

臺北市議會第 14 屆第 1 次定期大會

臺北市動產質借處
工作報告



中華民國 112 年 3 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、111 年度業務概況.....	2
一、營運概況.....	2
(一) 預算執行情形.....	2
(二) 動產質借概況.....	2
(三) 附屬事業－臺北惜物網.....	6
二、重要成果.....	6
(一) 質借業務.....	6
(二) 附屬事業－臺北惜物網.....	10
(三) 公益服務.....	10
參、112 年度重點業務.....	12
一、新增質借品項「紅寶石」收質.....	12
二、臺北惜物網持續擴大跨域合作.....	12
三、開拓新住民客群.....	12
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 111 年度重要工作執行情形扼要報告如後：

貳、111 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	185,360	174,702
營業總支出	159,633	145,342
本期淨利	25,727	29,360

(二) 動產質借概況

項 目	期 初 餘 額	年 度 營 運 量	期 末 餘 額
質借人次(人)	21,661	42,002	20,636
質借件數(件)	30,338	54,848	28,771
質借金額(億元)	13.95	27.76	13.76

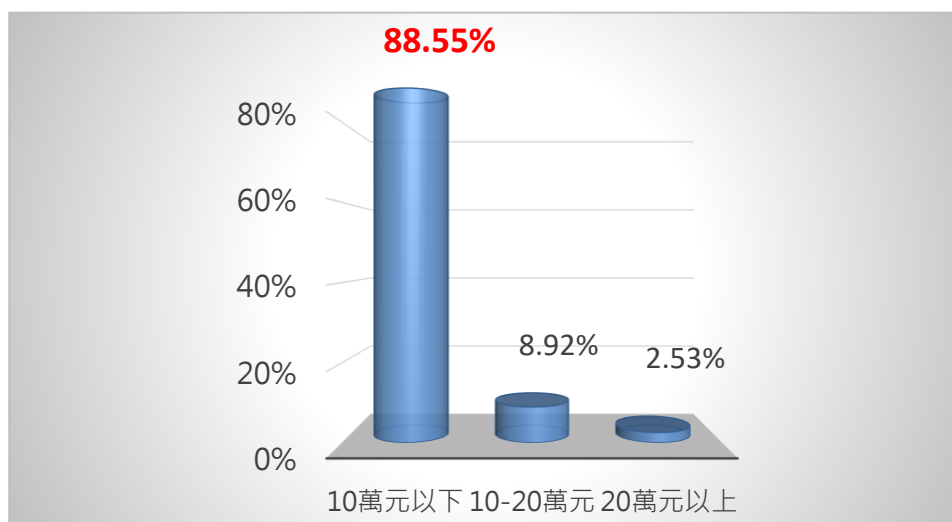
1. 質借品項以黃金為主（占九成）

本處質借物品以黃金為大宗，本年度受理質借 54,848 件中，黃金類質借物品達 49,996 件，占所有質借品項 91.15%。

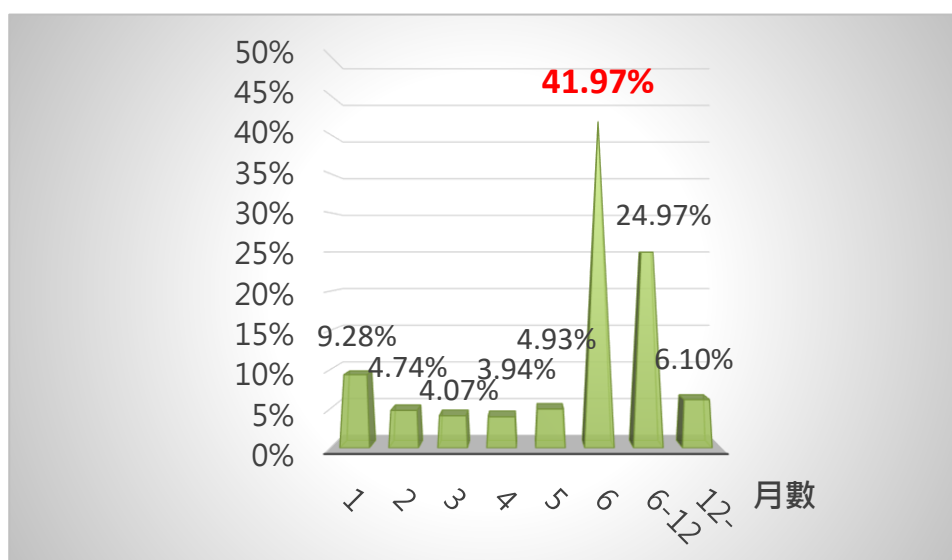
質借品項	質借件數	%	質借金額(萬元)	%
黃金	49,996	91.15	257,181	92.64
白金	220	0.40	288	0.10
鑽飾	3,287	6.00	8,885	3.20
裸鑽	131	0.24	728	0.26
其他	1,214	2.21	10,542	3.80
合計	54,848	100.00	277,624	100.00

2. 客戶質借以短期、小額資金需求為主

111 年度質借金額 27 億 7,624 萬餘元，平均每人質借 66,098 元、每件約 50,617 元，單筆質借 10 萬元以下者約占全部質借件數之 88.55%；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 41.97%，1 年以內合計達 93.90%，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）。



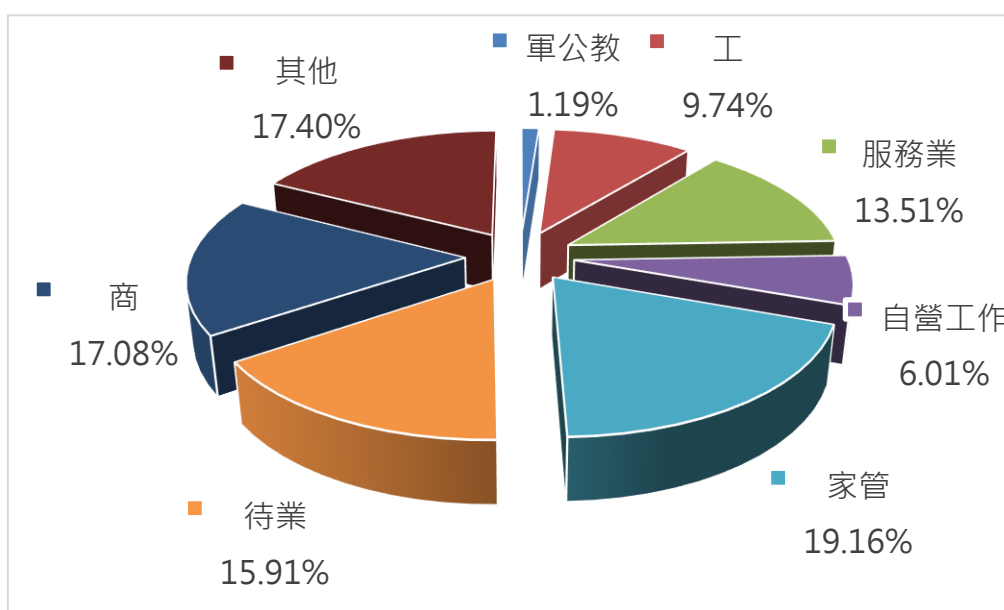
圖一 質借金額分析統計圖



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

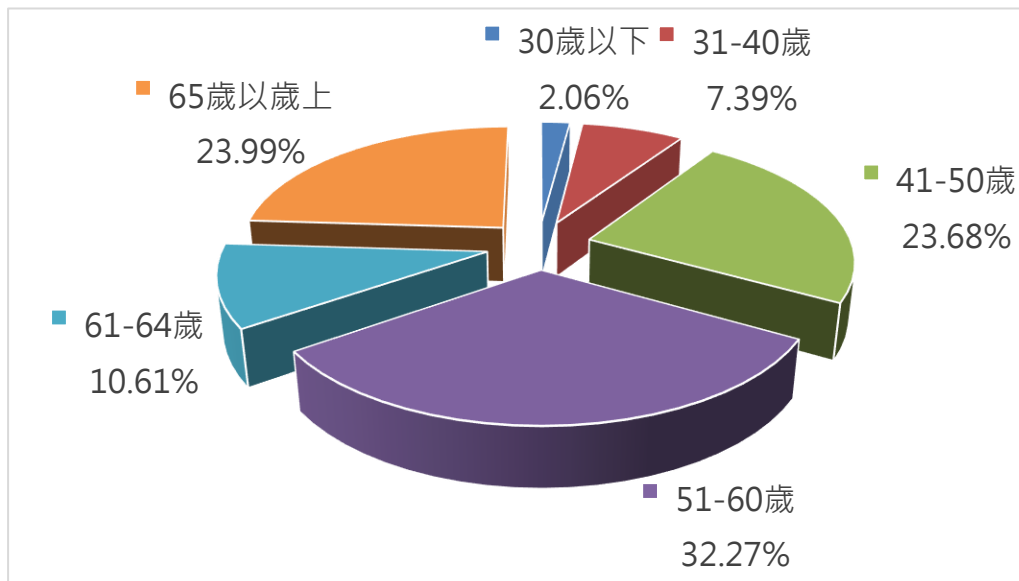
依質借客戶職業統計資料分析，質借客戶以家管居多，占 19.16%；待業或無業者占 15.91%，兩者合計達 35.07%，顯見本處服務客戶職業多屬無固定薪資，較難透過銀行授信借貸；另商業占 17.08%為次高，代表本處為部份從事商業經營者，取得小額短期周轉金管道之一（詳圖三）。



圖三 客戶職業分析統計圖

4. 質借客戶多為家中經濟支柱

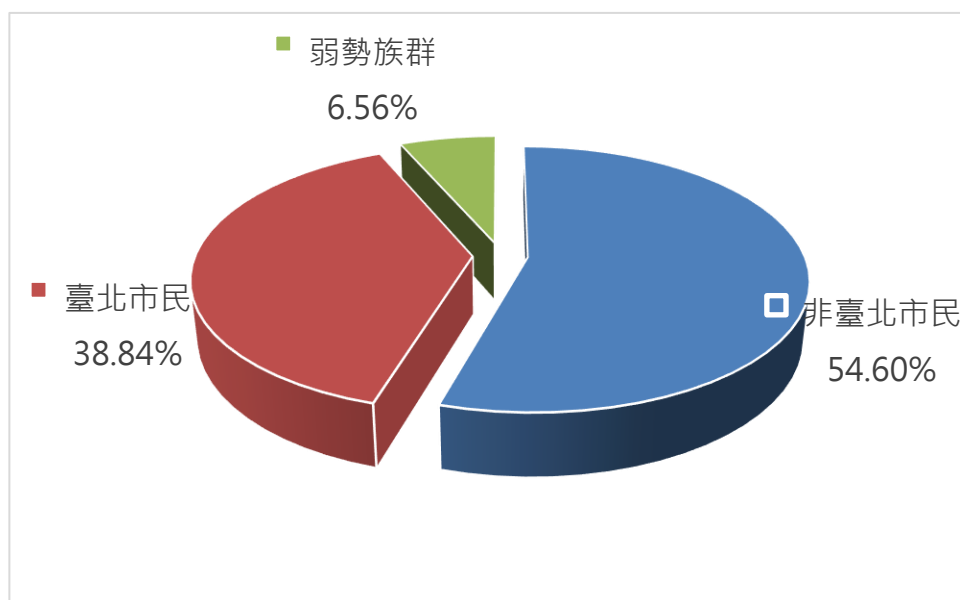
依質借客戶年齡統計資料分析，質借客戶年齡以 51 至 60 歲者居多，占 32.27%；41 至 50 歲者占 23.68%，兩者合計達 55.95%，顯見本處服務客戶多為家中經濟支柱（詳圖四）。



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 45.40%，非臺北市市民占 54.60%，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111年底，登錄會員達12萬8千餘人，參與拍賣機關達4,309個，累計成交件數36.8萬件，成交金額達15.31億元。

項目	累計至111年底止
登錄會員數(人)	12.8萬
拍賣機關總數(個)	4,309
出貨結案件數(件)	36.8萬
成交總金額(元)	15.31億
瀏覽人次(人次)	7,797萬
平均出售率(%)	80%

二、重要成果

111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質借利率，於111年5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(0.36%)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(0.36%)較優惠的質借月利率，111 年度受惠民眾 1.4 萬餘人，減少利息支出 632 萬餘元。

2. 因應嚴重特殊傳染性肺炎紓困提供優息措施

針對 111 年受中央紓困補助、確診或居家隔離(檢疫)者，提供 111 年 5 月至 7 月質借月利率減 0.18%優惠措施，111 年受惠民眾 709 人次，受理 2,408 件，利息減收 57 萬元。

3. 積極推辦轉帳繳息免臨櫃服務

為提供民眾多元化繳息方式，積極推辦免臨櫃轉帳繳息服務，民眾可利用 ATM 或網路轉帳繳付質借利息，111 年度計 2,376 件、交易金額 617 萬餘元之轉帳繳息交易。

4. 賡續推動櫃檯無現金交易作業

賡續推動服務櫃檯無現金交易政策，提供民眾使用電子票證(悠遊卡)及本府智慧支付平台繳息還本，免除找零不便，111 年度計 1,172 筆、交易金額 95 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 年起分別與錶類及寶石鑑定專家合作簽訂契約，就勞力士以外之高級手錶及彩鑽委外鑑定，111 年度受理 120 件，質借金

額 3,489 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、Youbike 車側、公車車體及候車亭等平面圖像廣告。
- b. 委請臺北電台協助託播宣導質借及惜物網業務。
- c. 委請市府市政大樓及各機關託播質借及惜物網宣傳短片，及請各合作機關於官網設置惜物網網址連結。
- d. 於三創生活媒體、臺北捷運月台電視及信義區多媒體資訊站播放質借及惜物網宣傳短片。
- e. 透過統一超商數位看板、國光客運 BUS—TV 及無線電視台播放質借宣傳短片。
- f. 於和欣客運車上影音系統播放惜物網宣傳短片。

(2) 網路行銷

- a. 於本處官網、YouTube 頻道及本府臺北美好新視界 YouTube 頻道上架宣傳質借及惜物網影片，並於 YouTube 平台進行「質借影片廣告」網路行銷，111 年度創造曝光次數 107 萬次及影片播放 9.5 萬次。
- b. 官方 LINE@帳號推播標售或其他業務訊息，迄 111 年 12 月底止，好友數 5,655 人，111 年度累計發送 13 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，設攤業務宣導，111 年度累計辦理 60 場次。
- b. 與本府社會局聯繫合作，成立社福單一窗口，111 年度走訪社福單位 18 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，111 年度參與宣導 7 場次。

(5) 記者會宣傳

111 年 11 月 3 日舉辦本處成立 70 週年記者會，10 餘家媒體採訪報導，提升本處曝光度。

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 2 次質物實地盤點，111 年度分別於 1 月 8 日及 7 月 9 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，111 年度，機關參與數增加 193 個，會員人數新增 9,694 人，出貨件數 39,806 件，成交金額約 2 億 5,748 萬元。

2. 拓展快閃購活動

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。111 年度辦理 10 場快閃購活動，共標售 156 件流當品、代辦本府秘書處、警察局、臺北廣播電台及其他中央與地方政府機關 254 部除役或汰換汽機車標售，成交金額約 1,330 萬元。

3. 持續擴充臺北惜物網繳款管道

為擴充臺北惜物網會員繳款管道，增加智慧支付平台(pay.taipei)及 ATM 繳款等方式，111 年度共 24,790 件，占當年度總繳款件數 59.5%，繳款金額 1 億 26 萬餘元，占當年度總繳款金額 39.5%。

(三) 公益服務

1. 免費提供民眾及其他公務機關黃金、鑽石真偽鑑定

提供一般民眾及其他公務機關黃金類及鑽石類

物品之真偽鑑定及口頭諮詢，建立本處友善親切形象，擴大為民服務內容，111 年度累計服務 316 人次，受理 1,059 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、康復祝福金、學業成績優良祝福金及學業成績進步祝福金，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。111 年度累計核發 348 人次，發放金額 90 萬餘元。

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，111 年度累計協助轉介 42 件書面求職登記。

參、112 年度重點業務

一、新增質借品項「紅寶石」收質

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，持續拓展新增質借品項以衡平業務發展，112 年度將規劃紅寶石收質。

二、臺北惜物網持續擴大跨域合作

臺南市政府已於 112 年 3 月 13 日加入惜物網，112 年規劃拜會南投縣政府洽談合作事宜，以整合全國報廢公產拍賣通路。

三、開拓新住民客群

鑑於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。

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%，本處為非臺北市民 0.68%，本市市民 0.62% 及弱勢民眾 0.36%，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！