

職能單元代碼	KPS3R1530v2
職能單元名稱	不動產仲介的法規和道德要求確認
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、培養不動產買賣知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據土地使用管制規則及相關法規，確定土地使用分區及使用方式 2. 根據公司規定，確定不動產銷售之適用法規 3. 根據公司規定，檢查所有權證明書上的資訊 4. 根據土地使用管制及民法物權編相關規定，確定不動產所有權類型 5. 根據法規及公司要求，確定及解釋與不動產買賣相關的法規 6. 根據法規及公司要求，確立道德、行為標準及基本原則 <p>二、培養銷售流程的知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據公司實務，展現有效溝通策略，並建立客戶關係、確定客戶需求、提供準確建議、解決客戶問題及處理衝突 2. 根據法規要求及公司實務，確立及評估仲介買賣時機 3. 根據法規要求及公司實務，確認及評估不動產銷售的模式 4. 根據法規要求及公司實務，確認買賣定型化契約及不動產說明書 5. 根據法規要求及公司實務，確認簽約程序及買賣程序 <p>三、確定營業員的角色和責任</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據法規要求及公司實務，確認不動產營業員與公司間的關係 2. 根據法規要求及公司實務，確認、解釋及評估營業員的角色和責任，包括一般公開資料規定 3. 根據法規要求及公司實務，確認、解釋並遵守買賣不動產的限制和違反限制的制裁 4. 根據法規要求及公司實務，確認並計算佣金
職能內涵 (K=knowledg 知識)	一、與來自不同社會、經濟、文化背景以及身心能力不同的人群溝通交流

	<p>二、解讀分析法令、規章、合約、合約書、銷售權證文件和標題證書等文件</p> <p>三、電腦操作技能，包括存取機構資料庫、使用標準套裝軟體、發送和接收電子郵件、存取網頁，並在線完成和提交標準文件</p> <p>四、決策及問題解決的技能，分析情勢並做不動產銷售決定</p> <p>五、與買家對應之協商技能</p> <p>六、計算和解釋數據技能，如存款，債券和費用</p> <p>七、規劃、組織及安排的技能，如準備信件、組織存款和安排不動產檢查</p> <p>八、研究分析技能，確認和查詢與不動產銷售有關的文件和資訊</p> <p>九、風險管理技能，與買賣雙方討論買賣期權相關風險</p> <p>十、自我組織管理能力，提供優質的客戶服務，並有效管理競爭的需求</p> <p>十一、團隊合作能力，促進銷售、不動產管理和行政團隊之間的溝通</p> <p>十二、與不動產買家進行面對面溝通的言語溝通能力</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、公司的權利和佣金</p> <p>二、不動產的契約簽署</p> <p>三、與不動產買賣仲介有關的道德和行為標準</p> <p>四、遵循消保法及個人資料保護法的基本原則</p> <p>五、根據民法物權（所有權）的基本原則</p> <p>六、中央或地方相關法規，如：勞基法、消保法、公平交易法、貸款成數、利率諮詢服務、買賣定型化契約、稅務服務、不動產說明書</p> <p>七、風險管理策略</p> <p>八、業務人員在不動產買賣中的角色和責任</p> <p>九、銷售過程，包括行銷方式、出售方法、行銷策略，以及解決不動產出售的過程</p>
評量設計參考	一、評量之證據

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過資訊蒐集和分析、決策追蹤特定問題，並製作文件，傳送給相關的團體與個人 2. 開發和利用相關資訊儲存、檢索系統，並透過組織的非正式網絡獲取非正式知識和資訊 3. 了解新技術及其對知識和資訊管理的適用性 <p>二、評量情境與具體資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與他人互動，進行開發過程的合作性質 2. 常在工作場所使用的文件和資源 3. 適當情境與模擬環境 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效並準確地與客戶溝通的能力 2. 正確完成法定租賃文件，包括授權、租賃及終止合約 3. 瞭解與消費者保護、平等就業機會及不動產管理相關有關道德、行為標準及基本原則 4. 瞭解租賃及管理財產的過程 5. 瞭解與租賃及管理財產相關的立法和監管內容 6. 瞭解租戶的角色、權利和責任
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機構：包括政府機構（如公平交易委員會與消費者保護委員會、性平會）、國家和地區機構（如：經商業許可、消費者保護、公平交易、小型企業） 2. 法律規範為相關中央和地方政府有關規定：反歧視和平等就業機會、消費者保護、環境議題、職業衛生與安全實務、隱私、不動產管理 3. 租賃類型：包括商業租賃、工業租賃、住宅租賃、零售租賃 4. 有效溝通策略：包括積極聆聽、不評判是非、發現問題、表達個人觀點、提供足夠時間提問回答、面對衝突提出總結及反思、使用恰當的詞彙；行為姿態、用詞清晰簡潔、配合文化的溝通方式、善用口頭和非言語交流 5. 授權文件：包括獨家租賃權限、一般租賃權限、獨家代理租賃權限 6. 不動產租賃過程：包括分租或轉租、保證、照顧房舍、財產保險、租金、維修 7. 租賃不動產管理：包括屋主保險、租金商議、修理維護、例

	行檢查、終止合約
8.	解決爭議方法：包含調解、協調、協商、轉交法院、轉交仲裁庭