



大会

Distr.: General
22 June 2021
Chinese
Original: English

第七十六届会议

暂定项目表* 项目 143

会议时地分配办法

会议时地分配办法

秘书长的报告

摘要

本报告依据第 [75/244](#) 号决议和以往关于这一主题的各项决议编写，针对这些决议给秘书长规定的各项任务作出回应。报告还介绍 2020 年纽约、日内瓦、维也纳、内罗毕与会议时地分配办法有关的程序和活动。

* [A/76/50](#)。



一. 导言

1. 联合国的会议时地分配办法从未受到过像 2020 年那样严重的扰乱。3 月份冠状病毒病(COVID-19)大流行的暴发几乎一夜之间就改变了以前为会议提供服务的方式。大会和会议管理部协同秘书处四个有会议服务的主要工作地点(纽约、日内瓦、维也纳、内罗毕)的其他服务实体,几乎立即采取对策。在创纪录的短时间内物色、测试、采购了远程同声传译平台,使会议管理团队只用几个月时间便能开始安排规划虚拟会议与混合会议(即部分虚拟、部分面对面的会议)。各笔译处几乎立即无缝转入完全远程运作,这要归功于大会部长长期以来落实的政策,即投资开发最先进的网络工具,以支持大规模制作高质量的多语种文件。礼宾和联络司也立即转入虚拟业务流程,在整个 2020 年得以继续登记新上任的常驻团工作人员、记录各常驻团及观察员办事处的其他人事变化。
2. 对工作人员的影响和额外负担是前所未有的。虽然所服务的会议数量比前几年少,但所举行的会议的复杂性要大得多,需要秘书处会议管理部门和口译部门付出的努力要大得多。此外,各翻译处还因为与流动性限制有关的持续紧缩措施而受到影响,因为该情况使其无法借助通常可以借助的外部支援来补充内部能力。这给一些文件处理团队造成了高于往常的人均工作量,使其经历了一段相当紧张而焦虑的时期。
3. 所有日历机构都得以继续工作,且秘书处的主要会议管理业绩指标在 2020 年仅略有下降,证明了联合国工作人员的敬业精神、灵活态度、服务意识。他们以超出份内的努力应对危机,确保提供高质量的多语文会议服务,使联合国在这特殊的一年继续开展了基本工作。以下是他们在 COVID-19 疫情的头 9 个月遇到的挑战、采取的行动、取得的成果。

二. 会议管理

COVID-19 对会议管理的影响

4. 2020 年 3 月至年底,COVID-19 疫情对所有四个工作地点的会议均产生了巨变式的影响。由于发布了居家规定、限制了集会、颁布了保持身体距离的规则,办公场地的进出、会议室内允许的人数、口译等会议服务的提供均受到限制,构成了意想不到的巨大挑战。本节报告的会议管理主要业绩指标仅部分反映了干扰的严重性以及秘书处应对措施的有效性。
5. 疫情暴发之初,纽约联合国总部立即限制人员出入,规定仅极少数重要会议可在场地内面对面举行。在大会第七十五届会议主要会期,仅大会、其主要委员会、安全理事会的会议以及少数其他列入会议日历的会议是到场举行的。日内瓦万国宫、维也纳国际中心分别在 2020 年 3 月中旬至 6 月、2020 年 3 月中旬至 5 月中旬暂停举行会议。面对面会议可恢复时,都是在保持身体距离规则下举行的。从 3 月中旬到年底,内罗毕的会议设施不得不仅允许必要工作人员出入。

6. 由于在疫情下限制旅行和人群聚集，大部分会议被取消或推迟，四个工作地点举行的会议同比减少 67%(如图一所示)。全球举行的会议从 2019 年的 36 892 次降至 2020 年的 12 266 次(如表 1 所示)。

图一

2015-2020 年提供会议服务的四个主要工作地点的会议工作量

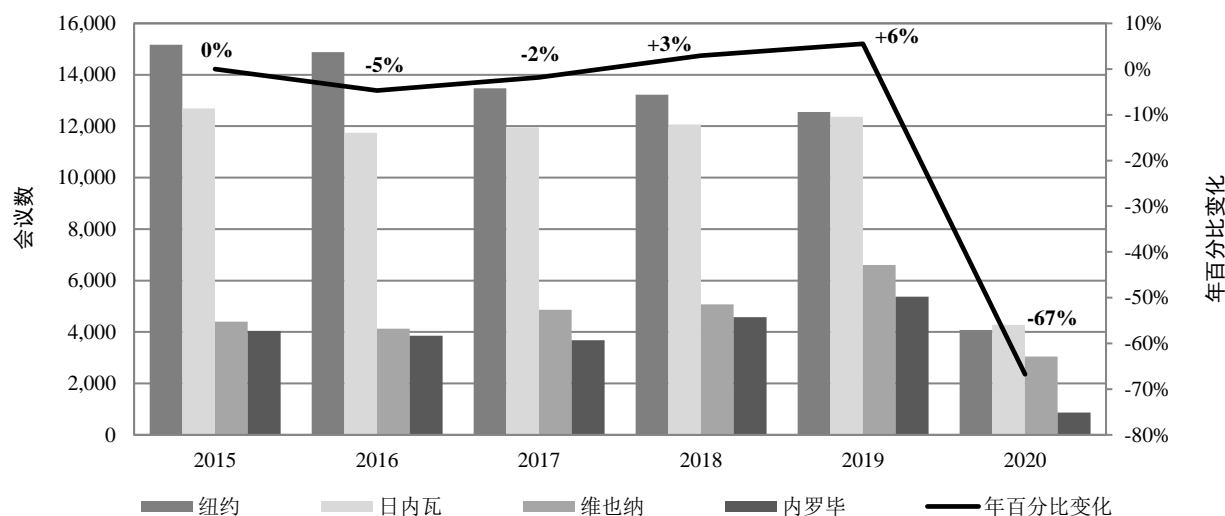


表 1

2015-2020 年全球举行的会议总数

会议数	2015	2016	2017	2018	2019	2020
全球共计	36 316	34 604	33 975	34 962	36 892	12 266

秘书处的应对情况

7. 2020 年举行的 12 266 次会议，往往是以新的虚拟或混合形式举行的，还往往在几度推迟之后举行，而且情况不断变化，因此安排这些会议是一项极其复杂的任务。大会核准的列入会议日历的会议优先使用现有会议设施和服务，因而为在纽约、日内瓦、维也纳举行预算外活动和特别活动提供的设施和服务有所减少。到 2020 年 3 月底，在内罗毕计划举行的所有面对面会议均取消。联合国环境规划署(环境署)、联合国人类住区规划署按计划举行的列入会议日历的会议只得以虚拟形式在无口译情况下举行，直到签署了远程同声传译合同。2020 年尽管会议总数减少了 67%，但未列入会议日历的会议数仍占 67%。与 2015 年相比，未列入会议日历的会议数减少了 71%，列入会议日历的会议数减少了 50%。

8. 联合检查组报告(JIU/REP/2018/6)建议 6 提出，联合国系统各组织行政首长应在 2021 年 12 月之前提供远程参加各种会议的备选方案。因突然采取了保持身体距离的措施，执行这项建议的计划加快了落实速度。为便利远程参会，立即着手开展了大量工作，包括提供远程同声传译。整个秘书处对市场上现有的平台进行了测试，最终购买了通过两种方式提供口译的许可权。一种是所有参与者和口译员均远

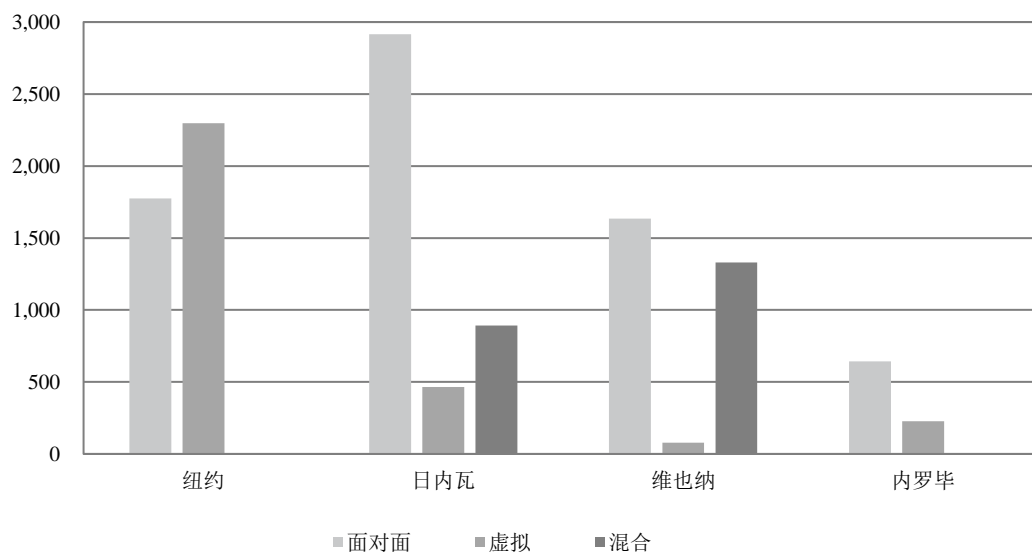
程参与，另一种是口译员等辅助人员在联合国场地工作，所有或部分与会者远程出席。在所有四个工作地点，口译处、采购部门、信息和通信技术部门、视听和网播团队齐心协力，很快建立起3个远程同声传译平台。从6月起在所有四个工作地点为会员国举行的现场会议、虚拟会议、混合会议提供了口译。

9. 纽约为240次会议提供了远程同声传译服务，大多数情况下口译员均在同一地点即联合国场地工作。日内瓦、维也纳分别为572次、244次会议提供了远程同声传译服务，口译员也是在同一地点工作。联合国内罗毕办事处大院从2020年3月底起关闭，因此秘书处努力以完全分散方式提供远程同声传译，口译员在世界各地的不同地点及联合国场地工作。以这种方式为总共157次计划内会议提供了口译服务。2020年全球为1 213次会议提供了远程同声传译服务。

10. 在所有地点，面对面会议的数量在很大程度上取决于当地限制人群聚集的严格程度和相关规定的持续时间。在允许开放场地的地方，与会人数受到保持身体距离规定的限制，因而大大减少了会议室内的允许人数。同样，由于对口译厢作出了保持身体距离规定，且配备远程同声传译所需硬件软件的会议室数量有限，提供六种语文口译的能力也有所降低。图二显示各工作地点举行面对面会议、虚拟会议、混合会议的次数。因会议室数量有限，且安排此类会议在技术上比较复杂，混合会议方式的使用受到限制。由于这些原因，也由于会议室人数限制在40%，纽约将虚拟会议作为首选。日内瓦举行的混合会议多于虚拟会议，因为东道国的公共卫生规则允许在会议中心使用传译间和视听系统。重要的是，会员国驻日内瓦的代表希望在公共卫生规则允许的情况下尽可能多地面对面与会。维也纳解除封锁限制后，重新允许在遵守抗疫规定的前提下进入维也纳国际中心。理事机构选择举行混合会议，到场者为主席、秘书、人数有限的与会者(主要来自维也纳的常驻团)。由于内罗毕持续封城，从4月份开始只能举行虚拟会议。

图二

提供会议服务的四个主要工作地点所举行会议的形式



11. 2015 年至 2020 年，安排口译的会议和不安排口译的会议总体减少，两者减幅非常相似，分别为 63% 和 67%。为纪念联合国成立七十五周年举行各类高级别活动时，虽然现场开展工作的能力非常有限，但这些活动均得到口译服务。同样，正式日历上排定的大小会议，包括 2020 年 7 月的可持续发展高级别政治论坛，也部分或全部以远程方式得到会议服务。在评估下文第二节 B 至 E 部分所报告的 2020 年各类别举行会议机构利用会议服务的情况时，应考虑到这一背景。

12. 就秘书处应对 2020 年的情况而言，另一个值得注意的方面是为确保政府间进程的运作找到了创新解决办法。例如，由于大会第七十五届会议一般性辩论恰逢一场世界领导人承认是划时代危机的全球疫情，辩论不得不以独特方式举行。在那一周时间里，各国家元首、政府首脑、外交部长重申联合国的中心地位，强调联合国对于建设一个稳定而更加繁荣的国际社会发挥不可或缺的作用。这些发言是预先录制的，在播放时提供了口译。

13. 总体而言，从只服务传统的现场会议，到服务虚拟会议、混合会议、保持身体距离的到场会议，仅用了短短几个月就实现了这个转变。实现这一转变需要发挥创意、花费精力、开展协作，这是因为不仅要迅速测试、采购、安装新平台并采纳新程序，而且在特殊情况下以不同形式为会议提供服务复杂性提高，对工作人员也提出了新的要求。

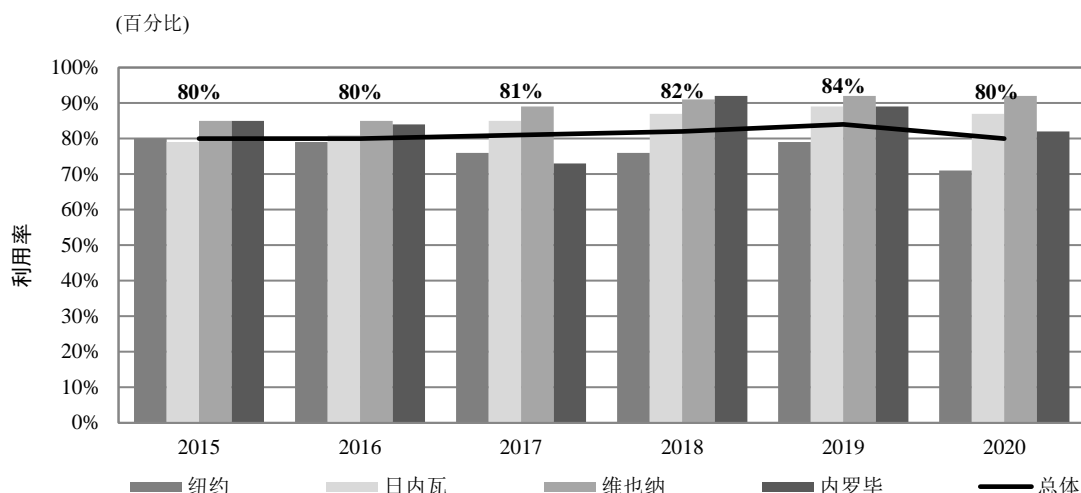
A. 通过 2022 年联合国会议日历草案、对会议日历作例外处理的请求、闭会期间更改会议日历的请求

14. 会议委员会将在 2021 年 9 月实质性会议上审查秘书处编写的 2022 年联合国会议日历草案(A/AC.172/2021/L.2)，并在其 2021 年报告(A/76/32)中向大会提出建议。在编写本报告时，已收到 4 个机构为在大会第七十六届会议主要会期开会而对大会第 40/243 号决议第一节第 7 段作例外处理的请求。按照惯例，委员会将审查这些请求，然后向大会提出建议。2020 年委员会核准了 11 项闭会期间更改会议日历的请求。

B. 联合国各机关对会议服务资源的利用情况

15. 所有四个工作地点继续根据大会关于会议时地分配办法各项决议的相关规定努力优化口译利用率，包括为此与相关政府间机构和专家机构进行沟通。2020 年总体利用率为 80%，比 2019 年低 4 个百分点，如图三所示。

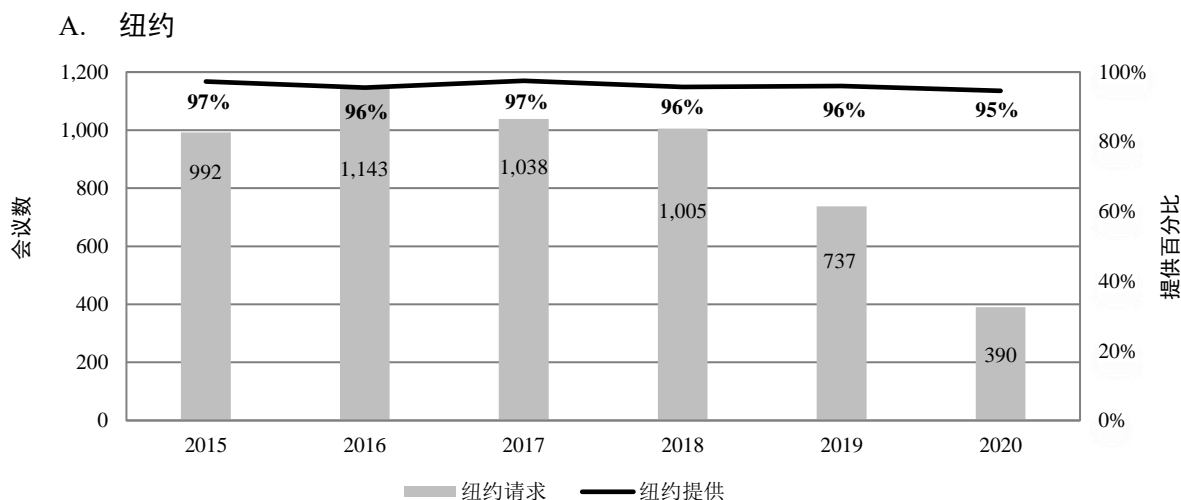
图三
2015-2020 年所有日历机构的口译利用率



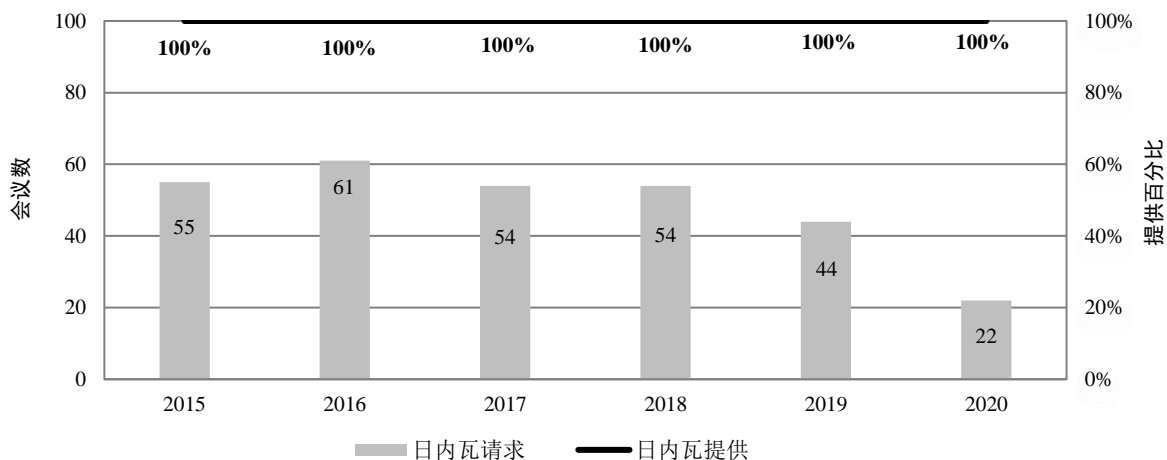
C. 向可以“视需要”开会的机构提供口译服务的情况

16. 图四显示在纽约和日内瓦向可以“视需要”开会的机构提供口译服务的情况。尽管疫情期间的会议服务情况与前几年大不相同，但 2020 年在纽约满足此类请求的百分比为 95%，略低于 2019 年的 96%。在日内瓦，唯一可以“视需要”开会的机构是人权理事会，其所有使用口译服务和会议室的请求都得到满足。2020 年，人权条约机构举行了 342 次有口译服务的会议。其中 313 次(91.5%)以 3 种工作语文举行，24 次(7.0%)以 4 种语文举行，5 次(1.5%)以 4 种以上语文举行。根据第 74/262 号决议第 58 段，就工作语文数量作出决定是每个委员会的特权，不在秘书处的职权范围内。由于疫情，加之供混合会议使用的会议基础设施有限，人权条约机构的会议数量约为平时数量的四分之一。维也纳和内罗毕无可以“视需要”开会的机构。

图四
2015-2020 年向可以“视需要”开会的机构提供口译服务的情况



B. 日内瓦

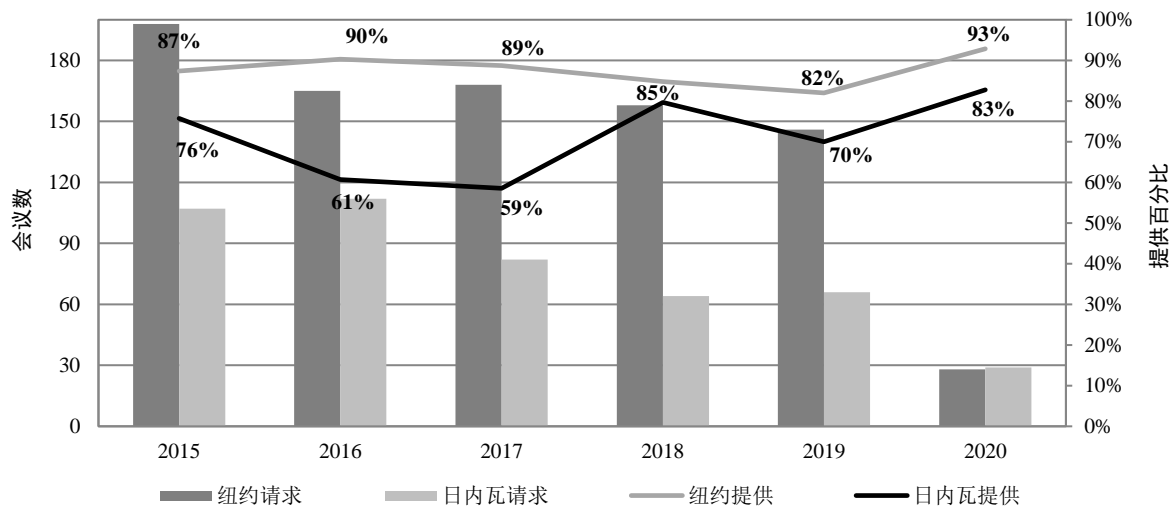


D. 向会员国区域组和其他主要组别的会议提供会议服务的情况

17. 会员国区域组和其他主要组别 2020 年提出的所有会议请求都在同一年得到满足。与 2019 年相比, 纽约和日内瓦 2020 年收到的提供口译服务的会议请求都要少得多。因此, 纽约和日内瓦此类请求得到满足的比例分别从 2019 年的 82% 和 70% 上升至 93% 和 83%, 如图五所示。

图五

2015-2020 年在纽约和日内瓦向会员国区域组和其他主要组别的会议提供口译服务的情况

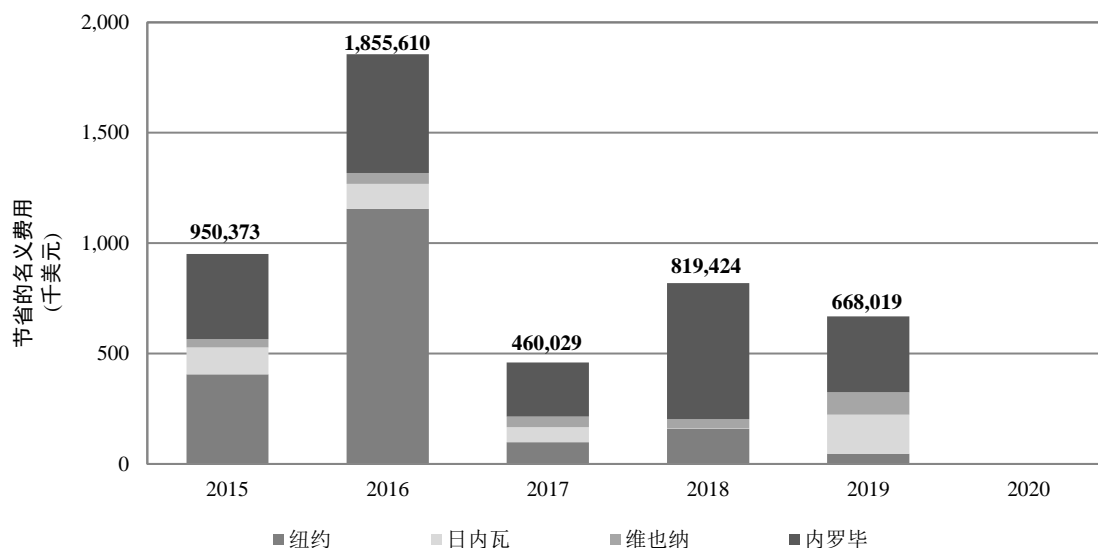


E. 在常设总部以外举行的会议

18. 由于疫情, 2020 年没有在常设总部以外举行会议。因此, 未通过适用会议服务全球统筹管理规则而节省名义费用, 如图六所示。日内瓦为全球各地人权理事会特别程序任务负责人的 19 次访问提供了面对面口译支持, 次数较此前各年度少得多。这些访问都是在疫情暴发之前进行的。

图六

2015-2020 年在总部以外地点举行的会议因共享服务而节省的名义费用



F. 2020 年在会议服务方面的创新

19. 如上所述，2020 年大会和会议管理部在会议规划和组织方面处理了异常复杂的情况，在特殊形势下迅速推出新的会议模式和远程同声传译及其相关程序。除此之外，还在会议服务方面推出了几项创新办法。在《联合国日刊》电子版内设立了“电子版发言”专门栏目，以方便查阅各代表团在大会第七十五届会议上所作的发言。对秘书处的会议管理系统 gMeets 进行了调整，以适应新的虚拟和混合会议模式。

20. 在日内瓦，新的服务包括允许以 Indico.UN 登记工具实施强制性的接触者追踪程序。首次以完全远程方式提供了手语传译，还安装了快速制作会议室座位图和姓名牌的新工具。在内罗毕，口译员为环境署的发言制作了所有语文的原声带，为维持关于海洋垃圾和微塑料污染的政府间审议工作发挥了至关重要的作用。

三. 文件管理

疫情对文件管理的影响

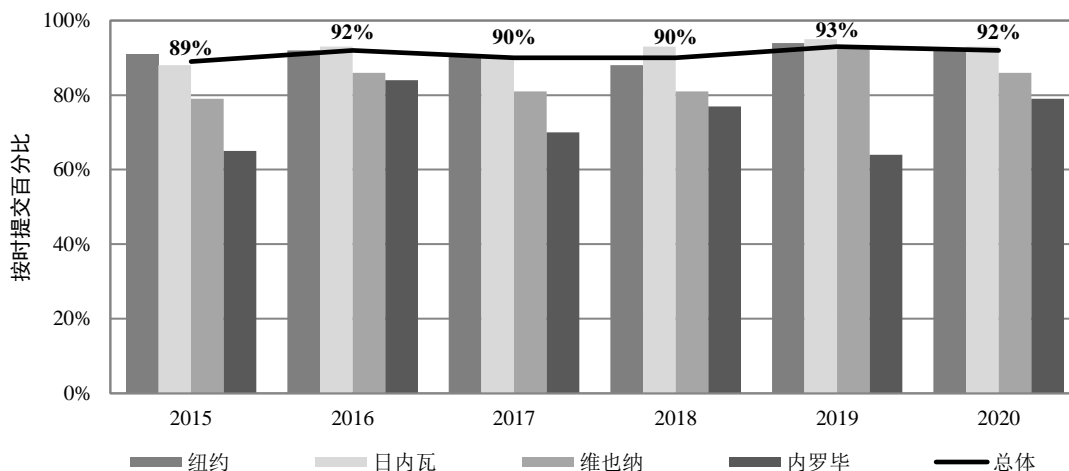
21. 一项长期政策是投资开发一套网基工具，用以在四个工作地点管理工作流程，支持大规模处理多语种正式文件。此政策在 2020 年展现了价值。文件服务部门已做好准备，因此得以顺利过渡到完全远程操作，不间断持续开展业务。主要挑战是招聘工作继续冻结，使各笔译处无法照常填补职位空缺，也无法使用临时人员或外包人员。2020 年提交的翻译字数与 2019 年相比减少了 12%(见下文第三节 B 部分)，简要记录工作量的下降并未抵消一些翻译部门(特别是在纽约)人力不足的情况。如下文第三节 C 部分所述，在特别困难的这一年里，至少 90%的文件在及时处理和发布方面得以达标，是秘书处翻译人员的奉献精神 and 奋发努力的直接结果。

A. 文件的按时提交、处理、发布

22. 由于会议日历受到干扰,加上与疫情有关的其他因素,各工作地点文件编写部门按时提交已排定时间档文件供处理(编辑、翻译、排版)的遵守率略受影响。总体遵守率从 93%降至 92%(图七)。某些地点在按时提交文件方面的高遵守率得以维持甚至有所提高。

图七

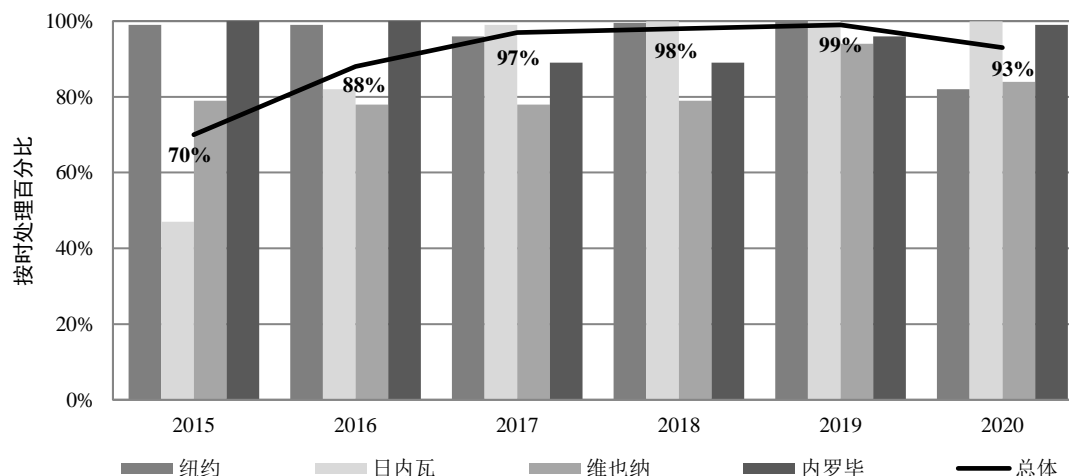
2015-2020 年已排定时间档文件的按时提交情况



23. 在这一年中,按时并在字数限制内提交的文件中,93%(总共 2 654 份文件中有 2 466 份)得到了按时处理,而 2019 年的比例为 99%,如图八所示。纽约、维也纳、内罗毕的比例分别从 2019 年的 100%、94%、96%变为 2020 年的 82%、84%、99%,日内瓦保持在 100%。文件处理时间的遵守率在很大程度上受到流动性危机的影响,因为危机使各文件处理部门无法填补职位空缺,也无法雇用通常每年雇用的临时人员。正式工作人员迎难而上,克服挑战,纽约、日内瓦、维也纳笔译人均总计产量反常提高(见下文第三节 C 部分)即是证明。

图八

2015-2020 年已排定时间档文件的按时处理情况

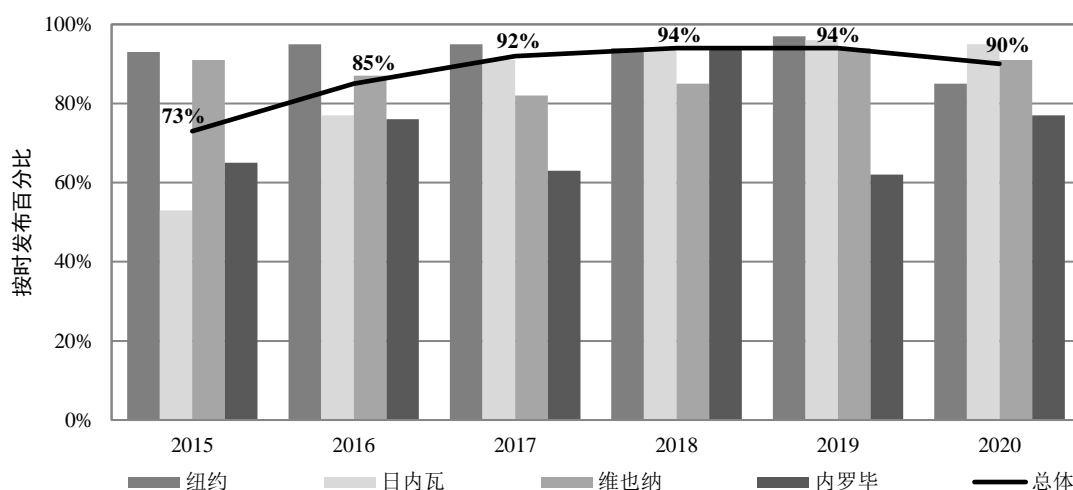


24. 文件按时发布方面的总体遵守率从 2019 年的 94% 降至 2020 年的 90% (见图九)。文件按时发布率与其他指标一样, 在大多数情况下受到疫情的不利影响。例如, 纽约优先处理了逾 150 万字的疫情相关文件, 占用了制作其他规定文件的资源。具体而言, 纽约的文件按时发布率从去年同期的 97% 降至 85%, 日内瓦从 96% 降至 95%, 维也纳从 94% 降至 91%。内罗毕同期的文件按时发布率有所提高(从 62% 升至 77%), 但仍比较低, 主要是在处理文件时收到部门更正所致。

25. 日内瓦对于人权理事会等会期较长的政府间机构, 在全年持续采取以错落方式提交文件的既定做法。有一份报告由于未按时提交而延迟发布; 大会和经济及社会理事会惯常的 16 份补编中, 有 13 份得以按时发布。有两份报告(联合国难民事务高级专员和联合国人权事务高级专员分别向经济及社会理事会提交的报告)未提交处理。由于疫情造成的推迟, 2020 年只举行了两次普遍定期审议。因此, 2020 年发布了 30 份成果报告, 而原计划发布 42 份。所有报告均在相关审议开始前 6 周发布。

图九

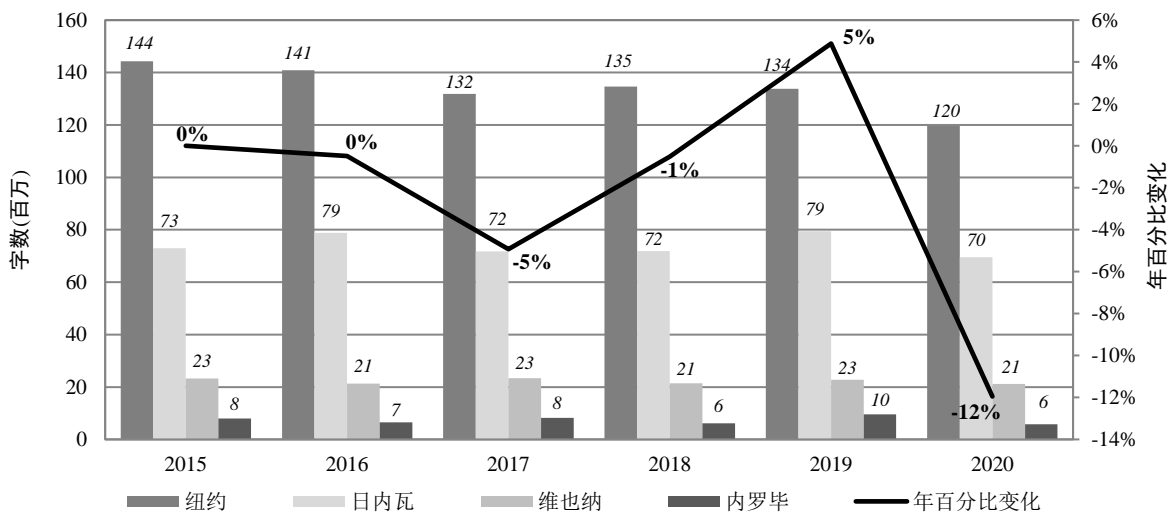
2015-2020 年已排定时间档文件的按时发布情况



B. 文件的管制和限制

26. 全球提交翻译的字数从 2019 年的逾 2.45 亿字减至 2020 年的逾 2.16 亿字, 如图十所示。会议推迟或取消导致提交处理的文件数量减少。与此同时, 需紧急处理的疫情相关文件产生了大量意想不到的新工作量。

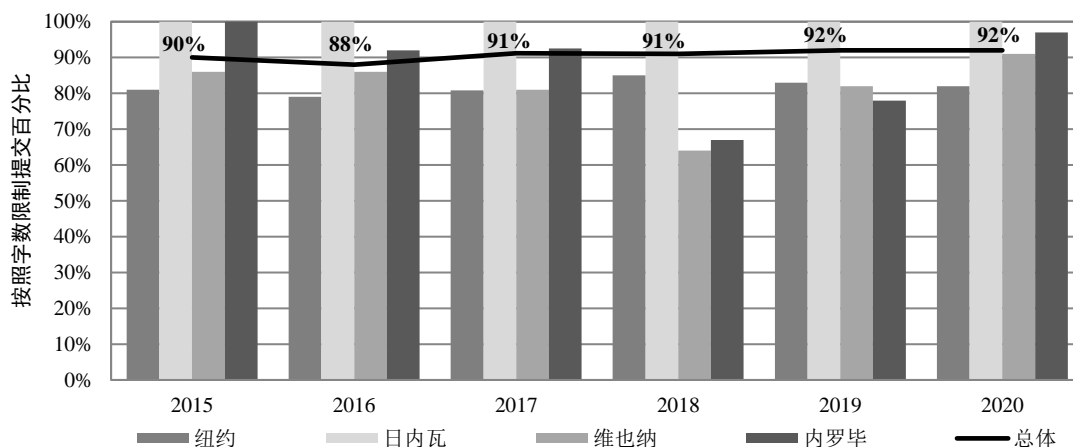
图十
2015-2020 年笔译工作量



27. 按照商定字数限制提交处理的文件占比大致保持不变，仍为 92%(见图十一)。2020 年纽约的笔译工作量逾 1.19 亿字，而 2019 年逾 1.33 亿字。符合商定字数限制的已排定时间档文件占比略有下降，从 2019 年的 83%降至 2020 年的 82%。为确保秘书处的报告不超出规定的字数限制，继续与编写文件的部厅协商探讨了备选方案。

28. 自 2012 年以来，日内瓦一直严格执行对所有已排定时间档文件的字数限制，并按照大会第 68/268 号决议监测人权条约机构提交的文件是否符合字数限制和笔译语种数。与 2019 年一样，只有联合检查组的 7 份报告免于遵守这些限制规定。维也纳的笔译工作量与 2020 年的情况一致，有 91%的文件符合字数限制，不过有相当一部分工作量是不受长度限制的法律性文件。在内罗毕，由预算外资源供资的未列入会议日历机构所提交文件的长度不受管制。对于超出规定字数限制的预算文件和技术/法律文件，商定了早于往常的排档日期。

图十一
2015-2020 年按照规定或商定字数限制提交处理的文件



C. 产量

29. 表 2 显示 2016-2020 年各地笔译部门的人均总计产量，即所处理的总字数除以翻译这些字数所花费的工作日。除内罗毕外各工作地点的产量都有所提高。在内罗毕，疫情造成干扰后，第二季度会议日历存在不确定性，因而无法优化人力规划，也无法立即将资源用于分担工作量。由于采用了最新的语文技术，开发了特制工具，采用了新的工作方法，加上工作人员表现出了极高的素质和敬业精神，笔译服务部门的产量几年来一直呈上升趋势。然而，2020 年产量的激增，在一定程度上也是因为工作人员愿意放弃休假，在疫情期间投入超常工作时间，在这个紧要关头支持联合国的工作。

表 2
2016-2020 年各地笔译部门人均总计产量

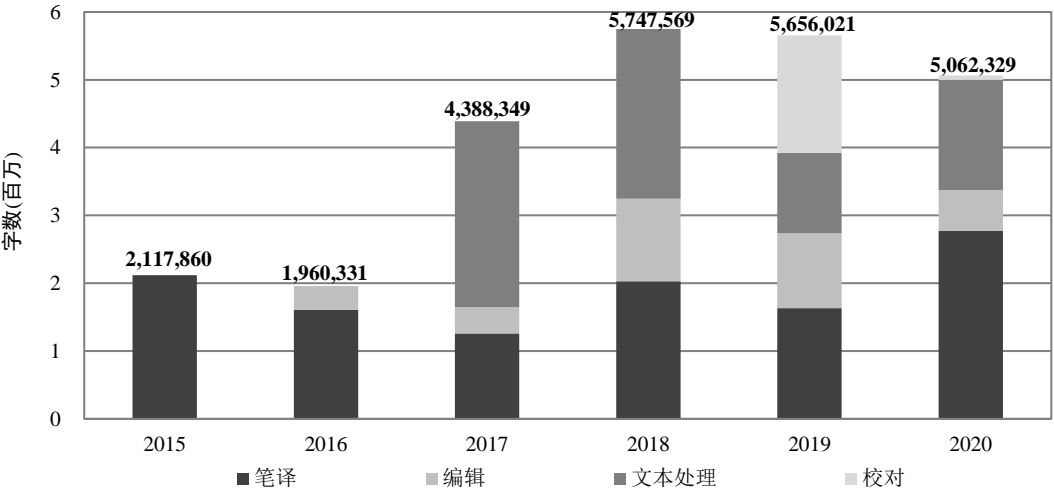
(每日页数)

工作地点	2016	2017	2018	2019	2020
纽约	5.9	5.9	6.1	6.2	6.6
日内瓦	5.1	5.0	5.3	5.5	5.8
维也纳	5.4	5.2	5.4	5.9	6.7
内罗毕	5.8	5.3	4.9	5.8	5.5

D. 工作量分担

30. 图十二显示各工作地点之间分担的工作量。2020 年，工作量分担日益成为工作量管理和人力管理的重要工具，因为对招聘的限制导致各工作地点的空缺率与工作量失衡。例如，纽约的中文翻译处 2020 年通过分担工作量处理(翻译、审校、排版、校对)了 3 396 页文件(其中 2 046 页来自联合国日内瓦办事处、1 350 页来自维也纳办事处)。

图十二
按字数和类型列示的 2015-2020 年各工作地点之间分担工作量的情况

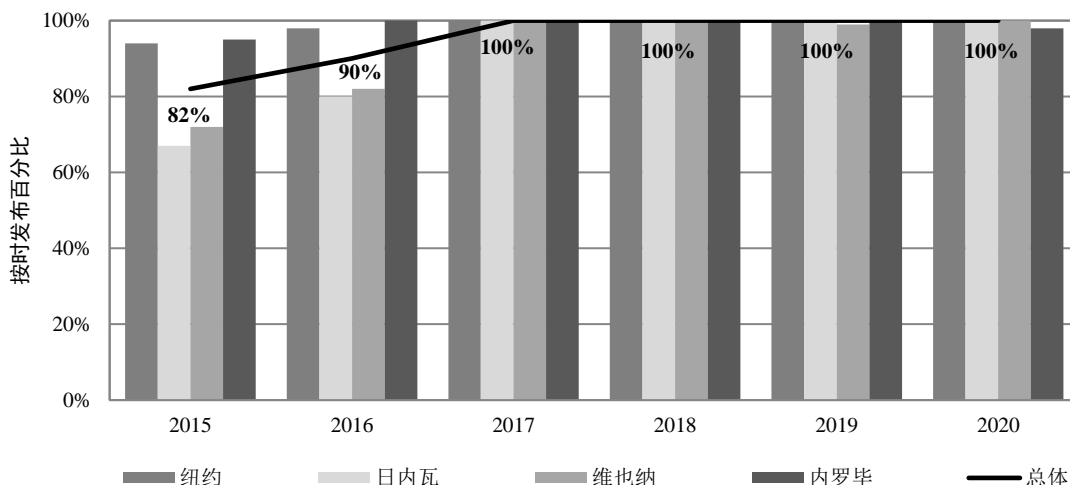


E. 各语种同时发布文件

31. 使用多种语文的支柱之一是以规定的正式语文同时发布文件。总体而言，2020 年完全遵守了这一规定，如图十三所示。内罗毕有 6 份文件(文件总数为 243 份)未按照关于消耗臭氧层物质的蒙特利尔议定书秘书处(预算外未列入会议日历的机构)的请求同时发布，而破例免于遵守同时分发的规定。

图十三

2015-2020 年对各语种同时发布文件规定的遵守情况



逐字记录和简要记录的发布

32. 逐字记录是否按时以各语种同时发布，在很大程度上取决于是否有临时助理人员协助。几十年来，纽约逐字记录处的工作人员资源基本保持不变，而其工作量却大幅增加。工作量增加，主要是因为安全理事会的活动增加。由此造成的 45% 的人力缺口，不得不用临时人员或订约人来弥补。然而，因发生流动性危机，2019 年大幅减少了临时人员，而 2020 年随着疫情暴发完全停止雇用临时人员，导致工作量积压。

33. 纽约的英文笔译和编辑处在制作简要记录方面也出现了同样的情况。该处多年来一直依靠临时人员处理大会届会期间各主要委员会会议每年的简要记录工作量高峰。由于无法按通常做法雇用额外人员，简要记录的发布时间远远晚于往常。

F. 联合国重要旧文件的数字化处理和上传

34. 秘书处借助卡塔尔政府的额外捐款，于 2020 年 4 月启动了一个项目，要将联合国 70 年来的工作成果数字化，将其变为开放知识。在这一年中对 1945 年至 1972 年的文件进行了分析，通过嵌入额外的元数据(如议程项目、摘要、发言者、通过日期和机构)，指定 40 000 份文件做强化处理，使其内容更易于搜索和获取，并使其得以作为数字储存库的一部分用于其他新用途。

35. 全球传播部为了对初次扫描项目期间未数字化的旧文件完成扫描，向新闻委员会第四十三届会议提交了达格·哈马舍尔德图书馆编写的大规模数字化和保存项目提案。该部将继续定期向该委员会全面报告文件数字化的进展情况。

G. 2020 年文件管理工作的新情况

36. 大会和会议管理部为支持文件处理而开发的 eLUNa 计算机辅助翻译工具和一套网络应用程序为笔译员在疫情期间得以远程工作发挥了关键作用。联合国口译员以及全球传播部工作人员均可使用 eLUNa，以协助翻译疫情相关材料。eLUNa 和联合国术语数据库(UNTERM)均已在世界卫生组织(世卫组织)部署。2020 年将 eLUNa 背后的技术应用于 eLUNa 转换器，这个新模块可自动起草 6 种正式语文的内容，并可用 XML 格式编写单篇发布的决议。采用这项技术将决议汇编第一卷的出版时间从 2021 年 6 月提前到了 1 月。XML 格式的决议还通过大会和会议管理部网站新增的机器可读页面以及 Microsoft Power BI 工具中的交互式可视化办法提供给公众(此工具允许用户按议程项目、可持续发展目标、国家、主题、委员会过滤数据)。

37. 四个工作地点、区域委员会、术语由 UNTERM 门户网站托管的组织(联合国教育、科学及文化组织、国际海事组织、世卫组织、世界气象组织)继续根据各自的专业领域协调全球术语编撰，以确保所有正式语文采用统一术语。由于世卫组织采用了 eLUNa 和 UNTERM，所有组织和公众均可用 6 种正式语文搜索与 COVID-19 有关的术语，有助于提高整个联合国系统多语种文件的质量和一致性。

38. 因疫情而远程办公的头几周，纽约推出了自定进度在线培训工具(SPOT)。SPOT 包含各笔译处人数很少的小组用 6 种正式语文内部开发的 500 多项学习活动和资源，其中包括课程、测验等材料。SPOT 的用途是便利语文工作人员有效分享知识，支持其在专业上持续成长。就帮助处理超乎寻常的笔译工作量的其他部门或工作地点工作人员而言，SPOT 对其交叉培训特别有用(见第四节)。SPOT 对于培训新征聘人员和开展远程实习也特别有用。

39. 尽管人力短缺，但 2020 年全年仍继续开展了质量保证和质量控制活动。对于笔译、编辑、排版的文件，继续使用既定质量规程加以审核与检查。工作人员掌握了一系列支持远程工作、培训、通信的新工具。语文工作人员持续学习和发展的许多方面转入在线模式。开发了一种新的笔译质量评价工具，将每份译稿的审校以及向笔译员提供反馈的做法加以统一。

四. 人员配置

A. 职位空缺、征聘、对潜在申请人的外联

40. 表 3 按工作地点列示各主要职类截至 2020 年 12 月 31 日的空缺率。疫情和征聘冻结的双重影响造成 2020 年各语文处的人力差距很大，给工作量高于人力的语文处的工作人员带来了过重的负担。2021 年情况有所缓解，现正采取行动恢

复平衡，但疫情仍然是一个障碍，因为一些新聘用人员不愿意旅行，而远程入职的效果并不总是理想。

表 3

各主要职业类截至 2020 年 12 月 31 日的空缺率

(员额)

	总部		日内瓦		维也纳		内罗毕	
	数目	百分比	数目	百分比	数目	百分比	数目	百分比
口译部门	11	9	5	5	3	11	4	21
笔译部门	52	16	18	10	2	4	3	14
文本处理股	12	10	13	17	4	11	—	—
编辑部门	5	21	3	14	1	20	—	—
逐字记录处	1	2	—	—	—	—	—	—

41. 与 2019 年相比，空缺率上升最明显的是纽约的文件司。作为例外紧急措施，临时跨职能安排口译员或逐字记录员承担笔译工作。事实证明，大会部新开发的自定进度在线培训工具 SPOT 对于这些同事从各方面熟悉所履行的新职能发挥了特别有益的作用。解决编辑科人力不足问题的主要办法包括持续培训和互调英文笔译兼简记员，还包括临时指派 1 名英文口译员担任编辑工作。纽约英文翻译和编辑处的阿拉伯文译员还为逐字记录处提供了安全理事会文件的阿拉伯文至英文笔译(这些文件在疫情期间取代了逐字记录)。

招聘

42. 语文职类竞争性考试是根据各语文处的继任规划需要安排的。2020 年举行了法文口译员竞争性考试，还进行了西班牙文笔译员、编辑、逐字记录员合并竞争性考试的第一阶段考试。

43. 大会和会议管理部于 2020 年开始建立适合临时聘用或按件计酬的语文专业人员全球统一新名册工作。对四个工作地点曾雇用人员概况的审查工作将于 2021 年完成。还商定了今后根据需要补充名册的统一测试程序，并在法语自由职业口译员全球语文人员名册考试中成功试行了该程序。经过这些改革，现在只有 2 条途径可以成为秘书处的语文专业人员，即：参加语文职类竞争性考试、通过考试录入全球语文人员名册以担任临时工作或计件工作。这样就大大简化了程序。更重要的是，现在所有语文专业人员招聘考试均通过 Inspira 发布广告而且完全远程进行，使世界各地所有合格应聘者都能查到并参加这些考试。希望这一做法(加上有针对性的外联)将激发不同地区的人员提出申请。

对潜在申请人开展外联

44. COVID-19 疫情和冻结招聘对各语文处产生了影响，但语文工作人员迅速适应了远程通信工具，继续帮助潜在申请人提高语文技能，并向其介绍相关信息。2020 年 3 月至 5 月提供口译服务的会议暂停，使口译员有时间开发学习资源，向

同事和潜在申请人提供培训，规模远超往常。因此，工作人员花在外联活动上的时间比 2019 年增加了 43%，使 66 家培训机构和专业机构受益。大会部继续使用 6 种正式语文的社交媒体支持其外联活动。例如，2020 年推特和 YouTube 上的关注者人数分别增长 12.15% 和 51%。

对非洲、拉丁美洲和加勒比地区开展外联

45. 秘书处尤其继续努力与非洲、拉丁美洲和加勒比的语文专业人员展开互动。制定了一个创新的跨工作地点方案，以帮助非洲候选人准备联合国征聘考试。还采取了一些特别措施，以鼓励拉丁美洲和加勒比候选人参加上述西班牙文笔译员、编辑、逐字记录员合并竞争性考试。在选定试题时考虑到了地域多样性。为了确保包容性，在考生注意事项中明确鼓励使用任何种类的西班牙文，而且就各地区的偏好、句法、选词对评分员进行了具体培训指导。此外，还与拉丁美洲 17 个国家的专业协会成员组织和大学举办了 20 次情况介绍会，并利用社交媒体和该区域的联合国新闻中心网络宣传了这个考试。西班牙文笔译处还在拉丁美洲笔译和口译研究网络第三届半年期国际大会上向 40 家区域学术机构介绍了秘书处的外联方案，并为拉丁美洲约 25 所大学和机构举办了一系列关于联合国语文职业的月度情况介绍会，惠及该区域约 900 名学生和教职员工。

46. 在语文安排、文件和出版物问题国际年会的主持下，于 2020 年 10 月举行了泛非口笔译硕士项目联盟特别会议，以审查项目第一阶段的成绩，探讨未来的可能性，争取该年会成员组织的支持，以在非洲进一步开展口笔译培训方面的合作。代表非洲主要地理和语言区域的 5 所非洲大学得到了该项目的支持，目前已有足够的培训能力、设备、设施来开办符合国际标准的口笔译课程。在 2020 年 8 月结束的第一阶段，共 282 名学生受益。他们或直接获得资助，或得益于用该联盟所提供资金购买的培训、设施、设备。直接提供的学费助学金有 244 笔，151 名学生在实习或工作安排方面直接获得支助。年会的一项成果是，由主管大会和会议管理事务副秘书长、联合国内罗毕办事处总干事、欧洲联盟委员会代理口笔译总监(第一阶段共同发起人)签署的征求意见函于 2021 年 3 月发送给所有成员组织，以便就后续行动进一步展开对话。另外还向驻内罗毕的联合国各非洲会员国的常驻代表发了函。

实习方案

47. 由于疫情的关系，2020 年各语文处接待的实习生人数大幅减少(从 2019 年的 80 人减至 34 人)。在这些实习生中，85.3% 为合作大学的在校生或新近毕业生。面向非洲、拉丁美洲和加勒比地区的努力也受到疫情相关限制规定的影响：在 2020 年联合国各语文处接收的所有实习生中，有 32.4% 为非洲国家或拉丁美洲和加勒比国家的国民，而 2019 年这一比例接近 40%。各处安排了一些远程实习，参与者包括拉丁美洲 4 所大学的学生。为实习提供资金或设立有薪实习职位将使来自代表性较低地区的年轻专业人员获取联合国现场实际工作经验的机会大大增加。

B. COVID-19 疫情对工作人员的影响

48. 2020 年举行的会议比往年少得多，但疫情期间会议管理业务变得极其复杂。以前所未有的规模为虚拟会议和混合会议提供远程同声传译服务，给会议工作人员带来了额外的压力。

49. 口译员的工作环境发生了巨大变化，远程同声传译以同一地点(联合国场地)和分散地点(家中)两种模式进行。为了应对认知负荷的增加，也为了防止音质差、音质参差不齐带来的潜在健康危害，减少了每天/每周的工作量。口译员在工作暂停期间为测试远程同声传译平台发挥了积极作用。

50. 疫情对各笔译处工作环境的主要影响是，强制性远程办公导致其通常的协作方式戛然而止。疫情突显了笔译处工作人员面对面互动是多么有助于他们保持专业发展和士气。尽管迅速提供了在线工具，工作人员得以开展所有活动，包括培训、协商、反馈交流，但联合国翻译工作的丰富性、成就感以及相关信息与知识的有效传递无法完全在虚拟环境中重现。大多数工作人员认为，尽管尽了最大努力，但彼此联系减少了，交往互动和团队纽带减弱了，知识未得到有效传授。

五. 设施和无障碍环境

A. 设施

51. 大会第 [74/263](#) 号决议第十四节请秘书长考虑到联合国内罗毕办事处会议设施的未来需求，进行需求评估，探索最大限度提高效率和成本效益的备选方案，并向大会第七十五届会议提出报告。秘书长在其报告([A/75/716](#))中提出了满足当前和未来能力需求的两种备选方案，并概述了建设项目在应对日益恶化的条件方面遵循的总体方向。该办事处在实施可能的建设项目的同时，正在监测和改善会议设施的 Wi-Fi 覆盖范围，并解决最近一次审计中发现的信息安全漏洞。该办事处还正在采购建设项目结束之前预计需要的备件。

B. 无障碍环境

52. 大会和会议管理部继续协同业务支助部、信息和通信技术厅为有权获得字幕及远程手语传译服务的会议提供此类服务，并应请求向预算外客户提供此类服务。2020 年第一季度在纽约推出了在线申请表，以方便申请此类服务。事实证明这一做法特别及时，因为联合国总部的信息无障碍中心因封锁规定而关闭，从而结束了面对面的访问。不过会议支助科仍在协助盲文印刷，2020 年全年会议室的无障碍座位也继续安排。前几年成功试行了远程手语服务，有助于确保与会者无障碍参与在纽约举行的妇女地位委员会会议、《残疾人权利公约》缔约国会议、经济和社会事务部所举办的残疾问题会议。

53. 在日内瓦，2020 年为 53 场会议提供了实时字幕服务，为 21 场会议安排了手语传译。为了遵守抗疫规则，手语传译员首次以完全远程的方式工作。为人权理事会的 8 次完全无障碍的专题小组讨论会成功地提供了服务。这包括同时使用多

个平台(Skype、Webex、Interprefy、Zoom)为每次会议提供服务,尽可能使用预先录制的视频发言,并利用整个联合国日内瓦办事处的电视播放能力。还通过Interprefy 远程同声传译平台为残疾人权利委员会一次完全虚拟的会议成功地提供了服务,包括为所有闭门会议提供英文字幕,为开幕会议、闭幕会议提供手语传译。在日内瓦推出了用于生成座位图的新工具,以可视化途径展示各会议室的各种便利功能,包括无障碍功能。座位图可大幅面高质量打印出来,摆放在会议室入口处附近,帮助代表轻松找到座位。

54. 为远程口译设计的虚拟会议平台提供了前所未有的远程与会方式,但并不具备屏幕阅读器所需的全部无障碍功能。大会和会议管理部与各技术供应商进行了接触,解释有必要在其开发的平台中纳入通用设计,对代码进行补救,以便让残疾人能够独立使用。远程同声传译平台提供商表示将提供加快版无障碍路线图,但仍需要一段时间予以完成。

55. 2020 年,日内瓦为 1 131 次会议制作了数字录音,维也纳制作了 114 次会议的数字录音,内罗毕制作了 212 次的数字录音。在维也纳,正式会议、非正式会议均在客户提出请求时以数字方式录制。3 个政府间机构直接收到数字录音,用以取代未经编辑的录音誊本。在纽约,所有公开的正式会议都直接在媒体资产管理系统中保留录音。此外,2020 年全球传播部还通过其联合国网络电视网站(webtv.un.org)直接向全球观众提供了联合国会议和活动的网络直播报道,包括总共 10 198 段网络直播录音。该部致力于使用多种语文,正在努力消除 6 种正式语文之间的差距。在这方面,该部正在征聘使用多种语文的工作人员,负责为大会、安全理事会、经济及社会理事会公开会议的网播报道及相关元数据进行所有 6 种正式语文的直播、点播。该部目前还在为联合国网络电视重新设计开发 6 种正式语文的新网站。该网站的英文版本于 2021 年 6 月推出,随后将推出其他正式语文的版本。

六. 强化全球统筹管理、计量会议服务质量

56. 2021 年 2 月 3 日,秘书长发布关于大会和会议管理部组织结构的公报([ST/SGB/2021/3](https://www.un.org/press/en/2021/st-sgb20213.docx)),取代了他以前发布的 [ST/SGB/2005/9](https://www.un.org/press/en/2005/st-sgb20059.docx) 号公报。新公报反映了大会第 [57/283 B](https://www.un.org/press/en/2019/64th-sgsmr.docx) 号决议(第二节 B 部分,第 7 段)提出的指导意见,特别是:大会部负责实施政策、制定标准和准则,监督和协调联合国会议事务,通盘管理有关预算款次下的资源,而联合国日内瓦办事处、维也纳办事处、内罗毕办事处则继续对其日常业务活动负责并承担责任。该指导意见还提出,主管大会和会议管理事务副秘书长负责指导全球统筹会议管理工作,涵盖总部、联合国日内瓦办事处、维也纳办事处、内罗毕办事处,包括制定会议管理政策和标准,分配会议服务业务的资源和能力,以确保在四个工作地点以最佳方式完成会议服务工作量。大会部负责就如何利用此类资源中分摊给联合国日内瓦办事处总干事、维也纳办事处总干事、内罗毕办事处总干事支配的部分提供政策指导,以尽可能增强合力、协同效应、效率。

57. 该公报的适用，应结合 [ST/SGB/2015/3](#) 号公报以及秘书长关于建立联合国日内瓦办事处、联合国维也纳办事处、联合国内罗毕办事处组织结构的各项公报。一旦就联合国日内瓦办事处、维也纳办事处、内罗毕办事处的组织结构公布新公报(截至本报告发布之日，这些公报均处于不同的审查阶段)，主管大会和会议管理事务副秘书长将与各办事处总干事召开协调会议，审查具体分工和会议管理政策事项，使之与秘书长管理改革中建立的授权框架保持一致，以加强对秘书处会议服务的全球统筹管理。

58. 秘书处为监测向会员国提供高质量会议服务的情况而收集反馈意见，途径包括在四个工作地点举行年度情况交流会，开展特别问卷调查，还包括全年开设 6 种正式语文的全球在线调查。2021 年 1 月，各代表团应邀通过 e-deleGATE 门户网站上提供的升级版电子调查表提供反馈意见，其中包括有关 2020 年疫情期间所提供的新问题。通过在《联合国日刊》和“一站式服务”上发布公告等方式为上述调查进行了宣传，结果 2020 年收到 213 份答复(2019 年收到 30 份)，其中 86% 的受访者认为 2020 年提供的会议服务“良好”或“很好”(2019 年的这一比例为 90%)。在对纽约各主要委员会主席团成员进行的调查中，17 名答复者认为秘书处所提供协助的总体质量“很好”。同时，通过独立于在线调查的反馈数据库还收到 12 项表扬、2 项投诉。

59. 日内瓦进行了一项当地调查，15 名受访者中有 13 人认为 2020 年日内瓦的会议服务总体上“良好”或“很好”。此外，就该年度举行的会议收到客户的 15 项表扬，未收到投诉。在维也纳，2020 年 1 月至 3 月面对面会议期间进行了互动式客户满意度调查，76 名受访者中超过 90% 的人认为所提供口笔译服务“良好”或“很好”。内罗毕进行了 2 项调查，问题包括对使用 3 个远程同声传译平台的体验。在收到的 77 份答复中，评分从“一般”到“很好”都有。只收到一条关于参与者所获发言时间的负面评论。就所提供的会议服务未收到任何投诉。

2020 年与各代表团举行的情况交流会

60. 2020 年，在四个提供会议服务的工作地点与代表团举行的情况交流会均在网上或以混合模式举行，交流重点包括：会议服务部门在疫情造成的条件下为确保业务连续性和坚持使用多种语文而采取的行动；突然转向远程运作；技术基础设施和现有解决方案的局限；人员征聘方面的限制。会员国代表对会议服务部门和文件服务部门在这方面所作的努力表示赞赏。

口译服务的质量控制

61. 所有四个工作地点都对口译质量(包括自由职业口译员、联合国口译员的口译质量)进行了严格而持续的监测。每个口译厢的产出由相关科长总体负责。每次会议都会指派一名组长来监督所有组员的表现。会议结束后还使用录音来监控表现。必要时会进行辅导和术语审查。联合国口译员由科长和其他高级口译员通过本组织的业绩管理制度予以评价。自由职业口译员每年做一次正式评估，续签合同时也会考虑其业绩记录。这个领域最近的创新包括在联合国日内瓦办事处设计出版了一组在线评价工具，其中一套用于工作人员，另一套用于自由职业者。此举

是为了回应内部监督事务厅 2019 年审计日内瓦口译处时就口译评估提出的建议。工作人员评价工具有助于管理人员与工作人员就质量展开讨论，并与建立在持续对话基础上的 2021/22 年业绩管理新方法直接对接。面向自由职业者的工具以每次会议上的表现为依据提供相关自由职业口译员的总体表现一览表，并可提供为采取补救措施可能需要的具体信息。

七. 结论和建议

A. 结论

62. 大会和会议管理部 2020 年之所以保持了业务连续性，应归功于其几十年来刻意培育的创新文化、对语文技术和其他技术的投资、谋求不断改进和不断现代化的政策。最重要的是，应归功于大会部工作人员。他们在这段漫长而极度紧张的时间里锐意创新、应势而为，包括放弃休假，在远不够理想的条件下超时工作。这种危机运作模式显然既不理想也不可持续。大会部已证明其拥有在紧急情况下切换到完全远程作业的工具和灵活应变能力，而且在备灾方面处于优异状态。2020 年采用新工作方法和模式(虚拟会议、远程工作、远程同声传译)带来了明显的好处，例如能减少差旅，能便利无障碍出席会议，还能为代表团提供更多各种服务。与此同时也发现了一些重大挑战，例如能否确保工作人员持续学习、能否支持工作人员保持工作生活平衡。

63. 另一个值得注意的问题是，2020 年在填补职位空缺、利用外部能力应对人员不足方面受到持续的限制，同时工作量激增，这些情况对业务的影响不亚于疫情，甚至影响更大，在各笔译处尤其如此。能否以所有 6 种正式语文按时交付和同时发布高质量文件，取决于是否划拨足够的资源，确保处理大量文件所需的人力。如果语言服务部门被迫仅依赖内部人力，被迫削减持续专业发展、继任规划、质量保证等关键活动，短期和中期产出预计会下降。

B. 建议大会采取的行动

64. 秘书长建议大会：

(a) 表示注意到本报告；

(b) 按照预算周期，每年审议会议日历，并请秘书长至少在大会第 72/266 A 号决议规定的年度预算试行期内，每年提出今后的会议日历。