

臺北市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	109 年
提案單位	臺北市動產質借處(古亭分處)
提案人員	主要提案人：董琮琬 貢獻度：50 % 參與提案人：韓素滿 貢獻度：40 % 徐玉玲 貢獻度：10 %
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	質借業務 SOP 修訂整合 easy go!
成效屬性 (可複選)	<input type="checkbox"/> 全國首創、 <input type="checkbox"/> 導入精實管理手法、 <input type="checkbox"/> 小 e 化、 <input type="checkbox"/> 節省成本(時間、人力、經費)、發表期刊論文或專書、 <input type="checkbox"/> 取得專利、 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：系統性整合作業程序書
提案緣起	本處各營業分處辦理各項質借業務均訂有相關作業程序，俾利同仁有所依循，另為配合外部經濟環境變化，滿足民眾質借需求，自 106 年起，積極研議新增質借品項，以提升服務量能，包含白金、高級機械手錶及彩鑽委外鑑定、電動機車等，為利同仁熟悉業務之執行，係逐年增修各新增品項之作業程序，惟因各項作業程序內容較屬單一性且多有重覆，為周全程序書內容，重新全面檢視予以系統性整合，化繁為簡，俾利同仁能確實掌握各項作業流程重點，進而提昇工作效率及為民服務品質。
實施方法、 過程及投入 成本	<p>一、 實際規劃內容及創新之處：</p> <p>(一)全面檢視，系統性整合：邀集各分處同仁共同參與，分別就相關作業程序內容進行檢視，並將相關作業共通性內容進行整合，配合實務作業流程，研提初步修訂意見。</p> <p>(二)成立專案小組檢視：依往例各分處質借相關作業程序內容增修均由業務組負責檢視修訂，本次創新作法改以分處先行依實務經驗檢視作業程序內容，提出修改意見，再提請專案小組討論檢視，以完備內容妥適性。</p> <p>二、 過程遭遇之困難點，及如何突破或解決之策略及方案：</p> <p>本次採全面檢視方式修訂，惟因作業程序內容較多，且重新整合修正幅度較大，耗時費力，解決策略採分階段進行。</p> <p>1. 第一階段各項作業程序分別安排各分處先行檢視，研提修訂作業程序意見。</p> <p>(1)松隆分處：庫房管理、庫房定時鎖作業。</p>

	<p>(2)大同分處：還款贖回、繳息展期、質借單掛失作業。</p> <p>(3)古亭分處：質借放款、質借物品鑑定估價、結帳暨表報編製作業。</p> <p>(4)景美分處：營運資金之收支與管理。</p> <p>2. 為顧及全面性之考量，另成立專案小組：成員包含業務組及分處內不同職掌之經驗豐富同仁，並由秘書及業務組組長協助督導，進行第二階段檢視後，提出建議修正內容。</p> <p>3. 因整合修正幅度較大，需安排多次會議進行逐一討論，惟專案小組成員分散各處，需配合分處營業安全基本人力配置，由專案小組PM同仁負責召集成員，安排會議時間以整合意見，再由提議分處依意見修改內容後，交由業務組統整簽報核定。</p> <p>三、執行期間及投入成本：</p> <p>(一)時間：3-4個月(自分處提出修改建議至專案小組多次會議審查定案並由業務組簽報核定)</p> <p>(二)經費：0元。</p> <p>(三)人力：約20人(提案分處同仁及專案小組成員)</p>
<p>實際執行 (未來預期)成效</p>	<p>一、內部效益：</p> <p>(一)務實作業程序流暢：結合業務組與分處第一線為民服務同仁實務經驗，共同研議，以符合本處業務處理原則及要點規範，整合作業程序書內容及實際作業流程，俾使業務執行程序較為流暢。</p> <p>(二)整合內容，化繁為簡，新手入門快易通：整合作業流程中之共通性內容，例如質物還款贖回與繳息展期作業，有關收取質借單及核算利息作業流程相同，爰將質物還款贖回與繳息展期作業二項合併，另就不同流程加以說明，化繁為簡，使新進同仁較易了解作業流程並確實掌握處理要點，更快嫻熟相關業務，俾利全處人力調度更具彈性。</p> <p>二、外部效益：同仁更快嫻熟業務流程，並能確實掌握處理程序，減少客戶等待時間，進而提升服務品質，建立機關良好專業形象。</p>
<p>相關附件</p>	<p>無</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：徐玉玲 電話：2327-8858 Email：cv_psl23@mail.taipei.gov.tw</p>

※ 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。

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）：

編號	提案主題	評核意見
1	質借業務 SOP 修訂整合 easy go!	<p>一、 創新性： 改變以往由總處業務組修訂作業程序內容，本次結合營業分處實務作業面向，加以系統性整合。</p> <p>二、 周延性： 改以二階段方式，先由營業單位提供建議再經專案小組不同職掌成員及長官協助督導，經多次會議共同討論，能兼顧程序面及實務面之考量。</p> <p>三、 變革性： 全面檢視結合程序面及實務面考量，再提專案小組共同討論。</p> <p>四、 影響性： 提供新進同仁較易了解作業流程並確實掌握處理要點，更快嫻熟相關業務，提升服務品質。</p>