



斗筑无限 山海相随

2019 CSR Report

Doosan Infracore (中国) 社会责任报告



2019 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）

朴锦学	曾红丽	于 鑫	于 佳
管晴晴	隋少坤	林亚非	杨宗丽
胡 坤	包 堃	姚 霞	高明才
张美霞	闫 伟	王思思	王 萍
孙承亮	李海东	耿连强	张 伟
杜玲艳	鲁 颖	张瑞欣	河光植
于德涛	王静兰	赵萍萍	唐晓晖

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：创思云



Doosan Infracore (中国) 2019 社会责任报告



【三年一卷】
本报告是 Doosan Infracore (中国) 发布的第八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。





Contents

目录

总裁致辞	04	未来展望	82
责任聚焦	06	附录	84
特别专题	08		

走进斗山	10
------------	----

关于我们	11
公司治理	14
责任管理	15

创新驱动无限..... | 20 |

优化创新管理	22
智造创新产品	26

责任故事：融资租赁系统全面上新.....	34
----------------------	----



品质守护精彩..... | 36 |

品质至百年	38
安全行万里	43

责任故事：品质改善“斗”星璀璨.....	48
----------------------	----



同路创造价值..... | 50 |

致力客户满意	52
携手伙伴共赢	58
关爱员工成长	64

责任故事：精彩斗山人.....	70
-----------------	----



尽心发掘美好..... | 72 |

汇聚幸福和谐	74
呵护绿色长青	76

责任故事：一部一校 爱心传动	80
----------------------	----



总裁致辞



DOOSAN



衷心感谢各位对斗山工程机械的信赖与支持！

2019 年是斗山工程机械进入中国 25 年的意义非凡的一年。在这期间不论工程机械行业处于高峰或低谷，公司为了成为深受广大利益相关方喜爱的企业，始终坚持客户为中心的经营理念，并积极参与各种社会公益活动。过去一年，在艰难的经营环境之下，通过公司员工、供应商、经销商的共同努力，创出了挖掘机销售连续 2 年超过 1.5 万台的佳绩。另外，公司自成立以来，首次达成无借款经营的令人刮目相看的好成绩。

通过产品开发的多样化，向客户提供拥有竞争力的产品

要在日渐激烈的竞争环境下保持优势，不仅要有价格竞争力，还需要迅速反映市场需求的产品企划和开发能力。斗山为矿山客户开发了 DX360LC-9C、DX450LC-9C、DX490LC-9C 等大型新品，还为对价格敏感的客户开发了 5 吨、20 吨经济型设备。通过对 20 吨以下机型的农用机械认证，我们用更经济的价格给客户优质的产品。

除此之外，为应对不断扩大的特殊装备市场需求，斗山专门成立了特装事业部，向客户提供旋挖钻机和松土器等设备。另外，更加环保、性能和品质更加优秀的一系列设备也在加速开发中。

通过持续的感动服务和数字化平台为客户提供便利

斗山以“客户为中心”的经营理念竭尽所能为客户提供感动服务。为了能够提供更加迅速的服务，经销商的销售服务网点较去年增加了 25%，通过增加服务车辆和加强对服务人员的培训，提升了服务品质。通过以上的努力让全国 24 小时服务体系更加稳固。

通过微信平台销售配件和确认配件真伪，还能进行远程设备诊断，大幅提高了客户的设备运营便利性。通过升级 DooCC APP 更加智能和迅速地应对客户的需求。目前，公司的线上用户已经突破 5 万名，我们不断为广大客户开发和提供更多的服务。

主导变化和革新，成为高效的组织

在越来越激烈的市场环境中提高企业的核心竞争力，一定要时刻关注变化和革新，需要能够及时应对变化的组织。斗山鼓励不怕失败的有益尝试，全力支持能够适应市场和客户变化的实践活动。2019 年公司通过开展 3 阶段报告文化，会议文化 6 要素等活动，提高了决策速度和工作效率。

另外，导入岗位中心的薪酬体系，公司提供和市场岗位价值相匹配的薪酬标准，确保斗山的竞争力，在引导专业性提升的同时确保了人力运营的效率性和安全性。

持续实践绿色环保和社会贡献活动

首先通过提高产品燃油使用效率减少尾气排放。其次在日常的工厂运营当中，通过全面的 EHS 制度及设施管理强化实践公司绿色经营。2019 年开始，斗山对中国所有法人的温室气体排放数据进行统筹管理，为以后逐渐严格的政府政策应对积极做好提前准备。

2019 年是斗山进入中国的第 25 年，也是公司代表性社会公益活动“希望小学”实施的第 19 年。公司通过所有部门参与的“一部一校”活动，给学校提供切实所需的帮助，通过这个活动也提高了公司员工的自豪感。

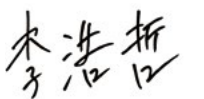
今年初，面对突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情，斗山优先保证员工的健康。同时，对中国相关地区的防疫物资和资金进行支援，斗山通过以上的活动积极地履行着企业的责任。

2020 年将是困难和机遇并存的一年。年初开始的新型冠状病毒肺炎疫情导致工程机械市场旺季有所延迟，但是在政府强有力的措施下，中国国内的情况基本恢复到正常水平。随着各地基础建设的复工复产，对设备的需求呈现出强有力的增加态势。

相信在信赖和支持斗山的供应商、经销商、客户等合作伙伴，以及热爱公司的斗山员工的共同努力下，2020 年斗山将取得更好的成绩。

再次感谢各位的关心和鼓励！

斗山工程机械中国区总裁 李浩哲



责任聚焦

倾情陪伴 25 载 开启全新发展纪元

一步一履，25 载

- 1994 年 /// 斗山进入中国，开启斗山 DH 系列挖掘机，这是斗山元老机型
- 1997 年 //////////////// 斗山挖掘机产销突破 1,000 台
- 2000 年 //////////////// 斗山获得 ISO9001 质量管理体系认证
- 2001 年 //////////////// 斗山获得 ISO14001 环境管理体系认证
- 2003 年 //////////////// 斗山获得 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证
- 2004 年 //////////////// 斗山挖掘机销售突破 20,000 台
- 2007 年 //////////////// 累计销售 30,000 台，开启斗山 DX 系列挖掘机，创造斗山销量传奇
- 2014 年 //////////////// 开启斗山 9C 系列挖掘机，该系列以强大阵容超越了期待
- 2017 年 //////////////// Doosan Infracore 成立 80 周年，中国市场累计销量 15.5 万台
- 2019 年 //////////////// 中国挖掘机市场 10 年累计销量第三，市场用户满意度累计 15 次夺魁

25 岁的斗山 我想对你说

客户说

年少时只有挖掘机陪我，孤单只有开挖掘机的同行懂，是斗山陪我一步步走过来，慢慢生活富裕。我要看看我能陪斗山走多久。

——山东莱州用户 姜志豪

斗山设备不仅从设计上让维修更便捷，而且北京地区的售后服务非常好，所以，我也会一直支持斗山，希望在新的 25 年里，我能和斗山一起越来越好。

——北京通州用户 马凤奇

经销商说



忆往昔峥嵘岁月，看今朝百舸争流。感恩斗山帮助、支持千里马 18 载，未来我们仍将持续创新、高歌同行！祝愿斗山奋楫勇进，骏业日新；实现斗山梦、成就中国梦。

——千里马机械供应链股份有限公司董事长 杨义华



员工说



2019 年是公司成立 25 周年，25 年激情岁月，公司实现了一次次跨越发展。非常有幸与公司相守相伴 10 余年，一路走来，感恩成长，温暖同行，期待公司的未来更加美好！也祝愿斗山在新的征途中再谱新篇，再创辉煌！

——DICC 管理部高级主管 杜玲艳

其他利益相关方说

积斗成山，砥砺奋进！扎根中国大地，共建新时代；服务中国用户，共享新未来！

——第一工程机械网主编 戴娟辉

首先对斗山工程机械扎根中国市场 25 年，为美好中国的建设做出巨大贡献表示崇高的敬意！斗山的产品以高品质、高效率、高收益著称，深受广大用户的喜爱。25 年的人生，正是最美好的青春年华，25 岁的斗山，也是企业发展的高光时刻，在此，祝愿斗山工程机械继续高歌猛进、再创辉煌！

——中国路面机械网执行主编 柴喜男

携手奔赴下一个
25 年

斗山加入中国后，在产品研发、售后服务、员工保障、社会贡献等多个方面进行锲而不舍的努力，做一个负责任、有担当的企业公民。

未来，我们将继续引领工程机械行业的发展，利用多维通信技术、创新能源、人工智能、大数据、物联网等科技成果，以中国区为研发和生产基地，向全球客户提供前沿的产品和服务。我们将利用无人驾驶技术，在发生自然灾害时能够实施更加快捷、安全的帮助；我们将持续助力人民对美好生活的向往，为地区社会的和谐发展做出贡献；我们将持续关爱每一个员工，努力让每一个斗山员工都能和公司一起稳步成长；我们将继续关注环保，努力为生态的可持续发展做出贡献。

斗山继续需要您的支持和厚爱，让我们实现“全世界引以为豪的斗山”，共建美好中国！

特别专题

众志成城“疫”往无前

2020年，一场突如其来的疫情，打破了春节阖家团圆的节奏。在这场没有硝烟的战争中，斗山人众志成城、“疫”往无前，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

风雨同舟，大道不孤

面对新型冠状病毒肺炎疫情的爆发，斗山积极调动各方资源，支持中韩两国抗击疫情。

捐资捐物

当中国境内新型冠状病毒肺炎疫情面临巨大挑战，包括烟台开发区在内的全国各地防疫物资均告急。得知这一情况后，斗山的领导们在大年初三即召开了紧急电话会议，邀请韩国总部紧急采购了价值120万元人民币的口罩、红外线体温检测仪、防护服等防疫必需品分批发往烟台。这批来自韩国的救援物资对斗山工厂及部分配套企业和经销商的顺利复工复产起到了决定性的作用，也为烟台开发区的防疫工作做出了贡献。



第一时间从韩国
采购抗疫物资驰援中国



- 2月3日，朴伦奭总经理亲自将第一批价值12万元的防疫物资及40万元现金送到了开发区管委；
- 2月8日，第二批价值47万元的防疫物资也如期送抵了开发区管委；
- 价值41万元的防疫物资也在第一时间分别发放到了斗山的各厂区和部分疫情严重地区经销商及配套企业。

驰援前线

在抗击新型冠状病毒肺炎疫情的战役中，多地紧急开建专项医院，斗山及各地经销商率先行动起来，成为当地建设任务的重要支援力量。

- 斗山经销商武汉千里马迅速成立抗疫保障队，支援火神山、雷神山医院建设。

- 陕西金骏斗山将公司经营的多台斗山挖掘机运往前线进行支援，并配备专业司机和服务团队驰援西安市公共卫生中心项目建设。
- 广西版“小汤山医院”开建急需挖掘机，当地斗山客户自发报名前往工地支援，两台20吨级斗山挖掘机进驻施工现场。

在线抗疫

疫情期间，斗山结合自身业务，发挥自身优势，以融资租赁减免政策、“抗疫热线”以及定金捐赠等形式，支持抗击疫情，共克时艰。

- **融资减免政策**
疫情当下，斗山及时出台融资减免政策，帮助受疫情影响的客户渡过难关。对2月1日至15日期间当期租金在2月25日之前偿还时，免受逾期罚息，受到疫情直接影响的客户，还可申请延期、展期。
- **“抗疫热线”**
斗山工程机械官方公众号上线“抗疫热线”栏目，用户可直接查看疫情动态、订阅疫情通知、了解防护技巧、在线咨询问诊。
- **定金捐赠疫区**
在线发起“定金捐疫区”活动，携手广大客户共同支援武汉。客户在线预定产品交付的定金，以客户的名义捐赠给武汉地区。活动共计592人参与，预定642台设备，捐赠32.1万元。
- **直播助推复工复产**
斗山利用抖音、快手平台开展直播销售、线上产品保养培训，助推复工复产。



加足马力，有序复工

为预防新型冠状病毒肺炎疫情，保障员工的健康安全，公司第一时间成立疫情防控及复工领导小组，制定周密的保障措施，在确保员工健康安全的情况下，有序保障复工复产。



全员宣导最先



全面消毒保安全



保障员工防疫物资充足



走进斗山

进入中国·25 年

关于我们

公司简介

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 25 年，还是在工程机械范围内奋斗的 80 余年，斗山在这条峥嵘之路上的点点滴滴都被记录在每一款产品的演进中，生长在每一个客户的心中。



科技是筋骨

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



产品是肌肉

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



服务如血液

斗山服务如血液一般，无时无刻不在流动着，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。斗山服务品牌自 DoosanCARE 创立以来，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。

企业布局



斗山（中国）投资有限公司（简称 DICI）

- 成立时间：2006 年 9 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
- 2019 年员工人数：120 人
- 销售收入：6,925 万元



斗山工程机械（中国）有限公司（简称 DICC）

- 成立时间：1994 年 10 月 1 日
- 公司地点：北京 & 烟台
- 事业领域：挖掘机的生产和销售
- 2019 年员工人数：1,015 人
- 产能：18,034 台
- 销售收入：78.12 亿元



斗山工程机械（山东）有限公司（简称 DISD）

- 成立时间：1997 年 9 月 24 日
- 公司地点：北京 & 烟台
- 事业领域：装载机的生产和销售
- 2019 年员工人数：57 人
- 产能：2,600 台
- 销售收入：1.80 亿元



斗山（中国）融资租赁有限公司（简称 DCFL）

- 成立时间：2007 年 2 月 15 日
- 公司地点：北京
- 事业领域：融资租赁
- 2019 年员工人数：63 人
- 销售收入：2.25 亿元



企业文化

目标与价值

斗山在过去一百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”。

斗山的目标

成就“全世界引以为豪的斗山”

斗山 Credo

- [1] 人才 [2] 人才培养 [3] 正直与公开
- [4] 人和 [5] 客户 [6] 技术与革新
- [7] 利润 [8] 社会责任 [9] 安全与环境

强化斗山 Credo

斗山 Credo 是斗山的根基。我们不断深化每一位员工对斗山 Credo 的清晰认识，2019 年将斗山 Way 组织名称变更为斗山 Credo 组织，让斗山 Credo 核心价值观内化于心、外化于行，以强调斗山文化，夯实企业百年发展根基。

重温 Credo 理念
树立企业文化认知

6-7 月，为了帮助大家重温 Credo 理念，全体员工们以部门为单位，实施了按月学习 Core Time。各部门通过讨论学习以及进一步思考斗山 Credo，让大家更加深入的理解斗山 Credo 的新变化。通过学习达成共识后，在业务开展过程中践行实施。

行为准则

斗山的行为准则是指导企业和员工行为的标准原则，明确规定了如何在业务中体现核心价值。

01 企业文化政策

03 反贿赂政策

05 保护公司资产的政策

07 互联网使用政策



02 诚信政策

04 利益冲突政策

06 公平竞争的政策

08 内部举报制度运营规定

公司治理

诚信经营

斗山坚持以“正直与公开”作为企业的核心价值观，严格要求员工在业务往来过程中恪守诚信原则，并将“诚信透明、公平竞争”列入行为准则中。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》，加强员工的管理，鼓励和保护公平竞争，制止不正当竞争行为；不断加强关注公平竞争执法规定及示例（包括反商业贿赂和反商业腐败）以及对员工的相关培训，面向全体员工印发了《公平竞争》《反商业贿赂》相关的培训教材，严格要求员工在业务往来过程中需恪守自己的言行。

守法合规

斗山严守合规宣言，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。

风险防控

斗山不断加强风险防控体系建设，实施严格的风险监督管理，组织开展各类风险防范治理，持续增强风险防控能力，为公司稳健发展筑牢防线；规范内部审计风险控制，搭建审计信息平台，提高审计规范化水平；推进合同审核标准化建设，落实《合同审核流程》管理规范，加强合同风险防控。

债权催收守法合规培训

融资租赁是斗山的一个重要业务模式，对于逾期还款的客户，公司会通过催收方式进行债权回收。近几年，相关法律法规对债权催收的规定越来越严格，为避免法律风险，公司法务部面向相关部门员工举办了多次培训，引导业务员工合法开展债权催收等相关业务。在培训过程中，员工们踊跃参加，针对实际催收过程中出现的问题及面临的难度进行探讨，培训取得了较好的效果。

2019 年各项风险防控指标		
指标	单位	2019
法务培训举办次数	次	25
法务培训参加人次	人次	1,255
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

责任管理

责任战略

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



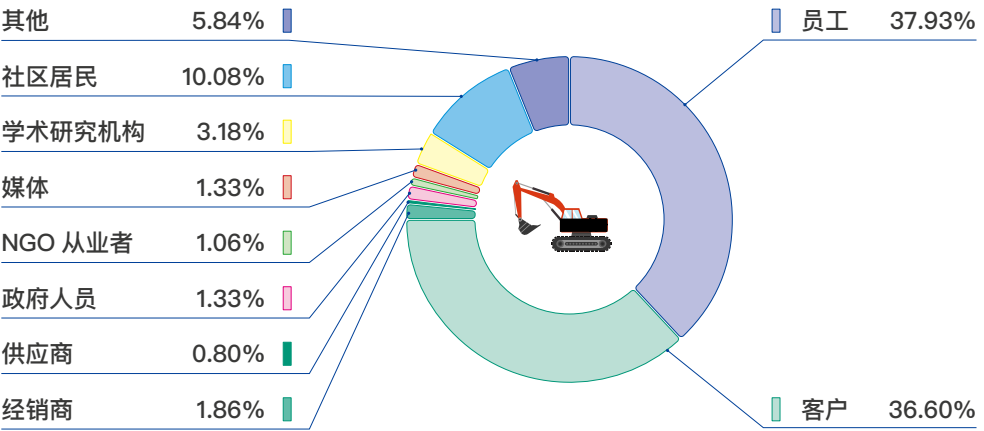
责任议题

2012 年，第一本社会责任报告发刊后，斗山已经第八年编制社会责任报告。八年来，报告持续关注社会责任核心议题的辨识和确定。2019 年，在韩国总部的支持下，筛选并确定实质性议题。

议题评估

为了使斗山的社会责任战略和实践更符合中国本土化，我们开发了独具特色的 CSR 评估模型，并进行自我诊断。在该模型基础上总结公司 CSR 实践过程中的不足与问题事项。议题评估框架分为“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 34 项社会责任议题。

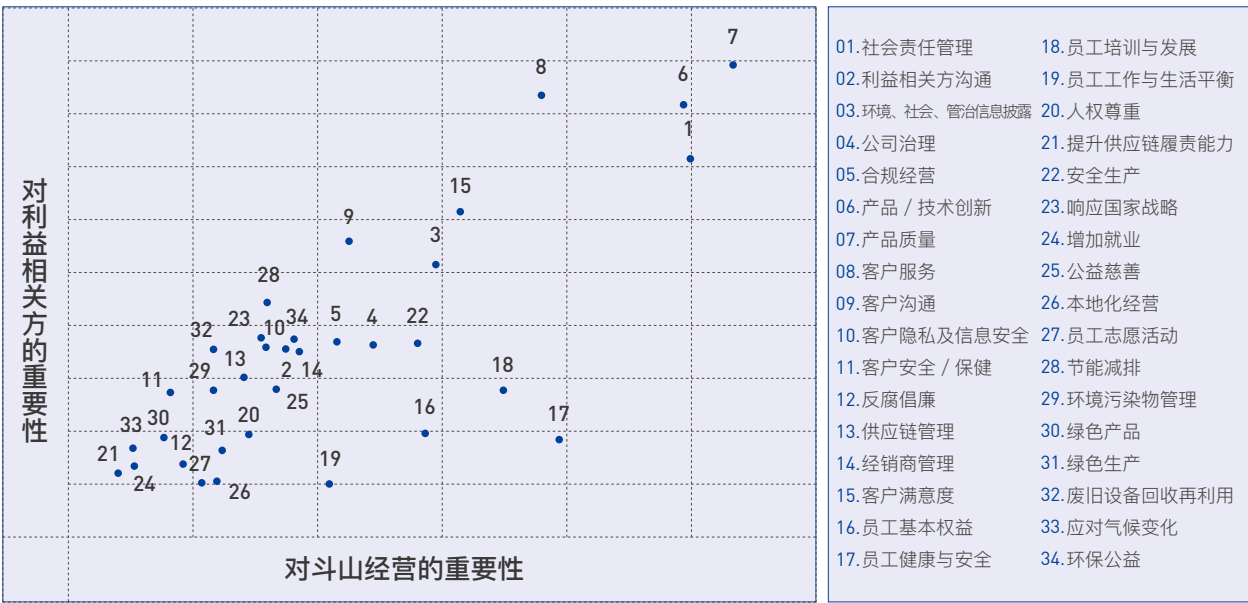
针对 34 项社会责任议题开展利益相关方专项调查，通过微信平台发布在线问卷，邀请利益相关方反馈各项议题对他们的重要程度，确定 34 项议题对利益相关方的重要性排序。本次问卷调查共收集到有效问卷 377 份（参与人数 377 人），受访者由员工、客户、经销商、供应商、政府人员、NGO 从业者、媒体、学术 / 研究机构、社区居民及其他十类人群构成。其中，包括员工在内的内部利益相关方反馈问卷 143 份，包括客户、经销商在内的外部相关方反馈问卷 234 份。



筛选阶段

通过 CSR 实践评估和利益相关方问卷调查梳理出所有议题，结合公司内部 CSR 水平和利益相关方关注度，提炼出核心议题。将利益相关方关注度较高，但目前应对不足且有改进余地的议题，作为最优先课题；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 34 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 2019 年企业社会责任报告重点披露议题内容。



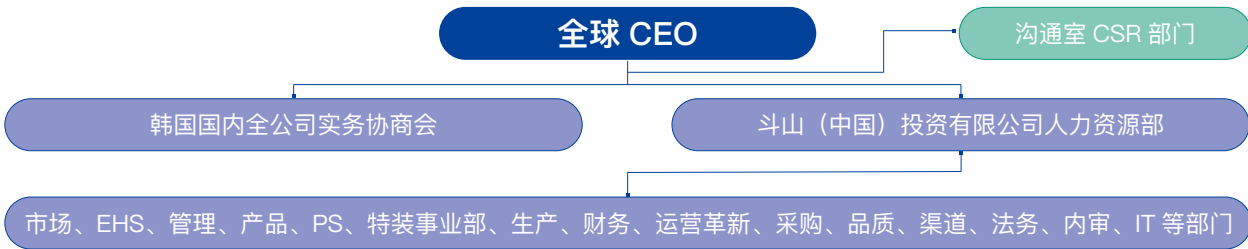
审核确定及执行、反馈

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

责任治理

斗山以总部 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，已将企业社会责任计入相关部门的年度绩效考核。

斗山自 2016 年起成立 CSR 委员会，以中国区总裁为领导，统筹带领中国区所有法人各个工作模块的部门长定期举行 CSR 委员会，制定各部门 CSR 工作计划，纳入 KPI 考核，年中回顾，年末考核并商讨下年各部门的 CSR 业务。2019 年分别在 4 月、9 月、12 月举办 CSR 委员会，并且在年中 7 月举办 CSR Workshop，邀请外部专家给员工培训，10 月对全公司进行人权调查和培训工作，共计抽样调查和培训 173 人，公司从上至下多方面将 CSR 工作落实做好。



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)


责任沟通

斗山致力于与利益相关方建立和谐、互信关系，通过多种渠道开展与利益相关方的沟通，关注并真诚回应利益相关方的期望与要求。2019 年斗山举办内部 CSR 培训 1 次，培训 30 人次。


- 持续每天向员工发送“今日视角”，分享公司生产、经营、管理、客户交流等情况；
- 自 2012 年起连续 8 年发布社会责任报告；
- 参加由中国社会科学院经济研究所指导、中国社会责任百人论坛主办的“第二届北京责任展暨《企业社会责任蓝皮书（2019）》发布会”“第八届分享责任年会－责任之夜”，以及中国社会工作联合会主办的“2019 第十五届中国企业公民”交流总结大会等活动；
- 公司设立官方网站、官方微博、官方微信及小程序，并及时更新新闻和其他信息。

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


责任荣誉




**履行社会责任优秀企业
特等奖**
中共烟台市委开发区工委
烟台经济技术开发区管委




**扎根烟台开发区创业二十年
优秀企业**
中共烟台市委开发区工委
烟台经济技术开发区管委




**2018 年度履行环境保护社会责任
先进单位**
烟台经济技术开发区
环境保护局




**山东省国防机械电子系统
“工会工作先进单位”**
山东省国防机械
电子工会




**DX380LC-9C 荣获中国工程机械
年度产品 TOP50 称号**
中国工程机械工业协会
国家工程机械质量监督检验中心



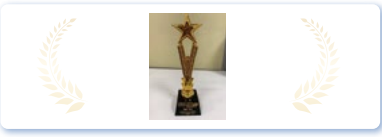
**2019 中国企业公民
责任品牌 60 强**
中国社会工作联合会企业公民委员会
中国优秀企业公民年会组织委员会




**中国工程机械行业
最具影响力品牌**
中国企业诚信与竞争力
论坛组委会




**中国挖掘机市场用户
满意度第一品牌**
中国企业诚信与竞争力
论坛组委会




**DX300LC-9C 挖掘机荣获 CMIIC
2019 “明星产品奖”**
中国工程机械工业协会
国家工程机械质量监督检验中心




**北京市
诚信创建企业**
北京市经济和信息化局
首都精神文明建设委员会办公室
北京市市场监督管理局




**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




**企业社会责任蓝皮书—
机械制造业企业
社会责任发展指数第一名**
中国社会科学院



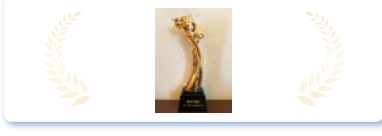
**荣登“2019 中国三星级
企业公民”榜单**
中国社会工作联合会企业公民委员会
中国优秀企业公民年会组织委员会



**斗山希望小学“一部一校”支援活
动入选公益时报 2019 “中国企业
社会责任优秀案例库”**
公益时报社



**2019 社会责任（CSR）
模范企业优秀
战略部门优秀奖**
驻华韩国大使馆



**2019 责任金牛奖
责任产品奖**
中国社会责任百人论坛

创新 驱动无限

优化创新管理
智造创新产品



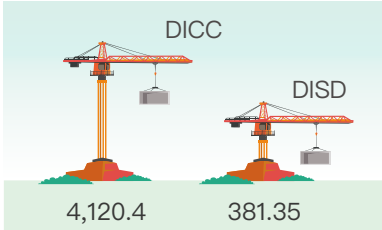
斗山将创新视为企业的核心价值，始终把创新的理念根植于心，相信创新驱动无限。不断以智能技术创造新的商业价值，以数字化创新促进管理变革。同时，我们着力营造创新的企业氛围，鼓励员工参与创新研发，加速实现企业创新升级。



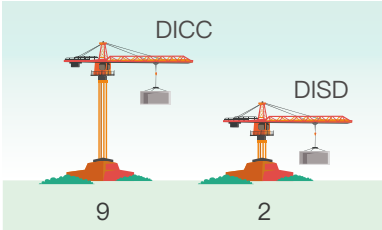
优化创新管理

创新管理

2019 年，斗山不断完善优化经营管控体系及流程制度体系，依托自身高水平 IT 技术和“数字转型”发展方向，积极将传统法务、销售、客服管理等业务与数字技术接轨，通过开发 DEAR 系统（Doosan E-legal And Risk management system），提升斗山中国区法务业务的办事效率；启动 AM Funnel 零配件商机管理系统，创新营销管理模式；搭建供应商系统 DSES，提高供应商管理水平。



研发投入 单位：万元



新增专利数 单位：件

供应商系统 DSES 二期正式上线

案例



2019 年 11 月，在供应商发展部和 IT 部四个月的共同协作下，DICC 供应商系统 DSES (Doosan Supplier Excellence System) 二期系统正式成功上线。二期在一期网页端基础上，除增加了新功能外，还另外开发了手机 APP，支持供应商往来账款、非加动索赔、公告等功能，有助于提升业务的透明性和时效性，减少沟通成本，提高业务效率。

◀ 供应商系统 DSES 首页

法务数字化：中国区法务系统 DEAR 正式启动

案例

为解决以往中国区法务工作超负荷运转以及历史文档获取困难等问题，2019 年，斗山正式启用了为中国区法律业务量身打造的 DEAR 系统。各业务部门可通过该系统与法务部进行“零时差”业务互动，实现合同审核、法律咨询、诉讼管理等主要业务数字化，实现法律业务专门系统管理及法务档案电子化。重要法务信息实现在本地服务器存档，解决历史文档获取困难的同时，也降低了公司法务信息丢失的风险。



营销管理数字化：AM Funnel 零配件商机管理系统

案例

随着斗山装备销售日益增加，经销商有限的服务资源无法对保外装备进行精准服务。斗山配件部和 IT 部共同协作推出 AM Funnel 商机管理系统。该系统为行业首创，可统合大数据分析进行装备精准化服务，结合整机 & 配件贡献度，确立客户等级进行周期性拜访活动，制定科学合理的商机派工 / 装备检查 / 商机创建和跟踪 / 商机结果的完整流程。有利于促进启动前安全检查（PSSR）服务营销活动实施，实现经销商收益扩大。

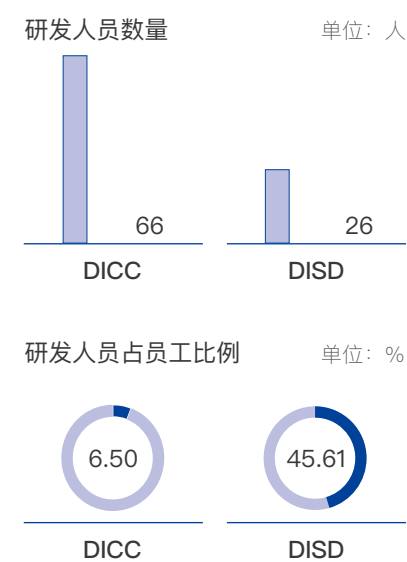


创新人才培养

公司坚持尊重人才，尊重科技，加强科技人才的吸收和培养，制定科学的、合理的研发人才培养机制，鼓励科技人才积极创新。

研发人才培养的三个阶段

- **第一阶段：**对于新入职人员，进行公司级入职培训后，到达部门进行为期3个月岗位级培训，主要是为了胜任所匹配的岗位而进行一系列技术培训。
- **第二阶段：**对于入职5年的员工，通过到本部研修与本部资深工程师一起开发项目，从而提升个人的专业技能。
- **第三阶段：**对于5年-10年的员工，将担任项目经理，同时会给予一些关于领导力方面技能的培训，以达到胜任岗位的能力。



DICC 新申请专利数

9 项



DISD 新申请专利数

2 项



优秀改善案例

739 项



斗山鼓励员工参与创新。斗山推进一系列优秀课题落地，持续提升研究、设计和发展能力，确保卓越的竞争力；设立职务发明奖励制度，对在工作中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。2019年，DICC 新申请专利数9项，DISD 新申请专利数2项。

搭建组别活动平台 鼓励革新自动化

案例

2019年，公司在运营革新部的推动下，全年开展了三次“优秀课题对标活动”。通过组别活动的持续深入，员工现场革新意识不断提高，改善技法不断升级，课题质量越来越高。

现场也出现了大批优秀的改善项目，AGV (Automated Guided Vehicle, 简称AGV) 运送台车就是其中优秀的代表，AGV³小车是现场的Leader自主改造设计的车辆。具有极高的成本优势和运营优势，每天可代替人员搬运行走20公里，极大提高了效率。目前现场运行的AGV小车有8个，重载AGV1个（制作中）。



AGV 运送台车 ▲

3. 指装备有电磁或光学等自动导引装置，能够沿规定的导引路径行驶，具有安全保护以及各种移载功能的运输车，工业应用中不需驾驶员的搬运车，以可充电之蓄电池为其动力来源。

智造创新产品

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 铲斗容量 0.18m³ 工作质量 5,500kg 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/21,00rpm	DX65-9C PLUS 铲斗容量 0.23m³ 工作质量 5,700kg 额定功率 39kW/2,200rpm	DX75-9C PLUS 铲斗容量 0.3m³ 工作质量 7,420kg 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 铲斗容量 0.83m³ 工作质量 19,800~20,350kg 额定功率 102kW/2,200rpm	DX215-9C 铲斗容量 0.92m³ 工作质量 20,600kg 额定功率 115kW/1,900rpm	DX220LC-9C 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 22,020~22,260kg 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	DX300LC-9C 铲斗容量 1.45~1.6m³ 工作质量 30,215kg 额定功率 159kW/1,900rpm	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 1.71~1.9m³ 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	DX490LC-9C 铲斗容量 2.72m³ 工作质量 46,800kg 额定功率 257kW/1,800rpm
		
DX500LC-9C 铲斗容量 2.4m³ 工作质量 49,500kg 额定功率 257kW/1,800rpm	DX520LC-9C 铲斗容量 3m³ 工作质量 50,800kg 额定功率 257kW/1,800rpm	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
		
DX60W-9C 铲斗容量 0.18m³ 工作质量 5,550kg 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

轮式挖掘机

装载机系列产品



DL300		
	铲斗容量	1.8~2.2m³
	工作质量	10,140kg
	额定功率	92kW/2,200rpm



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



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)

斗山特殊装备



DX300 DM-9C / DX340 DM-9C / DX420 DM-9C / DX520 DM-9C	
高空拆楼机可用于高效、经济、安全的建筑物拆除工作	
·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	



DX600PD-9C 液压打桩机	
·广泛适用于高速公路的软地基密实处理，建筑工程的深基坑支护，防波堤、渗加固等	
·适合各种钢板桩、钢管桩、混凝土预制桩、光伏桩等	
·具有油耗低、效率高、不损伤桩柱等优点	



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	
·主要用于河道与湖泊的清淤、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	

新技术研发



▲斗山工程机械在“2019 年美国国际电力展”上首次公开同时兼顾“经济性”和“环保性”的混合动力总成试制品。



混合动力技术新突破

斗山通过深入调研不同区域、不同施工环境下客户的各种需求，立足本土，结合前沿技术，加大资金和技术投入，从小型机到超大型设备，从产品性能到售前售后服务，将创新思维融入产品的全生命周期管理，打造精品机械工程设备。

在全球性环保问题日渐严峻的当下，环保已成为产品开发中需要优先考虑的问题。斗山在混动力技术方面，取得新的突破进展。斗山的混合动力总成，是在发动机上同时安装了电动机和电池的产品，需要小功率时使用电动机即可完成动力输出，需要大功率时才使用发动机供能，尽最大限度减少能量的消耗与废气的排放。

斗山再次刷新记录，实现远程操控挖掘机距离

8,500 公里



5G 远程操控技术刷新记录

在 2018 年中国宝马展上，斗山倾力打造的以 5G 为基础的远程控制技术成为全场焦点。时隔半年，在 2019 年德国宝马展上，斗山再次刷新记录，一举实现从德国慕尼黑“5G 远程控制站（管控中心）”远程控制距离会场 8,500 公里，位于韩国仁川的挖掘机。与此同时，斗山在配套的 5G 低延迟视频传输方面进一步深挖，有效降低操作者与远程设备之间的通信链路延迟，大力提高操作灵敏性、流畅性和便捷性。

Concept-X 无人作业新技术

斗山 Concept-X 可以实现利用无人机扫描作业现场，并将地形信息传输至控制中心，还可以根据土壤分布情况，计算设备需要完成的工作，并配有实时自我诊断和设备状态的监控，为主要部品进行应力分析和剩余寿命预测，有助于提前管理风险。通过该项技术的应用，未来的施工现场会将危险的施工作业环境交给设备，进行比人工更加精准的分析和管理。

新产品展示

品质与创新始终是具有斗山特色的品牌标签。作为世界工程机械领军品牌，斗山始终坚持以更好的产品，满足客户不同的需求，为客户创造更多的价值。

2019 年，斗山在挖掘机、装载机等领域持续向市场交出优秀的新产品答卷。具有强悍的作业能力、可靠的耐久性和出色的节油表现的 9C 系列产品，在国内荣获多项大奖，受到市场肯定。

2019 年，斗山工程机械在中国挖掘机市场 10 年累计销量第三，累计 15 年荣获中国挖掘机市场用户满意度第一品牌。



挖掘机新品

为了更好地满足中国客户需求，提供符合中国市场当下发展阶段的产品，斗山结合大量前期调研成果，集结全球技术资源进行研发，2019 年重磅推出了 DX360LC-9C、DX450LC-9C 和 DX490LC-9C 三款硬核新产品，突出实用性、耐久性和节能性等核心品质，被客户誉为斗山 9C “三剑客”。

斗山 9C “三剑客”

“三剑客”皆配备斗山独有的燃油节俭先进技术“SPC (Smart power control)”，能实时感知作业强度，减少过剩输出，匹配最佳动力，从而大幅降低设备能耗。皆使用全面升级的“卡伊洛斯橙”环保漆，耐候性更强，可恒久保持漆色。同时驾驶室配置减震悬浮座椅，为驾驶员提供更加舒适的作业环境，提高作业效率。DX450LC-9C、DX490LC-9C 还配置了座椅加热功能，在寒冷的冬季给驾驶员带来额外关怀。



全明星产品 DX360LC-9C

优势：应用范围广，稳定性好，动作流畅快速，装车神器。



破碎之王 DX450LC-9C

优势：原装进口管路，经久耐用，可搭载“195 破碎器”，开山利器。



矿山王者 DX490LC-9C

优势：高产能，高耐久，低能耗，拥有更大投资回报。

三角型破碎器 (Side Type)

- 侧面安装，适合侧装于挖掘机进行破碎作业
- 结构坚固，经久耐用
- 外壳半开放式，便于维修



静音型破碎器 (Housing Type)

- 顶部安装，适合顶装挖掘机进行破碎作业
- 上部转动头可更换，通用性更好
- 整体长度长，破碎距离远
- 全封闭结构，噪音低



直型破碎器 (Top Type)

- 顶部安装，适合顶装挖掘机进行破碎作业
- 上部转动头可更换，通用性更好
- 整体长度长，破碎距离远
- 外壳半开放式，便于维修



破碎器

2019 年，斗山推出了 HB52SP 和 HB53S 两款硬核破碎器，至此斗山破碎器产品阵营扩充至 19 款。其中 HB53S 型号使用的是斗山全新开发的 200 钎杆，总重量达到 5.9 吨，是破碎器家族中不折不扣的“巨无霸”。斗山 HB 系列液压破碎器采用先进的设计及高精度的生产工艺，最大限度地确保了产品质量，通过长时间的性能及野外测试，提高了产品的耐久性。无论是从事房屋拆迁、路面破碎，还是矿山破碎作业，都能为客户带来高效的收益。



水路两栖挖掘机

产品特点：又名湿地液压挖掘机、水挖或船挖，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。

产品应用：用于河道与湖泊的清淤；湿地沼泽及江、河、湖、海、滩涂的资源开发；堤坝修整与加固；环境整治等。还可以开辟或疏浚航道、港池码头、运河、其它水下建筑物的基槽以及从江、河、湖、海挖取淤泥、砂石料、清除水下障碍物等。

产品优势：

- 超宽履带 + 船式中空浮箱底盘，提升在淤泥、沼泽等复杂工况下的作业稳定性
- 利用钢质船的灵活性和便利性，满足疏浚工程的作业需求
- 可根据需要配置不同长度的工作臂及不同的属具



责任故事：融资租赁系统全面上新

斗筑无限 山海相随

随着斗山融资租赁的销售比例不断提升，原有的金融系统已经无法适应新需求。在此背景下，斗山全力投入，开发出一套全新的融资租赁系统，该系统全面改善了原有金融系统无法使用 IE8 以上版本浏览器以及无法适应各种新金融产品开发等问题。



DCFL 和 China IT 部、韩国总部 IT 部、PI 部等相关部门人员共同开启斗山 ▲ 首个金融系统的构建。



“融资租赁系统”项目荣获斗山 ▲ Credo Award 金奖。

本次开发的金融系统实现了从贷款前到贷款后资产管理相关的金融核心业务功能，并对各个模块的流程进行了改革，构建起与斗山配套的金融系统。

金融产品

确保产品开发及时性
不规则还款等柔性化管理
金融产品代码化管理

审查 / 贷款执行

营业 / 审计 / 销售系统及移动 App 同步
电子合同 (人脸识别)
客户 / 合同资料数字化

收款

客户收款自动抵消
关联客户收款和银行系统，实时确认入账

债权管理

奠定客户数据分析基础
强化热线功能
债权车回收平台

财务管理

电子发票
企业银行系统
导入 SAP FI 模块 - 整合管理



将 DCFL 核心融资系统与我们公司的 SAP 相关联，还新增了信审 APP、债权车回收平台、微信、电子合同等 5 个系统。此外，还与工商银行、税务系统等 16 个系统和 93 个接口实现了同步对接。与其说开发了一个单纯的金融系统，更准确地说是构建了“DCFL 公司的金融体系”。

——顾蓓莉部长 (DICI IT 部)

RESPONSIBILITY STORY

全新融资租赁系统的优势

- 可以快速应对销售现场的需求，之前因为老系统限制无法实现的现场需求，新系统可以百分百实现。
- 产品上市所需时间从最长 2 个月缩短至最多 2 天。
- 实行手机 APP 同步后，过去以客户、现场办理为主的业务现在处理起来更加自由。
- 关联了企业网银，开通了客户收款实时确认、抵扣处理自动化以及采用人脸识别技术的电子合同、电子语音等，大幅提升了代理商和职员的工作效率。
- 确保了客户大数据分析基础，风险管理能力有所提升。

我担任的是构建和开发财务系统 (FI 模块) 的 PM 一职。DCFL 既是一家融资公司，也是斗山的子公司，建立统一的模块是关键。开发过程中，与 DCFL 的李明兰部长及其部门的同事们进行了良好的配合。财务操作、结算、新系统培训等工作也顺利完成。

——张哲熙部长 (战略 / 新事业总负责 战略 & 数字革新 PI 部)

RESPONSIBILITY STORY

整个系统开发过程中进行了许多流程改革。像这次这么大型的系统开发，我也是第一次经历，开始的时候充满了担心和不安，但还是对顾部长及其项目组成员充满了信心。刚开始的时候确实有点茫然、曲折，但从策划到系统上线，大家同心协力，且用低廉的成本完成了这个任务，内心还是很满足的。

——安明慧部长 (DCFL 数字革新 & 风险管理部)

RESPONSIBILITY STORY

02

品质 守护精彩

品质至百年
安全行万里



斗山将产品品质视为企业的生命，不断提升技术水准，打造一流的产品体系，更坚持全球一体化的品质管理，保障产品的安全和质量，用优质的产品回馈客户的信赖。



品质至百年

斗山坚持“品质经营、技术领先”经营方针，秉承工匠精神，深入了解用户需求，持续提升技术能力和核心竞争力，不断升级产品，打造精品。

完善质量体系

斗山持续构筑先进的集团全球一体化品质管理体系，严格遵守有关法律法规，实施产品品质持续改进，增进顾客满意度，实现与利益相关方互利共赢，共同发展。

DICC 顺利通过 CUTR (EAC) 认证审核

案例

4月4日，俄罗斯 CUTR (EAC) (专利电子申请客户端管理系统) 认证机构人员对 DICC 实施年度认证监督审核。认证人员详细查看了挖掘机、装载机的部品入库检查、焊接、组装，以及试运转测试检查的过程，详细查看并询问 QMS (质量管理体系) 文件的管理过程以及管理方法，对生产运营的质量控制给予了高度的认可，最后在各部门积极的配合下，DICC 顺利通过 CUTR (EAC) 认证审核，为斗山装备出口俄罗斯、白俄罗斯、哈萨克斯坦等国家保驾护航。



DICC&DISD 顺利通过 ISO9001 年度监督审核

案例

7月1日至3日，SGS (通标标准技术服务有限公司) 对 DICC&DISD 实施了 ISO9001: 2015 版质量管理体系的年度监督审核。在受审核部门的全力协助下，DICC&DISD 顺利完成本次审核，审核专家对 DICC&DISD 的质量管理体系，以及公司科学性的质量管理和质量保证方法及手段给予了肯定，最终两个公司的证书持续有效。



品质管理流程

1 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

2 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

3 中期：生产

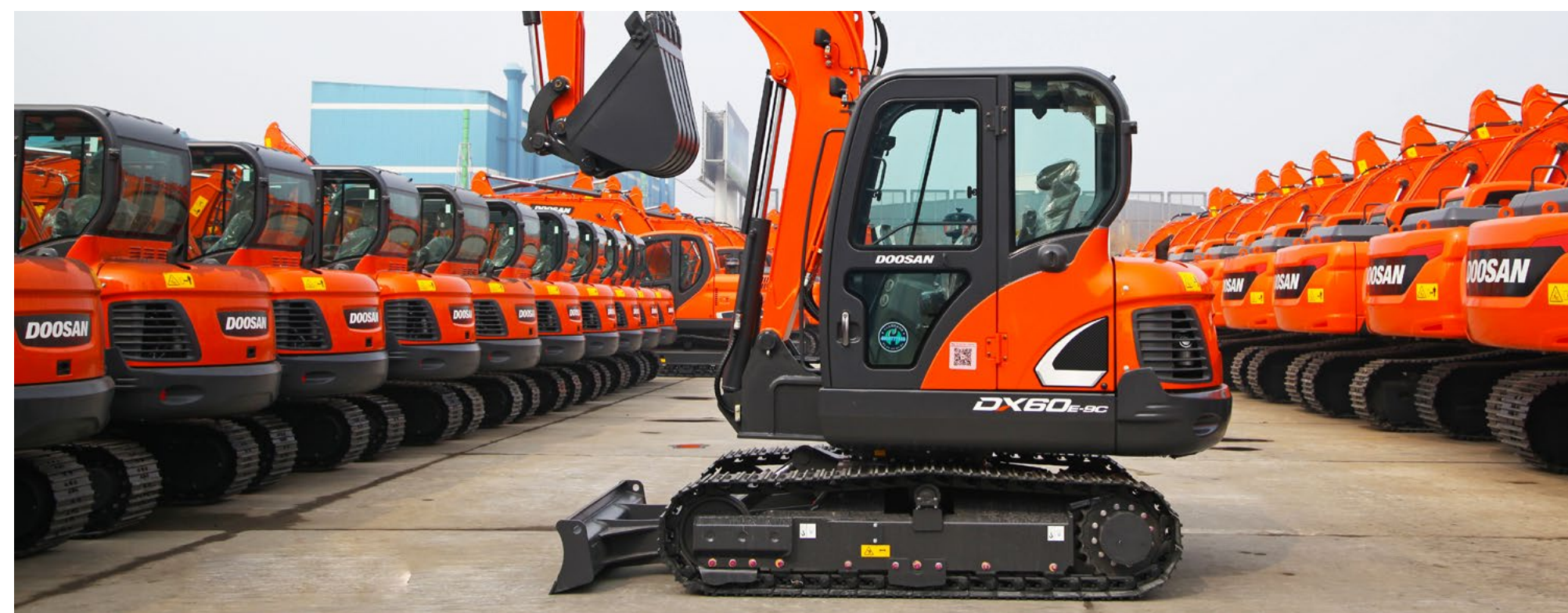
- 构建国际标准，提高产品质量
- 推广精益生产，持续改善产品质量

4 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

5 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



提升产品体验

为了满足市场及客户需求，斗山对量产机型和新机型进行持续的设计改善及开发，适用新的液压 / 电控技术，并通过配置升级，提升作业效率及驾驶操控性、舒适性，为客户带来更高的收益和驾驶体验。

- 在研发设计阶段：**我们充分考虑人员、环境及功能等方面的安全性，确保产品的整体安全、气体排放、火灾等指标达到相关技术标准及国际标准之上，并建立产品开发和验证计划。结构件在设计之初也是通过电脑三维设计和各种模拟实验，再经过反复的验证和可靠性测验以延长装备的使用寿命。
- 在生产制造阶段：**斗山对于部品优中选优，确保使用的配件品质，为客户创造更高的产品附加值。
- 在产品使用阶段：**我们坚持从设计、销售到售后服务的各个环节都向客户透明化，在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。

轮式挖掘机

案例



灵活高效、避免路面损伤

斗山轮式挖掘机机动灵活，工作效率大幅提升，不会对路面造成损伤。电控直喷式发动机油耗低、耐久性强；回转马达性能提高，液压系统经过改良，使回转更加有力，确保回转更平稳、制动更准确、作业更出色。数据显示，斗山轮式挖掘机比履带式挖掘机每年至少能增加 30% 的工作时间。

反应迅速、移动速度超快

斗山轮挖移动灵活，最高移动速度可达到 30 公里 / 小时，可实现快速转场作业，保证工期。斗山轮挖的燃油燃烧效率十分高效，流量分配合理，能够有效保障作业效率，实现低油耗作业，帮助用户降低成本，提高收益。

环境舒适、缓解驾驶疲劳

斗山轮挖沿用 DX 系列豪华型驾驶室，给机手提供更舒适宽敞的工作环境，有效缓解驾驶疲劳。防震悬浮座椅可根据驾驶员的体重自动调节高度。足以媲美高级轿车的操作面板，集中化的开关设计，可以让机手更加便捷地完成各种操作，省心又高效。

逆境中，就是对品质的真正考验

案例

性能强劲，轻松应对极端作业环境

青藏高原，海拔高、温度低、氧气稀薄、昼夜温差大，十分考验设备性能。DX220LC-9C 搭载的全自动燃油加热功能，可以在寒冷地区自动开启，有效防止燃油凝固。它所采用的智能节油模式，可以智能感知实际工况负荷，自动调节发动机转速和主泵扭矩，在实现低排放、节油的同时，创造卓越耐久性。



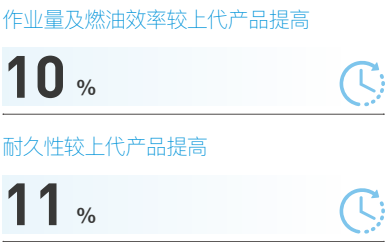
高效耐久，帮助用户创造更高价值

山西，拥有丰富的煤铁矿产资源。繁重的煤矿开采任务，夜以继日的高强度作业压力，对设备的整车作业性能要求极高。DX380LC-9C 专为中国矿山、大型土方工程客户设计，动力强劲的发动机，高效率、大容量的液压泵，在保证燃油、作业效率的同时，兼具优越的耐久性，确保各种恶劣条件下出色的作业性能。



机动灵活，保证客户快速回本

设备的转场速度和效率直接影响着用户的利益。DX150W-9C 作为轮式挖掘机 15 吨级别中的“佼佼者”，性能优越，动力强劲，行走灵活，移动快速，采用斗山自主研发的 6 缸电喷发动机，配备涡轮增压及燃油冷却系统，拥有卓越的坡面行走能力和行走速度，最高时速达 38 公里。配合独有的双重节油系统，可以根据实际使用环境，自由选择工作模式，大幅提高燃油效率，作业量及燃油效率较上代产品提高 10%，耐久性较上代产品提高 11%。



质量文化建设

2019 年，斗山积极组织全员开展品质改善活动，并对优秀个人和班组进行表彰，以此提升全员质量意识，规范全员质量行为。



优秀班组奖 ▲

DI&DICC 品质交流活动

案例

9 月，DI 重工工序品质课组织仁川 DI&OEM 11 名品质、生产人员到 DICC 进行品质交流，通过对组装、试运转、出入库等工序及 DI&OEM 的优秀案例分享，相互取长补短，从而增强 DI 产品竞争力。交流过程中最触动 DI&OEM 人员的是 DICC 上至总经理，下至作业者全员参与品质改善的氛围，DICC 的品质获得了交流来访人员的赞赏。



现场交流 ▲



交流活动留念 ▲

安全行万里

加强安全管理

2019 年，公司实现了生产安全事故“0”目标，火灾事故、环境事故“0”目标，累计达成安全生产无灾害日 935 天，保障了生产旺季安全，营造了良好的企业安全生产文化。

落实安全责任

斗山始终将安全生产作为使命，为切实履行“安全第一 安全优先”职责，全面落实安全责任。DICC 组织开展“2019 年安全生产誓师动员暨安全生产责任状签订仪式”，并由管理者代表签订“2019 年安全生产责任状”。

杜绝安全隐患

营造安全文化

斗山努力完善安全生产激励机制，开展以风险管控为核心的班组安全活动，营造安全生产氛围，强化员工安全意识。

安全生产投入

892 万元



累计达成安全生产无灾害日

935 天



2019 年安全生产激励活动

案例

公司 2019 年开展安全生产激励活动，包括“班组 KYT（危险预知演练）& CTS（工序观察活动）评价指导活动”“班组安全风险控制微视频活动”“员工安全亲情作品征集活动”等，获得了全体班组、广大员工及员工家属的大力支持。活动共收集到安全作品 378 份、安全风险控制微视频 44 份，并组织对现场 48 个班组（包含外协企业班组）开展 KYT&CTS 评价指导活动，最终评选出优秀作品。

安全支援活动

EHS 部在员工作业前，组织员工进行安全隐患检查，辨识岗位主要危险。还为班组成员详细讲解岗位重大危险及预防措施、典型事故案例、近期安全生产重点事项。

安全检查

DICC 积极迎接各类安全检查，通过了开发区市场监管局特种设备的安全管理工作专项执法检查、开发区管委安全生产工作联合检查以及山东省应急厅和消防总队的安全生产和消防工作的执法检查。

安全教育培训

斗山持续组织员工进行安全生产培训，全面开展安全生产教育活动，不断创新培训教育方式方法，增强员工安全意识，提高员工安全技能。2019 年，开展安全培训 24 次，培训覆盖 11,662 人次。



重点区域消防安全培训

案例

为避免火灾的发生，防患于未然，斗山 EHS 部对厂区内人员进行消防安全培训。培训内容涵盖：火灾事故案例分享及相关注意事项强调，涂装场消防器材、自动消防设施（气体灭火系统等）使用方法培训，紧急疏散培训，其他日常消防安全相关培训等内容。



消防安全培训 ▲



涂装场化学转移及人员疏散演练 ▲

开展涂装场 RTO 环保设备联合应急救援演练

案例

为了使员工熟练掌握涂装场 RTO（蓄热式焚烧炉）环保设备在突发火灾紧急事态下的应急处理程序，增强关联部门在面对火灾时相互配合进行应急救援的能力。8 月，EHS 部、生产部、生产技术部三部门联合协作，开展了 RTO 环保设备火灾应急救援演练。生产部挖掘机 1 课 1 职、设备维修组、防灾中心及警卫等共约 70 余人参加了本次演练。

确保产品安全

斗山对所有产品进行审核，新设计的产品严格按照法规的要求进行生产，对于已经制造的产品通过设计变更进行更新，确保产品满足法规要求。

通道装置要求	出入口等通道位置符合三点支撑设计要求，必要位置增加扶手 / 抓手、踏脚等，并保证其满足通道尺寸要求，确保操作者在通道上行走或上下机器时的安全。
防止意外操作	为了防止因意外操作带来危险，设计了使操作装置失效的液压安全锁装置，并且在液压安全锁未锁定状态时无法启动发动机，即使能启动发动机，但操作装置是处于失效状态，避免了因意外操作带来危险动作。
运动部件的防护	最大程度的在运动部件周边设计防护装置，如风扇周边增加了风扇罩。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，提示操作者注意避免运动部件带来的危险。
司机室防护装置	设计有司机室防护装置的连接装置，且司机室防暑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司机室防护装置，并保证其能够与司机室安装连接。
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，采用全自动空调，实现舒适操作环境，有效缓解司机疲劳。



保障信息安全

斗山重视信息安全，致力于构筑能够保护客户信息的安全环境。2019 年，公司基于韩国总部信息安全部门提出的重点改善建议，在办公系统防火墙和漏洞检测系统、信息备份系统等十余项应用和系统中投入 151 万元，为斗山的信息安保提供多重保障，进一步加强公司信息安全水平。

加强数据库安全防范

- 导入了数据库访问控制系统，对访问数据库的运维人员进行分权管理，避免非管理员进行非法操作，并对访问数据库的事件进行实时记录及告警。
- 对数据库进行了加密，防止由于外部攻击导致的数据泄露。
- 对测试数据库中的原有数据进行脱敏处理后，避免开发人员接触客户真实数据，防止个人信息泄露。

加强对 IT 人员访问服务器的管控

- 导入堡垒机对每个访问数据库人员单独设立账户和访问权限。
- 对每个账户进行操作记录的跟踪和保存，对危险操作进行禁用及告警。
- 导入统合日志管理系统，从服务器、数据库、网络到信息安全设备的日志都集中保存 6 个月以上，并对日志进行统合分析，对危险漏洞进行补丁更新。



责任故事：品质改善“斗”星璀璨

斗筑无限 山海相随

智能化改善达人 黄建凤



无损检测是机器人焊接的后道工序，对确保挖掘机前部体焊接质量、降低生产成本起着至关重要的作用。黄建凤作为一名 UT 检查员，相当于焊接件的“内科医生”。入职 8 年来，他一直从事超声检测工作，在日常工作中不断提升技术水平，努力钻研技术，利用自身焊接与无损检测知识，持续改进和完善无损检测方法。在厂内借助仪器对焊缝内部结构、性质、状态进行检查测试，保证产品品质；在野外对前部体结构件的关联重要部位进行应力和疲劳状态诊断，保障所处工况恶劣、持续作业装备正常作业。



除了出色完成本职工作，黄建凤还积极参与现场的革新改善活动，对焊接生产现场智能化改善做出了突出贡献，被现场的同事称为“改善达人”。

- 2014 年 获得“烟台市职工合理化建议‘银点子’奖”
- 2015 年 参与“焊接日点检数据一键汇总改善”
- 2017 年 参与“移动端内部焊缝拍照系统改善”，协助邀请信息部开发移动端程序，实现内部焊缝照片、移动端上传、系统化管理
- 2018 年 开展“焊接现场智能呼叫系统改善”，焊接现场拍照人员通过佩戴智能接收装置，智能识别对应工位编号，实现精准化、即时化拍照作业
- 2019 年 开展“焊接检查基准二维码目视化展示”项目，将各工序作业基准与现场超声设备校准参数设计制作成对应的二维码，贴在工位旁，方便快捷查询，增强目视化效果

“品质改善之星”风采

回转马达力矩作业改善

张林

回转马达内侧固定螺栓力矩作业时受空间限制，需两人配合手动力矩作业，不仅耽误工作时间，且力矩作业时斜拉力矩和力矩值无法保证。基于此问题，张林开展“回转马达力矩作业改善”课题，通过平常工作中仔细观察，根据马达尺寸制作专用工具，直接用电力矩作业，消除了斜拉力矩，进一步保障了品质。此外，可一人完成作业，进而提高了工作效率。



“品质改善之星”风采

油箱 SUB 工序改善

李成

油箱 SUB 工序的李成，工作积极认真，严格遵守技术标准，仔细检查工序作业内容。针对油箱工序临时搬迁到仓库，叉车搬运油箱时不稳定，易发生倾倒，造成划伤油漆的品质问题，李成及时反馈，提出改善建议，通过改造托盘位置及现场吊装摆放方式，保证部品搬运良好。



03

同路 创造价值

致力客户满意
携手伙伴共赢
关爱员工成长



斗山不断创新产品与服务，提高产品质量与价值，诚挚携手供应商、经销商等相关方伙伴，致力共同成长与进步。






致力客户满意

我们不断完善，提高售前、售中、售后全流程客户服务体系，建立完善的客户关系管理机制，提高产品质量和服务水平，为客户创造更高价值。斗山坚持“省心服务”理念，始终致力于打造行业内最让客户省心的服务形象。

高品质服务水平



客户服务体系

-  **辐射全国的售后服务网络** 27 家经销商，293 个服务网点，1,040 名技术服务人员，810 台服务车，除个别自然条件恶劣、人烟稀少区域，覆盖全国绝大多数地区。
-  **24 小时全国客户关爱热线** 确保客户在报修设备故障后 1 小时内回复，2 小时内到达现场，24 小时内服务完毕。2019 年 24 小时内顾客索赔处理率全机种挖掘机达到 92%，装载机 80%。
-  **高效的斗山管家管理系统** 方便客户随时随地监测机器工作状态，预测保养需求；设施齐全的移动式服务站，为矿山客户迅速提供服务解决方案；2013 年推出的斗山关爱活动（DoosanCARE），借助功能齐全的综合服务检测车为客户提供全方位的预防式检测服务，深受客户欢迎。

省心服务行动

斗山以客户需求为出发点，为客户提供包含保养、维修、配件、增值关爱等在内的全方位服务，消除客户购机的后顾之忧，打造行业内最让客户省心的服务形象。

省时的服务

- 全国统一服务热线 4000777888，手机端派工系统（DooCC），可在客户报修后迅速做出响应。
- 遍布全国的服务网点和配件仓库，形成强有力的服务支持网络，保证满足客户需求。

省力的服务


- 服务人员全部经过斗山专业培训后持证上岗，配备专用工具，迅速解决客户问题，保证服务质量。
- DoosanCONNECT 维修警报系统，帮助客户预防机器故障。

省钱的服务

- 配件、服务定价合理，质量优越，为客户节省成本，保证高性价比。
- 提供多种类型的产品选择，满足客户多样化需求。


贴心的服务

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

 我是真没想到斗山服务车能直接开到挖机跟前给我们做服务，这地方路太难走，斗山能把服务送上来让我们感觉很温暖。

——保山市某砂石厂斗山挖掘机客户 **李先生**



 我们这工期紧，巡检队给我们免费检测、过滤油品帮我们解决了大问题，斗山的服务没得说，是真的为用户着想。

——施保高速的施工现场斗山挖掘机老板兼机手 **杨先生**



让服务成为习惯，让满意没有终点

案例

斗山关爱的预防式保养服务能够及时发现问题，防微杜渐，避免因为小毛病拖延导致耽误工期、经济受损，用真诚的服务让每一位用户安心。

翻越千山万水，只做客户坚强的后盾

由斗山服务专家和各地业务精英组成的技术服务团队，驾驶着满载斗山关爱的“综合服务检测车”，深入全国各地一线施工现场，对新老客户逐一走访，主动沟通。通过对设备的全面巡检、维护和保养，让客户不停机、不转场就能全面排查设备隐患，保证设备处于最佳使用状态。



客户满意，就是我们想要到达的彼岸

综合服务检测车的随车服务工程师每天都需要面临不同的路况、进行距离或长或短的驾驶，并用精湛的技术解决客户的难题。他们用这种长时间、高强度的劳动和铭刻在心的责任感，兑现着斗山“以客户需求为中心”的承诺。

时刻守护客户平安

案例

2019 年的某天，斗山挖掘机客户崔建栋先生一如往常地在山西临汾某道路施工现场开展工作。由于当地地质环境复杂，山体外面硬，里面酥，很难判断出安全隐患，崔先生将设备开上去后，意外却发生了，崔先生所驾驶的斗山 38 吨级大型挖掘机被山上滚落的巨石砸中车身。万幸的是，崔先生毫发未损，他走出驾驶室后的第一句话是：“感谢斗山给了我第二次生命！”

事后，崔先生联系了保险公司和服务站，斗山服务人员第一时间赶到，立即对现场进行了排险和车辆检查。崔先生表示：“在经历了此次事故之后，对斗山的品质和服务有了新的认识，以后斗山设备是我的不二选择。”

应对止损赔偿

我们坚持“三不原则”：不接受不良品、不制造不良品、不传递不良品。对可能存在品质问题的产品分析原因、研讨处理方案，形成有效改善对策，及时防止问题发生；对可能影响设备施工的问题点、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。



DoosanCARE 服务车 ▲

抓牢品质，保证产品出厂质量

案例

2019 年，斗山进口了 5 台 80 吨设备，在出厂检测工作中，发现其中一家供应商提供的小臂部品一处焊缝疑似熔合不良，如若有问题将在客户使用过程中可能产生开裂故障。本着品质“三不原则”，斗山专家们没有放过任何一个品质的可疑问题，马上组织 UT（超声波检测）专家对该批次部品进行了全部检测。其中，两台部品在相同部位焊缝存在轻度熔合不良，尽管交货时间紧迫，还是在当日组织焊接技师对该部位进行了焊接修复，并再次实施 UT 检测合格，最终保证了出厂产品品质。

多元化服务手段

斗山不断创新多元化服务手段，优化客户自助式服务功能，通过上线官方配件商城、开发防伪查询系统、完善微信维修、保养报修平台、设计开发《移动零件手册》APP 等，让客户享受更便捷、更专业的服务。

全新 DooCC APP，开启智能服务新时代

案例



DooCC APP 是斗山服务业务管理的重要工具，用于服务人员在接收顾客维修、保养申请信息，并记录服务过程。2019 年，升级完善了 DooCC APP 服务流程，增加了更智能、更快速响应的功能。

- 服务更专业

手机连接云会议，专家远程诊断
- 响应更迅速

经理 / 文员 / 工程师多角色登录，移动办公
- 资源分配更优化

增加转单、抢单功能
- 时间安排更合理

个人业绩、工单进度实时查询
- 智能功能更便捷

人脸识别，人车定位，实时导航

斗山官方微信平台自助服务功能全面升级

案例



斗山官方配件商城

为方便客户及时了解配件信息，参加线上活动，斗山开发了官方配件商城，置于斗山工程机械微信小程序内。

斗山官方配件商城覆盖保养件、液压件、底盘件、发动机类等上万种斗山正品配件，将各类配件的信息更精准、更清晰的呈现出来，供用户随时查阅。用户登记装备信息后，系统会自动推荐出该装备的适用配件。商城的在线人工客服均为经销商配件专家，通过专业培训，随时随地为客户排忧解难，让用户得到满意的体验。

此外，斗山官方配件商城打破了原有销售模式，每月开展优惠券、限量购、秒杀、买赠等多样化的促销活动，并针对斗山关爱活动对象，赠送配件商城优惠券，为客户提供多重福利及足不出户一键采购的便利。



斗山防伪标签

为确保客户切身利益，维护公司形象，斗山坚决打击仿制和销售假冒伪劣配件。斗山结合二维码技术，利用微信平台，建立斗山正品防伪查询系统，用户可通过扫描二维码进入斗山官方微信，登录查询界面进行产品查询验真。



斗山微信维修、保养报修平台

斗山全面提高了装备维修、保养一键报修的便利性，顾客可以通过平台随时申请维修、保养，并通过视频、照片等多种方式描述复杂的故障情况，同时还能实时获取服务人员的到达情况信息。

《移动零件手册》APP 正式上线

为最大程度提高用户便捷性，满足信息快速升级和可持续的售后管理等方面需求，斗山推出包含工程机械零件信息和操作说明的《移动零件手册》APP。客户只需输入设备验证编号即可登录并下载相关设备最新的《移动零件手册》。手册内含 600 页工程机械零件操作说明，覆盖相关产品的图纸、零件编号和相关数据。

专业化服务团队

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

斗山始终以客户为核心，不断提升客户对斗山服务品牌的认知，在各方面都践行着对服务品质的极致追求，通过开展专题培训，提升服务工程师理论素质和专业技能；推进服务工具更新换代，线上线下同步配合强化服务体系；深入全国各地一线施工现场，对设备进行全面巡检、维护和保养。

斗山升级服务形象 ▶



奋战在直面客户的第一线

案例

随着斗山官方配件商城的启用，为及时满足线上客户的需求，斗山各级经销商迅速反应，选择拥有丰富配件销售经验和专业知识的业务精英作为客服人员，快速为客户排忧解难，轻松实现一站式购物。

2016年7月毕业后，周小玲就来到河南千里马配件部，担任配件销售及运营相关工作。2018年11月，“斗山工程机械小程序”上线后，周小玲承担起线上配件商城的工作。作为直面客户的第一线，客服并不是一份简单的工作。商城上线前期，组织所有服务人员，召开客户绑定设备及新功能说明会，并在公司业务群共享操作教程，便于服务人员在拜访客户时，能更加准确、深入地介绍绑定设备、配件商城、斗山管家、维修保养等新功能，为后续客户在线消费奠定了坚实的基础。经过周小玲和大家的不懈努力，以及服务部门的大力支持下，2019年以来，河南千里马配件商城线上销售业绩在全国名列前茅。



奋战在一线的斗山服务人员 ▲

用真心关爱客户

斗山注重客户关系管理，始终把客户视为事业发展的根本，坚持用真心实意对待每一位顾客，通过不定期举办客户交流活动，持续加强和客户的联系及互动。



斗山VIP客户烟台工厂尊享之旅

案例

为了让客户更好地了解斗山品牌及产品，2019年下半年，特装事业部组织开展了“斗山VIP客户工厂尊享之旅”。活动邀请VIP客户来到烟台工厂，参观水陆两栖挖掘机生产线。在听取了工厂人员对设备的专业讲解说明后，现场参观的客户纷纷对斗山装备品质及性能表示称赞。

携手伙伴共赢

我们积极推动责任采购，完善供应商与经销商管理，开展战略合作，带动产业链全面发展，共同履行社会责任，创造共赢价值。

携手供应商

责任采购

斗山将社会责任理念全面融入供应链中，持续引导供应商重视环境及社会影响，坚持责任采购，共同打造负责任的产业链，实现斗山与供应商的共生、共赢、共发展。



供应商选定

- 为确保品质竞争力、稳定供应、价格竞争力，确立透明而合理的供应商选定程序，并继续实施。
- 定期对各类配件特点和市场供应分析，确保供应商基础最优化。
- 为确保稳定的配件供应和引导健康竞争，对核心配件的采购以双重采购为基本原则。

供应商管理

- 根据对供应商的定期评估，针对其薄弱环节提供优化解决方案，并协助供应商高效改善。
- 管理供应商的财务、运营、商业等综合指标，同时监控供应风险，出现情况时，按照指南提前控制风险。

本地化采购

- 不断寻求本土产品的开发，提升整机的国产化比例，通过不懈的努力，装载机配件实现 100% 本土采购。
- 挖掘机本土采购比例逐年提升。已经实现底盘配件、动力系统及绝大部分的电器配件本土采购，并通过不断寻求国内有竞争力的供应商试图在液压系统、发动机系统上逐渐提升国产化比例。

装载机配件实现本土采购率

100 %



供应商培养

斗山不断加强供应商管理，敞开供应服务大门，优化供应商资格审查，对供应商实施动态量化考核，培育领先供应商，保障有品质竞争力的伙伴。



DICC 供应商年会隆重举行

案例

12 月，DICC 隆重举行 2019 年供应商年会，45 家合作企业参与了本次会议。公司总经理感谢合作企业过去一年对斗山的大力支持，并分享了斗山 2019 年发展情况及 2020 年工作规划，邀请各合作企业继续共同打造卓越的产品品质。



洋马发动机高管赴 DICC 参观交流 ▶

携手经销商



DICC 夏季产品研讨会顺利召开 ▲

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。2019 年，在全国范围内，斗山挖掘机经销商 27 家，直营区域 3 家（北京、山西、内蒙古），通过经销商基础建设项目，加大市场覆盖率，顾客服务及时性和满意度普遍提升。装载机经销商 23 家，渠道整合了广东、甘肃、河北地区，区域覆盖明显提升。


DICC 夏季产品研讨会顺利召开

案例

2019年6月，以“聚斗峰 启远航”为主题的 DICC 2019 年夏季产品研讨会举行，150 余名来自全国各地的经销商嘉宾欢聚一堂，共同回顾 2019 年上半年市场情况，发布新机型，共商发展大计。


挖掘机经销商

27 家




直营区域

3 家



装载机经销商

23 家





DISD 经销商年会顺利召开 ▲

DISD 经销商年会顺利召开

案例

2019 年 12 月，以“山水相逢，聚力同行”为主题的斗山装载机经销商年会在广西桂林举行。会议回顾了 2019 年销售成绩，发表了 2020 年的营业政策，与经销商共享发展成果，实现“厂、商、客”三方的共赢。

好眼光加好伙伴：森盛达机械如世园会般绽放

案例

北京森盛达工程机械设备租赁有限公司为北京世园会建设开沟、筑路、绿化、平整等项目，最多时派出 30 多台挖掘机，其中斗山设备超过一半。

森盛达机械的法人兼总经理辛宝成从 23 岁起就来京从事挖机配件事业，凭借敢想敢干的拼劲，他很快摸透了各品牌挖掘机的优劣。辛宝成首批购置了 5 台斗山 DX55 小挖设备，目前已有斗山设备 17 台。辛宝成表示：“斗山设备的故障率特别低，使用到现在，基本只需要常规保养即可，斗山的服务也很周到。”

助力经销商成长

2019 年，为更快地将专业、领先的服务技术传授给一线服务人员，斗山搭建经销商成长平台，为经销商实施差异化培训，进一步提升经销商销售业绩、运营管理能力。

授权经销商培训基地

斗山公司积极协助具备培训场地、培训设施、培训讲师等各方面资源的经销商构建自己的培训基地，共同开发培训课程和开展授课，从而有计划、有针对性地对培养服务人员。截至 2019 年末，全国 9 家培训基地建成并获得斗山授权认证。



全年度为经销商服务人员开展各类培训

线上初级考试

24 次 覆盖 346 名经销商服务人员

中级培训

13 场 覆盖 240 名经销商服务人员

高级培训

6 场 覆盖 116 名经销商服务人员

经销商内部讲师资格认证

为了更快更及时的将最新的服务技术传授给一线服务人员，自 2018 年，售后服务部门开始实施经销商内部讲师认证政策，充分活用了经销商高水平服务人员资源，有效提升服务技能和效果。截至 2019 年末，获得斗山讲师资格认证的经销商内部讲师共 44 名。

授人以鱼不如授人以渔——2019 年经销商内部讲师培训成功举办

案例

7 月，斗山经销商讲师认证培训在 DICC 举行，15 名待认证讲师参加了本次培训。培训课程中包含装备性能、服务维修知识等方面的专业技能，以及斗山文化和历史、授课方法等。

开展服务技术培训

斗山重视经销商服务技术的培养，不断通过内部培训、外部培训、经销商培训、比武大赛等多种形式帮助经销商服务人员提升服务能力。

斗山经销商 Workshop 成功举行

案例

9 月，以“携手共赢，引领未来”为主题的 2019 年斗山经销商 Workshop 成功举行。来自 35 家经销商的服务总监、配件部长和经销商 400 呼叫中心的坐席人员参加了本次 Workshop，共同研讨配件和售后服务方面的问题及改善方案。



携手各方伙伴

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

韩国企业银行 CEO 一行赴 DICC 参观交流（左）

韩国人事学会人员赴 DICC 参观交流（右）



关爱员工成长

我们始终坚持以人为本，通过创新人才工作机制，保障员工的各项权益，为员工提供丰富的培训和成长机会，搭建员工发展和实现自我价值的广阔平台，用心关爱员工，不断丰富员工业余文化生活，提升员工的获得感和幸福感。

保障员工权益

基本权益

斗山严格遵守国家劳动法相关法律法规，维护员工合法权益，公平对待不同国籍、种族、性别、年龄的员工，严禁用工歧视，杜绝使用童工，禁止一切形式的强迫或强制劳动；严格落实法定节假日、带薪休假等假期，保障员工享有合理休息休假的权利。2019年，斗山员工总数为1,255人，社会保险覆盖率达到100%。

员工总数

1,255人



社会保险覆盖率

100%



隐私保护

公司员工全部签订《个人信息同意书》及《保密协议》，其中涉及对员工个人隐私信息的保密，并在规章制度中有明文规定，泄漏个人隐私根据情节不同给予相应处分；每位员工都阅读并签订了遵守公司的行为准则承诺书；涉及员工内部档案信息，每个人有自己的档案袋编号管理，系统权限只有人力资源部责任人员有员工个人信息栏修改及查询资格，个人电脑中也只能看到本人的信息。

民主管理

为保障员工的知情权、参与权、选择权和监督权，公司持续健全沟通机制，鼓励员工积极参与公司管理和决策；公司各项规章制度在变更或修订前，采用集体谈判的形式征求员工意见；设立员工意见箱，定期收集并反馈职工意见，为员工表达利益提供畅通渠道；开展员工恳谈会，倾听员工心声，了解员工所需，营造和谐温暖的工作氛围，增强员工对企业的认同感。2019年，开展运营职组长对话会“与现场管理者的下午茶时间”共8期，现场参与的管理者达34人。

举办员工恳谈会

案例

为了搭建有效的沟通平台，充分了解员工诉求，帮助员工切实解决工作和生活中的问题，工厂定期举办员工恳谈会，为公司与员工之间架起面对面交流的桥梁。

恳谈会中，员工代表们围绕工作、生活、环境等方面进行讨论，反映工作和生活中的实际问题，提出意见和建议，参会领导认真倾听每一位员工的发言，并现场给予答复和改善方案，以增强员工的归属感，充分调动大家工作积极性。

助力职业发展

人才战略

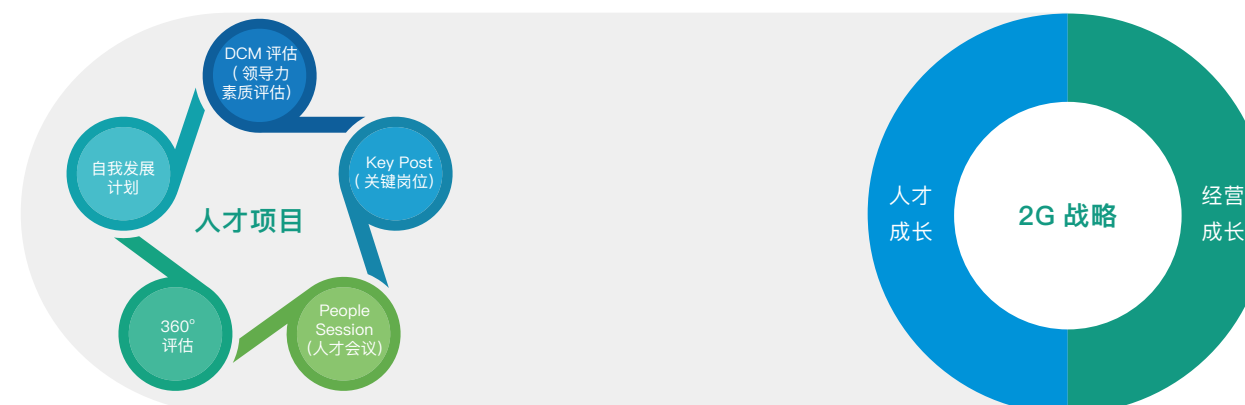
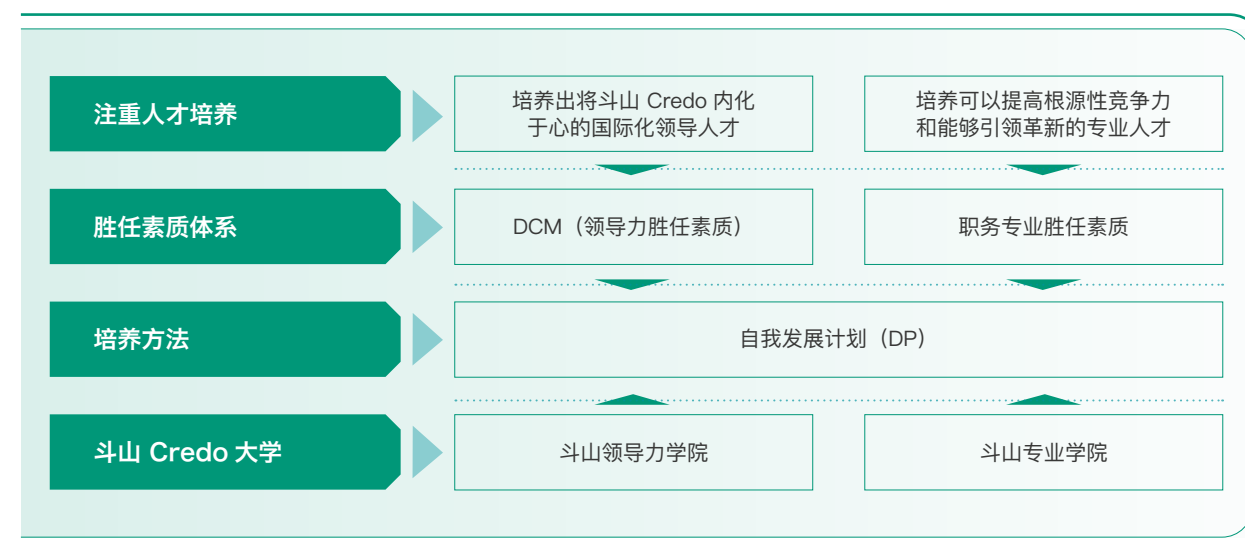
我们制定2G（Growth of People, Growth of Business）人才战略，建立多元化的人才培养模式，助力每一位员工成长与发展。通过健全招聘、薪酬体系，为所有员工提供成长发展机会。形成人员发展与事业发展双向互为带动的局面。建立斗山领导力学院和斗山专业学院，推进领导力胜任素质培养和职务专业胜任素质培养。

斗山人

斗山以“2G战略”为经营战略，坚持以人为本促进事业发展，重视人才培养。斗山的人才，即斗山人，是指不论能力大小、卓越与否，都竭尽全力为组织做贡献，并将我们的核心价值观内化于心、外化于行的人。

培养“引以为豪的斗山人”

斗山 Credo



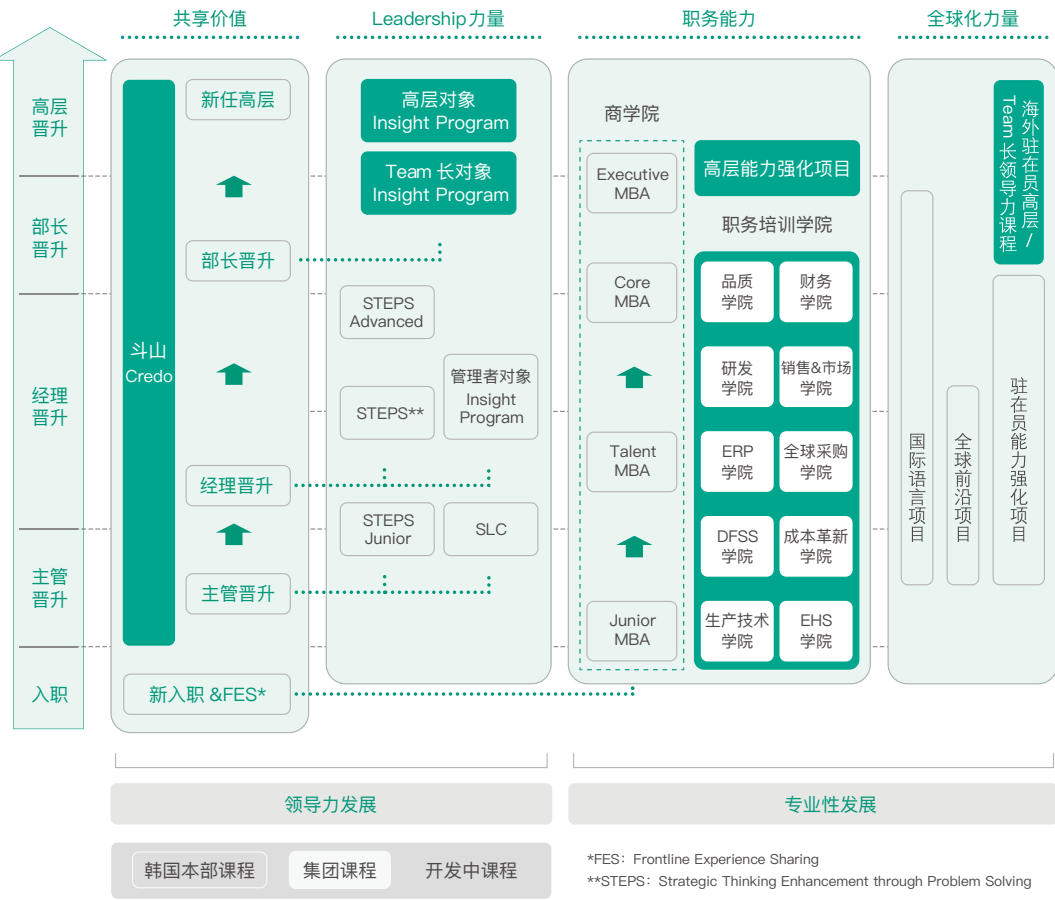
人才培养

我们以“斗山 Credo”为基本思路，按照“价值观、专业性、领导力、全球化”四方面履行人才培养战略。加强人才队伍建设，打造高素质人才队伍，培养适应国际商务需要的国际化人才。我们根据岗位的不同要求与期待，为每个级别晋升的员工安排专门的晋升培训，每周定期开展“技术大讲堂”。2019年，斗山分别为新晋升的60余名员工提供了晋升培训，为管理者及员工提供领导力培训项目10余项，岗位职务定制专项培训5项，开设技术大讲堂20余期，培训600多人次。全年培训总投入为116万元，培训覆盖1,551人次。



职业发展

斗山为员工提供管理和专家双通道职业发展路径，采用临时工作小组，项目攻坚小组等形式，不断拓宽员工职业发展空间；明确员工岗位晋升要求和流动标准，形成优胜劣汰的人员流动机制，为员工发挥才能提供舞台，助力员工实现自我价值。



岗位薪酬改革，创造新的动力

为确保薪酬市场竞争力，持续保持斗山人才库的优质优量，合理化公司人才结构，提高中长期人力资源管理成本效率。2019 年，斗山经过反复论证和研讨，结合中国当地实际，在世界知名咨询公司的协助下，正式启动面向全体员工的岗位薪酬制度改革。

本次岗位薪酬制度是斗山顺应时代和市场的一次人力资源管理的革新。通过以岗位为中心的薪酬制度，确保了优秀人才的保留和培养，也给员工职业规划指明了方向和提供了上升动力，让员工向着更专业的方向发展。

悉心关爱员工

构建福利体系

斗山努力构建有竞争力的员工福利体系，不断提升员工满意度。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，并以此树立斗山中国区所有法人统一、标准化的福利政策和实施细则，为员工快乐工作、幸福生活提供有力保障。

斗山福利体系			
真正的关心	生活补助	节假日	特殊日期
	法定节日礼品 冬季取暖补贴 夏季高温补贴 异地调动津贴 燃油补贴	法定节假日 婚嫁、丧假 带薪年假 产前检查假 产假、哺乳期 产假护理	妇女节礼品 新婚纪念品 生日礼品
人和	工会福利	设施性福利	特殊日期
	节假日礼品 电影票	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	各种丰富员工精神文化的活动 (如：运动会、家属来访)
安全与健康	奖励计划	Team Building	
	入社周年纪念 斗山 Credo 奖 Wish 活动	部门户外团队建设活动	
	风险保障	EAP	
	各项社会保障 补充医疗保险 健康体检 住房公积金 住房补贴 安全配置	生育慰问 住院探视慰问 丧葬慰问 应急借款 心理健康咨询	

关心员工生活

斗山通过不定期举办“亲子工作坊”活动，关心员工家庭，彰显企业人文情怀；设立关爱基金，走访慰问送温暖，帮助困难员工渡过难关；关爱女性员工及离退休员工，使每一位员工都能感受到企业的关怀和问候。

员工关爱基金总额	为长期病休员工送温暖	案例
35,622 元	为体现公司人文关怀，表达对员工的关心，1月，工会主席和各部门管理者代表探望长期病休员工，向他们传递了公司领导的关心、同事的问候和新春祝福。	
员工关爱探访次数		
132 次		

工作与生活平衡

为平衡员工工作与生活，我们不断丰富员工的精神文化生活，开展形式多样、内容丰富的文体活动，满足员工文化生

活需求，为员工营造积极快乐的工作氛围。

康乐中心面积	期待爱运动的你来加入——斗山康乐中心正式开馆	案例
360 多平方米	斗山康乐中心于4月15日正式开馆。康乐中心面积共计360多平方米，分为棋牌室、休闲区、乒乓球活动区和瑜伽训练区。工作之余，斗山的员工可以充分利用这个平台，提高身体素质、快乐生活、开心工作。	

关注员工健康

我们始终关注员工身心健康，坚持为每位员工创造健康的工作环境，不断加强职业健康宣传和教育培训工作；设立心理工作坊，积极开展员工心理咨询服务；定期组织员工进行健康体检，并将体检中出现的一些常见疾病的预防和治疗方法等信息向员工分享，帮助员工保持良好的身心状况。

体检及健康档案覆盖率	DICC 为技术职工开展健康专题讲座	案例
100 %	为增强现场员工的健康和保健意识，向员工倡导健康的饮食生活习惯、帮助大家远离疾病。公司邀请烟台医院专业保健医师为员工开展健康专题培训，培训讲师对高血压、糖尿病、脑卒中、冠心病等慢性病进行了介绍，还对腰椎颈间疾病的预防和治疗等作了详细讲解，本次培训共计249人参加。	
职业安全健康培训覆盖率		
100 %		

责任故事：精彩斗山人

斗筑无限 山海相随

闪耀斗山全球服务技能大赛



服务工程师是面向客户的一线人员，是斗山服务能力的直接代表。因此，斗山始终坚持服务人员的选拔和精英人才的培养，力求为客户提供优质服务。

7月，第二届斗山全球服务技能大赛决赛在韩国首尔圆

满落下帷幕。经过层层选拔，来自中国、沙特阿拉伯、埃塞俄比亚等共计9个国家的11名服务工程师成功入围决赛，在为期2天的比赛中，全球斗山服务精英代表们充分发挥实力，尽显专业风范，来自四川千里马的服务工程师谢瑞成代表中国勇夺亚军荣誉。



决赛考核对选手的综合实力要求很高，不仅要考核选手扎实的理论知识，还要有足够的现场维修经验。考题设计细致全面，包含电气和电子设备，液压故障排除，发动机故障排除，液压单一产品维护，安全和环境意识测试等十几个项目，对工程师的服务能力开展360度全方位考核。

比赛结束后，谢瑞成及参赛的中国区工程师们开始了赛后总结，分析自身不足，找寻提升方案，同时，也将亲临赛场经验，结合自己过硬的技术能力，传授给其他服务人员，助力公司培养出更多服务精英，为客户的事业保驾护航。

服务好客户 就是最有成就感的事 高建忠



没有假期，风餐露宿，直面客户最负面的情绪，路途及工作现场随时可能发生危险……服务工程师恐怕是工程机械产业链条里最没有“性价比”的职业了。可就是这份工作，有人一干就是十五年。

十几年如一日，与斗山、与客户不离不弃

入行十五年，高建忠从未离开斗山。从小，他就喜欢专研机械和电器，在斗山的这十五年间，他更是研究透了斗山的每一款设备，在斗山的服务技能培训和评定中，高建忠早就获得了最高的四星荣誉。

做服务工程师是辛苦的，尤其是高建忠所在的云南省。在最开始的几年，他是斗山服务的一块砖，哪里需要就派驻到哪里，短短三年几乎跑遍了云南。在山河遍布的云南，做服务一多半时间都要耗费在路上，一年要跑5万多公里。“很多人觉得这行很赚钱，但背后是想象不到的辛苦”，他说：“和这些干挖机的朋友相处久了，就自然为他们换位思考了，遇到着急的客户态度不好也不会觉得委屈。”



“修好”就是每次出发的唯一目标

2018年的雨季来的比较早，4月的一天，高建忠接到任务去怒江坝为一台挖机做保养，途中遇到落石阻挡，高建忠的车不小心翻下路基翻滚了几十米。车报废了，但系了安全带的高师傅和同事都没事。虽然每天出门都面对着曲折的道路和不可预知的风险，但是对工作的热爱和对客户的责任心丝毫没有减退。如今，高建忠已经对保山各村镇路段了如指掌，“尽快赶到”成为服务的第一重保障。

为什么能在如此艰苦的岗位坚持15年，高建忠说，最重要的原因是成就感。“在这里，我总能感觉到自己是被需要的，尤其是挖机干不了活了老板急得满头大汗，然后我去把它修好，自己心情马上能好几个等级”，他补充道：“开车回去都是乐颠颠的。”

像高建忠这样的斗山人的故事，每天都在上演，就是这样一个平凡而又不平凡的斗山人，在各自的岗位上闪耀着自己的光芒，用他们坚实有力的臂膀为斗山设备撑起了一把保护伞。

04

尽心 发掘美好

汇聚幸福和谐
呵护绿色长青



斗山坚持在环境保护、社区公益等方面积极践行企业社会责任，用创造性的方式主动参与社会问题的解决，实现社会价值和经济价值的有机统一，在共建美好中国的道路上，一步一个脚印，践行承诺。



汇聚幸福和谐

倾情公益事业

25 年来在中国，斗山始终基于“追求合理利润、积极回馈社会”的经营理念，坚持以自身的专长贡献社会，用实际行动传递温暖与关爱。2019 年，斗山持续开展一系列公益活动，积极推动慈善公益，支援地区社会发展。

斗山全球公益日

为推进公益志愿活动常态化，公司设立“斗山全球公益日（Doosan Day）”。全球斗山家族成员统一行动，以不同的形式融入当地社区开展公益服务。从 2014 年到 2019 年，已持续开展了 7 届斗山全球公益日活动。



守护希望 奉献书香

案例

4 月 23 日，适逢世界读书日，员工们了解到山东省菏泽市斗山希望小学亟需补充小学生课外阅读书籍的情况后，立即组织员工捐赠了 1,078 册课外读物送至希望小学，帮助孩子们开启五彩斑斓的知识世界。



关爱生命 无偿献血

案例

斗山全球公益日当天，员工志愿参加无偿献血，他们当中有已有七八年献血历史的老员工，也有刚刚加入斗山的新员工。斗山人通过这一慷慨之举，向社会传递无限爱心。



绿色地球 善存未来

案例

参加植树活动的员工兵分两路，开发区厂区的员工赶赴福山峪寺，种下 300 多棵皂角树；牟平厂区的员工们前往莒格庄斗山希望小学，在校园里种下 30 棵银杏树。

开展志愿服务

我们支持和鼓励员工参与社会志愿活动，增强员工志愿服务能力，推动员工公益活动常态化。2019 年，斗山员工参与志愿活动 1,892 人次，志愿活动服务总时长 3,365 小时。

员工参与志愿活动

1,892 人次



志愿活动服务总时长

3,365 小时



服务社区 关爱老人

1 月，斗山北京志愿者拜访了公司所在霞光里社区敬老院，为老人们送去了爱心和慰问品。这是斗山志愿者连续第五年拜访敬老院。志愿者们一到敬老院，就得到了老人们的热烈欢迎，爷爷奶奶说看到年轻人朝气蓬勃、有活力的样子就开心。斗山公司的人力资源管理部领导代表公司员工表达了对老人们的问候和关怀。



亲子公益 守护斗山林

公司一直致力于开展各项亲子公益活动，让孩子从小随着父母加入到斗山志愿服务当中。8 月，工会组织公司义工及子女一行 30 余人参加斗山林除草志愿活动，让孩子们在公益活动中耳濡目染，在父母言传身教下成长、成才。

爱心捐资助学

斗山自 2011 年成立爱心小组以来，广大员工捐资助学的步伐从未间断，至今已累计长期资助贫困孩子 64 名，其中 32 名学生已考入大学，有多人已毕业参加了工作，更有一名同学在 2019 年考入英国一所著名大学攻读硕士学位。



爱心进行到底，助力莘莘学子圆梦

案例

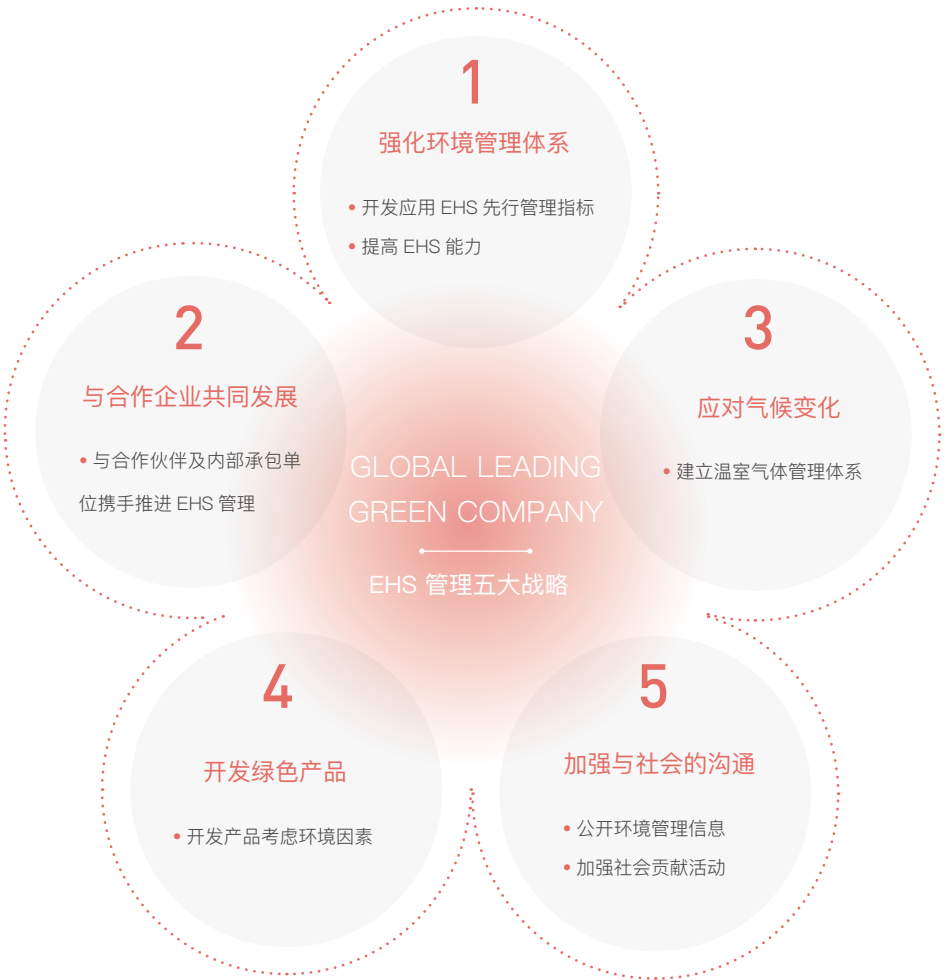
8 月，烟台市开发区高级中学的三名受捐助贫困学生来到斗山公司表示感谢，这三名贫困学生从 2016 年 12 月开始受到资助，现已顺利考入大学。当天，公司代表接待了孩子们，并向孩子们各赠送了 1,000 元以示祝贺。

呵护绿色长青

斗山坚守绿色发展新理念，呵护绿水青山。在“全球领先绿色企业”战略引领下，不断践行和完善绿色管理，并在活动、产品、服务过程中，积极响应国家绿色经济与绿色发展战略，重视能源管理，强调资源能源消耗和污染减排最小化，持续推进环保生产，通过节能环保宣传培训工作，不断提高员工 EHS 意识。

绿色管理

斗山着重落实 EHS 管理 5 大战略，推进 EHS 经营体系深入实施。以各法人总经理为主导、各部门管理者为 EHS 责任人的管理体系，法人长对公司所有环境安全承担最终责任，确保公司安全环境体系建立及安全投入；各法人 EHS 部门负责 EHS 运营，推动环境相关法规和方针在公司生产运营中落实。



DICC 当选 2018 年度开发区环境保护履行社会责任先进单位

案例

2 月，山东烟台开发区环境保护局授予 DICC “2018 年度烟台开发区环境保护履行社会责任先进单位”荣誉称号，并授予 China EHS 部隋少坤高级主管“环境保护履行社会责任先进个人”称号。

DICC 荣获“履行环境保护社会责任先进单位”称号（左）



净化后的污水养鱼池（右）

单品涂装场 VOCs 环保处理工艺升级

案例

为了进一步降低 VOCs（挥发性有机物）排放量，改善周边环境空气质量，自 2018 年起，公司共计投资 3,200 万元，对单品涂装场 VOCs 环保处理工艺进行升级改造。保留原有的水幕帘，将原有的过滤棉 + 活性炭吸附的处理工艺，升级改造为干式过滤器、沸石转轮 + 蓄热式热力燃烧（RTO），VOCs 处理效率 95% 以上，确保 VOCs 经处理后达标排放。

改造项目共分两期进行，一期项目改造两套单品涂装场 VOCs 环保处理设备，于 2018 年 11 月开工，2019 年 5 月完成环保竣工验收。二期项目于 2019 年 11 月开工，2019 年 12 月底基本建设完成。

目前改造后各项 VOCs 环保处理设备运行情况良好，自运行以来环境监测结果显示，喷漆废气排放口 VOCs 的排放浓度均值为 3.69mg/m³VOCs，废气排放浓度满足《挥发性有机物排放标准第 5 部分：表面涂装行业》（DB37/2801.5-2018）表 2 排放标准要求。改造完成后，按 2019 年油漆涂料消耗量计算，年 VOCs 排放量约 6 吨，减排量约 182 吨。



VOCs 处理设备

绿色生产

斗山十分重视并始终践行绿色发展理念，将环保节能融入到产品研发、设计、制造等各个环节中。

三废排放处理

公司严格按照国家最新排放标准，废水、废气全部经过环保设施处理后，以低于国家排放标准的 30%–50% 来严格控制，污染源全部达标排放，危险废物全部委托资质企业进行无害化处理。

工厂建有污水处理厂，可根据排放污水量、污染程度切换处理方式，稳定运行，排放的污水远低于国家排放标准，且全部用于养鱼和景观建设。

优选绿色原材料

11 月，公司将产品的面漆油漆全面升级替换成不含有重金属的环保油漆——卡伊洛斯橙，降低了在喷涂作业时对人的伤害，防止环境污染。此外，卡伊洛斯橙油漆的流动性较好，利于喷涂，耐候性提升，有益于延长设备使用寿命。

研发绿色产品

在产品研发生产过程中，斗山将“节能减排、绿色环保”落到实处，从研发阶段开始对产品效率、油耗、易损件寿命等进行严格审查，让产品性能逐代提高的同时，将对环境的影响降到最低。

斗山 2019 年最新推出的三款 9C 系列升级产品 DX60E–9C、DX65–9C PLUS 和 DX75–9C PLUS，在实现最优燃油经济性上有突出表现。

配件回收再利用

斗山公司不断研究和开拓配件回收事业领域，通过将工作时间不久、被交换下来的配件进行回收并合理地再制造、再利用，在保障产品质量的同时，实现低碳节约，为环保事业做出了贡献。

2019 年，斗山再制造发动机产量 200 台，液压、电气件数量 100 件，为公司创造了 1,000 余万人民币的收益，兼顾了经济效益与环境效益。

9C 系列升级产品下线 ▼



再制造发动机 ▼



绿色宣教

斗山通过日常对绿色办公理念的宣贯和执行，提升全体员工节能环保意识，培养员工自觉节水、节电、节约纸张等行为，实现资源集约利用；倡导员工积极参与环境保护，组织员工志愿者身体力行投入绿色公益，用实际行动彰显斗山人的环保责任感。

环保宣传

斗山组织员工志愿者投入绿色公益，用实际行动彰显斗山人的环保责任感。此外，斗山也非常重视在售后维修等阶段的野外污染管理，坚持对每一位一线服务维修人员进行污染物控制培训，向顾客传达环境保护意识和知识，尽最大努力减少生产活动对环境的影响。

绿色办公

斗山绿色办公措施

- ▶ 夏季空调温度不低于 26 度
- ▶ 办公区采用节能灯具照明，且做到人走灯灭
- ▶ 办公区生活用水回收再利用
- ▶ 推广无纸化办公，且打印纸双面使用
- ▶ 办公垃圾科学分类
- ▶ 推行视频会议减少员工出行



责任故事：一部一校 爱心传动

斗筑无限 山海相随

2019 年是希望工程 30 周年，是斗山集团进入中国的第 25 周年，是斗山希望工程项目的第 19 年。从 2001 年开始，斗山持续捐赠希望小学 37 所。扶贫先扶志，斗山参与中国的教育事业，助力中国打赢精准扶贫攻坚战。

2018 年斗山开启了全公司所有部门一对一、多对一精准支援希望小学的“一部一校”活动，2019 年，各部门携手经销商共同拜访了全国 28 所斗山希望小学，给孩子们送去了他们最需要的温暖。截至 2019 年底，150 余名斗山员工和经销商参与了“一部一校”活动，捐赠价值 70 万元物资。

我们的足迹

2018 年至 2019 年，在斗山 Credo 思想指导下，结合多年帮扶经验，通过了解对点希望小学的需求和实际困难，各部门派出代表前往学校开展拜访和支援。

- 在山东** 帮助莒格庄斗山希望小学装修 2 个“斗山爱心教室”，改善设施环境；援建杨店斗山希望小学“斗山书法教室”，发扬传统文化；为八角斗山希望小学建榻榻米图书角，让大家可以舒服的看书学习。
- 在陕西** 向袁家山斗山希望小学捐赠了价值 25,000 元的生活和文具用品。
- 在河南** 向雍庄斗山希望小学捐赠文体用品。
- 在河北** 斗山员工代表慰问王家井斗山希望小学。
- 在安徽** 慰问池州斗山希望小学，为学校带去了 28,000 余元的图书、体育和学习用品。
- 在湖南** 为泉塘村斗山希望小学带去了价值 15,000 元的御寒棉被，让孩子们在寒冷的冬日感受到斗山的温暖。
- 在湖北** 携手代理商探访乌林镇斗山希望小学，开展爱心捐赠；向利川市谋道镇斗山希望小学捐赠 40,000 余元电脑等用品。
- 在四川** 为丰裕镇斗山希望小学送去崭新的校服；向瓦尔村斗山希望小学捐赠价值 25,000 元的教学用品。
- 在云南** 拜访小街镇斗山希望小学及建档立卡贫困学生家庭，为他们送去保暖衣物和护眼台灯。
- 在广西** 为白马斗山希望小学的孩子和支教的老师们送去爱心水杯、教学用投影仪等物品。
- 在辽宁** 斗山员工代表走进阜新市斗山希望小学并开展捐赠。
- 在吉林** 为松原市斗山希望小学送去教学用具，与孩子们交流互动。
- 在青海** 携手经销商向新华斗山希望小学捐赠 25,000 元图书和 20,000 元现金，为孩子们建立图书角。
- 在宁夏** 携手经销商向西滩斗山希望小学捐赠了价值 35,000 元的打印机等物品。
- 在新疆** 为巴合齐乡斗山希望小学送去价值 25,000 元的学生桌椅，为孩子们教学环境的改善添砖加瓦。

与伙伴同行

在践行“共建美好中国”承诺的同时，斗山的爱心也影响到了客户，影响到了整个机械行业，并不断扩大，形成了一股持久而洪大的潮流。在“一部一校”活动号召下，越来越多的斗山伙伴加入到这一公益行动中来。



斗山员工和希望小学的小伙伴们在一起 ▲



携手经销商参与“一部一校”活动 ▲

希望的种子正萌芽

公益之路，任重道远。斗山对希望小学的支持不仅仅停留在一次性的捐助，而是更关注切实有效的持续支援。随着“一部一校”活动的持续推进，我们见证了希望小学孩子们的成长之路，他们用实际行动来告诉我们，希望的种子已经生根、发芽、一天天长大。



“一部一校”赠送的榻榻米图书室 ▲

共创无限未来

2020 年，我们将立足于“创新发展”，着眼于“无限未来”，在秉承成就“全世界引以为豪的斗山”目标的同时，更加深入地探寻工程机械的本质，推动可持续发展，实现与各利益相关方共赢。

未来展望

强化创新驱动

我们将坚持“以客户为中心”的经营理念，提供更加卓越的产品和服务体验，让每一位客户都感受到科技创新带来的精彩价值。

深化绿色发展

我们全力推进 EHS 管理体系融入企业经营全流程，坚持绿色生产、打造绿色供应链、运用环保材料等举措，竭尽所能地减少对环境的影响，保护地球的宝贵资源。

助力员工发展

我们致力于为每一位斗山人提供更广阔的发展平台，让更多员工的工作潜能得以发掘，职业梦想得以实现。同时，我们将为员工提供更加坚实的权益保障，提升员工的获得感和幸福感，共创美好生活。

推动行业进步

我们将以更高的标准，完善供应链管理；提供更系统的培训，助力经销商提升核心竞争力；不断深化与战略合作伙伴关系，共同履行社会责任，创造共赢价值。

倾情奉献社会

我们积极鼓励斗山员工开展丰富多彩的志愿者活动，带动更多社会力量参与公益事业；一步一履地推进斗山希望小学公益项目，助力更多贫困学子成长、成才，为社会贡献力量。

2020 年，站在全新的起点，我们将以更多的诚意，更开放的心态，与利益相关方携手同行，共赴下一个精彩 25 年！

附录

关于本报告

报告说明

本报告是 Doosan Infracore（中国）发布的第八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 2019 年 01 月 01 日至 2019 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。

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

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）。

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 B 座 19 层
电话：010-8454-7028/7335
邮箱：renfu.piao@doosan.com
guang.zhao@doosan.com
邮编：100027



斗山工程机械
官网二维码



斗山工程机械
公众号二维码

过程性管理

报告编写流程			
1	2019 年 10 月—2020 年 1 月	组织建设	建立报告工作组 组建团队及分工 确定目标
2		报告诊断	分析利益相关方反馈 听取专家诊断意见 形成框架纲要
3		环境扫描	确定企业利益相关方 确定关键利益相关方 确定利益相关方关注社会责任议题 利益相关方会议
4	2020 年 1 月—2020 年 3 月	议题确定	根据利益相关方利益契合性需要披露社会责任议题 增加与公司战略契合约束 通过利益相关方问卷调查获得利益相关方关注议题 形成实质性社会责任议题
5		资料搜集	形成资料清单 确定报告覆盖范围、部门 收集资料
6	2020 年 4 月—2020 年 6 月	报告写作	写作报告 补充资料 形成初稿
7		修改、定稿	征求部门意见 征求专家意见 修订初稿 报送领导审批 形成终稿
8		报告评价	专家评价 报告评级
9	2020 年 6 月—2020 年 7 月	设计排版	风格设计 文字排版 排版、文字校对
10		报告发布	召开发布会 利益相关方对话反馈

评级报告

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

《2019 斗山（中国）社会责任报告》评级报告

受斗山（中国）投资有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《2019 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审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

公司 HR 部公共事务 & 管理课牵头成立报告编写组，HR 总监担任报告主编，把控整体方向及关键节点，并负责报告终审；将报告定位为全面披露履责信息、提高社会责任管理水平、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、环保产品的研发和销售、减少“三废”排放、报废设备回收利用、厂区周边环境治理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“创新驱动无限”“品质守护精彩”“同路创造价值”“尽心发掘美好”等角度系统披露了所在行业核心指标的 89.21%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工流失率”“违反客户个人信息保护事件数”“安全生产事故数”“员工因事故死亡人数”“企业累计职业病”“年度新增职业病”等负面数据，并详细描述产品出厂检测发现问题及整改情况，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“研发投入资金”“纳税总额”“报告期内吸纳就业人数”“企业累计职业病”“安全培训次数”“公益投入总额”“环保总投入”“单位产值综合能耗”等 69 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“中国挖掘机市场 10 年累计销量第三”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》以“斗筑无限 山海相随”为主题，系统展示了企业在科技创新、安全生产、客户服务、员工发展、公益慈善、环境保护等重点议题下的履责行动与绩效，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；章节跨页选用契合篇章主题的实景大图，并嵌入叙述性引言，利于读者快速把握重点内容，提升了报告的易读性；引入第三方证言佐证企业履责成效，提升了报告的悦读感；图文搭配相得益彰、案例绩效丰富详实，设计元素丰富多样，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》开篇设置“倾情陪伴 25 载 开启全新发展纪元”责任聚焦，系统梳理企业在华 25 年间的重点事件，并引入相关方感言佐证履责成效，凸显了企业的价值追求；设置“众志成城 ‘疫’ 往无前”特别专题，积极响应抗击新型冠状病毒肺炎疫情的热点议题，彰显了企业的责任担当；各篇章以“责任故事”收尾，生动展示亮点实践，凸显了企业的履责意义；封面设计创意采用三年延续风格，紧扣企业不同发展阶段的重点责任议题，融入主营业务元素，既提升了报告的沟通价值，又强化了企业品牌的传播效果，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《2019 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四年获得五星级评价

四、改进建议

增强行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2020 年 7 月 6 日



扫码查看企业评级档案

关键绩效表

指标内容	单位	2017 年	2018 年	2019 年	备注
经济绩效					
资产总额	万元	1,021,469	1,312,711	1,315,708	
销售收入	万元	603,232	853,134	828,602	
资产负债率	%	65	66	60	
产品出厂合格率	%	100	100	100	
研发投入资金	万元	545	1,751	4,502	
研发人员	人	52	68	92	
专利数	件	5	22	11	
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	29,545	68,680	58,466	
报告期内吸纳就业人数	人	191	122	35	限正式职：当年度（以自然年为基准）招聘人员总数，含工人
正式员工人数	人	1,266	1,299	1,255	DICC、DICI、DISD、DCFL 四家法人，不包含实习、派遣和顾问
非正式员工人数（兼职工、临时工、劳务派遣工等）	人	62	41	39	不含业务派遣：如保安、保洁、食堂工作人员
男性员工人数	人	1,087	1,117	1,071	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	179	182	184	
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: 235 烟台事务职: 155	北京事务职: 303 烟台事务职: 236	北京事务职: 365 烟台事务职: 277	
社会保险覆盖率	%	100	100	100	正式员工基准
每年人均带薪年假天数	天	9.5	9.5	10.1	正式员工基准
女性管理者比例	%	1.90	1.77	2.31	职责管理者以上级别，女性管理者人数 / 正式员工总人数
少数民族或者其他种族员工比例	%	3.48	3.31	4.14	少数民族雇佣人数 / 正式员工总人数

关键绩效表

指标内容	单位	2017 年	2018 年	2019 年	备注
社会绩效					
残疾人雇佣人数	人	0	0	0	公司依法缴纳残疾人就业保障金
职业安全健康培训覆盖率	%	100	100	100	
企业累计职业病	例	7	7	7	生产法人基准
年度新增职业病	例	0	0	0	生产法人基准
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100	
培训总时间	小时	9,228	9,550	8,296	仅包含事务职
人均培训时间	小时	17	17	15	仅包含事务职
人均培训投入	元	1,730	1,739	2,086	仅包含事务职
守法合规培训	人次	542	552	556	
产假后返岗率	%	100	100	100	
休产假员工数 – 男	人	67	58	53	
休产假员工数 – 女	人	26	9	17	
员工满意度	%	85	93	95	
员工流失率	%	7.46	7.08	6.06	全年离职总人数 / （当年度 12 月末在职人数 + 全年离职总人数）
安全培训次数	次	7	12	24	生产法人基准
安全培训人次	人次	4,640	10,880	11,662	生产法人基准
安全生产投入	万元	802	831	892	生产法人基准
安全生产事故数	例	1	0	0	生产法人基准
员工因事故受伤人数	人	1	0	0	生产法人基准
员工因事故死亡人数	人	0	0	0	生产法人基准
中国本地员工占比	%	98.1	98.0	98.1	
高层本地人员占比	%	25.0	20.0	25.0	中方 1 人，本地化 1 人
本地采购比率	%	71	72	72	
公益投入总额	万元	18	66	91	包含工会和管理部分
志愿者平均服务时间	小时	3	1	2	

关键绩效表

指标内容	单位	2017 年	2018 年	2019 年	备注
环境绩效					
环保总投入	万元	509	555	2,497	VOCs 项目建设费 3,200 万元, 2019 年使用 2,000 万元, 2020 年将继续投资 剩余 1,200 万元。
环保培训次数	次	7	12	24	生产法人基准
环保培训人次	人次	1,500	1,400	1,500	生产法人基准
全年能源消耗总量	吨标煤	3,782	5,284	4,900	
单位产值综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0054	0.0055	0.0053	
电力使用量	万千瓦时	1,493	2,049	2,068	2019 年开始合并统计 2 家生产法人
能源使用量 LNG 用量	立方米	1,305,168	1,754,209	1,761,409	
年度新鲜水用水量	吨	64,152	64,486	93,289	2019 年开始合并统计 4 家法人
废气排放量	吨	45.4	75.0	30.8	VOCs+ 工业粉尘
废水排放量	吨	57,737	58,037	71,878	
废水排放量 COD	吨	2.16	1.86	2.1	
水质污染物排放量 COD	MG/L	23	21	22	
水质污染物 悬浮固体	MG/L	14	10	13	
废弃物总量 (危险与一般废弃物)	吨	3,469.5	6,086.0	4,951.3	
危险废弃物排放量	吨	487.0	1,100.9	631.9	
一般废弃物	吨	2,982.5	4,985.1	4,319.3	
再利用量 (废铁废木材)	吨	1,814.5	2,801.1	2,835.8	
废弃物回收利用率	%	52	46	57	
碳强度	TonCO ₂ eq/ 百万人民币	3.59	3.79	3.02	
温室气体排放量	吨	21,500.0	31,866.8	28,118.2	包括直接与间接排放量
与社区沟通环境影响和风险的频率	次 / 年	0	0	0	

指标索引

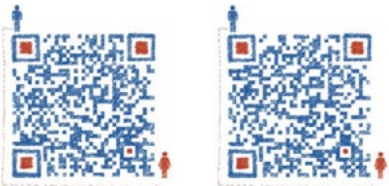
目录	CASS-CSR4.0	页码
总裁致辞	P2.1-2.2	04-05
责任聚焦：倾情陪伴 25 载 开启全新发展纪元	P3.1-3.2	06-07
特别专题：众志成城“疫”往无前		08-09
关于我们	P4.1-4.4	11-13
走进斗山	公司治理	M1.1,M1.3,M3.1-3.3,S1.1-1.2
	责任管理	A3,G1.1-1.2,G2.1-2.3,G3.1-3.3, G4.1,G4.3, G5.1,G6.1-6.3
创新驱动无限	优化创新管理	M2.1-2.2,M2.4-2.6,M3.6,S2.14
	智造创新产品	M2.1,M2.4,M2.7,M2.18
	责任故事：融资租赁系统全面上新	M2.2,M2.4,M2.14
品质守护精彩	品质至百年	M2.1-2.3,M2.9-2.10,E2.4
	安全行万里	S3.1-3.7,M2.13
	责任故事：品质改善 “斗” 星璀璨	P3.1-3.2
同路创造价值	致力客户满意	G2.4,M2.14-2.18
	携手伙伴共赢	M3.4,M3.6,M3.8-3.12,M3.14-3.16,S4.4
	关爱员工成长	S2.1-2.6,S2.8-2.18
	责任故事：精彩斗山人	P3.1-3.2
尽心发掘美好	汇聚幸福和谐	S4.8-4.11
	呵护绿色长青	E1.1,E1.3,E1.5,E1.8,E2.1-2.4, E2.11-2.18,E2.24,E3.1-3.2,E3.6
	责任故事：一部一校 爱心传动	P3.1-3.2,S4.12
未来展望	A1	82-83
关于本报告	P1.2-1.3	84
过程性管理	P1.1	85
评级报告	A4	86-87
附录	A2,M1.6-1.8,M2.3,M2.5-2.6,S1.3,S1.6,S2.1, S2.3,S2.5,S2.9,S2.19-2.20, S4.1-4.3, E1.5,E1.8,E1.10,E2.5-2.6,E2.8-2.10, E2.13,E2.15,E2.17,E2.19,E2.25	88-90
指标索引	A5	91
意见反馈表	A6	92

意见反馈表

尊敬的读者：

本报告是 Doosan Infracore（中国）向社会公开发布的第 8 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。

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：创思云 CREATIVITY
THINK DESIGN



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



斗山工程机械
官网二维码



斗山工程机械
公众号二维码



斗山工程机械
快手二维码



斗山工程机械
微博二维码



斗山工程机械
小程序二维码



斗山工程机械
抖音二维码



扫码查看
斗山评级档案