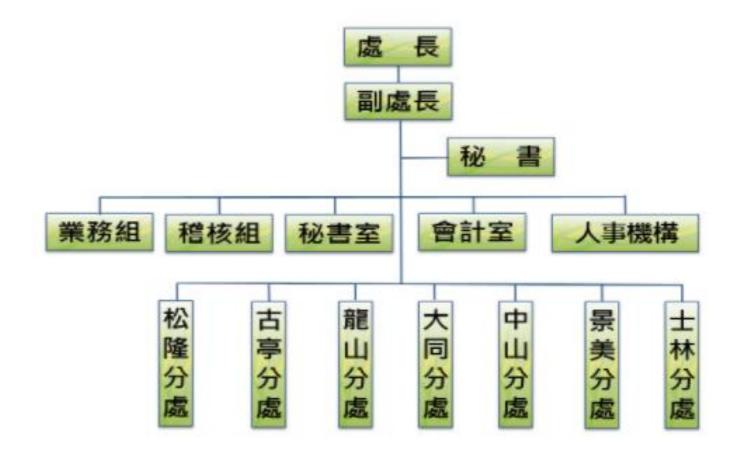


臺北市動產質借處 110年度策略地圖與平衡計分卡





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

提升質借效能推動服務革新

創造多元價值強化社會關懷

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110年度施政重點

活有資產

健全 財務 管理 強化 稅費 合理

以三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靈活營運資金
- 5落實風險管理機制
- 6落實人力管理

提昇資產效益

- 1提升資產處分效益
- 2精進媒合平台效能
- 3活化資產運用
- 4整合跨域公產資源
- 5提升跨域人力技能

強化優質服務

- 1優化服務品質
- 2加強業務宣傳
- 3擴展多元質借服務
- 4強化社會支持
- 5優化智慧服務
- 6致力標準作業
- 7強化專業職能



動產質借處110年度策略地圖

臺北市動產質借處110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
策略目標	顧客 C	[AL. 240-311 110-205-300 SE		CC1優化服務品質 CC2加強業務宣傳
	13 J. 168- H.	AF1致力開闢財源 AF2提高預算執行效能	IKEL 法化 宜 產 連用	CF1擴展多元質借服務 CF2強化社會支持
	PAR 4010 1000 909 PF	AP1重活營運資金 AP2落實風險管理機制	IDEL 茶公公 經 预 公 在 直 源	CP1優化智慧服務 CP2致力標準作業
	學習成長L	AL1落實人力管理	BL1提升跨域人力技能	CL1強化專業職能



動產質借處110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)	行動計畫
顧客構面	101 ha al ma ale 🖼 II.	AC1.1質借件數達成率	AC1.1.1質借物品質借放款作業
	AC1提升服務量能	AC1. 2惜物網會員數成長達成率	AC1.2.1二手物網拍推動專案
財		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致力開闢財源	AF1.2淨利率達成率 (對應局KPI指標AP1.2)	AF1.2.1年度業務執行計畫
, <u></u>	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
內部	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
流程構面	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 AP2.1.3本府財政局業務查核作業
學習成長構面	AL1落實人力管理	AL1.1員工滿意度	AL1.1.1提供安全舒適辦公環境 AL1.1.2提供多元溝通管道





動產質借處110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)	行動計畫
顧客構面	BC1提升資產處分效益	BC1.1商品存貨週轉達成率	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惜物網拍賣成交件數成長達 成率 (府KPI指標AC4.4) (局KPI指標BP1.3本府各機關學校 惜物網拍賣成交件數)	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整合跨域公產資源	BP1.1惜物網跨域合作機關達成率	BP1.1.1二手物網拍跨域合作專案
學習成長	BL1提升跨域人力技能	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110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)	行動計畫
顧客 構面	CC1優化服務品質	CC1.1顧客滿意度	CC1.1.1年度客戶滿意度調查計畫
	CCI 傻 化放物 如 貝	CC1. 2適用弱勢族群質借件數達成率	CC1.2.1差別優惠利率推辦專案
	CC2加強業務宣傳	CC2.1業務宣導活動場次	CC2.1.1年度業務宣導計畫
財務構面	CF1擴展多元質借服務	CF1.1非黃金類質物件數成長達成率	CF1.1.1加強收質非黃金類質物推動工作
	CF2強化社會支持	CF2.1祝福金預算執行率	CF2.1.1祝福金申請發放作業
流程	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致力標準作業	CP2. 1贗品率	CP2.1.1質借物品鑑定估價作業
學習成長	CL1強化專業職能	CL1.1質借業務專業訓練完成率	CL1.1.1年度員工專業訓練計畫

