

職能單元代碼	KPS3R1540v2
職能單元名稱	管控不動產業的空間使用
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、判定空間使用需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與相關人士諮詢並取得空間使用需求同意 2. 評估客戶需求並使用適當的溝通技巧 3. 由相關文件判定租賃條款與條件，並比對客戶需求和市場證據 4. 依據組織要求確認需要專家建議及協助的情況 <p>二、檢視空間使用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期監督空間使用，以確保符合合約義務 2. 確認空間使用異動，並依照組織政策及流程解決 3. 計算實際空間使用及基準，對比空間指南，建立空間優化程度 4. 根據組織要求監控進度，與使用者定期檢視，可信度高且能夠有效利用時間資源 <p>三、記錄及回報結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織要求將應對評估結果整合分析傳遞給相關人士 2. 特別註記進度報告中已確認的不合格之處，並向相關人士提出，以利未來改善計劃] 3. 以實證支持空間使用評估，並與法律及組織要求一致 4. 依據職業衛生安全、法律及組織要求使用企業設備及技術來預備記錄及報告 5. 根據客戶及組織要求分發報告給相關人士
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<p>一、不動產使用計畫的行政事務</p> <p>二、與不動產使用相關的合約法</p> <p>三、產業實務與基準</p> <p>四、租賃權利及義務</p> <p>五、組織及專業流程、道德實務及業務標準</p> <p>六、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、不動產業務、租賃及管理</p> <p>七、與不動產使用相關的風險管理</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、釐清想法及觀念，以及洽談客戶及租戶要求的溝通技巧</p> <p>二、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>三、分析能力，以理解不動產計畫、分析空間使用、調查空間應用及優化</p> <p>四、根據社會、文化、國籍背景，不同的生理及心理能力人際關係</p> <p>五、理解書面及口語資訊，完成文件及回報發現的能力</p> <p>六、使用不動產用軟體及預備、完成報告的技能</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. 評量有關知識管理和資訊管理的書面報告 2. 結合受評者在職表現的審查證據和第三方工作意見報告 3. 直接詢問 4. 以口頭或書面詢問有關評量資訊管理系統的知識 5. 審查文件以識別、定義和分析業務相關問題和議題
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空間包括：建築、停車、設施、土地、可出租空間、財產 2. 相關人士包括：仲介、客戶、政府職員、法律代表、產業聯會成員、地主、現場職員、監事及同事、租戶 3. 組織要求為：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

- | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">4. 客戶包括：銀行行員、公司管理、財務管理者、資金提供者、政府及合法媒介或機構、企業、內外部不動產組織、擁有者-佔有者、私家偵探、不動產仲介、地主、租戶5. 社交技巧包括：主動聆聽；清楚呈現選項；諮詢方法；廣泛、靈敏涉入文化的技巧；尋得回饋；雙向溝通；使用符合文化差異的語言、概念；口語或非口語的語言6. 相關文件包括：建築守則、合約、租約協議證照、地圖、許可證、計畫、空間指南、規格7. 專業建議來自：建築師、銀行家及金融家、營造商、業務顧問、政府機關、投資顧問、產業聯會成員、計畫人、不動產仲介、律師、分包商、技術專家、估價師8. 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；應用於地主、承包商及租戶的隱私法律；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、產權、社區及公司名稱、租賃協議、交易實務法律及方針9. 空間指南包括：建築守則、物業管理服務方針、裝修指南、產業實務、產業趨勢10. 企業設備及技術包括：電腦、數據儲存設備、電子郵件、傳真機、網際網路、內外部網路、影印機、印刷機、掃描機、軟體應用，例如資料庫及文件處一土田土軟體 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|