

开展下阶段投资人租金权益调整工作 执行方案的宣贯

汇报部门：品牌与客户服务部

汇报时间：2020年12月

背景

受新冠疫情影响，我司经营亏损严重，从疫情损失共担的角度出发，经过公司相关会议决策，发动公司全员参与到投资人租金权益减免工作中，目前第二阶段已经结束。

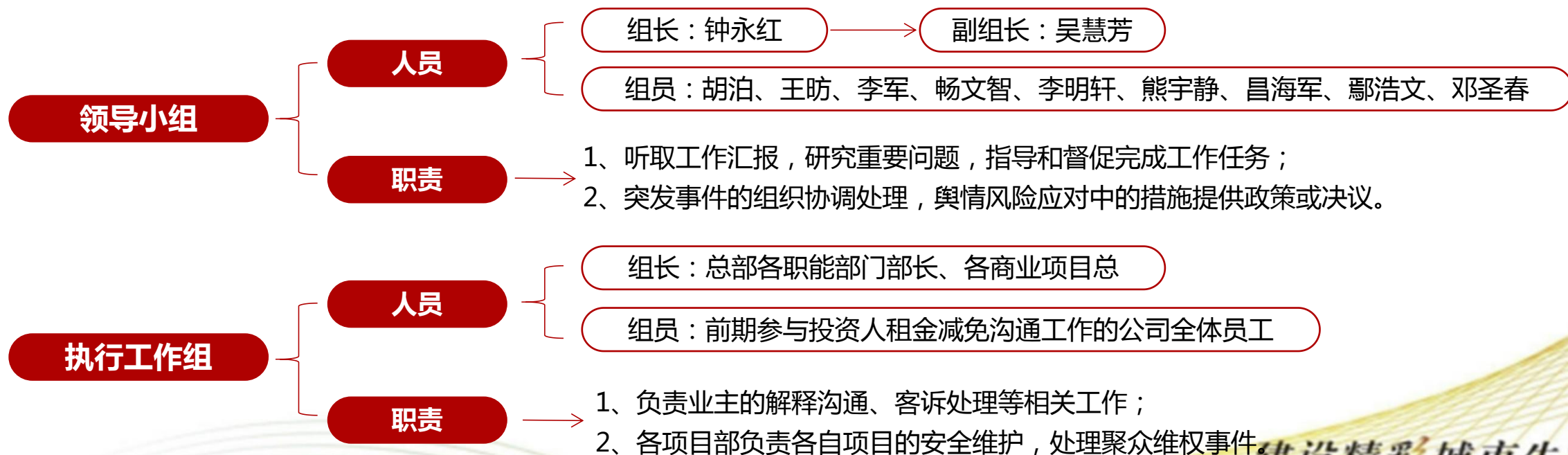
12月1日，经由总办会决议通过的《审议下阶段投资人租金权益调整方案的事宜》，决定采取对未同意业主进行一个月租金权益“强制停发”的手段，现就相关事宜进行宣贯。

1. 整体实施方案

方案：对前期未同意扣减的部分业主进行一个月租金权益的强制停发。

组织架构

“停发”工作涉及十余个商业项目，1万余组业主，因项目区域广、业主体量大，面临极大的舆情风险，为应对各项风险问题，组织层面由公司领导牵头设立领导小组，领导小组下设执行工作组。



2. 组织分工

为更加有效地应对舆情风险，需总部职能部门及项目相互配合，分工如下：

序号	部门/项目	职责及分工
1	党委与行政办公室	1、负责与政府相关部门做好前置沟通与报备工作，协调处理因舆情导致的政府和机构投诉事件； 2、对围堵、拉横幅、冲击办公区域、聚众闹事等群体性突发事件进行安全疏散，安排安保人员管控；
2	董事会办公室	1、负责回复股东就租金收益调整产生的相关质询和意见； 2、负责监控和处理财经类媒体、财经类论坛沟通解释工作，拟定对外公告，进行正向引导，降低事件影响； 3、负责接待证监机构的相关投诉和质询，及时收集相关信息、提示相关风险；
3	品牌与客户服务部	1、整体方案的动态调整及应急预案制定； 2、负责更新说辞，提交法务团队及公司进行审核； 3、负责进行舆情监控及媒体负面舆情处理； 4、负责与媒体建立沟通渠道，完成接待与联系工作，统一口径、前置沟通，降低曝光率； 5、协同党办对可能发生在总部的围堵、拉横幅等聚众闹事事件进行疏散；
4	风险合规部	1、负责研究政策、法律法规，提示和规避法律风险； 2、负责初步审核相关函件、口径；
5	公司全体部门及各商业运营项目	1、公司全体部门和项目负责处理业主的解释沟通、客诉处理等相关工作； 2、昙华林项目部负责对发生在总部的聚众维权闹事事件进行安全疏散及管理； 3、其他各项目若发生聚众维权闹事事件，由各项目部各自负责安全维稳及管理； 4、其他项目部负责与各项目所在区域街道、社区领导进行沟通，争得政府同意；
6	财务管理部 资金管理部	负责方案实施的资金计划和资金保障。

3. 应对措施

政府问询或投诉

- 各项目负责与项目当地街道、社区部门进行沟通，争得政府支持；如有业主向政府投诉，政府部门向总部员工问询情况时，应先确认对方身份并安排专人对接，如需出具书面回复文件的需报总部党政办及法务部门审批通过后回复。如对方是市、区级职能部门，由总部党政办安排专人对接。

聚众维权应对预案

- 发生在总部的聚众维权或突发事件由昙华林项目部主要负责解决处理，其他项目协同配合；
- 发生在其他项目的聚众维权或突发事件由各项目部自行负责协调解决。

发生围堵及暴力事件

做好安保、取证、接待准备工作，同时向当地派出所的预警备案；尽量对业主进行劝说，避免发生正面冲突，有物品损坏或干扰正常工作时，立即通知派出所，必要时拨打110报警；保护现场，协调派出所解决，要求对方造价赔偿损坏物品，及时上报事情进展及现场情况；安排专人与客户代表商谈，分化客户中的不同意见和不同目的极端客户。

业主拉横幅

落实各项目或办公区24小时安全值班，监视条幅是否悬挂。一旦条幅出现，立即通知相关人员到场；由专人取证（照相、摄像）；要求客户自行拆除条幅，并协调政府部门进行处理；对挂在室外的条幅，安排强行拆除；做好客户预控准备工作，预防干扰其他正常办公等。

3. 对外口径

【面对政府单位采访或职能部门问询的说辞】

2020年春，“新型冠状病毒”横行肆虐，为全力打好疫情防控阻击战，维护公共生命安全和身体健康，我司坚决贯彻党中央、国务院重要指示精神，积极遵照湖北省委、省政府统一安排部署，在疫情期间要求我司各运营项目商户停止对外营业，直至获得政府部门的复工许可。

受疫情影响南国置业前三季度亏损约3.84亿元。但与此同时，我司仍然积极响应政府号召为商户进行租金减免。业主，商户与我们，就像是鱼与水、唇与齿的关系。只有帮助商户活下去、留下来、强起来，企业才能走得长远。

为降低疫情对公司及商户经营造成的冲击，公司在2020年度实施租金及相关费用的减免措施，拟减免租金及相关管理费用1.67亿元。本次减免租金安排，是公司响应政府号召，帮助中小微企业稳定经营的重要举措，亦是公司积极履行上市公司社会责任的具体表现，有利于增加与商户的长期合作关系。

由于实体商业受新冠肺炎疫情影响严重，疫情期间我司商业项目运营困难，在无租金收入的情况下，管理公司依然按约保证月度租金权益的正常支付。由于公司经营压力巨大，从今年5月开始，我司组织全员与业主开展减免一个月租金权益的沟通工作；经过多轮沟通，上门拜访以及寄送信函的方式已征得了部分业主的理解，同意减免一个月租金权益。但目前仍有部分业主不理解，不同意减免。

根据《合同法》及司法解释并参考相应司法案例，目前武汉市关于分担租金损失的实际执行情况以对半分担比例为原则，且由疫情导致的租金减少属不可抗力损失，理应由业主与我司根据公平原则合理分担。

但考虑到疫情对业主经济生活带来的影响，本次对商户的减免政策主要由我司进行补贴承担，因疫情造成的空置及其他经营损失，也将全部由公司承担。

为此，我司扣减了业主1个月租金权益，各方共同分担疫情导致的损失，同力协契，共克时艰。

3. 对外口径

【面对媒体采访的说辞】

由于实体商业受新冠肺炎疫情影响严重，疫情期间我司商业项目均无法正常运转，在无租金收入的情况下，管理公司依然按约保证月度租金权益的正常支付；同时给予商户多个月免租政策的扶持，开展了租金减免措施。

根据《合同法》及司法解释并参考相应司法案例，目前武汉市关于分担租金损失的实际执行情况以对半分担比例为原则，且由疫情导致的租金减少属不可抗力损失，理应由业主与我司根据公平原则合理分担。

但考虑到疫情对业主经济生活带来的影响，本次对商户的减免政策主要由我司进行补贴承担，因疫情造成的空置及其他经营损失，也将全部由公司承担。我们希望业主您只承担1个月租金权益减免，各方共同分担疫情导致的损失，同力协契，共克时艰。

3. 对外口径

【业主问答说辞】

1、为什么我们没有按时收到12月份的租金，什么时候补发？

答：受新冠肺炎疫情疫情影响，导致我司商铺空置，租金收入减少，公司出现经营困难的情况。尽管如此，公司仍然持续按月按时向业主支付租金，但因疫情影响租金收入大幅减少，同时长期的补贴，入不敷出，商业管理公司受到巨大的经济损失和严重的经营困难，如果管理公司未顺利渡过本次疫情带来的困难，且出现更大的经济困难，后续可能无力向业主支付租金权益，那么业主的损失将更惨重。我司也多次安排员工与业主沟通，恳请业主能够本着并肩战役，共渡时艰的原则，酌情减免一个月的租金。

今年新冠疫情的影响属不可抗力导致的损失，应由小业主与我司根据公平原则合理分担。根据《合同法》及司法解释并参考相应司法案例，目前武汉市关于分担租金损失的实际情况以对半分担比例为原则。但考虑到疫情对业主经济生活带来的影响，我司主动承担对商户多个月的租金减免及其他补贴，业主只需承担一个月的租金权益。今年内公司已无计划再支付12月份租金，下次支付时间为2021年1月初支付2021年1月的租金，恳请您能支持与理解。

2、减免依据是什么？

答：根据《产权商铺委托租赁合同书》中“不可抗力”条款的内容：由于地震等自然灾害或其他不能预见，不可避免的事件等不可抗力的原因。造成双方损失的或导致本合同不能正常履行的，双方互不承担责任。

根据司法解释（最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（二）第6条第2款规定，“承租非国有房屋用于经营，疫情或者疫情防控措施导致承租人没有营业收入或者营业收入明显减少，继续按照原租赁合同支付租金对其明显不公平，承租人请求减免租金、延长租期或者延期支付租金的，人民法院可以引导当事人参照有关租金减免的政策进行调解；调解不成的，应当结合案件的实际情况，根据公平原则变更合同”。）并参考相应司法案例，目前武汉市关于分担租金损失的实际情况以对半分担比例为原则。故我司要求小业主承担一个月租金损失的主张，并未违反法律法规。

3、是不是所有小业主都强制减租了一个月的租金权益？

答：我司基于新冠肺炎疫情疫情影响导致商铺空置，租金收入减少，属不可抗力导致的损失，应由业主与我司根据公平原则合理分担。我司依据“并肩战役、共渡时艰”的原则，所有业主与我司一起共同承担此次疫情带来的损失。感谢您的理解与支持。

4、如果后续商业市场依旧未回暖，管理公司是否会再次在未与业主协商达成一致的情况下，单方减免支付给业主租金权益？

答：此次减免投资人租金权益是因新冠疫情事件属于《合同法》中不可预见，不可避免，不可抗力等原因造成，我司此次遭受的损失无法预估，非常感谢您能够理解并支持我司做出的减免方案。

目前我司无法预估后续疫情结束后的商业恢复情况，疫情对商业卖场的影响是长远的，消费力还需要较长时间的恢复，商户还需要较长时间的培育和扶持，此次受新冠肺炎疫情疫情影响，公司停工停产时间较长，这期间我公司旗下各大卖场都无法正常营业，给我公司造成了巨大的损失，目前经营十分困难，但是我公司仍将遵守国家相关法律法规及政策的规定，积极履行相应义务。感谢您的理解与支持。

汇报完毕！