



第七十五届会议

议程项目 154

联合国维持和平行动经费筹措的
行政和预算问题

乌干达恩德培区域服务中心 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月
30 日期间预算执行情况

秘书长的报告

目录

	页次
一. 导言	4
二. 任务执行情况	4
A. 概况	4
B. 预算执行情况	5
C. 特派团支助举措	7
D. 区域特派团合作	8
E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团	8
F. 成果预算编制框架	9
三. 资源使用情况	37
A. 财政资源	37
B. 类别间资源调拨信息汇总	38
C. 月支出模式	38



D. 其他收入和调整	39
四. 差异分析	39
五. 有待大会采取的行动	41
六. 为执行大会第 74/281 号决议中的决定和要求而采取的后续行动汇总.....	42

摘要

乌干达恩德培区域服务中心 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间的支出总额已通过支助部分的成果预算编制框架与区域服务中心的目标挂钩。

在本报告所述期间，恩德培区域服务中心的支出为 3 540 万美元，资源利用率为 100%，而 2018/19 年财政期间的支出为 3 140 万美元，资源利用率为 100%。

文职人员项下增加的所需资源(85 万美元)被业务费用项下减少的支出(85 万美元)抵销。与核定预算相比，文职人员项下本国工作人员类别所需资源增加，原因是自 2019 年 9 月起适用新的本国工作人员薪级表，导致每月应享福利增加 3%，一般工作人员费用增加，以及结清了因 2015/16 年度叙级工作而应支付给本国一般事务人员、但未付的特别职位津贴。增加的本国工作人员费用因国际工作人员支出减少而部分抵销，这一支出减少的主要原因是空缺率高于预算。业务费用项下支出减少的主要原因是设施和基础设施、通信和信息技术以及公务差旅项下所需资源减少。

财政资源使用情况

(千美元；预算年度为 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日)

类别	分配数	支出数	差异	
			数额	百分比
军事和警务人员	—	—	—	—
文职人员	27 818.3	28 664.0	(845.7)	(3.0)
业务费用	7 568.6	6 711.9	856.7	11.3
所需资源毛额	35 386.9	35 375.9	11.0	0.0
工作人员薪金税收入	3 217.4	3 234.5	(17.1)	(0.5)
所需资源净额	32 169.5	32 141.4	28.1	0.1
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
所需资源共计	35 386.9	35 375.9	11.0	0.0

人力资源在职情况

类别	核定数 ^a	实际数(平均)	空缺率(百分比) ^b
国际工作人员	131	108	17.6
本国工作人员			
本国专业干事	29	26	10.3
本国一般事务人员	238	212	10.9
联合国志愿人员	6	4	33.3

^a 系最高核定人数。

^b 根据每月在职人数计算。

有待大会采取的行动见本报告第五节。

一. 引言

1. 秘书长在 2019 年 2 月 25 日的报告(A/73/764)中开列了用作乌干达恩德培区域服务中心 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间维持费的拟议预算，毛额为 35 708 300 美元(净额 32 490 900 美元)。这一预算用作 131 名国际工作人员、267 名本国工作人员(包括 29 名本国专业干事)和 6 名联合国志愿人员的经费。
2. 行政和预算问题咨询委员会建议大会批款毛额 35 686 900 美元，充作区域服务中心 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间的维持费用(A/73/755/Add.14, 第 30 段)。
3. 大会在第 73/309 号决议和第 73/555 号决定中批款毛额 35 386 900 美元(净额 32 169 500 美元)，充作区域服务中心 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间的维持费。大会在同一决议中决定，由各在役客户维持和平行动 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间预算按比例分摊 33 044 400 美元，1 424 400 美元将从大会第 74/264 A 至 C 号决议核准的 2020 年方案预算第 3 款(政治事务)项下批款支出。

二. 任务执行情况

A. 概况

4. 恩德培区域服务中心是继大会通过第 64/269 号决议后于 2010 年 7 月成立的，依照全球外勤支助战略，该中心将作为该区域各特派团共用的服务中心。
5. 大会在第 69/307 号决议中决定给予区域服务中心业务和管理独立权，请秘书长提交中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日年期间拟议预算，并将该拟议预算记在中心支持的特派团账上。
6. 区域服务中心成立时的战略愿景和宗旨是利用协同效应和规模经济，提供高效率、高成效的支助，并减少或消除向外地特派团提供后勤、行政和财务服务方面的重复和瓶颈，使其能够有效执行任务。随着这些战略的实施，人力资源、财务、人员和货物的运输和流动以及信息和通信技术不依赖地点的事务性要素集中在中心。2019/20 年，这些目标保持不变。
7. 多年来，中心为本组织实现了可衡量的巨大效益，因此，自 2010 年成立以来，逐渐接纳更多的客户，从最初的 6 个客户特派团发展到在 2019/20 年期间为非洲所有 8 个维持和平行动和 10 个特别政治任务以及联合国驻非洲联盟办事处和联合国埃博拉应急协调员提供全方位的事务性服务。服务的客户数增多已证明有效确保经改进的行政流程标准化，并在特派团受到的安全威胁增加的情况下保证业务连续性。
8. 2019/20 年期间，区域服务中心向 20 个客户提供共享行政服务，这些客户包括以下 8 个维持和平行动和支助行动、10 个特别政治任务以及另外 2 个部门：

(a) 维持和平行动和支助行动：联合国西撒哈拉全民投票特派团(西撒特派团)、联合国中非共和国多层次综合稳定团(中非稳定团)、联合国马里多层次综合稳定团(马里稳定团)、联合国组织刚果民主共和国稳定特派团(联刚稳定团)、非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动(达尔富尔混合行动)、联合国阿卜耶伊临时安全部队(联阿安全部队)、联合国南苏丹特派团(南苏丹特派团)和联合国索马里支助办公室(联索支助办)；

(b) 特别政治任务：秘书长大湖区问题特使办公室、联合国中部非洲区域办事处(中部非洲区域办)、秘书长非洲之角问题特使办公室、秘书长布隆迪问题特使办公室、联合国索马里援助团(联索援助团)、索马里问题专家小组、联合国利比亚支助团(联利支助团)、联合国西非和萨赫勒办事处(西萨办)、喀麦隆-尼日利亚混合委员会和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)；

(c) 联合国驻非洲联盟办事处；

(d) 联合国埃博拉应急响应协调员。

9. 本报告对照 2019/20 年财政期预算所列计划成果预算编制框架，对实际执行情况作了评估。具体而言，执行情况报告将实际绩效指标(即这一期间对照预期成绩取得实际进展的程度)与计划绩效指标作了对比，并将实际完成产出与计划产出进行了对比。

B. 预算执行情况

10. 2019/20 年期间，中心继续在 2018/19 年期间实施的重组结构内运作，向其客户特派团提供人力资源、财务、旅行、运输、人员和货物运输以及信息和通信技术支持服务。这些服务包括入职和离职服务、差旅和报销处理、教育补助金处理、薪金处理、培训和会议服务、区域电话账单和业务支持以及协调区域和临时人员和货物运输。中心还提供财务服务，包括银行余额调节、处理费用回收、年终报告、在建资产核算、处理第三方索偿、向供应商付款以及协调为已结束特派团的剩余职能提供的清理结算支助。

11. 随着中心继续执行精确业绩监测和报告以及加强对客户关注的机制，更加健全、与最佳做法协调一致的共享服务运作模式从长远来看有望产生持久的效益。具体来讲，中心维持了其在四个服务提供科(即客户服务科、福利和薪金科、工作人员差旅和报销科及财务与合规监测科)下的结构，以及主任办公室下的各支助办公室及运输和调度综合控制中心和区域外勤技术处的专门办公室。

12. 在大会第 69/307 号决议确定的上下级关系发生变动后，区域服务中心的治理结构得到了更新，强调由业务支助司的领导层进行直接治理和战略监督，同时允许由中心领导层进行日常管理。中心更新后的治理结构采用指导委员会形式，由主管支助业务助理秘书长、业务支助部各主任、区域服务中心主任和代表该中心客户实体的区域服务中心客户委员会主席领导。指导委员会是一个规模较小但包容各方的小组，侧重于中心的管理职责。指导委员会定期开会，评估执行进展情况，就中心的关键问题和前进方向提供指导并作出决策。

13. 区域服务中心设有与客户进行定期协商的机制。其客户委员会由客户特派团的特派团支助事务主任/主管组成，是客户提供反馈、讨论业务问题、交流最佳做法并向中心指导委员会上报问题的机制。客户委员会与指导委员会之间有明确清晰的责任划分。这就有可能对客户委员会的日常业务问题和讨论与指导委员会提供的管理监督职能进行明确区分。

14. 在本报告所述期间，中心继续：(a) 提高中心服务质量，改进客户关系管理和客户接触；(b) 加强与流程创新有关的当前努力，如实现端到端流程图标准化和采用桌面程序编制文件，以继续改进为客户特派团提供的服务；(c) 为中心员工队伍制定更明确的长期战略，更加注重能力建设；(d) 审查中心的业务连续性计划，重点开展风险评估和应急规划；(e) 实施一个可扩缩模型，该模型用于确定中心的人员配置需求，并认识到不断变化的客户人员配置水平；(f) 通过探索如何优化外地特派团的信通技术核心业务，支持全球信息和通信技术(信通技术)战略，提供解决方案，以加强特派团业务，并通过联合国军事信号学院提供战力倍增手段服务；(g) 支持实施业务支助部的供应链管理战略和蓝图。这是通过以下工作实现的：为该中心进行需求和采购规划；在存货清点、库存实物核查、处置和相关仓储活动方面加强中心的财产管理股；为全球供应链业绩管理活动提供支持，为此跟踪正在进行的交付流程和有助于对照设定的参数衡量供应链业绩的有关活动；通过参与测试阶段，支持开发和启用“团结”项目运输管理模块。

15. 根据经大会第 71/293、72/286 和 73/309 号决议认可的行政和预算问题咨询委员会建议(见 A/71/836/Add.9、A/72/789/Add.9 和 A/73/755/Add.14)，并考虑到审计委员会的建议，中心在 2019/20 年期间制定了一个订正的可扩缩模型，侧重于中心服务线的核心事务性部分和直接服务提供部分。该模型是采用零基人员配置概念构建的，并保持可扩缩性。除了内部人员配置审查外，每年还使用可扩缩性模型来确定中心的人员配置，并跨支柱调动工作人员，以应对季节性活动带来的需求。在冠状病毒病(COVID-19)大流行期间，活动减少的部门的工作人员接受了培训，以便履行活动增加的其他部门的职能。

16. 在此期间，中心计划开展的活动和重大项目包括：

(a) 中心坚持加强全球服务提供概念，提供高效率、标准化的事务性行政服务，以确保所有客户特派团从恩德培的场外地点获得一致和高质量的服务支持；

(b) 中心通过其区域外勤技术处开发了创新的信通技术服务，以支持中心及其在非洲的客户特派团，率先采用最佳技术做法，确保根据全球信通技术战略，为这些特派团统一制定和执行标准和政策并统一提供服务；

(c) 中心开发并实施了一个在线文件管理系统，包括使用在线签名。在 COVID-19 大流行期间，该系统促进了从实际在办公室办公转为远程办公安排；

(d) 在在线文件管理项目的基础上，中心还制定和实施了其在线记录管理方案，确保为中心的所有客户特派团在线提供当前/常用和不常用的文件。

冠状病毒病大流行的影响

17. 在本报告所述期间，一些活动受到 COVID-19 大流行暴发的影响，包括：(a) 按计划在各特派团部署客户服务提供模式；(b) 中心充分规划特派团清理结束工作的能力；(c) 在世界各地实施流动限制后，差旅和培训管理中中断；(d) 作为财务结算活动的一部分对存货进行实物核查。

18. 中心确保尽量减少业务中断情况，为此优先投资于信息和通信技术基础设施，包括点对多点无线通信和互联网数据捆绑，以促进替代工作安排。

19. 在本报告所述期间第四季度(2020年4月至6月)，中心受 COVID-19 大流行影响的业务领域如下：

(a) 由于旅行限制，COVID-19 对征聘造成影响，因此，处理国际工作人员的入职、搬迁补助金和安置费的工作减少；

(b) 由于 COVID-19 对征聘造成影响，以及单派军警人员部署暂停，处理军警人员人事行动的工作大幅减少；

(c) 旅行受到限制，因此离职旅行减少，进而导致已处理的差旅费报销申请和工作人员休假减少。

20. COVID-19 大流行迫使中心工作人员远程开展业务，因此连接支出增加，因为为工作人员配备了互联网数据，以便能够继续向客户提供服务。

21. 由于各办事处关闭了三个多月，业务预算没有得到充分利用。水电费和维修费以及差旅费和咨询人项下支出低于预算；113 名本国一般事务人员和 39 名外勤事务人员的长期未付追补特别职位津贴付款(70 万美元)最后处理完毕；中心在 2018/19 年期间根据与联刚稳定团的业务级别协议分摊的共同费用(35 万美元)已部分偿还；中心还为全球 COVID-19 医疗后送安排费用提供了捐款(30 万美元)。

22. 除了与 COVID-19 有关的因素外，在大会关于全球服务提供模式的审议结果出来之前，不征聘定期合同一般事务人员的决定也影响了已确定优先事项的实施，因为向新征聘工作人员提供的临时合同影响了中心征聘和留住工作人员的能力，从而影响到其在职人数。

C. 特派团支助举措

23. 在本报告所述期间，中心继续向 70% 以上的联合国非洲外地行动提供支助，并为 17 500 多名人员提供了服务，其中包括国际和本国文职人员以及军警人员。这包括考虑到设在刚果民主共和国的联合国埃博拉应急响应协调员的过渡性质，并为了继续最大限度地提高效率，在现有资源范围内向协调员提供服务。

24. 作为非洲各特派团的区域中心，中心管理着一个人员配置齐全的最先进培训设施(区域培训和会议中心)，在该设施内举办培训课程、研讨会、讲习班和会议。2019/20 年期间，共有 3 019 人参加了中心的活动。

25. 区域外勤技术处根据其战略计划和关于信息安全与合规的全球信通技术战略，并考虑到 COVID-19 的影响以及从实际在办公室办公转为远程办公安排的情况，将业务安全职能列为优先事项，并加强最终用户信息安全意识培训，以确保继续利用十点行动计划来保护本组织的信通技术数据和资源，并支持灾后恢复和业务连续性计划。区域外勤技术处与客户特派团有效接触，对网络安全、治理和风险以及合规情况进行监督。

26. 在本报告所述期间，中心完成了最初于 2015/16 年期间在中心进行的叙级工作。2015 年，外勤支助部开展了一项叙级工作，旨在确保所有外地特派团职能和职等的一致性和透明度。人力资源管理厅随后于 2016 年 12 月核准了一项一次性特别措施，使各维持和平特派团、联索支助办、全球服务中心和区域服务中心在员额升级后继续任职的当地工作人员(临时任用的工作人员除外)升级，但须符合具体的资格标准。此外，还核准针对 2016 年 7 月 1 日之前提供的最多一年的服务向符合资格的在职人员支付追补特别职位津贴，涵盖期间为 2015 年 7 月 1 日至 2016 年 6 月 30 日。资格标准是：(a) 在实施向上叙级时(区域服务中心为 2016 年 7 月 1 日)，在有关员额上至少服务满两年；(b) 过去两个业绩周期有令人完全满意的业绩记录。在进行叙级工作时，区域服务中心没有专门的人力资源办公室，无法全面落实叙级结果。叙级结果在 2017/18 年期间得到了部分落实，向 82 名工作人员支付了 161 545.13 美元的追补特别职位津贴。在设立了一个可全面运作的人力资源和管理股之后，中心在 2019/20 年期间完成了对所有案例的审查和分析。中心承担了 2015/16 年期间以来的改叙费用，并向 113 名本国一般事务人员支付了 495 984.04 美元，向 39 名外勤事务人员支付了 182 100.26 美元。2019/20 年期间支付给工作人员的追补特别职位津贴总额为 678 084.30 美元。

D. 区域特派团合作

27. 在本报告所述期间，全球采购支助科为中心的所有采购活动提供了支助。此外，中心作为恩德培支助基地的一个租户，继续保持与联刚稳定团的业务关系。联刚稳定团提供支助服务，包括公用事业、维护和安保。中心在供应链协调、后勤以及货物运输、收货和验货方面继续依靠联刚稳定团在恩德培支助基地的工作人员所具备的专门知识。中心指定科威特联合支助办事处为其业务连续性的主要转移中心。

E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团

28. 在本报告所述期间，中心与联刚稳定团房地负责人协调，积极参加由恩德培支助基地所有利益攸关方组成的一个职业安全和风险管理委员会，以履行所有已规划的职业安全和风险管理职能。中心还派代表参加每月举行的地区安保管理小组会议，参加会议的有来自地雷行动处、内部监督事务厅(监督厅)、安全和安保部、全球采购支助科和联刚稳定团的代表，以讨论基地工作人员的安全和安保问题。

29. 在本执行期，中心与联刚稳定团合作，参加了恩德培支助基地工作人员福利委员会和一个健康小组，该小组包括“联合国关爱”方案、恩德培支助基地诊所、

安全和安保部、联合国传播组以及其他方案，旨在促进工作人员的健康和福祉。中心主任被指定担任恩德培区域的地区安保协调员，并与区域协调员/指定官员办公室密切合作，处理与中心人员有关的复杂安保问题。驻地协调员/指定官员负责全国各地联合国人员、房地和资产的安保。

30. 根据业务支助部供应链管理厅提供的指导，临时指派运输和调度综合控制中心在 COVID-19 大流行期间支持供应链管理厅内部的调度科。具体来讲，运输和调度综合控制中心：(a) 支持部队运输业务的全球规划、协调和执行，为此审查航班时刻表，提供最新乘客人数，管理后备客运和货运请求，具体途径是提供 24 次航班和 9 212 人次客运，以支持联刚稳定团；(b) 协助调度科管理因与 COVID-19 有关的挑战(如隔离检疫要求、特派团建立隔离检疫设施)而对客运计划作出的多次变更以及特遣队内部因 COVID-19 暴发而对调动计划作出的变更；(c) 与调度科货运小组合作，完成 4 件特遣队所属装备和 2 件联合国所属装备的运输，以支持南苏丹特派团、联刚稳定团、人道主义事务协调厅和联合国开发计划署；(d) 协助核对海上特遣队的调动细节和跟踪付款；(e) 协调遗骸运输；(f) 完成了 4 项技术评价以及与业务和技术评价有关的其他行政工作；(g) 针对特遣队所属装备和联合国所属装备调动工作对货物转运的需求起草了 2 份工作说明书。

F. 成果预算编制框架

31. 主任办公室以及各支助办公室通过副主任，为中心的业务提供全面指导和领导。主任办公室参与所有行政和非事务性活动，包括：战略规划和预算编制；管理与客户特派团和区域服务中心指导委员会的关系；维护与客户特派团的服务级别协议并每月就主要业绩指标提出报告；开展员工队伍规划活动，管理工作人员；开展再造和改进流程的工作，以改善服务提供情况；支持“团结”项目扩展部分的推出；记录保存和档案管理；管理中心的业务连续性计划；维持与联刚稳定团的业务级别协议；确保按照大会的决定和业务支助部的指导，妥善协调和(或)执行与全球共享服务战略和其他政策变动有关的问题。

预期成绩 1.1：向区域服务中心提供迅速、有效、高效和负责的支助服务

计划绩效指标	实际绩效指标
1.1.1 核定国际员额空缺年均百分比(2017/18 年度：16.4%；2018/19 年度：14.7%；2019/20 年度：13%)	17.6%。本执行期没有实现预定的空缺率，主要原因是国际工作人员更替率高(因各种原因离职 10 人)，以及 COVID-19 大流行影响了招聘活动
1.1.2 女性国际文职人员年均百分比(2017/18 年度：44%；2018/19 年度：40%；2019/20 年度：≥40%)	33%。8 名女性国际工作人员(占核定国际文职人员总数的 6%)在本执行期离开中心
1.1.3 P-3 至 D-1 和 FS-3 至 FS-7 职等国际候选人名册式征聘选定候选人的平均天数(2017/18 年度：自空缺通知截止日起 33.67 个工作日；2018/19 年度：自空缺通知截止日起≤48 个工作日；2019/20 年度：自空缺通知公布日起≤48 个日历日)	82 天。COVID-19 大流行对中心按计划填补部分空缺职位的能力造成不利影响

1.1.4 在 P-3 至 D-1 和 FS-3 至 FS-7 职等国际候选人甄选中，具体员额征聘从空缺通知截止日到选定候选人的平均天数(2017/18 年度：自空缺通知截止日起 197 个工作日；2018/19 年度：自空缺通知截止日起≤90 个工作日；2019/20 年度：自空缺通知公布日起≤90 个工作日)

1.1.5 行政当局环境管理记分卡上的总得分(2017/18 年度：63；2018/19 年度：100；2019/20 年度：100)

1.1.6 外地职业安全风险管理的遵守情况(2017/18 年度：未衡量；2018/19 年度：100%；2019/20 年度：100%)

1.1.7 所有信息和通信技术事件在既定的高、中、低紧要程度目标内获得解决的百分比(2017/18 年度：不适用；2018/19 年度：≥85%；2019/20 年度：≥85%)

1.1.8 根据 20 项基本主要业绩指标所得的行政当局财产管理指数总得分(2017/18 年度：不适用；2018/19 年度：≥1 800；2019/20 年度：≥1 800)

1.1.9 区域培训和会议中心收到的活动申请在 24 小时内得到答复的百分比(2017/18 年度：93%；2018/19 年度：≥98%；2019/20 年度：≥98%)

1.1.10 档案和记录管理股管理的工作档案数(2017/18 年度：24 874；2018/19 年度：11 912；2019/20 年度：11 912)

已实现。国际职位从空缺通知截止日到选定候选人的平均天数为 82 天

为了统一恩德培支助基地环境足迹的总体问责和责任，从 2018/19 年期间起，基地(包括区域服务中心)的所有数据，均作为联刚稳定团全特派团环境行动计划中的一个“地点”报告，并在稳定团的环境记分卡总分中予以考虑

中心与联刚稳定团协调，设立了一个职业安全和风险管理委员会，由基地所有利益攸关方(医疗、工程、房地负责人、职业安全和风险协调人和基地其他租户负责人)组成，在本期间承担所有职业安全和风险职能

已实现。在报告的 4 524 起事件中，99.5%的事件在 24 小时内得到解决

本执行期内，业务支助部财产管理指数的总得分为 1 612

出现差异的主要原因是老化存货到期核销，这被确定为中心新设立的财产管理职能的重点领域，自 2020 年初以来业绩有所改善，同时也解决了积压的待核销老化存货的问题。由于 COVID-19 大流行，恩德培支助基地实行封锁，核销进程受到不利影响

已实现。区域培训和会议中心收到的 99%的活动申请在 24 小时内得到了答复

档案和记录管理股管理了 14 371 份工作档案

产出更高的原因是中心正在努力将纸质档案数字化，在此过程中，更多的档案被编目、编入索引和归档

计划产出

已完成
(数目或是/否) 说明

改进服务

按照行政当局的环境战略，执行全特派团环境行动计划

是 为了统一恩德培支助基地环境足迹的总体问责和责任，从 2018/19 年期间起，基地(包括中心)的所有数据，均作为联刚稳定团全特派团环境行动计划中的一个“地点”报告，并在稳定团环境记分卡总分中予以考虑。与中心这一基地主要租户协商了与尽量降低风险和减少基地环境足迹有关的行动，并将这些行动纳入联刚稳定团的行动计划

支持执行行政当局的供应链管理蓝图和战略	是	运输和调度综合控制中心通过以下方式支持执行业务支助部供应链管理战略：(a) 在中心实施需求和采购规划工具，从而增加全球货物和服务需求的可见性和管理；(b) 加强中心财产管理股在存货和仓库管理领域的工作，这是端到端供应链流程的一部分；(c) 为全球供应链业绩管理活动提供支持，包括跟踪正在进行的交付流程和相关活动，这些活动有助于对照设定的参数评估供应链业绩；(d) 支持开发和启用“团结”项目运输管理模块，具体途径是参与测试阶段，并将该工具用于中心货物交付流程
向 18 个客户特派团(8 个维持和平(特派团和支助)行动和 10 个特别政治任务)提供场外行政和后勤支助	20	中心向 8 个维和特派团、10 个特别政治任务以及联合国驻非洲联盟办事处和联合国埃博拉应急反应协调员提供了行政和后勤支助
实施 24 小时轮流值班办法，在工作时间以外、周末和联合国假日向区域服务中心的客户提供服务	是	中心的差旅值班干事制度于 2020 年 1 月 1 日生效，以处理与商业运输旅行服务有关的紧急情况。通过该制度，差旅事务干事可在办公时间以外(包括周末和节假日)随时待命，以确保为中心及其客户特派团提供高效、有效的时限严格的差旅服务
审计、风险和合规服务		
落实到年底(12 月 31 日)必须执行的内部监督事务厅建议，以及上一个财政年度审计委员会提出并得到管理层接受的任何未执行建议	3	监督厅提出的 9 项公开建议中已执行并审结的建议数目
	18	审计委员会提出的 24 项建议中建议审结的建议数目
实施为区域服务中心量身定制的全面反欺诈反腐败框架，包括建立风险登记册，其中载有详细的风险处理和应对计划	是	中心实施了企业风险管理框架，该框架包含为中心量身定制的反欺诈反腐败措施，并包括风险登记册和经风险管理委员会批准的风险处理计划
预算、财务和报告服务		
根据授权，就 35 708 300 美元预算提供预算、财务和会计服务	是	根据授权，就 35 386 900 美元的核定预算提供预算、财务和会计服务
根据国际公共部门会计准则和《联合国财务条例和细则》编制完成区域服务中心和客户特派团的年度财务报表	是	根据国际公共部门会计准则和《联合国财务条例和细则》编制完成了区域服务中心和客户特派团的年度财务报表
实施可扩缩模型，以确定区域服务中心 2019/20 年所需人员配置，其中除其他外，考虑到工作量因素，并提出提高效率的建议	是	2019/20 年向客户特派团提供核心事务性服务和直接服务所需的人员配制是根据可扩缩模型得出的，该模型考虑了增派和缩编特派团工作量因素的预期变化

文职人员服务

根据授权，为最多 404 名核定文职人员(131 名国际工作人员、267 名本国工作人员和 6 名联合国志愿人员)提供人力资源服务，包括支持报销、应享权利和福利处理、征聘、员额管理、预算编制和工作人员业绩管理

350 根据授权，中心平均向 108 名国际工作人员、238 名本国工作人员和 4 名联合国志愿人员提供了人力资源服务

为 316 名文职人员提供特派团内培训课程，为 77 名文职人员提供特派团外培训支助

2 379 参加中心内培训课程的文职人员

2 为文职人员提供的中心外培训课程

中心利用在线课程和在区域培训和会议中心以较低成本或免费举办的现有培训课程实现了规模经济。特派团外课程产出低的原因是 COVID-19 大流行造成的旅行限制

协助处理文职人员非培训类 83 项特派团内差旅申请和 43 项特派团外差旅申请以及培训类 35 项差旅申请

1 中心内差旅申请

27 中心外非培训类差旅申请

3 文职人员培训类差旅申请

差旅产出低的原因是 COVID-19 大流行造成的限制。中心还减少了工作地点以外的培训差旅，促进了在区域培训和会议中心的培训，并提供在线课程

为内部和外部客户特派团和非秘书处实体协调 6 000 人参与在区域培训和会议中心的培训

3 019 在此期间，区域培训和会议中心有效接待了目标参与人数的 50%。出现差异在很大程度上是由于为缓解 COVID-19 的传播而采取了限制和其他遏制措施。结果，2020 年 3 月 13 日至 6 月 30 日期间所有预定活动均被取消。财政年度的最后三个月通常是区域培训和会议中心季节性活动的高峰期

设施、基础设施和工程服务

为 1 个地点的总共 1 个特派团驻地提供保养和维修服务，由联刚稳定团为区域服务中心位于恩德培支助基地的办公房地提供该服务

是 为 1 个地点的 1 个特派团驻地提供了保养和维修服务，由联刚稳定团在恩德培支助基地为中心进行管理

在 1 个驻地提供清洁、场地保养和虫害防治服务，由联刚稳定团为恩德培支助基地管理该服务

是 在 1 个驻地提供了清洁、场地保养和虫害防治服务，由联刚稳定团为恩德培支助基地管理该服务

燃料管理服务

管理由联刚稳定团恩德培支助基地提供服务的 1 个地点各分配点和储存设施的 293 400 公升汽油(33 400 升用于陆运，260 000 公升用于发电机和其他设施)以及机油和润滑油的供应和储存

146 645 供应汽油、机油和润滑剂的公升数(陆运 18 537 公升，发电机和其他设施 128 108 公升)

所需发电机燃料减少的原因是，在本期间内对电力系统进行升级后，供应给恩德培支助基地的电力稳定性提高，从而减少了对备用发电机

系统供电的依赖。此外，由于 COVID-19 大流行而采取封锁措施，需要陆运支持的活动减少

地理空间、信息和电信技术服务

提供和支持 473 台手提式无线电台、20 台车用移动无线电台以及 18 台基站无线电台	350 20 7	手提式无线电台 车用移动无线电台 基站无线电台	提供和支持了这些电台。产出减少的原因是，工作人员延迟领取 123 台分配给他们的无线电台，以及注销了 11 台已超过预期寿命的基站无线电台
除了为保持特遣队人员的连通性，提供和支持 162 台计算装置和 13 台打印机外，还为平均 448 名文职和军警最终用户提供和支持 473 台计算装置和 77 台打印机以及其他共同事务	754 60	计算装置 打印机	为文职人员、军警人员、特遣队人员和共同事务最终用户提供和支持了这些装置。计算装置数量增加的原因是，向区域会议和培训中心、通信技术约聘人员和网吧、报到和离职看板以及其他共同事务领域提供了额外支持。打印机项下出现差异的原因是，作为正在进行的绿色化倡议的一部分，实施了数字签名，所需打印机因而减少
医疗服务			
提供医疗服务和用品(包括后送安排)经费，以支持联刚稳定团恩德培支助基地诊所	是	在联刚稳定团恩德培支助基地诊所的支持下，向工作人员提供了医疗服务和用品，包括后送安排	

构成部分 1：福利和薪金科

32. 在吸取前几年经验教训的基础上，福利和薪金科 2019/20 年度在稳定中心支持的财务和人力资源职能方面取得了进一步进展。客户的定期反馈以及主要业绩指标、特别是入职、离职、福利和应享权利管理方面的主要业绩指标的逐步改善证明了这一点。中心的任务之一是在最具挑战的开办和缩编阶段向外地特派团提供无缝支持，中心在支持联合国埃博拉应急响应协调员的初设和达尔富尔混合行动的持续缩编方面发挥了关键作用。同样，中心为本报告所述期间(2019/20 年度)第一季度联刚稳定团大量工作人员的离职提供了支持。COVID-19 大流行极大地影响了福利和薪金科履行职能，特别是在世界范围内为阻止病毒传播而限制旅行的情况下。限制措施因此严重影响了国际工作人员的征聘和军警人员的轮换。

入职和离职服务线

预期成绩 2.1: 向客户特派团提供有效和高效的入职和离职服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.1.1 完成收到的入职案例所需时间保持在 90 天内, 并在 120 天内 100% 处理(2017/18 年度: 88%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%; 2019/20 年度: 98%/100%)	94% 的入职案例在 90 天内完成流程, 97% 在 120 天内完成 出现差异的原因是本报告所述期间最后一个季度(2020 年 4 月至 6 月)的旅行限制以及签证发放的延误(特别是达尔富尔混合行动、南苏丹特派团和联阿安全部队)
2.1.2 处理和批准供支付安置费所需时间保持在 5 天内(2017/18 年度: 97%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 98%)	已实现。99% 的安置费在 5 天内得到了处理和批准, 可供支付
2.1.3 处理和批准供支付搬迁补助金所需时间保持在 5 天内(2017/18 年度: 96%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 98%)	已实现。100% 的搬迁补助金在 5 天内得到了处理和批准, 可供支付
2.1.4 完成离职案例所需时间保持在自最后一个工作日起 30 个工作日内(2017/18 年度: 不适用; 2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 98%)	47% 的离职案例在 30 天内完成 出现差异的原因是, 离职案例通知较晚, 以及完成离职手续和特派团向中心入职和离职服务线提交离职文件出现延迟

计划产出	已完成 (数目或是否) 说明
完成 1 086 名国际工作人员的入职流程(中非稳定团 132 人、联刚稳定团 146 人、达尔富尔混合行动 32 人、联阿安全部队 35 人、南苏丹特派团 299 人、联索支助办 68 人、马里稳定团 198 人、西撒特派团 11 人、联索援助团 64 人、秘书长大湖区问题特使办公室 10 人、秘书长布隆迪问题特使办公室 11 人、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 1 人、中部非洲区域办 6 人、联合国驻非洲联盟办事处 8 人、联几建和办 13 人、联利支助团 41 人、西萨办 8 人、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 人)	744 已完成入职案例数(中非稳定团 98 个、联刚稳定团 111 个、达尔富尔混合行动 69 个、联阿安全部队 15 个、南苏丹特派团 90 个、联索支助办 38 个、马里稳定团 136 个、西撒特派团 8 个、联索援助团 38 个、秘书长大湖区问题特使办公室 9 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 6 个、中部非洲区域办 6 个、联合国驻非洲联盟办事处 13 个、联几建和办 8 个、联利支助团 33 个、西萨办 9 个、联合国埃博拉应急响应协调员 57 个) 出现差异的原因是 COVID-19 大流行造成的旅行限制, 但由于中心新增了一个客户, 即联合国埃博拉应急响应协调员, 因此完成了额外人员入职, 由此部分抵消了差异
处理 1 874 笔派任津贴(中非稳定团 245 笔、联刚稳定团 319 笔、达尔富尔混合行动 36 笔、联阿安全部队 56 笔、南苏丹特派团 414 笔、联索支助办 166 笔、马里稳定团 306 笔、西撒特派团 30 笔、联索援助团 89 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 6 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 13 笔、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 笔、中部非洲区域办 22 笔、联合国驻非洲	1 592 已处理派任津贴笔数(中非稳定团 158 笔、联刚稳定团 368 笔、达尔富尔混合行动 206 笔、联阿安全部队 37 笔、南苏丹特派团 116 笔、联索支助办 132 笔、马里稳定团 268 笔、西撒特派团 15 笔、联索援助团 79 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 11 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 6 笔、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 1 笔、中部非洲区域办 11 笔、联合国驻非洲

联盟办事处 36 笔、联几建和办 35 笔、联利支助团 66 笔、西萨办 28 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 笔)

处理 2 102 笔安置费(中非稳定团 214 笔、联刚稳定团 430 笔、达尔富尔混合行动 34 笔、联阿安全部队 61 笔、南苏丹特派团 357 笔、联索支助办 198 笔、马里稳定团 431 笔、西撒特派团 31 笔、联索援助团 119 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 9 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 19 笔、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 5 笔、中部非洲区域办 22 笔、联合国驻非洲联盟办事处 32 笔、联几建和办 37 笔、联利支助团 80 笔、西萨办 19 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 笔)

处理 942 个离职案例(中非稳定团 70 个、联刚稳定团 161 个、达尔富尔混合行动 410 个、联阿安全部队 12 个、南苏丹特派团 101 个、联索支助办 21 个、马里稳定团 83 个、西撒特派团 6 个、联索援助团 25 个、秘书长大湖区问题特使办公室 2 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 6 个、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 个、中部非洲区域办 4 个、联合国驻非洲联盟办事处 4 个、联几建和办 7 个、联利支助团 22 个、西萨办 4 个、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 个)

联盟办事处 17 笔、联几建和办 17 笔、联利支助团 104 笔、西萨办 11 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 笔、联合国埃博拉应急响应协调员 31 笔)

出现差异的原因是 COVID-19 大流行造成的旅行限制,但由于中心新增了一个客户,即联合国埃博拉应急响应协调员,因此处理了额外派任津贴,由此部分抵消了差异

997 已处理安置费笔数(中非稳定团 135 笔、联刚稳定团 199 笔、达尔富尔混合行动 97 笔、联阿安全部队 25 笔、南苏丹特派团 107 笔、联索支助办 56 笔、马里稳定团 127 笔、西撒特派团 8 笔、联索援助团 44 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 8 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 5 笔、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 1 笔、中部非洲区域办 12 笔、联合国驻非洲联盟办事处 10 笔、联几建和办 22 笔、联利支助团 88 笔、西萨办 21 笔、联合国埃博拉应急响应协调员 32 笔)

出现差异的原因是,由于 COVID-19 大流行造成的旅行限制,从客户实体收到的实际入职案例较少

443 已处理离职案例数(中非稳定团 52 个、联刚稳定团 127 个、达尔富尔混合行动 63 个、联阿安全部队 7 个、南苏丹特派团 53 个、联索支助办 14 个、马里稳定团 54 个、西撒特派团 3 个、联索援助团 12 个、秘书长大湖区问题特使办公室 3 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 5 个、中部非洲区域办 4 个、联合国驻非洲联盟办事处 2 个、联几建和办 7 个、联利支助团 24 个、西萨办 2 个、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 个、联合国埃博拉应急响应协调员 9 个、联合国利比亚特派团(联利特派团)1 个)

出现差异的原因是,由于 COVID-19 大流行造成的旅行限制,达尔富尔混合行动推迟缩编和关闭工作,几个客户特派团推迟办理离职案例

国际福利和薪金服务线

预期成绩 3.1: 向客户提供有效和高效的人力资源服务

计划绩效指标

实际绩效指标

3.1.1 按时延长合同, 不耽误发薪 (2017/18 年度: 95%; 2018/19 年度: 99%; 2019/20 年度: 99%)

94%的情况下做到了按时延长合同, 未耽误发薪

合同延长主要业绩指标因延迟收到客户特派团提出的延长合同建议而受到影响, 部分原因是预算核准或由于各种订正要求或员额相关问题而追溯重新执行人事行动

3.1.2 处理完成工作人员应享权利所需时间保持在 14 个工作日内(2017/18 年度: 73%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 98%)

74%的工作人员应享权利在 14 个工作日内处理完毕。2018 年和 2019 年的年度受扶养人审查在 2020 年 4 月底同时发布, 晚于预期。这一增加的工作负担解释了绩效方面的差距。

这一差异是由于季节性激增造成的, 如合同延期、应享待遇旅行和年度申报等

3.1.3 处理完成休假申请(休养假、有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)所需时间保持在 7 天内 (2017/18 年度: 82%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 98%)

55%的休养假、有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假申请在 7 天内处理完毕

休养假申请的处理取决于旅行申请的提交, 来自提供联合国交通工具的特派团的很大一部分工作人员没有按时提交旅行申请。中心已经拟定了改进业务流程的建议, 以自动延长合同并审查休假处理情况, 这些建议的执行预计将提高这一比率

计划产出

已完成
(数目或是/否) 说明

为国际工作人员延长 4 103 份合同(中非稳定团 572 份、联刚稳定团 777 份、达尔富尔混合行动 204 份、联阿安全部队 122 份、南苏丹特派团 859 份、联索支助办 223 份、马里稳定团 814 份、西撒特派团 45 份、联索援助团 159 份、秘书长大湖区问题特使办公室 17 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 16 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 27 份、联合国驻非洲联盟办事处 4 份、联几建和办 52 份、联利支助团 167 份、西萨办 32 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 9 份)

4 036

为国际工作人员延长的合同份数(中非稳定团 680 份、联刚稳定团 701 份、达尔富尔混合行动 597 份、联阿安全部队 99 份、南苏丹特派团 559 份、联索支助办 179 份、马里稳定团 784 份、西撒特派团 52 份、联索援助团 115 份、秘书长大湖区问题特使办公室 9 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 16 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 2 份、中部非洲区域办 18 份、联合国驻非洲联盟办事处 22 份、联几建和办 39 份、联利支助团 95 份、西萨办 9 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、联合国埃博拉应急响应协调员 53 份)

出现微小差异的原因是, 一些合同延期行动推迟到 2020 年 7 月初, 因为一些客户特派团要求在 2020/21 年度预算核准后处理定期任用的延期事宜

为国际工作人员处理 6 955 份个人应享权利申请(中非稳定团 655 份、联刚稳定团 1 070 份、达尔富尔混合行动 316 份、联阿安全部队 145 份、南苏丹特派团 2 368 份、联索支助办 336 份、马里稳定团 1 441 份、西撒特派团 28 份、联索援助团 133 份、秘书长大湖区问题特使办

5 397

为国际工作人员处理的个人应享权利申请(中非稳定团 858 份、联刚稳定团 873 份、达尔富尔混合行动 519 份、联阿安全部队 235 份、南苏丹特派团 1 275 份、联索支助办 171 份、马里稳定团 901 份、西撒特派团 42 份、联索援助团 46 份、秘书长大湖区问题特使办公室 3 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 27 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 2 份、中部非洲区域

公室 4 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 18 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 36 份、联合国驻非洲联盟办事处 19 份、联几建和办 76 份、联利支助团 245 份、西萨办 48 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 13 份)

为国际工作人员处理 2 579 份休假申请(中非稳定团 308 份、联刚稳定团 299 份、达尔富尔混合行动 357 份、联阿安全部队 106 份、南苏丹特派团 575 份、联索支助办 182 份、马里稳定团 457 份、西撒特派团 17 份、联索援助团 92 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 7 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 2 份、中部非洲区域办 2 份、联合国驻非洲联盟办事处 2 份、联几建和办 33 份、联利支助团 108 份、西萨办 21 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份)

为国际工作人员处理 20 215 份休养假申请(中非稳定团 3 224 份、联刚稳定团 2 140 份、达尔富尔混合行动 1 183 份、联阿安全部队 740 份、南苏丹特派团 4 592 份、联索支助办 1 688 份、马里稳定团 3 033 份、西撒特派团 301 份、联索援助团 1 877 份、联利支助团 1 294 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 143 份)

办 20 份、联合国驻非洲联盟办事处 73 份、联几建和办 71 份、联利支助团 188 份、西萨办 42 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 8 份、联合国埃博拉应急响应协调员 43 份)

预计本年度的年度受抚养人申报审查将在本报告所述期间早些时候完成。2020 年 4 月底启动审查程序时，恰逢合同延期等其他季节性活动，年度受抚养人申报无法在本报告所述期间结束前处理

2 384 为国际工作人员处理的休假申请(中非稳定团 311 份、联刚稳定团 283 份、达尔富尔混合行动 384 份、联阿安全部队 101 份、南苏丹特派团 499 份、联索支助办 168 份、马里稳定团 348 份、西撒特派团 36 份、联索援助团 81 份、秘书长大湖区问题特使办公室 2 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 3 份、中部非洲区域办 19 份、联合国驻非洲联盟办事处 11 份、联几建和办 23 份、联利支助团 101 份、西萨办 7 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份、联合国埃博拉应急响应协调员 2 份)

处理的申请数略有减少是由于报告周期最后一个季度的旅行限制

11 321 为国际工作人员处理的休养假申请(中非稳定团 1 928 份、联刚稳定团 606 份、达尔富尔混合行动 1 608 份、联阿安全部队 444 份、南苏丹特派团 2 532 份、联索支助办 1 007 份、马里稳定团 2 160 份、西撒特派团 74 份、联索援助团 549 份、秘书长大湖区问题特使办公室 2 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 30 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 5 份、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、联几建和办 55 份、联利支助团 313 份、联合国埃博拉应急响应协调员 7 份)

出现差异的原因是最后一个季度因 COVID-19 实施的旅行限制导致本执行期的休养假申请大幅下降

本国工作人员福利和薪金服务线

预期成绩 4.1: 向客户提供有效和高效的人力资源服务

计划绩效指标

实际绩效指标

4.1.1 完成延长合同所需时间保持在薪金单锁定前(2017/18 年度: 99%; 2018/19 年度: 99%; 2019/20 年度: 99%)

98%的情况下, 在薪金单锁定前为本国工作人员办完了延长合同手续

出现差异的原因是各特派团延迟提交延长合同建议, 特别是在中心最繁忙的季节(2020 年 4 月至 6 月)

4.1.2 处理完成工作人员应享权利所需时间保持在 14 个工作日内(2017/18 年

已实现。100%在 14 个工作日内为本国工作人员处理完工作人员

度：95%；2018/19 年度：98%；2019/20 年度：98%) 应享权利

4.1.3 处理休假(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)申请所需时间保持在 7 天内(2017/18 年度：99%；2018/19 年度：98%；2019/20 年度：98%)

95%的有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假申请在 7 天内处理完毕

出现差异的主要原因是提交不完整或错误的资料导致需要更多时间处理服务申请

4.1.4 处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2017/18 年度：100%；2018/19 年度：98%；2019/20 年度：98%)

已实现。对本国工作人员的薪金相关付款 100%在每月到期日前得到了处理

4.1.5 处理最后付款所需时间保持在自工作人员任期最后一天起 21 天内(2017/18 年度：不适用；2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：90%)

57%的最后付款是在工作人员任期最后一天起 21 天内处理的

出现差异的原因是：较晚通知离职、工作人员延迟完成离职，以及因此而延误向中心提交离职文件

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为本国工作人员延长 6 942 份合同(中非稳定团 512 份、联刚稳定团 2 206 份、达尔富尔混合行动 514 份、联阿安全部队 55 份、南苏丹特派团 1 764 份、联索支助办 264 份、马里稳定团 1 162 份、西撒特派团 163 份、联索援助团 96 份、秘书长大湖区问题特使办公室 8 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 8 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份、中部非洲区域办 14 份、联合国驻非洲联盟办事处 3 份、联几建和办 66 份、联利支助团 77 份、西萨办 25 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份)	8 883	为本国工作人员延长的合同份数(中非稳定团 795 份、联刚稳定团 3 068 份、达尔富尔混合行动 1 957 份、联阿安全部队 121 份、南苏丹特派团 1 411 份、联索支助办 167 份、马里稳定团 847 份、西撒特派团 158 份、联索援助团 135 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 7 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 15 份、联合国驻非洲联盟办事处 22 份、联几建和办 83 份、联利支助团 61 份、西萨办 10 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份、联合国埃博拉应急响应协调员 14 份) 出现差异的原因是达尔富尔混合行动推迟缩编和关闭，导致延期至 2020 年 6 月以后的合同高于预期。此外，预期预算将获得批准而办理的短期延期也导致本报告所述期间延长的合同数增加，对联刚稳定团来讲尤为如此
为本国工作人员办理 5 871 份个人应享权利申请(中非稳定团 603 份、联刚稳定团 812 份、达尔富尔混合行动 239 份、联阿安全部队 80 份、南苏丹特派团 2 034 份、联索支助办 368 份、马里稳定团 1 358 份、西撒特派团 30 份、联索援助团 145 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 5 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份、中部非洲区域办 42 份、联合国驻非	8 426	为本国工作人员办理的个人应享权利申请(中非稳定团 864 份、联刚稳定团 2 090 份、达尔富尔混合行动 985 份、联阿安全部队 194 份、南苏丹特派团 2 182 份、联索支助办 175 份、马里稳定团 1 550 份、西撒特派团 67 份、联索援助团 162 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 8 份、联合国驻非洲联盟办事处 9 份、联几建和办 29 份、联利支助团 84 份、西萨办 12 份、索马里问题专家小组 2 份、联合国埃博拉应急响应协调员 8 份)

洲联盟办事处 13 份、联几建和办 51 份、联利支助团 60 份、西萨办 20 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份)

为本国工作人员处理 1 774 份休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)(中非稳定团 114 份、联刚稳定团 285 份、达尔富尔混合行动 405 份、联阿安全部队 15 份、南苏丹特派团 494 份、联索支助办 60 份、马里稳定团 254 份、西撒特派团 59 份、联索援助团 19 份、秘书长大湖区问题特使办公室 13 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 份、中部非洲区域办 1 份、联合国驻非洲联盟办事处 4 份、联几建和办 18 份、联利支助团 21 份、西萨办 7 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份)

为本国工作人员处理 80 904 笔薪金(中非稳定团 7 320 笔、联刚稳定团 24 540 笔、达尔富尔混合行动 11 640 笔、联阿安全部队 1 032 笔、南苏丹特派团 17 232 笔、联索支助办 2 268 笔、马里稳定团 10 776 笔、西撒特派团 1 956 笔、联索援助团 1 524 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 96 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 84 笔、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 48 笔、中部非洲区域办 144 笔、联合国驻非洲联盟办事处 204 笔、联几建和办 792 笔、联利支助团 924 笔、西萨办 300 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 笔)

为本国工作人员办理 1 898 笔最后付款(中非稳定团 25 笔、联刚稳定团 737 笔、达尔富尔混合行动 1 000 笔、联阿安全部队 5 笔、南苏丹特派团 43 笔、联索支助办 8 笔、马里稳定团 40 笔、西撒特派团 5 笔、联索援助团 7 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 1 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 笔、中部非洲区域办 1 笔、联几建和办 3 笔、联利支助团 15 笔、西萨办 1 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 笔、联合国驻非洲联盟办事处 5 笔)

出现差异的原因是, 2020 年 4 月同时启动了 2018 年和 2019 年年度申报活动, 导致该期间的实际申报数量较高

1 611 为本国工作人员处理的休假申请份数(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)(中非稳定团 195 份、联刚稳定团 316 份、达尔富尔混合行动 447 份、联阿安全部队 25 份、南苏丹特派团 245 份、联索支助办 41 份、马里稳定团 178 份、西撒特派团 105 份、联索援助团 20 份、秘书长大湖区问题特使办公室 4 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 份、中部非洲区域办 4 份、联合国驻非洲联盟办事处 3 份、联几建和办 8 份、联利支助团 7 份、西萨办 6 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 份)

处理的休假申请量比预期低 9%; 这一差异在预期范围内, 因为在准确估计无薪特别假、有薪特别假和产假/陪产假申请方面存在固有挑战

72 194 为本国工作人员处理的薪金付款(中非稳定团 6 798 笔、联刚稳定团 20 140 笔、达尔富尔混合行动 11 166 笔、联阿安全部队 1 056 笔、南苏丹特派团 16 477 笔、联索支助办 1 787 笔、马里稳定团 9 243 笔、西撒特派团 1 866 笔、联索援助团 1 209 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 86 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 85 笔、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 33 笔、中部非洲区域办 153 笔、联合国驻非洲联盟办事处 239 笔、联几建和办 719 笔、联利支助团 717 笔、西萨办 293 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 笔、索马里问题专家小组 41 笔、联合国埃博拉应急响应协调员 62 笔)

出现差异的原因是客户特派团的预期工作人员人数与实际工作人员人数之间存在差距

1 194 为本国工作人员处理的最后付款(中非稳定团 23 笔、联刚稳定团 502 笔、达尔富尔混合行动 543 笔、联阿安全部队 1 笔、南苏丹特派团 29 笔、联索支助办 31 笔、马里稳定团 37 笔、西撒特派团 7 笔、联索援助团 7 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 1 笔、中部非洲区域办 1 笔、联几建和办 9 笔、联利支助团 3 笔)

出现差异的原因是, 达尔富尔混合行动推迟缩编以及联刚稳定团的离职人数低于预期

军警人员福利和薪金服务线

预期成绩 5.1: 向客户提供有效和高效的人力资源服务

计划绩效指标

实际绩效指标

5.1.1 处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 100%)	已实现。100%的薪金相关付款在每月到期日前得到处理
5.1.2 保持在离职手续后 90 天内发放预扣金额的比例(2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 98%)	预扣的特派任务生活津贴有 65%在离职日期后三个月(90 天)内发放 出现差异的原因是未清偿票据和债务的通知出现延误
5.1.3 完成军警人员报到手续所需时间保持在到达后 2 天/7 天内(2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%; 2019/20 年度: 98%/100%)	90%的军警人员报到手续在 2 天内完成, 99%在 7 天内完成 报到流程包括完成几次强制性培训, 以及与各股和科协调。办理报到手续的周转时间也受到因 COVID-19 而实施的旅行限制和隔离措施的不利影响
5.1.4 完成军警人员离职手续所需时间保持在 3 天/7 天内(2017/18 年度: 55%/93%; 2018/19 年度: 98%/100%; 2019/20 年度: 98%/100%)	90%的军警人员离职手续在 3 天内完成, 98%在 7 天内完成 离职是由不同地点的科和股处理的, 这涉及到大量的协调工作。此外, 办理离职手续的周转时间也受到因 COVID-19 而实施的旅行限制和隔离措施的不利影响。在 2020 年 3 月至 6 月期间, 一些在休年假或补偿假期间长期滞留在本国的单派军警人员离职, 在他们缺席的情况下办理离职需要更长的时间
5.1.5 发放特派任务生活津贴预付款所需时间保持在收到完整资料后 2 天内(2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 98%)	已实现。98%的军警人员特派任务生活津贴预支款在收到完整资料 2 天内得到处理
5.1.6 发放最后付款所需时间保持在任职期最后一天或之前(2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 98%)	61%的最后付款在任职期最后一天或之前发放 产生差异的原因是, 离职流程高度相互依存, 需要客户特派团和中心的不同行为体采取不同的行动。主要挑战是较晚通知离职, 以及在完成离职以及向中心提交完整的离职文件方面发生延迟
5.1.7 按时延长合同, 不耽误发薪(2017/18 年度: 不适用; 2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 99%)	95%的情况下做到了按时延长合同, 未耽误发薪 出现差异的主要原因是各特派团迟交延长合同的指示

计划产出

已完成
(数目或是/否) 说明

为军警人员办理 64 256 笔与薪金相关付款(中非稳定团 11 856 笔、联刚稳定团 9 665 笔、达尔富尔混合行动 11 220 笔、联阿安全部队 3 654 笔、南苏丹特派团 14 316 笔、联索支助办/联索援助团 2 472 笔、马里稳定团 7 821 笔、西撒特派团 2 964 笔、联几建和办 180 笔、联	54 347	为军警人员办理的薪金相关付款笔数(中非稳定团 9 710 笔、联刚稳定团 8 458 笔、达尔富尔混合行动 7 800 笔、联阿安全部队 3 025 笔、南苏丹特派团 14 046 笔、联索支助办/联索援助团 367 笔、马里稳定团 8 896 笔、西撒特派团 1 987 笔、联几建和办 9 笔、联利支助团 29 笔、西萨办 12 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 8 笔)
---	--------	---

利支助团 72 笔、西萨办 24 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 12 笔)

为 2 288 名军警人员办理报到手续(联刚稳定团 650 名、联阿安全部队 395 名、南苏丹特派团 1 243 名)

为联刚稳定团 877 名军警人员办理离职手续

为军警人员办理 14 630 份报到和离职人事行动(中非稳定团 1 659 份、联刚稳定团 2 114 份、达尔富尔混合行动 3 150 份、联阿安全部队 1 447 份、南苏丹特派团 4 058 份、联索支助办 16 份、马里稳定团 1 335 份、西撒特派团 688 份、联索援助团 107 份、联几建和办 35 份、联利支助团 14 份、西萨办 5 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份)

为即将抵达的军警人员办理 6 596 笔特派任务生活津贴预付款(喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 笔、西撒特派团 208 笔、中非稳定团 960 笔、联刚稳定团 1 304 笔、达尔富尔混合行动 1 114 笔、联阿安全部队 140 笔、南苏丹特派团 1 680 笔、联索支助办 29 笔、马里稳定团 924 笔、联索援助团 190 笔、联几建和办 36 笔、联利支助团 8 笔、西萨办 2 笔)

为军警人员延长 6 285 份合同(中非稳定团 988 份、联刚稳定团 1 141 份、达尔富尔混合行动 935 份、联阿安全部队 430 份、南苏丹特派团 1 454 份、联索支助办/

出现差异的原因是实际兵力与预期人数之间存在差距。此外，由于与 COVID-19 有关的旅行限制，最后一个季度(4 月至 6 月)军警人员的实际部署有所减少。第四季度(2020 年 4 月至 6 月)的军警人员部署比前三个季度的平均部署人数低 84%，比去年同期(2019 年 4 月至 6 月)的报到人数低 88%。

1 475 为其办理了报到手续的军警人员人数(联刚稳定团 431 名、联阿安全部队 150 名、南苏丹特派团 894 名)

这一估计数是根据三个特派团(联刚稳定团、联阿安全部队和南苏丹特派团)计算的，中心在恩德培为这三个特派团提供实地报到支持。出现差异的原因是实际兵力与预期人数之间存在差距。此外，由于与 COVID-19 有关的旅行限制，最后一个季度(4 月至 6 月)军警人员的报到人数有所减少

460 为其办理了离职手续的联刚稳定团军警人员人数

这一估计数是根据联刚稳定团的估计数计算的，中心在恩德培为联刚稳定团提供了实地离职支持。离职人数减少的原因是，由于 COVID-19 而实施了旅行限制

6 031 为军警人员办理的报到和离职人事行动(中非稳定团 1 226 份、联刚稳定团 963 份、达尔富尔混合行动 450 份、联阿安全部队 89 份、南苏丹特派团 1 765 份、联索支助办 4 份、马里稳定团 1 200 份、西撒特派团 299 份、联索援助团 28 份、联利支助团 7 份)

出现差异的原因是在本报告周期内军警人员的部署和轮调人数低于预期。此外，由于与 COVID-19 有关的旅行限制，最后一个季度(4 月至 6 月)军警人员的实际部署人数有所减少

5 074 为即将抵达的军警人员办理的特派任务生活津贴预付款(西撒特派团 164 笔、中非稳定团 1 162 笔、联合刚稳定团 856 笔、达尔富尔混合行动 549 笔、联阿安全部队 292 笔、南苏丹特派团 1 271 笔、非索支助办 2 笔、马里稳定团 754 笔、联索援助团 16 笔、联几建和办 1 笔、联利支助团 3 笔、西萨办 1 笔、中部非洲区域办 2 笔、联合国驻非洲联盟办事处 1 笔)

出现差异的主要原因是本报告周期内军警人员的部署和轮调人数低于预期。此外，由于与 COVID-19 有关的旅行限制，最后一个季度(4 月至 6 月)军警人员的实际部署人数有所减少

6 914 为军警人员延长的合同份数(中非稳定团 1 055 份、联刚稳定团 865 份、达尔富尔混合行动 1 176 份、联阿安全部队 203 份、南苏丹特派团 1 911 份、联索支助办/联索援助团 28 份、马里稳定团 1 279 份、西撒特

联索援助团 206 份、马里稳定团 860 份、西撒特派团 247 份、联几建和办 15 份、联利支助团 6 份、西萨办 2 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份)

派团 391 份、联利支助团 3 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 份)

延期任用的军警人员增加，原因是暂停轮调以及随之而来的现有单派军警人员的技术延期。第四季(4 月至 6 月)延长的合同数比前三季的平均处理数高 155%，比去年同期(2019 年 4 月至 6 月)延长的合同数高 231%。

构成部分 2：工作人员差旅和报销科

33. 在本报告所述期间，差旅服务线继续向所有类别的差旅者(国际工作人员、本国工作人员、军警人员、联合国志愿人员、咨询人/承包商)提供差旅服务，且在本报告所述期间前三个季度，稳步改善业绩。由于维持和平行动和特别政治任务的军事和警务人员因 COVID-19 大流行而暂停轮调和暂停调回本国，在本报告所述期间，从 2020 年 4 月至 6 月，包括报销在内的差旅业务大幅减少。教育补助金服务线在前两个季度的业绩低于计划，主要是由于工作人员记录(排序)方面的技术挑战。在联合国总部的支持下，2019 年 12 月，中心获得了解决这些问题的技术能力。在客户特派团协调人协作下，服务线业绩继续提高，最后一个季度的业绩为 99%，而目标为 96%。由于在 COVID-19 暴发后，一些教育机构关闭并实施远程工作安排，工作人员在获得教育补助金报销所需文件方面遇到一些挑战。这导致工作人员提交的材料数量减少。

差旅服务线

预期成绩 6.1：向客户提供有效和高效的差旅服务

计划绩效指标	实际绩效指标
6.1.1 将为各类人员处理差旅申请的时间，包括签发公务差旅和应享差旅机票的时间保持在 5 天内(2017/18 年度：不适用；2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：95%)	各类人员 86% 的差旅申请，包括签发公务差旅和应享差旅机票，在 5 天内得到处理 出现差异的原因是，特派团核准人对差旅申请的核证延迟，以及应享差旅一笔总付款的接受延迟
6.1.2 在差旅前提前 16 个日历日或更长时间购买机票的规定的遵守情况(2017/18 年度：66%；2018/19 年度：75%；2019/20 年度：75%)	58% 的机票在差旅日期前提前 16 个日历日或更长时间购买，主要是因为收到差旅申请较晚
计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
处理 8 558 份国际工作人员的应享差旅申请(中非稳定团 2 799 份、联刚稳定团 275 份、达尔富尔混合行动 1 157 份、联阿安全部队 48 份、南苏丹特派团 257 份、联索支助办 79 份、马里稳定团 3 129 份、西撒特派团 15 份、联索援助团 36 份、秘书长大湖区问题特使办公室 11 份、秘书长布隆	8 145 为国际工作人员处理的应享差旅申请数量(中非稳定团 2 854 份、联刚稳定团 190 份、达尔富尔混合行动 1 853 份、联阿安全部队 30 份、南苏丹特派团 194 份、联索支助办 85 份、马里稳定团 2 692 份、西撒特派团 120 份、联索援助团 63 份、秘书长大湖区问题特使办公室 7 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 29 份、中部非洲区域办 15 份、

迪问题特使办公室 33 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 13 份、中部非洲区域办 18 份、联合国驻非洲联盟办事处 78 份、联几建和办 122 份、联利支助团 392 份、西萨办 76 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 20 份)

签发了 4 408 张公务差旅和应享差旅机票(中非稳定团 438 张、联刚稳定团 470 张、达尔富尔混合行动 684 张、联阿安全部队 202 张、南苏丹特派团 780 张、联索支助办 135 张、马里稳定团 408 张、西撒特派团 50 张、联索援助团 123 张、秘书长大湖区问题特使办公室 301 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 67 张、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 4 张、中部非洲区域办 534 张、联合国驻非洲联盟办事处 24 张、联几建和办 38 张、联利支助团 121 人、西萨办 23 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 张)

为军警人员的初期部署和调回本国办理 8 007 次个人用品托运(中非稳定团 1 412 次、联刚稳定团 1 592 次、达尔富尔混合行动 841 次、联阿安全部队 543 次、南苏丹特派团 1 376 次、联索支助办 322 次、马里稳定团 1 428 次、西撒特派团 410 次、联索援助团 52 次、联几建和办 19 次、联利支助团 8 次、西萨办 3 次、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 次)

为军警人员的初期部署和调回本国签发 13 223 张商业差旅机票(中非稳定团 2 313 张、联刚稳定团 2 046 张、达尔富尔混合行动 2 541 张、联阿安全部队 458 张、南苏丹特派团 2 215 张、联索支助办 615 张)

联几建和办 2 份、联利支助团 9 份、西萨办 1 份、联合国埃博拉应急响应协调员 1 份)

出现差异的原因是，由于 COVID-19 大流行造成的差旅限制，应享差旅业务减少

4 032 签发的公务差旅和应享差旅机票数量(中非稳定团 456 张、联刚稳定团 237 张、达尔富尔混合行动 230 张、联阿安全部队 127 张、南苏丹特派团 242 张、联索支助办 393 张、马里稳定团 509 张、西撒特派团 59 张、联索援助团 167 张、秘书长大湖区问题特使办公室 443 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 58 张、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 95 张、中部非洲区域办 195 张、联合国驻非洲联盟办事处 160 张、联几建和办 60 张、联利支助团 179 张、西萨办 273 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 107 张、联合国埃博拉应急响应协调员 42 张)

出现差异的原因是，由于 COVID-19 大流行造成的差旅限制，签发的机票数量减少

除为客户特派团提供支助外，还为联合国秘书处其他实体办理了 217 张区域内差旅机票

4 004 为军警人员的初期部署和调回本国办理的个人用品托运次数(中非稳定团 862 次、联刚稳定团 725 次、达尔富尔混合行动 331 次、联阿安全部队 159 次、南苏丹特派团 1 106 次、联索支助办 90 次、马里稳定团 512 次、西撒特派团 210 次、联索援助团 8 次、联利支助团 1 次)

出现差异的原因是，由于 COVID-19 大流行造成的差旅限制，导致军警人员差旅从 2020 年 4 月到 6 月 30 日(军警人员轮调高峰期)暂停，对托运请求的处理产生了影响

5 254 为军警人员的初期部署和调回本国签发的商业差旅机票数量(中非稳定团 1 023 张、联刚稳定团 1 009 张、达尔富尔混合行动 275 张、联阿安全部队 201 张、南苏丹特派团 1 188 张、联索支助办 195 张、西撒特派团 253 张、马里稳定团 1 073 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 张、联几建和办 1 张、西萨办 1 张、联利支助团 6 张、联索援助团 28 张)

出现差异的原因是，由于 COVID-19 大流行造成的差旅限制，特别是军警人员差旅从 2020 年 4 月到 6 月 30 日(军警人员轮调高峰期)暂停，导致轮调量减少

报销服务线

预期成绩 7.1: 向客户提供有效和高效的财务服务

计划绩效指标	实际绩效指标
7.1.1 处理费用报告所需时间保持在 10 天内(2017/18 年度: 83%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 90%)	73%的费用报告在 10 天内得到处理 出现差异的原因是, 客户特派团核证出现延迟, 以及与 COVID-19 大流行有关的差旅限制导致费用报告减少
计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
处理各类人员公务差旅的 3 089 份差旅费用报告(中非稳定团 234 份、联刚稳定团 310 份、达尔富尔混合行动 433 份、联阿安全部队 147 份、南苏丹特派团 462 份、联索支助办 221 份、马里稳定团 459 份、西撒特派团 14 份、联索援助团 185 份、秘书长大湖区问题特使办公室 156 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 25 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 19 份、中部非洲区域办 300 份、联合国驻非洲联盟办事处 13 份、联几建和办 26 份、联利支助团 68 份、西萨办 14 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 份)	2 660 处理的各类人员公务差旅的差旅费用报告数量(中非稳定团 273 份、联刚稳定团 248 份、达尔富尔混合行动 129 份、联阿安全部队 141 份、南苏丹特派团 264 份、联索支助办 157 份、马里稳定团 291 份、西撒特派团 57 份、联索援助团 86 份、秘书长大湖区问题特使办公室 466 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 24 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 40 份、中部非洲区域办 94 份、联合国驻非洲联盟办事处 54 份、联几建和办 72 份、联利支助团 133 份、西萨办 69 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 51 份、联合国埃博拉应急响应协调员 11 份) 出现差异的原因是, 由于与 COVID-19 大流行有关的差旅限制, 公务差旅的差旅费用报告减少
处理 5 275 份国际工作人员应享差旅费用报告(中非稳定团 1 155 份、联刚稳定团 249 份、达尔富尔混合行动 864 份、联阿安全部队 73 份、南苏丹特派团 1 489 份、联索支助办 87 份、马里稳定团 952 份、西撒特派团 3 份、联索援助团 29 份、秘书长大湖区问题特使办公室 9 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 2 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 5 份、中部非洲区域办 7 份、联合国驻非洲联盟办事处 40 份、联几建和办 62 份、联利支助团 200 份、西萨办 39 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 10 份)	3 560 处理的国际工作人员应享差旅费用报告数量(中非稳定团 623 份、联刚稳定团 288 份、达尔富尔混合行动 460 份、联阿安全部队 119 份、南苏丹特派团 1 068 份、联索支助办 260 份、马里稳定团 426 份、西撒特派团 20 份、联索援助团 139 份、秘书长大湖区问题特使办公室 2 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 2 份、联合国驻非洲联盟办事处 4 份、联几建和办 55 份、联利支助团 87 份、西萨办 2 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份) 出现差异的原因是, 由于与 COVID-19 大流行有关的差旅限制, 应享差旅的差旅费用报告减少
处理了 13 207 份各类人员特派团内差旅费用报告(中非稳定团 505 份、联刚稳定团 4 083 份、达尔富尔混合行动 1 833 份、联阿安全部队 159 份、南苏丹特派团 2 993 份、	4 753 处理的各类人员特派团内差旅费用报告数量(中非稳定团 518 份、联刚稳定团 1 142 份、达尔富尔混合行动 348 份、联阿安全部队 71 份、南苏丹特派团 872 份、联索支助办 130 份、马里稳定团 747 份、联索援助团 78 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 份、联利支助团 356 份、西撒特派团

联索支助办 320 份、马里稳定团 3 113 份、联索援助团 201 份)

282 份、联几建和办 112 份、中部非洲区域办 1 份、联合国埃博拉应急响应协调员 95 份)

出现差异的原因是，费用报告处理自动化，减少了费用报告的人工处理，而且由于与 COVID-19 大流行有关的差旅限制，特派团内部差旅的差旅费用报告减少

处理军警人员的 4 851 份安保报销(中非稳定团 52 份、联刚稳定团 2 682 份、达尔富尔混合行动 1 006 份、联阿安全部队 54 份、南苏丹特派团 23 份、联索支助办 7 份、马里稳定团 331 份、西撒特派团 601 份、联索援助团 46 份、联几建和办 31 份、联利支助团 12 份、西萨办 4 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份)

3 739 处理的军警人员安保报销数量(中非稳定团 92 份、联刚稳定团 3 187 份、达尔富尔混合行动 205 份、南苏丹特派团 3 份、马里稳定团 252 份)

出现差异的主要原因是，达尔富尔混合行动能够在基地周边容纳的单派军警人员人数超过预期，基地周边不涉及需报销的安保费用

教育补助金服务线

预期成绩 8.1：向客户提供有效和高效的教育补助金服务

计划绩效指标

实际绩效指标

8.1.1 教育补助金(报销和预付)申请在 4 周内得以处理的百分比(2017/18 年度：98%；2018/19 年度：96%；2019/20 年度：96%)

66%的教育补助金(报销和预付)申请在 4 周内得到处理

出现差异的主要原因是，本报告所述期间前两个季度出现技术挑战，延迟了报销和预付款的处理。这一问题在第三季度得到解决，业绩提高

8.1.2 不合规教育补助金(报销和预付)申请在 14 天内退回的百分比(2017/18 年度：90%；2018/19 年度：90%；2019/20 年度：90%)

74%的不合规教育补助金(报销和预付)申请在 14 天内被退回

出现差异的原因是，不合规教育补助金报销和预付申请数量较少，而且由于技术挑战，前两个季度无法有效处理申请。这一问题在第三季度得到解决，业绩提高

计划产出

已完成 (数目或是否) 说明

处理 6 657 份教育补助金(报销和预付)申请(中非稳定团 871 份、联刚稳定团 1 043 份、达尔富尔混合行动 831 份、联阿安全部队 271 份、南苏丹特派团 1 457 份、联索支助办 494 份、马里稳定团 954 份、西撒特派团 113 份、联索援助团 151 份、秘书长大湖区问题特使办公室 19 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 7 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 8 份、中部非洲区域办 71 份、联合国驻非洲联盟办事处 67 份、联几建和办 81 份、联利支助团 130 份、西萨办 80 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 9 份)

6 165 处理的教育补助金(报销和预付)申请数量(中非稳定团 926 份、联刚稳定团 822 份、达尔富尔混合行动 771 份、联阿安全部队 233 份、南苏丹特派团 1 272 份、联索支助办 547 份、马里稳定团 962 份、西撒特派团 99 份、联索援助团 160 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 10 份、中部非洲区域办 42 份、联合国驻非洲联盟办事处 51 份、联几建和办 54 份、联利支助团 190 份、西萨办 25 份)

出现差异的原因是，COVID-19 暴发后，在从教育机构获取所需文件方面遇到挑战

构成部分 3: 客户服务科

34. 在本报告所述期间, 客户服务科继续负责所有客户服务和知识的管理, 对客户的问题提供解决办法, 并与所有客户实体建立客户关系。客户服务科对客户问题管理采取了重点集中的办法, 包括: 提高客户服务小组处理问题的技能, 根据工作人员的技能分配问题, 为小组实施跟踪机制和支持模式, 并使用明确的战略来管理长期未决的问题。虽然在既定时限内解决客户问题的总体得分未达到目标率, 但在总结经验教训和改变处理问题的办法后, 处理问题的时限每季度都有所改善。客户服务科遇到了一些意想不到的业务挑战, 对提供服务产生了影响, 例如扶养顺序要求, 这是系统导致的挑战, 该挑战影响并延迟了受影响工作人员教育补助金申请的处理。这个问题最终在联合国总部的支持下得到解决。虽然总体客户满意度略低于目标, 但与前几期相比, 本期间有了显著改善。

预期成绩 9.1: 提供有效和高效的客户服务, 提升客户满意度

计划绩效指标	实际绩效指标
9.1.1 继续在 7 个工作日内解决客户提出的询问(2017/18 年度: 67%; 2018/19 年度: 75%; 2019/20 年度: 85%)	iNeed 中 76% 的客户询问在 7 个工作日内得到解决 在本报告所述期间, 客户服务科在解决询问方面的业绩每季度都在提高。该期间的平均业绩比率较低, 但最后一个季度的业绩为 88%, 高于目标
9.1.2 保持客户对所有服务的满意度, 满意度通过 1 次年度调查衡量(2017/18 年度: 76%; 2018/19 年度: 75%; 2019/20 年度: 75%)	所有服务的客户整体满意度为 73%, 满意度通过 1 次年度调查衡量 与上一个报告所述期间相比, 满意度有所提高, 因为参加以英文和法文进行的这项调查的答卷者增加了 65 个。此外, 所有特派团都参加了调查。现已制定行动计划, 处理调查反馈意见, 以提高总体满意度
9.1.3 保持每年成功处理和解决各类人员询问的百分比(2017/18: 不适用; 2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 85%)	已实现。在本报告所述期间, iNeed 中的客户询问 100% 得到处理和解决

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
解决了各类人员的 10 755 次询问(中非稳定团 2 438 次、联刚稳定团 1 813 次、达尔富尔混合行动 2 600 次、联阿安全部队 139 次、南苏丹特派团 2 122 次、联索支助办 249 次、马里稳定团 1 051 次、西撒特派团 53 次、联索援助团 91 次、秘书长大湖区问题特使办公室 9 次、秘书长布隆迪问题特使办公室 15 次、中部非洲区域办 12 次、联合国驻非洲联盟办事处 10 次、联几建和办 36 次、联利支助团 96 次、西萨办 17 次、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 次)	5 732	为各类人员解决的客户询问次数(中非稳定团 686 次、联刚稳定团 863 次、达尔富尔混合行动 1 374 次、联阿安全部队 71 次、南苏丹特派团 1 206 次、联索支助办 147 次、马里稳定团 1 063 次、西撒特派团 42 次、联索援助团 66 次、秘书长大湖区问题特使办公室 16 次、秘书长布隆迪问题特使办公室 4 次、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 1 次、中部非洲区域办 13 次、联合国驻非洲联盟办事处 12 次、联几建和办 17 次、联利支助团 138 次、西萨办 7 次、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 次、联合国埃博拉应急响应协调员 2 次)

		出现差异的原因是，由于集中处理询问，大幅减少了重复，记录的询问数量减少。此外，客户服务小组和特派团客户支助股之间的配合提供了一个处理经常性重复询问的平台。在 COVID-19 暴发后，询问量减少。联合国总部领导的全体会议协助解答了以自助方式提出的医疗、差旅、福利和应享待遇、休假、休养和教育补助金等方面的询问，否则这些询问将转给客户服务小组
区域服务中心客户群每年完成 1 次客户调查	是	2019/2020 年客户满意度调查已完成，并与利益攸关方分享了结果
中心执行基于客户的管理战略，每季度对该战略进行一次审查	是	基于客户的管理战略已全面推出，并每季度对该战略进行一次审查。审查结果可在中心的在线客户服务网页查询
开发和传播多媒体宣传内容：制作 24 个多媒体相册和 24 个专题报道，介绍在中心客户特派团工作的工作人员的的生活条件，以加强与客户的接触	49	中心在其社交媒体平台上发布了 49 个多媒体产品。发布的内容专为增加中心与其客户的联络和增强其联系而设计 通过访问外地特派团和专门视频会议举行的接触会议数量，旨在加强与客户的接触，促进问题的解决
对客户特派团进行 16 次访问，加强与客户的接触以及问题的解决	12	计划访问特派团的次数减少的主要原因是与 COVID-19 大流行有关的差旅限制 每日就客户关系管理系统 iNeed 进行报告，并每日与相关利益攸关方分享定制报告
就客户关系管理系统每两周提交一次报告以及提交特别定制报告	是	

构成部分 4：财务与合规监测科

35. 财务与合规监测科履行了其核心会计和财务管理职能，包括总分类账、应付账款和应收账款管理、银行余额调节活动、内部控制监督、处理发票并履行出纳职能。该科由四个服务线组成：账户股、内部控制股、供应商服务线和出纳服务线。供应商服务线在处理所有发票(包括差旅和托运发票)方面表现良好，尽管略有延迟。内部控制股在修订内部客户的流程指南和工作流程方面出现了延迟，而这是更新风险控制矩阵的必要先决条件。这些问题现已解决，中心预计将在 2020/21 财政周期加快完成内部控制审查。中心在从特派团获得付款资金方面遇到一些延迟，这影响了商业和非商业发票的及时处理。

预期成绩 10.1: 向客户提供有效和高效的财务报告和管理支助

计划绩效指标	实际绩效指标
10.1.1 在既定的总部每月最后期限内提供月度财务报告(试算表和其他附表)(2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 100%)	已实现。100%的月度财务报告(试算表和其他附表)在总部设定的每月最后期限内提交
10.1.2 支付供应商发票款项所需时间保持在 27 天内(2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 100%)	93%的供应商发票在 27 天内完成处理和付款 出现差异的原因是, 特派团没有按照预期及时提供资金以供处理付款
10.1.3 根据合同条款处理供应商提供的付款折扣发票(2017/18 年度: 97%; 2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 100%)	获得供应商提供的 98%的及时付款折扣 出现差异的原因是, 特派团没有按照预期及时提供资金以供处理付款
10.1.4 处理非工作人员付款所需时间保持在 3 个工作日内(2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 85%; 2019/20 年度: 85%)	已实现。97%的非工作人员付款在 3 个工作日内处理完毕
10.1.5 国际工作人员薪金付款在发薪日之前发放的百分比(2017/18 年度: 97%; 2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 100%)	已实现。100%的国际工作人员薪金付款在发薪日之前发放

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为 19 个客户特派团(中非稳定团、马里稳定团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联阿安全部队、南苏丹特派团、中部非洲区域办、联索援助团、联索支助办、西撒特派团、联几建和办、联利支助团、西萨办、喀麦隆-尼日利亚混合委员会、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室、秘书长大湖区问题特使办公室、联合国驻非洲联盟办事处以及联利特派团和联科行动(已清理结束的特派团))编写了 228 份月度财务报告(直至试算表阶段)	252	提交的月度财务报告(直至试算表阶段)数量(中非稳定团 12 份、马里稳定团 12 份、联刚稳定团 12 份、达尔富尔混合行动 12 份、联阿安全部队 12 份、南苏丹特派团 12 份、中部非洲区域办 12 份、联索援助团 12 份、联索支助办 12 份、西撒特派团 12 份、联几建和办 12 份、联利支助团 12 份、西萨办 12 份、联合国埃博拉应急响应协调员 12 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 12 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 12 份、秘书长大湖区问题特使办公室 12 份、联合国驻非洲联盟办事处 12 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 12 份, 以及联利特派团 12 份和联科行动(已清理结束的特派团)12 份) 出现差异的原因是, 向未列入原计划的其他实体提供了支助, 包括联合国埃博拉应急响应协调员, 协调员于 2019 年 10 月成为客户
在当月结束后 10 个工作日内处理 392 份月度银行余额调节表(中非稳定团 24 份、联刚稳定团 24 份、达尔富尔混合行动 36 份、南苏丹特派团 60 份、马里稳定团 48 份、西撒	450	在当月结束后 10 个工作日内处理的月度银行余额调节表数量(中非稳定团 24 份、联刚稳定团 12 份、达尔富尔混合行动 24 份、南苏丹特派团 48 份、马里稳定团 48 份、西撒特派团 42

特派团 30 份、中部非洲区域办 36 份、联利特派团 2 份、区域服务中心 24 份、联科行动 24 份、联合国布隆迪选举观察团 12 份、联合国埃博拉应急特派团 72 份)

份、中部非洲区域办 24 份、联利特派团 24 份、联利支助团 24 份、联合国布隆迪选举观察团 12 份、联几建和办 24 份、区域服务中心 24 份、联合国埃博拉应急特派团 72 份，以及西萨办 24 份和联科行动(已清理结束的特派团)24 份)

出现差异的原因是，计划产出遗漏了 3 个特派团(西萨办、联几建和办及联利支助团)，以及由于包括西撒特派团和联利特派团在内的特派团有更多开户行和(或)银行账户，实际进行的银行余额调节数量增多。一些特派团的数字低于计划，原因是金库关闭了一些银行账户

处理了 51 794 笔供应商付款(中非稳定团 5 782 笔、联刚稳定团 7 484 笔、达尔富尔混合行动 5 873 笔、联阿安全部队 1 037 笔、南苏丹特派团 7 472 笔、联索援助团/联索支助办 11 503 笔、马里稳定团 7 125 笔、西撒特派团 1 299 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 13 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 327 笔、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 5 笔、中部非洲区域办 190 笔、联合国驻非洲联盟办事处 9 笔、联几建和办 889 笔、西萨办 742 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 476 笔、联利支助团 1 568 笔)

42 479 处理的供应商付款笔数(中非稳定团 6 231 笔、联刚稳定团 6 336 笔、达尔富尔混合行动 2 935 笔、联阿安全部队 1 416 笔、南苏丹特派团 5 296 笔、联索援助团/联索支助办 10 297 笔、马里稳定团 7 483 笔、西撒特派团 1 540 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 170 笔、中部非洲区域办 144 笔、联合国驻非洲联盟办事处 69 笔、联几建和办 11 笔、西萨办 226 笔、联利支助团 325 笔)

出现差异的原因是，受 COVID-19 大流行影响，全球商业活动减缓

处理了 17 630 张差旅和托运发票(中非稳定团 2 750 张、联刚稳定团 2 516 张、达尔富尔混合行动 3 225 张、联阿安全部队 660 张、南苏丹特派团 2 995 张、联索支助办 750 张、马里稳定团 2 733 张、西撒特派团 651 张、联索援助团 183 张、秘书长大湖区问题特使办公室 301 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 67 张、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 4 张、中部非洲区域办 534 张、联合国驻非洲联盟办事处 24 张、联几建和办 69 张、联利支助团 133 张、西萨办 27 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 8 张)

15 989 处理的差旅和托运发票数量(中非稳定团 2 305 张、联刚稳定团 1 685 张、达尔富尔混合行动 2 042 张、联阿安全部队 578 张、南苏丹特派团 3 714 张、联索支助办 782 张、马里稳定团 3 010 张、西撒特派团 603 张、联索援助团 161 张、秘书长大湖区问题特使办公室 94 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 127 张、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 7 张、中部非洲区域办 177 张、联合国驻非洲联盟办事处 121 张、联几建和办 200 张、联利支助团 1 张、西萨办 382 张)

出现差异的原因是，COVID-19 大流行导致第四季度托运和差旅发票减少

处理 228 次服务清结账户费用上传和对账

413 处理的服务清结账户费用上传、对账、补充和专用资金核准次数(西撒特派团：12 次服务清结账户费用上传、1 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；中非稳定团：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；马里稳定团：12 次服务清结账户费用上传、2 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；联刚稳定团：12 次服务清结账户费用上传、6 次

补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；达尔富尔混合行动：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；联阿安全部队：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；南苏丹特派团：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；西萨办/喀麦隆-尼日利亚混合委员会：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；联索支助办：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；联索援助团：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；联利支助团：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；秘书长大湖区问题特使办公室：12 次服务清结账户费用上传、0 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准；联几建和办：12 次服务清结账户费用上传、3 次补充、15 次对账和 2 次专用资金核准)

出现差异的原因是，由于为调整一些特派团账户以前未对账的项目而进行了额外对账，因此服务清结账户费用上传和对账的次数增加

预期成绩 10.2：遵守内部财务控制框架

计划绩效指标	实际绩效指标
10.2.1 依照控制框架进行了内部控制审查 (2017/18 年度：70%；2018/19 年度：100%；2019/20 年度：100%)	83%的内部控制审查依照控制框架进行 出现差异的原因是，修订流程指南和工作流程出现延迟，而这是更新风险控制矩阵的必要先决条件。指南和流程已调整，中心预计在 2020/21 财政期间加快完成内部控制审查，届时将实现 100%合规
10.2.2 按照标准作业程序规定的时间发布每月内部控制报告(2017/18 年度：100%；2018/19 年度：100%；2019/20 年度：98%/100%)	已实现。100%的每月内部控制报告按照标准作业程序规定的时间发布
计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
特雷德韦委员会赞助组织委员会对每个区域服务中心交易处理服务线进行了 68 次内部控制框架审查并发布了报告	16 特雷德韦委员会赞助组织委员会对每个区域服务中心交易处理服务线进行内部控制框架审查并发布报告的次数 出现差异的原因是，审计委员会在 2018/19 年度期间财务管理审计(A/74/5(Vol.II))及致管理当局函中建议将中心内部控制审查的频率从

为中心处理的交易发布 36 份内部控制报告：人力资源、财务、多式联运和控制、人员和货物运输以及通信/信息技术支持方面的与地点无关交易

季度改为年度。此建议在 2019/20 年度期间得到执行，每年进行 16 次审查，而非每季度

36 为中心处理的交易发布的内部控制报告数量：人力资源、财务、多式联运和控制、人员和货物运输以及通信/信息技术支持方面的与地点无关交易。其中包括每月编写三份关于供应商未结项目、薪金未结项目和资金承付款未结项目的报告，作为中心内部合规监测制度的一部分

构成部分 5：区域外勤技术处

36. 本执行期内，区域外勤技术处很高效地向中心及其客户特派团提供了多种多样的战略和业务服务。中心的各项绩效之一是开发和实施了文件管理系统，包括使用在线签名，并支持信息和通信技术基础设施，由此极大地便利了 COVID-19 大流行期间中心工作人员从在办公室内上班顺利地过渡到采用远程办公方式。

预期成绩 11.1：通过提供区域结构和标准化，以连贯、高水平的方式提供区域电话账单服务

计划绩效指标

实际绩效指标

11.1.1 在收到经用户核证的发票后 7 天/15 天内发送电话账单 (2017/18 年度：97%/100%；2018/19 年度：99%/100%；2019/20 年度：99%/100%)

已实现。100% 的电话账单在收到经用户核证的发票后 7 天内发出

计划产出

已完成 (数目或是/否) 说明

为 9 个客户特派团提供电话账单服务，处理约 79 800 张电话账单(中非稳定团 17 720 张、联刚稳定团 14 579 张、达尔富尔混合行动 12 297 张、联阿安全部队 2 532 张、南苏丹特派团 20 058 张、联索支助办、联索援助团和秘书长大湖区问题特使办公室 8 458 张、马里稳定团 3 120 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 481 张、中部非洲区域办 555 张)

是 电话账单股为中心和 14 个客户处理了 102 081 张电话账单(中非稳定团 19 259 张、联刚稳定团 17 579 张、达尔富尔混合行动 6 338 张、联阿安全部队 2 107 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 305 张、南苏丹特派团 25 713 张、联索支助办 5 156 张、中部非洲区域办 446 张、马里稳定团 19 187 张、西萨办 431 张、联几建和办 1 417 张、索马里问题专家小组 9 张、联索援助团 3 180 张、西撒特派团 176 张)

出现差异的原因是这项服务对象中添加了新的客户特派团

预期成绩 11.2：通过加强中心和中心客户特派团文职和军警人员的技能，让业务需求和战略需求接轨

计划绩效指标

实际绩效指标

11.2.1 学生对课程内容与当前工作需求和发展可转让技能相关性的满意率(2017/18 年度：88%；2018/19 年度：80%；2019/20 年度：82%)

已实现。学生对所开课程的满意率为 86%

该处编制并交付了在恩德培为中心工作人员提供的技术和专业课程中与当前工作需求和发展可转让技能相关的课程内容,有助于提高学生的满意率

11.2.2 中心和中心客户特派团对区域外勤技术处能力建设和培训方案的满意率(2017/18 年度: 76%; 2018/19 年度: 80%; 2019/20 年度: 82%) 已实现。对该处在中心和客户特派团提供的能力建设和培训方案的满意率为 86%

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
在区域服务中心内协调开展 20 次或更多的信息和通信技术培训	8	协调举办了技术和专业课程。在中心举办了 5 次课程, 举办了 1 次虚拟/在线课程, 在朱巴举办了 2 次课程 产出低的原因是 2020 年 3 月因 COVID-19 大流行而实施了旅行限制及封锁措施
关于为文职和军警人员举办信息和通信技术培训班和活动的季度报告	是	编写了关于为文职和军警人员举办的通信和信息技术培训班和活动的季度报告(联合国军事信号学院)

预期成绩 11.3: 有成效、高效率地管理信息和通信技术资产

计划绩效指标	实际绩效指标
11.3.1 维护库存中已超过预期寿命的非消耗性资产(2017/18 年度: 52.8%; 2018/19 年度: ≤10%; 2019/20 年度: 10%或更低)	43%。财产管理股于上一个报告所述期间成立, 并于 2020 年初与技术队一起开始了查明和核销呆滞库存的工作。这项工作因 COVID-19 大流行期间的封锁措施而中断
11.3.2 维护库存中状况良好或尚可的非消耗性资产(2017/18 年度: 47.2%; 2018/19 年度: ≥10%; 2019/20 年度: ≥10%)	94%库存非消耗性资产的状况良好或尚可

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
对消耗性和非消耗性资产进行每季度实物核查和报告	4	该年度中每个季度都进行了实物核查并就此提出了报告
每月审查和报告绩效指标, 包括为纠正任何偏差而记录和采取的行动	是	核查完成后, 财产管理股按季度报告其绩效。每个季度末均编制衡量财产管理主要业绩指标结果的自我评估报告, 并转交给管理战略、政策和合规部外勤业务财务司全球资产管理政策处供其审查。此外在有需要时, 还向全球资产管理政策处提交情况报告和定期报告, 以便与所有特派团的报告合并

预期成绩 11.4: 客户对区域信息和通信技术服务的满意度高

计划绩效指标	实际绩效指标
11.4.1 通过客户满意度调查衡量出的客户对区域外勤技术处的满意度(2017/18 年度: 95%; 2018/19 年度: 80%; 2019/20 年度: 95%)	已实现。根据所作调查而记录的客户对该处满意度为 95%

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
部署移动服务, 促进由客户特派团确定的区域服务中心高级管理层和关键职能工作人员的业务连续性	是	为关键工作人员提供了 91 个点对多点通信连接办法, 并向工作人员分发了 236 张 SIM 卡, 以确保 COVID-19 大流行期间的业务连续性
区域灾后恢复准备状态季度评估	4	本执行期内每个季度都完成了区域灾后恢复准备状态评估
该区域的季度信息和(或)实体安保评估	是	对中心进行了实体安保评估。由于 COVID-19 大流行导致的旅行限制, 无法对各特派团进行评估
年度信息安全意识宣传活动和信息安全讲习班	是	通过电邮群发、全体会议、海报和 2 次安全意识培训/讲习班推进了安全意识宣传活动
中心客户群每年完成 2 次客户调查	1	已顺利完成 1 次的调查次数。由于 COVID-19 大流行以及对各项活动先后顺序的调整, 未能进行第二次调查

预期成绩 11.5: 为中心及中心客户特派团实施并开通信息和通信技术企业系统和项目

计划绩效指标	实际绩效指标
11.5.1 按时为区域服务中心和客户特派团完成联合国开发的软件系统(外地支助套件模块, 包括航空信息管理系统; 电子票务和全球人员流动; SharePoint, 企业和云端)和现成系统(2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 80%; 2019/20 年度: 90%)	已实现。100%按时为区域服务中心和客户特派团完成联合国开发的软件项目
11.5.2 在当地和区域特派团一级按时为区域服务中心及其客户特派团完成与至少 5 个企业系统有关的业务流程再造项目(2017/18: 80%; 2018/19 年度: 80%; 2019/20 年度: 80%)	已实现。100%按时完成业务再造项目, 其中包括 3 项创新和 15 项实施工作。这些项目包括: 数字签名(针对中心); 为档案和记录管理股实施记录的数字化(针对中心); 区域电话账单股机器人流程自动化概念验证(针对中心); 态势感知和地理空间软件(针对联刚稳定团、观察员部队和联阿援助团); 外地支助套件: 电子房舍(针对马里稳定团); 外地支助套件: 电子票务(针对中非稳定团和联索支助办); 外地支助套件: 全球人员运输(针对联索支助办和联刚稳定团); 外地支助套件模块(针对联合国海地综合办事处(联海综合办)); 伤亡通知(针对联合国调查组、联索援助团、联阿援助团和联伊援助团); Office365-联合工作空间试点(针对中心和恩德培支助基地)
11.5.3 按时向中心和客户特派团提供网络安全支助(2017/18 年度: 不适用; 2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 90%)	已实现。100%按时向中心提供网络安全支助。在本执行期内, 由于 COVID-19 大流行导致的全球旅行限制, 这项服务未适用于客户特派团

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
根据客户要求, 向提出请求的客户特派团提供关于软件系统实施情况的一年两期报告, 预计最少实施 5 个系统	是	向 10 个客户特派团提出关于软件系统实施情况的报告, 就 7 个企业系统开展了 15 项实施工作, 包括: 态势感知和地理空间软件(针对联刚稳定团、观察员

		部队和联阿援助团); 外地支助套件: 电子房舍(针对马里稳定团); 外地支助套件: 电子票务(针对中非稳定团和联索支助办); 外地支助套件: 全球人员运输(针对联索支助办和联刚稳定团); 外地支助模块(针对联海综合办); 伤亡通知(针对联合国调查组、联索援助团、联阿援助团和联伊援助团); Office365-联合工作空间试点(针对中心和恩德培支助基地)
根据客户要求, 提供关于为所有系统实施工作开展的培训次数和参与者人数的一年两期报告, 预计至少举办 10 个培训班	是	关于在 7 个特派团为 16 个企业系统完成的 93 个培训班的报告, 培训班共有 929 人参加
在实施后一个月内向至少 5 个系统的实施提供早期支持	是	在启用后一个月内向 15 个系统的实施提供早期支持
根据信息和通信技术司的政策, 提交支持区域特派团任务的技术测试和评价年度报告	1	对以下技术进行测试和评价的年度报告: (a) 在联合国后勤基地和联合国总部的监测下, 对中心的 SharePoint 和微软团队进行试点测试; (b) 对于电子签名项目, 除了定价选择外, 还对两个软件系统进行了测试和比较, 以评估与联合国系统的兼容性以及档案资料的可获性、存储位置 and 安全性; (c) 对于机器人流程自动化项目, 与联合国国际电子计算中心的一名技术咨询人和曼谷的信息和通信技术厅协商对三个系统进行了测试和比较。服务中心的区域信息技术安全股有效地进行了安全评估, 并在一份详细的安全评估报告中与相关利益攸关方分享了评估结果/建议

构成部分 6: 运输和调度综合控制中心

37. 成立运输和调度综合控制中心的目的是与客户特派团协作, 巩固、整合和优化为东部和中部非洲外勤业务提供的运输和调度服务。控制中心的活动包括为部队轮调进行统一调度规划, 从而减少空飞次数, 并尽量减少对短期包机的依赖。

38. 从一开始起, 控制中心就使用各特派团和联合国总部指定控制中心有权分派任务的航空资产来开展业务工作, 以进行区域部队调动和提供区域定期客运、货运、医疗后送和临时航班, 但随着时间的推移现已减少。这导致控制中心业绩不佳, 主要原因是缺乏专用资源(航空资产)、缺乏分派飞机任务的权力, 而且各特派团出于各特派团具体的原因而不愿参加共享定期区域航班安排。此后, 控制中心充分参与了东非走廊供应链概念验证项目的实施。

39. 从 2019/20 年初开始, 控制中心就一直重点协助实施供应链管理厅主持的新的综合供应链, 除其他外包括为此协助所有特派团进行部队轮调; 规划、协调和执行特遣队所属装备和联合国所属装备的货物运输; 将遗骸运送回国; 实施需求和采购规划; 协助财产管理股开展存货清点、库存实物核查、处置和相关仓储活动。根据这一期间汲取的经验教训及从 COVID-19 疫情应对工作中汲取的经验教训, 并根据关于战略空中业务中心、运输和调度综合控制中心和全球采购支助科

的研究结果和建议，目前正在审议一项综合提案，以便由大会就服务中心今后在更广泛的综合供应链管理背景下所起的作用和所承担的职责提供指导。

预期成绩 12.1：使用按综合区域航班时刻表执飞的航班运送乘客和货物/行李

计划绩效指标	实际绩效指标
12.1.1 维持对综合区域航班时刻表航班客运和货物/行李运输能力的使用率(2017/18年度：34%；2018/19年度：70%；2019/20年度：70%)	由于即将对战略空中业务中心以及运输和调度综合控制中心的作用和职责进行审查，因此不必执行该产出指标。然而，在此期间，控制中心正在协助所有特派团进行部队轮调；规划、协调和执行特遣队所属装备和联合国所属装备的货物运输；将遗骸运送回国；实施区域服务中心的需求和采购规划；加强区域服务中心财产管理股的存货清点、库存实物核查、处置和相关仓储活动

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
协调共计 1 378 个飞行时数(联刚稳定团 78 小时、联阿安全部队 468 小时、南苏丹特派团 832 小时)	否	由于所支助的特派团停止共享区域航班，没有按计划协调航班飞行
协调运送 37 711 名乘客(联刚稳定团 3 058 人、联阿安全部队 9 173 人、南苏丹特派团 25 480 人)	否	由于所支助的特派团停止共享区域航班，没有按计划协调运送乘客

预期成绩 12.2：建立一个全面运作的区域供应链实体，明确规定其作用和职责，并与区域外地特派团和其他端到端供应链利益攸关方密切合作

计划绩效指标	实际绩效指标
12.2.1 与外勤支助部和全球采购支助科协调，为区域特派团建立协调一致的规划、采购和交付流程(2017/18年度：100%；2018/19年度：90%；2019/20年度：90%)	在本执行期内没有收到客户特派团关于获得用品的请求

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
交付 320 000 令纸(联刚稳定团 244 000 令、联阿安全部队 1 000 令、南苏丹特派团 33 000 令、联索支助办 42 000 令)	否	为区域协调采购而订立了打印纸合同，没有收到特派团关于采购打印纸的请求
交付 9 440 台空调(联刚稳定团 1 300 台、达尔富尔混合行动 900 台、联阿安全部队 1 400 台、南苏丹特派团 4 400 台、联索支助办 1 440 台)	否	没有收到所支助特派团关于提供空调设备的请求
交付 175 620 件办公家具(联刚稳定团 11 797 件、联阿安全部队 420 件、南苏丹特派团 25 841 件、联索支助办 137 562 件)	否	没有收到所支助特派团关于提供办公家具的请求

交付 115 316 件家居床品(联刚稳定团 16 282 件、联阿安全部队 29 500 件、南苏丹特派团 5 868 件、联索支助办 63 666 件)	否	并没有收到所支助特派团关于提供家居床品的请求
--	---	------------------------

交付各种规格的电缆	否	没有收到所支助特派团关于提供各种规格电缆的请求
-----------	---	-------------------------

预期成绩 12.3: 协调为区域特派团工作人员举办的区域运输技术培训/讲习班

计划绩效指标

实际绩效指标

12.3.1 协调计划中的培训/讲习班(2017/18 年度: 0%; 2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 100%)	运输和调度综合控制中心没有为所支助特派团协调举办任何培训/讲习班
---	----------------------------------

计划产出

 已完成
 (数目或是否) 说明

3 次关于危险货物的复习课程(联阿安全部队 1 次、南苏丹特派团 2 次)	否	本报告所述期间没有向所支助特派团提供关于危险货物的复习课程
---------------------------------------	---	-------------------------------

三. 资源使用情况

A. 财政资源

(千美元；预算年度为 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日)

类别	分配数 (1)	支出数 ^a (2)	差异	
			数额 (3)=(1)-(2)	百分比 (4)=(3)÷(1)
文职人员				
国际工作人员	20 358.1	19 480.0	878.1	4.3
本国工作人员	7 041.6	8 876.1	(1 834.5)	(26.1)
联合国志愿人员	354.6	243.5	111.1	31.3
一般临时人员	64.0	64.4	(0.4)	(0.7)
政府提供的人员	—	—	—	—
小计	27 818.3	28 664.0	(845.7)	(3.0)
业务费用				
文职选举观察员	—	—	—	—
咨询人	146.4	—	146.4	100.0
公务差旅	264.4	84.9	179.5	67.9
设施和基础设施	2 300.5	1 752.8	547.7	23.8
陆运	153.7	126.1	27.6	17.9
空运	—	—	—	—
水运	—	—	—	—
通信和信息技术	4 160.8	3 896.0	264.8	6.4
医疗	136.6	354.9	(218.3)	(159.8)
特种装备	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	406.2	497.2	(91.0)	(22.4)
速效项目	—	—	—	—
小计	7 568.6	6 711.9	856.7	11.3
所需资源毛额	35 386.9	35 375.9	11.0	0.0
工作人员薪金税收入	3 217.4	3 234.5	(17.1)	(0.5)
所需资源净额	32 169.5	32 141.4	28.1	0.1
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
所需资源共计	35 386.9	35 375.9	11.0	0.0

^a 因四舍五入，上表所列数字与 2020 年 6 月 30 日终了年度财务报表第二卷的数字略有差别。

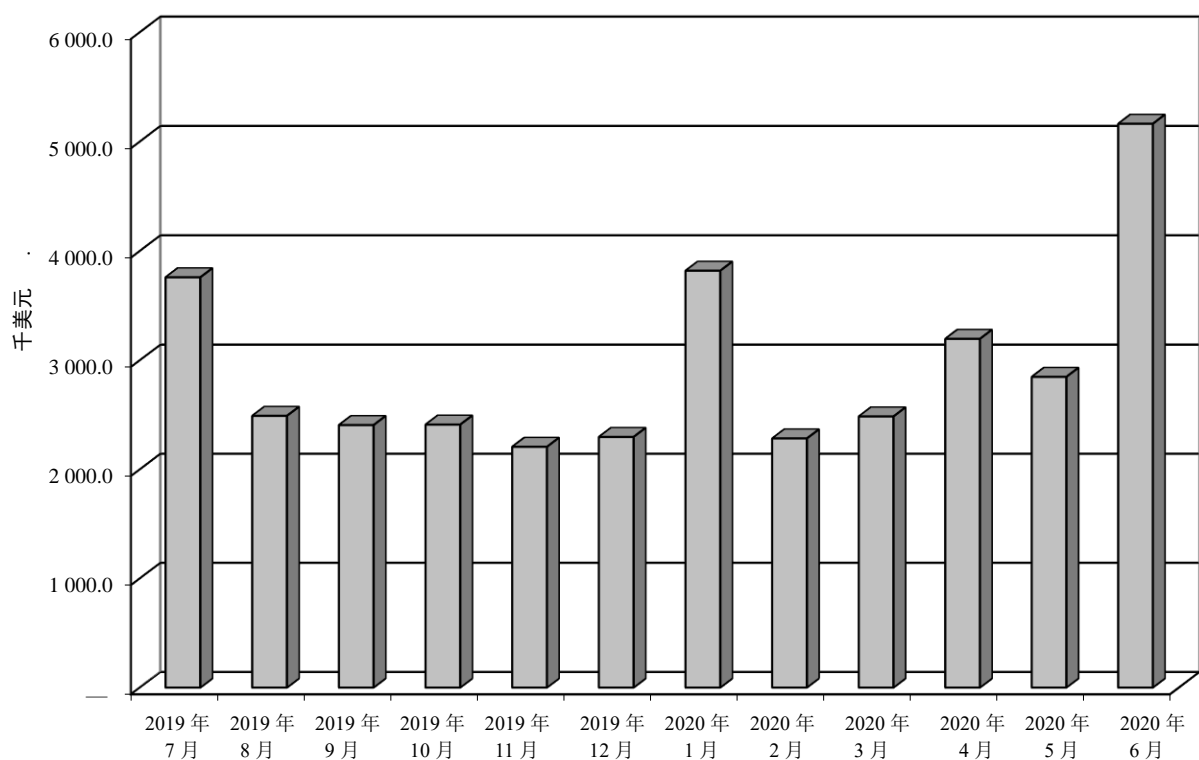
B. 类别间资源调拨信息汇总

(千美元)

类别	预算批款		
	最初分配数	调拨数	订正分配数
一. 军事和警务人员	—	—	—
二. 文职人员	27 818.3	845.7	28 664.0
三. 业务费用	7 568.6	(845.7)	6 722.9
共计	35 386.9	—	35 386.9
调拨数额占批款总额百分比			2.4

40. 在本报告所述期间, 资金从第三类(业务费用)调拨到第二类(文职人员), 用于支付高于预算的本国工作人员支出, 原因是自 2019 年 9 月起适用了新的本国工作人员薪级表, 使每月应享福利增加 3%, 由此导致工作人员费用增加; 并用于调节主要支付给本国一般事务人员的追补薪资调整数和结清未付特别职位津贴付款, 调整数和津贴付款因 2015/16 年度期间叙级工作而产生。

C. 月支出模式



41. 2020 年 6 月支出数额增加的原因是处理了支付给本国一般事务人员和外勤人员的追补薪资调整数并结清了未付特别职位津贴, 调整数和津贴因 2015/16 年

度期间叙级工作而产生；此外还记录了根据与联刚稳定团订立的服务级别协议而部分支付的 2018/19 年期间递延费用。

D. 其他收入和调整

(千美元)

类别	数额
投资收入	64.7
其他/杂项收入	8.0
自愿现金捐助	—
上期调整数	—
上期债务核销额	74.7
共计	147.4

四. 差异分析¹

	差异	
国际工作人员	878.1	4.3%

42. 出现差异的主要原因是实际平均空缺率为 17.6%，高于预算编列的 13%。这一差异因以下方面被部分抵消：用于调节 39 名外勤事务人员的追补薪资调整数和结清未付特别职位津贴付款的所需资源 182 100.26 美元，调整数和津贴付款因 2015/16 年度期间叙级工作而产生。

	差异	
本国工作人员	(1 834.5)	(26.1%)

43. 出现差异的主要原因是：(a) 结清了 113 名本国一般事务人员的未付特别职位津贴付款和追补薪资调整数共计 495 984.04 美元，津贴付款和调整数因 2015/16 年度期间叙级工作而产生；(b) 自 2019 年 9 月起适用了新的本国工作人员薪级表，导致每月应享福利增加 3%；(c) 由于养恤金和健康计划补贴有所增加，一般工作人员费用也增加了。

	差异	
联合国志愿人员	111.1	31.3%

44. 出现差异的主要原因是实际平均空缺率达 33%，高于预算编列的 10%。

¹ 资源差异额以千美元计。仅对上下浮动至少 5%或 100 000 美元的差异作了分析。

	差异	
咨询人	146.4	100.0%

45. 出现差异的主要原因是：(a) 由于中心楼房维修合同的执行出现延误，没有聘请一名工程咨询人以监督维修项目；(b) 联合国总部决定用另一个应用程序 (ServiceNow) 取代用于管理信通技术设备或相关技术服务请求的应用程序 iNeed，从而减少了请咨询人开发 iNeed 升级框架的需要。

	差异	
公务差旅	179.5	67.9%

46. 出现差异的主要原因是，COVID-19 疫情暴发后，员工的旅行计划推迟。中心进行了 12 次客户特派团访问，以帮助解决问题，而计划进行的客户特派团访问为 16 次。实施旅行限制之后，尽可能采用了视频会议作为一种缓解措施，以便与客户接触并解决问题。

	差异	
设施和基础设施	547.7	23.8%

47. 出现差异的主要原因是：(a) 中心楼房维修合同的执行出现延误，导致采取临时安排，以低于预算的费用进行楼房维修；(b) 因 COVID-19 大流行在恩德培支助基地占地面积减少，而且因供电改善降低了发电机燃料费用，导致向联刚稳定团偿还的款项低于计划的数额。这一差异额因以下情况而被部分抵消：(a) 根据与联刚稳定团订立的服务级别协议，部分支付了 2018/19 年期间的递延费用(30 万美元)；(b) 由于支出的性质，将用于通信和信息技术设备的电缆、电池和适配器的支出记录在本类别中的工程设备采购项目下。由于所需经费减少，重新调整了其余资源的优先次序，主要用于结清应付本国一般事务人员的追补薪资调整数和未付特别职位津贴，调整数和津贴因 2015/16 年度期间叙级工作而产生；另外还用于支付中心在 COVID-19 疫情所涉医疗后送安排中应承担的份额。

	差异	
陆运	27.6	17.9%

48. 出现差异的主要原因是，柴油的实际平均单价降到 0.661 美元，而预算单价为 1.019 美元。所需经费减少的程度因 COVID-19 大流行而加深，大流行致使需要陆运支助的活动减少。

	差异	
通信和信息技术	264.8	6.4%

49. 出现差异的主要原因是：(a) 因 COVID-19 大流行而实施了远程工作安排后，软件、许可证和相关费用、备件、新闻和出版服务、互联网服务和固定电话服务所需资源减少；(b) 由于支出的性质，将用于编入本类别预算的通信和信息技术设备的电缆、电池和适配器的支出记录在设施和基础设施工程设备项目下。减少的所需经费因以下情况被部分抵消：(a) 用于增加中心所需数据存储空间所需的

额外设备；(b) 为辅助在封锁期间的远程办公安排而加强互联网服务和工作人员的沟通，采购了所需要的、但未编入预算的设备；(c) 订约承办支助事务的实际费用高于预算，原因是在处理工作许可证、回籍假旅行和加班等方面的费用有所增加。

	差异	
医疗	(218.3)	(159.8)

50. 出现差异的主要原因在于中心在 COVID-19 疫情所涉医疗后送费用中承担了份额，此外还购置了免洗洗手液、手术口罩和温度计，这是中心为帮助联刚稳定团诊所加强 COVID-19 预防措施而提供的部分捐助，而核定预算中没有为此编列经费。增加的所需经费因中心对联刚稳定团诊所业务的捐助份额低于预算而部分抵消。

	差异	
其他用品、服务和设备	(91.0)	(22.4%)

51. 出现差异的主要原因是：(a) 用于满足会议协助、瓶装水和个体订约人方面的需要的费用高于计划的费用；(b) 在本类别中记录了编入其他预算项目下的邮件和邮袋服务以及点对多点通信方面的支出；(c) 记录了根据与联刚稳定团订立的服务级别协议支付的 2018/19 年期间递延费用。增加的所需经费因以下情况被部分抵消：(a) 运费减少，原因是在确定交货日期方面发生延迟，以及内陆运费所需经费减少；(b) COVID-19 大流行暴发导致各项活动推迟，使正式活动方面的支出减少。

五. 有待大会采取的行动

52. 就乌干达恩德培区域服务中心经费筹措而言，有待大会采取的行动是：

(a) 决定如何处理 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间的未支配余额 11 000 美元；

(b) 决定如何处理 2020 年 6 月 30 日终了期间共计 147 400 美元的其他收入/调整数，其中包括投资和其他收入(72 700 美元)和上期债务核销额(74 700 美元)。

六. 为执行大会第 74/281 号决议中的决定和要求而采取的后续行动汇总

决定和向秘书长提出的要求

为执行决定和要求而采取的行动

继续鼓励秘书长采用支助机制协助会员国从恩德培向所在区域的维持和平特派团提供军机空运服务(第 6 段)

欣见恩德培区域服务中心与意大利布林迪西联合国后勤基地相互补充, 鼓励秘书长努力提高两个支助实体在执行各自任务过程中的合力效应(第 7 段)

业务支助部将继续探索各种为维持和平特派团提供服务的机制, 为此将利用会员国提供的空运、运输、运送货物和人员服务。2019/20 年间, 加拿大提供了一架 C-130 飞机, 用于运送部队、装备和补给, 每月最多使用 5 天来支持联合国在刚果民主共和国和南苏丹的特派团。然而, 这些服务因 COVID-19 大流行造成的限制而受到了影响

业务支助部供应链管理厅对战略空中业务中心、运输和调度综合控制中心和全球采购支助科的作用和职责进行了研究, 以拟定更加高效、灵活和有效的全球供应链管理方法。该研究建议将运输和调度综合控制中心与供应链管理厅后勤司内的调度科整合, 并重振控制中心的作用, 以借鉴它们在海运和陆运、特遣队所属/联合国所属装备的调度和进货协调等领域的区域协调经验