

職能單元代碼	KPS5R1568v3
職能單元名稱	維持不動產交易秩序
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、協調與處理交易爭議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理客戶或與不動產交易相關單位間的協調會，提出相關資訊與證據，說明與釐清消費爭議事項。 2. 處理爭議協商，應秉持專業與倫理、組織規範及相關法令規定，說服並與各方達成交易協議。 3. 針對未能達成協議的部分，提出替代方案，有效地持續辦理協商、處理衝突，並保證協議以取得各方的理解。 4. 提供協商紀錄給各方，以確認依照要求調整的協議內容。 5. 依經確認的協議內容，在符合不動產經紀業相關規範下，解決爭議並取得爭議各方的滿意與認同。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 爭議協商處理結果紀錄
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 組織規章及標準作業程序 • 風險管理 • 國內相關法規 • 溝通及人際關係 • 服務品質管理 • 衝突管理 • 顧客關係管理 • 抱怨處理策略與方式
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 問題分析能力 • 組織及規劃能力 • 外部環境認知與評估能力 • 溝通協調能力 • 問題解決能力 • 品質管理能力 • 風險及危機處理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>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。</p>
--	---