

 **CBEST 重庆百货** (SH.600729)

2024年度 重庆百货社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

公司地址:重庆市渝中区青年路18号商社大厦11F

公开电话:(023)63845206

免费服务热线:4001001006

公司网址:<https://WWW.e-cbest.com/>



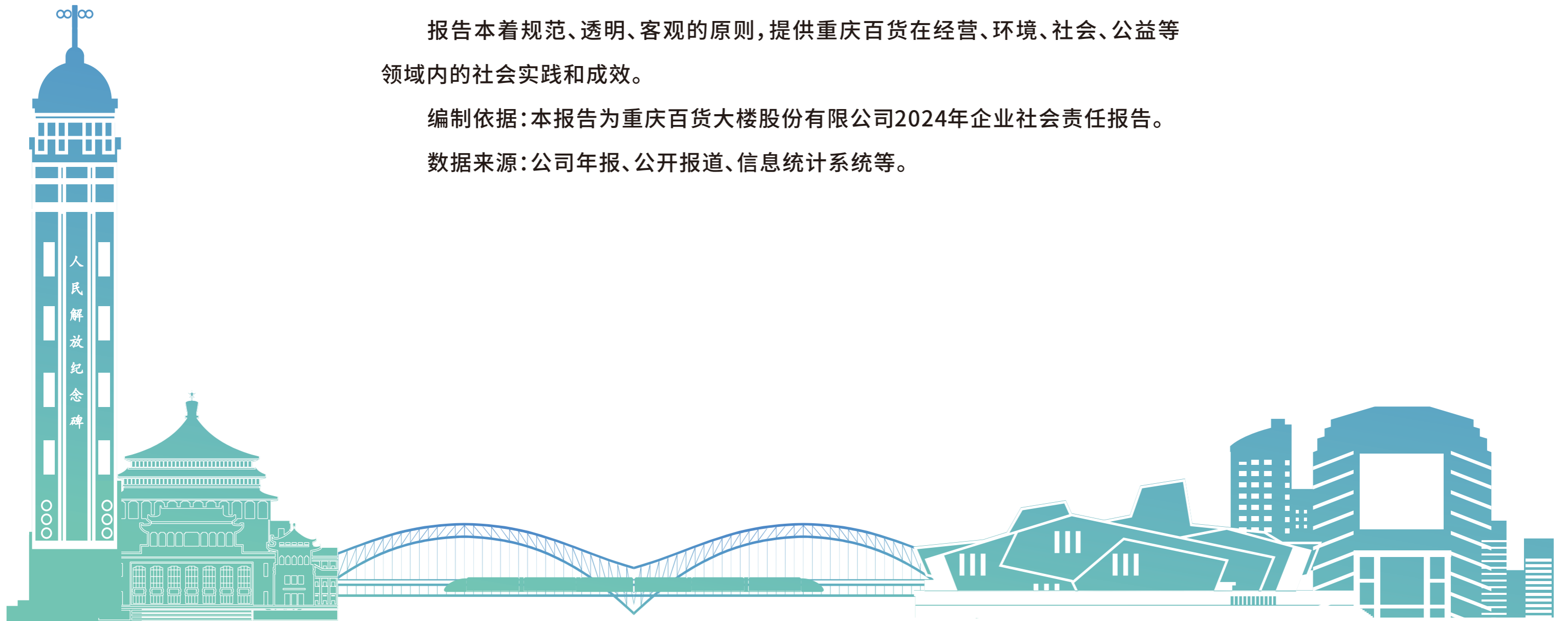
报告说明

REPORT DESCRIPTION

报告本着规范、透明、客观的原则，提供重庆百货在经营、环境、社会、公益等领域内的社会实践和成效。

编制依据：本报告为重庆百货大楼股份有限公司2024年企业社会责任报告。

数据来源：公司年报、公开报道、信息统计系统等。



目录 / 消费者最信赖品质生活服务商

CATALOGUE

01

关于重百

01

02

经营发展

13

03

服务体验

27

04

绿色供应与安全

33

05

以人为本

37

06

公共责任

43

n1

关于重百

ABOUT CHONGQING DEPARTMENT STORE

> 公司简介

> 企业理念

> 2024大事记

> 公司荣誉

> 品牌汇



> 公司简介

重庆百货始创于1920年的“宝元通”，迄今已经走过百年辉煌历程。1996年公司在上海公开挂牌上市，成为重庆市第一家商业上市公司，是中国西部地区零售龙头企业。

公司主要经营百货、购物中心、超市、电器、汽车和消费金融、供应链金融等业务，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知名品牌，开设各类商场、门店273个。经营网点分布重庆和四川等地。先后荣获全国五一劳动奖状、重庆市企业创新奖、重庆诚信企业认证等荣誉，连续十几年跻身“全国零售100强”前列，位列2023年中国连锁百强第17位。利润总额、净资产收益率等主要经营指标在A股零售上市公司中名列前茅。

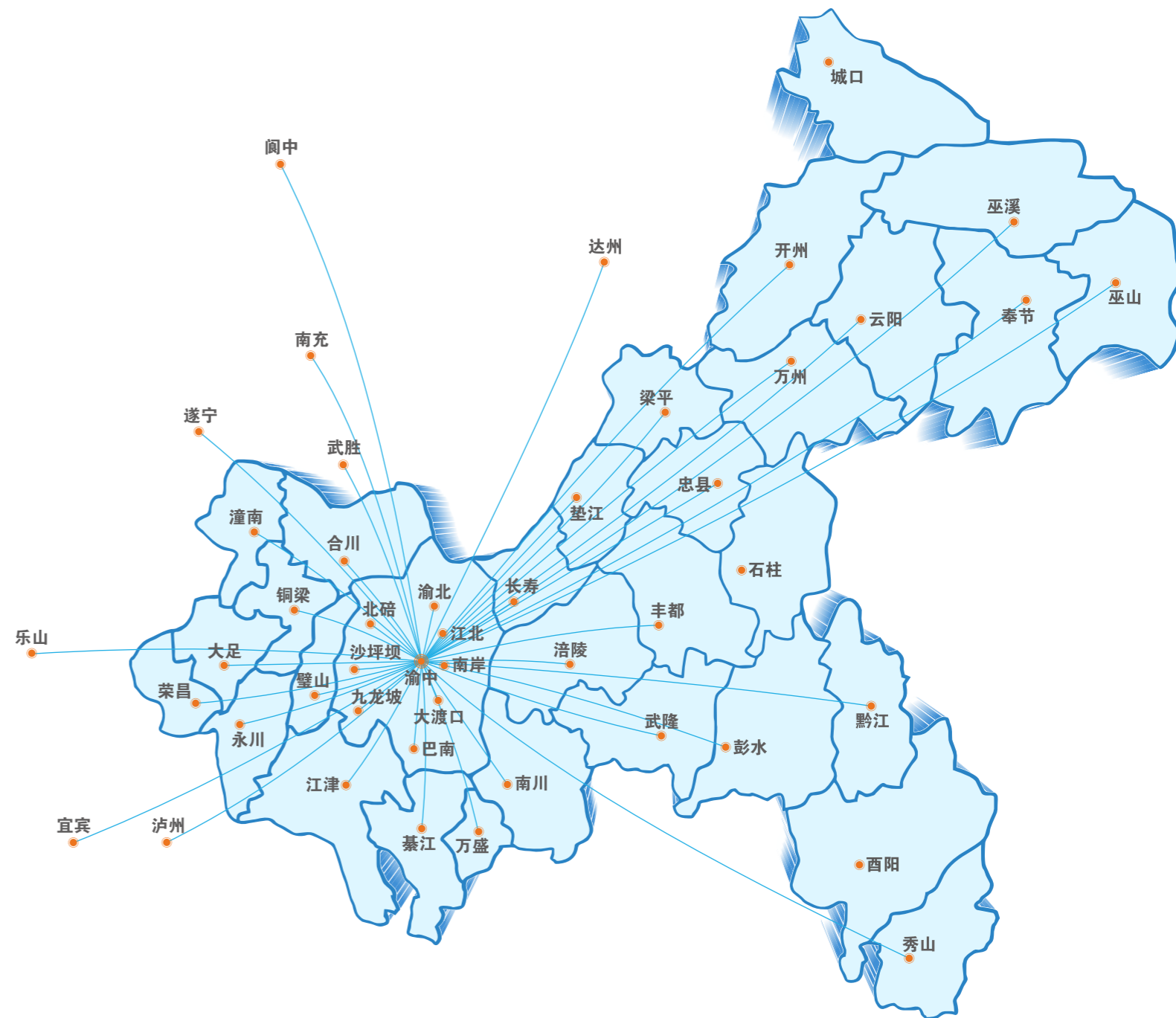
当前和今后一个时期，公司将始终坚持以消费者为中心，以“结构性增长”为目标，深入推进实施“1363”经营策略，持续围绕“两个系统性”，聚焦“商品力、新场景(空间)、高效率”，坚定增长目标，加快商品力变革、场店调改、全渠道拓展、全面数智化，持续降本增效，激发内生活力，实现公司持续健康发展。



273个
开设各类商场、门店

100强
全国零售

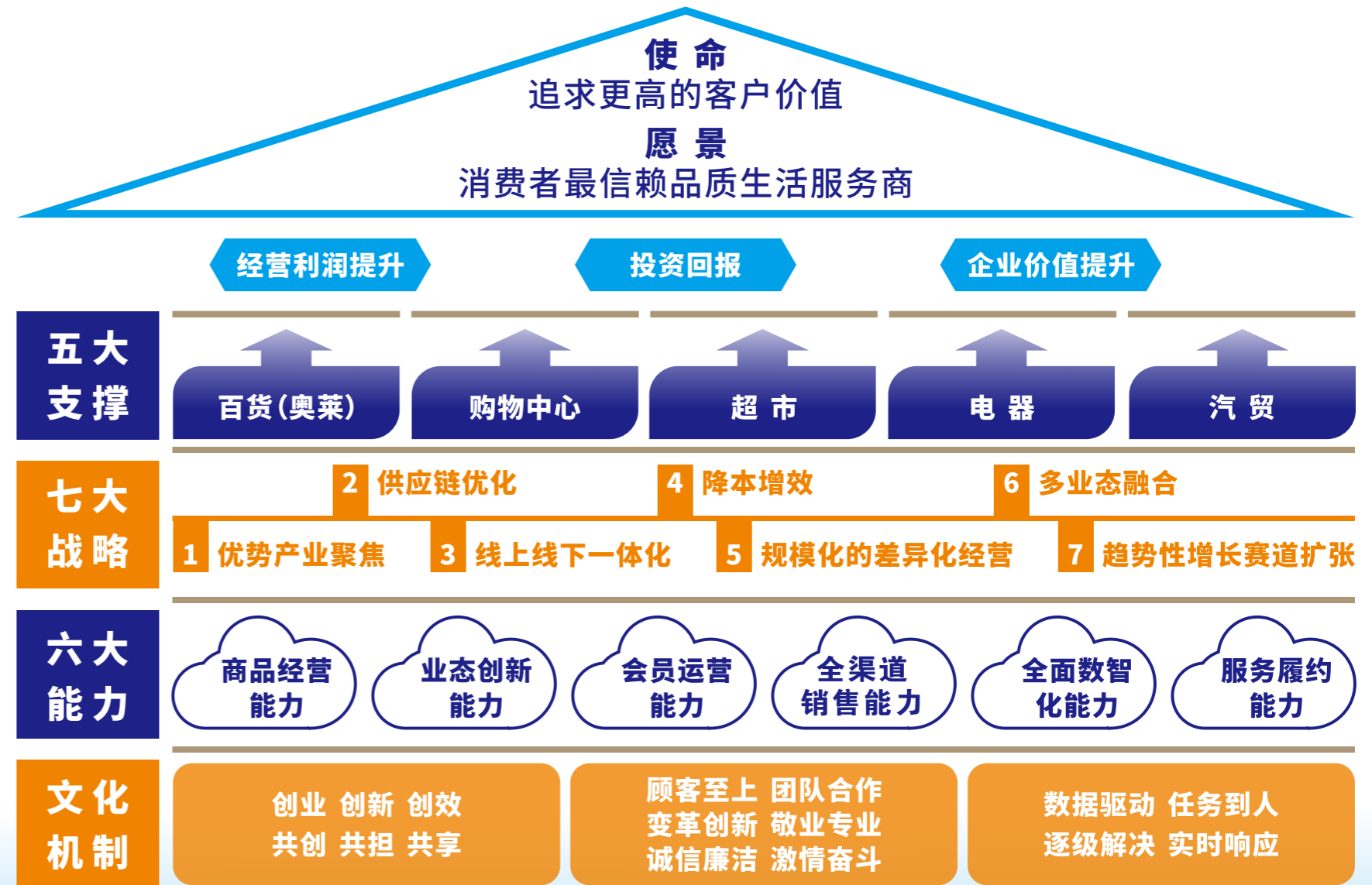
17位
位列2023年中国连锁百强



> 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** 追求更高的客户价值
- 服务理念** 顾客需求高于一切
- 团队精神** “三创三共”：
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
- 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

战略屋



> 2024大事记

领导关怀

- 2月18日,重庆市人大常委会主任王炯,市委常委、市纪委书记宋依佳,市政府副市长商奎赴渝中区调研,了解重庆百货等重点企业和园区开发区建设情况。
- 7月24日,重庆市人大常委会副主任、党组成员、市总工会主席陈元春一行到重庆百货超市事业部PC加工中心,看望慰问高温天气中坚守在一线工作岗位的重百职工。

改革治理

- 1月9日,重庆百货收到中国证监会有关注册批复,同意公司吸收合并控股股东重庆商社(集团)有限公司,这标志重庆商社完成整体上市。
- 5月30日,重庆百货召开2023年年度股东大会。大会选举产生第八届董事会、监事会成员,完成换届工作。第八届一次董事会选举张文中为公司董事长,聘任胡宏伟为总经理;第八届一次监事会选举肖煜华为监事会主席。



经营创新

- 3月15日,重百电器以“家场景”和“家生活”为理念,全新打造的瑞成商都家电体验中心隆重开业,该中心是以全生态为一体的地标性场景化“时尚家生活”的城市中心MALL。9月28日,商社电器渝北双龙商场盛大开业,打造了集体验、场景和交互为一体的智慧卖场。
- 5月11日至6月下旬,重庆百货举办“首届百货节”,活动期间汇聚1700余个知名品牌,超2000万件商品让利销售,累计销售10.5亿元,进店客流超1000万人次。
- 6月20日,重庆百货第十二届家电节暨2024中国(重庆)家电渠道商TOP峰会举行,700余嘉宾齐聚重庆,深入探讨新形势下家电行业共促融合、共建生态、共生发展和共享未来的新思路和新模式,本届家电节累计销售创历史新高。

- 9月4日,2024零售技术应用大会暨数字化生态高峰论坛在重庆召开,重庆百货作为特别支持单位全程参会并发表多场不同主题的分享演讲。
- 10月18日,重庆百货举办第五届百年重百购物节,此次购物节整合各方资源,汇集千万商品,推出让利数亿补贴。购物节期间,公司四业态累计实现销售超29亿元。
- 11月10日,汽贸小米汽车重庆大坪店盛大开业,旗下小鹏&零跑、别克&北汽、哪吒&零跑等新能源品牌店相继落成,标志着重庆百货汽车业态创新调改步入“快车道”。
- 12月10日,新世纪超市万州山湾店调改升级为“品质生活馆”开业。全年重百新世纪超市调改超级市集7家、精致生活馆2家、品质生活馆2家,调改门店销售、客流、利润均大幅增长。

> 公司荣誉

- 重庆百货连续6年荣获上交所信息披露工作A级评价。
- 重庆百货“超市数智变革创新”和瑞成商都城市中心调改入选国家商务部《零售业创新案例提升案例集》，这是全国入选的40个案例中，同一家企业唯一“双案例”入选。
- 公司首次获得“中国上市公司投资者关系天马奖”、全景网评选的“杰出机构沟通奖”、“投关典范奖”，公司价值得到资本市场认可。董事会秘书连续四年获得新财富“金牌董秘”等荣誉。
- 重百新世纪百货“数字化实现导购分销分润”荣获2024零售技术应用大会暨数字化生态高峰论坛“优秀案例”。
- 重百新世纪百货42家商都/商场(除市外)荣获2023年度“重庆市放心消费创建示范单位”。
- 重百电器荣获中国家电创新零售峰会组委会授予的“渠道创新奖”。
- 重百电器先后荣获美的厨热“年度一心一亿奖”，京东家电“京东杰出贡献奖”“京东遥遥领先奖”，美的集团中国区域“2023年度TOP客户攀登者”，老板电器“卓越贡献奖”“V60规模贡献奖”，海尔集团“战略贡献奖”，苏泊尔电器“年度规模贡献奖”，博西“年度娇子奖”，TCL集团“TCL卓越战略合作伙伴2024”，方太“2023年销售规模贡献领先S级仁智卓越奖”等奖项。
- 商社汽贸先后荣获“中国百强汽车经销商集团”“全国汽车促消费百强集团”和“中国汽车经销商服务行业守信承诺企业”。
- 重百大楼获评“爱尚重庆·重庆高品质消费新场景(时尚潮购)”，电器事业部和世纪新都等12个场店(企业)入围。
- 重百江津商场和重百电器江北店荣获重庆市“工人先锋号”。
- 世纪新都生活美学院、重百电器“品专卖店”分别荣获“重庆企业创新示范案例”。
- 新世纪百货开州商都分别荣获重庆市妇联“重庆市巾帼文明岗”和重庆市总工会颁发的“爱心妈咪小屋”。
- 庆荣物流通过中物联AAAA级物流企业认证。
- 商玛特科技公司先后荣获华为“年度优秀零售商扶摇奖”“重庆终端核心合作伙伴峰会青云奖”，小米核心客户沟通会“大家电销售先锋奖”，小米核心客户沟通会“拓展先锋奖”，荣耀“泰山奖”“锐意开拓奖”“同心协力奖”，VIVO“最佳贡献类”，OPPO“攀登奖”等奖项。



> 品牌汇

宝元通 百年重百世纪辉煌 重百云购 小新百集 阳光世纪 Sunshine mall 凯瑞到家 六祺珠宝 Tulip	百世牧场 百世田源 百世海域轩 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 百世采菇鲜	新世纪百货家电馆 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	甜橙幸福生活 甜晨我家 甜乘生活 世纪购	
CBEST 重百 百货业态 新世纪百货 ncps	重百超市 超市业态 新世纪超市	商社电器 电器业态 CBEST 重百电器	商社汽贸 商社汽贸	衍生业态
重百云购 商社汇 新世纪百货奥特莱斯 新世纪百货奥莱 开新巧巧妹儿	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	CBEST 重百 POOK 重百美好家 重百小哥 重百电器淘 商社淘器 商社精工	乐驾云途 商社易修 ATGT ESHOW	重百保理 马上消费

n2

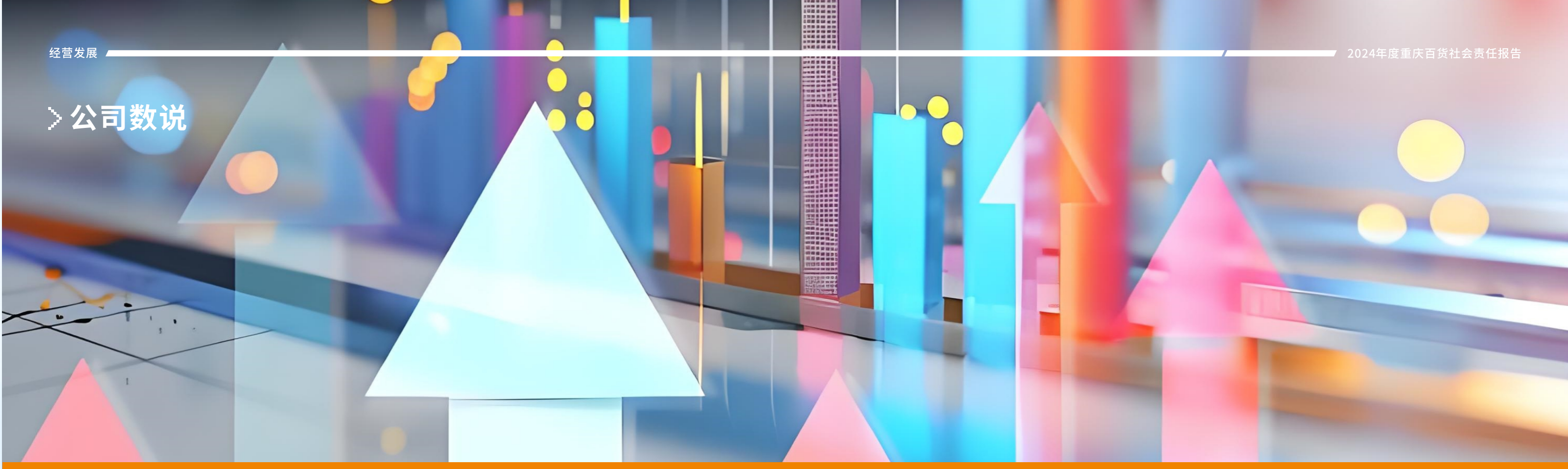
经营发展

MANAGEMENT DEVELOPMENT

- 公司数说
- 提升商品力
- 打造新场景
- 拓展全渠道
- 加快数智化
- 加强公司治理



> 公司数说



营业收入

171.39 亿元

归母净利润

13.15 亿元

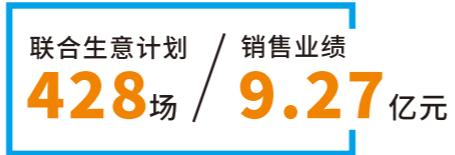
净资产收益率

18.62%

提升商品力

百货业态

突出重点量级品牌深化联合生意计划，探索奥莱供应链，全年开展联合生意计划428场，实现销售9.27亿元；探索“三优”新项目，打造全新商业品牌“优集购”，重百优选、重百优居已累计开店19家；推出“宝元通”黄金自营品牌等。



超市业态

推进基地直采直供，打造重百村3个，直供直采同比增长7.2%；打造心智分类猪肉，建设百世肉铺69家；大力发展OB&A品定制，规模同比增长55%。



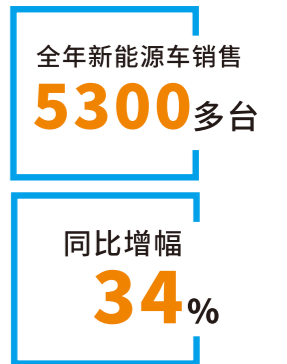
电器业态

巩固战略品牌合作，与海尔、美的、海信等厂商深化合作，三大品牌销售同比增长超10%；与厂商携手开展38次联合生意计划，销售同比增长超35%；打造多元化货盘体系，包销产品占比达13.3%；成功举办第十二届家电节，提升品牌影响力与市场份额，助力全渠道发展。



汽贸业态

重百汽贸加快调改，获取了小米、零跑、小鹏、北京汽车等多个汽车新能源品牌授权，全年新能源车销售5300多台。



> 打造新场景

百货业态

创新消费新场景, 打造国潮、非遗文化市集, 独创生活美学院、智美生活馆, 与时光塔共情共生, 推进永川商场、南充商都、万州商都等商场调改。

丰富场店业态组合, 全年新增112个非购品牌, 柜位调改率26.4%, 非购面积10.47万m², “小新百集”客流90万人次。



柜位调改率



非购面积



“小新百集”客流量

超市业态

探索EDLP、EDFP门店模式, 打造生鲜+折扣店、精致生活馆、品质生活馆三种店型模型, 全年调改超级市集、精致生活馆、品质生活馆共10家, 调改门店销售、客流、利润均大幅增长。



电器业态

深化“全渠道、全产品、全场景”模式, 创新超级体验店、旗舰店及多业态融合店, 建设瑞成商都家电城市体验中心, 满足消费者“家场景”与“家生活”的一站式需求。

创新打造“家消费”新场景, 进军前装市场, 融合家电与家居, 提供全屋整装、家居定制等一站式购物服务。

打造“场景化布局”、“全屋私享会”等多元场景, 提供“N对1”全流程管家式服务, 实现可视化、个性化体验。



汽贸业态

重百汽贸实现万州等区域11个品牌“一店多品”, 其场店占比超60%, 调改后经营效果明显。



拓展全渠道

重要营销IP

重百年货节、百年重百购物节、重百家电节、超市”员工内购会”、首届百货节等。

线上

坚持私域、公域并重，搭建货架电商、直播电商、内容电商线上多平台矩阵，挖掘线上流量价值，拓线上业务增量积极构建本地生活圈。

全年线上销售
24.15亿元



B端

发挥公司资源优势，实施B端一体化融合发展，加大实物类团购、企事业采购等销售。

实物类团购
20.8亿元

同比增长
20.1%

加盟

重百电器创新加盟模式，推出“类直营”加盟店，打破传统乡镇加盟模式，启用品牌、精选加盟商并全流程管理，搭建商业生态圈，支撑电器业态增长。

社区

持续推进下乡进社区，打造集市、联合摆展，深化“重百好邻居”。

全年实现销售
2.72亿元

同比增长
34.3%



加快数智化

数智赋能经营

加快AI工具运用。将AI用于生鲜秤、自助购、能源管理、智慧清洁等场景，实现在一个物联平台上运行，让零售门店管理起来更轻松、更智能。

上线数字商超。重百新世纪超市已有23家门店上线阳光商超，实现进货查验资质证件、索证索票、食品溯源线上“全链条”监管，实施食品销售过程“三防措施”进行线上监控，极大地提升了消费者食品安全信心。



财务管理数智化

实现财务结算、费控、应收、税收、资金、档案等全面数智化，打造数电票时代线上新模式，构建全报销周期管控平台，实现自动化对账闭环与业财税协同，业财税票资档一体化，全年效率提升至218%，银行支付提速344%，纸质附件减少70%以上。

仓储物流数字化

重百百货引入先进物流合作方与信息化系统，让订单处理、库存管理、物流配送等环节高效协同，全年50万笔云购订单履约满意率达99%。

重百电器搭建和升级数字化仓储系统，重构空间效率，实现三方业务全链路数字管控，商品从仓库-站点-配送多式联运可视化，夯实了用户体验。



加强公司治理

优化公司治理

依据《公司章程》，完成第七届董事会、监事会任期届满换届，选举产生和聘任第八届董事会、监事会成员及重要管理人员。

加强制度建设，完善审批流程，提升决策效率。组织董监高合规培训，安排新任独立董事参加培训，强化关联交易管控等，确保公司合规运营。



强化市值管理

强化投资者关系管理，通过参与策略会、组织现场调研、举办业绩说明会等多种方式，积极传播公司价值，全年接待各类机构调研159场、1159人次，获得17家机构62份积极评级报告。

推进市值管理，截至2024年12月31日市值达134.76亿元(分红复权后)较年初增加20.12亿元，在零售行业分类中排名第9。制定并实施《2024年度“提质增效重回报”行动方案》，首次获“中国上市公司投资者关系天马奖”“阳光董秘”称号。

上海证券交易所
上证公告【2024】2296号

关于2023-2024年度信息披露工作评价结果的通报

重庆百货大商股份有限公司：
根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第9号——信息披露工作评价》（以下简称《评价指引》），本所已完成沪市上市公司2023-2024年度信息披露工作评价。经综合考评，你公司2023-2024年度信息披露工作评价结果为A。
根据《评价指引》第二十九条的规定，公司对其评价结果有异议的，可以在评价结果通报之日起5个交易日内向本所提交书面异议。本所在收到异议后5个交易日内予以答复。
本次评价结果将在本所官方网站公开。按照《评价指引》第三十一条等规定，本所将根据评价结果对上市公司实施分类监管。请你公司参考本所评价结果，做好信息披露相关绩效考核工作，进一步提高信息披露质量和公司治理水平。



提升信息披露质量

严格依法履行信息披露义务，保证披露信息真实、准确、完整、及时、公平，全年发布定期报告4份、临时公告82份。主动开展自愿性信息披露，制作定期报告“一图解”、披露社会责任报告。

2024年公司信息披露工作再次获评“A”，连续6年获此殊荣。



n3

服务体验

SERVICE EXPERIENCE

以顾客为中心，深耕各业务领域，为消费者带来全方位、高品质购物体验。



百货业态

发布新版《百货商场顾客权益承诺书》，重新构建清单式“全链路服务体验体系”，首次将会员管理、线上服务纳入服务承诺，并以“百店百面”的方式向公众展示各场店的特色服务项目，为顾客提供个性化、场景化的服务体验。

阳光世纪购物中心“工会户外劳动者服务站点·劳动者港湾”获评全国“最美工会户外劳动者服务站点”。



超市业态

推出15日内退换货、礼品包装赠送、线下购物满额送货上门、卖场设置休息区等多种贴心服务，同时还提供免费饮水、充电宝、自助微波炉加热、自助加冰等服务，满足顾客多样需求，赢得广泛认可和赞誉。



电器业态

打造“重百好邻居”，通过开设“社区卫星店”，为用户提供测量设计、施工改造、家居家电配套的一站式定制服务，目前累计设立13家，触达用户超6万。

重百小哥推出“准时达”“极速达”服务，重庆主城九区平均配送时间缩至3小时内。

重百世纪通打通三四级乡镇市场“最后一公里”，开设加盟门店近400家，年销售近7亿元。



商社汽贸

重百汽贸为客户提供上门签约、上门试驾和线上线下专业咨询，售后专属客户经理制、透明维修车间服务。

定期开展的特色徒步、自驾游、亲子活动、围炉煮茶、手工等高品质活动，为客户打造丰富的“车友圈”。



n4

绿色供应与安全

GREEN SUPPLY AND SECURITY

- 打造重百村
- 筑牢食品安全
- 严格执行全链条品控体系
- 维护公共安全



打造重百村

探索生鲜直采最快1小时上架

重百新世纪超市与涪陵区、荣昌区、武隆区等多地合作，联手搭建“菜臻多”蔬菜等种植基地1.4万亩，利用前沿科技对蔬菜生长环境精准调控，构建严密食品安全防线，保障食品安全，实现田间至餐桌的无缝对接，确保健康、安全、美味生鲜最快1小时上架超市。2024年“重百村”销售近8000吨，销售额约5000万元。

筑牢食品安全

售前

严格把控进货查验，筛选优质供应商，考量信誉、商品品质、供应及配送能力，择优合作。依据标准严格审核新商品，优化农产品质量管控，与第三方合作检测，年检测近十万批次，以科学方法拦截不合格食品，落实追溯体系。

售中

落实食品安全五级管理责任制，涵盖公司到营业员，各级人员对商品质量负责，全流程监控，各环节有“食品否决权”。

售后

规范退市流程，建立总部与门店联动机制，冻结问题食品销售订货；推行“质量先行负责制”，快速处理顾客投诉，保障消费者权益。

数字化赋能食品安全

质量平台：建立集供应商及新品引进资质提交、审核、存档、查询、预警、追溯信息维护多功能质量管理体系。

鲜度系统：按照入库批次设定食品生命周期，到期自动推送检查工单，任务到人，提升效率与管控质量。

准确预警：商品效期在临20%准时推送检查工单，任务驱动到人。



提升效率：将原手工检查变为智能录入，避免人工重复检查，地毯式搜索临期食品。

报表功能全：提供商品批次、临期、到期数据的查询，商品的所有批次信息可追溯。

严格执行全链条品控体系

重百、新世纪百货始终以“极致商品力”为核心，围绕“安全、健康、合规”核心目标，构建了分层次、全链条品控体系：

全品类严控

严格执行国家强制性标准，建立“五星品控”（战略层-管理层-执行层-监督层-支持层），覆盖采购、销售、售后全链条，重点核查商品标识及质检报告，确保商品合法合规。

特殊类别强化

针对部分特殊商品设立进阶检核流程，如婴童装必须执行A类安全标准，内衣等贴身衣物实施甲醛零容忍，化妆品严查成分备案，杜绝违禁添加，筑牢消费者健康安全防线。

服务承诺保障

推行“15日无理由退换”“质量先行赔付”等承诺，配备首问负责制快速响应客诉，形成全周期的安全保障。



维护公共安全

落实公共安全责任邀请专家对各级安全责任人等相关人员开展上岗持证培训752人次，开展新员工、特种作业人员及全员线上安全培训28739人次，培训合格率达100%。鼓励员工安全资质培训，全年新增特种设备管理证等相关证书72人次。

2024年，公司结合实际开展安全应急预案演练542次，参与人员7.28万人次，有效提升了应急突发事件处置能力。



n5

以人为本

PEOPLE-ORIENTED

- 加强员工激励
- 强化人才建设
- 深化员工关怀
- 丰富员工文化

员工权益关键指标

劳动合同签订率 **100%**

员工社会保障率 **100%**

女性管理者比例 **53%**

员工年龄结构

30岁以下
910人

31-40岁
3871人

40岁-50岁
6000人

51岁以上
834人

员工学历结构

高中及以下
5737人

专科
3921人

本科
1860人

研究生
97人



> 加强员工激励

建立完善多样化激励机制,持续探索利他分享激励模式,试点“合伙人”机制、门店虚拟股权、门店风险承包等多种特色化激励机制。

设立核心销售梯队人员培养激励、店长奖励基金、重大促销节点激励等专项激励机制,激发一线活力。

> 强化人才建设

加速外部人才引进与内部人才发展,建立末位淘汰交流机制,累计调整优化店总级及以上人员277名。

强化外部专业人才引进,累计引进数字化、招商、3R等专业人才88名,其中高阶专业和项目总及以上12名。

强化结构优化引进管培生,全年签约管培生100名,留存率69%。



深化员工关怀

开展创先争优

全年公司获市区级荣誉59个，获评月度之星47名、季度之星2名，组织评选感动重百年度人物等荣誉168项。



倾听员工心声

开展干部员工思想动态调研，多渠道与干部员工深入沟通，倾听心声，走访38家门店，访谈182名职工，收集整理850余条意见建议，通过信息反馈、沟通督办，解决员工实际困难和问题。



关心慰问员工

开展女职工健康、中医养生、职业病防治等各类健康讲座。用好爱心扶困基金，坚持“冬送温暖、夏送清凉”，全年慰问帮扶6万余人次，其中春节慰问一线在岗职工和困难职工535人，组织慰问35个场店高温困难岗位员工1600余人。



维护职工权益

坚持落实民主管理工作，督促指导各级在改革改制中涉及职工切身利益的相关事项均按程序提交职代会、职代会联席会审议，依法保障职工知情权、建议权。



丰富员工文化

搭建智慧党群平台与线上、线下职工书屋，提供10万册精品电子书、3万集有声书、200种期刊等且持续更新资源，打造优质学习库。组建20余个职工文体协会，推动基层开展文体活动。

开展新春座谈会、团圆家宴、趣味运动会等活动，提升职工幸福感与归属感。积极参与上级工会活动，如书画摄影、球类等项目并取得佳绩，连续两年参加全国职工线上运动会获重庆市赛区特等奖，鼓舞员工士气。



n6

公共责任

PUBLIC RESPONSIBILITY

- 助力乡村振兴
- 强化节能减排
- 热心公益事业
- 建设爱心妈咪小屋



助力乡村振兴

全面落实乡村振兴、消费帮扶任务，实现对口帮扶忠县的农副产品销售361万元，城口、奉节等15个帮扶区县销售农副产品共计近3000万元，内购提绳产品近2万份。

通过B端小超开展忠县农副产品消费帮扶巡展活动、忠县农特产品新春特卖会，以实际行动助力乡村振兴。



强化节能减排

加强设备运行管理与精细化节电，全年开展12期月度评估、52次检查指导，实现从技术到管理的节能转变，全方位降低能耗。

优化设备维护，使设备设施完好率达99.67%，提升运行效率与寿命，保障安全高效。推进技术革新，实施场店磁悬浮空调整能改造，探索储能技术、智能配电室、电网运行监测等在零售领域的应用。

全年节约电量2400万度，节约标煤7177吨，减少二氧化碳排放19163吨。



热心公益事业

公司出资参与发起“大德公益基金会”，涵盖“助学、救灾、济困、助残、安老、扶幼”六大领域，先后开展环卫工人关爱、特教学生关爱、六一儿童节特别公益等专项慈善工作9大项，惠及和参与人数约17万人。帮助解决残疾人就业94人。



建设爱心妈咪小屋

公司在各场店建立51个爱心妈咪小屋，为给备孕期、怀孕期和哺乳期的女性提供私密、干净、舒适、安全的休息场所，其中2个获市级称号。小屋配备婴儿护理台等设施，设有哺乳室、休息区等功能区域，满足育龄女性特殊生理阶段需求，提供人性化服务。





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