



大会

Distr.: General
23 March 2020
Chinese
Original: English

第七十五届会议

暂定项目表* 项目 141 和 142

2021 年拟议方案预算

方案规划

2021 年拟议方案预算

第八编

共同支助事务

第 29E 款

行政，日内瓦

方案 25

管理和支助事务

目录

	页次
A. 2021 年拟议方案计划和 2019 年方案执行情况**.....	2
B. 2021 年拟议所需员额资源和非员额资源***	27
附件	
一. 2021 年组织结构和员额分配	41
二. 为执行监督机构相关建议而采取的后续行动汇总	42
三. 按构成部分和次级方案列示的常设员额和临时员额拟议变动汇总.....	43

* A/75/50。

** 根据第 72/266 A 号决议第 11 段的规定，包含方案计划和方案执行情况资料的部分通过方案和协调委员会提交大会审议。

*** 根据第 72/266 A 号决议第 11 段的规定，包含所需员额资源和非员额资源的部分通过行政和预算问题咨询委员会提交大会审议。



A. 2021 年拟议方案计划和 2019 年方案执行情况

总方向

任务和背景

- 29E.1 联合国日内瓦办事处是根据大会第 24(I)号决议及其后各项大会决议，于 1947 年设立的。日内瓦办事处负责根据主管管理战略、政策和合规事务副秘书长和主管业务支助事务副秘书长制定的政策、程序和做法，向日内瓦各实体及其外地办事处提供行政和支助服务。日内瓦办事处还负责根据其作为主要国际外交会议中心的作用，向本组织各政府间进程提供支助服务；提供房舍管理和工程服务，包括空间规划和办公室分配，为联合国在日内瓦拥有的土地和财产登记造册；提供技术会议支持服务及信息和通信技术(信通技术)基础设施；提供图书馆和知识管理服务，以支持执行秘书处已获授权的方案和活动。

2021 年战略和外部因素

- 29E.2 日内瓦办事处将继续提供行政和支助服务，包括：(a) 提供指导和协调，涉及联合国日内瓦办事处的人力资源管理、财政资源管理、信息和通信技术、中央支助事务和图书馆事务，包括联合国房地的管理和使用，以及与日内瓦其他组织的人力资源、财务和行政政策协调；(b) 执行和监测主管管理战略、政策和合规事务副秘书长确定的与人力资源管理、财务和预算、信息和通信技术以及中央支助事务有关的政策和其他职能的执行情况；(c) 根据《联合国财务条例和细则》及相关标准，提供财务、预算和会计服务以及指导和咨询；(d) 管理联合国日内瓦各部门和单位的人力资源需求，包括提供指导和咨询、工作人员发展和学习服务、职业支助和咨询、工作人员福利活动、医疗行政服务和人力资源法律咨询服务；(e) 为在日内瓦举行的联合国会议和专门机构提供行政和支助服务；(f) 提供采购、商业活动、运输、旅行和其他中央支助服务；(g) 提供区域技术服务；(h) 提供图书馆和知识管理服务，以支持执行秘书处已获授权的方案和活动；(i) 确保协调和执行联合国日内瓦办事处监督机构的建议；(j) 确保在紧急情况下向日内瓦其他实体提供行政支助的业务连续性。
- 29E.3 联合国日内瓦办事处战略遗产计划的实施正在进行。万国宫历史建筑的翻修将于 2020 年开始，并持续到 2023 年。为确保客户在此期间能够继续使用会议设施，正在建造一个临时会议设施，包括 3 个会议室，每个会议室可容纳 200 名与会者，将于 2020 年第二季度投入使用。日内瓦办事处正与战略遗产计划小组密切合作，确保新设施符合核定的东道国标准。
- 29E.4 随着新的 H 号楼已竣工楼层预计在 2020 年第三季度分阶段占用，日内瓦办事处将面临周转空间管理、工作人员迁入迁出临时空间和永久迁入新楼等相关挑战。为了确保平稳过渡，除其他活动以外，正在采取变革管理举措，使工作人员适应灵活工作场所战略，加快从纸质存储向电子存储的过渡，并完善弹性工作安排的管理。名为#NewWork 的振兴组织文化倡议提供了另一个有利的框架和工具包，以确保向所有客户持续提供相关的增值服务。
- 29E.5 #NewWork 倡议包含五个主题：创新和风险承担、协作、强化网络、适应未来和弹性工作。作为该倡议的一部分，2019 年年中，日内瓦办事处重点引入了“碰头会”技术，各团队(包括远程工作人员)每天上午用 15 分钟分享当日信息，包括即将到来的最后期限、重点领域和挑战等。

日内瓦办事处内的 6 个小组试行了“碰头会”技术, 到 2020 年 1 月, 15 个小组正在整个联合国日内瓦办事处使用这一技术, 包括行政司内的 9 个小组。此外, 管理人员接受了关于如何实施弹性工作安排的培训, 以便他们更能接受让工作人员受益于符合联合国系统精神和福祉战略的新政策。工作人员还接受了关于如何有效远程工作的培训。因此, 2019 年, 日内瓦办事处参与弹性工作安排的工作人员人数比 2018 年增加了近 20%, 自 2017 年以来增加了近 90%。2020 年, 日内瓦办事处将进一步支持弹性工作安排和其他新的工作方式。这将涉及: 继续就弹性工作安排对管理人员和工作人员进行培训; 鼓励已经成功远程工作的管理人员和工作人员向其他员工介绍情况; 加强对每日团队碰头会的参与; 对员工进行电子文档技术培训, 在无纸环境中有效工作; 探索利用人工智能等技术的创新方法。

- 29E.6 2021 年, 日内瓦办事处将集中努力在战略遗产计划翻修和施工的高峰期向客户提供持续和不间断的服务, 同时尽量减少预期业务连续性挑战的影响。在此期间, 重点关注充分采用灵活工作场所和弹性工作安排的复杂性, 同时改进和最大限度地利用支持技术和工具至关重要。日内瓦办事处还将寻求创新方法, 继续支持客户, 包括提供客户日益需要的技术先进的服务解决方案, 如与作为战略遗产计划翻修一部分正在实施的新视听技术能力有关的电子服务, 以及在接到通知后立即支持高级别特别谈判(涉及例如利比亚、阿拉伯叙利亚共和国或也门), 或接待特别报告员、实况调查小组和其他授权活动, 并提供临时支持。
- 29E.7 日内瓦办事处将继续侧重于加强客户服务, 并与客户部门发展战略伙伴关系和开展外联活动, 同时继续在行政领域向秘书处设在日内瓦和包括德国波恩在内其他地点的部厅提供高效和有效的共同服务。这对于消除 2021 年预期的潜在战略遗产计划业务连续性挑战的影响将变得越来越重要。为协助提供最佳客户支持, 日内瓦办事处将继续加强客户支助中心的作用, 并扩大服务范围。自 2018 年 10 月开放以来, 该中心接待了 30 000 多次访问, 回复了 20 000 多次电话咨询, 并回应了 6 000 多次远程服务请求。中心已开始推出新的服务, 并通过积极征求客户反馈来改进运营方式。中心将确保客户继续获得一系列可靠的高质量服务, 这些服务可在一个单一地点方便地获得, 包括在 2021 年的预期过渡期内。
- 29E.8 2021 年, 用户委员会会议将继续定期举行, 以促进以公开、透明和协作的方式提供服务, 并且将继续完善关键业绩指标。日内瓦办事处还将继续寻找各种机会, 以精简业务, 提高效能, 实现协同效应与规模经济, 为此在行政和支助领域同设于日内瓦的秘书处和联合国系统各实体、总部以外其他办事处以及秘书处其他服务提供者进行协作和协调。
- 29E.9 关于外部因素, 2021 年总体计划是基于这样的规划假设, 即客户部门将继续获得用于联合国日内瓦办事处提供的服务的预算外资源。
- 29E.10 日内瓦办事处继续酌情将性别平等视角纳入业务活动、应交付产出和成果。2019 年, 日内瓦办事处实施了一项挑战, 以创建创新的、由工作人员主导的解决方案, 通过促进性别平等的征聘和扩大候选人库, 帮助推进性别平等。解决办法包括重新设计招聘过程各要素, 包括外联、职务说明和申请表, 以吸引更多女性候选人。2019 年, 日内瓦办事处还对 2017 年关于办事处工作人员对性别平等的看法的调查开展了后续工作。这是作为国际性别平等倡议者的办事处主任所作承诺的一部分, 以确保包容性工作环境和组织文化, 使所有人都能平等和充分地做出贡献。此外, 对本组织实现性别均等目标的进展情况进行了密切监测, 每项甄选建议都包括对该决定对日内瓦办事处性别均等影响的解释。此外, 日内瓦办事处的性别平等问题协调人就工作人员甄选决定向主任提供咨询意见, 并参加中央审查机构的所有会议。

- 29E.11 日内瓦办事处由主任领导的性别平等问题指导小组也密切监督加速变革和实现性别均等。由于这些举措，2019 年所有甄选决定中有 51% 是女性候选人获选，而 2018 年这一比例为 50%。2020 年，日内瓦办事处将分析这些举措的结果，并更新其促进性别平等和增强妇女权能的政策，同时考虑到经验教训和最佳做法标准。2021 年，日内瓦办事处将实施订正政策。
- 29E.12 关于地域代表性，日内瓦办事处继续确保根据对办事处地域代表性的影响，审查专业及以上职类的所有正常甄选。各司和各处的征聘管理人和人力资源协调人也通过协商和情况介绍随时了解甄选决定的影响。日内瓦办事处还参加外联活动和招聘会，以便向尽可能多的潜在候选人推广职业机会，以期改善地域代表性和性别平衡。
- 29E.13 根据联合国残疾包容战略，日内瓦办事处最终确定了其 2020-2021 年行动计划，并成立了一个无障碍环境行动小组。日内瓦办事处正与其他部门合作实施该行动计划。该计划包括一个设施无障碍类别，包括战略遗产计划、设施管理和安全等。此外，将在 2020 年开展一场内部宣传运动，以促进将无障碍环境和残疾问题纳入日内瓦办事处工作的所有领域。战略遗产计划的主要目标之一是使日内瓦万国宫在无障碍环境和消除妨碍残疾人使用房地的障碍方面达到瑞士建筑法规标准，同时尊重正在翻修的现有建筑的原始设计和历史特征原则。计划中的干预措施包括增加会议室中轮椅使用者的可用空间，改善会议室的视听技术，调整办公室和设施布局、家具和固定装置，以方便残疾人进出和使用。
- 29E.14 在机构间协调和联络方面，日内瓦办事处与设在日内瓦的联合国系统其他组织和国际政府组织合作，协调共同采购活动组，并协调与联合国共同制度有关的工作。日内瓦办事处作为共同采购活动组秘书处，将继续协调和扩大共同采购活动组的活动，合并其 20 个驻日内瓦成员的主要采购活动。日内瓦办事处还以有偿方式为联合国各基金和方案、专门机构和联合国系统其他组织提供行政管理和支助服务。日内瓦办事处还将继续与其他联合国图书馆合作，对联合国档案和正式文件进行数字化和保存。

立法授权

- 29E.15 以下清单列示本方案所有授权。

大会决议

24(I)	国际联合会若干职权，工作及资产之移转与接收案	73/279 A	与 2018-2019 两年期方案预算有关的特别问题
72/303	加强联合国秘书处内问责制方面的进展		

应交付产出

- 29E.16 表 29E.1 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间所有共有应交付产出。

表 29E.1

按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间共有应交付产出

类别和次类别	2019 年 计划数	2019 年 实际数	2020 年 计划数	2021 年 计划数
A. 协助政府间进程和专家机构				
实质性会议服务(三小时会议次数)	3	3	3	3
1. 行政和预算问题咨询委员会会议	1	1	1	1
2. 方案和协调委员会会议	1	1	1	1
3. 第五委员会会议	1	1	1	1

评价活动

29E.17 日内瓦办事处计划在 2021 年对#NewWork 赋能框架和工具包的实施情况进行自我评价。

工作方案

次级方案 1

方案规划、财务和预算

目标

29E.18 本次级方案促进实现的目标是，确保客户机构进行健全、有效和高效率的财务管理。

战略

29E.19 为帮助确保客户部门进行健全、有效和高效率的财务管理，本次级方案将：继续加强对预算执行、财务管理和客户控制的监测，并通过与总部协调和向接受财务管理服务的实体及时提供咨询来加强报告；就财务管理和预算事项向客户组织的方案管理人员和行政单位提供援助、指导和培训；提供高效的财务和行政程序以及有效的预算执行；加强内部财务控制、精简财务程序和准则，以确保进行有效的财务管理；定期审查工作流程，以确定提高客户响应效率和速度的方法；监测监督机构建议的执行情况；确保严格遵守《联合国财务条例和细则》以及联合国的财务政策。预计这些措施将改善财务数据的完整性，加强对方案预算和预算外资源的总体管理。这一领域过去的成果包括：服务交付和计费方法更加透明和高效，这已转化为涵盖所有行政管理领域的简化和标准化费用回收模式；设在日内瓦的各实体对所提供服务的收费有了更好的了解；在资源分配方面做出了更明智的决策；总体上与各实体的沟通和伙伴关系有所改善。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

29E.20 审计委员会对符合国际公共部门会计准则(公共部门会计准则)的财务报表的无保留意见证明，2018-2019 两年期拟议方案预算中提到的 2019 年计划成果，即改善财务数据的完整性已经实现。

2019 年方案执行情况：减少有问题的客户账户数量

29E.21 本次级方案通过确保对联合国日内瓦办事处客户部门的内部控制，监测预算执行情况并确保客户的良好财务管理。2019 年，日内瓦办事处的工作重点是定期监测客户部门财务账户中的未决问题并采取纠正行动。“团结”系统中未结事项的管理需要深入了解其各模块及其影响每项财务处理的综合流程，以及有效利用现有数据所需的分析和报告专长。除了利用总部全球发布的账户监测看板以外，还在应付款、应收款、现金和付款管理领域编制了一些旨在查明客户部门财务处理中的异常和错误的报告。为了提供准确、完整的财务报告和相关信息，日内瓦办事处还在人力资源和差旅领域以及在提高业务趋势的可见度和及早发现业务处理错误方面采取了有针对性的举措。与客户部门举行了会议，以解决与流程相关的问题，并编写了监测报告，定期分发给客户部门，以提高可见度，帮助及早发现业务处理的错误。本次级方案利用这些机会精简财务程序，在需要时评估和加强内部控制，并将与客户实体的关系转变为更加协作、互利和可持续的伙伴关系。

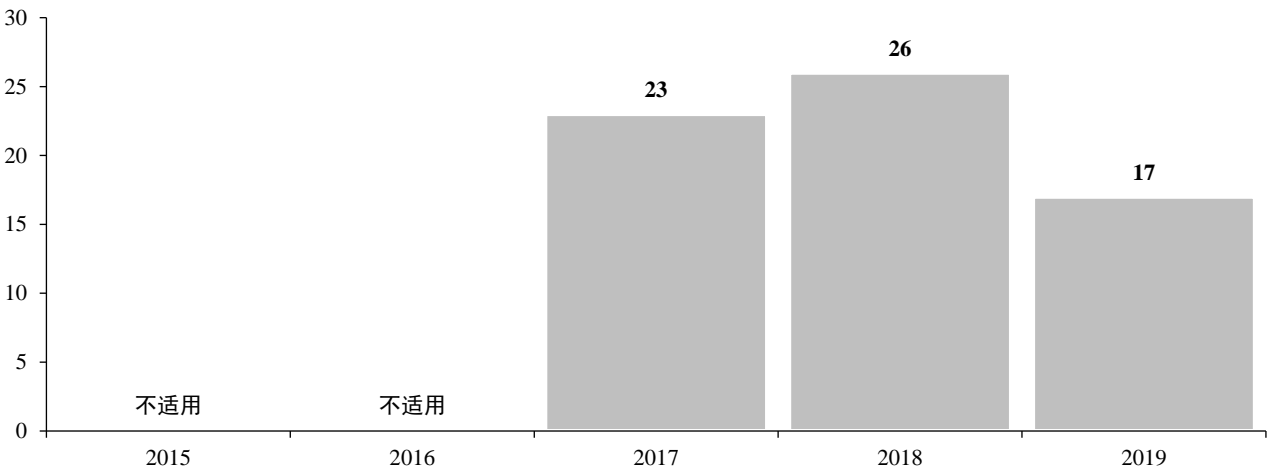
在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

29E.22 这项工作帮助确保客户部门进行健全、有效和高效的财务管理，这体现在被标记为有问题的账户比例从 2018 年的 26% 降至 2019 年的 17%，这一趋势预计将持续下去。这类问题的例子包括未结清的旧项目(通常与联合国开发计划署的业务事项有关)。

图 29E.一

业绩计量：有问题的客户帐户

(百分比)



2021 年计划成果

成果 1：在新的管理模式转变财务职能(从 2020 年承接的成果)

29E.23 本次级方案将根据其任务规定，继续开展与财务风险管理有关的工作，并将开发或定制工具，以改进内部控制并降低风险，这将显示在下文 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29E.2
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	由月度账户监控看板驱动的监测	通过为日内瓦办事处量身定制的财务风险目录进行监测	全面的风险和内部控制系统投入使用	对内部控制系统进行审查和监控，以确保其效率和成效

成果 2：改善工作人员薪金支付(新成果)

- 29E.24 本次级方案一直定期开展薪金核查活动，以确保工作人员得到正确和及时的支付，支付的款项准确无误，并基于核定的应享权利。在“团结”系统中运行薪资模拟，然后生成核查文件，进行人工检查。对文件进行审查，以确定与正在执行的薪金单运行类型不一致的金额，并对被确定为可能有错的项目进行进一步调查。一旦发现例外情况，就动用资源审查该例外情况，以便决定是否发放预支薪金。2018 年，日内瓦办事处平均每月冻结 295 名工作人员的薪金支付，原因是薪金流程产生了例外情形。

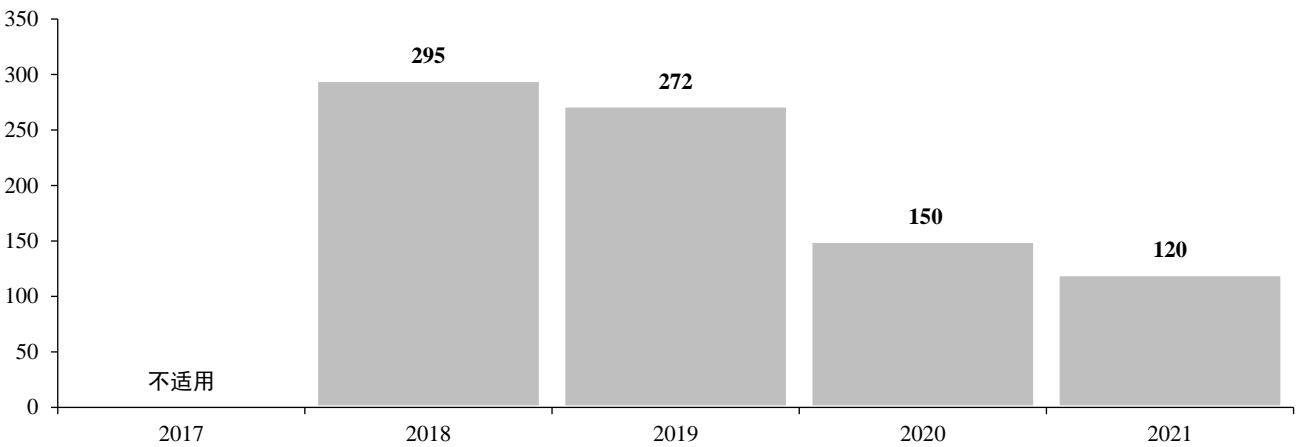
内部挑战和对策

- 29E.25 本次级方案面临的挑战是，核查文件必须手工生成，十分耗时，需要熟练的信息技术人员的干预。要创建该文件，必须从几个来源(“团结”系统和上个月的核查文件)调取信息。一旦这些信息被逐个调取，技术人员就使用若干工具/技术(数据库、宏、数据透视表和查找功能)来编制可用于核查的工作文件。在每次薪金模拟运行后，该程序每月至少重复 3 次。这一程序十分耗时，并且由于需要审查大量的薪金单条目，很容易出现潜在错误付款。对此，本次级方案确定了一个技术可以解决这一问题的领域，并将利用商业智能工具开发和试验一个系统，该系统能够在规定的时间间隔内自动从“团结”系统提取数据，然后利用算法确定和突显需要进一步分析和调查的项目。分析结果随后将自动交付给流程中的上游利益攸关方，包括次级方案 1 和 2，以采取适当的预防行动，从而将资源集中用于预防性定性分析，而不是预付款和事后审查。本次级方案一旦完成，将向其他办事处推广试点结果，以期在其他工作地点实施这一程序。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

- 29E.26 这项工作预计将有助于确保客户部门进行健全、有效和高效的财务管理，这将体现在 2021 年每月薪金单排除的平均人数减少到 120 人。

图 29E.二
业绩计量：每月薪金单排除人数的平均数



立法授权

29E.27 以下清单列示本次级方案所有授权。

大会决议

41/213	审查联合国行政和财政业务效率	74/251	方案规划
42/211	大会第 41/213 号决议的执行情况	74/262	与 2020 年拟议方案预算有关的问题
72/8 A 和 B	财务报告和已审计财务报表以及审计委员会的报告		

应交付产出

29E.28 表 29E.3 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29E.3
次级方案 1：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别
E. 使能应交付产出
行政管理：财务管理，包括风险管理和内部控制、预算和其他资源提案的编制和执行；员额管理(设立、延长、裁撤和供资)；财务报告和会计；现金及收入管理；费用回收和计费；管理与近 50 个客户实体的服务安排，包括超过 120 个服务项目的季度费用回收计费；付款、薪金单和支出；对所有财务事项提供指导和建议；医疗保险；索赔管理；客户服务委员会会议。

次级方案 2 人力资源管理

目标

- 29E.29 本次级方案促进实现的目标是，确保打造一支称职、多样化、适应性强和健康的工作人员队伍、推进效率、才干及忠诚之最高标准，并确保开展具有韧性的组织变革。

战略

- 29E.30 为促进确保打造一支称职、多样化、适应性强和健康的工作人员队伍，本次级方案将继续就人才物色、获取和培养提供指导、咨询和支持(包括确定可能的候选人人才库、员额叙级、空缺管理和选定候选人入职)；管理合同、员工福利和应享权利；与东道国联络；提供适当的医疗、职业健康和精神卫生支持；提供工作人员咨询和工作人员福利服务。这项工作预计将通过培训班和简报会提高工作人员的能力，助其顺利适应战略遗产计划的翻新和施工活动导致的工作场所变化和可能干扰并迎接组织任务不断变化的挑战，同时又将提高管理人员的能力，助其管理更加机敏灵活的员工队伍。这一领域的以往成果包括完成联合国日内瓦办事处授权下征聘流程的所有步骤的平均工作天数减少。
- 29E.31 为促进推进效率、才干及忠诚之最高标准，并推动组织变革，本次级方案将继续提供学习和发展活动，尤其着重使用多种语文和有针对性的人力资源活动，如支持组织业绩管理制度以及支持和推动组织变革的培训班和简报会。本次级方案还将提供法律和政策咨询；在联合国争议法庭担任本组织的法律顾问；代表本组织就工作人员向管理当局评价股与联合国监察员和调解事务办公室提起的案件作出答复。这些行动预计将完善任务执行，加强问责，提升工作人员的参与度，在根据战略遗产计划向 H 号楼过渡其间尤其如此，因为大量工作人员会搬至新的工作场所和新的工作环境。这一领域的以往成果包括参加本组织提供的培训课程的工作人员人数增加。2016-2017 两年期期间，16 220 名工作人员参加了学习和发展方案。2018-2019 年两年期期间参加该方案的工作人员增加到 18 247 名。人数增加的动因包括工作人员发展和学习科于 2017 年更名为学习和多语文中心，启动了一个设有在线注册工具的新网站以扩大语言培训课程参与者规模，以及为增加学习、知识交流与协作机会与联合国日内瓦办事处图书馆合作于 2018 年推出知识和学习公共空间。人数增加的原因还包括，本次级方案提供的管理和沟通课程得到加强，并得到了经验丰富的人力资源工作者的支持。人力资源工作者针对受众需求提供课程，并回答有关复杂情况和设想情景的问题。这些课程很受欢迎。近 81%的参与者回复称，从培训班中获得的知识和技能有利于其职业发展；超过 86%的参与者回复称，他们认为自己掌握了课程讲授的知识和技能，超过 90%的参与者回复称，课程内容对其工作有用。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29E.32 2018-2019 两年期拟议方案预算中提到，2019 年的一项计划成果是进行有效和高效的人员配置，以支持人才管理。这项成果已经实现，证据是从空缺通知发布之日到为尚未受管理下流动制度影响的职类职位选定候选人之日的平均天数为 56 个工作日，而 2018-2019 两年期的目标是 83 个工作日。本次级方案通过有针对性地支持征聘管理人和专门支持中央审查机构，使人员配置时间表的平均天数减少了 30%。对这一过程的分析表明，在征聘管理人评估候选人阶段发生的

延误最为严重。本次级方案通过在创建职位空缺通知、评估候选人以及起草比较评估报告和送文备忘录方面支持招聘管理人员、与其密切合作并向其提供有针对性的培训，帮助弥补了这一差距。

2019 年方案执行情况：实时监测服务质量，提高客户满意度

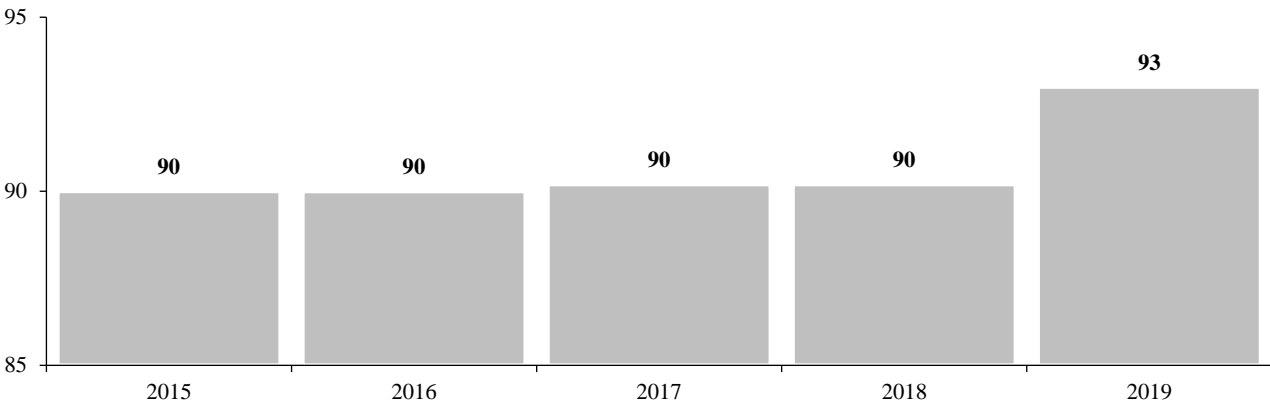
- 29E.33 本次级方案在 2019 年启动了新的质量保证机制，引入了实时客户满意度调查，使工作人员能够立即提交对所提供的人力资源服务的反馈。此前只是每年进行一次高级别的客户满意度调查。本次级方案能够使用这一客户反馈工具，持续实时监测客户满意度和服务质量，对所提问题类型的趋势进行分析，确定共有关切和常见问题，并创建一个更具响应性和灵活性的支持结构，以应对季节性请求和高峰期需求。
- 29E.34 通过监测所提问题的趋势，本次级方案能够更积极主动地处理其他有针对性的活动，例如在业绩管理周期的关键阶段在客户支助中心人力资源服务台推出业绩管理协商服务；围绕各人力资源主题开展提高认识运动(例如，关于加强人力资源工具和组织政策变革的专题讨论会)；不断完善服务交付；精简各人力资源服务线之间的流程，并在适用《联合国工作人员条例和细则》以及人力资源政策方面保持服务的及时性和咨询意见的一致性。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

- 29E.35 这项工作帮助确保打造一支称职、多样化、适应性强和健康的工作人员队伍，推进效率、才干及忠诚之最高标准，开展具有韧性的组织变革，这体现在，根据 1 000 多名工作人员对本次级方案的日内瓦办事处客户支助中心人力资源服务线的实时满意度调查作出的答复，所提供人力资源服务的客户满意度达到 93%。工作人员赞赏直接面对面接触，认为服务线在提交教育补助金申请方面提供了特别宝贵的支持，因为用于提交此类申请的平台在 2019 年期间从旧系统改为 iNeed/联合自助服务。这是许多工作人员第一次接触到这个新的门户网站，他们得到了关于这一最新数字技术的指导和培训，以便能够使用该工具。服务线的一位客户评论说，这个客户支助中心的成立是重要的积极一步。另一位客户说，人力资源客户代表认真倾听客户意见，知识丰富，能迅速确定谁需要采取什么行动来解决问题。客户代表通过电子邮件和电话跟进，总是让客户了解最新的发展情况，并且在 24 小时内就能看到结果。

图 29E.三
业绩计量：人力资源服务客户满意度

(百分比)



2021 年计划成果

成果 1：健康的工作人员队伍创造更美好的世界(从 2020 年承接的成果)

29E.36 本次级方案将根据其任务规定，继续开展与联合国日内瓦办事处工作条件有关的工作，并将制定旨在提高工作人员工作效率、增进其福祉的政策，推动创造实现这一目的的条件，预计将具体体现在下文 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29E.4
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	制订返回工作岗位政策并由工作人员福利工作组引入	启动返回工作岗位政策并由工作人员福利工作组扩大	全面落实返回工作岗位政策；工作人员给予正面反馈	审查了返回工作岗位政策，并将取得的经验教训考虑在内。

成果 2：在不断变化的工作环境中支持员工的创新方法(新成果)

29E.37 #NewWork 框架这个创新型工具箱的设计使工作人员能够提升工作成效，提高整体服务交付和客户满意度，特别是在需要新工作方式才能取得成功的多变环境中。在根据战略遗产计划向 H 号楼过渡时，大量工作人员将在万国宫翻新期间永久迁至新楼或临时迁至周转空间。工作人员将需要一种灵活的工作场所文化，即根据结果而不是根据是否在场进行管理，并在灵活的工作空间中有效工作，以便在此期间保持高水平的客户服务交付。在这方面，本次级方案将利用一些#NewWork 工具，提升工作人员和管理人员应对日后机遇和挑战的能力。一个特别重要的工具将是参与日常的小组碰头会。召开小组碰头会(包括各虚拟小组之间)可以保持对战略目标的关注、在紧迫问题上执行小组责任制并确保小组成员在任务上保持一致，从而支持有效的沟通、

加强协调和提高工作效率。其他工具将包括本次级方案发起的新的学习和发展方案，以继续以下工作：培训管理人员如何管理远程工作的工作人员，并培训工作人员如何有效地远程工作；鼓励已经成功远程工作的管理人员和工作人员团队向他人做简要介绍；就电子文档技术和在无纸化环境中有效工作对工作人员进行培训。另一项次级方案举措将是与次级方案 4 合作开发推出一个在线工具，将弹性工作安排的申请程序(包括核准和报告)自动化。使用此工具收集的数据将提供一个未来活动设计平台，支持提高工作效率，同时改善工作与生活的平衡。

内部挑战和对策

29E.38 在战略遗产计划和促进工作与生活平衡的背景下，本次级方案面临的挑战是加强协作和沟通，打破各自为战的局面——无论是在各小组内还是在各部门之间。由于工作场所的灵活性以及作为一个组织提高效率的需求，需要一个充满活力、灵活和注重绩效的新的工作方式。对此，2021 年，本次级方案将推广使用碰头会技术这一#NewWork 工具，各小组(包括远程工作人员)每天上午用 15 分钟分享当日信息，包括即将到来的最后期限、重点领域和挑战等。2019 年，联合国日内瓦办事处与国际劳工组织合作，试运行碰头会技术，以促进创新、能力建设、流程效率、以客户为中心和协作工作环境。试运行取得了成功。碰头会技术试点小组报告说，知识和信息共享、沟通和透明度有所改善，小组凝聚力和归属感得到提升。因此，本次级方案将推广使用碰头会技术和弹性工作安排，并通过就这些主题举办定制简报会和个别协商会继续向管理人员和工作人员提供支持，同时推进能力建设，以确保正确执行。支持将包括培训员培训班，以增加对小组碰头会技术的使用，并扩大经验教训和最佳做法的分享。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

29E.39 这项工作能促进小组沟通、提高工作效率、加强问责和协调，预计将有助于推进效率、才干及忠诚之最高标准并确保开展具有韧性的组织变革，在根据战略遗产计划向 H 号楼搬迁期间尤其如此。这将体现在，使用碰头会技术作为最佳做法并推而广之(包括在管理层)，使用碰头会技术的管理人员和工作人员持续做出积极反馈。

表 29E.5
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	不适用	由于客户反馈认为需要加强能力建设、以客户为中心和支持构建更具协作性和灵活性的工作环境以及按结果进行管理，试点小组初步使用碰头会技术	碰头会技术试点小组的管理人员和工作人员的积极反馈，促成开发关于使用碰头会技术的培训员培训班。使用碰头会技术的团队数量增加	扩大使用碰头会技术，管理人员和工作人员提供积极反馈，说明使用碰头会技术如何有助于按结果进行管理，并可提升工作环境的协作性和灵活性

立法授权

29E.40 以下清单列示本次级方案所有授权。

大会决议

72/254	人力资源管理	74/255 A 和 B	联合国共同制度
73/276	联合国内部司法		

应交付产出

29E.41 表 29E.6 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29E.6

次级方案 2：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

D. 信息传播方面的应交付产出

外联方案、特别活动和宣传材料：招聘会和职业介绍，以确定来自无任职人员和任职人数偏低的会员国的潜在候选人(包括女性候选人)，并提高对联合国就业机会的认识；为服务于 20 多个客户实体的员工队伍提供保健和健康促进方案；开展人力资源领域知识共享。

E. 使能应交付产出

行政：人才管理和职务分类；管理员工合同、福利和应享权利；就人力资源政策提供专家咨询和指导，包括管理和实施《工作人员条例和细则》、工作人员甄选制度；每年为 9 000 多名学员提供组织和管理能力、实务和技术技能、语言和沟通以及职业发展方面的培训；管理考试；工作人员咨询服务和心理支助；进行工作人员调查，包括关于生活费和每日生活津贴的调查；与地方当局联络办理东道国居留证；职业卫生和医务行政服务、医疗咨询和建议、医疗应急准备、保健和健康促进运动；学习、职业发展和业绩管理。

内部司法和监督：就被指控的不当行为案件提供法律咨询；在联合国争议法庭担任本组织的法律顾问；代表本组织就工作人员向管理当局评价股与联合国监察员和调解事务办公室提起的案件作出答复；通过简报会和特别信息通报会等形式，向 20 多个客户实体提供法律和政策咨询服务，向管理人员介绍内部司法相关事项方面的最佳做法和吸取的经验教训。

次级方案 3 支助事务

目标

29E.42 本次级方案促进实现的目标是确保联合国日内瓦办事处在房地、办公和会议设施管理、资产管理、旅行和运输、邮件和邮袋服务、采购以及商业活动等方面高效、对环境负责、有效地运作。

战略

29E.43 为促进确保联合国日内瓦办事处高效、对环境负责、有效地运作，本次级方案将继续在以下领域提供服务：采购、合同管理、财产管理、旅行、签证、联合国旅行证件、运输、邮件和邮袋、仓储、可持续环境管理和设施与房地管理(包括为在日内瓦办事处举行的会议提供协助)以及空

间管理。本次级方案还将继续密切监测并积极支持战略遗产计划的实施工作，并确保制定解决方案，将万国宫历史建筑翻新期间的任何潜在干扰的影响降至最低。翻新工作将于 2020 年开始，并将持续到 2023 年。在本组织调整适应灵活工作空间并增加使用弹性工作安排之际，搬到 H 号楼将需要本次级方案继续尽可能发挥在技术和业务上的协同效应，以精简工作流程，包括无纸化流程。2020 年，将与战略遗产计划小组密切合作，制定若干举措，例如：完成一个新的建筑信息建模系统(通过这一进程可以生成和管理基础设施物理和功能特征的数字说明)，以优化空间利用，便利预防性维护；评价目前的工作人员和人员配置结构，以优化总体运作和资源使用；为本次级方案和客户编写一份全面的建筑手册；强化现有房舍管理系统，以便更好地监测技术设施。本次级方案的工作预计将提高向日内瓦办事处及其客户实体提供的支助服务的效率，特别是在战略遗产计划建设和翻新工程期间。这一领域的以往成果包括采取步骤确保 H 号楼将实现为工作人员提供多样化工作环境的预期效益，并初步开发建筑信息建模系统。

- 29E.44 为促进确保为在联合国日内瓦办事处举行的会议和活动提供高效、对环境负责、有效的协助，本次级方案将继续向在日内瓦办事处(包括威尔逊宫(由 35 个以上会议室组成，每间会议室可容纳 10 至 2 200 个座位)等附属建筑物)举行的会议和活动提供必要的技术会议支助服务。近年来出现了新的会议支助先进技术，日内瓦办事处充分利用了这些技术。例如，在 XVII(2016)和 XIX(2019)会议室翻新期间安装了现代技术，这将影响所有会议室，需要视听工作人员与战略遗产计划项目组密切合作。这些新技术将为与会者和客户提供更多的功能和解决方案，预计所实现的现代化、高质量的会议支助服务将提供显示管理、手语安装、电子投票系统、字幕、与网播、广播和视频会议对接等功能。
- 29E.45 为促进高效、对环境负责和有效的会议设施管理，本次级方案将与战略遗产计划小组密切合作，确保临时会议设施(由 3 个会议室组成，每个会议室可容纳 200 人)提供与会者预期的必要技术和便利设施，预计在战略遗产计划翻新期间将提供高质量的会议中心和相关的会议支助服务。这一领域的以往成果包括全面翻新 XIX 会议室(可容纳 737 个座位)和部分升级 XVIII 会议室(可容纳 641 个座位)，以提高可靠性，特别是同声传译系统和视听设备的可靠性。
- 29E.46 为促进确保高效和有效的采购和商业活动，本次级方案将继续升级各增效进程，并通过共同采购活动组加强与设在日内瓦的其他国际组织和机构的共同采购服务，预计将更加协调地满足以下组织的实务活动的需要：联合国贸易和发展会议、欧洲经济委员会、人道主义事务协调厅、联合国人权事务高级专员办事处、联合国减少灾害风险办公室、联合国赔偿委员会、国际贸易中心、联合国环境规划署(环境署)、裁军谈判会议、联合国训练研究所、联合国裁军研究所、联合国社会发展研究所、国际电子计算中心、联合国合办工作人员养恤基金以及设在日内瓦和其他地方的其他联合国机关和机构。这一领域的以往成果包括在制定供应商选择计划(eSSP)等方面更多利用电子解决方案记录采购进程，以及使用无纸化归档戳记(eNTF)电子审批工具来审批正式决定。这些进程不仅推进了增加无纸化办公程序的目标，而且使审批进程更加高效及时，特别是在利用弹性工作安排的工作人员人数继续增加的情况下。以电子方式获取采购文件还加强了问责制，提供了强有力的审计线索。
- 29E.47 为促进确保高效、对环境负责和有效的设施管理，本次级方案将维护所有占用的设施，并为根据战略遗产计划对万国宫进行大规模翻新和翻修提供技术支持，预计这将改善万国宫及其附属建筑物的工作场所安全和条件。这一领域的以往成果包括翻新和建造办公场所、制定预防性维

修方案和升级技术设施, 以确保可靠性并满足不断变化的客户需求。在可持续性方面, 日内瓦办事处继续提高热能回收、废物和公用事业管理的效率, 例如减少一次性塑料的使用。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

29E.48 2018-2019 两年期拟议方案预算中提到, 2019 年的一项计划成果是, 在货物和服务采购方面实现物有所值、公平、诚信和透明。这项成果已经实现, 证据是: 一揽子订购单和系统合同等战略性长期协议的百分比增加。2019 年, 在采购和运输科签发的所有支助服务合同中, 90%被视为系统合同(目标百分比是 80%)。此外, 81%的采购订单是针对合同发出的, 一次性采购订单仅占 2019 年发出的采购订单总数的 19%。联合国日内瓦办事处实现了其既定目标, 为此确保大多数经常性所需资源都是根据强有力的合同获得保障, 合同中载有减轻风险的条款和条件, 为期 3 年, 可延长两次, 每次 1 年, 合同总期限为 5 年。

2019 年方案执行情况: 通过网上订票工具改善客户服务

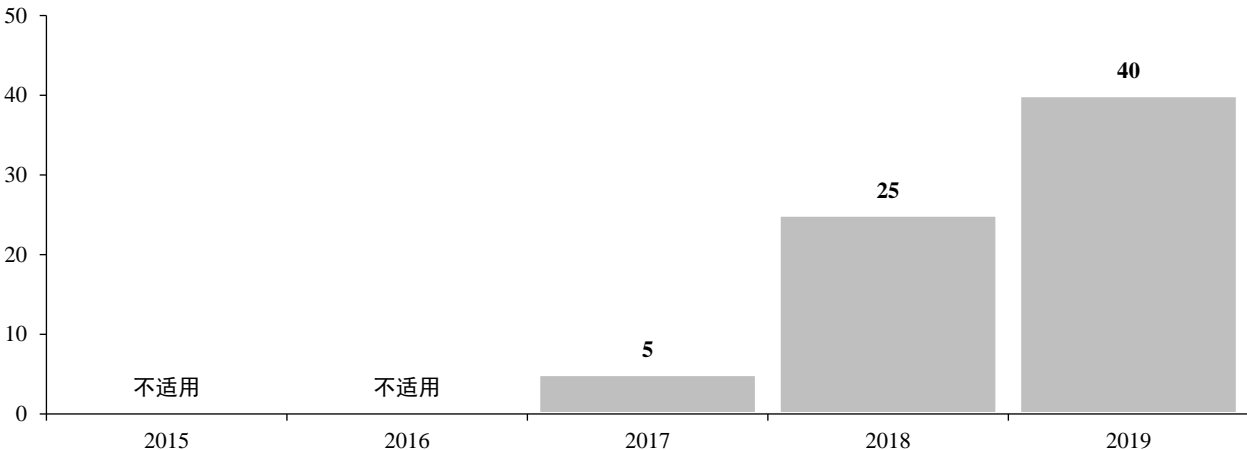
29E.49 本次级方案向联合国日内瓦办事处及其客户实体提供旅行服务, 包括通过外部旅行服务提供商管理旅行订票服务。为努力缩短预订和实际订票之间的时间, 本次级方案于 2019 年通过一个外部旅行管理机构实施了网上订票工具。该系统包括充分利用网上订票工具所需的旅行卡(支付卡)。订票可以 24/7 在线进行, 并且可以立即出票。网上订票工具的实施工作现正分阶段完成。服务更加定制化, 客户现在直接与日内瓦办事处的旅行服务人员互动, 与通过旅行管理机构相比, 所建立联系更加直接。该系统还具有为每个旅行申请开具一张发票这一客户要求的功能。开具详细的发票有助于对账并提高发票处理效率。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

29E.50 这项工作帮助联合国日内瓦办事处在旅行和运输方面高效、对环境负责、有效地运作, 这体现在, 2019 年期间, 40%的客户票证通过在线工具处理, 提高了客户满意度并缩短了预订到实际订票之间的时间。

图 29E.四

业绩计量: 通过在线订票工具处理的客户票证百分比



2021 年计划成果

成果 1：创新建筑管理(从 2020 年承接的成果)

- 29E.51 本次级方案将根据其任务规定，继续开展与万国宫设施管理有关的工作，并将利用各种技术、制定指导方针并采用预防性维修战略，以优化空间，将具体体现在下文 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29E.7
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	无空间优化	无空间优化	建筑物信息建模系统启动后优化空间利用	空间分配指导方针和空间管理指导方针制定后优化空间

成果 2：减少客户、访客和工作人员在万国宫产生的废物(新成果)

- 29E.52 本次级方案一直致力于通过预防、减少(例如设置供水点)、回收和再利用废物，减少客户、访客和工作人员在万国宫及其附属建筑物产生的废物。万国宫位于 46 公顷的场地上，可为 2 900 名工作人员提供 164 000 平方米的工作空间。除了这些工作人员外，大院每年接待超过 118 000 名访客，并为日内瓦的大约 10 000 次会议提供服务。2017 年这项活动估计产生了 1 300 吨垃圾，办公室收集的垃圾的回收率估计在 50%-60%左右。为了遵守其环境政策，日内瓦办事处通过在其餐厅改用可生物降解的塑料餐具和实施可生物降解的废物回收等举措，减少了一次性塑料。不过，目前在每个办公室用一个废纸箱和一个混合废物箱收集废物，只在几个选定地点设立了某些可回收材料的收集点(回收聚对苯二甲酸乙二醇酯和铝)。

内部挑战和对策

- 29E.53 本次级方案的挑战是，整座建筑的共用废物回收站数量不足，环境要求没有充分纳入清洁和废物管理合同、现有当地做法和服务供应商的相关合同框架，以及工作人员对废物回收的认识不足。对此，2021 年，本次级方案将在离办公室更近的地方设立更多的共用废物回收站，并移除单独的垃圾箱。楼内人员将能够回收纸张、纸板、玻璃、聚对苯二甲酸乙二醇酯、铝和一般废物。本次级方案还将修改其清洁和废物管理合同中的环境要求，以便在合同中规定废物回收。最后，日内瓦办事处将通过有针对性的宣传活动(例如海报、广播、面对面)提高工作人员的认识。
- 29E.54 通过这个项目，日内瓦办事处还将提高工作人员、代表和访客对目前影响我们这个星球的废物管理问题的环境意识。

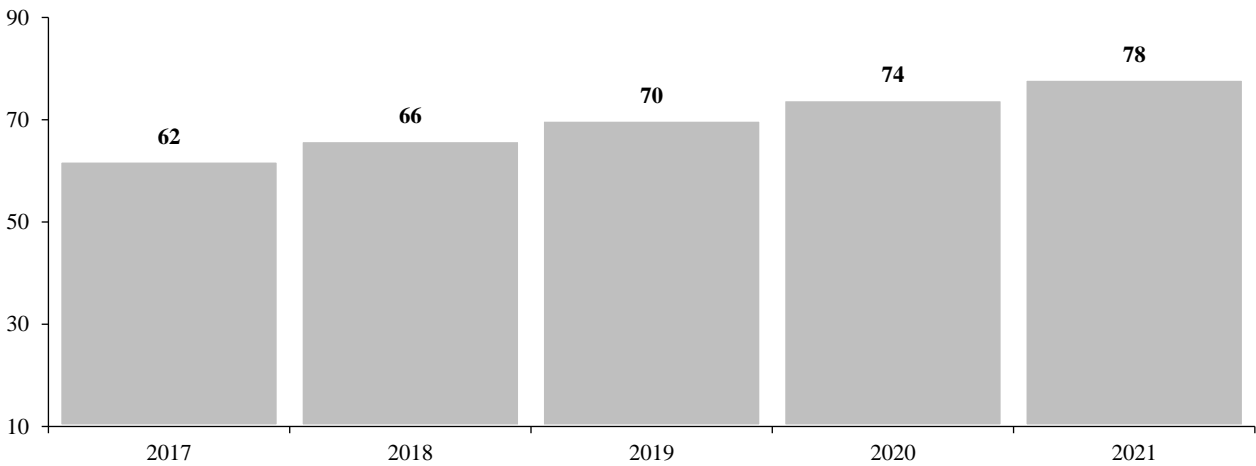
在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

- 29E.55 这项工作预计将通过加强废物管理来促进联合国日内瓦办事处实现对环境负责的运作，这将体现在，办公废物的回收率从 2019 年的 70%提高到 2021 年的 78%(当地 2020 年城市固体废物的目标是 60%)。以下办公室废物将被回收利用：聚对苯二甲酸乙二醇酯、铝/锡罐、玻璃、纸张和混合废物。此外，本次级方案将探讨是否可能建设一个废物分类中心，该中心还可以对下列

废物进行分类：可生物降解的绿色废物，用于现场堆肥；建筑和拆卸废物(木材、混凝土、塑料、金属、纸张/纸板)和危险废物(包括用过的化学品瓶子、被油污的材料)。

图 29E.五
业绩计量：客户、访客和工作人员的办公室废物回收利用率

(百分比)



立法授权

29E.56 以下清单列示本次级方案所有授权。

大会决议

58/263	联合检查组关于联合国系统创收活动的报告	69/273	采购
58/277	联合检查组关于联合国及联合国各基金和方案外部承包做法的管理审计的审查报告		

应交付产出

29E.57 表 29E.8 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29E.8
次级方案 3：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

E. 使能应交付产出

行政：管理和维护联合国房地，包括办公室、会议室技术基础设施、附属设施和公园；为联合国各办事处和其他参与实体管理共同采购活动组；发放通行证和其他旅行证件，安排工作人员和与会者的旅行；向会员国介绍支持实施战略遗产计划、从新设施中受益以及充分利用工作空间的情况。

后勤：为购置货物和服务提供规划和采购支持；发出货物和服务订购单；采购货物和服务；对联合国日内瓦办事处、秘书处其他部厅和联合国其他实体的 36 000 件编号物品、厂场和设备以及非财务性存货进行资产实物核查和财产记录监测(加上仓储和处置)；管理面积为 181 560 平方米、有 2 800 个办公室的建筑物、重新设计办公家具，以满足驻日内瓦的联合国办事处、秘书处其他部厅和联合国其他实体的需求；托运公务财产，批量运送会务用品，搬运个人财物并支付相关保险所需费用；验收以及随后发放货物；为联合国各部门和联合国其他实体提供邮件、邮袋和分发服务。

次级方案 4
信息和通信技术业务

目标

29E.58 本次级方案促进实现的目标是，通过技术手段，包括通过建立协调一致的企业信息和通信技术系统和企业架构，获取信通技术方面的技术创新，建立安全、一致、有复原力的技术应用程序托管服务和基础设施环境，推动高效、有效地实施客户实体的实务方案。

战略

29E.59 为了促进通过技术手段，包括通过建立协调一致的企业信息通信技术系统和企业架构，获取信通技术方面的技术创新，建立安全、一致、有复原力的技术应用程序托管服务和基础设施环境，推动高效、有效地实施客户实体的实务方案，本次级方案将把客户实体的方案目标和业务需求置于有关信通技术服务提供和新技术实施的决策的中心。预期成果是：提供适当的信息技术工具，建立更为一体化的规划和优先排序流程，促进发展信通技术能力，促进资源利用，从而提高客户的决策能力，促进客户行使行政和管理职能。这一领域过去的成果包括：2019 年加强了与客户实体的伙伴关系，为此定期举办会议，以审查目标、分享新技术信息、听取反馈意见、根据业务目标而不是技术变革调整解决方案的优先次序。2019 年实施了两个源于客户业务目标的新解决方案，即机器人流程自动化和工作流自动化方案，提高了流程效率。此外，由于采用了新的客户管理办法，更多总部设在日内瓦的组织将其信通技术需求托付给本次级方案管理。

29E.60 为了促进通过技术手段，包括通过获取信通技术方面的技术创新，推动高效、有效地实施客户实体的实务方案，本次级方案将开发和部署能够测试新技术和解决方案的创新流程，以确定可行性和业务效益。鉴于当前的行业趋势，如果新技术有望可靠、一致、可持续地产生业务效益，必须予以探索和采用。创新流程始于新想法，需要通过概念验证或试点工作评估新想法的价值，然后对结果进行评价。此后将对新的解决方案进行结构化的主流部署，实现必要的可持续性，进而实现效益。这些行动的预期结果是：客户实体灵活实施符合其业务需求的新技术和创新技

术。除其他外，该领域过去的成果包括：在“团结”系统中实施机器人流程自动化来处理赠款，使各实体能够将资源重新集中到价值更高的活动上。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29E.61 2018-2019 两年期拟议方案预算中提到，2019 年的一项计划成果是改善服务的提供。这项成果已经实现，证据是：语音和数据服务的网络可用性增加(99.99%，达到目标)，当年只发生了一次短时故障。

2019 年方案执行情况：以客户为中心的成果

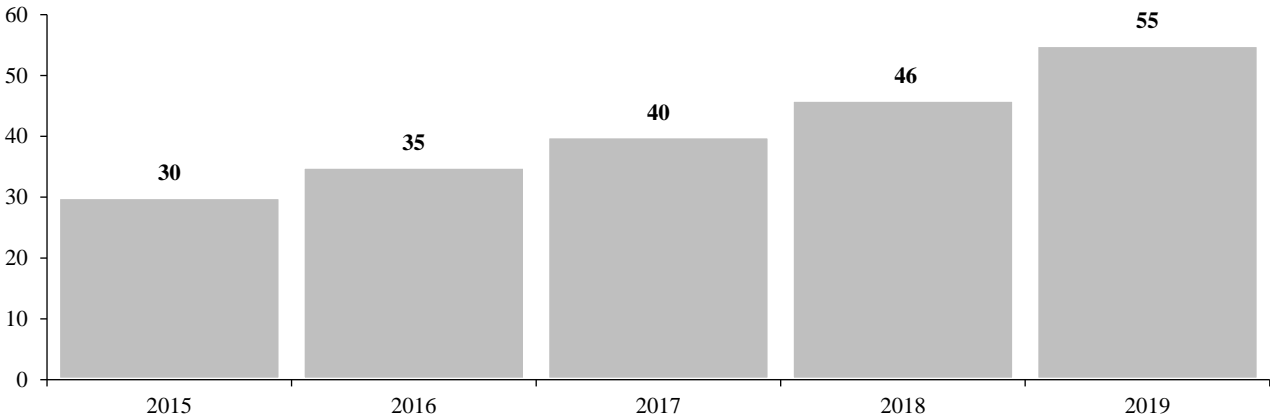
- 29E.62 2018 年和 2019 年，本次级方案面临的情况是由于技术趋势快速发展，客户对信通技术服务和业务解决方案的需求增加。为此，2019 年本次级方案为满足这些要求修订了战略，为更好地满足需求重组了流程。本次级方案调整了资源优先顺序，建立了专业客户管理流程，确保在合理时间范围内有效管理、沟通和回应客户的要求和期望，目的是建立信任，成为日内瓦和欧洲客户实体的首选信通技术伙伴。日内瓦的信通技术格局分散，客户可以从各类内部和外部信通技术服务提供商中进行选择。随着新客户管理办法的实施，更多总部设在日内瓦的组织正在将信通技术需求托付给本次级方案管理。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

- 29E.63 这项工作促进通过技术手段，包括通过建立协调一致的企业信息通信技术系统和企业架构以及安全、一致、有复原力的技术应用程序托管服务和基础设施环境，推动高效、有效地实施客户实体的实务方案，这体现在把新的信通技术需求托付给本次级方案管理的实体数目增加，从 2018 年的 46 个增至 2019 年的 55 个。特别是，2019 年客户实体的几项新项目申请表明，对本次级方案高效和有效交付任务的能力的信任和信心增加。这方面的例子包括：欧洲经济委员会采用本次级方案的信通技术服务台，向协助调查和起诉自 2011 年 3 月以来在阿拉伯叙利亚共和国境内犯下国际法所规定最严重罪行者的国际公正独立机制提供经强化的信息安全服务，向环境署驻布鲁塞尔办事处提供信通技术服务，以及收到向日内瓦地区内外新地点提供支持的请求。

图 29E.六

业绩计量：所服务的实体数目

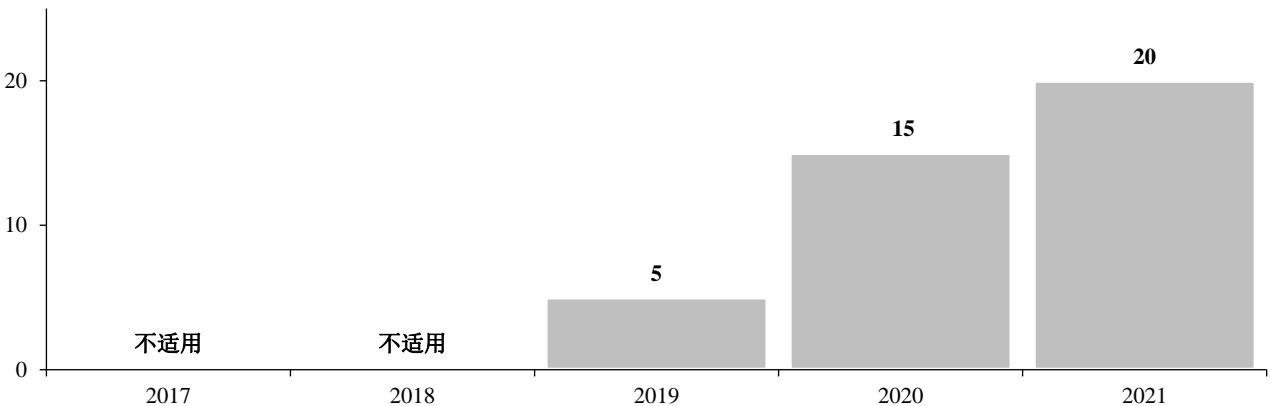


2021 年计划成果

成果 1：通过技术手段灵活提供业务解决方案(从 2020 年承接的成果)

29E.64 本次级方案将按照任务规定，继续对信通技术解决方案进行积极、灵活的业务分析，以提高客户实现目标的能力，具体体现在下文 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

图 29E.七
业绩计量：实施的创新信息和通信技术解决方案数目



成果 2：推动战略业务创新(新成果)

29E.65 本次级方案面临的情况是，客户关于创新项目和业务流程数字化的请求增加。本次级方案收到了下列试点使用请求：使用机器人流程自动化，以实现“团结”系统流程全自动化(如创建赠款)；使用自然语言处理来预测和分析冲突；使用人工智能处理收到的发票；使用商务智能分析薪金差异(详见次级方案 1)。

内部挑战和对策

29E.66 本次级方案遇到的挑战是，没有充分预料到客户对创新项目的需求，这些需求源于客户越来越依赖信通技术工具来帮助交付实务方案和提供更高效的服务；缺少对请求进行分类和评估的程序以作出适当回应。

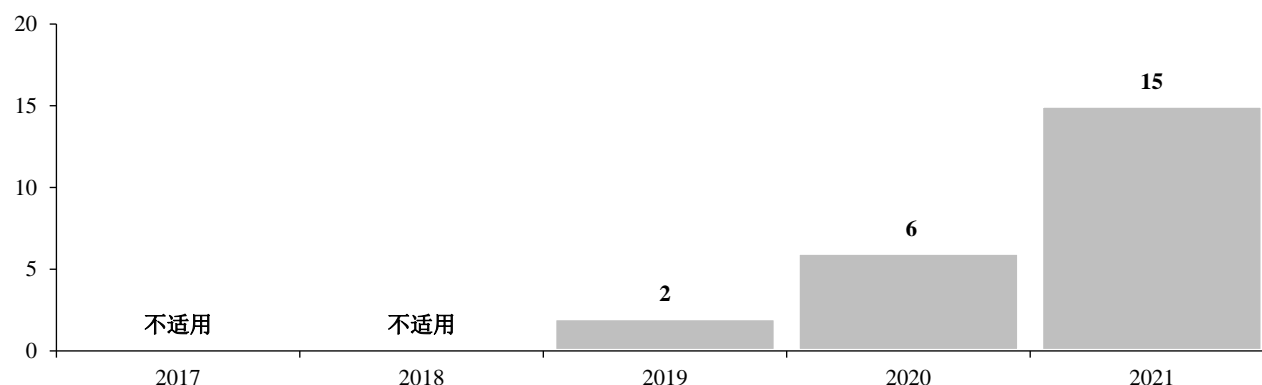
29E.67 对此，本次级方案将部署一个有效的端到端技术创新流程，涵盖从创意产生到启动试点再到可持续生产的整个流程；将通过人工智能、区块链、机器人流程自动化、自然语言处理等创新技术来部署有效解决方案，从而增强支持交付实务方案的能力；还将探索和实施灵活方法，以加快制定和实施解决方案和服务。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

29E.68 这项工作预计将通过技术手段促进客户实体高效和有效地实施实务方案，这将体现在实务部门实施的解决方案、包括创新技术数目增加，从 2020 年的 6 个增加到 2021 年的 15 个(如人工智能、机器人流程自动化、自然语言处理和商务智能)。

图 29E.八

业绩计量：实务部门实施的创新信息和通信技术解决方案数目



立法授权

29E.69 以下清单列示本次级方案所有授权。

大会决议

57/304	信息和通信技术战略	63/269	联合国信息和通信技术、灾后恢复和业务连续性：总部二级数据中心安排
63/262	信息和通信技术、企业资源规划及安全、灾后恢复和业务连续性		

应交付产出

29E.70 表 29E.9 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29E.9

次级方案 4：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

E. 使能应交付产出

信息和通信技术：保障最终用户的信息技术系统和数据的安全；提供连通服务；提供托管服务；提供语音、视频和数据通信服务；在安全环境下运行并维护现有以及新的应用系统；向 5 000 名最终用户提供技术支持；就业务解决方案提供咨询服务

次级方案 5

图书馆服务

目标

29E.71 本次级方案促进实现的目标是，确保保存过去、现在和今后关于联合国的知识并改善获取情况，调动这些知识，增加会员国之间以及会员国与国际社会之间的知识共享、教育和对话。

战略

- 29E.72 为了促进确保保存过去、现在和今后关于联合国的知识并改善获取情况，本次级方案将继续提供联合国文件和出版物检索服务，同时提供外部制作的有关本组织工作领域信息的知识资源检索服务。本次级方案还将继续数字化处理和保存国际联盟的档案和正式文件以及联合国的正式文件，后者将与联合国其他图书馆合作开展。国际联盟档案全文检索项目将在线全文提供全部档案(500 万页)，集合关于多边主义历史的信息，并提供有关经验教训的信息。此外，本次级方案将通过为工作人员提供记录管理培训和咨询服务，在联合国日内瓦办事处和设在日内瓦的其他秘书处实体实施记录管理标准和最佳做法。在战略遗产计划方面，本次级方案将继续加强万国宫内联合国各部门指定的记录管理协调人的能力，以便确定联合国正式记录并移交给记录管理股。随着各部门在战略遗产计划翻修和施工活动期间搬迁，预计这项工作将：加强包括外交官和工作人员在内的用户的知情决策；改进本组织的透明度和问责制；减少工作重复；成功移交联合国正式记录。这一领域过去的成果包括：实施了一个全球搜索在线工具，用于检索本组织内外编制的权威、可靠信息资源。与此同时，还进行了由采购印刷信息源向采购数字和在线信息源的战略转变，实施了国际联盟档案和文件数字化方案，更新了联合国正式文件数字化处理的流程和设备。图书馆将数字服务扩大到会员国代表团及其首都的工作人员，此举预计有助于会员国在根据国家立法和国际协议，确保公众获得各种信息，保障基本自由方面取得进展。为了促进在会员国之间以及在会员国与国际社会之间调动联合国知识，本次级方案将提供知识工具，汇集有关联合国议题和全球议程的主要信息资源，预计这将使联合国和会员国更好地知情参与和随后做出决策。这一领域过去的成果包括：创建了在线研究指南，汇集联合国选定工作领域的可靠信息来源，突出重要和最新信息。外交官和联合国工作人员使用这些指南筹备会议、编写报告，其中大多数指南是应要求与联合国各部门一起编写的(例如，裁军和难民问题指南)。
- 29E.73 为了促进调动这些知识，增加会员国之间以及会员国与国际社会之间的知识共享、教育和对话，本次级方案将继续以讨论和学习活动的形式支持文化外交，将外交官与联合国工作人员、专家和全球公民联系起来，预计这些讨论和学习活动将推动开展充满活力的文化活动方案，使会员国能够通过展览、电影放映和其他活动展示其艺术和文化。本次级方案预计还将就支持职业发展、支持落实联合国政策和议程的专题为联合国工作人员和外交官提供其他学习机会。这一领域过去的成果包括：通过一个项目创建了可持续网络，该项目通过举办活动、开展宣传、与伙伴共同开发信息产品，纪念多边主义和国际联盟成立 100 周年。这些伙伴关系以展览、出版物和讨论活动的形式促成了与地方当局的网络，加强了日内瓦作为多边枢纽的地位。另一个可持续网络是与学术界、特别是瑞士和丹麦的大学建立的，内容涉及开放档案文件和创建研究项目。与关心有关国际关系的主要资料来源的机构建立了一个欧洲博物馆网络，制作出版物和展览、开发数字化项目。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29E.74 2018-2019 两年期拟议方案预算中提到，2019 年的一项计划成果是，通过调动联合国在关键全球政策框架方面的知识，增加对会员国的支持。这项计划成果已经实现，证据是：通过电子资源指南获得知识资源的机会增加。本次级方案达到并超额完成制定 22 份资源指南的目标。截至 2019 年 12 月 31 日，已制定 38 份资源指南。

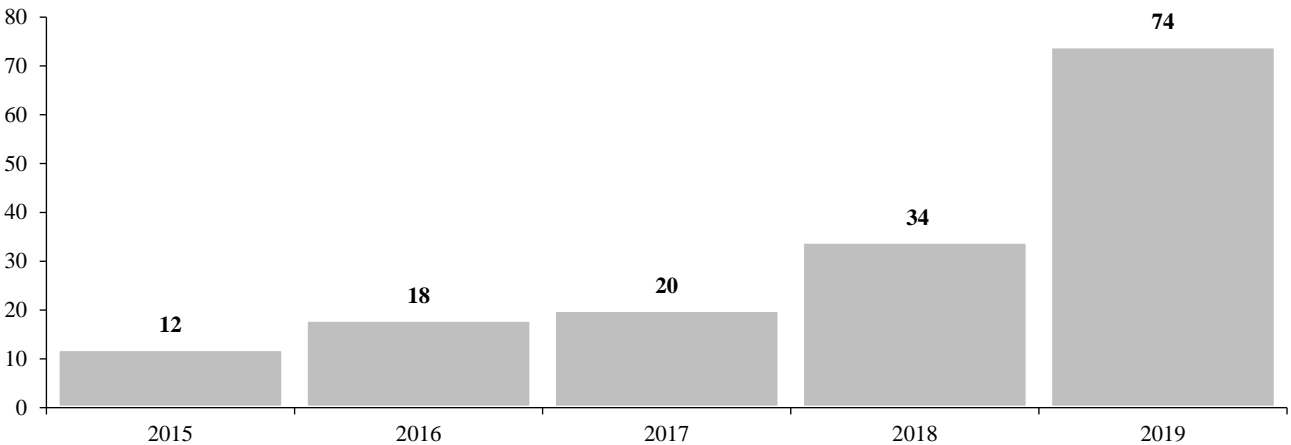
2019 年方案执行情况: 新网络通过开展有关多边主义历史及其演变进程的教育和知识共享, 加强了多边主义

- 29E.75 本次级方案与各类伙伴合作实施了一项行动计划, 通过各种活动和产品向客户介绍多边主义的成就和影响。2018 年, 本次级方案通过非正式调查确认, 虽然图书馆和档案服务部门公开提供越来越多的资源指南等知识产品, 但这些产品还需要进一步推广使用, 以便向联合国系统反馈研究成果, 并在全球更好地传播有关联合国的知识。
- 29E.76 之后在 2019 年, 本次级方案实施了题为“日内瓦多边主义 100 年”的方案, 利用纪念国际联盟成立 100 周年的契机, 设计和协调了 20 个月的宣传、活动和信息产品, 牵头跨部门工作并团结各类利益攸关方。
- 29E.77 该方案利用了专门网站、品牌材料、多边主义研究指南、多边主义引文数据库等信息和通信工具, 并开展了宣传活动, 包括创建#多边主义 100 年的主题标签、定期在社交媒体上发帖、发表报纸文章、为出版物和研讨会提供研究支持和实质性意见(如年度研究生研究方案、多边主义历史系列图书馆讲座等)。该方案还举办了纪念活动, 包括举办 4 月 24 日多边主义与外交促进和平国际日纪念活动、图书馆成立 100 周年纪念活动。其中一大亮点是在联合国日内瓦博物馆举办“日内瓦多边主义 100 年”展览, 汇集联合国日内瓦办事处、红十字国际委员会、国际劳工组织、联合国难民事务高级专员办事处和世界卫生组织, 展出独特的档案资源。本次级方案还参与举办了在日内瓦大学举行的题为“日内瓦多边主义的未来”的公开辩论。该行动计划推动建立了与东道国当局、会员国、基金会、学术界、联合国系统实体等利益攸关方和客户的强大网络和可持续伙伴关系。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

- 29E.78 这项工作促进确保保存过去、现在和今后关于联合国的知识并改善获取情况, 促进调动这些知识, 促进增加会员国之间以及会员国与国际社会之间的知识共享、教育和对话, 这体现在 2019 年 74 个客户机构(东道国当局、会员国、基金会、学术界、联合国系统实体和私营部门)参加了档案知识共享活动并从中受益, 其中新增客户机构 40 个, 这些机构共计参加 50 场活动, 交流知识, 增进对多边主义成就和影响的认识。随着越来越多的客户积极参与, 催生了新的研究项目和活动, 这些项目和活动利用档案资源, 促进了向客户传播更多的档案知识, 改善了客户获取档案资源的情况。客户从广大利益攸关方分享的知识中受益, 这些知识超越了以往通过本次级方案所提供的服务。

图 29E.九
业绩计量：参加档案知识共享活动的客户机构数目



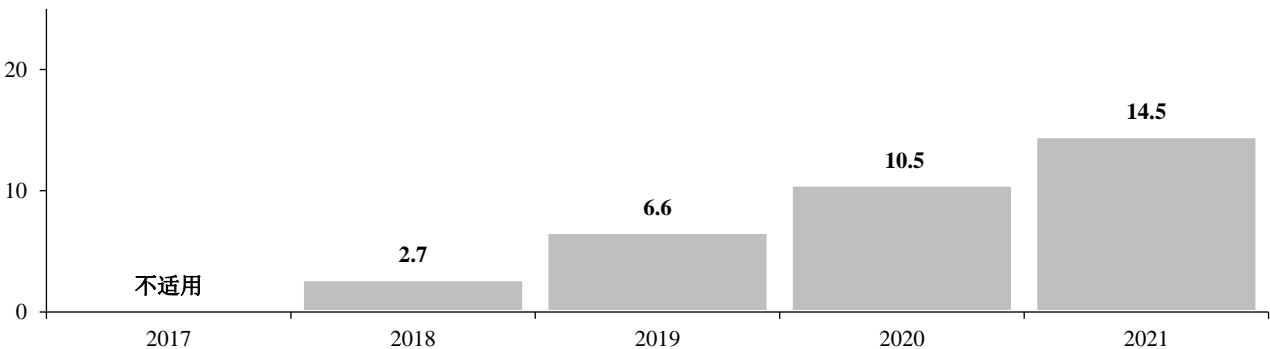
2021 年计划成果

成果 1：国际联盟档案全文数字检索(从 2020 年承接的成果)

29E.79 本次级方案将继续按照任务规定，开展与信息获取有关的工作，对国际联盟档案进行数字化处理并在网上公布，在保存原件的同时对全球公众开放这些文件，具体体现在下图 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

图 29E.十
业绩计量：国际联盟档案数字化处理页数

(百万)



成果 2：知识和学习公共空间，提供用于知识共享、教育和对话的物理和虚拟空间
(新成果)

29E.80 本次级方案确认，需要开发和改进知识和学习公共空间，从而加强驻日内瓦的联合国各实体的联合国工作人员、外交官、实习生之间的协作和创新，该公共空间项目是 2019 年 1 月与联合

国日内瓦办事处学习和多种语文中心一道正式启动的。公共空间提供物理和虚拟空间，同时提供促进联合国任务的信息及学习服务和产品，具备灵活性、启发性和包容性。

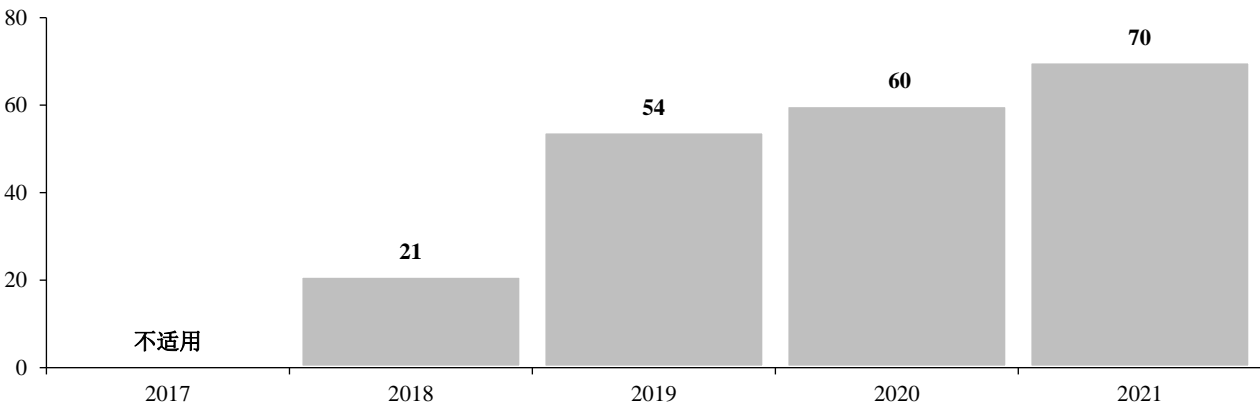
内部挑战和对策

- 29E.81 2019 年的各项调查和评估查明，本次级方案面临的挑战是需要将更多的工作人员、外交官和实习生聚集到更为适当的协作空间中。为了扩大影响，需要制定和实施新的、面向客户的学习和知识共享办法，涵盖对联合国工作和职业管理至关重要的问题；需要发挥并加强知识与学习的协同作用；需要将图书馆作为获取知识、达成理解的场所加以推广。
- 29E.82 对此，本次级方案将通过知识和学习公共空间提供额外的或升级的空间，以实现交替和非正式的学习和协作，包括为不同规模群体提供物理空间，以及提供用于交流专业相关主题的虚拟空间。将举办各类活动，从与参与者的工作和职业发展相关的主题出发，形式上贴合参与者的需求。尤其是，将着重增加针对驻日内瓦的外交官和常驻代表团工作人员的各项活动，灵活、互动地支持他们的学习需求。将与一系列联合国驻日内瓦实体、学术界、常驻代表团加强和建立新型伙伴关系，提倡包容性空间，促进各处和各司之间的群体建设和联系。本次级方案还将通过改进和提供有针对性的信息服务和产品、提供研究支持、购置图书馆资料，补充上述活动和空间，以满足公共空间群体不断变化的知识需求。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

- 29E.83 这项工作预计将促进调动知识，增加会员国之间以及会员国与国际社会之间的知识共享、教育和对话，这将体现在，根据方案确定的重点领域、特别是在支持人力资源管理方面，以知识与学习公共空间的合作活动、信息产品和服务的形式提供给客户的用以增进知识的机会数从 2020 年的 60 次增加到 2021 年的 70 次。此外，还将使用以伙伴身份参与公共空间的常驻代表团的数量计量进展情况。这种关系将使常驻代表团受益，使它们能够表达各自在多边环境工作中的具体学习需求，并参与到能够从中找到与其工作相关的更多学习和知识资源信息的空间之中(例如，旨在探讨如何查找在线资源和联合国文件的学习研讨会以及有关外交、调解或多利益攸关方协作的互动讲座)。

图 29E.十一
业绩计量：提供给知识与学习公共空间客户的学习机会和活动的数目



立法授权

29E.84 以下清单列示本次级方案所有授权。

大会决议

356(IV) 1950 会计年度预算款项之划拨

应交付产出

29E.85 表 29E.10 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29E.10
次级方案 5：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别	2019 年 计划数	2019 年 实际数	2020 年 计划数	2021 年 计划数
B. 生成和转让知识				
研讨会、讲习班和培训活动(天数)				
为外交官及联合国工作人员和实习生举办的关于秘书处流程、 工作机制和规则的活动和促进职业发展的活动	40	47	40	40
C. 实质性应交付产出				
协商、咨询和倡导：提供记录管理方面的咨询服务				
数据库和实质性数字材料：建立国际联盟档案全文数字检索项目系统和平台，提供国际联盟数字化档案免费在线检索和保存服务				
D. 信息传播方面的应交付产出				
外联方案、特别活动和宣传材料：实施文化活动方案，包括展览、音乐会和电影；提供图书馆、档案馆、联合国日内瓦办事处博物馆永久和临时展览的导游参观服务；举办文化交流和教育方面的讨论小组和会议以及有关联合国重大议题的对话；在图书馆和联合国日内瓦办事处博物馆举办展览；				
图书馆服务：提供虚拟和现场文件索引服务、搜索平台设计、精选信息包等知识服务，以促进循证决策并便利研究；提供可在线查阅的正式记录和文件的数字化页面；提供可在线检索的联合国秘书处图书馆统一资源管理系统；提供印刷和电子信息资源；管理和保存联合国和国际联盟的档案和记录；提供档案和记录的现场和在线检索服务				

B. 2021 年拟议所需员额资源和非员额资源

概览

29E.86 表 29E.11 至 29E.13 显示 2021 年拟议经常预算资源，并酌情显示资源变动细节。

表 29E.11

财政资源

(千美元)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)	重计 费用	2021 年估计数 (重计费用后)
			技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比			
员额	43 941.3	41 804.2	77.0	—	1 483.3	1 560.3	3.7	43 364.5	580.8	43 945.3
其他工作人员费用	4 812.5	4 255.8	(18.1)	9.2	—	(8.9)	(0.2)	4 246.9	41.1	4 288.0
招待费	1.8	1.6	—	—	—	—	—	1.6	—	1.6
咨询人	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
专家	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
代表差旅	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
工作人员差旅	74.3	55.3	—	—	—	—	—	55.3	1.1	56.4
订约承办事务	2 068.2	1 971.7	—	—	(17.9)	(17.9)	(0.9)	1 953.8	19.0	1 972.8
一般业务费用	16 364.2	17 996.9	—	—	(120.4)	(120.4)	(0.7)	17 876.5	174.4	18 050.9
用品和材料	605.0	604.3	—	—	(12.2)	(12.2)	(2.0)	592.1	5.6	597.7
家具和设备	1 723.4	1 426.7	(14.7)	—	166.9	152.2	10.7	1 578.9	15.3	1 594.2
房地改善	—	14.6	—	—	—	—	—	14.6	0.2	14.8
研究金、赠款和捐款	1 927.5	1 605.3	—	—	—	—	—	1 605.3	15.7	1 621.0
共计	71 518.2	69 736.4	44.2	9.2	1 499.7	1 553.1	2.2	71 289.5	853.2	72 142.7

表 29E.12

员额变动^a

	数目	职等
2020 年核定数	289	1 个 D-2、4 个 D-1、10 个 P-5、16 个 P-4、20 个 P-3、21 个 P-2/1、17 个 GS (PL)、200 个 GS (OL)
调动	11	将 1 个 P-2、1 个 GS (PL)和 9 个 GS (OL)从第 2 款(大会和经济及社会理事会事务和会议管理)调入次级方案 4
2021 年拟议数	300	1 个 D-2、4 个 D-1、10 个 P-5、16 个 P-4、20 个 P-3、22 个 P-2/1、18 个 GS (PL)、209 个 GS (OL)

^a 员额变动详细理由见附件三。

注：图表中使用了以下缩写：ASG，助理秘书长；GS(OL)，一般事务(其他职等)；GS(PL)，一般事务(特等)；USG，副秘书长。

表 29E.13
员额资源

职类	2020 年核定数	变动			共计	2021 年拟议数
		技术调整	新的/扩大的任务	其他		
专业及以上职类						
D-2	1	—	—	—	—	1
D-1	4	—	—	—	—	4
P-5	10	—	—	—	—	10
P-4	16	—	—	—	—	16
P-3	20	—	—	—	—	20
P-2/1	21	—	—	1	1	22
小计	72	—	—	1	1	73
一般事务人员						
特等	17	—	—	1	1	18
其他职等	200	—	—	9	9	209
小计	217	—	—	10	10	227
共计	289	—	—	11	11	300

29E.87 2021 年拟议资源总额在重计费用前为 71 289 500 美元，比 2020 年批款净增 1 553 100 美元(即 2.2%)。资源变化由三个因素引起，即：(a) 与取消非经常所需资源和 2020 年新设员额有关的技术调整；(b) 新的和扩大的任务；(c) 其他资源变动，包括将 11 个员额从第 2 款(大会和经济及社会理事会事务和会议管理)调入第 29E 款，如下文第 29E.91 段所述。拟议资源用于充分、高效和有效地执行任务。

29E.88 资源分配情况见表 29E.14 至 29E.16 和图 29E.十二。

表 29E.14

按构成部分和次级方案列示的财政资源演变情况

(千美元)

(1) 经常预算

	2019 年 支出数	2020 年 拨款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)	重计 费用	2021 年估计数 (重计费用后)
			技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比			
A. 行政领导和管理	1 062.9	943.7	—	—	—	—	—	943.7	13.5	957.2
B. 工作方案										
1. 方案规划、财务和预算	5 147.4	4 834.6	—	—	—	—	—	4 834.6	79.5	4 914.1
2. 人力资源管理	9 330.6	8 750.6	(12.1)			(12.1)	(0.1)	8 738.5	119.5	8 858.0
3. 支助事务	37 165.2	38 430.4	56.3	9.2	—	65.5	0.2	38 495.9	385.8	38 881.7
4. 信息和通信技术业务	10 595.8	9 341.6	—	—	1 499.7	1 499.7	16.1	10 841.3	133.5	10 974.8
5. 图书馆服务	8 216.3	7 435.5	—	—	—	—	—	7 435.5	121.4	7 556.9
小计, B	70 455.3	68 792.7	44.2	9.2	1 499.7	1 553.1	2.3	70 345.8	839.7	71 185.5
小计, (1)	71 518.2	69 736.4	44.2	9.2	1 499.7	1 553.1	2.2	71 289.5	853.2	72 142.7

(2) 预算外

	2019 年 支出数	2020 年 估计数	2021 年 估计数
A. 行政领导和管理	542.0	540.0	540.0
B. 工作方案			
1. 方案规划、财务和预算	10 258.9	11 038	10 938
2. 人力资源管理	5 827.2	5 836.0	5 836.0
3. 支助事务	9 084.8	9 090.0	9 090.0
4. 信息和通信技术业务	7 941.5	8 019.0	8 019.0
5. 图书馆服务	392.6	464.0	464.0
小计, B	33 505.0	34 447.0	34 347.0
小计, (2)	34 047.0	34 987.0	34 887.0
共计	105 565.2	104 723.4	107 029.7

表 29E.15

按构成部分和次级方案列示的员额资源演变情况

(1) 经常预算

	2020 年核定数	变动				2021 年拟议数
		技术调整	新的/扩大的任务	其他	共计	
A. 行政领导和管理	3	—	—	—	—	3
B. 工作方案						
1. 方案规划、财务和预算	30	—	—	—	—	30
2. 人力资源管理	33	—	—	—	—	33
3. 支助事务	137	—	—	—	—	137
4. 信息和通信技术业务	40	—	—	11	11	51
5. 图书馆服务	46	—	—	—	—	46
小计, B	286	—	—	11	11	297
小计, (1)	289	—	—	11	11	300

(2) 预算外

	2020 年估计数	2021 年估计数
A. 行政领导和管理	2	2
B. 工作方案		
1. 方案规划、财务和预算	65	65
2. 人力资源管理	39	39
3. 支助事务	24	24
4. 信息和通信技术业务	20	20
5. 图书馆服务	2	2
小计, B	150	150
小计, (2)	152	152
共计	441	452

表 29E.16

按类别列示的财政资源和员额资源演变情况

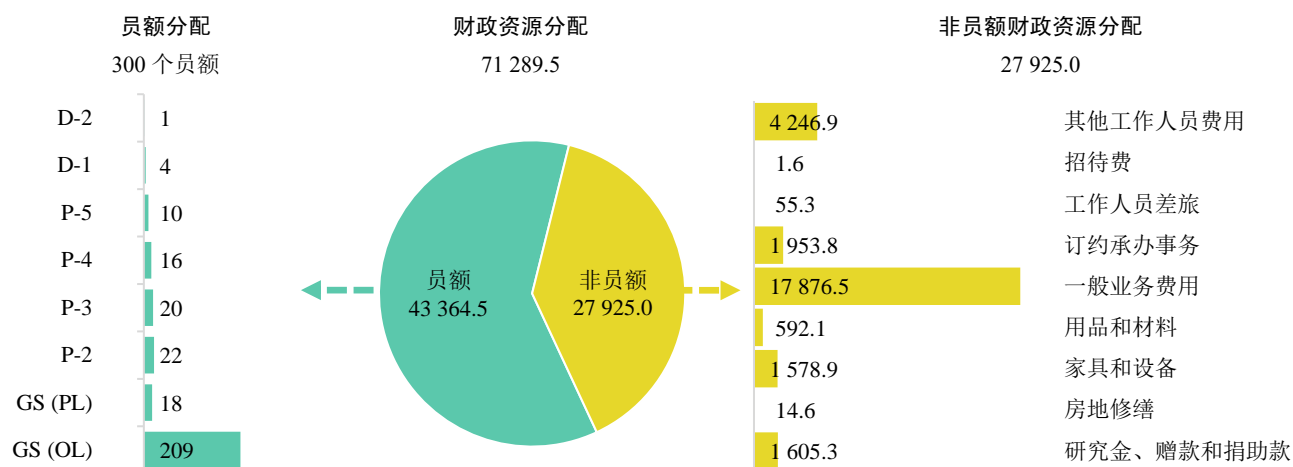
(千美元/员额数)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	43 941.3	41 804.2	77.0	—	1 483.3	1 560.3	3.7	43 364.5
非员额	27 576.9	27 932.2	(32.8)	9.2	16.4	(7.2)	(0.0)	27 925.0
共计	71 518.2	69 736.4	44.2	9.2	1 499.7	1 553.1	2.2	71 289.5
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类	—	72	—	—	1	1	1.4	73
一般事务及有关职类	—	217	—	—	10	10	4.6	227
共计	—	289	—	—	11	11	3.8	300

图 29E.十二

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数/千美元)



按构成部分和次级方案进行的差异分析

总体资源变动

技术调整

29E.89 如表 29E.14(1)和 29E.15(1)所示，资源变动反映工作方案次级方案 2(人力资源管理)和次级方案 3(支助事务)下净增 44 200 美元，详情如下：

- (a) 次级方案 2(人力资源管理)。其他工作人员费用项下减少 12 100 美元，反映出取消了根据人权理事会第 39/2 号决议划拨的 2020 年一般临时人员的非经常所需资源；
- (b) 次级方案 3(支助事务)。净增 56 300 美元，反映根据大会第 74/264 A 至 C 号决议于 2020 年设立的 1 个音响工程师新员额(P-3)的年度经费(77 000 美元)，但增加的经费被以下两方面部分抵消：由于取消了根据人权理事会第 41/10、41/13、41/15、41/19、42/13、42/15、42/19 和 42/29 号决议核批的 2020 年音响操作员的非经常所需资源，其他工作人员费用项下减少 6 000 美元；由于取消了根据大会关于人权条约机构体系的第 73/162 号决议核批的 2020 年家具和设备的非经常所需资源，减少 14 700 美元。

新的和扩大的任务

- 29E.90 如表 29E.14(1)和 29E.15(1)所示，资源变化反映工作方案次级方案 3(支助事务)下增加 9 200 美元，详情如下：

次级方案 3(支助事务)。净增 9 200 美元，涉及两方面：根据人权理事会第 42/23 号决议，其他工作人员费用项下增加 2 100 美元用于音响操作员的经常性所需资源；根据大会关于核裁军核查的第 74/50 号决议，其他工作人员费用项下增加 7 100 美元用于音响操作员的非经常所需资源。

其他变动

- 29E.91 如表 29E.14(1)和 29E.15(1)所示，资源变化反映次级方案 4(信息和通信技术业务)下增加 1 499 700 美元，详情如下：

次级方案 4(信息和通信技术业务)。员额资源项下增加 1 483 300 美元，非员额资源项下增加 16 400 美元，这反映由于正式执行信息和通信技术战略，从第 2 款(大会和经济及社会理事会事务和会议管理)调入 11 个员额(1 个 P-2、1 个一般事务(特等)和 9 个一般事务(其他职等))，为日内瓦会议管理司信息技术科履行服务台和基础设施职能。这 11 个员额与联合国日内瓦办事处的信息和通信技术处同地办公，并由信息和通信技术处管理。信息和通信技术处是为该工作地点提供信通技术中央服务的单位。

其他分摊资源和预算外资源

- 29E.92 如表 29E.14(2)和 29E.15(2)所示，日内瓦办事处收到捐款和实物捐助，补充了执行任务所需的经常预算资源。2021 年，捐款估计为 34 887 000 美元，包括 152 个员额，将通过用于有偿支持预算外实体的各种活动。这些捐款占该方案资源总额的 32.6%。活动包括在以下领域提供服务：(a) 行政领导和管理协助；(b) 预算、财务和财政；(c) 人力资源，包括工作人员发展和学习、医疗行政和人力资源法律咨询服务；(d) 中央支助(邮件、邮袋、楼房、采购和运输)；(e) 信息和通信技术；(f) 记录保存和图书馆咨询。与 2020 年相比，预计 2021 年预算外资源总体水平将保持不变。
- 29E.93 实物捐助体现为政府提供的免租金房地，估计价值为 3 411 400 美元。

行政领导和管理

- 29E.94 第 29E 款下的工作方案由联合国日内瓦办事处特别是行政司负责执行。行政司的核心职能包括提供指导和协调，涉及联合国日内瓦办事处的人力资源管理、财务资源管理、信息和通信技术、

中央支助事务和图书馆服务, 包括联合国房地的管理和使用, 以及与日内瓦其他组织的人力资源、财务和行政政策的协调。

29E.95 行政司继续向秘书处各部厅和联合国系统其他实体提供行政和其他支助服务。此类服务以有偿方式提供给联合国各基金和方案、专门机构和联合国系统其他组织; 日内瓦的一些业务依赖上述服务, 在人道主义和人权活动扩大的情况下尤其是如此。

29E.96 根据《2030 年可持续发展议程》, 特别是根据可持续发展目标中鼓励各组织将可持续性信息纳入各自报告周期的具体目标 12.6, 并且根据大会第 72/219 号决议第 19 段所述共有任务, 日内瓦办事处设立了一个环境可持续性指导小组, 由办事处每个部门的代表组成, 目的是促进合作和推动各级环境可持续性努力。日内瓦办事处还根据联合国系统的准则和最佳做法, 实施环境管理系统。2019 年, 办事处在环境管理系统方面取得了进展, 完成了国际标准化组织 ISO 14001 标准的几个核心要素, 包括对环境方面、通信、培训的初步环境审查以及日内瓦办事处环境可持续性指导小组的季度管理审查。中央支助事务处的所有工作人员都接受了环境培训, 现在所有新工作人员都必须接受培训。2021 年, 日内瓦办事处计划继续加强与所有部厅就环境可持续性问题进行协调, 重点是改进废物管理。日内瓦办事处将在离办公室更近的地方设置更多共用的废物回收站, 并移除单独的垃圾箱。楼内人员将能够回收纸张/纸板、玻璃、聚对苯二甲酸乙二醇酯、铝和一般废物。日内瓦办事处还将修改其清洁和废物管理合同中的环境要求, 以便在合同中规定废物回收。最后, 日内瓦办事处将通过有针对性的宣传活动(例如海报、广播、面对面等)提高工作人员的认识。

29E.97 关于及时提交文件和航空旅行提前订票的遵守情况资料见表 29E.17。日内瓦办事处继续尽一切努力全面遵守预购政策指示, 并已采取若干步骤, 努力确保提高提前预订机票的执行率。这些措施包括发布备忘录, 提醒工作人员和核证员应承担的责任, 并要求核证员记录推迟核证和(或)旅行者推迟提交的原因。最近又采取措施, 将不符合 16 天期限要求的旅行申请交由行政司司长作最后审核和批准。尽管作出了这些努力, 但仍有一些情有可原的情况导致旅行申请在 16 天期限内提出。

表 29E.17

合规率

(百分比)

	2019 年计划数	2019 年实际数	2020 年计划数	2021 年计划数
及时提交文件	100	100	100	100
在差旅开始前至少 2 个星期购买机票	100	62	100	100

29E.98 2021 年拟议经常预算资源为 943 700 美元, 与 2020 年批款相比没有变化。更多详情见表 29E.18 和图 29E.十三。

表 29E.18

行政领导和管理：财政资源和员额资源的演变情况

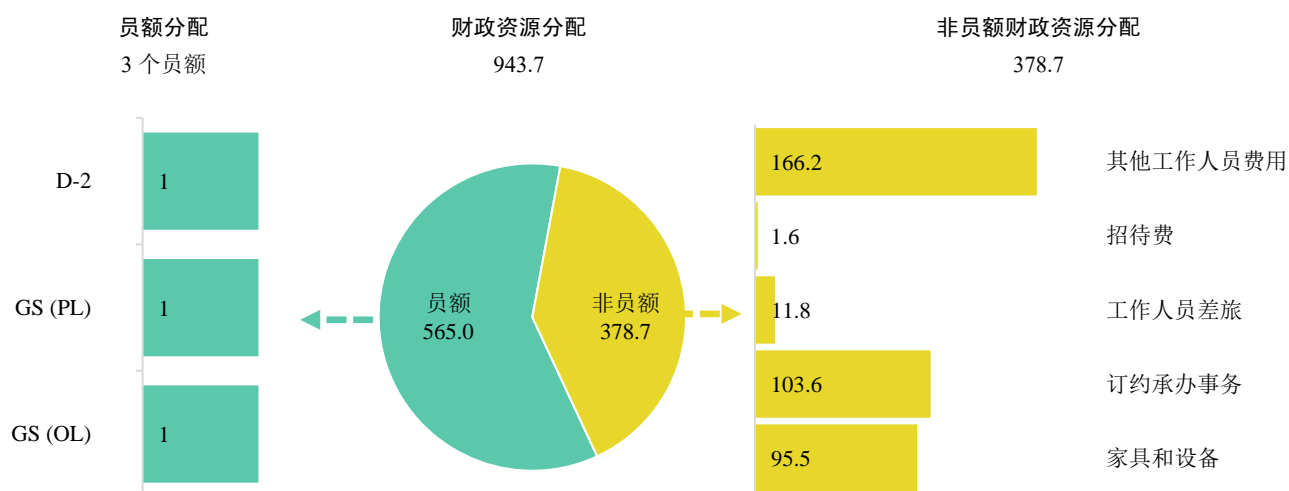
(千美元/员额数)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	607.9	565.0	—	—	—	—	—	565.0
非员额	455.0	378.7	—	—	—	—	—	378.7
共计	1 062.9	943.7	—	—	—	—	—	943.7
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类	—	1	—	—	—	—	—	1
一般事务及有关职类	—	2	—	—	—	—	—	2
共计	—	3	—	—	—	—	—	3

图 29E.十三

行政领导和管理：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数/千美元)



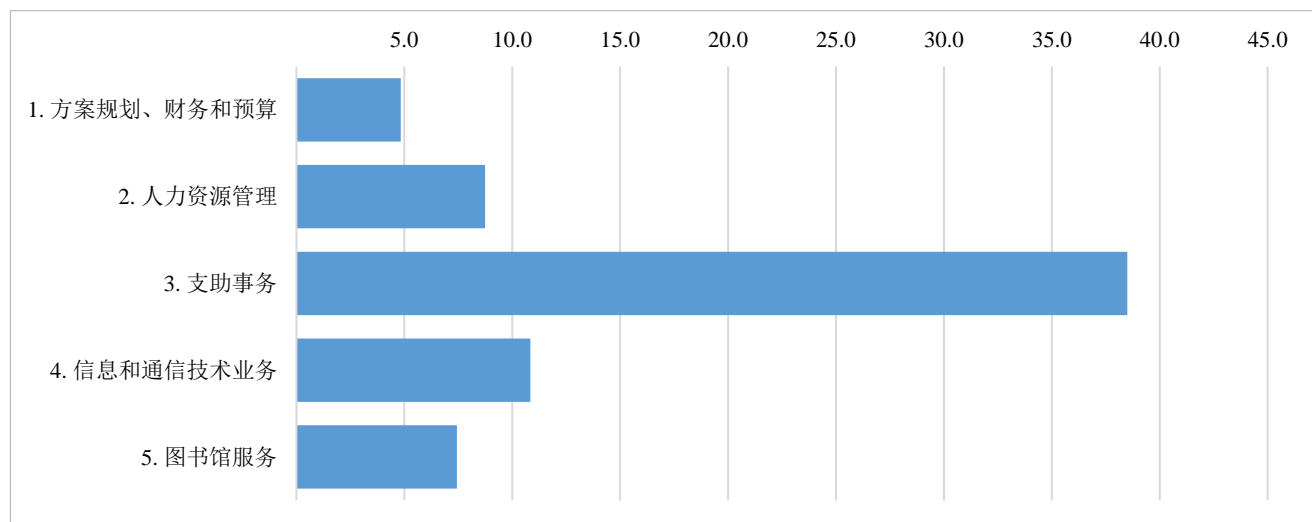
工作方案

29E.99 2021 年拟议经常预算资源为 70 345 800 美元，比 2020 年批款净增 1 553 100 美元。第 29E.89(a) 和(b)、29E.90 和 29E.91 段对拟增加的 1 553 100 美元作了解释。按次级方案列示的拟议资源分配情况见图 29E.十四。

图 29E.十四

按次级方案列示的 2021 年拟议资源分配情况

(百万美元)



次级方案 1

方案规划、财务和预算

29E.100 2021 年拟议经常预算资源为 4 834 600 美元，与 2020 年批款相比没有变化。更多详情见表 29E.19 和图 29E.十五。

表 29E.19

次级方案 1：财政资源和员额资源演变情况

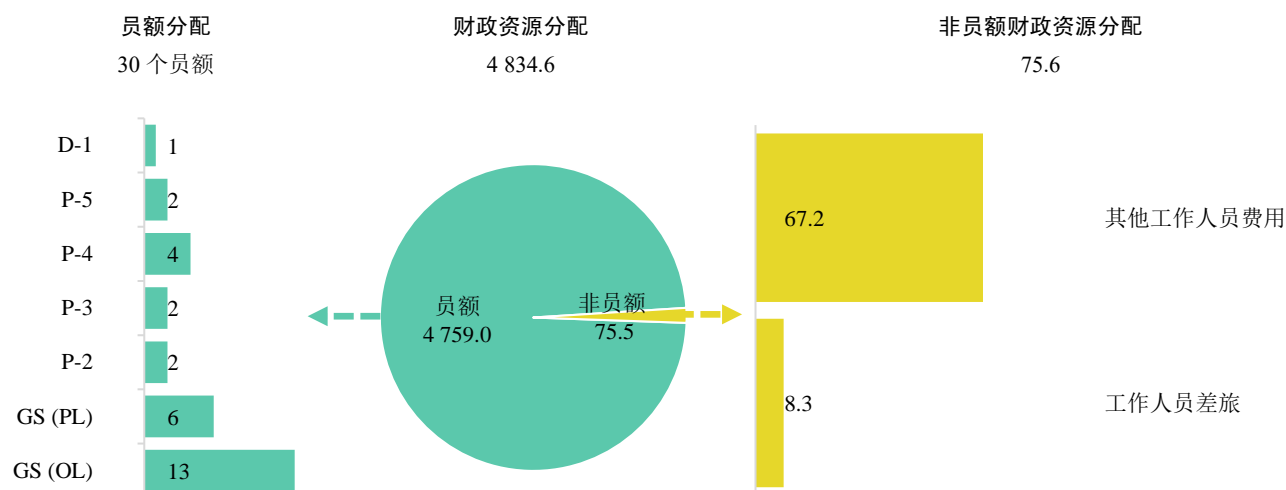
(千美元/员额数)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	4 992.9	4 759.0	—	—				4 759.0
非员额	154.5	75.6	—	—				75.6
共计	5 147.4	4 834.6	—	—				4 834.6
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类	—	11	—	—	—	—	—	11
一般事务及有关职类	—	19	—	—	—	—	—	19
共计	—	30	—	—	—	—	—	30

图 29E.十五

次级方案 1：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数/千美元)



次级方案 2 人力资源管理

29E.101 2021 年拟议经常预算资源为 8 738 500 美元，与 2020 年批款相比净减 12 100 美元。更多详情见表 29E.20 和图 29E.十六。第 29E.89(a)段对拟减少的 12 100 美元作了解释。

表 29E.20

次级方案 2：财政资源和员额资源演变情况

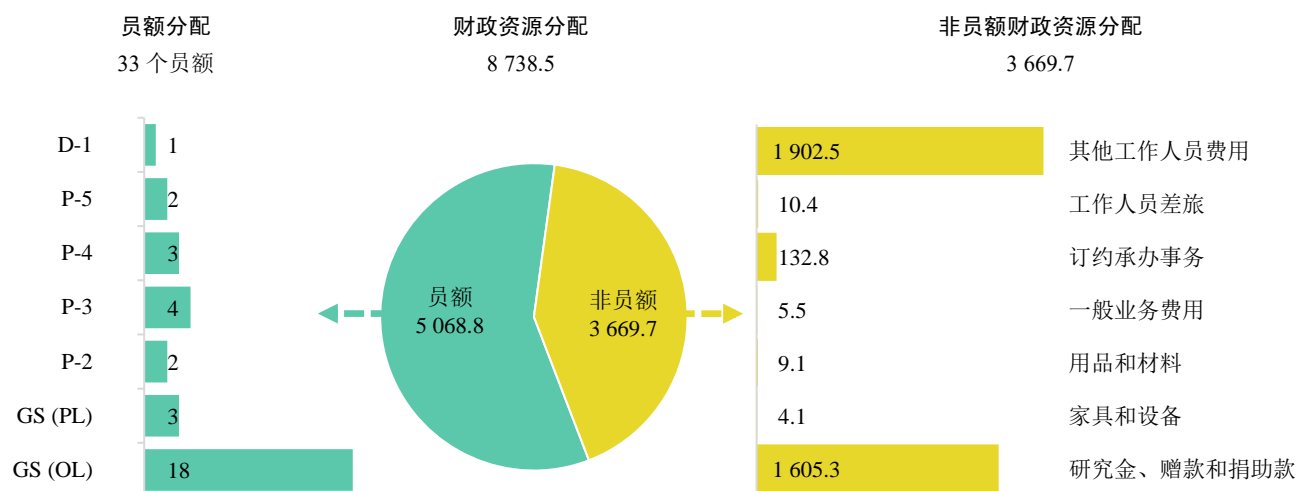
(千美元/员额数)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动				2021 年估计数 (重计费用前)	
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计		百分比
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	4 964.7	5 068.8	—	—	—	—	—	5 068.8
非员额	4 365.9	3 681.8	(12.1)	—	—	(12.1)	(0.3)	3 669.7
共计	9 330.6	8 750.6	(12.1)	—	—	(12.1)	(0.1)	8 738.5
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类	—	12	—	—	—	—	—	12
一般事务及有关职类	—	21	—	—	—	—	—	21
共计	—	33	—	—	—	—	—	33

图 29E.十六

次级方案 2：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数/千美元)



次级方案 3 支助事务

29E.102 2021 年拟议经常预算资源为 38 495 900 美元，与 2020 年批款相比净增 65 500 美元。更多详情见表 29E.21 和图 29E.十七。第 29E.89(b)和 29E.90 段对拟增加的 65 500 美元作了解释。

表 29E.21

次级方案 3：财政资源和员额资源演变情况

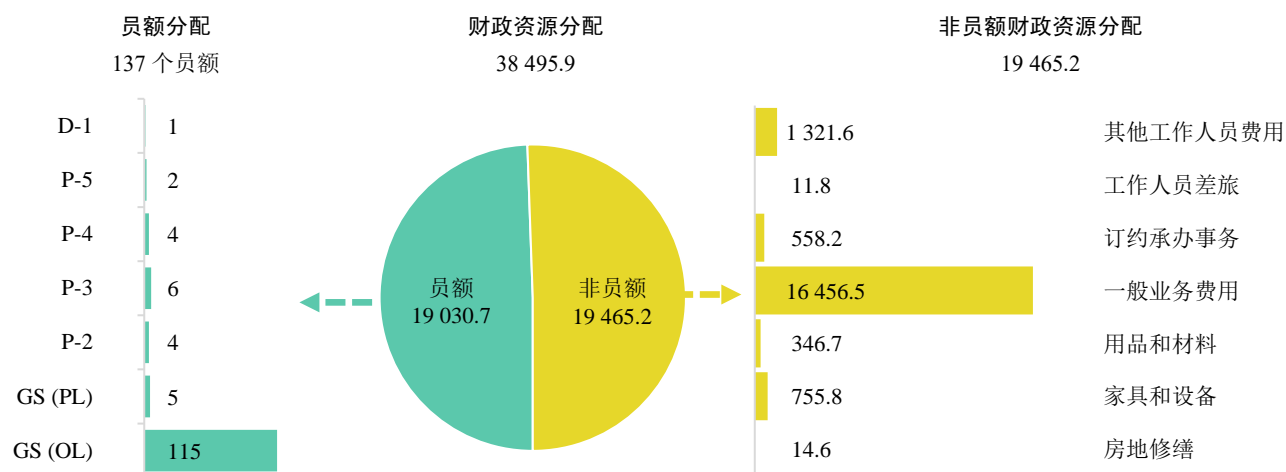
(千美元/员额数)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	19 424.8	18 953.7	77.0	—	—	77.0	0.4	19 030.7
非员额	17 740.4	19 476.7	(20.7)	9.2	—	(11.5)	(0.1)	19 465.2
共计	37 165.2	38 430.4	56.3	9.2	—	65.5	0.2	38 495.9
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类	—	17	—	—	—	—	—	17
一般事务及有关职类	—	120	—	—	—	—	—	120
共计	—	137	—	—	—	—	—	137

图 29E.十七

次级方案 3: 2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数/千美元)



次级方案 4

信息和通信技术业务

29E.103 2021 年拟议经常预算资源为 10 841 400 美元，比 2020 年批款增加 1 499 700 美元。更多详情见表 29E.22 和图 29E.十八。第 29E.91 段对拟增加的 1 499 700 美元作了解释。

表 29E.22

次级方案 4: 财政资源和员额资源演变情况

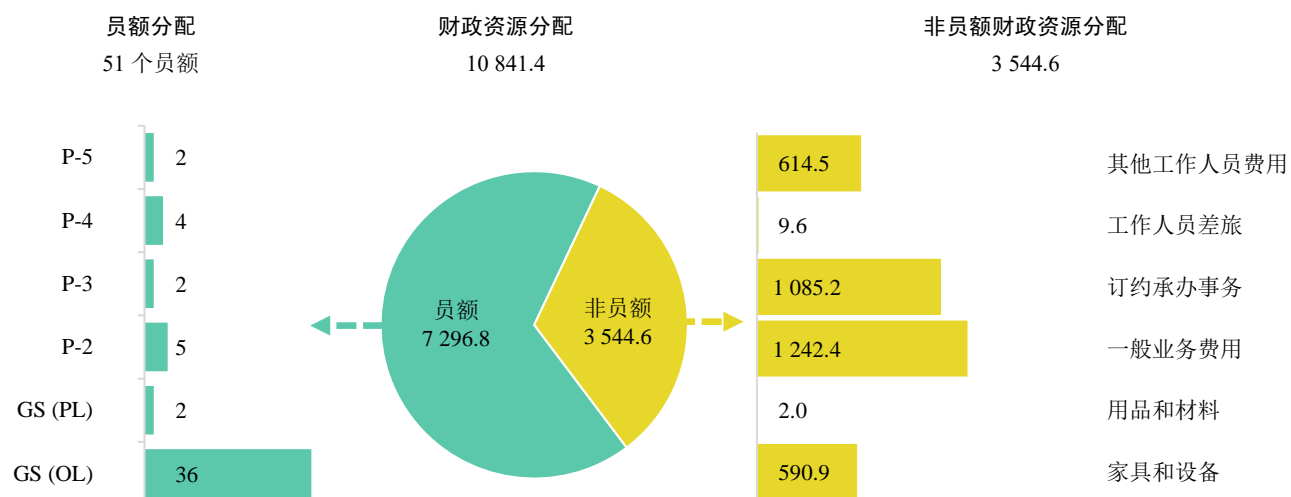
(千美元/员额数)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	6 588.7	5 813.5	—	—	1 483.3	1 483.3	25.5	7 296.8
非员额	4 007.1	3 528.1	—	—	16.4	16.4	0.5	3 544.5
共计	10 595.8	9 341.6	—	—	1 499.7	1 499.7	16.1	10 841.3
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类	—	12	—	—	1	1	8.3	13
一般事务及有关职类	—	28	—	—	10	10	35.7	38
共计	—	40	—	—	11	11	27.5	51

图 29E.十八

次级方案 4：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数/千美元)



次级方案 5

图书馆服务

29E.104 2021 年拟议经常预算资源为 7 435 500 美元，与 2020 年批款相比没有变化。更多详情见表 29E.23 和图 29E.十九。

表 29E.23

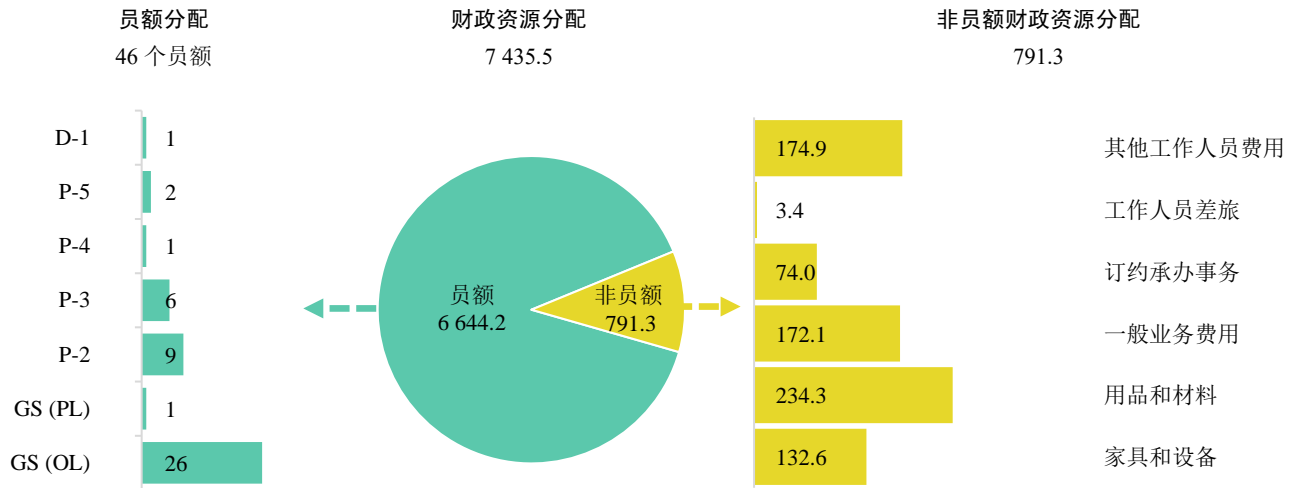
次级方案 5：财政资源和员额资源演变情况

(千美元/员额数)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	7 362.4	6 644.2	—	—	—	—	—	6 644.2
非员额	853.9	791.3	—	—	—	—	—	791.3
共计	8 216.3	7 435.5	—	—	—	—	—	7 435.5
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类	—	19	—	—	—	—	—	19
一般事务及有关职类	—	27	—	—	—	—	—	27
共计	—	46	—	—	—	—	—	46

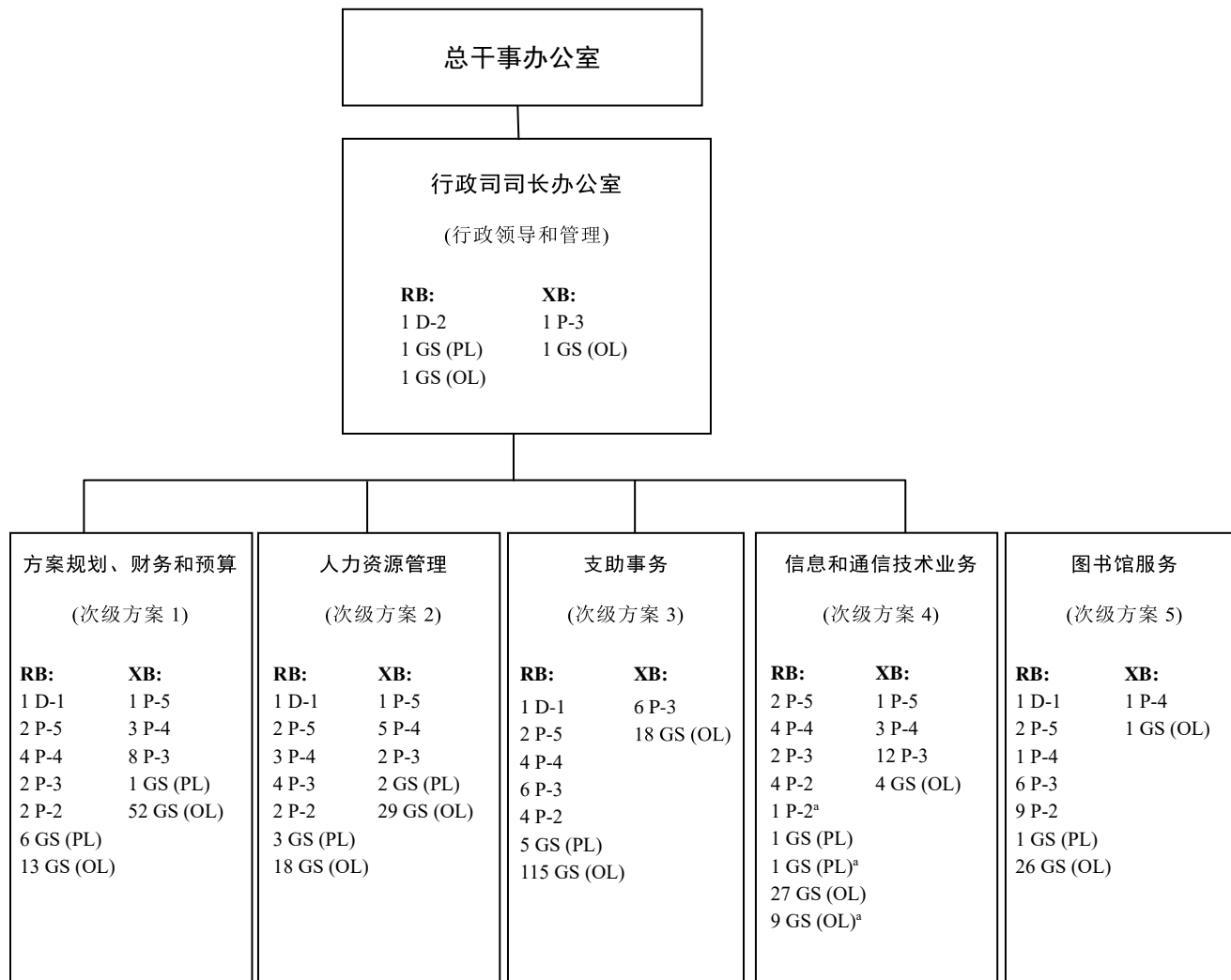
图 29E.十九
次级方案 5：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数/千美元)



附件一

2021 年组织结构和员额分配



缩写：GS(OL)，一般事务(其他职等)；GS(PL)，一般事务(特等)；RB：经常预算；XB，预算外。

^a 调入。

附件二

为执行监督机构相关建议而采取的后续行动汇总

建议简述

为执行建议而采取的行动

行政和预算问题委员会(A/74/7)

行预咨委会回顾，大会曾多次对预购政策指示合规率低表示关切。行预咨委会重申需要作出更大努力，特别是在能够更好规划差旅的领域(另见A/73/779，第16段)。行预咨委会注意到联合国日内瓦办事处为2019年和2020年制定了宏大目标，但认为也应为实现这些目标制定具体计划和战略，并相信秘书长将在其下次预算报告中列入有关这些计划的信息(第八.76段)。

行预咨委会重申，向受益实体提供的行政和支助服务原则上应由这些实体支付费用，而且费用的回收应以统一的方式进行。委员会再次强调需要获得费用回收方面的透明信息，并建议大会请秘书长在其下次的预算报告中列入有关所提供服务的数量和类型、相关员额和非员额资源、采用的费用回收方法和费用回收收入的信息(另见A/72/7，第118段)(第八.78段)。

联合国日内瓦办事处继续尽一切努力全面遵守预购政策指示，并已采取若干步骤，努力确保提高提前预订机票的执行率。这些措施包括发布备忘录，提醒工作人员和核证员应承担的责任，并要求核证员记录推迟核证和(或)旅行者推迟提交的原因。最近又采取措施，将未在16天期限内提出的旅行申请交由行政司司长作最后审核和批准。尽管作出了这些努力，但仍有一些情有可原的情况导致在旅行前16天的期限内订票。

2019年9月成立了一个工作组，负责制定统一的行政支助服务费用计算方法。该工作组由秘书处的主要服务提供方组成。项目初期以财务和人力资源服务为重点，预计将于2020年底完成。其工作成果将是统一秘书处内费用回收活动的第一步。

附件三

按构成部分和次级方案列示的常设员额和临时员额拟议变动
汇总

	员额	职等	说明	变动原因
次级方案 4	1	P-2	调入 1 个协理信息系统干事员额	正式实施信息和通信技术(信通技术)战略，从第 2 款(大会和经济及社会理事会事务和会议管理)调入 11 个员额，为日内瓦会议管理司信息技术科履行服务台和基础设施职能。这 11 个员额与联合国日内瓦办事处的信息和通信技术处同地办公，并由信息和通信技术处管理。信息和通信技术处是为该工作地点提供信通技术中央服务的单位。
信息和通信技术业务	1	GS (PL)	调入 1 个高级信息系统助理员额	
	9	GS (OL)	调入 7 个信息系统助理员额	
			调入 1 个工作人员助理员额	
			调入 1 个信息技术助理员额	

缩写：GS (OL)，一般事务人员(其他职等)；GS(PL)，一般事务人员(特等)。