



大会

Distr.: General  
24 August 2018  
Chinese  
Original: English

## 第七十三届会议

临时议程\* 项目 135(t)

财务报告和已审计财务报表以及审计委员会  
的报告：联合国合办工作人员养恤基金

## 审计委员会关于 2017 年 12 月 31 日终了年度联合国合办工作人员养恤基金的报告所载各项建议的执行情况

联合国工作人员养恤金联合委员会秘书和负责联合国合办工作人员养恤基金资产投资的秘书长代表的报告

### 摘要

本报告根据大会第 48/216 B 号决议提交。大会该项决议要求联合国各实体行政首长在审计委员会的建议提交大会的同时，向大会报告为执行这些建议已采取或将采取的措施。

本报告是对已向审计委员会提出的评论的补充，这些评论已列入审计委员会关于联合国合办工作人员养恤基金的最后报告。

因此，本报告为减少重复，精简文件，仅必要情况下提供养恤基金的补充评论，同时说明审计委员会有关报告所载每项建议的执行情况、负责部门、估计完成日期和优先程度。此外，本报告还提供最新信息，说明审计委员会认为未充分执行的以往各期审计委员会有关建议的执行情况。

\* A/73/150。



## 导言

1. 本报告根据大会第 48/216 B 号决议第 7 段的规定提交。大会在该项决议中请联合国各实体的行政首长在审计委员会的建议提交大会的同时，通过行政和预算问题咨询委员会向大会提供有关答复，并说明为执行这些建议将采取的措施和有关时间表。

2. 在编写本报告时考虑到了大会第 70/238 A 号决议的规定。大会在该决议第 14 段强调指出，审计委员会应像对其他联合国实体所做的那样，向大会单独提交关于联合国合办工作人员养恤基金的报告，并决定，应继续将该报告副本作为附件列在联合国工作人员养恤金联合委员会的报告之后。在第 71/261 A 号决议的第 5 段，大会决定在与联合国合办工作人员养恤基金有关的议程项目下进一步审议审计委员会关于联合国合办工作人员养恤基金的报告。

### A. 审计委员会关于 2017 年 12 月 31 日终了年度联合国合办工作人员养恤基金的报告<sup>1</sup> 所载各项建议的执行情况

3. 表 1 汇总了各项主要建议截至 2018 年 8 月的执行状况。

表 1

#### 主要建议的执行状况

| 负责部门       | 建议数目       | 已执行      | 执行中        | 设有目标日期    | 未设目标日期   |
|------------|------------|----------|------------|-----------|----------|
| 投资管理厅      | 5          | —        | 5          | 5         | —        |
| 养恤基金秘书处    | 7          | —        | 7          | 7         | —        |
| <b>共计</b>  | <b>12</b>  | <b>—</b> | <b>12</b>  | <b>12</b> | <b>—</b> |
| <b>百分比</b> | <b>100</b> | <b>—</b> | <b>100</b> |           |          |

4. 表 2 汇总了所有建议截至 2018 年 8 月的执行状况。

表 2

#### 所有建议的执行状况

| 负责部门       | 建议数目       | 已执行      | 执行中        | 设有目标日期    | 未设目标日期   |
|------------|------------|----------|------------|-----------|----------|
| 投资管理厅      | 9          | —        | 9          | 9         | —        |
| 养恤基金秘书处    | 8          | —        | 8          | 8         | —        |
| <b>共计</b>  | <b>17</b>  | <b>—</b> | <b>17</b>  | <b>17</b> | <b>—</b> |
| <b>百分比</b> | <b>100</b> | <b>—</b> | <b>100</b> |           |          |

5. 在第 29 段中，审计委员会建议养恤基金优先处理长期未决个案，并在规定时间内处理完毕。

<sup>1</sup> A/73/5/Add.16。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第三季度

6. 养恤基金将对系统作出更多的改进，便于帮助确定哪些案件准备就绪，并强化业务情报系统以准确报告案件状况，以及处理每一类福利所花时间。

7. 在第 36 段中，审计委员会建议养恤基金开展数据清理工作，以确定并关闭所有因养恤金综合管理系统问题而仍处于未结状态的工作流程。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第三季度

8. 工作流程问题已经查明，养恤金综合管理系统中的相关系统调整正在实施或已经实施。

9. 在第 38 段中，审计委员会建议养恤基金对养恤金综合管理系统进行一次系统审计，以查明该系统的缺陷和问题，以便予以纠正。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2020 年第二季度

10. 恤基金已经委托并完成了对养恤金综合管理系统数据库模块的“体检”审查，审查工作是由数据库本身制造商进行的。按照审计委员会的建议，养恤基金将委托对养恤金综合管理系统进行一次全面的系统审计，以便同时也评价应用程序版本升级后所提供的新功能。

11. 在第 46 段中，审计委员会建议养恤基金与成员组织进行互动协作，解决处理福利所需文件在向养恤基金传输时存在的问题。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第三季度

12. 养恤基金正在积极努力监测和实施各种机制，以确保及时提交成员组织核心离职文件。养恤基金已指定与成员组织接洽的联络人。养恤基金与这些联络人分

享信息并报告人员即将离职的情况。雇主自助服务门户将得到加强，以纳入更多关于所有核心离职文件状况的资料。

13. 在第 47 段中，审计委员会建议养恤基金开发一个通过安全电子界面接收所需文件的系统。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2020 年第二季度

14. 养恤基金目前正在与联合国秘书处协作实施一个增强项目，目的是在“团结”系统和养恤金综合管理系统之间建立一个数据接口，便于实现退休工作人员所涉信息和文件交换的进一步自动化。新接口将提供若干改进，有助于更新关于离职文件状况的最新资料，并且将提高数据准确性，方便退休人员查询中央信息库以了解其离职手续状况。在随后阶段，养恤基金将力求将这一举措扩展到其他成员组织，并探讨以电子方式提交离职文件的各种机制。养恤基金还将研究是否可能修改养恤基金条例，以接受电子签名。

15. 第 55 段中，审计委员会重申其关于养恤基金以文件形式确立客户投诉处理机制的建议(见 [A/72/5/Add.16](#)，第 112 段)，此外还建议养恤基金建立一个集中客户管理系统，通过提供独特追踪号使客户能够跟踪问询或投诉的处理状态，直到问题最终解决。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2019 年第四季度

16. 养恤基金启动了一个实施客户关系管理系统的项目。养恤基金设想采取两阶段办法：最初阶段基于联合国秘书处已实施的一个专门系统(即 iNeed)。该系统将提供收集、处理、跟踪和报告养恤基金客户所提交查询的标准功能。第二阶段将是基于把通过专门系统收集和处理的详情纳入养恤金综合管理系统。这一解决办法将进一步把与所有类型查询相关的数据同养恤金综合管理系统中对应的个案匹配。

17. 在第 61 段中，审计委员会建议养恤基金审查获得应享权利证书的程序和暂停发放福利时间较长的个案。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高

目标日期: 2020 年第三季度

18. 恤基金秘书处将继续审查其应享权利证书程序。预期的改进包括采用自动化签名验证。养恤基金将对由于未收到应享权利证书而暂停发放福利的个案进行审查并采取适当行动。养恤基金条例规定, 暂停发放 5 年后, 领取定期养恤金的权利失效。养恤基金在暂停发放福利期间努力与受益者进行接触, 并逐步确定可予剥夺的已暂停福利。如果受益人与养恤基金联系, 则被暂停发放的福利可以恢复; 否则, 这些福利将在日后丧失。

19. 第 62 段中, 审计委员会建议养恤基金开发一个自动签名验证系统, 以便利应享权利证书程序。

负责部门: 养恤基金秘书处

执行状况: 执行中

优先等级: 高

目标日期: 2020 年第三季度

20. 养恤基金将继续实施该项目, 使年度应享权利证书工作中的签名验证流程自动化。预计将于 2019 年初授予合同。预计签名验证系统将于 2019 年启动, 用于 2020 年的应享权利证书工作。

21. 在第 67 段中, 审计委员会建议养恤基金拟定准则, 指导如何按国家、部门和货币为股票风险预算进行次级配置。

负责部门: 投资管理厅

执行状况: 执行中

优先等级: 中

目标日期: 2019 年第二季度

22. 投资管理厅目前正在开展工作, 目的是对股票资本风险设限。该处在资产类别层面对投资组合实施了风险预算。它还按期限和货币对固定收入实施了风险限额。

23. 在第 70 段中, 审计委员会建议养恤基金加快执行养恤基金主要投资做法、投资管理和风险管理独立审查提出的各项建议。

负责部门: 投资管理厅

执行状况: 执行中

优先等级: 高

目标日期: 2019 年第一季度

24. 立审查报告中提到, 大多数主要做法已纳入投资管理厅的工作实践。该处在执行独立审查报告中所提最重要建议方面已取得良好进展, 并且将在 2019 年第一季度最后落实完成所有建议。

25. 在第 75 段中，审计委员会建议，鉴于外币风险，养恤基金应尽快就货币研究所产生的建议采取行动，以减少外汇波动对投资回报的影响。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第三季度

26. 投资管理厅将继续审查其内部投资程序，并且将执行货币研究所产生的建议，以更好地管理货币风险敞口。

27. 在第 76 段中，审计委员会建议养恤基金加快资产负债管理研究，使其货币风险敞口与负债保持一致。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第三季度

28. 资产负债管理研究预定于 2019 年 7 月养恤金联委会会议之前完成。现已经启动征求建议书程序，目的是聘请咨询人协助养恤基金开展资产负债管理研究。

29. 在第 77 段中，审计委员会建议养恤基金根据资产负债管理研究的结果，制定适当的管理外币风险战略和行动计划。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第四季度

30. 在完成资产负债管理研究并对研究结果进行审查之后，投资管理厅将制订和执行有助实现目标的战略和一项行动计划，以管理外汇风险。

31. 在第 78 段中，审计委员会建议养恤基金为每个资产类别制定相对于基准的货币风险敞口准则。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2019 年第四季度

32. 投资管理厅正在努力为每个资产类别制定相对于基准的货币风险敞口具体准则。

33. 在第 86 段中，审计委员会建议养恤基金适当规划和执行关键软件的购置。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第四季度

34. 投资管理厅目前正在审查其用于规划和执行关键软件购置的内部程序。

35. 在第 92 段中，审计委员会建议养恤基金对投资管理厅进行欺诈风险评估，以了解易受影响的领域并制定适当的缓解战略。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第二季度

36. 投资管理厅将在内部监督事务厅的支持下内部进行欺诈风险评估。欺诈风险评估将包括：确定固有欺诈风险，评估固有欺诈风险的可能性和严重性，以及如何应对可能的重大固有和剩余欺诈风险。除此项举措之外，现已聘请一名专门精通信息和通信技术(信通技术)安全的咨询人，负责分析任何潜在的信通技术安全弱点并提出解决建议，并且将加强反欺诈意识培训。此外，一年一度进行的道德操守培训将包含一个关于反欺诈意识的特别模块。

37. 在第 97 段中，审计委员会建议养恤基金定期在内部运行调节原型工具，直到与摩根斯坦利资本国际的合同最终确定，然后实施新的内部调节流程，建立外包职能检查机制。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2019 年第二季度

38. 内部原型工具是作为一项临时措施开发的，目的是向摩根斯坦利资本国际阐释投资管理厅建立更有力、随时可用、可定期操作的程序所涉及的各种需要。投资管理厅的下一个步骤是与摩根斯坦利资本国际订立合同，直接从服务提供商处获取信息，并在服务提供商和摩根斯坦利资本国际之间建立数据的长期核对机制。希望这种信息获取方式将会在 2019 年第二季度之前确定——各自所进行的核对工作将构成整个过程的一部分。投资管理厅将需要实施新的内部核对流程，作为解决方案的一部分，以确保管理部门对这一外包职能有适当的内部控制。信通技术目标业务模式的长远意图是通过自动化工具，向该处提供涉及所有业务的更有

力核对方式。这些工具将使该处能够跨平台进行数据核对，而且将使管理部门能够确保被用于支持我们业务活动的各种系统都准确反映数据。

## B. 以往财政期间审计委员会关于联合国合办工作人员养恤基金的报告所载建议的执行情况

39. 审计委员会在关于 2017 年 12 月 31 日终了年度的报告(A/73/5/Add.16, 第二章)附件中概述了以往各财政期间所提建议的执行状况。

40. 表 3 汇总了截至 2018 年 8 月被审计委员会评估为未充分执行的 20 项建议的总体情况。此外，审计委员会 2016 年报告<sup>2</sup> 第 106 段中载有一项给养恤基金成员组织的审计建议。

表 3

审计委员会报告附件中认为未充分执行的尚存以往各期建议的执行情况

| 负责部门       | 建议数        | 已执行      | 执行中        | 设有目标日期    | 未设目标日期   |
|------------|------------|----------|------------|-----------|----------|
| 投资管理处      | 8          | —        | 8          | 8         | —        |
| 养恤基金秘书处    | 12         | —        | 12         | 12        | —        |
| <b>共计</b>  | <b>20</b>  | <b>—</b> | <b>20</b>  | <b>20</b> | <b>—</b> |
| <b>百分比</b> | <b>100</b> | <b>—</b> | <b>100</b> |           |          |

2013 年 12 月 31 日终了年度审计委员会的报告<sup>3</sup>

41. 在第 47 段中，养恤基金秘书处同意审计委员会再次提出的建议：(a) 继续加强有关参与人对账异常情况工作的管控，并提高效率，以确保及时发现并与成员组织核对所涉差异。(b) 编制月度及年终缴款对账表，以确保养恤金系统和财务报表中所记录的缴款和应收账款准确无误。

负责部门： 养恤基金秘书处

执行状况： 执行中

优先等级： 中

目标日期： 2019 年第四季度

42. 养恤基金正在推进每月财务接口项目。每月核对成员组织缴款的试点工作已于 2018 年 7 月开始，计划于 2019 年 1 月上线。2019 年将有更多组织加入每月报告和处理缴款的行列。年终缴款对账每年在财务报表完结前完成。每月对账的财务接口项目将进一步改进这一流程。

43. 在第 51 段中，养恤基金秘书处同意审计委员会的建议，即：(a) 利用和推广在线自助服务，将其作为应享权利证书程序的一个新增工具，并顺利运行养恤金

<sup>2</sup> A/72/5/Add.16, 第二章。

<sup>3</sup> (A/69/9, 附件十)。

综合管理系统；(b) 考虑制定一个切实可行的计划，开发一个自动签名验证系统或指纹/实时图像验证系统，为应享权利证书程序提供便利。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2020 年第三季度

44. 成员自助服务扩展后，用户可以查阅证明文件，约占受益人 75% 的非双轨客户能够下载、打印和签署应享权利证书。此外，成员自助服务使退休人员和受益人能够在成员自助服务中更新自己的地址，并跟踪养恤基金向他们支付的所有款项，包括适用情况下的离职后健康保险月付款扣减额。养恤基金将继续实施该项目，使年度应享权利证书工作中的签名验证流程自动化。预计将于 2019 年初授予合同。签名验证系统预计将于 2019 年启动，用于 2020 年的应享权利证书工作。

2014 年 12 月 31 日终了年度审计委员会的报告<sup>4</sup>

45. 在第 53 段中，审计委员会建议养恤基金通过提高效率和利用信息技术促成的服务，确保遵守规定的养恤金办理基准，因为养恤基金的主要职能是为其会员服务。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第三季度

46. 办理养恤金的基准是在收到必要离职文件后 15 个工作日内办理 75% 的养恤金，养恤基金在这方面取得了进展。养恤基金尚待办理初始离职个案数目稳定在低水平，大约 80% 的离职个案是在同一个日历月内办理的。养恤基金还加强了与成员组织的信息交流与合作，以加快向养恤基金提交离职文件。与成员组织有指定联络人，并定期与成员组织交流信息和报告。

47. 在第 65 段中，审计委员会建议养恤基金：(a) 为需要或正在执行的信息技术项目的战略规划、治理和管理制定全面政策；(b) 采取积极措施，加快采购以更换现有交易指令管理系统，限制临时措施引起的额外支出。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第四季度

<sup>4</sup> [A/70/325](#)(附件六)。

48. 投资管理厅已于 2017 年更新了信通技术战略文件。信通技术战略文件的宗旨是概述投资管理厅将实施的项目和路线图，以实现基础设施现代化，并为未来 5 至 10 年的预期增长做准备。投资管理厅还聘请了一家外部资产管理技术咨询公司——Cutter Associates，这家公司专门帮助资产管理人员根据行业最佳做法制定长期技术路线图。

#### 2015 年 12 月 31 日终了年度审计委员会的报告<sup>5</sup>

49. 在第 37 段中，审计委员会建议养恤基金建立一个机制，定期评估积极管理投资组合带来的业绩增值，以评估其影响，在必要时调整方向。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2019 年第二季度

50. 2017 年，投资管理厅聘请了一家供应商，以便对养恤基金的投资管理和风险做法进行独立审查。这项研究包含一份详细的核对清单，比较养恤基金做法和行业标准做法。这项研究得出结论认为，大多数先进做法已被养恤基金吸纳。目前正在采取行动，消除德勤发现的不足之处。

51. 在第 75 段中，审计委员会建议养恤基金：(一) 处理汇兑风险问题，并采用适当的程序和工具以减轻汇兑损失；(二) 建立内部机制，以便除了定期监测资产的公允价值外，监测、评价和管理汇兑产生的损失或收益。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2019 年第一季度

52. 2017 年，聘请法国巴黎银行进行货币管理研究，最终报告于 2018 年 2 月提交。研究报告草稿已于 2017 年 11 月与投资委员会讨论。投资管理厅管理层接受了这项研究的主要结论，正在实施改进管理货币风险敞口的战略。

53. 在第 94 段中，审计委员会建议养恤基金签订界定各自作用和责任并规定服务级别基准的服务级别协议，并建立一个机制，确保协议得到遵守。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2019 年第一季度

<sup>5</sup> A/71/5/Add.16，第二章。

54. 投资管理厅已与布隆伯格订立一项服务级别协议，界定各自作用和责任，规定服务级别基准，并建立一个确保协议得到遵守的机制。预计投资管理厅将于2019年第一季度前订立服务级别协议。

55. 在第 105 段中，审计委员会建议养恤基金：(一) 确认从所有来源收到的查询和投诉；(二) 把查询和投诉分开，以进行适当的处理；(三) 建立一个投诉和投诉处理的分类和优先排序系统；(四) 定期向客户通报投诉处理的进展；(五) 建立一个监测和向养恤基金有关管理层报告投诉处理情况的系统，确保有一个为客户提供服务的有效机制；(六) 审查投诉数据，以帮助查明系统中的薄弱环节，改进和精简现有流程。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第四季度

56. 所有查询都得到确认、处理和跟踪。对直接登门者立即提供服务，在工作时间所有电话都有人接听，所有电子邮件都会收到自动的、与主题相关的回复。在养恤基金网站上推出了一个联系表格，便于按主题对查询进行分类，并将它们发送到相应的办公室。网站上有专门的电子邮件收件箱和紧急注意页面，使养恤基金能够对高优先个案迅速采取行动，其中包括退休人员/受益人死亡以及每月养恤金未收到。同时，养恤基金启动了一个落实客户关系管理系统的项目。养恤基金设想采取两阶段办法。最初阶段基于采用联合国秘书处已实施的一个专门系统(即 iNeed)。该系统将提供收集、处理、跟踪和报告养恤基金客户所提交查询的标准功能。第二阶段的基础是将通过专门系统收集和处理的详情纳入养恤金综合管理系统。这一解决办法将进一步把与所有类型查询相关的数据同养恤金综合管理系统中对应的个案进行匹配。

57. 在第 110 段中，审计委员会建议养恤基金为处理案件规定时限。应当按每一类养恤金的优先顺序为其建立一个内部报告框架。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第三季度

58. 养恤基金战略框架和预算文件具体规定了办理养恤金的绩效指标和目标。养恤基金正在研究具体要求和按初始离职类型分类的办理统计数字，以便为每类养恤金规定不同的基准。在制定基准之前，所有养恤金类型都适用现行基准：在收到所有必要离职文件后 15 个工作日内办理 75% 的养恤金(初始离职)。

59. 在第 115 段中，审计委员会建议养恤基金简化获取应享权利证书的程序，包括探讨如何让转账银行参与这一流程。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2018 年第四季度

60. 养恤基金探讨了代理银行参与应享权利证书程序的可能性；但是认为这一点做不到，因为养恤基金使用多个代理银行向 190 个国家付款，加上有各种不同的地方法规妨碍银行参与这一流程。应享权利证书程序业经修订，以确保从邮寄之日到跟进的所有活动都在一个日历年内完成。约占受益人 75% 的所有非双轨客户都可以通过成员自助服务查阅和打印个人应享权利证书，这极大改善了获取年度应享权利证书表单的途径。

2016 年 12 月 31 日终了年度审计委员会的报告<sup>6</sup>

61. 在第 41 段中，审计委员会建议养恤基金制订涵盖所有类别资产的详细风险预算。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第二季度

62. 投资管理厅在 2017 年初对由内部管理的固定收入投资组合实行了更详细的风险限制，包括货币和久期限限制。投资管理厅正在为全球股票组合制订主动限制，预计主动限制将在 2019 年第二季度前实施。投资管理厅正在根据建议采取行动，编写详细的股票风险限制。固定收入的风险限制已经落实。对于实物资产和另类投资等类别，这一做法可能行不通。在进一步研究和分析结果出来之前，投资管理厅将审议和研究此项建议对这些资产类别的适用性。

63. 在第 67 段中，审计委员会建议养恤基金在政策中加入有关合同期限的条款，并在订立或延长基金经理合同之前正式确定评价方法。

负责部门： 投资管理厅  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2018 年第二季度

64. 2018 年 4 月，投资管理厅更新了其外部经理政策，加入了关于外部基金经理合同期限的规定。此外，投资管理厅还在该政策中加入了关于评价方法的更多细节。投资管理厅将每年审查该政策，确保其反映最佳做法。

<sup>6</sup> A/72/5/Add.16，第二章。

65. 在第 75 段中, 审计委员会建议养恤基金更新投资管理厅的业务连续性计划和灾后恢复计划, 纳入所有关键应用程序, 确定所有关键应用程序的恢复时间目标, 并考虑到其业务活动的重要性, 开展业务影响分析研究。

负责部门: 投资管理厅  
 执行状况: 执行中  
 优先等级: 高  
 目标日期: 2019 年第一季度

66. 2018 年 4 月, 投资管理厅签订了一项关于为投资管理厅提供信通技术安全、风险管理和业务连续性管理研究的合同。

67. 在第 79 段中, 审计委员会建议养恤基金为投资管理厅编制全面的安全政策, 并在管理层和工作人员之间广为散发, 同时建立确保合规机制。

负责部门: 投资管理厅  
 执行状况: 执行中  
 优先等级: 中  
 目标日期: 2019 年第一季度

68. 投资管理厅将编拟全面的安全政策, 信通技术安全研究的结果预计将有助于该处工作人员落实该建议。

69. 在第 92 段中, 审计委员会建议养恤基金: (a) 探讨是否有可能进一步将办理养恤金的各个步骤自动化; (b) 建立输入控制, 确保养恤金综合管理系统中的信息标准化; (c) 加强成员自助服务和雇主自助服务模块的功能; (d) 解决因将数据迁移到养恤金综合管理系统而产生的问题。

负责部门: 养恤基金秘书处  
 执行状况: 执行中  
 优先等级: 高  
 目标日期: 2019 年第四季度

70. 养恤基金将采取双管齐下的办法, 进一步将养恤金办理自动化, 包括: 实行定期系统强化; 升级系统, 预期这将为自动化提供更多机会。养恤基金已在成员自助服务和雇主自助服务中启用新功能, 例如允许受益人更改地址的功能、提交证明文件的功能以及向各成员组织提供关于不同类型个案信息的报告。养恤基金将积极继续处理数据问题。在这项工作中, 所发现的任何根源问题都会被记录下来并相应地加以处理。

71. 在第 101 段中, 审计委员会建议养恤基金: (a) 设定一个明确的时间表, 处理已收到所有文件的待处理个案; (b) 设定办理每一类应享福利/养恤金的时限。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 高  
 目标日期： 2019 年第三季度

72. 养恤基金战略框架和预算文件具体载述了办理养恤金的绩效指标和目标。办理养恤金的基准是在收到所有必要离职文件后 15 个工作日内办理 75% 的养恤金(初始离职)，养恤基金在达到这个基准方面继续取得进展。2017 年，养恤基金大大改善了办理养恤金方面的业绩。养恤基金正在研究具体要求和办理工作统计数字，以便为每类养恤金设定不同的基准。在设定基准之前，所有养恤金类型都适用现行基准：在收到所有必要离职文件后 15 个工作日内办理 75% 的养恤金(初始离职)。

73. 在第 112 段中，审计委员会建议养恤基金以文件形式确立客户投诉处理机制，并纳入为各种查询编制索引、进行分类、排定优先次序和进行监测的程序。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2019 年第四季度

74. 养恤基金启动了一个落实客户关系管理系统的项目。养恤基金设想采取两阶段办法。最初阶段基于采用联合国秘书处已实施的一个专门系统(即 iNeed)。该系统将提供收集、处理、跟踪和报告养恤基金客户所提交查询的标准功能。第二阶段的基础是将通过专门系统收集和处理的详情纳入养恤金综合管理系统。这一解决办法将进一步把与所有类型查询相关的数据同养恤金综合管理系统中对应的个案进行匹配。

75. 在第 118 段中，审计委员会建议养恤基金审查：(a) 获得应享权利证书的程序；(b) 暂停发放养恤金时间较长的个案。

负责部门： 养恤基金秘书处  
 执行状况： 执行中  
 优先等级： 中  
 目标日期： 2019 年第三季度

76. 约占养恤基金受益人 75% 的所有非双轨客户都可以通过成员自助服务查阅和打印个人应享权利证书，这极大地改善了获取年度应享权利证书表单的途径。养恤基金正在采购一个自动签名验证工具，使应享权利证书程序进一步自动化。在几次试图联系受益人未果后，会暂停发放养恤金。暂停发放的个案常常需要与往往居住在偏远地区的客户进行接触，这些地区的邮递服务很差。养恤基金逐步

审查可能被没收的已暂停发放的养恤金。养恤基金条例规定，暂停发放 5 年后，领取定期养恤金的权利失效。

77. 在第 124 段中，审计委员会建议养恤基金订立一个制度，每月接收成员组织提交的缴款表及参与人名单，以杜绝参与人对账异常情况。

负责部门： 养恤基金秘书处  
执行状况： 执行中  
优先等级： 中  
目标日期： 2019 年第四季度

78. 2018 年 7 月启动了每月对账的首个试点，预计将于 2019 年 1 月全面上线。2019 年将有更多组织加入每月报告和处理缴款的行列。养恤基金还将把业务情报工具投入运行，借此监测每月对账过程。在此期间，将继续在每年年终编制养恤基金财务报表过程中核对缴款。

79. 在第 128 段中，审计委员会建议养恤基金定期核对各成员组织的缴款。

负责部门： 养恤基金秘书处  
执行状况： 执行中  
优先等级： 中  
目标日期： 2019 年第四季度

80. 每年都在财务报表结账前及时进行年底核对，以确保财务报表中记录的缴款和应收款准确无误。每月对账的首个试点已于 2018 年 7 月开始，计划于 2019 年 1 月全面上线。2019 年将有更多组织加入每月报告和处理缴款的行列。养恤基金还将把业务情报工具投入运行，借此监测每月对账过程。在此期间，将继续在每年年终编制养恤基金财务报表过程中核对缴款。