

職能單元代碼	KMM4R1535v2
職能單元名稱	管理租賃糾紛
領域類別	行銷與銷售/行銷管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、評估租賃糾紛</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照企業實務和法律要求，找出租賃糾紛並回應 2. 依照企業的程序，判定造成租賃糾紛主因，給予適當回應，避免糾紛加劇 3. 依照法律要求、道德標準和企業實務，找出承租人和出租人對於糾紛之權利義務關係 4. 使用人際溝通技巧，從出租人和承租人身上誘導出口語和非口語資訊並理解內容 5. 使用溝通技巧，確保出租人和承租人有正確的交換資訊 6. 依照企業實務，適時尋求專家建議及協助 <p>二、解決租賃糾紛</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照企業程序，協商並解決租賃糾紛 2. 使用協商技巧維持正向互動，轉移或縮小有攻擊性的行為 3. 依照企業實務，以適當禮儀和他人溝通，並展現個人、社會或文化差異的靈敏度 4. 依照企業實務，找出並釐清矛盾、模稜兩可、不確定和誤解之處 5. 找出可能會影響客戶和同事安全的因素，制定並執行適當的回應和應變措施 6. 透過法律程序處理無法解決的糾紛， <p>三、評估租賃糾紛的回應方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照企業實務和法律要求，檢核對租賃紛爭回應的效果 2. 依照組織要求，將評估後的回應制做成適合的格式，加以分析 3. 在檢核和詳細詢問狀況時，以簡明扼要及有建設性的方法提供對事件的回應方式 4. 依照可應用的職業衛生與安全、法律和企業要求，使用企業設備和科技來準備紀錄和報告 5. 依照保密協議、法律要求及企業實務，維護資訊安全性

<p>職能內涵 (K=knowledg 知識)</p>	<p>一、解決衝突的策略</p> <p>二、消費者保護法，包括：和租約或租賃相關的消費者保護原則；消費者保護法在合約上的效力；消費者保護法對租約和租賃協議的效力；違反消費者保護法的處罰和糾正；根據消費者保護法，提供對租約或租賃協議的保護；消費者保護法的目的；根據消費者保護法，不動產仲介、出租人及承租人的權利和義務與租約或租賃協議有關</p> <p>三、合約</p> <p>四、租賃糾紛相關的道德實務</p> <p>五、關於租賃糾紛，法院和裁決的權力，包括：證據、審判權、命令、程序</p> <p>六、法律及地方政府規範：反歧視及平等的僱用機會；消費者保護、公平交易和交易實務；僱用和產業關係；金融服務；職業衛生與安全；隱私權；不動產管理；租賃</p> <p>七、處理租賃糾紛相關的風險和風險管理策略</p> <p>八、租約和租賃協議，包括：狀況報告和聲明揭露；固定並定期實施；協議的格式；不同種類租約和租賃協議的主要特徵；仲介、出租人和承租人的法律義務；續約和租賃協議；租金、押金和簽約金；終止租約和租賃協議；租賃糾紛需要的企業和法律文件</p> <p>九、管理租賃糾紛和解決程序的方式需要文件和程序，包括：法院、直接溝通、調解、協商、裁決</p> <p>十、信託帳戶</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、有和不同社會、經濟及文化背景的人溝通聯繫能力</p> <p>二、文件分析理解能力，如企業和法律表格</p> <p>三、租約或租賃的協議</p> <p>四、運用與出租人、仲介及承租人的相關權利義務風險管理策略處理租賃糾紛</p> <p>五、利用電腦技能，於仲介的資料庫、收發電子郵件並完成線上的表單</p> <p>六、決策和問題解決的能力，分析和租賃糾紛有關的狀況並依照法律和道德要求做決策</p> <p>七、能取得並理解不同的文件，包括法律規範和租賃及租約協定；準備整體的資訊、文件和正式和非正式信件；完成標準</p>

	<p>的法律表單</p> <p>八、運用協商技巧，讓出租人和承租人在租賃糾紛中達成協議</p> <p>九、使用計算能力去計算和解釋數據，如損害不動產的管理費用、被出租人索賠部分簽約金或押金來支付維修損害的不動產費用</p> <p>十、運用組織計畫能力，著手進行工作相關的任務，如解決租賃糾紛</p> <p>十一、運用研究的技能，識別出與租約或租賃協議相關的文件及資訊</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，並透過組織內部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. 依照企業實務、道德標準和法律要求，評估租賃糾紛 2. 衡量仲介和企業對租賃糾紛回應的果效 3. 與租賃糾紛相關的規定，如企業實務、道德標準和法律要求 4. 和租賃糾紛相關的人，如仲介、出租人及承租人的權利和義務 5. 和租賃糾紛相關的法律，如消費者保護原則 6. 解決租賃糾紛的策略 7. 依照企業實務、道德標準和法律要求，運用溝通技巧，管理並解決租賃糾紛 8. 依照企業實務、道德標準和法律要求，使用不同的策略管理並解決租賃糾紛，如協商、調解、進法院和裁決
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 租賃糾紛，包括：意外造成損害、不動產的清潔度、歧視、

	<p>故障的電器設備或固及可拆除裝置、不動產損壞或破壞、衛生和安全、出租人或承租人的物品遺失、未依照租約或租賃協議執行的條款、不動產維護和保養、提供不動產服務、拖欠租金、租金調漲和檢核、押金或簽約金、影響個人、他人或不動產安全的情況、承租人放棄房屋、承租人未支付其應繳納的帳單，留給出租人繳納、終止租約或租賃協議、信託基金</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 法律及地方政府的規範相關：反歧視及平等的僱用機會、消費者保護、公平交易和交易實務、僱用和產業關係、金融服務、職業衛生與安全、隱私權、不動產管理、居住租賃 3. 出租人和承租人的權利義務：反歧視法、企業法或商業法、普通法、消費者保護法、契約法、隱私法、不動產法 4. 溝通技巧，包括：主動聆聽；提供機會給出租人或承租人釐清對於銷售過程的認知；透過詢問出租人或承租人確認他們明白自己的需求和期望；整理和解釋出租人或承租人的資訊；使用適當的肢體語言；清楚、簡潔和可辨認的字跡；吸引出租人或承租人的注意力；保持眼神交流；清楚簡潔的語言和語調；使用開放性和封閉性的問題 5. 尋求專家建議，包括：企業負責人、客戶、同事、心理諮商師、緊急應變人員、衛生及安全人員、產業協會的專家和成員、法律代表 6. 協商租賃糾紛，包括：直接和出租人或承租人溝通、協商調解 7. 協商技巧，包括：策略性提問、聆聽並蒐集資料，向相關人員引導重點；使用正向、自信及引導性的語言；適切的語調和肢體語言；運用適合相關人員的語言和觀念；使用清楚易懂的選項和後果說明；表現出彈性和協商的意願；運用概述立場和協議的方法來理解 8. 社會和文化差異，包括：信念、價值和行動、社會性別和生物性別的常規、文化的刻板印象、飲食、穿著、食物、宗教習俗、社會習俗、傳統的慣例和觀點、口頭和非口頭的語言 9. 客戶和同事，包括：企業員工、建築監督人員、公司管理階層、資金提供者、政府和法律文件及政府機構、民間機構、承保人、出租人、有證照的不動產仲介、所有人-居住者、不
--	--

	<p>動產代表、承租人</p> <p>10. 應變措施，可透過：諮商、文化支持、緩和策略、急救、介入、調解、選擇替代的行動，可能需要利用法律程序、分離和隔離、特別看管、行家和專家</p> <p>11. 利用法院裁決解決糾紛</p> <p>12. 企業設備和科技，包括：電腦、數據保存設備、電子郵件、傳真機、網際網路、內外部網路、影印機、印表機、掃描機、軟體應用，如資料庫和文字應用</p> <p>13. 紀錄和報告，包括：電子或書面資訊、事件報告、日誌和日記、組織的表格、無線電和電話紀錄、溝通記錄、運行表單、工作分配表</p>
--	--