

臺北市議會第 13 屆第 1 次定期大會

臺北市動產質借處
工作報告



中華民國 108 年 3 月

目錄

壹、 前言	1
貳、 107 年度業務概況	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	6
二、 重要成果	6
(一) 業務精進	7
(二) 公益服務	9
(三) 安全控管	9
參、 108 年度重點業務	10
一、 開發「標售管理系統」	10
二、 拓展質借品項	10
三、 拓展臺北惜物網業務	11
肆、 結語	11
附錄－國際金價走勢分析	12

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。

近年更推動「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 年度業務概況

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	173,919	176,941	101.74%
營業總支出	155,226	147,319	94.91%
本期盈餘	18,693	29,622	158.47%

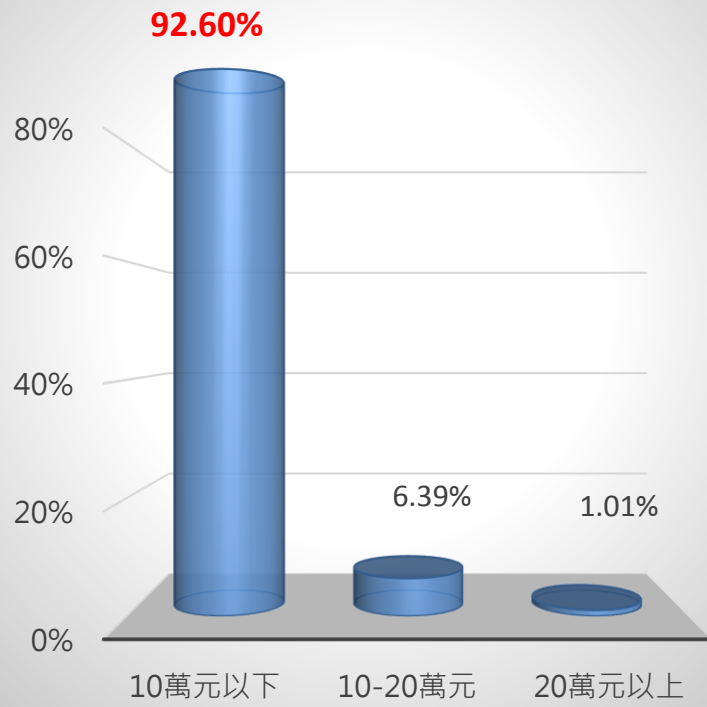
(二) 動產質借概況

項 目	期 初 餘 額	年度執行數	期 末 餘 額
質借人次(人)	26,405	53,500	26,158
質借件數(件)	36,928	67,695	36,634
質借金額(億元)	14.32	27.31	14.19

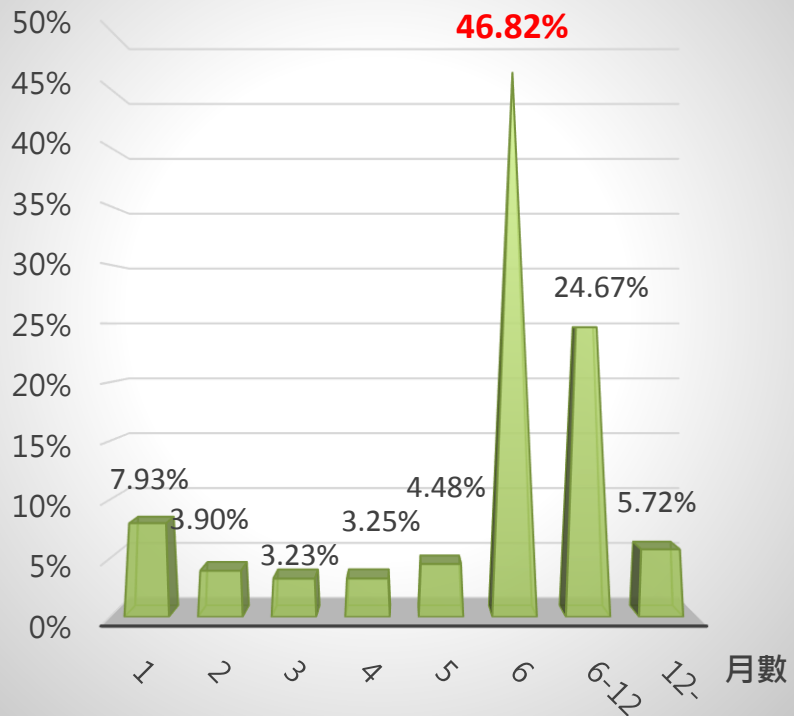
1. 質借件數分析

本年度質借 27 億 3,124 萬餘元，平均每人質借 **51,051 元**、每件約 **40,346 元**，單筆質借 10 萬元以下者約占全部質借件數之 92.60%；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 **46.82%**，其次為 6 至 12 個月者，占 24.67%，兩者合計達 71.49%，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 67,695 件中，黃金類質借物品達 62,667 件，占所有質借品項九成以上。

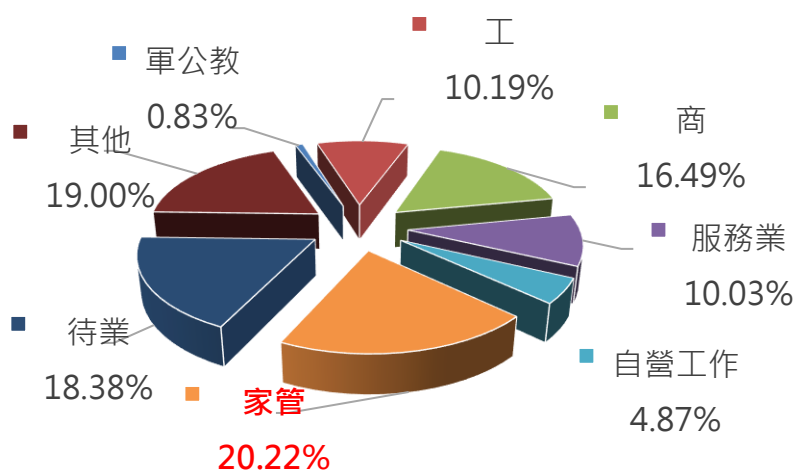
質借品項	質借件數	百分比	質借金額(萬元)	百分比
黃金	62,667	92.57%	258,085	94.49%
白金	105	0.16%	115	0.04%
鑽飾	3,951	5.84%	10,308	3.77%
裸鑽	132	0.19%	593	0.22%
其他	840	1.24%	4,024	1.47%
合計	67,695	100.00%	273,125	100.00%

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：

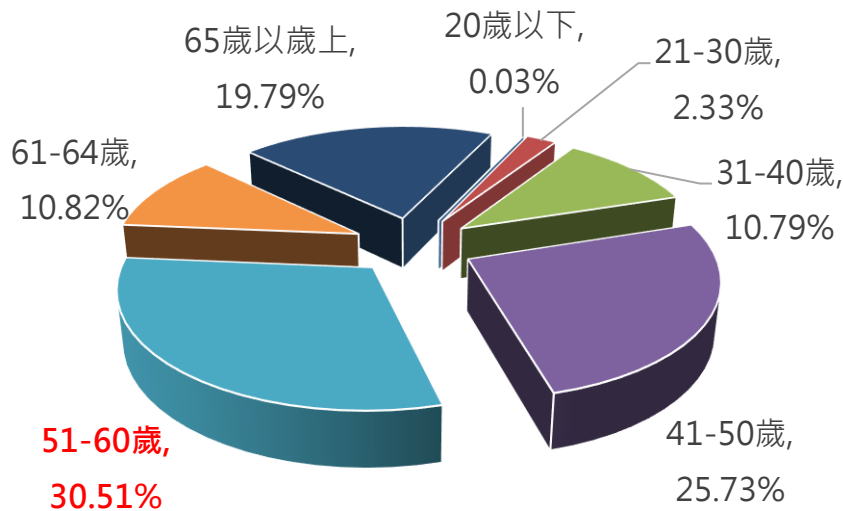
- (1) 職業：質借客戶以家管居多，占 20.22%；待業或無業者占 18.38%，從事商業者占 16.49%（詳圖三）。

圖三 客戶職業分析統計圖



(2) 年齡：客戶年齡以 51 至 60 歲者居多，占 30.51%；次為 41 至 50 歲者，占 25.73%（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 12 月底累計 3,939 個機關參與合作，網站瀏覽逾 2,780 萬人次，登錄會員 8 萬人以上。
2. 107 年度出貨 34,302 件，成交金額約 1.33 億元。開站迄今累計成交金額逾 6.55 億元，出售率達 81%，收款金額均繳入公庫增益收入。

二、重要成果

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ㄟ好朋友」，於 107 年榮獲行政院第一屆政府服務獎（整體服務類）殊榮之肯定。

（一）業務精進

1. 推廣優惠質借利率

實施「臺北市民優惠質借利率」措施，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家庭(0.63%)較優惠的質借月利率。107 年度累計嘉惠近 2 萬人次。

2. 開辦電子票證（悠遊卡）付款

自 107 年 9 月起提供悠遊卡繳息還本，迄 12 月底止，已有近 600 筆、11 萬餘元之電子票證交易。

3. 實施延長營業

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 年度累計服務 478 人次，受理 807 件。

4. 高級機械錶類委外鑑定合作

為突破鑑估瓶頸，107 年首度與錶類專家合作簽訂委外鑑定契約，受理 16 件，質借金額約 220 萬元；

5. 加強形象整合，推動業務行銷

(1)刊登捷運燈箱、捷運車廂、公車車體及候車亭等

平面圖像廣告，估計曝光量逾 192 萬人次。

- (2) 建立官方 LINE@帳號，推播標售或其他業務訊息並限時舉辦好友問答抽獎活動，迄 107 年 12 月底止，好友數已突破 2,306 人，107 年度累計發送 93 則訊息。
- (3) 採購 Yahoo 原生廣告(影片)，透過 Yahoo 網站播放本處「過生活ㄟ好朋友」宣傳影片，2 個月約曝光 1,321,097 次，5,528 次點擊(點擊率為 0.42%)。
- (4) 惜物網部分，則函請各合作機關於官網設置連結、委請臺北電台協助託播，採購 google 關鍵字搜尋網路行銷，2 個月曝光 3.76 萬次，3,900 次點擊(點擊率為 10.37%)、刊登捷運車廂內廣告，預估曝光量逾 143 萬人次。
- (5) 動員全體同仁參與地方區里活動(分處)或相關市政活動(水岸端午嘉年華、國家防災日及瑞信公益路跑)，設攤業務宣導，107 年度累計辦理 46 場次。
- (6) 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 18 次。
- (7) 接待育達商職商業經營科等蒞處參訪體驗 5 場次。
- (8) 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 年度參與宣導 12 場次。

6. 辦理鑑估專業能力分級檢定

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初、中、高級檢定，107 年度計有 4 人通過初級檢定，4 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

提供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 304 人次，受理 968 件物品鑑定。

2. 發送客戶祝福金

關懷弱勢族群，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 357 人次，發放金額 91.4 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 50 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 年度分別於 3 月 24 日及 9 月 29 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、108 年度重點業務

一、開發「標售管理系統」

以「快速、大量」去化流當品及各機關「高同質性」的報廢公產為目標，建置「標售管理系統」，全程 e 化繳納押標金、投標及開標等作業，迄 108 年 2 月底止開發進度達 85%，預計 6 月份辦理系統驗收。

二、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，推動彩鑽委外鑑定以衡平業務發展。

三、拓展臺北惜物網業務

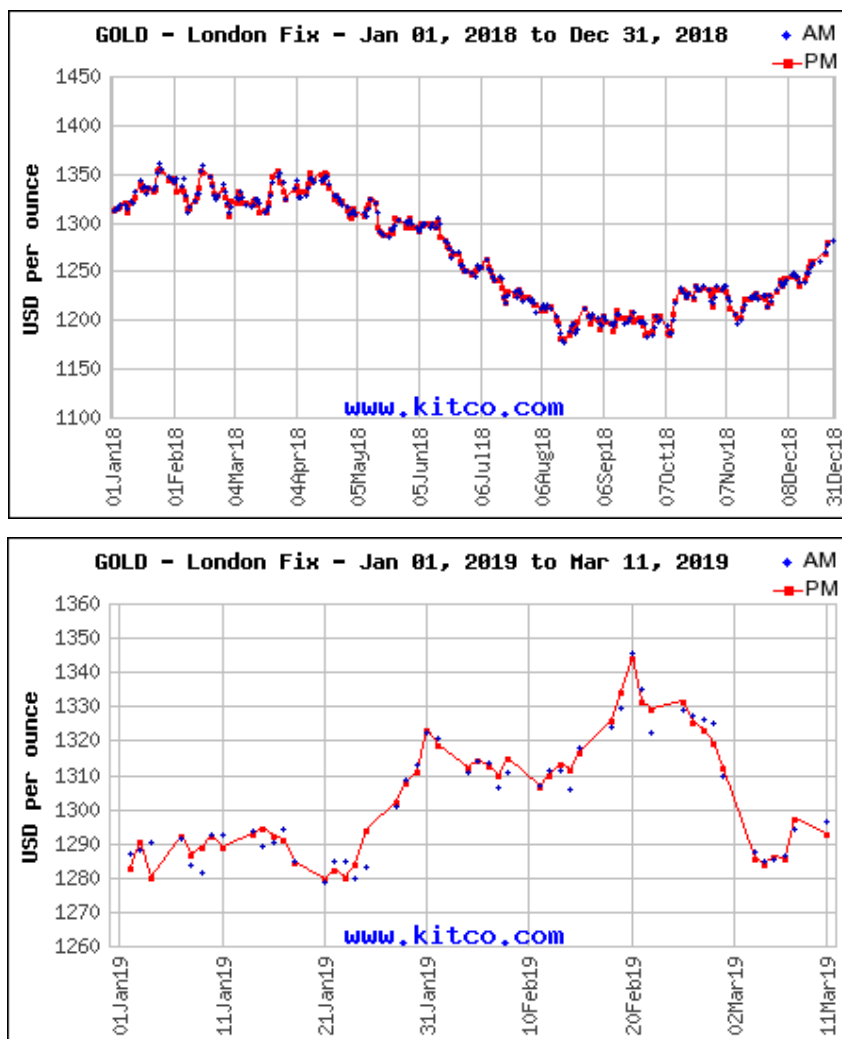
除拓展新的合作機關外，規劃拜會使用率較低之已簽約合作機關，提供相關協助，以提升機關上架率及網站營運量能。

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 1.32%，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



2018 及 2019 金價走勢圖

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 (+) 及歐洲政局動盪 (+)。隨著貿易戰升溫及西方國家對敘利亞發射飛彈、義大利政局不安等緊張情勢，避險買盤有助於維持金價在 1,300 美元至 1,350 美元之間，惟下半年貿易戰的問題延燒，使大量資金回歸市場較看好的美元，加上歐元區前景不明，美元指數盤堅，在 9 月 27 日凌晨 Fed 如預期升息 1 碼後，

金價下探至 1,180 美元。第四季因美國經濟的不確定性，另 Fed 發言趨向保守，市場預期升息速度放緩，提高黃金避險吸引力，為金價創造上漲空間。

瑞銀分析師表示，雖然 2018 年黃金並未發揮避險特性，然 2019 年情況可能改變，因美元及股市的疲軟可支撐金價，此外，經濟擴張週期接近尾聲，亦提高黃金投資的吸引力。

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，將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。