

### 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
V3	KPS3334-001v3	不動產仲介門市店長	最新版本	略	2022/12/13
V2	KPS3334-001v2	不動產仲介門市店長	歷史版本	已被《KPS3334-001v3》取代	2020/10/23
V1	KPS3334-001v1	不動產仲介門市店長	歷史版本	已被《KPS3334-001v2》取代	2017/10/31

<b>職能基準代碼</b>		KPS3334-001v3			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	不動產仲介門市店長		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	行銷與銷售 / 專業銷售		<b>職類別代碼</b>	KPS
	<b>職業別</b>	不動產經紀人		<b>職業別代碼</b>	3334
	<b>行業別</b>	不動產業 / 不動產經營及相關服務業		<b>行業別代碼</b>	L6812
<b>工作描述</b>		提供不動產仲介相關服務，管理並指導不動產經紀人員各項工作績效。			
<b>基準級別</b>		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 制訂營運計畫及策略	O1.1.1 營運計畫書	<p>P1.1.1 諮詢門市工作人員，分析和記錄業務推動所需資源，以制訂營運計畫及實施策略。</p> <p>P1.1.2 能於營運計畫及策略中，訂定可行的績效指標，提出資源（如人力）的取得方式，並能制定確切的風險因應措施。</p> <p>P1.1.3 確保門市工作的團隊，確實瞭解營運計畫及策略，以及其各自的權責。</p>	5	K01 職業安全衛生相關規範 K02 組織營運計畫規劃 K03 組織規章及標準作業程序 K04 不動產買賣及租賃實務 K05 產業專業術語 K06 績效管理 K07 風險管理 K08 國內相關法規【註1】	S01 資料蒐集能力 S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S04 資訊科技應用能力 S05 商業文書軟體應用能力 S06 外部環境認知與評估能力 S07 計畫撰寫能力

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 )
	T1.2 管理營運績效	O1.2.1 績效執行與追蹤紀錄	<p>P1.2.1 定期追蹤績效目標達成狀況，適時就績效不佳的項目，提出解決方案，及時採取行動以提升績效表現。</p> <p>P1.2.2 在符合組織營運規範條件下，能確保個人和團隊有效、節省和合法地使用達成績效所需之資源。</p> <p>P1.2.3 因應市場變化，能適時提出營運計畫調整建議，並取得權責人員的核准。</p> <p>P1.2.4 依組織規範及營運計畫，記錄達成營運績效目標的過程與結果。</p>	5	K02 組織營運計畫規劃 K03 組織規章及標準作業程序 K06 績效管理 K07 風險管理 K09 溝通及人際關係 K10 團隊管理	S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S06 外部環境認知與評估能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S10 領導統御能力 S11 團隊合作能力
T2 推動業務持續改善	T2.1 訂定改善項目	O2.1.1 業務改善計畫	<p>P2.1.1 依據組織營運願景與目標，就業務推動結果，提出需調整與改善項目。</p> <p>P2.1.2 依同事與客戶的建議回饋，確認改善項目確有必要性，並能讓相關人員充分瞭解。</p> <p>P2.1.3 針對確有必要改善項目，分析改善之機會與風險，並能制定改善計畫、實施策略與方式及作業流程。</p>	4	K03 組織規章及標準作業程序 K06 績效管理 K07 風險管理 K09 溝通及人際關係 K10 團隊管理 K11 服務品質管理 K12 領導理論與實務	S01 資料蒐集能力 S02 問題分析能力 S06 外部環境認知與評估能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S10 領導統御能力 S11 團隊合作能力
	T2.2 管控改善計畫流程	O2.2.1 業務改善紀錄	<p>P2.2.1 在改善過程中，給予團隊或個人明確的支持與指引，並確認與提供所需的資源。</p> <p>P2.2.2 依組織規範下，帶領並協助團隊或個人有系統地執行改善計畫。</p> <p>P2.2.3 依據組織規範，蒐集並分析針對改善的回饋，記錄影響改善的證據與資訊，並分送相關人員。</p>	4	K03 組織規章及標準作業程序 K06 績效管理 K09 溝通及人際關係 K10 團隊管理 K11 服務品質管理 K12 領導理論與實務	S03 組織及規劃能力 S02 問題分析能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S11 團隊合作能力 S12 品質管理能力

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 )
T3 管理仲介業務風險	T3.1 判斷與確認仲介業務風險	O3.1.1 仲介業務風險辨識文件	P3.1.1 依公司識別風險程序、仲介業務經驗，辨識公司與客戶及利益相關人之各類潛在風險與發生原因。 P3.1.2 判斷潛在風險對公司與客戶及其他利益相關人可能產生的影響。	4	K03 組織規章及標準作業程序 K07 風險管理 K08 國內相關法規 K13 衝突管理	S02 問題分析能力 S06 外部環境認知與評估能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力
	T3.2 實行應對風險的程序	O3.2.1 仲介業務風險改善紀錄	P3.2.1 在仲介過程中，於個人責任範圍內，辨識並確認即將發生或潛在的風險。 P3.2.2 在適當情況下實施風險應急及矯正策略，並向權責人員回報，以降低或避免風險提升專業性。	4	K03 組織規章及標準作業程序 K07 風險管理 K13 衝突管理	S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S12 品質管理能力 S13 風險及危機處理能力
T4 提升團隊效能	T4.1 促進團隊凝聚力	O4.1.1 團隊工作計畫	P4.1.1 與團隊成員共同討論，鼓勵團隊成員參與發展工作目標與擬定工作計畫。 P4.1.2 鼓勵和支持團隊成員對個人的工作負責並相互協助，且能承諾給予個人和團隊適當的獎勵。	4	K09 溝通及人際關係 K10 團隊管理 K12 領導理論與實務 K14 激勵管理	S08 溝通協調能力 S10 領導統御能力 S11 團隊合作能力
	T4.2 管理與促進團隊工作績效	O4.2.1 團隊工作績效追蹤及成果紀錄	P4.2.1 鼓勵團隊成員負責與參與團隊活動和溝通，且能協助個人與團隊解決阻礙績效的問題。 P4.2.2 能與業務管理階層溝通團隊或成員未能解決之績效改善或提升的相關問題，並能確保採取問題解決的行動。 P4.2.3 能與團隊溝通業務管理階層提出有關績效改善或提升的相關問題，並能確保採取問題解決的行動。	4	K06 績效管理 K09 溝通及人際關係 K10 團隊管理 K11 服務品質管理 K12 領導理論與實務	S03 組織及規劃能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S10 領導統御能力 S11 團隊合作能力 S12 品質管理能力

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 )
T5 管理客戶關係	T5.1 判斷與確認客戶需求	O5.1.1 客戶服務需求紀錄 O5.1.2 客戶滿意度及回饋建議紀錄	P5.1.1 依專業與倫理規範 <sup>【註2】</sup> 、組織規範及相關法規，處理客戶的服務需求，提供其可靠的資金、法令等資訊與建議。 P5.1.2 協助經紀人員和客戶清楚溝通客戶的需求，提供經紀人員必要的協助，以即時因應緊急風險。 P5.1.3 依組織規範，審核並記錄客戶對服務的需求，確保符合契約規定及能達成業績目標之程度。 P5.1.4 管理客戶需求完成的過程與結果，並取得相關人員的建議回饋，瞭解客戶的滿意度。	4	K03 組織規章及標準作業程序 K04 不動產買賣及租賃實務 K05 產業專業術語 K07 風險管理 K08 國內相關法規 K09 溝通及人際關係 K11 服務品質管理 K15 顧客關係管理 K16 公共關係概念 K17 消費者行為學 K18 不動產市場投資與評估 K19 不動產估價概要	S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S06 外部環境認知與評估能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S11 團隊合作能力 S12 品質管理能力 S13 風險及危機處理能力
	T5.2 提升客戶服務品質	O5.2.1 業務報告	P5.2.1 依組織規範，記錄經紀人員對客戶服務需求的達成過程、結果。 P5.2.2 與經紀人員討論客戶服務落差的原因及改善方式，並將之列入業務報告。 P5.2.3 將營業報告分發相關人員，詳述提升品質與績效及資源分配的調整方式。	3	K03 組織規章及標準作業程序 K06 績效管理 K09 溝通及人際關係 K10 團隊管理 K11 服務品質管理 K12 領導理論與實務	S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S08 溝通協調能力 S11 團隊合作能力 S12 品質管理能力

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 )
	T5.3 實施客戶關係管理	O5.3.1 客戶關係管理記錄	<p>P5.3.1 依組織規範及客戶檔案資料，辨識目標客戶，並依其回饋建議提供進一步的服務。</p> <p>P5.3.2 依組織規範，適時給予客戶關懷，並能充分應用數位科技工具，提供客戶所需服務或諮詢。</p> <p>P5.3.3 針對客戶諮詢的問題，能即時且正向地回覆，並能據此採取策略性行銷，以維持客戶關係。</p> <p>P5.3.4 對客戶保持職業道德，依法使用客戶資料，建立專業形象，以提升個人與公司聲譽、信用。</p>	3	K03 組織規章及標準作業程序 K04 不動產買賣及租賃實務 K05 產業專業術語 K08 國內相關法規 K15 顧客關係管理 K16 公共關係概念 K17 消費者行為學 K18 不動產市場投資與評估 K19 不動產估價概要 K20 數位行銷實務	S01 資料蒐集能力 S03 組織及規劃能力 S04 資訊科技應用能力 S05 商業文書軟體應用能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S11 團隊合作能力 S14 人脈拓展能力 S15 數位行銷能力

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 )
T6 維持不動產交易秩序	T6.1 協調與處理交易爭議	O6.1.1 交易協議紀錄 O6.1.2 爭議處理結果紀錄	P6.1.1 辦理客戶或與不動產交易相關單位間的協調會，提出相關資訊與證據，說明與釐清消費爭議事項。 P6.1.2 處理爭議協商，應秉持專業與倫理、組織規範及相關法令規定，說服並與各方達成交易協議。 P6.1.3 針對未能達成協議的部分，提出替代方案，有效地持續辦理協商、處理衝突，並保證協議以取得各方的理解。 P6.1.4 提供協商紀錄給各方，以確認依照要求調整的協議內容。 P6.1.5 依經確認的協議內容，在符合不動產經紀業相關規範下，解決爭議並取得爭議各方的滿意與認同。	5	K03 組織規章及標準作業程序 K07 風險管理 K08 國內相關法規 K09 溝通及人際關係 K11 服務品質管理 K13 衝突管理 K15 顧客關係管理 K21 抱怨處理策略與方式	S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S06 外部環境認知與評估能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S12 品質管理能力 S13 風險及危機處理能力
T7 管理買賣 / 租賃糾紛	T7.1 評估房地產消費糾紛	O7.1.1 房地產消費糾紛紀錄	P7.1.1 依組織規範及相關法令，找出可能的房地產消費糾紛，評估可行且適當的回應與解決方式。 P7.1.2 能理解客戶的想法及需求，有效地溝通以確保租賃或買賣雙方能交換正確資訊。 P7.1.3 依專業與倫理、組織規範及相關法令，找出租賃或買賣雙方在糾紛上的各自權利。 P7.1.4 依組織規範及相關法令規定，找出並釐清引起房地產消費糾紛的原因和誤解之處。	4	K03 組織規章及標準作業程序 K07 風險管理 K08 國內相關法規 K09 溝通及人際關係 K11 服務品質管理 K13 衝突管理 K15 顧客關係管理 K21 抱怨處理策略與方式 K22 調解理論與實務	S02 問題分析能力 S06 外部環境認知與評估能力 S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S12 品質管理能力 S13 風險及危機處理能力

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 )
	T7.2 解決業務糾紛	O7.2.1 房地產消費糾紛解決紀錄	<p>P7.2.1 依組織規範及相關法令，針對糾紛事項，提供有建設性的協商、給予適當的回應，避免糾紛加劇。</p> <p>P7.2.2 依相關法令規定，優先運用調解、調處等訴訟外糾紛解決方式，解決房地產消費糾紛。</p> <p>P7.2.3 如無法採訴訟外方式以解決糾紛，應評估並循法律訴訟途徑解決糾紛。</p> <p>P7.2.4 評估房地產消費糾紛的回應、調解、調處或訴訟的效果，並能記錄糾紛解決的過程與結果。</p>	5	K03 組織規章及標準作業程序 K07 風險管理 K08 國內相關法規 K09 溝通及人際關係 K11 服務品質管理 K13 衝突管理 K15 顧客關係管理 K21 抱怨處理策略與方式 K22 調解理論與實務	S08 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S12 品質管理能力 S13 風險及危機處理能力

#### 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：
  - 大專以上，且具 3 年以上不動產經紀業務相關經驗。
  - 需具備不動產營業員資格。

## 說明與補充事項

### ● 其他補充說明：

- 【註 1】國內相關法規，可能包括：

#### 1.通用法規

- 就業服務法、性別工作平等法、勞動基準法、職業衛生安全法、消費者保護法、公平交易法、個人資料保護法、民法概要等。

#### 2.專業法規

- 洗錢防治法、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐辦法、不動產經紀業管理條例與施行細則（特許行業）及相關規範、租賃住宅市場發展及管理條例以及相關規範、各式不動產契約應記載及不得記載事項等相關規範、土地法、土地稅法、平均地權條例與不動產稅法相關、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、公寓大廈管理條例及施行細則、不動產經紀業廣告處理原則等。

- 【註 2】倫理規範：不動產仲介經紀業倫理規範等。