

臺北市議會第 12 屆第 3 次定期大會

臺北市動產質借處
工作報告



中華民國 105 年 4 月

目錄

| | |
|----------------------|----|
| 壹、前言 | 1 |
| 貳、工作報告 | 2 |
| 一、營運概況（104 年度） | 2 |
| 二、質借狀況分析 | 2 |
| 三、新增客層分析 | 4 |
| （一）客戶職業 | 4 |
| （二）客戶年齡 | 5 |
| 四、業務推行重要措施 | 6 |
| （一）業務精進 | 6 |
| （二）公益服務 | 7 |
| （三）附屬業務 | 8 |
| （四）作業 e 化..... | 10 |
| 五、安全控管..... | 10 |
| （一）內部作業控管 | 10 |
| （二）營運安全設施及保險機制 | 11 |
| 參、結語 | 12 |

壹、前言

本處自民國 41 年成立迄今，秉持便民利民、親切服務精神，以低利政策提供民眾一個簡便的小額資金融通管道，協助其解決困難，扶助社會經濟弱勢。

為貫徹設立宗旨、主動反映成本，本處多年來陸續調降質借利率，期間雖有歷經市場利率走升階段，然本於社會救助目標，本處並未隨市場調整，現行質借月息為 0.68%，屬全國當舖業最低。另因應國際金價變動，本處定期檢討黃金質借標準，前於 104 年 9 月調降每台兩質借 2 萬 9,000 元，迄 105 年金價回升，復於 3 月 7 日調升至每台兩 3 萬元，提供民眾資金週轉。

本處現有 9 個營業分處辦理質借放款業務，另設業務組、稽核組、秘書室、會計室及人事管理員綜理行政業務。為確實達成年度目標，本處除積極執行本府策訂之業務方針，落實企業經營理念，並適時檢討營運規模及調整服務據點，修正各項質借放款及逾期標售業務流程，俾使管理制度更為完善、嚴謹，提供民眾更優質之服務。茲將 104 年度重要工作執行情形扼要報告如后：

貳、工作報告

一、營運概況（104 年度）

（一）預算執行情形

單位：新台幣千元

| 項 目 | 預 算 分 配 數 | 實 際 執行數 | 執行數占預算 分配數比率 |
|---------|--------------|----------------|-----------------|
| 營業總收入 | 184,740 | 220,703 | 119.47% |
| 營業總支出 | 164,615 | 193,883 | 117.78% |
| 稅 後 純 益 | 20,125 | 26,820 | 133.27% |

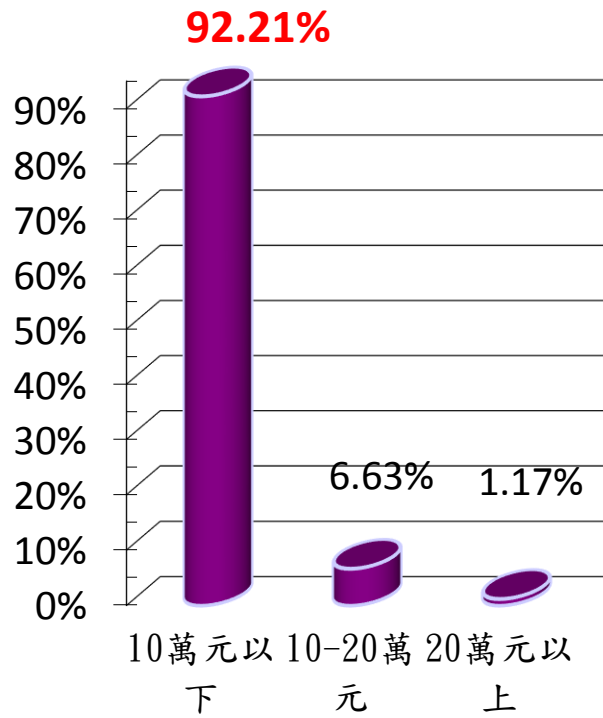
（二）質借概況

| 項 目 | 104 年度 執行數 | 年 初 餘 額 | 總 營 運 量 |
|----------|---------------|-----------|------------------|
| 質借人數(人) | 57,870 | 31,501 | 89,371 |
| 質借件數(件) | 70,483 | 38,089 | 108,572 |
| 質借金額(千元) | 2,903,596 | 1,507,616 | 4,411,212 |

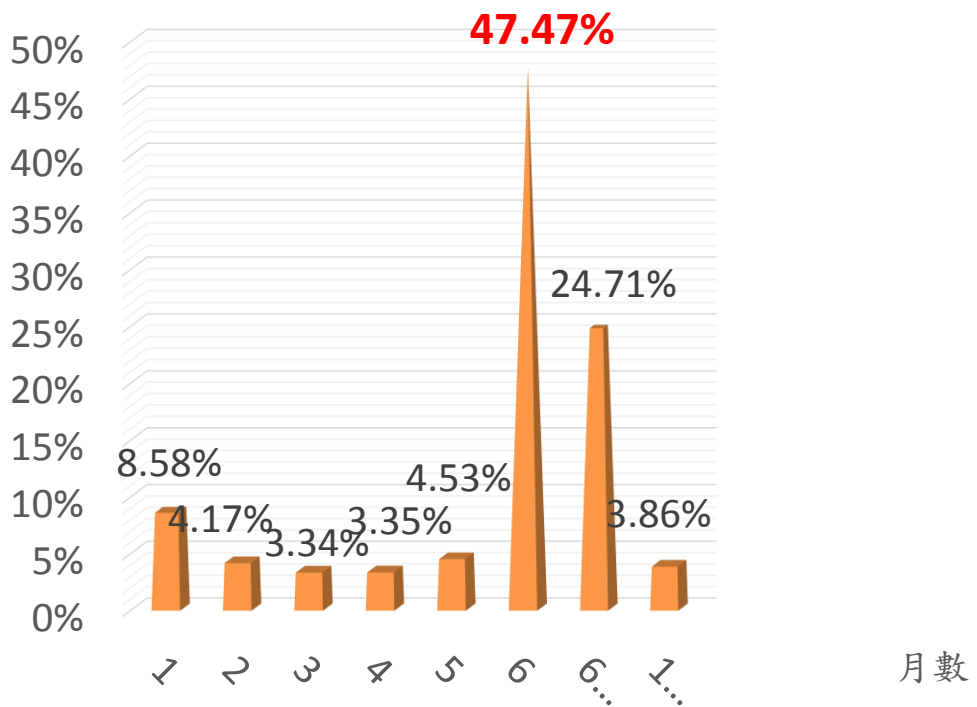
二、質借狀況分析

104 年度質借金額計 29 億 359 萬元，，平均每人質借 50,174 元、每件約 41,196 元，單筆質借金額以 10 萬元以下者為多數，約占全部質借件數之 92.21%；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 47.47%，其次為 6 至 12 個月者，占 24.71%，兩者合計達 72.18%，顯見本處服務對象多屬短期、小額之資金需求（詳圖一及圖二）。

圖一 客戶質借金額分析統計圖（件數）



圖二 客戶質借期間分析統計圖（件數）



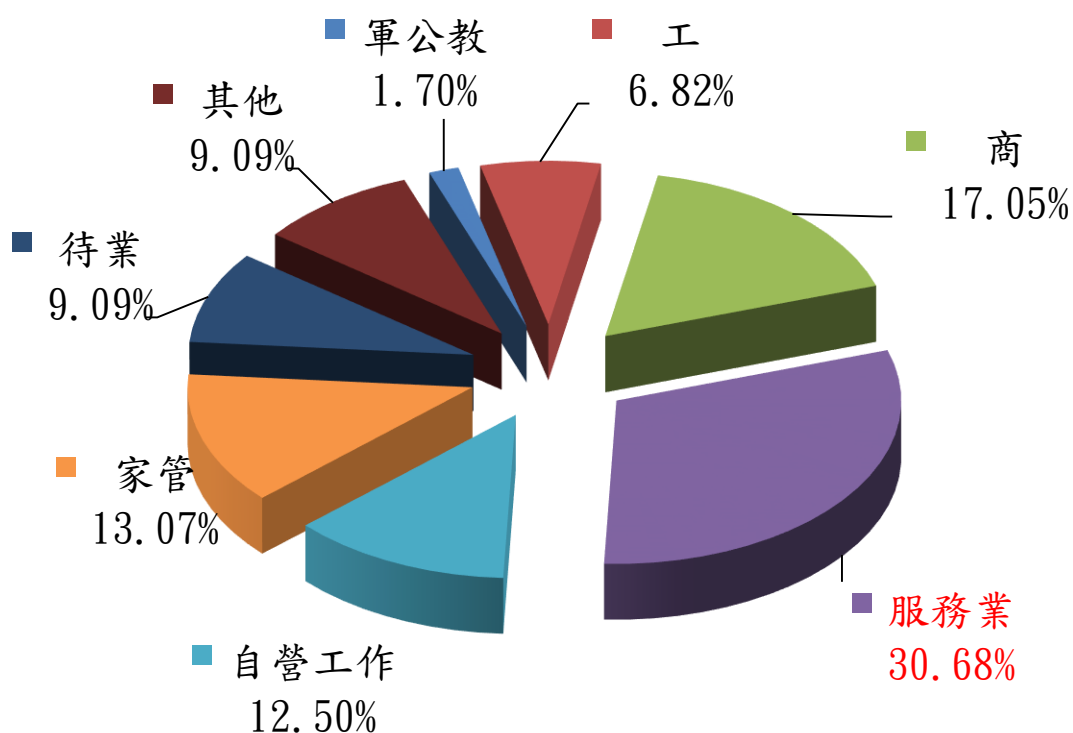
三、新增客層分析

為了解業務宣導推展成效及客層分佈情形，自 105 年度起實施新增客戶資料調查分析作業，截至 2 月底止累計 176 筆資料，茲就客戶職業類別及年齡分析如下：

(一) 客戶職業

據統計資料顯示，新增客戶中以從事服務業者人數居首，占 30.68%；其次為商業，占 17.05%；再者為家管，占 13.07 %；第四為自營工作業者，占 12.50%；以上四種職業類別合計達 73.3%（詳圖三）。

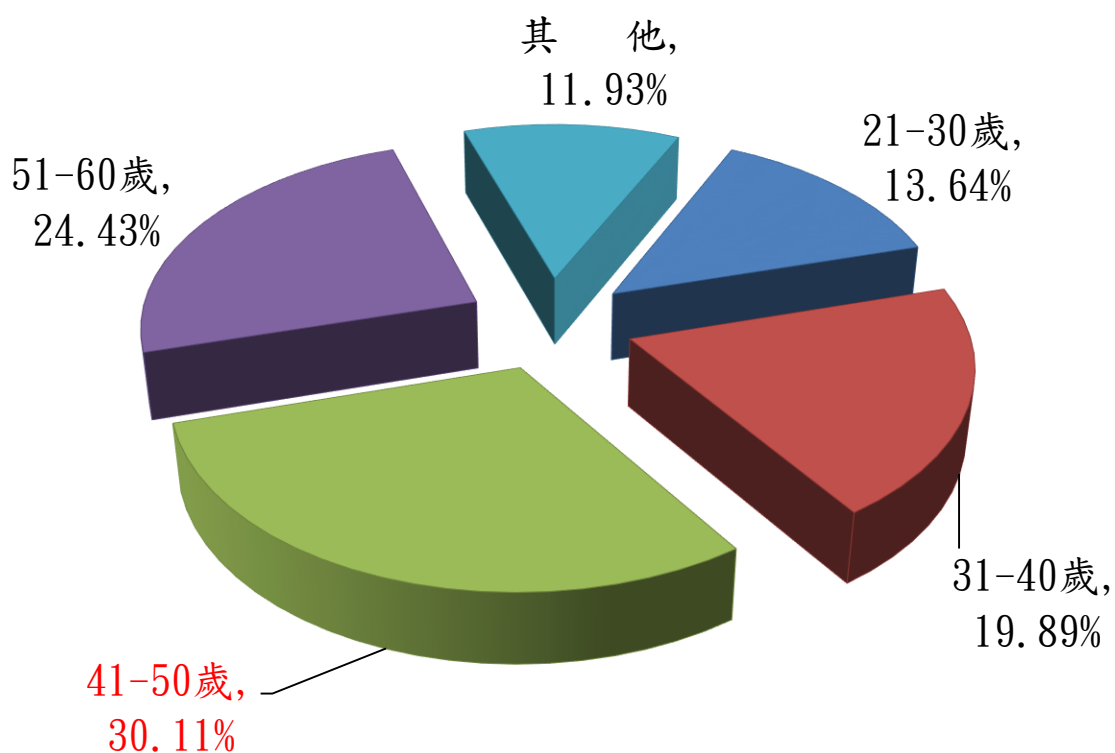
圖三 客戶職業分析統計圖



(二) 客戶年齡

就年齡加以分析，新增客戶年齡以屆在 41 至 50 歲者居多，占 30.11%；次為 51 至 60 歲者，占 24.43% (詳圖四)。

圖四 客戶年齡分析統計圖



四、業務推行重要措施

(一) 業務精進

1. 實施臺北市民優惠質借利率措施

鑒於本處部分營運資金及資源係由本府提供，另考量整體營運及在不影響外縣市客群既有權益之基礎下，本處預訂自 105 年 6 月 1 日起，實施臺北市民優惠質借利率措施，針對設籍臺北市之質借客戶調降質借月息為 0.66%，又設籍臺北市之弱勢客群（即中低收入戶、身心障礙者及原住民）質借利率調降為月息 0.65%，以彰顯本府照顧弱勢族群政策。

2. 檢討黃金類質借標準

建立「黃金類質借標準機動調整機制」，按月檢視國際經濟情勢及黃金市場價格變動情形，並依風險係數試算本處最適黃金類質借標準及適時調整；因應國際金價持續走空，104 年 9 月調降黃金質借標準為每台兩 29,000 元，迄 105 年 3 月復調升為 30,000 元。

3. 加強形象整合，推動業務行銷

為提升機關知曉度，確實發揮救助功能，本處持續辦理形象整合，並積極爭取捷運燈箱、公車車側及候車亭等各類公益免付費平台刊登宣導廣告，同時動員全體同仁參與地方區里活動或相關市政活動，設攤辦理業務宣導，增加與民眾互動機會，104 年

度計辦理 65 場次。

4. 社區深化，社大授課主題生活化

自 98 年起配合臺北市社區大學公民素養週，派員至各行政區社區大學授課暨業務宣導，藉由「黃金鑽石初體驗」等生活化主題，分享黃金及鑽石的鑑定知識及技巧，104 年度計參與宣導 21 場次，普獲選課市民之好評。

5. 賡續推辦「鑑估專業能力檢定制度」

為加強本處同仁對質物鑑估專業能力，推辦初級、中級及高級之黃金、鑽石及手錶類鑑估能力檢定，建立鑑估專業知識客觀化及標準化，加強本處同仁對質物鑑估專業能力，104 年度計新增 3 人通過初級檢定、2 人通過中級檢定。

(二) 公益服務

1. 免費提供民眾黃金、鑽石真偽鑑定

運用本處人員專業知識技能，提供民眾黃金類及鑽石類物品之真偽鑑定及口頭諮詢，建立當舖業友善親切形象，擴大為民服務內容，104 年度計服務 135 人次，受理 257 件物品鑑定。

2. 發送客戶祝福金

關懷弱勢族群，規劃辦理求職成功祝福金、職訓結業祝福金、學業成績優良祝福金、學業成績進步祝福金及感言徵文獎金，提供質借客戶實質回饋，減輕利息負擔，並鼓勵其奮發向上之精神。104 年度

共計 313 人次獲領，核發 802,000 元。

3. 簡訊行銷及教育參訪活動

促進政府資訊公開及流通，提供本處質借客戶有關社福關懷、市政及業務資訊等簡訊服務，另為落實教育多元理念，提供機關學校參訪體驗，認識本處設立宗旨及業務範疇。

4. 協助市民職訓就業

修訂執行「協助市民就業職訓作業」，與本府職能發展學院及就業服務處合作，提供市民職業訓練及就業服務資訊，並轉介民眾求職申請表單等，104 年度協助求職登記 21 件，截至同年底止累計 649 件，其中 12 人推介成功，另有 135 人已自行就業。

(三) 附屬業務

1. 代辦機關報廢公物標售業務

發揮本處多年標售經驗，提供公務機關代辦標售實務，104 年度由新北市政府警察局委託代辦除役警用車輛公開標售，總計 6,279 人次投標，標售總金額 540 萬餘元，增益本處業外收入約 54 萬元。

2. 「臺北惜物網」報廢二手公物網路拍賣業務

(1) 網站自 97 年 3 月 30 日啟用，迄 104 年底計有 49 個中央及地方機關共同參與，包含 30 個中央機關、12 個地方縣市政府及 7 個其他地方機關，網站瀏覽人數逾 985 萬人次，登錄會員 5 萬 2

千餘名。

(2)104 年度完成交貨結案近 2 萬 8 千件，收款金額 8,433 萬餘元；開站迄今累計有 3,125 個機關學校響應參與，完成交貨結案逾 10 萬件，累積收款總金額達 2 億 8,101 萬餘元，收款金額均繳入本府與各合作拍賣機關公庫，增益公庫收入。

(3)另為提供更友善、便利的使用環境，104 年度招商開發新系統，新版網站增加超商繳款管道與線上申請退款等便民服務，並於 105 年 2 月 15 日上線提供服務。

3. 推動「臺北市政府機關易物網」，提供各機關學校互通有無

自 98 年 3 月 24 日開站提供服務，截至 104 年底止，網站瀏覽人數逾 60 萬人次，上架物品計 12 萬餘件，完成登記移撥 1,277 件（移撥率 10.45%），移撥財產列帳總值 7,533 萬元，另轉交惜物網拍賣 5,331 件，有效避免重複購置及紙張浪費，加速公物移撥處理時間。

4. 推動「臺北市政府員工易物網」

賡續落實資源再利用政策，提供本府同仁自有物品資訊交流平台，透過網站媒合與轉贈。該網站自 99 年 2 月 1 日開站提供服務，瀏覽人數逾 10 萬人次，上架件數 568 件，完成贈出結案物品 443 件，贈與率達 77.99%。

(四) 作業 e 化

1. 臺北惜物網交叉行銷

透過「臺北惜物網」網站資源，不定期提供逾期未贖質借物品(流當品)網路拍賣，除有效節省人力、便利各地民眾上網競標外，並能發揮交叉行銷效果，擴增本處流當品處分管道及知曉度。

2. 客服 e 化

於本處網站提供「質借利息試算」、「質借單線上掛失服務」、「客戶通訊地址、聯絡電話變更」及「標售表單下載」等線上服務。

3. 建立 FAQ 便利詢答

及時處理網站客戶留言，順暢與民眾交流管道，另彙整歷年民眾諮詢內容，例如質借資格、受理物品、營業據點、流當品標售手續及通知等問題，於本處網站建置常見問答 (FAQ)，提供民眾參考。

五、安全控管

(一) 內部作業控管

1. 擬訂「防搶演練及警民連線系統報案演練計畫」，不定期辦理各營業分處實地演練，俾使各營業分處熟悉標準作業程序，遇有實際突發狀況時可即時應變與通報。
2. 加強內部稽核，實施營業分處自行查核機制，由各分處主任按月自行查核所管質物之各項質借

作業是否依規定辦理，並填報「自行查核紀錄表」備查，另總處亦按月派員至各分處辦理不定期機動查核，俾掌握分處營業狀況。

3. 各營業分處每年實施二次質物實地盤點，由總處派員監盤，盤點翌日復將盤點結果彙陳財政局核備；另各營業分處亦由分處主任監督，自行實施不定期盤點彙報總處。
4. 依當舖業法規定及配合警政單位查贓需要，印製客戶質借資料日報表或依警政單位需求製作電子資料，傳送當舖業主管機關刑事警察大隊。

(二) 營運安全設施及保險機制

1. 定期檢驗警民連線系統及揚聲器。
2. 裝設金庫門自動定時鎖及可調式金庫密碼鎖，配合職務異動變更密碼。
3. 裝置 24 小時數位自動錄影監視設備及保全系統。
4. 投保現金、質物、火災及員工誠實保證保險。

參、結語

就總營運量而言，本處 104 年度計服務 57,870 人，受理質借件數 70,483 件，融資金額累計 29 億餘元，確實發揮救急紓困功能，照顧弱勢族群，滿足社會小額融資需求；而營運效益方面，本處之營業收入負擔人事費用、退撫支出等營業成本後，僅賺取合理的利潤，在低利政策之原則下，完全自給自足。

另「臺北惜物網」104 年度統計出貨結案近 2 萬 8 千件，收款 8,433 萬餘元，開站迄今已有 3,134 個機關學校共同參與，會員人數逾 5 萬 2 千人，持續實踐永續發展、珍惜資源之環保理念。

今後本處同仁自當更加努力，秉持親切、熱誠、以客為尊的態度繼續提供更細膩的服務，紓解民眾經濟急困，發揮安定社會之積極功能，敬請召集人及各位議員時予鞭策不吝指教，並祝身體健康，萬事如意。謝謝！