



第七十四届会议

议程项目 148

联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题

乌干达恩德培区域服务中心 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月
30 日期间预算执行情况

秘书长的报告

目录

	页次
一. 导言	4
二. 任务执行情况	4
A. 概况	4
B. 预算执行情况	5
C. 特派团支助举措	6
D. 区域特派团合作	6
E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团	7
F. 成果预算编制框架	7
三. 资源使用情况	27
A. 财政资源	27
B. 类别间资源调拨信息汇总	28
C. 月支出模式	28
D. 其他收入和调整	29



四. 差异分析 29

五. 有待大会采取的行动 31

六. 为执行大会第 73/309 号决议中的决定和要求而采取的后续行动汇总..... 32

摘要

2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间乌干达恩德培区域服务中心的支出总额已通过支助部分的成果预算编制框架与区域服务中心的目标挂钩。

在本报告所述期间，恩德培区域服务中心的支出为 3 140 万美元，资源利用率为 100%，而 2017/18 年财政期间的支出为 3 280 万美元，资源利用率为 99.5%。

文职人员项下增加的所需经费(240 万美元)被业务费用项下支出减少(240 万美元)所抵消，业务费用项下的支出被重新确定优先次序或推迟，以支付高于预算的文职人员费用。与核定预算相比，文职人员项下所需经费增加，主要原因是国际工作人员职类在职人数增加。本国工作人员的所需经费也高于核定预算，由于加强了征聘工作，本国专业干事和本国一般事务人员的实际平均空缺率分别为 13.8% 和 13.3%，而编入预算的空缺率分别为 19.4% 和 15.0%。

财政资源使用情况

(千美元；预算年度为 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日)

类别	分配数	支出	差异	
			数额	百分比
军事和警务人员	—	—	—	—
文职人员	23 954.7	26 393.8	(2 439.1)	(10.2)
业务费用	7 484.2	5 042.3	2 441.9	32.6
所需资源毛额	31 438.9	31 436.1	2.8	0.0
工作人员薪金税收入	2 892.4	3 085.5	(193.1)	(6.7)
所需资源净额	28 546.5	28 350.6	195.9	0.7
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
所需资源共计	31 438.9	31 436.1	2.8	0.0

人力资源在职情况

类别	核定数 ^a	实际数(平均)	空缺率(百分比) ^b
国际工作人员	131	110	16.0
本国工作人员			
本国专业干事	29	25	13.8
本国一般事务人员	240	208	13.3
联合国志愿人员	6	5	16.7

^a 系最高核定人数。

^b 根据每月在职人数计算。

有待大会采取的行动见本报告第五节。

一. 导言

1. 秘书长在 2018 年 3 月 6 日的报告(A/72/777)中开列了 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间维持乌干达恩德培区域服务中心的拟议预算，毛额 35 194 800 美元(净额 32 116 200 美元)。这一预算为 132 名国际工作人员、包括 30 名本国专业干事在内的 270 名本国工作人员和 6 名联合国志愿人员编列了经费。
2. 行政和预算问题咨询委员会在其 2018 年 4 月 26 日报告中建议大会批款毛额 32 938 900 美元，充作区域服务中心 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间的维持费(A/72/789/Add.9，第 39 段)。
3. 大会在第 72/286 号决议和第 72/558 号决定中批款毛额 31 438 900 美元(净额 28 546 500 美元)，作为区域服务中心 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间的维持费用。大会在同一决议中决定，31 438 900 美元扣除 2016/17 年财政期间未支配余额和其他收入 2 983 200 美元后，剩余 27 860 200 美元的数额将按比例分摊给在役客户维持和平行动 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间的预算，595 500 美元将在大会在第 72/263 A 至 C 号决议中核准的 2018-2019 两年期方案预算第 3 款(政治事务)下的特别政治任务经费下列支。

二. 任务执行情况

A. 概况

4. 恩德培区域服务中心是继大会通过第 64/269 号决议后于 2010 年 7 月成立的，依照全球外勤支助战略，该中心将作为该区域各特派团共用的服务中心。
5. 大会在第 69/307 号决议中决定给予区域服务中心业务和管理上的独立权，并请秘书长提交服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间的拟议预算，记在由服务中心提供支助的各特派团账上。
6. 在 2018/19 年期间，区域服务中心继续向其 15 个客户特派团提供共享行政服务，这些客户特派团包括以下 8 个维持和平行动和支助行动、6 个特别政治任务以及联合国驻非洲联盟办事处：

(a) 维持和平行动和支助行动：联合国西撒哈拉全民投票特派团(西撒特派团)、联合国中非共和国多层面综合稳定团(中非稳定团)、联合国马里多层面综合稳定团(马里稳定团)、联合国组织刚果民主共和国稳定特派团(联刚稳定团)、非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动(达尔富尔混合行动)、联合国阿卜耶伊临时安全部队(联阿安全部队)、联合国南苏丹特派团(南苏丹特派团)和联合国索马里支助办公室(联索支助办)；

(b) 特别政治任务：秘书长大湖区问题特使办公室、联合国中部非洲区域办事处(中非办)、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室以及在秘书长决定扩大其职权范围之后秘书长非洲之角问题特使办公室、秘书长布隆迪问题特使办公室、联合国索马里援助团(联索援助团)以及在 2018 年 12 月 16 日安全理事会第

2444(2018)号决议规定的任务于 2018 年 12 月 16 日结束之前索马里和厄立特里亚问题监察组及随后根据同一决议设立的索马里问题专家小组。

7. 此外，自 2016 年 11 月以来，区域服务中心还为下列驻非洲特派团提供了本国工作人员和单派军警人员的发薪服务：联合国利比亚支助团(联利支助团)；联合国西非和萨赫勒办事处(西萨办)；喀麦隆-尼日利亚混合委员会和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)。自 2019 年 1 月以来，扩大了对这些特派团的服务，这些特派团在 2019/20 年期间成为正式客户。

8. 本报告对照 2018/19 年财政期预算所列计划成果预算编制框架，对实际执行情况作了评估。尤其是，报告中将实际绩效指标，即该期间在实现预期成绩方面取得的实际进展，与计划绩效指标进行了比较，并将实际完成产出与计划产出进行了比较。

B. 预算执行情况

9. 在本报告所述期间，服务中心继续向其客户特派团及中心自身工作人员提供端到端流程的各类主要服务，包括在人力资源、财务、差旅、教育补助金和薪金以及不定期付款领域，这些不定期付款包括为外地特派团的所有国际工作人员发放安置费、搬迁补助金和离职补助金。服务中心还负责银行对账、部门间收账、回收款处理和借记通知单、财务报告、内部控制与合规、出纳服务和供应商服务等财务工作。此外，服务中心还参与协调区域航班运行和供应链管理举措的努力；该中心还提供信息技术支助服务。

10. 服务中心的治理结构中现在有一个指导委员会，由业务支助部主管支助业务助理秘书长领导。在本报告所述期间，指导委员会举行了两次面对面会议和一次视频会议。指导委员会与服务中心用户委员会之间的联系因用户委员会主席加入指导委员会而得到加强，他将用户委员会审议产生的问题上报给指导委员会讨论和解决。用户委员会在这一年中召开了两次会议，审查了它提出的几项有待服务中心执行或上报指导委员会以协助解决问题的待执行建议，许多问题通过服务中心与特派团之间的协调工作得到解决。由客户特派团的首席人力资源干事、首席财务干事和首席预算干事组成的用户小组在恩德培举行了一次会议，并每月举行视频电话会议，以审查业务问题。

11. 服务中心继续设有运输和调度综合控制中心以及区域外勤技术处(原区域信息和通信技术处)各自的专门办公室，其职能考虑到区域外勤技术处不断变化的优先事项，例如接纳联合国军事信号学院。

12. 在本报告所述期间，区域服务中心进行了重组，整合了专门服务项目内的职能，包括设立了新的客户事务科、财产管理股以及人力资源和人才管理股，以便能够向最终用户提供以客户为中心的标准化、高质量和及时的服务。人力资源和人才管理股的设立使服务中心大大降低了空缺率和征聘周期。财产管理股是在 2017 年 6 月完成向服务中心移交资产后，根据服务中心的业务独立性以及审计委员会关于在采购和资产管理领域加强监督和内部控制的建议设立的。“团结”

项目资产和财产管理模块的推出，通过对其实物盘存和记录(包括核销)进行核对，加强了服务中心管理资产的直接责任。

13. 服务中心还开发和推出了中心辐射式查询管理概念，以改善客户体验。新设立的客户服务科负责监督联络中心的活动、客户关系管理、通信和变革管理。其目的是通过一个综合联络中心，在将区域服务中心定位为枢纽、特派团客户服务股为辐条的分级升级模式的支持下，提供改进的、统一的标准化客户服务。这些客户服务股在直接向服务中心报告的同时提供面对面的支持。进行了一项客户满意度调查，记录的客户满意度为 72%。服务中心已经制定了行动计划，以处理客户的反馈意见，提高客户满意度。行动计划包括：与服务部门工作人员和客户特派团分享调查结果，从而采取后续行动；在客户特派团访问和每月用户小组视频会议期间加强跟进行动；将客户服务关键绩效指标纳入与客户特派团的服务级别协议中。

14. 服务中心加强业绩管理，实施业绩报告平衡计分卡，并列入质量指标。该框架支持监测服务中心工作计划的执行情况；推动应有的以客户为中心、加强工作人员激励和提高工作人员参与度能力；衡量业务的有效性和质量。为了评估其工作计划目标的实现情况，服务中心使用以下四个平衡计分卡视角跟踪每项目标和活动的主要业绩指标：客户和利益攸关方；内部流程；学习与成长；资源利用情况。

15. 服务中心与联合国后勤基地和业务支助部协调，在财务和人事管理领域开展了余留清理结束活动，以支持联合国利比亚特派团(联利特派团)。

C. 特派团支助举措

16. 采用和实施打印支助的集中监测和管控服务，提高了打印机的使用效率，减少了打印机需求。

17. 服务中心大幅降低了空缺率，并监测了招聘周期，以确保遵守组织目标。根据行政和预算问题咨询委员会的要求(见 [A/71/836/Add.9](#) 和 [A/72/789/Add.9](#))并经大会第 [71/293](#) 和 [72/286](#) 号决议认可，服务中心制定了一个订正可扩展模型，侧重于其业务内容，列入了 2019/20 年期间拟议预算([A/73/764](#))，并反映在大会第 [73/309](#) 号决议核准的预算中。

18. 恩德培区域培训和会议中心投入运营后，2018/19 年期间计划举行的大部分讲习班和会议都在那里举行，大大减少了区域服务中心工作人员在任务区以外的旅行。通过参加由其他特派团组织并在培训和会议中心大楼举行的培训活动给工作人员带来的益处，实现了更多规模经济。

D. 区域特派团合作

19. 在本报告所述期间，全球采购支助科为服务中心的所有采购活动提供了支助。

20. 服务中心作为恩德培支助基地的一个租户，继续保持与联刚稳定团的业务关系。联刚稳定团提供支助服务，包括公用事业、维护和安保服务。服务中心在供应链协调、后勤以及货物搬运、收货和验货方面继续依靠联刚稳定团在恩德培支助基地的工作人员的专业知识。

E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团

21. 在本报告所述期间，服务中心与联刚稳定团房地负责人协调，设立了一个由支助基地所有利益攸关方组成的职业安全和风险管理委员会，以履行所有计划中的职业安全和风险管理职能。服务中心还派代表参加每月举行的区域安保管理小组会议，参加会议的有来自地雷行动处、内部监督事务厅(监督厅)、安全和安保部、全球采购支助科和联刚稳定团的代表，以讨论基地工作人员的安全和安保问题。在本执行期，服务中心与联刚稳定团合作，参加了恩德培支助基地工作人员福利委员会和一个健康小组，该小组包括联合国关爱方案、恩德培支助基地诊所、安全和安保部、联合国传播组以及其他方案，以促进工作人员的健康和福祉。服务中心主任与驻地协调员/指定官员办公室密切合作，处理与服务中心人员有关的复杂安全事项。作为派驻东道国政府的最高级别的联合国工作人员，驻地协调员/指定官员负责全国各地联合国人员、房地和资产的安全。

F. 成果预算编制框架

主任办公室

22. 服务中心主任办公室以及各支助办公室通过副主任，为服务中心的业务提供全面指导和领导。主任办公室参与所有行政和非事务性活动，包括：战略规划和预算编制；管理与客户特派团和区域服务中心指导委员会的关系；维护与客户特派团的服务级别协议并每月报告主要业绩指标；开展员工队伍规划活动，管理工作人员；执行重新设计和改进流程的工作，以改善服务交付情况；支持“团结”项目扩展部分的推出；记录保存和档案管理；管理服务中心的业务连续性计划；维持与联刚稳定团的业务级别协议；确保按照大会的决定和前外勤支助部和业务支助部的指导，妥善协调和(或)执行与全球共享服务战略和其他政策变动有关的问题。

预期成绩 1.1：向区域服务中心提供迅速、有效、高效和负责的支助服务

计划绩效指标	实际绩效指标
1.1.1 上年核销预算债务占上期结转债务百分比(2016/17 年度：≤5%(不适用)；2017/18 年度：≤5%；2018/19 年度：≤5%)	已实现。核销了占上期结转债务 4% 的上年预算债务
1.1.2 核定国际员额空缺的年平均百分比(2016/17 年度：20.5%；2017/18 年度：10%±2%；2018/19 年度：5%±2%)	16.0%。年平均空缺率高于预算编列的 14.9%
1.1.3 女性国际文职人员的年平均百分比(2016/17 年度：47%；2017/18 年度：≥40%；2018/19 年度：≥40%)	已实现。女性国际文职人员年均占比为 54%
1.1.4 所有国际候选人甄选中名册征聘从空缺通知结束到选定候选人的平均工作日(2016/17 年度：21.4；2017/18 年度：≤48；2018/19 年度：≤48)	已实现。名册征聘平均 48 个工作日

1.1.5 所有国际候选人甄选中名册征聘从空缺通知结束到选定候选人的具体员额征聘平均工作日(2016/17年度: 86; 2017/18 年度: ≤130; 2018/19 年度: ≤90)	已实现。具体员额征聘平均 90 个工作日
1.1.6 外勤支助部环境管理记分卡上的总得分(2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 100; 2018/19 年度: 100)	为了统一恩德培支助基地环境足迹的总体问责和责任,从 2018/19 年期间起,基地(包括区域服务中心)的所有数据,都被报告为联刚稳定团全特派团环境行动计划中的一个“驻地”,并在特派团的环境记分卡总分中予以考虑
1.1.7 外地职业安全风险管理政策的遵守情况(2016/17 年度: 20%; 2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%)	服务中心与联刚稳定团协调,设立了一个职业安全和风险管理委员会,由基地所有利益攸关方(医疗、工程、房地负责人、相关联络人和基地其他租户负责人)组成,在此期间承担计划履行的所有此类职能
1.1.8 根据 20 项基本主要业绩指标所得的外勤支助部财产管理指数总体得分(2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: ≥1 800; 2018/19 年度: ≥1 800)	外勤支助部财产管理指数的总得分为 1 296 得分较低的原因包括需要对库存进行实物清点和核查、进一步调整库存和记录、待核销陈旧物品以及需要改善仓库管理。服务中心的财产管理股是在本执行期为此目的设立的
1.1.9 区域培训和会议中心收到的活动申请在 24 小时内得到答复的百分比(2016/17 年度: 88%; 2017/18 年度: ≥98%; 2018/19 年度: ≥98%)	97%的区域培训和会议中心收到的活动申请在 24 小时内得到答复
1.1.10 在计划购置数量和采购及时性上偏离需求计划情况(2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 不适用; 2018/19 年度: ≤20%)	在计划购置数量和采购及时性方面偏离需求计划的百分比为 35.5%,主要原因是由于工作人员费用较高而推迟购置设备和其他项目

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
------	-----------------	----

服务改进

按照外勤支助部的环境战略执行全特派团环境行动计划	是	为了统一恩德培支助基地环境足迹的总体问责制和责任制,自 2018/19 年度起,包括服务中心在内的该基地的所有数据,都作为联刚稳定团全特派团环境行动计划中的一个“驻地”进行报告,并考虑进稳定团环境记分卡的总分中。与基地主要租户(服务中心)就与最大限度减少风险和减少基地环境足迹有关的行动进行了磋商,并将这些行动纳入了行动计划
支持执行外勤支助部供应链管理战略和蓝图	是	服务中心对执行外勤支助部供应链管理战略和蓝图予以了支持

审计、风险和合规服务

到年底(12 月 31 日)实施指定必须执行的监督厅建议,以及审计委员会提出并且管理层已经接受的上一个财政年度的任何未实施建议	是	在本报告所述期间,服务中心收到审计委员会提出的 24 项建议,其中 11 项被请求了结,13 项尚未落实并被认为正在执行。监督厅执行了 29 项审计任务(重点领域:教育补助金、差旅处理、军警人员以及信息和通信技术安全和治理),其中 13 项已了结,16 项建议尚未落实,正在执行
---	---	---

预算、财务和报告服务

根据授权，为 35 194 800 美元的预算提供预算、财务和会计服务

是

根据授权，为 31 438 900 美元的核定预算提供了预算、财务和会计核算服务

根据《国际公共部门会计准则》(《公共部门会计准则》)和《联合国财务条例和细则》编制完成区域服务中心和客户特派团的年度财务报表

是

根据《公共部门会计准则》和《联合国财务条例和细则》编制完成了本报告所述期间的年度财务报表

文职人员服务

根据授权，为最多 408 名核定文职人员(132 名国际工作人员、270 名本国工作人员和 6 名联合国志愿人员)提供人力资源服务，包括支持报销、应享权利和福利处理、征聘、员额管理、预算编制和工作人员业绩管理

348

根据授权，为其提供了人力资源服务的文职人员人数(110 名国际工作人员、233 名本国工作人员和 5 名联合国志愿人员)

为 712 名文职人员提供特派团内培训课程，并支持 35 名文职人员的特派团外培训

1 794

为其提供了特派团内培训课程的文职人员人数

12

为文职人员提供了的特派团外培训次数
服务中心通过利用在区域培训和会议中心以较低成本或免费举办的现有培训课程实现了规模经济

支持处理文职人员 83 项特派团内和 43 项特派团外非培训类差旅申请以及 35 项培训类差旅申请

30

特派团内非培训类差旅申请

22

特派团外非培训类差旅申请

13

文职人员培训类差旅申请
在重新确定资源的优先顺序后，服务中心减少了特派团外培训旅行，推进了工作人员的现场培训

设施、基础设施和工程服务

为 1 个地点的总共 1 个特派团驻地提供保养和维修服务，由联刚稳定团为恩德培区域服务中心位于恩德培支助基地的办公房地提供该服务

是

为 1 个地点的 1 个特派团驻地提供了保养和维修服务，由联刚稳定团在恩德培支助基地为服务中心进行管理

支持 3 个建造、翻新和改建项目，由联刚稳定团为恩德培支助基地管理这些项目

否

服务中心未能实现目标，原因是：(a) 道路硬重铺未列入 2018/19 年期间的核定预算；(b) 联合国后勤基地将为所有外地特派团集中协调外地远程基础设施监测系统；(c) 服务中心绿化项目仅完成了第一阶段

在 1 个驻地提供清洁、场地保养、虫害防治和洗衣服务以及餐饮服务，由联刚稳定团为恩德培支助基地管理该服务

是

在 1 个驻地提供了清洁、场地保养、虫害防治、洗衣服务和餐饮服务，由联刚稳定团为恩德培支助基地管理该服务

燃料管理服务

为供应和储存由联刚稳定团恩德培支助基地提供服务的 1 个地点各分配点和储存设施的 291 000 升汽油(31 000 升用于陆运，260 000 升用于发电机和其他设施)以及机油和润滑油提供经费

180 346

向联合国所属发电机供应的汽油、机油和润滑油升数

需求减少的原因是，恩德培市的电力供应更加稳定，从而减少了对备用发电机系统供电的依赖

地理空间、信息和电信技术服务

提供和支持 473 部手提式无线电台、20 台车用移动无线电台以及 18 台基站无线电台	340	手提式无线电台
	20	移动无线电台
	18	基站
没有进行新的采购,是因为文职人员项下超支,导致服务中心的资源重新确定了优先顺序		
为平均 473 名文职和军警最终用户提供并支持 473 台计算机设备和 77 台打印机,此外还有 243 台计算机设备和 19 台打印机供特遣队人员连网,并提供和支持其他共同服务	732	计算机设备,包括培训用计算机
	54	打印机,因为引入和实施了集中监控打印的软件支持服务,提高了打印机使用效率,从而减少了办公室所需打印机的数量

医疗服务

提供医疗服务和用品(包括疏散安排)经费,以支持联刚稳定团恩德培支助基地诊所	是	服务中心采购了医疗服务和用品(包括撤离安排),并向联刚稳定团偿还了服务中心分摊的费用
---------------------------------------	---	--

供应链管理服务

根据授权,为估计值为 90 万美元的货物和商品采购提供规划和采购支助	60 万美元	根据授权为其提供了支助的货物采购金额出现差异的主要原因是,文职人员项下超支,导致重新调整了信息技术和通信设备及用品采购的优先顺序
根据授权,管理、核算和报告不动产、厂场和设备、财务性和非财务性存货以及低于历史成本总额 1 100 万美元这一门槛值的设备	是	服务中心根据授权,管理、核算和报告了不动产、厂场和设备、财务性和非财务性存货以及低于门槛值的设备。在本报告所述期间,不动产、厂场和设备的成本为 2 100 万美元,包括低于门槛值的设备在内的非财务性存货为 180 万美元,财务性存货为 515 900 美元

车辆管理和陆运服务

提供经费,用于联刚稳定团恩德培支助基地检修的 20 辆联合国所属轻型客车的运行和维护	否	出现差异的原因是,文职人员项下超支,导致服务中心的资源重新确定了优先顺序
--	---	--------------------------------------

入职和离职服务线**预期成绩 2.1: 向客户特派团提供有效和高效的入职和离职服务**

计划绩效指标	实际绩效指标
2.1.1 完成入职流程所需时间保持在 90 天/120 天内(2016/17 年度: 90 天内 82%/120 天内 100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)	在本报告所述期间,86%的入职案例在 90 天内完成流程,93%在 120 天内完成 出现差异的主要原因是签证发放延误(特别是达尔富尔混合行动、南苏丹特派团和联阿安全部队)、体检证明延误以及服务中心无法控制的其他员额相关问题

2.1.2 完成国际工作人员报到手续所需时间保持在 2 天/7 天内(2016/17 年度: 2 天内 100%/7 天内 100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)	73%的情况下国际工作人员在 2 天内办完了报到手续, 86%在 7 天内办完手续 出现差异的主要原因是, 为支持刚果民主共和国的选举, 大量临时工作人员到联刚稳定团报到
2.1.3 完成国际工作人员离职手续所需时间保持在 1 天/5 天内(2016/17 年度: 1 天内 83%/5 天内 100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)	53%的情况下国际工作人员在 1 天内办完了离职手续, 83%在 5 天内办完手续 出现差异的主要原因是, 刚果民主共和国选举结束后, 大量临时工作人员办理从联刚稳定团离职的手续

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
完成 1 251 名国际工作人员的入职程序(中非稳定团 309 人、马里稳定团 155 人、联刚稳定团 175 人、秘书长布隆迪问题特使办公室 15 人、达尔富尔混合行动 159 人、联阿安全部队 40 人、南苏丹特派团 190 人、中部非洲区域办 16 人、联索援助团 56 人、联索支助办 136 人)	1 024	完成了入职程序的国际工作人员人数(西撒特派团 12 人、中非稳定团 144 人、马里稳定团 198 人、联刚稳定团 244 人、秘书长布隆迪问题特使办公室 14 人、秘书长大湖区问题特使办公室 5 人、达尔富尔混合行动 72 人、安全和安保部 1 人、联几建和办 1 人、联阿安全部队 34 人、南苏丹特派团 160 人、联合国驻非洲联盟办事处 2 人、中部非洲区域办 9 人、西萨办 4 人、联利支助团 1 人、联索援助团 54 人、联索支助办 69 人) 出现差异的原因是, 达尔富尔混合行动缩编及其他特派团实际所需人员减少
为 147 名国际工作人员办理报到手续(联刚稳定团 79 人、联阿安全部队 12 人、南苏丹特派团 56 人)	161	为其办理了报到手续的国际工作人员人数(联刚稳定团 136 人、联阿安全部队 25 人) 出现差异的主要原因是, 部署了为支持刚果民主共和国选举而征聘的临时工作人员
为 106 名国际工作人员办理离职手续(中非稳定团 3 人、马里稳定团 3 人、联刚稳定团 64 人、达尔富尔混合行动 13 人、联阿安全部队 5 人、南苏丹特派团 17 人、联索援助团 1 人)	180	为其办理了离职手续的国际工作人员人数(联刚稳定团 169 人、联阿安全部队 11 人) 出现差异的主要原因是, 为支持刚果民主共和国选举而招聘的临时工作人员离职

国际福利和薪金服务线

预期成绩 2.2: 向客户提供有效和高效的人力资源服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.2.1 按时延长合同, 不耽误发薪(2016/17 年度: 84%; 2017/18 年度: 99%; 2018/19 年度: 99%)	95%的情况下做到了按时延长合同, 未耽误发薪 在某些情况下, 一些特派团向服务中心提交相关文件出现了延误
2.2.2 处理完成工作人员应享权利所需时间保持在 14 个工作日内(2016/17 年度: 67%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	44%的情况下做到了在 14 个工作日内处理完工作人员应享权利 出现差异的主要原因是, 提交的申请不完整或有错, 导致需要更多时间处理服务请求; 处理年度申报等季节性任务也影响了及时完成处理

2.2.3 处理和批准安置费所需时间保持在 5 天内(2016/17 年度: 83%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。99%的情况下做到了在 5 个工作日内处理完安置费
2.2.4 处理和批准搬迁补助金所需时间保持在 5 天内(2016/17 年度: 79%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。99%的情况下做到了在 5 个工作日内处理完搬迁补助金
2.2.5 处理休病假申请所需时间保持在提出申请后 7 天内(2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%; 2018/19 年度: 90%)	46%的休病假、有证明病假、无薪特别假、带薪特别假请求在 7 天内处理完毕 积压的无相应旅行申请的休病假继续影响总体绩效目标

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为国际工作人员延长 3 264 份合同(西撒特派团 53 份、中非稳定团 487 份、马里稳定团 457 份、联刚稳定团 639 份、达尔富尔混合行动 508 份、联阿安全部队 115 份、南苏丹特派团 567 份、联合国驻非洲联盟办事处 35 份、中部非洲区域办 24 份、联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 360 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 4 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 15 份)	3 048	为国际工作人员延长了的合同份数(西撒特派团 72 份、中非稳定团 489 份、马里稳定团 596 份、联刚稳定团 261 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 18 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 份、达尔富尔混合行动 676、安全和安保部 1 份、联阿安全部队 85 份、联利特派团 3 份、南苏丹特派团 531 份、联合国驻非洲联盟办事处 2 份、中部非洲区域办 17 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、西萨办 1 份、联索援助团 100 份、联索支助办 153 份、服务中心 36 份) 数量略有减少是因为联刚稳定团工作人员人数削减高于预期
为国际工作人员处理 3 430 份个人应享权利(中非稳定团 421 份、马里稳定团 686 份、联刚稳定团 639 份、达尔富尔混合行动 404 份、联阿安全部队 115 份、南苏丹特派团 744 份、中部非洲区域办 42 份、联索援助团 356 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 23 份)	7 277	为国际工作人员处理的应享权利申请份数(西撒特派团 81 份、中非稳定团 1 311 份、马里稳定团 963 份、联刚稳定团 1 027 份、达尔富尔混合行动 1 166 份、南苏丹特派团 1 442 份、联阿安全部队 248 份、联索援助团 223 份、联索支助办 532 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 19 份、秘书长大湖区问题特使办公室 15 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 2 份、中部非洲区域办 55 份、联合国驻非洲联盟办事处 20 份、西萨办 4 份、联几建和办 20 份、联利支助团 10 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、安全和安保部 8 份、监督厅 2 份、全球采购支助科 12 份、联利特派团 10 份、联合国科特迪瓦行动(联科行动)1 份、综合培训处文职人员部署前培训队 3 份、服务中心 102 份)

为国际工作人员处理 10 790 份休假申请(中非稳定团 1 742 份、马里稳定团 1 803 份、联刚稳定团 1 244 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 10 份、达尔富尔混合行动 2 096 份、联阿安全部队 407 份、南苏丹特派团 2 637 份、中部非洲区域办 4 份、联索援助团 368 份、联索支助办 479 份)	19 469	在本报告所述期间,处理了 2016 和 2017 年的年度受扶养人审查,由于服务中心延迟进入“团结”系统启动人员应享权利审查,导致数量大幅增加 为国际工作人员处理的休假申请份数(西撒特派团 117 份、中非稳定团 3 286 份、马里稳定团 3 357 份、联刚稳定团 1 531 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 36 份、秘书长大湖区问题特使办公室 14 份、综合培训处文职人员部署前培训队 1 份、达尔富尔混合行动 3 037 份、联几建和办 69 份、联阿安全部队 653 份、联利特派团 10 份、南苏丹特派团 4 475 份、联合国驻非洲联盟办事处 6 份、中部非洲区域办 3 份、西萨办 8 份、联利支助团 59 份、联索援助团 918 份、联索支助办 1 781 份、服务中心 107 份) 数量显著增加是因为采取了步骤清理大量积压的前几个期间内未提交相应旅行请求的休养缺勤
处理 687 份派任津贴(西撒特派团 14 份、中非稳定团 147 份、马里稳定团 90 份、联刚稳定团 128 份、达尔富尔混合行动 71 份、联阿安全部队 32 份、南苏丹特派团 124 份、联索援助团 26 份、联索支助办 55 份)	1 542	为国际工作人员处理的派任津贴份数(联刚稳定团 376 份、马里稳定团 195 份、达尔富尔混合行动 178 份、南苏丹特派团 166 份、中非稳定团 158 份、联利支助团 137 份、联索支助办 68 份、联索援助团 68 份、联阿安全部队 37 份、联非办 22 份、西撒特派团 20 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 17 份、联几建和办 17 份、中部非洲区域办 18 份、安全和安保部 11 份、西萨办 10 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 份、监督厅 2 份、联利特派团 2 份、综合培训处文职人员部署前培训队 1 份、服务中心 33 份) 数量大幅增加的原因是,一些客户特派团,特别是马里稳定团、联刚稳定团和达尔富尔混合行动的离职人数高于预期
处理 1 034 份安置费(西撒特派团 17 份、中非稳定团 221 份、马里稳定团 152 份、联刚稳定团 213 份、达尔富尔混合行动 94 份、联阿安全部队 41 份、南苏丹特派团 166 份、联索援助团 32 份、联索支助办 98 份)	2 785	为国际工作人员处理的安置费份数(西撒特派团 29 份、中非稳定团 270 份、马里稳定团 407 份、联刚稳定团 442 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 18 份、综合培训处文职人员部署前培训队 1 份、达尔富尔混合行动 461 份、安全和安保部 24 份、联几建和

办 13 份、联阿安全部队 61 份、南苏丹特派团 285 份、联合国驻非洲联盟办事处 26 份、中部非洲区域办 21 份、西萨办 12 份、联利支助团 384 份、联索援助团 94 份、联索支助办 198 份、服务中心 38 份)

刚果民主共和国的选举和从缩编特派团调任文职人员,部分造成了国际工作人员实际入职人数与预测安置费所依据的人数相比激增

本国工作人员福利和薪金服务线

预期成绩 3.1: 向客户提供有效和高效的人力资源服务

计划绩效指标	实际绩效指标
3.1.1 完成延长合同所需时间保持在薪金单锁定前(2016/17 年度: 93%; 2017/18 年度: 99%; 2018/19 年度: 99%)	已实现。99%的情况下,在薪金单锁定前为本国工作人员办完了延长合同手续
3.1.2 处理收到的工作人员应享权利申请所需时间保持在 14 个工作日内(2016/17 年度: 59%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。100%在 14 个工作日内为本国工作人员处理完工作人员应享权利
3.1.3 处理休假(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)申请所需时间保持在 7 天内(2016/17 年度: 77%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。98%的有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假申请在 7 天内处理完毕
3.1.4 原因不明而被锁定薪金单的人员百分比(2016/17 年度: ≤0.5%; 2017/18 年度: ≤0.5%; 2018/19 年度: ≤0.5%)	已实现。因资金和其他技术原因而被锁定薪金单的人员百分比≤0.5%
3.1.5 处理与薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2016/17 年度: 97%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。本国工作人员与薪金相关付款 100%在每月到期日前得到了处理

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为本国工作人员延长 2 992 份合同(西撒特派团 46 份、中非稳定团 117 份、马里稳定团 324 份、联刚稳定团 1 406 份、达尔富尔混合行动 333 份、联阿安全部队 62 份、南苏丹特派团 625 份、中部非洲区域办 1 份、联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 78 份)	7 817	为本国工作人员延长的合同份数(西撒特派团 173 份、中非稳定团 568 份、马里稳定团 850 份、联刚稳定团 1 583 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 14 份、达尔富尔混合行动 2 745 份、联阿安全部队 80 份、联利特派团 10 份、南苏丹特派团 1 406 份、联合国驻非洲联盟办事处 4 份、中部非洲区域办 9 份、联索援助团 34 份、联索支助办 165 份、服务中心 176 份) 实际工作人员人数与估计数所依据的预期人数之间存在差异

为本国工作人员处理 7 481 份个人应享权利(西撒特派团 156 份、中非稳定团 404 份、马里稳定团 733 份、联刚稳定团 2 439 份、达尔富尔混合行动 2 152 份、联阿安全部队 72 份、南苏丹特派团 1 266 份、中部非洲区域办 12 份、联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室 244 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份)	9 689	为本国工作人员处理的个人应享权利份数(西撒特派团 86 份、中非稳定团 990 份、马里稳定团 1 211 份、联刚稳定团 2 856 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 5 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 15 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 份、达尔富尔混合行动 2 212 份、联几建和办 1 份、联阿安全部队 128 份、联利特派团 2 份、南苏丹特派团 1 362 份、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、中部非洲区域办 47 份、西萨办 1 份、联索援助团 228 份、联索支助办 278 份、联合国阿富汗援助团(联阿援助团)57 份、联合国伊拉克援助团(联伊援助团)25 份、全球采购支助科 3 份、服务中心 175 份) 在本报告所述期间，处理了 2016 和 2017 年的年度受抚养人审查，造成报告的数量显著增加
为本国工作人员处理 2 208 份休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)(中非稳定团 211 份、马里稳定团 58 份、联刚稳定团 577 份、达尔富尔混合行动 241 份、联阿安全部队 102 份、南苏丹特派团 825 份、中部非洲区域办 4 份、联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 190 份)	2 428	为本国工作人员处理的休假申请份数(中非稳定团 162 份、西撒特派团 98 份、联索支助办 61 份、联利支助团 1 份、联索援助团 21 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 4 份、联阿安全部队 23 份、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、秘书长大湖区问题特使办公室 5 份、中部非洲区域办 5 份、联刚稳定团 404 份、达尔富尔混合行动 820 份、南苏丹特派团 241 份、马里稳定团 229 份、西萨办 3 份、全球采购支助科 2 份、联几建和办 2 份、联伊援助团 8 份、联阿援助团 10 份、服务中心 328 份) 处理的休假申请量比预期高出 10%；由于估计无薪特别假、带薪特别假和产假/陪产假申请数本来就颇具挑战，因此差异在预期范围内

军警人员服务线

预期成绩 4.1：向客户提供有效和高效的薪金服务

计划绩效指标	实际绩效指标
4.1.1 处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%；2018/19 年度：98%)	已实现。在本报告所述期间，100%的薪金相关付款在每月到期日前得到处理

4.1.2 维持在离职后三个月内发放留置款项的比例(2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。留置的特派任务生活津贴有 99%在离职日期后三个月(90 天)内发放
4.1.3 完成军警人员报到手续所需时间保持在到达后 2 天/7 天内(2016/17 年度: 89%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)	已实现。98%的军警人员入职手续在 2 天内完成, 99%在 7 天内完成
4.1.4 完成军警人员离职手续所需时间保持在 3 天/7 天内(2016/17 年度: 41%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)	19%的离职手续在 3 天内完成, 71%在 7 天内完成。百分比低于计划的原因是客户特派团出现延误
4.1.5 发放特派任务生活津贴预支款所需时间保持在到达后 2 天内(2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。100%的军警人员特派任务生活津贴预支款在军警人员到达后 2 天内得到处理
4.1.6 发放最后付款所需时间保持在任职期最后一天或之前(2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。99%的最后付款在任职期最后一天或之前发放

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
处理 84 560 份薪金相关付款(西撒特派团 1 512 份、中非稳定团 5 826 份、马里稳定团 27 774 份、联刚稳定团 8 415 份、达尔富尔混合行动 22 515 份、联阿安全部队 1 813 份、南苏丹特派团 16 376 份、西萨办 12 份和联索援助团 317 份)	58 367	已为军警人员处理薪金相关付款的份数(南苏丹特派团 13 942 份、达尔富尔混合行动 10 929 份、中非稳定团 10 071 份、联刚稳定团 9 130 份、马里稳定团 8 491 份、联阿安全部队 3 101 份、西撒特派团 2 192 份、联索援助团 296 份、联几建和办 89 份、联索支助办 56 份、联利支助团 52 份、西萨办 13 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份) 出现差异的原因是, 兵力和轮调情况低于预期, 因此高估了付款额
为 879 名军警人员办理报到手续(联刚稳定团 378 名、联阿安全部队 146 名和南苏丹特派团 355 名)	2 020	所办理的军警人员报到手续人数(联刚稳定团 639 名、联阿安全部队 227 名和南苏丹特派团 1 154 名) 出现差异的原因是南苏丹特派团部署了更多联合国警察
为联刚稳定团 628 名军警人员办理离职手续	398	所办理的联刚稳定团军警人员离职手续人数 出现差异的原因是联刚稳定团的兵力削减情况低于预期

为军警人员上任、卸任和延期事项完成 19 648 次人事行动(西撒特派团 872 次、中非稳定团 1 022 次、马里稳定团 6 650 次、联刚稳定团 662 次、达尔富尔混合行动 5 102 次、联阿安全部队 551 次、南苏丹特派团 4 689 次和联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 100 次)	14 284	为军警人员上任、卸任和延期事项所办理的人事行动次数(西撒特派团 595 次、中非稳定团 2 282 次、马里稳定团 2 270 次、联刚稳定团 1 916 次、达尔富尔混合行动 2 905 次、联阿安全部队 839 次、南苏丹特派团 3 403 次、联索援助团 64 次、联索支助办 10 次)
		出现差异的主要原因是军警人员的部署和轮调人数低于预期

差旅服务线

预期成绩 5.1：向客户提供有效和高效的差旅服务

计划绩效指标	实际绩效指标
5.1.1 处理应享待遇旅行申请所需时间保持在 14 天/20 天内(2016/17 年度：62%/100%；2017/18 年度：98%/100%；2018/19 年度：98%/100%)	79%的应享待遇旅行申请在 14 天内处理；88%在 20 天内处理 出现差异的主要原因是旅行申请批准延迟和旅行者接受一次性付款选择
5.1.2 公务差旅出票时间保持在 3 天/7 天内 (2016/17 年度：61%/98%；2017/18 年度：98%/100%；2018/19 年度：98%/100%)	53%的旅行机票在 3 天内出票，76%在 7 天内出票 导致结果低于计划的主要因素包括一些国家签证发放延误和旅行者确认行程延误。在财年年终，客户特派团的可用资金紧张也是导致出票延迟的原因之一
5.1.3 在旅行前提前至少 16 个日历日购票的规定合规率(2016/17 年度：16%；2017/18 年度：75%；2018/19 年度：75%)	28%的机票在旅行日期前提前至少 16 个日历日购买，这主要是因为较晚收到旅行申请
5.1.4 退回不合规定的费用报告所需时间保持在 10 个日历日内(2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%；2018/19 年度：98%/100%)	绩效指标不再适用，因为费用报告在企业资源规划系统中处理，并通过工作流自动送回

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为国际工作人员处理 8 499 份休假申请(中非稳定团 1 528 份、马里稳定团 1 745 份、联刚稳定团 587 份、达尔富尔混合行动 1 855 份、南苏丹特派团 1 831 份、联阿安全部队 286 份、联索支助办和联索援助团 667 份)	10 027	为国际工作人员处理的应享待遇旅行申请份数(中非稳定团 3 275 份、马里稳定团 3 033 份、达尔富尔混合行动 2 925 份、联刚稳定团 235 份、南苏丹特派团 213 份、西撒特派团 114 份、联索支助办 68 份、联索援助团 33 份、联阿安全部队 31 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 28 份、中部非洲区域办 5 份、服务中心 67 份)
为文职人员和军警人员签发 23 538 张公务差旅机票(西撒特派团 5 张、中非稳定团 2 401 张、马里稳定团 7 738 张、联刚稳定团 1 969 张、达尔富尔混合行动 4 651 张、联阿安全部队 604 张、南苏丹特派团 4 403 张、中部非洲区域办 380 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 137 张、联索援助团 516 张和联索支助办 734 张)	23 521	为文职人员和军警人员签发的公务差旅机票张数(马里稳定团 5 308 张、联刚稳定团 2 276 张、南苏丹特派团 2 244 张、中非稳定团 5 232 张、达尔富尔混合行动 4 286 张、联索支助办 943 张、秘书长大湖区问题特使办公室 543 张、联阿安全部队 557 张、西撒特派团 557 张、中部非洲区域办 291 张、联索援助团 264 张、西萨

办 146 张、联合国驻非洲联盟办事处 116 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 144 张、联利支助团 111 张、监督厅 107 张、联几建和办 89 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 54 张、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 32 张、综合培训处文职人员部署前培训小组 13 张、信息和通信技术厅 12 张、恩德培支助基地监察员办公室 11 张、联利特派团 9 张、全球采购支助科 7 张、服务中心 169 张)

理赔服务线

预期成绩 6.1：向客户提供有效和高效的财务服务

计划绩效指标	实际绩效指标	
6.1.1 处理费用报告所需时间保持在 21 天内(2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%；2018/19 年度：98%)	80%的费用报告在 21 天内得到处理	出现差异的原因是一些特派团核准差旅费用报告经费延迟
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
处理 47 230 份费用报告(西撒特派团 12 份、中非稳定团 6 214 份、马里稳定团 8 831 份、联刚稳定团 14 664 份、达尔富尔混合行动 9 634 份、联阿安全部队 539 份、南苏丹特派团 5 262 份、中部非洲区域办 193 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 205 份、联索援助团 609 份和联索支助办 1 067 份)	54 616	手工处理了 16 261 份费用报告(南苏丹特派团 3 327 份、联刚稳定团 3 220 份、马里稳定团 2 388 份、达尔富尔混合行动 2 144 份、中非稳定团 2 120 份、联索支助办 885 份、西撒特派团 475 份、联阿安全部队 387 份、联索援助团 367 份、联利支助团 218 份、中部非洲区域办 218 份、秘书长大湖区问题特使办公室 180 份、联几建和办 125 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 37 份、联合国驻非洲联盟办事处 25 份、联利特派团 10 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 10 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 9 份、西萨办 7 份、监督厅 6 份、联科行动 6 份、服务中心 97 份) 启用了自动审结费用报告的工具，因此有 38 355 份费用报告是在无人干预的情况下处理的

教育补助金服务线

预期成绩 7.1：向客户提供有效和高效的教育补助金服务

计划绩效指标	实际绩效指标
7.1.1 教育补助金申请(报销和预付)在 4 周内得到处理的百分比(2016/17 年度：53%；2017/18 年度：96%；2018/19 年度：96%)	已实现。96%的教育补助金申请(报销和预付)在 4 周内得到处理

7.1.2 不合规定的教育补助金申请(报销和预付)在 14 天内退回的百分比(2016/17 年度: 12%; 2017/18 年度: 12%; 2018/19 年度: 12%)	已实现。12%的不合规定的教育补助金申请(报销和预付)在 14 天内退回
7.1.3 教育补助金申请(报销和预付)在 14 天内退回各特派团的百分比(2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%; 2018/19 年度: 90%)	已实现。93%的教育补助金申请(报销和预付)在 14 天内退回

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
处理 7 295 份教育补助金申请(报销和预付)(西撒特派团 155 份、中非稳定团 907 份、马里稳定团 1 095 份、联刚稳定团 1 491 份、达尔富尔混合行动 1 186 份、联阿安全部队 266 份、南苏丹特派团 1 452 份、联合国驻非洲联盟办事处 69 份、中部非洲区域办 47 份、联索援助团 195 份和联索支助办 432 份)	7 727	处理的教育补助金报销和预付款份数(西撒特派团 123 份、中非稳定团 1 015 份、马里稳定团 1 011 份、联刚稳定团 1 147 份、达尔富尔混合行动 1 153 份、南苏丹特派团 1 425 份、联阿安全部队 273 份、联索援助团 188 份、联索支助办 631 份、联合国驻非洲联盟办事处 60 份、中部非洲区域办 55 份、西萨办 54 份、联利支助团 185 份、联几建和办 75 份、联利特派团 1 份、秘书长大湖区问题特使办公室 17 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 11 份、域服务中心 303 份) 出现差异是因为有 1 000 笔追溯性账项

客户服务科

预期成绩 8.1: 提供有效和高效的客户服务, 提升客户满意度

计划绩效指标	实际绩效指标
8.1.1 答复客户通过 iNeed 系统所提询问的时间保持在 2 个工作日内(2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%; 2018/19 年度: 75%)	已实现。100%的客户询问在 2 个工作日内自动得到答复
8.1.2 解决客户通过 iNeed 系统所提询问的时间保持在 7 个工作日内(2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%; 2018/19 年度: 75%)	已实现。通过 iNeed 系统提出的客户询问有 82%在 7 个工作日内得到解决
8.1.3 保持为国际工作人员、本国工作人员和军警人员提供的所有入职和离职、应享待遇旅行、公务差旅、差旅费报销和教育补助金服务以及为供应商提供的供应商服务的客户满意度, 每年开展两次调查以衡量满意度(2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%; 2018/19 年度: 75%)	报告的客户满意度为 72.1% 由于调查疲劳, 该中心只进行了 2 次计划中客户调查中的 1 次。调查范围扩大到包括服务功能和服务工具, 并衡量所有客户评级, 而不仅仅是“满意”和“非常满意”的回答, 这是一种更加全面、客观、平衡和更符合行业标准的做法。已起草行动计划, 以解决客户反馈的问题, 并在未来的调查中提高满意度。已确定最需要改进的领域为申请的周转时间、客户参与和沟通以及报销处理。

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
解决国际工作人员提出的 29 750 项询问(西撒特派团 139 项、中非稳定团 5 018 项、马里稳定团 4 253 项、联刚稳定团 7 082 份、达尔富尔混合行动 5 380 项、联阿安全部队 756 项、南苏丹特派团 5 467 项、中部非洲区域办 93 项以及联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 1 562 项)	12 101	所有职类工作人员提出并得到解决的客户询问数目(西撒特派团 130 项、中非稳定团 1 378 项、马里稳定团 1 334 项、联刚稳定团 1 817 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 28 项、秘书长大湖区问题特使办公室 21 项、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 2 项、达尔富尔混合行动 2 436 项、联几建和办 45 项、联阿安全部队 182 项、联利特派团 21 项、南苏丹特派团 1 885 项、联合国驻非洲联盟办事处 13 项、中部非洲区域办 33 项、西萨办 21 项、联利支助团 60 项、联索援助团 99 项、联索支助办 358 项、其他客户实体 90 项、服务中心 2 148 项) 服务中心的客户询问数目出现减少,但业务处理量保持不变,部分原因是合并了一些职能,以改进流程并使之标准化,同时还进行了特派团走访
每年对服务中心客户群进行 2 次客户调查	1	由于被调查者对调查感到疲劳,管理层决定只进行一次调查。客户总体满意度达到 72.1%,已将结果通报利益攸关方

财务与合规监测科

预期成绩 9.1: 向客户提供有效和高效的财务报告和管理支持

计划绩效指标	实际绩效指标
9.1.1 在既定的总部每月最后期限前提供财务月报(试算表和其他附表)(2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%)	已实现。100%的财务月报(试算表和其他附表)在总部设定的每月最后期限前提交
9.1.2 支付供应商有效发票所需时间保持在 27 天内(2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)	已实现。所有供应商有效发票 100%在 27 天内付清
9.1.3 继续获得供应商提供的及时付款折扣(2016/17 年度: 97%; 2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%)	获得供应商提供的 98%的及时付款折扣 出现差异的原因是客户特派团在核证发票方面出现延误。服务中心及其客户代表团已商定时间表,以在及时付款折扣到期日之前完成相关工作
9.1.4 处理非薪金相关付款所需时间保持在自动付款流程后 3 个工作日内(2016/17 年度: 91%; 2017/18 年度: 85%; 2018/19 年度: 85%)	已实现。100%的非薪金相关付款在自动付款流程后 3 个工作日内得到处理
9.1.5 在发薪日或发薪日之前向国际工作人员支付薪金相关付款的百分比(2016/17 年度: 100%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)	已实现。所有工作人员的薪金相关付款有 99%在发薪日或发薪日之前支付

9.1.6 在相关标准作业程序指明的时间内发布每月内部控制报告的百分比 (2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)

已实现。四份战略报告的月度报告 100%按时提交。四份战略报告为: 供应商服务线未结项目报告; 工资单未结项目报告; 资金承诺额未结项目报告; 银行对账报告

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
根据《公共部门会计准则》标准, 为 18 个客户特派团(中非稳定团、马里稳定团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联阿安全部队、南苏丹特派团、中部非洲区域办、联科行动、联索援助团、联索支助办、秘书长大湖区问题特使办公室、苏丹和南苏丹问题特使办公室、索马里和厄立特里亚问题监测组、秘书长布隆迪问题特使办公室、联合国布隆迪选举观察团(联布观察团)、联合国埃博拉应急特派团、联合国布隆迪办事处和联合国驻非洲联盟办事处)、区域服务中心以及视需要为其他特派团编制 216 份财务月报(至试算表阶段)	272	提交的财务月报份数(喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份、联布观察团 3 份、西撒特派团 18 份、中非稳定团 15 份、马里稳定团 21 份、联刚稳定团 15 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 9 份、索马里和厄立特里亚问题监测组 3 份、秘书长大湖区问题特使办公室 9 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室/秘书长非洲之角问题特使办公室 5 份、达尔富尔混合行动 18 份、联几建和办 5 份、联阿安全部队 9 份、联合国埃博拉应急特派团(埃博拉特派团)24 份、联利特派团 12 份、南苏丹特派团 24 份、联合国驻非洲联盟办事处 5 份、中部非洲区域办 18 份、联科行动 12 份、西萨办 5 份、联利支助团 4 份、联索援助团 9 份、联索支助办 9 份、服务中心 15 份) 出现差异是因为增加了新的客户特派团和一个已结束的特派团(联利特派团), 这增加了财务月报的数量
为 12 个客户特派团编写开户行月度银行对账报告	441	为 14 个客户特派团和区域服务中心完成对账的月度银行账户数目(联布观察团 12 个、西撒特派团 36 个、中非稳定团 24 个、马里稳定团 48 个、联刚稳定团 21 个、达尔富尔混合行动 33 个、联几建和办 12 个、埃博拉特派团 72 个、联利特派团 24 个、南苏丹特派团 60 个、中部非洲区域办 33 个、联科行动 24 个、西萨办 12 个、联利支助团 6 个、服务中心 24 个)
处理 76 476 笔供应商付款(中非稳定团 9 269 笔、马里稳定团 10 843 笔、联刚稳定团 14 444 笔、达尔富尔混合行动 10 759 笔、联阿安全部队 2 815 笔、南苏丹特派团 12 232 笔、中部非洲区域办 707 笔、联索援助团和联索支助办 14 128 笔、联布观察团 40 笔以及秘书长大湖区问题特使办公室、联合国驻非洲联盟办事处和区域服务中心 1 239 笔)	64 331	已处理的供应商付款笔数(西撒特派团 2 187 笔、中非稳定团 9 469 笔、马里稳定团 10 058 笔、联刚稳定团 11 245 笔、监督厅 2 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 683 笔、联伊援助团 1 笔、达尔富尔混合行动 7 723 笔、联几建和办 57 笔、联阿安全部队 1 907 笔、联利特派团 52 笔、南苏丹特派团 7 886 笔、联合国驻非洲联盟办事处 48 笔、中部非洲区域办 516 笔、联科行动 149 笔、西萨办 127 笔、联利支助团 39 笔、联索援助团 189 笔、联索支助办 11 091 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 笔、非客户实体 24 笔、服务中心 877 笔) 出现差异的原因是客户特派团预算削减后采购活动减少, 因此供应商付款减少

预期成绩 9.2：遵守内部财务控制框架

计划绩效指标	实际绩效指标	
9.2.1 内部控制审查表明控制框架得到遵守(2016/17 年度：不适用；2017/18 年度：100%；2018/19 年度：100%)	内部控制审查已进行了 44%。在 16 项运行有效性审查中，对以下流程进行了 7 项审查：出纳服务线、第三方索偿、增值税和国内消费税、教育补助金、军警人员、费用回收和在建资产 为实现更高效率而整合服务线和变更流程，需要重新审查流程和控制设计，服务中心无法按照最初设想委托进行所有审查。为确保每年 100%完成审查，内部控制服务线将开设关于内部控制的培训讲习班，并已经正式确立了安排审查的流程	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
对区域服务中心的每条业务处理服务线开展 4 次审查并发布报告	7	最初预计的审查次数为 16 次。其中，截至 2019 年 6 月，已完成 7 次审查。其余审查正在进行中，原因是服务中心的职能变动导致更新业务流程文件和相关风险控制矩阵出现延误。为弥补这一问题，各服务线重组了工作以提高效率，方式包括修改审查的时间框架和用于执行审查的方法以及实现报告的自动化

区域外勤技术处**预期成绩 10.1：通过提供区域结构和标准化，以连贯、高水平的方式提供区域电话计费账单服务**

计划绩效指标	实际绩效指标	
10.1.1 在收到经用户核证的发票的 7 天/15 天内发送电话账单(2016/17 年度：97%/100%；2017/18 年度：97%/100%；2018/19 年度：99%/100%)	已实现。100%的电话账单在收到用户核证发票后 7 天内发出	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为区域服务中心 9 个客户特派团约 82 873 个电话账单账户(中非稳定团 17 692 个、马里稳定团 3 814 个、联刚稳定团 10 075 个、达尔富尔混合行动 16 896 个、联阿安全部队 2 596 个、南苏丹特派团 21 676 个、中部非洲区域办 28 个、联索支助办 9 948 个和秘书长大湖区问题特使办公室 148 个)提供服务	102 364	为 12 个客户特派团和区域服务中心的电话账单服务数目：中非稳定团 18 310 个、马里稳定团 16 102 个、联刚稳定团 22 627 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 440 个、达尔富尔混合行动 9 494 个、恩德培支助基地 833 个、联几建和办 498 个、联阿安全部队 2 066 个、南苏丹特派团 21 517 个、中部非洲区域办 405 个、西萨办 537 个、联索支助办 9 157 个和服务中心 378 个 电话账单服务存在差异是由于增加了新的客户特派团

预期成绩 10.2: 通过加强服务中心和服务中心客户特派团文职和军警人员的技能, 让业务需求和战略需求接轨

计划绩效指标	实际绩效指标
10.2.1 学生对课程内容与当前工作需求和发展可转让技能的相关性的满意度(2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%; 2018/19 年度: 80%)	已实现。学生满意度为 90% 技术处在恩德培为服务中心工作人员组织提供了与当前工作需求和发展可转让技能相关的技术和专业课程, 有助于提高学生的满意度
10.2.2 服务中心和服务中心客户特派团对区域外勤技术处能力建设和培训方案的满意度(2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%; 2018/19 年度: 80%)	已实现。技术处在服务中心和客户特派团提供的能力建设和培训方案的满意度为 82%

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
在服务中心内协调开展 20 次或更多的通信和信息技术培训课程	15	协调开展了技术和专业培训课程
关于为文职和军警人员举办通信和信息技术培训课程和活动的季度报告	是	编写了关于为文职和军警人员举办的通信和信息技术培训课程和活动的季度报告(联合国军事信号学院)

预期成绩 10.3: 有效和高效地管理通信和信息技术资产

计划绩效指标	实际绩效指标
10.3.1 维护库存中已超过预期寿命的非消耗性资产(2016/17 年度: 10%或更低; 2017/18 年度: 10%或更低; 2018/19 年度: 10%或更低)	30%的库存非消耗性资产超过了预期寿命 没有实现指标是因为待核销库存物项积压, 在 2018/19 年度财产管理股成立后积压开始减少
10.3.2 维护库存中状况良好或尚可的非消耗性资产(2016/17 年度: 10%或更高; 2017/18 年度: 10%或更高; 2018/19 年度: 10%或更高)	85%的库存非消耗性资产状况良好或尚可 序列编号错误的物项仍在库存中, 超过预期寿命物项仍在等待核销

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
对消耗性和非消耗性资产进行季度实物核查和报告	1	记录的关于消耗性和非消耗性资产实物核查的执行情况报告分别超过 60%和 90%。季度核查进行了 1 次, 因为财产管理股到 2018/19 年报告期间才成立
每月审查和报告绩效指标, 包括为纠正任何偏差而记录和采取的行动	3	绩效指标的审查和报告工作的准确率被评定为 80%, 原因是库存中仍有错误序列编号的物项, 以及尚未核销的超过预期寿命物项

预期成绩 10.4: 客户对区域通信和信息技术服务的满意度高

计划绩效指标	实际绩效指标
10.4.1 通过客户满意度调查衡量出的客户对区域外勤技术处的满意度(2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 80%; 2018/19 年度: 80%)	已实现。技术处的客户满意度为 80%

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
部署移动服务(如点对多点微波技术和LTE), 以协助服务中心高级管理层和由客户特派团确定的关键职能工作人员保持业务连续性	是	除了已为现有客户支持的 34 条点对多点链路外, 还为必要工作人员居所安装了 14 条链路 增加链路需要升级点对多点站点之间的带宽, 以使网速基本不变或得到提升。点对多点网络在整个恩德培至坎帕拉沿线的总体服务提供率为 99.3%
区域灾后恢复准备状态季度评估	2	由于资金限制, 技术处在联合国驻非洲联盟办事处和服务中心只进行了 2 次关键领域安全评估
服务中心客户群每年完成 2 次客户调查	2	对信息安全意识进行了调查, 服务中心客户群的满意度为 89%

预期成绩 10.5: 为服务中心及服务中心的客户特派团实施并开通通信和信息技术企业系统和项目

计划绩效指标	实际绩效指标
10.5.1 按照服务中心和服务中心客户特派团的要求, 按时完成外地支助套件模块(2016/17 年度: 95%; 2017/18 年度: 95%; 2018/19 年度: 80%)	已实现: 对 22 个外地支助套件模块提出的修改请求有 83%已完成; 为 10 个特派团的 3 个应用程序成功完成了 10 个外地支助套件模块的安装
10.5.2 按照服务中心和服务中心客户特派团的要求, 按时完成通信和信息技术企业系统(2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%; 2018/19 年度: 80%)	已实现: 为 11 个特派团的 3 个应用程序成功完成 13 次企业系统安装的 95%(在线伤亡通知(NOTICAS)事件信息系统 10 次, 态势感知地理空间企业(SAGE)系统 1 次, 呼号业务管理和电子追踪(COMET)系统 2 次)

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
根据客户要求, 向提出请求的客户特派团提供关于外地支助套件模块安装情况的半年期报告, 预计最少有 5 次安装	10	为 10 个特派团的 3 个应用程序成功完成外地支助套件模块的安装, 包括航空信息管理(6 次)、人员流动(2 次)和旅行申请(2 次)
根据客户要求, 提供关于所有系统安装(外地支助套件、iNeed、iNeed 自助服务、Cosmos、和平行动内联网、呼号业务管理和电子追踪系统(COMET)、电子账单)培训班数目和学员人数的半年期报告, 预计至少举办 10 次培训班	97	在 18 个特派团就 11 个应用程序举办的培训班期数(SAGE 29 期、外地支助套件 31 期、SharePoint 34 期和其他企业系统 3 期)
向所有系统安装提供早期存活支持, 期间为安装后 1 个月	是	23 次安装在启用后获得 30 天早期存活支持; 技术处还为应用程序提供早期存活支持和持续的技术支持
根据信息和通信技术司的政策, 提交支持区域特派团任务的技术测试和评价年度报告。报告长度视服务中心和客户特派团的需求而定	否	没有编写年度报告, 因为没有实施新的区域举措。不过, 在技术处成立了一个新实验室, 用来在新技术安装之前对其进行测试和评价

运输和调度综合控制中心

预期成绩 11.1：使用按综合区域航班时刻表执飞的航班运送乘客和货物/行李

计划绩效指标	实际绩效指标	
11.1.1 维持对按综合区域航班时间表运行的航班客运和货物/行李运输能力的使用率(2016/17 年度：70%；2017/18 年度：70%；2018/19 年度：70%)	由于即将对战略空中业务中心和综合控制中心的作用和职责进行审查，因此不必执行该产出指标。但是，区域服务中心继续根据特派团的需要和要求，协调使用特派团航空资产的临时航班(1 次医疗后送和 9 次货运的临时航班 10 个航次)	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
协调共计 1 378 个飞行时数(联刚稳定团 78 小时、联阿安全部队 468 小时和南苏丹特派团 832 小时)	27 小时 15 分钟	协调的飞行时数，包括：中非稳定团 2 小时 51 分钟，联阿安全部队 24 小时 24 分钟 由于所支持特派团于 2018 年 1 月停止共用区域航班，无法实现飞行时数目标
协调运送 37 711 名乘客(联刚稳定团 3 058 人、联阿安全部队 9 173 人、南苏丹特派团 25 480 人)	否	协调了以下 3 次临时运送任务：为中非稳定团运送医疗后送 3 名乘客，为联阿安全部队运送共计 41.4 吨货物 由于所支持特派团于 2018 年 1 月停止共用区域航班，无法实现目标乘客/货物运送数

预期成绩 11.2：建立一个全面运作的区域供应链实体，明确规定其作用和职责，并与区域外地特派团和其他端到端供应链利益攸关方密切合作

计划绩效指标	实际绩效指标	
11.2.1 与外勤支助部和区域采购办公室协调，为区域特派团建立协调一致的规划、采购和交付程序(2016/17 年度：90%；2017/18 年度：90%；2018/19 年度：90%)	已实现。与业务支助部和全球采购支助科协调，区域特派团的 6 种商品(水泥、纸张、空调、寝具、家具和电缆)协调一致的规划、采购和交付程序 100%完成	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
交付 320 000 令纸(联刚稳定团 244 000 令、联阿安全部队 1 000 令、南苏丹特派团 33 000 令以及联索支助办 42 000 令)	否	虽然订立了纸张合同，但由于特派团的任务授权和(或)预算发生变化，特派团要么由于紧急情况在当地订购纸张，要么使用现有库存
交付 9 440 台空调(联刚稳定团 1 300 台、达尔富尔混合行动 900 台、联阿安全部队 1 400 台、南苏丹特派团 4 400 台以及联索支助办 1 440 台)	7 120	交付的空调数 综合控制中心与全球采购支助科协作收集区域请求，并跟踪南苏丹特派团和联索支助办的端到端交付流程
交付 175 620 件办公家具(联刚稳定团 11 797 件、联阿安全部队 420 件、南苏丹特派团 25 841 件以及联索支助办 137 562 件)	否	没有收到特派团的请求

交付 115 316 件家居床品(联刚稳定团 16 282 件、联阿安全部队 29 500 件、南苏丹特派团 5 868 件以及联索支助办 63 666 件)	否	没有收到特派团的请求
交付各种规格的电缆	否	订立了电缆合同，其中有按照多个国际商务术语 (Incoterms) 规定的综合要求。但是，综合控制中心没有收到客户特派团关于交付电缆的请求

预期成绩 11.3: 协调为区域特派团工作人员举办的区域运输技术培训/讲习班

计划绩效指标	实际绩效指标	
11.3.1 协调计划内的培训/讲习班 (2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%)	已实现。协调了 100% 计划内的培训，包括：在恩德培为联刚稳定团、南苏丹特派团、联阿安全部队和地雷行动处举办技术/司机培训班；与安全 and 安保部合作，区域服务中心协助从车辆购置系统方案中确定适合安保部使用的装甲车	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
3 次危险货物复习课程(联阿安全部队 1 次、南苏丹特派团 2 次)	否	没有收到特派团的请求

三. 资源使用情况

A. 财政资源

(千美元; 预算年度为 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日)

类别	分配数	支出 ^a	差异	
			数额	百分比
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(4)=(3)÷(1)
文职人员				
国际工作人员	16 808.2	18 869.5	(2 061.3)	(12.3)
本国工作人员	6 800.5	7 349.7	(549.2)	(8.1)
联合国志愿人员	346.0	114.7	231.3	66.8
一般临时人员	—	59.9	(59.9)	—
政府提供的人员	—	—	—	—
小计	23 954.7	26 393.8	(2 439.1)	(10.2)
业务费用				
文职选举观察员	—	—	—	—
咨询人	140.0	102.6	37.4	26.7
公务差旅	282.0	208.4	73.6	26.1
设施和基础设施	2 072.1	255.6	1 816.5	87.7
陆运	81.3	—	81.3	100.0
空运	—	—	—	—
水运	—	—	—	—
通信和信息技术	4 164.6	3 883.6	281.0	6.7
医务	128.0	114.8	13.2	10.3
特种装备	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	616.2	477.3	138.9	22.5
速效项目	—	—	—	—
小计	7 484.2	5 042.3	2 441.9	32.6
所需资源毛额	31 438.9	31 436.1	2.8	0.0
工作人员薪金税收入	2 892.4	3 085.5	(193.1)	(6.7)
所需资源净额	28 546.5	28 350.6	195.9	0.7
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
所需资源共计	31 438.9	31 436.1	2.8	0.0

^a 因四舍五入, 上表所列数字与 2019 年 6 月 30 日终了年度财务报表第二卷的数字略有差别。

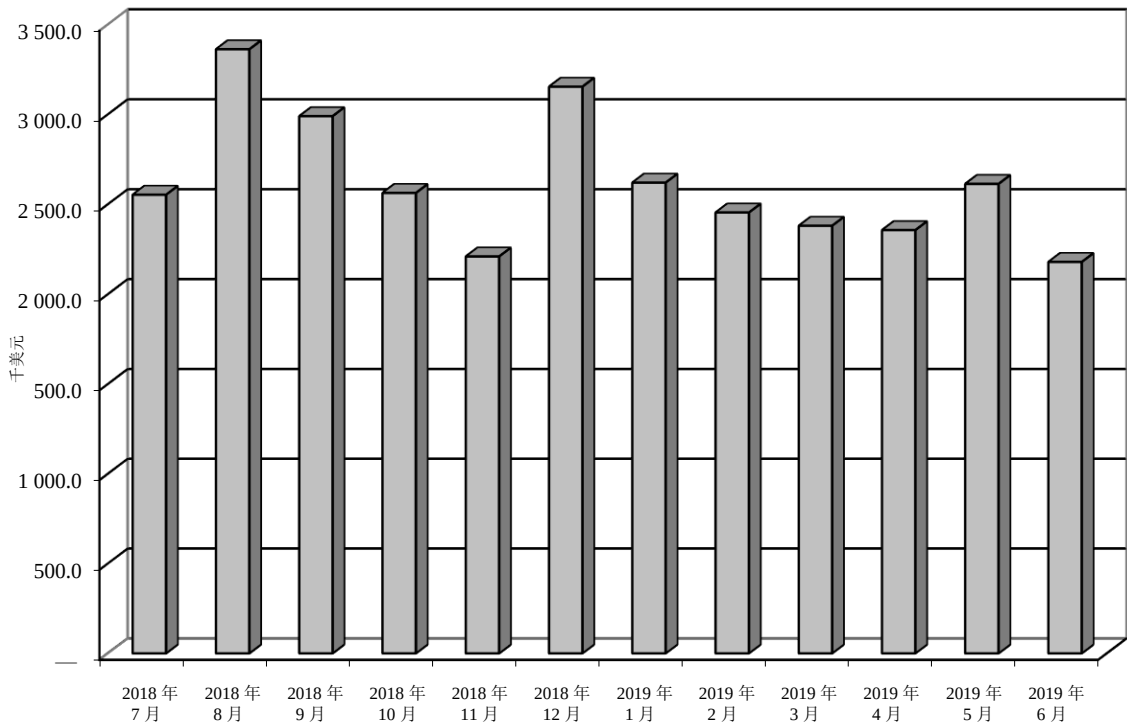
B. 类别间资源调拨信息汇总

(千美元)

类别	批款		
	最初分配数	调拨	订正分配数
一. 军事和警务人员	—	—	—
二. 文职人员	23 954.7	2 440.0	26 394.7
三. 业务费用	7 484.2	(2 440.0)	5 044.2
共计	31 438.9	—	31 438.9
调拨数额占批款总额百分比			7.8

23. 在本报告所述期间，部分资金从第三类(业务费用)调拨至第二类(文职人员)，以支付因在职人数增加而增加的国际工作人员和本国工作人员所需费用。将资金从第三类调出反映出对经费优先次序的调整，包括推迟向联刚稳定团支付恩德培支助基地的维护费用，以支付文职人员项下的额外所需经费。

C. 月支出模式



24. 2018年8月支出数额较大的原因是，根据服务中心的购置计划，承付服务和设备款项。此外，2018年12月的支出数额较大是由于记录了向联刚稳定团支付的服务中心共同事务的前半部分偿付款，后来按照服务中心总体资源的优先次序，这笔款项被转回，以确保为工作人员薪金提供资金。

D. 其他收入和调整

(千美元)

类别	数额
投资收入	74.2
其他/杂项收入	—
自愿现金捐助	—
上期调整数	—
上期债务核销额	88.4
共计	162.6

四. 差异分析¹

	差异	
国际工作人员	(2 061.3)	(12.3%)

25. 出现差异的主要原因是国际工作人员在职水平较高。根据大会第 72/286 号决议核准的数额, 2018/19 年度核定预算反映的国际工作人员实际空缺率为 20%。本报告所述期间的实际平均空缺率为 16%。此外, 差异反映了恢复列报未列入 2018/19 年度核定预算的 1 个 P-5 员额薪金和相关费用。

	差异	
本国工作人员	(549.2)	(8.1%)

26. 出现差异的主要原因是, 本国专业干事和本国一般事务人员的实际平均空缺率分别为 13.8%和 13.3%, 分别低于编入预算的 19.4%和 15.0%的空缺率。

	差异	
联合国志愿人员	231.3	66.8%

27. 出现差异的主要原因是, 实际平均空缺率为 16.7%, 高于编入预算的 10%的空缺率, 并且联合国志愿人员津贴低于编入预算的费用。

	差异	
一般临时人员	(59.9)	—

28. 出现差异的主要原因是根据大会第 72/288 号决议, 分配给与“团结”项目扩展部分二期和“团结”系统实施后总部集中职能的支助活动有关的一般临时人员费用。

¹ 资源差异额以千美元计。仅对上下浮动至少 5%或 100 000 美元的差异作了分析。

	差异	
咨询人	37.4	26.7%

29. 出现差异的主要原因是，计划用于以下事项的咨询服务所需经费发生变化：(a) 评估对作为服务中心实施新的内部控制框架工作的一部分发布内部控制说明的准备情况，该框架是根据特雷德韦委员会赞助组织委员会的原则设计的，预计将作为所有特派团的全系统项目启动和推出；(b) 由于变革管理举措，共享服务审查结果未得到执行。上述所需经费差异由于与为改善客户体验进行的客户服务科建设有关的咨询服务所需经费增加而被部分抵消。

	差异	
公务差旅	73.6	26.1%

30. 出现差异的主要原因是参加了在位于恩德培的区域培训和会议中心举办的现有培训课程，从而减少了培训所需差旅费。由于区域培训和会议中心投入运营，客户特派团在恩德培，而不是最初计划的意大利布林迪西，举办了 2018/19 年度计划中的人员培训和讲习班。在区域服务中心无需付费或少量付费的情况下，其工作人员得以参加这些培训活动。此外，为支付文职人员所需的更多经费，对经费的优先次序进行了调整。

	差异	
设施和基础设施	1 816.5	87.7%

31. 出现差异的主要原因是，延迟向联刚稳定团偿还服务中心分担的恩德培支助基地的共同维护费用，并调整了购买工程用品的优先次序，以支付文职人员所需的更多经费。

	差异	
陆运	81.3	100.0%

32. 出现差异的主要原因是，为支付文职人员所需的更多经费而对经费的优先次序进行了调整，因此延迟向联刚稳定团偿还服务中心分担的恩德培支助基地的共同维护费用(包括车辆服务)。

	差异	
通信和信息技术	281.0	6.7%

33. 出现差异的主要原因是，为支付文职人员所需的更多经费，调整了购置信息技术和通信设备及用品的优先次序。

	差异	
医务	13.2	10.3%

34. 出现差异的主要原因是恩德培支助基地诊所的医疗服务支出减少。该诊所是由联刚稳定团运营、由服务中心分担总费用的共有实体。

	差异	
其他用品、服务和设备	138.9	22.5%

35. 出现差异的主要原因是，为支付文职人员所需的更多经费，调整了购置信息技术和通信设备及用品的优先次序，从而使运费降低，以及外部审计的实际费用减少，但本财政期间下列项下费用增加与之部分相抵：包括会议服务、会议设备和内部费用在内的其他服务；由于提供了管理培训等额外培训，培训费、用品和服务所需经费增加。

五. 有待大会采取的行动

36. 就乌干达恩德培区域服务中心经费筹措而言，有待大会采取的行动是：

(a) 决定如何处理 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间的未支配余额 2 800 美元；

(b) 决定如何处理 2019 年 6 月 30 日终了期间共计 162 600 美元的其他收入/调整数，其中包括投资收入(74 200 美元)和上期债务核销额(88 400 美元)。

六. 为执行大会第 73/309 号决议中的决定和要求而采取的后续行动汇总

决定和向秘书长提出的要求	为执行决定和要求而采取的行动
回顾运输和调度综合控制中心的作用，注意到飞行时数急剧下降，请秘书长在下一次报告中提供更多关于综合控制中心使用情况的资料，包括使用减少的原因(第 5 段)	关于运输和调度综合控制中心的作用和职责的详细情况，包括对飞行时数下降的分析，将通过战略空中业务中心、综合控制中心和全球采购支助科正在进行的全面分析来提供
强调秘书处问责制的重要性，请秘书长在管理维持和平预算方面继续加强风险管理和内部控制，并在下次报告中报告这方面的情况(第 7 段)	区域服务中心使用包括历史趋势、空缺率、可扩缩模型和基于战略指导的其他假设在内的所有可用工具，确保在提交预算时提出切合实际的费用估计数。立法机构进一步完善了该提案，确保在此期间只为可实现的产出提供资金。在执行中，服务中心谨慎行事，确保拨款的使用与每个预算细列项目的经费数额保持一致。预算执行中出现的与核定预算的差异在预算执行情况报告中向大会作了报告
又强调各维持和平行动全面执行预算的重要性，请秘书长继续执行各相关监督机构的建议，并在执行情况报告中报告这方面的情况(第 8 段)	在本报告所述期间，服务中心使用了 100% 的核定预算。为支付本国和国际工作人员的较高支出，需要调整资金的优先次序，将部分资金从第三类(业务费用)调拨至第二类(文职人员)。各服务线和支柱中正在执行的监督厅公开建议涉及处理教育补助金和工作人员入职与离职、差旅流程、运输和调度综合控制中心空缺员额及其业务以及人事记录保存方面的程序和行动。报告说明了审计委员会建议的执行情况