

職能單元代碼	KPS4R1570v3
職能單元名稱	推動業務持續改善
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、訂定改善項目</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據組織營運願景與目標，就業務推動結果，提出需調整與改善項目。</li> <li>2. 依同事與客戶的建議回饋，確認改善項目確有必要性，並能讓相關人員充分瞭解。</li> <li>3. 針對改善項目，分析改善之機會與風險，並能制定改善計畫、實施策略與方式及作業流程。</li> </ol> <p>二、管控改善計畫流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在改善過程中，給予團隊或個人明確的支持與指引，並確認與提供所需的資源。</li> <li>2. 依組織規範下，帶領並協助團隊或個人有系統地執行改善計畫。</li> <li>3. 依據組織規範，蒐集並分析針對改善的回饋，記錄影響改善的證據與資訊，並分送相關人員。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務改善計畫</li> <li>• 業務改善紀錄</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織規章及標準作業程序</li> <li>• 績效管理</li> <li>• 風險管理</li> <li>• 溝通及人際關係</li> <li>• 團隊管理</li> <li>• 服務品質管理</li> <li>• 領導理論與實務</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資料蒐集能力</li> <li>• 問題分析能力</li> <li>• 組織及規劃能力</li> <li>• 外部環境認知與評估能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 問題解決能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 領導統御能力</li> <li>• 團隊合作能力</li> <li>• 品質管理能力</li> </ul>
<b>說明與補充事項</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國內相關法規：包括就業服務法、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、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。</li> </ul>