

创业 创新 创效
共创 共担 共享



CBEST
CBEST

2021
年度社会责任报告
重庆百货大楼股份有限公司

创业 创新 创效
共创 共担 共享



走进重庆百货

目 录

1 公司简介 01^P

2 行业地位 03^P

3 品牌汇 05^P

4 企业理念 07^P

5 年度荣誉 09^P

11^P

经济
责任

23^P

员工
责任

33^P

客户
责任

43^P

环境
责任

49^P

伙伴
责任

55^P

公共
责任

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，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、超市、电器、汽车贸易和消费金融、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300余个，经营网点分布重庆和四川、贵州和湖北等地，是中国西部地区百货零售龙头企业，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

主营业务

1 百货业态

拥有综合卖场53家，经营面积超过117.15万平方米，网点分布于重庆、四川、贵州、湖北等省市。先后荣获“金鼎百货品牌店”“重庆市消费者信得过企业”“全国商业服务业顾客满意企业”“A级纳税企业”“A级信用企业”等殊荣。



2 超市业态

拥有门店178家，经营面积81.65万平方米，网点布局重庆、四川、湖北等地，先后荣获“重庆老百姓最喜爱超市”“直辖10年影响重庆十大品牌”“重庆消费者最满意商场”“A级纳税企业”“重庆市全国绿色食品定点销售单位”等殊荣。



3 电器业态

拥有零售专业卖场44个，经营面积16.14万平方米，经营范围辐射重庆主城及周边大部分区县。倾力打造的“重百家电节”和“内购会”，已经成为家电行业知名的消费名片。



4 商社汽贸

拥有29个4S店和综合销售服务机构，面积10.60万平方米，经营保时捷、奔驰、奥迪、捷豹路虎、一汽大众、上海大众、上海通用别克等十余个汽车品牌。先后荣获“全国十佳汽车服务商”“全国十佳汽车经销商集团”“全国十佳区域经销商集团”等多项殊荣。



5 重百保理

重庆市商业保理行业协会副会长单位。围绕公司供应链，为上下游中小企业提供专业化保理融资服务，先后荣获第一批“重庆市企业劳动保障守法诚信等级评价A级企业”、重庆市商业保理行业“最佳贡献奖”“创新贡献奖”等荣誉。



6 马上消费

消费金融持牌机构，国家高新技术企业。拥有千余人的技术团队、300余人的大数据风控团队，累计提交发明专利申请600余项，获得软件著作权登记证书78项。荣获“AAA信用评级”，入围工信部“新一代人工智能产业创新重点任务揭榜优胜单位”名单，多次获评央行征信中心“个人征信系统数据质量工作优秀机构”，连续三年入选“中国服务业企业500强”等荣誉。



品牌汇

宝元通



阳光世纪
sunshine mall

凯瑞到家

六祺珠寶



CBEST 重百

百货业态



商社汇

新世纪百货奥特莱斯

新世纪百货奥莱

百世牧场

百世田源

百世海城轩

鲜邻百世

百世好味

百世优选

百世生鲜

百世果友选

百世海域鲜

百世采鲜鲜

重百超市

超市业态

新世纪超市

新世纪+生活超市

重百近邻

新世纪近邻

新世纪优选

世纪新鲜

料你家

重百优选

惠尚

开新巧巧妹儿

新世纪百货 家电馆
ncps

重百萤火虫服务

重百崽儿

重百电器世纪通

重百电器乡镇通

新世纪电器世纪通

商社电器

电器业态

CBEST 重百电器

重百小哥

重百电器淘

商社淘器

商社精工
SHANGSHE JINGGONG

乐驾云途

商社易修
ATGT ESHOW

商社汽贸
ATGT

商社汽贸

甜乘生活

甜晨我家

甜橙幸福生活

世纪购

衍生业态

SIIE 仕益质检
QUALITY TESTING

重百保理
您身边的金融伙伴

马上消费
WWW.MSXF.COM



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

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

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

发展战略 一个核心：投资回报
两个提升：经营利润和企业价值双提升
五个支撑：数据驱动、线上线下融合、多业态互动、全场景结合、供应链高效
七大战略：优势产业聚焦战略、全面数字化战略、线上线下一体化战略、供应链优化战略、区域扩展战略、规模化的差异化经营战略、多业态融合战略

2021 年度荣誉

| 时间 | 获得荣誉 | 颁发主体 |
|---------|---|----------------------|
| 2021.01 | 金图钉年度“最赞事件营销奖” | 微博、微博商学院、新浪重庆 |
| 2021.03 | 2020年工贸行业安全生产工作先进企业 重庆商贸行业诚信企业“信用A级” 百货、超市、电器、汽贸四业态同时获得 | 重庆市应急管理局 重庆华龙网集团 |
| 2021.04 | 消费扶贫示范单位 新世纪连锁公司获“重庆市脱贫攻坚先进集体” | 重庆市人民政府 重庆市人民政府 |
| 2021.05 | 商社汽贸荣登“2021中国汽车经销商集团百强排行榜”排名第70位 | |
| 2021.06 | 先进基层党组织 | 重庆市解放碑CBD党工委 |
| 2021.09 | 主体信用评级AA+ | 中诚信国际信用评级有限责任公司 |
| 2021.11 | 通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证和“五星级”商品售后服务认证 | 华夏认证中心 |
| 2021.12 | 爱尚重庆·2021风尚品牌 | 重庆市商务委、重庆市发改委、重庆市经信委 |

经济 责任

提升运营效率，为股东创造效益



2021 我们的绩效

2020年-2021年度业绩数据对比

营业收入

元



归属于上市公司股东的净资产

元



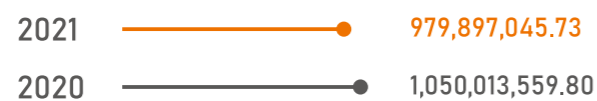
总资产

元



归属于上市公司股东的净利润

元



归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润

元



经营活动产生的现金流量净额

元



基本每股收益

元/股



扣除非经常性损益后的基本每股收益

元/股



纳税总额（含马上消费）

元



加权平均净资产收益率

%



扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率

%



做强零售主业，推动高质量发展



深化供应链变革

- 百货推进“高化、战略品牌、非购”三大平台建设，全年高化、战略品牌销售分别增长7.8%、11.7%，品牌引新率达13.1%。
- 超市加强重点品类联采、生鲜溯源、自有品牌建设，进口商品与物美协同，三大举措累计销售19.76亿元。
- 电器通过战略品牌合作、包销定制、通讯运营商合作和全屋供应链打造，提升销售规模。
- 汽贸争取整车优势车源，提升新保和续保台量，拓展二手车市场，整车展厅销量、二手车收购量分别增长7%与24%。

 百货

 超市

 电器

 汽贸

推动业态业务创新

- 百货精心打造商品、服务、会员权益、体验服务差异化模式，主城重点区域卖场实现错位经营，53家场店云专柜平台全面上线。
- 超市积极拓展多点及三方线上、B端业务，线上销售增长35%，U课引进差异化商品达30%。
- 电器全力拓展全屋模式，坚持送教到家、送利到店、送货到村，打通社区运营、商家服务、消费体验“最后一公里”，“世纪通”销售2.98亿元。
- 汽贸积极拓展新网点、布局新能源品牌，新增“长城”品牌授权、新能源品牌SMART重庆总代资质，新设金州保时捷展厅，新开4S店3个，新增创维、小鹏、蔚来3个新能源车售后。

加快全面数字化建设

整合资源降本增效



围绕业务、会员、管理、服务数字化，构建百货云购、超市OS和多点、电器淘、汽贸车生活等线上运营平台，优化魔镜会员洞察、客群画像与标签、自动化营销推送，实现零售主业财务共享和租赁系统、税务开票、合同管理、人力资源等信息共享，完善供应商服务、智能客服等平台，实现运营与管理、业务与财务、会员与服务等线上线下一体化。



业务数字化

会员数字化



实现百货、超市、电器财务共享，加强资金集中管理，节约财务人工成本。加强人事费用、能源费用、营运费用等主要费用管控，可控成本连续两年下降。统筹招投标集中管理，注册供应商2182家，全年线上招标196项，项目成本节约3277万元。整合办公资源，法务年度总费用下降46.8%、打印耗材下降13%，复印纸减少92万张。



管理数字化

服务数字化

完善公司治理，提高规范运行水平

完善治理促规范

公司持续优化董事会及专门委员会建设，充分发挥董事会定战略、作决策、防风险的核心作用，明确决策权限，优化决策流程，修订、新建制度45个，完善公司内控手册与内网审批流程。

全年召集召开股东大会、董事会、专业委员会等各类会议97次，经理办公会50次，对公司决策执行、重点工作实施等情况，实行“周报制”与“季度评价”，督办结果纳入班子成员绩效考核。严格按照证监会要求，对近3年组织机构运行和决

策、控股股东、实际控制人及关联方等情况，开展治理专项行动，构建公司治理长效机制。发布《关于加强公司2020年度财务信息保密并规范股票交易行为的通知》，《关于规范董事、监事和高级管理人员买卖公司股票行为的通知》，规范公司高管买卖股票行为。



深化改革激活力

优化组织架构，公司总部由13个部门调整为营运支持、资源管理、监督保障3大平台9个部门，推行管理层人员向下进行兼职；以搭建敏捷裂变“小前台”、资源集成“强中台”、专业服务“轻后台”为目标，实现零售业态总部组织体系变革。

建立激励约束机制，回购股份1036万股用于员工持股或股权激励计划，实施管理人员绩效考核差异化分配，强化经营业绩、人效指标与工资总额联动，形成公司与员工利益共同体，激发员工干事创业激情。

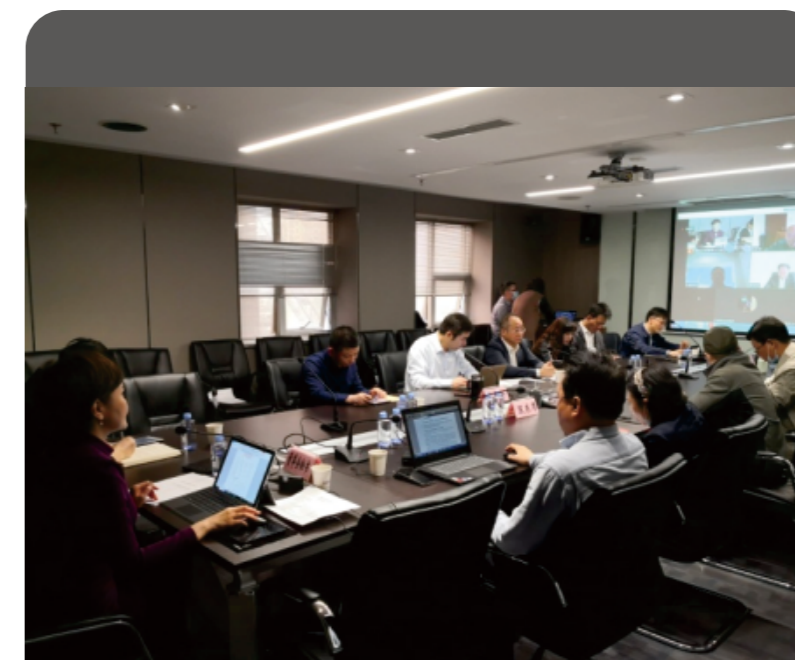
夯实内控防风险

公司通过完善公司风控制度，再造内控流程，从机制上保障风险防控、审计监督、财务稽核不留盲区。强化关键岗位人员权力监督，每月对公司二级以上单位权限签批流程实施定期检查。建立公司多部门季度联合巡查机制，定期检查各经营单位重要合同、大额资金、重要项目、关联交易、抵押担保等等

关键事项合规性。定期开展经责审计、专项审计、工程结算审计，防范经营风险。聚焦营业款到账、预付卡、备用金及债权债务事项，建立三级检核机制。严控往来债权管理，建立逾期债权跟踪与报告机制，逾期债权纳入业绩考核，强化债权回款措施与核算管理。

信披质量有提升

公司全年发布定期报告4项，临时公告67项，公告做到无问询、无差错、无更正、无补充修订，较好地履行了信息披露义务。经上海证券交易所考评，公司2020年至2021年度信息披露工作评价结果为A，公司最近三年连续3次获此荣誉。



投资者关系管理显实效

丰富投资者关系管理形式

通过线上线下多种方式加强与投资者沟通交流，召开2次业绩说明会、参加投资策略会18场，组织重庆辖区投资者接待会，及时回复上证E互动，坚持“请进来、走出去”与投资者面对面交流，进一步增进互动互信，传递企业价值。

保护投资者权益

修订《公司章程》，制订《中长期分红规划》，建立持续现金分红机制。公司自1996年上市以来，长达25年坚持现金分红，累计派发现金40.12亿元，分红比例47.78%，积极回报投资者。

加强反腐倡廉，营造风清气正环境



聚焦监督首责

坚持内外结合、上下联动，推动多维度监督同向发力。走访合作单位20家，致送重百“廉”系卡，通过坦诚沟通，凝聚互信，促进廉洁共建。访谈新入围合作供应商75家、重要客户30家，在23类范本合同中加入廉洁条款，通过电子邮件、信函等方式向公司及经营单位合作伙伴发送廉洁倡议书。开展招投标监督204次，完成关键岗位重要事项申报和签署廉洁承诺4422人次。规范公司及经营单位礼品礼金收受、登记及处置流程，全年上交礼品18人次，礼物34件。



严肃执纪问责

公司持续释放执纪必严、违规必究的强烈信号，抓实办信办案工作，对收受红包礼金、侵占企业利益等等行为坚决零容忍，一经发现一查到底。开展“以案为鉴”专题教育活动，坚持严惩腐败和严密制度、严格要求、严肃教育紧密结合，一体推进“三不”体制机制建设。全年受理信访举报21件次，处置率100%，办结17件次，警示谈话1人次，提醒谈话5人次，扣减绩效1人次。



强化警示教育

公司制定出台了《员工廉洁操守行为准则》，开展干部选任监督，集中组织廉洁培训和廉政考试16人次，任前谈话6人次。开展“知廉洁、强操守”线上知识答题活动，促进各级员工学《准则》、知《准则》和守《准则》，持续强化纪律和规矩意识。结合重要节假日，发送廉洁提醒短信2338条，筑牢思想防线。



员工 责任

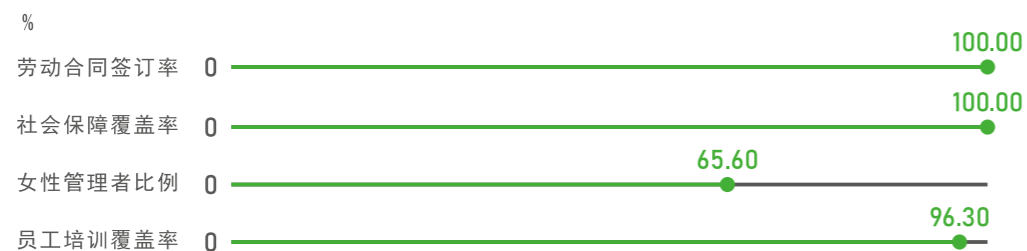
激发内生活力，为员工创造机会



2021 我们的绩效



员工权益关键指标



员工帮扶项目



区级以上荣誉称号统计

获奖单位

- 全国职工书屋
重庆百货大楼股份有限公司
- 全国五四红旗团支部
百货事业部大坪商都团支部
- 重庆市工人先锋号
百货事业部开州商都
- 重庆市青年安全生产示范岗
商社汽贸悦通公司维修站
- 产业工会劳模创新工作室
百货事业部世纪新都戴渝霞劳模创新工作室
- 产业工会模范职工小家
商社汽贸麒兴公司分工会

获奖个人

- 重庆市五一劳动奖章
袁玲 (公司)
- 重庆市劳动模范
秦鸿 (百货)
- 重庆市优秀共青团员
何海洋 (汽贸)
- 渝中区优秀团员
蒋展翼 (电器)
- 渝中区优秀团干部
刘倩 (百货)
- 渝中区优秀共产党员
秦晴 (超市)
- 产业工会最美职工
陈婷艳 (超市)
- 产业工会最美职工
秦鸿 (百货)

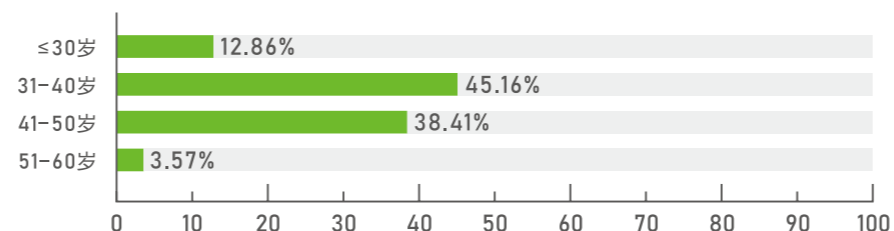
保障合法权益，让员工成为企业主人

坚持平等雇佣

公司结合岗位要求及人才供需特点确定选拔渠道，不断完善校园招聘、社会招聘、内部招聘方式。招聘晋升过程中一视同仁，明确KPI，“带目标、带方案”竞聘上岗，在公司内部形成公开透明的职业发展通道，激发员工的成长成才潜力。

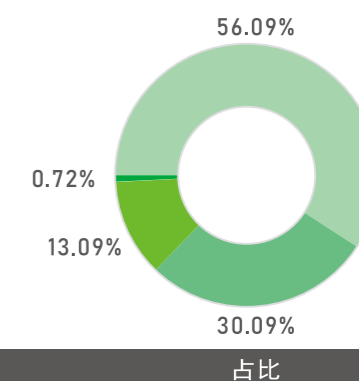
2021年，公司面向社会招聘业态班子成员2人，通过内部竞聘，提拔场店部门负责人及以上人员90余人。截至2021年底，重庆百货在岗员工总数16000余人，40岁以下员工占比达到58%，大专以上学历员工占比为44%。

员工年龄结构



员工学历结构

| 教育程度 | 人数 |
|--------|------|
| 研究生及以上 | 116 |
| 大学本科 | 2095 |
| 大学专科 | 4816 |
| 高中及以下 | 8977 |



完善福利体系

公司依法为员工足额提取和缴纳“五险一金”，为员工购买门急诊保险，并按照国家规定保障员工的休息休假权利。同时，多渠道丰富员工福利，开发推出“重百小蜜蜂”员工惠员卡福利平台，组建内购群，员工接龙拼团，开展现场内购会，为员工提供生活日常消费、购车保险保养内购价、家电全屋定制内购价等多种福利。

整合公司差旅资源，员工因私出行机票、酒店预订均可享受公司折扣福利，为员工个人及家庭出行提供实实在在的优惠。

加强民主管理

公司建立各级工会组织，确保职工充分行使知情权、参与权、表达权和监督权。

全年组织召开职代会及联席会议7次，完成《员工廉洁从业手册》意见征集、总部职能部门及岗位人员优化、集团分立重组、选举职工监事等事项审议，依法保障员工选举与被选举权。开展职工合理化建议征集，鼓励员工建言献策，全年收集合理化建议3029件次。



畅通发展通道，为员工成长提供舞台



◆ 优化人才队伍

优化经营管理团队配置，加大百货、超市、电器、汽贸四大业态经营管理团队的优化调整，进一步强化管理团队的专业化、年轻化。加强内部年轻人才培养，储备店长及以上后备人才173名，让其在各业态重要岗位学习锻炼，成为公司发展重要后备力量。加大专业人才引进，全年引进会员运营、购物中心运营、小业态、物流配送、数字化等各类专业人才41名，进一步优化人才结构。



◆ 开展多层次培训

通过开展专题培训、人才培养项目，实施中基层管理人才培养培训，提升经营管理人员的综合素养。大力推进内训师队伍的建设，通过分期建立内训师培训微信群、“师说重百”等线上与线下相结合的方式，开展内训师专业能力提升培训，扩大公司内训师队伍，提升内训师水平。



◆ 实施多样化激励

坚持“创业创新创效，共创共担共享”的团队文化，完善超额利润分享办法，激励“超值贡献、超利分享”，极大调动企业管理人员和骨干员工积极性。推行店长奖励基金，发挥“小额高频、及时兑现”的激励措施，有效调动一线员工积极性和创造性。全年264家场店开展4867场激励活动，累计奖励近2万人次。鼓励创新激励模式，继续实施定额承包、风险抵押、降租降损降耗奖励、降本分成、团购及联带销售奖励等等激励模式，试点推行会员营运、全屋项目、分销模式等激励创新，全方位多层次激励激发员工创新创效活力。



◆ 开展评优评先

公司积极参加市级劳动模范、五一劳动奖章、优秀共青团等申报评选，大力开展创先争优、三创之星、感动重百年度人物、优秀共产党员等评选活动，增强员工向心力和荣誉感。全年荣获全国职工书屋等全国荣誉2个，重庆市劳动模范等市级荣誉7个，渝中区优秀共产党员等区级荣誉称号3名。并成功创建了世纪新都戴渝霞劳模创新工作室、汽贸麒兴公司产业级模范职工小家。



加大关心爱护，让员工享受健康生活

持续改善职业健康

全面做好疫情防控，组织职工开展疫苗接种，有序开展卖场消杀、核酸检测、人员隔离、商品溯源等工作，为员工营造安全的工作环境，在册员工接种达成率100%，常态化发放防疫物资62408人次。每年定期组织各级干部员工开展健康体检，确保员工身体健康。



营造温馨工作环境

设置员工休息区、茶水间、用餐区等专属区域，配备饮水机、咖啡机、微波炉、冰箱等生活设施设备。布置企业文化展板、文化墙，开辟员工洽谈区、休闲运动区、企业文化交流室，配备乒乓球桌、跳绳、羽毛球拍等，各新装场地严格执行工作环境治理，实施空气治理除甲醛，配置绿色植物，室内空气指标完全达标后员工方能入驻办公，切实增强员工的幸福感和归属感。



丰富员工文化生活

开展“促进线上线下融合、提升岗位技能和销售业绩”的专项劳动技能竞赛，组织参加市总工会网上劳动竞赛，获评月度之星16个，季度之星1个，工会获评“2021年先进集体”。开展丰富多彩的员工文化活动，举办“学党史、开新局、寻身边榜样”职工劳动风采、“身边小故事”征文等比赛，开展新春团建活动、水上运动会、迷你马拉松和书画、歌唱比赛等职工文体活动，展示员工精气神。加强员工典型事迹宣传，编发《团结一致齐保供、同心同德战促销、“超人”精神展魅力》《弘扬劳模精神 凝聚奋进力量》等各类推文50余期，展示干部职工劳动精神，弘扬正能量。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、职工文化主题活动，接待参观64场，参观人数超过1100人次，积极传播公司创业史、发展史，弘扬企业文化。



深入开展员工帮扶

持续开展深入基层调研工作，多渠道与干部员工进行深入沟通，倾听员工心声，解决员工实际困难。结合元旦、春节和疫情期间等重要节点，对困难职工、困难党员、先进劳模和一线员工等进行慰问，全年慰问2500余人次，通过发放慰问金和慰问品，及时送去组织的关怀。



客户 责任

满足顾客需求，为客户创造价值





2021 我们的绩效

坚持以客户为中心，以质量为生命，不断提升顾客满意度

通过第三方机构调查，公司顾客满意度超过 **95%**



以质量为生命，提供放心满意的优质商品

建立商品质量管理体系

实行全员质量管理，引进商品把好签约、索证“关”，商品入库做好验收“关”，售前质量检查“关”，售中质量监督“关”。执行六级管理责任制、商品质量责任追究制，明确谁签约采购（进货）、谁负责，谁入库、谁负责，谁验收、谁负责，谁销售、谁负责，将质量管理责任层层落实，环环相扣。



加强食品质量管理

公司始终严格实行食品质量管理四级责任制：收发货员检查制、上柜检查制、质量检查员巡查制和管理人员督查制。建立了食用农产品质量安全自查的工作机制，与国家级质检机构合作在配送中心建立检测站、超市门店设置快检室，对农副产品进行兽药残留、违规使用激素、农药（有机磷）残留、甲醛残留、二氧化硫残留等指标进行检测，及时发现不合格商品，坚决拒收，并在公司内部公示。所有的商品必须查验、索取产地证明、检验检疫票证、随货同行合格证等证明。并运用食品安全信息网络，快速传递食品安全信息，第一时间对问题食品下架退市。生鲜产品农超对接，基地直采，从源头保证农产品质量安全。建立完善食品可追溯体系，实行“一单通”单据电子化信息管理，记录重要信息，确保全程可追溯。



重庆市渝中区超市行业服务规范

- 一、服务宗旨
诚实守信 专注服务 让消费者满意
- 二、服务导向
1. 超市营业时间
2. 商场服务中心(收银台)指示清晰, 保持规定和便民服务项目
3. 商场通道+商品区域, 收银区域等标识规范清晰便于导购
4. 商场收银台(服务台)明示各种银行卡, 各种支付方式等受理使用消费无障碍
- 三、商品质量
1. 严格执行《产品质量法》、《合同法》、《食品安全法》、《消费者权益保护法》等法律法规保障商品质量及食品安全
2. 商场应合理提供固定场所中陈列整齐 商品陈列丰满, 摆放有序便于顾客挑选
3. 商场设有专门的商品质量管理部门或专职管理人员对商品质量、食品安全等自行负责
4. 商场确保不出售对婴幼儿有害食品; 不销售过期、过期、变质的商品(食品); 对因食用中流化和自制的产品(食品)及时下架
5. 生鲜食品分开陈列 设置熟食必须设专柜, 专人、专区规范操作
- 四、规范服务
1. 商场员工进行岗前培训持证上岗
2. 商场员工统一着装佩戴胸卡上岗
3. 商场建立商品价格管理制度配备专职或兼职管理人员负责商品实行明码标价, 统一标价签内容规范, 字迹清晰, 易于识别
4. 收银员应“有问必答无问不答”不得漠视消费者的利益
5. 员工服务用语文明、礼貌、亲切、准确, 使用普通话
- 五、售后服务
1. 管理商品退换货指导产品保修确保消费者权益
2. 公开告示商场退换货、监督电话, 便于监督
3. 顾客投诉及时处理快速处理率100%

坚持不合格商品及时退市

公司建立内部高效联动机制，发现不合格商品，立即公示，确保第一时间撤离卖场。运用信息技术，对不合格商品进行销售冻结和订货冻结，停止对外售卖，杜绝不合格商品流向市场。

坚持“义务监督员”机制

聘请消费者对公司商品质量进行明查暗访。定期组织“义务监督员”到生产现场参观生产流程、了解工艺及质量标准，帮助“义务监督员”提高商品质量管理水平。征集“义务监督员”的意见，及时发现问题，整改问题，确保经营商品品质。



以客户为中心，提供细心周到的优质服务

践行购物无忧的服务承诺

实行十五日不满意退换货制，确保商品购买、退换无忧。完善异地退换货制，发挥公司规模优势，可至重百、新世纪任一商场办理退换。开展商品质量有奖举报制，鼓励消费者发现商品“质量”、“标识”问题，向公司举报，获得公司奖励。

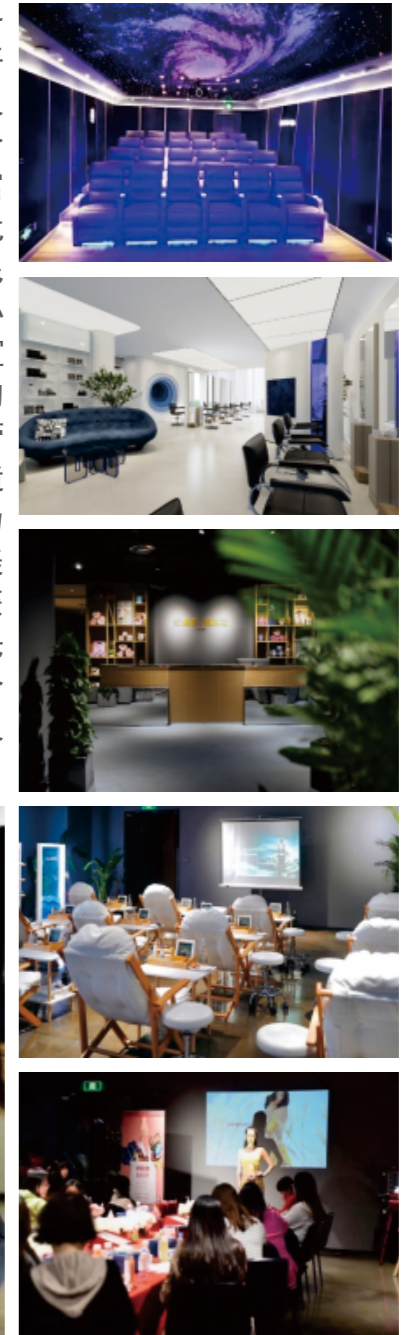
坚持“顾客投诉首问负责制”，遵循“可换可不换的，以换为主；可退可不退的，以退为主；分不清责任的，以我为主”的投诉处理原则，认真解决消费者投诉，全年客户投诉反馈处理率为100%。

建立多渠道沟通机制，搭建了微信公众号、官方网站、400客服电话多个平台，认真听取消费者意见建议，畅通投诉渠道。各卖场设有12315消费维权服务站，自觉接受社会监督。



打造更有温度的体验服务

公司推出“萤火虫”上门服务，提供50余个服务项目，从细微之处为消费者提供贴心的超值服务。开展了体验专享服务，围绕服饰搭配、化妆知识、形象顾问、衣橱整理、家宴定制、科技实践大课堂、美食坊、亲子烘焙、瑜伽体验等，密切消费者关系，丰富消费者闲暇生活。组织“优质服务进社区”，提供优质商品和免费服务，深入社区、深入家庭、深入居民生活，方便消费者。多次举办特色活动，常态化举办“商品维护知识讲座”、“厨艺竞赛”、“顾客联谊会”、“顾客给‘家’提意见”等活动，构建和谐的客商关系。营造舒适的购物氛围，建立“服务对标管理”长效机制，完善商场功能，升级环境设施，营造温馨、宜人、舒适的购物环境，“世纪新都”转型为“生活提案型百货商场”，打造国内首家百货生活美术学院，为顾客定制美丽、传递生活美学。公司多次获评“优质服务企业”“用户满意企业”“售后服务先进单位”“最佳零售场景奖”等荣誉称号。下属多个场店被商务部评定为“金鼎百货店（品牌店）”以及“达标百货店”等荣誉。



以数字化为纽带，提供多样场景的消费体验

构建全渠道消费场景

围绕消费需求变化，探索数字化转型，推出“重百云购”、“多点Dmall”、“电器淘”、“商社车生活”等购物服务平台，拓展B端客户，通过线上购物、直播带货、社群分享、门店直送、包邮到家等新方式新渠道，打造数字消费生态圈，实现网络实体优势互补、线上线下有机融合，不断提升消费体验。



强化客户运营保护

多场景拉新建私域，平台合作拓入口、引公域，助力会员拉新和会员销售。“重百新世纪”小程序入驻支付宝平台，“重百云购”小程序入驻云闪付平台，实现会员基数大幅增长。全年会员总数超过1800万，会员销售占零售74%，增长7个百分点。强化个人信息保护内部管控，落实客户信息保护责任，防止信息泄露和滥用，切实保护客户隐私。严格要求代理商与渠道商不得泄露和非法使用客户个人信息，强化代理商和渠道商信息安全保护意识。



追求卓越，永远在路上



2021年，公司连续获得由华夏认证中心颁发的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，以及“五星级”商品售后服务认证证书，公司将持续改进、不断完善，永远行进在追求卓越的路上，为消费者提供高品质的商品与服务。



环境 责任

践行绿色生态，为环保做出贡献



2021
我们的绩效



实施绿色管理，建立生态环保长效机制

◆ 强化日常有效管理

公司积极响应国家碳达峰行动，结合公司所处行业特点，全面践行管理要素，不断健全组织机构，完善管理制度，做到明确责任、归口管理、细化实施、检查跟踪，确保设施正常运行，杜绝超标和规避监管的方式排污，规范固体废物危险废物

处理处置，预防发生环境污染和生态破坏事故。有效推进节能技术改造，启动开展节能售后工作，对能耗费用管控项目进行重点跟踪。强化员工节能意识教育，组织节能降耗管理工作培训，做到“人人懂节能、人人会节能”。



◆ 排查治理生态环境

深入开展生态环境隐患排查治理工作，重点检视环保管理“高压线”遵守情况、污染防治工作落实情况，扬尘污染、臭气、噪声扰民等问题解决情况。对环境风险较大的门店，开展生态环境保护检查，提升生态环保风险防范能力，降低生产经营活动对环境的负面影响。

◆ 加强与专业机构合作

注重加强与权威环保机构的合作，借助外部专业力量，不断提升环保管理水平和技术创新能力，经营场所建立油水分离池，防范化解重大环境风险。高度重视重大项目的环评报告，尊重专业意见，防止项目风险，降低环境影响。

◆ 加大节能减排投入

有效实施合同能源管理综合节能技术改造，淘汰经营门店高能耗、低效率半封闭螺杆机组，引进高效磁悬浮离心机组。有效推进锅炉气改电工作，启动二次综合节能技术改造服务。采取合理光学配光，改善现有场店照度。全年共计节能改造142家门店，实施节能改造项目130余万平方米。



坚持绿色经营，建设环境友好型企业

◆ 发展新能源业务

公司申请新能源汽车4S店，全年获得纯电动品牌smart总代理授权，新增创维、小鹏、蔚来3个新能源车售后服务。拓展新能源车型销售，全年销售新能源车500余台，增幅超200%。



◆ 构建绿色产业链

推行绿色采购、绿色包装及绿色运输理念，并向供应商传递绿色环保和可持续发展的价值观，带动合作伙伴共同履行生态环境的保护责任。生鲜直采秉承基地供应合作模式，发展有机、无公害、绿色基地上千亩。响应国家对塑料制品的环保规定，超市门店统一使用可降解环保购物袋，熟食加工售卖区域严禁提供一次性不可降解塑料刀、叉、勺以及塑料餐具等。公司物流配备25台电动车参与日常物流配送任务，减少碳排放，实施低碳运输。



◆ 规范处置废弃物

系统规范收集、贮存、处置危险废物，规范建设贮存场所，规范制作标示标牌并张贴，规范废物处置流程，严禁擅自倾倒、堆放或经营、处置危险废物。寻求专业公司依规对危险废物进行治理、运输，杜绝超标排放和违规运输，禁止将危险废物提供或者委托给无许可证的单位或者其他生产经营者从事经营活动。



简化办公区域装修、配置，日常办公中注重节电、节水，积极使用节能照明光源，减少能源消耗。



提倡无纸化办公。充分利用OA办公系统、费控系统、合同审批系统电子办公；利用微信群、QQ群、飞书开展工作交流，减少纸张使用量和电话使用率。



缩减打印机数量，设置刷卡打印系统，打印耗材同比下降13%，减少复印纸张92万张。



推行视频会议，减少参会人员差旅往返和路途耗时，提高沟通决策效率。提倡内部会议自备水，减少瓶装水，节约自然资源。



提倡绿色出行，合理安排公务用车，减少尾气排放。

推行绿色办公，形成低碳环保办公环境

伙伴 责任

坚持互惠共赢，为商家创造平台



2021 我们的绩效

供应商 金融机构 社会服务机构
合作伙伴
> 4900 ↑

合作伙伴发展
经营品牌
> 5100 ↑



利益共享 互惠共赢

注重战略共享，实现互惠共赢

构建良好公共关系

保持与党政机关、主管部门和行业协会高频链接，接待主要来访代表团22个，组织高层拜访交流20场次，深入探讨行业变革趋势，寻求合作机会。充分利用商务部重点零售企业对口联系优势，及时反应行业现状、发展趋势和企业需求，争取政策支持。推动公司领导在行业协会任职，积极地建言献策，解决行业痛点，优化营商环境。

加强战略合作

秉持“开放、诚信、合作、共赢”的原则，深入加强与合作伙伴的相互合作，优势互补，共创未来。目前公司已与4900余个供应商、金融机构、社会服务机构建立合作伙伴关系，经营品牌5100多个，支持合作伙伴发展。



举办重百家电节

举办重庆百货第9届家电节暨2021中国（重庆）家电渠道商TOP峰会。全国家电渠道商领军人物近100人，中国家电业制造业核心高层近300人，共500余人参会。线上及产业新势力阿里、京东、拼多多、华为、小米，以及家电产业协会广泛参与。通过9年努力，TOP峰会成为家电行业享有最高知名度及影响力的盛会之一。



“海平教育杯” 全国大学生财经短视频创作大赛 启动发布暨财经素养培养研讨会



加强校企合作

探索与职业院校定向培养专业技能人才的合作模式。公司加强与重庆市各大专院校合作，建立大学生就业实习基地。接待清华大学、重庆师范大学师生到访，公司高管受邀重庆理工大学主题演讲，增进校企对接。协办“十年之约—我的财富人生”为主题的“海平教育杯”全国大学生财经短视频创作大赛，扩大企业宣传，深化校企合作，拓宽人才引进储备渠道。

搭建物资招采平台

坚持“公开、公平、公正”的市场竞争原则，物资采购和服务外包面向社会公开招标，为更多的优质企业提供合作机会。搭建线上招标采购平台，为其进入公司采购系统提供便利。2021年注册供应商达到2182家，实施线上招标项目196项，招标金额2.36亿元。



恪守行业准则，维护行业良性发展

坚持诚信经营

公司遵循《商业行为守则》，“讲道德、讲诚信、讲商誉”，诚实守信、以人为本、明码标价，规范商业道德和行为。严格遵守《反不正当竞争法》，与合作伙伴公平交易，避免价格垄断等不正当竞争行为，树立了企业良好形象，营造诚信合法、公平竞争的合作氛围。公司被评为“A级纳税企业”，荣获《单用途商业预付卡诚信示范企业》称号，下属单位也荣获“中国诚信建设百强企业”、诚信企业“信用A级”等称号。



保护知识产权

公司持续开展商标申请，2021年申请商标78件，新获得商标注册39件，商标续展12件，累计申请商标数量1203件，共完成注册980件。“重百小哥”、“商社淘器”系列商标赋予重百电器崭新的品牌形象，“百世牧场”成为重百超市新自有品牌。维护商标权益，积极应对商标争议，多维度开展知识产权维权工作。



加强供应商管理，推动共同发展进步

完善供应商管理制度

建立《供应商管理办法》、《招商管理办法》、《年采招标供应商管理办法》、《上、下游经营客户准入管理办法》、《服务商评价管理办法》、《供应商年度评估报告》、《供应商奖励管理办法》等系列供应商管理制度，强化供应商合作质量。签订供应商经营合同，明确权责利，加强供应商风险管控，督促双方共同履行社会责任。将《禁止商业贿赂条例》、《廉政条款》列入合同，督促双方恪尽职守，倡导廉洁经营，确保公平交易。

加强供应商日常管理

公司建立供方准入机制及汰换机制，坚持“公平、公正、公开”原则，透明招商过程，避免不良竞争。强化供方动态管理，对供方合同履行能力、经营能力、经营配合能力进行日常管理，加强上柜商品检核，推动履行供方合作责任。对供应商经营效果、合作效果、商品/服务质量、履约能力等关键KPI综合评估，实行末位淘汰。对发生严重不良信誉事件或重大质量事故的供应商列入“黑名单”，禁止在公司内销售或永久终止合作，保障供应链安全。



维护供应商合法权益

始终秉持互利共赢、诚实经商的理念，强化廉洁从业准则，坚决拒绝商业索贿、行贿及其他不正当商业行为，维护供应商的基本权益。坚持供应商收费透明化，明确收费项目、收费标准/额度、费用减免条件/标准和收费流程，合规收取供方相应的经营性费用。拓展主业延伸的保理、消费金融业务，积极为供应链客户、消费者提供服务。



公共 责任

服务发展大局，为社会贡献力量



2021 我们的绩效

| | | | | | | |
|------|----------|----------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| 纳税总额 | 16.47 亿元 | 获得荣誉 | 消费扶贫示范单位 (重庆市) | 脱贫攻坚先进集体 (重庆市) | 消费扶贫示范专区 (重庆市) | |
| | 含马上消费 | | 重庆百货 | 超市事业部 | 超市事业部世纪新都店 | |
| 安全生产 | 千人死亡率0% | 应急演练513次 | 安全生产投入4500万元 | 注册安全工程师8人 | 员工培训8.5万学时 | 相关方培训18.2万学时 |

开展消费帮扶，助力乡村振兴



公司积极履行社会责任，以实际行动助力乡村振兴，取得实效，获评重庆市“消费扶贫示范单位”荣誉称号，超市事业部获“重庆市脱贫攻坚先进集体”荣誉称号，超市事业部世纪新都店获“消费扶贫示范专区”荣誉称号。



对口帮扶重庆忠县及磨子乡，研讨确立乡村振兴帮扶机制，推进网点设置、农产品采购和消费帮扶等实施计划。建立“忠县金秋砂糖桔直采基地”，采购当季砂糖桔100吨。参加磨子乡消费帮扶主题党日活动，积极捐助冬季慰问物资。采购价值500余万元的提绳产品2.5万份，用于员工节日慰问。



公司积极支持“渝货进山东、鲁货进重庆”双向互动鲁渝协作采购帮扶工作，全年采销山东蔬菜和肉禽类农副产品，金额总计达到8590万元。



通过线上线下全渠道开展帮扶产品营销推广工作，累计实现忠县、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4628万元。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，帮助留守儿童温暖过冬。



加强疫情防控，积极抗疫保供

疫情防控常态化

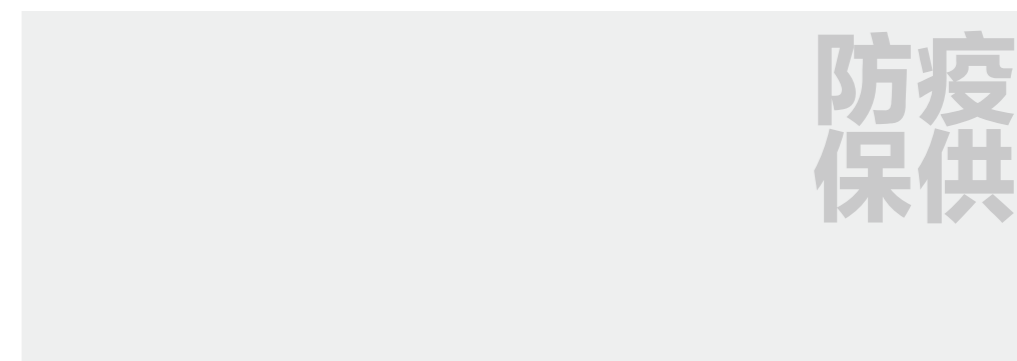
加强场店常态化疫情防控工作，公司注重员工身体健康，引导员工做好个人防护，戴口罩、勤洗手、多通风、不聚集、保持社交距离、不到疫情中高风险地区。

加强门店防疫消杀管理，加强人员进出管理，落实入场店人员须测量体温、佩戴口罩、出示健康码等要注，坚持“人、物、环境”三同防。畅通信息渠道，及时掌握并报告重要疫情信息，做好场店疫情防控、监测、闭店和复工等工作。



主动担当保供责任

公司发挥大型企业主流渠道作用，全力保障居民的“米袋子、菜篮子”供应稳定，统筹开展做好疫情特殊时期、特殊区域及节日期间生活物资保质、保量、保价等保供服务工作，适时启动应急保供预案，重点开展粮食、食用油、肉类、鸡蛋、蔬菜、方便面等商品供需跟踪监测，掌握生活必需品供应、销售、物流配送等情况，切实履行好“保供应、保质量、保价格、保安全”的四保承诺。



强化安全生产，创建平安环境



落实安全责任

完善安全生产责任体系，明确安全责任主体，层层签订安全生产目标责任书，实现安全生产责任“全覆盖”。创建安全生产标准化二级企业，完成4S店安全生产标准化三级企业复评，为生产经营安全保驾护航。健全完善应急救援工作机制，做好“两会”、“安康杯”、“百日行动保百年大庆”、“安全生产月”等重点时段安全专项整治行动，制作《重百是我家，安全靠大家》宣传片。



加强安全培训

根据上级安委会会议精神和年度安全培训工作计划，积极开展专项安全教育培训工作。完成安全责任人、安全管理人员上岗持证培训，参训人员676人，经考核上岗合格率100%。开展在岗人员、相关方人员的安全教育培训，培训覆盖面100%。开展四期中级职业资格培训，培训人员108人。组织开展安全应急预案演练513次，参加人员8.13万人次，提升应急管理能力和水平。



强化安全检查

开展多种形式安全生产监督检查，完成225家场店安全排查，发现隐患及时整改，整改完成率99.53%。按“日、周、月”隐患排查要求，定期开展安全生产检查，检查并及时整改3573起，防范重大安全隐患。

安全
生产

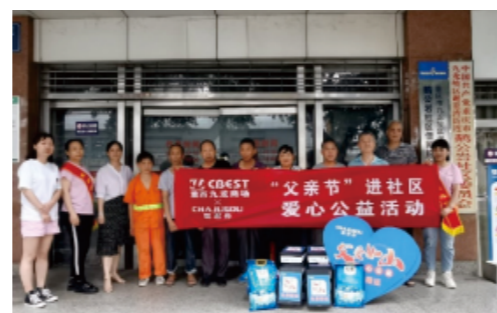
组织慰问捐赠，彰显大爱无疆

◆ 爱心慰问



超市事业部组织慰问抗疫一线医务人员、核酸检测点工作人员，慰问一线的环卫工人，开展年货惠民下乡活动374场次，为大型超市无法覆盖的地区居民带去了货真价实的年货商品。

万州商场走进双河口街道宝山路儿童福利院，为孩子们送去童装、儿童绘本书籍、糖果等等新年礼物。



九龙商场深入社区开展“温情传递”爱心慰问活动，为失独、独居老人送上爱心鞋、牛奶、大米和衣服等慰问物品。

丰都商场开展慰问留守儿童、慰问孤寡老人、传递温暖活动。

◆ 社会公益



商社汽贸全年组织客户公益活动75场，服务客户1574人。开展拥军上门服务活动，走访重庆警备区、中国人民解放军陆军勤务学院、大坪医院等单位，为部队用车进行免费上门服务检测。开展“梦想童行·广汽本田儿童道路安全公益行”，为孩子们公益讲解儿童道路安全知识。定期开展免费用车知识讲座，让更多的用户受益。

解放碑商都为重庆市肿瘤医院患者提供免费理发服务。

◆ 志愿者服务



永川商场与商都开展“冬日阳光 温暖你我”公益募捐活动，组织募捐、收集冬衣，帮助贫困学生和留守儿童。



遵义商场开展为“困难群众赠送妈咪鞋”公益活动，赢得社区和困难群众的广泛好评。



长寿商场/商都组织青年志愿者开展“3.5”学雷锋志愿者服务活动。



南川商都3.15服务进社区活动。推出皮衣护理、剃毛球、皮具护理、修眉等10余项免费服务、组织超优惠民生商品。



加强社区关系，营造和谐发展氛围

主动走进社区服务

百货事业部各场店定期走进社区，开展消费维权宣传和便民服务进社区等活动，向顾客提供各项免费的便民服务。超市事业部走进社区，提供到家配送服务，推广无接触购物到家。



放心无忧的消费宣传

以注重食品安全、保护消费者权益为重点，走进社区开展消费宣传，加强与社区居民互动，提升企业影响力和公信力。与监管部门联动，邀请市场监督管理局、市商务委联合开展宣传活动，现场答疑解惑，邀请顾客参与“源头质量呈现、带您走进生产厂家”的直播活动，见证公司商品及服务的规范化和专业化。“重百小哥”联动市区两级消委会、重庆家电企业联合会走进社区，开展“我为群众办实事”、“情系百姓，为民服务”、“护苗助老”家电服务，获得广大消费者的一致认可和好评。



 **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

