



Doosan Infracore (中国) 2018 社会责任报告



2018 CSR Report

Doosan Infracore (中国) 社会责任报告

斗山筑基 尽“心”关爱



更多信息请扫二维码



扫码查看企业评级档案



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

报告出版的环境考虑

纸张:采用环保纸张印刷

油墨:采用环保油墨以减少空气污染

设计制作:  创意云



CONTENTS

目 录

04	全球总裁致辞	04
	中国总裁致辞	06

08	责任聚焦： 坚实承诺，智领未来 ——斗山惊艳上海宝马展	08
----	-----------------------------------	----

12	责任 • 源于斗山	
	关于我们	14
	公司治理	17
	责任管理	19

24	Creation 守正出新 智领未来	
	创新促进管理	26
	创新优化产品	28
	匠心坚守品质	38
	责任聚焦： 深耕焊接 22 年，他让不良品率从 20% 到 1%	40

42	Assurance 坚守承诺 为您省心	
	省心服务 尽心关爱	44
	安全生产 平安放心	48
	责任聚焦： 服务精神是一种传承——50 度夏日里的斗山人	52

54	Reliance 共建信赖 携手前行	
	与伙伴协同发展	56
	与员工共同成长	61
	责任聚焦： 以大赛育人才——斗山经销商精英技能大赛	70

72	Environment 呵护环境 共创和谐	
	自然环境 绿色环保	74
	社会环境 真爱回馈	77
	责任聚焦： 筑希望 17 载——斗山希望小学	80
	真心 • 共创未来	82
	附 录	84

衷心感谢各位的关心与鼓励

CEO MESSAGE

全球总裁致辞

过去的 2018 年是取得丰硕成果的一年。产品、质量等根本竞争力不断得以强化，除了在中国市场，新兴市场也开展了积极的营销活动，北美和欧洲等发达工程机械市场的市场占有率也有所提升。为了积极应对以第四次工业革命、数字革命为代表的环境变化，我们做好了充分的准备。数字转型和“Concept-X 项目”等新事业也在进一步具体落实当中。

去年，在全球经营环境不确定因素增加的情况下，Doosan Infracore 销售额较上一年增长 17.7%，达到 7.7301 万亿韩元。营业利润方面，基于稳定的市场需求，得益于提高收益性和改善产品混合，较上一年增长 28.4%，达到 8,481 亿韩元，创造了 Doosan Infracore 历史上的最佳营业业绩。

这离不开各位的关心与鼓励，再次向各位表示衷心

的感谢。今后希望各位再接再厉，不断巩固全球工程机械领先企业的地位。

2019 年的展望与规划

全球工程机械市场经历增长放缓之后，预计 2020 年起步入下滑趋势。最近呈现增长势头的中国市场预计到 2019 年下半年将出现下滑趋势。发动机事业预计下半年市场也会有所萎缩。

Doosan Infracore 在 80 年的历史长河中经历了无数沉浮。之所以能够克服危机，发展成为全球工程机械企业，是因为立足今天，筹备明天，稳中求进，不断变化与创新。今年也将一如既往，积极应对困难的市场环境，确保可以克服万难的根本竞争力。实现这一目标的出发点就是“Powered by Innovation(以创新为动力)”。

以创新为动力

推动第四次工业革命的数字创新不仅局限于互联网、IT、电子行业，它也是普通制造业的现实与未来。Doosan Infracore 深刻认识到包含数字创新在内的变化与创新是提高竞争力的根本。为了鼓舞人心，公司今年公布了“以创新为动力”这一口号。

在“以创新为动力”的指导下，研发和生产、营业和支援、技术职等所有人员可以积极沟通与协作，实现综合思考。在此基础上竭力开发出以客户为中心的新产品和服务。另外，利用数字技术，探索新机遇，转型为创新型公司。不仅为客户提供产品，还要提供解决方案和服务，为客户创造最高价值，从而实现“Global Leader in Infrastructure Solutions”(基础设施解决方案全球领导者) 的愿景。

今年除了变化与创新之外，Doosan Infracore 还将推进强化财务健全性、产品和服务多样性、数字转型和加快推进新事业等三大核心战略。

强化财务健全性

首先，为应对市场放缓和萧条，促进销售多边化，强化债权和现金流管理，进一步提高财务健全性。一方面，战略集中在具有发展潜力的市场，重建经销商网络，强化促销；另一方面，管理市场萧条地区的风险。中国市场方面，将强化薄弱地区的营业网络，集中管理债权和现金流健全性。同时将推行多种战略，扩大发动机公司外部销售和 AM 销售。

提高产品与服务竞争力，客户满意最大化

将扩大产品和服务的多样性和定制性。扩大迷你挖掘机产品阵容，构建销售基础，扩大旋转钻机和松土机等特殊装备事业。为应对 Stage V 新一代欧洲排放标准和中国国四标准的执行，将强化新机型的先行质量管理，同时扩大服务解决方案的多样性和地区定制性等。

数字转型和加快推进新事业

通过数字转型和挖掘新事业，为应对未来做好积极准备。2019 年 4 月，Doosan Infracore 与拥有世界级数据分析技术的独角兽公司“Palantir”缔结了合作伙伴关系。将通过构建大数据平台、优化事业运营、提高决策速度等大幅改善经营效率。2019 年 11 月，位于韩国忠南保宁市的性能检测场 (PG: Proving Ground) 将竣工。在这里，将先行打造未来工程机械技术，成功完成验证实现可能性的“Concept-X 项目”的样品演示后，再开发该技术的事业化商业模式。

这段时间挖掘并开发的新事业将正式进入市场，推进事业化。投资不同类型的初创公司，建立合作体系，不断挖掘新的事业机会。

我认为企业能够持续 100 年、200 年的根本是客户、股东、供应商、从业人员等利益相关者的深厚信赖。Doosan Infracore 不仅致力于提高产品、质量的竞争力，还将强化透明经营，通过不断地沟通，成为深受信赖的企业。

作为全球企业一员，遵守法律法规是基本。Doosan Infracore 通过减少温室气体排放等降低对环境的污染，建立共赢的劳资文化等，积极开展符合全球领导者可持续经营的活动。为了让高管、职员和供应商能够在安全的环境下工作，各事业机构将进一步强化安全管理。通过加强自觉遵守公平交易项目 (CP: Compliance Program) 和分包商管理，努力建立透明、公正的交易秩序。通过这一系列的举措发展成为“令世界引以为豪的斗山”。今后，希望大家一如既往地关心并鼓舞我们前行，谢谢。

Doosan Infracore CEO
孙东渊





中国总裁致辞

2018年是Doosan Infracore进入中国的第24年，受益于中国经济加强基础设施建设，促进制造业等实体经济发展的正面影响，这一年斗山创造了耀眼的成绩——市场规模同比增长约40%，达到了18.4万台，在竞争愈发激烈的市场环境下，仍保持了小幅度的市场占有率增长，达到8.5%。能够应对激增的市场需求，还能保证产品和服务的质量，这是全体斗山人及全国经销商共同努力，不懈努力的成果，也必须要感谢广大客户、合作方对斗山一如既往的支持。

2018 年业绩及社会责任重点课题

新技术，新产品，新应用。

2018年是斗山革新的一年，在上海宝马展上利用最新的5G网络实现超低延迟、超高速、大容量数据传输，实现了远程控制880km以外的无人挖掘机技术操作。黄金双枪DX230LC-9C和DX130LC-9C产品横空出世，采用AUTO kit半自动化操纵技

术，大幅度提高工作精准度及工作效率，节约人力成本，受到广大客户的热烈欢迎。新产品采用的发动机符合将在2020年实施非道路机械第四阶段排放法规。

聚焦核心市场，革新渠道结构。

2018年为实现斗山和经销商的共赢，我们制定了多种方案，扶持优秀的经销商提升市场占有率，扩大各机型的销售，提高经销商的销售。并在债权管理中缩减应收债权搭建债权管理体系，遵守现有经销商的债权回收计划，促进部分债权提前回收，实现行业内高水平的逾期率管理。

加强服务竞争力。

一方面，我们继续推进DoosanCARE服务品质及扩大覆盖范围，积极促进经销商的收益性及营业和服务的良性循环。也通过IT系统的系统管理支援，保障了后续服务的强化。另一方面，我们持续扩大

服务优势地区的市场比重，针对保修期外的客户扩大配件销售，增加再销售及收益性。

生产成本革新。

为了持续提升斗山的市场竞争力，我们不断在各事业部推进成本革新。挖掘机事业部持续改善中小型机种的收益性，扩大竞争激烈的中型机种成本革新活动，并开发了经济性轮式挖掘机，为应对国产6吨轮式挖掘机，制定具有划时代意义的成本革新方案。装载机事业部积极促进主要机种的成本革新活动，有效的降低了生产成本。

持续加强生产品质。

建立弹性生产体系并扩大大型机种生产供应能力，拥有应对生产量急速变动的能力。提前应对品质，预防因新产品产生的早期品质风险，在3年/6千小时保质期内，对品质问题进行提前挖掘，实现品质费用节减。

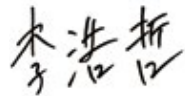
持续的企业社会责任及企业文化践行。

在斗山Credo的思想指导下，斗山人积极的践行社会责任。在产品、服务、环境、社会贡献、利益相关方沟通等各方面都做了积极的努力。2018年我们陆续上线微信小程序、新的债权系统，扩大了公司运营的网络支持和利益相关方的对话渠道。公司持续多年进行教育支援，动员全公司的员工都参与到教育扶贫当中，开展“一部一校”斗山希望小学拜访活动，让员工都能亲临希望小学，和学生们产生亲密接触，增进社会责任感。

2019年面临市场环境新的挑战，新科技、新应用层出不穷，斗山将继续坚持以斗山Credo为思想指导，以持续的科技创新、管理升级、人才培养为基础，继续生产符合市场需求、走在前沿的产品，继续提升服务质量，满足客户需求，应对瞬息万变的市场。斗山人深知只有不断的前进才是不变的道理，我们已经准备好了应对各种挑战，我们将为了实现“全世界引以为豪的斗山”继续奋斗。

感谢各位的关心和激励！

Doosan Infracore 中国区总裁
李浩哲



08

责任聚焦

RESPONSIBILITY
TO FOCUS

坚实承诺，智领未来 ——斗山惊艳上海宝马展

备受瞩目的 Bauma CHINA 2018(上海宝马展) 在 2018 年 11 月 27 日盛大开幕，斗山工程机械展出的创新产品与技术硕果带给业界多重惊喜，引领中国工程机械行业的新高度，照亮了令人期待的新前景，斗山成功在客户心中烙下“坚实承诺，智领未来”的品牌印记。



5G 远程控制技术亮相上海宝马展

利用 5G 网络可实现超低延迟、超高速、大容量数据传输，现场展示通过设置在上海的 5G 远程控制中心，远程操控 880 km 以外仁川工厂的无人挖掘机进行施工作业。这是世界上首次用真实设备进行跨国远程控制机械施工的演示，观众可以亲自走进驾驶室，远程指挥无人操控挖掘机进行施工作业，而非虚拟模拟或近距离遥控。



5G 远程控制站

科技

技术升级，让施工更高效

斗山展出了对比以往 20 吨级产品性能更高的 DX230LC-9C 机型。该设备新增 TM 3D 技术，可以基于卫星定位技术进行工作场景模拟，对数据进行勘测，免去了人工勘测的不便和可能造成的误差。同时新增 AUTO kit 半自动化操纵技术，大幅提高工作精准度及工作效率，节约人力成本。

斗山超大型矿山用设备 DX800LC-9C，采用斗山最新的电子液压技术 Eco Power Plus (D-ECOPOWER+)，通过感应挖掘机驾驶员的操纵杆运动来控制液压泵，可将燃油效率提高 24%，工作效率提高 10% 以上。



斗山超大型矿山用设备 DX800LC-9C



黄金双枪 强悍新品横空出世

本次展会上斗山工程机械展出了倾力打造经典 9C 系列的两款升级产品 --DX130-9C 和 DX230LC-9C，充分满足市场的多元化、个性化产品需求。两款设备在设计理念上一脉相承，使用高效率的液压系统，与发动机输出功率的合理匹配，大幅减低能量损失，提高燃油系统的过滤效率，并针对关键部位增加耐磨、耐腐蚀性材料涂层，让产品对油品的适应能力大大提高。两款明星挖掘机产品双双入选“中国工程机械年度产品 TOP50”。

其中，斗山 DX130-9C 专为土方基础建设、农村建设、市政工程而设计，操作重量更轻，设计更精巧。而专为矿山、一般工程、市政、道路工程设计的 DX230LC-9C 则在挖掘力、行走驱动力以及抗撞击能力方面有着更强悍的表现。两款设备一经上市就收到业内的如潮好评，销量迅速提升，更被用户亲切的誉为斗山“黄金双枪”。



黄金双枪



省心服务 —— 为客户护航，为未来准备

借助遍及全国的经销商服务资源网络和领先的智能化服务信息网络，斗山为客户提供包含保养、维修、配件、增值关爱等在内的全方位服务，累计 14 年获得“用户满意度第一品牌”殊荣。

2018 年，斗山推出“省心服务”新理念，以期表达斗山服务不忘初心，始终致力于打造行业内最让客户省心的服务形象。通过增设配件代管库、加大服务工程师培养力度、增设微信、App 多种保修方式等措施不断提升服务水平，为客户提供了更快、更专业的服务；通过扩大斗山关爱活动、提供省心服务保障多种方式为客户提供贴心服务；同时，不断提升纯正部品质量、服务，为客户真正节省成本。未来，斗山将继续持续完善服务体系，提升客户服务体验，为客户提供省时、省力、省钱、贴心的省心服务。



省心服务售后解决方案



获评安全生产标准一级企业

2018 年 8 月，国家应急管理部（原国家安全生产监督管理总局）发布公告：经审核，确定斗山工程机械（中国）有限公司为安全生产标准化一级企业，并授予“安全生产标准化一级企业”称号。

安全生产标准化是政府安全生产监督管理部门对企业安全生产管理水平和绩效的认证，共分三级，其中安全生产标准一级企业是由国家应急管理部组织专家评审，代表了全国该行业安全生产管理最高水平，是安全生产管理最优秀的模范。斗山工程机械是中国挖掘机生产行业中唯一获得该荣誉的外资品牌。



安全生产标准化一级企业



引领环保新风尚

对环保的重视是社会进步的重要体现。在工程机械领域，斗山一直是环保理念的践行者和领军者。

本届展会，斗山展出了两款满足非道路欧 5 排放标准（欧洲汽车尾气排放第五代标准）的新款发动机。拥有完全自主知识产权的发动机产品是斗山积极应对国 4 标准（将在 2020 年实施的非道路机械第四阶段排放法规（T4））、引领环保风尚的排头兵，后续更多基于环保理念、满足国 4 标准的新产品、新技术将陆续推出并应用于市场销售机型。



斗山展出满足非道路欧 5 排放标准新款发动机



12

责任 源于斗山

RESPONSIBILITY
COMES FROM DOOSAN

关于我们	14
公司治理	17
责任管理	19



关于我们 ABOUT US

企业简介

斗山于 1994 年进入中国，主要从事工程机械产品的生产、销售和融资租赁服务，致力于为客户提供可靠、优质的产品，以真诚服务为客户创造最大价值。“斗”是测量谷物的单位，与山组合，具有“一斗一斗一丝不苟地努力积累，可以变成一座山”之意，代表了斗山“每个人的努力可以汇聚成一股力量成就大业”的坚定信念。无论是进入中国的 24 年，还是世界工程机械范围内的深厚底蕴，斗山在这条峥嵘之路上的点点滴滴都被记录在每一款产品的演进中，生长在每一个客户的心中。

科技是筋骨

斗山自创立以来，始终贯彻“以人为本”的经营哲学，致力于用科技为客户创造最优性能的产品。斗山凭借深厚的产品研发实力，无论是在以客户为中心的整机设计方面，还是在如心脏般重要的发动机研发方面，或者是在关乎整机效率的液压系统方面，都在不断取得新的成绩。这也让斗山产品在市场实践中收获良好口碑，帮助斗山树立了筋骨强健的硬汉形象。

产品是肌肉

肌肉要不断撕裂、不断生长，正如斗山的产品。作为全球工程机械行业领军品牌之一，斗山产品的起点颇高，20 年前的 DH220LC-III 老机型依旧能征战沙场。但是斗山从不满足于躺在功劳簿上，而是积极对产品进行升级改良，并结合中国市场特点专项研发，形成了涵盖大中小各吨位的产品集群，广泛服务于中国各种施工场景。

服务如血液

斗山服务如血液一般，无时无刻地流动着，存在于工程机械整个系统中，搬运着设备急需的养分（配件、油品）、净化代谢出来的污物（故障、易损件）。健康的血液系统是斗山所有产品顺畅运转、创造效益的最佳保证。斗山服务品牌自 DoosanCARE 创立以来，就不断展现着他的生命力，无论是服务设备还是服务理念都在与时俱进中广受好评。



企业布局

斗山自 1994 年进入中国以来，事业不断扩张，主要从事工程机械产品的生产、销售和融资租赁服务，致力于为客户提供可靠、优质的产品，以真诚服务为客户创造最大价值。



斗山（中国）投资有限公司（简称 DICI）

成立时间	2006 年 09 月 28 日
公司地点	北京 & 烟台
事业领域	综合管理斗山在中国的事业和投资
2018 年员工人数	117 人
销售收入	6,623.98 万元



斗山工程机械（中国）有限公司（简称 DICC）

成立时间	1994 年 10 月 1 日
公司地点	北京 & 烟台
事业领域	挖掘机的生产和销售
2018 年员工人数	1,055 人
产能	15,308 台
销售收入	81.43 亿元



斗山工程机械（山东）有限公司（简称 DISD）

成立时间	1997 年 09 月 24 日
公司地点	北京 & 烟台
事业领域	装载机的生产和销售
2018 年员工人数	63 人
产能	2,600 台
销售收入	2.03 亿元



斗山（中国）融资租赁有限公司（简称 DCFL）

成立时间	2007 年 02 月 15 日
公司地点	北京
事业领域	融资租赁
2018 年员工人数	64 人
销售收入	1.19 亿元



在中国，为中国

不忘初心，为中国市场的蓬勃发展和城市繁荣而努力

20 世纪 90 年代，世界经济一体化成为国际经济发展的主流，中国经济也进入了对外开放的新阶段，中国政府以积极鼓励的姿态迎接众多国际企业在华投资。在此背景下，斗山工程机械（中国）有限公司正式进入中国。斗山始终坚持以品质赢市场，成为中国改革开放今昔巨变的参与者和见证者，二十四年来，斗山早已扎根中国，一步一个脚印，与中国共同成长，为中国市场的蓬勃发展和城市繁荣而努力。

加快步伐，用产品和技术推动中国经济的可持续发展

“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带发展、创新驱动发展战略大力实施面临着巨大的市场需求和挑战，斗山凭借领先的技术和专业的团队，率先积极地应对中国市场变化，加快智能制造步伐，推进市场中经典机型的升级换代，满足中国市场对产品的多元化需求。

作为工程机械世界第七强，斗山通过在中国投资建厂，把全球顶级技术、产品和丰富的管理经验带入中国，不断加深与本土伙伴的合作，增加就业机会和人才培养，推动区域经济发展，开启中国工程机械行业发展的新纪元。

CASE 案 例

一带一路之“尼泊尔之行”

尼泊尔位于喜马拉雅山脉南麓（属青藏高原南底），南亚山区的内陆国，北与中国相接，作为一带一路的新兴市场，具有很大的商机。为此海外产品部门主动对尼泊尔地区的 8 台装备（3 台 DL300，5 台 DL200）进行野外测量，该地区主要是石子及土方作业，装备运行状态较好，品质较稳定，整个团队克服困难为经销商及客户解决了疑难问题，并宣导了维护保养知识，得到了经销商及客户一致好评。



公司治理 CORPORATE GOVERNANCE

诚信经营

斗山以“正直与公开”为企业的核心价值观，严格要求员工在业务往来过程中恪守诚信原则，并将“诚信透明、公平竞争”列入行为准则。斗山用法律规范自身经营行为，通过诚信经营与公平竞争获得正当利益，不断提升斗山的业务竞争力与品牌价值，践行斗山社会责任。

公平竞争

斗山严格遵守《反不正当竞争法》，加强员工的管理，鼓励和保护公平竞争，制止不正当竞争行为；不断加强关注公平竞争执法规定及实例（包括反商业贿赂和反商业腐败）以及对员工的相关培训，严格要求员工在业务往来过程中恪守自己的言行。2018 年，斗山面向全体员工推出了线上公平竞争相关培训，员工积极学习，并一一签署了公平经营承诺书，严格按照法律及公司规定规范自己的行为。

守法合规

斗山严守合规宣言，定期对财务、营业、购买、生产等所有部门的业务进行评价；定期向全体员工发送业务相关的法律知识，提升法律素养；倡导员工在平等、自愿、公平和诚实信用的原则下开展业务，不得损害国家利益、社会公共利益、客户利益和行业利益。

CASE 案 例

DICC 保税系统正式上线

随着 2018 年 DICC 增加出口机种的生产和销售，为降低外资品采购原价，需要按照中国海关的保税管理规则，事前申请保税进口，同时系统上需透明化的进行保税品管理，公司建立了线上保税系统。保税项目实现了公司保税品订单、库存的分离管理，保税品进出透明化管理，可以随时接受海关稽查；保税品管理由原来的 32 项增加到 780 项，V14（R）节俭率由原来的 83% 提升到 98%，2018 年 9 月至 12 月期间节省费用 400 万元，2019 年预计全机种节省费用 1,700 万元以上，极大提升了公司保税业务的透明度及业务价值。

保税品管理由原来的
32 项增加到 780 项

V14（R）节俭率由原来的
83% 提升到 98%

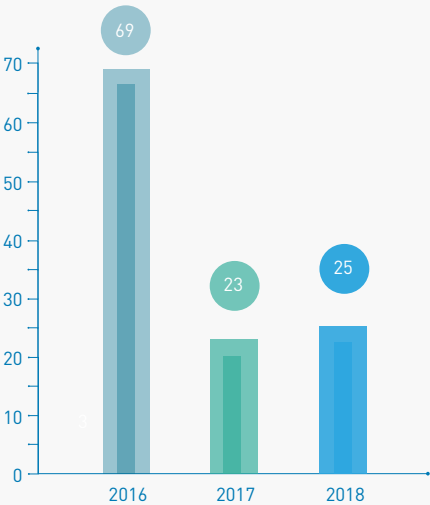
2018 年 9 月至 12 月期间
节省费用 400 万



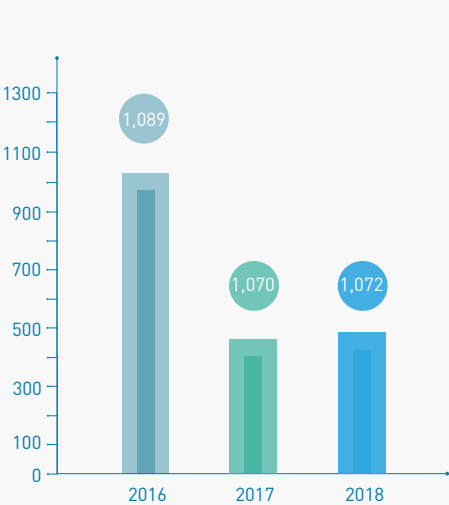
风险防控

斗山持续强化风险防控体系建设，加强风险监督管理，组织开展各类风险防范治理，持续增强风险防控能力，为公司稳健发展筑牢防线；规范内部审计风险控制，搭建审计信息平台，提高审计规范化水平；推进合同审核标准化建设，公布实施《合同审核流程》，加强合同风险防控。2018 年 6 月，为树立中国区安全管理体系，斗山成立信息安保临时工作小组，主要应对安全环境的变化并防止重要信息泄露。

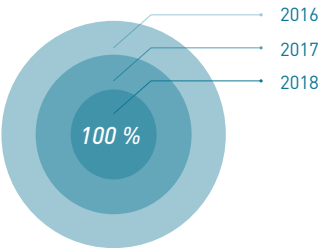
法务培训举办次数（次）



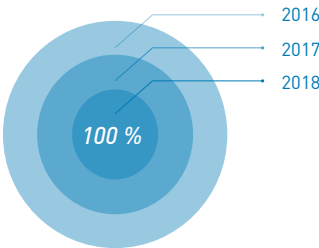
法务培训参加人数（人次）



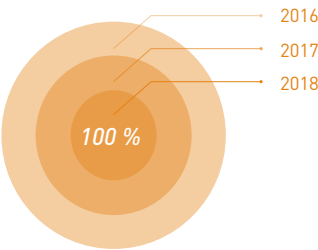
经济合同履约率（%）



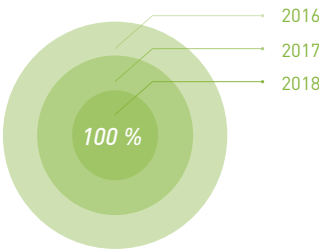
企业规章制度的法律审核率（%）



企业经济合同的法律审核率（%）



企业重要经营决策的法律审核率（%）



责任管理 LIABILITY MANAGEMENT

责任战略

斗山致力于推动集团成就“全世界引以为豪的斗山”战略愿景，建立了以“2025 年，跻身百强全球社会责任领先企业”为目标的 CSR 战略体系。

战略愿景	成就“全世界引以为豪的斗山”			
CSR 目标	2025年，进入100强全球社会责任领先企业： 世界经济论坛（World Economic Forum,达沃斯论坛）发表基准			
CSR 任务	支援有责任感的可持续发展			
CSR 战略方向	以人为本	深受信赖的运营	有责任性的参与	创造CSR价值
CSR 优先课题	1.组成尊重人权的文化 2.公正雇佣 3.组成安全工作环境	4.强化公正运营及供应链CSR 5.对应绿色运营及气候变化 6.强化产品/服务责任	7.反应职业的价值以社会贡献活动高度化 8.强化企业信息（CSR）公开活动	9.推行创造CSR价值的事业 10.CSR业绩监督制高度化
CSR 促进战略	建立强有力的CSR治理体系（推进系统/企业员工认知社会责任）			
斗山价值	9大重点价值（人才，人才培养，人和，正直与公开，客户，利润，技术与革新，社会责任，安全与环境）			
对 CSR 的社会需求	全球企业社会责任倡议：联合国可持续发展目标/ISO 26000/联合国全球契约/GRI			

*时价总额US\$20亿（约137亿人民币）以上全球企业对象评价
—（株）斗山139亿/斗山重工业171亿/Doosan Infracore102亿/Doosan Bobcat 215万亿（2016年11/18从价基准）

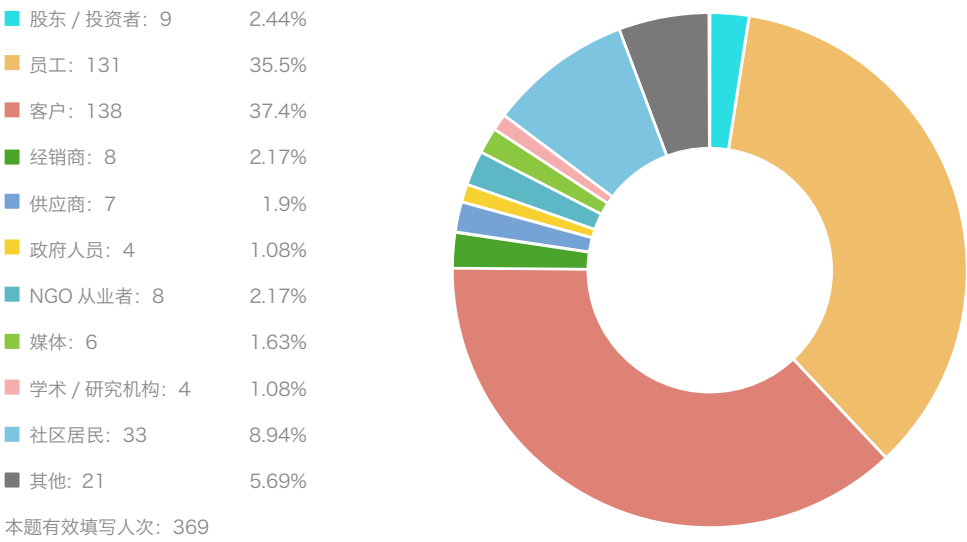
责任议题

斗山 Infracore（中国）于 2013 年对外发布首份社会责任报告。七年来，报告持续关注社会责任核心议题的辨识和确定，2018 年，在韩国总部的支持下，筛选并确定实质性议题。

议题评估

为了使斗山的社会责任战略和实践更符合中国本土化，我们开发了独具特色的 CSR 评估模型，并进行自我诊断。在该模型基础上总结公司 CSR 实践过程中的不足与问题事项。议题评估框架分为“以人为本、深受信赖的运营、有责任性的参与、创造 CSR 价值”四大方面，分析国际、国内社会责任主流标准、政府政策要求等，对标多家 CSR 先进企业，梳理出斗山 32 项社会责任议题。

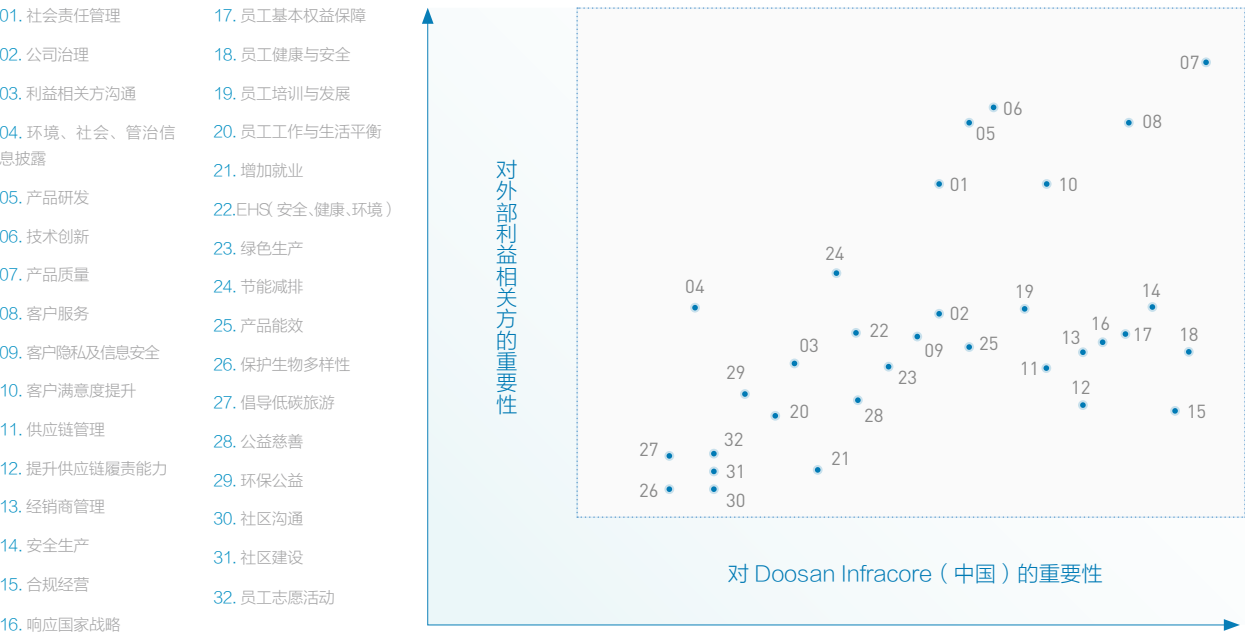
针对 32 项社会责任议题开展利益相关方专项调查，通过微信平台发布在线问卷，邀请利益相关方反馈各项议题对他们的重要程度，确定 32 项议题对利益相关方的重要性排序。回收有效问卷 369 份，其中包括员工在内的内部利益相关方反馈的问卷 131 份，包括投资者、客户、社区居民在内的外部相关方反馈的问卷 238 份。



筛选阶段

通过 CSR 实践评估和利益相关方问卷调查梳理出所有议题，结合公司内部 CSR 水平和利益相关方关注度，提炼出核心议题。将利益相关方关注度较高，但目前应对不足且有改进余地的议题，作为最优先课题；对于对利益相关方影响力度不大，但属业内领先企业或全世界共同关注，且目前公司应对不足的议题，制定中长期战略，并予以实施。

根据我们评估的 32 项议题对斗山的重要程度，结合利益相关方的反馈形成议题实质性分析矩阵，确定斗山 2018 年企业社会责任报告重点披露议题内容。

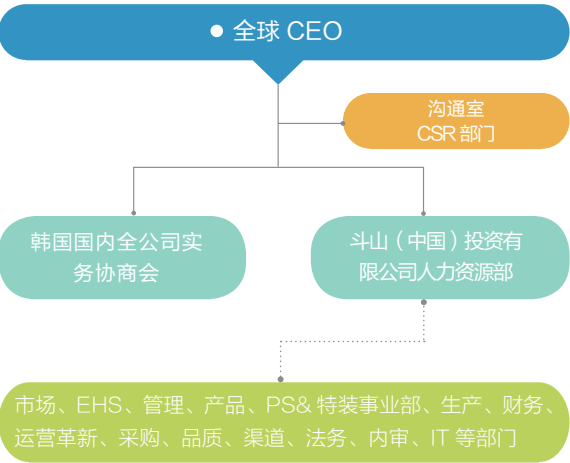


审核确定及执行、反馈

斗山 CSR 部门对已选定议题的具体改进课题以及持续改进的监测方案进行充分研究、讨论。在过去一年里，斗山为推动 CSR 战略和改进最优先课题，持续改善经营环境，希望通过本报告，与利益相关方分享主要活动及其成果、未来计划与规划，并听取利益相关方意见、建议。本报告由独立第三方评价，关于评价的详细内容可通过末尾的评级报告确认。

责任治理

斗山 Infracore（中国）以总部 CSR 部门和海外事业机构的负责人为中心，与有关部门展开合作，共同推进 CSR 工作。最高决策机构 CSR 委员会定期召开会议，以重大议题和外部评估 (ESG* 和 DJSI**) 为基础，导出 CSR 战略课题，对运营和流程进行审批决策。CSR 委员会做出主要决策后，通过由实务层组成的 CSR 工作组制定具体的实施方案并对实施课题进行讨论。2018 年，斗山把企业社会责任计入相关部门的年度 KPI（绩效）当中，从考核上再为 CSR 工作加强保证。



责任沟通

斗山致力于与利益相关方建立和谐、互信关系，通过多种渠道开展与利益相关方的沟通，关注并真诚回应利益相关方的期望与要求。2018 年斗山举办内部 CSR 培训 3 次，培训 80 人次。

- 持续每天向员工发送“今日视角”，分享公司生产、经营、管理、客户交流等情况；
- 自 2013 年起连续 7 年发布社会责任报告；
- 参加在华韩国大使馆主办的“2018 在华韩国 CSR 模范企业表彰暨 CSR 论坛”、中国社科院主办的“《企业社会责任蓝皮书》发布会”“第七届分享责任年会”等活动；
- 公司设立官方网站、官方微博、官方微信及小程序，并及时更新新闻和其他信息。

* ESG：环境 (Environment)、社会 (Society) 和公司治理 (Governance)
** DJSI：道琼斯可持续发展指数（The Dow Jones Sustainability Indexes，DJSI）



利益相关方	对企业的期望	沟通渠道与方式
政府	贯彻宏观政策 诚信守法经营 依法足额纳税 带动社会就业	参与政策、规划调研和制定 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	普及产品和服务知识 客户实地走访 客户满意度调查 应对客户投诉
员工	保障法律赋予员工的基本权利 为员工创造没有天花板的舞台 确保员工工作生活平衡	职工代表大会 各级工会组织 员工参与企业管理渠道 意见与合理化建议征集
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 供应商满意度调查 经销商培训
环境	环境保护 绿色生产 绿色办公 绿色产品	与环保部门定期交流 EHS 管理体系接受外部评审 环保公益活动
社区	带动社区经济社会发展 尊重各地区的法律法规和人文风俗，与社区充分沟通、和谐共存 积极支持灾害救助和社区扶贫济困等慈善公益活动	社区座谈与交流 社区共建活动 社区公益活动





CREATION

守正出新 智领未来

创新促进管理

26

创新优化产品

28

匠心坚守品质

38

责任聚焦

40

深耕焊接 22 年，他让不良品率从 20% 到 1%

创新促进管理 INNOVATION PROMOTING MANAGEMENT

我们一直致力于为用户提供适合不同工况的精品设备。在技术研发的基础上，我们不断以创新促进管理变革，着力企业生产变革、技术变革、服务变革和质量变革，带动全行业共享创新成果，赋能产业加速转型。

创新管理

创新是企业的生命线和生存基础，是高质量发展的本质要求。2018 年，斗山用创新的思维、创新的胆略、创新的手段，不断完善优化经营管控体系及流程制度体系，形成按流程管理，按标准操作的企业运行机制，不断推出新举措、取得新突破，走出了一条具有工程机械企业特色的创新发展之路。

CASE 案 例

DICC 组装线力矩管理系统正式启用

为了实现装备装配过程中自动设置力矩目标值，减少作业人员误操作，提高工序组装品质水平；并通过手机组装力矩实绩，确保大数据基础的智能工厂环境构筑，2018 年，DICC 工厂在挖掘机、装载机组装线正式导入了力矩管理系统。该系统从初期的技术方案研讨、系统导入，全机种数据整理到调试完成历时几个月。力矩管理系统的成功导入能有效防止作业者的失误，并将信息录入力矩管理系统中存档，方便后续的查询、分析以及工序品质改善，是智能化工厂的重要一环。



力矩管理系统

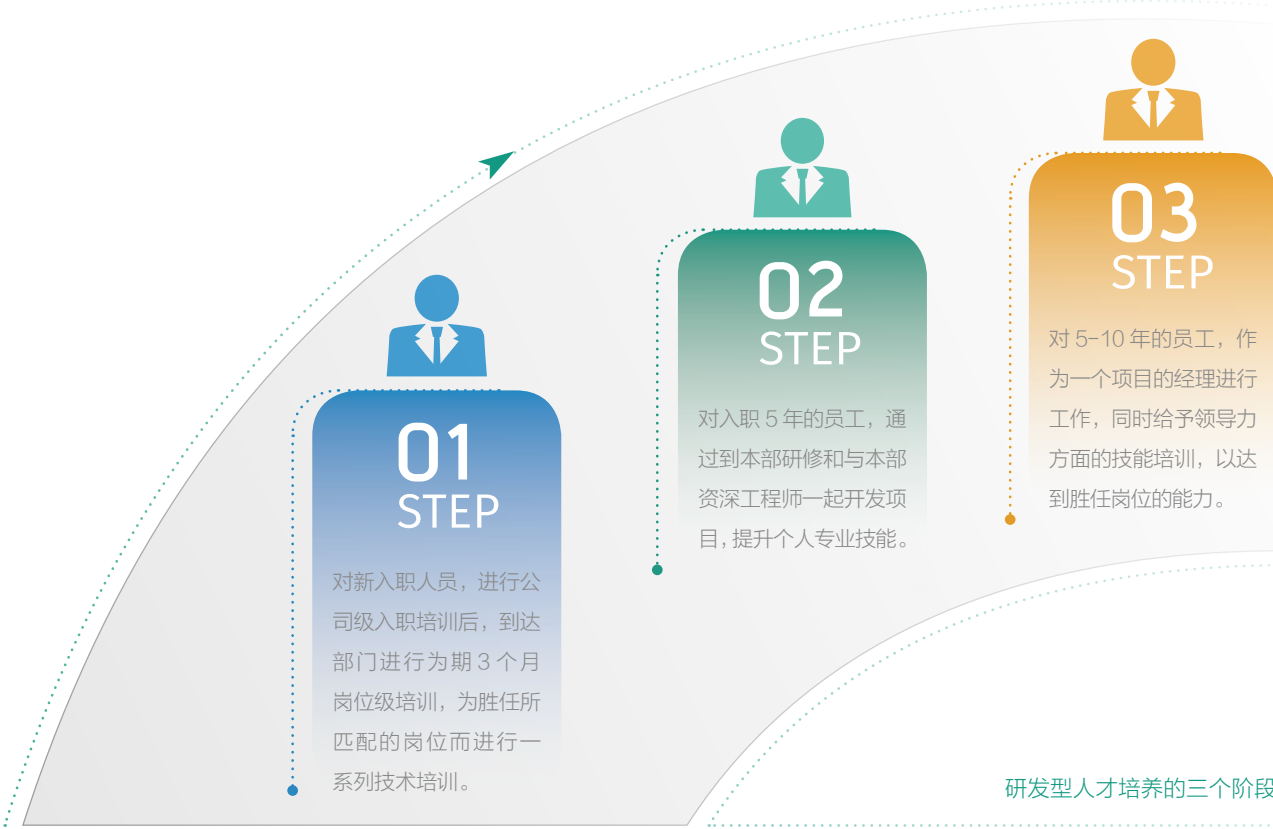
CASE 案 例

斗山 2018 虚拟化私有云项目

斗山虚拟化项目的构筑宗旨在于提升工厂网络环境及服务水平，快速响应 IT 业务增长以及未来几年斗山中国 IT 发展的需求，提供可用、可扩展、稳定的 IT 基础环境。2018 年，在外部合作方的支持下，烟台工厂正式实施构建虚拟化私有云项目，将现有系统迁移到云环境中，从而达成烟台、北京的 IDC(互联网数据中心) 整合，实现 IT 基础资源共享的战略目标。

创新平台

我们持续在研发领域大手笔投入资源，坚持搭建创新平台，提升研究、设计和发展能力。早在 2004 年，斗山就在中国成立了研发组织，这是工程机械领域外资企业中第一个研发机构。斗山坚持尊重人才，尊重科技，加强科技人才管理，增强科技人才创新能力，依靠优秀人才实现技术创新，提高核心竞争力。



CASE 案 例

从斗山技术论坛看“未来斗山”

2018 年 8 月 23—24 日，斗山集团在首尔铜雀区黑石洞中央大学召开了“第六届斗山技术论坛”。来自中国、韩国、美国、英国等国家的斗山重工业、Doosan Infracore、斗山山猫、（株）斗山事业部门等主要旗下公司的 1,000 多名员工出席了论坛。旨在让斗山集团技术领域员工共享旗下公司间的研究成果，共同探索技术交流及融合的机会。

在本届论坛中，员工发表了包括数字化转型、智能工厂推进案例、能源管理系统等最新技术适用案例共计 250 多篇论文，其中在机械、材料、电气电子等 12 个技术领域选出优秀论文并颁发奖金与奖牌。



第六届斗山技术论坛

创新合作

为了应对第四次工业革命，斗山与相关的新技术和新产业领域的研发团队、高校、企业进行合作，尤其关注建设、矿山等施工现场使用的工程机械相关的无人自动化技术。2017 年以来，我们不断探索人工智能、5G 通信等最新产业技术动向。

- 与 LGU+ 签订 5G “智能施工事业合作备忘录”，携手共同研发利用 5G 通信技术的无人驾驶工程机械设备。
- 与汉阳大学签署有关“智能建设综合控制系统”研发和事业合作的谅解备忘录。
- 投资无人驾驶创业公司“PoteNit”，进军工程机械无人、自动化技术事业领域。



与汉阳大学签署有关“智能建设综合控制系统”研发和事业合作的谅解备忘录



与 LGU+ 签订 5G “智能施工事业合作备忘录”

创新优化产品 INNOVATIVE AND OPTIMIZED PRODUCTS

随着城市化进程成为中国社会的主旋律，市政工程建设、道路工程建设、农村建设等对于工程机械的需求日益明显。与此同时，中国迎来消费升级的全新时代，用户对产品品质的要求越来越高，对产品和服务个性化的需求越来越明显。我们认为市场用户需求是产品更新、企业发展的驱动，企业不断满足用户需求的过程，也是自我提升带动行业发展的过程，为此，我们专注市场需求，不断优化产品性能，旨在为中国消费者提供更方便、耐用的产品。

新技术突破

永远保持创新思维，引领大势驱动未来，是斗山工程机械保持基业长青的根本所在。斗山人深入调研不同区域、不同施工环境下客户的各种需求，投入技术和资金，从小型机到超大型设备，从产品性能到售前售后服务，斗山在产品的全生命周期都坚持创新思维，注重引入新技术，立足本土，打造最符合中国地区使用习惯的工程机械产品。

CASE 案例

超大型挖掘机搭载最新技术

斗山工程机械的最新技术主要集中在超大型 80 吨挖掘机上。它采用最新的电子液压技术，如 VBO（虚拟排气）和 MCV（主控阀），通过检测挖掘机用户调整的操纵杆信号及电子控制实现泵效率优化，生产率可提高 10% 以上，同时将燃油效率提升 24%。硬实力与好服务让斗山大型机供不应求，出现在越来越多的重大工程施工现场。



超大型 80 吨挖掘机

CASE 案例

工程机械远程操控技术成熟

Bauma CHINA 2018 上，斗山工程机械首次向大众展示其在工程机械无人化，自动化的进程中的阶段性成果——工程机械远程操控技术。通过安装在上海展会现场的“5G 远程控制站（管控中心）”演示远程操控远在 880 km 之外的仁川挖掘机进行无人操作的挖掘作业。这种并非虚拟模拟、非近距离远程操控，而是跨国的超远程工程机械远程控制演示，全球尚属首次。

本次演示过程中，LGU+ 自主研发的低延时影像传输器将通过安装在仁川挖掘机上的 5 个摄像头拍摄现场作业情况并将影像数据通过高压缩、

超低延时的方式传输到安装在上海远程控制站的监视器上。站点读取接收到的实时影像，就如同置身于现场作业一般，进行远程操控。斗山工程机械的“3D 机械指导”系统可以通过安装在挖掘机的动臂和斗杆、铲斗等作业部位和本体上的传感器，精准测量挖掘作业的广度和深度信息并提供给作业人员。

斗山致力于用创新技术解决人力无法达成的问题，未来，无论是偏远、危险地区的应急救援任务，还是广阔矿山地区的运营开采，都可以通过斗山 5G 远程控制技术和全套解决方案得到精准、高效、安全的解决。

斗山利用 5G 远程控制技术，在上海展会现场对远在仁川的挖掘机进行控制。



挖掘机系列产品

履带式挖掘机



DX17z
铲斗容量 0.04 m³
工作质量 1,953 kg
额定功率 10.2 kW / 2,500 rpm



DX55-9C
铲斗容量 0.18~0.21 m³
工作质量 5,500 kg
额定功率 36.2 kW / 2,100 rpm



DX60-9C
铲斗容量 0.21~0.23 m³
工作质量 5,700 kg
额定功率 38.9 kW / 2,100 rpm



DX60-9C GOLD
铲斗容量 0.21~0.23 m³
工作质量 5,700 kg
额定功率 39 kW / 2,200 rpm



DX75-9C
铲斗容量 0.3 m³
工作质量 7,420 kg
额定功率 39 kW / 2,200 rpm



DX300LC-9C
铲斗容量 1.4 m³
工作质量 30,120 kg
额定功率 159 kW / 1,900 rpm



DX340LC-9C
铲斗容量 1.4~1.6 m³
工作质量 34,100 kg
额定功率 191 kW / 1,800 rpm



DX88-9C
铲斗容量 0.38 m³
工作质量 7,970 kg
额定功率 44.4 kW / 2,100 rpm



DX130-9C
铲斗容量 0.53 m³
工作质量 13,010 kg
额定功率 71 kW / 1,850 rpm



DX150-9C/DX150LC-9C
铲斗容量 0.53~0.58 m³
工作质量 13,850 / 14,100 kg
额定功率 74 kW / 1,900 rpm



DX215-9C
铲斗容量 0.92 m³
工作质量 20,600 kg
额定功率 115 kW / 1,900 rpm



DX380LC-9C
铲斗容量 1.71~1.9 m³
工作质量 37,650 kg
额定功率 214 kW / 1,800 rpm



DX420LC-9C
铲斗容量 2.0 m³
工作质量 42,400 kg
额定功率 245 kW / 1,800 rpm



DX500LC-9C
铲斗容量 2.14~2.4 m³
工作质量 49,500 kg
额定功率 257 kW / 1,800 rpm



DX520LC-9C
铲斗容量 2.72~3.2 m³
工作质量 50,800 kg
额定功率 257 kW / 1,800 rpm



DX800LC-9C
铲斗容量 3.75~5.24 m³
工作质量 76,900~78,500 kg
额定功率 354 kW / 1,800 rpm



DX220LC-9C
铲斗容量 1.05 m³
工作质量 21,500 kg
额定功率 115 kW / 1,900 rpm



DX230LC-9C
铲斗容量 1.2 m³
工作质量 22,020 kg
额定功率 115 kW / 1,900 rpm



DX260LC-9C
铲斗容量 1.35 m³
工作质量 24,670 kg
额定功率 140 kW / 2,000 rpm

轮式挖掘机



DX60W-9C
铲斗容量 0.18 m³
工作质量 5,550 kg
额定功率 42.5 kW / 2,400 rpm



DX150W-9C
铲斗容量 0.57 m³
工作质量 13,520 kg
额定功率 103 kW / 2,000 rpm



DX210W-9C
铲斗容量 0.86 m³
工作质量 20,100 kg
额定功率 127 kW / 2,000 rpm

装载机系列产品



DL301-9C
铲斗容量 1.7~2.2 m³
工作质量 10,200 kg
额定功率 92 kW / 2,200 rpm



DL501-9C
铲斗容量 2.7~4.0 m³
工作质量 16,800 kg
额定功率 162 kW / 2,000 rpm



DL502-9C
铲斗容量 2.7~4.0 m³
工作质量 16,800 kg
额定功率 162 kW / 2,000 rpm



DL302-9C
铲斗容量 1.7~2.2 m³
工作质量 10,200 kg
额定功率 92 kW / 2,200 rpm

PRODUCT SHOW

装载机系列产品



DL503-9C

铲斗容量 2.7~5.0 m³
工作质量 17,000 kg
额定功率 162 kW / 2,000 rpm



DL505-9C

铲斗容量 2.7~5.0 m³
工作质量 17,000 kg
额定功率 162 kW / 2,000 rpm



DL420

铲斗容量 3.5~7.0 m³
工作质量 22,300 kg
额定功率 284 HP / 2,000 rpm
(209 kW / 2,000 rpm)



DL507-9C

铲斗容量 2.7~5.0 m³
工作质量 16,800 kg
额定功率 162 kW / 2,000 rpm



DL607-9C

铲斗容量 3.2~5.0 m³
工作重量 18,900 kg
额定功率 178 kW / 2,000 rpm



DL550

斗容量 4.5~8.5 m³
斗容量 2,31,125 kg
作重量 16394 HP / 2,100 rpm
(294 kW / 2,100 rpm)

汽车拆解机



DX225CD-9C / DX300CD-9C

斗山汽车拆解机是能够快速安全地拆解可再使用部品及可再生资源并加以分类的装备。斗山提供多样化的特殊装备来提高挖掘机的实用性。

高空拆楼机



DX300DM-9C / DX340DM-9C

DX420DM-9C / DX520DM-9C

高空拆楼机可用于高效、经济、安全的建筑物拆除作业

- 对周边建筑物的影响最小化
- 确保驾驶员的安全性
- 三段式的前部装备更方便进入建筑物内部，确保工作效率最大化



新产品展示

斗山深知作为世界工程机械领军品牌,为客户创造价值的根本在于持续不断培育创新成果,用更好的设备,满足客户多样化需求。2018 年,在挖掘机、装载机等领域推出了受到市场普遍欢迎的新产品。

斗山工程机械在中国挖掘机市场十年累计销量第三,客户满意度累计 15 次获得第一。2017 年推出贴合中国矿山产业的标杆产品 D800LC-9C,荣获多项国内大奖。

挖掘机新产品

斗山挖掘机动力强劲、作业性能卓越、节约油耗、操作控制简便。为客户提供最佳的生产效率和收益。2018 年再次升级技术推出 DX130-9C 和 DX230LC-9C,进一步强化核心部品品质,赋予设备工作速度快,燃油效率高,品质耐久及底盘稳定性强等特点。一经上市即成为明星产品,被客户亲切地誉为“斗山黄金双枪”。



履带式挖掘机

挖掘机 DX130-9C

具有工作速度快,燃油效率高,品质耐久,底盘稳定性强等优点,为客户带来更高的效益。



装载机

斗山装载机作业效率高、品质可靠有保障、节约油耗、操作舒适便利。为用户提供最佳的生产效率并能满足多种不同工况。



装载机 DL503N-9C

以更低的初期投入、后期维护成本和可靠的品质,为客户创造更多的价值。

装载机 DL607-9C

智能全自动换挡,轻盈平稳的操作,超高的作业效率,给客户不一样的使用体验。



装载机 DL503-9C

斗山装载机产品中的明星机型,优良的品质,操作灵活性和作业稳定性完美平衡,轻松应对所有工况。



松土器

产品特点: 挖掘机松土器也叫单钩,具有破碎、翻松功能的可换工作装置。一般是单齿(力大、耐用、高效,常用于对岩石的松动),也有二齿或三齿,挖掘切入力强。

产品应用: 用于开挖有裂纹的岩石、破碎冻土、沥青或水泥路面。适用于硬土、次坚石、岩土、风化石的剥离等,便于用挖斗挖掘及装载作业。

产品优势:

- A. 高效: 风化石剥离,效率 3 倍提升
- B. 安全: 避免使用炸药带来的安全隐患
- C. 收益高: 普通挖掘机效益的 2-3 倍





匠心坚守品质 CRAFTSMANSHIP ADHERES TO QUALITY

“器物有形，匠心无界”，斗山人用道器合一的匠心、匠魂，来诠释对细节、完美、精品的追求。在推进供给侧结构性改革、追求高端制造的市场环境下，斗山人秉承工匠精神，深入了解用户需求，持续提升技术能力和核心竞争力，不断升级产品，打造精品。

完善品质管理体系

斗山坚持“品质经营、技术领先”经营方针，构筑集团全球一体化品质管理体系。严格遵守有关法律法规，实施产品品质持续改进，增进顾客满意度，实现与利益相关方互利共赢，共同发展。



CASE 案 例

DICC 全面深入推进 DPS，创建全球工厂

DICC 工厂自 2016 年 10 月导入 DPS（Doosan Production System 斗山生产体系是基于“斗山 Credo”思想而建立的特有精益生产方式），坚持全面的价值管理，不断发现问题，实施改善。

为继续深入推进 DPS，2018 年 DICC 举办了“DPS 知识竞赛”和“DPS 年终诊断会”，活动都取得了圆满成功，既检查了 DICC 过往的 DPS 导入情况，也为未来 DPS 的扎实推进，提高 SQDC* 水平做出贡献。



全面深入推进 DPS

* “精益生产，精益管理”中现场任务（SQDCME）目视化管理标准，即 Safety(安全)、Quality(质量)、Delivery(交货时间)、Cost(成本)、Morale(员工士气)、Environment(环境)管理模式”

提升产品使用体验

我们对所有产品进行严格审核，新设计的产品严格按照法规要求进行，已制造的产品通过设计变更进行更新，确保产品的合规、舒适，提升驾驶员的使用体验。

在研发设计阶段，我们充分考虑人员、环境及功能等方面的安全性，确保产品的整体安全、气体排放、火灾等指标达到相关技术标准及国际标准之上，并建立产品开发和验证计划。结构件在设计之初也是通过电脑三维设计和各种模拟实验，再经过反复的验证和可靠性测验延长装备的使用寿命。

在生产制造阶段，斗山对于部品优中选优，确保使用的部品品质，为客户创造更高的产品附加值。

在产品使用阶段，我们坚持从设计、销售到售后服务各个环节都向客户透明化：在工程机械设备上附着安全标签，提供产品的同时向客户提供《驾驶员指南》，确保产品安全使用。

CASE 案 例

因地制宜开发产品，提升驾驶舒适度

对于应用于矿山上的 DX380LC-9C 及以上产品标配驾驶室防护栏，在恶劣工况下大大提升了对驾驶室的保护，提高安全性，让驾驶员在快速高效作业的同时，不用担忧自身安全。秉承以“驾驶员为中心”的设计理念，将 DX75-9C 的驾驶室座椅升级为防震悬浮座椅，可根据驾驶员体重自动调节高度，同时可进行前后双方向调整，减少驾驶员疲劳，提高工作效率。



DX75-9C 磁悬浮座椅

斗山管家

斗山管家是斗山为客户推出的智能化装备管理工具。斗山管家是基于斗山远程管理系统 (TMS, Telematics Management System), 提供装备硬件和软件服务功能。硬件方面，提升了耐久性和可靠性，更加适应工程机械的实际工况。尤其针对中国地区的通信网络覆盖情况，设计了信息存储及补偿的机制，并提升了电池续航时间，确保装备连接性。

客户也可通过“DOOTMS 网站”管理装备机群并详细查看装备信息。另外，订阅短信或邮件通知等形式，也能保证客户每天、周、月定时收到设备工作情况汇报及详细工作月报。斗山管家作为斗山为客户量身定制的专属服务平台，能远程监控全国 5.4 万台以上的挖掘机。客户可通过手机应用、短信服务、网站 WEB、电子邮件等方式，连接斗山管家，随时随地监控装备的位置和运行状态、发动机和液压系统的主要配件的状态，提升车间管理和装备运营的效率，获得一站式装备智能管理解决方案。

40 责任聚焦

深耕焊接 22 年 他让不良品率从 20% 到 1%

责任为重，深耕焊接 22 年

1996 年，刚从技术院校毕业的刘峰就进入了斗山工程机械，凭借出色的技术和认真的态度很快得到赴韩国接受焊接技术培训的宝贵机会。这次培训为刘峰的焊接生涯奠定了坚实的基础。

在不断钻研和深入学习后，刘峰在这个领域已经小有所成，然而他没有停下脚步，从 2004 年开始接触更为复杂的自动化焊接。为了全力支持人才的培养和保持自身在行业中的技术领先，斗山一举斥资引进两台 IGM 自动焊接机器人，这个在当时极为大胆的尝试激发了刘峰对于焊接更大的热情。

“当时国内还普遍采用手工焊接的方式，作为自动焊接的先行者，我们面临着很大挑战。”刘峰说。由于自动化焊接技术还不是特别成熟和普遍，所以关于操作、改造的经验特别有限，设备培训和操作教学也仅限于产品手册。

“由于我有着数控机床的操作经验基础，再加上我有点迎难而上的劲头，所以参与了第一批自动化焊接设备的协助安装工作，并有幸成为自动化焊接设备的运营者。”刘峰说。

迎难而上，效率提升成效显著

自动焊接技术的挑战并没有让刘峰望而却步，凭着一股倔强的干劲，刘峰从对照产品手册，一个个按钮熟悉开始，不断摸索；到后来可以根据板厚、形状需求来进行编程的改造以及参数的调整，以达到产品的最高标准和性能。“我收获的不只是工作技能的提升，还有使命、价值的体现。”刘峰说。

机遇往往与挑战并存，虽然自动焊接设备上手难度很大，但是当真正掌控它，工作效率真的可以成倍提高。

首先，机器人可以按照当下的产品需求来实现想要的效果，并且生产出与大批量生产同等标准的部件。

其次，机器人焊接可以极大的节省人力成本。以前一台 30 吨级挖掘机的动臂，如果要人工来焊接的话，要一天半才能完成，折合十几个工时，但如果用机器生产加工的话只需要 5.5-6 小时；而且机器之于人工的优势还在于它不用“休息”，除了每周的正常更换、检查，设备基本处于运行状态。

精益求精，良品率的使命召唤

最重要的是，焊接自动化设备对于品质的提升是人工无法比拟的。人工焊接的部件，不良品率相对较高，一旦出现不良品，就要返修，重新焊接，不仅浪费大量人力，还要搭进去额外的耗材；但通过焊接自动化设备生产的部件，不良品率直接降到 3% 以下，经过刘峰等技术人员逐年探索，斗山目前不良品率仅为 1.1%，这些焊接机器人功不可没。

斗山一直在提高机器人的使用率，2013 年以后，焊接大件部品，实现了全部机器操作；2014-2015 年之后，全部动臂斗杆转为机器焊接，保证良品率。

“我们这支机器人军团也是斗山能不断创造傲人战绩，次品率屡创新低的秘密武器，今年我们次品率的控制目标还要进一步降低。”刘峰笑着说。



斗山工程机械焊接机器人专家刘峰

学无止境，是动力更是责任

随着在专业领域的不断深入，刘峰也对技术有了新的感悟。

“机器确实可以弥补我们人力劳动的不足，提升我们的工作效率，但归根结底，需要人为来操控，再先进的机器也需要我们反复研究、验证，不断探索，才能为我们所用。”刘峰这样说，“一开始我们仅引进了两台 IGM 自动焊接设备，2013 年又引入两台 IGM 和四台神钢自动焊接设备（当时最先进的自动焊接设备），到现在累计拥有 14 台自动焊接设备。”

“设备的不断增加，多样化的产品需求，也意味着对我们的技能需求越来越高，意味着我们工作人员需要与时俱进、不断学习，提升自己的工作技能。这么多年来，对我而言影响最大的，就是斗山不断追求极致工艺的精神，我也力争通过自己的言传身教，将这份精神传承下去。”刘峰表示：“培训只是奠基，说明书也仅供参考，最本质的原理和技巧需要我们在不断的摸索和验证中去发现、去改变。”



ASSURANCE

坚守承诺 为您省心

省心服务 尽心关爱

44

安全生产 平安放心

48

责任聚焦

52

服务精神是一种传承——50 度夏日里的斗山人



省心服务 尽心关爱 DEDICATED CARE AND ATTENTIVE SERVICE

斗山不断创新产品与服务，提高产品质量与价值，不断完善提高售前、售中、售后全流程客户服务体系，建立完善的客户关系管理机制，提高产品质量和服务水平，为客户创造更高价值。2018 年，斗山推出“省心服务”新理念，以期表达斗山服务不忘初心，始终致力于打造行业内最让客户省心的服务形象。

售后服务网络

941 名技术服务人员

701 台服务车

斗山 14 台综合服务检测车

2018 年共计服务

2,476 台车辆

客户服务体系

自 1994 年进入中国以来，斗山逐渐建成完善的售后服务体系——辐射全国的售后服务网络：27 家经销商，235 个服务网点，941 名技术服务人员，701 台服务车，除个别自然条件恶劣、人烟稀少区域，覆盖绝大多数地区；24 小时全国客户关爱热线：确保客户在报修设备故障后 1 小时内回复，2 小时内到达现场，24 小时内服务完毕。2018 年 24 小时内顾客索赔处理率全机种达到 87%，C 机种（中国型装备）达到 88%。

高效的斗山管家管理系统，方便客户随时随地监测机器工作状态，预测保养需求；设施齐全的移动式服务站，为矿山客户迅速提供服务解决方案；2013 年推出的斗山关爱（DoosanCARE），借助功能齐全的综合服务检测车为客户提供全方位的预防式检测服务，深受客户欢迎。

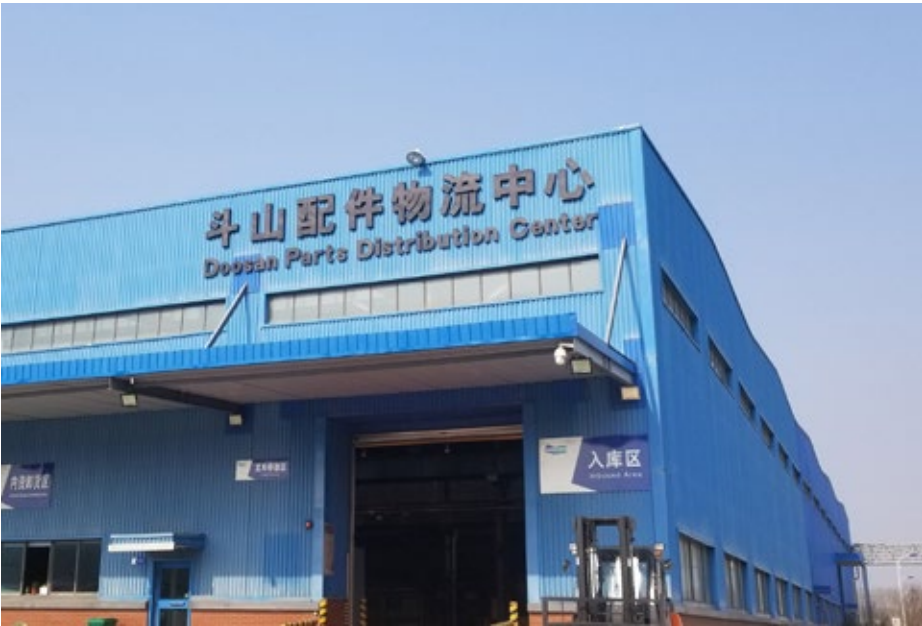
2018 年，斗山服务致力于强化、提升代理商的服务竞争力，推出大型机省心服务保障等以客户需求为中心的差异化服务政策，新增微信服务预约等客户自助式服务功能等，持续不断的完善客户服务体系。

斗山配件物流中心

斗山建立了全国最大规模的工程机械售后服务网络。拥有众多营销和服务网点，并建立了配件仓储物流中心，配合全国多个代管仓库，迅速响应客户需求，为大型机设备提供配件，备用机使用，保障客户利益，第一时间解决客户问题。无论您在哪个角落，无论您遇到何种困难，只要一个电话，斗山服务就会及时出现在您身边，将斗山纯正部品送到您的身边。

以满足中国客户多样化的部品需求为目标，以追求卓越的匠人精神，为客户价值增大，为客户更好的未来，不断引领中国市场走向革新路线。

斗山工厂配件总库，库存充足，分类存放。确保将优质的斗山纯正品，能够及时发送到客户手中。



客户满意度

DICC : 81 %

DISD : 80 %

投诉解决率

DICC : 100 %

DISD : 97 %

省心服务行动

2018 年 1 月，斗山发布了“省心服务计划”。作为产品竞争力的重要组成部分，斗山无论从服务理念，还是服务标准，始终引领行业发展，形成了完善的售后服务体系，多次获得“用户满意度第一品牌”殊荣。斗山以客户需求为出发点，为客户提供包含保养、维修、配件、增值关爱等在内的全方位服务，消除客户购机的后顾之忧，打造行业内最让客户省心的服务形象。

省时的服务

● 全国统一服务热线 4000777888，手机端派工系统（DooCC），可在客户报修后迅速做响应。

● 遍布全国的服务网点和配件仓库，形成强有力的服务支持网络，保证满足客户需求。

省力的服务

● 服务人员全部经过斗山专业培训后认证上岗，配备专用工具，迅速解决客户问题保证服务质量。

● DoosanCONNECT 维修警报系统，帮助客户预防机器故障。

省钱的服务

● 配件、服务定价合理，质量优越，为客户节省成本，保证高性价比。

● 提供多种类型的产品选择，满足客户多样化需求。

贴心的服务

● 斗山真诚关心客户，为客户提供斗山关爱活动、斗山管家服务、大客户驻点服务、多种服务产品等，为客户设备增值。

2018 年 3 月，挖掘机市场时隔 7 年月销量再创新高，总销量达

3,288 台

同比增长 93 %





省心保障计划

斗山专门针对 DX380LC-9C、DX420LC-9C、DX500LC-9C、DX520LC-9C 四款大型机推出省心保障计划，层层保障滴水不漏。

一重保障：超快响应，迅速消除故障

遇到故障拨打斗山全国统一客服电话，5 分钟应答、15 分钟预约完成、100% 预约到达，分布全国主要省市的 PDC（斗山直营区域配送中心）及经销商配件仓库将即刻为您调配所需配件，保证快速复工。

二重保障：有备无患，备用机型任你选

如果真的发生了停机故障，超过 48 小时仍未修复，斗山将为客户调配同吨位或更大吨位的备用设备使用，直到原来设备故障修复。

三重保障：无机可用，误工补偿来解忧

万一备用设备无法调配，斗山将为客户提供相应补偿金，最大化降低客户损失。

应对止损赔偿

我们坚持“三不原则”——不接受不良品、不制造不良品、不传递不良品。对可能存在品质问题的产品，分析原因、研讨处理方案，形成有效改善对策，及时防止问题发生；对可能影响车辆施工的问题点、存在潜在安全隐患的重大或批量性不良问题点等实施事前处理，及时避免损失。

CASE 案 例

积极应对产品故障，赢得客户满意

2018 年 5 月 8 日，山东地区 DX220LC-9C，21500 号车辆，工作近 60 小时，顾客反映车辆右侧大臂侧面与大臂油缸干涉故障。公司立即召集生产管理部、生产部、品质部确认相关部件的加工、生产线组装作业是否到位，并研讨对该故障的应对方案。

虽然针对这台车辆，可以通过增加垫片的方法解决干涉问题，但是秉承给顾客提供高品质的产品原则，

公司高层领导一致决定立即给顾客提供一台新车辆，消除顾客后顾之忧。

问题车辆返回经销商后，工厂相关部门将该车辆问题作为典型案例，开展各个制造环节的改善研讨会，制定出今后不再发生类似问题的根本改善、制造预防方案。

贴心服务故事

对于每一个使用斗山产品的客户来说，斗山品牌不仅意味着高质量的工程机械，更是守护着斗山装备的兢兢业业的斗山人。他们为快速、优质的解决客户疑虑，练就一副“钢筋铁骨”，不论高温，还是严寒，一腔热血奋战在一线，为客户省心，让客户放心。

CASE 案 例

零下 30 度的执着

2018 年春节前，产品部两位工程师在东北地区最寒冷的天气到达长春，连续 5 天在零下 30 度的环境里开展装备低温启动性能测试。为了能准确的掌握启动数据，两位工程师每天选择最冷的时间段测试、加装部品。

他们选用了工厂质量最好、最宽的扎带，但是在极寒条件下，只要用力稍不合适，扎带就被折断；夜间测试时，手机常常显示“温度过低，无法使用闪光灯”而无法拍照。这种环境对人的身体状态、装备性能都是一种极大挑战。经过 5 天的坚持努力，测试终于取得了结果。

CASE 案 例

风雪中最美丽的劳动者——试运转检查员

2018 年 1 月 22 日，烟台迎来了入冬后极寒大雪天气，室外温度降至零下 15 度。为保证车辆品质零缺陷出厂，斗山的试运转检查员顶着严寒一丝不苟的在室外工作。随着市场好转、产量增加，在人员不足的情况下，试运转检查员放弃了休息时间，无论严寒酷暑，风吹日晒，坚守在自己的岗位，确保装备以优良的品质交付到客户手中。

CASE 案 例

无畏风雪，只为橙红

2018 年末，市场需求激增，经销商也进入了年前的旺季备战阶段。12 月平均每日的出库量在 70 台左右。时间紧、任务重、天气条件恶劣考验着出库员 25 名员工的应对能力。

大雪天气多，物流公司都想抢在天气好、高速公路开放时运输，所以越到大雪天，来提车的物流公司越多，经常在仓库门口排长龙等待。出库员工分工明确、各司其职，紧张有序的进行着出库工作，以

安全为基，最大程度的满足提车需求。出库员的业务，从收车入库—在库维护—出库整备，到最终的车辆出库，98% 的作业是在室外进行。极端恶劣的天气对室外作业人员是极大的考验。出库职员工在大雪里一站就是半天，体能消耗巨大。但他们仍然精准作业，保证每一台出库车辆的完美品质，得到了经销商的赞誉和肯定。



安全生产 平安放心

SAFE PRODUCTION AND REST ASSURED

斗山始终秉持“安全发展”的理念，实施 EHS 管理五大战略，不断完善安全生产管理，推进风险管控和隐患排查治理；全面开展安全生产教育培训，增强全员安全意识、提升安全技能；建立完整的信息安全体系和制度，培养专业信息安全人才。

落实安全管理

2018 年，公司实现了生产安全事故“0”目标，火灾事故、环境事故“0”目标，累计达成安全生产无灾害日 385 天，圆满保障了生产旺季安全，营造了良好的企业安全生产文化。



职业健康安全管理体系认证证书



环境管理体系认证证书

突破层层审核，打造行业安全生产管理典范

安全生产标准化，是政府安全生产监督管理部门对企业安全生产管理水平和绩效的认证，共分三级，其中安全生产标准一级企业是由国家应急管理部（原国家安监总局）组织专家评审，代表了全国该行业安全生产管理最高水平，是安全生产管理最优秀的模范。

国家安全生产标准化一级企业的申请条件苛刻，对企业规模、设备设施数量、年销售额等均有严格限制，要求必须是该行业的龙头企业。许可申请后，需要经过国家应急管理部组织专家进行两次现场审核，涉及项目有安全生产目标职责、安全生产制度、教育培训、现场管理、安全投入、安全风险管控及隐患排查治理、应急管理、事故调查、绩效评定、持续改进 10 个方面，得分率要求达到 90% 以上。

2009 年 9 月，斗山工程机械通过了国家安全生产一级标准化企业的评审，是山东省首家获得该荣誉的外资企业，经过不懈的努力，至今已连续三届荣获该称号（每三年复评一次），彰显了斗山多年来强化安全管理取得的显著成效，也代表着斗山通过企业自律在引领行业安全生产方面取得的巨大成就。

强化安全管理，营造良好企业安全生产文化

斗山积极开展以风险管控为核心的班组安全活动，直接有效地解决外包人员流动频繁可能造成的管理问题。

- 每日早、中、晚作业前，全员开展危险预防活动
- 全体班组每月开展工序安全观察活动
- 职、组长每日开展安全隐患排查治理活动，截至 2018 年 6 月底，安全隐患改善件数 1,074 件

截至 2018 年 6 月底

安全隐患改善件数 1,074 件



EHS 每月对现场优秀班组及个人进行评价并颁奖



2018 年“保平安、促生产”安全生产激励活动

安全教育培训

斗山持续组织员工进行安全生产培训，全面开展安全生产教育活动，不断创新培训教育方式方法，增强员工安全意识，提高员工安全技能。2018 年，公司开通了“斗山 EHS 学习站”。

CASE 案 例

“斗山 EHS” 学习站

- 学习站内容：EHS 视频、最新 EHS 法律法规、安全技能培训、事故案例资料等

学习站权限：

- EHS 部负责管理、上传、编辑、修改相关资料
- 公司全体员工都可以下载、学习

运营 / 学习：

- EHS 定期上传各项资料共享，员工根据要求，下载学习，班组组织员工培训



EHS 检查现场

CASE 案 例

生产部举行 KYT 危险因素辨识比赛

2018 年 10 月 9 日开始，为更好地进行安全生产管理工作，生产部举行了为期 13 天的 KYT 及危险因素识别活动。

KYT（Kiken Yochi Training，危险预知训练），是针对生产的特点和作业工艺的全过程，以其危险性为对象，以作业组为基本组织形式开展的一项安全教育和训练活动，它是一种群众性的“自我管理”活动，目的是控制作业过程中的危险，预测和预防可能发生的故事。



KYT 危险因素辨识比赛

本次活动对生产部 22 个班组的 24 个工序，外包方 7 个班组进行了审核及评比，最终评选出一等奖班组 2 个、二等奖 3 个、三等奖 3 个、外包方优秀奖 2 个。通过 KYT 活动，员工对周边危险因素及岗位安全危险因素的辨识能力得到提升，为日常的生产经营活动做好安全保障。



KYT 危险因素辨识比赛

CASE 案 例

DISD 工厂举行火灾演练及消防培训

2018 年 11 月 16 日，公司组织 DISD 工厂员工进行了火灾应急演练和消防培训。DISD 工厂的 50 多人参加了本次联合火灾应急演练。本次演习模拟了从发现火情到报警、接警、出警及迅速扑灭火情的过程，所有人员训练有素、各司其职，在最快时间内疏散到安全地带。

演练结束后，防灾中心负责人对所有人员进行了消防培训及灭火器材的实操训练（灭火器的使用 / 消火栓的使用）。经过本次演练和培训，员工了解了火灾的预防常识，掌握了扑灭初始火灾的应急能力。



火灾演练现场



消防培训现场

信息安全管理

我们致力于构筑能够保护客户信息及个人信息的安全环境。信息安全是一项长期的任务，不但要建立完整的信息安全体系和制度，在科技不断发展的环境下，完善和加强信息安全技术的导入，培养专业信息安全人才。我们认真学习国家颁布的《网络安全法》，理解相关法规，通过内部审核，不断完善信息安全制度和环境。在大数据信息应用的环境下，我公司不断加大对信息安全方面的投入，大力培养专业信息安全人才，不断开展形式多样的信息安全宣传教育活动、推动信息安全实践活动。

CASE 案 例

根据《网络安全法》，重塑安全流程

2018 年我们聘请全球知名的专业咨询公司专家解读新出台的《网络安全法》，明确了《网络安全法》所规定的公司需要遵守的要求。并且对我公司的信息安全环境进行了全方位的调研和分析，提出了共 16 点改善建议及路线图。

公司根据第三方咨询公司提供的分析报告，成立了信息安全临时工作小组，从 Audit、IT、HR、R&D、EHS 等部门抽调经验丰富的员工，对公司现有信息安全制度和流程进行了重新梳理，并结合《网络安全法》的相关规定，制定了 2019 年需要开展的信息安全强化和改善计划。具体包括建立数据库加密，漏洞扫描，防黑客攻击等能够防止客户个人信息泄漏的 IT 安全环境。

52

责任聚焦

服务精神是一种传承

—— 50 度夏日里的斗山人

平凡岗位成就非凡事业

有这么一群人，你平时可能不会去在意他们的工作，甚至不会关注到他们的存在，却在设备故障的时候第一个想到他们。

他们没有周末、节假日，他们所有的时间都在为每一台设备的稳定运转待命，随时准备检测问题、耐心回应询问、抓紧时间抢修设备。

他们是最普通的斗山服务工程师，却在平凡的岗位上，成就着不平凡的事业。董海泳便是他们中的一员。

2009 年 5 月进入斗山，董海泳就开始从事售后与技术支持工作。2016 年开始常驻巴基斯坦，在一如既往的高标准、严要求的工作压力之外，海外岗位进一步给他增添了巨大的挑战和艰辛。

不仅语言交流、饮食习惯、文化习俗等方面存在巨大差异，尤其在气候方面，巴基斯坦 3 月份入夏，4 月份以后迅速进入高温天气，经常要达到 50 度，在露天环境中工作尤为艰苦。

想家的难熬，生活、工作上的不适应还在其次，最让人感到紧张的是，巴基斯坦近年来出现多起绑架、枪击中国人事件，安全保障受到威胁。

但是，当被问到是否考虑过离开斗山，或者换一个岗位工作时，董海泳却坚定的摇了摇头。他说，一方面自己十分认同斗山的企业文化，也十分热爱这份事业。通过自己的努力让客户满意，非常有成就感。

另一方面，在驻外工作中，让当地民众知道，我们作为中国人是什么样的品质，作为斗山的工作人员是什么样的服务精神，这是特别有意义的事情。

用服务感动客户

有一年 6 月，巴基斯坦正值斋月，民众们白天不能吃饭喝水，同时全国进入歇业状态。但是斗山的日常巡检、维护工作还在照常进行。在清洗一台挖掘机的散热器的过程中，董海泳听到发动机有异响，经故障排查，发动机上面螺丝有松动。

“由于螺丝位置很难够到，当时气温又非常高，没一会儿就做得大汗淋漓，不到一个小时就喝了快 2 升的水，这时候巴基斯坦的工人看到我们太辛苦，就过来跟我们一起干，最终解决了问题。”董海泳说：“这虽然是一件很小的事情，但是他们破例在斋月里主动工作，并且这么热的天，连口水都不能喝，这是很需要勇气的。正是在日常的这些小事中，我们尽职尽责，他们也理解我们的付出，所以能够达成一种很好的关系。”

省心服务不只是一句口号，在斗山服务工作中，永远以客户报修电话为第一指令。只要接到报修，必须在第一时间内赶到，并以最快的速度、最稳妥的方式处理问题，将客户的损失降到最低。

董海泳说：“好在斗山产品的品质非常好，而且我们日常保养的勤，所以故障率非常低。我们日常的工作会以巡检为主，防微杜渐，判断可能出现的问题并提前处理。”也正因如此，整个巴基斯坦及周边各国，对斗山的认购度、满意度都特别高。

做每一台设备的忠实守护者

凭借着丰富的经验积累，董海泳自成了一套“望闻问切”的设备检查技能：观察设备操作流畅性、速度；仔细倾听设备工作的声音是否在恒定状态；询问工作人员操作习惯和日常发现；实际上手操作，体会设备工作效率和使用手感，问题早发现早处理。“每次看到客户满意的笑容，就觉得非常有满足感，”董海泳说。

因为驻外服务的工作特殊性，董海泳必须常年离开家人。“在家的时间太少了，经常觉得对家人很遗憾也很抱歉，但是既然已经选择了这条路，再苦再难也要做到最好。”

董海泳表示：“‘以客户为中心’是斗山的企业理念，为客户提供省心服务是我们的目标，虽然我们不会常常把这些话挂在嘴上，但是每一个斗山服务人都把它作为工作的信条和意义，坚守在自己的工作岗位上。”

在董海泳身上，你可以看到任何一位斗山工作者身上的那份对工作的拼劲儿和干劲儿，那份敬业精神和责任感，他们传承着斗山理念，成为每一位客户每一台设备最忠实的守护者。



斗山服务工程师 董海泳



RELIANCE

共建信赖 携手前行

与伙伴协同发展

与员工共同成长

责任聚焦

以大赛育人才

——斗山经销商精英技能大赛

56

61

70

与伙伴协同发展 DEVELOPING WITH PARTNERS

斗山不仅是社会责任的实践者，也是社会责任的传播者，在做好自身发展的同时，积极推动责任采购，完善供应商与经销商管理，开展战略合作，带动产业链全面发展，一起履行社会责任，创造共赢价值。

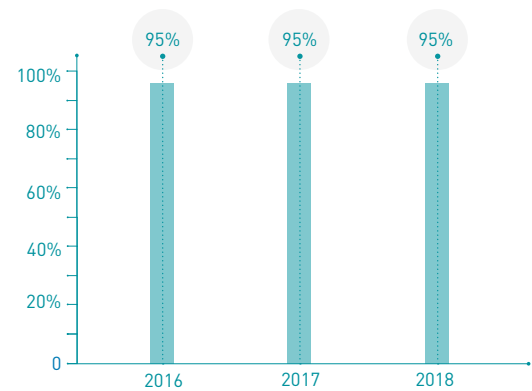
携手供应商

采购管理

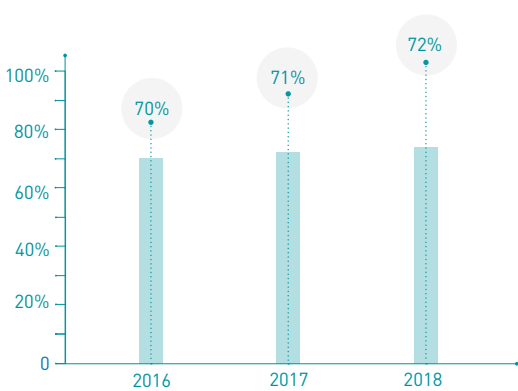
斗山将社会责任理念全面融入供应链中，持续引导供应商重视环境及社会影响，积极推行针对社区和外协供应商的支援活动；坚持 CSR 采购，共同打造负责任的产业链，实现斗山与供应商的共生、共赢、共发展。

领 域	采购政策
供应商选定	为确保品质竞争力、稳定供应、价格竞争力，确立透明而合理的供应商选定程序，并继续实施。定期对各类部品特点和供应市场分析，确保供应商基础最优化。为确保稳定的部品供应和引导健康竞争，对核心部品的采购以双重采购为基本原则。
供应商管理	根据对供应商的定期评估，针对其薄弱环节提供最优化解决方案，并协助外协高效改善。管理外协供应商的财务、运营、商业等综合指标，同时监控管理供应风险，出现情况时，按照事先制定的应对指南提前控制风险。
本土化采购	我们不断寻求本土产品的开发，提升整机的国产化比例，通过不懈的努力，装载机部品实现 100% 本土采购，挖掘机本土采购比例逐年提升，截至目前已经实现底盘部品，动力系统，及绝大部分的电器部品本土采购，并通过不断寻求国内有竞争力的供应商，试图在液压系统，发动机系统上逐渐提升国产化比例。

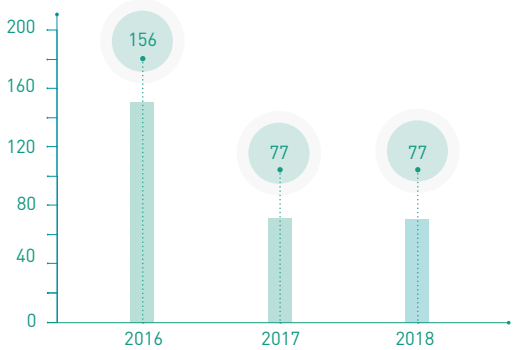
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率



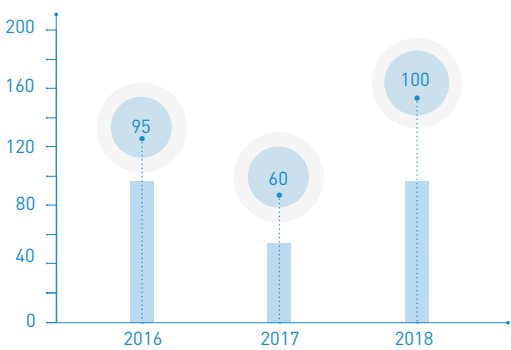
本地采购比例



支援供应商增强竞争力（支援数）



供应商培训人次（人次）



供应商培养

斗山继续加强供应商管理，敞开供应服务大门，优化供应商资格审查，对供应商实施动态量化考核；培育“领先供应商”，建立保障品质竞争力的培养支持体系，重点扶持合作伙伴中有潜力的企业，与斗山共同为客户提供安全、优质的产品。2018 年，为提升供应商零部件开发水平，增强供应商竞争力，斗山共支援铸件模具 90 件，支援强化 77 家供应商企业。支持合作公司培训 52 小时，供应商通过 ISO14000 环境管理体系认证达到 51%。

CASE 案 例

2018DICC 上半年供应商会议隆重举行

7 月 12 日，DICC 隆重举行 2018 年上半年供应商会议，46 家供应商参加本次会议。公司总经理感谢各企业 2018 年对斗山生产的大力协助，并邀请各供应商下半年持续支持斗山事业。生产相关部门长分享 2018 年业务实绩及 2019 年重点业务计划。为确保斗山市场占有率，斗山希望各供应商下半年能克服困难，进一步提升产品品质，期望在未来的增长中共同发展。



2018 年斗山供应商年会



2018 上半年斗山外协大会

CASE 案 例

应对风险、力保产品配件供应：供应商会议紧急举行

为了应对经济快速复苏、DICC 产品产量大幅度上调等外部环境变化对供应链的正常生产带来的冲击，5 月 9 日下午，公司召开“生产增量说明会”，21 家主要供应商参加。各企业共享了面对 6 月初可能停产的积极应对方案，部分企业已经备好库存、企业环保措施达标。斗山强调各供应商要关注自动化设备投入、加强设备维护、人员及时补充、加大环保能力提升力度，并准备 2-3 周库存。各供应商积极响应 DICC 的邀请，面对多变的环境，积极出击，共同进退。



供应商会议

携手经销商

经销商管理

为培养高竞争力的优质经销商，斗山实施商业合作伙伴发展计划，为他们量身打造管理和支援项目，推动经销商可持续发展。2018 年，在全国范围内，斗山挖掘机传统经销商 27 家，直营区域 3 家（北京、山西、内蒙古），装载机传统经销商 30 家，渠道整合区域涉及广东、甘肃、河北，区域覆盖率明显提升。

CASE 案 例

斗山工程机械 2018 年经销商夏季会议顺利召开

2018 年 7 月 19 日，以“斗山势，筑天下”为主题的斗山 2018 年经销商夏季会议举行。200 多名来自全国各地的经销商和参会嘉宾齐聚，回顾 2018 上半年挖掘机市场，共商发展大计。斗山将持续坚持“以人为本”的经营理念，忠于客户，携手经销商、供应商为打造“成就全世界引以为豪的斗山”而共同努力！



斗山经销商大会

CASE 案 例

2018 年斗山装载机经销商恳谈会隆重举行

2018 年 7 月 13 日，斗山装载机经销商汇聚烟台，同工厂各部门领导就装载机产品的品质、研发、售后等问题进行了深入沟通交流。通过上半年业绩的共享，以及债权、产品、配件部门的业绩总结，大家更加明确了全年的目标及下半年的努力方向。截至 2018 年，恳谈会共举办了三届，充分拉近了经销商与工厂之间的距离，也增强了经销商的信心，他们纷纷表示要将斗山装载机做大、做强。



2018 年斗山装载机经销商恳谈会

经销商培训

为提升经销商销售业绩、运营管理能力，斗山搭建厂商间共享沟通平台，对经销商实施差异化培训。

CASE 案 例

斗山经销商综合培训平台上线

原斗山培训综合管理系统于 2008 年开发并投入使用，上线 10 年间，为经销商、配件人员和工厂技术人员提供了线上学习平台，截至目前共学习 55 万人次、35 万小时。原斗山培训综合管理系统是斗山服务 & 维修技术培训的坚实基础，为售后服务技术能力提升提供了重要技术保障。十年间，IT 技术发展迅速，智能手机普及，移动端的应用更加多样、便捷。为了满足斗山及经销商人才培养需求，2018 年培训系统全面升级，全新的斗山经销商综合培训平台成功上线。



斗山经销商综合培训平台



携手利益相关方

斗山在资源、技术、信息共享、优化商务模式等方面与地方政府、银行、企业开展多样化合作，并加深不同行业间沟通，建立新型商业生态圈，促进共同发展，实现互利共赢。

CASE 案 例

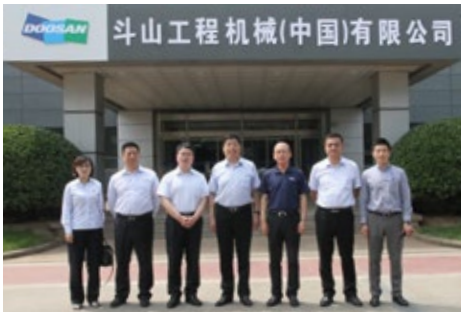
《2018 年中国交通银行与斗山供应链合作协议》落地

5 月 29 日上午，交通银行山东省行行长莅临访问 DICC 工厂，双方签署《2018 年交行与斗山供应链合作协议》。

交通银行将为购买斗山设备的客户，提供便捷、实惠的 4 亿额度的金融供应链融资服务，本次合作为银企共赢再树新的典范，更为斗山长期、稳定发展打下坚实的金融融资基础。



交行山东省行行长调研斗山工厂



CASE 案 例

15 亿，2018 上海宝马展最大订单签定

宇通集团 • 郑宇重工与斗山工程机械在上海宝马展上签署 1,200 台斗山旋挖钻机专用底盘采购协议，金额约 15 亿，成为本届上海宝马展最大订单。

- 2007 年宇通与斗山建立战略合作伙伴关系；
- 2015 年依托宇通十几年研发旋挖钻机的经验，结合斗山 DX 系列 380、500、520 挖掘机平台，联合开发出旋挖钻机专用底盘；
- 2016 年基于以上三款旋挖钻机专用底盘宇通陆续推出 YTR230D、YTR300D、YTR360D 系列旋挖钻机，产品推出后以其超高的可靠性，超低的能耗，迅速获得客户青睐，销量快速提升；
- 从 2016 年下半年到现在，宇通旋挖钻机持续供不应求，专用底盘的产能成为主要瓶颈，很多客户购机需要排队等待 3 个月以上；
- 经过双方多次磋商，斗山决定为郑宇重工新建旋挖钻机生产线提供专用底盘，并在宝马展上达成最终协议，为郑宇重工的旋挖钻机业务发展提供强有力的保障。



与员工共同成长 DEVELOPING WITH EMPLOYEES

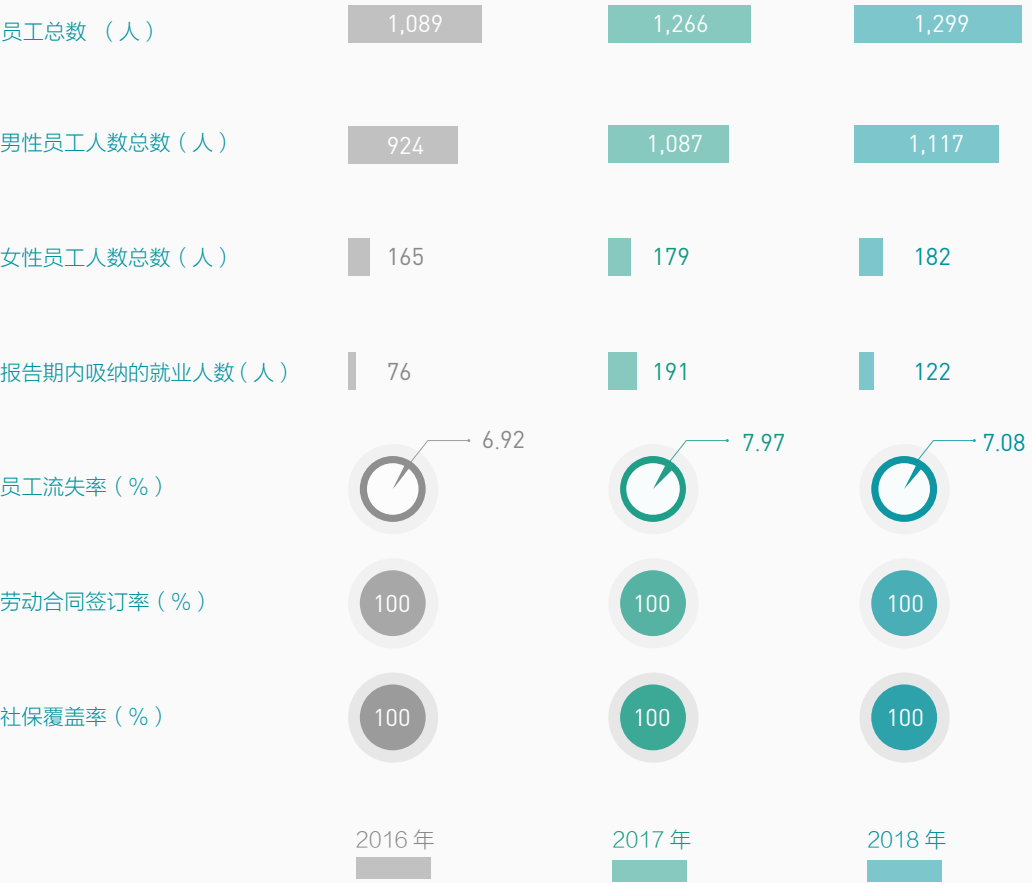
继续坚持以人为本，保障员工基本权益，坚持推进民主管理，构建多元培训体系，畅通职业发展通道，完善员工福利体系，平衡员工工作生活，提升员工满意度与归属感。

保障员工权益

保障基本权益

斗山严格遵守国家劳动法相关法律法规，维护员工合法权益，公平对待不同国籍、种族、性别、年龄的员工，严禁用工歧视，杜绝使用童工，禁止一切形式的强迫或强制劳动；保护员工个人隐私信息，严格落实法定节假日、带薪休假等假期，保障员工享有合理休息和休假的权利。2018 年，斗山员工总数为 1,299 人，社会保险覆盖率达到 100%。

2016-2018 年员工绩效表



民主管理

为保障员工的知情权、参与权、选择权和监督权，持续健全沟通机制，鼓励员工积极参与公司管理和决策；设立员工意见箱，定期收集整理职工意见，为员工表达利益提供畅通渠道，创建和谐斗山。

CASE 案例

DICC 第五届第六次职工代表大会胜利召开

11月7日，工会组织召开了DICC第五届第六次职工代表大会，会议主要对2018年生产、销售现状及2019年市场预期进行了说明。随后，工会组织大家深入学习了中国工会十七大精神、习近平总书记有关工会工作的讲话以及修改后的《中国工会章程》。最后，全体工会委员对全体员工为公司的发展做出的辛勤努力表示感谢，并希望全体员工众志成城，再创新的辉煌。



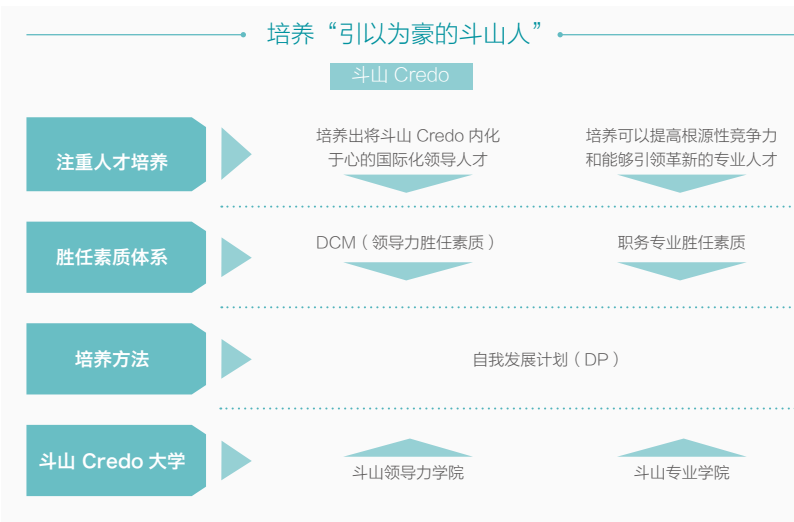
DICC 第五届第六次职工代表大会



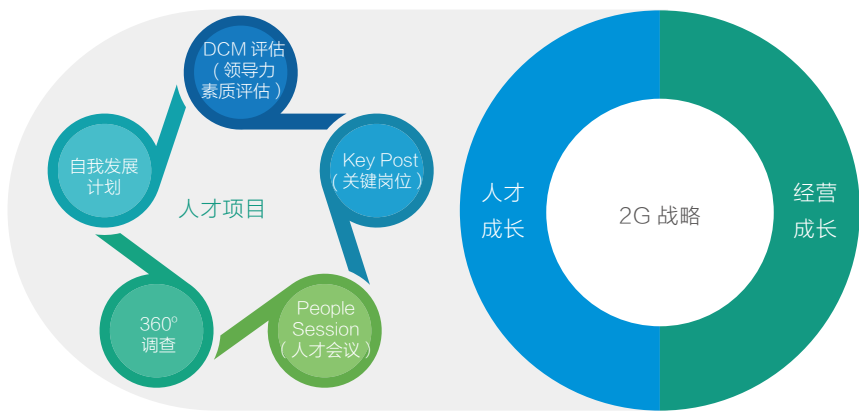
助力职业发展

人才战略

我们制定2G*人才战略，不遗余力培养员工，建立多元化的人才培养模式，助力每一位员工成长与发展。通过健全招聘、薪酬体系，为所有员工提供成长发展机会。形成人员发展与事业发展双向互为带动的局面。建立斗山领导力学院DLI（Doosan Leadership Institute）和斗山专业学院，为企业未来的发展提供强有力的人力资源保障。



*2G: Growth of People, Growth of Business



人才战略

我们以“斗山 Credo”为基本思路，按照“价值观、专业性、领导力、全球化”四方面履行人才培育战略。加强人才队伍建设，打造高素质人才队伍，培养适应国际商务需要的国际化人才。我们根据岗位的不同要求与期待，为每个级别晋升的员工安排专门的晋升培训课程，每周定期开展“技术大讲堂”。2018年，斗山分别为新晋升的60余名主任、课长提供了晋升培训，开设大讲堂共20期，培训员工超400人次。



人均培训费 (元)	1,280	1,730	1,739
培训总时间 (小时)	7,719	9,228	9,550
人均培训时间 (小时)	14	17	17
	2016 年	2017 年	2018 年

CASE 案 例

“斗山私董会”助力管理者成长

自 2016 年起，斗山针对管理者启动领导力培养项目——“斗山私董会”。2018 年公司选拔 16 名管理者组成了两个私董会小组，为每小组布置了专门的战略课题，同时安排了专业人员进行引导，促进管理者在问题解决过程中总结反思，并在反思中深化学习，实现个人心智模式的成长。



斗山私董会



CASE 案 例

职组长领导力培训：赢在一线，提升现场管理者领导力

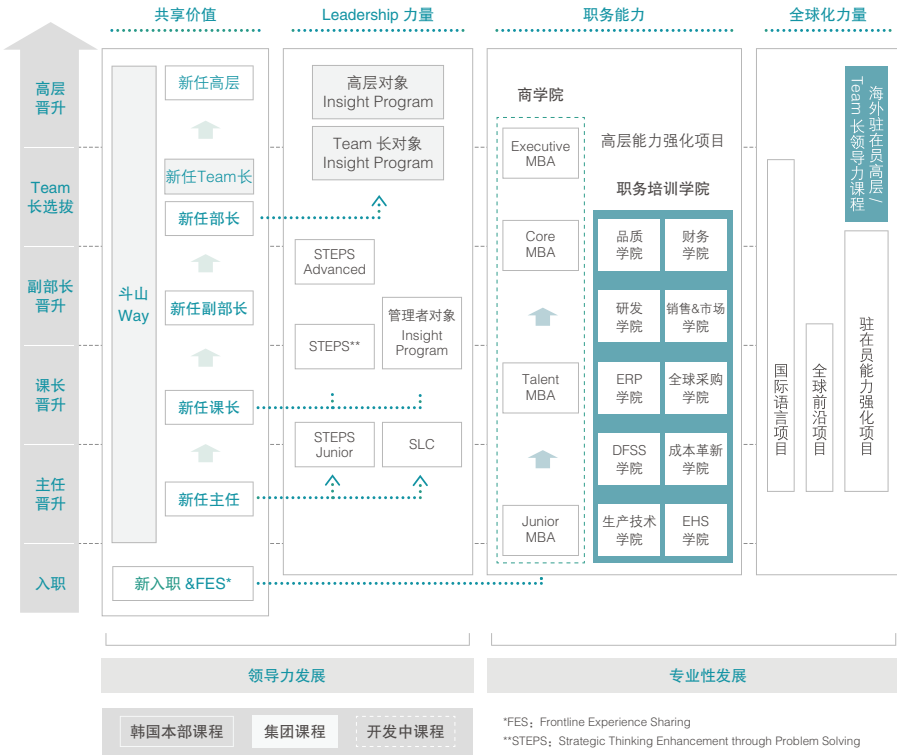
随着公司工厂智能化的改善，对一线的作业者的期待和要求越来越高，为此公司不断的深化现场管理者的领导力培养，强化一线作业团队的能力。2018 年公司现场管理者安排了《生产运营管理工作坊》，邀请外部行业专家通过培训 VSM（价值流程图）及工业 4.0，让管理者从全价值链理解现场业务并对智能化趋势有充分认识，开拓视野。



职组长领导力培训

职业发展

不断完善人才发展机制，搭建职工发展通道，实现 2G 人才战略，斗山为员工提供管理和专家双通道职业发展路径，采用临时工作小组、项目攻坚小组等组织形式，为员工提供平等晋升的机会和发展空间；明确不同类型员工的职位晋升与流动标准，形成优胜劣汰的人员流动机制，激励员工潜能，提升工作业绩。为拓宽公司技术职员职业生涯发展路径，2018 年，公司新设技术职职业发展路径及技术专家制度双通道发展路径，以扩大技术职成长前景。



CASE 案 例

晋升培训：新高度，新角色，新挑战

随着事业的蓬勃发展，人员能力的不断提升，每年都会有一批优秀的斗山人晋升。为帮助员工胜任新角色，迎接新挑战，斗山根据职位角色的不同要求，安排针对性的培训课程。2018 年，斗山分别给新晋升的 60 余名主任、课长提供了晋升培训，帮助他们在新角色中扬帆起航，在新岗位上再创辉煌。



斗山 2018 年晋升培训

关心员工生活

构建福利体系

斗山积极推进员工福利工程，通过提供具有核心竞争力的福利，提升员工工作满意度。依据“斗山 Credo（信条）”，我们将中国区福利项目分为“真正的关心”“人才培养”“人和”“安全与健康”四部分，并以此树立斗山中国区所有法人统一、标准化的福利政策和实施细则，为员工提供安全、人性化的工作环境。

斗山福利体系	真正的关心	生活补助	节假日	特殊日期	工会福利
		法定节日礼品 冬季取暖补贴 夏季高温补贴	异地调动津贴 燃油补贴	法定节假日 婚假、丧假 带薪年假 带薪年休假 产前检查	产假 哺乳期 产假护理
		妇女节礼品 新婚纪念品 生日礼品			节假日礼品 电影票
	人才培养	设施性福利	娱乐性福利		
		食堂、班车（上下班、返乡）、浴室、洗衣房、超市、爱心妈妈屋、图书室、球类活动场	各种丰富员工精神文化的活动（如：运动会、家属来访）		
		Value 培训	Leadership	Expert 培训	Global 培训
	人和	新员工培训 晋升培训 Value Sharing Program	Leadership 系列课程 Self-Leadership 系列课程 Coaching	Function Academy	Global Talent Exchange 语言培训 生产工人海外研修
		奖励计划	Team Building		
		入社周年纪念 斗山 Credo 奖	部门户外团队建设活动		
	安全与健康	风险保障	EAP		
		各项社会保障 补充医疗保险 健康体检	住房公积金 住房补贴 安全配置	生育慰问 住院探视慰问 丧葬慰问	应急借款 心理健康咨询

关爱员工生活

斗山重视和关爱员工，针对困难员工设立关爱基金，全方位为员工提供心理健康援助服务，缓解困难员工家庭压力；不定期的举办“斗山家庭日体验营”“亲子工作访”等形式活动，通过参观工厂，体验活动现场的游戏及活动，让家属感受斗山对员工的关爱；成立专门“心理咨询工作坊”为减轻员工心理压力，提高员工幸福指数。

员工关爱基金总额（元）



员工关爱探访次数（次）



CASE 案例

共为斗山一家人，同舟共济解困扰

2018 年 9 月，公司领导探望身患疾病的员工，亲手交付公司慰问金和员工捐款，并把斗山大家庭的真情和爱心传递给这个因病不幸的家庭。

患病员工已在斗山工作多年，不幸患重病进行治疗，公司从地区长到各法人领导，以及员工同事，都一直关心着他的治疗进展。公司和工会倡议爱心捐助，得到了员工积极响应和鼎力支持，患病员工也感受到了公司这个温暖大家庭的关心和鼓励。



斗山领导慰问患病员工



CASE 案 例

为密切员工沟通交流，提高团队凝聚力和向心力，斗山定期开展丰富多彩的文体活动，激发员工工作热情和积极性，缓解工作压力。通过组织全民健身活动、跳绳比赛、“青春励志行”户外拓展等文体活动，强健体魄，提升团队活力，让员工在快乐工作的同时尽享美好生活。



DICC 员工积极参加开发区沙滩健步行活动



DICC 第九届篮球比赛



DICC 第十一届羽毛球比赛



中国区百余名内部讲师欢度教师节

CASE 案 例

We are family，与 800 名员工及家属欢聚斗山家庭日

2018 年 7 月 7 日至 8 日，斗山员工和家属们共 800 余人走进 DICC 工厂，开展了激情又难忘的家庭日活动。整场活动内容丰富，分为 Photo Time、宝贝才艺秀、参观工厂、挖掘机表演及试驾、全家总动员、冰淇淋 Time 等环节，现场精彩纷呈，笑声不断。



We are family，欢聚斗山家庭日



CASE 案 例

斗星璀璨 青春飞扬 —— 斗山魅力女神节

3 月 8 日女神节当天，斗山举行一系列别开生面的庆祝活动，感谢女员工的辛勤付出与努力奉献。斗山为各部门女员工代表准备了节日礼物，对大家在生产旺季展现的积极向上的快乐风姿给予肯定，活动最终评选出最美团队 3 个，最美女神 3 位。



斗星璀璨 青春飞扬 —— 斗山魅力女神节

CASE 案 例

2018 斗山微心愿活动之“你的心愿我们记得”成功实施

2018 年是向着最高目标不断前进的一年，可谓产销两旺。为了确保生产和销售，很多员工牺牲了陪伴父母、妻儿的时间，加班加点奋斗在一线，用他们的辛勤付出换来了销售的持续增长，并创下新高。斗山人用自己的实际行动，诠释了“辛勤工作的人才是最美的”。能够多陪伴家人，应该是他们最大的心愿！公司人力资源部门精心策划了“2018 斗山微心愿（Wish List）”活动，帮助大家实现小小心愿。



2018 斗山微心愿（Wish List）活动

70

责任聚焦

以大赛育人才
——斗山经销商精英技能大赛

布局人才培养计划，持续深化服务水准

斗山工程机械经销商服务技能大赛是提升服务竞争力以及服务精英培养计划的重要组成部分。二十多年来，斗山逐步形成了技术培训、考核认定、技能大赛“三位一体”的人才培养体系；近年来，在山东、新疆、吉林、广西、南京、武汉、徐州、成都建立了8所培训基地，辐射周边经销商，可以开展初、中等级的培训及资格认证考试。

“

“斗山历来非常重视人才和人才培养，服务工程师是面对客户的一线人员，是斗山服务能力的直接代表，因此斗山始终坚持做好服务人员的培养和精英人员的养成，除了技术能力的提升，还持续的将企业精神与文化深深植入到每一位斗山及经销商服务精英的心中，为给客户提供省心服务打下了坚实的基础。”

——斗山工程机械（中国）有限公司销售与市场副总裁 丁郁真

”

预 赛

—— 竞争激烈 五大赛区同步角逐

10月18日，斗山经销商服务精英技能大赛预赛开幕式暨斗山培训基地授牌仪式，在全国五个赛区如火如荼的展开，为确保竞赛的公平性，大赛组委会制定了严格的比赛流程和规则，统一、同时、同步。来自全国经销商的71名售后服务人员参赛，经过激烈角逐，综合成绩前18强产生，11月13日他们齐聚烟台参加全国总决赛。



决 赛

—— 技能提升 持续深化服务水准

11月13日，2018年斗山经销商服务精英技能大赛决赛在烟台工厂举办，通过经销商内部选拔、五大赛区预赛考核选出的18名售后服务精英向王者之位发起了终极挑战。为了充分考验服务精英们的专业技术水准，大赛对考核内容进行了全面升级，考试内容包含理论考核、回路分析、装备点检、真假部品鉴别以及实车故障排除五个环节。经过激烈的巅峰对决之后，一、二、三等奖服务精英脱颖而出。



本次大赛切合为客户提供省心服务的宗旨，以赛促学、以学促用，实现了岗位练兵、选拔优秀人才的目的，同时，通过比赛检验了经销商服务技术水平，鼓励优秀服务精英继续夯实技术能力，成为全体斗山服务精英们学习的标杆。未来，斗山服务精英们将为广大斗山客户奉上更加超越期待的省心服务。



ENVIRONMENT

呵护环境 共创和谐

自然环境 绿色环保

74

社会环境 珍爱回馈

77

责任聚焦

80

筑希望 17 载——斗山希望小学

自然环境 绿色环保 PROTECTING NATURAL ENVIRONMENT

斗山制定 EHS(Environment, Health & Safety)经营方针与“全球领先绿色企业”战略, 不断践行和完善绿色管理, 并在活动、产品、服务过程中, 积极响应国家绿色经济与绿色发展战略, 重视能源管理, 强调资源能源消耗和污染减排最小化, 持续推进环保生产。

推进绿色管理

为了践行和完善绿色管理, 我们制定了 EHS 经营方针与“全球领先绿色企业”战略, 设立了以各法人总经理为主导、各部门管理者为 EHS 责任人的管理体系, 法人长对公司所有环境安全承担最终责任, 确保公司安全环境体系建立及安全投入; 各法人 EHS 部门负责 EHS 运营, 推动法规和方针在公司生产运营中落实。制定 EHS 管理 5 大战略, 推进 EHS 经营体系深入实施。同时, 公司高度重视节能环保宣传培训工作, 持续开展节能环保系列宣传活动, 不断提高员工 EHS 意识, 定期评审, 确保 EHS 绩效持续提升。



开发绿色产品

对环保的重视是社会进步的重要体现。在工程机械领域, 斗山一直是环保理念的践行者和领军者, 斗山不仅关注生产经营中的节能减排, 更将目光聚集到产品的节能方案上。

斗山正针对即将在 2020 年实施的非道路机械第四阶段排放法规 (T4) 积极进行专项产品研发、升级。2018 年宝马展上, 斗山展出了两款满足非道路欧 5 排放标准的新款发动机。

CASE 案例

斗山超大型矿山用设备 DX800LC-9C, 采用斗山最新的电子液压技术 Eco Power Plus (D-ECOPOWER+), 通过感应挖掘机驾驶员的操纵杆运动来控制液压泵, 可将燃油效率提高 24%。



坚持绿色运营

2018 年再制造项目
创造经济价值

200 万元

斗山在活动、产品、服务过程中, 积极响应国家绿色经济与绿色发展战略, 重视能源管理, 强调资源能源消耗和污染减排最小化, 持续推进环保生产。

同时, 斗山注重对废旧设备进行再制造, 与制造新品相比, 再制造产品可节省成本 50%、节能 60%、节材 70%。基于此, 斗山牟平分公司专门针对废旧设备进行再制造, 2018 年开始在原有基础上增加新的维修项目, 针对 DL06 电喷发动机、喷油器、压缩机等废旧设备进行维修再制造, 降低公司不良品的废弃率, 对环境保护有着积极的作用。2018 年实现再制造发动机 60 台, 液压件 27 件, 机构件 9 件, 创造经济价值 200 万元。



绿色办公措施				
● 办公电脑	● 打印 / 复印	● 办公纸张	● 办公用品	● 办公用能
<ul style="list-style-type: none">• 设置合理的“电源使用方案”• 设置合适亮度节电又护眼• 结束工作后电脑关机拔插头	<ul style="list-style-type: none">• 区域共享打印机节能又高效• 运用打印“草稿”模式省墨又节电• 复印机启用休眠模式工作结束关闭电源	<ul style="list-style-type: none">• 设立纸张回收箱• 打印前“预览”复印后“清除选定模式”避免纸张浪费• 提倡无纸化办公	<ul style="list-style-type: none">• 减少使用纸杯• 少用或不用一次性用品• 重复利用信封、公文袋• 少用擦手纸、面巾纸，使用可替换办公用品	<ul style="list-style-type: none">• 合理使用空调• 减少不必要的能源浪费• 分类丢弃垃圾

CASE 案 例

DICC 进行工业 LED 照明改造

为了改善原有的工厂照明功率高、发热大、光照不均匀、照度低、维修困难等缺点，DICC 于 2017 年起对原有的工业照明进行改造，将原有的照明更换为 LED 照明系统。2017 年安装了 365 套工业 LED 照明，2018 年安装了 412 套，合计每年节电 70 多万元。

开展绿色公益

斗山倡导员工积极参与环境保护，组织员工志愿者身体力行投入绿色公益，用实际行动彰显斗山人的环保责任感，传递和践行绿色理念，共建绿色家园。

CASE 案 例



斗山积极参与第 8 届 I LOVE YANTAI 绿色环保行动

第 8 届 I LOVE YANTAI 绿色环保行动

2018 年 3 月 31 日，韩国商会组织了第 8 届“I LOVE YANTAI”绿色环保活动，在烟台的中韩企业 300 余名员工代表齐聚磁山脚下，将通过登山活动清洁环境，感恩自然。

环保活动开始后，斗山 30 名志愿者手拿竹制夹子和垃圾袋，当起了清洁工，一路清捡道路两旁的纸屑、饮料瓶、食品包装纸等垃圾。两个小时后，大家都“满载而归”。

通过这样的活动，我们不仅美化了环境、锻炼了体魄，斗山将继续凝聚社会力量，感染更多的人，在公益道路上一路走下去。

社会环境 真爱回馈 DEVOTING TO PUBLIC WELFARE

斗山坚持推进以“追求合理利润、积极回馈社会”的经营理念，发挥主业优势，用实际行动奉献温暖与关爱，通过一系列公益活动，积极推动慈善公益，开展精准教育扶贫，支援社区发展。

志愿公益 回报社会

斗山积极投身公益事业，通过一系列公益活动，弘扬志愿服务精神，紧密结合员工公益服务需求，支持和鼓励员工参与社会志愿活动，增强员工志愿服务能力，推动员工公益活动常态化。2018 年度，斗山员工参与志愿活动 1,696 人次，志愿活动服务总时长 1,640 小时。

CASE 案 例

携手希望，播种绿色，守护生命

2018 年 4 月 25 日，斗山拉开了以“携手希望，播种绿色，守护生命”为主题的公益日活动序幕。斗山员工代表分别前往位于烟台当地的两所希望小学，慰问师生，并与他们一起绿化校园，为美丽的希望小学再添一隅生机盎然的风光。此外，斗山还组织企业员工为贫困地区学生捐献衣物用品，为希望小学捐助学习和体育用品。



公益日斗山组织企业员工为贫困地区学生捐献衣物用品

CASE 案 例

温暖相伴 爱心相随，斗山 10 名义工获“开发区优秀义工”称号

2018 年 2 月，斗山又一批义工获“开发区优秀义工”荣誉称号，他们来自公司的各个岗位，在工作中兢兢业业，恪尽职守；工作之余，默默奉献爱心，用自己的微薄之力为社会贡献力量。有的义工坚持支援贫困学生近 10 年；有的义工不仅参加公司的志愿活动，更报名参加了各类其他公益慈善小组，每年做义工时间长达 100 小时；还有的义工带动家人一起参与志愿服务，传承爱心。



支援教育 助力明天

斗山鼓励各部门、各单位设立爱心助学款项，对贫困户学生实行专项救助；发动全体员工踊跃参与捐资，助力贫困学生就学。斗山希望小学是斗山在中国持续进行的代表性社会公益项目，2001 年至今，斗山在甘肃、宁夏、青海、山西、福建、四川、重庆等全国多个地区共捐建 37 所斗山希望小学，累计捐赠金额达 1,166 万元。



山西斗山希望小学



广西白马斗山希望小学



云南斗山希望小学



CASE 案 例

六一献爱心 再续军乐梦——斗山为莒格庄希望小学捐赠军乐器材

2018 年六一前夕，斗山为牟平区莒格庄中心小学送去了 100 余件六一汇演急需的军乐器材。2010 年，斗山就曾为该校捐赠了一批军乐器，8 年来，这套乐器陪伴孩子们度过了一年又一年的儿童节和学校重大活动，部分乐器已经磨损严重，此次乐器捐赠，可谓解燃眉之急。



学生穿上全新的礼服，拿起崭新的乐器，进行六一汇演节目彩排



筑希望 17 载 ——斗山希望小学

希望之火，永不熄灭

2018 年 4 月 20 日，斗山宣布位于中国山东省菏泽市斗山希望小学竣工，这是斗山第 34 所希望小学。竣工仪式上，斗山向学校捐赠了图书和体育用品，现有 260 余名学生在本次竣工的斗山希望小学接受教育。斗山于 2001 年开始在中国境内各地共计捐建 37 所希望小学。



山东省菏泽市斗山希望小学竣工探访活动

一部一校，助学育人

2018 年，经过公司的仔细研讨，开启斗山员工切身参与的“一部一校”模式、精准帮扶。“一部一校”是在“斗山 Credo”指导下，结合多年对希望小学的帮扶斗山人得出的新思路，公司各个部门和希望小学结对，建立持续的联系，拜访小学，提供切实需要的定制帮扶。“一部一校”让员工更多的参与社会公益实践，建立持久稳定的联系，让斗山员工也切身向全社会传递温暖、正能量，践行“共建美好中国”的承诺。

2018 年 9 月 27 日是斗山（中国）投资有限公司成立纪念日，在这样一个值得庆祝的日子里，在山东省烟台市八角中心小学刚刚落成的综合教学楼中，斗山捐建书法教室启动仪式拉开帷幕，这标志着斗山“一部一校”精准帮扶新模式正式拉开序幕。



公益之路，任重道远

12 月，斗山 PS 部与云南千里马员工一起拜访了位于云南小街镇的斗山希望小学。李校长带着斗山一行人走访了 3 个困难家庭的孩子。

四年级的小蝶，患了癌症的妈妈独自一人抚养小蝶和弟弟，每月依靠政府低保生活。妈妈说：“我也曾抱怨老天不公，也曾想一了百了。但孩子是无辜的，谢谢你们，现在孩子能在希望小学接受良好教育，长大成人，我就没有遗憾了。”

四年级的小丽，父母都没有稳定收入，一家人住在灰暗的土房子里，小丽的房间在搭建的“2 楼”上，四面漏风。一个黑乎乎的蚊帐上面盖着塑料布用来挡雨。校长说：“斗山公司的同事们来看望你们，希望妈妈能鼓励她用功学习，对自己要自信，肯定会学有所成的。”

五年级的男生小辉，爸爸因为犯案长期服刑，妈妈带着哥哥改嫁，小辉跟着年迈的爷爷奶奶生活，老人年纪大了，行动不便，家里没有劳动力，生活艰难。爷爷说：“我们老了，尽力照顾孩子也照顾不好，谢谢你们关心，给我们这么大的帮助，我想麻烦李校长给问问孩子爸爸还有多少年才能回家？”

元旦，学校举办了文艺汇演，李校长按照困难家庭的学生名单把生活和学习用品一一发给孩子告诉他们要“常怀感恩之心，常念有恩之人”，好好学习，长大了也能有机会到斗山工作，也要多多帮助别人，回报社会。

“

我们非常感谢斗山，这样有责任感的企业给孩子和他们背后的家庭都带来了改变命运的机会，你们放心，每一分钱、每一件物品都会用到真正需要的孩子们的身上，感谢你们。

——小街镇积德村斗山希望小学校长
李朋坤

”



SINCERELY CREATE THE FUTURE 真心·共创未来



展望 2019 年，斗山将不忘初心，本着“客户为本、品质经营”的理念，继续围绕利益相关方对我们的期望和要求，坚持业务发展与履行社会责任并重，将社会责任理念与实践相结合，努力成就“全世界引以为豪的斗山”的奋斗目标。培养，实现斗山与伙伴共赢发展。

坚守责任。配合国家战略实施，提升中国国际竞争力；落实可持续发展目标，打造责任产业链，积极回应利益相关方期望与要求，实现企业与社会的可持续发展，共享美好未来。

创新驱动。继续坚持“品质经营、技术领先”经营方针，以创新促进管理变革，秉承工匠精神，深入了解用户需求，带动全行业共享创新成果，持续提升技术能力和核心竞争力。

互信共赢。继续以责任产业链建设为导向，实施责任采购，完善供应商管理，开展战略合作；以专业化的支持，针对性的培训，不断提高经销商核心竞争力，带动产业链协同发展，创造共赢价值。

关爱员工。继续坚持以人为本，保障员工权益和身心健康，为不同岗位员工的职业发展诉求提供多维度的培训和支持，努力营造人尽其才、才尽其用的氛围，助力员工实现职业理想。

绿色低碳。加强绿色环保管理，推动员工积极参与绿色发展；推进 EHS 经营体系深入实施；坚持绿色生产，打造绿色产业链，重视能源管理，加强绿色低碳技术研发，贡献生态文明建设。

公益慈善。持续推进斗山希望小学公益项目，助力贫困学生就学；鼓励员工开展志愿者活动，创新公益开展模式，推动更多社会力量参与其中，共建美好和谐的社会氛围。



附录 APPENDIX

关于本报告

报告说明

本报告是 Doosan Infracore（中国）发布的第七份年度社会责任报告。

组织范围

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

Doosan 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（中国）融资租赁有限公司（简称 DCFL）。本报告覆盖以上法人，为便于表达，在报告中分别使用“Doosan Infracore（中国）”“斗山”“我们”及 DICI、DICC、DISD、DCFL 等称谓。

注：斗山机床（烟台）有限公司（简称 DIY）于 2016 年整体售出，不纳入本报告；斗山工程机械（苏州）有限公司（简称 DISC）从 2016 年开始不纳入本报告。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容可能超出上述范畴。

参考标准

本报告撰写参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》，全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative,GRI）可持续发展报告标准（GRI Standards）及联合国可持续发展目标（SDGs）等。

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。Doosan Infracore（中国）保证本报告中相关数据的客观性和真实性。

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 Doosan Infracore（中国）履行社会责任的相关信息。

报告体系

公司建立社会责任信息日常和年度披露体系，日常社会责任信息参考 Doosan Infracore（中国）官方网站；年度社会责任信息参考 Doosan Infracore（中国）社会责任报告（2012/2013/2014/2015/2016/2017/2018）。

联系我们

斗山（中国）投资有限公司 HR 部 公共事务 & 管理课
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：010-8454-7028/7335
邮箱：renfu.piao@doosan.com
 guang.zhao@doosan.com
邮编：100027



公司官方网站

过程性管理

报告编写流程		
1	2018 年 10 月 -2019 年 1 月	组织建设 组建团队及分工 确定目标
2		报告诊断 分析利益相关方反馈 听取专家诊断意见 形成框架纲要
3		环境扫描 确定企业利益相关方 确定关键利益相关方 确定利益相关方关注社会责任议题 利益相关方会议
4	2019 年 1 月 -2019 年 3 月	议题确定 根据利益相关方利益契合性需要披露社会责任议题 增加与公司战略契合约束 通过利益相关方问卷调查获得利益相关方关注议题 形成实质性社会责任议题
5		资料搜集 形成资料清单 确定目标事业场、部门 收集资料
6	2019 年 4 月 -2019 年 5 月	报告写作 写作报告 补充资料 形成初稿
7		修改、定稿 征求部门意见 征求专家意见 修订初稿 报送领导审批 形成终稿
8		报告评价 专家评价 报告评级
9	2019 年 6 月 -2019 年 7 月	设计排版 风格设计 文字排版 排版、文字校对
10		报告发布 召开发布会 利益相关方对话反馈

评级报告



《Doosan Infracore（中国）2018 社会责任报告》评级报告

受斗山（中国）投资有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《Doosan Infracore（中国）2018 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2019）》。

二、评级过程

- 1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
- 2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
- 3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

公司成立 CSR 委员会，中国区总裁担任委员长，HR 部公共事务 & 管理课牵头成立报告编写组，HR 总监担任报告主编，把控整体方向及关键节点，并负责报告终审；将报告定位为披露社会责任信息、回应利益相关方诉求、传播责任品牌形象、实现“以编促管”的重要工具；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品等形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了产品质量管理、产品服务创新、职业健康管理、安全生产、责任采购、环保产品的研发与销售、环保技术和设备的研发与应用、节约能源资源等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“守正出新 智领未来”“坚守承诺 为您省心”“共建信赖 携手前行”“呵护环境 共创和谐”等角度系统披露了所在核心指标的 88.75%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“违反客户个人信息保护事件”“年度新增职业病”“员工流失率”“安全生产事故数”“工业灾害率”等负面数据信息，并简要描述产品故障的应对措施和结果，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“销售收入”“研发投入资金”“纳税总额”“本地采购比率”“环保总投入”“废弃物回收利用率”等 69 个关键指标连续 3 年的对比数据；并就“2018 中国企业公民责任品牌 50 强”“企业社会责任蓝皮书工程机械第一”等进行横向比较，可比性表现卓越。



可读性（★★★★★）

《报告》以“斗山筑基 尽心关爱”为主题，从创新、客户、安全、员工、伙伴、环境、社会等维度系统阐述企业对利益相关方的履责理念与行动，框架结构清晰，重点议题突出；各章结尾设置“责任聚焦”专题，以故事凸出企业在关键议题上的履责实践与成果，提升了报告的生动性和趣味性；章节跨页采用体现企业业务特点的实景大图，既凸显了行业特色，又提升了报告的辨识度；多处嵌入二维码延伸解读报告内容，强化了报告的传播性和沟通力，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》开篇设置“责任聚焦”专题，突出企业“坚实承诺，智领未来”的品牌印记，既增强了企业品牌文化的传播效果，又彰显了企业的责任担当；聚焦精准脱贫等热点时事议题，呈现本土化履责实践，彰显了企业响应和贯彻国家宏观政策的责任引领；多处引入第三方证言佐证企业履责成效，强化了报告编制的公信力，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《Doosan Infracore（中国）2018 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



斗山（中国）社会责任报告连续第三年获得五星级评价

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

魏紫川
评级专家委员会副主席

韩斌
评级小组组长

魏秀丽
评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2019 年 7 月 11 日



扫码查看企业评级档案



关键绩效表

指标内容	单位	2016 年	2017 年	2018 年	备注
经济绩效					
资产总额	万元	1,034,616	1,021,469	1,312,711	
销售收入	万元	264,980	603,232	853,134	
资产负债率	%	72	65	66	
产品出厂合格率	%	100	100	100	
研发投入资金	万元	735	545	1,751	
研发人员	人	48	52	68	
专利数	件	9	5	22	
违反客户个人信息保护事件	个	0	0	0	
社会绩效					
纳税总额	万元	33,149	29,545	68,680	
报告期内吸纳就业人数	人	76	191	122	正式职基准：当年度（以自然年为基准）招聘人员总数，含工人
正式员工人数	人	1,143	1,266	1,299	DICC、DICI、DISD、DCFL 四家法人，不包含实习、派遣和顾问（外聘）
非正式员工人数（兼职工、临时工、劳务派遣工等）	人	24	62	41	不含业务外包：如保安、保洁、食堂工作人员
男性员工人数	人	958	1,087	1,117	男女员工人数仅限正式员工：区分办公 / 非办公职
女性员工人数	人	185	179	182	
参加工会的员工比例	%	100	100	100	
劳动合同签订率	%	100	100	100	
通过员工申诉机制申请、处理和解决的员工申诉数量	项	0	1	0	
男女员工工资比例	男 : 女	1:1	1:1	1:1	
按运营地划分的员工最低工资和当地最低工资的比例	%	北京事务职：287	北京事务职：235 烟台事务职：155	北京事务职：303 烟台事务职：236	
社会保险覆盖率	%	100	100	100	正式员工基准
每年人均带薪年假天数	天	8.8	9.5	9.5	正式员工基准
女性管理者比例	%	1.56	1.90	1.77	职责课长以上级别，女性管理者人数 / 正式员工总人数(不含技术生产工人)
少数民族或其他种族员工比例	%	4.37	3.48	3.31	少数民族正式员工数 / 正式员工总人数

指标内容	单位	2016 年	2017 年	2018 年	备注
社会绩效					
残疾人雇佣率或雇用人数	人	0	0	0	残疾人雇佣人数 / 正式员工总人数（公司依法缴纳残疾人就业保障金）
职业安全健康培训覆盖率	%	100	100	100	
企业累计职业病	例	7	7	7	生产法人基准
年度新增职业病	例	0	0	0	生产法人基准
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100	
培训总时间	小时	7,719	9,228	9,550	仅包含事务职
人均培训时间	小时	14	17	17	仅包含事务职
人均培训投入	元	1,280	1,730	1,739	仅包含事务职
守法规培训	人次	539	542	552	
产假后返岗率	%	100	100	100	
休产假员工数 - 男	人	95	67	58	
休产假员工数 - 女	人	20	26	9	
员工满意度	%	88	85	93	
员工流失率	%	6.92	7.97	7.08	全年离职总人数 / 当年度 12 月末在职人数 + 全年离职总人数
安全培训次数	次	120	7	12	生产法人基准
安全培训人次	人次	1,600	4,640	10,880	生产法人基准
安全生产投入	万元	433	802	831	生产法人基准
安全生产事故数	例	2	1	0	生产法人基准
员工因事故受伤人数	人	2	1	0	生产法人基准
员工因事故死亡人数	人	0	0	0	生产法人基准
中国本地员工占比	%	97.5	98.1	98.0	
高层本地人员占比	%	25.0	25.0	20.0	
本地采购比率	%	70	71	72	
公益投入总额	万元	24.2	17.6	66.0	
志愿者平均服务时间	小时	3	3	1	



指标内容	单位	2016 年	2017 年	2018 年	备注
环境绩效					
环保总投入	万元	470	509	555	生产法人基准
环保培训次数	次	120	7	12	生产法人基准
环保培训人次	人次	1,600	1,500	1,400	生产法人基准
全年能源消耗总量	吨标煤	2,598	3,782	5,284	
单位产值综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0024	0.0054	0.0055	
电力使用量	万千瓦时	999	1,493	2,049	
能源使用量 LNG 用量	立方米	855,611	1,305,168	1,754,209	
年度新鲜水用水量	吨	64,735	64,152	64,486	
废气排放量	吨	3.6	45.4	75.0	以苯系物、粉尘排放量计算
废水排放量	吨	61,498	57,737	58,037	2016 年开始自行管理数据
废水排放量 COD	吨	2.02	2.16	1.86	以 COD 排放量计算
水质污染物排放量 COD	MG/L	33	23	21	
废弃物总量（危险与一般废弃物）	吨	2,161.8	3,469.5	6086.0	
危险废弃物排放量	吨	345.1	487.0	1,100.9	危险废物
一般废弃物	吨	1,816.7	2,982.5	4,985.1	
再利用量（废铁废木材）	吨	1,291.3	1,814.5	2,801.1	
废弃物回收利用率	%	60	52	46	
中水循环使用量	吨	30,749	28,868	32,243	
碳强度	tonCO ₂ eq/ 百万人民币	5.46	3.59	3.79	2016 年 采 用 国 家 最 新 标 准 核 算 CO ₂ eq，包括北京和烟台四个法人
温室气体排放量	吨	14,338.2	21,500.0	31,866.8	
工业灾害率	%	0.22	0.1	0	

责任荣誉表

时 间	获奖名称	评价活动及组织
2018 年 1 月 25 日	绿色环保奖	中国社会科学院
2018 年 1 月 25 日	责任金牛奖	中国社会科学院
2018 年 3 月 01 日	烟台开发区社会责任一等奖	烟台开发区工委
2018 年 3 月 05 日	2017 年度全市安全生产先进单位	烟台人民政府
2018 年 6 月 26 日	2018 中国企业公民责任品牌 50 强	中国社会工作联合会企业公民委员会 中国优秀企业公民年会组织委员会
2018 年 10 月	斗山 DX230LC-9C 挖掘机 荣获 明星产品奖	慧聪工程机械网
2018 年 10 月	改革开放突出贡献奖	慧聪工程机械网
2018 年 10 月 23 日	烟台开发区优秀志愿者服务组织	烟台经济技术开发区工委宣传部 烟台经济技术开发区工委群工部
2018 年 11 月 13 日	志愿服务典范企业	有爱有未来外企志愿行动组织
2018 年 11 月 14 日	2018 中国优秀企业公民	中国社会工作联合会企业公民委员会 中国优秀企业公民年会组织委员会
2018 年 11 月 23 日	企业社会责任蓝皮书工程机械第一， 外资第三， 89.3 分	企业社会责任蓝皮书
2018 年 12 月 19 日	顾客满足部门最优秀奖	驻华大韩民国大使馆
2018 年 12 月 27 日	责任产品奖	中国社会科学院



指标索引

目录		CASS-CSR4.0	页码
全球总裁致辞		P2.1-2.2	P4
中国总裁致辞			P6
责任聚焦	坚实承诺，智领未来——斗山惊艳上海宝马展	P3.1-3.2	P8
责任 • 源于斗山	（一）关于我们	P4.1-4.4	P14
	（二）公司治理	M1.1,M1.3,M3.1-3.3,S1.1-1.2	P17
	（三）责任管理	G1.1,G2.1-2.4,G3.1-3.3,G4.1,G4.3,G5.1-5.2,G6.1-6.3,P3.1	P19
Creation	（一）创新促进管理	M2.2,M2.4,M2.7,M3.4,M3.6,S2.14	P26
	（二）创新优化产品	M2.4,M2.7,M2.18	P28
	（二）匠心坚守品质	M2.2,M2.12,M2.18	P38
	一、守正出新 智领未来	责任聚焦：深耕焊接 22 年，他让不良品率从 20% 到 1%"	P40
Assurance	（一）省心服务 尽心关爱	M2.14-2.18	P44
	（二）安全生产 平安放心	S3.1-3.4,M2.13	P48
二、坚守承诺 为您省心	责任聚焦：服务精神是一种传承——50 度夏日里的斗山人	P3.1-3.2	P52
Reliance	（一）与伙伴协同发展	M3.4,M3.6,M3.10-3.11,M3.14-3.16,S4.4	P56
	（二）与员工共同成长	S2.1-2.4,S2.6-2.8,S2.10,S2.14-2.18	P61
三、共建信赖 携手前行	责任聚焦：以大赛育人才——斗山经销商精英技能大赛	P3.1-3.2	P70
Environment	（一）自然环境 绿色环保	E 1.1,E 1.3,E1.5,E1.9,E2.1,E2.3,E2.17-2.18,E2.23,E3.1-3.2,E3.6	P74
	（二）社会环境 真爱回馈	S4.6-4.13	P77
四、呵护环境 共创和谐	责任聚焦：筑希望 17 载——斗山希望小学	P3.1-3.2	P80
真心 • 共创未来		A1	P82
附 录	（一）关于本报告	P1.2-1.3	P84
	（二）过程性管理	P1.1	P85
	（三）评级报告	A4	P86
	（四）关键绩效表	A2,M1.6,M1.8,S1.3,S1.6,S2.1,S2.3,S2.5,S2.9,S2.11,S2.15,S2.19-2.20,S3.4-3.7,S4.3,S4.8,S4.11,E1.5,E1.8,E1.10,E2.4,E2.5,E2.7,E2.9,E2.12,E2.14,E2.16,E2.18,E2.25	P88
	（五）责任荣誉表	A3	P91
	（六）指标索引	A5	P92
	（七）意见反馈	A6	P93

意见反馈

尊敬的读者：

本报告是 Doosan Infracore（中国）向社会公开发布的第 7 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。

电 话：86-10-84547000

邮 寄：斗山（中国）投资有限公司 HR 部公共事务 & 管理课

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

微 信：renfu_piao 或者 282421191



您的信息

姓 名:

联系电话:

工作单位:

职 务:

E-mail :

意见反馈(请在相应位置打√)					
选 项	很好	好	一般	较差	很差
本报告全面、准确地反映了 Doosan Infracore（中国）对经济、社会、环境的重大影响？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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？

2018 Doosan Infracore（中国）社会责任报告编写人员名单

主 编					
李在熙					
责 编					
李墉焮、朴仁福、赵光					
参与人员（排名不分先后）					
王 萍	张 伟	杜玲艳	于德涛	隋少坤	朴锦学
姚 霞	管晴晴	胡 坤	高明才	孙 黎	刘全城
孙承亮	包 堃	鲁 颖	郭莹莹	马 星	闫 伟
金艺花	王思思	耿连强	王静兰	黄 朋	赵萍萍
李海东					