



大 会

Distr.
GENERAL

A/C.5/49/34
17 November 1994
CHINESE
ORIGINAL: ENGLISH

第四十九届会议
第五委员会
议程项目107和111

1994-1995两年期方案预算

会议时地分配办法

关于会议事务的综合研究

秘书长的报告

秘书长关于会议事务的综合研究报告

一、导 言

1. 大会1993年12月23日第48/228号决议第42段请秘书长“向大会第四十九届会议提出一份综合研究报告,说明提供适当的会议服务所需的组织、管理和人力资源,作为审议秘书长所提1996--1997两年期经常预算的基础”。在行政和管理部延聘的一名独立顾问的协助及会议和支助事务厅的全面参与下进行了这项研究。由于时间和资源有限,本研究集中于总部的会议事务,但认为研究结果与建议一般也适用于联合国日内瓦办事处和维也纳办事处。

2. 研究发现,自1991年以来,对会议事务的需求大量增加,超出了会议事务部门目前工作人员及其他资源水平的能力。研究指出了可以提高会议事务资源生产力及其管理效率的一些措施,并强调有必要改善会议事务部门与提出待处理材料者或利用会议事务部门所提供服务者之间的沟通。目前正按照研究所提的许多建议采取行动,在编制1996--1997年方案概算时也会考虑到本研究的结果与建议。

A. 定义

3. 这项研究所依据的会议事务定义是进行会议和印发与会议有关的文件所需的各种服务。按照1992--1997年中期计划,¹ 会议事务部门作为一个组织单位的总目标可以叙述如下:

“以最适当和最成本效益的方式利用全世界的会议服务资源和设施向联合国各机关和其他政府间机构及其各自附属机构提供进行有效率的会议所需的服务;

“依照各政府间机构的决议和会议规则的规章及原则,编制和计划一份本组织会议日历草案,提交给会议委员会。力求能在世界范围内最合成本效益地利用各种会议服务资源、中心和设施;

“确保本组织生产高质量的文件和出版物,以各种易于取得的形式及时向各会员国和其他使用者广泛散发;

“确保提交处理的材料遵守为管制和限制文件而设立的程序。”

会议事务包括规划、会议服务、口译、逐字记录、简讯、文件管制、编辑、参考和词汇、笔译(包括特约笔译在内)、文本处理、制稿和校对、活版印刷设计、桌上出版、复制和分发。

4. 提供给政府间机构和专家机构会议服务是为了协助它们进行工作和实现目标。因此,如果会议事务使会员国能够按照核可的日历开会并就希望审议的事项进行讨论,就可认为会议事务是适当的。按照这个定义,会议事务适当与否不能也不应

用讨论本身的结果来衡量；不适当的会议事务可能妨碍讨论的成功，但适当的会议事务，不管如何界定，却不能确保讨论的成功。

5. 本研究着重注意以下各点：

(a) 会议事务资源有限，必须以符合成本效益的方式使用。不仅在会议事务核定预算拨款内可以雇用的工作人员人数有限，而且工作人员满足不断增加的服务需求的能力也有限度。采用办公室自动化技术、设备及其他技术资源可以提高这种能力的程度也是有限的；

(b) 服务必须及时才有价值。文件必须在审议有关议程项目的会议之前及早印发，以便会员国代表有足够时间加以研究。在会议排定的开始时间，所有必要的服务必须齐备；

(c) 服务必须有最高的质量。会议事务要对会员国有价值并协助政府间机构实现其目的，就必须有最高的质量。为了有效地进行会议就需要及时印发制作良好的文件并提供高质量的口译和其他服务；

(d) 因此，要提供适当的会议服务，必须在质量、及时和效率三者之间维持最适度的平衡。高质量、及时和效率三者都是适当的会议服务的必要组成部分。短期来说，由于资源拮据、能力有限、技术支助不足、或其他因素，而对某一组成部分（例如及时性）给予高度优先，也许会对其他组成部分造成不利影响。不过，长期目标仍然是使所有三个组成部分都获得改进。

B. 准则

6. 由于这项研究的结果目前正在制订衡量会议事务绩效的更适当的新准则。下文将探讨这些准则（见第三节）。

二、会议事务的组织

A. 目的

7. 会议事务的组织必须

(a) 便利高效使用有限资源,及时和有效地提供优质服务,以满足世界各地联合国各种会议的需求;

(b) 能向方案管理员清楚交待职责和适当授权,要方案管理员负责在提供的资源范围内实现规定的目标;

(c) 在内部和同其它部厅之间建立明确的沟通线;

(d) 鼓励发挥必要的主动性和灵活性,以应付对会议服务的需求的迅速变化;

(e) 不仅鼓励世界各地会议事务单位之间的合作和协调,而且鼓励秘书处的会议事务与其它组织单位之间,以及与政府间机构和会员国代表之间的合作和协调。

B. 现有的组织结构

8. 按照秘书长关于改组行政和管理部的报告(A/C.5/48/72)所提并获大会1994年7月14日第48/491号决定接受的提议,于1994年中期修改了会议事务的组织结构。如该报告所述,把原来的会议事务厅和总务厅合并成会议和支助事务厅,由一名助理秘书长管理。会议事务的职责包括便利会员国间沟通的各项必要职务,应有助于联合国顺利进行工作,使人认为联合国是一个有效率的组织。主管会议和支助事务厅助理秘书长在会议事务方面的管理职责由一名主任级帮办协助,负责有关事务的日常督导,领导拟订联合国会议事务政策,并制定在所有地点提供会议事务的程序和措施。联合国日内瓦办事处和维也纳办事处的组织结构稍有不同。在日内瓦,会议事务司与行政司分开,会议事务司包括会议处、语文处、口译处、出版处和图书馆;会议事务司长直接向联合国日内瓦办事处主任报告工作。在维也纳,根据统一会议事务的建议,会议事务和行政事务合并成一个行政和共同事务司(A/C.5/49/24)。

本报告附件1显示总部会议事务的组织情况。

9. 然而,在所有情况下,会议事务都依据等级和职司加以组织;每一类会议事务均有单独的组织单位。在总部,这些单位组合成两个大司:翻译和编辑司以及口译、会议和文件司。在主任办公室内,由高级职员督导中央规划和协调、文件管制和技术革新方案等单位。

C. 分析组织结构

10. 本研究分析了会议事务的内部组织以及会议事务与秘书处其他单位之间的关系。根据职能来安排会议事务,为会议事务的每一方面设立一个单独的单位;这种办法有专业化的好处,而且职责、权力和责任划分明确。这样一个组织能便利处理文件和提供会议服务,避免机构重叠和重复劳动。沟通线路直接畅通,还授予适当的权力,可以灵活应付需求的变化。内部沟通联系良好。

11. 然而,专业化和强调内部处理活动,可能会转移对以下几方面的注意:会议事务各单位之间的沟通,与秘书处其它单位的沟通以及与会议事务使用者的沟通。全面审查发现,会议事务部门有必要更加注意其服务对象以及提供材料给会议事务部门处理者的需要和关切。在有些情况下,其他人对会议事务部门的需要和能力似乎也不够了解。

D. 关于改进的提议

12. 由于本研究的结果,现在人们更加认识到必须加强会议事务与秘书处其它部门以及与会会员国代表的沟通,以便交流信息并采取协调一致的行动实现共同目标。所以,正在采取步骤建立网络,连结会议事务工作人员与秘书处内提送材料给会议事务部门处理或使用会议事务部门产品的其他单位并连接各国常驻代表团,以便向政府间机构或专家组提供服务。

13. 这些网络意在改善会议事务与其它单位之间的各种工作关系。网络中包括

提供草稿给会议事务单位处理的部门和各政府间机构的秘书处,它们关切的是规划各该机构的工作和确保及时、有效地得到必要的文件和会议服务。

14. 正在考虑向会议事务工作人员分派特别职责,特定的政府间机构和专家组及其相关的编写文件部门提供服务。这些工作人员不是重复各实务部门委员会秘书和文件协调员的工作,而是辅助他们的工作,依靠他们评估这些机构的需要,并建议提交和印发文件的时间表。主任办公室将协调这一职能。

15. 正在考虑采取行动加强会议事务主任办公室的中央规划和协调能力,包括设立一个小组,在全球会议的筹备和提供服务方面协调所有会议中心的工作。此外,正在引进一个结构,以建立和发展持续改进绩效的职能。

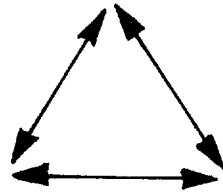
三、会议事务的管理

A. 目的

16. 管理会议事务的目的是使用现有的有限资源,在质量、及时性和效率三方面取得最佳平衡的情况下提供必要的服务。日常的挑战是怎样作出必要的正确选择以达成这种平衡。如上所述,这意味着了解对所提供的每一种产品和服务的需要及其优先次序。长期的挑战是怎样通过更好的制度、程序和管理来提高质量、及时性和效率。

业绩管理

质 量



及时性

- 所用的时间
- 遵守期限情况

效率

- 以最少的资源
- 取得成果

B. 分析现有的安排

1. 会议事务资源的全球性管理

17. 虽然日内瓦和维也纳的会议事务正式由这两个办事处的主任掌管,但是主管会议和支助事务厅助理秘书长和他的帮办-总部会议事务主任,负有管理1994-1995年方案预算第25E款:会议事务,纽约、日内瓦和维也纳所编列会议事务资源的全盘责任。这项责任包括任命和提升会议事务工作人员以及协调世界各地的会议事务活动,以确保现有资源获得最佳利用。总部、日内瓦和维也纳语文工作人员的任命和提升是根据会议事务主任向主管会议和支助事务厅助理秘书长所作的建议进行的。总部各司长和处长代表主任与日内瓦、维也纳和其他会议中心的对口人员维持经常、密切的联系,协调计划,调动人员或工作,以便最好地利用现有能力。在主任办公室内,总部技术革新方案协调员与日内瓦的对口人员保持密切联系,以确保电脑技术应用的兼容性和一贯的发展战略。

18. 协调全球会议事务的主要工具之一是联合国会议日历,由规划和会议事务

科科长(他也担任会议委员会的秘书)领导编制。会议日历年经会议委员会审查后提交大会核可。目前正在建立一个联合国会议电脑数据库,以促进各会议中心的协调,便利编制和执行两年期会议日历。

2. 总部的管理和协调

19. 在总部,提供会议服务的各专业职能部门的工作协调是通过各司长和文件管制科长每星期开会,计划下几星期的文件处理和会议服务。各组织单位的有关工作人员都出席这种周会,以确保大家同意工作的共同优先次序,并且为及时完成工作分派适当的资源。

3. 文件处理生产线

20. 为了高效率地应付大量文件和短促的印发期限,各会议事务单位形成一条生产线,由文件管制科同政府间机构的秘书处和各文件处理单位协商之后制定优先次序。目前正在制定计划,以提高文件管制科规划和监测文件的生产以及贯彻关于文件的规则的能力。

21. 在每个文件处理单位,为了尽快处理手稿,文件通常是分给几个工作人员去做,到制版供复制的阶段再重新组合。虽然生产线使文件得到高效率、高速度的处理,但是要求工作人员老是做各种文件的一部分,会使他们很难与最后产生的文件认同。一个翻译或文本处理员很难得负责从头到尾做完一个文件,文件往往是在制版付印的阶段才审校。一份由几个自译自审的翻译翻出来的长文件常常没有机会得到全面审校。

4. 与其他组织单位合作

22. 组织安排的另一个目标是,鼓励不仅在会议事务各单位之间,而且在与政府间机构和专家组工作有关的所有部厅之间密切合作。此种合作对会议和支助事务厅

的两个部分来说至关重要,对其他部厅来说也非常重要。虽然没有关于此种合作的正式组织安排,但是文件管制科、会议事务部门的规划和会议事务科、各实务秘书处、编写文件部门每天都为安排文件处理日程和政府间机构的会议而进行接触。在秋季会议期间,会议事务部门和大会秘书处事务处的工作人员每星期都与各主要委员会的秘书举行协调会议,以确保最有效地利用现有资源来满足大会工作的需要。经验显示,在第四十八届会议期间开始举行的此种每周会议十分有用。

5. 业绩指标的不足

23. 持续改进方案需要衡量业绩,显示会议事务部门在什么程度上有效地利用资源来及时提供能够满足服务对象要求的优质服务。本研究发现,目前编制的工作量统计数据不是很有用的业绩指标。各种数据有时候彼此不一致,有时候很难解读,而且并不涵盖想要不断改进的会议服务的所有方面。举例来说,文件的产出数字只包括已经完成的工作,不包括最后产出;虽然这对内部管理有用,但是并没有清楚表明产生的最后文件页数。

6. 目前的工作量统计数据未能衡量需求

24. 一个最大的问题是,目前的工作量统计数据只包括已经完成的,不包括送来的工作量,即对服务的总需求。文件方面的统计数字只包括各种服务在某一段时间里完成的工作数量,但是不包括提交处理的文件数量。因此,这些统计数字没有反映出该段时间积压下来未处理的文件数量。只一方面,只包括提供服务(不论有无口译服务)的会议数目,但不包括要求召开会议的总数。因此,会议事务部门目前的统计数据可能低估了会议服务的需求量。由于没有衡量服务的总需求量,因此很难估计对服务的需求到底超过会议事务部门提供服务的能力多少。

7. 需要鼓励更有系统的团队工作

25. 会议事务部门满足对其服务的需求的能力取决于秘书处内部和会议事务各

工作单位之间的团队工作。团队工作是受到鼓励的,本研究发现,各单位之间通常能有效配合。然而,如上文所述,并没有系统化地衡量或分析团队绩效。管理员和工作人员需要集中注意直接生产,这也许意味着忽视了改进团队工作的机会。在这种情况下,会议事务各单位之间的许多工作关系中可能隐藏着问题,掩盖了由于一个工作单位没有以尽可能好的形式向下一个单位提供其工作产品而可能造成的额外工作。

8. 需要同各部厅更密切地合作

26. 在这项关于会议事务的研究中,强调从编写文件的初期阶段开始,会议事务部门就需要同有关各部厅密切合作。这对于及时印发文件至关重要。会议事务部门要求提前收到准确的资料,说明要提交给一个政府间机构的文件的数量、复杂程度和长度以及提出这些文件以供处理的日期。不幸的是,经常得不到这种资料。本研究发现,虽然各实务部门的文件联络管理员、协调单位(例如安全理事会事务司、大会秘书处事务处、政策协调和经社理事会事务司)和会议事务部门的文件管制科之间可能有适当的协调,但这种协调起步过晚,无法及时在整个联合国内开始团队工作以实现目标。协调至少必须从编写文件的人开始,并得到编写文件部门的管理员的支持。对于象安全理事会这样的机构,这种协调尤其重要,因为这些机构的会议时间和文件数量根本无法预测。

9. 需要关于服务费用的更好资料

27. 要有效管理会议事务资源,就需要确切了解其费用。需要关于会议和文件费用的更好资料,以便更加全面地了解所涉费用总额并改进会议事务的预算编制。需要关于不同工作方式和不同工作流程的全额费用的更好资料。此外,尚未彻底分析会议事务部门增加或减少处理工作对费用的影响。研究报告建议审查使得要完成的工作量多寡不同的因素,计算由此造成的费用和时间差异,以协助找出消除返工和减少会议事务处理工作从而降低费用的机会。根据大会第41/213号决议通过的预算

程序,方案预算中为编制方案预算时已排定的会议和后来才核准的会议都编列了经费,这是假设会议数目和分布与前几年相同。如果一个特定两年期内会议和文件数量比前几年多,则这会使核定资源水平难以满足需求。过去五年的情况就是如此。由于会议次数和文件数量持续增多,根据早先经验而核定的能力水平就始终低于实际需求。决定“在现有资源范围内”举行核定会议日历之外的会议的做法给会议事务部门造成了应付不了的负担。

C. 关于改进的提议

1. 新的业绩指标

28. 会议事务部门举行了一系列讨论会,结果确定了17项可用于向会员国报告的业绩指标,以便更加全面地评价所完成的会议事务工作。这些指标包括及时性、质量和效率,其中一些指标将以对各会员国代表团和秘书处各实务部门的调查为基础。拟议的业绩指标还包括需求、工作量和能力利用方面的7项指标。1995年将在纽约和日内瓦试用,试用期间将进一步完善各项指标,然后将在1996-1997两年期实施这些指标。

29. 这项综合研究报告还强调,衡量绩效的方式必须能显示明显产量变化的性质以及职能相似的各单位之间内部绩效的差别。会议事务部门已指明业绩数据在其内部报告方面的具体管理用途,例如改进资源分配决定,改进团队工作或减少返工,并且正在拟订关于这些问题的衡量方法。

2. 引进需求预测

文件

30. 为了切实预测和事先计划文件工作量,必须为编写文件者规定实际可行的期限,编写文件的部门也必须认真努力遵守期限,改变提交日期必须及早通知,预测

和预测的改变也必须准确和及时。事先提供比较准确资料的一个办法是让编写文件者及其管理员在提交文件之前预告达到关键里程碑的日期(如完成外地调查、收到会员国的答复、草稿获得政策性核可)。会议事务部门将收到报告,说明这些里程碑何时达到或是延误未达,以及延误对最后提交文件日期的影响。这种报告可以使用项目管理软件以电子手段作出。

31. 根据对送来文稿的实际模式和所需处理时间的分析,目前正在试办一个项目,应用项目规划方法来确定在提交之前文件编写工作有哪些实际可行的里程碑。

会议

32. 鉴于政府间机构和专家组各种各样的需求很多,而且经常改变,安排会议日程不只是编制两年期会议日历的一次性工作,而是会议事务部门规划单位工作人员不断进行的一项最重要的工作,他们同各政府间机构的秘书处、各区域集团的主席以及与会议事务有关的其他人员密切合作,有时还要同主持会议的官员密切合作,不断调整会议日程和会议室的分配,以确保为尽可能多的机构找到适当的会议室。安排区域集团的会议日程尤其困难。虽然这种会议的服务是要在现有资源范围内提供,但是这种会议对大会的工作越来越重要。目前正在建立一个日历和会议电脑数据库,范围包括日内瓦、维也纳和纽约,并且正在分析对会议服务的实际需求模式,以便找出措施减少规划工作的不确定性和最有效地利用有限的资源。

3. 同各实务秘书处和编写文件部门的团队工作和更密切的合作

33. 改进团队工作是一项持续的任务,需要采取行动并加以衡量。现已开始采取步骤改进所有各级的团队工作:在会议和支助事务厅内、在行政和管理部内以及在整个秘书处内。在会议事务部门,已设立由各处理单位工作人员组成的网络,以改进内部工作关系。

4. 不断改进

34. 本研究发现,目前的工作量标准常常只订立静态的业绩目标,并建议说,鼓励改善服务的最佳办法是采用一套“基准”制度,对各种服务进行有系统的比较,互相帮助找出最佳做法,供共同采用。这些基准单位在过程、做法和绩效三方面进行比较,因此,即使绩效最好的单位也大有改进工作的机会。为了实施这项建议,会议事务部门内已经举行了一系列讲习班,并且制订了一套基准制度,供用于管理会议事务。

35. 一个改进会议事务的网络已经成立。每个组织单位已开始拟订不断改进本单位工作的工作程序和模式,制定自己的业绩指标或“基准”,确定改进的表现形式,查明在哪些方面改进各单位间的工作关系将有助于全面改进。每个单位已指定一名工作人员作为该网络的联络员。这些工作人员将定期开会,由会议事务主任主持,就每个单位为改进绩效而采取的行动交换意见。

5. 衡量会议事务的费用

36. 正在审议记录和分析会议事务的费用的各种方法和手段。这包括各类会议的规划和筹备以及实际为这些会议提供的服务(包括编制和印发必要的文件)。

6. 修订工作流程管理方法

37. 按照上文第32至34段所述改进预测工作之后,应当可以修订目前的工作流程管理方法。正在审查将某些类会前文件改成“短周期”工作的可行性。还在探讨采取何种特别措施来对付那些往往无从预见,但又需立刻处理的文件。将利用文件记录、信息和跟踪系统的数据基供主管们编制更详细的考绩报告。

7. 应用新技术为会议提供服务

38. 正在继续按照1992-1997年中期计划所阐述的路线在提供会议服务的过程中应用技术革新,已在服务质量和及时性方面收效并降低了费用。各文本处理单位都已转用联网计算机工作台和文本处理软件;制稿和校对科已有英文、法文、俄文和西班牙文的桌上出版能力,阿拉伯文和中文也将发展这种能力;逐字记录员和正式记录编辑现在使用计算机工作台和文本处理软件在“荧幕上”编写逐字记录和其他正式记录;会议事务部门的文件处理工作和总部口译出勤的安排工作都用计算机数据基和信息系统完成;联合国所有正式语文的计算机名词数据基已完全投入使用;在纽约或日内瓦编制的所有会议文件现在都以电子形式存入光盘,可供纽约和日内瓦的常驻代表团使用。

39. 这项综合研究支持会议事务部门先前设立的两个内部工作组的建议,一个工作组是研究机器协助翻译问题,另一个是研究电子文件问题。作为给全体笔译配备自动化设备的第一步,会议事务部门正在采购120台计算机工作台。笔译工作台将同文本处理单位、编辑部门以及文件、参考资料和名词科的工作台和联合国系统内外的其他数据基连结起来。正在修订会议文件的设计以顾到文本处理软件的要求和能力。文本处理股现在已能处理以前需要外送排字的文件(例如方案概算)。正在为制稿和校对科配备新式桌上出版设备和软件,并提供适当的培训,以期在1996-1997两年期为除中文以外(中文还没有必要的软件)的所有语文建立完全的桌上出版能力。正在扩大光盘系统的能力,供纽约和日内瓦所有的常驻代表团和更多的秘书处工作人员使用,这个系统在1996-1997年期间还需进一步加强,包括在维也纳设立这一系统。在复制和分发方面,正在扩大使用条形码技术来跟踪工作进度或衡量绩效。目前正在进行初步研究,以了解采购能用数字信息制版的复制厂设备,从而可以从提交至复制都是处理电子文件的设想是否可行,是否可取。1996-1997年方案概算将提出采用技术革新来改进会议服务的详细建议。

四、所需人力资源

A. 目的

40. 管理会议事务工作人员的目的是,确保提供具有必要技能和训练的工作人员向政府间机构提供所需的服务,并以最佳方式使用这些工作人员。

B. 目前情况

1. 劳力密集的会议服务

41. 会议服务是高度劳力密集型的工作。会议事务常设员额约占1994-1995年经常预算提供经费的秘书处全部常设员额的20%(约占专业人员职类的25%,一般事务人员职类的18%)和第八编(共同支助事务)项下常设员额的一半以上。专业人员职类员额与一般事务员额的比率比整个秘书处的高(分别为.88和.63),反映了需要具备特别专业资格的职能高度集中。专业人员职类中的语文工作员额(会议事务部门的绝大多数员额属于此类)是经由国际竞争性考试加以填补,考试及格的人选初次任用有两年试用期。

2. 常设员额数目的能力

42. 近年来,对服务的需求在增加,但常设员额的数目却在减少。既定惯例是把会议事务员额数目所具能力定的比预期的会议服务需求少,但有一项了解,必要时可以雇用临时人员短期工作并将工作交给外部语言服务单位承包。尽管采取了各种提高生产率的措施,尤其是增加笔译的自译自审量,仍然必须越来越多地雇用临时助理人员和使用外包服务。然而,无法为没有排在日历内的会议提供服务的情况有所增加(见第44(b)段),关于会议的简要记录和逐字记录之类文件的工作也不得不推迟。

3. 会议事务工作人员的人数及其搭配

43. 已经根据经验对1991年以来的会议服务需求以及现有能力满足需求的程度

作了估计。尽管秘书处已采取改进规划和提高生产率措施,会议服务的需求量与秘书处所能提供的服务量之间差距还是越来越大。惯例是根据前五年的平均产出数字来计算每个新的两年期会议事务所需资源。在需求增长期间,这会造成对实际需求和所需资源的一贯低估。

44. 在会议服务方面,对1991年7月至1994年7月三年期间总部会议数据的分析表明:

(a) 会议的总需求量(已排定、重新安排、增加和被拒绝会议的总和)有所增加;

(b) 无法提供服务的会议次数从1990年的57次增至1993年的157次;

(c) 排定会议次数与实际需求(定义如上)之间的差距有所减少,这意味着秘书处和政府间机构两方面的规划都有改进;

(d) 实际需求与得到服务的会议次数之间的差距有所增加,这意味着需求日益超过能力,虽然能力利用率有所改进。

45. 仍在分析造成这些趋势的原因,但初步的结论是,有三项因素促使会议服务能力得到更多的利用:

(a) 由于改进了工作方案的安排使政府间机构得以对其需求作出更符合实际的初步估计;

(b) 秘书处也改进了对实际需求的估计的可靠性(表现为排定的会议次数与实际服务的会议次数之间的差距缩小);

(c) 在把因取消已规划的会议而腾出的会议资源调拨给其他会议方面取得了更大的成就(反映为口译服务能力的平均利用率有所增加,1991年约为77%,1993年为88%,1994年上半年为93%)。

但是,没有列入日历的未预见或临时的会议要求有所增加则起了抵消作用,使得向所有要求提供服务变得更加困难。此外,诸如安全理事会、第五委员会和行政和预算问题咨询委员会之类机构的活动增多,许多政府间机构要求举行原先没有计划的平

行会议。

46. 在文件方面,至今对数据所作的分析表明:

- (a) 文件服务的总需求量有所增加;
- (b) 这种需求超出了常设员额的能力,虽然生产率有所提高;
- (c) 为应付需求的增加,必须更多地依靠临时助理人员和订约承办事务。

47. 文件需求增加的主要原因是安全理事会及其附属机构的文件需求增加,尤其是自1992年以来。在特约笔译方面,眼下约2/3的工作是会议文件,1/3为出版物,颠倒了几年前的比例。有限的特约笔译资源越来越多地用于会议文件,能够这么做是因为,由于各种原因实务部门编写的出版物数量有所减少。但这大概是一种暂时现象,不会持续到1996-1997两年期。

C. 关于改进的提议

1. 修订会议事务员额配置数目和搭配

48. 正在制订衡量会议事务实际需求的更好办法,并将加以分析。同时预期新的业绩指标和费用衡量制度会提供更好的管理工具和提高预算分析的质量,便利计算所需员额总数和常设人员、临时人员及订约承办事务的最经济合算的搭配。在计算秘书处应付会议事务需求的能力时必须考虑几个因素:有关事务的生产率、常设员额数、可用的临时助理人员资源、和可以使用多少订约承办事务来应付一些需求。这些因素的最适当组合取决于:(a) 可以采取哪些措施来提高生产率,从而增加以现有员额数提供服务的产出能力;和(b) 认为在每个职能和语文单位中常设员额、临时助理人员和订约承办事务如何搭配效率最高。

49. 在现阶段,不可能期望单靠提高生产率的措施就能大大增加能力。例如,用办公室自动化设备来协助翻译会提高工作质量,但不会立即提高生产力。因此,必须根据1990年以来的经验和对1996-1997年服务需求的预测,而不是只根据以往的产出水平,来估计所需员额总数。编制1996-1997年方案预算时将采用这个办法。

2. 加强工作人员的训练

50. 除了决定所需会议事务人员的数目以及常设员额、临时助理人员和订约承办事务的最适当组合等问题之外,还必须向会议事务人员提供必要的训练,以便提高工作效率和效能,向各政府间机构和专家组提供最佳服务,并在履行其职能时,以最有效的方式使用新的技术和技能。现已确定需开展训练的领域包括进行更多被动语文的训练,以便经过一段时间后减少对临时助理人员的依赖,和在某些情况下进行实际工作语文的训练,以确保联合国口译员和笔译员在会议和文件中使用的语文同有关会员国目前使用的措词和用语相符。在计算机及有关新技术的训练方面,采用荧幕上翻译将需要笔译员学会计算机基础技能和高级技能;制稿员需要接受桌上出版技术训练,以减少对外部排版的依赖,内部印刷部门工作人员必须跟上印刷业的发展和趋势,以便尽可能增加在内部印制的出版物。虽然有些训练可在联合国内部进行,另一些则需要提供经费到外部去学习。会议事务部门也开始探讨是否可能把工作分派到各职能组,并将在继续努力尽可能利用现有资源方面考虑到这种可能性。关于工作人员训练的详细建议将载于1996-1997年方案概算之中。

五、有形设施

51. 虽然大会决议没有具体提及有形设施,但是,会议有形设施不足已经对提供会议服务的能力造成不利影响。这包括总部适当会议室数量有限、若干大型会议室没有电子投票机、音响系统需要更新、需要改造会议室以适应政府间机构不断变化的需要所造成的问题。会议事务工作人员的办公室空间也不足。

注

¹ 《大会正式记录,第四十七届会议,补编第6号》(A/47/6/Rev.1),第39.4段。

附件一

会议事务组织表

会议事务

主任办公室

中央规划和协调

技术革新

会议委员会
秘书处

文件管理

口译、会议和文件司

司长

电子文件

口译处

规划和
会议事务

逐字
记录

本理
文处

制稿和
校对

复制

分发

翻译和编辑司

司长

特约笔译

阿拉伯文翻译处

中文翻译处

英文翻译处

法文翻译处

俄文翻译处

西班牙文翻译处

德文翻译处

文件、参考
资料和名词

编辑处

正式记
录编辑

编辑
管制

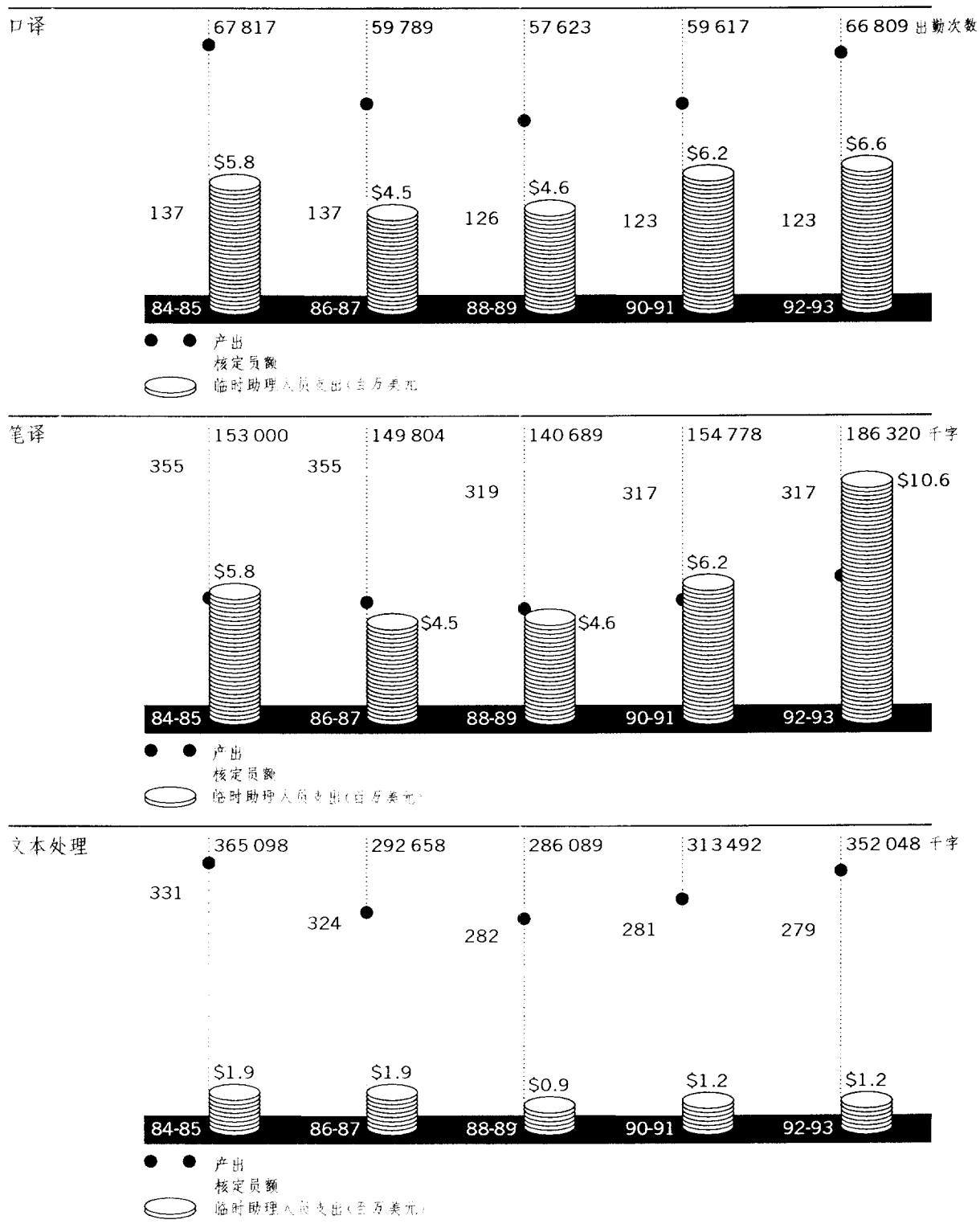
附件二

图 表

1. 1984-85至1992-93年两个两年期的产出和资源
2. 1992至1994年订约承包笔译：工作分配
3. 1990至1993年有逐字记录的会议数目
4. 1990至1993年无法提供服务的会议
5. 1991至1994年口译员出勤次数



图 1
1984-1985至1992-1993各两年期
产出和资源的比较



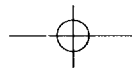


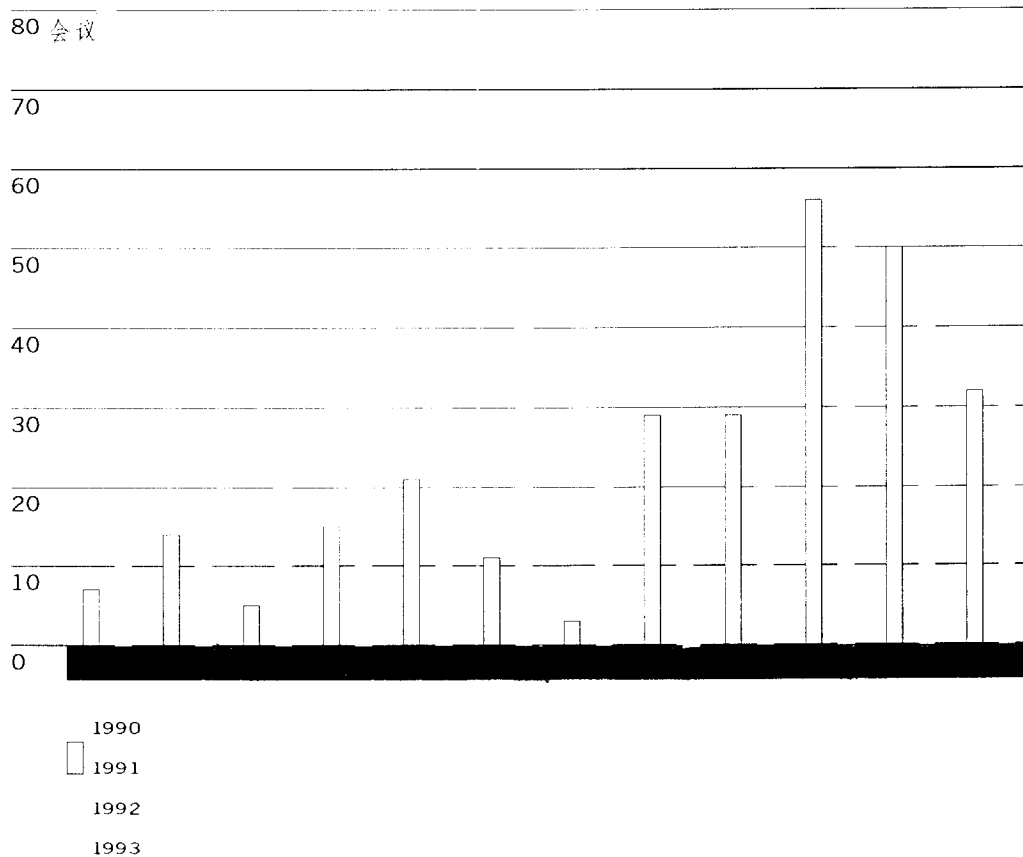
图 2
特约笔译：工作分布，1992-1994年
所占百分比

	会议文件	出版物
1992		47.9
1993		56.7
1994 (1-6月)		63.4





图 3
有逐字记录的会议, 1990-1993年



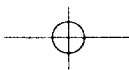
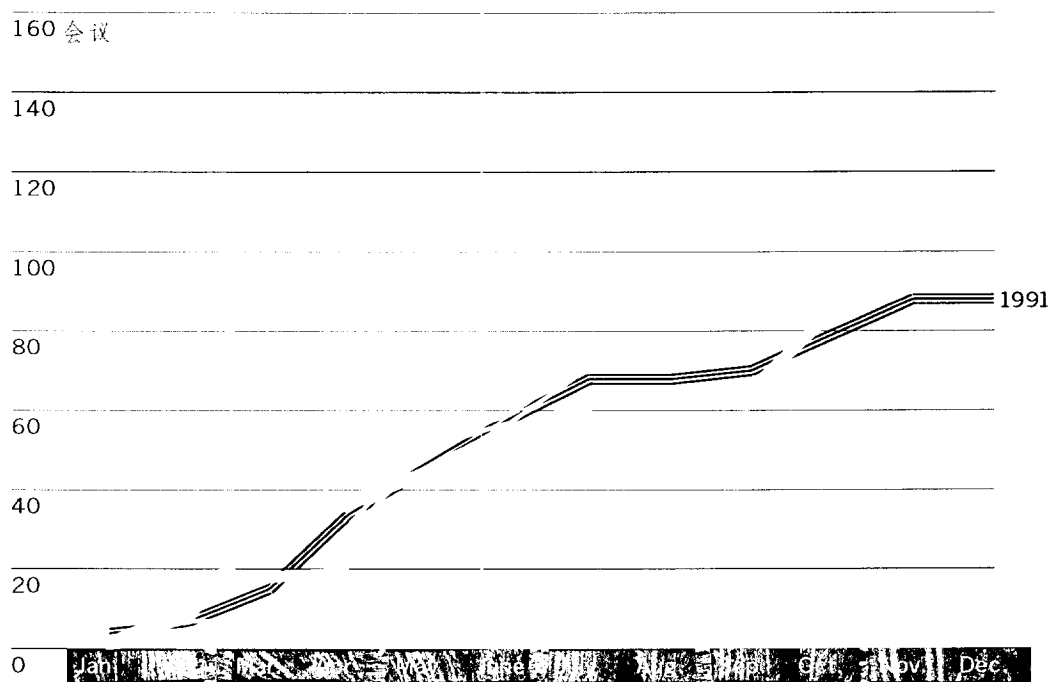


图 4
不能提供服务的会议，1990-1993年
每年累计次数



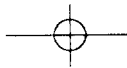


图 5
口译出勤, 1991-1994年

常设员额 自由应聘

共计

1991			
1月	1 101	72	1 173
2月	1 488	335	1 823
3月	1 320	252	1 572
4月	2 404	602	3 006
5月	2 836	1 039	3 875
6月	2 205	694	2 899
7月	1 331	145	1 476
8月	1 550	369	1 919
9月	1 849	347	2 196
10月	2 623	1 175	3 798
11月	2 245	1 770	4 015
12月	2 023	485	2 023
1992			
1月	1 412	35	1 447
2月	1 662	664	2 326
3月	2 422	1 021	3 443
4月	2 230	382	2 612
5月	2 375	248	2 623
6月	2 622	741	3 363
7月	1 977	530	2 507
8月	1 154	435	1 589
9月	1 924	299	2 223
10月	2 757	911	3 668
11月	2 688	1 469	4 157
12月	2 318	690	3 008
1993			
1月	1 306	1	1 307
2月	1 603	76	1 679
3月	2 499	1 011	3 510
4月	2 601	1 041	3 642
5月	2 340	739	3 079
6月	2 624	1 018	3 642
7月	1 523	476	1 999
8月	1 021	135	1 156
9月	2 045	139	2 184
10月	2 940	769	3 709
11月	3 040	1 353	4 393
12月	2 333	742	3 075
1994			
1月	1 905	205	2 110
2月	2 412	1 073	3 485
3月	3 028	1 856	4 884
4月	2 501	1 487	3 988
5月	2 421	1 412	3 833
6月	2 638	1 416	4 054
7月	1 716	1 343	3 059
8月	1 397	980	2 377