

不動產仲介業務秘書職能基準

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	KPS3334-002v2	不動產仲介業務秘書	最新版本	略	2020/10/23
V1	KPS3334-002	不動產仲介業務秘書	歷史版本	已被《KPS3334-002v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-002			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	不動產仲介業務秘書		
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	執行日常不動產業/不動產經營及相關服務業		行業別代碼	L6812
工作描述		紀錄並完成不動產業務所需的相關文件及資料			
基準級別		3			

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 維護日常 財務/業 務記錄	T1.1 處理財務報表 及申請書	O1.1 財務報表	P1.1.1 根據法規、組織程序及規章，確認、審核及記錄文件資訊 P1.1.2 處理及記錄文件，或將其傳遞給適當的人員 P1.1.3 依組織程序，定期完成財務報表，提供予相關權責人員	2	K01 適用於財務文件的組織政策及程序 K02 與業務運作及手上任務有關的法規及規則 K03 與隱私權及保密有關的法規 K04 處理支票、憑證及現金的程序	S01 計算技能：精確審核資訊(包括文字及數字)，並加以計算 S02 讀寫技能：閱讀及解釋文字與數字 S03 溝通技能：具備與來自不同社會、經濟文化背景和身心素質不

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 準備及處理銀行憑證和小額現金憑證	O1.2 收支憑證	P1.2.1依據程序正確地輸入並保持存、提款平衡 P1.2.2支票及信用卡簽帳單，必須在使用前檢查效期 P1.2.3銀行憑證內容需與組織的財務記錄一致 P1.2.4文件需依照銀行指引完整製作		K05銀行手續和指引 K06計算和呈現財務數據的方法 K07組織用以記錄和傳送財務訊息的軟體和技術	同的人進行交流溝通的能力；與來自不同社會、文化及種族背景人們交際 S04工作規劃能力：依據目標設定工作內容與完成時間的規劃
	T1.3 處理零用金交易	O1.3 零用金使用明細	P1.3.1依據組織的程序，審核、處理及記錄零用金的索取及憑證，且零用金紀錄簿應保持收支平衡 P1.3.2察覺違規行為，應提報給權責人員			
	T1.4 準備和處理發票給賣方和買方	O1.4 發票	P1.4.1依據組織的程序製作發票 P1.4.2根據來源文件審核發票，以求準確 P1.4.3更正任何錯誤或不正確的內容 P1.4.4將發票及相關文件存檔，以供查帳之用			
T2 使用及維護不動產和客戶資訊資料庫	T2.1 取得適當資料庫	O2.1 不動產或客戶資訊	P2.1.1根據組織政策、程序與業務需求，確認並取得適當不動產或客戶資料庫 P2.1.2根據組織程序、道德標準、法規要求和隱私條例，管理不動產和客戶資料庫	3	K08不動產和客戶資料庫管理的程序包含：不動產、客戶資訊和資料庫的保密性、隱私權 K09使用辦公電腦設備的程序 K10使用不動產和客戶資料庫包含：資料輸入和檢索技術、文件存	S03溝通技能：具備與來自不同社會、經濟文化背景和身心素質不同的人進行交流溝通的能力；與來自不同社會、文化及種族背景人們交際 S05讀寫技能：解讀各種文本，包

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 檢索相關不動產和客戶資訊並製作報告		<p>P2.2.1依規範與使用規定搜索、查詢不動產或客戶資料庫</p> <p>P2.2.2善用資料庫的功能，以取得所需不動產或客戶資訊</p> <p>P2.2.3檢查已取得的不動產或客戶資訊，以確保符合要求</p> <p>P2.2.4根據系統程序，依需求下載和列印不動產或客戶資訊</p> <p>P2.2.5依組織要求及符合機構類型指南的格式，呈現不動產或客戶資訊並檢查其準確性</p>		<p>檔、功能、報告、搜索技術、資訊安全措施、與不動產銷售和管理相關的資料庫類型</p> <p>K11資料庫資訊包含：客戶資訊、人口統計資訊、市場資訊、網站資訊、空間資訊、租戶資訊</p> <p>K12相關法規，如：性別平等、保護消費者、公平交易實務、金融服務、房屋仲介與租賃、職業衛生與安全、隱私權、不動產銷售</p> <p>K13不動產和客戶資訊來源包含：地方和中央政府的文件和登記、刊物和期刊、電腦資料文件、法規、統計摘要、政策聲明、媒體報導</p>	<p>含銷售成果和準備報告；解讀圖表資料；使用標準表格完成紀錄</p> <p>S06電腦技能：運用電腦進行不動產或客戶資訊資料的使用和維護；使用不動產和客戶資訊資料庫以確認和查明與不動產業務相關之文件和資訊</p>
	T2.3 輸入不動產或客戶資訊		<p>P2.3.1根據組織程序、法規要求和隱私條例，收集、分析和準備資訊，輸入不動產或客戶資料庫</p> <p>P2.3.2根據組織程序、法規要求和隱私條例，檢查資訊的清晰度、準確性、流通性和相關性</p> <p>P2.3.3根據組織程序、法規要求和隱私條例，將資訊準確輸入不動產或客戶資料庫</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)
	T2.4 維護資訊存儲安全		P2.4.1 根據組織程序、法規要求和隱私條例，將資料檔案存儲於安全位置 P2.4.2 根據組織風險管理政策和程序、法規要求和隱私條例，於權限範圍內取得資料檔案			
	T2.5 管理和優化不動產資訊		P2.5.1 整理不動產或客戶資訊資料，提供後續相關運用 P2.5.2 向相關人員提供有關不動產或客戶資訊資料輸出的清晰度、準確性、通用性和相關性的回饋			
	T2.6 使用資料庫來加強客戶關係		P2.6.1 根據組織程序與規範，針對客戶紀錄加以追蹤與運用 P2.6.2 運用客戶紀錄，掌握客戶需求，以提供客戶相關的服務			
T3 執行和記錄不動產管理活動和交易	T3.1 完成仲介買賣、租賃管理文件	O3.1 仲介買賣/租賃管理文件	P3.1.1 根據組織程序和法規要求，協助完成不動產相關業務確認 P3.1.2 協助向賣方客戶說明所需的仲介和法定文件 P3.1.3 根據組織程序和法規要求，協助製作所需代理和法定文件 P3.1.4 根據組織程序和法規要求，協助驗證從房東獲得的相關資訊 P3.1.5 對於組織程序所需的仲介和法定文件，確實完成、簽署並妥善保存	3	K14 條件報告和公開聲明 K15 中央或地方相關法規，如：性別平等法令、保護消費者、公平交易實務、金融服務、職業衛生與安全、隱私權 K16 不動產買賣/租賃流程包含：開發、通知選定租戶、獲得租賃申請、記錄租賃安排、審查參考、審查租賃申請	S03 溝通技能：具備與來自不同社會、經濟文化背景和身心素質不同的人進行交流溝通的能力；與來自不同社會、文化及種族背景人們交際 S05 讀寫技能：解讀各種文本，包含銷售成果和準備報告；解讀圖表資料；使用標準表格完成紀錄 S06 電腦技能：運用電腦進行不動產或客戶資訊資料的使用和維

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)
						護；具備計算並解讀如地圖中比例尺和距離等數據的計算能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01親和關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係

A02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

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謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注

A05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：高中職以上
- 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