

臺北市動產質借處 107 年 9 月份處務會議紀錄

一、時間：107 年 9 月 26 日（星期三）下午 1 時 30 分

二、地點：本處開標室

三、主席：林處長純綺

記錄：許春枝

四、出席人員：

石春霞 賴貞云 李聖芳 徐玉玲 王順龍 洪碧珠
謝慧怡 郭惠美 林富錫 周玉崑 羅鈞平 洪國洲
郭金墩 呂昭德 陳禎敏

五、專題報告：

（一）大同分處-淺談當舖的過去現在未來

主席裁示：謝謝大同分處同仁蒐集資料非常廣泛，惟章節大綱架構應再調整聚焦，並可就題目劃分為當舖過去之特點、現在公營及民營之比較、未來建議等架構式章節，並請留意各資訊來源、時間，稍加求證後再納入，以利分享同仁參考。另簡報中提及民營當舖現行的一些做法如指紋辨識器、名片式質借收據、遠距鑑定及網路銷售等，則提供我們一些啟發及思考，請業務組再進一步了解。

（二）業務組-高市動產質借所參訪紀實

主席裁示：透過與高市質借所參訪交流，了解本處組織規模及制度面均較完善，公益加值服務也較多元，惟簡報最後提出可資借鏡之處如服務環境及郵政通信換票等，作為本處業務精進

參考。

(三) 稽核組-單一陳情案件民眾回復非常不滿意檢討報告

主席裁示：本處就陳情人質疑惜物網得標人疑似程式出價及逾時仍能出價等疑義，第 1 次回復較籠統，經補充說明再次回復後，未再收到民眾後續反映，日後同仁應詳細說明本處之積極作為及持續精進服務規劃方案，以釐清陳情人之疑義。

(四) 秘書室-單一陳情系統 107 年 4-6 月及 7 月份案件處理檢核缺失檢討

主席裁示：1、有關漏列機關署名一案，嗣後同仁擬具回復稿時應依回復範例格式詳細檢視，另請秘書室適時建議系統設計直接由系統加列機關署名。

2、有關個資遮罩一案，請同仁依優化後的系統進行遮罩，並於回復民眾前再詳細檢視各項欄位，具識別性資料是否已採隱碼處理，以落實個資遮罩。

3、有關民眾透過惜物網「聯絡我們」來信建議事項，嗣後相同管道案件，除公文整合系統陳核資料，另將惜物網「聯絡我們」頁面資料截圖上傳單一陳情系統。

六、歷次處務會議主席裁指示事項執行情形

主席裁示：

(一)107-4-2：中山分處主政研議彩鑽之新增質借品項，列入專案會議報告，同意解列。

(二)107-5-5、107-8-6：金融科技專案研究、秘書室公文線上簽核比率及財政局電話服務禮貌測試排名檢討，列入工作報告，同意解列。

(三)餘依列管辦理情形賡續辦理。

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	為提升會議效率，嗣後安排處務會議專題報告請安排 1 個報告為原則，簡報時間以 15~20 分鐘為限(含討論交流時間)，俾有效控管時間。秘書室工作報告內容增 KM 系統上傳數量統計。	秘書室
2	跨分處辦理換票部分俟內政部警政署刑事警察局函復，請業務組持續追蹤本案，於處務會議報告最新辦理情形。	業務組
3	質借單須請質借人按捺指紋印係依當舖業法規定執行，屬特別法，同仁倘遇質借客戶不願捺指紋印，是否得參酌民法規定以簽名代替之疑義，請業務組先行查明原條文立法原意，倘仍有疑義請行文主管機關釋示，以利同仁遵循，並適時檢討「當舖業法」有無修正必要，列入專案會議報告。	業務組
4	分處同仁面對客戶服務時，應展現專業態	各分處

	度，針對不理性客戶儘量保持冷靜，以法理規定委婉向客戶說明溝通，減少客戶誤解。	
5	分處監視器鏡頭倘已逾使用年限且不堪使用，請循報廢程序汰換更新，以確保錄影監視系統影音資料之清晰。	秘書室 各分處
6	請稽核組將工作報告事項，參採局務會議資料採表格化數字方式呈現較為簡潔。	稽核組
7	1. 請本處全體同仁，於重要民俗節日時，拒絕餽贈或邀宴，以維本府優良公務文化。 2. 107年11月24日將辦理107年地方公職人員九合一選舉，請各位同仁除協助進行反賄選宣導外，並請同仁於上班或勤務時間嚴守行政中立觀念，不可以從事政黨或其他政治團體的活動。	各單位

九、散會：17：30