

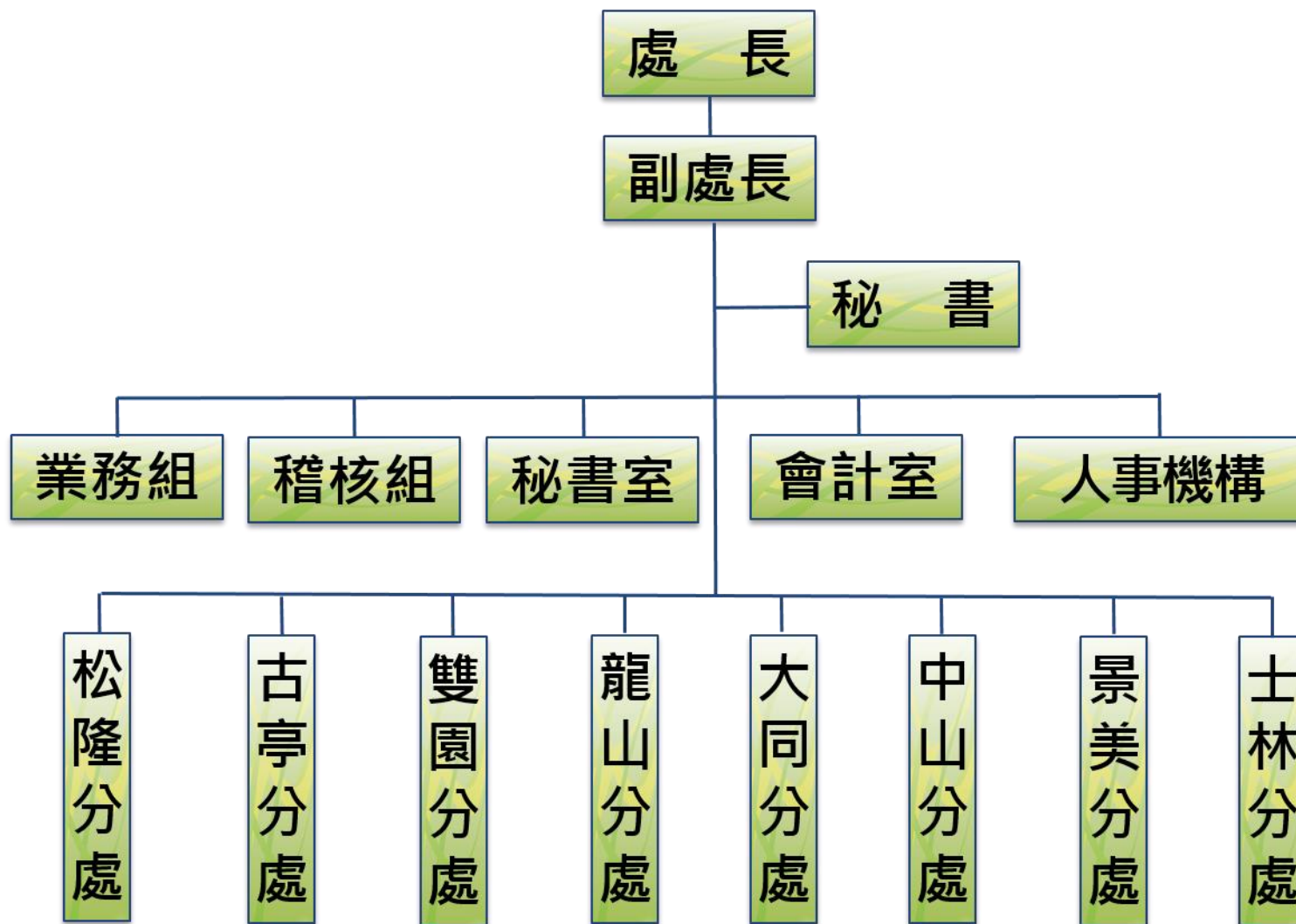


# 臺北市動產質借處

## 108年度策略地圖與平衡計分卡



# 動產質借處組織架構





# 動產質借處

## 願景、使命及核心價值

願景

確保質借永續 打造精品服務

使命

提升質借效能 創造多元價值  
推動服務革新 強化社會關懷

核心價值

正直誠信 團隊合作  
創新卓越 開放共享



## 建構動產質借處策略核心組織

導入策略地圖及平衡計分卡  
管理手法

以專注於「提升質借效能 創造多元價值  
推動服務革新 強化社會關懷」使命，達成  
「確保質借永續 打造精品服務」願景。



# 動產質借處108年度施政重點

財政局

活化  
市有  
資產

健全  
財務  
管理

強化  
稅費  
合理

落實  
財政  
治理

以四大策略主題承接局級施政重點

## 健全財務自主

- 1提升服務量能
- 2致力開闢財源
- 3提高預算執行效能
- 4落實成本及資金管控
- 5靈活營運資金
- 6落實風險管理機制
- 7落實人力管理

## 提昇資產效益

- 1提昇資產處分效益
- 2精進媒合平台效能
- 3活化資產運用
- 4提昇資產管理效益
- 5整合跨域公產資源
- 6培育優秀人力

## 強化優質服務

- 1提高服務滿意度
- 2優化服務品質
- 3加強業務宣導
- 4擴展多元質借服務
- 5優化智慧服務
- 6精進標準作業程序
- 7強化專業職能
- 8激勵創新能力

## 深耕社會公益

- 1發揮社會關懷
- 2建立良好公共關係
- 3強化社會支持
- 4精進關懷服務
- 5發揮團隊協作

動質處



# 動產質借處108年度策略地圖

〔使命〕

提升質借效能 創造多元價值  
推動服務革新 強化社會關懷

〔願景〕

確保質借永續  
打造精品服務

〔核心價值〕

正直誠信 團隊合作  
創新卓越 開放共享

策略主題	健全財務自主 A	提昇資產效益 B	強化優質服務 C	深耕社會公益 D
------	-------------	-------------	-------------	-------------

策略目標	顧客 C	AC1 提升服務量能	BC1 提昇資產處分效益 BC2 精進媒合平台效能	CC1 提高服務滿意度 CC2 優化服務品質 CC3 加強業務宣傳	DC1 發揮社會關懷 DC2 建立良好公共關係
	財務 F	AF1 致力開闢財源 AF2 提高預算執行效能 AF3 落實成本及資金管控	BF1 活化資產運用	CF1 擴展多元質借服務	DF1 強化社會支持
	內部流程 P	AP1 靈活營運資金 AP2 落實風險管理機制	BP1 提昇資產管理效益 BP2 整合跨域公產資源	CP1 優化智慧服務 CP2 精進標準作業程序	DP1 精進關懷服務
	學習成長 L	AL1 落實人力管理	BL1 培育優秀人力	CL1 強化專業職能 CL2 激勵創新能力	DL1 發揮團隊協作



# 動產質借處108年度平衡計分卡

## 策略主題：健全財務自主 (A)

構面	策略目標	KPI (關鍵績效指標)	行動方案
顧客構面	AC1提升服務量能	AC1.1新增質借客戶人數成長達成率	AC1.1.1新質借客群開發推動工作
		AC1.2延長營業時段服務成長達成率	AC1.2.1延長營業時段服務
		AC1.3惜物網會員數成長達成率	AC1.3.1二手物網拍推動專案
財務構面	AF1致力開闢財源	AF1.1質借放款金額達成率	AF1.1.1質借物品質借放款作業
		AF1.2純益率達成率 (對應局KPI指標AP1.4)	AF1.2.1年度業務執行計畫
	AF2提高預算執行效能	AF2.1資本支出預算達成率	AF2.1.1資本支出預算執行監督計畫
	AF3落實成本及資金管控	AF3.1營業費用預算執行節省率	AF3.1.1 營業費用預算執行管控計畫 AF3.1.2職務出缺遞補作業(用人費率)
		AF3.2利息保障倍數	AF3.2.1資金管理計畫
內部流程構面	AP1靈活營運資金	AP1.1分處營運資金調撥管控達成率	AP1.1.1分處營運資金調撥作業
	AP2落實風險管理機制	AP2.1業務查核缺失改善率	AP2.1.1內部稽核-實地查核作業及營業分處自行查核作業 AP2.1.2業務盤點作業
		AP2.2保全系統設定完成度	AP2.2.1本處安全及衛生防護措施
學習成長構面	AL1落實人力管理	AL1.1職期遷調比率	AL1.1.1依本府規定辦理職期遷調作業 AL1.1.2人力結構改善作業
		AL1.2員工滿意度	AL1.2.1提供安全舒適辦公環境 AL1.2.2提供多元溝通管道



# 動產質借處108年度平衡計分卡

➤ 策略主題：提昇資產效益 (B)

構面	策略目標	KPI (關鍵績效指標)	行動方案
顧客構面	BC1提昇資產處分效益	BC1.1商品存貨週轉率	BC1.1.1逾期未贖質借物品變賣作業
	BC2精進媒合平台效能	BC2.1各機關學校報廢二手物網路拍賣成交件數成長達成率 (局KPI指標BP3.2)	BC2.1.1二手物網拍再利用專案
財務構面	BF1活化資產運用	BF1.1代理收入成長達成率	BF1.1.1機關二手物標售代辦方案 BF1.1.2代辦其他機關標售方案
內部流程構面	BP1提昇資產管理效益	BP1.1報廢資產出售率	BP1.1.1已完成報廢手續且尚有變賣價值之財產，透過本處惜物網辦理標售，以提高資產效益。
	BP2整合跨域公產資源	BP2.1惜物網跨域合作機關達成率	BP2.1.1二手物網拍跨域合作專案
學習成長構面	BL1培育優秀人力	BL1.1惜物網教育訓練場次達成率	BL1.1.1二手物網拍跨域合作專案





# 動產質借處108年度平衡計分卡

➤ 策略主題：強化優質服務 (C)

構面	策略目標	KPI (關鍵績效指標)	行動方案
顧客構面	CC1提高服務滿意度	CC1.1顧客滿意度	CC1.1.1年度客戶滿意度調查計畫
		CC1.2非黃金類質物件數成長達成率	CC1.2.1加強收質非黃金類質物推動工作
	CC2優化服務品質	CC2.1抱怨處理-每萬件客訴率	CC2.1.1提高服務品質推動工作
		CC2.2為民服務評比考核	CC2.2.1為民服務評比考核計畫
	CC3加強業務宣傳	CC3.1業務宣導活動場次成長達成率	CC3.1.1年度業務宣導計畫
財務構面	CF1擴展多元質借服務	CF1.1 新增質借品項件數成長達成率	CF1.1.1新增質借品項
內部流程構面	CP1優化智慧服務	CP1.1惜物網會員採電子支付(智慧支付及ATM轉帳)繳款使用率	CP1.1.1惜物網精進服務專案
	CP2精進標準作業程序	CP2.1檢視業務規範完成率	CP2.1.1 行政規則及作業程序整理計畫
		CP2.2贖品率	CP2.2.1質借物品鑑定估價作業
學習成長構面	CL1強化專業職能	CL1.1質借業務專業訓練成長達成率	CL1.1.1年度員工專業訓練計畫
	CL2激勵創新能力	CL2.1業務創新提案執行率	CL2.1.1業務興革提案實施計畫 CL2.1.2新增質借品項研究計畫



# 動產質借處108年度平衡計分卡

➤ 策略主題：深耕社會公益(D)

構面	策略目標	KPI (關鍵績效指標)	行動方案
顧客 構面	DC1發揮社會關懷	DC1.1小額質借放款件數成長達成率	DC1.1.1質借物品質借放款作業
		DC1.2協助推介就業件數達成率	DC1.2.1協助市民就業職訓作業
	DC2建立良好公共關係	DC2.1新聞媒體露出數量達成率	DC2.1.1新聞媒體聯繫計畫
		DC2.2議員服務案件完成率	DC2.2.1積極辦理議員服務案件
財務 構面	DF1強化社會支持	DF1.1祝福金預算執行率	DF1.1.1祝福金申請發放作業
內部 流程 構面	DP1精進關懷服務	DP1.1便民通聯服務量達成率	DP1.1.1提醒逾期客戶換票取贖作業 督導各分處落實通知服務。
		DP1.2社福機構跨域合作次數	DP1.2.1與社福機構跨域合作推動工作 強化公益服務，提供民眾即時協助。
學習 成長 構面	DL1發揮團隊協作	DL1.1自殺防治訓練覆蓋率	DL1.1.1自殺防治訓練



# 敬請指教