

職能單元代碼	KPS3R1539v2
職能單元名稱	管控不動產業服務需求
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、判斷承租戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與承租戶建立良好關係，保持資訊正確流通 2. 告知承租戶租賃經紀人員服務的聯繫資料 3. 並依據法律及專業方式處理承租戶服務要求， 4. 依據組織要求，以文件詳細記錄承租戶服務要求，包含時間、地點、服務性質 <p>二、檢視服務要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與相關人士確認服務要求及期限 2. 確保服務符合合約規定和階段預算 3. 依據組織風險管理流程分析情況並判斷風險要素，依要求向緊急服務單位提出檢視需求 4. 檢查服務項目並定時向相關人士詢問回饋意見，以確認客戶滿意度 <p>三、準備進度回報</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準備進度報告草案，詳細記錄租賃經紀人員服務要求、費用及結果 2. 於開放且參與度高的環境下與承租戶會議討論不合格及品質議題 3. 將承租戶會議記錄、租賃服務改進建議及行動計劃，列入進度報告草案中 4. 將報告草案分發給相關人士，並取得改進租賃經紀人員服務的回饋 5. 於進度報告註記確認的可能影響資源分配給的不合格之處，並向相關人士提出，以利未來改善計劃
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<p>一、民法</p> <p>二、客戶服務的根本</p> <p>三、個人及團體的租賃服務安排</p> <p>四、產業實務及服務條款的基準</p> <p>五、租賃權利與義務</p> <p>六、組織及專業流程、道德實務及業務標準</p>

	<p>七、相關法律和地方政府規章：反歧視、消費者保護、環境議題、公平雇用機會、金融誠信、加盟和企業結構、產業關係、職業衛生安全、隱私、不動產銷售、租賃及管理</p> <p>八、與租賃相關的風險管理</p> <p>九、標準作業程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、善用分析能力理解回饋、改進服務、判斷風險程度及確認、解決不動產服務要求的問題</p> <p>二、溝通能力以理解釐清承租戶的書面、口頭資訊；登錄服務要求；預備不動產服務報告</p> <p>三、電腦使用技能，包含使用網路及網頁，預備及完成線上表格，提交電子文件，搜尋線上資料庫</p> <p>四、與社會、文化、國籍背景，不同的生理及心理能力來與人建立人際關係技能</p> <p>五、提升個人表現的自我評估能力</p> <p>六、使用不同形式的資訊以及通信技術的技能</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過資訊蒐集和分析、決策追蹤特定問題，並製作成文件，傳送給相關團體和個人 2. 開發和利用相關資訊儲存、檢索系統，並透過組織內的非正式網絡獲取非正式知識和資訊 3. 了解新技術及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. 與承租戶諮詢以判定服務要求 2. 處理解決衝突或糾紛的組織實務、相關道德標準及法律要求 3. 登錄及回報服務要求 4. 向承租戶、同事及監事取得客戶服務回饋 5. 即時回應服務要求並判定合適的行動
說明與補充事項	<p>1. 承租戶包含以下使用者：商業用途、旅館業、企業、住戶、</p>

	<p>零售商、單一承租戶、有聯絡方式的多重承租戶</p> <p>2. 服務要求包括：服務合約條款以外的事項；需要進行授權的服務合約範圍內事項，以及指定給專員的權力級別</p> <p>3. 組織要求包括：公平原則及實務方針；經營及執行計畫；投訴及爭議解決流程；目標、目的、計畫、系統及流程；合法及道德要求及實務守則；任務陳述及策略計畫；職業衛生全實務、流程及企劃；關於客戶服務的政策及流程；品質及持續改進流程及標準；品保及程序手冊</p> <p>4. 法律要求包括：相關的產業實務守則（涵蓋市場部門及產業、資金周轉、稅、環境、結構、土地使用、當地名稱、分區、水、電、瓦斯使用，以及普通或契約法）、關心客戶的責任、住宅建設要求、地方規章及附則、品質保證及證照要求、反歧視及多樣化、環境議題、公平雇用機會、產業關係、職業衛生安全、相關的隱私法律、產權、社區及公司名稱、租賃協議、交易實務法律及方針</p> <p>5. 相關人士包括：仲介、客戶、同事、工程師及技師、政府職員、法律代表、產業聯會成員、地主、分包商、監事、技術專家、承租戶</p> <p>6. 回饋來自：承租戶、監事及同事、正式及非正式績效評估、承租戶會議、工作場域評量</p>
--	---