

臺北市議會第 12 屆第 5 次定期大會

臺北市動產質借處
工作報告



中華民國 106 年 4 月

目錄

壹、 前言	1
貳、 105 年度業務執行概況.....	3
一、 營運概況.....	3
(一) 預算執行情形	3
(二) 動產質借概況	3
(三) 附屬事業－臺北惜物網	7
二、 重大績效（成果）	8
(一) 業務精進	8
(二) 公益服務	9
(三) 安全控管	10
(四) 其他附屬業務	10
參、 106 年度重大計畫.....	11
一、 試辦「延長營業時間」措施	11
二、 開辦「白金類」物品質借	11
三、 擴大「優惠質借利率措施」實施對象	11
肆、 結語	12
附錄－國際金價走勢分析	13

壹、前言

本處自成立以來，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。

105 年度推動「健全財務自主」、「提昇資產效益」、「強化優質服務」及「深耕社會公益」等 4 大策略主軸，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，加強業務宣導，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 8 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，俾充分發揮緊急金援及社會安定之正面價值。茲將 105 年度重要工作執行情形扼要報告如后：

臺北市動產質借處策略地圖

<p>〔使命〕 提升質借效能 創造多元價值 推動服務革新 強化社會關懷</p>	<p>〔願景〕 確保質借永續 打造精品服務</p>	<p>〔核心價值〕 正直誠信 開放共享 創新卓越 團隊合作</p>
--	--	--

策略主題	健全財務自主 A	提昇資產效益 B	強化優質服務 C	深耕社會公益 D
------	-------------	-------------	-------------	-------------

策略目標	財務 F	TF1 致力開闢財源、TF2 提高預算執行效能、TF3 落實成本及資金管控			
	顧客 C	AC1 強化鑑價機制 AC2 提升服務量能	BC1 提昇資產處分效益 BC2 精進媒合平台效能	CC1 提高服務滿意度 CC2 優化服務品質 CC3 加強業務宣傳	DC1 發揮社會關懷 DC2 建立良好公共關係
	內部 流程 P	AP1 機動人力調度 AP2 靈活營運資金 AP3 優化智慧服務	BP1 提昇環保節能績效 BP2 整合跨域公產資源	CP1 落實風險管理機制 CP2 精進標準作業程序	DP1 精進關懷服務
	學習 成長 L	TL1 落實人力管理、TL2 強化專業職能、TL3 激勵創新能力			

貳、105 年度業務執行概況

一、營運概況

(一) 預算執行情形

單位：新臺幣千元

項 目	預 算 分配數	實 際 執行數	執行數占預算 分配數比率
營業總收入	194,159	188,939	97.31%
營業總支出	174,524	166,697	95.52%
本期盈餘	19,635	22,242	113.28%

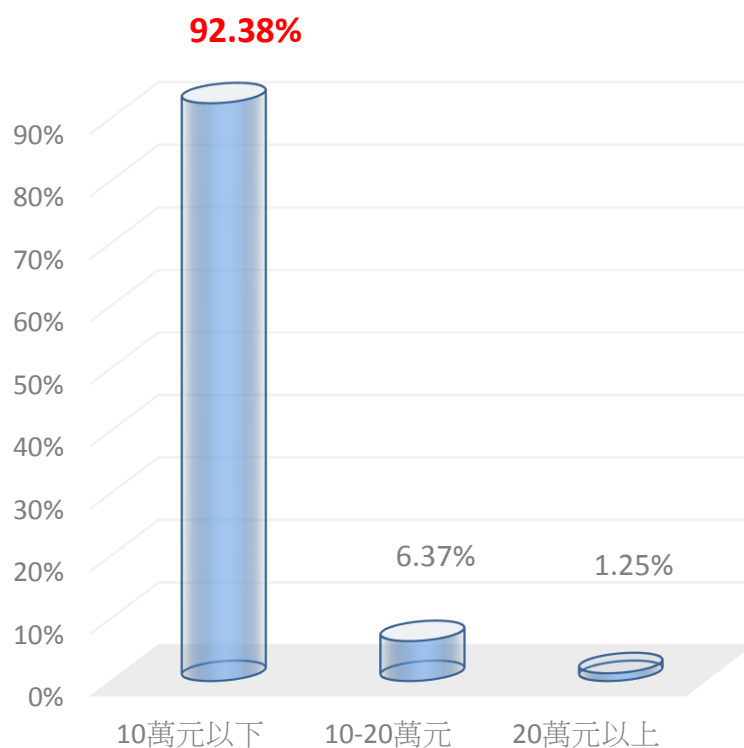
(二) 動產質借概況

項 目	期 初 餘 額	年度執行數	期 末 餘 額
質借人數(人)	30,401	56,989	29,851
質借件數(件)	37,362	70,342	37,067
質借金額(千元)	1,441,942	2,919,042	1,458,556

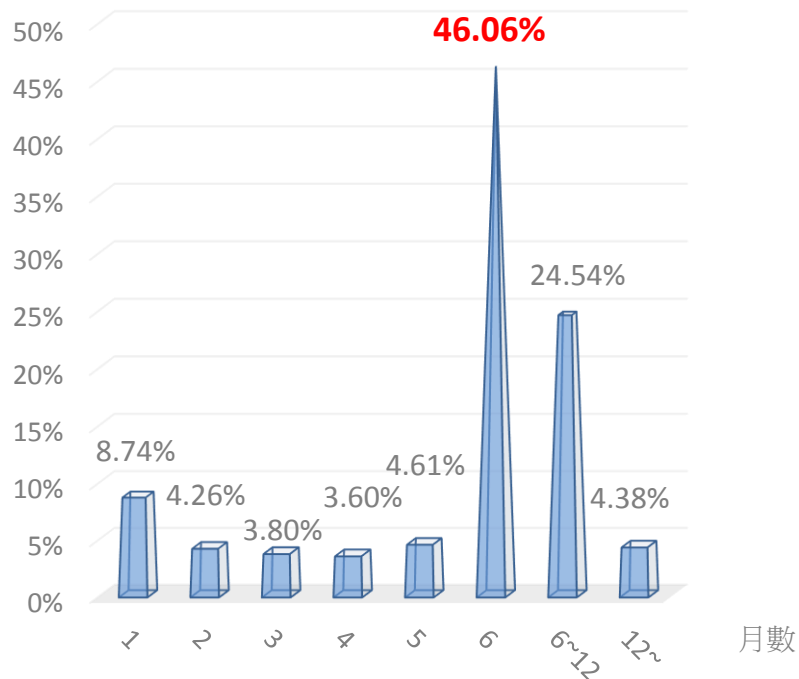
1. 質借件數分析

105 年度質借金額計 29 億 1,904 萬餘元，平均每人質借 51,221 元、每件約 41,497 元，單筆質借 10 萬元以下者約占全部質借件數之 92.38%；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 46.06%，其次為 6 至 12 個月者，占 24.54%，兩者合計達 70.60%，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 質借金額分析統計圖



圖二 質借期間分析統計圖



2. 質借品項分析

本處質借物品以黃金為大宗，105 年度受理質借 70,342 件中，黃金類質借物品達 65,721 件，占所有質借品項九成以上，爰市場金價波動影響本處營運甚鉅。

質借品項	質借件數	百分比	質借金額(千元)	百分比
黃金	65,721	93.43%	2,776,737	95.12%
鑽石	139	0.20%	6,065	0.21%
其他	4,482	6.37%	136,241	4.67%
合計	70,342	100.00%	2,919,043	100.00%

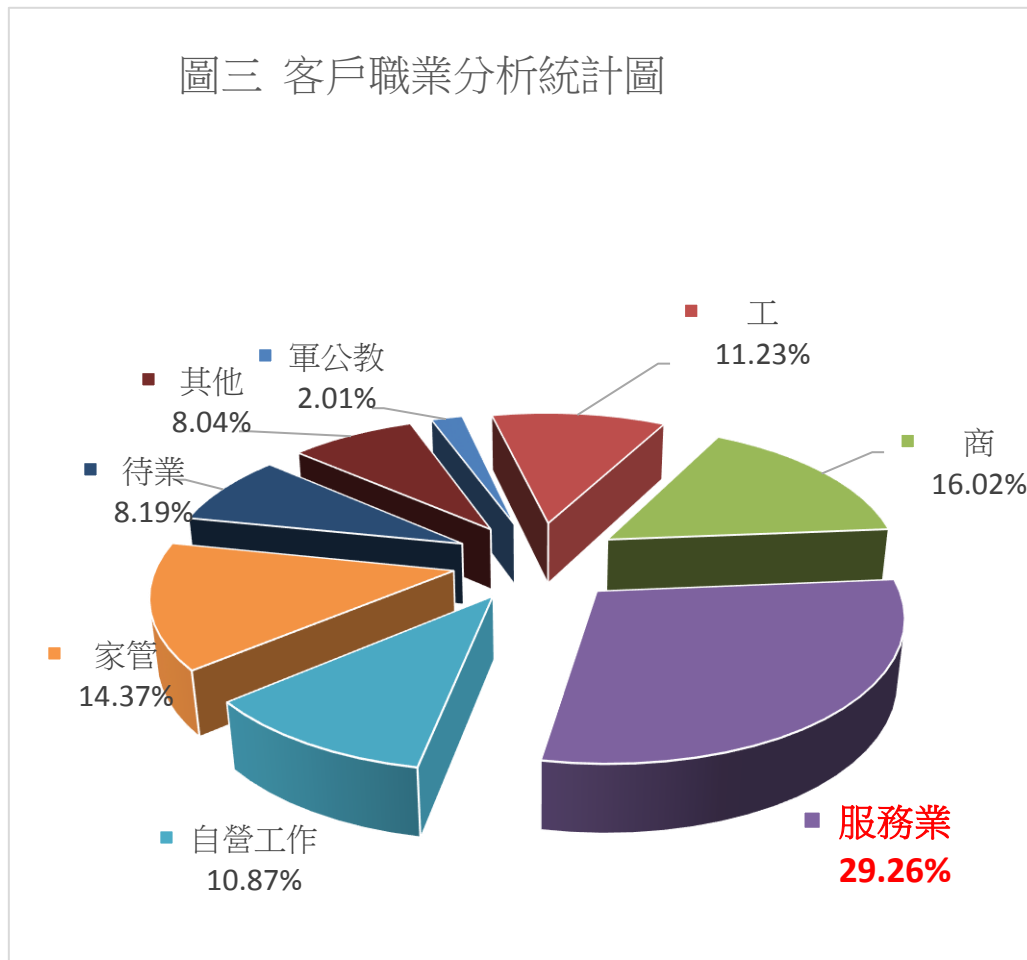
為能適切反映市場金價變動對本處營運風險及質借標準之影響，本處訂有「黃金類質借標準機動調整機制」，按月檢視及試算最適黃金類質借標準，105 年受國際事件影響，黃金價格走高後又下落（詳附錄國際金價走勢分析），爰於 7 月份曾調升黃金質借標準，復於 106 年 2 月調降為現行之每台兩質借 30,000 元，將持續關注金價走勢並適時調整。

3. 新增客戶分析

為了解業務宣導推展成效及客層分佈情形，105 年起實施新增客戶資料調查分析作業，本年度計回收 1,941 筆資料，茲就客戶職業類別及年齡分析如下：

(1) 職業

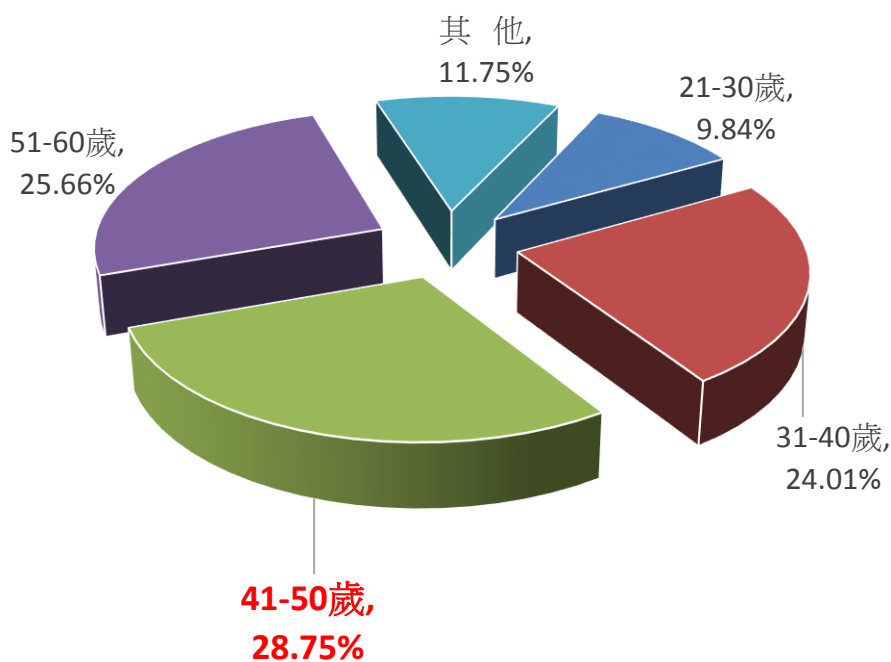
據統計資料顯示，新增客戶中以從事服務業者人數居首，占 29.26%；其次為商業，占 16.02%；再者為家管，占 14.37 %；第四為工業，占 11.23%；以上 4 種職業類別合計達 70.88%（詳圖三）。



(2) 年齡

經統計新增客戶年齡以 41 至 50 歲者居多，占 28.75%，；次為 51 至 60 歲者，占 25.66%（詳圖四）。

圖四 客戶年齡分析統計圖



(三) 附屬事業－臺北惜物網

1. 「臺北惜物網」報廢二手公物拍賣網站自 97 年啟用，迄 105 年底止參與拍賣機關計 3,275 個，網站瀏覽人數達 1,469 萬餘人次，登錄會員 62,392 名。
2. 105 年度完成出貨 28,732 件，成交金額 9,393 萬餘元。開站迄今累計成交金額為 3 億 7,494 萬餘元，出售率達 82%，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. 為提供更友善、便利的使用環境，網站於 105 年全

面改版上線，並新增「線上申請退款」等 e 化功能，加速受理及作業時間。

二、重大績效（成果）

（一）業務精進

1. 實施臺北市民優惠質借利率措施

為回饋市民及照顧弱勢族群，本處自 105 年 6 月 1 日起實施「臺北市民優惠質借利率」措施：設籍臺北市之質借客戶調降質借月息為 0.66%；另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%。本年度計有 12,159 人次受惠。

2. 加強形象整合，推動業務行銷

- (1) 為提升機關知曉度，本處持續辦理形象整合，除爭取捷運燈箱、公車車側及候車亭等公益免付費廣告平台，105 年度亦利用台鐵、計程車等媒介，傳播本處業務資訊。
- (2) 為增加與民眾互動機會，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，105 年度累計辦理 39 場次。
- (3) 參與臺北市社區大學公民素養週，設計生活化授課主題「黃金鑽石初體驗」，與學員分享基礎鑑定知識及技巧，並進一步提供質借業務資訊，105 年

度計參與宣導 16 場次，頗獲好評。

(4)提供機關學校蒞處參訪體驗，宣導本處設立宗旨及業務範疇，105 年度計接待 3 個學校團體。

3. 賡續推辦「鑑估專業能力檢定制」

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，105 年度計有 5 人通過初級檢定測驗。

(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，105 年度服務 125 人次，受理 294 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。105 年度共 324 人次獲得該項祝福，計核發 833,000 元。

3. 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，105 年

度計協助 65 件書面求職登記，其中 2 人推介成功，16 人已自行就業。

(三) 安全控管

1. 內部作業控管

(1) 實施營業分處自行查核機制，另總處並按月派員至各分處辦理不定期機動查核。

(2) 每年實施二次質物實地盤點。

(3) 依當舖業法規定及配合警政單位查贓需要，彙報質借資料。

2. 營運安全設施及保險機制

(1) 各營業分處每月 2 次辦理電話語音自動報案系統測試。

(2) 裝設金庫門自動定時鎖及可調式金庫密碼鎖，鑰匙及密碼交予不同人員專責保管。

(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。

(四) 其他附屬業務

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，105 年 6 月代辦新北市政府警察局除役警用車輛公開標售，總計 5,979 人次投標，標售總金額 376 萬餘元，增益本處業外收入約 37 萬餘元。

2. 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 年開站提供服務，截至 105 年底止，網站瀏覽人數逾 70 萬人次，共計上架 1.2 萬餘件，完成登記移撥 1,456 件（移撥率 12.26%），移撥財產列帳總值逾 8,177 萬元，另轉上架至「臺北惜物網」拍賣之物品計 5,512 件，有效避免重複購置及紙張浪費，加速公物移撥處理時間。

參、106 年度重大計畫

一、試辦「延長營業時間」措施

為服務夜間有資金需求的民眾，自 106 年 1 月 1 日起，由本處松隆分處於每星期二、中山分處於每星期四，試辦「延長營業時間」措施，對外營業時間自上午 9 時延長至下午 7 時 45 分，受理民眾申辦質借業務。

二、開辦「白金類」物品質借

為提供民眾多元的資金周轉服務，本處自 106 年 3 月 1 日起開辦受理「白金類」物品質借，經鑑定符合質借條件者，得按每台兩 23,000 元的標準受理。

三、擴大「優惠質借利率措施」實施對象

為落實本府照顧弱勢族群政策，本處與社會局攜手合作，透過社福系統資源共享，將就「中低收入及遭逢變故之家庭」，再調降些微質借利率，預計 106 上半年度規劃完竣後開始實施。

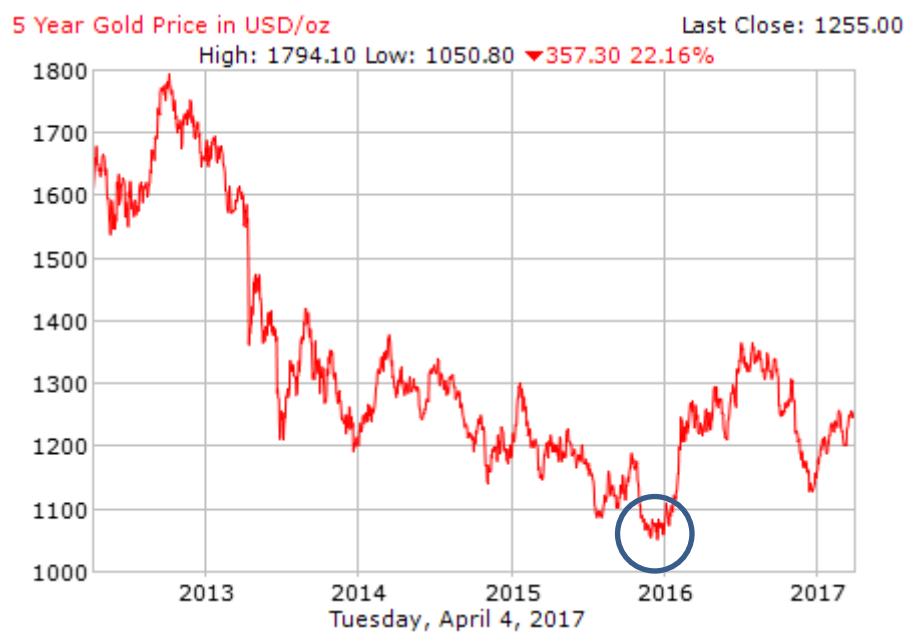
肆、結語

回顧歷史，公營當舖設立積極目的係以低利政策扶助經濟弱勢，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%，本處月息為 0.68%，近三年平均流當率僅 1.07%，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「正直誠信」、「開放共享」、「創新卓越」及「團隊合作」之核心價值，繼續提供更細膩的質借服務，營造健全的經營環境，發揮安定社會之積極功能，敬請
召集人及各位議員時予鞭策不吝指教，並祝身體健康，萬事如意。謝謝！

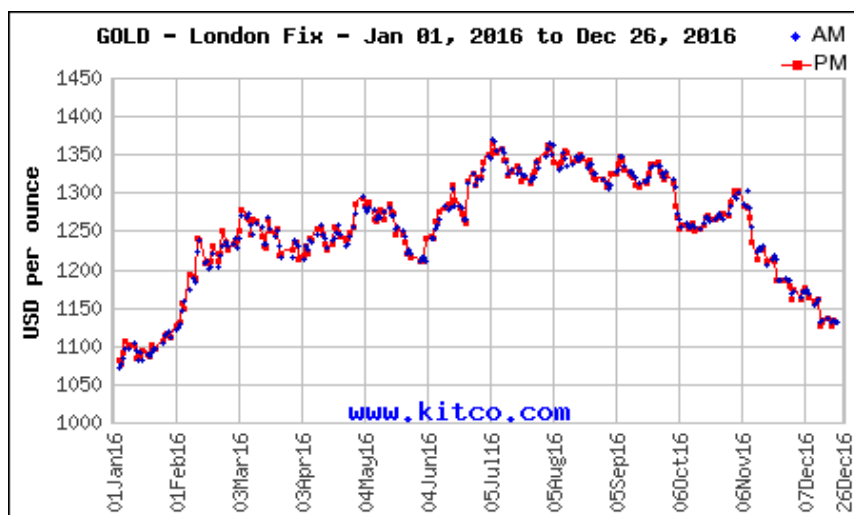
附錄一 國際金價走勢分析

以近五年觀之，國際黃金價格在 2012 年 10 月上到高點 1794.10 美元後，結束了為期十年的多頭時期，自 2013 年修正回跌，該年度的 4 月份到 6 月份，金價從 1597.68 美元至 1234.07 美元，市場出現斷崖式下挫，此後金價逐年震盪起伏，在 2015 年末觸底落至 1050 美元。



近五年金價走勢圖

回顧 2016 年，美元指數下跌、股市下滑、再加上投資人對總體經濟和地緣政治風險感到擔憂，使得金價在 2 月跳漲；年中由於英國脫歐，金價往上暴衝，年末則因市場對於川普獲選美國總統將大幅舉債興建基礎建設的預期及聯準會預告升息等，導致金價如自由落體般下挫。



2016 年金價走勢圖

2017 年 1、2 月，在季節性需求推升之下，金價表現相對強勢，然第 2 季將進入黃金需求淡季。惟今年仍將面臨諸多政治及經濟的不確定性，例如英國脫歐、川普執政政策、美聯儲升息的預期等，2017 年黃金的走勢仍將顛簸不平。

本處質借物品以黃金為大宗。為能適切反映市場金價變動對本處營運風險及質借標準之影響，本處訂有「黃金類質借標準機動調整機制」，按月檢視及試算最適黃金類質借標準；因應國際金價走勢，本處於 105 年 7 月 12 日曾調升每台兩黃金質借 32,000 元，復於 106 年 2 月 6 日調降黃金質借標準為每台兩 30,000 元。本處當賡續關注金價走勢並適時調整，俾能在穩健經營的前提下，提供民眾合理之質借金額標準。