

智慧行動支付執行成果暨效益評估

一、 各管道代收概況

為提供民眾多元、便捷之停車費繳費管道，本市陸續推出超商定點臨櫃繳費、銀行/電信業自動代扣繳、網路及第三方支付等繳費方式。惟觀察民眾使用習性，仍有 8 成以上民眾至超商臨櫃繳費，但因超商收銀機沒有即時傳輸資料的功能，民眾繳納停車費後還需經過 1 至 3 個工作天，才能於本市停管系統完成停車單的銷帳；而超商因實體店面營運及人力成本日益增加，代收手續費居高不下，於各類代收管道，以超商手續費用最高，所衍生的手續費支出造成政府龐大成本負擔。為此，如何導引民眾由實體的超商繳費，移轉使用具有即查、即繳、即銷便捷功能的手機行動支付管道，成為本市停車收費值得探討、推廣的課題。

二、 智慧行動支付發展說明

基於現金使用風險較低(偽幣較少)、金融服務(ATM)普及、現金隱密性較高等原因，國內民眾消費習性多以現金為主。近年行動支付導入生活繳費、大眾運輸、觀光旅遊、校園生活及民生消費等場域，民眾對於使用手機支付的接受度也逐漸提升。

現行本市超商繳費仰賴人工代收，臨櫃持單繳納每筆代收手續費為 4 元，如使用超商的多媒體機(統一、全家、萊爾富及 OK 超商)查詢補單繳費，每筆手續費更高達 4.1 元，但因其店鋪設立普遍，除停車費外，也可代收其他民生費用，如水費、電費、信用卡費...等等，提供多元化的服務，民眾繳納便利性高，長年以來養成超商繳費的習慣，超商代收日趨形成寡占市場，佔停車費各管道代收比例 8 成以上，政府所需支付的手續費用因此居高不下。爰此，參採現行智慧行動支付代收各類款項的成果，據以制定本市策進作為，移轉民眾實體超商的繳費習慣，逐步推升第三方支付使用比例。

107 年 2 月 1 日起開始導入第三方支付代收停車費服務，透過智慧行動裝置及各業者開發的服務平台(行動支付 APP 軟體)，提供民眾線上即時查詢、即時繳納及即時銷帳路邊停車費。而繳費的支付工具含信用卡、綁定車主常用的銀行帳戶或留存於會員帳號內之代收款項餘額；另利用 App 約定車號自動推播待繳費用的功能，通知停車欠費資訊，解決車主忘記繳費的困擾，避免漏繳費用衍生催繳工本費甚至違規罰鍰，相較於現行委託代扣繳與定點超商之代收作業流程，不僅可免於臨櫃繳費奔波之麻煩，繳費紀錄留存於 APP 中隨時都可查詢，免除單據遺失之困擾；遇有重複繳費，系統還可以自動發送退費至原扣繳的 APP 退還民眾，大大減省填寫退費單據與等候人工退費的作業時間，提供車主更多元、便捷之繳費服務。

下圖為業者 APP 查繳停車費示意頁面:

費優惠活動。

(1)第一階段：109.1.1~6.30 停車費 9 折

由原額外支付超商之手續費轉而補助民眾停車費，短收停車費與少付手續費相互抵扣，淨收益不變。

行銷作為：

- A. FB 互動、觸及廣告操作及抽獎活動。
- B. GOOGLE 關鍵字觸發廣告。
- C. 港都及 KissRadio 等 2 家電台廣播。
- D. 5 條路線公車廣告。
- E. 海報印製(市府二類發行機關、停車場張貼)。
- F. 5 家業者 app 協助宣傳。
- G. 市府 LINE、本局網站、立體停車場跑馬燈等宣傳。
- H. 停車繳費通知單加註備註。

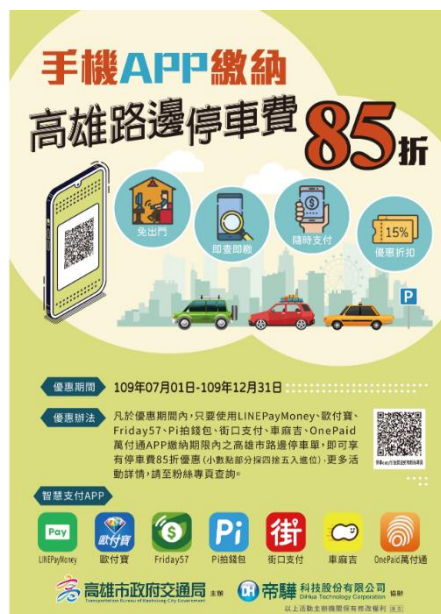


(2)第二階段：109.7.1~12.31 停車費 85 折

其中 10%優惠由原額外支付超商之手續費轉而補助民眾停車費，5%優惠則由路邊委外回饋金支應，基金淨收益不變。

- A. 廣播宣導：港都及 KissRadio 電台，已於 6 月中開始。
- B. 停車單：
 - (A)備註欄增加優惠訊息。
 - (B)取消已約定三方支付停車單第一段條碼，無法持單繳費
 - (C)銀行代扣第一段條碼維持取消並增加文字：改用 app 繳費 85 折優惠。
- C. 簡訊通知：針對已約定簡訊通知停車頻率前 1 萬名車主發送訊息。
- D. 催繳通知單：增加優惠訊息。
- E. 宣傳影片：youtuber 及自製影片。
- F. 公文封：黏貼宣導貼紙。
- G. 服務台電話：增加宣導語音。

- H. CMS、停車場等跑馬燈。
- I. 海報及小卡等文宣品(各級機關及收費行政區里辦處)。
- J. App 廠商協助宣傳(網站及 app)。
- K. 市府 LINE、本局、中心網站及粉絲專頁。
- L. 小客車租賃公會、計程車公會...發送公文及海報。



公

四、 智慧行動支付執行成果暨效益分析

(一) 導入第三方支付後，經統計 107 年 7 月至 109 年 7 月第三方支付代收停車費件數及金額如下¹：

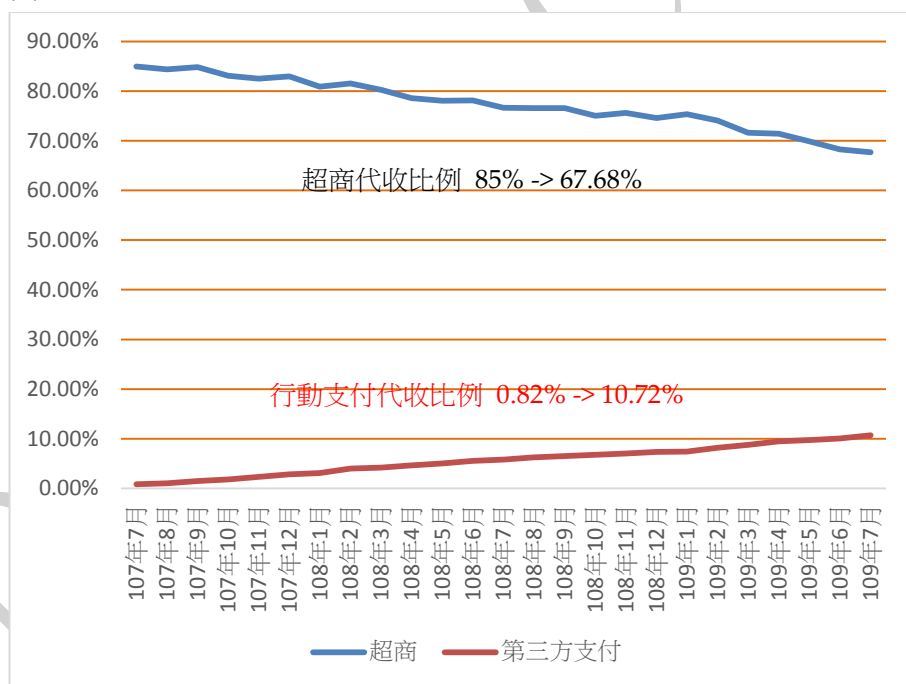
代收管道	超商		第三方支付	
	筆數	金額	筆數	金額
107 年 7 月	2,220,564	73,300,317	21,488	711,261
107 年 8 月	2,135,830	70,914,218	25,993	858,821
107 年 9 月	2,112,209	70,171,095	38,338	1,231,195
107 年 10 月	2,270,424	74,555,868	51,754	1,622,125
107 年 11 月	2,123,148	69,964,967	63,147	1,984,452
107 年 12 月	2,148,856	70,381,871	75,242	2,382,026
108 年 1 月	2,074,432	67,773,109	82,806	2,595,409
108 年 2 月	1,648,623	54,454,790	83,144	2,673,801
108 年 3 月	2,005,635	65,443,493	109,400	3,435,589
108 年 4 月	1,935,233	63,841,935	118,447	3,759,243
108 年 5 月	1,971,975	65,054,380	131,314	4,174,399
108 年 6 月	1,851,224	61,181,822	136,857	4,355,988
108 年 7 月	1,978,362	66,001,084	154,346	4,969,226

¹ 本資料未包含銀行、電信、etag、全國繳費網等代收管道資料。

108 年 8 月	1,890,958	63,326,922	160,071	5,172,046
108 年 9 月	1,843,855	61,669,069	162,207	5,219,412
108 年 10 月	2,025,650	68,023,450	188,313	6,128,334
108 年 11 月	1,959,337	65,196,857	189,673	6,071,209
108 年 12 月	2,025,161	67,973,884	206,586	6,727,627
109 年 01 月	1,687,347	56,996,508	187,339	5,592,557
109 年 02 月	1,727,857	58,535,674	215,625	6,455,349
109 年 03 月	1,781,013	58,716,595	246,639	7,165,290
109 年 04 月	1,648,007	54,605,318	249,335	7,239,393
109 年 05 月	1,619,935	53,654,218	257,929	7,464,729
109 年 06 月	1,571,083	52,296,957	263,470	7,699,201
109 年 07 月	1,692,912	56,577,596	320,819	8,961,321

上表顯現超商及第三方支付代收筆數及金額之消長，超商代收在第三方支付導入後有逐年下降之趨勢，並轉移至第三方支付代收。

- (二) 依代收比例計算²，第三方支付由 0.82% 上升至 10.72%(成長 9.9 個百分點)，超商代收比例由 85% 下降至 67.68%(降幅 17.32 個百分點)，歷史變動比例如下圖：



- (三) 第三方支付代收手續費為有效代收金額*1.9%計算；超商代收續費為持單 4 元/張、補單 4.1 元/張³。以 107 年 7 月、109 年 7 月第三方支付及超商代收手續費比較如下表，以此預估本年度代收手續費約減省 23,496,768 元⁴(本項僅列述第三方支付及超商代收之互為替代結果，未加入銀行等其他代收管道因素)。

² 代收比例為為某管道代收金額/所有管道總代收金額。

³ 此代收費用列述為 109 年決標價。

⁴ 7 月份代收手續費為原有契約價金再乘以 0.85 折計算。依本市推出使用第三方支付繳交路邊停車費優惠方案，109 年 1-6 月 9 折、7-12 月 85 折。

月份 7月手續費用	107年	109年	7月同期增減 金額	年度預估增減 金額
超商	8,906,011	6,796,967	-2,109,044	-25,308,528
第三方支付	19,286	170,266	150,980	1,811,760
總計				-23,496,768

(四) 透過超商繳費手續費占開單金額約 12%，與第三方支付相較約增加 10%，以目前本市路邊停車費收入每年約 10 億元計算，每自超商移轉 1%使用者至第三方支付，每年將可節省代收手續費 100 萬元⁵。

(五) 預期年度目標如下：

109年：15%，節省1,500萬元。

110年：20%，節省2,000萬元。

五、檢討建議

目前尚有逾7成比例的停車費自超商等定點管道代收繳納，隨著智慧行動支付技術成熟，各支付及銀行、信用卡等金流業者大力提供優惠誘因下，民眾已逐漸接受使用手機APP的方式繳納費用，顯見行動支付使用率上升空間仍相當可觀。因此，交通局隨著這股趨勢，持續曝光宣導民眾以APP繳交停車費，規劃於109年下半年度推行新版高雄好停車APP，在好停車APP查詢欠費後即可導引到支付業者APP介面直接繳費，推升行動支付使用率，本案亦將持續觀察執行成效適時檢討策略。

⁵ 超商手續費：1,000,000,000*12%=120,000,000 元/年

第三方支付手續費：1,000,000,000*2%=20,000,000 元/年

超商移轉至第三方支付手續費 1 年可節省 100,000,000 元，故每移轉 1%節省 1,000,000 元