



大会

Distr.: General
24 June 2019
Chinese
Original: English

第七十四届会议

暂定项目表* 项目 140

会议时地分配办法

会议时地分配办法

秘书长的报告

摘要

本报告是根据第 [73/270](#) 号决议和以往关于这一主题的相关决议编写的，并对其中所载授予秘书长的任务作出回应。报告还说明了与 2018 年纽约、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。

* [A/74/50](#)。



一. 导言

1. 一个强有力的多边系统的基础是有效和高效地提供会议管理支助，而这又取决于面向客户、创新和伙伴关系。在本报告中，这些概念之间的具体协同增效实例比比皆是，因为秘书处 2018 年的会议服务业务继续挖掘先进技术的潜力，调整工作方法，不断更新和改进在纽约以及联合国日内瓦、内罗毕和维也纳办事处的业务。为扩大范围，拓展功能，并增加现有工具的用户友好性，增加了新的功能。为简化程序和改善客户体验，启动了新的机制。最初的应用程序是为了增加高价值商业智能的生成而开发的。只要有可能，就在全球范围内应用创新成果，并与现有的机构系统相结合。在许多情况下，还与联合国其他实体共享。在所有这些工作中，使用多种语文是具有约束力的因素和首要主题。

2. 所采用的创新成果的数目和范围反映了大会和会议管理部(大会部)鼓励会议管理各方面创新的这项深思熟虑的政策。eLUNa 增加了新的界面，使其远远不只是一个定制的计算机辅助翻译工具，而且与统一的正式术语数据库 UNTERM 和 workflow 管理工具 gDoc 的整合进一步统一和精简了所有四个工作地点及其它地点的文件流程。通过改善 gMeets 等任务关键型应用的数据生成能力，扩展有助于改进工作量预测的工具，以及建立确定所涉费用问题的机制，目前正在为会议服务业务提供优化资源分配所需的业务数据。2018 年的其他显著改进包括：为会议服务请求者提供一站式服务、多语种数字版《联合国日刊》、更加方便用户和高效的参与者认证工具，以及为外地特派团安排口译支助的简化机制。同时，增加了为残疾人提供的服务，从而提高了会议资源的无障碍性，因此更便于参与整个联合国的工作。

3. 大会部继续注重并切实加强核心业务，以高效和有效的方式提供高质量的会议和文件服务。如本报告所示，大会部 2018 年文件和会议管理主要业绩指标的遵守情况保持了 2017 年水平，甚至有所改善，增效显著。在环境不断变化的背景下，根据客户不断变化的期望，联合国的会议服务更加灵活多样。

锐意创新：精心而为

4. 需要可谓是发明之母，但创新需要空间和支持。在秘书处会议事务部门系统地采取了积极主动的战略，以促进创新文化，并鼓励工作人员单独和集体地查找有改进余地的会议服务领域。在日内瓦成立了一个创新小组，将自上而下和自下而上的方法结合起来，工作人员可以借此提出想法，并在获得批准后，通过试验和原型试验进行测试。该小组目前正在利用创新设计思维和以客户为中心的方法，对会议服务需求进行广泛分析，以期确定如何改进和扩大向会员国和会议组织者提供的会议服务。还在研究预测分析的适用性，以优化会议资源的规划和使用。

5. 在纽约，大会部与人力资源管理厅和信息和通信技术厅(信通厅)合作开发的语文工作人员招聘在线考试平台获得 2018 年秘书长创新奖，考生因此不必前往考试中心，即可参加竞争性考试。这不仅扩大了候选人才库，而且增加了残疾人和考生偏少地区的候选人参加考试的机会。

6. 秘书处会议服务创新质量体现在联合国系统内外其他实体的采纳程度。大会部还主持了语文安排、文件和出版物问题国际年度会议，来自各政府间组织的专家齐聚一堂，交流经验诀窍、了解有关动态，并在从培训到可持续活动管理的各个领域寻求协同增效和合作共赢。

7. 在所有工作地点，会议服务部门与当地信息技术小组的合作都很密切。与信通厅的合作有助于大会部利用信通战略支持会议服务。这项在大会部积极创新政策和面向客户方法框架下开展的合作所产生的成果载于本报告相关专题章节。秘书长关于使用多种语文的报告(A/73/761)阐述了为将使用多种语文纳入联合国主流以及持之以恒地有效执行使用多种语文问题协调员的职权范围而采取的举措和措施。

二. 会议管理

A. 会议周期

8. 大会第 3491(XXX)号决议决定，会议周期应与预算期相一致。大会后来通过的第 72/266 A 号决议核准从 2020 年方案预算开始，试行将两年期预算改为年度预算。鉴于这一变化，会议委员会不妨根据任务规定，考虑请秘书长暂时或至少在上述试行期间，按照新的预算周期起草年度会议日历，并考虑在 2019 年核准 2020 年的年度日历。

B. 通过 2020 和 2021 年联合国两年期会议日历草案

9. 如果委员会决定采用每两年规划会议时地分配办法的现行做法，委员会将在 2019 年 9 月实质性会议上审查秘书处编写的联合国 2020 年和 2021 年两年期会议日历草案(A/AC.172/2019/L.2)，并在 2019 年报告(A/74/32)中向大会转递有关建议。

C. 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

10. 迄今收到了 8 个机构关于在大会第七十四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。

D. 闭会期间更改会议日历

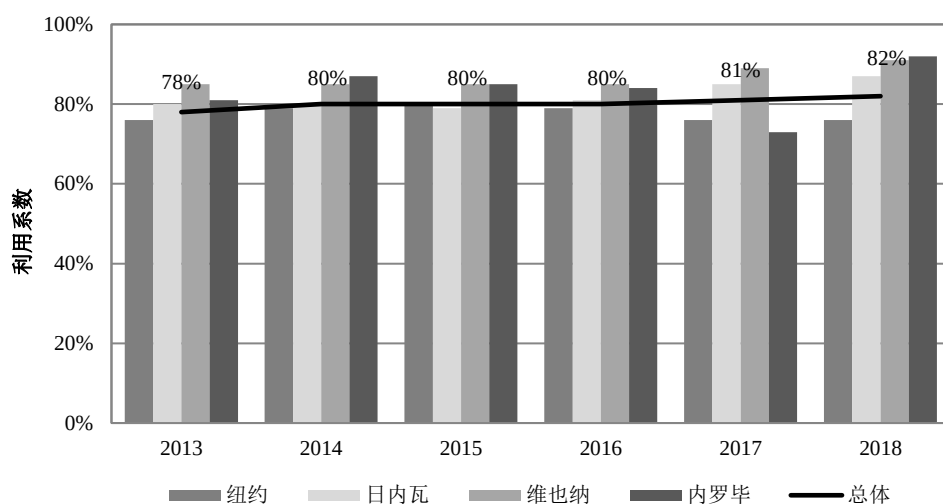
11. 会议委员会核准了 5 项闭会期间更改会议日历的请求。

E. 联合国各机构对会议服务资源的利用情况

12. 所有四个工作地点都努力根据大会第 73/270 号决议第二节第 18 段酌情吸收有关政府间机构和专家机构参与，提高口译利用系数。因此，如图一所示，2018 年口译总利用系数上升到 82%。

图一

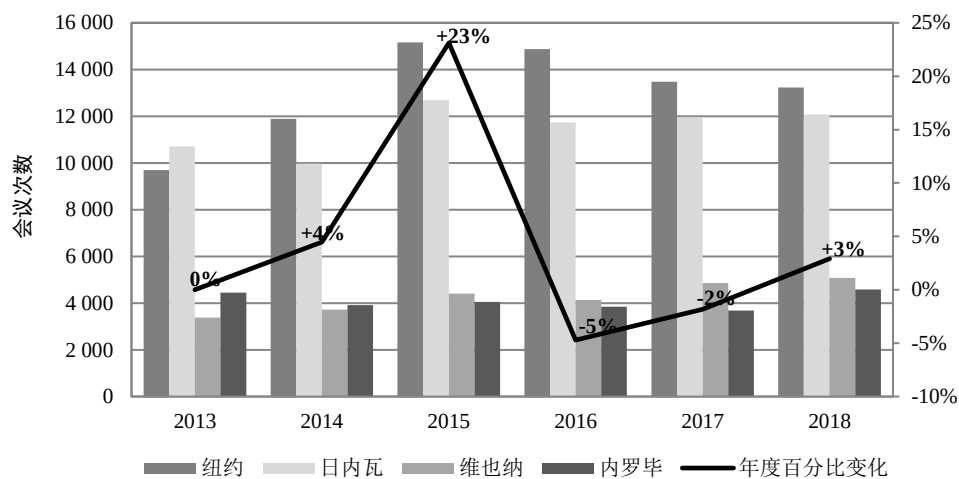
所有会议日历机构对口译服务的利用系数(2013-2018 年)



13. 如图二所示，2018 年在四个工作地点举行的会议总数与 2017 年相比增加了 3%，从 33 975 场增至 34 962 场。与 2013 年相比，未列入日历的会议增加了 40%，占 2018 年纽约和日内瓦会议总数的 75%。这一增加严重限制了为已获授权的列入日历的会议提供服务的资源。

图二

会议工作量(2013-2018 年)



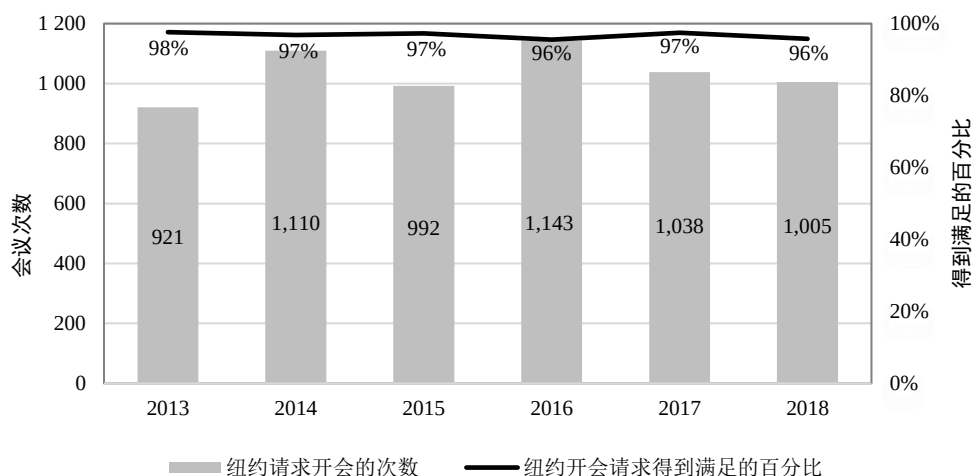
F. 向有权“视需要”开会的机构提供口译服务

14. 在纽约，有权“视需要”开会的机构提出的口译请求在 2018 年得到满足的百分比与 2017 年相似。在日内瓦，唯一有权“视需要”开会的机构是人权理事会，如图三所示，人权理事会要求使用口译服务和会议室的所有请求都得到满足。在其他两个工作地点没有有权“视需要”开会的机构。

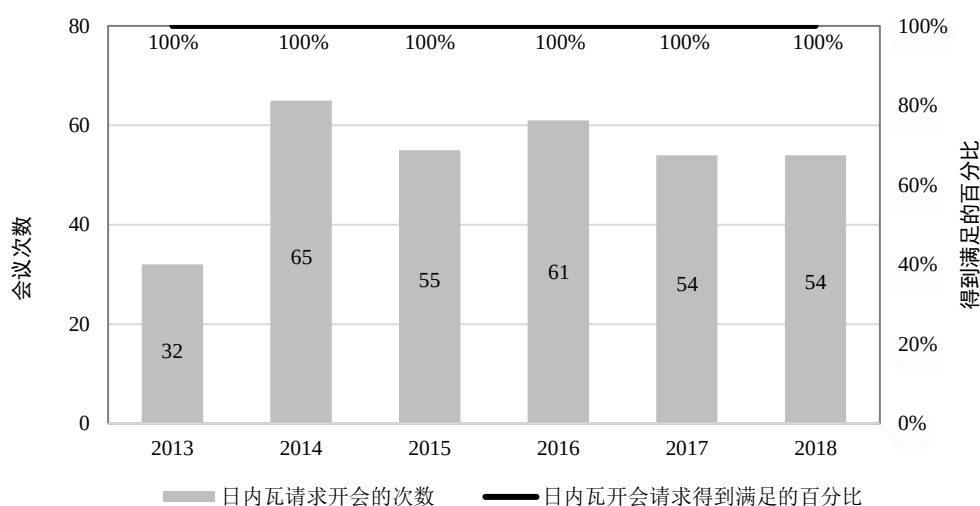
图三

向有权“视需要”开会的机构举行的会议提供口译服务的情况(2013-2018 年)

纽约



日内瓦

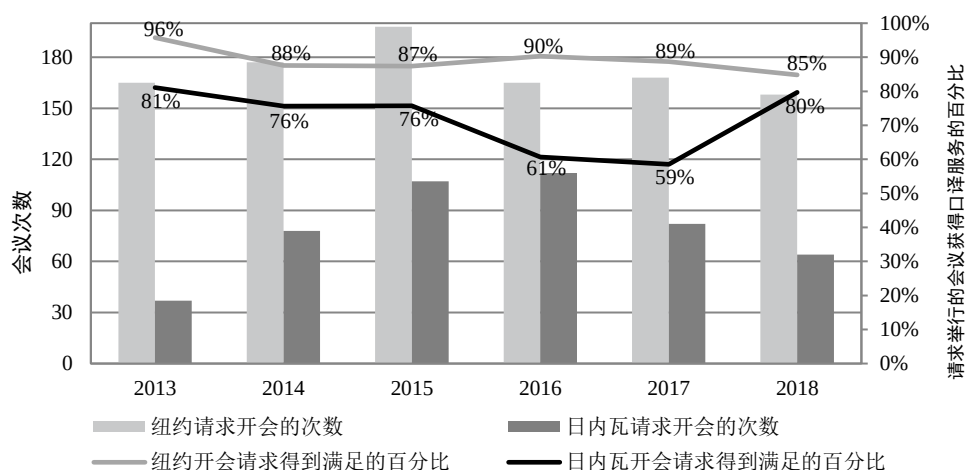


G. 向会员国区域组和其他主要区域组合的会议提供会议服务的情况

15. 下文图四概列了 2013 年至 2018 年在四个工作地点为会员国区域组和其他主要区域组合提供会议服务的情况。与往年一样，这些组合提出的所有会议室请求在 2018 年都得到了满足。在纽约，日历机构在最后一刻取消会议的次数在过去五年中持续增加，这影响到为会员国区域组和其他主要区域组合的会议提供口译服务：请求得到满足的比例从 2017 年的 89% 降至 2018 年的 85%。2018 年，日内瓦收到的提供口译会议的请求减少，因此这类请求得到满足的百分比比较高(80%，而 2017 年为 59%)。在内罗毕和维也纳，2018 年没有要求为会员国区域组和其他主要区域组合的会议提供口译服务。

图四

向会员国区域组和其他主要区域组合会议提供口译服务的情况(2013-2018 年)

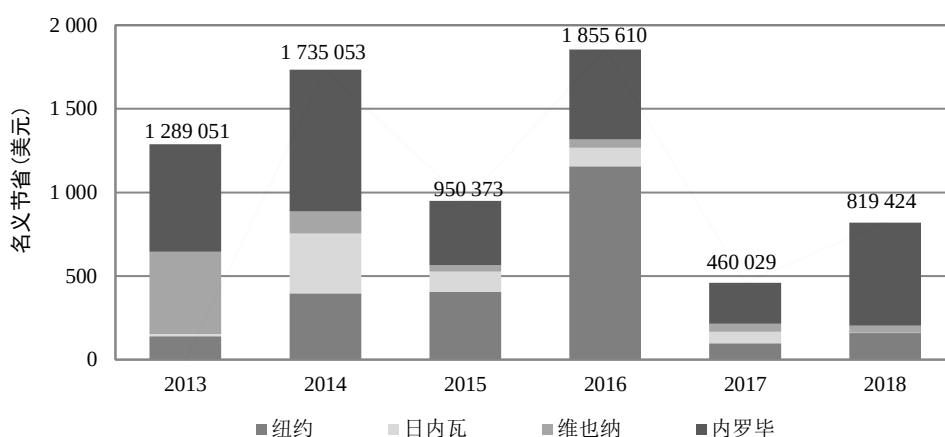


H. 在固定总部以外地点举行的会议

16. 所有工作地点在组建团队为总部以外的会议提供服务时，继续酌情适用全球统筹管理规则。2018 年，通过全球统筹管理实现了 819 424 美元的名义节省，比 2017 年增加了 78%(见图五)。精简会议要求 and 增加工作人员的多任务处理在实现节约方面发挥了重要作用。然而，应当指出的是，因协调此类会议及为其提供服务所产生的额外工作量不列为联合国的行政费用。

图五

在工作地点以外举行的会议共享服务产生的名义节省(2013-2018 年)



I. 各会议中心的状况

17. 根据第 73/270 号决议，秘书长将在大会第七十四届会议主要会期会议期间，在 2020 年拟议方案预算中向大会报告可能进行的翻修工作，以解决内罗毕会议中心条件恶化和能力受限的问题。

18. 非洲经济委员会(非洲经委会)2018 年所有会议室的平均利用率为 81%，高于 2017 年的 78%。年平均利用率为 93%，也高于 2017 年近 89%的平均利用率，这

要归功于会议管理部门针对广泛的外部客户采取的持续促销和营销举措。除两个全体会议室外，预定进行的重新铺设会议中心地毯的工作已于 2018 年完成。计划在 2020 年前完成重新铺设地毯和平台升级工程。向非洲经委会领导层提交了企划案，以及资本投资计划，以解决该中心技术设施急需升级的问题。

J. 会议管理创新

19. 2018 年开始对 gMeets 进行全面检查，以增强该系统的功能，而且更方便进行基于实体的报告。关于即将举行的、当前的或过去的正式会议以及会议应享权利的所有信息均来自 gMeets，使其成为一个对任务至关重要的日历规划、会议日常组织、资源管理、与客户沟通和进行报告的系统。该系统已在所有总部工作地点(纽约、日内瓦、维也纳和内罗毕)以及非洲经委会、欧洲经济委员会(欧洲经委会)和亚洲及太平洋经济社会委员会(亚太经社会)使用，并通过国际民用航空组织、国际原子能机构和联合国教育、科学及文化组织的服务级协议予以提供。

20. 2018 年 3 月，作为纽约 gMeets 面向客户的界面，推出了一站式网络应用程序，让会议请求者方便地使用所有会议服务，同时加强服务提供者之间的协调，以实现全系统的效率。客户现在可以从一系列服务中进行选择，包括会议室；口译；桌签、讲台标牌和房间布置；在《联合国日刊》上发布材料；视听事务；网播；出入和安全服务以及技术设备的借用。还提供了方便获得的事实和数字，例如术语的定义和费用估计数，便于客户就其会议请求作出知情决定。截至 2018 年 12 月 31 日，该系统办理了 261 个客户，其中包括 131 个常驻代表团、28 个区域组和其他主要区域组合和 102 个联合国系统实体的 2 629 次会议。第二个开发阶段于 2019 年 1 月启动，目的是扩大服务目录，包括特别活动、展览、双边会议等，并与“团结”项目协调，为会议服务生成单一发票。

21. 《联合国日刊》电子版于 2018 年 1 月投入使用，为代表和其他与会者的工作提供了便利。在第一年，数字版用户达到 183 000 人，页面浏览量逾 200 万次。这一数字革新进一步提升了《日刊》的用户友好程度，更多的内容得以全年以联合国六种正式语文印发，而不是像以往多年的做法那样，仅在大会届会的主要会期印发。这一旗舰出版物制作过程的现代化使这些变革成为可能，并计划在 2019 年进一步加强。

22. 在联合国日内瓦办事处试用的开源会议注册和认证工具——Indico 的使用范围进一步扩大。截至年底，在总部和总部以外地点举行的 1 371 次会议上使用了 Indico，共举行了 12 413 次会议，登记了 200 000 多名与会者。联合国其他实体也采用了这一工具，简化了核证手续，减少了重复，并允许中止以前的八项申请，从而使会议组织者受益，同时支持本组织对出入房地的严格安保要求。而与会者则受益于更简单的标记程序和获取与会议有关的信息。Indico 已被选中，用于涵盖“团结”项目扩展阶段 2 的会议参与者管理。

23. 在纽约，推出了 gDoc2.0 的第一个模块(前期预测)，以便利审查和评估决议草案所涉会议服务问题。现在简化了评估程序，并集中记录了评估结果。在大会第七十三届会议主要会期期间，通过这一模块处理了 400 多份决议草案。

24. 在日内瓦，实施了一个自助工具，以自动预估会议服务以及为预算外会议和特别活动安排的技术和支助服务所涉资源和经费问题。该工具已在裁军事务厅成功试用，并将介绍给各常驻代表团。为人权理事会和设在日内瓦的其他机构的决议编制的所涉方案预算问题说明的费用计算也实现了自动化，以加快所涉方案预算问题的编制工作。此外，2018 年实施了一个用于安排向人权高专办特别程序外地特派团提供口译支助的在线工具，以消除纸张工作流程，提高透明度和监测，并缩短处理时间。自 2018 年 6 月以来，自动生成关于有权获得口译会议的日历机构利用会议资源情况的报告，并在届会结束一周后发送给有关秘书处。希望这一系统和及时的报告将有助于所有日历机构遵守其 80% 的最低利用率要求。

25. 在维也纳，针对按“实际受聘”雇用的会议室人员实行了一项实务综合培训方案。由于没有提供会议室服务的经常员额，联合国维也纳办事处依靠短期工作人员名册为其许多会议提供服务。培训方案包括与残疾意识、口译、安全、客户服务和礼仪有关的模块。该方案将于 2019 年进一步完善并定期实施，以期改善向所有与会者提供的服务。

26. 在内罗毕，为了帮助查找联合国内罗毕办事处房地使用波动的原因，会议事务司于 2018 年针对客户群中的会议请求者进行了一次调查。对调查结果的初步分析表明，会议服务请求者最感兴趣的是组织讲习班、培训活动和需要会议服务的其他方案交付活动。

27. 数字录音仍可应会议举办机构的请求提供。2018 年，联合国日内瓦办事处为 3 000 多次会议提供了数字录音，并通过门户网站(<https://conf.unog.ch/digitalrecordings>)向代表提供。获取公开会议的录音无需登录；获取非公开会议的录音仅限于全权证书持有者。这项服务的用户包括人权条约机构、裁军谈判会议、裁军条约机构以及联合国贸易和发展会议和欧洲经委会。2018 年，驻维也纳的 3 个有权获得书面记录的机构也继续使用数字录音，其中 2 个机构使用录音而非书面记录。2018 年有音频播放器的相关页面访问量为 84 555 人次，而 2017 年为 57 740 人次，2016 年为 89 752 人次，2015 年为 63 897 人次。

28. 全球传播部应要求提供公开声明和会议网播，供短期观看。如新闻委员会收到的报告(见 [A/AC.198/2019/3](#))所述，全球传播部还继续努力改进和扩大网播服务的覆盖范围。

联合国房地的使用情况

29. 1996 年 4 月 26 日题为“将联合国房地用于会议、特别活动和展览”的行政指示 [ST/AI/416](#) 对联合国房地的使用作了规定，有关部厅正在修订这项指示。此外，主管大会和会议管理事务副秘书长于 2018 年 4 月向会员国和所有部门负责人发出普通照会，对于在纽约举行的与联合国政府间进程无关的会议和活动使用联合国房地发布了进一步指南。该普通照会提供了关于使用联合国会议室的最新指南，重点强调拟举行的会议和活动应属于非商业性质以及活动主办方的责任。

30. 鉴于与政府间进程无关的会议和活动的数量继续对纽约有限的会议管理资源造成压力(2018 年这些会议和活动占会议总数的 44%), 包括由此造成的会议室设施加速损耗, 对建立收费机制以支付相关费用进行了研究。其他三个工作地点已经实施了收费机制。

31. 在日内瓦, 常驻代表团、在经济及社会理事会具有咨商地位的非政府组织和符合条件的预算外客户可按照 [ST/AI/416](#) 号行政指示为会议和活动预订可用的时段。在维也纳, 继前几年的强劲势头之后, 2018 年外部实体对会议设施的请求继续增加。例如, 与联合国维也纳办事处管理的四个主要会议一起举办的会外活动数目从 2013 年的 98 次增加到 2018 年的 216 次。每次活动都必须得到实务秘书处的批准, 非政府组织的大多数表演和活动都是作为主要会议期间的附带活动安排的。

32. 2018 年在内罗毕举行了四次非联合国机关和机构组织的活动。此外, 联合国环境规划署还举行了关于海洋垃圾和微型塑料的第一次不限成员名额特设专家会议。活动之前, 获得了联合国内罗毕办事处(内罗毕办事处)总干事办公室的明确授权, 并由组织者签署了协议书。2018 年内罗毕办事处会议室利用率从 2017 年的 39% 上升到 54%, 有可能进一步增加对非联合国客户请求提供的服务。

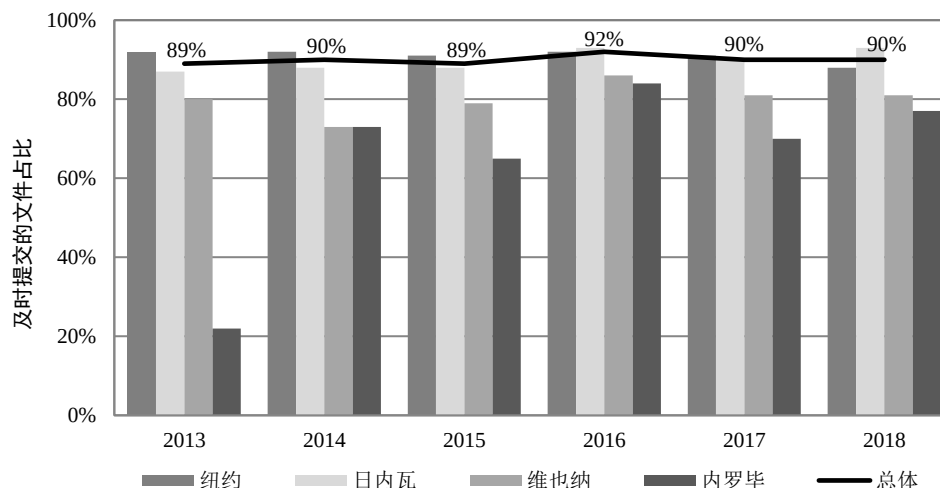
三. 文件管理

A. 文件的及时提交、处理和印发

33. 如图六所示, 2018 年, 就已排定期限供处理(编辑、翻译和格式编排)的文件的提交期限而言, 文件编写部门的总体合规率仍然保持在 90% 高位。秘书处对在字数限制内按时提交的文件的四周处理期限的合规率仍然很高, 达到 98%(见图七)。同时, 如图八所示, 印发截止日期的合规率再次上升, 达到 94%, 延续了自 2013 年记录的 51% 以来的上升趋势。

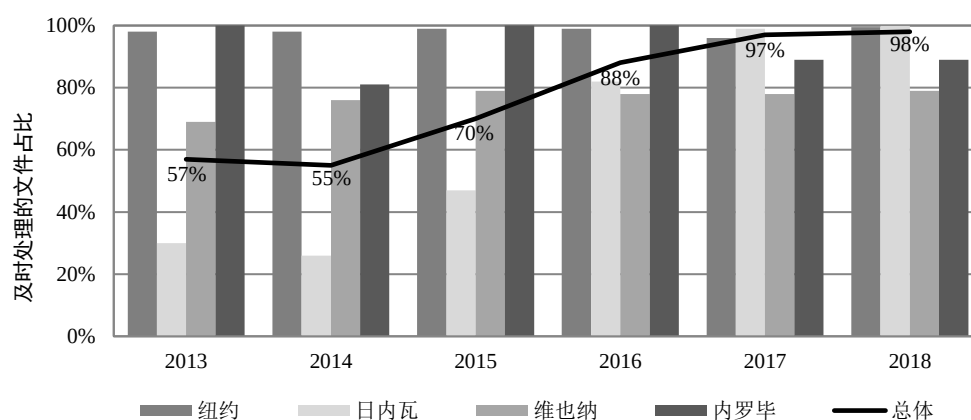
图六

已排期文件及时提交情况(2013-2018 年)



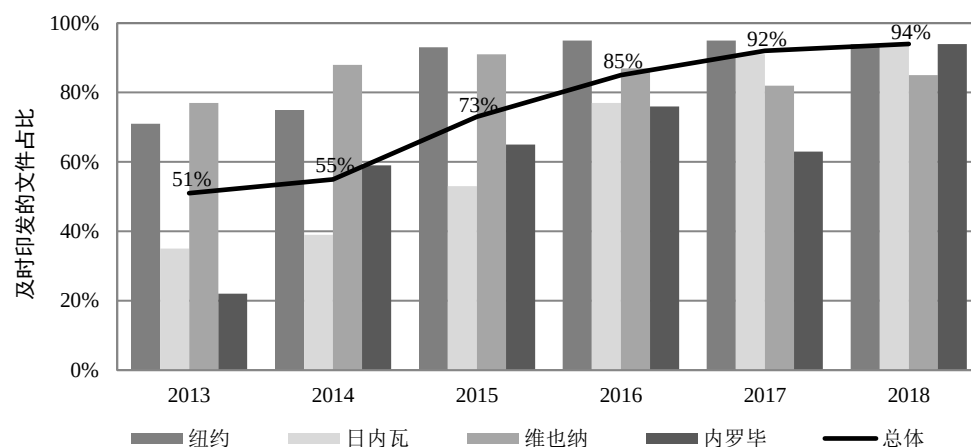
图七

已排期文件及时处理情况(2013-2018 年)



图八

已排期文件及时印发情况(2013-2018 年)



34. 在纽约，及时提交的文件占比为 88%，略低于 2017 年。然而，已排期文件总数与 2017 年相比增加了 4.5%。在可行的情况下，继续努力将报告排在规定的 10 周或 8 周基准之前提交，以提高可预测性和全系统的效率。这包括 2019 年高级管理人员契约中的一个专门指标，其中要求在双方商定的排期之前，在字数限制内并完全遵照所有编辑指示，及时提交全部稿件。

35. 为解决与第五委员会有关的文件问题，大会部继续酌情与编写文件的部厅以及第五委员会和行政和预算问题咨询委员会秘书处充分协商，完善排期工作。

36. 在日内瓦，及时提交报告的合规率在 2018 年达到 93%，超过了 2017 年的 90%，这要归功于为提高预测的可靠性与实务秘书处的定期互动和后续跟进。4 个提交实体 100% 遵守了提交要求。在维也纳，2018 年及时提交文件的合规率仍为 81%，因为一些文件由于当地会议模式而无法按照规定的时限排期。在内罗毕，及时提交的文件占比从 2017 年的 70% 上升到 2018 年的 77%，预算外机构的 89 份文件按时提交(没有一个提交文件供处理的日历机构在 2018 年举行届会)。联合国内罗毕办事处继续与提交实体密切合作，在规划的早期阶段向它们提供帮助。

37. 在文件处理方面,2018年,在纽约对于在字数限制内按时提交的秘书处报告的规定处理时限,合规率为99.2%,非秘书处报告的合规率为99.7%。日内瓦的相应数字分别为100%和99.8%。在维也纳,处理源自秘书处的报告的合规率为84%,但联合国国际贸易法委员会工作组提出的大多数非秘书处报告由于其高技术性或法律性质和篇幅而不适合匆忙处理或外包翻译。因此,总体(秘书处和非秘书处报告)处理合规率为79%,高于2017年的78%。在内罗毕,文件处理合规率仍为89%。应当指出,在五年期间,在纽约收到的每份文件的平均字数增加了23%,从大会第六十八届会议的6 646字增加到第72届会议的8 192字。尽管有所增加,但由于工作量的动态优先排序和新技术的使用,纽约文件司得以在2013年至2017年期间将报告的平均处理时间从17天减少到9天。

38. 在纽约,所有排期的文件中有94.4%是按照2018年规定的时限印发的。迟交文件和相当数量超过字数限制的文件占未按照规定时限在会前六个星期印发的文件的5.6%。但是,100%的文件是在会议开始之前印发的。

39. 2018年,日内瓦的文件印发合规率达到93.7%,高于2017年的91%。对于在规定字数限制内按时提交的文件,由于所有利益攸关方共同努力改进规划、确定优先事项和密切监测进展情况,合规率达到99.8%。人权理事会等会期较长的政府间机构在2018年仍继续采取错峰提交文件的作法。这一作法也成功地应用于欧洲经委会的特定会议。尽管截止日期很紧,但大会和经济及社会理事会所有16份补编都得以及时印发。此外,2018年发布的所有42份普遍定期审议结果报告都按时提交,即在届会开始或审议日期前六周提交。

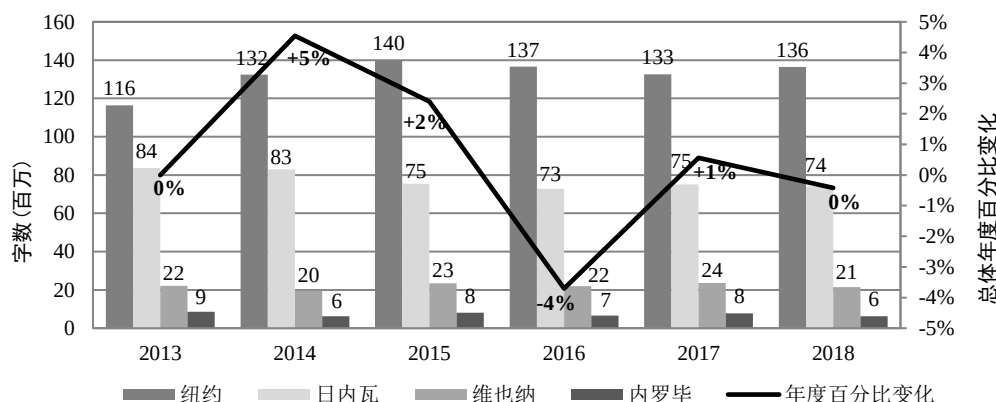
40. 在维也纳,总体文件印发合规率从2017年的82%上升到85%。在某些情况下,与提交文件的部厅商定了替代处理模式,并为会员国所接受。在内罗毕,总体印发合规率从2017年的63%大幅上升到94%。

B. 文件的管制和限制

41. 如图九所示,2018年全球提交翻译的字数(2.37亿字)与2017年(2.4亿字)相比几乎没有变化。

图九

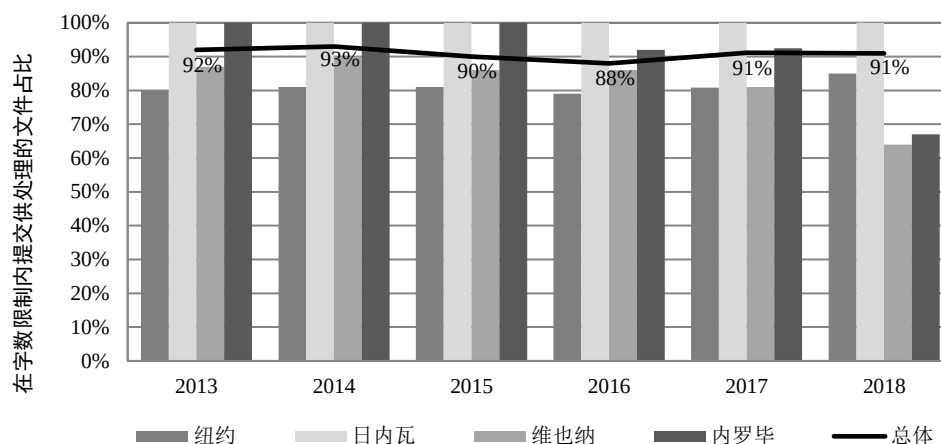
翻译工作量(2013-2018年)



42. 在字数限制内提交供处理的文件占比也保持不变，仍为 91%(见图十)。

图十

按照规定或商定字数限制提交供处理的文件(2013-2018 年)



43. 在纽约，翻译工作量增加了 3%，编写文件的部厅提出了 75 项豁免请求，工作量增加了 700 000 字。然而，在字数限制内提交供处理的排期文件比例从 2017 年的 81% 上升到 2018 年的 85%。在日内瓦，2018 年的翻译工作量与前一年相似。严格执行了所有排期文件的字数限制，并密切监测了人权条约机构提交的文件是否符合大会第 68/268 号决议规定的字数限制和翻译语种数。只有七份联合检查组的报告和联合国难民事务高级专员办事处的一份程序性报告因其贯穿性质而不能排期。

44. 在维也纳，2018 年的翻译工作量与 2017 年相比略有减少，符合每个两年期第一年的历史模式。由于在维也纳处理的大量文件是不受字数限制的法律文本，因此只有 64% 的文件符合字数限制。在内罗毕，对与联合国环境大会和最近授权的联合国人居大会的会议有关的文件进行了预测和排期。工作方案和预算以及超出规定字数限制的其他技术/法律报告等文件须遵守不同于规定的 10-4-6 模式的商定排期，同时适当考虑到定于 2019 年上半年举行的会议所需的大量预测文件。

C. 产量

45. 2014-2018 年的总产量，即处理的总字数除以参与处理的所有翻译人员人数，列于表 1。

表 1

2014-2018 年各地笔译部门按页数计算日均总产量

工作地点	2014	2015	2016	2017	2018
纽约	5.4	5.8	5.9	5.9	6.1
日内瓦	5.1	4.8	5.1	5.0	5.3
维也纳	5.3	5.1	5.4	5.2	5.4
内罗毕	5.5	5.9	5.8	5.3	4.9

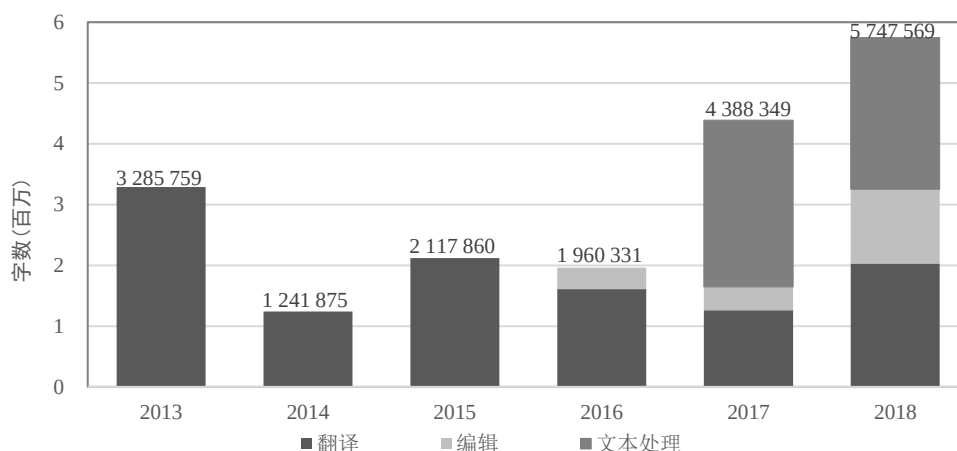
46. 翻译生产力的上升趋势可归因于更多地使用 eLUNa 和自译自审。预计其他三个工作地点的生产力在今后几年内将达到与纽约相似的水平。内罗毕生产力的下降反映出 2018 年处理的文件的技术性和复杂性增加。向决策者提交的一些长篇报告需要与提交报告的办事处进行多次协商,以确保翻译的准确性。应当指出,衡量翻译效率的不仅是生产力,还包括参与这一进程的支助人员的人数。例如,多年来,新技术使得逐步停止使用打字员和参考资料助理成为可能。

D. 分担工作量

47. 各工作地点之间分担的工作量见图十一。虽然工作量在增加,但各工作地点同时出现的工作量高峰仍然限制秘书处全年扩大分担工作量的能力。

图十一

2013-2018 年各工作地点按字数和类型分列的工作量分担情况

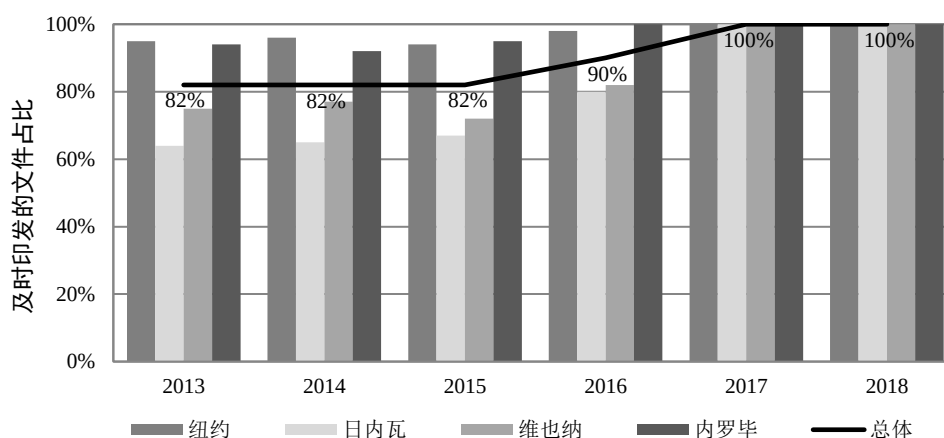


E. 同步印发文件

48. 使用多种语文的支柱之一是同时以所有正式语文发布文件。如图十二所示,2018 年所有工作地点都实现了 100% 合规。

图十二

同步印发要求的遵守情况(2013-2018 年)



F. 联合国重要旧文件的数字化处理和上传

49. 如前几年所报告，大会部积极参与“数字化：将联合国七十年的工作转变为开放的知识”项目，该项目得到卡塔尔 500 万美元和中国 10 万美元自愿捐款的支持。项目于 2018 年 10 月结束，完成了 125 万多页文件的保存工作，涵盖了最脆弱、较旧的历史文件。

G. 文件管理创新

50. 2018 年在维也纳采纳并推行了联合国日内瓦办事处开发的“工作流可视化工具”。该工具有助于语文科进行规划和确定优先次序，并支持更有效地利用内部资源和合同资源。同时，在工作流管理工具中实施了一个新的优先排序系统。这有助于提高 2018 年在维也纳处理秘书处报告的遵守情况。

51. 2018 年继续开展工作，以增强 gText 应用程序套件，并在费用回收的基础上与其他组织共享这些应用程序。eLUNa 最初是以本组织的文件存储库为基础的计算机辅助翻译应用程序，并与联合国正式术语库 UNTERM 相连，随着起草逐字记录的新界面的开发，eLUNa 的功能进一步扩展，增加了最近开发的编辑和审校界面。此外，系统还纳入了比统计机器翻译效果更好的新的神经机器翻译组件，对于形态复杂的语言来讲更是如此。gText 应用程序现已在四个工作地点、四个区域委员会和联合国教育、科学及文化组织使用。计划于 2019 年在亚太经社会推行，目前正在进行测试，以提供与全球传播部的联系。对 UNTERM 已经进行整合，2018 年完成了所有工作地点和区域委员会的所有地方术语数据库的迁移，并删除了重复词条。这将有助于确保整个组织一致地使用术语。联合国系统行政首长协调理事会通过其高级别委员会，继续鼓励在编写总结议事情况的正式文件时使用正式术语。

52. gText 应用程序还与秘书处的文件管理系统 gDoc 和 DCPMS 相结合，以便直接上载文件和转移元数据，并自动输入文件储存库。随着 gDoc 2.0 的发展，这种集成有望在 2019 年得到进一步的改进。最终目标是能够提取用于生成机器可读文档的元数据。

53. 大会部继续与管理问题高级别委员会和联合国粮食及农业组织(粮农组织)共同领导“联合国规范性文件和会议文件语义互操作性框架”项目的活动。2018 年与粮农组织、世界卫生组织和国际海事组织使用 2017 年核准的会议文件的 XML Akoma Ntoso 标准，为标记相互关联的决议而进行了概念验证工作，这为探讨提供元数据增强的机器可读文件的可能性铺平了道路，该文件可通过跟踪文件生命周期和工作流程，提高文件处理效率，并改善文件的发现性和关联性，同时确保其正式有效性和保存状态。

四. 人员配置

空缺、征聘和人员配置创新

54. 截至 2018 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 2，作为比较，2017 年的数字列于表 3。在大多数情况下，空缺率保持不变或下降。内罗毕口译处的空缺率降至 11%，预计 2019 年将进一步下降。2018 年，日内瓦

文本处理股的空缺率降至 16%(13 个员额)，而 2017 年为 19%(17 个员额)。在填补这些员额方面没有遇到特别困难；2019 年第一季度又填补了 12 个员额。

表 2

截至 2018 年 12 月 31 日主要职业类空缺率(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	4	3	5	5	0	0	2	11
笔译	30	9	13	7	3	7	4	17
文本处理单位	18	14	13	16	1	3	3	14
编辑	1	4	2	8	—	—	N/A	N/A
逐字记录处	2	4	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

缩写：N/A：不适用。

表 3

截至 2017 年 12 月 31 日按工作地点开列的主要职业类空缺率(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	9	7	5	5	1	4	7	37
笔译	31	9	10	6	5	12	3	14
文本处理单位	17	14	17	19	1	3	3	14
编辑	2	7	2	10	—	—	N/A	N/A
逐字记录处	3	6	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

缩写：N/A：不适用。

语文专业人员的征聘

55. 为征聘语文专业人员而举行的七次竞争性考试于 2018 年结束，结果有 143 名专业人员进入名册，以供受聘。其中一次考试是为计算语言学家举行的，三次考试是为口译员举行的。另外三次考试是笔译、编辑、逐字记录员、制版员、校对员和制作编辑远程合并考试，通过考试的候选人将被列入单一名册供日后征聘、借调或调动到其中任何职能领域。由于远程考试具有便利性，这三次考试的申请人人数创下纪录，特别是来自代表性较差地区的申请人，并产生了足够的候选人，可以满足今后三年的预期工作人员需求，特别是解决法文翻译处的空缺率问题。此外，这些考试使语文服务部门能够找到适合从事临时自由职业或订约承办工作的语文专业人员。这种情况以及考试的合并举行大大减少了所需考试次数，大大提高了征聘效率。这也大大节省了候选人的费用，因为他们以前必须支付前往指定考试中心的旅费，而这些考试中心往往是在其他国家。

56. 2018 年试行的口译员远程考试工具发现了某些技术问题，目前正在解决，以期在 2020 年的法语口译员竞争性考试中试用这一工具，条件是它提供与现场测

试中心相同的良好考试环境。试点还表明了该工具在远距离辅导口译员方面的潜在效用，因此将在大会部的培训和外联活动中使用。

57. 从 2016 年开始，将纽约法文翻译处的 5 名工作人员调到维也纳，这是一项临时措施，目的是留住在退休人数高、竞争性考试产生的候选人不足以填补空缺的情况下可能会辞职的工作人员。过去两年的情况有了很大改善，因为通过新的远程合并考试产生了 38 名可用于填补 P-3 职等员额的候选人，法文处在填补 P-4 职等空缺方面取得了进展。因此，外派工作将停止，最后两名仍在维也纳的工作人员将于 2020 年初重新加入纽约法文翻译处。应当指出，虽然在非常需要有经验的能力时有效地留住了工作人员，但外派人员所节省的费用微乎其微，对纽约的工作人员造成了过度负担，对生产力产生了不利影响。

58. 2018 年，秘书处接待了 85 名语文实习生，他们总共在语文服务部门工作了 5 520 天，接受了 4 630 个小时的工作人员监督指导，形式包括反馈、辅导、关于不同专题的个人培训和职业指导。其中大多数(76 人)来自大会部的伙伴大学(即与联合国有谅解备忘录或远距离实习协议的大学，或者是泛非笔译和口译硕士项目联盟成员)。语文事务处在一年中还根据其大学外联方案举办了 340 次培训和情况介绍会。作为审查与伙伴大学合作安排的一部分，大会部在 2018 年将拥有远程实习协议的大学数量增加到 8 所。这些都为有前途的翻译学生提供了具有成本效益的实践经验。大会部计划与地处代表人数不足的区域、但没有充分资格加入谅解备忘录网络的某些大学签订联系成员协议，这可能有利于联合国的长期继任规划需要。

59. 作为外联方案的一部分，大会部继续使用所有正式语文的社交媒体，在四个工作地点宣传职业机会。大会部推特账户和脸书网页的关注者在这一年中分别增加了 29%和 24%。YouTube 频道的订阅者也增加了 39%，反映了这些媒体针对潜在新人进行外联的重要性。

60. 泛非笔译和口译硕士项目联盟项目旨在通过在五所大学获得与国际一致的口译和笔译硕士学位，增加非洲获得高质量高等教育的机会。该项目已免费延长至 2019 年 11 月。通过该项目支助的 100 多名学生已经毕业，其中许多人现在已列入国际和区域组织的自由应聘人员名册，从而提高人才数量和质量，以提供非洲和全球就业市场所需人才的总体发展战略作出了贡献。目前举办 2019 年第二次课程讲习班，以扩大项目范围，包括以社区为基础的公共服务口译和笔译，并提供一个与其他捐助者资助的教育项目和大学合作方案协同增效的平台。

五. 设施和无障碍环境

61. 秘书处在纽约和日内瓦的会议服务业务继续为有权获得此类服务或有此类服务预算外经费的会议安排无障碍服务，在 2018 年包括手语口译、现场和远程字幕、提供辅助器具、按需盲文打印和无障碍座席安排。2018 年第三季度，大会堂进行了翻修工作，以提高残疾人出入的便利性。这包括在讲台和主席台上安装一个轮椅升降机，将固定的顾问座位更换为可移动的座位，便于沿大会堂西侧在代表或顾问的位置放置轮椅，并在 GA-200 号会议室正门安装一个坡道。联合国

日内瓦办事处三个会议室采用了画中画功能，以便在嵌入窗口中同时显示网播、字幕和手语口译员。应残疾人权利委员会的要求，日内瓦办事处语文事务处协助提供了委员会四份核心文件的简明英文本，其中包括一项决议，以补充 2018 年初转录成简明英文的 14 份文件。

62. 内罗毕会议事务司继续支持为增加设施和会议的无障碍环境所做出的努力。该司正在编制一份无障碍会议服务费率清单，以便向预算外会议提供这些服务，并设法使其网站符合国际无障碍导则。2018 年还继续改善维也纳国际中心会议设施的无障碍环境。

63. 大会部积极参与关于包容残疾人的全系统内部审查以及联合检查组应大会部要求于 2016 年和 2017 年启动的关于无障碍会议和活动的研究(JIU/REP/2018/6)。大会部将努力执行审查结果和联合检查组研究提出的建议，以改善业务领域的无障碍环境。就其本身的系统而言，大会部不断努力改进现有系统的无障碍环境，并确保在开发新的系统和工具时尽早考虑到无障碍因素。

六. 衡量会议服务质量

64. 为了监测向会员国提供高质量会议服务的情况，大会部通过全年以所有正式语文提供的全球电子调查收集反馈。2018 年，91%的电子调查答复者将会议服务评为“良好”或“非常好”。在纽约，这一数字为 89%，在日内瓦为 100%(在另一项当地调查中为 92%)，维也纳为 100%，内罗毕为 90%。

65. 此外，2018 年 11 月和 12 月，联合国日内瓦办事处对代表和会议组织者进行了一系列实地深入访谈，对实务秘书处进行了一次调查，并在一个项目中举办了一次讲习班，将战略展望方法与设计思维方法结合起来，目的是深入了解客户的实时经验和长期会议服务的趋势。该项目的成果将有助于加深了解会员国和实务秘书处目前和中长期对会议服务的期望。

2018 年与各代表团举行的情况交流会

66. 在 2018 年举行的各次情况交流会上，会员国代表对语文服务部门的工作质量表示赞赏，并指出，以六种正式语文开展工作使所有与会者都能充分参与，并促进使用多种语文。

67. 在纽约举行的六次语文情况交流会突出说明了翻译部门为确保文件质量而采取的举措和作出的努力，例如进一步加强 eLUNa 计算机辅助翻译工具；重组和更新术语开发程序；始终如一地实施质量保证检查；对新员工给予培训和反馈。口译服务部门强调，近年来发言速度的加快仍然是妨碍进行完美口译的一个问题。在关于振兴大会工作的第 72/313 号决议中，大会建议发言者注意发言速度，同时考虑到口译准确性的必要性。为了确保高质量的会议口译，秘书处将继续监测发言的速度。情况交流会还提请注意语言部门以所有六种正式语文帮助制定的对性别问题有敏感认识的语文准则。

68. 在日内瓦举行的情况交流会检验了一种新的方式，将重点放在与会议管理服务有关的一系列专题领域(例如创新、无障碍、以客户为中心的服务和战略透

产计划的影响), 受到了很好的欢迎。与会者欢迎实行收集与会者实时反馈的创新机制。

69. 在维也纳与常驻代表团举行的情况交流会是会员国在 2017 年会议期间提出的问题的后续行动, 包括集中处理与会议有关的信息、更新会议室设备以及加强语文工作人员和技术专家之间的互动。在内罗毕举行的情况交流会向各常驻代表团通报了当前建筑项目的进展情况。该专题介绍概述了过去的改进历史和技术过时带来的当前挑战。

七. 结论、建议和今后拟采取的步骤

A. 结论

70. 秘书处继续履行任务, 及时提供高质量的会议服务, 在所有关键指标方面保持和实现高水平的绩效。由于大会部实施了积极的创新政策, 从而实施了新的工具、机制和战略, 使其在纽约、日内瓦、维也纳和内罗毕的会议管理业务提供的服务日益增加、现代化和多样化, 使用这些工具、机制和战略的与会者以及整个多边进程都从中受益。

71. 秘书处将在这些成果的基础上再接再厉, 并在 2019 年进行进一步的创新。计划包括推出 gDoc 2.0, 以进一步简化文件工作流程, 扩大一站式服务和《联合国日刊》电子版的功能和范围, 并推出语文工作人员在线培训工具。将开始实施对于与纽约政府间进程无关的会议进行费用回收的机制。

72. 不断创新、现代化和改进已成为秘书处会议管理业务的主要特点和动力, 以提高效力和效率, 同时确保进一步提高会议管理业务所提供服务的数量、及时性、可持续性和可及性。

B. 建议大会采取的行动

73. 秘书长建议大会:

- (a) 表示注意到本报告;
- (b) 根据预算周期, 至少在第 72/266 A 号决议规定的试行期间, 每年审议会议日历, 并请秘书长每年在同一期间提出今后的会议日历;
- (c) 表示支持秘书长努力推动会议服务创新;
- (d) 还表示支持秘书长努力进一步加强各工作地点之间关于会议服务活动的协调, 包括通过全球监测和报告进行协调。