

创业 创新 创效
共创 共担 共享

走进重百

2022 年度社会责任报告



重庆百货大楼股份有限公司



CBEST
百年重百
世纪辉煌

走进重百

2022年度社会责任报告

重庆百货大楼股份有限公司

目 录

1 公司简介 01^P

2 网点分布 03^P

3 品牌汇 05^P

4 企业理念 07^P

11^P
经济
责任

31^P
员工
责任

41^P
客户
责任

45^P
公共
责任

5 年度荣誉 09^P

6 大事记 53^P

公司简介

重庆百货大楼股份有限公司自1920年创建宝元通开始，至今已走过100年风雨历程。1992年成立重庆百货大楼股份有限公司，1996年公开挂牌上市，成为重庆市第一家商业上市公司。

公司主要从事百货、购物中心、超市、电器、汽车和消费金融、供应链金融等业务经营，拥有重庆百

货、新世纪百货、商社电器、商社汽贸等驰名商标和商业品牌，开设各类商场、门店近300个，经营网点分布重庆和四川、贵州、湖北等地，是中国西部地区零售龙头企业，连续十几年跻身“全国零售100强”前列。

发展历程

- 1920** 宝元通起源于宜宾
- 1935** 宝元通将总管理处迁往西南经济中心重庆，在川南及成都、重庆、上海等地设立8个分支机构
- 1946** 成为西南地区最大民营公司之一，总资本达6000万银元
- 1950** 宝元通国内贸易转向国营，成立西南区百货公司
- 1953** 将西南区百货公司下属民族路、民权路、邹容路三个门市部合并，更名为重庆市百货公司中心商店
- 1958** 全国大办工业，全店“女子化”，更名为“重庆三八百货商店”
- 1975** 商店新建，更名为“重庆百货商店”，成为一家新型综合性大型零售商场
- 1991** 率先在全国商业系统推行经营、价格、分配、用工“四放开”改革试点
- 1992** 进行股份制改造，设立“重庆百货大楼股份有限公司”
- 1993** 全国商界首创设立“百万元维护消费者利益基金”
- 1996** 重庆百货在上交所上市，成为重庆市第一家商业上市公司
- 1997** 率先在重庆市公开《服务承诺》，推出30日不满意退换货制度和异地退换货制度
- 2007** 获得重庆商界首个ISO9000国际质量认证
- 2010** 控股股东重庆商社集团下属新世纪百货、商社电器注入重庆百货，公司规模优势凸显
- 2015** 控股股东重庆商社集团下属商社汽贸等五家全资子公司注入重庆百货，进一步增强公司核心竞争力
- 2020** 控股股东重庆商社集团成功混改，为重庆百货注入新活力



五十年代

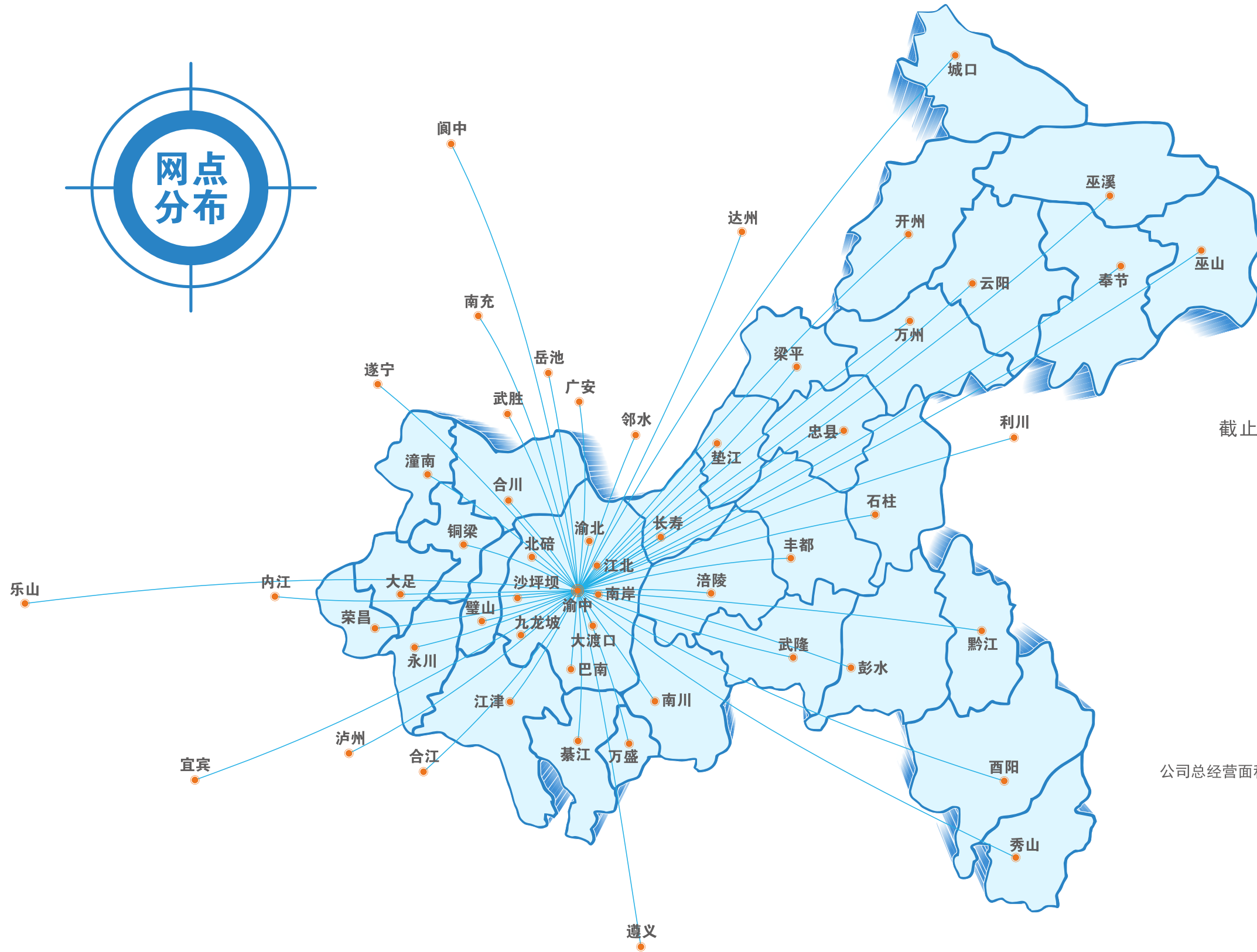
七十年代

九十年代

千禧年

如今的重百

网点分布



截止2022年底网点数量

百货业态 **52** 家

超市业态 **160** 家

电器业态 **41** 家

汽贸业态 **35** 家

公司总经营面积 **200万** 平方米



品牌汇



企业理念

发展愿景 消费者最信赖品质生活服务商

企业使命 追求更好的客户价值

服务理念 顾客需求高于一切

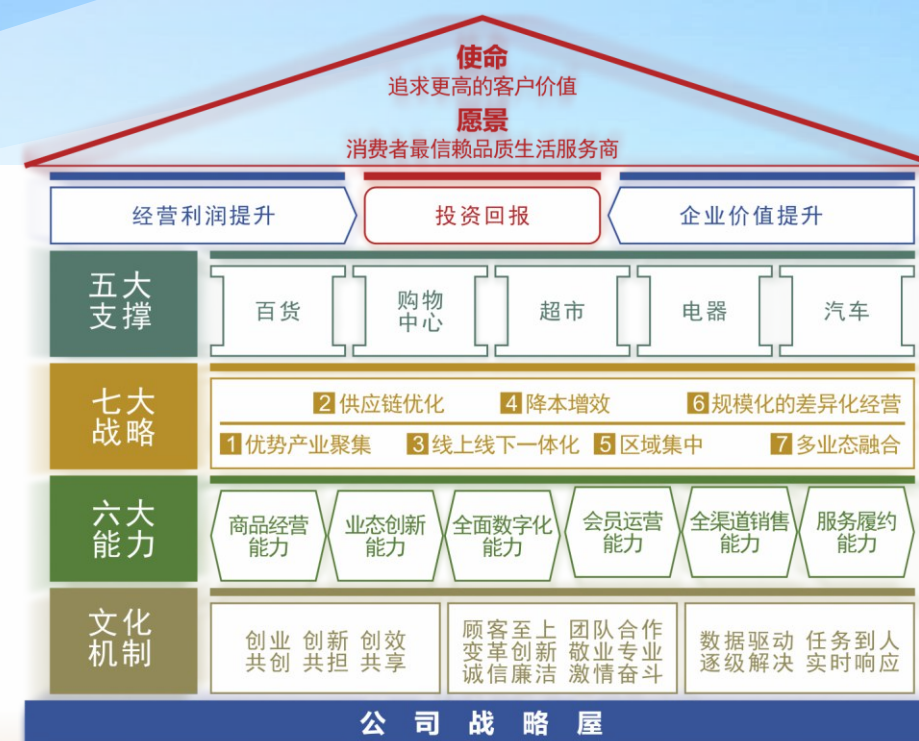
团队精神 创业、创新、创效，共创、共担、共享

核心价值观 满足顾客需求，为客户创造价值

激发内生活力，为员工创造机会

提升运营效率，为股东创造效益

服务发展大局，为社会创造财富





2022 年度荣誉

时间	获得荣誉
2022.03	公司荣获“华龙信用”认证“信用AA级”企业，百货、超市、电器、汽贸荣获“信用A级”
2022.04	重庆百货荣获“全国五一劳动奖状”荣誉称号，是全市唯一一家获此殊荣的商贸企业
2022.05	重庆百货旗下8家场店入选“爱尚重庆·2022 重庆高品质国际消费场景精选案例”
2022.06	重庆百货入选2021年度A股上市公司“丰厚回报榜”“真诚回报榜”榜单
2022.08	重庆百货连续四年荣获上海证券交易所信息披露工作评价A
2022.12	电器解放碑商场荣获2020-2021年度全国“安康杯”竞赛活动优胜班组 荣获“中国梦·劳动美-永远跟党走奋进新征程”2022年全国职工线上运动会重庆市赛区优秀运动团队特等奖

经济 责任

2022年，是极不平凡的一年。宏观经济下行，消费市场疲软，疫情持续反复，百年不遇的高温限电……面对极其严峻的形势与挑战，公司坚持“求变革、活下去、干起来”，狠抓“两个系统性”建设（系统性降本增效，系统性提升经营能力），全面提升商品经营、业态/业务创新、全面数字化、会员运营、全渠道销售、服务履约“六大能力”，取得良好的经营业绩。



提升运营效率，为股东创造效益

2022 我们的绩效

183.04亿

营业收入

172亿

总资产

10.00亿

利润总额

8.83亿

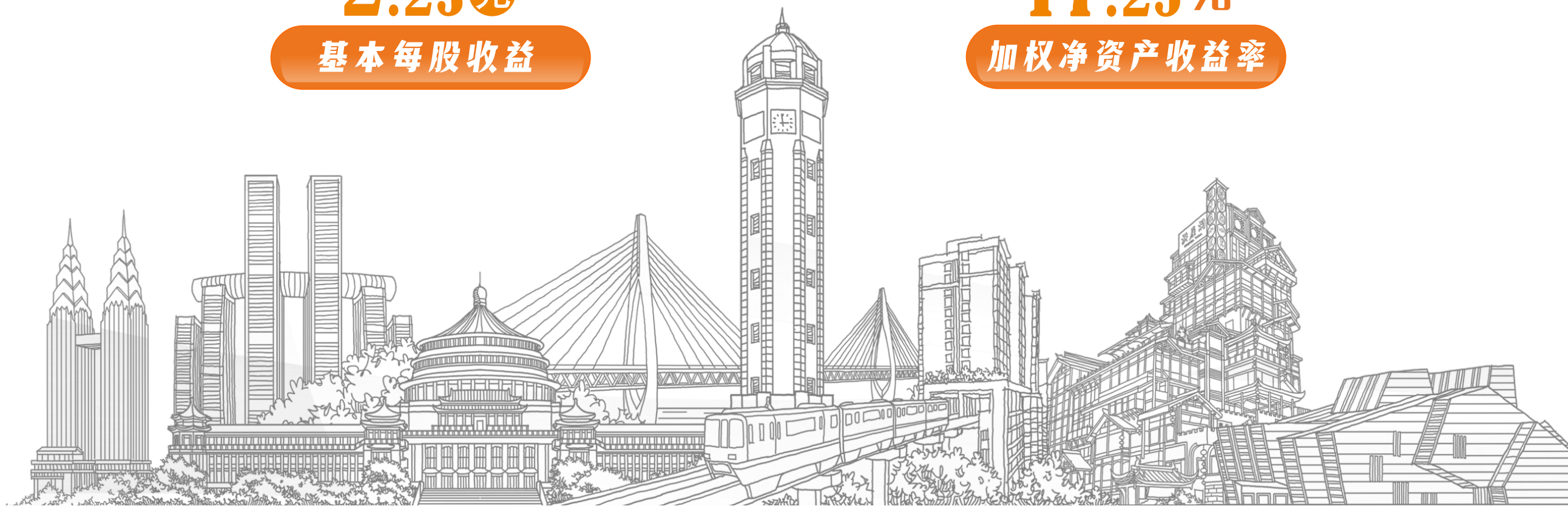
归母净利润

2.23元

基本每股收益

17.25%

加权净资产收益率



全面数智化 回归商业本质

经营转型步伐加快

公司围绕“性价比、吸引力、差异化”，聚焦核心品牌，加快供应链变革，优化商品结构调整，商品经营能力持续提升。

65%

百货直营供应商占比

22家

百货引进全新品牌

<45%

百货主城商圈品牌重叠率

37%

超市基地直采销售增长

76%

超市生鲜自营单品销售增长

22家

电器引进中高端新供应商

1家

汽贸建立事故救援中心



百货



超市



电器



汽贸



百货

- 百货提升战略品牌、自营品牌、高化三大品牌经营平台运营质量，优化供应链结构和经营结构，直营供应商平均占比达65%，引进超25个系统外全新品牌，解放碑等主城四大商圈品牌重叠率低于45%。



超市

- 超市聚焦差异化、本土化、趋势化，扩大杂百PB、直供和定制商品销售，推进生鲜聚焦供应链前置，基地直采销售增长37%，生鲜自营单品销售增长76%。



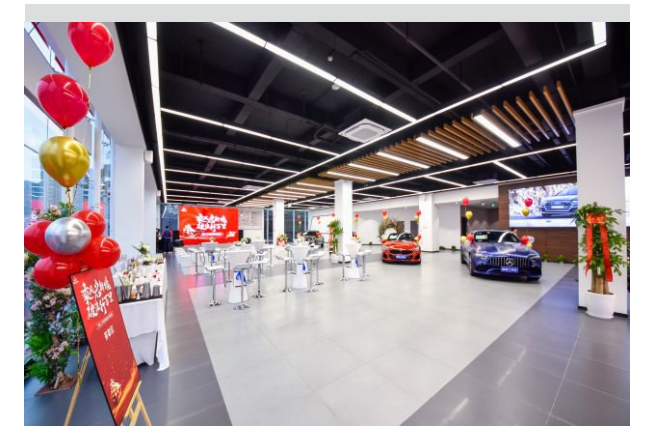
电器

- 电器稳定战略包销品牌经营，提升中高端品牌销量，提升单品运营能力，引进新供应商22家。



汽贸

- 汽贸坚持燃油车与新能源车并重，优化整车结构、扩大衍生板块业务、二手车业务提速、建立事故中心。



全面数智化 回归商业本质

全面数智化成效明显

公司着力于优系统、建平台、提效率，搭建线上线下一体化平台，建成并上线点多业态融合APP，实现百货、超市、电器、汽车多业态数字化融合运营，全年线上销售突破28亿元。

同时，公司完成人力资源、业财管控、智慧物管等后台管理数智化，管理的共享水平与效率大幅提升。

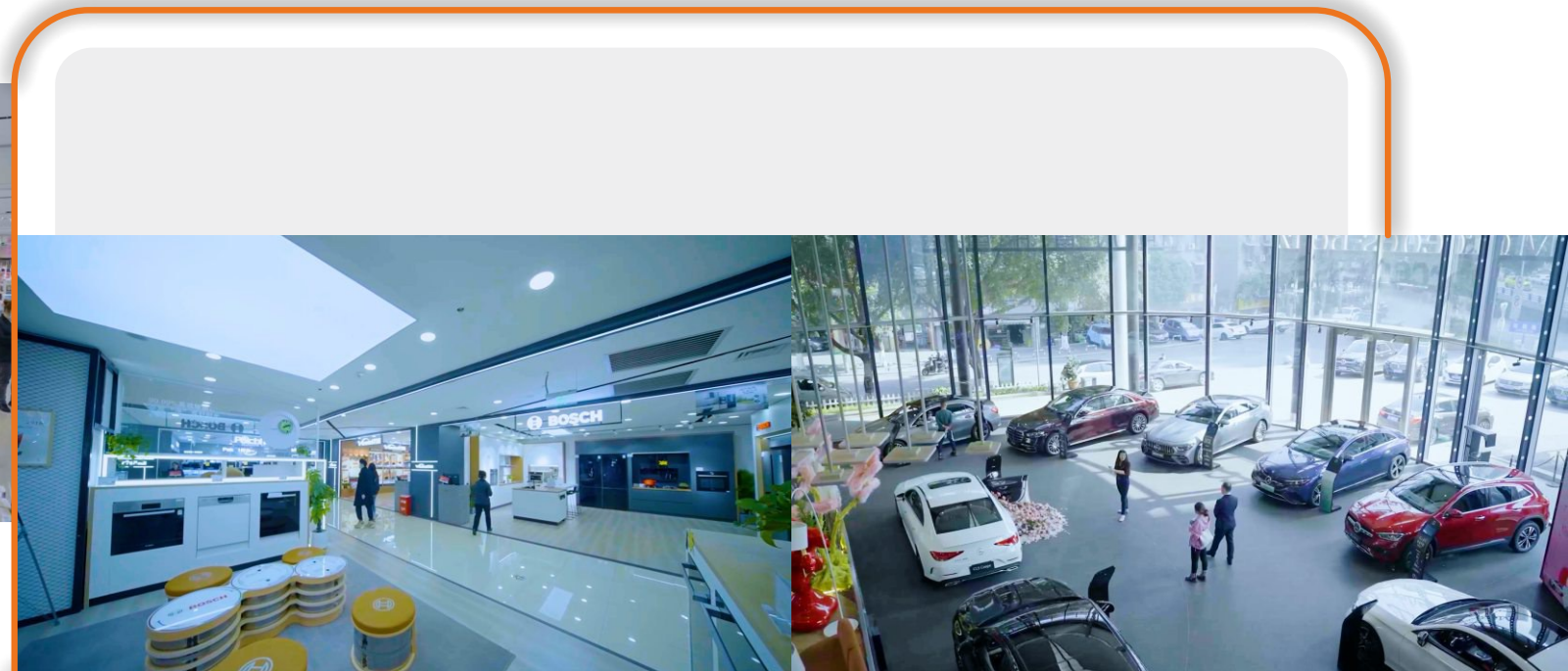
28亿
公司全年
线上销售突破

880个
百货云柜台
上线品牌

240%
百货线上销售
同比增长

20%
超市物流
周转天数提升

105%
电器线上销售
同比增长





百货

- 百货加强系统研发，云柜台上线品牌880个，运用数字化工具加强个性化营销，打造自媒体流量矩阵，线上销售同比增长240%。

超市

- 超市完成OS系统优化，物流上线拆零系统，优化U课管理系统，实现生鲜标品自动补货，缺货率、损耗率进一步下降，周转天数提升20%。



电器

- 电器优化“电器淘”商城服务平台，实现直播、秒杀、拼团、砍价等数字营销工具终端运用，线上销售同比增长105%。

汽贸

- 汽贸运用“救援大师”优化事故管控体系，引进了AUTOX3可视化车报告系统，升级商社汽贸车生活。



全面数智化 回归商业本质

业务业态创新取得突破

公司搭建跨业态B端共享与商品共享平台2大平台，促进跨业态商品、会员、渠道、营销四大融合。拓展BBC业务，打造“甜橙生活”APP，全年销售同比增长67%。



- 6** 个

百货ITI
品牌托管场店
- 6** 个

超市丰富
自有品牌
- 6** 家

电器
建设品专区
- 6** 个

汽贸拓展
新能源品牌授权

百货

- 百货ITI品牌托管扩展至6个场店，购物中心加快转型调整，商品定制实现大幅增长。



超市

- 超市拓展B端小超、临超小店、周末小店，丰富自有品牌，“颐之时”、“人道美”老字号焕发新春，“百世田源”预制标化。



电器

- 汽贸持续积极拓展新能源车，获得smart、岚图、睿蓝等6个新能源品牌销售、服务授权，全年实现新能源车销售1560台，同比增长183%。

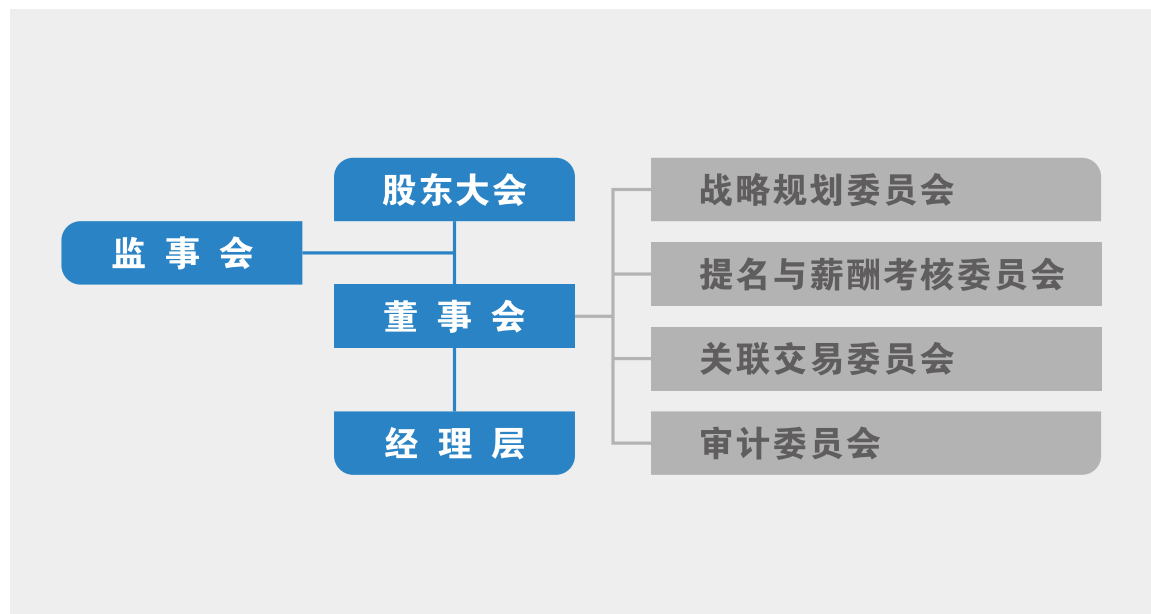


汽贸

- 电器取得哈士奇冰箱品牌授权和索尼与西门子线上销售权，建设日立、三菱、菲斯曼自主供应链，以品牌店、店中店模式建设品专区6家，全屋定制、世纪通业务快速增长。



完善公司治理 加强规范运作



法人治理结构不断完善

- 建立股东大会、董事会、监事会和经理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，确保公司规范运作。各类会议的召集、召开及表决程序规范合法有效。全年累计召开股东大会5次、董事会及专门委员会53次、监事会10次、经理办公会43次，累计审议议案293项。
- 修订了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《投融资及对外担保管理制度》、《关联交易管理办法》等规章制度14项，通过“三会一层”协调运作，确保公司制度有效运行。

信披质量不断提升

- 严格按照有关规定，履行信息披露义务，确保信息披露真实、准确、完整、及时、公平，切实维护全体股东利益。认真对待股东来信、来电、来访和咨询，确保所有股东平等获得信息。
- 全年对外发布定期报告4项，临时公告82项，信息披露工作连续4年被主管部门评为“A”，董事会秘书被评为“第十八届新财富金牌董秘”。首次披露了《社会责任报告》，从财务信息以外的可持续发展角度，为投资者进一步传递投资决策信息。



完善公司治理 加强规范运作

与投资者关系良好

- 通过线上线下多种方式，加强与投资者沟通与联系，向投资者介绍公司发展战略、经营业绩和经营策略等，传递公司价值，增强互信互动。
- 全年召开业绩说明会3次，参加投资策略会26场，接待机构投资者调研358人次，获得券商推荐评级报告44份。
- 开展了“《股东来了》走进重庆百货”、“我是股东—投资者走进上市公司重庆专场活动”，参加重庆辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，通过上证E互动100%回复投资者问题。



保护投资者权益

- 开展投教宣传活动，覆盖10万人，为投资者提供公益性投教服务和风险提示，履行上市公司社会责任。
- 在《公司章程》中明确现金分红政策，制订《中长期分红规划》，切实保护投资者的合法权益。公司自1996年上市以来，坚持连续25年现金分红，积极回报投资者。
- 2022年同时入选中国上市公司协会“上市公司丰厚回报榜单”和“上市公司真诚回报榜单”。股东大会审议影响中小投资者利益重大事项时，对中小投资者表决单独计票，并将单独计票结果及时公开披露。

恪守职业操守 弘扬新风正气



■ 严查违规行为

全年受理信访举报17件次，处理违纪人员7人次。开展专项警示教育2次，在一定范围内通报违纪违规案例，用身边事教育身边人。



■ 加强廉洁教育

扭住春节、中秋等重要节假日开展常态化提醒教育，发送倡廉促廉短信2000余条，关键岗位全覆盖。实地走访合作单位41家，致送重百“廉”系卡。向公司及主要经营业态合作伙伴发送廉洁倡议书1100余份，搭建廉洁共建机制。



■ 强化精准监督

开展公司物资、服务和工程建设项目招投标评标监督164件次，规范化招标流程。组织各层级关键岗位重要事项申报和廉洁承诺4377人次，结合人员招录、干部选拔、申报事项，开展落实了“三必谈”。

员工 责任

员工权益关键指标

劳动合同签定率	100%
社会保障覆盖率	100%
女性管理者比例	65.2%
员工培训覆盖率	96.9%

员工年龄结构

30以下	1659人
31-40岁	6203人
41-50岁	6102人
51-60岁	652人

员工学历结构

研究生及以上	120人
本科	2054人
专科	4532人
高中及以下	7910人



激发内生活力，为员工创造机会

加强人才培养 多形式激励员工

168人

全年竞聘和引进
经营管理人员

72人

全年引进
专业人才

185人

全年完成
校园签约

42.8万

公司全年
内外训人次



优化人才队伍

坚持年轻化、专业化，优化经营管理团队配置，公司通过内部公开竞聘、外部引进等方式，全年新任调整或引进店总及相应职级以上经营管理人员168人。引进购物中心、线上运营、会员运营等专业人才72人。加大校园宣讲、线下线上招聘、学生进企观摩、校友分享等，完成签约185人。



强化培训学习

紧扣公司各业态经营实际，坚持线上线下结合，优化培训模式，强化内训师队伍，增强培训针对性实效性，进一步提升员工能力素质。全年内外训共计42.8万人次。

加强人才培养 多形式激励员工

完善激励机制

坚持“贡献大小定薪酬、结果效果定去留”原则，持续强化业绩考核，实现业绩收入强挂钩。出台各类增销激励、品牌促销奖励、会员营运奖励、业务派单抢单奖励等制度。持续扩大小额高频店长奖励基金覆盖面，全年248家场店开展4200多场小额激励活动，激励员工达1.7万人次。探索业绩对赌、风险抵押等创新激励措施，试点基层“微创业”合伙人机制，逐步构建创新创业平台。



积极开展评先评优

全力深挖和选树先进典型，重庆百货荣获“全国五一劳动奖状”，电器解放碑商场荣获“全国安康杯优胜班组”，员工龚定玲当选全国第十四届人大代表。推荐获评重庆市五四红旗团支部、市产业工会最美职工等市级部门荣誉38项，6名员工当选市党代表、市人大代表、市工会代表等。组织公司感动重百年度人物、三创之星、五一、五四、七一评选表彰154项。持续推进先进职工小家 and 工人先锋号深化创建。



- 2项 全国荣誉
- 1人 全国十四届人大代表
- 38项 市级荣誉
- 6人 市级代表
- 154项 公司荣誉

创建活动载体 丰富职工文化生活



组织劳动技能竞赛

围绕公司经营发展，以“建功十四五、奋进新征程”为主题，开展线上线下融合、数字化转型、岗位技能提升、降本增效等十大系列劳动和技能竞赛活动，提升员工技能，助力销售增长。组织参加市总工会网上劳动竞赛，报送参赛方案7个，荣获团体三等奖。

建设“重百e家”

建成重百职工文化专栏、重百智慧党群系统和重百线上职工书屋。不定期发布职工文化活动策划，宣传公司企业文化，全年编发职工文化推文47期，阅读量超300万人次。依托智慧党群平台开展了二十大精神和工会法的宣传学习及知识竞赛，实现学习教育的全覆盖。网上职工书屋收录精品电子书10万册，有声书3万集，各类期刊200种，丰富了职工精神生活。以企业发展陈列室和党群活动室为阵地，开展各类企业文化、职工文化的宣讲、主题活动，传播企业发展史，弘扬企业正能量。

开展文化活动

参加上级文艺汇演自创情景诗朗诵、书画、歌唱比赛和职工运动会等活动。公司2800余名员工加入的线上运动会重百运动代表团，获重庆赛区特等奖，在上级组织的职工运动会中足球、广播操、拔河三个项目获奖。



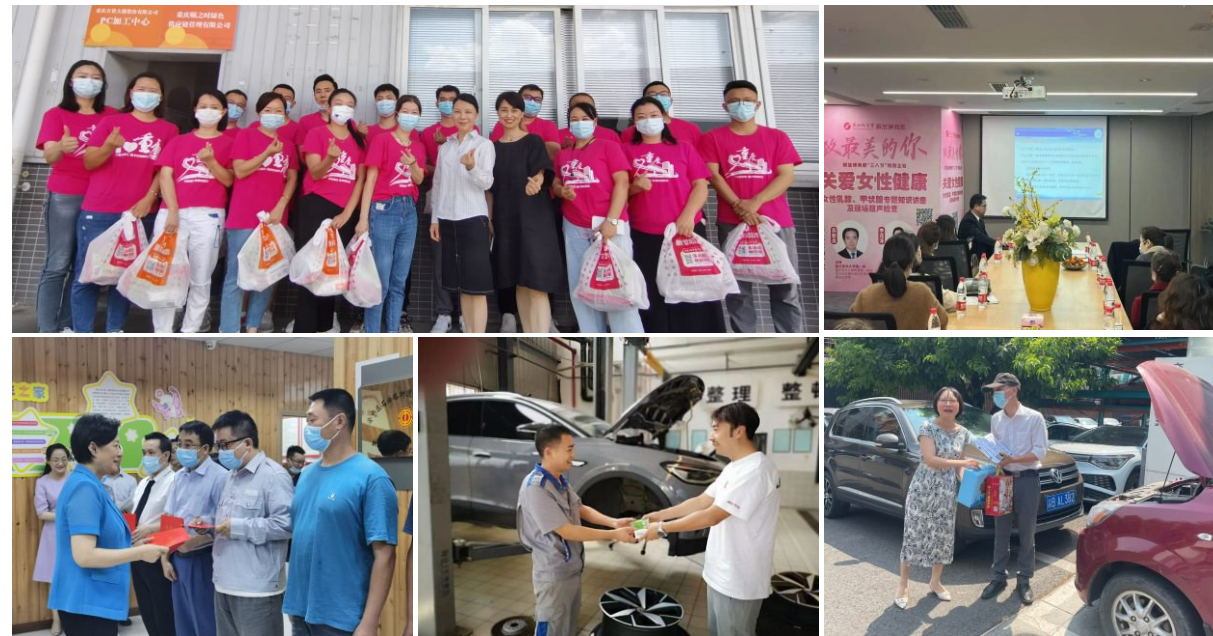
维护合法权益 多渠道关爱员工

依法维护职工权益

公司依法召开职代会联席会，对职工切身利益的事项通过民主程序表决，依法保障职工合法权益。积极参加上级工会“共商共促 和谐同行”集体协商竞赛活动，开展女职工维权月系列活动。

深入基层听取员工声音

开展干部员工思想动态调研，多种渠道与干部职工分别进行深入沟通，倾听职工心声，广泛收集客户之声，每月定期通报、督办整改，全年走访调研门店35家，访谈职工200余名，收集、整理各类意见建议1300余条，解决职工实际困难和问题。



改善员工工作环境

针对部分场店物业老旧，职工就餐环境困难等问题，公司结合场所空间和场店需求，配置微波炉、冰柜、落地风扇等物资，改善员工就餐条件。抗疫保供期间，为封控在店员工购置安装热水器，为保供一线职工设立生活服务站，确保在店隔离员工住宿安全和正常工作、生活。

慰问帮扶一线员工

组织抗疫保供一线员工慰问，公司持续开展“冬送温暖、夏送清凉”帮扶慰问活动，全年抗疫保供、困难职工、重要节日等慰问共6.3万人次。积极争取上级帮扶慰问，获得全国总工会、市总工会慰问困难职工共计63人，为低收入职工争取医疗补助等。

客户 责任



满足顾客需求，为客户创造价值

全力满足顾客需求

完成重百大会员体系建设，统筹跨业态会员融合营销，组织跨业态会员营销活动，提升会员活跃度，全年存量会员动销率同比提升4.46%。先后组织百货、超市、电器、汽车各业态，融合“云闪付”

开展“宠粉嘉年华”活动，推出会员满减券发放；融合重百云购、多点、电器淘等平台，推出“爱尚重庆重百寻鲤”活动，推出全业态消费会员抽奖及跨业态联合直播；融合支付宝APP、重百新世纪小程

序等，开展支付宝联合会员拉新券发放，丰富体验，让利于民，满足消费者一站式购物。

提升服务履约质效



百货

- 制定《服务关键时刻（MOT）管理标准》。及时响应，降低客诉。客诉同比下降26%，客诉处理率100%。52家门店上线智能客服、企业微信客服。



超市

- 落地17项增值服务，建立MOT服务体系。线上履约从一日8配、13配，到一日25配、28配NPS值提升至92%。



电器

- 售后服务满意率96%。建设46家重百小哥服务网络，配送准时率98%，服务作业效率提升1小时。



汽贸

- 建立客户经理制N对1专属服务，客户满意度同比提升1.5分。



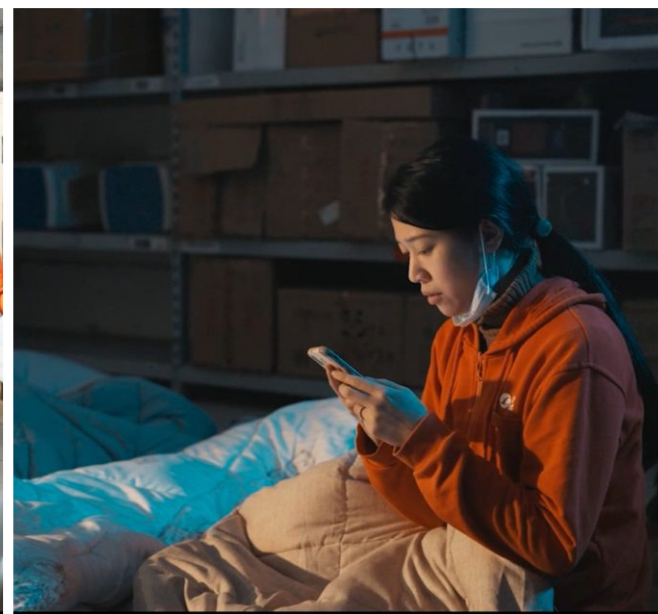
公共 责任

25.8+ 亿

全年累计上缴税收
(含马上消费金融)

60000+ 人

吸纳就业人员



服务发展大局，为社会贡献力量

积极抗疫保供



2022年，重庆疫情期间，公司牢记民生企业责任，担当全市重点保供企业重任，全力保障民生商品供应。

特别是在疫情攻坚期，重百3万余名干部员工上

下齐心，连续作战、坚守一线，10000余人吃住在场店，近1000名员工感染新冠、8000多人被隔离，为全市人民提供生活保供物资165万件，提供保供防疫物资115万份，千方百计保货源、控物价、稳市场，

众志成城圆满完成抗疫保供重大任务，涌现出一大批先进人物、感人事迹，彰显了企业社会责任和使命担当，得到各级党委、政府的充分肯定及社会各界好评。



助力乡村振兴

2022年，重庆百货一直积极地履行社会责任，以实际行动助力乡村振兴，受到市委、市政府和市纪委监委帮扶集团、市商务委、属地党委政府充分肯定。



公司通过线上线下全渠道开展帮扶产品营销推广，全年共实现忠县、城口、奉节、黔江、巫溪等18个帮扶区县农副产品与加工食品等销售共计4013万元。



公司对口帮扶重庆忠县及磨子乡，签订了《忠县乡村振兴消费帮扶采购框架协议》，全年实现忠县消费帮扶共计1205万元，采购磨子乡各类柑橘2000余吨。



积极参与重庆市红樱桃“冬日针爱”志愿者行动，向奉节农村小学捐赠保暖用品150套，帮助留守儿童温暖过冬。



维护公共安全

安全标准化建设

- 公司持续开展安全标准化二级企业的创建和复评，通过政府部门组织的专家组评审，提升企业安全管理水平。

落实安全责任

- 切实履行企业安全主体责任，落实全员安全责任，制定各业态年度安全目标并层层分解至班组和岗位。

强化安全检查

- 严格执行公司、经营单位抽查、场店月查、部门周查、班组日查、营业期间两小时巡查制度，并对发现的隐患及时整改。

开展安全培训

- 安全生产管理等人员开展上岗持证初训和复训，参训人员741人次，经考核上岗合格率100%。

组织应急演练

- 全年组织开展各类安全应急预案演练673次，参加人员12.7万人次。



大事记

1月

- 重庆市委副书记、市长胡衡华一行莅临公司世纪新都超市检查春节市场供应和疫情防控情况。

2月

- 重庆百货首发新年公益短片《人生漫漫 希望相伴》。

- 召开2022年度工作会，全面回顾公司2021年经营工作情况，部署2022年经营策略，表彰先进集体和先进个人。

3月

- 通过上海证券交易所官网面向社会发布《2021年度社会责任报告》。

4月

- 中央政治局委员、原重庆市委书记陈敏尔调研基层治理工作，实地查看重百新世纪超市“社区供应点”和“社区物资中转站”，认真听取公司服务保障社区情况介绍。

- 重庆市政协率队，38个区县领导在渝中区美专校街党群服务中心观摩重庆百货超市保供应急演练。

- 公司为重庆第二批援沪医疗队筹集3000余件物资，千里驰援配送到沪。

5月

- 重庆市政府副市长郑向东一行到重庆百货物流配送中心调研，市商务委、市发改委、市卫健委、渝北区有关领导参加调研。

- 中证中小投资者服务中心、重庆证监局主办的“2022《股东来了》走进重庆百货”活动成功举行。

- 第十届重百家电节全面启幕，举办规模、活动效果、社会影响力等方面都是历年来规格最高的一次。

- 商社汽贸携超20个汽车品牌和新授权的新能源品牌睿蓝、岚图等亮相二十四届重庆国际汽车展览会。

7月

- 巴南商社汇购物中心重装后盛大开业。

9月

- 新晋网红茅台冰淇淋重庆首家旗舰店在渝中区新世纪百货解放碑商都开业。

- “爱尚重庆·百惠民生”民生重百联名借记卡与信用卡双卡发布会成功举行。

- 重百电器西南超级体验店在观音桥盛大开业。

- 商社汽贸新能源汽车睿蓝品牌借助电器世纪通渠道优势，合作拓铺乡镇销售网点，抢占乡镇市场。同月，重庆商社汽贸携手新奢纯电汽车科技品牌smart，共同启幕smart汽车重庆长嘉汇展厅。

- 重百电器&西门子品专卖店001号店在渝北聚信居然之家盛大开业，开启了电器事业部进军家装家居市场的序幕。

10月

- 融合百货、超市、电器、汽贸四个业态的多点APP全新上线。

- 百年重百第三届购物节开启，聚合全业态和全渠道力量，叠加异业资源、流量共振，跨业态融合促销增效。

11月

- 重庆市因疫情封控，公司旗下162家超市及门店营业，3万名员工奋战在保供一线。期间，一线保供人员被感染近1000人，被隔离8000余人，1万余人吃住在场店，累计提供民生商品165万件。

12月

- 超市新世纪高新天街店盛大开业。

- 重百电器旗下重庆百家安科技有限公司宣布成立，重百电器首次有了自己的产品“百家安保障服务产品”。



CBEST
百年重百
世纪辉煌

 **重庆百货大楼股份有限公司**
CHONGQING DEPARTMENT STORE CO.LTD

📍 地址：中国重庆市渝中区青年路18号商社大厦11楼

☎ 电话：023-6384-5206