

職能單元代碼	KPS3R1563v2
職能單元名稱	確定不動產代銷的法律和道德要求
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、培養不動產銷售的知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 2. 根據代銷公司實務經驗，確定不動產銷售之法規 3. 根據代銷公司協議，檢查所有權證明書的資訊 4. 根據土地使用管制規則及民法物權編相關規定確定不動產所有權類型 5. 根據法律及代銷公司要求，確定及解釋與銷售不動產相關的法律規定 6. 根據法律要求及代銷公司實務經驗，確定符合消保法、兩性平等就業法及不動產公寓大廈管理條例、個人資料處理法的道德、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. 根據代銷公司實務，展現有效溝通策略的必要性，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. 根據法規及代銷公司實務，確定及評估預售屋銷售時機 3. 根據法規及代銷公司實務，確認及評估不動產銷售的模式 4. 根據法規及代銷公司實務，確認及完成銷售權限協議 5. 根據法規及代銷公司實務，確定及評估不動產與預售屋營銷策略 6. 根據法規及代銷公司實務，確認需要由建設公司方提供之預售屋買賣定型化契約及不動產說明書 7. 根據法規及代銷公司實務，確認、解釋並完成預售屋買賣定型化契約及不動產說明書 8. 根據法規及代銷公司實務，確認簽約程序 9. 根據法規及代銷公司實務，確認如定金、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>三、確定銷售人員的角色和責任</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據法規及代銷公司實務，確認銷售人員（不動產營業員）與代銷公司負責人間的關係 2. 根據法規及代銷公司實務，確認、解釋及評估銷售人員的角色和責任，包括一般公開資料規定 3. 根據法規及代銷公司實務，確認、解釋並遵守買賣不動產的限制和違反限制的制裁 4. 根據法規及代銷公司實務，確認委員會管制和制裁方式 5. 根據法規及代銷公司實務，確認並計算代銷公司的權利和佣金
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<p>一、代銷公司的權利和佣金</p> <p>二、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>三、與不動產經紀人和代銷不動產有關的道德和行為標準</p> <p>四、消保法及個人資料保護法的基本原則</p> <p>五、民法物權（所有權）的基本原則及術語</p> <p>六、不動產經紀業管理條例28-35條之獎懲</p> <p>七、相關的中央和地方政府法規及行政命令：兩性工作平等法、消保法、公平法勞基法貸款成數、利率諮詢服務、預售屋買賣信託（預售屋買賣定型化契約七條之一）、稅務服務（遺產及贈與稅條例 / 土地稅條勞基法個人資料保護法不動產經紀業管理條例、預售屋買賣定型化契約、不動產說明書不動產、預售屋履約保證機制 / 預售屋買賣定型化契約七之一條）</p> <p>八、風險及風險管理策略</p> <p>九、代銷業務人員在不動產銷售中的角色和責任</p> <p>十、銷售過程，包括行銷方式、出售不動產的方法、營銷不動產的策略，以及解決不動產出售的過程</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、能夠與來自不同社會、經濟、文化背景以及身心素質不同的人群交流的溝通技能</p> <p>二、能解釋法規、規章、合約、合約書、銷售權證文件和標題證書等文件的分析技能</p> <p>三、電腦技能，存取代銷公司和資料庫、使用標準軟體、發送和接收電子郵件、存取網際網路網頁，並在線完成和提交標準文件</p>

	<p>四、做決策及問題解決技能，分析情勢並做不動產銷售相關決定</p> <p>五、與買家進行互動所需的協商技能</p> <p>六、解釋數據的計算技能能力，如存款、債券和費用</p> <p>七、規劃、組織及安排的能力，從工作相關任務，如準備信件、存款和安排不動產檢查</p> <p>八、研究技能，確定和查詢與不動產銷售相關的文件和資訊</p> <p>九、風險管理策略，確定與客戶討論買賣期權相關的風險</p> <p>十、自我管理能力，組織自己工作時程，提供優質客戶服務，並有效管理競爭需求</p> <p>十一、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</p> <p>十二、與不動產客戶進行面對面溝通所需的口頭溝通能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用規則及方法，正確理解會影響不動產業務的法規 2. 運用方法即時追蹤法律修訂 3. 運用策略即時向相關人士傳達法規要求和修正案 4. 確認會影響機代銷公司運作之法律及行業行為準則改變 5. 影響不動產業務的一般原則知識，如法規及行業行為準則 <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. 取得所需資源 3. 適當情境與模擬環境 <p>三、評量方法</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 獲得合適模擬或真實機會和資源，以展現能力 2. 可能包括個人計劃和評量記錄簿的評量工具 3. 獲得認證機構的評量服務 <p>四、其他</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能力展現需經長時間觀察，能否勝任該角色的工作範疇，能否遵循工作場域的實務標準 2. 若評量屬結構式學習經驗的一部份，證據必須包含不同時間點的表現，並與進一步的學習及實務分開評量。唯有評量者對該人員的能力深具信心，才能評斷其能力 3. 所有屬於結構式學習經驗的評量皆須包含直接、間接與補充證據
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 土地所有權包括：所有權之一切權利與租賃地產權 2. 相關的中央和地方政府及行政命令有關規定，包括：兩性工作平等法、消保法、公平法勞基法貸款成數、利率諮詢服務、預售屋買賣信託（預售屋買賣定型化契約七條之一）、稅務服務（遺產及贈與稅條例 / 土地稅條勞基法）、個人資料保護法不動產經紀業管理條例、不動產說明書、預售屋買賣定型化契約 3. 所有權證明書包括：土地使用分區及管制、土地之他項權利之釐清土地現況、地籍圖、使用執照、建築執照、畸零地登記所有者姓名、抵押權人的姓名及註冊和註銷的日期、冊數及頁碼 4. 財產所有權類型包括：公司所有權、聯合型態、全權業主、分權共有人 5. 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，提供足夠的時間提問題回答，面對衝突情況；提供總結性及反思的回答，使用恰當的詞彙、行為及姿態，使用清晰簡潔的語言，使用文化合宜的溝通方式，使用易懂的文字及口語化使用口頭和非言語交流 6. 不動產來源包括：廣告、廣告函、建築商及開發商、辦公室來電、聯合及多重上市、農業、開放檢查、所有者董事會廣告、推薦、電話營銷 7. 買賣不動產方式包括：替代銷售方式；如設定銷售，拍賣，

	<p>聯合銷售，私人出售或條約，招標出售，供應商銷售</p> <p>8. 客戶需提供之法定聲明包括：附加聲明、供應商聲明、小型銷售企業聲明</p> <p>9. 契約文件包括：契約單據、不動產銷售契約、向客戶提供分期還款表、代理人在不動產銷售中使用的限制或許可表格、發放存款款項</p> <p>10. 不動產銷售代理人的角色及責任包括：經銷協定、溝通、完成契約文件、道德及行為標準、一般公開資料要求、法律責任、表冊項目、協調銷售條款及條件、提供不動產的辦公流程、勘查、提供客戶資訊、銷售結算</p> <p>11. 代理商購買不動產限制包含:對持證照之不動產代理商和不動產代理商的限制；對人員的限制；對持證照之不動產代理的配偶或家庭成員、家長、兄弟姐妹或子女的限制</p>
--	--