

臺北市議會第 13 屆第 6 次定期大會

臺北市動產質借處  
工作報告



中華民國 110 年 9 月



## 目錄

壹、 前言 .....	1
貳、 110 上半年度業務概況(迄 6 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) 質借業務 .....	7
(二) 附屬事業－臺北惜物網 .....	10
(三) 公益服務 .....	10
參、 110 下半年度重點業務 .....	11
一、 推動轉帳繳息免臨櫃櫃服務 .....	11
二、 優化臺北惜物網網站頁面 .....	11
三、 辦理快閃購活動 .....	11
肆、 結語 .....	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」及「強化優質服務」等 3 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 7 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 110 年上半年度重要工作執行情形扼要報告如後：

## 臺北市動產質借處 110 年度策略地圖

<p><b>〔使命〕</b>                  提升質借效能 創造多元價值                  推動服務革新 強化社會關懷</p>	<p><b>〔願景〕</b>                  確保質借永續                  打造精品服務</p>	<p><b>〔核心價值〕</b>                  正直誠信 團隊合作                  創新卓越 開放共享</p>
--	--	--

	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
策略目標	顧客 C	AC1 提升服務量能	BC1 提升資產處分效益 BC2 精進媒合平台效能	CC1 優化服務品質 CC2 加強業務宣傳
	財務 F	AF1 致力開闢財源 AF2 提高預算執行效能	BF1 活化資產運用	CF1 擴展多元質借服務 CF2 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 整合跨域公產資源	CP1 優化智慧服務 CP2 致力標準作業
	學習成長 L	AL1 落實人力管理	BL1 提升跨域人力技能	CL1 強化專業職能

## 貳、110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 數	執 行 數	執行數占預算 數比率
營業總收入	88,269	82,576	93.55%
營業總支出	71,141	64,006	89.97%
稅前淨利	17,128	18,570	108.42%

#### (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)	22,971	20,249	22,236
質借件數(件)	31,768	25,857	30,869
質借金額(億元)	14.18	12.33	14.09

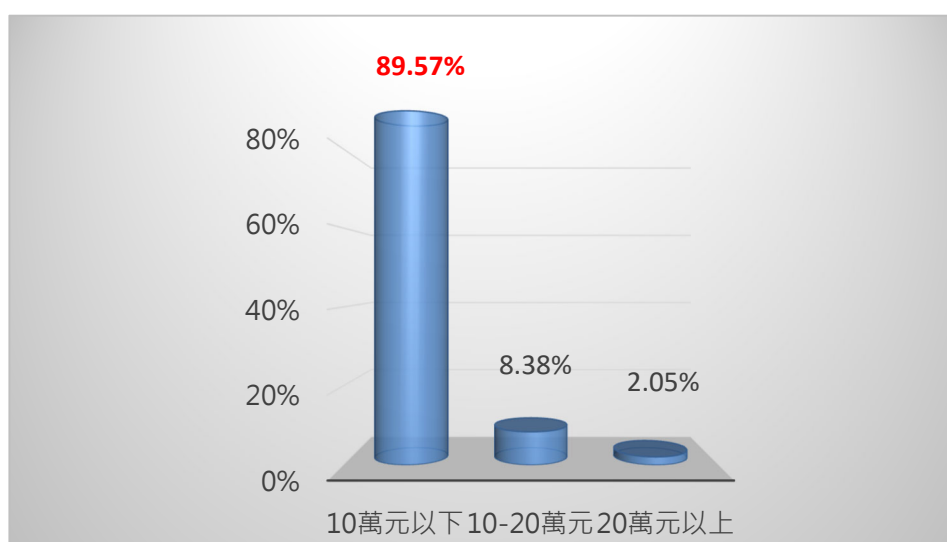
##### 1. 質借品項以黃金為主(占九成)

本處質借物品以黃金為大宗，本年上半年度受理質借 25,857 件中，黃金類質借物品達 23,691 件，占所有質借品項 91.62%。

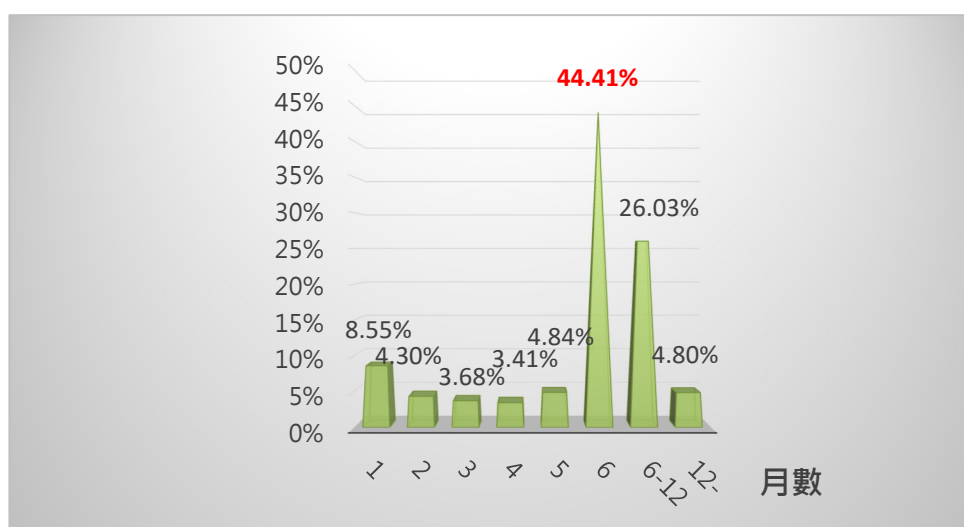
質借品項	質借件數	%	質借金額(萬元)	%
黃金	23,691	91.62	116,277	94.29
白金	81	0.32	106	0.08
鑽飾	1,604	6.20	4,294	3.48
裸鑽	42	0.16	191	0.15
其他	439	1.70	2,452	2.00
合計	25,857	100.00	123,320	100.00

## 2. 客戶質借以短期、小額資金需求為主

110 年上半年度質借金額 12 億 3,320 萬餘元，平均每人質借 60,902 元、每件約 47,693 元，單筆質借 10 萬元以下者約占全部質借件數之 89.57%；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 44.41%，其次為 6 至 12 個月者，占 26.03%，兩者合計達 70.44%，顯見本處服務客戶多屬短期、小額之資金需求（詳圖一及圖二）。



圖一 質借金額分析統計圖

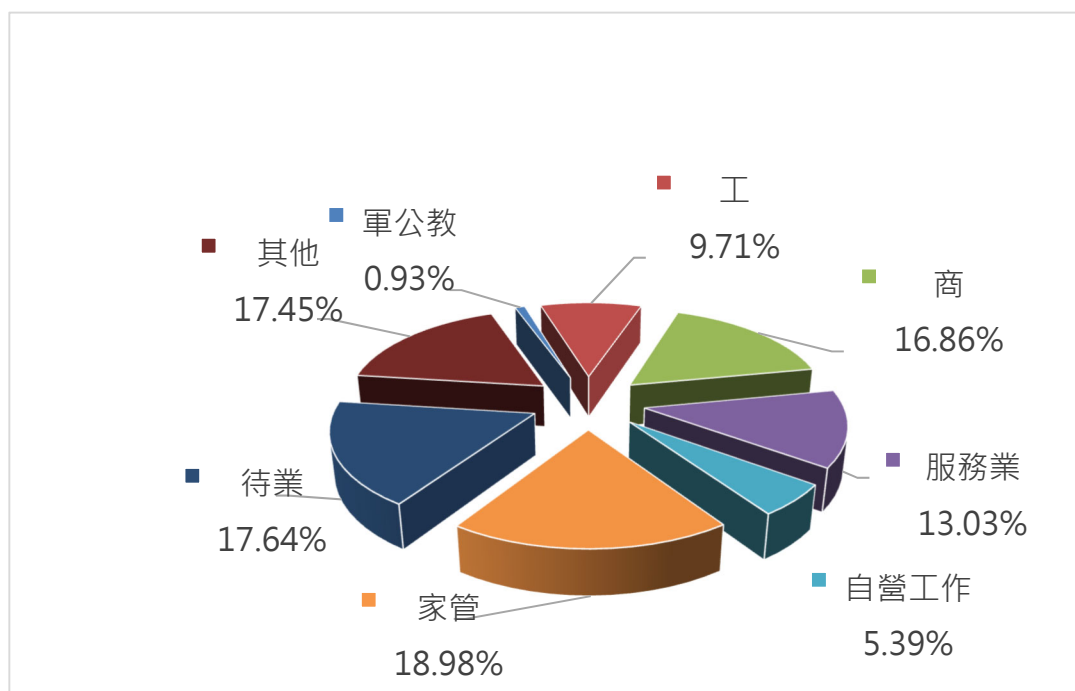


圖二 質借期間分析統計圖



### 3. 質借客戶職業以不具備銀行授信特徵為主

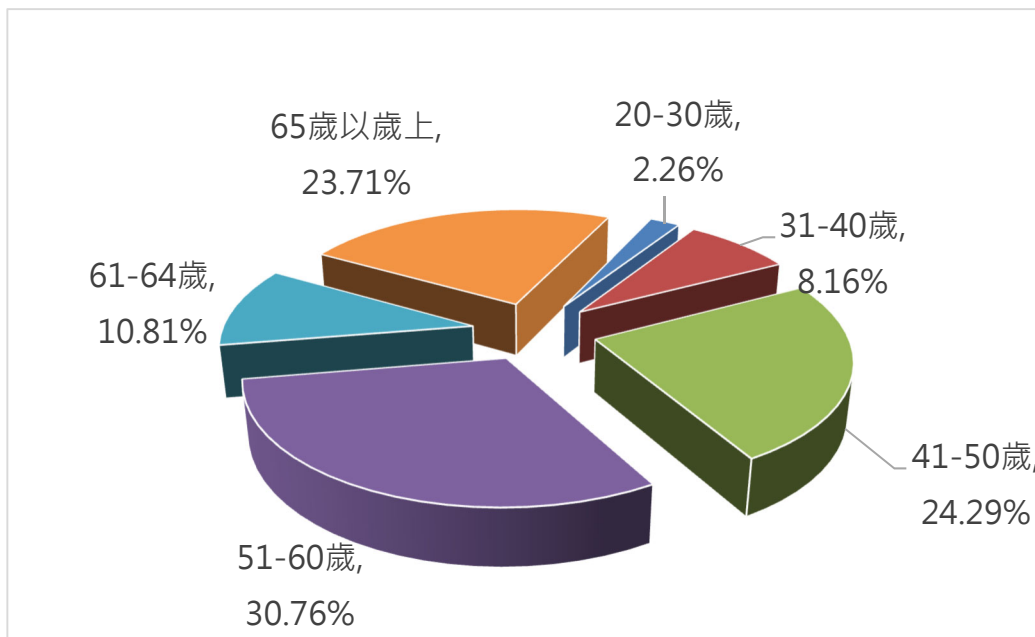
依質借客戶職業統計資料分析，質借客戶以家管居多，占 18.98%；待業或無業者占 17.64%，兩者合計達 36.62%，顯見本處服務客戶職業多屬無固定薪資，較難透過銀行授信借貸（詳圖三）。



圖三 客戶職業分析統計圖

### 4. 質借客戶多為家中經濟支柱

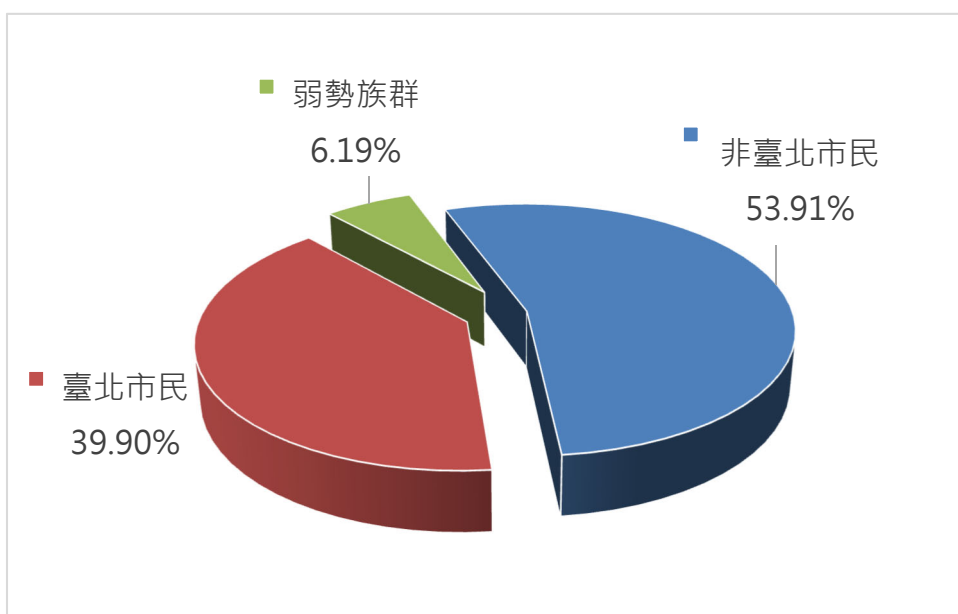
依質借客戶年齡統計資料分析，質借客戶年齡以 51 至 60 歲者居多，占 30.76%；次為 41 至 50 歲者，占 24.29%兩者合計達 55.05%，顯見本處服務客戶多為青壯年族群，為家中經濟支柱（詳圖四）。



圖四 客戶年齡分析統計圖

### 5. 質借客戶半數皆非設籍本市

依質借客戶戶籍資料分析，臺北市市民占 39.9%，非臺北市市民占 53.91%，顯見本處全國最低的質借利率，不但本市市民受惠，更吸引其他縣市客戶至本處借貸（詳圖五）。



圖五 客戶族群分析統計圖

### (三) 附屬事業－臺北惜物網

本處除經營動產質借核心業務外，並積極推動附屬事業「臺北惜物網」，增加業外收入。97年起建置報廢公產網路競價拍賣交易平台，增益基金收入，進而促進資源再利用。

迄110年6月底，登錄會員達11萬人，參與拍賣機關達4,098個，累計成交件數30.7萬件，成交金額達11.32億元。

項目	累計至110年6月底止
登錄會員數(人)	11.2萬
拍賣機關總數(個)	4,098
出貨結案件數(件)	30.7萬
成交總金額(元)	11.32億
瀏覽人次(人次)	6,040萬
平均出售率(%)	80%

## 二、重要成果

110年上半年度重要工作成果說明如下：

### (一) 質借業務

#### 1. 擴大優惠質借利率

實施「臺北市民優惠質借利率」措施，提供本市一般市民(0.62%)、弱勢族群(0.45%)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(0.45%)較優惠的質借月利率，110年上半年度受惠民眾近7千人，減少利息支出290萬元。

## 2. 因應嚴重特殊傳染性肺炎紓困提供優息措施

針對受中央紓困補助者，減收 110 年 5 月至 7 月 75%及 8 月至 10 月 50%質借利息，截至 8 月底受理 934 件(311 人)，已核定減免本金 6,042 萬餘元之利息(利息減收 631,559 元)。考量質借期間以 6 個月為主，且利息為換票時核計，爰本案優息受理期間截至 12 月 31 日止，預計下半年疫情趨緩後客戶將陸續辦理。

## 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，惟自 5 月中旬因應疫情升溫，暫停延長營業服務，110 年上半年度累計服務 239 人次，受理 389 件。

## 4. 賡續推辦櫃台無現金交易作業

為推辦服務櫃台無現金交易作業，提供電子票證(悠遊卡)及本府智慧支付平台繳息還本，上半年度計 1,053 筆、交易金額 34 萬餘元之電子支付交易。

## 5. 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 32 件，質借金額約 394.5 萬元。

## 6. 加強形象整合，推動業務行銷(含惜物網)

### (1) 刊登廣告

- a. 刊登捷運燈箱平面圖像廣告。
- b. 請各合作機關於官網設置惜物網網址連結、並委請臺北電台協助託播。

## (2) 網路行銷

- a. 官方 LINE@帳號推播標售或其他業務訊息，迄 110 年 6 月底止，好友數 4,550 人，上半年度累計發送 6 則訊息。
- b. 拍攝「臺北惜物網 創造新價值」宣導影片，委請各機關託播行銷，並於捷運車站及網路平台擴大宣傳。

## (3) 業務宣導

- a. 動員全體同仁參與地方區里活動(分處)或相關市政活動，設攤業務宣導，上半年度累計辦理 17 場次。
- b. 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 1 場次。

## (4) 課程設計

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」，並進一步提供質借業務資訊，上半年度參與宣導 4 場次。

## 7. 賡續落實安全控管機制

- (1) 除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；每年實施二次質物實地盤點，110 年度分別於 1 月 10 日及 7 月 24 日辦理完竣。
- (2) 各營業分處裝設金庫門自動定時鎖、可調式金庫密碼鎖、裝置 24 小時數位自動錄影監視設備及保全系統，及投保現金、質物、火災保險，並按月辦理

2 次電話語音自動報案系統測試。

## (二) 附屬事業－臺北惜物網

### 1. 賡續辦理惜物網業務

為擴大網站經營規模，有效提升經營效率，持續拜會中央與地方政府機關加入惜物網共同參與，110 年上半年度，機關參與數增加 37 個，會員人數新增 11,386 人，出貨件數增加 18,213 件，成交金額約 9,961 萬元。

### 2. 拓展快閃購活動

110 年度起考量拍賣物品特性及民眾不同需求，不定期推出「快閃購」活動，將一般採暗標、繳納押標金之現場標售方式，改以活動方式在惜物網上標售，以「快速」去化流當品及各機關「大量、高同質性」的報廢公產。110 年辦理 3 場快閃購活動，共標售 90 件流當品、代辦桃園市警察局 61 部警用除役機車標售及臺北市環保局 82 部再生腳踏車。

### 3. 持續推廣使用智慧支付及 ATM 無現金繳款

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，110 年上半年度共 9,887 件，佔當年度總繳款件數 47.3%，繳款金額 2,859 萬餘元，佔當年度總繳款金額 26.6%。

## (三) 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，上半年度累計服務人 122 次，受理 370 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 183 人次，發放金額 47.1 萬元。

## 3. 協助市民就業轉介服務

與就業服務處合作，提供市民就業服務資訊，並轉介民眾求職申請表單等，上半年度累計協助轉介 17 件書面求職登記。

# 參、110 下半年度重點業務

## 一、推動轉帳繳息免臨櫃櫃服務

因應後疫情時代轉型，並持續推動服務櫃台無現金交易作業，規劃提供轉帳繳息免臨櫃服務之便民措施。

## 二、優化臺北惜物網網站頁面

維護臺北惜物網競價公平性，兼顧競標秩序及競標過程之流暢性，規劃網站系統功能優化，修正部分競價規則及首頁服務分流，並導入響應式網頁，以提升網站整體服務效能。

## 三、辦理快閃購活動

110 年上半年度已辦理 3 場次，下半年預計辦理 3 場

次，以提升臺北惜物網綜效。

#### 肆、結語

回顧歷史，本處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%，本處月息為非臺北市民 0.68%，109 年 8 月 1 日起擴大差別優惠利率，本市市民月息 0.62%及弱勢民眾月息 0.45%，近三年平均流當率僅約 1.35%，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

召集人及各位議員不吝指教。謝謝！