

創意提案成效表

提案類別	<input checked="" type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎
提案名稱	「群策群力，資源共享」－鑑估專業薪火相傳
提案緣起	<p>本處經營質當業，受理質物以黃金、鑽石、高級手錶、機車及 3C 產品為主，員工質物鑑估能力係本處核心能力，其鑑估技能養成為年度教育訓練重點，然因不同質物均具有不同鑑定知識及技巧，本處向來皆委請各類領域之鑑定老師辦理訓練。</p> <p>有鑑於專業老師係著重質物鑑估技巧之講授，較乏整體系統性知識彙整及質借實務經驗，為能切合質借實務運作，強化本處鑑估能力之知識管理，104 年度首創教育訓練以本處同仁擔任講師方式規劃。</p>
實施方法、過程及投入成本	<p>一、實施方法：</p> <p>自本（104）年度起，由具實務經驗之各分處資深優秀同仁擔任專業講師，針對質借臨櫃服務時，各類質物鑑估知識、實務技巧及應注意事項作系統整體性之整理及講授，以提昇鑑估知識管理品質及實務經驗傳承。</p> <p>二、實施過程：</p> <p>（一）課程內容規劃：</p> <p>將課程內容依主要收質品項分為「黃金類」、「鑽石類」、「勞力士手錶類」及「機車及 3C 產品」四大類，本年度規劃先試辦 1 梯次。</p> <p>（二）團隊合作，資深及中生代同仁互相配搭：</p> <p>以課程內容主題規劃分配負責分處，成立工作圈，由資深及中生代同仁互相配搭，結合實務經驗研討課程內容，作成有系統整合性之知識管理，並於課堂上分享互動，發揮最大的講授效益，並突破選任講師上之困難。</p>

實施方法、過程及投入成本

(三) 辦理質物鑑估知能分享班：

分別於 5 月 12、14 日辦理，每堂課 2.5 小時，課程內容如下：

	課程內容	負責分處	講師	助理
1	質借系統操作說明	北投	李姿瑤	鄭瑱瑱
	黃金類鑑估			
2	鑽石類鑑估	雙園	林富敏	陳禎敏
3	勞力士手錶鑑估	大同	韓素滿	王雪萍
4	機車類鑑估	中山	呂昭德	周玉崑
	3C 產品鑑估			

三、投入成本：

講師費用新台幣 8,000 元，於教育訓練費用額度內支用，未增列預算。

實際執行（未來預期）成效

本課程於 5 月中旬順利圓滿完成，在講師們事前的用心準備及課堂表現認真講授，學員對於「課程助益」、「課程內容」及「教學方式」之非常滿意度均高達 9 成以上，為本處鑑估專業傳承跨出重要的一大步，其成本效益分析如下：

1. 節省講師費用新台幣(以下同)8,000 元：以本次課程 10 小時計，內部講師每人每小時 800 元，本次計支付 8,000 元，倘委請外部講師則每人每小時 1,600 元，需支付 16,000 元，計節省講師費用 8,000 元。
2. 強化同仁鑑估能力，降低收受贗品機率：本處 103 年度累計放款金額達 46.2 億，臨櫃實際經驗非常重要，藉由本次課程將各類質物鑑定時應注意要領及知能有系統完整的講授，有效降低同仁收受贗品之機率，提高民眾對本處專業能力之信賴度。
3. 團隊合作，形塑組織良好的學習文化：此次課程由總處策劃、分處成立工作圈，派員擔任講師，群策群力完成。研習過程除透過講解操作讓同仁專業能力可更精進外，分處同仁間知識的討論與交流，更增長自我鑑估之專業能力，也形成組織良好的學習文化。

實際執行 (未來預期)成效	<p>4. 資源共享，經驗有效傳承：以往鑑估知識未系統整體性的整合，不利經驗傳承，故藉由本次知識管理的創新作為，彙整各個講師們實務經驗之 265 頁投影片簡報資料(如附件)，並置於本處員工交流園地供同仁下載參閱，其中勞力士手錶鑑估部分因最為複雜難學，為提升學習效益，另於課後影印彩色書面資料，提供人手一冊，作為同仁學習的重要教材，俾經驗得以更有效傳承。</p>
------------------	--