**1.目的**：

为了提高新员工的处置突发事件的应变能力，熟练掌握居防报警或家中失窃事件的处理流程和方法；确保发生盗窃事件时能及时有效的控制，维护小区业主生命财产安全，为南充金润华府安全防范工作的顺利开展打下坚实基础。

**2.适用范围：**

适用于万科金润华府物业服务中心

**3.应急小组成员：**

组长：驻场经理

副组长：安防负责人

成员：万科金润华府全员

**4.盗窃事件处理方法与过程控制：**

4.1指挥中心收到业主或巡逻岗报警，立即收集嫌疑人具体特征，逃跑路线。

接警后及时上报场所经理及秩序经理、启动应急预案，并对小区现场进行密切监控。

4.2布控组：带警棍、到达指定位置对现场进行观察控制。

4.3封锁组：合理协调岗位人员加强对出入口岗的管理，对进出人员严格盘查，必要时将门封；并将小区巡逻电瓶车停放于岗亭外，随时支援外围突发事件；督促岗位对警车、救护车进行引导。对进出人员严格盘查，必要时将门封闭。

班长到出入口岗，对进出人员严格盘查，必要时将门封闭。必要时通知巡逻人员协助。

4.4搜索组：带手电、警棍对区域进行地毯式搜索。

4.5客服组：安抚业主情绪，劝导围观群众，协助媒体接待工作。

4.6机动组：需协助时到现场分段进行围堵。

4.7联络组：搜集现场情况及时向总指挥报告现场情况

4.8救护组：对现场受伤人员进行包扎。

**5.绑架、劫持类处理方法与过程控制：**

5.1现场处置在指挥人员的指挥下，分为5个工作组进行：

5.1.1现场指挥调度组：

由安防负责人负责全面处置工作的指挥调度，沟通联系，组织协调各岗位人员处置，负责通讯联络。

5.1.2控制与警戒组：

安全人员到达现场后迅速对现场拉起警戒带，封锁园区各个出入口，并对群众进行疏散，简单向现场围观群众进行访问，了解人质、犯罪嫌疑人的有关情况，为民警争取救援时间。

5.1.3谈判组：

现场由2-3名人员组成谈判小组，负责与劫持者对话，稳定劫持者情绪，根据现场情况作出判断。必要时候可制服嫌疑人。

5.1.4救护、消防、排险组

由现场安全人员和管家组成救护小组随时待命，保证现场伤员可第一时间得到救治，消防救援组及时对现场水、电进行管控，防止放生事故。若发生持爆炸物、持枪劫持人质案件，需协调医院派驻救护车、医务人员现场待命，事后排险组要对现场风险进行整改，及时恢复现场各类设施。

5.1.5舆论导向组

舆论导向组肩负现场情况反馈的任务，由管家、安全线条组成，事发时及时向业主告知事态的严重性和危险性获取业主的理解及时撤离现场。事后及时向业主汇报时间处置结果，我方人员在此次事件中所承担的角色，消除恐慌。

5.2应急响应程序

5.2.1接到劫持人质案件警情后，所在驻场经理应立即向城市总经理上报，组织周边项目人员迅速赶赴现场，开展现场警戒、调查走访基本情况等嫌弃处置工作，同时安防负责人迅速指定处突人员携带必要装备赶赴现场，按照以下程序开展现场处置工作：

5.2.2封控

1、当嫌弃到达的只有少数几个处突人员的处置方法：

（1）切勿对劫持者进行人身攻击，应当以谈和的方式交谈，稳定事态。

（2）可以选择由条件和平解决（先纵后擒），讲究策略。

（3）疏散围观业主，以避免围观者影响劫持者的情绪。

2、按照实际情况，可调取街区范围内各项目人员、物资，采取以下措施：

（1）以人质和劫持者为中心，设置半径为50-100米的警戒区域，此区域为中心现场，清理警戒区内所有无关人员。中心现场原则上只允许谈判人员、警察和突击民警进入，以手机联系时。警戒区内所有人员要将手机设置为震动状态。

（2）是情况封闭相关建筑物的通道一级相关道路，疏散周边人员。当劫持者携有爆炸物时，根据需要采取断电及关闭，转移现场附近重要设施等措施。调用各类救援设备、器材进入指定地点，并响应扩大警戒区域。

5.2.4谈判

在公安部门还未感到现场时，为了及时了解现场情况，稳定嫌疑人情绪，应迅速成立谈判小组与嫌疑人展开不间断的谈判和有效的接触，通过谈判稳定情绪，缓解危机，争取时间，收集信息。指定谈判目标：一是以感化瓦解为手段，攻心斗智，亲情说服，促使其放弃；二是以拖延时间为手段，消耗对手，等待公安民警到达现场。

谈判可分为六步：

第一步，谈判人员首先以缓和口气耐心与对方谈话，通过交谈了解对方的动机、目的及要求。尽量弄清人质是否受到伤害，同时密切注意对方的情绪，防止事态激化、伤害人质，为后期公安部门处置赢取时间。

第二步，谈判人员应与劫持者平等对话，建立信任的谈判关系，要认真严肃，减少对方的对立情绪；

第三步，通过拖延时间，造成对方精神疲惫，以麻痹、分散劫持者的注意力，消耗精力，为公安部门解救创造时机；

第四步，当对方出现投降倾向时，立即稳住对方，迅速向街区E控汇报，由街区E控通知处突组、救护组做好准备。

5.2.5相关装备

警戒组：警戒带、盾牌防、刺服、头盔、巡查记录仪

抓捕组：警戒带、盾牌、钢叉、五件套、防刺服、头盔、巡查记录仪

谈判组：防刺服、巡查记录仪

救护组：医疗箱、担架

5.2.6注意事项

1、以上步骤均在保证自身安全的前提下操作，一切行动听从指挥，切勿一意孤行。

2、若发现现场不可控，劫持者持有爆炸物或手枪及时撤离中心现场，并对现场进行封锁、疏散，等待公安部门处置。

**6、注意事项：**

1. 现场处理事件时要冷静，信息及时上报，采取措施要果断。
2. 处理此事件的原则是：迅速平息，减少伤亡，保护客户，注意自身的安全。

**7、后续工作：**

1. 由安防负责人负责调查了解事发原因填写《紧急事件处理记录表》报管理中心。
2. 原因不明或可疑由安防负责人负责派人保护现场，查明原因，必要时报派出所处理。