

计划和预算委员会

第十五届会议

2010年9月1日至3日，日内瓦

涉及地面和基础设施管理的财政监督审计

秘书处编拟

1. 根据《建立世界知识产权组织(WIPO)公约》第 11 条第(10)款，指派的外聘审计员——瑞士联邦审计局，在 2009 年 10 月至 2010 年 3 月之间编制了一份“涉及地面和基础设施管理的财政监督审计”，日期为 2010 年 3 月 22 日，附于附录之中。

2. 现将秘书处对外聘审计员所提建议发表的意见附后，以各该项建议在审计报告中的排列先后为序。

建议 1

3. “我认为，WIPO 应制定一项有关楼宇和基础设施分配管理的清晰战略，即有关可持续发展与节能的战略。此外我请该组织正式制定应用于地面和基础设施管理的规章，并使其生效，将其在 WIPO 内网上公布。”

4. 秘书处的意见：正在考虑把编拟有关楼宇和基础设施的分配管理战略事宜纳入扩展 WIPO 自有大楼的框架之中，以配合(目前在租用楼宇办公的)工作人员向新楼搬迁。搬迁工作预计于 2011 年上半年完成，并于 2011 年下半年腾空租用楼宇。此外，楼宇的可持续发展和节

能问题，未来将在本组织自有的，以及本组织在设置技术应用和具体目标方面具有完全自主权的楼宇中全面、正式地予以体现。

建议 2

5. *“我认为，岗位说明应予以更新、生效、签署日期并签字，并应清楚的指明汇报和接替原则。”*

6. 秘书处的意见：岗位说明的更新，并通过所有必要的内部渠道令其全部生效，是一项适用于 WIPO 数个部门的措施，而不仅限于目前的房舍司。因此，更新和生效将全部纳入本组织范围的岗位说明审查之中。

建议 3

7. *“在进行经济、高效的基础设施管理方面，我认为 WIPO 应对停车位租用费率等现状进行分析，包括更新所采用的费率。此外，如果 WIPO 决定继续执行其优惠费率政策，我认为，最低费率应至少与停车位的‘成本估计价’相符。我还认为，这一问题可以很容易地在碳中和项目下进行分析。”*

8. 秘书处的意见：在搬入新楼方面，秘书处已开始进行一项有关员工可用停车位的审查工作。此外，使用私车(从家到工作地点的通勤)的数个替代方案也正在研究之中，并将在碳中和项目下提出。

建议 4

9. *“我建议，WIPO 对业务工作流程予以描述和规范化，提高工作效率，方便工作交接，保证临时工作替换，妥善进行工作管理和监督，并消除某些工作或任务中潜在的重叠现象。”*

10. 秘书处的意见：包括房舍司在内的行政与管理部门，正处于重组之中。工作程序将结合落实企业资源规划系统下一阶段的工作进行审查，从而提高工作效率、明确分工与责任，改善监督和报告工作。

建议 5

11. *“我建议，WIPO 在为购置或安装等专业化工作招标时，应系统考虑征求专业人员(技术人员)的建议。”*

12. 秘书处的意见：这一建议将在未来升级、更新 WIPO 所有自有大楼的各种技术设施和设备所需的招标和/或评估时予以落实，不论设施或购置的工作由哪一个具体的行政部门负责，都是如此。

13. 请计划和预算委员会注意本文件及其附录的内容。

[后接附录]

审计员报告

瑞士联邦审计局

世界知识产权组织
涉及地面和基础设施管理的财政监督审计

2010年3月22日

瑞士联邦审计局

世界知识产权组织(WIPO)外聘审计员的任务必须由选定国家的公共财务审计最高权威机构的一名成员执行，每次指派一人。该条款的硬性规定和 WIPO 大会以及巴黎、伯尔尼、马德里、海牙、尼斯、里斯本、洛迦诺、IPC、PCT 和维也纳各联盟的大会，将瑞士政府担任 WIPO 以及 WIPO 管理的各联盟的帐目以及本组织执行的技术援助项目的帐目审计员的任期延至 2011 年(含 2011 年)。瑞士联邦政府责成我以瑞士联邦审计局(SFAO)局长的身份对 WIPO 的帐务进行审计。

《WIPO 财务条例》第 6.2 条和作为该条款附件的《审计职责范围》对我的职责范围都作出了规定。在瑞士联邦审计局同事的帮助下，我独立自主履行我的职责。

作为瑞士联邦财务监督的最高机构，瑞士联邦审计局以完全独立的方式对 WIPO 帐目进行外部审计。瑞士联邦审计局雇用了极富资质的专业人员的队伍，具有在国际组织进行审计的丰富经验。

如欲了解进一步信息，请洽：

Kurt Grüter 先生
瑞士联邦政府
联邦审计局局长
Monbijoustrasse 45
3003 伯尔尼
电话：+41(0)31 323 10 01
kurt.grueter@efk.admin.ch

或者：

Didier Morinot 先生
任务授权负责人
电话：+41(0)31 323 10 48
didier.monnot@efk.admin.ch

审计员报告

世界知识产权组织

(WIPO)

涉及地面和基础设施管理的财政监督审计

目录	段次
审计摘要	
条例与标准	1-4
鸣谢	5
审计与审计结果	
工作环境	6-8
控制环境和规范	9-13
成本效益和节约	14-19
效率	20-23
绩效指标	24-33
满意度调查	34-36
结论	37-40

附件 1

三个国际组织(IOs)的可示性评价总结

附件 2

对三个组织的评价：

“雇员满意度”

2010 年 3 月 22 日，伯尔尼

Reg. No. 1.9381.944.00333.02

modi/dear

审计摘要

涉及地面和基础设施管理的财政监督审计已在三个国际组织(IOs)中进行,我被委托作为外聘审计员开展此项工作。关于 WIPO,我的同仁瑞士联邦审计局的工作人员的审计表明,不存在有关地面和基础设施管理的正式战略。不过,2009 年初,已对一项碳中和项目进行了讨论和概述。为此,已将一笔 22.5 万瑞郎的款项纳入了 2010 和 2011 年预算之中。

此外,在我的报告中,我对我认为有必要对其进一步详述的地方进行了注释。工作效率、工作交接和工作人员替换方面,还有改进的空间。为了尽可能补救这种局面,我建议 WIPO 对业务工作流程予以描述和规范化。为进行经济、高效的基础设施管理,我认为 WIPO 应对停车位租用的情况进行分析,包括根据市场行情更新费率。我标注说,根据所采用的市场费率,每年还有增加数十万瑞郎收入的巨大潜力。

三个国际组织的使命和楼宇的多样性和差异,使得很难对其各自的地面和基础设施管理进行全面的比较。但是,我认为有必要提出各种指标,对各种评价进行比较,而这些评价可导致在汲取其他国际组织可能的经验教训的基础上产生新想法。

规范与准则

财务条例与审计主体

1. 除各项条约的相关规定之外,2008–2009 两年期还受于 2008 年 1 月 1 日起生效的《世界知识产权组织财务条例与细则》的规定制约。上述大会所批准的预算、2008 年 12 月 10 日和 11 日于日内瓦召开的成员国大会上所通过的经修订的预算,以及所采用的联合国共同体系的会计标准,是本次审计的参考框架。

2. 对地面和基础设施管理领域的检查,即本报告的主体,由类似于国际最高审计机构组织(INTOSAI)审计标准的财政监督审计构成。这些审计准则规定,公共财政审计包括规范审计和效绩审计,效绩审计包含对经济、赢利能力/效率和效益等方面进行审查。这些准则尤其应用于下列领域:

- 控制环境审计(是否存在战略、内部控制的概念、指南和内部条例);
- 根据健全的管理原则和实践以及正确的管理政策,对所取得的节省的审计(是否以最小化的资源成本保证执行质量?);
- 对人力、财力和其他资源使用效率的审计,包括对信息系统、执行措施和监督安排,以及经审核的实体所作的后继程序是否补救了已确定的不足(费用和所用资源之间的比率是否可以接受?投入于产出的比率?);

- 在实现被审计实体目标方面的绩效审计，以及各项活动的实际影响与想要实现的影响相比较的审计(资源使用是否与所取得的成果相称?)。

3. 不太重要的问题，在工作过程中已经与负责人员进行了澄清和讨论的，本报告没有提及。

4. 审计期间，我的同仁瑞士联邦审计局审计员于 2009 年 10 月主要与下列人员进行了会谈：司长级顾问、建筑委员会秘书 Isabelle Boutillon 女士、楼宇管理处处长 Sasha Gacic 先生、楼宇管理处技术官员 Yves Cochard 先生、房舍司助理官员 Denise Delaune 女士、房舍司行政助理 Isabelle Arnaud 女士、房舍司技术人员/工作协调员 Michel Ferrero 先生、技术小组 A—电力/制冷部门负责人 Alain Guioton 先生、技术小组 A—电力/制冷部门的电气技师 Dominique Ranchi 先生，和技术小组 B—空调/钳工部门技师 Fethi Ben Brahim 先生(钳工)。我的助手们也对数位随机选出的 WIPO 工作人员进行了满意度调查。

鸣 谢

5. 我在此对所有工作人员和其他非 WIPO 工作人员帮助提供信息和文件表示感谢。下列人员参与了 2010 年 3 月 5 日就审计结果进行的讨论：财务司司长(财务主任)Philippe Favatier 先生、金融服务处处长 Janice Cook Robbins 女士、司长级顾问和建筑委员会秘书 Isabelle Boutillon 女士、楼宇管理处处长 Sasha Gacic 先生，和高级审计员 Tuncay Efendioglu 先生。

审计与审计结果

工作环境

6. 作为审计的一部分，也对另外两个我负责审计的国际组织进行了检查，即：国际电信联盟(ITU)和万国邮政联盟(UPU)。想要达到的目标是对获得的不同结果进行比较。

7. 为能够进行比较，而且鉴于 WIPO 正在开展新的建设，因此本审计决定不包括租用的基础设施，因为一旦新建筑竣工，这些租用的基础设施将被腾空。员工费用和其他有关楼宇管理(即相关可能的收入)等费用，在对数字进行比较时未考虑在内(详见附件 1)。

8. 在下面几章，我的瑞士联邦审计局的同事们根据上述 INTOSAI 标准分析了 WIPO 的地面和基础设施管理。而后，我的同事们对本次审计所涉及的三个国际组织进行了一项具体的指标比较分析。比率和其他计算数值是根据直接从相关部门获取的会计数据和统计作出的。

控制环境(组织和过程)与规范

现有战略，即高质量的地面和基础设施管理指导方针，是否是适当、全面和最新的？

9. 我的同事们指出，尽管在司长级顾问 I. Boutillon 女士的领导下已实施了一项碳中和项目，但 WIPO 尚未制定出一项有关楼宇和基础设施分配管理的战略，也没有制定有关可持续

发展/能源的政策。负责该项目的小组分成了若干子项目组。但是，我的同事们认为，该项目并不存在子项目分工的概念。该项目的概况已载于“2009年2月27日总干事内部备忘录”之中。在WIPO 2010-2011两年期预算中，已在项目24.6下预留了总额为22.5万瑞郎的资金，作为与碳中和项目相关的专项费用。

10. 有关电力和供暖技术等的规章制度是存在的。这些规章是由WIPO之外的机构发布的。我的同事们向我报告说，在WIPO内部，有关楼宇和基础设施管理的办公指令或通知很少。也有一些内部备忘录，规定个别规则可以应用，如2007年4月24日的建议采用一种管理WIPO楼宇分配的方法。另一份题为“合同审查委员会(CRC)2007年2月16日第54届会议”的内部备忘录规定，与办公楼相关的某些合同应与“标准的”供应商“永久”续签。WIPO并未正式颁发过规章或指南。合同审查委员会由WIPO数名高层管理人员组成。

建议 1

我认为，WIPO应制定一项有关楼宇和基础设施分配管理的清晰战略，即有关可持续发展和节能的战略。此外，我请该组织正式制定应用于地面和基础设施管理的规章，并使其生效，将其在WIPO内网上公布。

办公楼和安置部门的工作增加显示度，是否就可使其得到认可和尊重？

11. 2009年的组织架构表明，办公楼管理方面存在缺陷，因为司长一职已空缺数月，至今尚未填补。这一管理职位被认为是较高的职位，暂由Boutillon女士代理。Boutillon女士在新建筑工作中发挥了极为重要的作用。这一临时局面的结果可能是，房舍司各小组承担了各项任务，却不被高层管理人员认可，因为这些工作往往是被遮挡在WIPO日常工作之下来执行的。我们来至日内瓦时，WIPO和房舍司的组织机构图不是最新的。

员工的岗位说明与其所开展的工作相符吗？他们明确了汇报和接替关系了吗？

12. 收到的岗位说明通常是在员工被WIPO任命签合同之日确定的员工职责，这可能早已历经数年。也许，某些情况下，正在起草的新岗位说明(或工作规定)是根据现任员工的实际责任制定的。而且，在这些过时的岗位说明中，有时会缺少汇报和接替关系。房舍司员工的往年工作报告简述附于其岗位说明之后。

建议 2

我认为，岗位说明应予以更新、生效、签署日期并签字，并应清楚地指明汇报和接替原则。

技术和知识的交接管理能得以确保吗？

13. 当前的工作人员管理战略并未规定 WIPO 的工作可出现重叠，即使是临时性的。这种局面可导致关键职位缺乏接替，员工接替期间不能进行工作交接、退休后技术流失，执行外包任务时缺乏效率。根据上述情况，我的同事们指出，内部知识和技术交接对于高效和优化管理 WIPO 所拥有的若干楼宇和设施非常重要。当前的情况加大了在技术文献更新方面的差距，因为这些技术文献并不总是与设施变更同步。楼宇管理处处长认为这可能产生不良后果。鉴此，并考虑到即将有三名员工退休，以及还有一个外包职位的延续不能确定，该处处长要求有关人员清楚地记录下任何设施变更。2009 年 10 月审计期间，该项工作尚未最终完成。

成本效益和节约

停车位租用费率与市场费率相符吗？

14. 数年来，员工缴纳的停车位月租用费为：轿车 35 瑞郎，摩托车 15 瑞郎。WIPO 自有建筑(AB 和 PCT 办公楼)及其租用的楼宇(例如，P&G、CAM、联合国和 Motta 停车场)现有 1000 多个停车位。管理停车的基本原则载于 2007 年 1 月 12 日的办公指令 OI/3/2007 之中。很明显，所采用的租价低于目前每月 150 瑞郎至 220 瑞郎的市场费率。员工停车位租金帐户进项是通过名为“66120 租用停车位”帐户转入帐内。由此，每月约有 3,5000 瑞郎的收入进入该帐户。我标注说，根据所采用的市场费率(每月费率 200 瑞郎的话，每年约可收入 200 万瑞郎)，每年还有增加数十万瑞郎收入的巨大潜力。

15. 这一情况还表明，WIPO 正间接地以同样的比例对员工停车进行贴补。此外，停车位不足可使许多员工受到不公正的对待。鉴于上述情况，目前状况表明，租用了停车位与未能租用到停车位的员工所受到的待遇大相径庭。租用停车位的员工从 WIPO 那里享用到了实物服务，而其他人却不能享有。

建议 3

在进行经济、高效的基础设施管理方面，我认为 WIPO 应对停车位租用费率等现状进行分析，包括更新所采用的费率。此外，如果 WIPO 决定继续执行其优惠费率政策，我认为，最低费率应至少与停车位的“成本估计价”相符。我还认为，这一问题可以很容易地在碳中和项目下进行分析。

楼宇管理处与外部供应商签署的保洁维修合同与需求相符吗？

16. 办公楼和花园的保洁维护通常是日内瓦地区各公司的竞标主体。WIPO 的一组员工对招标公告进行了分析，并编拟了一份有关投标公司根据公布的条款和条件要求所递交的建议书的评估报告。我的同事们注意到，WIPO 现在采用的是“传统的”保洁原则。为此，他们借与楼宇管理处员工会谈这一时机，讨论采用类似于 UPU 于 2009 年 2 月推出的自定保洁原则(根据不同的操作水平)。以 UPU 为例，其办公楼保洁费用已降低了约 25%。

17. 目前与外部公司签署了数份保洁维护合同。合同通常都是定期洽谈的。但是，应该指出，一些有关具体设施的维护合同应与设施供应商签署，而不是让其他维护公司对此投标，理由是有关设施有其具体特性，以及通常受到质保要求的制约。维护合同可每年默认延续(根据个案的标准程序)，和/或每三年或五年在合同失效日时进行审查。楼宇管理处员工已确认，保留所有维护和保洁合同，确保设施质量是非常重要的。

成本节约措施能降低能源消耗吗？

18. 办公楼的技术管理现代化(规章的改进)已使 2001 年电力和天然气消耗量与 2000 年相比大幅下降。自那时起，每年已持续实现了数万瑞郎的成本节约。这两年出现的差别具体如下：

- 成本节约大约为 43,000 瑞郎，表现为耗电量减少了 365,000 千瓦时以上；以及
- 费用支出减少了 51,000 多瑞郎，导致天然气消耗量降低了 980,000 千瓦时以上。

设施规定改进之后，还同时根据现有办公大楼的情况采取了或将采取其他措施。例如，已开始更换照明设备，但是此项工作尚未在所有办公楼完成。其他措施也在规划之中，如下班时自动关闭办公楼照明，在 WIPO 是唯一业主的地方减少集体停车位照明，以及在某些楼宇安装动作探测仪。

通行限制使向员工分配办公用房变得困难

19. 负责此项工作的同事们尤其留意了办公用房的分配情况。值得注意的是，可用空间位于两个不同地点(WIPO 总部和 CAM)的数个办公楼之内，这使得难以向员工分配办公用房。鉴于此，一定数量的地面区域必须空闲，因此不能为工作人员所用(PCT 大楼及其安全边界/CAM 楼宇)。由于上述情况，不能转租的空余工作空间又产生了额外费用。2009 年 10 月，可用空间已达约 40 个单元，其中约 15 个单元位于 PCT 大楼，另约 10 个位于 CAM 之中。但是，我的同事们注意到，某些职能部门，如 IAOD 和 IT 等较容易搬入具有高安全级别通行许可的 PCT 大楼之中。此外，由于“GB2”的地面区域也已纳入 PCT 安全边界之中，因此，可酌情重新考虑通行限制事宜。

效 率

工作流程能够促进旨在提高业务效率的技术和知识的交接吗？

20. 我的同事们指出，缺乏对工作流程的描述。每个部门都在尽其所知地开展其认为适当的工作。某一职位出现空缺可能导致工作信息大量流失，由此导致完成工作的效率降低。此外，我想指出，推行 IPSAS 实际上意味着需规范工作流程，建立内部审计制度。收到的文件中，如“行政管理程序”、“工作分工”和“房舍司分类”，描述了与负责“办公楼”组织框架内这些职责部门的行政责任有关的若干操作要素。从形式上看，除了对上述流程予以描述之

外，这些简明扼要的文件还应包括各种强制执行的内容，如负责人姓名、主管人员文件的生效日和批准日、根据预先定义的编码系统对版本编号(如，草案“Xnn.nn”和定稿“Vnn.nn”)。

建议 4

我建议，WIPO 对业务工作流程予以描述和规范化，提高工作效率，方便工作交接，保证临时工作替换，妥善进行工作管理和监督，并消除某些工作或任务中潜在的重叠现象。

21. 使用和装备楼宇给 WIPO 内部带来了大量工作，因为许多搬迁事宜需要大量人力(如拆移墙板、家具、计算机、电话等)。2006 年至 2008 年间搬迁的员工统计数据如下：2006 年搬迁的员工为 429 人，2007 年 536 人，2008 年 470 人。2009 年，预计约 600 个工作岗位须于该年的前 9 个月搬移。

22. 我的同事们说，购买技术设施和/或设备的决定有时不完全是由具备专业技能的 WIPO 员工作出的。在此方面，我认为每次决策时应征求有关技术设施/设备的技术人员的建议，即使这意味着安置程序可能在上游持续的时间稍长。征询专家的建议将可确保全面了解所购买的设施/设备，并迅速、顺利地投入使用。

建议 5

我建议，WIPO 在为购置或安装等专业化工作招标时，应系统考虑征求专业人员(技术人员)的建议。

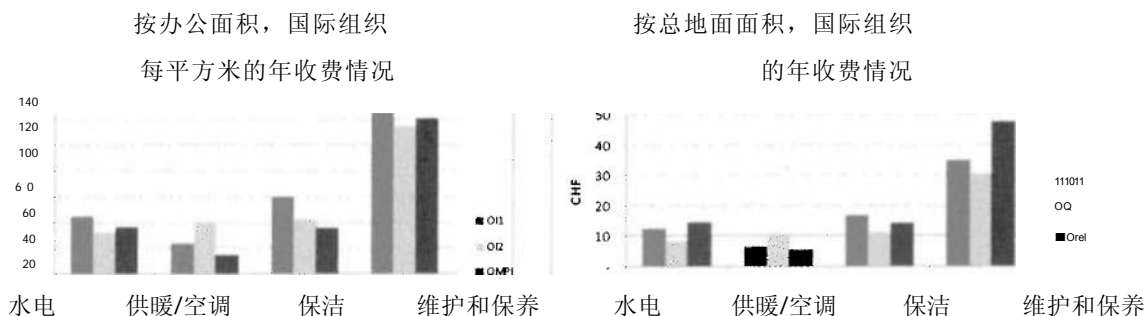
23. 在考察了各楼宇之后，我的同事们非常高兴地注意到，机械设备间非常清洁。地板已被刷漆，这些房间每年清洁 4 次，这在其他地方并不是必需的。

效绩指标

盈利能力比率 —— 三个组织之间的比较

24. 为与 ITU 和 UPU 作对比，我们决定计算有关地面和基础设施管理的各种指标。我的同事们注意到，由于各种原因，三个组织的这些数值很难进行比较，如办公楼结构、各种技术设施、对办公楼和设施的不同程序的维护、每一组织的特定目标，如有关形象等。各种比率是根据 2007-2008 年统计和会计数据计算的。

25. 下列图表显示了这些组织年服务和维护费用的比较结果，是根据办公面积和总地面面积每平方米按比例计算出的。



图表 1 :按办公面积收费

图表 2 :按总地面面积收费

26. WIPO 水电费几乎为每年每平方米 36.5 瑞郎，该数值介于其他两个国际组织之间。首批节能措施已开始降低了电力成本，其他计划采取的措施正待落实(参见表 18)。不过，WIPO 员工的人均耗电量均比其他两个国际组织高很多，比 IO1 约高出 50%，比 IO 2 高出达 80% 之多。

27. 按 WIPO 每年人均每平方米计算的耗水量为 97.15m³。其他两个国际组织的消耗量要低得多：IO1 15.41 m³，IO 2 31.17 m³，即相应为 WIPO 实际消耗的 1/6 和 1/3。造成耗水量出现这一差别的主要原因之一是，WIPO 有一个户外部喷泉，采用开路循环系统运行。鉴于这些具体情况，我认为 WIPO 应降低喷泉的使用频率，减少为其注入的水流。我还想指出，但并不作为一条具体建议，即其中一个组织已采用了一种无水小便器(干式小便器)取代了普通的小便器(配备了冲水装置)。手边的这一案例采用了有助于保护环境的创新技术。通过采用此种系统，可避免用水(每次冲水约耗水 8 升)，还可具有下列优点：

- 由于大量节水可降低操作费用；
- 消除硬钙晶体形成，从而避免阻塞排水管道；
- 瓷釉小便池壁上不再出现水垢，由此不再出现黄斑；
- 利用环保型清洁产品减少小便池保养次数。

28. WIPO 每平米的供暖和空调费用低于其他国际组织；工程开支为每平米 5.6 瑞郎。IO 2 的费用高出 90% 以上。这两个国际组织间的比较非常显著，因为 WIPO 的设施相对较新，热绝缘系统较好。WIPO 的空调系统也更为有效。但是，应该指出的是，IO 2 已计划进行大修，从而减少此类开支。

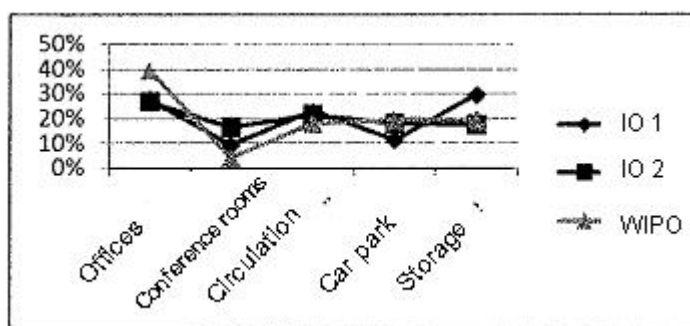
29. WIPO 按员工人均计算的维护和保养费用也比其他国际组织高。图表 1 和 2 清晰地表明，按总地面面积计算的费用存在明显差距。但是，如果按每平方米办公面积计算，那么 WIPO 的费用与其他两个国际组织持平(另请参见下文段落 31)。还应指出，WIPO 正尽最大努力确保其楼宇的高质量，这也许可解释为什么其维护和保养成本相对较高。

30. 员工人均综合费用(电力、水、供暖、空调、维护和保养)总体来说 IO1 最具优势。尽管 WIPO 人均水电、供暖、通风、空调和上下水的费率较低,但是其维护/保养成本较高。这可解释为其战略包含了利用常规投资保持设备和基础设施处于良好工作状态。为落实该战略, WIPO 预算中也为此预留了资金。因此,每位员工地面和基础设施净总平均费率也很高。

31. WIPO 员工人均办公面积超过 25 平米,高于其他国际组织,其中 IO1 为 14 平米, IO 2 约 23 平米。但是,如果仅考虑 WIPO 办公面积与楼宇总地面面积的比例(39%)高于其他两个国际组织(28%和 27%),这是合乎逻辑的。根据获得的结果,重新调整 WIPO 个人办公面积可增加之前比较缺乏的会议室的数量。

32. 图表 3 显示了按“办公面积”、“会议室和餐厅”、“通道/卫生间”、“停车场”和“仓储”用途分类的地面面积明细。

图表 3:按用途分类的建筑地面面积比例



办公室/会议室/通道/停车场/仓库

从该图表可以看出, WIPO 会议室占总地面面积的比例不到 4.2%。IO 1 和 IO 2 的相应数值为 9.0%和 15.5%。但是,我想指出, WIPO 大会刚刚批准了一个可容纳 900 人的新会议厅项目。因此,上述地面面积指标不久将过时。

33. 关于其他比较费率或数值,我希望读者参阅本报告附件 1 的比较图表。此外,我不想对此提出任何建议,因为各种节能措施仍待“碳中和项目”推出时提出,或者已在前述段落中提及。

满意度调查

用户满意吗?

34. 由于缺乏可用的相关文件,同时为了确定地面和基础设施管理产生的影响,我的同事们进行了一项满意度调查。需要立即指出的是,该调查并未采用科学的方法。因此,从严格的统计角度来讲,调查结果不能被认为具有代表性。调查目的只是根据一小部分样品对下面内容进行分析:地面和基础设施管理所使用的资源是否与取得的结果相符,即有关产品的最终用户是否满意。

35. 因此，我的同事们将下文附件 2 所载的问题发给了随机选出的位于各办公楼的 WIPO 员工。相对于收到的答复数量来说，满意度率与问题出现了相反的情况。要求参与调查的员工中，只有 50% 多一点参与了此满意度调查。在此我想指出，此种调查并未要求员工必须参加。

36. 审计期间，我的同事们已将调查问卷中提出的各种意见和改进建议提交至了房舍司司长。然而，我认为有必要简明扼要的将我认为最重要的或屡次提到的几点注释再次提出：

- 很难调节办公室的温度，因为调节后空气过于干燥；
- 有时办公室并未得到妥善清洁，尤其是对地毯完全不敢恭维；
- 至于卫生间，提出了有关某些员工缺乏修养和卫生纸、香皂、消毒液短缺等若干意见。事实上，容器中纸巾过多可导致大量浪费，因为很难一次只抽出一张纸巾；
- 约 20% 的答复者赞成使用卫生间检查表。

结 论

37. 本次财务监督审计是 WIPO 第二次使用的方法。我认为，对由我审计帐目的三个国际组织进行全面的同主题分析，可向成员国提供一定的附加价值。由于该项工作不属于 WIPO 帐目审计的常规工作，因此，我决定单独编拟一份报告。当然，该报告并不包含任何审计意见，因为这仅在财务报表最终审计后发布。

38. 如导言所述，对三个国际组织进行比较并不容易。但是，本次审计可为交流经验、学习最佳作法和确定合理化时机提供机会。

39. 附于本报告附件 1 的图表分析可帮助得出一些有关 WIPO 地面和基础设施管理改进余地的结论。此外，我注意到，该组织尚未用尽所有可能减少能耗的方法，且正在沿着这些路线采取行动。成立“碳中和项目”工作组可促使 WIPO 在将来找到恰当的解决方案。

40. 此外，我希望指出，关于 IPSAS 项目，还需开展一定的工作，以使该项目工作过程充分符合最佳做法，从而确保内部审计制度得以实施，并提高管理经济学、盈利能力和效益。为此，我敦促 WIPO 采取必要步骤。

(签字)

K. Grüter

局长

瑞士联邦审计局

(外聘审计员)

附件:

- (1) 三个国际组织(IOs)的可示性评价总结
- (2) 具有量化评估的满意度调查

附件 1： 1.9381.944.00333.02

三个国际组织(IOs)的可示性评价总结				
	0/yr IO 1	0/yr IO 2	0/yr WIPO	单 位
每平方米(办公面积)水电费用	44.52	31.65	36.47	CHF/m ² /yr
每平方米(总地面面积)水电费用	12.35	8.42	14.37	CHF/m ² /yr
每平方米(办公面积)供暖和空调费用	23.42	40.49	14.22	CHF/m ² /yr
每平方米(总地面面积)供暖和空调费用	6.50	10.77	5.60	CHF/m ² /yr
员工人均(办公)面积(平米)	14.22	23.42	25.01	m ² /employee
员工人均(总)地面面积(平米)	51.26	88.02	63.48	m ² /employee
办公面积每平方米清洁费用	59.94	41.87	35.57	CHF/m ² /yr
总地面面积每平方米清洁费用	16.63	11.14	14.01	CHF/m ² /yr
办公面积每平方米维护/保养费用	125.89	114.49	120.30	CHF/m ² /yr
总地面面积每平方米维护/保养费用	34.93	30.46	47.39	CHF/m ² /yr
员工人均电力消耗	5,249.53	4,351.61	7,813.19	kWh/employee/yr
员工人均水消耗	15.41	31.17	97.15	liters/m ³ /yr
员工人均供暖 kWh	2,970.89	8,924.95	5,006.59	kWh/employee/yr
员工人均平均水电费用	633.30	741.20	911.95	CHF/employee/yr
员工人均供暖和空调费用	333.11	948.25	355.68	CHF/employee/yr
员工人均维护/保养费用	1,790.58	2,681.53	3008.16 7,669.56 120.82	CHF/employee/yr CHF/employee/yr CHF/m ² /yr
员工人均净总地面面积+基础设施费用	4,811.04	6,794.95	7,669.56	CHF/employee/yr
总面积每平米的总费用	93. 85	77. 19	120.82	CHF/m ² /yr
2007/2008 年 1000 kWh 的平均电费	120.64	Value	116.72	CHF/1000kWh/yr
2007/2008 年 1000 升的平均水费	3.24	not calc.	2.87	CHF/m ³ /yr
办公面积占总地面面积的百分比	28%	27%	39%	%
每平方米(总地面面积)的电力耗用量	102.40	49.44	123.08	kWh/m ² /yr
每平方米(总地面面积)供暖 kWh	57.95	101.39	78.87	kWh/m ² /yr
总地面面积每平方米人事费用	19.33	18.08	31.62	CHF/m ² /yr
办公面积	14,508	5,750	21,555	m ²
会议室	4,719	3,550	2,269	m ²
通道	11,879	4,650	9,785	m ²
停车场	5,884	3,900	10,522	m ²
仓库	15,451	3,760	10,589	m ²
总地面面积	52,290	21,610	54,720	m ²

附件 2：1.9381.944.00333.02

对三个组织的评价：“雇员满意度”

问题	IO 1	IO 2	WIPO
总体来说，您对楼宇和提供的基础设施满意吗？	83%	89%	96%
办公室的温度适合您吗？(三个从属问题“夏天”、“介于两个季节间”、“冬天”之间的区分并未清晰的显示)	50%	42%	78%
楼宇和办公室足够干净吗？	83%	59%	70%
定期的楼宇保养充分吗(如清洁、倾倒垃圾)？	92%	78%	95%
窗户的清洁符合您的需要吗？	75%	72%	90%
定期保养/清洁卫生间足够吗(清洁/是否有卫生纸/纸巾)？	83%	56%	81%
<i>您认为保洁人员应填写检查表吗？</i>	42%		23%
您对楼宇的照明满意吗(强度、工作位/走廊)？	75%	100%	82%
出现的问题能尽快得到处理吗(更换电灯泡、有缺陷的百页窗)？	92%	69%	81%
<i>您了解有关楼宇和基础设施管理的内部规定和指南吗？</i>	8%	32%	33% *)
您的办公用房符合您的需求吗？	75%	84%	82%
您认为还有改进潜力吗？			参照表 36

*) 如果有人认为几乎没有指南，这一回答并不令人感到惊讶。回答“是”的员工指出，有关规定可以在内联网上找到，的确如此。