

臺北市議會第 13 屆第 2 次定期大會

臺北市動產質借處
工作報告



中華民國 108 年 9 月

目錄

壹、 前言	1
貳、 108 年上半年度業務概況.....	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.....	7
(一) 業務精進	7
(二) 公益服務	9
(三) 安全控管	9
參、 108 年下半年度重點業務.....	10
一、 完成「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	10
肆、 結語	11
附錄一 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 108 年上半年度重要工作執行情形扼要報告如后：

臺北市動產質借處 108 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、108 年上半年度業務概況(迄 6 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	87,205	85,230	97.74%
營業總支出	74,873	66,625	88.98%
本期盈餘	12,331	18,605	150.88%

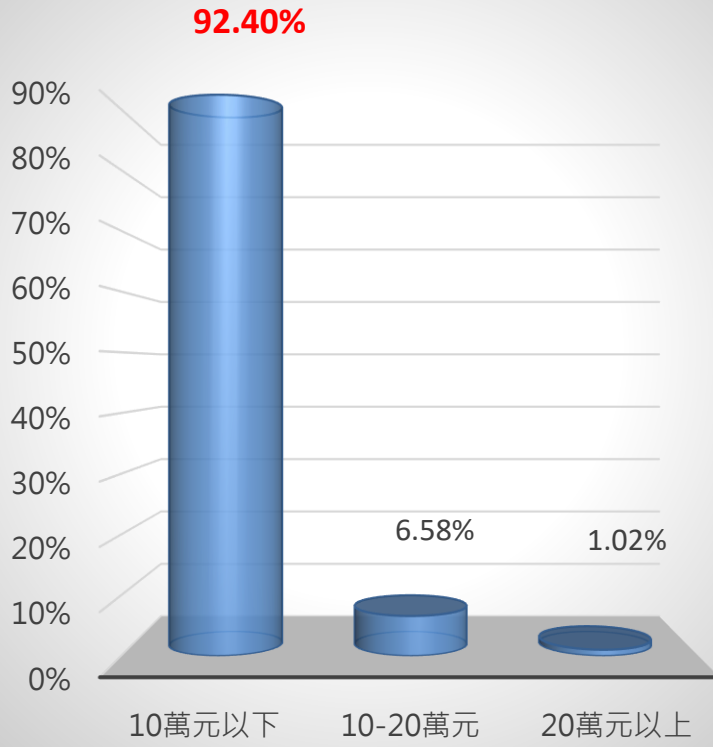
(二) 動產質借概況

項 目	期 初 餘 額	上半年度 執行數	期 末 餘 額
質借人次(人)	26,158	26,308	25,650
質借件數(件)	36,634	33,597	35,951
質借金額(億元)	14.19	13.87	14.02

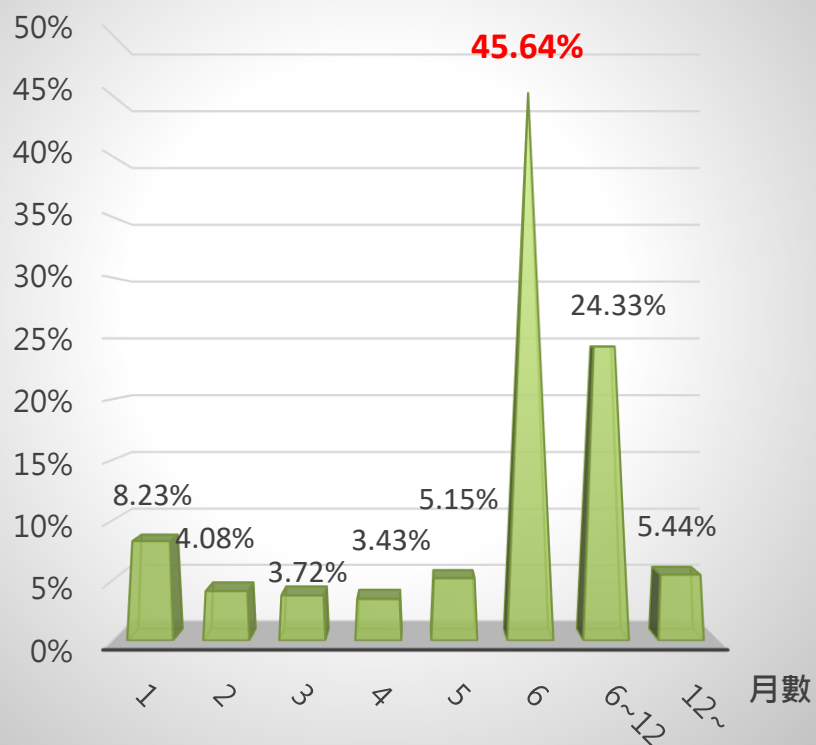
1. 質借件數分析

本年上半年度質借 13 億 8,704 萬餘元，平均每人質借 52,723 元、每件約 41,285 元，單筆質借 10 萬元以下者約占全部質借件數之 92.40%；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 45.64%，其次為 6 至 12 個月者，占 24.33%，兩者合計達 69.97%，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

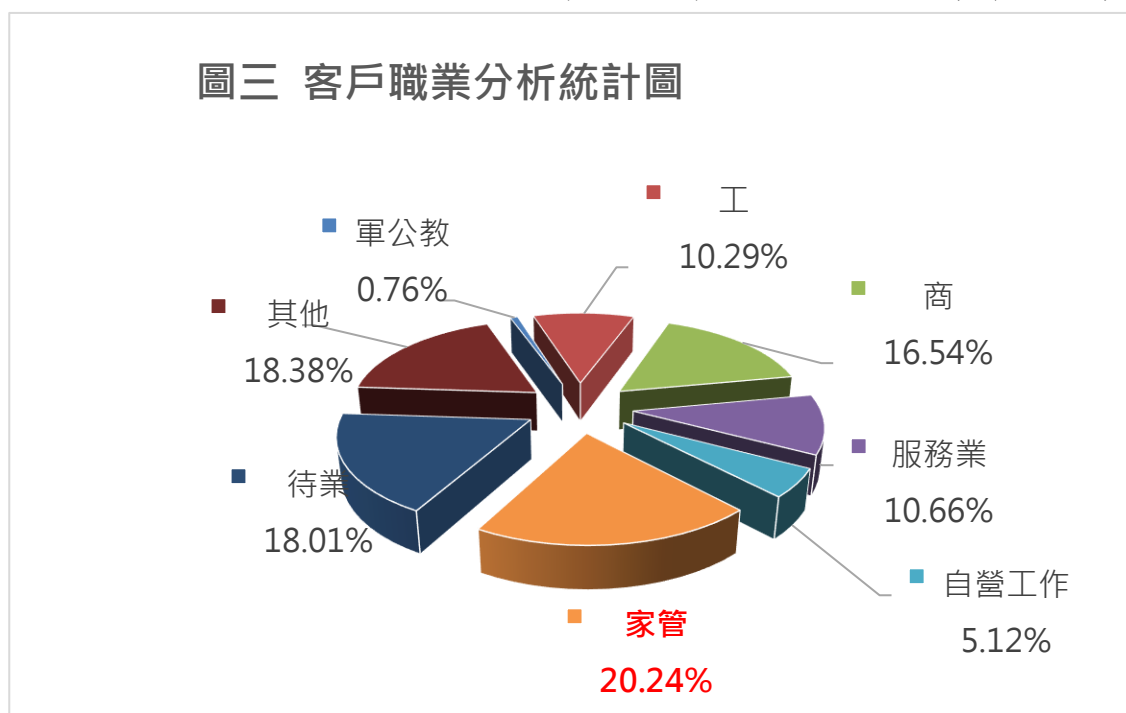
本處質借物品以黃金為大宗，上半年度受理質借 33,597 件中，黃金類質借物品達 31,115 件，占有質借品項九成以上。

質借品項	質借件數	百分比	質借金額(萬元)	百分比
黃金	31,115	92.61%	130,698	94.23%
白金	69	0.21%	69	0.05%
鑽飾	1,952	5.81%	5,331	3.84%
裸鑽	56	0.17%	376	0.27%
其他	405	1.20%	2,230	1.61%
合計	33,597	100.00%	138,704	100.00%

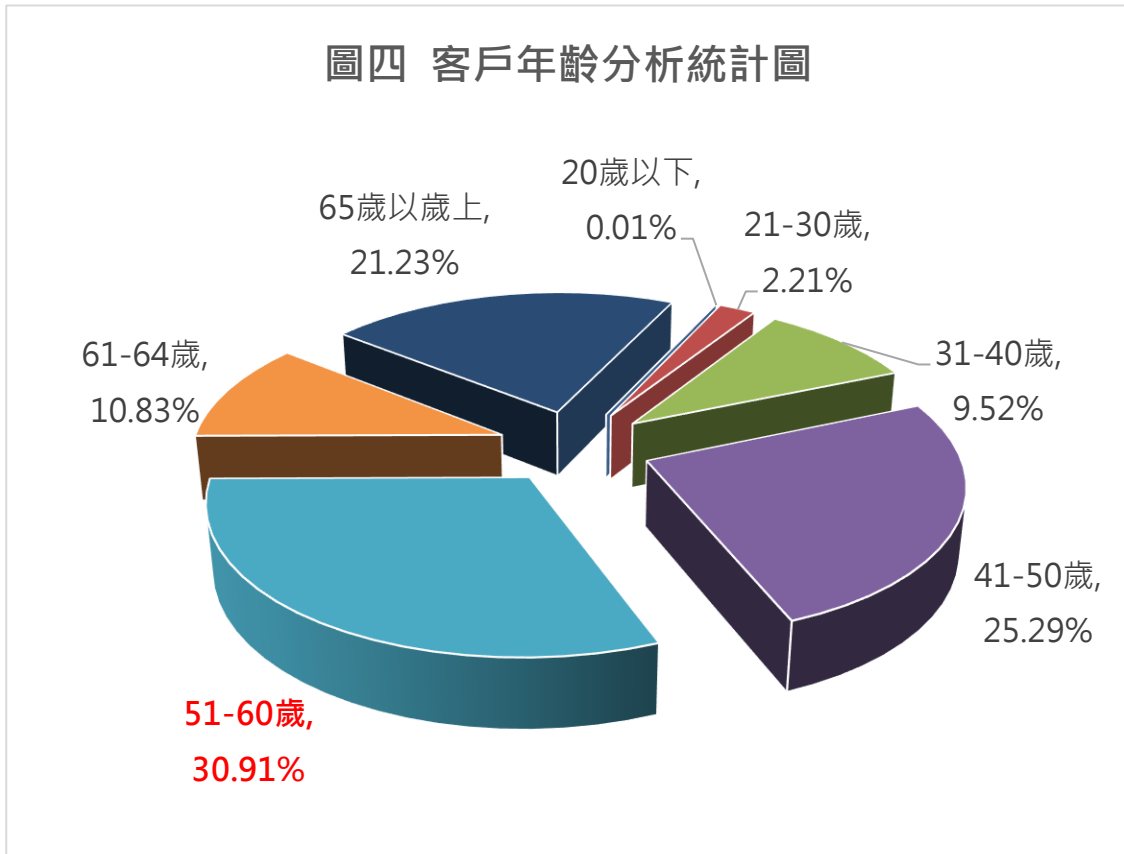
3. 客戶分析

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 20.24%；其他類者占 18.38%，待業或無業者占 18.01%（詳圖三）。



(2) 年齡：客戶年齡以 51 至 60 歲者居多，占 30.91%，次為 41 至 50 歲者，占 25.29%（詳圖四）。



(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 108 年 6 月底累計 3,969 個機關參與合作，網站瀏覽逾 3,456 萬人次，登錄會員 8 萬人以上。
2. 108 年半年度出貨 19,855 件，成交金額約 8,574 萬元。開站迄今累計成交金額逾 7.40 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」好朋友」。108 年上半年重要工作成果說明如下：

(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。上半年度累計嘉惠近 1 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 108 年 6 月底止，已有 2,599 筆、85 萬餘元之電子支付交易。

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，上半年度累計服務 308 人次，受理 507 件。

4. 特殊收質品項委外鑑定合作

為突破鑑估瓶頸，自 107 年起與錶類專家合作簽訂契約，就勞力士以外之高級手錶委外鑑定，上半年度受理 20 件，質借金額約 247 萬元。另亦規劃彩

鑽委外鑑定收質，以擴大收質範圍。

5. 加強形象整合，推動業務行銷

- (1)刊登捷運燈箱廣告。
- (2)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 108 年 6 月底止，好友數突破近 3,000 人，108 年上半年度累計發送 38 則訊息。
- (3)惜物網部分，上半年新增 16 個合作機關於官網設置惜物網網站連結；3 月 29 日委請臺北電台協助託播；拜會國有財產署、嘉義縣政府、嘉義市政府、雲林縣政府協助所屬機關學校推動惜物網拍賣作業。
- (4)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、119 防災宣導及親水節暨防治菸品稅捐逃漏宣導），設攤業務宣導，上半度累計辦理 31 場次。
- (5)與本府社會局聯繫合作，成立社福單一窗口，上半年度走訪社福單位 4 次。
- (6)接待本市建成、古亭地政事務所政府服務品質獎參訪、稅捐稽徵處及中正區公所等蒞處業務參訪體驗 3 場次。
- (7)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，上半年度參與宣導 7 場次。

6. 惜物網新增繳款管道

擴充臺北惜物網會員繳款管道，自 108 年 2 月 11 日起增加智慧支付平台(pay.taipei)及 ATM 繳款方式，截至 6 月 30 日共 4,259 件，繳款金額 440 萬餘元。

(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，上半年度累計服務 162 人次，受理 406 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。上半年度累計核發 190 人次，發放金額 48.5 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，上半年度累計協助轉介 36 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：108 年度分別於 1 月 12 日及 7 月 27 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 年下半年度重點業務

一、完成「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，預計 9 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，辦理彩鑽委外鑑定及研議收質電動機車以衡平業務發展。

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。

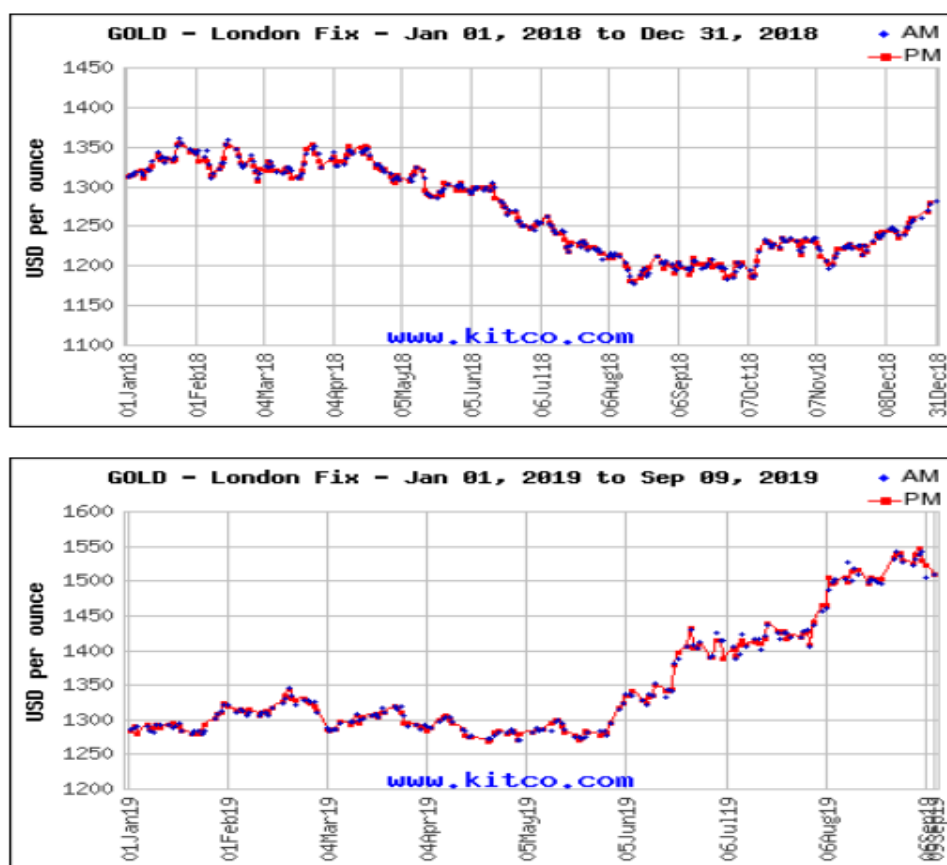
肆、結語

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

綜觀 2019 年上半年總體情況，全球央行開啟降息週期的概率正在不斷加大。當然目前市場關注度相對最高的還是美聯儲未來的貨幣政策導向。近期中美貿易戰提升了全球經濟的不確定性，全球各國央行紛紛採取寬鬆政策，貨幣供給量增加。

世界黃金協會(WGC)公佈數據顯示，2019 年第二季黃金供給量增加 6%，主因金礦產量增加，以及受惠於金價上漲回流金增加 9%；第二季需求量較去年同期增加 84 公噸，上半年總需求量為 2,182 公噸，較去年同期增加

8%。另 ETF 黃金持倉量第二季增加 67.2 公噸，達到 6 年高位 2,548 公噸。

中美貿易戰火升溫，雙方互相提高關稅，高盛證券分析師研判在明年美國總統大選之前將難以達成協議，貿易壁壘對全球經濟的傷害成為常態，以避險為目的的資金熱潮將難以退出黃金市場。

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；2019 年分別於 4 月 15 日及 9 月 9 日調升 2 次黃金質借標準，目前每台兩可質借 34,000 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。