

2020 Doosan Infracore (中国)
社会责任报告编写人员名单

主 编

孙东勋

责 编

朴仁福 赵 光

参与人员 (排名不分先后)

王静兰	冯志东	曾红丽	于 鑫	孙铭健
朴锦学	齐东平	隋少坤	林亚非	高明才
王绍伦	张炜炜	包 堃	孙 萌	王 萍
管晴晴	马德亭	闫 伟	金 婷	张 伟
胡 坤	赵庆彪	李海东	耿连强	河光植
孙 琪	杜玲艳	鲁 颖	赵萍萍	唐晓晖
郑永男	于德涛	孙佳正	于 佳	

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: 创景云



斗筑无限
山海相随

2020 CSR Report
Doosan Infracore (中国) 社会责任报告

【三年一卷】
本报告是 Doosan Infracore(中国) 发布的第九份年度社会责任报告。

Doosan Infracore (中国) 2019、2020、2021 年的社会责任报告封面连接起来是一幅画卷。空间上呈现从施工驻地到高楼林立的城市，时间上呈现从工程施工到美好的明天。三本报告封面分别着重展现企业产品、美好城市、公司员工三个主题，表达斗山在不断自我成长的同时，积极推动技术创新、员工成长，促进社会和谐发展。



2019年 2020年 2021年

Doosan Infracore (中国) 2020 社会责任报告





- 02 总裁致辞
- 04 关于斗山
- 10 年度聚焦 |
26 载奋斗之路，20 万台再起新程
- 12 年度聚焦 |
爱心助学，初心如磐

- 78 社会责任管理
- 82 未来展望
- 83 附录

Contents

目录



上篇

斗筑未来，创新驱动无限

- 16 创新引领·科技赋能
- 22 智造产品·精益求精
- 28 安全生产·行稳致远
- 34 低碳运营·守护绿色
- 40 责任专题 | 精工细作，至臻品质
- 44 责任专题 | 将绿色基因植入机械创新



下篇

山海相随，共建幸福家园

- 48 客户至上·用心服务
- 54 协同伙伴·同创价值
- 60 关爱员工·呵护成长
- 70 奉献社会·共享和谐
- 74 责任专题 | “疫”路同行，共待花开
- 76 责任专题 | 与斗山为伴，携手共创美好未来

总裁致辞



衷心感谢各位对斗山工程机械一直以来的信赖与支持！

虽然由于新型冠状病毒肺炎疫情世界各国度过了艰难的一年，但在中国人民强烈克服困难的意志和政府迅速且成功的对应政策下，中国快速地恢复了经济。由于中国的经济刺激政策，使得新设备的购买和更换需求增加，2020 年中国挖掘机市场创下了历史最高的 29 万台市场规模，斗山也达到了 10 年内销售最多的 1.9 万台。

首先，推出有竞争力的产品，持续强化根本竞争力。

继 2020 年之后，斗山在 2021 年推出最新的液压技术装备，保持着跨国领先企业的技术优势，引进国四排放标准的同时，我们也在计划推出具有卓越竞争力的设备。为了灵活应对激化的价格和条件竞争，斗山迷你小型机型推出了经济型产品，中大型机型推出了采用最新电子液压技术的 ACE 系列，在中国这个世界最大的工程机械市场，确保了增长动力和事业竞争力。

其次，通过事业投资组合转换和扩大新事业的努力，在变化的环境下，斗山确保了可持续发展的事业体质。

为了克服激烈的竞争环境，斗山正在积极推进降低成本的活动，但是为了确保持续的收益性，我们也需要扩大利润率高或竞争强度相对较低的机型的销售。为此，我们将提高高收益机型 36 吨以上的大型设备的市场占有率，并迅速扩大我公司拥有品牌溢价的轮式挖掘机市场的产出和销售。

另外，仅以现有的挖掘机为中心的事业成长是有限的，因此我们在后市场上将收益最大化，强化新事业领域，旋挖钻机、打桩机等特殊装备的销售积极扩大，进军矿山用宽体车市场等。我们将积极挖掘新的事业机会。

第三，为了提高客户满意度，斗山积极进行服务差别化和数字革新。

在省心服务的价值倡导下，2020 年斗山也在持续开展 DoosanCARE 活动，特别是在南方洪灾地区进行巡回检查，为提高客户满意度做出了巨大贡献。为了配合设备电子化的趋势，提高经销商的维护能力，斗山在工程机械领域首次引进了利用智能服务平台的 AR/VR 远程支持系统。另外，加强了在疫情期间的斗山线上营销能力，确保了 15 万在线会员，并以此为基础，实现了线上设备和零部件销售。为了迎合中国市场数字化趋势，成为线上商务领域的领先企业，斗山通过与阿里巴巴合作，在业界率先构建了可以系统地分析客户及设备相关信息、并进行目标营销的数据平台。

第四，建立先进的系统和优秀的组织文化，最大限度地提高工作效率。

斗山引进了智能视频会议程序、业务软件、信息保护程序、员工财务审批程序等多个系统，持续提高员工的工作效率。通过专业化的职务制运营、员工的专业能力评价及管理体系建设、提供多种培训机会等，营造了员工不断创新和变化追求的氛围，通过简化报告裁决、会议文化 6 要素活动等，形成了可以快速决策的经营环境。

最后，我们与各利益相关方一起持续进行社会贡献活动。

新型冠状病毒肺炎疫情发生后，斗山通过支援防疫物品和资金，认真履行了企业公民的社会责任。除此之外，还向合作公司、防疫重点地区的经销商支援防疫物品，共同克服了困难。下半年，疫情情况好转后，在斗山代表性的公益活动——希望小学“一部一校”支援活动中，我们与中国青少年发展基金会携手，共同助力消除教育贫困。

2021 年是十四五规划的开局之年，也是中国向着第二个“百年目标”出发的意义深远的一年。在后疫情时代，中国已经成为世界上最大的消费市场和投资市场。中国经济复苏和增长对工程机械市场也是一个很好的消息，我们确信今年也会有好的成果。斗山将以客户优先的思维为基础，努力与多个利益相关方一起共建美好中国。

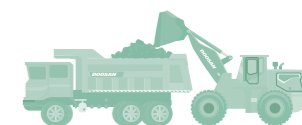
再次感谢大家的关心和鼓励！

斗山工程机械中国区总裁 李浩哲

关于斗山

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 26 年，还是在工程机械范围内的笃行致远，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。

服务是血液

斗山服务如血液一般，无时无刻不在流动着，存在于工程机械整个系统中，搬运着设备急需的营养（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 DoosanCARE 自创建以来，就不断展现着它的生命力，无论是服务设备还是服务理念都在与时俱进中广受好评。

企业文化

目标与价值

“斗山 Credo (信条)” 是斗山的根基，是斗山所有决策和行动的依据。“斗山 Credo” 包括 9 个层面的核心价值，我们将“斗山 Credo” 融入到企业经营活动的全过程，不断成为革新的领导者，为提升世界各地社区及民众生活质量提供有利的产品与服务，成就“全世界引以为豪的斗山”。我们以斗山文化为载体，不断增强每一位员工对斗山 Credo 的认同感，让斗山 Credo 核心价值观内化于心、外化于行，夯实企业百年发展根基。



行为准则

COC (Code of conduct) 是斗山内部针对所有员工的斗山行为准则，行为准则以“斗山 Credo” 为基础，蕴含着斗山集团的核心价值。当所有斗山员工以行为准则为基础，遵守以及实践其准则时，斗山会持续不断地发展。自 2015 年起，斗山中国区每年全员进行 COC 线上培训，确保公司公正运营。

企业文化政策 诚信政策 公平竞争的政策 保护公司资产的政策



2020 年，斗山对新成立的直营公司进行 COC 面对面培训，中国区整体实施率 100%



斗山文化践行

斗山中国区在“斗山 Credo” 和 COC 的核心价值下，开展各类斗山文化创建活动，让全体斗山员工深入理解斗山价值观。2020 年，斗山中国积极践行斗山 Credo，员工满意度不断提升；持续打造学习型组织，开展学习活动 200 多项；收集符合斗山人特质的优秀故事 135 个；开展各级恳谈会 20 余次，开展 Winning Team Workshop，并持续支援希望小学公益活动。



斗山 Workshop 活动



营造健康开放的组织沟通文化，法人长分别与部门员工代表恳谈

开展反强迫劳动和骚扰虐待调查，保障员工权益

案例

为了从组织内部强化组织文化的健全性，了解中国区员工对人权的认知水准，并针对问题点树立改善课题，2019 年，斗山中国在本部调查工具的基础上根据中国区情况进行调整，分层级针对五个维度（制度理解 / 实践、开放沟通、人和、礼仪、会餐文化）进行 Focus Group Interview Survey（焦点小组访谈）调查。通过本次调查，对中国区人权现状有了认识，并对得分较低的部门进行针对性的改善支援，2020 年在此基础上持续强化，增强员工的人权意识，开放多条人权保护渠道，保障员工人权权益。

企业布局

DICI

2020 年员工人数

119 人

销售收入

6,107 万元



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

DICC

2020 年员工人数

968 人

销售收入

86.50 亿元



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

产能：20,000 台

DISD

2020 年员工人数

55 人

销售收入

1.48 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：烟台

事业领域：装载机的生产和销售

产能：3,000 台

DCFL

2020 年员工人数

63 人

销售收入

2.32 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

公司治理

诚信经营

斗山始终坚持以“正直与公开”作为企业的核心价值观和全球标准，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”列入行为准则中。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》，加强员工管理，鼓励和保护公平竞争，制止不正当竞争行为。2020 年，斗山面向全体员工印发《公平竞争》《反商业贿赂》相关培训教材，要求员工在工作过程中时刻规范自己的行为。

守法合规

斗山一直奉行守法合规、透明经营，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、采购、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，提升全体职员的法律素养；倡导全体员工在平等、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。

数据合规，指南先行

案例

2020 年，斗山法务部主导编制《数据安全合规指南》。该指南立足于 DI China 目前所开展的数据业务，从最新的法律法规出发，结合行业特点，对数据业务中的各个环节可能会面临的风险进行了梳理。指南共含 5 个部分，从数据生命周期简介，到数据出境的特殊规定，为各部门涉数据业务提供了最基本的合规指引。该指南主要从数据安全和个人信息保护两方面入手提供合规建议，将在往后涉及数据的业务当中，发挥灯塔作用，指引数据业务安全航行。

风险防控

斗山持续推进风险防控体系建设，严格风险监督管理，强化各类风险防范治理，不断提升风险防控管控水平，确保企业规范、稳健发展。2020 年，公司对法务系统进行改善升级，新增 AI 智能小客服，可键入合同审核、法律诉讼等关键字实现法务系统互动问答，极大提升员工及法务的业务效率；新增手机端合同审核功能，实现各位部门长随时随地通过手机端进行合同审核，有效加强合同风险防控。

2020年各项风险防控指标

法务培训举办次数 23 次

法务培训参加人次 1,181 人次

经济合同履约率 100%

企业规章制度的法律审核率 100%

企业经济合同的法律审核率 100%

企业重要经营决策的法律审核率 100%

年度聚焦

26 载奋斗之路，
20 万台再起新程

斗山 1994 年 10 月 1 日进入中国，到如今已经走过 26 个年头。2020 年 10 月 30 日，斗山第 20 万台产品在 DICC 工厂下线，标志着斗山达成“20 万台匠心精工，26 载倾心服务”。

26 年来，斗山始终坚守品质第一、客户至上的宗旨，不断促进业务创新和改善，从 III 时代到 9C 时代，从 DH220LC-III 到 DX220LC-9C，斗山产品不断升级换代，每一款产品的演进都为斗山的壮丽征程谱写下绚烂篇章。



斗山第 20 万台设备下线仪式

- 1994 斗山进入中国，开启斗山 DH 系列挖掘机
- 1996 斗山中国烟台工厂竣工，第 1 台挖掘机出厂
- 1997 斗山挖掘机突破 1,000 台
- 2000 斗山获得 ISO9001 质量管理体系认证
- 2001 斗山获得 ISO9001 环境管理体系认证，累计生产超过 5,000 台
- 2003 斗山获 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证
- 2004 斗山挖掘机销售突破 20,000 台
- 2005 年产量超过 1 万台
- 2007 累计销售 30,000 台，开启 DX 系列挖掘机
- 2010 年产量超过 2 万台
- 2014 开启斗山 9C 系列挖掘机，以强大阵容超越客户期待
- 2017 Doosan Infracore 成立 80 周年，中国市场累计销量 15.5 万台
- 2019 中国挖掘机市场累计 10 年销量第三，客户满意度累计 15 次夺魁
- 2020 斗山挖掘机累计产量突破 20 万台



26 年来，斗山曾直面改革的洪流，却锐意探索；曾历经经济低迷，依旧砥砺前行。在市场的洪潮激荡中，斗山创新的航向始终如一。从 DH 系列到 DX 系列，从 0 台到 20 万台，是无数斗山人“坚守品质、聚力创新”的成果，也是斗山客户对斗山品牌信赖最有力的回答。“20 万”的数字奏响了斗山继续奋进的号角，看到了斗山续写辉煌的开始。漫漫征程，未有穷期，斗山将不忘初心，前行不止，领航未来！

年度聚焦

爱心助学，初心如磐

斗山希望，无论是荒凉贫瘠的戈壁，还是丛林密布的山区，都能将爱播种到每一个角落。

斗山相信，只要人人都付出一点爱，世界就会变成美好人间。

2020 年是斗山投身希望工程项目第 20 年，也是参与中国教育扶贫事业的第 20 年。

20 年以来，斗山始终秉持“共建美好中国”的承诺，持之以恒投身爱心助学活动，支持中国教育事业发展。

斗山希望工程项目20年



37 所

捐赠希望小学



26 个

足迹遍布省、自治区和直辖市



1,514 万元

累计捐款

“一部一校”，携手伙伴奉献

2018 年，为了提升全员公益意识和参与度，在“斗山 Credo”指导下，斗山发起针对已建成的斗山希望小学的“一部一校”支援活动，全公司所有部门一对一、多对一精准支援希望小学，让爱继续传递。

2019 年，在斗山“一部一校”活动号召下，斗山众多经销商伙伴参与到活动中，与斗山携手同行，传递爱心的队伍不断扩大。斗山聘请各地经销商负责人作为名誉校长，与斗山员工、希望小学师生一起参与夏令营、举办奖学金特别支援活动和绘画比赛，给孩子们带去兴趣盎然的韩语课、英语课、挖掘机讲解课等，给孩子们带来温暖和关爱。

2020 年，突如其来的疫情，中断了人与人之间的距离，阻不断我们的爱，全年共有 56 名斗山员工和经销商共同参与“一部一校”活动，捐赠物资合计 50 万元。

2020年，我们的“一部一校”足迹：



湖北

携手经销商拜访湖北省利川市谋道镇斗山希望小学，捐助水净化设备、美术、体育教学用品、校服等。



云南

携手经销商回访云南小街镇积德小学，捐助体温枪、乐器、各类图书等。



广西

携手经销商一道访问广西平南县白马希望小学，捐赠移动式舞台、运动服、文体用品等物资，并向 50 名家庭贫困的孩子提供温暖包。



山东

携手经销商一道访问山东省菏泽市定陶区杜堂镇杨店斗山希望小学，捐赠学生桌椅、图书室基础设施、棉被、羽绒服等用品。

为山东省烟台经济技术开发区大季家街道八角斗山希望小学捐赠阅读吧及图书。

为烟台市牟平莒格庄镇斗山希望小学装修爱心教室，并为孩子们带去足球、篮球、乒乓球等体育用品。



河南

为河南省商丘市宁陵县雍庄希望小学每个教室安装空调，并新配 124 套桌椅。



四川

协同中国青少年发展基金会支援四川省西昌市喜德县东河乡瓦尔斗山希望小学快乐音乐、快乐美术、音响设备、二手电脑等。



湖南

协同中国青少年发展基金会支援衡山县福田铺乡斗山希望小学科学盒子、快乐体育、快乐美术、文化用品等。



新疆

为新疆维吾尔自治区和田市墨玉县阿克萨拉依乡斗山希望小学捐助科学盒子、冬季衣物及二手电脑等。

自发组织，员工传递大爱

星星之火，可以燎原。斗山自入驻中国时起，就至上而下地开展一系列自发爱心助学活动。从 2011 年 5 月开始，斗山员工自发成立了“斗山爱心小组”，与选定的困难学生结成对子，每月资助 300~600 元人民币，进行一对一长期帮扶。九年多来，斗山职工扶贫助困的脚步从未停歇，累计长期资助 71 名贫困学生，累计资助款已达 145 余万元。

爱心员工们承诺：只要被资助的孩子家庭条件没有得到必要的改善，就一直资助到孩子毕业参加工作为止。截至目前，受资助的孩子已有 33 人考上大学。多人在大学毕业并参加工作后，投身公益，回馈社会，将这份大爱不断传递下去。





斗筑未来， 创新驱动无限

从无到有，从有到优，不断创新，臻于至善。

作为国际领先的工程机械品牌，斗山将创新作为企业核心驱动力，持续追求高标准、高品质，以差异化产品、坚实品质、前沿创新技术应对行业迭代升级加速和智能数字化转型，努力为客户提供高性能的安全环保型装备，满足其不断变化的需求。

责任专题 TOPIC

- 精工细作，至臻品质
- 将绿色基因植入机械创新

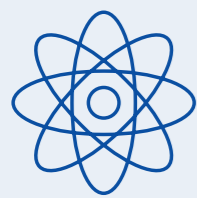
安全生产 · 行稳致远

创新引领 · 科技赋能

智造产品 · 精益求精

低碳运营 · 守护绿色





创新引领 · 科技赋能



斗山坚持“创新驱动无限”，以生产体系创新、管理创新、商业模式创新、技术创新为驱动，不断提高产品竞争力确保可持续发展基础，满足全产业链、全价值链新需求，用创新迎未来、赢未来。

INNOVATION



DPS 生产体系

斗山根据 LEAN（精益生产）思想建立特有生产体系——DPS（DOOSAN Production System）生产体系，通过“持续改善、及时生产、稳定化运营、经营支持、Team 斗山、确保品质”6大原则，追求构筑拉动生产体系、制造工序的标准化和持续不断的革新活动，以实现全球的斗山工厂都能以最高的效率向客户提供最高品质的产品。DICC 从 2016 年开始导入 DPS，经过 5 年时间的推进取得了卓越的成绩，整体生产能力提升 32%，生产效率提升 9.4%。

斗山DPS生产体系



经过 5 年时间的推进

整体生产能力提升

32%

生产效率提升

9.4%

创新管理

2020 年

斗山直播平台

上线后共开播 19 场

吸粉 74,423 人

(注册粉丝 14 万)

整机交定金 441 笔

斗山公众号粉丝 17 万+

斗山小程序粉丝 15 万+

线上销售台数

1,703 台

(包含直播 22 台销售)

线上配件销售突破

1.5 亿

斗山积极顺应数字化、网络化、智能化发展趋势，加强数字化管理能力建设，推进营销、财务、人力资源等业务全面数字化、智能化建设，以信息和数字的力量改变企业运行和管理方式。

搭建数据中台，支撑数字化转型

案例

2020 年，为进一步整合资源，提升效率，斗山开展数据中台项目的构筑，通过整合各个业务系统的数据，建设起斗山全域的数据资产。数据中台项目导入后，将分散在各系统中的数据进行了有效整合，形成统一数据标准，并通过大数据计算服务分布式计算能力，有效支撑了大数据量的计算。此次中台项目的导入，还引入阿里巴巴蚂蚁分值、数据中台建设引擎相关产品，将斗山数据资产、数据模型、指标体系、标签体系进行整合，统一了整个集团的业务度量体系，既能为管理层提供全域经营分析决策数据，也能为全域消费者运营提供更好服务支撑，让数据化决策快速直达业务系统，为客户提供更精准、快速的服务。

创意升级，开展无接触营销

案例

在智能化、数字化时代的今天，斗山创新开启数字营销之路。2020 年，斗山在小程序平台上，推出新的直播功能，运用多种数字平台强化无接触促销，为挖掘机行业营销创意升级树立典范。



斗山 MMI 预测管理系统正式上线

案例

2020 年 11 月，斗山 MMI（Manufacture Managed Inventory）预测管理系统正式上线。该系统能够智能化平衡斗山和代理商的库存，降低多余的库存保有量，提高周转率，强化运营资金管理，为客户提供快速的维修服务及充足的配件供给，对提升客户满意度和开拓新市场起着重要的作用。

“斗 E 快报”正式上线

案例

为填补公司没有专门财务报销系统的空白，2020 年，斗山财务部 & IT 部共同努力开发上线（DICC/DISD/DICI）财务报销系统（1 期）。系统可报销的范围包括差旅费、市内交通费、快递费、福利费中的餐费、会餐费等，有效提升报销业务效率，数字化管理更进一步。



斗山微信招聘平台正式上线

案例

为拓展招聘渠道，提升公司品牌形象，顺应数字化转型趋势，2020 年，斗山开发线上微信公众号新媒体招聘平台。该平台可实现一键分享功能，通过分享链接或海报的形式即可轻松转岗岗位列表、岗位详情，并可以自动导出分享数据，分析招聘效果等。



创新人才培养

“通过人才成长实现事业发展，通过事业发展实现人才培养”，这是斗山企业管理战略的核心，人才是斗山最为宝贵的资产。斗山实行岗位制和专家制度，开展类型丰富的支持提高职员创新能力的项目，有效提升研发人员能力和创新能力。

斗山研发型人才培养的三个阶段

对新入职人员

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，为胜任所匹配的岗位而进行一系列技术培训。

对入职 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，提升个人专业技能。

对 5~10 年的员工

作为一个项目的经理进行工作，同时给予领导力方面的技能培训，以达到胜任岗位的能力。



斗山技术人员在 CATIA 3D 技能竞赛获奖

创新激励

斗山营造创新改善氛围，鼓励和激发全员参与创新创效活动，向市场提供品质更好、价格更优的产品。公司持续深入推进“组别改善活动”，评选落地优秀课题，积极申报专利；设置职务发明奖励制度，对在工作中的创新申请通过的专利给予奖金，奖金的金额按照专利的技术创新程度设有不同的等级，用于鼓励设计者多进行技术创新；参加烟台开发区“职工技术创新”活动，囊括多个奖项，于继祥工长荣膺开发区“业达工匠”光荣称号。





智造产品 · 精益求精

为客户提供他们所期待的优质产品、快速的服务以及新的价值是斗山的追求方向。斗山始终秉承“品质经营，技术领先”的方针，持续构筑先进的一体化品质管理体系，改进产品品质，提高客户满意度，实现与客户互利共赢，共同发展。



完善质量体系

斗山构建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，持续强化品质管理体系和服务力量，不断打造精品。2020 年 7 月，DICC & DISD 顺利通过 ISO9001: 2015 质量体系审核，保证证书持续有效性，为斗山产品提供质量认证保证；DICC 顺利通过欧盟噪音认证，本次认证有效期 5 年，为装备出口欧盟提供技术支撑。全年，斗山各类产品质量合格率 100%。

斗山品质管理流程

前期—开发	<div><div>• 优化新产品开发流程</div><div>• 重视开发初期的前置阶段，强化提前检验品质的能力</div><div>• 采用六西格玛设计思路，从根本上解决问题</div></div>
前期—零部件	<div><div>• 零部件开发配合新产品开发</div><div>• 培养具备国际竞争力水平的合作企业</div></div>
中期—生产	<div><div>• 构建国际标准，提高产品质量</div><div>• 推广精益生产，持续改善产品质量</div></div>
后期—市场	<div><div>• 产品问题的生命周期管理（出现问题→改善→解决）</div><div>• 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</div></div>
基础	<div><div>• 构建品质管理的企业大环境</div><div>• 审视品质管理情况，强化行动能力，优化流程</div><div>• 开设品质培训班，培养专业人才</div></div>

轮式挖掘机



DX60W ECO
针对一些小型工程、新农村建设等工况

新产品开发

斗山坚持连接中国、韩国、美国和捷克的全球研发带，持续专注于获取原始技术和开发新产品，斗山产品在中国市场始终位居外资品牌前列，2020 年在中国创下 10 年来最高销售纪录。2020 年，斗山新上市 ACE 系列履带挖掘机，功率全面提升，液压系统也进行全面升级，采用 VBO（虚拟旁路控制技术）电控液压系统，整机作业速度更快，燃油利用效率更高。新机型在维持 9C 系列产品同等水准油耗的同时，拥有更大的作业量，从而给客户带来更多的收益。

ACE 系列履带挖掘机产品

			
DX305LC-9C ACE	DX560LC-9C ACE	DX215-9C ACE	DX220LC-9C ACE
针对矿山施工打造的一款大吨位挖掘机	适用于大型矿山	适用于修路、房地产项目等大型土建工地基础作业现场	灵活多用，适用于复杂的地形环境



- 铲斗容量

3.5~6.8m³
- 工作质量

2,3500±200kg
- 额定功率

226kW/2,100rpm



产品优势		
专业化设计	性能再提升	安全硬保证
一体式车架	发动机功率升级	驾驶室顶部防护网
增加附加配重	主泵流量提升	透明天窗
全系大直径油缸	智能热管理系统	旋转警示灯
	全新 EPOS 操控系统	后视监控摄像头
	主配重可选	可选油缸锁定阀



XB 系列破碎机

斗山推出 XB 系列破碎机，专注于 165 以上大型破碎机，性能强劲稳定，专业服务保障

新品开发

为了给斗山客户提供更多的选择，斗山以市场为导向，从客户的实际需求入手，开发了经济型部品，作为斗山售后专用部品。斗山严格把关经济型部品开发全过程，从市场调研到产品生产和测试，严格遵守斗山品质标准。目前，已推出多种性价比高、客户满意的产品，得到客户及市场的一致好评。

斗山经济型部品展示

			
矿山斗齿	黄油	弹簧式黄油枪	回转轴承
			
轮胎	软管	散热器	涡轮增压器
			
熄火拉线	液压油	油缸	滤芯

新技术应用

在中国“新基建、新机遇、新发展”的政策利好条件下，斗山以创新驱动新技术、推进新事业，推动传统产品服务向智能服务转变，为广大用户提供更高品质、更智能高效的综合机械解决方案。2020 年，DICC 挖掘机新增申请专利 32 项，涉及最新的结构，液压及控制系统技术；DISD 新增申请专利 5 项。

2020 年，斗山推出远程巡检 AR 设备。斗山 AR&VR 眼镜作为业内首款远程智能巡检设备，集成 AR、大数据、云服务等多个模块，实现智能诊断和远程支援两大功能，能够适用于各类工程设备巡检及维修工作，一线服务人员与后台服务工程师通过远程支援平台可实时互动，实现远程智能诊断，有效提高巡检维修效率，为客户带来更省心无忧的保障服务。





安全生产 · 行稳致远

斗山始终坚持“安全第一、安全优先”，不断细化和改进安全生产管理，细致辨识危险因素，营造良好安全生产文化，将安全贯穿在生产中的每一步。

PRODUCE

安全管理

2020 年，

公司安全生产投入
(万元)

995



行车取消改善前后

斗山持续开展以风险管控为核心的班组安全活动，推进全员安全生产责任体系建设，将安全管理融入日常生产，以“不断提升的眼光”持续进行改善生产活动，各现场班组开展安全隐患排查，参与改进治理；EHS 部门每月对现场优秀班组及个人进行评价并颁奖，激励班组及个人树立安全意识，辨识危险因素，深挖安全管理与生产改进潜能。2020 年，公司安全生产投入 995 万元，全年发生轻微伤安全生产事故 1 次。

于细微之处不断改善，让生产更加安全

案例

2020 年，斗山生产部装载机课开展轮胎安装取消行车改善安全课题。改善前某部品轮胎安装时，需要行车吊运，作业者需要手持吊具吊运安装，存在轮胎坠落伤人隐患，且吊具容易与主架床接触，造成主架床涂装表面划伤，影响品质。课题组成员为此定制新型工装——专用运输小车，取消了行车吊装作业。该新工装应用后，工装高度均低于主架，并设可快速调整的安全杆，即防止轮胎倾倒，又便于作业完成后快速取工装，提高作业效率，保障了安全与品质。

DICC 开展现场班组安全生产事故反思活动

案例

安全生产无小事。现场作业者一点小小的疏忽大意，都有可能成为引发一场人员伤亡重大事故的导火索。为了让每一起安全生产事故能够为现场作业者敲响生命的警钟，让员工更加深刻的意识到遵章守纪、安全生产的重要性，2020 年 DICC 对现场员工的安全事故案例培训方式进行了改善，在现场班组推行安全生产事故反思活动。

2020 年 4 月一天，一起因员工疏忽大意、违章操作，造成其腿部轻微受伤的安全生产事故突降而至。公司在调查处理事故的同时，制作了一期关于本次事故案例资料，发送给现场每一个班组，组织现场班组开展的生产事故反思活动。作为安全生产事故反思活动，就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。

事故是血的教训。通过安全事故反思活动，让现场作业者亲自主导，亲临现场来分析事故发生的原因，引申发掘身边类似的安全隐患，在现场管理者的引导、监督下进行改善。在参与事故分析的过程中，员工能够切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。

安全培训

斗山持续开展安全生产培训与教育，创新安全教育方式方法，增强员工安全生产意识、提高安全生产能力，让安全生产理念融于心、固于行。2020 年，斗山全年共有 13,940 人次接受安全培训教育。



斗山组织安全培训

应急管理

公司设立 China EHS 部，为公司的安全生产、应急管理机构。下设防灾中心，24 小时不间断值守，负责公司突发事件的应急救援、事故初期现场救援指挥。现场发生火灾等突发事件后，员工第一时间向防灾中心报告，或防灾中心通过 CCTV、火灾警报传感器报警等发现异常，防灾中心接警后迅速赶往现场，进行应急救援、现场临时指挥，为后续的事故救援争取宝贵时间，降低事故的不良影响。公司员工每年进行各项应急救援演练，提高应急救援能力。2020 年公司开展各项应急救援演练共计 25 次，1,000 余人参加了应急救援培训及演练。



组织开展应急演练

产品安全

多年来，斗山一直致力于产品升级改良，每一款产品都通过严格的新机型开发流程，从单品研发到组装测试、整车测试等严格的验证流程后进行上市，用优质、安全、可靠的产品回馈客户。

研发设计阶段

- 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。
- 在设计之初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以延长装备的使用寿命。

生产制造阶段

- 秉承“内外兼修”的原则，对内严把部品品质大关，优中选优，把“部品0缺陷”作为最高的目标来追求，在部品上线之前最大化的检出不不良、改善不良。
- 坚持与供应商“共同发展，携手进步”的原则，给配套企业提供最好的技术支持和指导，让配套企业与主机厂保持同步发展。
- Smart 工厂导入，用更精密的数据管控，提高产品安全品质。

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。
- 为客户提供检修服务，保障机械安全。

斗山人性化设计保障客户安全舒适

斗山挖掘机始终坚持以“驾驶员为中心”的设计，采用更大空间的驾驶室，更开阔的驾驶视野，全新的减震座椅，降噪音设计，可调节的舒适座椅，快速升降温的空调系统等等，为驾驶员提供舒适愉悦的驾驶环境，有效缓解机手疲劳。

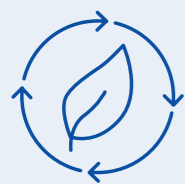


液压打桩机升级，安全操控更上一层楼

案例

斗山精心设计每款新产品，无论是硬件还是软件，都充分考量安全作业需求，为用户安全操作提供更多保障。2020年7月，斗山 DX600PD 液压打桩机全新升级为 DX600PD-9C，为安全操作融入更多考量。





低碳运营 · 守护绿色

绿色是生命的底色,也是企业可持续发展的基础色。斗山致力于成为全球领先绿色企业,以高于行业要求的生产和排放标准,研发并生产更环保更低碳的产品,为客户提供更智能更清洁的服务方案,持续提高能源和资源使用效率,筑牢绿色发展的基石。2020年,斗山在环保方面共投资1,558万元。

GUARDING

环境管理

斗山制定 EHS 经营方针，明确 EHS 五大管理战略。各企业法人建立 EHS 管理体系，明确环境管理责任及责任人，保障安全环境体系资金投入，制定安全环保制度及要求，建立环保预警及应急机制，携手合作伙伴共同推进 EHS 管理，努力提高生产能效，降低对环境的影响。



绿色生产

能源管理与减碳降碳

斗山建立运行能源管理系统 EMS（Energy Management System），从源头减量做起，分析并跟进生产过程中电力、水等能源消耗情况，制定能源管理方案，细化生产流程管控，不断改进和提升资源利用效率，努力探索以最少资源消耗获得最大产品产出的方法和路径，建立节约型企业。

斗山公司总部 2015 年纳入排放权交易制度，适用韩国国家温室气体排放权交易制法规。2018 年后设立“减少温室气体和节能功能咨询团”，推行各种优化的气候变化应对战略，建立应对排放权交易制的中长期路线图，指定减排目标并为达成目标制定计划。在韩国的制度指导和中国的发展需要下，斗山中国区紧跟国家碳排放制度的新发展，积极组织应对，连续 4 年加强对能源的管理及设备升级。



2020 年 5 月，烟台市生态环境局、生态环境规划院、上海环境科学研究院专家与 DICC 沟通 VOCs 污染物治理减排经验

污染物管理

斗山严格按照国家及地方最新排放标准及要求，严格污染物管理，废水、废气经由相应环保设施处置后，以低于国家排放标准的 30%~50% 控制排放。危险废弃物存储方面，设置存储场所、分类分区存放，并按照存储要求密封存储，设置废弃物专用标签及警示标示；移交方面，制定管理计划、做好转移台账和出入库登记，实现规范化管理；处置方面，委托有资质企业进行无害化处理。2020 年，斗山采用环保部品及公司环保处理工艺升级，投入 3,200 万元对单品涂装厂 VOCs 环保处理工艺升级。

配件回收利用

发展循环经济，开展废旧设备回收再造、配件回收升级再利用，既能节约生产成本，也有可观的环境价值。斗山为响应“建设节能环保和资源节约型社会”要求，于 2010 年在 DISD 设立 PS 整備技术组，负责发动机、液压部品再制造及二手机评估业务。2020 年，斗山再造发动机产量 180 台，液压件 100 件，创造价值 1,100 万元。

发动机再制造

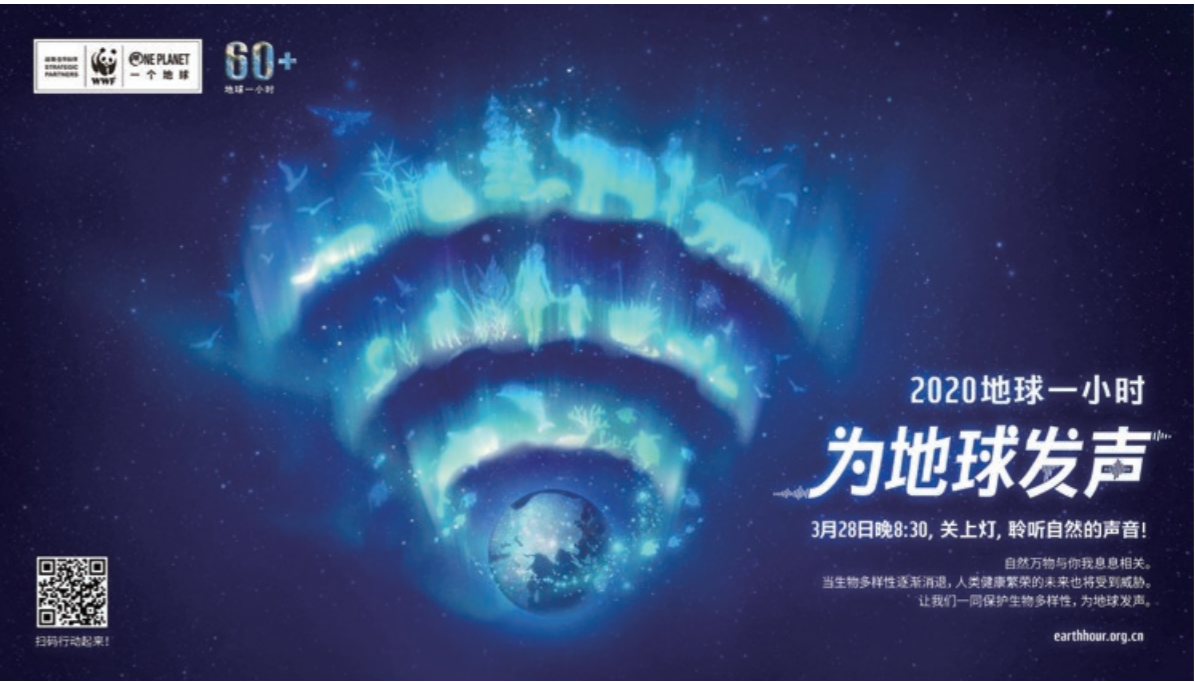


绿色办公

节约资源，点滴做起；绿色家园，共同守护。斗山倡导绿色理念，开展丰富的环保专题活动，实施绿色办公，投身绿色公益，动员每个斗山人都成为环保宣传员，普及环保及污染物控制知识，携手经销商、客户共同关注环境问题，宣传绿色文化，共建绿色家园。

DICC绿色办公措施

- 提倡双面打印，减少用纸量
- 采用系统报告，减少非必要的纸质报告
- 减少 PPT 使用量，尽量用 1 张页面展示工作汇报，减少形式主义与资源浪费
- 节约水电资源
- 卫生间安装感应灯
- 路灯亮灯时间每天变化，根据日出日落时间自动调整，做到物尽其用，杜绝浪费



2020 年 3 月 28 日，斗山参与“地球一小时”全球节能活动，并发起绿色倡议，号召员工支持应对气候变化、节约资源能源、开展垃圾分类，关爱地球母亲



责任专题

精工细作，至臻品质

通过全面的市场产品调研和客户拜访沟通，斗山悉心听取客户的声音，从客户购买使用角度出发，不断升级产品，并为客户提供更适应工况条件、更经济适用且更具品质的精工产品。我们在品质过硬的基础上强化产品差异化竞争力，斗山产品在中国市场始终位居外资品牌前列，2020 年在中国创下 10 年来最高销售纪录。

履带式挖掘机

				
DX17z 铲斗容量 0.04m³ 工作质量 1,953kg 额定功率 10.2kW/2,500rpm	DX55—9C ACE 铲斗容量 0.18m³ 工作质量 5,400kg 额定功率 36.2kW/2,100rpm	DX60E-9C 铲斗容量 0.21m³ 工作质量 5,525kg 额定功率 36.2kW/2,100rpm	DX65-9C PLUS 铲斗容量 0.23m³ 工作质量 5,700kg 额定功率 39kW/2,200rpm	DX75-9C ACE 铲斗容量 0.3m³ 工作质量 7,500kg 额定功率 39kW/2,200rpm
				
DX130-9C 铲斗容量 0.53m³ 工作质量 13,110kg 额定功率 71kW/1,850rpm	DX150-9C/DX150LC-9C 铲斗容量 0.53~0.58m³ 工作质量 13,850/14,100kg 额定功率 74kW/1,900rpm	DX200-9C ACE 铲斗容量 0.92m³ 工作质量 19,900kg 额定功率 102kW/2,200rpm	DX215-9C ACE 铲斗容量 0.92m³ 工作质量 20,800kg 额定功率 115kW/1,900rpm	DX220LC-9C ACE 铲斗容量 1.05m³ 工作质量 21,500kg 额定功率 115kW/1,900rpm

		
DX230LC-9C 铲斗容量 1.2~1.3m³ 工作质量 22,020kg 额定功率 115kW/1,900rpm	DX260LC-9C 铲斗容量 1.4m³ 工作质量 25,060kg 额定功率 140kW/2,000rpm	DX305LC-9C ACE 铲斗容量 1.45~1.65m³ 工作质量 30,800kg 额定功率 191kW/1,800rpm

		
DX360LC-9C 铲斗容量 1.71m³ 工作质量 36,000kg 额定功率 214kW/1,800rpm	DX380LC-9C 铲斗容量 1.95~2.15m³ 工作质量 37,650kg 额定功率 214kW/1,800rpm	DX450LC-9C 铲斗容量 2.2~2.4m³ 工作质量 42,900~43,000kg 额定功率 245kW/1,800rpm
		
DX500LC-9C ACE 铲斗容量 2.4~2.7m³ 工作质量 50,700 kg 额定功率 294kW/2,100rpm	DX560LC-9C ACE 铲斗容量 3.6m³ 工作质量 53,300kg 额定功率 294kW/2,100rpm	DX800LC-9C 铲斗容量 3.75~5.6m³ 工作质量 76,900~78,500kg 额定功率 354kW/1,800rpm



轮式挖掘机

				
DX150WE-9C 铲斗容量 0.57m³ 工作质量 13,500kg 额定功率 103kW/2,000rpm	DX60W ECO 铲斗容量 0.18m³ 工作质量 5,500kg 额定功率 39kW/2,000rpm	DX60W-9C 铲斗容量 0.18m³ 工作质量 5,500kg 额定功率 42.5kW/2,400rpm	DX150W-9C 铲斗容量 0.57m³ 工作质量 13,520kg 额定功率 103kW/2,000rpm	DX210W-9C 铲斗容量 0.86m³ 工作质量 20,100kg 额定功率 127kW/2,000rpm

装载机



DL300

	铲斗容量	1.8~2.2m³
	工作质量	10,140kg
	额定功率	92kW/2,200rpm



DL501-9C/DL502-9C

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



DL503-9C

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



DL505-9C

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



DL507-9C

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






DL607-9C

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






DL420

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



DL550

	铲斗容量	4.5~8.5m³
	工作质量	31,125kg
	额定功率	394HP/2,100rpm (294kW/2,100rpm)



DL807

	铲斗容量	3.5~6.8m³
	工作质量	2,3500±200kg
	额定功率	226kW/2,100rpm

特殊装备



DX600PD-9C 液压打桩机

- 全新升级，采用专业技术研发，性能全面提升
- 具有油耗低，效率高，不损害桩柱等优点
- 广泛适用于高速铁路、公路的软地基密实处理，建筑工程、房地产、市政、管道、桥梁、轨道交通、隧道的深基坑支护，沟槽、围堰、防波堤的防渗加固等
- 适合各种钢板桩、钢管桩子、混凝土预制桩、光伏桩等



DX300 DM-9C /DX340 DM-9C /DX420 DM-9C /DX520 DM-9C

高空拆楼机

- 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



DX225 CD-9C /DX300 CD-9C 汽车拆解机

- 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



水陆两栖挖掘机

- 主要用于河道和湖泊的清淤、湿地沼泽及江河湖海滩涂的资源开发、堤埂修整与加固、环境整治等
- 行走装置采用船体式中空浮箱结构及密封箱形履带板，能在承载力极低的软地面及水面行驶和作业



DX500RP-9C 松土器

- 前部安装具有破碎、翻松功能的可换工作装置，主要用于开挖有裂纹的岩石、破碎冻土、沥青或水泥路面
- 具有高效、安全、方便、收益高的优势

责任专题

将绿色基因植入机械创新

从产品研发到测试出厂，从材料选择到供应商管理，从出厂运输到售后服务，斗山始终将绿色环保理念贯穿其中，努力将绿色基因植入机械创新，让环保机械引领新“风尚”。

智能节油技术

在风云变幻的市场中，斗山坚持初心，不断为客户带来性能和品质更优越，且更环保的工程机械设备。斗山自主研发、独家拥有的智能节油方案——“SPC3（智能功率控制）模式+POS（功率优化）系统”，能够智能感知实际工作环境下的设备工况负荷，并自动调节发动机转速和主泵扭矩，是确保设备高效作业同时降低油耗的智能化技术方案。多种模式选择应对不同工况，还有智能模式，让客户有更多省油节油选择。



DX560LC-9C

Doosan Infracore 中型挖掘机用主控阀技术获认可 案例

主控阀（Main Control Valve）是向挖掘机的各个动作部位传输液压，控制装备移动和作业动作的核心零部件。分配、控制挖掘机所有动力的同时，为防止动力损失，需要精密技术，属于挖掘机零部件中技术难度最高的部分。

Doosan Infracore 从 2014 年开始研发 DCV300，与韩国液压方面的供应商共同设计、开发材料、验证、制造，经过 5 年的努力成功实现商用化，中型挖掘机用主控阀产品中，研发出“整体外壳（Mono Block Housing，一体式骨架）”并成功实现商用化。Doosan Infracore 通过开发一体式主控阀，比传统的组合式主控阀节省油耗 12%，制造成本节约超过 20%。该产品不仅耐久性强，且采用了可以应用于融合电力电子技术的新一代液压系统的设计，具备扩展性强的优势。

该技术入选 2019 年“十大机械技术”，全球技术竞争力得到认证。2020 年，斗山自主研发的挖掘机液压控制核心零部件主控阀“DCV300”入选韩国科技文化界最高荣誉——蒋英实奖。



“国四”产品解决方案

2020 年 12 月，生态环境部宣布，非道路移动机械“国四”排放标准将于 2022 年 12 月实施。斗山的环保发动机技术，是应对“国四”排放标准的关键。斗山早在 2018 年已经研发两款能满足国际最严格排放标准——非道路欧 5 排放标准的中小型发动机 D34、DL06，后续还推出了 D18、D24 等更多符合欧 5 排放标准的发动机产品，可以广泛安装不同型号设备上，降低机械废气排放。

更多绿色服务

市场上燃油品质参差不齐，客户在选购燃油时容易受价格引导采购低品质燃油。然而低品质燃油极易导致设备故障，并产生大量有害尾气污染环境。斗山售后部门斥资 200 多万采购多台燃油品质分析仪与发动机尾气烟度仪，通过服务体系网络，深入客户工作现场提供免费的燃油品质与发动机尾气检测。通过大量真实的分析测试结果与客户进行深度的交流，引导客户增强环保的重要性，加强环境保护措施，为可持续发展贡献斗山力量。



山海相随， 共建幸福家园

知责于心，履责于行，挚友如故，山海相随。

斗山协手供应商、经销商伙伴、员工共同成长，为客户提供至尊服务，认真履行企业承诺，持续助力人民对美好生活的向往，为地区社会和谐发展做出贡献，努力成就“全世界引以为豪的斗山”，共建美好中国。

奉献社会 • 共享和谐

客户至上 • 用心服务

关爱员工 • 呵护成长

协同伙伴 • 同创价值

责任专题 TOPIC

- “疫”路同行，共待花开
- 与斗山为伴，携手共创美好未来



客户至上 · 用心服务



斗山始终秉承“以客户为中心”的坚实承诺，不断优化客户服务，创新服务方式，开展客户关爱，努力为客户创造更大价值，多次获得“用户满意度第一品牌”殊荣。

SERVICE

优化客户服务

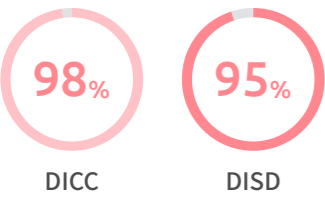
斗山自进入中国以来，坚持为客户提供贴心优质的服务，不断完善服务体系，打造省心服务行动，积极应对止损和赔偿，努力提升客户满意度。

完善服务体系

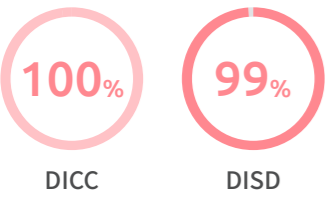
斗山以客户需求为出发点，构建了覆盖全国大部分地区的服务网络，为客户提供有效解决方案，提升客户效率。

全国售后服务网络	全时段客户热线	斗山管家服务平台
斗山在中国拥有 39 家经销商（其中 DICC24 家，DISD15 家），275 个挖掘机服务网点，52 个装载机服务网点；1,054 名挖掘机服务人员，72 名装载机服务人员；823 台挖掘机服务车辆，53 台装载机服务车辆，除个别自然条件恶劣、人烟稀少区域，服务网络覆盖全国绝大多数地区。	斗山设置 24 小时客户关爱热线，确保在客户报修设备故障后 1 小时内回复、2 小时内到达现场、24 小时内服务完毕。	斗山管家是斗山为客户量身定制的专属服务平台，利用最先进的远距离通信技术，实时采集装备各种工作参数，帮助客户随时随地监测机器工作状态、预测保养需求等，为客户提供多样化信息服务。

2020 年客户满意度（%）



2020 年投诉解决率（%）



关爱客户，共克时艰 案例

2020 年疫情期间，斗山为融资租赁客户制定免息政策，在特定时间段内为客户减免租金、免收逾期罚息，并为受疫情直接影响客户延期、展期，与客户共渡时艰。考虑到工程基建市场的开工旺季因为疫情延期，疫情过后延期的建设随时会复工，斗山推出“定金捐疫区，购机享优惠”的客户交定金购买机械，斗山公司定额配捐的政策，且在活动期间交付定金的客户还享受 5,000~20,000 元不等的优惠、抽奖优惠等多种政策，让客户享受实惠的同时，参与到爱心捐赠这一暖心之举当中。



为客户检修设备

省心服务行动

斗山坚持初心，关注服务本质，通过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，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，让客户真正享受到省时、省力、省钱、贴心的省心服务。

省时

的服务

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

省力

的服务

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

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。

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，为客户设备增值。

省时

的服务

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

省力

的服务

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

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。

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，为客户设备增值。

客户信息保护

斗山加大保护信息安全投入，保护客户及个人信息安全，切实履行客户隐私保护责任，不断创新服务方式，为客户提供卓越服务。2020 年，斗山整合信息安全规章制度，强化信息管理；导入服务器和信息泄露预警 / 阻断系统，从源头预防和告警开始强化信息管控体系。全年信息保护投入 112 万元。

应对止损赔偿

斗山用心服务客户，积极应对止损赔偿，始终坚持“不接受不良品、不制造不良品、不传递不良品”的“三不原则”，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；对可能影响设备施工的问题点、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。

2020 年，

全年信息保护投入
(万元)
112

创新服务方式

斗山致力于打造行业内最让客户放心的服务形象，不断创新服务方式，通过上线官方配件商城、开展直播等线上培训活动、打造智能服务 APP 等为客户提供更加优质的服务。

开展线上配件交流会，为客户提供贴心服务 案例



2020 年，随着新冠疫情的蔓延，斗山客户交流会、展会等市场活动的召开都受到影响。为减少人员聚集，降低疫情传播风险，斗山积极利用线上平台举办配件交流会，实现线上与客户交流互动，分享斗山产品及营销活动，倾听客户心声，并为客户在线答疑，为客户解决实际问题。

面对新的经济形势，斗山不断思考适应市场环境的方案，积极应对客户消费习惯的变化。未来，斗山还将不断探索和创新，为进一步优化客户服务而努力。

上线斗山零件 APP，提升客户体验 案例



2020 年 9 月，斗山零件手册 APP 正式上线，客户通过手机 APP 即可轻松查询到想要的部品信息，斗山也随之成为行业内首家推行零件手册 APP 查询的企业。

相较于之前的纸质版零件手册，APP 解决了纸质版厚重、不易携带和信息查询不便等缺点，同时方便客户及时便捷的查询到最新、最准确的部品信息。斗山零件手册 APP 上线后，给客户带去巨大便利的同时，还可以实现大量的成本节约，随着纸质零件手册的取消，每年可实现节约印刷费用 140 余万元，提升客户体验的同时也更加绿色环保。



开展服务技术线上直播课程，创新客户培训方式 案例

新春伊始，受到新冠疫情影响，斗山快速调整培训计划，创新利用培训系统直播平台对经销商服务人员进行线上培训，帮助经销商服务人员“停工不停学，技能不落后”。开工第一天，相关人员争分夺秒对培训系统进行调试升级，计划制定、讲师邀请、课程制作、海报设计，确保直播课顺利开展。平日里严肃认真的讲师们，化身成为“主播”，每天通过手机将知识传递到全国各地，深受经销商和相关人员的好评。

开展客户关爱

始终秉承“以客户为中心”的坚实承诺，斗山携手遍及全国经销商服务资源网络和领先的智能化服务信息网络，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 16 年获得“用户满意度第一品牌”殊荣。斗山自 2013 年起，率先推出行业内第一个服务品牌 DoosanCARE（斗山关爱），通过整体服务解决方案给客户id提供增值关爱服务活动。为不断满足更多客户需求，斗山和经销商不断增加综合服务车的投入，截至 2020 年，已累计有 26 台综合服务车和焊接车足迹遍布全国各地。

2020年斗山 DoosanCARE及专题巡检绩效（实施台数）

2020 年	挖掘机 DoosanCARE	2,992
03/26~04/30	挖掘机春季复工巡检活动	2,620
06/18~09/25	挖掘机夏季免费巡检	2,855
07/30~09/15	洪水受灾地区特殊巡检	97
12/14~01/31	挖掘机冬季寒冷地区特殊巡检	487

开展“DoosanCARE 夏季客户关爱活动”，为客户清凉一夏 案例

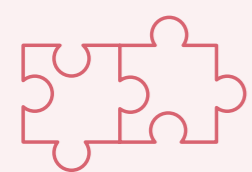
为保证客户和装备在炎热的夏季可以在凉爽的环境中工作，斗山精心为客户们准备“DoosanCARE 夏季客户关爱活动”。2020 年 6 月，DICC 烟台正式启动活动后，全国各经销商也陆续开展了庄严、隆重的夏季巡检启动仪式。同时，全国各地的服务工程师们也整装待发奔赴巡检现场，为客户的装备进行空调系统检查和夏季发动机高温预防检查，同时也给客户送上夏季“消暑套装”，保障客户和装备凉爽一夏。



伴随着 2020 年夏季巡检的启动，本次新投入的 4 台 DoosanCARE 综合服务检测车交付给经销商，壮大了斗山的服务团队，为客户提供持续的产品预防保养维护，车上配备先进的装备检测、清洁、维修诊断工具设备，为客户提供无与伦比的极致服务体验。

开展洪水受灾地区特殊巡检，保障设备安全 案例

2020 年入汛后，中国南方地区发生多轮强降雨过程，造成多地发生较重洪涝灾害。为此，针对江西、湖南、湖北、安徽、重庆等受灾严重的地区，斗山免费提供挖掘机全车检测，以及慰问礼和配件商城优惠券赠送等福利，帮助解决设备受到洪水、泥石流等灾害损坏的问题。服务过程中，斗山的专业服务工程师在洪涝灾害地区以过硬的技术和不畏艰难的精神，积极参与到抗洪救灾中。在为期一个半月的特殊巡检活动中，累计近百台装备得到了特殊爱护，帮助客户及时解决了棘手问题。



协同伙伴 · 同创价值

我们携手供应商、经销商共同打造负责的产业链，积极开展战略合作，带动行业发展，与各利益相关方一起实现互利共赢，共创责任价值。



COOPERATION

携手
供应商伙伴

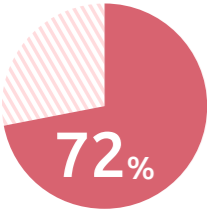
供应商是斗山实现可持续发展过程中的伙伴，斗山理解、尊重并公平对待外协供应商；通过成果共享制，公正合理地分享与外协供应商共同努力所获得的收益；携手供应商开展环境、健康、安全的支援活动，带动供应商履责。



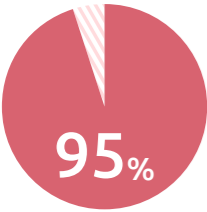
DICC 现场问题交流

供应商管理

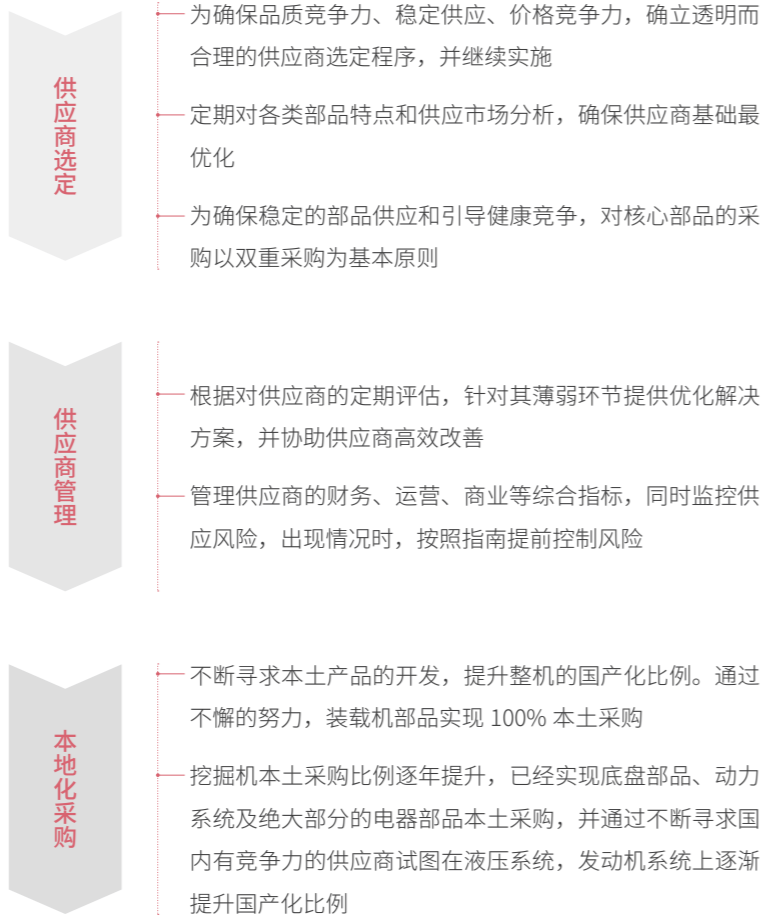
斗山将责任理念全面融入采购业务和流程，优化供应商资格审查，对供应商实施动态量化考核，引导带动供应链提升安全高效、绿色低碳发展水平，实现斗山与供应商的共生、共赢、共发展。多年来，斗山本地化采购比例持续保持 72%；供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率 95%。



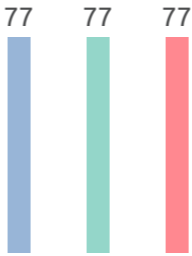
多年来，斗山本地化采购比例持续保持



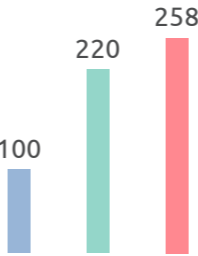
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率



支援供应商增强竞争力 (家)



供应商提供培训 (人次)



供应商培养

斗山在提升自身的同时，持续构建可持续发展的供应商成长体系，不断提高供应商可持续发展能力，培养供应商全球竞争力，共同为客户提供高品质产品。2020 年，斗山支持合作公司培训 127 小时；支援 77 家供应商开展开发能力强化支援，以增强竞争力；提供 163 件铸件模具，支持供应商提高零部件开发水平。

2020 年度 DICC 供应商年会

案例

12 月，DICC 举行 2020 年供应商年会。朴倫奭总经理、关联部门长及 47 家供应商的董事长、总经理共同出席本次会议。会议分享公司 2020 年的生产运营实绩，邀请各供应商加强对 AM 订单纳期遵守度的管理，持续推进改善旺季确保库存、环保管理、钢板质量、Pallet 清洁及维护管理等方面的问题，积极配合斗山共同促进成本节俭、经济型新机开发、国产化部品品质提升、采购价格计算升级等工作，与斗山携手共创新的辉煌。



2020 年外协人员技能提升培训

案例

斗山一直致力于为实现供应商能力的全面提升，持续培养供应商保质保量生产高质量产品。为确保重要部品企业旺季生产，减少废品及不良非加功，减少 Line 不良，提升企业综合能力。2020 年，DICC 联合品管 / 技术 / 生管 / 生产 / 革新等部门，对大型结构件企业进行为期 1 个月的专项培训活动。此次培训主要分为 DICC 现场培训及外协专项培训两方面，DICC 现场培训包含了现场学习交流及焊接实际操作指导等 5 项，外协专项培训主要为 TPM、ROBOT、SOP、现场班组管理、涂装教育等 10 个模块，累计培训共计 15 场次，培训人员共计 258 人。



2021 年 1 月，DICC 供应商整机涂装品一次下线合格率 (FTQ) 改善活动实施启动

推动供应商履责

斗山在供应商评价中，增加了环境改善及法律遵守等评价内容，强调供应商更安全、高效地进行生产；并在支持供应商现场目视化管理过程中，实施旨在改善外协供应商的环境、健康、安全的指导和支援活动，要求供应商在运营中，提高对人和环境的重视。

携手
经销商伙伴

2020 年在全国范围内，

斗山挖掘机经销商（家）

24

直营销售（家）

2

装载机经销商（家）

15

直营（家）

1

直销（家）

1

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。2020 年，在全国范围内，斗山挖掘机经销商 24 家，2 家直营销售，装载机经销商 15 家、1 家直营、1 家直销，渠道整合区域涉及广东、甘肃、河北地区，区域覆盖明显提升。

斗山装载机 2021 年经销商年会

案例

2020 年 12 月，以“同心协力，不忘初心”为主题的斗山装载机经销商年会在山东烟台举行。公司相关高管及各部门负责人与优秀经销商的总经理一起出席会议。会议回顾了 2020 年销售成绩，并对 2021 年行业和市场方向进行了详细的分析和展望，发表了对 2021 年各项营业政策内容的变更和完善，并针对经销商聚焦的问题进行了现场答疑，为斗山与全体经销商在未来实现新的跨越打下良好基础。



斗山工程机械经销商管理者夏季产品研讨会

案例

2020 年 8 月，斗山在云南丽江举办斗山工程机械经销商管理者夏季产品研讨会，来自全国各地的 74 名经销商伙伴与斗山一道回顾了上半年市场和业绩。

营业部门对斗山产品变化和新机型发布进行了介绍，并与经销商共同就产品竞争力展开分组研讨，明确了厂商携手发展的共同目标，促进了与经销商之间的互动交流。



经销商赋能

斗山重视经销商能力提升，搭建经销商成长平台，授权经销商培训基地，开展经销商内部讲师资格认证，为经销商实施差异化培训，打造高效经销商队伍。

开展经销商维修人员线上培训

案例

2020 年，

面向全国维修人员授
课（次）

35

累计学习（人次）

7,771

服务经销商的服务技术能力直接影响到客户感知的服务品质。2020 年，斗山服务部门利用培训系统直播平台开启对经销商人员的线上直播课程。通过斗山公司及经销商服务讲师累计开发线上 32 门直播课程，面向全国维修人员授课 35 次；累计学习 7,771 人次。2020 年 7 月起，开展 5 场线下培训，共计 78 名人员参加。同时，累计拍摄出 13 个便于客户和服务人员学习的装备操作保养视频教材。通过培训，使经销商维修人员迅速、有效地获取新技术、新知识，提高服务水平。



携手商业伙伴

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、企业深化交流合作，建立新型商业生态圈，力求实现信息互通、资源共享与优势互补。



2020 年 10 月，DICC 总经理朴倫奭应邀出席“山东与世界 500 强连线”韩国专场暨山东省 - 韩国经贸合作交流会



关爱员工 · 呵护成长



员工是企业发展的基础。斗山坚持以人为本，支持员工本地化，依法维护员工基本权益，重视员工职业价值与发展，呵护员工身心健康，暖心关爱员工生活，促进员工与企业共同发展。

G R O W I N G

维护基本权益

平等雇佣

斗山奉行平等的用工制度，严格遵守相关法律法规，依法与员工签订劳动合同，平等对待不同国籍、民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，实行男女同工同酬，反对用工歧视，杜绝使用童工和强制劳动，与员工构建和谐稳定的劳动关系。对符合派遣用工的岗位严格遵照同工同酬原则进行合法用工，从根本上保障派遣员工权益。

隐私保护

斗山建立健全员工个人隐私保护机制，与全体员工签订《个人信息同意书》《保密协议》，规定泄漏个人隐私的处分方式，并要求员工严格遵守公司行为准则承诺书，强化员工隐私保护意识；建立员工内部信息档案，加强信息档案编号管理，并设有专职人员做好档案保密管理工作，全方位保护员工个人信息或隐私。

薪酬福利

斗山不断完善薪酬增长和福利机制，加强薪酬福利保障。2020 年，公司构建强化职务专业性的职务胜任素质评价体系 and 专家发展通道，并提供专业能力薪酬补贴；制定营业岗位成果金激励制度，激活员工干事创业热情；落实员工暖气补贴和法人代替福利方案，不断提升员工生活品质和幸福感。

民主管理

斗山鼓励并支持员工参与企业管理，构建完善的沟通机制，切实保障员工的知情权、参与权、监督权。通过设立现场意见箱，及时收集并反馈员工意见建议；定期开展 Tea time、会晤走访等形式，倾听员工心声，了解员工需求，畅通员工行使民主权利渠道，增强员工主人翁意识。



斗山组织开展与现场人员的沟通活动

女性员工人数（人）

183



正式员工总数（人）

1,205



男性员工人数（人）

1,022

中国本地员工占比（%）

98

报告期内吸纳就业人数（人）

22

女性管理者比例（%）

2.41

少数民族员工比例（%）

4.56

劳动合同签订率（%）

100

员工流失率（%）

5.64

社保覆盖率（%）

100

集体合同覆盖率（%）

100

参加工会员工比例（%）

100

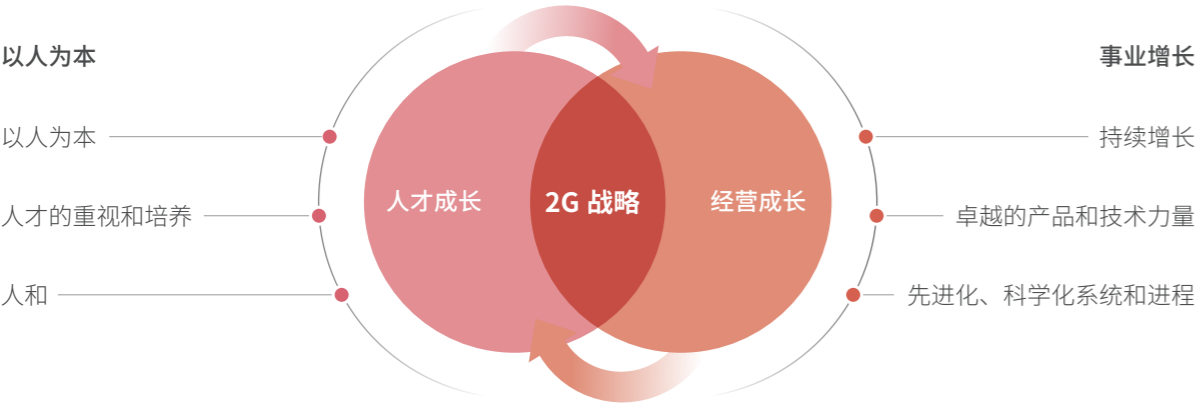
助推职业发展

斗山重视人才、善用人才，通过制定人才培养战略，建立健全人才培养体系，畅通员工职业发展通道，优化职业晋升路径，为员工提供成长成才机会，助力员工实现职业梦想。

制定人才战略

斗山坚定实施 2G（Growth of People, Growth of Business）人才战略，构建多元化、多层次、多维度人才培养模式，为企业高质量发展提供人才保障。建立健全招聘、薪酬体系，助力员工成长与发展。持续推进 DCM（领导力胜任素质）与职务专业胜任素质培养，建立斗山领导力学院和斗山专业学院，促进员工个人发展与事业发展相辅相成、紧密结合，实现人尽其才、才尽其用。

人与事业和谐发展的2G战略

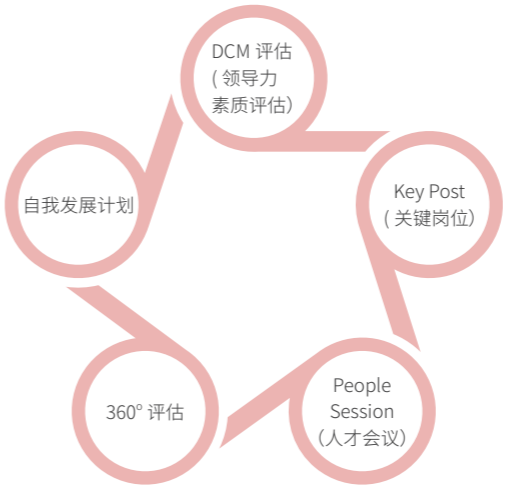


斗山Credo——培养“引以为豪的斗山人”



斗山始终不遗余力培养员工，按照“价值观、专业性、领导力、全球化”四方面积极践行人才培养战略，并以“斗山 Credo”为基本思路，培养适应国际商务需要的国际化人才，加强高素质人才队伍建设，为企业高质量发展提供人才保障。公司根据员工级别与岗位需求，为处于不同职业发展阶段的员工安排专项晋升培训，定期组织开展“技术大讲堂”，提升员工综合素质和技能水平。2020 年，斗山总部全年培训总投入 115 万元，培训 1,610 人次。

人才项目



斗山人才培养体系

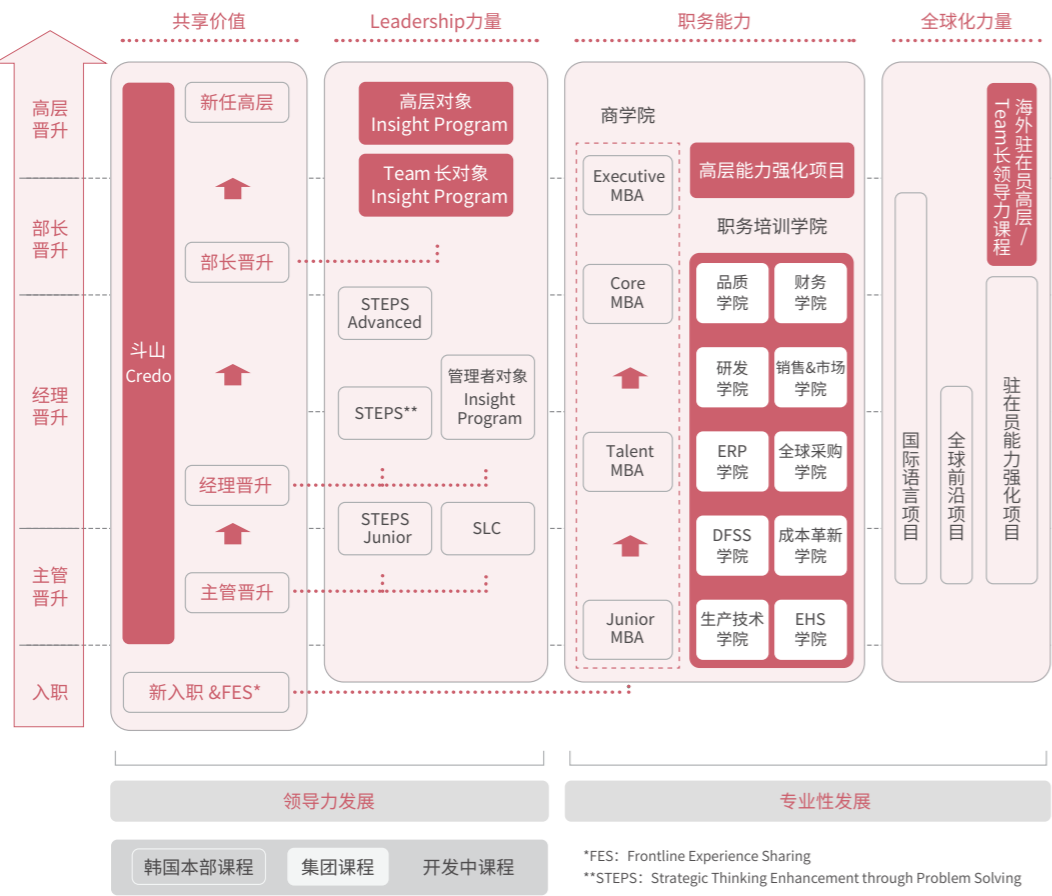
价值观	通过共享价值观和文化，让全体员工融入到企业中来
专业性	培养各领域专家，加强商务实践能力
领导力	培养勇于挑战、敢于创新的下一代领袖
全球化	培养适应国际商务需求的国际化人才

人才培养			
Value 培训	Leadership	Expert 培训	Global 培训
新员工培训	Leadership 系列课程	Function Academy	Global Talent Exchange
晋升培训	Self-Leadership 系列课程		语言培训
Value Sharing Program	Coaching		生产工人海外研修



助力成长发展

斗山持续实施员工职业晋升“双通道”，构建管理序列和专家序列职业发展路径，采用临时工作小组、项目攻坚小组等组织形式，为员工提供良好的发展空间和晋升机会；建立优胜劣汰的人员流动机制，设置不同类型员工的职位晋升与流动标准，激发员工斗志，为实现公司 2G 战略发展注入强劲动力。



斗山中国区新晋管理者领导力培训 案例

2020 年 9 月，斗山中国区开展新晋管理者领导力培训。斗山中国区近 3 年首次晋升的 23 名职责管理者参加此次培训。经过 2 天的《从技术跃迁为管理者——成功迈向领导之路》课程培训，通过沙盘演练、分组讨论、Teamwork 方式，新晋职责管理者们学习了如何建立管理思维、角色定位，掌握管理工具，转型管理者后的任务变化、管理者的职业素养等内容。



真情关爱员工

斗山始终坚持“以人为本”，持续推进员工福利工程，关心关爱员工生活，做到发展依靠员工、发展成果惠及员工。

构建福利体系

依据“斗山 Credo”，我们将中国区福利项目分为“真正的关心、人和、安全与健康”三部分，中国区所有法人以此制定了统一、标准化的福利政策和实施细则，通过经营理念与福利体系的融合，打造斗山文化，培养乐于奉献的斗山人。同时，我们为非正式员工提供与正式员工同样的公司班车、食堂、澡堂等福利待遇。

斗山福利体系

真正的关心

生活补助	节假日	特殊日期
<ul style="list-style-type: none">法定节日礼品冬季取暖补贴夏季高温补贴	<ul style="list-style-type: none">异地调动津贴燃油补贴	<ul style="list-style-type: none">法定节假日产假、丧假带薪年假
<ul style="list-style-type: none">妇女节礼品新婚纪念品生日礼品	<ul style="list-style-type: none">产前检查假产假、哺乳期产假护理	
工会福利	设施性福利	娱乐性福利
<ul style="list-style-type: none">节假日礼品电影票	<ul style="list-style-type: none">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、康乐中心（瑜伽室 / 乒乓球 / 棋社）、健身房	<ul style="list-style-type: none">各种丰富员工精神文化的活动（如：运动会、家属来访）

人和

奖励计划	Team Building
<ul style="list-style-type: none">入社周年纪念斗山 Credo 奖Wish 活动	<ul style="list-style-type: none">部门户外团队建设活动

安全与健康

风险保障	EAP
<ul style="list-style-type: none">各项社会保障补充医疗保险健康体检	<ul style="list-style-type: none">住房公积金住房补贴安全配置
	<ul style="list-style-type: none">生育慰问住院探视慰问丧葬慰问
	<ul style="list-style-type: none">应急借款心理健康咨询

关怀员工生活

斗山注重对员工的人文关怀，真情帮扶困难员工，关心关爱一线员工、女性员工、退休员工，举办多种形式的文娱活动，营造健康和谐的企业氛围。

员工帮扶

- 设立关爱基金，为遇到困难的员工家庭提供支援
- 2020 年全年共计开展员工关爱探访 126 次，发放帮扶金 31,858 元

女性员工关爱

- 依法为孕妇、哺乳妇女提供产前检查假、生产假、流产假、哺乳假等
- 专门为哺乳期宝妈设置妈妈房，方便哺乳期及有特殊需要的女性员工休息和使用

退休员工关爱

- 2020 年，斗山针对在公司退休的老员工，发放退休纪念品福利

丰富家庭活动

- 不定期举办“斗山家庭日体验营”“亲子工作坊”活动，让家属感受斗山对员工的关爱

温馨办公环境

- 在各区域提供更衣室，方便员工更换工服，舒适享受办公生活
- 在健身房等场所邀请瑜伽老师提供专业辅导，引导员工强身健体



朴倫奭总经理慰问一线员工



“圣情以待，诞愿有你”主题感恩活动，为员工送去暖冬惊喜



别样女神节，购物卡、巧克力送祝福



DISD 举办趣味运动会



2020 年 12 月，斗山举行荣誉退休仪式，为入社 25 年的老员工退休纪念品



“新时代·新人说，争做新时代的奋斗者”演讲比赛



举办员工生日会



斗山社内记者共庆第 21 个记者节



举办欢乐时光主题消夏活动



举办“斗山微心愿——属你敬业”颁奖活动，实现员工及家人小心愿



DICC 成立 26 周年暨入社周年庆活动

强化职业健康

员工的健康是企业最大的财富。斗山一贯重视员工职业健康，加强员工职业健康管理，开展职业健康体检，让员工及时了解自身的健康状况；成立“心理咨询工作坊”，定期开展员工心理咨询辅导，帮助员工以更充沛的精力、更健康的心态，投入到工作和生活中。



2020 年 11 月，斗山在人民网主办的“2020 人民职场健康管理理论论坛”活动中，凭借疫情期间对员工健康管理方面的创新方法和经验，荣获“2020 职场健康文化创新案例奖”



奉献社会 · 共享和谐



身在中国，心在中国。斗山始终坚持“追求合理利润，积极回报社会”的经营理念，积极在中国地区开展社会公益，组织员工志愿者活动，从教育、环保等领域奉献社区，以真情回馈社会，以奉献创造和谐。2020年，斗山在中国各类捐赠总额（含物资折款）达205.92万元。

DEDICATION

志愿者活动

2020年

斗山志愿活动绩效

员工参与志愿者活动

次数 (人次)

1,201

志愿活动服务总时长

(小时)

2,019

斗山支持和鼓励员工参与志愿活动，自 2014 年起，在全球范围内开展斗山社会公益日活动，倡导志愿者精神，用实际行动践行社会公益理念。斗山在中国地区积极组织爱心捐款、无偿献血、关爱老人、义务清洁等志愿活动，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿者精神。



2020 年 1 月，斗山志愿者连续第六年拜访北京霞光里社区敬老院

服务社区，关爱老人，斗山志愿者在行动

案例

2020 年 1 月，斗山志愿者带着红彤彤的节日礼盒拜访了北京霞光里社区敬老院，向老人们表达了新年的问候。这是斗山志愿者连续第 6 年开展敬老院拜访，受到了老人们的热烈的欢迎。

“

感谢斗山公司多年来对社区工作的支持，斗山是一个温暖的公司，非常感谢大家每年的祝福和问候。

——霞光里社区 刘小娟书记

身为霞光里社区的一份子，为社区做贡献是斗山的一贯传统和作风，斗山也将继续为社区多做一些事情。

——斗山 朴仁福部长

在做公益的过程中，自己反倒会受到更多的感悟。希望我们能将斗山人的幸福感传递给更多的人，也在这个过程中越来越幸福。

——斗山志愿者

”

将奉献精神“播种”在孩子们心间

案例

2020 年国庆假期期间，斗山义工站的部分员工和子女分别在蛤垵寺斗山林和公司周边绿化带进行除草和清理垃圾公益活动。此次义工活动，吸引了几十名不同年龄段的员工子女们共同参与。家长们用实际行动告诉孩子们：只有团队合作，才能又快又好实现共同的目标；只要懂得奉献，才会收获更多的美好。

教育公益

斗山十分重视青少年一代的教育工作，成立“斗山爱心小组”，不间断开展“温暖群体爱心助学”活动，长期资助贫困家庭学生，为孩子们多方筹集资金、发放善款、添购必要的生活学习设施及用品，帮助孩子渡过难关。

斗山爱心之花 浇灌明日之“花”

案例

2020 年 9 月 3 日，斗山爱心小组代表走访慰问了潮水中学、潮水淳于小学、八角中心小学的 9 名贫困学生，并把 8 月、9 月两个月的助学善款交到了他们手中。这 9 名学生中，有 4 名是一直在资助的学生，另外 5 名是新增加的资助对象。



拜访云南斗山希望小学困难学生家庭

环保公益

斗山秉持“人类与环境的可持续发展”理念，积极支持环保公益，通过组织各类绿色环保活动，倡导企业员工与社会大众支持生物多样性、保护地区生态环境，永葆青山绿水，共建美丽家园。

“斗山爱心林”助力绿色公益

案例

2020 年 3 月 12 日，斗山通过互联网发起“云植树”活动。在遥远的阿拉善腾格里沙漠，种植一片花棒树爱心林，点亮绿色希望，为防风固沙贡献一份力量。“云植树”活动得到员工志愿者的积极参与，共有 115 人参加，种植了 131 棵花棒树，为“斗山爱心林”贡献了绿色力量。

责任专题

“疫”路同行， 共待花开

2020 年初，面对突如其来的新冠肺炎疫情，斗山坚持与中国人民站在一起，积极捐资捐物，共抗疫情。作为一家负责任的企业，斗山在加强自身疫情防控的同时，有序推进复产复工，保障市场供应，并持续以贴心的服务，用心守护客户，共同期待春暖花开。

加强防控，全力抗“疫”

2020 年 2 月 8 日，斗山面向全员发布疫情期间工厂安保及后勤运营指南，强化宣导注意事项，加强员工的防护意识和能力；EHS 工作人员对全厂区进行细致全面的消毒，并建立复工后的持续消毒作业和监管体系；加强员工体温检测，在乘坐班车前、进入厂区前都要测量体温，工作过程中也要随时接受部门卫生员的温度检测；加强卫生消毒，坚持每天用清水兑消毒液反复拖地，卫生间每小时消毒一次等；加强食堂防疫管理，强化食堂设施和各类器具的消毒，规范员工操作流程和标准；斗山提前做好准备，春节刚过就通过韩国本部紧急确保储备了必要的防护口罩，并于复工首日上午将口罩分发到包括常驻外协人员在内的全体工作人员手中，保障防疫物资充足和有序复工。



保质生产，稳定供应

2020 年 3 月，斗山已恢复到“疫”前水平，单月销售实现 3,000 台以上规模，比上月增长 500%。为保障市场需求，斗山各个部门全力配合，争分夺秒抢抓生产，保质保量促生产，力争把疫情耽误的时间补回来，一台台挖掘机在技术人员的手中顺利下线，第一时间交付到客户手中。在 2020 年特别的春天里，斗山人一步一个脚印，战疫情保生产，不惧挑战迎难而上，致力于为中国基础设施建设创造更大价值。



斗山服务，用心守护

随着全国各地疫情防控取得成效后，各地工程项目相继开始复工，客户的装备也逐渐投入到复产施工中。为保障斗山客户的装备以最好的状态顺利投入到复工复产的建设中去，自 2020 年 3 月起，斗山经过精心筹备推出了面向全国客户的“春季复工巡检”活动，为客户装备的有序复工做好保障。

巡检活动实施过程中，工作人员不仅对装备的空气滤芯和空调滤芯等重要部位进行重点清洗和更换，更利用自己专业、精湛的维修技术为客户的装备进行全方位、专业的测试和检修，确保装备以最优良的状态投入工作。在持续 2 个月的复工巡检活动过程中，斗山携经销商累计为全国 2,800 余名客户提供了专业、贴心的服务，帮助客户高效、有序恢复正常生产。



责任专题

与斗山为伴，
携手共创美好未来

斗山坚持人和、客户至上的经营理念，与员工、客户、供应商、经销商以及各利益相关方共谋发展、共赢未来。从踏入工程机械领域的那一天开始，斗山始终与各方相守相伴，成为让员工感受到温暖的港湾，让客户可持续信赖的伙伴，与供应商、经销商同舟共济的战友，见证彼此一路的成长。未来，斗山将持续坚持“以人为本”的经营理念，忠于客户，携手供应商、经销商共同成就“全世界引以为豪的斗山”。

01 来自员工的声音

斗山信条和斗山集团的行为准则深入到了我们每一个员工的心中，在集团的行为准则中强调过成就“全世界引以为豪的斗山”，这也激励着我勤恳工作，为客户提供满意的服务。

——斗山服务工程师 周恩亮

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。

——斗山工程机械焊接机器人专家 刘峰

通过与呼叫中心、与斗山携手同行的这七年，让我得到了更好的历练，也给了我前行的梦想。

——斗山贵州呼叫中心 韩玉芬

02 来自客户的声音

斗山挖掘机的质量真的好，尤其DX系列，操作便利，也非常舒适。别说大问题了，连小毛病都很少。可以说，每一款挖掘机都是无可挑剔的。

——山东用户 姜志豪

斗山是国际知名的讲信用的大企业，从2018年至今，我拥有斗山挖机和破碎机39台，是斗山优质快速的服务和零件供应让我无后顾之忧。

——山西用户 杨增顺

我之所以喜爱和信赖斗山，是因为斗山有着很强的进步和升级的能力，在每一代产品中都可以有较大改进和创新，解决前一代产品的不足，一直保持前进的状态，就像自己的事业一样，都是在不断发展和完善中变得越来越好，越来越稳定。

——宁夏用户 张海军

03 来自经销商的声音

作为经销商一定要跟随斗山的战略，斗山也一直支持着我们。安徽泰源之所以在省内辉煌的业绩，也是基于经销商跟斗山的战略高度一致，是最佳合作伙伴，合作共赢。

——斗山经销商安徽泰源 李伟

斗山带领经销商作出很多改变，帮助大部分客户回归到经销商正规的维修和保养上面来，真正为客户着想，让客户享受真正头等舱服务体验。

——斗山经销商南京科泰 黄山峰

社会责任管理

责任战略

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战略方向及CSR优先课题

以人为本

组成尊重人权的文化
公正雇佣
组成安全工作环境

深受信赖的运营

强化公正运营及供应链 CSR
对应绿色运营及气候变化
强化产品 / 服务责任

负责任的参与

强化行业价值的社会贡献活动
强化企业信息（CSR）公开

创造 CSR 价值

推行创造 CSR 价值的事业
CSR 业绩监督制强化

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、正直与公开、人和、客户、技术与革新、利润、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 /ISO26000/ 联合国全球契约 /GRI

责任组织

责任融合

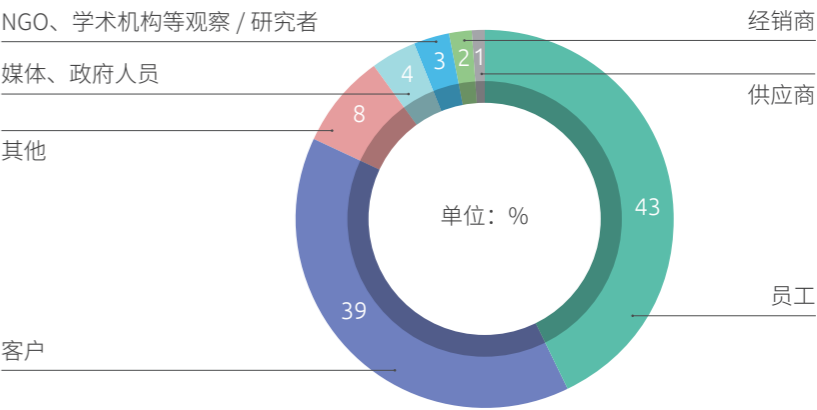
斗山以总部 CSR 部门和海外事业机构的负责人为中心，与有关部门展开合作，共同推进 CSR 工作。最高决策机构 CSR 委员会定期召开会议，以重大议题和外部评估（ESG¹⁾ 和 DJSI²⁾）为基础，导出 CSR 战略课题，对运营和流程进行审批决策。CSR 委员会做出主要决策后，通过由实务层组成的 CSR 工作组制定具体的实施方案并对实施课题进行讨论。为进一步保证 CSR 工作有效开展，斗山已将企业社会责任计入相关部门的年度绩效考核。

九年来，斗山中国持续持续关注社会责任核心议题的辨识和确定，向利益相关方发放问卷开展调研，分析年度披露议题及指标，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“社会责任管理、市场责任、社会责任、环境责任”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 25 项社会责任议题。

针对 25 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，确定议题对利益相关方的重要性排序。本次问卷调查共收集到有效问卷 648 份（参与人数 648 人），受访者由客户、经销商、供应商、员工、NGO、学术机构等观察 / 研究者、媒体、政府人员等十余类人群构成。其中，包括员工在内的内部利益相关方反馈问卷 277 份，包括客户、经销商、供应商在内的外部相关方反馈问卷共 371 份。

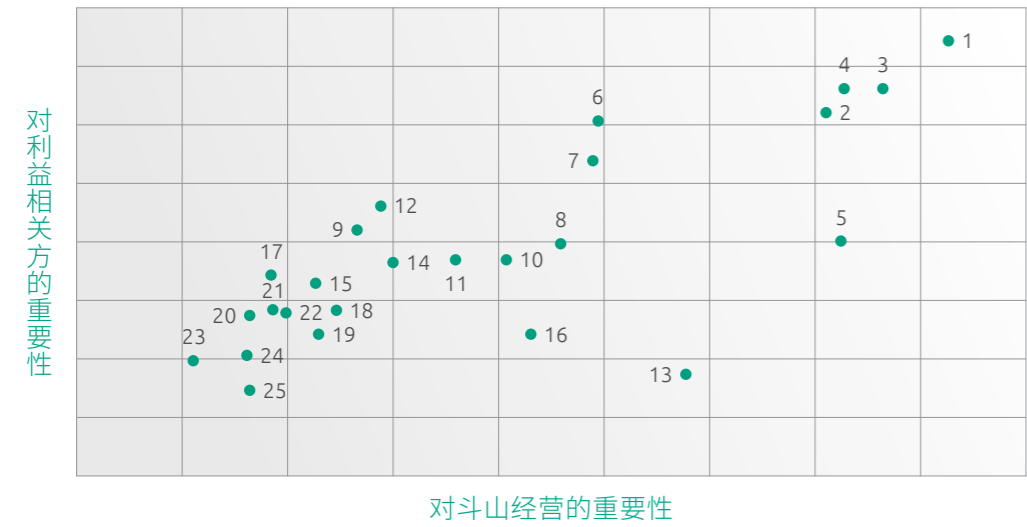


¹⁾ ESG：环境（Environment）、社会（Society）和公司治理（Governance）
²⁾ DJSI：道琼斯可持续发展指数（The Dow Jones Sustainability Indexes, DJSI）

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；将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 25 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 2020 年企业社会责任报告重点披露议题内容。



01. 产品质量与品质

02. 客户服务及满意度

03. 产品 / 技术创新

04. 社会责任管理

05. 员工健康与安全

06. 环境、社会、管治信息披露

07. 守法合规

08. 安全生产

09. 客户隐私及信息安全
10. 公司治理

11. EHS 管理（安全、健康、环境）

12. 利益相关方沟通

13. 员工成长

14. 供应链管理

15. 带动供应商 / 经销商履行社会责任

16. 保障员工基本权益

17. 环保产品

18. 公益慈善
19. 环境污染物管理

20. 废旧设备回收再利用

21. 经销商支持

22. 绿色生产

23. 能源使用管理

24. 反商业贿赂

25. 员工本地化

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。

责任沟通

斗山致力于与利益相关方建立和谐、互信关系，深入分析研究利益相关方的诉求，并将之融入公司社会责任治理，同时建立与利益相关方多层次、多方位的沟通渠道，传播斗山责任理念及履责动态，打造负责任品牌形象。

沟通方式与渠道

自 2012 年起连续 9 年发布社会责任报告	设立官方网站、官方微博、官方微信，并及时更新新闻和其他信息	
开设微信直播小程序	开通抖音 / 快手直播新媒体平台	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

社会责任工作交流

参加由中国社会科学院指导、中国社会责任百人论坛主办的“第三届北京责任展暨《企业社会责任蓝皮书（2020）》发布会”。在《企业社会责任蓝皮书（2020）》中，斗山（中国）以 70.1 分位列机械设备制造业社会责任发展指数第一名。

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 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

未来展望

回望过去，一切过往皆为序；拥抱未来，乘风破浪再启航。斗山将继续坚持“追求合理利润，积极回报社会”的经营理念，将社会责任理念和可持续发展要求融入管理运营，用持续奋斗的决心，成就“全世界引以为豪的斗山”。



创新驱动

继续坚持“以客户为中心”，通过不断的创新和研发，为客户提供更具品质的卓越产品和更加周到的贴心服务。

成就员工

为员工搭建广阔发展平台，激励员工成为企业发展的“幸福生产力”，与斗山共同成长。

合作共赢

继续携手经销商、供应商等合作伙伴，同心共筑，共创未来。为经销商提供更有力的支持，打造核心竞争力；为供应商提供更系统的培训，共同履行责任，创造价值。

奉献社会

继续奉行斗山 Credo，开展员工志愿活动，推进“一部一校”希望小学公益事业，为创建和谐美好社会，贡献斗山力量。

绿色发展

继续关注环境和气候问题，加强环境管控，坚持绿色生产，奉献绿色产品，传递绿色理念，携手伙伴、客户、员工共同塑造更可持续的未来。

附录

报告导读

报告说明

本报告是 Doosan Infracore（中国）发布的第 9 份年度社会责任报告。

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。

时间范围

本报告的时间跨度是 2020 年 01 月 01 日至 2020 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

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。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.doosanequipment.cn/cn/about-us/csr-report>）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（2012/2013/2014/2015/2016/2017/2018/2019/2020）。

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

关键绩效

指标内容	单位	2018 年	2019 年	2020 年
经济绩效				
资产总额	万元	1,312,711	1,315,708	1,468,054
销售收入	万元	853,134	828,602	909,046
资产负债率	%	66	60	59
产品出厂合格率	%	100	100	100
研发投入资金	万元	1,751	4,502	4,784
研发人员	人	68	92	93
新增专利数	件	22	11	37
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	68,680	58,466	41,695
报告期内吸纳就业人数	人	122	35	22
正式员工人数	人	1,299	1,255	1,205
非正式员工人数(兼职工、临时工、劳务派遣工等)	人	41	39	45
男性员工人数	人	1,117	1,071	1,022
女性员工人数	人	182	184	183
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	1	0	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：303 烟台事务职：236	北京事务职：365 烟台事务职：277	北京事务职：405 烟台事务职：277
社会保险覆盖率	%	100	100	100
每年人均带薪休假天数	天	9.5	10.1	10.48
女性管理者比例	%	1.77	2.31	2.41
少数民族或者其他种族员工比例	%	3.31	4.14	4.56
残疾人雇佣人数	人	0	0	0
职业安全健康培训覆盖率	%	100	100	100
企业累计职业病	例	7	7	6 ³⁾
年度新增职业病	例	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
培训总时间	小时	9,550	8,296	5,426
人均培训时间	小时	17	15	10
人均培训投入	元	1,739	2,086	2,161
守法合规培训	人次	552	556	532
产假后返岗率	%	100	100	100

3) 一名职业病员工退休

续表

指标内容	单位	2018 年	2019 年	2020 年
休产假员工数 - 男	人	58	53	41
休产假员工数 - 女	人	9	17	10
员工满意度	%	93	95	97
员工流失率	%	7.08	6.06	5.64
安全培训次数	次	12	24	25
安全培训人次	人次	10,880	11,662	13,940
安全生产投入	万元	831	892	995
安全生产事故数	例	0	0	1
员工因事故受伤人数	人	0	0	1
员工因事故死亡人数	人	0	0	0
中国本地员工占比	%	98	98.1	98
高层本地人员占比	%	20.0	25.0	33.0
本地采购比率	%	72	72	72
公益投入总额	万元	66.0	91	205.92
志愿者平均服务时间	小时	1	2	1.68
环境绩效				
环保总投入	万元	555	2,497	1,558
环保培训次数	次	12	24	25
环保培训人次	人次	1,400	1,500	1,500
全年能源消耗总量	吨标煤	5,284	4,900	5,417
单位产值综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0055	0.0053	0.0056
电力使用量	万千瓦时	2,049	2,068	2,396
能源使用量 LNG 用量	立方米	1,754,209	1,761,409	1,479,979
年度新鲜水用水量	吨	64,486	93,289	89,784
废气排放量	吨	75.0	30.8	49.93 ⁴⁾
废水排放量	吨	58,037	71,878	64,588
废水排放量（COD）	吨	1.86	2.1	2.75 ⁵⁾
水质污染物排放量 COD	mg/L	21	22	24
废弃物总量(危险与一般废弃物)	吨	6,086.0	4,951.3	5,154.7
危险废弃物排放量	吨	1,100.9	631.9	786.73
一般废弃物	吨	4,985.1	4,319.3	4,368
再利用量（废铁、废木材）	吨	2,801.1	2,835.8	3,080
废弃物回收利用率	%	46	57	60
碱强度	TonCO ₂ eq/ 百万人民币	3.79	3.02	3.47
温室气体排放量	吨	31,866.8	28,118.2	32,453.6
工业灾害率	%	0	0	0

4) 2021 年统计数据变更，改为 VOCs+ 工业粉尘 +NO+SO₂

5) 2021 年统计数据变更，COD+ 氨氮 + 总氮 + 石油类

责任荣誉

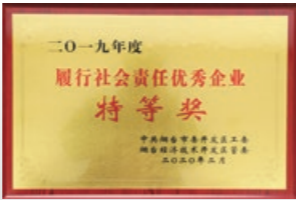
附录



经济社会发展贡献百强企业
中共烟台市委烟台市人民政府



扎根烟台开发区创业 20 年优秀企业
烟台开发区工委管委



履行社会责任特等奖企业
烟台开发区工委管委



2020 融金朝阳 10KM 团队跑
——最佳活力奖
北京 CBD 金融商会



2020 中国四星级企业公民
中国企业公民交流大会



2020 企业公民防疫抗疫先锋
中国企业公民交流大会



北京市诚信创建企业
北京市诚信创建企业认定办公室
北京市企业评价协会



中国工程机械年度产品 TOP50
DX360LC-9C 型履带式挖机
中国工程机械工业协会
国家工程机械质量监督检验中心



入选企业抗疫优秀案例《中国企业
抗击新冠肺炎疫情研究报告》
责任云研究院



2020 中国企业公民优秀公益项目
中国企业公民交流大会



评级证书颁发（五星）
中国责任百人论坛



金牛奖颁奖：责任战疫奖
中国责任百人论坛



2020 中国企业公民 520 责任品牌 60 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



最佳年度 CSR 品牌
2020 年 CSR 中国教育奖组委会



“精准扶贫”特别奖
2020 年 CSR 中国教育奖组委会



企业社会责任蓝皮书证书：
机械设备制造业第一名
中国责任百人论坛



2020 年度中国工程机械十大营销事件
《今日工程机械》杂志余匠客工程机械融媒体



工程机械技术质量突出贡献先进单位
全国工程机械与车辆技术质量信息网
工程机械分网



2020 人民职场健康管理创新案例
职场健康文化塑造创新案例
人民网



北京市信用 AA 级企业
北京市租赁行业协会
北京企业评价协会



2020 社会责任 (CSR) 模范企业—“新
冠肺炎疫情援助部门”最优秀奖
驻中大韩民国大使馆



2020 社会责任 CSR 模范企业
“优秀活动摄影展”最优秀奖
驻中大韩民国大使馆



志愿服务先锋企业
有爱有未来外企志愿行动



报告评级

《2020 斗山（中国）社会责任报告》评级报告

受斗山（中国）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《2020 斗山（中国）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（2020）》。

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署评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★☆)

公司成立报告编写委员会，HR 部长担任报告主编，把控整体方向及关键节点，中国区总裁和运营总监参与报告编写并审核报告内容；将报告定位为全面披露履责信息、强化利益相关方沟通、提升企业品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司重大事项、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，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、产品创新、职业健康管理、安全生产、环保技术和设备的研发与应用、节约能源资源、减少“三废”排放等所在行业关键性议题，叙述详细充分，实质性表现卓越。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“斗筑未来，创新驱动无限”“山海相随，共建幸福家园”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.14%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“工业灾害率”“员工流失率”“安全生产事故数”“员工因事故死亡人数”“年度新增职业病”“2020 年投诉解决率”等负面数据，并详细描述企业开展班组安全生产事故反思活动的具体过程，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“纳税总额”“资产负债率”“劳动合同签订率”“中国本地员工占比”“环保培训次数”“年度新鲜水用水量”等 70 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“2020 中国企业公民 520 责任品牌 60 强”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》延用“斗筑无限 山海相随”的主题，系统展示了企业在关键议题上的履责理念、实践与成效，回应了利益相关方的关注与期望，彰显了企业对履行社会责任的深刻理解；封面设计采用“三年一卷”的延续风格，融入主营业务元素，构筑生动场景，既凸显了行业特征，又增强了报告的辨识度；章节跨页选用特色实景大图展现履责场景，提纲挈领，提升了报告的易读性；嵌入二维码延伸解读报告内容，引入第三方证言佐证企业履责成效，强化了报告的沟通性与传播力，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置“26 载奋斗之路，20 万台再起新程”“爱心助学，初心如磐”两个专题，系统梳理在华 26 年间的发展历程与履责成效，彰显了企业助力中国经济社会可持续发展的责任担当；各篇章结尾设置“责任专题”版块，生动展示企业履责亮点，创新性表现优秀。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《2020 斗山（中国）社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



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

斗山（中国）社会责任报告连续第五年获得五星级评价

四、改进建议

报告框架与内容可进一步回应当前热点议题，增强时代感，提升报告的创新性。

评级专家委员会副主席

邓同胜

评级小组组长

评级小组专家

出具时间：2021 年 6 月 4 日



扫码查看企业评级档案

指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）	页码
总裁致辞	P2.1-P2.2	P2-3
关于斗山	P4.1-P4.5	P4-9
年度聚焦：26 载奋斗之路，20 万台再起新程	P3.1-P3.2、P4.3、G1.2、G2.4、M2.2、M2.18	P10-11
年度聚焦：爱心助学，初心如磐	S4.6、S4.8	P12-13
上篇： 斗筑未来，创新驱动无限	创新引领•科技赋能	P4.3、S2.14、S2.16
	智造产品•精益求精	M2.1-2.4、M2.6、M2.14、S1.1
	安全生产•行稳致远	S3.1-3.6
	低碳运营•守护绿色	P3.1、E1.1、E1.3、E1.5-1.7、E2.2-2.3、E2.6、E2.11-2.15、E2.23、E3.1
	责任专题： 精工细作，至臻品质	P4.3
下篇： 山海相随，共建幸福家园	责任专题： 将绿色基因植入机械创新	E2.1-2.2、E2.11、E2.23-2.24
	客户至上•用心服务	M2.1、M2.3-2.4、M2.9、M2.13-2.18
	协同伙伴•同创价值	G6.2、S4.4、M2.2、M3.1、M3.3、M3.6、M3.10-3.12、M3.14-3.16
	关爱员工•呵护成长	S2.1-2.11、S2.13-18、S2.20、S4.3
	奉献社会•共享和谐	S4.6、S4.10-4.11
社会责任管理	责任专题： “疫”路同行，共待花开	P3.1-P3.2
	责任专题： 与斗山为伴，携手共创美好未来	G1.1
	社会责任管理	P4.2.2、G1.1-6.3
	未来展望	A1
	报告导读	P1.1-1.3
附录	关键绩效	A2
	责任荣誉	A3
	报告评级	A4
	指标索引	A5
	意见反馈	A6

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 9 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：_____

工作单位：_____

联系电话：_____

传真：_____

职务：_____

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？					
本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？					
本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？					
本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

开放性问题：

1. 您认为本报告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。

