

不動產仲介門市店長職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	KPS3334-001v2	不動產仲介門市店長	最新版本	略	2020/10/23
V1	KPS3334-001	不動產仲介門市店長	歷史版本	已被《KPS3334-001v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-001v2			
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			

主要職責	工作任務	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 營運計畫 O1.2 關鍵績效指標 O1.3 資源取得策略	P1.1.1 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 P1.1.2 將制訂計畫和實施諮詢的過程，作為規劃營運過程的一部分 P1.1.3 確保營運計畫的細節，包括制訂衡量績效的關鍵績效指標 P1.1.4 在營運規劃的適當階段，制訂和執行應急計畫 P1.1.5 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；必要時應尋求專家見 P1.1.6 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	K01 營運計畫的模型和方法 K02 預算流程 K03 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	S01 讀寫技能：獲取和利用職場資訊、計畫撰寫 S02 科技技能：針對績效表現之指標，運用軟體進行產出和監測 S03 組織技能：規劃和組織的能力 S04 工作輔導技能：輔導團隊中個人完成工作 S05 計算技能：分配和管理財務資源
	T1.2 規劃和管理 資源獲取		P1.2.1 制訂和實行策略，以確保員工是依組織人資政策被招募或指導 P1.2.2 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			

主要職責	工作任務	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)
	T1.3 監測和審查 營運績效		<p>P1.3.1 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</p> <p>P1.3.2 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</p> <p>P1.3.3 確認業績不佳的項目，推薦解決方案，並及時採取行動矯正情況</p> <p>P1.3.4 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</p> <p>P1.3.5 就業務計畫的變更提出建議，並獲得權責人員的批准</p> <p>P1.3.6 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</p>			
T2 業務 持續 改善	T2.1 確認改善的 機會	O2.1 業務改善計 畫	<p>P2.1.1 分析作業實務與程序，依據組織規範尋找改善的機會</p> <p>P2.1.2 使用業務設備與技術收集資訊，並用符合規範的格式整理以利分析</p> <p>P2.1.3 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</p> <p>P2.1.4 參照組織業務願景與目標，評估改善機會</p>	4	<p>K04 掌握工作場域中改變與創新的一般影響</p> <p>K05 掌握產業與組織中的轉變</p> <p>K06 清楚工作角色、責任與專業能力的限制</p> <p>K07 職業衛生與安全議題與規範</p> <p>K08 組織政策、計畫、程序與結構</p> <p>K09 目標設定與記錄順序的原則與技</p>	<p>S06 分析技能：分析並確認改善機會、評估改變的影響</p> <p>S07 電腦技能：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</p> <p>S08 人際互動技能：與客戶建立良好關係，與不同社會、文化、族群背景的人相處，與身心素質</p>

主要職責	工作任務	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)
	T2.2 訂定改善的要求		<p>P2.2.1 諮詢相關人員，協商並決定變革目的、目標與進度</p> <p>P2.2.2 分析可能影響變革的風險因素，確認潛在限制</p> <p>P2.2.3 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</p> <p>P2.2.4 依據改善計畫，建立改變流程的角色、義務與責任</p> <p>P2.2.5 依據組織規範，善用溝通管道，對相關人員推動變革目標</p>		<p>巧</p> <p>K10 協商原則</p> <p>K11 理解並應用回饋的流程</p> <p>K12 中央或地方相關法規及組織相關規範，如：性別平等法令、消費者保護、環境、公平僱用機會、財政廉潔、企業關係（公平交易、營業秘密等）、職業衛生與安全、隱私權、不動產銷售、租賃與管理</p>	<p>不同的人互動得宜</p> <p>S09 領導技能：執行持續改善並帶領團隊走過改變流程</p> <p>S10 讀寫技能：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</p> <p>S11 規劃技能：安排作業活動與優先順序</p> <p>S12 技術技能：準備並呈現資訊與持續改善報告</p>
	T2.3 執行管控流程		<p>P2.3.1 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</p> <p>P2.3.2 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</p> <p>P2.3.3 運用合宜的組織系統與技術，有系統地執行改善計畫</p> <p>P2.3.4 依據組織程序，收集並分析對於變革流程的回饋</p> <p>P2.3.5 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</p>			
T3 辨識仲介	T3.1 判斷仲介業務風險	O3.1 仲介業務風險辨識記錄	<p>P3.1.1 辨識仲介公司、客戶及其他利益相關者之各種類風險</p> <p>P3.1.2 確認公司識別風險的程序</p>	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、相關契約書、不動	S13 溝通技能：能夠與不同社經及文化背景方面人士溝通並建立關係

主要職責	工作任務	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)
業務風險	T3.2 確認仲介風險的原因及潛在影響		P3.2.1 根據仲介業務實務經驗，辨識潛在的風險與發生原因 P3.2.2 判斷風險對仲介公司及業主可能產生的影響		產說明書、民法債權編等政府政策) K14 顧客關係管理 K15 仲介機構、客戶及其他相關利益者受風險之影響 K16 辨識及應對風險之作業流程及系統 K17 中央或地方相關法規，如：反歧視及平等就業機會、洗錢防治、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、個資保護	S14 分析技能：分析事件情境、相關資訊，並加以統整，以利辨識與判斷 S15 電腦技能：以取得仲介業務之實務資訊，並且應對風險 S16 問題解決技能：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 讀寫技能：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 組織技能：以從事、辨識及應對與風險有關之工作任務 S19 研究技能：以找到有關確認及回應風險的文件及資訊
	T3.3 實行應對風險的程序		P3.3.1 仲介過程中，在個人責任範圍內，辨識風險 P3.3.2 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			
T4 提升團隊效能	T4.1 規劃實現團隊成果	O4.1 團隊目標與計畫	P4.1.1 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 P4.1.2 支持團隊成員達到預期效果	5	K18 組織目標與團隊運作相關知識，包括：授權和工作分配、目標設定、個人行為和差異、領導、動機、談判、規劃	S20 領導技能：提高團隊士氣、處理團隊衝突、傳達管理階層的訊息、促進討論、指導和輔導能力

主要 職責	工作 任務	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		<p>P4.2.1提供機會讓團隊成員參與工作團隊的 規畫、決策和執行</p> <p>P4.2.2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</p> <p>P4.2.3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</p> <p>P4.2.4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</p>			
	T4.3 參與並促進 工作團隊		<p>P4.3.1積極鼓勵團隊成員參與並負責團隊活 動和溝通流程</p> <p>P4.3.2給予團隊支持，以確認並解決阻礙績 效的問題</p> <p>P4.3.3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</p>			

主要職責	工作任務	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)
	T4.4 與管理層聯絡		<p>P4.4.1時時與業務主管/管理階層保持開放式溝通</p> <p>P4.4.2將業務主管/管理階層的訊息傳達給團隊</p> <p>P4.4.3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</p> <p>P4.4.4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、疑慮和問題與團隊進行溝通，並確保已採取後續行動</p>			
T5 監督 服務 要求	T5.1 判斷客戶需求	O.5.1 客戶服務要求	<p>P5.1.1與客戶建立專業的友好關係，以鼓勵精確、重要的資訊交流</p> <p>P5.1.2與客戶清楚溝通營業人員服務的通訊協定及聯絡點</p> <p>P5.1.3以專業方式處理客戶服務要求，並依據組織及法規要求處理</p> <p>P5.1.4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</p>	3	<p>K19客戶服務的相關知識</p> <p>K20買賣、租賃服務及流程安排</p> <p>K21產業實務以及服務條款的基準</p> <p>K22買賣、租賃權利與義務</p> <p>K23組織及專業流程、道德實務及業務</p> <p>K24相關法規：包括民法、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、職</p>	<p>S21分析技能：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</p> <p>S22溝通技能：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</p> <p>S23電腦技能：使用網路及網頁，預備及完成線上表格，提交</p>

主要職責	工作任務	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)
	T5.2 審核服務要求		<p>P5.2.1 依據組織要求，與相關人士確認服務要求及期限</p> <p>P5.2.2 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</p> <p>P5.2.3 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</p> <p>P5.2.4 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</p>		業衛生安全、隱私權、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	電子文件，搜尋線上資料庫
	T5.3 要求及取得業務報告		<p>P5.3.1 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</p> <p>P5.3.2 在開放且參與度高的環境下，討論不合格及品質的議題</p> <p>P5.3.3 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</p> <p>P5.3.4 將報告分發給相關人士，並取得關於改善營業人員服務的回饋</p> <p>P5.3.5 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</p>			

主要職責	工作任務	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 提供財務和業績資訊	T6.1 評估客戶需求	O6.1 客戶服務意見回饋記錄 O6.2 給客戶的現金流量或融資建議	P6.1.1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 P6.1.2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 P6.1.3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 P6.1.4定期依商定的準則審議計畫，並將結果明確地傳達給客戶 P6.1.5隨時留意客戶的目標，以抓住客戶需求的改變 P6.1.6定期蒐集服務意見回饋並進行分析，以納入日後客服範疇 P6.1.7調查客戶服務不足之處，規劃和實施克服的方案	4	K25金融法規：扣除額、稅徵法規中之分配額之規定、地方稅賦和中央稅賦 / 房屋稅 / 地價稅 / 土增稅/遺贈稅 預測技能相關的知識 K26政府的財政政策和行政財務管理指導 K27提供財務數據的方法 K28現金流原則及預算控制 K29公司及消費者有關之法規 / 消保法 K30金融產品及市場資訊的資源，如：銀行業者、金融顧問	S24溝通技能：釐清與客戶之目標與理解、將明確結果與建議傳達給客戶與相關人員 S25研究技能：包括使用及管理財政服務資訊、使用金融產品及服務資訊、 S26讀寫技能：準備清楚的書面建議、計畫及報告 S27財務技能：進行財務評估及分析 S28電腦技能：開發及使用試算表及資料庫，並能使用網路 S29分析技能：維護符合法規及需求變化的知識進行現況分析 S30解決問題技能：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 S31組織技能：計畫工作和排序工作之能力
	T6.1 分析資料		P6.2.1依據組織程序取得可靠、準確的資訊，並提供客戶建議 P6.2.2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 P6.2.3在一致性原則下，對客戶業務和個人目標進行分析 P6.2.4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			

主要職責	工作任務	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)
	T6.2 備妥建議		<p>P6.3.1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</p> <p>P6.3.2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</p> <p>P6.3.3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權利義務</p> <p>P6.3.4提供客戶短期、長期融資來源及特性方面的建議</p>			
T7 協調 維持 不動 產交	T7.1 協調爭議	O7.1 交易協議	<p>P7.1.1客戶或與相關單位舉行協調會，澄清及鑑定符合房仲業規定及法規的滿意結果</p> <p>P7.1.2對於沒有達成協議的結果，決定替代方案</p>	3	<p>K31房仲業協商的政策和程序</p> <p>K32協商替代方案，包含：調解、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>	<p>S32溝通技能：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>S33讀寫技能：解讀法令、規章和財產文件、風險管理申請書，</p>

主要職責	工作任務	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)
易秩序	T7.2 與資產交易的相關單位協調，取得滿意的結果		<p>P7.2.1 取得、分析並安排相關資訊，提供協調</p> <p>P7.2.2 運用符合房仲業規定及法規要求的協調方法</p> <p>P7.2.3 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</p> <p>P7.2.4 運用有效的協商技巧，說服並與各方達成交易協議</p> <p>P7.2.5 討論可能的方案並評估可能性</p> <p>P7.2.6 依要求，運用有效的技巧處理衝突、打破僵局</p> <p>P7.2.7 確認最後的立場，保證協議及各方的理解</p> <p>P7.2.8 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>		<p>K33 中央或地方相關法規，如：兩性工作平等法、公平交易法、消保法、就業和產業的關係、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> <p>K34 相關單位資產交易的權利和義務</p> <p>K35 風險和風險處理方法</p> <p>K36 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：資產使用、保證金、狀態報告、公開聲明、資產審查</p> <p>K37 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：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、資產狀況及改善、資產審查、預定價格、售價範圍、結算期</p>	<p>給予客戶關於營銷資產租賃的方法</p> <p>S34 電腦技能：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>S36 解決問題技能：分析狀況並做有道德的營銷決議，符合法令和道德的規範</p> <p>S37 協調技能：協助業主決定營銷活動、預算和時限</p> <p>S39 計算技能：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>S40 規劃技能：計畫、執行和完成與各方資產交易的協商</p> <p>S41 資料分析能力：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>P7.3.1 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>P7.3.2 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>			

主要職責	工作任務	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)	
T8 建立並維護與客戶之關係	T8.1 與客戶有效溝通	O8.1 客戶關係分析記錄	P8.1.1 根據組織程序，即時處理客戶詢問以實踐高品質服務	3	K38有效溝通的方法 K39客戶與公司的關係管理策略 K40客戶關懷及客戶服務標準 K41客戶忠誠策略 K42行銷策略 K43中央或地方相關法規，如：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、不動產銷售及管理 K44風險及風險管理策略	S32溝通技巧：與不同社經及文化背景、身心能力之多方面人士溝通；以分析技能闡述客戶之回應 S33電腦技能：使用電腦與資料庫、寄出並接收電子郵件並完成線上標準表格 S34問題解決技能：提升客戶服務、協助客戶於組織規範與法令規範下完成 S35讀寫技能：理解與闡釋各種類之內文；解讀仲介政策及作業流程；紀錄約談細節；紀錄建檔；完成標準格式表格 S36分析技能：有計畫、組織的蒐集、分析並處理客戶意見	
	T8.1 實行客戶與公司關係管理策略		P8.1.2 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				P8.2.1 辨識客戶忠誠目標，以專注於發展長期商業關係
	T8.2 實行公司客戶關懷及客戶服務標準		P8.1.3 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				P8.2.2 評估客戶檔案資訊以決定目標
			P8.1.4 對於特別文化族群，使用合宜文化形式之溝通方式				
			P8.1.5 根據組織程序，提供客戶正向回應之機會				
			P8.1.6 對客戶保持職業道德，以提升公司形象及信用				
			P8.1.7 找出並處理有效溝通之潛在障礙				
			P8.2.3 根據組織政策實行客戶忠誠策略，以吸引並保留客戶				
			P8.3.2 針對顧客問題提供服務，並蒐集調整規定之回饋，以確保持續服務之品質				
			P8.3.3 協調並提供相關服務措施，以確保維持以及提升服務品質				

主要職責	工作任務	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)
	T8.3 實行個人行銷策略		P8.4.1個人行事合乎道德、不動產銷售行為標準 P8.4.2根據道德標準及公司實務，辨識、評估並實行個人行銷策略			
	T8.4 與客戶持續建立關係		P8.5.1實施策略，以獲得客戶持續的回饋 P8.5.2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 P8.5.3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	O9.1業務紛爭觀察記錄	P9.1.1依照組織政策和法規要求，找出業務紛爭並評估如何給予回應 P9.1.2依照組織程序，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 P9.1.3依照法規要求、道德標準和組織政策，找出租賃或買賣雙方對於紛爭的權利 P9.1.4使用有效的人際溝通技巧，理解客戶的想法及需求 P9.1.5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 P9.1.6依照組織政策，辨別需要專家建議的情況並尋求協助	4	K45業務糾紛相關的產業實務和風險管理策略 K46相關法規，包括：民法與消費者保護法，有關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 K47不動產管理、租賃法律相關知識，包括法院和裁決的權力，例如：	S37讀寫技能：理解文件，如企業和法定表格 S38分析技能：判斷與分析所蒐集資料與情況，進行後續風險判斷、處理作法 S39電腦技能：使用電腦與的資料庫、收發電子信件並完成線上標準的表單 S40問題解決技能：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 S41資料蒐集技能：取得相關文本與資訊，包括法律規範和買賣/租賃協定；準備整體的資訊、文

主要 職責	工作 任務	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)
	T9.2 解決業務紛 爭		<p>P9.2.1 依照組織程序，有建設性的協商並解決業務糾紛</p> <p>P9.2.2 使用協商技巧維持正向互動，轉移或縮小有攻擊性的行為</p> <p>P9.2.3 依照組織政策，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</p> <p>P9.2.4 依照組織政策，找出並釐清矛盾、模稜兩可、不確定和誤解之處</p> <p>P9.2.5 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</p> <p>P9.2.6 如果糾紛無法解決，則評估法律解決的策略並加以實施</p>		<p>證據、審判權、命令、程序</p> <p>K48買賣和租賃協議，包括：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> <p>K49管理業務糾紛和解決方式需要的文件、程序，包括：法院、直接溝通、調解、協商、裁決、信託帳戶</p>	<p>件和正式和非正式信件；完成標準的法定表單</p> <p>S42協商技能：當事雙方在業務糾紛中達成協議</p> <p>S43計算技能：計算、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</p>

主要 職責	工作 任務	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)
	T9.3 評鑑業務紛 爭的回應		<p>P9.3.1 依照組織政策和法規要求，評估並檢核對於業務紛爭回應的效果</p> <p>P9.3.2 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</p> <p>P9.3.3 在檢核和詳細詢問狀況時，以正確、簡潔及有建設性的方法提供事件的觀察</p> <p>P9.3.4 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>P9.3.5 依照營業秘密和法規要求及企業實務，保持資訊的安全性</p>			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任

A02 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

A03 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

A04 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

A05 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

A06 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2年以上

說明與補充事項

- 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