

代銷業務人員職能基準

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
v2	KPS3334-005v2	代銷業務人員	最新版本	略	2020/10/31
	KPS3334-005	代銷業務人員	歷史版本	已被《KPS3334-005v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-005v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	代銷業務人員		
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		提供不動產代銷案場業務銷售服務。			
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銷售不動產	T1.1協助準備提案簡報	O1.1.1協助準備宣傳資料與廣告行銷內容	<p>P1.1.1採用合適的溝通技巧，與代銷專案經理或主管確認業主^{【註1】}需求。</p> <p>P1.1.2提供代銷專案經理或主管與其他銷售團隊成員，符合代銷實務與相關法規之協助，以準備預售屋接案業務。</p> <p>P1.1.3為加強提報內容，參考與比較</p>	4	<p>K01市場活動</p> <p>K02銷售方法</p> <p>K03中央及地方相關法規^{【註2】}</p> <p>K04不動產危機與危機管理策略</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03風險管理能力</p> <p>S04文書處理能力</p> <p>S05蒐集資訊能力</p> <p>S06決策能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08時間管控能力</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)
			<p>和標的市場條件相關的不動產資訊。</p> <p>P1.1.4協助代銷專案經理、主管與其他銷售團隊成員，準備凸顯團隊優勢、符合代銷實務、道德標準與相關法規內容的，宣傳資料與廣告行銷內容，以滿足業主需求。</p>			<p>S09團隊合作能力</p> <p>S10簡報技巧</p>
	T1.2協助提案簡報	O1.2.1不動產標的簡報	<p>P1.2.1檢查公司不動產簡報的委任細項。</p> <p>P1.2.2進行提案報告時，提供代銷專案經理或主管與其他銷售團隊成員，符合代銷實務與相關法規之協助。</p> <p>P1.2.3妥善且如實或由專人協助回覆業主疑問。</p> <p>P1.2.4運用有效的溝通、及簡報技巧，代表公司發言和回覆業主疑慮，與業主建立良好關係。</p> <p>P1.2.5撰寫提供業主符合代銷實務之銷售團隊簡報。</p>			
	T1.3協助提供業主售後服務		P1.3.1進行代銷提報時，提供代銷專案經理或主管與其他銷售團隊			

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)
			<p>成員，符合代銷實務與相關法規之協助。</p> <p>P1.3.2 提供代銷專案經理或主管支援，以促進個案銷售成功。</p>			
T2提供不動產銷售管理報告	T2.1形塑不動產銷售前景	O2.1.1預售屋銷售策略	<p>P2.1.1 根據代銷實務經驗，發展符合該區的銷售策略。</p> <p>P2.1.2 根據代銷公司實務經驗及法令規定，確認主要預售屋銷售客戶來源。</p> <p>P2.1.3 根據代銷公司實務經驗及法令規定，施行具吸引力的預售屋銷售策略。</p> <p>P2.1.4 建立並維持業務與個人網絡，以吸引潛在的預售屋銷售客源。</p>	3	<p>K03中央及地方相關法規</p> <p>K05代銷公司及法定公開銷售文件</p> <p>K06代銷公司佣金與合作條件</p> <p>K07整體預售屋行銷報告，包括內容、格式及目的</p> <p>K08銷售活動</p> <p>K09銷售方法</p> <p>K10協商技巧</p> <p>K11提供公開銷售機會之網絡</p> <p>K12報告技巧</p> <p>K13商業銷售網絡的方法</p> <p>K14不動產代銷經紀業倫理規範</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S03風險管理能力</p> <p>S04文書處理能力</p> <p>S05蒐集資訊能力</p> <p>S06決策能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08時間管控能力</p> <p>S11分析能力</p> <p>S12研究能力</p>
	T2.2建立業主要求		<p>P2.2.1 根據代銷公司實務經驗提供高品質服務，即時處理業主詢問預售屋銷售問題。</p> <p>P2.2.2 建立與業主之良好關係。</p> <p>P2.2.3 使用適當的溝通技術，準確評估業主對預售屋的需求。</p> <p>P2.2.4 根據代銷公司實務，與業主洽談討論銷售標的資訊。</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)
	T2.3計劃房產銷售報告	O2.3.1房產銷售報告	<p>P2.3.1根據代銷公司實務經驗，準備房產銷售報告。</p> <p>P2.3.2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。</p>			
	T2.4發表房產公開銷售前報告		<p>P2.4.1執行房屋銷售報告修訂檢查，以提供業主實際的房屋銷售策略。</p> <p>P2.4.2確認關鍵決策者，確保銷售報告能符合對方需求及顧慮。</p> <p>P2.4.3與業主討論可能影響預售屋銷售的市場影響。</p> <p>P2.4.4與業主討論改善之建議、估計成本和可能對房產銷售及價格產生的影響。</p> <p>P2.4.5提供個案評估，包括實際銷售價格範圍。</p> <p>P2.4.6使用銷售工具、整體代銷方案和相關法律及金融資訊，以支持公開銷售報告。</p> <p>P2.4.7與業主討論適切之行銷方法及活動。</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)
			P2.4.8運用有效的人際溝通技巧，充分並據實回覆業主提問及顧慮。			
	T2.5準備並執行代銷合約	O2.5.1代銷合約	<p>P2.5.1確認業主同意與代銷公司列明銷售標的。</p> <p>P2.5.2根據代銷公司實務經驗及法規要求，向客戶解釋法定及代銷公司銷售文件。</p> <p>P2.5.3與業主協定銷售費用及條件。</p> <p>P2.5.4運用有效的溝通技巧及協商技術，回覆業主提問及顧慮。</p> <p>P2.5.5精確且正確記錄銷售標的細節。</p> <p>P2.5.6根據業主指示、代銷公司實務經驗及法規要求，完成公開銷售文件。</p>			
	T2.6記錄並按照指示操作	<p>O2.6.1業主指示紀錄</p> <p>O2.6.2業務報告</p>	<p>P2.6.1記錄業主指示，以符合銷售法規及代銷公司維護紀錄之要求。</p> <p>P2.6.2撰寫業務報告，以反映有關銷售交易相關方面的建議。</p> <p>P2.6.3提供業主資訊，以反應在合約條款中的進展。</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準備並呈現銷售文件	T3.1分辨不同建築和建造風格對不動產在市場價值上的影響	O3.1.1不動產說明書及文宣	<p>P3.1.1辨別主要的建築和建造風格。</p> <p>P3.1.2使用常見的建築術語，來形容不同建築和建造風格的特徵。</p> <p>P3.1.3辨別不同建築和建造風格的主要特徵。</p> <p>P3.1.4向客戶^{【註3】}解釋建築和建造風格會影響不動產的價值。</p> <p>P3.1.5向客戶解釋修改或改變建築物的純粹風格會影響不動產的市場價值。</p>	3	K03中央及地方相關法規 K15建築和建造風格 ^{【註4】} K16常見的建築術語 K17建築特色 K18建築順序 K19建築技術 K20不動產說明書，包括內容、格式和目的 K21不動產裝修 ^{【註5】} K22不動產帶看 ^{【註6】} K23風險和風險管理策略	S01溝通協調能力 S03風險管理能力 S04文書處理能力 S06決策能力 S07問題解決能力 S11分析能力 S12研究能力 S13計算能力 S14規劃與組織能力
	T3.2使用常見的建築術語來形容建築物的主要特徵		<p>P3.2.1找出並使用常見的建築術語，以形容不動產的主要特徵。</p> <p>P3.2.2取得並理解基本的建築平面圖和設計圖，以形容不動產的主要特徵。</p> <p>P3.2.3找出並使用建築物的施工順序和主要的施工特徵，以形容不動產。</p>			
	T3.3解釋常見的建築缺陷在市場上對不動產出售的影響		<p>P3.3.1找出基本的預防措施，解決常見的建築缺陷問題。</p> <p>P3.3.2依照法律和業主要求，評估並發想適合的策略來有效呈現這些不動產。</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)
	T3.4帶看不動產		<p>P3.4.1依照客戶要求，決定帶看不動產標的。</p> <p>P3.4.2預約不動產帶看。</p> <p>P3.4.3在不動產帶看的過程中，找出不動產的主要特徵。</p> <p>P3.4.4計畫並實施不動產帶看，注意建築物和周圍環境的主要建築和美學特徵及其缺陷。</p> <p>P3.4.5準備不動產帶看的不動產說明書。</p> <p>P3.4.6向客戶建議帶看標的室內設計的規劃及構想。</p>			
	T3.5呈現不動產狀況的不動產說明書並依照客戶的指示行事		<p>P3.5.1在不動產帶看的過程中蒐集資訊，以清晰、簡潔和正確的方式，紀錄目前的狀況。</p> <p>P3.5.2和客戶溝通不動產的狀況不動產說明書相關問題。</p> <p>P3.5.3採納並執行客戶對不動產狀況不動產說明書的相關指示。</p>			
T4洽商及管理銷售將其完銷或交屋	T4.1 客戶資格		<p>P4.1.1根據公司要求，與客戶建立合宜的關係並及時處理其疑問，以確保高品質服務。</p> <p>P4.1.2以合宜的人際溝通技巧，釐清</p>	5	<p>K03中央及地方相關法規</p> <p>K24代銷業務的不動產架構</p> <p>K25與銷售流程有關的衝突解決技術</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S05蒐集資訊能力</p> <p>S06決策能力</p> <p>S07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)
			<p>並評估客戶需求。</p> <p>P4.1.3提供潛在客戶個案資訊，並協助尋找最符合需求的產品。</p>		<p>K26人際溝通及談判</p> <p>K27取得並分析客戶或業主意見及回饋的機制</p> <p>K28客戶服務及銷售的公司政策及流程，包括道德行為及行銷流程</p> <p>K29與買賣雙方溝通疑慮的原則及技術</p> <p>K30不動產銷售的原則及技術</p> <p>K31與各項交易相關的風險要素</p> <p>K32服務標準及最佳實務典範</p> <p>K33面對不同客戶急情況的銷售技術種類及利益、限制</p>	S11分析能力
	T4.2提供客戶資訊		<p>P4.2.1與業主討論文件預備及呈現，以利推廣不動產銷售。</p> <p>P4.2.2鼓勵客戶依需求闡釋，並協助其作出明智的選擇。</p>			
	T4.3主持洽商	O4.3.1銷售文件	<p>P4.3.1於洽商過程中與客戶說明可能影響銷售成功與否的要素。</p> <p>P4.3.2根據代銷公司要求，維持與當事人之聯繫。</p> <p>P4.3.3實施行動計畫，協助洽商順利成功完結。</p> <p>P4.3.4處理買賣雙方之間的潛在的衝突區域，並以當事人都滿意的方式解決，以利銷售適當參考法律、產業以及買賣雙方要求，及時完成銷售文件。</p>			
	T4.4執行購屋合約	O4.4.1客戶回饋意見蒐集	<p>P4.4.1提供清楚的出價資訊，並依據銷售可能選擇，協助做出明智的決定。</p> <p>P4.4.2訂金收附並做出合宜的安排，以利業主管理。</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)
			<p>P4.4.3 依據法律及業主要求，完成合約交換安排。</p> <p>P4.4.4. 收集客戶回饋，並交予參與之銷售團隊成員，依據有利的證據，提出未來銷售流程走向及成交率的建議。</p>			
T5 確定不動產銷售的法律和道德要求，完成代銷工作，維持不動產交易秩序	T5.1 培養不動產銷售的知識		<p>P5.1.1 根據土地使用管制規則及其相關法令，確定土地使用分區及使用方式。</p> <p>P5.1.2 根據公司實務經驗，確定不動產銷售之法規。</p> <p>P5.1.3 根據代銷合約，檢查銷售標的產權標的資訊。</p> <p>P5.1.4 根據土地使用管制規則及民法物權編相關規定，確定銷售標的產權類型。</p> <p>P5.1.5 根據法律及公司要求，確定及解釋與銷售不動產有關的法律規定。</p> <p>P5.1.6 根據法律要求及公司實務經驗，確立銷售符合法令、道德、行為標準及基本原則。</p>	2	<p>K03 中央及地方相關法規</p> <p>K23 風險和風險管理策略</p> <p>K34 代銷公司的權力和佣金</p> <p>K35 不動產行業的契約簽定 如民法債權編之承攬契約，包括違約及疏忽的承攬責任</p> <p>K36 與代銷專案經理和代銷不動產有關的道德和行為標準</p> <p>K37 消保法及個人資料保護法的基本原則</p> <p>K38 民法物權（所有權）的基本原則及術語</p> <p>K39 代銷業務人員在不動產銷售中的角色和責任</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 讀寫能力</p> <p>S03 風險管理能力</p> <p>S04 文書處理能力</p> <p>S06 決策能力</p> <p>S07 問題解決能力</p> <p>S12 研究能力</p> <p>S13 計算能力</p> <p>S14 規劃與組織能力</p> <p>S15 電腦操作能力</p> <p>S16 自我管理能力的</p> <p>S17 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)
	T5.2培養銷售流程的知識		<p>P5.2.1根據公司實務經驗，展現有效溝通策略的必要性，以建立客戶關係、確定客戶需求、提供準確建議、解決客戶問題及處理衝突。</p> <p>P5.2.2根據法規要求及公司實務經驗，確認需要由業主提供之預售屋買賣定型化契約及不動產說明書。</p> <p>P5.2.3根據法規要求及公司實務經驗，確認、解釋並製作預售屋買賣定型化契約及不動產說明書。</p> <p>P5.2.4根據法規要求及公司實務經驗，確認解決簽約程序如定金、簽約金、開工款及預售屋買賣合約書及不動產說明書之買賣程序</p>		<p>K40銷售過程，包括行銷方式、出售不動產的方法、行銷不動產的策略，以及解決不動產出售的過程</p> <p>K41預售屋履約保證機制 / 預售屋買賣定型化契約七之一條</p>	
T6降低買賣雙方交易風險	T6.1執行公司的程序，將客戶風險降至最低		<p>P6.1.1根據法律要求和公司規定，確認客戶和業主交易的風險，都經過鑑定和評估。</p> <p>P6.1.2持續監控客戶風險是否符合公司之規定。</p>	4	<p>K03中央及地方相關法規</p> <p>K42代銷公司的政策和程序 包含：風險管理的政策和程序、風險管理方法</p> <p>K43監控環境風險的方法</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S04文書處理能力</p> <p>S06決策能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S11分析能力</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)
			<p>P6.1.3 依要求確定及執行公司的程序，將客戶風險降至最低。</p> <p>P6.1.4 確定及評估客戶風險的個人能力，以適合的策略重新審視，以提昇這方面的專業實務做法。</p>		<p>K44 審核要求</p> <p>K45 造成風險的原因</p> <p>K46 風險分級</p> <p>K47 客訴處理程序</p> <p>K48 客戶風險</p> <p>K49 風險對代銷公司、客戶和利害關係人的影響</p> <p>K50 保險政策、代碼和交易</p> <p>K51 風險潛在的影響</p> <p>K52 監控環境風險的原因</p> <p>K53 風險的資料來源</p> <p>K54 風險來源</p> <p>K55 鑑定分析風險的技巧及方法</p>	<p>S12 研究能力</p> <p>S13 計算能力</p> <p>S14 規劃與組織能力</p> <p>S15 電腦操作能力</p> <p>S16 自我管理能力的</p> <p>S17 團隊合作能力</p>
T7與客戶溝通	T7.1與客戶建立關係		<p>P7.1.1 提供客戶導向服務，和與客戶建立良好關係，加強代銷業與客戶之承諾、信任及可信度，並建立以回饋客戶為基礎之關係。</p> <p>P7.1.2 對客戶保持專業道德態度以提升不動產代銷業之形象及可信度。</p> <p>P7.1.3 員工以有效率之溝通策略與客</p>	2	<p>K03 中央及地方相關法規</p> <p>K56 代銷業保管紀錄要求</p> <p>K57 代銷業客戶服務目標及目的</p> <p>K58 不動產代銷服務，包含：特色及利益、種類</p> <p>K59 客戶抱怨及問題方法，包含：解決紛爭策略、種類</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 讀寫能力</p> <p>S03 風險管理能力</p> <p>S08 時間管控能力</p> <p>S11 分析能力</p> <p>S14 規劃與組織能力</p> <p>S15 電腦操作能力</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)
			戶建立關係。			
	T7.2掌握客戶最基本的問題		<p>P7.2.1精確闡明客戶需求、並以客戶優先需求為考量，以提升代銷業務之機會。</p> <p>P7.2.2提供客戶時間及空間以評估不動產代銷服務，以最大化客戶及代銷業之優勢。</p> <p>P7.2.3依據客戶需求、不動產代銷業實務及法律要求，提供客戶正確的服務資訊。</p> <p>P7.2.4向客戶說明不動產代銷的服務特色及好處。</p> <p>P7.2.5必要時可與客戶安排面談，並做好完全準備。</p> <p>P7.2.6蒐集正式及非正式資訊，適當記錄做成檔案。</p>		<p>K60客戶資料庫</p> <p>K61客戶需求、客戶優先需求及要求</p> <p>K62工作日誌撰寫原則</p> <p>K63有效率溝通，包含有效率溝通及溝通障礙之原則</p> <p>K64合乎道德標準，包含：保密、誠實與隱私原則</p> <p>K65檔案紀錄</p> <p>K66客戶種類</p> <p>K67工作公司技術原則，包含：優先處理工作量以有效率處理客戶之詢問、準備資訊</p> <p>K68時間及約談行程方法</p>	
	T7.3保存並使用客戶資料庫		<p>P7.3.1根據代銷實務經驗及法律要求，保存客戶機密資訊。</p> <p>P7.3.2根據法令規定，保存並安全儲存客戶資料庫。</p> <p>P7.3.3根據代銷實務經驗，準確辨識並回應常客需求。</p> <p>P7.3.4準確使用客戶紀錄，以給予客</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)
	T7.4處理客戶抱怨及問題		<p>戶可能感到興趣之不動產代銷產品服務建議。</p> <p>P7.4.1確認客戶之抱怨及問題，並且給予令客戶放心之回應，以促成正向結果。</p> <p>P7.4.2鼓勵客戶描述問題所在，並且積極聆聽以提升客戶之滿意度。</p> <p>P7.4.3代銷公司開發並建立客戶長期承諾及信心。</p> <p>P7.4.4透過相關法令及作業流程以達成兩方都能接受的抱怨或問題的處理方式。</p>			
T8維護業務紀錄	T8.1整理業務紀錄	O8.1.1業務原始紀錄	<p>P8.1.1依據公司標準，確認應納入業務系統的記錄或資訊。</p> <p>P8.1.2依據工作場域要求，整理分類記錄。</p> <p>P8.1.3按照公司程序，遵守安全和存取要求。</p>	2	<p>K69與業務運作的相關法規和標準^{【註7】}</p> <p>K70良好的管理原則</p> <p>K71倫理原則</p> <p>K72實踐守則</p> <p>K73隱私和資訊自由</p> <p>K74檔案紀錄的法規</p> <p>K75職業衛生安全相關規範</p> <p>K76記錄管理一般原則和流程</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S11分析能力</p>
	T8.2更新業務記錄系統		<p>P8.2.1確認要併入業務系統的新記錄。</p> <p>P8.2.2更新業務系統內異動或使用說明的資訊。</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)
			<p>P8.2.3 準確記錄並更新業務系統內的資訊。</p> <p>P8.2.4 確認並移除系統中已過時的業務紀錄。</p>			
	T8.3 透過業務記錄系統準備報告書	O8.3.1 業務紀錄報告	<p>P8.3.1 清楚報告準備的規定，必要時釐清內容和頻率要求。</p> <p>P8.3.2 按照指示或要求，運用業務記錄系統準備報告書。</p> <p>P8.3.3 依據公司安全和存取程序要求，準備報告內容。</p>			
T9 使用及維護不動產和客戶資訊資料庫	T9.1 取得適當資料庫	O9.1.1 資料庫資料	<p>P9.1.1 確定資訊要求資料。</p> <p>P9.1.2 根據公司政策和程序，確認並取得適當的不動產或客戶資料庫資料。</p> <p>P9.1.3 根據公司程序、道德標準、法規要求和隱私條例，管理不動產和客戶資料庫資料。</p>	3	<p>K03 中央及地方相關法規</p> <p>K23 風險和風險管理策略</p> <p>K77 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</p> <p>K78 使用辦公電腦設備的程序</p> <p>K79 不動產和客戶資料庫</p> <p>K80 資料庫報告格式</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 讀寫能力</p> <p>S03 風險管理能力</p> <p>S04 文書處理能力</p> <p>S05 蒐集資訊能力</p> <p>S07 問題解決能力</p> <p>S11 分析能力</p> <p>S12 研究能力</p> <p>S13 計算能力</p> <p>S15 電腦操作能力</p>
	T9.2 收取相關不動產和客戶資訊並製作報告	O9.2.1 客戶資訊相關報告	<p>P9.2.1 使用適當搜索技術，詢問不動產或客戶資料庫資料。</p> <p>P9.2.2 使用資料庫功能，以取得所需不動產或客戶資訊資料。</p> <p>P9.2.3 檢查已取得不動產或客戶資訊，以確保符合要求資料。</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)
			<p>P9.2.4 不動產或客戶資訊根據系統程序，依需下載和列印資料。</p> <p>P9.2.5 不動產或客戶資訊，依公司要求和機構類型指南的格式呈現資料。</p> <p>P9.2.6 審查報告並檢查其準確性資料。</p>			
	T9.3 輸入不動產或客戶資訊		<p>P9.3.1 根據公司程序、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資料。</p> <p>P9.3.2 根據公司程序、法規要求和隱私條例，檢查資訊的清晰度、準確性、流通性和相關性資料。</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，且能以維持公司誠信為行事原則，瞭解違反公司、自己及他人的道德標準之影響
- 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 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：大專以上畢業，具1年以上相關工作經驗，並具備不動產經紀營業員資格。
- 【註1】業主：如建商、開發商、地主等。
- 【註2】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、職業安全衛生相關規範
 - 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及施行細則、不動產說明書、重要環境設施查詢
 - 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
 - 民法債編(承攬人之抵押權)、民法物權編（抵押權、最高限額抵押權）
 - 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
 - 不動產經紀業或經紀人員獎勵辦法、不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法
 - 公寓大廈管理條例、社區管理規約
 - 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
- 【註3】客戶：如購屋者、一般消費大眾等。
- 【註4】建築和建造風格包括：
 - 主要特徵
 - 修改或改變建築物的純粹風格會影響不動產的市場價值
 - 基本的平面圖和設計圖包括
 - 場地平面圖
 - 建築設計
- 【註5】不動產裝修包括：
 - 預防措施
 - 增強措施
 - 取得不動產裝修的資訊和專業建議
 - 不動產裝修的好處
 - 不動產裝修的花費

說明與補充事項

- 【註6】不動產帶看包括：
 - 業主的要求
 - 客戶的需求
 - 計畫並實施不動產帶看
 - 不動產帶看中，找出不動產的特徵
 - 定期不動產帶看
 - 不動產帶看的原因
- 【註7】與業務運作的相關法規和標準包括：
 - ISO 50441：2002後設資料元素集合
 - ISO 5090：2003工作流程分析之記錄保存
 - ISO 15489：2004記錄管理
 - ISO 230811：2006資訊和文件-記錄管理流程-後設資料記錄-原則