

代銷專案經理職能基準

職能基準代碼		KPS3334-004			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	代銷專案經理		
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		代銷專案之規劃、開發、管理、統籌及帶領專案組織			
基準級別		5			

工作 任務	工作活動	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 制定營運 計畫	O1.1. 營運計畫	<ol style="list-style-type: none"> 與相關人員、同事和專業資源經理進行諮詢，並研究、分析和記錄資源需求，以制定營運計畫 將制定和/或實施諮詢過程作為運行規劃過程的一部分 確保操作計畫的細節，包括制定衡量組織績效的關鍵績效指標 在適當的營運規劃階段制定和實行應急計畫 確保資源需求提案的制定和呈現得到多源資訊來源的支持，並依需要尋求專家意見 獲得相關團體對計畫的許可，以及確保參與工作團隊之間有所了解 	5	K1 營運計畫的模型和方法 K2 預算流程 K3 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	S1 透過良好的讀寫能力獲取和利用職場資訊，並能夠撰寫簡潔實用的計畫 S2 擁有良好的科技能力，在針對績效表現之指標時，懂得運用軟體進行產出和監測 S3 規劃和組織的能力 S4 與表現不佳的人一起工作的輔導技巧 S5 在分配和管理財務資源時，擁有良好的計算能
	T1.2 規劃和管 理資源之		<ol style="list-style-type: none"> 制定和實行策略，以確保員工係由組織中的人力資源管理政策和實踐的情況下被招募和/或指導 			

工作任務	工作活動	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)
	獲取		2. 制定和實行策略，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			力
	T1.3 監測和審查營運績效		1. 開發、監測和審查績效系統和流程，以評估實現利潤和生產力計劃和目標的進展情況 2. 分析和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 3. 確認業績不佳的地區後，推薦其解決方案，並及時採取行動糾正情況 4. 規劃和實行系統，確保監測及指導提供於支持個人和團隊有效、節省和安全地利用資源 5. 就業務計劃的變更提出建議，並獲得指定人員/團體的批准 6. 開發和實行系統，確保與記錄績效相關的程序和記錄係按照組織要求進行管理			
T2 制定不動產行銷銷售策略	T2.1 確立行銷銷售目標	O2.1. 銷售目標	1. 分析行銷銷售機會的可行性，以及可能為組織和業主的目的與目標帶來的貢獻 2. 根據組織要求，和相關人士在諮詢過程中確認行銷銷售要求 3. 確認不動產市場資訊來源，並根據組織要求蒐集資訊 4. 使用現有數據和公認的研究技術，評估客戶群和目標市場的特徵 5. 根據組織要求，使用商務設備和科技取得、分析及	4	K4 熟悉業務規劃流程 K5 了解業主關係政策 K6 了解市場基準 K7 了解市場競爭對手 K8 了解市場情況和市場力量 K9 熟悉行銷及銷售的原則及作法 K10 熟悉績效評估方法 K11 熟悉中央及地方相關法規	S6 具備分析能力，能研究產業基準及分析數據和預算需求 S7 具備溝通技巧，能提供業主行銷及銷售資訊，並理解書面及口頭資訊 S8 具備電腦操作技能，能上網、造訪網頁、準備並完成線上表格、提交

工作任務	工作活動	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)
			整理資訊		(詳說明與補充事項)	電子文件及搜尋線上資料庫
	T2.2 制定行銷銷售策略	O2.2. 銷售目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織要求，和相關人員進行商議，制訂行銷銷售目標及策略 2. 行銷銷售策略必須符合組織要求，並詳述一系列準確反映出業主需求和法律倫理規範的活動 3. 在適當的預算和時間範圍內，開發行銷銷售策略所需的素材 4. 選擇最適合潛在市場的行銷銷售策略，以最大化在特定市場內的影响力 5. 根據組織要求，確認並籌備支援行銷銷售策略所需的人力和資源 			<p>S9 具備社交技巧，能與各式各樣的人員共事，包括來自不同社會文化種族背景及具備不同體能和心智能力的人</p> <p>S10 具備籌畫能力，能規畫安排行銷及銷售活動</p> <p>S11 具備解決問題的能力，能制定偶發事件應變計畫、選擇其他行銷及銷售方案及與業主協商策略</p>
	T2.3 檢視及報告行銷銷售活動	O2.3. 銷售報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據行銷銷售策略的宗旨和目標，檢視行銷銷售活動 2. 和相關人士在商議過程中，評估可能需要做的變動及其他替代方案 3. 根據組織要求，使用可靠的方法和數據，取得行銷銷售策略結果的意見回饋 4. 根據可靠的證據提供結論和建議，並針對未來的行銷策略計畫提供有建設性的想法 			<p>S12 具備技術能力，能維護資料庫並取得資訊</p>
T3 提供不動產銷售管理	T3.1 形塑不動產銷售前景	O2.1 預售屋銷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據代銷實務經驗，發展符合區塊的代銷業務 2. 根據代銷公司實務經驗及法令規定，確定主要預售屋銷售清冊來源 3. 根據代銷公司實務經驗及法令規定，施行具吸引力 	3	<p>K12 代銷公司及法定銷售上市文件</p> <p>K13 代銷公司佣金與合作條件</p> <p>K14 與獲取上市銷售相關之代銷</p>	S13 能夠與來自不同社會、經濟、文化背景以及身心能力不同的人群交流和溝通

工作任務	工作活動	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)
報告		售策略	的預售屋銷售策略 4. 建立並維持業務與個人網絡，以吸引潛在的預售屋銷售		公司實務驗業務能力與個人網絡應用預售屋銷售區域之房市發展與預售屋銷售上市相關之道德標準	S14 協商及報告技巧，與業主進行銷售協商 S15 能解讀與預售屋銷售有關之法令、規章、標準和法定表格等文件的分析能力
	T3.2 建立業主要求		1. 根據代銷公司實務經驗提供高品質服務，即時處理潛在客戶詢問預售屋銷售問題 2. 建立與潛在客戶之良好關係 3. 使用適當的溝通技術，準確評估客戶對預售屋的需求 4. 根據代銷公司實務，與客戶洽談討論房產清冊		K15 整體預售屋行銷報告，包括內容、格式及目的 K16 銷售活動 K17 銷售價值，包括： ■ 創造價值的力量 ■ 價值的類型，如對所有者的價值，法定價值和安全價值	S16 與房產銷售相關之危機管理策略的應用 S17 電腦使用技能，包括存取網頁、準備並在線完成表格以及搜尋線上資料庫
	T3.3 計劃房產銷售報告	O2.3 房產銷售報告	1. 根據代銷公司實務經驗，準備房產銷售報告 2. 根據代銷公司實務經驗、道德標準及法規要求，準備推廣素材及整體銷售計畫，突顯代銷公司之優勢		K18 銷售方法 K19 協商技巧 K20 提供銷售上市機會之網絡	S18 做決策及問題解決的能力，分析情勢並根據法規及道德要求做決定
	T3.4 發表房產公開銷售報告		1. 執行不動產視覺檢查，以提供客戶實際的銷售及租賃選擇範圍 2. 確認關鍵決策者，確保銷售報告能符合對方需求及顧慮 3. 與業主討論可能影響預售屋銷售的市場影響 4. 與業主討論不動產改善之建議、估計成本和可能對房產銷售及價格產生的影響 5. 提供不動產評估，包括實際銷售價格範圍		K21 報告技巧 K22 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項) K23 銷售上市來源 K24 獲取銷售上市之鎖定族群 K25 發現業主需求及動機的技巧 K26 發展並維持商業銷售網絡的	S19 識讀能力，取得並理解各式文本，包括法令規定及實務準則，準備一般資訊及文件、正式及非正式信件、報告及申請書，完成與預售屋銷售相關之標準法定表格

工作任務	工作活動	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)
			6. 使用銷售工具、整體代銷方案和相關法律及金融資訊，以支持銷售上市報告 7. 與業主討論適切之行銷方法及活動 8. 與開發商討論代銷服務範疇及佣金 9. 給予業主時間及空間評估代銷公司服務，同時利用時間最佳化優勢 10. 充分並據實回覆業主提問 11. 運用有效的人際溝通技巧，回覆業主提問及顧慮		方法	S20 計算和解釋數據的計算能力，以提供預計銷售金額範圍 S21 計劃、組織及安排的能力，從事工作相關任務，如預售屋檢查、安排會面及回報業主房產銷售的進度 S22 研究能力，確定和查詢可比價之房產銷售相關資訊
	T3.5 準備並執行代銷協議	O2.5 代銷協議	1. 確認業主 / 開發商同意與代銷公司列明銷售之預售屋 2. 根據代銷公司實務經驗及法規要求，向業主解釋法定及代銷公司銷售文件 3. 與開發商協定銷售費用及條件 4. 運用有效的溝通技巧及協商技術，回覆業主提問及顧慮 5. 精確且正確記錄預售屋細節 6. 根據業主指示、代銷公司實務經驗及法規要求，完成銷售上市文件			
	T3.6 記錄並按照指示操作	O2.6.1 業主指示紀錄	1. 記錄業主指示，以符合銷售法規要求，以及代銷公司紀錄保持要求 2. 撰寫業務市場報告，以反映有關銷售交易相關方面的建議 3. 提供業主資訊，以反應在協議條款中的進展			

工作任務	工作活動	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)
		O2.6.2 業務報告				
T4 不動產 銷售改善計畫	T4.1 確認改進的機會		<ol style="list-style-type: none"> 1. 分析作業實務與程序，依據組織規範判斷改進機會 2. 參考企業設備與技術收集資訊，用合宜的格式整理，以利分析 3. 啟動諮商流程，積極鼓勵同事與業主給予回饋，以確認改進的機會 4. 參照組織業務願景與目標，評估改進的機會 	4	K27 掌握工作場域中改變與創新的一般影響 K28 掌握產業與組織中的轉變 K29 清楚工作角色、責任與專業能力的限制 K30 熟悉職業衛生與安全議題與規範 K31 組織政策、計畫、程序與結構 K32 目標設定與記錄順序的原則與技巧 K33 協商原則 K34 理解並應用回饋的流程 K35 瞭解中央及地方相關法規/行政命令(詳說明與補充事項)	S23 具備分析能力，確認改進機會，監控改變的影響 S24 具備使用電腦能力，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 S25 具備人際互動能力，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，與身心素質不同的人互動得宜 S26 具備領導能力，能執行持續改進並帶領團隊走過改變流程 S27 具備讀寫能力，能取得並理解多樣的文件，依據目標客群準備一般資
	T4.2 訂定改變標準	O3.2 銷售改進計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 諮詢相關人員，協商並決定改變目的、目標與進度 2. 分析可能造成改變的風險因素，確認潛在限制 3. 發展改進計畫，詳列一系列合宜的活動，準確反映改變的標準 4. 依據改進計畫建立改變流程的角色、義務與責任 5. 依據組織規範，善用溝通管道，針對相關人員推行改變目標 			
	T4.3 執行並監控改變流程		<ol style="list-style-type: none"> 1. 改變流程中，善用領導風格與方式，提供個人與團隊清楚的方向與支援 2. 確認改變流程需要的後續支援服務，諮詢相關人員，規劃交付細節 3. 運用合宜的組織系統與技術，有系統地監管改變流程，確保與改進計畫一致 4. 依據組織程序，收集並分析對於改變流程的回饋 			

工作任務	工作活動	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)
			5. 依據組織規範，記錄影響改變的證據與資訊，並傳予相關人員			料與文書，為達有效溝通，需無錯別字，文法正確，標點得宜 S28 具備規劃能力，安排作業活動與優先順序 S29 具備技術能力，能準備並呈現資訊與持續改進報告
T5 經營及掌握不動產行業的業主服務	T5.1 發展業主忠誠度策略	O4.1.1 業主忠誠度策略 O4.1.2 績效指標	1. 依道德及法規要求發展業主忠誠度策略，以促進業務的回流 2. 代銷公司的服務應著重於業主滿意度，並維持代銷公司在業界的服務名聲 3. 將業主服務的策略，整合到提供代銷服務的個人和團隊作業內 4. 發展績效指標，以進行政策衡量及行動調整	3	K36 有效溝通的障礙 K37 業主忠誠度策略 K38 業主服務策略及標準 K39 溝通之流程、策略及技術 K40 道德倫理標準 K41 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項) K42 風險及風險管理策略	S30 能與不同社會、文化、族群背景的人相處，也與體能、心理素質不同的人互動得宜 S31 具闡釋業主回饋訊息的分析技能 S32 與客服策略有關的風險管理對策的應用 S33 業主服務能力，以確定業主的需求，強化機構在業主心目中的承諾、信任和信譽感，建立基本客群 S34 具備電腦能力，能存取代理機構之數據，收發
	T5.2 與業主保持清晰的交流	O4.2 業主服務記錄	1. 在符合道德及法規要求下，向業主提供及時、相關及最新的資訊 2. 以能夠促進業主關係及代銷公司服務品質的態度，提供業主所需資訊 3. 維護業主服務記錄，以提供與業主和其他服務供應商溝通時的準確客觀記錄 4. 在符合道德及法規要求下，以能改進代銷公司服務品質聲譽的方式處理客訴			

工作任務	工作活動	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 檢核業主政策	O4.3 業主滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期做業主滿意度調查，以對業主聯繫及代銷公司行銷活動進行修正或調整 2. 蒐集業主對於代銷公司服務品質的回饋，以改善業主服務各方面的績效 3. 維護和更新代銷公司的服務資訊，用以反映當前業主的期望，並據以改進代銷公司之形象 4. 在符合代銷承攬權、道德及法規之要求下，將來自業主的訊息用以更新代銷公司的行銷策略 			<p>電子郵件並能填妥線上表格</p> <p>S35 決策和解決問題的技能，能分析情況並做出改善業主服務的決策</p> <p>S36 識讀技能，以取得和解讀各種文本，包括業主回饋；準備一般資訊、文件、正式和非正式的信件、報告和申請書；並完成標準和法定表格</p> <p>S37 規劃，組織和排程技能，以收集，整理和處理業主回饋</p> <p>S38 研究技能，以識別和找出與業主關懷和服務標準有關的文件和資訊</p>
T6 提升團隊效能	T6.1 規劃實現團隊成果		<ol style="list-style-type: none"> 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、計劃和目標 2. 支持團隊成員達到預期效果 	5	K43 組織目標、目的和計劃 K44 組織政策與程序框架 K45 組織結構，包括組織架構圖 K46 相關原則和技術： <ul style="list-style-type: none"> ■ 授權和工作分配 ■ 目標設定 	S39 溝通技巧： <ul style="list-style-type: none"> ■ 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
	T6.2 發展團隊凝聚力		<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供機會讓團隊成員參與工作團隊的規劃、決策和執行 2. 鼓勵和支持團隊成員對自己的工作負責，相互協 			

工作任務	工作活動	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)
			助·履行必要的職責 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 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		<ul style="list-style-type: none"> ■ 團體動力學與其流程 ■ 個人行為和差異 ■ 領導 ■ 動機 ■ 談判 ■ 規劃 	S40 領導能力： <ul style="list-style-type: none"> ■ 規劃組織的能力
	T6.3 參與並促進工作團隊		1. 積極鼓勵團隊成員參與並負責團隊活動和溝通流程 2. 給予團隊支持·以確認並解決阻礙績效的問題 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與業主/客戶中的形象			
	T6.4 與管理層聯絡		1. 時時與業務主管/管理階層保持開放式溝通 2. 將業務主管/管理階層的訊息傳達給團隊 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 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			
T7 理解法規以完成代銷工作	T7.1 確認會影響不動產業務的法律原則及法規要求	O6.1 代銷相關法律及規則文件	1. 確定不動產代銷經營的法律架構 2. 根據不動產業務用途·確定成文法的內容及其關係 3. 確認、評估與提供不動產代銷服務相關之法律及規則的原始文件	4	K47 行為準則 K48 常見法律理解問題 K49 法規原則 K50 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項)	S41 能夠與來自不同社會、經濟、文化背景以及身心能力不同的人群交流和溝通 S42 能解釋議會文件、法令、規章及行為準則的
	T7.2 理解會影響	K51	1. 確認不動產法令規定的架構及解釋後的影響			

工作任務	工作活動	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)
	響不動產業務的法規要求		<ol style="list-style-type: none"> 發現不動產法令規定中，常見的理解問題 確認及應用理解不動產法令規定的規則及方法 			<p>分析能力</p> <p>S43 與遵守法令規定及行為準則相關之危機管理策略的應用</p>
	T7.3 確認會影響代銷公司運作的法令規定轉變		<ol style="list-style-type: none"> 確認會導致不動產法令規定改變的流程 確定並查閱與提供不動產代銷服務相關之法規修訂的來源文件 確定並應用追蹤不動產法規修訂的技術 根據代銷公司業務，確認並處理對法令規定要求之改變的影響 執行確定法規和條例修訂的策略 根據機構政策，向適當的人員轉達法律和法規要求的轉變 			<p>S44 電腦使用能力，包括存取代銷公司和資源資料庫、使用標準軟體包、發送和接收電子郵件、存取網路和網頁，並在線完成和提交標準文件</p> <p>S45 做決策及問題解決的能力，依照法規要求做決定</p>
	T7.4 符合相關行業規範		<ol style="list-style-type: none"> 獲取並了解行業行為準則 確認行業行為準則及法令規定間的關係 根據代銷公司實務，在自身工作範圍內理解並應用基本原則及行業行為準則 個人的道德行為展現符合行業行為準則的承諾 			<p>S46 讀寫能力，取得並理解各式文本，包括法令規定及實務準則，準備一般資訊及文件、正式及非正式信件、報告及申請書，完成標準法定表格</p>
	T7.5 維持法規及產業準則的紀錄		<ol style="list-style-type: none"> 確認代銷流程，以及監督和傳播法規與產業準則改變的責任人員 維持與法規及產業行為準則相關的紀錄 			<p>S47 計劃、組織及安排的能力，維持代銷人員貨幣及法規和行為準則的機</p>

工作任務	工作活動	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)
						構副本 S48 研究能力，確定和查詢法令規定及行為準則 S49 自我管理能力的組織自己的工作，提供優質的業主服務，並有效管理競爭的需求 S50 團隊合作能力，有效地在代銷環境中促進銷售、不動產管理和行政團隊之間的溝通
T8 監督管理個案 不動產 和客戶 資料庫	T8.1 維護資訊 存儲安全		1. 資料庫檔案根據機構程序、法規要求和隱私條例，存儲於安全位置資料 2. 根據機構風險管理政策、程序、法規要求和隱私條例，取得資料庫中授權人員資料	3	K52 不動產和客戶資料庫管理的代理程序包含： ■ 關於不動產、客戶資訊和資料庫的道德標準 ■ 關於不動產、客戶資訊和資料庫的保密性 ■ 隱私權 K53 使用辦公電腦設備的程序 K54 不動產和客戶資料庫包含： ■ 資料輸入和檢索技術 ■ 文件存檔 ■ 功能	S51 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
	T8.2 致力於監督和增強 不動產資訊 資料庫		1. 分析不動產或客戶資訊資料庫的要求，並提供相關人士改善建議 2. 提供相關人士關於不動產或客戶資訊資料庫輸出的清晰度、準確性、通用性和相關性的回饋			S52 具備識別並解讀用於編寫報告之不動產資訊的分析技能
	T8.3 使用資料庫 增強客戶 關係		1. 根據機構實務，準確識別並追蹤常客資料 2. 準確使用客戶紀錄，以提供客戶可能感興趣之機構服務的資訊			S53 與不動產或客戶資訊資料庫的使用和維護等相關的風險管理策略應用 S54 具備取得和審核不動產或客戶資料庫的電腦技

工作任務	工作活動	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)
					<ul style="list-style-type: none"> ■ 報告 ■ 搜索技術 ■ 安全 ■ 與不動產銷售和管理相關的資料庫類型 <p>K55 資料庫資訊包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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>K56 資料庫報告包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 格式 ■ 功能 <p>K57 中央及地方相關法規/行政命令(詳說明與補充事項)理</p> <p>K58 風險和風險管理策略</p> <p>K59 不動產和客戶資訊來源包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 地方和中央政府的文件和登記 ■ 刊物和期刊 	<p>能</p> <p>S55 具備分析狀況、根據不動產選擇或客戶資訊做決策、確定適當資訊資料庫和資料庫資訊的使用及維護之決策及處理問題的技能</p> <p>S56 具備獲取並解讀各種文本，包含銷售成果和準備報告，並解讀圖表資料，如地圖和圖表，及完成標準表格等讀寫技能</p> <p>S57 具備計算並解讀如地圖中比例尺和距離等資料的計算能力</p> <p>S58 具備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的研究技能</p>

工作任務	工作活動	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)
					<ul style="list-style-type: none"> ■ 電腦資料文件 ■ 法規 ■ 統計摘要 ■ 政策聲明 ■ 媒體報導 	

職能內涵 (A=attitude 態度)

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

A07 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

A09 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

A12 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務

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(學)以上，不動產相關工作經驗達 3-5 年，具不動產營業員資格
- 中央及地方相關法規可能包括：
 - 性別工作平等法、消費者保護法、公平交易法、勞動基準法、職業衛生安全法
 - 洗錢防治法、地政士及不動產經紀業防制洗錢辦法、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐注意事項、不動產經紀業管理條例 (特許行業、人必歸業、業必歸會)、不動產經紀業管理條例、不動產說明書、重要環境設施查詢系統 (網站建置)
 - 預售屋買賣信託 (預售屋買賣定型化契約七條之一)、預售屋買賣定型化契約、不動產說明書、房產銷售報告、預售屋履約保證機制
 - 貸款成數、利率諮詢服務、稅務服務 (遺產及贈與稅條例 / 土地稅條例)、房屋稅條例、
 - 公寓大廈管理條例、社區管理規約、綠建築標章、開放空間容積獎勵
 - 個人資料保護法、不動產經紀業個人資料檔案安全維護管理辦法

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。