

臺北市政府財政局創意提案會報提案成效表

提案類別	<input type="checkbox"/> 創新獎 <input checked="" type="checkbox"/> 精進獎
提案年度	108年度
提案單位	臺北市動產質借處(業務組)
提案人員	主要提案人：湯皓緯 貢獻度：70% 參與提案人：韓素滿 貢獻度：30%
提案範圍	(四) 有關機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項。 (六) 有關機關為民服務品質之改進革新事項。
提案名稱	繳息簡訊通知熊貼心
提案緣起	<p>本處收質品項除機車及3C 產品質借期限為3個月外，餘均為6個月，部分客戶因質借期間長達半年易疏漏遺忘，致累積應繳利息過多無力負擔而逾期流當。為減少客戶因質物流當蒙受實質經濟損失，歷年均同意在未公開拍賣前，得申請買回，並積極推辦逾期輔導措施，由各分處同仁每月針對「逾期半年」之客戶，及「收繳在即(一般為逾期1.5年)」未辦理換票或贖回者，以電話通知其可繳清利息申請買回(取贖或繳息換票)。惟客戶已累積約1至2年的利息，金額較鉅，致僅約3成客戶在通知後辦竣買回，餘則流當變賣。</p> <p>為免民眾累積高額利息無法負擔，除現有的電話通知服務外，擬增加「逾期1;2個月未繳息者」之簡訊提醒通知，以提升為民服務品質。</p>
實施方法、過程及投入成本	<p>一、 實際規劃內容及創新之處：新增「逾期1;2個月未繳息者」簡訊通知</p> <p>(一) 依當舖業法第21條及第22條規定略以：屆期不取贖或順延質當者，質當物所有權移轉於當舖業；收當物品於逾滿當期五日後，仍未取贖或順延質當者…其流當物得拍賣或陳列出售。</p> <p>(二) 雖質物逾期依法得逕予拍賣，惟本處本於設立宗旨，提供經濟弱勢民眾短期資金融通援助，非以營利為目的，爰同意在未公開拍賣前得申請買回，並實施「逾期輔導措</p>

施」，對於質借期間原為3個月的客戶，逾期3個月後進行電話通知；質借期間原為6個月的客戶，逾期6個月後進行電話通知。未能取得聯繫者方輔以簡訊通知。

- (三)由於通知時間距質借首日期間較長，多已累積高額利息，恐致民眾因無法負擔而遭流當拍賣，擬增加逾期1;2個月時即進行簡訊通知，除有助於提醒客戶，避免實質損失外，亦可節省本處同仁電話通知之人力、時間與費用。

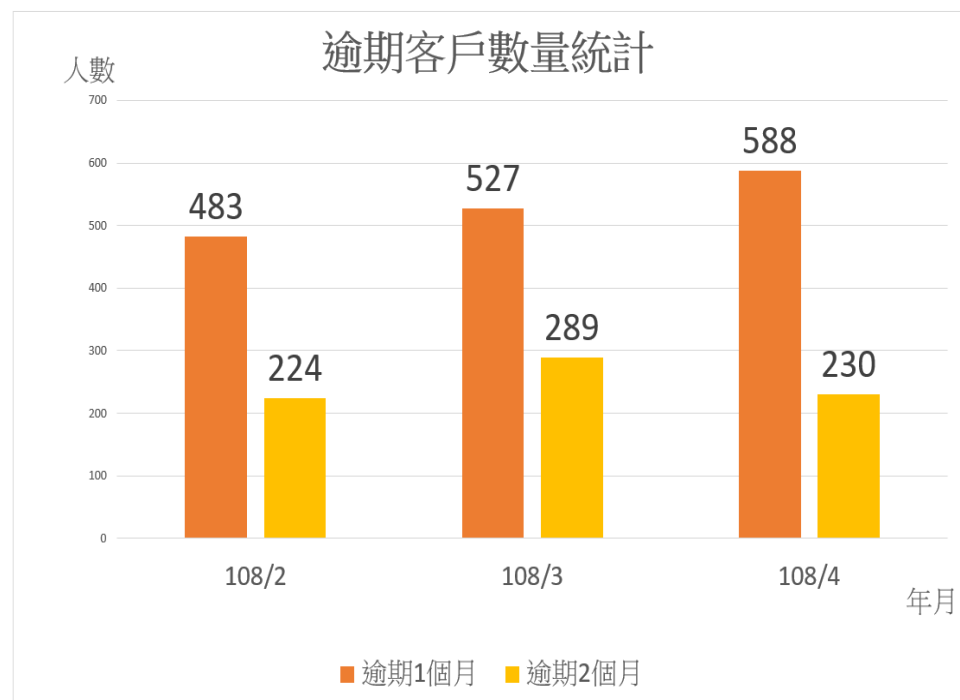
## 二、過程遭遇困難點及如何突破、解決之策略及方案：

- (一)質借期間為3個月者，提早於逾期1個月時簡訊通知

質借期間為3個月之機車或3C 產品，質借件數及金額少，且逾期1個月筆數平均每月約5筆，在樣本數不足的情況下，難以進行統計分析，惟基於服務一致性，擬提早於逾期1個月時以簡訊通知。

- (二)質借期間為6個月者，提早於逾期2個月時簡訊通知

經分析108年度2-4月之質借資料，質借期間為6個月的客戶，逾期2個月的人數約佔逾期1個月的客戶人數39%-55%之間，顯示逾期1個月的客戶大多會主動辦理，爰擬針對逾期2個月之客戶發送簡訊通知。



## 三、投入成本:每年簡訊費用約需1,608元

- (一)以108年2月至4月間統計質借期間為6個月者，逾期2個月

	<p>的客戶分別有224筆、289筆及230筆。</p> <p>(二) 質借期間為3個月者，逾期1個月的客戶每月平均約5筆。估以95%發送成功率、每通簡訊0.56元計算，簡訊費用分別為122元、156元及125元，3個月的平均簡訊費用為134元，年平均預估約需1,608元。</p> <table border="1" data-bbox="469 443 1248 663"> <thead> <tr> <th>統計年月</th> <th>108/2</th> <th>108/3</th> <th>108/4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(一)</td> <td>224</td> <td>289</td> <td>230</td> </tr> <tr> <td>(二)</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>總數</td> <td>229</td> <td>294</td> <td>235</td> </tr> </tbody> </table>	統計年月	108/2	108/3	108/4	(一)	224	289	230	(二)	5	5	5	總數	229	294	235
統計年月	108/2	108/3	108/4														
(一)	224	289	230														
(二)	5	5	5														
總數	229	294	235														
<p>實際執行 (未來預期)成效</p>	<p>一、 內部效益： 簡訊發送手續簡便，費用便宜，可節省通知人力、時間與費用，提升本處為民服務品質。</p> <p>二、 外部效益： 主動以簡訊通知提醒逾期客戶繳息，避免累積利息負擔，減輕客戶繳息的壓力，降低流當率，減少經濟損失，增加客戶黏著度。</p>																
<p>相關附件</p>																	
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：湯皓緯 電話：(02)2562-9862#35 Email：cv_psl84@mail.taipei.gov.tw</p>																

臺北市政府財政局創意提案會報提案評核意見表

提案類別：創新獎      精進獎

提案機關（單位）：臺北市動產質借處

編號	提案主題	評核意見
1	繳息簡訊通知熊貼心	<p><b>一、 創新性：</b> 為提醒逾期客戶繳息，針對「逾期1;2個月未繳息者」主動簡訊提醒通知，減輕民眾累積利息負擔，避免流當之經濟損失，以提升為民服務品質。</p> <p><b>二、 周延性：</b> 經分析質借期間6個月者，逾期1個月的客戶大多會主動繳息換票，爰針對逾期2個月者，發送簡訊逾期提醒通知。至質借期間為3個月的機車或3C產品，因質借件數及金額少，且逾期1個月筆數平均每月約5筆，在樣本數不足的情況下，難以進行統計分析，惟基於服務一致性，擬提早於逾期1個月時以簡訊通知。</p> <p><b>三、 執行性：</b> 針對逾期1;2個月時即進行簡訊通知，除有助於提醒客戶按期繳息，降低流當率外，亦可節省電話通知時間與費用。</p> <p><b>四、 影響性：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡訊發送手續簡便，費用便宜，可節省通知人力時間，提升本處為民服務品質。</li> <li>2. 主動以簡訊通知提醒逾期客戶繳息，避免累積利息負擔，減輕客戶繳息的壓力，降低流當率，減少經濟損失，增加客戶黏著度。</li> </ol>