

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
提案人員	主要提案人：郭惠美 貢獻度：30% 參與提案人：陳政佑(資訊人員) 貢獻度：40% 郭金墩 貢獻度：20% 王清泉 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	線上預約便民通
成效屬性 (可複選)	<input type="checkbox"/> 全國首創、 <input checked="" type="checkbox"/> 導入精實管理手法、 <input checked="" type="checkbox"/> 小 e 化、 <input checked="" type="checkbox"/> 節省成本(時間、人力、經費)、 <input type="checkbox"/> 發表期刊論文或專書、 <input type="checkbox"/> 取得專利、 <input type="checkbox"/> 其他： (如榮獲其他獎項、增加收益……等，請於 15 字內簡要說明)
提案緣起	本處辦理高級機械手錶及彩鑽委外鑑定收質作業，係由分處先行受理並進行初步鑑估，倘遇民眾以電話詢問，卻無法明確告知手錶型號或彩鑽等級相關資料供本處查價時，僅能請民眾親至分處，同仁將手錶拍照後才能向鑑定單位詢價，如最終質借金額未符客戶預期致無法成交者，將造成客戶時間、交通成本之浪費，爰研議建置線上表單預約功能，以提供民眾可上傳手錶照片或彩鑽鑑定書等資訊，提升便民服務效率。
實施方法、過程及投入成本	1. 實際規劃內容及創新之處： 運用本處官網(如圖 1)、官方 line@(如圖 2)，提供連結 google 表單方式(如圖 3)，便利民眾線上傳送手錶照片、型號等相關資訊，由受理之松隆分處統一回收客戶表單，向鑑定單位詢價確認可質借金額後再回復客戶，有符合資金需求時，客戶再親至松隆分處辦理後續鑑定質借等事宜。 另本處於 108 年 11 月起推辦彩鑽委外鑑定收質，係採預約制，仍需民眾提供彩鑽及鑑定書等相關資訊，以方便查價，爰併同上開作業方式，於官網(如圖 4)提供連結 google 表單方式(如圖 5)，方便民眾上傳相關資訊，由中山分處統一回收處理。

	<p>2. 過程遭遇困難點及如何突破、解決之策略及方案：</p> <p>(1) 原規劃運用本處官網、官方 line@或公用信箱讓民眾傳送質物相關資料，經後台管理人員回收再轉傳資料給客戶接洽之分處，惟該做法將增加總處管理人員之負擔，且資料層轉造成多工作業流程費時且效率不佳。</p> <p>(2) 復經稽核組資訊人員協助，採建立 google 表單方式，提供制式格式予民眾線上填報，再分別由單一窗口，手錶類由松隆分處，彩鑽類由中山分處受理及回復客戶，以快速有效完成便民服務。</p> <p>3. 作業期程：高級手錶部分已於 108 年 11 月底完成，彩鑽部分已於 109 年 5 月中旬完成。</p> <p>4. 投入時間、經費及人力等推動成本：</p> <p>(1) 時間：2 周(1 周規畫建置調整、1 周簽辦執行)</p> <p>(2) 經費：0 元。</p> <p>(3) 人力：3 人 (松隆 1 人、中山 1 人及資訊人員 1 人)。</p>
<p>實際執行 (未來預期)成效</p>	<p>(1) 對外效益：提供民眾線上預約便民服務，節省時間及交通成本，截至 109 年 5 月 12 日止，計 11 位民眾透過官網填寫表單詢價，占手錶委外鑑定詢價人數之 16%。</p> <p>(2) 對內效益：有效取得客戶手錶照片及相關資訊，提升詢價效率及正確性。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附於提案成效表後。</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：郭惠美 電話：(02)2766-4747 Email：cv_ps115@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。

相關附件：

圖 1：本處官網/線上服務/預約高級機械手錶質借/提供 google 表單連結



圖 2：本處官方 line@/輸入”手錶”2字/提供 google 表單連結

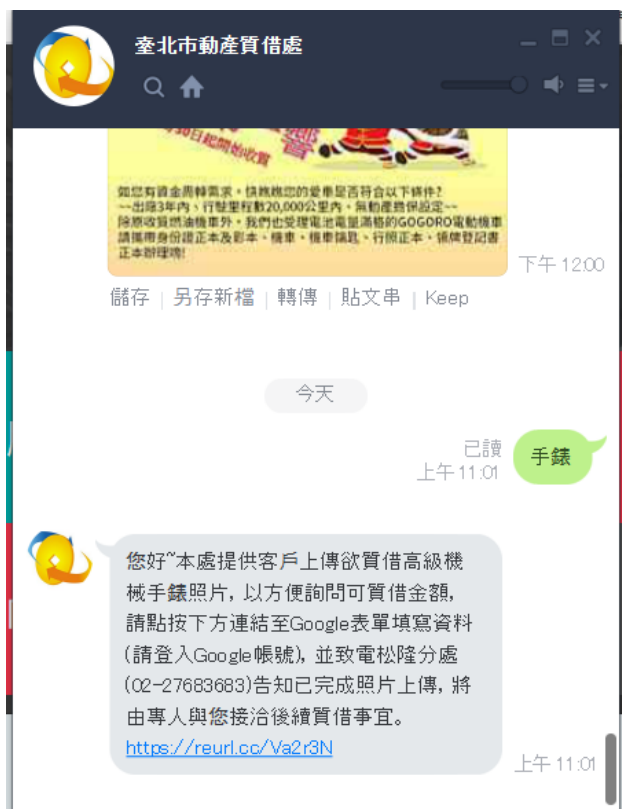


圖 3：高級機械手錶照片上傳表單

問題 回覆 3

高級機械手錶照片上傳表單

本處提供客戶上傳欲質借高級機械手錶照片，以方便詢問可質借金額，請填寫下方資料，上傳清楚之手錶正面、背面及保卡等照片檔案，並致電松隆分處(02-27683683)告知已完成照片上傳，將由專人與您接洽後續質借事宜。

客戶姓名(簡稱,例如陳先生) *

簡答文字

聯絡電話 *

簡答文字

上傳圖片 *

新增檔案

手錶概述(如品牌、型號等)

簡答文字

欲質借金額

簡答文字

圖 4：本處官網/線上服務/預約彩鑽質借/提供 google 表單連結

網站導覽 回首頁 English 單一窗口 臺北市政府 常見問答 臺北卡 雙語切換

TAIPEI Taipei City Secured Small Loans Service

請輸入關鍵字

機關介紹 公告資訊 線上服務 業務資訊 資訊公開

線上服務

預約彩鑽質借

預約參訪

申請標售簡訊通知

線上問卷

申請案件

到府服務

預約高級機械手錶質借

預約彩鑽質借

滿意度調查

滿意度調查此頁資訊有幫助嗎?

下一步

圖 5：預約彩鑽質借上傳表單



預約彩鑽質借上傳表單

本處提供民眾上傳想要辦理質借的彩鑽相關資料照片，以便概估可質借金額及安排委託鑑定時間。請填寫下方資料，上傳清楚之彩鑽GIA鑑定書正面、內頁及彩鑽照片等檔案，並致電中山分處(02-25116701)告知已完成照片上傳，將由專人與您接洽後續質借事宜。

系統會在你上傳檔案和提交這份表單時，記錄和你 Google 帳戶相關聯的名稱和相片。zsiamond@gmail.com 不是你本人嗎? [切換帳戶](#)

***必填**

一、姓名 *

您的回答 _____

二、聯絡電話 *

您的回答 _____

三、上傳圖片(包括GIA鑑定書正面、內頁及彩鑽照片) *

[↓ 新增檔案](#)

四、彩鑽概述(大約買價、購買日期及有無發票)

您的回答 _____

五、欲質借金額 *

您的回答 _____

六、請問如何得知本處有辦理彩鑽質借(例如親友介紹或網站資訊)?

您的回答 _____

提交

附件 2

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	線上預約便民通	<p>一、創新性： 首次以官網或官方 line@平台，以 google 表單制式格式供質借客戶上傳質物資訊詢價。</p> <p>二、周延性： 分別由手錶收質主辦單位松隆分處及彩鑽收質主辦單位中山分處每日專人回收表單，即時處理客戶質借需求。</p> <p>三、變革性： 增加高級手錶及彩鑽委外鑑定詢價作業，客戶除臨櫃洽詢外，也可先透過官網線上服務，將質物資訊上傳表單預約質借。</p> <p>四、影響性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供線上服務，節省客戶時間及交通成本。 2. 有效取得客戶手錶、彩鑽照片及相關資訊，提升詢價效率及正確性。