

## 计划和预算委员会

### 第三十七届会议

2024年6月10日至14日，日内瓦

#### 内部监督司（监督司）关于《2022/23年产权组织绩效报告》的审定报告

秘书处编拟

1. 为帮助确保《2022/23年产权组织绩效报告》（WPR）（文件WO/PBC/37/7）的可靠性和真实性，内部监督司（监督司）编拟了关于《产权组织绩效报告》的审定报告。审定报告提供了监督司在审定工作中的主要发现、结论和建议。
2. 提议决定段落措词如下。
3. 计划和预算委员会（PBC）注意到“内部监督司（监督司）关于《2022/23年产权组织绩效报告》的审定报告”（文件WO/PBC/37/8）。

[后接监督司审定报告]



## 目 录

缩略语 .....	3
《2022/23 年产权组织绩效报告》中界定的产权组织部门一览.....	4
内容摘要 .....	5
1. 导言 .....	6
2. 《产权组织绩效报告》审定目标.....	6
3. 《产权组织绩效报告》审定范围和审定方法 .....	6
4. 《产权组织绩效报告》审定意见.....	7
5. 《产权组织绩效报告》审定结论.....	8
6. 以往审定报告建议落实情况的跟进.....	8
附件 .....	9

## 附件

附件一：审定标准和评级的对比：《2020/21 年产权组织绩效报告》与《2022/23 年产权组织绩效报告》

附件二：审定框架和评级

缩略语

ER	预期成果
MTSP	中期战略计划
PBC	计划和预算委员会
PD	绩效数据
PI	绩效指标
TLS	红绿灯系统
WIPO	世界知识产权组织
WPR	产权组织绩效报告

《2022/23 年产权组织绩效报告》中界定的产权组织部门一览

行政	行政、财务和管理
品牌	品牌和外观设计
版权	版权和创意产业
伙伴	全球挑战和伙伴关系
平台	基础设施和平台
生态	知识产权和创新生态系统
专利	专利和技术
发展	区域和国家发展

## 内容摘要

1. 世界知识产权组织（产权组织）每年根据已经核准的绩效框架对其各部门的绩效进行评估。这份内部监督司（监督司）的报告是根据监督司 2024 年监督计划<sup>1</sup>，对 2022/23 年两年期《产权组织绩效报告》（WPR）进行的独立审定。这是监督司自 2008 年以来开展的第八次审定。本次审定工作的目标是：

- (a) 为《2022/23 年产权组织绩效报告》所载绩效信息的可靠性和真实性提供独立的验证；和
- (b) 通过书面证据和其他佐证，跟进以往审定报告所提建议的落实状况。

2. 继通过新的产权组织 2022-2026 年中期战略计划（MTSP）<sup>2</sup>和减少单个产权组织绩效报告绩效指标（PI）和绩效数据（PD）的数量后<sup>3</sup>，监督司修改了《产权组织绩效报告》审定方法<sup>4</sup>，纳入了更多绩效指标和绩效数据样本（50%）有待审定，以便更好地覆盖指标和数据，从 76 项指标中随机抽取一半（38 项），并在下一个两年期覆盖其余指标。以这种方式，所有指标将每两个两年期审查一次，进一步提高了向成员国提供的保证水平。

3. 新方法还引入了经过加强的审定标准：相关性、可靠性和准确性、可及性和清晰度、连贯性和可比性、跨职能协作和知识共享。新标准与《2020/21 年产权组织绩效报告》<sup>5</sup>具有可比性，同时带来新的维度，以更好地与新的中期战略计划保持一致。例如，新标准涵盖了组织学习及其在流程相关方面的使用，包括跨职能协作等行为要素。

4. 监督司注意到绩效数据质量的整体提升。对 38 个绩效数据（100%）的总体评估是“充分达标”，比《2020/21 年产权组织绩效报告》的 94%有所提高。与上一次产权组织绩效报告工作类似，对照红绿灯系统<sup>6</sup>（TLS）的自我评估准确率为 100%。

5. 审定发现了一个情况，由于评估 2023 年在非洲的产权组织培训和技能发展计划参与者的满意度调查问卷一致性不足，没有可用数据。<sup>7</sup>这一问题被确定为一个经验教训，并采取了减缓行动，以便在 2024 年提供这一数据。

6. 《2020/21 年产权组织绩效报告》中关于征聘周期绩效指标的一项尚未落实的建议已不再适用。随后的分析表明，建议的方法更改影响较小；此外，所涉绩效指标在 2022/23 年工作计划和预算中已停用。

---

<sup>1</sup> <https://intranet.wipo.int/export/sites/intranet/homepages/iod/en/documents/2024-oversight-workplan.pdf>

<sup>2</sup> [https://www.wipo.int/meetings/zh/doc\\_details.jsp?doc\\_id=541373](https://www.wipo.int/meetings/zh/doc_details.jsp?doc_id=541373)

<sup>3</sup> 对本组织 2022/23 年工作计划和预算进行了调整，从以计划为基础的结构转变为更具战略性的、以部门为基础的结构，并大幅减少了本组织的预期成果和绩效指标。2022/23 两年期的预期成果和绩效指标数量分别从 38 个减至 16 个，从 288 个减至 76 个。

<sup>4</sup> “产权组织绩效报告经修订的审定方法”，2022 年 7 月 15 日，监督司文号：EVAL 2021-06。

<sup>5</sup> [https://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/zh/wo\\_pbc\\_34/wo\\_pbc\\_34\\_8.pdf](https://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/zh/wo_pbc_34/wo_pbc_34_8.pdf)

<sup>6</sup> 使用自我评估系统评定每个绩效指标目标的实现情况（完全实现、部分实现、未实现、无法评估和终止）。

<sup>7</sup> 绩效指标：产权组织培训和技能发展计划参与者的满意度。

## 1. 引言

7. 每年，产权组织各部门根据为衡量本组织绩效提供框架的两年期工作和预算计划<sup>8</sup>设定的目标，对绩效进行自我评估。产权组织各部门向计划绩效和预算司报告其实现绩效指标的情况，随后由该司核对和汇总这些信息以编拟产权组织绩效报告。

8. 秘书处通过计划和预算委员会（PBC）向成员国提交产权组织绩效报告。

9. 监督司每两年审定一次列入关于该两年期内本组织绩效的两年期末产权组织绩效报告中的绩效指标和相关绩效数据抽样样本。此外，监督司还核查各部门根据红绿灯系统进行自我评估的准确性。这是监督司开展的第八次产权组织绩效报告独立审定。

## 2. 《产权组织绩效报告》审定目标

10. 本次审定工作的目标是：

(a) 为《2022/23 年产权组织绩效报告》所载信息的可靠性和真实性提供独立的验证；和

(b) 通过书面证据和其他佐证，跟进以往审定报告所提建议的落实状况。

## 3. 《产权组织绩效报告》审定范围和审定方法

11. 对产权组织绩效报告的独立审定涵盖 2022/23 两年期。

12. 继通过新的产权组织 2022-2026 年中期战略计划（MTSP）<sup>9</sup>和减少单个产权组织绩效报告绩效指标（PI）和绩效数据（PD）的数量后<sup>10</sup>，监督司审查了《产权组织绩效报告》审定方法<sup>11</sup>，纳入了更多绩效指标和绩效数据样本（50%）有待审定，以便更好地覆盖指标和数据，从 76 项指标中随机抽取一半（38 项），并在下一个两年期覆盖其余指标。以这种方式，所有指标将每两个两年期审查一次，进一步提高了向成员国提供的保证水平。

13. 新方法还引入了经过加强的审定标准：相关性、可靠性和准确性、可及性和清晰度、连贯性和可比性、跨职能协作和知识共享。新标准与《2020/21 年产权组织绩效报告》具有可比性，同时带来与新的中期战略计划更一致的新维度。例如，纳入了组织学习及其在流程相关方面的使用，包括跨职能协作等行为要素。

14. 监督司的审定包括根据下文图 A 中列出的一套审定标准，核实和审定各部门提交的单项《产权组织绩效报告》中报告的绩效数据。对《产权组织绩效报告》中报告的跨职能协作和知识共享实例进行了分析，并评估了红绿灯系统（TLS）的准确性。本报告附件一载有用于《2022/23 年产权组织绩效报告》的审定标准。关于审定标准的完整详细信息可参见监督司“产权组织绩效报告经修订的审定方法”<sup>12</sup>。

15. 作为审定的一部分，监督司审查了相关文件，并根据需要对主要利益攸关方开展了访谈。现场审定于 2024 年 3 月 15 日至 2024 年 4 月 15 日期间进行。

<sup>8</sup> [https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/zh/wipo\\_pub\\_360\\_pb22\\_23.pdf](https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/zh/wipo_pub_360_pb22_23.pdf)

<sup>9</sup> [https://www.wipo.int/meetings/zh/doc\\_details.jsp?doc\\_id=541373](https://www.wipo.int/meetings/zh/doc_details.jsp?doc_id=541373)

<sup>10</sup> 对本组织 2022/23 年工作计划和预算进行了调整，从以计划为基础的结构转变为更具战略性的、以部门为基础的结构，并大幅减少了本组织的预期成果和绩效指标。2022/23 两年期的预期成果和绩效指标数量分别从 38 个减至 16 个，从 288 个减至 76 个。

<sup>11</sup> “产权组织绩效报告经修订的审定方法”，2022 年 7 月 15 日，监督司文号：EVAL 2021-06。

<sup>12</sup> “产权组织绩效报告经修订的审定方法”，2022 年 7 月 15 日，监督司文号：EVAL 2021-06。

#### 4. 《产权组织绩效报告》审定意见

16. 对随机选取的 38 个绩效指标（附件二）及其各自的绩效数据开展单项审定评估的结果如下图所示。

**图 A：按部门分列的单项审定评估结果**

部门	相关性	可及性和清晰度		准确性	连贯性和可比性			总体绩效数据评估	红绿灯系统评估
	充分达标	充分达标	部分达标	充分达标	充分达标	部分达标	新关键绩效指标无基准	充分达标	准确
行政	7	7	-	7	7	-	-	7	7
品牌	1	1	-	1	1	-	-	1	1
版权	1	1	-	1	1	-	-	1	1
伙伴	4	4	-	4	3	-	1	4	4
生态	7	7	-	7	6	-	1	7	7
平台	3	3	-	3	3	-	-	3	3
专利	2	2	-	2	2	-	-	2	2
发展	3	3	-	3	2	-	1	3	3
总干事办	6	6	-	6	6	-	-	6	6
跨部门	4	3	1	4	3	1	-	4	4
<b>总计</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
<b>2022/23 年</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>2020/21 年</b>	<b>91-94%</b>	<b>88-97%</b>	<b>3-9%</b>	<b>88%</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>
------------------	---------------	---------------	-------------	------------	------------	-------------

注：标准评估与之前的《2020/21 年产权组织绩效报告》不完全可比。附件一对比了《2020/21 年产权组织绩效报告》和《2022/23 年产权组织绩效报告》的审定标准和评级。

17. 尽管《2022/23 年产权组织绩效报告》评估的审定标准与《2020/21 年产权组织绩效报告》不是完全可比（参见附件一），但监督司注意到绩效数据质量的提升。因此，100%的绩效数据被评估为相关且准确。

18. 三十七个绩效数据（97%）被评估为可及且清晰，仅区域和国家发展部门的一个绩效数据（3%）被评估为部分可及且清晰。评估 2023 年在非洲的“产权组织培训和技能发展计划参与者满意度”的数据不可用。正如驻外办事处协调员的解释，收集调查问卷的数据格式与其他地区和集团用于评估满意度的标准问题集不一致。经该股确认，已吸取教训并采取纠正措施——2024 年的调查问卷将使用一套标准问题。这个问题不影响总体绩效数据评估，鉴于有 2022 年的数据可用，且构成绩效指标的其余地区和集团未发现此类问题。

19. 三十四个绩效数据（89%）被评估为连贯且可比。三个绩效数据（8%）未予评估，因为三个新引入的绩效指标没有基准。一个绩效数据（3%）被评估为部分连贯且可比。这项绩效数据涉及上文第 20 段所述的“产权组织培训和技能发展计划参与者的满意度”。

20. 三十八个绩效数据（100%）被认定完全达到总体绩效数据评估的审定标准，相比《2020/21 年产权组织绩效报告》工作有所提升，当时报告 94%的绩效数据完全达到审定标准。

21. 最后，38 个绩效数据（100%）对照红绿灯系统准确地进行了自我评估。这一成绩与《2020/21 年产权组织绩效报告》相同。

22. 产权组织 2022-2026 年中期战略计划和 2022/23 年工作计划和预算强调了跨职能协作。





**产权组织战略基石：**“为我们的员工赋能，提供适当的资源、培训和环境，使工作卓有成效、互相协作、有创新精神。”

23. 监督司在《2022/23 年产权组织绩效报告》中发现了超过 50 个良好协作与合作举措的实例。大部分活动<sup>13</sup>涉及与国家知识产权局、非政府组织和教育机构等的外部合作。此外，多个基本建设总计划项目报告了宝贵的经验教训；但是，在部门层面未发现对经验教训的重视。产权组织各部门应考虑在《产权组织绩效报告》中继续开展并加强跨职能协作和经验教训的整理。这可以通过突出部门内跨职能协作和经验教训的良好做法来实现，对整个组织都有启发和借鉴作用。



**考虑要点——需要采取的纠正行动：**

产权组织各部门应考虑在《产权组织绩效报告》中继续开展并加强跨职能协作和经验教训的整理。

5. 《产权组织绩效报告》审定结论

24. 总体而言，审定工作再次肯定了为本组织绩效报告提供信息的数据在不断改进。

6. 以往审定报告建议落实情况的跟进

25. 2020/21 年监督司审定报告中尚未落实的建议<sup>14</sup>已不再适用。之后的分析表明，拟议的方法变更影响较小；此外，所涉绩效指标在 2022/23 年工作计划和预算中已终止。因此，没有与《产权组织绩效报告》审定相关的未落实建议。

鸣谢

监督司感谢本次工作期间产权组织所有相关同事的帮助和合作。

**撰稿：** 监督司高级内部审计员代尼斯·雷尼埃克斯先生

**审核批准：** 监督司司长朱莉·尼扬盖亚女士

<sup>13</sup> 根据监督司的分析，外部跨职能合作活动占 73%，内部占 27%。

<sup>14</sup> 人力资源管理部（人力部）应与相关内部利益攸关方进行协调，重新定义征聘周期绩效指标，以符合当前的做法，并加强征聘系统的报告能力，以有效为该指标生成数据。（优先级：中）

附件

附件一	审定标准和评级的对比：《2020/21 年产权组织绩效报告》与《2022/23 年产权组织绩效报告》
附件二	审定框架和评级

[后接附件]

附件一 - 审定标准和评级的对比：《2020/21 年产权组织绩效报告》与《2022/23 年产权组织绩效报告》

下表将评估绩效数据的新审定标准与上一次《产权组织绩效报告》（2020/21 年）中使用的标准进行了对比。关于新标准的完整说明，请参见监督司“产权组织绩效报告经修订的审定方法”。<sup>15</sup>之前的审定标准定义载于“监督司关于《2020/21 年产权组织绩效报告》的审定报告”附件二。<sup>16</sup>

新标准	新标准的简要说明 (完整说明: EVAL 2021-06)	实例	对应《2020/21 年产权组织绩效报告》中使用的标准 (WO/PBC/34/8 附件二)
1. 相关性	注重本组织如何满足用户需求以及与中期战略计划的一致性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>数据与衡量绩效指标的进展和开展报告相关。</li> <li>绩效数据用于进一步分析/报告/决策制定/其他目的。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相关且有价值</li> <li>充分/全面</li> </ul>
2. 可及性和清晰度	指用户了解信息存在、找到信息、查看信息并将其导入工作环境的容易程度。	<ul style="list-style-type: none"> <li>存在记录和归档统计数据/记录的系统。</li> <li>数据可供用户和分析活动使用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可高效收集/易于获取</li> <li>清晰且透明</li> </ul>
3. 连贯性和可比性	指在一个广泛的分析框架内，如何在一段时间内将绩效数据可靠地与其他绩效数据进行组合和比较。	<ul style="list-style-type: none"> <li>绩效指标具有可比性和一段时间内的一致性。</li> <li>数据以通用、一致的方法收集。</li> </ul>	不适用
4. 可靠性和准确性	衡量标准对其预期用途的准确程度，以及是否对变化有反应。	<ul style="list-style-type: none"> <li>绩效数据忠实地反映其旨在衡量的对象。</li> <li>绩效数据在统计学上有效或有意义（代表性）。</li> <li>数据易于追溯。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>准确且可核实</li> </ul>
5. 跨职能协作和知识共享	指工作人员合力解决问题、实施流程、开发创新、确定改进措施，以及加强不同业务股和部门之间的组织知识和共享。在相关情况下，监督司将评估组织内收集和分析数据的数据和经验是否分享，以及是否有解决问题、知识转让、反馈和认可的良好实例。		不适用

标准 1-4 的评级如下。标准 5 将以叙述形式逐一评估（如相关）。

标准评级

以下评级适用于绩效数据标准。自上次监督司审定报告以来，评级未更改。

充分达标	≥ 80%的标准已达到
部分达标	在 79%与 21%之间部分达到标准
不达标	≤ 20%未达到标准
不可用	特定标准与绩效数据评估无关

<sup>15</sup> “产权组织绩效报告经修订的审定方法”，2022 年 7 月 15 日，监督司文号：EVAL 2021-06。

<sup>16</sup> WO/PBC/34/8

## 红绿灯系统的准确性

评估绩效衡量措施报告情况的其他标准包括红绿灯系统的准确性。红绿灯系统具有单独的功能，从严格意义上讲，并非绩效数据的组成部分。准确性评估的基础是能否根据作为《产权组织绩效报告》一部分报告的绩效数据中的信息，说明评级的合理性。以下评级适用于红绿灯系统。自上次监督司审定报告以来，评级没有变化。

	红绿灯系统准确
	红绿灯系统不准确
	红绿灯系统无法评估

[后接附件二]

附件二 - 审定框架和评级

标准：

- R - 相关性
- AC - 可及性和清晰度
- RA - 可靠性和准确性
- CC - 连贯性和可比性

PD - 绩效数据（总体评估）

TL - 红绿灯系统评估

标准评估：

	充分达标
	部分达标
	不达标
	不可用

红绿灯系统评估：

	红绿灯系统准确
	红绿灯系统不准确
	红绿灯系统无法评估

编号	部门	预期成果	绩效指标	基准	目标	绩效数据	R	AC	RA	CC	PD	TL
1	行政	5.2	面向内部和外部的数字服务的可用性（正常运行时间）	企业信息技术基础设施：100% 企业信息技术服务：99.98%	≥ 99.8%	企业信息技术基础设施：99.97% 企业信息技术服务：99.98%						
2	行政	5.1	成员国和其他利益攸关方对笔译和口译服务的满意度	对2020年会议的语文服务的满意度：92.6%	保持满意度	2022/23年：94%						
3	行政	5.2	提高检测、应对信息安全威胁并从中恢复的能力，确保将业务中断降到最低限度	全天候检测潜在信息安全事件的平均时间：2小时或更短	全天候检测潜在信息安全事件的平均时间：2小时或更短	全天候检测潜在信息安全事件的平均时间：2小时或更短						
4	品牌	3.1	续展量	马德里体系：34,218  海牙体系：5,461	2022年：32,400 2023年：34,000  2022年：4,440 2023年：4,630	2022年：38,364（最终） 2023年：39,546（初步）  2022年：5,284 2023年：5,592						
5	伙伴	2.4	产权组织与联合国和其他政府间组织的合作倡议数量	17项倡议	18项具有地区或全球影响力的倡议	23项倡议						
6	生态	4.4	发明人及中小企业专门网络服务的唯一身份访问者数量，包括下载者的数量	366,023	增长20%（两年期）	624,159（+71%）						
7	生态	3.3	创新支持和技术转让出版物、工具和平台的唯一身份访问者的数量，包括有下载行为的访问者的数量	491,015	增长20%（两年期）	787,128（+60%）						

编号	部门	预期成果	绩效指标	基准	目标	绩效数据	R	AC	RA	CC	PD	TL
8	跨部门	2.1	根据委员会议程落实商定工作的进展情况	SCP 第 33 届会议主席对委员会将要讨论的实质性议程项目的总结	根据 SCP 议程落实商定工作	SCP 根据 SCP 第 34 届会议和 SCP 第 35 届会议达成一致一致的议程完全落实其工作						
9	总干事办	1.1	媒体提及产权组织的次数	113,898 (2020/21 年)	两年期增长 20%	143,696 (2022/23 年) (+26%)						
10	总干事办	5.1	地域多样性: 根据协定按区域分列的百分比	非洲: 10.4% 亚洲及太平洋: 19.6% 中东欧和中亚: 8.6% 拉丁美洲和加勒比: 8.2% 中东: 2% 北美: 10.4% 西欧: 40.9%	成员国就产权组织地域分配政策达成一致	2022 年 2023 年 非洲: 11.2% 12.4% 亚洲及太平洋: 20.1% 20.3% 中东欧和中亚: 8.9% 9.3% 拉丁美洲和加勒比: 8.4% 8.6% 中东: 2.1% 2.8% 北美: 10.5% 9.6% 西欧: 38.9% 37.1%						
11	总干事办	5.1	员工参与度	e-Sat: 74	与上一次调查相比有所改进	e-Sat: 73 (2023 年调查)						
12	总干事办	1.1	成员国和其他利益攸关方对活动组织的满意度	100%满意或非常满意	≥ 85%满意或非常满意	99%满意或非常满意						
13	总干事办	2.2	产权组织大会及其他会议参会代表的满意度	95%满意或非常满意	≥ 85%满意或非常满意	93%满意或非常满意						
14	行政	5.2	产权组织房舍和设施适合使用	零工作日因技术设施故障而影响产权组织的核心和非核心活动	每年最多 1 个工作日因技术设施故障而影响产权组织核心活动	零工作日因技术设施故障而影响产权组织核心和非核心活动						
15	行政	5.3	产权组织采购商品和服务时节约的成本	9,063,345 瑞郎 (2020/21 年)	6,500,000 瑞郎 (两年期)	8,060,447 瑞郎 (2022/23 年)						
16	行政	5.1	通过联合国合作支出的百分比	17.61%	每年 > 18%	2022 年: 20% 2023 年: 15%						
17	版权	4.4	发展中国家和最不发达国家中使用 WIPO Connect 的集体管理组织的数量	25 个创意类别的 25 个集体管理组织	56 个创意类别的 38 个集体管理组织	39 个国家 56 个创意类别的 41 个集体管理组织 - 非洲: 25 个集体管理组织, 其中 18 个在最不发达国家 - 阿拉伯国家: 3 个集体管理组织 - 亚洲及太平洋: 4 个集体管理组织, 其中 1 个在最不发达国家 - 拉丁美洲和加勒比: 5 个集体管理组织 - 转型国家: 4 个集体管理组织 (2023 年底累计)						
18	伙伴	4.4	与遗传资源、传统知识和传统文化表现形式相关的培训和能力建设活动的参与者的满意度	65%	≥ 85%满意或非常满意	97%						
19	伙伴	3.3	通过 WIPO GREEN 平台和加速项目促成的绿色技术寻求方和提供方之间的配对数量	8 个 (2021 年底累计)	两年期新增 8 个	两年期新增 26 个 (2023 年底累计 34 个)						

编号	部门	预期成果	绩效指标	基准	目标	绩效数据	R	AC	RA	CC	PD	TL
20	生态	4.4	使用产权组织资料 and 工具并在产权组织协助下的中小企业支助机构所接触到的中小企业数量	不可用	2,000 个中小企业	3,670 个中小企业						
21	生态	4.2	成员国司法机构的持续参与程度	88 个国家和 6 个地区司法辖区的代表参加了 2021 年法官论坛（虚拟）	70 个国家和 4 个地区司法辖区的代表参加年度法官论坛（面对面，可选择混合形式）	2022 年：99 个国家和 3 个地区司法辖区的代表 2023 年：101 个国家和 4 个地区司法辖区的代表 （面对面，可选择混合形式）						
22	平台	3.2	客户满意指数（CSI）	84%（2020/21 年调查）	≥ 85%满意或非常满意	客户满意指数：85%（2022/23 年调查） - 专业性：85% - 可靠性：86% - 反应能力：87% - 质量和信息援助：81%						
23	跨部门	3.1	成员总数	PCT 体系： 154 个缔约方  马德里体系： 110 个缔约方  海牙体系：《日内瓦文本》（1999 年）67 个缔约方；《海牙文本》（1960 年）34 个缔约方  里斯本体系：《日内瓦文本》（2015 年）11 个缔约方；《里斯本协定》（1958 年和 1967 年）30 个缔约方（2021 年底）	155 个成员  新增 6 个成员（每年 3 个）  《日内瓦文本》（1999 年）新增 6 个成员；《海牙文本》（1960 年）无新增成员  《日内瓦文本》（2015 年）新增 8 个成员；《里斯本协定》（1958 年和 1967 年）无新增成员	157 个缔约方（佛得角、伊拉克、毛里求斯）  马德里体系：新增 4 个缔约方（伯利兹、佛得角、智利、毛里求斯）（共 114 个缔约方，覆盖 130 个国家）  海牙体系：《日内瓦文本》（1999 年）新增 6 个缔约方（巴西、中国、希腊、意大利、毛里求斯、摩洛哥）（共 73 个缔约方，覆盖 96 个国家）；《海牙文本》（1960 年）无新增缔约方（共 34 个缔约方）  里斯本体系：《日内瓦文本》新增 10 个缔约方（非洲知识产权组织、佛得角、科特迪瓦、捷克共和国、秘鲁、葡萄牙、俄罗斯联邦、圣多美和普林西比、塞内加尔、突尼斯）（共 21 个缔约方，覆盖多达 57 个国家）；《里斯本协定》（1958 年和 1967 年）无新增缔约方（共 30 个缔约方）（2023 年底）						
24	专利	3.1	参与国际局交付的产权组织全球合作和援助活动的主管局的满意度	合作活动：96% （2020/21 年调查）	≥ 90%满意或非常满意	合作活动：98%（2022/23 年调查） - 专业性：99% - 可靠性：98% - 反应能力：96% - 质量和信息援助：100%  专利审查相关活动：98%（2022/23 年调查）						

编号	部门	预期成果	绩效指标	基准	目标	绩效数据	R	AC	RA	CC	PD	TL
				专利审查相关活动：98% (2020/21 年调查)	≥ 95%满意或非常满意	- 专业性：100% - 可靠性：98% - 反应能力：94% - 质量和信息援助：100%						
25	跨部门	3.2	产权组织全球知识产权体系用户对国际局服务的满意度	PCT：87%  马德里体系：78%  海牙体系：82% (2020/21 年调查)	≥ 90%满意或非常满意  ≥ 85%满意或非常满意  ≥ 85%满意或非常满意 d	87% - 专业性：87% - 可靠性：88% - 反应能力：90% - 质量和信息援助：82%  80% - 专业性：79% - 可靠性：80% - 反应能力：79% - 质量和信息援助：80%  82% - 专业性：82% - 可靠性：80% - 反应能力：84% - 质量和信息援助：80%						
26	发展	4.3	可持续的知识产权培训机构数量	7 个	12 个 (累计)	新增 11 个 (东盟、哥斯达黎加、多米尼加共和国、埃塞俄比亚、伊朗 (伊斯兰共和国)、沙特阿拉伯、特立尼达和多巴哥、突尼斯、土耳其 (2 个)、乌克兰) (2023 年底累计 18 个)						
27	行政	5.3	按照最佳做法管理并强化的更强大的 ERP 系统使成果管理和风险管理的成熟度得到提高	成果管理制：成熟度 4.4 级 (2021 年底) 风险管理：维度 1 至 4 为“高级”，维度 5 和 6 为“已建立” 在服务水平协议的时限内处理事件的百分比：94% 用于维持正常运行与增值工作的资源百分比：70%	成果管理制：成熟度 4.5 级 (2023 年底) 风险管理：维度 1 至 6 为“高级” 在服务水平协议的时限内处理事件的百分比：95% 用于维持正常运行与增值工作的资源百分比：50%	成果管理制：成熟度 4.4 级 (2023 年底) 风险管理：维度 1 至 4 为“高级”，维度 5 和 6 为“已建立” 在服务水平协议的时限内处理事件的百分比：95% 用于维持正常运行与增值工作的资源百分比：68%						
28	伙伴	2.1	为提高对知识产权和竞争政策交叉问题的理解而组织的活动参与者的满意度	不可用	≥ 85%满意或非常满意	95% (基于两场活动)						
29	生态	3.1	产权组织的知识产权替代性争议解决服务和域名争议解决服务的使用程度	901 起争议，斡旋 756 起 48,974 起 gTLD 案件 6,695 起仅涉及 ccTLD 的案件 (2021 年底累计)	新增 250 起争议和斡旋 新增 5,000 起 gTLD 案件 新增 575 起仅涉及 ccTLD 的案件 (2023 年底累计)	新增 1,228 起争议和斡旋 新增 10,462 起 gTLD 案件 (2023 年底累计 59,436 起)						



编号	部门	预期成果	绩效指标	基准	目标	绩效数据	R	AC	RA	CC	PD	TL
						新增 1,494 起仅涉及 ccTLD 的案件（2023 年底累计 8,189 起）						
30	生态	4.2	对产权组织制定或支持的知识产权 ADR 和域名争议解决政策的采用程度	通过了 82 项知识产权 ADR 计划 支持了 35 项知识产权 ADR 计划  通过并支持了 4 项 gTLD 政策 通过了 80 项 ccTLD 政策 支持了 35 项 ccTLD 政策（2021 年底累计）	新增通过 6 项知识产权 ADR 计划 新增支持 8 项知识产权 ADR 计划 新增支持 2 项 gTLD 政策 新增通过 2 项 ccTLD 政策 新增支持 6 项 ccTLD 政策（2023 年底累计）	新增通过 28 项知识产权 ADR 计划  新增支持 22 项知识产权 ADR 计划（2022/23 年共支持 44 项计划） 新增支持 2 项 gTLD 政策 新增通过 3 项 ccTLD 政策 新增支持 14 项 ccTLD 政策（2022/23 年底共支持 31 项政策）						
31	生态	4.2	利用全球创新指数发展其创新战略和生态系统的国家数量	（110 个答复国中的）77 个国家	增长 20%（两年期）	（118 个答复国中的）91 个国家（+18%）						
32	平台	2.1	国际分类的修订/修改数量	尼斯分类：746 项修改（2020/21 年） IPC 修正：8,634 项修正（2020/21 年）	保持基准水平  保持基准水平	669 项修改（2022/23 年）  5,576 项修正（2022/23 年）						
33	平台	4.5	通过 WIPO CASE 和 DAS 交换的文件数量	502,207	550,000（每年）	2022 年：527,589 2023 年：641,328						
34	专利	4.3	专利法及相关问题的能力建设和培训活动参与者的满意度	95%	≥ 95%满意或非常满意	96%，基于 258 份答复						
35	跨部门	4.3	产权组织培训和技能发展计划参与者的满意度	版权：不可用 伙伴：92% 非洲：85% 阿拉伯地区：88% 亚洲及太平洋：96% 拉丁美洲和加勒比：89% 最不发达国家：90% 转型国家：不可用 驻外办事处（所有）：不可用	≥ 85%满意或非常满意	版权：94% 伙伴：93% 非洲：2022 年 89%；2023 年无可用数据 阿拉伯地区：93% 亚洲及太平洋：96% 拉丁美洲和加勒比：96% 最不发达国家：94% 转型国家：93% 阿尔及利亚办事处：86% 巴西办事处：95% 中国办事处：97% 日本办事处：98% 尼日利亚办事处：95% 俄罗斯联邦办事处：96% 新加坡办事处：90%						
36	发展	4.2	使用产权组织的工具和方法加强其知识产权和创新生态系统的成员国、次区域和区域知识产权局的数量	不可用	40	2022/23 年 79 个成员国： - 非洲：5 个 - 阿拉伯国家：11 个 - 亚洲及太平洋：23 个 - 拉丁美洲和加勒比：17 个						

编号	部门	预期成果	绩效指标	基准	目标	绩效数据	R	AC	RA	CC	PD	TL
						- 转型国家：19 个 - 发达国家：4 个						
37	总干事办	5.3	被接受的监督建议的数量	100%的监督司建议得到接受	90%的监督司建议得到接受	100%的监督司建议得到接受						
38	发展	4.3	由知识产权培训机构培训的人数	81,948	每年增长 5%	2022 年：87,967 (+7%) 2023 年：116,619 (+33%)						

[附件和文件完]