

计划和预算委员会

第四十届会议

2026 年 6 月 15 日至 19 日，日内瓦

产权组织问责制框架

秘书处编拟

1. 产权组织的**使命**是领导发展兼顾各方利益的有效国际知识产权制度，让创新和创造惠及每个人。在执行其任务时，本组织对实现成员国在《工作计划和预算》中批准的预期成果以及对其资源的高效管理承担责任，并恪守最高的道德操守标准。
2. 这是第三版《产权组织问责制框架》，是 2019 年¹框架的更新版本，其中包含阐明产权组织问责层级的《产权组织问责契约》，并对各成分进行了反映当前组织方法的审查。它强调本组织结构化的成果管理制方法，该方法依托基于风险的决策来交付《工作计划和预算》。
3. 提议决定段落措辞如下。

4. 计划和预算委员会（PBC）注意到《产权组织问责制框架》（文件 WO/PBC/40/11）。

[后接附件]

¹ 产权组织问责制框架（2019 年）（[WO/PBC/29/4](#)）

产权组织问责制框架

1. 本文件作为一份综合性框架，阐述了**问责原则**，并整合了确保产权组织在其监管框架内，通过适当的监督机制，以透明、可靠和专业的方式开展工作的核心要素。
2. 联合国大会决议（A/RES/64/259）第 8 段对问责制的概念作出了如下定义：

“问责制系指秘书处及其工作人员有义务对其作出的所有决定和采取的一切行动作出交代，并无条件地、无例外地对履行其承诺负责。”
3. 产权组织问责制框架**借鉴了最佳实践**，特别是特雷韦专门委员会组织赞助委员会（特雷韦赞组委）的“内部控制——综合框架”，其结构基于特雷韦赞组委的五个成分（根据产权组织的环境²进行了调整）和 17 项原则。
4. 框架还借鉴了联合国联合检查组（联检组）于 2023 年发布的《审查联合国系统各组织的问责制框架》（JIU/REP/2023/3），其中包含指导性基准。

联检组基准 1：具备问责制框架

问责契约

5. 如图 1 所示，**问责契约**是各方之间达成的协议，明确了谁对谁负责、负什么责。问责契约同时致力于实现三个目标：

- i) **执行产权组织的任务** – 《产权组织公约》确立并界定了本组织的任务，连同由产权组织管理的另外 27 项条约，共同构成了产权组织开展活动的法律依据。为有效执行其任务，产权组织致力于实现预期成果，注重其工作计划活动产生的广泛影响。这些通过《产权组织绩效报告》（WPR）进行评估。
- ii) **高效利用资源** – 负责任地管理财务和人力资源以及有形和无形资产。产权组织持续完善其系统和流程，不仅确保符合监管框架，还致力于确立最高标准，以确保在追求预期成果的过程中审慎使用资源。这一点的体现是，交付工作按已批准的《工作计划和预算》进行，在《产权组织绩效报告》中报告。
- iii) **行为符合道德规范** – 要求遵守《产权组织道德守则》和《国际公务员行为准则》中阐述的道德价值观和原则，根据工作人员条例 1.5(c)，它们适用于所有工作人员。编外人员（包括实习生、研究员、青年专家和个体订约人）的合同中也包含道德义务。产权组织的政策明确禁止欺诈、腐败、骚扰、滥用职权、歧视以及性剥削和性虐待等行为。道德行为不仅限于合规，更要求我们在所有专业互动中恪守诚信、正直、公正和尊重的道德价值观。相关情况通过首席道德操守官的年度报告进行汇报。

² 为反映产权组织的做法，特雷韦赞组委的“风险评估”成分改称“成果管理制规划与风险评估”。



图 1-问责契约

- 联检组基准 2：问责支柱
- 联检组基准 3：问责契约目标
- 联检组基准 4：问责契约利益攸关方
- 联检组基准 16：对组织的问责
- 联检组基准 17：对个人的问责

产权组织问责制框架概述

6. 《工作计划与预算》中阐述的产权组织的成果框架为产权组织工作计划的执行提供了指导。在此指导方法下，产权组织问责制框架（见图 2）依据特雷韦赞组委五个内部控制成分，概述了组织的问责制。

- i) **控制环境**：确立本组织的任务，以及致力于为成员国、产权组织服务用户及其他利益攸关方交付结果的承诺。
- ii) **基于成果的规划和风险评估**：确保产权组织的成果框架界定清晰，确保本组织系统性地应对风险。
- iii) **控制活动**：强调通过采取缓解措施和实施有效的内部控制，来应对可能影响预期成果的风险。
- iv) **信息与沟通**：使用高质量的财务和非财务数据，这些数据具有相关性、及时性、准确性且易于获取，以支持控制目标。
- v) **监测**：注重监测和评估内部控制的有效性。

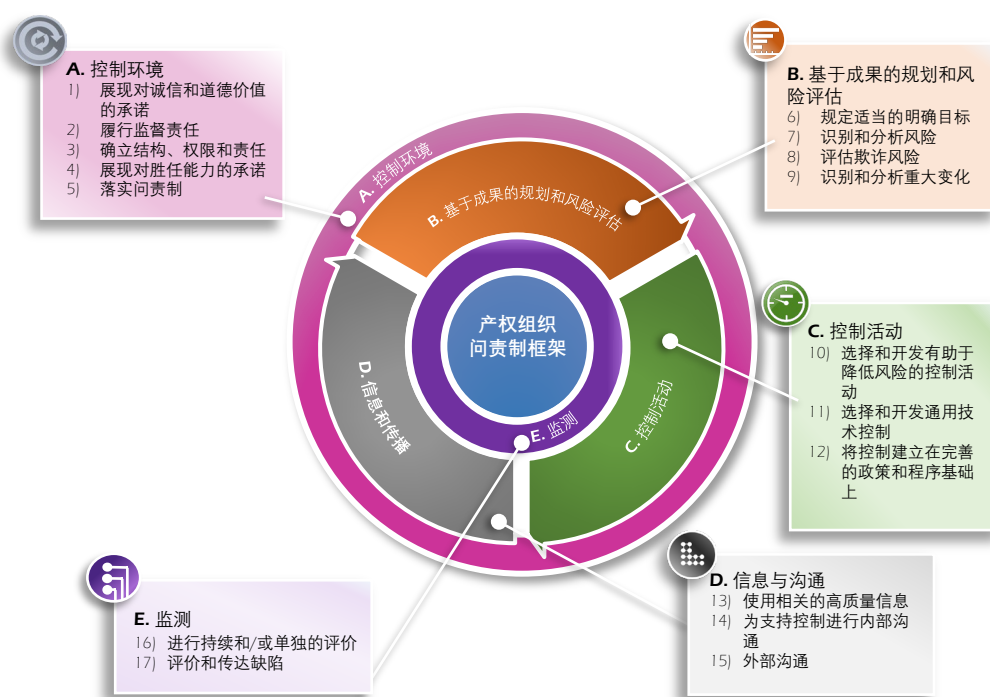


图 2-产权组织问责制框架

7. 产权组织不断完善其问责制成分，以应对下文各节所述的不断变化的内部和外部因素。

产权组织问责制框架成分

A. 控制环境

原则1. 展现对诚信和道德价值的承诺

8. 产权组织工作人员应恪守最高道德标准，遵循《国际公务员行为准则》，该准则强调忠诚、正直、公正、谨慎、个人责任、尊重以及妥善处理利益冲突。本组织对歧视、骚扰或虐待行为保持零容忍，并通过《供应商行为准则》和《供应商制裁政策》，将道德要求延伸至供应商。

9. 工作人员行为以《产权组织道德守则》为指引，道德操守办公室提供强制性培训。相关政策规范接受礼品和好处的行为、参与外部活动以及防范报复等事项；首席道德操守官以独立身份负责政策制定、外联、为工作人员提供建议以及政策实施。

10. 各部门领导协助总干事强化“高层定调”，强调道德决策、严格的内部控制、及时解决薄弱环节以及持续改进内部控制体系的重要性。

11. 产权组织的核心价值³ - “着眼未来、恪尽职守、创造卓越、齐心协力”在整个组织内培育问责文化。

12. 产权组织致力于营造信任与透明的文化。年度雇员参与度调查为了解文化提供了洞见。各组织单元均审视调查结果，并实施改进措施以强化组织文化。

联检组基准 5：文化

原则2. 履行监督责任

13. 产权组织的独立监督由四个机构负责，每个机构均有具体任务。监督机构根据其职责范围定期开展质量保证审查。

14. 独立咨询监督委员会（咨监委）以独立专家顾问的身份，协助产权组织大会及计划和预算委员会（PBC）履行其监督责任（《财务条例与细则》附件三）。其成员均为各自领域的专家，由PBC通过竞争性遴选程序任命，任期最长六年（《财务条例与细则》附件四）。

15. 外聘审计员审计产权组织的会计记录。审计涵盖年度财务报表、《财务条例与细则》的遵守情况、有价证券和存款、内部控制的充分性，以及用于记录所有资产、负债、盈余和赤字的程序的有效性。根据《财务条例与细则》附件二的定义，外聘审计员对财务报表发表意见，并可进行绩效审计。为确保独立性和专业性，外聘审计员由大会任命，任期6年，须为成员国的审计长。

16. 内部监督司（监督司）是三线模型中产权组织的“第三道防线”⁴。其使命（《财务条例与细则》附件一）是提供独立客观的监督服务，以优化运营、治理、风险管理和内部控制，从而支持本组织的使命和目标。监督司司长每年就产权组织的治理、风险管理和控制过程发表意见。监督司司长独立，通过国际竞争性遴选程序选出并任命，任期6年，不可连任。咨监委为程序提供意见。

³ https://www.wipo.int/erecruitment/en/pdf/core_values_and_competencies.pdf

⁴ 内部审计师协会（IIA）的三线模型将运营管理定义为第一道防线，管理支持职能定义为第二道防线，内部审计定义为第三道防线。

17. **联检组**作为联合国系统的独立外部监督机构，负责开展全系统范围的评价、检查和调查。检查专员由联合国大会根据其国家或国际行政及财务专业知识任命，以个人身份任职，任期五年，可连任一次。

联检组基准 13：独立监督

原则3. 确立结构、权限和责任

18. 产权组织管理着 28 部条约，包括《产权组织公约》，这些条约分为三大类：

- i) 第一类条约界定了国际约定的知识产权保护基本标准。
- ii) 第二类即全球保护体系条约，确保一项国际注册或申请在任何相关签约国均具有效力。产权组织根据这些条约提供的服务，简化了在所有国家寻求特定知识产权保护提交申请的流程，降低了成本。
- iii) 第三类是分类条约，这些条约建立了分类体系，将有关发明、商标和工业品外观设计的信息整理成索引化、易于管理的结构，便于检索。

19. 产权组织与联合国的协定确立了其作为联合国专门机构的地位。与国际组织达成的其他安排为产权组织与这些实体的合作提供了框架。

20. 产权组织与瑞士保持着一项长期的东道国协议，该协议为产权组织位于日内瓦的总部确立了法律框架。瑞士向产权组织及其工作人员提供特定的特权和豁免，使本组织能够有效完成其任务。

21. **产权组织的治理框架**（见图 3）将产权组织大会确立为主要政策和决策机构，并由各大会、委员会和工作组提供支持。由大会组建的计划和预算委员会负责监督计划、预算、房舍建筑及财务事项。大会每年至少召开一次，PBC 在非预算年举行一次会议，在预算年举行两次会议。

22. 各领导机构会议遵循详尽且有据可查的程序框架，相关文件均会及时编制分发并发布于产权组织网站。大部分会议均可通过公开网播查看，以确保透明度和利益攸关方参与。



图 3-产权组织治理框架

23. 《财务条例与细则》规定了结构化的授权，使本组织能够有效实现预期成果。通过明确界定的责任和授权，问责制得到了加强；这些内容已通过“电子授权”模块整合到企业资源规划（ERP）系统中，该模块要求工作人员正式接受其预算授权。

联检组基准 8：职能、职责、授权、其他法律协议

联检组基准 21：立法机关及理事机构的职能

原则4. 展现对胜任能力的承诺

24. 产权组织的人力资源战略围绕六个相互依存的目标构建，体现了本组织从以合规为导向的职能向组织变革的战略推动者的演变。

25. 产权组织的**员工队伍结构**涵盖所有部门及其各自的资源需求。本组织采用混合型员工队伍模式，由核心员工队伍（持有定期、连续或长期任用）和灵活员工队伍（包括临时工作人员、个体订约人、劳务派遣工、外部服务提供商、研究员和实习生）组成。

26. 战略性**员工队伍规划**已融入工作计划和预算周期，以确保工作人员配置与战略优先事项保持一致。通过战略性员工队伍规划，包括技能差距评估，产权组织征聘并培养一支其技能和胜任能力体现本组织核心价值与目标的员工队伍（见原则 3）。产权组织将**继任规划**视为一种准备策略，而非直接的岗位安置流程。它依托人才评估，旨在评估员工超越当前绩效的潜力。为确保实

现更广泛的地域代表性，2023 年协调委员会第八十二届会议通过了《地域多样性行动计划》（GDAP）。性别平等仍是本组织的重要优先事项，相关进展向协调委员会及公众报告。

27. 新雇员通过**入职培训计划**完成入职。所有定期工作人员均须完成由 WIPO 学院提供的知识产权入门课程，确保对全球知识产权生态系统形成共同的基础认知。

28. 绩效问责与表彰框架体现了管理者和工作人员在管理个人绩效方面的责任。**工作人员绩效系统 iPerform** 通过目标设定记录每名工作人员的工作目标，以此确保目标能直接促进本组织预期成果的实现。它旨在营造一种协作、负责且注重学习的环境，推动持续改进，增强工作动力，并基于实际成果和展现出的行为表现对整体绩效进行认可，从而培育一种尊重、心理安全、诚信、协作和创新的文化。

29. **产权组织的学习**是持续的、融入日常的且数据驱动的。产权组织倡导 70-20-10 模式，即 70% 的学习来自实践（做中学），20% 来自接触新思想（向他人学习），10% 来自教育（正式学习）。这些结构化、正式的课程通过 Learning@WIPO 平台进行管理。

联检组基准 20：知识与学习

原则5. 落实问责制

30. **问责契约**（见图 1）概述了本组织各级作出的承诺。一系列政策和内部控制明确了未达到组织和个人期望时将面临的后果（见原则 17）。

31. 产权组织的《**财务和其他利益披露政策**》促进透明度、问责制以及公众对本组织廉正的信任。它通过披露、缓解和预防措施，协助管理实际、潜在或被认为存在的利益冲突。担任指定职务的工作人员须提交财务披露和利益声明，以及/或《国际公共部门会计准则》（IPSAS）披露声明。该政策已得到大幅扩展，以主动应对机密知识产权信息泄露的风险。

32. 工作人员有**义务报告**可能的错失行为。此类报告须提交给监督司司长或主管，主管随后须通知监督司。报告可当面、通过电话或书面方式提交，包括通过外部独立平台匿名提交。

33. 监督司对收到的任何涉及损害产权组织资产、项目、活动、工作人员或承包商的错失行为**指控进行调查**。收到指控后，调查科将开展必要调查，若指控属实，则发布调查报告。

34. 《**反报复政策**》提供了一个全面框架，保护那些本着善意举报不当行为或配合授权审计及调查的人员。该政策确保，当个人的行为有助于维护本组织的廉正和治理时，其不受报复。

35. **绩效问责与表彰框架**（见原则 4）强化了实现成果的问责制。管理层还对供应商进行绩效评估，确保在必要时采取纠正措施。

B. 基于成果的规划和风险评估

原则6. 规定适当的明确目标

36. 产权组织的**成果框架**——在《工作计划和预算》中阐述——为整个组织的决策提供了结构化框架。它将战略、财务和人力资源、绩效及风险与明确界定的成果相联系。成果框架由战略支柱和基石组成，并逐级细化为预期成果，确保聚焦成果和问责。

37. 成员国批准两年期**工作计划和预算**，为各部门分配资源以实现预期成果。各部门制定实施战略并评估相关风险。各部门对预期成果的贡献通过设有两年期基准和目标的绩效指标进行衡

量。两年期规划通过年度工作规划流程落实，并由 WePerform 企业绩效管理系统提供支持。年度工作计划旨在确保与预期成果完全一致，并在总干事严格审查后方可批准实施。

38. 产权组织恪守既定的**专业标准和框架**，并将最佳实践融入其政策和程序中。年度财务报表的编制和审计遵循《财务条例与细则》和《国际公共部门会计准则》（IPSAS）。在涉及相关领域（如与建筑物相关的工作）时，产权组织遵守适用的国家法规。

39. 投资活动遵循《产权组织投资政策》，由**投资咨询委员会**监督。投资目标旨在在特定时间范围内平衡风险与回报，以支持资金的不同目标。

40. 规范**货物和服务采购**的原则在《财务条例与细则》中规定，并与《问责契约》的三大目标保持一致：执行产权组织的任务、高效利用资源和行为符合道德规范。

联检组基准 9：其他预防性控制程序

原则7. 识别和分析风险

41. **企业风险管理（ERM）**已融入产权组织的成果管理方法，并应用于所有组织职能领域，以确保在符合本组织监管框架和道德标准的前提下，实现《工作计划和预算》中设定的成果。产权组织风险政策通过《产权组织风险手册》予以落实，它界定了三个风险等级及相应的应对措施，每个等级均辅以适当的授权、审批流程和目标。风险缓解计划作为年度工作规划的一部分予以制定并核算成本。

42. 理解风险和风险偏好对于实现产权组织的愿景、使命和预期成果至关重要。产权组织的**风险偏好陈述书**具有创新性，它明确将每一项预期成果与一个界定的可容忍风险水平联系起来。该风险偏好指导着本组织全范围的实施战略和决策。产权组织倡导一种风险意识文化，重视经过计算的风险承担、透明度，以及从成功与失败中汲取经验。

43. **组织风险**（通常指战略性或普遍性的运营风险）可能影响整个产权组织。总干事主持**风险管理小组（RMG）**，该小组评价内部和外部因素，以确定本组织的风险格局、应对策略及方法。小组监测关键风险指标，识别预警信号，并监督最重大的风险，相关情况也会向咨监委报告。

44. **部门风险**由各相关部门负责和管理，可能影响这些领域内成果的实现。项目或运营层面的风险由指定负责人管理，若风险严重程度达到要求，则上报至部门层面。

45. 风险管理小组和咨监委考虑持续提升**风险管理能力**，采用联合国管理问题高级别委员会（高管会）的**风险管理参考模型**来追踪产权组织的风险管理成熟度，并确定可继续加强的领域。

46. 产权组织《**组织复原力战略**》优先考虑风险管理小组确定的关键业务流程和运营。产权组织已采纳联合国秘书处的《组织复原力管理系统政策》，该政策是联合国系统内通用的统一应急管理框架。

47. 作为对产权组织各业务领域员工广泛“**尽职义务**”的一部分，产权组织**安保管理体系**提供持续的安全与安保风险管理服务，符合联合国安全管理体系的政策和程序。

48. **伙伴关系审查委员会**对与多边机构、政府机构或联合国系统以外实体建立合作伙伴关系、涉及资金转移的提案进行尽职调查。

原则8. 评估欺诈风险

49. 产权组织保持着健全的反欺诈控制，旨在预防和侦查欺诈行为。《关于防止和发现欺诈及其他被禁行为的政策》对员工提出了明确的期望，申明了对本组织对预防、侦查和处理欺诈指控的承诺，并概述了报告义务、纪律措施及可采取的补救措施。

50. 员工必须完成防欺诈意识培训，以增强对潜在欺诈风险的认识，并确保了解举报机制。通过培训，员工能够识别欺诈活动，并通过既定渠道报告可疑情况（见原则5）。

51. 作为一项由管理层主导的举措，定期开展全面的外部欺诈风险评估，以确保各类欺诈风险得到恰当的识别、评估、缓解和控制。已识别的内部和外部欺诈风险经分析后纳入企业风险管理系统。管理层审议评估产生的建议，据此予以落实，并向咨监委报告。

原则9. 识别和分析重大变化

52. 风险管理小组评估内部和外部环境变化的风险。首席经济学家系统性地编制产权组织全球知识产权服务的需求和收入预测。风险管理小组根据《工作计划和预算》的估算，审查预测趋势和收入。强制性储备金维持在产权组织成员国大会批准的《组织储备金政策》规定的水平，以备经济低迷时履行支付义务。

53. 变革管理是旨在推动组织转型的各项举措和项目的组成部分。产权组织的文化是提升绩效、促进协作和推动创新的战略杠杆。数字化转型正在增强我们的数字运营、产品和工具。大型举措可能配备专职的变革或转型经理，以确保有效实施。

54. 产权组织已在全组织范围内将人工智能（AI）的应用纳入主流，并辅以明确的治理框架，以确保负责任且安全的采用。该治理框架包括《产权组织负责任使用人工智能》指导方针以及信息技术委员会的积极监督。

55. 产权组织信息技术环境的变更均受到严格管控，以保障系统的机密性、完整性、质量和可用性。全面的项目审批流程评价预期效益、风险、启动及生命周期成本，以及软件开发方法。架构解决方案组和架构设计工作队提供架构治理，制定最佳实践，并在所有解决方案进入生产阶段前评估其架构和安全合规性。

56. 总干事遴选程序受《产权组织公约》及《2019年产权组织总干事提名和任命程序》规范。总干事在获得产权组织协调委员会批准后，任命副总干事。助理总干事的任命受《产权组织工作人员条例与细则》规范，其中规定总干事应考虑产权组织协调委员会的意见。

C. 控制活动

原则10. 选择和开发有助于降低风险的控制活动

57. 产权组织已建立了一套全面、清晰且简洁的关键控制体系，涵盖了特雷韦赞组委内部控制综合框架的全部17项原则。这些控制每年都接受有效性评估，并记录在企业风险管理系统中，为监督司司长的意见提供证据依据，而该意见是总干事《内部控制说明》的支撑。

58. 产权组织对全组织的控制措施进行梳理和评估，涵盖财务、采购、信息技术和人力资源等领域。组织复原力控制措施规定在不利条件下的业务连续性，而安全与安保控制措施则使运营活动符合本组织的风险偏好。

59. 所有货物和服务的采购均遵循结构化的**采购流程**。合同审查委员会审查高价值采购的合规性，资金在作出合同承诺前即予以预留，合同条款控制措施确保根据《财务条例与细则》及行政通知，纳入必要的保护性条款。

60. 产权组织完全支持相互承认原则，并在符合本组织需求时予以应用。本组织定期与其他联合国机构就联合采购和共享服务举措开展合作，包括联合国安保管理系统、医疗服务和信息技术服务，并将相互承认原则融入其运营模式。

原则11. 选择和开发通用技术控制

61. 在企业风险管理框架内，产权组织积极开展持续的**信息安全风险管理**，并持续维护其 ISO/IEC 27001 认证，该认证涵盖所有全球知识产权服务，并由独立认证机构每年进行审核。信息安全运营中心提供 24/7 的安全事件监测、检测和响应，增强了产权组织快速识别和遏制威胁的能力。信息安全政策和标准指导着信息资产的安全管理，并通过年度信息安全培训和教育计划加强员工的安全意识。

62. **产权组织的信息技术通用控制（ITGC）**包括确保其信息技术系统安全开发、维护、运行、支持和管理的各项基础政策、程序和活动。关键的信息技术通用控制包括访问管理、变革管理（见原则 9）、备份和恢复以及系统运行。这些控制有助于防止错误、欺诈和数据泄露，为控制措施的稳健应用奠定了基础，并支持了强有力的整体 IT 治理。

原则12. 将控制建立在完善的政策和程序基础上

63. 产权组织的各项控制建立在由政策、程序和指导构成的全面框架之上。作为国际组织，产权组织以**监管框架**作为其法律依据。该框架包括《财务条例与细则》《工作人员条例与细则》以及行政通知，所有这些文件均定期审查，以确保其符合目的。

64. 产权组织制定了**发布新政策和程序的明确流程**，其中包括就最佳实践、一致性及法律审查进行广泛磋商。在制定过程中会评估资源影响。新政策或修订后的政策将通过公告传达给全体员工，被取代的政策在保留可访问性的同时，会明确标注为失效。**内部门户**作为所有行政通知的存储库。

65. **合规监控**由第二道防线负责，利用商业智能工具实现监控活动的自动化，并酌情上报例外情况。法律顾问办公室的首席合规官确保产权组织在受制裁国家开展的技术援助和项目活动不违反联合国制裁。

66. **质量控制活动**在整个组织范围内开展，并针对具体职能进行定制。例如，全球知识产权服务部门依赖运营指标和监测，而监督职能包括定期的同行或专家评审（见原则 2）。

联检组基准 6：指导、培训、咨询

D. 信息与沟通

原则13. 使用相关的高质量信息

67. 数据治理仍是产权组织的优先事项，本组织正持续加强其将数据作为战略资产进行管理的能力。数据治理框架确立了全组织范围内有效管理数据的原则、职责和流程。支持性能力——例如关键数据管理、企业数据目录以及用于分析的企业数据平台——有助于提升数据质量、可访问

性和一致性，从而确保信息可靠并支持基于证据的决策。提升数据素养的举措进一步支持了全组织范围内对数据的负责任使用与解读。

68. 产权组织高度重视通过 **IT 基础设施的安全性**来保护所托管的信息。在强有力的治理支持下，成熟且稳健的信息安全框架确保了安全活动与组织需求的协调一致。信息分类与处理政策辅以详细指南，有助于对信息保密级别形成统一的理解。

69. 产权组织正在将其综合 ERP 系统升级至新一代平台，以加强财务、人力资源和绩效数据的安全管理与整合。该 ERP 系统确保在稳健且安全的环境中持续维护高质量、可靠的信息，从而支持运营效率、治理及战略决策。

70. 产权组织正通过建立全组织**客户关系管理（CRM）**平台来强化其客户关系管理，该平台旨在成为客户信息的可信来源。已采取具体措施，全面提升全球知识产权体系的服务质量，包括为PCT和马德里体系的客户设立大客户经理、升级面向客户的数字平台以及延长联络中心的服务时间。一套标准化的客户服务流程为服务的一致性和质量提供指导与支持。

71. 通过**商业智能**解决方案，将支持组织绩效管理和风险管理的系统进行整合，该方案提供准确可靠的数据，从而实现及时且透明的决策。

联检组基准 7：数据、资产、工具

原则14. 为支持控制进行内部沟通

72. 采用全面的**内部沟通策略**，以支持问责文化和持续改进。沟通渠道包括全体员工大会、工作计划研讨会、信息邮件、内部通讯以及管理层简报。通过 Microsoft SharePoint 和内网等工具促进知识管理。

73. 通过商业智能报告及相关工具，向风险管理小组、部门领导和工作人员提供工作计划实施情况、财务监控及风险报告，以提供最新信息，支持管理层做出明智决策。

74. 道德操守办公室、监察员办公室及产权组织申诉委员会均发布年度报告（见原则 17）。

联检组基准 14：减轻影响

联检组基准 18：内部沟通

原则15. 外部沟通

75. 组织信息的**对外传播**遵循一项广泛而全面的战略，其范围远超法定报告要求。产权组织通过其网站、社交媒体渠道、出版物及其他平台，向成员国、利益攸关方、服务用户及公众提供大量信息，相关绩效指标反映在《工作计划和预算》中。

76. 产权组织确保在常设委员会会议、PBC、协调委员会以及产权组织成员国大会上，与成员国进行透明、及时且准确的**正式信息交流**。同时，与各国大使及集团协调员的非正式交流亦持续进行。

77. 产权组织发布年度《**产权组织绩效报告**》，向成员国及公众提供绩效和财务信息。随后与成员国开展的绩效对话，使各阶段的经验教训能够为未来的规划和实施提供参考，从而促进持续改进的文化。该报告中的绩效数据每两年接受一次独立审定。

78. 产权组织绩效报告报告了一套用于衡量组织绩效的**关键绩效指标**。这些指标使管理层和理事机构能够评估本组织是否在以资源高效的方式有效实现预期成果。

79. 与利益攸关方（包括创新者、创作者、设计师、知识产权局、当地社区和中小企业）的双向沟通，提供了宝贵的反馈，这些反馈为产权组织的工作提供了指导并增强了其工作成效。

80. 产权组织积极参与**联合国机构间论坛**和协调机制，包括行政首长理事会、高管会、方案问题高级别委员会（方案高委会）以及众多网络和工作组。本组织担任若干主席职务，并酌情为全系统倡议作出贡献，同时密切关注联合国系统内的新兴实践和发展动态。

联检组基准 10：自我评估

联检组基准 19：对外沟通

联检组基准 22：效力指标

联检组基准 23：效率指标

E. 监测

原则16. 进行持续和/或单独的评价

81. **管理监督**通过第一线和第二线监测机制实施。在整个预算期内，绩效监测集中和分部门分别进行，以便针对意外变化及时采取补救措施。总干事定期审查工作计划的执行情况，各部门领导则对已批准计划的进展情况负责。

82. 产权组织在风险、绩效、控制、信息安全和欺诈等领域开展了广泛的自我评估和**外部评估**。自我评估的频率根据目标和风险等级确定。

83. 面向成员国的**反馈机制**包括：针对产权组织正式会议、培训与能力建设活动、服务及技术咨询的满意度调查，以及通过会议和非正式磋商与秘书处直接互动。

84. 监督司司长（见原则 2）就**产权组织的治理、风险管理和控制环境**提供独立意见。

85. **外部监督机构**（见原则 2）独立于产权组织秘书处运作，向 PBC 和/或大会负责。

86. **客户投诉处理**主要通过产权组织联络中心、各部门的客户服务团队及咨询热线进行，确保质量问题得到妥善处理和解决。基于人工智能的反馈分析现可实时监控服务表现，帮助我们持续优化用户体验。

联检组基准 11：管理层监督

联检组基准 12：利益攸关方的反馈

联检组基准 13：独立监督

原则17. 评价和传达缺陷

87. 总干事有责任确保按照《财务条例与细则》的规定，**及时对所有监督建议作出回应**。根据建议的价值、适用性或情况变化等因素，可决定接受并落实建议，或不予接受。

88. 对外聘审计员和监督司建议的回应将记录在集中存储库中，由提出方进行审查，并在其**各自的年度报告**中向 PBC 报告。联检组建议保留在联检组报告系统中，并同样向 PBC 报告。咨监委定期收到关于落实情况的更新，并向 PBC 提交年度报告。在一年中，会定期与建议落实负责人进行跟进。

89. 内部控制缺陷通过年度控制自我评估、年度保证报告以及部门领导声明书予以传达，最终形成总干事的内部控制说明（见原则 10）。

冲突解决

90. 产权组织制定了尊重与和谐的工作场所指南，并提供冲突管理培训。产权组织员工可利用非正式和正式的冲突解决机制：

- i) 监察员办公室提供中立、独立且保密的协助，以帮助解决工作场所问题。
- ii) 道德操守办公室就道德操守问题提供建议，管理利益冲突和反报复政策，开展培训，并支持政策制定以促进强有力的道德操守文化。
- iii) 工作人员顾问提供保密咨询和心理社会支持。

91. 产权组织工作人员理事会是代表全体工作人员向总干事和行政部门反映涉及员工福利和人事管理事项的机构。

92. **采购相关纠纷**，包括涉及个体订约人顾问和外部供应商等编外人员的纠纷，应按照适用的合同条款（包括产权组织的《合同一般条款》）予以解决。

司法

93. 经查实有不当行为的工作人员，可依据《工作人员条例与细则》第十章受到**纪律措施**。工作人员有权陈述辩护理由，且任何纪律措施必须符合相称原则，考虑加重和减轻情节。

94. 根据《工作人员条例与细则》第十一章规定，建立了工作人员对行政决定提出异议的正式机制。由工作人员参与组成的产权组织申诉委员会就申诉事项向总干事提供建议，并向工作人员发布年度报告。

95. 在用尽《工作人员条例与细则》规定的所有救济后，工作人员有权根据《国际劳工组织行政法庭章程》规定的条件，向法庭提出上诉。

96. 总干事的年度**司法报告**提供了所处理案件的概要信息，包括工作人员概况、案件特征、处理结果，以及法律异议上诉至下一级机构的比例。

联检组基准 15：改进制度

审查与修订

97. 本框架将定期进行审查，以确保其准确性和时效性。对框架的重大修订将提交给 PBC 审议。

[附件和文件完]