附件4：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：中铁建物业、中铁建营销部、大悦城营销部

人员数量：3人

负责人及联系方式：覃健 18398606770

处理突发事件的地点：祥云樾府营销中心（成都市天府新区煎茶街道尖山村13组189号）

组员：李双萩 13990912167 李立 17608201238

应急预案：如发生突发事件时，祥云樾府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销售中心负责人取得联系，销售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。在销售中心职权范围内无法解决的情况下，由销售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：为保证祥云樾府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，由李双萩、李立组成，并由覃健任组长，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：与售楼部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，公司指派李立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：一般情况售楼部保持6名保安人员，维持销售现场秩序，保证售楼部的人员及财产安全。如售楼部接待人员超过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。