**业主群诉事故现场处置方案**

**1.事故类型及风险程度分析**

业主在小区非正常聚集指 10 名及以上业主在小区公共区域聚集，就小区房屋工程质量、配套产权、物业服务质量、业委员的成立与换届等事项散播不良言论或悬挂横幅，堵门等事件给小区管理带来负面影响的行为。

**2.组织机构及职责**

**2.1成立应急小组**

组长：夏勇

副组长：谌永忠

成员：何柯、路平、雷洪艳、陈会平、何蓉、吕强、刘勇、沈东、韩兴茂、汤世英、杜星、任佳、杨雨琪、刘婷、袁廷

**2.2人员职责**

(1) 组长的职责：

1)全面指挥业主群诉突发事故的应急救援工作

2)组织、协调本部门人员参加应急处置和救援工作，汇报有关领导，组织现场人员进行先期处置。

(2)现场工作人员职责：发现异常情况，及时汇报，做好受伤人员的先期急救处置工作。

(3)安全员职责：接到通知后迅速赶赴事故现场进行急救处理监督安全措施落实和人员到位情况。

**3.应急处置**

**3.1应急处置原则**

(一)贯彻“统一领导，分级负责，预防为主，快速反应，动态眼踪”的工作思想，以严肃认真、实事求是的态度，把保稳定工作贯穿于处理解决群体性突发事件中

(二)处置群体性上访事件，必须坚持“以疏导、劝解为主”“防止激化矛盾”和“慎用警力”的原则。

1、统一指挥，协调配合。尽快搞清楚事件的起因、性质和事态发展等情况，提出相应的处理意见，在物业公司统一领导下，按照“谁主管、谁负责”的原则，各部门密切配合，及时化解矛盾，积极稳妥地进行处置。

2、防止事态扩大。处置群体性突发事件要立足早发现、早预防早控制，根据有关法律、法规和处置规定，及时采取有效的应对措施防止因处置不当激化矛盾。

3、果断处置。对围堵、冲击办公区域扰乱正常办公秩序，或打砸、抢、烧等违法犯罪行为的，要抓住时机，坚决报警依法处置。

4、遵循相关法律。在处置群体性上访事件时，要维护法律尊严江格依照法律程序办事。

**3.2应急处置措施**

(1)员工发现业主在小内非正常聚集，须立即将情况报给客服前台，客服前台在收到相关信息 1 分钟内向客户服务部负责人汇报。

(2)客户服务部负责人收到相关信息后，须在1分钟内向物业服务中心负责人汇报，并立即前往现场查看情况。

(3)秩序维护部收到信息后立即通知就近巡逻岗赶往现场，对现场秩序进行维护，确保公共设施不被破坏。

(4)客户服务部负责人到达现场查明情况后，立即将聚集业主的人数、主要成员姓名、讨论事项等向物业服务中心负责人汇报，并安排专人进行远距离监控。

(5)物业服务中心负责人获悉现场情况后，立即向地区物业公司负责人汇报，并视情况亲自或安排客户服务部负责人前往现场处理。

(6)物业服务中心负责人或客户服务部负责人到达现场后对情况进行判断，如小范围聚集且无扩大趋势，可现场加派专人进行远程监控;如评估现场态势有可能扩大，应与主要组织者进行沟通，对其诉求进行受理，劝其离开现场，如聚集者执意不肯离开的，引导其至会议室洽谈。

(7)物业工作人员遇到采访人员须迅速上报物业服务中心负责人。物业服务中心负责人应以交换名片等方式核实媒体身份，并与地区物业公司管理部进行沟通。

(8)针对进入小区暗访、拍照等不明身份的采访及询问万科金润华府相关信息的人员应礼貌回绝，同时 5 分钟内通知物业服务中心负责做好跟进、记录工作。

(9)负面报道发生后，物业服务中心负责人组织核实负面报导内容及业主身份，立即将报导内容与现场实际情况向地区物业公司负责人汇报，并书面上报公司管理部。

**4.注意事项**

1、第一时间维稳安抚人员情绪，避免矛盾激化，同时尽快了解原因、事由，及时、准确、全面掌握事件动态，根据上访事件的性质起因和发展态势组织人员提出相应的处置方案,在上报公司领导批示后，积极开展解决应急处理工作。

2、应急小组现场处置要立足于劝导方式，重点把握“协调配合信息收集、加强请示、严格执勤”四个环节，确保职责分工认真落实协同作战，各项工作不推诿，不脱节，信息收集准确，全面掌握动态。

坚持依法开展工作，既要严格执法，又要文明执勤，注意方式方法防止处置失当激化矛盾。工作中，全体人员必须严格执勤纪律，服从命令，听从指挥，不介入具体矛盾，防止矛盾转移或事态扩大。