联合国
使用多种语文战略框架

联合国

目录

3 **前言**

5 **第1节. 导言**

6 任务和办法

8 **第2节. 为使用多种语文的国际社会服务**

8 正式语文和工作语文

12 适应多语种世界的多语种工作人员

13 语言多样性和基于语言的潜在不利性

15 语文技能和语文学习需要

15 首要语文考量

17 **第3节. 使用多种语文：挑战与机遇**

17 使用多种语文见行动

19 使用多种语文与《联合国价值观和行为框架》

19 工作场所中使用多种语文

23 使用多种语文与人力资源管理

26 使用多种语文与问责制、监督和评价

28 **第4节. 在秘书处内使用多种语文的战略愿景**

28 目标1. 联合国成为一个真正使用多种语文的组织

28 目标2. 联合国成为一个使用多种语文的有效工作场所

29 目标3. 联合国成为一个实行语文问责的组织

31 **第5节. 行动领域和今后步骤**

41 **方法**

前言

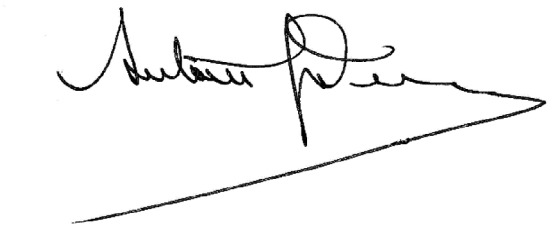
使用多种语文推动各国人民间和谐交流，使多边外交成为可能。它通过促进对话、容忍和相互了解，确保所有人有效参与本组织工作。

大会确认使用多种语文是“本组织一项核心价值”，“有助于实现《宪章》第一条规定的联合国目标”。自我履任以来，使用多种语文一直是一个优先事项。在一个相互关联的世界中，使用多种语文有助于建立信任，使联合国更有效率、更具代表性、更加透明。

联合国对其固有的多语文特色、我们工作人员丰富的语文技能、我们会员国、受众和业务环境的巨大多样性引以为傲。我们还必须承认现存的挑战，并努力取得进一步进展。

在这方面，我高兴地推介《联合国使用多种语文战略框架》。本框架由大会授权并经联合检查组建议，是(秘书处和全系统范围内)第一个此类框架。在使用多种语文问题协调员兼主管大会和会议管理事务副秘书长监督之下，一个成员广泛的工作组自2022年以来开展工作，并与主要实体进行了广泛协商，据此制定了本框架。本框架重申我们致力于使用多种语文，将语文考量纳入秘书处工作的每个方面。《框架》介绍对秘书处使用多种语文情况进行全面审查的结果、本组织的总体目标以及建议开展的下一步行动。

虽然任重道远，但我相信，《框架》将有助于以问责和数据驱动的方式，在内部和外部进一步将使用多种语文纳入主流，同时考虑到我们的业务需要、预算制约和所需资源。我寄望于联合国大家庭所有成员共同努力，推动使用多种语文，使本组织更有成效，更加贴近我们所服务的人民。



秘书长
安东尼奥·古特雷斯

第1节.

导言

第1节.
导言

大会一贯强调使用多种语文对于实现《联合国宪章》规定的本组织目标的重要意义。

大会已确认，“使用多种语文是多边外交的促进因素，有助于弘扬联合国的价值观，并增强我们的人民对《宪章》所载宗旨和原则的信念”，并且“使用多种语文有助于在多样性中求统一，增进国际了解、容忍和对话”。[1]

此外，联合国“力求使用多种语文，以此在全球促进、保护和保存语文和文化的多样性，并提高本组织的效率、业绩和透明度”。[2]

本战略框架旨在支持将使用多种语文纳入主流，把语文考量纳入秘书处工作的每个方面。[3] 使用多种语文包含在《联合国价值观和行为框架》中包容价值观之下，并被大会确认为本组织的一项核心价值观，有助于实现《宪章》第一条规定的联合国目标。[4]《框架》的范围涵盖秘书处所有工作领域，包括与全球和地方社区的互动及其作为致力提供多样、公平、包容工作环境的雇主的角色。在这方面，秘书处面临的挑战是以尊重多样性的方式安排其使用多种语文的工作场所，同时确保以有效率、注重成果和透明的方式分配总部、总部以外办事处、区域委员会和外地特派团的资源。

鉴于语言[5] 是《宪章》[6] 若干条款和《世界人权宣言》[7] 中提及的独特多样性属性之一，在起草《框架》时已注意确保与联合国其他多样性战略[8] 保持一致。

1 除其他外，见关于使用多种语文的第76/268号决议。

2 同上。

3 除其他外，见第76/268号决议第5段(“又着重指出秘书处有责任在其各项活动中平等使用多种语文”)和第76/84B号决议第40段(“着重指出秘书处有责任在现有资源范围内，在其所有宣传和信息活动主流中平等使用多种语文”)。

4 除其他外，见第70/9号决议通过以来关于会议时地分配办法、第71/101A和B号决议以来关于有关信息的问题、第71/328号决议以来关于使用多种语文、第71/289号决议以来关于联合国同法语国家国际组织的合作等问题的历项决议以及第71/288、72/161、72/313、73/161、73/210和75/144号决议。

5 根据《残疾人权利公约》，“语言”包括口语和手语及其他形式的非语音语言。

6 第一条第三项、第十三条第一项(丑)款、第五十五条和第七十六条，连同性别、种族和宗教。

7 第二条，连同种族、肤色、性别、宗教、政治或其他见解、国籍或社会出身、财产、出生或其他身份。

8 除其他外，见《全系统性别均等战略》、《联合国残疾包容战略》、《地域多样性战略》和《联合国秘书处内部消除种族主义和促进人人享有尊严战略行动计划》。

任务和办法

2020年，联合检查组建议，“联合国系统各组织的立法机构或理事机构应要求尚未拟定使用多种语文战略政策框架的相关组织的行政首长拟定相关战略政策框架，以及执行该框架的行政和业务准则，并在 2022 年年底之前提交通过”(见JIU/REP/2020/6)。[9] 大会也于2017年(见第71/328号决议)和2019年(见第73/346号决议)呼吁制定一个统一的全秘书处使用多种语文政策框架，并在2022年重申这一呼吁(见第76/268号决议)。

尽管联合检查组建议编制一个战略政策框架，但在联合国行政和管理通知系统内，没有称为“战略政策框架”的以往文件。通常，政策是作为秘书长公报发布(ST/SGB系列)。[10] 因此认为应当着手制定战略框架，而不是战略政策框架，特别是因为战略框架是一个比政策更广泛的概念，包含将决定政策本身的战略愿景。因此，办法是首先提出《战略框架》，然后根据《框架》在秘书长授权下发布相关行政通知。

在身为使用多种语文问题协调员的主管大会和会议管理事务副秘书长监督之下，根据管理委员会2022年为此目的设立的一个工作组开展的工作，制定了《战略框架》。该工作组由49个秘书处实体的63名代表组成。通过对任务和研究、调查和广泛协商进行案头审查，收集了见解和意见。更多细节见附件。

9 提交《框架》需要进行广泛和费力的内部协商，包括与主要利益攸关方进行协商，以便根据联合国现有的宗旨、目标、价值观、政策和行政框架构思《框架》所载的战略愿景。

10 见ST/SGB/2009/4第3.2节（“也可经秘书长决定，结合任何其他重要政策决定颁布秘书长公报”）。

第2节.

为使用多种语文的国际社会服务

第2节.
为使用多种语文的国际社会服务

提供一个平台，让使用多种语文的国际社会能够走到一起，开展合作、协作、谈判，满足各色各样地方社区的需要，同时坚持平等和成本效益原则，这是联合国工作的基本方面。这影响到本组织的语文制度和人才管理的所有方面，包括员工队伍规划、征聘、学习和职业发展。

正式语文和工作语文

据估计，全世界目前有8 000种语言。[11] 其中六种语文(阿拉伯文、中文、英文、法文、俄文和西班牙文)经大会通过成为联合国正式语文。这些语文是联合国机关和机构在其正式议事程序中使用的语文，也是印发其正式文件时使用的语文。例如，文件的所有语文版本都同时上传到正式文件系统，[12] 为正式会议日历所列联合国机关和机构的会议提供所有六种语文的口译也是秘书处的任务。[13]

为确保各实体和工作地点内部和彼此之间以及秘书处工作人员之间的有效内部沟通，指定供内部使用的语文数量缩减到工作语文。自1946年成立以来，秘书处的任务是以英文和法文两种工作语文运作，[14] 各区域委员会承认与其主管地域相关的其他工作语文。工作语文的地位意味着工作人员必须能够根据业务需要使用其中一种语文履行职责。此外，大会经常重申，[15] 应在空缺通知中注明需要掌握两种工作语文之一(即英文或法文)，[16] 除非该员额的职能要求掌握一种特定工作语文。英文与其他正式语文和工作语文之间明显失衡的情况已遍及整个秘书处，大会在不同议程项目下的历项决议[17] 中以及联合检查组、[18] 审计委员会[19] 和秘书长在行政通知[20] 中均指出这一情况。

11 见www.unesco.org/en/articles/unesco-launches-world-atlas-languages-celebrate-and-protect-linguistic-diversity。

12 除其他外，见大会关于会议时地分配办法的各项决议，其中最新的是第78/245号决议，特别是第66段，以及关于以所有六种正式语文同时发布文件的第67和68段。

13 见大会1946年2月1日第2(I)号决议附件一(原任务规定)。例如，另见大会议事规则第五十二条(A/520/Rev.20)(“以大会六种语文中的任何一种语文所作的发言，应口译成其他五种语文”)。

14 见大会第2(I)号决议。

15 最近在关于使用多种语文的第76/268号决议第71段和关于人力资源管理的第77/278号决议第34段（“重申需要尊重秘书处两种工作语文的平等地位，还重申按照任务授权需要在特定工作地点使用其他工作语文，并在这方面请秘书长确保在空缺通知中注明需要掌握秘书处两种工作语文之一，除非该员额的职能要求掌握一种特定工作语文”）。

16 适用其他工作语文的区域委员会除外。

17 关于有关信息的问题、使用多种语文、会议时地分配办法、联合国同法语国家国际组织的合作。

18 特别见JIU/REP/2002/11和JIU/REP/2011/4。

19 见A/63/5(Vol.I)。

20 特别是关于秘书处工作语文使用问题的1983年7月8日ST/SGB/201号和1985年9月24日ST/SGB/212号秘书长公报。

主要机关的**正式**语文和**工作**语文

大会，包括委员会、小组委员会和附属机关

正式语文和工作语文：

阿拉伯文 中文 英文
法文 俄文 西班牙文

安全理事会

正式语文和工作语文：

阿拉伯文 中文 英文
法文 俄文 西班牙文

经济及社会理事会，包括职司委员会

正式语文：

阿拉伯文 中文 英文
法文 俄文 西班牙文

工作语文：

英文 法文 西班牙文

托管理事会

正式语文：

阿拉伯文 中文 英文
法文 俄文 西班牙文

工作语文：

英文 法文

秘书处

工作语文：

英文 法文

国际法院

正式语文和工作语文：

英文 法文

秘书处为多边议事程序和审议提供支持，在起草、执行和监测全球、区域或地方各级政策方面发挥关键作用。因此，本组织需要获取和处理来自广泛的地理区位和文化背景的信息，还需要以多种语文提供信息，以传达到目标受众。这些任务要求有能力根据业务需要理解、分析和处理以不同语文提供的各种投入，包括以非正式语文提供的投入。

在联合国内外传播工作的方方面面，语文以这样或那样的方式渗透其中。因此，秘书处员工队伍使用或者不使用哪些语种，影响到联合国产生的影响和业绩。

本组织的工作还要求有能力向具有语言多样性的受众提供信息，并以不同语文制作产出。在这方面，正式语文发挥突出作用，特别是在会议管理方面。事实上，由于实际和财政原因，秘书处在政府间文件和议事程序中仅限于使用正式语文，在内部沟通中仅限于使用规定的工作语文。然而，还需要更多的语文技能和能力，以满足本组织多样受众在其他情况下的期望。预计秘书处将通过由训练有素的语文专业人员或在语文工具协助下提供口译和笔译服务，间接满足这种语文需要，或者通过其相关工作单位工作人员的语文技能直接满足需要。事实上，利用个人语文技能与利益攸关方和社区进行直接交流，是在相互信任和理解的基础上建立牢固工作关系的一个促进因素，大会认为这种交流必不可少。[21] 因此，**秘书处工作人员用一种以上语文进行有效沟通的能力具有无可争辩的价值**：它促进与利益攸关方和当地社区的更好互动，并增进与来自多样文化的个人和团体的协作。

21 例如，见关于人力资源管理的第71/263号决议第11段(“确认联合国在实地与当地居民的互动交流必不可少，而语文技能是甄选和培训进程的重要元素，因此申明，在这些进程中应将熟练掌握驻在国官方语文作为一个补充优势加以考虑”)，以及其后关于使用多种语文的各项决议。

1946

2月1日

中文 英文 法文 俄文 西班牙文

联合国正式语文(国际法院除外)

第2(I)号决议

英文 法文

联合国工作语文

第2(I)号决议

6月24日

中文 英文 法文 俄文 西班牙文

安全理事会正式语文

暂行议事规则

英文 法文

安全理事会工作语文

暂行议事规则

1948

12月7日

西班牙文

大会工作语文

第247(III)号决议

1968

12月21日

俄文

大会工作语文

第2479(XXIII)号决议

1969

1月24日

俄文 西班牙文

安全理事会工作语文

第263号决议

1973

12月18日

阿拉伯文

大会正式语文和工作语文

第3190(XXVIII)号决议

中文

大会工作语文

第3189(XXVIII)号决议

1974

1月17日

中文

安全理事会工作语文

第345号决议

1980

12月17日

阿拉伯文

大会附属机关正式语文和工作语文

第35/219 A号决议

1982

4月15日

阿拉伯文

经济及社会理事会正式语文

第1982/147号决定

12月21日

阿拉伯文

安全理事会正式语文和工作语文

第528号决议

资料来源：联合国，达格·哈马舍尔德图书馆，《联合国使用多种语文》(2023年，纽约)，可查阅www.un.org/en/library/whyitmatters。

适应多语种世界的多语种工作人员

秘书处工作人员的多语种程度远高于本组织的正式语文和工作语文制度可能表明的程度。本组织承诺履行其关于对地域分配员额做到公平地域分配的任务，并使所有无人任职和任职人数不足的会员国达到适当幅度。按照这一承诺，联合国根据《宪章》第一百零一条，促进所有地域来源的任职人数体现包容性和多样性，[22] 该条规定：“办事人员之雇用……应以求达效率、才干及忠诚之最高标准为首要考虑”，并规定：“征聘办事人员时，于可能范围内，应充分注意地域上之普及”。因此，秘书处的工作人员反映了它所服务的人民的多样性，包括相当大的语言多样性。例如，在2022年关于使用多种语文的工作人员调查中，[23] 报告了200多种不同的母语。超过一半的答复者声称至少敢用三种语言交流，另有三分之一(39%)的答复者报告至少敢用两种语言交流，而只有9%的答复者报告只敢用一种语言交流。[24] **这给秘书处既带来机遇，也带来挑战。**正式语文以外的语文技能是宝贵的财富：在许多外地地点，精通当地语言的工作人员在针对当地利益攸关方和国家当局开展外联方面发挥关键作用。**要使具有语言多样性的客户的需要与具有多样性的员工队伍的语文技能相匹配，需要在业务需要、有针对性措施和有效监测程序的基础上开展协调的组织努力。**

为使本组织的对外传播有效，其工作人员的语文技能必须与其在全球、区域、国家或地方各级的目标受众的需要保持一致，并适当考虑规定的语文制度。

22 公平地域分配不适用于语文工作人员。不过，根据大会的任务授权，开展了有针对性的外联工作，以弥合来自非洲和拉丁美洲和加勒比的合格候选人的巨大缺口。

23 共有3 476名秘书处工作人员(占所有工作人员的9.5%)参加了调查。

24 虽然该问题确定工作人员的多语种性质，但这并非一定意味这种语文能力与某人的工作任务相关或为本组织所用。

图1 秘书处工作人员的语文能力，2022年关于使用多种语文的工作人员调查

9%
我能够
自信地讲
1种语言

39%
我能够
自信地讲
2种语言

52%
我能够
自信地讲
3种语言（或更多）

语言多样性和基于语言的潜在不利性

秘书处的语言多样性有三个维度：秘书处在语言多样性很高的全球环境中运作；雇用来自各种不同语言背景的约37 000名工作人员；[25] 在有当地语言现实的工作地点运作。应对秘书处运作环境的语言多样性，**有效管理其工作人员的语言多样性，对有成效、高效率地完成秘书处的任务，确保一个多样、公平、包容的工作环境至关重要。**

语言作为人类交流的一个核心工具，在建立社会、文化和经济联系方面的作用举足轻重。因此，社区往往围绕一种共同语言归拢聚合，语言通常被用作确定社区归属的一个指标，在许多情况下，这也与族裔或民族本源密切相关。这进而意味着，语言偏见也可常常影响多样性的其他属性，反之亦然。在秘书处的所有活动中，无论是在外地还是在工作场所，**皆须努力确保旨在实现组织和传播效率的措施不会在无意间或因疏忽大意而引发基于语言的不利或偏见。**

例如，期望当地社区适应占主导地位的工作语文可导致权力失衡，这种失衡可能削弱当地利益攸关方的主人翁感、赋权或自主权。还可能损害本组织在当地得到倾听、获得理解和充分接受的能力，或者可能破坏本组织的可信度和声誉。

与此同时，在工作场所中，工作人员的语文背景可能会以不同方式使其处于不利地位：

25 此外，本组织还雇用实习生、联合国志愿人员和咨询人等编外人员。此类人员不在本框架范围内。

语言作为歧视的一个潜在源头

“人人有资格享有本宣言所载的一切权利和自由，不分种族、肤色、性别、语言、宗教、政治或其他见解、国籍或社会出身、财产、出生或其他身分等任何区别。”

《世界人权宣言》第二条

- 一些工作人员可能在出生后不久或上学之初就开始说一种特定语文，作为他们的主要教育语文，但另一些工作人员可能在成年后才开始学习或使用这种语文，从而产生不同水平和类型的语文能力。
- 工作人员的第一种(或主要)语文与工作中使用的一种或多种语文之间的语言距离——在共同的词汇、语法、书写系统、语音和其他方面——可能导致他们学习和使用一种特定语文所需的投入有显著差异。
- 学习另一门语文是一种投入，可能会以获得其他相关技能为代价，这让已经掌握这门语文的工作人员在机会方面处于有利地位，因为他们不会投入同样多的时间和努力来学习另一门语文，以达到相同的熟练程度。

联合国使用多种语文政策应旨在防止和消除三个主要群体中的语文障碍和偏见：

- 会员国，鉴于其官方语文的多样性
- 客户、用户和民众，鉴于其语文需要的多样性
- 秘书处工作人员，鉴于其语文背景和语文技能

语文技能和语文学习需要

随着世界变得更加全球化和相互关联，语文技能在秘书处变得越来越重要。**对语文技能的投入**拓宽职业机会，**给本组织带来实实在在的好处**，使个人能够在有特定语文要求的不同国家和工作地点工作，从而有助于实现流动政策[26] 的目标和更有效地执行任务。此外，学习一门新语文对工作人员而言可能是一种丰富自身的经历，有助于个人成长和技能发展。

语文技能产生直接和间接的好处，因为语文本身就是一种能力。除其他外，在与客户和其他利益攸关方互动、理解书面文件和口头发言等语文输入以及编制产出(例如新闻稿、发言、报告和社交媒体内容)等方面，都需要这种能力。它也是一种沟通媒介，通过这一媒介，工作单位之间的协作成为可能，工作人员和候选人的其他资格，如“硬”技能、价值观和行为甚至经验，也得到评估。

在一个设计和实施人力资源战略并正在对新征聘人员提出流动要求的组织中，语文学习需要评估不仅应针对某一工作人员和特定职位目前的学习差距，而且还应预见这种需要今后在组织或实体一级可能将如何演变。这将支持执行流动政策的努力，并促进有效和平顺的员工队伍规划。在这方面，**具备根据需要获得工作人员语文技能数据的能力，可有助于查明现有的语文资源，预见当前和预期的短缺情况，并视需要为征聘和能力建设战略提供信息。**

首要语文考量

为使秘书处高效率运作并有效完成其任务，在秘书处所有征聘和能力建设活动中必须适当考虑语文技能和语文学习需要。此外，由于语文使用影响到本组织如何与利益攸关方互动和建立工作伙伴关系，影响到在外地和全球范围内民众如何看待本组织，**在设计任何新工作流程时，应首先考虑语文问题。**设计阶段的问题可能包括：

- 联合国可合理预期其客户、伙伴、工作人员和（或）潜在供应商在新工作流程中使用哪些语文?
- 使用哪一种或几种语文将为客户提供最佳服务?
- 使用哪一种或几种语文起草文件较为理想?
- 是否将需要笔译和口译？如果是，哪一种或几种语文是译出语，哪一种或几种语文是译入语？如果不是，内部和外部沟通将使用哪一种或几种语文?
- 所涉工作人员的语文技能与新流程的要求的匹配度如何?
- 相关的征聘流程是否考虑到所需的语文技能?
- 将如何满足语文学习需要(如果有的话)?
- 满足该流程语文要求的拟议办法的成本效益如何?
- 确保所需多语文交流的费用是否已准确编入预算?

26 ST/AI/2023/3号行政指示。

第3节.

使用多种语文：挑战与机遇

第3节.
使用多种语文：挑战与机遇

2022年，在分析现有任务规定、政策、条例、做法和监督机构建议以及从秘书处各实体和工作人员收集的见解基础上，对联合国使用多种语文情况进行了全面审查。[27] 主要审查结果显示本组织业务和工作人员的多语种特点以及待改进的领域和改进机会，现按以下专题列出。

使用多种语文见行动

联合国利用多种平台，包括数字平台和传统平台，为其跨越和平与安全、发展和人权三大支柱的目标、宗旨和工作赢取支持。联合国向数百万人提供信得过的客观信息，并传递包容各方的讯息，使公众、民间社会、私营部门和会员国能够参与联合国的工作。使用多种语文的原则使本组织能够将其影响扩大到世界各个角落。例如，联合国新闻中心遍及世界各地，在139个国家设有59个外地办事处，翻译或制作134种语文的材料，并向当地受众提供关于联合国工作的宣传指南。这些中心的社交媒体账户覆盖约3 200万人。[28]

此外，秘书处的会议管理业务继续确保按照大会关于会议时地分配办法的各项决议所规定的任务，以客户本位、成本效率和提高服务质量以及服务可获得性和业务可持续性等原则为指导，以全球协调的方式为政府间进程顺利提供会议服务。例如，2022年，在以规定的正式语文同时印发文件方面实现了完全合规。此外，文字翻译量达2.43亿，为21 511次会议提供了同声传译服务。[29]

大会确立了一般原则，如“六种正式语文地位平等至关重要”。[30] 然而，这一平等待遇原则严格适用于须按规定时间框架和准则提交、处理和印发的产出，如正式报告、秘书长发言和联合国各机构会议上的口译。对于其他产出，正如许多实体指出的那样，没有具体的任务规定，也缺乏指导——以及专用资源——无法适当满足客户在交流语文方面的需要，无论是在全球一级，还是在地方一级，均是如此。因此，翻译和本地化工作往往由未经培训的工作人员履行，有时则外包给外部志愿人员或捐助者。

大会注意到空缺通知中的语文要求在各种正式语文之间存在显著差异，这种情况也可能影响秘书处以所有六种正式语文地位平等的方式处理信息来源的能力。[31]

27 方法列于附件。

28 见https://www.un.org/zh/department-global-communications/strategic-communications。

29 见秘书长关于会议时地分配办法的最近报告（A/78/96）。

30 大会最近在其关于使用多种语文的第76/268号决议中重申。

31 第76/268号决议第72段（“注意到在Inspira上发布的空缺通知中的语文要求在各种正式语文之间存在显著差异，鼓励制定和执行关于在今后的空缺通知中设定语文要求的准则，并请秘书长就此向大会第七十八届会议提出报告”）。

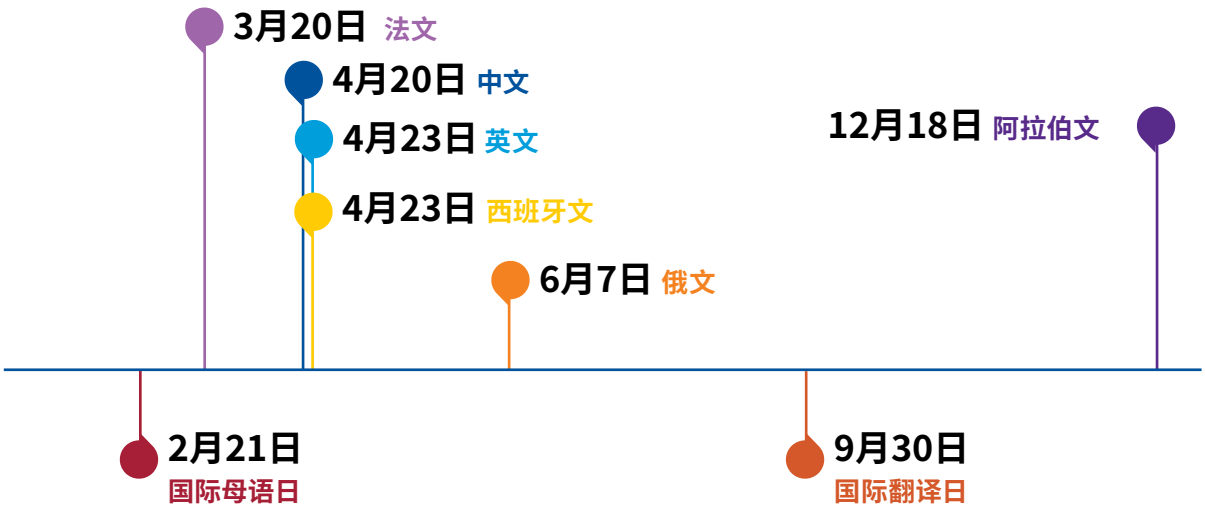
使用多种语文庆祝活动

2010年设立了语文日，以确认使用多种语文和文化多样性，并在全组织促进各正式语文的平等地位。各工作地点有六个不同的庆祝日，每个专门留给一种正式语文。

语文日旨在寓教于乐，以期提高联合国社区内对与每种语文有关的历史、文化和成就的认识和尊重。

其他使用多种语文的庆祝活动包括国际母语日(2月21日)和国际翻译日(根据第71/288号决议定在9月30日)。

各语文日



关于当地语文，大会确认在实地与当地居民交流的重要性，并申明，熟练掌握驻在国一种或多种官方语文是一种优势。[32] 外地特派团应能够与当地居民互动，以便更好地为其提供服务，这涉及适当的语文能力，包括适用时在工作语文以外的其他语文方面的能力。在大多数外地特派团的运作环境中，通行一种或多种联合国语文，例如在北非和西亚的阿拉伯文或在拉丁美洲的西班牙文。这些具有区域相关性的语文用于广泛的目的。它们可用作会议程序的语文，通常与全秘书处工作语文(英文和法文)中的一种或两种结合使用。它们还在与当局、民间社会、供应商和当地征聘人员等当地利益攸关方的互动中发挥重要作用。然而，定性分析表明，负有主要责任的工作人员有时不能足够熟练掌握具有区域或地方相关性的官方语文，而且在征聘时并非一贯要求具备这些语文的能力。这可能导致组织挑战、效率损失和大量笔译和（或）口译费用。

32 例如见第71/263号决议第11段。

使用多种语文与《联合国价值观和行为框架》

2021年启动的全秘书处《联合国价值观和行为框架》勾画出一种既具有时代性又有感召力的组织文化。鉴于使用多种语文被确认为本组织的核心价值观之一，有助于实现《宪章》第一条规定的联合国目标，使用多种语文在《框架》中列在包容价值观之下。

在价值观方面，《框架》明确强调需要“坚持联合国对……使用多种语文的承诺，为所有人创造有利的工作环境”、“采取行动减少自己对其他……语言的偏见、成见和臆断” 以及 “有效地与他人合作，无论其……语言”。此外，还大力强调需要“在决策时积极寻求和融入多种视角、思维方式、经验和意见”、“负起责任，了解导致排斥的因素，并创造一个每个人都能大有作为的工作环境”以及“表现出对跨文化差异的敏感性，并意识到在其他文化中可能会如何看待有关行动和行为”，所有这些都间接需要足够的语文能力，以获取广泛的信息来源并理解文化差异。

在《框架》中，语言也被确定为滥用权力的一个潜在因素(“不滥用权力、特权或权威，包括基于……语言等理由”)。此外，间接涉及语文问题的一条是，需要“认识到当地情况的复杂性和当地知识的价值，将两者纳入决策”，这内含对充分语文能力的要求，以便更好地掌握当地实情。

在《框架》所要求的工作人员行为方面，语文能力也发挥关键作用。为了有效“联系和协作”，邀请各级工作人员“寻找与他人协作的机会，为此最大限度地利用语言……技能”。为了“交付有积极影响的成果”，邀请工作人员“利用……语言技能交付成果并最大限度地发挥影响”。在“学习和发展”项下，还促请所有工作人员 “表现出对语文学习和使用多种语文的承诺”，并促请高级管理人员“促进学习机会并为此提供资源，以支持发展一支灵活、多学科、以价值观驱动和多语言的工作人员队伍”。此外，在“分析和规划”项下，虽然没有明确提及，但所有工作人员都将需要具备语文技能，以便“从广泛而多样的可信来源收集、分析和评价数据，以便确定问题并为循证决策提供信息”。

工作场所中使用多种语文

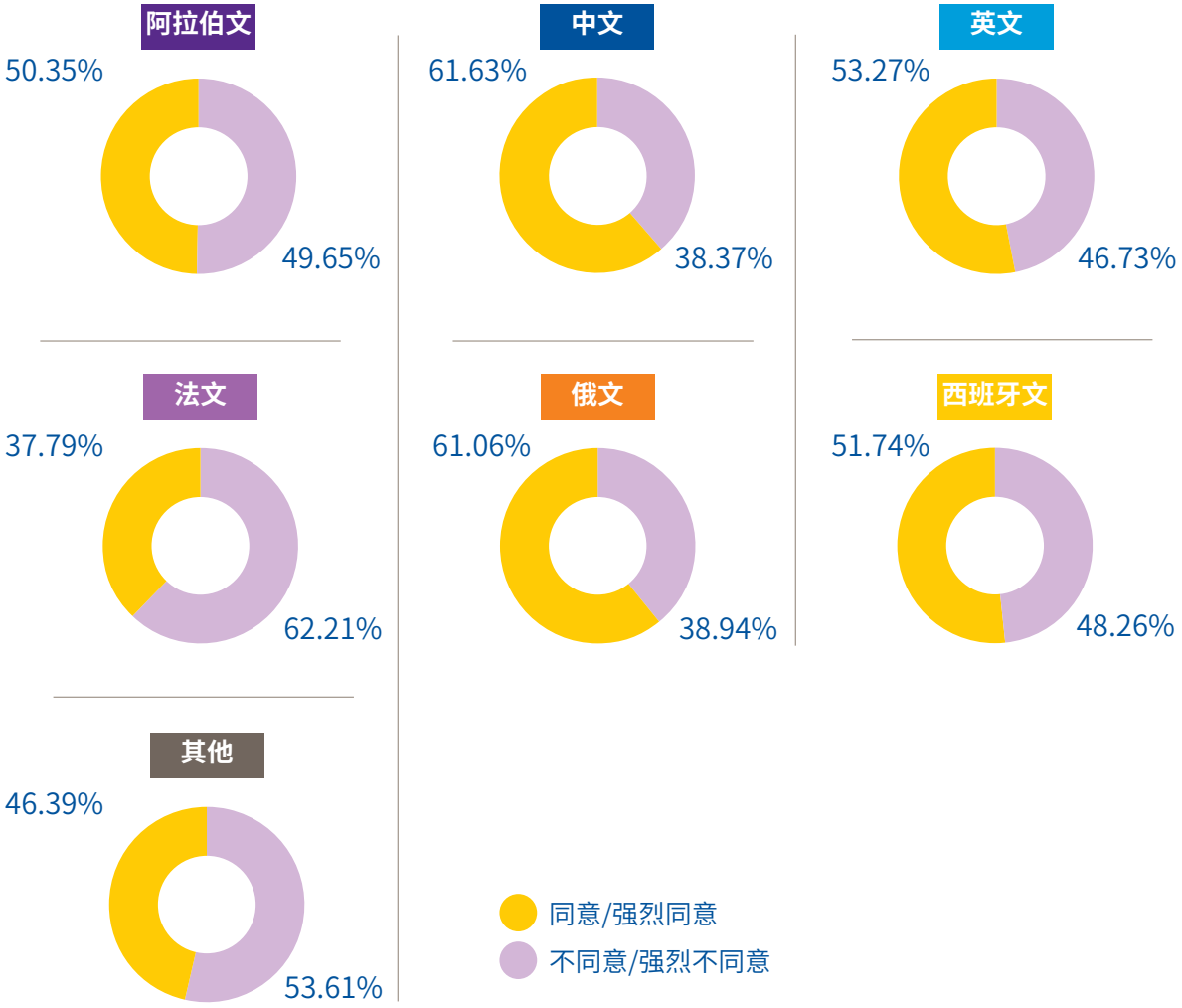
工作语文

大会一再重申需要尊重秘书处两种工作语文的平等地位，同时重申按照任务授权在特定工作地点(如各区域委员会)使用其他工作语文。[33] 1985年，在关于秘书处工作语文使用问题的秘书长公报ST/SGB/212中，秘书长“再次强调重视确保秘书处工作人员中的语文平衡”，并重申“秘书处关于使用其工作语文的政策”，同时指出，虽然这项政策“已经确立”，但“并未完全付诸实施”。

33 除其他外，见第76/268和77/278号决议。

在空缺通知中存在明显差异：例如，2019年在本组织征聘门户网站Inspira上发布的空缺通知中，94.8%需要英文，11.4%需要法文。[34] 2022年关于使用多种语文的工作人员调查还显示，在这方面的看法存在一些显著差异。例如，对“在联合国，我可以在工作中自由地使用适用于我所在实体的任何一种工作语文(英文或法文、区域委员会适用的其他工作语文)”这一表述，选择法文为主要语文的答复者中表示不同意或强烈不同意的比例超过任何其他确定的语文群体中的比例 (见图2)。在与选定秘书处实体举行的双边会议期间进行的定性调查附和了这些调查结果 (见附件)。关于平等对待无论以何种工作语文提交的申请问题，征聘管理人缺乏足够的语文能力被指为一个障碍。

图2 对“在联合国，我可以在工作中自由地使用适用于我所在实体的任何一种工作语文(英文或法文、区域委员会适用的其他工作语文)”这一表述的答复：按答复者的主要语文分列，2022年关于使用多种语文的工作人员调查

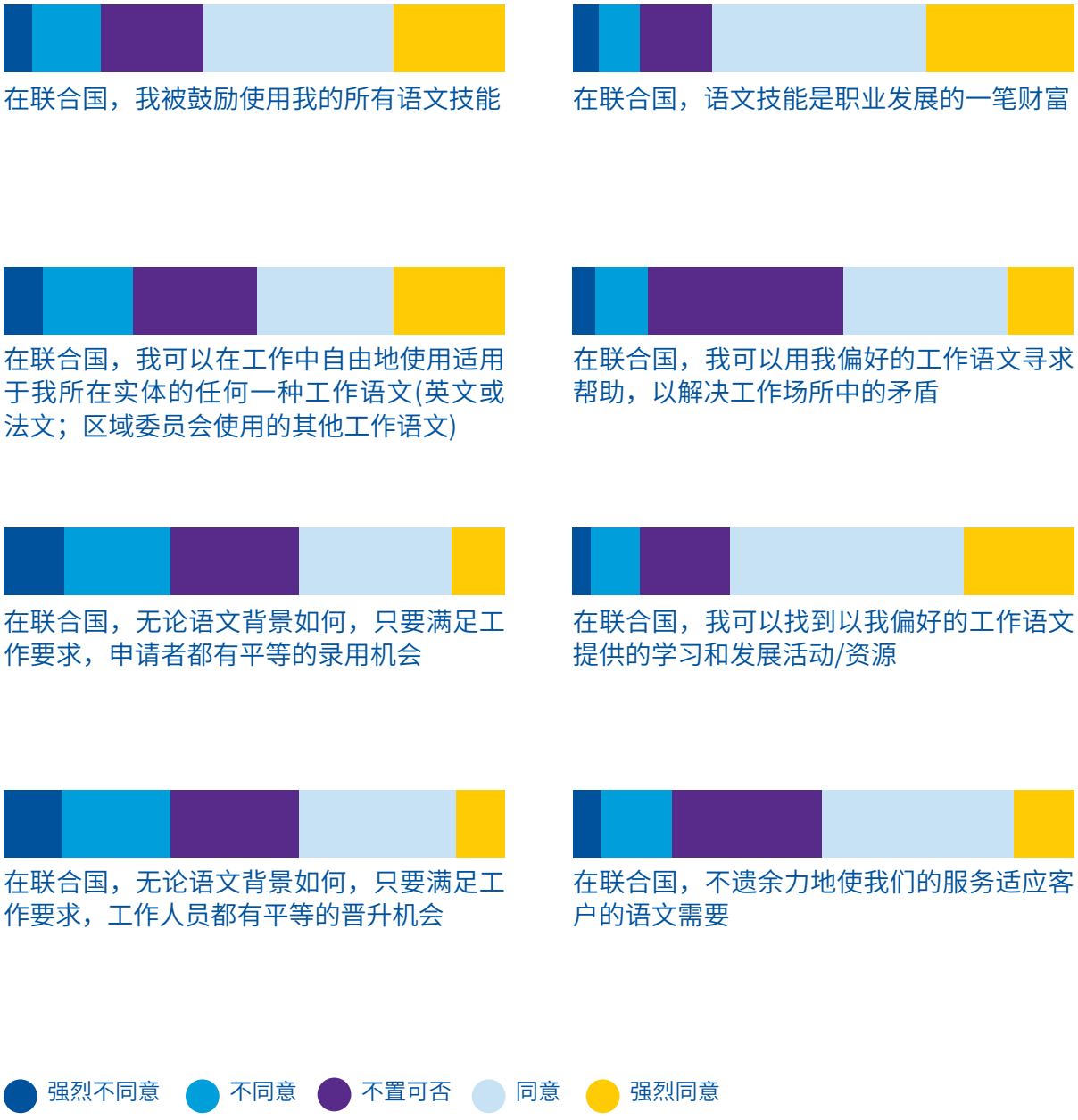


34 见A/75/798。

平等机会、包容性和语文偏见

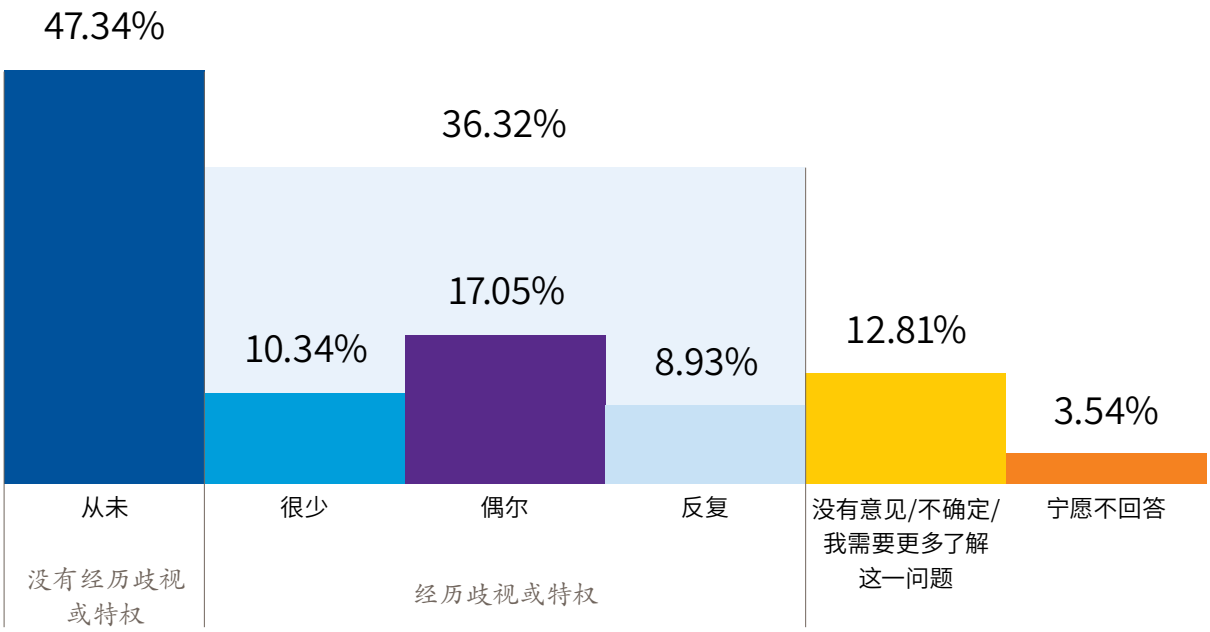
在制定本战略框架期间汇编的定量和定性数据揭示出与语文多样性和包容性有关的可能关切领域。例如，在2022年关于使用多种语文的工作人员调查中，近三分之一的答复者表示不同意或强烈不同意以下表述：“在联合国，无论语文背景如何，只要满足工作要求，申请者都有平等的录用机会”，或者“在联合国，无论语文背景如何，只要满足工作要求，工作人员都有平等的晋升机会”。

图3 答复者对关于联合国语文多样性和包容性的八项表述的评分，2022年关于使用多种语文的工作人员调查



总体而言，36.3%的答复者还表示，他们经历或目睹了基于语文或口音的歧视/不利/偏见或基于语文或口音的特权/优待，其中近9%的人表示，他们曾多次经历此类行为。

图4 答复者在基于语文或口音的歧视/不利/偏见或基于语文或口音的特权/优待方面的经历，2022年关于使用多种语文的工作人员调查



除了英语被列为几乎所有空缺通知中的一项要求外(与其他工作语文或正式语文不同)，据专题分组和双边会议中的协商提供的情况，工作人员甄选流程，包括面试，也一般用英文进行。换言之，英文通常用作评估候选人是否达到资格或适合性标准的沟通媒介。虽然语文要求是根据工作职能确定的，但这可能无意中让以英文为主要语文的申请者占优。

在2022年关于使用多种语文的工作人员调查中，分别有33%和31%的答复者报告说，他们感到申请者和工作人员因其语文概况而受到不平等待遇。此外，15%的答复者表示，他们无法用自己偏好的工作语文寻求帮助，以解决工作场所中的矛盾。

使用多种语文与人力资源管理

在解读此处列出的调查结果时应考虑到，2023年开展了一个项目，使征聘管理人能够使空缺通知中的语文要求和征聘流程中的语文评估与《联合国语文框架》保持一致，并促进建立一个更有成效、更公平、更有效率的工作人员甄选制度。此外，正在进行全面的职务分析，以更新职责和职能，以及能力和技能方面的相关要求，包括语文技能的相关要求。

空缺通知中的语文要求

在进行案头审查时，发现空缺通知中反映语文要求的方式不尽一致。这突出表明，需要按照当时即将出台的《联合国语文框架》，[35] 提供标准化、随时可用、符合行业标准的手段用来确定这种语文要求。例如，语文能力的指针未经明确界定，因此在不同空缺、职系和(或)实体之间差别很大。此外，只有少数空缺严格遵守了大会关于语文要求的现行指导方针。[36]

联合国语文框架——摘自ST/SGB/2023/2

“《联合国语文框架》的目的是在整个秘书处实现语文学习、评估和认证方式的一致性。该框架的采用旨在支持在人才管理的各个方面(如员工队伍规划、征聘、学习和职业发展)更高效地管理工作人员的语文能力，方式包括为工作人员提供共同的语文学习模式，允许采用共同评估标准，使评估和认证程序更加可靠和有效，强化对各种语文的一视同仁，并使秘书处工作人员的语文能力得到更大认可。”

工作人员甄选期间的语文技能评估

案头审查和协商进程表明，整个秘书处需要一个标准化程序，[37] 以确保对语文能力进行一致评估。2022年关于使用多种语文的工作人员调查显示，胜任能力面试是征聘管理人最多使用的方法，用于评估语文技能，特别是英文以外其他语文的技能。然而，由于缺乏共同评估方法(例如标准和评分网格)，无法以准确、一致、细致入微的方式评价申请者的能力，这种评估的可靠性受到质疑。需要提供指导，以协助征聘管理人更加一致和客观地确定空缺职位的起码语文要求，并在面试小

35 题为“《联合国语文框架》和语文能力水平》”的秘书长公报（ST/SGB/2023/2）于2023年4月颁布。

36 第71/263号决议第10和11段。

37 语文职位竞争性考试除外，应试申请者的技术技能(例如笔译、编辑、摘要写作或口译)得到一致测试。

组的组成中反映空缺通知中提到的特定语文要求。[38] 此外，面试充其量只能评估语文技能的口头层面(即听和说)，而工作职能可能需要具体的写作或阅读技能。

在工作人员甄选2.0方案的范围内，人力资源厅于2023年开始使语文要求和语文评估与《联合国语文框架》保持一致，以期促使工作人员甄选制度更有成效、更公平、更有效率。该项目的具体目标是：(a) 按照大会的要求，根据工作职能确定语文要求；(b) 使语文要求与《语文框架》保持一致；(c) 利用《语文框架》对照具体职位空缺的语文要求核实申请者的语文技能；(d) 使申请者能够利用《语文框架》准确说明其语文技能水平。

地域代表性与客户本位

为了履行其任务，联合国需要把拥有对的技能(包括专题专门知识和语文技能)的工作人员在对的时间配置在对的地点。联合国还需要实现其多样性目标，包括其工作人员的地域多样性。然而，举例来说，正式语文能力在各会员国的分布并不均衡。这种不均衡可能造成需要的冲突，在这种情况下，为本组织客户服务的必要性可能与实现地域代表性的目标撞车，这要看联合国在何地开展业务，而业务地点又随外地特派团的开办和结束而不断变化。应建立数据收集系统，以监测语文要求是否以及如何可能干扰地域代表性，并应努力减轻这种风险。

语文培训

语文学习培养沟通能力和技能，促进职业成长，对流动和适应能力至关重要，并为工作人员提供倾听他人和向他人学习的经验。使用多种语文体现一种对理解的好奇心。在这个意义上，《联合国语文框架》通过确保语文学习标准化，并在各级成果和业绩方面产生影响，强化工作人员对使用多种语文的承诺。《语文框架》将语文界定为一种能力(知识和运用能力)，并确定所有语文共有的四个语文熟练程度等级，在各工作地点一致使用，并适合语文学习规划和评估需要。

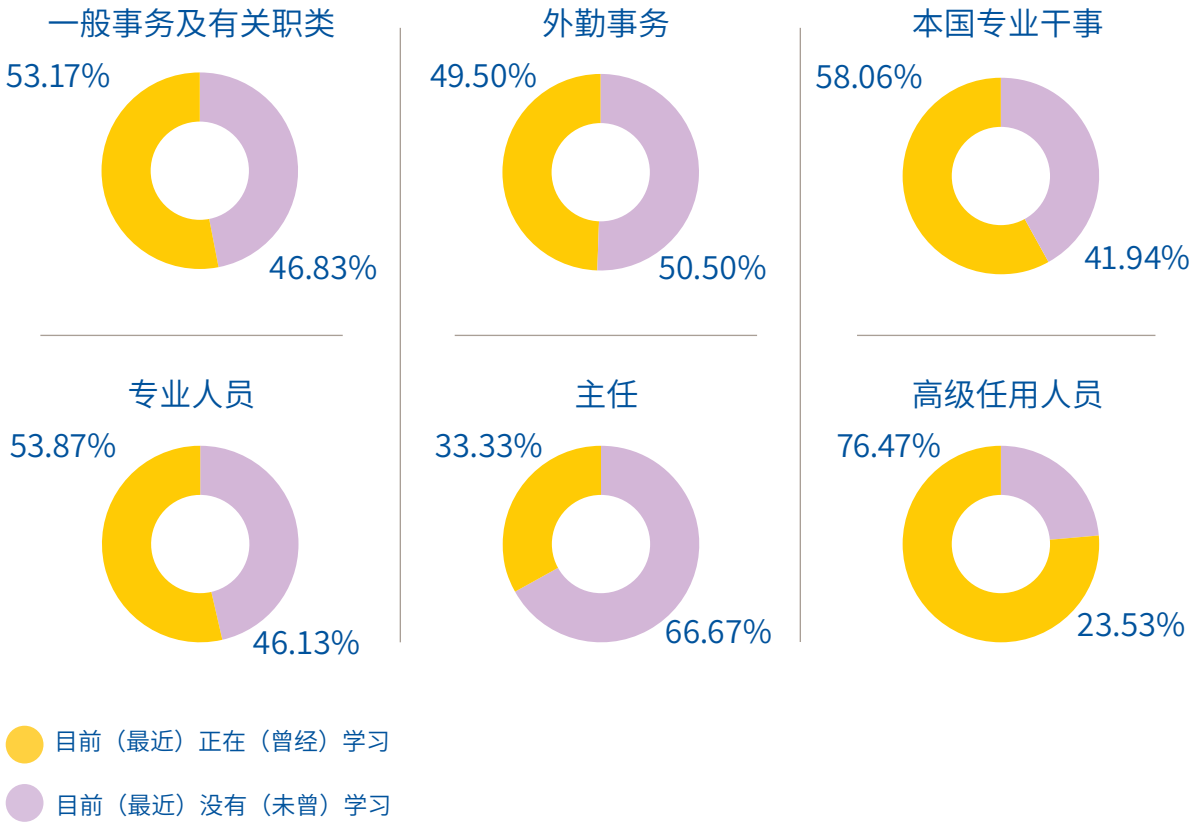
不同地点的语文学习机会各不相同，通过2019年和2022年关于使用多种语文的工作人员调查等渠道也报告了将学习与常规工作时间表相结合的困难。尽管如此，2019年至2022年期间共有2 510名秘书处工作人员参加了语文资格考试。此外，在2022年的调查中，超过一半的答复者表示正在学习一门语文或在前两年已经学过(见图5)。这一百分比和参加语文资格考试的工作人员人数表明，工作人员对语文学习有真正的兴趣。然而，语文学习机会更多地被视为与任务和职责无关的就业福利，而不是提高业绩的工具。通过语文资格考试使一般事务及有关职类工作人员有资格领取语文津贴。[39] 为了鼓励专业及以上职类工作人员也学会新的正式语文，并使他们能够根据业务需要在多种环境中工作，可以考虑采取货币或非货币性质的类似措施，包括可能重新采用语文奖励。[40]

38 根据大会第76/268号决议第84段（“请秘书长采取适当措施，在为雇用联合国工作人员组成面试小组时考虑到空缺通知中提到的特定语言要求，注意到在组成其成员通晓另一种语文的面试小组方面存在困难，并在这方面请秘书长考虑在中期内解决这一问题的可能性”）。

39 见《联合国工作人员条例和工作人员细则，包括暂行工作人员细则》细则3.8（ST/SGB/2023/1/Rev.1）。

40 对专业及以上职类工作人员的语文奖励在2017年前实行。2022年，国际公务员制度委员会决定“在下一次全面审查整套报酬办法时重新讨论语文奖励问题”（见A/77/30）。

图5 对问题“你是否目前正在或最近两年曾经积极学习语文？”的回答，按工作人员职类分列，2022年关于使用多种语文的工作人员调查



冠状病毒病(COVID-19)疫情为远程学习提供了新机会，在获得语文培训的机会原本有限的工作地点，工作人员对此高度赞赏。然而，这种机会是在当地组织的，缺乏必要的协调性和一致性，无以最大限度地增加潜在参与者的人数。

此外，虽然在外地特派团，特别是国际征聘工作人员，对当地语文培训有需要，但据各实体报告，在吸引合格候选人担任语文教员方面存在难度，特别是在危机地区和(或)在艰苦工作地点实行严格的营地准入许可程序的情况下。

使用多种语文与问责制、监督和评价

使用多种语文被大会确认为本组织的一项核心价值观，已被提升为秘书长的一件优先事项，自2018年以来一直被列入所有高级管理人员契约。按照《秘书长关于支持各地各方采取行动的数据战略》，为衡量在使用多种语文方面取得的进展，需要获得按语文分列的指标，以支持数据驱动的决策。然而，秘书处许多实体以前曾报告在收集这类数据方面有困难。

虽然秘书处的正式文件、出版物和新闻稿等产出对关于使用多种语文的任务规定的遵守情况易于衡量，而且的确得到定期衡量，但没有关于员工队伍使用多种语文的标准化量化指标，可以用来制定、监测和评价有关政策目标。

关于空缺通知中的语文要求的标准化数据是特别定期收集的，而申请者的语文能力一向是通过候选人在Inspira中的个人简况自我报告。不过，虽然Inspira提供了这方面的信息，但在中央或实体一级不易检索到这些信息进行分析。此外，对全组织语文培训的审查显示，在需求(改善职能业绩)与供给之间存在差距。可获得关于报课、考试和退课的数据，但这些数据没有明确说明培训机会如何意在填补特定实体的语文能力缺口或成功做到了这一点。这在一定程度上是因为，语文学习课程不仅面向秘书处工作人员，而且对更广泛的受众开放，并且提供语文培训的各实体的资格标准和报名费各不相同。本组织今后的一个优先事项仍然是寻求一切机会，通过利用数据的潜力改进决策和政策咨询。[41]

41 见2021年秘书长关于使用多种语文的报告（A/75/798）。

第4节.

在秘书处内使用多种语文的战略愿景

第4节.
在秘书处内使用多种语文的战略愿景

本战略框架的重点是采取有针对性的行动，将使用多种语文纳入整个秘书处的主流，支持其工作以客户为本位，并确保一个包容性的工作场所。以下三个目标已被确定为使用多种语文战略愿景以及框定和指导这种有针对性行动的关键。

目标1. 联合国成为一个真正使用多种语文的组织

在外部客户和利益攸关方及其工作人员心目中，联合国是一个真正使用多种语文的组织。联合国使用多种语文的特点是：

- 将沟通需要方面的客户本位作为工作流程的主要驱动因素，特别是在外地行动中
- 将工作人员的语文技能用作在语文多样化的世界中有效执行任务的工具和财富
- 正式语文的平等地位体现在本组织对外传播及其组织品牌经营战略
- 秘书处工作语文的平等地位体现在获得机会和本组织的内部运作方面，同时适当考虑到业务需要

目标2. 联合国成为一个使用多种语文的有效工作场所

联合国认识到全球语文多样性的影响、其开展业务的语文环境及其工作人员的语文背景和语文技能。联合国珍视这些多样性维度，认为这是在全球和地方两级有成效和高效率地执行其任务的机会。虽然工作要求决定每个职位所需的语文技能，但本组织力求利用其工作人员的多样语文技能，包括将这些技能与其业务上的语文需要相匹配，以便得以：

- 在工作流程、政策和业务中纳入来源广泛的多样观点
- 在现在和将来执行本组织的全球和地方任务
- 对所有现任和未来工作人员一视同仁，不论其语文背景如何

目标3. 联合国成为一个实行语文问责的组织

通过基于准确和标准化的经验数据的量化指标，并通过处理问题的具体程序，评价全秘书处的政策。相应地：

- 设立语文要求、工作人员语文技能和语文学习的标准指标，并在实体一级收集和汇编数据
- 编制关于以下方面的定期报告：
  - 空缺通知中的语文要求(与《联合国语文框架》确定的等级一致，并在适用时一并列入所需语文和理想语文)[42]
  - 工作人员语文技能[43]
  - 语文学习，包括语文学习需要的变化和语文学习提供的进展
- 员工队伍多样性政策，如旨在实现性别和地域代表性目标、消除种族主义和促进残疾人包容的政策，考虑到与语文有关的挑战和机会

42 大会在其关于使用多种语文的第76/268号决议中，注意到在Inspira上发布的空缺通知中的语文要求在各种正式语文之间存在显著差异，鼓励制定和执行关于在今后的空缺通知中设定语文要求的准则，并请秘书长就此向大会第七十八届会议提出报告。

43 大会在同项决议中欢迎秘书长邀请秘书处所有实体建立一份工作人员语文能力盘存表，同时以最佳方式使用现有语文数据库，如第71/328号和第73/346号决议着重指出的那样，欢迎制定了试行项目，但注意到盘存表尚未得到利用，鼓励秘书处管理战略、政策和合规部人力资源厅协同秘书处业务支助部人力资源服务司，与使用多种语文问题协调员协作加紧这些努力，并请秘书长在大会第七十八届会议上报告成果。

第5节.

行动领域和今后步骤

第5节.
行动领域和今后步骤

下文按行动领域分列建议采取的初步行动和措施，以取得进展，实现联合国使用多种语文战略愿景的三个目标。

关于政策事项，如上文第1节下题为“任务和办法”的分节所述，应当指出，联合国内的政策以秘书长公报(ST/SGB系列)的形式发布。[44] 这些建议的提出不影响今后发布的任何此类行政通知。

提高认识

预期成果

联合国被视为一个使用多种语文的多边组织

步骤	时间框架	初步指标
为包括主管和高级管理人员在内的所有工作人员编制关于联合国使用多种语文和语文多样性的课程	中期	编制和宣传课程 编制完成率
定期开展提高认识运动，包括关于国际日的运动，以及与语文有关的庆祝活动	持续	开展提高认识运动 举办与语文有关的庆祝活动
制定本组织语文使用行为守则	中期	制定和传播行为守则

44 见ST/SGB/2009/4第3.2节（“也可经秘书长决定，结合任何其他重要政策决定颁布秘书长公报”）。

领导力

预期成果

联合国鼓励其管理人员承诺接受并以身作则使用多种语文

步骤	时间框架	初步指标
使用多种语文和语文考量被进一步纳入高级管理人员契约，[45] 并在适用时设定可衡量和有时限的目标	中期	审查契约 设定目标
高级管理人员将年度目标指派给在其实体服务的使用多种语文问题协调员	短期	设定目标并报给使用多种语文问题协调员
管理人员鼓励工作人员参加可以提高组织成效的语文学习	持续	按实体分列的语文需要和学习率
管理人员充当榜样，鼓励举行使用多种语文的会议，并酌情在其发言中使用多种语文	中期	报告契约执行情况

组织文化

预期成果

联合国在内部流程中囊括来自不同语文和文化背景的观点

步骤	时间框架	初步指标
将来自多样语文背景的信息源一贯纳入研究、分析和案头审查，以促进包容	中期	记录来自多样语文背景的信息源的使用情况，包括在方法报告中
最充分地利用语文技能在全球和地方两级推进工作，交付成果，并使影响最大化	长期	各实体在秘书长关于使用多种语文的报告中报告了在其业务活动中使用多种语文的好处
各工作地点的图书馆和数字订阅涵盖多种语文，包括正式语文和与当地相关的语文	短期	图书馆目录和订阅

45 除关于使用多种语文的通用指标外。

预期成果

联合国享有有助于使用多种语文的有利工作环境

步骤	时间框架	初步指标
秘书处的人才管理工具(Inspira)，连同所有指导文件、工具、政策、空缺通知和空缺通知模板，均与《联合国语文框架》规定的四个语文能力等级接轨	中长期	更新Inspira、指导文件、工具和政策 符合《联合国语文框架》的空缺通知百分比
工作人员表现出对语文学习和使用多种语文的承诺	持续	语文学习率 工作人员调查数据
鼓励工作人员根据业务需要和资源可用性，发展其工作语文、正式语文或相关当地语文能力	长期	语文需要评估 按实体分列的利用语文学习机会的工作人员百分比
工作人员自愿指出他们掌握的语文，无论是正式语文、工作语文还是其他语文	短期	更新Outlook上的个人资料卡和电子邮件签名模板
语文技能得到承认，并有助于职业发展	长期	语文技能表彰计划，如语文津贴和语文奖励（若重新推出） 非货币奖励 工作人员调查

预期成果

联合国考虑到其工作人员的语文需要和技能

步骤	时间框架	初步指标
制定消除语文偏见的准则	中期	制定并定期向工作人员传播准则
内部通信使用相关工作语文，并在可能情况下使用与当地相关的语文	中期	审计全秘书处和特定实体的内部广播和通信
在可能情况下，在涉及全体工作人员的全体会议和活动中提供口译服务，以鼓励所有人积极参加	短期	提供口译服务的全体会议的百分比
工作人员调查和审计问卷使用多种语文，并通过持续收集关于语文技能的数据纳入语文考量	中期	审查工作人员调查和审计问题 处理对使用多种语文调查的回答的能力
根据确定的语文和方案交付需要，以所有相关语文提供与工作相关的培训	中期	评估语文需要 提供培训活动所用的（各种）语文
在调解事务和内部司法系统中适当顾及语文考量	中期	满意度调查 相关实体语文能力摸底

客户本位

预期成果

联合国一贯分析和满足其客户的语文需要

步骤	时间框架	初步指标
开发内部和外部沟通语文需要的分析工具，并适当考虑残疾人的语文需要	长期	客户调查和代用数据，如日志文件和网络分析
根据团队或实体一级的业务规划需要，获得关于工作人员语文技能的数据，以使语文需要(需求)与语文能力(供给)保持一致	中期	根据业务需要，获得关于工作人员语文技能的选定数据(酌情包括自报数据)
在总部和各工作地点持续提供六种正式语文的导游，并在相关时提供当地语文的导游	中期	按语文和地点分列的导游，以年度百分比表示
招标公告酌情以当地语文发布，以便利当地供应商参与采购招标流程	中期	关于招标使用的语文的数据

人力资源管理

预期成果

秘书处根据业务需要吸引具有多样语文技能的候选人

步骤	时间框架	初步指标
秘书处人才管理平台为秘书处工作语文提供平等访问权限	长期	Inspira为秘书处工作语文提供平等访问权限
如果与业务需要相关，允许候选人参加英文或法文(或区域委员会另一种适用工作语文)的评估测验[46]	长期	申请者可选择参加英文、法文或其他适用工作语文评估测验的空缺通知数目
以多种语文面向利益攸关方组织关于征聘程序的有针对性外联活动	中期	在外联活动中使用关于语文的数据
继续与会员国、高等教育机构和其他国际组织建立伙伴关系，以建立一支语文多样化的员工队伍	中期	关于伙伴关系所涉语文以及每个伙伴关系如何促进员工队伍语文多样性的报告

46 例如，目前，青年专业人员方案考试以英文和法文提供，并且候选人可选择以联合国六种正式语文中的任何一种回答开放式问题。

预期成果

联合国确保对所有申请者一视同仁，不论其语文背景如何

步骤	时间框架	初步指标
根据《联合国语文框架》，为管理人员制定关于根据职务要求设定空缺通知中的语文要求的准则	中长期	制定准则并培训管理人员 偏离准则的情况得到证实
根据《联合国语文框架》，为候选人制定关于如何自我评估语文技能的准则	中期	制定准则并在Inspira上提供
制定规程，确保以任何一种工作语文提交的申请得到平等对待	长期	制定规程
面试小组的组成反映空缺通知中概述的语文要求	中期	记录面试小组的组成
在实体一级维护并更新名单，其中列出已完成针对面试小组成员的胜任能力面试培训的工作人员，应请求在各实体之间分享名单，并在名单中列入关于这些工作人员所说的正式语文或相关语文的信息	中期	创建并定期更新名单，其中列出潜在面试小组成员及其语文技能
在甄选工作人员时，基于职务说明中设定的语文要求，并根据《联合国语文框架》，对语文技能进行客观、一致的评估[47]	长期	确定语文技能的评估方法、工具和解决方案，以确保公平和准确，并适当顾及残疾人的需要
中央审查机构和外勤中央审查机构成员收到关于语文要求、语文评估和面试小组组成的详细资料，供其审查	长期	更新评估报告模板

47 语文专业人员除外，其评估通过语文职位竞争性考试进行。

预期成果

联合国根据《联合国价值观和行为框架》鼓励语文学习

步骤	时间框架	初步指标
语文培训以战略和一致方式在全秘书处一级得到规划，并根据《联合国语文框架》实现标准化，以促进业务目标	中期	审查语文学习规划
语文课程对所有工作人员开放，有不同的时间框架和不同的形式，以迎合更广泛的受众	长期	审查所提供的全球语文培训并评估学员概况和隶属关系
将语文和沟通技能纳入年度发展计划并为其分配时间，但须符合业务要求和预算考虑	持续	根据业务要求报名参加相关课程的工作人员人数和百分比

传播

预期成果

联合国确保将会议服务需求一贯纳入预算、时间表和客户满意度调查

步骤	时间框架	初步指标
秘书处各实体一贯将口译和笔译费用列入所有方案预算文件，供大会审议	持续	预算文件一贯包括口译和笔译费用
项目管理系统整合正式和非正式文件的翻译、本地化或改编的周转时间以及所有适用语文的质量保证	持续	文件编写部门提交正式文件的合规率 定期客户满意度调查

预期成果

联合国根据大会相关决议开展会议服务业务

步骤	时间框架	初步指标
秘书处继续以所有正式语文及时提供高质量的正式文件	持续	在关于会议时地分配办法的报告中提供相关信息
秘书处继续按照会员国规定的任务提供高质量的多种语文会议服务	持续	在关于会议时地分配办法的报告中提供相关信息

预期成果

联合国在其语文事务中利用新技术

步骤	时间框架	初步指标
为外包笔译以及自动化/计算机辅助笔译和后期编辑制定质量保证指南	中期	制定和传播指南
多语种术语在各语文和工作地点之间得到统一和更新	中期	定期计量和报告术语产出
探索开发“仅限用户”版本的eLUNa(没有编辑权)，以提高非正式文件或内容笔译的质量和数量	长期	审查需求、条件和费用
秘书处跟踪技术和人工智能的进步，汇编和评价特定业务流程的可能用例	中期	汇编和评价用例

预期成果

联合国在其传播产品和平台以及在其所有房地内通过标识使用多种语文

步骤	时间框架	初步指标
为对外传播目的，在平等基础上以所有六种正式语文以及在相关情况下以当地语文统一提供一致的视觉标识或品牌	短期	设计、推广和在整个秘书处一致使用视觉标识和品牌
制定关于永久、临时和数字标识以及包括外地特派团在内的各工作地点口头公告中使用语文的准则	短期	制定和适用准则
以所有正式语文和相关当地语文开发模板传播产品(如演讲模板和电子邮件签名)	短期	现有模板传播产品摸底
联合国网站在推出时和网站整个生命周期内遵守使用多种语文的标准	持续	合规率和偏离记录
联合国各实体以与其任务相关的语文在社交媒体上保持多语种存在	持续	实体报告其在社交媒体上的存在
开发并定期更新跟踪实体多语种在线存在(网站、iSeek、社交媒体)的看板	中期	创建并更新集中式看板

协调与合作

预期成果

联合国以联合国一体化方式履行其使用多种语文的任务

步骤	时间框架	初步指标
使用多种语文问题协调员得到秘书处所有实体的必要支持，以充当回应关切和询问的主要联络人，促进以协调、一致、连贯的办法使用多种语文	持续	指定协调人并为秘书长关于使用多种语文的报告提供投入的实体数量
秘书处各实体在协调员的指导下，通过使用多种语文问题协调人网络相互协作，监测执行使用多种语文任务的进展情况，确定挑战、机遇和最佳做法	持续	网络内交流的数量和性质 确定的最佳做法、挑战和机遇

评价/审计

预期成果

联合国收集关于本组织内使用多种语文情况的可靠数据

步骤	时间框架	初步指标
持之以恒地汇编关于所有空缺通知中的语文要求或理想条件的数据	中期	汇编分类数据
持之以恒地汇编关于以《联合国语文框架》为依据的语文能力和认证（如语文资格考试）的数据	中期	语文资格考试数据 自我评估数据
持之以恒地汇编关于提交申请所使用的语文和开展征聘流程所使用的语文的数据	长期	按语文分列的申请数量和百分比 面试和评估的语文分布情况 获甄选候选人在申请、评估和面试中使用的语文
在工作人员调查的情况统计部分始终包含有关语文背景的问题	持续	包含有关语文问题的工作人员调查的数量和百分比

预期成果

联合国以连贯一致的方式监测其与使用多种语文有关的目标的进展情况

步骤	时间框架	初步指标
通过定量和定性数据定期评价进展情况	持续	中央和实体两级的数据和资源可用性
将使用多种语文和语文考量纳入评价和审计流程的主流	长期	审计问卷的内容
根据实际业务要求，不断评价有关语文和使用多种语文的政策，包括关于使用工作语文的政策	长期	评估和更新政策

目前，使用多种语文主流化的主要挑战是，除会议管理和全球传播等具体领域外，整个秘 书处缺乏协调一致的办法。本战略框架要取得成功，将需要实施有效的措施，如上文建议的措施，并根据标准化的经验数据制定明确、可衡量、有时限的业绩指标。一旦确立这些指标，定期评估将有助于监测在实现本文件确定的战略目标方面取得的进展。

附件.

方法

附件.
方法

任务规定

在 2011 年关于使用多种语文的报告（JIU/REP/2011/4）中，联合检查组发出两项建议，鼓励联合国系统各组织行政首长“制定战略”，并提出在各自组织内“有效落实使用多种语文的战略行动计划”。

2017 年，大会邀请秘书长 “通过其在联合国系统行政首长协调理事会中的作用，必要时通过制定连贯的政策框架，支持在联合国系统内对使用多种语文问题采取全面、协调的办法，同时考虑到联合检查组关于使用多种语文的报告所载的有关建议”（见第 71/328 号决议）。

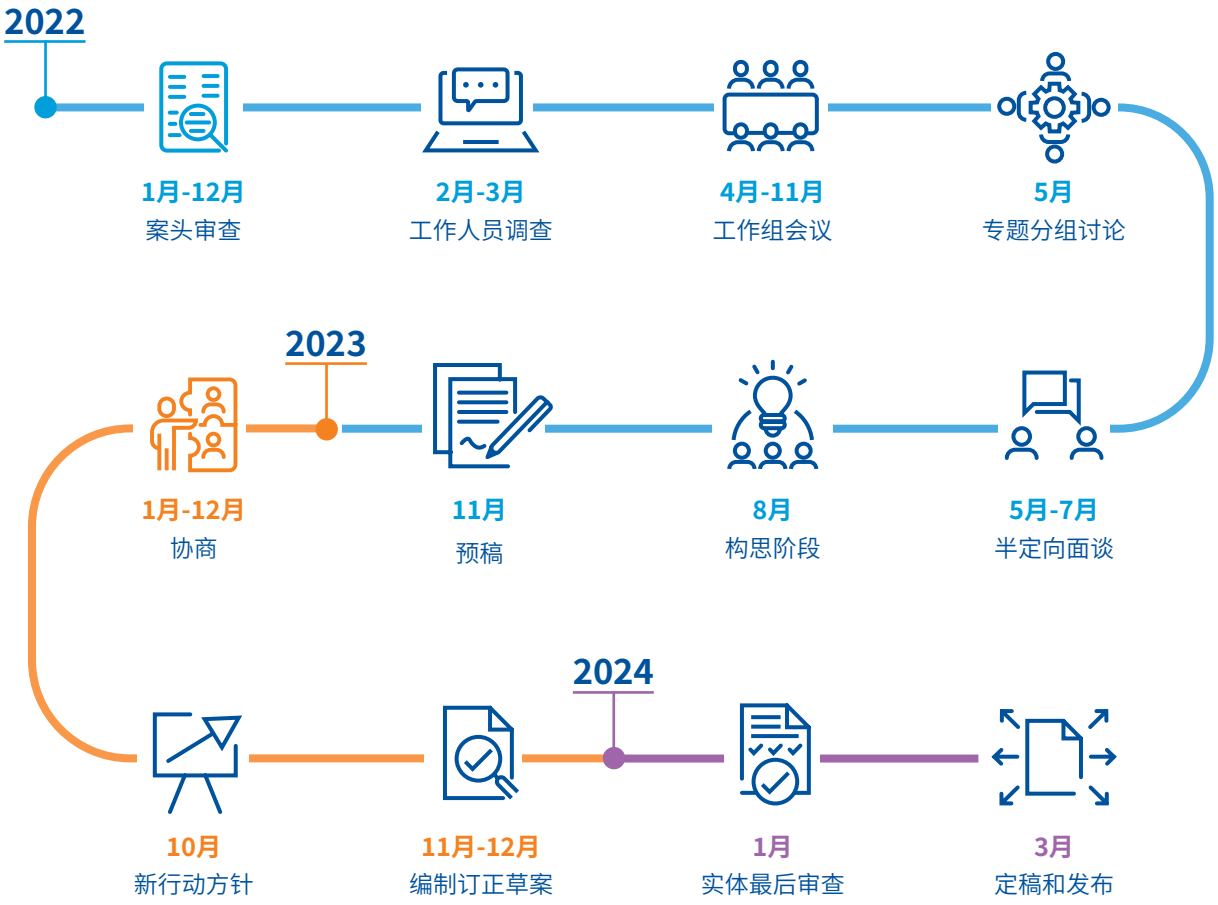
2020 年，联合检查组建议“联合国系统各组织的立法机构或理事机构应要求尚未拟定使用多种语文战略政策框架的相关组织的行政首长拟定相关战略政策框架，以及执行该框架的行政和业务准则，并在 2022 年年底之前提交通过”（JIU/REP/2020/6，建议 1）。

大会在 2019 年（第 73/346 号决议第 14 段）和 2022 年（第 76/268 号决议第 16 段）再次呼吁制定全秘书处协调一致的政策框架。

编制该框架需要进行广泛和费力的内部协商，包括与主要利益攸关方进行协商，以便根据联合国现有的宗旨、目标、价值观、政策和行政框架构思其中所载的战略愿景。

初步工作

在主管大会和会议管理事务副秘书长以使用多种语文问题协调员的身份进行的监督下，并作为与法语国家国际组织开展的一个项目的一部分，2018 年开展了基于多种方法的内部审查（对相关任务规定和文件、定性调查和定量调查的案头审查）。法语国家国际组织委托编写的报告于 2019 年初通过使用多种语文问题协调人与秘书处各实体分享。审查结果被纳入2019年（A/73/761）和2021年（A/75/798）秘书长关于使用多种语文的报告，以及2019年关于使用多种语文和语文技能的工作人员调查结果。



工作组

管理委员会于2022年成立了一个工作组，以制定全面的“战略政策框架”。使用多种语文问题协调员任命联合国日内瓦办事处会议管理司司长担任工作组主席，该工作组由49个实体的63名代表组成。[1] 尤其注意确保其组成反映秘书处各实体的多样性。2022年4月至11月期间，工作组举行了

1 反恐怖主义委员会执行局；发展协调办公室；经济和社会事务部；大会和会议管理部；全球传播部；管理战略、政策和合规部；业务支助部；和平行动部和政治和建设和平事务部；安全和安保部；非洲经济委员会；拉丁美洲和加勒比经济委员会；秘书长办公厅；亚洲及太平洋经济社会委员会；西亚经济社会委员会；道德操守办公室；联合国西撒哈拉全民投票特派团；联合国马里多层面综合稳定团；内部司法办公室；人道主义事务协调厅；反恐怖主义办公室；联合国人权事务高级专员办事处；最不发达国家、内陆发展中国家和小岛屿发展中国家高级代表办公室；内部监督事务厅；非洲问题特别顾问办公室；秘书长大湖区问题特使办公室；秘书长非洲之角问题特使办公室；秘书长也门问题特使办公室；负责儿童与武装冲突问题秘书长特别代表办公室；负责冲突中性暴力问题秘书长特别代表办公室；负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室；联合国监察员和调解事务办公室；联合国阿富汗援助团；联合国伊拉克援助团；联合国贸易和发展会议；联合国脱离接触观察员部队；联合国环境规划署；联合国驻塞浦路斯维持和平部队；联合国驻黎巴嫩临时部队；联合国阿卜耶伊临时安全部队；联合国毒品和犯罪问题办公室；联合国日内瓦办事处；联合国内罗毕办事处；联合国维也纳办事处；联合国西非和萨赫勒办事处；联合国中亚区域预防外交中心；参加日内瓦国际讨论的联合国代表；联合国黎巴嫩问题特别协调员办事处；联合国索马里援助团/联合国索马里支助办公室；联合国停战监督组织。

两次全体会议和四次专题分组会议(见下文)。工作组得到一名咨询人的协助，该咨询人的征聘是通过法语国家国际组织的自愿捐款实现的。

案头审查

该项目的第一阶段涉及全面审查内部和外部来源，包括联合国相关机关和机构规定的任务以及监督机构的建议。还审查了外部报告的调查结果，包括联合检查组报告的结果，以及关于类似组织环境的报告和研究结果。

工作人员调查

2022年2月和3月进行了一次关于使用多种语文的全秘书处工作人员调查，以从内部角度完整外部调查结果。调查由使用多种语文问题协调员在管理战略、政策和合规部人力资源厅、业务支助部和联合国日内瓦办事处的支持下发起。其目的是更好了解秘书处工作人员的语文技能和语文学习经验，并收集其对联合国内部语文多样性和包容性的意见。共有3 476名工作人员参加，占员工队伍总人数的9.5%。在调查期间，收集并分析了对使用多种语文和语文使用的看法，并对比其他信息来源，如2019年关于使用多种语文和语文技能的工作人员调查以及秘书长题为“秘书处的组成：工作人员情况统计”的报告(A/75/591)中的数据，以向工作组提供信息并支持制定战略框架。

专题分组

根据案头审查的结果以及定量和定性调查分析的结果，召集了四个专题分组，重点讨论与初步确定的四个行动领域有关的四组问题：问责制、监督和评价；组织文化；人力资源管理；多种语文传播。在由随机指派的各实体代表组成的分组会议上讨论了这些问题。目标是查明问题和可作为在整个秘书处处理这些问题的措施的潜在良好做法或范例。

实体协商

之后与相关实体的工作人员讨论了查明的主要问题，这些人员包括在秘书处各部厅、区域委员会和外地特派团服务的工作人员，这些实体处于涵盖联合国正式语文和非正式语文的不同语文环境中。协商是通过半定向面谈进行的，既有与全秘书处相关的问题，也有实体特有问题。2022年5月至7月期间，举行了21次会议，共有53人参加。

构思阶段

工作组从专题分组会议和双边协商中得出的结论有助于查明最关键的问题。这些结论还有助于制定初步措施。2022年8月向所有实体分发了一份构思文件。收到的书面评论意见和反馈得到了系统收集、分析和酌情反映。

预稿

在构思阶段之后，编写了两份工作文件：关于使用多种语文的战略政策框架预稿和执行计划预稿。文件于2022年11月分发给工作组征求反馈。

与利益攸关方协商和新行动方针

在与各实体进行了广泛协商并审查了从各实体、包括从人力资源厅等主要实体收到的反馈之后，于2023年根据本组织的现行规则、行政框架和现实情况进行了修订。在联合国行政和管理通知系统内，没有称为“战略政策框架”的以往文件。通常，政策是作为秘书长公报发布(ST/SGB系列)。因此认为应着手制定战略框架，而不是战略政策框架。因此，这两份最初文件被调整为本份《联合国使用多种语文战略框架》。

定稿和发布

经订正的文件通过秘书处各实体各自的使用多种语文问题协调人与之分享，供最后审查。《战略框架》于2024年2月定稿并获得批准。

联合国多种语言战略框架

由联合国大会和会议管理部制作和设计
纽约，2024 年 3 月
版权 ©2024 联合国
保留所有权利

引用或参考本文件时应给予适当的注明。
如有疑问，请发送至：dgacm-news@un.org。

2400805