



## 第七十二届会议

暂定项目表\*\* 项目 139

会议时地分配办法

## 会议时地分配办法

## 秘书长的报告

## 摘要

本报告根据大会第 [71/262](#) 号决议及其他相关任务规定，说明了与纽约、日内瓦、维也纳和内罗毕的会议时地分配办法有关的程序和活动。报告首先作了简要概述，随后在各节中介绍了 2016 年在会议管理和文件管理方面取得的成果和进展，以及成本效率举措和共有问题。报告最后提出了一系列结论、建议和今后拟采取的步骤。为使报告做到简明扼要并不超出字数限制，已尽可能将信息加以归纳。会议委员会文件电子版可查阅 <http://coc.dgacm.org/>。

\* 由于技术原因于 2017 年 9 月 7 日第二次重发。

\*\* [A/72/50](#)。

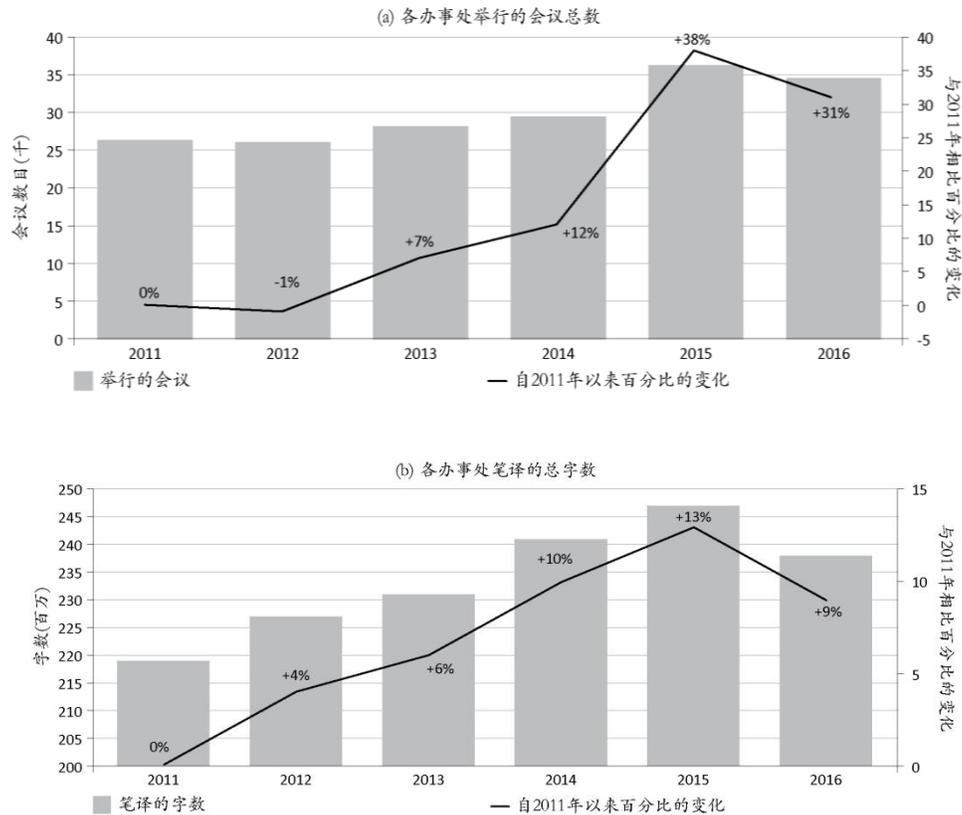


## 一. 引言

1. 作为协调各国行动以实现共同目标的中心，联合国的作用不断扩大，秘书处的会议和文件量也相应增加。

图一

2011 年至 2016 年举行的会议总数及笔译的总字数

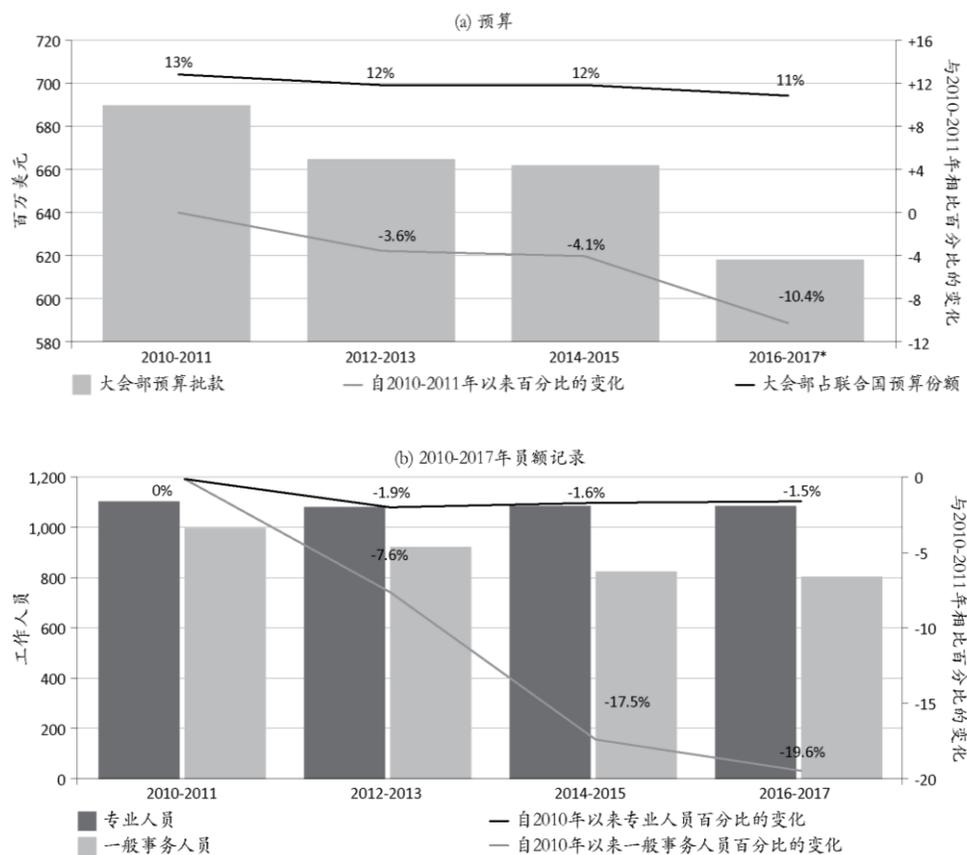


2. 2016 年，大会和会议管理部为近 35 000 次会议提供了服务，笔译了 2.46 亿字，与 2015 年相比几乎保持不变，与 2011 年相比分别增加了 31%和 9%(见图一)。<sup>1</sup> 尽管工作量增加，但大会部的两年期预算批款自 2011 年以来持续减少，包括自 2010-2011 两年期以来减少了 59 个员额(见图二)。这对秘书处在总部以及在日内瓦、维也纳和内罗毕的会议管理业务提出了相当大的挑战，但秘书处通过采取下述各种措施，克服了这些挑战。

<sup>1</sup> 见下文第 11 段，其中就选择 2011 年为基准年作出解释。

图二

## 2010-2011 两年期至 2016-2017 两年期大会部预算及员额



3. 秘书处已经并将继续应对这些挑战，通过采取一项持续改进和现代化战略，设法提高所有四个工作地点的会议服务生产率和效率，尽一切努力承担增加的工作量。这一战略已初见成效。2016年，秘书处设法维持或提高了在关键领域的总体业绩。

4. 该战略的基础是加强预先规划、利用技术、优化语文能力、简化工作流程和协调统一系统，以进一步提高效率，同时保持高质量。尽管资源减少，但秘书处将通过这种方式，继续努力以相同或更低的成本并在规定时限内，尽可能在所有四个工作地点提供高质量的服务。

5. 关键组成部分包括将信息技术解决办法纳入会议管理各方面工作的主流，协调一致地努力补充、振兴和激励员工队伍，以及实现工作方法和程序现代化。在2016年，这一战略涉及到进一步发展内部定制信息技术工具以及在所有四个工作地点运用这些工具；重组语文支助职能、调整工作方法及更新标准作业程序，以反映新的、全面电子化的工作流程；扩大合格的自由职业笔译人才库，制定质量控制规程，以增强外部处理能力并确保质量；统一各工作地点所使用的系统和程序，以加强分担工作量的潜力；实现报告模板标准化，以提高监测和评价数据的可比性和效用，从而不断取得改进。2016年还在征聘考试、承包笔译管理和内部

能力利用方面进行几项创新试点。此外，根据大会 2016 年 12 月 23 日第 71/262 号决议，秘书处正在努力重新平衡其内部文件处理的专业能力，以提高效率，确保根据各语文服务部门的特点对其一视同仁，向其提供同等有利的工作条件和资源。

6. 本报告概述的这些和其他改进措施表明，秘书处致力于完成所承担的任务，确保在预算紧缩环境下所提供的会议服务做到优质、及时，符合成本效益、可持续和可以获得。今后要取得进展，就需要在四个工作地点进一步把最佳做法和统一作业程序纳入主流，这项工作在大会议决第 57/283 号决议通过后一直在进行中，其中包括全面整合各语文服务单位使用的自动化工具。在早些时候统一了政策及信息和通信技术系统后，所有工作地点都积极参与当前一轮更深入地统一和整合运作及业务做法的全面工作。为此，大会和会议管理部在 2015 年设立了一个由副秘书长担任主席的领导小组。该小组三管齐下，制订和颁布了 70 多项建议，旨在统一业务流程、报告方法和主要业绩指标。近半数建议已得到执行。通过这一统一进程，主管大会和会议管理事务副秘书长可以根据大会第 57/283 号决议第二节 B 部分第 7 段的规定，对各工作地点进行更为有效的政策指导。

## 二. 会议管理

### A. 2018-2019 两年期会议日历草稿

7. 在 2017 年 9 月实质性会议上，会议委员会将审查 2018-2019 年订正会议日历草稿(A/AC.172/2017/L.2)，并在 2017 年报告(将作为 A/72/32 号文件附件一和二印发)中向大会提出建议。

### B. 请求对大会第 40/243 号决议第一节第 7 段的规定作例外处理

8. 收到了 6 个机构关于在大会第七十二届会议主要会期期间开会的请求。按照既定惯例，会议委员会将审查这些请求，然后向大会提出建议。

### C. 闭会期间更改会议日历

9. 会议委员会核准了 8 项闭会期间更改会议日历的请求。

### D. 联合国各机构对会议服务资源和设施的利用情况

#### 1. 所有会议日历所列机构对会议服务资源的利用情况

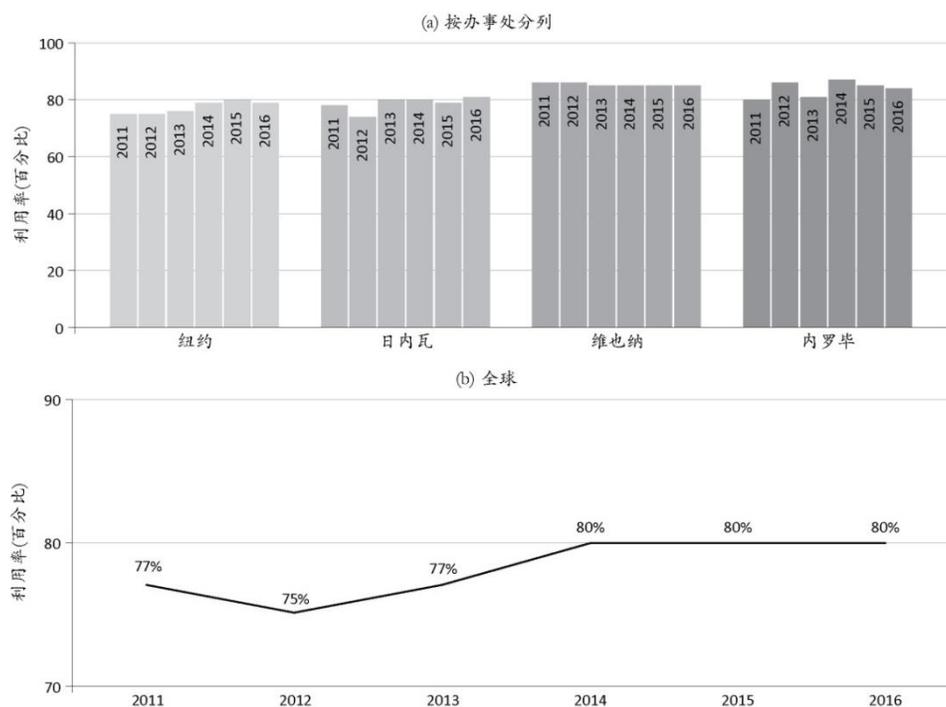
10. 四个工作地点 2016 年举行会议的总数比 2015 年减少了 5%，从 36 316 次降至 34 604 次。2015 年的数字显示会议量激增，原因是这一年在这一年中召开了关于通过 2015 年后发展议程的联合国首脑会议，举行了联合国成立 70 周年纪念活动，大会通过的第 68/268 号决议把人权条约机构会议时间增加 20.6 周，以及为筹备 2015 年 11 月签署《巴黎协定》安排了非常密集的联合国气候变化框架公约会议日程。

11. 为了全面介绍会议服务资源的利用情况，本报告继续采用 2015 年制定的方法，将报告范围扩大到不仅限于核心样本机构，而是报告所有四个工作地点所有会议日历所列机构的正式会议情况(见图三)。采用该方法能够更广泛地处理利用率不足问题，在所有政府间机构提高效率。

12. 2016 年，所分配的会议服务的总体利用率为 80%，与 2015 相同。大会和会议管理部继续与会议日历所列机构秘书处就改进其工作方案和调整其口译需求密切合作，以尽量减少被取消会议的数目以及因会议推迟开始或提前结束而损失的分钟数，这是影响服务利用情况的两个主要因素。

图三

## 2011 年至 2016 年会议服务的利用率



## 2. 会议服务利用率低于 80% 的政府间机构

13. 会议委员会主席根据大会第 71/262 号决议第 14 段的规定，于 2017 年 6 月致函过去六年中每年所分配会议服务的利用率持续低于 80% 的政府间机构会议主持者，提请他们注意该问题。在这些信中就优化利用会议服务资源及采取更多措施提高其会议服务利用效率提出了针对性建议。在这些函件发送后，秘书处提供了进一步的实际支助。

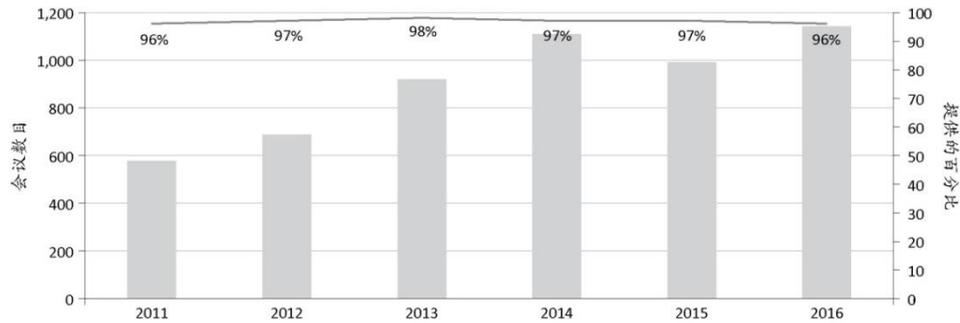
14. 在分析中纳入核心样本之外的机构之后，过去六年中会议服务平均利用率低于 80% 基准的机构数量大幅增至 42 个(其中，20 个机构设在纽约、19 个在日内瓦、3 个在维也纳)。

## 3. 向有权“视需要”开会的机构举行的会议提供口译服务

15. 如图四所示，在纽约，口译服务的请求数目和提供口译服务的会议数目自 2011 年以来都增加了一倍，与 2015 年相比分别增加了 15% 和 13%。所有提供会议室的请求都得到了满足，提供口译服务的请求除一小部分以外都得到了满足。在日内瓦，唯一有权“视需要”开会的机构是人权理事会，其所有请求都得到满足。维也纳或内罗毕没有有权“视需要”开会的机构。

图四

## 2011年至2016年向有权“视需要”开会机构的会议提供的口译服务



## E. 向会员国区域小组和其他主要小组的会议提供口译服务

16. 图五显示了2011年至2016年在四个工作地点为会员国区域小组和其他主要小组提供口译服务的情况。2016年，所有提供会议室的请求都得到了满足。必须强调的是，对会员国区域小组和其他主要小组的口译服务是在“有能力”的情况下，通过利用因会议取消而空出的服务资源或在有余力的情况下提供的。因此，向会员国区域小组和其他主要小组会议提供的口译服务与向会议日历所列机构和有权“视需要”开会的机构提供的口译服务在数量上成反比。

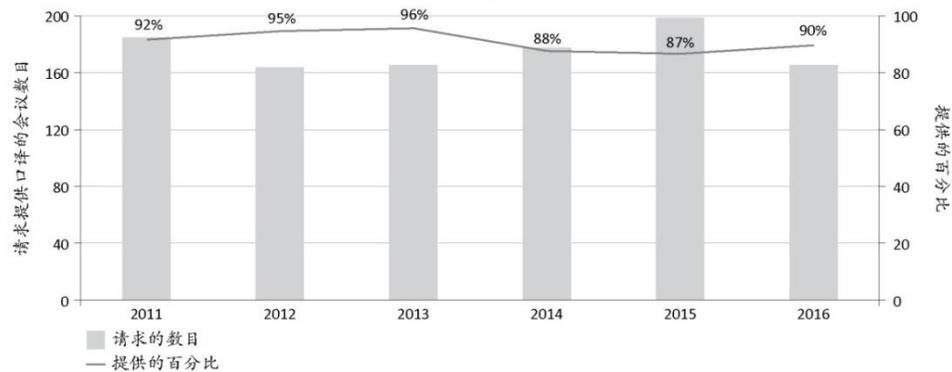
17. 在纽约，2016年提供口译服务的请求数目减少了17%，获得口译服务的会议数目减少了14%，后者是因为2016年有权“视需要”开会的机构需求增加。在日内瓦，主要是为了筹备联合国贸易和发展会议第十四届大会，提供口译服务的请求增加了4%，但得到满足的请求数目减少，原因是大会授权召开的列入日历的会议数目增加。

18. 维也纳方面没有收到任何请求。在内罗毕，为会员国区域小组和其他主要小组会议提供口译服务的请求都得到了满足。

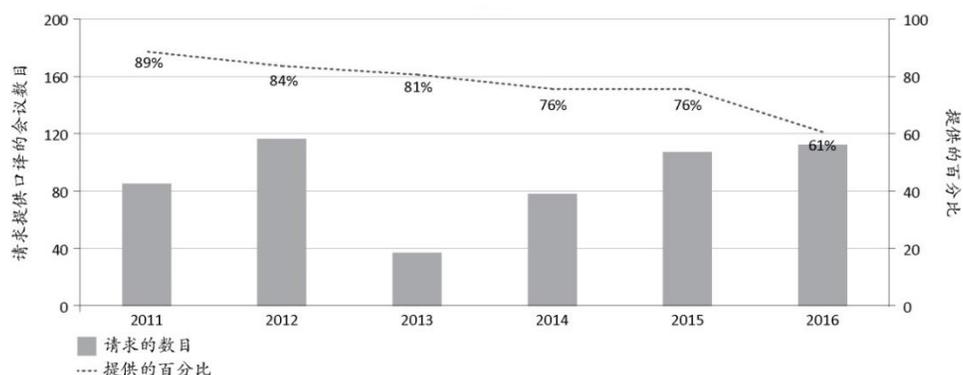
图五

## 2011年至2016年向会员国区域小组和其他主要小组会议提供的口译服务

## (a) 纽约



## (b) 日内瓦



## F. 联合国内罗毕办事处会议设施的利用情况

19. 2016年, 根据大会若干决议, 包括第70/9号决议第23段, 驻内罗毕各机构的所有会议均按总部开会规则在内罗毕举行。

## G. 非洲经济委员会会议中心的利用情况

20. 由于以当地驻在组织(主要是设在亚的斯亚贝巴的联合国机构、国际组织、政府机构、大使馆、私营和公共机构以及主要接待行业代表)以及区域和国际客户为战略目标, 不断努力营销, 非洲经济委员会会议中心的平均利用率从2014年和2015年的84%增至2016年的112%。这大大扭转了此前利用率不足的趋势, 而2011年的利用率曾低至53%。

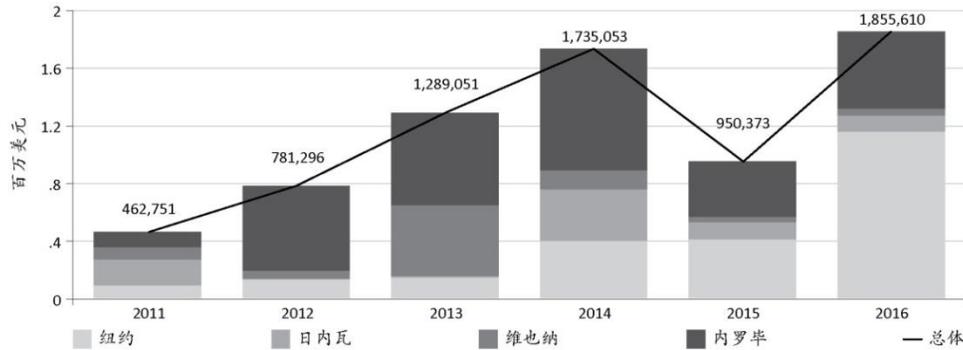
## H. 在固定总部以外地点召开的会议

21. 所有工作地点都酌情适用了全球统筹管理规则, 并继续通过扩大训练有素的工作人员队伍, 努力提高能力, 以最有效的方式协调此类会议并为其提供服务。在组建服务团队的过程中, 不仅考虑到就近提供, 还考虑到服务质量、隐藏行政费用、重置成本和专门知识。

22. 2016年, 由于适用全球统筹管理规则, 经常预算和预算外活动出现了1 855 610美元的名义结余(见图六), 大大超过2015年, 这主要是由于2016年在固定总部以外地点举行的会议数目(35次)高于2015年(27次)。这些名义结余贷记在请求联合国援助的东道国或其他国际或区域组织名下。应当指出, 因协调此类会议及为其提供服务所产生的额外工作量通常不列为联合国的额外费用。

图六

由于对在固定总部以外地点召开的会议的服务适用全球统筹管理规则而产生的名义结余



### I. 简要记录、逐字记录和数字录音

23. 大会和会议管理部编制的逐字记录数量仍然相对较高，共 435 份，而 2015 年为 439 份，2014 年为 438 份。虽然有权获得逐字记录的会议数目保持相对稳定，但这些会议的长度以及逐字记录的字数增加了。2016 年在纽约编制的简要记录数目为 328 份，而 2015 年为 419 份，2014 年为 315 份。在日内瓦，有权获得简要记录的会议数目增加，导致所编制的此类记录数目从 2014 年的 499 份增至 2015 年的 580 份和 2016 年的 622 份。

24. 数字录音可应任何召开会议的机构的请求提供。2016 年，3 个设在维也纳的有权获得书面记录的机构使用了数字录音，其中 2 个机构决定停止编制书面记录。2016 年该系统的下载量超过 6 800 次，而 2015 年的下载量略高于 5 000 多次。

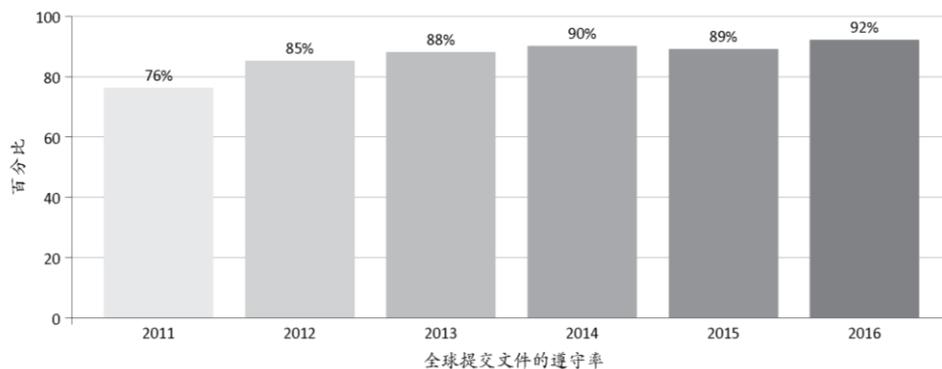
## 三. 文件管理

### A. 及时提交、处理和印发文件

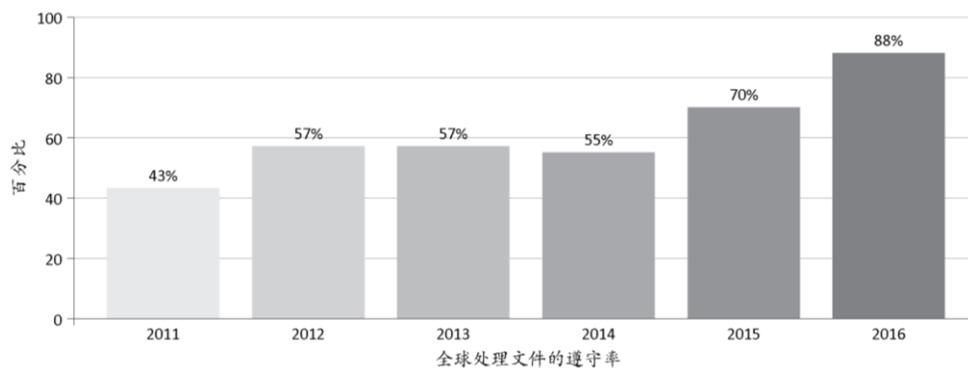
25. 如图七所示，在全球范围内，2016 年文件管理的各项主要业绩指标均大幅改进。各工作地点统一了文件提交、处理和印发规定遵守情况的定义及统计报告模板，以加快监测及尽早查明需要改进的领域。与往年相比，2016 年文件提交规定遵守率——即编写文件的部门遵守已为文件处理(编辑、翻译和格式编排)排定时间档文件的提交期限的比率——与 2011 年相比上升了 16%。文件处理规定遵守率——即秘书处对及时处理按时提交且遵守字数限制的文件规定的遵守率——从 2011 年的 43% 和 2015 年的 70% 显著提高至 88%。印发规定遵守率——即遵守文件在预定审议前六周(有些联合国机构、基金和方案是四周)印发这一期限的比率——也从 2011 年的 44% 和 2015 年的 67% 大幅提高至 79%。

图七  
2011 至 2016 年文件管理指标

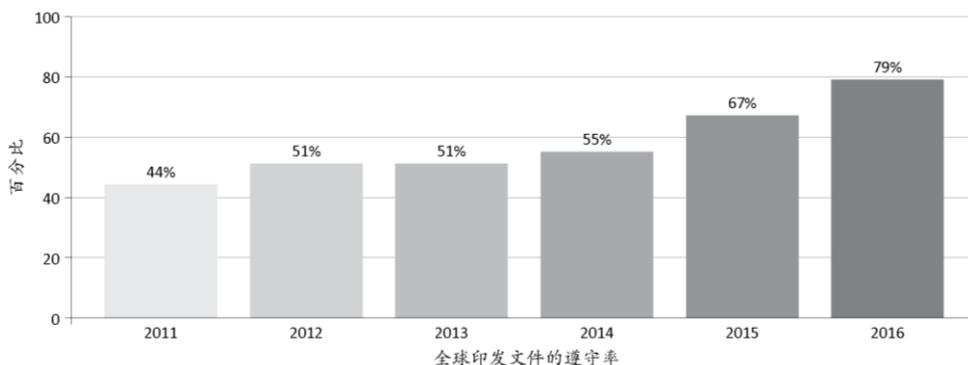
(a) 及时提交



(b) 及时处理已排定时间档的文件



(c) 及时印发已排定时间档的文件



26. 应当指出的是，图七所列的提交文件遵守率指的是在商定排期之前提交，不一定是在审议前 8 周或 10 周这一规定时限内提交的。在全球范围内，2016 年仅有 79% 的文件按规定时限提交给大会和会议管理部处理，比 2015 年降低了 4%。2016 年的及时印发率提高 12%，其原因是，会议管理工作人员与所有编写文件的部门密切合作，而各语文服务单位也满足了更具挑战性的最后期限要求，甚至减少了周转时间。

27. 与往年一样，由于编写文件的部厅无法控制的外部因素，无法在规定时限内提交供处理的一些文件，尤其是供第五委员会审议的文件。为了解决编制第五委员会文件的长期挑战，秘书处连续第三年作出努力，确保大会和会议管理部与各文件编写部门及会议委员会秘书处和行政和预算问题咨询委员会秘书处密切协作。由于这些努力和各语文服务单位所作的非凡工作，在 2016 年为第五委员会主要会期排定时间档用的 104 份报告中，有 69 份是在审议前六周印发的。尽管只有 32 份报告是在审议前 10 周收到的，而且报告的平均长度近 19 000 字，仍取得了这样的成绩。自采用国际公共部门会计准则以来，过去三年与审计委员会报告有关的工作量已大幅度增加，与 2014 年第一个年度报告周期相比，2015 年增加 13%，2016 年增加 46%。

#### 1. 处理高度优先的没有排定时间档的文件的挑战

28. 由于政府间进程的动态性质，有相当数量的计划外、高度优先的文件需要处理，这严重影响大会部遵守最后期限的能力。例如，在纽约，2016 年计划外的工作量仍超过总工作量的 50% (2016 年为 56%，高于 2015 年的 55% 和 2014 年的 51%)。

29. 在这方面，处理行政和预算问题咨询委员会的报告在总部带来了特殊挑战。在大会第七十一届会议主要会期期间，大会和会议管理部收到 42 份行预咨委会报告，共计 185 387 字，大会部成功地在 3 个日历日内处理了这些文件，并在审议前至少 24 小时印发。

#### 2. 免除字数限制

30. 在纽约，2016 年秘书处超过字数限制的文件占 26%，高于 2015 年的 18%，工作量增加了 178 万字。同时，非秘书处文件中有 15% 属于这一类别，这又增加了 118 万字的处理量。已鼓励编写文件的部门考虑努力以其他手段分享信息，从而减少其编写的报告数量。另一方面，在联合国日内瓦办事处，自 2012 年以来，所提交的已排定档期的会前文件全部遵守字数限制，2016 年只免除了 10 份联合检查组报告的字数限制。在联合国维也纳办事处，除不受字数限制的法律文件以外，几乎实现了全部文件遵守字数限制。在联合国内罗毕办事处，遵守率为 88%，只有 3 份文件超过字数限制。

### B. 同时分发文件

31. 同时分发文件是使用多种语文的支柱之一，大会部尽一切努力毫无例外地实现这一目标。2016 年，在汇编同时分发统计数据时采用了新的报告模板和定义，以便监测这一指标。2016 年纽约和内罗毕同时分发的遵守率是 99%，维也纳为 100%。在日内瓦，由于严格执行该任务和加速处理，同时分发遵守率从 2011 年的 50% 增至 2016 年的 80%。出现未同时分发文件的情况大都是由于按照政府间机构的指示，将一些语文版本在其他版本准备好之前印发，如人权理事会的一些文件。

### C. 联合国重要旧文件的数字化处理和上传

32. 截至 2017 年 2 月，已完成 409 556 份文件的数字化、编写目录和提供使用工作，约占确定为迫切需要数字化的 300 万份重要文件的 13.7%，比 2016 年 4 月的 12.8% 有所提高。

### D. 2016 年在文件处理方面的创新

33. 2016 年，在所有工作地点和各种语文组合中，内部设计的计算机辅助翻译工具 eLUNa 的利用率增加了 65%。到 2016 年底，大约 1 200 名内部、临时和承包笔译员和逐字记录员已在使用这一工具，并都可使用相同的文件库和名词数据库。西亚经济社会委员会于 2016 年采用 eLUNa，拉丁美洲和加勒比经济委员会已要求在 2017 年也这样做。这一庞大的用户群提出的反馈意见被用于不断作出改进，其中一项改进是，在 2016 年纳入一个在全球文件库中进行高级自定义搜索的强大工具。此外还开发了供编辑使用的新界面，定于 2017 年中期启用。像笔译界面一样，编辑界面自动查验联合国名词参考系统门户网站中所载的正式名词的使用情况，查明文件的哪些部分重复采用了以前已印发文件的内容。这将有助于编辑更有效地处理文件，集中精力提高原件的质量和可读性。

34. eLUNa 提供给用户使用的大量信息不仅有助于确保质量和一致性，还减少了文件处理时间，因为大多数参考资料搜索都是自动进行的。大会部在这方面采取的战略设想是，逐步淘汰默认提供参考资料的业务模式，代之以根据文件分类，在保证质量的前提下自动提供参考资料或按需提供参考资料。由于在这方面实现自动化，在 2018-2019 年预算中裁撤了文件司几个空缺的参考资料助理员额，而所有在职员额被改派到有高附加值的支助职能，如编辑支助、光学字符识别、阿拉伯文、中文和俄文专有名词的音译及应要求提供研究服务等。在日内瓦、维也纳和内罗毕，职能转变必须分阶段实施，主要原因是参考资料部门在职员额众多，以及需要审查文件的分类。

#### 1. 巩固联合国名词参考系统，将其作为联合国全球名词门户网站

35. 查阅正式名词记录对于联合国各语文服务单位工作的质量、一致性和效率非常关键。2016 年，联合国名词参考系统归入 gText 项目的框架内，还被纳入 eConference 门户网站，并由此全面融入 eLUNa 的自动提供参考资料功能。将各工作地点和区域委员会的名词迁移到联合国名词参考系统的工作仍在继续，最终目标是实现全球统一。日内瓦的名词数据库于 2015 年迁移。迁移维也纳名词的工作于 2016 年开始，预计将于 2017 年完成，同时将完成内罗毕、贝鲁特和圣地亚哥的数据库迁移。2015 年，纽约的名词员和名词员助理调入各语文服务单位，这一做法取得了出色的成果，使名词编制与用户的需求相匹配，加快了词条的创立，提高了名词词条的质量。联合国名词参考系统正在迅速成为工作人员和公众在联合国名词参考方面的主要来源，2016 年共有超过 400 万人次检索，比 2015 年增加 37%。

## 2. 优化承包笔译的管理

36. 按照纽约以前的承包笔译管理模式，难以根据与内部能力和所需的具体专业知识作出承包决定。2016 年底，在两个笔译处试行了一种做法，由各处负责分派译成各自语文的承包工作。试点工作表明，这样做有两个主要收益：现有内部能力得到了更好的利用，改善了质量保证工作。在阿拉伯文笔译处，过去外包的工作在内部得到处理。中文笔译处把工作分配给更合格的承包者，在分配时特别注意他们对所涉主题的掌握程度，这是保证质量的一个先决条件。鉴于这一试点取得成功，纽约的承包笔译业务的业务将并入各笔译处和执行办公室。为了更好地协调一致及提高分担工作量的潜力，所有四个工作地点采用了共同的外部笔译工作质量控制标准。在承包管理应用程序中也纳入了承包编辑的质量控制模块。

## 四. 工作量和人员配置

### A. 产量、审校的工作量及工作量分担

#### 1. 产量

37. 表 1 按照每名工作人员每天的字数产出，显示了所有四个工作地点各笔译处的产量。由于采用了新的工作方法和技术，各笔译处的产量已普遍提高，尤其是在过去两年。表 1 中的数字反映了每个工作人员所作的努力，并不能充分反映通过使用 eLUNa 和增加自译自审取得的增效。秘书处打算审查产量计量方法，以使该方法既反映个人努力，也反映使用计算机辅助翻译等技术产生的增效。

表 1  
2011 至 2016 年的笔译产量

(每名工作人员每天的字数)

工作地点	2012	2013	2014	2015	2016
纽约	1 530	1 596	1 506	1 656	1 819
日内瓦	1 566	1 533	1 468	1 645	1 741
维也纳	1 429	1 492	1 551	1 725	1 798
内罗毕	1 590	1 449	1 505	1 346	1 340

#### 2. 审校的工作量

38. 因行政和预算问题咨询委员会要求在今后关于会议时地分配办法的报告中提供信息，说明六个语文笔译科处审校往年的工作量(见 A/71/549 第 14 段)，表 2 列出了 2014 年至 2016 年期间纽约和日内瓦各语文处每年经审校的笔译产量，这一数量在这一期间的笔译产量中所占的比例略低于 90%。

表 2  
2014 年至 2016 年各笔译处审校工作量，按语文分列

(审校的字数)

	2014		2015		2016	
	日内瓦	纽约	日内瓦	纽约	日内瓦	纽约
阿拉伯文	4 760 095	9 438 942	4 236 931	10 477 425	3 424 687	9 447 191
中文	2 188 280	7 022 266	2 282 340	6 836 475	3 008 284	7 130 439
英文	2 105 956	543 249	2 346 653	633 481	1 649 589	873 342
法文	5 915 440	4 990 363	5 117 610	7 073 286	7 226 111	7 924 125
俄文	5 273 776	4 234 129	5 145 611	4 615 050	5 966 469	3 813 751
西班牙语文	5 966 805	4 384 244	6 750 897	4 638 925	7 653 825	5 498 698
<b>共计</b>	<b>26 210 352</b>	<b>30 613 193</b>	<b>25 880 042</b>	<b>34 274 642</b>	<b>28 928 965</b>	<b>34 687 544</b>

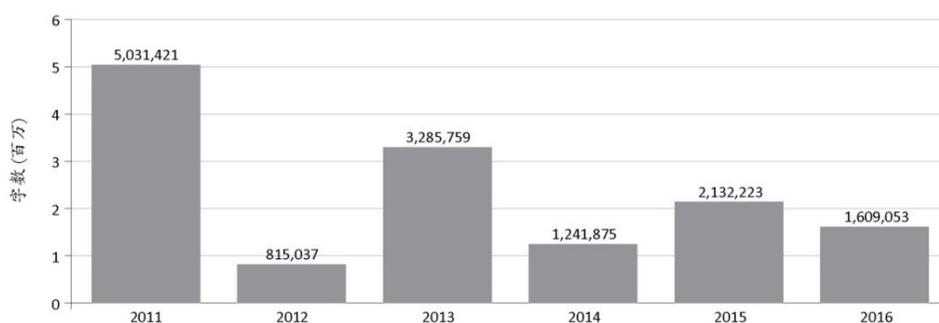
39. 经审校的笔译产量比例取决于提交以供笔译的文件性质以及审校、自译自审笔译员及在某些情况下拥有所需语文组合和专门知识的临时工作人员的经验及是否有空。各笔译处据此将笔译工作分配为需审校的翻译或自译自审，确保尽可能以最有效的方式满足质量和及时交付标准。

### 3. 工作量分担

40. 各工作地点之间分担的工作量见图八。2011 年工作量激增的原因是从联合国日内瓦办事处向纽约一次性移交了积压文件。2013 年工作量增加是由于处理消除对妇女歧视委员会会前文件的工作由日内瓦移到纽约。处理此类文件的工作现在已经完全纳入后者的工作量，不再算作分担的工作量。2016 年分担的总量为 160 万字。虽然这一数量比 2015 年少 25%，但已制定各种程序，优化未来可能出现的工作量分担情况，以便在最需要分担工作量的时间和地点进行分担。各工作地点的文件管理小组现在定期(每月或每两个月)协商，安排分担工作量。此外，编辑工作量的分担于 2016 年开始，当时日内瓦会议管理司为纽约编辑了大约 179 000 字，为内罗毕编辑了大约 18 000 字，而纽约也为日内瓦编辑了大约 107 000 字。但是，如果出现整个秘书处同时举办活动的高峰期，就可能限制其全年持续利用工作分担机会的能力。

图八

2011 年至 2016 年各工作地点的工作量分担情况



## B. 空缺

41. 截至 2016 年 12 月 31 日按工作地点分列的各主要职业类空缺率列于表 3, 作为比较, 2015 年的数字列于表 4。几乎在所有情况下, 空缺率都出现下降。总部文本处理方面的空缺数目临时激增, 这是一系列因素所致, 但这些因素在 2017 年初已得到处理, 四分之一的空缺到同年 4 月已经得到填补。内罗毕所有的笔译和文本处理员额在 2016 年底前得到填补, 但该地点口译空缺率仍然很高, 这在很大程度上是由于缺少 P-4 员额, 因此该工作地点的口译员缺乏职业前景。

表 3

截至 2016 年 12 月 31 日按工作地点分列的各主要职业类的空缺率

	总部		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
口译处	8	6	8	8	0	0	7	37
笔译处	45	14	9	5	2	5	0	0
文本处理股	24	20	9	10	1	3	0	0
编辑控制/名词和参考资料	1	4	1	5	1	17	不适用	不适用
逐字记录处	4	8	不适用	不适用	不适用	不适用	不适用	不适用
<b>共计</b>	<b>82</b>		<b>27</b>	<b>7.1</b>	<b>4</b>	<b>3.7</b>	<b>7</b>	<b>11.3</b>

表 4

截至 2015 年 12 月 31 日按工作地点分列的各主要职业类的空缺率

	总部		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
口译处	10	8	0	0	1	4	5	25
笔译处	37	12	11	6	2	5	5	22
文本处理股	11	9	7	6	1	3	2	9
编辑控制/名词和参考资料	7	13	3	14	1	14	不适用	不适用
逐字记录处	3	6	不适用	不适用	不适用	不适用	不适用	不适用
<b>共计</b>	<b>68</b>	<b>10.4</b>	<b>21</b>	<b>5.1</b>	<b>5</b>	<b>4.6</b>	<b>12</b>	<b>17.9</b>

## C. 征聘

42. 在 2016 年引入了一些创新举措, 旨在提高秘书处补充征聘名册和填补语文员额活动的效率、成效和易参与程度。

### 1. 征聘考试

43. 在 2016 年举行了五次语文竞争性考试, 根据这些考试及 2015 年底举行的最后一次考试的结果, 有 79 名语文专业人员被列入名册, 供日后征聘录用。在 2015 年成功试行英文笔译员和编辑远程考试和面试的基础上, 大会和会议管理部在

2016 年举行了第一个完全远程在线竞争性考试。远程考试使那些由于经济、身体或其他个人情况难以前往考试中心的候选人更加容易参与征聘过程。选作试点的是西班牙文笔译员考试。为了使更多地区的候选人有更多机会参加考试，对持有笔译专业大学学位的候选人免除了第三种语文的要求。此外，还开展了积极的外联运动，以鼓励潜在的候选人、特别是拉丁美洲和加勒比地区的候选人参加考试。因此，申请人数达到创纪录的 4 777 人，几乎是前几年数字的五倍。符合要求的 3 569 名申请人被邀请参加考试。可喜的是，来自拉丁美洲的申请人比例从 19% 增至 58%，来自拉丁美洲的成功候选人比例从 6% 增至 22%。

44. 这是第一次完全远程的语言竞争性考试，考试平台是与人力资源管理厅协作开发的，对人力厅而言，改为远程考试可以节省很多费用。2012 年至 2015 年间举行的笔试涉及的行政费用为平均每名成功候选人 1 100 美元到 1 700 美元不等，每年的费用在 4 万到 10 万美元之间。相比之下，2016 年举行的西班牙语笔译员完全远程在线考试没有产生这些行政费用。与以往的考试一样，这次考试的第一部分包括三项笔译测试，但这次的题目是利用文字处理软件来完成的，而且允许使用笔译员在工作中经常使用的资源。第二部分也是远程进行，包括监考笔译测试和胜任能力面试。应试者对这一新的远程考试形式提供了非常积极的反馈意见。在这一成功经验的基础上，2017 年所有的笔译兼简记员、编辑、逐字记录员和制作编辑语文竞争性考试都将远程进行并运用所取得的经验教训，如使用社交媒体向潜在的候选人介绍情况并吸引他们参加。此外，为了实现规模效益和提高工作人员的灵活性和流动性(从而提高分担工作量的可能性)，从 2017 年起，这些语文专业人员的征聘将通过综合考试进行，成功的候选人将被列入单一的名册，供日后将他们征聘、借调或调动到这些职能领域中的任何一个领域。还采取了步骤，使新征聘人员的分配与不同工作地点的专长相匹配。

45. 除了举办竞争性考试以填补名册外，还组织了 139 次临时考试，以征聘临时自由职业人员。自由职业合同可为青年语文专业人员提供极好的培训机会，这些人将来往往会参加语文竞争性考试。

## 2. 对潜在的新成员进行外联

46. 在 2016 年大幅扩大了对潜在的新成员进行外联的工作。与联合国就语文专业人员培训签署合作备忘录的各个大学仍然是新征聘成员的有力来源。在 2016 年语文竞争性考试的成功候选人中，这些大学的毕业生所占比例仍然很高，为 42%，2015 年为 57%。目前正在探讨能否让某些大学成为联系成员，特别是代表性不足的区域中那些虽然没有达到合作备忘录的所有标准，但有潜力为联合国语文服务单位建立适当项目和培养候选人的大学。

47. 作为语文竞争性考试宣传工作以及泛非笔译和口译硕士项目联盟工作的一部分，对代表性不足区域的大学扩大了外联工作。该联盟是欧洲联盟委员会和联合国内罗毕办事处共同资助的一个项目，目的是培养高素质、来自非洲的会议口译员和笔译员，满足非洲市场的需要。参与联盟的六所大学中的两所也是合作备忘录大学网络成员，联盟秘书处定期与大会和会议管理部联合国大学外联方案协调人进行协调。截至 2016 年 12 月 31 日，联盟通过提供用于支付学费的奖学金

和安排工作补助金的方式资助了 125 名学生，通过交流访问的方式向 34 名培训师提供协助，还支持开办了 4 个博士生研究项目。在这一年里，联盟资金被用于支持培训师培训课程、参加联盟执行委员会会议、维修设施和采购专门设备。

### 3. 培训潜在的新成员

48. 大会和会议管理部的实习方案也有所扩大，22 个语文服务单位共接待了参加实习、培训和短期实践的 220 名青年专业人员，相比之下，2015 年 23 个语文服务单位共接待了 117 名青年专业人员。在口译学生的无声口译箱实习活动安排方面增加的人数最为显著。在各语文服务单位往年成功为笔译学生提供远程辅导的基础上，2016 年和 2017 年进行试点，让阿根廷贝尔格拉诺大学一名学生参加远程实习，以期为更多代表性不足区域的青年专业人员提供更多的获得工作经验的机会。

49. 在纽约组织了阿拉伯文和法文口译员培训活动，以减轻这两类口译员的短缺，并取得了巨大成功。阿拉伯文培训活动的 10 名参与者中有 8 名后来通过了阿拉伯文口译员竞争性考试；法文培训活动的 6 名参与者中有 1 名后来通过了法文口译员竞争性考试，其他 5 人则通过了自由职业考试，从而有资格担任临时职位。参与者全部经过精心挑选，在培训活动持续期间(分别为 5 个月和 3 个月)以 P-1 职等约聘。六名在职口译被指派为培训师。2017 年安排了英文和俄文口译员内部培训活动。

### 4. 加强利用社交媒体和增加社交媒体活动

50. 大会和会议管理部继续加强利用社交媒体，以提高人们对所有工作地点的会议事务职业机会的了解。大会部通过在社交媒体平台(推特、脸书、YouTube、领英、谷歌和 flickr)上开展多种多样的活动，不仅以所有联合国正式语文扩大其覆盖面，而且制定了能够更一致地宣传品牌、加强品牌认可和加强与公众互动的工作方法，从而大大增加了其影响范围。因此，大会部联合国语文职业网站的访问量增加，其中包括 6 453 名新用户访问，而且大会部大部分语文的受众都迅速增加。

## 五. 改进会议服务及其无障碍环境

### A. 联合国房地的使用情况

51. 近年来，使用纽约的联合国场馆举办音乐会、放映电影等特别活动的请求急剧增加。此类活动的时数从 2014 年的 74 小时增至 2015 年的 202 小时和 2016 年的 555 小时，致使会议管理人员承受了巨大的额外负担。为防止干扰政府间进程的进程，避免会议室的损耗，总部中央规划和协调司与各有关部门共同制定了一项新的申请审批政策，根据这一政策，特别活动必须：(a) 完全遵守联合国的宗旨和原则；(b) 严格属于非商业性质；(c) 在未获得大会和会议管理部事先许可的情况下，不得改变会议室的布局；(d) 通常于周末或工作日办公时间之后在某个特定的会议室举行。已向会员国常驻代表团发出普通照会，通告新的政策。此外，中央规划和协调司还将与管理事务部联合制定此类活动的计费 and 收费机制，为活动产生的会议室维护和人员配置额外需求提供资金，以确保为本组织正式会议提

供服务的核心职能不受影响。1996年4月26日题为“使用联合国房地举行会议、特别活动和展览”的行政指示(ST/AI/416)是使用联合国房地的指导文件，但在定于2017年推出面向会议服务请求者的“一站式”系统后，这一行政指示需要相应地加以修订，以纳入新的准则。<sup>2</sup>

## B. 会员国门户网站

52. 目前正在开发一套电子服务，以简化程序，减少会议的费用和环境影响，总体提高会议服务的效率，改善参与者的体验。这些服务将通过新的、方便用户的会员国门户网站(e-deleGATE)提供，该网站正在取代用了几十年的文书流程。第一批这类服务于2016年推出，即：电子核证(e-Accreditation)、电子发言者(e-Speakers，用于一般性辩论、大会全体会议和大会各主要委员会会议)和电子提案国(e-Sponsorship，用于各主要委员会和全体会议决议草案)。定于2017年实施的服务包括：电子公文(e-Correspondence)、电子常驻使团蓝皮书(e-BlueBook)、电子登记(e-Registration)、电子与会者名单或电子成员名单(e-List of participants/e-Membership)。

## C. 无障碍环境

53. 秘书处继续在纽约和日内瓦向有权获得手语翻译、盲文压纹和隐藏式字幕服务的机构以及请求此类服务并出资的预算外客户提供此类服务。秘书处还继续将总部信息无障碍中心库存中的辅助器具借给与会者使用。2016年5月，由于大韩民国政府的慷慨捐赠，该中心的库存得到升级。大会届会主要会期期间，在游客大厅临时设有一个信息无障碍服务亭。此外还已采取措施，将手语翻译小组的规划和征聘工作标准化，以便为有权使用获得手语翻译的会议提供服务，扩大人数极其有限的手语翻译员人才库。为了满足需求，各工作地点已开展工作建立共用名册，并已开始进行非正式磋商，为将《联合国共同制度/行政首长协调理事会与国际会议口译员协会的协定》适用于手语翻译员奠定基础。

54. 秘书处决心将无障碍环境方面的考虑纳入其工作和业务活动的主流。2016年4月，秘书处决定在所有四个工作地点依照共同办法制定加强无障碍会议服务的计划，包括共同的技术安排和形式、业务标准、成本计算模型、服务条件以及监测和评价机制。秘书处在无障碍环境问题部门间工作队内部进行协调，并通过语文安排、文件和出版物问题国际年度会议与其他会议服务提供者进行协调，以持续了解该领域的最新发展。秘书处无障碍问题协调人也与残疾人组织代表保持经常联系。

55. 关于有形设施，加强无障碍环境是总部基本建设总计划和日内瓦战略遗产计划的一个特色，未来在联合国内罗毕和维也纳办事处的翻修工程预计也将改善会议设施的无障碍环境。建议在与联合国房地维护有关的议程项目下而不是在会议时地分配办法项目下讨论会议设施的无障碍问题。

<sup>2</sup> “一站式”系统将提供申请会议服务的单入口点，配有易于使用的自助服务界面和简化的流程，这将加强总部所有服务提供者之间的协调。

## 六. 衡量会议服务的质量

### A. 会议服务用户的反馈意见

56. 大会部致力于以高效和具有成本效益的方式向会员国提供高质量的会议服务。为衡量这方面的工作，大会部通过全球电子调查、年度情况交流会和每个工作地点组织的特别调查收集会员国的反馈意见。电子调查便于用户填写，而且全年开放，旨在收集会员国对所有四个工作地点会议服务、笔译和口译服务以及总体会议服务质量等共同指标的反馈意见。在全球范围内，93%的调查答卷者将所提供的会议服务评为“良好”或“非常好”。

57. 此外，为了补充电子调查，在纽约以及从日内瓦的6次选定会议上收集了有关技术秘书处服务的补充信息和评级，144个答复者中超过92%的人也作出了“良好”或“非常好”的总体评级。联合国内罗毕办事处就在内罗毕和开罗举行的会议进行了调查，93%的答复者给会议服务的评级是“良好”或“优秀”。

### B. 与各代表团举行的情况交流会

58. 与常驻代表团代表举行情况交流会有助于重点介绍在提供会议服务方面的进展，并概述了在征聘和名词管理方面的活动。在纽约举行的一些会议上，各代表团的代表强调必须加强质量控制，使用现代语言，完成语文平等任务。在日内瓦举行的情况交流会包括关于安排会议服务以及如何确保口译员准确地将代表的讲话译为其他语言的实用信息。由于代表们在正式会议上的发言语速越来越快，严重影响到秘书处履行任务和提供高质量口译的能力，所有工作地点都计划继续向会员国建言，确保讲话和发言的速度不超过每分钟100至120个单词(或200至240个中文音节)。联合国维也纳办事处举行的会议鼓励与会者支持其所作的努力，更合理地利用语文服务资源，并向相关语文工作人员提出具体问题和建议。在内罗毕与各常驻代表委员会举行会议，介绍了当前会议管理服务的业绩指标，指出了各种挑战，对任务和期望作出说明。

## 七. 结论、建议和今后拟采取的步骤

59. 秘书处迅速、积极主动地应对了在会议服务所面临的挑战，大会和会议管理部采取了不断改进和现代化的战略，在完成确保其所提供的会议服务做到优质、及时，符合成本效益、可持续和可以获得这一任务方面正取得预期成果。在2016年延续了近年来在关键指标上取得的进展。所有提供会议室的请求都得到满足，绝大多数提供口译服务的请求都得到满足，空缺率下降，在文件的及时处理、印发和同时分发方面也取得明显进步。此外，通过提高效率，征聘考试、承包笔译管理和内部能力利用方面的试点创新正在产生积极成果，为在未来数月和数年继续取得进展铺平道路。

60. 在2017年及以后，秘书处将继续积极与列入会议日历的机构和编写文件的部门互动协作，以期优化会议服务的利用和文件处理的规划。

61. 每年在总部为 13 000 次会议提供服务，规模庞大而且情况复杂，因此，有 4 个部的 10 多个主要服务提供方参与提供所要求的服务，这就需要客户为同一次会议以电子邮件或电话方式联系不同的服务提供方，在多种表单中填写同样信息，等待各方分别作出答复，收到多份账单，从而造成诸多不便，让人深感沮丧。计划在 2017 年推出的“一站式”项目将为会议服务申请提供一个单入口点，为服务申请者提供简单易用的自助服务界面，所有服务提供方也将采用简化的业务流程并提供单一账单。该系统在总部成功推出后，还可在以后扩展到日内瓦、维也纳和内罗毕。

62. 《联合国日刊》通告总部每日举行的会议和即将举行的会议。为了通过加强使用多种语文和运用信息技术促进政府间进程，大会和会议管理部正在开展一项《日刊》改革项目。该项目的战略性业务目的是，能够以最具成本效率的方式出版《日刊》，达到《大会议事规则》第五十五条(即《日刊》全年应以大会六种正式语文印发)的要求，并利用信息技术为客户提供更好的服务。这一目的可以通过双管齐下的办法来实现：(a) 实现内容标准化，以便能够通过使用标准的预译文本，尽可能地实现笔译自动化；(b) 利用技术建立完全电子化的工作流程，并通过开发数字版本(网站和移动应用程序)，提供更加方便用户的体验。由于有了一个强大的基于网络的内容管理系统，《日刊》相关业务流程，包括提交、处理、笔译和格式编排流程，将尽可能精简和自动化，从而带来可观的增效。

63. 还将审查试点远距离口译服务的技术可行性，尽管初期试点规模十分有限，以期提供更多的口译服务，并扩大利用位于不同时区工作地点的内部能力。

64. 为继续补充和振兴语文能力，在资金允许的情况下，将继续开展与大学和培训机构的外联活动，并将为优先语文组合的语文专业人员安排培训和自由职业合同。第五届与联合国签订合作备忘录的大学毕业会议于 2017 年 4 月在总部举行，今后此类会议将作为一个独特的机会，用来加强与培训伙伴的协作，与利益攸关方接触。2015 年和 2016 年就转为全面远程考试进行了成功试点，而且加强了对社交媒体的使用，这些举措将扩大候选人人才库，有助于建设合理的征聘名册。为了增加员工队伍中的复合型人才，减少必须举行的考试数量，将试点进行针对除口译外所有语文职能的综合竞争性考试。此外，如 2018-2019 两年期拟议方案预算(A/72/6(Sect.2)，第 2.19 段)所述，纽约的编辑科将并入英文笔译处以便进行人员对调，各文本处理股将并入各笔译处，以确保优先事项保持总体一致，优化文件处理链内部规划。将探索为笔译员提供更多的弹性工作和电子通勤安排，以加强工作量高峰期的笔译能力。

65. 通过部署 eLUNa，许多研究任务实现了自动化，大会部因此能够将参考资料和名词工作人员调动到其他支助职能或裁撤若干员额，笔译员也因此在许多情况下能够将精力集中在笔译任务本身，换言之，就是按照目标语文的规范以目标语文准确地传达原文信息。这意味着初级笔译员现在可以培养必要的技能，以早日成为自译自审笔译员。因此，将在 2018-2019 年预算中提交拟议的钻石型人员配置结构以供核准，目的是增加自译自审笔译员的数目，同时在适当考虑到语文特殊性的情况下平衡各语文的笔译能力。

66. 除纳入新的 eLUNa 编辑界面外，还将努力增加各种功能，使该工具的无障碍环境最大化，特别是为视障用户建立无障碍。eLUNa 及大会和会议管理部开发的其他语文和会议管理工具质量出色，已引起联合国系统其他组织的注意，其中有些组织在 2016 年联系大会部，请求使用此类工具。将向行政首长协调理事会管理问题高级别委员会提交一份项目提案，在费用回收的基础上将 eLUNA 确立为联合国系统各组织笔译员的共同工具。

#### 建议大会采取的行动

67. 建议大会：

(a) 表示注意到本报告；

(b) 敦促已分配会议服务的平均利用率低于 80% 基准的政府间机构在规划未来会议时考虑这一点，以期达到该基准；

(c) 鼓励进一步统一各工作地点的工作方法，包括全面执行、改进现有会议管理制度并将其纳入主流。

---