



第七十三届会议

暂定项目表\*\* 项目 139

会议时地分配办法

## 会议时地分配办法

### 秘书长的报告

#### 摘要

本报告说明与纽约、日内瓦、维也纳和内罗毕的会议时地分配办法有关的程序和活动。

\* 由于技术原因于 2018 年 7 月 24 日重发。

\*\* A/73/50。



## 一. 引言

1. 2017 年，秘书处的会议管理业务继续侧重于确保纽约、日内瓦、维也纳和内罗毕提供服务的质量、及时性、成本效益、可持续性和可获取性。在预算拮据环境下取得切实进展过去是、现在依然是一个挑战。例如，联合国内罗毕办事处会议设施条件恶化严重阻碍了那里会议服务的使用。

2. 工作性质不断变化。目前，所有工作地点未列入日历的会议数量远远超过列入日历的会议，持续简化翻译服务工作流程及各种辅助职能自动化从根本上改变了各地翻译工作人员和承包人的工作方式。

3. 2017 年在会议和文件管理方面相应采用了一些创新办法，作为大会和会议管理部不断改进和现代化战略的一部分。为了计算在会议机构总部以外地点举行会议的全部费用和确定远程口译技术可行性进行了多项研究。针对纽约的翻译服务提出并核准了一个新结构，以期利用工作方法的转变，在不牺牲翻译产出质量的前提下优化能力和提高产量。为精简和加快供工作人员使用的程序和改善代表们的体验开发了新的技术应用程序并改善了现有工具。针对 2017 年举行的六项竞争性考试，组织了有针对性的外联活动。其中三项是针对翻译、编辑、逐字记录员和制版员、校对员和制作编辑的合并考试，这将为今后加大语言工作人员之间的互调铺平道路。征聘笔译和其他文件编制人员的所有考试都是远程进行的，在最后阶段采用了远程监考的最新技术。在自由职业口译员考试的初级阶段也试用了远程考试办法。秘书处还探讨了提高会议服务可获取性的各种技术选项，并提供了更多无障碍服务。

4. 近年来，联合国四个工作地点的会议管理业务坚定地将自己定位为技术创新的行业领先者。经验表明，会议服务人员只有利用最先进的技术解决方案，才能在资源不变的情况下应对不断增长的需求。2018 年工作人员参与情况调查的结果表明，大会部的工作人员渴望走在技术进步的前沿。随着世界技术前景以前所未有的速度发展和我们进入第四次工业革命，会议服务应继续适应情况，不断创新。

5. 推行统一的会议管理战略需要充分明确秘书处会议服务实体之间的分工。重要的是，最终实现了四个工作地点之间规定的责任划分。因此，主管大会和会议管理事务副秘书长有权执行政策，制定标准和准则，管理方案预算第 2 款下的资源并监督总部业务，而联合国日内瓦、维也纳和内罗毕办事处的总干事则负责确保执行副秘书长制定的政策、标准和准则，管理这些工作地点的日常业务。这种新的下放权力模式要求采用成果管理制，秘书处成立了一个工作组负责按照新的安排审查会议管理业务的关键业绩指标，并确保统一计算方法和利用大会部技术工具生成的数据。

## 二. 会议管理

### A. 会议日历

#### 1. 通过 2019 年联合国会议日历订正草案

6. 在 2018 年 9 月实质性会议上，会议委员会将审查 2019 年联合国订正会议日历草稿(A/AC.172/2017/L.2)，并在其 2018 年的报告(待发布，文号是 A/73/32)中向大会提出建议。

#### 2. 请求对大会第 40/243 号决议第一节第 7 段的规定作例外处理

7. 迄今收到了 6 个机构关于在大会第七十三届会议主要会期期间开会的请求。按照既定惯例，会议委员会将审查这些请求，然后向大会提出建议。

#### 3. 闭会期间更改已核定的会议日历

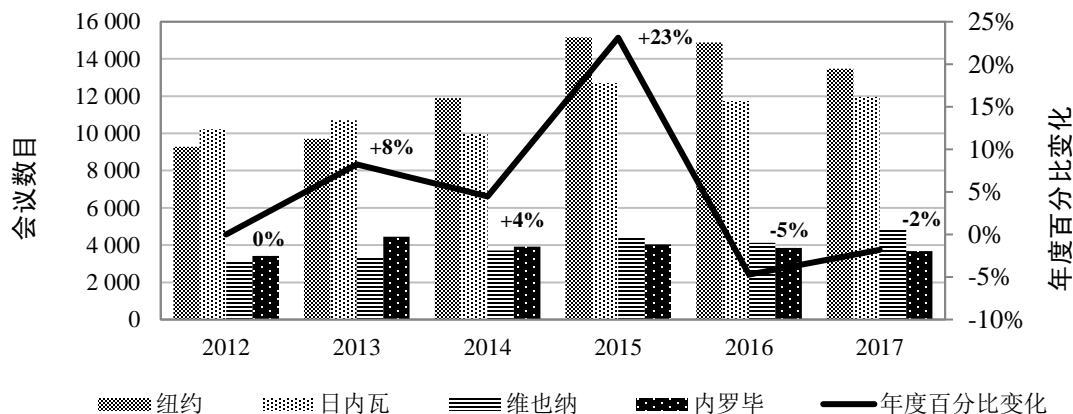
8. 会议委员会核准了 4 项闭会期间更改核定会议日历的请求。

### B. 使用口译服务和会议设施

9. 如图一所示，2017 年在四个工作地点举行的会议总数与 2016 年相比减少了 2%，从 34 604 场会议减至 33 975 场会议。然而，所有工作地点未列入日历的会议数量继续大幅增加，使拨给列入日历的会议资源更加紧张。在纽约和日内瓦，未列入日历的会议约占 2017 年会议总数的四分之三，与未列入日历的会议占会议总数不到 60% 的 2012 年相比有大幅增加。

图一

2012-2017 年在所有工作地点举行的会议总数



10. 联合国内罗毕办事处会议中心的情况不断恶化，容纳能力有限，影响了秘书处为总部设在内罗毕的日历机构和在那里举行的其他主要国际会议提供服务的能力。该中心建于 1984 年，由 8 个会议室组成，每个可容纳 20 至 550 人不等。只有两个会议室配有六种正式语文的口译设备。2007 年另建 6 个半临时性多功能厅，每个可容纳 60 至 90 人。因此，总的容纳能力为 1 884 人。2013 年，联合国环境规划署理事会成员国从 58 个扩大到 193 个，环境署理事会于 2014 年由联合国环境大会取代。2017 年，参加联合国环境大会第三届会议的人数超过 3 500 人，因此不得不搭建、布置帐篷和其他临时建筑物，并为之提供电力和信息技术服务。自 2006 年联合国气候变化问题会议以来，多边环境协定缔约方未在内罗毕举行主要会议；内罗毕设施的规模和能力都不足以应对此类会议的复杂性。因此，内罗毕会议设施的使用率持续下降，到 2017 年降至 39%。

11. 会议管理和同声传译系统 2009 年从模拟系统升级到数字系统，并于 2012 年进一步升级，对口译间安装了隔音和通风设备。然而，这种设备的使用寿命和支助周期即将于 2019 年结束，而且出现了几次系统故障。此外，某些备件也即将停产。显然需要迅速提供专用资源用于支付维护费用，因为迄今为止，只有通过特别财政支助才有可能进行关键维护。鉴于设备、家具和整体会议基础设施的相互依存性，任何重大升级和更换都需要在建筑、信息技术和会议管理团队之间进行整体规划。

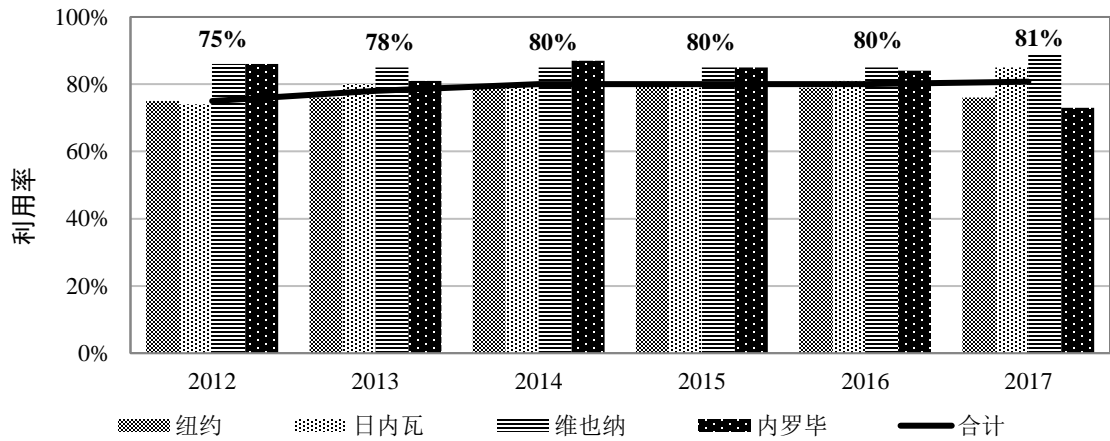
12. 会议中心目前的状况直接危及为内罗毕主办的主要日历活动：即联合国环境大会和联合国人类住区规划署(人居署)理事会的会议提供服务。这两个机构将在 2019 年举行会议。现在的情况还对营销宣传形成阻碍，难以采取同非洲经济委员会一样的方针将客户群扩大到驻内罗毕的其他国际组织而提高利用率。与此同时，同声传译的设备状况阻碍进一步探索采用远程口译办法，而远程口译有可能提升口译能力，从而扩大内罗毕办事处提供的服务。

13. 配给联合国争议法庭的会议室专用家具不适合举行法庭庭审以外的其他会议，因此无法将该会议室用于其他目的。

#### 1. 联合国机构口译资源的使用情况分析

14. 所有四个工作地点全年密切监测日历机构利用所分配的会议服务情况，提出让政府间机构和专家机构合理安排工作方案的积极建议，并相应调整口译小组的分配情况。如图二所示，总体利用率因此达到 81%。

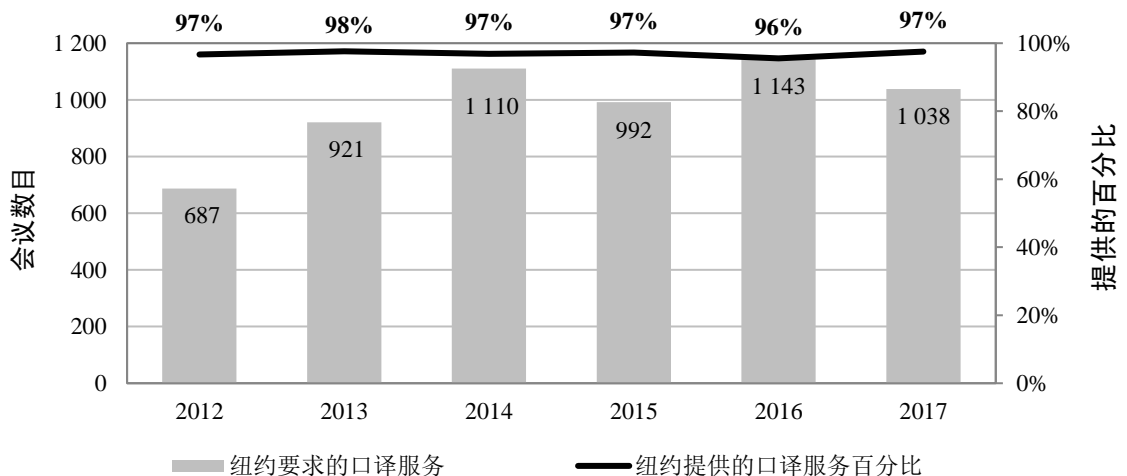
图二  
2012-2017 年所有日历机构使用口译服务情况



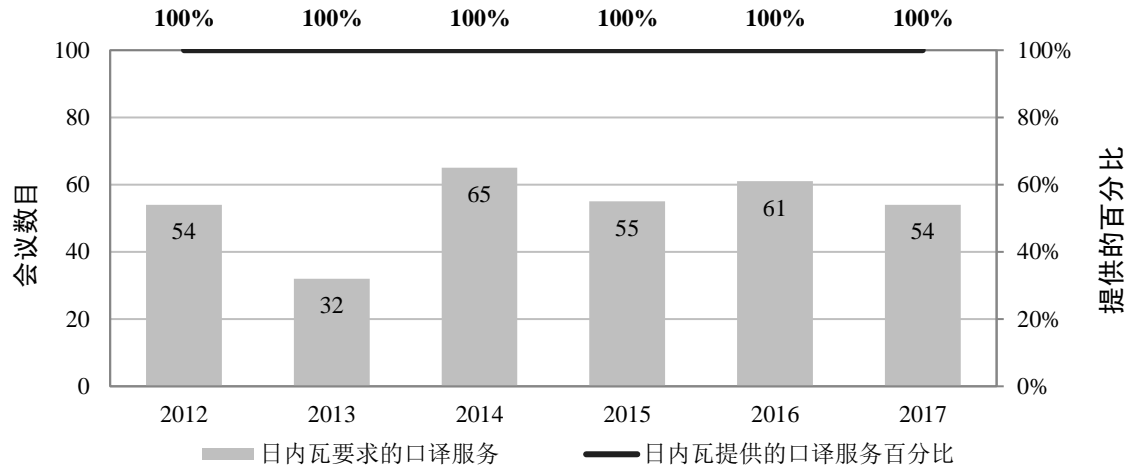
## 2. 向有权“视需要”开会的机构举行的会议提供口译服务

15. 如图三所示，与 2016 年相比，纽约 2017 年要求提供口译服务的请求数量下降了 9%，提供口译服务的会议数量下降了 7%。这两个数字仍比 2012 年高出 50%，所有使用会议室的请求都得到满足。在日内瓦，唯一有权“视需要”开会的机构是人权理事会，如图四所示，人权理事会要求使用口译服务和会议室的所有请求都得到满足。

图三  
2012-2017 年向有权“视需要”开会的机构举行的会议提供口译服务



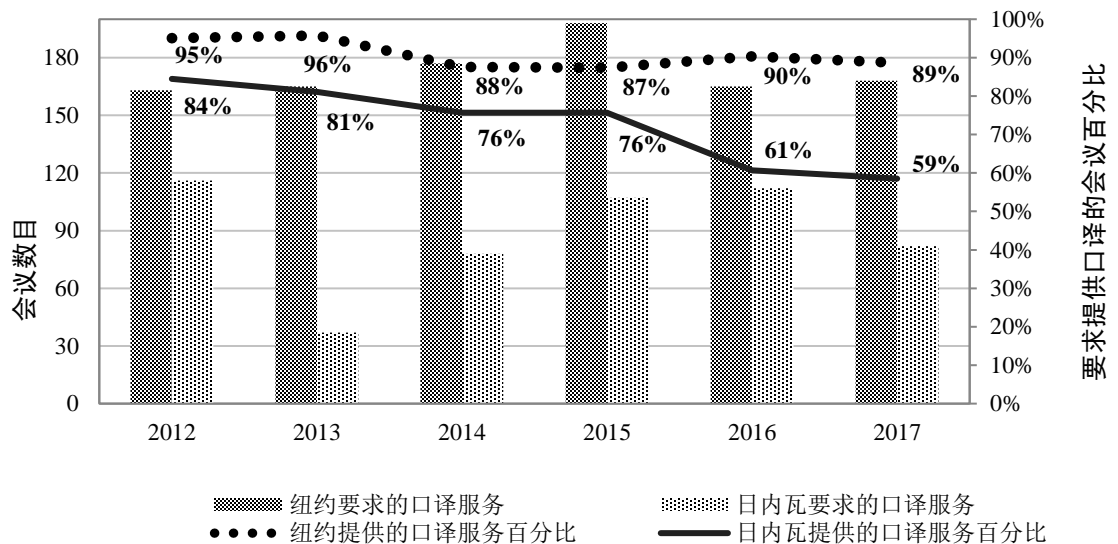
图四  
2012-2017 年日内瓦向有权“视需要”开会的机构举行的会议提供口译服务



3. 向会员国区域小组和其他主要小组的会议提供口译服务

16. 纽约和日内瓦满足了会员国区域小组和其他主要小组提出的所有使用会议室的要求。如图五所示，向此类小组提供口译服务情形不一，但仅在“有能力”的情况下通过使用取消的日历会议空出的服务才可安排。

图五  
2012-2017 年纽约和日内瓦为会员国区域小组和其他主要小组举行的会议提供口译服务



17. 纽约 2017 年收到的要求提供口译服务的请求数目与 2016 年相似，满足请求的比例也相似。日内瓦由于 2016 年为联合国贸易和发展会议第十四届会议举行

了多次筹备会议，服务请求数量下降了 27%。日内瓦满足请求的百分比也略有下降，下降了 2%。

#### 4. 利用和改进非洲经济委员会的会议设施

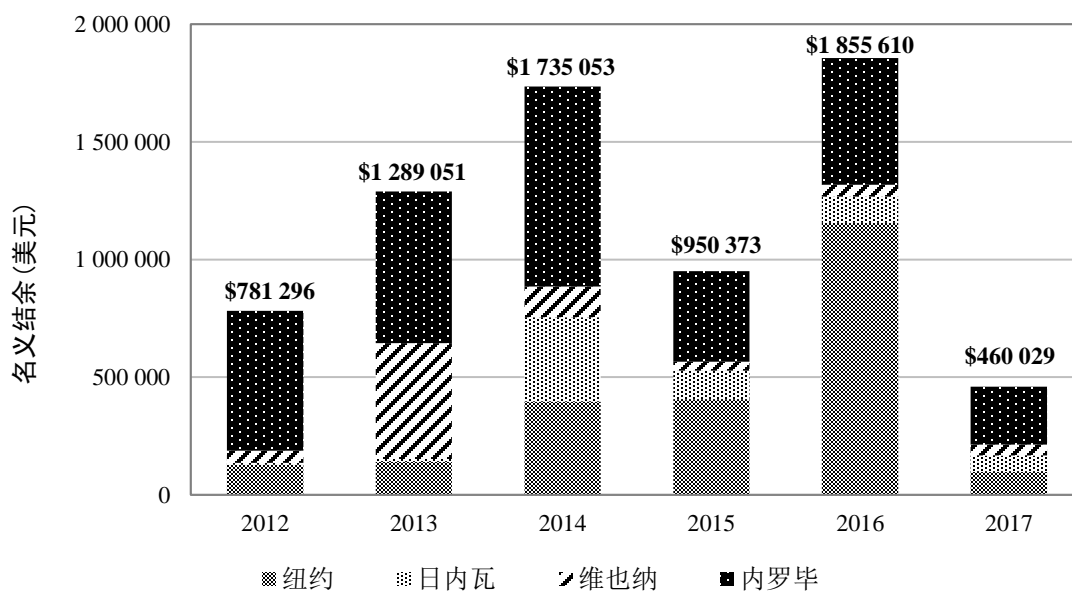
18. 非洲经济委员会的会议室平均总体利用率为 77.65%。根据行政和预算问题咨询委员会的建议(见 A/71/571, 第 34 段), 计算数值现在与四个总部工作地点可以比较。2017 年使用的可用会议资源百分比依然很高, 为 90%。2019 年第 1 和第 2 会议室的设施将得到改善, 安装重新设计的无障碍讲台和可调节讲桌。还计划 2018 年重新铺设这两个会议室的地毯。然而, 根据客户反馈, 亟需提升技术以确保委员会保持提供尖端会议服务的能力。此外, 房地也必须定期翻修。亚的斯亚贝巴市扩张速度惊人, 一些提高城市会展、宴会场地能力的政府和私营部门项目都已列入规划。2018-2020 年间促进会议中心数字技术升级的资本投资计划已经完成。非洲会堂翻修项目定于 2021 年完工。

#### 5. 在固定总部以外地点举行的会议

19. 所有工作地点继续酌情适用全球统筹管理规则。如图六所示, 2017 年通过适用该规则节省了 460 029 美元, 大大低于 2016 年。这主要是因为与 2016 年(35 次会议)相比, 2017 年在固定总部以外地点举行的会议少很多(23 次会议)。大部分节余贷记在请求联合国援助的东道国或其他国际或区域组织名下; 全部节余中只有 26% 贷记在方案预算第 2 款下。

图六

2012-2017 年在工作地点以外举行的会议共享服务产生的名义节余



20. 大会和会议管理部 2017 年编制的逐字记录数量增至 473 份, 而 2016 年为 435 份, 2015 年为 439 份。2017 年在纽约编制的简要记录数目为 291 份, 而 2016

年为 328 份，2015 年为 419 份。2017 年在日内瓦编制的简要记录数目为 600 份，而 2016 年为 622 份，2015 年为 580 份。

21. 数字录音仍可应召开会议机构的请求提供。2017 年，3 个驻维也纳有权获得书面记录的机构继续使用数字录音，其中 2 个机构使用录音而非书面记录。2017 年有音频播放器的相关页面访问量为 57 740 次，而 2016 年为 89 752 次，2015 年为 63 897 次。

### C. 在会议管理方面的创新

22. 2017 年在会议管理方面实施了一些创新构想和改进。纽约在 gMeets 内开发了针对会议申请人的一站式应用程序，于 2018 年 2 月推出，该程序可以方便查阅全部会议服务，同时加强服务机构之间的协调，从而提高全系统的效率和效力。

23. 通过 e-deleGATE 门户网站向大会全会和主要委员会提供了新的应用程序，包括访问管理、电子与会者名单和委员会地点。这不仅简化了大会和经济及社会理事会事务司的工作，还满足了代表们和各委员会秘书处对有效和安全沟通渠道的需求。该门户网站于 2018 年初扩展到经济及社会理事会及其各职司委员会。

24. 在减少复印和提高会议业务可持续性的一个试点项目中，大会主席全体会议说明在每次会议前一天以电子格式发给口译员，并在会议期间实时更新。

25. 为了全年以所有六种正式语文发布更加方便用户的数字版《联合国日刊》，秘书处采用了各种技术。新系统于 2018 年 1 月 2 日推出。

26. 试行的 Indico 是一个开源会议注册和认证工具，在联合国日内瓦办事处进行了推广。包括联合国人权事务高级专员办事处和联合国贸易和发展会议在内的其他联合国实体也采用了该工具，从而进一步简化了认证，减少了重复工作，并可以终止先前的八个应用程序，同时支持本组织关于出入房地的严格安保要求。该工具还被成功用于管理远程会议的资格核证和证件核发。Indico 将在团结系统中发展成为会议和活动管理综合系统的前端平台。

27. 更多采用远程参与会议和视频会议工具(与会者不在会议室现场)对口译服务提出了新的挑战，因为声音质量和环境干扰可能使口译员难以提供最佳口译。因此，2018 年初编写了一套远程参与和视频会议技术要求和标准准则，发给了纽约政府间机构和秘书处有关单位，日内瓦早在 2016 年就开展了同样工作。

28. 秘书处对四个工作地点之间开展远距离或远程口译(口译人员不在会议室现场)的实际和技术可行性进行了评估。评估后提出的建议包括在每个工作地点设立一个试行远程口译的专门房间，并对所有利益攸关方开展积极的外联活动。

29. 日内瓦根据用户提出的要求 2017 年开发了一个自动确定会议服务、会议和特别活动技术支助服务所涉资源和经费的工具并将于 2018 年 7 月交付使用。为外地特派团安排口译支助的工作流程也于 2018 年初实现自动化和精简。



## 联合国房地使用情况

30. 纽约、日内瓦和维也纳使用联合国房地举行非日历会议和会外活动的请求继续增加。总部举行的许多此类活动所产生的额外工作对纽约 2017 年会议管理服务造成很大压力。因此，正在研究如何建立一个机制，以便同日内瓦一样对与政府间进程无关的文化活动、会议和活动收取相关费用。此外，2018 年 3 月发出了一份普通照会，概要说明纽约联合国房地使用申请的订正批准程序，以期确保列入日历的会议以及会员国区域小组和其他既定小组的会议能够顺利进行，并尽量减少对会议室和大会堂的损耗。作为使用联合国房地现行准则的 1996 年 4 月 26 日关于使用联合国房地举行会议、特别活动和展览的行政指示(ST/AI/416)将予以修订，以反映会议服务申请人一站式解决方案的推出。

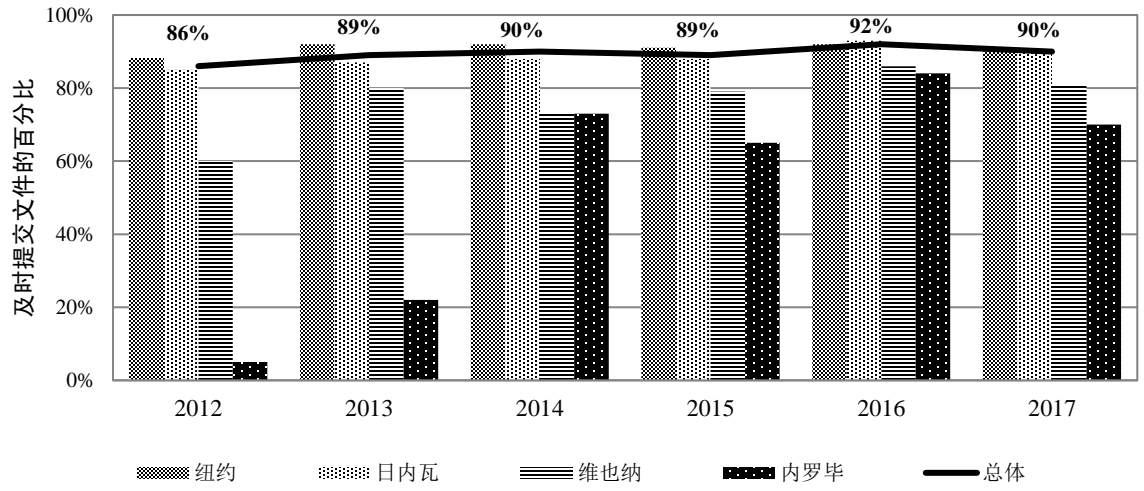
## 三. 文件管理

### A. 文件的及时提交、处理和发布

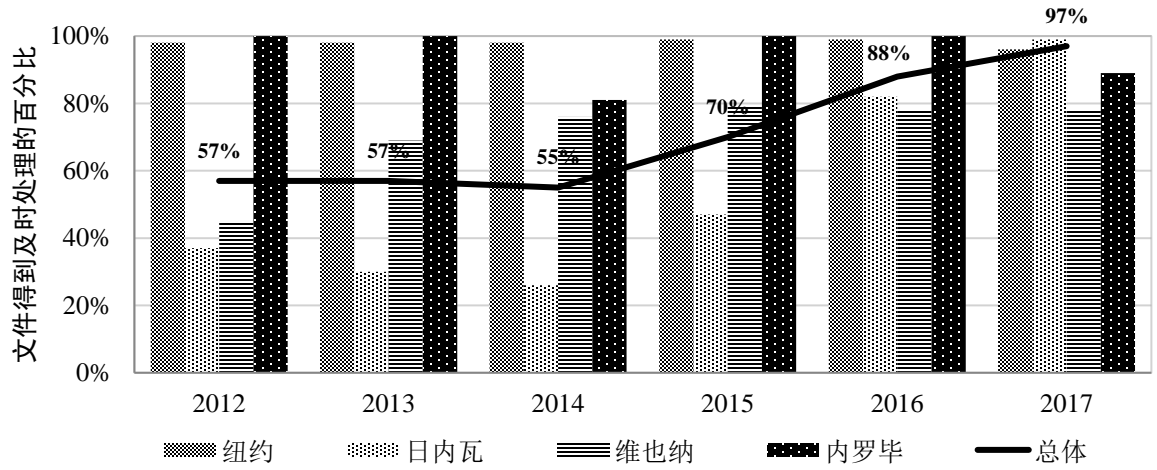
31. 如图七所示，对已为文件处理(编辑、翻译和格式编排)排定时间档的文件的提交期限，2017 年编写文件部门的总体合规率仍然保持在 90% 高位，而 2016 年为 92%。此外，秘书处对按时交件且遵守字数限制的文件 4 周处理期限的合规率从 2016 年的 88% 和 2015 年的 70% 大幅提高至 97%(见图八)。同时，如图九所示，按期发布文件的合规率仍保持上升趋势，从 2016 年的 85% 和 2015 年的 73% 提高至 92%。应该指出，鉴于第五委员会是以动态方式通过工作方案，出于文件排期的目的，许多文件都以主要会期伊始(10 月)作为最后提交期限。

32. 在纽约，自 2014 年以来由于秘书处无法控制的原因无法按 10 周交件规则排定时间档的法定文件比例大幅增加。这一情况影响了文件的及时发布，但未反映在前几次报告中。因此，本报告所列 2015-2017 年纽约文件发布数据在计算时所依据的前提是，凡按照 10 周规则排定时间档的文件在审议前至少 6 周发布、较晚排定档期的文件在与编写文件部门商定的期限前发布，均视作及时发布。因此，文内提供的纽约 2015 年、2016 年和 2017 年数据与前几年报告的数据有所不同。

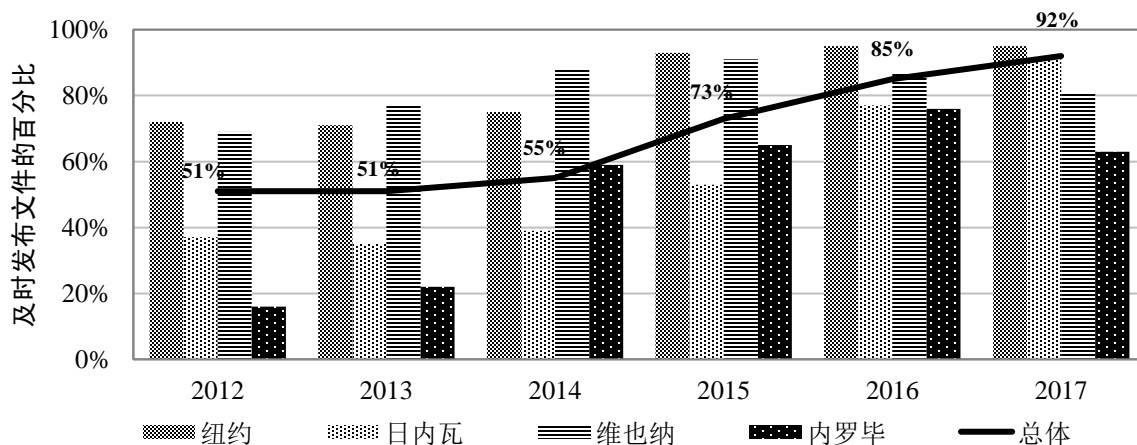
图七  
2012-2017 年已排定时间档的文件及时提交情况



图八  
2012-2017 年已排定时间档的文件及时处理情况



图九  
2012-2017 年已排定时间档的文件及时发布情况



33. 这些成果是通过在几个方面采取协调一致努力而实现的。纽约与编写文件部门进行了磋商，在可行的情况下早于规定的交件期限提交报告。另外，还向按期提交文件合规率低于 90% 的实体提供了有针对性的咨询，帮助它们今后达到该基准。2017 年 1 月，秘书长办公厅实行了一项审批秘书长报告的新程序，要求将所有秘书长的报告在交付处理前送交秘书长办公厅审查。大会部还与行政和预算问题咨询委员会秘书处更密切合作，以提高大会第七十二届会议续会期间行预咨委会向第五委员会提交报告时间的可预测性。

34. 日内瓦通过与各实务秘书处互动协作，继续设法提高文件提交时间预报的可靠性并更严格地遵守交件期限。维也纳按期提交文件的合规率下降至 81%，主要原因是一些文件很复杂，审批流程冗长。此外，当地会议时地分配办法也使得一些文件无法按规定时限排定时间档。会议日期迟得不到确认影响了内罗毕按期提交文件合规率。

35. 2017 年多次出现计划外、高度优先而且往往十分冗长的文件，继续给秘书处的处理能力造成更大压力。在纽约，96% 按时提交且遵守字数限制的档期文件都按照 28 天的标准时限得到及时处理。日内瓦的文件处理合规率从 2016 年的 82% 大幅提高到 99%。该工作地点的所有文件处理单位继续受益于流程可视化工具(见第 50 段)，该工具提供最先进的监测、分析和预测功能。在维也纳，由于来自联合国国际贸易法委员会各工作组的大部分非秘书处报告性质特殊，篇幅较长，文件处理的总体合规率保持在 78%。在内罗毕，联合国环境大会第三届会议的文件处理合规率为 100%，但人居署理事会第二十六届会议的文件合规率仅为 25%，原因是出现了多次最后时刻更正，以及在决定会议日期前，实务秘书处要求处理的文件搁置不发。

36. 按商定期限发布文件的合规率 2017 年继续保持总体上升趋势。纽约文件的及时发布率保持在 95%，日内瓦文件的及时发布率从 2016 年的 77% 大幅提高至

91%。对于人权理事会等机构会期较长的会议，错峰提交文件的做法继续取得积极成果，并应用于其他机构的一些会议。

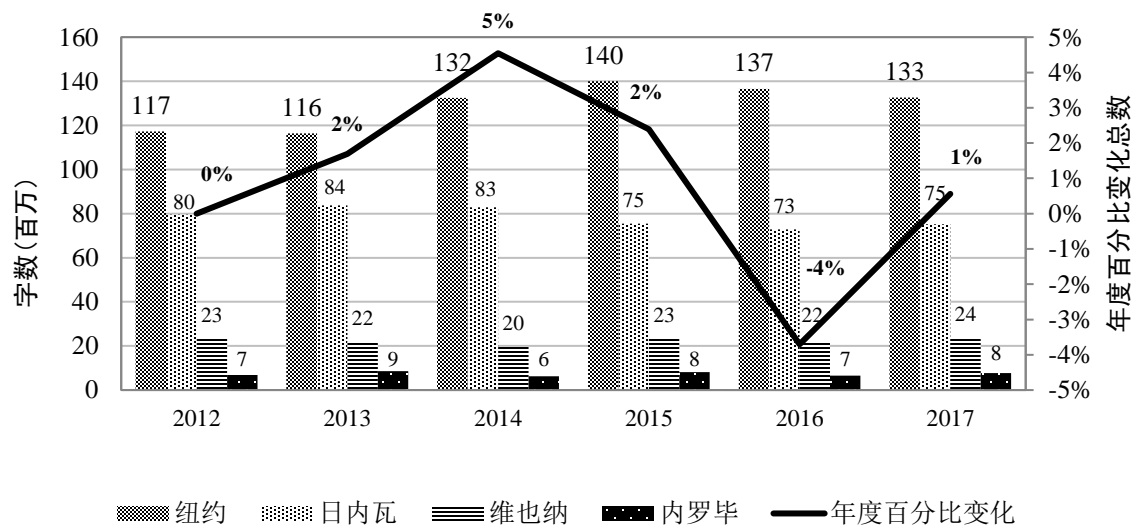
37. 维也纳与提交文件的部厅谈判制定了另一种处理模式，得到会员国的接受，发布文件的合规率从 2016 年的 79% 提高到 82%。在内罗毕，为联合国环境大会第三届会议提交的所有文件都按照 6 周规定发布。但人居署理事会第二十六届会议的提交文件合规率非常低，使文件发布率受到不利影响。

## B. 文件工作量的管理和限制

38. 如图十所示，2017 年笔译总体工作量仅略微上升。纽约在管理和限制文件工作量方面采取了创新措施，促使笔译工作量与 2016 年相比减少 3%。严格实施了字数限制，并精简了决议草案的处理程序以消除重复。因此，如图十一所示，提交处理的文件字数比编写文件部门最初要求处理的字数减少了约 157 万字，符合既定字数限制的档期文件百分比也从 2016 年的 79% 上升到 80%。

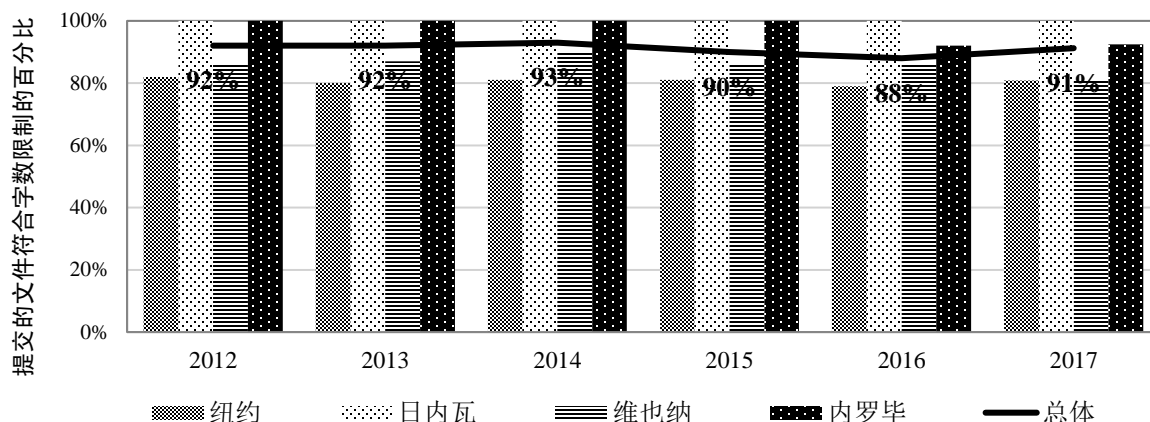
图十

2012-2017 年笔译工作量



图十一

2012-2017 年提交处理的文件符合规定或建议字数限制的百分比



39. 在日内瓦,主要客户提交处理的文件有所增加,使 2017 年笔译工作量与 2016 年相比增加了 3%。自 2012 年以来,所有已排定时间档的文件的字数限制都得到遵守。免受限制的只有联合检查组的 7 份报告,因为这些报告具有贯穿各领域的性质,无法排定时间档。维也纳由于有几份新的冗长法律文书要翻译,此外还根据工作量分担安排接受了其他工作地点的笔译工作,所以 2017 年笔译工作量与 2016 年相比增加了 8%。大约 81% 的文件符合字数限制,有些文件超过字数限制的主要原因是,相关会议机构最近延长了报告周期。

40. 内罗毕的笔译工作量比 2016 年增加了 19%。提交的大多数文件均符合既定字数限制。对笔译工作的管理和限制,以及各笔译处由于应用技术工具和采用新的工作方法而普遍提高产量,使得文件链的效率和成效都得以提高(见 C 节和第四.A 节)。

### C. 产量

41. 在前几次报告中,笔译产量以个人平均产出表示,即每个工作日每名工作人员处理的字数。然而,该个人产出率不能显示整个笔译业务产量的总体情况,因为它未能反映不同工作方法(如利用计算机辅助翻译和自译自审)对整个文件链的影响。近年来定制工具(eLUNa)的应用使各笔译处既能提高个人产量,又能采用更高效的工作安排(例如由一人自译自审,而不是由一名笔译员翻译,然后再由另一名笔译员对同一译文进行审校)。由此产生的增益可以通过总产量人均数得到最好的反映,即处理的总字数除以参加文件处理的所有笔译工作人员人数。表 1 列示 2013-2017 年这方面的数据。

表 1  
2013-2017 年各地笔译处总产量人均数(每日页数)

工作地点	2013	2014	2015	2016	2017
纽约	5.4	5.4	5.8	5.9	5.9
日内瓦	5.3	5.1	4.8	5.1	5.0
维也纳	5.2	5.3	5.1	5.4	5.2
内罗毕	6.3	5.5	5.9	5.8	5.3

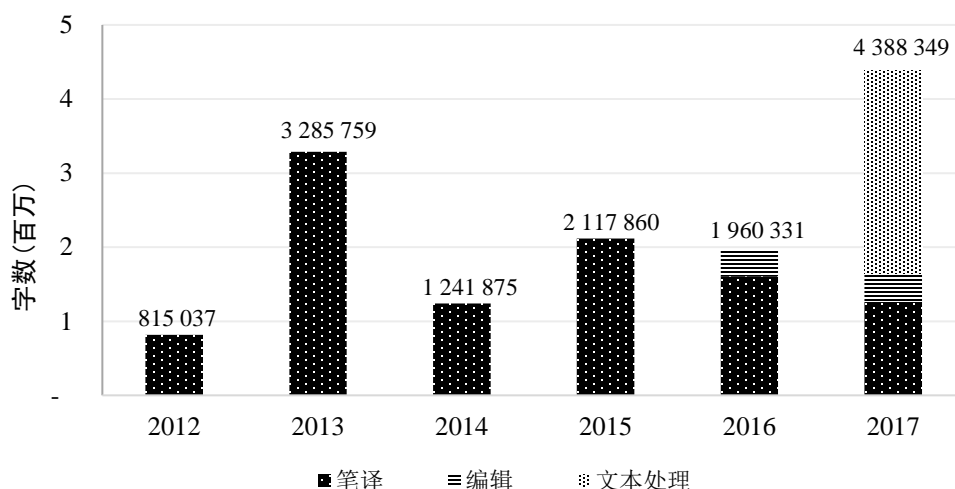
42. 2014 年至 2015 年期间纽约各笔译处产量有所提高是因为部署了 eLUNa 并相应调整了工作安排,例如更加信赖自译自审。各工作地点之间的其他差异以及一年到下一年的变化反映了当地工作量动态以及翻译文本的性质和预期用途的不同。例如,内罗毕 2013 年的峰值反映了一年内收到的无法适当预测的非正常工作量。联合国内罗毕办事处使用的业务模式依赖于通过利用更多的承包工作来应对这种工作量的增加。在这种情况下,小型内部笔译团队相应专注于工作量管理和承包工作的质量控制,仅对需要更多内部专业知识的文件进行翻译和审校。不过,随着计算机辅助翻译工具的日益成熟,范围和功能不断扩大,逐渐成为秘书处翻译业务的主流,今后几年其他三个工作地点的生产率预计将达到与纽约相似的水平。目标是提高秘书处各笔译处的总体产量和成效,以便今后有可能吸收一些计划外工作量,并进一步减少两个较大工作地点对临时人员的依赖。总之,对技术的投资将使笔译人员能够将更多时间用于对履行质量保证规定至关重要、有更高附加值的非重复性任务。

43. 应当指出的是,即使总产量人均数据也只能反映增效的部分情况,因为它们不能反映近年来各种翻译辅助功能(例如参考资料助理进行的研究和检查)的自动化所产生的收益,辅助功能自动化使得一些员额的裁撤成为可能。这项工作已在纽约进行,其他工作地点也将在适当的时候进行。

#### D. 工作量分担

44. 图十二列示各工作地点之间分担的工作量。2017 年工作量增加是由于文本处理工作量首次加入到分担工作量组合中,使分担的总字数从 2016 年 200 万字增加到 2017 年 440 万字。然而,各工作地点的活动高峰期同时出现仍然限制了秘书处全年利用工作量分担机会的能力。

图十二  
2012-2017 年各工作地点按百万字数和类型分列的分担工作量



#### E. 文件的同时发布

45. 使用多种语文的支柱之一是同时以所有正式语文发布文件。2017 年，纽约、维也纳和内罗毕的合规率达到 100%，日内瓦的合规率从 2016 年的 80% 提高到 99.9%。应该指出的是，这些数字不包括根据大会第 47/202 号决议的规定，为确保及时发布报告仅以一种语文印发附件的情况。

#### F. 联合国重要旧文件的数字化处理和上传

46. 截至 2018 年 2 月，已完成所有六种正式语文的 454 600 份联合国文件的数字化处理、目录编制和提供给公众使用的工作，约占确定为需要数字化的 300 万份重要文件的 15.15%，比 2016 年 4 月的 12.8% 有所提高。这项工作由新闻部达格·哈马舍尔德图书馆牵头，大会和会议管理部提供扫描支助。

#### G. 文件处理方面的创新

47. 2017 年在文件处理领域实施了许多创新构想和增效措施。结合纽约推出以所有六种正式语文全年每日出版《联合国日刊》，制作了加快日刊翻译速度的特别模板。在 gText 项目下开发的一整套工具不断扩展，为所有四个工作地点及以外内部和外部工作人员提供术语、参考资料、文本识别、机器翻译和质量保证解决方案。2017 年 3 月推出了 eLUNa 编辑界面。纽约和日内瓦改进了向正式文件系统上传文件的机制，以取消人工上传的做法，确保更迅速、更可靠地交付文件。系统中文件的通用链接也已实现现代化。

48. 2017 年，各工作地点和区域委员会的所有当地数据集都成功迁移到全球 UNTERM 门户网站上。2018 年，将对这些数据集进行合并，形成单一的联合国所有正式术语多语种数据库。双语数据集目前已实现全球共享，使各笔译处能够使用相同的数据库，提高术语使用的一致性。

49. 正在为所有四个工作地点内部开发一个新的文件管理系统 gDoc2.0。此举的目标是建立一个连接到 eLUNa 和其他生产系统的单一端到端文件管理系统。这将简化工作流程和程序，生成更好的业务智能，并促进工作量分担。外部笔译员的聘用和承包笔译管理的质量控制等许多程序都已经实现标准化。单一系统的使用也将实现维护和升级方面的规模经济。新系统计划于 2019 年试用。

50. 工作人员使用开源软件在内部制作的流程可视化工具提供了易于使用的决策支持分析办法，自 2015 年起已在日内瓦文件部门中使用。该工具可协助有效确定工作优先次序，促使联合国日内瓦办事处及时处理文件比率稳步显著提高，2017 年达到创纪录的 99.3%。

51. 纽约编辑科继续执行其政策，要求编辑向负责官员或代表团进行咨询，以澄清做出更改有可能影响案文实质含义的语法或其他不规范之处。编辑科还努力提高编辑对文体变化范围的认识，并与代表团联系，说明根据大会第 72/19 号决议为确保各正式语文一致对决议进行编辑、但不改变决议草案和已通过的决议商定案文实质的重要性。

## 四. 人员配置

52. 为提高效率和可持续性，秘书处的会议管理人员继续采取积极措施，尽可能利用前沿技术，确保目前和未来实现最佳人员配置。

### A. 空缺、征聘和人员配置创新

#### 1. 空缺

53. 截至 2017 年 12 月 31 日按工作地点分列的各主要职业类空缺率列于表 2，作为比较，2016 年的数字列于表 3。几乎各部门空缺率都有所下降，特别是在总部的笔译和文本处理部门。内罗毕 3 个笔译员额中有 2 个员额于 2018 年上半年填补，使空缺率降至 5%。不过，内罗毕口译空缺率仍然很高，为 37%，这主要是由于缺少 P-4 员额，导致该工作地点口译员职业上升空间受限。联合国内罗毕办事处不断积极审查公布后的语言类名册，并在发布内部和外部公告以吸引合格申请人，通过这些努力，2018 年上半年的空缺率降至 15.8%。

表 2

截至 2017 年 12 月 31 日按工作地点分列的各主要职业类空缺率

	纽约		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
口译处	9	7	5	5	1	4	7	37
笔译处	31	9	10	6	5	12	3	14
文本处理股	17	14	17	19	1	3	3	14
编辑、术语和参考资料	2	7	2	10	—	—	—	—
逐字记录	3	6	—	—	—	—	—	—



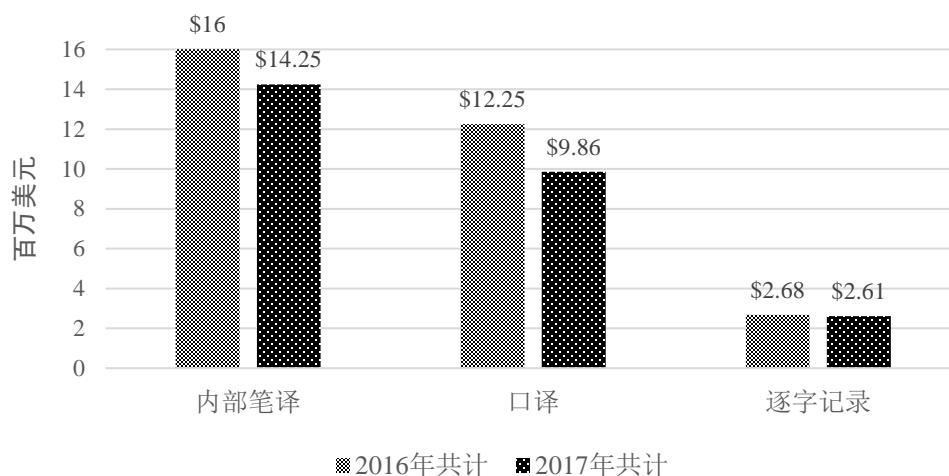
表 3  
截至 2016 年 12 月 31 日按工作地点分列的各主要职业类空缺率

	纽约		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
口译处	8	6	8	8	—	—	7	37
笔译处	45	14	9	5	2	5	—	—
文本处理股	24	20	9	10	1	3	—	—
编辑、术语和参考资料	1	4	1	5	1	17	—	—
逐字记录	4	8	—	—	—	—	—	—

## 2. 会议临时人员

54. 使用会议临时人员是为了留住合格的自由职业语文专业人员，以应对工作量激增和弥补内部临时能力不足。因此，各语文处的相关开支差别很大。由于采用了技术和新的工作方法以及为扩充当地自由职业者名册作出了协调努力等因素，秘书处在翻译方面取得了增效，在 2016 年至 2017 年期间，在四个工作地点将内部笔译、口译和逐字记录临时人员支出分别减少了 180 万美元(11%)、240 万美元(19.5%)和 7 万美元(2.6%)，总共减少了 421 万美元(13.6%)(见图十三)。

图十三  
2016-2017 年按职业类别开列的会议临时人员支出



## 3. 招聘

55. 2017 年举行了 6 次语文竞争性考试，结果 2018 年有 143 名语文专业人员被列入名册供日后招聘，有些语文的入册人数远远高于往年。其中三次考试是笔译、编辑、逐字记录员及制版员、校对员和制作编辑合并考试，通过考试的候选人将被列入单一名册供日后招聘、借调或调动到其中任何职能领域。所有工作地点都安装了 gText 工具套件，在 eLUNa 中逐步引入了编辑和其他语言功能界面并开发

了在线培训工具，这将为文件服务部门建立一支能够跨职能调用、在最需要的地方发挥作用且具备多种能力的工作人员队伍提供更多支持。

56. 在 2016 年成功举办西班牙语笔译考试的基础上，2017 年的所有合并考试都采取了完全远程方式，任何有电脑和接入互联网的合格申请人包括身体残疾者都可以参加。这使得首次完全在线考试的申请人数增加了一倍多，达到 6 739 人，而上一次这三项考试曾以纸笔方式进行，申请人数仅为 3 203 人。此外，来自传统上考试人数不足地区的申请人比例明显上升，英语考试从 20% 上升到 33%，法语考试从 25% 上升到 47%。来自澳大利亚和新西兰的英语考试申请人比例也显著提高，这再次表明这些在线考试提供了更大的便利性。2018 年试用远程工具举办口译员考试。除了为填补名册而举行竞争性考试之外，还组织了临时考试来征聘临时自由职业工作人员。

#### 4. 人员配置创新

57. 在纽约，通过 gText 工具套件实现了全电子工作流程和各种功能的自动化，从而有可能调动翻译支助人员从事附加值更高的活动。与此同时，eLUNa 的广泛使用使人们可以直接查阅术语和其他参考资料，缩短了翻译实务方面的学习曲线，因为笔译人员的一些查对参考资料工作现在也实现了自动化，使新聘人员能够更快地开始自译自审。因此，秘书处 2017 年底进行两年期预算审查时提曾提议将翻译部门的员额配置表逐步调整为菱形，更多地依赖自译自审，而不是翻译完成后再进行审校的两级程序。2017 年 12 月，大会第 72/261 号决议对这一调整办法表示欢迎，将于 2018 年在总部和其他工作地点先后实施。这一转变反映了由于内部开发的计算机辅助翻译工具的进步而形成的新的工作方法这一现实，还消除了处理链中以前需要但目前多余的步骤，因而可望最终提高及时性、质量和效率。因此，今后每个处的员额配置表将增加自译自审笔译员员额，减少笔译员员额。

58. 纽约为筹备结构调整、充分利用电子工作流程和优化能力使用采取了若干行动。每个翻译处负责各自语文承包工作的分配和质量控制，前承包翻译股人员被重新部署。随着语文参考资料助理履行的研究职能在 eLUNa 中完全自动化，空缺员额已被裁撤，现任员额被调往其他领域，包括调往需要增加人手的其他司。裁撤 1 个 D-1 员额后，文本处理股与各自翻译处合并，编辑处与英文翻译处合并。这些合并加上新的合并语言考试，使得编辑和笔译人员交叉派任越来越可行，工作人员队伍更加灵活。鉴于语言职能自动化程度提高，设立了 2 个计算语言学员额，以支持语言工具的不断改进。此外，还在着手开发面向各级语文工作人员以及大学生、潜在应聘者 and 外部承包人的在线培训工具。

59. 纽约法文翻译处 5 名工作人员外派到维也纳的试点工作已于 2018 年初结束。该项目实现了留住工作人员的目标，但纽约少了 2 名 P-5 高级审校，给其余 P-5 职等工作人员带来过于沉重的负担。因此，这 2 个员额将退回纽约，另外 3 个员额由维也纳再留用两年，届时将重新评估这一安排的效用。

60. 大会和经济及社会理事会事务司实行了错峰上班和更多的跨部门派任，大大减少了加班和补偿假的使用。

## B. 对潜在应聘者的外联

61. 秘书处继续使用社交媒体，以所有正式语文提高人们对所有工作地点会议服务职业机会的认识。与联合国签署语言专业人员培训谅解备忘录的大学网络继续取得积极成果：在顺利通过 2017 年语文竞争性考试的大学生中，近 43% 毕业于此类大学。秘书处于 2017 年推出了新的合作模式，包括远程实习协议，此类模式以成本效益高的方式为伙伴大学有前途的笔译学生提供实践经验。

62. 泛非笔译和口译硕士项目联盟开展活动，通过在五所大学设立口译和笔译硕士学位，大大增加了非洲优质高等教育的机会。到目前为止，已有 52 名女研究生和 73 名男研究生完成了两年制课程。培训员培训活动和辅导加上非洲大陆和欧洲大学间交流，提高了地方培训能力。合格毕业生的提供有助于从数量和质量上提高技能的总体发展战略，为非洲和全球就业市场输送人才。

## 五. 设施和无障碍环境

63. 秘书处力求确保为 2017 年与残疾人直接相关的会议，如纽约的残疾人权利委员会会议、人权理事会专门会议、残疾人权利公约缔约国会议以及有预算外支助的其他活动，提供更加方便的无障碍环境。残疾人权利委员会在日内瓦举行的会议获得了广泛的无障碍服务，如字幕、手语翻译、按需盲文压印和无障碍文件，以及为委员会成员提供的有针对性的服务。

64. 秘书处为需要无障碍环境的会议优先安排了现场字幕服务，并为有权获得此类服务的机构的会议提供了无障碍会议文件和网站，以及国别和国际手语翻译。世界聋人联合会认可的国际手语翻译只有大约 20 人，这使得扩大这种服务非常困难。远程手语翻译的技术可行性在秘书处进行的试验中得到了检验。但是，这种方式可能不适用于所有会议，还没有被经认可的国际手语翻译所接受。与此同时，现场远程字幕更实惠，惠及更多受众并以会议即时记录的形式为更多受众提供便利。日内瓦会议管理司意识到对残疾人无障碍文件的兴趣和需求日益增加，特别是用浅显易懂的语言和 Easy Read 软件编写的文件，2017 年根据《残疾人权利公约》加强了与联合国人权事务高级专员办事处的合作并开展了一个联合试点项目，研究提供残疾人权利委员会核心文件选集浅显英文版本的成本和可行性。

65. 秘书处确保尽可能以无障碍格式，包括通过会议室和联合国电视台的屏幕，提供会议文件。已采取措施使联合国网站可以无障碍使用。在场地出入方面也做出安排，为大会堂的轮椅使用者提供足够的座位，并在讲台安装了无障碍坡道。这使与会者能够在大会发言时享有有尊严和无障碍的行动便利。

66. 为继续改善会议服务的无障碍环境，部门间无障碍环境工作队发起了一项调查，征求纽约总部设施所有用户对其无障碍环境的反馈意见。收到的答复正被用来制定改善无障碍环境的详细计划，首先从大会堂开始。改善日内瓦会议设施的无障碍环境仍然是翻修万国宫和 E 楼战略遗产计划的优先目标之一。设计阶段进展顺利，预计 2019 年开始施工。设施改善的一般细节，特别是与无障碍有关的细节，将在有关议程项目下报告。

## 六. 会议服务质量计量

67. 为计量会议服务质量,秘书处通过全球电子调查、年度情况交流会和各工作地点组织的特别调查,收集会员国的反馈意见。2017年,全年全球电子调查有91%的答卷人将秘书处提供会议服务的总体质量评为“好”或“很好”,比例从维也纳的88%(8名答卷人)到纽约的92%(89名答卷人)和日内瓦的96%(28名答卷人)不等。在内罗毕,全球电子调查是在人居署理事会第二十六届会议之后进行的,70%的参与者将会议服务评为“好”或“很好”。为了用实时数据补充全球调查,还在《关于汞的水俣公约》缔约方大会第一次会议之后进行了一项调查。在这次调查中,98%的答卷人将服务评为“好”至“优秀”,2%的人将服务评为“尚可”。在其他补充调查中,日内瓦315位问卷答卷人中的87%给出了“好”或“很好”的评分,此外,在纽约,在对由秘书处提供技术秘书处和会议服务的政府间机构和专家机构主席团进行的另一项调查中,27位答卷人中有26人对服务质量和及时性表示满意。

### 2017年与各代表团举行的情况交流会

68. 2017年8月与常驻代表团代表在纽约举行了针对具体语文的情况交流会,这是讨论六种正式语文会议服务情况的一个论坛。与会代表团对所提供的出色语文服务表示赞赏,并强调保持高质量和使用正确术语的重要性。2017年10月在日内瓦举行了情况交流会,有70多名常驻代表团代表参加。2017年在维也纳举行的会议的与会者表示继续支持使用多种语文的原则,指出口译员和笔译员的服务对于技术专家之间的交流至关重要,应鼓励这些专家与语文工作人员进行合作,以促进术语协调。内罗毕会议事务司在排定的情况介绍会上介绍了联合国环境大会第三届会议的筹备情况。

69. 所有情况交流会和其他场合都强调必须降低发言速度并提前提供书面发言稿,以提高口译质量。纽约逐字记录处进行的一项研究显示,2005年和2016年期间,每小时字数增加了58%,达到每分钟112字以上。在这样的速度下,很难提供完整准确的原始发言口译。

## 七. 结论、建议和今后拟采取的步骤

### A. 结论

70. 秘书处在2017年继续对会议服务业务进行重大创新,并在若干领域取得显著成就。大会和会议管理部利用技术成果,开发和采用了新的工具和程序,以提高文件的效率和质量,使其服务更容易获得,并扩大征聘活动的范围。所有六种正式语文的《日刊》的推出、gMeet系统中一站式解决方案的开发和e-deleGATE门户网站中的新应用程序,都提升了代表们的会议体验。通过继续统一各地使用的工具和系统,以及对笔译员、编辑、逐字记录员及制版员、校对员和制作编辑实行合并征聘考试,为更多地分担工作量和建立一支更灵活的工作人员队伍,使

之能够跨多个时区履行多种职能奠定了基础。此外，还对四个工作地点会议部门的责任进行了必要的划分。

71. 然而，联合国内罗毕办事处会议设施的恶劣条件使这些进展相形见绌，使该工作地点无法发挥提供会议服务的潜力，实际上也无法适当履行任务。

72. 2018 年及其后，秘书处将继续利用技术实现所有工作地点工作流程的现代化、优化和协调，并将高技能人才集中用于他们擅长的高附加值流程。在在线和其他培训工具以及新技术应用程序的支持下，逐步在各个翻译处采用新的人员配置结构，以提高所有工作地点文件处理的及时性和质量。秘书处的会议管理业务将通过人员交叉调派和其他举措，继续促进工作人员的灵活性和发展，并将考虑建立新的机制，解决某些服务部门和某些工作地点长期存在的空缺问题。开发 gDoc 2.0 系统的工作将继续进行，这个端到端系统将进一步简化和优化文档工作流程，为近期提高效率创造机会。此外，整个文件管理系统(包括相关生产系统)的实时自动化数据流所产生的高质量业务智能，有可能在新的职责划分和分散的会议服务业务模式下优化战略和管理决策。与会员国的合作也将继续进行以提高认识，进一步了解如何推进工作和帮助尽量提高秘书处的语文服务质量。

## B. 建议大会采取的行动

73. 秘书长建议大会：

(a) 表示注意到本报告；

(b) 注意到主管大会和会议管理事务副秘书长与联合国日内瓦、维也纳和内罗毕办事处主任商定在提供会议服务方面的明确责任分工；

(c) 表示注意到关于联合国内罗毕办事处会议中心状况的情况通报，并请秘书长就如何迅速处理此事提出建议；

(d) 注意到要求在纽约联合国房地举行与政府间进程无关的会议和活动的申请数目大幅增加，并注意到需要修订纽约联合国房地的使用政策。