

臺北市議會第 13 屆第 7 次定期大會

臺北市動產質借處  
工作報告



中華民國 111 年 3 月



## 目錄

壹、 前言.....	1
貳、 110 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 .....	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 .....	11
參、 111 年度重點業務.....	12
一、 持續檢討質借利率 .....	12
二、 拓展質借品項－銀製品 .....	12
三、 開拓新住民客群 .....	12
四、 新增康復祝福金 .....	12
五、 臺北惜物網持續擴大跨域合作 .....	12
六、 賡續精進同仁鑑估作業能力及服務品質 .....	12
七、 辦理快閃購活動 .....	13
肆、 結語.....	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 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 數	執 行 數
營業總收入	183,427	165,803
營業總支出	160,404	137,405
本期淨利	23,023	28,398

#### (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	43,417	21,661
質借件數(件)	31,768	56,316	30,338
質借金額(億元)	14.18	27.34	13.95

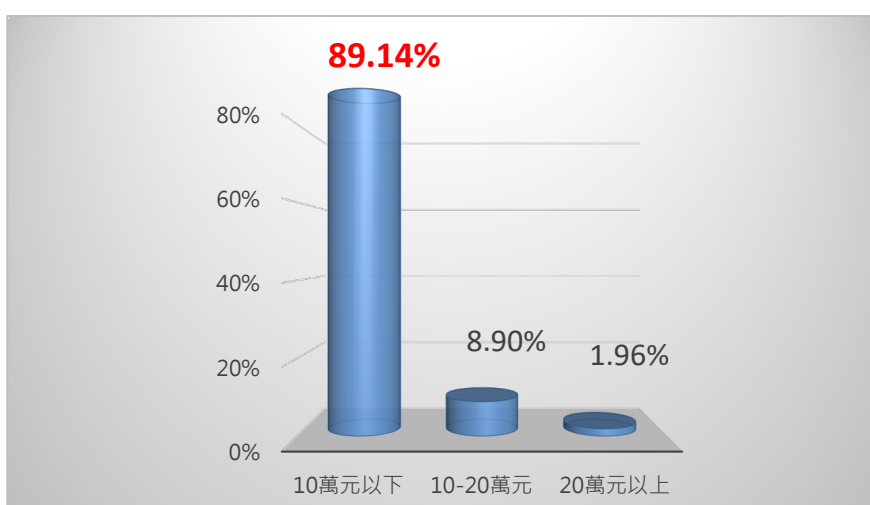
##### 1. 質借品項以黃金為主(占九成)

本處質借物品以黃金為大宗，本年度受理質借 56,316 件中，黃金類質借物品達 51,656 件，占所有質借品項 91.73%。

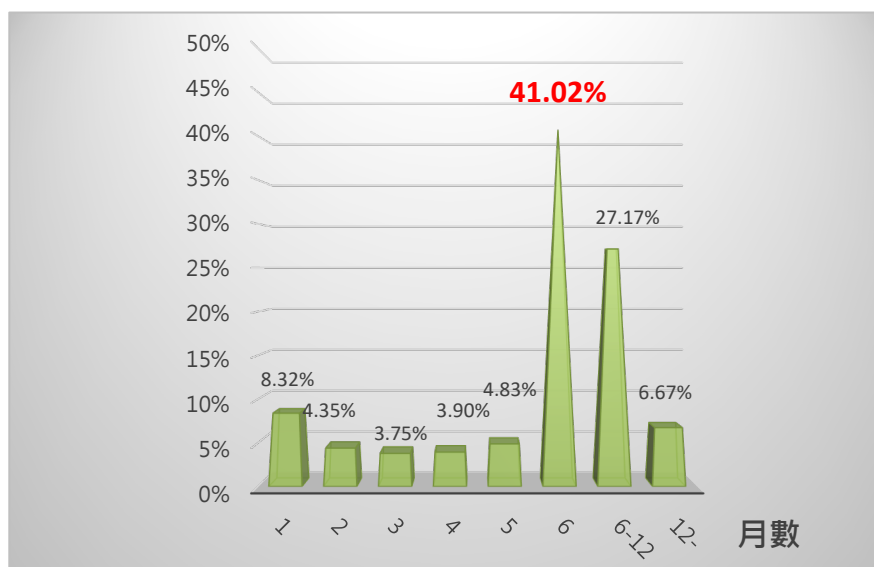
質借品項	質借件數	%	質借金額(萬元)	%
黃金	51,656	91.73	257,701	94.24
白金	182	0.32	255	0.09
鑽飾	3,405	6.05	8,999	3.29
裸鑽	131	0.23	540	0.20
其他	942	1.67	5,961	2.18
合計	56,316	100.00	273,456	100.00

## 2. 客戶質借以短期、小額資金需求為主

110 年度質借金額 27 億 3,456 萬元，平均每人質借 62,984 元、每件約 48,557 元，單筆質借 10 萬元以下者約占全部質借件數之 89.14%；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 41.02%，1 年以內合計達 93.33%，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

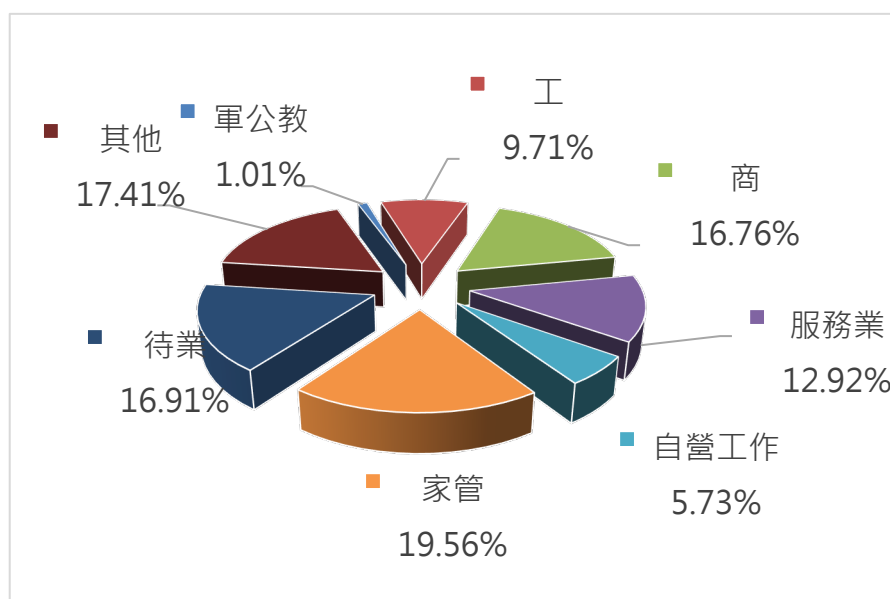


圖二 質借期間分析統計圖



### 3. 質借客戶職業以不具備銀行授信特徵為主

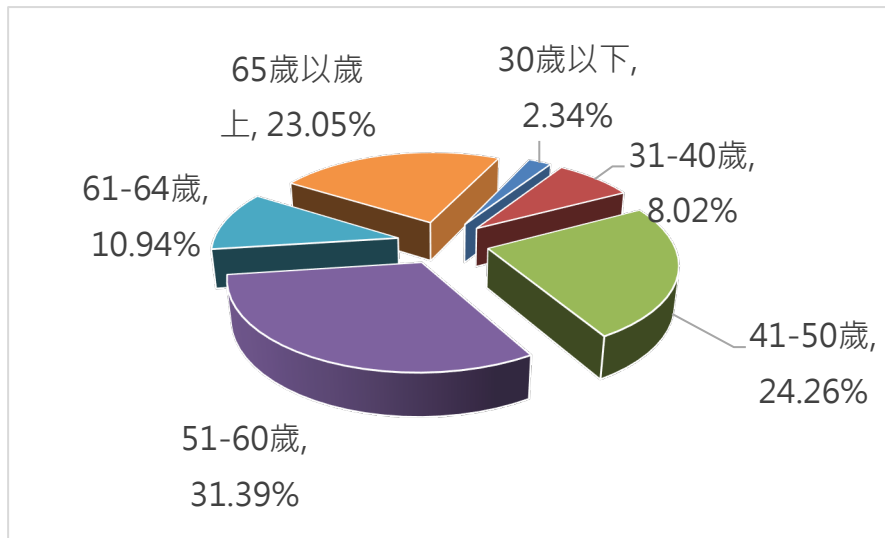
依質借客戶職業統計資料分析，質借客戶以家管居多，占 19.56%；待業或無業者占 16.91%，兩者合計達 36.47%，顯見本處服務客戶職業多屬無固定薪資，較難透過銀行授信借貸（詳圖三）。



圖三 客戶職業分析統計圖

### 4. 質借客戶多為家中經濟支柱

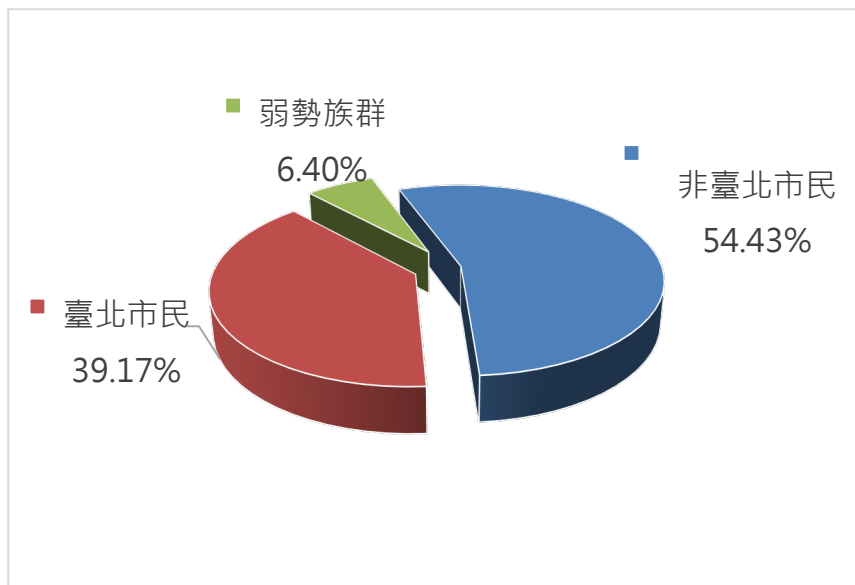
依質借客戶年齡統計資料分析，質借客戶年齡以 51 至 60 歲者居多，占 31.39%；次為 41 至 50 歲者，占 24.26%兩者合計達 55.65%，顯見本處服務客戶多為青壯年族群，為家中經濟支柱（詳圖四）。



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，臺北市市民及弱勢族群占 45.57%，非臺北市市民占 54.43%，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12月底，登錄會員達11萬8千餘人，參與拍賣機關達4,116個，累計成交件數數32.8萬件，成交金額達12.53億元。

項目	累計至110年12月底止
登錄會員數(人)	11.8萬
拍賣機關總數(個)	4,116
出貨結案件數(件)	32.8萬
成交總金額(元)	12.53億
瀏覽人次(人次)	6,548萬
平均出售率(%)	80%

## 二、重要成果

110年度重要工作成果說明如下：

### (一) 質借業務

#### 1. 調降弱勢族群質借利率

實施臺北市民及弱勢族群優惠質借利率措施，並透過「質借利率機動調整機制」，依營運執行狀況分析調整利率計算式，於110年11月10日起擴大實施質借差別優惠利率，提供本市一般市民(0.62%)、弱勢族群(0.40%)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(0.40%)較優惠的質借月利率，110年度受惠民眾近1.5萬人，減少利息支出580萬元。

## 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 至 7 月 75%及 8 至 10 月 50%質借利息，受惠民眾 2,248 人次，受理 7,569 件，利息減收計 564 萬餘元。

## 3. 開辦轉帳繳息免臨櫃服務

因應後疫情時代轉型，於 110 年 11 月 10 日全國首創開辦轉帳繳息免臨櫃服務，民眾可利用 ATM 或網路轉帳繳付質借利息，至 111 年 2 月底計 937 人、2,202 件申請辦理。

## 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，110 年度計 2,185 筆、交易金額 96 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，110 年度受理 73 件，質借金額約 1,015.7 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、捷運車廂、公車車體、候車亭及 Youbike 車側等平面圖像廣告。
- b. 透過據點分布最多之超商數位看板 OPEN！CHANNEL 刊播影片廣告，曝光量約 48,276 人次。
- c. 於臺北捷運月台刊播行銷影片廣告。
- d. 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. 於國內最大網路搜尋引擎 Google 網站進行「關鍵字」、「影片」及「圖像聯播網」廣告，1 個月共計曝光量約 310 萬次。
- b. 於 Yahoo 網站進行「黃金版位 Banner」廣告連結本處官網，創造曝光量約 415 萬次。
- c. 官方 LINE@帳號推播標售或其他業務訊息，迄 110 年 12 月底止，好友數 4,797 人，110 年度累計發送 12 則訊息。

## (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(國家防災日及點亮星光、愛心永傳關懷自閉症公益路跑)，設攤業務宣導，110 年度累計辦理 72 場次。
- b. 與本府社會局聯繫合作，成立社福單一窗口，110 年度走訪社福單位 16 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，110 年度參與宣導 6 場次。

## 7. 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，110 年度計有 7 人通過初級檢定，4 人

通過中級檢定。

## 8. 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 9 月與新竹縣政府完成簽約，110 年度機關參與數增加 37 個，會員人數新增 12,736 人，出貨件數增加 39,011 件，成交金額約 2.2 億元。

### 2. 拓展快閃購活動

109 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 7 場快閃購活動，共標售 313 件流當品、代辦臺北市環保局 82 部再生腳踏車及其他中央與地方政府機關 178 部除役或汰換汽機車標售，

成交金額約 1,494 萬元。

### 3. 持續擴充「智慧支付平台」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，110 年度共 21,361 件，占當年度總繳款件數 51.1%，繳款金額 7,110 萬餘元，占當年度總繳款金額 31.4%。

### 4. 優化網站頁面

於 110 年 11 月網站改版優化，除修正部分競價規則及首頁服務分流，並從使用者角度導入響應式網頁，以提升網站整體服務效能。

## (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，110 年度累計服務 198 人次，受理 570 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。110 年度累計核發 380 人次，發放金額 97.7 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，110 年度累計協助轉介 38 件書面求職登記。

## 參、111 年度重點業務

### 一、持續檢討質借利率

為落實照顧弱勢族群，在事業機構永續經營前提下，持續透過「質借利率機動調整機制」按季檢討評估調降弱勢族群利率。

### 二、拓展質借品項—銀製品

考量國人持有黃金物品習慣改變及降低金價波動對本處經營之影響，111 年度持續拓展品項，並新增銀製品為收質品項。

### 三、開拓新住民客群

國內新住民人口逐年增加，為本處潛在客群，規劃利用社區活動或課程等管道介紹本處各項業務，以服務多元族群並提升本處形象。

### 四、新增康復祝福金

為擴大照顧弱勢族群，祝福金發放項目增加「康復祝福金」，凡本處質借客戶領有重大傷病證明，且符合一定條件者，得向本處申請康復祝福金，以實質協助發生重大傷病客戶。

### 五、臺北惜物網持續擴大跨域合作

除有自營網站之縣市外，規劃拜會臺南市及南投縣政府洽談加入合作行列，以整合全國報廢公產拍賣通路。

### 六、賡續精進同仁鑑估作業能力及服務品質

為加強同仁質物鑑估專業能力及強化服務品質，增修鑑估專業能力檢定考試題庫，並進行增補鑑估專業知



識建檔作業，及提升營業分處人員取得中級鑑估員檢定合格之比例。

## 七、辦理快閃購活動

111 年度將擴大辦理快閃購活動為 8 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%，本市市民月息 0.62% 及弱勢民眾月息 0.40%，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！