

臺北市動產質借處 106 年 11 月份處務會議紀錄

一、時間：106 年 11 月 28 日（星期二）上午 9 時 0 分

二、地點：本處開標室

三、主席：林處長純綺

記錄：韓素滿

四、出席人員：

石春霞 賴貞云 郭惠美 徐玉玲 李聖芳 洪碧珠
謝慧怡 周錚淇 林富錫 周玉菀 董琮琬 洪國洲
郭金墩 呂昭德 王順龍

五、中山分處~簡報「簡介定時鎖」

六、確認上次會議紀錄：

主席裁示：洽悉備查。

七、組室主管及分處主任工作報告：(略)。

八、主席指示事項：

主席指示事項		主辦單位
1	12 月份分處辦理防搶演練，請依計畫辦理並預先備妥演練道具，現場以客戶及同仁的安全為最優先考量。	各分處
2	為提升會議效率，嗣後請各主辦單位於會前提供資料予與會人員事先研讀，倘需溝通事項請提前辦理，俾利掌握時效於 2 小時內完成。	全體同仁
3	請業務組於開辦收質白金類質物屆滿一年後	業務組

	簽辦檢討報告，並依實務研析是否放寬收質標準。	
4	各分處前已完成各項新增質借品項之自行研究案，請持續研議實際收質應辦事項，俾利增加本處營收。	各分處
5	各營業分處同仁臨櫃服務倘遇客戶有不理性的反應時，同仁應起身關心並安撫客戶情緒，同時需顧及營業廳其他客戶的安全，包含錢與質物。	各分處
6	請秘書室確認各分處設置之自動報案系統警報器按鈕間是否併聯？並請各分處每月測試2次須確認不同按鈕是否須逐個測試，皆可順利運作。	稽核組 秘書室
7	本年度客戶滿意度調查結果高達 98.5%客戶表達滿意，顯示同仁的努力獲得客戶肯定，請賡續維持；惟中山分處有3項指標之客戶滿意度略低於全處之平均值，討因該分處與總處合署辦公，總處同仁恐有影響其客戶滿意度，請各組室同仁配合下列事項： 1. 工作背心請配合中山分處統一穿著。 2. 同仁進出中山分處營業大廳請儘量保持安靜，並主動招呼客戶，合宜應對。	全體同仁
8	為提升公文處理時效，對於處理期間較長的限期案件，仍請儘速完成。另創簽稿案件倘有需討論之內容應先確定後再創號，俾掌握時效。	全體同仁
9	為提供客戶及同仁更優質的洽(辦)公環境，總處及中山、雙園分處刻進行環境設施改善工程。請各分處主管積極提供改善自我環境的建議，共同營造更便民的洽公環境。	全體同仁

10	鑑於近期新竹市發生銀行搶案，請人事室及秘書室研議，分處同仁之人身相關保障及有無相關保險可投保因應。	人事室 秘書室
----	---	------------

九、業務組提案討論

編號	案由來源	客戶建議事項	討論決議
1.	客戶滿意度調查	到期時簡訊通知	採系統主動通知之處理方式，列入中期計畫，相關系統、費用等請做細部研議規劃。
2.	祝福金滿意度調查	學業成績優良祝福金大專院校組發放金額可以提高	考量預算限制，若提高大專組發放金額，勢將排擠國中組、高中組發放金額，且查坊間一般獎助金發放金額亦介於3,000~5,000元間，爰維持原核發金額，俾能鼓勵照顧各階層客戶子女。
3.		申領之成績及進步獎成績標準可放寬(例如減少3分)	1. 查一般業者發放相關獎助學金，學業成績標準均介於75~80分間，與本處發放之成績標準相當，且本處受理人數最多之大專組，成績資格最低標僅須達75分，相較已屬寬鬆，爰維持原成績優良申領標準。 2. 另為鼓勵客戶向上精神，進步獎之成績標準，同意由較前一學期平均成績進步5分降低為3分。
4.		申領資格為質借戶之子女，建議可擴及孫子	本處每年按預算金額公告各類祝福金發放名額，已無多餘預算可支應。且若擴及質借客戶孫子，達申領資格人數勢必遽增，在預算費用、名額有限前

			提下，將排擠到其他撫養子女家庭，又查坊間獎金申領多亦僅及於子女，爰維持原案。
5.		不知道祝福金是甚麼？	<p>宣傳海報設計請簡化並配合圖示表達，並賡續依下列方式加強宣傳：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請分處同仁於辦理業務時適時宣傳。 2. 於官網公告申領相關訊息。 3. 業務組於開始申領時，以發送手機簡訊方式通知符合資格客戶有關祝福金申領訊息。

十、散會：12時13分。