



2016 CSR Report

Doosan Infracore (中国) 社会责任报告

斗山 一路相伴

关于本报告

报告说明：

本报告是 Doosan Infracore（中国）发布的第五份年度社会责任报告。

报告组织范围：

Doosan 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。

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。

报告时间范围：

本报告的时间跨度是 2016 年 01 月 01 日至 2016 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

参写标准：

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 3.0）》，全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）可持续发展报告指南（G4）及联合国可持续发展目标（SDGs）等。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。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）。

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

（可扫封底二维码）



Doosan Infracore

斗山中国

全球总裁致辞	02
中国总裁致辞	04

管理篇	06
责任聚焦：携手共进，再创辉煌	08
经营之道	11
成长足迹	12
斗山文化	14
公司治理	17
责任之道	20
责任管理	24
责任有为	26
履责篇	29
责任聚焦：DoosanCARE 关爱永不止步	32
做客户最忠诚的服务者	35
做伙伴最信赖的合作者	41
做员工最长情的陪伴者	42
保障员工权益	45
助力员工成长	46
缔造员工幸福	50
做绿色最用心的传递者	55
绿色管理	56
绿色生产	61
绿色传递	64
做社会最温暖的守护者	67
扎根本土	69
社会贡献	74
未来展望	75
附录	76
过程性管理	78
评级报告	82
关键绩效表	83
指标索引	
意见反馈	





全球总裁致辞

CEO Message of Doosan Infracore

衷心感谢各位对 Doosan Infracore 的关心和支持。

在客户和股东、利益相关方的支持下，公司凝聚全公司力量，应对去年萧条的市场环境，使事业步入正轨，成功扭亏为盈。本报告回顾过去一年的成果并报告未来规划，树立迎接新挑战的决心。

2016 年市场环境和成果

通过改善体质、提高竞争力，成功扭亏为盈。

近几年持续萧条的世界经济和低油价、低增长等因素导致工程机械市场低迷，2016 年销售额为 5.7296 万亿韩元，比上一年度小幅缩减，但借助改善费用结构、扩大中国市场销售、改善斗山山猫收益性等举措，营业利润在去年亏损的基础上增加 5,859 亿韩元，达到 4,908 亿韩元，成功扭亏为盈。通过改善营业利润和转让事业部门等，减少了利息费用，本期净利润比去年增加 9,755 亿韩元，达到 1,160 亿韩元，实现了超出市场预期的结果。

通过转让机床事业部门，确保了超过一万亿韩元的流动性。斗山山猫在韩国证券市场的成功上市进一步确保了资金，降低了负债率，强化了财务健全性。

Doosan Infracore 不断致力于强化核心竞争力。去年，借助仁川挖掘机先进化工厂竣工、强化工程机械生产系统 (DPS: Doosan Production System) 执行力等，进一步提升了生产效率和质量。完成了可以满足欧洲更加严格的排放标准的 Euro 6 柴油发动机的研发，集中推进了 Telematics 2.0 终端机和 DoosanCONNECT™ 服务上市等智能解决方案服务。通过强化各类经销商服务能力和专家上门提供服务的 DoosanCARE 活动，提高了客户满意度。

2017 年展望与规划

执行新愿景 “Global Leader in Infrastructure Solutions”，为可持续发展奠定基础。

在严峻的市场环境中，竞争对手们展开激烈的价格战，纷纷提高成本竞争力，提升公司能力。除了产品自身的竞争力，还尝试强化关联 ICT 的解决方案、新技术研发、服务差异化等。综合考虑这样的市场情况，Doosan Infracore 作为一家为客户提供更高品质的产品、创造更高价值和便利的整体解决方案供应商，不断扩大事业范围，树立了向 ISB(Infrastructure Support Business) 产业的全球领导者发展的公司新愿景和中长期战略目标。2017 年将重点强化新愿景和中长期战略的执行力，重点推进以下 4 个方向：

第一，提供值得信任的产品和服务，实现客户价值最大化。

研发、上市满足客户要求的产品，强化经销商服务能力，进一步提升客户能够直观感受到的实质性的服务质量。为了化危机为机遇，提高客户信任度，大力改善品质水平，积极朝着只生产具有完美品质的产品而努力。

第二，推进以事业发展和成本竞争力为基础的可持续发展。

不断改善渠道竞争力，通过改变产品和销售区域扩大销售。扩大产品组合，构建网络确保供应顺畅，扩大售后市场销售。通过提高成本竞争力和制造革新提高收益性，积极应对激烈的价格竞争和汇率浮动带来的风险。

第三，扩大智能产品、解决方案的研发和供应。

Doosan Infracore 将上市自主研发的 Telematics 2.0 终端机和 DoosanCONNECT™ 服务并不断优化。通过远程信息处理可以利用收集的现场信息 (Field Data)，优化客户服务和公司的价值链，并进一步扩大事业范围。随着人口老龄化和熟练技术员工的减少，将不断加快工程机械无人化、自动化技术的研发进程。

第四，发掘新增长动力，优化事业组合。

发掘可以创造新收益的新事业，为公司的未来做准备。不仅在我们现在所处的工程机械领域，还要谋求周边产业的产业机会多元化，积极发掘新的事业机会。

各位利益相关方，今年是 Doosan Infracore 这一韩国最早的大型机械公司成立 80 周年的意义深远的一年，正如我们克服无数危机和困难走到今天，未来将以信任和相互理解为基础，确保拥有在任何危机和环境变化下都不会动摇的强大能力。

作为全球企业的一员，将认真履行社会责任，成为真正的全球领导者。开展双赢合作项目，与全世界的合作公司建立良性循环的合作伙伴关系，坚持开展支持下一代和地区社会的战略性社会贡献活动。通过研发环保型技术和产品、提高资源效率、减排温室气体等为保全环境做贡献。进一步强化工厂的安全管理，为全体高管职员和供应商能够在安全的环境下工作做出不懈努力。

Doosan Infracore 将在各位一贯的信任和支持下，继续朝着“全世界引以为豪的斗山”迈进。谢谢。

Doosan Infracore CEO
孙东渊



中国总裁致辞

CEO Message of Doosan Infracore China

感谢大家对 Doosan Infracore 一直以来的支持和信任！

2016 年是 Doosan Infracore 进入中国的 22 周年。在这期间，作为全球工程机械领先企业，Doosan Infracore 在中国持续提供优秀品质的产品和服务，培养本地化人才，积极进行社会贡献活动。特别是最近几年工程机械市场低迷，经历了各种困难，斗山坚持成为让中国客户喜爱的企业，在过去的一年里，持续进行了如下努力。

开发客户喜爱的产品，通过不断投入，提供值得信赖的产品

2016 年是中国工程机械实行新的排放规定的重要时期。斗山高于国家标准，以客户为出发点，通过本部和国内研发人员的投入，成功上市了符合中国市场需求的 9C 系列全部产品。在设计阶段充分考虑驾驶员的安全性和便利性进行设计改善，通过开发品质管理体系强化新产品的品质管理，通过不懈努力使得新产品的燃油性、耐久性等各方面得到了明显的改善，进一步提升了产品竞争力。

通过经销商的营销网络，提供令客户感动的服务

斗山坚持“以客户为中心”的经营理念，竭尽全力为客户提供感动服务。利用 24 小时客服中心接收客户问题，通过分布全国的 200 余个经销商网点、700 余辆服务车，在 24 小时内提供维修服务。与此同时，斗山综合服务检测车在全国范围内对客户设备进行巡回检测、组织专家为客户提供定制化解决方案等，通过 DoosanCARE 服务品牌为客户提供差异化服务。通过 DoosanCONNECT 等先进的系统向客户提供设备运行情况和维修必要的信息，不断提升客户设备的使用价值。不仅如此，公司高层也亲自访问客户设备的施工现场，倾听客户对设备和服务的建议，进行现场经营活动。

为了工程机械生态圈的发展，开展持续多样的革新活动

工程机械销售方式的差异化数字市场营销。通过 We-Chat（微信）宣传活动，把握客户购机意向，收集客户多样化的需求和信息，与经销商构筑起联动业务体系，通过线上方式接收顾客设备购买意向，转换成实际销售。

通过实践斗山 Way，在中国培养引以为豪的斗山人

过去的一年是我们继续实践“TEAM DOOSAN”的一年。全公司各个部门进行了业务再整理项目，把不必要的业务果断剔除，组织的效率性提高了一个层次。通过 THM（公司大会）、法人长恳谈会等定期会议形式，共享公司战略体系，创造和员工的交流机会。公司在 2G 人才培养战略基础上导入 FC（职务能力）体系，根据业务职能提高专业性。通过“私董会”等项目，培养中层管理者的战略性思考力和领导力。除此之外，斗山内部讲师通过线下培训和专门的培训网站为员工多种能力的提高做出了不懈的努力。

通过持续的社会贡献活动，贡献于中国社会的发展

斗山以“追求合理利润，积极回馈社会”的理念和“共建美好中国”的社会贡献口号为指导，和业务伙伴一起积极地参与公益活动。在十多年时间里捐建了 30 多所希望小学，又通过希望小学夏令营、“名誉校长”、绘画比赛、奖学金支援等活动进行了持续支援。另外，利用工程机械行业的优势，在自然灾害发生时组织救援队投入救灾。除此之外，斗山还在固有公益项目“斗山 Day 公益日” (Doosan Day of Community Service) 进行了环境美化、植树、敬老院访问等多样的活动。

2017 年是 Doosan Infracore 创立 80 周年的具有重大意义的一年，也是 Doosan Infracore 最重要的海外市场——中国工程机械出现快速增长的重要时期。公司持续加强组织和专业人才培养，为客户提供更优秀的产品和服务，积极参与与中国政府的“一带一路”政策，持续强化社会贡献活动，积极贡献中国经济的发展，向着“全世界引以为豪的斗山”的目标努力奋斗。

感谢各位的关心和激励！

Doosan Infracore 中国区总裁
李浩哲



管理篇
Company
Management

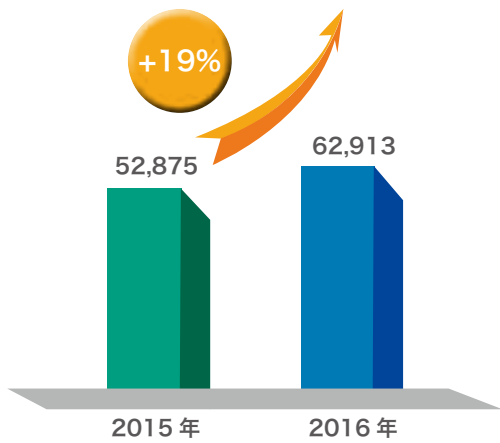
**Doosan
Infracore**
斗山中国

责任聚焦： 携手共进，再创辉煌



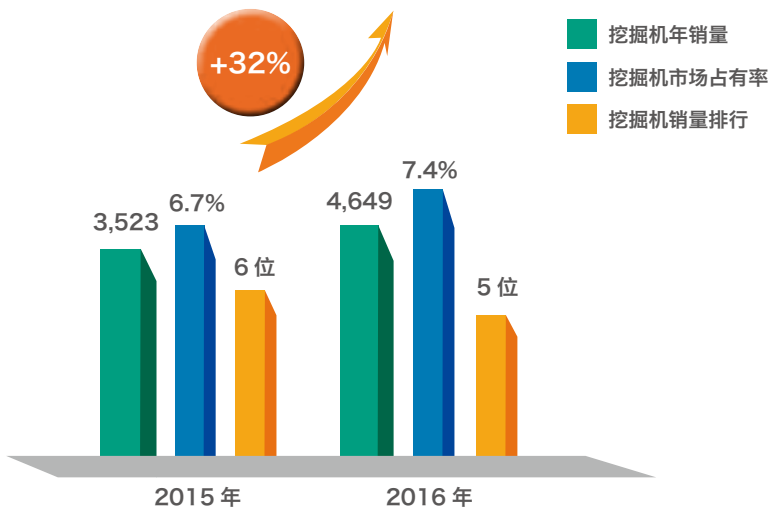
我们面临的市场环境

自 2011 年中国工程机械市场一改多年高速增长的势头，连年下滑。进入 2016 年，随着中国对工程机械投资工程的增加，二手机的大量消耗，市场对工程机械新设备的需求出现大幅增长。中国挖掘机市场下半年开始回暖，和同期相比，以 62,913 台（未包含出口）的销量达到 67% 的增长，年市场份额增长 19%，这也是自 2011 年下半年市场进入低迷时期以来，第一次出现明显的恢复趋势。



我们取得的市场业绩

2016 年，在市场逐步复苏的情况下，斗山也交出了可喜的答卷。挖掘机年销售量超过市场的恢复趋势，售出 4,649 台，相较 2015 年增长 32%；同时，在激烈的竞争中市场占有率上升 0.7%，挖掘机销量排行也从第六位上升到第五位，在外资企业中位列第 3 名。



我们主要的市场活动

斗山能够在现有环境下取得如此快速的发展，取决于斗山明确的战略方向和革新性的市场活动。

全面推出节能环保新产品

自 1994 年进入中国市场以来，斗山一直凭借对中国市场的坚实承诺和卓越的市场前瞻性，不断创新推出符合客户需求的新产品。2016 年，斗山依据中国第三阶段排放标准，全新推出 9C 系列新品，新产品特别配备了可靠的低排放高效环保节油型发动机，并在耐久性、功能性方面大幅提升，提高产品性能的同时，也满足了中国节能降耗的需求，帮助客户创造更大价值。

导入全新方式、革新性的市场项目

斗山秉承“以客户为中心”的经营理念，将客户的需求放在第一位，这是斗山始终坚持的基本原则。

2016 年，斗山有针对性地根据各地的特性及客户的实际情况设计和运营市场活动，受到经销商和客户的广泛好评。

在传统运营的基础上，斗山创新采用微信等线上渠道来进行多样的市场项目，更利用线上方式方便客户可以随时进行产品询价，明确客户购买意向。此外，还通过开展设备免费试用（Demo program）等项目来丰富客户体验；举办照片展等活动，扩大客户的认知度和参与度。

斗山不只集中于提升工程机械产品的竞争力，同时也注重加强相关金融产品，在旺季为迷你、小型挖掘机客户推出具有价格竞争力的担保金融商品，在客户评价和实际业务层面都取得了很好的效果。

确保渠道的健全性和多样性

斗山把经销商作为中国事业必须的、长期的合作伙伴，为了在艰难的市场环境下和经销商共渡难关，我们持续进行协商和支援。对于已存的部分空白区域，斗山也引进新经销商及合资运营等多种方式，确保良好的市场销量。通过共同努力，斗山和经销商之间的信赖关系更加牢固，经销商们也取得了更好的成绩和收益。

扩大大客户的开发与销售

面对国家“一带一路”、国际产能合作等战略的利好机遇，斗山积极响应和参与重点工程，持续进行市场活动，2016 年国际企业、海外施工投标数量大幅增长。

2016 年对于工程机械行业是一个节点。斗山将一如既往地要把中国市场作为重要的事业核心，携手客户及合作伙伴，共同创造更加辉煌的未来。





经营之道 The Way of Management



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，并将“诚信透明、公平竞争”列入集团行为准则，努力创建有效、负责和包容的机构。

关键绩效

- 市场销售：26.5 亿元
- 守法合规培训：69 次

成长足迹

斗山事业

斗山致力于建设更美好的生活环境。从工业基础设施、机械、装备等所有基础设施建设支持产业到消费品事业领域，斗山无处不在。作为斗山旗下品牌，Doosan Infracore 已获得世界的广泛认可。

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
2016 年员工人数	82 人
销售收入	5,005.60 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
2016 年员工人数	872 人
产 能	12,520 台
销售收入	23.72 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
2016 年员工人数	71 人
产 能	2,205 台
销售收入	1.43 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
2016 年员工人数	64 人
销售收入	8,445.53 万元



责任产品

作为行业领军企业，斗山工程机械一直致力于功能更完善、品质更精良的产品研发与生产。2016 年，斗山面向中国用户推出了全新 9C 系列产品，得到了市场和广大用户的一致好评，并且迅速获得了良好的业界口碑。斗山 9C 系列产品秉承了斗山国际工艺制造标准，不仅装配工艺先进、产品使用寿命长，而且严格执行人性化设计理念，使操作手可以享受更宽敞、更舒适的作业环境。

挖掘机系列产品

履带式挖掘机



DX55-9C

 铲斗容量 0.18 m³
 工作重量 5,500 kg
 额定功率 36.2 kW / 2,100 rpm



DX60-9C

 铲斗容量 0.21 m³
 工作重量 5,700 kg
 额定功率 38.9 kW / 2,100 rpm



DX75-9C

 铲斗容量 0.3 m³
 工作重量 7,420 kg
 额定功率 39 kW / 2,200 rpm



DX88-9C

 铲斗容量 0.38 m³
 工作重量 7,970 kg
 额定功率 44.4 kW / 2,100 rpm



DX220LC-9C

 铲斗容量 1.05 m³
 工作重量 21,500 kg
 额定功率 115 kW / 1,900 rpm



DX225LC-9C

 铲斗容量 1.2 m³
 工作重量 21,800 kg
 额定功率 115 kW / 1,900 rpm



DX300LC-9C

 铲斗容量 1.3~1.4 m³
 工作重量 29,984 kg
 额定功率 159 kW / 1,900 rpm



DX60W-9C

 铲斗容量 0.18 m³
 工作重量 5,550 kg
 额定功率 42.5 kW / 2,400 rpm



DX150W-9C

 铲斗容量 0.57 m³
 工作重量 13,520 kg
 额定功率 103 kW / 2,000 rpm



DX120

 铲斗容量 0.51 m³
 工作重量 12,200 kg
 额定功率 71 kW / 1,850 rpm



DX150-9C/DX150LC-9C

 铲斗容量 0.53~058 m³
 工作重量 13,850 / 14,100 kg
 额定功率 74 kW / 1,900 rpm



DX260LC-9C

 铲斗容量 1.2~1.3 m³
 工作重量 24,670 kg
 额定功率 140 kW / 2,000 rpm



DX215-9C

 铲斗容量 0.92 m³
 工作重量 20,600 kg
 额定功率 115 kW / 1,900 rpm



DX340LC-9C

 铲斗容量 1.4~1.6 m³
 工作重量 34,000 kg
 额定功率 191 kW / 1,800 rpm



DX380LC-9C

 铲斗容量 1.41~1.9 m³
 工作重量 37,650 kg
 额定功率 214 kW / 1,800 rpm



DX420LC-9C

 铲斗容量 2.0 m³
 工作重量 42,400 kg
 额定功率 245 kW / 1,800 rpm



DX500LC-9C

 铲斗容量 2.14 m³
 工作重量 49,500 kg
 额定功率 257 kW / 1,800 rpm



DX210W-9C

 铲斗容量 0.86 m³
 工作重量 20,100 kg
 额定功率 127 kW / 2,000 rpm

装载机系列产品

装载机



DL301-9C

铲斗容量 1.7~2.2 m³
工作重量 10,200 kg
额定功率 92 kW / 2,200 rpm



DL501-9C

铲斗容量 2.7~4.0 m³
工作重量 16,800 kg
额定功率 162 kW / 2,000 rpm



DL505-9C

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



DL507-9C

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



DL302-9C

铲斗容量 1.7~2.2 m³
工作重量 10,200 kg
额定功率 92 kW / 2,200 rpm



DL502-9C

铲斗容量 2.7~4.0 m³
工作重量 16,800 kg
额定功率 162 kW / 2,000 rpm



DL420

铲斗容量 3.5~4.5 m³
工作重量 22,300 kg
额定功率 284 HP / 2,000 rpm (209 kW / 2,000 rpm)



DL503-9C

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



DL550

铲斗容量 4.5~5.7 m³
工作重量 31,125 kg
额定功率 394 HP / 2,100 rpm (294 kW / 2,100 rpm)

DOOSAN

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

斗山液压破碎机



产品特性和优势

- 斗山通过全国服务网络,由服务技术人员进行专业的售后支援,一站式服务方便快捷
- 斗山破碎机融入专业的外观设计,强化了焊接工艺,经过多次结构及耐久性测试,确保最优的产品质量
- 精确的公差控制,最大化防止活塞漏油及卡滞
- 通过优化打击活塞,提高了破碎器性能及效率
- 成熟先进的热处理技术,有效延长了破碎器及内部部品的使用寿命
- 低输入功率 & 高输出功率使破碎器产能更高,燃油消耗更低
- 实现与斗山液压系统的最佳匹配,打击频率最大化,同时可有效防止液压件的磨损

DOOSAN

斗山文化

• 目标与价值

斗山 Way 一直是引领斗山过去百年历程的动力，也是提高未来竞争优势的固有经营哲学及事业模式。斗山 Way 是设定目标和实施战略性决策的指南，是所有斗山人的行为准则，为实现斗山的目标和蓝图发挥决定性的作用。

Aspiration
斗山的目标

成就全世界引以为豪的斗山

Core Values
核心价值

- 人才要求：① 人才；② 人才培养
- 行为要求：③ 人和；④ 正直与公开
- 事业哲学：⑤ 客户；⑥ 利润；⑦ 技术与革新
- 社会义务：⑧ 社会责任；⑨ 安全和环境

• 斗山人

斗山以“2G (Growth of People, Growth of Business)”战略为基础，寓意在于人的成长即为企业增长的基础，企业增长重新给个人提供机遇，以促进人成长的良性循环。这样的环境培育了斗山人特有的气质与内涵——斗山人 (Doosan People) 不论能力大小、卓越与否，都竭尽全力为组织做贡献，并将核心价值观内化于心、外化于行。

斗山人的气质特征

Limitless Aspiration
不断提升的眼光

Cultivating People
真正的关心与培养

Inhwa
人和

Open Communication
开放的沟通

Tenacity&Drive
有韧性的执行

Prioritization&Focus
优先顺序化与集中

• 行为准则

行为准则与斗山人的核心价值紧密相联，明确规定了如何在业务中体现核心价值。



• TEAM DOOSAN

TEAM DOOSAN 即无数斗山人凝聚在一起，推动斗山 TEAM 前进的方式、以及照此方式行动的我们的面貌。“TEAM DOOSAN”中的“TEAM”不是指组织单位中 Team 的概念。在同一部门一起工作的两个人，或所属不同部门但一起合作处理业务的三个人都可视为“TEAM”。TEAM 的范围与构成多种多样，其业务和工作方式必须要能够实现斗山 Way 价值观。

TEAM DOOSAN Process

通过 TEAM DOOSAN，强化斗山 Way 和主要业务的联系性，把个人的强有力化聚集到团队合作里创造出成果



案 例

“内化于心，外化于行”的斗山 Way

为了强化全员对斗山 Way 的认知，树立各个部门方向一致的 Team Vision（团队愿景）、Mission（使命）、Value（价值）、Ground Rules（基本法则）等，2016 年下半年各部门进行了斗山 Way Workshop，通过 8 小时的讨论和团队活动，全员积极参与，对本部门的角色和作用进行深入探讨和理解，并制定切实可行的基本法则，为后期业务开展提供指导，实现整体业务能力提升。通过户外活动，提升团队凝聚力，也让成员们更加深刻地了解、习得斗山 Way 思想，让斗山 Way “内化于心，外化于行”。

公司治理

• 诚信经营

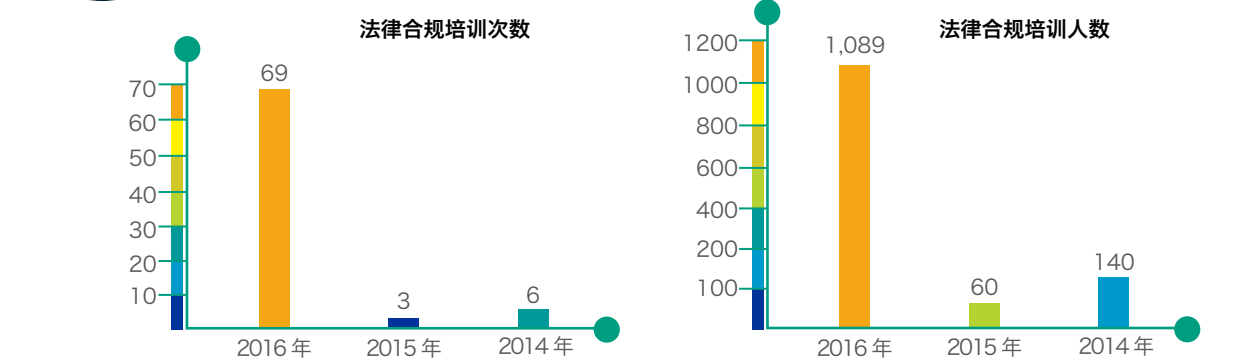
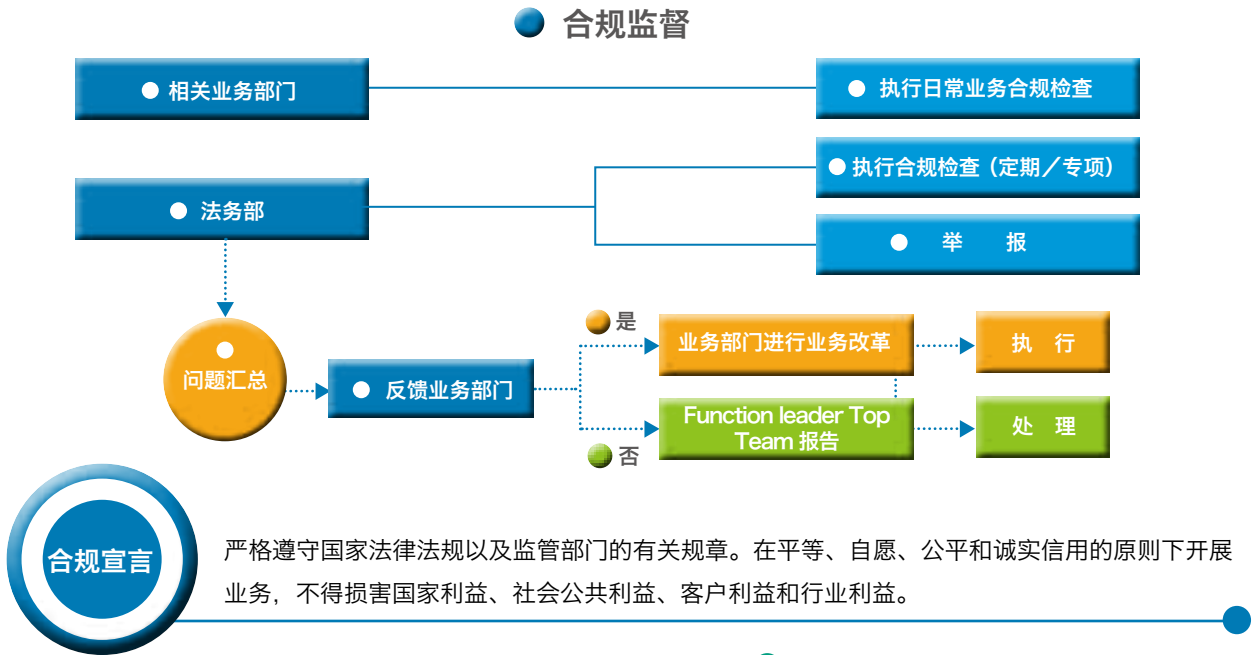
斗山集团将“正直与公开”作为企业的核心价值观和全球标准，它超越了单纯的法律与道德范畴，涵盖了先进的企业管理、高效的工作方式及基于“勇于认错、信守承诺”的学习精神等内容，Doosan Infracore（中国）用法律规范自身经营行为，通过诚信经营与公平竞争获得正当利益。

斗山集团将“诚信透明、公平竞争”列入行为准则中，并将其适用于国内外所有斗山员工。不断提升斗山集团的业务竞争力与品牌价值，践行斗山社会责任。

• 守法合规

Doosan Infracore（中国）严守合规宣言，大力强化内审部门职能，严格执行合规监管，定期对财务、营业、购买、生产等所有部门的业务进行评价，2016 年对伦理道德 COC（Code of Conduct 行为守则）培训进行传播式培训。

2016 年 9 月 28 日，斗山在韩国针对公职人员防止腐败问题公布了“金英兰法”（音译，禁止不正当请托及财物贿赂的法律），并向全体中国驻在员以 CEO 邮件形式进行培训，收集自律遵守承诺书，推进驻在员认识并践行。



• 风险管控

Doosan Infracore（中国）公布实施《合同审核流程》，进一步严格合同审核，加强合同风险防控。





斗山高度重视社会责任管理，制定社会责任发展规划，成立中国区 CSR 委员会，有效统筹管理社会责任工作，将社会责任融入到企业经营的方方面面，不断推进企业可持续发展。

关键绩效

- 成立中国区 CSR 委员会
- 跃居中国社科院《企业社会责任蓝皮书（2016）》机械设备制造业社会责任发展指数第一名
- 2016 在华韩国 CSR 模范企业表彰暨 CSR 论坛“创造创新部门·最优秀奖”

责任管理

• 战略与规划

斗山集团 CSR 战略体系

斗山集团树立了包含 CSR 目标、任务、4 大战略方向、10 大 CSR 重点课题在内的 CSR 战略体系，以促进集团强力践行斗山 Way，最终达成集团战略愿景。

Doosan Aspiration	全世界引以为豪的斗山			
CSR 目标	2025年，进入100强Global CSR Leading Company: 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（培养人才，人才，正直与公开，人和，客户，利润，革新，社会责任，设施安全环境）			
对CSR的 社会要求	Global CSR Initiative:UN SDGs/ISO 26000/UN Global Compact/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 Bobcat215万亿（2016年11/18从价基准）

Doosan Infracore（中国）CSR 规划

以集团企业社会责任战略为指引，紧跟中国企业社会责任发展趋势，Doosan Infracore（中国）结合公司实际，制定和实施了符合本地现状的三步走战略规划，力争成为积极履行社会责任的先进企业。



● 责任治理

为传播斗山企业社会责任理念，促进海外法人积极推动当地社会责任活动开展，Doosan Infracore 在全球 CEO 下设立直属 Communication 室 CSR 部门。为进一步协调管理斗山在中国的社会责任活动，Doosan Infracore（中国）于 2013 年在事业支援职能下设立企业社会责任课，负责统筹协调 Doosan Infracore（中国）的社会责任工作，2015 年所属组织统一由中国区 HR 部门管理。2016 年，Doosan Infracore（中国）继续推进和完善企业社会责任组织体系，成立中国区 CSR 委员会，确保企业社会责任工作有序开展。

斗山（中国）投资有限公司负责社会责任工作的统筹、协调和日常管理，确保本部社会责任各项工作在中国的有效落实。同时，结合公司发展战略，制定社会责任工作计划，建立和完善社会责任组织体系和管理制度，搜集和整理公司社会责任信息，开展社会责任研究、培训和交流，编制和发布年度企业社会责任报告等。本报告是我们发布的第 5 份社会责任报告，20 个业务部门参与报告编写。



案 例

成立中国区 CSR 委员会，实现规划落实第一步

针对斗山中国区的 CSR 发展现状，斗山于 2016 年 11 月成立了中国区 CSR 委员会，由中国区总裁任委员长，各个部门领导为委员。CSR 委员会从人权 / 劳动惯行、环境 / 安全、公正运营、顾客价值、社会责任统合 / 地区社会 5 个方面对中国区 CSR 运营进行了定义和指导，并确立了运营方案，确定了各方面需要关注的议题。此外，委员会还通过“Global CSR 管理体系构筑”，将 CSR 战略课题和公司的 AOP（Annual Operation Program 年度经营计划）和 LRP（Long Range Plan 长期战略）运营相联系的设想，实现各部分的协同运行。

2016 年末，Doosan Infracore 总部和外部专家在中国区进行了为期 3 天的 CSR 各部门诊断 Workshop，对公司的社会责任统合、人权、劳动惯行、环境、公正运营惯行、顾客课题、沟通的参与和开发等领域进行了深入探讨。

委员长（地区长）

China Finance 营业 & 市场 生产 (DICC 法人长)

购 买 DCFL 法人长 DISD 法人长 品 质

Coordinator HR 部门

分科	人权 / 劳动惯行	环境 / 安全	公正运营	顾客价值	社会责任统合 / 地区社会
主要指标	· 人权 · 劳动惯行	· 职场内安全 / 保健 · 环境污染物质 · 事业场能源	· 供应商 · 伦理经营	· 顾客 · 产品 / 技术革新	· 公益活动
组 / 课 (担当)	LD&OC C&B/Labor	EHS 管理	购买 法务 Audit	MKT/PM AM/PS 挖掘机设计 IT	北京 烟台

● 关键议题识别

Doosan Infracore（中国）于 2013 年对外发布首份社会责任报告。五年来，报告持续关注社会责任核心议题的辨识和确定，2016 年，在韩国总部的支援下，筛选并确定实质性议题。

梳理阶段

在韩国总部指导下，Doosan Infracore（中国）开发独具特色的 CSR 评估模型，并进行自我诊断，积极应对国内外评价，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。议题评估框架分为客户价值、HR、EHS、公平运营、社区发展和参与五大领域。从五大领域出发，分析国际、国内社会责任主流标准、政府政策要求的社会责任指标等，对业内多家 CSR 先进企业进行对标，梳理出 Doosan Infracore（中国）31 项一般性议题。

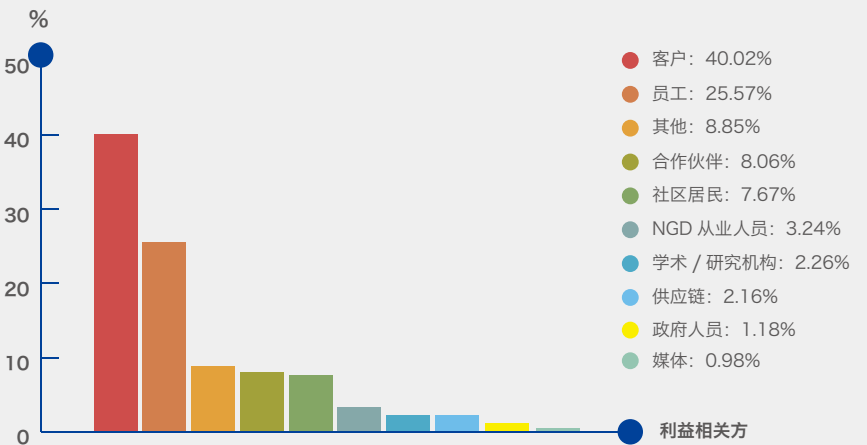
筛选阶段

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，提炼出重大议题。对于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，但属业内领先的企业或全世界共同关注的议题，且目前公司应对不足，则针对该项议题制定中长期战略，予以实施。

议题评估

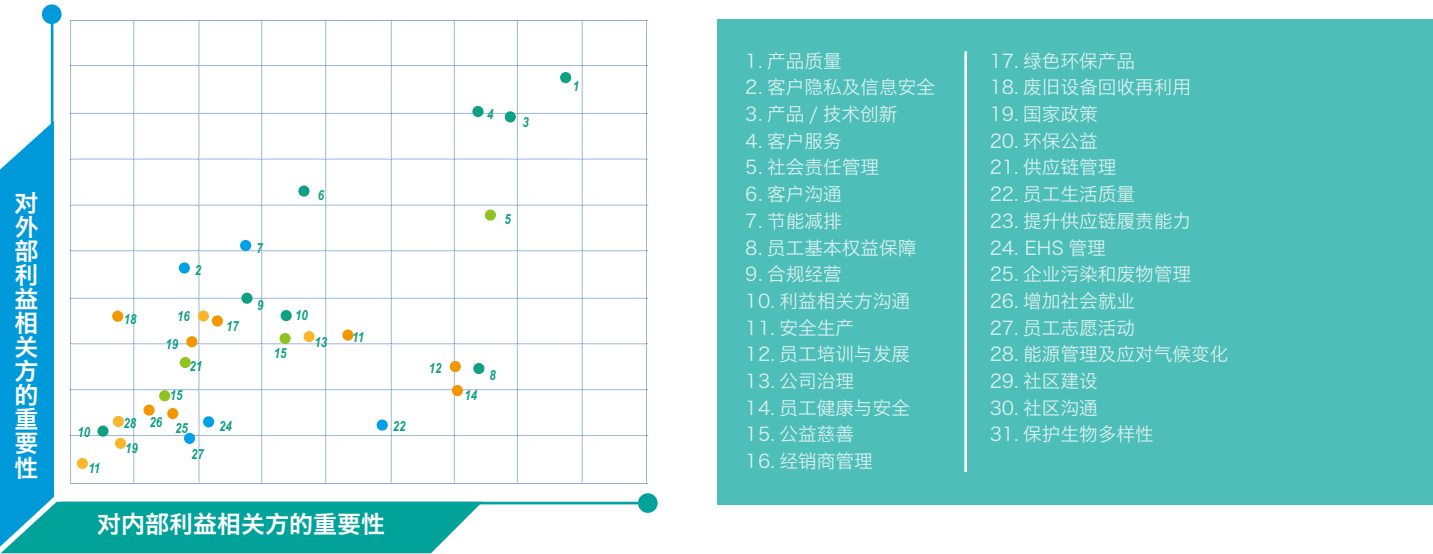
针对 31 项可持续发展议题开展利益相关方专项调查，通过在线问卷方式，邀请不同类别相关方反馈不同议题对他们的重要程度，确定 31 项议题对利益相关方的重要性排序。

回收有效问卷 889 份，内外部相关方代表占比约为 1:2。



议题筛选

在 Doosan Infracore（中国）评估的 31 项议题对于斗山的重要程度，结合利益相关方的反馈形成议题实质性分析矩阵，确定 Doosan Infracore（中国）2016 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

Doosan Infracore（中国）CSR 部门上报韩国本部，并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。在过去的一年里，Doosan Infracore（中国）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进行确认。

责任有为


能力有提升

斗山将企业社会责任理念作为企业核心价值观之一融入企业经营哲学——斗山 Way 中，在全球事业场所进行传播。2016 年，Doosan Infracore（中国）在企业内部举办 2 次社会责任专项培训，累计培训员工 75 人次，促进斗山企业社会责任事业的发展。

案例

积极参与内外部培训，持续提升履责能力

斗山积极参加行业内各类培训及论坛，如参加社科院举办的“分享责任年会”、百人论坛，公益时报论坛、韩国大使馆 CSR 优秀案例评比、CSR 教育联盟探讨会、商道纵横 SDG 元年 CRO 年会、绿化基金会环保论坛、听障儿童公益救助联盟、世界公益慈善论坛等，从多方面、多渠道了解、探讨 CSR 相关的知识和管理，持续拓宽 CSR 视野，提升履责专业能力。



参加社科院“分享责任年会”

沟通有成果

Doosan Infracore（中国）高度重视社会责任的内外部沟通与交流，并不断丰富和拓展与利益相关方的沟通方式，积极回应利益相关方的期望。

- 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 5 年发布社会责任报告；
- 参加中国社科院主办的“分享责任中国行”、“首届中国社会责任百人论坛”、“第二届分享责任年会”、“企业公益年会”等活动；
- 微信公众号账号定时更新，设“斗山关爱”、“斗君讲堂”、“斗山产品”、“斗粉福利”、“斗山动态”、“行业新闻”等板块。



今日视角



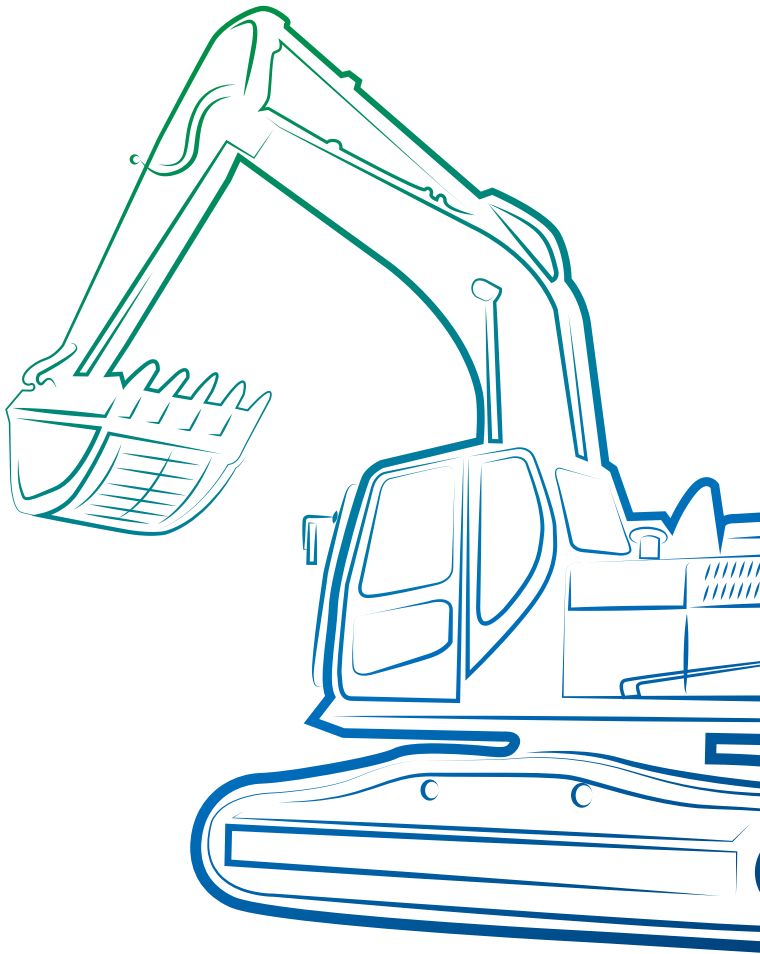
参加“首届中国社会责任百人论坛”



参加“分享责任中国行”活动



连续 5 年发布社会责任报告



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	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	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
 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
 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 社区公益活动 社区共建活动

• 履责有绩效





履责篇
Responsibility
Fulfilling

**Doosan
Infracore**
斗山中国

责任聚焦： DoosanCARE 关爱永不止步



“DoosanCARE 斗山关爱”是斗山为了与客户构建、发展中长期关系，为客户提供优质、多样化服务，通过整体售后服务解决方案为客户创造更多价值的、专属于斗山的客户关怀项目。2016 年，“DoosanCARE 斗山关爱”正式成立三周年，自成立以来，总服务挖掘机装备数量超过 1,300 台，其中 2016 年服务挖掘机装备数量达到 780 台。截至 2016 年，提供上述服务的斗山综合服务检测专用车共 7 辆，持续为客户的事业助力加油。

斗山关爱，专家随行

自“DoosanCARE 斗山关爱”2013 年建立以来，本着“以客户为中心”的宗旨，斗山在全国范围内连续开展“斗山关爱 · 专家随行”客户巡检活动。各领域的技术专家、售后精英不远万里来到客户身边，检查设备、维修保养、检验零部件配件、培训客户如何管理及保养设备，通过全流程售后服务方案解决客户的后顾之忧。

案例 朴赞赫总经理走访四川客户

10 月 16 日，朴赞赫总经理前往成都，参加针对四川地区客户的“斗山关爱 · 专家随行”活动，帮助客户解决装备问题，了解客户心声。

四川宜宾的易老板拥有 3 台装备，其中一台 DX500LC-9C 安装了松土器，同行的 PS 专家对设备的运转数据进行了调取，朴总经理发现客户运输时将履带紧缩之后施工时并没有放宽，给施工安全造成隐患，立即向客户解释说明，并将履带放宽，避免了不必要的损失。



专家检查设备

斗山关爱，专业维护

综合服务检测车是“DoosanCARE 斗山关爱”的重要工具，为客户提供产品预防保养维护，车上配备先进的装备检测、清洁、维修诊断的工具设备，并提供大量供客户了解学习机器保养维护知识的资料与视频，时刻响应客户所需。2013 年以来，综合服务检测车已累计行驶里程超过 30 万公里，服务装备数千台，深受客户信赖，可谓斗山的“移动护理站”。



案例 为客户，从未止步

2016 年，斗山继续坚持以客户为中心的理念，在全国各地不间断地开展斗山关爱活动，带着工厂各个岗位的技术工程师，驾驶着独具特色的“综合服务检测车”寻访了全国各地的客户，为客户带去来自斗山的贴心关爱。



斗山关爱在路上

“没想到在整个工程机械市场低迷的情况下，公司还能够为客户着想，给予如此大的福利，非常感动。”
——南京浦口区客户 牛老板

服务精英，传递感动

根植中国二十多年来，斗山始终秉承“以客户为中心”，借助领先全球的制造技术，不断推出符合中国客户需求的产品，并提供贴心周到的全程服务。所有优质的产品与服务背后都依托于斗山优秀的服务人员与服务理念。

案例 十年足迹十年心

作为斗山服务人员，承担着客户的希望与责任，同时也承受着压力和汗水。2016 年 9 月，湖北五峰受降雨影响山区多处发生山洪灾害，在某处灾区附近，斗山老客户刘老板一台背山而停的 DH150LC-7 挖掘机出现故障，随时可能遇到山体塌方的危险。接到维修服务电话后，距离最近的春伟和同事赶了 180 公里山路，第一时间到达现场。



在初步了解挖掘机故障后，他通过远程救援系统与斗山客户服务中心的救援专家取得联系，请求调配维修车辆到现场维修主泵。但维修车辆在距离挖掘机 4 公里左右时由于公路坍塌无法继续行驶。为了赶在天黑前将故障设备修好，春伟和同事抬着上百斤重的主泵，经过两小时努力终于抵达安全地带，第一时间对主泵进行了清理修复。夜幕降临时，受损的挖掘机终于可以正常使用。

“做了这么多年服务，我的经验就是几个字：态度和细节。以诚为本的态度为客户着想，在细节上体现斗山机械服务的真功夫，实现与客户共赢。”
——武汉斗山服务工程师 春伟



依托在机械工业领域的资源和优势，我们通过积极为客户提供更创新、更卓越的产品和更优质的服务，持续为客户的事业助力加油。



为满足不同客户各不相同的金融需求，我们为客户准备独具特色的金融服务及先进的金融商品。客户可用最低的资金投入获得设备使用权，保证客户及时把握创业机会，获取最大收益。



我们持续推出装备有先进节能环保发动机的新款 9C 系列产品，为客户提供更多可持续消费的选择；我们研发上市经济型部品，为客户创造更高的附加价值。

关键绩效

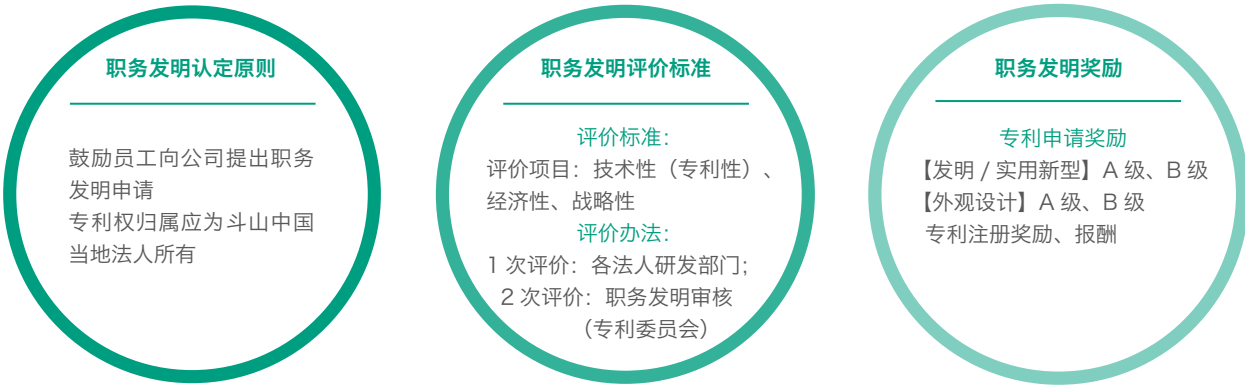
- 出厂合格率：100%
- 服务网点：196 个
- 服务车：701 辆
- 服务人员：734 人

技术更领先

• 创新战略与管理

技术创新是为客户创造更大价值的重要途径。斗山始终将技术创新视作核心竞争力，通过不断完善产品服务创新制度与机制，在行业发展面临挑战的基础上保证科研投入比例，为持续推出创新、多元、本土化的产品提供坚实基础，积极践行“以客户为中心”的理念。

【 职务发明奖励制度 】



备 注

1. 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；
2. 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；
3. 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。

• 创新平台与人才

创新平台

2004 年 1 月，Doosan Infracore（中国）成立了所有工程机械外资企业中第一个研发机构——Engineering 组织（研发组织）。此后，我们积极搭建与政府、科研院所的合作研发平台，持续提升研究、设计和发展能力，努力打造让客户满意的高品质产品。

案 例 斗山装载机研发中心

2013 年，斗山装载机研发中心正式投入使用，建筑面积 8,000 平方米，设立动力传动实验室、液压实验室、电装实验室、三维精密测量室等专业实验室，以及设计室和培训中心，可容纳 300 多人办公。

装载机研发中心面向中国及周边国家地区开发差别化、具有先进技术的高性能、高性价比产品。大力推广装载机产品，丰富产品链，为用户提供更具价值与多元化的产品服务。



斗山装载机研发中心

研发投入（财务实绩）	单位	2016 年	2015 年	2014 年
DICC	万元	498	1,336	3,291
DISD	万元	237.4	4.2	2,160

创新人才

我们坚持走科技人才创新的道路，整合科技资源，强化人才管理，完善科技人才创新体系，增强科技人才创新能力，以科技人才创新为引擎，强化技术核心竞争力，实现可持续发展。



研发型人才的培养三阶段

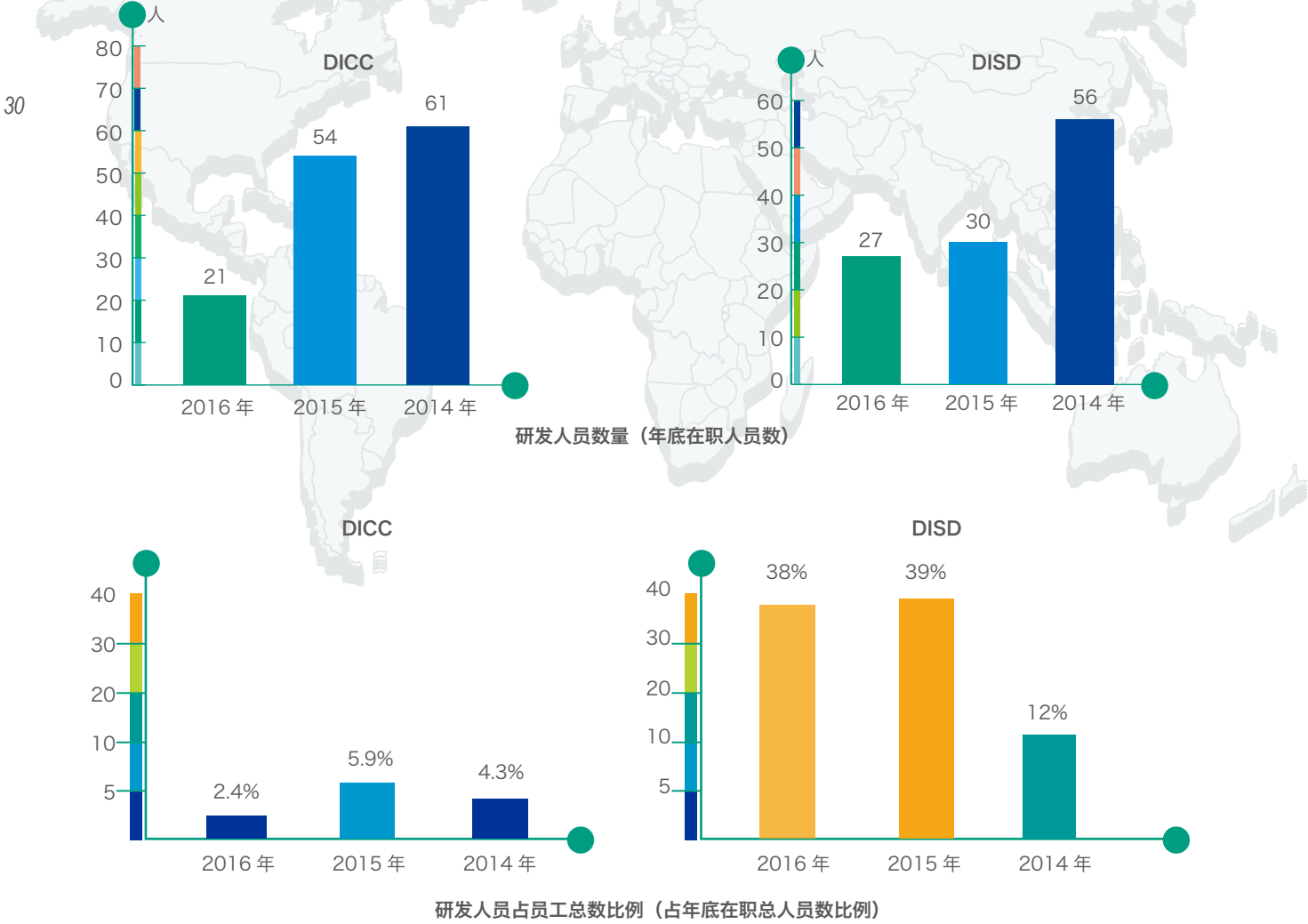
阶段一
对于新入职人员，进行公司级入职培训后，到达部门进行为期 3 个月岗位级培训，为了胜任所匹配的岗位而进行一系列技术培训。



阶段二
对于入职 5 年的员工，通过到本部研修和与本部资深工程师一起开发项目，从而提升个人的专业技能。

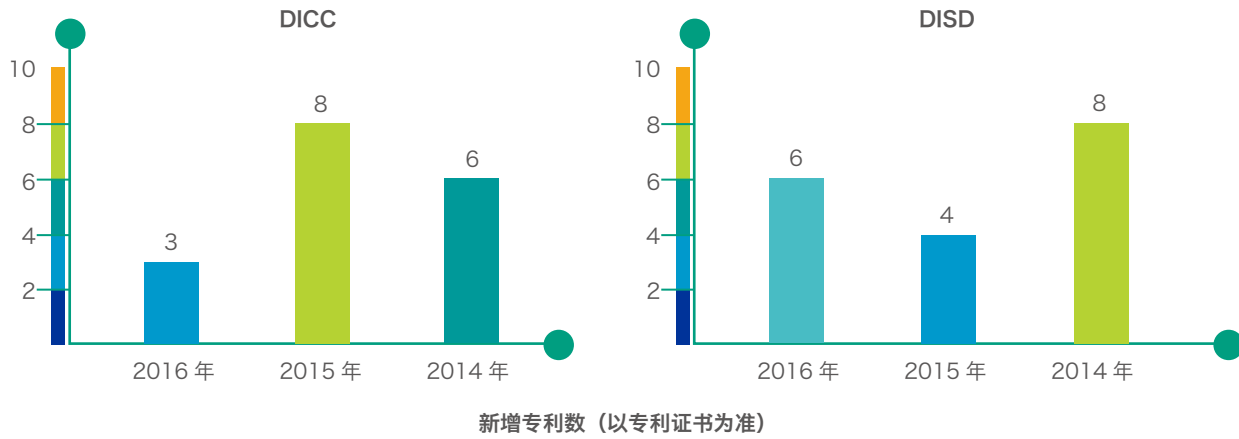


阶段三
对于 5 年 -10 年的员工，会作为一个项目的经理进行工作，同时会给予关于领导力方面技能的培训，以达到胜任岗位的能力。



创新成果与应用

我们不断加大创新力度，注重核心技术的研发和实际应用，同时也积极对国际先进技术进行研究，关注中国及国际工程机械行业的新趋势和新技术，探索它们应用于斗山产品中的可行性，并将适合的技术尽快应用于斗山车型，满足顾客多样化的需求。



案 例

改善的路上，你我同行

2007 年以来，斗山引进现场职员的改善提案制度以及小组改善活动，充分激发全员的自主改善热情。大到顽疾性品质问题、生产性提升改善，小到一把工具、一个工作台的制作，处处展现了现场人员的智慧，很多甚至连技术部门都无法攻克的难题，在工人的研讨和尝试中迎刃而解。几年来，现场的改善每年就有几千件。除了在公司内，每季度的小组改善 BOB (BEST OF BEST) 评比更是频频获得外部奖项。

公司为获奖人颁奖

燃油排放改善

改善前

改善后

利用吸尘器改善燃油排放，节省作业时间，节约辅材，提高燃油品质

案 例

采用先进技术设备，确保符合国家要求

DX380LC-9C 采用国际领先的斯堪尼亚（Scania）电喷发动机，具有高燃油效率、低油耗和耐久性等特点，不仅符合国家对工程机械行业严格管理节能减排的要求，同时也保证在矿山和大型土建工程中的强力性能。EPOS（Electric Power Optimizing System）系统 +SPC（Smart Power Control 智能功率控制）模式的组合，能够智能感知实际工作环境下的设备工况负荷，自动调节发动机转速和主泵扭矩，在满足作业效率的同时帮助客户实现更低油耗，并有效降低设备故障率。



DX380LC-9C 履带式挖掘机

案 例

斗山特殊装备家族新成员物料装卸机重磅出世

2016 年 10 月，斗山特殊装备家族又迎来了新成员——物料装卸机。斗山物料装卸机是专门针对斗山挖掘机特定的工作需求自主设计、研发、改造的特殊装备，可用于木材、芦苇、稻草及各种条状物料的装卸搬运作业；前部装卸属具可以 360 度回转作业，提高作业效率；17 米的加长臂可以增加作业范围，确保高空作业；装卸货物机动灵活，可有效节省人力物力，提高工作效率。



斗山物料装卸机

品质更卓越

● 强化质量管控

斗山以“品质经营、技术领先”为经营方针，构筑先进的集团全球一体化的品质管理体系。严格遵守有关法律法规，实施产品品质持续改进，增进客户满意，并与利益相关方共同发展，长期获益。

- 构筑新产品开发的品质管理体系——NPD（New Product Development 新产品开发）和 PPAP（Production Part Approval Process），进行早期品质预防管理，确保产品性能和可靠性；
- 完善产品的品质管理体系，实施品质控制和检验，持续提高产品可靠性；
- 构建品质分析信息共享系统，对重要部品实施跟踪管理；
- 实施符合标准化的程序，降低品质费用（Quality-Cost）。

品质管理流程

前期	开发	优化新产品开发流程 重视开发初期的前置阶段，强化提前检验品质的能力 采用六西格玛设计思路，从根本上解决问题	基础
	零部件	零部件开发配合新产品开发 培养具备国际竞争力水平的合作企业	
中期	生产	构建国际标准，提高产品质量 推广精益生产，持续改善产品质量	
后期	市场	产品问题的生命周期管理（出现问题→改善→解决） 提高客户对产品质量的认可，改善服务品质 减少担保售后服务成本	

● 提升设计人性化

更安全的产品

根据国家 GB25684-2010 挖掘机产品安全法规的要求，我们对所有产品进行审核，新设计的产品严格按照法规要求进行，对于已经制造的产品通过设计变更进行更新，确保产品满足法规要求。

我们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，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。

为确保产品的安全使用，我们从设计、销售到售后服务的每一个环节都向客户提供相关信息。按照 ISO9244 的规定设计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遵照 ISO6750 要求制作的《驾驶员指南》。

通道装置要求

出入口等通道位置符合三点支撑设计要求，必要位置增加扶手 / 抓手、踏脚等，并保证其满足通道尺寸要求，确保操作者在通道上行走或上下机器时的安全。

防止意外操作

设计使操作装置失效的液压安全锁装置，并且在液压安全锁未锁定状态时无法启动发动机 / 即使能启动发动机，但操作装置是处于失效状态，避免了因意外操作带来危险动作。

运动部件的防护

最大程度的在运动部件周边设计防护装置，如风扇周边增加了风扇罩，且尺寸满足防护装置标准要求。如果无法在设计上消除运动部件带来的危险，那么设计增加安全标签进行提醒。

司机室防护装置

设计有司机室防护装置的连接装置，且司机室防护装置能够满足标准要求并获得国家第三方权威认证，可供操作者在有飞溅等危险工况时选择安装，并保证其能够与司机室安装连接。

更舒适的体验

我们始终坚持“以驾驶员为中心”，新机型采用全新驾驶室，内外噪音大大降低，视野得到进一步扩展，减少视线盲区，驾驶室空间更宽阔，大幅改善内饰及便利性，采用全自动空调，实现舒适操作环境，为机手提供卓越的驾驶体验。

案例

解密斗山驾驶室

冬日里冰天雪地的景象固然很美，但是较低的温度对于需要长时间在户外进行施工作业的机手们而言却是一个大考验。不过来自北京的机手王先生却没有这方面的困扰，他驾驶的斗山 DX150W-9C，在全自动空调系统抵御凛冽寒风的同时，还带来全新高科技的驾驶感受。

高科技彩色 LCD 显示系统，轻松获取装备运营信息，提高操作便利性



- 短距离里程表：可查看已使用燃油量、运转时间、平均油耗、日平均油耗。
- 警告信息确认：可在仪表盘确认设备警告信息。
- 油滤系统信息：可以在仪表盘确认主要保养品的使用时间、更换周期、剩余时间等；还可初始化使用时间并变更保养品更换周期。

360 度全方位的驾驶视野

最大限度的扩大驾驶室玻璃面积，可视性极好，极大的便利了机手在驾驶过程中对周围环境的观察，提升安全系数。



• 开发更高附加值

我们通过优化设计、耐磨制造和反复测验，最大限度地延长装备的使用寿命。新型挖掘机采用铲斗、大小臂最优化设计，发动机耐久性强化，结构件、液压管路耐久性强化。

服务更精诚

• 用心维护，专业保障

完善客户服务体系

自 1994 年进入中国以来，我们在多年发展中建立完善的售后服务体系：

密集设置的售后服务网络：196 个服务网点，701 辆服务车，734 名服务人员，除个别自然条件恶劣、人烟稀少区域，覆盖绝大多数区域；

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；2016 年 24 小时内顾客索赔处理率全部机种达到 78.7%，C 机种达到 80.7%；

高效的斗山管家管理系统：随时随地检测机器工作状态，预测保养需求，通过移动式服务站，为客户迅速提供服务解决方案，保证服务半径 130 公里内能够快速响应客户需求。



案例

斗山金融——伴随客户成功的最佳商业伙伴

为了满足不同客户各不相同的金融需求，我们为客户精心准备独具特色的金融服务及先进的金融商品。

低投资，高收益

客户只需支付较少的预付金额和租金，即可获得设备的使用权，保证客户可以及时的把握创业机会，累积个人财富。以最低的资金投入，获取最大的收益。

灵活还款，贴近客户

为客户提供贴身的还款方式服务，根据客户所在地域，提供灵活的延期还款政策，一切从客户角度出发，充分考虑客户利益。

手续灵活，服务高效

人性化的审查流程，充分考量客户的资产和收益情况，为客户提供高效便捷的融资服务。

依托生产厂家，服务更周到

依托生产厂家的强大服务网络，为客户提供最及时有效的维修等售后服务，充分保证客户对设备的可信赖性。

案例

无畏高原 用心关爱

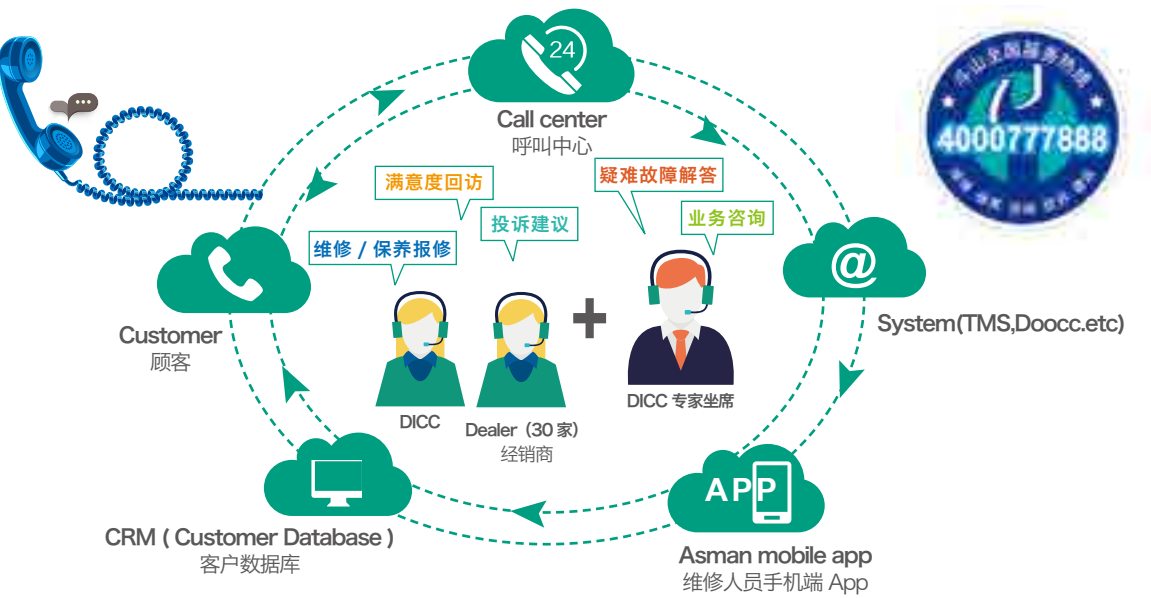
西藏地区地处高原，平均海拔 3 千米以上，昼夜温差极大。长距离与崎岖的山路、艰苦的食宿条件、极端自然环境对设备的影响、挖掘机的运输等，都是西藏斗山服务工程师们面临的难题。但他们始终坚持第一时间响应客户需求，以最快的速度奔赴每一个需要他们的工地现场，甚至在途经路上看见斗山的设备，也会特地去询问一下客户是否需要维修养护，用实际行动传达斗山对客户的关爱。





案例 斗山，在您身边

在 2012 年成立的 400 客户关爱中心是一个综合了 Mobile APP（手机 APP）、Doocc System（Doosan Call Center System 斗山呼叫中心系统）、TMS（Telematics Management System 工程机械远程管理系统）、Doosim（Doosan Sale Innovation Mechanism System 斗山销售创新机制系统）等系统的综合性客户服务系统，贯穿整个服务过程。



积极应对止损赔偿

斗山一直秉承“顾客至上、品质优先”的工作理念，生产制造产品时，时刻坚持“三不原则”，即：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，高度关注，研讨处理方案及分析原因，形成有效的改善对策，及时防止问题发生。针对可能影响车辆施工的问题点、或存在潜在安全隐患的重大或者批量性不良问题点等实施事前处理，及时避免损失。

案例 问题车辆及时返退，竭力获得客户满意

对于生产及销售的挖掘机，交付客户后，使用初期因为重要缺陷、或者交付客户后 1,000 小时以内因为重要部品功能丧失导致停机，并且有经验的维修工程师多次维修后仍未解决，导致客户不满而无法说服客户时，我们同意将车辆返退到经销商或者工厂总部，由工厂及经销商给客户id提供新车辆及损失补偿，以便客户能够迅速投入施工，竭尽全力让客户满意。

普及产品服务知识

为了提高客户和大众对斗山品牌和服务的了解与认识，我们积极利用新媒体平台，参加工程机械的博览会与展览，通过多种形式宣传及普及产品服务知识，努力成为中国人民熟知和喜爱的品牌。



用心管理，贴心服务

客户关系管理

我们持续升级、优化 Doosim 系统，通过建立标准的业务流程，提升经销商综合能力，协助经销商高效管理客户信息。通过实地考察，倾听客户的声音，将客户需求及意见反馈在新产品开发流程及量产后的设计变更流程中，高品质的技术加高附加值的服务，让客户选择斗山品牌的同时，也促成相互事业的成长。

Doosim(Doosan Sale Innovation Mechanism) 系统	
过去	现在
过去斗山体系的经营管理依靠分散的系统支持，导致“信息孤岛”效应及“流程割裂”问题，大大影响管理效率和决策效率	<ul style="list-style-type: none">● 统合客户信息● 横向业务一体化：销售 - 债权 - 服务 - 部品 - 二手机● 纵向业务一体化：工厂 - 经销商 - 客户● 大数据库为“以客户为中心”的管理模式变革及相应政策的快速出台及快速执行奠定基础

案例 倾听客户声音，与客户共同成长

2016 年 12 月，为近距离聆听客户声音，更加全面了解斗山 9C 系列新设备的使用现状，斗山工程机械销售与市场副总裁丁郁真常务实地走访了 4 位斗山 9C 系列小型机客户，认真听取客户对斗山设备和服务的反馈意见和建议，并对 2017 年斗山的改进方向做出重要承诺，努力通过更加优质的产品和贴心的服务为客户带来更大收益。



认真聆听客户声音

客户信息保护

我们持续加强客户信息保护，采用 IPS 入侵防护系统（Intrusion Protection System）、DLP 数据丢失防护（Data Loss Prevention）安全系统，建立《个人信息保护规定》、《信息安全业务规定》、《业务用设备安全管理指南》等制度体系，从安全系统、管理制度等方面入手，避免客户信息泄露。

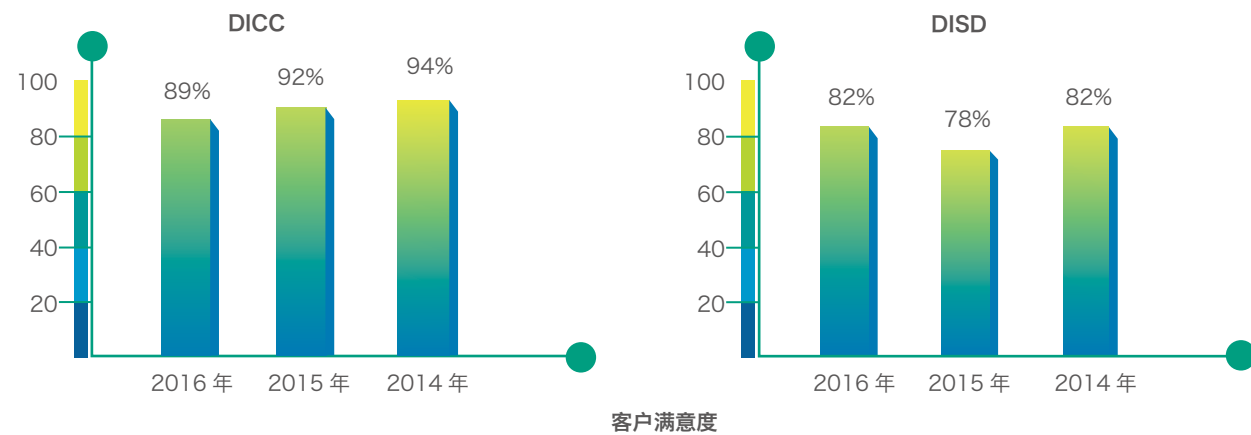
客户信息管理措施

- 分配到各业务部门，对特定的担当和部门长、课长给予权限（包含纸质信息及网上信息），网上所有点击都有浏览记录，可确保后台追踪
- 客户信息全部内网保存，不连接外网
- 公司员工均签署业务保密协议
- IT 人员实行职责分离制度，关键环节采用双人复核
- 离职人员账户信息确保为“冻结”状态，不可进行操作

- 用心沟通，传递感动

满意度调查

我们自 2011 年下半年开始引入专业第三方回访机构，采用专业电信设备以及专门的系统模块，保证回访及时、安全、准确。根据客户满意度回访的结果，针对不满的情况进行分析，以便于后期工作的改善与提升。



案例 客户至上，共赢先机

2016年10月末，在北京进行的“第十二届中国企业诚信与竞争力论坛峰会”上，斗山再次凭借品牌建设、创新发展、诚信经营、社会责任等方面的显著成绩与贡献，累计第12次获得“中国挖掘机市场用户满意第一品牌”的殊荣，同时荣获“中国工程机械行业最具社会责任感企业”的荣誉。



“作为全球领先的工程机械制造商，斗山工程机械始终秉承‘以客户为中心’的坚实承诺，加强产品创新力度，发掘产品持久性能，与经销商精诚合作，提供优质的产品与贴心的服务，努力为客户创造更大价值。”

——斗山工程机械（中国）有限公司中国区后市场总监 崔泰根

“9C 油耗低，售后服务到位，这次我买了一台斗山 DX215-9C 设备。挖掘机品牌很多，我最后选择了斗山，一个是斗山值得信赖，另外服务也好，随叫随到，不影响咱干活、不影响咱的经济。”

——渭南大荔 9C 用户

案例 心路，挖掘工作生活中的独特风景

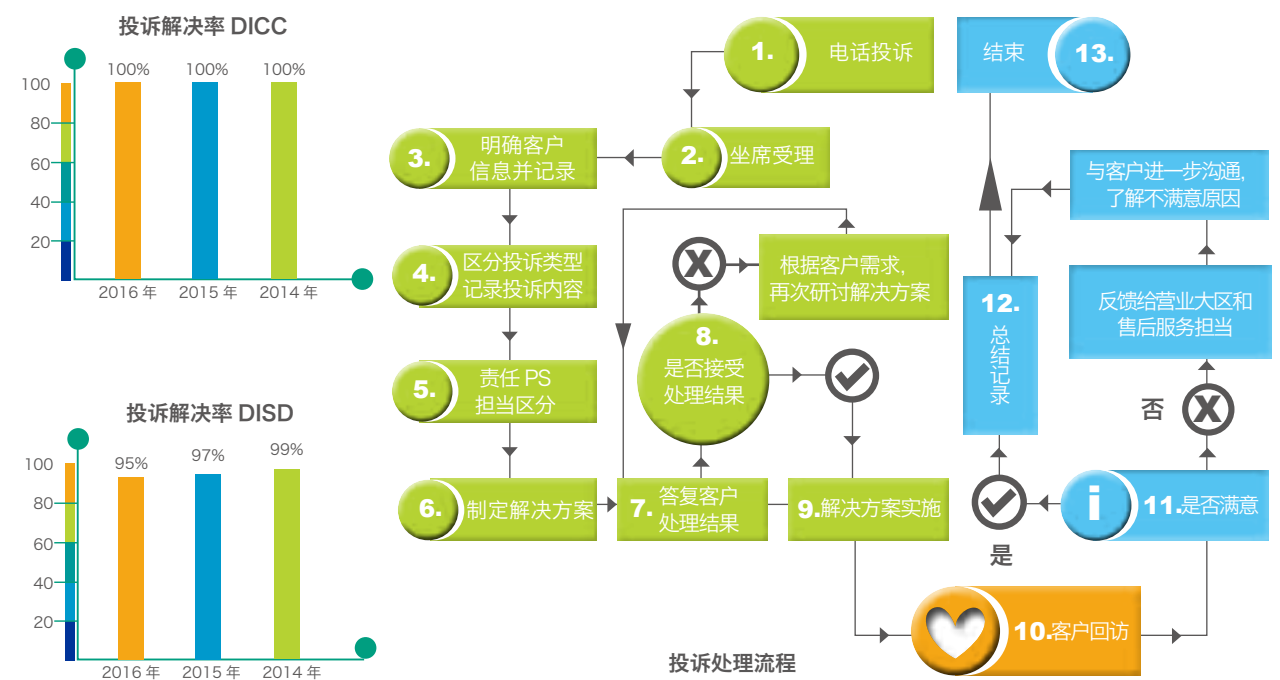
2016年6月，斗山在微信公众号倾情推出“在路上”主题系列公益摄影大赛，旨在通过征集主题摄影作品，与大家分享挖掘手机眼中的独特风景，体味一线工作中的艰辛与欢乐。活动为期5个月，共吸引209位微信粉丝参赛，参赛作品不仅体现出斗山产品的优秀质量及广泛的使用程度，也展现了斗山良好的品牌形象。



优秀获奖作品一览

应对客户投诉

我们建立了一套完善的客户投诉应对机制，以保证客户的投诉能够得到快速、圆满的解决。





做伙伴最信赖的合作者
The Most Reliable
Collaborator for Partners



我们引导和建立责任产业链，坚持可持续的采购，持续引导供应商关注环境、社会影响，尽可能减少产品生命周期的资源消耗和污染。



我们为供应商建立确保品质竞争力的培养支持体系，对合作伙伴中可能成为世界领先的企业予以重点扶持，将其培育成“领先供应商”；实施商业合作伙伴发展计划，促进经销商可持续发展。

关键绩效

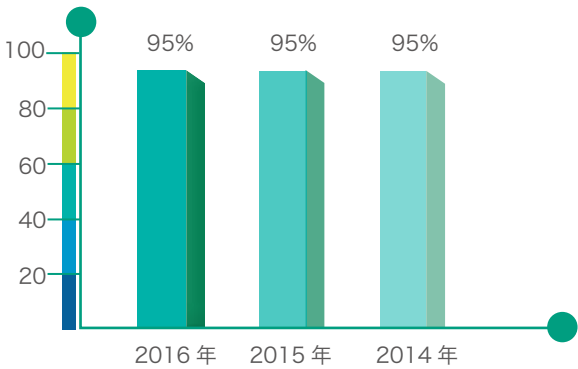
- 扶持领先供应商企业：16 家
- 培养供应商增强竞争力：156 次

责任供应链

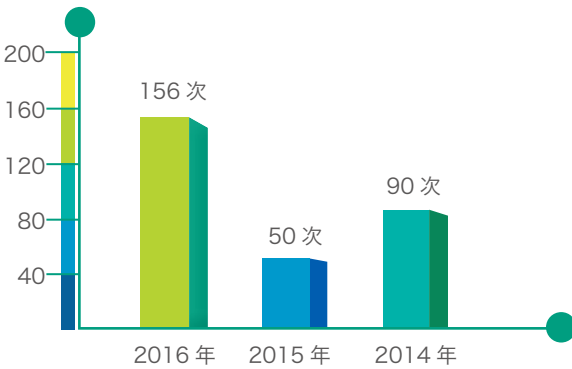
• 责任采购

斗山将社会责任理念融入供应链之中，持续引导供应商关注环境、社会影响，坚持 CSR 采购，共同打造责任产业链。每年通过对供应商进行“满意度调查”，搭建双方相互促进成长的平台，发现和总结业务改善方向，共同为客户提供安全、优质的产品。

Doosan Infracore（中国）采购政策	
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，弥补发展外协供应商的最优化方案。 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。



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



培养供应商增强竞争力

• 供应商培养

斗山以与外协供应商的相互信任为基础，建立确保品质竞争力的培养支持体系，对于合作伙伴中可能成为世界领先的企业予以重点扶持，将其培育成“领先供应商”，提高合作企业竞争力。2016 年，扶持 16 家企业，计划到 2018 年累计扶持 44 家。

案例 提升品质，刻不容缓

2016 年 1 月 11 日 -14 日，斗山部品品质部邀请韩国涂料供应商技术人员进行了为期 3 天的涂装关联总动员活动，对 16 家主要涂装外协企业和 DICC 内部相关部门涂装管理及作业者共 49 人进行专业知识培训，以提升涂装关联全员的品质意识。培训结束后，对 3 家外协进行了现场技术指导。



案例 2016 年斗山外协企业年会顺利举行

12 月 9 日，2016 年外协企业年会在 DICC 隆重举行，公司高层及来自 28 家企业的董事长、总经理出席了本次会议。会议对斗山 2016 年的生产、品质、采购及外协改善活动状况进行了介绍，并分享了 2017 年生产计划、品质目标、采购计划、外协能力提升计划。会议依据 2016 年外协企业的品质革新、成本节俭的情况，评选出 2 家品质优秀企业及 4 家成本优秀企业。



案例 技能比拼，舍我其谁

9 月，斗山 2016 年经销商 9C 维修技能竞赛预赛在全国六个大区正式打响，来自全国 26 家经销商的 75 名售后服务工程师参赛。11 月，胜出的全国 18 强在山东烟台展开巅峰对决。竞赛的形式将进一步助推经销商售后服务工程师 9C 新机型理论知识和维修技能水平的提高与学习，斗山服务也将再上一个新台阶。



理论考核



发动机维修及保养考核



实车故障排除现场



全体合影

经销商管理

我们实施商业合作伙伴发展计划，培养拥有高竞争力的优质经销商，为他们量身打造管理和支援项目，预防事业运营风险，促进经销商可持续发展。2016 年针对全国一线维修工程师举办新机种初级培训 200 余场，中级培训 29 场，培训人员涵盖全国 2 星级及以上 560 余名维修人员中的 94%。



Doosan Infracore (中国)
2016 年经销商数量



案例 2016 年经销商 AM/PS 主管 WORKSHOP 成功举行

6 月 20 日 -24 日，2016 年经销商 AM/PS 主管 WORKSHOP 在 DICC 成功举行，来自全国 30 家经销商的配件和服务主管 40 多人接受了 AM/PS 精心安排的 C 机型产品服务技术培训、服务及配件相关政策培训、AM 事业产品、二元化事业产品等培训。分组讨论环节中，各位经销商代表们对目前后市场运营中的问题及改善方案积极研讨、各抒己见，活动取得圆满成功。



案例 开启 2017 · 折桂征程

2016 年 12 月，斗山工程机械 2017 年经销商年会在广西桂林圆满举行。斗山高层携手 80 余位经销商代表共同出席此次年会，在回顾 2016 年业绩并对 2017 年市场及工程机械行业动态进行展望的同时，各部门也再次就债权、市场以及 AM/PS 与经销商进行紧密沟通，力求帮助经销商寻找到最适合自己的企业发展道路与方向，应对不同方面的变化与挑战。年会对 2016 年在市场、债权、服务等方面表现优异的经销商进行了表彰鼓励。斗山将与各位经销商继续携手发展，秉承“以客户为中心”的理念，将优质的产品与贴心的服务真正带到客户身边，为客户创造更大价值。



2017 年经销商年会



我们切实保障员工的基本权益，不断完善员工福利计划，高度重视员工职业健康，为离退休员工、家庭困难员工提供力所能及的帮助；组织和举办丰富多彩的员工关爱活动，提高员工幸福感。



我们坚持平等雇佣和无歧视原则，为所有员工提供成长成才的机会；为女性员工制定特别的福利计划，切实关心女性员工工作生活。

关键绩效

- 劳动合同签订率：100%
- 社会保险覆盖率：100%
- 每年人均带薪年假天数：8.8 天
- 人均培训时间：14 小时 / 年
- 人均培训投入：1,280 元 / 年

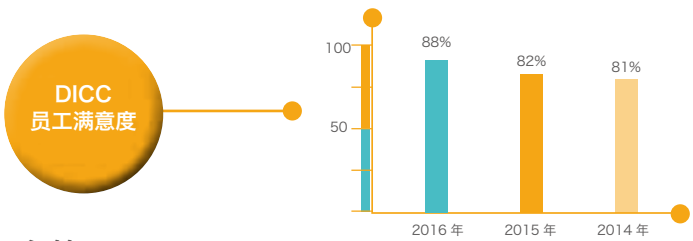
保障员工权益

• 确保基本权益

我们坚持“人和”、“正直与公开”的经营理念，严格遵守中国的各项法律法规，以保障员工的合法权益。坚持平等雇佣和无歧视原则，严格保护员工个人隐私，努力改善员工福利待遇，保证员工工作生活平衡。

各法人始终执行同工同酬理念，保证劳务派遣员工、业务外包员工的合法权益。在中国区统一制定并实施《DI China 劳务派遣员工管理规定》，从用工范围、招聘流程、劳动合同签订到薪资福利给予详细说明和操作指导。

对于临时岗位，公司采取招聘实习生的方式，在满足公司业务需求的同时为在校生提供宝贵的社会实践机会，真正实现双赢；对于外包员工的使用，公司严格筛选具有资质的外包服务机构、监督用工过程中义务履行情况，切实保障员工权益。



• 推进民主管理

为创造良好的工作氛围，增强员工对企业的认同，Doosan Infracore（中国）内部积极推行对话机制，赋予员工表达的渠道，实现公司与员工间的最佳沟通。

畅通沟通渠道

DICC 自 1996 年成立了第一届工会委员会以来，积极构建和谐劳动关系，通过开展员工代表座谈会、与一线班组“相约现场”等活动，广泛倾听员工声音并给予及时跟进、反馈。

DISD 提供多渠道实现员工与上级的开放沟通，通过员工意见箱、总经理信箱、高层对话、CA Day、TEAM DOOSAN 等多种活动，让员工了解到公司发展方向和利益状况，增加员工对企业的认同，体会到做公司主人的归属感。

案例 倾听员工声音，践行开放沟通

Doosan Infracore（中国）定期开展总经理与职级别员工恳谈会，通过每月一次与各级别员工面对面的交谈，倾听员工们的声音并共享组织方向及重要事项，及时发现员工们遇到的问题并一同解决，实现“顾全局合作共事”的组织文化。



对话总经理

助力员工成长

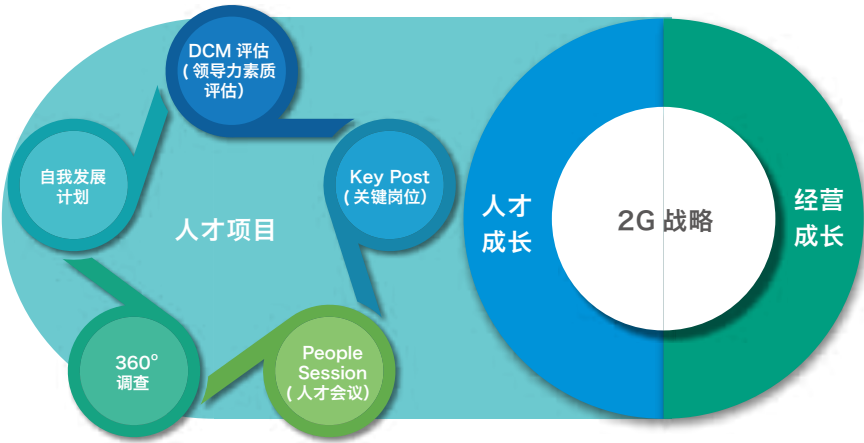
人才战略强有力

人才培养理念

我们制定 2G（Growth with business, Growth with people）人才战略，即通过人的发展，带动事业发展，同时通过事业发展，为人的发展创造机会和平台。建立健全招聘 / 薪酬体系，为所有员工提供成长成才的机会。坚持领导力胜任素质培养和职务专业胜任素质培养并重，建立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。



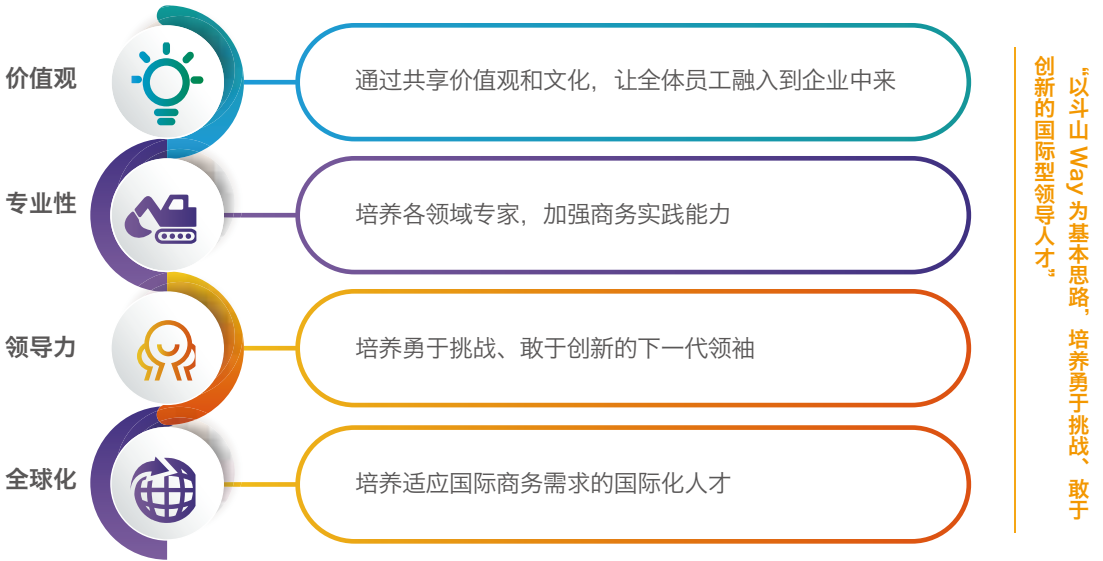
人才项目是为了实现 2G 战略的强有力工具，也是实现斗山 Way 和 Vision 的人才培养项目。



多元培训体系

斗山珍惜人才，视人才为企业竞争力的源泉。按照“价值观、领导力、专业职务能力、全球化”四大方面履行人才培育的战略，并根据 2G 战略理念，培养可以引领全球业务的国际型领导人才。

公司培训的开展得益于公司优秀的内部讲师团队，目前公司培养了 112 名讲师，每年为公司贡献 1,000 多学时的培训。



指标	单位	2016 年	2015 年	2014 年
人均培训费	元	1,280	1,048	1,722
培训总时间	小时	7,719	50,450	93,063
人均培时间	小时	14	25	80

案例

高管开讲，分享智慧

公司中高层管理者都有着丰厚的斗山底蕴，通过以“高管开讲”的方式，将他们的职场经验与后辈分享，同时进行有效的文化传承。培训的主题涉及个人职场生涯历程、工作心得感悟等，主要面向职责管理者，每季度组织一期。公司总经理及各 Function 高层均对“高管开讲”活动给予高度重视，他们在百忙中精心备课，每期培训大家都收获满满。

案例 私董会，体验经验交流与碰撞

为拓展管理者对跨职能（Cross Function）的理解，提升公司层面战略思维视野，2016 年起启动“斗山私董会”的学习模式，将不同业务的管理者每月定期汇聚一起，每个人将自己业务中的问题拿出来，通过“私董会”的方法和流程模式，群策群力，相互启发。2016 年共有 28 位管理者参与该项目，研讨议题 24 项，其中有 4 项因成果显著获得公司表彰。



案例 STEPS 培训 提升员工竞争力

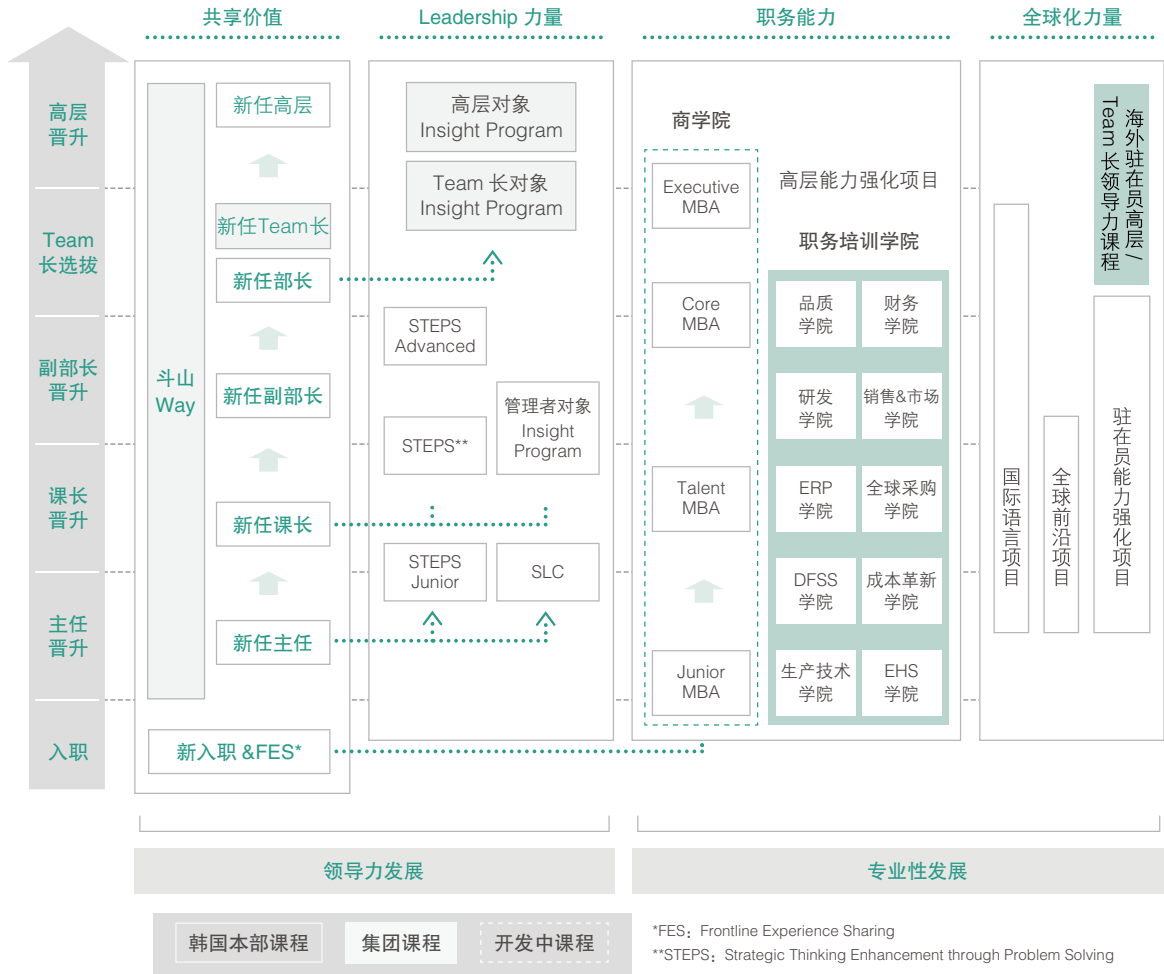
斗山为提升公司员工战略性问题思考能力，革新工作方式，要求每位管理者都必须参加一门内部专项培训——STEPS（Strategic Thinking Enhancement through Problem Solving）培训。

STEPS 培训以 Problem Solving（问题解决）方法论为基础，将问题解决清晰明了地归纳为七步骤，每个步骤提供简单有效的工具和方法，同时将斗山公司的案例进行采编整理融入课程研讨中，是一门专属斗山的培训课程。该课程培训在斗山已经推行近 10 年，历经 3 次大改版，培训近 300 位管理者。



职业晋升双通道

我们采用临时工作小组（TFT）、项目（Project）攻坚小组等组织形式，打破原有的组织结构，让一线技术职员与事务职设计研发人员充分融合，通过职务能力体系的构筑，为员工的职业生涯发展提供管理和专家双通道的发展路径，为公司培养强化核心竞争力的专家及国际化领导，从而实现公司 2G 战略。



*FES: Frontline Experience Sharing
**STEPS: Strategic Thinking Enhancement through Problem Solving

案例 新高度，新角色，新挑战

7 月是斗山的晋升月，一批批优秀的员工将晋升到他们职场的新高度。为了帮助他们迎接新挑战、胜任新角色，根据对每个角色的不同要求与期待，斗山为每个级别晋升的员工安排了专门的培训课程。课程均由公司根据自身需要量身定制，并由内部专门的讲师进行开发设计，助力员工取得更好发展。



缔造员工幸福

• 员工福利区

员工福利体系		生活补助	节假日	特殊日期	工会福利
真正的关心	斗山福利体系	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 婚嫁、丧假 带薪年假 产前检查 产假 哺乳期 产假护理	妇女节礼品 新婚纪念品 生日赠书	节假日礼品 电影票
		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）		
人才培 养	斗山福利体系	Value 培训	Leadership	Expext 培训	Global 培训
		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		
人和	斗山福利体系	入社周年纪念 斗山 Way 奖	部门户外团队建设活动		
安全与健康	斗山福利体系	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

我们高度重视员工职业健康，定期为员工开展健康体检，提供心理健康援助。关心女性员工、离退休员工、家庭困难员工的工作和生活，为他们组织丰富多彩的活动，提供力所能及的帮助。2016 年，生育慰问 67 人，员工疾病慰问 21 人，家属疾病慰问 72 次，丧事慰问 13 次，心理咨询援助 5 人，全年实施员工关爱 178 例，慰问基金 4.4 万元。

案 例

斗山迎来第一位退休员工

2016 年 10 月 31 日，许志远退休了。他是斗山在中国建厂以来第一位退休员工。在他退休前，公司特别组织欢送会，大家共同追忆在公司一起走过的路程，回顾他为公司做出的卓越贡献，并为他即将到来的退休生活送上祝福。同时，公司总经理代表公司送上了功劳牌，以表达对许志远 24 年付出的感谢。



案 例

魅力女神节，做最美丽的自己

3 月 8 日，又是一年一度女神节，DICC 为广大女神们举办了一场别开生面的庆祝活动。节日当天，特别安排了女神们最向往的 T 台秀，废旧光盘、编织袋、报纸、塑料袋等一些随处可见的废旧物品，经过女神们的巧手，变成了华丽的时装，上演了一场别样的环保时装秀，让女神们度过了一个难忘的节日。



● 员工风采展

我们通过组织和举办丰富多彩的员工关爱活动, 努力帮助员工实现工作与生活平衡, 让员工感受到来自斗山大家庭的温暖, 提高员工幸福感, 增强企业凝聚力。

案 例

斗山家族欢乐颂

7月15日, 斗山1,000余名员工齐聚, 共同迎接趣味运动会及千人烧烤消夏晚会的激情开幕。趣味运动会紧张激烈、高潮迭起, 场上场下群情激荡, 将欢乐的气氛推向了顶点。“千人烤吧大联欢”环节, 员工们享受着喷香的烤肉和清爽的冷饮, 观看热情四射的才艺大比拼, 同时还有价值丰厚的幸运大奖。最后, 一曲《相亲相爱一家人》为晚会画上完美的句号, 斗山也将在这团结、温馨、激情、向上的氛围中, 迎来更好的明天。



趣味运动会



消夏晚会



新年茶话会



2016 团结大会



DICC 22 周年庆

案 例

幸福斗山, 感谢有您

5月4日, 斗山举办“斗山家庭日”活动, 共有130多个家庭参与到此活动中。在“来斗山、游韩国”环节, 特别设置了韩国各大城市标志性建筑展, 让员工和家属犹如身在韩国; 工厂参观环节, 干净壮观的生产线让大家频频驻足, 争相合影留念; 挖掘机试驾环节, 家属和孩子们争相体验。家属们纷纷表示将会一如继往地支持公司的发展和家人的工作。斗山的发展, 因有每位家属和员工共同努力构筑而成。幸福斗山, 感谢有您!





做绿色最用心的传递者 The Most Thoughtful Passer for Environment



我们加强能源管理，明确能源管理体系及职责，积极推进清洁能源的使用与推广，实现资源节约、环境友好地发展。



我们深入实施 EHS 战略，打造并不断完善绿色产业链，旨在实现供应链资源的最优化，真正做到“降耗、增量、提质”的可持续生产与消费。



我们制定“应对排放权交易制度的中长期路线图”，建立稳定的温室气体排放权管理体系，积极应对气候变化。

关键绩效

- 环保总投资：470 万元
- 废水减排量：4.53 吨
- 环保培训：1,600 人次

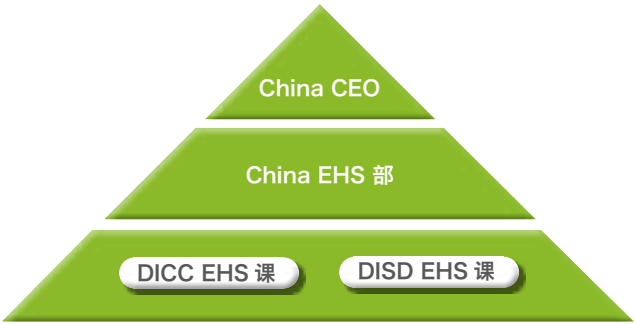
绿色管理

为更好实现对内、对外共享环境经营战略的核心事宜，斗山制定 EHS（Environment, Health & Safety）经营方针与“全球领先绿色企业”战略，旨在引导全体员工参与环境安全管理经营。

• EHS 管理战略

Doosan Infracore（中国）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 EHS 推进战略深入实施。设立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的生产运营中落实。

● China EHS 组织



● EHS 五大管理推进战略



EHS 3-3-3 基本守则

EHS 3-3-3 基本守则是韩国本社对最近 3 年 70 起事故案例进行分析导出的基本行为规范，其中不遵守守则等占很大部分原因。因此 2015 年起，斗山各法人强力推行，预防事故发生。若有违反，则会按照三振出局规则处理。



• 环境管理体系

斗山加强能源管理，编制公司《能源管理体系手册》和《能源管理体系程序文件》，并于 2015 年 5 月 12 日正式发布实施。2016 年，继续推进 ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系的落实。

随着国内外对温室气体排放规定的日渐严格，斗山制定“应对排放权交易制度的中长期路线图”，建立稳定的温室气体排放权管理体系，并以此作为发展碳排放权等事业的契机。

绿色生产

• 能源管理

公司高度重视能源管理，明确能源管理体系要领及职责，管理部作为能源管理体系建设的主推部门，负责总体的主持、协调工作。

建立畅通渠道，便于及时获取与识别适用于公司活动、产品及服务的能源管理法律、法规及其他要求，编制能源管理法律法规与其他要求清单，并进行合规性评价工作。

对公司能源使用进行识别和评价，形成《能源使用状况识别表》、《优先进行能源绩效改进机会清单》等重要记录，为能源目标、指标、能源绩效参数的制定与确立提供支持。依据主要能源使用清单，深入挖掘，制定详细的能源管理方案。

区分	内 容	节俭措施	管理成果	全年节俭
电 能	照明管理	1. 管理不通过综合调配，办公位优化，自 2015 年 12 月起，研发楼整体停用，减少办公区域使用面积 2. 所有办公区域照明灯具数量减少 1/3 运营，节俭照明用电	第一季度节俭电费 10 万	40 万元
	基本电费	自 2015 年底，向烟台市供电局递交需求量调整申请，降低基本电费，并于 2 月底通过审批，3 月份开始正式执行	3 月节俭电费 6.46 万元；并持续实施，以后每月基本电费节俭 6.46 万元	65 万元

• 环保生产

环境保护是斗山在全球事业的核心策略之一。从产品研发到落地使用，斗山在每一个环节都努力融入对环境的承诺，建立环境保护管理体系，在全球设立负责环境事务的专属部门，将环境保护融入整体业务运营中。

案 例

环保重责，从每一个细节入手

Doosan Infracore（中国）安装高性能防尘设备，防止发动机铸件等产品生产过程中产生的灰尘排放到大气中，所有设备的排污量均比法定标准低 40% 以上；安装防污设备，将生产过程中产生的大气污染物质控制在最低水平，采用水溶油漆、改用切削油等，强化清净技术，在同行中最先获得 ISO 认证，取得一系列优异的环保成果。

废气处理系统

案例 改造生活污水处理厂，有效提升污水处理能力

DICC 的生产污水处理场于 1996 年建成，设备腐蚀老化严重，处理能力低。为避免废水处理设备突发故障造成不良后果，2016 年初开始对设备进行全面改造。新投入使用的生产污水处理场可根据产生的废水量、污染程度等切换处理方式，具备运行稳定、可随时调控等特点。



全新的生产污水处理设备

绿色产品

斗山将“节能减排、绿色环保”渗入到每一个环节，对产品效率、油耗、维修、残值等指标进行严格审查，不断开发新产品，提高产品性能的同时，努力提高效能、降低耗能。

案例 节油·降耗·高效——9C 系列新产品，引领环保先锋

斗山历经 3 年研发，成功推出 9C 系列产品，新品普遍装备了具有斗山先进节油技术的高能效电喷发动机，在产品核心技术以及研发设计制造等诸多环节上都有其独特优势，特别是 SPC（Smart Power Control）智能节油技术为斗山 9C 系列（15 吨级以上）所独有。9C 系列产品相比旧机型减少了 15% 以上的烟气排放，以全新姿态引领环保先锋。



安全生产

2016 年，我们继续组织相关人员进行职业健康安全培训。全年共开展环保、安全、职业健康培训 120 次，1,600 人次接受了培训。此外，斗山积极改善作业装置，不断提升生产环境的安全性，确保员工能够安全作业。

案例 首届班组 KYT（危险预知训练）竞赛助力打造无灾害事业场

2016 年 10 月 31 日，DICC 在性能测试区开展班组 KYT（Kiken Yochi Training）竞赛，公司共计 35 个班组全部参加。参加决赛的各班组员工针对工具使用、作业方法、作业环境等方面，分别提出了危险因素、隐患预防方法和改进措施。最后，各班组成员在班长的号令下共同手指口述，进行安全喊话确认。竞赛使现场员工能够准确辨识危险因素、树立有效对策，提升员工们的安全意识，全员努力打造无灾害事业场。



案例 座椅安全改善，消除安全隐患

改善前



存在问题
座椅吊起后工人需要在下部进行作业，存在掉落砸伤的安全隐患。

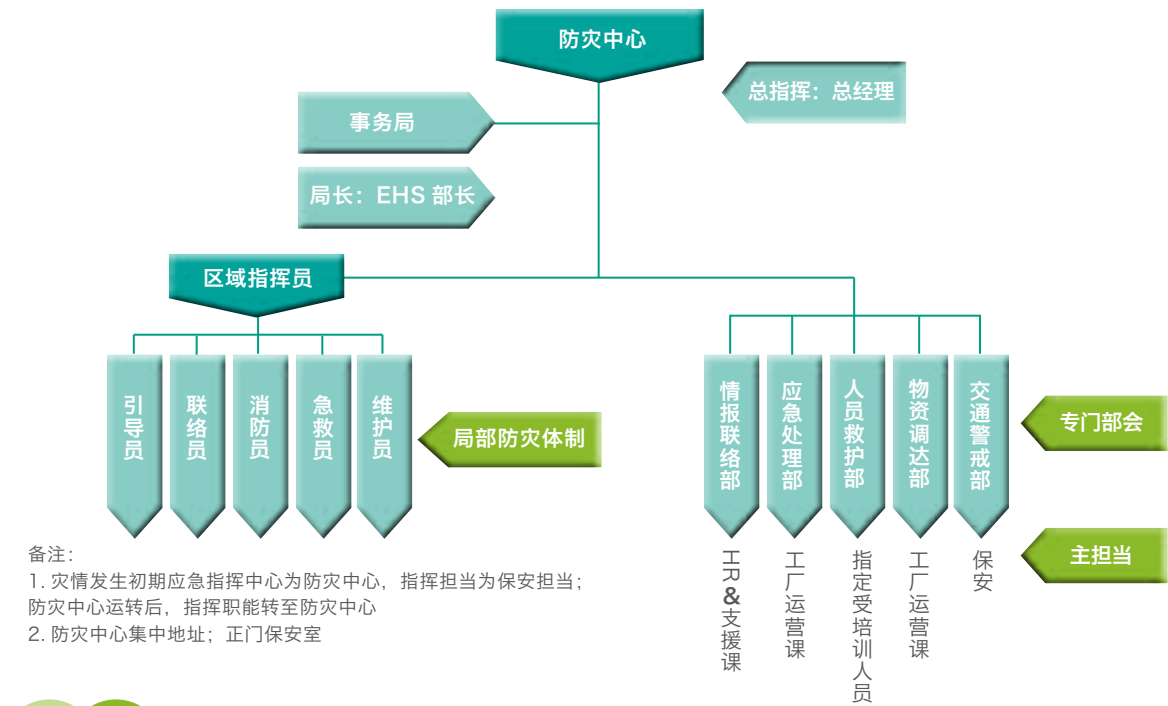
改善后



改善内容
制作座椅支撑架，可以防止座椅突然坠落，从而消除安全隐患。

安全应急管理

设立以总经理为主、EHS 为日常管理运营的应急组织，制定应急与响应制度。事故发生时，根据事故实际形势启动应急响应机制。2016 年末发生重伤以上事故。



案 例

DICC 创新推行现场班组安全生产事故反思活动

安全无小事。现场作业者一点小小的疏忽，都有可能成为引发一场人员伤亡重大事故的导火索。2016 年 9 月一天，一起员工违章操作引发手指被割伤的安全生产事故突然而至。China EHS 部在安排救治伤员、处理事故的同时，紧急制作了一期关于本次事故的案例资料，发送给现场每一个班组。与以往事故案例培训单纯进行讲授情景不同的是，推行开展的生产事故反思活动，是让现场的每一位员工站出来，发表自己对于本起事故的看法，并结合自己的作业情景进行回顾、反思、调查，自我发掘身边是否存在类似的安全隐患，以及应吸取的经验教训，提出日后采取的预防对策。最后由现场管理者进行引导、总结，制定现场改善方案，监督执行。

安全事故反思活动，改变了以往填鸭式的事故案例培训讲授，在参与事故分析的过程中，员工能够亲身体会到违章作业所带来的严重后果，结合自己的作业过程，发现身边存在的安全问题并进行改善，增强了现场安全生产事故培训带来的效果，提高了员工的安全生产意识，能够有效避免类似事故再次发生。



班组安全生产事故反思活动现场

职业病防治

根据相关法规，并结合公司实际状况制定职业病防治制度。



绿色传递

绿色产业链，驻守环保第一线

随着中国对绿色生态文明建设的越发重视，Doosan Infracore（中国）在产业“新常态”发展的同时也非常注重将节能环保贯穿产品的全生命周期。

创新研发助力环保

斗山本着“以客户为中心”的发展策略，不断推出符合市场发展及客户需求的产品，在确保产品自身节能降耗的同时，也努力为中国的环保事业贡献力量。

案 例

斗山汽车拆解机助力 2016 中国报废汽车拆解行业盛会

2016 年 11 月 8 日，“2016 中国报废汽车回收拆解行业大会”在北京顺利召开。斗山研发出的汽车拆解机，能够快速、安全地代替人工火焰切割，拆解汽车车体、座椅、发动机、油箱、散热器、线束、消音器、车桥、玻璃等，积极为中国的报废汽车拆解做出贡献。

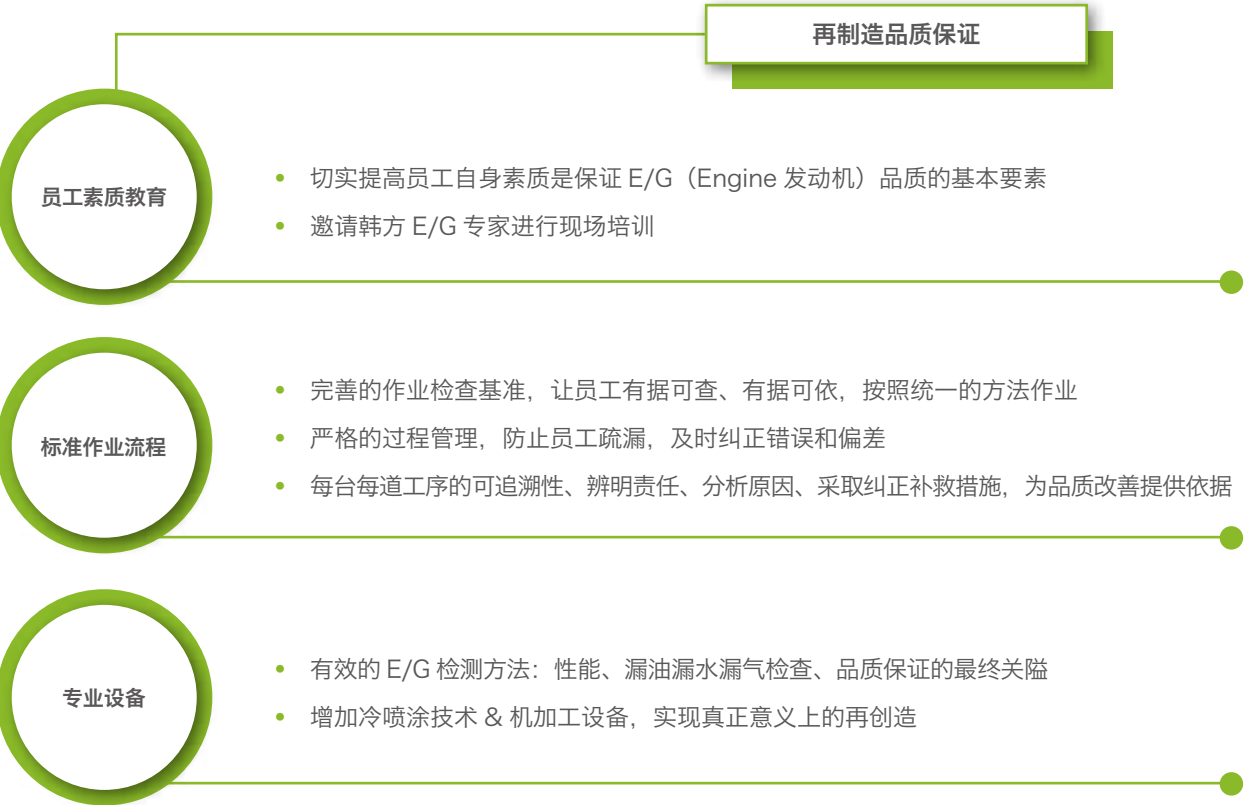


再制造事业

再制造发展历程：

在国家大力倡导循环经济的背景下，斗山再制造事业稳步发展，现在已达到年再制造设备 245 台的事业规模。2016 年，再制造产品销售 245 件，销售金额达 488 万元。





液压综合试验台 确保部品高品质

案例 以旧换再

1. 消费者交回旧部品并以置换价格购买斗山再制造部品。

2. 严密专业的性能检测，确保再制造部品性能优异、品质优良。

3. 价格只有新品的一半左右，节省维修成本，经济环保。

4. 再制造部品提供合理的保修政策，解决客户顾虑。

5. 大大缩短装备大修的停机时间，使装备及时恢复运转。

发动机再制造部品

发动机测试台

发动机测试控制室

售后绿色维修

斗山在售后服务阶段重视野外污染度管理，坚持对一线服务维修人员进行污染物控制培训，培养其在野外工作中的环保意识和技能；坚持向客户推广斗山正品液压油，减少废品油使用对环境和社会造成的污染。

宣传海报：售后绿色维修，我们在践行

推进二手机，实现资源最优化

随着中国工程机械设备保有量的不断增加，二手机市场的健康有序发展将成为影响中国工程机械产业发展的关键。斗山高度重视挖掘二手机市场潜力，并为二手设备行业的规范化健康发展做出积极贡献。2016 年，斗山二手机销售（债权机变现）371 台（挖掘机 305 台，装载机 66 台），金额达 11,708 万元。

案例 二手机网站改版上线

斗山二手机交易平台于 2016 年 10 月 1 日正式改版上线，直面消费者购机信息不对称的痛点，将设备基础信息、外观、电气、动力、液压等实况详细呈现。此外，平台还全方位展示设备检测报告，对设备异常部件给予信息提示，全面为二手机交易保驾护航。新增移动端 APP，为斗山客户查询、采购斗山二手设备提供更加便捷的途径。

63

案 例 斗山二手机专场拍卖会圆满举行

2016 年 9 月 1 日，斗山第三次携手易极在河北徐水举办了斗山专场拍卖会，来自全国各地近 500 名客户参加了本场拍卖会。此次拍卖会推出挖掘机、装载机在内的斗山二手车源，多种斗山再制造部品等共计 108 件拍品。最终成交率超 50%，成交额近 800 万元，为二手机专场拍卖会上圆满句号。



伴随着中国挖掘机市场的不断成熟，二手机的市场比重有所上升，斗山也在为客户提供更加多元化的服务和设备。斗山正不断追求改革创新，立志为客户提供更加优质的服务，为实现客户利益最大化而努力！

绿色行动

• 绿色办公，环保从点滴做起

斗山不断推进办公人员日常办公方式的“绿色化”，培养员工自觉节水、节电等节约行为，实现资源集约利用和低排放。通过日常对绿色办公理念的宣贯和执行，提升全体员工的环保意识，实现工作方式、生活方式的转变。

- 蒸汽替代电能。在培训楼安装整套水系统，实现蒸汽与电两用，降低用电量。
- 制定空调开启基准。制作“空调使用管理卡”张贴在空调旁，方便员工知晓。
- 太阳能代替蒸汽。使用太阳能代替蒸汽为食堂、卫生间、淋浴间提供热水。
- LED 灯具替换普通灯具。将卫生间及部分办公室损坏的普通灯具更换为 LED 灯具。



空调使用管理卡

• 绿色公益，行在碧水蓝天间

2016 年，Doosan Infracore（中国）各地方法人组织员工志愿者身体力行，大力开展环保公益活动，共同为美丽地球村贡献力量。

案 例 绿化首都，斗山在行动

4 月 15 日，斗山北京地区的 40 名员工志愿者在“斗山 Day 公益日”的大旗下赴北京怀柔区义务植树，为首都绿化做贡献。经过斗山志愿者的协同工作，原本灰黄的土地上树立起了一片绿油油的小方林。活动不仅激发了志愿者们爱林、造林的情感，也让大家意识到绿化家园功在当代、利在千秋。

当日，中国地区北京、烟台、苏州共 240 名员工志愿者进行了植树、净化环境等志愿活动，用实际行动倡导和践行斗山“共建美好中国”的公益理念。





响应政府精准扶贫政策号召，加大对贫困地区的扶贫力度，促进贫困地区教育、就业及产业发展，促进社会公平，推进贫困地区的经济增长。



鼓励员工参与志愿服务，积极关注并扶持社会弱势群体，努力提升医疗、生活环境水平与质量，增进全民福祉，促进社区和谐发展。



关注人才，加大对贫困学生的教育资助力度，努力改进中国教育资源分配不均衡的现状，改善偏远地区的教育环境与水平，让贫困家庭的孩子也享受到优质教育。



为贫困地区的毕业学生提供高质量的就业岗位，提供改善当地生活状况的就业机会，真正做到“授人以渔”，提升当地经济增长的内生动力。



扎根本土，支持国家战略，以实际行动支持地区经济发展，为中国基础设施建设贡献力量。

关键绩效

- 纳税总额：3.3 亿元
- 本土产品研发投入总额：735 万元
- 本土员工数量：1,113 人
- 公益投入总额：24.2 万元
- 本土员工比例：97.46%
- 志愿者平均服务时间：3 小时
- 本地化采购率：70%
- 志愿者活动人次：1,087 人次

扎根本土

• 创造经济价值

Doosan Infracore（中国）下属法人全面履行经济责任，以实际行动支持所在地区经济社会的发展。

- 努力促进员工本地化，截至 2016 年底，中国本地员工占比达到 97.46%，高层中方员工比例占比达到 25%
- 严格依法诚信纳税，2016 年纳税总额达到 3.3 亿元
- 拓展新的事业领域，扩大就业，2016 年全年新增员工 76 人

指 标	单 位	2016 年	2015 年	2014 年
纳税总额	万元	33,148.98	36,821.87	48,623.75
吸纳就业人数	人	76	129	118

案 例 不遗余力，促进本土经济发展

为庆祝中华人民共和国成立 67 周年，2016 年 9 月 27 日，山东省人民政府在济南市举行国庆招待会，副省长夏耕等省政府要员及社会各界人士欢聚一堂共迎国庆，斗山工程机械朴赞赫总经理作为烟台企业代表应邀出席活动。朴总表示，斗山工程机械将继续不遗余力为促进地区发展贡献力量，为山东省经济快速发展助一臂之力。



• 本地化经营

大力推进本地化采购政策，支持本地供应商，提供较同行更具价格竞争力的产品。截至 2016 年底，DICC 已发掘 33 个主要项目的本地化采购内容，各机种别本地化采购比率达到 70%。

指 标	单 位	2016 年	2015 年	2014 年
本地化采购比率	%	70	66	48

• 支持本土战略

作为全球领先的工程机械制造商，斗山积极支持国家战略，立足中国市场，与中国企业携手打造优质本土及跨国工程项目，为整体提升中国工程机械行业水平，加强中国基础设施及海外经贸发展建设贡献更多积极力量。

案 例

助力“一带一路”工程项目 共建美丽中巴经济走廊

2016 年，斗山携手“一带一路”重点工程“卡 - 拉高速公路项目”来到了友好邻邦——巴基斯坦，共同建设中巴经济走廊。在挖掘机交付后，斗山服务工程师也跟随工程项目组一同来到巴基斯坦，继续为客户提供完善的服务。卡 - 拉高速公路建成后，将成为中国和中亚国家通往卡拉奇和瓜达尔港的交通干线，政治经济意义重大。



案 例

携手中铁十二局，奔赴安哥拉

2016 年 11 月，27 台斗山挖掘机隆重驶出烟台奔赴安哥拉，这是继卡 - 拉高速公路项目之后，斗山收获的又一重要海外项目。斗山工程师们发挥超强的团队合作精神，确保产品质量和交货期，为中铁二十局在安哥拉的建设项目提供了最强有力的产品和服务保障。



案 例

金骏斗山助力陕南移民安置工程 共建“天然氧吧”

“汉中镇巴”被誉为“天然氧吧”，为进一步保护自然环境，改善人民群众的生活质量，镇巴县政府于 2013 年正式启动“陕南移民安置工程”。斗山也携手客户，共同加入陕南移民安置工程建设中。无论酷暑寒冬，斗山工程师们都能在接到 24 小时服务热线后第一时间赶到设备施工现场，有时排除故障到深夜，在检修完毕后又马不停蹄地赶往下一个客户的工地，设身处地为客户的工程保驾护航。



社会贡献

• 社会贡献体系

Doosan Infracore（中国）以成就“世界引以为豪的斗山”为方向，于 2015 年开始推行全球 CCI（Corporate Community Involvement）社会贡献指南，为和谐社会贡献斗山之力。

社会贡献战略

目 标	2025 年，进入“全球 100 家 CSR 领军企业”行列		
使 命	通过战略性社会贡献活动提高社区未来竞争力及企业价值		
价 值	通过社会贡献活动使企业和社会共同发展（斗山 Way）		
3 个策略	对未来一代的支援	对地区社会的支援	活用业务能力的支援

	2016 年	2015 年	2014 年
社会贡献投入总额（万元）	24.2	26.5	80+
员工志愿者活动绩效（时 / 人）	3	3.8	1.26

• 社会贡献实践

Doosan Infracore（中国）围绕“共建美好中国”的公益理念，致力于教育、志愿服务、救灾援助及创新公益等领域，以各法人为主体开展丰富多彩的社会贡献活动。

关注教育，传递希望

Doosan Infracore（中国）大力支持“希望工程”项目，通过捐赠希望小学，改善贫困地区学生学习环境，提高学生综合素质，推进基础教育全覆盖进程。自 2001 年开始至今，斗山共计捐款 1,166 万元，在 26 个省、自治区建立了 37 所小学，并将持续进行捐建。2007 年斗山开始实施“名誉校长制度”、“斗山希望小学夏令营”等活动，对希望小学进行可持续的支持。

累计捐赠
1,166 万元
捐建 **37**
所希望小学



案 例

坚守与传承公益力量 斗山希望小学再添新成员

2016 年，由斗山在四川省眉山市和凉山彝族自治州捐建的两所斗山希望小学相继竣工。为了孩子们能更好的学习和生活，斗山将持续关注这两所希望小学，坚守与传承公益力量，让每一朵希望之花绽放。

斗山希望小学新成员竣工仪式现场

斗山希望小学建成前后对比

案 例

为快乐成长保驾护航

在希望小学的捐建过程中，斗山不断摸索，在捐赠校舍的同时，自 2007 年起先后组织“名誉校长制度”、“希望小学夏令营”、“爱心捐助”等活动，从多方面对希望小学的持续发展做出贡献。

六一爱心行动 · 再续希望之光

在凉山喜德县斗山希望小学的竣工仪式上，孩子们的贫困和对学习强烈的渴望让人动容。为了传承爱心，2016 年 6 月 1 日，斗山组织员工发起旧物捐助活动，得到广大员工的大力支持，北京和烟台两地共收集各类物品 1,470 多件。相信这些充满爱心的物品会帮助到贫困地区的小朋友们，也希望他们拥有更加美好的未来。

“六一爱心行动 · 再续希望之光”旧物捐赠活动现场

首届斗山希望小学绘画比赛

为了培养斗山希望小学孩子们的兴趣爱好，发掘孩子们的艺术潜力，Doosan Infracore（中国）启动“首届斗山希望小学绘画比赛”。孩子们的作品形式和主题多种多样，让我们感受到了他们丰富的想象力和不一样的思维。希望孩子们能够关注自己的特长和爱好，继续画下去，斗山也会继续给热爱绘画的孩子们激励与支持。

“我的丰收梦”

“小鹿的家”

“鸟语花香”

案例 欢乐斗山行，助贫困学生圆梦

8月23日，斗山为一直资助的小学、初中、高中和大学的学生代表组织了主题为“欢乐斗山行”的公益夏令营活动，带孩子们参观了现代化的生产车间、试乘挖掘机、体验企业课堂、组织爱心小组座谈会，希望借助此次活动帮助孩子们开拓视野、增长见识，树立远大理想，将来为国家发展贡献力量。



试乘挖掘机



夏令营结业合影留念

志愿服务，播撒阳光

斗山积极鼓励员工参与志愿服务，关注弱势群体，奉献爱心回馈社会。2016年度，斗山员工志愿活动人数达1,087人次，志愿活动服务总时长3,036小时，人均志愿服务3小时。

案例 公益有我，情暖童心

5月，斗山的实力经销商陕西金骏斗山公司开展“公益有我，情暖童心”员工公益活动，走进西安市儿童福利院，为孩子们带去关爱。

西安市儿童福利院地处西安市灞桥区，是一所专门收养无生活来源、无劳动能力、无法定抚养义务人，即“三无儿童”的社会福利机构，现有孤、残儿童600多名。活动当日，员工志愿者们一起看望这些可爱的孩子们，为他们带去了家人般的温暖。



案例 服务社区，关爱老人

2016年1月22日，斗山志愿者们带着爱意和慰问品来到霞光里社区养老院慰问，她们拉着老人的手嘘寒问暖，与老人促膝长谈，认真听老人讲年轻时候的故事。志愿者给老人们送去了温暖，也从长辈们那里得到了温暖的祝福，她们纷纷表示希望能将斗山人的自豪感和幸福感传递给每个人。



创新公益，一路相伴

Doosan Infracore（中国）积极探索公益新形势，创新公益模式，促进斗山公益的可持续性。

案例 斗山全球公益日——公益乐跑·捐步助学活动进行时

2016年4月，斗山集团在全球斗山公司范围内，共同举办了“斗山Day——斗山全球公益日”志愿服务活动，这是继2014年10月后的第4次全球活动。为此，斗山在烟台发起了“绿色出行、强身健体、捐步助学”的乐跑活动。活动当日，150名员工志愿者积极参加，通过跑步捐步数的方式换取公益基金，累计捐赠步数80万步，换取公益基金2万元，为希望小学捐赠了一套多媒体教学设备，用自己的实际行动助力贫困地区学生圆梦。



案例 校企合作助力斗山可持续公益

斗山一直积极投身教育工作，并在多地展开了校企合作项目，增进校企文化交流，培养优秀人才，促进当地就业。3月17日，在斗山校企合作学校——烟台工程职业技术学院举办了2014届、2015届“斗山班”奖学金发放仪式，以激励同学们勤奋学习、刻苦钻研的精神。2016年工程机械开始复苏，市场形势好转，校企合作作为斗山售后服务做好了人才储备，也为同学们的自身发展提供了充足的资源，形成了斗山特色的可持续公益模式。





未来展望 Future Prospect



责任以行，承载世界之重

2017 年，Doosan Infracore 即将迎来 80 周年诞辰，这不仅是企业成长历程中的重要节点，更是躬身履责征途上的转折之年。Doosan Infracore（中国）将责任与运营相融合，提升自身的履责水平与能力，努力成就让全世界引以为豪的斗山。

坚持责任引领。继续聚焦集团 CSR 战略体系，深化中国区 CSR 委员会的运营与管理，实时关注并反馈、改善 Doosan Infracore（中国）的核心议题，积极参与社会责任培训与沟通，提升履责能力、水平。

致力创新服务。秉承“以客户为中心”的坚实承诺，完善创新制度与机制，持续推出多元化、本土化、人性化的新产品，开发更高附加值，用心提升服务品质，以专业保障客户需求，让服务更精诚。

打造幸福家园。持续保障员工权益，关注人才成长，关爱员工生活，增强员工向心力与归属感，提升企业凝聚力。始终以“人的成长”作为企业增长的基础，为个人提供更多发展机会。

推进绿色运营。不断以技术的提升推动产业升级转型，强化能源管理、加固绿色产业链，生产节能环保的绿色产品，力倡绿色办公与环保公益，助力实现碧水蓝天的“中国梦”。

助力和谐发展。融入本土经营，为当地创造经济价值，全力支持本土战略。深耕社区发展，以扶贫、教育、志愿服务、救灾援助等为公益主体，开创新的公益领域与方式，为“共建美好中国”贡献斗山之力。

附录 Appendix

过程性管理

报告编写流程			
1	2016 年 10 月—2016 年 12 月	组织建立	<ul style="list-style-type: none">• 建立报告工作组• 组建团队及分工• 确定目标
2		报告诊断	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	2017 年 1 月—2017 年 2 月	议题确定	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 形成资料清单• 确定目标事业场、部门• 收集资料
6	2017 年 3 月—2017 年 5 月	报告写作	<ul style="list-style-type: none">• 写作报告• 补充资料• 形成初稿
7		修改、定稿	<ul style="list-style-type: none">• 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	2017 年 6 月—2017 年 7 月	报告评价	<ul style="list-style-type: none">• 专家评价• 报告评级
9		设计排版	<ul style="list-style-type: none">• 风格设计• 文字排版• 排版、文字校对
10		报告发布	<ul style="list-style-type: none">• 召开发布会• 利益相关方对话反馈

评级报告



《Doosan Infracore(中国)2016 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）2016 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 3.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2014）》。

二、评级过程

- 1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
- 2. 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；
- 3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

公司 HR 部公共事务 & 管理课牵头成立报告编写组，高层领导把控报告整体方向、框架和重要内容；编写组对利益相关方进行识别，并通过意见征求会、问卷调查、访谈等形式收集相关方意见；通过公司重大事项、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、微信版等形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了产品质量管理、产品技术创新、职业健康管理、安全生产保障、环保产品研发、节约能源资源、减少“三废”排放、产品回收再利用等机械设备制造业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》从“经营之道”、“责任之道”、“做客户最忠诚的服务者”、“做伙伴最信赖的合作者”、“做员工最长情的陪伴者”、“做绿色最用心的传递者”、“做社会最温暖的守护者”等角度系统披露了机械设备制造业核心指标的 87.9%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工流失率”、“企业累计职业病病例”、“安全生产事故数”、“员工因事故受伤人数”、“员工因事故死亡人数”、“违反客户个人信息保护事件数”等负面数据信息，并以案例形式对“员工违章操作安全生产事故”的原因、经过及处理措施进行详述，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”、“纳税总额”、“产品出厂合格率”、“女性管理者比例”、“安全生产投入”、“环保总投入”等 66 个关键绩效指标连续 3 年以上的数据，并就“挖掘机销量排名”、“社会责任发展指数行业排名”等指标进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》以“斗山 一路相伴”为主题，围绕“管理篇”与“履责篇”两大篇章展开叙述，框架清晰，逻辑清楚，构思新颖；封面创意和内文设计融入企业产品元素，凸显企业行业特色，增强了报告辨识度；设计风格清新淡雅，配色配图和谐适宜，既提升了报告悦读性，又呼应企业品牌标识；多处嵌入二维码，利于读者进一步了解企业履责实践，有效提升了报告的扩展性，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》两大篇章分别以“携手共进，再创辉煌”、“DoosanCARE 关爱永不止步”责任专题开篇，聚焦企业履责亮点，彰显企业责任担当；各章开篇积极回应可持续发展目标（SDGs）并呈现企业履责绩效，既展现了报告的与时俱进，又提升了报告的易读性；创新责任组织体系，成立中国区 CSR 委员会，利于进一步强化企业社会责任管理水平，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《Doosan Infracore（中国）2016 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

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。

评级小组

组长：清华大学公益慈善研究院副院长 邓国胜

成员：中国企业联合会雇主工作部副主任、全球契约中国网络执行秘书长 韩斌

过程性评估员 王志敏

魏紫川

评级专家委员会副主席

邓国胜

评级小组组长

出具时间：2017 年 7 月 19 日



扫码查看企业评级档案



关键绩效表 *

指标内容	单位	2014 年	2015 年	2016 年	备注
经济绩效					
资产总额	万元	1,196,089.47	1,268,584.41	1,034,616.47	
销售收入	万元	550,598.15	330,996.22 237,339.41 (DICI、DICC、DISD、 DCFL 4 个法人数据)	264,980.49	
资产负债率	%	65	75	72	
产品出厂合格率	%	100	100	100	
违反客户个人信息 保护事件	件			0	2016 年 开 始 管 理并披露
社会绩效					
纳税总额	万元	48,623.75	36,821.87 32,909.15 (DICI、DICC、DISD、 DCFL 4 个法人数据)	33,148.98	2016 年 以 入 库 为基准
报告期内吸纳就业 人数	人	118	129	76	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	2,594	1,731	1,089	
非正式员工人数（兼 职工、临时工、劳 务派遣工等）	人	25	96	24	不含业务外包：如 保安、保洁、食堂 工作人员
男性员工人数	人	2,236	1,486	924	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	358	245	165	男女员工人数仅限 正式员工：区分办 公 / 非办公职
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	0	0	2013 年 5 项申 诉发生在 DISC， 2012 年底《员工 手册》中明确员工 申诉机制
男女员工工资比例	男 : 女	1:1	1:1	1:1	

*2014 年为 DICI、DICC、DISD、DISC、DIY5 个法人数据，2015 年为 DICI、DICC、DISD、DISC、DIY、DCFL6 个法人数据，2016 年为 DICI、DICC、DISD、DCFL 4 个法人数据。

关键绩效表

指标内容	单位	2014 年	2015 年	2016 年	备注
社会绩效					
按运营地划分的员 工最低工资和当地 最低工资的比例	%	北京职员： 223 烟台职员： 213 烟台工人： 136 苏州职员： 154	北京职员： 343 烟台职员： 269 烟台工人： 157 苏州职员： 144	北京职员： 287	烟 台 地 区 2016 年相关政府文件 还未下发，无法 计算；苏州地区 本年度不计入统计
社会保险覆盖率	%	100	100	100	正式员工基准
超时工作报酬	万元	1,361.7	493.8	1,658	限于所有工厂工人
每年人均带薪年假 天数	天	6.9	7.8	8.8	正式员工基准
女性管理者比例	%	1.40	4.16	1.56	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	%	8.5	6.35	4.59	少数民族正式员 工数 / 正式员工 总人数
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（雇 佣残疾人具有较高 风险，但公司依法 缴纳残联基金）
职业安全健康培训覆盖率	%	100	100	100	
企业累计职业病	例	12	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	93,063	50,450	7,719	仅包含事务职
人均培训时间	小时	80	25	14	仅包含事务职
人均培训投入	元	1,772	1,048	1,280	仅包含事务职
产假后返岗率	%			100%	2016 年开始 管理并披露
休产假员工数 - 男	人			95	2016 年开始 管理并披露
休产假员工数 - 女	人			20	2016 年开始 管理并披露
员工满意度	%	81	82	88	



关键绩效表

指标内容	单位	2014 年	2015 年	2016 年	备注
社会绩效					
员工流失率	%	14.40	33.27	6.92	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	180	146	120	生产法人基准
安全培训人次	人次	2,850	2,920	1,600	生产法人基准
安全生产投入	万元	1,543	1,322	433	生产法人基准
安全生产事故数	例	2	5	2	生产法人基准
员工因事故受伤人数	人	2	5	2	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	%	97.0	95.7	97.5	
高层本地人员占比	%	21.4	28.6	25.0	
本地采购比率	%	48	66	70	DICC 数据基准
公益投入总额	万元	80+	26.5	24.2	
志愿者平均服务时间	小时	1.26	3.8	3	
环境绩效					
环保总投入	万元	720	710	470	生产法人基准
修建工厂的环保投入	万元	14	100	0	生产法人基准
环境培训次数	次	180	146	120	生产法人基准
环境培训人次	人次	2,850	2,920	1,600	生产法人基准
电力使用量	千瓦时	9,104,724	6,772,484	9,992,440	
能源使用量 LNG 用量	立方米	884,491	555,049	855,611	
年度新鲜水用水量 / 单位工业增加值新鲜水耗	吨	175,295	94,587	64,735	
废气排放量	吨	3.3	3.1	3.6	苯、甲苯、二甲苯
废水排放量	吨			61,498	2016 年开始自行管理数据
废水排放量 COD	吨	10.5	6.5	2.0	COD
水质污染物排放量 COD	MG/L			33	2016 年开始自行管理数据

关键绩效表

指标内容	单位	2014 年	2015 年	2016 年	备注
环境绩效					
废弃物总量（危险与一般废弃物）	吨			2,161.8	2016 年开始管理并披露
固体废弃物排放量	吨	400.1	283.4	345.1	危险废弃物
VOCs	mg/m³			12.43	2016 年开始管理并披露
轻油	吨			683	2016 年开始管理并披露
灰尘	mg/m³			14.22	2016 年开始管理并披露
再利用量（废铁废木材）	吨			1,291.3	2016 年开始管理并披露
废弃物回收利用率	%			60	2016 年开始管理并披露
中水循环使用量	吨	70,060	43,644	30,749	
温室气体排放量	吨	11,819.3	7,602.3	11,680.9	CO ₂ eq2016 年采用国家最新标准核算
工业灾害率	%			0.22	2016 年开始自行管理数据



指标索引

目录		CASS-CSR3.0	页码
关于本报告		P1.2-1.5	-
全球总裁致辞		P3.1,P3.2	P2
中国总裁致辞			P4
管理篇			
责任聚焦： 携手共进，再创辉煌	（一）我们面临的市场环境	M1.4	P8
	（二）我们取得的市场业绩	M1.4	P8
	（三）我们主要的市场活动	S1.1-1.2,S1.4	P9
一、经营之道	（一）成长足迹	P4.1-4.4	P11
	（二）斗山文化	G1.1	P12
	（三）公司治理	S1.1-1.4	P14
二、责任之道	（一）责任管理	P2.2-2.3,P5.1,P5.3,G1.1, G1.3-1.4,G2.1-2.5,G3.1,G5.5	P17
	（二）责任有为	P5.3,G5.1,G5.3-5.6,G6.2,G6.4	P20
履责篇			
责任聚焦：DoosanCARE 关爱永不止步	（一）斗山关爱，专家随行	M2.2	P26
	（二）斗山关爱，专业维护	M2.2,M2.5	P26
	（三）服务精英，传递感动	M2.3-2.4,M2.13-2.14	P27
一、做客户最忠诚的服务者	（一）技术更领先	M2.7-2.10,M2.12	P29
	（二）品质更卓越	M2.5-2.6	P32
	（三）服务更精诚	P5.3,M2.1,M2.13-2.14,M2.2-2.5	P35
二、做伙伴最信赖的合作者	（一）责任供应链	G3.2,M3.1,M3.3, M3.5-3.8,M3.10,E3.2	P41
	（二）经销商管理	M3.7	P42
三、做员工最长情的陪伴者	（一）保障员工权益	S2.1,S2.3,S2.5-2.7,S2.9, S2.11,S2.30	P45
	（二）助力员工成长	S2.3,S2.24-2.26	P46
	（三）缔造员工幸福	S2.21,S2.27-2.29	P50
四、做绿色最用心的传递者	（一）绿色管理	E1.1-1.2,E1.5,E1.7-1.8,E2.1, E2.18-2.19	P55
	（二）绿色生产	S2.17-2.18,S2.20,S3.1-3.4,S3.5-S3.7, E2.1-2.3,E2.5,E2.7,E2.9-2.11,E2.15	P56
	（三）绿色传递	E2.13-2.14,E3.4-3.5	P61
	（四）绿色行动	E1.10-1.11,E4.5	P64
五、做社会最温暖的守卫者	（一）扎根本土	S1.5,S1.7-1.8,S4.5-4.8, S4.12, S4.14,E4.3	P67
	（二）社会贡献	S4.4,S4.9,S4.13-4.14	P69
未来展望		A1	P74
附录	（一）过程性管理	P1.1	P75
	（二）评级报告	A2	P76
	（三）关键绩效表	P4.5,P5.2,M1.5-1.6,M2.6,M2.10,S1.8 ,S2.1,S2.5,S2.8-2.15,S2.19,S2.22, S2.31,S3.4-3.7,E1.5,E1.7,E2.8,E2.10, E2.12,E2.19	P78
	（四）指标索引	A3	P82
	（五）意见反馈	A4	P83

意见反馈

尊敬的读者：

本报告是 Doosan Infracore（中国）向社会公开发布第五份社会责任报告，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 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：

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
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？

我们将在意见反馈者中抽取幸运奖，赠送产品模型。

2016 Doosan Infracore（中国）社会责任报告编写人员名单

主 编					
李墉俊					
责 编					
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
于 鑫	梁 政	胡 坤	高明才	陈前超	刘全城
孙承亮	包 堃	鲁 颖	白 洁	李冠华	金哉勋
黄冰懿	黄建金	王 彦	李海东		



更多信息请扫二维码



本报告采用环保再生纸制作