



Distr.  
GENERAL

A/50/1005  
19 July 1996  
CHINESE  
ORIGINAL: ENGLISH

第五十届会议  
议程项目149

## 秘书长关于内部监督事务厅活动的报告

### 秘书长的说明

1. 遵照大会1994年7月29日第48/218 B号决议,秘书长谨附上由主管内部监督事务副秘书长转交给他的关于联合国秘书处电子邮件的管理审计报告,供大会注意。

2. 秘书长同意应对电子邮件的管理给予注意,以期尽可能使电子邮件在本组织中发挥更大效用和节省更多费用。他认为,报告中的各项建议应在目前进行中的改善管理与改革的全盘工作中予以实施。目前正在进行的效率和预算审查为进一步评估和在现有财政限制范围内执行报告中的建议提供了适当框架。

### 内部监督事务厅关于联合国秘书处

#### 电子邮件管理审计的报告

#### 一、导言

1. 电子邮件自1993年启用以来,已用于改进整个联合国系统的横向与纵向通讯。电子邮件的使用与接受与日俱增,今日已成为秘书处、各区域委员会和所有主要维持和平特派团的管理以及工作人员通讯的主要形式。电子邮件加上互联网超级

公路,它的使用范围已超过联合国系统,到达各国政府代表团、外部机构和全世界数以百万计的公司与使用者。由于对电子邮件服务的依赖如此殷切,因此电子邮件系统的提供、可靠性和及时性便变得十分重要。

2. 这三项目标已由电子事务司的基础结构和应用支助科负责,但它们的工作当然仅限于技术范围。通过使用这一系统所能达到的其他目标,便不属于它们控制的范围。但从内部监督事务厅对电子邮件持有的广泛观点看来,认为这正是新的联合国管理文化进行演练技能和技术的一个可能的用武之地。由于目前正在想方设法大幅度地改进管理技能,因此应当考虑使用这一技术补充任何可行的改变管理绩效的目标。此外,联合国还应掌握这个机会来实现撙节、改进效率和完成目标。

3. 作为本组织目标之一的改进和发展管理技能涉及到通讯。管理工作可在管理通讯领域内明确划定具体目标,并通过对电子邮件的技术和使用来完成这些目标。在管理工作中,可以利用电子邮件技术保存历来的相关函文、记录各项确立的职责与责任和让工作人员了解各项计划、目的和完成的工作。虽然可供选择的方式很多,而且电子邮件只是解决的方式之一,但利用它却可以发展或加强新的管理文化的技能。

4. 本组织已在电脑硬件与软件上作了重大投资,但却没有规定通过电子邮件达到经济效益的目标,也没有规定达到这项目标的全盘责任。目前并没有在诸如安全理事会决议的递送方面以电子邮件取代费用较高的部门间邮递服务如邮袋、电报的目标。也没有通过减少使用纸张方式来削减费用的中央统一化办法。这些问题应该在项目开始阶段的项目发展进程中解决。而且应该在这个进程中证明项目是合理的,同时确立实现目标的责任。

5. 基础结构和应用支助科在审计前已采取了步骤加强电子邮传的可靠程度,但还有一些领域仍有待采取步骤进行重大、长远的改进。应该拟订出项目管理的准则,落实项目基础结构的程序,并更有效地从事管理任务。

6. 对电子邮件的审计重点在于管理部门对电子邮件的发展和执行所采取的措

施。所建议的程序改变和所作出的建议不仅适用于电子邮件,也适用于大多数面向服务的项目与系统。所作的各项建议在执行时希望会超越电子邮件系统之外。

7. 电子系统工业界内所用的商业和管理的成功措施作为审计评价的标准而讨论的任务目标则来自联合国的目标或一般工业界的目标。

8. 关于审计的调查结果和建议已同会议和支助事务厅进行了讨论,并提出报告。在大多数情况下,管理部门都已采取或规划了弥补缺陷的改正行动。本报告期内载有一项关于重要的调查结果、建议与收到的反应的提要。

## 二、审计评论和客户反应

### A. 建议的任务说明

9. 项目任务说明一般包括一套根据上级管理目标拟定的项目目标。此外,它还规定项目的范围并集中力量于取得惠益的各项活动。为便于达成目标,管理部门应根据任务规定确定衡量项目成功的准则并规定成功执行项目的责任。由于注意到还缺少一份全盘的任务说明,建议在管理程序、管理规划与方向指示方面必须作出改善。

10. 非正式确立的目标均属技术性质,集中于向整个组织提供可靠和有效的电子邮件服务。虽然从技术角度而言这是适当的,但对面向用户的全球性应用而言就嫌不足,同时也没有开始利用电子邮件的力量改变本组织的工作方式与环境。

### B. 项目管理:发展任务的结构

11. 内部监督事务厅建议,同时会议和支助事务厅也同意,对项目管理采取更有系统的方式能提供确保拟订任务与标准所需的结构,同时,也对项目活动实施管理控制。

12. 决策是管理方面的另一形式,以确保技术的使用是在所要求的管理框架内和朝向所要求的目标。现在已同意加强电子邮件应用的现有政策,从而对管理活动

与管理作业提供了一项指导。

### C. 建议的综合任务目标和执行措施

13. 由于未曾拟定一项任务说明,因此,内部监督事务厅便以咨商机构的身份提出各项认为有利于本组织的任务目标。除提供可供整个秘书处使用的并完全可靠的系统外,电子邮件系统还应当能提供保密性和及时的传输。此外也应当促进该系统的使用,并使其为本组织节省经费,例如减少使用邮袋和部门间的邮件服务。同时,管理部门通信领域的目标也应当加以鉴定和执行。

14. 我们预期管理部门能确保对各项目标进行监督、拟定各项执行措施、使用各项标准和保持一定程度的成绩并定期向有关的主管提出报告。

15. 要对各项任务目标和政策有无受到遵守进行监督便需要有衡量成果的办法。为通过定期评价实现各项目标的进展情况的办法来使管理效率有所提高便应当通过自动的系统或在该系统范围内发展对各项目标的实现进行监督的能力。

### D. 任务管理着重于项目活动

16. 同时,项目管理的使用也鼓励选择具有极有效的衡量能力的软件和制定供实现各项目标的完整的衡量办法。项目管理过程所固有的选择准则提供管理的方针,即使选择活动正式化并使管理当局加强保证任务目标的衡量有受到注意。所达成的协议是在1996年使用一个其衡量能力业经改进的新软件。

### E. 对所建议的目标进行主动进攻的管理监督

#### 可靠性

17. 我们赞赏电子事务司提议的新软件将能对可靠性进行监督,因为该系统在去年有些不可靠,以致使电子事务司的业务有不好的表现。这种可靠性的失败表示有需要采取更主动进攻的办法来处理各项预计会有风险的、已采取纠正性行动的和

计划和执行监督的目标。

18. 在技术革新处和基础设施和应用支助科范围内显然已作出各种旨在提高可靠性的努力,但是,这些努力还有改进的余地。由于有几个因素影响到可靠性目标,例如备查数据的外部储存,因此,我们提议对每一个目标应当确定其风险程度,并对克服每一种风险的办法进行评价。我们建议,就该系统的可靠性和管制技术的状况定期向电子事务司和技术指导委员会主任提出报告,从而通过改进管理监督来加紧实现各项目标。

## 安全

19. 由于这是管理当局用来讨论敏感性专题的通信办法,因此也应当将安全当做一个目标。注意在到安全环境方面有缺点,并对口令的管制可能受到破坏和信息被截取和/或修改的情况感到关切。同时也有人认为一个有效的项目管理环境将使各项安全标准得以维持得以维持。会议支助厅同意该项建议,并指出它们将审查cc: mail的安全,并将尽可能遵守电子事务司安全主任所制定的安全标准。

## 及时性

20. 由于认识到使用电子邮件来及时传输信息将有极大好处,因此基础设施和应用支助科制定了供本地传输和总部以外各办事处使用的传输标准。但是,要在接受审计的系统上监督传输的及时性是十分困难的,因为该系统并不提供过去传输时间的记录,而且也没有衡量有无一直满足及时性方面的目标的好办法。

## F. 对所建议目标的任务管理

21. 任务目标一旦确定下来便应当对所有那些个别负责任务目标的人所取得成绩的责任进行协调。对将负责管理任务目标的人必须给以适当的权力。这对那些跨越职务范围的目标特别重要。

22. 目前电子服务司技术-革新处对可靠性和及时性目标负有责任,因为这两项

完全都是技术性的。目前也没有找出有任何其他目标归于其责任范围。

23. 但是,如果项目目标被认为是包括要节省经费,那么将责任归于基础设施和应用支助科的范围内将是不适当的,因为通过它们并不能节省所有的经费。该科对其范围内的各项节约措施并不具有权力,例如邮务科,并且对电子事务司范围内的其他领域也没有权力,例如网络工程和规划科,这些单位均可被视为对电信方面的节约措施具有一些责任。

24. 如果任务目标包括增加生产力和使用该系统,那么部分的责任便归于由电子事务司提供可靠和及时的服务,另一部分则归于培训服务,因为这种服务可以通过其训练活动来达到各项目标。

25. 内部监督事务厅关心由于责任分散和划分给各个多职能领域,因此各项目标便可能不会达到。如果目标跨越各个职务领域,便必须适当建立权威实现各项目标。此外,令人关心的是,除非对目标进行更大程度的协调,并且集中力量进行该目标而不将技术当作最终目的来加以执行,否则经费便无法节省,而所得到的利益也只是一部分而已。

26. 内部监督事务厅将继续在本组织各较高阶层上制定全盘的电子邮件责任并对各项目标进行管理。

### 三. 结论

27. 会议支助厅和电子事务司因对审计报告及时作出响应并对内部监督事务厅的整个工作过程提供合作而受到赞扬。监督厅制定的大多数建议已获接受并立即付诸实施。

28. 监督厅将继续在今年整年内监督该进展情况,因为在这方面所制定的各项原则和程序是促使电子邮件继续取得成绩的关键并将作为在电子事务司范围内进行的许多其他活动的基础。