# 民事诉讼法实务案例分析题

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-06-26

*第一篇：民事诉讼法实务案例分析题民事诉讼法实务案例分析题一、2024年8月，隶属于同一个省的A市甲区的百货公司与B市乙区的冰箱厂签订一份购销合同。合同约定，冰箱厂卖给百货公司冰箱4000台，于1年内分4批，在每季度第一个月的10日内向百货...*

**第一篇：民事诉讼法实务案例分析题**

民事诉讼法实务案例分析题

一、2024年8月，隶属于同一个省的A市甲区的百货公司与B市乙区的冰箱厂签订一份购销合同。合同约定，冰箱厂卖给百货公司冰箱4000台，于1年内分4批，在每季度第一个月的10日内向百货公司提供冰箱1000台，交货地为冰箱厂在B市丙区的仓库，每次供货后7日内百货公司应当支付货款；此外还约定，在合同履行过程中，如果发生纠纷，双方应当友好协商解决，协商不成，由原告住所地和合同履行地人民法院管辖。合同签订后，双方即按照合同约定履行义务。第二批义务履行后，因制造冰箱原材料价格的大幅度上升，如果再按原合同定价履行合同，必然导致冰箱厂亏损；冰箱厂提出应当根据市场情况提高冰箱定价，百货公司认为这属于经营风险，不同意提价，于是冰箱厂停止履行合同。2024年5月12日，百货公司向合同履行地B市丙区人民法院起诉，要求冰箱厂继续履行合同并承担相应的违约责任。起诉后的第二天，即2024年5月13日，百货公司又按照合同中协议管辖的约定向甲区人民法院起诉，丙区人民法院与甲区人民法院同时于5月16日立案，并发生管辖权争议，于是甲区人民法院报请A市中级人民法院指定管辖。请问：

1.对于该案件哪个人民法院院有管辖权?

2.本案中的协议管辖约定是否有效?为什么?

3.本案中A市甲区人民法院直接报请A市中级人民法院指定管辖的做法是否正确?为什么?

4.对于本案，哪个人民法院有权指定管辖?

二、张志华在临街位置开设一家“梦幻咖啡厅”，并领取营业执照；经营一段时间后，张志华将咖啡厅交给吴天意与张清经营。一日，机械厂司机陈封在给单位运输货物的过程中，驾驶本单位一辆装有大型机械的货车路过咖啡厅，因机械又高又长，将“梦幻咖啡厅”的牌子碰掉，正好将放在咖啡厅门前郭原的自行车砸坏，并将放在自行车上的一件玻璃钢制品砸坏。就损害赔偿一事，郭原与吴天意、张清交涉，二人推说张志华为业主，自己不应承担责任，而张志华则推说是因为机械厂司机陈封驾驶车辆所致。为解决损失赔偿问题，郭原以张志华为被告向人民法院起诉，要求赔偿给自己造成的自行车以及玻璃钢制品的损失总计15600元。人民法院经过审理后，判决被告应承担给郭原造成的损失15600元。根据本案所给案情回答以下问题:

1.本案中郭原应当以谁作为被告?

2．本案所涉及其他人应当处于什么诉讼地位?

3.如果一审判决送达后，张志华不服提出上诉，认为给郭原造成的损失应当由实际经营咖啡厅的吴天惹、张清承担，其他人没有上诉。在这种情况下应当如何确认当事人的诉讼地位？

4.在本案审理过程中，郭原抱病身亡后，诉讼应当如何进行?

**第二篇：报关实务案例分析题**

《报关原理与实务》案例分析题

案例1：

天津某服装进出口公司（加工贸易B类企业）于2024年2月于美国公司签订了来料加工合同项下的服装加工业务，合同规定由外商免费提供全棉印花布料，我方根据外商要求加工5000件女式内衣（该料件属加工贸易限制类商品），我方收取工缴费。合同签订后，该服装进出口公司到海关办理了备案手续。请根据上述案例，分析以下问题： 1.该批服装的全棉印花布料件进口时，海关准予保税的额度是？

2.在加工贸易合同备案时，该合同适用何种银行保证金台账管理制度？ 3.对于该企业在生产中的剩余料件和制成品,怎么转内销? 4.该批合同执行完毕后，如何向海关申请核销结关？ 5.该企业应何时向主管海关申请核销并要求结案？

案例2：

专营进料加工集成块出口的外商投资企业A公司，是适用海关B类管理的企业。该企业于3月份对外签订了主料硅片等原材料的进口合同，按企业合同（章程）部分加工成品内销，另一部分加工成品外销，原料交货期为4月底。5月初又对外签订了生产集成块所必需的价值20000美元的三氯氧磷进口合同。6月初与境外某商人订立了集成块出口合同，交货期10月底。9月底，产品全部出运，仅有些边角余料残次品没有处理。作为A公司的报关员，完成这个进料加工业务，需要做些什么工作？

案例3：

上海申华进出口公司(加工贸易A类管理企业)从境外购进价值100 000美元的涤纶长丝一批，委托浙江嘉兴嘉顺针织制品公司(加工贸易B类管理企业)加工生产出口袜子。该加工合同履行期间，因境外发货有误，部分原料未能及时到货。为确保履行成品出口合同，申华公司报经主管海关核准，使用本企业其他进口非保税料件进行内部串换。合同执行完毕，尚有剩余料件，拟结转加工。根据上述案例，解答下列问题：

1.本案例涉及的委托加工在海关管理中称为：（）

A.跨关区外发加工

B.跨关区异地加工 C.跨关区深加工结转 D.跨关区联合加工 2.本案例涉及的加工贸易合同备案手续应由：（）

A.申华公司到嘉顺公司所在地主管海关申请办理 B.申华公司在所在地主管海关申请办理

C.嘉顺公司在所在地主管海关申请办理 D.嘉顺公司到申华公司所在地主管海关申请办理 3.该加工贸易合同备案时，其银行保证金台账应按下列规定办理：（）

A.不设台账 B.设台账，但无须缴付保证金

C.设台账，并按进口料件应征税款的50%缴付保证金 D.设台账，并按进口料件应征税款缴付保证金

4.该加工贸易合同执行期间所发生的料件串换及处置，应符合下列规定：（）

A.串换的料件必须是同品种、同规格、同数量 B.串换的料件关税税率为零

C.串换的料件不涉及进出口许可证件管理 D.串换下来的同等数量料件由企业自行处置 5.该加工贸易合同内剩余料件的结转，应符合下列规定：

A.应在同一经营单位、同一加工厂的情况下结转

B.应在同样的进口料件和同一加工贸易方式的情况下结转

C.应向海关提供申请结转的书面申请、剩余料件清单等单证和材料 D.应办理正式进口报关手续，缴纳进口税和缓税利息

案例4：

上海某企业A(310493××××，B类管理企业)在其投资总额内，从境外购进生产设备一台(列入法检范围，属于机电产品自动进口许可管理商品)。随后购进一批价值4,000美元的棉花加工生产男式西装垫肩，以履行出口加工合同。加工成垫肩后，80%的成品已经复出口，由于境外订货商对垫肩需求量的减少，经有关部门的批准，A企业将20%的垫肩结转给南京某出口加工企业B(320195××××，B类管理企业)继续加工后返销境外。由于调整产品结构，A企业在办理完该批货物的核销手续后，即将进口的加工设备出售给境内某内资企业。

根据上述案例，选择回答下列问题：

1、上海某企业A到海关办理该批合同的备案手续时，应向海关提交下列哪些单证资料：（）

A、加工贸易业务批准证、加工贸易企业经营状况和生产能力证明

B、加工贸易合同副本 C、进口许可证

D、为确定单耗和损耗率所需的有关资料

2、根据加工贸易银行保证金台账制度的规定，进口棉花办理备案时应()。

A、不设台账，申领《登记手册》 B、不设台账，不申领《登记手册》

C、设台账，实转，申领《登记手册》 D、设台账，空转，申领《登记手册》

3、本例中上海A企业将垫肩结转给南京B企业继续加工的做法，在海关管理中称为：（）

A、跨关区异地加工 B、跨关区深加工结转 C、跨关区委托加工 D、跨关区进料结转

4、A企业将加工后的垫肩结转给南京某出口加工企业B继续加工后返销境外，下列说法正确的()。

A、在计划备案环节先由A企业向转出地海关申请备案，后由B企业向转入地海关备案 B、在计划备案环节先由B企业向转入地海关申请备案，后由A企业向转出地海关申请备案 C、在结转报关环节先由B企业向转入地办理结转进口报关手续，后由A企业向转出地海关

办结出口报关手续 D、在结转报关环节先由A企业向转出地办理结转出口报关手续，后由B企业向转入地海关

办结进口报关手续

5、关于上海某企业A进口的生产设备，下列说法正确是()。

A、上海某企业A进口的生产设备时，应向海关提交的单证包括“入境货物通关单”、“机

电产品自动进口许可证”

B、A企业将生产设备出售给国内某内资企业时，须向海关办理补缴税款和解除监管手续

C、A企业已经办理完核销手续，可直接将生产设备销售给国内某内资企业

D、A企业应向海关申请获取“解除监管证明书”后才能出售给国内某内资企业

案例5：

北京明珠进出口公司(加工贸易B类管理企业)从境外购进价值8万美元的化学短纤混纺牛津布一批(加工贸易限制类商品)，委托天津大华公司(加工贸易C类管理企业)加工生产出口手套。该货物在加工过程中，因为一场雷雨导致加工贸易原材料被击中而烧毁(残留货物价值2万美元)。经过有关部门批准，公司将该部分受灾保税货物内销。根据上述案例，解答下列问题：

1、明珠公司须向所在地主管海关提出申请,填制相关申请表,并提供下列:()材料。

A、北京市商务局出具的《加工贸易业务批准证》

B、天津市商务局出具的《加工贸易业务批准证》

C、北京市商务局出具的 《加工贸易加工生产能力证明》

D、天津市商务局出具的《加工贸易加工企业生产能力证明》

2、本案例涉及的加工贸易合同备案手续应：()。

A、由明珠进出口公司到北京海关申请办理 B、由明珠进出口公司到天津海关申请办理

C、由大华公司到北京海关申请办理 D、由大华公司到北京海关申请办理

3、该加工贸易合同备案时，其银行保证金台帐应按下列规定办理：()。

A、不转，领登记手册

B、实转，领登记手册

C、半实转，领登记手册

D、空转，不领登记手册

4、对于该公司遭雷击的货物，应该在灾后()内向主管海关书面报告。

A、5日

B、7日

C、10日

D、20日

5.下列关于该公司受灾保税货物的处理，正确的有()。

A、因为货物发生灭失,应该免税内销

B、应该按照2万美元的完税价格缴纳有关进口税，并交纳缓税利息

C、应该按照2万美元的完税价格缴纳有关进口税，可免交缓税利息

D、应该按照8万美元的完税价格缴纳有关进口税，可免交缓税利息

案例6：

深圳亚星橡胶制品有限公司与新加坡某公司签定合同，进口天然橡胶，加工出口橡胶围裙，成品由亚星公司在组织外售。亚星公司向海关申领了加工贸易手册。在加工过程中，由于没有印花设备，公司报经主管海关同意后，将半成品交深圳意康胶印有限公司印花后运回。在合同执行过程中产生了部分残次品，合同执行完毕，大洋公司向主管海关报核。根据上述案例，解答下列问题：

1.亚星公司与意康公司之间的行为关系属：（）

A.外发加工 B.进料深加工结转 C.异地加工贸易 D来料深加工结转 2.亚星公司将半成品提供给意康公司加工时，应当提供的单证包括：（）

A.亚星公司签章的加工贸易保税货物深加工结转申请表

B.亚星公司签章的加工贸易货物外发加工申请表

C.亚星公司签章的异地加工贸易申请表

D.亚星公司签章的承揽企业经营状况和生产能力证明

3.亚星公司在办理天然橡胶的进口报关手续时应该向海关提交（）。

A、发票

B、进口许可证

C、加工贸易手册

D、进口报关单 4.亚星公司应在下列规定期限内向海关报核

A、加工贸易手册到期之日起15日内 B、加工贸易手册到期之日起30日内 C、加工贸易手册项下最后一批成品出口之日起15日内

D、加工贸易手册项下最后一批成品出口之日起30日内

5.该公司加工过程中产生的部分橡胶残次品，可以向海关申请进行()处理。

A、内销

B、结转

C、退运

D、放弃

案例7：

深圳华富进出口公司(440393xxxx，该企业1年内有三次违反海关监管规定行为)，从境外购进价值一批黄铜，料件进口前，该企业已向海关办妥加工贸易合同登记备案手续，并领取了纸质手册。料件进口委托广东佛山佳盛电子厂(440636xxxx，加工贸易B类管理企业)加工生产芯片后由华富公司出口。该加工合同履行期间，部分原料未能及时到货，为确保履行成品出口合同，华富公司报经主管海关核准，从我国国内市场购买的国产料件进行串换，合同执行完毕，尚有剩余料件。根据上述案例，解答下列问题：

1、本案例涉及的委托加工在海关管理中称为()。

A、跨关区外发加工 B、跨关区异地加工 C、跨关区深加工结转 D、跨关区联合加工

2、料件进口时，进口料件的保税额度是()。

A、85% B、95% C、50% D、100%

3、该批料件进口时，报关单的“境内目的地”栏目应填()。

A、深圳华富进出口公司

B、广东佛山佳盛服饰有限公司

C、广东佛山高新技术产业开发区

D、广东佛山其他

4、本案例涉及的加工贸易合同备案手续应由()。

A、华富公司到佳盛公司所在地主管海关申请办理

B、华富公司在所在地主管海关申请办理

C、佳盛公司在所在地主管海关申请办理

D、佳盛公司到华富公司所在地主管海关申请办理

5、在办理合同备案时手续时候，填制《异地加工贸易申请表》，并提供()。

A、华富公司所在地商务主管部门出具的《加工贸易业务批准证》和《加工贸易加工企业

生产能力证明》

B、佳盛公司所在地商务主管部门出具的《加工贸易业务批准证》和《加工贸易加工企业

生产能力证明》

C、华富公司所在地商务主管部门出具的《加工贸易业务批准证》和佳盛公司所在地商务

主管部门出具的《加工贸易加工生产能力证明》

D、佳盛公司所在地商务主管部门出具的《加工贸易业务批准证》和华富公司所在地商务

主管部门出具的《加工贸易加工企业生产能力证明》

6、该加工贸易合同备案时，其银行保证金台帐应按下列规定办理()。

A、不转/免册

B、空转/领册

C、半实转/领册

D、实转/领册

7、该加工贸易合同执行期间所发生的料件串换及处置，应符合下列规定()。

A、串换的料件必须是同品种、同规格、同数量

B、串换的料件关税税率为零 C、串换的料件不涉及进出口许可证件管理

D、串换下来的同等数量料件，由企业自行处置

8、该项加工合同内剩余料件，企业可以处理的方式有()。

A、内销、结转

B、退运 C、放弃，交由海关处理

D、自行销毁

9、如果该项加工合同内剩余料件进行结转，下列说法正确的是()。

A、应在同一经营单位、同一加工工厂的情况下结转

B、应在同样的进口料件和同一加工贸易方式的情况下结转

C、应向海关提供申请结转的书面申请、剩余料件清单等单证和材料

D、应办理正式进口报关手续，缴纳进口税和缓税利息

10、如果该项加工合同内剩余料件进行内销的，下列说法正确的是()。

A、剩余料件内销时，应交付缓税利息 B、剩余料件内销时，免交付缓税利息

C、关于征税的数量，剩余料件的数量，按申报数量计征进口税

D、剩余的料件内销时，以料件内销价格作为完税价格

案例8：

大连新世纪进出口有限公司(A类管理企业，采用纸质手册管理)向大连机场海关申报进口已鞣未缝制500张羊皮(限制类商品，单价为18美元/张)，以履行羊皮大衣的出口合同。货物进口后，交由南京伟达服饰有限公司(B类管理企业，采用纸质手册管理)加工。合同执行期间，因加工企业生产规模有限，经与境外订货商协商后更改出口合同，故羊皮耗用数量减为300张。经批准，剩余的200张羊皮中的185张结转至另一加工贸易合同项下;15张售予沈阳华亿服装有限公司(C类管理企业)用以生产内销产品。(外汇牌价：1美元=7元人民币)

1、该批货物进口后，交由南京伟达服饰有限公司加工，在海关管理中，称为()。

A、跨关区异地加工 B、跨关区深加工结转 C、跨关区委托加工 D、跨关区外发加工

2、根据加工贸易银行保证金台帐制度的规定，500张进口羊狐皮应()。

A、不转;领登记手册 B、不转;免领登记手册 C、半实转;领登记手册 D、空转;领登记手册 3、185张羊皮结转至另一加工贸易合同项下，须符合下列规定()。

A、由同一经营单位经营

B、由同一加工企业加工

C、是同一贸易方式 D、生产同一产品 4、15羊皮转为内销，须符合下列规定()。

A、应经对外贸易主管部门批准

B、如属进口许可证件管理的，应按规定向海关补交进口许可证件 C、除应缴纳进口税外，还须交付缓税利息

D、应由国内购买单位办理内销料件的正式进口手续

5、在加工过程中产生的边角料，下列说法正确的是()。

A、交由海关处理的，应当提交书面申请 B、内销，以内销价格作为完税价格

C、内销的税率适用向海关申报内销手续时实施的税率 D、内销时，除应征税款外，还应加征缓税利息

案例9：

大连××国际物流有限公司(2102980×××，A类管理企业)受大连新世纪进出口有限公司(2102250 ×××，A类管理企业)的委托，凭“C”字头备案号的登记手册向大连机场海关申报进口已鞣未缝制整张兰狐皮1 000张及辅料一批，以履行兰狐皮大衣的出口合同。货物进口后，交由大连伟达服饰有限公司(2102930×××，B类管理企业)加工。合同执行期间，因加工企业生产规模有限，经与境外订货商协商后更改出口合同，故兰狐皮耗用数量减为600张。经批准，剩余的400张兰狐皮中的300张结转至另一加工贸易合同项下;100张售予沈阳华亿服装有限公司(2101940 ×××，C类管理企业)用以生产内销产品。根据上述案例，选择回答下列问题。

1.上述报关活动中涉及的各家企业，属于报关活动相关人的是：()A.大连××国际物流有限公司

B.大连新世纪进出口有限公司

C.大连伟达服饰有限公司

D.沈阳华亿服装有限公司

2.根据加工贸易银行保证金台账制度的规定，1 000张进口兰狐皮应：

A.不设台账，亦无需缴付保证金 B.设台账，按进口料件应征税款的50%缴付保证金

C.设台账，但无需缴付保证金 D.设台账，按进口料件应征税款全额缴付保证金 3.300张兰狐皮结转至另一加工贸易合同项下，须符合下列规定：

A.必须由同一经营单位经营

B.必须由同一加工企业加工

C.必须是同一贸易方式

D.必须生产同一产品

4.100张兰狐皮转为内销，须符合下列规定：

A.应经对外贸易主管部门批准

B.如属进口许可证件管理的，应按规定向海关补交进口许可证件

C.除应缴纳进口税外，还须交付缓税利息

D.应由国内购买单位办理内销料件的正式进口手续

5.在加工过程中产生的边角料，企业可以按照下列方式处理：

A.放弃交海关处理

B.内销，按料件原进口状态纳税

C.内销，按申报内销时的实际状态纳税

D.自行销毁

案例10：

江苏某港口机械制造股份有限公司(中外合资经营企业)向香港飞翼船务有限公司出口40集装箱半挂车5辆，总价HKD608 000。经海关批准，该批货物运抵起运地海关监管现场前。先向该海关录入出口货物报关单电子数据。货物运至海关监管现场后，转关至上海吴淞口岸装运出境。上述货物出口后，其中1辆因质量不良被香港飞翼船务有限公司拒收而退运进口，整批货物因此未能收汇。根据上述案例，选择回答下列问题。

1.该批货物出口申报应符合下列海关规定：()A.应以电子数据报关单向海关申报，海关审结后，再向海关提交纸质报关单并随附其他单证

B.应同时以电子数据报关单和纸质报关单向海关申报，然后由海关进行电子审单

C.应先向海关提交纸质报关单，由海关预审，再以电子数据报关单向海关正式申报

D.由发货人或其代理人选择使用电子数据报关单或纸质报关单向海关申报 2.该批货物从起运地运至上海吴淞口岸，在上海吴淞海关监管下装运出境，其转关运输采用的是：（）

A.直转方式

B.提前报关方式

C.中转方式

D.直通方式

3.该批货物申报时，除出口货物报关单以外还应向海关提交下列随附单证：（）

A.出口货物许可证

B.出口收汇核销单

C.出口装货单据

D.商业发票 4.该批出口货物报关单“贸易方式”与“征免性质”两栏目应分别填报为：

A.一般贸易，一般征税

B.合资合作设备，中外合资

C.一般贸易，中外合资

D.合资合作设备，一般征税

5.关于退运进口的集装箱半挂车，下列表述符合海关规定：（）A.向进境地海关申报 B.须向海关提供担保 C.提供原货物出口报关单、外汇核销单证、报关单退税联等单证

D.1年内原状退运进口，经海关核实不予征税

案例11：

华宁集团有限公司以CIF上海USD9 500/吨从法国进口 HHM5502BN薄膜级低压高密度聚乙烯200吨(列入法检范围，属自动进口许可管理并实行“一批一证”制)，进口合同还规定了数量装载的机动幅度为正负5%。该批货物于2024年7月20日由“汉津”轮载运进口。收货单位申报前看货取样时，发现实际到货的数量为210吨，且其中混有型号为HHMTR-144的同类商品20吨。该公司即与国外商人交涉，外商同意补偿HHM5502BN货物10吨。外商同时要求将型号为HHMTR-144的商品降价留在境内，但收货人未予接受。根据上述案例，解答下列问题：

1.该单位向海关办理货物进境申报时应当提交的单证有：

A.进口货物报关单

B.自动进口许可证

C.入境货物通关单

D.进口合同 2.该单位向海关办理进口申报时，其申报数量应为：

A.190吨

B.200吨

C.210吨

D.220吨 3.海关对补偿进口的货物可按下列何项管理规定办理：

A.按无代价抵偿货物，免证免税

B.按一般进口货物，领证征税 4.错发的20吨货物如不退运境外：

A.可放弃交海关依法处理 B.可由承运人委托代理人在境内销售

C.超期未报的，海关可依法提取变卖处理 D.海关可依法予以扣留 5.错发的20吨货物如退运境外：

A.按一般退运货物处理 B.按退关货物处理 C.按暂时进口货物处理 D.按直接退运货物处理

**第三篇：物业管理实务案例分析题**

物业管理实务案例分析题

第一章 物业服务企业设立和组织机构

1、你是一个职业经理，负责组建一个准备接管30万㎡的商品房(中等偏高端)居住小区的物业服务公司。按1上级领导的要求:成立之初的组织机构设置要考虑公司的发展要求，要贯标(ISO9000)。请说明:(1)影响物业服务企业组织机构设置的主要因素是什么？

(2)按直线职能制组织形式思路，设立公司职能部门，并确定各部门的职责。(3)直线职能制的主要优缺点。

【答案】

(1)主要因素有 企业战略因素;外部环境因素;技术因素;组织规模和所处阶段。

(2)应设立的职能部门及职责如下: ①总经理室:一般设总经理和若干副总经理及“三师”(总会计师、总经济师、总工程师等)，部分企业还设有总经理助理，他们共同构成企业的决策层，对企业的重大问题作出决策。人力资源部:制订企业各项人力资源管理制度，编制人力资源发展和培训计划，优化人力资源结构和人力资源配置，设计实施薪酬管理方案，完成人员的招募、任免、调配、奖惩、考核、培训、解聘、辞退等工作。

②行政管理部:编制实施日常行政管理，企业文化建设，品牌管理和信息化建设规划和预算，建立相关规章制度，管理标准和工作标准，完成企业日常行政管理、企业文化和社区文件建设、品牌策划、后勤保障、内部信息管理、信息化建设、对外事务的联络等工作。

③财务部:坚持原则，遵守财经纪律，执行财务规章制度，编制财务计划，做好核算、成本控制、预算和决策管理、财务分析和财务管理等工作，督促检查各项目的财务收支情况，监督资金和资产安全运作，增收节支，定期向总经理汇报财务收支情况。

④品质管理部:企业质量管理体系运行和维护，各物业项目服务品质监督，客户满意度评价监督，管理评审，协助新物业项目建立质量管理体系，外部质量审核协调，内部服务品质审核的组织协调，客户服务监督管理，客户关系管理，客户投诉处理，客户满意度评价等。⑤市场拓展部:物业管理市场的调查研究，物业管理市场拓展，物业项目可行性研究分析，标书制作，投标管理，协助新接物业项目前期介入管理的组织和协调，顾问项目管理与协调。⑥经营管理部:制订和分解企业经营计划和经营目标，制订项目考核体系、考核指标和标准，组织对各物业项目进行目标考核。

⑦工程管理部:工程维修和运行保障，合格工程维修分包商评审，各项维修保养工程和工程改造项目招投标、预算及审价、合同评审工作，为各项目提供工程技术支持、工程设备运行和维修评审，支持新项目做好新接管物业的移交、验收和工程管理，负责或参与有关工程设备管理文件的编制等。

⑧安全管理部:各物业项目安全管理监督控制、安全管理指导的统筹安排、安全检查的统筹安排、安全管理评审、新项目安全管理支持和协助、负责或参与有关标书安全管理文件的编制等，具体负责公司安全管理制度及工作计划的编制与实施，监督、指导、协调和考核各项目的执行情况;完成安全巡查、安全投诉处理、定期进行消防安全检查等工作，协助项目对重大安全事故或突发事件的调查处理。

⑨环境管理部:负责清洁、绿化管理，保持环境卫生，实施企业对清洁和绿化分包方监管等;具体负责指导、监督各项目清洁绿化日常维护保养工作;负责对承包方的监督检查与考核;负责制订公共环境卫生防护的各类管理措施，组织编制并实施项目清洁绿化的大、中型维护保养计划。

(3)直线职能制的优点:加强了专业管理职能，适应涉及面广、技术复杂、服务多样化、管理综合性强的物业服务企业。

缺点:机构人员较多，成本较高，横向协调困难，容易造成扯皮，降低工作效率。

2、公司刚刚意向成立一个物业服务公司，你是行政经理，请你写出物业服务公司设立的程序。

【答案】根据《公司法》和《物业管理企业资质管理办法》的规定，物业服务企业的设立程序分为工商注册登记和资质审批两个阶段。(1)工商注册登记阶段: ①企业名称的预先审核;②公司地址;③注册资本;④股东人数和法定代表人;⑤公司人员;⑥公司章程。

(2)资质审批阶段:申报资质时需提供①营业执照;②企业章程;③验证证明;④法定代表人身份证明;⑤物业管理专业人员职业资格证书和劳动合同，管理和技术人员职称证书和劳动合同。

3、如果你是企业的经营者，请说明物业服务企业的“产品”是什么？物业服务企业通过什么实现物业的保值增值？物业服务企业的特征是什么？新成立物业服务企业无须定级的说法正确吗？应如何理解？

【答案】

(1)物业服务企业的“产品”是服务。

(2)物业服务企业是通过公共服务、延伸性的专项服务、随机性的特约服务、委托性的代办服务和创收性的经营服务等项目，尽可能实现物业的保值和增值。

(3)物业服务企业的特征:第一是独立的企业法人;第二是属于服务性企业;第三是具有一定的公共管理性质的职能。

(4)不对。新设立的物业服务企业，其资质等级按最低等级核定，并设一年的暂定期。

第二章 物业管理招标投标

4、你是一家物业服务企业的管理人员，由你负责对一家正在公开招标的住宅小区进行投标。请问:(1)你的法律依据是什么？

(2)你将按怎样的程序开展工作？标书中的主要内容有哪些？(3)物业管理招标投标的基本要求和基本原则是什么？

(4)在物业管理投标活动中，对投标项目评估应考虑哪几方面的因素？ 【答案】

(1)物业管理招标投标的法律依据主要有《中华人民共和国招标投标法》、《物业管理条例》、《前期物业服务招标投标暂行办法》及各地方相关法规政策规定。(2)投标程序: ①获取招标信息;②项目的评估与风险防范;③登记并取得招标文件;④准备投标文件;⑤送交投标文件;⑥接受招标人的资格审查;⑦参与开标、现场答辩和评标;⑧签订并执行合同。

标书的主要内容:分为商务文件和技术文件两大类。

商务文件主要包括:①公司简介;②公司法人地位及法定代表人证明;③投标标价单及招标文件要求提供的其他资料。

技术文件主要是:物业管理方案和招标方要求提供的其他技术性资料。(3)物业管理招标投标的基本要求: ①参与招标投标的双方应根据相关法律、法规和规定组织招投标活动，即对招标投标的资格认定以及招标投标的具体实施程序都必须符合相关法律法规的要求，并接受有关部门的监督与管理;②在招投标中，无论是招标方还是投标方都应该充分考虑市场要素。

③招标方应根据项目的实际情况和业主的需求，选择最适合项目运作业主需求的物业服务企业及服务;对投标方而言，不仅要依据项目的实际情况和业主的需求制订符合项目要求的物业管理模式和运作方案，还应充分考虑项目运作实施过程中潜在的风险，在投标策略方面也应该结合项目特点与企业自身的条件组织投标活动。

④应明确招投标的相关程序和时间安排，确保招投标活动顺利进行。

招标投标的基本原则:物业管理投标应依法组织实施。招标过程应公开、公平、公正。招标投标双方应该严格按照招标投标的程序要求和相关法律法规范实施招标投标活动，严格履行招标投标义务。

(4)在物业管理的投标活动中，应考虑以下几方面的因素: 投标物业的基本状况;招标物业的项目定位;业主的需求;建设单位、物业产权人、使用人的基本情况;招标条件和招标过程;竞争对手;企业的自身条件分析。

5、你是某物业服务公司的管理人员，由你负责制订某项目的物业管理方案。请问物业管理方案应包括哪些内容？

【答案】主要内容包括: 招标物业的整体设想与构思;管理方式与运作程序;组织架构与人员配置;管理制度的制订;档案资料的建立与管理;早期介入与前期物业服务内容;常规物业管理服务综述;服务费用测算与成本控制;管理指标与管理措施;物资装备与工作计划等。

6、如果你是业主委员会主任，物业服务期满时，你带领业主委员会成员应业主大会要求完成选聘新物业服务企业任务。

(1)请问物业管理招标内容有那些？(2)简述招标的工作程序。

【答案】

(1)因为是物业服务企业更迭时进行招标工作，因此属于常规性物业管理招标，所以应与招标公司洽商以下招标内容: ①项目机构的建立与日常运作机制的建立。包括机构设置、岗位设置、管理制度等;②房屋及公用设施设备的管理;③环境与公共秩序的管理。包括清洁卫生、环境绿化养护、停车场及安全防范等;④客户管理、客户服务和便民措施;⑤精神文明建设;⑥物业租赁管理;⑨财务管理，包括对物业服务费用和专项维修资金的使用和管理。

(2)招标的工作程序:①成立招标领导小组;②编制招标文件;③发布招标公告或发出投标邀请书;④发放招标文件;⑤投标申请人资格预审;⑥接受投标文件;⑦成立评标委员会;⑧开标、评标和中标。

7、建筑面积100万㎡的某住宅小区于2024年1月底建成，在选择物业管理机构时，开发商没有招投标，而且自己成立了一个物业管理部，直接接管了该小区。请问:开发商的做法是否合适？为什么？

【答案】①本小区属新建住宅物业，应当采取招投标方式选聘物业服务企业，开发商自己组建物业服务公司接管小区的做法是不合适的。②根据物业管理条例第二十四条规定“国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标方式选聘具有相应资质的物业服务企业。住宅建设单位，应该通过招标方式选聘具有相应资质的物业服务企业”。

8、某新建的国际商场建筑面积约12万㎡，外墙是铝合金板，内墙面和地面是大理石，附属设施包括10部电梯、两部自动扶手电梯、消防中控、磁卡门禁设备、中央制冷供暖等系统，综合配套设施包括地下停车场、休闲健身区、餐饮部。目前，该商城已经竣工，并通过招标方式选聘了宏胜物业服务公司提供物业管理服务。

(1)请你帮助宏胜物业服务公司编写一份物业管理方案。(写出方案内容的框架体系即可)(2)简述物业管理投标报价的策略与技巧。

【答案】

(1)管理方案主要应包括的内容: ①项目管理的整体设想与策划;包括项目简介、客服服务需求分析、服务指导思想、物业管理档次、管理服务的总体范围、服务质量标准、管理服务措施等内容。②管理方式与运作程序;包括服务运作模式、工作流程、机构组织架构、信息反馈处理机制等。

③人员的配备、培训与管理;④管理指标与措施、管理制度的制订;⑤档案资料建立与管理;⑥物业管理服务内容;包括物业的承接查验、入住装修管理、工程质量保险处理、项目前期运作;⑧常规物业服务内容。⑨工作计划，物资装备;⑩费用测算，成本控制等内容;

(2)投标报价策略主要有: ①对项目运作的经营管理成本进行准确测算，确定项目运作的盈亏平衡点和利润空间，在基础上预测标底和竞争对手的报价范围;②密切关注、正确分析竞争对手的报价;③补充一些投标人有能力承担的优惠条件作为报价的附加。

(3)报价的技巧有:①多方案标价;②保本报价。

第三章 物业管理合同

9、某小区入住已五年，已经成立了业主委员会。业主委员会与物业服务企业A公司签订的物业服务合同已经到期。业主委员会试图通过招标的方式重新选择物业服务企业，一直未能顺利进行，A物业管理公司仍按照原合同提供管理和服务。业主王先生以物业服务合同到期为由不再缴付A物业管理公司的物业管理费用。A物业管理公司在多次催交未果的情况情况下，将王先生告到法庭。请问你认为A物业管理公司能胜诉吗？为什么？

【答案】(1)能胜诉，应该判决王先生偿付拖欠的物业管理非。

(2)合同的期限虽然已经届满，但业主委员会没有选出新的物业服务企业，也没有订立新的物业服务合同，A物业公司作为小区的物业管理部门，以原有合同的标准对小区进行管理和提供服务。王先生作为该小区的业主，实际享受A物业公司提供的服务，并未提出异议，理应按约支付物业服务费。

10、刘先生购买了一套位于顶层的商品房，“入住时与物业管理公司签订的《前期物业管理服务协议》和《管理规约》中都明确规定:为维护小区整体形象和相邻住户的安全，业主不得私自封闭观景阳台，不得在窗户上加装防护栏。”入住后，刘先生未经物业服务公司同意，擅自封闭了观景阳台并加装防护栏。物业公司发现后要求其拆除。刘先生认为;这是自己的房子，自己有权处理，拒不拆除。物业公司决定:对刘先生罚款2024元。刘先生拒绝交纳。在不得已的情况下，物业公司采取了断水、断电、停止服务等系列“制裁措施”。双方矛盾十分尖锐，物业公司因此把刘先生告上法庭。

物业公司的诉讼请求是:刘先生拆除封闭样的材料及防护栏并交纳罚款;刘先生承担此案的诉讼费。请问物业公司的各项诉求能否得到法院的支持？刘先生在此案中的不当之处？物业公司在操作中的错误所在？ 【答案】

(1)A、物业公司诉刘先生拆除阳台及防护栏的请求应予支持;B、物业公司要求刘先生交纳罚款的请求无法律依据，应予以驳回;C、此案的诉讼费用应由双方承担。

(2)刘先生在此案中的不当之处:业主应合理使用房屋，不得损害他人权益和公共利益。刘先生置小区整体形象和相邻住户的安全于不顾，擅自封闭阳台和加装护栏，不仅侵犯了其他相关业主的合法权益，而且违反了《前期物业管理服务协议》和《管理规约》的约定，行为不当。

(3)物业公司在操作中的错误在于:首先，作为物业管理公司不是行政管理部门也不是执法单位，无权罚款;其次，物业管理公司应按照物业服务合同的约定，采取协商或司法途径决定矛盾，无权采取停水、停电等方式处理物业纠纷。

11、A房地产开发商开发的居住小区一期已经入住，当时的物业管理工作由A房地产开发商的物业部完成。随着二期开发的继续和入住临近，A开发商找到B物业服务公司并签订了为期十年的物业服务合同，将该居住小区的物业管理权限承包给B物业服务公司。按合同约定，B物业公司要向A开发商交纳50万元的履约保证金和每年20万元的承包费。(1)请问A开发商与B物业公司签订为期十年的物业服务合同效力如何？(2)A开发商要求B物业公司交纳履约保证金和承包费的合同约定是否有效？

【答案】

(1)开发商与物业服务公司签订的合同，属于前期物业服务合同。《物业管理条例》规定，前期物业服务合同可以约定期限，但是，期限未满，业主委员会与物业服务公司签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。故即便开发商也物业公司签订为期十年的合同，但是在此期间，若小区业主委员会成立并与物业服务企业签订物业服务合同之后，前期物业服务合同对小区业主就不再具有法律约束力了。

(2)开发商对其所出售的房屋仅具有临时所有权人的身份，在房屋交付后物业服务合同的实际履约当事人是各个业主和物业服务公司。对于代他人签署的合同，开发商借此机会收取履约保证金和承包金规已所有，是侵犯实际履约人即业主合法权利的行为，该条款无效。

12、邵先生在某小区购买了一套住宅，入住三年，每月按时缴纳物业服务费。一个冬天的夜晚，邵先生回家发现，自家的钢制防盗门和木门的锁均已被撬坏，整个门损坏变形，屋内一片狼藉。邵先生立即打电话给物业公司，同时报警。经统计，邵先生家中被盗金钱和物品损失共计8万余元。邵先生认为，自己缴纳了物业管理费，物业公司的安全管理工作中有巡逻的职责，家中被盗物业管理竟然毫无察觉，属于管理疏漏，应赔偿自己的全部损失。在与物业公司多次交涉无结果的情况下，邵先生对物业公司进行了起诉，要求物业公司赔偿人民币8万元。请问法院是否会完全支出邵先生的诉讼请求？为什么？

【答案】

(1)法院不会完全支持邵先生的诉讼请求，但会部分支持邵先生的诉讼请求。

(2)失窃案发生时，犯罪嫌疑人是以暴力的手段破坏邵先生家的两重门入室并盗窃的。这样长的时间内，保安员未能巡逻发现，存在疏漏，未能及时发现、制止犯罪，对由此产生的损失负有一定责任。但是，盗窃发生在室内，发现起来有一定的难度，故物业公司无需承担全部责任。

13、你是某公司的高级管理人员，公司委派你起草前期物业服务合同，你认为前期物业服务的主要内容是什么？物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别是什么？

【答案】

(1)前期物业服务合同的内容就是通过合同条款反映建设单位与物业服务企业之间的权利和义务，主要包括:①合同的当事人;②物业基本情况;③服务内容与质量;④服务费用;⑤物业的经营与管理;⑥承接查验和使用维护;⑦专项维修资金;⑧违约责任;⑨其他事项。

(2)物业服务合同与前期物业服务合同主要区别是:物业服务合同中关于服务内容的条款与前期物业服务合同基本相同，主要区别在于: ①订立的当事人不同。前期物业合同的当事人是物业开发企业与物业服务企业。物业服务服务合同的当事人是业主(或业主大会)与物业服务企业。

②合同期限不同。前期物业服务合同的期限虽然可以约定，但期限未满、业主委员会与物业服务企业签订物业服务合同又开始生效的，前期物业服务合同将会终止。物业服务合同则由订立合同双方约定，具有期限明确，稳定性强的特点。

14、你是某物业公司的高级管理人员，公司委派你与业主委员会签订物业服务合同，你认为签订物业服务合同应注意哪些事项？

【答案】①明确业主委员会的权利与义务;②明确物业服务企业的权利和义务;③对违约责任的约定;④对免责条款的约定;⑤物业服务合同的主要条款宜细不宜粗;⑥合同的签订要实事求是;⑦明确违约责任的界定及争议的解决方式。

15、简要说明要约和邀请要约的区别？合同的要件？

【答案】

(1)要约和邀请要约的区别: 1)概念不同:①要约是指一方当事人以缔结合同为目的，向对方当事人所作出的希望与其订立合同意思的表示。②邀请要约是一方邀请他方向自己发出要约。

2)目的不同:①要约是订立合同的意思表示;②邀请要约是邀请他方向自己发出要约。

3)指向对象不同:①要约指向对方当事人发出的，是有特定指向的。②邀请要约是邀请他方向自己发出要约，这里的他方无特定指向。

4)承担的法律责任不同:①要约一旦作出，要约人需要承担法律责任。②邀请要约人无需承担法律责任。

(2)合同构成的要件包括: ①要约必须是特定人意思的表示，必须有订立合同的意图;②要约必须包括合同的主要内容，并且内容必须具体确定;③要约必须传达到受要约人才能生效;④要约一旦作出，要约人需要承担法律责任。

第四章 早期介入与前期物业管理

16、物业管理的早期介入对于优化设计、提高工程质量等的好处是不言而喻的。请问:(1)分别站在开发商和物业服务的角度，阐述物业管理早期介入对于开发商和物业服务企业的有利之处(各不少于两个方面)。(2)说明早期介入的作用是什么？(3)说明早期介入在物业建设个阶段有那些主要内容？ 【答案】

(1)物业管理的早期介入对开发商的好处很多，如: ①作为开发商在开发建设中需要一个好参谋，特别是需要听取熟知其产品、能反映产品使用需求的物业管理公司的意见，从而最大限度的完善自己的产品、最大限度地降低开发建设成本、提高效益，最大限度地促进产品销售。

②开发商在开发建设中需要有一个好帮手，特别是需要有专业经验的物业管理公司，协助其解决建房过程中发生的各种各样的问题，如工程监理问题、设备选型和安装问题、业主入伙问题、售后服务问题、工程遗留问题等等。

③开发商要一个事业上的好朋友，即好的合作伙伴，使其集中精力做大事业，开发销售更多更好的楼盘，而不是芝麻西瓜样样要，到头来，芝麻粘于手西瓜溜掉。物业管理早期介入对物业管理公司非常重要。如: ①通过早期介入，物业管理公司可以以未来潜在业主的立场，尽早地了解工程项目的客观情况，促使开发商纠正设计施工中的大量的不当之处，避免潜在业主使用物业、房产公司销售物业、物业管理公司管理物业中产生不尽的烦恼与遗憾。

②物业服务公司可以及时做好业主入伙与前期物业管理的准备，实现物业服务高起点、高标准，使广大业主受益。

③减少开发商在销售阶段不利于物业管理的承诺，减少日后物业管理不必要的麻烦。(2)早期介入作用是:①优化设计;②有助于提高工程质量;③有助于了解物业的情况;④为前期物业管理作充分准备;⑤有助于提高建设单位的开发效益。(3)早期介入的内容: 1)可行性研究阶段: ①根据物业建设及目标客户群的定位确定物业管理模式;②根据规划和配套确定物业管理服务的基本内容;③根据目标客户情况确定物业管理服务的总体服务质量标准;④根据物业管理成本初步确定物业管理服务费的收费标准;⑤设计与客户目标相一致并具有合理性能价格比之上的物业管理框架性方案。2)规划设计阶段: ①就物业的的结构布局、功能方面提出改进建议;②就物业的环境及配套设施的合理性、适应性提出意见或建议;③提供设备、设施的设置、选型及服务方面的改进意见;④就物业用房、社区活动场所等公共配套建筑、设施、场地的设置、要求提供意见。3)建设阶段: ①与建设单位、施工单位就施工中发现的问题共同商榷，及时提出并落实整改方案;②配合设备安装、确保安装质量;③对室内装修方式、用料及工艺等从物业管理的角度提出意见;④熟悉并记录基础及隐蔽工程、管线的铺设情况，特别注意那些在设计资料中及常规竣工资料中未反映的问题。4)销售阶段: ①完成物业管理方案及实施进度表;②拟定物业管理的公共管理制度;③拟定各项费用的收费标准及收费办法，必要时履行各种报批手续;④对销售人员提供必要的物业管理基本知识培训;⑤派出现场咨询人员，在销售现场为客户提供物业管理咨询服务;⑥将全部早期介入所形成的记录、方案、图纸等资料，整理归入物业管理档案。5)竣工验收阶段: 参与竣工验收，掌握验收情况，收集工程质量，功能配套及其他方面存在遗留的问题，为物业的承接查验作准备。

17、A大厦入伙之初，管理处考虑到业主客户乔迁初期开支较多，主动优惠，对大多数户内维修暂时采取了无偿提供方式(若当初就把这一想法向业主客户将清楚，恐怕办了好事也不会惹出后来的麻烦)。入伙满一年后，鉴于小区的经济运行状况，管理处决定按照法规规定，开始实据实收取户内维修费用。然而这本来合情合理的做法，却遇到了不小的阻力。请问如果你是该项目经理，你准备如何突破阻力，把入室维修工作引入正轨？

【答案】

(1)管理处起草并在公告栏张贴《致业主客户的一封公开信》。公开信引用物业管理法规，详细介绍物业管理费的开支范围和有偿服务与无偿服务的具体范畴。

(2)说明当初无偿提供户内维修的初衷，使大多数业主消除了“交了物业管理费，管理处就应包办一切”的误解，对户内维修有偿服务表示认同。

(3)针对个别业主客户不理解这一情况，继续深入做工作。(4)要求维修人员上门维修时必须保证时效和质量。

(5)管理处还公开户内维修的收费标准，同时，告知业主客户有选择服务商的权利。

18、如果公司委派你任某一项目的经理，承接一新建住宅小区，请你简要说明前期物业管理的内容？为什么说前期物业管理具有基础性、过渡性特点？它与早期介入的区别是什么？

【答案】

(1)前期物业管理的内容包括:①包含物业正常使用所需的常规性服务;②又包含物业共用部位、共用设施设备承接查验;③业主的入住和装修管理;④工程质量保修处理;⑤物业管理机构的前期运作、前期沟通协调等前期物业管理的特殊内容。

(2)特点:①前期物业管理的许多内容，特别是前期物业管理的特定内容是以后常规期物业物业管理的基础，对常规物业有着直接和重要的影响，因此说其具有基础性。②前期物业管理的职责是在新建物业投入使用初期建立物业管理服务体系并提供服务，其介于早期介入与常规物业管理之间，因此，其在时间和管理上均是一个过渡时期和过程。(3)前期物业管理与早期介入的区别是: ①内容作用不同:早期介入是建设单位开发建设项目阶段引入的物业服务专业技术支持;前期物业管理是物业服务企业对新物业项目实施的物业管理服务。

②服务对象不同:早期介入的服务对象是开发建设单位;前期物业管理服务对象是全体业主，并按规定向业主收取物业服务费用。

第五章 物业的承接查验

19、A公司建设了一座涉外的商务大厦，由于当时A公司自身并不具备直接管理大厦的经验和能力，便招标F公司作为专业机构负责该项目的物业管理工作。由于F公司以低价中标，因而财务压力很大，在实际管理运营中经常偷工减料，对管理成本进行非正常压缩，造成客户大量投诉，大厦形象受到影响。随即A公司决定提前一年终止委托合同，自己组建机构接管。项目交接时双方分别就项目现状进行了逐项检查和记录，在检查到空调机组时，因正值冬季，环境温度无法达到开机条件，在粗略看过机房后，接受人员便在“一切正常”的字样下签了名。

春夏之交，在进行空调运行准备过程中发现，前管理公司对机组的维护保养工作做得很差，竟然在过去的一年里从未给机制加过油，有的机头已不能启动，需要更换部分零件。F公司要求A公司支付双方约定的提前终止委托管理的补偿费用，而A公司则认为F公司在受托期间未能正常履行其管理职责，造成设备受损，补偿部分要扣除相当部分。这时F公司的律师出场了，手里拿着有A公司工作人员“一切正常”签字的交接验收记录复印件向A公司提出了法律交涉。请问A公司在这场“物业管理机构更迭”的移交工作中存在什么问题？如何避免？

【答案】(1)在物业管理更迭的移交工作中，各项费用和资产的移交、共用配套设施和机电设备的接管、承接时的物业管理运作衔接是物业管理工作移交重点的重点和难点，承接单位应尽量分析全面，考虑周全，以利交接和今后工作的开展。从案情介绍我们知道，A公司在物业管理方面不具备很大的经验和能力，A公司的失误在于空调机组验收时没有进行开机运行，如果当时不具备开机条件，则应标注存疑，而不能草率签字。(2)在这种情况下，A公司应聘请专业机构或专家来指导移交文件的起草和指导移交工作的进行。特别是移交合同，对双方都十分重要，要谨慎签署。对预留的问题要签署“遗留问题备忘录”，这时的签字可能是“一字千金”的。

20、说明新建物业的承接查验和物业管理机构更迭时的承接查验的区别。

【答案】物业承接查验是指物业服务企业对新接管项目的物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。分为新建物业的承接查验和物业管理机构更迭时的承接查验，前者发生在建设单位向物业服务企业移交物业的过程，后者发生在业主大会或产权单位向新的物业服务企业移交的过程中。两种承接查验的主要区别是:

(1)移交主体不同:新建物业承接查验移交主体是建设单位;物业管理机构更迭时的承接查验移交主体是业主委员会及原物业服务企业。

(2)查验的条件不同:新建物业是建设单位和物业服务企业双方签订合同后。更迭时的承接查验前提:一是业主委员会或物业产权人与原物业服务企业解除合同，及在原物业服务合同终止后，二是业主大会或物业产权人与 新的物业服务企业签订物业服务合同。

21、如果你是某物业服务公司的高级管理人员，公司委派你参加新建物业的承接查验工作，请说明新建物业承接查验的内容和方式。

【答案】

(1)承接查验内容:①物业资料;②物业共用部位;③共用设施设备;④园林绿化工程;⑤其他公共配套设施。

(2)物业管理的承接查验主要以核对的方式进行，在现场检查、设备调试等情况下还可以采用①观感查验;②使用验查;③检测查验;④试验查验等方式。

22、你是某物业公司的工作人员，公司委派你负责某项目的更迭物业承接查验工作，请说明物业管理机构更迭物业承接查验的内容。【答案】物业管理机构更迭时承接查验的内容主要包括:(1)物业资料情况。

(2)物业共用部位、共用设施设备及管理现状。(3)各项费用与收支情况，项目机构经济运行情况。(4)物业管理用房、市政管理单位的合同等其他内容。

23、简述新建物业承接查验与物业管理机构更迭时承接查验的区别。

【答案】(1)条件不同: ①新建:建设单位与物业服务企业签订了前期物业服务合同。

②更迭:一是产权单位或业主大会原有物业管理机构解除了物业服务合同;二是产权单位或业主大会与新的物业管理机构签订的物业服务合同。(2)主体条件不同: ①新建:发生在建设单位和物业服务企业之间。

②更迭:发生在物业产权单位或业主大会、原有物业服务企业以及新的物业服务企业之间。(3)承接查验内容重点不同: ①新建:侧重设施设备的查验。

②更迭:增加了对物业运行过程中发生的人、财、物等事项的查验。(4)遗留问题及解决方法不同: ①新建:主要是工程质量问题，更多的是与建设单位协商解决。

②更迭:遗留问题较复杂，需要与物业产权单位和业主大会等多方面沟通协调解决。

第六章 物业入住与装修管理

24、某女士购买一套期房，在办理入住手续时，对房屋内部提出了不少细部质量问题，认为该房屋没有达到入住条件。但因要举家出国，就在入住交接单上提出了自己的意见，并收了房门钥匙。半年后，该女士回国发现，有关细部质量未解决，而物业公司却发出了多份催交物业费的通知。该女士觉得很冤，当初收房时就对房子不满意，这半年自己也没住，怎么还要缴纳这么多的物业管理费？请问:(1)你认为该女士是否应该交纳出国期间的企业管理费，为什么？(2)假如你是该物业服务公司的客户经理，会如何处理？

【答案】

(1)该女士应该交纳物业管理费用。该女士办理入住手续时，所提出房屋内部质量问题，应由房屋出卖人即开发商负责修复解决，已物业管理公司无关。这些问题属于质量瑕疵而不构成质量不合格，仅以此依据不能证明房屋未达到交付条件，该女士不能以此为理由拒绝收房，况且该女士已在入住交接单上签字并领取了房屋的钥匙，故从业主入住起应向物业管理公司交纳物业管理费。从法律角度来讲，物业管理与房屋买卖的两种法律关系，物业管理公司与开发商是两个不同的法律主体，业主不应该因为开发商的问题而拒绝向物业管理公司交纳管理费。因为物业服务公司主要是为全体业主和整个物业公共部位和公共设施设备服务的，即便业主没有实际居住，但是物业服务公司仍然为其提供了主要的物业服务。故房屋内部存在细部问题长期未得到解决和未实际居住均不能作为该业主不交物业管理费的理由。如果当时该女士未在房屋入住交接单上签字且没有领取钥匙，则另当别论。

(2)耐心向该女士说明其应当交纳物业管理费的理由。对于房屋细部质量问题，若是在保修期内，协助业主联系开发商制定的施工单位予以解决。

25、付先生2024年购买了一套120?的住房，同年8月，开发商通知付先生入住。在办理了相关入住手续后，付先生高高兴兴的领到了新房钥匙。在该小区物业管理公司员工的陪同下，付先生对新房进行验收。在验收过程中，付先生发现了好几处质量问题，物业服务公司员工将其一一记录在验房单上。于是，付先生退了钥匙，要求等提出的质量问题解决后再来收房。两个月后，物业管理公司以挂号信的方式通知付先生，质量问题已经彻底修好，可以收房了。一周后，付先生再次前往收房。经过验房确认，房屋质量问题已基本得到解决。于是付先生收下了钥匙，但是物业服务公司要求付先生交齐第一次验房到现在的物业管理费。付先生认为，应该从自己验收房子合格之日起才能收物业管理费，或者从要求自己再次验房的挂号信寄出的次日起收取。因此，付先生与物业管理公司各持已见，争论不休。请问:(1)物业管理公司是否应收取付先生这段时间的物业管理费用？

(2)如果物业管理公司不向付先生收取这段时间的物业管理费，则应该向谁收取？为什么？

【答案】

(1)物业管理公司不应该收取付先生的物业管理费用。付先生第一次验房时因质量有问题退回了钥匙，应视为商品房不符合交付条件，开发商未向其交房。经整改后，验收双方确认商品房交付条件，付先生这才收了新房，此时才视为法律意义上开发商正式向付先生交付了商品房。

(2)根据国务院《物业管理条例》第四十二条规定，已竣工但尚未出售或尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。因此，商品房整改期间的物业管理费用属尚未交付业主期间的物业管理费用，物业管理公司应该向开发商收取，而不应由业主承担。

26、某小区居住在十层的业主顾某，擅自将其购买并居住的房屋“一卫改两卫”。在房屋储藏室擅自安装了抽水马桶、洗脸盆、改变了立管的下水三通，致使楼下业主王某储存室内的储柜及物品受损。请问假如你是该小区的物业经理，物业管理部门是否有权责令其拆除私装物，为什么？

【答案】物业管理部门有权责令其拆除私装物。业主不得擅自改变房屋使用性质和功能，因特殊情况需要改变使用性质的，应当符合城市规划要求，并应征得相邻业主、使用人和业主委员会的书面同意，报政府主管部门审批。顾某擅自在自己房屋的储藏室内私装自动抽水马桶和洗脸盆，改变了废水立管下水的三通，使储藏室成立卫生间，改变了房屋使用性质，违反了法律法规的相关规定。应对楼下业主王某房屋渗水的损失承担赔偿责任。

依据《物业管理条例》物业管理公司对于管理区域内违反物业装饰装修和使用方面法律、法规规定的行为，应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。故本案例中，对于顾某擅自改变房屋使用功能的行为，物业管理公司完全有权予以制止，包括顾某拆除私装物，若其不理会，应及时向有关部门报告。

27、某小区业主张某，购买了一只占地面积约8.9?，可放水4.2T的巨型浴缸，准备安装在其居所的第20层的物业内，遭到了周围业主的强烈反对。物业管理公司向有关专家进行了咨询，以房屋楼板无法承受浴缸使用时的重量为由，制止张某吊装巨型浴缸。张某将物业管理公司告到法庭，要求排处妨碍，将巨型浴缸安装在自己的物业内。请问:(1)你认为物业管理公司是否有权制止张某吊装巨型浴缸进入其所购买的物业？(2)张某的诉讼请求是否得到法院的支持？为什么？

【答案】(1)物业管理公司有权制止张某吊装巨型浴缸进入其购买的物业。

(2)物业管理公司有权制止张某，张某的诉讼请求不会得到法院的支出。公民只能在法律法规的限度内容自由行使占有、使用、收益、处分个人财产的权利，应当本着安全、合理的原则使用物业，并遵守法律、法规及管理规约的有关规定，同时还应当顾及相邻各方的利益，以不损害公共利益和他人权益为前提。张某安装巨型浴缸，不仅威胁到楼盖的安全，还会对整栋大楼的局部结构安全性及正常使用产生较大的影响，会妨碍其他业主的正常生活。《物业管理条例》规定，对物业管理区域内违反物业使用法律法规规定的行为，物业管理公司应当制止。物业管理公司行使职权，制止业主安装浴缸的行为正当、合法。

28、你是客户经理负责组织公司新接管的项目入住工作。(1)简述入住的准备工作内容。(2)请说明物业入住的流程。

(3)在组织入住过程中应注意哪些问题？

【答案】

(1)入住的准备工作内容包括: ①资料准备:包括《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》、《入住通知书》、《业主入住房屋验收表》、《住户(业主)手册》、以及其他物业管理相关约定等。

②其他准备:包括入住工作计划、入住仪式策划、环境准备以及其他准备事项。(2)物业入住的流程是: ①业主凭《入住通知书》、购房发票和身份证明登记确认。②验收房屋并填写《业主入住房屋验收单》，签字确认。③提交办理产权所需资料，签订委托协议，缴纳相关费用。④签署有关物业管理服务约定等文件。⑤缴纳当期物业服务等相关费用。

⑥领取《业主(住户)手册》等相关文件资料。⑦领取房屋钥匙。

(3)在组织入住过程中应注意的以下问题: ①业主入住实行一站式服务，一条龙式流水作业、一次性解决，方便业主办理有关手续;②因故未能按时办理入住手续的，可按照《入住通知书》中规定的办法另行办理;③应合理安排入住服务办理的时间，适当延长办理时间;④办理入住现场应张贴流程图，摆放办理入住服务的标志、作业流程、欢迎标语等，加快办理进程。

⑤指定专人负责业主办理入住手续时的各类咨询引导，以便入住工作有秩序地顺利进行;⑥注意安全保卫以及车辆的引导。

29、如果你是工程部经理，服务物业装饰装修管理工作，请说明:(1)物业装饰装修管理服务包括哪些方面？

(2)在巡查装饰装修现场时应重点核查哪些内容？

【答案】

(1)物业装饰装修管理服务包括的内容: ①物业装饰装修的范围和时间管理;②物业装饰装修管理的要求;③物业装饰装修管理费用和垃圾清运管理;④物业装饰装修现场的管理。

(2)在巡查装饰装修现场时应重点核查以下的内容: 1)要检查装饰装修项目是否是已登记的项目:①检查装饰装修项目是否申报;②检查装饰、装修的内容、项目有无私自增加，在巡视过程中发现新增装修、装饰项目的，须指导用户及时申报，办理相关手续。

2)要检查施工人员的现场操作是否符合相关要求，如①埋入墙体的电线是否穿管，是否用合格的套管;②施工现场防火设备是否配备，操作是否符合安全要求;③现场材料堆放是否安全;④垃圾是否及时清运，有无乱堆乱放，装修门外是否保持清洁卫生。

30、某高层写字楼32楼B室的业主向物业管理部门报上一份装修申报登记表，申报在阳台装一台太阳能热水器，物业管理单位的装修管理人员在接到申报后拟以同意。上级主管在审核相关材料时发现安装地点不明确，于是要求装修管理人员去现场核实，发现该户申报的安装位置实为共用房屋，而非业主自用部分。问:(1)请你简述物业装饰装修管理流程。

(2)分析此案存在的问题，提出物业公司在管理服务中应如何改进？

【答案】

(1)物业装饰装修流程如下: ①备齐资料②填写申报表③登记④签订管理服务协议⑤办理开工手续⑥施工⑦验收。(2)分析此案存在的问题，提出物业公司在管理服务中应如何改进。1)此案中反映的问题主要是: ①业主填写《申请装修登记表》等资料过于简单，以至于无法确认业主安装设备的具体位置;②装修管理人员未到现场核实而盲目同意。

2)物业公司在装修管理中，应从以下方面进行改进: ①严格申报工作。在业主申报装修时，物业管理人员应辅导业主认真填写《装修申报登记表》，详细说明装修地点、内容等情况。对容易发生理解歧义的内容，管理人员要到现场实地核实，不可盲目接受业主装修申报。

②应对物业管理单位相关人员加强培训和约束，强化装修管理责任意识，同时检查物业装修管理各环节存在的问题，并予以改进。

第七章 房屋及设施设备管理

31、某业主4年前在某小区购买了一套商品房，但一直没有居住。一天，该业主接到物业管理公司房屋漏水的通知，经查看，是所购买商品房卫生间的水表接头处破裂，并造成楼下两层住户的部分财物因浸泡受损，两业主均提出赔偿要求。

该业主认为，自己并未入住所购商品房，水管破裂不是自己认为造成的，而是水表接头处老化所致，自己不应对漏水负全责。

物业管理认为，业主购买房屋后，房屋漏水造成的损失理应由业主承担。请问:(1)楼上业主长期未入住，其房屋管道老化破裂，给楼下业主造成的损失应由谁来承担？(2)在紧急情况下，物业管理公司可否进入本案楼上业主家进行必需的维修，因此给楼上楼上业主造成的损失应该由谁承担？

【答案】(1)首先，根据原建设部下发的《商品房实行住宅保证书》的规定:房地产开发企业对管道渗漏保修期不低于1年。给案例中，业主购房已满4年，则开发上不承担责任。本案中的水表管接头处老化断裂问题发生在业主房屋内，虽然不是业主认为造成的，但由于房屋所有权规业主所有，从物业管理公司提供的服务公共性质考虑，物业管理公司既没有权利私自打开房门进行检查，在没有备案的情况下，也不可能有能力了解每位业主的房屋使用情况。因此，水管老化破裂造成的损失应该由该业主承担。

但根据实际情况，也并不排除物业管理公司承担责任的可能性:若在本案例中，物业管理公司在接到楼下业主反映的情况后，没有及时采取措施，如未联系楼上业主，而采取消极的不作为，致使楼下业主的损失扩大，则物业管理公司存在过错，可能也会就扩大的损失承担责任。

(2)物业公司无法联系到业主，而楼下业主的损失又在不断扩大的情形下，(属紧急避险)可以进入楼上业主家进行检查维修，如因此给业主造成如门窗破坏等损失，赔偿责任应由受益人承担(此案收益人是楼下业主)。

32、王先生住在某物业管理公司管理的小区内。一天，王先生7岁的女儿在小区内的石桌旁玩耍。当他爬到石桌时，桌面突然脱落，将小孩的手夹在石桌和石凳之间，造成食指、中指关节骨折。事后，王先生找到物业管理公司，认为其应就管理不善承担责任。而物业管理公司则认为这完全是王先生监护不当造成的，与物业管理公司的管理没有关系。因此，王先生将物业管理公司告上法院。石桌桌面重达90kg，石桌面和石桌柱之间仅靠桌面中心一个直径13cm、深1cm的凹槽连接，安装时只用了树脂和水泥粘合。

庭审中，物业管理公司认为，在小区安装石桌、石凳是供居民休闲所用，而非用来攀爬。王先生女儿是在攀爬时被砸伤的，是她自己的过程造成的，而王先生作为父亲也没有尽到监护责任。因此，物业管理公司不承担任何赔偿责任。请问:(1)王先生的女儿受伤，物业管理公司是否要承担赔偿责任？(2)王先生是否也应该承担部分责任？

【答案】

(1)王先生的女儿受伤，物业管理公司要承担赔偿责任。根据国务院颁发的《物业管理条例》和原建设部发布的《城市新建住宅小区管理办法》的规定，小区物业管理是对小区内的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境等管理项目进行维护、修缮和管理。故，物业管理公司对石桌、石凳有管理义务，应承担对管理不善造成的损失，承担赔偿责任。但是，不是全部赔偿责任，而是部分责任。

(2)王先生作为女儿的监护人。没有尽到监护责任，也负有一定责任。

33、甲小区某楼602室由华某承租，502由王某承租。华某在装潢602室房屋时，未经物业管理公司同意擅自将602室阳台的排水口封死。物业管理公司未在该号楼顶平台落水管道进口处规范要求设施防护网，鸟钻进管道并筑巢，致使管道堵塞。一天，遭遇大雨，因落水管道堵塞，雨水从楼顶落水管道接口处流进602室阳台，因该阳台排水口已封死，积水无法排出，沿602室周围墙角渗人502室，致使王某装潢的地板等物受损。请问:(1)物业管理公司对502室王某的损失负有什么样的责任？

(2)602室的装修人华某是否对502室王某室内的损失负有责任？

【答案】(1)根据《物业管理条例》、《城市新建住宅小区管理办法》的规定，小区物业管理是对小区内的房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境等管理项目进行维护、修缮和管理。物业公司管理不善，未按规范要求对房屋楼顶平台落水管道进行定期检查和疏通，致使雨水受堵后溢进602华某的阳台和502王某承租的房屋内，造成王某财产损失，对此，物业管理公司应承担主要责任。

(2)华某未经物业公司同意，擅自将其承租房屋阳台排水管道口封死，使阳台的积水无法从排水管道及时排出，加重了王某的损失。为此，华某对王某的财产损失也应承担一定的责任。

34、张老太太住在某花园小区的7层。一天晚上，张老太太到天台收晾晒在外面的衣物，当从天台下楼时，楼道的灯怎么也不亮。张老太太眼前一片漆黑，只好摸索着下楼。结果，不慎从楼梯上摔下，造成两只手小臂骨折，其中右臂粉粹性骨折，左眼挫伤并伴有轻微脑震荡。张老太太认为:自己之所以被严重摔伤，完全是因为楼道灯不亮造成的。请问:(1)该小区的物业服务企业是否对此负有责任？(2)该物业管理公司是否应对张老太太进行赔偿？

【答案】

(1)该小区的物业服务企业对张老太太的摔伤负有责任。物业管理是根据物业合同进行管理和服务的。依据我国《物业管理条例》的相关规定，物业服务企业负有保证小区楼道、道路灯处于正常使用状态的法定义务，本案中的物业管理公司没有及时对小区楼道灯进行更换，未尽到相应的管理和维护义务，最终导致张老太太身体严重受伤，身心受到伤害，物业公司对此负有责任。

(2)同时，依据《物业管理条例》的相关规定，“物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产受到损害的，应当依法承担相应的法律责任”。故，物业管理公司应对张老太太赔偿医疗费和精神损失费。

35、你是工程部管理人员，负责房屋及设施设备的管理，请说明房屋及设施设备管理的主要内容与方法有哪些？

【答案】 房屋及设施设备管理的主要内容有:①房屋及设施设备的使用管理;②维修保养;③安全管理;④技术档案资料管理;⑤采购及零备件管理;⑥工量具和维修用设备的管理;⑦外包管理;⑧技术支持。

36、你是工程部管理人员，负责房屋及设施设备的管理，请说明房屋及设施设备维修工作在组织实施时，应注意哪些问题？

【答案】在组织实施时应注意以下几个问题(因素):质量、进度、成本的控制。(1)质量的控制:对维修养护质量有影响的要素进行有效控制，并加强对工程质量的验收检查，确保维修养护工程达到计划的质量标准。

(2)进度的控制:物业的房屋和设施设备的使用率较高，停机维护一般都会给物业的使用造成不便。对维修养护进度要进行有效的控制，既可以减少维修养护工作对物业使用的影响，也有利于降低成本。(3)成本的控制:通过对维修养护成本的构成要素进行有效控制，提高维修养护工作的经济性。

37、某小区因设施设备管理人员的流动频繁，未能提供良好的设施设备，特别是给排水系统的管理服务，常常出现给排水故障，导致业主的不满，也令物业公司领导大伤脑筋。你认为，该公司应从哪些方面入手，以提高给排水的服务质量？

【答案】提示:给排水工作的主要内容。(1)该公司应从以下几方面入手: ①建立给排水管理队伍。负责小区范围内室内、室外给排水设备、设施运行管理和维修保养工作。

②建立给排水运行管理和维修保养管理制度。

③建立给排水工程技术资料。特别是要收集保存好隐蔽的和地下的工程、管理的图纸资料。④配备必要的工具和安全防护用品、相应数量的零备件和易损易耗品。⑤制定供水计划，保证供水的水压、水质。限水、停水要提前通知用户。⑥有应付台风、暴雨、大面积跑水等紧急事件的应急措施。⑦做好节约用水工作，防止跑冒滴漏。

⑧对公共清洁用水和绿化用水进行计量和测算。⑨定期清理供水水箱和水池，防止二次污染。(2)注意事项

①应保证消防用水的储备。

②北方地区应注意冬季管道的防冻，避免发生水管爆裂、跑水事故。

③餐厅和食堂的厨房排水要建隔油池，防止油污直接排入排水管道，要定期清理化粪池和隔油池，防止污水管道堵塞。

④采用分流排水系统的要坚持雨水和污水分流排放，不允许污水通过雨水管道排放。

38、某小区因设施设备管理人员流动频繁，未能提供良好的设施设备，特别是消防系统的管理服务，常常出现消防事故，导致业主不满，也令物业管理领导大伤脑筋。你认为，该公司应从哪些方面入手，以提高消防管理水平？

【答案】

(1)该公司应从以下几方面入手，以提高消防管理服务水平: ①配备消防设施主管技术人员。

②建立严格的消防设施管理制度，消防控制中心要安排24小时值班。③建立消防设施、设备技术档案。

④建立消防设施设备、检查、测试制度。

⑤对日常巡检和测试发现的问题和安全隐患，一定要在限期内整改完成，并进行分析，采取措施避免错误再次发生。

⑥对消防设施设备日常运行、维修、更换的成本进行测算，为管理费的收取提供依据。(2)注意事项: ①消防设备大多是在火警发生时才投入运行的待机设备，同其他机电设备不一样，到实际使用时再发现故障并维修是不允许和来不及的，因此，日常的巡视、检查、实验和测试是保证设备完好的基本手段。要高度重视这项工作，巡视、检查、实验和测试要制定计划，要有专人进行，要有记录，发现隐患要有整改方案和时限。

②消防演习是测试消防设备的有效手段，它不仅能全面测试消防设备设施的运行情况，发现错误和隐患，还可以训练操作人员避免实际发生火警时，由于紧张而产生错误的判断和操作失当。

39、某小区因设施设备维修技术保障能力的不足，决定将电梯维护保养工作外包给专业公司。如果你是负责人，你认为:(1)在签订外包合同时应注意哪些内容？(2)落实外包合同时应注意什么？

【答案】

(1)在签订外包合同时应注意的内容: ①在签订合同时要注意保证签约主体与实施主体一致。

②在合同中应明确因设施设备故障、事故造成的人员、财产等损失，不同情况分别应由何方承担责任，以免出现问题时候扯皮现象发生。

③应在合同中明确服务的技术指标标准，并尽量采取量化形式，便于检验。

④委托方应尽量保留受托方在服务过程中的有关质量记录文件，便于监督服务过程，也便于掌握设备设施状况，保证设备设施历史资料的完整性。

(2)落实(实施)外包合同时应注意的内容(问题): ①建立针对承包方检查监控制度并落实专人负责实施。

②建立与承包方的定期沟通会议制度，及时解决合同履约过程中出现的问题。

③建立定期评估制度。对评估过程中发现的较大或者普遍存在的问题，以书面形式通知承包方，并提倡整改要求，定期整改。

④定期对承包方的基本情况全面更新，及时掌握承包方的企业状况，适时采取对策，确保承包方有能力持续履行服务合同。

第八章 物业环境管理

40、某小区居住的张女士，经常与同样居住在小区的其他老年人一起，在小区广场上打太极拳，广场周围又几株粗大的老杨树。寒冬已至，树叶已落，枯枝清晰可见。突然，一阵风刮来，枯枝纷纷坠落，来不及躲闪的张女士被一根较粗的枯枝砸到在地。闻讯赶来的保安远不能把张女士送到医院，诊断为:颈椎损伤。请问:(1)物业公司对小区内老杨树是否有管理的义务？

(2)对于此案的树木致人受伤，物业管理公司是否应该承担赔偿的责任？

【答案】

(1)物业管理公司对小区的老杨树有管理的义务。居住小区物业管理的内容之一是绿化管理，老杨树属于绿化范围，故物业管理公司对小区内的老杨树有管理的义务。

(2)对于此案致人受伤，物业公司应负责赔偿。老杨树上的枯枝被一阵风吹过就会断裂，已经给树周围的人构成人身和财产伤害的威胁，而物业公司作为老杨树的管理者应该发现却没有及时发现可能断裂的枯枝，未及时采取适当措施(如修剪和放置警示标志等)，故应就枯枝断裂造成的损失承担赔偿责任。

41、业主石先生和朋友边走边聊经过其所住的商住楼大堂时，因潮湿地滑而摔倒在地，造成骨折住院一个多月，花费医疗费用数千元。石先生认为其摔倒主要是因为地滑，因此，物业公司应负担一定责任。物业管理公司应当补偿其医疗费、误工费和精神损失费。请问此案中，物业管理公司是否需承担赔偿责任？并结合此案例，谈谈你对物业管理公司应承担管理责任的认识。

【答案】物业公司对大堂具有管理职责，应保证行人在大堂内正常行走的安全，故若石先生证实摔倒确因大堂地面湿滑造成，则物业管理公司对地面湿滑发现处理不当或不及时，亦未设明显警示标志等提醒行人，则应承担赔偿责任。若可以证明石先生行走时自己没有尽到足够的注意义务，则石先生亦应自行承担一部分损害后果。

对管理职责的认识是开发性题目，可以结合环境管理的职责和任务、目的，谈谈如何保证其使用功能和如何避免对使用人的侵权和伤害，从而防范风险。

42、乱派招贴，被人戏称为城市的“牛皮癣”。这种市场经济发育过程中出现的流行病，蔓延到大街小巷。即使是作为全国物业管理优秀示范小区的某花园，也未能免幸。实行封闭管理的楼宇内部，又何以如此呢？管理处查了几例之后，发现楼内广告的派发有三种情况:一是经批准入楼为住户提供服务的某些人员顺便所为;二是以探访名义上楼而实有其他意图的住户亲友乘隙所为;三是称做特定生意的个别住户刻意所为。

请根据此情况制订管理办法。提示:可以采取多种方法治理，例如制作广告牌疏导，把乱张贴小广告的人请来说服教育，对累教不改者列入“黑名单”。

【答案】疏导管理:在每幢大厦入口处设置一广告橱窗，为有向花园住户传播信息的各界人士提供广告登载服务，变堵为疏(先提供正当渠道，再去堵歪门邪道，工作阻力就小了)，进而对其实现有序管理。

说服教育:发现楼内派发广告，当即按照广告联系渠道，或打电话邀人前来，指出其错误做法和应当怎么做，督促其依规行事(抓住其想做成生意的心理，促其上门来接受教育，办法巧妙)。

对累教不改的强制管理:某些单位不听劝诫继续乱派发广告，就把其列入“黑名单”，严格限制这些单位在花园内的经营活动，直至其做出保证，并确实改正了自己的违规行为时止。

43、你是某物业公司的环境管理人员，负责环境绿化卫生和环境管理工作。(1)请你考虑在日常管理工作中应建立哪些主要的管理制度？(2)请说明清洁卫生服务的主要内容和物业绿化管理的基本要求？

【答案】

(1)应建立管理制度包括: ①各岗位的岗位职责;②各项清洁工作的标准操作工艺流程;③各个岗位操作质量标准;④清洁质量检查及预防纠正机制;⑤员工行为规范等相关管理制度。(2)清洁卫生服务的主要内容包括: ①建筑物外公共区域清洁;②建筑物内公共区域清洁； ③垃圾收集与处理;④管道疏通服务;⑤外墙清洗;⑥泳池清洗;⑦上门有偿清洁服务;⑧专项清洁工作。

物业绿化管理的基本要求: ①保持植物正常生长;②加强枯枝黄叶的清理及绿化保洁工作;③及时对妨碍业主、物业使用人活动的绿化植物进行改造，减少人为践踏对绿化的危害;④创建社区环境文化，加强绿化保护宣传。

第九章 公共秩序管理服务

44、王先生居住在某带有电梯的小区内。一天，王先生深夜回家，在电梯里被歹徒用砖头砸伤。王先生向物业管理公司提倡索赔。王先生认为:物业管理公司与业主签订了《物业管理服务合同》，向业主收取了物业保安费，因此，物业管理公司就要对业主人身、财产受到的伤害承担民事赔偿责任。在几次索赔未果的情况下，王先生遂向人民法院起诉;状告物业物业公司违约，未尽到保护业主安全的义务，要求物业管理公司就此向王某赔偿人民币2万元。请问:王先生的诉求能否得到人民法院的支持？请说明理由。

【答案】王先生的诉求不能得到人民法院的支持。根据法律法规对物业管理服务的要求，物业服务公司提供的保安服务为24小时值守、日常巡视及对涉及人身安全的事件采取必要预防措施、发生安全事故采取紧急措施和上报并配合主管部门处理等，本案中王先生没有证据证明物业管理公司提供的保安服务违法《物业服务合同》，因此，向物业管理公司索赔灭有法律依据。同时，致使王先生受伤的侵害人是电梯里的歹徒，王先生的赔偿应向侵害人提出。

45、赵先生和太太居住在某花园小区内已有两年。一天，深夜的风吹开了赵先生和太太睡觉前未锁好的户门。此情况恰好被巡逻路过的保安员小张发现。在几次敲门、按门铃没有得到回答的情况下，小张认为，肯定是有歹徒进入了房间，遂进屋查看。小张的脚步声噪醒了赵先生夫妇。赵先生慌忙起身下床，卧室的门被小张打开了:身着睡衣、惊慌失措的赵先生夫妇站着目瞪口呆的保安员小张。赵先生夫妇一直认为睡觉前门是锁好的，保安员进入房间是企图(盗窃)，遂要求物业管理公司就员工管理、培训不到位险些造成业主的财产损失和生命危险，以及由此给业主带来的精神损失向其赔偿5000元人民币。请问:(1)赵先生夫妇的要求是否合理，为什么？

(2)是公司负责员工培训的经理，为杜绝类似事情的发生，请你作出对此案例的培训方案(培训要点)。

【答案】赵先生要求不完全正确。根据我国民法关于侵权责任的规定，赵先生夫妇的主张得以实现至少需具备两个前提:一是物业公司存在过程，二是具有损害后果。首先，物业管理公司是否存在过错？小张发现异常进屋查看的主观意图是好的，但行为是错误的。我国宪法规定，公民的住宅不受侵犯。刑法规定对于非法侵入他人住宅行为构成非法侵入住宅罪。但公安、监察机关履行职务持合法手续进入和因紧急避险而进入他人住宅，则不构成违法。

本案中，小张敲门和按门铃没有得到回答，不足以表明屋里正在发生危险或可能发生危险，故其冒昧进入屋内，行为确有不当之处。小张的行为虽是在履行职务过程中，但他无法确认屋内是否存在危险的情况下，擅自进入他人住宅显然处理方式不当。超出了保安员职责范围。故对于小张擅自进入他人住宅的责任，应主要由保安员小张承担;物业管理公司只应对于保安员管理、培训不到未承担部分责任。其次，关于损害后果。根据我国宪法规定，赵先生主张侵权损害的赔偿，应列举出其损失的证据，而精神损失的责任方式一般为停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，只有对于造成严重后果的(需赵先生夫妇对严重后果举证)，才赔偿精神损害抚慰金。因此，本案中小张和物业管理公司应向赵先生夫妇赔礼道歉，但赵先生夫妇若不能列举出确实证明其所受的实际经济损害后果，则他们要求物业公司支付赔偿金的请求无法得到法院的支持。

(2)培训要点:发现可疑情况在不侵害他人权益的前提下，设法弄清楚状况同时通知业主;通知领导和同事并加强警戒，防止犯罪分子逃脱;如必须进入房间时应有其他人员陪同;必要时报警。关键在于弄清楚实际情况，不能仅凭主观猜测鲁莽行事，同时，保证自己的行为不侵犯他人权益。

46、某小区保安员小张有一次在门岗值班时，住在A栋三楼的业主下班回来，他想把公文包放在门岗处，等买菜回来再拿，小张思考片刻，礼貌地拒绝了该业主的请求。请问小张的做法有无不妥？你会如何处理？

【答案】 小张的做法并无不妥。只要处理得当，得到业主的理解而不致产生纠纷都无不妥。因为为业主保管财物不是物业服务公司保安分内之事。即便小张答应为业主保管，也是发生在业主和小张个人之间的保管关系，与物业公司无关。

47、一天，物业公司的值勤保安接到与住户联网的报警器发出报警信号，值勤保安随即立即赶赴报警信号发出的住户家门口，值勤保安听到住户家中有响动的人声，但敲门却没有回答。于是，值勤保安就用工具将门强行破开。门破开后，发现家中只有一位白发苍苍的老人，而报警信号则属于报警器误报，该物业管理公司领导闻讯后立刻赶到住户家中陪练道歉，并负责修理好损害的房门。接下来业主向该物业公司提出了赔偿的要求。请问自本案例所述情形下:(1)物业公司接到住户家中报警信号后是否可以破门而入？

(2)在什么情况下，物业公司在接到住户家中报警信号后可以破门而入？

(3)请你评判在这件事情的处理上，该物业公司做法是否妥当，还有什么不足？

【答案】

(1)在本案所述的情形下，物业公司不可以直接破门而入。物业管理公司对报警系统有管理和维护的职责，对报警器的误报所造成的损失，物业公司应负管理不当的责任。本案中因报警器误报，物业公司在没有调查清楚报警原因，就擅自破门而入，侵犯了业主的财产权和住宅不受侵犯权。

(2)若接到住户家中报警，有明显的迹象表明住户家中存在危险，因情况紧急无法采取其他方式或来不及采取其他方式进入，属于法律规定的紧急避险情形的，为避免业主家中遭受损失或损失扩大，保安可以破门而入。

(3)值得肯定的是，物业公司对报警反应迅速，在发现错误后，主动赔礼道歉，态度积极，避免了与业主间的矛盾激化。

不足在于，物业公司对报警系统管理不善，检查不及时，致使保安员不得于破门而入，给住户造成财产损害和精神损害。

48、你是某物业公司的安全管理人员，负责所承担项目的安全管理工作。请说明公共安全防范管理服务包括哪些内容及治安防范的注意事项。

【答案】

(1)公共安全防范管理服务的内容包括:出入管理，安防系统的使用、维护和管理，施工现场管理，配合政府开展社区管理等工作。(2)治安防范的注意事项: 遇到有人在公共区域聚众闹事，应立即向公安机关报告，并及时上报上级领导，协助公安机关迅速平息事件，防止事态扩大。

遇到有违法犯罪分子进行盗窃、抢劫、行凶和纵火等违法犯罪活动时，因立即报警，协助公安机关制止，并采取措施予以抢救、排险，尽量减少损失。对于已发生的案件，应做好现场的保护工作，以便公安机关进行侦察破案。

管辖范围内公共区域有疯、傻、醉等特殊人员进入或闹事时，应将其劝离辖区，或通知其家属、单位或公安派出所将其领走。

管辖区公共区域内出现可疑人员，要留心观察，必要时可礼貌查问。

管辖区域内发生坠楼等意外事故，应立即通知急救单位及公安部门、家属，并维护好现场，做好辖区内客户的安抚工作，等待急救单位及公安部门前来处理。

49、你是某物业管理公司的安全管理人员，负责所承管项目的消防工作。(1)请说明消防安全检查的组织方法和形式及包括哪些内容。(2)请你简述义务消防队员的工作。(3)简述灭火预案的主要内容。

【答】(1)消防安全检查组织形式上可分采取日常检查和重点检查、全面检查与抽样检查相结合的方法，应结合不同物业的火灾特点来决定具体采用什么方法。专职部门检查，各部门、各项目的自查包括:日常检查、重大节日检查、重大活动检查。

消防安全检查的内容主要包括:消防控制室、自动报警(灭火)系统、安全疏散出口、应急照明与疏散指示标志、室内消防栓、灭火器配置、机房、厨房、楼层、电气线路以及防排烟系统等场所。

(2)义务消防队员的工作包括: ①负责消防知识的普及、宣传和教育。

②负责消防设施设备及日常消防工作的检查。③负责消防监控报警中心的值班监控。

④发生火灾时应配合消防部门实施灭火扑救。(3)灭火预案的主要内容: 物业项目单位的基本情况，包括周围情况、水源情况、物资特性及建筑特点、单位消防组织与技术装备。

火灾危险性和火灾特点： ①灭火力量部署。

②灭火措施与战术方法。③灭火的主要事项。④灭火预案图。

第十章 物业管理风险防范与紧急事件

50、某写字楼由A物业管理公司提供物业管理服务。写字楼为业主提供中央空调冷却水，接口至业主房屋内，房屋内的空调设备由业主自行购买和安装。B公司是写字楼的一租户，因空调漏水，导致隔壁房屋内进水，C公司租用的是B公司隔壁的房间。房内进水导致C公司的部分设备和货物损坏，造成了一定的经济损失。事故发生后，A公司首先配合业主进行事故现场处理，减少损失。同时向特种设备检测所申请鉴定事故发生的原因。鉴定的结论是B公司在安装房屋空调时，螺钉松脱导致冷却水漏出。基于上述情况，C公司向B公司提出赔偿，A公司作为中间人，进行调解，最后签订了三方协议，由A公司和B公司共同对C公司的损失进行赔偿。事后A公司认为自己不应承担赔偿责任而反悔，C公司起诉至法院。因A公司已签订协议愿意承担赔偿责任，依法作出赔偿。请问:(1)在上述事件的处理过程中，A公司的做法哪些是正确的？(2)在善后处理上，A公司应注意什么？

【答】(1)当安全事故发生时，首先物业管理公司的义务是立即协助业主处理现场、减少损失，同时应申请有关部门对事故发生的原因进行鉴定，给鉴定结论将是以后各方责任的依据，也是法院在诉讼中认定过错的根据。在本案中，A公司的上述做法和处理措施是正确的。(2)当B公司与C公司协商经济损失赔偿过程中，未分清各方主体的法律地位，A公司承担了不应该承担的责任。B公司是空调设备的所有权人，是该设备的管理责任人，也是此次事故的直接责任人，对因设备造成的损失理应依法承担赔偿责任。鉴定结论已经证明责任在B公司，事实是清楚的，过错也是明确的。因A公司对法律的模糊导致了不应有的损失。此外，A公司因为写字楼购买公众责任保险，以便于减少一旦发生由于管理疏忽或意外事故而造成第三者人身伤亡或者财产损失时，由公司承担经济赔偿责任。

51、某物业管理公司职工在进行清洁内墙的事故过程中，由于升降机运动时该职工未站稳，不幸坠落下来，造成股骨骨折及脑振荡，需要住院治疗。住院期间，医疗费、误工费、护理费、停工收入损失，造成公司损失共计3万余元。请问根据此情况，你认为物业管理公司应该如何避免此类风险？

【答】(1)在日常管理和服务过程中，物业管理公司必然要聘请一定数量的员工，而这些员工在工作过程中可能发生与其所从事的工作相关的人身伤害和职业病危害的情况。依据有关法律和雇佣的约定，雇主需履行相应的保障责任。作为微利经营的物业管理行业很难承担如此大的风险，要想避免这类风险，就应购买雇主责任保险，将此类风险转嫁给保险公司。(2)物业管理公司还应该加强安全管理方面的培训和安全操作培训。购买保险，虽然能转嫁风险，但伤者的痛苦和给公司的负面影响是无从转嫁的。因此，从源头管理也是非常重要的。

52、李小姐住在某小区五楼，六楼的邻近王先生“

五、一”期间外出旅行。5月3日，李小姐发现天花板开始滴水，而且墙壁也开始渗水，意识到六楼邻近家可能漏水了。她向管理该楼的物业管理公司反映情况。但该物业管理公司却称:六楼住户不在家，不能入室检修。眼看情况越来越严重，非常着急，在万般无奈的情况下，李小姐只能求助于派出所。在派出所民警的监督下，物业管理公司强行进入六楼房间，解决了六楼漏水的问题。但是事情还远远没有结束，五楼的李小姐责怪物业管理公司处理不及时，造成她家受到财产损失，六楼的王先生则埋怨物业管理公司未经他的许可擅自进入他的房屋，物业管理公司夹在中间，显得左右为难。请问:(1)在上述案例中，你认为物业管理公司的“夹缝”状况是如何造成的？(2)由于强行进入王先生家，给其造成的损失谁承担？(3)给出你对物业管理公司在善后处理方面的意见？

【答】(1)在一般情况下，物业管理公司确实无权强行进入业主房屋，但发生危急的情况，为维护更大的利益会哦防止损失扩大，物业管理公司可以实施紧急避险行为。本案中，王先生家的漏水事实已经存在，也造成了李小姐家的财产损失，为了避免李小姐家损失的进一步扩大，物业管理公司可以采取撬门或其他方法进入王先生家，解决漏水问题，这是符合紧急避险要件的。物业管理公司有权利也有能力控制危险，减少损失的情况下，消极不作为，是造成”夹缝”状况的主要原因。

(2)根据《民法通则》等的相关规定，如果六楼漏水是人为原因导致，则由责任人负责赔偿;如果是自然原因导致，则李小姐作为紧急避险的收益人，应当对王先生的损失适当赔偿。(3)在善后处理上物业管理公司应当注意的是: 应当尽可能及时地把实际情况通知王先生;最好在有见证人(此案的派出所民警)在场的情况下进入王先生家并通过图片资料加以记录;进入王先生家后要注意加强对其家庭财产的保管，避免财产损失。

53、你是某物业管理公司的管理人员，公司委派你制订物业管理风险防范措施，请说明在制订物业管理风险防范措施时应把握的主要内容是什么？

【答】(1)物业服务企业要学法、懂法和守法，物业管理相关合同在订立前要注重合同主体的合法性，合同服务的约定应尽可能详尽，避免歧视。

(2)物业服务企业要抓制度建设、抓员工素质和抓管理落实，建立健全并严格执行物业服务企业内部管理的各项规章制度和岗位责任制，不断提高员工服务意识、服务技能和风险防范意识。

(3)妥善处理物业管理活动相关主体间的关系(P160-161)

54、作为物业管理公司的管理人员，你认为紧急事件的处理要求是什么？

【答】(1)尽可能努力控制事态的恶化和蔓延，把因事件造成的损失减少到最低限度，在最短的时间内恢复正常。

(2)管理人员不能以消极、推脱甚至回避的态度来对待，应主动出击，直面矛盾，及时处理。(3)随事件的不断发展、变化，对原订的预防措施和应对方案要能及时灵活运用，要能随各种环境与条件的变化而有针对性的提出有效的处理措施和方法。(4)紧急事件发生后应由一名管理人员做好统一的现场指挥，安排调度，以免出现“多头领导”，造成混乱。

(5)处理紧急事件应以不造成新的损失为前提，不能因急以处理，而不顾后果，造成更大的损失。

55、你是某物业管理公司的管理人员，负责安全管理工作，请说明发生火警时的因对措施是什么？

【答】应对措施如下:(1)了解和确认起火位置、范围和程度。(2)向公安消防机构报警。(3)清理通道，准备迎接消防车入场。

(4)立即组织现场人员疏散。在不危及人身安全的情况下抢救物资。

(5)组织义务消防队。在保证安全前提下接近火场，用适当的消防器材控制火势。(6)及时封锁现场，直到有关方面到达为止。

56、请说明电梯发生故障乘客被困时的处理措施。

【答】应采取如下措施:(1)当乘客被困电梯时，消防监控室应仔细观察电梯内情况，通过对讲系统询问被困者并予以安慰。

(2)立即通知电梯专业人员赶到现场救助被困者。

(3)被困者如有小孩、老人、孕妇或人多供氧不足时，需特别留意，必要时请消防人员协助。(4)督促电梯维护保养单位全面检查，消除隐患。(5)将此次电梯事故详细记录备案。

57、请说明高空坠物砸伤人时的处理措施。

【答】处理措施如下:(1)发生高空坠物后，有关管理人员要立即赶到现场，确定坠物造成的委会情况。如有伤者，要立即送往医院或拨打急救电话;如造成财物损坏，要保护现场、拍照取证，并通知相关人员。

(2)尽快确定坠物来源。

(3)确定坠物来源后，及时协调受损、受害人员与责任人协商处理。

(4)事后应检查和确保项目在恰当位置张贴“请勿高空抛物”的标识，并通过多种宣传方式，使业主自觉遵守社会公德。

58、请说明发生刑事案件时的处理措施。

【答】处理措施如下:(1)物业管理单位或控制中心接到案件通知后，应立即派有关人员到达现场。

(2)如证实发生犯罪案件，要立即拨打110报警，并留守人员和控制现场，直到警方人员到达。

(3)禁止任何人员在警方人员到达之前触动现场任何物品。

(4)若需要，关闭出入口，劝阻住户及访客暂停出入，防止疑犯乘机逃跑。(5)积极协助警方维护现场秩序和调查取证等工作。

第十一章 财务管理

59、请写出物业服务费成本(支出)构成，并对其中的“物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用”的子项目进行详细说明(至少5项以上内容)。

【答】(1)物业服务费成本或物业服务支出构成一般包括如下部分: ①管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费用； ②物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用； ③物业管理区域清洁卫生费用； ④物业管理区域绿化养护费用； ⑤物业管理区域秩序维护费用； ⑥办公费用；

⑦物业管理企业固定资产折旧费用；

⑧物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用； ⑨经业主同意的其他费用。

(2)物业共用部位、共用设施设备日常运行、维护费用含有: ①公共建筑及道路土建零修费用； ②给排水设备日常运行维护费用； ③电气系统设备维护保养费用； ④消防设备日常运行维护费用； ⑤电气系统设备运行能源费用等。

60、说明业主大会成立前、后维修资金的使用审批程序。

【答】在业主大会成立前，专项维修资金的使用由售房单位委托管理单位提出使用计划，经当地房地产行政主管部门审核后划拨。在业主大会成立后，维修资金的使用由物业服务企业提出使用计划，经业主大会审核后实施。

61、请说明专项维修资金的作用来源。

【答】(1)专项维修资金的作用:专用于物业共用部位、公用设施设备保险期满后的大修、更新、改造。

(2)专项维修资金的来源: ①法规规定的费用；

②物业服务费用结转的费用； ③业主大会决定分摊的费用； ④业主共有物业的收益；

⑤社会捐赠或政府拨款的费用。

62、如果你是物业管理公司的管理人员，请说明物业管理包干制和酬薪制的概念？

【答】(1)包干制:指业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或者承担的物业服务计费方式。

(2)酬薪制:指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或不足由业主享有或承担。

63、如果你是某物业管理公司的管理人员，公司委派你开展物业服务费的测算编制工作，请说明物业服务费的测算编制应考虑哪些因素？

【答】物业服务费的测算编制应考虑的因素如下:(1)物业服务费用的测算编制应当区分不同物业的性质和特点，并考虑其实行的是政府指导价还是市场调节价。

(2)物业服务费用的测试编制应根据物业服务项目、内容和要求，科学测算确定物业服务成本。

(3)物业服务企业为该项目管理投入的固定资产折旧和物业管理项目机构用物业服务费购置的固定资产折旧，这两部分折旧均应纳入到物业服务费的测算中。

(4)物业管理属微利性的服务行业，物业服务的测试和物业管理的运作应收支平衡、略有盈余，在确保物业正常运行维护和管理的前提下，获取合理的利润，是物业服务企业得以持续发展。

64、某项目可收费总建筑面积100万?，物业服务收费标准为1.5元/?.月，年底物业费全部收齐，物业大修收入50万元，主营业务收入税金及附加11万元，全年营运成本120万元，管理费40万元，财务费20万元，其他业务利润10万元。

请你计算该物业项目营业利润是多少？

【答】主营业务利润=主营业务收入-营业税金及附加-营业成本-管理费-财务费

=(100×1.5+50)万元-11万元-120万元-40万元-20万元

=9万元

营业利润=主营业务利润+其他业务利润

=9+10

=19万元。

第十二章 物业管理档案管理

65、张先生于2024年购买了一套某花园式住宅的配套底商。入住时，小区尚未全部竣工。急于用底商开餐厅的张先生没有追究工程的不完善，草草收了房屋，餐厅也随即开业。由于在其后对房屋的使用中，张先生对房屋以及物业管理存在诸多不满，除入住时交了一年物业费外，3年内没有向物业管理公司交付过任何费用。截至到2024年底，张先生已经拖欠物业费、水电费、取暖费20多万元。在多次催交无效的情况下，物业管理公司将张先生告上法庭。经过调查审理和法院调节，张先生对物业费和取暖费没有异议，但对水费不能认同。原因是:物业管理公司不能提供由张先生签字确认的水电费的启始数据依据。最终，物业管理公司损失了水电费总额20%。请问:

(1)法院这样判决是否恰当？

(2)在此案例中，物业管理公司的错误在哪里？

【答】(1)法院对此进行的判决比较合理，因为物业管理不能提供水电费的原始表数，按照正常惯例推理，物业管理公司交付给业主的水电表均不可能为“零起始”。同时张先生也不能提供已交费的证据，根据公平的原则和法官的自由裁量权，法院支持物业管理公司收取张先生80%的水电费较为合理。

(2)物业管理公司为代收取水电费的主体，应做好相关的准备工作。此案中物业管理公司没有及时对张先生所买房屋的原始水电表数与张先生进行书面确认。为以后收取工作留下隐患。66、如果你是某物业公司的档案管理员，负责档案的保存工作，请你说明档案保存应注意的事项有哪些？

【答】档案保存应注意的事项是:(1)物业承接期和入住期收集整理的档案资料属于物业基础资料档案，是物业管理档案中最重要和基础性的档案，它的保存管理和安全十分重要。

(2)房屋共同部位和共用设施设备的检测、检修和运行记录档案，在分析房屋主体安全、设备运行状况和事故分析中有时起着十分关键性的作用，因此这类档案的真实性和保存期限应有明确的规定，一般不能低于设备使用年限的2倍。

(3)各类小型设备的运行和维护记录档案、环境与安全管理记录档案的数量较大，这部分档案的保存期较短。这类档案应有一个销毁的管理方案和程序，以腾出空间，避免档案室空间被无谓占用。

67、如果你是某物业公司的管理人员，分管档案管理工作，请说明物业服务企业信用档案管理工作的目标和要求？

【答】目标:已物业管理电子政务系统、物业管理行业协会自律管理系统和企业经营管理系统为基础，形成覆盖物业管理行业所有企业及执(从)业人员的信用档案系统，并通过中国住宅与房地产信息网实现各级物业管理行政主管部门、行业协会网站的互联互通。要求:(1)各级物业管理部门要提供认识，加强领导，积极组织、指挥和推动物业服务企业信用档案系统的建设工作。

(2)扩大物业服务企业信用档案的覆盖面。

(3)保证物业管理信用档案系统信息的全面、准确。(4)及时做好信用档案的记录信息的更新工作。

(5)统一系统数据平台，保证信息传播传递畅通、资源共享。

(6)物业服务企业信用档案记录信息的报送、传递及有关事宜的联系，主要采用电子邮件方式。

68、如果你是某物业公司的管理人员，分管档案管理工作，请说明物业服务企业信用档案的记录内容有哪些？

【答】主要包括企业及执(从)业人员的基本情况、业绩及良好行为记录、经营活动中的违法违纪行为、服务质量问题及其他不良行为记录和公众投诉及处理情况等。

69、某物业公司组建不久就接管了一座规模较大的写字楼，公司根据实际情况，决定将特种设备的维修养护管理，包括设备的所有维修保养、应急抢修、正常小修均以大包的形式委托给专业的维修公司。在这种情况下，该物业管理公司工程部人员认为建立特种设备技术档案的任务也应有被委托公司去做。请问:(1)工程部人员这种想法对吗？为什么？(2)请你简述档案提供利用的方式？

(3)本案例中的特种设备技术档案属于物业管理哪个时期的档案？(4)这一时期档案的收集范围包括哪些内容？

(5)如果物业公司没有技术档案，监管不力，频繁发生电梯关人事件，被业主投诉到物业行政主管部门，是否会计入企业信用档案？接到信用档案管理部门转发的投诉处理书，物业公司应在多少天内将处理意见反馈给信用档案管理部门？

【答】(1)这种想法不对。因为即使将特种设备的维修养护工作委托给专业公司完成，物业公司同样有监管责任。物业管理档案是物业管理的一项基础性工作，是做好物业管理服务工作的一个必要条件。房屋公用部分和公用设施的检测、检修与运行记录档案，在分析房屋主体安全、设备运行状况和事故分析时起着十分关键的作用。公用设施设备档案保存期一般不能低于设备使用年限的2倍。因此，物业公司必须自行建立特种设备技术档案。

(2)档案提供利用方式有:档案室阅读、外借、制作副本、向阅读这提供档案及检索专业知识与方法等。

(3)属于日常物业管理期档案。

(4)收集范围包括:物业运行记录档案、物业维修记录档案、物业服务记录档案和物业公司行政管理档案。

(5)会计入物业服务企业信用档案;应在15天内进行反馈。

第十三章 人力资源管理

70、某公司财务人员小胡的合同即将到期，考虑到公司对小胡的工作不太满意，不准备与其签订劳动合同。时值岁末年初，人员招聘困难，人事部欲与其签订3个月的用工合同，待招聘到新员工后再辞退小胡。在小胡合同期满前1个月，公司人事部主管小苗将一份为期3个月的合同交给了小胡。因仅有3个月，小胡十分不满，故将未签字的合同置于抽屉内没有理睬。因工作较繁忙，小苗忘记催促小胡签字。3个月后，公司招聘到了新员工，人事部王经理找到小胡，告诉她新的合同期满，公司不再与其签订合同，请其另谋职业。小胡认为自己并没有在为期3个月的新合同上签字，自己的合同期仍然是原合同的期限，即一年。请问:(1)小胡的想法是否正确？

(2)如果公司要解聘小胡，是否要对其赔偿经济损失？(3)人事部在处理此事时有什么错误？

【答】(1)小胡的想法不正确。在原合同期满后，双方形成的事实劳动关系，但没有约定合同期限。事实劳动关系并非等同与续签合同，合同期限也不是原合同约定的一年期限。(2)如果公司要解聘小胡，不用赔偿其经济损失。根据最高人民法院相关司法解释，劳动合同期满后，劳动者仍然在原用人单位工作，用人单位未表示异议的，劳动者和原用人之间存在的是一种事实上的劳动关系，而不等于双方按照原劳动合同约定的期限续签了一个新的劳动合同。任何一方均有权随时提出终止事实上的劳动关系。终止事实劳动关系的，用人单位应支付欠付的工资、奖金、保险、福利等报酬，但无需支付赔偿金。

(3)原合同到期后，未及时督促员工签署新的劳动合同，引发了原可避免的纠纷。

71、刘某在A公司工作已3年，表现优秀。该公司与其签订了为期五年的劳动合同，同时，送刘某去参加一年的脱产学习弱电技术。刘某与A公司就学习一事签订了培训协议:刘某学习的费用由A公司支付，学习期间工资照发，学习完回公司后，至少要再为A公司服务八年尚可调换工作。刘某学成后回A公司工作至劳动合同期满，提前一个月，刘某提出辞职申请。一个月后，刘某到B公司工作并与B公司签订了为期二年的劳动合同。请问:(1)培训协议对刘某有没有约束力，为什么？(2)刘某是否需要赔偿A公司的经济损失？

(3)B公司在这种情况下与刘某签订劳动合同关系是否恰当？为什么？

【答】(1)有约束力。培训协议内容是用人单位和劳动者之间就技术培训事宜达成的专项协议，是双方真实意思的表示，具有法律约束力。

(2)应予赔偿。劳动部[1995]223号文件《违反(劳动法)有关劳动合同规定的补偿办法》第4条规定;劳动者违反规定或劳动合同的约定解除劳动合同，对用人单位造成损失的，劳动者应赔偿用人单位的下列损失: ①用人单位招收录用其所支付的费用;②用人单位为其支付的培训费用;③给生产经营、工作造成的直接经济损失;④劳动合同约定的其他费用。这里的培训费用是指有支付凭证的、与培训有直接关系的费用，⑤包括培训期间的出旅费、住宿费、培训课程费及其他相关费用。

(3)不恰当。根据刘某与公司的合同约定，刘某的劳动合同尚未解除，B公司不得聘用尚未解除劳动合同的劳动者，否则，给用人单位造成经济损失的，该用人单位应依法承担赔偿责任。

72、你是某物业公司人力资源部经理，负责人员招聘工作，请说明物业服务企业招聘计划包括哪些内容？

【答】物业服务企业招聘计划的内容有:(1)计划招聘人数和人员结构，包括专业结构、学历结构。(2)各类人员的招聘条件。

(3)招聘信息发布的时间、方式和范围。(4)招聘的渠道。(5)招聘方法。

73、作为物业管理公司人力资源部主管，负责人员培训工作，请你说明项目管理负责人的知识和能力培训一般包括哪些内容？

【答】(1)知识培训包括:经济学、组织行为学、市场营销、公共关系、物业服务企业财务管理、物业管理法规与房地产经营知识。

(2)能力培训包括:制订物业管理方案的能力、制订物业管理制度的能力、编制费用预算的能力、制订物业维修方案的能力、策划经营服务项目的能力，创优达标的能力。

74、你是某物业公司人力资源部主管，负责人员培训工作，请说明培训计划的主要内容包括哪些？

【答】培训计划的主要内容包括:培训目标、对象、类型、课程、师资、内容、场地、时间、实际操作和培训经费等。

75、你是某物业管理的人力资源部经理，请说明薪酬管理体系设计的基本步骤有哪些？

【答】一般包括如下几个步骤:职务分析、职位评价、薪酬调查、薪酬定位、薪酬结构设计、薪酬体系的实施和修正。

76、你是某物业公司人力资源部经理，负责员工的考核工作，请说明物业服务企业员工的考核方法是什么？

【答】物业服务企业员工考评通常采用定性考核和定量考核法。定性考核法主要包括采用个人述职、群众考评、组织谈话、上级评定等方式进行。一般从”德、能、勤、绩”四个方面组织考核。

定量考核法主要包括设计相应考核值班体系，通过对被考核人所管部门、承担责任、工作完成情况进行值班分解，以量化值班进行考核。

定性考核和定量考核不是孤立的，而应相互结合，综合评定。

第十四章 客户管理

77、你是某物业公司客服部经理，你公司接管的一个项目已入住3年，物业费收缴率一直在80%附件徘徊。为了解客户的满意度和找出服务上的差距，公司要求你作一次该项目的客户满意度调查。请写出客户满意度问卷的事实步骤。

【答】客户满意度调查调查的策划—利用客户数据库—了解客户期望—草拟问卷—审核问卷—调查—分析结果—报告反馈与实施战略行动计划—客户满意度过程再评估。

78、你是某物业公司员工，职务是客服经理，服务与某小区。该小区业主陶小姐已有好几个月没缴纳管理费了。物业公司上门催交时，陶小姐以前不久自家水管(非公共管道)渗漏，物业公司没有及时进行维修，给其生活造成诸多不便为由，而拒交物业管理费用。请问:(1)陶小姐的主张是否有法律依据？为什么？

(2)请你给出处理这个问题的步骤和具体的解决的方法。

【答】(1)陶小姐的主张没有法律依据。物业服务费是物业管理公司为业主提供《物业服务合同》中的义务所收取的服务费，物业公司的服务是针对整个物业的公共部分和公共设施，提供包括公共设施的维修养护、公共卫生、公共安全与秩序、公共绿化等服务项目。而业主家的管道渗漏，除非有特别的约定，一般不属于物业服务合同约定的维修范围。若在保修期内，业主应向开发商提出，若超过保修期，则应由业主自行负责。故业主陶小姐以此拒交物业管理费无法律依据。若物业公司接到业主的保修要求，并承诺此项服务，物业管理公司与业主之间就成立了维修合同，若物业公司没有及时修缮，则应承担此维修合同的违约责任。但维修合同与物业服务合同是两个合同，业主陶小姐虽就漏水未及时修复给其造成损失(本案例陶小姐并没有提出具体损失)要求抵消部分物业管理费，但仍不能以维修合同未得到及时履行作为其不履行《物业服务合同》义务的合法理由。

物业管理费的构成包括公共部位及设施设备维修维护、保洁、保安、绿化等许多部分，即便是陶小姐家中的公共管道渗漏，也只能扣除相对应的部分物业费，陶小姐就其享受的其他服务仍需支付费用。因此，无论从何种角度看，陶小姐拒交物业管理费的做法都是不妥当的。(2)耐心向业主说明其交费义务不受水管渗漏影响的缘由;继续催交物业费，并保存催交证据;若在保修期内，及时协助业主告知开发商或开发商制定的承担维保的施工单位;若接受业主的特别委托，答应修理渗水水管，则应及时提供服务，否则即构成对《维修合同》的违约，业主有权要求索赔，并在合理赔偿数额内主张与物业管理费相抵消。

79、A物业管理公司负责B写字楼的物业管理工作。一天，租用十层的广告公司行政主管王小姐找到A公司的物业部赵主管，协商在B写字楼大厅及入口处悬挂一幅巨大的欢迎标语，因公司有一重要客户要来公司参观。赵主管本着“客户至上”的服务精神，答应了客户的要求。请问赵主管的做法有无不妥？你有什么建议？

【答】(1)首先，要看该公司有无这方面的规定和平时是否对管理人员进行这方面的培训。赵主管的做法存在一点问题，因为写字楼大厅为公共部位，其所有权和使用权属于全体业主，任何单位或个人在未得到全体业主(业主委员会)的同意时，均不可对此部位进行任何的处置。本案中赵主管虽主要目的是为业主进行更好的服务，但是客观上已经对其他业主的合法权益造成了侵害。所以其行为有所不妥。

(2)为避免此类事情的发生，建议物业公司在《管理规约》、《服务协议》中约定物业管理公司可以对部分公共部分进行善意、临时性、非盈利性的处置，而无需事先征得全体业主(业主委员会)的同意。

80、你是某公司客服部经理，请说明与客户沟通的注意事项有哪些？

【答】与客户沟通的注意事项有:(1)良好的沟通环境可使双方在轻松愉快的环境中进行沟通和交流。

(2)物业管理人员在与客户沟通交流时，应态度诚恳、神情专注，没有特别情况不去做其他与沟通交流无关的事。

(3)沟通中物业管理人员要与客户保持适度的距离，不应有多余的肢体动作或不恰当地交流。(4)在与业主正式沟通中，可以寒暄等方式为开场白，缓和气氛，使双方更好地交流。(5)物业服务的沟通应根据沟通对象、目的、内容和地点的不同采取相应的沟通方法。(6)客户沟通的事由、过程、结果应记录归档。

81、你是物业管理公司客服经理，经常会处理客户投诉，请写出:(1)物业投诉处理的程序。(2)投诉处理的方法。

【答】(1)投诉处理程序: ①记录投诉内容;②判定投诉性质;③调查分析投诉原因;④确定处理责任人;⑤提出解决投诉的方案;⑥答复业主;⑦回访； ⑧总结评价。

(2)投诉处理的方法如下: ①耐心倾听，不与争辩;②详细记录，确认投诉;③真诚对待，冷静处理;④及时处理，注意质量;⑤总结经验，改善服务。

82、如果你是项目经理，年底你要组织项目客户满意度调查工作，请你简述客户满意度调查的基本原则。

【答】客户满意度调查的基本原则: ①明确目标;②领导重视;③持续改进;④协同运作;⑤基于事实。

第十五章 物业管理应用公文

83、请按物业管理通知的常规要素，纠正以下通知中的错误(3处)。

日期:2024年7月8日星期四 范围:7号楼 文件编号:2004099

停水通知

尊敬的业主: 由于7号楼6单元供水管道出现问题，物业管理公司工程部决定临时抢修下水管道，现对7号楼6单元02户型暂停中水及生活用水的供应。请您做好准备。由此给您的生活带来不便，请谅解～ 敬请传达周知～

北京\*\*物业管理有限公司

\*\*管理部

(张贴期限:2024.7.8)

【解析】

(1)通知中说供水有问题，可物业公司下一步的工作是修下水管道。(2)在通知中没有说明具体的维修时间。

(3)通知中没有留下咨询联系电话，客户如有问题不知道找谁联系。

84、你是某物业公司的员工，负责应用文书的起草工作，请问通用的应用文书可分为哪些类型？

【答】通用的应用文书可分为:行政公文、事务公文、会议公文、制度公文、礼仪公文、经济公文、其他日常文书和司法公文等八大类。

85、你是某物业公司的员工，请问公文标题的构成要素和构成模式是什么？

【答】组成公文式标题的要素主要包括:单位、区域(范围)、时间、事由(内容)、性质和文种等，其中“事由”和“文种”是最基本的要素。

文章式标题构成模式:从构成形式看，可以有单标题和双标题。主标题一旦概括到某种程度，不能概括额反映需要传达的含义就必须用副标题来作具体说明。

**第四篇：国际贸易实务案例分析题**

1、A在茶楼与朋友饮茶他对朋友谈到，他有一批中国一级兔毛，现货，共5公吨，每公吨8万港元出售。B在旁边听到A的谈话。第2天，B按上述条件向A表示愿意以A的条件购买这5公吨兔毛，在上述情况下，A、B之间的合同是否能成立？为什么？ 答案：不能。发盘是指指交易的一方——发盘人，向另一方（一个或一个以上特定的人）——受盘人提出购买或出售某种商品的各项交易条件，并表示愿意按这些条件与对方达成交易、订立合同的行为。是向特定的人发出的，A的条件是向其朋友发出的并不是B所以合同不能成立。但是B表示愿意以A的条件购买5公吨的兔毛构成的一项新的发盘。

2、中国A公司于8月10日向荷兰B公司发盘：“可供花生油5000公吨，CIF鹿特丹695美元”，该发盘于8月14日送达B公司。8月13日A公司收到B公司来电：“欲向你方购买5000公吨花生油，CIF鹿特丹695美元。”问A、B公司的合同是否成立？为什么？

答案：不成立。经双方确认后，合同可以成立。

原因：A公司8月14日的发盘才到达B公司生效。B公司8月13日发出的其实也是一个发盘。

3、例；我某进出口公司向国外某客商询售某商品，不久我方接到外商发盘有效期为7月22日。我方于7月24日用传真表示接受其发盘，但对方一直没有音迅，后因行情上涨，8月26日对方突然来电，声称已开出以我方为受益人的信用证，要求我方必须在8月28日发货，否则要我方承担违约责任。1.若你为合同的当事人，应如何处理（B）

A.按时发货，因为合同成立 B.不应发货，因为合同不成立 C.因为行情上涨，故按发盘内容交货 D.因为行情看涨，故不应按发盘内容交货

2.本题中我方于7月24日用传真表示接受外商发盘（A）A.此时原发盘已失效

B是对原发盘的接受 C.外商以行为表示合同的成立 D.卖方应承担违约责任

4、例：我出口企业对法国某商发盘限10日复到有效。9日法商用电报通知我方接受该发盘，由于电报局传递延误，我方于11日上午才收到对方的接受通知。而我方在收到接受通知前已获悉市场价格已上涨。对此，我方应如何处理?

答案：分析：按《公约》规定，如果载有逾期接受的信件或其他书面文件表明，它是在传递正常能及时传送到发盘人的情况下寄发的，则该项逾期接受具有接受效力，除非发盘人毫不迟延地用口头或书面通知受盘人，他认为该发盘已经失效。

据此，我方于11日收到法商的接受电报属因传递延误造成的“逾期接受”。但市场价格已经上涨，所我方不能同意此项交易，应即复电通知对方：我方原发盘已经失效。如我方鉴于其他原因，愿按原发盘达成交易，订立合同，可回电确认，也可不予答复，予以默认

5、我方A于2024年12月1日对法国客户B发电称：“可提供商品甲3000公吨，每公吨500美元，FOB Shanghai ,旧麻袋装。12月5日复到我方有效。” 法方B的回电于12月4日复到我方，内容如下：“接受你方的12月1日电：若价格降为每公吨480美元FOB Shanghai，就再追加2024公吨。请用新麻袋装。”

我方未予答复。但过了10天后，法方来电要求我方尽快发货，但我方认为合同根本就未达成，而法方却不这样认为。请问合同是否达成?

答案：根据公约的规定，接受的内容必须与发盘的内容一致。接受必须是受盘人无条件地、全部同意发盘中的条件。这个案例中对于价格和数量都做了变更，根据公约的规定，都已经构成了实质性的变更，如对发盘的条件作了实质性变更，则构成还盘。因此合同不能够成立。

6、案例：某年2月1日巴西大豆出口商向我国某外贸公司报出大豆价格，在发盘中除列出各项必要条件外，还表示“编织袋包装运输”。在发盘有效期内我方复电表示接受，并称：“用最新编织袋包装运输”。巴西方收到上述复电后即着手备货，并准备在双方约定的7月份装船。之后3月份大豆价格从每吨420美元暴跌至350美元左右。我方对对方去电称：“我方对包装条件作了变更，你方未确认，合同并未成立。”而巴西出口商则坚持认为合同已经成立，双方为此发生了争执。分析此案应如何处理，简述你的理由。

答案：此为国际贸易磋商中的还盘问题。由于包装不属于发盘或还盘实质性条件，因此我方的回复不构成一项还盘，巴方不必对此做出回答，合同已经按照原发盘内容和接受中的某些修改为交易条件成立。所以我方以巴方对修改包装条件未确认为理由否认合同的成立是不正确的。

7、我方甲公司拟进口一批货物，请国外乙公司发盘。5月1日乙公司发盘：“5月31日前答复报价为CFR价，每箱2美元共200箱罐装沙鱼，7月份纽约港装运。”甲则发出以下还盘：“对你5月1日报价还盘为5月20日前答复，CFR价每箱1.8美元，共200箱罐装沙鱼，7月份纽约港装运。”到5月20日甲尚未收到回电。鉴于该货价看涨，甲于5月22日去电：“你5月1日电……接受。”请问：本例中，乙公司原报价是否继续约束乙公司至5月31日？乙公司能否因货价看涨而不理甲？

答案：甲公司后来发出了一份还盘，这份还盘的发出实际上已经解除了乙公司原发盘的效力了，而乙公司也没有在规定的5月20日做出接受的意思或行为。根据上面的分析可以看出，乙公司原先的报价已经不能继续约束乙公司至月31日了。乙公司可以对甲公司不予理睬。

8、出口商A向进口商B发盘7000公吨的货品，而进口商B经过考虑后，向A订购6000公吨的货品。出口商A拒绝接受，结果发生纠纷。请问（1）此纠纷如何解决？（2）如果进口商B向A订8000公吨的货品，多出的1000公吨性质如何？

答案：(1)出口商A有理由拒绝接受订货。因为B商向A商订购的6 000公吨的货品本身是一种询盘，真正的购买合同并没有成立。(2)如果是订购8 000公吨，这项内容仍然属于还盘的性质，因此，1 000公吨的货物也属于还盘。

9、买卖双方订有长期贸易协议，协议规定：卖方必须在收到买方订单后15天内答复，若未答复则视为以接受订单。11月1日卖方收到买方订购2024件服装的订单，但直到12月25日卖方才通知买方不能供应2024件服装，买方认为合同已经成立，要求供货。问：双方的合同是否成立？为什么？ 答案:

10、香港某中间商A，就某商品以电传方式邀请我方发盘，我方于6月8日向A方发盘并限6月15日复到有效。12日我方收到美国B商按我方发盘规定的各项交易条件开来的信用证，同时收到中间商A 的来电称：你8日发盘已转美国B商。经查该商品的国际价格猛涨，于是我方将信用证退回开证行，在按新价直接向美商B发盘，而美商B以信用证于发盘有效期内到达为由，拒绝接受新价，并要求我方按原价发货，否则将追究我方的责任。问：对方的要求是否合理？为什么？

11、北京K公司向伊拉克出口北京冻鸭一批，合同规定：所有鸭子必须按伊斯兰教方法屠杀。但K公司并不清楚伊斯兰教的宰法，在加工时改用科学的“钳杀法”。货到国外后遭对方拒收，并通知K公司，或当地销毁，或立即退货。问造成损失的原因是什么？该如何处理？ 答案: K公司是因为没有严格按照合同规定备货而遭退货，究其原因，是不了解国外市场的情况，不熟悉有关国家或地区的规章法令、民俗。

处理：K公司应抓紧办理退货，并设法转售其他市场，可减少一些损失。

12、某出口公司与国外成交红枣一批，合同与信用证上列明的是三极品，但到发货装船时才发现三级红枣库存告罄，于是改以二级品交货，并在发票上加注：“二级红枣仍按三级计价。”问：这种以好顶次，原价不变的做法妥当吗？

答案：不妥当。根据《UCP500》规定：商业发票中的货物描述，必须与信用证规定相符。本案例与此规定相背。如当地市场价格疲软或下跌，买方完全可以借与原合同不符拒收或提出索赔。

13、某出口公司与国外的买方订了一份CIF合同合同规定：“番茄酱罐头200箱，24罐×100克/箱”，即每箱装24罐，每罐100克。但卖方在出货时，却装运了200箱，每罐200克。国外买方见货物的重量比合同多了一倍，拒绝收货，并要求撤消合同。问：买方是否有权这么做，为什么？

答案：买方有权这么做。本案中合同规定的商品规格为每罐100克，而卖方却交付的是每罐200克，与合同规定的规格条件明显不符，违反合同中的品质规定。尽管卖方交付给买方的罐头重量高出一倍，对于买方来说，也并非好事。如果此规格的罐头不适销，还会给买方带来损失。另外，假设进口国是实行进口贸易管制比较严格的国家，如果重量比进口许可证的重量多一倍，就可能遭到行政当局质询，甚至被怀疑有逃避进口管制、偷税等行为而追究责任，其后果是相当严重的。

14、大连某进出口公司向日本出口大米一批，在洽谈时，谈妥出口2024公吨，每公吨280美元FOB大连。但在签定合同时，只是笼统地写了2024吨，我方当事人认为合同上的吨就是公吨，而发货时日商要求按长吨供货。请问外商要求能否答应? 答案：只能答应外商要求长吨交货。虽然在洽谈时是2024公吨，但在合同中并未具体规定使用哪种度量衡，只笼统规定2024吨，而不同的度量衡制度所代表的量是不同的。这让外商有机可乘。我方应接受的教训是：在签订合同时，必须写明计量单位并明确度量衡制度。

15、计算：出口一批生丝，一包净重为58公斤，用科学的方法测得

实际回潮率为12.24％，国际间行业公认的生丝标准回潮率为11％。试计算该包生丝的公量是多少？

答案：58\*（（1+11%）/（1+12.24%））=57.4

16、中国某公司从国外进口小麦，合同规定：数量200万公吨，每公吨100美元。而外商装船时共装运了230万公吨，对多装的30万公吨，我方应如何处理？如果外商只装运了180万公吨，我方是否有权拒收全部小麦？

答案：中国某公司从国外进口小麦，合同规定：数量200万公吨，每公吨100美元。而外商装船时共装运了230万公吨，对多装的30万公吨，我方应如何处理？如果外商只装运了180万公吨，我方是否有权拒收全部小麦？ 17、2024年3月，广西某粮油进出口公司向南非出口食糖。合同规定：食糖，数量500公吨，每公吨120美元，可有3%增减，由卖方选择；增减部分按合同价格计算。如果在交货前食糖市场价格上涨，在不违反合同的情况下，卖方要想获利，可装多少公吨？如果市场价格下降呢? 同年5月，此公司又向俄罗斯出口小麦，合同规定：数量1000公吨，每公吨100美元，以信用证支付。合同签定后，俄罗斯开来信用证，金额为100000美元，问我方最多、最少可交多少公吨小麦？为什么？ 答案：在本案例中，按合同规定，卖方最多可交515公吨，最少交485公吨，增减部分按合同计价，如在交货前市价上涨，少交对卖方有利，如交货前市价下降，多交对卖方有利。

18、国内某出口公司与日本某公司达成一项出口交易，合同指定由我方出唛头。因此，我方在备货时就将唛头刷好。但在货物即将出运时，国外开来的信用证上又指定了唛头。请问：在此情况下，我方应如何处理?

答案：我方可以通知买方要求其修改信用证，使信用证内容与合同相符，如买方同意改证，卖方应坚持在收到信用证修改通知后再对外发货；或者我方在收到信用证以后，按信用证规定的唛头重新更换包装，但所花费的额外费用应由买方负担。切记，在收到信用证发现与合同不符后，不要做出既不通知买方要求其改证也不重新更换包装而自行按原唛头出口的错误行为。

19、菲律宾某公司与上海某自行车公司洽谈进口中国“永久”自行车100辆，采用定牌生产，但要求我方改用“箭”牌商标，但在包装上不得注明：“MADE IN CHINA”字样。请问，我方是否能接受?处理时要注意什么？

答案：我方不应接受。因为根据我国有关规定：采用定牌生产时，除非另有约定，在我国出口商品和/或包装上均需标明“中国制造”字样。在处理此项业务中，应认真调查对方的资信情况，以防上当，造成不必要的麻烦。

20、国内某出口公司与日本某公司达成一项出口交易，合同指定由我方出唛头。因此，我方在备货时就将唛头刷好。但在货物即将出运时，国外开来的信用证上又指定了唛头。请问：在此情况下，我方应该如何处理？

答案：我方可以通知买方要求其修改信用证，使信用证内容与合同相符，如买方同意改正，卖方应该坚持在受到信用证以后，按信用证规定的唛头重新更换包装，但所花费的额外费用应由买方负担。切记，在收到信用证发现与合同不符后，不要做出既不通知买方要求其改证也不重新更换包装而自行按原唛头出口的错误行为。

21、日本A商在我国沿海某地采取定牌来料加工某电器产品。成品返销日本本币场后日本另一B电器生厂商控告A冒用她的牌子。事后查明B厂商上述牌子在日本和我国均已办妥商标注册。在上述情况下A商应承担什么责任？我国厂家有何教训？

答案：这是一宗侵犯商标权的案件，日本A商冒充日本B商已经注册的商标，已构成侵权行为。B有权向法庭上诉，依法追究A的责任。我国内地接受定牌生产的企业应该注意严格审查定牌的商标是否属于当事人合法所有。并在定牌生产协议中明确规定，“如商标涉及工业产权，应由对方负责”。本例中，如果日本B商在我国内地起诉，内地的加工企业也将受到中国法律的干预或制裁。

22、采用FOB贸易术语成交，在FOB后应注明（A）A.Port of shipment

B.Port of destination C.Named place

D.Carrier

23、采用FOB贸易术语成交时，买卖双方风险划分时以货物(D)A.离岸

B.越过船舷 C.交承运人

D.指定的船上

24、FOBST表明卖方负担（D）

A.装船费

B.理舱费 C.平舱费

D.平舱费和理舱费

25、采用FOB术语成交时，买方应负的责任是（ABDE）

A.租船订舱

B.办理保险

C.承担货物装上船的一切费用和风险

D.办理进口清关手续

E.支付运费

26、在按FOB条件成交时，如果买方不愿承担装货费用，可要求采用（A）

A.FOB Stowed

B.FOB Liner Terms C.FOB U nder Tackle

D.FOB

27、FOB案例 ：某公司从美国进口特种异型钢材200公吨，每公吨按900美元FOB Vessel New York成交，支付方式为即期L/C并应于2月28日前开达，装船期为3月份。我方于2月20日通过中国银行开出一张18万美元的信用证。2月28日美商来电称：“信用证金额不足，应增加1万美元备用。否则有关出口税捐及各种签证费用，由你方另行电汇”。我方接电后认为这是美方无理要求，随即回电指出：“按FOB Vessel条件成交，卖方应负责出口手续及费用，这在《INCOTERMS》中已有规定”。美方回电：“成交时未明确规定按《INCOTERMS》办理，应按我方商业习惯和《1941年修正本》”。我方只好将信用证金额增加至19万美元。本案双方争执的最终结果是：因此时国际市场钢材价格上涨，我方又急需此批钢材投产，只好同意美方的要求。

 答案：分析：本案问题出在我方业务员不了解美国的FOB Vessel

与《通则》中的FOB的不同之处，不了解两者在出口清关手续及费用负担上的区别。FOB Vessel规定，应由买方支付出口捐税及各种签证费用。在实践中，买方如不想承担上述费用，应在合同中明确规定“FOB NEW YORK Subject To INCOTERMS”。

28、上海甲公司向美国纽约乙公司报价，出口货物从上海运至纽约，单价的正确表示方法应为（B）A.USD100.00 PER CARTON B.USD100.00 PER CARTON CIF NEW YORK C.USD100.00 PER CARTON FOB NEW YORK D.USD100.00 PER CARTON CIF SHANGHAI

29、在CIF条件下，如果货物在运输过程中发生保险公司承保范围内的损失，由（）办理保险，（）根据保险单向保险公司索赔，与（）无关。B A.卖方；卖方；买方B B．卖方；买方；卖方 C．卖方；船方；买方 D．卖方；船方；卖方

30、某公司与英国一家公司以CIF Landed的条件成交了一笔生意，按国际惯例，这批货物在目的港的卸货费用、驳船费用应由（B）承担。

A.买方

B．卖方

C．船方

D．港务部门

31、象征性交货意指卖方的交货义务是（C）。A.不交货

B．既交单又实际性交货 C.凭单交货

D．实际性交货

35、判断：上海某公司以CIF 条件从国外进口一批货物，货物在运输途中遭遇飓风全部损失，几天后，对方凭包括正本提单在内的全套合格单据要求我方付款，我方以货物灭失为由拒绝付款，这种行为是合理的。（F）

36、CIF案例:我某公司按CIF条件向按欧洲某国进口商出口一批草编制品。合同中规定由我方向中国人民保险公司投保了一切险，并采用信用证方式支付。我出口公司在规定的期限、指定的装运港装船完毕，船公司签发了提单，然后在中国银行议付了款项。第二天，出口公司接到客户来电，称：装货海轮在海上失火，草编制品全部烧毁。要求我公司出面向保险公司提出索赔，否则要求我公司退回全部货款。问我方是否答应？

答案：分析：我方不能答应。CIF合同属于象征性交货合同，卖方只要按期在约定的地点完成装运，并向买方提交合同规定的包括物权凭证在内的有关单据，就算完成了交货义务，而无须保证到货。即卖方凭单交货，买方凭单付款。只要卖方提交了合格的单据，即使货物在运输途中损坏或灭失，买方也必须履行付款义务。本案中我方在规定的期限、指定的装运港完成装运，提交有关单据，完成了交货义务。

海上风险由买方承担。买方应向责任人索赔，凭卖方提交的保险单向保险公司索赔或向承运人索赔。

37、CIF案例：我国某进出口公司同英国某进口商签定一份CIF合同，出口轻工业产品。合同规定：

1、装运期为1996年10月由上海港运往英国某港；

2、卖方应保证载货船只不迟于12月1日抵达目的港，如迟于此期限到达，买方可以取消合同，如届时货款已收妥，卖方应将所收货款如实退交买方。合同签定后，出口公司就此合同性质展开争论。一方认为，该合同仍属CIF合同，应按CIF术语性质履行。另一方认为，合同中的特殊条款规定改变了CIF的性质，该合同不应认为是象征性交货的CIF合同。问，这是真正的CIF合同吗 ？ 答案：不是。

1、根据《2024通则》，CIF为象征性交货术语而非实际交货。

2、CIF术语下货物在运输途中的风险由买方承担。

3、合同中将实际到货作为买方付款的条件，改变了CIF的象征性交货性质。

38、判断：根据《INCOTERMS 2024》，CFR贸易术语的货物交货地点是在目的地港口的码头上。（F）

39、按照CFR Ex Tackle成交的一批货物，应由卖方负责的费用有（AC）。

A．运费

B．卸货费 C．装船费

D.保险费

40、CFR案例：某市一进出口公司按CFR贸易术语与法国马赛一进口商签订一批抽纱台布出口合同，价值8万美元。货物于1月8日上午装“昌盛轮”完毕，当天因经办该项业务的外销员工作繁忙，待到9日上班时才想起给买方发装船通知。法商收到我装船通知向当地保险公司申请投保时，该保险公司已获悉“昌盛轮”已于9日凌晨在海上遇难而拒绝承担。于是法商立即来电表示该批货物损失应由我进出口公司承担并同时索赔8000美元，且拒不赎单。由于该法商是我方老客户，经我方向其申述困难并表示歉意后也就不再坚持索赔，但我方钱货两空的教训实值得吸取。

答案：分析：《通则》规定，按CFR条件成交，卖方必须给与买方货物已装船的充分通知。“充分”既指内容上的充分，也指时间上的充分，即卖方应及时发出装船通知，以便买方有充分的时间为风险已转移至买方的货物投保。如卖方未尽到此义务，则应对由此产生的损失负责。此时，货物虽已装上船，损失仍应由卖方负担。

41、我某外贸企业向国外一新客户订购一批初级产品，按CFR中国某港口、即期信用证付款条件达成交易，合同规定由卖方以程租船方式将货物运交我方。我开证银行也凭国外议付行提交的符合信用证规定的单据付了款。但装运船只一直未到达目的港，后来经多方查询，发现承运人是一家小公司，而且在船舶启航后不久已宣告倒闭，承运船舶是一条旧船，船货均告失踪，此系卖方与船方相互勾结进行诈骗，导致我方蒙受重大损失。试分析，我方应从中吸取哪些教训？ 答案：分析：我方应吸取以下主要教训：

1、做进口业务时，客户资

信事关重大，按信用证支付时，开证行仅凭单据议付。与新客户做大宗买卖，应对对方的资信作深入的调查了解，以防上当受骗。

2、CFR条件是卖方租船，买方办理保险，对买方来说有一定的风险。因此，对于大宗初级产品的进口交易，在正常情况下应争取按FOB条件成交，必要时可指定装运船只或所属的船公司，以减少风险。

42、计算:某公司出口陶瓷茶杯，每套进货成本人民币90元（包括17%的增值税），退税率为8%，实际购货成本核算如下： 计算公式：实际成本＝进货成本－退税金收入 退税金额＝进货成本÷（1＋增值税率）×退税率

＝90÷（1＋17%）×8%＝6.15元

实际成本：90－6.15＝83.85元 陶瓷茶杯的实际成本为每套83.85元。

43、计算：某产品每单位的购货成本是28元人民币，其中包括17%的增值税，若该产品出口有13%的退税，那么该产品每单位的实际采购成本 是多少？

出口实际购货成本＝采购成本（含税）×（1＋增值税率－出口退税率）÷（1＋增值税率）=28\*（1+17%-13%）/(1+17%)=24.89

44、佣金的计算：

1）如报含佣价CFRC5%每公吨100美元，那么每公吨付佣金多少？ 佣金=1005%=5（美元）

2）如原报含佣价CFRC5%每公吨100美元，那么CFR净价多少？ 净价=100-5=95（美元）

3）如报净价CFR每公吨100美元，不影响收入的条件下，CFRC5%价多少？

CFRC5%=100/(1-5%)=105.26美元

4）如原报价CFRC2%每公吨100美元，不影响收入的条件下，CFRC5%价多少？

CFRC5%=100\*（1-2%）/(1-5%)=103.16美元

45、某出口公司对外报价某商品每公吨2024美元CIF纽约，外商要求4%佣金。在保持我方净收入不变情况，应该报含佣价为多少？ CIFC4%=CIF净价/1-4%=2024/1-4%=2024.33(美元)

46、某公司实际成本为人民币180元，利润率为15%，计算价格和利润额。

☆ 以实际成本为依据：

销售价格＝实际成本＋利润额＝实际成本＋实际成本×利润率 ＝180＋180×15%＝207（元）

利润＝实际成本×利润率＝180×15%＝27（元）☆ 以销售价格为依据：

销售价格＝实际成本＋利润额＝实际成本＋销售价格×利润率 等式两边移项得：

销售价格－销售价格×利润率＝实际成本 销售价格×（1－利润率）＝实际成本

销售价格＝实际成本／（1－利润率）＝180／（1－15%）＝211.77（元）

利润＝销售价格×利润率＝211.77×15%＝31.77（元）

47、商品名称：06001 “三色戴帽熊”

商品资料：每箱装60只，每箱体积0.2024立方米

采购成本：每只21元，采购成本单价中均包括17％的增值税，出口毛绒玩具的退税率为13％ 数量：装一个20英尺集装箱

国内费用：内陆运费（每立方米）100元；报关费150元；报检费120元；核销费100元；公司综合费3000元 银行费用：报价的1％（L/C银行手续费1％）

海运费：从上海至加拿大蒙特利尔港口一个20英尺集装箱的费用为1350美元（一个20英尺集装箱的有限容积为25m3）

货运保险：CIF成交金额的基础上加10％投中国人民保险公司海运货物保险条款中的一切险（费率0.8％）和战争险（费率0.08％）利润：报价的10％

汇率：6.82元人民币兑换1美元

报每只“三色戴帽熊” FOB，CFR，CIF美元价

1.含税成本＝21元/只，退税收入＝21÷（1＋17％）×13％＝2.33元/只

实际成本＝21－2.33＝18.67元/只＝2.7376美元/只

2.20英尺集装箱包装件数＝25÷0.2024＝121箱

数量＝121×60

＝7260只

国内费用＝（121×0.2024×100＋120＋150＋100＋3000）÷7260

＝0.8072元/只＝0.1184美元/只 银行费用＝报价×1% 国外海运费＝1350÷7260＝0.1860美元/只 保险费＝CIF报价×110％×0.88％ 3.预期利润＝报价×10％

FOB价=实际成本+国内费用＋银行费用＋预期利润

＝ 2.7376＋ 0.1184＋ FOB价×1%＋ FOB价×10％ FOB价＝(2.7376＋ 0.1184)÷(1－1％－10％)＝3.21美元 CFR价=实际成本+国内费用＋银行费用＋海运费＋预期利润 CFR价＝2.7376＋ 0.1184＋0.1860＋CFR价×1%＋ CFR价×10％ ＝（2.7376＋ 0.1184 ＋ 0.1860）÷（1－1％－10％）＝3.42美元 CI价=实际成本+国内费用＋银行费用＋海运费＋保险费＋预期利润 ＝ 2.7376＋0.1184＋0.1860＋CIF价×1%＋CIF价×110％×0.88％

＋ CIF价×10％

CIF价＝(2.7376＋0.1184＋0.1860)÷(1－1％－10％－110％×0.88％）

＝3.46美元

48、我某公司出口货物1000公吨，出口价格为每公吨2024美元CIF纽约，现客户要求改报FOB上海价。已知该种货物每公吨出口运费为150美元，原报CIF价中，投保险别为一切险，保险费率为1%，按CIF价的110%投保。求应报的FOB上海价。

FOB价=CIF价\*[1-(1+投保加成率)\*保险费率]-国外运费 =2024\*[1-(1+10%)\*1%]-150=1828

49、金桥进出口贸易公司收到德国A公司求购15000件纺织品的询盘，该商品的采购成本是50元一件（含增值税17％），该批货物的国内杂运费共计1500元，出口商检费300元，报关费120元，港杂费800元，其他费用共计1800元，纺织品的退税税率为11％，海洋运费从青岛到汉堡的20’整箱的运费是2340美元，客户要求按照成交价格的110％投保，保险费率为0.88％，德国A公司要求报价中包含3％的佣金，若金桥公司的预期利润是报价的10％，人民币对美元汇率为6.82。

1.请报出每件纺织品的出口FOBC3％,CFRC3%和CIFC3%美元价格。

2.如果德国客户还价，每件CIFC3汉堡的价格是7.70美元，根据还价核算，如果接受还价，金桥公司每件产品可以获利多少？总利润多少，利润率多少?如果金桥公司10％的利润不减少，其他国内费用不变的情况下，能接受的进货价格应为多少人民币？ 1.实际成本＝50－50÷（1＋17％）×11％ ＝45.30元/件

国内费用＝（1500＋300＋120＋800＋1800）÷15000＝0.30元 客户佣金＝报价×3％

出口运费＝23400÷15000＝0.16美元/件 出口保险费＝CIFC3×110％×0.88％ 利润＝报价×10％

FOBC3＝[（45.30＋0.30）÷6.82]/(1-3%-10%)=7.69美元/件

CFRC3＝[(45.30＋0.30)÷6.82＋0.16）]/(1-3%-10%)＝7.87美元/件 CIFC3＝[(45.30＋0.30)÷6.82＋0.16]/(1-3%－10%－110％×0.88％)＝7.96美元/件

报价如下：US$7.69 per piece FOBC3 Qingdao US$7.89 per piece CFRC3 Hamburg US$7.96 per piece CIFC3 Hamburg 2.利润额＝7.70×6.28－45.30－0.30－0.16×6.28－7.70×6.28×（110％×0.88％ ＋3％）＝3.8506元/件 总利润＝ 3.8506×15000＝57.759元 利润率＝3.8506÷6.82÷7.7＝7.3％

CIFC3％＝实际成本＋国内费用＋海洋运费＋保险费＋佣金＋利润 7.70×6.82＝国内采购价格－国内采购价格÷（1＋17％）×11％＋0.3＋0.16×6.82＋7.70×6.82×110％×0.88％＋7.7×6.82×3％＋7.7×6.82×10％

国内采购价格＝48.33元/件

50、出口一批服装，每件进价人民币100元（含增值税17%），出口定额费用率(各种出口费用)为15%，退税率17%，出口商预期利润10%（总成本价）。当时，人民币对美元的汇率(买入价)为US$1=RMB￥8.27，试求该商品的FOB报价、换汇成本和盈亏额。退税收入=采购成本（含税）÷（1+增值税率）×出口退税率

=100/(1+17%)\*17%=14.5299 出口总成本(退税后)=100 \*(1+ 15%)-14.5299= 115-14.5299= 100.4701

FOB价= 100.4701\*(1+10%)/8.27=US$13.3636 换汇成本=出口商品总成本(人民币元)/FOB出口外汇净收入(美元)

=100.4701/13.36=RMB￥7.52/US$ 盈亏额=FOB出口外汇净收入\*银行外汇买入价-出口商品总成本(退税后)= 110.51711-100.4701= 10.04701(10.05)盈亏率=(110.51711-100.4701)/ 100.4701\* 100%=10%

51、某公司出口一个20英尺集装箱陶瓷制品，报价资料如下：陶瓷制品每200纸箱装一个20英尺集装箱，每纸箱采购单价为500元人民币（供货单价中均包括17％的增值税，出口陶瓷制品的退税率为9％）。出口一个20英尺集装箱发生的国内费用有：运杂费800元人民币；商检费150元人民币；报关费50元人民币；港区港杂费650元人民币；公司业务费用1200元人民币，其他费用900元人民币。此外还有：

海洋运费：从深圳出口陶瓷餐具至加拿大多伦多，一个20英尺集装箱的包箱费率为1750美元。

货运保险费：CIF成交金额的基础上加10％投保中国人民财产保险股份有限公司海运货物保险条款中的水渍险、碰损破碎险和战争险，费率分别为：0.5%、0.3%和0.16%。

客户佣金：成交价格的5％。报价利润：报价的10％。报价汇率：8元人民币兑换1美元。

请报FOB深圳净价及含佣价、CFR多伦多净价及含佣价和CIF多

伦多净价及含佣价。

国内采购成本：500\*(1+17%-9%)/(1+17%)=416.538元=52.067美元 国内费用：(800+150+50+6501200+900)/200=18.75元=2.34美元 国外费用：1750/200=8.75美元

FOB净价=(52.067+2.34)/(1-5%-10%)=64美元

FOB含佣价=净价/（1-佣金率）=64/(1-5%)=67.368美元

CFR净价=实际成本+国内费用＋国外运费）/(1-佣金率－利润率）=(52.067+2.34+8.75)/(1-5%-10%)=74.3美元 CRF含佣价=74.3/(1-5%)=78.21美元

CIF净价=实际成本+国内费用＋国外运费）/[1－（1＋10％）×保险费率－

佣

金

率

－

利

润

率

]=(52.067+2.34+8.75)/[1-(5%+10%)\*(0.5%+0.3%+0.16%)]=63.063美元 CIF含佣价=63.063/(1-5%)=66.38美元

52、我国 A出口公司收到法国B公司求购8000双牛皮鞋（计一个40英尺的集装箱）的询盘，经向供货厂家了解每双皮鞋的采购成本为100元（含17％的增值税），出口包装费每双3.5元，国内运杂费13000元，出口商检费400元，报关费150元，港区杂费800元，认证费、经营费等共计1600元，A公司进行此项交易时先从银行贷款，再用之购货出口，为买方垫款30天（1个月），银行利率为7％，银行手续费为0.5％（按成交价计），出口皮鞋的退税率为14％，从青岛启运到马赛的海运费4000美元，以成交价的110％投保一切险和战争险，保险费率分别为0.6%和0.2％。B公司要求在报价中包括其

3％的佣金，A公司的预期利润率为成交额的10％，人民币对美元的汇率为8.25：1。请分别以FOB,CFR,CIF三种价格对外报价。国内采购成本：=100\*(1+17%-14%)/(1+17%)=88.034元=10.67美元 国内费用:=3.5+(13000+400+150+800+1600)/8000=5.49元=0.665美元 国外费用：=4000/8000=0.5美元

FOB=实际采购成本+国内费用+佣金+利润+银行费用

=10.67+0.665+FOBC3%\*3%+FOBC5%\*10%+FOBC3%\*0.5%= 53、2024年，我国某公司出口陶瓷餐具，采购成本为150元/套（含17％增值税，退税率9％），出口一个20英尺货柜的此货物需产生的费用：运杂费900元，商检、报关费200元，港区杂费700元，公司业务费1300元，其他费用950元；大连至温哥华20英尺货柜包箱费2250美元。货物纸箱装，外箱体积为0.40mX0.32mX0.38m，20英尺的货柜客容量25m3,当时美元对人民币汇率1：8.27。如客户报价每套22美元CFR温哥华。我方能否接受对方的报价？若卖方要保持5％的利润应还价多少？若要有8％的利润，在上述还价价格和其他费用不变的情况下，应调整国内采购成本费用到多少？

（1）按照客户还价，求出我方是否能得到利润: 外箱体积：0.4x0.35x0.38cm=0.0532立方米

报价数量: 20英尺货柜(按25立方米计算)包装件数=25/0.0532=470箱(每箱装一套)销售收入=22x8.27=181.94元 退税金额=进货成本/（1+增值税率）x 退税率

实际成本=进货成本—进货成本/(1+增值税率)x退税率 =150—

150/(1+17%)x9% =150—11.5385 =138.4615元/套

国内费用总额=运杂费900元+商检报关费200元+港区港杂费700元+公司业务费1300元+其它费用950元=4050元。

每套餐具国内费用=4050/470=8.617元 海运费=2250美元/470x8.27=39.5901元/套

销售利润=销售收入—实际成本—国内费用—海运费=181.94—138.4615—8.617—39.5901= —4.7286元/套

利润为负数，每套亏损4．7286元，亏损率为4.7286/181.94=2.60%（2）按照我方保持5%利润还价情况： CFR价=实际成本+国内费用+海运费+利润 =138.4615+8.617+39.5901+报价x5% 将等式两边移项得： CFR价—报价x5%=138.4615+8.617+39.5901 CFR价x(1—5%)=186.6686 CFR=186.6686/(1—5%)=196.4933元 折成美元：196.4933/8.27=23.7598美元/套 按照我方保持5%利润,每套可以还价23.8美元。

（3）按照我方保持8%的利润,进行国内采购价的调整计算: 实际成本=销售收入—销售利润—海运费—国内费用 =22x8.27—22x8.27x8%—39.5901—8.617 =181.94—14.5552—48.2024 =167.3848-48.2024 =119.1777元/套

进货成本=实际成本x（1+增值税率）÷（1+增值税率—出口退税率）=119.1777x（1+17%）÷（1+17%—9%）=139.4379÷1.08 =129.1092元/套

国内进货价调整为129.11元方可以成交。

54、公司向香港客户报水果罐头200箱，每箱132.6港元CIF香港，客户要求改报CFR香港含5%佣金价。假定保险费相当于CIF价的2%，在保持原报价格不变的情况下，试求：①CFRC5%香港价应报多少？②出口200箱应付给客户多少佣金？(1)CFR=CIF-保险费=132.6-132.6\*2%=129.95美元 CFRC5%=CFR/(1-佣金率)=129.95/(1-5%)=136.79港元

（2）应付的总佣金额=（含佣价-净价）\*数量=（136.79-129.95）\*200=1368港元

55、我国某出口商每千克300美元CFRC2%纽约。请计算CFR净价和佣金各为多少？如果对方将佣金增加到3%，我方同意，但出口净收入不能减少，请问CFRC3%应如何报价？ 净价=含佣价\*（1-佣金率）=300\*（1-2%）=294美元 佣金=300-294=6美元

含佣价=净价/(1-佣金率)=294/(1-3%)=303.09美元

56、班轮运输最基本的特点是（CD）A、是一种灵活的运输方式

B、班轮公司和货主之间的权利、义务及责任豁免权均以班轮公司签发的提单条款为依据 C、四固定 D、一负责

57、我方出口商品共100箱，每箱的体积为30cm×60cm×50cm，毛

重为40千克，查运费表得知该货为9级，计费标准为W/M，基本运费为每运费吨109HK＄，另收燃油附加费20%，港口拥挤费20%，货币贬值附加费10%，试计算，该批货物的运费是多少？ W:40kg=0.04MT M:0.3\*0.6\*0.5=0.09m3 M>W 运费=0.09\*109\*100\*（1+10%+20%+20%）=1471.5 HK＄

58、班轮运费应该（A）。

A包括装卸费，但不计滞期费、速遣费 B包括装卸费，但应计滞期费、速遣费 C包括装卸费和滞期费，但不计速遣费 D包括装卸费和速遣费，但不计滞期费

59、某份CIF合同，卖方采用定程租船方式装载货物，在租船合同中规定，装货时间是6个24小时晴天工作日，该批货物于8月19日开始装船，下列（ABCD）不应计入装货时间。A 8月21日（周六休息）B 8月24日（暴雨无法装船）C 8月22日（周日休息）D 8月25日（暴雨无法装船）

60、构成国际多式联运应具备的条件是（ABCD）。

A必须要有一份多式联运会同和使用一份包括全程的多式联运单据并由一个多式联运经营人对全程运输负责。

B必须是至少两种不同运输方式的连贯运输。C必须是国际间的货物运输。D必须是全程单一的运费费率。

61、东华公司按CFR条件、即期不可撤销信用证以集装箱装运出口成衣350箱，装运条件是CY/CY。货物交运后，东华公司取得“清洁已装船”提单，提单上表明：“Shippment load and Count”在信用证规定的有效期内，东华公司及时办理了议付结汇手续。20天后，接对方来函称；经有关船方、海关、保险公司、公证行会同时到货开箱检验，发现其中有20箱包装严重破损，每箱均有短少，共缺成衣512件。各有关方均证明集装箱外表完好无损，为此，对方要求东华公司赔偿其货物短缺的损失，并承担全部检验费共 2500美元。问：对方的要求是否合理？为什么？

答：对方的要求是合理的。本案中，装运条件为：CY／CY，提单上表明：“Shippers load and count”意指整箱装运，整箱交货，即货物由出口方自行装箱，自行封箱后将整箱货物运至集装箱堆场。箱内货物的情况如何，船方概不负责。货物运抵目的港后，在集装箱堆场负责将整箱货物交给收货人，由收货人开箱验货。本案中，经有关船方、海关、保险公司、公证行会同对到货开箱检验，发现其中有20箱包装严重破损，每箱均有短少，共缺成衣512件，各有关方均证明集装箱完好无损，说明货物包装的破损和数量的短少，是由于出口方装箱时的疏忽造成的，因而，东华公司不能推卸责任。62、海运提单的性质与作用是（BCD）。

A它是海运单据的唯一表现形式

B它是承运人或其代理人出具的货物收据 C它是代表货物所有权的凭证

D它是承运人与托运人之间订立的运输契约的证明 63、海运提单日期应理解为（C)A货物开始装船的日期 B货物装船过程中任何一天 C货物装船完毕的日期 D签订运输合同的日期

64、经过背书才能转让的提单是（A）。A指示提单 B不记名提单 C记名提单 D清洁提单

65、某出口公司一批货物于2024年8月3日装运，并于同日船舶开航。经出口公司要求，船公司签发已装船提单的日期为2024年7月28日，则该提单为（A）。A.倒签提单 B.顺签提单 C.过期提单 D.预期提单

66、国际货物买卖合同中比较常见的装运期的规定方法有（BD）。A规定在某一天装运

B规定在收到信用证后若干天内装运

C笼统地规定装运期 D明确规定具体的装运期限

67、我国某公司向澳大利亚某商出口某农副产品一批共10,000公吨。国外开来的信用证规定：“Time of Shipment: during Apr./May, 2024，in two equal lots；Port of Shipment: Guangzhou/Zhanjiang；Port of Destination: Singapore”。我公司在4月28日和5月2日分别在广州和湛江港各装5,000公吨货物于第169航次的海丰号轮，目的港为新加坡。根据国际惯例，我方的做法违反信用证规定吗？ 违反。（1分）

信用证要求分批，但我方做法不属分批，（2分）因为根据UCP600，在不同时间，不同口岸，将同一合同项下货物装上同一航次，同一运输工具上，并去同一目的地的，不能算是分批装运。（2分）

**第五篇：2024年《物业管理实务》案例分析题**

案例分析题一 投标邀请函

昆明白云物业管理有限公司：

由我司开发建设的昆明蓝天小区将于下月竣工，为对蓝天小区实施优质物业管理服务，我司特邀贵司前来参加蓝天小区的物业管理投标，其有关事项如下：

一、招标项目：蓝天小区整体物业管理

二、招标事项的时间规定

（一）报名及购买抬标文件时间：2024年4月1日上午9时至下午5时

（二）报名截止时间：2024年4月25日上午9时

(三)开标时间：2024年4月26日上午9时

三、招标事项的地点规定

（一）发售招标文件地点：蓝天小区售楼中心

(二)收取投标文件地点：昆明贵鑫房地产开发有限公司办公室

(三)开标地点：昆明贵鑫房地产开发有限公司四楼会议室

四、报名时，投标人须交纳伍千元（人民币）作为投标保证金。投标保证金的管理事项，详见投标人须知

五、投标答疑的时间、地点

答疑时间：2024年4月5日上午10时

答疑地点：蓝天小区售楼中心

六、我司将按本邀请函规定时间、地点开标。届时，请贵司代表人准时出席开标会议

招标人：昆明贵鑫房地产开发有限

地址：昆明黄河中路136号

电话：0871-3621747 传真：0871---6612438

邮编：650239 联系人：陈晓春

昆明贵鑫房地产开发有限公司

二〇〇三年三月十九日

问题1：根据上述“投标邀请函”编写“投标函”

投标函

昆明贵鑫房地产开发有限公司：

贵司的“招标邀请函”我司已收悉。现正式复函贵司，我司将委托代表人参加贵司组织的招标活动。现将有关事项回复如下：

一、我司向贵司提供的投标文件有：

（一）投标函

（二）投标报价表

（三）全套资格证明文件

（四）物业管理方案

二、我司已明白贵司招标文件的要求，并重申如下几点：

（一）我司愿以总介贰拾万元（20万元）投标报价来投标承包上述服务项目

（二）我司同意按贵司的要求，提供物业管理方案

（三）我司如中标，将保证履行招标文件中全部责任和义务，在中标通知书规定的时间内签订《前期物业服务合同》 案例分析题二

某小区由白云物业公司进行管理。业委会成立后，白云物业公司与业委会签订了为期二年的物业服务合同。一年后，小区业主认为业委会不能代表他们的利益，又选举成立了新一届业委会。

第一届业委会通过招标，选择了蓝天物业公司。提前解除了与白云物业公司的服务合同，并采取聚众逼迫的方式，迫使白云物业公司撤离了小区。

问题：

1、物业公司与业主委员会签订的合同是属于什么性质的合同？

2、新一届业委会是否有权解除上届业委会所签订的尚未到期的合同？

3、经业主大会三分之二投票权业主决定，业委会可否单方面解除合同？

答：

1、物业公司与业主委员会签订的合同，应属于一般经济合同。对于一般经济合同，合同双方是不能擅自解除的，否则应承担违约责任。

2、在合同尚未到期情况下，后届业委会应继续承担并履行前届业委会所签合同的约定。故新一届业委会不能随意解除上届业委会与物业公司所签订的合同。

3、虽然业主大会三分之二以上投票权业主投票决定，若物业公司没有违反解除合同的约定，也没有出现可以解除合同的行为，则业主大会也不得单方面解除与物业公司所签订的合同。

案例分析题三

某物业项目总建筑面积达40余万平方米，属于多层、中高层住宅物业。项目分三期建设，是当地最大的住宅建设项目和该市的重点工程，倍受当地居民和政府关注。

问题：

1、该项目是否有早期介入的必要性？

2、早期介入对楼盘开发建设有哪些好处？

答：

1、该项目有早期介入的必要性，理由是：（1）该项目建筑面积大，建设周期长，又属于住宅建设项目，物业类型多样。因此在整个开发建设过程中，容易出现建设、管理、使用三个方面不匹配的问题。（2）如果对这个项目实施早期介入，就可以将物业公司长期积累的管理经验及物业使用体会用于规划设计，从源头开始实现建、管、用的配合。同时又在建设施工和销售阶段，对实现建、管、用的匹配进行配合，这样可以较好的消防或减少不利于管理和使用的因素，使物业投入使用后，管理工作可以顺利开展，业主的利益也能够得到必要的保障。

2、早期介入可以为楼盘建设带来以下好处：（1）有利于建设项目优化设计

（2）有利于提高工程质量（3）有利于了解物业情况

（4）可为前期管理作充分准备（5）有助于提高建设单位的开发效益

案例分析四

某物业项目总建筑面积达40余万平方米，属于多层、中高层住宅物业。项目分三期建设，是当地最大的住宅建设项目，是该市的重点工程，倍受当地居民和政府关注。

问题：

1、该项目在可行性研究阶段，早期介入的内容是什么？

2、该项目在规划设计阶段，早期介入的内容是什么？

3、该项目在建设阶段，早期介入的内容是什么？

4、该项目在销售阶段，早期介入的内容是什么？

5、该项目在竣工验收阶段，早期介入的内容是什么？

答：

1、该项目在可行性研究阶段，早期介入的内容有：

（1）根据项目规模及业主情况确定物业管理模式。（2）根据规划和配套确定物管服务的基本内容。

（3）根据业主情况确定物管服务总体质量目标。（4）根据物管成本确定收费标准。

（5）设计与业主目标一致的，具有合理价格的物管柜架方案。

2、该项目在规划设计阶段，早期介入的内容有：

（1）就小区结构布局，功能方面提出改进建议。（2）就小区环境配套设施的合理性、适应性提出意见建议。（3）提供设施设备的配置、选型及服务方面的改进意见。（4）就物业用房、社区活动场所等公共配套提出意见。

3、该项目在建设阶段，早期介入的内容有：

（1）与建设、施工单位商讨施工中的问题，及时提出并落实整改方案。

（2）配合设施安装，确保安装质量。（3）对内外装修方式、用料及工艺从物管角度提出意见。

（4）熟悉并记录基础及隐蔽工程管线铺设情况。

4、该项目在销售阶段，早期介入的内容有：

（1）完成物管方案及实施进度表。（2）拟定物业公共管理制度。

（3）拟定各项费用的收费标准、收费办法及履行报批手续。（4）对销售人员提供必要的物业管理基本知识培训。（5）派出现场咨询人员，在销售现场为客户提供物管咨询。

（6）将全部早期介入形成的资料整理后归档。

5、该项目在竣工验收阶段，早期介入的内容有：

（1）参加单项工程竣工验收。（2）参加分期竣工验收。（3）参加综合竣工验收。

案例分析题五

物业公司管理人员在装修管理巡视过程中发现了如下问题：

（一）业主安装太阳能热水器的位置违规，据查，第管理人审批有误。

（二）小区中有未佩带标识牌的施工人员在进行装修作业。经询问，其回答是“未来得及办理手续”。

（三）小区高层楼顶堆放了大量的钢材，经了解，是业主准备利用坡顶加设钢结构阁楼。

（四）高层写字楼在国庆长假期间实施装修。

（五）某业主未经申报，擅自更换了四扇铝合金窗。

(六)小区某装修现场材料堆放混乱，工人用电炉做饭且无灭火设备。

问题：

1、针对现场中发现的问题应如何处理？

2、在装修管理中，物业管理企业应注意的问题有哪些？

答：

1、针对上述问题庆综合分析和处理：

（1）关于安装太阳能热水器的问题，处理措施是：

①向业主承认错误，说明情况，并由物业公司出资进行整改。

②加强装修审批环节的管理，要求管理员在审批之前，应去现场查证和落实。

（2）对未有标识牌问题，处理措施是：

①立即检查装修申报、出入口及装修管理环节，查出漏洞并加以整改。

②要求入场售货员立即补办入场手续，否则拒绝其入场。

（3）对楼顶堆放钢材问题，处理措施是：

①告知业主，此项装修工程须先委托专业设计单位进行设计出

②装修前，应先申报，得到许可后方可施工。

③检查公司在材料进出管理方面存在的问题，堵住漏洞、防患于未然。

（4）对国庆长假装修的问题，处理措施是：

①一般的住宅项目在节假日不宜施工，但写字楼项目却刚好相反，节假日装修不会影响其他业主。

②允许该项目政党进行装修施工。

（5）对更换铝合金窗的问题，处理措施是：

①开出违章整改单，要求其限期整改。若不整改，将采取相应的管理措施。

②检查材料进出控制环节的问题，查明原因、堵住漏洞。

③检讨巡楼人员的巡楼工作情况，追究事先未发现业主违章装修的责任。

（6）对现场电炉做饭问题，处理措施有：

①要求现场材料堆放有序。②如需做饭，应采取较为安全的方式，并有预防火灾发生的措施。

③易燃易爆物品应隔离堆放。④现场必须配置灭火装置。⑤若不能按上述要求，可要求停工进行整改。

2、装修管理中物业管理企业应注意的问题有：

（1）严把出入关，杜绝无政府状态。（2）加强巡视，防患于未然。

（3）控制作业时间，维护业主合法权益。（4）加强管理、反复核查。

案例分析题六

某高楼业主李某深夜回来时，在小区中被不法分子袭击受伤。李某以物业公司未尽职责、安防人员不合格、小区不安全为由，将物业公司告上法庭，要求物业公司赔偿108605元。物业公司辩称，物业公司保安员的责任只是配合公安机关的安全防范活动，而不负有保证每个业主人身安全的义务。并且物业公司已按合同配置了24个保安。案发时，当岗、巡逻的人员都未脱岗，也未发现陌生人进入大厦，因此不同意李某请求。

问题：

1、业主在小区中遭受不法侵害，物业公司是否必须承担民事责任。

2、物业公司应依据什么来对业主的人身、财产安全承担责任？

3、物业公司是否应进行赔偿？

4、物业公司应从本案中吸取什么教训？

答：

1、业主在小区中遭受不法侵害，不能认定物业公司就一定要承担民事责任，这需要作具体的分析。物业公司虽有安全防范的义务，但物业公司并不能根治和完全杜绝治安案件。假如物业公司已按合同的约定设置了门岗及安全防范人员，同时也实施了24小时安全防范值班，并有证据证明自己在管理上不存在过失，则不应当承担民事责任。

2、物业公司主要依据物业服务合同中的约定来对业主的人身财产安全承担责任。因此在签订合同时，物业公司一定要明确物业公司与业主之间是什么关系，是保安还是保管、保险、保镖关系。如果只是保安关系，那么保安的范围，保安的责任及义务是什么？都必须具体明确，这样才可以避免合同界定不明确的纠纷。

3、按罪责自负原则，业主的损失应由犯罪分子赔偿。假如物业公司有违反合同约定的违约责任，则物业公司应按合同约定承担相应的管理责任赔偿。

4、物业公司应吸取的教训有：

（1）认真仔细的起草签订合同，对保安事项、责任、义务要有明确的约定。

（2）严格按照合同约定履行保安职责、义务，尽量避免在保安事务上出现过失。

（3）虽然物业公司不能确保公共场所内业主的人身和财产安全，但物业公司还是应提高安全防范意识，加强安全防范管理，尽力避免小区中的治安伤害事故的发生。

案例分析题七

（一）某日上午9：30左右，控制中心收到警报，发现C座6楼厨房有浓烟冒出，而当时该房房主不在家，事发后房主返回。

问题：

1、面对此种情况应作如何处理？

2、发生火警时，我们应采取的应对措施有哪些？

答：

1、面对此种情况，可进行如下处理：

（1）立即通知安防员携带工具赶赴现场；（2）关闭6楼电源总开关及燃气部阀；

（3）尽快与业主联系通知其返回；（4）业主返回后，协助业主打开门窗；

（5）查明原因并在采取自我防护措施后进行灭火操作。

2、发生火警时，我们应采取的措施有：

（1）了解和确认起火位置、范围和程度；（2）向公安及消防机关报警；

（3）清理通道，迎接消防车入场；（4）立即组织现场人员疏散，在不危及人身安全的情况下抢救物资；（5）组织义务消防队在保证安全的前提下接近火场，用适当消防器材控制火势；

（6）及时封锁现场，直到有关方面到达为止。

案例分析题八：

（二）某日上午10点左右，物管中心接到住户报告：五幢二单元楼道中弥漫有煤气味。物管维修人员赶赴现场发现煤气是由301室溢出。但业主不在家，发出通知后业主返回。

问题：

1、面对此种情况应作如何处理？

2、发生易燃气体泄漏事件情况严重时，我们应采取何种紧急措施？

答：

1、面对这种情况我们可进行如下处理：

（1）立即通知维修人员携带工具赶赴现场，查明泄漏源及情况；（2）立即关闭本单元燃气总阀；

（3）尽快通知业主返回；（4）业主返回后，告诫不可使用任何电器和敲打金属，避免产生火花和爆炸。

2、发生燃气泄漏事件情况严重时，我们可采取的紧急措施有：

（1）通知燃气公司；

（2）处理人员到达现场后，要谨慎行事，不可使用任何电器（包括门铃、电话、风扇等）和敲打金属，避免产生火花；

（3）关闭燃气阀门、打开所有门窗；（4）情况严重时应及时疏散人员；

（5）如发现有人员受伤或不适者，立即通知医疗单位急救；

（6）燃气公司人员到达火场后，应协助其彻底检查，消除隐患。

案例分析题九

1、某建设单位在售房期间，为方便购房人上下，提前使用了电梯。在此期间出现了电梯困人事件。

问题：

1、当电梯困人时，电梯工应采取何种紧急处理措施？

2、电梯故障的后续处理，应做好哪些工作？

答：

1、当电梯困人时，处理措施有：

(1)通过电梯对讲机或其他方式安抚被困乘客，稳定乘客情绪。同时告知乘客不要自行采取措施，以免出现意外。（2）立即联系其他电梯工盘车解救被困乘客。

2、电梯故障的后续处理工作有：

（1）在解救被 困乘客后，乘客若有不适应立即联系建设单位送乘客入院检查，相关费用由建设单位承担；（2）将电梯困人情况书面报告建设单位；

（3）建议建设单位对故障电梯立即进行必要检查和修理；

（4）故障电梯在检查检修前应暂停使用。做好电梯安全防护，同时在现场设立标牌、标识，以警示乘客避免意外。案例分析题十：

某小区业主反映每天夜间后半夜可听到“嗡嗡”声，影响其入睡，望物管及时处理。经查证落实嗡嗡声是卫生间排水管及供水加压水管接触发生震动所致，而加压共振是由水泵电源不稳定所致。

问题：

1、面对这种情况应如何处理？

2、当业主受到噪声侵扰时，我们应采取哪些处理措施？

答：

1、面对这种情况应进行如下处理：

（1）立即通知维修人员到现场查看并寻找噪声源；（2）通过测试比较，查证确定噪声产生的原因；

（3）隔离供、排水管，消除噪声。

2、当业主受到噪声侵扰时，我们应采取的处理措施有：

（1）接到投诉，立即派人到现场查看；（2）必要时通过技术手段或设备确定噪声是否超标；

（3）判断噪声侵扰来源，针对不同吱声源采取对应的解决措施；

（4）做好对受噪声影响的业主的沟通解释工作。

案例分析题十一

夏季某日晚9时，因雷雨天气，小区突然断电，整个小区一片漆黑。

问题：

1、面对这种故障，当如何处理？

2、在小区中，我们应如何预防和处理电力故障？

答：

1、面对这种故障，可进行如下处理：

（1）有关人员应立即赶到现场查明故障原因。如属内部故障庆立即组织抢修，有备用供电线路或自备发电设备的，应立即切换供电线路；

（2）在处理停电故障的同时，应立即派人检查电梯内是否有人，做好应急处理。同时通知住户，拉下电闸，加强消防和安全防范措施，防止因停电而发生异常情况；

（3）加强小区的安全保卫工作，尽力保证住户的安全；

（4）恢复供电后，应检查小区内电梯、消防系统、安防系统的运作情况。

2、在小区中，我们可以采取以下措施来预防和处理电力故障：

（1）如电力部门预先通知小区/大厦停电，应立即将详细情况和有关信息通过广播或张贴通知的方式传递给业主，并安排相应的电工人员值班；

（2）若属外部供电线路故障，小区、大厦中有备用供电线路或自备发电设备的，应立即切换供电线路及时供电。若属内部线路故障，应立即查清原因组织抢修及早恢复供电。

（3）在抢修线路时，应立即派人检查并确认电梯中是否有人，以作应急处理。同时，通知住户加强安全、消防防范。

（4）恢复供电后，应及时检查小区、大厦的电梯、消防系统、安防系统的运作情况。

（5）物业管理单位在平时也可备些蜡烛，以供业主在停电时使用。

案例分析题十二

某小区徐先生喜欢在三楼的阳台上养花。一天一只猫从另一个阳台跳到徐先生的花盆上，使花盆重心偏移掉下去，正好砸在过路的吴女士头上，吴女士当场被砸昏，被行人送往医院。医院诊断为吴女士头部重伤。伤愈后，吴女士向徐先生提出赔偿，徐先生说花盆是猫弄下的，他不庆负责。吴女士找到物业公司赔偿，物业公司称是徐先生的花盆将其砸伤的，与其无关。

问题：

1、花盆砸伤吴女士，徐先生和物业公司有无赔偿责任？

2、如何避免和处理高空坠物事件？

答：

1、徐先生和物业公司都应承担赔偿责任，这是因为：根据民法通则第一百二直十六条“建筑物及其建筑物上的搁置物、悬挂物发生倒塌、脱落、坠落造成他人伤害的，它的所有人或 应当承担民事责任，但能够证明自己没有过失的除外”的规定。可见徐先生及物业公司都应承担赔偿责任，假如物业公司曾对徐先生进行过劝阻并有劝阻证据，证明自己没有过失则可免去责任。

2、避免和处理高空坠物事件的措施有：

（1）物业公司发现住户在高空有危险搁置物、悬挂物时，应及时发出书面通知，共整改并在恰当位置张贴“请勿高空抛物”标识。通过多种方式使业主自觉遵守公德，预防高空坠物事件的发生。

（2）发生高空坠物后，有关管理人员要立即赶到现场，确定坠物造成的危害情况。如有伤者，立即送往医院或拨打急救电话；如造成财务损坏的，要保护现场，拍照取证并通知相关人员。

（3）尽快确定坠落物来源。

（4）确定坠落物来源后，及时召集责任人、受害人双方进行协商处理。

案例分析题十三

一天，一个新取得驾照的业主将自己的车从公共车库中移位开出。但由于技术不熟练，将自己的车猛撞到车库中另一辆车上，造成另一辆车侧面受损，但开车业主并未受伤。

问题：

1、面对这种情况我们应该如何处理？

2、小区中若发生交通意外，我们的处理措施有哪些？

答：

1、面对这种情况，可进行如下处理：

（1）保护现场，并立即通知受害车主到场；

（2）如有必要，可对现场拍照，保留相关记录；

（3）对肇事车主进行询问笔录并由双方车主共同对笔录进行签字确认或通知交警部门到现场笔录；

（4）撤离现场，疏导其他车辆出入；（5）召集双方协商解决。

2、小区中若发生交通意外，我们的处理措施有：

（1）出现交通事故后，安全主管应及时到现场处理；

（2）若有人受伤，应立即送往医院或拨打急救电话；

（3）如有需要，应对现场拍照，保留相关记录；

（4）安排专门人员疏导交通，尽可能使事故不影响其他车辆正常行驶；

（5）协助有关部门尽快予以处理；

（6）事后，应地管理区交通路面进行检查，完善相关交通标识，减速带、隔离墩等的设置。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找