



## 第七十一届会议

## 议程项目 149

联合国维持和平行动经费筹措的  
行政和预算问题

乌干达恩德培区域服务中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月  
30 日期间的预算

## 秘书长的报告

## 目录

|                         | 页次 |
|-------------------------|----|
| 一. 任务和计划成果 .....        | 6  |
| A. 概况 .....             | 6  |
| B. 规划假设和特派团支助举措 .....   | 7  |
| C. 区域特派团合作 .....        | 18 |
| D. 伙伴关系和与国家工作队的协调 ..... | 19 |
| E. 成果预算编制框架 .....       | 19 |
| F. 所需人力资源 .....         | 37 |
| 二. 财政资源 .....           | 55 |
| A. 概况 .....             | 55 |
| B. 空缺率 .....            | 56 |
| C. 培训 .....             | 56 |



|   |    |
|---|----|
| 三. 差异分析 .....   | 57 |
| 四. 有待大会采取的行动 .....  | 60 |
| 五. 为执行大会第 70/286 和 70/289 号决议的各项决定和要求，包括经大会核可的行政和预算<br>问题咨询委员会各项要求和建议而采取的后续行动摘要 ..... | 61 |
| A. 大会 .....   | 61 |
| B. 行政和预算问题咨询委员 .....  | 64 |
| 附件  |    |
| 一. 定义 .....   | 67 |
| 二. 恩德培区域服务中心拟议组织结构图(2017/18 年度).....  | 69 |

## 摘要

本报告载有乌干达恩德培区域服务中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间的预算，数额为 37 255 800 美元，与 2016/17 年度的核定预算 39 203 600 美元相比，减少了 1 947 800 美元，即 5.0%。

2017/18 年度期间，恩德培区域服务中心将继续向其客户特派团提供人力资源；财务、运输和调度服务；以及人员和货物运输及信息和通信技术支助服务。2016 年 11 月，向外地推广实施了“团结”项目群组 5，带来了向本国工作人员发薪服务和向单派军警人员付款自动化的能力。因此，恩德培区域服务中心扩大了其一揽子服务，将给其每个客户特派团的薪金单处理职能包括在内。此外，该中心在临时基础上，正在为下列机构履行薪金单处理职能：联合国利比亚特派团、联合国利比亚支助团、联合国西非和萨赫勒办事处和喀麦隆-尼日利亚混合委员会和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处，这一安排将继续有效，直至大会确定整个联合国组织的全球服务提供模式。关于全球外勤支助战略方面，从 2017 年 7 月 1 日起，拟将联合国西撒哈拉全民投票特派团加入该中心在该区域支持的客户维持和平特派团组合中。

2017/18 年年度期间的拟议预算还包括对津贴和支付服务线以及福利和应享权利服务线进行组织重组。拟议的结构重组将使每个处理科和单位的人员组成与区域服务中心支持的客户的人员基础一致。

拟议预算为 134 名国际工作人员、包括 3 个一般临时人员职位在内的 297 名本国工作人员和 8 名联合国志愿人员编列了经费。

区域服务中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日财政期间所需资源总额已通过按照该中心的服务交付模式组织的若干成果预算框架与中心的目标挂钩，其中包括：国际工作人员、本国工作人员、军警人员、财务报告、运输和调度综合控制中心和区域信息和通信技术处。该中心的人力资源按人数归入各个职能领域。

对人力资源和财政资源数额差异的解释在适用情况下与区域服务中心计划的具体产出挂钩。

## 财政资源

(千美元；预算年度为 7 月 1 日至 6 月 30 日)

| 类别            | 支出 <sup>a</sup><br>(2015/16 年度) | 分配数<br>(2016/17 年度) | 费用估计数<br>(2017/18 年度) | 差异               |              |
|---------------|---------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------|--------------|
|               |                                 |                     |                       | 数额               | 百分比          |
| 文职人员          | 18 076.8                        | 24 530.6            | 28 073.6              | 3 543.0          | 14.4         |
| 业务费用          | 11 682.6                        | 14 673.0            | 9 182.2               | (5 490.8)        | (37.4)       |
| <b>所需资源毛额</b> | <b>29 759.4</b>                 | <b>39 203.6</b>     | <b>37 255.8</b>       | <b>(1 947.8)</b> | <b>(5.0)</b> |
| 工作人员薪金税收入     | 1 963.2                         | 2 786.7             | 3 385.5               | 598.8            | 21.5         |
| <b>所需资源净额</b> | <b>27 796.2</b>                 | <b>36 416.9</b>     | <b>33 870.3</b>       | <b>(2 546.6)</b> | <b>(7.0)</b> |
| (编入预算的)自愿实物捐助 | —                               | —                   | —                     | —                | —            |
| <b>所需资源共计</b> | <b>29 759.4</b>                 | <b>39 203.6</b>     | <b>37 255.8</b>       | <b>(1 947.8)</b> | <b>(5.0)</b> |

注：包括该中心平均 316 个员额和职位(110 个国际、5 个本国专业干事、198 个本国一般事务人员和 3 名联合国志愿人员)的开支和业务费用，这些支出和费用已列入 2015/16 年核定预算，以便为下列单位服务：联合国中非共和国多层面综合稳定团、联合国组织刚果民主共和国稳定特派团、非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动、联合国阿卜耶伊临时安全部队、联合国南苏丹特派团、联合国非洲联盟驻索马里特派团支助办事处、联合国索马里援助团、联合国布隆迪选举观察团、联合国驻非洲联盟办事处、联合国中部非洲区域办事处和秘书长大湖区问题特使办公室。2015/16 年度支出不包括联合国马里多层面综合稳定团，后者是 2016/17 年度增列的。

<sup>a</sup> 见 A/71/809，附件十四。2015/16 年度的核定资源为 35 556 400 美元。

## 人力资源<sup>a</sup>

|                          | 国际<br>工作人员  | 本国<br>工作人员 <sup>b</sup> | 临时职位     | 联合国<br>志愿人员 | 共计         |
|--------------------------|-------------|-------------------------|----------|-------------|------------|
| <b>主任办公室</b>             |             |                         |          |             |            |
| 2016/17 年度核定数            | 15          | 19                      |          | 6           | <b>40</b>  |
| 2017/18 年度拟议数            | 18          | 26                      |          | 6           | <b>50</b>  |
| <b>国际工作人员科(原津贴和支付)</b>   |             |                         |          |             |            |
| 2016/17 年度核定数            | 38          | 76                      |          | 2           | <b>116</b> |
| 2017/18 年度拟议数            | 35          | 94                      |          | 1           | <b>130</b> |
| <b>本国工作人员科(原福利和应享权利)</b> |             |                         |          |             |            |
| 2016/17 年度核定数            | 51          | 131                     | —        | —           | <b>182</b> |
| 2017/18 年度拟议数            | 15          | 36                      | 3        | 1           | <b>55</b>  |
| <b>军警人员科(新)</b>          |             |                         |          |             |            |
| 2016/17 年度核定数            | —           | —                       |          | —           | <b>—</b>   |
| 2017/18 年度拟议数            | 12          | 55                      |          | —           | <b>67</b>  |
| <b>财务报告科</b>             |             |                         |          |             |            |
| 2016/17 年度核定数            | 17          | 26                      |          | —           | <b>43</b>  |
| 2017/18 年度拟议数            | 29          | 68                      |          | —           | <b>97</b>  |
| <b>区域信息和通信技术处</b>        |             |                         |          |             |            |
| 2016/17 年度核定数            | 13          | 9                       |          | —           | <b>22</b>  |
| 2017/18 年度拟议数            | 13          | 9                       |          | —           | <b>22</b>  |
| <b>运输和调度综合控制中心</b>       |             |                         |          |             |            |
| 2016/17 年度核定数            | 12          | 6                       |          | —           | <b>18</b>  |
| 2017/18 年度拟议数            | 12          | 6                       |          | —           | <b>18</b>  |
| <b>共计</b>                |             |                         |          |             |            |
| 2016/17 年度核定数            | <b>146</b>  | <b>267</b>              | <b>—</b> | <b>8</b>    | <b>421</b> |
| 2017/18 年度拟议数            | <b>134</b>  | <b>294</b>              | <b>3</b> | <b>8</b>    | <b>439</b> |
| <b>净变动</b>               | <b>(12)</b> | <b>27</b>               | <b>3</b> | <b>—</b>    | <b>18</b>  |

<sup>a</sup> 系最高核定/拟议人数。

<sup>b</sup> 包括本国专业干事和本国一般事务人员。

有待大会采取的行动见本报告第四节。

## 一. 任务和计划成果

### A. 概况

1. 恩德培区域服务中心是继大会通过第 64/269 号决议后于 2010 年 7 月成立的，依照全球外勤支助战略，该中心将作为该区域各特派团共用的服务中心。大会在第 69/307 号决议第 62 段中决定给予该中心业务和管理独立权，请秘书长提交该中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间拟议预算，并将该拟议预算记在该中心支持的特派团账上。大会第 70/289 号决议核准了该中心 2016/17 年度预算，并决定在其第七十一届会议上审议该中心的经费筹措问题。

2. 正如秘书长关于全球外勤支助战略执行情况第三次年度进度报告(A/67/633)所述，全球外勤支助战略的核心是要利用潜在的协同作用和规模经济，提供更好、更及时的支助；减少或消除后勤、行政和财务支助服务中的浪费、重复和瓶颈，从而帮助各特派团更有效地执行任务。在这一战略内，区域服务中心向参与特派团提供共用服务，其目标是将事务性的、不依赖地点的行政职能由外地特派团转移至服务中心。这包括人力资源、财务、多式联运调度、客货运输及信息和通信技术支助中的事务性内容。将这些职能集中化意味着在进行流程整合、专业化、标准化和重新设计后，可以更有效地履行这些职能。

3. 该区域服务中心的客户目前由七个维持和平行动(特派团和支助团)和七个特别政治任务组成，包括：

(a) 维持和平行动：联合国中非共和国多层面综合稳定团(中非稳定团)、联合国马里多层面综合稳定团(马里稳定团)、联合国组织刚果民主共和国稳定特派团(联刚稳定团)、非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动(达尔富尔混合行动)、联合国阿卜耶伊临时安全部队(联阿安全部队)、联合国南苏丹特派团(南苏丹特派团)和联合国索马里支助办公室(联索支助办)；

(b) 特别政治任务：秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室、秘书长大湖区问题特使办公室、索马里和厄立特里亚问题监测组、联合国中部非洲区域办事处(中部非洲区域办)、联合国索马里援助团(联索援助团)、联合国驻非洲联盟办事处和秘书长预防冲突、包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室。

4. 除了上述客户特派团外，从 2017 年 7 月 1 日起，拟将联合国西撒哈拉全民投票特派团(西撒特派团)加入该中心支持的维持和平特派团组合中。

5. 此外，自 2016 年 11 月以来，由于设在非洲的特派团的本国工作人员和单派军警人员的薪金单处理职能服务，除联合国科特迪瓦行动(联科行动)外，均一直由区域服务中心处理，联科行动将于 2017 年 6 月关闭。结果，又有五个特派团正在接受薪金服务，其中包括联合国利比里亚特派团(联利特派团)、联合国利比

亚支助团(联利支助团)、联合国西非和萨赫勒办事处(西萨办)、喀麦隆-尼日利亚混合委员会和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)。

6. 在本预算期间,该区域服务中心将交付下文各框架所示的有关重要产出,促进向客户特派团提供高效及时的服务。这一预期成绩将促进实现服务中心的目标,而绩效指标则可衡量预算期间在实现这些成绩方面取得的一些进展。该中心的人力资源按文职人员人数归入各个职能领域。与 2016/17 年度核定预算相比的人数差异在有关构成部分下予以说明。

## B. 规划假设和特派团支助举措

7. 区域服务中心的战略目标是以高效、有效、创新和灵活方式向非洲区域的客户特派团提供面向用户的共享服务,致力于满足利益攸关方的期望,支持联合国在不断变化和富有挑战性的全球环境中开展和平行动。自成立以来,该中心行政服务方面的大部分工作一直致力于稳定和改善服务交付,与此同时,该中心在从最初支助 7 个特派团扩大至支助 14 个特派团后,正在扩大能力以及吸收工作人员和流程。在 2017/18 年期间,该中心将再增加 5 个客户,支持其薪金服务。

### 改组区域服务中心

8. 通过流程重新设计工作,将区域服务中心的结构分为跨职能的服务线,这有助于该区域的行政程序的标准化。在 2017/18 期间,根据该中心进一步精简行政程序和充分利用“团结”项目的功能的目标,该中心建议将其服务线改组成由三个主要支柱支持的人员类别,具体情况如下:

(a) 国际工作人员科,包括入职和离职服务线、福利和薪金服务线、差旅和报销服务线以及教育补助金服务线;

(b) 本国工作人员科,包括人力资源和薪金服务线以及差和报销服务线;

(c) 军警人员科,包括人力资源和薪金服务线、入职和离职服务线以及旅行和报销服务线。

9. 2017/18 期间区域服务中心结构的拟议变动与 2016/17 年期间核定的结构的比较情况摘要,见下文图一,人员编制变动在图二至六中有进一步解释。按各科编列的拟议员额配置表和变动细节,见 F 节。

2016/17(核定)

拟议变动

<sup>b</sup> 科/股分拆。

<sup>c</sup> 新成立的科/股。

17-03196 (C)



表 1  
区域服务中心即将提供的服务

| 科      | 服务  |
|--------|---|
| 国际工作人员 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 入职和离职事务：报到/离职、要约管理、机票发放、安置补助金、搬迁津贴、支出报告</li> <li>• 福利和薪金服务：薪金、休假权利、其他应享待遇、合同延期、特派团内差旅支出报告</li> <li>• 旅费和报销服务：差旅费用一笔包干交易、机票发放、每日生活津贴发放预付款、支出报告/旅行费用报销、旅费发票付款</li> <li>• 教育补助金服务：教育补助金预付款和报销</li> </ul>                                    |
| 本国工作人员 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人力资源和薪金：休假权利、其他应享待遇、合同延期</li> <li>• 差旅和报销服务：薪金、养恤金报告、离职和最终支付、差旅费报销</li> </ul>  |
| 军警人员   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人力资源和薪金服务：每月生活津贴、最后付款、特遣队付款</li> <li>• 入职和离职事务：报到/离职、航运服务发票、旅行费用报销</li> <li>• 旅行和报销服务：入境和出境旅行</li> </ul>   |
| 财务报告   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 银行余额调节</li> <li>• 每月办公室间的账单</li> <li>• 回收和欠款报单的处理</li> <li>• 总分类账的维护、月度及年终财务报告</li> <li>• 内部控制和合规</li> <li>• 出纳服务：分批处理支票付款、业务伙伴维持、处理当地划拨、处理非周期性付款、处理薪金、处理海外汇款、编写汇款请求</li> <li>• 供应商服务：供应商发票付款、为即时付款折扣给供应商发票付款、小额现金补充、医药费用回收处理</li> </ul> |

11. 由于拟设的新结构及设立一个军警人员科，拟设一个服务交付主管(P-5)员额来管理该科。负责向军警人员交付服务的主管将直接与维持和平行动部部队组建处和警务司以及外地特派团的首席军事人员干事接触，在区域服务中心支助的特派团中，这些职位大多数是 P-5 职等。这一结构还确认了军警人员对外地行动的战略作用和伙伴关系。改名后的国际工作人员科和本国工作人员科，各科将由现

有的服务交付主管(P-5)员额负责，这些员额是原津贴和支付以及福利和应享权利服务线的。

12. 同样，设立向本国工作人员提供所有行政支助的一个科将使区域服务中心得以分配资源和维持结构，与外地特派团的客户支助单位无缝合作。考虑到要予以支助的人员数目，为本国工作人员设立一个专门的支柱将使该中心能够更好地管理支助该类别的人员的业务和服务。

13. 向非洲所有客户特派团提供行政支助还将包括处理供应商的发票。在目前的结构中，该中心在该科内已设立一个单独的小组，以支助给那些向联合国提供及时付款折扣的供应商付款，以便更好地确保及时付款和适用这些折扣。考虑到要处理的发票的数量，并确保对这一职能的时间敏感性质得到充分关注，这一模式将在拟议结构中复制。负责财务报告线的服务交付主管将监督所有发票付款，以及支助该中心业务的出纳服务。

14. 作为拟议的结构调整的一部分，还提议将目前由福利和应享待遇服务交付主管管理的区域培训和会议中心转给区域服务中心副主任。由于区域培训和会议中心为该区域联合国外地特派团、来自联合国总部和联合国其他实体的工作人员提供各种会议和活动的主办服务，区域培训和会议中心应该置于区域服务中心的管理之下。

15. 随着客户的增多和薪金服务的集中，区域服务中心的工作人员工作量预计会增加。恩德培目前没有从事咨询服务的专门工作人员，需要咨询服务的工作人员在当地无法获得这项服务。在这方面，拟通过调动现有的联合国志愿人员职位空缺，在该中心的员额配置表中列入一名联合国志愿人员工作人员顾问。

#### 举措和支助

16. 拟实行的三个服务线将进一步整合区域中心内的各流程，并推动努力，重新设计和改进有关端到端流程的业绩报告和促进对主要业绩指标的监测。该中心将继续审查其各种流程，以不断改进，以期本预算期间确定并执行重新设计的进一步机会。

17. 区域服务中心还继续努力追踪和报告关键的业绩指标。在启动“团结”项目扩展部分一期之后，可衡量的主要业绩指标数目有所减少，因为一些数据暂时无法进入。结果，在 2015/16 年期间，每月执行情况报告的印发被推迟，该中心向其客户特派团发布了一份年终报告，提供年度比较记录，其中显示，在 2015/16 年度期间，在 37 个指标中，62% 的已经实现或已经改进(而 2014/15 年期间则为 66%)。该中心继续重点关注改善业绩，并编制关于主要业绩指标的详细季度报告。自 2016 年 9 月以来，该中心在每条服务线内采用了关键业绩指标监测，以便更好地指导改善客户服务的努力。

18. 在 2017/18 年度期间,预期区域服务中心也将完成支助联科行动于 2017 年 6 月 30 日关闭的剩余清理结束活动,并支持联利特派团在 2018 年第一季度进行后期阶段的行政缩编。正在制定计划,以便与全球服务中心和外勤支助部协调,确保联科行动在财务和人事管理领域向区域服务中心顺利完成过渡和移交活动。在联科行动任务规定结束的头几个月里,随着工作人员离职时应享的权利和第三方报销处理以及 2016/17 年度财务报表的更新,预期有关这些剩余活动方面的行动会出现激增,与此同时,需要在财政和人事管理方面支助联利特派团。鉴于这一需求的临时性质,相关工作量将由该中心消化。

19. 根据大会第 69/307 号决议,区域服务中心的治理安排已经改变。先前的指导委员会,由该中心服务的外地行动的特派团支助主任和支助事务主管组成,已被一个由相同人员组成的客户委员会取代。已经成立一个新的指导委员会来治理该中心,组成人员为外勤支助部外勤人事司、外勤预算和财务司、后勤支助司及信息和通信技术司司长,以及代表该中心服务的外地行动的客户委员会主席和副主席。在工作一级,服务交付主管和服务线主管与其对应人员、各特派团的人力资源主管以及预算和财务主管每季度召开一次会议,以审查行政事务的业绩情况,以及该中心和客户特派团之间在有关仍在各特派团履行的人力资源 and 财务职能方面的分工。

20. 在 2017 年 7 月 1 日开始将西撒特派团增为客户特派团之后,该特派团的财务、差旅和人力资源行政程序,将由区域服务中心接管。该中心将在财务和人事管理领域提供支助,以便减少西撒特派团在那些不依赖地点的活动中面临的持续的业务风险,并将把其金融交易和人事管理转给该中心的建议视作一个优先事项。随着西撒特派团被列为客户特派团,该中心的人力资源员额数目将增加,办法是将 10 个员额从该特派团转给中心。

21. 根据大会第 69/307 号决议提交的秘书长关于乌干达恩德培区域服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间的预算的报告(A/70/754)中提议,在 2017 年 6 月底将 34 个外勤事务员额本国化,这一目标将不能按计划充分实现。鉴于该中心进一步稳定其业务的需要所造成的延迟,国有化方案将在 2017/18 年度期间继续。该中心的服务范围和数量经过大幅度扩大后,确定应重新审议将 34 个外勤事务员额本国化的时间表,现在计划在为期三年的实际内执行该时间表。在 2016/17 年度期间,该中心履行行政和交易职能(不包括在运输和调度综合控制中心以及区域信息和通信技术处)的本国工作人员百分比已达 66%。修订后的拟议国有化方案将会逐步减少国际工作人员职位,该方案将在 2019/20 年度期间完成。在这方面,预计在 2017 年 7 月 1 日该中心将能够对 13 个外勤事务员额实行本国化,而计划人数是将 34 个外勤事务员额实行本国化。

22. 区域服务中心将通过积极主动的外联和接触以及建立处理询问的工作人员能力,继续加强与客户特派团和最终用户的沟通,目的是建立利益攸关方的信任。

该中心计划进行若干实地访问，介绍其作用、做法和业绩；开办问题诊所以解决具体问题；举行培训课，以减少常见的错误。该中心还将继续测试和监测内部控制框架，并在所有服务线中使用这些框架。自动化的内部控制框架将侧重于在一个切实和稳定的平台中运行基于业务的流程，记录程序和流程，评价和不断改进内部控制，并将其作为合规倡议、风险管理和持续业务的一个组成部分。

23. 在 2017/18 年度，将继续有关持续稳定“团结”项目进程的工作，并根据需要提供更多的培训，以及开展正在进行的绘图和重新设计工作。计划在 2017/18 年度，实行伽利略退役项目和部署“团结”项目供应链管理功能，运输和调度综合控制中心将参与供应链举措，以便为该区域的维持和平行动执行东非走廊项目。在 2017/18 年度，区域服务中心将确保，有关联刚稳定团向该中心移交资产的信息在“团结”项目中得到准确反映，并考虑这一情况对财务报表的日后影响。

24. 按照安全和安保部就该区域安全风险提供的咨询意见，持续进行全基地范围的改进工作，以改善区域服务中心的安全，加强其在发生安全事件时的业务应对能力。2017/18 年度拟议预算包括安装灯塔照明以及在基地入口控制/限制进出的安全入口所需资源，有关费用由恩德培支助基地的所有租户根据与联刚稳定团费用分摊安排共同承担，联刚稳定团是该基地的管理者和执行实体。

#### 区域信息和通信技术处

25. 区域信息和通信技术处的任务是根据信息和通信技术区域化三项原则向客户特派团提供不受地点限制、有成效、高效率、及时的信息技术支持服务，这三项原则是：(a) 消除重复工作；(b) 实现规模经济和范围经济；(c) 通过标准化消除特派团之间的服务差距。在 2017/18 年度，区域信息和通信技术处将侧重于：区域电话账单服务；与全球服务中心和恩德培区域服务中心区域培训和会议中心一起协调举办的培训服务；联合国军事信号学院；区域信息安全和标准合规情况调查。区域信息和通信技术处将协调定于 2017 年第一季度在恩德培进行的高带宽/低时延卫星技术测试工作。恩德培有关这一技术的相关设备及其安装成本则由联刚稳定团按照改善该团各部分连通性的总计划予以支付。

#### 运输和调度综合控制中心

26. 成立运输和调度综合控制中心的目的是与客户特派团协作，巩固、整合和优化东部和中部非洲外地行动的运输和调度服务。控制中心的活动包括对部队轮调进行统一调度规划，从而减少了空飞次数，并尽量减少了对短期包租的依赖。

27. 2017/18 年度，运输和调度综合控制中心将参与规划和执行区域枢纽辐射举措，使得各特派团能够共享排定客运航班的航空资产，这将进一步整合区域飞行业务和相应的客运调度。这一举措旨在推动善用资源和提高对区域特派团的服务质量。控制中心根据里尔喷气式飞机的可用性假设以及使用联索支助办和联刚稳定团 C-130 等货机的可能性，预测需要增援(特别)飞行。

28. 2017/18 年度，运输和调度综合控制中心还将参与供应链管理举措，实施始于 2016 年 4 月的东非走廊项目。该项目将验证对少量商品采用终端到终端综合供应链这一概念，并侧重于该区域的六个维持和平特派团：中非稳定团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联阿安全部队、南苏丹特派团和联索支助办。鉴于运输占供应链业务费用的 30% 以上，控制中心将通过有组织的规划和执行调度，促进实施这项举措。恩德培区域服务中心成立了一个项目小组，其中包括控制中心、区域采购办公室和恩德培支助基地。控制中心主任被任命为项目牵头人。该试点项目将对少数价值高、数量大的商品试行协调一致的规划、采购和交付流程。让各特派团供应链管理的区域协同增效实现最优化则估计需要 8 至 12 个月。此外，该项目的端对端性质要求，必须与其他正在进行的试点项目特别是购置规划和国际商业术语试点项目同步进行。一旦端到端供应链测试完成后，从试点中吸取的经验教训即可帮助形成有效的订正流程和程序，供 2017/18 年度将端到端综合供应链扩大至其他区域和商品。

### 可扩缩模型

29. 大会第 70/286 号决议表示，在为恩德培区域服务中心制定可扩缩模型方面需要取得进一步进展，并支持行政和预算问题咨询委员会的建议，将运输和调度综合控制中心及区域信息和通信技术处包含在该可扩缩模型内并在秘书长提交服务中心的下一份预算中汇入最新资料(见 A/70/742/Add.17，第 48 段)。模型完善工作正在取得进展。在模型修正方面遇到挑战，注意到相较于运输和调度综合控制中心以及区域信息和通信技术处的职能，财务和人力资源核心服务线的工作量和职能有所不同。对采用的权重进行了一次评估审查。指出采用的相对权重应与本国工作人员和单派军警人员类别采用的工作量具有可比性，认定根据每名本国工作人员和每名军警人员所涉及的可比工作量，目前采用的权重尚属合理。

30. 实施“团结”系统群组 5 是影响可扩缩模型完善工作的一个因素。因此，详细评估可扩缩模型，包括“团结”系统发薪和差旅模块的实际操作效果，将通过使用工作量的统计数字，更好地为模型的审查工作提供资料。

31. 由于中非稳定团和马里稳定团加大部署，考虑到 2017/18 年度服务中心支持的特派团客户群增加，预计服务中心的活动将有所改变。联刚稳定团可能有进一步变动，南苏丹特派团的客户群也将继续增长。2017/18 年度，西撒特派团成为服务中心的客户，以及联利特派团、联利支助团、西萨办、喀尼混委会、联几建和办也成为中心的客户后，工作量还会受到影响，同时注意到，这些客户的发薪服务尚未列入可扩缩模型。

32. 这一模型的用途目前仅限于财务和人事管理。区域信息和通信技术处这一结构是信息和通信技术战略的一部分，与外勤支助部管理的更广泛的特派团网络有着区域性联系，运输和调度综合控制中心则着重配合提高该区域的航空资产利用

率。两者在恩德培区域服务中心内的服务交付模式明显不同。独特的交付模式和工作量要求使得可扩缩模型很难将这三个领域结合在一起。因此，为求实际可靠，可扩缩模型目前只用于确定恩德培区域服务中心财务和人事管理的所需人员配置，运输和调度综合控制中心(18 个员额)和区域信息和通信技术处(22 个员额)不包括在内。

可扩缩模型的推导

33. 推导恩德培区域服务中心可扩缩模型倚重几个关键假设。使用的假设和定义如下：

- 三个人员类别：模型包含的类别有：国际工作人员、本国工作人员和单派军警人员(联合国警察、军事观察员和参谋人员)。没有包含政府提供的人员，因其在总支助中所占份额很小。为避免重复计算，没有包含非人员服务类型，原因是客户人数已很好说明处理发票或财务报告要求所涉及的工作量。特遣队也未被包含在内，原因是其每日津贴的外地应享福利由恩德培区域服务中心使用军需官处理和支付。
- 利用有供资的人头数：该模型对所有客户特派团采用每个客户类型的预算编制空缺率，将其作为客户量的主要指标。
- 加权法：加权法对有供资的人头数采用一个比例，以区分为不同类别人员提供服务所需的工作量。国际工作人员的系数定在 1.0，作为基准。在评估了恩德培区域服务中心为客户特派团投入的工作量及其服务级别协议后，得出以下比例：

|         |     |
|---------|-----|
| 国际工作人员： | 1.0 |
| 本国工作人员： | 0.4 |
| 单派军警人员： | 0.4 |

- 乘数：在可扩缩模型中使用乘数来确定恩德培区域服务中心一名工作人员在提供核心业务服务时所支助的客户数目。乘数的推导反映该中心在成长时期通过裁撤员额所取得的增效。使用这一乘数，就能根据有供资的客户人数推导恩德培区域服务中心的可扩缩性需求。

34. 基于上述假设，确定可扩缩模型包括三个不同要素，按服务中心所需工作人员费用具体分列如下：

(a) **固定费用：**第一个要素(x)是管理服务中心所需的一个小的固定费用要素，根据对财务和人力资源以往所需的人员编制的回归分析得出。将这一要素运用于服务中心的需求，其中服务中心的行政领导和管理职能由一小批也专门从事预算和直接办公室支助工作的职能提供协助；

(b) **小的可变间接行政费用：**第二个要素(y)是“客户管理”要素，是根据客户特派团数目得出的极小的可变费用部分。这一要素支持恩德培区域服务中心在沟通和变革管理、质量和业务流程管理以及合规要求等领域的业务。(y)要素取决于客户特派团的规模，即大、中、小型，具体如下：

(一) 大型特派团，员额数目超过 1 000 个，鉴于所涉工作量，中心需要配备 4 名工作人员。南苏丹特派团、达尔富尔混合行动、中非稳定团、马里稳定团和联刚稳定团属于此类；

(二) 中型特派团，加权员额数目为 100 至 999 个，中心需要配备 2 名工作人员。联阿安全部队、西撒特派团、联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室组合属于此类；以及

(三) 小型客户，员额数少于 100，最多需要 1 名工作人员。中部非洲区域办、联合国驻非洲联盟办事处、苏丹和南苏丹问题特使办公室和秘书长预防冲突、包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室属于此类。

(c) **可变业务费用：**第三个要素(z)是最大的可变费用部分，涉及核心业务和直接提供服务，就其性质而言是最大的可变部分。根据所服务的对象客户数目，加权计算该中心工作人员数目，但不包括前两个项(x 和 y)计算的员额数，以避免重复计算所需资源。从这一核心要素推导出一个乘数，反映该中心每名工作人员在这一核心要素领域中应支助的客户数目。

35. 制定这一模型并不是为了体现客户特派团直接提供了员额；而是旨在推算出恩德培区域服务中心作为服务中心履行职能所需的员额数目。这点相当重要，因为如果新客户如西撒特派团拟纳入恩德培区域服务中心的客户组合，中心便可运用这一模型确定所需的人员编制，而不必使用西撒特派团裁撤财务和人力资源员额与中心增加员额之间的直接相关关系。

36. 为确保可扩缩模型继续切合实际，对模型作了修正，剔除对联合国志愿人员方案人员包括其薪金和应享福利的行政管理，原因是联合国志愿人员目前由开发署和联合国志愿人员方案波恩总部管理。对加权制的进一步评估被推迟，原因是，实施“团结”系统的主要单元如群组 5 以及差旅功能所需时间延长，造成继续依赖非“团结”系统解决本国工作人员和单派军警人员的需求。

将可扩缩模型用于 2017/18 年度

37. 以下是将可扩缩模型运用于恩德培区域服务中心 2017/18 年度所得出的结果，其中将西撒特派团列为客户特派团：

(a) 要素 x：固定部分等于 13 个员额；

(b) 要素 y：客户管理部分(由人员配置参数推导而出)等于 30 个员额；

(c) 要素 z: 核心业务和直接服务交付: 恩德培区域服务中心拟在加权基础上为 9 783 名客户(包括西撒特派团)提供支持, 采用的乘数是 27.7。核心服务线部分估计共有 353 个员额。

38. 表 2 和 3 列示了将上述三个要素运用于恩德培区域服务中心后得出的结果(西撒特派团为新增客户特派团), 以此确定该中心的所需资源。

表 2  
恩德培区域服务中心按特派团分列的员额

| 类别        | 达尔富尔<br>混合行动 | 联刚<br>稳定团 | 南苏丹<br>特派团 | 马里<br>稳定团 | 中非<br>稳定团 | 联索支助办/<br>联索援助团/<br>秘书长大湖<br>区问题特使<br>办公室 | 联阿安<br>全部队 | 西撒<br>特派团 | 联合国<br>驻非洲<br>联盟办<br>事处 | 中部非洲<br>区域办 | 苏丹和<br>南苏丹<br>问题特使<br>办公室 | 秘书长预防<br>冲突、包括<br>在布隆迪预防<br>冲突特别顾问<br>办公室 | 共计         |
|-----------|--------------|-----------|------------|-----------|-----------|---|------------|-----------|-------------------------|-------------|---------------------------|---|------------|
| X         | —            | —         | —          | —         | —         | —   | —          | —         | —                       | —           | —                         | —   | 13         |
| Y         | 4            | 4         | 4          | 4         | 4         | 2   | 2          | 2         | 1                       | 1           | 1                         | 1   | 30         |
| z         | 82           | 79        | 64         | 49        | 39        | 19  | 10         | 8         | 2                       | 1           | 0                         | 1   | 353        |
| <b>共计</b> | <b>86</b>    | <b>83</b> | <b>68</b>  | <b>53</b> | <b>43</b> | <b>21</b>                                 | <b>12</b>  | <b>10</b> | <b>3</b>                | <b>2</b>    | <b>1</b>                  | <b>2</b>                                  | <b>396</b> |

注: x = 区域服务中心的行政和管理部分。

y = 财务和人事管理客户管理部分。

z = 财务和人事管理核心业务和直接服务交付部分。

表 3  
恩德培区域服务中心服务的客户特派团人员分列

| 类别        | 达尔富尔<br>混合行动 | 联刚<br>稳定团    | 南苏丹<br>特派团   | 马里<br>稳定团    | 中非<br>稳定团    | 联索支助办/<br>联索援助团/<br>秘书长大湖<br>区问题特使<br>办公室 | 联阿安<br>全部队 | 西撒<br>特派团  | 联合国<br>驻非洲<br>联盟办<br>事处 | 中部非洲<br>区域办 | 苏丹和<br>南苏丹<br>问题特使<br>办公室 | 秘书长预防<br>冲突、包括<br>在布隆迪预防<br>冲突特别顾问<br>办公室 | 共计           |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|------------|------------|-------------------------|-------------|---------------------------|---|--------------|
| 国际        | 721          | 752          | 772          | 707          | 577          | 439                                       | 132        | 82         | 39                      | 24          | 4                         | 32  | 4 281        |
| 本国        | 830          | 1 019        | 506          | 332          | 172          | 95  | 29         | 61         | 8                       | 4           | 1                         | 2   | 3 059        |
| 军警        | 711          | 406          | 487          | 307          | 326          | 0   | 122        | 84         | 0                       | 0           | 0                         | 0   | 2 443        |
| <b>共计</b> | <b>2 262</b> | <b>2 177</b> | <b>1 765</b> | <b>1 346</b> | <b>1 075</b> | <b>534</b>                                | <b>283</b> | <b>227</b> | <b>47</b>               | <b>28</b>   | <b>5</b>                  | <b>34</b>                                 | <b>9 783</b> |

注: 有供资的加权人员总数。使用的加权系数: 国际工作人员: 1.0; 本国工作人员和军警人员: 0.4。

39. 这一模型显示, 2017/18 年度, 恩德培区域服务中心需要 396 个财务和人力资源员额, 相较于 2016/17 年度目前配置的 381 个员额, 将增加 15 个员额(不包括运输和调度综合控制中心以及区域通信和信息技术处的 40 个员额)。增加的原因是, 现有的客户人员数目增加以及西撒特派团和秘书长预防冲突、包括在布隆



迪预防冲突特别顾问办公室新增为服务对象，使得服务总人数达到 11 933 名文职人员和 6 107 名单派军警人员，尽管不再为联合国志愿人员组织提供服务部分抵消了这一数据。在拟增设的 15 个新员额中，10 个员额是区域服务中心为西撒特派团所设。这 15 个新员额将用在为客户提供支持的各条服务线上。

40. 随着对本国工作人员和单派军警人员实施“团结”系统扩展部分一期，使用“团结”系统造成的严格划一和相互依存将使得单个外地特派团和联合国其他办事处很难保留发薪职能。本国工作人员和单派军警人员在秘书处内具有多样性和独特性，再加上外地行动的不稳定性和不确定性，如意外业务需求、地处偏远和工作人员流动频繁，带来了特别挑战。在对全球服务交付模式的目标最终状态予以审议和实施之前，并考虑到联合国秘书处的灾后恢复和业务连续性的要求，外勤支助部寻求建立一个中转平台，以满足对外地特派团的必然要求，以及开发一个共享服务平台，以便更好地与其他服务提供者整合。本国工作人员和单派军警人员的发薪服务还必须考虑到组织和数据的准备情况和外地特派团的预算周期等因素。拟增设 3 个本国一般事务一般临时人员职位，用以支持给联利特派团、联利支助团、西萨办/喀麦隆-尼日利亚混合委员会、联几建和办的国家工作人员和单派军警人员的临时发薪安排，包括有关联利特派团缩编方面的安排。

#### 所需财政资源差异

41. 区域服务中心 2017/18 年度的拟议预算与 2016/17 年度相比，减少 1 947 800 美元或 5.0%。所需资源减少的主要原因是，2016/17 年度该中心的长期房舍竣工后，设施和基础设施所需资源减少 4 976 000 美元。所需资源减少数额被以下因素抵销：主要在本国工作人员项下的文职人员费用增加 2 732 700 美元，原因是设立 27 个本国一般事务员额、本国工作人员薪级表增加、对本国专业干事采用 25% 的空缺率，而 2016/17 年采用的是 50%。

42. 造成 2017/18 年度所需资源比 2016/17 年度有所增加的主要因素列于下表 4。本报告第三节中的差异分析有更多解释。

表 4

#### 造成 2016/17 年度和 2017/18 年度所需资源差异的主要因素

(千美元)

| 2016/17 年度核定资源 |  | 39 203.6 |
|----------------|--|----------|
|                |  | 数额       |
| 文职人员           |  | 3 543.0  |
| 国际工作人员         |  | 745.2    |
| 本国工作人员         |  | 2 732.7  |
| 联合国志愿人员        |  | (17.0)   |

|                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| 2016/17 年度核定资源            | 39 203.6        |
| 一般临时人员                    | 82.1            |
| 业务费用                      | (5 490.8)       |
| 设施和基础设施                   | (4 976.6)       |
| 区域服务中心长期房舍竣工后为施工编列的经费减少   |                 |
| 所有其他预算款项合计                | (514.2)         |
| <b>2017/18 年度拟议所需资源共计</b> | <b>37 255.8</b> |

### C. 区域特派团合作

43. 区域服务中心由联刚稳定团提供支助，该特派团拥有恩德培支助基地所在地点的土地，并按照运作级别协议为中心提供一系列支助服务。恩德培区域服务中心的长期房舍已经竣工，包括：四幢办公楼于 2015 年 9 月落成，服务线工作人员已搬入，这些办公楼投入使用；区域培训和会议中心于 2016 年 7 月落成，已投入使用；数据中心于 2015 年 6 月落成，已投入使用。恩德培支助基地的全基地改造项目于 2016/17 年度开工并将在 2017/18 年度持续，这些项目有：基地内路面硬化，在入口处建立安全检查口，整个基地的灯塔照明以及其他基础设施和改进项目。作为恩德培支助基地的客户，区域服务中心将为规划中的 2017/18 年度全基地环境项目作出贡献。区域服务中心与联刚稳定团就在费用偿还基础上提供的共同事务有一项业务协议。区域服务中心和联刚稳定团正在讨论更新这一协议。根据外勤支助部副秘书长和中央支助事务厅助理秘书长之间的互换备忘录，区域采购办公室将为区域服务中心的所有采购活动提供支持。

44. 区域服务中心的工作性质是侧重于在区域一级跨特派团集中处理业务。2017/18 年度，区域服务中心将通过一系列服务级别协议，在行政事务、运输、通信和信息技术等领域支助 15 个客户特派团：西撒特派团、中非稳定团、马里稳定团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联阿安全部队、南苏丹特派团、中部非洲区域办、联索援助团、联索支助办、苏丹和南苏丹问题特使办公室、大湖区问题特使办公室、索马里和厄立特里亚问题监测组、联合国驻非洲联盟办事处和秘书长预防冲突、包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室。

45. 正如秘书长关于大会和(或)安全理事会授权的特别政治任务、斡旋和其他政治举措费用估计数的报告(A/71/365，第 93-102 段)中所称，在 2016 年 11 月对外地特派团的本国工作人员和军警人员实施“团结”系统扩展部分 1 后，秘书处提议将这类发薪职能集中在恩德培和科威特，利用这两个地点的恩德培区域服务中心和科威特联合支助办事处。在审议和实施全球服务交付模式之前，集中提供这些服务需要自 2017 年 1 月 1 日起，重新分配若干特派团的特派团财务职位，以支持科威特联合支助办事处和区域服务中心的工作，因为科威特联合支助办事处

和服务中心必需承担的工作量将大幅增加。目前参与发薪职能的财务工作人员掌握科威特联合支助办事处和区域服务中心所需的专门知识。反过来，随着各外地行动发薪流程的精简，新近接受科威特联合支助办事处和区域服务中心支助的这些特派团也将受益于改进的标准。因此，秘书处提议将相关的发薪职能集中在少数几个“枢纽”。外勤支助部正与管理事务部合作，认识到规模经济和标准化的效益要求有最起码数量的服务中心可供依赖。与单一发薪枢纽相比，使用两个类似的发薪枢纽将使规模经济略有减少，但由此会形成重要的冗余能力，能在两个发薪枢纽中的任何一个出现障碍时保持业务连续性。

#### D. 伙伴关系和与国家工作队的协调

46. 恩德培区域服务中心将继续协助安全和安保部领导的联合国安全管理系统在全国范围开展工作，通过在费用偿还基础上使用其培训设施为联合国各机构、基金和方案提供支持。

#### E. 成果预算编制框架

47. 在 2017/18 年度，为响应经大会第 70/289 号决议核可的行政和预算问题咨询委员会建议，区域服务中心的成果预算编制框架按服务线编列。主要业绩指标与上图 1 所示的区域服务中心拟议组织结构一致，并反映各服务线的具体业务。本拟议预算列有一个支助部分，其中含有下文所述的用于提高服务中心业务效率和效力的绩效指标和具体目标。

48. 成果预算编制框架按以下职能领域划分：国际工作人员、本国工作人员、军警人员、财务报告、区域信息和通信技术、运输和调度综合控制。涉及区域服务中心内部业务的支助部分成果预算编制框架编列为主任办公室的一部分。在本预算期内，服务中心将通过交付下文各框架所列有关主要产出，为实现一系列预期成绩作出贡献。

##### 主任办公室

49. 区域服务中心主任办公室为该中心的业务提供全面指导和方向。主任办公室负责中心所有行政和非业务活动，如制定战略规划和编制预算；管理与客户特派团以及与区域服务中心用户委员会和指导委员会的关系；维持与客户特派团的服务级别协议，每季度报告主要业绩指标；开展员工队伍规划和工作人员管理；定期调查客户和工作人员满意度；为改进服务交付业绩，开展重新设计和改善流程活动；准备和协助“团结”系统扩展部分的推出；记录保存和管理档案；管理服务中心的业务连续性计划；维持与联刚稳定团的运作级别协议。

| 预期成绩                          | 绩效指标  |
|-------------------------------|---|
| 1.1 迅速、有效、高效和负责地向区域服务中心提供支持服务 | <p>1.1.1 前一年预算核销债务占转自上期债务比例(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: ≤5%; 2017/18 年度: ≤5%)</p> <p>1.1.2 核定国际员额的年均空缺百分比(2015/16 年度: 19%; 2016/17 年度: 19%±4%; 2017/18 年度: 10%±2%)</p> <p>1.1.3 女性国际文职人员的年平均百分比(2015/16 年度: 37%; 2016/17 年度: ≥38%; 2017/18 年度: ≥40%)</p> <p>1.1.4 在所有国际候选人的甄选中, 名册征聘(从空缺通知结束到选定候选人)所需的平均工作日(2015/16 年度: 27; 2016/17 年度: ≤50; 2017/18 年度: ≤48)</p> <p>1.1.5 在所有国际候选人的甄选中, 特定员额征聘(从空缺通知结束到选定候选人)所需的平均工作日(2015/16 年度: 274; 2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: ≤130)</p> <p>1.1.6 在外勤支助部环境管理记分卡上的总得分(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 100)</p> <p>1.1.7 在所有信息和通信技术事件中, 在既定的高、中、低紧要程度目标时间内获得解决的百分比(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: ≥85%; 2017/18 年度: ≥85%)</p> <p>1.1.8 对外地职业安全风险管理体系的遵守程度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)</p> <p>1.1.9 在外勤支助部以 20 个相关主要业绩指标为基础的财产管理指数上的总得分(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: ≥1 800; 2017/18 年度: ≥1 800)</p> <p>1.1.10 在区域培训和会议中心收到的活动请求中, 24 小时内得到答复的百分比(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: ≥98%; 2017/18 年度: ≥98%)</p> <p>1.1.11 区域培训和会议中心协调的活动的参加人数</p> |

(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 6 000;  
2017/18 年度: 6 000)

1.1.12 档案和记录管理组管理的公务身份档案数  
(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 4 175;  
2017/18 年度: 11 912)

## 产出

### 风险和合规事务

- 100%地执行目标为在 2018 年 6 月 30 日之前予以执行的内部监督事务厅建议以及管理层接受的上一财政年度审计委员会提出的建议中任何尚待执行的建议

### 预算、财务和报告事务

- 根据授权, 提供预算、财务和会计服务
- 遵照《国际公共部门会计准则》和《联合国财务细则和条例》, 最终完成区域服务中心的年度财务报表

### 文职人员事务

- 根据授权, 为最多 439 名核定文职人员(134 名国际工作人员、297 名本国工作人员和 8 名联合国志愿人员)提供人力资源服务, 包括就以下事项提供支助: 报销、处理应享福利和津贴、征聘、员额管理、预算编制和工作人员业绩管理
- 向 1 786 名文职人员提供随团培训课程, 并支持 31 名文职人员的特派团外培训
- 支持处理文职人员的 90 项行动区内和 15 项行动区外的非培训类旅行申请和 31 项培训类旅行申请

### 共同事务

- 由区域服务中心指导委员会设立的恩德培支助基地客户委员会, 对联刚稳定团根据联刚稳定团与区域服务中心签订的业务级协定的规定所提供的服务进行季度业绩审查
- 对“联刚稳定团与区域服务中心之间业务级协定”所界定的服务目录和连带费用进行季度审查
- 根据区域服务中心指导委员会所界定的基地施工项目的治理安排, 对此类项目进行季度审查
- 为联刚稳定团恩德培支助基地所管理的保养和修理服务费用提供经费
- 为联刚稳定团恩德培支助基地管理的废物管理服务费用提供经费, 其中包括液体和固体废物的收集和处置
- 为联刚稳定团恩德培支助基地管理的 304 604 升汽油(49 400 升用于陆运, 255 204 升用于设施)以及机油和润滑剂的费用提供经费
- 为联刚稳定团恩德培支助基地提供的医疗服务和用品(包括疏散安排)费用提供经费
- 为联刚稳定团恩德培支助基地给联合国拥有的 17 辆汽车(16 辆轻型客车和一辆特种车)及其运行提供的维修服务提供经费

地理空间、信息和电信技术事务

- 提供和支持 472 部手提式无线电台、76 个车辆移动无线电台和 7 个基站无线电台，由联刚稳定团恩德培支助基地为这些电台提供服务
- 为平均 472 名文职和军警最终用户提供并帮助维护 472 台计算机装置和 96 台打印机，另外还为其他共同服务提供 255 台计算机和 5 台打印机，由联刚稳定团恩德培支助基地为这些计算机和打印机提供服务

供应链管理事务

- 根据授权，为采购估计价值为 590.239 亿美元的货物和商品所提供的规划和采购支助服务的费用提供经费
- 根据授权，管理、核算和报告不动产、厂场和设备、财务和非财务性存货以及低于门槛值的设备

档案和记录管理服务

- 为区域服务中心客户特派团的国际工作人员和本国工作人员的所有公务身份档案提供存档服务

国际工作人员科

50. 国际工作人员科将管理国际工作人员职类的端对端流程。该科将由以下服务线组成：入职手续和离职服务线；福利和薪金服务线；差旅和报销服务线；以及教育补助金服务线。

入职和离职服务线

| 预期成果                   | 绩效指标   |
|------------------------|--|
| 2.1 有效、高效地为客户提供入职和离职服务 | 2.1.1 完成入职流程案件所需时间保持在 90 天/120 天内(2015/16 年度：73%/不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%)  |
|                        | 2.1.2 完成国际工作人员入职手续所需时间保持在 2 天/7 天内(2015/16 年度：97%/不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%) |
|                        | 2.1.3 完成国际工作人员离职手续所需时间保持在 1 天/5 天内(2015/16 年度：89%/不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%) |
|                        | 2.1.4 支付派任津贴所需时间保持在 14 天内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)。 <sup>a</sup>          |
|                        | 2.1.5 处理安置费所需时间保持在 14 天内   |

| 预期成果  | 绩效指标   |
|---|--|
|   | (2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)。 <sup>a</sup> |
| <b>产出</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>完成 1 097 名国际工作人员的入职手续(包括中非稳定团 270 名、联刚稳定团 180 名、达尔富尔混合行动 214 名、联阿安全部队 26 名、南苏丹特派团 273 名、中部非洲区域办 2 名、联索援助团 64 名、联索支助办 54 名以及秘书长预防冲突、包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室 14 名)</li> <li>为 353 名国际工作人员办理入职手续(中非稳定团 87 名、联刚稳定团 107 名、达尔富尔混合行动 5 名、联阿安全部队 12 名以及南苏丹特派团 142 名)</li> <li>为联刚稳定团办理 50 名国际工作人员离职手续</li> <li>处理了 1 494 份派任津贴(中非稳定团 263 份、马里稳定团 197 份、联刚稳定团 321 份、达尔富尔混合行动 207 份、联阿安全部队 44 份、南苏丹特派团 351 份、中部非洲区域办 9 份、联索援助团 44 份以及联索支助办 58 份)</li> <li>处理了 1 010 份安置费(中非稳定团 278 份、马里稳定团 76 份、联刚稳定团 160 份、达尔富尔混合行动 135 份、联阿安全部队 18 份、南苏丹特派团 224 份、中部非洲区域办 6 份、联索援助团 62 份以及联索支助办 51 份)</li> </ul> |  |

<sup>a</sup> 本指标反映了处理津贴所需时间。津贴的支付是通过周期外付款进行的；此类付款每周处理一次，在薪金单锁定期间不能处理。

## 福利和薪金服务线

| 预期成果                  | 绩效指标   |
|-----------------------|--|
| 2.2 向客户提供有效、高效的人力资源服务 | <p>2.2.1 按时延长合同，不耽误发薪(2015/16 年度：85%；2016/17 年度：99%；2017/18 年度：99%)</p> <p>2.2.2 完成工作人员应享权利所需时间保持在 14 个工作日内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)</p> <p>2.2.3 完成休假(有假条病假、无薪特别假和带薪特别假)请求所需时间保持在 6 天内(2015/16 年度：86%；2016/17 年度：90%；2017/18 年度：90%)</p> |

## 产出

- 为国际工作人员延长了 4 106 份合同(西撒特派团 84 份、中非稳定团 557 份、马里稳定团 617 份、联刚稳定团 762 份、达尔富尔混合行动 732 份、联阿安全部队 125 份、南苏丹特派团 772 份、中部非洲区域办 27 份、联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 386 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 5 份以及联合国驻非洲联盟办事处 39 份)

- 为国际工作人员处理 6 736 份个人应享权利(中非稳定团 1 320 份、马里稳定团 296 份、联刚稳定团 1 980 份、达尔富尔混合行动 1 108 份、联阿安全部队 176 份、南苏丹特派团 1 776 份、中部非洲区域办 20 份以及联索援助团 60 份)
- 为国际工作人员处理 6 060 个休假日(包括联刚稳定团 2 272 日、联阿安全部队 80 日、南苏丹特派团 3 520 日、联索援助团 16 日以及联索支助办 172 日)

### 差旅和报销服务线

| 预期成果                  | 绩效指标  |
|-----------------------|---|
| 2.3 向客户提供有效、高效的公务差旅服务 | 2.3.1 处理应享权利差旅申请所需时间保持在 14 天/20 天内(2015/16 年度: 91%/不适用; 2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%) |
|                       | 2.3.2 公务差旅机票出票时间保持在 3 天内(2015/16 年度: 77%/不适用; 2016/17 年度: 95%/98%; 2017/18 年度: 95%/98%)             |
|                       | 2.3.3 处理休养假申请所需时间保持在提出申请的 7 天内(2015/16 年度: 59%; 2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%)                   |
|                       | 2.3.4 遵守在差旅前提前 16 个历日或更长时间购买机票的规定的情况(2015/16 年度: 59%; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)             |
|                       | 2.3.5 按照舱位等级准则发出的旅行票(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)                             |
|                       | 2.3.6 按照票价细则发出的旅行票(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)                               |
|                       | 2.3.7 返还不符合规定的费用报告所需时间保持在 10 个历日内(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)                |

### 产出

- 为国际工作人员处理 10 116 份个人应享权利申请(中非稳定团 3 152 份、马里稳定团 2 268 份、联刚稳定团 484 份、达尔富尔混合行动 3 604 份、联阿安全部队 56 份、南苏丹特派团 344 份、联索援助团 80 份和联索支助办 128 份)
- 处理国际工作人员 8 452 份休养假申请(中非稳定团 2 940 份、马里稳定团 2 040 份、达尔富尔混合行动 3 444 份、联索援助团 24 份和联索支助办 4 份)



- 向文职工作人员发放 2 428 张公务差旅机票(中非稳定团 272 张、马里稳定团 96 张、联刚稳定团 268 张、达尔富尔混合行动 1 036 张、联阿安全部队 172 张、南苏丹特派团 284 张、中部非洲区域办 84 张、联索援助团 68 张和联索支助办 184 张)。

| 预期成果                  | 绩效指标  |
|-----------------------|---|
| 2.4 向客户提供有效、高效的人力资源服务 | 2.4.1 处理费用报告所需时间保持在 21 天内<br>(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%;<br>2017/18 年度: 75%) |

#### 产出

- 处理了 9 412 份费用报告(中非特派团 2 440 份、马里稳定团 1 364 份、联刚稳定团 888 份、达尔富尔混合行动 3 556 份、联阿安全部队 88 份、南苏丹特派团 464 份、中部非洲区域办 116 份、联索援助团 248 份和联索支助办 248 份)

### 教育补助金服务线

| 预期成果                   | 绩效指标   |
|------------------------|--|
| 2.5 为客户提供有效和高效的教育补助金服务 | 2.5.1 教育补助金申请(报销和预付)在 4 周内得以处理的百分比(2015/16 年度: 62%; 2016/17 年度: 96%; 2017/18 年度: 96%)    |
|                        | 2.5.2 不合规教育补助金申请(报销和预付)在 14 天内被退回的百分比(2015/16 年度: 54%; 2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%) |
|                        | 2.5.3 教育补助金申请被退回特派团的百分比(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: ≤12%; 2017/18 年度: ≤12%)             |

#### 产出

- 处理 5 995 份教育补助金请求(报销和预付)(西撒特派团 110 份、马里稳定团 623 份、马里稳定团 632 份、联刚稳定团 921 份、达尔富尔混合行动 1 109 份、联几建和办 54 份、联阿安全部队 161 份、联利特派团 340 份、南苏丹特派团 966 份、中部非洲区域办 12 份、联科行动 402 份、西非办 53 份、联利支助团 133 份、联索援助团 81 份、联索支助办 330 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份、秘书长大湖区问题特使办公室 17 份和联合国驻非洲联盟办事处 46 份)

### 客户关系管理

| 预期成果             | 绩效指标  |
|------------------|---|
| 2.6 提供有效和高效的客户服务 | 2.6.1 答复客户通过 iNeed 系统提出的询问的时间保持在 2 个工作日内(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 75%) |

| 预期成果   | 绩效指标   |
|--|--|
|  | 2.6.2 解决客户通过 iNeed 系统提出的询问的时间保持在 7 个工作日内                                       |
|  | 2.6.3 保持客户对 7 日内解决询问的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)    |
|  | 2.6.4 保持客户对入职及离职手续的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)      |
|  | 2.6.5 保持客户对国际工作人员人力资源服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%) |
|  | 2.6.6 保持客户对应享旅行服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)       |
|  | 2.6.7 保持客户对公务差旅服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)       |
|  | 2.6.8 保持客户对差旅费报销的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)        |
|  | 2.6.9 保持客户对教育补助金申请的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)      |
| <b>产出</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>为国际工作人员解决 12 200 份询问(西撒特派团 251 份、中非稳定团 1 671 份、马里稳定团 1 851 份、联刚稳定团 2 286 份、达尔富尔混合行动 2 196 份、联阿安全部队 375 份、南苏丹特派团 2 316 份、中部非洲区域办 81 份、联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室 1 158 份和秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 15 份)</li> <li>区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查</li> </ul> |  |

## 本国工作人员科

51. 在服务交付主管(P-5)的指导下, 拟设的本国工作人员科将管理本国工作人员类别的端到端流程。该科将由人力资源和薪金服务线以及差旅和报销服务线组成。

## 人力资源和薪金服务线

| 预期成果                   | 绩效指标   |
|------------------------|--|
| 3.1 有效、高效地为客户提供入职和离职服务 | <p>3.1.1 按时延长合同，不耽误发薪(2015/16 年度：96%；2016/17 年度：100%；2017/18 年度：100%)</p> <p>3.1.2 处理工作人员应享权利所需时间保持在 14 个工作日内(2015/16 年度：94%；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)</p> <p>3.1.3 处理休假申请(有假条病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)所需时间保持在 7 天内(2015/16 年度：96%；2016/17 年度：90%；2017/18 年度：90%)</p> <p>3.1.4 原因不明而被锁定薪金单的人员百分比(2015 年/16 年度：不适用；2016/17 年度：≤0.5%；2017/18 年度：≤0.5%)</p> <p>3.1.5 处理与薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2015/16 年度：97%；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)</p> |

### 产出

- 延长 7 481 份本国工作人员合同(西撒特派团 156 份、中非稳定团 404 份、马里稳定团 733 份、联刚稳定团 2 439 份、达尔富尔混合行动 2 152 份、联阿安全部队 72 份、南苏丹特派团 1 266 份、中部非洲区域办 12 份、联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区特使办公室 244 份和秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份)
- 为本国工作人员处理 7 481 份工作人员应享权利(西撒特派团 156 份、中非稳定团 404 份、马里稳定团 733 份、联刚稳定团 2 439 份、达尔富尔混合行动 2 152 份、联阿安全部队 72 份、南苏丹特派团 1 266 份、中部非洲区域办 12 份、联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区特使办公室 244 份和秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份)
- 处理本国工作人员 375 份休假申请(有假条病假、无薪特别假和带薪特别假、陪产假和产假)(西撒特派团 8 份、中非稳定团 20 份、马里稳定团 37 份、联刚稳定团 122 份、达尔富尔混合行动 108 份、联阿安全部队 4 份、南苏丹特派团 63 份、中部非洲区域办 1 份以及联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区特使办公室 12 份)
- 处理与本国工作人员薪金有关的支付 39 647 份(西撒特派团 1 896 份、中非稳定团 4 126 份、马里稳定团 8 424 份、联刚稳定团 3 872 份、达尔富尔混合行动 2 492 份、联几建和办 744 份、联阿安全部队 973 份、联利特派团 5 964 份、南苏丹特派团 8 251 份、中部非洲区域办 120 份、西非办事处 252 份、联利支助团 432 份、非索特派团和联索援助团 1 945 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 份、秘书长预防冲突、包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室 84 份和秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 48 份)

## 差旅和报销服务线

| 预期成果                  | 绩效指标  |
|-----------------------|---|
| 3.2 向客户提供有效、高效的人力资源服务 | 3.2.1 处理费用报告所需时间保持在 21 天内<br>(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%;<br>2017/18 年度: 75%) |

### 产出

- 处理 21 304 份本国工作人员费用报告(西撒特派团 484 份、中非稳定团 432 份、马里稳定团 1 884 份、联刚稳定团 9 776 份、达尔富尔混合行动 4 856 份、联几建和办 212 份、联阿安全部队 100 份、联利特派团 1 104 份、南苏丹特派团 2 264 份、中部非洲区域办 8 份、联利支助团 4 份、联索援助团 164 份和秘书长大湖区问题特使 16 份)

## 客户关系管理

| 预期成果             | 绩效指标   |
|------------------|--|
| 3.3 提供有效和高效的客户服务 | 3.3.1 答复客户通过 iNeed 系统提出的询问的时间保持在 2 个工作日内(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%)<br><br>3.3.2 答复客户通过 iNeed 系统提出的询问的时间保持在 7 个工作日内(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)<br><br>3.3.3 保持客户对 7 天内解决询问的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)<br><br>3.3.4 保持客户对人力资源服务和薪金服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)<br><br>3.3.5 保持客户对财务服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%) |

### 产出

- 为本国工作人员解决 22 443 份询问(西撒特派团 468 份、中非稳定团 1 212 份、马里稳定团 2 199 份、联刚稳定团 7 317 份、达尔富尔混合行动 6 456 份、联阿安全部队 216 份、南苏丹特派团 3 798 份、中部非洲区域办 36 份、联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室 732 份和秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 9 份)
- 区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查

## 军警人员科

52. 拟设的军警人员科将管理军警人员职类的端对端流程。该科将由以下服务线组成：入职手续和离职服务线；入职手续和离职服务线；差旅和报销服务线。

### 人力资源和薪金服务线

| 预期成果                | 绩效指标  |
|---------------------|---|
| 4.1 向客户提供有效、高效的薪资服务 | <p>4.1.1 处理与薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2015/16 年度：84%；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)</p> <p>4.1.2 维持在离职手续后三个月内发放预扣金额的比例(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)</p> <p>4.1.3 原因不明而被锁定薪金单的人员百分比(2015 年/16 年度：不适用；2016/17 年度：≤0.5%；2017/18 年度：≤0.5%)</p> |

#### 产出

- 处理 61 332 份与薪金有关的支付(西撒特派团 1 992 份、中非稳定团 7 752 份、马里稳定团 5 472 份、联刚稳定团 9 948 份、达尔富尔混合行动 19 428 份、联几建和办 156 份、联阿安全部队 1 704 份、联利特派团 2 256 份、南苏丹特派团 12 264 份联利支助团 36 份和联索援助团 324 份)
- 处理 73 188 份出勤记录(西撒特派团 2 532 份、中非稳定团 9 792 份、马里稳定团 6 624 份、联刚稳定团 12 192 份、达尔富尔混合行动 22 296 份、联阿安全部队 3 708 份、南苏丹特派团 14 604 份和联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室 1 440 份)

### 入职手续和离职服务线

| 预期成果                | 绩效指标  |
|---------------------|---|
| 4.2 向客户提供有效、高效的薪资服务 | <p>4.2.1 完成军警人员入职手续所需时间保持在 2 天/7 天内(2015/16 年度：97%/不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%)</p> <p>4.2.2 完成军警人员离职手续所需时间保持在 3 天/7 天内(2015/16 年度：97%/不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%)</p> <p>4.2.3 发放特派任务生活津贴预支款所需时间保持在抵达的 2 天内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)</p> |

| 预期成果 | 绩效指标  |
|------|---|
|      | 4.2.4 在服役期最后一天或在此之前完成最后付款(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%) |

#### 产出

- 2 184 名军警人员办理入职手续(中非稳定团 323 名、联刚稳定团 689 名、联阿安全部队 169 名和南苏丹特派团 1 003 名)
- 联刚稳定团 804 名军警人员的离职手续
- 为军警人员的上任、卸任和延期办理 18 297 次人事行动(西撒特派团 633 次、中非稳定团 2 448 次、马里稳定团 1 656 次、联刚稳定团 3 048 次、达尔富尔混合行动 5 574 次、联阿安全部队 927 次、南苏丹特派团 3 651 次和联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室 360 次)

### 差旅和报销服务线

| 预期成果                   | 绩效指标   |
|------------------------|--|
| 4.3 向客户提供有效、高效的差旅和财务支持 | 4.3.1 遵守在差旅前提前 16 个日历或更长时间购买机票的规定的情况(2015/16 年度：90%；2016/17 年度：75%；2017/18 年度：75%) |
|                        | 4.3.2 处理费用报告所需时间保持在 21 天内(2015/16 年度：63%；2016/17 年度：75%；2017/18 年度：75%)            |
|                        | 4.3.3 支付供应商有效发票所需时间保持在 27 天内(2015/16 年度：94%；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)         |

#### 产出

- 为军警人员发放 9 227 张票(中非稳定团 1 502 张、联刚稳定团 2 087 张、达尔富尔混合行动 2 944 张、联阿安全部队 471 张、南苏丹特派团 2 161 张、联索援助团 26 张和、联索支助办 36 张)
- 处理 7 152 份费用报告(中非稳定团 402 份、联刚稳定团 3 465 份、达尔富尔混合行动 1 679 份、联阿安全部队 116 份、南苏丹特派团 1 399 份、联索援助团 79 份和联索支助办 12 份)
- 处理 4 297 张供应商发票(运送个人物品)(中非稳定团 348 张、联刚稳定团 1 071 张、达尔富尔混合行动 1 294 张、联阿安全部队 287 张、南苏丹特派团 1 255 张、联索援助团 19 张和联索支助办 23 张)

## 客户关系管理

| 预期成果                | 绩效指标  |
|---------------------|---|
| 4.4 向客户提供有效、高效的薪资服务 | <p>4.4.1 答复客户通过 iNeed 系统提出的差旅和财务方面询问的时间保持在 2 个工作日内 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%)</p> <p>4.4.2 解决客户通过 iNeed 系统提出的在差旅和财务方面询问的时间保持在 7 个工作日内 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)</p> <p>4.4.3 保持客户对 7 天内解决询问的满意度 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)</p> <p>4.4.4 保持客户对人力资源服务和薪金服务的满意度 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)</p> <p>4.4.5 保持客户对入职手续服务的满意度 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)</p> <p>4.4.6 保持客户对差旅和财务服务的满意度 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)</p> |

### 产出

- 为军警人员解决 6 099 份询问(西撒特派团 211 份、中非稳定团 816 份、马里稳定团 552 份、联刚稳定团 1 016 份、达尔富尔混合行动 1 858 份、联阿安全部队 309 份、南苏丹特派团 1 217 份和联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室 120 份)
- 区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查

## 财务报告科

53. 财务报告科将负责履行所有核心财会职能, 包括保持总分类账、应付账款、应收账款记录保持和对账、发票处理和出纳职能。该科将包括: 财务报告股; 内部管控股; 供应商服务线和出纳服务线。供应商服务线将为所有类别的工作人员履行以前由会议和培训旅行服务线、军警人员服务线以及应享旅行服务线执行的旅行发票处理职能。

| 预期成果                     | 绩效指标   |
|--------------------------|--|
| 5.1 向客户提供有效、高效的财务报告和管理支持 | <p>5.1.1. 在既定的总部每月最后期限内提供财务月报(试算表和其他附表)(2015/16 年度: 98%; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)</p> <p>5.1.2. 在月末后 10 个工作日内提供银行余额调节月表(2015/16 年度: 98%; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)</p> <p>5.1.3. 支付供应商有效发票所需时间保持在 27 天内(2015/16 年度: 73%; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)</p> <p>5.1.4. 保住供应商提供的即时付款折扣(2015/16 年度: 98%; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)</p> <p>5.1.5. 处理非薪金付款所需时间保持在自动付款流程后 3 个工作日内(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 85%; 2017/18 年度: 85%)</p> <p>5.1.6. 处理付款所需的时间维持在收到发票后 15 天/40 天内(2015/16 年: 不适用; 2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%)</p> <p>5.1.7. 在发薪日或发薪日之前发放国际工作人员与薪金单有关的付款所占的百分比(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%)</p> <p>5.1.8. 在相关的《标准作业程序》表明的时间内印发每月内部控制报告的百分比(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%)</p> |

#### 产出

- 根据公共部门会计标准，为 18 个客户行动(中非稳定团、马里稳定团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联阿安全部队、南苏丹特派团、中部非洲区域办、联科行动、联索援助团、联索支助办、秘书长大湖区问题特别顾问办公室、苏丹和南苏丹问题特使办公室、索马里和厄立特里亚问题监测组、秘书长预防冲突、包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室、联合国布隆迪选举观察团(联布观察团)、联合国埃博拉应急特派团、联合国布隆迪办事处和联合国驻非洲联盟办事处)、区域服务中心和其他特派团，编制 216 份每月财务报告(至试算表阶段)
- 为 12 个客户特派团编制开户行“银行余额调节月报”
- 处理 42 356 笔供应商付款(中非稳定团 7 116 笔、联刚稳定团 10 896 笔、达尔富尔混合行动 5 800 笔、联阿安全部队 1 652 笔、南苏丹特派团 8 152 笔、中部非洲区域办 184 笔联索支助办和联索援助团 7 664 笔以及，联布观察团、秘书长大湖区问题特使办公室和联非办 892 笔)



| 预期成果           | 绩效指标  |
|----------------|---|
| 5.2 遵守内部财务控制框架 | 5.2.1 内部控制审查表明遵守了管制框架<br>(2015/16 年度: 不适用; 2016/17: 不适用;<br>2017/18 年度: 100%) |

#### 产出

- 为区域服务中心每一条服务线进行 4 次审查并印发报告

### 客户关系管理

| 预期成果             | 绩效指标   |
|------------------|--|
| 5.3 提供有效和高效的客户服务 | 5.3.1 保持客户对财务报告及管理的满意度<br>(2015/16 年度: 98%; 2016/17 年度: 75%;<br>2017/18 年度: 75%) |

#### 产出

- 区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查

### 区域信息和通信技术处

54. 区域信息和通信技术处于 2013 年加入区域服务中心。该处的作用是强调协调、规模经济和消除重复劳动等原则。该处设在安全环境中, 有着很成熟的空中运输和通信基础设施, 同时可利用其与非洲维持和平特派团近的优势。

| 预期成果                                   | 绩效指标   |
|--|--|
| 6.1 通过提供区域结构和标准化, 以连贯、高水平的交付区域电话计费账单服务 | 6.1.1 在收到经用户验证的发票的 7 天/15 天内发送电话账单(2015/16 年度: 100%/不适用;<br>2016/17 年度: 97%/100%; 2017/18 年度:<br>97%/100%) |

#### 产出

- 为区域服务中心 9 个客户特派团约 82 873 个电话账单账户(中非稳定团 17 692 个、马里稳定团 3 814 个、联刚稳定团 10 075 个、达尔富尔混合行动 16 896 个、联阿安全部队 2 596 个、南苏丹特派团 21 676 个、中部非洲区域办 28 个联索支助办 9 948 个和秘书长大湖区问题特使 148 个)提供服务

| 预期成果   | 绩效指标  |
|--|---|
| 6.2 通过加强区域服务中心和区域服务中心客户特派团文职和军事人员的技能, 让业务需求和战略需求接轨 | 6.2.1 学生对课程内容与当前工作需求和发展可转让的技能相关性的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%) |

| 预期成果 | 绩效指标  |
|------|---|
|      | 6.2.2 区域服务中心和区域服务中心客户特派团中对区域信息和通信技术处能力建设和培训方案的满意度(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：80%；2017/18 年度：80%) |

## 产出

- 对恩德培区域服务中心内 20 次或更多的信息和通信技术培训进行协调
- 按照区域业务和战略需求，开发 75 份或更多的电子学习模块
- 作为区域服务中心和区域服务中心客户特派团的入职服务的一部分，利用 1 020 个电子学习课程(中非稳定团 248 人、马里稳定团 76 人、联刚稳定团 128 人、达尔富尔混合行动 172 人、联阿安全部队 24 人、南苏丹特派团 188 人、联索援助团 100 人以及联索支助办 84 人)
- 区域平民信息和通信技术培训班及活动的季度报告

| 预期成果                  | 绩效指标  |
|-----------------------|---|
| 6.3 有效、高效地管理信息和通信技术资产 | 6.3.1 维持已超过预期寿命的非消耗性资产(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：10%或更低；2017/18 年度：10%或更低)    |
|                       | 6.3.2 维持库存中状况好或还不错的非消耗性资产(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：10%或更高；2017/18 年度：10%或更高) |

## 产出

- 对消耗性和非消耗性资产进行季度实物核查和报告
- 对绩效指标进行每月审查和报告，包括为纠正任何偏差而记录和采取的行动

| 预期成果                   | 绩效指标   |
|------------------------|--|
| 6.4 客户对区域信息通信技术服务的满意度高 | 6.4.1 通过客户满意度调查所衡量出来的客户对区域信息和通信技术处的满意度(2015/16：不适用；2016/17：不适用；2017/18 年度：80%) |

## 产出

- 部署移动服务(如点对多点微波技术、电视闲置频谱和长期演进)，以促进区域服务中心高级管理层和那些由客户特派团确定的职能很关键的工作人员保持业务连续性
- 区域灾后恢复准备状态季度评估
- 区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查

| 预期成果   | 绩效指标   |
|--|--|
| 6.5 为区域服务中心及该中心的客户特派团实施信息和通信技术企业系统和项目, 并提供相关供给 | 6.5.1 按照区域服务中心和区域服务中心客户特派团的要求, 按时完成外地支助成套方案模块(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 95%; 2017/18 年度: 95%) |
|  | 6.5.2 按照区域服务中心和区域服务中心客户任务的要求, 按时完成信息和通信技术企业系统(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%) |

#### 产出

- 根据客户要求, 向提出请求的客户特派团提供关于外地支助成套方案模块安装情况的一年两期报告, 预期最少要有 5 次安装
- 根据客户要求, 提供关于系统安装(外地支助成套方案、iNeed、iNeed 自助服务、开源管理操作系统(Cosmos)、维持和平行动内联网(POINT)、呼号业务管理和电子追踪系统(COMET)、电子账单)培训和参与者的一年两期报告, 预计至少举行 10 次培训班
- 向至少 10 次系统安装提供早期存活支持, 期间为安装后 1 个月
- 根据信息和通信技术司的政策, 提交支持区域特派团任务的技术测试和评价年度报告。报告长度以区域服务中心和客户特派团的需求为基础

### 运输和调度综合控制中心

55. 成立运输和调度综合控制中心的目的是与客户特派团协作, 巩固、整合和优化东部和中部非洲外地行动的运输和调度服务。控制中心的活动包括统一调度规划部队轮调, 从而减少空飞次数, 并尽量减少对短期包租的依赖。

56. 2017/18 年度期间, 运输和调度综合控制中心将继续参与规划和执行区域辐射举措, 进一步整合区域飞行业务和客运调度。这一举措旨在促进更好地利用资源, 提高对区域特派团的服务质量。

| 预期成绩                            | 绩效指标  |
|---------------------------------|---|
| 7.1 以按照综合区域航班时刻表执飞的航班运送乘客和货物/行李 | 7.1.1 维持对综合区域航班时间表下的航班客运和货物/行李运输能力的使用率(2015/16 年度: 76%; 2016/17 年度: 70%; 2017/18 年度: 70%) |

#### 产出

- 协调共计 1 378 个飞行时数(联刚稳定团 78 个、联阿安全部队 468 个以及南苏丹特派团 832 个)
- 协调运送 37 710 名乘客(联刚稳定团 3 058 人、联阿安全部队 9 173 人和南苏丹特派团 25 480 人)

| 预期成绩  | 绩效指标   |
|---|--|
| 7.2 有成效、高效率地协助满足激增的运输需求   | 7.2.1 作为要人航班、安全后撤航班以及非洲特派团区域外航班，开展激增(临时)飞行(2015/16 年度：81%；2016/17 年度：70%；2017/18 年度：80%)                             |
| 产出  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>开展 70 次激增(临时)飞行(中非稳定团 40 次、联刚稳定团 9 次、达尔富尔混合行动 3 次、联阿安全部队 5 次、南苏丹特派团 10 次以及联索支助办 3 次)</li> </ul>  |  |
| 预期成绩  | 绩效指标   |
| 7.2 建立一个全面运作的区域供应链实体，明确规定其作用和责任，并与区域外地特派团和其他端到端供应链利益攸关方密切合作   | 7.3.1 与外勤支助部和区域采购办公室协调，为区域特派团的六种商品(水泥、纸张、空调、寝具、家具和电缆)建立协调一致的规划、采购和交付程序(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：90%；2017/18 年度：90%) |
| 产出  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>交付 7 吨水泥(联刚稳定团 5.1 吨、联阿安全部队 0.3 吨、联苏特派团 1.4 吨以及联索支助办 0.2 吨)</li> <li>交付 320 000 令纸(联刚稳定团 244 000 令、联阿安全部队 1 000 令、南苏丹特派团 33 000 令以及联索支助办 42 000 令)</li> <li>交付 9 440 台空调(联刚稳定团 1 300 台、达尔富尔混合行动 900 台、联阿安全部队 1 400 台、南苏丹特派团 4 400 台以及联索支助办 1 440 台)</li> <li>交付 175 620 件办公家具(联刚稳定团 11 797 件、联阿安全部队 420 件、南苏丹特派团 25 841 件以及联索支助办 137 562 件)</li> <li>交付 115 316 件家居床品(联刚稳定团 16 282 件、联阿安全部队 29 500 件、南苏丹特派团 5 868 件以及联索支助办 63 666 件)</li> <li>交付各种尺寸的电缆</li> </ul> |  |
| 预期成绩  | 绩效指标   |
| 7.4 协调为区域特派团工作人员举办的区域运输技术培训/讲习班   | 7.4.1 协调计划中的培训/讲习班(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：100%；2017/18 年度：100%)   |
| 产出  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>3 次危险货物复习课程(南苏丹特派团 2 次、联阿安全部队 1 次)</li> </ul>  |  |
| 外部因素  |  |
| 有几个因素可能会影响到按计划交付拟议产出的能力，其中包括政治、安全、经济和人道主义方面的变化；其他不可抗力情况；报告所述期间的任务变动。  |  |

## F. 所需人力资源

57. 如上文第 8 至 15 段所述，区域服务中心将按照三个主要支柱支持的人员类别重组其结构，情况如下：(a) 国际工作人员科包括入职和离职、教育补助金、福利和薪金、综合差旅和报销等服务线；(b) 本国工作人员科包括人力资源和薪金以及差旅和报销等服务线；(c) 军警人员科包括人力资源和薪金、入职和离职、差旅和报销等服务线。

58. 2017/18 年度期间区域服务中心的拟议人员配置共有 439 个员额和职位，反映了拟增加西撒特派团为新的客户特派团、客户特派团所产生的额外工作量(见上文第 4 至 5 段、第 20 和 31 段)，以及集中处理人力资源和发薪职能等情况。从 2015/16 年度开始的员额本国化方案将继续进行下去，截至 2017 年 7 月 1 日，13 个外勤事务员额将改划并由 13 个本国一般事务员额取代。

59. 区域服务中心拟设的 18 个新员额包括新设的 1 个 P-5 员额、14 个本国一般事务员额和 3 个一般临时人员职位(本国一般事务人员)。十五个员额将支持 11 933 名文职人员和 6 107 名个体军警人员，3 个一般临时人员职位将加强联几建和办、西萨办、联利支助团和喀麦隆-尼日利亚混合委员会的发薪服务，并支持关闭联利特派团。拟议员额分布情况，见表 5。

表 5

2017/18 年度区域服务中心按职能分列的拟议人员配置情况

|                  | 国际工作人员 |     |     |     |     |       |          | 本国工作人员       |            |              |              | 联合国<br>志愿人员 | 共计    |  |
|------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-------|----------|--------------|------------|--------------|--------------|-------------|-------|--|
|                  | D-2    | D-1 | P-5 | P-4 | P-3 | P-2/1 | 外勤<br>事务 | 国际工作<br>人员小计 | 本国专<br>业干事 | 本国一般<br>事务人员 | 本国工作<br>人员小计 |             |       |  |
| 主任办公室            |        |     |     |     |     |       |          |              |            |              |              |             |       |  |
| 2016/17 年度核定员额   | —      | 1   | 1   | 3   | 5   | 1     | 4        | 15           | 4          | 15           | 19           | 6           | 40    |  |
| 2017/18 年度拟议员额   | —      | 1   | 1   | 3   | 5   | 2     | 6        | 18           | 4          | 22           | 26           | 6           | 50    |  |
| 净变动              | —      | —   | —   | —   | —   | 1     | 2        | 3            | —          | 7            | —            | —           | 10    |  |
| 国际工作人员科(原津贴和付款处) |        |     |     |     |     |       |          |              |            |              |              |             |       |  |
| 2016/17 年度核定员额   | —      | —   | 1   | 2   | 7   | 2     | 26       | 38           | 5          | 71           | 76           | 2           | 116   |  |
| 2017/18 年度拟议员额   | —      | —   | 1   | 4   | 6   | 2     | 22       | 35           | 8          | 86           | 94           | 1           | 130   |  |
| 净变动              | —      | —   | —   | 2   | (1) | —     | (4)      | (3)          | 3          | 15           | 18           | (1)         | 14    |  |
| 本国工作人员科(原福利待遇处)  |        |     |     |     |     |       |          |              |            |              |              |             |       |  |
| 2016/17 年度核定员额   | —      | —   | 1   | 4   | 12  | 1     | 33       | 51           | 15         | 116          | 131          | —           | 182   |  |
| 2017/18 年度拟议员额   | —      | —   | 1   | 1   | 6   | —     | 7        | 15           | 4          | 32           | 36           | 1           | 52    |  |
| 净变动              | —      | —   | —   | (3) | (6) | (1)   | (26)     | (36)         | (11)       | (84)         | (95)         | 1           | (130) |  |

|                               | 国际工作人员 |     |     |     |     |       |          | 本国工作人员       |            |              |              |   | 联合国<br>志愿人员 | 共计    |
|-------------------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-------|----------|--------------|------------|--------------|--------------|---|-------------|-------|
|                               | D-2    | D-1 | P-5 | P-4 | P-3 | P-2/I | 外勤<br>事务 | 国际工作<br>人员小计 | 本国专<br>业干事 | 本国一般<br>事务人员 | 本国工作<br>人员小计 |   |             |       |
| 2016/17 年度核定临时职位 <sup>a</sup> | —      | —   | —   | —   | —   | —     | —        | —            | —          | —            | —            | — | —           | —     |
| 2017/18 年度拟议临时职位 <sup>a</sup> | —      | —   | —   | —   | —   | —     | —        | —            | —          | 3            | 3            | — | —           | 3     |
| 净变动                           | —      | —   | —   | —   | —   | —     | —        | —            | —          | —            | 3            | 3 | —           | 3     |
| 本国工作人员科小计                     |        |     |     |     |     |       |          |              |            |              |              |   |             |       |
| 2016/17 年度核定员额                | —      | —   | 1   | 4   | 12  | 1     | 33       | 51           | 15         | 116          | 131          | — | —           | 182   |
| 2017/18 年度拟议员额                | —      | —   | 1   | 1   | 6   | —     | 7        | 15           | 4          | 35           | 39           | 1 | —           | 55    |
| 净变动                           | —      | —   | —   | (3) | (6) | (1)   | (26)     | (36)         | (11)       | (81)         | (92)         | 1 | —           | (127) |
| 军警人员科                         |        |     |     |     |     |       |          |              |            |              |              |   |             |       |
| 2016/17 年度核定员额                | —      | —   | —   | —   | —   | —     | —        | —            | —          | —            | —            | — | —           | —     |
| 2017/18 年度拟议员额                | —      | —   | 1   | 1   | 3   | 1     | 6        | 12           | 5          | 50           | 55           | — | —           | 67    |
| 净变动                           | —      | —   | 1   | 1   | 3   | 1     | 6        | 12           | 5          | 50           | 55           | — | —           | 67    |
| 财务报告科                         |        |     |     |     |     |       |          |              |            |              |              |   |             |       |
| 2016/17 年度核定员额                | —      | —   | 1   | 2   | 2   | 1     | 11       | 17           | 7          | 19           | 26           | — | —           | 43    |
| 2017/18 年度拟议员额                | —      | —   | 1   | 4   | 4   | —     | 20       | 29           | 10         | 58           | 68           | — | —           | 97    |
| 净变动                           | —      | —   | —   | 2   | 2   | (1)   | 9        | 12           | 3          | 39           | 42           | — | —           | 54    |
| 区域信息和通信技术                     |        |     |     |     |     |       |          |              |            |              |              |   |             |       |
| 2016/17 年度核定员额                | —      | 1   | —   | 1   | 4   | —     | 7        | 13           | —          | 9            | 9            | — | —           | 22    |
| 2017/18 年度拟议员额                | —      | 1   | —   | 1   | 4   | —     | 7        | 13           | —          | 9            | 9            | — | —           | 22    |
| 净变动                           | —      | —   | —   | —   | —   | —     | —        | —            | —          | —            | —            | — | —           | —     |
| 运输和调度综合控制中心                   |        |     |     |     |     |       |          |              |            |              |              |   |             |       |
| 2016/17 年度核定员额                | —      | —   | 1   | 4   | 2   | —     | 5        | 12           | —          | 6            | 6            | — | —           | 18    |
| 2017/18 年度拟议员额                | —      | —   | 1   | 4   | 2   | —     | 5        | 12           | —          | 6            | 6            | — | —           | 18    |
| 净变动                           | —      | —   | —   | —   | —   | —     | —        | —            | —          | —            | —            | — | —           | —     |
| 2016/17 年度核定员额和职位共计           | —      | 2   | 5   | 16  | 32  | 5     | 86       | 146          | 31         | 236          | 267          | 8 | —           | 421   |
| 2017/18 年度拟议员额和职位共计           | —      | 2   | 6   | 18  | 30  | 5     | 73       | 134          | 31         | 266          | 297          | 8 | —           | 439   |
| 净变动                           | —      | —   | 1   | 2   | (2) | —     | (13)     | (12)         | —          | 30           | 30           | — | —           | 18    |

<sup>a</sup> 在一般临时人员项下供资，计入文职人员费用。

## 区域服务中心主任办公室

国际工作人员：净增 3 个员额

本国工作人员：净增 7 个员额

联合国志愿人员：无变化

60. 区域服务中心主任办公室为服务中心的业务提供全面指导和方向。主任办公室负责区域服务中心所有行政和非交易活动，如制定战略规划和编制预算；管理与客户特派团和指导委员会的关系；维持与客户特派团的服务级协议，每月报告关键业绩指标；开展员工队伍规划和工作人员管理；调查客户和工作人员满意度；重新设计和改进流程活动；支持“团结”项目扩展部分的推出；维持业务连续性；以及维持与联刚稳定团的业务协议。下文图二说明了主任办公室的拟议人员配置变动，随后的表 6 做出了解释。

图二  
区域服务中心办公室主任人员配置变动汇总

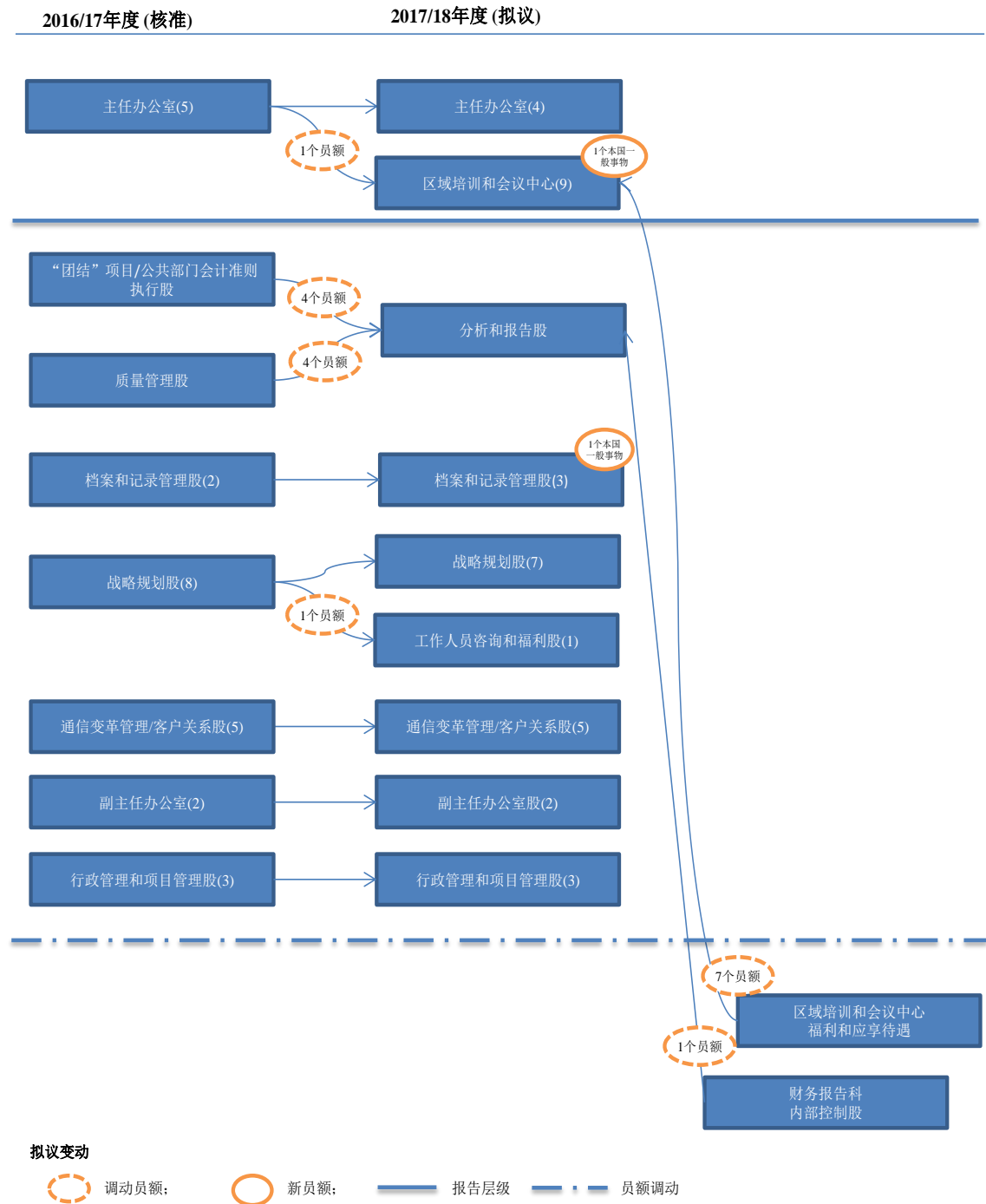




表 6  
人员配置变动：区域服务中心主任办公室

| 服务线                  | 员额数       | 员额类别   | 员额行动 | 说明  |
|----------------------|-----------|--|------|---|
| 主任办公室                | (1)       | 本国一般事务人员   | 调动   | 至区域培训和会议中心                                    |
| 分析和报告股               | 9         | 1 个 P-3、2 个 P-2、2 个外勤事务人员、1 个本国专业干事和 3 个本国一般事务人员 | 调动   | 从质量管理股和“团结”项目/公共部门会计准则执行股调(8)和从财务报告科内部控制股调(1) |
| 档案和记录管理组             | 1         | 本国一般事务人员   | 设立   | 新设员额  |
| 质量管理股                | (4)       | 1 个外勤事务、1 个本国专业干事、1 个本国一般事务人员和 1 个联合国志愿人员        | 调动   | 至分析和报告股                                       |
| “团结”项目/国际公共部门会计准则执行股 | (4)       | 1 个 P-3、1 个外勤事务人员、2 个本国一般事务人员                    | 调动   | 至分析和报告股                                       |
| 区域培训和会议中心            | 7         | 2 个外勤事务人员、5 个本国一般事务人员                            | 调动   | 从区域培训和会议中心(在福利和应享待遇服务线下)调                     |
|                      | 1         | 本国一般事务人员   | 调动   | 从主任办公室调                                       |
|                      | 1         | 本国一般事务人员   | 设立   | 新设员额  |
| 工作人员咨询和福利股           | 1         | 联合国志愿人员  | 改派   | 从供应商服务线(在津贴和付款服务线下)调                          |
| 战略规划股                | (1)       | 联合国志愿人员  | 改派   | 至本国工作人员科差旅和报销服务线                              |
| <b>共计</b>            | <b>10</b> |  |      |   |

61. 为了让区域服务中心更好地配合该中心服务的三个工作人员类别来调整其目前的服务交付模式，拟对服务中心主任办公室进行若干内部调动/改派。拟将区域培训和会议中心从原福利和应享待遇服务线下移至主任办公室，交副主任督管。还拟合并质量管理股和“团结”项目/国际公共部门会计准则执行股，以此设立一个分析和报告股。此外，拟从供应商服务线改派一个联合国志愿人员职位，设立一个新的工作人员咨询和福利股。

62. 由于档案和记录管理职能的工作量大幅增加，拟设立一个本国一般事务文件管理助理员额，以加强档案和记录管理股的人员配置。

63. 还拟议设立一个本国一般事务培训助理员额，以支持区域培训和会议中心。培训助理将与相关利益攸关方协调，以及时向所有客户提供后勤支助和有针对性的可靠服务，监测业绩并实现对不同类别培训参与者的目标服务水平，并确保客户的要求在 24 小时内得到回应。

国际工作人员科(原津贴和付款服务线)

国际工作人员：净减 3 个员额

本国工作人员：净增 18 个员额

联合国志愿人员：净减 1 个职位

64. 根据拟议的区域服务中心的新结构，原津贴和付款服务交付支柱将改为国际工作人员科，并将包括以下四条服务线：就职和离职、福利和薪金、差旅和报销以及教育补助金。在一名 P-5 职等服务交付主管的指导下，国际工作人员科将管理国际工作人员职类的端到端流程。这一服务线的人员配置总数拟增加 14 个员额，将通过在各服务线之间调动人员来实现。下文图三说明了国际工作人员科的人员配置变动，随后的表 7 做出了解释。

图三

国际工作人员科人员配置变动汇总

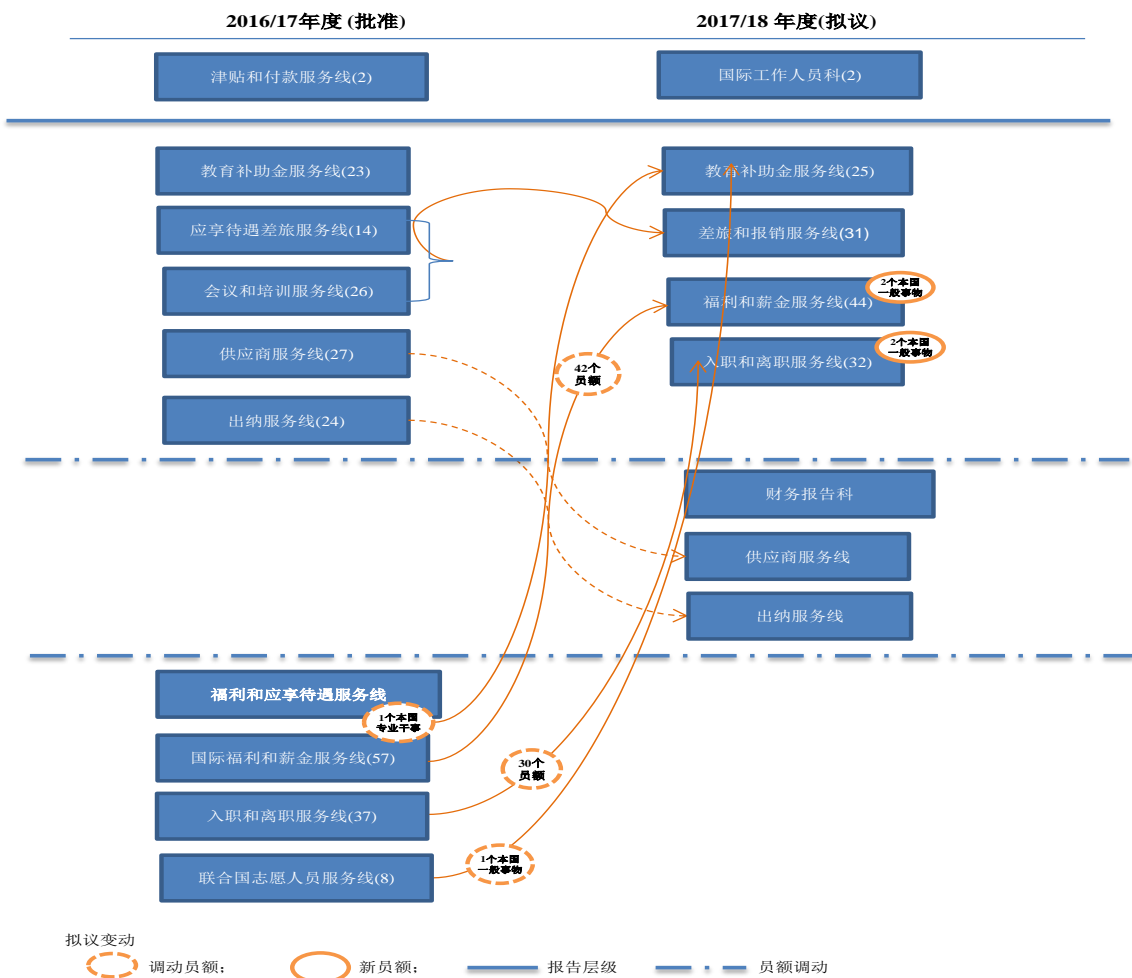


表 7  
人员配置变动：国际工作人员科(原津贴和付款服务线)

| 服务线        | 员 额 数     | 员 额 类 别  | 员 额 行 动 | 说 明                                   |
|------------|-----------|--|---------|---------------------------------------|
| 入职和离职服务线   | 30        | 1 个 P-4、2 个 P-3、7 个外勤事务人员、2 个本国专业干事和 18 个本国一般事务人员  | 调动      | 从原入职和离职服务线(在福利待遇服务线下)调动               |
|            | (2)       | 外勤事务人员   | 改划      | 改划为本国一般事务人员                           |
|            | 2         | 本国一般事务人员   | 改划      | 由外勤事务人员改划                             |
| 福利和薪金服务线   | 42        | 1 个 P-4、2 个 P-3、11 个外勤事务人员、3 个本国专业干事和 25 个本国一般事务人员 | 调动      | 自原福利和薪金服务线(在福利待遇服务线下)                 |
|            | (2)       | 外勤事务人员   | 改划      | 改划为本国一般事务人员                           |
|            | 2         | 本国一般事务人员   | 改划      | 由外勤事务人员改划                             |
| 差旅和报销服务线   | 31        | 3 个 P-3、1 个 P-2、8 个外勤事务人员、2 个本国专业干事和 17 个本国一般事务人员  | 调动      | 从应享待遇差旅服务线和会议和培训旅行服务线(在津贴和付款服务线下)调    |
|            | (2)       | 外勤事务人员   | 改划      | 改划为本国一般事务人员                           |
|            | 2         | 本国一般事务人员   | 改划      | 由外勤事务人员改划                             |
|            | 1         | P-4  | 改叙      | 由 P-3 改叙                              |
|            | (1)       | P-3  | 改叙      | 改叙成 P-4                               |
| 教育补助金服务线   | 2         | 1 个本国专业干事和 1 个本国一般事务人员                             | 调动      | 从原国际福利和薪金服务线及联合国志愿人员服务线(在福利和应享待遇服务线下) |
|            | (1)       | 外勤事务人员   | 改划      | 改划为本国一般事务人员                           |
|            | 1         | 本国一般事务人员   | 改划      | 由外勤事务人员改划                             |
|            | 1         | P-4  | 改叙      | 由 P-改叙 3                              |
|            | (1)       | P-3  | 改叙      | 改叙成 P-4                               |
| 供应商服务线     | (26)      | 1 个 P-4、1 个 P-3、5 个外勤事务人员、2 个本国专业干事和 16 个本国一般事务人员  | 调动      | 调至财务报告科供应商服务线                         |
|            | (1)       | 联合国志愿人员  | 改派      | 调至工作人员咨询和福利股                          |
| 差旅应享待遇服务线  | (14)      | 1 个 P-3、1 个 P-2、5 个外勤事务人员、1 个本国专业干事和 6 个本国一般事务人员   | 调动      | 调至国际工作人员科差旅和报销服务线以及调至军警人员科            |
| 会议和培训差旅服务线 | (26)      | 2 个 P-3、6 个外勤事务人员、1 个本国专业干事和 17 个本国一般事务人员          | 调动      | 调至国际工作人员科差旅和报销服务线以及调至本国工作人员科和军警人员科    |
| 出纳员服务线     | (24)      | 1 个 P-4、2 个 P-3、6 个外勤事务人员、1 个本国专业干事和 14 个本国一般事务人员  | 调动      | 调至财务报告科出纳员服务线                         |
| <b>共计</b>  | <b>14</b> |  |         |                                       |

注：调到其他科的服务线。

#### 入职和离职服务线

65. 拟从福利和应享权利服务线下的原就职和离职服务线调入 30 个员额(1 个 P-4、2 个 P-3、7 个外勤事务人员、2 个本国专业干事和 18 个本国一般事务人员), 设立国际工作人员科下的新的入职和离职服务线。此外, 拟按照区域服务中心的本国化方案将 2 个外勤事务人员员额改划为 2 个本国一般事务人员员额。

#### 福利和薪金服务线

66. 拟从福利和应享权利服务线下的原国际福利和薪金服务线调入 42 个员额(1 个 P-4、2 个 P-3、11 个外勤事务人员、3 个本国专业干事和 25 个本国一般事务人员), 设立国际工作人员科下的新的福利和薪金服务线。此外, 将按照区域服务中心的本国化方案将 2 个外勤事务人员员额改划为 2 个本国一般事务人员员额。

#### 差旅和报销服务线

67. 拟从原差旅应享待遇服务线和原会议和培训服务线调入 31 个员额(3 个 P-3、1 个 P-2、8 个外勤事务人员、2 个本国专业干事和 17 个本国一般事务人员), 设立国际工作人员科下的新的差旅和报销服务线。此外, 将按照区域服务中心的本国化方案将 2 个外勤事务人员员额改划为本国一般事务人员员额。此外, 还拟议将一个 P-3 员额改叙为 P-4 职等服务线主管/行政干事, 负责管理增加的差旅和报销数量。

#### 教育补助金服务线

68. 根据其支持的国际工作人员总数, 预计教育补助金往来业务数目将增加。为应对增加的工作量, 拟从原福利和应享待遇服务线调入一个本国专业干事和一个本国一般事务人员员额, 以增强教育补助金服务线的能力。

69. 随着服务线数量 and 责任的增加, 为提高该科的业绩, 区域服务中心认为有必要提高其主管职等。为此, 拟将一个 P-3 员额改叙为教育补助金服务线内的一个 P-4 职等服务线主管/行政干事员额。此外, 一个外勤事务人员员额将改划为一个本国一般事务员额。

#### 供应商服务线

70. 拟将 26 个员额(1 个 P-4、1 个 P-3、6 个外勤事务人员、2 个本国专业干事和 16 个本国一般事务人员)从供应商服务线调至财务报告科供应商服务线。

#### 差旅应享待遇服务线

71. 拟将 14 个员额(1 个 P-3、1 个 P-2、5 个外勤事务人员、1 个本国专业干事和 6 个本国一般事务人员)从差旅应享待遇服务线调至国际工作人员科差旅和报销服务线及军警人员科。

#### 会议和培训差旅服务线

72. 拟将 26 个员额(2 个 P-3、6 个外勤事务人员、1 个本国专业干事和 17 个本国一般事务人员)从会议和培训差旅服务线调至国际工作人员科差旅和报销服务线以及调至本国工作人员科和军警人员科。

#### 出纳员服务线

73. 拟将 24 个员额(1 个 P-4、2 个 P-3、6 个外勤事务人员、1 个本国专业干事和 14 个本国一般事务人员)从出纳员服务线调至财务报告科出纳员服务线。

#### 本国工作人员科(新设科)

国际工作人员：净减 36 个员额

本国工作人员：净减 92 个员额

联合国志愿人员：净增 1 个职位

74. 本国工作人员科将管理本国工作人员职类的端到端流程。该科将处理因接手所有客户特派团对本国工作人员的行政管理职能后增加的工作量，并集中处理所有非洲特派团的发薪单问题。这些变化造成现在管理的国家工作人员数目比前几年增多了。对本国工作人员的管理包括合同延期、本国工作人员的个人应享待遇和客户特派团的休假申请，以及处理薪金单。下文图四说明了设立本国工作人员科所需的人员配置变动，随后的表 8 作了解释。

图四  
成立拟设的本国工作人员科所需的人员配置变动摘要

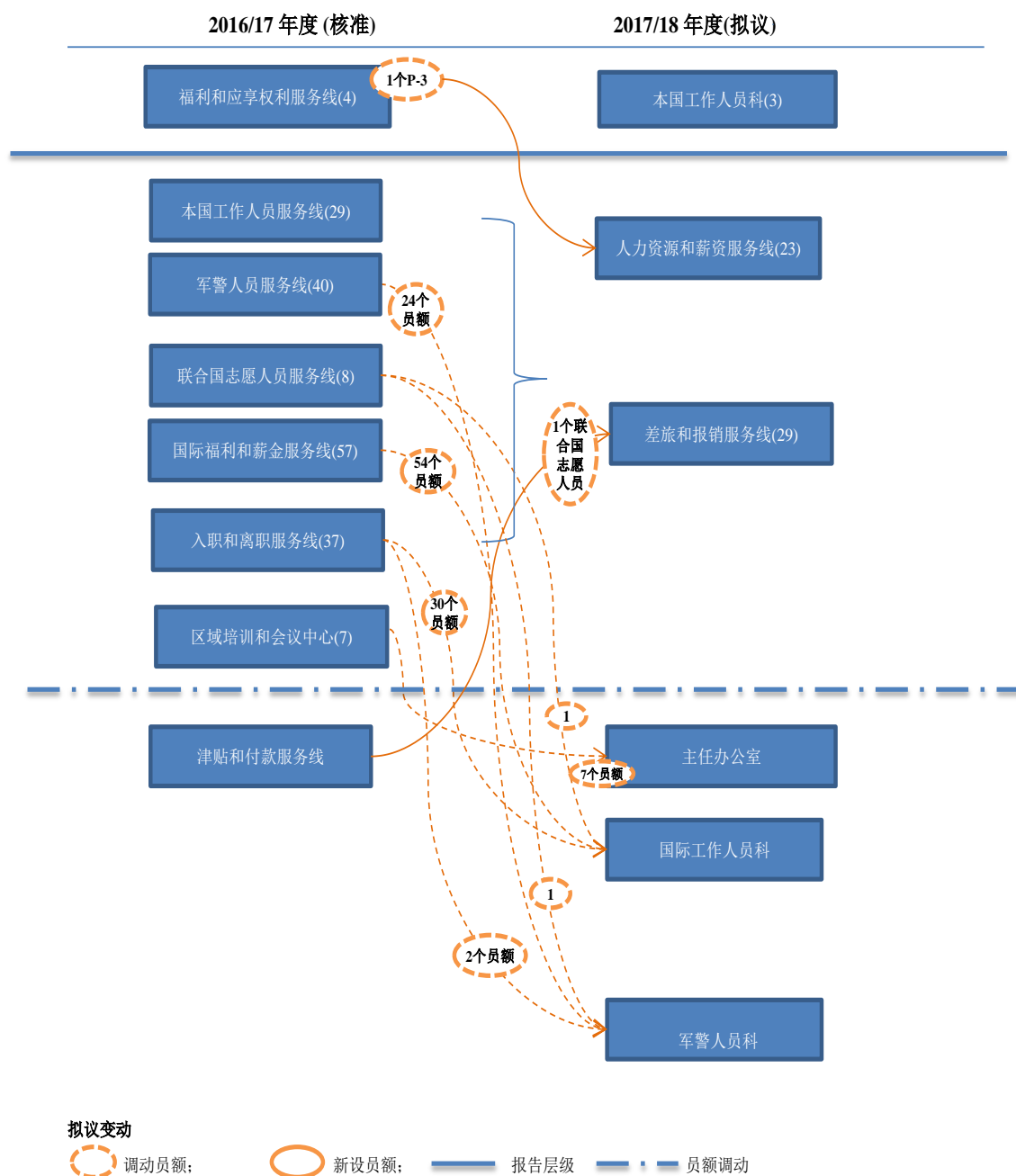



表 8  
人员配置变动：本国工作人员科(原福利和应享待遇服务线)

| 服务线              | 员额数          | 员额类别  | 员额行动 | 说明   |
|------------------|--------------|---|------|--|
| 本国工作人员科服务交付主管办公室 | (1)          | P-3   | 调动   | 调至人力资源和薪金服务线                                     |
| 人力资源和薪金服务线       | 20           | 1 个 P-4、2 个 P-3、2 个外勤事务人员、3 个本国专业干事和 12 个本国一般事务人员         | 调动   | 从原本国工作人员、国际福利和薪金、入职和离职及联合国志愿人员等服务线(在福利和应享待遇服务线下) |
|                  | 1            | P-3   | 调动   | 从本国工作人员科服务交付主管办公室调                               |
|                  | 3            | 本国一般事务人员  | 设立   | 新设一般临时人员职位                                       |
| 差旅和报销服务线         | 25           | 3 个 P-3、5 个外勤事务人员、17 个本国一般事务人员                            | 调动   | 自原本国工作人员、国际福利和薪金、入职和离职及联合国志愿人员服务线(在福利和应享待遇服务线下)  |
|                  | 1            | P-3   | 调动   | 从本国工作人员科服务交付主管办公室调                               |
|                  | 1            | 联合国志愿人员   | 改派   | 从供应商服务线改派  |
|                  | 1            | 本国一般事务人员  | 设立   | 新员额  |
| 本国工作人员服务线        | (29)         | 1 个 P-4、3 个 P-3、3 个外勤事务人员、4 个本国专业干事和 18 个本国一般事务人员         | 调动   | 调至本国工作人员科人力资源和薪金以及差旅和报销等服务线                      |
| 入职和离职服务线         | (37)         | 1 个 P-4、3 个 P-3、7 个外勤事务人员、4 个本国专业干事和 22 个本国一般事务人员         | 调动   | 调至国际工作人员科入职和离职服务线及本国事务人员科人力资源和薪金服务线              |
| 国际福利和薪金服务线       | (57)         | 1 个 P-4、2 个 P-3、14 个外勤事务人员、4 个本国专业干事和 36 个本国一般事务人员        | 调动   | 调至国际工作人员科福利和薪金服务线及本国工作人员科差旅和报销服务线                |
| 军警人员服务线          | (40)         | 1 个 P-4、2 个 P-3、1 个 P-2、5 个外勤事务人员、2 个本国专业干事和 29 个本国一般事务人员 | 调动   | 调至差旅和报销服务线及军警人员科                                 |
| 区域培训和会议中心        | (7)          | 2 个外勤事务人员和 5 个本国一般事务人员                                    | 调动   | 调至区域培训和会议中心和主任办公室内                               |
| 联合国志愿人员服务线       | (8)          | 1 个 P-3、2 个外勤事务人员和 5 个本国一般事务人员                            | 调动   | 调至人力资源和薪金、差旅和报销、入职和离职、教育补助金等服务线                  |
| <b>共计</b>        | <b>(127)</b> |   |      |  |

 注：调到其他科的服务线。

#### 服务交付主管办公室

75. 拟从服务交付主管办公室调出一个 P-3 员额，以加强人力资源和薪金服务线的能力。

#### 人力资源和薪金服务线

76. 拟将 20 个员额(1 个 P-4、2 个 P-3、2 个外勤事务人员、3 个本国专业干事和 12 个本国一般事务人员)从原本国工作人员入职和离职和服务线调至人力资源和薪金服务线。此外，拟从服务交付主管办公室调一个员额(P-3)(见第 75 段)，并设立 3 个本国一般事务人员临时职位，以应对手所有客户特派团的本国工作人员的行政管理职能后增加的工作量，以及集中处理所有非洲特派团的薪金单。

#### 差旅和报销服务线

77. 拟将 25 个员额(3 个 P-3、5 个外勤事务人员和 17 个本国一般事务人员)从本国工作人员服务线、联合国志愿人员服务线和国际福利和薪金服务线调至本国工作人员科的差旅和报销服务线。还拟从服务交付主管办公室调一个(P-3)员额，并从供应商服务线改派一个联合国志愿人员职位至差旅和报销服务线。此外，拟设立 1 个本国一般事务人员临时职位，以应对手所有客户特派团的本国工作人员的行政管理职能后增加的工作量。

#### 本国工作人员服务线

78. 拟将 29 个员额(1 个 P-4、2 个 P-3、5 个外勤事务人员、4 个本国专业干事和 18 个本国一般事务人员)从本国人员服务线调至本国工作人员科人力资源和薪金服务线以及差旅和报销服务线。

#### 入职和离职服务线

79. 拟将 37 个员额(1 个 P-4、3 个 P-3、7 个外勤事务人员、4 个本国专业干事和 22 个本国一般事务人员)从入职和离职服务线调至国际工作人员科入职和离职服务线及本国工作人员科人力资源和薪金服务线。

#### 国际福利和薪金服务线

80. 拟将 57 个员额(1 个 P-4、2 个 P-3、14 个外勤事务人员、4 个本国专业干事和 36 个本国一般事务人员)从国际福利和薪金服务线调至国际工作人员科福利和薪金服务线及本国工作人员科差旅和报销服务线。

#### 军警人员服务线

81. 拟将 40 个员额(1 个 P-4、2 个 P-3、1 个 P-2、5 个外勤事务人员、2 个本国专业干事和 29 个本国一般事务人员)从军警人员服务线调至新设立的军警人员科差旅和报销服务线。



### 区域培训和会议中心

82. 拟将 7 个员额(2 个外勤事务人员和 5 个本国一般事务人员)调至区域服务中心主任办公室的区域培训和会议中心。

### 联合国志愿人员服务线

83. 拟将 8 个员额(1 个 P-3、2 个外勤事务和 5 个本国一般事务)调至人力资源和薪资服务线、差旅和报销服务线、入职和离职服务线以及教育补助金服务线。

### 军警人员科(新设科)

国际工作人员：净增 12 个员额

本国工作人员：净增 55 个员额

84. 根据拟议的区域服务中心重组方案，拟为军警类人员设立专门的一个科。军警人员科将管理军警类人员的端到端流程。该科将由以下服务线组成：人力资源和薪资服务线、入职和离职服务线以及差旅和报销服务线。图五显示了设立军警人员所需的人员配置变动，随后的表 9 对变动作出解释。

图五

### 军警人员科人员配置变动汇总

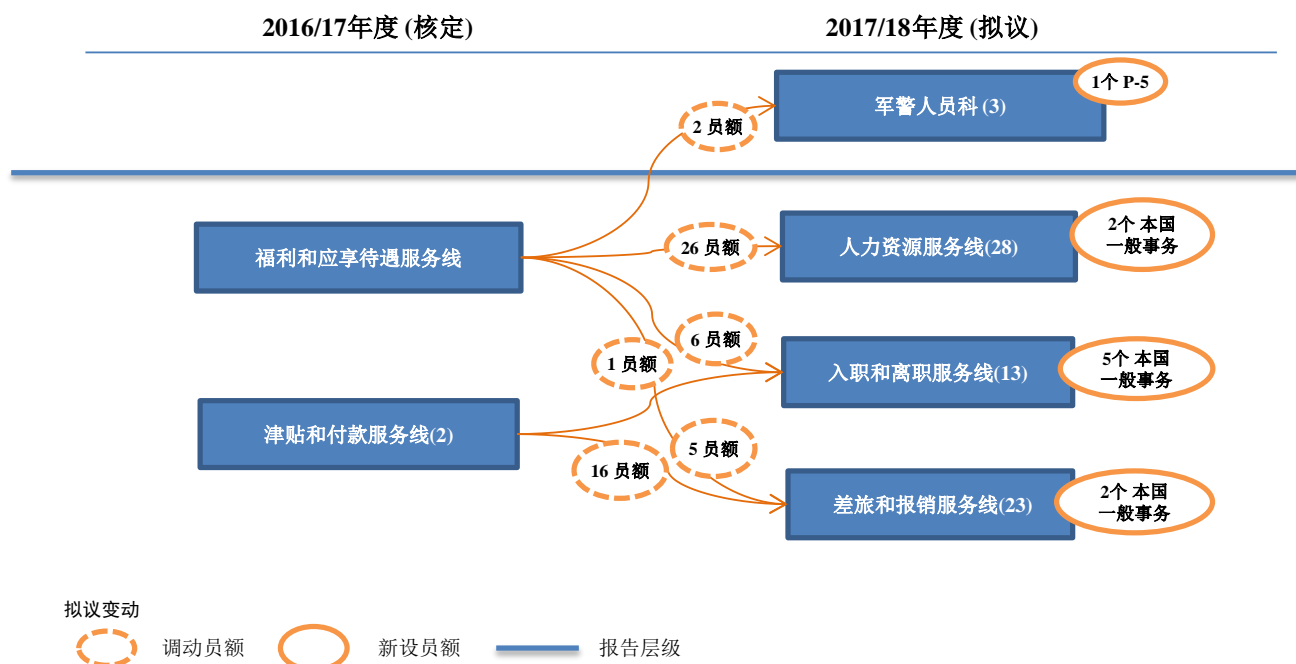


表 9  
人员配置变动：军警人员科

| 服务线        | 员额数 | 员额类别  | 员额行动 | 说明  |
|------------|-----|---|------|---|
| 服务交付主管办公室  | 1   | P-5   | 设立   | 新员额   |
|            | 2   | 1 个 P-2 和 1 个本国一般事务                           | 调动   | 从军警人员服务线调   |
| 人力资源和薪资服务线 | 26  | 1 个 P-4、1 个 P-3、4 个外勤事务、2 个本国专业干事和 18 个本国一般事务 | 调动   | 从本国工作人员、国际福利和薪资以及军警人员等服务线(福利和应享待遇服务线下)调                     |
|            | (1) | 外勤事务  | 改划   | 改划成本国一般事务   |
|            | 1   | 本国一般事务  | 改划   | 由外勤事务改划   |
|            | 2   | 本国一般事务  | 设立   | 新设员额  |
| 入职和离职服务线   | 8   | 1 个 P-3、2 个外勤事务、1 个本国专业干事和 4 个本国一般事务          | 调动   | 从国际福利和薪资、入职和离职及联合国志愿人员等服务线(福利和应享待遇服务线下)，以及出纳服务线(津贴和付款服务线下)调 |
|            | (1) | 外勤事务  | 改划   | 改划成本国一般事务   |
|            | 1   | 本国一般事务  | 改划   | 从外勤事务改划   |
|            | 5   | 本国一般事务  | 设立   | 新设员额  |
| 差旅和报销服务线   | 21  | 1 个 P-3、2 个外勤事务、2 个本国专业干事和 16 个本国一般事务         | 调动   | 从入职和离职、差旅和报销、本国工作人员以及军警人员等服务线(福利和应享待遇服务线下)调                 |
|            | 2   | 本国一般事务  | 设立   | 新设员额  |
| 共计         | 67  |   |      |   |

服务交付主管办公室

85. 拟设 1 个服务交付主管员额(P-5)，以管理和监督军警服务科。服务交付主管将负责实现区域服务中心的主要业绩指标和执行区域服务中心业务的服务级别协议。服务交付主管将确保其监管下的各服务线的产出维持优质标准，并为各服务线的工作方案提供投入，确定优先事项，为完成各项产出分配资源并确保及时交付产出。将由从军警人员服务线调来的 1 名协理财务干事(P-2)和 1 名本国一般事务级别的行政助理将协助服务交付主管。

人力资源和薪金服务线

86. 拟将 26 个员额(1 个 P-4、1 个 P-3、4 个外勤事务、2 个本国专业干事和 18 个本国一般事务)从本国人员服务线、国际福利和薪金服务线及军警人员服务线调动至人力资源和薪金服务线。此外，还拟将 1 个外勤事务员额改划为 1 个本国一般事务人员员额以及设立两个本国事务一般员额来支持新增的工作量。

### 入职和离职服务线

87. 拟将 8 个员额(1 个 P-3、2 个外勤事务、1 个本国专业干事和 4 个本国一般事务)从国际福利薪金服务线、在职和离职服务线以及联合国志愿人员服务线(福利和应享待遇服务线)以及从出纳服务线调至军警人员科入职和离职服务线。此外,还拟根据区域服务中心的本国化方案,将 1 个外勤事务员额改划为 1 个本国一般事务员额。另拟设立 5 个本国一般事务员额,以支持增加的工作量。

### 差旅和报销服务线

88. 拟将 21 个员额(1 个 P-3、2 个外勤事务、2 个本国专业干事和 16 个本国一般事务)从在职和离职服务线、差旅和报销服务线、本国工作人员服务线和军警人员服务线调至军警人员科差旅和报销服务线。此外,还拟设立 2 个本国一般事务员额,协助处理因客户增加导致向军警人员提供差旅服务方面工作量增加的情况。

### 财务报告科

国际工作人员: 净增 12 个员额

本国工作人员: 净增 42 个员额

89. 财务报告科负责所有会计职能,包括维持总账、记录和调节应付款和应收款、处理发票以及履行出纳职能。财务报告科将包括: 财务报告股、内部控制股以及供应商服务线和出纳服务线。供应商服务线将处理所有职类工作人员的差旅发票,这项工作此前由会议和培训差旅服务线、军警人员服务线以及应享待遇差旅服务线负责。目前在津贴和付款服务线下的出纳服务线将调至财务报告科。图六列示了财务报表科所需的人员配置变动,随后的表 10 对变动作出解释。

图六  
财务报告科人员配置变动汇总

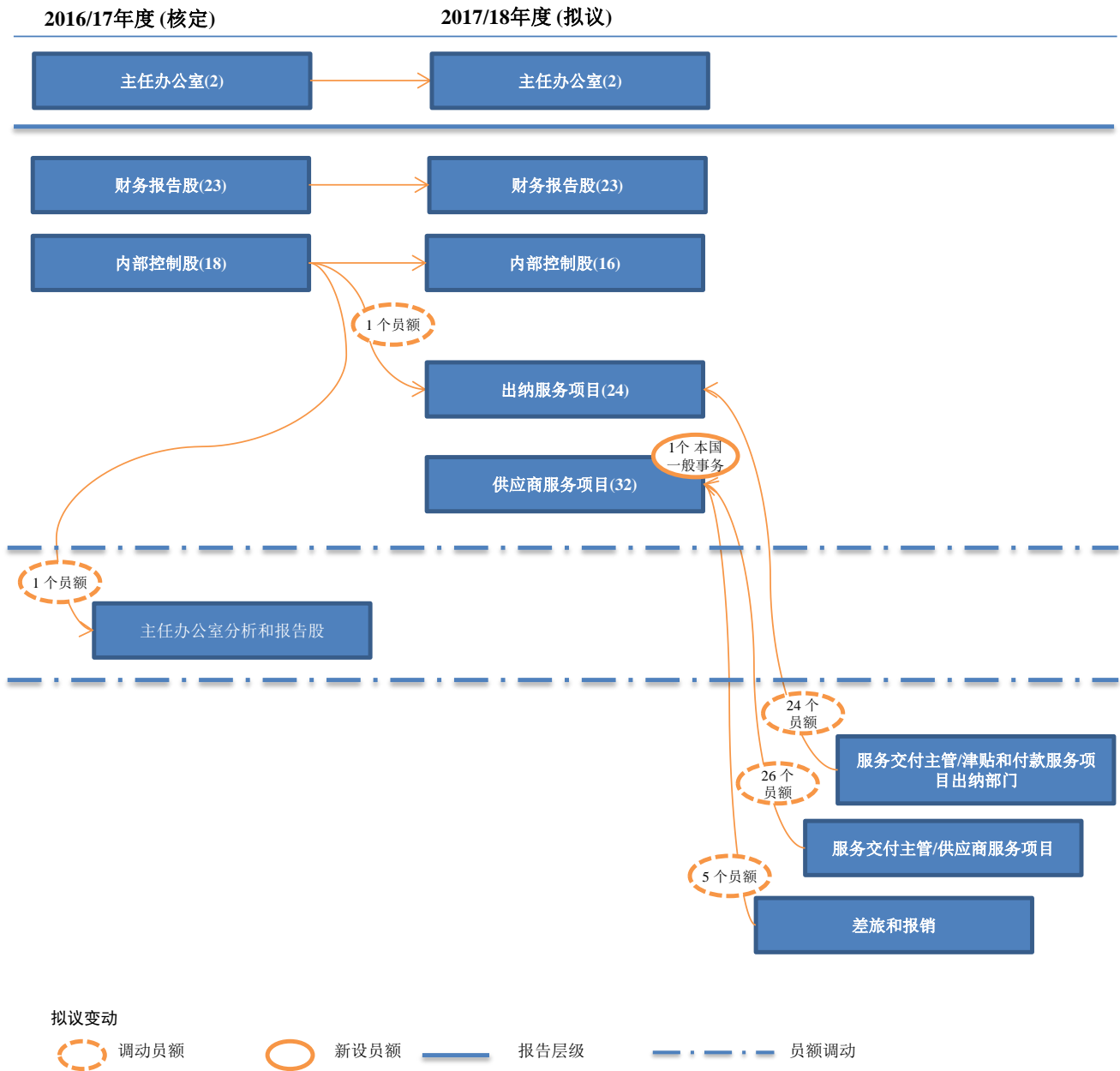


表 10  
人员配置变动：财务报告科

| 服务线       | 员额数       | 员额类别  | 员额行动 | 说明                                  |
|-----------|-----------|---|------|-------------------------------------|
| 内部控制股     | (1)       | P-2   | 改派   | 改派至主任办公室分析和报告股                      |
|           | (1)       | 外勤事务  | 调动   | 调至出纳服务线                             |
| 财务报告股     | (1)       | 外勤事务  | 改划   | 改划成本国一般事务                           |
|           | 1         | 本国一般事务  | 改划   | 由外勤事务改划                             |
| 供应商服务线    | 31        | 1 个 P-4、1 个 P-3、7 个外勤事务、2 个本国专业干事和 20 个本国一般事务 | 调动   | 从会议和培训差旅服务线及供应商服务线(津贴和付款服务线下)调      |
|           | (2)       | 外勤事务  | 改划   | 改划成本国一般事务                           |
|           | 2         | 本国一般事务  | 改划   | 由外勤事务改划                             |
|           | 1         | 本国一般事务  | 设立   | 新设员额                                |
| 出纳服务线     | 24        | 1 个 P-4、1 个 P-3、7 个外勤事务、1 个本国专业干事和 14 个本国一般事务 | 调动   | 从出纳服务线(津贴和付款服务线)下调, 另有 1 个员额从内部控制股调 |
|           | (1)       | 外勤事务  | 改划   | 改划成本国一般事务                           |
|           | 1         | 本国一般事务  | 改划   | 由外勤事务改划                             |
| <b>共计</b> | <b>54</b> |   |      |                                     |

#### 内部控制股

90. 拟将 1 个 P-2 员额改派至主任办公室分析和报告股, 收集和报告相关数据, 以满足为所有业务工作人员提供有关关键业绩指标的单独报告的新需要, 以及满足根据修订后的 2017/18 年度期间成果预算编制框架制定新的主要业绩指标的需要。随着区域服务中心加强新的业绩管理框架, 有必要补充用于报告、监测和执行该框架内容的资源, 确保该框架实现其目标。为协助应对区域服务中心客户群变化导致的业务量增加, 还拟将 1 个外勤事务员额调至出纳服务线。

#### 财务报告股

91. 根据区域服务中心本国化方案, 拟将 1 个外勤事务员额改划为 1 个本国一般事务员额。

#### 供应商服务线

92. 由于财务相关职能合并, 出纳服务线和供应商服务线从津贴和付款服务线调至财务报告科。拟调走会议和培训服务差旅线及供应商服务线的 31 个员额(1 个 P-4、1 个 P-3、7 个外勤事务、2 个本国专业干事和 20 个本国一般事务)。此外, 2 个外勤事务员额将改划为本国一般事务员额。随着客户特派团数量和处理的供

应商付款量增加，拟于该服务线内设立 1 个新的财务助理本国一般事务员额，以处理额外的工作量。

#### 出纳服务线

93. 随着财务相关职能整合至财务报告科，拟调走津贴和付款服务线下的出纳服务线的 24 个员额(1 个 P-4、1 个 P-3、7 个外勤事务、1 个本国专业干事和 14 个本国一般事务)进行调动。此外，拟将 1 个外勤事务员额还将改划为本国一般事务员额。

## 二. 财政资源

### A. 概况

(千美元。预算年度为7月1日至6月30日。)

| 类别            | 支出<br>(2015/16 年度) | 分摊数<br>(2016/17 年度) | 费用估计数<br>(2017/18 年度) | 差异               |               |
|---------------|--------------------|---------------------|-----------------------|------------------|---------------|
|               |                    |                     |                       | 数额               | 百分比           |
|               | (1)                | (2)                 | (3)                   | (4)=(3)-(2)      | (5)=(4)÷(2)   |
| <b>文职人员</b>   |                    |                     |                       |                  |               |
| 国际工作人员        | 14 303.6           | 18 013.2            | 18 758.4              | 745.2            | 4.1           |
| 本国工作人员        | 3 720.2            | 6 336.4             | 9 069.1               | 2 732.7          | 43.1          |
| 联合国志愿人员       | 53.0               | 181.0               | 164.0                 | (17.0)           | (9.4)         |
| 一般临时人员        | —                  | —                   | 82.1                  | 82.1             | —             |
| <b>小计</b>     | <b>18 076.8</b>    | <b>24 530.6</b>     | <b>28 073.6</b>       | <b>3 543.0</b>   | <b>14.4</b>   |
| <b>业务费用</b>   |                    |                     |                       |                  |               |
| 咨询人           | 135.7              | 218.0               | 145.0                 | (73.0)           | (33.5)        |
| 公务差旅          | 480.8              | 444.0               | 353.0                 | (91.0)           | (20.5)        |
| 设施和基础设施       | 7 612.4            | 7 506.6             | 2 530.0               | (4 976.6)        | (66.3)        |
| 陆运            | 86.2               | 130.0               | 102.4                 | (27.6)           | (21.2)        |
| 通信            | 1 203.1            | 2 696.5             | 2 260.6               | (435.9)          | (16.2)        |
| 信息技术          | 1 963.0            | 2 663.1             | 2 896.7               | 233.6            | 8.8           |
| 医务            | 48.6               | 153.1               | 178.0                 | 24.9             | 16.3          |
| 特种装备          | —                  | —                   | —                     | —                | —             |
| 其他用品、服务和设备    | 152.8              | 861.7               | 716.5                 | (145.2)          | (16.9)        |
| <b>小计</b>     | <b>11 682.6</b>    | <b>14 673.0</b>     | <b>9 182.2</b>        | <b>(5 490.8)</b> | <b>(37.4)</b> |
| <b>所需资源毛额</b> | <b>29 759.4</b>    | <b>39 203.6</b>     | <b>37 255.8</b>       | <b>(1 947.8)</b> | <b>(5.0)</b>  |
| 工作人员薪金税收入     | 1 963.2            | 2 786.7             | 3 385.5               | 598.8            | 21.5          |
| <b>所需资源净额</b> | <b>27 796.2</b>    | <b>36 416.9</b>     | <b>33 870.3</b>       | <b>(2 546.6)</b> | <b>(7.0)</b>  |
| (编入预算的)自愿实物捐助 | —                  | —                   | —                     | —                | —             |
| <b>所需资源共计</b> | <b>29 759.4</b>    | <b>39 203.6</b>     | <b>37 255.8</b>       | <b>(1 947.8)</b> | <b>(5.0)</b>  |

## B. 空缺率

94. 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间的费用估计数计入了下列空缺率：

(百分比)

| 类别                | 2015/16 年度<br>实际数 | 2016/17 年度<br>预算编列数 | 2017/18 年度<br>预计数 |
|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 文职人员              |                   |                     |                   |
| 国际工作人员            | 18.5              | 19.0                | 10.0              |
| 本国工作人员            |                   |                     |                   |
| 本国专业干事            | 83.3              | 50.0                | 25.0              |
| 本国一般事务工作人员        | 7.9               | 6.0                 | 6.0               |
| 联合国志愿人员           | 50.0              | 50.0                | 50.0              |
| 临时职位 <sup>a</sup> |                   |                     |                   |
| 本国一般事务工作人员        | —                 | —                   | 6.0               |

<sup>a</sup> 在一般临时人员项下供资。

95. 2015/16 年度预算期间空缺率高的主要原因是，2014/15 年度期间启动本国化进程后，国际外勤事务工作人员的征聘被冻结，这一情况仍继续存在。区域服务中心还在为本国专业干事员额进行征聘方面出现延误，造成 83.3% 的空缺率，高于计划数。联合国志愿人员空缺率较高的原因是，在派任战略规划股股长之前，为该股征聘 3 名联合国志愿人员方面出现延误。

96. 区域服务中心的拟议空缺率依据 2016/17 年度前 6 个月的平均实际空缺率以及截至 2017 年 1 月 31 日的最新在职率而定。对 2017/18 年度期间拟设的所有新员额均采用了 50% 的空缺率。目前有 9 个空缺员额处于不同的征聘阶段，预计工作人员将于 2017 年 3 月至 5 月入职。此外，还有 4 名 P-3 工作人员将于 3 月 31 日前入职，9 名本国专业干事预计将于 2017 年 3 月底和 4 月期间入职，1 名本国一般事务人员将在 4 月底之前入职。还计划开展其他行动，确保工作人员在 2016/17 年度期间最后一季度结束前入职。

## C. 培训

97. 2017/18 年度期间培训方案的拟议所需资源为 319 400 美元，该方案反映了对加强区域服务中心工作人员管理、行政和技术技能的重视。培训课程还将涵盖行政、预算、财务、空运、人力资源、管理、组织发展和安全等领域。参与培训的本国工作人员数量增加是因为正在采取加强本国工作人员能力的措施。区域服务中心将继续动员和激励工作人员，并计划加强能力建设方案，以提高雇员参与度、业绩和客户满意度。为此，该中心将提供经外部认可的财务和人力资源认证培训方案，以及客户关系管理方面的持续培训。



98. 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间培训所需资源估计数如下：

(千美元)

| 类别                | 估计数          |
|-------------------|--------------|
| <b>咨询人</b>        |              |
| 培训咨询人             | 44.3         |
| <b>公务差旅</b>       |              |
| 公务差旅，培训类          | 181.0        |
| <b>其他用品、服务和设备</b> |              |
| 培训费、用品和服务         | 94.1         |
| <b>共计</b>         | <b>319.4</b> |

99. 与以往各期相比，2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间计划参与培训的人数如下：

(参加人数)

|           | 国际工作人员            |                   |                   | 本国工作人员            |                   |                   |
|-----------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|           | 2015/16 年度<br>实际数 | 2016/17 年度<br>计划数 | 2017/18 年度<br>拟议数 | 2015/16 年度<br>实际数 | 2016/17 年度<br>计划数 | 2017/18 年度<br>拟议数 |
| 内部        | 431               | 415               | 476               | 725               | 597               | 1 310             |
| 外部        | 26                | 69                | 23                | 19                | 32                | 8                 |
| <b>共计</b> | <b>457</b>        | <b>484</b>        | <b>499</b>        | <b>744</b>        | <b>629</b>        | <b>1 318</b>      |

### 三. 差异分析<sup>1</sup>

100. 本节资源差异分析所用的标准术语的定义载于本报告附件一 B 部分。所用术语与以往报告相同。

|        | 差异      |      |
|--------|---------|------|
| 国际工作人员 | \$745.2 | 4.1% |

#### •• 管理：投入和产出增加

101. 所需资源增加的主要原因是：(a) 一般工作人员费用比率为 73.94%，高于 2016/17 年度预算采用的 67.93%；(b) 采用的空缺率为 10%，低于 2016/17 年度预算采用的 19%；(c) 拟设立 1 个服务交付主管 P-5 员额；(d) 拟将 2 个 P-3 员额

<sup>1</sup> 资源差异额以千美元计。仅对至少上下 5%或至少 100 000 美元的差异作了分析。

改叙为 P-4，但改叙员额费用被 13 个拟改划为本国一般事务的外勤事务员额费用部分抵消。

|        | 差异        |       |
|--------|-----------|-------|
| 本国工作人员 | \$2 732.7 | 43.1% |

•• 管理：投入和产出增加

102. 所需资源增加的主要原因是：(a) 拟设立 14 个本国一般事务员额，以支持新增客户西撒特派团和区域服务中心扩大的特派团客户群，另有 13 个外勤事务员额改划为 13 个本国一般事务员额，因此拟增加 27 个本国员额；(b) 自 2016 年 9 月起，本国专业干事和本国一般事务人员的薪金分别上涨 12% 和 27%，而且 2017/18 年度采用的本国工作人员平均职等比 2016/17 年度高；(c) 采用的本国专业干事空缺率为 25%，比 2016/17 年度采用的 50% 要低。

|         | 差异       |        |
|---------|----------|--------|
| 联合国志愿人员 | (\$17.0) | (9.4%) |

•• 管理：投入减少，产出不变

103. 所需资源减少的原因是，根据联合国志愿人员的实际部署情况，为支付安置费等非经常性费用编列的经费减少，但减少的数额被 2016/17 年度预算未列入的驻地安保偿付所需资源部分抵消。

|        | 差异     |   |
|--------|--------|---|
| 一般临时人员 | \$82.1 | — |

•• 管理：投入和产出增加

104. 产生所需资源的原因是，拟设立 3 个本国一般事务临时职位，以便在区域服务中心为非洲所有特派团集中提供薪金服务后协助处理与新的薪金客户有关的工作量，并为结束联利特派团提供相关支助。

|     | 差异       |         |
|-----|----------|---------|
| 咨询人 | (\$73.0) | (33.5%) |

•• 管理：投入和产出减少

105. 所需资源主要与 2017/18 年度区域服务中心对咨询人的需求有关。经费用于获得以下咨询服务：(a) 设计区域服务中心的宣传视频(执导、拍摄和剪辑)；(b) 设计区域服务中心出版物并进行相关的网上内容管理，以及(c) 在“团结”项目群组 5 实施后审查服务交付模式。

|      | 差异       |         |
|------|----------|---------|
| 公务差旅 | (\$91.0) | (20.5%) |

•• 管理：投入和产出减少

106. 出现差异的主要原因是，由于在根据计划举行培训班时更多地使用内部资源，与培训有关的公务差旅所需资源减少。请拨资源的用途如下：(a) 对客户特派团进行区域协调访问；(b) 就东非走廊项目的供应链对特派团进行协调访问；(c) 访问区域特派团，以协调航空支助；(d) 对东非走廊项目各港口及相关基础设施进行技术勘查；(e) 对从肯尼亚蒙巴萨港出发并经肯尼亚、卢旺达、乌干达和坦桑尼亚联合共和国的主要道路网络到达布卡武和戈马的主要枢纽地点的主要补给线进行技术路线调查；(f) 与机构复原力和风险管理、综合航空管理系统、航空风险管理、职业健康和安全以及管理发展培训等方面的培训活动有关的差旅。

|         | 差异          |         |
|---------|-------------|---------|
| 设施和基础设施 | (\$4 976.6) | (66.3%) |

•• 管理：投入和产出减少

107. 所需资源减少主要是因为区域服务中心长期房舍在 2015/16 年度完工。已为区域服务中心在完成恩德培支助基地全基地改进项目过程中所分摊的部分编列了经费，这些项目于 2016/17 年度开始，包括基地内的路面硬化、在入口处建造安全检查口、在整个基地提供塔台照明以及其他基础设施和改进项目。此外，区域服务中心在联刚稳定团提供的与恩德培支助基地有关的共同服务中分摊的费用百分比降至 53.4%，比 2016/17 年度采用的 70.6% 要低，这是因为采用了经恩德培支助基地客户委员会核可的新的费用分摊方法，该方法是按人头计算，而非象之前那样按所占用区域面积计算。

|    | 差异       |         |
|----|----------|---------|
| 陆运 | (\$27.6) | (21.2%) |

•• 管理：投入和产出减少

108. 出现差异的主要原因是：(a) 核销了超过了预期使用年限的 2 辆小型客车和 1 辆皮卡车；(b) 用于支持区域培训和会议中心运作的租用车辆数量减少；(c) 按照《标准费用和比率手册》，以每辆车每天 10 升燃料的单位比率为 17 辆车提供燃料，车辆数量比 2016/17 年度预算编列的 27 辆车要低，而且预算编列的燃料费用降至 0.80 美元/升，比 2016/17 年度预算采用的 0.90 美元/升要低。

|    | 差异        |         |
|----|-----------|---------|
| 通信 | (\$435.9) | (16.2%) |

•• 管理：投入和产出减少

109. 出现差异的主要原因是：(a) 2017/18 年度购置设备所需资源比 2016/17 年度低，而且不需要购置公共信息设备；(b) 根据实际消费率，本地和长途电话通

信费降至每月 2 000 美元，比 2016/17 年度预算采用的每月 3 750 美元要低。减少的数额被下列因素部分抵消：(a) 需要增租两座通信塔，以便接入联合国网络、数据和系统；(b) 需要接入因特网，此项服务之前由各客户特派团，主要是联刚稳定团提供；(c) 陆上收发器单价上涨；(d) 区域服务中心在集中支付的费用，如视频会议费用中的分摊比例增加。

|      | 差异      |      |
|------|---------|------|
| 信息技术 | \$233.6 | 8.8% |

•• 管理：投入和产出减少

110. 出现差异的主要原因是，由于对之前由中非稳定团、联刚稳定团、联阿安全部队和南苏丹特派团持有的区域服务中心资产进行整合，2017/18 年度计算设备数量预计将增至 727 台，比 2016/17 年度预算编列的 448 台要高。经费主要用于提供备件方面增加的标准所需资源。设备购置仅限于更换已超过使用寿命的设备，这部分抵消了上述所需资源的增加。

|    | 差异     |       |
|----|--------|-------|
| 医务 | \$24.9 | 16.3% |

•• 管理：投入和产出增加

111. 出现差异的主要原因是，工作人员人数为 439 人，比 2016/17 年度的 421 人要多，按照《标准费用和比率手册》确定的比率，需要为医疗用品划拨更多资源，以便支持这些工作人员。

|            | 差异        |         |
|------------|-----------|---------|
| 其他用品、服务和设备 | (\$145.2) | (16.9%) |

•• 管理：投入减少，产出不变

112. 所需资源减少的主要原因是，为运费和银行手续费编列的经费减少，但为 2017/18 年度区域服务中心分摊的审计费所编列的经费增加，这部分抵消了前述经费的减少。

## 四. 有待大会采取的行动

113. 就恩德培区域服务中心的经费筹措而言，有待大会采取的行动是：

(a) 批款 37 255 800 美元，作为该中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日 12 个月期间的维持费；

(b) 由该中心在役的客户维持和平行动的预算按比例分摊 (a) 分段所列款项，由 2016–2017 两年期核准方案预算支付；

(c) 表示注意到 2018–2019 两年期拟议方案预算所需资源要由中心的客户特别政治任务分摊，以满足中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间的经费需要。

## 五. 为执行大会第 70/286 和 70/289 号决议的各项决定和要求，包括经大会核可的行政和预算问题咨询委员会各项要求和建议而采取的后续行动摘要

### A. 大会

共有问题

(第 70/286 号决议)

| 决定/要求   | 为执行决定/要求而采取的行动  |
|---|---|
| 请秘书长确保能够通过成果预算编制框架充分审查每个特派团执行授权任务的进展情况和有效利用资源情况，并能够充分考虑问责和改变特派团的任务(第 15 段)。   | 2017/18 年度拟议预算列入了成果预算编制框架，其中各项绩效指标基于区域服务中心使用的主要业绩指标，以衡量其面向客户业务活动的业绩。  |
| 请秘书长改善实务人员与支助人员的比例，特别注意职能本国化的可行性，特别是外勤人员职等职能本国化的可能性，确保建立适当的文职人员配置结构，从而有效执行当前的特派团任务，并体现各特派团人员配置方面的最佳做法(第 20 段)。            | 区域服务中心的本国化方案将在 2017/18 年度继续实施；然而考虑到在“团结”系统两个重要群组推出以及其他活动之后，中心需要进一步稳定业务活动，拟议在 3 年期间内实施本国化方案，在 2019/20 年度完成，以使国际工作人员与本国工作人员的比率达到 20:80。在这方面，到 2017 年 7 月 1 日，预计中心将完成 13 名外勤事务人员的本国化，而原计划是 34 名。 |
| 敦促秘书长参照关于征聘联合国工作人员的相关规定，尽一切努力缩短外地特派团工作人员的征聘周期，提高人员配置过程各阶段的透明度，并在下次概览报告中报告采取的步骤和取得的成果(第 22 段)。                             | 区域服务中心有一个专门单位负责征聘该中心的工作人员。作为年度征聘计划的一部分，会监测端到端征聘过程的周期。按照现有指令和政策，即 <a href="#">ST/AI/2010/3 Amend.3</a> 和 <a href="#">ST/AI/2010/4 Rev.1</a> 来履行这些职能。   |
| 确认妇女在和平与安全所有方面发挥的作用，表示关切维持和平行动工作人员配置中性别不平衡的问题，特别是高级职等性别不平衡的问题，请秘书长根据《联合国宪章》第一百零一条，充分尊重公平地域分配原则，加紧努力，为维和行动征聘和留住妇女，特别是任命妇女、 | 为了与秘书长努力征聘和任命妇女担任领导职务保持一致，区域服务中心在征聘过程中努力确定合格的妇女，征聘其出任该中心的高级职务。目前中心 P-4 和以上职等工作人员的女性与男性比率为 41:59。  |

## 决定/要求

## 为执行决定/要求而采取的行动

尤其是部队派遣国和警察派遣国的妇女担任联合国高级领导职务，并强烈鼓励会员国酌情确定和经常提出更多妇女人选出任联合国系统职位(第 25 段)。

请秘书长继续努力减少每一维持和平特派团的总体环境足迹，包括完全按照相关规则和条例，其中包含但不限于联合国环境和废物管理政策和程序，实施环保废物管理和发电系统(第 31 段)。

认识到维持和平行动面临的不断增长的需求和动荡环境的挑战，请秘书长加强“10-1-2”应对伤亡的人力和标准，包括能力建设、培训和教育，并请秘书长继续在这方面找出创新解决办法(第 32 段)。

还请秘书长在每个特派团的拟议预算中明确叙述年度建设需要设想，包括酌情拟订多年期计划，继续努力提高预算的准确性，途径包括改进项目规划、管理和监督工作的各个方面，同时充分考虑实地行动情形，并密切监测工程实施情况，以确保及时完工(第 42 段)。

请秘书长在采购和资产管理领域加强对各维持和平特派团的监督和内部控制，包括要求特派团管理当局在考虑到特派团当前和未来需要以及全面实施《国际公共部门会计准则》的重要性的前提下，指定一名官员负责在进行任何购置活动前先检查库存数量，以确保遵守既定资产管理政策，并就此接受问责(第 43 段)。

鼓励秘书长按照《联合国采购手册》，利用当地的材料、能力和知识，实施维持和平行动的建设项目(第 45 段)。

请秘书长充分利用乌干达恩德培区域采购办公室进行外地采购(第 46 段)。

回顾共同一致的立场，即即使只发生一起经证实的性剥削和性虐待案件，也是不允许的，并请秘书长确保所有联合国维持和平行动对所有文职、军事和警察人员全面执行联合国对联合

作为绿化倡议的一部分，区域服务中心在新办公楼中使用了自然通风系统，并在目前投入使用的会议室采用中央制冷系统。

区域服务中心是一个家属随行的工作地点。在对所有工作人员的上岗培训中包括介绍安保问题这一内容，并定期由安全和安保部提供最新情况介绍。

区域服务中心建设项目的实施，包括采购进程，是由联刚稳定团与区域采购办公室协调进行的。根据恩德培支助基地的总体建设项目计划，2017/18 年度的拟议预算中列入了中心在计划项目费用中所占的份额。

区域服务中心设立了内部程序，以确保在启动采购过程前先进行审查，以便确定库存数量，主要是通信和信息技术设备的库存。中心还集中执行请购过程，以确保制衡。中心依照其 2016 年 7 月 1 日生效的业务独立权管理其资产基础。此外，2017/18 年度的拟议预算列入了设立资产管理额事宜，以支持这一进程。

区域服务中心建设项目的实施，包括采购进程，是由联刚稳定团与区域采购办公室协调进行的。然而，中心聘请了两名当地工程咨询顾问，以监管增强恩德培支助基地的能力以及管理正在进行的全基地改善项目。

区域服务中心得到了恩德培区域采购办公室的全力支持，由后者为该中心执行所有采购程序。

区域服务中心继续开展提高认识运动，对中心所有工作人员进行关于行为和纪律方面的强制性培训，并播送关于问责制的新闻广播。在培训课上分享了联合国工作人员的预期行为守则，并向工

| 决定/要求   | 为执行决定/要求而采取的行动  |
|---|---|
| <p>国维持和平行动中性剥削和性虐待的零容忍政策(第 70 段)。</p>   | <p>作人员介绍了不遵守既定行为守则的可能后果以及现有的举报渠道。</p>   |
| <p>欢迎秘书长决心全面执行联合国对性剥削和性虐待的零容忍政策，并请秘书长在下一份报告中报告取得的成果和遇到的挑战(第 71 段)。</p>  | <p>包括区域服务中心在内的所有维持和平特派团对大会第 <a href="#">70/286</a> 号决议第 71、76 和 79 至 82 段所提问题的答复，将列入秘书长关于防止性剥削和性虐待特别措施：新办法的报告(<a href="#">A/71/818</a>)中。</p> |
| <p>促请秘书长确保联合国各实体在国家一级进行协调，使受害者能够立即得到基本协助和支持，解决因指控的性剥削和性虐待行为而产生的个人需要(第 76 段)。</p>  |   |
| <p>请秘书长立即向有关会员国通报联合国实体所了解的在安全理事会授权的特派团中发生的性剥削和性虐待的指控，并请秘书长确保有关会员国收到所有现有信息，以便其国家当局采取适当的后续行动(第 79 段)。</p>   |   |
| <p>认识到秘书长在其最新报告第 25 段中确定的与最近的性剥削指控有关的风险因素，包括部队改编(换盔)，在部署前未进行行为标准培训，某些特遣队部署时间过长，特遣队的生活条件，包括没有福利和通讯设施，无法与家人保持联系，以及营地与当地人口距离很近或未适当隔离开来，某些特遣队纪律不够严明，在这方面请秘书长在下次报告中进一步分析包括上文所列风险因素在内的所有风险因素，并提出减轻这些风险的建议，同时考虑到特派团、秘书处及部队和警察派遣国各自的责任(第 80 段)。</p> |   |
| <p>强调指出必须对所有人员进行防止性剥削和性虐待培训，并将其作为部署前培训以及特派团培训和提高认识方案的一部分，并请秘书长加快部署电子学习方案(第 81 段)。</p>   |   |
| <p>回顾行预咨委会报告第 175 段，并请秘书长在今后的报告中提供信息，说明针对根据安全理事会任务授权开展行动的非联合国部队的性剥削和性虐待指控情况(第 82 段)。</p>  |   |

## B. 行政和预算问题咨询委员会

(A/70/742/Add.17 和大会第 70/289 号决议)

### 决定/要求

行预咨委会建议大会请秘书长在未来预算文件和执行情况报告中，按照区域服务中心成果预算编制框架中的服务线，与业绩目标和实际业绩计量一道，列报各项关键业绩指标(第 14 段)。

行预咨委会还建议请秘书长在列报区域服务中心拟议预算和执行情况报告时，列入一个支助部分，以单独反映与该中心业务和内部需求有关的成果预算编制框架、人员配置和所需资源。支助部分的成果预算编制框架应包含旨在提高该中心效率和效力的关键业绩指标和目标(第 15 段)。

行预咨委会欢迎迄今为止获得的改善，正如客户调查结果所反映的那样。但行预咨委会认为，需要在服务交付的及时性和质量方面着力改善该中心的业绩，并监测已经取得的进展。行预咨委会还强调，需要继续以完全透明的方式，加强业绩及客户满意度的计量和报告方法(第 18 段)。

行预咨委会建议大会请秘书长在提交的下一次预算报告中列入调整区域服务中心治理安排的提议，同时顾及该中心的管理和业务独立性及经验教训，以及与秘书长即将提交的关于全球服务交付模式的报告有关的任何事态发展(见大会第 70/248 A 号决议)(第 21 段)。

### 为执行决定/要求而采取的行动

区域服务中心 2017/18 年度预算报告按照服务线列报了各项主要业绩指标，作为其成果预算编制框架的一部分。主要业绩指标符合修订后的中心拟议组织结构，并反映服务线的具体业务。

区域服务中心 2017/18 年度的预算报告列入了支助部分的成果预算编制框架，其中包含旨在提高中心业务的效率和效力的主要业绩指标和目标。

为了提高客户特派团的满意度，区域服务中心采用了电子解决方案(iNeed)，跟踪客户查询和投诉，并在每个服务线内设立一名客户服务代表，以加强客户服务台功能，及时回应所有查询。这么做通过有效沟通，提高了为客户特派团提供的支助服务的质量。此外，各特派团与中心签订了服务级别协议，由中心提供一系列行政和后勤服务。一直努力确保提高所有客户特派团的参与程度，定期向特派团支助事务主任(主管)和客户特派团协调人发送提醒函，以鼓励工作人员参与调查，还经常向客户特派团发送提醒，鼓励其访问并使用“COSMOS”网站，该网站登有最新相关信息、政策和表格以协助客户。

区域服务中心指导委员会的职权范围概述了依照大会第 69/307 号决议修订后的治理安排，该决议考虑到中心现在是一个单独实体，核准了中心向外勤支助部直接汇报工作的关系。此外，为中心制定了修订后的按服务线分列的主要业绩指标清单，以改善向客户特派团提供服务的质量、标准和及时性。

区域服务中心目前正与联刚稳定团密切合作，修订现有的运作级别协议，该协议规定了成本回收安排，以确保按照人数公平和公正地分配共同事务费。中心还正在继续审查其职能，以确保与恩德培支助基地之间不存在重复现象，并确保最大程度的业务协同增效。这一进程预计在 2017 年 3 月底以前完成。



## 决定/要求

## 为执行决定/要求而采取的行动

行预咨委会建议请秘书长全力以赴地利用流程标准化实现更高效率，并继续进一步推动业务流程的标准化和简化。行预咨委会相信，这些努力在增效和减少资源需求方面的成果将反映在下一一次预算报告中(第 24 段)。

行预咨委会建议大会请秘书长在关于实施企业资源规划即团结项目的下一次进度报告中全面介绍参与团结项目实施、支助和业务活动的各个实体的作用和责任，以及所有相关资源的详情(第 25 段)。

行预咨委会建议大会请秘书长在下一一次预算报告中全面报告运输和调度综合控制中心的活动和工作量，以期为其人员配置需求提供理由(第 28 段)。

行预咨委会建议大会请秘书长在下一一次预算报告中提供恩德培支助基地费用分担安排的详情，以及关于区域服务中心百分比份额变动的说明(第 33 段)。

行预咨委会认为，为了提供全貌，在今后的预算报告和执行情况报告中应列入关于履行与服务线交付任务有关的所有外部人员的资料(第 41 段)。

区域服务中心的客户特派团数量预计将从 2016/17 年度的 14 个增至 2017/18 年度的 15 个。此外，中心目前正为所有在非洲的外地特派团履行本国工作人员和军警人员的发薪职能。

请参阅本报告第 25 段。

关于终止与两架主要用于部队调动飞行的中型客机(140 座)的合同一事，运输和调度综合控制中心已不再直接向飞机委派任务。然而，控制中心的空运方式股将继续参与规划和执行区域辐射举措，进一步整合区域飞行业务和客运调度。这一举措旨在促进更好地利用资源，提高对区域特派团的服务质量。将根据里尔喷气式飞机的可用性假设及使用 C-130 等货机的可能性，预测增援(特别)飞行。此外，外勤支助部继续审查控制中心的内部业务，以期分派第二架宽体飞机用于恢复区域特派团的部队调动，努力优化空中业务合同的利用率。

对于联刚稳定团恩德培支助基地代表区域服务中心及使用基地的租户所产生的费用，中心目前拟议将其 2017/18 年度分摊百分比定为 53.4%。得出这一比例所根据的是在恩德培支助基地同处办公的各特派团和办事处获得大会 2016/17 年度授权的人数。

特设客户委员会由区域服务中心第 30 次指导委员会会议设立，受命，除其他事项外，设立一个共同事务委员会。客户委员会由恩德培支助基地的全体租户组成。

分配费用的依据是，特设客户委员会 2016 年 11 月 2 日会议决定，将人数作为分配恩德培支助基地共同事务费用的最适当方法。

参与军警人员服务线报到和离职程序工作的 11 名军事参谋，由在恩德培设有报到和离职职能的特派团供资。他们不是区域服务中心的人员，而是作为各自特派团的联络官与军警人员服务线同处办公。他们被视为向本国工作人员或军警人员提供支助的当地支助单位，为特派团人员提供系统和程序方面的支助。由于他们都是由客户特派团供资，不应计入区域服务中心的预算。

决定/要求

为执行决定/要求而采取的行动

行预咨委会建议请秘书长结合上文各段的意见和建议,继续开发和完善可扩放模型(第 47 段)。

已经改善了现有的可扩放模型,以考虑到现有人员数量以及 2017/18 年度拟议预算的拟议人员数量。可扩放模型的进一步细节载于本报告第 29 至 40 段。

行预咨委会确认拟议可扩放模型不适用于运输和调度综合控制中心及区域信息和通信技术处的活动,但认为任何提供支助职能的实体的运作模型都有助于按其客户的需求和轮廓作出调整,对活动量以及所提供服务的性质而言都是如此。行预咨委会鼓励秘书长继续开发将运输和调度综合控制中心及区域信息和通信技术处包含在内的区域服务中心可扩放模型,并期待在下一关于该中心的预算报告中了解最新情况(第 48 段)。

请参见本报告第 29 至 40 段所载可扩放模型细节。

行预咨委会建议请秘书长进一步说明按比例分摊业务费用的依据以及记入区域服务中心除维持和平行动外的各客户特派团的费用份额(第 49 段)。

区域服务中心的费用总数将根据向每个客户提供的服务的相对数量分摊。

最精确的费用分摊机制的依据是为每个客户提供的每一种服务的工作量统计。秘书处将这一费用分摊模型,除其他外,用于联合国总部为设在纽约的各专门机构、基金和方案提供的共同服务。为了取得最大效果,这种形式的费用分摊模型需要几年的历史数据,以便建立经常趋势水平并确定例外异常情况。此外,当客户一年的需求与下一年的需求相对稳定时,这一模型效果最佳,因此,历史模式就成为了预示未来需求的可靠指标。

对于外地特派团来说,上述假设并不一定成立。因此,一种替代模型就是基于客户预算的简单分摊,即假定支出可以很好地体现任何特定客户的活动数量,因此也能体现其需求。显然,这是一个过分简单化的模型,而且存在限制,即并非所有客户接受的服务组合都相同。然而,在中心运作的最初几年,这一模型提供了合理的指标来说明相对服务规模,并且提供了一定程度的可预测性,符合支助账户和全球服务中心的费用分摊机制。因此,拟继续以此为依据,由中心各客户特派团的预算分摊恩德培区域服务中心的估计需要量。在最终完成所有维持和平预算时,将向大会提供关于各特派团分摊费用的更具体信息。

随着时间的推移,可以完善费用分摊机制,以活动为基础进行成本计算,利用“团结”系统功能逐渐建立报销机制,该机制会设立各种服务的价目表。

## 附件一

### 定义

#### A. 与拟议人力资源变动有关的术语

在拟议人力资源变动方面使用了以下术语(见第一节):

- **员额的设立:** 当需要增加资源且无法从其他部门调配,也无法以其他方式在现有资源范围内开展特定活动时,拟议设立新员额。
- **员额的改派:** 拟将原定执行某一职能的核定员额改为执行与原职能无关的其他已获授权的优先活动。虽然员额的改派可能改变工作地点或部门,但不改变该员额的职类或职等。
- **员额的调动:** 拟议将某一核定员额调到另一个部门执行类似或相关职能。
- **员额的改叙:** 当某一核定员额的义务和职责发生实质性变化时,拟议改变该员额的叙级(升级或降级)。
- **员额的裁撤:** 如不再需要某一核定员额执行原定由其执行的活动或执行特派团其他已获授权的优先活动时,拟议裁撤该员额。
- **员额的改划:** 员额改划有三种可能的备选方式:
  - 将一般临时人员职位改划为员额: 如果正在履行的职能具有持续性,拟议将在一般临时人员项下供资的核定职位改划为员额。
  - 将个体订约人或采购合同人员改划为本国工作人员员额: 考虑到某些职能具有持续性,根据大会第 59/296 号决议第八节第 11 段,拟议将个体订约人或采购合同人员改划为本国工作人员员额。
  - 将国际工作人员员额改划为本国工作人员员额: 拟议将核定国际工作人员员额改划为本国工作人员员额。

#### B. 与差异分析有关的术语

本报告第三节按下列四个标准类别所包含的具体标准选项,说明造成每项资源差异的最主要因素:

- **任务:** 任务规模或范围发生变化或任务致使预期成绩发生变化所导致的差异
- **外部:** 联合国以外各方或各种情况导致的差异
- **费用参数:** 联合国条例、细则和政策导致的差异

- **管理：**管理部门为了以更高成效(如调整某些产出的优先次序或新增某些产出)或更高效率(如采取措施减少人员或业务投入，但产出数量维持不变)实现计划成果而采取的管理行动导致的差异，以及(或)执行方面的问题(如低估了为实现一定数量的产出所需投入的成本或数量，或人员征聘发生延误)导致的差异

## 附件二

恩德培区域服务中心拟议组织结构图 (2017/18 年度)

