混合产品
源自负责任的
森林资源
FSC™ C012432

斗山 Infracore（中国）
2012 社会责任报告

2012
斗山 Infracore（中国）
社会责任报告

更多信息
请扫二维码

2012
斗山 Infracore（中国）
社会责任报告

报告规范

报告说明

本报告是斗山Infracore（中国）发布的第一份年度社会责任报告。

报告组织范围

斗山Infracore: Infracore 是取自Infrastructure（基础建设）中的Infra + Core（核心）的合成词，寓意公司致力于建设成为基础建设相关领域的核心企业。

斗山Infracore（中国）包含：斗山（中国）投资有限公司（简称DICI）、斗山工程机械（中国）有限公司（简称DICC）、斗山工程机械（山东）有限公司（简称DISD）、斗山工程机械（苏州）有限公司（简称DISC）、斗山机床（烟台）有限公司（简称DIY）。本报告覆盖以上法人，为便于表达，在报告中分别使用“斗山Infracore（中国）”、“斗山”、“我们”及DICI、DICC、DISD、DISC、DIY等称谓。

报告时间范围

本报告的时间跨度是2012年01月01日至2012年12月31日，部分内容超出此范围。

编写标准

本报告撰写参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南(CASS-CSR 2.0)》，全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative，GRI)可持续发展报告指南(G3)。其各项指标在本报告中的披露情况可参见报告末尾的指标索引表。

数据说明

本报告所有数据均来自公司相关统计报告、正式文件。斗山Infracore（中国）保证本报告中相关数据的客观性和真实性。

联系方式

斗山（中国）投资有限公司 公共事务&管理部
地址：北京市朝阳区东三环北路霞光里18号佳程广场B座19层
电话：010-84547028/7315
邮编：100027

延伸阅读

您还可以在公司网站(http://www.doosaninfracore.com/ce/cn/cn/)浏览或下载本报告的电子文本，并了解更多斗山Infracore（中国）履行社会责任的相关信息。

本报告编写人员名单

主编：孙科爽
责编：朴仁福 向馨
参与人员（排名不分先后）：
李明兰 黄莉莉 郑英淑 张倩 白洁 高明才 王萍 马萌 刘孟才 尹青芝 李娇 蒋吉辉 石颖科 乔明华 隋少坤 金顺爱 于德涛 许英玉 戴海然 刘全城 冷梅 赵仙花 高凤娟 刘诚朴 李铭东 金虎男 韩美善 韩春英 李发展 曲晓燕 毛磊 苏峰

斗山 Infracore 全球

斗山 Infracore（中国）

02 全球总裁致辞
04 中国总裁致辞
06 斗山 Infracore 在全球
13 斗山 Infracore 在中国
17 CSR 在斗山 Infracore

24 一、技术领先
26 创新文化
27 创新平台
27 创新人才
28 创新成果
30 责任专题：引领行业发展的研发基地

32 二、品质经营
34 提升产品质量
35 开发本土化产品
36 提供优质服务
38 责任专题：感动服务

40 三、人才第一
42 员工成长
45 员工权益
46 员工健康
48 安全生产
49 员工关爱
50 责任专题：为了员工的成长

52 四、绿色生态
54 绿色管理
57 绿色运营
60 绿色办公
60 环保公益
61 责任专题：生活污水处理厂景观养鱼池

62 五、和谐共赢
64 携手伙伴
66 社区贡献
68 社会公益
70 责任专题：斗山希望小学

72 附　录
72 未来展望
73 斗山 Infracore（中国）2012 年荣誉表
74 关键绩效表
75 报告评级
76 指标索引
78 术语解释
79 意见反馈表

全球总裁致辞

We are proud Doosan people who will strive to achieve our vision and write our story for success

感谢大家对斗山Infracore一如既往的支持。在各位的关心与支持下，斗山Infracore在迅速变化的经营环境中提前主动应对，所有业务部门都获得了发展。与此同时，我们肩负着通过基础设施支援事业令世界更富饶、更有价值的使命感和自信心，向成为全球一流机械企业的新目标发起挑战。

在经营环境困难的情况下仍然在Bobcat（山猫）与机床部门取得了有意义的成果。2012年由于欧洲财政危机与美国经济复苏推迟，大量全球化企业遇到了困难。加上中国经济增长也放缓，汇率下跌，与2008年全球金融危机时期相比，不确定性增大。在这种环境下，斗山Infracore的全体员工齐心合力，在多个方面为改善全公司体制和强化全球竞争力做出了努力。最终，Bobcat（山猫）与机床领域取得了领先发展，按相关标准计算，取得了销售额8兆1,584亿韩元，营业利润达3,624亿韩元的业绩。尤其是Bobcat（山猫），在北美地区的销售与营业利润都获得了很大增长。此外，符合美国/欧洲最新排气规定的高效、环保型小型柴油发动机已开发完成，年产10万台的最尖端发动机工厂竣工，从而构建了未来增长动力的基础。

此外，积极开展了提高利益相关方价值的活动。为了与合作企业共同成长，斗山Infracore扩大了对合作企业的支援，并将第二轮合作企业纳入支援对象范围内，巩固了良性循环合作关系。作为具有代表性的社会贡献项目，斗山Infracore开始运营青少年寻梦的“梦想学校”，为履行成熟企业公民的社会责任而不懈努力。

为应对低增长时代的到来需要转换经营理念。现在世界经济不是一时不景气，而是正在进入低增长时代。据预测，大部分欧洲国家会持续负增长，美国的增长速度也会比预计低。中国与印度的增长速度会持续相对较高，但增长势头也会缓慢下来。也就是说，为应对低增长的长期化，对经营理念进行转换的积极战略必不可少。

积极推进斗山Way，实现“2020年跻身世界机械产业领域前三强”的目标。斗山Infracore力争确保市场前景与不受任何世界经济波动影响的强大核心竞争力。为此，斗山Infracore致力于贯彻实施企业核心价值观“斗山Way”，斗山Way三大原则是指强化核心竞争力，业务方式先进化，培养友爱、强有力的斗山人。为此所实施的具体战略如下：

第一，构建能在低增长市场环境中生存的坚实的经营结构。2013年斗山Infracore计划将重点放在在低增长中也能顽强生存发展的经营结构上。为此，我们将开发适合各地区的产品，实现短期收益最大化；增强价格与品质竞争力；截至2017年，将中国与新兴市场的销售比重扩大至50%以上。

第二，通过强化品质、技术、成本的核心竞争力扩大发展基础。斗山Infracore力争将核心竞争力构成因素——品质、技术、成本发展提高至世界最高水平，构建可持续发展平台；此外，斗山Infracore将站在客户立场上树立品质目标，巩固全公司范围内的品质管理体系。与此同时，我们还将通过先进化的产品开发体系与研发基础设施的构建，确保开发世界一流产品的力量，通过运营全公司的成本革新管理体系，节减成本，实现收益最大化。

第三，通过改善组织体制与文化，确保长期可持续性。斗山Infracore将通过业务方式的先进化、科学化，减少不必要的业务费用。即，更集中地进行工作，在开放的沟通与合理思考的基础上，强有力地促进提升工作效率的文化革新。最终在激烈竞争中获取胜利，拥有不受环境影响的可持续发展的体制与文化。

为创造更美好的未来而进一步增强社会责任。我们清楚地知道，企业的可持续发展只有在履行企业公民应尽社会责任后才能实现。斗山Infracore将自2013年起，通过在人权·劳动、共同成长、环保、社会贡献等各领域设立由最高经营层直接参与的“企业社会责任(CSR)委员会”，奠定社会责任经营企业的基础。此外，我们还将遵循联合国全球契约(UNGC)10大原则，全体员工积极实践社会责任经营。斗山Infracore向成为全球机械企业前三强、全世界引以为豪的企业发起强有力的挑战，希望各位给予支持和鼓励。谢谢！

金用盛社长

中国总裁致辞

感谢各位对斗山Infracore（中国）多年的支持和信任。

斗山Infracore自1994年进入中国以来取得了令人瞩目的成就。特别是在工程机械领域，从1996年第一台挖掘机下线以来，累计8年占据了中国市场占有率第一，累计9年荣获客户满意度第一，2012年在行业内首次实现累计销售13万台的壮举，确保了中国工程机械行业引领者的地位。机床领域也通过先进的技术和优秀的服务成为了领先的机床制造商。这些成果不仅归功于值得骄傲的斗山Infracore中国区全体员工，还要感谢遍布全国的斗山经销商、信赖和使用斗山产品的客户，以及来自其他各方的持续支持和协助。

斗山Infracore在中国不断成长和创造新的成绩的同时，作为具有社会责任的社会一员，积极参与中国的公益活动。2001年开始参与中国青少年发展基金会的“希望工程”，截止目前已在26个省、市、自治区捐建34所希望小学，2007年开始通过实行“名誉校长制度”、“斗山希望小学夏令营”等活动对斗山希望小学进行持续关注；参与中华职业教育社主办的“温暖工程”，成立斗山培训中心，培养工程机械相关的专业人员；充分利用企业所从事的行业特点，在发生四川汶川地震、青海玉树地震等自然灾害时都能够在第一时间派遣设备投入到抗震救灾第一线。

斗山Infracore在中国取得了不菲的成绩，但也面临着不同的挑战和困难。曾经最高占据斗山Infracore全球销售额25%、2007年到2011年保持29%年平均增长率的中国工程机械市场从2012年开始进入了低谷。虽然目前也有部分恢复，但增长还是非常缓慢。另外，社会对企业的社会责任理解也从过去简单的公益活动，逐步发展到涵盖环境保护、产品质量、客户满意、员工成长、公益活动等诸多领域的广度，这对企业的履责行为和利益相关方沟通能力都提出了更高层次的要求。

为了克服当前的困难，实现企业与社会、环境的共同发展，我们以“共建美好中国”作为斗山Infracore（中国）责任愿景，积极履行责任和义务，为成为受人尊敬和引以自豪的企业而重点做好如下工作：

持续加大研发投入和技术革新力度，不断提升产品质量，生产和销售符合中国市场的多种产品，以满足客户的不同需求和要求。

不断改善和提高售后服务水平。继续发挥“售后服务”这一斗山Infracore（中国）取得佳绩的核心竞争力，为经销商及客户创造更高的价值。

积极在中国区传播斗山Way。作为斗山集团层面上强力推进的组织文化，斗山Way的传播与内化可有效强化核心竞争力，促进业务科学化、先进化，实现斗山人的培养。

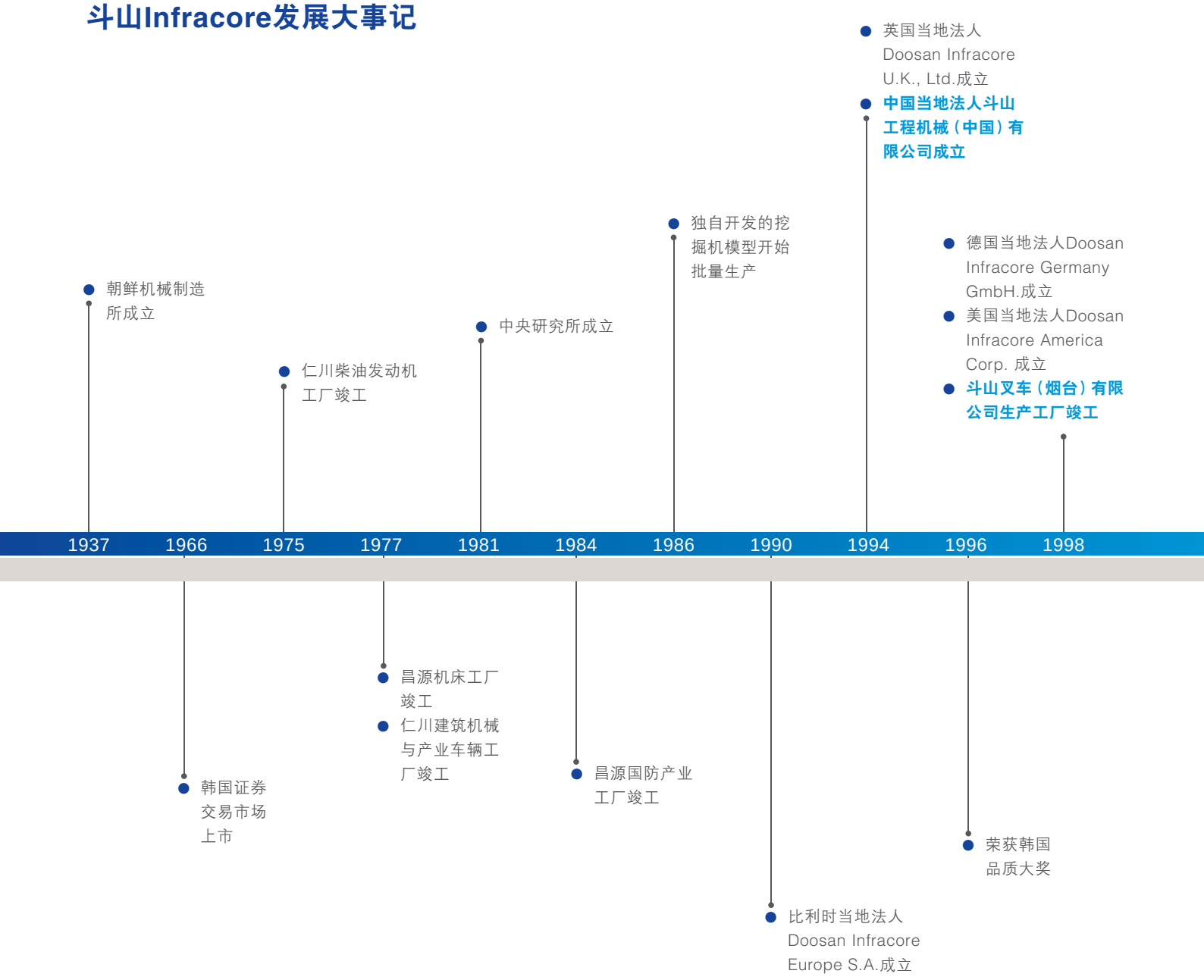
最后，这是斗山Infracore在中国发行的第一份企业社会责任报告，借此机会向一直以来支持和帮助斗山Infracore的各位伙伴表示衷心感谢的同时，我们也希望能得到您对报告书的宝贵的建议。

谢谢！

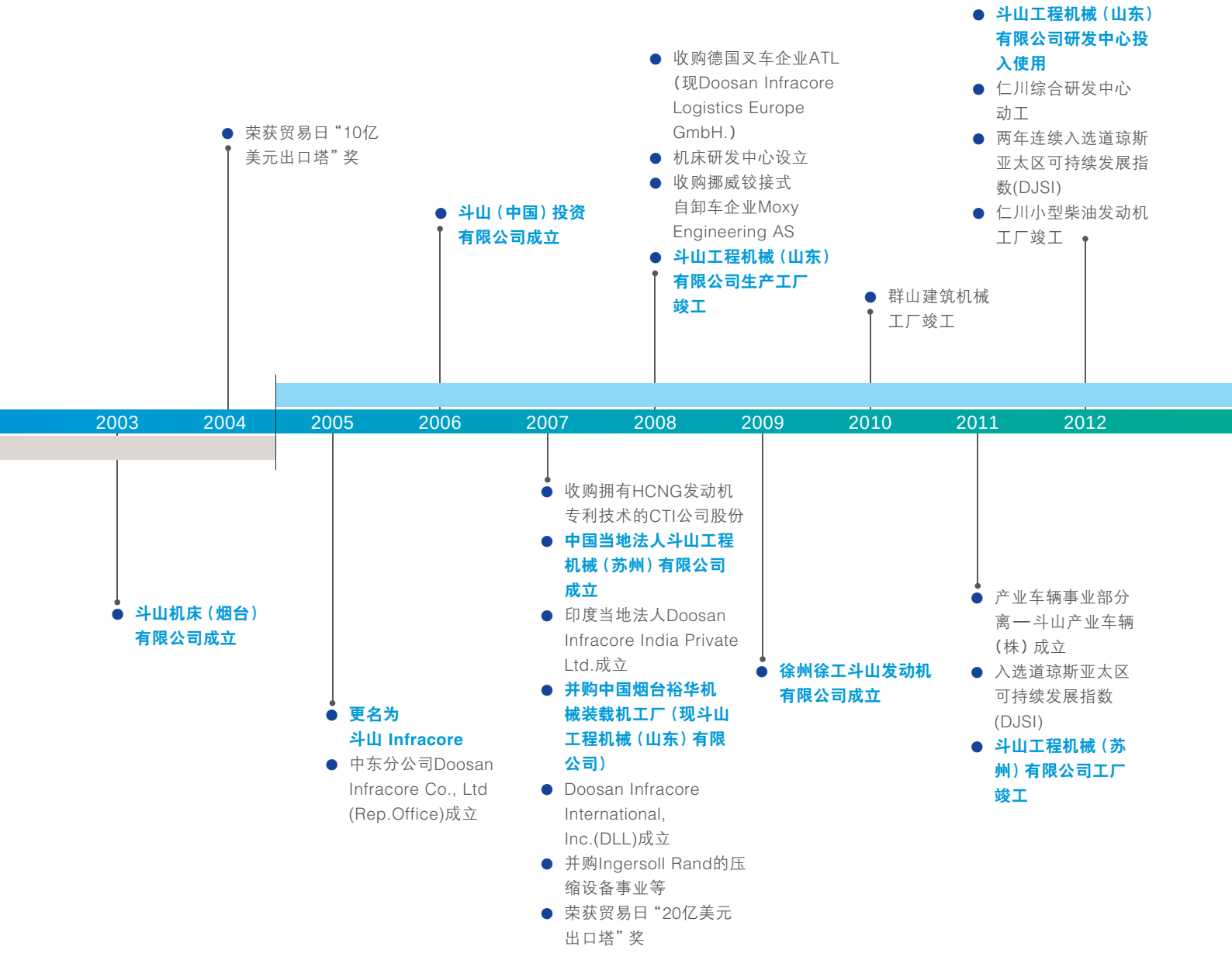
亚太和新兴市场及中国营业事业 总裁 安熙殷

斗山Infracore在全球

斗山Infracore发展大事记



斗山Infracore是基础设施支援事业的全球领先企业，提供所有社会基础设施构建和经营中所需的建筑机械与机床、发动机。自1937年成立以来，作为韩国一流的机械企业奠定了独占鳌头的地位。自1990年代起，积极开拓海外市场，奠定了作为全球化企业的地位，2005年作为斗山之一员重新出发后，通过对基础设施支援事业的选择与集中加速了增长，通过对Bobcat（山猫）、Moxy等世界级品牌的成功并购，进一步强化了全球竞争力，最近正通过致力于创造协同效应，向成为拥有世界最高水平竞争力的全球领先企业发起强有力的挑战。



事业领域

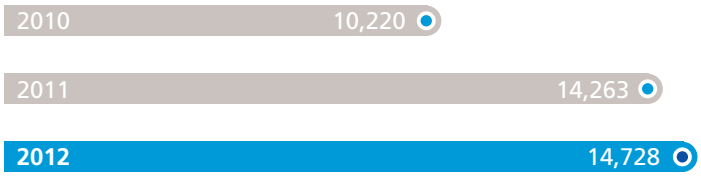
建筑机械：斗山Infracore建筑机械自1977年起向国内外各种产业现场提供质量优秀的大中型建筑设备，为基础设施产业发展做出了贡献。2007年收购美国Bobcat（山猫），2008年收购挪威Moxy，从大中型建筑设备到小型重装备，通过扩大经营组合，不仅韩国第一的地位保持不动摇，而且成为在全世界也受到肯定的建筑机械领域的领头羊。在韩国与北美、中国、欧洲、南美等地设有生产基地，通过斗山(Doosan)，Bobcat（山猫），Montabert、Tramac、Geith等全球品牌提供各种建筑设备与附属装置、移动式空气压缩机、照明系统、发电机等世界一流水平的产品。

机床：斗山Infracore机床事业部门是随着1976年昌源工厂的竣工而成立的，通过持续不断的技术投资与革新，确保了独有的技术能力与品质。生产、供应世界水平的高品质产品，为全球产业发展做出着贡献。尤其在作为主要机种的车削加工中心与加工中心方面，拥有世界最高水平的技术能力，在环保汽车产业、航空、IT、生物工程、医疗零部件产业所需的高附加值尖端产品方面也领先一步。同时，除从客户观点令产品阵容多样化，根据客户需要进行管理外，还不断扩大全球销售售后服务网络、技术支援中心，追求最高的客户满意度。

发动机：斗山Infracore发动机事业部门自1958年于韩国最早生产柴油发动机以来，不断扩大业务范围，向全世界供应巴士 · 货车用、工业用、发电机用、船舶用柴油发动机与天然气(CNG)发动机。还致力于开发应对更加严格的排气规定的环保型发动机，曾相继开发出车辆用Euro-4发动机和Euro-5发动机、CNG发动机“Gk12”，2012年开发完成了同时符合美国Tier 4 Final与欧洲Eu Stage IIIB & IV的最尖端小型柴油发动机，开始投入大规模生产。

建筑机械销售额（单位：亿韩元）

机床销售额（单位：亿韩元）



发动机销售额（单位：亿韩元）

事业部门

建筑机械

建筑重装备领域世界第五位（挖掘机、轮式装载机、空气压缩机、照明系统、发电机等）小型建筑机械领域世界第一位滑移装载机、小型挖掘机、小型装车机等

销售额**61,323**亿韩元

(75%)

机床

机床领域世界第五位（车削加工中心、加工中心、数控镗床等）

销售额**14,728**亿韩元

(18%)

发动机

产业用柴油发动机领域韩国第一位（产业用、发电机用、船舶用、车辆用柴油发动机与CNG发动机等）

销售额**5,533**亿韩元

(7%)

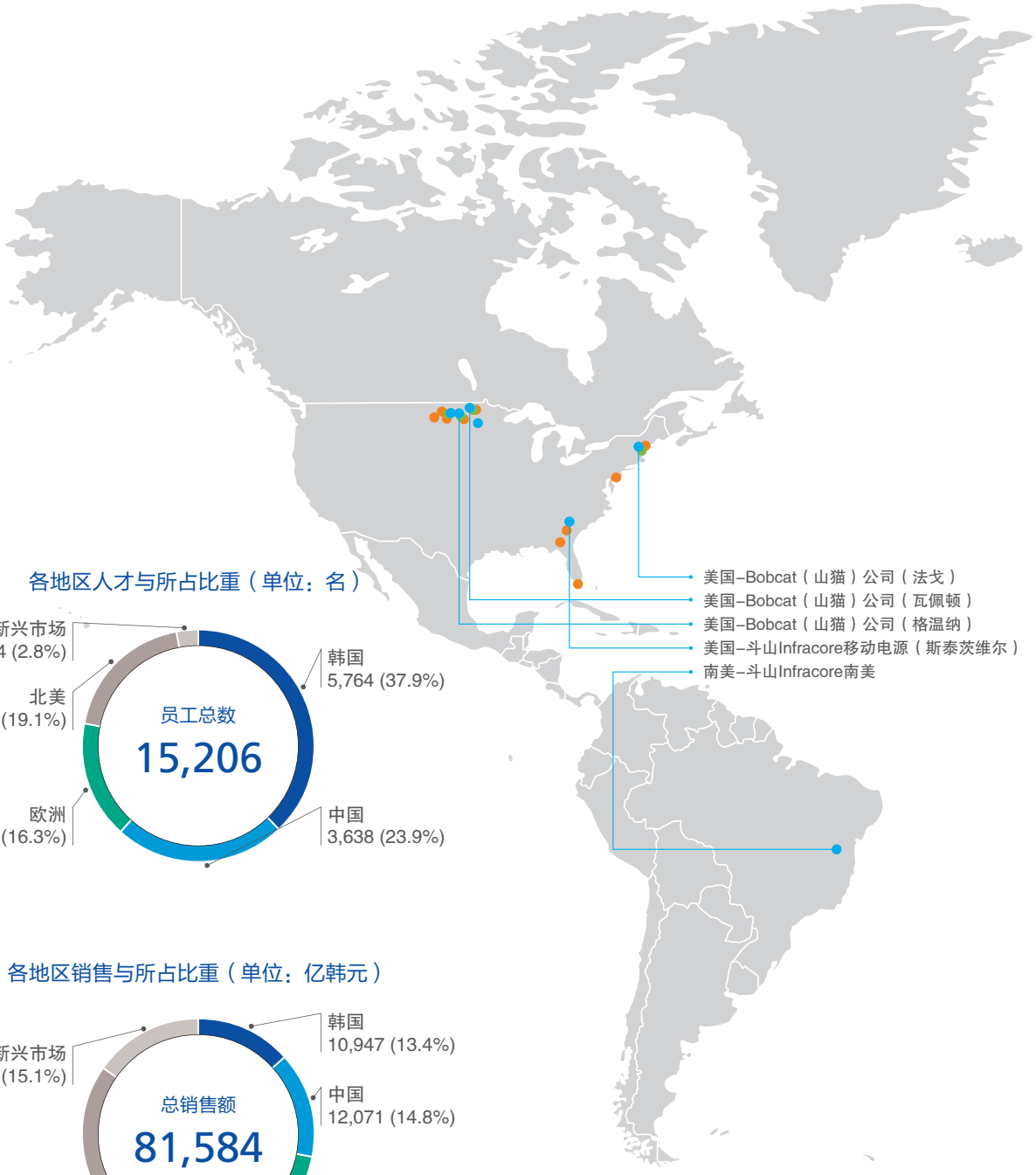
2012 销售额（单位: 亿韩元）

81,584

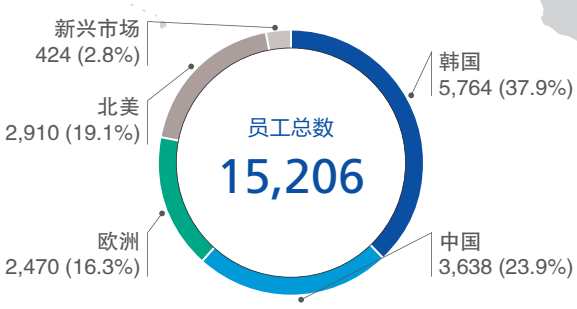
*合并基准

业务版图

斗山Infracore为满足全世界客户的各种要求，在世界各地设立了21座工厂和51家销售法人及子公司、11所研究设施，在全世界140余个国家拥有由4,000个以上交易商构成的大规模网络。有来自22个国家的15,000名以上的全球化人才工作在建筑机械、机床、发动机领域，为客户提供世界最高水平的产品与服务。



各地区人才与所占比重（单位：名）



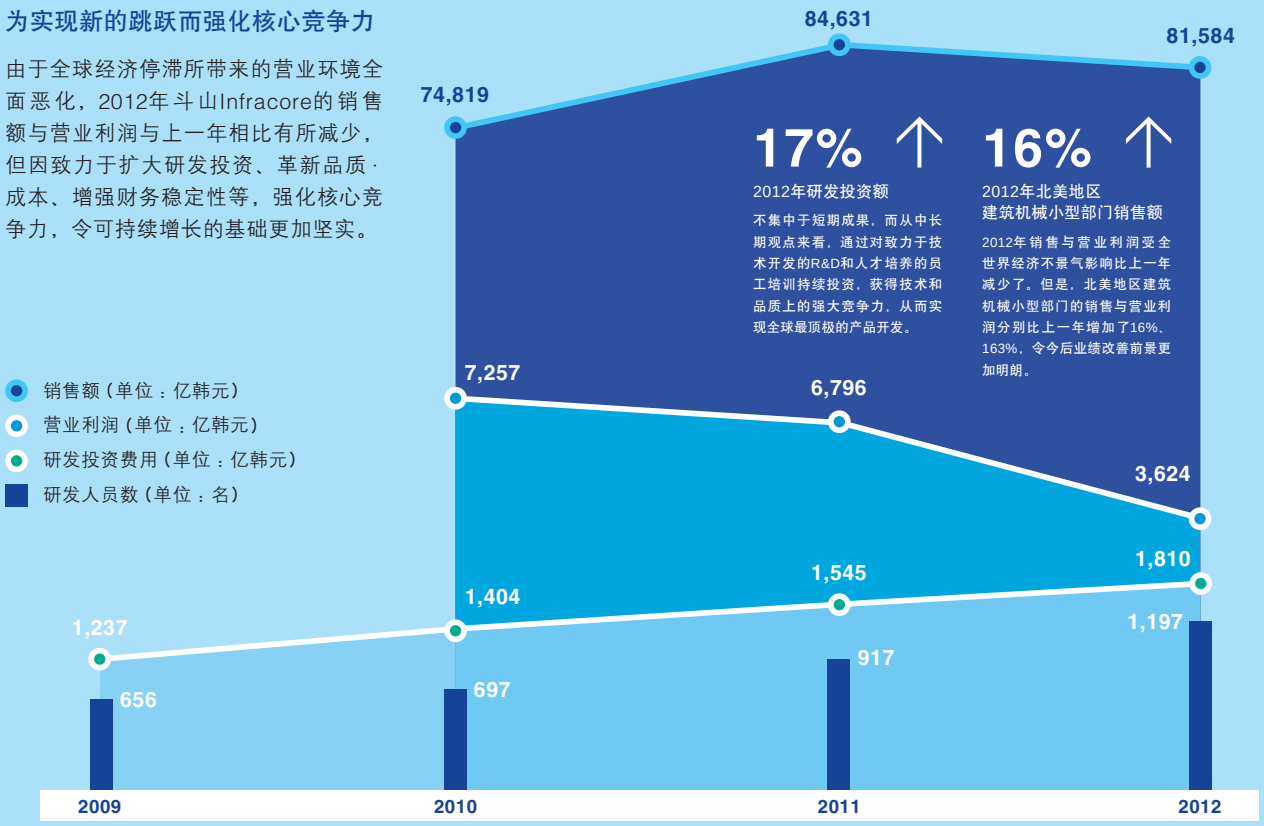
各地区销售与所占比重（单位：亿韩元）

比利时–斗山Infracore建机EMEA本部
比利时–斗山Infracore欧洲S.A.
比利时–斗山Infracore移动电源EMEA
捷克共和国–斗山Infracore制造s.r.o.
捷克共和国–斗山Bobcat（山猫）工程s.r.o.
法国–斗山Infracore欧洲S.A.
法国–蒙特贝SAS
爱尔兰–Geith国际有限公司
德国–斗山Infracore欧洲S.A.
德国–斗山Infracore德国GmbH.
挪威–斗山Infracore挪威AS
韩国–仁川工厂
韩国–斗山Infracore公司
韩国–群山工厂
韩国–昌源工厂
中国–斗山（中国）投资有限公司
中国–斗山工程机械（中国）有限公司
中国–斗山机床（烟台）有限公司
中国–斗山工程机械（山东）有限公司
中国–斗山工程机械（苏州）有限公司
生产法人
21
总公司/办事处
51
研发中心
11

斗山Infracore全球关键绩效

为实现新的跳跃而强化核心竞争力

由于全球经济停滞所带来的营业环境全面恶化，2012年斗山Infracore的销售额与营业利润与上一年相比有所减少，但因致力于扩大研发投资、革新品质·成本、增强财务稳定性等，强化核心竞争力，令可持续增长的基础更加坚实。



17% ↑
2012年研发投资额
不集中于短期成果，而从中长期观点来看，通过对致力于技术开发的R&D和人才培养的员工培训持续投资，获得技术和品质上的强大竞争力，从而实现全球最顶极的产品开发。

16% ↑
2012年北美地区建筑机械小型部门销售额
2012年销售与营业利润受全世界经济不景气影响比上一年减少了。但是，北美地区建筑机械小型部门的销售与营业利润分别比上一年增加了16%、163%，令今后业绩改善前景更加明朗。

研发专业人才增加率（%）

30.5

为确保产品和技术的强大竞争力，大幅增加专业研发人员。

公司女性员工增加率（%）

17.9

确保员工两性平等，为女性施展才能奠定根基。

为增强合作企业力量开展支援培训（名）

3,519

共实施74个培训项目，包括管理人员培训、大学研修等。

将环境污染物排放降至最低值

1/10

将各营业场所环境污染物的处理和排放量降至法定值的1/10。

事故率降至（%）

0.28

通过安全培训和管理，事故发生率比去年(0.44%)大幅降低（韩国平均值为0.59%）。

用于社会贡献的支出与销售额的比率（%）

0.35

韩国大企业平均社会贡献支出所占比率为0.24%（2012年全国经济人联合会社会贡献白皮书）。

斗山Infracore在中国

斗山Infracore（中国）发展大事记

- 1994 中国当地法人斗山工程机械（中国）有限公司成立
- 1998 斗山叉车（烟台）有限公司生产工厂竣工
- 2003 中国当地法人斗山机床（烟台）有限公司成立
- 2006 斗山（中国）投资有限公司成立
- 2007 中国当地法人斗山工程机械（苏州）有限公司成立
  并购中国烟台裕华机械装载机工厂
  （现斗山工程机械（山东）有限公司）
- 2008 斗山工程机械（山东）有限公司生产工厂竣工
- 2009 徐州徐工斗山发动机有限公司成立
- 2011 斗山工程机械（苏州）有限公司工厂竣工
- 2012 斗山工程机械（山东）有限公司研发中心投入使用

业务布局及关键业绩

斗山（中国）投资有限公司（简称DICI）

公司名称	斗山（中国）投资有限公司
成立时间	2006年09月28日
事业领域	综合管理斗山在中国的事业和投资
2012年员工人数	47人

斗山工程机械（中国）有限公司（简称DICC）

公司名称	斗山工程机械（中国）有限公司
成立时间	1994年10月
事业领域	挖掘机的生产和销售

2012年关键绩效	
员工人数	1,898人
产能	26,000台
销售收入	57.30亿元

DX380LC

大型挖掘机

采用尖端电子控制系统，大幅提高功率和节油性能并大大增强拉力、爬力等挖掘机的基本功能。

DX500LC

DH225LC-9

中型挖掘机

考虑中国的地形、气温等环境因素，适合中国当地环境、具备优秀的挖掘力、经济效益的产品。

大型滑移装载机

坚实的耐久性，可有效完成多种作业（挖掘、拖拉、装载或拆除），大幅提高大型装备优先配备的运营效率；远程控制系统操作更加简便。

S130

中型滑移装载机

视野宽阔、操作简易，广泛用于建筑、梁桥、地铁等建设工程及狭窄空间内的作业任务。

S150

装载机

功率强劲，爆发力强，适用于高难度作业。

DL503GOLD
（黄金版）

DL303GOLD
（黄金版）

DL501

DL507

斗山工程机械（山东）有限公司（简称DISD）

公司名称	斗山工程机械（山东）有限公司
成立时间	1997年09月24日
事业领域	装载机的生产和销售

2012年关键绩效	
员工人数	544人
产能	6,600台
销售收入	3.52亿元

斗山工程机械（苏州）有限公司（简称DISC）

公司名称	斗山工程机械（苏州）有限公司
成立时间	2007年04月19日
事业领域	小型和迷你挖掘机的生产

2012年关键绩效	
员工人数	296人
产能	11,500台
销售收入	5.35亿元

备注：员工总数中，不包括叉车、IT的人数；销售收入包括了整机销售收入和服务性销售收入。

迷你/小型挖掘机

兼备强有力的挖掘力、推力和便利性，适用于多种作业现场和狭窄空间内的作业任务。

DX150

DX60

机床

拥有全球一流水平的具有高性能与高可靠性的各种数控车床与加工中心；扩大高精密尖端产品系列的同时，致力于为全球机床用户提供最优化的解决方案，稳步提高自身的全球竞争力。

PUMA V835

HM635II

CNL225

DNM415

斗山机床（烟台）有限公司（简称DIY）

公司名称	斗山机床（烟台）有限公司
成立时间	2003年07月
事业领域	机床的生产和销售

2012年关键绩效	
员工人数	555人
产能	2,000台
销售收入	8.09亿元

CSR在斗山Infracore

愿景与战略

公司愿景

2020 GLOBAL TOP3 MACHINERY

全球机械企业Top 3

斗山Infracore中长期愿景规划是力争到2020年进入全球机械领域前三强。

分别进入全球工程机械和机床领域前三强，一跃成为国际一流的机械产品制造商。

公司重点战略

斗山Infracore为实现愿景规划而制定了克服低增长市场环境、强化核心竞争力、改善体制与文化的三大重点战略，并设立具体战略与促进方向进行实践。除克服低增长的市场环境，确保在品质、技术、成本方面拥有强大的全球竞争力外，还通过实现斗山Way，构筑不受经营环境影响的坚强体制与强有力的文化，实现成为全球机械企业前三强的目标。

全公司重点战略

克服低增长市场环境

集中于可创造短期收益的产品、地区

- **产品Focus**：通过现有产品升级（1~2年内推出改善品质、性能、成本的新产品）、进军现有产品未进入的市场，令创造短期收益的机会最大化。
- **地区Focus**：通过开发针对各市场的产品、增强市场应对能力来集中关注新兴市场。

为增强短期收益而节减成本

- 为确保材料费、品质、成本竞争力而集中全公司的力量。

强化核心竞争力

中长期产品组合高度化

- 为应对中国 · 先进市场排气规定，推出新产品以及构建燃比与耐久性显著增强的引领市场的产品组合。

强化核心竞争力（品质、技术、成本）

- **品质**：通过集中全公司力量，划时代性地改善量产品质，实现市场品质、新产品品质的改善，从而通过延长品质保证期间，令客户信赖极大化。
- **技术**：通过不断增强研发力量与确保拥有竞争优势的新技术，实现开发拥有与众不同竞争力（燃比、耐久性）的全球最顶级产品。
- **成本**：通过长期成本节减体系与新产品开发阶段加强的设计成本管理，在开发一量产的整个过程中构建全公司范围的综合成本管理体系。

改善体制与文化

确保财务健全性

- 通过投资优先顺序提高投资效率性，根据市场趋势制定弹性投资经营计划。
- 确保各类人才各得其所，通过提高生产效率提高投资效率。

实现斗山Way

- 通过以人为本、先进化 · 科学化（工作的意义与专心投入、工作方式的效率化 · 先进化）、核心竞争力的方向，继续为实现斗山Way而努力。

theDoosanWay
Our story. Our vision.

克服多次经济危机迅速成长起来的斗山在通过收购合并推进业务扩张的同时，还在对人的真挚思考的基础上开始确立斗山Way。在准备收购斗山Infracore的2004年初，开始具体整理斗山的企业哲学与价值观以及思想与方式，历经8年，于2012年提出了斗山Way。斗山Way是开启下一个百年辉煌的斗山哲学。

斗山Way

斗山Credo（信条）是传承和发扬斗山100年间经营哲学与事业方式的文字载体。斗山Credo（信条）蕴含着9大核心价值观。核心价值观是斗山实现所有决定与行动的依据。在此基础上斗山实现最终目标。斗山Credo（信条）由斗山的目标(Aspiration)与核心价值观(Core Values)来实现。

斗山的目标(Aspiration)

斗山的最终目标是成就“全世界引以为豪的斗山”。“引以为豪的斗山”是指包括员工在内的所有斗山的利益相关方都能因斗山而感到骄傲与自豪。员工因身为斗山一员而自豪；客户因使用斗山高品质的产品与服务而自豪；股东因获得正当的高回报而自豪。

核心价值观(Core Values)

为成就“全世界引以为豪的斗山”，斗山人会在全世界所有事业区实践斗山Credo（信条）的9大核心价值观。核心价值观里包含了经营方式、员工相处的方式、与伙伴共事的方式。斗山的9大核心价值观如下：

人才	人才培养	正直与公开
人和（Inhwa）	客户	技术与革新
利润	社会责任	安全与环境

斗山人

斗山的人才，即斗山人（Doosan People）是指不论能力大小、卓越与否，都竭尽全力为组织做贡献，并将我们的核心价值观内化于心、外化于行的人。斗山人气质特征如下：

成员的共鸣与内在化

斗山Way只有在成员们自发参与进行时才有意义，因此，我们针对所有成员，通过新的思想与方式传播斗山Way。为令成员们理解斗山Way，产生共鸣，2012年，由包括斗山Infracore在内的斗山集团最高经营层开始，举办了由所有成员参与的斗山Way Workshop。通过对斗山Way的核心价值观“斗山Credo(信条)”与对其进行实践的斗山人应具有的“引以为豪的斗山人的气质特征”进行理解和共鸣，对各项目进行集中讨论，并对相关事例进行共享等开放的沟通，提高了斗山Way理解度，对公司的未来进行了思考，发自内心地对斗山Way产生了共鸣。

如果说2012年通过提出斗山Way以及举办斗山Way Workshop，公司全体员工对斗山Way的6大气质特征与9大核心价值观(9 Core Values)产生了理解与共鸣，那么2013年则计划成为人在工作过程中实现真正意义的斗山Way的第一年。为此，以团队为单位，将斗山Way与业务相联系进行讨论，开展斗山Way Time，思考检查通过工作实现斗山Way内在化的方案。

此外，斗山Way网站上持续共享将斗山Way运用于业务中的成功事例。这些活动的目的是“通过工作实现斗山Way”。成员们对斗山Way自由分享意见，导出可通过工作对其进行实践的创意性方法，创造以斗山Way为基础开展工作的有意义的变化。斗山Infracore将斗山Way作为组织与成员进行决定的依据，并通过工作实践真正意义上的斗山Way，斗山Infracore将强化核心竞争力，不断成长。

斗山Way Workshop是能在忙碌的日常工作中对已经忘却的宝贵的价值进行思考和共鸣的极好时间。核心价值观说明中最令我牢记的是“人和(Inhwa)”。斗山的人和(Inhwa)是指在公正和友爱基础上发现的真正意义的团队合作。通过人和(Inhwa)，组织成员全部在公正的原则下，互相自信自由地行动、沟通，实现成员们能感受到归属感和稳定感的温馨的绩效管理。希望通过人和(Inhwa)，能发现斗山人气质上的特征，令我们公司能成为更加团结、透明的组织。我相信，如果持续并行培训和自由沟通，那么“通过斗山Way成长”就会真正成为我们的故事。

China 李海东课长
Planning Team IT

斗山Way Workshop上令我印象最深的主题是沟通与人和(Inhwa)。因为沟通与人和(Inhwa)是我作为有工作经验的职员进入公司后亲身体验、感受到的斗山优秀企业文化。Workshop最后一天，决心实践斗山Way的“我们的承诺”时间也是印象深刻。在实践将个人的成长看作企业之成长的斗山Way的同时，我不仅想培养自己的力量，而且也想积极帮助同事成长。

Korea 郑胜郁代理
品质总括 发动机零部件品质部

作为美国人的我对包括人和(Inhwa)在内的斗山Way的核心价值观多少有些生疏，但通过Workshop，在对这一概念产生理解、共鸣的过程中产生了兴趣，也受到感动。我认识到斗山Way不是实现一次后就结束的目标，而是会在每天引领我们思考与行动方式。斗山Way Workshop令我确信在世界各地工作的所有斗山Infracore的员工都在怀着同一目标与价值行动，是非常有意义的体验。

U.S.A. Jason Mayberry
Corporate Counsel
DII HQ Legal Compliance

责任推进

集团CSR战略体系

2012年，为在全集团践行斗山Way，斗山集团明确CSR目标与任务，确定3大CSR战略方向，明确7大CSR重点课题。

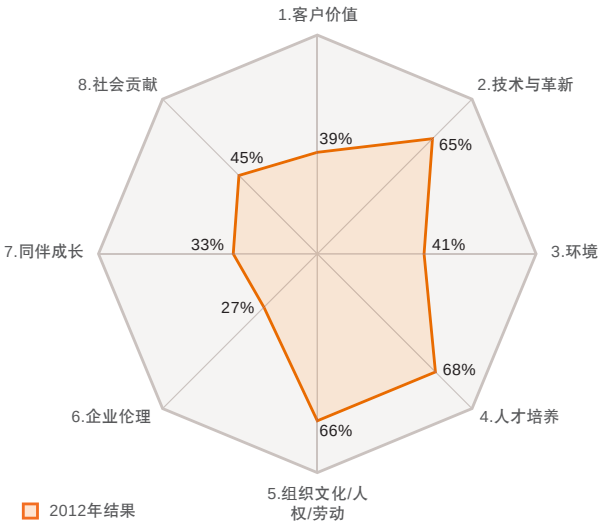
为促成集团达成愿景，强力实践斗山Way，树立了包含CSR目标，任务，3大战略方向性，7大CSR重点课题，推动者的集团CSR战略体系（CSR战略）。

为能够在全公司顺利推广可持续经营理念，斗山在企划协调室内组建可持续经营组，统筹管理全公司范围内的可持续经营活动。为持续在中国推进社会责任工作，斗山Infracore（中国）建立可持续发展、公共关系&企业资讯部，负责统筹协调斗山Infracore（中国）社会责任工作。

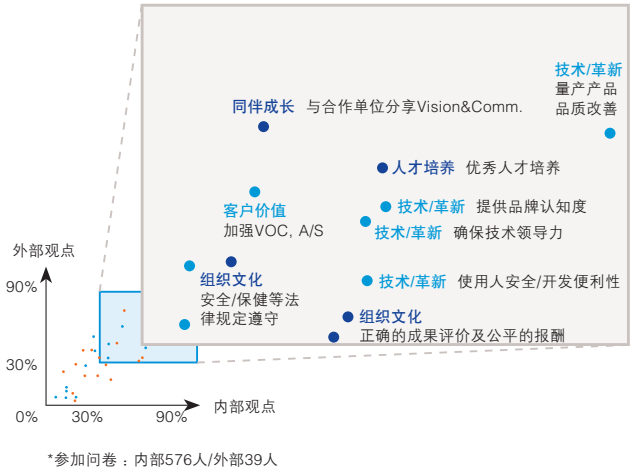
斗山Infracore（中国）社会责任核心议题

2012年，斗山Infracore（中国）运用公司独有的评价模型，通过内部评估、外部单位评价以及利益相关方调研相结合的方式，导出公司目前的社会责任工作水平和到2013年未能够改善的社会责任核心议题及其优先顺序。

模型评价结果显示中国在技术和革新、人才培养、组织文化/人权/劳动等部分获得较好的评价，但在客户价值、亲环境、企业伦理等部分需要改善。



利益相关方调研则显示其共同认为客户价值、技术/革新、同伴成长、人才培养是企业经营的重要部分：

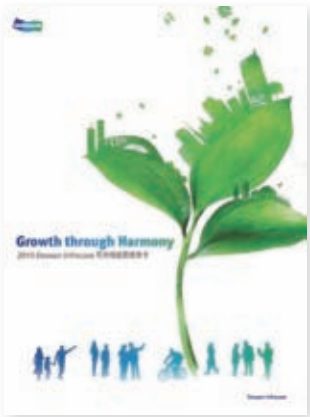


*参加问卷：内部576人/外部39人

通过议题筛选，斗山Infracore（中国）选择伦理纲领、社会贡献、组织文化、环境友好部分的5个议题作为企业社会责任核心议题（韩国总部已成立专门的技术本部来促进技术/革新议题）。

责任沟通

加强与利益相关方沟通是斗山Infracore（中国）履行社会责任的重要方面，公司高度重视社会责任沟通与交流，逐步完善并形成斗山Infracore（中国）社会责任沟通机制，回应利益相关方期望。



发布斗山Infracore可持续经营报告书中文版

利益相关方	对企业的期望	沟通渠道和方式
政府	贯彻宏观政策 诚信守法经营 依法纳税 带动就业 防范经营风险	参与政策、规划调研与制定 专题汇报 接受监督考核
客户	提供高品质产品 确保产品安全 提供优质服务	客户满意度调查 客户关系管理 客户座谈与走访 应对客户投诉
员工	员工权益保障 员工职业发展 员工关爱	职工代表大会 各级工会组织 员工参与企业管理渠道 意见和合理化建议征集
同业者	经验共享 技术交流 竞争合作	参加行业会议 日常联络
合作伙伴	遵守商业道德 公开、公平、公正采购 互利共赢、共同发展	公开采购信息 谈判与交流
社区与环境	社区公共事业发展 增加社会就业 环境保护	社区座谈与交流 社区公益活动 社区共建活动 与环保部门和团体保持沟通、学习

正道经营

> 正直与公开是斗山的力量之源。
> 我们决不讨巧、勇于认错、信守承诺，
> 追求我们创造的价值所产生的正当利益。
>
> ——斗山Credo（信条）

斗山集团将“正直与公开”作为企业的核心价值观和全球标准，它超越了单纯的法律与道德范畴，涵盖了先进的企业管理、高效的工作方式及基于“勇于认错、信守承诺”基础上的学习精神等内容，通过坚持不懈地提高经营能力，获得正当利益与成功。

伦理道德经营

作为斗山集团的一员，斗山Infracore（中国）同样适用了集团层面的道德纲领，遵守中国当地法律法规，并于2012年03月成立China Audit，负责评价内部管理会计制度、揭发非法及违法乱纪、接收及处理客户或者公司关联人员的举报、审计国内外法规遵守情况、审计是否遵守伦理道德及斗山Way实践等工作。

伦理道德经营实践项目

内部举报制度：员工举报公司内部其他员工的腐败，不当行为，或者提出道德经营层面的错误陋习，经营改善意见或提议的制度。
内部管理评价系统：定期对财务，营业，购买，生产等所有部门的业务进行评价的系统。
伦理纲领培训：由部门长主导对下属员工进行斗山集团伦理纲领培训，培训后China Audit回收员工签字确认书，确保其能够得到培训。

指标	单位	2011年	2012年
法律合规培训人数	人	30	400多
法律合规培训次数	次	1	4
法律合规培训投入	元	4,000	50,000

备注：2011年培训内容为《合同法》；2012年培训内容为《劳动法》、《产品质量法》、《保密制度》、《反垄断法》。

诚信经营

斗山Infracore（中国）遵守公平竞争与交易的相关法规，为确立公平、自由的竞争交易秩序而努力。

我们的挑战：

全球企业竞争日益激烈，没有明显的技术优势根本不可能在剧变的国际市场中获胜，凭借过去的竞争力也无法再维持已经取得的成果。强化技术竞争力，这是企业必须面对的挑战。

我们的目标：

成为所涉及事业领域的革新领导者。

技术领先

密封测试室

技术领先

创新文化

世界最高水平的技术与革新是我们生存的保障。我们要使我们的产品与服务、工作方式及商业模式达到世界最高水平，并加以不断改善，进而开创崭新的未来。我们不满足于现状，鼓励积极挑战，激励成功的冒险，认可失败的有益尝试。为了不断实现自我超越，兼收并蓄、灵活运用个人与组织的创意、知识、技术及资源。

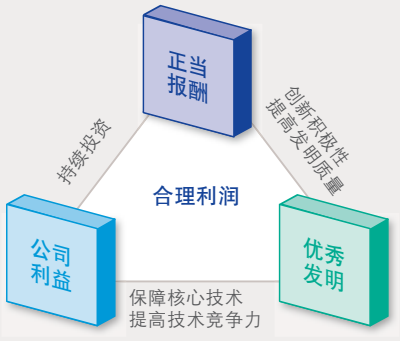
——斗山Credo（信条）

技术是制造业的核心，斗山Infracore（中国）把增强直接关乎产品研发的核心技术水平、完善研发流程和向市场推出独具特色的具有竞争力的产品作为追求的最高价值，不断推进技术、运营革新，并通过专利嘉奖营造新的研发创新文化，进一步促进企业创新。

案例

职务发明奖励制度

职务发明认定原则	鼓励员工向公司提出职务发明申请 专利权归属应为斗山中国当地法人所有*
职务发明评价标准	**评价标准**： - 评价项目：技术性（专利性） 经济性 战略性 **评价办法**： - 1次评价：各法人研发部门 - 2次评价：职务发明审核（专利委员会）
职务发明奖励	**专利申请奖励**： [发明/实用新型] A级，B级 [外观设计] A级，B级 专利注册奖励、报酬



* 根据中国专利法第6条，主要是利用本单位的物质技术条件所完成的发明创造申请专利的权利属于该单位；
根据中国专利法第16条，被授予专利权的单位应当对职务发明创造的发明人或者设计人给予奖励；
根据合同法第326条，该奖励制度是与当地法人协商后制定完成。

创新平台

为提高研究开发能力，斗山Infracore（中国）开展各种加强技术力量的举措，通过设立研究开发中心，加强与优秀大学的产学研合作，招纳优秀的研发人才等措施在整个公司范围开展促进技术革新的运动。

从2012年开始，公司大规模投资建设与挖掘机和装载机开发中部品耐久性试验相关的结构实验室，动力传输实验室，油压实验室，化学实验室和三维立体精密测定室等最尖端的研究设施；同时为了成品检验，还建立了现场作业场和道路驻行场，这些设施与技术展示馆，影音观览室等设备完整地构成了业界最高水平的研究开发基础平台。

创新人才

人才和技术才是未来，为此，斗山Infracore（中国）通过招纳优秀研发人才、开展针对性的职务培训等措施补充大量工程师力量，扩大公司创新人才队伍。

创新人才绩效

公司名称	指标名称	单位	2010年	2011年	2012年
斗山工程机械（中国）有限公司（DICC）	年底在职总人员数	人	2,128	2,029	1,898
	研发人员数量	人	62	78	83
	研发人员占公司总人数比例	%	2.9	3.8	4.4
斗山工程机械（山东）有限公司(DISD)	年底在职总人员数	人	493	520	544
	研发人员数量	人	39	53	69
	研发人员占公司总人数比例	%	8	10	13
斗山工程机械（苏州）有限公司(DISC)	年底在职总人员数	人	88	355	296
	研发人员数量	人	6	14	20
	研发人员占公司总人数比例	%	6.8	3.9	6.76
斗山机床（烟台）有限公司(DIY)	年底在职总人员数	人	414	478	555
	研发人员数量	人	5	11	30
	研发人员占公司总人数比例	%	1.2	2.3	5.4

创新成果

技术创新

斗山Infracore（中国）将技术视为竞争力的基石，通过保障并不断加大研发投入，积极引进创新人才，推陈出新，成为行业领先企业。

斗山工程机械（中国）有限公司（DICC）创新绩效

指标名称	单位	2010年	2011年	2012年
研发投入	万元	2,574	3,207	3,140
专利数	件	26	5	14

技术领先产品

矿山征服者DX420LC挖掘机	灵敏高效DL501/502装载机	高刚性重切削HM805II卧加
DX420LC	DL501	HM805II
–显著提高前部工作装置和下部体耐用性； –高容量冷却系统，高性能燃油和空气过滤系统，保证装备在极端环境中实现轻松作业，同时降低故障率、减少维护成本； –提升回转扭矩、牵引力，增强液压系统与发动机匹配性，使复合动作更加精准，实现更高工作效率； –全新DX系列驾驶室，密封性大幅提高，良好防尘功能，增强型全自动空调系统，提高便利性与舒适性。	–国际装载机生产工艺标准，低转速发动机匹配技术，解决国内装载机发动机功率浪费问题； –适应中国工况的短轴距车身和对中铰接设计，转弯半径更小更合理，匹配国际标准低转速发动机，作业效率提高14%的同时更节省燃油； –高密闭性进口组件液压系统结合斗山专利矩阵式散热系统，有效防止压力内泄和液压油高温，常态工况动态牵引力和动态掘起力输出更平顺； –人性化驾驶舱设计，便利性维护设计，站姿即可完成85%以上维护工作，驾乘更舒适更安全。	–可进行重切削的具有高功率和高扭矩的齿轮传动式新主轴已在HM805II上应用； –密烘铸铁结构和箱式导轨，为重切削和优异的加工表面光洁度提供了所需的刚性； –使用韩国进口凸轮式自动换刀装置，提高客户使用满意度； –采用新的漏油防护机制，解除漏油问题的困扰； –稳定的位置精度，非常适合汽车变速器，马达壳体，缸盖，阀体等大切削量及高精密部品的加工。

案例

DISD散热系统获国家发明专利

2012年12月，斗山工程机械（山东）有限公司(DISD)装载机开发Team张厚岭课长研发的散热系统（散热器总成结构，材料和散热面积比）获得了国家发明专利，由国家知识产权局颁发了发明专利证书。这是DISD自建厂以来取得的第一项国家发明专利。

2007年，DISD研发第一代装载机，为降低成本和提高装备冷却性能，率先在行业内提出采用全铝板翅式散热器总成方案，优化散热器总成排列结构。

2008年装备试制阶段，DISD在大量试验数据和理论分析的基础上，最终确定水散热器、液压油散热器、液力变矩器油散热器的内部芯体结构尺寸和散热面积的最优方案。

2009年06月，DISD进行了《一种装载机及其散热模块》专利申请，经过受理、初审、公布、实质审查和授权五个阶段，国家知识产权局于2012年颁发了发明专利证书。

运营革新

运营革新部门成立于2003年，到现在已有十年的发展史，主要承担设计组装流水线小批量生产体系、规划综合效率管理体系、引进物流容器包装概念并设计等方面的工作。

目前，运营革新人员和力量得到极大强化，由China制造战略部、运营革新部、工序品质部三个部门组成；主要业务和方向也发生了巨大的变化，主要承担培养公司革新人才、强化员工改善意识、激发现场自主改善，员工技能认证和提升、工序品质的检查与分析、部门间PI(Process Innovation)改善的工作，作为公司的大脑，引领着公司前进的方向。

案例

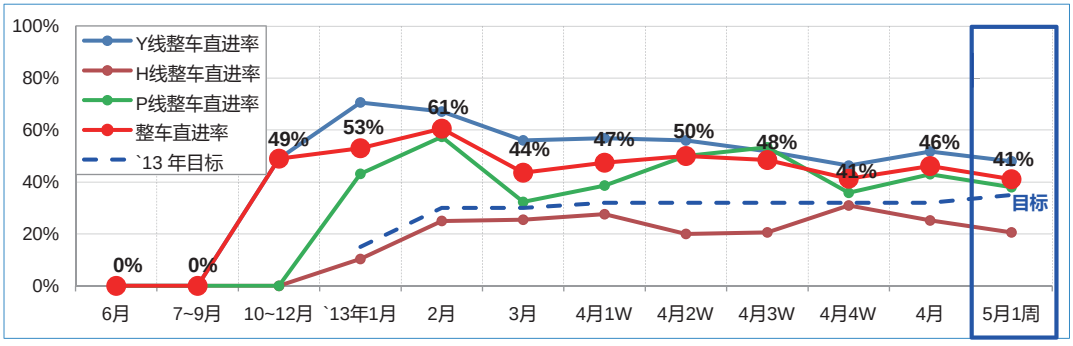
改善前作业现场：作业现场半封闭，作业环境艰苦

改善后作业现场：封闭式作业现场，作业条件明显改善

DICC入库场Rework减少&流水化

1. 项目特色：入库场作业标准化，涂装作业室内进行，有利于环境保护
2. 项目背景/目的：为确保2012年入库场作业能力达到118个/日，及入库场流水线的作业，需要重新对入库场打磨室、涂装室进行改造；改善作业人员作业条件；减少环境污染
3. 工作开展情况/措施：
   a)硬件：对涂装场进行改造及重建；
   b)软件：从2011年09月~至今，组建CFT，针对入库再涂装和入库车辆流水化运营进行改善。
4. 取得绩效：
   新建入库场大气污染排出物浓度及速度按照新污染源二级标准制作和验收；不经过打磨和喷漆的车辆由改善前0%到改善后的40%，大大减少了对环境的污染，同时对减小作业者劳动强度、降低职业病发生概率，起到了重要作用。

入库FTQ指标数据



5.02~5.07别直进率		
线别	直进率	趋势
Y	48%	2%↑
H	21%	10%↓
P	38%	2%↑
合计	41%	-

责任专题：

引领行业发展的研发基地

研发中心开工典礼

为适应快速成长的装载机市场要求、提升企业在中长期新产品开发能力和鉴定能力、确保产品可靠性等核心竞争力以及满足客户多样化的需求，装载机研发中心于2012年03月07日在山东烟台破土动工，并于2013年01月23日举行了装载机研发中心竣工典礼，标志着斗山中国区首家研发中心正式投入使用。

斗山装载机研发中心共有5层，占地面积3.4亩、建筑面积8,727平方米、总投资八千多万元，集产品开发、关键技术研究、产品试制、测试验证于一体，致力于研发具备卓越性能（高可靠性、高效率、高舒适性、低噪音、低油耗、低油温）的装载机，快速应对中国市场及海外市场的多样化需求；配备有动力传动实验室、液压实验室、电装实验室、三维精密测量室等专业实验室，以及装载机技术展示馆、客户体验中心、产品设计室、培训室等，可容纳300多人办公。各研发实验室配备专门的实验设施和专业研究人员，是装载机行业内中具有最先进研发能力的企业：

研发能力： 优秀的研发团队，确保产品始终引领行业发展；

测试能力： 专业整机和零部件可靠性测试中心、完善的新产品试验体系，确保产品可靠性；

人才培养： 通过系统培训，使技术人才具备行业一流专业水平；

软件应用： 采用先进的应力分析软件，确保整机结构的可靠性。

研发中心已开发出12个机型，其中中国内销机型8个：DL503Gold、DL303Gold、DL505、DL305、DL507、DL501、DL502、DL506；出口机型4个：SD300、SD200、SD300E、SD300N。2010年开始研制关键技术部品驱动桥、变速箱，现在均已装车使用。到目前为止共申请了57项专利，47项已取得证书，10项正在审批中，其中包括3项国家发明专利。

装载机研发中心竣工后，将显著提升装载机产品的验证能力、产品的可靠性以及应对市场需求的快速反应能力，并将确保行业最高水准的产品研发能力。

——斗山Infracore中国区
时任总裁 南敦斤

装载机研发中心的建设，是为了迅速应对快速成长的装载机市场要求及提升中长期新产品开发能力和鉴定能力，满足客户多样化的需求，确保产品可靠性等核心竞争力，并对技术开发给予强有力的支持。

——DISD时任总经理 康又珪

向斗山装载机研发中心的开工表示祝贺。四年前斗山在这里竣工投产，四年后成为一所快速发展、为地区发展做出贡献的优秀企业，创造了“斗山速度”；在经济危机的浪潮下，仍能够激流而上，取得佳绩，可谓是“斗山奇迹”。

——烟台市牟平区区长 李爱杰

投入使用后的研发中心

我们的挑战：

中国的工程机械行业从高速发展期逐渐进入平台期，竞争对手近年来发展迅速，斗山Infracore（中国）只有不断提高产品品质，确保为客户提供满意的产品和服务，才能在中国市场中继续保持领先的市场份额，为企业生存发展赢得空间。

我们的目标：

为客户创造最高价值。

品质经营

品质经营

产品出厂合格率　　单位：%

2010年	2011年	2012年
100	100	100

备注：产品交付合格率可能因运输过程出现损耗导致有所差别。

提升产品质量

质量管理体系

斗山Infracore（中国）自1997年起开始建立和运行ISO9002：1994品质管理体系，并于2000年12月通过了韩国SIRA公司的体系认证，并通过了德国DQS公司的体系认证。2009年05月完成了品质管理体系的更新换版。新的品质经营体系遵循ISO9001：2008标准的要求，优化过程管理，实施持续改进，增进客户满意度，实现相关方互惠增益，持续提升公司经营业绩。

产品安全

设计安全

斗山Infracore（中国）的产品设计充分考虑人员、环境及功能等方面的安全性。在设计研发阶段，公司确保产品的整体安全、气体排放、火灾、爆炸、噪音、驾驶员视野、车辆翻转、电磁兼容性等指标达到相关技术标准及国际标准之上，并建立了产品开发和验证计划。在验证阶段，通过实验和公认机构的认证，验证与安全有直接关联的产品性能是否达到目标。

使用安全

为确保所有产品和服务的安全使用，公司相关部门从产品设计到销售直至售后服务的每一个环节都向客户提供相关信息。根据危险的严重性，提供按照危险、警告、注意三个阶段划分的安全标签以便使用户能安全正确地驾驶和配备产品；按照ISO9244的规定设计附着在工程机械设备上的安全标签；提供产品的同时向客户提供遵照ISO6750要求制作的《驾驶员指南》。

案例

装载机安全爬梯

斗山装载机爬梯在设计过程中充分考虑安全因素，根据P90人体百分位数数据，确定爬梯扶手的高度，梯级高度、踏面深度、挡脚板宽度，设计为与水平地面有一定角度的斜梯；每一级踏脚都相对加宽并设计有防滑面、落物槽，方便清除鞋底的泥土和碎块；第一级柔性踏脚离地高度符合国际标准，满足不同身材的作业者，提高便利性和安全性；爬梯扶手和抓手设计为圆管形状，满足两点或三点支撑，且位置分布均衡,方便上、下车，持物时的单、双手抓握。

开发本土化产品

斗山自1994年进入中国后就一直致力于了解中国客户的本土化需求并将这些需求体现到整个产品线中。2004年01月，斗山在中国的挖掘机研发团队成立，也成为第一家率先在中国具备了本土研发能力的工程机械跨国企业；2007年由中国研发团队完全设计和开发的第一款产品DH80G挖掘机推向了市场；自此之后，中国研发团队又陆续推出了多款热销的挖掘机主打机型，如DX260、DH225－9，DX380LC等。2008年，本土开发的装载机DL503投向市场，随后在中国市场销售的装载机系列产品都实现了本土设计和开发。

适应多样化应用环境的DX80小型挖掘机

DX80小型挖掘机可以更好地满足中国多样化工况的作业需求，该机型通过提升作业速度，强化下部体和前端工作装置，工作性能和可靠性得到了大幅提升。
DX80配备了同级别中的最大容量铲斗，能够在复合工况下发挥挖掘力大、作业速度快等优势。
根据人机工程学原理，DX80全面提升了驾驶室舒适性，为驾驶员营造出最佳的工作环境。

高效节能、稳定、降噪的DL507装载机

工作装置性能改善，满载移动不撒落，最高位置卸料时无冲击，物料卸载干净。整车重心定位在中后方,作业时稳定性大幅提高。
液压部品耐久性提高，工作阀采用了实心阀，减少内泻，延长寿命；高压液压软管全部采用派克软管，提升液压系统品质。
标配ZF全自动变速箱，操作更加简单和舒适。
实现噪音最低化，降低驾驶员疲劳度。
安装油耗更低，加速更快，力量更强劲的发动机。

经济型高速度数控车床CNL225

优化的主轴构造，在减少噪音和热变位的同时，提高了加工的精度和机床的稳定性。
全新的外观设计和色彩搭配，使得机床更加美观大方、结实耐用、避免漏水漏屑问题。
采用精密线性导轨，保证了加工精度，大大减少了非切削的时间。
采用印度进口的8位高性能刀塔，提高加工效率。

2003~2012年斗山挖掘机8年获得
“中国挖掘机市场用户满意第一品牌”称号

提供优质服务

服务体系

斗山Infracore（中国）在多年的发展中建立起庞大的经销商网络，并形成了国内领先的客户关系管理体系和售后服务网络。目前除个别自然条件恶劣、人烟稀少区域，绝大多数区域能够保证服务半径小于150Km，使得客户够享受到斗山Infracore（中国）24小时的贴心售后服务。

斗山客服机构会对每一次经销商对客户提供的交机检查、野外维修以及定期保养等服务情况进行回访。

工厂每年都会针对老客户进行特别巡检活动。在巡检过程中斗山及当地经销商将会对装备进行全车检查，根据装备现况告知客户操作保养应注意事项，并免费赠送一定的保养品。

工厂的品质和研发部门会根据不同地域、不同作业环境、需求的客户及装备进行专门野外装备使用情况调研，了解不同类型客户的不同需求，设立目标进行有针对性的改善。

全面的技术支持	多样化的培训课程体系； 校企合作人才培训模式； 专用工具开发支援； 在线故障诊断系统； 3D培训课件。
快速高效的服务	15分钟内响应； 2小时内到达现场； 24小时内故障处理完毕； 全国联保机制。
完善的备件供给体系	迅速的补给，紧急订单24小时内供给体系； 世界先进的物流运营管理系统。
庞大的服务网络	斗山工程机械经销商51家，办事处435家，维修人员2,136名； 斗山机床设4个服务中心、8个技术中心，30个服务网点。

客户满意度调查

斗山Infracore（中国）工厂售后服务部，自2011年下半年开始引入专业第三方回访机构，该回访机构采用专业电信设备以及专门ERP系统模块，保证回访的及时、安全、准确。第三方机构也能保证所有的数据的客观性、真实性和有效性。

指标名称	单位	2010年	2011年	2012年
DICC客户满意度	%	-	69	84
DISD客户满意度	%	-	78.03	79.30
DIY客户满意度	%	89.5	93.4	95.6

备注：满意度=客户打分（7、8、9、10）数量/维修总数量。

应对客户投诉

公司通过专门的管理系统处理客户投诉，在全国使用统一的服务电话。不论用户身在何方，都能够用简单的方式将自己的意见建议及时准确反馈至工厂的各个区域服务经理，服务经理将根据客户诉求同客户装备所在地服务经销商经理联系，共同制定客户意见解决方案。方案制定以后，客户装备所在地的服务经销商将以最快的速度派出经验丰富的服务工程师到客户装备现场，为客户服务。斗山Infracore（中国）2012年客户投诉解决满意率达到89.29%。

案例

启用Call Center（呼叫中心）系统

3月16日，长沙恒信和徐州斗山被选为试点运行经销商与斗山一起举行了斗山呼叫中心成立仪式。斗山呼叫中心采用统一的系统，统一的服务器资源，统一的电话号码（4000-777-888），基于安卓智能操作系统的Mobile终端，使斗山公司、经销商、服务人员和客户都可以在同一个平台下进行工作和信息交流，使服务更透明，更高效，并将进一步提高客户满意度。

消费者产品和服务知识普及

斗山Infracore（中国）积极参加工程机械的博览会和展览，利用各种方式为消费者普及工程机械产品和服务知识。

案例

上海Bauma展

2012年11月27日~30日，第六届中国国际工程机械、建材机械、工程车辆及设备博览会(Bauma China 2012)在上海举行。斗山以“信赖无处不在”为主题参加了本次展览会，在展台设计和展位运营方面突出良好的客户体验，通过现场动静结合的多种展示方式，使参观者了解到斗山Infracore作为值得信赖的综合解决方案提供商的能力与实力。

责任专题：
感动服务

2012年，工程机械市场竞争愈加激烈，斗山秉承着“向消费者提供超越期待的产品和服务”的宗旨，在追求高质量产品的同时，提供超越客户期待的优质服务，赢得消费者的信赖和支持。

在海拔4,000米的高原上演绎“感动服务”

DICC 品牌与售后服务部 于芹龙

从2012年2月开始，我一直都在对青海越达的经销商进行技术支援。青海植被少，容易产生高原反应，我们在这里都不敢做剧烈运动。此外，由于青海地区的环境、海拔和路况导致了装备的售后服务做起来有很多困难，像木里和玉树这种地区环境更是恶劣，木里煤矿海拔为4,300多米，3月的气温即使在白天也只有零下32度，下雪和狂风引起的煤灰漫天更是家常便饭。3月，我接到木里煤矿检修装备的任务，马上和经销商的一名维修人员从西宁出发了，由于路况不佳，我们足足用了11个小时才到达工地现场，那时已经是夜里2点多了，老板听说我们连夜赶到工地，既是惊讶，又是感激。

在矿上是没有舒舒服服的宾馆住的，我们只能挤到彩钢板搭置的简易宿舍里休息；矿上也没有饭店，食堂关门的时候，我们就只能用70度的水泡方便面充饥。当时有一个装备需要更换一件部品总成，在进行拆卸管路的时候，冻得两只手都失去了知觉，手不小心甩到硬邦邦的履带上，竟然没有一点疼的感觉。由于海拔太高，工作时感觉呼吸很困难，干一会儿就要休息一会儿。在这样的环境下我们工作了7天，每天被油污沾满身，每天都被冻得双手、双脚麻木。类似在这样的恶劣环境下检修装备的事例很多，经销商人员遇到的这种事例更是数不胜数，比起我们来更辛苦。

我们深知越是条件艰苦，客户越是需要性能稳定的装备，千万不能因为斗山的机械出问题给客户造成损失。每当装备检修处理后，看到客户和经销商的满意笑脸，总会感到所有的辛苦和努力都是值得的。

品质经营 感动服务

斗山一线的服务工程师们秉承斗山的服务宗旨，跋山涉水，不畏严寒、酷暑，走出了一条“以服务留住客户、以服务创造客户”的温情之路。

信守承诺 使命必达

斗山客户 尤先生

斗山的售后服务人员跟我们多次强调过，挖掘机工作2,000个小时后需要做保养。2012年7月，我们购买的斗山挖掘机工作时间到了2,000小时，我给斗山的售后服务中心打了个电话，希望有工程师能够在中午两点来为装备做保养。此时天气最热，装备不施工，在此时为机器做保养不影响施工的进度。如果在其他时间做保养，整个工地的施工进度都要被延误。打了电话半个小时之后我们接到售后服务中心的回复，告知将有3名工程师在中午会抵达矿山为设备做保养。

中午1点多，我们方才得知由于矿山刚刚放过炮，山石阻碍了整个道路，工程师们的售后服务车辆根本无法开上矿山，他们三人居然将40多斤的液压油扛上了山。这段山路陡峭，十分难爬，况且他们还负重前进。见到三位大汗淋漓的工程师到达山顶时，我们现场的工作人员都被他们兢兢业业的工作精神感动了。到达工地之后，为了不影响我们的施工进度，他们几乎没有休息，又冒着至少在40度以上的高温酷暑天气做完了设备保养。

我们都非常感谢斗山的这些服务工程师们，每次来给我们做检修、保养都是跋山涉水，机械维修、保养也是脏活、累活，但是，从来不见他们喊苦、喊累，每次检修完、保养完，还要一个劲儿地问我们是否满意，如果有问题随时联系售后服务中心。某种意义上说，我们购买斗山的产品，除了相信斗山品牌的质量外，也是看中了这些工程师们的贴心服务。

我们的挑战：

斗山Infracore（中国）作为韩资在华企业，在中国推行斗山的企业文化、人才文化，会面对韩中两种文化的碰撞和融合。工厂的日常语言环境，饮食习惯，员工的思维方式和做事方式、方法都是两种文化产生碰撞的地方。为适应中国的环境，将斗山Infracore（中国）植根于中国文化，培养中国本土人才，斗山将倾注努力。

我们的目标：

实现公司及员工核心力量提升的良性循环。

人才第一

人才第一

员工成长

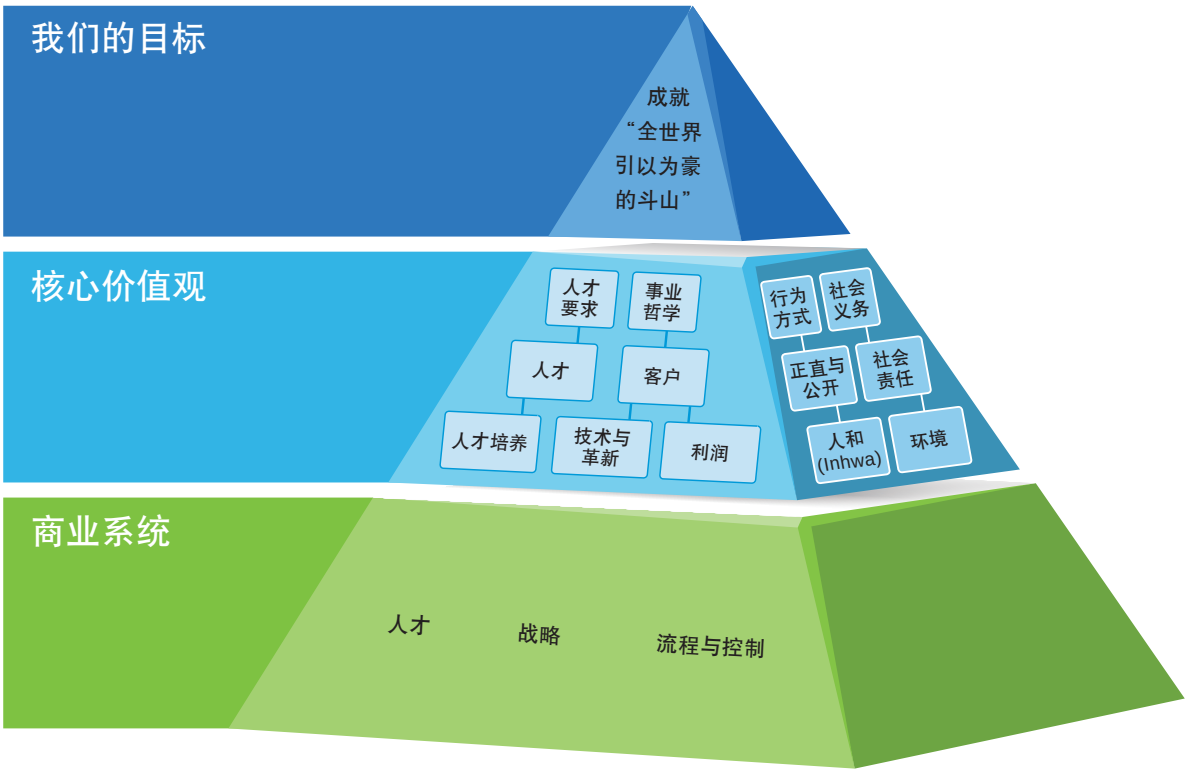
人才培养理念

斗山Infracore（中国）一直将人才培养视为企业最重要的投资。第一，斗山通过公平、公正的制度甄选符合公司人才观的员工。第二，斗山对员工赋予与其能力相匹配的权责。第三，斗山对员工进行公正与即时的评价与肯定，履行员工培养义务。从员工进入斗山开始就为其提供各种培训、实践的机会，使其实现自我启迪，提升能力，弥补自身不足，使所有的斗山人(Doosan People)成为同时拥有自豪感和荣誉感的，受人尊重的企业人。

建立世界水平的人力资源体系：按照世界标准建立招聘/薪酬体系，不是选拔少数人才，而是向所有人提供成长为人才的机会。

通过业务提供成长机会：赋予权责，提供机会；公正评估并认可其成果。

建立培养最佳人才的专业培训机构：培养优秀领导者的斗山领导力学院DLI (Doosan Leadership Institute)和斗山专业学院。



员工培训

员工培训四大模块

分为价值共享和新员工、新晋升员工培训项目。价值共享是针对斗山Way进行培训活动，以及Town Hall Meeting和LRP宣讲活动，通过上述活动使斗山的价值观、战略愿景深入每一个员工心中。

价值

分为通用技能培训和专业技能培训。通用技能培训，涵盖了各等级的办公培训活动，逻辑思维及创造性思维培训、项目管理、通用产品知识培训等。专业技能培训按照岗位职责分别开展职务能力的识别及课程设置、培训实施等。

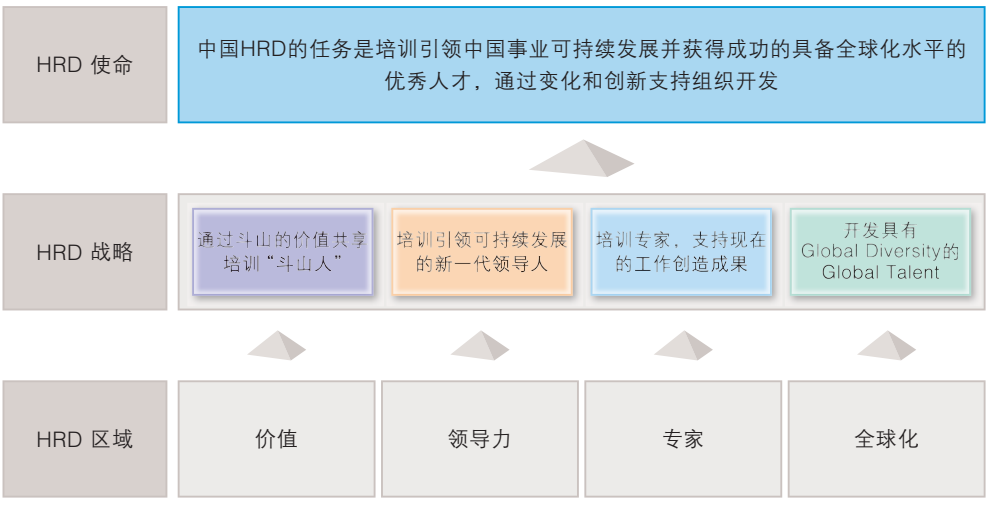
专业化

领导力

分为针对非职责管理者进行的Self-leadership培训和针对职责管理者进行的People Leadership培训。通过覆盖全部职级的领导力课程，奠定斗山人的核心胜任力的重要基础。

全球化

为了培养具有全球化视野的人才，通过全员普及的外语活动，如每日英语、外语角等活动，营造学习和使用外语的氛围；同时针对外语要求较高的岗位人员进行外语强化培训活动，提高重点关注员工的外语实际运用能力；开展专业翻译人才的培育活动。



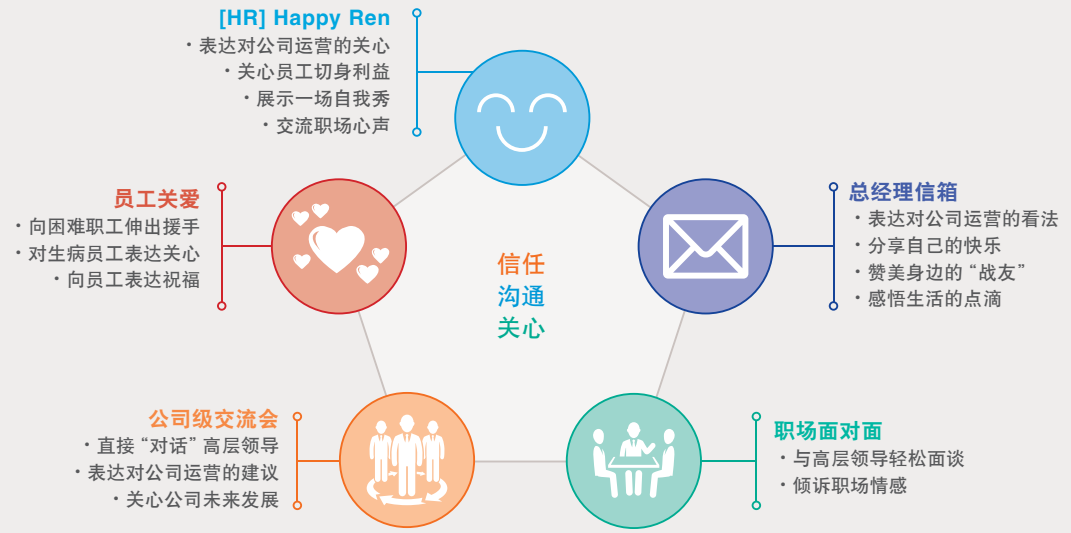
员工培训绩效

公司名称	指标名称	单位	2010年	2011年	2012年
斗山（中国）投资有限公司（DICI）	事务职员工人均培训学时	学时	7	1	36
	事务职员工培训投入	万元	100	120	185
斗山工程机械（中国）有限公司（DICC）	技术职员工人均培训学时	学时	23.8	24.5	27
	技术职员工培训投入	万元	26.7	47	4.9
	事务职员工人均培训学时	学时	75	80	65
	事务职员工培训投入	万元	135	209	157
斗山工程机械（山东）有限公司(DISD)	技术职员工人均培训学时	学时	19.7	1	12.3
	技术职员工培训投入	万元	10.2	11.3	6.2
	事务职员工人均培训学时	学时	64	77	60
	事务职员工培训投入	万元	51	56.5	31.2
斗山工程机械（苏州）有限公司(DISC)	技术职员工人均培训学时	学时	-	52	22
	技术职员工培训投入	万元	-	40	3.8
	事务职员工人均培训学时	学时	-	62	34
	事务职员工培训投入	万元	-	26	26
斗山机床（烟台）有限公司(DIY)	技术职员工人均培训学时	学时	21	32	37
	技术职员工培训投入	万元	3	8	11
	事务职员工人均培训学时	学时	124	70	128
	事务职员工培训投入	万元	19	28	38

备注：统计口径：HR组织培训，不包含部门内部培训；
DICI无技术职员工，DICI的培训费用用于支持全体China员工；
2010年DISC建厂，无培训。

案例

DISD的和谐职场



员工权益

基本权益

斗山Infracore（中国）严格遵守中国的各项法律法规，以保障劳动者的合法权益。公司坚持平等雇佣和无歧视原则，确保员工有体面的劳动环境、工资待遇、职业尊严，依法为全体员工缴纳“五险一金”努力改善员工福利待遇并鼓励带薪休假，保证员工工作生活平衡。此外，公司保障实习生与劳务派遣工的权益，为所有实习工人购买商业雇主责任保险、确保派遣单位为员工缴纳社会保险。

指标名称	单位	2010年	2011年	2012年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	90	100	100
每年人均带薪休假天数	天	5.16	6.26	6.59
男女员工工资比例	男：女	1:1	1:1	1:1
女性管理者比例	%	11.96	12.51	13.74

备注：参加工会员工比例仅统计DICC的参会率，女性管理者比例指课长以上职务

劳资关系

斗山Infracore（中国）摆脱消耗性劳资关系框架，以公司和员工之间的相互信赖为基础，创造和谐共生与相互协作这一全新的劳资关系体系，同时公司和员工还一同积极参与地方社区贡献活动，为构建新型劳资文化奠定了基础。

民主管理

为创建良好的工作氛围，增强员工对企业的认同，斗山Infracore（中国）内部积极推行社会对话机制，提供尊重员工、赋予员工表达的渠道，实现公司与员工利益间的最佳沟通。通过对话，让员工了解到公司发展方向和利益状况，增加了员工对企业的认同，体会到做公司主人的归属感。

建立社会对话机制和集体谈判机制是一个系统和长久的规划，对于增强员工的信心和客户的信任度以及其他利益相关方的信心有极大的帮助。根据最新员工满意度调查，参与调查的员工中有85%对工作环境表示满意，92%表示与同事共事、合作很愉快。2008年到2012年，公司员工离职率仅为3%-5%。

案例

薪资协商机制

斗山工程机械（中国）有限公司(DICC)是国内最早设立“薪资协商机制”的公司之一，1996年正式投产后，伴随着工会的建立，“薪资协商”就成为工会每年开展的重要项目，一度引起了全国总工会的高度关注。通过历年不断地探索，目前的协商机制已经逐步完善，成为企业和员工共同发展的有力帮手。

员工健康

斗山工程机械（中国）有限公司(DICC)通过职业健康安全管理体系认证

职业安全健康

斗山Infracore（中国）在事业运行中始终以保护公司和合作公司的员工免于安全事故为原则，积极为员工创造安全、健康的工作环境。为此，公司不断改善工厂和办公的环境；开展员工安全健康教育，培养员工职业安全理念；督促员工参与形式新颖的安全事故预防活动；按规定为员工发放劳动保护用品；定期为员工体检，员工体检覆盖率达到100%，并且为特殊岗位的员工进行职业病体检。

指标名称	单位	2010年	2011年	2012年
员工体检覆盖率	%	100	100	100
职业病发病次数	人次	1	5	1
安全生产事故数	起	6	7	5
员工因事故死亡人数	人	0	0	0
员工因事故受伤人次	人次	6	7	5
安全培训次数	次	120	140	140
安全培训人次	人次	1,700	1,800	1,800

公司对职业病、安全生产事故及员工工伤事件秉持不瞒报、不推诿的原则，承担责任，积极应对，降低职业病及事故发生率，保护员工安全健康。

员工心理健康

斗山Infracore（中国）力争打造“快乐、自豪、信赖”的职场氛围，为此，斗山针对员工工作压力大、社交范围窄等心理因素，采用多种方式缓解员工心理压力，调节员工情绪，保证员工的心理健康。

心理压力来源	缓解心理压力的措施
线上员工在工作时必须注意力高度集中，担负着巨大的心理压力。	在工作生活场所附近建设一些文体活动场所，经常组织羽毛球赛、乒乓球赛等等多种文体活动
工厂有的处于较为偏远的地区，员工的社交范围较为狭窄	主动为员工举办一些企业间的联谊互动，扩大员工的交际范围
转换职场身份，适应新角色的压力	入职的心态培训、职场新人的困惑解答、初为管理者的心态培训以及中层管理者和高层管理者的领导力方面的心态培训
职场心理压力	专业的心理健康知识的讲座
员工有心理疾病	心理咨询师的专业心理咨询

案例

DICC员工帮助计划
EAP(Employee Assistance Program)

2012年10月30日，DICC正式启动EAP项目并设立EAP工作室，旨在帮助员工解决各种心理和行为问题。公司建立起包括热线电话、专属邮箱等咨询平台，每周二有专职人员在EAP工作室负责接收咨询并接听热线电话，并长期聘请外协心理咨询师，对于有心理问题的员工转介外协心理咨询师为其提供帮助。

目前，DICC共进行EAP心理讲座10场，为员工提供心理咨询8人。回访反馈显示，寻求帮助的员工心理问题有明显改善。

安全生产

安全生产管理

斗山Infracore（中国）重视安全生产工作，形成了总经理、部门、班组负责的安全管理网络，总经理全面负责安全生产管理工作。公司确保必须的安全生产投入，保证公司具备国家法规、标准规范要求的安全生产条件；根据法规及现场风险特性，建立健全各岗位安全管理制度及岗位安全操作规程，落实安全生产责任制。自2000年以来，公司连续13年实现重伤及以上事故为“0”的目标。

2011年通过新设EHS部门，全责统管所有的制造法人的安全生产管理。同时由生产总括及各部门EHS负责人组成的EHS委员会每月召开会议，共享各部门每月与安全生产管理相关的事项和共同协商解决需要改善的问题点。

安全生产管理项目	主要内容
安全管理评价	· 为强化和提高安全管理水平，厂区每年实施内部检查和外部检查
安全责任状签名和评价	· 所有部长及现场管理者签订安全责任状，通过对全公司范围内所有活动进行安全综合测定，分析和评价的安全管理的持续性
促进员工的安全意识提升	· 每年对所有法人实施安全审查，从而努力提高全员的安全意识，打造无事故的工厂 · 鼓励员工自发的组织和参加安全实践活动，提高现场安全意识
打造安全的工作环境	· 实施EHS目视化管理 · 树立、运营《设备安全操作规则》 · 通过外部专业机构，定期对工作环境进行检查及有害物质管理

消防应急演练

安全应急管理体系

斗山Infracore（中国）建立起了完善的应急管理体系，总经理担任应急救援总指挥，应急救援指挥中心负责事故的应急处理及抢险救灾的指挥工作，其他相关部门各司其职，共同协作。公司制定了包括1项总预案、17项分预案的事故应急预案，涵盖了可能发生的火灾、事故、污染、中毒等安全事故的应急处理。公司每年根据各区域存在的危险种类及程度不同，组织各区域员工进行不同项目的应急救援演练，增加员工应急救援知识，提高应急救援能力。

DICC欢度元宵猜灯谜

2012年斗山家族运动会

DISD三八妇女节联欢

员工关爱

员工活动

公司为丰富员工生活，保持员工工作和生活平衡，会定期举行各种活动，提高员工积极性，实现公司及员工的双赢。

集体旅游活动：分为春季和秋季两次，可以携带家属，费用由工会或公司负担。

举办体育比赛：为提高员工积极性，强身健体，公司会举行趣味运动会及各项体育比赛，如篮球赛、足球赛、羽毛球比赛等。

支持同好协会：公司内部有相同爱好的同事组织篮球、足球、自行车、钓鱼协会等，公司用赞助活动或者进行表彰等方式对这些组织进行大力支持。

相亲联谊会：公司专门针对单身青年组织单身派对，丰富员工的业余生活。

家庭日：公司定期举行“家庭日”活动，邀请员工的家属一起来公司参观，并提供纪念礼品，让家属感受员工的工作环境，从而提升员工的归属感。

生日会：公司为当月寿星举办生日会，赠送生日礼物，营造温馨的大家庭。

特殊员工帮扶

公司坚持以人文本，通过制度性的为女性员工提供“三期”保护和专项体检、组织专项培训、开展业余活动等方式，为女性员工提供帮助和保护；持续开展困难员工帮扶工作，对于家庭贫困、或因家庭成员生病致贫的员工家庭给予及时救助，通过组织捐款、发放慰问品等方式，对困难员工给予支持和帮助，2012年，公司投入约27万元用于困难员工帮扶工作。

责任专题：

为了员工的成长

斗山集团在过去的一百余年实现了持续不断的成长，当问及斗山人是什么让企业保持了成长的动力时，他们总会对斗山的人才培养体系引以为豪。斗山对人才的培养并不局限于课堂，而是植根于公司经营的各个方面，为每一个斗山员工提供成长的机会。

赵德雨

男，1964年出生，重庆大学铸造学士，1995年加入斗山工程机械（中国）有限公司。
1995年01月~1996年06月在品质管理部任职；
1996年07月~1999年08月担任工会主席；
1999年09月~2004年07月担任品质管理部主任、课长、副部长；
2004年08月~2006年12月担任管理部副部长；
2007年01月~2009年09月担任生产部部长；
2009年09月~2011年06月担任售后服务部部长；
2011年06月至今担任产品服务总监。

郑延敏

男，1970年出生，桂林电子工业学院机电一体化学士，1995年加入斗山工程机械（中国）有限公司。
1995年01月~2006年12月担任生产技术部主任、部长；
2007年01月~2008年03月担任品质管理部部长；
2008年04月~2011年02月担任设备管理部部长；
2011年01月~2012年05月担任设备管理部部长兼运营中心TFT部长；
2012年05月~2013年02月担任运营革新总监；
2013年02月至今担任生产总监。

Q：在您看来，斗山为员工的职业发展提供了哪些政策和机制保障?

郑常务：从我个人的经历来看，斗山在中国的人才培养体系经历了三个阶段。第一阶段是固定学时，员工必须达到一定学时，才能升级；第二阶段会根据每个人的岗位和性格特点，派到公司外接受专业培训，个人也可以根据需要做选择。第三阶段是现在是斗山Way的实施，公司首先给你做一个素质评价，证明你是一个公司认可的人，再给你不同的岗位去锻炼，让你在不同的岗位当中尝试不同的业务。在这三个阶段，公司都是在尽力保证员工在每一个职业发展的重要节点能够获得制度支持，并为员工提供相应的培训。

赵常务：斗山为员工提供的职业发展通道是“两个模块两条线”，两个模块是指办公室人员和车间工人；两条线一个是向管理者方向发展，一个是向专家发展。这样“两个模块两条线”的职业发展通道既尊重员工的个性，又符合公司发展的需要。

Q：斗山培养人才、帮助员工职业发展的各种措施中，您认为哪一条是对您帮助最大的?

赵常务：我认为是公司公正的员工评价制度。我进公司不久后就开始担任工会主席，从1996年直到1999年。那时我是真的领着我们的工会委员向公司提出许多质疑和要求，给大家争取利益。等我不做工会主席回来业务部门的时候，公司仍然给予了我公正的评价，2000年做副课长，2001年做课长，2002年做副部长。斗山是一家很正规的公司，对员工的评价是很公正的，不会因为你做过工会的工作而对你有成见。公司认同的是你这个人是否正直、是否有能力。斗山对员工公正的评价体系让我触动很大。

郑常务：轮岗制度是对我帮助最大的，轮岗的主要目的就是为了培养更高层次的管理者。公司每年都要进行员工评价，评价一般分成两部分：一部分是个人业务素质评价；另一个部分是绩效评价。根据这两个评价的结果，公司会有意识的安排某些级别的管理者进行公司内部的轮岗。对于业务的熟悉很大程度上是从赋予的岗位中获得的。我自己也曾到公司的不同部门轮岗，轮岗的经历拓宽了我管理者的视野，对我现在的工作帮助很大。

Q：最近几年公司的高级管理人才中中国人的比例越来越高，是否可以理解为斗山正在经历高级人才本土化的过程?

赵常务：我觉得，前些年我们确实还没有足够多的管理人才储备。国家改革开放三十多年，我们的管理者数量和能力跟市场经济成熟的国家相比确实存在差距。但是随着我们市场化的深入，培养了越来越多的能够适应市场经济的高层管理人才。比如在斗山，第一批员工已经进入公司有16年左右了，年龄大约在40岁左右，正是适合做中高级管理者的时候。所以逐渐有越来越多的中国员工被任命为常务、部长。这个阶段可能就是高级人才本土化的过程。

郑常务：是否将高级管理人才本土化其实主要取决于公司的发展理念、是不是想真正做一个真正全球化的公司。就斗山来说，我认为我们现在应该算是解决了这个问题了，斗山在中国的三个建机生产法人(DICC, DISD, DISC)里中方员工现在最高级别可以做到专务级别，此外DISD的总经理也由中方员工担任，部长级以上的员工里中国人已经占到一半。从现在来看，高级人才本土化确实已经成为趋势，中国人在斗山的职业发展道路已经不再受国籍影响。

我们的挑战：

在全球气候变化影响日益加剧的今天，发展低碳经济、控制温室气体排放成为全人类的责任。在这个过程中，企业扮演着重要的角色，承担着不可推卸的责任。

我们的目标：

2016年确定EHS全球领导企业的地位。

绿色生态

绿色生态

绿色管理

环境管理体系

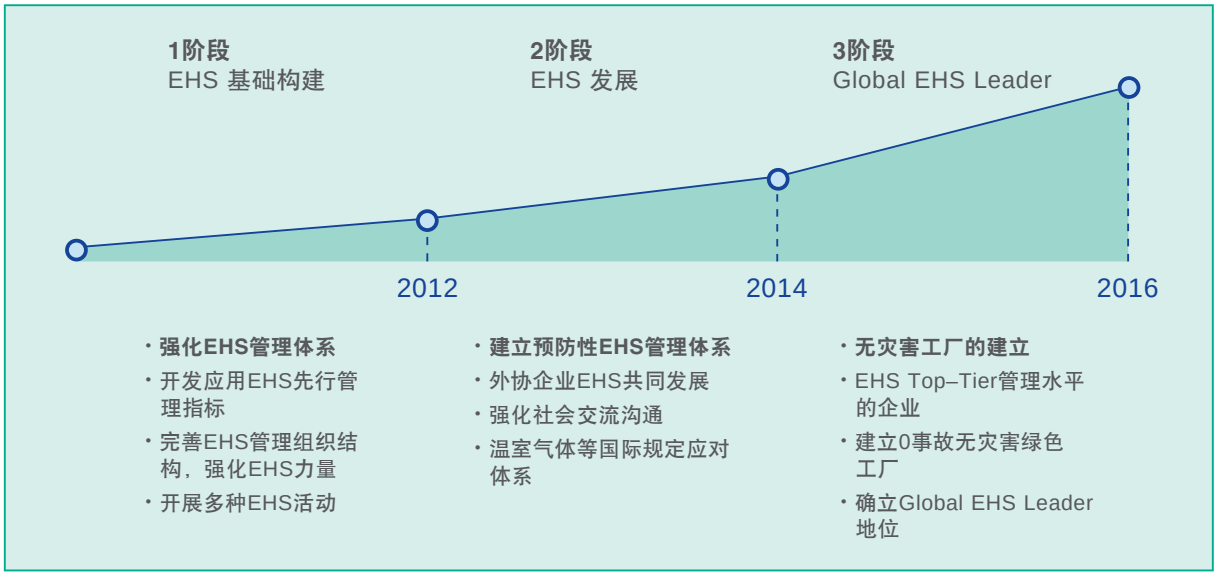
EHS方针

斗山Infracore（中国）一方面将环境保护和人类的幸福作为自己的责任，另一方面将到2016年实现EHS全球领先制定为中长期目标并不断努力。

EHS方针目标

主题	主要内容
EHS管理体系运营改善	持续改善在产品制造和服务过程中发生的对环境、健康、安全的影响，不断完善EHS管理体系
遵守EHS法律法规	遵守国内外EHS法律法规，设定并遵守更加严格的内部管理标准目标
预防污染及持续性	不断开发和完善环保生产技术和管理系统，尽可能的减少对环境的负面影响，降低环境污染
无事故的绿色工厂	创造安全，干净的工厂环境，努力保证员工健康

EHS中长期战略



EHS管理推进战略

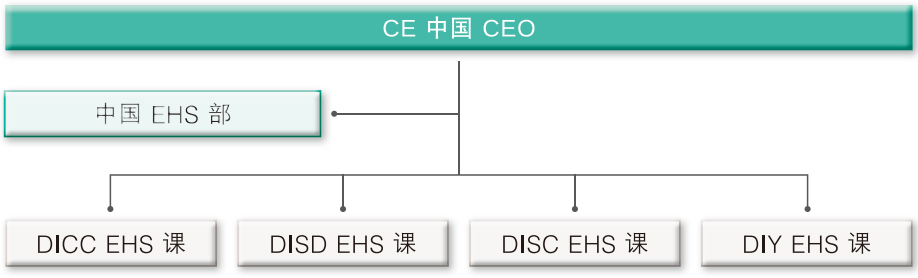
公司以Integration（整合），Risk Management（风险管理），Market Leadership（市场领导），Relationship（与利益相关者的关系）这四大方向为基础，树立了强化环境管理体系、合作伙伴共同成长、应对气候变化、开发绿色产品、加强社会沟通等五大推进战略，现已制定出战略课题并付诸实施。

EHS五大管理推进战略

组织管理体系

EHS组织：2011年通过新设China EHS组织，强化EHS体系，并在所有的制造法人(DICC，DISD，DISC，DIY)设立EHS全责组织，同时由生产总括及各部门EHS负责人组成的EHS委员会每月会定期召开会议，共享各部门每月与EHS相关的事项及共同协商解决需要改善的问题点。

中国EHS组织



EHS经营体系：公司选定10个EHS管理评价指标，用来评估中国内所有工厂每年的EHS管理水平。特别是通过ISO14001和OHSAS18001管理体系，实行绿色采购，对产品从企划时开始到研发、生产、服务等整个过程中可能产生的EHS活动进行管理。

主题	主要内容
EHS管理评价	为强化和提高EHS管理水平，每年实施内部检查和外部检查。
EHS责任状签名和评价	所有部门长及现场管理者签订EHS责任状，通过对全公司范围内所有的活动进行EHS综合测定，分析和评价的持续性管理，达到提升公司EHS力量的目的。
实施全公司 Global EHS Audit	每年对中国内所有法人公司实施EHS Audit，从而努力提高全公司员工的EHS意识及打造无事故的绿色工厂。
EHS管理体系认证	2001年通过ISO 14001环境管理体系认证。 2003年通过OHSAS 18001职业健康安全管理体系认证。

环保宣传培训

为了提高全体员工的环境意识，公司不遗余力地对全员进行EHS教育及广泛的宣传活动，为提高公司EHS管理水平而努力。

环保培训绩效

指标名称	单位	2010年	2011年	2012年
环保培训次数	次	120	140	140
环保培训人次	人次	1,700	1,800	1,800

案例

2012年现场管理者EHS Workshop成功举行

10月26日，斗山工程机械（中国）有限公司(DICC)组织现场管理者EHS Workshop，康又珪总经理及公司相关领导、现场管理者共计100余人参加了本次活动。

活动包括磁山环保登山行活动、EHS优秀改善事例发表大会、主题的晚宴并在晚宴期间进行了改善事例颁奖仪式和EHS趣味知识竞赛等活动。

通过本次EHS Workshop，现场管理者在娱乐的氛围里学习了EHS知识，进一步意识到安全生产的重要性。

案例

DISD举办第四届EHS知识竞赛

2012年06月21日，斗山工程机械（山东）有限公司(DISD)举行了第四届EHS知识竞赛。本次竞赛采用黄金钟(Golden Bell)比赛方法及规则，紧张答题的过程中穿插复活赛和抽奖问答环节，比赛形式新颖，不仅极大地提高了大家参与的热情，更是对参赛者的EHS知识掌握水平和临场反应能力的一次严格挑战。通过本次活动，使现场员工再次体会到安全健康环保的重要性，有效传播了EHS知识，提高了大家学以致用、打造零事故作业场的能力。

绿色运营

斗山Infracore（中国）在中国的所有法人设立EHS组织，通过体系化管理建立控制污染物和节约资源能源的环保生产基地，并通过韩国总部的定期EHS监督，持续提高环保生产活动的水准，从而达成无环境事故的生产基地目标。

斗山Infracore（中国）绿色运营方向

运营革新，缩短不必要的流程	工业废水回收利用
合理规划工作场地和办公场所的照明系统，使用节能照明灯具	定期记录设备设施用电情况，及时分析，改善电能消耗
提高设备设施热使用效率	开展节能培训，提高员工节能意识
充分开发利用余热系统，减少能源消耗	减少办公设备及生产设施的能耗
改善温湿度控制装置	

绿色工厂

DIY凉亭

DISD厂区景观

斗山Infracore（中国）积极创建安全、洁净的绿色工厂，持续改善、关注安全和环境，关爱健康，为企业生产储备能量。

清洁生产

斗山Infracore（中国）各法人基于自主研发，积极用对电动动力系统、模拟设计、液压系统等进行改善、革新，同时致力于提升客户价值的环保核心课题研究，尤其是重点开发满足日益强化的排放标准的产品，将废弃物、废水、废渣、废气排放标准设定为比法定标准更低的水平，进行严格管理，开展清洁生产。

斗山工程机械（中国）有限公司(DICC)清洁生产绩效

指标名称		单位	2010年	2011年	2012年
环保总投入		万元	316	383	502
修建工厂的环保投入		万元	149	68	37.5
万元产值能耗		吨标煤	0.010	0.009	0.008
能源节约量		吨标煤	875.4	968.2	936.2
万元产值水耗		吨	0.15	0.19	0.34
水资源节约量		吨	900	1,200	1,500
CO_2排放量		吨	10,710	6,978	4,954
废气排放量	颗粒物	吨	10.63	10.89	8.78
	苯、甲苯、二甲苯	吨	4.53	2.72	2.12
COD排放量		吨	6.42	4.97	5.32
危险废物排放量		吨	500	550	370

节能减排

案例

涂装抛丸集尘装置

回用水养鱼池

DISD厂区生态环境治理

废气：喷漆所产生的废气经自上而下送风进入喷漆房底部水池，油漆的去处效率可达99%，剩余1%与含油漆挥发物的气体一起由管道送去喷漆房进入活性炭吸附装置，活性炭吸附装置对挥发性气体的净化效率大于90%，最后气体由30m高排气孔排除。

抛丸粉尘：采用布袋除尘进行除尘，经30m高的排气筒排出，由于抛丸工序产生的颗粒物主要是铁屑，比重大，因此除尘效率较高，大于95%。

废水：生产废水全部进入生产废水处理站，处理后回用于洗车和涂装净化。污水站采用物化工艺，处理规模生产废水30m^3/d；生活废水200m^3/d。部分水回收利用后，剩余部分进入市政管网，进入辛安河污水处理厂。每年可节约用水5,780吨，约22,542元人民币。

斗山机床（烟台）有限公司(DIY) 2012年06月厂房照明改造后节省比较

比较项目	变更前	变更后
品类	金卤灯	LVD无极灯
光源	400W/盏	200W/盏
实际功率	400+50W=450W/盏	200W/盏
总功率	59.4kwh	26.4kwh
寿命	2,500小时	60,000小时
质量保证	一年	五年
一只灯五年维护费用	约200元（更换灯泡）	无
一只灯整体年耗电费	0.45kw*10小时*360天*1元（1度电）=1,620元	0.2kw*10小时*360天*1元（1度电）=720元
已更换全场照明708只灯	金卤灯每年耗电费114.70万元	无极灯每年耗电费50.80万元
改造后年节约费用	经济效益：114.70万元 – 50.80万元=63.90万元	
采用新光源照明，环境不变，节电60%以上，省去了维修更换灯泡带来的费用，减少了一半以上的电力负荷。		

循环经济

二手机事业

为了有效利用二手机资源，斗山Infracore（中国）创造性地整体的规划、设计和开展二手机事业，培养斗山二手机评估师、制定评估基准并指导经销商开展二手机业务。

2012年，斗山Infracore（中国）召开3次大规模二手机评估师培训，培养了100多名二手机评估师并逐步开展了发动机的翻新等零部件的更新制造业务，完善了新机、服务、二手机、零部件、租赁5为一体的业务模式。目前全国90%的经销商开始开展了以旧换新的业务。

通过发展二手机事业，有效整合与优化资源配置，提高资源利用率，减少废弃机器的产生。

绿色办公

斗山Infracore（中国）倡导绿色办公、低碳生活，节约用水、电、纸及办公用品，通过召开视频会议减少公务出行及支出，并不断改善办公环境提高员工工作效率，推进绿色办公。

案例

DISD绿色办公

- 推行节能活动及5S活动，办公室空调管理规定中，夏季26度以上，冬季20度以上；公共区域饮水机，打印机，复印机设置定时开关，防止电力浪费；
- 公司为员工提供班车福利，减少员工开私家车，减少二氧化碳排放量；
- 推行电子邮件规定，利用电子邮件取代打印和影印，减少复印机传真，公共打印区间设立二手纸回收筐，员工可根据二手纸情况重复打印，节约用纸；
- 视频会议及电话会议代替出差旅行；
- 公司卫生间使用节水水龙头和节能烘手机，节约用水，用电；
- 公司打印机、复印机、传真机等硒鼓墨盒委托有环保处理资质的厂家进行处理，防止二次污染。

环保公益

斗山Infracore（中国）积极开展各类环境保护宣传及绿色公益活动，向员工、外部公众推行环保理念、倡导绿色生活。各法人的员工用实际行动保护环境，为建设美好中国贡献力量。

案例

DISD举行鱼鸟河环保活动

6月2日，斗山工程机械（山东）有限公司（DISD）的30多名志愿者在烟台市牟平区鱼鸟河沿岸开展了以“保护母亲河，最美斗山人”为主题的环保活动。

在近30度的高温烈日下，志愿者们通过3个多小时的辛勤劳动，将长达3公里的河岸清理得干干净净，鱼鸟河岸“改头换面”重新成为附近居民的休闲游玩场所。志愿者们表示，这次在6月5日“世界环境日”来临之际举办环保活动，觉得更加有意义。

责任专题：

生活污水处理厂景观养鱼池

为了减少污染物的排放，降低对环境的影响，同时实现废水的重复利用，提升斗山的环保社会形象，2010年下半年，斗山工程机械（中国）有限公司(DICC)对生活污水处理厂处理工艺及设备设施进行升级改造，建设景观养鱼池，用处理后的废水作为景观用水，实现中水的重复利用。

2010年08月，DICC生活污水处理厂改造项目正式启动，该项目对污水处理厂现有的污水处理工艺进行了改良，污水处理环节增加了目前先进的MBR生物膜深度处理工艺，该工艺可对污水中存在的污染物进行更加彻底的分解，降低污水中污染物的含量。工艺改造后，污水达到国家一级排放标准，无异味、悬浮物低、水质清澈，生化需氧量(BOD)由原来的150mg/L，降低至30mg/L，可养鱼及绿化灌溉使用。DICC建设景观养鱼池，用处理后的水养殖景观鱼类及周边绿化灌溉，实现了废水的循环利用。

通过本次改造工程，可实现企业外排废水COD年排放量减少约18吨，年节约用水约9,000吨。污水处理厂内的景观养鱼池，为企业现场增添了活泼的色彩，为员工增加了一处工作之余休闲的好场所。DICC作为烟台开发区首家利用污水进行养鱼和灌溉的企业，在企业环保领域起到了良好的示范作用。

我们的挑战：

在更加开放的市场环境下建立忠诚的合作伙伴关系更困难；法人所在的各个社区，劳动力、土地、原材料和能源等要素逐年上升，企业的成本压力更大；作为韩资企业，建立被中国人接受的公益慈善品牌更困难。

我们的目标：

共建美好中国

和谐共赢

和谐共赢

携手伙伴

与合作企业共同成长

在长期的发展过程中，公司扎实地开展不同省市的经销商的建设管理工作，形成了国内领先的服务覆盖网络。为了实现与合作企业的共同成长，斗山Infracore（中国）一方面强化与经销商的合作伙伴关系，一方面开展多样化的活动，来强化经销商的竞争力。

共享人才与技术的机制和平台

公司升级经销商的运营程序，提高经销商的营销能力和服务执行能力，一方面为经销商提供运营革新活动支援，开展指导焊接技术等技术支援活动；另一方面公司为了为解决经销商新入维修人员培养缓慢的现状，还通过委托培训，联合技术学校创办工程师培训班等方式对经销商进行支援。

案例

斗山Infracore（中国）联合烟台工程职业技术学院举办斗山培训班

DICC和DIY分别与烟台职业技术学院联合举办“斗山服务工程师培训班”和“斗山机床班”，定向培养学生。培训班挑选该校的优秀学生进行专业知识培训，安排进厂实习，并设立了斗山奖学金，对表现优秀且成绩领先的学员进行鼓励和表彰。学员结业时，斗山向经销商推荐定向班的学员，并选拔部分优秀学生加入公司。

首届挖掘机服务工程师培训班奖学金颁奖仪式

斗山机床班开班仪式

经销商大会

为了获得经销商的信赖，强化与经销商之间真挚的伙伴关系，斗山Infracore（中国）每年召开经销商大会，就斗山Infracore（中国）和经销商的发展性变化进行商议，并就革新方案进行讨论，共享主要政策。

2012年12月12日~15日，斗山Infracore中国区经销商年会在厦门市召开

供应商管理

供应链社会责任评估和调查

在供应商开发阶段，企业必须通过斗山Infracore（中国）的DGSS OSA（DOOSAN Global Sourcing Supplier On-Site Assessment)现场评审才能成为斗山的供应商，该评审是斗山Infracore全球范围内推行的供应商评价体系，主要是基于ISO9001质量管理体系，部分结合了TS16949、ISO14001、OHSAS18001等体系要求，以及Lean、6 Sigma等质量改善管理方法的综合评价体系。

供应商维护阶段，斗山Infracore（中国）定期对现有的供应商进行评审，确保其符合公司对供应商的社会责任评估标准。

战略共享机制及平台

斗山Infracore（中国）和供应商建立长期合作关系，通过将公司内部的专家力量引入到供应商，帮助供应商实现更有效的管理、更快的发展，使其在产品品质、货物交付、成本控制和服务方面成为行业领先者；并通过供应商提供的高品质产品，实现斗山卓越产品质量的目标和愿景。

案例

斗山Infracore（中国）供应商培训学院

斗山供应商培训学院作为斗山对供应商的培训教育窗口，学院依托斗山公司内多部门的实践与经验，将先进的工具、创新的理念及切实的操作融合于课堂，与学员进行沟通、交流。

学院教育旨在以全系统全流程为核心的精益科学的管理理念，为企业、为员工、为学员提供管理咨询、教育培训及现场指导。

社区贡献

烟台开发区履行社会责任优秀企业奖牌

指标名称	单位	2010年	2011年	2012年
纳税总额	万元	72,980.76	71,398.53	30,597.13
中国本地员工占比	%	97	97	97
本地采购比例	%	39	41	46

公司致力于支持法人所在地区的经济发展，为所在社区创造就业机会，注重社区环境保护与生态建设，支持社区教育事业，参与社区文化发展，用实际行动为社区建设和发展贡献力量。

因为持续对中国社会的贡献活动和对开发区经济社会发展的贡献而得到当地政府的肯定，DICC连续四年获得烟台市“履行社会责任的优秀企业”特等奖。

解决社区就业——培养本地化人才

STEPS培训

公司致力于支持法人所在地区的经济发展，为所在社区创造就业机会，并致力于培养本土化的人才。到2012年，中国员工占全公司总员工的97%。为确保公司本地化的实现，公司加大了对本地管理者和技术人员的培养。公司在给本地的管理者和技术人员提供领导力和技术方面的培训，同时也提供韩国本社研修和学习的机会。为了进一步强化中国本地人员的管理能力，公司于2012年实行了导师制度，给管理者在韩国本社指定相关的导师，除了平时的邮件和电话交流之外，每个季度还进行交换学习，通过此种方式，不但强化了和本社之间的联系，也进一步提升了中国员工的专业技能。

支持社区教育事业

斗山Infracore（中国）始终把人的价值放在首位，在“人即是未来”的斗山集团理念的基础之上，公司以帮助人的成长和自立为基本理念支持社区的教育事业。

案例

“温暖工程”培训的技师

建设“温暖工程斗山培训中心”

公司为促进中国国内职业教育的发展的公益组织中华职业教育社举办的“温暖工程”公益活动捐资2,000万人民币，支援在湖南长沙市的“温暖工程斗山培训中心”的建设。培训中心以城市和农村青年为对象，通过机械装配、焊接、加工等技术培训，帮助当地青年就业。

参与社区重建

在中国发生自然灾害时，斗山都尽力为灾后重建投入现金和设备支援，在有严重灾害发生时，公司组织员工进行募捐。

2010年，向青海玉树提供316万人民币（包括企业捐助，员工募捐，设备支援）用于灾后重建；2008年，向四川汶川地震的受灾地提供1,022万人民币（包括企业捐助，员工募捐，设备支援）并在灾后援助10万套衣物；2008年，向暴雪受灾地区捐赠5万元人民币支持灾后重建。

案例

Bobcat（山猫）小型设备助力房山灾后重建

2012年07月21日，北京遭遇特大暴雨。8月13日下午，在接到房山市政管委的求助咨询电话后，斗山北京的经销商——北京元宝科技有限公司紧急从天津Bobcat（山猫）租赁队伍中召集设备和两名操作手，前往房山受灾区域。Bobcat（山猫）设备负责的主要工作是把道路上粘接的土层清除并清扫干净。专业操作手驾驶Bobcat（山猫）滑移装载机，用铲斗或者除冰器先将粘接到路表面的粘土挂掉，使用封闭清扫器进行清扫；对于只有很多垃圾而没有粘接的路面，直接用斜角清扫。

社会公益

公益慈善管理

斗山Infracore（中国）的社会公益的理念是“共建美好中国”。对内，公司鼓励员工参与公益活动，身体力行回馈社会，增强员工对社会、对企业认同感和归属感，形成了积极向上的企业文化；对外，斗山通过教育支援，帮助弱势群体，灾害重建等方式积极组织参与社会公益，将企业的利益回报社会，促进地区社会的发展。

斗山正通过超越临时性的公益性捐助和慈善，举办持续的有企业特色的员工参与度高的公益活动和公益项目，实现员工和企业携手增进社会福利。

DISD义工活动之敬老院慰问

DISD义工活动之环保行

斗山希望小学希望之旅（上海）

公益慈善项目

教育——斗山希望小学

斗山Infracore（中国）在经济不发达地区积极推动教育支援项目——“希望工程”。自2001年开始，到2012年年底，公司及经销商向贫困地区累计捐赠1,025万元用于建立34所希望小学，并计划以后每年持续捐建希望小学。

扶贫——慈心助困善行长久

“慈心助困，善行长久”是斗山工厂从2011年开始实行的捐助项目，通过小组或者班组为单位，参与的人员每月捐出10元、20元、50元不等。公司内很多部门都参与到这个活动中。一年来，公司内已自发成立33个爱心小组，帮助了33户困难家庭，34名家庭困难的学生。

志愿者服务

2009年12月27日，DICC工会慈善义工工作站正式揭牌成立，这是山东省首家在外资企业成立的义工站，也是参与人数最多的企业义工站，目前有义工400余人。工作站成立以来开展了各种志愿活动，包括绿化荒山、慰问养老院、社区志愿服务、捐助贫困家庭及爱心助学等，在工会主席高明才的带领下，志愿者们身体力行地做到了服务社会、回馈社会，以志愿服务增进社会幸福感。

2012年DICC慈善义工工作站获“烟台市十大杰出志愿服务集体”称号，并先后有11名员工获得了烟台市优秀义工、烟台市优秀志愿者、开发区十大优秀青年等荣誉称号，47名义工受到工会的表彰，其中高明才主席获得“助人为乐模范”等荣誉称号，李陵、徐伯江等人获得“烟台开发区优秀义工”荣誉称号……荣誉的取得，是对广大员工积极投入志愿服务工作的肯定，也是对DICC工会慈善义工工作站的充分肯定。

义工和志愿者是一种对境界的体悟，是一种对道德修养的肯定。

——DICC工会主席 高明才

DICC义工活动之维护交通秩序

DICC义工活动之
志愿服务进社区

DICC义工活动
之植树绿化

责任专题：
斗山希望小学

斗山积极推进“追求合理利润，积极回报社会”的经营理念，始终牢记“取之社会、回馈社会”的宗旨，把中国的公益事业当作企业应该承担的社会责任。

自2001年开始，斗山Infracore（中国）参与资助希望工程，到2012年年底，公司及经销商向贫困地区累计捐资1,025万元，先后在甘肃、宁夏、青海、山西、陕西、四川、重庆等20多个省市共捐建了34所希望小学。这些学校由于经费短缺、校舍场地狭窄、办公教学设施设备简陋等因素，长期制约学校的发展。斗山Infracore（中国）的捐赠帮助这些村校改善办学条件，解决了部分贫困地区学生上学难问题。

2007年第一届斗山希望之旅

2008年斗山希望之旅（蓬莱阁）

2010年斗山希望之旅（世博会）

为了更好地关注孩子们未来发展，从2007年起，斗山Infracore（中国）在全国实施“名誉校长制度”，选举当地的经销商为名誉校长，定期访问及管理学校。此举，一方面带动经销商共同履行社会责任，帮助经销商成为有责任感的企业；另一方面，延伸了斗山的公益触角，将捐建希望工程从单纯的公益捐赠行为发展成定期走访、参与管理，追踪公益成果的行为。

斗山希望小学的孩子们

希望小学竣工典礼

希望小学名誉校长

斗山员工为希望小学捐赠电脑

公司自2007年开始举行“斗山希望之旅”，邀请斗山希望小学的优秀师生到北京、上海、烟台等地参观历史遗址和斗山工厂，提高学生们的知识与素养（2009年夏天部分地区流行手足口病等传染病，因此停办一次）。

斗山Infracore（中国）捐建的希望小学，已经超越了单纯的企业捐建活动范围，成为中国少年儿童幼年的美好记忆。捐建希望小学作为包含企业真心诚意的社会贡献活动，已经植入到孩子们的梦想中。期待斗山捐建的希望小学能够将孩子们的梦想变为现实。

2011年斗山希望之旅（装载机工厂）

2012年斗山希望之旅（北京）

附录

未来展望

斗山Infracore（中国）努力将企业社会责任融入企业生产经营过程中，2013年，公司在追求经济长远发展的同时，将努力做好以下工作：

实践项目	措施
伦理纲领导入及提高伦理意识	斗山Way及伦理纲领为基础提高高管及员工的伦理意识
开发战略性代表性公益活动及加强已有活动	开发符合中国特征的战略性代表性社会公益项目 制定发生自然灾害时迅速应对的手册
员工满意度调查及改善活动	员工满意度调查及改善活动
构筑EHS IT系统	通过本部EHS IT系统在海外的Roll-out，有效管理各地区的环境数据及成果
加强环保方面的污染度管理	制定防止设备及操作地点污染的管理标准及操作标准，并将相关工具扩大到经销商 加强经销商/客户在进行设备保养和维修时安全处理废弃物的培训

斗山Infracore（中国）2012年荣誉表

获得奖项	颁奖单位
累计8年获得中国挖掘机市场用户满意第一品牌	中国企业诚信与竞争力论坛活动组委会
连续三年获得“安康杯”竞赛优胜单位	山东省总工会、山东省安全监督管理局
连续四年获得履行社会责任优秀企业特等奖	烟台市开发区工委管委
山东省外经贸先进企业	山东省商务厅
全市安全生产工作先进单位	烟台市人民政府安全生产委员会
中国年度最具社会责任最佳雇主	北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心
烟台市“骨干明星企业”	中共烟台市委、烟台市人民政府
山东最佳雇主	山东商报社
烟台开发区高技能人才培训工作先进单位	烟台市开发区人事劳动和社会保障局
全市纳税百强企业	烟台市人民政府
职业卫生工作先进集体	烟台市卫生局卫生监督所
中国工程机械行业最具社会责任感企业	中国企业诚信与竞争力论坛活动组委会
年度工程机械行业最佳雇主	中国工程机械商贸网、中国工程机械人才网
纳税超过千万先进企业	烟台市牟平区人民政府
安全生产工作先进单位	烟台市牟平区人民政府
精神文明建设先进集体	烟台市牟平区人民政府
人力资源和社会保障工作先进集体	烟台市牟平区人民政府
烟台市十大杰出志愿服务集体	烟台市文明办、共青团烟台市委
全球工程机械卓越品牌	全球工程机械媒体联盟
烟台市十佳合理化建议	烟台市总工会
山东省国防机械电子行业“五一劳动奖状”	山东省国防机械电子（简称国机电）工会
中国工程机械最具竞争力品牌企业	《经济》杂志社
开发区厂务公开民主管理工作先进单位	烟台市开发区总工会
山东省职工代表大会优秀星单位	山东省总工会

关键绩效表

指标内容		单位	2010年	2011年	2012年
经济绩效					
资产总额		万元	1,026,764.46	1,193,273.71	1,126,011.99
营业收入		万元	1,610,464.40	1,341,183.74	748,933.31
利润总额		万元	119,765.96	189,985.59	-14,436.74
纳税总额		万元	72,980.76	71,398.53	30,597.13
资产负债率		%	63	58	56
产品出厂合格率		%	100	100	100
社会绩效					
技术职员工人均培训学时		学时	23.8	24.5	27
技术职员工培训投入		万元	39.9	106.3	25.9
事务职员工人均培训学时		学时	75	80	65
事务职员工培训投入		万元	305	439.5	437.2
劳动合同签订率		%	100	100	100
社会保险覆盖率		%	100	100	100
中国本地员工占比		%	97	97	97
每年人均带薪休假天数		天	5.16	6.26	6.59
男女员工工资比例		男：女	1:1	1:1	1:1
女性管理者比例		%	11.96	12.51	13.74
员工体检覆盖率		%	100	100	100
职业病发病次数		人次	1	5	1
安全生产事故数		起	6	7	5
员工因事故死亡人数		人	0	0	0
员工因事故受伤人次		人次	6	7	5
安全培训次数		次	120	140	140
安全培训人次		人次	1,700	1,800	1,800
本地采购比例		%	39	41	46
环境绩效					
环保培训次数		次	120	140	140
环保培训人次		人次	1,700	1,800	1,800
环保总投入		万元	316	383	502
万元产值能耗		吨标煤	0.010	0.009	0.008
能源节约量		吨标煤	875.4	968.2	936.2
万元产值水耗		吨	0.15	0.19	0.34
水资源节约量		吨	900	1,200	1,500
CO_2排放量		吨	10,710	6,978	4,954
废气排放量	颗粒物	吨	10.63	10.89	8.78
	苯、甲苯、二甲苯	吨	4.53	2.72	2.12
COD排放量		吨	6.42	4.97	5.32
危险废物排放量		吨	500	550	370

备注：经济绩效相关数据为5个公司的简单相加；
社会绩效与环境绩效部分统计范围为部分生产工厂。

中国社会科学院经济学部
企业社会责任研究中心
Research Center for Corporate Social Responsibility Chinese Academy of Social Sciences

报告评级

《斗山Infracore（中国）社会责任报告2012》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心（以下简称“中心”）受斗山Infracore（中国）委托，从“中国企业社会责任报告评级专家委员会”中抽选专家组成评级小组，对《斗山Infracore（中国）社会责任报告2012》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、中国企业联合会、中国石油与化学工业联合会、中国轻工业联合会、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、WTO经济导刊、中国企业公民委员会联合发布的《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 2.0）》，及《中国企业社会责任报告评级标准（2013）》。

二、评级结论

完整性（★★★★）

《报告》从“企业概况”、“技术领先”、“品质经营”、“人才第一”、“绿色生态”、“和谐共赢”等角度，披露了机械设备制造业核心指标的72.6%，具有较好的完整性。

实质性（★★★★）

《报告》详细叙述了“产品质量管理”、“产品创新”、“安全生产”、“职业健康管理”、“节约能源及减少‘三废’排放”等所在行业关键性议题，具有较好的实质性表现。

平衡性（★★★☆）

《报告》披露了企业连续3年的“职业病发病次数”、“安全生产事故数”、“员工因事故死亡人数”等负面数据信息，具有一定的平衡性。

可比性（★★★★☆）

《报告》披露了39个关键绩效指标连续3年的历史数据，披露规范易比较，可比性表现领先。

可读性（★★★★☆）

《报告》框架清晰，篇幅适宜；图片、图表、流程图等表达方式丰富，案例叙述详尽，并对专业词汇进行了解释，可读性表现领先。

创新性（★★★★）

《报告》以专题介绍了企业在全球和中国的发展概况，并在每章开始阐述企业的挑战与目标，便于读者全面了解企业的发展历程、现状及可持续发展能力，具有较好的创新性。

综合评级（★★★★）

经评级小组评价，《斗山Infracore（中国）社会责任报告2012》为四星级，是一份优秀的企业社会责任报告。

三、改进建议

1、增加行业核心指标和关键议题的披露，进一步提高报告的完整性和实质性。

2、增加负面信息及应对措施的信息披露，提高报告的平衡性。

评级小组

组长：新华网副总裁　魏紫川

成员：中国企业公民委员会副会长　刘卫华

商道纵横总经理　郭沛源

评级专家委员会副主席
中心常务副理事长

评级小组组长
中心主任

中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

指标索引

目　录		中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）	页　码
报告规范		P1.1-P1.8	封二
全球总裁致辞		P2.1-P2.2	P2-P3
中国总裁致辞		P2.1-P2.2	P4-P5
斗山Infracore在全球		P4.1-P4.4	P6-P12
斗山Infracore在中国		P4.1-P4.4	P13-16
CSR在斗山Infracore	愿景与战略		P17
	斗山Way	G1.1	P18-P19
	责任推进	G1.2, G2.1-G2.2, G6.1	P20-P21
	责任沟通	G5.1, G5.4	P22
	正道经营	M1.2-M1.3, M3.5-M3.6, S1.1-S1.3	P23
一、技术领先	创新文化	M2.2	P26
	创新平台	M2.2	P27
	创新人才	M2.4	P27
	创新成果	M2.3, M2.5, M2.7	P28-P29
	责任专题： 引领行业发展的研发基地	M2.2, M2.3, M2.5	P30-P31
二、品质经营	提升产品质量	M2.8-M2.9, MMM2.11	P34
	开发本土化产品	E1.7, E1.9	P35
	提供优质服务	M2.1, M2.12	P36-P37
	责任专题：感动服务	M2.1	P38-P39
三、人才第一	员工成长	S2.10, S2.21-S2.22	P42-P43
	员工权益	S2.1-S2.5, S2.8-S2.14, S2.24-S2.25, S2.29-S2.30	P44-P45

目　录		中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）	页　码
三、人才第一	员工健康	S2.16-S2.20, S3.4, S3.6-S3.7	P46-P47
	安全生产	S3.1-S3.3	P48
	员工关爱	S2.26-S2.28	P49
	责任专题：为了员工的成长	S2.23	P50-P51
四、绿色生态	绿色管理	E1.1, E1.3-E1.5, E3.7	P54-P57
	绿色运营	E1.7, E1.9-E1.10, E2.1-E2.4, E2.8, MME2.10, MME2.11, E3.1-E3.6, E3.8, E3.10	P57-P59
	绿色办公	E2.13	P60
	环保公益	E1.6	P60
	责任专题： 生活污水处理厂景观养鱼池	E1.9, E2.4, E2.8-E2.9	P61
五、和谐共赢	携手伙伴	M3.1-M3.3	P64-P65
	社区贡献	S1.6, S4.1-S4.4, S4.6	P66-P67
	社会公益	S4.7, S4.9, S4.10-S4.11	P68-P69
	责任专题：斗山希望小学	G3.3, S4.2, S4.9	P70-P71
附录	未来展望	A1	P72
	斗山Infracore（中国） 2012年荣誉表	P5.3	P73
	关键绩效表	P5.1-P5.2, M1.2-M1.4	P74
	报告评级	A2	P75
	指标索引	A3	P76-P77
	术语解释		P78
	意见反馈表	A4	P79

术语解释

页码	英文	注释
P08	Tier	国标
P19	Workshop	研讨会
P23	Audit	审计
P29	PI(Process Innovation)	流程革新
	CFT	Cross Function Team（跨职能工作小组）的缩写
	Rework	返工
	FTQ	第一次直接通过率，俗称“直通率”
P35	ZF	德国ZF公司全名ZF Friedrichshafen AG（弗里德里西港ZF股份公司），德国采埃孚(ZF)集团，简称ZF公司，是当今世界上最重要的传动系统产品专业制造厂家之一
P37	ERP	Enterprise Resource Planning（企业资源计划）的缩写
P43	Town Hall Meeting	领导管理者主导开展的全方位沟通的场合，主要涉及公司愿景、业绩等全公司共享内容
	LRP	Long Range Plan（长期计划）的缩写
	HRD	Human Resource Development（人力资源开发）的缩写
	Self-leadership	自我领导
	People Leadership	对人的领导力
	Global Diversity	全球化多样性
	Global Talent	全球化人才
P48	EHS	Environment Health Safety（环境健康安全）的缩写
P50	TFT	Task Force Team（任务小组）的缩写
P55	CE	Construction Equipment（建筑机械）的缩写
P60	5S	5S管理标语5S是近几年由日本发明出来，5S管理是日文SEIRI（整理），SEITON（整顿），SEISO（清扫），SEIKETSU（清洁），SHITSUKE（素养）这五个单词，因五个单词前面发音都是S，所以其管理模式称为5S管理
P72	Roll-out	实施，推出

意见反馈表

尊敬的读者：

本报告是斗山Infracore（中国）向社会公开发布的第一份社会责任报告，为不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮寄：斗山（中国）投资有限公司 公共事务&管理部
地址：北京市朝阳区东三环北路霞光里18号佳程广场B座19层
邮编：100027

您的信息

姓　名：_____　　联系电话：_____

职　务：_____　　工作单位：_____

传　真：_____　　E-mail：_____

选择题（请在相应位置打✓）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1.本报告全面、准确地反映了斗山Infracore（中国）对经济、社会、环境的重大影响？	☐	☐	☐	☐	☐
2.本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？	☐	☐	☐	☐	☐
3.本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？	☐	☐	☐	☐	☐
4.本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？	☐	☐	☐	☐	☐

开放性问题

1.您认为本报告最让您满意的方面是什么？

2.您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

3.您对我们今后发布社会责任报告有何建议？