

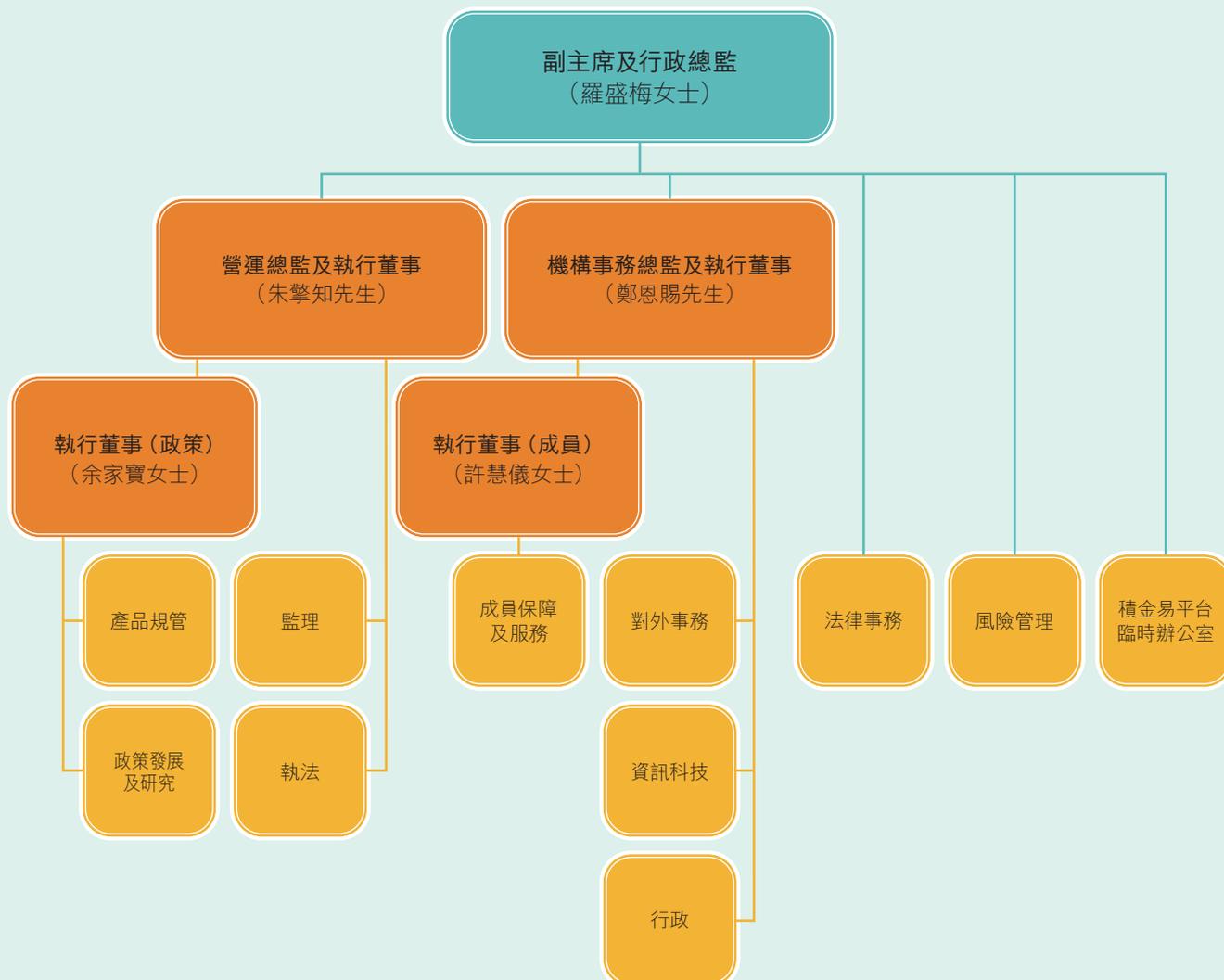
## 以人為本

員工是積金局最重要的資產，我們取得今天的成就，有賴全體同事各司其職，盡獻所長。

## 團隊策略

為履行積金局的職能，我們致力建立精練能幹的工作團隊，並勉勵員工堅守崇高的理念和價值觀，以設身處地的態度，竭誠服務公眾及各相關界別。

## 組織架構(31.3.2021)



## 積金局面面觀

### 員工統計數字概覽(31.3.2021)

#### 員工小統計

分類統計	數據
員工總數	578*
任職積金局的平均年資	9.8年
流失率(2020-21年度)	7.8%
平均年齡	41.4歲
職員成本佔總開支比率(2020-21年度)	71.5%

\* 包括積金易平台臨時辦公室的19名人員

#### 多元化團隊(性別及年齡組別)

##### 性別

員工類別	性別(佔員工總數百分比)		總數
	男性	女性	
管理／專業人員	57 (9.9%)	101 (17.4%)	158 (27.3%)
督導／支援人員	116 (20.0%)	304 (52.7%)	420 (72.7%)
總數	173 (29.9%)	405 (70.1%)	578 (100%)

##### 年齡組別

員工類別	年齡組別(佔員工總數百分比)			總數
	30歲以下	30-50歲	50歲以上	
管理／專業人員	0 (0.0%)	111 (19.2%)	47 (8.1%)	158 (27.3%)
督導／支援人員	72 (12.5%)	306 (52.9%)	42 (7.3%)	420 (72.7%)
總數	72 (12.5%)	417 (72.1%)	89 (15.4%)	578 (100%)

## 更理想的工作環境

### 平等機會

積金局致力提供公平的工作環境，讓員工享有平等機會。我們的招聘措施、晉升安排、培訓與發展計劃、薪酬福利以至其他僱傭相關事務，均以公平公正為首要原則。

我們不容忍任何基於性別、婚姻狀況、懷孕或母乳餵哺、家庭崗位、殘疾、種族等理由而作出的歧視和騷擾行為，並透過不同場合，例如在新入職員工的迎新課程及面試人員的資料冊內加入既定指引和相關資訊，加深員工對反歧視的認知。

### 嘉許獎勵

積金局每年均透過「僱員嘉許計劃」頒發一系列獎項，以表揚員工的貢獻和傑出表現，並為機構樹立樂於表揚、多加勉勵的工作文化。

在2020年，我們頒發了以下獎項：

#### 卓越團隊獎

共有七個跨部門的工作團隊獲獎：他們除作出卓越貢獻外，更體現了積金局的核心信念



#### 優秀表現獎

共有 36 名員工因工作表現超越預期或履行份外職責而獲獎



#### 長期服務獎

共有 79 名任職滿 10 年、15 年或 20 年的員工獲獎



此外，積金局致力為市民提供優質服務，亦贏得讚譽。申訴專員公署在2020年向本局兩名員工頒發申訴專員嘉許獎的「公職人員獎」，表揚他們以專業態度處理公眾投訴及申訴，表現優秀。

除頒發正式的獎項外，我們亦鼓勵以其他方式嘉許員工，例如使用積金局的電子感謝咭表達謝意，增添趣味。

## 積金局面面觀

### 培訓發展

自新冠疫情爆發後，培訓工作受到阻礙，積金局盡量在可行的情況下為各級人員提供培訓機會，並把焦點轉移至進行網上培訓，同時安排員工參加由其他機構舉辦的網上學習課程。

積金局以革新轉型和提升機構能力為培訓重點，培訓計劃亦經過精心設計，旨在栽培領導人員及加強人才發展，為應付未來的挑戰作好準備。年內，積金局舉辦了一連串工作坊和研討會，主題涵蓋革新轉型、領導能力、督導技巧、抗逆力、情緒智商領導力、工作簡報技巧、創意解難等範疇，題材廣泛。

我們亦安排員工參加其他機構舉辦的本地培訓課程，學習技術知識和軟技能，並由專業教練為高層管理人員提供個人指導。

總括2020-21年度的培訓及發展活動：

- 培訓時數：約10 000小時
- 培訓人數：超過4 000人次
- 接受培訓的員工比率：約97%



積金局致力培訓及發展人才，年內再次獲僱員再培訓局嘉許，成為「ERB人才企業嘉許計劃」的「人才企業」。

### 溝通無間

管理層非常重視與員工的雙向溝通。



活動	溝通
行政總監分享會	<ul style="list-style-type: none"><li>• 行政總監與員工分享她的願景和想法，講解機構目標和發展，並解答員工提問</li></ul>
機構事務計劃發布會	<ul style="list-style-type: none"><li>• 協助員工深入瞭解積金局的工作目標及如何協力達成目標</li></ul>
各部門舉辦的簡報會	<ul style="list-style-type: none"><li>• 向員工講解積金局各個運作範疇的主要發展</li></ul>
定期會議	<ul style="list-style-type: none"><li>• 部門主管會議</li><li>• 督導人員與下屬的會議</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 保持溝通及交流資訊</li><li>• 討論及檢視工作計劃進度</li></ul>



## 在疫情下維持運作

### 同心抗疫不鬆懈

新冠疫情未止，我們時刻保持警惕、迅速應變，抗疫工作未有鬆懈。

#### 危機管理

積金局危機指揮小組於2020年1月成立，年內平均每月舉行兩次會議。小組負責監察疫情發展、評估疫情對積金局的運作、強積金業界的營運，以及強積金計劃成員的權益有何影響，並議決應變措施。我們亦與員工保持緊密溝通，除適時公布危機指揮小組的決策外，還經常與同事分享防疫資訊。

- 為須接待公眾或戶外執勤的員工提供防疫手套、護目鏡和防護面罩。
- 為保持社交距離，所有會議室的座位數目削減約一半。
- 在會議室設置分隔膠板及消毒空氣清新機。



#### 員工的安全和健康最重要！

##### 居家工作安排

在疫情的不同階段，我們作出彈性工作安排，包括讓員工在家工作及分組上班，以響應政府的呼籲，盡量減少社交接觸。



我們運用資訊科技及網絡保安設施，讓員工遙距登入積金局的電郵及電腦系統，安全地執行必要的業務運作。

##### 視像活動

為減少面對面接觸，積金局暫停舉辦涉及大量參加者的節目和活動，並採用備有加密和網絡保安功能的視像會議系統，進行網上會議、簡報會、培訓活動、工作坊、講座及新聞發布會。同事可隨時隨地透過流動電話、平板電腦或桌面電腦參加這些視像活動。

##### 衛生安全的工作環境

自2020年1月下旬起，積金局各辦事處加強清潔及消毒，並採取以下額外的防疫措施：

- 不論在辦公室工作或外勤的員工，均獲提供防護口罩。

#### 公共服務

在疫情最嚴峻期間，因應政府的公共服務安排，以及為了保障市民和員工的健康，積金局曾三度關閉顧客服務櫃檯，並且在恢復運作後作出新安排，市民在使用櫃檯服務前，須先致電積金局熱線預約。我們亦鼓勵市民使用電子途徑或積金局熱線獲取所需服務，例如收取強積金資訊、作出查詢及投訴，無須親身前來辦事處。

在上述特別安排下，積金局的運作大致維持正常，對公眾服務的影響不大。

### 機構持續發展

#### 提升能力革新轉型

積金局必須革新轉型，迎接未來的挑戰。我們接續去年開展的工作，為在積金易平台推出前後出現的營運環境轉變做好準備。

具體而言，我們開始檢視積金局的規管角色、事務程序和員工技能，並透過初步研究，瞭解現行及日後希望確立的機構文化和核心價值。這些研究結果為提升機構能力的其他項目提供參考資料，例如擬訂積金局的「才能項目模式」，有關工作已在2020-21財政年度終結前展開。我們將全盤考慮各個項目的研究結果，務求全面提升積金局的機構能力。

#### 積金局數碼化措施提高績效

積金局本着「數碼為先」的方針，繼續踏上數碼轉型之旅，令運作模式進一步標準化、簡化及自動化。積金局數碼化措施旨在更有效地支援強積金改革、促進監管工作、改善與公眾的溝通、提升服務、提高工作的準繩度、可靠度和效率，長遠達致更高的成本效益。

我們在2020-21年度實施了一系列積金局數碼化措施，提高工作效率：

- 推出一系列供內部人員使用的網上互動匯報儀表板，以助縮短擬備報告的時間，以及更有效地匯報管理資訊。截至2021年3月31日，各部門運用儀表板編製了合共72份報告，供內部使用。
- 革新積金局的官方網站，透過簡潔的結構及網站導航，帶給訪客更佳瀏覽體驗，令取覽強積

金資訊更為簡便。約53%的訪客透過手機(51%)或平板電腦(2%)瀏覽積金局網站，47%則使用桌面電腦到訪。

- 2021年2月中，在積金局網站、個人帳戶電子查詢網站及手機應用程式加設聊天機械人功能，提供24小時的即時網上查詢支援服務，解答常見的強積金問題。自聊天機械人推出以來，直至2021年3月31日為止，共有6 536人次向機械人查詢強積金事宜(平均每日156人次)。
- 擴展專為強積金中介人而設的「電子服務」功能，以電子化程序處理中介人的資料變更，從而提高資料準確度及縮短處理時間。處理時間因而縮短了超過20%。
- 讓強積金受託人以自動化及簡化的電子方式提交強積金基金投資組合的資料，節省數據收集程序所需時間。積金局可更適時地獲取有關強積金資產的投資風險數據，作監察及匯報用途。
- 增強管理系統，以監察大約3 800個職業退休計劃就持續遵守僱傭關係準則而作出的書面聲明，以及監察約500個職業退休豁免計劃遵守新申報規定的合規表現。



## 財政資源

積金局以自負盈虧的形式營運，透過徵收法定費用，以及運用政府於1998年一筆過撥出的\$50億非經常補助金賺取投資收益，以應付營運開支。

為確保積金局能夠長遠維持財政穩健，2020年7月生效的《2020年強制性公積金計劃（修訂）條例》賦權積金局，由2020年10月1日起向核准受託人徵收註冊年費。徵費率按受託人管理的強積金計劃的淨資產值計算，首六年為每年0.03%，第七年會進行檢討。

為使積金局能夠順利推展積金易平台項目，立法會已核准就該項目批出撥款。截至2021年4月，撥款總額約為\$49億。積金局根據於2019年12月為規管項目而與政府簽訂的《撥款協議》，在截至2021年3月31日止的年度收到合共\$3.954億撥款。這些撥款與積金局的資金分開處理，獨立監察。

## 收入

	2020-21年度		2019-20年度
	%	\$ 百萬	\$ 百萬
淨投資收益	76.7	329.0	69.8
費用及收費	12.3	52.7	20.0
利息收益	0.6	2.6	5.2
從強積金計劃補償基金 收回款項 <sup>1</sup>	0.3	1.2	1.3
其他收入	10.1	43.3	50.0
<b>總計</b>	<b>100</b>	<b>428.8</b>	<b>146.3</b>

2020-21年度，投資市場非常波動，積金局錄得\$3.29億的投資收益。

鑑於金融市場越趨波動，加上疫情的打擊，積金局由2021年2月起實施相關的風險緩減策略。

截至2021年3月31日止年度，積金局錄得但尚未收到的註冊年費（在「費用及收費」項下）為\$3,330萬，全年度的相關開支為\$4.628億。職業退休計劃的費用、強積金中介人的申請費及年費的總額為\$1,830萬，此為2020-21年度的費用及收費收入總額的主要來源。

2020-21年度，「其他收入」包括獲政府發還的積金易平台項目開支，數額為\$4,150萬。

## 開支

	2020-21年度		2019-20年度
	%	\$ 百萬	\$ 百萬
職員成本	71.5	390.4	364.2
處所開支	2.1	11.7	12.0
其他開支	26.4	143.9	154.9
<b>總計</b>	<b>100</b>	<b>546.0</b>	<b>531.1</b>

面對多方面的資金需求，我們會繼續嚴守財政紀律，努力控制開支。

## 財務狀況

積金局在2021年3月31日的資本及儲備為\$25.1億，詳情載於第94至134頁的積金局經審計財務報表。

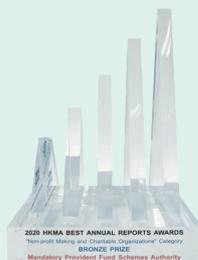
隨着積金局徵收註冊年費作為新的主要收入來源，收支預算長遠而言可望逐步改善。

<sup>1</sup> 強積金計劃補償基金根據強積金法例設立，目的是補償強積金計劃成員及在強積金計劃中擁有實益利益的其他人士，因強積金受託人或與該等計劃的管理有關的其他人士的失當行為或違法行為而在強積金權益方面蒙受的損失。現時，積金局負責管理強積金計劃補償基金，並按收回成本原則收回該基金的管理開支。

## 積金局面面觀

### 獎項與嘉許

#### 機構管治



「2020 年最佳年報比賽」  
非牟利及慈善機構組別銅獎



「最佳企業管治大獎 2020」  
公營／非牟利機構（大型機構）  
組別「評判嘉許獎」



「私隱之友嘉許獎 2021」銀獎狀

### 社會責任



自 2005 年起獲頒  
「同心展關懷」標誌



2020-21 年度  
積金局關懷大使



自 2018 年起獲頒  
「社會資本動力標誌獎」  
(兩年一度)



自 2010 年起獲頒  
「卓越級別」減廢證書

關愛僱主



自 2020 年起獲嘉許為「友」「家」好僱主



自 2018 年起簽署好僱主約章



自 2013 年起獲嘉許為「人才企業」

卓越服務



自 2003 年起榮獲  
申訴專員嘉許獎的「公職人員獎」  
(2020 年得獎者)

資訊科技／金融科技創新



「2020-21 無障礙網頁嘉許計劃」六項金獎



2019 金融科技成就大獎的「金融科技生態貢獻榮譽獎」