

不動產仲介門市店長職能基準

職能基準代碼		KPS3334-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	不動產仲介門市店長		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售/專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	不動產經紀人	職業別代碼	3334	
	行業別	不動產業/不動產經營及相關服務業	行業別代碼	L6812	
工作描述		蒐集並提供不動產仲介相關服務；管理並指導不動產仲介營業人員各項工作績效			
基準級別		4			

工作 任務	工作 活動	工作 產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 管理營 運計畫	T1.1 制訂營 運計畫	O1.1.1 營運計畫 O1.1.2 關鍵績效 指標	<ol style="list-style-type: none"> 諮詢相關人員、同事和專業經理，並研究、分析和記錄資源需求，以制訂營運計畫 將制訂和/或實施諮詢的過程，作為營運規劃過程的一部分 確保營運計畫的細節，包括制訂衡量績效的關鍵績效指標 在營運規劃的適當階段，制訂和實行應急計畫 確保資源需求的提案擬訂和呈現得到多元資訊來源的支持；必要時應尋求專家意見 獲得相關團體對計畫的核可，及確保參與的工作團隊對計畫有所了解 	5	K1 營運計畫的模型和方法 K2 預算流程 K3 利用替代方法提高資源使用率，以及消除資源的低效率和浪費	S1 良好的讀寫能力以獲取和利用職場資訊，並能夠撰寫簡潔實用的計畫 S2 擁有良好的科技能力，在針對績效表現之指標時，懂得運用軟體進行產出和監測 S3 規劃和組織的能力 S4 與表現不佳的人一起工作的輔導技巧 S5 在分配和管理財務資源時，擁有良好的計算能力
	T1.2 規劃和	O1.2 資源取得	<ol style="list-style-type: none"> 制訂和實行策略，以確保員工是依組織人資政策被招募和/或指導 			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	管理資源獲取	策略	2. 制訂和實行策略，以確保根據組織的政策、做法和程序，可以獲得物質資源和服務			
	T1.3 監測和 審查營 運績效		1. 制訂、監測和審查績效系統和流程，以評估用以實現利潤/生產力之計畫和目標的進展情況 2. 分析及解釋預算和實際財務訊息，以監測和審查利潤和生產力績效 3. 確認業績不佳的地區，推薦解決方案，並及時採取行動矯正情況 4. 規劃和實行系統，以確保個人和團隊能有效、節省和安全地利用資源 5. 就業務計畫的變更提出建議，並獲得指定人員/團體的批准 6. 制訂和實行系統，確保與記錄績效有關的程序按照組織的要求進行管理			
T2 業務持 續改善	T2.1 確認改 善的機 會		1. 分析作業實務與程序，依據組織規範判斷改善的機會 2. 使用業務設備與技術收集資訊，並用合宜的格式整理以利分析 3. 啟動諮商流程，積極鼓勵同事與客戶給予回饋，以確認改善的機會 4. 參照組織業務願景與目標，評估改善機會	4	K4 掌握工作場域中改變與創新的一般影響 K5 掌握產業與組織中的轉變 K6 清楚工作角色、責任與專業能力的限制 K7 熟悉職業衛生與安全議題與規範 K8 組織政策、計畫、程序與結構 K9 目標設定與記錄順位的原則與技巧	S6 具備分析能力，確認改善機會，監控改變的影響 S7 具備使用電腦能力，能上網、瀏覽網頁，準備並填妥線上表格，儲存電子文件，搜尋線上資料庫 S8 具備人際互動能力，能與客戶建立良好關係，與不同社會、文化、族群背景的人相
	T2.2 訂定變	O2.2 業務改善	1. 諮詢相關人員，協商並決定變革目的、目標與進度			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	革的要求	計畫	2. 分析可能影響變革的風險因素，確認潛在限制 3. 發展改善計畫，詳列一系列合宜的活動，以準確反映變革的要求 4. 依據改善計畫，建立改變流程的角色、義務與責任 5. 依據組織規範，善用溝通管道，對相關人員推動變革目標		K10 協商原則 K11 理解並應用回饋的流程 K12 瞭解中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 消費者保護 ■ 環境議題 ■ 公平僱用機會 ■ 財政廉潔 ■ 企業關係 ■ 職業衛生與安全 ■ 隱私權 ■ 不動產銷售、租賃與管理 	處，與身心素質不同的人互動得宜 S9 具備領導能力，能執行持續改善並帶領團隊走過改變流程 S10 具備讀寫能力，能取得並理解多樣的文件，依據目標客群準備一般資料與文書，為達有效溝通，需無錯別字，文法正確，標點得宜 S11 具備規劃能力，安排作業活動與優先順序 S12 具備技術能力，能準備並呈現資訊與持續改善報告
	T2.3 執行並監控變革流程	1. 變革流程中，善用領導風格與方式，提供個人與團隊清楚的方向與支持 2. 確認變革流程所需的支援服務，並諮詢相關人員，規劃交付細節 3. 運用合宜的組織系統與技術，有系統地監管變革流程，確保與改善計畫一致 4. 依據組織程序，收集並分析對於變革流程的回饋 5. 依據組織規範，記錄影響變革的證據與資訊，並分送相關人員				
T3 辨識仲介業務風險	T3.1 判斷仲介業務風險		1. 辨識仲介公司、客戶及其他利益相關者之各種類風險 2. 確認公司識別風險的程序	3	K13 不動產仲介業風險相關之政策及作業流程（不動產經紀業管理條例、公平法、消保法、成屋買賣契約書、不動產說明書、民法債權編等） K14 風險造成之影響	S13 能夠與不同社經及文化背景方面人士溝通並建立關係 S14 運用辨識風險之能力 S15 具電腦能力，以取得仲介業務之實務資訊，並且應對風險
	T3.2 確認仲介風險		1. 根據仲介業務實務經驗，辨識風險的原因 2. 判斷風險對仲介公司及業主的潛在影響			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	的原因及潛在影響					
	T3.3 實行應對風險的程序		<ol style="list-style-type: none"> 1. 仲介過程中，在個人責任範圍內，辨識風險 2. 檢視個人辨識和應對風險的能力，並在適當情況下實行策略，以改進此方面的專業實踐 		K15 抱怨處理流程 K16 消費者風險 K17 仲介機構、客戶及其他相關利益者受風險之影響 K18 辨識及應對風險之作業流程及系統 K19 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視及平等就業機會 ■ 反洗錢 ■ 拍賣 ■ 消費者保護措施、公平交易及交易實務 ■ 環境及穩定性 ■ 就業及產業關係 ■ 財務服務 K20 風險資訊來源 K21 風險來源 K22 辨識風險之技術及工具 K23 風險種類	S16 做決定及問題處理能力，以辨識風險，並依據符合仲介公司、法律及道德的要求做出決定 S17 具備讀寫能力，能取得並理解各類文件，包括法律、規章及倫理規範（不動產經紀業管理條例，不動產仲介經紀業倫理規範）；能準備大多數的資料及書面文件；能準備行銷素材和行銷計畫；能完成制式表格 S18 具組織能力，以從事、辨識及應對與風險有關之工作任務 S19 具研究能力，以找到有關確認及回應風險的文件及資訊
T4 提升團隊效能	T4.1 規劃實現團隊成果		<ol style="list-style-type: none"> 1. 與團隊成員協商來確認、建立和記錄團隊目標、角色、責任、目標、計畫和目標 2. 支持團隊成員達到預期效果 	5	K24 組織目標、目的和計畫 K25 組織政策與程序框架 K26 組織結構，包括組織架構圖	S20 溝通技巧： <ul style="list-style-type: none"> ■ 提高團隊士氣 ■ 處理團隊衝突

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T4.2 發展團隊凝聚力		<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供機會讓團隊成員參與工作團隊的規劃、決策和執行 2. 鼓勵和支持團隊成員對自己的工作負責，相互協助，履行必要的職責 3. 給予團隊成員回饋，鼓勵、重視和獎勵個人和團隊的努力和貢獻 4. 發現並處理團隊成員所確認的議題，疑慮與問題，或在需要時將相關人員列入參考 		K27 相關原則和技術： <ul style="list-style-type: none"> ■ 授權和工作分配 ■ 目標設定 ■ 團體動力學與其流程 ■ 個人行為和差異 ■ 領導 ■ 動機 ■ 談判 ■ 規劃 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傳達管理階層的訊息 ■ 促進討論 ■ 指導和輔導 S21 領導能力 <ul style="list-style-type: none"> ■ 規劃組織的能力
	T4.3 參與並促進工作團隊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極鼓勵團隊成員參與並負責團隊活動和溝通流程 2. 給予團隊支持，以確認並解決阻礙績效的問題 3. 確定自己對工作團隊的貢獻是其他人的榜樣，並增強組織在工作團隊、組織與客戶/顧客中的形象 			
	T4.4 與管理層聯絡		<ol style="list-style-type: none"> 1. 時時與業務主管/管理階層保持開放式溝通 2. 將業務主管/管理階層的訊息傳達給團隊 3. 與業務主管/管理階層溝通團隊/團隊成員提出的未解決的議題、疑慮和問題，並確保已採取後續行動 4. 將業務主管/管理階層提出與團隊/團隊成員相關的尚未解決之議題、疑慮和問題與團隊 			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			進行溝通，並確保已採取後續行動			
T5 監督服務要求	T5.1 判斷客戶需求		<ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶建立專業的友好關係，以鼓勵精確、重要的資訊交流 2. 與客戶清楚溝通營業人員服務的通訊協定及聯絡點 3. 以專業方式處理客戶服務要求，並依據組織及法規要求優先處理 4. 依據組織要求，以文件詳細記錄客戶服務要求，包含時間、地點、服務性質 	2	K28 合約法 K29 客戶服務的根本 K30 個人及集體的租賃服務安排 K31 產業實務以及服務條款的基準 K32 租賃權利與義務 K33 組織及專業流程、道德實務及業務標準 K34 以下相關的法規： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 消費者保護 ■ 環境議題 ■ 公平雇用機會 ■ 金融誠信 ■ 加盟和企業結構 ■ 產業關係 ■ 職業衛生安全 ■ 隱私 ■ 地產銷售、租賃及管理 ■ 與營運相關的風險管理 ■ 標準作業程序 	S22 分析能力以理解回饋、改善服務、判斷風險程度及識別、解決地產服務要求的問題 S23 溝通能力以理解並釐清承租戶服務要求和書面、口頭資訊；登錄服務要求；預備地產服務報告 S24 電腦使用技巧，包含使用網路及網頁，預備及完成線上表格，提交電子文件，搜尋線上資料庫 S25 以社會、文化、國籍背景，不同的生理及心理能力來與人建立關係的人際關係技巧 S26 提升個人表現的自我評估能力 S27 使用不同形式的資訊以及通信技術的技術能力
	T5.2 審核服務要求		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織要求，與相關人士確認服務要求及期限 2. 依據組織要求審核服務，以確保符合合約規定和配給的預算 3. 依據組織風險管理流程分析現況，以判斷風險要素，並依要求向緊急服務單位提出 4. 檢查服務項目並定時向相關人士尋求回饋，以監督客戶滿意度 			
	T5.3 要求及取得業務報告		<ol style="list-style-type: none"> 1. 規定業務報告格式，詳細記錄營業人員服務要求、費用及結果 2. 在開放且參與度高的環境下，討論不合格及品質的議題 3. 要求營業人員將服務改善建議及行動計畫，併入業務報告中 4. 將報告分發給相關人士，並取得關於改善營業人 			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			員服務的回饋 5. 特別劃記報告中已識別的可能影響資源分配之處，並向相關人士提出，以利未來行動			
T6 提供財務和業績資訊	T6.1 評估客戶需求		<ol style="list-style-type: none"> 對客戶的期望和目標加以釐清、確認，以確保與客戶目標間的相互理解 在業務的發起、組織及財務等面向，需確定具體的法規和客戶財務需求 與客戶討論財務的選項和流程，訂定合適的計畫，以確保資訊的提供和客戶目標的實現 定期依商定的準則審議計畫，並將結果明確地傳達給客戶 隨時留意客戶的目標，以抓住客戶需求的改變 定期蒐集服務意見回饋並進行分析，以納入日後客服範疇 調查客戶服務不足之處，規劃和實施克服的方案 	4	K35 金融法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 扣除額 ■ 稅徵法規中之分配額 K36 預測之技能 K37 政府的財政政策和行政財務管理指導 K38 提供財務數據的方法 K39 現金流原則及預算控制 K40 與公司及消費者有關之法規 / 消保法 K41 金融產品及市場資訊的資源，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 銀行業者 ■ 金融顧問 K42 地方稅賦和中央稅賦 / 房屋稅 / 地價稅 / 土增稅	S28 良好的溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 透過詢問或主動傾聽，以決定及確認客戶之需求 ■ 與其他人聯繫，以分享資訊、傾聽及理解 ■ 對有文化差異之客戶，使用適當的語言及想法 S29 研究技能，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 使用及管理財政服務資訊 ■ 使用金融產品及服務資訊 ■ 解釋文件資料 S30 良好的讀寫之技能，以分析客戶需求及準備清楚的書面建議、計畫及報告 S31 計算技能，以進行財務評估及分析 S32 資訊科技技能，以開發及使用試算表及資料庫，並能使用網路 S33 學習技能，以維護符合法規
	T6.2 分析資料		<ol style="list-style-type: none"> 依據組織程序，從有關當局和管道取得可靠、準確的資訊，並做成建議 對財務績效進行評估，特別是獲利能力、效率和財務的穩定性等方面 在一致性原則下，對客戶業務和個人目標進行分析 在進行相關評估時，應考量評估業務的財務面潛力、未來資金需求以及法定義務 			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T6.3 備妥建議		<ol style="list-style-type: none"> 1. 以務實觀點，向客戶提供財務績效和合規性建議，包括重大稅務議題及選擇權比較 2. 文件應使用適合的呈現方式、形式、語言及格式，將資訊有效傳達客戶 3. 提供客戶識別及量化風險、意外狀況、未來現金流量的建議，並告知風險管理方案及可能的權利義務 4. 提供客戶可能的短期、長期融資來源及特性方面的建議 			<p>及需求變化的知識</p> <p>S34 解決問題的技能，以辨識任何對客戶服務或報告有潛在影響之爭議，並能在爭議發生時找出解決選項</p> <p>S35 組織技能，包括計畫工作和排序工作之能力</p> <p>S36 團隊運作之技能</p>
T7 協調維持不動產交易秩序	T7.1 建立相關單位的需求及期望		<ol style="list-style-type: none"> 1. 與相關單位舉行清楚公開的討論會，澄清及鑑定符合房仲業規定及法規的滿意結果 2. 對於沒有達成協議的結果，決定替代方案 	3	<p>K43 房仲業協商的政策和程序</p> <p>K44 協商的替代方案，包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 調解與調停 ■ 法庭 ■ 仲裁機構 ■ 解決衝突的方法和技巧下決定的方法 ■ 道德標準 ■ 協商的方法和技巧 ■ 詢問技巧 <p>K45 中央或地方相關法規，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 兩性工作平等法、公平交易法、消保法、就業和產業的關 	<p>S37 溝通能力，和來自不同社群、經濟和文化背景的人互動，各有不同的身體和心理能力</p> <p>S38 運用分析技巧解釋文件，例如：法令、規章和財產文件</p> <p>S39 風險管理申請書，給予客戶關於營銷資產租賃的方法</p> <p>S40 電腦使用技巧，包含使用房仲業的資料庫、收發郵件和在線上完成標準格式</p> <p>S41 下決定和解決問題的技巧，分析狀況並做有道德的營銷</p>
	T7.2 與資產交易的相關單位協調，取得滿意的結果		<ol style="list-style-type: none"> 1. 取得、分析並安排相關資訊，提供協調 2. 運用符合房仲業規定及法規要求的協調方法 3. 以專業的態度，尊重所有單位，執行協商，符合房仲業規定、道德標準和法規要求 4. 運用有效的協商技巧，說服並與各方達成交易協議 5. 討論可能的方案並評估可能性 6. 依要求，運用有效的技巧處理衝突、打破僵局 7. 確認最後的立場，保證協議及各方的理解 			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			8. 依需求提供後續的溝通或報告給各方，以確認依要求調整的協議		<p>係</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 土地稅條例、房屋稅條例、遺產及贈與稅法租賃 ■ 勞基法、個資法、公寓大廈管理條例、不動產經紀業管理條例、房屋買賣定型化契約、不動產說明書 <p>K46 相關單位資產交易的權利和義務</p> <p>K47 風險和風險處理方法</p> <p>K48 資產管理典型的爭議和問題，可能需要和承租人和地主協調，包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 資產使用 ■ 保證金 ■ 狀態報告 ■ 公開聲明 ■ 資產審查 <p>K49 資產交易典型的爭議或問題，可能需要和賣家及買家協商，包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 結算期間進入資產的限制 ■ 買賣狀況 ■ 營銷活動和預算 ■ 交易方法 	<p>決議，符合法令和道德的規範</p> <p>S42 語文能力，閱讀及解釋各種文本，包含法令、規範和道德常規；準備基本資料和紙；準備營銷素材和計畫；完成標準格式</p> <p>S43 協調能力，協助地主決定營銷活動、預算和時限</p> <p>S44 計算能力，計算和解釋數據，例如：營銷活動的花費，並確認符合議定的營銷預算</p> <p>S45 計畫、組織和安排能力，計畫、執行和完成與各方資產交易的協商</p> <p>S46 調查能力，鑑定和找出文件及關於租賃及交易合約的資料</p>
	T7.3 處理與各方對於資產交易，潛在和真正的爭議		<p>1. 根據仲介業程序和市場期望，分析及鑑定爭議部分，以解決爭議</p> <p>2. 後續對於租賃或交易的協商及澄清，將延續到所有單位都達成滿意的協議</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					<ul style="list-style-type: none"> ■ 資產狀況及改善 ■ 資產審查 ■ 預定價格 ■ 售價範圍 ■ 結算期 	
T8 建立並發展與客戶之關係	T8.1 與客戶有效溝通		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據公司實務，即時處理客戶詢問以實踐高品質服務 2. 以有效人際溝通策略，與客戶建立合宜關係，並提升雙向溝通 3. 與客戶建立關係並關注客戶需求、優先權及要求，加強客戶承諾及信任度，建立以回饋客戶為基礎之關係 4. 對於特別文化族群，使用合宜文化形式之溝通方式 5. 根據公司實務，找出給客戶正向回應之機會及行事 6. 對客戶保持職業道德，以提升公司形象及信用 7. 找出並處理有效溝通之潛在障礙 	3	K50 有效溝通的障礙 K51 客戶與公司的關係管理策略 K52 客戶關懷及客戶服務標準 K53 客戶忠誠策略 K54 溝通過程、策略及技巧 K55 道德標準 K56 個人行銷策略 K57 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視及平等就業機會 ■ 消費者保護、公平交易及交易實務 ■ 就業及勞資關係 ■ 環境問題 ■ 財務服務 ■ 產業關係 ■ 職業安全與衛生 ■ 隱私原則 	S47 能夠與來自不同社經及文化背景並擁有不同身心能力之多方面人士溝通並建立關係 S48 以分析技能闡述客戶之回應 S49 應用風險管理策略於實行客戶關切及客戶服務標準 S50 以客戶服務技能決定客戶之需求；加強客戶對於公司之承諾、信任及信譽；並且回饋客戶 S51 以電腦能取得公司資料庫、寄出並接收電子郵件並完成線上標準表格 S52 以做出決定及問題處理能力分析情勢，並以提升客戶服務為目的做出決定 S53 以讀寫能力取得並闡釋各種
	T8.2 實行客戶與公司關係管理策		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識客戶忠誠目標，以專注於發展長期商業關係 2. 評估客戶檔案資訊以決定目標 3. 根據公司實務實行客戶忠誠策略，以吸引並保留客戶 			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	略					
	T8.3 實行公司客戶關懷及客戶服務標準		<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司客戶關懷與客戶服務標準是被跨全區域的仲介業務認可，且不斷持續實行的 2. 找出顧客服務問題並做出調整，以確保持續服務之品質 3. 協調總公司提供相關服務措施，以確保維持以及提升服務品質 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 不動產銷售及管理 ■ 稅收 K58 風險及風險管理策略	類之內文，包含仲介政策及作業流程；紀錄約談細節；紀錄便條以建檔；並且完成標準格式表格 S54 以計畫、組織及建立行程能力蒐集、校勘並處理客戶回饋 S55 以研究能力辨識並找出有關客戶關懷及客戶服務標準之文件及資訊
	T8.4 實行個人行銷策略		<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人行事合乎道德、不動產銷售行為標準 2. 根據道德標準及公司實務，辨識、評估並實行個人行銷策略 			
	T8.5 與客戶持續建立關係		<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施策略，以獲得客戶持續的回饋和其他形式的資料來監控滿意度 2. 蒐集並分析回饋及其他格式之資訊，以辨識提升與客戶關係的相關選項 3. 使用回應及其他型式資訊，發展並實行維持與提升客戶關係的各種方式 			
T9 管理買賣/租賃紛爭	T9.1 評估業務紛爭		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依照企業實務和法規要求，找出業務紛爭並評估如何給予回應 2. 依照企業的程序，明確地辨認出造成業務紛爭的原因，給予適當的回應，避免糾紛加劇 3. 依照法規要求、道德標準和企業實務，找出租賃或買賣雙方對於紛爭的權利 	4	K59 解決衝突的策略 K60 消費者保護法，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 和買賣或租賃相關的消費者保護原則 ■ 消費者保護法在合約上的成效 ■ 消費者保護法對買賣或租賃協 	S56 有能力和不同社會、經濟及文化背景的人溝通聯繫 S57 擁有分析能力，理解文件，如企業和法定表格 S58 運用相關的風險管理策略 S59 利用電腦能力，進入仲介的

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			4. 使用有效的人際溝通技巧，從租賃或買賣雙方身上誘導出口語和非口語資訊並理解內容 5. 使用有效的溝通技巧，確保租賃或買賣雙方有正確的交換資訊 6. 依照企業實務，辨別需要專家建議的情況並尋求協助		議的成效 ■ 違反消費者保護法有效的處罰和糾正 ■ 根據消費者保護法，提供對買賣或租賃協議的保護目的 ■ 根據消費者保護法，不動產仲介、買賣/租賃雙方權利和義務協議有關的合約 K61 業務糾紛相關的道德實務 K62 關於業務糾紛，法院和裁決的權力，包括： ■ 證據 ■ 審判權 ■ 命令 ■ 程序 K63 中央或地方相關法規，如： ■ 反歧視及平等的僱用機會 ■ 消費者保護、公平交易和交易實務 ■ 僱用和產業關係 ■ 金融服務 ■ 職業衛生與安全 ■ 隱私權	資料庫、收發電子郵件並完成線上標準的表單 S60 運用做決定和問題解決的能力，分析和業務糾紛有關的狀況，並依照法規和道德要求做決定 S61 利用閱讀能力取得並理解不同的文本，包括法律規範和買賣/租賃協定；準備整體的資訊、文件和正式和非正式信件；完成標準的法定表單 S62 運用協商技巧，讓當事雙方在業務糾紛中達成協議 S63 使用計算能力去計算和解釋數據，如損害不動產的管理花費、被出租人索賠部分簽約金或保證金來支付維修損害的不動產費用 S64 應用計畫、組織及安排的能力，著手進行工作相關的任務，如解決業務紛爭 S65 運用研究的技巧，辨別並找出和買賣/租賃協議相關的文
	T9.2 解決業務紛爭		1. 依照企業的程序，有建設性的協商並解決業務糾紛 2. 使用協商技巧維持正向互動，轉移或縮小有攻擊性的行為 3. 依照企業的實務，以有禮貌的方式和他人溝通，並展現個人、社會或文化差異的靈敏度 4. 依照企業的實務，找出並釐清矛盾、模稜兩可、不確定和誤解之處 5. 找出可能會影響客戶和同事安全的因素，制訂並實施適當的回應和應急措施 6. 如果糾紛無法解決，則評估法律解決的策略並加以實施			
	T9.3 評鑑業務紛爭的回應		1. 依照企業實務和法規要求，評估並檢核對於業務紛爭回應的效果 2. 依照組織要求，將評估回應的發現組織成適合的格式，供分析使用 3. 在檢核和詳細詢問狀況時，以正確、簡潔及有建			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>設性的方法提供事件的觀察</p> <p>4. 依照可應用的職業衛生與安全法規和企業要求，使用企業設備和科技來準備紀錄和報告</p> <p>5. 依照秘密和法規要求及企業實務，保持資訊的安全性</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ 不動產管理 ■ 居住的租賃 <p>K64 處理業務糾紛相關的風險和風險管理策略</p> <p>K65 買賣和租賃協議，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 狀況報告和披露聲明 ■ 協議的格式 ■ 不同種類買賣和租賃協議的主要特色 ■ 仲介、當事雙方的法律義務 ■ 續約和租賃協議 ■ 保證金和簽約金 ■ 終止買賣/租賃協議 <p>K66 業務糾紛需要的企業和法律文件</p> <p>K67 管理業務糾紛和解決方式需要的文件、程序，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 法院 ■ 直接溝通 ■ 調解 ■ 協商 ■ 裁決 ■ 信託帳戶 	件及資訊
T10	T10.1		1. 以積極和專業的態度，建立並維護與媒體和有關	3	K68 對緊急事件處理的行業標準	S66 有分析及解釋的技能，能夠

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
維護良好公共關係	維護關係和人脈		1. 人士的關係和網絡 2. 根據組織要求，以遵守組織的社會、道德和商業標準的方式保持良好的關係 3. 建立和維護促進溝通流程和持續回饋的系統，以確保資訊交流的正確性及相關性 4. 使用適當的人際關係技術來發展與媒體的專業關係，該關係應能敏感反映個別差異和客戶需求 5. 根據組織要求建立適當的網絡，確保計畫外事件的訊息能準確、及時獲得		K69 工作角色、所負責任以及專業能力的限制 K70 媒體流程和協議 K71 國家標準 K72 相關的法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 保護消費者 ■ 環境之議題 ■ 公平就業機會 ■ 廉政 ■ 勞資關係 ■ 職業健康與安全 ■ 隱私權 ■ 財產之出售、租賃以及管理 K73 緊急事件的類型 K74 媒體服務提供者的類型	確保所收集之資訊是有效且可靠的，並能視物業資訊去決定使用何種形態的媒體，及決定目標群眾 S67 有溝通之技能去引導訪談、建立及維護與網絡關係，並鼓勵及收到持續的回饋訊息 S68 有運用電腦之技能，可以上網瀏覽，去準備及完成線上表格、提交電子文件以及搜尋線上資料庫 S69 有闡述之技能，可以適應目標群眾及不同社會、文化、種族背景、身心狀態的人群 S70 有讀寫之技能，以使用和解釋各式資訊，校對和備妥所需文件 S71 有解決問題之技能，可以辨識緊急狀況並對偶發事件做出正確反應
	T10.2 準備媒體發布	O11.2 媒體稿	1. 根據組織內部以及法規要求草擬媒體稿，使用清晰、簡潔和適當的目標對象語言 2. 媒體發布的方式，能呈現物業和客戶的正面形象，並符合組織和法規要求 3. 在需要與媒體保持聯繫時，尋找適合的專業服務提供者，以支持與媒體之關係 4. 媒體發布，應依據組織程序，使用已建立的溝通管道進行發送 5. 應尊重客戶的機密、法規以及組織的需求，去進行資訊的維護			
	T10.3 進行媒體採訪		1. 以專業的方式引導媒體採訪，呈現物件及客戶最佳的資訊 2. 以清楚、正確、兼顧物件各方利益的相關方式，提供資訊			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			3. 使用合適的輔助工具，確保訊息與選定媒體相關，且讓人感到有趣 4. 運用回饋的訊息，發展及實施能進一步維護和改善與目標團體關係的策略 5. 運用適當的人際關係技巧來協商困難的情況，以達成利害關係人可接受之結果，同時符合組織及法規的要求			
T11 管理知識與訊息	T11.1 獲取與業務有關的資訊		1. 檢核員工和客戶的回饋和業績資料 2. 識別、定義和分析業務困難和問題 3. 確定因困難/問題做出決定時所需的訊息 4. 獲得並收集可信賴的訊息 5. 測試訊息的可靠性和有效性，並排除矛盾或歧義 6. 利用正式和非正式的網絡來取得不在正式系統中的企業知識，並進行適當的審查	4	K75 分析技能，以找出在內部提供的服務/產品或專業領域的概念/想法方面之改善機會 K76 以溝通和諮詢技巧確保所有相關團體和個人了解發生了什麼，並提供投入的機會 K77 定量和定性研究技能來定位和審查相關資料和訊息 K78 技術技能考慮用於儲存、取得資料和訊息的各種軟體和硬體選項	S72 新技術及其對知識和訊息管理的適用性 S73 風險管理
	T11.2 分析訊息與知識		1. 確保分析目標明確、相關並符合所需決策 2. 正確找出模式和新興趨勢，並解釋因果關係 3. 適當利用統計分析和解釋 4. 就提出的方案，進行敏感性分析 5. 確保文件反映了利用證據和結論得出評估邏輯的方法 6. 調整管理訊息系統/決策支持系統，以滿足訊息處理目標			
	T11.3		1. 確保有足夠的根據和可靠的訊息/證據支持決定			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	對確定的業務問題作出決定		<ol style="list-style-type: none"> 2. 利用風險管理計畫以確定可接受的行動方針 3. 利用適當的定量方法來協助決策 4. 諮詢專家和其他相關團體及個人 5. 確保做出決定的為負責團體/個人的代表團/責任人 6. 根據組織準則和程序做出決定 7. 確保所做出的決定符合組織目標、價值觀和標準 8. 確保及時採取決策 			
	T11.4 向組織宣傳訊息		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確保記錄建議/訊息需求，並且針對具體位置、格式和時間要求 2. 定期記錄訊息和更新資料庫 3. 設計和測試系統，以滿足決策者的訊息需求 4. 確保收件人的訊息是最新的、準確的、相關的和足夠的 5. 制訂交流計畫和傳播訊息 6. 在傳送/發布訊息/諮詢時，堅持保密/隱私政策 7. 定期審查和更新交流計畫 8. 利用技術提供最佳效率和品質 9. 維護企業知識並確保其安全 			
T12 維護員工的職場安全	T12.1 建立及維護職業健康		<ol style="list-style-type: none"> 1. 單位發展的職業健康與安全架構，能清楚地傳達會在內部落實相關法規的承諾 2. 明確界定職業健康與安全系統中所有員工的任務及責任，俾相關政策、程序及方案能夠執行 	2	<p>K79 對勞動力特性有所認知，並瞭解其如何影響的規劃及維護</p> <p>K80 分級控制：擇定最優先到最不重要的風險控制措施順序，包括風</p>	<p>S74 具分析技能以辨識及評估工作區域內的風險，以及使用風險控制措施所需之資源</p> <p>S75 具應用技能，以便在使用工</p>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	與安全之架構		3. 對於職業健康與安全系統有效運作所需要的財務和人力資源，即時加以確認、尋找和提供 4. 以員工方便取得的方式，提供及說明職業健康與安全系統相關訊息及作業程序		險的消除、替代、工程控制、行政管理及個人防護設備 K81 對職業健康與安全專家提出的建言，能找出應介入參與之處 K82 知道雇主、製造商、供應商、員工及其他人的法定責任 K83 工作團隊成員的讀寫及溝通能力，以及應對進退的溝通技能 K84 在不同規模企業中，實施有效職業健康與安全的管理原則和實務 K85 與安全工作實務、危害識別和風險管理有關的原則和技術 K86 監控合規性的措施 K87 瞭解相關的法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視及不公平待遇 ■ 職業衛生與安全(含性騷擾防治) ■ 保護消費者 ■ 環境爭議 ■ 公平就業機會 ■ 廉政 ■ 產業關係 ■ 隱私權 	具及設備時能運用安全的操作實務和程序，且能符合人體工學 S76 具訓練及指導的技能，必要時能夠支援同事 S77 具良好溝通技能，對職業健康與安全問題能夠提供書面和口頭指示，以及清楚的解釋資訊 S78 具備電腦能力，能上網、瀏覽網頁，準備並填妥線上表格，提交電子文件，搜尋線上資料庫 S79 有評估技能，以辨識工作區域潛在或已存在的風險及危險，亦能辨識風險控制措施不足處，決定團隊所需的相關訓練 S80 具人際互動能力，能與不同社會、文化、族群背景的人相處，也能與體能、心理素質不同的人互動得宜 S81 具解決問題技能，能分析負
	T12.2 建立及維護參與措施		1. 根據職業健康與安全相關法規，跟員工或員工代表共同建立及維護有關協商的程序 2. 若在參與及協商中有問題或爭議發生，必需根據流程，及時有效地解決問題 3. 透過以上參與措施所彙集的工作場所安全資訊，按照組織流程提供給員工			
	T12.3 建立和維護識別危害，以及評估和控制風險的程序		1. 制訂有關危害識別、風險評估及控制的程序 2. 工作場中有相關改變時，要啟動規劃、設計以及評估危害識別，以確保該變動不會帶來危害 3. 根據分層負責原則，訂定和維護有關選擇和實施風險控制措施的程序 4. 根據分層負責原則，辨識現行風險控制措施的不足，並及時取得能夠挹注新措施的資源			
	T12.4 檢查系統的有效性		1. 職業健康與安全的導入及訓練課程，是為所有員工開發和提供的，並且是組織培訓計畫的一部分 2. 建立及維護職業健康與安全的紀錄保存系統，以了解組織中職業傷害的態樣			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			3. 職業健康與安全系統的衡量與評估，要在組織的品保體系架構底下進行 4. 持續改善職業健康與安全系統，以達成組織的目標 5. 對職業健康與安全法規在組織內被遵守的情況進行評估，以確保最低限度地達到法定標準		<ul style="list-style-type: none"> ■ 資產之出售、租賃以及管理 	責的工作區找出危害及評估風險，以及需介入風險控制時，能夠作出評斷

職能內涵 (A=attitude 態度)

A03 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響

A04 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為

A07 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力

A09 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破

A10 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：專科以上，任職不動產工作 3 年以上
- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成