|  |  |
| --- | --- |
| **理事会2018年会议 最后会议，2018年10月27日，迪拜** | logo_C_ |
|  |  |
|  |  |
| **议项：ADM 10** | **文件 C18/41-C** |
| **2018年7月23日** |
| **原文：英文** |

|  |
| --- |
| 秘书长的报告 |
| 国际电联2017年世界电信展账目的外部审计 |

|  |
| --- |
| 概要  本外部审计员报告涉及国际电联2017年世界电信展账目。  需采取的行动  请理事会审议外部审计员关于2017年账目的报告并**批准**经审计的账目。  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  参考文件  [《财务规则》（2010年版）](https://www.itu.int/en/council/ties/Documents/cwg-fhr/Regl-fin-2010-C.pdf)：第28条和附加职责范围 |



**意大利审计院**

**外部审计员的报告**

**国际电联2017年世界电信展的审计**  
2018年6月22日

**目录**

[**审计摘要 5**](#_Toc521941074)

[法律框架和审计范围 5](#_Toc521941075)

[致谢 6](#_Toc521941076)

[**一般框架和重要数字 6**](#_Toc521941077)

[电信展周转资本基金 6](#_Toc521941078)

[预期活动的时间安排 7](#_Toc521941079)

[有关展会的报告：将第11号决议（2014年，釜山，修订版）的总体目标与  
关键业绩指标（KPI）和结果联系起来 7](#_Toc521941080)

[招投标过程 7](#_Toc521941081)

[预算与实际结果的比较 8](#_Toc521941082)

[**收入 8**](#_Toc521941083)

[赞助商 8](#_Toc521941084)

[展览 10](#_Toc521941085)

[折扣 10](#_Toc521941086)

[门票收入 10](#_Toc521941087)

[会议室 11](#_Toc521941088)

[光地 11](#_Toc521941089)

[交钥匙工程 11](#_Toc521941090)

[**论坛 11**](#_Toc521941091)

[与会补贴项目 12](#_Toc521941092)

[特别活动安排 12](#_Toc521941093)

[领导者活动安排 12](#_Toc521941094)

[庆祝活动 12](#_Toc521941095)

[易货服务金额 13](#_Toc521941096)

[应收收入 13](#_Toc521941097)

[**支出 13**](#_Toc521941098)

[核心支出 13](#_Toc521941099)

[直接支出 14](#_Toc521941100)

[销售代理或推销伙伴 14](#_Toc521941101)

[电信展媒体服务 15](#_Toc521941102)

[关键业绩指标（KPI）和与会者分析 15](#_Toc521941103)

[性别问题 15](#_Toc521941104)

[全球性 15](#_Toc521941105)

[满意度调查 15](#_Toc521941106)

[**建议和提议的跟进 16**](#_Toc521941107)

[**附件1 17**](#_Toc521941108)

[**A 对我们此前报告中建议的跟进 17**](#_Toc521941109)

[**B 对我们此前报告中提议的跟进 18**](#_Toc521941110)

# 审计摘要

1 根据第11号决议（2014年，釜山，修订版）做出决议6，“国际电联电信展账目须由国际电联的外部审计员进行审计”。

2 本报告包括了我们对在釜山举行的国际电联2017年世界电信展（2017年9月25-28日）活动损益账户的审计结果。此审查不应视为对根据《国际公共部门会计准则》（IPSAS）编制的财务报表的审计，因为在那种情况下我们会提出审计意见。此审查的唯一目的是向国际电联理事会通报，此展会活动的相关事务在账目中得到了妥当处理。

3 我们对国际电联2017年世界电信展进行的审计表明，提交给我们的账目精确无误，且与展会活动有关的各项均正确入账。

4 该展会活动按照第11号决议（2014年，釜山）的规定组织和管理，而该决议的做出决议4规定，“每届国际电联电信展活动均须具有财务上的可行性，而且在理事会所确定的现行成本分配制度的基础上，不得对国际电联预算产生负面影响”。

5 尽管东道国经济情况一般，但国际电联2017年世界电信展截至2017年12月31日的结果为盈利22,753.45瑞士法郎（见第21段），远低于501,500瑞士法郎的预算预测。

## 法律框架和审计范围

6 适用于国际电联所组织的世界性和区域性电信展览和论坛及类似活动的规定见国际电联《财务规则和财务细则》第19条。第11号决议第4段和1998年3月13日生效的《电信展览部财务细则与程序》及其后续修订版也阐述了具体的规定。

7 经2014年釜山全权代表大会修订的第11号决议含有对秘书长的指示，这点已在本次审计中得到适当考虑。

8 本报告涉及国际电联2017年世界电信展自2017年1月1日至12月31日期间的账目。这些账目反映了该展会的收支情况并向国际电联理事会提供了其他补充信息。然而，尽管国际电联自2010年1月1日起即施行《国际公共部门会计准则》（IPSAS）标准，但不应将本报告视为根据这些准则编制的财务报表。

9 在转而采用《国际公共部门会计准则》之后，国际电联世界电信展账目在举办展览的财年年底关闭，以便符合应计原则。据此，国际电联2017年世界电信展账目于2017年12月31日关闭。

10 本审计报告没有审计意见相随，审计意见仅针对国际电联的综合财务报表提出。

11 我们根据国际最高审计机构组织（国际审计组织，INTOSAI）的《基本审计原则》以及构成国际电联《财务规则》不可分割部分的附加职责范围开展审计。

12 我们根据自身的审计战略规划了各项工作活动，以合理保证不存在重大失实陈述。

13 从2017年9月24至28日，我们在釜山开展了现场审计，目的是确认实际实现情况、正在进行的活动以及现金账目。

14 为了评估相关工作是否符合既定规则、决议、建议和最佳做法，我们还收集了有关参会者的数据，国际电联电信展览部管理层提交的分析对此有所提及。

15 为进行评估，我们不仅考虑了财务结果，还考虑了适用的关键业绩指标（KPI）。

16 我们证实，国际电联2017年世界电信展截至2017年12月31日的损益账目报表与提交给我们的账目吻合。我们进行了抽样审查，结果证明，该活动相关账目均正确计入。审计涵盖簿记、收支及相关结果。

17 审计期间，我们与各负责官员讨论并澄清了所有问题，抽查了若干项交易及相关票据单证。在国际电联2017年世界电信展账目方面，获得了足够且可靠的证据。

18 2018年6月5日，我们向财务资源管理部和国际电联电信展秘书处介绍了我们的审计报告草案。根据国际电联《财务规则和财务细则》第19条，报告包含有待改善的领域以及我们提出需提请理事会注意的建议和提议。

19 我们得知，在国际电联2017年世界电信展框架范围内，没有正式提出针对国际电联的上诉和诉讼，而且我们也未得到任何有关欺诈或假定欺诈案件的报告。

## 致谢

20 我们希望感谢所有与我们进行开诚布公协作的国际电联职员以及应要求向我们提供信息和文件的人员。

# 一般框架和重要数字

21 下表列出了总预算支出及收入情况：



（瑞郎）

22 我们将在以下段落针对实际金额与最初预算金额之间的差异发表意见。如同去年一样，未通过经修订的预算。

## 电信展周转资本基金

23 国际电联《财务规则》第19条第4段规定，任何世界或区域性电信展的收入盈余或超额支出均须转至“电信展周转基金”（EWCF）。

24 国际电联2017年世界电信展盈利已补充到EWCF中。截至2017年12月31日，后者的总金额为8,132,328.82瑞士法郎，而在2016年底时，该基金的金额为10,075,000瑞士法郎。

25 按照理事会2017年的相关决议和决定（参见C17/34号文件）已将2,000,000美元从EWCF转入信息通信技术（ICT）发展基金中。

## 预期活动的时间安排

26 《电信展览部财务规则与程序手册》第十部分第1条规定：“每届电信展会活动、论坛或其他活动的预算均须由秘书长在该活动开幕日的六个月之前批准并签署。”国际电联2017年世界电信展的预算于2017年3月30日获得批准，与活动开幕日（2017年9月25日）的六月之前时限略有不符。

27 以下段落将阐述招标程序的时间安排问题。必须指出，韩国政府与国际电联之间并未签署《东道国协议》，而是与韩国科技、ICT和未来规划部正式达成协议并于2017年5月15日签署了《安排备忘录》。

## 有关展会的报告：将第11号决议（2014年，釜山，修订版）的总体目标与关键业绩指标（KPI）和结果联系起来

28 第11号决议（2014年，釜山，修订版）做出决议2规定：“秘书长对国际电联电信展会活动（包括规划、组织和财务）负有全部责任”。

29 在第11号决议明确的总体目标和电信展活动的成本效益框架内，我们分析了该进程的各个环节，而且在报告阶段评估了向秘书长反馈有关展会活动结果以及KPI与结果之间的联系的报告。

30 我们从国际电联电信展览部管理层那里获得了他们利用内部资源进行的“与会者分析”。

31 我们认可在细化KPI并且利用这些指标来指导、设计和开展国际电联世界电信展会活动方面所付出的努力。

### 招投标过程

32 第11号决议（2014年，釜山，修订版）做出决议5还规定：“国际电联在为国际电联电信展活动选址的过程中，须确保进行公开透明的竞标”。

33 2016年1月7日，向国际电联成员国发出了正式的国际电联通函，邀请各国竞标承办国际电联2016年世界电信展。投标的截止期限为2016年4月30日。

34 2016年1月24日，韩国通过国际电联曼谷区域代表处通知国际电联该国有兴趣进行竞标，但由于内部程序问题需要更多时间；2016年1月28日，国际电联确认说，如果在4月30日的截止日期之前能够收到更多的有关有意进行竞标的通知，则若实际标书在2016年8月8日之前提交即可被接受。

35 2016年7月19日，韩国再次要求将截止日期延展至10月31日（由秘书长接受），且韩国于9月20日正式提交了其东道国候选资料。

36 在2016年4月30日的截止日期内，国际电联的任何一个成员国都未提交正式申办资料。尽管如此，于2016年1月28给予韩国的日期延展情况并未通报给其他成员国。

1号建议

37 我们建议，考虑到招投标程序，应将招投标截止日期的延展情况通报所有成员国。

秘书长的意见：

在进行主办国际电联电信展活动招投标过程中，将及时通报所有成员国得到普遍认可的或与某个具体国家商榷确定的截止日期延展情况。

### 预算与实际结果的比较

38 没有对预算进行修订。然而，我们注意到，在预算金额和实际金额的细分和总额之间均存在一些显著差异。以下将在收支部分给出一些具体实例。

39 在最终账目中编拟了新的分部门报告（SR）表格，目的是符合国际电联总体账目说明24中的分部门报告。

40 去年的分部门表格结构是以预算为基础的，而今年的这一表格则遵循了国际电联的账目结构：我们观察到，表中没有正式编拟对账情况（尽管这是恰好的），因此，针对两份文件中数字的对应关系，不可能进行直接对账。

41 此外，我们注意到，在按类别分类的收入和支出概要下，高数额都在“支出”项下作为“其他支出”得到报告（17年世界电信展账目第5页），因此必须对类别进行更好的定义。

1号提议（Suggestion n. 1）

42 因此我们提议，将目前包含在“其他支出”中的分部门报告支出单独进行呈现，例如，在支出 – 行政项下，将国际电联成本回收，电信展览部秘书处和借方准备金加以分离。

秘书长的意见：

在以往的国际电联电信展活动账目中，国际电联成本回收、国际电联电信展览部秘书处和借方准备金都在收入和支出概要下单独得到反映。然而，为了简化工作，在2017年世界电信展账目中所有这些支出项都被整合为了“其他支出”。按照上述提议，从2018年世界电信展开始，将在收入和支出概要的行政项下按类别单独介绍上述各项。

## 收入

43 收入总额达740万瑞郎，低于820万瑞郎的预算额，且远远低于此前电信展活动的收入（880万瑞郎）。我们将在以下段落对收入做出分析。

### 赞助商

44 以下阐明的赞助收入（不包括东道国捐款）表明，其预算为1,964,000瑞郎，而实际数额仅达到了1,047,400瑞郎。预算预测的该收入十分乐观，特别是在领导者、联谊和中小企业（SME）活动安排（program）的赞助权销售方面，而实际收入却始终很低。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | 预算 | 实际 |
| 论坛赞助 | 活动安排 | 4,000 | - |
| 全体会议 | 160,000 | - |
| 共同主办 | 240,000 | 331,400 |
| 论坛嘉宾讨论会 | 20,000 | 20,000 |
| 论坛嘉宾讨论会茶歇 | 24,000 | 12,000 |
| 与会补贴 |  | 80,000 | 80,000 |
| 宣传与营销 | 展会应用 | 20,000 | 20,000 |
| 会场平面图 | 20,000 | - |
| 电子新闻稿 | 20,000 | - |
| 展会活动现场调查 | 10,000 | - |
| 媒体 |  | 45,000 | - |
| 注册管理 |  | 200,000 | 184,000 |
| 领导者活动安排 | 领导者午餐 | 150,000 | - |
| 领导者峰会与联络茶歇 | 100,000 | - |
| 领导者峰会嘉宾讨论会 | 30,000 | - |
| 领导者空间和茶点 | 55,000 | - |
| 领导者空间快乐时光 | 10,000 | 10,000 |
| 部长活动安排 | 110,000 | 80,000 |
| 联络活动安排 | 嘉宾讨论会午餐 | 80,000 | - |
| 联络午餐 | 80,000 | 40,000 |
| 庆祝活动 | 开幕式 | 200,000 | 220,000 |
| 有赞助的第一场晚宴 | 120,000 | 50,000 |
| 有赞助的第二场晚宴 | 90,000 | - |
| 创业举措 | 中小企业活动安排 | 60,000 | - |
| **合计** |  | **1,964,000** | **1,047,000** |

45 由于赞助权销售差强人意，因此，需要做出更多努力，加大该活动的收入，同时应对具体市场孕育的机会做出全新考虑。

46 我们注意到，电信展览部在电信展活动后对赞助产品做出分析，其中考虑若干因素，包括与类似展览活动做出基本比较。在这一分析结果基础上，会针对随后的活动对产品做出调整或创建新的产品。

### 展览

47 本届展会共售出5,968 m2的展览面积，销售额为2,890,681瑞士法郎，比2016年的世界电信展活动略有提高（后者售出的面积为3,956.50 m2，销售额为2,122,655瑞士法郎）。与2016年世界电信展活动相比（250家展商），2017年世界电信展的展商数量亦有提高，达到458家。

48 另一方面而言，展览实际收入却略低于展览预算金额（-2%）。

### 折扣

49 《国际电联电信展政策和程序》第2.8条规定，超出该政策和程序第2.1和2.7条所述限制的每一折扣和展览空间拓展都应呈送秘书长做出决定，“并拿出这些做法关系到国际电联利益的相关建议和支持性文件”。

50 我们审议了一些提交秘书长做出决定的备忘录，且我们观察到，针对此类文件不存在包含预先确定的和不可或缺的相关信息的标准格式。

2号建议

51 因此我们建议，在电信展览部提出由秘书长做出决定（如《国际电联电信展政策和程序》第2.8条所述）的申请方面采用标准模板。

秘书长的意见：

在此方面，电信展览部秘书处将确立标准格式备忘录，其中包含通报秘书长，以便其做出决定的所有相关信息。

### 门票收入

52 门票（可以在整个展会期间出入论坛和展览）销售收入为12.6万瑞郎，仅仅达到了预算销售收入的一半（25万瑞郎）。

53 虽然展会门票销售收入为1.25万瑞郎（略低于1.55万瑞郎的预算），论坛的门票销售收入却大大低于预期（实际收入为11.36万瑞郎，预算则为23.45万瑞郎）。正如我们已在此前的报告中所强调的那样，可以确认，论坛门票销售收入呈下降趋势（由2011和2012年的100多万瑞郎下降到了2016年的20万瑞郎和2017年的11.4万瑞郎）。

2号提议

54 由于我们已观察到论坛门票销售收入呈急剧下降趋势，因此我们提议探讨其他替代性措施，例如减少免费和赞助回馈门票（benefit pass）数量，并加大付费出席活动人数的数量。

秘书长的意见：

已经在为2018年电信展活动采取相关措施，包括减少折价，并推出旨在增加销售的新宣传推销活动。将对相关结果做出分析，同时分析一揽子销售计划 – 包括作为相关回馈提供门票 – 的影响。

### 会议室

55 会议室出租的实际总收入为4.21万瑞郎，低于预算（6万瑞郎）。

56 根据我们去年的建议，在预算和最终账目中都增加了与建造或设立会议室有关的费用项目。这些费用预算金额（4万瑞郎）的实际支出为8%，因为此方面的成本仅涉及到一间会议室的隔离和家具配备。

### 光地

57 与**光地**销售相关的数据表明，结果（1,854,000瑞郎）与预算相等，而且我们注意到这一结果与去年相比（1,495,000瑞郎）有所增长。我们确认由于正确采用了折扣政策，因此使光地的出租费用超出了预测。

58 在我们进行抽查过程中，我们注意到，有些情况下展商实际占用的光地超出了国际电联为之分配的光地。

3号建议

59 我们建议在展览活动期间定期进行监督，从而确保国际电联为参展商分配的光地面积得到严格遵守，从商业以及安保角度而言均需如此。

秘书长的意见：

从2018年展览活动开始，将确立日常监督程序，以确保参展商仅占用其得到分配的光地，同时将采取措施纠正出现的偏差。

### 交钥匙工程

60 “交钥匙一揽子解决方案”这一产品表明实际结果与预算相吻合。预算为1,090,000瑞郎的交钥匙解决方案的收入实际达到了1,037,000瑞郎（加上撤展罚金1,200瑞郎）。

61 值得指出的是，与去年相比，在财务方面（2017年为1,306,700瑞郎，2016年为625,800瑞郎）和光地出租（2017年为1,207 m2，2016年为914 m2）方面，该产品均有了更好的表现。

62 交钥匙展台的建造和设立费用都大为减少，总数为248,000瑞郎（比预测的435,000瑞郎少43%）。在账目中还披露了190,400瑞郎的借方准备金。部分债务（7万瑞郎）作为了2018年3月31日前的收入。

## 论坛

63 论坛的实际收入（557,000瑞郎）大大低于预算收入（798,500瑞郎），比2016年（1,347,000瑞郎）和此前若干年的论坛收入少了很多。

64 论坛收入的构成显示，76%来自赞助和捐款，24%来自门票费。

65 由于支出大为减少（预算支出为185,000瑞郎，实际支出为70,200瑞郎），因此论坛的财务结果显示出486,800瑞郎的盈余。

66 论坛门票收入达到113,600万瑞郎，不足预算（234,500万瑞郎）的一半。为东道国和国际电联客人赠送了诸多免费门票，这也包含与其他活动相关的回馈门票。

67 “与会者分析”表明，仅有29%的与会者购买了全价门票，而回馈门票配额占37%，国际电联客人门票占23%。见以上有关该问题的3号提议。

### 与会补贴项目

68 2017年釜山世界电信展的“与会补贴项目”与预算（8万瑞郎）相比保持了一成不变的收入状态，因为这包含东道国的一笔固定捐款。实际支出（2.0911万瑞郎）远远低于预测（8万瑞郎），因此我们确定，选定的“受补贴人”（4位）数量微不足道。

69 管理层向我们报告说，选定的“受补贴人”数量低的原因是因为一些候选人资质缺乏，而且有些申请是很晚才提出的。

70 此外，管理层还试图允许与会补贴候选人也毛遂自荐，在论坛上进行演讲：虽然管理层考虑了这一举措，但却没有得到恰当实施。应使候选人表明他们具有的、希望在展会上展示的潜在经历和经验。

3号提议

71 因此我们提议，应尽早向与会补贴的潜在候选人发出邀请，并应清楚地表明所需要的资质，这将使相关人员有更多时间准备资料，并更能符合要求，从而加强被选定受补贴人对论坛的参与，如，在论坛上发表演讲。

秘书长的意见：

考虑到过去几年的结果，国际电联决定2018年电信展将不再提供与会补贴，相反，我们将进一步分析与会补贴项目及其影响，以便改进和/或考虑其他潜在的更为有效的措施，从而为最不发达国家（LDC）成员国的参与提供机会。

## 特别活动安排

72 如果将特别活动安排进行全盘考虑，则其收入（实际为401,000瑞郎）不足预算的一半（1,088,500瑞郎），而支出则略微超出了预算（实际支出为112,000瑞郎，预算支出为104,000瑞郎）。这就使得财务结果实际盈余289,000瑞郎，大大低于预测（预算盈余为984,500瑞郎）。管理层保证说在今后的展览活动中将对这些特别活动安排做出全新考虑。

## 领导者活动安排

73 电信展活动这部分的更低收入和更低支出显示了令人非常不满意的结果。

74 进行了部长圆桌会议并对赞助权进行了销售，从而修改了部长活动安排。我们认可在组织这一活动方面表现出的灵活性，因为从中学到的经验教训将有益于未来的预测，包括将此项纳入预算之中。

## 庆祝活动

75 开幕式的良好赞助结果不能弥补两次晚宴赞助的缺失，导致一次晚宴被取消，另一次晚宴改为了酒会。后者为国际电联带来了始料不及的支出。

76 该项目的财务盈余不应掩盖这样的事实，即，此类活动可能正在根据市场情况进行重新定位，因此在此问题上我们呼吁回顾有关2016年世界电信展的上一次报告的8号提议（参见附件A中的跟进表格）。

### 易货服务金额

77 易货服务实际金额高出预算31%，但与上一次活动的金额持平（2017年为1,052,000瑞郎，2016年为1,013,000瑞郎）。

78 根据我方过去的建议，采用了依据易货服务协议提供服务之时的汇率。如果在不同时间提供同一种服务，则采用了平均汇率。

79 我们对易货服务合作伙伴为更好控制服务而付出的努力和做出的改进表示感谢。

## 应收收入

80 截至2017年12月31日，有六（6）家债务方登记在案，已开具发票的应收金额为29.07万瑞郎。其中一家债务方于2017年12月31日后立即支付了5万瑞郎，因此已提供储备金的未付发票金额为24,04万瑞郎。另一家债务方于2018年3月支付了5万瑞郎。

# 支出

## 核心支出

国际电联成本回收

81 国际电联成本回收（部分核心支出）固定金额150万瑞郎是为国际电联2017年世界电信展提供服务的其他部门职员的薪金和报酬，在电信展预算中被列为支出。

82 我们过去已注意到，成本回收（核心支出）金额此前由秘书长决定。在我们关于2012年世界电信展的报告中，我们提出了一项具体建议（建议3/2012），要求为了准确确定这一数值，更好地披露所有相关内容。现已就此成本回收金额的合理性开展了研究，并于2014年10月将研究成果送交国际电联世界电信展览部员工发表意见。之后决定将以前的成本回收金额（200万瑞郎）降至新的金额（150万瑞郎）。

83 在落实我们的建议这四年过程中，可以考虑新的情况，之后可以确认或改变已计算的数额的影响。

4号提议

84 我们提议继续评估成本回收数额，以便更好地考虑数额是否在现有情况下继续充分有效。

秘书长的意见：

将在考虑到现有情况的条件下将审议有关国际电联对国际电联电信展活动进行的成本回收的金额。

电信展览部秘书处

85 根据现行工作方法，国际电联电信展秘书处的成本是依据相关员工为此花费的服务时间，分摊到电信展的每项活动中。计入国际电联2017年世界电信展的国际电联电信展览部秘书处的实际成本（核心支出）为3,005,000瑞郎。虽然这仅略低于预算额，但我们希望凸现其在总支出方面的相关性。

86 在我们的上一份报告中我们指出，如此计算核心支出并未考虑到电信展览部偶尔为其它国际电联业务部门付出的工作时间。请参见附件A有关该问题的跟进表格。

## 直接支出

87 直接支出为2,883,300瑞郎，低于预算金额（3,132,500瑞郎）。我们对管理层在减少此类支出方面做出的努力表示肯定。

### 销售代理或推销伙伴

88 销售代理佣金一项大大超出了预算（+240%）。相关文件给出了不同定义，即“推销伙伴”。这些支出纳入了行政项中，尽管它们应被视为是与具体活动相关的费用，如展览参与或特别活动安排赞助，推销伙伴成功为之找到“参与者”。

89 在销售代理一项中确认了占国际电联实际收到数额（个别合同的数额）30%或15%的“代理人费用（finder fee）”，因此，需要在应付给代理人费用方面更好地体现出具体收入与其“成本”之间的直接联系。

5号提议

90 我们提议增加一个附于账目的表格，清楚地表明通过推销伙伴获得的收入与“代理人费用”成本之间的联系。

秘书长的意见：

将在“账目”后附上一个表格，表明支付给每一推销伙伴的代理人费用以及每一产品产生的相应收入。

91 还应当指出，销售代理费吸收了很大一部分相关收入，同时也应该考虑到当客户已经是之前由国际电联联系过的客户时一些销售代理提供的服务。另一方面，管理层可将他们视为在一些具体市场中的有益伙伴。

4号建议

92 因此我们建议，将用于这些推销伙伴的资源限制在最低程度上，同时应在每种情况下仔细考虑推销伙伴的必要性。

秘书长的意见：

推销伙伴在电信展活动营销和加大不同国家/区域客户群方面发挥着重要作用，没有他们将无法触及到如此广泛的客户群，因为内部销售团队的规模有限。每年都会更新销售代理无法接触到的实体名单，而且已将2018年回头客户的“代理费”降低到了15%，2019年将进一步降至10%。

## 电信展媒体服务

93 此项的审计成果显示，节余与东道国提供的设施相关。然而必须指出，由于电视演播室是由东道国提供的，因此未销售与之有关的赞助权。但管理层考虑应保留有关此项的预算准备金，以防可能出现额外要求。

# 关键业绩指标（KPI）和与会者分析

94 与往年展会一样，通过“与会者分析”进行了出席展会的群体调查和其他调查，包括客户满意度调查。

95 出席总人数高于去年（2017年为9,112人，2016年为8,764人）。虽然这与10,000人的预定目标接近，但外国与会人数大大减少。出席展会的主要是本国民众，外国人仅占16%，在2016年时，外国人占出席展会人数的25%。这可能被视为是展会的国际性质减弱，同时也说明本地公司和个人对展会兴趣浓厚。

### 性别问题

96 与会者性别分布（女性/男性 = 24/76；2016年和2015年分别为37/63和25/75）恶化。在下一届展会必须认真严肃研究解决这一问题。在我们的7/2016提议中，我们已经指出了该问题的重要性，但这一情况的恶化值得做出更加决绝的考虑。

5号建议

97 尽管做出了一些努力，但在平衡与会者（包括论坛和展览）性别分布方面依然出现了令人不能满意的结果，因此我们建议加强旨在解决这一问题的努力。

秘书长的意见：

将做出进一步的分析，以了解2016与2017年展会相比较在性别分布方面存在的差异。尽管如此，我们将探讨并落实旨在改善性别平衡的措施。

### 全球性

98 共有来自103个国家的与会者参加了展会，大大低于2016年，参加后者的与会者来自128个国家。

99 区域细分显示参展者分布不均，有66%的与会者来自亚太。我们重申我们此前提出的有关更好地实现国际性的提议，请参加提议1/2016。

### 满意度调查

100 同此前一样，展会期间以及在几乎每场分会结束之际都进行了满意度调查 – 请与会者在触屏上给出他们对所出席分会的满意度。我们收集到了在说服所有人参加这一调查方面做出宝贵努力的证据。然而，我们感知到的无法衡量的高比例出席人数却未出现在调查中。

101 与会者分析表明，在展会期间提交满意度调查的与会者人数增加，第4日达到了28%的比例。

102 满意度调查的总体结果为：“良好”51%，“极好”43%。由于参加调查的人数有限，因此这些数据受到有限可靠性的影响。

6号提议

103 因此我们提议找到方法，提高参加展会人员对参与调查的兴趣（利用满意度调查或其他手段）。

秘书长的意见：

应当承认，尽管在2017年采取了旨在改善情况的措施，但满意度调查依然不能产生可靠的、对论坛分会予以评级的数据。目前正在探讨替代性办法，并将针对2018年展览活动做出评估，其中包括为实现这一目的而更好地使用展览活动应用（Event App）。

# 建议和提议的跟进

104 我们将对过去报告中建议和提议的执行情况进行跟进。附件1是跟进工作表格，其中含有国际电联管理层的意见和建议及提议执行现状。

105 如无需年度跟进，则今年被定为“已落实”的建议将不再列入明年的审计报告中。

# 附件1

# A 对我们此前报告中建议的跟进

|  | **外部审计机构的建议 （意大利审计院）** | **外部审计机构报告发表是收到的秘书长的意见** | **国际电联管理层报告的状态** | **意大利审计院对管理层采取行动的现状的评估** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2016年 1号建议** | 由于通常需要通过预算和实际数字对每个产品的收支进行明确且可靠的比较，我们**建议**，在今后考虑预算制定时，如果建造/搭建或租用商务中心的情况不明，可注明支出科目为“会议室租用/建造费用”。 | 对于2017年世界电信展而言，由于展会地点没有商务中心可租用，预算分项将注明为“会议室建造/搭建”。然而，对于未来的展会活动，当有可能或是租用商务中心或是建造/搭建会议室时，将采用“会议室租用/安装收费”的支出科目。 | **截至2017年12月的最新情况**：如同国际电联2017年世界电信展一样，将继续在国际电联电信展览部未来展览活动预算中使用所建议的支出科目。 | 已落实 |

# B 对我们此前报告中提议的跟进

|  | **外部审计机构的建议 （意大利审计院）** | **外部审计机构报告发表是收到的秘书长的意见** | **国际电联管理层报告的状态** | **意大利审计院对管理层采取 行动的现状的评估** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2016年 1号提议** | 我们建议，鉴于EWCF基金目前的数额，也许可以考虑更好地遵守轮换举办地原则的新情形（第11号决议，第5.5段）。 | 欢迎所有国际电联成员国提交举办国际电联电信展的候选资料，并且根据经理事会2016年会议首肯的《东道国协议范本》中所描述的东道国义务提交一份提案。在评估和遴选进程中，轮换仍继续将是得到考虑的主要因素之一。 | 持续得到考虑。同时取决于成员国在2018年全权代表大会（PP-18）上针对轮流举办展会活动所提出的提案/讨论结果。 | 正在进行 |
| **2016年 2号提议** | 尽管实际值逐渐与预算值相一致，但我们注意到门票费收入的直线下降趋势，因此建议探索其他选择方案/措施，如，增加展会付费参与者的数量。 | 将继续广泛宣传展会，并且鼓励购买论坛和展览的门票--确保提供有吸引力且具相关性的论坛日程，同时对门票选项和与符合当地市场价的价格进行定期审议。举例而言，国际电联2017年世界电信展重新推出了论坛天票，并且还推出了可提供与莅临展会的贵宾交流机遇的高管门票。 | 由相关的2017年3号提议取代。 | 已落实。由相关的2017年3号提议取代。 |
| **2016年 3号提议** | 我们提议，进一步分析人们对颁奖盛宴赞助不感兴趣的原因所在。 | 为最佳安排展会各项活动，2016年的颁奖仪式移至展会最后一天下午，之后举办东道国组织的告别招待会。由于取消了颁奖盛宴，因此预计2017年将不需要颁奖盛宴赞助，目前正在测试和评估与颁奖相关的生成收入的其它想法和方案。 | 审议和完善赞助机会是一项持续不断的工作。例如，针对2018年展会，已经创建了围绕颁奖和中小企业活动安排的新赞助 – 称作创新伙伴 – 若干客户已表示对之感兴趣。 | 已落实 |
| **2016年 4号提议** | 我们提议将似乎不太可靠的易货商业伙伴记录在案，并考虑在将来举办同样的活动时将其排除在外。 | 2017年已对此提议做出处理，决定在易货协议中加入一项条款，指出如果媒体伙伴未能履行对国际电联的义务，则国际电联保留将来不与这些实体签署任何协议的权利。 | 已采取了具体行动。 | 已落实 |
| **2016年 5号提议** | 我们提议继续跟踪电信展览部员工为电信展以及其它国际电联活动投入的服务时间，以便更好地了解他们为国际电联其它部门提供的服务。 | 将继续努力记录电信展览部员工为电信展以及其它国际电联活动投入的服务时间。 | 作为标准做法的一部分持续进行。 | 正在进行 |
| **2016年 6号提议** | 因此，我们提议重视年轻人积极参与电信展的必要性，通过增强中小企业对电信展的参与，为参展代表更新换代提供机遇。 | 国际电联世界电信展仍继续推行2015年启动的改革，从而不断向为ICT中小企业（ICT SME）提供服务的国际平台迈进。因此，针对中小企业社团的产品和服务将继续得到开发和传播。2017年，除为中小企业提供低成本参展方案和颁奖活动之外，还将开展一项旨在为企业提供结对子和其它机遇的，专项中小企业活动。此外，电信展将与东道国协作，在展会最后一天继续全力组织和推动召开以各国学生和青年创业者为目标群体的相关会议。我们将对上述活动是否成功及其给参展代表年龄分布造成的影响做出衡量与评估。 | 吸引年轻人参加展览活动是每次活动持续进行规划和参与人口年龄评估工作的组成部分。 | 已落实 |
| **2016年 7号提议** | 我们建议更加努力地实现各类参展者，特别是发言人等更加引人注目的参展者，构成的平衡。 | 将努力改善发言者与其它类别与会者的构成平衡，并特别注意性别平衡。 | 正在继续加强工作。 | 正在进行 |
| **2016年 8号提议** | 我们提议降低对高层参展代表参加午宴和晚宴的期待值。 | 继续注意评估目标贵宾（VIP）参加国际电联2017年世界电信展午宴和晚宴的的情况，且根据以往的做法将继续对结果进行监督和评估。统计数据显示，参与情况在很大程度上受到举办时间以及与此并行的其它活动的影响，这些因素将被考虑在内。 | 出席人数评估是持续进行的规划和评价工作的一部分。 | 已落实 |
| **2015年 8号提议** | **满意度调查。**  我们提议，提高这一调查工具的使用，收集对活动的评价，想方设法鼓励论坛出席者使用这一工具对论坛会议进行反馈/评估。 | 继续努力，鼓励代表们参与调查。 | 2016年的经验显示，为确保尽可能多的代表参加满意度调查仍要克服诸多挑战，造成此现象的部分原因在于东道国提供的当地展会服务人员对此并不关注且会址处的Wifi速率不高。因此，目前正在审议可供2017年使用的、能够更加有效获得会议反馈的替代解决方案。 | 已落实。由相关的2017年3号提议取代。 |
| **2013年 10号提议** | **国际电联世界电信展的特征可能弱化**  我们认为，管理层必须做好准备，对展览活动及其各方面构成成份的比例做出十分重要的重新考虑，以保持或不改变电信展活动的特征。  既然这些决定属于全权代表大会的范畴且应由全权代表大会注意，因此，我们提议，管理层就该事宜提交一份研究报告，以帮助全权代表大会做出明智决定。 | PP-10之后开始的国际电联电信展览部的改革是成功的，这一点得到财务结果和各不同调查的确认。我们将继续努力，增强电信展活动的价值主张，以重铸辉煌。 | 侧重中小企业的做法引起了良好反响，2016年将再接再厉。国际电联将通过调查和当面讨论的方式收集所有利益相关方的反馈，对展览活动进行监督。  2016年参展者调查的结果显示，侧重中小企业的做法引起良好反响且有超过66%的受访者将其列为影响他们做出参展决策的因素之一。70%以上的受访者认为以中小企业为中心是一种积极的补充，且有超过50%的受访者希望此做法得到进一步的发展。将继续开展调查，衡量参展者对展会的总体满意度及对特定展会各项要素的意见 – 以便将成果用于未来电信展活动的制定，确保电信展不会脱离观众。 | 正在进行 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_