



強制性公積金計劃管理局
MANDATORY PROVIDENT FUND SCHEMES AUTHORITY

新界屯門屯喜路一號
屯門政府合署二樓
屯門區議會助理秘書
楊佩雯女士

(電郵文件)

楊女士：

回覆：優化「積金易」平台的服務支援及申請流程

感謝屯門區議會10月23日的最新來函，轉達九位屯門區議會議員就「積金易」平台（「積金易」）提出的建議，並邀請強制性公積金計劃管理局（積金局）代表出席屯門區議會於11月10日舉行的會議。

由於我們已有公務安排，抱歉未能派員出席上述會議。為協助屯門區議會議員瞭解「積金易」的運作進展，我們現就議員提出的建議詳細回覆如下：

- (一) 有關「積金易」的支援服務：「積金易」設有客戶服務熱線（183 2622）及供款查詢專線（3197 2834）供市民於辦公時間¹內與職員直接對話，「積金易」除設有電子郵箱²供市民作出書面查詢外，「積金易」網頁內亦提供網上查詢表格³，方便用戶查詢及處理問題。此外，除了分布在港九新界的服務中心外，「積金易」平台有限公司（積金易公司）的承辦商（電訊盈科）旗下12間電訊公司門市和康樂及文化事務署的六個地區場館中，均設有「積金易」自助服務站，並有職員現場解答問題和提供協助，確保「區區有支援」。在屯門區的「積金易」自助服務站位於屯門CSL店（地址：新界屯門屯門市廣場第一期地下G127-G128號舖），有關「積金易」各客戶支援詳情可瀏覽「積金易」網站—聯絡我們⁴。為進一步擴大支援網，積金易公司在10月15日推出「積金易」車隊，穿梭全港各區提供服務，協

¹ 「積金易」客戶服務熱線（183 2622）辦公時間為星期一至五：上午9時至下午7時，星期六：上午9時至下午1時（公眾假期除外）；「積金易」供款查詢專線（3197 2834）辦公時間為星期一至五：上午9時至下午7時（公眾假期除外）

² 「積金易」電子郵箱：enquiry@support.empf.org.hk

³ 「積金易」網上查詢表格：<https://portal.empf.org.hk/enquiry/onlineEnquiry>

⁴ 「積金易」網站—聯絡我們：<https://www.empf.org.hk/contactUs/>

助打工仔女認識「積金易」，並即場為強積金計劃成員提供「積金易」註冊及支援服務。有關「積金易」車隊詳情請瀏覽「積金易」網站一宣傳及推廣⁵。如屯門區議會有任何活動適合「積金易」車隊參與，我們非常樂意作出配合和安排。

- (二) 有關「積金易」的客戶服務水平：隨着越來越多強積金計劃陸續加入「積金易」，市民對客戶服務的需求亦會相應增加，於積金易公司的要求下，承辦商已增加人手處理市民的查詢和投訴個案。承辦商的客戶服務人員已由今年6月底約500名增至9月底超過800名，並計劃在今年年底前進一步增至超過1,100名，以進一步提升「積金易」客戶服務的效率和質素。同時，承辦商亦會加強前線員工的培訓和從其集團內部調配督導人員，提供更佳的領導及支援。為監察承辦商處理用戶查詢的情況，自今年8月起，積金易公司派員定期巡查熱線中心及服務中心，亦透過神秘客戶直接掌握前線服務的質素，以提供改善建議。承辦商亦已在熱線中心安裝了屏幕模擬器，讓客戶服務人員能與用戶同步操作「積金易」介面，從而提供更清晰的查詢答覆。我們會繼續密切監察承辦商回應查詢的效率，並適時要求承辦商投入更多資源，以確保服務質素。

- (三) 有關「積金易」的註冊流程：在強積金計劃加入「積金易」前，受託人會以信件或電郵向參與其強積金計劃的僱主和計劃成員發出「積金易」通訊包，當中載有如何註冊「積金易」、過渡期間及加入「積金易」後的行政安排以及有關注意事項等，以便僱主和計劃成員可以在其強積金計劃加入「積金易」前做好充分準備。此外，「積金易」網站設有教學影片和常見問題專頁，涵蓋如何註冊「積金易」等資訊。針對僱主方面，「積金易」亦提供外展服務，會派員到僱主的工作地點協助他們註冊及啟動「積金易」，並介紹「積金易」僱主平台的主要功能。「積金易」外展隊至今已出勤超過10,000次，成功協助僱主註冊和使用「積金易」。有關預約外展服務的詳情，請瀏覽「積金易」網站一查閱／進行積金易外展服務預約⁶。

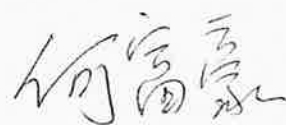
⁵ 「積金易」網站一宣傳及推廣：<https://www.empf.org.hk/publicity-and-promotions/empf-registration-vehicle>

⁶ 「積金易」網站一查閱／進行積金易外展服務預約：<https://portal.empf.org.hk/enquiry/entrance/out>

「積金易」自去年年中啟用以來，已有10個受託人共17個強積金計劃先後加入了平台，經由平台處理的行政指示亦已突破210萬宗，當中接近六成半是用戶透過電子方式提交，顯示大多數用戶都適應了使用這個中央電子平台。「積金易」的上台安排已經進入最後階段，餘下兩個受託人當中，宏利將於11月6日加入「積金易」，積金局及積金易公司亦已安排最後的受託人（滙豐）的強積金計劃在今年12月底和明年1月底加入「積金易」，也會儘快安排行業計劃加入「積金易」。

再次衷心感謝議員提出關於優化「積金易」申請流程的建議，我們會與不同持份者（包括屯門區議會）聯繫，攜手推廣「積金易」和協助計劃成員及僱主註冊使用「積金易」。

屯門區議會如對「積金易」有任何查詢，請隨時與本人聯絡。



（何富豪）
對外事務部
主管

2025年11月3日