

臺北市議會第 12 屆第 8 次定期大會

臺北市動產質借處
工作報告



中華民國 107 年 7 月

目錄

壹、 前言	1
貳、 107 年上半年度業務概況（迄 5 月底止）	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、 重要成果.....	7
（一） 業務精進	7
（二） 公益服務	9
（三） 安全控管	9
參、 107 年下半年度重點業務.....	10
一、 「標售管理系統」開發	10
二、 臺北惜物網系統優化	10
三、 拓展質借品項	11
肆、 結語	11
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，提供民眾一個簡便、小額的緊急資金融通管道，以達成低利紓困之任務。

107 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 107 年度迄 5 月底止重要工作執行情形扼要報告如后：

臺北市動產質借處 107 年策略地圖

〔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

〔願景〕

確保質借永續
打造精品服務

〔核心價值〕

正直誠信 團隊合作
創新卓越 開放共享

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	顧客 C	AC1 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
	財務 F	AF1 致力開闢財源 AF2 提高預算執行效能 AF3 落實成本及資金管控	BF1 活化資產運用	CF1 擴展多元質借服務	DF1 強化社會支持
	內部流程 P	AP1 靈活營運資金 AP2 落實風險管理機制	BP1 提昇資產管理效益 BP2 整合跨域公產資源	CP1 優化智慧服務 CP2 精進標準作業程序	DP1 精進關懷服務
	學習成長 L	AL1 落實人力管理	BL1 培育優秀人力	CL1 強化專業職能 CL2 激勵創新能力	DL1 發揮團隊協作

貳、107 年上半年度業務概況（迄 5 月底止）

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	77,004	58,080	75.42%
營業總支出	63,182	46,964	74.33%
本期盈餘	13,822	11,116	80.42%

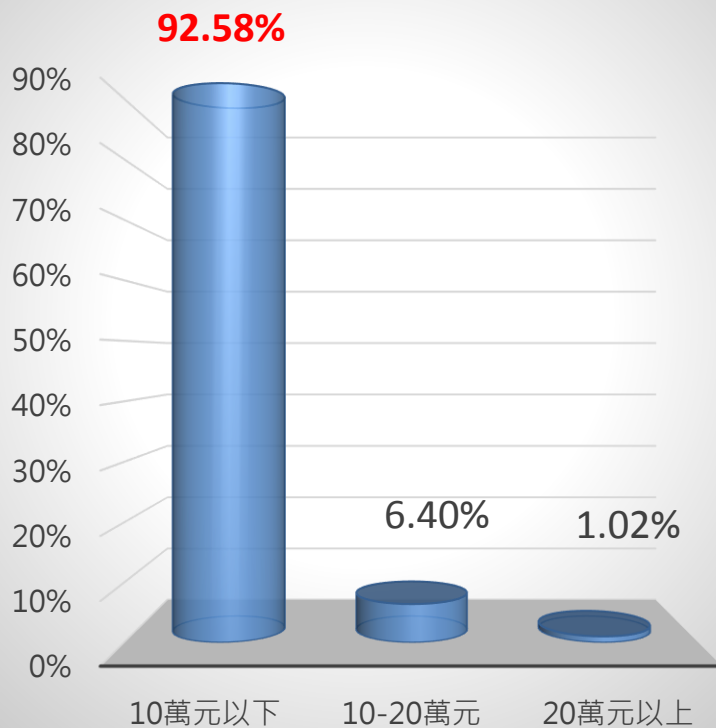
（二）動產質借概況

項 目	期 初 餘 額	年度執行數	期 末 餘 額
質借人次(人)	26,405	22,283	26,174
質借件數(件)	36,928	28,281	36,514
質借金額(萬元)	143,241	113,453	141,965

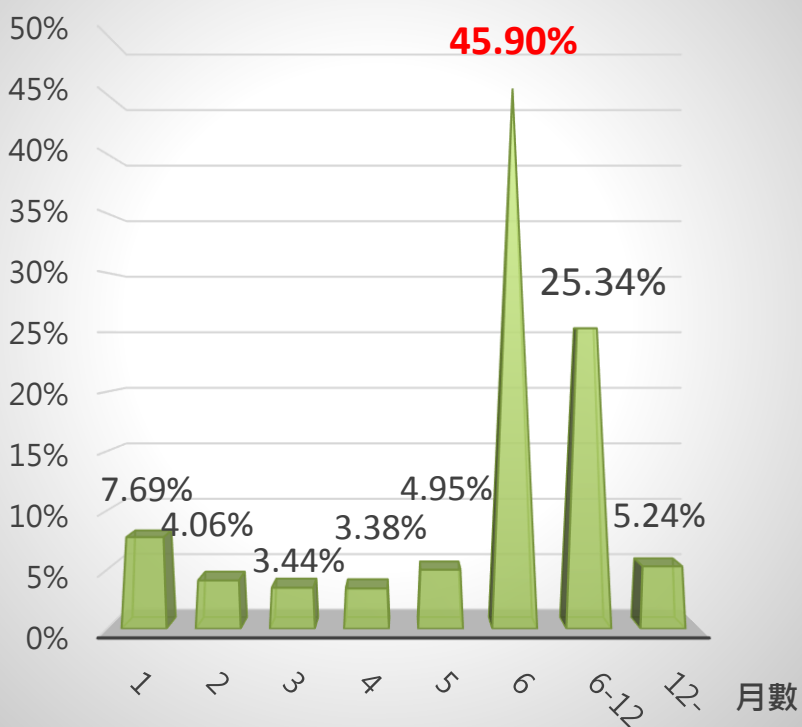
1. 質借件數分析

本年度質借 11 億 3,453 萬餘元，平均每人質借 50,915 元、每件約 40,116 元，單筆質借 10 萬元以下者約占全部質借件數之 92.58%；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 45.90%，其次為 6 至 12 個月者，占 25.34%，兩者合計達 71.24%，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，本年度受理質借 28,281 件中，黃金類質借物品達 26,279 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(萬元)	百分比
黃金	26,279	92.92%	107,422	94.68%
白金	32	0.11%	31	0.03%
鑽飾	1,582	5.59%	4,243	3.74%
裸鑽	43	0.15%	192	0.17%
其他	345	1.22%	1,565	1.38%
合計	28,281	100.00%	113,453	100.00%

為能適切反映貴金屬市場價格變動對本處營運風險及質借標準之影響，本處訂有黃金類及白金類「質借標準機動調整機制」，按月檢視及試算最適質借標準，黃金類於 106 年 2 月調整為每台兩質借 30,000 元，白金類自 107 年 3 月起調整為每台兩質借 22,000 元。

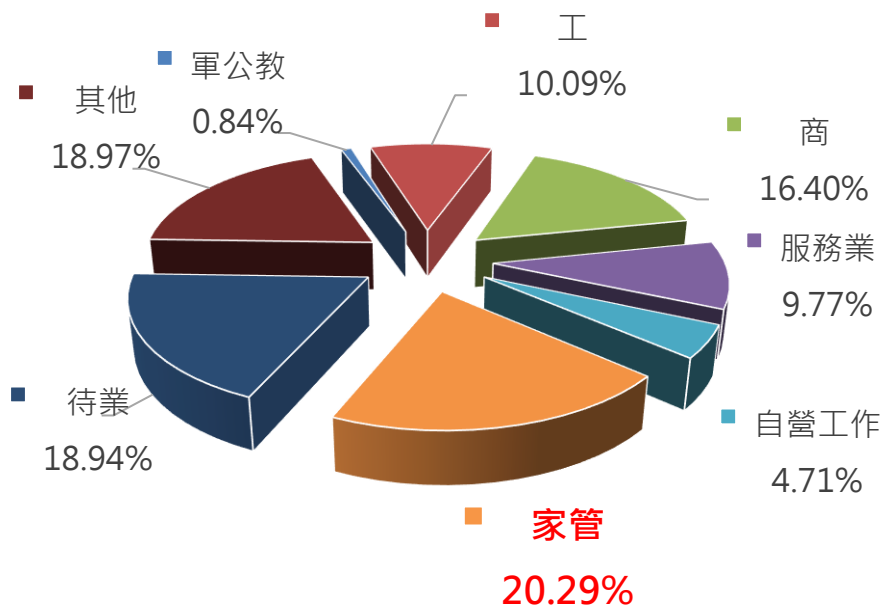
3. 客戶分析

為利業務推廣及落實政策方針，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，質借客戶以家管居多，占 20.29%；待業或無業者占 18.94%，從事商業者占 16.40%（詳圖三）。

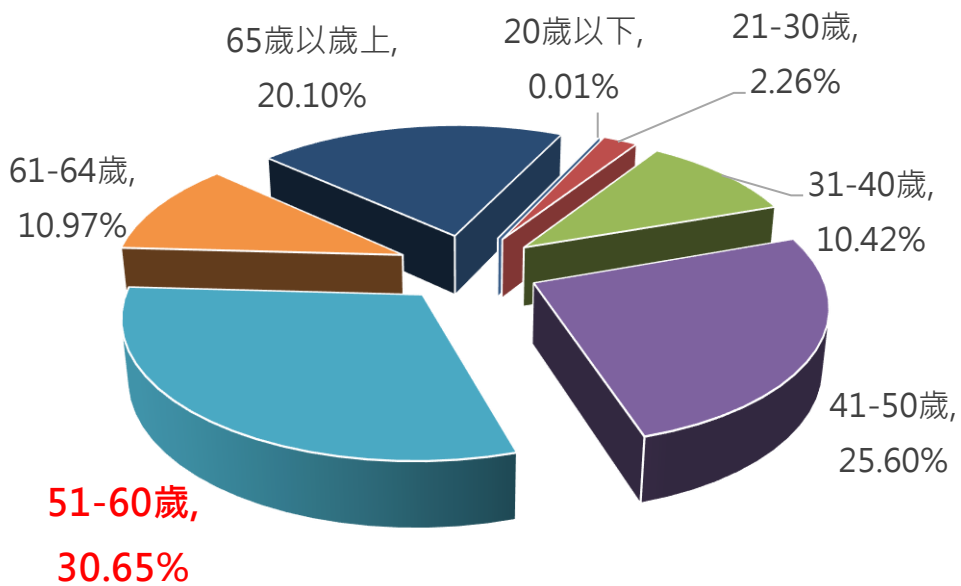
圖三 客戶職業分析統計圖



(2) 年齡

另客戶年齡以 51 至 60 歲者居多，占 30.65%，；次為 41 至 50 歲者，占 25.60%（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」報廢公產拍賣網站自 97 年啟用，迄 107 年 5 月底止計有 3,357 個機關參與合作，網站瀏覽逾 2,263 萬人次，登錄會員逾 7 萬 5 千人。
2. 107 年度出貨 14,088 件，成交金額約 5,737 萬元。開站迄今累計成交金額逾 5.79 億萬元，出售率達 81%，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。

二、重要成果

(一) 業務精進

1. 榮獲行政院第一屆政府服務獎（整體服務類）獎項肯定

本處屬全國唯二公營當舖之一，在財務自主的前提下，積極創新服務及簡化作業流程，提升服務品質並強化社會關懷，致力成為民眾「過生活的好朋友」，於 107 年榮獲行政院第一屆政府服務獎殊榮之肯定。

2. 推廣優惠質借利率

本處自 105 年 6 月 1 日起實施「臺北市民優惠質借利率」措施，復自 106 年 6 月 1 日起擴大適用對象，提供本市一般市民(0.66%)、弱勢族群(0.63%)及近六個月內向本府社會局申請急難或災害救助核准之遭逢變故家庭(0.63%)較優惠的質借月利率。迄

107 年 5 月底止累計嘉惠逾 2.8 萬人次。

3. 實施延長營業

本處松隆及中山分處分別於每週二、四，對外營業時間延長至下午 7 時 45 分，107 年迄 5 月底止累計服務 141 人次，受理 251 件。

4. 推辦高級錶類委外鑑定合作

突破鑑估瓶頸，與錶類專家合作簽訂委外鑑定契約，除增益本處服務內容，並兼顧員工與客戶權益。

5. 加強形象整合，推動業務行銷

- (1) 規劃刊登捷運燈箱、捷運車廂內及公車車體等平面圖像廣告。
- (2) 透過本處官方 LINE@帳號網路行銷，推播標售或其他業務訊息，自 106 年 10 月 26 日開通迄 107 年 5 月底止，好友數已突破 1,400 人，累計發送 35 則訊息。
- (3) 動員全體同仁參與地方區里活動或相關市政活動，設攤業務宣導，107 年度累計辦理 17 場次。
- (4) 與本府社會局聯繫合作，成立社福單一窗口，107 年度累計走訪社福單位 3 次
- (5) 接待育達商職商業經營科蒞處參訪體驗。
- (6) 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，107 年上半年度參與宣導 8 場次，頗獲好評。

6. 辦理鑑估專業能力檢定

為確保質借服務的公正及客觀，致力提升同仁鑑估專業能力，實施黃金、鑽石及手錶類鑑估能力檢定，服務櫃員按初、中、高分級之通過率分別為 47%、22%、7%。

(二) 公益服務

1. 免費提供民眾黃金、鑽石真偽鑑定

本處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，107 年度累計服務 30 人次，受理 147 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。107 年度累計核發 175 人次，發放金額 44.7 萬元。

3. 協助市民職訓就業

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，107 年度累計協助轉介 25 件書面求職登記。

(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；107 年上半年度業於 3 月 24 日辦理完竣。
- (3)依當舖業法規定及配合警政單位查贓需要，按月彙報質借資料。

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、火災保險。

參、107 年下半年度重點業務

一、「標售管理系統」開發

為減少現場標售之投標人所受時間或地域上之限制，並達短期大量去化同質性物品之目的，開發建置標售管理系統，透過網路媒合流當品或代辦標售之買賣雙方，簡化人工作業，並提升活動參與度。

二、臺北惜物網系統優化

規劃新增繳款管道(導入本府智慧支付平台及 ATM 轉帳)，並改善領貨流程等各項優化功能，提供使用者更優質之操作環境。

三、研議非現金支付管道

因應多元支付時代的來臨，規劃提供悠遊卡繳息及研議網路或其他電子支付管道，增進為民服務便利性。

四、拓展質借品項

考量國人持有黃金物品習慣改變及為降低金價波動對本處經營之影響，積極研議開發新質借品項，衡平業務發展，刻投入彩鑽物品收質可行性之研究，俾服務更多具小額資金需求之民眾。

肆、結語

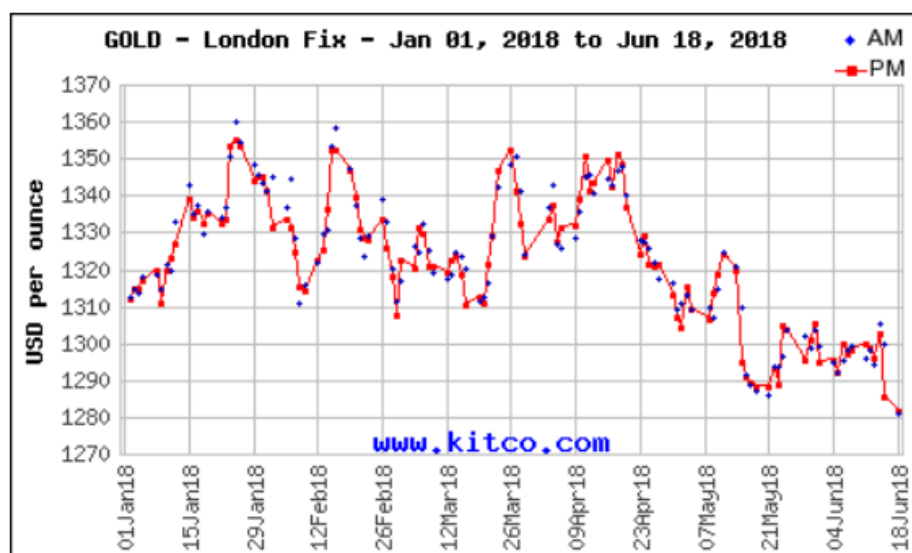
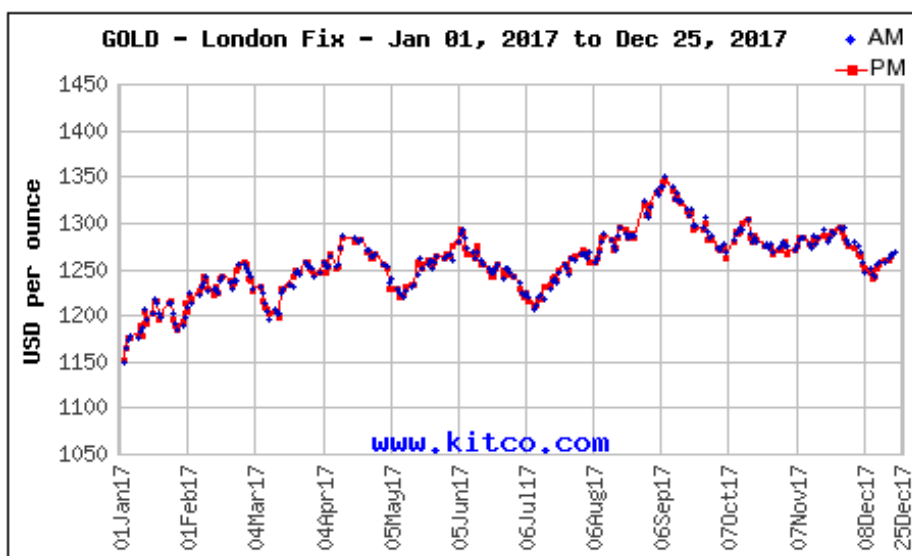
回顧歷史，公營當舖設立積極目的係以低利扶助經濟弱勢，消極目的則希望藉此制衡當舖業市場利率，爰本處均本設立初衷，以全國當舖業最低之質借利率，提供民眾小額融資服務，相較於民營當舖業者之法定月息 2.5%，本處月息為 0.68%，並實施本市市民及弱勢民眾優惠利率措施，最低可至月息 0.63%，近三年平均流當率僅約 2%，充分發揮救急紓困功能，照顧社會弱勢族群。

今後本處同仁自當本於「正直誠信」、「團隊合作」、「創新卓越」及「開放共享」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



2017 及 2018 金價走勢圖

2017 年上半年，政治不確定性引發的避險需求是驅動金價階段性上漲的最主要因素。具體而言：美國總統川普在上任後未能成功推出減稅等財政刺激措施，令市場失望，緊接著，美國空襲敘利亞、朝鮮核試驗、法國大選等地緣政治事件階段性提振金價。

2017 年下半年，9 月北韓進行核彈試射，地緣政治風

險遽升，推升金價突破 1,350 美元，惟預期美國經濟好轉及升息機率攀升，致金價回檔。

影響 2018 年上半年金價的關鍵因素在於市場對利率走升的預期、中美貿易戰及歐洲政局。5 月份美國財長努欽表示中美貿易停戰，市場避險情緒消退，打壓金價；6 月中旬聯準會（Fed）主席鮑威爾表示美國經濟穩健成長，提供 Fed 漸進升息的依據，帶動美元走強，金價隨之下滑。未來美元升值及聯準會鷹派的態度將致金價在中長期承受壓力。

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；目前每台兩可質借 30,000 元，經評估尚未達可調動範圍，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。