

不動產仲介營業人員職能基準

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	KPS3334-003v3	不動產仲介營業人員	最新版本	略	2022/12/13
V2	KPS3334-003v2	不動產仲介營業人員	歷史版本	已被《KPS3334-002v3》取代	2020/10/23
V1	KPS3334-003v1	不動產仲介營業人員	歷史版本	已被《KPS3334-002v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-003v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	不動產仲介營業人員		
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		協助經紀人開發不動產市場，協助客戶進行不動產買賣、租賃與相關銷售工作。			
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 執行不動產銷售與租賃業務	T1.1 發展不動產銷售 / 租賃計畫	O1.1.1 不動產銷售 / 租賃計畫	P1.1.1 和業主 ^{【註1】} 討論潛在的客戶 ^{【註2】} 與銷售或租賃不動產之利益。 P1.1.2 和業主討論銷售或租賃策略、價格與時程規劃。	3	K01 不動產市場與政策環境分析 K02 不動產買賣及租賃實務 K03 產業專業術語 K04 國內相關法規 ^{【註3】} K05 組織規章及作業程序 K06 不動產銷售策略與實務 K07 顧客關係管理 K08 消費者行為學	S01 資料蒐集能力 S02 溝通協調能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S05 資訊科技應用能力 S06 商業文書軟體應用能力 S07 問題分析能力

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 檢查銷售素材	O1.2.1 不動產銷售 / 租賃計畫	P1.2.1 協助確保銷售素材符合預算且能確實傳遞給不動產標的與銷售目的及對象。 P1.2.2 確認銷售素材且應能符合組織規章及國內相關法令規定。	3	K04 國內相關法規 K05 組織規章及作業程序 K06 不動產銷售策略與實務	S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S07 問題分析能力 S08 問題解決能力
	T1.3 執行銷售活動	O1.3.1 銷售活動紀錄	P1.3.1 依議定的銷售計畫和預算，協助執行並控管銷售活動。 P1.3.2 銷售活動的執行，應符合組織規章與國內相關法令規範。 P1.3.3 能運用傳統與數位科技工具，讓業者瞭解銷售活動的進展。	3	K04 國內相關法規 K05 組織規章及作業程序 K06 不動產銷售策略與實務 K09 職業安全衛生相關規範 K10 不動產銷售風險管理 K11 數位銷售實務	S02 溝通協調能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S05 資訊科技應用能力 S09 數位銷售能力
	T1.4 檢討及報告銷售計畫	O1.4.1 銷售計畫檢討與建議報告	P1.4.1 依銷售計畫、預算和時程表，檢討銷售活動，並提出未來改進之建議。 P1.4.2 若不動產經證明難以銷售或租賃，應和相關人員協商、評估調整銷售計畫與活動。	3	K05 組織規章及作業程序 K06 不動產銷售策略與實務 K12 專案管理 K13 服務品質管理	S02 溝通協調能力 S03 組織及規劃能力 S06 商業文書軟體應用能力 S07 問題分析能力 S10 品質導向能力
T2 確認與滿足客戶需求	T2.1 確認客戶的需求和期望	O2.1.1 客戶服務紀錄	P2.1.1 依組織規章，確認並釐清客戶的需求與期望及特殊要求。 P2.1.2 依組織規章與國內相關法規，及時處理客戶的疑問，並向其提供仲介服務項目的特點及建議。 P2.1.3 確認客戶需求回應的限制，並向相關人士尋求建議，以因應此限制。	2	K02 不動產買賣及租賃實務 K07 顧客關係管理 K08 消費者行為學	S02 溝通協調能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S07 問題分析能力

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)
	T2.2 回應客戶的需求和期望	O2.2.1 客戶服務紀錄	<p>P2.2.1 應用有關客戶指定產品和仲介服務的知識，適時給予客戶幫助。</p> <p>P2.2.2 能使用傳統與數位科技工具，提供客戶需求的物件資訊，協助其尋找到最符合其需求的物件。</p> <p>P2.2.3 能使用傳統與數位科技工具，向客戶解釋物件特色，並提供客戶適當的選擇和替代方案建議。</p> <p>P2.2.4 尋求客戶的回饋，以瞭解是否滿足其需求和實際期望。</p>	3	<p>K07 顧客關係管理</p> <p>K08 消費者行為學</p> <p>K11 數位銷售實務</p> <p>K13 服務品質管理</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S05 資訊科技應用能力</p> <p>S07 問題分析能力</p> <p>S08 問題解決能力</p> <p>S09 數位銷售能力</p> <p>S10 品質導向能力</p>
T3 管理不動產銷售或租賃	T3.1 提供不動產資訊	O3.1.1 客戶服務紀錄	<p>P3.1.1 與業主討論準備及簡介文件，並能適時應用數位科技工具，以協助有效促進不動產銷售 / 租賃。</p> <p>P3.1.2 鼓勵客戶與業主釐清需求，以協助雙方做出明智的選擇。</p>	2	<p>K01 不動產市場與政策環境分析</p> <p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K04 國內相關法規</p> <p>K07 顧客關係管理</p> <p>K08 消費者行為學</p> <p>K11 數位銷售實務</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S04 外部環境認知與評估能力</p> <p>S07 問題分析能力</p> <p>S09 數位銷售能力</p>
	T3.2 管理協商	O3.2.1 不動產交易 (買賣或租賃) 契約	<p>P3.2.1 評估影響銷售 / 租賃成功的因素，將之融合於與業主和客戶間的協商。</p> <p>P3.2.2 針對業主和客戶間潛在衝突、認知差距，採取適當的居間行動，讓協商順利，以促進銷售 / 租賃。</p> <p>P3.2.3 依國內法規、組織規章及客戶和業主間需求，完成銷售 / 租賃文件。</p>	3	<p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K03 產業專業術語</p> <p>K04 國內相關法規</p> <p>K05 組織規章及作業程序</p> <p>K07 顧客關係管理</p> <p>K08 消費者行為學</p> <p>K14 衝突管理</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S04 外部環境認知與評估能力</p> <p>S07 問題分析能力</p> <p>S08 問題解決能力</p> <p>S11 談判協商能力</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)
T4 檢視與管理銷售 / 租賃中的不動產	T4.1 確認不動產檢查之要求	O4.1.1 不動產檢查紀錄	<p>P4.1.1 依客戶要求、組織規章及國內相關法規，建立不動產檢查目的及類型。</p> <p>P4.1.2 依組織規章及國內相關法規，協商檢查程序與時間，並獲得客戶、業主的同意。</p> <p>P4.1.3 審查不動產的文件及國內相關法規要求，確認需要檢查的關鍵面向。</p> <p>P4.1.4 依組織規章及國內相關法規，安排與相關人員執行檢查工作。</p>	3	<p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K04 國內相關法規</p> <p>K05 組織規章及作業程序</p> <p>K15 不動產檢查風險管理</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S05 資訊科技應用能力</p> <p>S06 商業文書軟體應用能力</p> <p>S07 問題分析能力</p> <p>S08 問題解決能力</p>
	T4.2 檢查不動產並記錄檢查結果	O4.2.1 不動產檢查紀錄	<p>P4.2.1 依組織規章及國內相關法規，有效並詳細地檢查不動產。</p> <p>P4.2.2 能以適當的社交技巧，從相關人士處，取得不動產異常相關資訊。</p> <p>P4.2.3 依市場對正常折舊的預期、維護不動產的法規要求，分析不動產狀況。</p> <p>P4.2.4 依組織規定及國內法規要求，確認需專家協助的情況並尋求協助。</p> <p>P4.2.5 依組織規定及國內法規，提出檢查發現與證據，並記錄與發送檢查結果予相關人士。</p>	3	<p>K01 不動產市場與政策環境分析</p> <p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K04 國內相關法規</p> <p>K05 組織規章及作業程序</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S05 資訊科技應用能力</p> <p>S06 商業文書軟體應用能力</p> <p>S07 問題分析能力</p> <p>S08 問題解決能力</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)
	T4.3 協助管理不動產維護	O4.3.1 不動產維護服務供應商資料庫 O4.3.2 不動產維護紀錄	P4.3.1 與相關人士就檢查報告，確認並協調需要的維修及保養項目與作業。 P4.3.2 建立和更新合格的不動產維護服務供應商資料，以便完成即時維修和保養工作。 P4.3.3 執行維修和保養作業，應根據商定的維修或更換、業主指示及國內法規要求。 P4.3.4 提供業主不動產維修保養紀錄，以表示確實執行與完成工作。	3	K02 不動產買賣及租賃實務 K04 國內相關法規 K05 組織規章及作業程序 K16 不動產管理理論與實務	S02 溝通協調能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S05 資訊科技應用能力 S06 商業文書軟體應用能力 S07 問題分析能力
	T4.4 告知屋主維持不動產價值的方式	O4.4.1 不動產維護紀錄	P4.4.1 告知業主預期的不動產保養需求和支出費用。 P4.4.2 與業主討論有系統、有計劃之預防性保養計畫的益處。 P4.4.3 記錄不動產維護保養的過程與結果。 P4.4.4 提供業主不動產狀況和維持不動產價值的選項 (替選方案) 報告。	3	K01 不動產市場與政策環境分析 K02 不動產買賣及租賃實務 K03 產業專業術語 K07 顧客關係管理 K16 不動產管理理論與實務 K17 不動產投資理論與實務	S02 溝通協調能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S07 問題分析能力 S08 問題解決能力
T5 降低交易風險	T5.1 分析潛在風險	O5.1.1 風險分析紀錄	P5.1.1 評估潛在風險的資料來源和鑑別資料與風險的方法。 P5.1.2 確認和評估客戶提供的資料，符合組織規章和國內相關法規規定。 P5.1.3 依組織規章和國內相關法規，鑑別並記錄公司、客戶和其他利益關係人的潛在風險。	4	K04 國內相關法規 K05 組織規章及作業程序 K13 服務品質管理 K18 危機處理 K19 不動產交易風險管理	S02 溝通協調能力 S07 問題分析能力 S12 風險處理能力

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)
	T5.2 協助促使風險最小化	O5.2.1 風險處理建議	<p>P5.2.1 根據組織規章和經驗，分析造成風險的原因、風險發生的可能性與嚴重性及結果。</p> <p>P5.2.2 確定及衡量風險對公司、客戶和其他利益關係人的潛在影響。</p> <p>P5.2.3 協助將風險分類，評估風險並設定風險優先順序。</p> <p>P5.2.4 協助選擇並執行風險因應對策，且能記錄風險分析過程和處理結果。</p>	4	<p>K18 危機處理</p> <p>K19 不動產交易風險管理</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S07 問題分析能力</p> <p>S08 問題解決能力</p> <p>S12 風險處理能力</p>
T6 管理客戶關係	T6.1 與客戶建立信任關係	O6.1.1 客戶服務紀錄	<p>P6.1.1 以良好溝通方式，並能應用數位科技工具和客戶建立關係，且應關注客戶需求與偏好。</p> <p>P6.1.2 與客戶互動，應維持職業道德、符合倫理規範^{【註4】}，以專業形象提升客戶對公司及營業人員的信心。</p>	2	<p>K07 顧客關係管理</p> <p>K08 消費者行為學</p> <p>K13 服務品質管理</p> <p>K11 數位銷售實務</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S09 數位銷售能力</p> <p>S13 人脈拓展能力</p>
	T6.2 處理客戶初步的諮詢與需求	O6.2.1 客戶服務紀錄	<p>P6.2.1 精確地闡明客戶需求與偏好，依法規要求與市場動向，提供客戶精確的服務資訊。</p> <p>P6.2.2 給予客戶評估仲介服務的機會與時間，讓客戶瞭解公司服務的特色及優勢。</p> <p>P6.2.3 必要時，應安排與客戶面商，準備並提供客戶所需之完整資料。</p>	3	<p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K07 顧客關係管理</p> <p>K08 消費者行為學</p> <p>K13 服務品質管理</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S07 問題分析能力</p> <p>S05 資訊科技應用能力</p> <p>S06 商業文書軟體應用能力</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)
	T6.3 保存並使用客戶資料	O6.3.1 客戶資料檔	P6.3.1 依倫理規範、公司及國內相關法規，管理並安全存放客戶機密資訊與資料文件。 P6.3.2 準確使用客戶資料檔案，辨識並追蹤常客，且能給予客戶可能感興趣之物件與仲介服務建議。	2	K04 國內相關法規 K05 組織規章及作業程序 K07 顧客關係管理 K13 服務品質管理 K20 檔案管理實務 K21 資料庫應用與管理實務	S02 溝通協調能力 S03 組織及規劃能力 S14 資料庫維護管理能力
	T6.4 處理客訴	O6.4.1 客訴處理紀錄	P6.4.1 確認客戶的抱怨及問題，給予客戶合宜的回應，建立客戶對營業人員及公司的信任。 P6.4.2 鼓勵客戶說明抱怨與問題，耐心且積極聆聽，將客訴降至最小程度。 P6.4.3 依組織客訴處理標準程序及經驗，提出客戶能接受的抱怨或問題處理的方法及步驟。	3	K04 國內相關法規 K05 組織規章及作業程序 K07 顧客關係管理 K13 服務品質管理 K22 客訴管理	S02 溝通協調能力 S12 風險處理能力 S15 客訴處理能力
T7 促進成交並協助締約	T7.1 提供資料並促進成交	O7.1.1 不動產說明書 O7.1.2 定金收受收據	P7.1.1 向業主提供報價資訊，並依銷售 / 租賃客戶的可能選擇，協助業主做出決定。 P7.1.2 依組織規章，提供客戶建議並解決客戶疑慮、客戶與業主間衝突。 P7.1.3 依不動產說明書應記載及不得記載事項，提供客戶詳實的各項資訊。 P7.1.4 依國內法規及組織規章，收受及保管定金，並能於完成銷售 / 租賃後，進行結算管理。	3	K04 國內相關法規 K05 組織規章及作業程序 K19 不動產交易風險管理 K23 契約管理	S01 資料蒐集能力 S02 溝通協調能力 S03 組織及規劃能力 S07 問題分析能力 S10 品質導向能力 S11 談判協商能力

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 協助完成締約作業	O7.2.1 不動產交易契約書	<p>P7.2.1 依國內法規及組織規章，解釋並遵守銷售 / 租賃不動產的限制和違反限制的制裁。</p> <p>P7.2.2 依國內法規及組織規章，確認定型化契約及不動產說明書記載及不得記載的內容。</p> <p>P7.2.3 依組織規章及國內法規，提供不動產交易 (買賣 / 租賃) 契約書，並給予客戶與業主審視契約的時間。</p> <p>P7.2.4 依國內法規及組織規章，掌握地政士簽約作業及相關程序進度。</p> <p>P7.2.5 依國內法規及組織規章，確認並計算應收取的仲介服務費用。</p>	3	<p>K04 國內相關法規</p> <p>K05 組織規章及作業程序</p> <p>K23 契約管理</p>	<p>S01 資料蒐集能力</p> <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S08 問題解決能力</p> <p>S10 品質導向能力</p> <p>S11 談判協商能力</p>

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 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務
- A05 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
- A06 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。

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：
 - 高中職以上畢業，且需具備不動產營業員資格。
- 其他補充說明：

說明與補充事項

- 【註 1】業主：如建商、開發商、地主、屋主等。
- 【註 2】客戶：如購屋者、承租者、一般消費大眾等。
- 【註 3】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。
 - 臺灣不動產資料庫電子資料流通作業要點、不動產仲介經紀業電腦處理個人資料管理辦法、內政部指定地政類非公務機關個人資料檔案安全維護管理辦法等。
- 【註 4】倫理規範：不動產仲介經紀業倫理規範等。