

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

訓練品質管理手冊



制定日期：2009 / 09

修訂日期：2020 / 01

(109 年 / 04)

目 錄

序	-----	
一、本會組織	-----	
(一)簡介	-----	2
(二)宗旨	-----	3
(三)任務	-----	3
(四)組織架構	-----	4
(五)工作職掌	-----	5
二、人力訓練發展	-----	
(一)訓練政策	-----	6
(二)訓練承諾	-----	6
三、計畫篇(Plan)	-----	7
(一)願景/使命/核心價值	-----	7
(二)營運目標與營運計畫	-----	7
(三)定位與目標客戶	-----	8
(四)訓練需求調查與分析	-----	9
(五)核心訓練類別與訓練課程	-----	10
(六)訓練單位的行政管理	-----	11
(七)辦訓人員之職能	-----	11
四、設計篇(Design)	-----	
(一)訓練方案系統設計	-----	12
(二)利益關係人的參與	-----	18
(三)訓練產品或服務的採購程序	-----	19
五、執行篇(Do)	-----	
(一)訓練執行作業流程	-----	23
(二)開課前的作業	-----	23
(三)課程執行	-----	24
(四)課後作業	-----	25
(五)提供學習成果移轉工作環境的協助或建議	-----	26
(六)資料的分類建檔	-----	26
(七)資料的資訊管理	-----	27
六、查核篇(Review)	-----	
(一)課程評估報告與分析	-----	28
(二)執行過程監控與矯正	-----	28
(三)異常矯正與處理程序	-----	29
七、成果篇(Outcome)	-----	
(一)訓練成果評估	-----	31
(二)訓練系統的評價	-----	31

(三)訓練成果-----32

附 錄-----

1-1	臺南市不動產仲介經紀商業同業公會章程	33
1-2	不動產經紀業管理條例	38
1-3	不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法	48
1-4	不動產經紀人專業訓練機構團體認可辦法	57
1-5	不動產經紀營業員專業訓練機構團體辦理營業員資格取得測驗 注意事項	62
1-6	SWOT 分析表	67
1-7	講師資料庫	68
1-8	講師評核計分標準	70
1-9	職務能力標準表	71

表 單-----

2-1	訓練需求調查表	79
2-2	年度訓練課程計畫表	80
2-3	講師評核	81
2-4	教師基本資料表	82
2-5	訓練課程前中後流程檢核表	84
2-6	學員簽到(退)簿	85
2-7	學員出席照片紀錄	86
2-8	測驗成績公布表	87
2-9	新證班學員課前自我評估表	88
2-9	學員課程滿意度調查	89
2-9	講師課程意見調查表	89
2-10	專題演講滿意度調查表	90
2-11	課程結案異常改善書	91
2-12	訓練結案評估報告表	92
2-13	定期綜合檢討報告表	93
2-14	訓後追蹤調查表	94
2-15	面談評核表	95
2-16	職務說明書	96
2-17	工作盤點表	99
2-18	職能分析評核表	102

編號		訓練品質管理手冊	版本
發行日	2009/06		11

文件修訂履歷表

版次	修訂頁次	修訂重點內容	修訂日期	修訂人員	審核
01	新訂	新版制訂發行	2009/06	吳思葶	教育委員會
02	修訂	依據新指標 修訂流程圖 及相關表件	2009/09	吳思葶	教育委員會
03	修訂	依據新指標 修訂流程圖 及相關表件	2013/10	林夏蘭	教育委員會
04	修訂	依據新指標 修訂流程圖 及相關表件	2014/01	林夏蘭	教育委員會
05	修訂	依據新指標 修訂流程圖 及相關表件	2015/04	林夏蘭	教育委員會
06	修訂	依據新指標 修訂流程圖 及相關表件	2016/03	汪宥霈	教育委員會
07	修訂	依據新指標 修訂流程圖 及相關表件	2016/12	汪宥霈	教育委員會
08	修訂	依據新指標 修訂表單 2-5	2017/03	汪宥霈	教育委員會
09	修訂	依據新指標 修訂表單 2-8、2-9、2-15	2018/01	汪宥霈	教育委員會
10	修訂	依據法條修訂 不動產經紀人專業 訓練機構團體認可 辦法	2019/01	汪宥霈	教育委員會

11	修訂	依據新指標 修訂表單 2-9 修訂章程 1-1	2020/04	吳明翰	教育委員會
----	----	-------------------------------------	---------	-----	-------

訓練品質管理手冊

序

本訓練品質管理手冊，係依據 TTQS 指標要求建立，作為本會辦理訓練最高指導原則，以維持本會訓練品質管理系統之運作。

「訓練品質管理手冊」，每年應定期於本會大會前之「教育訓練委員會議」中提出檢討與修正，以維持其適切性。

※公告於本會網站：教育訓練專區。

本訓練品質管理手冊第一版從 2009 年 9 月起實施。

第二版修正於 2011 年、第三版修正於 2012 年。

第三版修正於 2013 年、第四版修正於 2014 年。

第五版修正於 2015 年。

第六版修正於 2016 年 3 月。

第七版修正於 2016 年 12 月。

第八版修正於 2017 年 3 月。

第九版修正於 2018 年 1 月。

第十版修正於 2019 年 1 月。

第十一版修正於 2020 年 4 月。

一、本會組織

(一)簡介

不動產經紀業自民國 73 年，經行政院經濟部正式核准以公司商號型態登記設立迄今，鑑於社會工商業逐漸發達、經濟模式日趨繁榮、房地產交易愈形熱絡，各家仲介業者如雨後春筍般，紛紛設立，然因各家組織型態不一，且組織成員及經營規模亦良莠不齊，因而發生仲介糾紛事件頻仍，影響交易安全，以致社會大眾對仲介業產生不良的印象，鑑此，民國 76 年 11 月經濟部與內政部會銜於商業團體分類標準中增列不動產仲介經紀商業別，進而核准仲介經紀業成立同業公會，並要求以自我規範之方式，藉以提昇業者之形象。

原「台南市不動產仲介經紀商業同業公會」之成立，業於民國 78 年初，經林南生、林益充、陳體忠、陳富強、陳瑞河、蔡國樑等熱心耆老之號召下，於民國 78 年 9 月 25 日正式掛牌成立，另政府為有效管控及輔導不動產仲介及代銷經紀業，於民國 88 年 2 月 3 日立法公布「不動產經紀業管理條例」，確立「人必歸業，業必歸會」之法律規定，從而促使公會成為台南府城不動產業界與政府之間，建立起承上起下之溝通管道。公會成立迄今，歷經創會理事長林南生及陳瑞河、陳體忠、林輝龍、楊瑞興、薛大川等前現任理事長，暨與歷屆理監事之兢兢業業、如履薄冰之悉心擘劃，逐漸規劃完成仲介業界法制與商務之交流。

此外，原「台南縣不動產仲介經紀商業同業公會」(後更名為「臺南市直轄市不動產仲介經紀商業同業公會」)，由李建輝先生創會榮任第一屆理事長，此期間屢經人事更迭，分由沈祐青獲選擔任第二、三屆理事長、張文龍獲選擔任第四、五屆理事長及黃明成先生獲選擔任第六屆理事長職務，渠等暨各屆理監事們，於任內為確保會務推動及業界業務精進，無不憚精竭慮、如臨深淵，迄黃明成先生於第六屆理事長任內，會員家數已達 111 家。

民國 99 年 12 月 25 日台南縣市正式合併昇格為直轄市，依政府規定，各民間組織依工業團體法、商業團體法及相關自由業團體組織規定，每一直轄市、縣市僅能有一個職業團體；有鑑於此，本會在第九

屆理事長薛大川暨理監事代表，與原「臺南市直轄市不動產仲介經紀商業同業公會」理事長黃明成暨理監事代表，共同於105年11月29日假原「臺南市不動產仲介經紀商業同業公會」會議室召開合併籌備會議，並於105年12月20日完成合併後第一屆理事長暨常務理、監事及理監事改選，由薛大川獲選擔任合併後第一屆理事長職務，並共同決定，於106年3月8日完成理事長及各級理監事就任、授證等相關事宜，會員公司由原來之209家，成長為合併後之320家，109年2月26日第二屆理事長暨常務理監事及理監事改選，由黃明成當選第二屆理事長、會員數也來到382家，顯示未來公會之責任將日益重大。

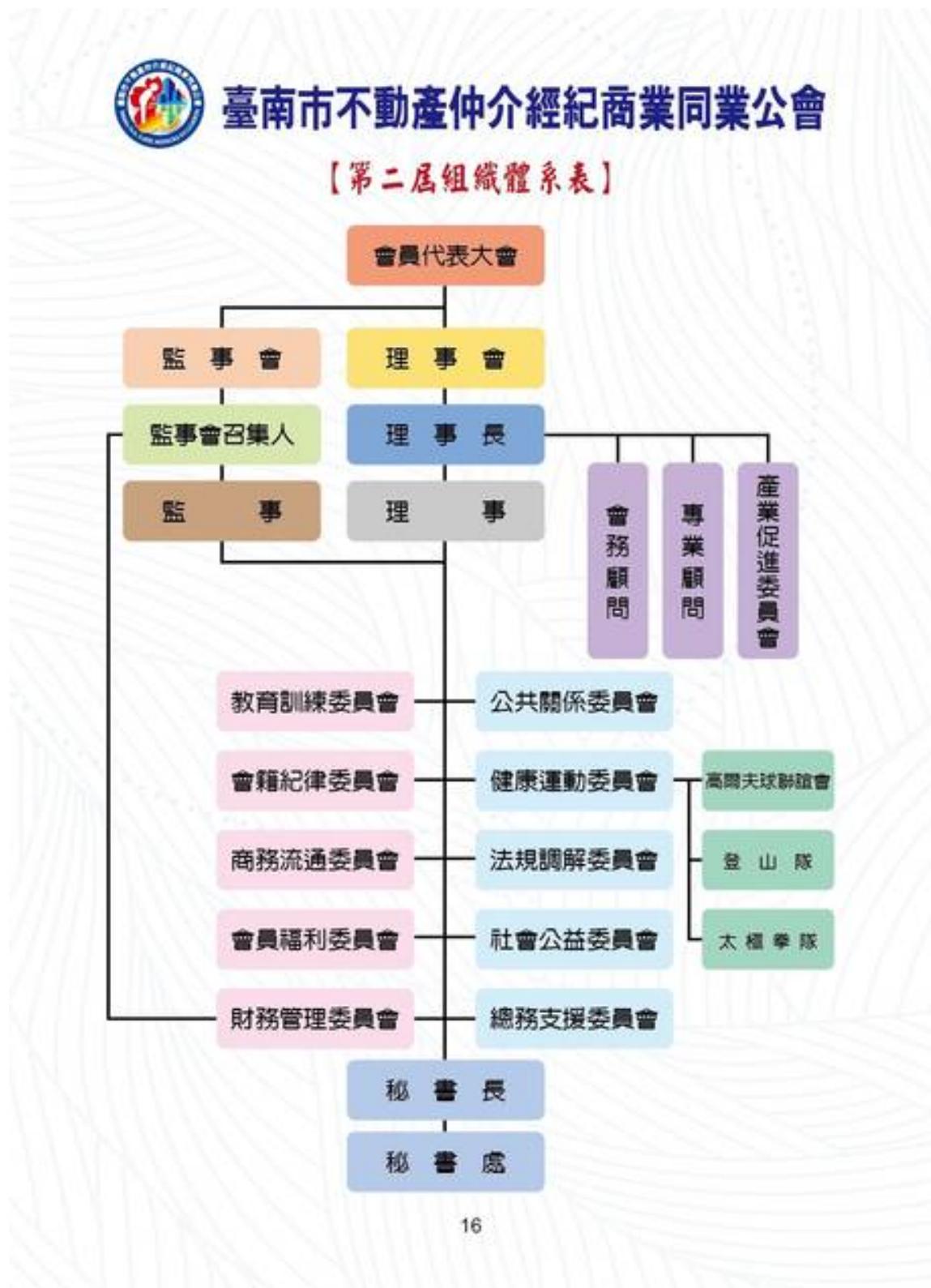
(二)宗旨

- 1.結合同業力量，協助政令推行。
- 2.促進同業關係提升經營層次、發揮團隊精神。
- 3.增進共同之利益及矯正其弊害、促進業界繁榮，及加速經濟發展。

(三)任務

1. 促進房屋土地仲介買賣、租賃業務，推行住者有其屋。
2. 仲介專業人員之訓練培養與管理。
3. 反應會員修訂有關仲介法令之建議。
4. 關於同業間糾紛之調解仲裁。
5. 訂立仲介費用收取之標準與方式。
6. 與金融機構辦理融資及利率之商訂。
7. 關於同業員工技能訓練及業務講習之舉辦事項。
8. 國內外同業間資訊之交換。
9. 關於會員或社會公益事業之舉辦事項。
10. 關於會員合法權益之維護，業務狀況之調查。
11. 關於政令之傳達及社會運動之參加。
12. 依其他法令規定應辦理之事項。

(四)組織架構



(五)工作職掌

執行人員	項目
辦訓主管 理事長	1.確認訓練需求 2.教材選擇之核定 3.師資遴選之核定 4.異常矯正處理之批示 5.核定年度訓練計畫
辦訓主管 秘書長	1.訓練課程業務推動、規劃 2.訓練品質管理手冊編制、修訂 3.督導課程按時程進行 4.定期檢討會議資料彙整 5.訓練課程之績效評估、分析
辦訓人員	1.訓練課程招生簡章製作 2.課程諮詢與報名作業 3.學員時數登錄上傳作業、製作結訓證書 4.文書整理與建檔 5.學員訓後成效追蹤調查

二、人力訓練發展

(一) 訓練政策

- ◆設計符合市場需求課程，建立會員及學員與就業市場需求接軌的訓練機制。
- ◆展現多元化經營教學策略，開拓與結合各方資源，開發多樣性教育類別，以利會員能夠學習更多專業且豐富之知識與技能，以達本會使命，使經營更有競爭力。
- ◆積極爭取政府「產業人才投資方案」以實現「掌握社會脈動，貫徹課程品質，落實終身學習，創造雙贏局面」的教育理念。
- ◆唯有堅持不懈的持續學習，提升學員知識、職能與工作態度，本會相信每位學員皆有潛力成為優秀人力資產，提升家不動產經紀業之競爭能力，使得企業能業績長紅與員工自我成長雙贏的情境。
- ◆為彰顯不動產資訊之重要性及普及性，招生對象不限性別及原工作性質等。

(二) 訓練承諾

- ◆本會以「TTQS 人才管理系統」為辦理教育訓練的依循標竿，是本會訓練策略與訓練品質培育發展之專業指標。
- ◆本會承諾建構健全的教育訓練系統與訓練品質。
- ◆本會承諾提供會員與學員皆能獲得系統性之專業訓練培育與指導。
- ◆本會承諾提供會員與學員，享有優良之教學環境設備及資源。
- ◆本會提供適當資源，讓每位學員獲得有效執行業務上多重技術與專業知識，以作為提升生產力之憑據。
- ◆本會承諾提供多元化之教學類別與教學方式，讓每位學員學有所長學有所專，最後能學以致用。

三、計畫篇(Plan)

(一)願景/使命/核心價值

- 1.願景： 成為台灣最具代表性、公信力、影響力的優良公會，並與國際接軌，提升經紀人國際化水準。
- 2.使命： 聚集產官學資源，開闢會員終身自主學習路徑，提升會員公司營運效能。
真正落實「人必歸業，業必歸會」的管理制度，以保障消費者交易安全，並促進不動產交易市場之健全發展。
- 3.核心價值： 以學習、創新、團結、合作四大目標，建構公會成為創新學習型團隊。

(二)營運目標與營運計畫

- 1.每年年底須研擬次年度之營運計畫。
- 2.須做本會內外環境分析(SWOT 分析-優勢、劣勢、機會、威脅)及 TOWS 策略分析。
- 3.訓練單位應依據營運目標及訓練需求調查結果，研擬次年度訓練計畫，並提請「教育訓練委員會」決議，核定「年度訓練計畫」。
- 4.營運之短、中期目標：

策略構面	訓練工作	年度達到目標
財務構面	不動產經紀營業員資格取得班 不動產經紀營業員換證班 不動產經紀人訓練課程 增加會員家數	不動產經紀營業員資格取得班計畫 ≥ 6 班 不動產經紀營業員換證班計畫 ≥ 5 班 不動產經紀人訓練課程計畫 ≥ 4 班 增加會員家數 ≥ 15 家
顧客構面	學員滿意度 訓練人次 訓練成績	學員對訓練滿意度 ≥ 3.5 分 參加訓練總人次 ≥ 400 人 學員訓練合格率 95%
內部流程 學習成長 構面	通過評核	TTQS 評核通過銅牌

(三)定位與目標客戶

1.定位:(1)仲介專業人員之訓練培養與管理。

(2)關於同業員工技能訓練及業務講習之舉辦事項

2.目標客戶:

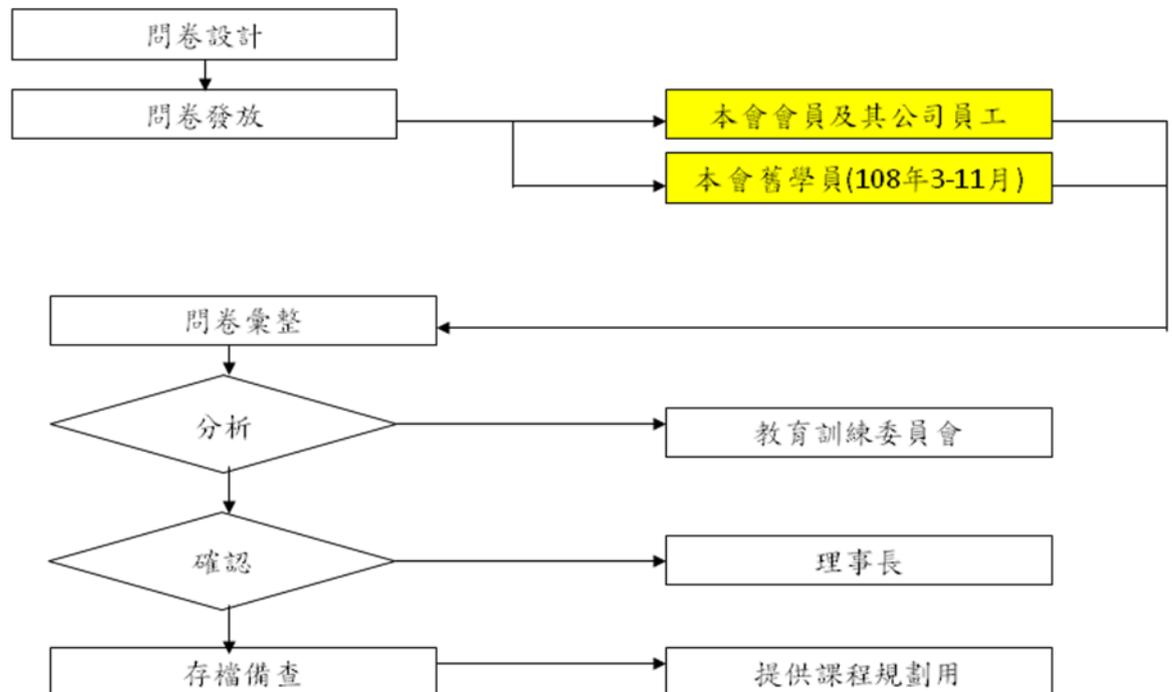
(1)本會會員公司之經紀人員

(2)不動產經紀業之從業人員

(3)對不動產仲介、銷售、經紀業務有興趣者。

(四)訓練需求調查與分析

1.訓練需求調查流程：



2.每年 11 月份或 12 月份前，進行訓練需求調查。

3.採用訪談方式，以不動產專業領域之講師為對象，藉由其在領域的資歷及教學經驗，期以取得產業訓練需求，研擬貼合市場之課程。

(五)核心訓練類別與訓練課程

- 1.核心訓練課程為不動產經紀業所需之專業課程。
- 2.本會核心訓練類別分為「資格取得類」、「換證類」、「實務講座類」三類。
- 3.訓練單位每年年底以核心訓練課程為訓練需求調查的主要課程。
- 4.訓練單位得視市場需求增刪課程。
- 5.核心訓練課程如下表:

類別	課程名稱	發展重點	時數	訓練對象
資格取得類	㉔不動產經紀營業員資格取得專業訓練課程(簡稱新訓班)	1.不動產基本法規:民法、土地法、土地稅法、契稅條例、房屋稅條例 2.不動產經紀法規:不動產經紀業管理條例(含細則)、公平交易法、消費者保護法、公寓大廈管理條例 3.各式不動產契約書範本與應記載及不得記載事項	30小時	1. 須年滿 20 歲 2. 有志從事不動產仲介 3. 對不動產經紀業有興趣者
換證類	㉕不動產經紀營業員換證專業訓練課程(簡稱營業員換證班)	1.民法、土地法規及相關稅法 2.不動產權利移轉、使用限制相關法規及實務 3.不動產交易相關契約書及經紀實務 4.不動產經紀相關法規 5.其他與不動產有關之課程	20小時	1. 營業員證明有期限為四年 2. 於有效期限屆滿前完成專業訓練
	㉖不動產經紀人換證專業訓練課程	1.民法、土地法規及相關稅法。 2.不動產權利移轉、使用限制相關法規及實務。 3.不動產交易相關契約書及經紀實務。 4.不動產經紀相關法規。 5.其他與不動產有關之課程。	30小時	1. 經紀人證書有期限為四年 2. 於有效期限屆滿前完成專業訓練
實務講座類	㉗法規課程 稅務課程 糾紛實例研討	1.從事仲介應注意之法律問題 2.提昇從業人員素質及服務品質 3.不動產相關稅務政策及對不動產市場之影響 4.不動產交易糾紛之剖析	3小時	會員、學員

(六)訓練單位的行政管理

- 1.訓練人員須具備所需之相關職能。
- 2.訓練人員職能不足時，須接受相關之訓練。
- 3.訓練人員須依據本會之訓練品質管理手冊進行各項訓練業務。
- 4.訓練人員須將訓練資料檔案管理，對講師及學員的資料應建檔。
- 5.訓練單位主管應定期查核訓練人員是否有依據品質管理手冊作業。
- 6.訓練單位應定期檢討現況與改進現行作業。

(七)辦訓人員之職能

設教育訓練委員會，研擬教育訓練計劃，辦理專題演講及政令宣導，本會對於辦訓人員應具備執行訓練行政與專業訓練職能的程度，訂有工作職掌表及職務能力標準表。

1.知識(K=knowledge)

- (1)瞭解本會組織章程。
- (2)瞭解訓練品質管理手冊。
- (3)瞭解 TTQS 評核計分要項。

2.技能(S=skills)

- (1)具有課程開課執行的能力。
- (2)具有溝通協調能力。
- (3)具有問題分析與解決能力。
- (4)具有文書作業的能力。
- (5)具有教學設備操作能力
- (6)問題分析與解決能力。
- (7)課程開課的持行能力。
- (8)文書作業的能力。
- (9)教學設備操作能力。

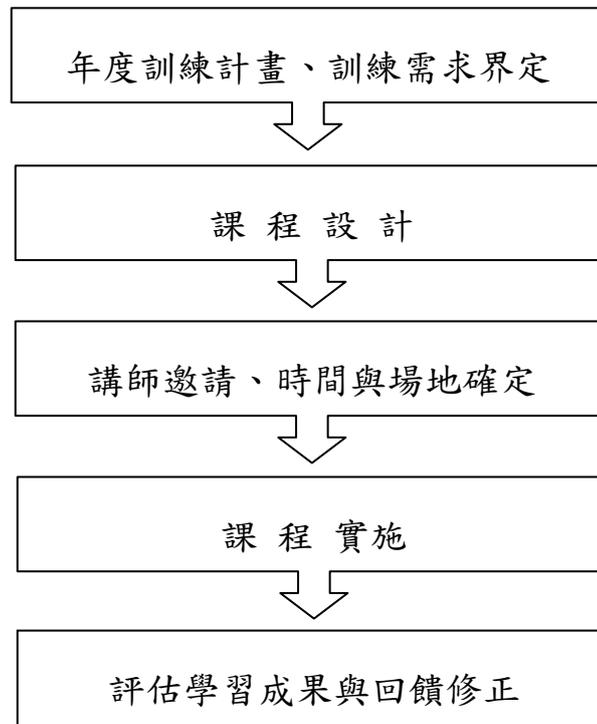
3.態度(A=attitude)

- (1)責任心
- (2)主動積極
- (3)親和關係
- (4)正直誠實
- (5)親和關係

四、設計篇(Design)

(一)訓練方案系統設計

1.訓練方案設計流程：



2.課程設計原則：

(1)資格取得類：

A.不動產經紀營業員資格取得專業訓練課程【簡稱新訓班】(30小時)					
課程	單元內容	教學方式	教學工具	時數	評估方式
㊸不動產基本法規	民法	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	6 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
	土地法	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	3 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
	土地稅法	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	3 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
	契稅條例	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	1.5 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
	房屋稅條例	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	1.5 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
㊸不動產經紀法規	不動產經紀業管理條例(含細則)	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	3 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
	公平交易法	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	3 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
	消費者保護法	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	3 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
	公寓大廈管理條例	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	3 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗
㊸各式不動產契約書範本與應記載及不得記載事項		演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	3 小時	Q&A、訓後學員意見調查表、內政部舉辦之測驗

(2)換證類:

B.不動產經紀營業員換證專業訓練課程【簡稱營業員換證班】(20 小時)

課程	內容	教學方式	教學工具	時數	評估方式
㉑民法、土地法規及相關稅法	總則、債篇物權、親屬篇、繼承篇、土地法、土地稅法、平均地權條例、土地徵收條例、契稅、房屋稅	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	4 小時	Q&A、訓後學員意見調查表
㉒不動產權利移轉、使用限制相關法規及實務	土地登記規則、都市計畫法、非都市土地使用管制規則、土地登記實務、區域計畫法及施行細則、都市更新條例、都市更新案例研討、都市計畫法、土地開發實務	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	4 小時	Q&A、訓後學員意見調查表
㉓不動產交易相關契約書及經紀實務	各式不動產契約書範本與應記載及不得事項、不動產仲介實務、不動代銷實務、定型化契約書範本及應記載或不得記載事項、不動產個案糾紛研討	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	4 小時	Q&A、訓後學員意見調查表
㉔不動產經紀相關法規	不動產經紀業管理條例及其施行細則、公平交易法、消費者保護法、公寓大廈管理條例	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	4 小時	Q&A、訓後學員意見調查表
㉕其他與不動產有關之課程	法拍屋實務、不動產法律糾紛實務、房地合一稅、都市更新、建地開發利用、財產稅務規劃實務、海外房地產分析、土地與經濟、不動產景氣分析、不動產經營管理、農業發展條例	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	4 小時	Q&A、訓後學員意見調查表

C.不動產經紀人換證專業訓練課程【簡稱經紀人換證班】(30 小時)

課程	內容	教學方式	教學工具	時數	評估方式
㉖ 民法、土地法規及相關稅法	總則、債篇物權、親屬篇、繼承篇、土地法、土地稅法、平均地權條例、土地徵收條例、契稅、房屋稅	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	6 小時	Q&A、訓後學員意見調查表
㉗ 不動產權利移轉、使用限制相關法規及實務	土地登記規則、都市計畫法、非都市土地使用管制規則、土地登記實務、區域計畫法及施行細則、都市更新條例、都市更新案例研討、都市計畫法、土地開發實務	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	6 小時	Q&A、訓後學員意見調查表
㉘ 不動產交易相關契約書及經紀實務	各式不動產契約書範本與應記載及不得事項、不動產仲介實務、不動代銷實務、定型化契約書範本及應記載或不得記載事項、不動產個案糾紛研討	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	6 小時	Q&A、訓後學員意見調查表
㉙ 不動產經紀相關法規	不動產經紀業管理條例及其施行細則、公平交易法、消費者保護法、公寓大廈管理條例	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	6 小時	Q&A、訓後學員意見調查表
㉚ 其他與不動產有關之課程	不動產證券化條例、法拍屋實務、不動產法律糾紛實務、房地合一稅、都市更新、建地開發利用、財產稅務規劃實務、土地政策、海外房地產分析、土地與經濟、不動產景氣分析、不動產經營管理、不動估價理論與實務、農業發展條例	演講、問答、個案研討、其他	不動產經紀人重要法規、講師自備 PPT、講義	6 小時	Q&A、訓後學員意見調查表

- ① 訓練時數:新訓班 30 小時、營業員換證班 20 小時、經紀人換證班 30 小時為原則
- ② 訓練目標:專業的經紀人員，是買賣不動產交易安全與否的絕對關鍵。另不動產經紀業所涉及的專業包括：產權、估價、稅法、貸款等，如果沒有專業的經驗，不但無法保障消費大眾的購屋權利，甚至會造成交易糾紛。於是，透過訓練整合才能創造專業的形象、良好的服務品質，建立經紀人員的形象。
- ③ 講師資格:依據不動產經紀營業員、不動產經紀人專業訓練機構團體認可辦法規定，聘請之師資應具有與講授課程相關之大專校院講師以上之資格或公私立大專校院畢業且從事與講授課程相關業務五年以上經驗之專業人員。每位師資人員每班不得講授超過二門課程。
- ④ 課程內容:依據不動產經紀營業員、不動產經紀人專業訓練機構團體認可辦法規定之訓練類別課程。
- ⑤ 訓練教材:本會核定之書籍、講師編撰之講義等。
- ⑥ 訓練場地:依據不動產經紀營業員、不動產經紀人專業訓練機構團體認可辦法規定，向中央主管機關申請之教學場地為主。

(3)實務講座類:

D.實務講座課程【簡稱專題演講】(3小時)					
課程	單元內容	教學方式	教學工具	時數	評估方式
實務講座	法規課程	演講、問答、個案研討、其他	講師自備 PPT、講義	3小時	Q&A、訓後學員意見調查表
	稅務課程	演講、問答、個案研討、其他	講師自備 PPT、講義	3小時	Q&A、訓後學員意見調查表
	糾紛實例研討	演講、問答、個案研討、其他	講師自備 PPT、講義	3小時	Q&A、訓後學員意見調查表

① 訓練時數:3小時為原則。

②訓練目標:為落實不動產經紀業之發展，提昇從業人員專業素養、法令知識及服務品質，促進不動產交易市場健全發展。

③講師資格:不動產產業專業講師、不動產產業資深實務專家、大學資深優秀講師。

④課程名稱:法規法令課程、市場分析課程、稅務課程、實例研討課程。

⑤訓練教材:形式不拘。

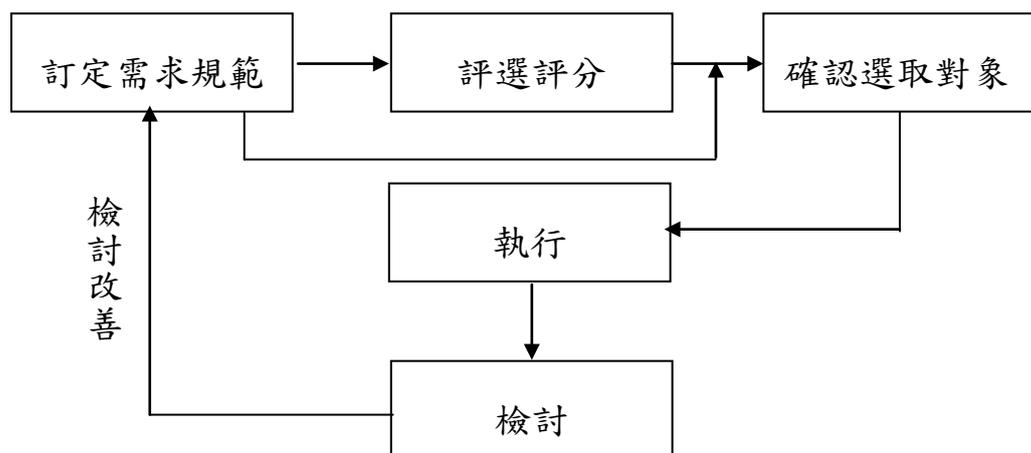
⑥訓練場地:承租外部場地，場地選擇需考量與課程的符合性、安全性、交通便利性、容納人數、費用。

(二)利益關係人的參與

- 1.訓練方案在進行內容設計時，須進行訓練需求調查，並徵詢相關「利益關係人」的意見。
- 2.本會所謂「利益關係人」為本會理監事、教育訓練委員會、講師、本會會員(學員)、主管機關、辦訓人員。
- 3.徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-Mail、Line」等各方式進行。或呈報「教育訓練委員會」討論。
- 4.利益關係人的參與過程，均有適當之紀錄並存檔。

(三)訓練產品或服務的採購程序

- 1.訓練產品採購流程：



- (1)為確保訓練產品之品質，本會進行所購買之訓練產品時，須以先進行評選，必要時應進行簽約手續。如為前已購之產品，得予免除「評選評分」之程序。
- (2)訓練產品之評選：應視需求之狀況，選擇最有利的方式進行採購，須有二家以上廠商之詢價及議價。

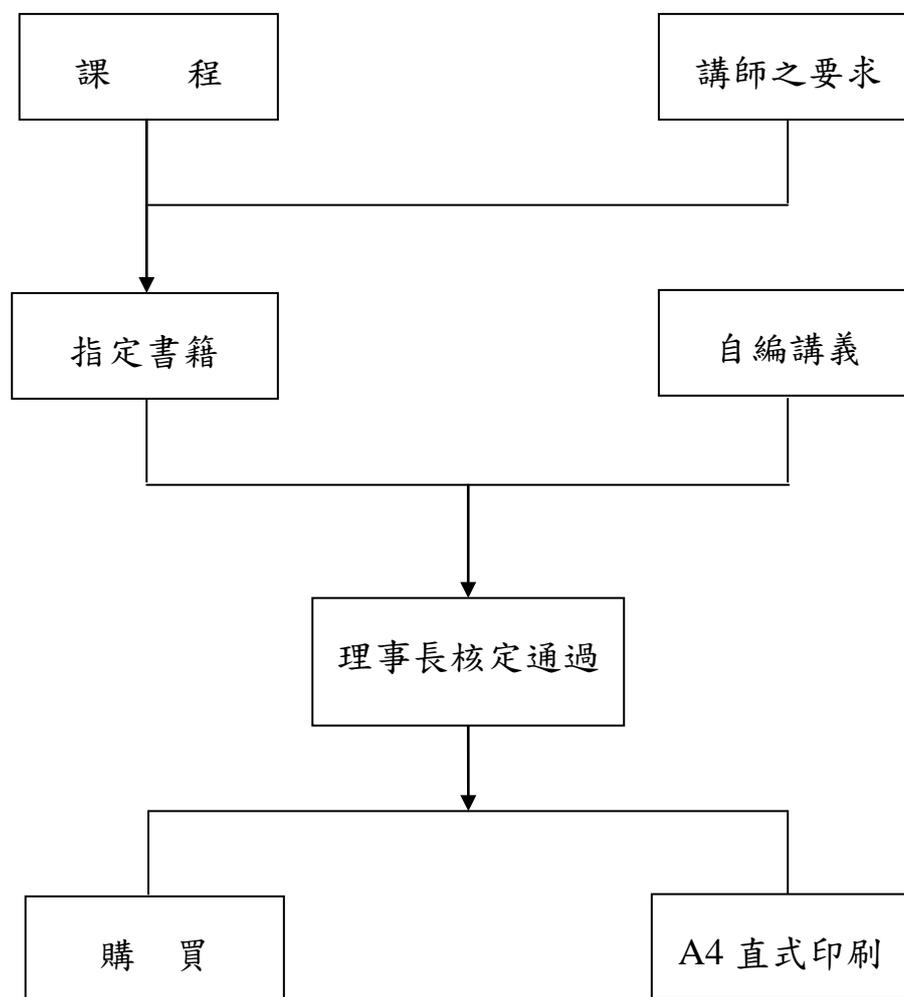
2.訓練服務採購流程:

(1)學員遴選規劃:

- ①依據不動產經紀營業員、不動產經紀人專業訓練機構團體認可辦法規定，確實檢核學員資格與要件是否符合。
- ②訓練單位應制定各課程最低開班人數，並經理事長同意。
- ③學員須先報名，並於確定報名資料後7天內完成繳費。辦訓人員須追蹤學員繳費狀況與催繳。

(2)教材選擇規劃:

①教材選擇流程:

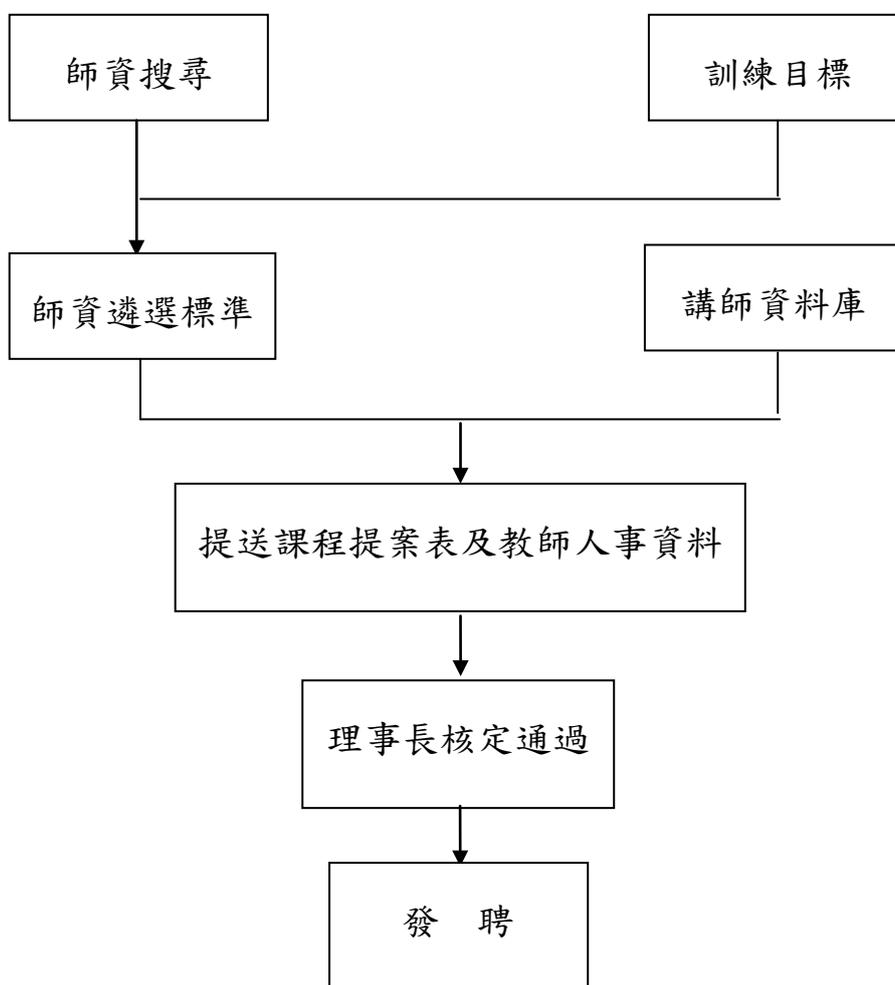


②教材選擇要點:

- (a)在課程規劃之時，就要依照課程之需要及講師之要求，確認教材準備的方式，並經理事長核定教材之適切性及合法性。
- (b)教材如有標準範本規定者，從其規定。
- (c)教材如為指定書籍者，依其規定購買。
- (d)教材如為自行編印者，得以 A4 直式印刷為原則，視必要採用「精裝本」或「活頁本」方式印製。

(3)師資遴選規劃:

①師資遴選流程:



②講師資格：

- (a)符合訓練目標及主管機關規定之師資條件。
- (b)師資遴選程序中，必要時得視其情形進行「試教」。
- (c)本會講師資料庫內名單者(得予免除評選評分之程序)。
- (d)依課程內容決定多位講師，並排序。

③遴選項目：

- (a)專業知識。
- (b)表達能力。
- (c)教學態度。
- (d)教學技巧。
- (e)臨場應對。
- (f)時間控制。
- (g)教材設計。
- (h)親和程度。
- (i)服裝儀容。
- (j)創意特色。

(4)教學方法選擇：

依各單元課程之性質，由講師視必要，於下列教學方法中，選取一樣或多樣混合教學。

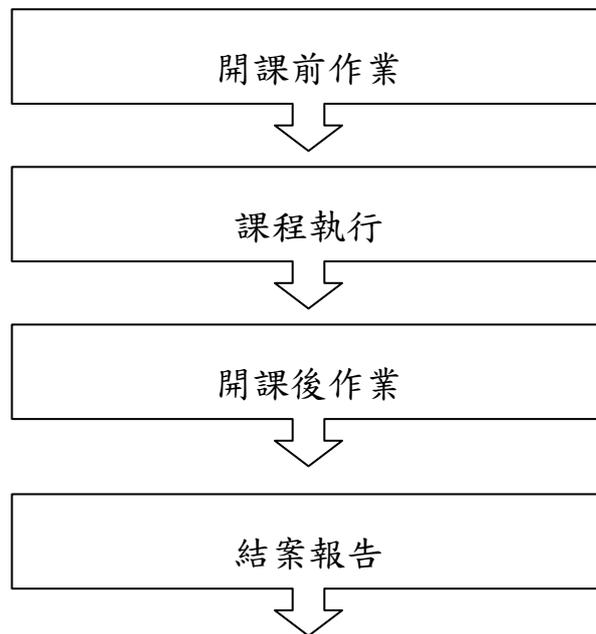
- ①演講
- ②問答
- ③示範
- ④團體討論
- ⑤分組討論
- ⑥個案研討
- ⑦角色扮演
- ⑧視聽教學
- ⑨其它

(5)訓練場地選擇:

- ①一般條件：訓練場地須通過消防安全之檢查(30%)，其設備新穎度(30%)、交通方便性(15%)、停車方便性(15%)、費用(10%)為考量，合格分數 80 分。
- ②特殊條件：
 - (a)錄影及網路遠端監控設備。
 - (b)備單槍投影機。
 - (c)教學用麥克風 1 組、擴音機。
 - (d)白板、課桌椅。
 - (e)時鐘、桌鈴、飲水機、冷氣設備。
- ③辦訓人員評分後送訓練主管初核後，呈理事長核定。

五、執行篇(Do)

(一)訓練執行作業流程



(二)開課前的作業

1.招生作業:

(1)招生方式:本會網站、報紙廣告、發送簡訊等方式宣傳。

(2)訊息發送對象:本會會員、學員、一般民眾等。

2.於每期開課二星期前將訓練類別、開課日期、課程表、測驗日期及

場地等資料登載於中央主管機關指定之網站並報請備查。

3.確認參訓人員人數及繳費狀況，並於開課前一日登載參訓人員名冊

至中央主管機關指定之網站。

4.上課前一日發簡訊提醒學員，並電話提醒講師。

- 5.教材若為講師提供之講義，講師應於上課日一星期前提供電子檔資料。
- 6.教材應於上課前三日備妥。
- 7.教具準備(筆電、投影機、擴音機、麥克風、電池、相機、記憶卡、白板筆、白板擦)。
- 8.學員簽到(退)簿。
- 9.確認錄影及網路遠端監控設備器材正常運作。

(三)課程執行

- 1.備妥簽到(退)簿，提供學員簽到退，參訓人員出席照片紀錄表，請按備查課程表分別於每堂課錄影並拍照，並依授課講師、督課人員及簽到(退)簿學員編號依序製作。
- 2.學員遲到、早退超過十分鐘者，該節時數不予計入，並請督課人員加蓋「缺課」章。
- 3.開課前，督課人員介紹講師、環境及說明上課規定事項。
- 4.督課人員應監控上課各項狀況，並填寫「督課人員檢核表」，若發生異常(例如:學員不合作、翹課、設備當機等)，須填寫「異常處理紀錄表」。

(四)課後作業

- 1.請學員填寫「學員滿意度調查表」、「心得報告表」並統計分析。
- 2.不動產經紀營業員資格取得專業訓練課程(簡稱新訓班)於每期課程完成後一星期內舉辦測驗，其成績達 60 分以上為測驗合格，測驗成績不合格者得參加補測。學員成績達到標準者，發給「不動產經紀營業員證明」；成績未達標準者，發給「不動產經紀營業員專業訓練證明書」。
- 3.營業員換證班學員依規定受訓 20 小時者，發給「不動產經紀營業員證明」；缺課者，發給「不動產經紀營業員專業訓練證明書」。
- 4.課程或測驗完成後一星期內登載參訓人員訓練時數或測驗成績於中央主管機關指定之網站。
- 5.訓練課程結束後，應製作課程相關經費收支明細表。
- 6.每一訓練班課程結束後須撰寫「訓練結案評估報告表」，內容須包含①學員出席率②學員滿意度調查表彙整統計資料③學員測驗成績公布表④統計學員心得報告回收率⑤彙整講師、學員建議⑥異常處理紀錄表⑦訓練單位檢討及改善。

(五)提供學習成果移轉工作環境的協助或建議

- 1.提供學員課後諮詢服務，學員可將問題發送至本會的信箱，由辦訓人員轉交給授課講師答覆，再由辦訓人員轉發給學員或公布於本會網站上。
- 2.不定期舉辦專題講座，提供學員進修的機會。
- 3.提供學員關於不動產之政府法規法令知識。

(六)資料的分類建檔

- 1.對於訓練流程相關文件或記錄，須有文件檔案資料庫或有系統性的建檔。
- 2.完成之訓練課程資料，均應建檔，建檔的方式以課程類別及年度為分類方式；一個訓練班的所有資料、文件，均放在同一個檔案中，並依照Do執行(開課前、開課中、開課後)→Review查核→Outcome成果，管理迴圈方式建檔。
- 3.每年學員名冊、出席紀錄、經費收支、師資名冊及測驗成績等資料保存建檔，保存期限至少五年。

(七)資料的資訊管理

- 1.須將訓練資料依課程類別建檔於電腦中。
- 2.須建學員資料庫，資料項目包含：
 - ①學員資料表（姓名、ID、性別、通訊地址、連絡電話、E-mail、出生日期）
 - ②課程名稱
 - ③開課日期
 - ④服務機關
 - ⑤訓練證明書核發字號
- 3.須建講師資料庫，資料項目包含：
 - ①講師基本資料(姓名、ID、性別、通訊地址、連絡電話、E-mail、出生日期)
 - ②專業科目
 - ③學歷及經歷

六、查核篇(Review)

(一)課程評估報告與分析

- 1.每一訓練班課程結束後，訓練單位應檢討訓練成效與改善對策；應製作「訓練結案評估報告表」，詳細記載開課相關事項，內容包含①學員出席率②學員滿意度調查表彙整統計資料③學員測驗成績公布表④統計學員心得報告回收率⑤彙整講師、學員建議⑥異常處理紀錄表⑦訓練單位檢討及改善。
- 2.訓練單位應於每6個月檢討訓練期間執行成效及訓練相關事項，應製作「定期綜合檢討報告表」，檢討項目包含①開班率②學員出席率③學員反應(滿意度調查表)④學員學習成效(合格率、換證率)⑤學員心得報告回收率⑥學員建議與對策⑦講師建議等，檢討分析並提出改善對策。

(二)執行過程監控與矯正

- 1.訓練人員在執行訓練課程時，須持續定期監控整體訓練流程每個階段是否符合程序需求，並做相關資料蒐集，進行檢討與改善，再予以紀錄陳報。
- 2.訓練人員於執行過程中發現異常如屬制度面者，應彙整提出書面報告，並提出改善建議。
- 3.訓練人員於每一訓練課程均須填寫「課程作業檢核表」，針對開課前、中、後進行查核監控作業，確實掌握各項作業進度。
- 4.督課人員應於每一堂課程監控上課各事項，是否符合上課規定，並

填寫「督課人員檢核表」。

5. 監控界定訓練需求：

對於訓練需求調查、分析及訓練需求確定之過程進行監控。

6. 監控訓練規劃與設計：

監控訓練計畫、講師遴選、學員遴選、場地遴選、訓練教材及訓練方法，以及各項準則是否需要修訂。

7. 監控訓練執行：

監控訓練課程前、中、後等各項作業。

8. 監控訓練結果評估：

監控訓練結案評估報告、每半年的定期綜合檢討報告。

9. 訓練單位於每年年底查核及檢討全年度訓練執行狀況、訓練制度、訓練流程、並向理監事會提出修正及建議。

(三) 異常矯正與處理程序

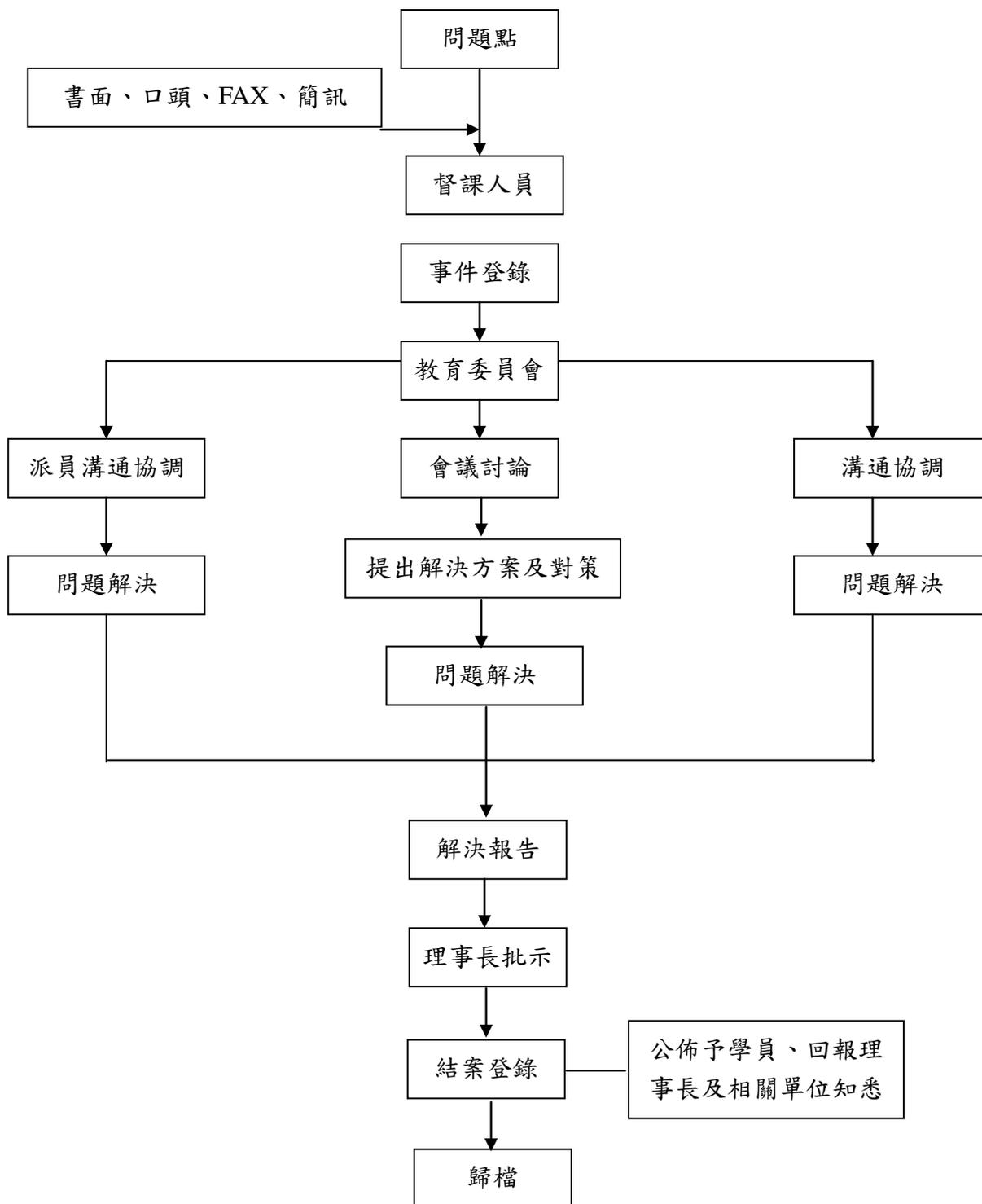
1. 訓練課程流程中有異常情況時，依據相關規定處理。如無規定者或

訓練人員無法處理者，應立即通報相關主管協助處理，並將問題及處理結果予以紀錄，並於之後教育訓練會議中提出改善對策及修正後續訓練程序。

2. 如非急迫需立即改善之制度，得於定期檢討會議中提出討論，討論

決議事項於理監事會議中報告，經同意決議後修訂。

3.異常矯正處理流程，如下圖：



七、成果篇(Outcome)

(一)訓練成果評估

- 1.訓練須做學員滿意度調查。
- 2.訓後視課程之屬性予以學員測驗、撰寫心得報告等，確認學員學習成效。
- 3.結訓三個月後，以電子郵件或其他聯絡方式，追蹤學員課程學習應用產生之成效，並彙整分析。

(二)訓練系統的評價

為確認訓練品質有成效，每一訓練課程皆因不同性質與條件，做不同的訓練評估方式。評估方式共分為L1「反應訓練評估」、L2「學習訓練評估」、L3「行為訓練評估」、L4「成果訓練評估」四種，其方法如下：

L1 反應訓練評估：學員滿意度調查

L2 學習訓練評估：訓後測驗、問卷調查

L3 行為訓練評估：問卷調查(電訪)

L4 成果訓練評估：訓後追蹤調查(電訪)

(三)訓練成果

1.學員：

- (1)系統及流程面：學員對於訓練整體的滿意度。
- (2)學習技能面：追蹤及電訪調查，於訓後是否有具體成果，如學員考取率提高等。
- (3)財務面：如學員薪資提昇。
- (4)社會面：如就業率提高。

2.本會：

- (1)系統及流程面：年度經營目標達成率、學員回訓率高。
- (2)學習技能面：培訓學員成為講師。
- (3)財務面：招生人數、會員家數成長。
- (4)社會面：提升人力素質，增進學員職能符合企業需求。提升會員公司的營運效能。

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會章程

第一章 總則

第一條 本章程依據商業團體法，商業團體法施行細則及其他有關法令訂定之。

第二條 本會訂名為臺南市不動產仲介經紀商業同業公會。

第三條 本會以協助政府推行政令，結合同業關係以提升經營層次、增進共同利益與業界之繁榮為宗旨。

第四條 本會以臺南市行政區域為組織區域，會址設於臺南市。

第二章 任務

第五條 本會之任務如下：

一、協助政府對轄區內不動產仲介業及經紀人員之清查與管理。

二、舉辦不動產經紀人員技能訓練及業務講習。

三、反映會員意見建請主管機關參考。

四、受理民眾及同業間糾紛之調解。

五、促進不動產流通推行住者有其屋。

六、與金融機構辦理融資及利率之商定。

七、促進國內外同業間資訊之交流。

八、提供市場交易資訊，維護合法會員之權益。

九、受理民眾或有關單位之徵詢服務。

十、遵行主管機關所訂定仲介費用收取標準與方式。

十一、協助政令之傳達與社會救濟。

十二、依法令規定應辦之事項。

第三章 會員

第六條 凡設立於臺南市之公司、行號，以經營不動產買賣、互易、租賃、代銷之居間或代理業務及相關業務之經營投資等不動產經紀業者，並領有主管機關許可文件者，均應加入本會為會員。

鄰近縣市同業或相關行業而該縣市尚無同業公會組織之公司、行號，得加入本會為會員。

第七條 不動產經紀業經主管機關之許可，辦妥公司登記或商業登記，並依規定繳存營業保證金及加入公會，始得營業。入會者須填具入會申請書，並附具營利事業登記證或公司登記或商業登記及負責人身分證等相關資料之影本，同時繳納入會費及第一年常年會費，經本會理事會審查通過後，始為本會會員。

第八條 會員所推派出席本會各項會務活動之人員稱為會員代表。會員代表之推派，以公司、行號之負責人、經理人、董事、監事、股東或現任職員為主。

每一家會員公司、行號以派一名會員代表為原則。會員公司、行號因業務需要得隨時改派所屬會員代表。原派之會員代表，於新會員代表派定後，喪失其代表資格。

第九條 本會會員代表以年滿二十歲以上，具中華民國國籍為限。

第十條 有下列情形之一者，不得為本會代表。

一、犯罪經判決確定，在執行中或通緝中者。

二、褫奪公權尚未復權者。

三、受破產之宣告尚未復權者。

四、受禁治產之宣告尚未撤銷者。

會員代表有前項各款情事之一者，應喪失其會員代表資格，會員應另派代表補充之。

- 第十一條 依本章第八條所定之會員代表名額，本會應於每次召開會員代表大會一個月前通知各會員公司確實檢討是否改派，如未依限期辦理者，視為續派原有代表。
- 第十二條 會員代表有表決權、選舉權、被選舉權及罷免權，每一代表一權，但會員代表不能親自出席會員大會時，得以書面委託其他會員代表代理其權利，但每一會員代表以代理一人為限，另代理人數不得超過親自出席人數之半數。代理人數之計算，以受託人簽到之先後順序為準。
- 第十三條 會員非因廢業、遷出本會組織區域，與受永久停業處分或與本會章程第六條規定之營業項目不符者不得退會。
會員之地址及負責人或會員代表有變更者，應以書面通知本會。
- 第十四條 會員公司及會員代表，有不正當營業行為，或嚴重傷害本會名譽信用者，得由理事會議決，提交會員大會及主管機關議處。
- 第十五條 會員應於每年1月31日前繳納常年會費，如未依規定繳納常年會費者，依下列程序處分之：
一、勸告：欠繳會費滿三個月者。
二、警告：欠繳會費滿六個月，經勸告而不履行者。
三、停權：欠繳會費滿九個月，經警告而不履行者，不得參加各種會議與當選為理、監事及享受團體內一切權益；已當選為理、監事者，應予以解職。
四、經停權仍不繳費，以致欠繳會費逾一年者，則報請主管機關處一仟伍佰元以上、一萬元以下罰鍰，並撤銷其不動產經紀業之許可。
五、因欠繳常年會費遭停權之公司、行號，申請復權時應補繳歷年所欠常年會費始准復權。

第四章 組織與職權

- 第十六條 本會會員代表大會，由全體會員代表組成之，為本會最高權力組織。
- 第十七條 本會設理事27人組織理事會，監事9人組織監事會，均於會員代表大會時，由會員代表用無記名連記法互選之。
選舉前項理、監事，得同時選出候補理事9人，候補監事3人。
- 第十八條 理、監事及候補理、監事之當選以得票多寡為序，票數相同時以抽籤決定之。
一人同時當選理、監事，由當選人當場擇一擔任，否則以得票較多之職為準，票數相同時任其擇一擔任。
- 第十九條 理事會設常務理事9人，於理事會時由理事用無記名連記法互選之，以得票數多者為當選；常務理事有缺額時，由理事會補選之。
監事會設常務監事3人，於監事會時由監事用無記名連記法互選之，以得票多數者為當選；常務監事出缺時，由監事會補選之；監事會設監事會召集人1人由常務監事中用無記名單記法互選之，綜理日常會務監察事宜。補選之常務理事、常務監事，其任期以當屆任期為限。
- 第二十條 本會設理事長一人，綜理會務，對外代表本會，並應視會務需要，親自到會辦公。
理事長由理事就常務理事中，用無記名單記法選任之。
本會得設副理事長8人，由常務理事兼任，襄助理事長綜理

- 會務。
- 第二十一條 會員代表大會之職權如下：
 一、選舉及罷免理、監事。
 二、審議章程修正案。
 三、審議年度工作計畫及歲入、歲出預、決算書。
 四、審議理事會及會員代表之提案。
 五、審議會員及會員代表之處分案。
 六、審議財產之處分案。
 七、審議會務之統籌規劃案。
 八、清算人之選任及清算事項之決議。
- 第二十二條 理事會之職權如下：
 一、選舉及罷免常務理事、理事長。
 二、執行會員代表大會決議案。
 三、議決召開會員代表大會案。
 四、議決會員入會及退會案。
 五、研擬年度工作計畫及歲入、歲出預算、決算書。
 六、研擬財產之處分案。
 七、議決聘用或解聘會務工作人員及考核其工作勤惰。
 八、遇有緊急重大事項，不及召開會員大會時，先為必要之措施，事後於會員代表大會時，報請追認。
 九、推薦理、監事候選人參考名單。
 十、推派出席上級團體會員代表。
- 第二十三條 常務理事之職權如下：
 一、執行理事會之決議案。
 二、襄助理事長處理日常會務業務。
- 第二十四條 監事會之職權如下：
 一、監督理事會執行會員代表大會之決議案。
 二、監督理事會會務執行情形。
 三、審查理事會各種報告事項。
 四、稽查理事會財務收支狀況。
 五、推薦理、監事候選人參考名單。
 六、推派出席上級團體會員代表。
 七、選舉及罷免常務監事。
- 第二十五條 本會理事、監事之任期為三年，其連選得連任者，不得超過二分之一，
 理事長之連任以一次為限。
- 第二十六條 理、監事有下列情形之一者，即應解任，其缺額由候補理事、監事依次遞補。
 一、喪失會員代表資格者。
 二、因故辭職，經理事會或監事會決議通過者。
 三、連續缺席理事、監事會議二次（除公假外連續請假二次視同缺席一次）。
 四、處理職務違背法令、營私舞弊，或其他重大之不當行為，經會員代表大會解除其職務，或由主管機關令其退職。
 五、其所代表之公司、行號，依商業團體法規定退會或經停權或註銷會籍者。
 六、依本章程之規定解職、罷免或撤免者。
- 第二十七條 本會理監事均為無給職。
- 第二十八條 本會依會務需要得設秘書長(總幹事)、副秘書長(副總幹

事)、秘書、組(處)長、副組(處)長、主任、副主任、專員、幹事、助理幹事、辦事員、雇員、承理事長之命令辦理會務。會務人員之聘用、解雇，由理事長提請理事會通過，並報請主管機關核備後任免之。前項會務人員之編制、待遇、服務、考勤、退職、撫卹，由理事會依

內政部頒工商團體會務工作人員管理辦法訂定之。

第二十九條 本會得視業務實際需要設置專務委員會與任務小組；委員會及任務小

組均為本會內部組織，不得對外行文及另立經費預算，其組織簡則由理事會訂定之。

第三十條 本會出席上級人民團體之代表，應由理事會於當年全體會員代表中推派之。本會前期推派之代表，如已擔任該團體理、監事而任期尚未屆滿者本會應優先推派其至任期屆滿為止。

第三十一條 為表彰卸任理事長對本會之貢獻，卸任理事長為當然「榮譽理事長」得列席理、監事會，輔導其運作。

第五章 會議

第三十二條 本會會員代表大會，分定期及臨時會議兩種，均應依理事會之決議，

由理事長召集之，定期會議每年召開一次；臨時會議，於理事會認定必要，或經會員代表五分之一以上之請求，或監事會函請召集時召集之。前項會議不能依法召集時，得由主管機關指定理事一人為召集人。

第三十三條 本會召開會員代表大會，應於十五日前通知。但因緊急事故召開臨時

會議，經送達通知而能適時到會者，得不受此限制，並均應報請主管機關派員指導或監選。

第三十四條 會員代表大會之決議，以會員代表過半數之出席，出席代表過半數之

同意行之。

第三十五條 下列各款事項之決議，以會員代表三分之二以上之出席，出席代表三

分之二以上同意之。

一、變更章程。

二、會員及會員代表之處分。

三、理監事之解職。

四、財產之處分。

五、清算人之選任及清算事項之決議。

第三十六條 理事會、監事會應分別舉行會議，每三個月至少舉行一次，必要時得

召開臨時會議，候補理事、監事均得列席。

第三十七條 理事會、監事會之決議，各以理事、監事過半數之出席，出席過半數

之同意行之。但理事或監事之辭職，應以理事或監事過半數之出席，出席人數三分之二以上同意行之。

理、監事因故未能出席，以致未達開會人數時，如有候補理、監事列席，可依會議規範第五條規定由候補理、監事依次遞補，臨時行使該次會議出席理、監事之權力。

第三十八條 理事、監事開會時應親自出席，不得委託他人代表出席。

第六章 經費及會計

- 第三十九條 本會之經費收入如下：
一、入會費：會員入會時，一次繳納新台幣伍仟元。
二、常年會費：由會員公司、行號每年繳納壹萬元。
三、委託收益：受政府或會員委託代辦各項業務時，按其實際需要，
經會員代表大會決議呈准主管機關徵收之。
四、特別捐款：依會務需要得擬訂募集辦法經會員代表大會通過，呈報主管機關核准後募集之。
五、利息收入：基金及存款之利息。
六、其他收入：因會務推行所獲之獎助金及其他收入。
- 第四十條 會員退會時，所繳各種會費概不退還。但會員於該年度3月底前因故辦理停業、組織解散或註銷營業處所者，本會應依市政府來文為依據，寄發該退會公司於4月底前向本會申請退費1/2費用，逾期者恕不受理
- 第四十一條 本會經費收支預算、決算，於每年年度開始前（後）二個月編造報告書，由理事會審議通過後，轉送監事會復核，再提請會員代表大會審議通過後，呈報主管機關核備並公佈之，如會員代表大會因特殊事故未能及時召開，應先呈報主管機關，事後提會員代表大會追認。
- 第四十二條 本會會計年度以每年一月一日始，至同年十二月三十一日止。
- 第四十三條 本會解散或撤銷時，其賸餘財產應依法清算，其清算人員由會員代表大會決議選派之。清算賸餘之財產，歸屬於重行組織之公會。
- 第四十四條 本章程未規定事項，悉依商業團體法、商業團體法施行細則、人民團體選舉罷免辦法、工商團體會務工作人員辦法、工商團體財務處理辦法規定辦理之。
- 第四十五條 本章程第二十八條、第四十四條修訂於民國109年2月26日經第二屆第1次會員代表大會決議後，呈准主管機關於民國109年3月20日，文號：南市社團字第1090347570號函核

備施行，修正時亦同。

不動產經紀業管理條例

修正日期:民國 100 年 12 月 30 日

第一章 總 則

第一條：為管理不動產經紀業（以下簡稱經紀業），建立不動產交易秩序，保障交易者權益，促進不動產交易市場健全發展，特制定本條例。

第二條：經紀業之管理，依本條例之規定；本條例未規定者，適用其他有關法律之規定。

第三條：本條例所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府地政處；在縣（市）為縣（市）政府。

第四條：本條例用辭定義如下：

- 一、不動產：指土地、土地定著物或房屋及其可移轉之權利；房屋指成屋、預售屋及其可移轉之權利。
- 二、成屋：指領有使用執照，或於實施建築管理前建造完成之建築物。
- 三、預售屋：指領有建造執照尚未建造完成而以將來完成之建築物為交易標的之物。
- 四、經紀業：指依本條例規定經營仲介或代銷業務之公司或商號。
- 五、仲介業務：指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務。
- 六、代銷業務：指受起造人或建築業之委託，負責企劃並代理銷售不動產之業務。
- 七、經紀人員：指經紀人或經紀營業員。經紀人之職務為執行仲介或代銷業務；經紀營業員之職務為協助經紀人執行仲

介或代銷業務。

八、加盟經營者：經紀業之一方以契約約定使用他方所發展之服務、營運方式、商標或服務標章等，並受其規範或監督。

九、差價：係指實際買賣交易價格與委託銷售價格之差額。

十、營業處所：指經紀業經營仲介或代銷業務之店面、辦公室或非常態之固定場所。

第二章 經紀業

第五條：經營經紀業者，應向主管機關申請許可後，依法辦理公司或商業登記；其經營國外不動產仲介或代銷業務者，應以公司型態組織依法辦理登記為限。前項申請許可之事項及其應備文件，由中央主管機關定之。經紀業分設營業處所，應向直轄市或縣（市）政府申請備查。

第六條：有下列各款情形之一者，不得申請經營經紀業，其經許可者，撤銷或廢止其許可：

一、無行為能力或限制行為能力者。

二、受破產之宣告尚未復權者。

三、犯詐欺、背信、侵占罪、性侵害犯罪防治法第二條所定之罪、組織犯罪防制條例第三條第一項、第二項、第六條、第九條之罪，經受有期徒刑一年以上刑之宣告確定，尚未執行完畢或執行完畢或赦免後未滿三年者。但受緩刑宣告者，不在此限。

四、受感訓處分之裁定確定，尚未執行完畢或執行完畢後未滿三年者。

五、曾經營經紀業，經主管機關撤銷或廢止許可，自撤銷或廢止之日起未滿五年者。但依第七條第一項逾期未開始營業或第三十條自行停止業務者，不在此限。

- 六、受第二十九條之停止營業處分，尚未執行完畢者。
- 七、受第三十一條停止執行業務處分尚未執行完畢，或廢止經紀人員證書或證明處分未滿五年者。
- 八、經紀業經公司登記或商業登記後，其公司負責人、董事、監察人、經理人或商號負責人、經理人有前項各款情形之一者，由主管機關命其限期改善；逾期未改善者，廢止其許可，並通知其公司或商業登記主管機關廢止其登記。

第七條：經紀業經主管機關之許可，辦妥公司登記或商業登記，並加入登記所在地之同業公會後方得營業，並應於六個月內開始營業；逾期未開始營業者，由主管機關廢止其許可。但有正當理由者，得申請展延一次，其期限以三個月為限。

前項經紀業得視業務性質並經主管機關核准後，分別組織仲介經紀業或代銷經紀業同業公會或其全國聯合會。

第一項經紀業於辦妥公司登記或商業登記後，應依中央主管機關規定繳存營業保證金。經紀業應繳存之營業保證金，超過一定金額者，得就超過部分以金融機構提供保證函擔保之。

前項應繳之營業保證金及繳存或提供擔保之辦法，由中央主管機關定之。經紀業除依第三項規定繳存營業保證金外，並得向第二項全國聯合會申請增加金額繳存或以金融機構提供保證函擔保之。

第二項全國聯合會應訂立經紀業倫理規範，提經會員代表大會通過後

報請中央主管機關備查。

第八條：前條第三項營業保證金由中華民國不動產仲介經紀業或代銷經紀業同業公會全國聯合會統一於指定之金融機構設置營業保證基金專戶儲存，並組成管理委員會負責保管；基金之孳息部分，得運用於健全不動產經紀制度。

前項基金管理委員會委員，由經紀業擔任者，其人數不得超過委員總數之五分之二。基金管理委員會之組織及基金管理辦法由中央主管機關定之。第一項營業保證基金，除本條例另有規定外，非有依第二十六條第四項之情形，不得動支。經紀業分別繳存之營業保證金低於第七條第三項規定之額度時，中華民國不動產仲介經紀業或代銷經紀業同業公會全國聯合會應通知經紀業者於一個月內補足。

第九條：營業保證金獨立於經紀業及經紀人員之外，除本條例另有規定外，不因經紀業或經紀人員之債務債權關係而為讓與、扣押、抵銷或設定負擔。經紀業因合併、變更組織時對其所繳存之營業保證金之權利應隨之移轉。其因申請解散者，得自核准註銷營業之日滿一年後二年內，請求退還原繳存之營業保證金。但不包括營業保證金之孳息。

第十條：直轄市、縣（市）同業公會應將會員入會、停權、退會情形報請所在地主管機關層轉中央主管機關備查。

第十一條：經紀業設立之營業處所至少應置經紀人一人。但非常態營業處所，其所銷售總金額達新台幣六億元以上，該處所至少應置專業經紀人一人。營業處所經紀營業員數每逾二十名時，應增設經紀人一人。

第十二條：經紀業應於經紀人到職之日起十五日內，造具名冊報請所在地主管機關層報中央主管機關備查，異動時，亦同。

第三章 經紀人員

第十三條：中華民國國民經不動產經紀人考試及格並依本條例領有不動產經紀人證書者，得充不動產經紀人。經中央主管機關或其認可之機構、團體舉辦不動產經紀營業員訓練合格或不動產經紀

人考試及格，並向中央主管機關指定之機構、團體登錄及領有不動產經紀營業員證明者，得充任不動產經紀營業員。

前項經紀營業員訓練不得少於三十個小時，其證明有效期限為四年，期滿時，經紀營業員應檢附完成訓練二十個小時以上之證明文件，向中央主管機關指定之機構、團體重新辦理登錄。前二項登錄及發證費用，由中央主管機關定之。第二項訓練機構、團體之認可資格、程序、廢止認可條件、經紀營業員之訓練資格、課程、收費費額及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第十四條：經不動產經紀人考試及格者，應具備一年以上經紀營業員經驗，始得向直轄市或縣（市）政府請領經紀人證書。前項經紀營業員經驗，依下列情形之一認定：

- 一、取得經紀營業員資格並附有仲介或代銷業務所得扣繳資料證明者。
- 二、本條例施行前已實際從事仲介或代銷業務有所得扣繳資料證明者。有第六條第一項第一款至第四款或第七款情形之一者，不得充任經紀人員。已充任者，應撤銷或廢止其證書或證明。

第十五條：前條第一項經紀人證書有效期限為四年，期滿時，經紀人應檢附其於四年內在中央主管機關認可之機構、團體完成專業訓練三十個小時以上之證明文件，向直轄市或縣（市）政府辦理換證。前項機構、團體應具備之資格、認可程序、訓練課程範圍及廢止認可條件等事項之辦法，由中央主管機關定之。

第十六條：經紀人員應專任一經紀業，並不得為自己或他經紀業執行仲介或代銷業務。但經所屬經紀業同意為他經紀業執行業務者，不在此限。

第十七條：經紀業不得僱用未具備經紀人員資格者從事仲介或代銷業務。

第四章 業務及責任

第十八條：經紀業應將其仲介或代銷相關證照及許可文件連同經紀人證書揭示於營業處所明顯之處；其為加盟經營者，應併標明之。

第十九條：經紀業或經紀人員不得收取差價或其他報酬，其經營仲介業務者，並應依實際成交價金或租金按中央主管機關規定之報酬標準計收。違反前項規定者，其已收取之差價或其他報酬，應於加計利息後加倍返還支付人。

第二十條：經營仲介業務者應揭示報酬標準及收取方式於營業處所明顯之處。

第二十一條：經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。前項廣告及銷售內容，應與事實相符，並註明經紀業名稱。廣告及銷售內容與事實不符者，應負損害賠償責任。

第二十二條：不動產之買賣、互易、租賃或代理銷售，如委由經紀業仲介或代銷者，下列文件應由經紀業指派經紀人簽章：

- 一、不動產出租、出售委託契約書。
- 二、不動產承租、承購要約書。
- 三、定金收據。
- 四、不動產廣告稿。
- 五、不動產說明書。
- 六、不動產租賃、買賣契約書。

前項第一款及第二款之規定，於經營代銷業務者不適用之。

第一項第五款之不動產說明書應記載及不得記載事項，由中央主管機關定之。

第二十三條：經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說。前項說明書於提供解說前，應經委託人簽章。

第二十四條：雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產

說明書交付與委託人交易之相對人，並由相對人在不動產說明書上簽章。前項不動產說明書視為租賃或買賣契約書之一部分。

第二十四之一條：經營仲介業務者，對於買賣或租賃委託案件，應於簽訂買賣契約辦竣所有權移轉登記或簽訂租賃契約書後三十日內，向主管機關申報登錄成交案件實際資訊。經營代銷業務者，對於起造人或建築業委託代銷之案件，應於委託代銷契約屆滿或終止三十日內，向主管機關申報登錄成交案件實際資訊。前二項受理申報登錄成交案件實際資訊，主管機關得委任所屬機關

前三項登錄之資訊，除涉及個人資料外，得供政府機關利用並以區化去識別化方式提供查詢。已登錄之不動產交易價格資訊，在相關配套措施完全建立並完成立法後，始得為課稅依據。第一項、第二項登錄資訊類別、內容與第四項提供之內容、方式、收費費額及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第二十四之二條：經營仲介業務者經買賣或租賃雙方當事人之書面同意，得同時接受雙方之委託，並依下列規定辦理：

- 一、公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格。
- 二、公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明。
- 三、提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊。
- 四、告知買受人或承租人依仲介專業應查知之不動產之瑕疵。
- 五、協助買受人或承租人對不動產進行必要之檢查。
- 六、其他經中央主管機關為保護買賣或租賃當事人所為之規定。

第二十五條：經紀人員對於因業務知悉或持有之他人秘密，不得無故洩漏。

第二十六條：因可歸責於經紀業之事由不能履行委託契約，致委託人受損害時，由該經紀業負賠償責任。經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應

與經紀人員負連帶賠償責任。

前二項受害人向中華民國不動產仲介經紀業或代銷經紀業同業公會聯合會請求代為賠償時，視為已向基金管理委員會申請調處，基金管理委員會應即進行調處。受害人取得對經紀業或經紀人員之執行名義、經仲裁成立或基金管理委員會之決議支付後，得於該經紀業繳存營業保證金及提供擔保總額內，向中華民國不動產仲介經紀業或代銷經紀業同業公會全國聯合會請求代為賠償；經代為賠償後，即應依第八條第四項規定，通知經紀業限期補繳。

第二十七條：主管機關檢查經紀業之業務，經紀業不得拒絕。

第五章 獎 懲

第二十八條：經紀業或經紀人員有下列情事之一者，主管機關得予以獎勵；其在直轄市者，由直轄市主管機關為之；特別優異者，得層報中央主管機關獎勵之：

- 一、增進不動產交易安全、公平，促進不動產經紀業健全發展，有優異表現者。
- 二、維護消費者權益成績卓著者。
- 三、對於不動產經紀相關法規之研究或建議有重大貢獻者。
- 四、其他特殊事蹟經主管機關認定應予獎勵者。前項獎勵辦法由中央主管機關另定之。

第二十九條：經紀業違反本條例者，依下列規定處罰之：

- 一、違反第十二條、第十八條、第二十條或第二十七條規定者，經主管機關限期改正而未改正者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。
- 二、違反第二十四條之一第一項、第二項或第二十四條之二規定者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。

三、違反第七條第六項、第十一條、第十七條、第十九條第一項、第二十一條第一項、第二項或第二十二條第一項規定者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。

四、違反第七條第三項、第四項或第八條第四項者，應予停止營業處分，其期間至補足營業保證金為止。但停止營業期間達一年者，應廢止許可。

經紀業經依前項第一款、第二款或第三款處罰並限期改正而屆期未改正者，應按次處罰。

第二十四條之一、第二十四條之二及本條第一項第二款之施行日期，由行政院另定之。

第三十條：經紀業開始營業後自行停止營業連續六個月以上者，直轄市或縣（市）主管機關得廢止其許可。但依法辦理停業登記者，不在此限。

第三十一條：經紀人員違反本條例者，依下列規定懲戒之：

一、違反第十六條、第二十二條第一項、第二十三條或第二十五條規定者，應予申誡。

二、違反第十九條第一項規定者，應予六個月以上三年以下之停止執行業務處分。經紀人員受申誡處分三次者，應另予六個月以上三年以下之停止執行業務處分；受停止執行業務處分累計達五年以上者，廢止其經紀人員證書或證明。

第三十二條：非經紀業而經營仲介或代銷業務者，主管機關應禁止其營業，並處公司負責人、商號負責人或行為人新台幣十萬元以上三十萬元以下罰鍰。公司負責人、商號負責人或行為人經主管機關依前項規定為禁止營業處分後，仍繼續營業者，處一年以下有期徒刑、拘役或科或併科新台幣十萬元以上三十萬元以下罰金。

第三十三條：經紀人員有第三十一條第一項各款情事之一時，利害關係人、各級主管機關或其同業公會得列舉事實，提出證據，報請直轄市或縣（市）主管機關交付懲戒。直轄市或縣（市）主管

機關對於經紀人員獎懲事項，應設置獎懲委員會處理之。前項獎懲委員會之組織，由中央主管機關定之。

第三十四條：前條獎懲委員會受理懲戒事項，應通知檢舉或移送之經紀人員，於二十日內提出答辯或到場陳述；逾期未提出答辯或到場陳述時，得逕行決定。

第三十五條：依本條例所處罰鍰，經通知繳納而逾期不繳納者，移送法院強制執行。

第六章 附 則

第三十六條：本條例公布施行前已經營仲介或代銷業務者，應於本條例施行後，三年內依本條例規定領得經紀業證照後始得繼續營業。違反前項規定繼續營業者，依第三十二條處理。

第三十七條：本條例公布施行前已從事不動產經紀業之人員，得自本條例公布施行之日起繼續執業三年；三年期滿後尚未取得經紀人員資格者，不得繼續執行業務。本條例公布施行前已從事不動產仲介或代銷業務滿二年，有該項執行業務或薪資所得扣繳資料證明，經中央主管機關審查合格者，得自本條例公布施行之日起繼續執業三年；並得應不動產經紀人特種考試。前項特種考試，於本條例公布施行後五年內至少應辦理五次。

第三十八條：外國人得依中華民國法律應不動產經紀人考試或參加營業員訓練。前項領有及格證書或訓練合格並依第十三條第二項登錄及領有證明之外國人，應經中央主管機關許可，並遵守中華民國一切法令，始得受僱於經紀業為經紀人員。

外國人經許可在中華民國充任經紀人員者，其有關業務上所為之文件、圖說，應以中華民國文字為之。

第三十八之一條：依本條例規定核發不動產經紀人證書，得收取費用；其費額，由中央主管機關定之。

第三十九條：本條例施行細則，由中央主管機關定之。

第四十條：本條例自公布日施行。

不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法

修正日期：民國 104 年 12 月 29 日

第一條：本辦法依不動產經紀業管理條例（以下簡稱本條例）第十三條第五項規定訂定之。

第二條：中華民國國民年滿二十歲，得參加經中央主管機關認可之機構、團體舉辦之不動產經紀營業員訓練。

前項規定於外國人，準用之。

第三條：下列機構、團體，得向中央主管機關申請認可辦理不動產經紀營業員專業訓練：

- 一、設有地政、不動產或法律相關系（所）、科之大專校院。
- 二、不動產仲介經紀商業、代銷經紀商業同業公會全國聯合會或其各地同業公會。
- 三、其他經登記或立案滿三年之不動產經紀相關之非營利機構或團體。

前項第二款及第三款之機構、團體應通過勞動部所定訓練品質規範評核。

第四條：前條機構、團體應檢附下列文件向中央主管機關申請認可：

- 一、申請書。
- 二、法人資格證明文件或人民團體立案證書影本。

三、組織章程及代表人身分證明文件影本。

四、專業訓練實施計畫書。

前條第一項第二款及第三款之機構、團體申請認可，除檢附前項各款之文件外，並應檢附通過勞動部所定訓練品質規範評核之證明文件影本。

第一項第四款專業訓練實施計畫書應包括下列內容，並應先於中央主管機關指定之網站登載：

一、辦理專業訓練之類別、課程計畫、時數，及不動產經紀營業員資格取得專業訓練之測驗方式。

二、辦理專業訓練人員名冊及工作分配表。

三、聘請之師資人員名冊、學經歷與服務年資證明文件及授課同意書。

四、教學、測驗場地及設備內容。

前項第三款聘請之師資應具有與講授課程相關之大專校院講師以上之資格或公私立大專校院畢業且從事與講授課程相關業務五年以上經驗之專業人員。每位師資人員每班不得講授超過二門課程。聘請之師資曾受聘於經認可之其他專業訓練機構、團體者，於該專業訓練機構、團體認可期限內聘請該師資者，得免附前項第三款之學經歷及服務年資證明文件。

申請之機構、團體為教育主管機關立案之公、私立學校者，得免附第一項第二款及第三款文件。但應檢附設有地政、不動產或法律等相關系（所）、科之證明文件。

專業訓練實施計畫書之課程內容、師資、測驗方式、教學或測驗場地等計畫內容有變動者，申請之機構、團體應將變動部分報請中央主管機關同意。

本辦法中華民國一百零一年十一月十五日修正之條文施行前已認可之機構、團體且認可期限未屆滿者，應依第三項第一款、第四款及前項規定辦理專業訓練實施計畫書內容變更後，始得辦理第七條第一項訓練。

第五條：申請案件經審查合格者，由中央主管機關發給認可文件，經審查不符規定者，應敘明理由不予認可。

前項認可期限為三年，期滿應重新申請認可。

中央主管機關審查申請案，必要時得邀請有關機關會同審查。

第六條：經認可之機構、團體於辦理訓練期間，應組成教學工作小組，辦理教學督導、輔導及測驗等相關事宜。

第七條：不動產經紀營業員資格取得之專業訓練應包括下列課程：

一、不動產基本法規：包括民法、土地法、土地稅法、契稅條例及房屋稅條例。

二、不動產經紀法規：包括不動產經紀業管理條例與其施行細則、公平交易法、消費者保護法及公寓大廈管理條例。

三、經中央主管機關訂定之各式不動產契約書範本與應記載及不得記載事項。

不動產經紀營業員換證之專業訓練應包括下列課程：

一、民法、土地法規及相關稅法。

二、不動產權利移轉、使用限制相關法規及實務。

三、不動產交易相關契約書及經紀實務。

四、不動產經紀相關法規。

五、其他與不動產有關之課程。

第八條：辦理專業訓練之機構、團體得按簡章、教材印製、教學場地租用、教授鐘點費、舉辦測驗、行政事務等實際費用覈實編列，向參訓人員收取費用，每小時收費不得超過新臺幣二百元。

每班參訓人員不得超過六十人。但每期測驗人數，不在此限。

本條例第十三條第三項所定三十小時訓練時數，不包含測驗時數。

第九條：經認可之機構、團體於開辦訓練時，應於每期開課或測驗二星期前將訓練類別、開課日期、課程表、測驗日期及場地等資料登載於中央主管機關指定之網站並報請備查，於開課前登載參訓人員名冊，課程或測驗完成後一星期內登載參訓人員訓練時數或測驗成績。

前項已報請備查之資料有變動者，申請之機構、團體應將變動部分於每期開課或測驗二日前通報中央主管機關。但因不可抗力因素而變動者，應於開課前或測驗前通報中央主管機關。

第十條：參加第七條第一項課程之人員完成訓練時數並經測驗合格，或參加第七條第二項課程之不動產經紀營業員完成訓練時數後，由辦理專業訓練機構、團體，發給完成專業訓練之證明書。

前項測驗應由辦理專業訓練機構、團體於每期課程完成後一星期內舉辦，其成績達六十分以上者為測驗合格，測驗成績不合格者得參加補測。

第七條第一項之訓練課程不得僅以測驗題庫為教材，其測驗試題不得於測驗前公開，並不得有測驗舞弊情事。

參訓人員於課程期間應按課程別核實簽到退，遲到、早退超過十分鐘者，該節時數不予計入。

第十一條：經認可之機構、團體辦理專業訓練及測驗應遵循下列事項：

- 一、以自己名義對外廣告或招生。
- 二、依中央主管機關所定簽到退簿、出席照片紀錄、測驗統計表、測驗成績公布表格式核實紀錄。
- 三、未參加專業訓練課程或測驗之人員，應核實於簽到退簿註記缺課或缺考。
- 四、辦理專業訓練課程及測驗期間應全程啟動網路遠端即時監控設備並應全程錄影。
- 五、測驗開始前九十分鐘應至中央主管機關指定網站下載測驗試題。
- 六、測驗前應於板書書寫測驗場次編號、日期、時間、人數、禁止事項及離場限制等資訊，並講解測驗應行注意事項。
- 七、測驗前應詳實查驗受測人員身分。
- 八、測驗過程應公正監試，不得有擅離職守或處理非測驗事務等未盡責情形。

九、辦理測驗應按測驗開始、結束前十分鐘及結束時響鈴。

十、辦理測驗應依受測人員名冊及經認可之測驗場地座位與試卷編配表配置各受測人員應試試卷。

十一、測驗結束後九十分鐘內應核實完成閱卷作業並公布成績。

十二、測驗閱卷後試卷應完整彌封並由工作人員簽章保管。

第十二條：辦理專業訓練之機構、團體應將每期學員名冊、出席紀錄、經費收支、師資名冊及測驗成績等資料保存建檔，保存期限至少五年。

第十三條：中央主管機關得視實際需要派員或委由直轄市、縣（市）主管機關派員瞭解或抽查辦理專業訓練之機構、團體，有關訓練計畫及測驗之執行狀況，該機構、團體應協助並提供相關資料。

第十四條：經認可之機構、團體有下列情事之一者，中央主管機關得廢止其認可並公告之：

一、違反第二條規定招收未滿二十歲之人參加訓練。

二、辦理之專業訓練課程、內容、時數、師資、教學場地與經認可之實施計畫書內容不符。

三、辦理之測驗日期、時間場次、測驗場地與已備查或已通報之測驗資訊不符。

四、參訓人員所領第十條第一項證明書所載訓練時數或測驗結果不實。

五、違反第十條第三項規定，訓練課程僅以測驗題庫為教材、測驗試題於測驗前公開或測驗有舞弊情事。

六、參訓人員未依第十條第四項簽到退，仍發給第十條第一項證明書。

七、未依第十二條規定建檔或保存。

八、規避、妨礙或拒絕接受各級主管機關之抽查。

九、經發現於最近三年內之前次認可期間有前八款情事之一。

十、經中央主管機關依第十五條或第十六條規定於最近二次認可期間違規記點累計達五點以上。但廢止後重新申請認可者，其違規記點自認可後重新起算。

經認可之機構、團體有前項第一款、第四款、第六款或第五款之測驗有舞弊情事者，其所核發之專業訓練證明書應予註銷。

經廢止認可資格之機構、團體，三年內不得重行申請認可。

第十五條：經認可之機構、團體有下列情事之一者，中央主管機關得停止其開課及測驗三個月，並記違規點數二點：

一、辦理之專業訓練課程、內容、時數、師資、教學場地與已備查或已通報之課程資訊不符，且非屬前條第一項第二款情形。

二、辦理專業訓練課程或測驗之工作人員與經認可之實施計畫書內容不符，或工作人員人數少於已備查或已通報之課程或測驗資訊人數。

三、違反第十一條第一款規定未以自己名義對外廣告或招生。

- 四、違反第十一條第四款規定未全程啟動網路遠端即時監控設備或未全程錄影。但因不可抗力因素並即時通報中央主管機關者，不在此限。
- 五、違反第十一條第五款規定未於規定時間下載測驗試題致無法完成或延後辦理測驗。
- 六、違反第十一條第七款規定測驗前未詳實查驗受測人員身分，且非屬前條第一項第五款之測驗有舞弊情形。
- 七、違反第十一條第十款規定未正確配置應試試卷別，且非屬前條第一項第五款之測驗有舞弊情形。
- 八、測驗閱卷成績有誤致未依第十條第一項規定發給專業訓練證明書。
- 九、經發現於最近三年內之前次認可期間有前八款情事之一。

第十六條：經認可之機構、團體有下列情事之一者，中央主管機關得記違規點數一點：

- 一、辦理專業訓練課程或測驗之工作人員與已備查或已通報之課程或測驗資訊不符，且非屬前條第二款情形。
- 二、未以第九條規定經備查或通報之專業訓練課程或測驗資訊對外廣告或招生。
- 三、未依第九條規定期限登載參訓人員名冊、訓練時數、測驗成績或受測人員名冊。
- 四、違反第十一條第二款規定未依中央主管機關所定格式核實紀錄。

- 五、違反第十一條第三款規定未核實註記缺課或缺考。
- 六、違反第十一條第六款規定未於板書書寫測驗相關資訊並講解測驗應行注意事項。
- 七、違反第十一條第八款規定測驗過程未盡責監試。
- 八、違反第十一條第九款規定未按時響鈴。
- 九、未於第十一條第十一款規定時間內完成閱卷並公布成績。
- 十、違反第十一條第十一款規定測驗閱卷成績有誤，未影響測驗合格或不合格之結果。
- 十一、違反第十一條第十二款規定未完整彌封並由工作人員簽章保管試卷，且非屬第十四條第一項第五款之測驗有舞弊情形。
- 十二、經發現於最近三年內之前次認可期間有前十一款情事之一。

第十七條：中央主管機關辦理專業訓練機構、團體之認可，應收取認可費新臺幣一千元；重新申請認可時，亦同。

第十八條：本辦法施行日期，由中央主管機關定之。

不動產經紀人專業訓練機構團體認可辦法

修正日期：民國 106 年 05 月 19 日

第一條：本辦法依不動產經紀業管理條例第十五條第二項規定訂定之。

第二條：下列機構、團體，得向中央主管機關申請認可辦理不動產經紀人專業訓練：

- 一、設有地政、不動產或法律等相關系（所）、科之大專校院。
- 二、不動產仲介經紀商業、代銷經紀商業同業公會全國聯合會或其各地同業公會。
- 三、其他經登記或立案滿三年之不動產經紀相關之非營利機構或團體。
前項第二款及第三款之機構、團體應通過勞動部所定訓練品質規範評核。

第三條：前條機構、團體應檢附下列文件向中央主管機關申請認可：

- 一、申請書。
- 二、法人資格證明文件或人民團體立案證書影本。
- 三、組織章程及代表人身分證明文件影本。
- 四、專業訓練實施計畫書。

前條第一項第二款及第三款之機構、團體申請認可，除檢附前項各款之文件外，並應檢附通過勞動部所定訓練品質規範評核之證明文件影本。

第一項第四款專業訓練實施計畫書應包括下列內容，並應先於中央主管機關指定之網站登載：

- 一、辦理專業訓練之課程計畫及時數。
- 二、辦理專業訓練人員名冊及工作分配表。
- 三、聘請之師資人員名冊、學經歷與服務年資證明文件及授課同意書。聘請之師資，曾受聘於經認可之其他專業訓練機構、團體，於該專業訓練機構、團體認可期限內聘請該師資者，得免附學經歷與服務年資證明文件。
- 四、教學場地所有權或使用權證明文件影本及設備內容。
前項第三款聘請之師資應具有與講授課程相關之大專校院講師以上之資格或公私立大專校院畢業且從事與講授課程相關業務五年以上經驗之專業人員。每位師資人員每班不得講授超過二門課程。
申請之機構、團體為教育主管機關立案之公、私立學校者，得免附第一項第二款及第三款文件。但應檢附設有地政、不動產或法律等相關系（所）、科之證明文件。
專業訓練實施計畫書之課程內容、師資或教學場地等計畫內容有變動者，
申請之機構、團體應將變動部分報請中央主管機關同意。

第四條：申請案件經審查合格者，由中央主管機關發給認可文件；經審查不符規定者，應敘明理由通知限期補正，依其情形不能補正、屆期未補正或補正仍不合規定者，不予認可。
前項認可期限為三年，期滿應重新申請認可。
中央主管機關審查申請案，必要時得邀請有關機關會同審查。

第五條：經認可之機構、團體於辦理訓練期間，應組成教學工作小組，辦理教學督導及輔導等相關事宜。

第六條：辦理專業訓練之機構、團體得按簡章、教材印製、教學場地租用、教授鐘點費、行政事務等實際費用覈實編列，向參訓人員收取費用，每小時不得超過新臺幣二百元。每班參訓人員不得超過六十人。

第七條：不動產經紀人專業訓練應包括下列課程：

- 一、民法、土地法規及相關稅法。
- 二、不動產權利移轉、使用限制相關法規及實務。
- 三、不動產交易相關契約書及經紀實務。
- 四、不動產經紀相關法規。
- 五、其他與不動產有關之課程。

第八條：經認可之機構、團體於開辦訓練時，應於每期開課二星期前將開課日期、課程、內容、時數、師資、教學場地及工作人員等資訊登載於中央主管機關指定之網站。

前項已登載之開課日期有變動者，應重新依前項規定辦理；其他已登載之資訊有變動者，申請之機構、團體應將變動部分於每期開課二日前重新登載於中央主管機關指定之網站。但因不可抗力因素而變動者，應於開課前通報中央主管機關。

經認可之機構、團體應於開課一日前至中央主管機關指定之網站登載參訓人員名冊，並於課程完成後一星期內登載參訓人員訓練時數。

第九條：參加專業訓練之不動產經紀人受訓完成後，由辦理專業訓練機構、團體，發給完成專業訓練時數之證明書。參訓人員於課程期間應按課程別核實簽到退，遲到、早退超過十分鐘者，該節時數不予計入。

第十條：經認可之機構、團體辦理專業訓練應遵循下列事項：

- 一、以自己名義對外廣告或招生。
- 二、依中央主管機關所定簽到退簿、出席照片紀錄格式並核實記載。
- 三、未參加專業訓練課程之人員，應核實於簽到退簿註記缺課。
- 四、辦理專業訓練課程期間應全程啟動網路遠端即時監控設備並應全程錄影。

第十一條：辦理專業訓練之機構、團體應將每期學員名冊、出席紀錄、經費收支、師資名冊等資料保存建檔，保存期限至少五年。

第十二條：中央主管機關得視實際需要派員或委由直轄市、縣（市）主管機關派員瞭解或抽查辦理專業訓練之機構、團體，有關訓練計畫之執行狀況，該機構、團體應提供相關資料。

第十三條：經認可之機構、團體有下列情事之一者，中央主管機關得記違規點數一點：

一、辦理專業訓練課程之工作人員與已登載或已通報之課程資訊不符，且非屬第十四條第二款情形。

二、未以第八條第一項或第二項規定登載或通報之專業訓練課程資訊對外廣告或招生。

三、未依第八條第三項規定期限登載參訓人員名冊或時數。

四、違反第十條第二款規定未依中央主管機關所定格式或未核實記載。

五、違反第十條第三款規定未核實註記缺課。

六、最近三年內之前次認可期間有前五款情事之一。

第十四條：經認可之機構、團體有下列情事之一者，中央主管機關得停止其開課三個月，並記違規點數二點：

一、辦理之專業訓練課程、內容、時數、師資、教學場地與已登載或已通報之課程資訊不符，且非屬第十五條第一項第一款情形。

二、辦理專業訓練課程之工作人員與經認可之實施計畫書內容不符，或工作人員人數少於已登載或已通報之課程資訊人數。

三、違反第十條第一款規定未以自己名義對外廣告或招生。

四、違反第十條第四款規定未全程啟動網路遠端即時監控設備或未全程錄影。但因不可抗力因素並即時通報中央主管機關者，不在此限。

五、最近三年內之前次認可期間有前四款情事之一。

第十五條：經認可之機構、團體有下列情事之一者，中央主管機關得廢止其認可並公告之：

一、辦理之專業訓練課程、內容、時數、師資、教學場地與經認可之實施計畫書內容不符。

二、參訓人員所領第九條第一項證明書所載訓練時數不實。

三、參訓人員未依第九條第二項簽到退，仍發給同條第一項證明書。

四、未依第十一條規定建檔或保存。

五、規避、妨礙或拒絕接受各級主管機關之抽查。

六、最近三年內之前次認可期間有前五款情事之一。

七、依第三條第一項第二款規定申請認可之證明文件，經撤銷或廢止。

八、經中央主管機關依第十三條或第十四條規定於最近二次認可期間違規記點累計達五點以上。但廢止後重新申請認可者，其違規記點自認可後重新起算。

經認可之機構、團體有前項第二款或第三款情事者，其所核發之專業訓練時數證明書應予註銷。

經廢止認可資格之機構、團體，三年內不得重行申請認可。

第十六條：中央主管機關辦理專業訓練機構、團體之認可，應

收取認可費新臺幣一千元；重新申請認可時，亦同。

第十七條：本辦法自發布日施行。

不動產經紀營業員專業訓練機構團體辦理營業員資格取得測驗注意事項

- 一、為利內政部(以下簡稱本部)認可辦理不動產經紀營業員專業訓練機構團體(以下簡稱訓練單位)執行不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法(以下簡稱認可辦法)之不動產經紀營業員資格取得測驗事宜，特訂定本注意事項。
- 二、前經本部認可有效之訓練單位應依認可辦法第四條第七項規定，辦理實施計畫書內容變更並報經中央主管機關同意後，始得開辦不動產經紀營業員資格取得專業訓練課程(以下簡稱專業訓練課程)及測驗事宜。
- 三、訓練單位開辦專業訓練課程期間跨越認可辦法修正施行日期前、後者，應依認可辦法第十條規定舉辦測驗；參加專業訓練課程人員於認可辦法修正施行日後完成訓練時數者，應以載有測驗合格日期之專業訓練證明書向中央主管機關指定之機構、團體申請不動產經紀營業員證明登錄。
- 四、訓練單位舉辦測驗應附隨於已開辦之專業訓練課程，不得僅辦理測驗而不開辦專業訓練課程，亦不得僅開辦專業訓練課程而不辦理測驗。
- 五、訓練單位於每期課程完成後一週內至少應舉辦一場測驗。未參加測驗或測驗成績不合格而有意願再參加測驗者，應由訓練單位再舉辦測驗補測；若原訓練單位因故無法辦理測驗時，應先報經中央主管機關同意後，提供協助參訓人員自完成訓練之日起至少一年期間轉介至其他訓練單位參加測驗。
- 六、訓練單位應於每期測驗二週前將訓練類別、課程表、測驗日期及場地等資料登載於中央主管機關指定之網站並報請備查，並於每期測驗前三日登載受測人員名冊，每期測驗完成後一週內登載測驗成績。
受測人員以完成並登載訓練時數之未受測或測驗成績不合格

者為限。

- 七、訓練時數應依據課程簽到(退)簿及出席照片紀錄計算後登載於中央主管機關指定網站，訓練時數不足者，應補足專業訓練時數後，始得參加測驗。
- 八、訓練單位應於行政機關辦公日舉辦資格取得測驗，時間分為上午、下午場次(如附表)，測驗時間為一百二十分鐘，測驗前三十分鐘應入場驗證，並準時測驗；測驗開始十五分鐘內，得准入場測驗，逾時不得測驗；測驗開始後四十分鐘內，不准離場。
- 九、測驗試題為一百題選擇題，按認可辦法第七條第一項所定專業訓練課程每課程各十題，每題為四選項擇一作答，每題得分為一分，總分一百分，答錯不倒扣分數，總成績達六十分以上者為測驗合格。
- 十、各期測驗試題由中央主管機關指定之測驗題庫隨機挑選，訓練單位不得僅以測驗題庫為專業訓練教材，且不得於測驗前公開，必要時得由中央主管機關指定部分應考試題。
- 十一、訓練單位舉辦測驗應設試題管理員一名、監試員二名、閱卷員二名以上、簽到退及時間管理員一名、錄影照相及遠端監控設備管理員一名以上，其中試題管理員、監試員不得重複兼任。但受測人數為二十名以下者，監試員得酌減為一名。
- 十二、訓練單位之測驗工作人員，應依下列事項分工辦理：
 - (一) 試題管理員應於測驗開始前九十分鐘至中央主管機關指定網站下載測驗試題，依受測人員名冊複印指定數量試卷，於測驗前五分鐘交由監試員準備測驗，並於測驗結束後至中央主管機關指定網站下載測驗試題解答，交由閱卷員閱卷。
 - (二) 監試員應於測驗開始前三十分鐘進場，於板書書寫測驗時間、測驗人數及相關注意事項，並逐一查驗受測人員身分，於測驗前十分鐘講解測驗應行注意事項，並於測驗結束後收齊試卷交由閱卷員準備閱卷。

(三) 閱卷員應於測驗結束後九十分鐘內完成閱卷作業並公布成績，閱卷後試卷交由試題管理員彌封保管。

(四) 簽到退及時間管理員應依第八點所定時間按時響鈴。

十三、受測人員應憑國民身分證或附有照片足資證明身分之護照或全民健康保險卡或駕駛執照(以下簡稱身分證件)簽到入場，並於就座後將身分證件置於桌面左前角，以備監試員核對及拍照錄影存證；未攜帶身分證件者不得參加測驗。

十四、受測人員於測驗時應遵守下列事項：

(一) 測驗中禁止將書籍文件、電子計算器隨身攜帶，或置於抽屜、桌椅或座位旁；並禁止互相交談、傳遞物件信號、窺視他人作答；測驗結束前禁止夾帶或損毀試卷離場；違反者，測驗成績應以零分計算並離開試場。

(二) 測驗中禁止將行動電話或其他通訊器具隨身攜帶，或置於抽屜、桌椅或座位旁；測驗結束前禁止抄寫答案離場；違反者，測驗成績扣除二十分。

(三) 測驗中禁止詢問題旨、出聲朗誦或故意發出聲響，經監試員制止而再犯者，測驗成績扣除二十分。

十五、測驗場地應設課桌椅、時鐘、桌鈴、板書、置物區、麥克風、錄影及網路遠端監控設備；板書長、寬不得小於六十公分、一百二十公分並設於場地前方；置物區應集中放置受測人員攜帶資料；錄影及網路遠端監控設備應分別架設於測驗場地前後方、閱卷及公布成績區；第八點規定之應辦理事項，除下載測驗試題及解答與複印準備外，應全程錄影及監控，其中核對身分應包含受測人員正面清晰影像，閱卷應含每份試卷批閱得分。

十六、訓練單位應公正辦理測驗並派員監試，不得徇私舞弊或登載不實測驗成績，經查獲舞弊情事，受測人員測驗成績應以零分

計算；必要時得由中央主管機關或測驗所在地直轄市、縣(市)政府派員監試。

- 十七、訓練單位應處理測驗成績複閱及試題疑義，並紀錄處理結果，測驗後試卷(含成績紀錄)正本應依認可辦法第十一條規定保存。
- 十八、訓練單位核發「不動產經紀營業員專業訓練證明書」應載明測驗合格日期。
- 十九、轉介參訓人員至其他訓練單位參加測驗者，測驗單位應出具成績證明予原訓練單位，由原訓練單位登載測驗成績並於專業訓練證明書載明測驗合格日期及測驗單位後核發。
- 二十、訓練單位未依本注意事項規定辦理者，除依認可辦法第十三條規定廢止其認可外，應完成改善事項後，始得再申請辦理專業訓練課程及測驗。

附表：

不動產經紀營業員資格取得測驗時間配置表

場次	時間	場次	時間	應辦理事項(執行人員)
上午場	7:30~9:00	下午場	12:30~14:00	下載測驗試題並複印準備 (試題管理員)
	8:30~9:00		13:30~14:00	1、引導進場預備並核對身分。 2、講解測驗應行注意事項。 (簽到退及時間管理員、監試員)
	9:00~11:00		14:00~16:00	筆試測驗(監試員)
	11:00~12:30		16:00~17:30	下載試題解答(試題管理員)、 閱卷並公布成績(閱卷員)

SWOT 分析表

策略方案		內部分析			
		Strength 內部優勢	Weakness 內部劣勢		
外部分析		S1	師資皆為業界專業人員，陣容堅強。	W1	需經驗豐富講師才能擔任講授，新師培訓耗時。
		S2	具公信力，較易被信任與認同，有利招生。	W2	各部會委員皆為兼任，時間投入有限。
		S3	非營利性質，訓練費用合理。	W3	教室空間小，招生受限。
		S4	小班精緻教學，確實瞭解學習狀況。		
		S5	各部委員皆認同訓練必要性，具推動熱忱。		
Opportunity 外部機會	01 經由企業推薦優秀從業人士，具相關實務與講授意願者加入培訓師資料庫。	SO1	複製成功經驗，提昇教學效能。	WO1	藉輔導學員職能運用增加會員人數。
	02 購屋需求增加，需要更好買賣諮詢與服務。	SO2	強化學員本職學能，增進房仲績效。	WO2	定期的講師培訓含法令、實務、教學任務等。
	03 海外不動產投資市場開放與興盛。	SO3	擴增與友會的合作廣度、深度，並打響公會的知名度。	WO3	透過宣導如：會員大會、E-mail、與業主(會員公司)產生互動，使其更了解教育訓。
		SO4	充分利用合作事業的資源進入海外市場。	WO4	與大學建立產學合作，增加教室使用空間。
		SO5	儲備學員成為房仲業專業講師。	WO5	增進 TTQS 的瞭解與運用。
		SO6	通過 TTQS 評核，建立業界辦訓品牌。		
Threat 外部威脅	T1 各訓練單位密集課，削價競爭，分散學生。	ST1	開辦不動產法規課程，提昇專業職能。	WT1	強化各項網路平台資訊發佈能力。
	T2 公會經費不足，無法與大專院校軟硬體比較。	ST2	提昇教學品質快速及時且完善的訊後追蹤溝通服務。	WT2	輔助講師進修吸收新資源、教材編纂能力創造、負責專業的教學態度提升。
		ST3	增設課程朝多元化經營。		

講師資料庫

編號	姓名	學歷	經歷 (包括服務單位、職稱)	服務年資
01	楊叔銘	嘉南藥專工業安全衛生管理科畢業	【現職】1.楊叔地政士事務所-擔任負責人 【證照】不動產經紀人證書 地政士證書 地政士開業執照	32年5個月
02	楊明宗	崑山科技大學房地產開發與管理系碩士班畢業	【現職】1.楊明宗地政士事務所-擔任負責人 2.宏國不動產顧問有限公司-擔任總經理 【證照】不動產經紀人證書 地政士證書 地政士開業執照	27年4個月
03	謝宗諺	崑山科技大學房地產開發與管理系碩士班畢業	【現職】真善美不動產仲介社-擔任負責人 【證照】不動產經紀人證書 地政士證書	26年8個月
04	林書琮	國立中正大學法律學研究所畢業	【現職】1.八田不動產經紀有限公司-擔任負責人 【證照】不動產經紀人證書 地政士證書 地政士開業執照	23年2個月
05	王吉松	南台科技大學商管學院商業管理碩士班畢業	【現職】大台南開發股份有限公司-擔任總經理 【證照】不動產經紀人證書	20年9個月
06	余建明	暨南國際大學國際企業系博士班畢業	【現職】暨南國際大學國際企業系 【證照】不動產經紀人證書	10年3個月
07	王秋雄	南台科技大學企業管理系碩士班畢業	【現職】永慶不動產台南中華店-擔任店東 【證照】不動產經紀人證書	16年1個月
08	查名邦	東吳大學法律系畢業	【現職】查名邦國際法律事務所-所長律師 【證照】律師證書	22年3個月
09	楊耀龍	淡江大學銀行保險系畢業	【現職】興根不動產-董事長 【證照】不動產經紀人證書	27年9個月

10	汪式真	崑山科技大學房地產開發研究所畢業	【現職】 世昌地政士事務所-負責人 【證照】 不動產經紀人證書 地政士證書 地政士開業執照	11年4個月
11	鄭啟峯	長榮大學EMBA畢業	【現職】 好消息不動產-店長 【證照】 不動產經紀人證書	12年4個月

講師評核計分標準

(60 分以上為審查合格)

項 目	能力記分表					說 明
	0 分	2.5 分	5 分	7.5 分	10 分	
專業知識： 具課程知識、相關證照、相關學經歷。	無證照	1 張證照	2 張證照	3 張證照	4 張以上	以本業相關證照為主
表達能力： 口齒清晰、架構分明、善用表情、音量聲調等。	不清晰	尚可	適當	響亮	很響亮	以持麥克風為主
教學態度： 熱誠主動、積極敬業、樂於互動。	不積極	尚可	積極	很積極	非常積極	教學配合度
教學技巧： 善用教具，遊戲帶動、個案研討、引導啟發等。	不擅長	尚可	擅長	很擅長	非常擅長	單槍運用、投影製作等
臨場應對：配合學員階層調整課程內容、掌握上課氣氛、適時傾聽並回饋。	反應差	尚可	掌控好	很擅長	非常擅長	與學員的互動狀況
時間控制：是否按時上下課，並講授全部課程。	掌控差	尚可	掌控適中	掌控好	掌控很好	是否遲到、早退
教材設計： 內容完整、簡明扼要；編排清晰、一目了然。	無教材	尚可	有教材	編排好	編排很好	編纂講義的能力
親和程度：和學員打成一片、塑造良好學習氣氛、和藹可親。	不親和	尚可	親和	很親和	非常親和	親和力與氣氛營造
服裝儀容：儀容端正、形象專業、整齊清潔、合乎時宜。	形象差	尚可	形象好	形象很好	形象非常好	儀容與口條流暢度
創意特色： 具有獨到的創意、善用個人的風格特色。	無創意	尚可	有創意	很有創意	善用創意	具個人特色的教學

職務能力標準表

- 一、本標準表，經「教育訓練委員會會議」通過，作為辦訓相關人員應具備的職務能力要求之標準。
- 二、本標準分為，「新進人員職務能力之標準」及「在職人員職務能力之標準」。
- 三、甄選辦訓人員時，其徵才面談的條件，應以「新進人員職務能力之標準」為參考，再衡量徵才的需求現況，填寫「面談評核表」。
- 四、針對在職各級訓練承辦相關人員，訂定之「辦訓人員工作說明書」及「辦訓主管工作說明書」，其內敘述「職務能力標準」，皆應以「在職人員職務能力之標準」為依據。
- 五、「職務能力標準」程度等級共分5級：
L1：新手，僅具粗淺概念
L2：已入門，需要他人支援
L3：能獨立，但需要他人支援
L4：能獨立，並能支援他人
L5：專家，能支援和教導他人
- 六、詳細應參照各「職務能力」的定義及程度等級的描述。

【新進人員職務能力之標準】

學歷：高中職 專科 大學 研究所

經歷：1年以上

面談評核條件：

- (一)具相關知識，使能適應工作需要。(25%)
- (二)具辦訓人員應具備的職務能力標準。(30%)
- (三)具積極負責態度及敬業樂群之精神。(20%)
- (四)儀態與表達能力。(20%)
- (五)其它。(5%)

【在職人員職務能力之標準】

一、知識

重點能力項目	定義	等級	辦訓主管	辦訓人員
1.瞭解本會組織章程	瞭解本會組織政策與章程制度和各類訓練補助申請相關作業流程等。	<p>L1：初淺瞭解本會章程制度和各類訓練補助申請相關作業流程等。</p> <p>L2：依本會章程制度和各類訓練補助申請相關作業流程等辦理，但仍需他人協助作業管理。</p> <p>L3：能獨立運作本會章程制度和各類訓練補助申請相關作業流程等，但遇特殊訓練課程，尚需他人指導。</p> <p>L4：能依本會章程制度和各類訓練補助申請相關作業流程等執行作業，與異常排除，並能支援他人完成訓練。</p> <p>L5：瞭解本會章程制度和各類訓練補助申請相關作業流程等，並能成為專家，能支援和教導他人。</p>	5	4
2.瞭解本會訓練品質管理手冊	瞭解本會訓練品質管理手冊內相關作業流程及各項表單使用方法。	<p>L1：初淺瞭解本會訓練品質管理手冊內相關作業流程及各項表單使用方法。</p> <p>L2：依訓練品質管理手冊內相關作業流程及各項表單使用方法辦理訓練，但仍需他人協助作業管理。</p> <p>L3：能獨立運作本會訓練品質管理手冊內相關作業流程及各項表單使用方法，但遇特殊訓練課程，尚需他人指導。</p> <p>L4：能依本會訓練品質管理手冊內相關作業流程及各項表單使用方法執行作業，與異常排除，並能支援他人完成訓練。</p> <p>L5：瞭解本會訓練品質管理手冊內相關作業流程及各項表單使用方法，並能成為專家，能支援和教導他人。</p>	5	4

<p>3.瞭解 TTQS評核 計分要項</p>	<p>瞭解職訓局 TTQS訓練 品質評核表 計分要項， 各要項重點 及如何提供 相對應本會 的佐證資 料。</p>	<p>L1：初淺瞭解職訓局TTQS訓練品質計分要項各要項重點及如何提供相對應本會的佐證資料。 L2：能依職訓局TTQS訓練品質計分要項各要項重點及如何提供相對應本會的佐證資料，但仍需他人協助作業管理。 L3：能獨立運作職訓局TTQS訓練品質計分要項各要項重點及如何提供相對應本會的佐證資料，但遇特殊訓練課程，尚需他人指導。 L4：能依職訓局TTQS訓練品質計分要項各要項重點及如何提供相對應本會的佐證資料執行作業，與異常排除，並能支援他人完成訓練。 L5：瞭解職訓局TTQS訓練品質計分要項各要項重點及如何提供相對應本會的佐證資料，並能成為專家，能支援和教導他人。</p>	<p>4</p>	<p>3</p>
---------------------------------	---	--	----------	----------

二、技能

重點能力項目	定義	等級	辦訓主管	辦訓人員
1.課程設計研發的能力	能分析出各需求課程，針對需求研究、評估、設計課程或引進新的訓練課程	L1：了解市場需求或客戶的職能需求，具課程設計粗略概念。 L2：能針對市場需求或客戶的職能需求，蒐集課程設計相關資料。 L3：可獨立設計課程內容，但設計流程較不順暢，偶而需要他人協助。 L4：有豐富的課程設計經驗，且辦訓經驗較多，有解決問題的能力，可協助其他辦訓人員。 L5：可針對課程做完整的系統設計，並適時提出意見，從旁教導辦訓其他人員。	4	3
2.課程需求調查的能力	能針對市場需求或客戶的職能需求，進行問卷調查，訪查訓練需求	L1：具備問卷設計及分析調查的能力。 L2：能針對分析結果推導出人員能力的落差。 L3：能依人員能力落差，發展彌補落差對策。 L4：能針對擬出對策，發展訓練目標。 L5：訓練目標能對應市場需求或客戶的經營目標或策略。	4	3
3.課程提案規劃的能力	能依據機構策略方向及客戶需求，整評估提出課程項目，並規劃、設計、執行課程訓練，以達提昇學員所需職能之目的	L1：僅依據基本模式，以主管提出之需求作規劃。 L2：針對客戶或主管提出之需求，初步彙整後提出規劃，但需主管協助修正。 L3：針對客戶或主管提出需求及職能落差分析之評估後，彙整結果，但仍需主管意見做修正。 L4：針對客戶或主管提出需求及職能落差分析之綜合評估後，能獨立作業，無需主管意見。 L5：針對客戶或主管提出需求及職能落差分析之綜合評估後，包含課程、講師遴選能獨立判斷。	4	3

4.課後評估 分析的能力	針對課程的目標，運用評估指標與方法確認，用所收集資料的整理與分析，產出統籌資料做為建議持續改善的方案	<p>L1：了解評估方式及分析基本技巧。</p> <p>L2：設計適切的問卷題目，以了解初步的學習成果。</p> <p>L3：能獨立評估分析課程目標、過程及成果要項，偶需他人支援協助或指導。</p> <p>L4：能具體分析課程的目標，與預期效益的比較，並做出改善建議。</p> <p>L5：能將評估分析結果，對應組織目標，改善教育訓練規劃，並能指導他人。</p>	5	4
5.溝通協調 能力	妥善處理與上級、平級以及下級之間的關係，促成相互理解，獲得支持與配合的能力。	<p>L1：平時不注重溝通，遇到衝突與矛盾以強權或回避來解決；習慣自我為中心的思維模式。</p> <p>L2：平時較少溝通，遇到衝突與矛盾以強權或回避來解決；偶爾會去請教他人。</p> <p>L3：瞭解溝通的作用，與工作中的各單位都有比較好的關係；遇到問題與衝突時願意體諒與理解別人，能及時回覆一部分資訊；略懂得聆聽的藝術，願意以制度方式明確溝通職責。</p> <p>L4：與工作中的各單位保持密切聯繫與良好關係；能夠體諒和理解他人，願意就具體情況做出調整與妥協；願意就對方疑問做出及時的回應，確保資訊的準確表達。</p> <p>L5：企業內部的橋樑，有著卓越的協調能力，能與上下級作好溝通，並妥善處理好之間的關係，促進其相互理解，獲得他們的支持與配合。</p>	5	4
6.問題分析 與解決能力	對於工作中出現的問題，能夠抓住其本質，提出創造性的解決方案，並付諸實施。	<p>L1：遇到問題並不清楚，故不會提出問題。</p> <p>L2：遇到問題分不清本質，很少依靠團隊的力量解決問題，喜歡孤軍作戰，應急處理能力差。</p> <p>L3：遇到問題時，能夠在團隊的幫助下認清事物的本質，並在自己的努力下獲得解決方案；有一定的危機管理能力，能較快的解決突發危機。</p> <p>L4：分析問題客觀到位，能夠迅速理清思路；在問題發生時，能夠盡可能得徵求大家的意見和解決方案；對工作中的突發事件，有應急處理能力。偶需他人支援協助或指導。</p> <p>L5：危機管理能力非常強，對於任何可能出現的危機都了然於胸；處理問題當機立斷，事先都徵求過團隊的意見；任何問題都難不倒他。</p>	5	4

7.課程開課 執行的能力	針對課程訓練流程 規劃、講師遴選，落 實課程執行，達到預 期規劃目標	L1：了解訓練課程办理流程，及基本課程辦理應對模式。 L2：依訓練課程規劃辦理，但仍需他人協助作業管理。 L3：能獨立運作課程辦理，但遇特殊訓練課程，尚需他人指導。 L4：能依訓練課程規劃完成課程執行，與異常排除，並能支援他人完成訓練。 L5：課程規劃內容與需求連結，完整執行訓練流程，能掌握職訓中之突發狀況，並予以解決 課程結束後之追蹤、檢討。	5	4
8.文書作業 的能力	針對數據整理、製作 報表的Office運用	L1：完全無此技能與知識。 L2：學習中或不熟悉需加強該項能力。 L3：熟悉技能與知識，可獨立、偶需主管或資深人員從旁指導。 L4：熟悉技能與知識，能獨立並支援同仁。 L5：充分發揮技能與知識，並能教導同仁。	5	5
9.教學設備 操作能力	對於教學設備能夠 操作其功能，並且排 除錯誤	L1：完全無此技能與知識。 L2：學習中或不熟悉需加強該項能力。 L3：熟悉技能與知識，可獨立、偶需主管或資深人員從旁指導。 L4：熟悉技能與知識，能獨立並支援同仁。 L5：充分發揮技能與知識，並能教導同仁。	5	5

三、態度

重點能力項目	定義	等級	辨訓主管	辨訓人員
1.創新	不受陳規和以往經驗的束縛，不斷改進工作學習方法，以適應新觀念、新形勢發展的要求。	<p>L1：因循守舊，對任何新事物都抱著敵視的態度；對於上級交辦的工作，被動死板的執行；遇到各種問題，習慣用自己經驗來解決。</p> <p>L2：對任何新事物都抱著保守的態度；對於上級交辦的工作，較被動的執行；遇到各種問題，較習慣用自己經驗來解決，偶爾才會去請教他人，參考別人的意見。</p> <p>L3：對新事物抱有無所謂的態度；解決問題時願意配合新的方法；對於上級交辦的工作，會靈活變通的完成。</p> <p>L4：對新事物具有良好的接受性；主動地落實上級交辦的工作；敢於創新但不冒失。</p> <p>L5：熱衷於創造性的解決問題；對新事物有強烈的偏好，對舊事物能主動積極宣導新思維，比較大膽激進。</p>	5	4
2.責任心	認識到自己的工作在組織中的重要性，把實現組織的目標當成是自己的目標	<p>L1：對自己的工作不滿意，工作不夠投入；對自己的工作認識不夠，不知道其重要性，更無法從工作中獲得滿足。</p> <p>L2：對自己的工作滿意，但不夠投入；對自己的工作認識較不夠，較無法從工作中獲得滿足。</p> <p>L3：對自己的工作有比較充分的認識，工作比較投入，比較熱情；能從工作中獲得被需要的滿足，工作任勞任怨，能為實現團隊的目標而犧牲自我的利益。</p> <p>L4：能夠與團隊共患難，在組織需要時願意做出“自我犧牲”；熱愛自己的工作，能夠全心投入；懂得自己的工作對整個組織運作的重要性，工作盡心盡力，不拘泥於工作本身，以全局著想。</p> <p>L5：把公司當作是自己的公司經營，充分知道自己的工作在公司的重要性，對工作幾乎狂熱，全心全意投入；在工作中獲得極大的滿足與成就，願意為公司貢獻自己。</p>	5	4

3.主動積極	不需他人指示或要求能自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決且為達目標願意承擔額外責任。	<p>L1：對於工作上的事務不主動積極，且面對上級交辦的工作，被動死板的執行；遇到各種問題，習慣推卸責任。</p> <p>L2：對於工作上的事務比較積極，且面對上級交辦的工作，執行能力不足。</p> <p>L3：對自己的工作有能力完成，工作比較投入；面對問題能立即處理，並且願意負擔責任。</p> <p>L4：能夠自動自發，不需他人督促，就會自我激勵，願意承擔額外責任。</p> <p>L5：主動領受工作任務，積極和上級、同事商討工作任務中的問題，尋求解決辦法與對策，使團隊能互相鼓勵，展現出團的力量。</p>	5	4
4.正直誠實	展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則。	<p>L1：容易說謊，企圖掩蓋事實或誇大部分事實。</p> <p>L2：做錯事情也坦白承認，會勇於承擔後果。</p> <p>L3：凡事比較忠於事實，不偏左右，不做不公平的行為，勇於承認錯誤，值得信賴。</p> <p>L4：維持組織誠信為行為原則，不違反道德，正直誠實完成組織事務，勇於承認錯誤，值得信賴。</p> <p>L5：展現高道德標準，不畏強勢，堅持正道。能夠與團隊共患難，懂得自己的工作對整個組織運作的重要性，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。</p>	5	4
5.親和關係	對他人表現友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人維持良好關係。	<p>L1：與他人之間信息溝通陌生，無法建立信任感。</p> <p>L2：對他人表現理解，比較禮貌，但與他人之間仍有距離。</p> <p>L3：展現大方，以顯示淡雅清新的氣質，給人以舒適感。學會微笑，努力使笑容真實自然。</p> <p>L4：與他人之間信息溝通良好，並且有禮貌，展現同理心，保持微笑，能與不同背景的人維持良好關係。</p> <p>L5：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係，拉近人與人之間的距離，從而產生最大化的管理效能。</p>	5	4

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會 訓練需求調查表

您好:

為提供您更好的教育訓練課程，提升訓練成效，煩請撥冗填寫以下問卷調查，俾便作為____年度課程規劃之參考。您的參與回覆，是本會教育訓練持續發展的最大支持。

一、個人基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：20~30歲 30~40歲 40~50歲 50~60歲 60歲以上
3. 教育程度：高中(職)以下 高中(職) 專科 大學 碩士 博士
4. 不動產相關行業服務年資：
1年以下 1~5年 5~10年 10~20年 20年以上

二、在職訓練需求

1. 若本會辦理不動產相關訓練課程，您是否有參加的意願？
是 否
2. 若願意參加不動產相關訓練課程，其動機為何？
工作基礎技能 補充原專長之技能 學習新技能 其他_____
3. 希望在職訓練課程安排的時段？
週一~五白天(09:00~17:00) 週一~五晚間(18:00~21:00)
週六、日白天(09:00~17:00) 週六、日晚間(18:00~21:00)
4. 您認為在工作上應開設何項課程可提升工作成效？(可複選)
不動產經紀人訓練班 不動產經紀營業員訓練班 法院拍賣實務
不動產相關法律實務 不動產相關稅務實務 銷售技巧實務
不動產糾紛處理實務 不動產投資實務 陽宅風水應用
土地開發實務班 其他_____

~~感謝您利用寶貴的時間來填答~~

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

電話:06-2934598 傳真:06-2932404

信箱:tainan.treaa@msa.hinet.net

地址:臺南市安平區永華路二段248號10樓之3

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

109 年度訓練課程計畫表

項次	訓練名稱	訓練對象	訓練時數	訓練班次	預計月份
1	不動產經紀營業員資格取得班	年滿20歲有意從事不動產仲介相關業者	30	6	3.5.6. 7.8.10
2	不動產經紀營業員換證班	已有不動產營業員證照之學員複訓課程	20	5	4.5.8.10.11
3	不動產經紀人員訓練課程	已有不動產經紀人證照之學員複訓課程	3	4	3.6.9.12

製表人：

講師評核表

評核日期：

講師姓名						性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
項 目	能力記分表					說 明	
	0 分	2.5 分	5 分	7.5 分	10 分		
專業知識： 具課程知識、相關證照、相關學經歷。							
表達能力： 口齒清晰、架構分明、善用表情、音量聲調等。							
教學態度： 熱誠主動、積極敬業、樂於互動。							
教學技巧： 善用教具，遊戲帶動、個案研討、引導啟發等。							
臨場應對：配合學員階層調整課程內容、掌握上課氣氛、適時傾聽並回饋。							
時間控制：是否按時上下課，並講授全部課程。							
教材設計： 內容完整、簡明扼要；編排清晰、一目了然。							
親和程度：和學員打成一片、塑造良好學習氣氛、和藹可親。							
服裝儀容：儀容端正、形象專業、整齊清潔、合乎時宜。							
創意特色： 具有獨到的創意、善用個人的風格特色。							
核 決	註：總分 100 分，60 分以上為審查合格。						

理事長：

教育訓練主委：

辦訓人員：

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會 聘任師資簡歷表			
姓 名			聯絡電話
			行動電話
通訊地址	□□□□□		
戶籍地址	□□□□□		
電子信箱			
現任單位			職 稱
學 歷	畢 業 學 校		科 系
			畢/肄 <input type="checkbox"/> 畢業 <input type="checkbox"/> 肄業
			<input type="checkbox"/> 畢業 <input type="checkbox"/> 肄業
經 歷		職 稱	起迄年月
1			年 月 ~ 年 月
2			年 月 ~ 年 月
3			年 月 ~ 年 月
著 作			
檢附資料	1. 大學教師請附講師、助理教授、副教授、教授證書影本。 2. 律師、地政士、不動產經紀人請附專門職業證書影本。 3. 畢業證書		

◆請勾選可授課之科目

營業員證照班	營業員換照班
<input type="checkbox"/> 民法 <input type="checkbox"/> 土地法 <input type="checkbox"/> 土地稅法 <input type="checkbox"/> 契稅條例及房屋稅條例 <input type="checkbox"/> 公平交易法 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 消費者保護法 <input type="checkbox"/> 公寓大廈管理條例 <input type="checkbox"/> 不動產經紀業管理條例與其施行細則 <input type="checkbox"/> 各式不動產契約書範本與應記載及不得 記載事項	<input type="checkbox"/> 民法、土地法規及相關稅法 <input type="checkbox"/> 不動產權利移轉、使用限制相關法規及 實務 <input type="checkbox"/> 不動產交易相關契約書及經紀實務 <input type="checkbox"/> 不動產經紀相關法規 <input type="checkbox"/> 其他與不動產有關之課程()

授課同意書

本人同意應邀至 貴會舉辦之「不動產經紀營業員專業訓練班」擔任講師。

此 致

台南市不動產仲介經紀商業同業公會

同意人： (簽名或蓋章可擇一)

身分證統一編號：

住 址：

聯 絡 電 話：

中 華 民 國 100 年 月 日

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

訓練課程前中後流程檢核表

課程名稱：不動產經紀營業員 資格取得班

開課期間：109年00月00日至109年00月00日

階段	工作項次	內容	完成日	執行人員
課程前置準備	課程日期及講師時間確認	由師資群中圈選確認		
	場地確認	公會自備教室		
	申請課程	向內政部 etrain 申請		
	課程講義確認	確認講義是否更新		
	招生	簡章發送		
	接受報名，人數統計	確定班級人數		
	課程講義製作	請廠商列印講義		
	行政資料準備	簽到退冊、教材領取單、滿意度調查問卷等		
	餐點準備	咖啡、茶、餅乾、環保杯		
	場地準備	教室整潔、白板、白板筆、白板擦、冷氣網清洗、燈管確認		
	前一天提醒講師授課	確保學員權益		
課程中執行	課程跟課（督課人員）	學員報到、簽到、領取教材		
		課前解說、課程表說明、環境介紹、講師介紹		
		協助講師課程進行		
		觀察學員學習狀況		
		課程時間控制		
課程後整理	教室整理，還原整理	環境清潔、各項用品歸位		
	滿意度問卷調查表分析	將學員反應不足處歸納		
	課程結案異常報告撰寫	於理監事會議中報告		
	課程資料整理	將各項資料歸檔		
	學員受訓時數上傳	內政部系統上傳		
	協助學員資格取得測驗後登錄證照	寄全聯會申請證照		

學員簽到(退)簿

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會專業訓練班簽到(退)簿 期別：

課程名稱：○○○○○○○○○				
授課時間： 年 月 日 時 分至 時 分				
教學場地：				
地 址：				
授課講師：			簽名：_____	
督導及簽到退：			簽名：_____	

編號	姓名	上課簽到 (請註明簽到時間)	下課簽退 (請註明簽退時間)	備註
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

備註：請勿代理他人簽到退，亦不得提早簽到退，遲到、早退超過十分鐘者，該節時數應不予計入，並請督導人員加蓋「缺課」章。

學員出席照片紀錄

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會參訓人員出席照片紀錄 期別：

課程名稱：○○○○○○○○○ 授課時間： 年 月 日 時 分至 時 分 教學場地： 地 址： 授課講師： 簽名：_____ 督課人員： 簽名：_____			
編號 姓名	上課情形照片	編號 姓名	上課情形照片
講師 ○○○	請貼授課師資 上課情形照片	督課人 ○○○	請貼工作人員 督○○課情形照片
○號○○○ ○號○○○ ○號○○○	請貼簽到簿○~○號 學員於 本堂課上課情形照片 若缺課無照片請註明	○號○○○ ○號○○○ ○號○○○ ○號○○○	請貼簽到簿○~○號 學員於 本堂課上課情形照片 若缺課無照片請註明
○號○○○ ○號○○○ ○號○○○		○號○○○ ○號○○○ ○號○○○ ○號○○○	
備註：請依不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法第11條規定製作本出席照片紀錄，請按備查課程表分別於每堂課錄影並拍照，並依授課講師、督課人員及簽到簿學員編號依序製作，本表不敷使用請至「內政部不動產專業人員訓練服務網後端管理平台」下載檔案增加欄位使用。未依上開規定保存建檔者得依上開認可辦法第13條規定廢止認可。			

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會測驗成績公布表

期別：024542-00003189

測驗時間：109年00月00日14時00分至16時00分

(測驗編號：)

編號	姓名 (去識別)	得分 (卷別)	編號	姓名	得分 (卷別)	編號	姓名	得分 (卷別)
01		(A)	13		(A)	25		(A)
02		(B)	14		(B)	26		(B)
03		(C)	15		(C)	27		(C)
04		(A)	16		(A)	28		(A)
05		(B)	17		(B)	29		(B)
06		(C)	18		(C)	30		(C)
07		(A)	19		(A)	31		(A)
08		(B)	20		(B)	32		(B)
09		(C)	21		(C)	33		(C)
10		(A)	22		(A)	34	○	(A)
11		(B)	23		(B)			
12		(C)	24		(C)			

備註：本表格請自行製作，電腦列印或手寫產生皆可，惟應於測驗結束後90分鐘內製作並公布於明顯位置(公布時應為遠端監控及全程錄影可及範圍)，請注意本公布資訊應去識別化

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會
不動產經紀營業員資格訓練 滿意度問卷調查表
臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

營業員證照班學員課前自我評估表

● 評估表填寫日期：_____年_____月_____日

● 座號：_____姓名：_____

● 目前已任職不動產仲介公司

(1)是 (2)否

● 很清楚營業員證照班的由來及用途

(1)充份了解 (2)大致了解 (3)不太了解 (4)完全不了解

● 對於營業員證照班課程瞭解程度

(1)充份了解 (2)大致了解 (3)不太了解 (4)完全不了解

● 清楚證照取得流程

(1)充份了解 (2)大致了解 (3)不太了解 (4)完全不了解

● 瞭解證照之法令規定

(1)充份了解 (2)大致了解 (3)不太了解 (4)完全不了解

● 取得證照之目的？

(1)從事不動產仲介業 (2)興趣 (3)其他_____

感謝您的填答，本調查表請於今天下課前繳回！



臺南市不動產仲介經紀商業同業公會
 台南市安平區永華路二段 248 號 10 樓之 3
 電話：06-2934598 傳真：06-2932404
 e-mail：tainantreaa@msa.hinet.net

開課期間：109.06.04-06.10

課程		講師	教學滿意度
1.	公平交易法	余建民	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
2.	民法	查名邦	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
3.	民法	查名邦	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
4.	土地法	楊叔銘	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
5.	不動產經紀業管理條例 與其施行細則	楊耀龍	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
6.	公寓大廈管理條例	鄭啟峯	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
7.	消費者保護法	余建民	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
8.	契稅條例	汪式真	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
9.	房屋稅條例	汪式真	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
10.	各式不動產契約書範本 與應記載及不得記載事項	楊耀龍	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____
11.	土地稅法	楊叔銘	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 意見_____

1. 您認為學習本課程對於將來執行仲介營業員業務有無幫助？
非常有幫助 有一些幫助 不知道 較無幫助 完全無幫助
2. 您對於本會工作人員的服務感到：非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意
3. 整體而言您是否滿意：非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意
4. 您對公會的建議是_____
5. 其他建議_____

填畢問卷後，請於課程結束時繳回，謝謝

2-10

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

專題演講滿意度調查表

親愛的學員，您好：

為瞭解您對本會今年度專題演講訓練課程情形之看法，俾提供更完善的課程安排，請您撥冗填寫以下問題並踴躍提出您的建議，作為本會日後改進的參考依據，感謝您的參與及協助，在此向您致上最誠摯的謝意！

一、請問您對本課程場地安排是否滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

二、請問您對本課程時間安排是否滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

三、請問您對本課程時數是否滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

四、請問您對本課程設計是否滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

五、請問您對本課程內容是否滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

六、請問您對講師教學方法是否滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

七、請問您對講師教學表達能力是否滿意？

- 1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

八、請問本課程對您個人在未來工作上是否有幫助？

- 1.非常幫助 2.幫助 3.無意見 4.沒幫助 5.非常沒幫助
- 九、請問您對本會應改進的服務項目或建議事項為何？
- 1.無 2.應改或建議事項：_____

您的基本資料：

- 一、性別：男 女 二、服務單位：_____
- 三、年齡：30歲以下 31~40歲 41~50歲 51~60歲 61歲以上
- 四、學歷：國中以下 高中職 專科 大學 研究所以上

2-12

臺南市不動產仲介經紀商業同業公會

課程結案異常改善書

課程名稱：營業員資格取得班

日期：

班別		開結訓日期	
承辦人			
異常情形 簡述			
會辦	理事長簽閱：		
檢討與改進處理			
改善方式			

會相關人 知 悉	發送公文： <input type="checkbox"/> 反應人 <input type="checkbox"/> 承辦人 <input type="checkbox"/> 全體講師 或 電話會知： <input type="checkbox"/> 反應人 <input type="checkbox"/> 承辦人 <input type="checkbox"/> 全體講師

訓練結案評估報告表

課程名稱		課程日期	
訓練時數		講師	
上課地點			
項次	檢討項目	說明	
1.	學員出席率	出席率： 缺課學員：	
2.	學員反應 (學員滿意度調查表)	滿意度：	
3.	學員學習成效 (合格率、換證率)	合格率：	
4	學員建議		
5	承辦單位檢討		
改善項目			
附件：1. 學員簽到(退)簿及出席照片紀錄 2. 課程查核表 3. 測驗成績表 4. 異常處理紀錄表 5. 學員滿意度調查表			
理事長		承辦人	

定期綜合檢討報告表

檢討期間	年 月 日至 年 月 日止				
項次	檢討項目			說明	
1.	開班率				
2.	學員出席率				
3.	學員反應 (學員滿意度調查表)				
4.	學員學習成效 (合格率、換證率)				
5.	學員心得報告回收率				
6.	學員建議				
7.	講師建議				
8.	承辦單位檢討				
9.	訓練成果追蹤				
改善項目					
附件:1.異常處理紀錄表彙整2. 學員滿意度調查表3.學員學習成效分析表4.訓後追蹤調查彙整					
理事長		訓練單位 主管		承辦人	

面談評核表

應徵人姓名： 應徵職稱： 日期： 年 月 日

項 目	符合	不符合	備 註
學 歷			
經 歷			
面談評核條件	分 數		備 註
1.具相關知識，使能適應工作需要。 (25%)			
2.具辦訓人員應具備的職務能力標準。 (30%)			
3.具積極負責態度及敬業樂群之精神。 (20%)			
4.儀態與表達能力。(20%)			
5.其它。(5%)			
合計總分			

*學、經歷，有不符合者，不錄取。

*合計總分低於 70 分者，不錄取。

*合計總分相同者，將以「2.具辦訓人員應具備的職務能力標準。」
之高低做比較。

面談結果： 錄用 備取 不錄用

面談人： _____

職務說明書

姓 名		填寫日期	
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓主管(理事長)
	工作項目		工作比重(%)
工作說明	1. 確認訓練需求		25%
	2. 教材選擇之核定		35%
	3. 師資遴選之核定		10%
	4. 異常矯正處理之批示		15%
	5. 核定年度訓練計畫		15%
	合計		100%
工作具備條件	1.學歷： <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 2.經歷： <input type="checkbox"/> 辦訓 1~5 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 6~10 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 11~15 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 16~20 年以上經驗		
工作職能條件	◆技能 1.課程設計研發的能力 2.課程需求調查的能力 3.課程提案規劃的能力 4.課後評估分析的能力 5.溝通協調的能力 6.問題分析與解決的能力 ◆態度 1.創新 2.責任心 3.主動積極 4.正直誠實 5.親和關係		
績效標準	1.訓練課程開班數與開班率 2.學員及格通過率 3.工作執行正確率 4.收入增加達年度目標		

理事長簽核		職位人簽章	
-------	--	-------	--

職務說明書

姓 名		填寫日期	
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓主管(秘書長)
	工作項目		工作比重(%)
工作說明	1.訓練課程業務推動、規劃		25%
	2.訓練品質管理手冊編制、修訂		35%
	3.督導課程按時程進行		10%
	4.定期檢討會議資料彙整		15%
	5.訓練課程之績效評估、分析		15%
	合計		100%
工作具備條件	1.學歷： <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 2.經歷： <input type="checkbox"/> 辦訓 1~5 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 6~10 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 11~15 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 16~20 年以上經驗		
工作職能條件	◆技能 1.課程設計研發的能力 2.課程需求調查的能力 3.課程提案規劃的能力 4.課後評估分析的能力 5.溝通協調的能力 6.問題分析與解決的能力 ◆態度 1.創新 2.責任心 3.主動積極 4.正直誠實 5.親和關係		
績效標準	1.訓練課程開班數與開班率 2.學員及格通過率 3.工作執行正確率 4.收入增加達年度目標		
理事長簽核		職位人簽章	

職務說明書

姓 名		填寫日期	
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓人員(秘書)
	工作項目		工作比重(%)
工作說明	1.訓練課程招生簡章製作		30%
	2.課程諮詢與報名作業		15%
	3.學員時數登錄上傳作業、製作結訓證書		20%
	4.文書整理與建檔		15%
	5.學員訓後成效追蹤調查		20%
	合計		100%
工作具備條件	1.學歷： <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 2.經歷： <input type="checkbox"/> 辦訓 1~5 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 6~10 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 11~15 年以上經驗 <input type="checkbox"/> 辦訓 16~20 年以上經驗		
工作職能條件	◆技能 1.課程開課執行的能力 2.溝通協調能力 3.問題分析與解決能力 4.文書作業的能力 5.教學設備操作能力 ◆態度 1.責任心 2.主動積極 3.親和關係		
績效標準	1.訓練課程開班數與開班率 2.學員及格通過率 3.工作執行正確率 4.學員滿意度達 85%		
理事長簽章		職位人簽章	

工作盤點表

姓 名		填寫日期							
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓主管(理事長)						
工作項目		能力等級							
		標準	L1	L2	L3	L4	L5	落差	主管複評
1. 確認訓練需求		L5							
2. 教材選擇之核定		L5							
3. 師資遴選之核定		L5							
4. 異常矯正處理之批示		L5							
5. 核定年度訓練計畫		L5							
落差改善方式									
改善追蹤									
備註	<p>L1: 完全無此技能與知識。</p> <p>L2: 學習中或不熟悉需加強該項能力。</p> <p>L3: 熟悉技能與知識，能獨當一面，但需他人指導。</p> <p>L4: 熟悉技能與知識，能獨當一面，尚可指導他人。</p> <p>L5: 充分發揮技能與知識，並能教導他人。</p>								

理事長簽核：

職位人簽章：

工作盤點表

姓 名		填寫日期							
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓主管(秘書長)						
工作項目		能力等級							
		標 準	L1	L2	L3	L4	L5	落 差	主 管 複 評
1.訓練課程業務推動、規劃		L5							
2.訓練品質管理手冊編制、修訂		L5							
3.督導課程按時程進行		L5							
4.定期檢討會議資料彙整		L5							
5.訓練課程之績效評估、分析		L5							
落差改善方式									
改善追蹤									
備註	<p>L1:完全無此技能與知識。</p> <p>L2:學習中或不熟悉需加強該項能力。</p> <p>L3:熟悉技能與知識，能獨當一面，但需他人指導。</p> <p>L4:熟悉技能與知識，能獨當一面，尚可指導他人。</p> <p>L5:充分發揮技能與知識，並能教導他人。</p>								

理事長簽核:

職位人簽章:

工作盤點表

姓 名		填寫日期							
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓人員(秘書)						
工作項目		能力等級							
		標準	L1	L2	L3	L4	L5	落差	主管複評
1.訓練課程招生簡章製作		L5							
2.課程諮詢與報名作業		L5							
3.學員時數登錄上傳作業、製作結訓證書		L5							
4.文書整理與建檔		L5							
5.學員訓後成效追蹤調查		L5							
落差改善方式									
改善追蹤									
備註	<p>L1:完全無此技能與知識。</p> <p>L2:學習中或不熟悉需加強該項能力。</p> <p>L3:熟悉技能與知識，能獨當一面，但需他人指導。</p> <p>L4:熟悉技能與知識，能獨當一面，尚可指導他人。</p> <p>L5:充分發揮技能與知識，並能教導他人。</p>								

理事長簽核:

職位人簽章:

職能分析評核表

姓 名		填寫日期							
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓主管(理事長)						
職能項目		能力等級							
		標準	L1	L2	L3	L4	L5	落差	主管複評
知識	1.瞭解本會組織章程	L5							
	2.瞭解本會訓練品質管理手冊	L5							
	3.瞭解 TTQS 評核計分要項	L4							
技能	1.課程設計研發的能力	L4							
	2.課程需求調查的能力	L4							
	3.課程提案規劃的能力	L4							
	4.課後評估分析的能力	L5							
	5.溝通協調能力	L5							
	6.問題分析與解決能力	L5							
	7.課程開課的持行能力	L5							
	8.文書作業的能力	L5							
	9.教學設備操作能力	L5							
態度	1.創新	L5							
	2.責任心	L5							
	3.主動積極	L5							
	4.正直誠實	L5							
	5.親和關係	L5							
職能落差改善方式									
職能改善追蹤									
標準說明	L1: 完全無此技能與知識。 L2: 學習中或不熟悉需加強該項能力。 L3: 熟悉技能與知識，能獨當一面，但需他人指導。 L4: 熟悉技能與知識，能獨當一面，尚可指導他人。 L5: 充分發揮技能與知識，並能教導他人。								
理事長簽章					職位人簽章				

職能分析評核表

姓名		填寫日期							
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓主管(秘書長)						
職能項目		能力等級							
		標準	L1	L2	L3	L4	L5	落差	主管複評
知識	1.瞭解本會組織章程	L5							
	2.瞭解本會訓練品質管理手冊	L5							
	3.瞭解 TTQS 評核計分要項	L4							
技能	1.課程設計研發的能力	L4							
	2.課程需求調查的能力	L4							
	3.課程提案規劃的能力	L4							
	4.課後評估分析的能力	L5							
	5.溝通協調能力	L5							
	6.問題分析與解決能力	L5							
	7.課程開課的持行能力	L5							
	8.文書作業的能力	L5							
	9.教學設備操作能力	L5							
態度	1.創新	L5							
	2.責任心	L5							
	3.主動積極	L5							
	4.正直誠實	L5							
	5.親和關係	L5							
職能落差改善方式									
職能改善追蹤									
標準說明	L1:完全無此技能與知識。 L2:學習中或不熟悉需加強該項能力。 L3:熟悉技能與知識，能獨當一面，但需他人指導。 L4:熟悉技能與知識，能獨當一面，尚可指導他人。 L5:充分發揮技能與知識，並能教導他人。								
理事長簽章					職位人簽章				

職能分析評核表

姓名		填寫日期							
單位名稱	教育訓練	職務名稱	辦訓人員(秘書)						
職能項目		能力等級							
		標準	L1	L2	L3	L4	L5	落差	主管複評
知識	1.瞭解本會組織章程	L4							
	2.瞭解本會訓練品質管理手冊	L4							
	3.瞭解 TTQS 評核計分要項	L3							
技能	1.課程設計研發的能力	L3							
	2.課程需求調查的能力	L3							
	3.課程提案規劃的能力	L3							
	4.課後評估分析的能力	L4							
	5.溝通協調能力	L4							
	6.問題分析與解決能力	L4							
	7.課程開課的持行能力	L4							
	8.文書作業的能力	L5							
	9.教學設備操作能力	L5							
態度	1.創新	L4							
	2.責任心	L4							
	3.主動積極	L4							
	4.正直誠實	L4							
	5.親和關係	L4							
職能落差改善方式									
職能改善追蹤									
標準說明	L1: 完全無此技能與知識。 L2: 學習中或不熟悉需加強該項能力。 L3: 熟悉技能與知識，能獨當一面，但需他人指導。 L4: 熟悉技能與知識，能獨當一面，尚可指導他人。 L5: 充分發揮技能與知識，並能教導他人。								
理事長簽章					職位人簽章				