

## 计划和预算委员会

### 第三十一届会议

2020年9月7日至11日，日内瓦

### 人力资源年度报告

秘书处编拟

1. 计划和预算委员会（PBC）在2012年9月会议上“要求，给WIPO协调委员会的人力资源年度报告今后也应提交给计划和预算委员会的秋季会议审议”。根据这一决定，本文件中载有提交产权组织协调委员会2020年10月会议的《人力资源年度报告》（文件WO/CC/78/INF/1 Rev.）。

[后接文件WO/CC/78/INF/1 Rev.]

## 产权组织协调委员会

### 第七十八届会议（第 51 次例会）

2020 年 9 月 21 日至 29 日，日内瓦

### 人力资源年度报告

秘书处编拟

#### 一、引言

1. 本人力资源年度报告载有须向产权组织协调委员会报告的所有人力资源事项及成员国感兴趣的其他工作人员事项。报告中载有实现人员编制目标方面的进展信息，并载有符合产权组织 2017 年 - 2021 年人力资源战略<sup>1</sup>的人力资源相关政策、行动倡议和活动的简要说明。

2. 本报告涉及 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日的期间。本报告由一份单独的“人力资源手册”予以补充，其中载有同一报告期或日历年内的关键工作人员数据。2020 年人力资源手册题为“工作人员@产权组织：投入、创新、韧性”，可在产权组织网站上查阅。<sup>2</sup>本报告引用了人力资源手册中的图表。

#### 二、工作人员数据概要

3. 截至 2020 年 6 月 30 日，产权组织工作人员总数为 1,508 人。核心工作人员（72.3%）与灵活工作人员（27.7%）之间的比例保持稳定（表 1）。<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 参见文件 [WO/CC/74/5](#)。

<sup>2</sup> 人力资源手册[在此](#)查阅。

<sup>3</sup> 在上一个报告期内，工作人员总数为 1,558 人，核心资源和灵活资源之间的比例为 70/30。

4. 尽管出现了 2019 冠状病毒病公共卫生危机，经历过封锁，但工作人员生产率保持稳定，尤其是《专利合作条约》（PCT）体系和马德里注册体系。这两个体系是产权组织管理的两大全球注册服务，也仍是其收入的主要来源。生产率的详细信息见产权组织的“危机管理看板”。<sup>4</sup>

### 三、必须向产权组织协调委员会报告的事项

#### 终止任用

5. 产权组织工作人员条例 9.2 (g) 要求总干事向产权组织协调委员会报告终止任用工作人员的所有情况。2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日间有以下终止任用：

- 依照工作人员条例 9.2 (a) (2)，因健康原因而终止任用四例；
- 依照工作人员条例 9.2 (a) (3)，因行为不当而终止任用两例；以及
- 依照工作人员条例 9.2 (a) (5)，为了产权组织的良好管理，并经有关工作人员本人同意而终止任用十八例。

#### 实施产权组织性别平等政策

6. 产权组织认识到，没有性别平等、不增强妇女权能，就不可能实现和维持经济、社会和文化发展，因此致力于在职权范围内促进这个方面。产权组织在这方面的工作受本组织 2014 年启动的“性别平等政策”治理，这项政策为将性别观点纳入政策和计划工作以及人力资源管理提供了总体框架。2019 年，内部监督司（监督司）对产权组织的性别平等政策进行了审计和评价。监督司的调查结果和建议将纳入政策及其修订版的下一实施阶段。

7. 产权组织在性别平等和增强妇女权能方面的工作中采取双管齐下的做法：一边实施有性别考虑的举措，一边同时将其纳入其余工作的主流。此外，产权组织既参与和促成联合国全系统性的举措，也开展本组织自己的行动。

#### 将性别观点纳入各项组织职能的主流

8. 关于联合国全系统范围内的工作，2019 年，产权组织继续实施联合国性别平等和增强妇女权能全系统行动计划（UN-SWAP），这项工作始自 2012 年。UN-SWAP 是联合国系统行政首长协调理事会（首协会）批准的一项问责机制。<sup>5</sup>它的第二阶段启动于 2018 年，指标数量增加，合规门槛提高。2018 年至 2019 年间，产权组织的合规率提高 17%。因此，2019 年，产权组织在 41% 的评级项（即七项指标）中达到或超过要求。<sup>6</sup>此外，2019 年，产权组织自 UN-SWAP 实施以来首次超过了两项指标（评价和审计相关）的要求，同时满足了五项指标的要求。

---

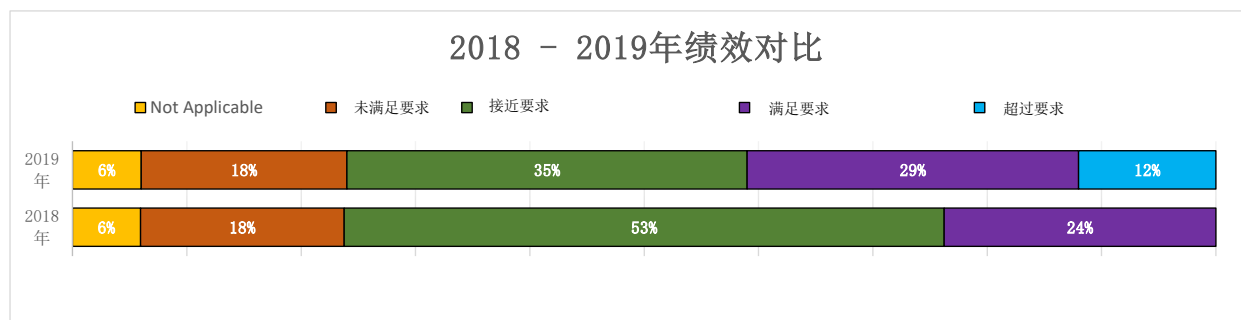
<sup>4</sup> 危机管理看板[在此](#)查阅。

<sup>5</sup> UN-SWAP 实行“联合国系统性别平等和妇女赋权政策”中的策略，该政策由首协会于 2006 年通过。

<sup>6</sup> 2019 年，产权组织：

- 超过（政策指标 4）评价和（政策指标 5）审计的要求；
- 满足（政策指标 6）政策、（政策指标 7）领导力、（政策指标 8）问题绩效管理、（政策指标 11）性别结构和（政策指标 13）组织文化的要求；
- 接近（政策指标 9）金融资源追踪、（政策指标 12）女性平等代表、（政策指标 14）能力评估、（政策指标 15）能力发展、（政策指标 16）知识与交流和（政策指标 17）一致性的要求；
- 未达到（政策指标 1）性别相关的可持续发展目标结果战略规划、（政策指标 2）性别相关的可持续发展目标结果报告和（政策指标 10）金融资源分配的要求。  
（政策指标 3）按方案分的性别相关的可持续发展目标结果不适用。

9. 下图反映了产权组织 2019 年相比于 2018 年的 UN-SWAP 工作成果：



10. 在报告所涉期间，产权组织继续加强性别问题联络人的能力，以使其更有效地将性别平等纳入各项计划和职能的主流。举办了为期一天的培训活动，总结实施产权组织性别平等政策迄今为止获得的成果和经验教训。培训还有助于将产权组织的新政策转化为概念，并对联络人的作用加以修整。每月定期开展的能力建设活动仍在继续，重点是在联络人之间交流良好做法。从中期来看，此举预计将使性别主流化举措提高深度、拓宽范围。

### 性别平衡

11. 对于 2020/2021 两年期，产权组织成员国批准了 D2、D1、P5 和 P4 这些级别的性别平衡目标，具体如下：

职等	目标
D2	24%
D1	37%
P5	43%
P4	50%

12. 截至 2020 年 6 月 30 日，女性在产权组织的工作人员中占 54.4%。<sup>7</sup>但是，女性在不同职类中的任职情况差异很大，担任管理职位的女性人数最少：在本国专业干事类中，女性占 100%，在一般事务类中占 63.2%，在专业类中占 49.3%，在司长级中则占 31.6%。如下表所示，在前两个两年期内，女性在某些职等的任职比例有所提升，呈积极趋势。例如，P4 级别的人数比例已达到 2021 年目标，比预期期限提前了一年多。D1 级别的人数比例也在不断提高，现在距离目标还有两个百分点。

职等	截至 2017 年 6 月 30 日的情况	截至 2018 年 6 月 30 日的情况	截至 2019 年 6 月 30 日的情况	截至 2020 年 6 月 30 日的情况	2021 年 12 月 目标
D2	18%	16.7%	15.4%	15.4%	24%
D1	31%	34.6%	36.8%	34.9%	37%
P5	35%	33.3%	32.4%	32.7%	43%
P4	45%	47.2%	48.7%	50.0%	50%

13. 对于产权组织改善工作人员性别平衡的工作，还开展了有针对性的宣传活动加以支持。一项强有力的指标表明，品牌推广和宣传举措确实为性别平衡方面的投资带来了积极回报，这就是女性在特定工作领域的任职人数稳步增加，例如在信息技术领域，过去 12 个月里，女性工作人员的比例从 20.5% 增加到 24%，呈持续上升趋势。

14. 为了增加高级职位（P5 及以上）女性申请人的数量，2019 年创建了高级别女性人才库，使潜在申请人在没有与其资历相匹配的合适空缺的情况下，可以向产权组织表示对特定专业领域的就业意

<sup>7</sup> 按员额职等和经常预算界定的定期、长期和连续任用工作人员。临时工作人员和行政人员不包括在内。

向。当出现合适空缺，包括临时职位时，即向个人发出通知，而产权组织则保留与有意向的人才就未来机会进行接触的能力。

#### 培养女性人才

15. 产权组织仍然是 EMERGE 计划的积极参与者，这项计划由多个联合国实体共同制定，目前已进入实施的第四年。计划为期九个月，为 P3 职等的女性工作人员未来晋升领导职位做预备。新一期计划于 2019 年 10 月开始。产权组织共有十人参与，自计划开始时即从中受益。

16. 产权组织的专业和职业发展计划 I-seize 针对 P3、P4 和 P5 级别的女性与一般事务职类的男性工作人员设立，已完成第四年实施。2019 年，五名工作人员（四女一男）被选中参加为期一年的计划，其中包括一对一培训和辅导课程、小组交流、评估和练习，并提供个人学习机会。鉴于计划获得了积极成果，目前正在对其加以完善，以吸纳更多参与者。

#### 将性别观点纳入计划编制的主流

17. 2019 年大会期间，产权组织举办了一次关于性别平等与版权的小组讨论，题为“在出版业增强妇女权能”。活动分析了性别平等对编辑选择、商业政策和教育战略的影响。创作者协会和出版商协会的代表交流了业内女性任职情况的数据，并探讨了行业趋势、其余差距和需要进一步关注的领域。

18. 产权组织还为代表们举办了为期一天、具有很强互动性的讲习班，内容是关于无意识偏见、多样性和包容性。讲习班旨在帮助了解多样性对创意、创新、生产力和全球价值观的影响，并通过探索文化和缓解偏见方面的适应性策略，支持领导人进行包容性的领导。讲习班还包括实践模拟和侧重于个人领导策略、包容性行为和文化交流风格的个人评估。

19. 继发展与知识产权委员会 2018 年作出关于妇女与知识产权的决定后，产权组织开始实施一个为期四年的项目，重点加强对知识产权制度的认识、了解和利用。项目的第一阶段就导致知识产权系统中女性任职比例低的决定因素和相关的缓解性的良好做法开展了全球和国家层面的研究，同时强调数据可用性方面仍然存在的差距，这些差距阻碍了全球和地方的政策制定。

20. 产权组织还继续与各区域的知识产权局合作，改善面向女性发明人的知识产权服务——获取、注册和后续追踪，并提高对包容性知识产权实践（如管理、政策制定和服务提供）的认识。例如，拉丁美洲的利益攸关方正在就对性别有敏感差异的知识产权数据收集方法开展协调工作。

21. 此外，产权组织向身为土著人民和当地社区成员的女企业家提供知识产权与传统知识和传统文化表现形式（包括生物多样性）方面的培训和指导。2019 年共培训了 24 位发明人。

#### 国际公务员制度委员会（公务员制度委员会）的报告

22. 国际公务员制度委员会章程第 17 条规定，“委员会应向[联合国]大会提交年度报告，其中列入决定和建议的落实情况。报告应通过其行政首脑[……]传送给其他组织的理事机构。”因此，总干事提请产权组织协调委员会注意国际公务员制度委员会 2019 年的报告（联合国文件 A/74/30）。<sup>8</sup>

#### 联合国工作人员养恤金联合委员会（养恤金联委会）的报告

23. 《联合国合办工作人员养恤基金条例》第 14 条（a）款规定，养恤金联委会应至少每年向联合国大会和成员组织提交“一份报告，包括财务报表，内容涉及基金的运作，并应通知每个成员组织联合

---

<sup>8</sup> 见文件 [A/74/30](#)。

国大会对报告采取的任何行动。”养恤金联委会 2019 年报告已提交给联合国大会第七十四届会议（联合国文件 A/74/331）。<sup>9</sup>国际局提请成员国注意该报告。

### 奖励与表彰

24. 应产权组织协调委员会 2018 年 9 月年度会议的要求，秘书处正在报告其奖励与表彰计划（RRP）的执行情况以及自上一份人力资源年度报告以来实行的变化。产权组织的 RRP 反映了本组织追求卓越的文化，认可工作人员个人和团队对本组织成果的贡献。

25. 对 2020/21 两年期，产权组织成员国已同意为 RRP 拨款 115.2 万瑞士法郎。2020 年 RRP 实行以下变化：

- 在“对产权组织内部运作的特殊贡献”项下纳入性别问题联络人；
- “创造卓越”奖：增加每个部门的奖励数量（从每 50 人奖励一人增至每 15 人奖励一人，同时减少奖励金额（从 7,500 瑞士法郎减至 2,000 瑞士法郎），并提高奖励资格标准的灵活性；
- “恪尽职守”奖：减少奖励金额（从 4,000 瑞士法郎至 2,000 瑞士法郎），与“创造卓越”奖降低后的金额一致；
- “着眼未来”奖：提高奖励资格标准的灵活性；
- “齐心协力”奖：增加奖励数量（从 5 个增至 10 个）；以及
- “组织绩效”奖：应成员国的要求取消。

26. 预计 2020 年 RRP 的全部费用为 32.1 万瑞士法郎，占产权组织总薪酬费用（即专业及以上职类工作人员的净薪酬，以及一般事务和相关职类的工资）的约 0.2%。

### 临时任用的延长

27. 在 2018 年 9 月的年会上，产权组织协调委员会请求秘书处将关于总干事根据工作人员条例 4.16 (a)<sup>10</sup>而延长至两年以上的临时任用数量，以及采用这一特殊措施的理由的具体信息，系统地包括到其关于人力资源的年度报告中。在截至 2020 年 6 月 30 日的报告期期间，十名临时任用人员被延长至两年以上。这些特殊延长的理由如下：

- 五个临时职位将被定期职位取代。由于意料之外的延迟，定期职位的征聘无法在临时职位在任者的临时任用到期之前完成。对临时任用延长任期（一至五个月不等），以便完成定期职位的甄选程序。
- 对两项临时任用特殊延长一年，原因是更换印刷机械和软件的国际招标推迟。
- 对两项临时任用作特殊延长（延长期分别为三个月和两周），原因是 2019 冠状病毒病疫情以及这两名工作人员因无航班通航而无法返家。
- 对一项临时任用延长一个月，原因是在科长休完无薪特别假返工之前，有业务需要。

## 四、2019 冠状病毒病危机期间产权组织的人员管理

28. 2020 年 3 月 16 日，面临持续演变的 2019 冠状病毒病相关卫生危机和东道国政府作出的封锁决定，产权组织关闭了位于日内瓦的总部办公室。产权组织要求其工作人员在家工作，但医疗、建筑、

<sup>9</sup> 见文件 [A/74/331](#)。

<sup>10</sup> 见文件 [WO/CC/75/3](#)。



信息技术、安保、总干事办公室、传播和人力资源这些部门的少数关键人员例外，他们需要开展的基本业务无法远程提供，须到办公场所办公。

29. 在危机的最初阶段，本组织向工作人员提供了笔记本电脑和其他设备，使他们能从远端安全连入产权组织的系统。本组织还签发证明，以便于有限的工作人员流动，包括出入境。产权组织的服 务，包括创收和支助服务，在短时间内启动并运行，很快达到接近最佳的能力。

30. 本组织向远程工作人员提供了广泛支持。在当地卫生系统承受压力时，医疗股对健康问题提供后续跟进。产权组织通过其健康保险提供商提供远程保健服务。工作人员顾问向个人提供社会心理支持服务，并向全体工作人员提供培训，而包括征聘、薪资、合同管理、在线培训和绩效管理在内的人力资源服务则继续不间断地运作。

31. 跨部门的危机传播小组确保总干事与产权组织人员的定期沟通。

32. 针对一些人力资源政策和程序，临时采取了特别措施和减损措施，以便在危机模式和复杂的外部条件下进行管理。有关问题涉及病假、旅行和时间管理等。

33. 产权组织人员中，经医疗股检测的 2019 冠状病毒病确诊病例有 18 人。此外，识别了症状符合 2019 冠状病毒病的约 70 人，近 300 人因医疗股的接触者追踪而必须自我隔离。非常不幸的是，2020 年 4 月 7 日，产权组织的一名工作人员因冠状病毒离世。逝者家庭得到了广泛的慰问支持。

34. 总部设在日内瓦的国际组织参加了定期在线会议，以协调危机管理措施，分享信息资源和经验教训。由于这些定期磋商，各组织在实施危机管理措施方面实现了高度的一致性，没有一家掉队。

35. 随着日内瓦地区感染率逐渐下降，东道国政府逐步减少封锁措施，产权组织于 2020 年 6 月启动了经过精心规划的分阶段返回办公场所计划。有关场所已做好准备，确保人员安全返回，包括保持身体距离；保障卫生措施、通信和培训。在将于 2020 年 9 月 30 日结束的过渡阶段，假定流行病局面稳定，在场办公的人员将增至全员的 60%至 70%，其余人员（包括一些轮换人员）继续在家办公。

36. 封锁期间，本组织吸取了许多重要的经验教训，它们将为未来的业务连续性规划和时间管理政策提供信息。6 月份进行的一项工作人员调查显示，大多数工作人员对远程工作时期持积极态度，少数人报告了遇到的挑战。大多数工作人员还表示，在卫生危机过后，应继续提供一定程度的远程工作机会。目前正在开展工作，以便将远程工作纳入本组织关于时间管理和灵活工作安排的 policy，这项政策未来将在危机模式之外适用。这项政策将考虑到本组织的业务需求与工作人员的偏好和期望。

37. 2019 冠状病毒病危机在全球的经济影响仍然令人担忧，因为它可能影响全球的知识产权活动和对产权组织服务的需求，而这些是产权组织收入的主要来源。

## 五、其他工作人员事项

### 地域分布

38. 由于开展了一系列宣传，地域代表性方面取得了进一步进展，以前无人任职的成员国如今有人任职，加入了产权组织的工作人员队伍。

39. 截至 2020 年 6 月 30 日，有 112 个成员国在按地域分布划分的员额中任职<sup>11</sup>，2018 年则为 108 个。从总体多样性的角度来看，122 个成员国现在分布在各个级别和职类的工作人员中。

<sup>11</sup> 按地域分布划分的员额都是专业及以上职类的工作人员职位，由经常预算供资，但语言类职位和总干事一职除外。

## 招聘与宣传

40. 产权组织认识到多样性促进创新，继续将多样性作为招聘工作的一个关键组成部分。由于利用社交媒体系统地发起针对高级职位和专业职位的宣传活动的做法获得了良好势头，由此确保产权组织的就业机会广泛覆盖全球的专业人士。因此，与前一年相比，2019 年产权组织的职位申请人才库中，平均每个空缺的申请人增加了 26%。

41. 具体挑战并不只见于产权组织一家，它在于如何为所有职位，特别是那些需要高度专业化、需求旺盛的技能组合而且市场竞争激烈的职位，尤其是信息技术领域，确定具有多样性的合格候选人的人才库。自 2019 年开始系统性宣传难以填补的空缺以来，已有 30 个此类职位通过领英和 Facebook 发布了广告，包括利用直接招聘渠道联系不活跃的候选人，并着重于高级职位的女性候选人。

42. 在甄选方面，在 2018-2019 两年期，被选中担任 P4 到 D2 各级职位的女性人数增加了一倍，任用了 34 名女性（42.5%），而 2016-2017 年则任用了 17 名女性（34%），如下表所示。虽然在个人层面仍存在差异，但在 P4 和 P5 一级的改善令人鼓舞。

职等	2018-2019年的任用			2016-2017年的任用		
	男	女	女性比例	男	女	女性比例
P4	21	21	50.0%	14	12	46.2%
P5	6	7	53.8%	10	2	16.7%
D1	17	6	26.1%	8	3	27.3%
D2	2	0	0.0%	1	0	0.0%
<b>总计</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>42.5%</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>34%</b>

43. 秘书处宣传工作的另一个核心重点是经产权组织协调委员会批准<sup>12</sup>的针对成员国无人任职的举措。提名联络人协助产权组织的无任职成员国的数量有所增加，目前提名了 46 名联络人，其中一些成员国已有人任职。与联络人接触并向其提供指导的活动包括：介绍性的网络研讨会、提供关于该国申请人的数据、自动传播产权组织的专业级和主任级职位空缺以及合作确定支持举措的本地网络和渠道。

44. 此外，人力资源管理部正在与本组织其他领域合作，将宣传活动纳入在成员国开展的各种派遣和活动。2019 年，产权组织有 27 个成员国的国民参加了在五个区域的国家 and 区域活动中所作的宣传介绍：非洲、亚洲和太平洋、中东欧和中亚、拉丁美洲和加勒比以及中东。

45. 由于采取了这种多管齐下的宣传办法，与上一个两年期（7.4%）相比，2018-2019 两年期无人任职的成员国申请人比例显著增加（13.8%），之前无人任职的成员国中有 5 名候选人在 2019 年获得任用。

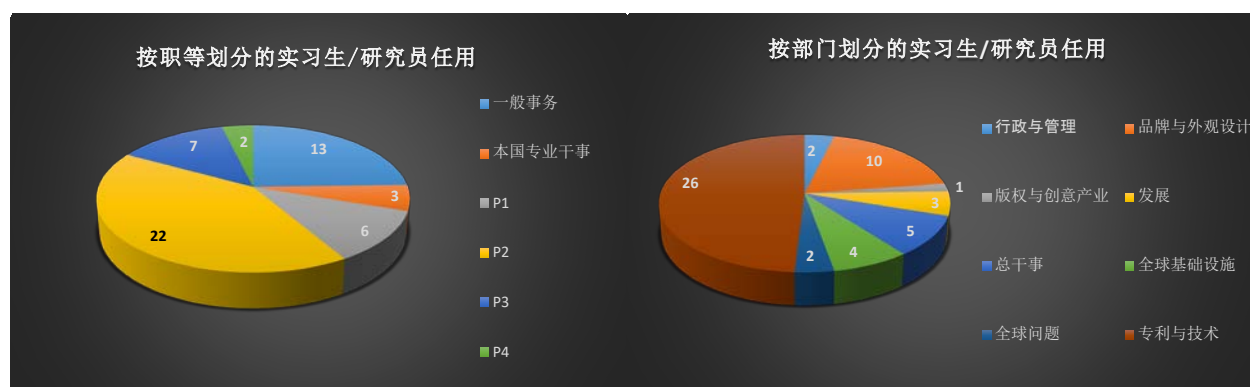
46. 实习计划为年轻人才提供了宝贵资源。由于条件改善，计划的覆盖面扩大，2019 年实习生代表的国家数量增加了 25%，共有 25 个国家，而 2018 年则为 20 个。对产权组织实习生的调查显示，满意率为 100%，他们都会推荐产权组织为优选雇主，其中 96% 的人表示，实习更有利于他们未来获得就业机会。更进一步的体现是 2019 年“公平实习”举措进行的一项调查，调查结果显示，产权组织的实习计划被评为国际组织实习计划的最优之列。

47. 研究金和实习两项计划已成为本组织吸引和留住年轻多样化人才的途径。在 2013 年 4 月至 2020 年 4 月的七年间，代表 26 个不同国家的 53 名前产权组织研究员和实习生被任命担任临时职位（60%）

<sup>12</sup> 见文件 [WO/CC/73/5](#)。



或定期职位（40%）。被留用的实习生和研究员中有近 2/3（62%）是女性，平均年龄 33 岁。这表示在此期间，产权组织研究员和实习生总的留用率为 10%。更多具体信息如下图所示。



## 获得人才

48. 产权组织正在逐步采用更加灵活的做法，力求利用现有的内部人才，并以更加高效和可控的方式使用其他灵活的劳动力解决方案。在这方面，目前正在进行一项增加内部流动的试点，允许持有定期、连续和长期任用合同的工作人员在某些条件下承担临时任务，同时保留其合同地位和福利。这些临时任务为工作人员提供了在本组织其他领域拓展经验和获得新技能的机会。

49. 为了加强秘书处准确预测未来需求的能力，本组织也越来越重视改进商业智能数据，以便进行更严格的差距分析，为战略规划进程提供信息。此外，将继续探索如何利用人工智能的优势，改进和减少行政手续繁重的征聘过程，同时特别注意使用这项技术所涉的风险。继简历筛选进行了人工智能的测试后，这项技术目前正在试点用于实习申请的筛选，并取得了可喜成果。这些成果有可能扩展用于其他征聘领域。

## 工作人员发展与学习

50. 已经建立了企业学习管理系统，作为产权组织工作人员和管理人员（包括驻外办事处）学习的首选平台。它使本组织得以探索新的数字培训方法，如在线课程和视频，从而使接受培训的人数几乎翻了一倍，从 6,266 人增加到 12,385 人。

51. 培训天数大幅增加（从 5,435 天增加到 6,757 天），这主要是由于自定进度的在线培训和关于建立相互尊重与和谐工作场所的课堂培训。同样，必修的 BSAFE 课程加上新引入的专注力课程，大大增加了“健康、安全和安保”类的培训。由于更多地参与产权组织学院的课程，“知识产权”类也有所增加。“知识产权与区块链”的主题也吸引了许多学员参加产权组织就同主题举办的会议。最后，许多工作人员接受了关于使用新的差旅和会议应用程序（TAM）的培训。还推出了新的“反欺诈意识”必修在线课程。

52. 本组织首次向经常在媒体前代表本组织形象的工作人员提供了“战略媒体培训”，目的是完善媒体访谈，学习如何处理负面新闻，进行损害控制和利用有新闻价值的机会。

53. 由于实行了封锁，从 3 月开始，所有面对面的培训都必须取消。这加快了在线课程的扩展，具体如下：

(a) 由于举办网络研讨会变得越来越重要，传统的文稿演示技能培训也为此作了调整，帮助演示者整理演示文稿，并在虚拟环境中变得自信。一些关于微软应用程序工具和职业相关课程的信息技术培训也作了调整，以适用于虚拟环境。

(b) 在线学习平台“领英学习”的许可推广工作使利用该平台的同事人数达到约 250 人。发布的视频涉及各种各样的主题，受到参与工作人员（特别是远程工作相关人员）的高度赞赏。

(c) 严肃游戏以及现有的涵盖多个主题的学习游戏，如谈判和冲突解决、客户服务和时间管理/个人生产率，加上涵盖多个主题的数字学习计划——远程工作训练营，旨在帮助产权组织工作人员和管理人员适应远程工作的新现实。所涵盖的主题有：工具+规则、空间+例行工作、信任+关系以及不确定性+韧性。

(d) 封锁期间，所有语言课程通过虚拟课堂培训远程进行。

54. 包括产权组织在内的国际组织内部辅导网络于 2020 年初建立。这个网络的目标是分享最佳做法，建立共同框架，并在参与组织之间提供内部辅导。产权组织内部辅导小组的六名成员在封锁期间也为需要辅导的人提供服务或只是倾听。在本报告所述期间，共向 22 名工作人员提供了总计 73.5 小时的辅导。

55. 2019 年底，由 21 对导师组成的第二版产权组织试点导师计划圆满完成。由此产生的建议包括灵活的计划持续时间、学员选择导师、针对导师和学员的辅导培训和方针，还有为“导师网络”（MentorNet）探索合适的工具，潜在学员在“导师网络”中可以看到可选导师的简介。

56. 产权组织参加了联合国全系统联合检查组（联检组）审查，审查题为“支持学习的政策、方案和平台：实现更高的一致性、协调性和趋同性”。报告草稿和建议侧重于学习对联合国系统所有实体的战略重要性，并提议了具体行动，如评价学习计划的影响、修订组织学习框架以及将现有学习管理人员论坛的地位提升为行政首长理事会的网络。

### **为工作人员提供的服务**

57. 作为全组织范围内限制纸质文件、获取和共享知识以有效履行人力资源部门职责的努力的一部分，2019 年推出了企业内容管理（ECM）平台——KIC ECM 平台。它为人力资源部门提供了加快和跟踪进程的电子工作流程，还提供了保护和保存产权组织企业信息资产的工具。在人力资源部门流程中引入电子归档系统，是向前迈出的重要一步，它能实现对雇员文档和记录的单一数字存储，而不使用现有的纸质文件。其他优势和功能包括：强大的文档搜索和自动版本控制、安全灵活的文档访问权限管理、符合现有标准和业务关键型系统服务可用性要求的安全存储库，以及将文件直接扫描到解决方案中的能力。

58. 2019 年推出的新的管理加班的 ERP/AIMS 功能已于 2019 年下半年实现全面部署。结果是，所有与加班相关的请求、授权、验证和支付都已实现完全无纸化。

59. 集体医疗和事故保险的保险供应商招标和甄选过程于 2019 年 9 月开始，经过技术和财务两个阶段的甄选过程，于 2020 年 6 月完成。结果是，这两种保险都由同一家保险公司承保。医疗保险的保费将有限增加约 3.5%，工伤事故保险的保费将显著增加 7%。具体合同条款将继续谈判，以便于 2021 年 1 月 1 日起实施。

### **为未来建设能力**

60. 产权组织成立了一个跨部门讨论小组，讨论“工作未来”和数字转型对本组织的预期影响。从 2019 年开展的思考和讨论中，提炼出以下总的主题：

- 培养数字化思维
- 培养以人为本的工作方式

- 为敏捷和有创造力的人员队伍赋能
- 利用技能和培养领导者

这是一个变革性的议程，将与高级管理层进行讨论，并与所有利益攸关方认真协调。

61. 显然，技术变革的步伐不断加快，需要产权组织工作人员掌握新的知识和技能。正在通过向产权组织工作人员和管理人员提供多样化、多模式的学习机会，应对培养敏捷性和终身学习这种文化的需求。由于疫情期间实行封锁，产权组织大多数人员转向远程工作，这将使本组织受益于灵活的工作安排，特别是远程工作安排。加上有吸引力的学习和发展机会，这将使产权组织成为雇主首选。

62. 随着云技术的发展，产权组织启动了云转型项目。向云的过渡影响到几个业务领域，需要这些业务领域与人力资源部门之间建立强有力的伙伴关系，这种关系基于灵活的做法，便于持续的信息反馈和快速的调整。已经对它对各项职能和人员配置的影响进行了初步的高级别差距分析。正在考虑制定一个全面的产权组织人才管理框架，目的是在职务说明中采用更具多用性、更以技能为导向的做法。已经设计了一个培训和评价框架，由 PMSDS 系统提供总体框架。

63. 随着对日内瓦工作地点的国际差旅限制减少，一些新的工作人员和研究员将从7月起加入产权组织，人力资源部门正在为他们启动经修订和数字化的产权组织上岗培训计划。高级管理人员 2020 年下半年入职的准备工作也在进行中。

#### **与工作人员接触**

64. 在本报告所述期间，开展了一些工作人员调查，包括关于健康和福利、时间管理和灵活工作安排的调查，还有 2019 年国际公务员制度委员会（公务员制度委员会）关于联合国全套薪酬方案的全球工作人员调查。

65. 将进一步开展一项关于“工作中的尊重与和谐”的调查。计划于 2020 年底/2021 年初进行一项关于与工作人员接触情况的全面调查，以之作为产权组织文化的“体检”，并为衡量人才管理举措的影响设定基线。

#### **医疗支助/保健服务**

66. 高级医疗顾问就职业健康问题和工作人员的健康状况向产权组织行政部门提供咨询和服务。2019 冠状病毒病大流行导致医疗股工作量大幅增加。为了满足本组织的需要，必须提高医疗股的能力，以确保对病例、其接触者和所有相关事项采取适当的后续行动。在大流行期间，另一名职业健康护士和一名职业医生在高级医疗顾问的监督下加入了该小组。

67. 高级医疗顾问参与了几个产权组织内部委员会和联合国机构间小组的工作，此外还参与了流行病爆发前的工作，如心理健康战略执行委员会，以及关于 2019 冠状病毒病危机管理政策和战略的委员会。其中包括内部委员会，如危机行动小组、危机传播小组和危机管理小组，以及机构间委员会，如联合国医务主任、日内瓦高级管理小组和人力资源网。

#### **工作人员福利**

68. 社会心理支持仍然是向本组织人员提供服务的一个重要领域。支持工作人员福祉和心理健康的综合做法适用于在职工作人员。在与本组织其他内部部门的密切合作下，采用了一种促进精神健康和福祉的跨学科做法，以促进加强产权组织的和谐环境。同样，向工作人员及其家属提供社会心理援助，以支持本组织的性别平等和多样性考虑。

69. 一项重要的工作是在本组织工作人员入职过程中，通过提供与搬到新工作地点相关的实际信息和协助，为其提供支持。这项工作通过宣传、设置专门的内联网页面、为新人作研讨会介绍、举行单个会议、与实习生协调员进行合作等方式实现，同时支持非工作人员履行个人税收和社会保险义务。

70. 2019-2020 年，本组织继续参与社会心理支持和心理健康领域的机构间活动，参加了联合国工作人员和精神压力咨询员小组、联合国心理健康战略委员会、关照义务工作队和联合国健康情报小组以及日内瓦咨询员小组。产权组织工作人员顾问在本组织医疗顾问的领导下，支持实施产权组织心理健康战略和长期病假后复工准则。

71. 从 2020 年 2 月开始，这个领域的活动主要致力于为本组织人员和退休人员提供社会心理支持，以应对 2019 冠状病毒病大流行的后果。创建了疫情福祉内联网网页，提供实用信息和资源。大流行期间远程工作福利方面的信息也通过专门的内联网网页提供。向有关人员和家庭成员提供了个体化的支持，重点关心可能因局势受到极大影响的同事。在大流行期间，向管理人员提供了关于领导团队的社会心理方面问题的支持。

72. 通过参加劳工组织举办的退休前研讨会和按需开展的协商，为工作人员及其家属在退休前后提供了支持。产权组织退休人员及其家庭成员可继续利用有关支持，与内部服务部门、医疗保险提供方和地方当局进行协调。

73. 产权组织继续参加国际电联-产权组织-世贸组织机构间儿童俱乐部，它在暑假期间为儿童开展活动。2019 年，产权组织同事间共有 50 名子女参加了儿童俱乐部的活动。

74. 《2019 年人力资源年度报告》宣布，当年 9 月启动了一项为期两年的试点计划，在日内瓦产权组织园区附近安排一间托儿所，以便于产权组织工作人员将学龄前儿童送往日托。在 2019-2020 学年间，产权组织工作人员共有 10 名子女登记收入托儿所。

### **促进建立相互尊重、和谐、不受骚扰的工作环境**

75. 继 2019 年 1 月联合国全系统开展关于性骚扰的“安全空间调查”取得成果后，产权组织启动了一系列全组织范围内的举措，以促进建立相互尊重和和谐的工作场所，提高对于适当行为和不当行为的认识，并确保工作人员能在出现问题时容易找到该做什么的信息。这些举措主要在本报告所述期间展开。

76. 2019 年 5 月启动了必修在线培训课程“和谐共事”，作为补充，2019 年 10 月启动了“工作环境中的尊重讲习班”现场授课。讲习班也专门面向管理人员设计。截至 2020 年 6 月，1,300 多名工作人员参加了在线课程，约 1,000 人参加了讲习班。

77. 2019 年 8 月修正了关于工作场所相关冲突和申诉的政策，特别是不仅允许工作人员，还允许非工作人员（即研究员、实习生、个体订约人和劳务派遣人员）对产权组织工作人员提出正式骚扰投诉。为了补充这一变化，监察员办公室的任务授权也同样扩大，以便非工作人员获得监察员办公室的服务。

78. 本着同样的精神，对《建立相互尊重、和谐的工作环境指南》进行了实质性的修订和重新设计，以便为所有工作人员提供指导，加强人人有权在安全和相互尊重的工作环境中工作这一原则。经修订的指南于 2019 年 11 月发布，与联合国系统性骚扰问题示范政策保持一致，其中包括关于现有非正规和正规程序、培训机会、处理性骚扰问题的新指南，以及关于从哪里获得建议和援助的扩展章节。

79. 最后，关于防止和解决性剥削和性虐待的新政策表明了产权组织对这个重要问题的承诺，并为所有工作人员提供了应遵守的明确标准。

### 内部司法——正式冲突解决和纪律案件

80. 人力资源手册中的表 25 和表 26 显示了工作人员在 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间通过内部司法系统提交的案件数量以及这些案件的主题。

81. 在报告所涉期间，行政部门还对四名工作人员（与前一报告期人数相同）启动了纪律程序，并结束了对五名工作人员的纪律程序。<sup>13</sup>对四名工作人员采取了以下纪律措施：一名工作人员降级至同一职等内的较低薪级，一名工作人员降级至较低职等两年，两名工作人员被解雇。在另一个案例中，纪律程序结束，没有采取纪律措施。

### 内部司法成本

82. 报告所涉期间，在针对产权组织的投诉中，劳工组织行政法庭裁决的赔偿金额为 69,669 瑞士法郎。<sup>14</sup>关于向产权组织申诉委员会（申诉委）提出的申诉，总干事决定在四个案件中裁定总额为 4,400 瑞士法郎的赔偿，作为对申诉委结论延迟发布的补偿。

83. 报告所涉期间，劳工组织行政法庭和申诉委审理案件的行政固定费用总额约为 316,872 瑞士法郎，即：向劳工组织行政法庭支付 240,972 瑞士法郎，向申诉委支付 75,900 瑞士法郎（不包括承担申诉委秘书职责的一名 P3 级工作人员的费用）。这意味着，劳工组织行政法庭每项裁决的平均固定费用为 18,387 瑞士法郎，申诉委每审结一个案件的平均固定费用为 9,487 瑞士法郎。<sup>15</sup>

### 政策发展

84. 在 2019 年 10 月的年度会议上，产权组织协调委员会批准了对《工作人员条例》的修订，并被告知了对《工作人员细则》的修订，后者已于 2020 年 1 月 1 日生效。<sup>16</sup>

85. 作为人力资源政策框架持续优化工作的一部分，在报告所涉期间，发出了约 20 项新的或修订后的办公指令及其他行政通知，必要时一并发出普遍通信，以确保工作人员了解政策发展。

86. 值得注意的是，为了鼓励来自不同地域背景的候选人申请实习机会，对本组织实习计划进行了修订，特别是规定支付发展中国家、最不发达国家或转型期国家国民的差旅费。

87. 为了支持内部流动和职业发展，2020 年 2 月启动了定期、连续和长期任用工作人员（“正式工作人员”）临时派任试点政策。这一试点是与“工作未来”跨部门讨论小组协商的结果，它使符合资格的正式工作人员能够被临时分派到某些临时职位和定期项目职位，同时保留其正常合同地位和福利待遇以及返回临时分派前任职的定期职位的权利。

88. 此外，为了简化与家用物品和个人物品运输和搬运相关的行政程序，自 2019 年 8 月起，向国际征聘的工作人员提供一次总付搬迁费，以便于其以自认为最合适的方式组织往返于工作地点的搬迁。

<sup>13</sup> 在本报告所涉期间结束的纪律程序包括在同一期间对四名工作人员提起的纪律程序，以及在上一个报告所涉期间对一名工作人员提起的纪律程序。

<sup>14</sup> 这其中不包括产权组织在劳工组织行政法庭第 4138 号裁决后必须支付的追溯性薪资。在 2019 年 7 月就日内瓦专业及以上职类工作人员针对降低日内瓦工作地点差价调整数乘数提出的 253 项投诉作出的判决中，劳工组织行政法庭判定支付自 2018 年 3 月以来支付给原告的薪酬与同期如不执行公务员制度委员会决定须支付薪酬之间的差额，并从应付日起至最后支付日按每年 5% 的利率支付利息。

<sup>15</sup> 申诉委审理案件的固定费用包括：支付给申诉委主席和副主席的费用；副主席的差旅费；以及一名为申诉委提供行政支助的劳务派遣人员的费用。

<sup>16</sup> 见[产权组织协调委员会第七十六届会议（第 50 次例会）](#)网页上的文件 WO/CC/76/1 和 WO/CC/76/4。

对于正式工作人员，可以选择一次总付搬迁费作为组织协助搬迁的替代办法，而对于临时工作人员，一次总付搬迁费则完全取代组织协助搬迁。

89. 在线人力资源手册定期更新，为工作人员提供产权组织所有人力资源政策的全面概述，并提供相关行政通知的链接。

## 六、展望 2020-2021年

90. 在即将到来的报告期，存在许多机会和挑战。

91. 随着向新的高级管理层的过渡，必须制定一项新的人力资源战略，与本组织今后几年的计划方向保持一致。

92. 2019 冠状病毒病大流行的演变将持续保持高度警惕和反应能力，确保一方面为产权组织人员提供安全的工作环境，另一方面为全球客户和利益攸关方提供运作良好的知识产权服务。还需要对全球经济发展及其对产权组织收入和费用的影响保持警惕并作出反应。

93. “工作未来”跨部门讨论小组已经预见到服务提供方式的转变。然而，全球卫生大流行病很可能加速其中一些转变，这要求产权组织作出充分应对。

94. 向云信息技术系统的过渡正在顺利进行。未来几年，云过渡将侧重于行政管理及其服务套件，包括人力资源管理工具。

[文件完]