

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
V3	KPS3334-002v3	不動產仲介業務秘書	最新版本	略	2022/12/13
V2	KPS3334-002v2	不動產仲介業務秘書	歷史版本	已被《KPS3334-002v3》取代	2020/10/23
V1	KPS3334-002v1	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		KPS3334-002v3			
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	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		記錄並整理完成不動產經紀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 辦理業務文書及簡易財務事務	T1.1 處理及追蹤經紀業務相關文書作業	O1.1.1 文書紀錄	<p>P1.1.1 根據不動產經紀業務相關法規、組織規章，確認、使用與記錄業務相關書表文件。</p> <p>P1.1.2 能將業務相關文件，傳遞予適當的人員，並負責追蹤業務執行狀況。</p>	3	<p>K01 不動產經紀業務相關法規概要</p> <p>K02 不動產買賣及租賃基礎知識</p> <p>K03 產業專業術語</p> <p>K04 組織規章及標準作業程序</p>	<p>S01 資料蒐集能力</p> <p>S02 商業文書軟體應用能力</p> <p>S03 讀寫能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S05 時間安排能力</p> <p>S06 組織及規劃能力</p> <p>S07 團隊合作能力</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)
	T1.2 銀行提存及票據相關業務	O1.2.1 銀行收支憑證及報表	<p>P1.2.1 辦理銀行現金存款、匯款與轉帳作業，並製作、記錄銀行存款收支報表。</p> <p>P1.2.2 依規定處理票據簽發、收受及退票等事宜，並檢查票據期限。</p> <p>P1.2.3 確保銀行憑證內容與組織的財務記錄一致，並妥善保管票據相關紀錄與文件。</p>	3	<p>K05 銀行事務處理基本知識</p> <p>K06 記帳及財務管理基礎</p>	<p>S02 商業文書軟體應用能力</p> <p>S03 讀寫能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S05 時間安排能力</p>
	T1.3 零用金及現金收付管理	<p>O1.3.1 零用金使用明細</p> <p>O1.3.2 現金收付憑證及報表</p>	<p>P1.3.1 依組織規章，審核、撥補及記錄零用金索取及憑證，並保持零用金收支平衡。</p> <p>P1.3.2 負責一般現金收付及處理各項費用支付之發票、單據及帳務，並製作收付紀錄與管理憑證。</p>	2	<p>K06 記帳及財務管理基礎</p> <p>K07 出納及事務管理基礎</p>	<p>S02 商業文書軟體應用能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S05 時間安排能力</p>
T2 維護與管理資料庫	T2.1 維護與使用資料庫	<p>O2.1.1 不動產資料</p> <p>O2.1.2 客戶資料紀錄</p>	<p>P2.1.1 根據組織規章與業務需求，蒐集、使用與更新不動產或客戶資料，確保資料的即時性與準確性。</p> <p>P2.1.2 根據組織規章與資訊保密相關法規，維護與管理不動產和客戶資料庫。</p> <p>P2.1.3 善用資料庫內的客戶紀錄，掌握客戶需求，提供客戶需要的不動產資訊及相關的服務。</p>	3	<p>K08 組織資料庫使用規範</p> <p>K09 資訊保密相關規範</p> <p>K10 顧客關係管理</p>	<p>S02 商業文書軟體應用能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S06 組織及規劃能力</p> <p>S07 團隊合作能力</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)
T3 協助執行不動產經紀服務	T3.1 協助完成不動產買賣、租賃業務	O3.1.1 不動產買賣文件 O3.1.2 不動產租賃管理文件	P3.1.1 根據不動產經紀業務相關法規與組織規章，協助確認不動產交易相關事項及製作所需的法定文件。 P3.1.2 協助向買賣雙方客戶說明所需的仲介和法定文件，並能適時應用數位科技工具，為買賣雙方提供初步解說。 P3.1.3 根據不動產經紀業務相關法規與組織規章，協助驗證屋主、房東所提供的相關資訊。 P3.1.4 確實完成、簽署並妥善保存不動產交易的法定文件。	3	K01 不動產經紀業務相關法規概要 K02 不動產買賣及租賃基礎知識 K03 產業專業術語 K10 顧客關係管理 K11 契約概念 K12 數位行銷實務	S02 商業文書軟體應用能力 S03 讀寫能力 S04 溝通協調能力 S05 時間安排能力 S06 組織及規劃能力 S07 團隊合作能力 S08 問題分析能力 S09 數位行銷能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和力：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/經驗/或能力條件：
 - 高中 (職) 以上畢業。
- 其他補充說明：無。