2014 CSR Report

斗山 Infracore（中国）社会责任报告

坚实承诺 谱写未来

关于报告

报告说明：

本报告是斗山 Infracore（中国）发布的第三份年度社会责任报告。

报告组织范围：

斗山 Infracore：Infracore 是取自 Infrastructure（基础建设）中的 Infra+Core（核心）的合成词，寓意公司致力于建设成为基础建设相关领域的核心企业。
斗山 Infracore（中国）包含：斗山（中国）投资有限公司（简称 DICI）、斗山工程机械（中国）有限公司（简称 DICC）、斗山工程机械（山东）有限公司（简称 DISD）、斗山工程机械（苏州）有限公司（简称 DISC）、斗山机床（烟台）有限公司（简称 DIY）。本报告覆盖以上法人，为便于表达，在报告中分别使用“斗山 Infracore（中国）”、“斗山”、“我们”及 DICI、DICC、DISD、DISC、DIY 等称谓。
* 注：斗山工程机械（苏州）有限公司自 2013 年 01 月 01 日转型为物流中心

报告时间范围：

本报告的时间跨度是 2014 年 01 月 01 日至 2014 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–CSR3.0）》，全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，GRI）可持续发展报告指南（G4）。其各项指标在本报告中的披露情况可参见报告末尾的指标索引表。

数据说明：

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

延伸阅读：

您还可以在公司网站（http://www.doosaninfracore.com/ce/cn/cn/）浏览或下载本报告的电子文本，并了解更多斗山 Infracore（中国）履行社会责任的相关信息可扫封底二维码。

报告体系：

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，在（http://www.doosaninfracore.com/cn/media/publication.do）浏览或下载 2014 年斗山 Infracore 全球综合报告的电子文本，并了解更多斗山 Infracore（中国）社会责任的相关信息可扫封底二维码。

联系我们：

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

目录
Contents

开篇

全球总裁致辞 02
我们的战略 04
中国区总裁致辞 06
斗山在您身边 08
斗山在中国 10
责任聚焦：
感动服务常在 以诺践行未来 14

坚实责任承诺 谱写责任未来

责任战略 20
责任治理 21
责任推进 22
责任能力 23
责任沟通 23
责任绩效 25

坚实员工承诺 谱写幸福未来

保障员工权益 42
助力职业发展 44
推进员工关爱 48

坚实社会承诺 谱写和谐未来

携手伙伴共赢 60
倾情社会贡献 63
热心社会公益 64

未来展望 66
2014 年荣誉一览表 67
过程性管理 68
报告评级 69
指标索引 70
关键绩效表 72
意见反馈表 74

坚实客户承诺 谱写品质未来

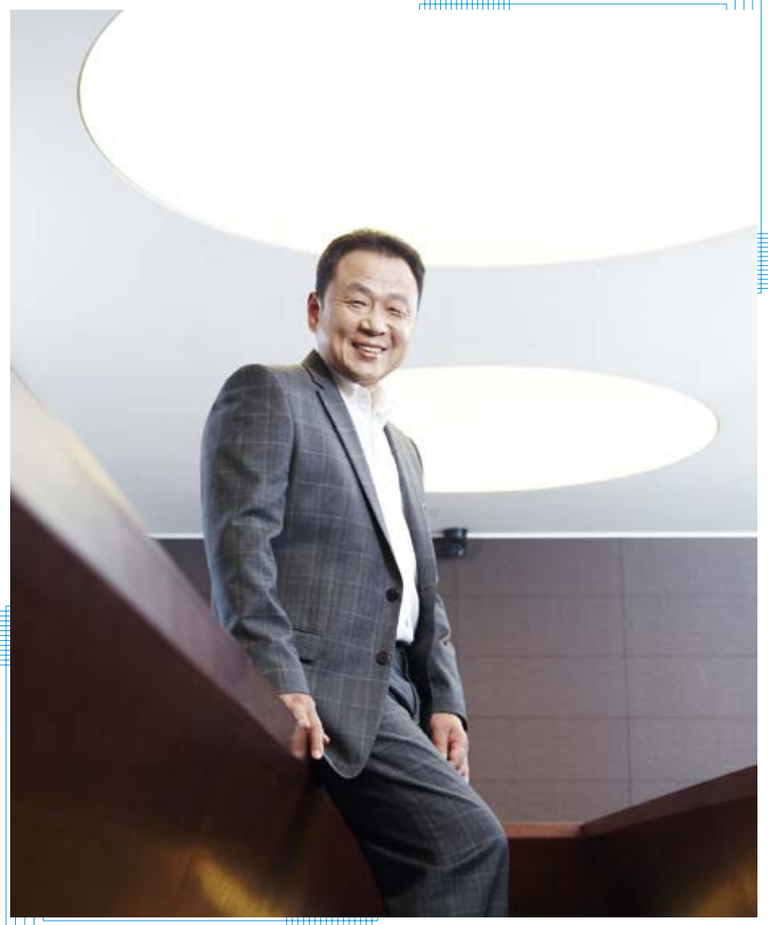
坚持需求导向的创新 28
追求至臻的产品质量 32
提供让人感动的服务 34

坚实绿色承诺 谱写美丽未来

推进绿色管理 52
建设绿色工厂 55
开展环保公益 56
推广绿色产品 57

全球总裁致辞

斗山工程机械是韩国最早的机械公司，也是以世界最佳为目标的全球化企业，很高兴作为斗山工程机械的新任总裁，向各位利益相关方致以问候。感谢大家一直以来给予我们信赖与支持，让我们能够在艰难的经营环境中继续保持核心竞争力并取得发展。



斗山工程机械 全球总裁

孙东渊

2014 年市场情况与成果

在艰难的环境中，进一步提升收益性与财务稳健性

2014 年北美市场保持增长势头，但是由于中国和新兴市场低迷、欧洲市场增速放缓，日元贬值等因素，经营环境依然非常艰难。在此情况下，斗山工程机械各事业部门为有效应对环境变化、提升核心竞争力而做出了积极努力。虽然销售额为 7 兆 6,886 亿韩元，同比减少 0.6%，但是由于山猫销售态势良好、发动机事业部门扭亏为盈、成本竞争力提高，营业利润达到 4,530 亿韩元，同比增加 22.6%，本期净利润达到 240 亿韩元。山猫通过借款再融资、提前偿还 1 亿美元等措施，进一步提高了财务稳健性。

推出新产品，加强研发力量

由于山猫主力产品销量剧增、新产品 M– 系列上市，公司在北美小型建筑装备市场继续保持增长势头，并成功推出了建筑机械新产品 V 型号和 C 型号，以及符合世界各地排放标准和区域特点的新产品，其中包括符合“EURO 6”排放标准的发电机用天然气发动机等。通过持续的创新活动，改善品质指标，在韩国、美国和捷克陆续成立最尖端研发中心，建立了覆盖韩国、美国、捷克和中国的全球化研发网络。

2015 年展望与计划

为了改善经营业绩、提高核心竞争力而更加努力

2015 年世界经济将保持低增长态势。预计美国经济将保持增长势头，但欧洲和亚洲无法摆脱经济低迷。而且各国政治经济方面的各种风险因素，增加了世界经济运行的不确定性。斗山工程机械将主动适应低增长基调的经济发展新常态，从根本上改善经营体质，建立在任何环境下都能创造差别化价值的核心竞争力。为了获得核心竞争力，将具体实施如下战略：首先，为了将技术和产品竞争力提升到世界最高水平而努力。创新技术与强大的产品是企业发展的根本原因与前提条件。为了激发员工的热情与创意，研制出世界最佳的技术与产品，我们将在研发能力提升方面投入全公司的力量。为了扭转近几年销售额和利润增长缓慢的局面，将扩大销售渠道，并推动渠道多元化。将扩大大型挖掘机、轮式装载机、ADT、高附加值机床、发电机用发动机等高收益机型的销售，进一步加强中国、北美以及东南亚等新兴市场开拓力度。与此同时，将努力探索新技术与新业务，推动面向未来的新技术研发与产品化。我们将积极推动以客户为中心的经营，将客户需求贯彻到产品和服务中。认真了解客户想要什么样的产品、客户对产品进行判断的标准是什么，并在新产品开发阶段体现客户需求。为了成为客户的终身合作伙伴，将融合创新型产品和服务，提供整体解决方案，让客户能够专注于主营业务。最后，将为了工作先进化、科学化而更加努力，并提高决策效率及执行能力。为了通过开放的沟通与合理的思维，提高工作效率与专注度，按照规则和流程进行经营，而将重点放在工作先进化、科学化方面。为了提高决策效率与执行能力，将打破部门之间壁垒，让组织能够快速应对热点问题。

对工作方式进行创新，诚实履行社会责任

2014 年，我们将工作与斗山 Way 相结合，对工作方式与文化进行了改善。从 2015 年开始，将超越个人层面，以“Team Doosan”形式，对工作方式进行创新。让每个成员认识到自己是事业的主体，以热情和执着完成目标，让多数组织形成强大的“一个组”，从而消除组织的无效率，提高工作效率。此外，将切实履行企业公民的社会责任，通过实质性的共赢合作项目，与世界各地供应商建立良性循环的合作关系，并且积极开展帮助未来一代与社区的战略性社会贡献活动。我们将努力推动环保型技术与产品研发、温室气体减排，保护地球环境，并且致力于为员工提供安全的作业环境与系统化的健康管理。

在过去 78 年间，斗山工程机械不断克服和战胜困难，取得了持续健康发展。我和全体员工将不畏艰辛，勇往直前，满怀自信开创未来。我们将激发顽强拼搏的“求胜精神（Winning Spirit）”，让个人和组织形成一个强有力的“Team Doosan”，为建设全球 Top3 机械公司、全世界引以为豪的斗山而奋力迈进。各位利益相关方的信赖与支持，是我们实现梦想的动力，希望各位给予关注和鼓励。

我们的战略

斗山工程机械的前身是 1937 年成立的韩国首家大型机械工厂“朝鲜机械制作所”。经过 78 年的持续发展，业务版图囊括了建筑机械、机床、发动机与各种附属装置、多用途装备等，现已成为韩国最高水平的机械公司。2005 年加入斗山集团之后，专注于基础设施支援事业，成功并购山猫（Bobcat）、斗山 ADT 等国际品牌，进一步提高了国际竞争力，正在向具备世界最高竞争力的国际化企业迈进。

愿景 2020

斗山工程机械所设想的 Global Top 3 机械公司是指营业收入和利润总额达到业界最高水平，诚实履行企业社会责任，为包括股东在内的利益相关方持续提供最高价值的企业。斗山工程机械将通过加强员工能力、持续的运营创新、海外并购与协同效应等措施，提升国际竞争力，并且以最佳的技术实力为基础，提供将客户价值最大化的卓越产品，进而成为全球基础设施支援行业领导者。

事业领域

建筑机械

建筑机械事业部门自 1977 年起向各种产业现场提供品质优良的大中型建筑设备，为国内外基础设施产业发展做出了贡献。旗下品牌包括斗山（Doosan）、山猫（Bobcat）、斗山 ADT 和 Geith 等全球知名品牌，经营范围从大中型建筑设备扩大到小型建筑设备。建筑机械事业部门在韩国与北美、中国、欧洲、南美等地设有生产基地，提供各种建筑设备与附属装置、移动式空气压缩机、照明系统、发电机等世界一流水平的产品。

机床

机床事业部门于 1976 年成立，以独有的技术能力与品质竞争力，为国内外产业发展做出了贡献。尤其在作为主要机种的车削加工中心与加工中心方面，拥有世界最高水平的技术能力，高附加值大型及复合加工、精密加工产品等高端产品的研发也在提速。机床事业部门正在加大医疗、能源、IT、航空等行业的高附加值产品营业活动，将从客户角度拓展产品线，不断取得新的发展。

发动机

发动机事业部门于 1958 年在韩国率先生产柴油发动机以来，不断扩大业务范围，向全世界供应客车用、货车用、产业用、发电机用、船舶用柴油发动机与燃气发动机。在世界各地排放标准日益严格的趋势下，致力于研发符合各种环境规制的多用途完整产品线，在此基础上，向世界最高水平的发动机厂商迈进，并且通过为已有产品挖掘新客户、开拓新的业务领域等措施，进入新的市场领域，进而提高国际竞争力。

经营战略

斗山工程机械经营战略的核心是“2G（Growth of People，Growth of Business）”。2G 指的是“人的成长促进公司的成长，公司的成长再促进人的成长”这一良性循环结构。斗山工程机械坚信，“人”是促进斗山集团发展强有力的竞争力源泉，企业的长期发展只能依赖于“人”，这是斗山工程机械经营战略的核心。

事业战略

斗山工程机械的事业战略大体上可以分为“加强 Top-line”、“加强事业结构”和“提高核心竞争力”战略。其中“加强 Top-line”是指，积极开拓新兴市场、加强高附加值业务，实现收入来源的多元化，从而提高斗山工程机械的品牌价值。“加强事业结构”是指，确保各事业部门的盈利基础，以持续的运营创新，改善成本结果，并引进全球化价格管理体系，通过收益稳定化，为健康发展提供有力支撑。“提高核心竞争力”是指，提高渠道竞争力，拓展与客户的接触面，以具有市场优势的品质和服务，提高产品竞争力，通过关键流程的标准化与体系化，提高工作效率，努力挖掘可以带动未来发展的新增长动力，提高企业价值，从而引领市场发展。斗山工程机械将在持续创新、以客户为中心、先进化、科学化的基础上，建立在任何环境下都能实现可持续发展的事业力量。

事业战略的主要内容

加强 Top-line	收入来源多元化：扩大新兴国家销售
	加强与山猫的协同效应战略
	加强高附加值业务：加强 High-end 业务
加强事业结构	确保盈利基础，通过运营创新，改善成本结果
	运营全球化价格管理体系
提高核心竞争力	拓展与客户的接触面
	产品组合升级、提高技术 / 品质竞争力
	流程创新
	进一步挖掘新增长动力

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

感谢各位对斗山 Infracore 的支持和信任！

2014 年，斗山 Infracore（中国）迎来进入中国 20 周年。这一年，我们在挖掘机、装载机、机床等产品领域不断扩大投资，如今已经发展成为中国机械产业中不可或缺的重要组成部分。斗山累计十次获得“中国挖掘机市场用户满意第一品牌”称号，成为中国工程机械领域第一家推出服务品牌的企业，在服务流程的标准化和规范化方面都处于行业领先水平。这一切离不开斗山的经销商、供应商的信赖和使用我们产品客户的支持。

近年来，中国工程机械行业发展遇到了巨大的挑战，但是斗山立足于 20 年沉淀与积累，在产品上推陈出新、在服务上心系客户，为公司的未来发展打下了坚实的基础。斗山 Infracore（中国）不断扩大对中国区核心产品事业、中国本地化产品研发及新事业项目的投资，通过引进先进的管理技术，在中国培养优秀管理人才，助力中国区事业的可持续发展。斗山 Infracore（中国）致力于中国社会基础设施建设，为实现全球 ISB（Infrastructure Support Business 即社会基础设施建设）事业核心目标不断努力。

提供感动服务，保障客户事业

2014 年，斗山 Infracore（中国）扩大挖掘机、轮式装载机、机床等机型销售，进一步为中国经济社会建设提供强有力的基础支撑。在 2014 年，我们继续推行和完善售后服务体系，在 2013 年推出的 DoosanCARE 服务品牌的基础上，确立 2014 年为斗山“服务年”，开展“寻找老客户”、全国四季专题巡检等一系列回馈客户的服务，为客户的事业发展保驾护航。

推广绿色产品，倡导绿色发展

斗山 Infracore（中国）从供应商的导入、新产品的开发、部品的运输、售后服务、产品再制造等各个环节推广绿色产品，实现了产品的全生命周期管理。我们推出了符合国家 Tier-3 要求的环保型挖掘机 9C 系列产品：坚固灵活的山猫滑移装载机 S770 产品、高效运转的 DL501/502 装载机、畅销全世界 40 多个国家的 DNM 系列机床等产品。这些产品都是斗山 Infracore（中国）全体员工智慧和辛勤劳动的结晶，我们为中国的经济社会发展贡献力量。

重视人才和企业文化，积极履行社会责任

“人是未来”。对人的信任是在过去 100 多年的时间里一直支撑着斗山，而且是可以维持未来 100 年以上的成功的竞争优势。我们把斗山 Way 融合到平时工作当中，通过 Winning Team 等活动增强了团队意识和斗山 Way 的创新，特别是 2015 年以后，我们以“Team Doosan”的形式，对工作方式进行了创新。随着中国的经济发展，斗山 Infracore（中国）将进一步实施人才培养与发展战略，结合斗山 Way，履行企业社会责任，与大家携手共创“中国斗山”的繁荣未来。

斗山 Infracore 凭借其优质的产品与服务和客户的高度信赖，朝着基础设施建设事业领域全球前三强的宏伟目标不断迈进。斗山在过去的 100 多年实现了持续不断的成长，为了开启下一个百年辉煌，我们作为革新的领导者，通过践行“斗山 Credo（信条）”，提供有利于提升世界各地社区及民众生活质量的产品与服务，成就“全世界引以为豪的斗山”。

感谢各位的关心和激励！

斗山 Infracore 中国区总裁
李浩哲

斗山在您身边

为经济社会提供服务

斗山工程机械设备广泛应用于经济社会的建设当中，在矿山开山运石，在建筑工地挖土载沙、基础回填；在农场清粪打扫，在港口清扫仓库……多样化应用为我国一二产业发展提供基础性服务。

在矿山

在矿山

在矿山

在建筑工地

在牧场

在港口

为急难险重提供支撑

一旦发生自然灾害或其它紧急情况，斗山机械第一时间驰援现场，做好救灾的基础性工作——定点挖掘、道路清障，为救援工作提供有力支撑。

应急救援

道路清障

紧急救援

为人们生活提供便利

以山猫多功能工具车为代表的斗山小型工程设备，活跃于人们的各个生活场景。春天土钻植树，雪后路面清扫和破冰除冰，日常道路养护和沥青铣刨。

土钻植树

扫雪

沥青铣刨

斗山在中国

我们的文化

theDoosanWay

Our story. Our vision.

我们的目标

成就全世界引以为豪的斗山

斗山信条

人才要求	❶人才		❷人才培养
行为方式	❸人和		❹正直与公开
事业哲学	❺客户	❻利润	❼技术与革新
社会义务	❽社会责任		❾安全清洁的环境

斗山人特质

不断提升的眼光

真正的关心与培养

人和

开放的沟通

有韧性的执行

优先顺序化与集中

我们的事业

事业介绍

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
2014 年员工人数	114 人
产能	–
销售收入	7,000 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 01 日
公司地点	北京 & 烟台
事业领域	挖掘机的生产和销售
2014 年员工人数	1,409 人
产能	18,620 台
销售收入	40 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
2014 年员工人数	467 人
产能	6,750 台
销售收入	8,000 万元

斗山工程机械（苏州）有限公司（简称 DISC）

成立时间	2007 年 04 月 19 日
公司地点	苏州
事业领域	物流中心
2014 年员工人数	76 人
产能	–
销售收入	4.9 亿元

斗山机床（烟台）有限公司（简称 DIY）

成立时间	2003 年 07 月 01 日
公司地点	烟台
事业领域	机床的生产和销售
2014 年员工人数	550 人
产能	2,160 台
销售收入	8.5 亿元

我们的治理

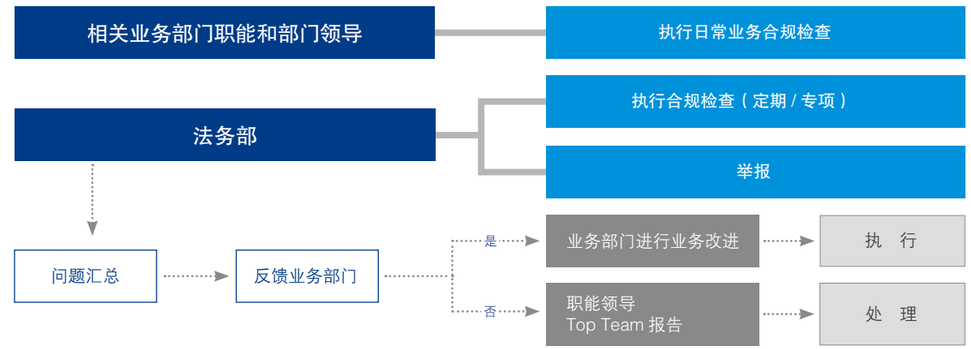
坚持诚信经营

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”基础上的学习精神等内容，斗山 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。

确保守法合规

业务活动

合规监管



合规宣言

严格遵守国家法律法规，以及监管部门的有关规章。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。

斗山 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。除了面向全体开展线上线下的伦理纲领培训外，还开展一系列部长级别以上的反垄断反贿赂的网络培训及官方培训。

面向全员的反对商业贿赂线上学习课程

反垄断培训

《反垄断法》实务讨论

责任聚焦：感动服务常在　以诺践行未来

作为一家国际化企业，斗山借鉴全球成功商业管理模式，结合中国市场需求，经过 20 年的沉淀积累，形成完善的售后服务体系，并在 2013 年推出 DoosanCARE 服务品牌，成为中国工程机械市场上第一家推出服务品牌的企业，在服务流程的标准化和规范化方面处于行业领先水平。2014 年是斗山走进中国 20 周年，我们提供坚实承诺，通过开展斗山“服务年”，为客户的事业发展保驾护航。

可靠的关爱	・15 分钟内故障响应 ・24 小时服务热线 ・定期巡检、维护培训
智能化关爱	・通过 TMS 系统（工程机械远程管理系统），对客户装备的使用地点、时长进行管理 ・通过呼叫中心远程管理，第一时间响应客户需求，实现客户、经销商和工厂的三方通话，远程诊断客户问题，提供技术支持和咨询 ・在线客户端的使用，更加人性化
增值的关爱	・通过使用创新设计的高性能机械综合检测车在全国各地进行有针对性的巡检服务 ・率先成为工程机械行业内第一家为客户提供全方位产品预防保养维护的品牌

通过 2014 年 " 服务年 " 活动开展 DoosanCARE

活动目的	以 DoosanCARE 服务为中心，宣传、普及活动品牌 收集保存内外客户的基本信息，构筑客户与斗山之间统一的通讯频道 为了提高客户的价值和收益性，实践“A Solid Promise（坚实的承诺）”

服务理念	Reliable：可靠地关爱 Smart：智能化关爱 Valueadded：增值的关爱

整合 Promotion Platform（Minisite + SNS）　　斗山关爱备至　以诺践行未来——A Solid Promise（坚实的承诺）

7 月 13 日　1 月 14 日　2 月　3 月　4 月　5 月　6 月　7 月　8 月　9 月　10 月　11 月　12 月

2014 年服务年活动	寻找老客户	实施方案具体树立 全国范围内实施寻找老客户活动（DoosnCARE 服务活动，商品宣传并行） DICC20 周年庆典暨——颁奖仪式 上海宝马展——服务年成果展示
	全国专题巡检	专题巡检企划准备 春季开工巡检启动 夏季空调巡检启动 矿山、高原地区巡检启动 冬季入库巡检启动
DoosanCARE 活动实施	服务项目开展及实施	新产品“新机种路演支援” 经销商主导巡检同时实施 DoosanCARE：Lite（综合服务点检车辆宣传） DoosanCARE：专家实施方案树立及进行 服务项目上市运营
	服务产品开发	服务商品设计 服务商品设计武汉千里马集团实施（新疆千里马除外）
	矿山（产品）	矿山现场办事处业务准备（武汉、浙江） 1. 矿山现场办事处服务商品销售开始（2014 年内设计 8 个）　2. 矿山专家组设计 & 现场派遣，培训及进行客户服务
	服务工具开发	1. 斗山综合服务车，经销商及客户体验活动 2. 综合服务车开发 其他 DoosanCARE 工具持续开发（电喷发动机专用检测工具，燃料成分检测机等）
宣传平台及方式	线下活动	– 新产品上市，路演 – 整机展会，服务 / 部品技术交流会 –DICC 创立 20 周年纪念活动 –2014 年上海宝马展
	线上活动	–2014 年服务年官网 – 通过 SNS 的沟通 –2014 年服务年 400 服务热线——开通 – 大众媒体（报刊、工程机械网及频道等）

“坚实承诺二十载，斗山感恩有你”回馈活动

2014 年 03 月至 09 月，斗山工厂针对全体客户开展感恩回馈活动。客户通过 400 服务热线或者活动网站报名参与，可获得装备免费使用权，服务产品大礼包、韩国工厂参观游等多项大奖和超值服务，客户响应热烈。

“寻找老客户”让 DoosanCARE 更有爱

2014 年 4 月 20 日，20 年来规模最大、范围最广的客户互动活动——“寻找老客户”正式启动。通过“老朋友　手牵手”和“晒挖机　享故事”，征集与斗山结缘时间最久的客户和服务年限最长的挖掘机产品。活动历时半年，共 6 万多名老客户参与其中。

最老挖掘机仍在正常工作

2014 年 09 月 25 日，最老挖掘机荣归故里！虽然历经 20 年沧桑，但仍然老当益壮！轻启油门，强壮有力的发动机发出优美的声响，大家纷纷为它赞叹！

最老挖掘机回厂的员工感想：

今天你荣归故里，员工列队欢迎，激烈鼓掌，是你见证了斗山的辉煌；
二十年的风雨历程，你的脸上写满沧桑，但是你有一颗年轻的心脏，
轻启开关——启动正常，令在场的人兴奋异常；
优雅的动作，依旧可以看出你年轻时的雄壮，日夜不辞劳苦的工作，为客户创造了无尽的财富；
是时候让你休息了，你为斗山挖掘机树立了榜样，
因为——斗山又开启了电喷发动机新的篇章！

——PS 机动班 李涛

巡检让关爱无时无处不在

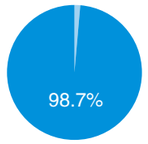
春季巡检：主要针对装备进行开工前检查保养
夏季巡检：主要针对装备空调系统和发动机散热系统进行检查保养
秋季巡检：矿山、高原地区巡检
冬季巡检：以装备结构件和冬季入库前维修保养检查为主

2014 年，斗山根据各地区不同的气候环境、客户装备工况和需求，借助具备机器检测、滤油、清洁、维修诊断功能的工具设备——综合服务检测车，对地区级别的客户装备展开专题巡检，帮助客户维护机器健康稳定的工作状态，提供故障预防性事先保障诊断，为客户装备价值最大化提供增值服务，让客户更省心、更舒心。

南京春季巡检

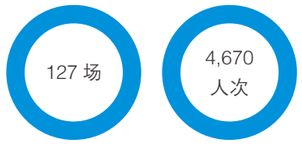
武汉夏季巡检服务人员出发前宣誓

2014 年服务年巡检实施结果



服务年巡检实施率：

计划巡检实施 3,169 台
实际实施 3,127 台
实施率 **98.7** %



举办 AM 部品交流会：

举办 **127** 场交流会
参与客户 **4,670** 人次

客户评价

我购买了一台斗山 DH215-9E 装备，主要进行土方作业。2014 年，斗山专家将综合服务检测车开到家门口，对我的装备进行了液压油过滤、空调清洗、日常保养，并对我进行后期保养注意事项培训。斗山装备品质好，价格也合理，售后服务及时。我对他们非常满意，还介绍朋友购买了一台斗山装备。

——李老板

现场驻点式服务　让关爱“住下来”

驻点式服务是针对特殊客户群体推出的一项增值服务，对斗山工程机械特定的客户，在客户工地现场设立驻点办事处。办事处配备专业的检查检测工具，齐全的备件库存，并和当地经销商派驻的专职服务人员提供现场驻点式服务，为该客户群体提供 24 小时全天候、贴身式服务，确保客户装备不停机。

斗山关爱　专家随行

郑老板 2013 年购买 8 台斗山 DX380 挖掘机，主要进行矿山开采作业。由于工程紧，要求装备 24 小时连续作业，一旦出现问题，损失巨大。斗山专家团在当地经销商陪同下，来到郑老板的矿山采石场，对正在施工的装备进行检查和检测，装备整体没有任何问题。但是专家团发现小臂与铲斗链接处存在开裂隐患，建议在小臂链接处加固一块钢板，以保护小臂。建议得到客户认可后，斗山专家团历经 13 小时亲自为 8 台装备焊接小臂加固板，得到了客户称赞。

“加固板真是太棒了，我们从来没有想到用这种方法来解决，你们可以让我安心了！”

——郑老板

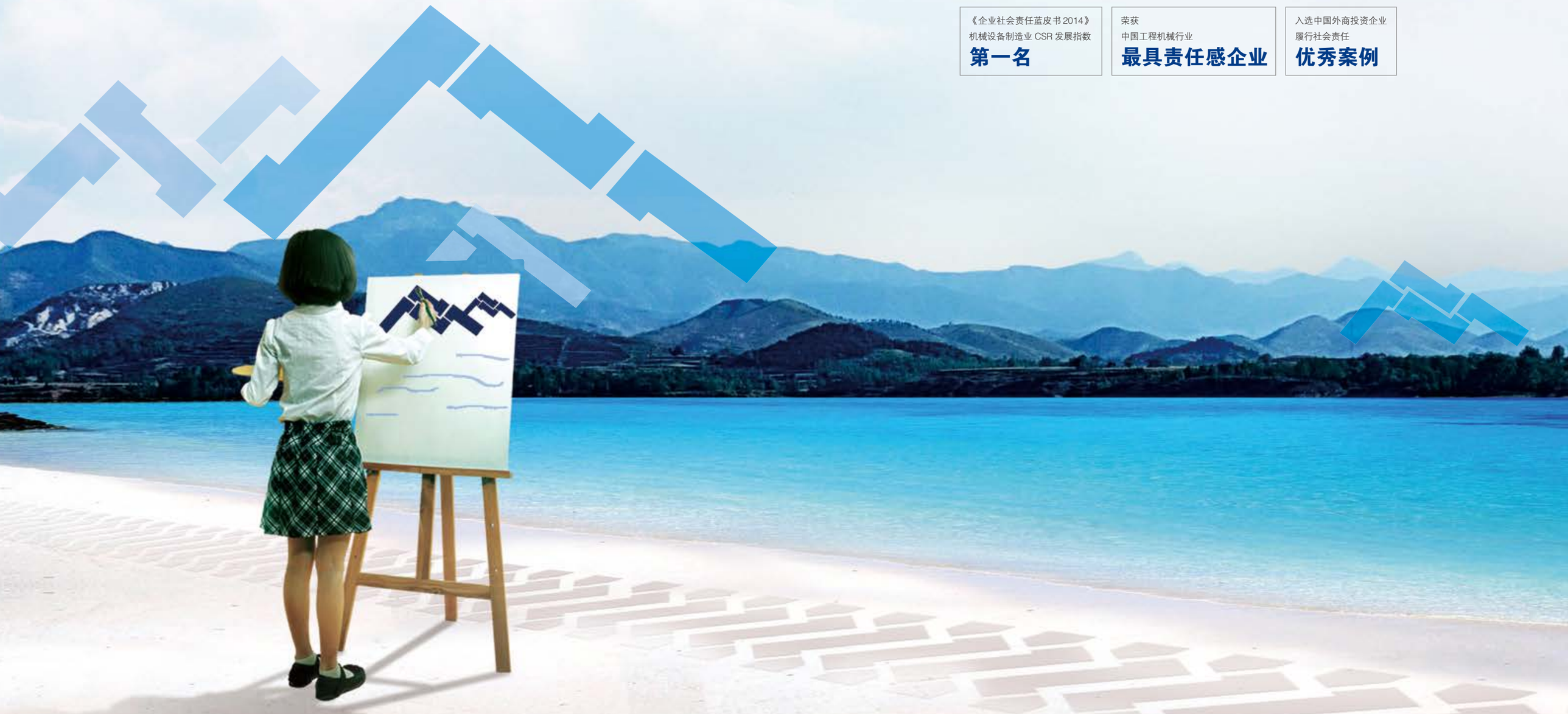
1 坚实责任承诺　谱写责任未来

我们的承诺

积极履行社会责任，为社会发展贡献力量
与社会一起持续成长，努力成为可信赖的模范企业

我们的绩效

《企业社会责任蓝皮书 2014》 机械设备制造业 CSR 发展指数 **第一名**	荣获 中国工程机械行业 **最具责任感企业**	入选中国外商投资企业 履行社会责任 **优秀案例**



责任战略

斗山集团 CSR 战略

为促成斗山集团达成愿景，强力践行斗山 Way，树立了包含 CSR 目标、任务，3 大战略方向，7 大 CSR 重点课题在内的集团 CSR 战略体系。

CSR 战略			
目　标	全世界引以为豪的斗山（Proud Global Doosan）		
DoosanWay	DoosanWay		
CSR 目标	2020 进军全球 CSR 领先企业：《财富》全球最受尊重的企业（*） 工程与建设 工业和农业设备		
CSR 任务	支援负责任的可持续成长（Supporting Responsible and Sustainable Growth）		
CSR 支柱	Growth of People	Growth of Business	
	人才培养 Developing People	值得信赖的经营 Reliable Operating	负责任的参与 Responsible Engagement
CSR 重点课题	1. 集团影响圈内强化人才开发 2. 构筑以尊重人性为中心的 Great Workplace	3. 通过绿色经营，将对环境的影响最小化 4. 强化公正经营 5. 强化产品服务责任性	6. 加强利益相关方参与 7. 战略性社区的参与开发
推动者	构筑强有力的 CSR Governance（促进体系 / Top 及员工对社会责任的认识）		
社会需要	全球 CSR 倡议：ISO26000/UN Global Compact/GRI		

* 以 Fortune US 1,000 及 Fortune Global 500 强企业为对象，选定公布每年最受尊重的企业

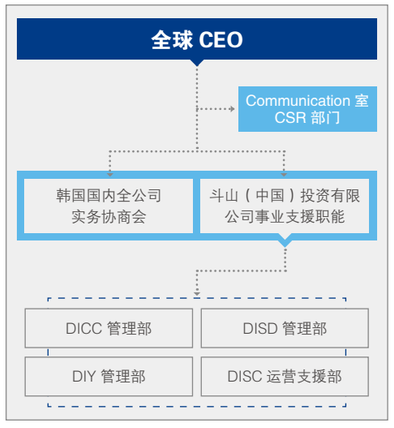
斗山 Infracore（中国）CSR 规划

斗山 Infracore（中国）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，结合公司自身实际，制定和实施符合本地现状的目标战略。力求通过三大步骤，成为积极履行社会责任的先进企业。

责任治理

斗山 Infracore 于全球 CEO 下设直属 Communication 室 CSR 部门，力求将集团企业社会责任理念传播到海外各法人，积极促进当地社会责任活动的开展。为进一步协调管理斗山在中国的社会责任活动，斗山 Infracore（中国）于 2013 年在事业支援职能下设立的企业社会责任课，负责统筹协调斗山 Infracore（中国）社会责任工作。

斗山（中国）投资有限公司事业支援职能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。2014 年，我们发布了公司第二份社会责任报告，超过 30 个业务部门参与了报告编写。



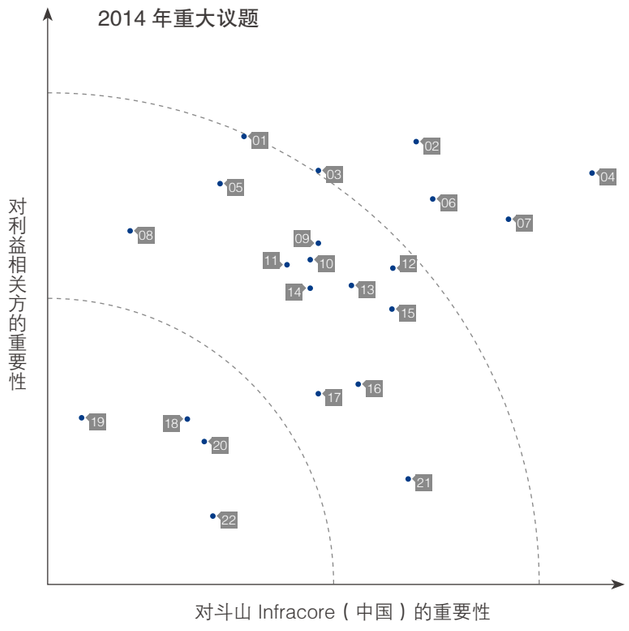
责任推进

社会责任核心议题识别

自斗山 Infracore（中国）2013 年发布首份 CSR 报告以来，一直重视辨识和确定实质性履责议题的重要价值。2014 年，在本部的支援下，通过三个阶段，确定实质性议题。

第一阶段↘ 梳理一般议题	斗山 Infracore（中国）在韩国本部的指导下，开发出了公司独有的 CSR 评估模型，通过自我诊断主动应对国内外的外部评价，并通过该模型导出公司 CSR 不足点及 Issue 事项。评估框架分为客户价值、HR、EHS、公平运营、社区发展和参与 5 个领域。从 5 个领域出发，通过分析国际和国内社会责任主流标准、政府政策要求的社会责任指标，并对业内多家 CSR 先进企业进行对标后，梳理出斗山 Infracore（中国）的一般性议题。
第二阶段↘ 划分优先等级	以 CSR 评估和利益相关方参与为主导出议题，并结合内部 CSR 水平和利益相关方关注度，导出重大议题。虽然利益相关方关注度高，但是目前应对不足而且有很大改进余地的，作为最优先课题。虽然对利益相关方的影响不大，但是属于领先的竞争对手或全世界重视的议题，而且目前我公司应对不足，则针对该项议题制定中长期战略予以实施。
第三阶段↘ 审核确定及执行、反馈	斗山 Infracore（中国）CSR 部门对已选定议题的具体改进课题以及持续改进监测方案和韩国本部进行讨论。在过去的一年里，斗山 Infracore（中国）为了推动 CSR 战略和最优先课题，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、今后计划，并听取利益相关方的意见。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。

01	社会贡献
02	客户沟通
03	客户安全 / 保健
04	社会对话
05	客户信息安全
06	环境污染物质管理
07	环境经营管理
08	社区环境风险管理及沟通
09	可持续资源利用
10	能源管理及气候变化应对
11	伦理经营
12	职场内安全 / 保健
13	客户管理
14	产品 / 技术革新
15	人才开发
16	员工生活质量
17	雇佣及雇佣关系
18	环保产品
19	多样化保护
20	人权尊重
21	供应商共赢
22	提高供应商 CSR



责任能力

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。2014 年，斗山 Infracore（中国）积极参与社科院、WTO 经济导刊、商道纵横等机构组织的企业社会责任培训、会议和论坛，紧跟企业社会责任的基本理论和发展趋势，并借鉴其它优秀企业的社会责任管理和实践经验，促进斗山 Infracore（中国）企业社会责任事业的发展。同时，我们在企业内部举办了 3 次社会责任专项培训，累计培训员工共 102 人次。

参与“分享责任——中国企业社会责任公益讲堂”培训

加强培训　提升能力

2015 年 4 月 2 日，斗山 Infracore（中国）邀请了社科院专家，于斗山工程机械（中国）有限公司开展了社会责任专项培训。参与培训的共有 32 名公司内部高层与担当。通过社会责任基础知识、如何编写一份好的社会责任报告等内容的培训，各担当学习了 CSR 理论与知识，明确了未来工作的方向。

责任沟通

斗山 Infracore（中国）高度重视社会责任内外部沟通与交流，不断健全社会责任沟通机制，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。

对外：
积极参与政府、行业协会及科研院所举办的社会责任会议、论坛和活动
对内：
每年举办社会责任培训，走访各职能部门和各地法人，了解他们对社会责任工作的意见和建议

公司参加由中国社科院主办的“分享责任年会（2015）暨第四届中国企业社会责任报告峰会”

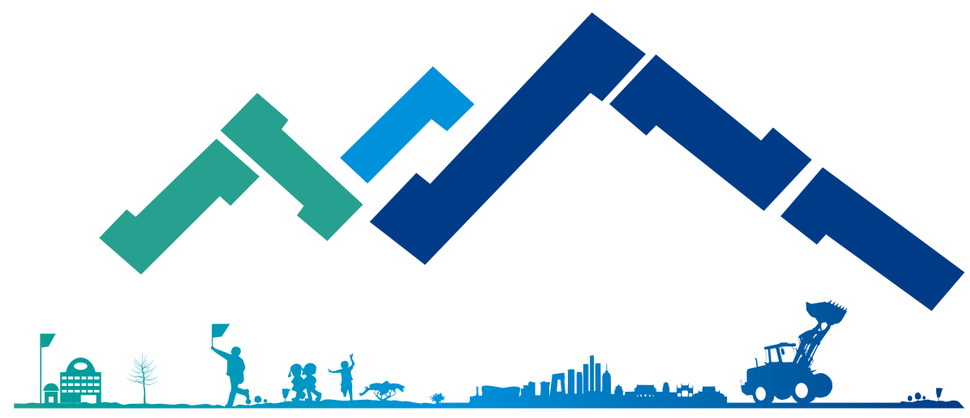
利益相关方	对企业的期望	沟通渠道与方式
政　府	贯彻宏观政策 诚信守法经营 依法足额纳税 带动社会就业	参与政策、规划调研和制定 专题汇报 接受监督考核
客　户	提供高品质产品 确保产品安全 提供优质服务	客户满意度调查 客户关系管理 客户座谈与走访 应对客户投诉
员　工	保障法律赋予员工的基本权利 为员工创造没有天花板的舞台 确保员工工作生活平衡	职工代表大会 各级工会组织 员工参与企业管理渠道 意见与合理化建议征集
同业者	经验共享 技术交流 竞争合作	参加行业会议 日常联络
合作伙伴	遵守商业道德 公开、公平、公正采购 互利共赢、共同发展	公开采购信息 谈判与交流
环　境	环境保护 绿色生产 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

责任绩效

斗山 Infracore（中国）不断完善社会责任指标体系，每年依据指标，对各部门和各法人企业社会责任工作的落实进行考核和评价。在 2015 年 04 月，开展首次内部社会责任案例评选，向优秀部门颁发荣誉证书。在 2014 年 11 月由中国社会科学院发布的《企业社会责任蓝皮书 2014》中，斗山（中国）投资有限公司位居机械设备制造业企业社会责任发展指数第一。2013 年社会责任报告被中国企业社会责任报告评级专家委员会评为四星半级，是一份领先的社会责任报告。

6 月 19 日，斗山 Infracore（中国）在“第一届上海 CSR（Corporate Social Responsibility）优秀企业大奖”颁奖仪式上，荣获共同成长单元优秀企业奖

孙科爽常务向优秀社会责任案例获奖部门颁奖



2 坚实客户承诺　谱写品质未来

我们的承诺

保障我们拥有卓越的产品和技术实力

倾听并尊重客户意见，满足客户期望

我们的绩效

出厂合格率	服务网点	服务车	服务人员
100%	**281** 个	**900** 余辆	超过 **1,200** 名

斗山工程机械累计

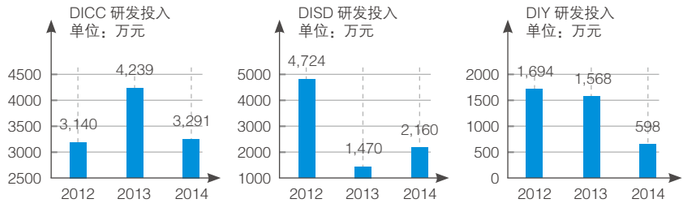
十次获得

“中国挖掘机市场用户满意第一品牌”称号

坚持需求导向的创新

创新管理

斗山 Infracore（中国）秉承斗山 Credo（信条），将技术创新视作核心竞争力，努力完善支持产品服务创新的制度，通过专利嘉奖将我们对创新的重视落到实处，在行业发展面临挑战的情况下，依然保证科研投入比例，不断推进个人与企业的创新。



职务发明奖励制度

职务发明认定原则

- 鼓励员工向公司提出职务发明申请
- 专利权归属应为斗山中国当地法人所有 *

职务发明评价标准

评价标准：
评价项目：技术性（专利性）
经济性
战略性

评价办法：
1 次评价：各法人研发部门
2 次评价：职务发明审核（专利委员会）

职务发明奖励

专利申请奖励：
[发明 / 实用新型] A 级、B 级
[外观设计] A 级、B 级
专利注册奖励、报酬

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

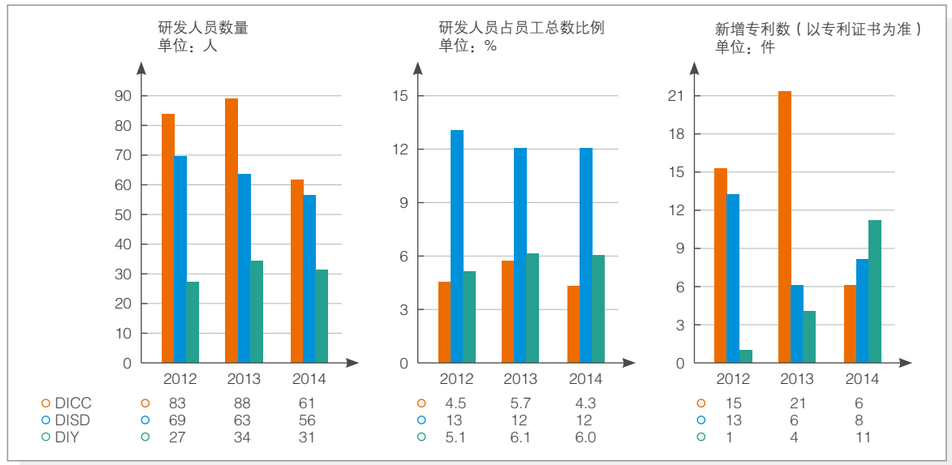
创新平台

我们始终坚持技术创新，努力打造让客户满意的高品质产品。2004 年 01 月，以设计满足中国客户需求产品的 Engineering 组织正式成立。斗山 Infracore（中国）在所有工程机械外资企业中是第一个成立研发组织结构的公司。此后，我们积极搭建与政府、科研院所的合作研发平台，不断提高研究、设计和发展能力。

创新人才

我们坚持走科技人才创新的发展道路，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



产品设计本土化

在追求创新的企业文化中，斗山 Infracore（中国）的研发人员充分利用各种软硬件设施，积极研发各种专利和革新性产品，为开发适应中国工况和客户需求的新产品，导入先进的新品开发流程，注重客户反馈，让“技术领先”与“需求满足”有机结合。

2012 年	DX380LC 新机种上市，这个机种经历 3 年多的研发，第一次使用 NPD（新品开发）流程，历经 5 个月的 VOC（客户反馈）收集，是为矿山客户量身打造的一款新产品
2013 年	DX80、DX420LC、DX500LC 三款新机型上市，主要应用于大型矿山，实现极端情况下的稳定作业
2014 年	DX75、DX120、DX340LC-9C、DX380LC-9C、DX420LC-9C、DX500LC-9C、DX520LC-9C 七款新机型上市，其中 9C 系列装备了先进的电喷式发动机，能够满足国家三阶段排放要求

DX380LC-9C 重磅推出

DX380LC-9C 采用了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，在工作性能和环保节能双方面的优势明显，符合国家对工程机械行业严格管理节能减排的要求，同时也为客户提供了在矿山和大型土建工程中的强力设备。EPOS 系统 +SPC 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几率。

新产品展示

主要特点：

专为中国中小型矿山、大型土方工程客户设计，确保高效工作的同时，为客户降低油耗。

基本参数		
整机工作质量	kg	34,100
额定功率	kw/rpm	191（256HP）/1,800
额定斗容	m^3	1.4 ~ 1.6
铲斗崛起力	ton	24.6
行走牵引力	ton	29.9
最大卸载高度	mm	7,196
最小回转半径	mm	4,413
整机外形尺寸	mm	11,320×3,280×3,360

挖掘机 DX340LC-9C

主要特点：

采用增压发动机，动力更强劲，高效的传动系统最大程度地提高轮上功率。

经过优化的Z型反转六连杆机构和合理配置的液压系统使三项和时间行业内领先。

独有的铲斗晃动解决技术使物料保持性更好。

铰接对中布置车身和更大的转向角设计使转弯半径更小，作业更灵活。

进口液压件技术成熟、加工精密、内泄小，耐久性更高。

基本参数		
额定斗容	m^3	1.7
额定载荷	ton	3
操作重量	ton	10.3
整机尺寸	mm	6,990×2,496×3,250
轴距	mm	2,700
转弯半径	mm	5,540
发动机功率	kw/rpm	92/2,200
卸载高度	mm	2,950
卸载距离	mm	1,070
掘起力	ton	10.1
牵引力	ton	9.8
额载举升	sec	5
三项和	sec	9.4
最高速度	km/hr	36/30

装载机 DL301/DL302

机床 DNM515

主要特点：

在全世界 40 个国家热销 6,000 台的全球化畅销机型。美国进口设备占有率第一（2013 年），英国市场占有率第二（2013 年）。

高扭矩，高强力主轴，最大加工能力为竞争企业的 1.4 倍。稳定的进给率给高速加工带来最佳的高品质保障。

DNM 系列根据客户需求，新增选项 12,000 r/min 直联式主轴。

基本参数				
机床型号		DNM415	DNM515	DNM655
刀柄		MAS403BT40	MAS403BT40	MAS403BT40
轴向行程：X/Y/Z	mm	765/435/510	1,020/540/510	1,270/670/625
快速进给速度：X/Y/Z	m/min	36/36/15	36/36/30	36/36/30
最大载荷	kg	600	800	1,000
工作台尺寸	mm	920×435	1,200×540	1,300×670
最大主轴电机功率（15 分钟）	kw	15【选项 18.5】	15【选项 18.5】	18.5【选项 18.5】
最高主轴转速	r/min	8,000【选项 12,000】	8,000【选项 12,000】	8,000【选项 12,000】
主轴最大扭矩	N・m	106.9【选项 117】	106.9【选项 117】	117.1【选项 118】
刀具存储容量	ea	24【选项 30、40】	24【选项 30、40】	24【选项 30、40】

主要特点：

滑移装载机 S770 的豪华仪表配置、双速行驶、高液压流量以及增强型 Bob-Tach™ 功能突出。

基本参数		
发动机		Interim Tier4
柴油发动机	kw	68.6
额定操作载荷	kg	1,520
提举高度	m	3.3
工作重量	kg	4,162
辅助液压流量	L/min	87.1
高流量选项	L/min	138.5

山猫滑移装载机 S770

追求至臻的产品质量

完善品质管理体系

20 年来，我们固守以客户为中心的发展宗旨，依靠全球领先的技术，不断推出贴合中国市场需求的产品及服务。1997 年开始建立和运行 ISO9002:1994 品质管理体系，2000 年通过韩国 SIRA 公司和德国 DQS 公司的体系认证，2009 年 05 月完成品质管理体系的更新。新的品质经营体系遵循 ISO9001:2008 标准的要求，在质量管理体系中明确各部门的任务、职责和权限，利用过程方法把组织内各部门、各环节的质量管理活动严密组织起来，严格控制产品设计研制、生产制造、售后服务和信息反馈的整个过程中影响产品质量的一切因素。

品质管理系统构筑项目启动说明会顺利举行

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
前期	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

基础

构建品质管理的企业大环境

审视品质管理情况，强化行动能力，优化流程

开设品质培训班，培养专业人才

打造更安全的产品

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、爆炸、噪音、驾驶员视野、车辆翻转、电磁兼容性等指标达到相关技术标准及国际标准之上，并建立了产品开发和验证计划。

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。根据危险等级，提供按照危险、警告、注意三个阶段划分的安全标签以便用户能安全正确地驾驶和配备产品。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》。

1 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。

2 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。

3 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。

4 驾驶室防护装置

设计有驾驶室防护装置的连接装置，且驾驶室防护装置能够满足标准要求并获得了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驾驶室防护装置，并保证其能够与驾驶室安装连接。

保证更恒久的使用

我们通过优化设计、耐磨制造和反复测验，为顾客创造更高的附加价值。新型挖掘机通过更先进的电脑三维设计和各种模拟实验，再经过反复的配合验证和装备的可靠性测验，最大限度地延长装备的使用寿命，此外，针对恶劣矿山环境而设计的新型铲斗，强度、耐磨性及整体寿命大幅提升。整体设计贴合挖掘轨迹，提升挖掘强度。

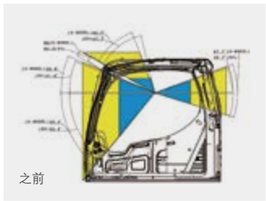
主架结构加强
截面加大、材质优化调整、板厚加厚、使用寿命增加

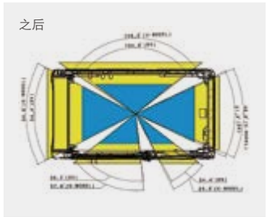
底盘和连接杆结构改善
底盘上板、下板和连接杆均为一体式设计，有效改善野外因焊接不良造成的开裂问题

全面提升操作体验

新型挖掘机以“驾驶员为中心”，采用全新驾驶室，内外噪音大大降低，视野进一步得到提高，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，有效缓解机手疲劳，提供了卓越的驾驶体验。

DX380LC-9C 驾驶室





视域变化

提供让人感动的服务

完善客户服务体系

服务网点
281 个

技术服务人员
超过 **1,200** 名

服务车
900 多辆

我们坚持“客户需求为中心"，要求服务人员以专业、敬业、职业为标准提供品质服务。通过 20 年的探索及发展，已形成完善的售后服务体系。2014 年，我们推出了 DoosanCARE Expert 专家随行、关爱随行四季巡检、寻找最老挖机客户等一系列旨在提升服务品质的活动，得到广大客户的高度认可。

目前仅斗山挖掘机的售后服务体系就由 30 多家经销商和 281 个服务网点组成，共有技术服务人员超过 1,200 名以及 900 多辆服务车，为客户提供快速、灵活、便捷的服务。

- 24 小时呼叫中心服务热线的开通使用，保证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
- 利用 TMS 系统检测机器工作状态，预测保养需求，通过密集的服务网络和维修站点，迅速提供服务解决方案。保证服务半径 100 公里内能够快速响应客户需求

斗山 TMS 管理系统

TMS–Telematics Management System（工程机械远程管理系统）

- 客户可以远程查询及管理装备的开动状态

TMS 特点

- 精确的平面地图及卫星地图信息服务
- 工作小时分析，市场状况预测

定制化解决方案　与客户共度“严冬”

每年 11 月至次年 3 月，东北都处于工程机械的淡季，装备长时间闲置容易导致性能配件老化损坏。为此，我们特别成立了分析小组，深入东北地区，为当地客户提供定制化解决方案，与客户一起度过“严冬”。

- 建立了专项管理档案，定期对客户的装备进行全方位检查，降低故障率
- 对客户及司机普及挖掘机的保养常识，为客户装备提供基本保障，降低维修成本
- 将装备容易出现的问题及对应的解决方案整理成册，以防客户不时之需

止损与赔偿

我们积极履行止损和赔偿义务，制定客观、统一、明确、合理的评判标准，事前明确各方责任范围，按照事业领域分别制定出相关制度和流程，力求保证客户和企业的合法权益。

目的	对我们的客户负责，针对确认存在品质隐患未发生故障的部件或出现的品质缺陷初期的部品，为了避免更大范围的故障发生所采取的措施。
对象	针对影响程度及实施复杂程度综合关联部门意见，定义 Rework（事前缺陷处理）对象范围及实施方法，一般涉及单品、库存装备、样机装备、销售装备。

问题产品回收

1. 故障（或故障隐患）现状、原因及改善内容确定
2. 事前 Rework 方案研讨，关联部门对 Rework 方案包含内容、对象装备、责任分工、费用、日程计划等达成一致
3. 针对协议达成事项 Rework 方案提交高层决裁
4. Rework 部品确保
5. Rework 实施

加强客户关系管理

斗山 Infracore（中国）构筑 Doosim 系统协助经销商管理客户信息。通过产品管理部门和研发部门实地考察，我们收集客户对产品的意见和需求，覆盖客户期望，将客户需求及意见反映在新产品开发流程及量产后的设计变更流程中，确保生产出符合客户期待的产品。

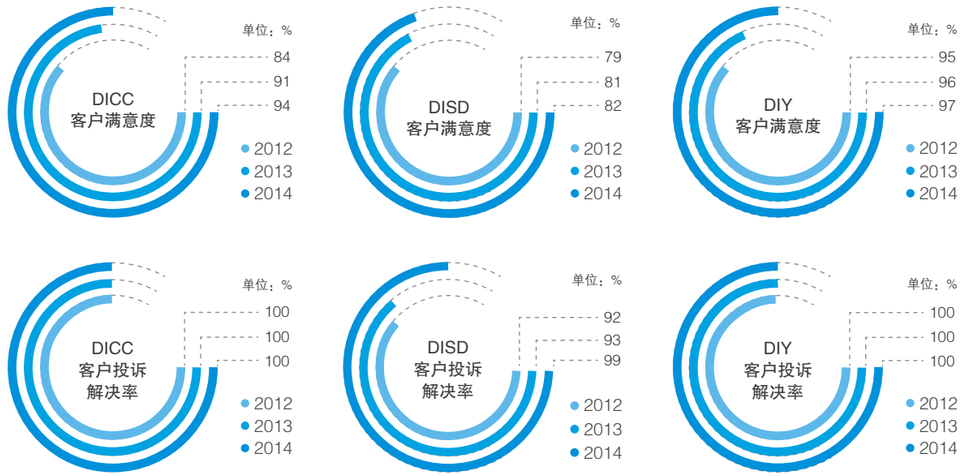
客户信息保护

我们不断加强客户信息保护，努力从制度上防止客户信息泄露。与员工签署《知识产权及保密协议》，其中包含职务开发成果、商业秘密（财务信息、客户信息、销售信息等），员工有义务对企业机密进行保密。

充分倾听客户声音

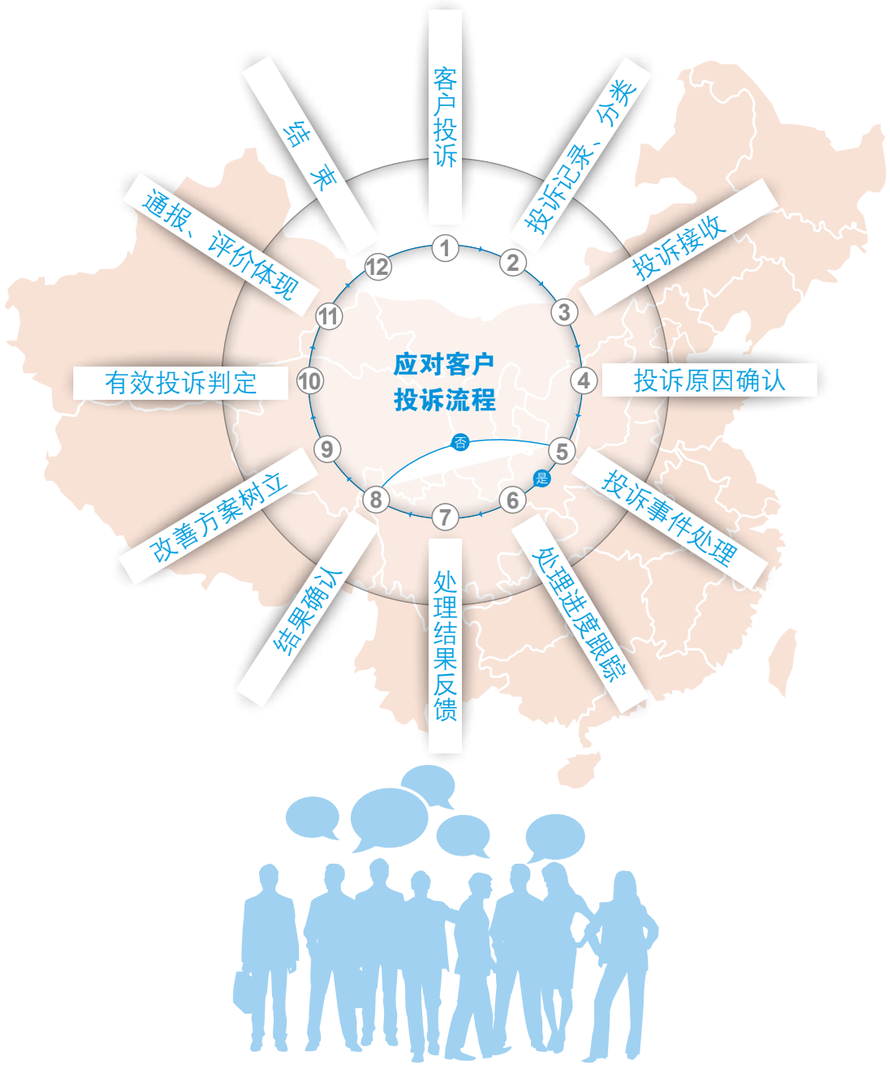
满意度调查

我们自 2011 年下半年开始引入第三方回访机构，通过采用专业电信设备以及专门 ERP 系统模块，开展客户满意度调查，保证回访的及时、安全、准确。根据客户满意度回访结果，对不满的情况进行分析，以便于后期工作的改善与提升。2014 年，DICC 累计第 10 次荣获“中国挖掘机市场用户满意第一品牌”。



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。通过运营呼叫中心（4000-777-888），基于安卓智能操作系统的手机终端，使斗山 Infracore（中国）和经销商、服务人员和客户在同一个平台下进行工作和信息交流。



普及产品服务知识

为提高客户和大众对我们产品和服务的认知度，我们积极组织经销商和客户培训，举办新产品发布会，参加工程机械的博览会和展览，努力成为中国人民熟知和喜爱的企业。

经销商精英服务营销训练营 & 韩国 VSP 活动成功举行

为打造一支由复合型人才构成的自信、自豪的斗山服务精英团队，2014 年 10 月 31 日至 11 月 7 日，由斗山 Infracore（中国）组织的经销商精英服务营销训练营 & 韩国 VSP 活动成功举行，来自 14 家经销商推选的 18 位服务精英参与了活动。

- 10 月 31 日至 11 月 3 日，在公司进行了为期四天的培训活动，由资深技术讲师和营销培训讲师为各经销商精英进行技术和营销培训。通过培训，服务精英们对 2015 年全面上市的新机型技术以及服务领域的营销技能有了进一步的了解。
- 11 月 4 日至 7 日，进行了为期 4 天的韩国 VSP 活动，通过访问集团各事业群，经销商精英们增加了对斗山集团的了解。

斗山工程机械 9C 系列新产品惊艳亮相 2014 上海宝马展

2014 年 11 月 25 日，斗山工程机械在第七届中国国际工程机械、建材机械、工程车辆及设备博览会 bauma China（简称上海宝马展），推出最新研发的 9C 系列五款新产品及应用方案。

9C 系列新品从设计、研发、试验到最终问世，前后历时三年，在原有 DX 系列产品的基础上，大幅提升了产品的工作性能、耐用性、可靠性及燃油经济性。

9C 系列新品的推出，为行业发展再添动力。活动吸引了来自全国各地逾万名机械经销商以及普通市民现场观摩。

3 坚实员工承诺　谱写幸福未来

我们的承诺

为人才提供各种实践机会，使其实现自我启迪，提升能力，弥补自身不足

我们以温馨的关怀与培养为基础进行绩效管理

我们的绩效

员工满意度 高于**80**%	重伤以上事故 **0**起	人均培训费 **1,772**元
培训总时间 **93,063**小时	人均培训时间 **80**小时	

保障员工权益

确保基本权益

我们坚持“人和”与“正直与公开”的经营理念，实施薪资协商制度。同时，严格保护雇员个人隐私，包括：员工个人信息与过去经历保密；员工薪酬严格保密；评价结果仅在工作需要范围内公开；与个人尊严有密切关系的记录严格保密，仅在责任范围内公开。

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利，公司规范劳务派遣用工制度，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都有详细的说明和操作指导。制定斗山 Infracore（中国）统一的福利政策，落实各类员工福利。

斗山福利体系

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

DISD 员工满意度
单位：%

DICC 员工满意度
单位：%

推进民主管理

DICC 自 1996 年成立了第一届工会委员会以来，积极构建和谐的劳动关系，落实薪资协商机制，通过开展“工会月别见面会”、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的跟进、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、CA Day、Tea Time、Winning Team 等多种活动，使员工充分理解公司战略和经营情况，提出自身诉求，增强员工归属感。

DIY 提供尊重员工、赋予员工表达的渠道，实现公司与员工利益间的最佳沟通。工会入会率达 100%，每年通过实施“薪资集体协商”和定期举行“会员代表座谈会”等各项目，积极反映员工心声，营造和谐工作氛围。

对话总经理　沟通无距离

斗山 Infracore（中国）各法人都会定期开展“对话总经理”的内部沟通活动。在见面会上，员工可以就自己对 HR、日常管理等方面的疑问向总经理提问。该活动搭建了高层领导与员工的平等对话、真诚沟通的平台。

平衡工作生活

我们关心员工家庭生活，倡导工作和生活平衡，组织文体比赛、同好会等形式多样的活动，充分发掘员工的潜能，营造积极向上的文化氛围。

对话高层

斗山工程机械第六届篮球比赛

斗山工程机械举办首届“家庭开放日”活动

2014 年六一儿童节来临前夕，斗山工程机械（中国）有限公司首次开展以“幸福斗山、幸福家庭”为主题的家庭开放日活动，组织员工家属和年龄在 6 至 12 岁之间的孩子共 100 余人，到公司参观交流，感受员工工作环境，了解员工工作内容，提升员工家属的认同度和员工自身的归属感。

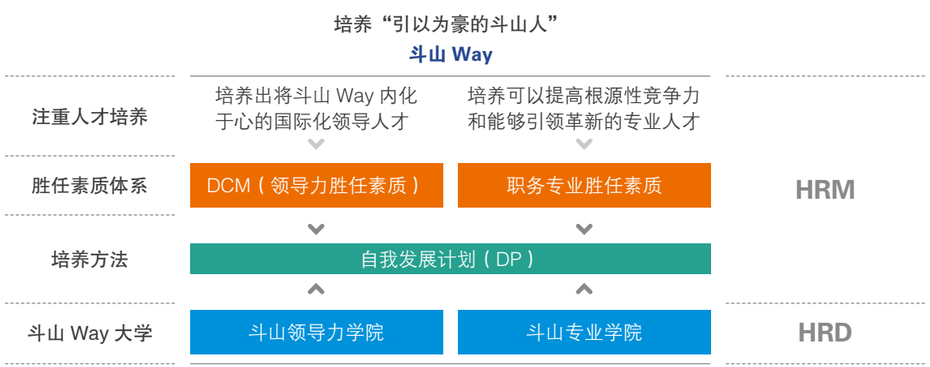
助力职业发展

人才培养理念

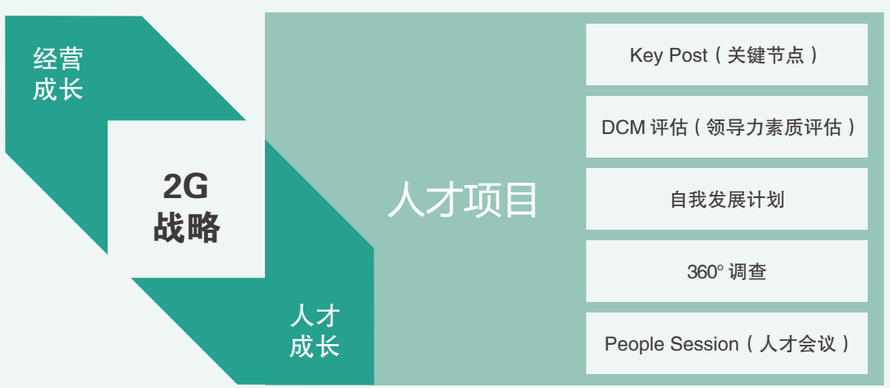
我们制定 2G 人才战略，即通过人的发展，带动事业发展，同时通过事业发展，为人的发展创造机会和平台。建立健全招聘 / 薪酬体系，为所有员工提供成长成才的机会。坚持领导力胜任素质培养和职务专业胜任素质培养并重，建立培养优秀领导者的斗山领导力学院 DLI（Doosan Leadership Institute）和斗山专业学院。

人才培养体系：斗山 Way 大学

考虑“斗山 Way 的内化”，“强化核心竞争力与专业性”设计培养体系



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

我们重视人才培养，着力员工培训工作，开发包括“价值、专业化、领导力、全球化”在内的多元模块化培训体系，开展了领导力提升、内部讲师等多种培训课程。

员工培训

员工培训四大板块

管理者领导力提升

DISD 专注于管理者领导力提升，引入多项专题培训，提升管理者的各项素质，2014 年，开始减少传统培训模式，开展与实际业务结合的自主学习与主题交流活动。

HRD 定期举办学习交流活动，通过分享和实际管理案例的交流提升领导力。目前已经有 87% 的管理者进行了在线课程学习，2014 年共举办 4 次主题交流活动，涵盖私人董事会、倾听、处理沟通难题等。

私人董事会：

一种提升领导力的新型小组学习方式，帮助管理者解决关键管理问题，互照镜子，促进经验的反思与领悟；面对共同问题，增加阅历与经验；反思与行动学习，提供持续改进的能量。

体验“私人董事会”行动学习模式

回顾 提问者在下一次聚会时报告他所采取的行动

总结 提问者总结陈词，阐述接下来需要采取的行动

建议 学员分享自己的经验，为提问题提供具体建议

澄清 提问者重新修正自己面临的问题，使之更清晰

提问 由小组成员向提问者不断发问，挖掘背后细节

阐述 由选出来的提问者用固定的格式阐述问题

表决 由学员商议选出一个大家都感兴趣的问题

提案 每个学员都必须提交一个自己正在面对的真实难题

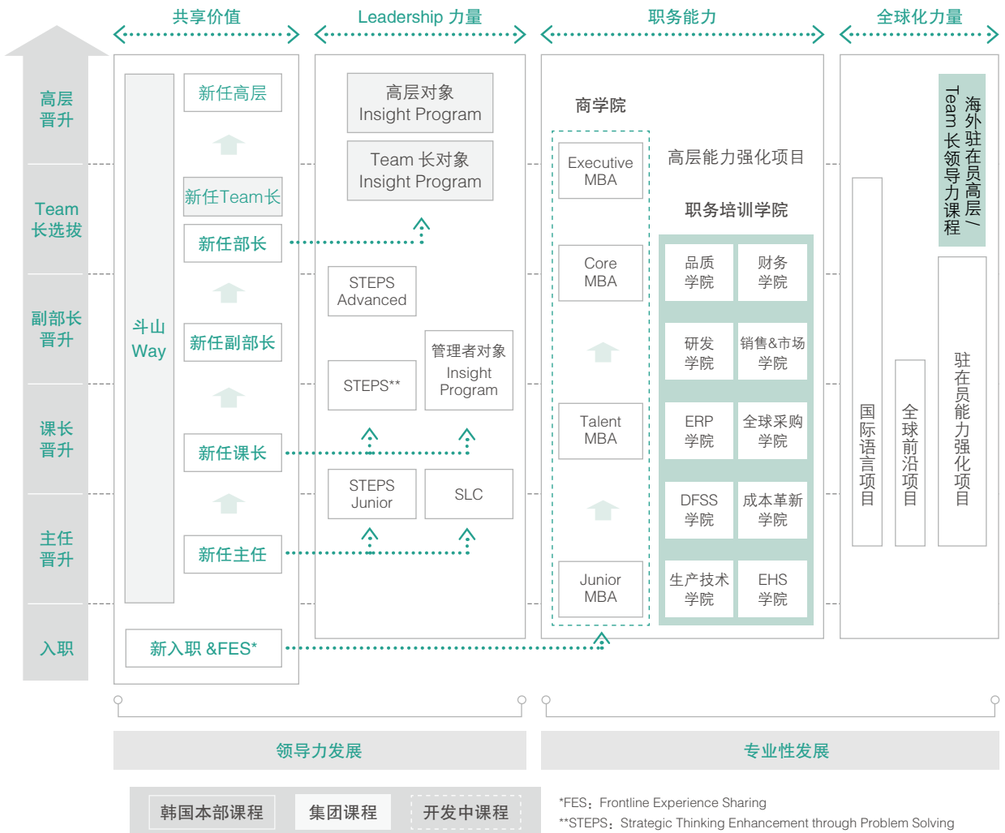
操作方法

“内部讲师”员工培养制度

斗山 Infracore（中国）各法人均建立了“内部讲师”员工培养制度。中国区实施统一的内部课程及讲师管理制度，由公司内相关领域专业人士联合开发课程，再由公司内部讲师将知识传授给员工，便于公司技术、知识和文化的传承，帮助员工更好地改善工作及提高绩效。内部讲师培训计划由法人 HR 制定，并根据实际情况安排培训，截止 2014 年底，中国区内部讲师团队达到 183 人。

畅通晋升渠道

我们采用临时 TFT、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，为员工的职业发展提供“双通道”选择。



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

推进员工关爱

我们持续开展丰富多彩的员工关爱活动，努力提高员工幸福感。注重困难员工帮扶，通过组织捐款，发放慰问品等方式，对于困难员工家庭给予及时救助。2013 年 05 月以来我们对患病的困难职工实施应急借款 3 例，合计金额 94,000 元，同时组织捐款 23,000 元。2014 年全年，实施患病、丧事等探望慰问 277 人次，金额 72,642 元。

斗山工程机械举行系列活动庆祝三八节

2014 年 3 月 7 日，斗山工程机械（中国）有限公司举行“魅力女人节·欢乐总动员”活动，为女性员工送上小礼物，以实际行动践行“全心全意为全体女员工服务，力所能及为女员工排忧解难”。同日，斗山工程机械（山东）有限公司举行“特别的爱给特别的你”活动，为女员工送去关怀与快乐。

三八节大联欢

重视人才　与员工共成长

斗山 Infracore（中国）大力推进员工福利工程，不断完善员工福利计划，把对人才的礼遇落在实处。每月定期举行生日会及新员工欢迎会，每天早上为员工安排早餐，每周准备水果和冷饮等福利，增强员工归属感和企业凝聚力。

EAP 项目

我们关注员工心理健康，DICC 自 2012 年 10 月正式引入 EAP 项目，分为心理咨询和关爱活动两方面，旨在实现我们与员工的共同成长。

心理咨询

聘请外部特约咨询师 6 人，内部咨询师 1 人，2014 年完成 10 例员工心理辅导。

关爱活动

2 次情绪管理工作坊活动

9 次子女教育关爱活动

3 次员工相亲活动

1 次孕妇健康讲座

4 坚实绿色承诺　谱写美丽未来

我们的承诺

提供安全清洁的环境是对我们所有人以及家庭社会的责任

保护环境是我们对地区和社会应尽的责任与义务

我们的绩效

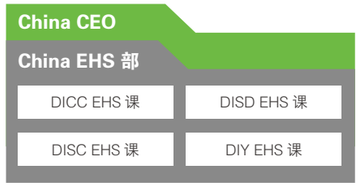
环保总投资	温室气体减排	环保培训
720 万	**364** 吨	**2,850** 人次

推进绿色管理

坚持 EHS 推进战略

2014 年，斗山 Infracore（中国）强化环境管理体系、合作企业共同成长、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，挖掘并整改 3,000 个 EHS 隐患，班组 EHS 自主改善 2,000 余件。

China EHS 组织



EHS 五大管理推进战略

开发绿色产品
- 开发环保性的产品

应对气候变化
- 构建温室气体管理体系

合作企业共同成长
- 合作企业和内部承包企业
- EHS 共同成长

强化环境经营体系
- 开发并应用 EHS 先行管理指标
- 构筑海外事业部 EHS 系统
- 加强 EHS 能力

加强社会沟通
- 公开环境管理信息
- 加强 EHS 社会贡献活动

EHS 环境管理方针

2012

1 阶段：EHS 基础构建
- 强化 EHS 管理体系
- 开发应用 EHS 先行管理指标
- 完善 EHS 管理组织结构，强化 EHS 力量
- 开展多种 EHS 活动

2014

2 阶段：EHS 发展
- 建立预防性 EHS 管理体系
- 外协企业 EHS 共同发展
- 强化社会交流沟通
- 温室气体等国际规定应对体系

2016

3 阶段：Global EHS Leader
- 无灾害工厂的建立
- EHS Top Tier 管理水平的企业
- 建立 0 事故无灾害绿色工厂
- 确立 Global EHS Leader 地位

完善环境管理体系

我们制定应对气候变化中长期规划并付诸实施；加强能源管理，制定年度节能 KPI，建立能源实时监控系统，对能耗数据实现在线采集、实时监测，并调节运行参数，使其达到最佳运行状态。2014 年 09 月，顺利通过 ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系审核。

关注职业健康安全

我们建立以部门长为主的安全生产委员会、以班长为主的安全观察制及以车间工人为主的每日安全担当制度，形成逐层级全覆盖的安全体系。通过不断改善作业环境及设备设施，加强安全生产应急管理，2014 年未发生重伤以上事故；成立职业病防治领导小组，通过 OHSAS18001 员工职业健康安全管理体系认证，有效开展职业健康管理，防止职业病的发生。

2014 年，斗山 Infracore（中国）继续组织相关人员进行职业健康安全培训，根据岗位需求共设 16 门系统课程，有效提高教育实效性，全年共开展环保安全培训 180 次。开展岗位风险应急演练活动 23 次，现场员工 1,000 多人参与演练，挖掘虚惊事件 305 件，职长安全观察法活动超过 120 人次参与。

员工参与安全意识视频大赛

DICC 组织安全意识视频大赛，员工积极参与，充分发挥个人创造力。获奖作品将歌曲《小苹果》的歌词改编成安全生产的相关内容，将安全生产意识融入到员工生活中。

安全生产，放呀放心里
违章操作，切记切记
安全的警钟常在耳边想起
敲醒我闯下的祸 ~~~ 祸祸祸祸祸

安全生产像呀像苹果
怎么爱你都不嫌多
给我们带来美满幸福生活
种下希望就会收获

DICC 开展食堂天然气泄露应急演练

2014 年 7 月，管理部坤原餐饮、动力房、灾害中心相关人员约 50 人开展了天然气泄露应急演练。该演练每季度举行一次，通过定期、反复开展模拟实际情况的应急演练，不断提高员工对应急程序和采取措施的熟练程度，真正实现在紧急情况下的“游刃有余”。

事件与反思

事件发生

DICC 电瓶工序作业区域内有一维修机井，当设备出现故障时，动力房维修人员需要打开井盖进入机井进行维修作业。2014 年 05 月，在工序的作业人员回身拿取部品时，差点掉入机井中。

原因分析

- 人为原因：作业或拿取部品时，未认真、仔细观察周围环境
- 物的原因：维修时，未设置警示标识或限行物品
- 技术、管理原因：机井位置设计不合理，存在安全隐患

举一反三

- 班组中同样存在此类危险的岗位：COVER 工序
- 该作业中存在其他的危险：
  1、机井盖摞放于地面，存在绊倒的危险
  2、作业时走动存在掉入机井的危险
  3、地面风管缠绕，绊倒作业者，造成摔伤

后续措施

- 人的对策：现场作业或拿取部品时，认真、仔细观察周围环境
- 物的对策：维修时，设置警示标识或限行物品，避免危险的发生
- 技术、管理对策：将机井位置进行变更，远离作业区域
- 其它类似岗位实施对策：设置警示标识或限行物品，避免危险的发生

建设绿色工厂

绿色生产

生产过程中的节能减排是环境管理的主要支撑和绿色工厂建设的重中之重。我们通过开展能源精细化管理，降低生产过程中的传统能源消耗，应用新能源、可再生能源，提升能源使用效率，严格执行国家标准，减少污染物排放，实现绿色生产。

废气污染物减排管理

- 对废气环保处理设备设施定期检查、维修、保养、清理，保障设备正常运行。
- 2014 年淡季休假期间，对废气环保处理设备进行全面检查、维修，总投入逾百万元。
- 制定不同周期的点检、维修项目及基准，并按照基准周期对设备设施的关键部位进行逐一检查。

废水泄露预防管理

- 改善注水管线的电动自动切断装置、液位控制装置和液位报警装置，组成联动系统。
- 在厂区所有的废水集水池内加装液位报警系统。
- 对所有存在废水泄露风险的集水井，实施“人 + 机”多重控制措施。

环保监测管理

- 废水污染物监测周期由每季度监测，改为每日监测。
- 废气污染物监测周期由每季度监测，改为每月监测。

废气减排系统

打造节水型企业

工业用水是水资源消耗的主要形式，我们积极响应全球性水资源保护倡议，在生产和运营的各个环节，采取多种措施，节约用水、高效用水。

- 在总水表的基础上安装分水表，观察公司内各个部分的用水情况
- 利用监控系统检测总水表，对用水量进行日日记录，如有异常，及时查找问题点
- 发现水管破裂立即维修，避免水资源浪费
- 设立备件仓库，储备水管维修使用的各种配件

通过实施以上制度与措施，2014 年生产每台机床的用水量同比节省 35.7%。

绿色办公

我们不断推进办公人员日常办公方式的 " 绿色化 "，培养自觉节水、节电等节约行为，实现资源集约利用和低排放；我们不仅重视绿色办公带来的直接环境绩效，更重视通过日常对绿色办公的宣贯和执行，提升全体员工的环境保护意识，实现工作方式、生活方式的转变。

- 蒸汽替代电能，在 MTC 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”张贴在空调开关上，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

开展环保公益

2014 年，斗山 Infracore（中国）各地方法人组织员工志愿者身体力行，开展环保公益活动。

DICC 志愿者清理海边垃圾

DIY 志愿者清理公园垃圾

推广绿色产品

斗山 Infracore（中国）积极推广绿色产品，以整条供应链为基础，从供应商导入、新产品开发、部品运输、售后服务以及产品再制造这五大环节入手，实现全生命周期管理。

发动机满足国家第三阶段排放标准，节能环保配备智能节油等控制单元，较上代产品油耗降低 10%。

设计谍照

G-Model 系列机种谍照，预计 2016 年上市

采用符合中国 T3 排放标准的电控发动机，在确保优良的动力性和经济性同时，排放降低，污染大幅减少。设备可靠性提升 20%。

供应商导入

供应商评价体系 OSA 对供应商有明确的环保要求，合作企业必须进行年度 OHSAS18000 审核，对有表面处理工艺的外协企业进行点检，确认年检结果是否通过

新产品开发

优先考虑采用环保工艺产品，比如采用久美特表面处理的标准件

部品运输

要求各地经销商对较大的液压部品进行防漏、封箱包装；易散落、丢失的小件分类封装，避免污染环境

2014 年，待召回的易污染类部品实现 100% 回收，运输中实现野外环境零污染

售后服务

在售后服务期内，对不良部品进行更换和召回，对包装、装车、运输等各个流程进行详细规定

产品再制造

保修期内，回收的发动机喷射泵、马达、大小臂等部品进行维修再制造后销售

2014 年，合计销售金额 480 余万元

5 坚实社会承诺　谱写和谐未来

我们的承诺

尊重所有与我们相互信赖的商业伙伴的利益

通过参与社会公益活动，实现企业与社会的共同发展

我们的绩效

纳税总额	本地采购率	斗山希望小学累计捐赠总额
48,623.75 万元	48%	1,105 万元

携手伙伴共赢

加强供应商管理

斗山 Infracore（中国）坚持和供应商共同发展，遵守伦理道德并解决合作中存在的问题。通过对供应商进行“满意度调查”，导出业务改善方向并促进内部关联部门实施。“供应商满意度调查”每年进行一次，有效解决日常业务中的问题，是合作双方相互促进成长的平台。

我们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”。对入选的合作企业在制造技术、工厂运营、质量保证等方面进行评估，提供一对一培育，提高合作企业竞争力。2014 年，我们扶持 6 家企业，计划到 2018 年累计扶持 44 家。

斗山 Infracore（中国）采购政策

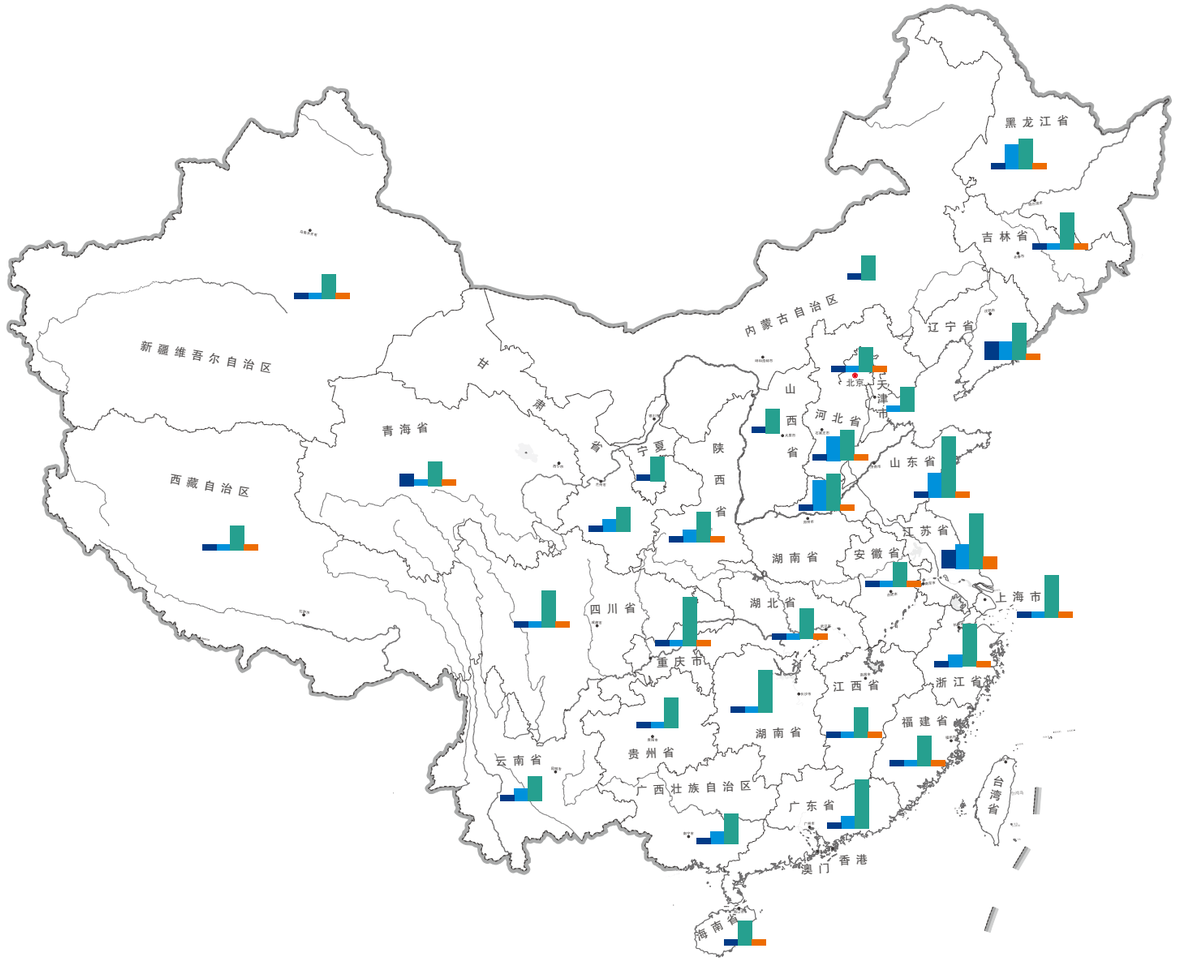
领域	采购政策
供应商选定	为确保品质竞争力、稳定供应、价格竞争力，确立透明而合理的供应商选定程序，并继续实施 定期对各环节部品特点和供应市场分析，确保供应商基础最优化 为确保稳定的部品供应和引导健康竞争，对核心部品的采购以双采购为基本原则
供应商管理	根据对供应商的定期评估，弥补发展外协供应商的最优化方案 管理外协供应商的财务、运营、商业等综合指标，同时监控管理供应风险，出现情况时，按照事先制定的应对指南提前控制风险
供应商培养	以与外协供应商的相互信任为基础，建立确保品质竞争力的培养支持体系，致力于实现最佳部品品质

2014 年外协恳谈会顺利举行，8 家外协企业被评为优秀企业

与经销商共成长

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，促进经销商可持续成长。

经销商分布图



挖掘机	装载机	机床	山猫
33 个经销商	51 个经销商	49 个经销商	22 个经销商

备注：以经销商所在地为基准，部分经销商跨省、跨产品经销；
机床的经销商都是相互之间有覆盖，其中有 4 个经销商覆盖全国销售，已经计入统计，另外一个经销商覆盖华东地区，未计入统计

经销商部品供应链管理——MMI 正式启用

2014 年 9 月，MMI（Manufacturer Management Inventory 生产管理库存）启用仪式成功举行，吉林斗山成为第一家正式使用 MMI 系统的经销商。MMI 是在 DOOSIM2.0 系统中引入的功能模块，改进现有的库存运营模式，提升整个部品供应链库存周转率和即纳率。MMI 启用后，经销商可直接调取部品采购预测结果，可直接提交生成订单，便利性、准确性大幅提升。

《经销商后市场综合运营指导书》顺利出版

《经销商后市场综合运营指导书》历时一年精心编制，于 2014 年 8 月正式出版，该书旨在提升经销商后市场综合能力，成为中国工程机械领域率先发布的后市场标准化指导用书。

该书涉及内容广泛，主要包括以下 9 大部分：

- 后市场的综合介绍
- 后市场运营的组织构架与业务流程
- 备件库存运营
- 后市场的营销策划
- 属具及特殊装备事业
- 财务基本管理
- 事业计划制定与 KPI 管理
- 仓库标准化管理
- 综合报告制作

15 年的合作永弘最多的想法就是感恩，感恩斗山 Infracore（中国）给予永弘平台，感恩客户给予永弘的机会，也感恩对手促使永弘成长。把对方视为自己事业的组成部分，双方不是简单的合作关系，而是集体的一个组成部分，相互依赖，共荣共存。

——永弘机械李永吉董事长，永弘机械连续十一年被评为优秀经销商

打造战略合作平台

我们构建“良性循环的合作伙伴关系”，加强竞争力支援、财务支援、共同进军海外、加强沟通，实现我们与合作企业的共同发展。

倾情社会贡献

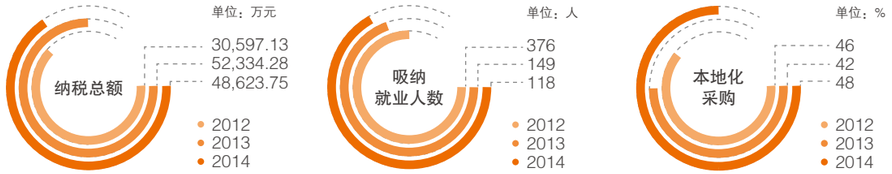
创造经济价值

斗山 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。

- 严格依法诚信纳税，2014 年纳税总额达到 48,623.75 万元
- 拓展新的事业领域，扩大就业，2014 年全年新增员工 118 人

促进本地化经营

我们大力推进本地化采购政策，支持本地供应商，提供相比同行业更具价格竞争力的产品。截至 2014 年底，DICC 已发掘 47 个主要项目的本地化采购内容，整体节俭率为 5.6%，本地化采购比率达到 48%。



助力社区发展

我们积极解决当地人才培养、招聘就业等问题，注重与社区的交流与合作，提升社区发展软实力。截至 2014 年底，中国本地员工占比达到 97%，高层中方员工占比达到 21.4%。

斗山 Infracore（中国）在法人所在地的知名技术院校设立培训基地，以城市和农村青年、在校学生为对象进行技术培训，帮助当地青年就业，实行校企合作。挑选优秀学生进行专业知识培训，进厂实习。设立斗山奖学金，表彰成绩领先、表现优异的学员。

我们致力于应届毕业生的招聘培养。每年进行校园招聘，向机械类专业学生提供韩国知名高校交换学习机会，学生毕业回国后直接进入斗山就业。2014 年为 3 名大学生提供韩国留学机会，截至 09 月份，该项目受益者累计共 16 名。

斗山工程机械慰问消防官兵

2014 年 7 月，建军 87 周年之际，斗山工程机械一行人带着对消防官兵的深厚情谊来到烟台开发区消防大队，向他们送去节日的祝福。

热心社会公益

公益管理

我们强调“共建美好中国”的公益理念，以此为轴心，组织各项公益活动。公司对内，鼓励员工志愿服务，身体力行回馈社会，增强员工对社会、企业的认同感与归属感，构建积极向上的企业文化；对外，通过教育支援，帮助弱势群体，灾害重建等方式参与社会公益，将企业利益回报社会，促进地区社会发展。

指标名称	单位	2012	2013	2014
员工志愿者活动绩效	小时 / 人次	1.58	1.6	1.62
捐赠总额	万元	30	100	80+

公益项目

我们关注社会公益，以法人为单位开展丰富多彩的公益活动，主要涉及教育帮扶、灾害救援、扶贫济困、志愿者服务等领域。

2014 年世界读书日当天，我们向八角希望小学捐赠图书

斗山集团首次举办全球“斗山社会公益日”志愿服务活动

2014 年 10 月 24 日，斗山集团在全球斗山公司范围内举办“斗山社会公益日”服务活动，来自 13 个国家的 10,000 多名斗山高管和员工参与各种各样的公益活动。当天世界各地的 173 个公益项目同时举行，包括访问贫困家庭、环境治理、爱心捐款、献血、道路维修、修复福利设施，援助农村、帮助残障人士等。

灾害救援——驰援鲁甸　打通余震障碍道路

2014 年 8 月，云南鲁甸发生地震，受余震影响，鲁甸县龙头山镇通往翠屏等重灾区村寨的乡村公路被山石阻断。斗山挖掘机用户志愿者指挥自己的挖掘机义务疏通道路，方便受灾群众和救援人员通过。经过斗山挖掘队伍不懈努力，打通被阻断的道路，为救援争取时间。

教育帮扶——第七届希望之旅夏令营火热开营

2014 年 7 月，“七彩夏天・健康成长”——第七届斗山希望之旅夏令营活动顺利开营，来自斗山 Infracore（中国）在全国各地捐建的斗山希望小学优秀师生共计 60 人，参加了此次活动。本次夏令营以北京为起点，开始人文之旅，参观了形形色色的建筑和名胜古迹，来到北大清华校园感受学校文化气息。此外孩子们还参观了烟台的斗山各工厂，亲身体验了一把小小驾驶员。夏令营的整个行程让孩子们学的开心、玩的快乐！

扶贫济困——姐妹村爱农行动首次举行

2014 年 6 月，斗山工程机械（山东）有限公司的志愿者前往槐树庄，通过农活帮扶、贫困资助、农产品采购等方式定向开展联谊活动。

志愿者服务——最美夕阳红　最真斗山情

2014 年 10 月，斗山工程机械（苏州）有限公司志愿者前往唯亭敬老院，清扫房间、擦拭桌椅，帮助老人打造舒适清洁的生活环境。此外，志愿者还为老人准备了秋冬需用的保暖衣物，赶在寒流之前为老人送去温暖。

未来展望

斗山 Infracore（中国）努力将企业社会责任融入企业生产经营过程中，2015 年，我们在追求经济长远发展的同时，将积极应对 CSR 主要议题事项，努力推进以下工作。

坚实责任承诺

坚持集团 CSR 战略，深入推进战略体系，加强责任治理和责任推进
增加与利益相关方的沟通，积极回应相关方期望

坚实客户承诺

坚守产品质量底线，不断加强产品创新，保证产品的安全、持久性能
完善客户服务体系，加强客户关系管理，增强沟通

坚实员工承诺

保障员工权益，推进公司民主管理，倡导员工工作与生活平衡
坚持集团人才培养理念，继续丰富培训体系，助力员工职业发展
完善员工福利体系，持续开展员工活动，对困难员工给予重点关爱

坚实绿色承诺

加强 EHS 推进战略，加强产品全生命周期管理
坚持绿色生产、绿色办公，降低三废排放，积极应对气候变化
推广绿色产品，减少产品对周围环境的影响

坚实社会承诺

加强供应商管理，携手经销商构建战略合作平台，实现伙伴共赢
推进本地化经营，助力当地社区发展
加强集团公司公益管理，持续开展公益活动

20
A SOLID PROMISE
以诺践行未来

2014 年荣誉一览表

时间	奖项	颁奖部门
2014 年 02 月	烟台市“骨干明星企业”	中共烟台市委 烟台市人民政府
2014 年 02 月	履行社会责任优秀企业一等奖	中共烟台市委开发区工委 烟台经济技术开发区管委
2014 年 02 月	康又珪总经理获“开发区特殊功勋人物”	中共烟台市委开发区工委 烟台经济技术开发区管委
2014 年 02 月	2013 年度全区安全生产工作先进集体	烟台经济技术开发区安全生产委员会
2014 年 03 月	全市纳税百强企业	烟台市人民政府
2014 年 06 月	斗山机械荣获 “烟台市对外开放功勋企业”称号	中共烟台市委 烟台市人民政府
2014 年 06 月	斗山荣获上海 CSR “共同成长单元优秀企业奖”	韩国驻上海总领事馆
2014 年 10 月	斗山工程机械第十次获得 “中国挖掘机市场用户满意第一品牌”称号	2014（第十届）中国企业诚信与竞争力论坛峰会
2014 年 10 月	DICC 荣获中国工程机械行业最具责任感企业	2014（第十届）中国企业诚信与竞争力论坛峰会
2014 年 11 月	斗山荣获 “希望工程 25 年杰出贡献奖”荣誉称号	共青团中央
2014 年 11 月	入选中国外商投资企业履行社会责任优秀案例	中国外商投资企业协会
2014 年 12 月	CSR 中国教育奖：斗山希望小学助教项目 CSR 提名奖	CSR 中国教育奖组委会、共青团中央学校部 “中国大学生社会实践知行促进计划”

过程性管理

报告编写流程

2014 年 10 月 至 2014 年 12 月

- **组织建立**
  - 建立报告工作组
  - 组建团队及分工
  - 确定目标
- **报告诊断**
  - 分析利益相关方反馈
  - 听取专家诊断意见
  - 形成框架纲要
- **环境扫描**
  - 确定企业利益相关方
  - 确定关键利益相关方
  - 确定利益相关方关注社会责任议题
  - 利益相关方会议

2015 年 01 月 至 2015 年 02 月

- **议题确定**
  - 根据利益相关方利益契合性需要披露社会责任议题
  - 增加与公司战略契合约束
  - 形成实质性社会责任议题
- **资料搜集**
  - 形成资料清单
  - 确定目标事业场、部门
  - 收集资料

2015 年 03 月 至 2015 年 05 月

- **报告写作**
  - 写作报告
  - 补充资料
  - 形成初稿
- **修改定稿**
  - 征求部门意见
  - 征求专家意见
  - 修订初稿
  - 报送领导审批
  - 形成终稿

2015 年 06 月 至 2015 年 08 月

- **报告评价**
  - 专家评价
  - 报告评级
- **设计出版**
  - 跟踪风格设计
  - 跟踪文字排版
  - 排版、文字校对
- **报告发布**
  - 多方式、多渠道发布
  - 利益相关方对话反馈

报告评级

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

《2014 斗山 Infracore（中国）社会责任报告》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心（以下简称“中心”）受斗山（中国）投资有限公司委托，从“中国企业社会责任报告评级专家委员会”中抽选专家组成评级小组，对《2014 斗山 Infracore（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斗山（中国）投资有限公司社会责任相关部门成员；

2. 过程性评估小组现场审查斗山（中国）投资有限公司社会责任报告编写过程相关资料；

3. 评级小组对社会责任报告的管理过程及《报告》的披露内容进行评价。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

企业公共事务 & 管理部牵头成立报告编写组，高层领导参与编写启动、推进及报告审定；编写组对利益相关方进行识别，通过部门访谈、专家研讨等方式收集相关方意见；根据国家相关政策、公司发展战略、相关方意见等对实质性议题进行界定；计划在官网发布报告，并将以印刷品、电子版、H5 版本等形式呈现报告，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”、“环保产品的研发和销售”、“减少三废排放”、“报废设备的回收再利用”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“坚实责任承诺，谱写责任未来”、“坚实客户承诺，谱写品质未来”、“坚实员工承诺，谱写幸福未来”、“坚实绿色承诺，谱写美丽未来”、“坚实社会承诺，谱写和谐未来”等角度，系统披露了机械设备制造业核心指标的 82.7%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“员工流失率”、“安全生产事故数”、“员工因事故受伤人数”等负面数据信息，并以案例形式，对“作业人员险坠井”事件的原因、经过及改进措施进行阐述，平衡性表现领先。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“研发投入”、“员工总数”、“安全生产投入”等 66 个关键绩效指标连续 3 年以上的历史数据，并就“社会责任发展指数”进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》框架清晰，篇幅适宜，语言流畅；排版清新大方，封面使用产品车辆展现发展历程，别出心裁，具有行业特色，可读性表现卓越。

创新性（★★★★★）

《报告》以“承诺”与“未来”为主线，分章节展现企业在客户、员工、环境等方面的责任实践，凸显“坚实承诺，谱写未来”责任主题；以责任聚焦形式，详述企业在斗山“服务年”的关爱活动，便于相关方了解，具有卓越的创新性表现。

综合评级（★★★★☆）

经评级小组评价，《2014 斗山 Infracore（中国）社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

加强报告过程性管理，提高利益相关方参与度。

评级小组

组长：新华网副总裁　魏紫川

成员：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心常务副主任　张　蕙

北方工业大学经济管理学院副教授　魏秀丽

中心过程性评估员　王梦娟

评级专家委员会副主席

中心常务副理事长

出具时间：2015 年 8 月 6 日

评级小组组长

中心副理事长

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

指标索引

目录		CASS-CSR3.0	页码
关于报告		P1.2-1.5，P2.2，M1.3	扉页
全球总裁致辞		P3.1-3.2	P2-3
中国区总裁致辞		P3.1-3.2	P6-7
斗山在您身边			P8-9
斗山在中国	我们的文化		P10
	我们的事业	P4.1-4.4	P11
	我们的治理	M3.2-3.4，S1.1-1.3	P12-13
责任聚焦：感动服务常在　以诺践行未来		P5.1	P14-15
坚实责任承诺　谱写责任未来			
责任战略		G1.1，G1.4	P20-21
责任治理		P2.2，G1.3，G2.3-2.4	P21
责任推进		G5.1-5.5	P22
责任能力		G6.2，G6.4	P23
责任沟通		G2.2	P23-24
责任绩效		P5.2，G3.1，G4.1-4.3，G5.6	P25
坚实客户承诺　谱写品质未来			
坚持需求导向的创新		M2.7-2.10	P28-31
追求至臻的产品质量		M2.5-2.6	P32-34
提供让人感动的服务		M2.1-2.4，M2.11-2.12	P34-39
坚实员工承诺　谱写幸福未来			
保障员工权益		S2.1-2.9，S2.12，S2.29-2.30	P42-43
助力职业发展		S2.24-2.26	P44-47
推进员工关爱		S2.21-2.22，S2.27-2.28	P48-49
坚实绿色承诺　谱写美丽未来			
推进绿色管理		S2.17-S2.20，S3.1-3.6，E1.1-1.2，E1.5-1.7	P52-54
建设绿色工厂		E1.10，E2.1-2.5，E2.7-2.12，E2.15，E2.18-2.19	P55-56
开展环保公益		E4.5	P56
推广绿色产品		E.3.1-3.2，E3.5	P57
坚实社会承诺　谱写和谐未来			
携手伙伴共赢		G3.2，M3.1，M3.6-3.9，M3.12	P60-62
倾情社会奉献		S1.5-1.8，S4.4-4.8	P63
热心社会公益		S4.9，S4.12-14	P64-65
未来展望		A1	P66
2014 年荣誉一览表		P5.3	P67
过程性管理		P2.1	P68
报告评级		A2	P69
指标索引		A3	P70-71
关键绩效表		P4.5，M1.4-1.6，S2.13-2.15，S2.31，S3.6-3.7	P72-73
意见反馈表		A4	P74

关键绩效表

指标内容	单位	2012	2013	2014	备注
经济绩效					
资产总额	万元	1,126,011.99	1,295,890.41	1,196,089.47	
销售收入	万元	748,933.31	669,614.28	550,598.15	
纳税总额	万元	30,597.13	52,334.28	48,623,75	2014 年以入库为基准
资产负债率	%	57	61	65	
产品出厂合格率	%	100	100	100	
社会绩效					
培训总时间	小时	48,936	65,405	93,063	仅包含事务职
人均培训时间	小时	41	50	80	仅包含事务职
人均培训投入	元	2,048	1,112	1,772	仅包含事务职
劳动合同签订率	%	100	100	100	
社会保险覆盖率	%	100	100	100	正式员工基准
中国本地员工占比	%	96.8	97.4	97.0	
高层本地人员占比	%	31.6	33.3	21.4	
每年人均带薪年休假天数	天	5.3	5.3	6.9	正式员工基准
女性管理者比例	%	1.3	1.6	1.4	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）
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：325 烟台职员：298 烟台工人：148 苏州职员：159	北京职员：280 烟台职员：284 烟台工人：137 苏州职员：149	北京职员：223 烟台职员：213 烟台工人：136 苏州职员：154	按地域
少数民族或其他种族员工比例	%	9.5	8.5	8.5	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）
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100	
正式员工人数	人	3,348	2,777	2,594	
非正式员工人数（兼职工、临时工、劳务派遣工等）	人	30	21	25	不含业务外包：如保安、保洁、食堂工作人员
男性员工人数	人	2,877	2,396	2,236	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	471	381	358	男女员工人数仅限正式员工：区分办公 / 非办公职

指标内容	单位	2012	2013	2014	备注
报告期内吸纳就业人数	人	376	149	118	正式职基准：当年度（以自然年为基准）招聘人员总数，含工人
超时工作报酬	万元	1,563.9	2,142.5	1,361.7	限于所有工厂工人
员工流失率	%	11.8	16.8	14.4	全年离职总人数 / 当年度 12 月末在职人数 + 全年离职总人数
通过员工申诉机制申请、处理和解决的员工申诉数量	项	0	5	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		1:1	1:1	1:1	
职业安全健康培训覆盖率	%	100	100	100	
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100	
企业累计职业病	例	10	13	12	生产法人基准
年度新增职业病	例	1	3	0	生产法人基准
安全生产投入	万元	1,558	2,070	1,543	生产法人基准
安全生产事故数	例	6	4	2	生产法人基准
员工因事故受伤人数	人	6	4	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
安全培训次数	次	160	167	180	生产法人基准
安全培训人次	人次	2,600	2,600	2,850	生产法人基准
本地采购比率	%	46	42	48	DICC 数据基准
环境绩效					
环境培训次数	次	160	167	180	生产法人基准
环境培训人次	人次	2,600	2,600	2,850	生产法人基准
环保总投入	万元	864	705	720	生产法人基准
修建工厂的环保投入	万元	422	113	14	生产法人基准
温室气体排放量	吨	4,954	4,828	4,464	CO_2
温室气体减排量	吨	2024	126	364	CO_2
废气排放量	吨	4.1	5.6	3.3	苯、甲苯、二甲苯
废水排放量	吨	14.5	14.5	10.5	COD
固体废弃物排放量	吨	473.1	399.0	400.1	危险废物

意见反馈表

尊敬的读者：

本报告是斗山 Infracore（中国）向社会公开发布的第三份社会责任报告，为不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮寄：斗山（中国）投资有限公司公共事务 & 管理部
地址：北京市朝阳区东三环北路霞光里 18 号佳程广场 B 座 19 层（100027）
E-mail：guang.zhao@doosan.com

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、准确地反映了斗山 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。

2014 斗山 Infracore（中国）社会责任报告编写人员名单

主　编					
孙科爽					
责　编					
朴仁福	赵　光				
参与人员姓名（排名不分先后）					
崔智龙	李发展	杜玲艳	聂　娟	韩美善	曲晓燕
隋少坤	朴锦学	张　艳	张永浩	高凤娟	李相鹤
胡　坤	高明才	刘春雨	刘可政	金华红	包　堃
蔡永位	白　洁	李冠华	杨静成	金　瑛	周国峰
设计制作					
东舟行品牌设计（北京）有限公司					

FSC 混合产品 源自负责任的森林资源 www.fsc.org FSC™ QMI-COC-001313

PRINTED WITH SOYINK™

报告出版环境
纸张：本报告采用环保纸张印刷
油墨：印刷油墨采用环保大豆油墨以减少空气污染

Environmental considerarions in publication of this report
Paper: The report is printed on recycling paper
Ink: 100% soy ink was used aiming to decrease air pollution