



大会

Distr.: General
17 June 2022
Chinese
Original: English

第七十七届会议

暂定项目表* 项目 142

会议时地分配办法

会议时地分配办法

秘书长的报告

摘要

本报告依据第 76/237 号决议和以往关于这一主题的各项决议编写，针对这些决议给秘书长规定的各项任务作出回应。报告还介绍 2021 年纽约、日内瓦、维也纳、内罗毕与会议时地分配办法有关的程序和活动。

* A/77/50。



一. 导言

1. 2021 年,秘书处处在纽约、日内瓦、维也纳和内罗毕的会议和政府间服务的复原力继续因冠状病毒病(COVID-19)大流行疫情带来的实际挑战而受到考验。尽管继续存在困难,并因此采取了必要的缓解措施,以保障与会者和联合国人员的健康和安全,但 2021 年,大会和会议管理部仍成功地提供了不间断的高质量会议服务,从而在提供会议服务的主要工作地点以及在联合国主持下在其他地点举行的大小会议上确保了政府间进程的业务连续性。

2. 复原力、适应和创新,包括符合《秘书长关于支持各地各方采取行动的数据战略》的复原力、适应和创新,是 2021 年取得成果的关键。目标是在加强全球统筹管理并将其纳入主流的总体战略范围内改善会议服务,并继续探索提高效力和效率的技术创新和其他创新。在四个工作地点,在与会议和文件管理工作量和产量有关的几乎所有主要业绩指标上都实现了改善。

3. 尽管 2021 年召开的会议总数没有达到疫情前的水平,但与 2020 年相比有所增加。之所以能够提供会议服务,包括及时提供文件,是因为大会部在所有工作领域不断实现现代化的长期战略,而内部开发或商业采购的技术解决方案的自动化和虚拟化起了进一步推动作用。大会部在这方面的努力反映了它致力于确保使用多种语文,同时促进其业务的可持续性和服务的总体可及性。

4. 本报告根据大会的要求,概述了有关统计数字和会议服务指标。报告还从会议管理的角度强调了在 COVID-19 大流行疫情期间吸取的一系列经验教训。具体而言,恰恰由于过去两年遇到种种困难,反而成功掌握了新知识、发展了新技能、采用或改造适用了新技术。这些经验教训,加上继续注重客户满意度,为按照会员国的期望实现会议设施和服务的最佳利用铺平了道路。

二. 会议管理

COVID-19 对会议管理的持续影响

5. 由于疫情,旅行和面对面会议继续受到限制,2021 年再次导致所有四个工作地点的会议大比例取消或推迟。在总部,在大会第七十六届会议主要会期期间,只有大会、其主要委员会和安全理事会的会议以及为数有限的其他列入会议日历的会议是以面对面方式举行的。在日内瓦,虽然已获授权的联合国会议获得了服务,但与疫情有关的限制导致工作方案缩减,要求举行、并获得服务的面对面会议的次数也比平时少。大会核准的列入会议日历的会议优先使用会议设施和服务,因而预算外客户和临时客户可利用这些设施和服务的机会减少。

6. 2021 年全年,维也纳国际中心仍对会议开放,但由于保持身体距离的要求,出席面对面会议的人数减少。维也纳收到的预算外会议和外部客户会议请求比疫情前少,但该地点设法满足了很多这类请求,同时优先安排与各政府间进程直接有关的会议。在内罗毕,会议设施的全面封锁一直持续到 2021 年 9 月底。联合国环境规划署联合国环境大会第五届会议的第一部分会议以虚拟形式于 2021 年

举行，其余部分将于 2022 年以续会形式结束，其他会议则以混合形式举行。若干个未列入会议日历的机构的届会一部分以虚拟方式举行，拟于 2022 年以面对面的形式结束。

7. 如表 1 和图一所示，全球范围内举行的会议次数同比增加 5%，部分原因是一些会议从 2020 年推迟到 2021 年举行，但所有工作地点的会议次数仍远低于疫情前的水平。

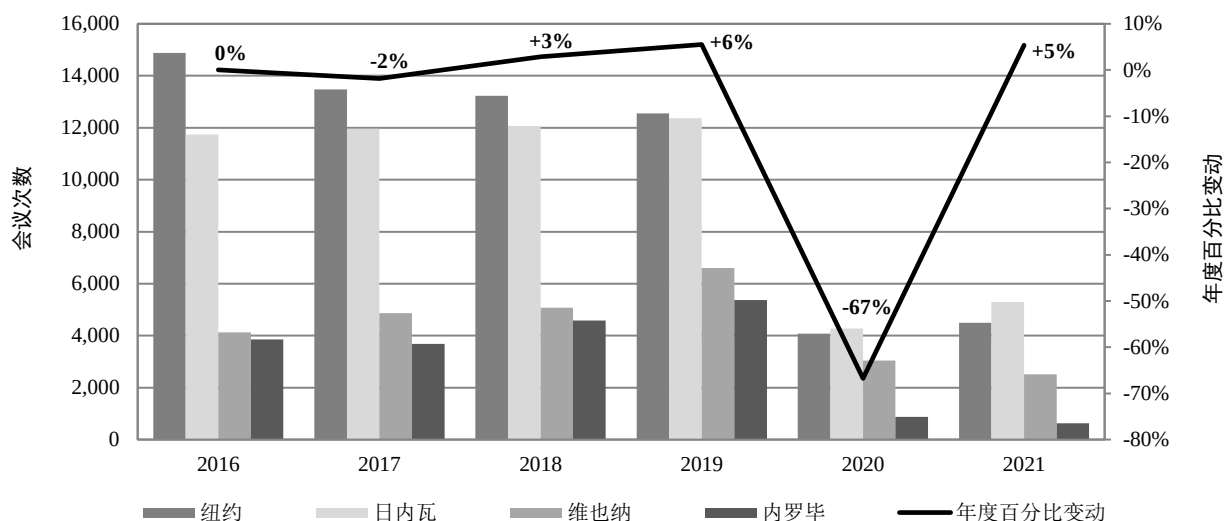
表 1

2016-2021 年全球举行的会议总数

会议次数	2016	2017	2018	2019	2020	2021
全球总数	34 604	33 975	34 962	36 892	12 266	12 924

图一

2016-2021 年提供会议服务的四个主要工作地点的会议工作量



8. 2021 年，未列入会议日历的会议所占比例为 58%，而 2020 年这一比例为 67%(2019 年为 82%)。未列入会议日历的会议次数比 2020 年少 7%，列入日历的会议次数比 2020 年多 31%。

9. 2020 年推出并在 2021 年得到进一步完善的工具、结构和程序确保秘书处的会议服务能够适应会议管理工作量的突然波动，并在需要时迅速切换到远程或混合形式。例如，在日本京都举行的第十四届联合国预防犯罪和刑事司法大会由一个缩减了人数的维也纳会议小组提供现场服务，而口译则首次由维也纳和纽约的小组远程提供。尽管在网络连接及音频和视频质量方面存在问题，但这些小组成功地会议提供了服务，并为今后的工作积累了宝贵的经验教训。在内罗毕，会议事务干事发挥了新的作用，例如他们在远程同声传译平台上主持了会议。

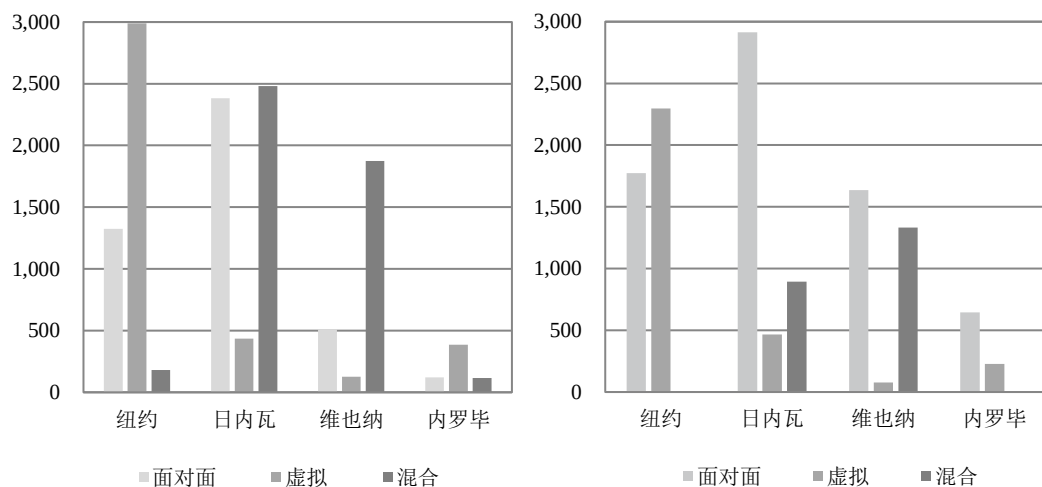
10. 图二显示 2020 年和 2021 年每个工作地点举行的面对面、虚拟和混合会议的次数。在纽约，虚拟会议的比例显著提高，而在日内瓦和维也纳，混合会议的比例大幅上升。由于会议次数增加，而且在业务连续性模式下采用了新的会议形式，会议服务工作量与 2020 年相比有所增加。与 2020 年相比，有口译支持的会议比例增加了 70%，而同期安排的无口译会议比例下降了 13%。为混合和虚拟会议提供服务遇到了技术、后勤和能力方面的挑战，并带来了健康方面的问题。2021 年 6 月，医疗保健管理与职业安全与健康司在评估疫情带来的工作场所风险时表示，以分散(在家)模式提供口译会造成明显的健康危害。风险评估概述了为提高音质和保护口译员健康和福祉而应采取的步骤。因此，作为缓解措施，2021 年维持了疫情开始时削减的口译工作量。这意味着，对于提供远程同声传译服务的会议，口译员的工作时间缩短，因此，有时不得不指派额外口译小组为 3 小时的会议服务，以减少在艰苦条件下工作的时间。此外，大会和会议管理部工作人员制作了一系列信息图表和视频，说明对与会者的技术要求，提高了对于为虚拟和混合会议配备所建议设备和网络连接的重要性的认识。日内瓦于 2021 年 12 月启动了提高认识活动，提供了英文和法文材料，而纽约则制作了六种正式语文的视觉材料和视频，于 2022 年 1 月推出。其目的是通过大会部的社交媒体账户和网站以及其他论坛推广良好做法和分享技巧。尽管作出了这些努力，但音质不佳和网络连接问题依然存在，给口译员带来了额外的认知负荷。

图二

2020 年和 2021 年提供会议服务的四个主要工作地点所举行会议的形式

A. 2020 年

B. 2021 年



11. 即使在因疫情而采取的业务连续性安排下开展业务时，内部工作人员和自由职业者提供的口译也通过定期评估业绩、培训和实务秘书处的会前情况介绍等其他活动，维持了质量标准。口译、逐字记录和出版编辑工作量标准以及对质量的要求和期望同等适用于所有工作人员和所有正式语文。

A. 通过 2023 年联合国会议日历草案、对会议日历作例外处理的请求、闭会期间更改会议日历的请求

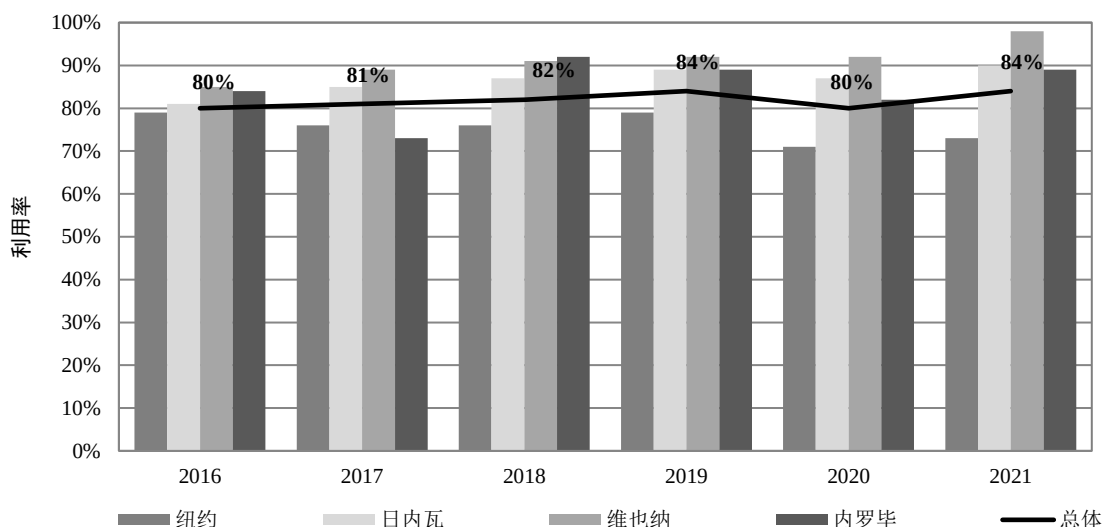
12. 会议委员会将在 2022 年 9 月实质性会议上审查秘书处编写的 2023 年联合国会议日历草案(A/AC.172/2022/L.2)，并在其 2022 年报告(A/77/32)中向大会提出建议。在编写本报告时，已收到希望在大会第七十七届会议主要会期开会的七个机构提出的对大会第 40/243 号决议第一节第 7 段作例外处理的请求。根据惯例，委员会将审查这些请求，并向大会提出建议。2021 年委员会核准了 12 项闭会期间更改会议日历的请求。

B. 联合国各机构对会议服务资源的利用情况

13. 所有四个工作地点继续根据大会关于会议时地分配办法各项决议的相关规定努力优化口译利用率，包括为此与相关政府间机构和专家机构进行沟通。如图三所示，2021 年总利用率为 84%，比 2020 年高 4 个百分点。

图三

2016-2021 年所有列入会议日历的机构的口译利用率



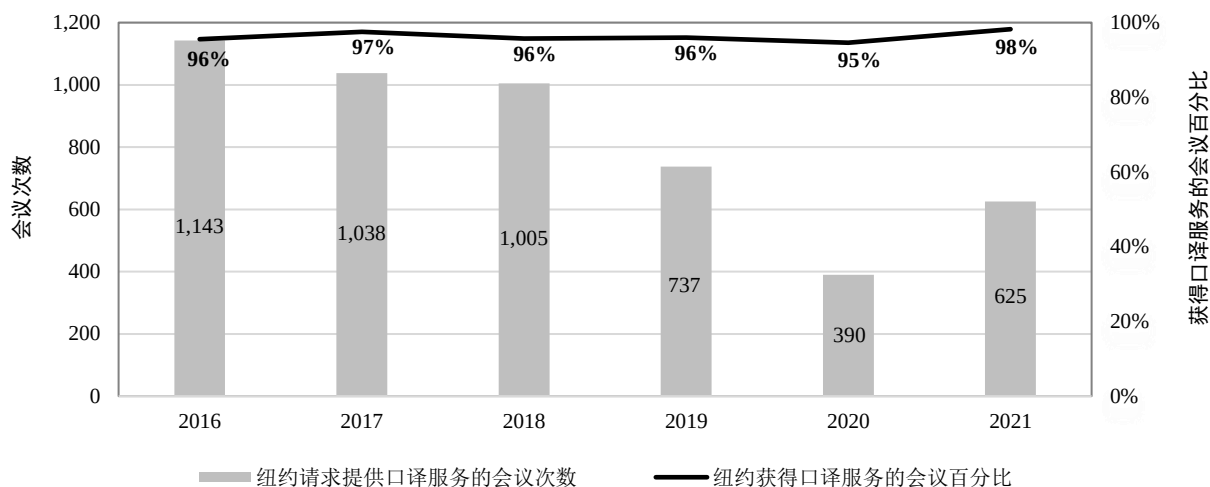
C. 向有权“视需要”开会的机构提供口译服务的情况

14. 图四显示在纽约和日内瓦向有权“视需要”开会的机构提供口译服务的情况。尽管疫情期间的会议服务动态与往年大不相同，但在纽约，2021 年此类请求得到满足的比例为 98%，高于 2020 年的 95%。在日内瓦，唯一有权“视需要”开会的机构是人权理事会，其使用口译服务和会议室的所有请求都得到了满足。2021 年，日内瓦按照大会相关决议处理了人权条约机构的文件，并以有关机构要求的语文为所有已列入方案的会议提供了口译。维也纳和内罗毕没有有权“视需要”开会的机构。

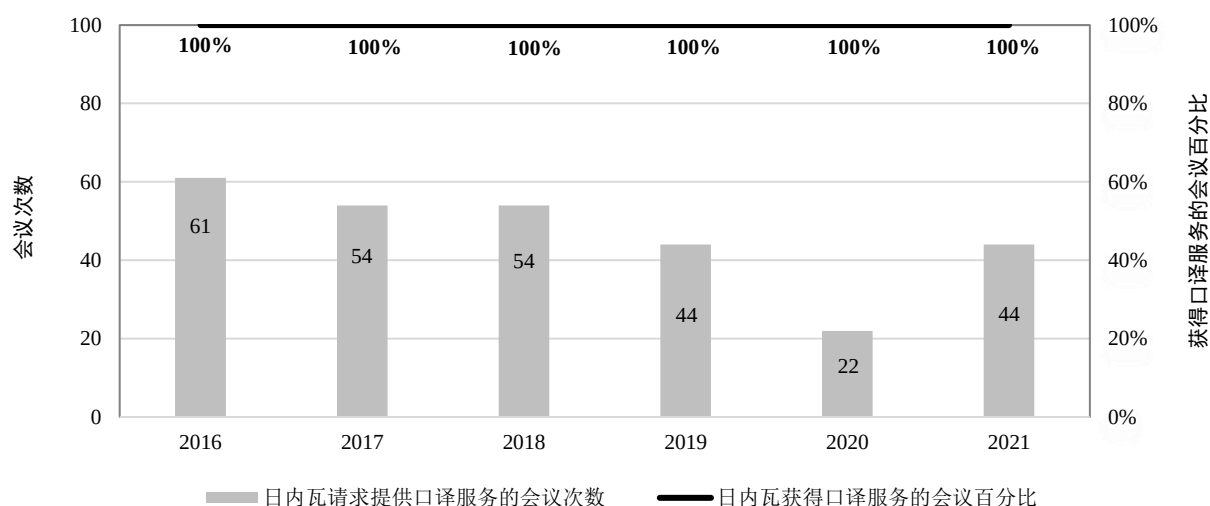
图四

2016-2021 年向有权“视需要”开会的机构提供口译服务的情况

A. 纽约



B. 日内瓦



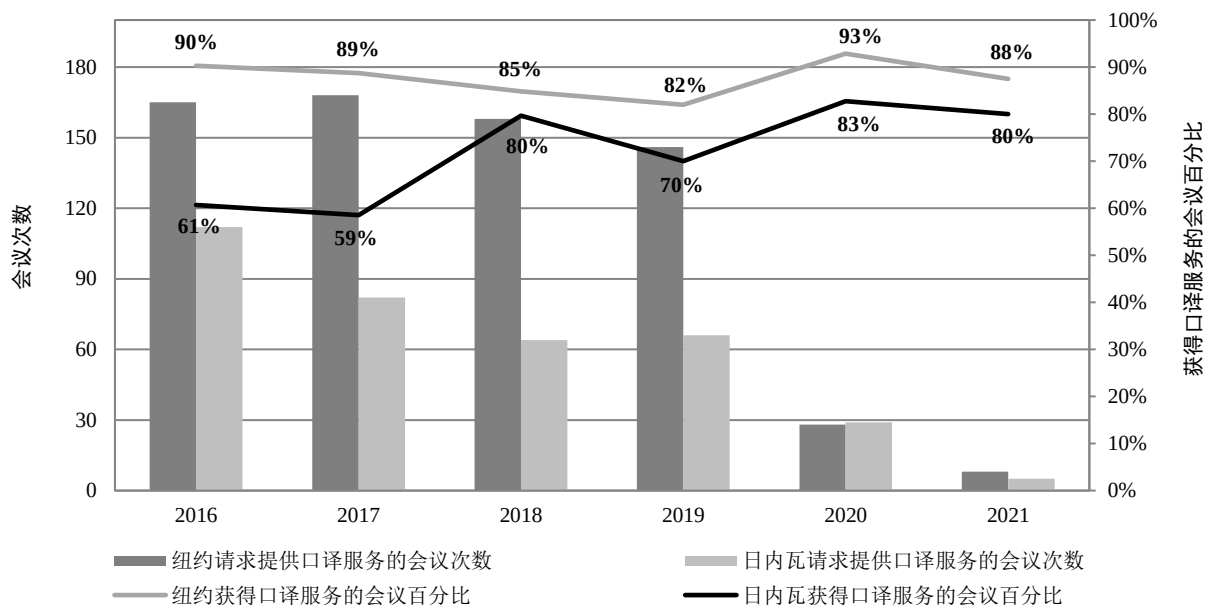
D. 向会员国区域组和其他主要组别的会议提供会议服务的情况

15. 会员国区域组和其他主要组别 2021 年提出的所有会议请求都在同一年得到满足。纽约和日内瓦 2021 年收到的提供口译服务的会议请求都比 2020 年少。如图五所示，纽约和日内瓦满足的这类请求的比例分别为 88%和 80%。

16. 在内罗毕，为会员国区域组和其他主要组别举行了协调会议，以优化利用因会议总数减少而能够提供的口译能力。2021 年共提出 31 次提供口译服务的会议请求，均得到满足；2020 年没有提出此类请求。在维也纳，2021 年没有提出此类请求。

图五

2016-2021 年在纽约和日内瓦向会员国区域组和其他主要组别的会议提供口译服务的情况

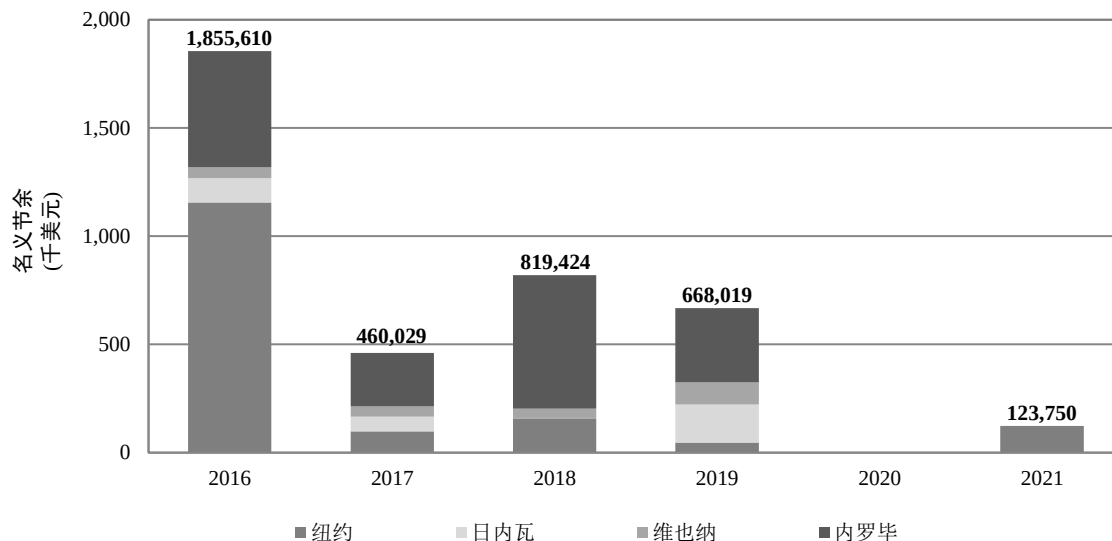


E. 在固定总部以外地点举行的会议

17. 采用远程同声传译平台为在固定总部以外地点举行的会议提供服务带来了新的可能性，但也增加了提供服务的工作地点的工作量和复杂性。图六所示的 2021 年节余是在北京举行的第二届联合国全球可持续交通大会产生的，会议由纽约协调和提供服务，口译由维也纳远程提供。共有 54 名工作人员提供了服务，但实际上只有 2 人前往会场，其余人员远程工作。

图六

2016-2021 年通过在固定总部以外地点举行的会议共享服务产生的名义节余



F. 2021 年在会议服务方面的创新

18. 除了分析 COVID-19 对会议服务提供情况以及除即时业务连续性措施以外的客户需求和期望的影响外，还对大会和会议管理部支持的会议管理系统进行了改进。

19. 大会主席给在纽约的联合国常驻代表和常驻观察员的信现在张贴在 e-deleGATE 门户网站的全体会议页面，而不是通过电子邮件发送。在成功将《日刊》与 gMeets 和 gDoc 整合后，日刊小组正在与安全理事会事务司和 e-deleGATE 小组合作，使《联合国日刊》的会议摘要自动化。日刊小组还从 gText 中自动检索与议程有关的多语文数据，从而增强了跨会议管理系统重复使用多语文数据的能力。

20. 2021 年 5 月，在 e-deleGATE 平台上推出了供常驻纽约代表团登记与会代表的 eRegistration 系统，从而节省了费用，降低了安全风险。在日内瓦，Indico.UN 登记工具扩展到更多联合国系统会议。该工具现在还可用作虚拟信息亭(一种新的数字文件服务)以及会议数字录像和全自动语音转文本记录誊本的入口点，并用于对 COVID-19 相关接触者进行强制性追踪。维也纳则引进了一套二维码系统，用于对接触者进行无纸化追踪。

21. 2021 年，gMeets 增加了新功能，使会员国和秘书处各实体能够简单、高效地请求召开虚拟和混合会议，包括在所有工作地点预订虚拟会议室的新选项。引进了新的规划和管理功能，以便利会议服务小组的工作。该系统还自动显示要求各机构避免举行会议的日期，如法定假日。改进 gMeets 用户界面的工作已经开始，系统架构和基础设施的现代化工作仍在继续。上述所有解决方案都由大会部设计、开发和提供技术支持。

22. 在将会议和活动管理应用程序与 Inspira 和“团结”项目扩展部分二期整合的项目(称为 CEM-UE2-Inspira)下，大会部已确定有机会将其企业会议、文件和活动管理应用程序与 Inspira 和“团结”系统整合，以加强其语文能力规划、名册编制、征聘和业绩管理，便利短期人员和外包人员管理及付款处理，并有效回收为预算外客户提供会议服务的费用，以支持在全球有效提供会议服务。

23. 根据全秘书处的信息和通信技术战略以及《秘书长关于支持各地各方采取行动的数据战略》，利用秘书处的文件工作流程管理工具 gDoc、会议管理系统 gMeets 和为会议指派口译员的系统 eAPG 综合开发了 gData 2.0，这是一个企业系统，将协调和便利所有四个工作地点的数据收集工作。gData 2.0 项目小组已开始利用与会议和文件工作量和产量有关的主要业绩指标；该项目的下一阶段是完成四个工作地点各项指标的协调统一。

三. 会议管理

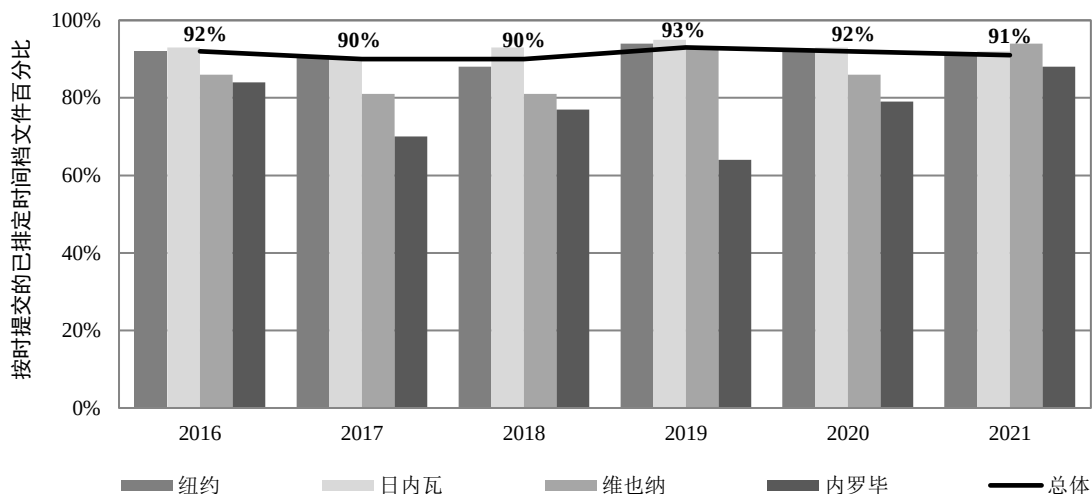
24. 大会部继续及时提供高质量文件，包括在强制性远程办公期间。

A. 及时提交、处理和发布文件

25. 文件编写部门按时提交已排定时间档的文件供处理(编辑、笔译和格式编排)方面的总体遵守率,从 92%降至 91%(图七)。

图七

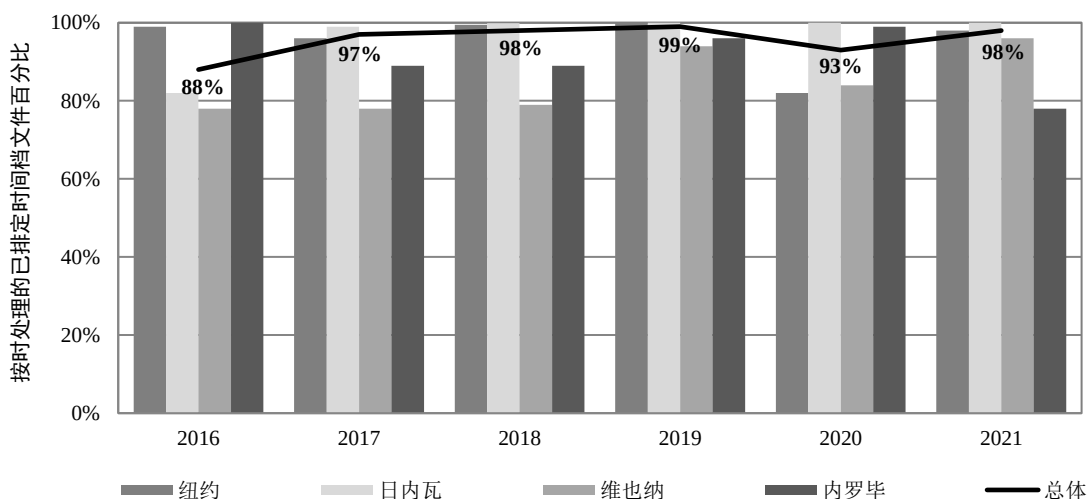
2016-2021 年已排定时间档文件的及时提交情况



26. 如图八所示,在这一年里,在四个工作地点按时提交、且字数在限制范围内的文件中,有 98%(总共 3 035 份文件中的 2 965 份)得到及时处理,与 2020 年的 93%相比有显著提高。纽约和维也纳的比例有所提高,日内瓦的比例几乎没有变化,内罗毕的比例有所下降。在纽约,继续与文件编写部门进行协商,以确保尽可能遵守档期。提交第五委员会的篇幅很大的预算报告得到优先重视,以便尽快处理和发布。2021 年和 2022 年高级管理人员与秘书长签订的契约中均列入了文件及时提交和篇幅指标。

图八

2016-2021 年已排定时间档文件的及时处理情况

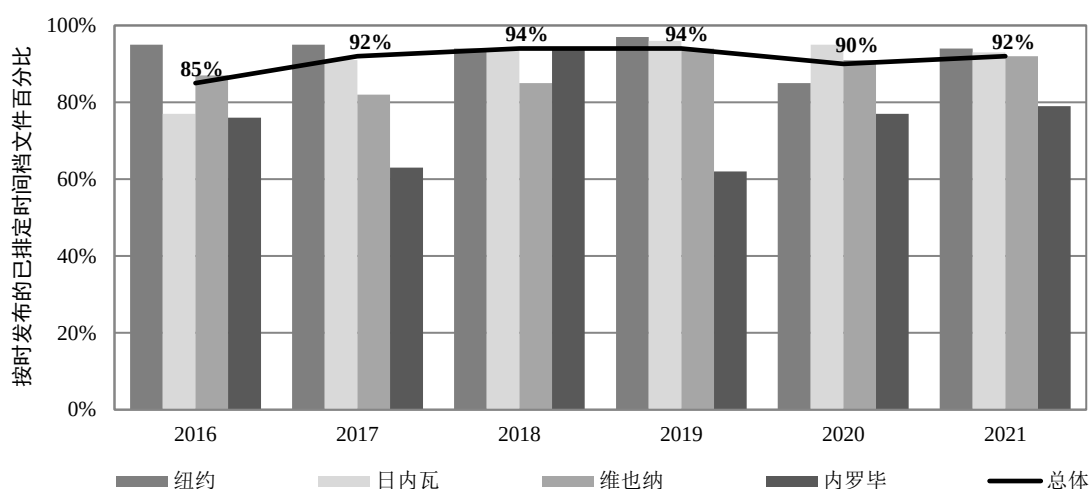


27. 对发布期限的总体遵守率从 2020 年的 90% 上升到 2021 年的 92% (见图九)。具体而言, 纽约的及时发布率从 85% 上升到 94%, 维也纳从 91% 上升到 93%, 但日内瓦略有下降, 从 95% 下降到 93%, 原因是迟交的文件数量增加。内罗毕同期文件的及时发布率从 77% 升至 79%, 但依然比较低, 主要是在文件处理过程中不断收到部门更正所致。此外, 内罗毕的一些语文单位在这一年大部分时间的空缺率为 33%, 严重影响了及时发布议事机构文件的能力。

28. 在日内瓦, 对于人权理事会等会期较长的政府间机构, 全年内继续采取以错落方式提交文件的既定做法。所有按时提交的大会和经济及社会理事会补编都及时予以发布。2021 年举行了三届普遍定期审议会议, 以六种正式语文发布了 44 份成果报告。所有报告均在相关会议开幕前发布。

图九

2016-2021 年已排定时间档文件的及时发布情况

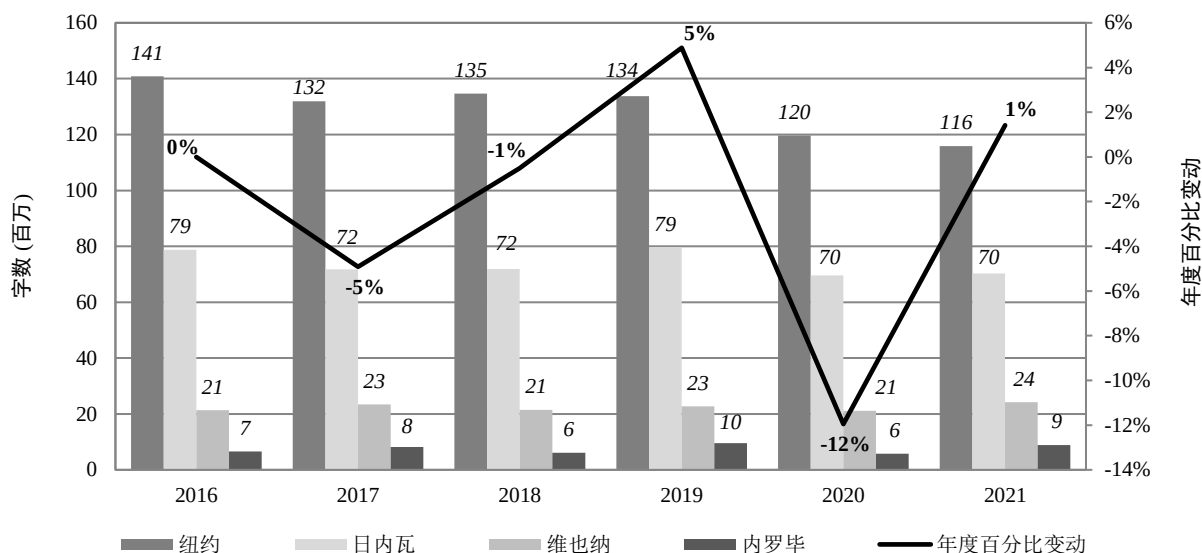


29. 2021 年启动了一项重要工作, 清理交存联合国、需要翻译的国际条约的积压。自 2015 年以来, 积压一直在积累, 主要原因是当时存在人力和预算限制。纽约文件司和文件管理科与法律事务厅条约科密切合作, 对工作量进行协调, 2022 年 3 月底前将大约 100 万字译为英文, 大约 500 万字译为法文, 全部积压得以清理。这是通过纽约英文笔译和编辑处和法文笔译处的巨大努力得以实现的。英文处不仅协调六种正式语文条约的笔译, 而且协调 16 种非正式语文条约的笔译, 而法文处则承担了其中大部分翻译工作量。

B. 文件的管制和限制

30. 如图十所示, 全球提交翻译的字数同比增长 1%, 2020 年为 2.16 亿, 2021 年略高于 2.19 亿。

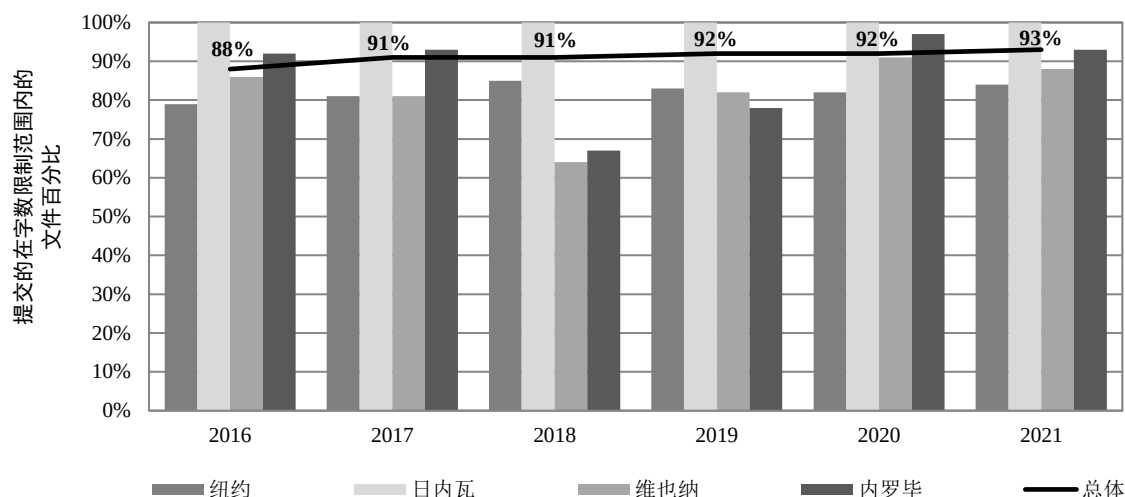
图十
2016-2021 年笔译工作量



31. 按照商定字数限制提交处理的文件所占比例从 92%略增至 93%(见图十一)。2021 年纽约的笔译工作量为大约 1.16 亿字,而 2020 年约为 1.19 亿字。不过,符合商定字数限制的已排定时间档文件所占百分比从 2020 年的 82%增至 2021 年的 84%。为纳入会员国提出的内容而就超过字数限制的文件提交的免受限制的请求数量,从 2020 年的 12 项增加到 2021 年的 20 项,这意味着在计划工作量之外还需要处理 90 000 字。继续与文件编写部厅进行协商,探讨其他备选办法,以确保秘书处的报告篇幅保持在规定字数限制内。

32. 自 2012 年以来,日内瓦一直对所有已排定时间档的文件严格实行字数限制,并按照大会第 68/268 号决议监测人权条约机构提交的文件是否符合字数限制和笔译语种数。仅对联合检查组的 4 份报告免于适用字数限制。在维也纳,遵守字数限制的文件比例为 88%,而 2020 年为 91%。在内罗毕,由预算外资源供资的未列入会议日历的机构所提交文件的篇幅不受管制。对于超出规定字数限制的预算文件和技术或法律文件,商定了早于往常的档期。

图十一
2016-2021 年提交的符合规定或商定字数限制的文件



C. 产量

33. 表 2 显示 2017-2021 年各地笔译部门的人均总计产量，即所处理的总字数除以翻译这些字数所花费的人日。应当指出的是，由于适用于纽约的方法进一步完善，2021 年的数字与往年不同，不包括并行处理产生的额外工作量。并行处理是同时编辑和翻译文件的做法，目的是尽量缩短处理时间。由于时间压力和编辑能力有限，纽约采用了并行处理办法。如果包括编辑上的改动，2021 年纽约的人均总计产量为每名工作人员每天 7.4 页，而不是表 2 所示的 6.1 页。2022 年，大会部将审查用于报告人均笔译总计产量的 gData 方法，以便为会员国提供更精细的笔译业务效率衡量指标。

表 2

2017-2021 年各地笔译部门人均总计产量

(每天页数)

工作地点	2017	2018	2019	2020	2021
纽约	5.9	6.1	6.2	6.6	6.1 ^a
日内瓦	5.0	5.3	5.5	5.8	6.4
维也纳	5.2	5.4	5.9	6.7	7.5
内罗毕	5.3	4.9	5.8	5.5	6.7

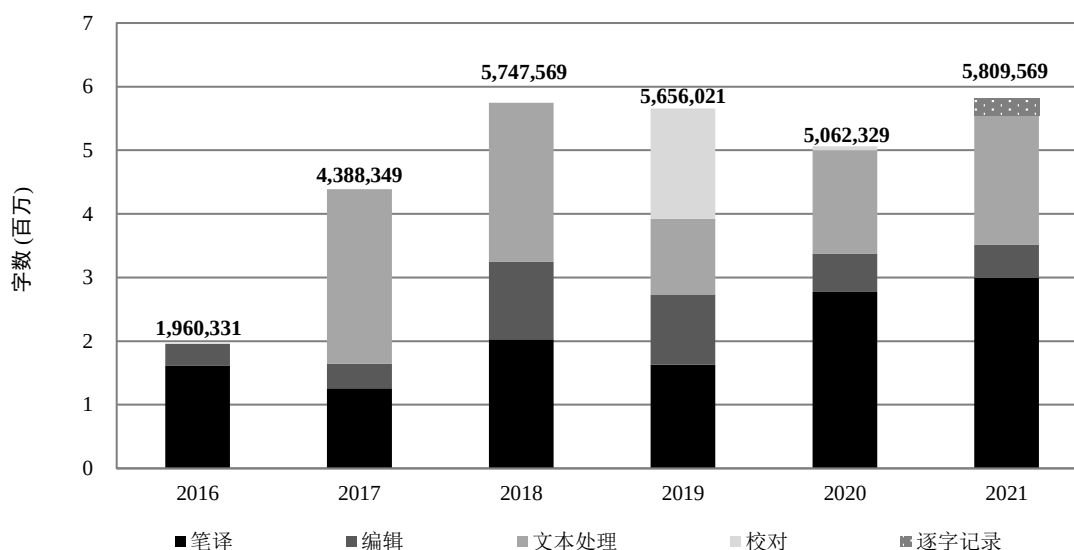
^a 如果包括编辑上的改动，2021 年纽约的人均总计产量为每名工作人员每天 7.4 页，而不是表中所示的 6.1 页(见第 33 段)。

D. 工作量分担

34. 工作量分担是为了充分利用各工作地点的内部人力，并尽量减少发送给外部处理的文件量。大会部开发和处理的文件管理和处理工具的全球性质大大促进了这一进程。如图十二所示，2021 年各工作地点分担的工作量达到有记录以来的最高水平。这一增长的很大一部分是由于各中文笔译部门之间分担工作量，占分担笔译量的一半以上。日内瓦处理的部分分担工作量包括纽约逐字记录处的笔译工作(见第 36 段)，在图十二中标记为“逐字记录”。秘书处将在 2022 年对其文件服务部门之间的工作量分担情况进行自我评价。

图十二

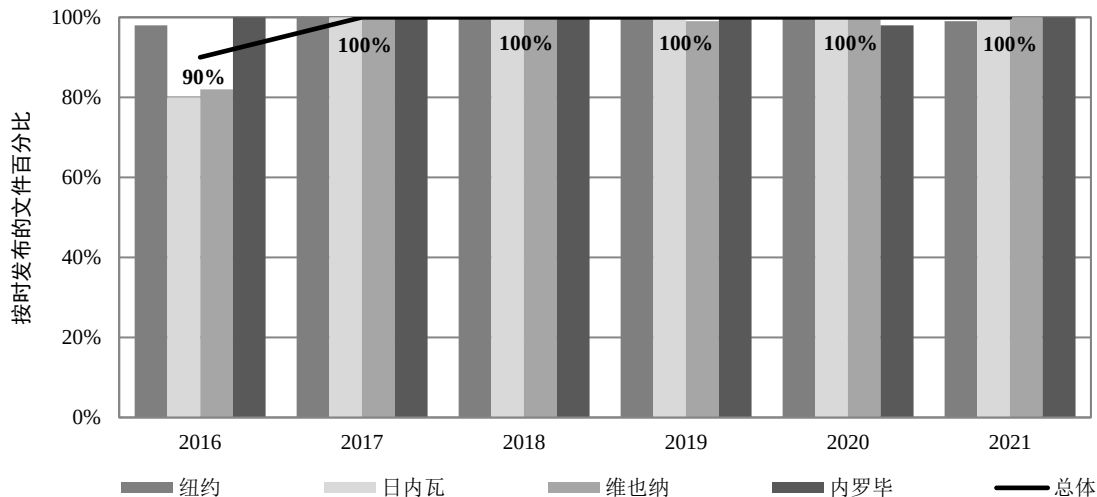
按字数和类型列示的 2016-2021 年各工作地点之间分担工作量的情况



E. 同时发布文件

35. 使用多种语文的支柱之一是以规定的正式语文同时发布文件。如图十三所示，2021 年总体上充分遵守了这一规定。

图十三
2016-2021 年对同时发布文件要求的遵守情况



逐字记录和简要记录的发布

36. 安全理事会从 2020 年 3 月疫情开始到 2021 年年中举行了虚拟会议。在此期间,传统的逐字记录由安理会主席的信件取代,这些信件附有书面发言汇编。2021 年共召开 167 次会议,其中 88 次为虚拟会议,为虚拟会议分发了此类信件。逐字记录处由纽约大会部文件司和联合国日内瓦办事处的语文工作人员协助(见第 34 段)翻译这些信件;2022 年仍有积压的信件有待翻译,因为自恢复面对面会议以来,一直优先发布这些会议的传统逐字记录。大会则决定授权提交预先录制的在大会堂播放的发言,发言汇编附在有关会议的逐字记录之后。

37. 2021 年,纽约共发布了 130 份简要记录,与 2020 年的 169 份相比有所减少,而日内瓦发布的数量则从 2020 年的 177 份增加到 2021 年的 401 份。纽约的记录数量主要反映大会在前一年最后一个季度举行的会议次数。就日内瓦而言,应指出的是,由于关闭时间持续数月,这一期间没有举行任何会议,2020 年发布的简要记录数量异常之低。2021 年发布的简要记录数量仍然没有达到疫情前每年超过 500 份的水平。

F. 联合国重要旧文件的数字化处理和上传

38. 全球传播部向新闻委员会第四十三届会议提交了达格·哈马舍尔德图书馆编写的大规模数字化和保存项目提案,其中除其他外,概述了联合国重要旧文件的定义以及范围和估计数量、费用和时限。该项目涉及保存 100 万份目前状况很差的文件。传播部继续为该项目寻找供资渠道,包括自愿捐款和其他利益攸关方的支持,并将定期向新闻委员会广泛报告进展情况。

G. 2021 年文件管理和处理工作的新动态

39. 为了执行大会第 75/252 号决议确定的新的笔译工作量标准,设立了一个工作量标准工作组,由四个工作地点的代表组成。工作组的协商过程包括为笔译部

门所有工作人员举行情况介绍会，并与工作人员代表举行一系列会议。此后，工作组提交了一份报告，就不同类型的任务(笔译、有监督的自译自审、自译自审和审校)的新工作量标准提出了建议。采取的办法是，采用 1999 年最近一次审查工作量标准时用于这些类型任务的相同系数。唯一的例外是审校工作，对审校所用系数进行了调整，以反映现在要求审校提供详细反馈并对错误进行分类，以加快新征聘人员在努力达到自译自审水平方面取得的进步。工作组还建议对确定有改进机会的其他领域的流程和工作方法进行审查：笔译质量和质量评价办法、学习和知识管理，以及统一某些数据记录办法，以促进各工作地点个人产量和各部门产量的可比性。审查工作由文件管理领域的专家组成的工作队进行。

40. 为了使工作人员能够在当前疫情背景下适应新的工作量标准，工作组建议提供临时通融，大会部管理层予以批准。在根据当前笔译技术能力重新定义重复内容(确定在其他文件中已译过的部分)之前，有一年时间将重复文本按新文本计算工分。通过网基计算机辅助翻译工具 eLUNa，可为笔译员自动识别重复文本，同时标明可能已改动之处。2021 年，大会部完成了一项试点，以评估其文件中以前翻译过的文本的数量。2022 年初，在语言安排、文件和出版物国际年度会议(语文会议)框架下成立的一个特设工作队对收集到的数据进行了分析，以公平评估对 eLUNa 自动识别出的重复出现的句子进行修改付出的精力。

41. 此外，2021 年 5 月，通过了一项业务转型方案框架，以评估和进一步利用 gText 带来的效益，gText 是文件处理过程中使用的一套工具，其中包括 eLUNa 和联合国术语数据库(UNTERM)。在该框架下，进行了用户体验评估，以更好地了解笔译员如何使用 gText 工具，并确定是否有机会改进工作办法，以便在不牺牲质量和确保工作与生活平衡的情况下，协助执行新确定的笔译工作量标准。

42. eLUNa 为所有正式语文提供相同功能。在开发或增强功能时，会考虑语文的特殊性，嵌入 eLUNa 的神经机器翻译引擎是各语文特有的。机器翻译引擎是根据译员所做盲测选定的商业应用程序。

43. 2021 年，UNTERM 继续由大会部提供支持，并得到联合国系统各基金、方案和专门机构的积极使用，为提高整个联合国系统多语文文件的质量和一致性做出了贡献。随着国际电信联盟(国际电联)的加入，在 UNTERM 中托管和共享其术语的组织数量继续增加。由此国际电联与四个工作地点、区域委员会、联合国教育、科学及文化组织、国际海事组织、世界卫生组织、世界气象组织一起，根据各自的专业领域协调全球术语编撰，以确保所有正式语文统一用语。制定了与术语有关的共同准则和标准作业程序，新用语一经确认，即在内部共享，并通过 UNTERM 门户网站与公众共享。

44. 在成功使用 eLUNa 转换器支持大会第七十五届会议通过的决议和决定第一卷和第三卷的自动汇编之后，该工具的使用范围于 2021 年扩大到第二卷。因此，第七十六届会议通过的决议和决定第一卷和第二卷于 2022 年 1 月同时出版，比通常的出版日期提前了几个月。转换器的使用也扩大到安全理事会决议，大会和安理会决议的机器可读版本都在在线看板上发布。2022 年，经济及社会理事会的决议将转换为机器可读格式，并将推出一个新的多语文看板，以展示大会的决定。

45. 2021 年, gDoc 的开发工作仍在继续, gDoc 是秘书处为支持政府间进程而管理多语文文件的系统: 新版本 gDoc 2.0 将于 2022 年年中在四个工作地点推出, 随后将在感兴趣的联合国系统组织推出, 该版本被设想为一个全球系统, 涵盖文件工作流程中从事先预测到发布的所有阶段。gDoc 2.0 已经与正式文件系统(ODS)以及 eLUNa、《联合国日刊》和 gData 2.0 等其他关键工具和资源整合, 并将与“团结”系统整合。通过统一各工作地点的文件管理做法, 从而促进工作量分担和数据分析, 预计 gDoc 2.0 将为改善资源利用和服务提供创造机会。

46. 2021 年继续开展质量保证和控制活动。利用 Athena 知识中心分享按主题并列的知识以及编辑和翻译准则。为支持以所有六种正式语文和德文提供高质量文件, 纽约文件司开发了一个翻译质量评价工具, 根据商定的标准, 系统地评定笔译员在培养自译自审能力过程中所做工作的质量, 并向笔译员提供反馈, 支持他们取得进步。通过该工具收集的数据用于为培训、辅导、指导和业绩管理方面的管理决策提供依据。开发了一个单独的工具, 以根据共同质量标准评价文本处理工作的质量, 并就工作人员的质量表现向其提供反馈。

47. 2021 年, 对笔译员、编辑和审校通用职位说明进行了更新, 以应对新的挑战, 包括期望新征聘人员在试用期结束前能够做自译自审工作。通过 2017 年以来推出的新的合并竞争性考试征聘的候选人的表现表明, 这一目标是可以实现的。

四. 人员配置

职位空缺、征聘、对潜在申请人的外联

48. 表 3 按工作地点列示各主要职业类截至 2021 年 12 月 31 日的空缺率。2021 年流动性限制的缓解使得此前被冻结招聘的一些空缺得以填补。在内罗毕, 一些语文单位的空缺率高于往常水平, 但通过短期人员和外包人员予以弥补。同过去一样, 尽管大会部作出了全球外联努力, 但内罗毕在吸引和留住工作人员方面仍遇到相当大的困难, 鉴于团队规模较小, 这是一个严重问题。各语文部门继续尽快填补空缺, 同时维持所需的空缺率。

表 3
各主要职业类截至 2021 年 12 月 31 日的空缺率

(员额)

	纽约		日内瓦		维也纳		内罗毕	
	数目	百分比	数目	百分比	数目	百分比	数目	百分比
口译部门	17	13	4	4	5	19	3	14
笔译部门	53	16	23	13	5	12	5	23
文本处理股	17	14	13	18	4	11	—	—
编辑部门	2	8	2	10	1	17	—	—
逐字记录处	5	10	—	—	—	—	—	—

招聘

49. 语文职位竞争性考试是根据各语文部门的继任规划需要安排的。2021 年举行了法文笔译员、编辑和逐字记录员以及德文笔译员的竞争性考试。计划于 2022 年举行阿拉伯文笔译员、编辑和逐字记录员以及英文笔译员、简记员、编辑、逐字记录员和语言学家的竞争性考试。阿拉伯文、中文和英文口译员的竞争性考试也将于 2022 年举行，法文、俄文和西班牙文口译员的竞争性考试将于 2023 年举行。

50. 2021 年成功建立一个新的全球单一名册，列入名册的语文专业人员视为适合大会部临时雇用或以按件计酬方式雇用，并完成了对四个工作地点已雇用的语文专业人员概况的审查。为建立名册，2021 年举行了英文口译员和法文口译员考试，2022 年举行了英文编辑和英文笔译员/简记员考试。所有语文专业人员招聘考试都完全以远程方式进行，使世界任何地方的所有合格候选人都可以参加考试。2021 年开展了针对广泛利益相关方的定向外联活动，鼓励各区域的合适候选人提出申请。

对潜在申请人的外联

51. 与 2020 年相比，语文工作人员在外联活动上花费的时间减少了 64%。不过，应该指出的是，2020 年的数字异常高，主要是因为暂停了有口译的面对面会议，这使得口译员可以在外联上花费比平时多得多的时间。与此同时，2021 年受益于外联活动的培训和专业机构数目增至 74 家。与 2020 年一样，2021 年与大学的合作主要集中在口译方面。笔译外联活动往往在竞争性考试之前比较密集。由于疫情，2021 年的大多数外联活动是在网上进行的。大会部继续使用六种正式语文的社交媒体支持其外联方案。例如，2021 年推特和 YouTube 上的关注者人数分别增长了 13% 和 30%。

对非洲及拉丁美洲和加勒比的外联

52. 秘书处继续努力对特别是非洲及拉丁美洲和加勒比的语文专业人员开展外联，以增加 2021 年举行的法文笔译员、编辑和逐字记录员竞争性考试申请人的多样性，并推动非洲和美洲法语国家的合格候选人参加考试。与相关伙伴大学、专业组织、联合国新闻中心和国家工作队分享了外联材料，并通过大会部网站和社交媒体渠道以及向驻纽约的常驻代表团和观察员代表团发布的公告公布考试消息。西班牙文笔译部门和口译部门与拉丁美洲的专业协会和高等教育机构组织了大约 20 次外联活动，接触到该区域约 2 000 人，而法语口译员参加了为各法语大学举办的一次介绍会，特别侧重于代表性不足区域的大学。

53. 2021 年语文会议以虚拟形式举行，取得的一项成果是通过了泛非口笔译硕士项目联盟宣言，并提议设立一个工作队，负责制定继续开展该项目的路线图，由语文会议设在非洲的一个成员组织牵头。有关提名志愿者主持工作队工作的呼吁尚未获得成功。

实习

54. 疫情对旅行和本组织接待能力持续造成影响，进一步限制了 2021 年各语文部门接收的实习生人数(21 名，2020 年为 34 名，2019 年为 80 名)。在这些实习生中，超过 76%为伙伴大学的在校生或新近毕业生。尽管疫情带来了挑战，但面向非洲及拉丁美洲和加勒比征聘实习生的努力仍在继续：在 2021 年联合国各语文部门接待的所有实习生中，有 28.6%为非洲国家或拉丁美洲和加勒比国家的国民，而 2020 年这一比例为 32.4%，2019 年接近 40%。除实习外，联合国各语文部门继续向与本组织签署远程实习协议的大学的在校生提供远程实习。2021 年签署了一项新的此类协议，另外两项协议正在敲定中，有关大学均位于拉丁美洲和加勒比。

五. 设施和无障碍环境

A. 设施

55. 秘书长关于解决联合国内罗毕办事处会议服务设施条件日益恶化和容纳能力有限问题的第三次报告(A/76/400 和 A/76/400/Corr.1)根据大会第 75/253 B 号决议提交，其中全面审查了在上一份报告中提出的翻修和扩建会议设施的两个可伸缩备选方案(备选方案 A 和 B)的费用估计数。随后，第 76/246 A 号决议请秘书长进一步完善工程选项。在 2022 年方案预算第 29G 款和第 33 款下，针对 2022 年为该项目批款 1 839 800 美元。

56. 在纽约，大多数语文工作人员(笔译员、编辑、出版编辑、文本处理员和桌面出版人员)在阿尔巴诺大楼办公，逐字记录员则在训研所大楼办公。这两座大楼都没有设置灵活工作场所。在大会大楼和会议楼各会议室工作的口译员继续使用在秘书处大楼第 12 层按其具体需要配置的休息区。

57. 在日内瓦，就战略遗产计划与语文工作人员进行了广泛协商，并在规划未来办公空间时考虑到了他们的需求。计划在日内瓦设立一个类似于纽约的口译员休息区。维也纳和内罗毕的语文工作人员不受灵活工作场所战略的限制。

58. 大会第 69/274 A 号和第 71/272 A 号决议请秘书长评估灵活工作场所试点对产量的影响。不过，这不适用于语文工作人员，在近期将继续按目前的布局为其安排办公空间。

B. 无障碍环境

59. 在总部，为 55 次会议提供了远程手语传译服务，与 2020 年的 20 次相比大幅增加。大会部与信息通信技术厅合作，确保各小组能够为虚拟和混合活动开展远程工作。有手语传译服务的会议包括《残疾人权利公约》缔约国会议、可持续发展高级别政治论坛、妇女地位委员会的会议以及在大会艾滋病毒/艾滋病问题高级别会议上举行的多方利益攸关方听证会。为 113 次会议提供了现场字幕，而 2020 年为 35 次。随着现场会议的恢复，总部无障碍中心恢复了按需盲文印刷和辅助器具的提供。根据大会第 73/341 号决议，继续向提出要求的代表团提供无障

碍座位。2021 年 12 月，大会部与残疾人组织合作举办了面向秘书处全体工作人员的提高认识活动。该部还参加了在 2021 年 12 月 3 日国际残疾人日由管理战略、政策和合规部人力资源厅举办的关于促进残疾人就业的专题小组讨论。

60. 在日内瓦，为 62 次会议提供了手语传译服务，与 2020 年的 21 次相比大幅增加。手语口译员完全以远程方式工作，自疫情开始以来，他们一直采取这种工作方式，并由一个负责管理和协调所需复杂安排的多部门小组提供支持。有手语传译服务的会议包括残疾人权利委员会第二十四届和第二十五届会议、人权理事会第四十六届至第四十八届会议的专题小组会议以及土著人民权利专家机制第十四届会议。总共提供了 244 小时英文现场字幕，40 小时法文现场字幕和 18 小时西班牙文现场字幕。残疾人包容小组组织了活动，纪念与无障碍环境有关的日子，如世界盲文日，并举办了关于无障碍环境各个方面的讲习班。根据战略遗产计划，将为正在翻新的一些会议室配备手语传译设施。

61. 2021 年，全球传播部推出了联合国网络电视新网站(webtv.un.org)英文版，并升级了其数据库引擎，从而提高了性能。该网站的其他五种正式语文版本正在开发中。新闻部对在纽约、日内瓦、海牙和罗马等不同地点以虚拟、混合或面对面形式举行的 2 513 次联合国会议和活动进行了多语文实况流播。共提供了 11 486 个新的网播录像，使全球观众可选看的网播视频总数达到 111 769 个。新闻部致力于使用多种语文，正在大力消除六种正式语文之间的差距。为此，新闻部征聘了多语文工作人员(每种语文一名)，负责以所有六种正式语文对大会、安全理事会和经济及社会理事会的编号公开会议进行实况网播和选看网播报道并提供有关语文元数据。

62. 2021 年，联合国日内瓦新闻处在联合国网络电视网站提供了 966 次会议的实况网播和选看网播报道，其中包括人权理事会和人权条约机构的会议。自 2021 年 6 月以来，随着联合国网络电视平台升级到新版本以及日内瓦多语文网播技术能力提高，根据大会第 73/162 号决议，以英文、法文和原文对条约机构的会议进行了网播，在有条件时以各条约机构秘书处酌情决定的其他语文(阿拉伯文、中文、俄文和西班牙文)进行了网播。内罗毕制作了 264 次会议的数字录像，联合国环境大会第五届会议第一期会议也在联合国网络电视上流播。

63. 在日内瓦和维也纳，正式会议、非正式会议均在客户提出请求后以数字方式录像。2021 年，日内瓦制作了 2 019 次会议的数字录像，占总会议工作量的 38%。日内瓦数字录像门户网站将在 2022 年实现完全无障碍和多语文，并将与全自动语音转文本系统和联合国 Azure 活跃目录整合。在维也纳，三个政府间机构继续默认收到数字录像，用以取代未经编辑的记录誊本；2021 年，对这些机构的 223 次会议进行了数字录像。此外，联合国维也纳新闻处对 3 次活动进行了网播。在纽约，媒体资产管理系统默认录制所有公开的正式会议。

六. 强化全球统筹管理、衡量会议服务质量

64. 2021 年 2 月 3 日，秘书长颁布了一份关于大会和会议管理部组织安排的公报(ST/SGB/2021/3)，该公报取代了前一份公报(ST/SGB/2005/9)，并说明了四个工作地点会议管理业务以全球统筹方式提供会议服务的共同任务。计划颁布的数个新公报将说明联合国日内瓦、维也纳和内罗毕办事处的组织安排，将在确保对方案预算第 2 款下集中供资的会议服务进行统筹管理方面与 ST/SGB/2021/3 号公报完全一致。2021 年 10 月，主管大会和会议管理事务副秘书长开始与联合国日内瓦、维也纳和内罗毕办事处主任进行讨论并召开会议，以期使职责划分与授权框架保持一致。

65. 有些会议和活动不属于已获授权的政府间进程的一部分，大会部的方案预算没有为其编列经费，在所有四个工作地点都为这些会议和活动建立了费用回收机制。已制定费用参数，并确定会议服务费率，以便在“团结”系统中进行与预算外活动费用回收有关的财务交易并对这些交易进行监测。还计划建立一个强化的费用回收模块，使各会议服务部门管理的流程和工作流程自动化。还设想将 gMeets、gDoc 和 eAPG 与“团结”系统连接起来。

66. 在“一站式服务”(gMeets)中开辟了一个新模块，以编制为非政府间会议提供服务 and 设施的费用估计数，并为虚拟会议和混合会议以及远程同声传译增加了新功能。纳入这些新功能增加了与 eAPG、Indico.UN 和《联合国日刊》等其他 gProjects 整合的复杂性，最终也增加了与“团结”系统整合的复杂性。将 gMeets 与“团结”系统整合的筹备活动已经开始，以便为与一项活动有关的所有服务生成一个单一账单。大会部正在与业务支助部和企业资源规划解决方案司密切合作，以确保协调工作并避免工作重复。

67. 为监测向会员国提供高质量会议服务的情况，秘书处通过在四个工作地点举行的年度情况交流会、专项问卷调查和全年以正式语文提供的全球在线问卷调查收集反馈。全球调查共收到 141 份答复，2020 年为 213 份；89%的答复者将 2021 年提供的会议服务评为“良好”或“非常好”，高于 2020 年的 86%。有 21 名答复者参与了在纽约对各主要委员会主席团成员进行的一项问卷调查，将各秘书处提供的协助的总体质量评为“良好”或“非常好”。与此同时，通过在电子问卷调查之外单独维护的反馈数据库，收到了 52 次赞扬和 3 次关于已翻译文件不准确或不一致的投诉。已立即采取行动处理了投诉。

68. 在日内瓦进行了一项本地问卷调查，87%的答复者认为 2021 年日内瓦的会议服务总体上“良好”或“非常好”。此外，在人权理事会最近一届会议期间，客户对这一年举行的会议的口译质量提出了 18 次赞扬和 1 次投诉。

2021 年与各代表团举行的情况交流会

69. 2021 年提供会议服务的四个工作地点与各代表团举行的情况交流会重点讨论了疫情的持续影响；摆脱流动性危机实现持续恢复；便利远程工作的现有技术工具及其局限性；工作人员管理方面的创新，例如采用全球语文专业人员名册；

以及加强联合国文件无障碍性的措施。会员国代表对会议和文件服务部门在这方面所作的努力表示赞赏。

七. 结论和建议

A. 结论

70. 2021 年，大会部在 2020 年实施的新的和经过调整的工作方法和技术创新的基础上，继续提供高质量的会议服务，尽管与疫情有关的压力持续存在，而且为使用不同会议模式举行的会议提供服务变得更加复杂。与 2020 年相比，几乎所有主要业绩指标都有所改善。工作人员的复原力和适应能力是取得这一成就的根本。2021 年的进一步创新举措提高了会议管理业务的效率和面向客户的服务的质量。在无障碍环境方面也取得了进展，为更多的会议提供了手语传译和现场字幕，并继续努力扩大对会议的网播报道和数字录像的提供。

71. 流动性限制的缓解有助于解决 2020 年在人力方面面临的一些挑战。解除征聘冻结使一些空缺得以填补，并举行了若干场考试，以便征聘人员，填补工作人员职位空缺，或列入有资格从事自由职业工作的全球语文专业人员名册，使秘书处能够继续提供多语文会议和文件服务，并不断加强这些服务，以支持会员国的审议工作。

B. 建议大会采取的行动

72. 秘书长建议大会表示注意到本报告。