臺北市政府財政局創意提案會報提案成效表

提案類別	■創新獎 □導入精實管理手法 □精進獎 □導入精實管理手法			
提案年度	111 年度			
提案單位	臺北市動產質借處			
提案人員	主要提案人:李碧連 貢獻度: 50 % 參與提案人:鄭伊玲 貢獻度: 30 % 參與提案人:湯皓緯 貢獻度: 20 %			
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。 (九)有關工作流程之簡化及改進。 (十二)其他對促進機關行政革新有所助益之創新作為。			
提案名稱	繳息換票免臨櫃、轉帳繳付真便利			
提案緣起	一、過去質借利息繳納方式僅能臨櫃繳付,考量客戶為了繳付利息,除須請假外,尚面臨交通往返、停車及等候作業等問題,花費相當之時間及金錢。另因 109 年開始全球面對新冠疫情挑戰,110 年疫情加劇,客戶為避免接觸染疫,不敢前來繳息,導致本處逾期未繳息件數遽增,約占總在庫件數之18%。 二、本處面臨後疫情時代的數位轉型挑戰,將質借系統導入資訊科技,增加轉帳繳息換票功能,秉持著「多用網路,少用馬路」的精神,讓客戶在家即可繳付利息,客戶可節省時間及金錢,本處能降低逾期未繳息件數,進而提高營運周轉率,也可藉此機會拓展外縣市客群,增加營業收益。			
實施方法、 過程及投入 成本	一、實際規劃內容及創新之處: (一)創意發想及規劃: 為精進質借業務、提供優質便民服務及拓展外縣市客群, 本處規劃「轉帳繳息換票」功能,屬全國公營當鋪業首創之舉。 (二)成立「轉帳繳息換票」專案小組: 109年3月成立專案小組,歷經15次專案會議討論,研擬作業架構、方式、需求及作業流程圖,進行規劃系統架構及製作服務建議書。 (三)辦理採購招標: 110年5月7日依採購法相關規定組成採購評選委員會公			

開評選,由皓展資訊股份有限公司得標承作。

(四)系統規劃及開發建置:

- 1.本案共召開2次需求訪談會議及5次月會,轉帳繳息換票之 系統需求功能分為約定轉帳、試算本息、換票作業及報表 等四大面,會議中逐項修正需求功能與現行系統功能之衝 突點,或提出解決方案。
- 2.系統時程規劃自 110 年 5 月 10 日開始,分二階段管控,第一階段廠商於 110 年 6 月 7 日交付系統分析報告書及系統設計規格書。第二階段廠商於 110 年 9 月 28 日完成系統規劃及開發建置並交付系統測試報告及於 110 年 10 月 20 日交付系統測試報告審定版。

(五)正式上線提供服務:

轉帳繳息換票功能於110年11月10日正式上線。

二、過程遭遇之困難點,及如何突破或解決之策略及方案:

(一)轉帳繳息系統功能需求繁雜,須多方協調、測試及修改:

- 1. 臨櫃繳息作業櫃員於收妥金額(含利息及減當金額)後,當場立即掣開新質借單交客戶持有。由於轉帳繳息作業方式與臨櫃繳息不同,其應收金額(含利息及減當金額)之計算、繳款資料之寄送、繳付金額之入帳、銷帳及新質借單之掣開時點等,系統架構必須包括金流、物流及資訊流之串聯,皆須一一突破尋求解決途徑。
- 2. 另轉帳繳息換票功能須在既有系統架構下建置、新質借單資料須即時寫入資料庫、與臨櫃繳息共用查詢功能、查詢功能還要能區分臨櫃繳息或轉帳繳息…等條件下,更加重系統架構之規劃難度,其過程轉折且不斷地衝擊、磨合、創新及調整修正,始告完成。
- 3. 轉帳繳息換票系統須有發送簡訊及電子郵件功能,供寄送 銷帳編號及新質借單資料(PDF 檔)予客戶。惟現行質借系 統並無上開發送功能,故須介接本府簡訊及電子郵件發送 平台。介接後,系統之發送功能又歷經數次測試及修改, 終能確保客戶能順利接收資料。

(二)突破高齡者資訊落差限制,建立標準化 SOP 迅速上手:

- 1. 本處客群年齡 50 歲以上約占 64%,其資訊化程度較不普 遍,甚至很多都沒有使用電子信箱,推展該客群使用轉帳 繳息換票功能,須櫃員耐心教導,始能顯現成效。
- 2. 本處計有 7 個營業分處,為了能讓各分處同仁迅速了解如何電腦操作,編製操作手冊,並輔以圖文說明作業步驟,操作說明簡明扼要,生手亦能立即上手。上線前 1 個月辦理 3 次測試、2 次教育訓練,在短時間內讓 7 個營業分處皆

做好周全準備,以降低質借系統操作失誤。

三、辦理過程中投入之預算、人力等成本及執行期間:

(一)預算:系統建置費用新台幣 77 萬元

(二)人力:專案負責1人、開發小組12人、測試小組10人。

四、執行期間:自109年3月至110年11月10日正式上線。

本處質借期限以 6 個月為一期,因此申請約定與完成轉帳繳息會有6個月的時間落差,本方案於110年11月10日正式上線,截至111年5月16日計有1,906人申請約定(件數共4,264件)、91人完成轉帳繳息(件數共186件),茲說明效益如下:

一、外部效益(質借客戶):

- (一)節省臨櫃辦理時間成本:以辦理人數 2,000 人推估,假設 每次往返 3 小時(含交通時間),每年辦理 2 次,每人每年 可節省 6 小時、一年共可節省 12,000 小時。
- (二)**節省臨櫃辦理金錢成本**:以辦理人數 2,000 人推估,假設 每次往返3小時(基本時薪168元)、來回交通費50元、每 年辦理2次,每人每年可節省1,108元,一年共可節省 2,216,000元。
- (三)增加繳息彈性及便利,減少客訴民怨: 臨櫃客戶常因趕時 間、停車問題或久候不耐煩,負面情緒轉移為抱怨,開辦 轉帳繳息換票後,客戶可依自身財務狀況,辦理轉帳繳息 換票,不但資金調度有彈性、繳息無壓力,而且不受時間 及空間限制,兼具彈性及便利,更大幅減少客訴案件。

實際執行 (未來預期) 成效

二、內部效益(本處):

- (一)節省同仁處理時間成本:由臨櫃繳息改為轉帳繳息後,同 仁可依業務需要排定適當時間,集中辦理銷帳及換票作 業,作業時間有彈性,也可節省內部時間成本。以辦理人 數2,000人推估,假設每位客戶可節省作業時間10分鐘、 每年辦理2次,本處一年可節省作業時間約666小時 [(2,000*10*2)/60=666小時]。
- (二)降低質物流當率:因109年、110年經驗,當疫情升溫時,客戶為避免接觸染疫,不敢前來繳息,或部分客戶因被隔離,無法前來繳息,導致本處逾期未繳息件數遽增。推辦轉帳繳息不但可提升營運周轉率、降低質物流當率,達到為民服務及永續經營雙贏目的,更可減少收受偽鈔及資金運送風險。
- (三)提高外縣市客群率:本處雙北市之客群約占 86%、北部其他(基隆、桃園、新竹) 地區約占 7.79%,轉帳繳息換票不

	受時空限制,客戶僅辦理質借或贖回時才須臨櫃,預期能增加外縣市客群,提高北部其他地區(基隆、桃園、新竹)客群占有率至 10%,未來更可進一步擴展至中部及南部地區客群。 (四)配合本府數位政策,推動無現金交易:配合本府後疫情時代數位轉型,本處除了提供智慧支付、悠遊卡等無現金交易外,質借系統又增加轉帳繳息換票功能,打破地域與時間限制,並能滿足客戶需求,提升便民服務及品質,質借業務迎向新領域。
相關附件	附件一:本處宣傳 DM 附件二:媒體報導
.,,	姓名:李碧連 電話:02-25116701 Email:cv_ps118@mail.taipei.gov.tw

※ 注意事項:

一、提案表:

(1)內文格式:標楷體字型,字體大小為14點,行距為固定行高18pt。

(2) 頁數: A4 紙不超過6頁。

二、相關附件

(1) 內文格式:不限。

(2) 頁數: A4 紙不超過20頁。

附件一:本處宣傳 DM



附件二:媒體報導

2022/5/18 上午10:47

北市動質處首創轉帳繳息 弱勢月利率再降為0.4% - 生活 - 自由時報電子報

自由時報

首頁 > 生活

北市動質處首創轉帳繳息 弱勢月利率再降為0.4%



台北市動產質借處作為北市府直營公營當舖,自今起再度調降弱勢族群質借月利率為0.4%,歡迎民眾多加利用。(記者鄭名翔翻攝)

2021/11/10 11:09

〔記者鄭名翔/台北報導〕台北市動產質借處作為北市府直營公營當舖,因應後疫情時代數位轉型,提供質借客戶可網路轉帳方式繳息,不僅保障服務不中斷、另可減少人流,此外,也因應疫情衝擊持續照顧弱勢族群,自今起再度調降弱勢族群質借月利率為0.4%,歡迎民眾多加利用。

北市動質處表示,作為公營當舖提供全國當舖業最低的質借月利率0.68%,吸引外縣市民眾前來質借,並須專程前來繳息,且今年受疫情影響,許多民眾因受限居家隔離或人在國外無法返國等因素,導致難以順利至分處繳息,故因應後疫情的數位轉型,提供網路轉帳繳息的便民服務。

此外,動質處強調,公營當舖是以提供低利扶助為政策目標,過去在疫情期間推出紓困的優息方案外,如今疫情趨緩但照顧弱勢不中斷,持續擴大實施差別利率,自今起再度調降弱勢族群的質借月利率為0.4%。

動質處提醒·使用轉帳繳息服務前須先臨櫃約定「限本人親自取贖」·以確保質物安全;弱勢族群若要享有調降後的0.4%質借利率·也須重新開立質借

單,詳情可至官網「線上服務-轉帳繳息申請」說明,或電洽各分處了解。

自由時報版權所有不得轉載© 2022 The Liberty Times. All Rights Reserved.

北市動質處首創轉帳繳息 弱勢族群月利率調降為0.4%

ctee.com.tw/livenews/ch/chinatimes/20211110002125-260405



台北市動產質借處為市府直營公營當舖·提供低利扶助·考量後疫情時代應數位轉型·因此提供質借客戶以網路轉帳方式繳息·減少人流之虞還能保障服務不中斷。另·動質處也 宣布·為照顧照顧弱勢族群·今起將再度調隆弱勢族群質借月利率為0.4%。

北市動質處表示,目前提供的質借月利率為0.68%,為全國當舖業最低,吸引外縣市民眾前來質借、專程繳息,考量今年受疫情影響,許多民眾因受限居家隔離,人在國外無法返國等因素,導致無法順利至分處繳息,因此首創網路轉帳繳息的便民服務。

動質處強調,公營當舖以提供低利扶助為政策目標,疫情期間除推出紓困優息方案外,疫情趨緩後也照顧弱勢不中斷,持續擴大實施差別利率,今起將再度調降弱勢族群的質借月利率為0.4%。

動質處提醒,使用轉帳繳息服務前須先臨櫃約定「限本人親自取贖」,以確保質物安全, 弱勢族群若要享有調降後的0.4%質借利率,也須重新開立質借單,詳情可至官網「線上服務,轉帳繳息申請」說明,或電洽各分處了解。

北市動質處首創轉帳繳息 弱勢族群月利率調降 為0.4%

11:35 2021/11/10 中時 黃婉婷



北市動質處首創轉帳繳息 弱勢族群月利率調降為0.4%。(示意圖/shutterstock)

自109年8月1日起質借月利率0.68%(即每萬元每月68元)

一般民眾		月利率 0.68%
設籍	市民	月利率 0.62%
設籍臺北市	中低收入戶/身心 障礙者/原住民	月利率
近6個月內向	0.40%	

台北市動產質借處首創轉帳繳息,並將弱勢族群月利率調降為0.4%。(摘自北市動質處網站)

2022/5/18 上午11:11

台北市動產質借處為市府直營公營當舗·提供低利扶助·考量後疫情時代應數位轉型·因此提供質借客戶以網路轉帳方式繳息·減少人流之虞還能保障服務不中斷。另·動質處也宣布·為照顧照顧弱勢族群·今起將再度調降弱勢族群質借月利率為0.4%。

北市動質處表示·目前提供的質借月利率為0.68%·為全國當舗業最低·吸引外縣市民眾前來質借、專程繳息·考量今年受疫情影響·許多民眾因受限居家隔離·人在國外無法返國等因素·導致無法順利至分處繳息·因此首創網路轉帳繳息的便民服務。

動質處強調·公營當舗以提供低利扶助為政策目標·疫情期間除推出紓困優息方案外·疫情趨緩後也照顧弱勢不中斷·持續擴大實施差別利率·今起將再度調降弱勢族群的質借月利率為0.4%。

動質處提醒·使用轉帳繳息服務前須先臨櫃約定「限本人親自取贖」·以確保質物安全·弱勢族群若要享有調降後的0.4%質借利率·也須重新開立質借單·詳情可至官網「線上服務-轉帳繳息申請」說明·或電洽各分處了解。

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□導入精實管理手法

□精進獎□導入精實管理手法

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	繳息換票免臨櫃、轉帳繳付真便利	一、創新性: (創) 「朝 () () () () () () () () () (