

優化積金易平台的服務支援及申請流程

背景：

積金易平台在去年開始啟動後，我們收到僱主及僱員反映在申請及使用該平台時遇到不少問題；希望積金局可以優化有關的服務支援及申請流程，協助市民解決問題。

因此，我們建議：

- （一）在屯門區增設積金易平台的諮詢服務點或支援站，方便解答和處理申請人的問題及技術支援，而無需前往指定的積金易服務中心處理；
- （二）增加積金易客戶服務熱線的接聽人手，縮短等候時間，並加強培訓專業知識，提高服務員解答問題的能力；
- （三）簡化和加快現時積金易平台的申請流程，尤其是能提示申請人可以預先準備的申請文件，方便申請人在時限內完成申請。

文件提交人：蔡承憲 程志紅 曾憲康 巫成鋒 葉文斌
賴嘉汶 葉俊遠 陳暹恆 鍾健峰

二零二五年八月二十二日