附件4

应急处置预案

针对现场客户过多的问题，可能存在群体性聚集事件的发生。为了保障开盘活动的顺利进行，预防开盘当天可能出现的各种复杂性问题，特组建应急处突小组。本次活动向所在公安机关及相关职能部门进行报备，取得相应的支持。

一、应急区：观唐映月办公室

二、应急处理小组的组成：

1、组长：黄勇；副组长：李卓然

组员：刘敏、蒋济骏、李蕊、郭江琳

2、应急处理小组成员职责

（1）组长：黄勇 13980519560

职责：①负责开盘当天所有突发性事件的指挥作工作。

②负责外部和公司内部的协调事务；

（2）副组长：李卓然 18613216080

职责：①负责接待媒体及公证处对接工作；

②负责接待相关职能部门；

（3）组员：刘敏、蒋济骏

①制定严格的流程，从房源选定、认购房源、签订合同，确保各个环节清晰、明朗。

②加强培训，确保所有环节人员熟悉全部活动流程，加快活动进行过程。

③避免客户选错房，强化现场信息公示，公示项目可售房源、建筑面积、套内面积、总平图，保证客户选房前信息充分。

④如有客户在签约认购环节出现争执、安排专人负责客户答疑，不影响其他客户选房。

⑤销售人员必须提前时间跟客户确认选房时间、流程、相应资料，避免客户产生未接到通知，未买到房产生纠纷。

（4）组员：李蕊
职责：如遇项目周边业主因施工噪音事件聚集我司售楼部，营销开盘，现场李蕊做好初步安抚工作。

（5）组员：郭江琳 18808059463

职责：①负责开盘当天正常秩序维护、保洁维护、茶水服务工作。

②负责开盘当天临时保安人员、接待人员的排岗布控工作。

三、应急措施

销售现场每日开放前，应提前对销售场所开展卫生消毒，做好现场接待准备。

消毒次数：每日早、中、晚至少三次。早上的消毒工作在销售现场开门接待前完成；集中选房，每批次选房后，下一批次进入前，应对选房区域进行环境消杀；每日开门、开窗通风，保持室内空气流通。

四、打架、斗殴应急预案

1、当保安在巡逻时发现有吵架或打架斗殴时，首先应立即上前制止，防止事态扩大而造成不必要的人员损伤。

2、保安应立即用对讲机或电话向主管报告位置、已伤人数及打架斗殴人数和原因。

3、劝离围观人员离开现场，维护现场秩序，保护好现场。

4、将受伤人员（重伤）送医院抢救。

5、保安主管应立即赶赴现场了解案情，根据事态情况作出处理，如事态无法控制立即报“110”处理，并保护好现场。

五、政府部门相关联系方式

1、发热门诊电话：028-86925120（天府新区人民医院:天府新区华阳街道正北上街97号）

2、辖区派出所电话：028-85621234（成都市双流区天府新区华阳大道二段275号）

3、社区街道办电话：028-85642193（成都市天府新区华阳街道办事处）