



第七十二届会议

临时议程* 项目 134(u)

财务报告和已审计财务报表以及
审计委员会的报告：联合国合办
工作人员养恤基金

审计委员会关于联合国合办工作人员养恤基金 2016 年 12 月
31 日终了年度的报告所载各项建议的执行情况

联合国工作人员养恤金联合委员会秘书的报告

摘要

本报告根据大会第 48/216 B 号决议提交。大会该项决议要求联合国各实体行政首长在审计委员会的建议提交大会的同时，向大会报告为执行这些建议已采取或将采取的措施。

本报告是对已向审计委员会提出的评论的补充，这些评论已列入审计委员会关于联合国合办工作人员养恤基金的最后报告。

因此，本报告为减少重复，精简文件，仅必要情况下提供养恤基金的补充评论，同时说明审计委员会有关报告所载每项建议的执行情况、负责部门、估计完成日期和优先程度。此外，本报告还提供最新信息，说明审计委员会认为未予充分执行的以往各期审计委员会有关建议的执行情况。

* A/72/150。



一. 引言

1. 本报告根据大会第 48/216 B 号决议第 7 段的规定提交。大会在该项决议中请联合国各实体的行政首长在审计委员会的建议提交大会的同时，通过行政和预算问题咨询委员会向大会提供有关答复，并说明为执行这些建议将采取的措施和有关时间表。

2. 在编写本报告时考虑到大会第 70/238 A 号决议的规定。大会在该决议第 14 段强调指出，审计委员会应像对其他联合国实体所做的那样，向大会单独提交关于联合国合办工作人员养恤基金的报告，并决定，应继续将该报告副本作为附件列在联合国工作人员养恤金联合委员会的报告之后。在第 71/261 A 号决议的第 5 段，大会决定在与联合国合办工作人员养恤基金有关的议程项目下进一步审议审计委员会关于联合国合办工作人员养恤基金的报告。

A. 审计委员会关于联合国合办工作人员养恤基金 2016 年 12 月 31 日终了年度的报告所载各项建议的执行情况¹

3. 表 1 汇总截至 2017 年 8 月主要建议的执行情况。

表 1

主要建议的执行情况

负责部门	建议数目	已执行	执行中	设有目标日期	未设目标日期
投资管理司	3	—	3	3	—
养恤基金秘书处	4	—	4	4	—
共计	7	—	7	7	—
百分比	100	—	100		

4. 表 2 汇总截至 2017 年 8 月所有建议的执行情况。

表 2

所有建议的执行情况*

负责部门	建议数目	已执行	执行中	设有目标日期	未设目标日期
投资管理司	10	—	10	10	—
养恤基金秘书处	8	—	8	8	—
共计	18	—	18	18	—
百分比	100	—	100		

* 此外，审计委员会的报告第 105 和 106 段载有给联合国合办工作人员养恤基金成员组织的两项审计建议。

¹ A/72/5/Add.16。

5. 在第 19 段中, 审计委员会建议养恤基金加强内部控制程序, 确保数据的准确性, 之后再将数据送去进行精算估值, 并重新进行一次精算估值(截至 2017 年 12 月 31 日)。

负责部门: 养恤基金秘书处

现况: 执行中

优先程度: 高

目标日期: 2018 年第三季度

6. 养恤基金将审查和改进为进行下一次精算估值(截至 2017 年 12 月 31 日)提交普查数据的进程。这一估值将在 2017 年 12 月 31 日终了年度财务报表中注明。

7. 在第 30 段中, 审计委员会建议养恤基金在财务报表附注中适当披露预扣税款的会计处理方法。

负责部门: 投资管理司

现况: 执行中

优先程度: 中

目标日期: 2018 年第二季度

8. 养恤基金将审查其政策, 并在财务报表附注中披露预扣税款的会计处理方法。

9. 在第 32 段中, 审计委员会建议养恤基金为应收预扣税款编列准备金编制一套前后一致的会计政策并予以遵循。

负责部门: 投资管理司

现况: 执行中

优先程度: 中

目标日期: 2018 年第二季度

10. 养恤基金将审查应收预扣税款的计量政策。应该指出的是, 养恤基金按照国际公共部门会计准则(公共部门会计准则)29 第 67 和 68 段的规定, 对各管辖区域应收退税款的可收回性逐个进行判断。养恤基金认为, 仅以账龄作为判断应收退税款可收回性的依据编列准备金, 并不符合公共部门会计准则。

11. 在第 41 段中, 审计委员会建议养恤基金制订涵盖所有类别资产的详细风险预算。

负责部门: 投资管理司

现况: 执行中

优先程度: 高

目标日期: 2019 年第二季度

12. 投资管理司在 2017 年初对内部管理的固定收入投资组合采用更详细的风险限额，包括货币和久期限额。该司还在为全球股票组合制订灵活限额，预计将于在 2018 年第四季度或第四季度之前实施。在这方面，该司正根据建议采取行动，编写一份涵盖股票和固定收入等公共资产类别的详细风险预算。对于实物资产、另类投资和现金及现金等价物等类别，这一做法并不可行。在进一步研究和分析结果出来之后，投资管理司将审议和研究这项建议涉及这些资产类别的方面。

13. 在第 43 段中，审计委员会重申其先前的建议，即养恤基金填补专业和决策级别的空缺，同时制订全面的继任计划，有效应对高级职位出缺时出现的变化。

负责部门： 投资管理司
 现况： 执行中
 优先程度： 中
 目标日期： 2018 年第二季度

14. 投资管理司于 2016 年 12 月制定并实施了一项继任计划。该司已填补所有高级职位空缺，预计将在 2017 年底前完成入职手续。填补剩余职位空缺的工作正取得良好的进展，预计至 2018 年第二季度或第二季度之前职位空缺率将保持低于 10%。

15. 在第 50 段中，审计委员会建议养恤基金审查其内部投资和风险流程和程序，超过各项基准，实现至少 3.5% 的长期实际收益率目标。

负责部门： 投资管理司
 现况： 执行中
 优先程度： 中
 目标日期： 2018 年第二季度

16. 投资管理司持续审查其内部投资和风险流程、做法和程序，力图达到或超过各项基准和 3.5% 的长期实际收益率目标。2015 年，在资产负债管理研究完成后，养恤基金更新了战略资产配置。每个资产类别的战略资产配置目标权重旨在优化养恤基金实现 3.5% 的长期实际收益率目标的机会。2016 年和 2017 年，投资管理司为此目的制订了若干新的报告，这一领域的工作将持续进行下去。

17. 在第 55 段中，审计委员会建议养恤基金不断监测和审议其固定收入战略，确保其能够达到并超过基准。

负责部门： 投资管理司
 现况： 执行中
 优先程度： 中
 目标日期： 2018 年第二季度

18. 投资管理司不断监测和审查其固定收入战略，力图达到或超过基准。该司最近对固定收入投资组合的货币和头寸久期采用了新的限额，以加强投资组合的风险管理限额，从而使业绩与固定收入基准布隆伯格巴克莱环球综合指数的业绩更加同步。

19. 在第 61 段中，审计委员会建议养恤基金加快货币研究，通过采用适当战略进一步加强外汇管理和管制，降低风险。

负责部门： 投资管理司
 现况： 执行中
 优先程度： 高
 目标日期： 2017 年第四季度

20. 如 A/71/5/Add.16 号文件第 74 段所述，投资管理司在 2015 年期间研究了取代现行做法的各种办法。考虑了对冲货币风险的办法，但鉴于其长期零和博弈的性质而没有采用。2017 年，该司聘请一名非全权投资顾问进行正式的货币研究。研究正在进行之中，预计将在 2017 年完成。

21. 在第 67 段中，审计委员会建议养恤基金在政策中加入有关合同期限的条款，并在订立或延长基金经理人合同之前正式确定评价方法。

负责部门： 投资管理司
 现况： 执行中
 优先程度： 中
 目标日期： 2018 年第二季度

22. 2017 年投资管理司采取了一项新的外部经理政策，将对该政策进行审查和更新，以落实审计委员会的建议。

23. 在第 75 段中，审计委员会建议养恤基金更新投资管理司的业务连续性和灾后恢复计划，并在其中加入所有关键应用程序，确定所有关键应用程序的恢复时间目标，根据业务活动的重要性开展业务影响分析研究。

负责部门： 投资管理司
 现况： 执行中
 优先程度： 高
 目标日期： 2018 年第四季度

24. 投资管理司进行一项信息和通信技术(信通技术)研究的征求建议书已处于最后完成阶段，该项研究将评估信通技术安全和业务连续性的做法，预计研究结果将有助于该司工作人员落实审计委员会的建议。

25. 在第 79 段中, 审计委员会建议养恤基金为投资管理司制订全面的安全政策, 并在管理层和工作人员之间广为散发, 同时建立确保合规机制。

负责部门: 投资管理司
 现况: 执行中
 优先程度: 中
 目标日期: 2018 年第二季度

26. 投资管理司将编写一份全面的安全政策, 信通技术安全研究的结果预计将有助于该司工作人员落实审计委员会的建议。

27. 在第 92 段中, 审计委员会建议养恤基金: (a) 探讨是否可能进一步将养恤金处理程序的各个步骤自动化; (b) 建立输入控制, 确保养恤金综合管理系统中的信息标准化; (c) 加强成员自助服务和雇主自助服务模块的功能; (d) 解决因将数据迁移到养恤金综合管理系统而产生的问题。

负责部门: 养恤基金秘书处
 现况: 执行中
 优先程度: 高
 目标日期: 2019 年第四季度

28. 养恤基金将探索养恤金综合管理系统中养恤金处理程序进一步自动化的各种可能性, 并将继续加强成员自助服务和雇主自助服务功能。养恤基金将研究是否有可能以电子形式接收离职数据, 并尽可能采取自动化的形式按照养恤金种类对个案进行分类。将继续以手动和自动并用的方式处理数据问题。

29. 在第 101 段中, 审计委员会建议养恤基金: (a) 设定一个明确的时间表, 处理已收到所有文件的待处理个案; (b) 设定处理每一类应享福利或养恤金的时限。

负责部门: 养恤基金秘书处
 现况: 执行中
 优先程度: 高
 目标日期: 2018 年第三季度

30. 养恤基金为处理已收到所有文件的初始离职个案规定了一个业绩指标; 因此, 建议的第一部分已经执行。养恤基金根据一份可采取行动的待处理个案(涉及初始离职)清单, 在每月月末只需约一周的时间进行处理。养恤基金将继续采取行动, 加快对其他类型养恤金的处理, 并根据需要制订或修订处理各种类型养恤金所需时间的指标。

31. 在第 105 段中，审计委员会建议各成员组织设立养恤金联络人，以便迅速处理退休金个案。

负责部门： 成员组织
 现况： 不适用
 优先程度： 中
 目标日期： 不适用

32. 养恤基金管理当局 2017 年 7 月向养恤金联委会第六十四届会议提交审计委员会的报告，其中包括上述审计建议，供养恤金联委会审议。养恤金联委会还审议了从离职到领取养恤金流程的端对端审查报告，其中包括有必要在成员组织内设立协调人的相关建议。

33. 在第 106 段中，审计委员会建议各成员组织在离职日前的六个月内查明所有工作人员将离职的个案，向养恤基金发送更新后的详细人员信息，并核对所有缴款差异。

负责部门： 成员组织
 现况： 不适用
 优先程度： 中
 目标日期： 不适用

34. 养恤基金管理当局 2017 年 7 月向养恤金联委会第六十四届会议提交审计委员会的报告，其中包括上述审计建议，供养恤金联委会审议。养恤金联委会还审议了从离职到领取养恤金流程的端对端审查报告，其中包括加快处理离职流程和改进养恤基金所收资料质量的建议。

35. 在第 112 段中，审计委员会建议养恤基金以文件形式确立一个客户投诉处理机制，并纳入对问询编制索引、进行区分、排定优先次序和进行监测的程序。

负责部门： 养恤基金秘书处
 现况： 执行中
 优先程度： 高
 目标日期： 2019 年第四季度

36. 在 2018-2019 年拟议预算中，养恤基金请拨资源用于实施客户关系管理系统，以进一步改善客户查询的管理。这将包括更好地跟踪反应时间，将电子邮件、电话和免预约登记纳入新的养恤金综合管理系统平台，并改进对基准的监测和执行情况报告。

37. 在第 113 段中, 审计委员会建议养恤基金制定和实施结构化反馈机制, 以收集客户的反馈意见。

负责部门: 养恤基金秘书处
 现况: 执行中
 优先程度: 中
 目标日期: 2019 年第四季度

38. 在 2018-2019 年拟议预算中, 养恤基金请拨资源用于实施客户关系管理系统, 以进一步改善客户查询的管理。该系统将包括接收客户反馈的机制。

39. 在第 118 段中, 审计委员会建议养恤基金审查: (a) 获得应享权利证书的程序; (b) 暂停发放养恤金时间较长的个案。

负责部门: 养恤基金秘书处
 现况: 执行中
 优先程度: 中
 目标日期: 2018 年第四季度

40. 养恤基金将审查并继续探索如何加强应享权利证书流程。2016 年 8 月 31 日推出的成员自助服务(应享权利证书追踪系统)将使受益人能够监测养恤基金收到已签名的应享权利证书的时间。此外, 养恤基金还推出了一项功能, 使受益人能够远程打印应享权利证书, 用电子邮件将它发回基金养恤。

41. 在第 124 段中, 审计委员会建议养恤基金制定制度, 每月接收成员组织提交的缴款表及参与人名单, 杜绝产生参与人对账异常情况。

负责部门: 养恤基金秘书处
 现况: 执行中
 优先程度: 中
 目标日期: 2019 年第四季度

42. 养恤金综合管理系统和共同数据接口项目的实施为实行月度缴款对账流程创造了前提条件。养恤基金将于 2017 年完成第一个月度对账试点项目。应当指出的是, 未解决的参与人对账异常情况并不影响养恤基金财务报表中的应收款或负债。

43. 在第 128 段中, 审计委员会建议养恤基金定期核对各成员组织的缴款。

负责部门:	养恤基金秘书处
现况:	执行中
优先程度:	中
目标日期:	2019 年第四季度

44. 养恤金综合管理系统和共同数据接口项目的实施为实行月度缴款对账流程创造了前提条件。养恤基金将于 2017 年完成第一个月度对账试点项目。然而,应当指出的是,月度对账流程可能无法解决养恤基金与成员组织在各自财务报表中记录的应付款和应收款的差异问题。鉴于财务报表编制的时间不同,所依据的对账情况也不同,差异将有可能继续发生。应当强调的是,解决缴款差异的责任在于成员组织。

B. 以往财政期间审计委员会关于联合国合办工作人员养恤基金的报告所载建议的执行情况

45. 审计委员会在关于 2016 年 12 月 31 日终了年度的报告(A/72/5/Add.16, 第二章)附件中概述了以往各财政期间所提建议的执行情况。

46. 表 3 汇总了截至 2017 年 8 月审计委员会认为尚未充分执行的 21 项建议的总体情况。

表 3

审计委员会的报告附件认为未充分执行的现有的以往各期建议的执行情况

负责部门	建议数目	已执行	执行中	设有目标日期	未设目标日期
投资管理司	10	—	10	10	—
养恤基金秘书处	11	—	11	11	—
共计	21	—	21	21	—
百分比	100	0	100		

审计委员会关于 2013 年 12 月 31 日终了年度的报告²

47. 在第 19 段中, 审计委员会建议养恤基金与成员组织密切合作, 保证这些组织及时提交缴款数据, 并与精算服务业者保持密切联系, 以保证及时编制精算报告并将其纳入正式财务报表。

负责部门:	养恤基金秘书处
现况:	执行中
优先程度:	中
目标日期:	2018 年第三季度

² A/69/9, 附件十。

48. 为了加快完成财务报表，将采用与 2015 年 12 月 31 日终了年度财务报表相同的处理方式，将前一次精算估值结果结转至两年期精算估值之间的年份内。作为补充，养恤基金将继续与各成员组织一起贯彻落实，并利用新的技术和制度，以确保这些组织及时提交缴款数据。

49. 在第 47 段中，养恤基金秘书处同意审计委员会重申的建议，即：(a) 继续完善对参与人对账异常情况处理流程的控制及其效率，并与成员组织合作，确保及时发现和核对差异；(b) 编制月度及年终缴款对账表，以确保在养恤金系统和财务报表中记录的缴款和应收账款的准确性。

负责部门：	养恤基金秘书处
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2018 年第四季度

50. 参与人对账异常情况处理流程是一种改进质量的做法，并不影响财务报表的准确性。进行年底对账是为了确保财务报表中记录的缴款和应收账款的准确性。发现的缴款数据差异需要养恤基金成员组织采取行动和解决。养恤基金 2016-2017 两年期预算已核准的月度缴款对账表项目的实施，至迟将于 2017 年第四季度在一个成员组织中完成。

51. 在第 51 段中，养恤基金秘书处同意审计委员会的建议，即：(a) 利用和推广在线自助服务，将其作为应享权利证书流程以及养恤金综合管理系统顺利实施的一个新增工具；(b) 考虑制定一个切实可行的计划，开发一个自动签名验证系统或指纹/实时图像验证系统，为应享权利证书流程提供便利。

负责部门：	养恤基金秘书处
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2018 年第四季度

52. 养恤基金采取了一系列加强应享权利证书流程的行动，包括审查年度周期，以确保从证书邮寄之日起到采取相关的后续行动之间所有的活动在一个日历年内完成。2016 年 8 月 31 日开通的成员自助服务(应享权利证书追踪系统)使受益人能够监测养恤基金收到已签名的应享权利证书的时间。养恤基金还探讨了让代理银行参与应享权利证书流程的可能性；但是，由于使用了多个代理银行向 190 个国家发放付款，加上有各种不同的地方法规妨碍银行参与这一进程，因此银行参与证书流程的做法不可行。养恤基金将继续探索如何加强应享权利证书流程。

审计委员会关于 2014 年 12 月 31 日终了年度的报告³

53. 在第 30 段中，审计委员会建议养恤基金以有时限的方式加快采用对手方结算系统。

³ A/70/325，附件六。

负责部门:	投资管理司
现况:	执行中
优先程度:	中
目标日期:	2018 年第四季度

54. 投资管理司于 2016 年 1 月 18 日完成了布隆伯格资产和投资经理交易订单管理系统实施的第一阶段，新的交易订单管理系统包括对手方结算系统。

55. 在第 35 段中，审计委员会建议养恤基金探究减少汇兑损失的备选办法，包括就合适的套期保值战略开展详细的成本效益研究。

负责部门:	投资管理司
现况:	执行中
优先程度:	中
目标日期:	2017 年第四季度

56. 如 A/71/5/Add.16 号文件第 74 段所述，投资管理司 2015 年期间研究了取代现有做法的各种备选办法。考虑了对冲货币风险的办法，但鉴于其长期零和博弈的性质而没有采用。2016 年，该司同意进行一项正式的货币研究。研究正在进行之中，预计将在 2017 年完成。

57. 在第 41 段中，审计委员会建议养恤基金采取步骤，通过改进其内部投资程序和做法，实现每个投资组合的政策基准，并努力实现总体 3.5% 的最低实际回报率。

负责部门:	投资管理司
现况:	执行中
优先程度:	中
目标日期:	2018 年第二季度

58. 投资管理司持续审查其内部投资和风险流程、做法和程序，力图达到或超过各项基准和 3.5% 的长期实际收益率目标。2015 年，在资产负债管理研究完成后，养恤基金更新了战略资产配置。每个资产类别的战略资产配置目标权重旨在优化养恤基金实现 3.5% 的长期实际收益率目标的机会。2016 年和 2017 年，投资管理司为此目的制订了若干新的报告，这一领域的工作将持续进行下去。

59. 在第 48 段中，审计委员会重申其建议，即养恤基金应继续努力与成员组织合作，及时核对和解决所有参与人对账异常情况。审计委员会还指出，在实行能够每月对账的制度之前，养恤基金可以考虑在财务报表中适当披露未解决的参与人对账异常情况的数量。

负责部门:	养恤基金秘书处
现况:	执行中
优先程度:	中
目标日期:	2018 年第四季度

60. 参与人对账异常情况处理流程是一种改进质量的做法，并不影响财务报表的准确性。进行年底对账是为了确保财务报表中记录的缴款和应收账款的准确性。发现的缴款数据差异需要养恤基金成员组织采取行动和解决。养恤基金 2016-2017 两年期预算已核准的月度缴款对账表项目的实施，至迟将于 2017 年第四季度在一个成员组织中完成。参与人对账异常情况处理流程并不影响财务报表的准确性，因此没有必要在财务报表中披露。

61. 在第 53 段中，审计委员会建议养恤基金通过提高效率和利用信息技术促成的服务，确保遵守规定的养恤金办理基准，因为为其成员服务是养恤基金的主要职能。

负责部门:	养恤基金秘书处
现况:	执行中
优先程度:	高
目标日期:	2018 年第三季度

62. 养恤金联委会核准的战略框架设定了养恤金办理的业绩指标和目标。养恤基金实施了养恤金联委会第六十三届会议核准的各种举措，以改善养恤金办理的业绩。这些举措包括设立专责小组并进行深入的工作程序审查，以找到提高效率的机会。据此，养恤基金在按业绩指标确定的 15 个工作日内办理养恤金方面取得了长足进步。2016 年初以来，养恤金办理的时间方面有了稳步改善。待处理的个案在积压的时间和数量方面也有重大改善，可采取行动的离职个案中 90% 以上均在同一年历月内办妥。业绩指标系采用定期的强化业绩报告和一个业务情报看板加以监测。在职死亡、遗属和残疾福利金继续作为“优先”案件处理。

63. 在第 65 段中，审计委员会建议养恤基金：(a) 为需要或正在执行的信息技术项目的战略规划、治理和管理制定全面政策；(b) 采取积极措施，加快采购以更换现有交易指令管理系统，限制临时措施引起的额外支出。

负责部门:	投资管理司
现况:	执行中
优先程度:	高
目标日期:	2018 年第二季度

64. 投资管理司正在制定一项解决基础设施和应用程序的综合信通技术战略，以确保安全、持续地开展业务。2016 年 1 月 18 日布隆伯格资产和投资经理交易订

单管理系统的成功实施，证明了在这方面取得的进展。该司聘请了一名咨询人进行信通技术研究和协助建立一个目标业务模式，信通技术研究正在进行中。

审计委员会关于 2015 年 12 月 31 日终了年度的报告⁴

65. 在第 28 段中，审计委员会建议养恤基金在尽早填补高级职位空缺的同时，提出一项能够预见和应对高级雇员职位空缺时出现的变化的继任计划。

负责部门：	投资管理司
现况：	执行中
优先程度：	高
目标日期：	2018 年第二季度

66. 投资管理司于 2016 年 12 月制定并实施了一项继任计划。该司已填补所有高级职位空缺，预计将在 2017 年底前完成入职手续。填补剩余职位空缺的工作正取得良好的进展，预计至 2018 年第二季度或第二季度之前职位空缺率将保持低于 10%。

67. 在第 37 段中，审计委员会建议养恤基金建立一个机制来定期评估积极管理投资组合所增加的业绩，以评估其影响，在必要时调整方向。

负责部门：	投资管理司
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2018 年第二季度

68. 出于效绩归因的目的，投资管理司在 2016 和 2017 年期间制定了新的风险和业绩看板。这些报告连同新的固定收入投资货币和久期限额，有助于该司对积极管理对业绩的贡献进行事先和事后的分析，使该司可评估其影响，在必要时调整方向。此外，在 2016 年，该司开始将实行积极管理的股票和债券投资组合的结果与 eVestment 系统该领域产生的结果进行比较。该司正致力于为股票组合制订积极的风险限额，巩固迄今取得的良好进展。

69. 在第 68 段中，审计委员会建议养恤基金对各种货币的现金需求进行一次审查，将现金投资保持在最低金额，因为现金回报较低，同时受汇率波动的影响。

负责部门：	投资管理司
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2018 年第四季度

⁴ A/71/5/Add.16，第二章。

70. 投资管理司聘请一名非全权投资顾问进行正式的货币研究。研究正在进行之中，预计将在 2017 年完成。研究将包括对现金需求方面的审查。该司和保管人(北方信托)正在从会计处理和业绩的角度审查将投资现金和业务现金相区分的后勤业务操作。该司还制定了一项新的现金流量预测程序。

71. 在第 75 段中，审计委员会建议养恤基金：(a) 处理汇兑风险问题，并采用适当的程序和工具以减轻汇兑损失；(b) 建立内部机制，以便除了定期监测资产的公允价值外，监测、评价和管理汇兑产生的损失或收益。

负责部门：	投资管理司
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2017 年第四季度

72. 投资管理司聘请一名非全权投资顾问进行正式的货币研究。研究正在进行之中，预计将在 2017 年完成。货币研究将包括对外汇风险和相关工具的审查。除了定期监测资产的公允价值，该司还制定了一个监测、评价和管理外汇的内部机制，通过创建新的归因报告来监测和评估汇兑引起的收益或损失。

73. 在第 83 段中，审计委员会建议养恤基金审查固定收入投资流程，以确保达到或超过基准。

负责部门：	投资管理司
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2018 年第二季度

74. 投资管理司不断监测和审查其固定收入战略，力图达到或超过基准。该司最近对固定收入投资组合的货币和头寸久期采用了新的限额，以加强投资组合的风险管理限额，从而使业绩与固定收入基准布隆伯格巴克莱环球综合指数的业绩更加同步。

75. 在第 94 段中，审计委员会建议养恤基金签订界定各自作用和责任并规定服务级别基准的服务级别协议，并建立一个机制，确保协议得到遵守。

负责部门：	投资管理司
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2018 年第四季度

76. 投资管理司正在与布隆伯格公司协作，拟订界定各自作用和责任并规定服务级别基准的服务级别协议，并建立一个机制，确保协议得到遵守。该司希望在 2018 年第四季度拟具一个服务级别协议。

77. 在第 99 段中，审计委员会建议养恤基金：(a) 解决数据迁移问题；(b) 按照用于评估养恤金综合管理系统成果的准确性和及时性的职能要求制订主要业绩指标。

负责部门： 养恤基金秘书处
 现况： 执行中
 优先程度： 高
 目标日期： 2018 年第三季度

78. 在向新的养恤金综合管理系统迁移过程中数据异常情况极少，仅在不影响任何计算的历史性数据中发生。数据异常情况已在养恤金综合管理系统启用后对养恤金处理的正常核查工作中得到更正。已经为监测业绩指标和目标创建一个商业情报工具。管理看板可使用业绩指标进行分析和监测，这一看板将继续得到加强。

79. 在第 105 段中，审计委员会建议养恤基金：(a) 查收从所有来源收到的查询和投诉；(b) 把查询和投诉分开，以进行适当的处理；(c) 建立一个投诉和投诉处理的分类和优先排序系统；(d) 定期向客户通报投诉处理的进展；(e) 建立一个监测和向养恤基金有关管理层报告投诉处理情况的系统，确保有一个为客户提供服务的有效机制；(f) 审查投诉数据，以帮助查明有关系统薄弱环节，改进和精简现有的流程。

负责部门： 养恤基金秘书处
 现况： 执行中
 优先程度： 高
 目标日期： 2018 年第四季度

80. 养恤基金已实施新的客户服务机制，以确保客户的查询得到高效率和高实效的回应。已为该机制设置了一些要素，收效卓著，这些要素包括：(a) 一个专门的双层呼叫中心答复所有来电，而成员自助服务电子邮件于 2016 年 10 月启用；(b) 成员自助服务于 2016 年 8 月推出，就工作人员的账户、付款和文件的收悉，以及发送给养恤基金的表格提供实时信息；(c) 养恤基金的新网站包含一个将邮件分类和追踪搜查的功能，以及答复来自养恤基金参与人和受益人的最常见问题的实用信息。这些改进补充了纽约和日内瓦提供的本人现场服务，而对现场服务也进行追踪和监测。

81. 在第 110 段中，审计委员会建议养恤基金为处理有关案件规定时限。应建立一个内部报告框架，报告按每一类福利的优先顺序进行处理的情况。

负责部门： 养恤基金秘书处
 现况： 执行中
 优先程度： 高
 目标日期： 2018 年第三季度

82. 养恤金联委会核准的战略框架设定了养恤金办理的业绩指标和目标。为了提高养恤金办理的绩效，养恤基金实施了养恤金联委会第六十三届会议核准的各种举措。据此，养恤基金在按业绩指标确定的 15 个工作日内办理养恤金方面取得了长足进步。2016 年初以来，养恤金办理的时间方面有了稳步改善。待处理的个案在积压的时间和数量方面也有重大改善，可采取行动的离职个案中 90% 以上均在同一年度内办妥。业绩指标系采用定期的强化业绩报告和一个业务情报看板加以监测。在职死亡、遗属和残疾福利金继续作为“优先”案件处理。

83. 在第 115 段中，审计委员会建议养恤基金简化收取应享权利证书的流程，包括探讨如何让转账银行参与这一工作。

负责部门：	养恤基金秘书处
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2018 年第四季度

84. 养恤基金采取了一系列加强应享权利证书流程的行动，包括审查年度周期，以确保从证书邮寄之日起到采取相关的后续行动之间所有的活动在一个日历年内完成。成员自助服务(应享权利证书追踪系统)使受益人能够监测养恤基金收到已签名的应享权利证书的时间。养恤基金还探讨了让代理银行参与应享权利证书流程的可能性；但是，由于使用了多个代理银行向 190 个国家发放付款，加上有各种不同的地方法规妨碍银行参与这一进程，因此银行参与证书流程的做法不可行。养恤基金将继续探索如何加强应享权利证书流程。

85. 在第 123 段中，审计委员会建议养恤基金：(a) 提醒参与组织注意，需要适当提前把按正常情况将要离职的案例提交给养恤基金；(b) 检查文件情况，并共同建立一个机制来解决成员组织文件不全或有缺失的问题。

负责部门：	养恤基金秘书处
现况：	执行中
优先程度：	高
目标日期：	2018 年第四季度

86. 《养恤基金条例和细则》规定了各成员组织工作人员养恤金委员会的作用和职责。工作人员养恤金委员会及其秘书的职权范围强化了所有作用和职责，并确认成员组织负责准确、完整、及时地将离职资料 and 文件提交给养恤基金。养恤基金继续与成员组织密切合作，建立加快向养恤基金提交离职文件的速度机制，并建立解决成员组织文件不全或有缺失问题的机制。养恤基金正在一名外部咨询人的支持下与各成员组织协调，对离职至确定领取养恤金权利过程进行端对端审查。端对端审查的结果于 2017 年 7 月提交养恤金联委会第六十四届会议。与此互补的，成员自助服务于 2016 年 8 月推出，就工作人员的账户、付款和文件的收悉，以及发送给养恤基金的表格提供实时信息。

87. 在第 129 段中，审计委员会建议，处理参与人对账异常要有时限，以避免与参加组织发生争议，确保为养恤基金和参与组织编制最新和准确的财务报表。

负责部门：	养恤基金秘书处
现况：	执行中
优先程度：	中
目标日期：	2018 年第四季度

88. 参与人对账异常情况处理流程是一种改进质量的做法，并不影响财务报表的准确性。进行年底对账是为了确保财务报表中记录的缴款和应收账款的准确性。发现的缴款数据差异需要养恤基金成员组织采取行动和解决。养恤基金将至迟于 2017 年第四季度在一个成员组织中完成月度缴款对账表项目的实施。
