

支援服務

各支援部門為積金局提供重要的支援服務，以確保及提高局內管理工作的成效，令日常運作更見暢順。

行政處、資訊科技處、法律事務課及管理局秘書處為積金局提供重要的支援服務，以確保及提高局內管理工作的成效，令日常運作更見暢順。

行政處

行政處負責提供行政及其他支援服務，主要工作範圍包括人力資源管理、財務控制、庫務管理、翻譯服務及一般內務支援。

人力資源管理

在2000-2001年度，人力資源部繼續忙於招聘員工。積金局共有315個核准職位；截至2001年3月31日為止的一年內，已聘請了115名員工，員工總數為272人。此外，積金局亦聘請了109名短期員工，分擔高峰期繁重的工作量。其中招聘的兩大類人員是督察及社區關係助理。

人力資源部在本年度曾就各處及部的架構進行個別檢討，藉以提升運作效率和效能，力求符合積金局不斷轉變的需求。行政處、資訊科技處、對外事務處以及成員保障處轄下的執行部門均經過某程度上

的架構重組，以準備迎接於2000年12月推行強積金制度的種種挑戰。

人力資源部亦已構思、策劃及制定一切與人力資源有關的政策，並已完成《人力資源政策及行政手冊》的編製工作。

為確保論功行賞的策略行之有效，人力資源部曾深入檢討工作表現評核制度，並落實推行與工作表現掛鈎的花紅政策及薪酬調整機制。

積金局已於2000年12月1日前，安排旗下全體員工參加強積金計劃，並委任3家受託人，提供更多計劃類別讓員工選擇，並作出安排，將員工在職業

退休計劃下的資產轉移至強積金計劃。積金局又為員工安排多次詳盡的介紹，幫助他們更深入瞭解銜接安排。

積金局於2000年7月成立培訓小組，制定了培訓政策，並已建立系統化的培訓計劃及核心培訓課程，以助員工瞭解強積金制度及積金局的運作。這類核心培訓計劃至今已舉辦28次，參與員工達378人次；本局亦為社區關係助理和督察級人員提供培訓。年內，本局曾舉辦48次講座，提供8類技巧的訓練，包括員工工作表現評核、壓力舒緩、投訴處理、人際關係與溝通技巧、有效團隊管理、電話應對技巧和急救方法，出席員工超過1 400人次。

積金局於2000年12月成立了編輯委員會，負責編撰員工通訊，第一期已於2001年2月印發。本局

另外亦推出《員工快訊》及《員工短訊》，藉此跟員工保持聯繫，向他們提供有關公司內部的最新消息。員工福利委員會亦已成立，負責策劃和籌組員工康樂活動，從而培養及維持重視團隊精神的機構文化。

承蒙積金局主席李業廣議員慷慨捐贈，局內增設了「康樂室」，內設健身單車、踏步機、按摩椅、電視機及迷你音響組合，讓員工身心得到鬆弛，保持健康體魄。年內曾舉辦的其他康樂活動計有在國際高爾夫遊艇會舉行的同樂日、保良局渡假營郊遊活動、晚間電影欣賞會及員工聖誕聯歡會等。

一般內務

一般內務部負責為積金局提供各種各樣的行政支援服務，以確保本局運作暢順。其職責範圍包括為員工提供合適器材、設備及康樂設施，確保員工

可在一個安全舒適的工作環境下工作。此外，該部門亦確保積金局的資產及紀錄文件存放於安全地方，並可供方便存取。

為應付人手增加和對辦公地方的額外需求，本局在國際金融中心5樓再租用辦公室，設立熱線中心。另在泛海大廈租用4層單位，作為執行部的辦事處。積金局亦已租用位於葵涌崇利中心的貨倉單位，用以儲存暫時無須使用的物料。

財務控制

財務控制部曾在年內檢討預算結構，並因應運作所需對該結構作出修訂。另外亦曾檢討編製財政預算的程序，採用更系統化的方式編製2001-2002年度的財政預算。

積金局與公益金合辦遊戲節目，在電視播放，積金局董事、委員會成員及局內員工積極參與。



該部門已完成編彙財務及會計政策手冊，詳列積金局的所有基本財務政策。年內亦提升了現有財務管理系統，重新策劃其運作流程，並運用資訊科技，實現自動化運作，及增添了一組功能，以記錄資金承擔的情況。

庫務

庫務部於年內成立，其首項任務之一，是詳細籌劃非經常補助金及補償基金的臨時投資策略。由2001年3月30日起，積金局外聘兩名債券基金經理負責管理兩個投資組合，並委任一名

主保管人，負責保管積金局的資產。庫務部已完成制定庫務政策和程序，並已製成有關手冊。

社區關係部

社區關係部成立於2000年4月，集中解答公眾人士有關強積金制度的查詢。截至2001年3月31日，社區關係部分別聘有27名常額員工及52名短期員工，他們均為前線人員，負責處理各界人士透過電郵、電話、傳真、書面或親身提出的查詢及投訴。

查詢

由於強積金推行日期逐漸臨近，積金局預計公眾查詢亦隨之而飆升，遂於2000年4月成立熱線中心，解答有關強積金制度的問題，例如強積金計劃的特色、有關各方的不同角色和責任、計劃成員的權利及有關強積金的服務等。為配合強積金制度的不同推行階段，熱線中心已漸次加強服務及延長運作時間。2000年11月至12月間，亦即公眾致電查詢的高峰期，查詢熱線的服務時間由上午8:30至晚上10:00，熱線中心更特別提供24小時電話留言服務。2001年3月，熱線服務時間為上午8:30至晚上7:00。

積金局於2000年8月安裝一套電腦化查詢處理系統，以便記錄所有來電及其他有用資料。於1999年12月安裝的交互式語音回應系統，亦於2001年1月再度提升功能。實施上述改良

措施後，該系統現可在30秒內接聽來電，而未能接聽的來電次數則大幅減少至每日平均少於兩次。

年內，社區關係部共接獲319 464宗查詢。查詢數字於2000年11月達到高峰，曾於一日之內錄得6 000次來電。

投訴

自2000年12月1日起，社區關係部一直集中處理積金局接獲的所有投訴個案。2000年11月底，積金局安裝了電腦化投訴處理系統，方便記錄、處理及監察所有投訴個案。該系統更透過電子通訊網絡，與強積金受託人及勞工處的系統連接起來，以便迅速將投訴個案轉介處理。由2000年12月1日至2001年3月31日，社區關係部合共接獲1 387宗投訴。

統計數據

有關查詢及投訴的統計數據，載於「統計數據」一節的D部。

資訊科技處

資訊科技處年內的重要任務，是確保一切所需電腦及資訊科技系統均已準備就緒，操作正常，使強積金制度得以在2000年12月1日順利推行，同時使積金局有效履行其本身的各項法定及企業管理職能。

資訊管理系統

資訊管理系統的開發工作較早前曾出現延誤，但核心系統已於2000年11月正式投入運作；這是本年度工作中最重要的成果。該系統不但可協助公眾獲取有關強積金的資訊，也幫助積金局迅速審理服務提供者提交有關強積金受託人、計劃、中介人及投資基金的註冊申請，亦有助管理和監察參加計劃及遵守法例的情況。此外，資訊科技處於2000年11月順利進行了一次災後運作復原演習，故可以進一步肯定，

遇有災難性事故，資訊管理系統服務亦可復原，並迅速恢復業務運作。拖欠供款處理系統已於2001年2月26日正式投入運作。這些系統得以順利設立，實有賴資訊科技處、系統用戶代表及工程承辦商在系統開發階段中努力不懈，群策群力。資訊管理系統委員會一直以來實行嚴密監察和管理，使核心系統及時順利投入運作，也實在功不可沒。資訊管理系統委員會由積金局主席親自主持，並邀得資訊科技界翹楚出任成員，包括香港大學電腦學系副教授張偉犖博士、香港電腦學會會長兼地下鐵路有限公司資訊科技主管賴錫璋先生，及個人資料私隱專員劉嘉敏先生。

在開發資訊管理系統的同時，積金局亦已建立多個臨時系統，以應付積金局在重要業務運作上的即時需要，從而確保資訊管理系統的工程延誤，不會對積金局的運作造成任何負面影響。在資訊管理系統的核心系統投入運作後，這些臨時系統繼續發揮後備系統的作用。

投訴處理系統

強積金制度推行前安裝的投訴處理系統由資訊科技處負責開發，目的是讓積金局有效而迅速地回應公眾提出的投訴。該系統以一個資訊數據庫為中心，受託人、勞工處及積金局均可透過共用網絡接達該系統。

對受託人的監管

為確保受託人及管理人的資訊科技系統均已準備就緒，資訊科技處曾派員到受託人及管理人的數據中心視察，確定他們是否具備足夠的資訊科技能力，系統和操作程序是否

完善。資訊科技處其後把觀察結果通知他們的管理人員，及向他們提出改善建議。

其他資訊科技服務

資訊科技處為應用系統的基礎設施平台提供技術支援，為超過300名系統用戶締造穩定安全的系統環境。該處協助其他支援部門測試及購置軟件，並開發周邊系統，以提供各種支援服務，例如各電子報告板系統，使訊息及資料可於局內快捷傳播，及讓局內人員共用。

法律事務課

積金局的工作涉及多方面的法律事務。強積金與職業退休計劃制度由法例、普通法及衡平法衍生而來，當中又涉及合約、信託、保險、金融服務及僱傭等多方面的法律問題，從律師的觀點出發，是相當複雜

的。積金局的行政職能受行政法管限，並受到私隱及反歧視法例所規限。作為法定機構，積金局需要處理內部管治問題。作為僱主，積金局同樣要面對僱傭法例問題，以及有關設施（例如租用辦事處、電腦系統等）、物料及服務供應的商業問題。法律事務課負責就積金局在工作上遇到的各種法律問題提供意見。

在2000年12月1日強積金制度正式實施前，法律事務課的工作重點，是就有關強積金及職業退休計劃法例的詮釋和實施提供意見。積金局本身並無獲賦予權力對有關法例作最後詮釋。然而，為順利推行強積金和職業退休計劃制度，積金局須就關乎強積金和職業退休計劃的法律，建立一套準確而又獲得

各界認同的觀點；積金局更須給予僱主、受託人及服務提供者指導，為他們闡述這些法律觀點。在制定上述法律觀點的過程中，特別是草擬指引供指引制定委員會通過的工作上，法律事務課扮演舉足輕重的角色。

自2000年年底推行強積金制度以來，法律事務課一直致力支援積金局的執法工作。該課與積金局轄下的督察隊伍、警方及律政司保持緊密聯繫，並會先就每宗調查個案提供意見，然後才將有關個案提交律政司審理，以待採取進一步行動，向違法人士提出檢控。

從運作經驗所得，強積金法例仍有待改善及修訂。法律事務課就影響退休計劃的擬議法例修訂，提供了許多重要的法律意見。同時，該課亦一直參與向積金局員工（特別是督察隊伍）提供法律教育的工作。

管理局秘書處

管理局秘書處肩負向董事會及強積金計劃諮詢委員會提供秘書服務的工作，並負責協調積金局其他委員會的事務。該處亦負責整理及草擬一年一度的事務計劃、匯報事務計劃進度檢討的結果，以及處理年報的製作事宜。該處還協助接待到訪積金局的國內及海外人士，及安排會面事宜。