



大会

Distr.: General
15 April 2015
Chinese
Original: English

第七十届会议

2016–2017 两年期拟议方案预算*

第八编
共同支助事务

第 29A 款
主管管理事务副秘书长办公室

(2016–2017 两年期方案计划，方案 25)**

目录

	页次
概览	3
总方向	3
资源概览	5
其他信息	9
A. 行政领导和管理	9
B. 工作方案	12
构成部分 1. 管理事务	12
构成部分 2. 企业资源规划项目	16

* 核定方案预算概要将作为 [A/70/6/Add.1](#) 印发。

** [A/69/6/Rev.1](#)。



构成部分 3. 内部司法和管理评价构成部分.....	18
构成部分 4. 为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务.....	19
C. 方案支助.....	21
附件***	
一. 2016-2017 两年期组织结构和员额分布图	23
二. 为执行监督机构的相关建议而采取的后续行动总表.....	24

*** 本报告中没有列示在 2014-2015 两年期产生的、但在 2016-2017 两年期不进行的产出的附件，因为不存在终止的产出。

概览

表 29A.1 财政资源
(美元)

2014-2015 年批款	56 736 200
技术调整(除去非经常性和两年期员额经费)	(41 466 100)
根据大会第 69/264 号决议(进一步削减)作出的变动	(6 200)
根据大会第 69/264 号决议作出的变动(增效)	(494 400)
资源变动总额	(41 966 700)
主管管理事务副秘书长办公室 2016-2017 年提议数	14 769 500
新任务(秘书处企业资源规划项目中分担的经常预算数额)	8 143 700
2016-2017 两年期秘书长拟议数 ^a	22 913 200

^a 按 2014-2015 订正费率计算。

表 29A.2 员额资源

	人数	职等
经常预算		
2014-2015 两年期核定数	49	1 USG, 2 D-2, 4 D-1, 9 P-5, 6 P-4, 2 P-3, 1 P-2/1, 4 GS (PL), 20 GS (OL)
裁撤	(1)	构成部分 1 下 1 个 D-1
2016-2017 两年期拟议数	48	1 USG, 2 D-2, 4 D-1, 9 P-5, 6 P-4, 2 P-3, 1 P-2/1, 4 GS (PL), 20 GS (OL)

总方向

- 29A.1 管理事务部负责执行第 29 A 款规定的工作方案。本款下规划的活动归列于 2016-2017 年期间的两年期方案计划的方案 25(管理和支助事务)。
- 29A.2 管理部的目的是确保所有新的或订正的管理政策、程序和内部控制满足或超过大会决议和决定以及联合国有关条例和细则所反映的会员国的期望。通过对成果管理办法的政策指导和更有效的支持,包括定期、系统的监测和自我评价做法,以及及时向会员国提交执行情况报告以确保本组织充分注重成果,管理人员执行已获授权方案的能力将得到增强。
- 29A.3 管理部将密切监测监督机构的建议,查明重大弱点,并确保制定纠偏计划。此外,管理部还将在监测高级主管契约方面向管理业绩委员会提供实质性支助,在监测秘书处各部厅遵守监督机构的建议方面向管理委员会提供实质性支助。该部还将推动编写方案执行情况报告交与政府间机构。

注:图表中所用简称:ASG,助理秘书长;GS,一般事务;OL,其他职等;PL:特等;RB,经常预算;USG:副秘书长;XB,预算外。

- 29A.4 管理事务部认识到必须按照大会第 68/264 号决议推行问责制并采取系统办法来处理风险管理和内部控制工作，因此将继续努力采取措施，在整个秘书处加快实施注重成果的管理，总体推行有效的风险管理和控制框架。该框架将改进秘书处的治理和管理做法；更加重视各项目标，并提高实现会员国规定的既定目标和任务的实效。通过加强参与、研究、宣传、信息和教育等活动，查明国际、区域和国家各级落实发展权的障碍，提高人们对发展权内容和重要性的认识；管理部将凭借积极主动的宣传战略，确保会员国、管理人员和工作人员充分了解和参与各项努力，以确保联合国更有效、更注重成果。
- 29A.5 将继续在管理事务部通过企业资源规划指导委员会开展的协调和监督下实施企业资源规划项目，又称“团结”项目。按照该时间表经大会第 67/246 号决议对该组织是否有能力匀支的程度“团结”项目带来的变化，“团结”项目基础部分和扩展部分 1 将在 2015 年底之前部署在整个秘书处，部署工作将在 2016 年完成。“团结”项目扩展部分 2 将按计划于 2017 年推出。作为纳入主流进程的一部分，从“团结”项目小组向秘书处内相应的组织领域转移知识和责任的工作将继续进行，有流程所有人和首席信息技术干事联合管理。有关新的服务交付模式的提议将向大会第七十届会议提交，供其审批。
- 29A.6 新闻部将继续牵头努力确保本组织持续符合《国际公共部门会计准则》(《公共部门会计准则》)的会计政策和实现公共部门会计准则惠益。此外，新闻部将继续加强管理层管控和问责领域的财务管理和资产管理，完善成果预算制，进一步改进预算的列报。
- 29A.7 如果有工作人员在内部司法制度内挑战某项行政决定，它还为管理部门提供了机会，那么进行管理评价是正式程序的第一步。这为管理层提供了一个机会，可以更好地解释有关决定或者在 30 天或 45 天的期限内纠正不符合内部法律的决定，尽早解决争议。管理部将通过其管理评价职能努力减少进入正式诉讼程序的个案数。此外，管理部将确立和执行有效措施，改进管理作法，增进透明度和管理问责制。
- 29A.8 将继续通过加强工作队伍规划，开展旨在使联合国更具生产力、更加灵活、更注重成果的人力资源改革工作，包括：征聘高质量的工作人员；增强人力资源系统；加强业绩管理和发展；执行流动框架；促进工作人员健康、为世界各地的联合国设施提供职业健康服务和医务咨询；监测全球秘书处已下放的权力。将进一步提升人才管理信息系统，特别是征聘、学习管理和业绩管理领域。将开展有针对性的外联宣传，以期实现更为公平的会员国地域代表性，提高女性代表比例，并发现高素质的人选。管理事务部将继续支持和加强把性别平等观念和地域代表性纳入联合国的工作，以期在执行对性别问题有敏感认识的政策方面发挥表率作用。
- 29A.9 管理事务部将监督作为“基本建设总计划”的联合国总部历史性翻修工作一部分的某些收尾工程的完成情况。秘书处大楼、会议大楼和大会大楼的翻修在前一个两年期已完成。额外安保措施将于 2016 年底之前完成。在基本建设总计划执行完毕后，管理事务部中央支助事务厅负责全面运作翻新后的总部建筑群，确保从以修修补补为主转变为以积极主动维护为主，以提高效率、业务连续性和环境可持续性。

- 29A.10 此外，按照大会第 67/254 和第 69/262 号决议，管理部将继续致力于满足总部长期房舍要求，以期为本组织取得最优惠的条件，同时促进用户的生产力和福祉。该部将协调正在进行的基本建设战略审查。2016-2017 两年期基本建设战略审查计划开展的活动包括，非洲经济委员会、联合国内罗毕办事处和亚太经济社会委员会可行性研究和草图设计项目。此外，管理部将与联合国日内瓦办事处一道着手实施全面修缮和翻修万国宫方案，称为战略遗产计划，并为其他海外在建工程项目提供技术指导和咨询。
- 29A.11 有关的信息和通信技术活动充分支持本组织的工作，包括成功地落实现有的优先举措，如“团结”项目，统一现有的基础设施和企业解决方案、系统和业务复原力，对此管理部将在总体战略方向和业绩方面提供中央领导。管理部还将进一步利用信息安全架构，拟订网络尽职调查框架，提供针对网络犯罪的风险管理机制。根据大会第 69/262 号决议，秘书长将向大会第七十届会议提交一份报告，其中载有：(a) 关于拟议的新的信通技术战略各项要素，包括实施计划执行情况的详细说明，并含有明确时间表；(b) 与联合国总体目标相挂钩的信通技术战略目标清单；(c) 支持这些目标的目前和今后的信通技术战略举措清单及其成本、以及用于计量业绩、预期收益和风险的基准和可交付成果；(d) 为期五年的具有指示性的全秘书处信通技术总体预算预测。
- 29A.12 管理部还将为以下各委员会提供实质性和(或)技术性秘书处支持：大会行政和预算委员会(第五委员会)、方案和协调委员会、会费委员会、行政和预算问题咨询委员会、审计委员会和独立审计咨询委员会。
- 29A.13 此外，管理部将保持其在联合国共同制度中的领导作用。通过与共同制度的其他组织结成伙伴关系，管理部将加强联合国各实体现有的共同及合办事务，并在此类事务比现有安排更有效、更合算的情况下，扩大和发展新的共同和合办事务。

资源概览

- 29A.14 2016-2017 两年期本款的拟议资源总额重计费用前为 14 769 500 美元(不包括企业资源规划)，与 2014-2015 年批款相比净减 500 600 美元(即 3.3%)。两个因素造成资源变动，即：(a) 资源变动；根据大会第 69/264 号决议(进一步削减)；(b) 根据第 69/264 号决议作出的资源变动(增效效益)。拟议数额减少，但不会影响充分和有效地执行任务。
- 29A.15 资源变动；根据大会第 69/264 号决议反映拟裁撤 1 个员额，以及预计将在 2016-2017 出现的非员额资源减少的情况。
- 29A.16 到 2015 年底，拟议的削减将受到部署“团结”项目(基础部分和扩展部分 1)的影响。现在确定“团结”项目未来的具体影响还为时尚早。由于裁撤一个员额而重组职能和职责只有在 2016-2017 两年期期间“团结”项目的影响变得更加明朗时才能确定。
- 29A.17 2016-2017 两年期，秘书处在企业资源规划项目(“团结”项目)中所分担的经常预算份额拟议数为 8 143 700 美元，这导致在因去除 2014-2015 两年期非经常所需经费而进行的技术调整后，与 2014-2015 订正后所需资源相比净减少 33 322 400 美元。

29A.18 资源分布情况见表 29A.3 至 29A.5。

表 29A.3 按构成部分开列的财政资源

(千美元)

(1) 经常预算

	2012-2013 支出	2014-2015 预算批款	资源变动				总额	百分比	重计费用 前共计	重计 费用	2016-2017 估计的 需要量
			技术调整 (非经常性, 两年期员额 经费)	新任务和 构成部分 间变动	根据第 69/264 号 决议进一 步削减	根据第 69/264 号 决议实现 增效					
A. 行政领导和管理	2 405.3	2 606.6	—	—	(4.8)	(1.4)	(6.2)	(0.2)	2 600.4	73.7	2 674.1
B. 工作方案											
1. 管理事务	5 772.1	5 112.0	—	—	(1.4)	(487.4)	(488.8)	(9.6)	4 623.2	125.2	4 748.4
2. 企业资源规划项目 ^a	4.3	41 466.1	(41 466.1)	8 143.7	-	-	(33 322.4)	(80.4)	8 143.7	-	8 143.7
3. 内部司法的管理评 价构成部分	2 200.9	1 857.1	—	—	—	(1.6)	(1.6)	(0.1)	1 855.5	58.6	1 914.1
4. 为大会第五委员会 及方案和协调委员 会提供的服务	1 550.0	1 521.8	—	—	—	(1.0)	(1.0)	(0.1)	1 520.8	42.6	1 563.4
小计, B	9 527.3	49 957.0	(41 466.1)	8 143.7	(1.4)	(490.0)	(33 813.8)	(67.7)	16 143.2	226.4	16 369.6
C. 方案支助	4 246.0	4 172.6	—	—	—	(3.0)	(3.0)	(0.1)	4 169.6	145.3	4 314.9
小计, 1	16 178.6	56 736.2	(41 466.1)	8 143.7	(6.2)	(494.4)	(33 823.0)	(59.6)	22 913.2	445.4	23 358.6

(2) 其他分摊资源^b

	2012-2013 支出	2014-2015 估计的 需要量	2016-2017 估计的 需要量
A. 行政领导和管理	—	—	—
B. 工作方案	78 372.0	47 051.7	37 480.5
C. 方案支助	59 636.7	65 634.4	25 922.6
小计, 2	138 008.7	112 686.1	63 403.1

(3) 预算外^c

	2012-2013 支出	2014-2015 估计的 需要量	2016-2017 估计的 需要量
A. 行政领导和管理	—	—	—
B. 工作方案	28 193.8	16 572.8	12 992.7

第 29A 款 主管管理事务副秘书长办公室

	2012-2013 支出	2014-2015 估计的 需要量	2016-2017 估计的 需要量
C. 方案支助	7 406.4	5 803.9	5 365.2
小计, 3	35 600.2	22 376.7	18 357.9
共计	189 787.5	191 799.0	105 119.6

^a 如关于企业资源规划项目的第六次进度报告(A/69/385 和 Corr.1)中表 7 和 15 所示, 8 143 700 美元的经费已依照第 69/274 号决议第六节第 17 段予以列入, 其中大会注意到, 预计 2016-2017 两年期所需追加经费为 5 430 万美元。

^b 包括执行办公室集中管理的维持和平支助账户资源, 用作整个管理事务部的一般业务费用、用品和材料、家具和设备, 以及企业资源规划项目经费的有关份额。

^c 下列来源的预算外资源: 作为中央行政机构为预算外活动、基金和方案提供的服务的偿还款的方案支助收入; 技术合作偿还款; 企业资源规划项目供资的相关份额。

表 29A.4 员额资源

	常设经常 预算员额		临时员额						共计	
			经常预算		其他摊款 ^a		预算外 ^b			
	2014- 2015	2016- 2017	2014- 2015	2016- 2017	2014- 2015	2016- 2017	2014- 2015	2016- 2017	2014- 2015	2016- 2017
专业及以上职类										
副秘书长	1	1	—	—	—	—	—	—	1	1
D-2	2	2	—	—	—	—	—	—	2	2
D-1	4	3	—	—	1	1	—	—	5	4
P-5	9	9	—	—	—	—	1	—	10	9
P-4/3	8	8	—	—	7	7	1	2	16	17
P-2/1	1	1	—	—	—	—	—	—	1	1
小计	25	24	—	—	8	8	2	2	35	34
一般事务人员										
特等	4	4	—	—	—	—	—	—	4	4
其他职等	20	20	—	—	2	2	2	2	24	24
小计	24	24	—	—	2	2	2	2	28	28
共计	49	48	—	—	10	10	4	4	63	62

注: 如关于企业资源规划项目的第六次进展报告(A/69/385 和 Corr.1)第 136 段所示, 除表 29 A.4 中所述由其他摊款和预算外资源供资的员额外, 在企业资源规划项目中, 2016 年有 74 个临时员额、2017 年有 50 个临时员额是由经常预算、维持和平行动支助账户和预算外资源共同供资的。

^a 所需资源完全来自维持和平行动支助账户。

^b 由预算外资源提供的所需资源来自中央行政部门向预算外活动、基金和方案提供服务收取的偿还金构成的方案支助收入。

表 29A.5 按构成部分开列的资源分布情况

(百分比)

	经常预算	其他摊款	预算外
A. 行政领导和管理	11.3	—	—
B. 工作方案			
1. 管理事务	20.2	5.0	2.8
2. 企业资源规划项目	35.6	53.1	68.0
3. 内部司法的管理评价构成部分	8.1	0.5	—
4. 为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务	6.6	0.5	—
小计	81.8	59.1	70.8
C. 方案支助	18.2	40.9	29.2
共计	100.0	100.0	100.0

技术调整

29A.19 资源变动反映了去除与 2014-2015 两年期企业规划项目在经常预算中所占份额有关的共计 41 466 100 美元非经常所需经费的情况。

根据大会第 69/264 号决议作出的资源变动(进一步削减)

29A.20 拟议减少 6 200 美元的非员额资源涉及的是工作人员差旅，考虑到核准的飞机舱位标准预计产生的影响。

根据大会第 69/264 号决议作出的资源变动(增效)

29A.21 拟根据大会第 69/264 号决议作出 494 400 美元的资源变动，其中涉及员额(474 200 美元)和非员额 20 200 美元)。员额项下经费减少的原因是拟裁撤构成部分 1(管理事务)中的 1 个 D-1 员额。

29A.22 非员额资源项下拟议减少 20 200 美元主要是订约承办事务减少，以反映信通技术厅服务级协议费率。

其他分摊资源和预算外资源

29A.23 在 2016-2017 两年期，预计其他摊款数额为 63 403 100 美元。这包括企业资源规划项目 33 660 900 美元，维持和平行动支助账户 29 742 200 美元，涉及向以下方面提供的实质性和技术性服务：管理事务；总部合同委员会和总部财产调查委员会；第五委员会及方案和协调委员会。其他分摊资源的预计额比 2014-2015 两年期净减少了 49 283 000 美元，这主要是由于将支助账户下的标准房地租金、改建、装修和家具从第 29 A 款(主管管理事务副秘书长)转移到第 29 D 款(中央支助事务厅)项下，以便适当列报这些费用；以及 2016-2017 两年期企业资源规划项目所需资源减少。

- 29A.24 此外,还有两个来源的预算外资源估计数 18 357 900 美元(包括用于企业资源规划项目的 12 487 100 美元):一是方案支助收入,为中央行政机构对预算外活动提供的服务的偿还款,二是技术合作偿还资源。如关于企业资源规划项目的第六次进度报告(A/69/385 和 Corr.1)中表 7 和 15 所示,12 487 100 美元的数额反映出 3 444 600 美元的减少数,是 2016-2017 两年期企业资源规划项目的预算外部分,因为大多数所需资源已转到上一个两年期企业资源规划项目的特别账户。

其他信息

- 29A.25 根据大会第 58/269 号决议,在经常预算(2016-2017 两年期方案计划的方案 25)次级方案 1 下主管管理事务副秘书长办公室的现有能力范围内划定 102 800 美元的资源,用于:监测和评价活动,数额为 80 200 美元,包括专业人员职等 4 个月和一般事务职等 3 个月;按管理高级主管契约中规定进行道德行为自我评估调查和管理事务部调查的咨询服务,数额为 22 600 美元。

A. 行政领导和管理

所需资源(重计费用前): 2 600 400 美元

- 29A.26 主管管理事务副秘书长负责制定本组织的管理政策,并全面负责管理本组织的财政、人力、实物和信通技术资源。该副秘书长制定政策并提供政策指南,协调和领导处理管理改革问题。该副秘书长还代表秘书长处理与理事机构、共同制度各机构和行政咨询机构有关的管理问题,并监测整个秘书处新出现的管理问题。此外,该副秘书长负责在财政、预算、人事、共同支助事务和信通技术问题的所有实质性方面与东道国当局和会员国保持密切联络。另外,该副秘书长还为企业资源规划项目(“团结”)和基本建设总计划项目的实施提供战略指导和管理监督。向大会第五委员会及方案和协调委员会提供实质性和技术性支助的两委员会秘书处以及支助总部合同委员会和总部财产调查委员会工作的两委员会秘书处都向主管管理事务副秘书长报告。该副秘书长还领导和管理管理事务部的各项活动。
- 29A.27 主管管理事务副秘书长办公室主任协助副秘书长履行上述职责。该办公室主任开展中、长期规划,制定和协调管理战略和政策,监督改革举措的实施并担任信息和整合管理部各方面工作的协调人。该办公室为副秘书长出席联合国系统行政首长理事会高级管理委员会(首协会)等机构间会议提供支助,并协调部内活动,包括就共同关心的事项同其他部门、基金和方案联络。该主任监督前沿办公室、政策和监督协调处、管理支助处、管理评价股和执行办公室的活动。

表 29A.6 两年期目标、预期成绩、绩效指标和业绩计量

本组织目标：确保全面执行法定任务，遵守联合国政策和程序，以便在整个联合国提供有效的管理文化

秘书处预期成绩	绩效指标	业绩计量					
		2016-2017	2014-2015	2012-2013			
(a) 工作方案得到有效管理	管理业绩得到改善，及时交付产出与服务的答卷者百分比						
		(一) 正面评估管理事务部所提供服	目标	55	30	55	
		务及时性的答卷者百分比	估计数		53	28	
			实际数			50	
		(二) 正面评估管理事务部以客户为	目标	56	55	55	
		重的答卷者百分比	估计数		52	31	
			实际数			50	
		(b) 联合国活动管理方面的政策一 致性得到加强	改善沟通和信息交流高级管理层和 行政官员之间在所有工作地点	目标			
				估计数			
实际数							
(一) 主管管理事务副秘书长办公室	目标			21	21	21	
与执行干事之间每年会议次数	估计数				21	21	
	实际数					21	
(二) 主管管理事务副秘书长办公室	目标			19	19	19	
与管理人员之间每年会议次数	估计数				19	19	
	实际数					19	

外部因素

29A.28 主管管理事务副秘书长办公室预计能实现其行政领导和管理目标和预期成绩，前提是所有利益攸关方充分配合和支持管理事务部实施管理改进措施。

产出

29A.29 2016-2017 两年期内，将交付下列产出(经常预算)：

(a) 在需要时代表秘书长出席联合国政府间机构有关各种行政和财政问题的会议；

- (b) 在与共同财务和行政管理方法有关的问题上同联合国系统其他组织进行合作，包括为行政首长理事会高级管理委员会的会议提供协助；
- (c) 就管理和其他与资源有关的问题同东道国政府、非政府组织及其他外部实体进行联络；
- (d) 监测和协调为确保本办公室和管理部有效运作而开展的部务活动；
- (e) 就基本建设总计划和企业资源规划项目的实施工作提供战略指导和管理监督。

29A.30 行政领导和管理的资源分布情况见表 29A.7。

表 29A.7 所需资源：行政领导和管理

	资源(千美元)		员 额	
	2014-2015	2016-2017 (重计费用前)	2014-2015	2016-2017
经常预算				
员额	2 452.1	2 452.1	7	7
非员额	154.5	148.3	—	—
共计	2 606.6	2 600.4	7	7

29A.31 2 452 100 美元的数额用于资助主管管理事务副秘书长办公室的 7 个员额(1 个副秘书长，1 个 D-2，1 个 D-1，1 个 P-4，3 个一般事务(其他职等))。

29A.32 非员额所需经费 148 300 美元，将用于其他工作人员费用、工作人员差旅、订约承办事务、一般业务费用、招待费、用品和材料、家具和设备。减少 6 200 美元，是因为工作人员差旅费项下所需经费减少，同时考虑到预计 2016-2017 年期间根据大会第 69/264 号决议核准的飞机舱位标准(4 800 美元)的预期影响及其他增效效益(1 400 美元)。

B. 工作方案¹

29A.33 按构成部分开列的资源分布情况见表 29A.8。

表 29A.8 按次级方案开列的所需资源

	资源(千美元)		员额	
	2014-2015	2016-2017 (重计费用前)	2014-2015	2016-2017
经常预算				
1. 管理事务	5 112.0	4 623.2	15	14
2. 企业资源规划项目 ^a	41 466.1	8 143.7	—	—
3. 内部司法的管理评价构成部分	1 857.1	1 855.5	6	6
4. 为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务	1 521.8	1 520.8	5	5
小计	49 957.0	16 143.2	26	25
其他分摊资源 ^b	47 051.7	37 480.5	9	9
预算外 ^c	16 572.8	12 992.7	2	2
共计	113 581.5	66 616.4	37	36

^a 如关于企业资源规划项目的第六次进度报告(A/69/385 和 Corr.1)中表 7 和 15 所示。数额为 8 143 700 美元的经费已列入依照第 69/274 号决议第六节第 17 段予以列入，其中大会注意到，预计 2016-2017 两年期需要追加经费 5 430 万美元。

^b 包括执行办公室集中管理的维持和平支助账户资源，用作整个管理事务部的一般业务费用、用品和材料、家具和设备，以及企业资源规划项目经费的有关份额。

^c 下列来源的预算外资源：作为中央行政机构为预算外活动、基金和方案提供的服务的偿还款的方案支助收入；技术合作偿还款；企业资源规划项目供资的相关份额。

构成部分 1 管理事务

所需资源(重计费用前)：4 623 200 美元

29A.34 本次级方案的这一构成部分由主管管理事务副秘书长办公室实质性负责。该构成部分将根据 2016-2017 年期间两年期方案计划方案 25 A 部分(管理及支助事务)次级方案 1(管理事务和内部司法以及为大会第五委员会和方案和协调委员会提供的服务)构成部分 1(管理事务)下所详述的战略加以执行。

¹ 2016-2017 年两年期方案计划方案 25 次级方案 1。

表 22A.9 两年期目标、预期成绩、绩效指标和业绩计量

本组织目标：提高本组织的效力、效率、问责制和透明度

秘书处预期成绩	绩效指标		业绩计量		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
(a) 秘书处完全按照法定任务及有关细则和条例有效、高效地运作	(一) 所有新订或经修订的管理政策、程序和内部控制措施均有利于改进对方案和工作人员的管理	目标	100	100	100
		估计数		100	100
		实际数			100
	[百分比]				
	(二) 监督机构向秘书处所提建议的及时执行率上升	目标	75	65	63
		估计数		70	63
		实际数			68
	[及时完成百分比]				
(b) 整个秘书处的问责制得到加强	(一) 所有高级管理人员的年度业绩评估完成，供高级主管业绩委员会审查	目标	100	100	
		估计数		100	100
		实际数			100
	[及时完成百分比]				
	(二) 及时汇报机构业绩(方案执行情况报告)，供高级主管业绩委员会和政府间机构审查	目标	100	100	
		估计数		100	100
		实际数			100
	[及时完成百分比]				
	(三) 监督机构关于加强本组织问责制的建议得到实施的数量增多	目标	75		
		估计数		73	
		实际数			70
	[及时完成百分比]				
(c) 充分依照有关细则和条例，高效、公平、廉正、透明地授予合同和处置资产	(一) 处理总部合同委员会案件所需天数保持不变	目标	7.0	7.5	7.5
		估计数		7.5	7.5
		实际数			4.0
	(二) 总部财产调查委员会所处理案件平均数量保持不变	目标	510	510	510
		估计数		510	510
		实际数			565

外部因素

- 29A.35 各项目标和预期成绩预计会实现，前提是：会员国将批准管理政策和有关改革的提议，秘书处各部厅将继续加以执行。

产出

- 29A.36 2016-2017 两年期内将交付以下产出：

(a) 为政府间机构和专家机构提供服务(经常预算和其他摊款)：

- (一) 为会议提供实质性服务：大会第五委员会约 7 次正式会议和 30 次非正式协商；方案和协调委员会 3 次正式会议和 6 次非正式协商；行政和预算问题咨询委员会 5 次会议；
- (二) 会议文件：提交大会的约 20 份报告，包括秘书长评论联合检查组报告与建设的说明(10)；秘书长关于审查联合国行政和财政业务效率的报告(2)；关于审计委员会所提建议实施情况的报告(4)；关于联合国全系统管理改进的两年期报告(1)；关于飞机舱位标准的报告(1)；

(b) 行政支助事务(经常预算、其他摊款和预算外)：

- (一) 监督支持：提交给监督机构的关于其各项建议执行状况的综合报告(10)；对报告草稿和致管理层函所作的合并答复(40)；秘书长就联合检查组各项建议实施情况向行政首长理事会提出的综合评论(10)；向管理业绩委员会和监督委员会提交的半年期报告(8)；对要求豁免适用飞机舱位标准的申请的答复(250)；
- (二) 追踪和落实审计委员会、内部监督事务厅和联合检查组的各项建议；
- (三) 执行变动管理、业务流程和持续改进管理工作举措，并确定最佳管理和行政做法；
- (四) 组织进行客户调查，对客户调查所获数据进行审查和分析，并制定措施，以求在设计 and 提供行政服务时更加面向客户方面取得进展；
- (五) 实地援助考察(6)，以监测地方合同委员会的运作情况；
- (六) 通过每年审查 700 多份拟议授予的采购合同及向副秘书长提出建议的方式向总部合同委员会提供实质性和技术性服务；
- (七) 对地方合同委员会成员进行培训；
- (八) 通过审查大约 500 份财产调查案件，向总部财产调查委员会提供实质性和技术性服务；
- (九) 就高级管理人员契约向管理业绩委员会提供实质性支助，就契约格式和所载指标拟定实质性建议，并对照契约所载目标编写关于实际执行情况的年度评估报告，以供提交委员会；
- (十) 为监测秘书处内对各监督机构所提建议的遵守情况向管理委员会提供实质性支助。

29A.37 构成部分 1 的资源分布情况见表 29 A.10。

表 29A.10 所需资源：构成部分 1

	资源(千美元)		员 额	
	2014-2015	2016-2017 (重计费用前)	2014-2015	2016-2017
经常预算				
员额	4 915.1	4 440.9	15	14
非员额	196.9	182.3	—	—
小计	5 112.0	4 623.2	15	14
其他摊款 ^a	3 391.1	3 197.8	8	8
预算外 ^b	641.1	505.6	2	2
共计	9 144.2	8 326.6	25	24

^a 包括执行办公室集中管理的维持和平支助账户资源，用作整个管理事务部的一般业务费用、用品和材料、家具和设备，以及企业资源规划项目经费的有关份额。

^b 下列来源的预算外资源：作为中央行政机构为预算外活动、基金和方案提供的服务的偿还款的方案支助收入；技术合作偿还款；企业资源规划项目供资的相关份额。

29A.38 资源共计 4 440 900 美元，将用于政策监督协调处的共计 14 个员额：(a) 9 个员额(1 个 D-1、3 个 P-5、2 个 P-4、1 个一般事务(特等)、2 个一般事务(其他职等))；(b) 管理支助事务处的 1 个员额(1 个 P-5)；(c) 总部合同委员会和总部财产调查委员会秘书处的 4 个员额(1 个 P-5、1 个 P-3、2 个一般事务(其他职等))。与 2014-2015 两年期相比净减 474 200 美元，原因是拟议裁撤管理支助事务处的 1 个 D-1 员额。

29A.39 拟议裁撤管理支助处 1 个员额，这是因为通过企业资源规划项目和管理支助事务处之间的密切协作实现了协同作用。企业资源规划项目和管理支助事务处开展许多相互补充的活动，包括领导变革管理活动，改进管理做法和再造企业流程。管理支助事务处重点改进行政程序和支助方案举措，企业资源规划项目重点改进行政程序和支助活动，将联合国秘书处与全球企业资源规划解决方案所支持的主要做法接轨。

29A.40 非员额所需经费 182 300 美元，将用于其他工作人员费用、咨询费、工作人员差旅、订约承办事务、一般业务费用、招待费、用品和材料、家具和设备。根据大会第 69/264 号决议减少 14 600 美元，主要原因是咨询人(4 800 美元)和订约承办事务(8 400 美元)所需经费减少，以反映信通技术厅服务级协议费率。

29A.41 经常预算资源由维和行动支助账户下的其他摊款 3 197 800 美元作为补充，包括续设 8 个临时员额(1 个 D-1，4 个 P-4，1 个 P-3 和 2 个一般事务(其他职等))，其中 6 个为总部合同委员会和财产调查委员会秘书处的员额，2 个为管理支助事务处员额。与上一两年期相比，其他分摊资源减少 193 300 美元，反映了业务费用项下所需经费减少。另外，505 600 美元的预算外资源将用于续设政策监督协调处的 2 个临时员额以及与其相关的所需业务资源。

构成部分 2 企业资源规划项目

所需资源(重计费用前): 8 143 700 美元

29A.42 本次级方案构成部分由主管管理事务副秘书长办公室企业资源规划“团结”项目组实质性负责。该构成部分将根据 2016-2017 年期间两年期方案计划方案 25 A 部分(管理及支助事务)次级方案 1(管理事务和内部司法以及为大会第五委员会和方案和协调委员会提供的服务)构成部分 1(管理事务)下所详述的战略加以执行。

表 29A.11 两年期目标、预期成绩、绩效指标和业绩计量

本组织目标：改善本组织的资源管理						
		业绩计量				
秘书处预期成绩	绩效指标		2016-2017	2014-2015	2012-2013	
(a) 所有资源和方案执行情况管理的业务流程都有高效率和高成效特点，并具备内置内部控制措施，完全符合条例、细则、政策和程序	(一) 拟订或重新设计的完全符合条例、细则、政策和程序的业务流程百分比提高	目标	100	100	100	
		估计数		100	100	
		实际数			100	
	[业务流程百分比为接受的设计和发布“团结”项目基础部分、扩展部分 1 和扩展部分 2]					
	(二) 在人力资源、财务、供应链和中央支助事务领域设立并经检验的业务流程百分比提高	目标	100	100	100	
		估计数		100	100	
		实际数			52	
	[设立并经检验的业务流程百分比：“团结”项目基础部分，扩展部分 1 和扩展部分 2(2016-2017 和 2014-2015)及“团结”项目基础部分，扩展部分 1 和扩展部分 2(2012-2013)]					
	(b) 团结项目是稳定和有效运作	(一) 减少服务台数量的稳定后的支助请求	目标	每 40.5 名用户 1 票	—	—
			估计数		每 40 名用户 1 票	
实际数						
(二) 减少为请求协助提供帮助所需的时间		目标	48			
		估计数		70		
		实际数				
		[平均时间(小时)的经费，以解决高水平的服务请求或事件]				

外部因素

- 29A.43 预计能够完成目标和预期成绩，前提是所有的供应商按时满足所有合同要求，并且软件和技术系统符合所有的性能要求。

产出

- 29A.44 在 2016-2017 两年期内，将交付下列产出(经常预算、其他摊款和预算外):
- (a) 在本组织余下的 100%地点部署和高效运作“团结”系统(“团结”项目成立阶段和“团结”项目推广阶段 1)。
 - (b) “团结”项目扩展部分 2 主要涉及供应链管理、预算编报和方案管理等功能，将按计划发布。
- 29A.45 构成部分 2 的资源分布情况见表 29A.12。

表 29A.12 所需资源：企业资源规划项目

	资源(千美元)		员 额	
	2014-2015	2016-2017 (重计费用前)	2014-2015	2016-2017
经常预算				
非员额 ^a	41 466.1	8 143.7	—	—
小计	41 466.1	8 143.7	—	—
其他分摊资源 ^b	42 946.2	33 660.9	—	—
预算外 ^c	15 931.7	12 487.1	—	—
共计	100 344.0	54 291.7	—	—

^a 如关于企业资源规划项目的第六次进度报告(A/69/385 和 Corr.1)中表 7 和 15 所示。数额为 8 143 700 美元的经费已列入依照第 69/274 号决议第六节第 17 段予以列入，其中大会注意到，预计 2016-2017 两年期需要追加经费 5 430 万美元。

^b 企业资源规划项目资金的维持和平支助账户份额。

^c 下列来源的预算外资源：作为中央行政机构为预算外活动、基金和方案提供的服务的偿还款的方案支助收入；技术合作偿还款；企业资源规划项目供资的份额。

- 29A.46 赠款和捐款项下的 8 143 700 美元经费将充作企业资源规划项目 2016-2017 两年期费用的经常预算份额。如关于企业资源规划项目的第六次进度报告(A/69/385 和 Corr.1)表 7 和表 15 所示，这笔经费是该项目订正所需经费总额中的一部分，其中的经常预算份额为 65 902 700 美元。
- 29A.47 2016-2017 两年期企业资源规划项目费用的非经常预算份额估计数为 46 148 000 美元，其中包括其他分摊资源 33 660 900 美元和预算外资源 12 487 100 美元。关于企业资源规划项目的第六次进度报告(A/69/385 和 Corr.1)表 7 和表 15 是最近一次列报这些数额及其在该项目所需资源总额中的相应份额。

构成部分 3

内部司法的管理评价构成部分

所需资源(重计费用前): 1 855 500 美元

29A.48 本次级方案的这一构成部分由主管管理事务副秘书长办公室实质性负责。这一构成部分将根据 2016-2017 年期间两年期方案计划方案 25 A 部分(管理及支助事务)次级方案 1(管理事务和内部司法以及为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务)构成部分 3(内部司法的管理评价构成部分)下所详述的战略加以执行。

表 29A.13 两年期目标、预期成绩、绩效指标和业绩计量

本组织目标: 确保加强决策的个人责任制					
秘书处预期成绩	绩效指标		业绩计量		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
(a) 管理部门更及时地对有争议决定的评价作出决策	所有管理评价要求都在规定的 30 天和 45 天时限内得到回应	目标	94	94	87
		估计数		92	92
		实际数			92
(b) 加强管理方面决定的问责制	联合国秘书处各部厅作出不适当或不正确决定的百分比降低	目标	12	12	10
		估计数		12	13
		实际数			13
(c) 向联合国争议法庭提起诉讼的案件减少	正式向联合国争议法庭提起诉讼的案件百分比降低	目标	42	41	40
		估计数		41	39
		实际数			39

外部因素

29A.49 目标和预期成绩预计会实现, 前提是: 评价要求以及不当或不正确决定的数目不大幅度增加。

产出

29A.50 在 2016-2017 两年期里, 将交付下列产出(经常预算和其他摊款):

(a) 行政支助事务:

(一) 就对有争议的行政决定进行管理评估的请求提供建议, 以确定请求是否可以接受, 如可以接受, 则这些有争议的行政决定是否符合适用的内部规则和本组织的判例;

- (二) 就在涉及工作人员离职的案件中提交秘书长的中止行动请求提供建议；就管理决策权方面的系统性问题拟订并提出建议；
- (三) 跟踪管理层遵守本组织内部司法系统的责任的情况，并确定在何种情况下所授予的管理权可被收回或交予调查；以及
- (四) 以定期经验总结指南的形式为决策者提供指导；

(b) 其他实务活动：为秘书长关于内部司法的报告提供材料。

29A.51 构成部分 3 资源分布情况见表 29A.14。

表 29A.14 所需资源：构成部分 3

	资源(千美元)		员 额	
	2014-2015	2016-2017 (重计费用前)	2014-2015	2016-2017
经常预算				
员 额	1 627.9	1 627.9	6	6
非员额	229.2	227.6	—	—
小计	1 857.1	1 855.5	6	6
其他摊款	390.8	298.2	—	—
共计	2 247.9	2 153.7	6	6

29A.52 数额为 1 627 900 美元的经费用于资助管理评价股的 6 个员额(1 个 P-5, 2 个 P-4, 3 个一般事务(其他职等))。

29A.53 非员额所需经费 227 600 美元用于其他工作人员费用、咨询费、订约承办事务、一般业务费用、招待费、用品和材料、家具和设备。按照大会第 69/264 号决议减少 1 600 美元，反映了信通技术厅服务级协议费率。

29A.54 估计为 298 200 美元的其他分摊资源用于补充经常预算资源，支付上文第 29A.50 段详述的业务费用，以执行工作方案和交付产出。

构成部分 4

为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务

所需资源(重计费用前)：1 520 800 美元

29A.55 该次级方案构成部分由第五委员会及方案和协调委员会秘书处实质性负责。该构成部分将根据 2016-2017 年期间两年期方案计划方案 25 A 部分(管理及支助事务)次级方案 1(管理事务和内部司法以及为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务)构成部分 4(为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务)所详述的战略予以执行。

表 29A.15 两年期目标、预期成绩、绩效指标和业绩计量

本组织目标：促进第五委员会及方案和协调委员会的审议和决策					
秘书处预期成绩	绩效指标		业绩计量		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
(a) 有关会议组织和程序方面的沟通得到改善，向会员国和其他与会方提供的实质性、技术性和秘书处支助得到加强	(一) 秘书处所服务的委员会的提交最后报告截止期限得以完全遵守，从而能够同时以所有正式语文公布	目标	100	100	100
		估计数		100	100
		实际数			100
	[在既定最后期限前提交的委员会最后报告所占百分比]				
	(二) 第五委员会及方案和协调委员会的会员国代表对会议的进行以及实质性和技术性秘书处服务的数量和质量表示不满的次数减少	目标	零	零	零
		估计数		零	零
		实际数		零	零
[投诉数目]					

外部因素

29A.56 目标和预期成绩预计会实现，但前提是：(a) 按计划举行各次会议和届会，并以及时和协调的方式收到各会员国关于商定工作方案的提议，包括委员会秘书处吁请加非正式的非正式会议的通知以及关于文件编制的要求；(b) 在正式会议及非正式和非正式的非正式磋商期间，会员国能够在每个委员会议事程序中积极和及时地参与、合作与配合。

产出

29A.57 在 2016-2017 两年期里，将交付下列产出(经常预算和其他摊款)：

- (a) 为大会第五委员会及方案和协调委员会提供服务：
 - (一) 为大会第五委员会(640 次会议和磋商)及方案和协调委员会(80 次会议和磋商)的正式会议和非正式磋商提供实质性和(或)技术性服务，以便它们有效完成任务；
 - (二) 规划和组织与这两个委员会届会有关的活动与服务；
 - (三) 向这两个委员会的主席和主席团以及会员国提供咨询；
 - (四) 关于工作方案和文件编制状况的说明；为主席提供 160 份程序性说明(为大会第五委员会主席提供 80 份程序性说明，为方案和协调委员会主席提供 80 份程序性说明)；按需要提供会议的实质性摘要；按需要提供工作文件和背景文件；
- (b) 其他实务活动：维护和更新两个委员会的网站。

29A.58 构成部分 4 的资源分布情况见表 29A.16。

表 29A.16 所需资源：构成部分 4

	资源(千美元)		员 额	
	2014-2015	2016-2017 (重计费用前)	2014-2015	2016-2017
经常预算				
员 额	1 491.8	1 491.8	5	5
非员额	30.0	29.0	—	—
小计	1 521.8	1 520.8	5	5
其他摊款	323.6	323.6	1	1
共计	1 845.4	1 844.4	6	6

29A.59 数额为 1 491 800 美元的经费用于资助第五委员会秘书处以及方案和协调委员会的 5 个员额(1 个 D-2、1 个 P-5、1 个 P-2、2 个一般事务(其他职等))。

29A.60 所需非员额资源为 29 000 美元，用于其他工作人员费用、订约承办事务、家具和设备。减少 1 000 美元反映了信通技术厅服务级协议费率。

29A.61 经常预算资源由来自维和行动支助账户的其他分摊资源 323 600 美元予以补充，用于在维和行动支助账户下在大会第五委员会及方案和协调委员会秘书处续设 1 个员额(P-3)。

C. 方案支助

所需资源(重计费用前)：4 169 600 美元

29A.62 管理事务部执行办公室在人力资源、财务和一般行政等领域为全部各单位，即副秘书长办公室、方案规划、预算和账户厅、人力资源管理厅、中央支助事务厅、信通技术厅、基本建设总计划办公室及企业资源规划项目小组提供中央行政服务、支助和咨询。执行办公室也向行政和预算问题咨询委员会、审计委员会、独立审计咨询委员会、联合国系统行政首长协调理事会、全球契约办公室、人的安全事务股、联合国伙伴关系办公室的秘书处，以及联合国毒品和犯罪问题办公室、《联合国防治荒漠化公约》和纽约联合国训练研究所的联络处提供类似的行政服务。此外，执行办公室为方案和协调委员会、独立审计咨询委员会、会费委员会成员以及最不发达国家代表提供公务差旅行政服务。另外，它负责对整个联合国总部秘书处房地租金与改建经费进行集中管理。

29A.63 方案支助资源分布见表 29A.17。

表 29A.17 所需资源：方案支助

	资源(千美元)		员 额	
	2014-2015	2016-2017 (重计费用前)	2014-2015	2016-2017
经常预算				
员额	3 894.5	3 894.5	16	16
非员额	278.1	275.1	—	—
小计	4 172.6	4 169.6	16	16
其他摊款 ^a	65 634.4	25 922.6	1	1
预算外 ^b	5 803.9	5 365.2	2	2
共计	75 610.9	35 457.4	19	19

^a 包括执行办公室集中管理的维持和平行动支助账户资源，用于整个管理事务部的一般业务费用、用品和材料以及家具和设备。

^b 预算外资源来自作为中央行政机构为预算外活动、基金和方案提供服务的偿还款的方案支助收入和来自技术合作偿还资源。

29A.64 数额为 3 894 500 美元的经费将用于资助执行办公室的 16 个员额(1 个 D-1、2 个 P-5、1 个 P-4、3 个 P-3、3 个一般事务(特等)和 8 个一般事务(其他职等))。

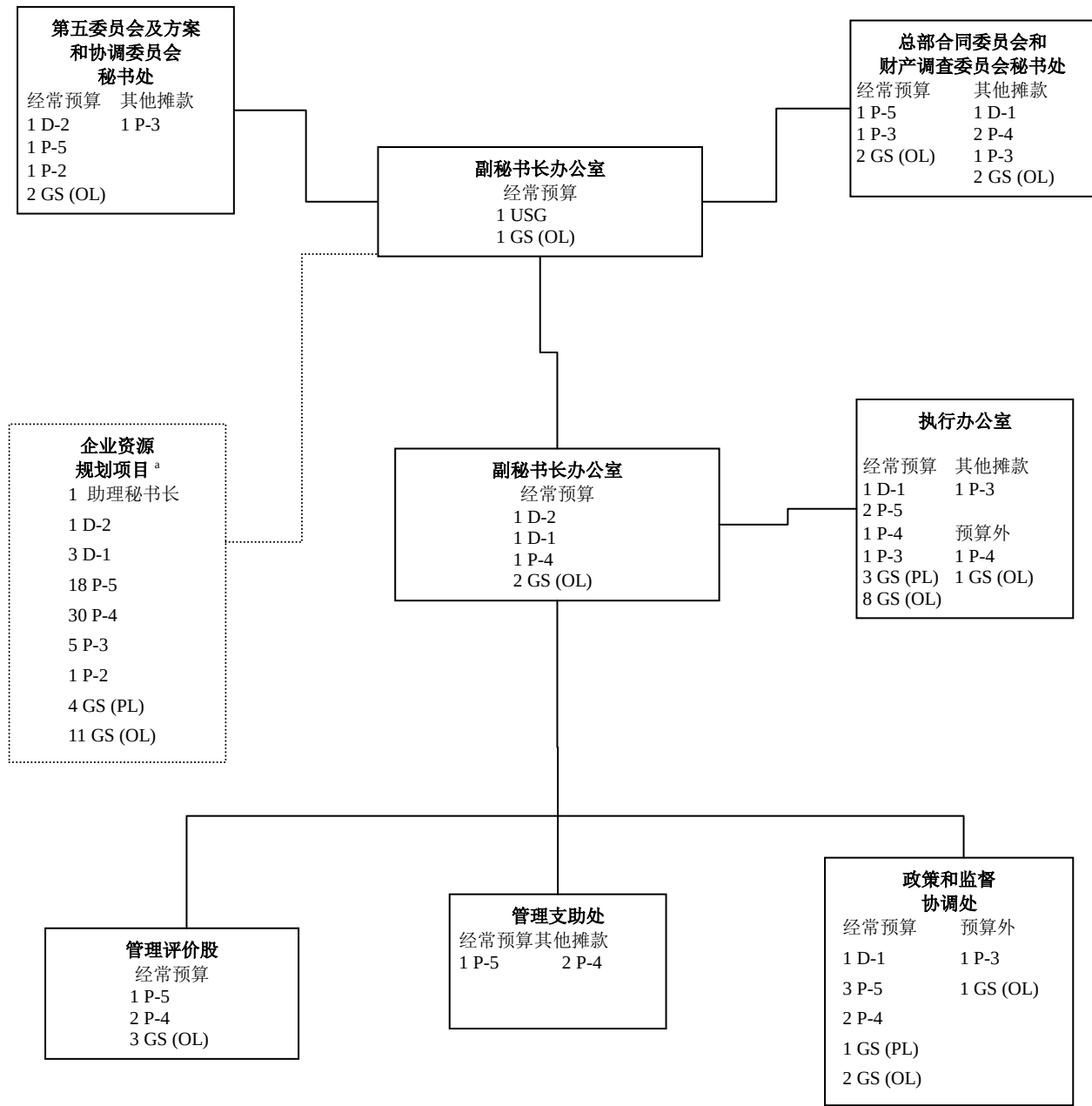
29A.65 非员额所需经费 275 100 美元用于其他工作人员费用、咨询费、订约承办事务、一般业务费用、招待费、用品和材料、家具和设备。在订约承办事务项下减少 3 000 美元反映了信通技术厅服务级协议费率。

29A.66 其他分摊资源数额 25 922 600 美元将用于续设 1 个员额(P-3)费用以及由管理事务部执行办公室管理并由维持和平行动支助账户供资的所有业务费用；与 2014-2015 两年期相比净减少 39 711 800 美元，主要原因是，把支助账户下标准房地租金、改建、装修和家具从第 29 A 款(主管管理事务副秘书长办公室)移至第 29 D 款(中央支助事务厅)，以便适当列报这些费用。

29A.67 预算外资源 5 365 200 美元业务费用，用作续设现由管理部执行办公室提供并由预算外经费(包括作为中央行政机构为预算外活动、基金和方案提供服务的偿还款的方案支助收入和技术合作偿还资源)供资的支持服务所需的两个员额(1 个 P-4 和 1 个一般事务(其他职等))。

附件一

2016-2017 两年期组织结构和员额分布图



^a 临时员额由经常预算、维持和平支助账户和预算外资源共同供资。2017 年员额数目将从 74 个减至 50 个(见 [A/69/385](#) 和 Corr.1, 第 136 段)。

附件二

为执行监督机构的相关建议而采取的后续行动总表

建议简述	为执行建议采取的行动
审计委员会 (A/65/5 (Vol. I)) 审计委员会建议行政当局作为其企业风险管理工作的一部分，制定一项加强问责制和内部控制框架的战略，包括编写“内部控制声明”或同等文件。本建议取代审计委员会先前关于内部控制的建议(第 48 段)。 审计委员会建议行政当局对高风险领域进行深入研究以全面评估欺诈风险，从而明确本组织的薄弱环节以及所面临的由内外两方面带来的欺诈风险(第 142 段)。 审计委员会建议行政当局审查目前关于欺诈行为及其他不端行为的一整套政策和指导材料并将其合理化，使工作人员和其他人清楚在发现欺诈行为时应当遵从的正确程序(第 147 段)。 审计委员会建议行政当局借鉴世界各地采用的良好做法的许多实例并根据本组织的情况加以调整，发展出一个综合的战略性办法来对付欺诈行为。第一步是评估和理解联合国面临的欺诈威胁的类型和程度(第 159 段)。	行政当局认识到企业风险管理是在本组织的所有活动中加强问责制和内部控制框架的一个重要管理工具。内部控制框架文件是澄清其组成部分的一个重要步骤，但是，只有通过确定和评估风险并制定适当的对策，本组织才能作为一个持续进程，逐步评估内部控制制度的成效。编写并通过可信的“内部控制声明”将需要相当长的时间，因为企业风险管理在拟订以前需要嵌入整个组织，并有适当的资源加以维持，以便有效地指导本组织的各项业务。此外，行政当局谨此指出，编写“内部控制声明”或同等文件的时机也取决于“团结”项目的全面部署。这将确保“团结”项目对问责制和控制系统的整体改进得到有效利用。 行政当局充分认识到，必须从一次全面的欺诈风险评估开始，通过制订和维持健全的反欺诈政策和战略，以成熟和综合的全组织办法来处理欺诈风险。这包括进行一次全面的欺诈风险评估，根据最佳做法制定并在适当的时候优化现有的全套政策和指导材料，并制定和实施适当程序。
内部监督事务厅 对报告财务报表欺诈或推定欺诈案件的程序进行审计(AH2013/511/03) 管理事务部应该会同其他部厅，确定欺诈问题政策，就欺诈问题所涉及的方方面面向各方提供全面和方便的指导。	管理事务部接受了这项建议，并表示它将与其它部厅洽商，在 2015 年年底前确定反欺诈政策。
行政和预算问题咨询委员会 (A/68/7) 鉴于提供行政和支助服务是管理事务部各部门活动的重要部分，因此，行预咨委会认为，很好地了解顾客满意度和体验对于评估其服务的有效性并推动改善业绩至关重要。	管理部每两年进行一次全面调查，以评估用户对管理部人力资源厅、方案规划、预算和账户厅、中央支助事务厅、副秘书长办公室、信息和通信技术厅和基本建设总计划办

建议简述	为执行建议采取的行动
委员会还认为，一般而言，如果管理事务部各部门在提供服务要从主要以提供者为重点转向以客户的需要和观点为导向的作法，仍然有许多工作要做。因此，行预咨委会建议，请秘书长继续完善管理事务部各部门的业绩框架，以便更严格地评估业绩和客户满意度(第 VIII.14 段)。	室提供的服务的满意度。这项调查问卷发送给了一组选定的总部、总部以外办事处、区域委员会和外地特派团各级工作人员，而根据其职能，这些人员最有可能就提供的服务给予知情的答复。工作人员被要求根据服务质量属性(所提供的服务的优异程度)和及时性(在适当的时候予以提供)为各项服务打分。此外，在调查结束时，通过关于构成方案业绩指标的整个管理部对客户的高度重视程度、总体质量和及时性问题，形成总体评价结果。 调查的结果提供给各参与机构的首脑，以便根据客户的需求和观点改进服务。在逻辑框架中确定的涉及客户满意度的业绩计量指标随着上两个两年期客户满意率的上升而上升。