附件5：疫情防疫及应急处置预案

应急预案

解决商品房销售矛盾纠纷及突发事件的应急预案突发事件应对机构：成都天府时代城置业有限公司营销部、成都龙湖聚生物业

人员数量：4人

负责人及联系方式：邵黎姝 13880200353

处理突发事件的地点：中铁卓越时代城营销中心（成都市天府新区天明街467号）

组员：蔡娟 13808228915 庄耀18280493673 唐红梅 15881041080

应急预案：如发生突发事件时，中铁卓越时代城营销中心将本着以客户至上的原则，第一时间确保客户的利益不受损失，现场工作人员同时与营销中心负责人取得联系，营销中心负责人当面与客户进行沟通与解决，尽量做到让客户满意为止。解决过程尽量杜绝过激行为的发生，本着解决问题的中心思想，妥善安排相关工作。在营销中心职权范围内无法解决的情况下，由营销中心负责人联系开发公司上级相关部门及时解决。

具体措施如下：

第一条：为保证中铁卓越时代城营销中心开盘及销售顺利进行，有效预防、及时控制和消除突发事件的危害，维护公司及购房意向人合法权益，特制定本应急预案。

第二条：公司设立突发事件应急处理小组，由蔡娟、庄耀、唐红梅组成，并由邵黎姝任组长，负责对突发事件应急处理的统一领导、统一处理。

第三条：开盘前组织销售人员及保安进行相应职业技能培训，提高专业素质、服务水平及突发事件应变能力。

第四条：与营销中心所在地公安派出所保持密切联系，及时报备开盘销售时间，请所驻片警现场指导安全防范知识。

第五条：项目开盘销售前2日，公司指派庄耀对销售现场各项设施设备运行情况及现场公示情况进行全面检查，检查中发现的问题及时整改到位。如发现可能对销售现场安全造成影响，又无法及时消除的隐患，应立即向突发事件应急处理小组组长报告。

第六条：不采取任何形式的集中购买人的销售行为，严格依房地产行政主管部门的要求公示项目信息，依法依规销售，避免因误解产生矛盾和纠纷。

第七条：一般情况营销中心保持6名保安人员，维持销售现场秩序，保证营销中心的人员及财产安全。如营销中心接待人员超过100人或发现异常情况，保安人员应及时向突发事件应急处理小组组长报告，突发事件应急处理小组组长应作出是否增加保安人员等应变措施。

第八条：销售现场一旦出现干扰正常销售秩序的行为，应首先由销售人员礼貌劝阻，做好解释工作，不得与对方产生冲突。若销售人员无法劝阻干扰行为应请保安出面。

第九条：保安在劝阻过程中应保持礼貌克制，不得主动采取强制措施。保安若无法处置相应干扰行为则应在维护秩序、避免事态恶化的同时向突发事件应急处理小组报告。

第十条：突发事件应急处理小组接报后应根据实际情况指派专人赶往现场处理，并根据事态发展决定是否报警处理。

第十一条：销售现场如发生须报警处理的问题，报警人员必须同时将有关情况向四川天府新区公园城市建设局报告。

第十二条：突发事件应急处理必须以保证销售现场人员安全为首要目标，如发生人员伤害情况应及时通知医疗救护中心紧急救护。

第十三条：突发事件应急处理过程，应尽可能在现场电子监控下进行，并注意保护好现场监控录像及相关物证，留下3-5名现场目击证人的联系方式，为事件调查及善后处理提供依据。

第十四条：公司对突发事件应急处理过程中表现突出、做出贡献的员工，将酌情给予不同形式的表彰和奖励；对处置不力、处置失当的员工将视造成影响、损害的严重程度予以经济处罚直至开除。

第十五条：商品房销售现场有突发安全性事件应急预案，切实做好全面的安全防范工作。

我司承诺：不捂盘惜盘，严格执行"一房一价"，按预售方案约定日期一次性公开对外销售，未取得预售证不销售，销售现场公示信息准确无误，本预售方案中填报的信息真实有效；在商品房交付使用后，由于更改规划信息，价格，合同内容等，易引起5人以上群体事件的由我司成立专业小组解决。

疫情防控及应急预案：

1.成立由项目经理主要负责人为第一责任人的疫情防控工作领导小组或指挥部，配备专职工作人员和联络员，建立健全相关制度，制定疫情防控应急预案。

2.准备好与规模相适应的疫情所需物资;包括口罩、84消毒液、消毒喷壶、洗手液、75%医用酒精、测温器具等必要的防护设施设。

3.具备为员工检查身体的条件。设立体温监测点，配备相应的体温检测仪器，提供复工前员工体格情况表。

4.规范设置卫生消毒点，配备肥皂、洗手液等消毒产品。

5.营销中心内全面消毒。对营销中心案场地面、墙面、办公室区域、厕所等重点区域开展消毒杀菌工作，保持室内通风换气，空气流通。

6.做好营销中心进出人员实名登记。

7.如发现疑似病人第一时间进行隔离防护和及时上报，安抚好疑似病人的情绪，配合医务人员处置感染人员，对发现疫情区域进行封锁警戒、全面消毒杀菌。

8. 疫情防控期间，为避免人员集聚带来的交叉传染风险，对于预约现场看房的，我公司将采取分时段、限人数、一对一服务的方式组织预约登记购房人看房，看房顺序依据客户预约时间先后确定。预约现场看房人数总量每天不多于80人，同一时间不得超过3组，前后批次间隔时间不低于10分钟且每批次做好环境卫生的消毒工作。每一百平方米控制人数不超过二十人。