

臺北市議會第 14 屆第 3 次定期大會

臺北市動產質借處
工作報告



中華民國 113 年 4 月

目錄

壹、前言	1
貳、112 年度業務概況.....	2
一、營運概況.....	2
(一) 預算執行情形.....	2
(二) 動產質借概況.....	2
(三) 附屬事業－臺北惜物網.....	2
(四) 業務執行情形.....	3
二、112 年度重要成果.....	6
(一) 質借業務.....	6
(二) 附屬事業－臺北惜物網.....	9
(三) 公益服務.....	11
參、113 年度重點業務.....	12
一、新增質借品項「藍寶石」收質.....	12
二、增加弱勢族群優惠利率適用對象.....	12
三、持續推動及精進臺北惜物網業務.....	12
(一) 擴大跨域合作版圖.....	12
(二) 精進網站功能.....	12
肆、結語	13

壹、前言

本處係臺北市政府直營的公營當舖，是以營業基金型態經營之市營事業機構，肩負有平抑質借市場利率(公義)及扶助經濟弱勢族群(公益)責任，協助民眾緩解緊急資金需求及提供免受高利剝削低利安全的質借服務，以達關懷照顧弱勢之任務。

本處業務推動以「健全財務自主」、「提昇資產效益」及「強化優質服務」等 3 大策略為主軸，在經營自負盈虧的前提下，致力開闢財源，落實成本及資金管控；另強化質借鑑價機制，持續拓展質借品項，協助民眾就業轉介，發送民眾祝福金，以提升服務滿意度；同時，透過內部管理機制的落實及激勵創新能力，充分展現員工的專業職能，精進關懷服務。

本處現有 7 個營業分處，敦許以「提升質借效能」、「創造多元價值」、「推動服務革新」及「強化社會關懷」為使命，確保質借永續，打造精品服務，俾充分發揮解困、低利、救急等社會調節功能及安定社會之正面價值。謹將本處重要工作執行情形提出報告。

貳、112 年度業務概況

一、營運概況

(一) 預算執行情形

單位：新臺幣千元

項 目	預 算 數	執 行 數
營業總收入	186,806	170,205
營業總支出	160,694	140,300
本期淨利	26,112	29,905

(二) 動產質借概況

項 目	期初餘額	年度營運量	期末餘額
質借人次(人)	20,636	43,215	20,253
質借件數(件)	28,771	57,001	28,387
質借金額(億元)	13.76	30.43	14.70

(三) 附屬事業－臺北惜物網

項 目	年度新增	網站累計
登錄會員數(人)	8,523	13.7 萬
拍賣機關總數(個)	196	4,505
出貨結案件數(件)	41,303	41 萬
成交總金額(元)	2.5 億	17.8 億
瀏覽人次(人次)	1,253 萬	9,050 萬

(四) 業務執行情形

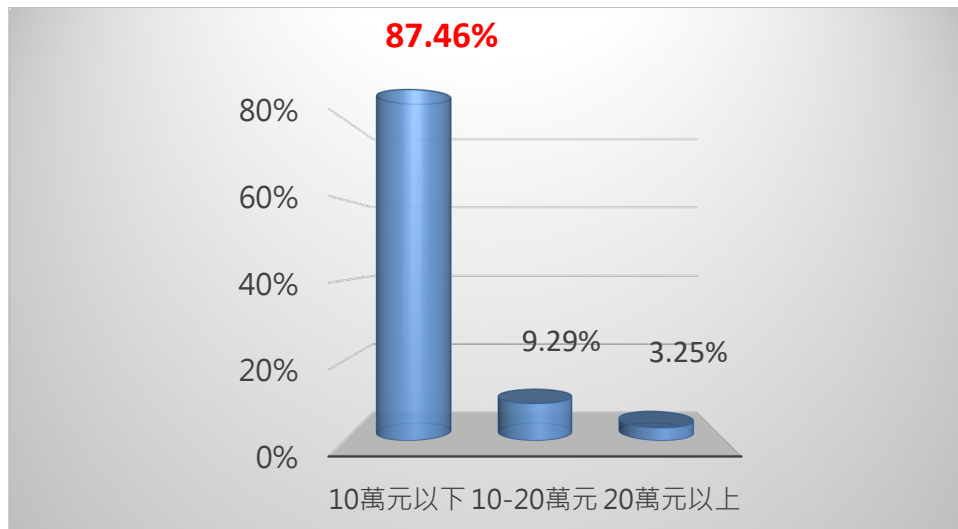
1. 質借品項多樣化

本處質借物品以黃金為大宗，除黃金外，民眾亦常以鑽飾、手錶、機車、3C 電子產品等物品辦理質借。本年度受理質借 57,001 件中，黃金類質借物品達 51,607 件，占所有質借品項 90.54%，次高為鑽飾類（含裸鑽）3,738 件，占 6.55%。

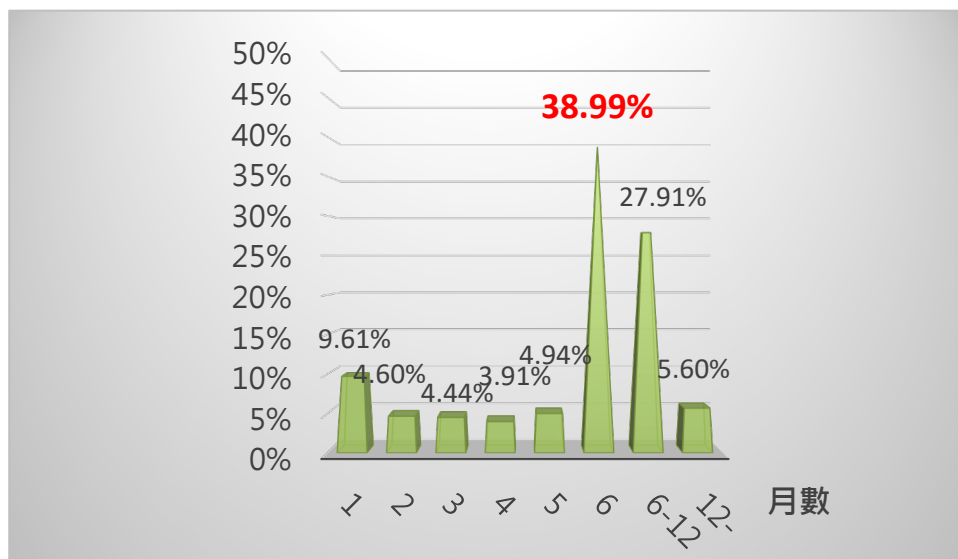
質借品項	質借件數	百分比(%)	質借金額(萬元)	百分比(%)
黃金	51,607	90.54	280,772	92.28
白金	224	0.39	279	0.09
鑽飾	3,559	6.24	9,896	3.25
裸鑽	179	0.31	685	0.23
手錶	1,087	1.91	12,263	4.03
其他	345	0.61	360	0.12
合計	57,001	100.00	304,255	100.00

2. 客戶質借以短期、小額資金需求為主

112 年度質借人次 43,215 人，質借件數 57,001 件，質借金額 30 億 4,255 萬餘元，平均每人質借 70,405 元、每件金額約 53,377 元，單筆質借 10 萬元以下者約占全部質借件數之 87.46%；次依質借期間觀之，客戶借款以 6 個月者居多，占全部質借件數之 38.99%，1 年以內合計達 94.40%，顯見本處服務客戶多屬短期、小額之資金需求(詳圖一及圖二)。



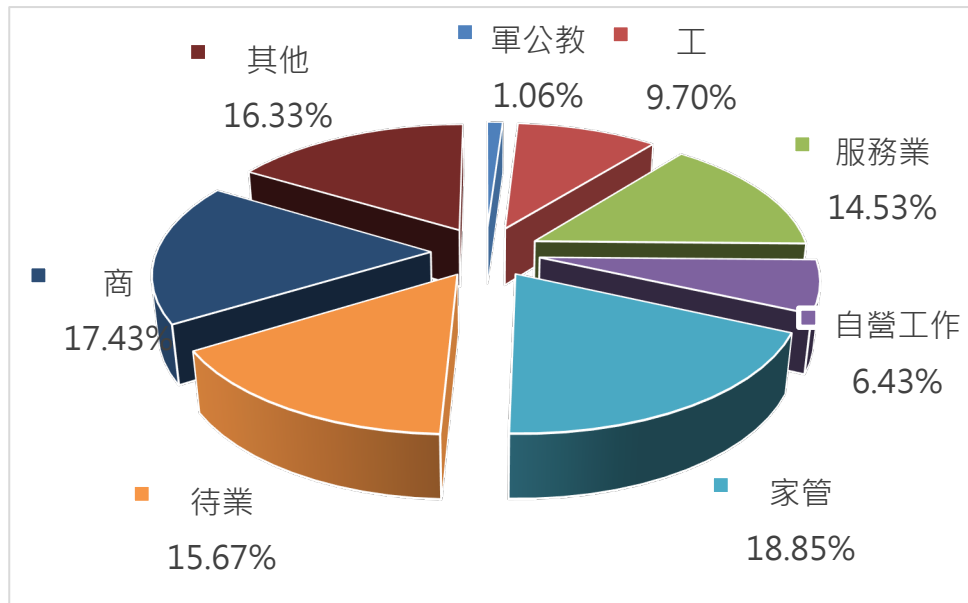
圖一 質借金額分析統計圖



圖二 質借期間分析統計圖

3. 質借客戶職業以不具備銀行授信特徵為主

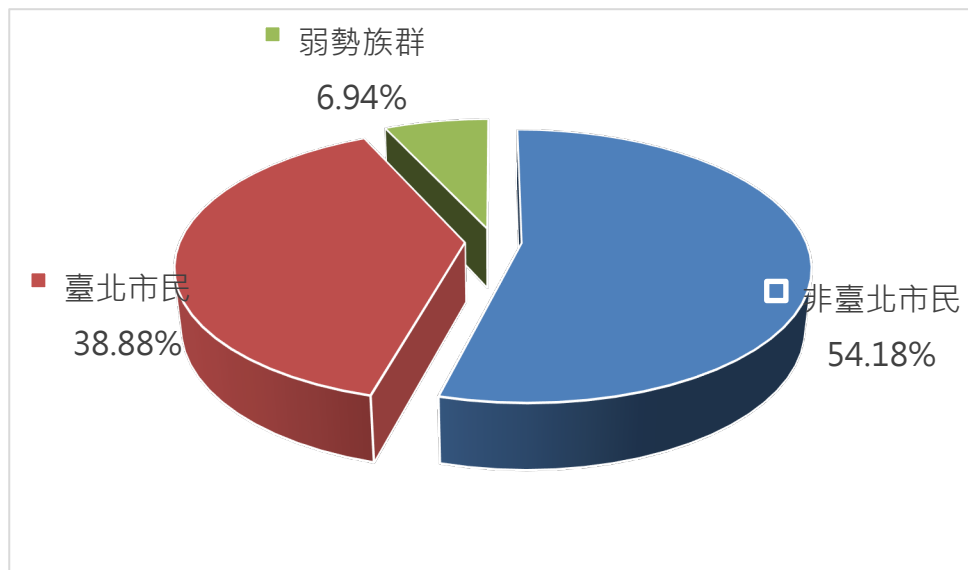
依質借客戶職業統計資料分析，質借客戶以家管居多，占 18.85%；待業或無業者占 15.67%，兩者合計達 34.52%，顯見本處服務客戶職業多屬無固定薪資，較難透過銀行授信借貸；另商業占 17.43%為次高，顯示本處為部分商業經營者取得小額短期資金周轉管道之一（詳圖三）。



圖三 客戶職業分析統計圖

4. 質借客戶半數皆非設籍本市

依質借客戶戶籍資料分析，臺北市市民及弱勢族群占 45.82%，非臺北市市民占 54.18%，顯見本處全國最低的質借利率，不但嘉惠本市市民，更吸引其他縣市民眾前來借貸（詳圖四）。



圖四 客戶族群分析統計圖

二、112 年度重要成果

112 年度重要工作成果說明如下：

(一) 質借業務

1. 開拓新住民客群

鑑於國內新住民人口逐年增加，當有資金需求時，融資管道卻受限，由於新住民多來自中國或東南亞，有購買黃金飾品習慣，為本處潛在客群。為協助新住民知曉本處各項業務，除製作宣傳影片及與公訓處合作製作「臺北生活 so easy！資金周轉好 easy！」微課程，配合區公所等機關辦理課程進行宣導行銷，更針對新住民開設課程宣導，112 年度累計辦理 22 場次，參與民眾 462 人。

2. 提供優惠質借利率

實施臺北市民及弱勢族群優惠質借利率措施，並透過「質借利率機動調整機制」，依營運執行狀況分析計算調整質借利率，提供本市一般市民(0.62%)、弱勢族群(0.36%)及近六個月內向本府社會局申請急難或災害救助核准家庭(0.36%)較優惠的質借月利率，112 年度受惠民眾 1 萬 4 千餘人，減少利息支出 691 萬餘元。

3. 積極推辦轉帳繳息免臨櫃服務

提供民眾多元化繳息方式，積極推辦免臨櫃轉帳繳息服務，民眾可利用 ATM 或網路轉帳繳付質借利息，112 年度計 5,886 件、交易金額 1,589 萬餘元之轉帳繳息交易。

4. 賡續推動櫃檯無現金交易作業

賡續推動服務櫃檯無現金交易政策，提供民眾使用電子票證（悠遊卡）及本府智慧支付平台繳息還本，免除找零不便，112 年度計 722 筆、交易金額 68 萬餘元之電子支付交易。

5. 委外鑑定合作

為突破鑑估瓶頸，自 107 年起分別與手錶及寶石鑑定專家簽訂合作契約，就勞力士品牌以外之高級手錶、彩鑽及剛玉寶石委外鑑定，112 年度受理 156 件，質借金額 2,737 萬餘元。

6. 加強形象整合，推動業務行銷(含惜物網)

(1) 刊登廣告

- a. 刊登北捷月台燈箱、桃捷車廂橫幅、公車車體車側、台鐵新型通勤電聯車廂及臺北畫刊等平面圖像廣告。
- b. 委請臺北電台協助託播，宣導質借及惜物網業務。
- c. 於臺北市戶外 LED 電視牆及便利超商數位看板播放質借行銷短片。

- d. 於國光客運 BUS—TV 播放惜物網行銷短片。
- e. 於三創生活媒體、北捷月台電視、桃捷月台電視、信義區多媒體資訊站、市府東南區戶外電視牆及西大門公車亭電子看板，播放質借及惜物網行銷短片。

(2) 網路行銷

- a. 於 Yahoo 黃金版位及原生聯播網宣傳惜物網業務，分別創造曝光次數 277 萬及 494 萬次。
- b. 於 Google 及 Yahoo 聯播網宣傳質借業務，分別創造曝光次數 201 萬及 422 萬次。
- c. 於 YouTube 平台投遞影音廣告宣傳質借業務，創造曝光次數 26 萬次及影片播放 8.5 萬次。
- d. 官方 LINE@帳號推播標售或其他業務訊息，迄 112 年底止，好友數 6,054 人，112 年度累計發送 12 則訊息。

(3) 業務宣導

- a. 動員全體同仁參與地方區里活動及相關市政活動，設攤業務宣導，112 年度累計辦理 44 場次。
- b. 與本府社會局聯繫合作成立社福單一窗口，112 年度走訪社福單位 23 場次。
- c. 秉持建置「臺北惜物網」珍愛地球，環境永續之理念，與民間社群團體—小家電維修所共同響應「國際維修日」，辦理「維修與二手物」講座，並於臺北電台廣播宣導。

(4) 課程設計

設計「黃金鑽石初體驗」及「時光走廊導覽」課程，提供一般民眾個人或團體及學校單位預約參訪，進一步提供質借業務資訊，112 年度辦理團體參訪 4 場及開放民眾參訪 6 場，累計辦理 10 場次。

7. 賡續落實安全控管機制

- (1) 實施營業分處自行查核機制、總處按月派員至各分處辦理不定期機動查核及財政局每年不定期查核；每年辦理 2 次在庫質物實地盤點，112 年度分別於 1 月 14 日及 7 月 15 日辦理完竣。
- (2) 各營業分處金庫門裝設自動定時鎖、可調式金庫密碼鎖、裝置 24 小時數位自動錄影監視設備及保全系統、每月辦理 2 次電話語音自動報案系統測試及投保現金、質物及火災等保險。

(二) 附屬事業－臺北惜物網

1. 賡續辦理惜物網業務

為擴大網站經營規模，有效提升經營效率，持續拜會中央與地方政府機關加入惜物網共同參與，112 年度，機關參與數增加 196 個，會員人數新增 8,523 人，出貨件數 4 萬 1,303 件，成交金額約 2 億 4,988 萬元。

2. 拓展快閃購活動

因應拍賣物品特性及民眾不同需求，不定期推出「快閃購」活動，將一般現場標售方式，優化為於臺北惜物網上架標售，藉以「快速」去化流當品及各機關「大量、高同質性」的報廢公產。112 年度辦理 7 場快閃購活動，標售本處流當品及代辦其他中央與地方政府機關除役或汰換汽機車共 178 件，成交金額約 643 萬元。

3. 持續推動臺北惜物網無現金繳款

持續推動臺北惜物網會員使用智慧支付平台 (pay.taipei) 及 ATM 繳款，以加速繳款領貨流程，112 年度共 2 萬 7,320 件，占當年度總繳款件數 63.5%，繳款金額 1 億 104 萬餘元，占當年度總繳款金額 41.6%。

4. 擴大跨域合作版圖

臺南市政府及澎湖縣政府分別於 112 年 3 月 13 日及 10 月 6 日與臺北市政府簽訂惜物網合作備忘錄，正式加入臺北惜物網拍賣行列，成為第 16 及 17 個合作縣市政府。

(三) 公益服務

1. 免費提供民眾及其他公務機關黃金、鑽石真偽鑑定

提供一般民眾及其他公務機關黃金類及鑽石類物品之真偽鑑定及口頭諮詢，擴大為民服務內容，建立友善親切之專業形象，112 年度累計服務 252 人次，受理 927 件物品鑑定。

2. 發送客戶祝福金

關懷弱勢族群，辦理求職成功祝福金、職訓結業祝福金、康復祝福金、學業成績優良祝福金及學業成績進步祝福金。另配合市府友善育兒政策，增設「新生兒祝福金」，提供質借客戶實質回饋，減輕利息負擔。112 年度累計核發 343 人次，發放金額 91 萬餘元。

3. 協助市民就業轉介服務

與政府就業服務處合作，提供就業服務資訊，並轉介民眾求職申請表單等，112 年度累計協助轉介 22 件書面求職登記。

參、113 年度重點業務

一、新增質借品項「藍寶石」收質

考量國人改變持有黃金物品習慣及降低國際金價波動對本處經營之影響，持續拓展新增質借品項以衡平業務發展，113 年 1 月已新增藍寶石收質。

二、增加弱勢族群優惠利率適用對象

考量民眾可能因遭逢重大變故，如喪失家庭經濟者、或因離婚、喪偶、未婚生子獨自扶養 18 歲以下子女、遭受家庭暴力等，導致生活、經濟困難，113 年起將本市符合「特殊境遇家庭扶助條例」之「特殊境遇家庭」，納入弱勢族群適用優惠利率範圍，同享弱勢族群 0.36%質借月利率。

三、持續推動及精進臺北惜物網業務

(一) 擴大跨域合作版圖

賡續推展臺北惜物網業務，擴大跨縣市合作，持續連繫尚未加入縣市政府及深化與中央機關業務往來，以整合全國通路，並透過不同管道行銷臺北惜物網業務，提高知曉度。

(二) 精進網站功能

整合惜物網及標售系統功能，提升機關使用便利性及民眾參與競標使用意願、增設捐贈資訊專區，提升社會公益價值。

肆、結語

本處成立於民國 41 年，迄今已逾 70 年，設立之積極目的係以低利扶助經濟弱勢，消極目的則希望藉此制衡當舖業市場利率，爰本處均本設立初衷，以全國當舖業最低之質借利率，提供民眾小額融資服務，相較於民營當舖業者之法定月息 2.5%，本處為非臺北市民 0.68%，本市市民 0.62%及弱勢民眾 0.36%，充分發揮救急紓困功能，照顧社會弱勢族群。

今後本處同仁自當本於確保永續、廉能有效率、建立服務型政府之施政理念，繼續提供更有效能及簡便的質借服務，營造健全的經營環境，發揮安定社會之積極功能，敬請

召集人及各位議員不吝指教。謝謝！