

# 中國貸款市場報價利率 (LPR)

商品策劃處 研究企劃科

在2018年博鰲亞洲論壇的貨幣政策分論壇中，中國人民銀行行長易綱談及，目前中國仍存在「利率雙軌制」的問題，一是存貸款基準利率，二是貨幣市場利率，後者是完全由市場所決定的，目前人行雖已放寬對存貸款利率的限制，允許商業銀行的存貸款利率可以根據基準利率上下浮動，惟未來仍希望朝利率市場化的方向前進，將雙軌利率合併為一個管道。市場認為，人行意在取消存貸款基準利率，並保留貨幣市場利率，預期存貸款基準利率對商業銀行在訂價上的影響力將逐漸淡化。

今年7月，財新網刊登對易綱的專訪內容，關於利率併軌的改革過程，

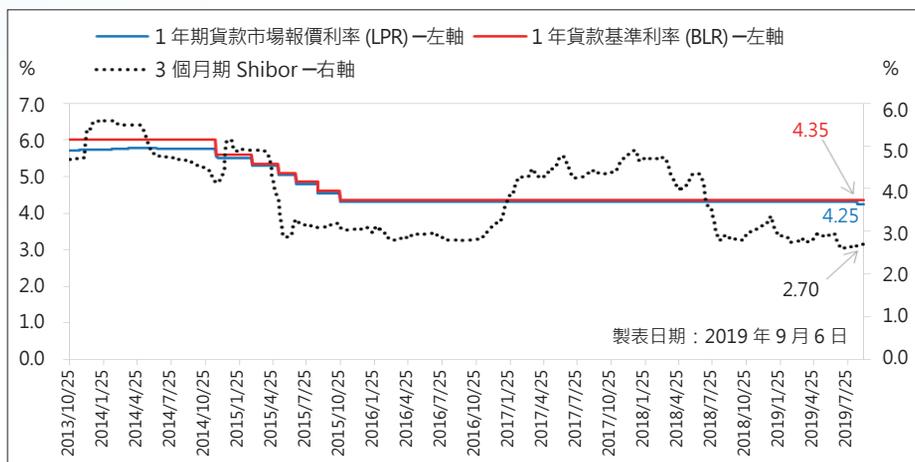
人行將分階段進行，「讓存、貸款利率分開走」，也就是先開放貸款基準利率的市場化，再逐步開放存款基準利率，以避免銀行業發生搶存款的競爭局面。嗣後，人行於今年8月17日正式公告，為深化利率市場化改革、完善利率傳導機制，並降低實體經濟的融資成本，人行決定改革貸款市場報價利率（LPR）的形成機制。

實際上，中國LPR創設於2013年10月25日，原名稱為「貸款基礎利率」（Loan Prime Rate, LPR），為商業銀行對其最優質客戶所提供的貸款利率，其他貸款利率可在此基礎上加減點進行報價。雖然人民銀行已於

2013 年 7 月取消貸款利率的下限，並在 2015 年 10 月取消存款利率的上限，惟因中國銀行業仍係以國有銀行為中堅，彼時的 LPR 報價銀行又以國有銀行為多數，使得市場化下的 LPR 仍將人行公布的貸款基準利率（Benchmark Lending Rate, BLR）視為指導利率。然而，貸款基準利率自 2015 年 10 月

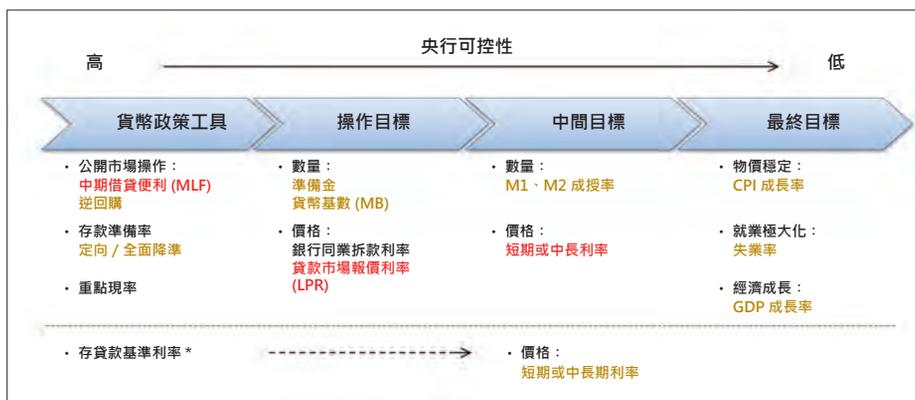
至今已四年沒有調整，即使市場利率（如 Shibor<sup>1</sup>）自 2018 年以來趨於下行，也無法有效引導貸款市場利率下行（如圖一所示），這使得銀行最後提供給企業的貸款利率，無法反映其真實的資金及信用風險成本，也無法反映市場供需的變化，舊制 LPR 中的市場訂價精神名存實亡。

圖一、中國 1 年期 LPR 及貸款基準利率、3 個月期 Shibor 走勢



資料來源：Bloomberg。

圖二、中國貨幣政策傳遞機制簡圖



資料來源：商品策劃處整理。

說明：貨幣政策工具及操作目標係以中國人民銀行為例；\* 表示該基準利率係直接影響中間目標（市場的短中長期利率）；紅字為新制 LPR 的政策傳遞機制。

顯而易見地，人行的政策利率對貸款市場利率的「價格」傳遞機制是不暢通的。一般而言，理想的貨幣政策傳導途徑為「貨幣政策工具→操作目標→中間目標→最終目標」，如圖二所示。為達到貨幣政策的最終目標（物價穩定、就業極大化），中間目標（M1、M2 或短中長期利率）必須與其有密切關聯，而央行則會選擇與中間目標存在高度相關且可控性較高的金融變數作為操作目標（準備金或貨幣基數）。

2018 年人行積極實施的「定向降準」，便係透過存款準備率的下調，來釋放銀行業存放在人行的準備金，屬於數量型的貨幣政策，惟實際上，中國社會融資規模增量、M1 及 M2 貨幣供給年增率並沒有因此而明顯上升，人行所釋放的流動性大部分都滯留在銀行端。而 2019 年 8 月進行的 LPR 形成機制改革，則係屬於價格型的貨幣政策，根據人行公布的新制運作機制<sup>2</sup>，可歸納出以下重點（參考下頁表一）：

（一）明定 LPR 需在中期借貸便利（MLF）<sup>3</sup> 的基礎上採取加點的形式，向全國銀行間同業拆借中心進行報價，有別於舊制 LPR 因缺乏明確的政策利率指標，最後仍係參考貸款基準利率進行報價。接著，在去除最高價及最低價後，以算術平均的方式得出新制的 LPR，有別於舊制的加權平均法偏重大型國有銀行，官定利率的意味濃厚。

- （二）增加報價銀行的數量，在原 10 家全國性銀行的基礎上，新增城市商業銀行、農村商業銀行、外資銀行及民營銀行各 2 家，共計 18 家，如表二所示。值得注意的是，本次新增的微眾銀行及網商銀行均為無實體分行之純網路銀行。
- （三）在原有的 1 年期 LPR 利率之外，新增 5 年期 LPR 的報價，為銀行中長期貸款提供參考指標。根據 8 月 20 日首次公布的新制 LPR 報價，新制 1 年期 LPR 利率為 4.25%、5 年期則為 4.85%。對照人行現行的貸款基準利率，1 年期為 4.35%，5 年期以上為 4.90%，部分市場人士因而將新制 LPR 視為變相降息（中國式降息）。
- （四）為督促各銀行運用貸款市場報價利率進行報價，人行將嚴肅處理銀行在借貸契約中對貸款利率設定「隱性下限」等擾亂市場秩序的違規行為，並將 LPR 的應用情況及貸款利率競爭行為納入宏觀審慎評估（MPA）<sup>4</sup>。縱使人行早已開放貸款利率的管制，由於大部分銀行與企業間的借貸行為仍沿襲舊規，將貸款基準利率作為定錨對象，而非貨幣市場利率，復因個別銀行會透過契約以貸款基準利率的一定倍數（如 0.9 倍）作為隱性下限，導致貨幣政策傳遞機制出現嚴重淤塞。

表一、新舊制 LPR 報價機制之比較

	舊制 LPR	新制 LPR
中文名稱	貸款基礎利率	貸款市場報價利率
創設時間	2013 年 10 月	2019 年 8 月
定錨利率	貸款基準利率	公開市場操作利率 (主要係指 MLF 利率)
報價銀行	10 家	新增至 18 家
報價頻率	每日一次	每月一次 (每月 20 日)
計算方式	去除最高價及最低價後 加權平均	去除最高價及最低價後 算術平均
期限	1 年期	1 年期及 5 年期

資料來源：中國人民銀行。

表二、新舊制 LPR 之報價銀行

舊制 LPR (原 10 家)		新制 LPR (新增 8 家)	
中國工商銀行	中信銀行	西安銀行	花旗銀行 (中國)
中國農業銀行	招商銀行	台州銀行	微眾銀行 *
中國銀行	興業銀行	上海農村商業銀行	網商銀行 *
中國建設銀行	浦東發展銀行	廣東順德農村商業銀行	
交通銀行	中國民生銀行	渣打銀行 (中國)	

資料來源：中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心。

說 明：\* 意指無實體分行的純網路銀行。

隨著新制 LPR 落地實施，人行也規定各銀行的新增貸款「主要參考」貸款市場報價利率，並在浮動利率貸款中「採用」之，既有貸款則按原契約內容執行。針對上述應用面的考核將分三階段進行：截至今年 9 月底，中國全國性銀行業金融機構新增貸款中，應用 LPR 做為訂價基準的比率不低於 30%；截至 12 月底，前述比率不低於 50%；截至明年 3 月底，前述比率不低於 80%。對此，中國建設銀行財務長許一鳴在今年 8 月底的中期業績發布會中表示，該行認真落實人行對於 LPR 「358」目標的要求，截至當時，該行新增貸款中已有 56% 採用新制 LPR 訂價。

雖說人行改革 LPR 形成機制是希望提高利率傳導效率、降低實體經濟的融資成本，但在房市管理方面，人行仍堅持「住房不炒」的基本原則，人行副行長劉國強日前表示「有一點是肯定的，房貸的利率不下降」。而人行也在 8 月 25 日晚間宣布，將從 10 月 8 日起將個人房貸利率與新制 LPR 掛鉤，明訂首套個人住房貸款利率不得低於相應期限的 LPR；二套個人住房貸款利率不得低於相應期限 LPR 加 60 個基點。由於新規對於不同城市有不同影響，在「因城施策」的原則下，人行各省分支機構應依各地房市情勢，確定轄區內首套和二套商業性個人住房貸款利率加點下限。

整體而言，LPR 改革實為中國利率市場化改革重要的一環，源於 1993 年國務院作出《關於金融體制改革的決定》，先後開放了銀行間同業拆款利率（1996）、銀行間債券回購利率（1997），並逐漸鬆綁金融機構貸款利率的浮動區間，直至 2013 年 7 月起已完全取消管制。雖然當前貨幣市場利率已完成階段性的市場化，惟在缺乏訂價經驗的情況下，銀行端對實體經濟的存貸款利率仍是以官定基準利率為主，因此，當人行明確規範以公開市場操作利率為訂價基礎後，預料將有助於緩解利率雙軌制所延伸的問題，並在貸款先行、存款後上的脈絡下，存款報價利率的改革或不遠矣。

～本文由姜權祐提供～

#### — 參考資料 —

1. 路透社（2013.07.19），《背景資料：中國利率市場化進程一覽》。
2. 王宇、王培偉（2013.10.25），《貸款基礎利率集中報價和發布機制正式運行》，新華社。
3. 李佩珈（2018），《從易綱行長博鰲亞洲論壇講話看貨幣政策走向》，中銀研究，2018 年第 9 期。
4. 李國輝（2018），《央行重提利率雙軌制問題，利率市場化仍面臨最後一道關卡》，中國金融新聞網。

5. 沈中華（2019），《中國三大貨幣政策改變，金融業受影響甚鉅》，台灣銀行家，2019年5月號。
6. 中國人民銀行公告[2019]第15號文。
7. 黃欣（2019.07.24），《談利率市場化改革，易綱：加速推動利率並軌》，工商時報。
8. 黃欣（2019.08.26），《人行：10月8日房貸利率掛鉤LPR》，工商時報。
9. 葉文義（2019.08.31），《人行訂358目標，促降貸款利率》，中時電子報。
10. 中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心。

### — 註 釋 —

1. 所謂上海銀行間同業拆款利率 (Shanghai Interbank Offered Rate, 簡稱 Shibor)，係由位在上海的全國銀行間同業拆借中心所發布之人民幣貨幣市場利率，現行報價銀行團由18家商業銀行所組成，天期種類分為隔夜、1周、2周、1個月、3個月、6個月、9個月及1年，係提供有短期資金需求的金融機構向其他有剩餘資金的同業單位進行借貸的重要管道，亦可作為衡量貨幣市場資金緊俏程度的參考指標。

2. 全文可參照中國人民銀行公告[2019]第15號。
3. 中期借貸便利 (Medium-term Lending Facility, 簡稱 MLF) 係始於2014年9月人民銀行所創設的中期貨幣政策工具，對象為符合宏觀審慎管理要求的商業銀行、政策性銀行，透過質押方式，由金融機構提供國債、央行票據、政策性金融債、高級信用債等優質債券作為合格抵押品，向人行借款並支付利息，再貸放給三農及小微企業，以補足市場流動性的不足，乃人行透過銀行端向市場挹注資金的政策工具。其創立之初僅設有3個月天期的MLF，爾後於2015年6月全面改為6個月天期，並於2016年1月起又增設1年期MLF。
4. 中國人民銀行於2015年底宣布，自2016年起，將差別準備金動態調整和合意貸款管理機制升級為「宏觀審慎評估體系」(Macro Prudential Assessment, MPA)，範圍囊括資本和槓桿情況、資產負債情況、流動性、定價行為、資產品質、外債風險及信貸政策執行等七大方面。



保險百寶箱

# 從日本「下流老人」 談退休規劃

保險代理人處

「下流老人」一詞源自日本，「下流」指的是在社會底層，過著中下階層生活的人，下流老人，就是過著中下階層生活的老人。日本近年來出現了大量「下流老人」，收入少、存款少、依賴少，而且未來會只增不減。日本學者藤田孝典在「下流老人」一書中提到，大批在退休前擁有中產階級生活的長者，原以為能舒適度過下半生，卻在老年因收入驟減、儲蓄不夠、沒有可依靠的對象而向下流動，遭遇貧窮和孤獨襲擊。作者估計，這樣的老人在日本已超過 600 萬人，且數字仍在快速增加中。反觀台灣，台灣人口老化速度快，社會人口結構型態已有別於過往的「高齡化社會」，老年人口已遠超過 7% 門檻，達總人口的 14%，已進入「高齡社會」，到 2025 年更將成為「超高齡社會」，屆時台灣人之中，每 5 人就會有一位是老年人口，加上少子化、中高齡失業、薪資凍漲等問題，現在的年輕人或中年人，十、二十年後也可能成為「下流老人」。

下流老人的困境不僅關係到個人，更是社會問題。若置之不理，將因為經濟問題而造成親子間世代崩解，高齡者也會喪失尊嚴，並且因過度擔心老後生活而抑制個人消費，進而加速少子化現象的惡性循環。而淪為下流老人的原因，主要有幾種原因：

## 一、自己或親人生病或發生事故，需花費高額醫療費用。

很多人在為老後做準備時，多是用正常開銷去設算退休生活費，卻往往「沒想到」老後病殘的風險。特別是很多人都會輕忽「中風」與「失智」的危害，一個是屬於生理機能的障礙，一個是屬於心理機能的障礙；目前的醫療水準，無論是中風或失智，都是不可逆轉的疾病，因此當病情進入重度狀態時，都需要專人長期照護，因此將增加高額醫療費用開銷。

## 二、孩子是「窮忙族」或「啃老族」，靠父母供養。

「窮忙族」係指有在工作卻入不敷出，為了養家活口，可能兼了好幾份工作，沒有時間投資自己，到最後變成惡性循環，忙個不停，但腦力退化速度越來越快，競爭力越來越弱，最後只能求助父母。

而子女啃老在以往的台灣社會，是一般人想不到的風險，但是現在養兒「妨」老，已經不再令人意外。如果孩子不能即早學會在社會上生存，能養得起自己，處於就業年齡卻不願意工作、或是只做兼職工、臨時工、約聘工，且經濟上完全依賴或半依賴父母，不會認為養成專業能力、培養理財觀是重要的，自然也就會把父母當提款機。一旦習慣養成，孩子成為「啃老族」，父母就離下流老人不遠了。

## 三、罹患失智症，身邊也沒有可依賴的家人。

依照日本的統計，74 歲以前罹患失智症的人不到 10%，但 85 歲以上的就超過 40%。失智症並非只是單純正常的老化，或記憶減退罷了，而是一種大腦功能逐漸喪失的疾病。失智症的病程長可能長達 10 多年，從輕度時期的輕微症狀，逐漸進入中度、重度，最後到達末期症狀，一直持續到死亡。失智症需要長期依賴他人照顧，照護成本比癌症標靶治療還要高，導致許多家庭照

顧者出現貧窮化現象，若身邊沒有可依賴的家人，將會落入老年貧窮的困境，所以失智不再只是可能存在的威脅，而是壽命變長時確定存在的風險了。

在經濟成長停滯的年代，每個人對未來都有點不安，尤其是一次又一次的年金改革，讓人煩惱該怎麼儲蓄足夠退休金。日本下流老人的現象，讓人省思人生不是船到橋頭自然直，而是應該及早規劃。想要過舒適的退休生活，退休後的所得替代率應為退休前月薪的七成。學者建議，40 歲就要開始預備退休後的需求，不光只是想好「退休後每個月要花多少錢」，還要預想其他額外的支出，例如：物價通膨、長期看護、醫療費、突發意外等，這些都是可能面臨的狀況。越早著手退休生活及善用投資工具，越能累積退休財富。現代醫療發達，普遍有「活太久、退太早、錢太少」的憂慮；活得愈久代表退休生活費用愈高，若在 65 歲退休，大約還有 20~25 年退休生活，趁著年輕有賺錢能力，善用保險規劃一份自己能掌控的安全退休金，不失為一個好方法。退休規劃應以「生活」、「醫療」、「照護」三大面向進行準備：

### 一、針對生活需求

退休規劃首重穩健，可藉由「分期繳長年期終身壽險」，提前開始為自己累積退休基金；由於這類保單同時提供壽險及儲蓄雙重功能，除了可拉長繳費年期，保費負擔較輕鬆，同時透過保

單的複利效果，輕鬆達到財富累積，讓自己在有限的預算上，享有最高的保障額度。如本行代理銷售之中國人壽「薪享樂活利率變動型終身壽險」，可依需求選擇 8 年、12 年或 20 年分期繳費，保額逐年遞增，終身享有壽險保障，繳費期間內提供「意外失能保障」及「二至六級失能豁免保險費」保障，亦可於退休後選擇逐年領回「增值回饋分享金」，保險年齡達 70 歲之保單週年日起，提供「老年住院醫療提前給付保險金」保障，讓樂齡生活更愜意自在。

## 二、針對醫療需求

醫療保障應以住院醫療、癌症、重大傷病等保障內容為首要考量。依衛福部 2017 年的健保支出統計，60 歲以上國人平均每人每年醫療費用是新臺幣（以下同）6 萬元，若以退休後生活 20 年，則至少要準備 120 萬元的一般醫療費用；雖然台灣已實施健保醫療制度，但仍有許多治療方式或藥品需自費，且隨著年齡增加，醫療需求也伴隨增加，若提早準備醫療保障，等到有需要時，不必擔心醫療費用，還可選擇最好的治療方式或用藥，縮短療程提早恢復健康。同時也可避免醫療開支蠶食退休金，造成自身或子女的負擔。

## 三、針對照護需求

許多人常忽略疾病或意外導致失能的高風險，將造成家庭長期的經濟與照護重擔。尤其年紀愈大，失能的發生率

也相對提高，因此在規劃保障時應涵蓋具長期照護給付功能之保單，以補足保障缺口。「失能險」不僅符合上述功能，且給付條件明確，保費負擔不大，可提供一次性給付及分次性的生活扶助金，除可滿足安心照護的期待，也可使生活過得更有尊嚴，減輕家人的經濟負擔。

面對高齡化與少子化發展趨勢，「生、老、病、死」已是每個人都必須面對的議題，若無法在青壯年時期即有效規畫自身財務、醫療保障、家庭照護等安排，則無法避免越老越貧瘠的狀況發生，唯有提前將自身與家人的風險規劃做好，妥善補足保障缺口，才能確保未來退休生活的品質，避免未來淪為下流老人。

～本文由詹凱晴提供～

### — 參考資料 —

1. 「下流老人—即使月薪五萬，我們仍將又老又窮又孤獨」，藤田孝典著
2. 「續・下流老人—政府養不起你、家人養不起你、你也養不起你自己，除非，我們能夠轉變」，藤田孝典著
3. 「康健雜誌」第 205 期
4. 「小花平台」網站  
<https://www.happysunflowers.com/JihsunInsurance/index.do>
5. 「愛長照」網站  
<http://www.ilong-termcare.com>

# 金融業代收即時服務平台 (eFCS 平台) 業務簡介

數位金融處

## 壹、前言

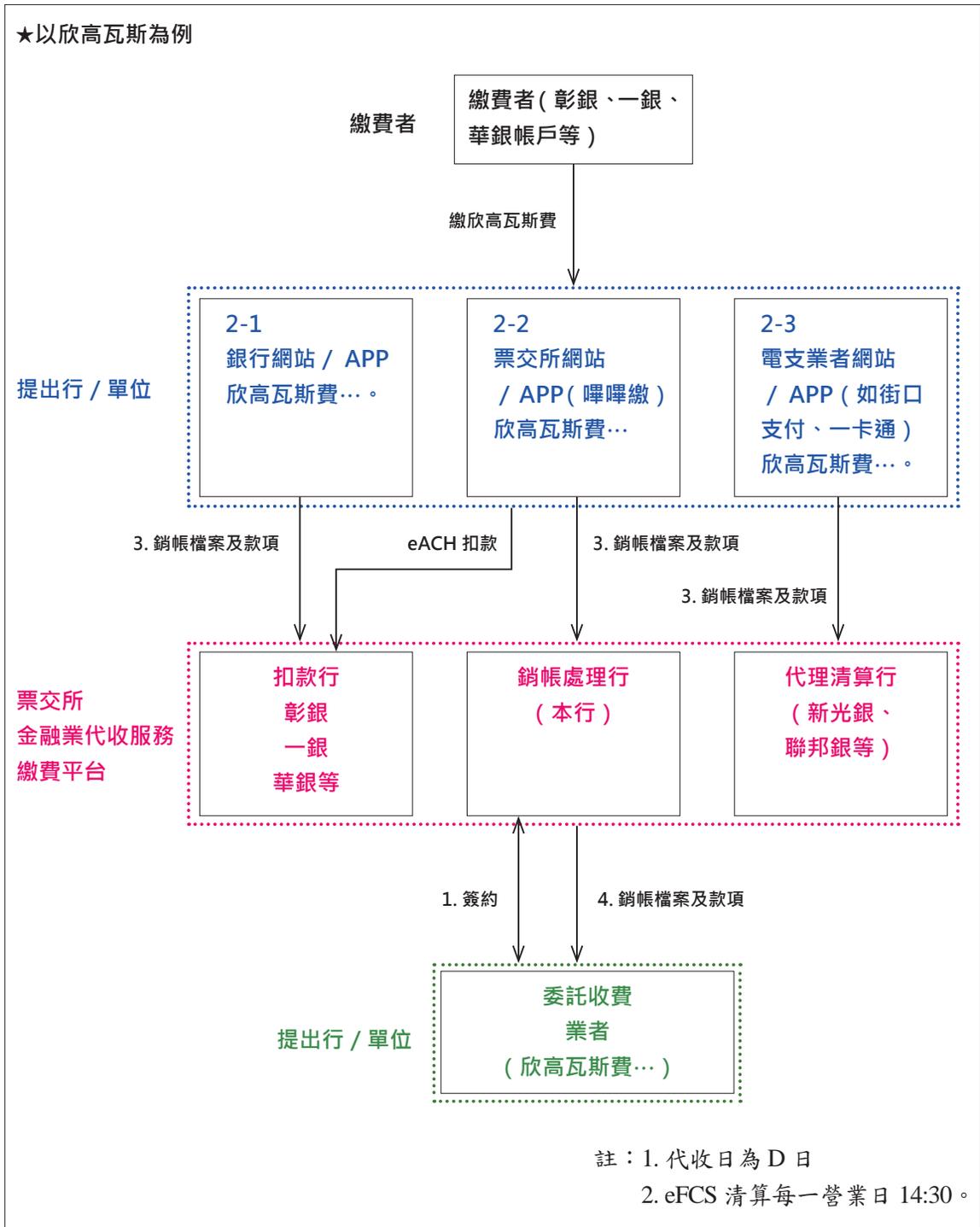
為達成國家 2025 年行動支付普及率達到 90% 的目標，財金公司、公股行庫積極推出之行動支付工具「台灣 pay」，也逐漸獲得國人青睞，各項宣傳活動一波接一波，當然同時身為清算機構的財團法人台灣票據交換所（下稱票交所）除負責原有票據交換、ACH 媒體交換自動轉帳等業務，也陸續配合推出 e-DDA（電子化授權）、e-ACH（ACH 圈存平台即時入扣帳交易）及 e-FCS（金融業代收即時服務平台）等電子化業務，結合各金融機構走向業務行動化。

## 貳、金融業代收即時服務平台（下稱 eFCS 平台）之說明

係由委託收費業者與銷帳處理行辦理簽訂契約，以參加票交所 eFCS 平台所提供之繳費通路，另平台之參加單位可透過網路銀行、行動銀行、繳費網 / APP 或票交所繳費網 / APP（嗶嗶繳）等電子化通路，供委託單位之用戶辦理繳費，以滿足消費者便利繳費及收費業者快速收款之需求。

參、繳費流程實例解析

有關 e-FCS 繳費平台業務架構 / 流程



※ 在 e-FCS 繳費平台業務架構下，參加對象有「繳費者」、「提出行/單位」、「票交所金融業代收服務繳費平台之金融機構」及「委託收費業者」其交易流程如下：

流程 1. 委託收費業者與本行簽訂「委託代收款項契約」，向票交所申請加入金融業代收服務繳費平台。

流程 2-1. 繳費者以「銀行網站/APP」繳費：

本行(他行)於建置「提出行」功能後，即可於銀行行動 App 點選「欣高瓦斯費」由客戶使用手機掃描繳費單之三段式條碼，以完成繳費。

流程 2-2. 繳費者以「票交網站/APP(嗶嗶繳)」繳費：

嗶嗶繳網站/APP 進行繳交瓦斯費時，需先利用電子化授權登入網銀再使用隨機密碼安控機制驗證，完成手機綁定本行或他行扣款帳號，再點選嗶嗶繳 APP 之「欣高瓦斯費」以手機掃描繳費單之三段式條碼，系統將以 e-ACH 繳費至繳費者銀行帳戶進行扣帳，完成繳費交易。

流程 2-3. 繳費者以「電支業者網站/APP」繳費：

電子支付機構(如街口、一卡通等下稱電支機構)，使用電支機構提供之儲值帳戶進行扣款，完成繳費交易。

流程 3. 銷帳檔案及款項清算：

各提出行/單位依即查即繳繳費模式或三段式條碼掃碼模式將銷帳檔案即時傳送 e-FCS 平台，惟電子支付機構須透過代理清算行傳送檔案及款項清算，各提出行/單位(銷帳處理行、扣款行及代理清算行)與票交所於代收日之次一營業日(清算日)進行帳務清算。

流程 4. 「銷帳處理行」下載銷帳檔案及代收款項入帳：

本行系統於代收日之次一營業日至 e-FCS 平台下載銷帳檔案作業，再依與客戶約定方式將代收款項入帳及檔案交付委託收費業者。

補充：各參加單位依所擔任之角色及負責工作分潤手續費，每筆手續費分配比率如下：



角色	提出行 / 單位	扣款行	票交所	銷帳處理行
負責工作	提供入口設備擔負繳費經營工作	繳費帳戶扣款	平台服務及辦理款項清算	簽約、款項解繳、提供發動者銷帳資料、核對帳務等
手續費收入分配比例	26%	22%	20%	32%
瓦斯費每筆 2.5 元	0.65 元	0.55 元	0.50 元	0.80 元
備註說明	1. 票交所嗶嗶繳 2. 電子支付 (如街口支付) 3. 各銀行 app	1. 於票交所嗶嗶繳 App 繳費扣款行為各參加銀行。 2. 繳款人於各銀行 App 或電支機構繳費，扣款行為自行 (即提出行)。		

資料來源：台灣票據交換所

#### 肆、下列作為推廣業務之參考

##### 一、本行參加本項業務之優點

- (一) 企業戶委託收款可透過「本行網站 / 行動 App、其他金融機構網站 / APP 或票交所網站 / APP」介接參加 eFCS 平台收受款項，提升多通路收款，以提高本行活期性存款。
- (二) 簡化本行資訊系統建置作業，無需逐案自行投標、節省系統開發時間。
- (三) 無論擔任提出行、銷帳處理行或扣款行每筆交易皆有手續費收入收益。(如：電支業者加入串接 e-FCS 繳費平台，本年 9 月起，民眾透過一卡通經由 LINE

Pay APP 之生活繳費功能，提供繳交與本行簽約之欣高瓦斯費用，本行可獲得銷帳處理行手續費收入 (瓦斯費每筆 0.8 元)，原本在票交所嗶嗶繳網站 / APP 繳費僅有 5 筆繳費  $5 \times 0.8 = 4$  元，本行擔任銷帳處理行下，因增加街口支付、一卡通 LINE Pay APP 之生活繳費通路，又多增加 10 個客戶繳交，可多獲得  $10 \times 0.8 = 8$  元之手續費收入，全體合計可獲得 12 元之手續費收入，以此類推，繳費管道越多，收益可越增加。)



## 二、目標客戶及適合模式

企業規模	適用方式
大型企業	即查即繳繳費模式或三段式條碼掃碼模式。 如金融、壽產險、電信業及公共事業等。
中型企業 政府機關	三段式條碼掃碼或即查即繳繳費模式。 例如政府機關各項費用、有線電視、公私立學校學雜費等。
小型企業、團體	三段式條碼掃碼繳費。 仲介 / 勞務費、物業 / 社區 / 停車管理費、會費 / 諮詢費、補習班、工會等。

註：因小型企業或團體未採媒體銷帳，故仍以中大型客戶且具資訊規模者，為推薦對象。

資料來源：台灣票據交換所

## 三、若本行擔任銷帳處理行、扣款行或提出行之優劣分析

單位	優點	缺點
銷帳處理行	初期繳費管道僅票交所之嗶嗶繳 App 可繳費，惟因各銀行、電支機構也陸續提供繳費管道，例如欣高瓦斯繳費項目，隨著繳費管道增加繳款筆數越多，銷帳處理行可收取之手續費收入（0.8 元）就越多。	營業單位如給予委託業者手續費減免侵蝕到需支付成本時（提出行、扣款行及票交費用共 1.7 元），因繳費管道增加，繳款筆數就越多，則營業單位負擔成本就越多。
扣款行	1. 本行繳款人透過嗶嗶繳進行 e-ACH 繳費扣款可獲得手續費收入（0.55 元）。 2. 本行建置行動 App「提出行」之功能，可獲得提出行（0.65 元）及扣款行（0.55 元）手續費收入。	無
提出行	1. 將已參加 eFCS 平台但未與本行簽約之收費業者，將繳費項目提供於本行行動網銀 app 供本行客戶繳費，滿足繳款人在本行即可完成繳交所有費用之需要。（例如本行未與北市水簽約，參加 eFCS 平台後可於本行行動 App 提供繳款人繳交北市水帳單。） 2. 本行可獲得提出行及扣款行之手續費收入。	增加本行資訊建置費用及開發耗時。

## 伍、結論

現行開放 API 風潮，本行也透過異業結盟，與萊爾富超商 APP「HI-Life VIP」合作推出生活繳費服務，把以往民眾繳費往往要透過實體銀行、超商或是登入各銀行網路銀行操作帳戶扣繳之方式，也透過開放 API 與民眾之生活服務 APP 結合，即可透過經常使用之 APP 在線上即時繳納日常費用，未

來本行陸續增加各項繳費，以使繳款人一站繳足並運用大數據分析不同層級之繳費特性，持續優化服務功能。

～本文由彭榮章提供～

### — 參考資料 —

- 台灣票據交換所金融業代收服務作業要點及金融業代收服務作業細則。

職安園地

彰銀「彰顯活力show健康活動」成果發表暨頒獎儀式



## 「彰顯活力 Show 健康」 健康操推廣活動紀實

總務處 職安科

### 序

當「彰顯活力 Show 健康」活動成果發表頒獎儀式進行到後段，看著在場全體同仁賣力的跟著老師和中區營運處冠軍隊伍跳操，看著精彩的健康操形象影片緩緩播畢，看著現場的長官、嘉賓和同仁們在舞台前留下珍貴的大合照，這次「彰顯活力 show 健康」活動已接近尾聲，近一年來的辛勞化為甜美的果實，莫名的感動，從心底油然而生。現在就讓我們翻開時光回憶錄，話說從頭吧！

### 動機

「職場健康促進」是世界潮流，也是企業社會責任，不但能鼓舞員工士氣，更能增進生產力、提升工作品質。於辦公室作業環境中工作之勞工，常因長時間持續固定某一工作姿勢，導致頸肩僵硬痠痛、下背痛、肥胖，甚至心血管疾病，故「人因性危害預防」不僅是近年來各職場在推動健康促進時的重要議題，也是勞動部職業安全衛生署積極推動的重點防治項目。依 107 年度本行員工健檢分析結果，同仁骨骼肌比

例異常占比為 85.0%，脊椎側彎占比為 12.8%，骨刺占比為 10.8%，如何強化同仁身體肌力及養成正確運動習慣，即為健康促進相當重要之一環。其中推行健康的晨操運動，不僅可藉由伸展放鬆緊繃肌群，更可透過肌肉強化運動，給予對側較弱的肌群適當的刺激及誘發，讓兩側肌力達到平衡，進而減緩側彎的症狀。

由於本行現行晨操運動版本已使用超過 20 年，動作設計偏向暖身運動，較難發揮鍛鍊身體、活血養氣、預防骨骼肌肉傷害之功效，故於 107 年 9 月 4 日職業安全衛生委員會中，總務處提出新健康操推廣活動之臨時動議提案，這個提議獲得出席委員大力支持與認同，其後經簽請 總經理核准，主辦單位即展開相關事宜的規劃。

## 啟程

既然是想要藉由健康操的推出，在日常生活中照護同仁的身體健康，進而協助本行整體業績的發展，所以一開始我們就希望本次活動至少能達成下列三項效益：

- 一、藉由本推廣活動，提供本行員工多元性的身體運動，幫助員工強化肌肉組織與功能，紓解身心壓力，落實辦公室人因性危害預防。
- 二、透過競賽活動，可吸引行員、本行客戶及潛在粉絲關注本行 FB 粉絲團，增加其粉絲人數。
- 三、發揮團隊向心力及凝聚團隊共識，提升工作熱忱及業務績效。

爰在健康操的動作設計、背景音樂的編創以及如何讓同仁樂於參與、容易學會，我們分了幾個階段，讓活動陸續展開：

- 一、首先是邀請專家協助編創健康操，配上音樂，歌詞及拍攝教學影片以利推廣，另為吸引視覺焦點、強化認同與好感度及凝聚團隊共識，製作代表本行形象之大型柴寶玩偶協助推廣。
- 二、分北、中、南三區辦理種子學員培訓課程，由健康操編創老師現場示範動作說明與演練，以期能協助推廣，並帶動單位內其他同仁每日作操。
- 三、辦理「評選優勝」及「FB 粉絲票選」競賽活動，以各單位同仁組隊參賽，體驗全新健康操帶來的好處，並充分發揮團隊精神。
- 四、分區邀請同仁拍攝健康操形象影片，以彰顯本行活動健康與朝氣的優良形象。



- 五、敦請健康操編創老師與冠軍隊伍拍攝示範影片，以利爾後同仁觀摩學習。
- 六、辦理活動成果發表會暨頒獎儀式，恭請 董事長及 總經理蒞臨頒獎，並邀請媒體記者參與及採訪。
- 七、簽請 總經理核准，自 108 年 9 月 2 日起，將新健康操取代舊晨操，請全體同仁每天確實做操，以養成正確運動習慣，強化骨骼及肌力。

## 活動報導 ~

### 外部功臣介紹

活動報導之前，我們先將協助我們編創健康操及拍攝影片的功臣作個介紹，對於他們的鼎力協助，我們衷心感謝：

- 一、負責幫我們編創新健康操動作、指導本行種子學員培訓及陪伴冠軍隊伍拍攝示範影片的體適能專家，是邱淑媛老師。邱老師的學術專長為「運動休閒管理」，目前任教於康寧大學，多次榮任國家代表隊教練，率隊出國比賽，戰功佳績不可勝數。邱老師為我們編創的健康操，以人因性危害預防為優先考量，所以從頸部、肩膀、胸腰、背臀、大腿、膝蓋、小腿，由上到下遍及全身骨骼肌肉，每個動作皆有其功能性，只要大家正確又認真的去做，一定可以達到促進健康又雕塑體態的雙重效果。

- 二、負責幫我們拍攝影片的陳宜莉老師，她是康寧大學數位影視動畫科助理教授，專長為影視節目製作、編劇、導演等製片，也曾為衛生局及體委會拍攝相關影片。這次本行「彰顯活力 show 健康」北、中、南區形象影片及冠軍影片拍攝，就在陳老師用心的指導下，同仁們排列隊形、走位及將動作做到位，並由她的專業團隊，將影片拍攝剪輯完成，才得以有絕佳畫面的呈現，深深令人敬佩！同時還要一提的是，這次替我們彰銀的健康操配上專屬背景音樂及口白的林敦清老師，也是由陳老師邀約而來相助的！

- 三、還有就是編排動作過程中，我們也請到了博仁醫院派來本行擔任蒞行服務的復健科曾明章醫師與我們共同研討健康操的每一個動作，是否能達到預期的預防人因性危害功能及避免運動傷害。



## 種子學員培訓

為了強化新晨操的推廣，能讓全行同仁，正確的學習健康操，本行特於 108 年 2 月 23 日在南區與中區，及於 108 年 2 月 25 日、26 日在北區，共辦理四場種子學員培訓課程。邀請體適能專家邱淑媛老師，親臨每場種子學員課程，示範每個動作，指導現場種子學員，每個動作的重要功能，並提醒其注意事項，讓經過培訓課程後的種子學員，把健康操帶回營業單位，指導同仁正確做健康操，並敦請各單位報名參加競賽及推廣健康操。

種子培訓是由邱老師帶領兩位青春又有活力的學生，負責指導種子學員，除了正確動作的傳授外，老師也指導種子同仁要特別注意的重點，舉例來說在頸部動作，左、右繞頸時，頭要慢慢繞過去，適當的調整力道，要放鬆不用力拉扯才是正確；做擴胸運動時，腳向右跨步，雙手在胸前拉開，手肘往後拉，不超過肩膀的位置，避免過度的拉傷，讓背肌增強，調整胸背肌的肌力等等。另外，有些女性同仁反映穿著制服跳操並不方便，老師建議可改穿低跟鞋或平底鞋，以及穿裙裝做深蹲動作時，雙腳可以不必勉強打開等加以應對，相信經過練習後，就不是大問題。

## 影片徵集

健康操團隊競賽影片徵集期間，自 108 年 3 月 4 日起到 4 月 30 日止。由於先前北、中、南區種子學員培訓課程經總務處廣為宣導，並獲得各區營運處處長及各單位主管支持，所以非常熱烈，總計有 24 組隊伍報名參賽，因為每組參賽單位都是在業務繁忙之際，仍騰出時間來拍片參與健康操活動比賽的，所以收到每支參賽影片時我們都感到由衷的感動。而每支隊伍的創作理念及表達精神各有特色，更是令人驚艷！如中區營運處的創作理念是：「呼應新健康操「彰顯活力 show 健康」之精髓，除了在衣著上搭配鮮明紅色突顯活力主題及展現滿滿正能量外，每位團員的身形各異，代表著健康、活力不分你我。」土庫分行是由黃佟生經理親自領軍跳操，他們的創作理念是：「誰說鄉下分行的銀行員看起來俗俗（台語）的？那你一定沒來過土庫分行！我們有帥氣型男、可愛小弟，還有一堆土庫凱“握”的名模。不信嗎？讓我們顛覆您老土的印象，酷吧！」東高雄分行是由最有活力的郭志明經理親自帶隊，創作理念是：「活力健康台語譯音“伙力健康”，象徵東高雄分行行員個個活力四射，追求健康。」總部分行的創作理念是：「彰銀像一個大家庭，希望能以 6 個人代表 6 隻動物，取其諧音祝福全行各單位事事興旺。」總務處的創作理念是：「總務處就像彰銀大家庭的好管家、好廚師。我們結合食安議題有關



的「作伙呷健康活動」，以總舖師的形象，守護同仁的健康。」東台北分行的創作理念是：「團結 94 力量！！發揮團隊精神，為彼此挹注能量，滿載活力，繼續出發。」等等…，都非常具有創意。

### 評選優勝隊伍及 FB 粉絲票選優勝隊伍

評選優勝之評選方式，是由主辦單位依規定篩選進入初賽之隊伍名單後，分「初賽」及「複賽」兩階段辦理；「初賽」是由評選團以影音檔審查方式，依循評審標準：整體動作是否整齊、是否具活力精神、動作表現是否有韻律感及感染力、技巧是否純熟、表演內容與結構編排是否具有創意、服裝、造型是否具有特色、視覺效果是否生動活潑等，選出 20 組複賽隊伍名單。再由「複賽」之評選團進行第 2 輪評選；在緊張氛圍下評選結果，前 3 名佼佼者終於產生，分別是：第 1 名中區營運處、第 2 名數位金融處、第 3 名左營分行。

FB 粉絲票選方面，是將初賽時選出 20 組複賽隊伍名單，在 108 年 5 月下旬，於本行 FB 粉絲團放置所有複賽隊伍影片之連結，開放 FB 按讚投票，以「按讚數」高低決定 FB 票選前 3 名。激烈競爭下，前 3 名優勝隊伍終於出爐，分別是中區營運處（票數為 1,814 票）、土庫分行（票數為 1,404 票）、東高雄分行（票數為 1,390 票）。

哇！中區營運處可是雙料冠軍喔！！



### 形象影片拍攝

拍攝一支具健康活力有朝氣，有團隊精神的形象影片，也是本次活動的重頭戲之一，我們於 3 月初著手規劃形象宣傳影片的拍攝行程，先由各區種子學員培訓課程中，尋找跳健康操動作到位的資優種子，再邀請他們參與形象影片的拍攝，期間不斷與攝影團隊、導演、本行同仁們來回的溝通，希望能呈現最美的畫面，而後分區，陸續展開拍攝動作。在北部、中部拍攝時，同事們頂著艷陽，一次又一次的練習及正式跳操，跳到汗流浹背、四肢無力，才大功告成。而在南部拍攝時，卻因天公不

作美，下了一整天的雨，因擔心著無法呈現出好的效果，原本一度想放棄拍攝，在南部同仁們的熱情和永不放棄的堅持下，終究克服了所有困難，在氣候不佳的天氣中，完成拍攝。其後經專業老師的妙手剪輯，及一次又一次的溝通修正，一支代表彰銀美好健康形象的影片，終於如期誕生了！



## 成果發表暨頒獎儀式

8 月中旬，整個健康操活動歷經了大半年，我們終於在 108 年 8 月 15 日於台北大樓 13 樓舉辦「彰顯活力 Show 健康」活動成果發表暨頒獎儀式。當日，整個禮堂內擠滿了來參與盛會的本行同仁及媒體記者，一切都就緒後，儀式在本處陳怡燕同仁生動活潑的主持下揭幕，怡燕的口齒伶俐、台風沉穩、具備極佳的臨場應變能力，使整個儀式如行雲流水般，一氣呵成，過程如下：

## 一、董事長致詞

董事長首先感謝大家在百忙中撥冗參與本活動成果發表暨頒獎儀式，也非常感謝各單位在努力打拼業績的同時，熱烈支持及參與本次「彰顯活力 show 健康」的新健康操活動！

她提醒大家，身體健康是「1」，而財富、事業、家庭…是「1」後面的「0」，只有依附於「1」，後面「0」的存在才有意義，健康是從每天開始，每件小事開始！

接著提到，本行自 3 年前於總務處設立「職安科」以來，為敦促同仁注意身體健康，每年會針對同仁體檢情況，邀請專家學者辦理健康講座，並持續辦理大型健康活動，鼓勵同仁參與，以促進同仁身心健康。例如：辦理「減重做公益活動」、辦理「脫癮而出，為愛戒菸」活動；另於台北大樓辦理「作伙呷健康」健康飲食活動，依專業營養師建議，設計「健康餐盒」，提供同仁高品質且均衡營養的膳食，雖然可以理解過程都非常辛苦，但成果卻相當豐碩，而且也彰顯出本行「幸福職場」之良好企業形象。

最後她提到，今年推出的活力健康操，時間非常短，只有約 5 分鐘，希望同仁能夠在每天早上、晚上，甚至是午休也能在座位上，花 5 分鐘時間做操，這對同仁們的健康有非常大的幫助。希望藉由本活動帶起的熱潮，讓健康落實於日常生活中。

## 二、頒獎典禮

接著頒獎儀式開始，除播放各個得獎隊伍的參賽剪輯影片外，也恭請總經理頒給 FB 粉絲票選人氣獎前 3 名隊伍獎勵金，及恭請董事長頒給評選優勝前 3 名隊伍獎勵金，並分別和他們拍照留影紀念。當然，還有一些沒得獎的參賽隊伍，亦各具特色、創意，總務處特別將這些隊伍的參賽影片剪輯成遺珠影片供大家觀賞，一樣贏得滿堂彩。

## 三、雙料冠軍隊代表—許處長致詞

接著由雙料冠軍隊，中區營運處許處長代表致詞時，她說：「記得是在 2 月初，總務處為了增進同仁的身體健康，精心設計了新版的健康操，於北、中、南巡迴教學中，她參與了台中場次，結果跳完後，全身都熱起來，從頭到腳都有運動到，覺得，這個健康操對預防五十肩、強化肌力和氣血循環應該都很有幫助。當時就想，這麼好的活動中區一定要來響應，所以就報名參賽。

組隊時，隊員涵蓋了中區營運處四個組的隊員，隊名叫「活力彰銀 中區熊讚」，代表彰銀活力滿滿、中區團結一心的精神，而且成員環肥燕瘦都有，這也顯示這個健康操老少咸宜，很適合普羅大眾。隊伍成軍後，從成員規劃服裝、拍攝地點、動作和隊形及練習拍攝過程，雖然備極辛勞，但她們跟專業的老師一起跳，一點也不遜色，看她們那麼投入、認真，耐操又耐凍，真的很感動，請大家給她們一點掌聲～

最後，再次感謝總務處的用心，策劃了這麼有意義的活動，相信我們彰化銀行的同仁，會越來越健康，越來越有活力。」

## 四、健康操帶操活動

接續由邱淑媛老師及雙料冠軍中區營運處隊員，帶領在座的長官、同仁及貴賓，站起身、拉開距離，全場跟著老師和冠軍隊伍一起健康動起來，隨著動感音樂節拍及歌詞口白，現場每個人都散發出青春活力，充滿著歡樂氣氛。



## 五、形象影片觀賞

帶操結束稍微緩和之後，就是本活動的壓軸大戲～集結北、中、南區同仁辛苦拍攝，代表本行健康形象宣傳影片的觀賞。看著各拍攝景點的特色，以及每位跳操同仁的認真專注，所產出完美畫面的影片，大家似乎都深受感動！



## 六、大合照

最後是紀錄榮耀時刻的大合照。我們邀請現場的長官及嘉賓們一起上前，在本次活動紅布條下合影，為活動留下珍貴的畫面，由於活動的喜悅，渲染到現場每一個人，為之笑顏逐開，也讓本次成果發表暨頒獎儀式在充滿歡樂的氣氛中圓滿落幕。

## 感謝

本次活動，首先要感謝的是本行董事長、總經理與各級長官大力支持及帶頭領導，讓這次活動成果如此豐碩；感謝數位金融處將 F B 粉絲票選及相關影片放置於「彰化銀行 柴寶旺旺來」上，協助活動進行，並成功吸引了更多客戶及潛在粉絲團前來關注本行，讓活動創造了許多的外溢效果；感謝商策處協助活動各種廣告版面設計、製作文宣品及活動照片之拍攝，讓活動生色許多；感謝法遵處協助修訂參賽規則暨約定應遵守事項及共同作者同意書，俾

使本行對參賽作品永久取得編輯、公開上映等權利，以作為本行報導及對外宣傳使用；感謝秘書處協助邀請及接待媒體記者，讓各家媒體記者前來本行參加成果發表相關活動，並報導本行許多正面的消息；感謝所有報名參加團隊競賽隊伍，共同為健康而跳，並藉此活動發揮了最可貴的團隊精神，提升了凝聚力及共識度。當然，更要感謝的是，為了協助推動新健康操，及拍攝冠軍影片、形象影片等成果發表影片的本行北、中、南區種子同仁、邱淑媛老師，以及陳宜莉老師所帶領之攝影團隊，於烈日下、風雨飄搖中，不辭辛苦的到各拍攝地點，認真專注地將影片拍攝完成，令人敬佩。還有，也要感謝整個活動過程中一群默默卻又不遺餘力的協助與支援活動的總務處同仁，讓活動可以在彰銀上下一心的氛圍中順利進行。深深感謝這些有緣人的努力與付出，謝謝您們，彰銀有您真好！



## 結語

職場工作者多半因為工作時間繁忙，沒有足夠的活動量，下班後也累得沒有動力，提醒自己要起來運動，結果身體狀況也跟著走下坡，所以政府政策上越來越重視企業有無提供職場健康促進計劃，讓員工更健康。本行當然也不例外，每年無不盡力針對同仁體檢狀況，邀請專家學者辦理講座，於職安園地發佈專文，或辦理大型健康促進活動，鼓勵同仁參與，以照顧同仁身心健康，希望同仁也瞭解「有健康的身體，才能成就一切」，能時時提醒自己，運動是為自己身體健康而累積之財富，應把運動看得跟吃飯、睡覺、喝水一樣重要，將運動安排進日常生活當中；我們可以分期的概念，每天至少撥出 30 分鐘的時間一次或是分次持續做運動，而早上 5 分鐘的健康操就是一個好的開始，相信如持之以恆，慢慢的體適能定會有所改變，帶給我們更健康的身體。

今後，每天早上當音樂響起，伴隨著本處同仁陳怡燕美妙的聲音：

Good morning everybody ~

健康就有活力，活力就有幹勁，幹勁就有 money ~

讓我們站起身，舒活一下筋骨，扭一扭，動一動，

把 blue 甩開，把 happy 招來，以喜悅的心，迎接這嶄新的一天。

Let's go !!

請大家熱情的站起身，跟著舞動吧！

並以燦爛的笑容，愉悅的心情迎接美好的一天！

~ 本文由王正立提供 ~

