



大会

Distr.: General
21 April 2020
Chinese
Original: English

第七十五届会议

暂定项目表* 项目 141 和 142

2021 年拟议方案预算

方案规划

2021 年拟议方案预算

第八编

共同支助事务

第 29B 款

业务支助部

方案 25

管理和支助事务

目录

	页次
前言	3
A. 2021 年拟议方案计划和 2019 年方案执行情况**	4
B. 2021 年拟议所需员额资源和非员额资源***	38
附件	
一. 2021 年组织结构和员额分配	58
二. 按构成部分和次级方案列示的常设员额和临时员额拟议变动汇总	59

* A/75/50。

** 根据第 72/266 A 号决议第 11 段的规定，包含方案计划和方案执行情况资料的部分通过方案和协调委员会提交大会审议。

*** 根据第 72/266 A 号决议第 11 段的规定，包含所需员额资源和非员额资源的部分通过行政和预算问题咨询委员会提交大会审议。



前言

去年，我举了几个具体例子，说明业务支助部在成立初期提供了迅速而有效的业务支助。这些成就使我们相信，我们能够对秘书长的改革愿景作出有意义的贡献，并兑现业务支助部对卓越业务和创新的承诺。

我很高兴地报告，业务支助部继续朝着其目标大踏步前进，即始终如一地向其全球客户提供有效、迅速、量身定制和高效的使能解决方案，其中许多客户在具有挑战性的环境中运作，需要我们作为服务提供者具有高度的响应能力和灵活性。

我们的重点一直是改变和精简有时冗长和官僚的流程，特别是在供应链管理和人力资源领域，以便客户能够以最有效率和有权能的方式行使其授权。

业务支助部为此提供了大量咨询服务，并发布了业务指南，以支持其客户执行任务。例如，新的《采购手册》在采购方面缩短了时间表并提高了灵活性。供应链管理中引进了电子签名，以实现近乎无纸化的运作，并进一步推动灵活工作场所的发展。业务支助部还部署了一个新的规划工具，可使其全面、及时地了解全球需求和现有解决方案。

在人力资源方面，设计和推出了新的工具，使征聘过程更快、更便捷，从而将实现大会设定的 120 天征聘目标。建立了快速部署名册，以便能够在紧急情况下快速部署工作人员。

我还敏锐地意识到我所肩负的管理总部楼群的管理职责的重要性。为了保持秘书处园区作为《宪章》所载联合国理想的象征，业务支助部成功地实施了一项全楼倡议，废除一次性塑料，以进一步推进可持续性议程。我感谢会员国的支持和鼓励(见大会第 [72/219](#) 号决议)。

会议楼 4 楼安装了共计 193 块太阳能电池板和绿化屋顶，以减少进入邻近河流的雨水径流，促进可再生能源自生。这有助于减少对当地环境的影响，进一步提高总部的整体效率和环境可持续性。

此外，业务支助部的任务还包括通过改善医疗和伤员支助来确保人员的健康、安全和安保，避免因缺乏充分和及时的医疗应对措施而牺牲生命。

我们继续通过各种协作机制和倡议，如三方伙伴关系项目，与单个会员国和区域组织密切合作。我还想强调我们与非洲联盟加强了合作，这是业务支助部如何为全球社会所面临的问题寻找互利和多样的解决方案的又一个实例。业务支助部还通过信息和通信技术厅，在全秘书处以可靠的信息和通信技术的形式提供业务支助。

2021 年，我们的活动和持续的努力将根据客户的反馈和数据进行；业务支助部将使用绩效数据分析为决策和报告提供参考，从而不断提高实效，在为我们的工作人员和受益方提供有效服务方面，将以开放态度采纳创新和成熟技术。

我们的承诺不会动摇，即利用大会建立的结构，确保为所有实体提供快速、有效和创新的解决方案，以应对其授权任务所带来的挑战。

主管业务支助事务副秘书长

阿图尔·哈雷(签名)

A. 2021 年拟议方案计划和 2019 年方案执行情况

总方向

任务和背景

- 29B.1 业务支助部是大会第 72/266 B 号决议设立的。它是秘书处的业务部门，也是秘书处管理结构中面向客户的业务支助事项接口单位，其目的是与秘书处各实体和其他客户合作，支持实现有效执行任务的目标。业务支助部的授权任务来自大会相关决议和决定、包括第 72/266 B 和 73/281 号决议所确立的优先事项。业务支助部提供快速、有效、高效、负责和定制的使能解决方案，帮助各伙伴完成任务，包括在最具挑战性的业务环境中提供此类解决方案。

2021 年战略和外部因素

- 29B.2 2019 年，为满足全球秘书处客户的需求，并落实第 72/266 B 号决议核准的支助安排，业务支助部启动了重大和持续的变革管理工作，重点是确立新的组织团队、结构、流程、信息技术配置、客户接口和客户支助方式。
- 29B.3 2021 年，该部将通过以下方式有效执行任务提供支助：为伙伴决定的执行工作提供业务支助，向客户提供业务能力发展和咨询服务，并在特殊情况下代表整个秘书处的客户行使授权。
- 29B.4 为执行方案，该部将与客户实体合作，在端到端供应链管理、军警人员支助、人力资源、能力发展、各种培训服务提供、业务流程改进、医疗和事务性服务等领域相互确定需求并共同制定解决方案，并通过通信和信息技术厅制定信息和通信技术(信通技术)方面的业务支助解决方案。
- 29B.5 此外，该部还将为秘书处内部实体提供支助，比如没有专门的执行办公室或行政单位、或没有能力满足激增需求或应对不寻常情况的总部或外地规模较小的部门，或在秘书长按照管理战略、政策和合规部的建议撤回授权后提供支助。
- 29B.6 在内部，该部将不断改进自身的支助模式以及整个秘书处的业务流程，包括为此与内部和外部利益攸关方开展创新型试行举措。该部的愿景是为履行联合国的使命而提供的卓越业务获得认可，按照这一愿景，该部将积极利用技术、数据和新的工作方式，更快、更好地提供支助。
- 29B.7 在外部因素方面，在每个次级方案下进一步详述的 2021 年总体计划以下列规划假设为基础：
- (a) 国家机构支持旨在改善任务所在地的当地保健环境和设施的努力；
 - (b) 部队和警察派遣国予以配合，确保根据提供部队、建制警察部队人员和特遣队所属装备的要求及时完成和执行谅解备忘录；
 - (c) 供应商能及时做出高质量的响应，包括按时交付货物和服务；
 - (d) 供应商，特别是来自发展中国家的供应商参加商业研讨会并申请登记。
- 29B.8 业务支助部酌情将性别平等和多样性视角纳入其业务活动、应交付产出和成果。
- 29B.9 该部在次级方案 1 和次级方案 3 下，将把性别平等视角纳入根据秘书长的愿景和优先事项提供的业务支助，包括为此编制指南和员工队伍规划工具包，或开展高级职位妇女候选人名册等人

员配置举措。该部还将根据请求向各实体提供支助和咨询，使它们能够行使其授权，包括实现其性别均等目标，并将继续把更多重点放在妇女保健服务的提供上。

- 29B.10 在次级方案 2 下，该部将继续努力使外地住房兼顾性别平等视角，方法是与妇女参与和平行动埃尔西倡议及其外地住房和性别均等项目协调，评估经核定的性别均等战略对工程和设施的影响，为拟订新指南提供指示和建议，并(或)更新现有指南，确保外地特派团的住房对性别平等问题有敏感认识。
- 29B.11 在次级方案 4 下，该部的目标是改善总部的物质环境，以促进包容性，具体途径是，总体上针对房舍内的代表、访客和工作人员，并特别针对联合国系统各次会议，改善为残疾人提供的无障碍环境。
- 29B.12 在与其他实体合作方面，该部还将寻求建立和发展与内部和外部伙伴的关系，以加强该部的核心作用。这包括维持与管理战略、政策和合规部的安排，这些安排整合总部这两个管理部门(包括管理与客户委员会)的作用并利用其互补作用。业务支助部将根据其任务规定，促进联合国与单个会员国和包括非洲联盟在内的区域组织之间的伙伴关系。
- 29B.13 在机构间协调和联络方面，该部将继续本着“一个联合国”的精神，进一步推进相互承认议程，寻求合作机会和协同效应。

立法授权

- 29B.14 以下清单列示本方案所有立法授权。

大会决议

72/266 A	转变联合国的管理模式	73/281	转变联合国的管理模式
72/266 B	转变联合国的管理模式	74/264 A-C	2020 年方案预算

应交付产出

- 29B.15 表 29B.1 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间所有共有应交付产出。

表 29B.1

按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间共有应交付产出

类别和次类别	2019 年 计划数	2019 年 实际数	2020 年 计划数	2021 年 计划数
A. 协助政府间进程和专家机构				
实质性会议服务(三小时会议次数)	4	4	4	4
1. 第五委员会会议	1	1	1	1
2. 行政和预算问题咨询委员会会议	1	1	1	1
3. 方案和协调委员会会议	1	1	1	1
4. 维持和平行动特别委员会会议	1	1	1	1

评价活动

- 29B.16 2019 年,对次级方案 4 进行了自我评价,以评估机械、电气和管道系统的全面运营和维护管理战略。
- 29B.17 上述评价的结果对 2021 年方案计划产生了影响。
- 29B.18 计划在 2021 年进行以下评价:
- (a) 评价病假数量和原因,以及与工作有关的疾病和工伤数量和原因;
 - (b) 评价作为正式邀约方法的例外签发的合同的数量和类型,以期确定和实施减少此类情况的措施;
 - (c) 评价需要延长到预定最长期限之后的合同的数量和类型,力求协助更好地规划和监测相关的次类别;
 - (d) 审查设施和商业活动处为支持全球秘书处所有实体而履行的档案和记录管理职能;
 - (e) 深入审查和评价 2019 年该部成立后建立的咨询服务模式,包括可用的客户关系管理工具。

工作方案

次级方案 1

支助业务

构成部分 1

人力资源支助

目标

- 29B.19 本构成部分促进实现的目标是加强秘书处所有实体的人力资源能力,使其能够实施经改进和简化的人力资源流程,并为本组织提供有才华和多样化的人才库。

战略

- 29B.20 为帮助加强秘书处所有实体的人力资源管理能力,并为本组织提供有才华和多样化的人才库,本构成部分将继续就如何正确行使整个秘书处人力资源业务伙伴获得的人力资源授权提供及时和一致的咨询和指导,并支持它们预防和解决冲突,预计这会提高各实体的能力,使其得以负责任和高效率地行使所获得的人力资源授权,以支持其执行任务。这一领域的过去成果包括,2019 年,本构成部分为寻求就与人力资源有关的所有事项为其提供咨询和业务支助的客户及其人力资源业务伙伴建立了一个主要入口,并就新授权编制了指南。
- 29B.21 本构成部分还将改进和简化征聘和入职等各个人力资源领域的人力资源流程和程序,预计这将提高效率,大幅减少人力资源业务流程中目前存在的延误和冗余。这一领域过去的成果包括在 2019 年推出第一套征聘创新工具,这些工具是通过与整个秘书处 300 多名征聘管理人和征聘人

的广泛协商设计的，可以更便捷、更快地筛选和面试候选人，同时在整个流程的所有阶段更加充分和公平地考虑申请者的性别和地域分配。

- 29B.22 此外，本构成部分将提供多样化和高质量的候选人人才库，办法是管理所有职系的名册，管理青年专业人员方案，以及提供测试和考试支助。本构成部分将促进为实体开发员工队伍规划工具，从而在合适的时间、合适的地点配置合适的人才。这些领域的过去成果包括名册上的候选人人数增加，具体办法是管理 23 个职系名册的通用职位空缺时间表，管理青年专业人员方案，以及采取其他专门举措，以满足秘书处的人员配置和名册编制需求。此外，为了支持秘书长的发展改革，本构成部分还与发展协调办公室建立了伙伴关系，通过建立战略规划者和经济学家名册，为世界各地的 131 个驻地协调员办公室配备工作人员，这些人员可以在世界各地的驻地协调员办公室网络中服务。这一努力配合联合国发展系统的重新定位和驻地协调员办公室的有关新愿景，有助于解决驻地协调员办公室的人员配置需求，同时适当考虑到组织对性别均等地域多样性的迫切需要。本构成部分共收到 4 997 份申请，核准了 3 437 名候选人，通过管理从筛选、评估和面试到核准候选人可供征聘的整个名册编制过程，完成了大量工作。这项工作结束时，在外地地点选定了候选人。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29B.23 秘书长关于“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到，2019 年的一项计划成果是最合格最称职的工作人员的征聘、职位安排和晋升工作得到改进，并促进更大的地域代表性。这项计划成果已经实现，证明是在青年专业人员方案考试中 83% 的成功候选人来自无人任职和任职人数不足的会员国，而 2018-2019 两年期的目标是 80%。

2019 年方案执行情况：改进人力资源支助架构，使客户实体能够执行其任务

- 29B.24 管理改革的目标是使整个秘书处的高级管理人员和人力资源业务伙伴能够根据业务需求采取有效和及时的行动，根据这一目标，本构成部分建立了一个新的人力资源咨询支助和指导模式，为全球秘书处提供服务。本构成部分正在提供全面的高质量、一致和及时的人力资源咨询和业务支助服务，以增强客户实体行使所获得的人力资源授权的能力。截至 2019 年 12 月 31 日，业务支助部回复了 100 多个实体的业务伙伴提出的关于就人力资源管理问题为其提供咨询和指导的 3 000 多份书面请求。新的服务模式的响应时间不到一天，平均解决时间为 4 个工作日，已证明是快速、反应灵敏和面向客户需求的，对所提供的咨询服务的满意率为 76%就说明了这一点。作为咨询支助的一部分，本构成部分有效地支持各实体开展预防和解决冲突的工作，包括在应对管理当局评价请求时这么做，并应请求向 3 个实体提供多学科业务支助。根据管理改革的愿景，即把所有业务支助集中在一个为外地和非外地实体提供服务的部门，本构成部分已将提供的服务从外地特派团扩大到整个秘书处，2019 年已有 49% 的服务请求来自非外地实体。由于设立了就人力资源问题提问的单一入口，总部现在能够系统地跟踪人力资源支助，并积极主动地分析问题的模式或哪里需要额外指导。分析能力提高带来的一个结果是，本构成部分为客户发布了 7 套关于新授权的指导材料，这些指导材料除其他外，是根据对一年来从所有客户实体收到的询问进行分析时发现的重复问题和系统模式编制的。

29B.25 本构成部分还开始改进重要的人力资源流程。2019 年,本构成部分修订和改进了在世界各地举办语文资格考试的流程。在 2019 年之前,考试曾是书面的,须将超过 82 000 张试卷发送到全球 100 个考试中心。过去曾需要 800 张用于听力测试的光盘,并需要数百个墨盒。不过,在 2019 年,考试首次实现了数字化和在线管理,不再需要任何材料,并且由于无需前往考试中心,为偏远地点的工作人员提供了更好的参考机会。这是有史以来第一次使用在线考试和测试平台举行在线语文资格考试。来自世界各地的 2 000 多名考生报名参加定于 10 月份的五个日期举行的 6 次语文考试。多学科支助团队可在整个考试过程中在候选人遇到问题或有疑问的情况下帮助他们。因不再需要制作和向世界各地运输大量材料,数字化不仅使考试更加环保,而且还通过显著减少总体评分时间,包括通过立即对考试的选择题部分进行自动评估,减轻了管理考试的行政负担。此外,增强到虚拟测试环境使候选人能够从世界各地的任何地点远程参考。这特别意味着不太可能旅行或完全不可能旅行的候选人,如在冲突地区或动乱国家工作的工作人员,或在偏远的联合国工作地点工作的候选人,有更多机会参加语文资格考试。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

29B.26 这项工作帮助加强了秘书处所有实体的人力资源能力,证据是,秘书处高级人力资源业务伙伴对人力资源管理问题咨询服务的客户满意率为 76%,对本构成部分向客户实体提供的人力资源指导材料的满意率为 87%。本构成部分通过首次在线举行语文资格考试,为改进和简化人力资源流程做出了贡献。

表 29B.2
业绩计量

2015	2016	2017	2018	2019
不适用	不适用	不适用	不适用	客户对人力资源咨询和支助服务的平均满意率为 76%,对发放的指导材料的平均满意率为 87%
在世界各地 100 多个考试中心进行现场纸笔考试	在世界各地 100 多个考试中心进行现场纸笔考试	在世界各地 100 多个考试中心进行现场纸笔考试	在世界各地 100 多个考试中心进行现场纸笔考试	与地点无关的在线考试

2021 年计划成果

成果 1: 在合适的时间和合适的地点配置合适的人员(从 2020 年承接的成果)

29B.27 本构成部分将根据其任务规定,继续开展与支持客户中短期人力资源需求有关的工作,包括流程开发和提供服务,并将向管理人员提供业务支助以及专门的咨询和指导,以使客户实体能够行使其授权,对人力资源流程进行创新,提供评估和测试解决方案,并管理人才库,使客户能够征聘合格和多样化的候选人,预计以下 2021 年业绩计量将证明这一点。2020 年使用了一个代用业绩计量,以反映下述情况:大会第 74/251 号决议核准,次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29B.3
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	维持和平特派团从外勤支助部外勤人事司获得专门的人力资源咨询和支助,包括在名册、员工队伍规划和多学科访问领域	全秘书处的客户实体将获得专门支助和其他咨询服务,以支持其人力资源方面的业务需求	客户体验经改进和简化的人力资源流程,并获得根据客户实体的反馈和服务请求数量编制的指导材料	客户通过专门的业务咨询支助能够更好地行使其获得的人力资源授权,能够获得基于需求的指导材料,并体验经改进和简化的人力资源流程

成果 2: 缩短秘书处各实体的征聘时间表(新成果)

29B.28 管理改革的关键举措之一是设计、开发和推出新的工具,使征聘流程更快、更便捷(在现有政策框架内)。目前这一流程既困难又漫长,给征聘管理人带来了很大的行政负担,使他们很难迅速填补空缺。这一举措将使所有拥有征聘授权的联合国办事处都能实现大会规定的 120 天的征聘目标。为了更好地了解这一流程中目前存在的瓶颈,改进征聘流程举措首先进行了数据分析,然后与全球秘书处众多实体的主要利益攸关方进行全面协商。通过量化分析结果和客户反馈,可以清楚地看出,“评估和推荐”阶段是主要的瓶颈,该阶段包括由各自的征聘管理人筛选、测试和面试候选人。为应对已确定的挑战,本构成部分与客户密切协作,与信息通信技术厅合作制作了第一套工具,并于 2019 年 8 月在 Inspira 系统中推出。这些工具通过减少征聘管理人与候选人筛选和评估相关的工作量,使这些管理人的工作更快、更便捷、更标准化。

29B.29 对征聘时间表的积极影响取决于各实体是否会充分接受和利用新引进的流程改进和系统变化,同时也监测自己的业绩。

内部挑战和对策

29B.30 本次级方案面临的挑战是在各实体利用对征聘流程作出的新改进和系统变化的过程中为其提供支助,同时提高各实体对利用这些改进和系统变化如何有助于缩短总体征聘时间表的认识。

29B.31 对此,本构成部分将与各实体负责人密切合作,使他们了解新工具的好处,并通过培训、咨询和支助协助他们确保在各自实体内部充分加以利用。对于新的授权,需要特别提醒获得授权的实体注意,它们负责实现征聘目标,并注意工具在帮助它们实现这一目标方面发挥的作用。因此,有针对性地接触各实体的负责人,特别是那些落后于其目标的负责人,并向管理人员提供援助和培训,对于这一举措取得成功至关重要。

29B.32 本构成部分还将继续设计、开发和推出流程变化和创新工具,以使征聘过程更快、更便捷,目的是大幅减轻征聘管理人的行政负担。2020 年将推出更多创新变化,作为流程改进的多个循环周期的一部分。因此,要使在线系统的流程改进取得缩短征聘时间表的成果,关键是要确保征聘管理人在使用新工具方面接受充分的培训。

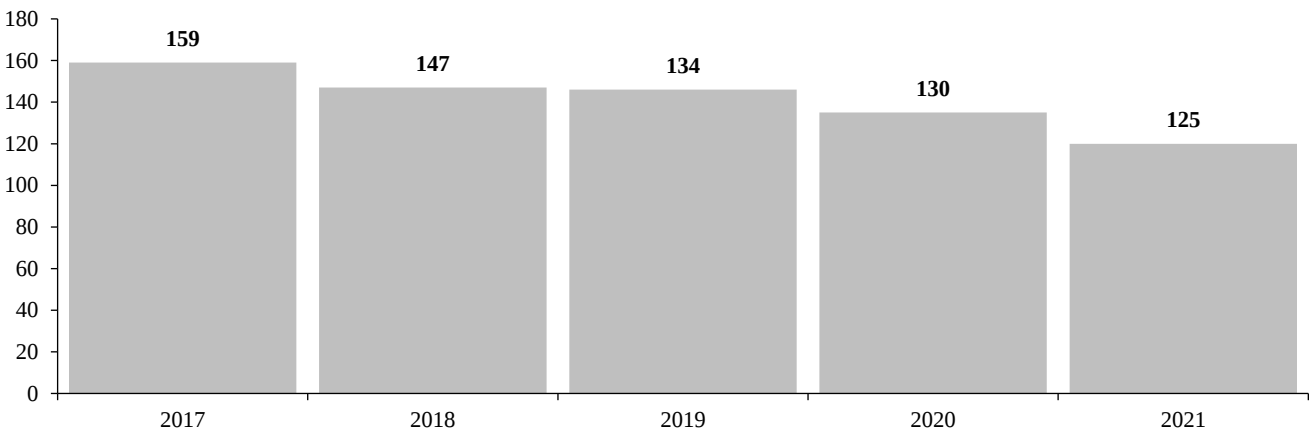
在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

- 29B.33 这项工作预计将帮助加强秘书处所有实体的能力，改进和简化人力资源流程，并为本组织提供有才华和多样化的人才库，这将部分体现在平均征聘时间表的改善上。本构成部分希望通过提供经改进的流程和创新的征聘工具，到 2020 年和 2021 年缩短征聘时间表，目的是帮助秘书处各实体实现大会设定的 120 天目标。预计到 2021 年，综合改进对时间表产生的全面影响将在全球征聘数据中显现出来，前提是客户实体使用这些工具，继续专注于征聘时间表，人员配置政策将不断演变，允许变革性的转变。
- 29B.34 衡量的时间范围从张贴职位空缺开始，到为秘书处所有获得授权的实体(总部各部厅、总部以外办事处和区域委员会以及外地特派团)选定候选人(即 P-3 至 D-1 和 FS-4 至 FS-7 职等从张贴职位空缺到选定候选人所用的日历天数为止)。

图 29B.一

业绩计量：按甄选年份列示的征+聘时间表

(天数)



应交付产出

- 29B.35 表 29B.4 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29B.4
次级方案 1，构成部分 1：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

E. 使能应交付产出

行政管理：作为面向客户的主要实体，就所有人力资源事项、落实改进业务流程以及与高级管理人员行使所获授权有关的指导，向秘书处各实体提供咨询和支助；就 2 500 多份实体人力资源问题书面咨询请求提供咨询和指导；设计针对所提供人力资源咨询和指导的客户满意度调查；就人员配置模式的使用情况，包括编外人员能力的使用情况，提出报告并向各实体提供咨询；提供员工队伍规划工具，如人员配置审查工具包、组织设计工具包和经修订的员工队伍规划准则；管理年度通用职位空缺时间表；指导实施 Inspira 人才管理系统；设计、管理和报告考试、甄选和认证测试；管理每年 2 500 多名候选人参加的语文竞争性考试(需要具备特殊语文能力的 P-2、P-3 和高级一般事务职等员额)；为一般事务及有关职类和专业及以上职类的招聘工作开发、执行和改进数字化测试和评估工具；为约 60 名青年专业人员方案候选人安排职位，并在青年专业工作人员完成最初两年服务后将其改派。

构成部分 2
能力发展和业务培训

目标

29B.36 本构成部分促进实现的目标是确保秘书处所有实体都具备有效执行赋予它们的任务所必需的业务能力。

战略

29B.37 为促进确保秘书处所有实体都具备有效执行赋予它们的任务所必需的业务能力，本构成部分将与侧重业务需求的秘书处各部厅合作，开发和(或)提供多样化的培训服务，并通过支持标准化和流程改进举措，如招聘和上岗举措，加强业务能力的实效，尽可能采用多语文交付方式，预计这将加强高级领导团队的组织治理、改进对工作人员的培训，使其更有能力支持资源管理方面的决策，并且业务流程保持高效。本构成部分将在全秘书处提供关于各业务领域的培训方案，领域包括改善治理、行政管理和支助领域、供应链管理以及“团结”系统培训的电子学习模块，预计这些方案将为尽可能广泛的受众提供一个具有成本效益的交付平台，惠及秘书处所有实体的日常从业人员，并提高对组织治理和资源管理责任的认识和这方面的能力。此外，鉴于在线平台扩大，并且出现了精简、有针对性的培训服务、方案和支持，因此行政管理人员和管理人员将有更多机会利用培训机会。这些举措背后是将业务流程标准化和重新设计的努力，这必然会推动培训方法和材料的全面修改。能力发展和业务培训处在运营的第一年，已经开始审查业务流程和现有业务培训方案。

29B.38 本构成部分还将努力扩大联合国人员的语文多样性，并承诺通过优化现有的内部专门知识来探索和扩大培训方案的范围和内容。预计这项工作将使秘书处更广泛地接触客户，更广泛地参与，并具备更高的语言熟练度和多样性。过去的成果包括更广泛地提供语言方案具体课程。语言课程将全年提供，以便更多人参加。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29B.39 秘书长题为“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到，2019 年的计划成果是通过提供各项人力资源方案和服务，使工作人员能够成功执行本组织的任务，该成果已经实现，证据是 80% 参训人员对“团结”系统人力资源伙伴培训感到满意，而 2018-2019 两年期的目标是 75%。

2019 年方案执行情况：设立能力发展和业务培训构成部分

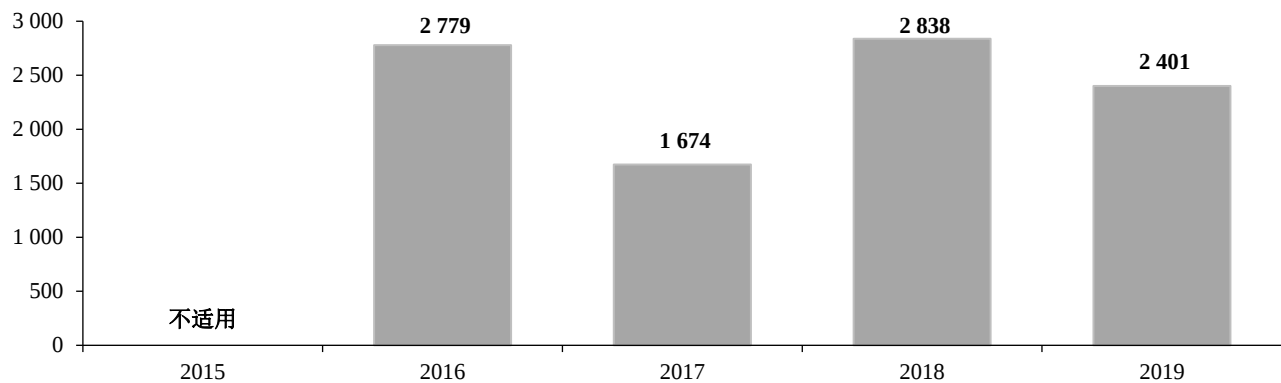
- 29B.40 本构成部分于 2019 年 1 月 1 日在支助业务厅内设立，其作用是支持全球秘书处履行交付业务支助领域能力发展方案的职责，包括为驻地协调员交付这一方案。为了使本构成部分与管理改革的原则保持一致，能力发展和业务培训处支持广泛下放管理和行政权力，简化程序，提高透明度和问责制。秘书处各部厅一直就培训和能力建设方案的广泛需求与本构成部分进行接触，本构成部分与秘书处其他实体合作，努力满足这些需求。
- 29B.41 本构成部分设计了一些项目，例如针对“团结”系统人力资源业务伙伴的电子学习培训模块。该方案的目标是使新的人力资源业务伙伴能够获得“团结”系统企业角色所需的认证。该课程由能力发展和业务培训处以专题网播研讨会的形式提供，辅之以人力资源案例研究及相关的“团结”系统练习。此外，还推出了针对高级领导的组织治理方案，以支持授权框架。这些方案和其他已经交付的方案确保工作人员做出决策和管理资源管理工作的能力在每个实体内部直接为完成各自的任务做出贡献。
- 29B.42 本构成部分承认，在更靠近活动发生地点下放权力和作决策的新管理模式要求实体高级领导更加了解该实体自身的组织治理。该模式还要求领导层在实体监督和资源管理方面打造更好的凝聚力。考虑到这一点，2019 年年中推出了组织治理方案，已经为来自 17 个不同秘书处实体的 166 名高级领导提供了该方案。
- 29B.43 组织治理方案直接加强了高级领导的能力，使其能够执行任务并认识到监督各种人力资源、财务、风险管理和审计过程的责任是高级领导职责的一部分。方案重点关注高级领导是为了确认他们在实体资源管理方面的责任。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

- 29B.44 本构成部分的工作有助于确保秘书处所有实体都具备有效执行赋予它们的任务所必需的业务能力，体现在向来自秘书处 17 个不同实体的 166 名高级领导提交了治理改进汇总表计划。2019 年，除 6 个“团结”系统教员执教的培训讲习班外，本构成部分以主题网播研讨会的形式推出了“团结”系统人力资源在线培训，以建设联合国各实体的当地培训能力，包括获得“团结”系统业务角色需要的“团结”系统认证课程。另一个取得进展的例子是，乌干达恩德培区域服务中心和科威特联合支助办事处的“团结”系统人力资源专家接受了解决复杂数据问题的培训，这对减少“团结”系统人力资源服务申请有明显影响，即从 2018 年的 2 838 项减少到 2019 年的 2 401 项。

图 29B.二

业绩计量：“团结”系统每年的人力资源服务申请数



2021 年计划成果

成果 1：制定和采用战略性、系统性和经改进的业务方法的能力得到加强(从 2020 年承接的成果)

29B.45 本构成部分将根据其任务规定，继续开展与业务改进和问责制有关的工作，并将协助客户建立和改进必要的业务能力，以便负责任地行使权力，以加强制定和采用战略性、系统性和经改进的业务方法的能力；提高履行职能所需的技能、知识和专长；加强问责制。预计这将在下文 2021 年业绩计量中得到体现。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29B.5
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	业务能力发展方案得以交付，但在全面评估能力差距以及提供结合业务流程改进、培训、系统和工具(包括知识管理)的方案方面，各支柱之间缺乏一致	弥补 3 个职能领域能力差距的全面统筹业务能力发展方案得以交付。旨在支持权力下放的初步能力发展和支助方案得以启动	弥补所有 9 个职能领域能力差距的全面统筹业务能力发展方案得以交付。旨在支持权力下放的能力发展和支助方案全面到位	以知识管理平台为基础，建设全面统筹业务能力发展方案，该平台提供更好的用户体验，并满足从业人员和管理人员的能力发展需求

成果 2：向电子学习课程发展的进一步趋势(新成果)

29B.46 过去，监督机构观察到，各业务单位或外地办事处必须获得必要的资源，才能组织现场“团结”系统课堂培训。

29B.47 本构成部分的“团结”系统培训次级方案侧重于为获得“团结”系统特定角色开发在线电子学习解决方案，即认证课程。此外，本构成部分将更多了解联合国各实体经验丰富的业务伙伴提供“团结”系统培训的当地和区域培训能力，途径是接触秘书处全球各地的更多工作人员并向更广泛的用户群体传授技能。

29B.48 本构成部分将通过在联合国所有实体有效使用“团结”系统，对减少为参加“团结”系统课堂培训的公务差旅和实现该系统惠益产生积极影响。此外，由于本构成部分与所有业务领域密切协调，提高了培训战略的效率，改进了对“团结”系统培训方案的管理，因此，预计系统用户处理的“团结”系统人力资源支持问题将会减少。

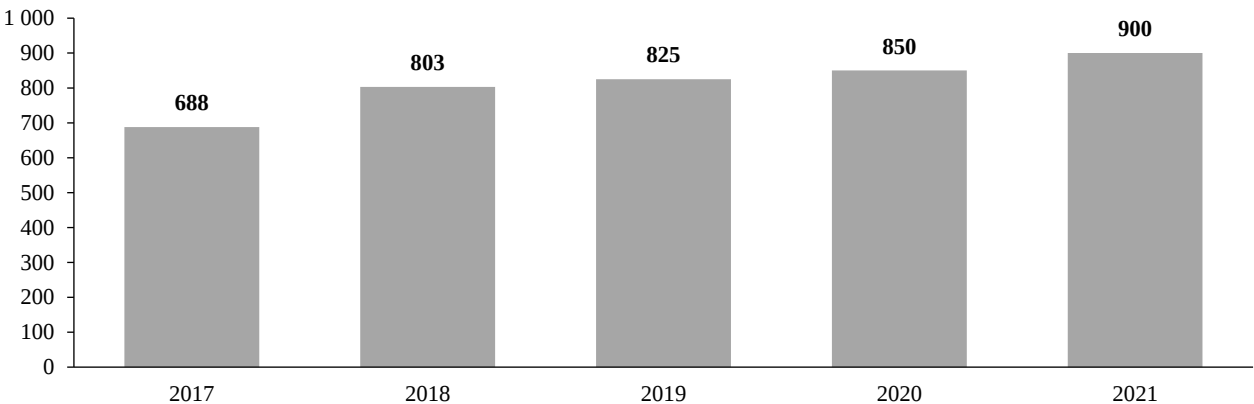
内部挑战和对策

29B.49 本构成部分面临的挑战是整个全球秘书处具备足够数量训练有素的工作人员，以便将“团结”系统的培训纳入主流，并维持“团结”系统投入使用后阶段的培训。为此，本构成部分将继续开发“团结”系统电子学习课程，并通过知识中枢加强提供“团结”系统认证培训的当地/区域能力。这也适用于能力发展和业务培训处活动的其他职能领域。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

29B.50 这项工作预计将有助于确保秘书处所有实体都具备有效执行赋予它们的任务所必需的业务能力，将体现在 900 名联合国工作人员参加了“团结”系统培训课程，并且“团结”系统人力资源支持工单减少。

图 29B.三
业绩计量：参加“团结”系统人力资源课程的联合国工作人员人数



应交付产出

29B.51 表 29B.6 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29B.6

次级方案 1，构成部分 2：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

E. 使能应交付产出

行政管理：支持人力资源、财务、供应链、医疗、审计和信息技术等职能领域的能力发展方案。分享最佳做法、工具包和方法，并在业务流程改进方面向客户提供娴熟的能力和咨询。本构成部分还支持为秘书处各实体提供语言方案和沟通技能。

构成部分 3

医疗保健管理与职业安全 and 健康

目标

29B.52 本构成部分促进实现的目标是确保联合国的职业安全 and 健康。

战略

29B.53 为了通过确保联合国人员的职业安全 and 健康来促进提高联合国业务的效力，本构成部分将进一步更新公共卫生以及预防性政策和办法，包括全面审查《联合国医疗支援手册》的公共卫生内容，该文件为所有部队派遣国提供指导；为世界各地的联合国人员制定循证的慢性病预防和健康促进活动，进一步加强联合国各工作地点对突发公共卫生事件的反应和准备，预计这将通过改善人员的健康和福祉来减少不良事件和可预防的伤害，从而有助于减少缺勤、带病出勤和提高工作场所的生产率。该领域过去的成果包括管理联合国人员和联合国保健工作者面临的与传染病爆发有关的风险，其中包括埃博拉病毒病、寨卡病毒病、疟疾和其他疾病，并为人员提供人类工效学培训，以减少肌骨失常发病率及所导致的病假。

29B.54 为了通过确保联合国人员的职业安全 and 健康来提高联合国业务的效力，本构成部分将实施现代化的业务流程，预计这将改进干预措施，使其有针对性，减轻职业健康和安全风险。这些流程包括使用电子职业安全 and 健康记录系统收集与工作有关的事件数据，改进对前 20 天病假原因的收集，并整合记录事件、病假、与工作有关的医疗后送和因公赔偿的系统。该领域过去的成果是提高了对医疗界和安全界的认识，现在正在首次收集数据。随着新系统的引入，只有在对事件的因公性质进行评估后，才能在电子病历系统中记录该病例。成果还包括 2019 年完成了两大软件开发举措。综合事件报告的信息技术系统于 2020 年 1 月实施，可能在 2020 年年中前提供实务数据。

29B.55 为了通过确保联合国人员的职业安全 and 健康来提高联合国业务的效力，本构成部分将对保健工作人员进行全面详细的认证。本构成部分将实施确保保健工作人员具备适当资格和技能的制度，并向整个联合国系统的医务员工队伍提供领导和技术支持，包括外地特派团(秘书处以及部队和警察派遣国设施)以及联合国开发计划署(开发署)管理的联合国诊所。这一方法将确保职位由具备必要能力的合格员工填补，以便员工队伍满足当前和未来的组织需求和目标，预计这将改善全球联合国业务提供的保健服务质量，进而减少不良事件和可预防的伤害。需要改进的领域是：妇女健康(支持性别均等战略)、精神健康(支持精神健康战略)和紧急反应(支持人员安全和

安保战略)。该领域过去的成果包括提供详细的认证标准作业程序,为部队派遣国提供明确的准则供其遵守,确保联合国人员由有资质的人员诊治。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29B.56 秘书长题为“转变联合国的管理模式:采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到,2019 年的一项计划成果是联合国保健服务的质量得到改进,这项计划成果已经实现,证据是对医疗保健管理与职业安全与健康司提供的咨询和支助表示满意的外地医务人员百分比提高。调查表明,作出答复的外地医务人员中,有 95%对本构成部分提供的咨询和支助完全满意,达到了 2018-2019 年两年期的目标,有 5%答复者表示部分满意。

2019 年方案执行情况:健康高效的员工队伍

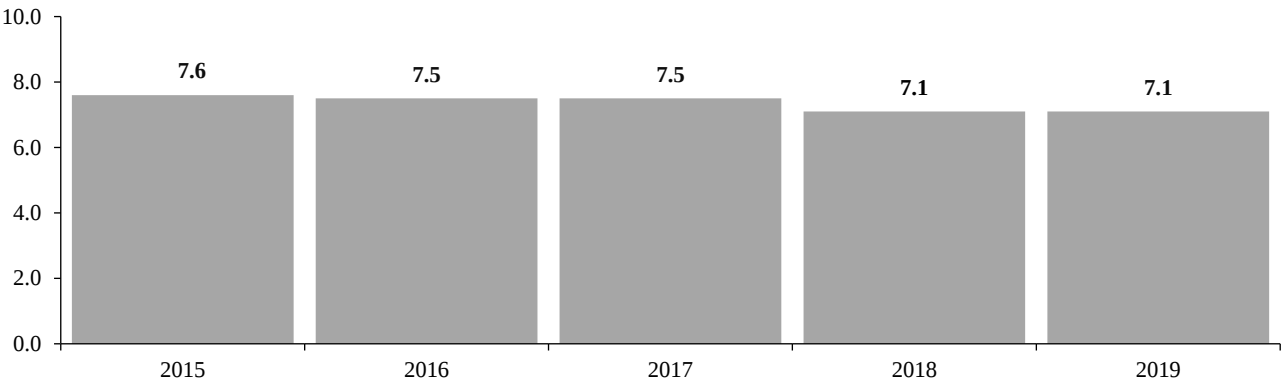
- 29B.57 根据 2018 年获得的知识,员工健康与工作场所生产率密切相关。健康状况不佳的间接成本包括缺勤、残疾或工作产出下降,往往远远高于本组织支付的直接医疗费用。改善联合国人员身体、心理和情感健康的工作场所健康方案可以减少缺勤,增强耐力、注意力和专注力,从而使员工为联合国提供更大的工作产出。
- 29B.58 2019 年,本构成部分通过制定创新并具有成本效益的工作场所福祉和健康促进方案,投资于联合国的人力资本。这些方案包括:(a) 发起年度全球健康挑战,来自世界各地 130 多个工作地点的约 3 000 名员工参加,参与者在 2 个月内每天至少走 1 万步;(b) 进行全面体育活动调查,确定达到世界卫生组织推荐的体育活动标准的联合国人员人数;(c) 向全球所有人员推广一个新的在线人体工效学培训工具,以帮助预防由于工作站设置不科学和其他职业危害而在在工作场所发生的软组织损伤和肌骨失常;(d) 推广针对各种传染病的疫苗接种,并提供技术援助和公共卫生政策,包括埃博拉病毒病、流感(季节性和大流行病)、疟疾、寨卡病毒病、麻疹、结核病、艾滋病毒/艾滋病;(e) 在精神健康领域,除了直接的面对面咨询外,本构成部分还向 1 327 名人员提供了全面的福祉讲习班,旨在培养个人的复原力,并提供加强个人应对压力能力的工具。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

- 29B.59 上述工作通过确保联合国人员的职业安全与健康,促进提高了联合国业务的效力,体现在每名工作人员的年病假天数从 2015 年的 7.6 天减少到 2019 年的 7.1 天。这项工作通过增进人员的健康和福祉,使他们过上健康积极的生活,有助于减少缺勤和带病出勤,提高工作场所的生产率。

图 29B.四
业绩计量：每名联合国人员年平均病假

(天数)



2021 年计划成果

成果 1：通过综合创伤护理提高维和人员受伤后的存活率(从 2020 年承接的成果)

29B.60 本构成部分将根据其任务规定，继续开展与维和人员创伤护理培训有关的工作，并将继续举办两个主要培训课程，即“伙伴急救课程”和“外地军医辅助课程”。此外，本构成部分将在尽可能靠近第一线的地方实施诊治的关键创伤护理部分，以提高伤员的存活率，另一个好处是存活人员长期丧失功能的情况减少，预计这将体现在下文 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29B.7
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	伙伴急救课程：11 名新的主培训员获得认证，目前授权他们在各自部队派遣国使用经核定的课程对培训员进行培训	伙伴急救课程：10 名主培训员获得认证；第一批全面接受了伙伴急救新标准培训的部队得以部署，负伤地点的护理标准随之提高；外地医疗助理试点课程和主培训员课程得以制定和交付，从而为部队派遣国提供了一个使用核定课程的培训框架	向高风险特派团的部队派遣国推出外地医疗助理课程后，伤员在负伤地点的存活率提高；活着到达医院并活着出院的伤员百分比增加。 第一个试点课程于 2020 年 2 月在摩洛哥举办。共有 29 名受训人员参加了该课程，其中 19 人通	外地军医助理课程：启动第二个试点/原型，开始实施创伤登记系统，以跟踪活着到达医院的伤员

2017	2018	2019	2020	2021
			过并获得外地军医助理证书。	
			计划在 2020 年再举办 2 个课程	

成果 2：通过保证一支称职的医务人员队伍提供高质量的保健(新成果)

- 29B.61 为联合国服务的工作人员是联合国最重要资产。照顾这些工作人员的卫生专业人员可以对工作人员的健康和福祉产生深远影响，从而影响他们的职业效能。医疗认证是联合国保健设施提供服务的关键，不仅提高了具体保健设施的可信度，而且还保护患者免受资质不足或资质不符的保健人员的医疗失误造成的影响。认证确保了保健从业者获得适当的资质和执照。本构成部分支持的文职保健人员队伍分布在 65 处联合国所属装备设施。部队和警察派遣国医疗设施及其军警人员也要接受该单位的专业认证。截至 2019 年 11 月，对 224 处设施(一级、二级、三级医院)进行了人员考核。
- 29B.62 本构成部分旨在确保所有地点的所有联合国人员都能得到装备齐全、有积极性和得到支持的熟练保健工作者的诊治。2019 年，本构成部分平均每月为部队和警察派遣国二级和三级医院员工、私人航空医疗后送小组合同供应方、联合国体检医生以及开发署在世界各地管理的一级诊所处理了 117 项技术审核。2019 年制定了关于认证或技术审批过程的标准作业程序，并于 2020 年在授权认证包括维和特派团和政治特派团在内的所有特派团医务人员的一个项目中首次推出。2021 年，本构成部分预计将最终完成向外地医务部门授权的实施工作。2021 年，认证活动预计将增加 150%。一旦有关人员获得授权，本构成部分将继续发挥其审计认证过程的作用。

内部挑战和对策

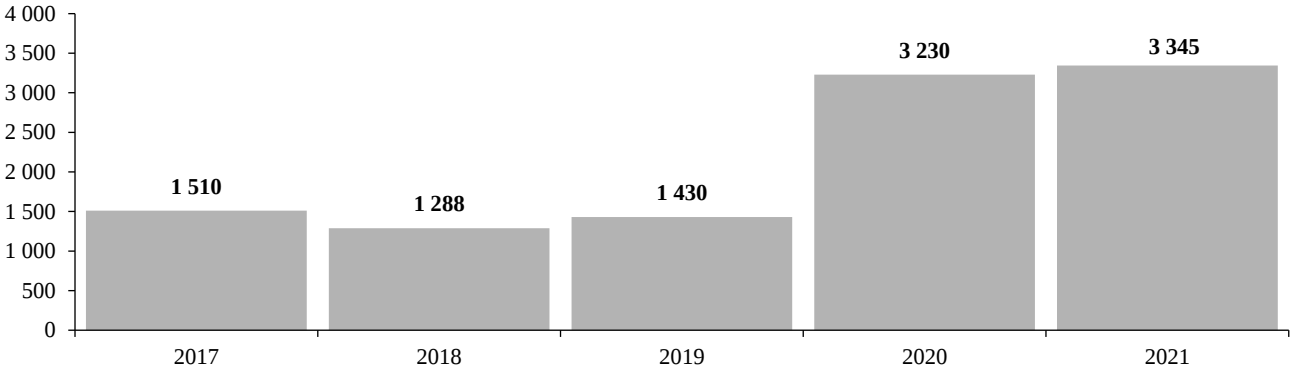
- 29B.63 本构成部分面临的挑战是在世界各地提供一贯高质量的医疗服务，提供者是在广泛地理环境中运作的一支多样化医疗人员队伍，尽管这支多样化队伍有不同的教育背景和不同类型的执照。联合国工作人员可以合理地期待：他们无论被部署到哪个联合国工作地点，无论其需求由哪个保健专业人员满足，都可以相信他们将得到符合国际标准的同样高质量的保健服务。为此，本构成部分将投入资源，扩大一个面向多国籍、多语种人员队伍的认证系统，该系统考虑到各国不同的大学学位、执照、在医疗委员会注册的情况以及执业范围，包括军事医疗机构的执业范围，这些机构有时与民间机构不同。这项活动的推出和实施需要大量资源，因为在初始阶段必须制定标准作业程序和培训模块，需要提供特别指导能力，并且必须执行审计职能。
- 29B.64 认证过程部分目的是为联合国系统中任何具体保健从业者确定明确的执业范围。只有这样才能实现，小的外科操作(例如表浅脓肿引流)可由经培训的全科医生实施，而外科手术由经过专科培训的外科医生单独实施。这些区别适用于许多专科，并由每个保健职位的执业范围决定。一旦确定特定职位所需的资质，认证过程便会详细审查具体申请人的教育、培训、工作经验及继续医学教育情况，以确定其是否符合执业范围所需的要求。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

29B.65 这项工作预计将通过确保联合国人员的职业安全和健康，促进联合国业务效力的提高，体现在 3 345 名保健工作者获得认证，达到了本构成部分设定的严格标准，这将确保在外地向联合国工作人员提供一致和高质量的医疗服务。

图 29B.五

业绩计量：每年获得认证的保健工作者数量



应交付产出

29B.66 表 29B.8 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29B.8

次级方案 1，构成部分 3：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

E. 使能应交付产出

职业安全、健康和福祉：认证了保健工作人员(3 345 人)，评估了联合国保健设施的保健质量和患者安全标准(评估了 2 家二级医院)，并为保健人员队伍管理、医疗设备甄选提供了政策和支持；监督世界各地的职业健康和职业安全服务，包括医疗咨询、出差工作人员的旅行风险评估(10 000 份旅行风险须知和许可)、心理社会服务、医疗应享福利、提高身心健康意识和促进身心健康运动、工作场所风险评估以及安全事件调查和风险评估(审查了 500 起事件)；支持应急准备，包括大规模伤亡事件的准备工作，以查明可能给工作人员带来不可接受风险的能力欠缺(评估了 3 个工作地点的准备情况)，并提供突发公共卫生事件综合指导(2 个令人关切的具体公共卫生事件)；对委托给外地工作地点的健康和职业安全服务进行技术监督，包括审计医疗应享福利(审查了 200 个案例)，并制定和提供职业安全和健康政策、工具和培训，以支持外地医疗服务。

次级方案 2 供应链管理

构成部分 1 综合供应链管理

目标

- 29B.67 本构成部分促进实现的目标是确保在适当的地点和适当的时间以适当的费用提供适当的货物和服务，以便联合国秘书处客户实体有成效、高效率地执行任务。

战略

- 29B.68 为促进确保在适当的地点和适当的时间以适当的费用提供适当的货物和服务，以便联合国秘书处客户实体有成效、高效率地执行任务，本构成部分将继续制定和实施类别管理战略，这是一种以战略方式处理采购解决方案的行业标准做法，具体方法是按支出领域、供应市场和满足客户需求将相关货物和服务的采购分别归组，预计这将更好地将客户需求与供应商能力挂钩；在考虑整个生命周期成本的同时，在适当的时间提供适当的货物和服务。该领域过去的成果包括为差旅和燃料制定了两项类别战略。
- 29B.69 本构成部分还将完善和更新全球需求和采购计划，确定客户实体的总需求并识别采购选项，预计这将提高全球需求的可见度，并就成本效益高、效率高的采购和交付解决方案(如全球/区域系统合同、当地采购、协助通知书或谅解备忘录，或利用战略部署物资储存或联合国储备或其他实体剩余物资的现有库存)为客户实体提供更好的指导，从而避免额外采购的成本。这些领域过去的成果包括在 2019 年发布了全球需求和采购计划，该计划确定客户需求，与客户最初预测的需求相比，可为采购提供明确指导，可能会通过从新的采购转向现有采购解决方案提高组织效率。
- 29B.70 本构成部分还将继续维持通过总部业务支助采购的战略货物和服务清单，以改进采购风险管理，预计这将为客户实体提供更好的采购选项指导，实现规模经济，避免组织在诸如武器弹药和救生药品(包括血液和血液相关产品)等敏感领域的声誉风险，并根据多项客户要求实现货物和服务的标准化。这些领域过去的成果包括在 2019 年印发了提供详细采购指导的《采购手册》和更新后的战略货物和服务清单。如今，依据该手册和清单，客户实体获得了关于现有合同提供哪些货物和服务、它们可能希望在当地购买哪些货物和服务以及如何按照更新后的《采购手册》采购货物和服务的明确指导，包括精简后更加灵活的流程和时间表。此外，过去的成果还包括武器弹药以及血液和血液相关产品等敏感领域的高风险合同继续由总部维持，从而避免了声誉风险。
- 29B.71 此外，本构成部分将加强外联努力，包括面向会员国特别是发展中国家和经济转型国家开展基于类别管理办法的有针对性的外联工作，预计这将使不同类别货物和服务的供应商名册更加多样化，从而促进有效的国际竞争。这一领域过去的成果导致 2019 年注册供应商数量增加了 45 121 家(2018 年增加了 33 902 家)，其中来自发展中国家和经济转型国家的供应商数量在 2019 年增加了 25 170 家(2018 年增加了 18 552 家)。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29B.72 秘书长题为“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到，2019 年的一项计划成果是提高国际竞争水平。这项计划成果已实现，证据是：来自世界不同区域符合招标资格的供应商数量在 2018 年增加了 33 902 家，2019 年增加了 45 121 家，其中来自发展中国家和经济转型期国家的供应商分别增加了 18 552 家和 25 170 家，而为 2018-2019 两年期设定的目标是 42 000 家。

2019 年方案执行情况：改进规划和战略采购

- 29B.73 在 2018 年所获知识的基础上，本构成部分实施综合供应链管理，这为行政部门创造了在供应链管理办公室建立整体规划职能的新机会，使该组织能够为秘书处客户实体制定和管理综合需求和采购计划——“全球需求和采购计划”。这项综合计划通过后勤司、采购司、全球服务中心、区域服务中心和客户实体的共同努力制定和管理，并通过综合业务规划流程不断进行审查和更新。通过当地采购或利用现有储备/库存和其他实体的剩余物资，或根据协助通知书/谅解备忘录的规定通过会员国，全球需求和采购计划全面及时地反映全球需求，根据全球/区域系统合同提供明确标记的采购解决方案。
- 29B.74 2019 年，本构成部分继续与全球/区域服务中心和客户实体接触以改进全球需求和采购计划，办法是使用改进后的工具而不是以前使用的 Excel 电子表格来系统收集全球需求信息，对该计划进行联合审查以分析客户需求，从而最终确定需求，同时通过类别管理方法提供采购解决方案。类别管理方法是一种行业标准方法，这种方法将一个实体采购的一系列货物和服务按类似或相关产品分组，并提供一种系统方法来管理这些货物和服务，从而更好地了解客户需求和供应市场的动态。
- 29B.75 本构成部分还为发展业务需求与“团结”项目团队密切合作，设计“团结”项目扩展部分二期的供应链需求规划解决方案，预计这将实现由“团结”系统解决方案驱动全球需求和采购计划，并将为根据历史消费情况开发客户预计需求统计预测模型提供能力。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

- 29B.76 这项工作促进确保在适当的地点和适当的时间以适当的费用提供适当的货物和服务，以便联合国秘书处客户实体有成效、高效率地执行任务。其证据是，为维持和平特派团提供了价值近 21 亿美元的所需货物和服务，并为其确定了全球/区域系统合同、现有储备或新的采购等采购选项，从而促成了适当货物的快速采购。此外，这可能会提高组织效率，具体方法是联合分析客户需求，有可能将已确定的需求从新采购转向现有采购，同时确保采用系统合同、当地采购或现有库存/储备等具有成本效益的采购选项。因此，在制定全球需求和采购计划后，客户对自己需要什么、在发生需求时从哪里采购、是否可以在本组织内部满足需求或者从哪里以有竞争力的价格采购等都有了清晰的认识。

表 29B.9
业绩计量

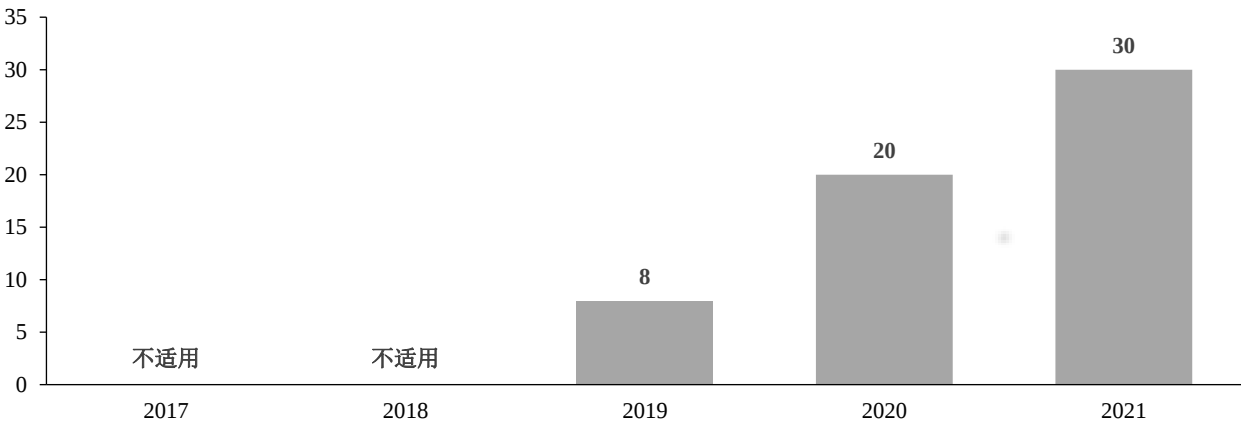
2015	2016	2017	2018	2019
基于 Excel 的分析，无法全面、清晰地确定全球综合需求和采购选项	基于 Excel 的分析，无法全面、清晰地确定全球综合需求和采购选项	采用新的需求和采购规划工具	首次推出全球需求和采购计划，全面及时地反映需求	改进全球需求和采购计划，提供从新采购转向现有采购的可能性，潜在提高组织效率

2021 年计划成果：

成果 1：推动实现有成效、高效率的供应链功能(从 2020 年承接的成果)

29B.77 本构成部分将根据其任务规定，继续开展与采购、后勤和使能职能有关的工作，并将提供创新解决方案，最大限度地实现规模经济，并加强与其他实体的协作，以改善客户支持，改进各类货物和服务采购选项的可用性和适宜性，缩短订立合同和向客户交付货物和服务的时间。预计下图所列 2021 年业绩计量将证明这项成果。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

图 29B.六
业绩计量：为实现更快采购所制订的采购工作类别战略数目



成果 2：改善规划，提供由“团结”系统驱动的长期预测，并采取系统办法，为联合国在发展中国家和经济转型国家采购加强外联工作(新成果)

29B.78 本构成部分通过总部、全球服务中心和恩德培区域服务中心以及全球各地的客户实体的后勤和采购职能部门的联合工作，制定了 2019/20 年全球需求和采购计划。2021 年，本构成部分将加紧努力，制定具有预测能力的全球需求和采购计划，预测能力由“团结”系统全面驱动，该计划将支持开发一个自动化解决方案，供客户实体分析其需求，并最终确定在适当的地点以适当的成本采购适当的货物和服务的解决方案。本构成部分还将采取系统办法，加紧努力，在发展

中国和经济转型国家促进联合国采购机会，包括通过扩大发展中国家供应商名册，加强联合国采购领域的有效国际竞争。

29B.79 2020 年，本构成部分加强了与“团结”项目团队的协作，以确定业务需求，进而设计和开发解决方案。

29B.80 本构成部分还加紧努力，通过外联工作与会员国接触，进一步改善来自发展中国家和经济转型国家的供应商名册。

内部挑战和对策

29B.81 本构成部分面临的挑战是精简与不可预测业务、特别是维持和平行动不稳定性所导致的不可预测业务有关的需求，以及与无法获得高质量的数据有关的需求。对此，本构成部分将加强与“团结”项目团队的协调，以确保可以获得高质量的数据，并加强与客户实体的协调，以确保通过综合业务规划流程、以强化协作的方式立即处理任何偏离预计需求的问题。在与会员国进行外联方面，行政部门面临的挑战涉及来自发展中国家的供应商决定参与联合国采购的情况。为解决这一问题，秘书处将继续面向来自发展中国家和转型期国家的供应商开展外联活动，并计量其随后参与投标的比率。这将增强国际竞争，并使供应基础进一步多样化。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

29B.82 预计这项工作将促进确保在适当的地点和适当的时间以适当的费用提供适当的货物和服务，以便秘书处客户实体有成效、高效率地执行任务。其证明将是，颁布由“团结”系统驱动的全球需求和采购计划，反映明确的采购选项、可用的现有库存/储备/剩余物资，从而缩短与任何新采购相关的采购时限。

表 29B.10
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
采用新的需求和采购规划工具	首次推出全球需求和采购计划，全面及时地反映需求	改进全球需求和采购计划，提供从新采购转向现有采购的可能性，潜在提高组织效率	由“团结”项目扩展部分二期驱动的全球需求和采购计划将提供更好的数据可见性和采购选项，从而以具有竞争优势的成本及时交付货物和服务	全球需求和采购计划具有基于消费模式的预测能力，从而改进客户实体对高效益低成本采购来源的利用，及时为客户提供其所需的适当货物和服务

立法授权

29B.83 以下清单列示本构成部分所有立法授权。

大会决议

68/263	采购	70/286	共有问题
69/273	采购		

应交付产出

29B.84 表 29B.11 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29B.11

次级方案 2，构成部分 1：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别	2019 年 计划数	2019 年 实际数	2020 年 计划数	2021 年 计划数
A. 协助政府间进程和专家机构				
议事机构文件(文件数目)	1	1	—	1
1. 秘书长提交大会的关于采购活动的报告(两年期报告)	1	1	—	1
实质性会议服务(三小时会议次数)	5	5	—	4
2. 第五委员会会议	4	4	—	3
3. 行政和预算问题咨询委员会会议	1	1	—	1
B. 生成和转让知识				
研讨会、讲习班和培训活动(天数)	42	44	44	46
4. 为来自发展中国家和经济转型国家的供应商举办如何与联合国开展业务的商务研讨会(共 26 次研讨会，平均每次研讨会为期 2 天)	42	44	44	46
C. 实质性应交付产出				
协商、咨询和倡导：就如何在开展供应链业绩季度审查的基础上进一步改进业绩提供咨询；为当地采购请求提供便利；根据采购授权框架，向总部合同委员会提供咨询意见，并向其介绍全球秘书处实体生成的采购案例；为新行动、正在出现的行动和增强行动的综合特派团规划提供咨询；数据库和实质性数字材料。				
D. 信息传播方面的应交付产出				
外联方案、特别活动和宣传材料：与联合国实体采购网络就业务运作项目和采购案例进行全系统合作；与秘书处客户就改善供应链业绩举行个别辅导会议；举办为期五天的供应链规划年度讲习班；就客运和货运(包括特遣队的战略运输)开展为期五天的年度外联方案；就根据类别管理方法进行战略采购的问题开展为期五天的外联方案。				
数字平台和多媒体内容：制订供应链业绩管理框架，包括基准业务情报、业务报告和关键绩效指标，以计量和监测全球供应链管理的整体业绩；创建一个专门的“虚拟”空间，促进供应链管理的创新和卓越业绩；为全秘书处供应链的所有职能部门编制、监测和发布业务情报报告；在采购司网站上为所有客户提供秘书处采购统计数据的年度更新，以支持综合端到端供应链。				
E. 使能应交付产出				
行政管理：提供供应商注册支持；开发和试行采用电子招标等新的创新项目；在全球范围内对合格供应商进行注册；制订采购从业人员认证(专业化)方案；为全球秘书处各实体的工作人员和客户/利益攸关方提供采购事项咨询服务；制定年度全球需求计划；每年发布全球采购计划；就与客户办事处的采购计划及战略和业务采购优先事项有关的事项向客户办事处提供咨询；开展类别管理下的战略采购；制订促进预测、采购规划和交付的长期计划；在航空、海上和陆上战略调动、工程、医疗后勤、运输和车队管理以及包括燃料、口粮和一般用品在内的生命支持等后勤专门领域内提供战略一级支助；为所有拥有航空资产客户实体的 81 项航空服务和 3 个无人机系统执行和管理与商业和军事供应商签订的航空服务合同；采购、执行和管理工程、运输、一般用品和医疗支助领域的约 130 份合同，包括 100 份全球系统合同，以及 8 个业务领域 36 类燃料和口粮的 30 份交钥匙合同，具体工作包括设计和审查技术规格、邀约文件和供应商提交的材料；制定和实施类别战略；谈判、执行和管理采购货物和服务的商业合同和协助通知书；执行、管理、审查和更新 56 项包机协议；每年通过空运、海运和陆运方式为大约 180 000 名军警人员和大约 65 000 吨相关货物安排、协助和监测部署和轮调工作及采购解决方案。				

构成部分 2 军警能力支助

目标

- 29B.85 本构成部分促进实现的目标是确保联合国和平与安全支柱高效率、有成效地运作。

战略

- 29B.86 为促进确保联合国和平与安全支柱高效率、有成效地运作，本构成部分作为部队和警察派遣国关于组建部队、谅解备忘录、特遣队所属准备和偿还费用等所有行政和后勤问题的单一联络点，将审查与已部署能力有关的信息，以确保其符合规定的任务。本构成部分将迅速处理对会员国的费用偿还，并谈判和敲定建制部队的谅解备忘录，具体做法是继续采用从秘书长管理改革调整的办法，在本构成部分设两个支柱：一个侧重于与特遣队所属装备有关的谅解备忘录、政策和程序，并管理特遣队所属装备工作组和部队费用调查；另一个专门用于部队和特遣队所属装备的费用偿还及战略执行。预期成果是流畅及时地向派遣国支付特遣队所属装备、军警人员、协助通知书以及死亡和伤残索偿款项，及时敲定谅解备忘录，提供更好的客户服务，同时就特遣队所属装备的性能与部队和警察派遣国进行更好的沟通，以提高性能。该领域过去的成果包括将未签署的谅解备忘录数目减少 50% 以上，即从截至 2018 年 12 月 31 日的共计 31 份减少到截至 2019 年 12 月 31 日的共计 15 份。
- 29B.87 本构成部分还将提供经改进的费用偿还流程，预计该流程将为总部和外地客户提高透明度、问责制和数据的实时可用性，从而加强标准化，减少差错，这会提高谅解备忘录和索偿申请的质量。该领域过去的成果包括部署军警能力管理系统工作包 1A，该工作包于 2019 年 8 月启动，将部队单位要求说明与谅解备忘录、特遣队所属装备核查报告与特遣队所属装备计算以及死亡和残疾索偿与赔偿流程联系起来。该系统提供了一个平台，将部队单位要求说明与谅解备忘录、实地核查报告和费用偿还联系起来。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29B.88 秘书长题为“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到，2019 年的一项计划成果是，交付任务的效率和成效得到提高。这项计划成果已实现，证据是，针对与军警人员和特遣队所属装备相关的 4 750 笔偿款，保持了从收到特派团核证文件到获得业务支助部批准为时三个月的特遣队所属装备索偿申请平均处理时限。本构成部分与“团结”项目团队合作，部署了军警能力管理系统，以便通过“团结”项目增强平台及时处理会员国的索偿申请，这么做改进了业务流程和业务连续性，提供了强有力的分析。

2019 年方案执行情况：及时处理偿还会员国费用的事宜，减少有待签署的谅解备忘录数目

- 29B.89 本构成部分在 2018 年所获知识的基础上，为会员国提供了单一联络点，以处理它们就与部队组建、谅解备忘录、特遣队所属装备和费用偿还有关的行政、财政和后勤职能/方面提出的请求/索偿申请。本构成部分协调、谈判并敲定谅解备忘录，以确保及时偿还会员国为维持和平特派

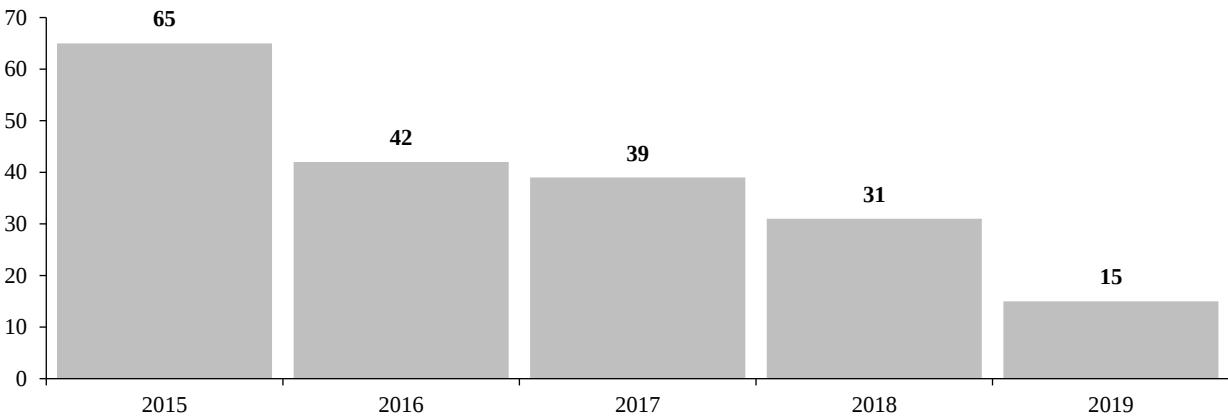
团提供部署的相关费用。此外，本构成部分加紧努力，通过与部队和警察派遣国持续开展后续行动，减少未签署备忘录的积压。

29B.90 在此期间，在将建制部队部署到外地特派团之前签署了四份谅解备忘录，2019 年初 31 份未签署的备忘录中有 19 份已最后敲定。建制部队军警人员和特遣队所属装备的偿还额为 22 亿美元，已在最近的上一季度的三个月内成功核证。总共为军警人员和特遣队所属装备核证了 4 750 笔偿款，而 2018 年仅为此种装备就核证了 3 148 笔偿款。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

29B.91 这项工作促进确保了联合国和平与安全支柱高效率、有成效地运作，其证据是，未签署的谅解备忘录数量从 2019 年 1 月的 31 份减少到 2019 年 12 月的 15 份。仅在马里稳定团，未签署的备忘录数目就从截至 2019 年 1 月的 16 份减少到截至 2019 年 12 月的 8 份。

图 29B.七
业绩计量：未签署的谅解备忘录总数



2021 年计划成果

成果 1：通过单一入口缩短处理费用偿还事宜的时间(从 2020 年承接的成果)

29B.92 本构成部分将根据其任务规定，继续开展与偿还派遣国部队和警察费用有关的工作，并将提供战略和业务支助，与部队和警察派遣国建立更深层次的伙伴关系，以缩短处理偿还这些国家费用事宜的时间。预计下图所列 2021 年业绩计量将证明这项成果。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29B.12
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	部队和警察派遣国无法通过一个跨多个组织单位的单一入口，处理部队组建过程中行政和后勤方面的事项	部队和警察派遣国可通过一个单一入口，处理各次派遣所有支助和后勤方面的事项	部队和警察派遣国可通过一个单一入口，处理各次派遣所有支助和后勤方面的事项；向大约 90 000 名军事和警务人员偿还费用的事宜得到及时处理，而且所有谅解备忘录都在部署后 90 天内完成	部队和警察派遣国可通过一个单一入口，处理各次派遣所有支助和后勤方面的事项；向所有军事和警务人员偿还费用的事宜得到及时处理，而且所有谅解备忘录都在部署后 90 天内完成

成果 2：向部队和警察派遣国提供行政、后勤和财政支助方面的单一联络点，以更快地偿还费用(新成果)

- 29B.93 本构成部分将继续作为与部队组建、谅解备忘录、特遣队所属装备和费用偿还有关的行政、后勤和财政问题的单一联络点为会员国提供服务。
- 29B.94 本构成部分将稳定地推出部队兵力报告和计算模块，以实现部队兵力报告工作的自动化和简化。本构成部分将无缝整合与军警人员、特遣队所属装备和自我维持有关的立法、任务相关规划和执行、费用偿还和业绩分析框架，为会员国、外地特派团和总部部门提供咨询、信息和支持。本构成部分还将开始筹备下一次四年一度的部队费用调查。

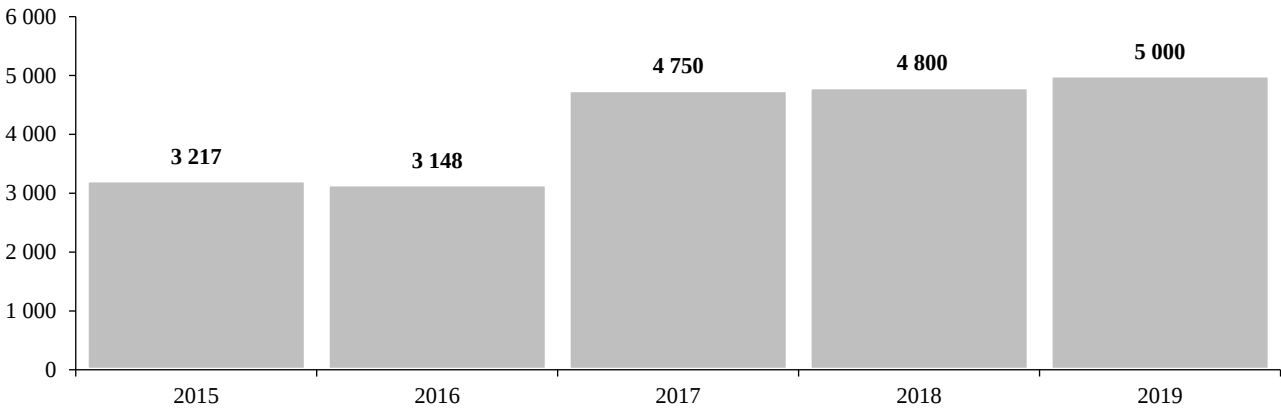
内部挑战和对策

- 29B.95 本构成部分面临的挑战是军警人员费用偿还的人工报告和计算系统，该系统没有与给部队和警察派遣国的特遣队所属装备费用偿还整合。为此，2021 年，随着“团结”项目新增模块的推出，本构成部分将能够实现计算和费用偿还过程的自动化，从而最大限度地减少计算错误风险。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

- 29B.96 预计这项工作将有助于确保联合国和平与安全支柱高效率、有成效地运作。其证据将是，在 3 个月内处理 5 000 份特遣队所属装备费用偿还申请，从而使更快地向会员国偿还费用成为可能。

图 29B.八
业绩计量：3 个月内得到处理的特遣队所属装备和军警人员费用偿还申请数量



立法授权

29B.97 以下清单列示本构成部分所有立法授权。

大会决议

67/261 大会第 65/289 号决议所设审议向部队派遣国 72/285 部队和警察派遣国费用偿还率
偿还费用比率和其他相关问题高级咨询小组
的报告

应交付产出

29B.98 表 29B.13 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29B.13
次级方案 2，构成部分 2：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别	2019 年 计划数	2019 年 实际数	2020 年 计划数	2021 年 计划数
A. 协助政府间进程和专家机构				
议事机构文件(文件数目)	—	—	2	—
1. 2020 年特遣队所属装备工作组的报告	—	—	1	—
2. 秘书长关于 2020 年特遣队所属装备工作组的报告	—	—	1	—
实质性会议服务(三小时会议次数)	1	1	3	—
3. 政府间机构(包括第五委员会和特遣队所属装备工作组)的会议	1	1	3	—
B. 生成和转让知识				
研讨会、讲习班和培训活动(天数)	10	20	10	20

类别和次类别	2019 年 计划数	2019 年 实际数	2020 年 计划数	2021 年 计划数
4. 就谅解备忘录、特遣队所属装备政策和程序以及死亡和伤残索偿的各个方面为会员国组织培训方案和研讨会	10	20	10	20

E. 使能应交付产出

行政管理：为部署到外地特派团的军事和警察特遣队提供新的和修正后的谅解备忘录；为承诺实现维和能力准备系统的快速部署等级的军事和警察特遣队谈判达成和签署的协定；评估和计算风险或部署至外地特派团使能能力额外偿款；评估和计算部署到外地特派团的军事和警察特遣队所属装备偿款、部署到外地特派团的军事和警察特遣队人员偿款；协助通知书费用偿还；评估和处理部署到外地特派团的军警人员死亡和伤残赔偿案例；计算由于向外地特派团提供的主要装备没有到位或无法使用而应按比例扣减的人员费用偿还额；对外地行动的特遣队所属装备和人员要素进行比较分析并编写有关管理报告，以提高外地资源配置的成效；关于支助/后勤和特遣队所属装备的部队单位要求说明。

次级方案 3 特别活动

目标

29B.99 本次级方案促进实现的目标是确保客户能够对特殊情况做出反应。

战略

29B.100 为帮助确保客户能够对特殊情况做出反应，本次级方案将加强新部署的或扩大的秘书处实体的能力，以完成其商定的初步业务能力阶段。为完成该工作，本次级方案将确定可部署在行动区的关键工作人员和资源(包括金融资产和可部署资产)，预计将促进更快速、更可持续地部署工作人员、资产和财务资源，以便实体尽快开始执行其任务。这些领域过去的成果包括为联合国支助荷台达协议特派团(荷台达协议支助团)、联合国埃博拉应急响应协调员和联合国海地综合办事处(联海综合办)制定初步资源计划和征聘计划。

29B.101 本次级方案还将帮助为伙伴提供全面的支助解决方案，帮助各实体在已获授权的活动结束后得以关闭和清理结束。本次级方案将与法律事务厅以及管理战略、政策和合规部等相关部门协商，加快解决这些已结束实体的未决余留行政事项，预计将更及时地解决未解决的行政问题，如过期应收款、未对账付款、第三方的潜在索赔以及供应商纠纷。这些领域过去的成果包括支持最近结束的海地维持和平特派团(联合国海地司法支助特派团)的余留事项管理。

29B.102 此外，本次级方案将帮助为伙伴提供全面支助解决方案，通过对所有人员和管理者进行危机准备培训，加强所有工作地点的能力。这方面工作包括为办公室和管理者编制人力资源规划模板，以及管理危机支助志愿人员名册。此外，本次级方案还将通过以下方式在紧急情况下作出反应：启动呼叫中心和危机支助志愿人员网络，进行报告，提供个案管理，在本组织和各机构、基金和方案内进行协调。本次级方案还将通过以下方式提供事故后幸存者服务：持续向工作人员/家庭提供支助；协调咨询、福利、补偿、安置、沟通和个例管理；组织追悼仪式。预计这些服务将加强整个联合国系统的危机应对能力，并提高认识水平。这些领域过去的成果包括在 2019 年 3 月埃塞俄比亚航空公司飞机坠毁后向非洲经济委员会提供支助；在 2019 年 8 月利比亚班加西

发生致命袭击后向联合国利比亚支助团提供支助；在美利坚合众国的军事设施遭到袭击和区域紧张局势加剧后，向联合国伊拉克援助团(联伊援助团)和伊朗驻地协调员办公室提供支助。

- 29B.103 本次级方案还将帮助为伙伴提供全面的支助解决方案，将协调业务支助部的工作，以更高成效和高效率地管理支助伙伴关系，从而利用更广泛的支助能力和解决方案，从秘书处和其他外部实体接收业务支助或向其提供业务支助。业务支助部致力于加强支助伙伴关系，其努力包括加强与双边和三边伙伴(包括其他联合国行为体和政府)，以及与区域组织(如非洲联盟及其行动)的伙伴关系，预计将加强合作协定，以支持规划和起草关于开办和增援或危机情况的支助概念。这些领域过去的成果包括利用秘书处其他机构(包括外地特派团)的现有能力来支持新实体，利用秘书长也门问题特使办公室现有的特派团支助能力支持新成立的荷台达协议支助团，以及利用联伊援助团为促进对达伊沙/伊拉克和黎凡特伊斯兰国所犯罪行追究责任的联合国调查组(联合国调查组)提供特派团支助。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29B.104 秘书长关于“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到，2019 年的计划成果是根据安全理事会规定的任务及时完成外地特派团的规划、快速部署和建立，计划成果已经实现，证明是在安全理事会通过任务规定后 90 天内，通过制定初步资源计划和招聘计划，为荷台达协议支助团和联海综合办确定和部署了能支持开办小组及部队和警察初期部署的后勤装备。

2019 年方案执行情况：使能支助解决方案

- 29B.105 本次级方案为每个处于开办、扩大或过渡阶段的外地特派团制定了招聘计划，以满足人员配置需求，以及实现特派团契约中规定的在职率目标。为此，特别活动司为荷台达协议支助团、联合国埃博拉应急响应协调员和联海综合办制定了招聘计划。此外，还在全球范围内，为驻地协调员办公室进行了关键职位(108 个)人员配置，采用了名册招聘的模式和人员配置战略。本次级方案还协调和管理了荷台达协议支助团、联合国埃博拉应急响应协调员、联海综合办及联合国调查组的初步招聘工作，直到新实体有足够能力为止。
- 29B.106 本次级方案为面临影响联合国能力的危急局势的实体提供支助。为此，特别活动司协调了对埃塞俄比亚空难和班加西炸弹袭击受害者的危机防备支助，协调了秘书长为联合国人员举办的年度追悼仪式，并协调和实施了許多关于危机防备和管理的提高认识和培训课程。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

- 29B.107 这项工作帮助确保客户能够对特别情况作出反应，例如设立了常设快速增援能力库，以便能够在紧急情况下快速部署工作人员。秘书处目前不维持或使用快速部署库，但人道主义事务协调厅、联合国人权事务高级专员办事处和选举援助司除外。常设快速增援能力库确保有一个随时可用、预先核准的秘书处工作人员库，可供及时部署，并确保秘书处所有实体能够更好地应对特别情况引起的工作需求波动，包括开办、过渡和清理结束/关闭期间的增援。常设快速增援能力库框架于 2019 年 6 月中旬颁布，来自全秘书处的申请者申请加入该库。本次级方案根据公布的工作职能的资格和匹配标准，于 2019 年 12 月完成了对所有申请者的审查。

表 29B.14
业绩计量

2015	2016	2017	2018	2019
不适用	不适用	不适用	不适用	常设快速增援能力库 各实体公布快速部署 人员名册

2021 年计划成果

成果 1：使客户能够高成效和高效率地应对由特别情况带来的挑战(从 2020 年承接的成果)

- 29B.108 本次级方案将根据其任务规定，继续开展与支持新特派团或过渡特派团有关的工作，并将为新特派团或其他实体建立关键业务支助平台，从而更快地把先遣队部署到新设立的行动中，以便在目标日期内达到初始运作能力，预计下文 2021 年业绩计量将证明这一点。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29B.15
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	各实体不使用快速部署人员名册	各实体公布快速部署人员名册	各实体使用快速部署人员名册，80%的增援职位在确定后一个月内得到填补	快速部署名册的概念演变为“常设快速增援能力库”，该库提供 125 个已确定职能的合格工作人员名册，开办、过渡、关闭或应急通常需要这些职能。 常设快速增援能力库将使本组织能够在短时间里部署预先核准的工作人员，执行最长 90 天的任务，以支持秘书处各实体在全球范围内的增援需求

成果 2：为伙伴提供全面支助解决方案(新成果)

- 29B.109 本次级方案将监督一系列专业和跨领域的业务能力。不同伙伴的具体需求将通过专门的人力资源来满足，或是通过组建临时小组的办法来满足(特别是在开办、增援和危机需求的情况下)。临时小组由视需要从支助业务厅、供应链管理厅以及信息和通信技术厅抽调的专题专家组成，以满足紧急支助需求，直至危机结束或确定或核准了用来持续满足需求的资源。
- 29B.110 本次级方案还将继续与区域和次区域组织等主要伙伴及其他联合国行为体和各国政府一道，管理、加强和作出安排，包括三方伙伴关系安排，以提供和接收业务支助方面的援助，并将开发评估和预测成本驱动因素的工具和分析方法。在快速支援等特别活动的业务规划期间，可以向伙伴提出或从伙伴接收额外支助需求(缺口)。在某些情况下，利用伙伴的相对优势可能会使业务支助部和联合国能更迅速、敏捷和灵活地满足支助需求。本次级方案将在规划过程中提供一系列与伙伴的现有合作安排，并明确指出其相对优势。该办法将使业务支助部能利用更广泛的支助解决方案，加强其提供高成效和高效率支助服务的能力，从而促进成功执行任务。
- 29B.111 本次级方案还将继续为和平与安全架构区域结构中的维持和平行动统筹行动小组灵活地提供必要的支助。与和平行动部及政治和建设和平事务部的密切合作，将提高特别活动司对外地特派团当前和新出现的问题的认识，并使本次级方案能够在需要时调整工作，以应对这些问题。

内部挑战和对策

- 29B.112 本次级方案所面临的挑战综合了多种因素，包括量身定制而非照搬解决方案，可供作出反应的时间很短，需要为应对意外或快速出现的需求做好行动准备，工作量大但有波动，需要确保参与提供支助的不同实体保持一致，在没有现成解决方案、指导或经验的领域弥合知识差距，并在业务支助部和秘书处其他部门内，通过明确界定作用和责任来建立问责制。
- 29B.113 为此，本次级方案将协调业务支助部为新特派团或其他实体建立关键业务支助平台的各项工作，具体涉及对局势的初步了解、与相关对应方的初步接触和共同规划，以及所需业务支助构想或计划的详细规划和制定工作。本次级方案还将利用与区域和次区域组织等主要伙伴以及其他联合国行为体和各国政府订立的安排，包括三方伙伴关系安排，提供并接收业务支助方面的援助、工具和分析，以评估和预测成本驱动因素，并与和平行动部及政治和建设和平事务部就外地行动进行协调。本次级方案还正在制定一个增援能力机制，以迅速从业务支助部或其他部门临时调派专家支助人员，在一定时期内协助处理特别情况。本次级方案将在伙伴实体达到初始运作能力和自我管理能力后向其移交工作，继而结束对伙伴业务的参与。通过发挥类似作用，本次级方案也将推动秘书处内部任何现有运营实体的过渡或整合工作。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

- 29B.114 这项工作预计将帮助确保客户能够对特别情况作出反应，其证明是至新特派团开始之日，至少35%的核定职位将得到填补。据预计，当危机结束或已确定或核准资源以持续满足需求时，这些措施将满足紧急支助需求。关于伙伴关系，希望这项工作将加强业务支助部的能力，以提供高成效和高效率的支助服务，从而促进成功执行任务。

表 29B.16
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	不适用	各实体公布快速部署人员名册	各实体使用常设快速增援能力库来部署工作人员, 80%的增援职位在确定后一个月内得到填补	35%的核定职位在新特派团开始之日前得到填补。 60%的开办计划、增援支助计划和危机计划考虑了伙伴关系备选方案

应交付产出

29B.115 表 29B.17 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29B.17
次级方案 3: 按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

E. 使能应交付产出

行政: 为每个处于开办、扩大或过渡阶段的外地行动制定征聘计划; 在开办、过渡、缩编或危机管理等关键阶段提供实地专门支助和增援能力; 对特派团所需资源、设置和资源配置进行战略评估; 指导外地行动的缩编和过渡; 编制关于新需求和新行动的态势感知和高级别报告; 制定和更新特派团支助构想, 以反映方案交付中新或不断变化的业务环境; 与区域和次区域组织就业务事项订立新的伙伴关系协定, 制定业务资源配置标准, 以指导业务支助部及其客户实体的工作; 利用财务模型, 预测任务变更造成的影响; 编写落实安全理事会授权的新的或扩大的外地行动的初步资源计划。危机应对: 与区域和次区域组织、会员国、机构、基金和方案进行 10 次有针对性的危机应对能力培训, 进行五(5)次重大具体业务互动, 以管理和加强现有的联合支助安排, 和(或)探索新的支助安排。

次级方案 4 行政, 纽约

目标

29B.116 本次级方案促进实现的目标是, 确保总部有安全和适合用途的物质环境以及反应灵敏的设施, 以及确保行政、后勤、信息和其他服务, 以支持本组织的有效运作, 并让公众了解联合国的工作。

战略

29B.117 为确保总部有安全和适合用途的物质环境, 本次级方案将继续积极维护和运营总部大楼, 同时利用技术并整合设施管理良好做法, 以提高效率、促进现代工作场所并支持会员国实现可持续发展目标。本次级方案将继续长期规划对办公房地和建筑的改造, 以支持纽约各实体的需求,

并保持园区的财产价值。本次级方案的战略重点将是在 2019 年独立审查后，执行总部运营和维护战略，重点关注残疾人无障碍环境改善项目，并支持环境可持续性管理工作。这项工作预计将打造一个功能强大、更具包容性和可持续性的园区，让园区成为联合国各种理想的象征。这些领域过去的成果包括通过“团结”项目实施了更有效的预防性维护方案，以支持积极的建筑物管理办法，改善大会堂的无障碍环境，环境改善，如改装发光二极管、太阳能装置和减少一次性塑料。

29B.118 为帮助确保反应迅速的设施，以及确保行政、后勤、信息和其他服务，以支持本组织的有效运作，本次级方案将继续在建筑物管理、办公空间、资产和官方礼品管理、库存和仓库管理、旅行和运输、邮件和邮袋、活动管理、邮政管理、餐饮和其他商业业务等领域向纽约的内部客户提供高效、及时和具有成本效益的服务。它还将向全球秘书处各实体提供档案和记录管理服务。本次级方案将重点监测客户反馈，并依据标准周转期限，监测服务请求完成率，这项工作预计将带来良好的客户满意度。这一领域过去的结果包括客户对设施和旅行相关服务的满意度超过 90%。

29B.119 此外，为帮助公众了解联合国的工作，本次级方案将继续通过其邮政、礼品、档案和信息服务为纽约和全球公众服务，这项工作预计将提高对本组织当前和过去工作的认识。这一领域过去的成果包括将前秘书长潘基文 80% 的档案放在网上以供查阅，世界各地的研究人员和其他人每年查阅约 4 000 次。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

29B.120 秘书长关于“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到，2019 年的计划成果是，总部设施得到高效率、高成效的管理、维护和运作，计划成果已经实现，证明是在对服务台程序和服务级别协议进行审查后，总部在两年期后期于既定周转期限内提供的服务有 76%，而 2018-2019 年两年期的目标是 75%。

2019 年方案执行情况：灵活工作场所

29B.121 灵活工作场所项目基于在 2018 年获得的知识，继续将秘书处大楼转变成一个能够提高生产力的现代工作场所。在实施改革议程的一年中，该项目保障了业务效率并提高了灵活性，从而适应大会核准的组织变革。

29B.122 2019 年，重新配置了秘书处大楼的五个楼层。其中四个楼层用于支持和平与安全改革，其工作空间设计符合和平行动部及政治和建设和平事务部的工作人员合用办公地点的需求。该项目还使得管理战略、政策和合规部、业务支助部及信息和通信技术厅的工作人员能够在管理改革后，最早于 2019 年 1 月根据新的结构迁入各自办公室。这些办公室以前已改造为灵活工作场所，因此需要的调整非常有限。

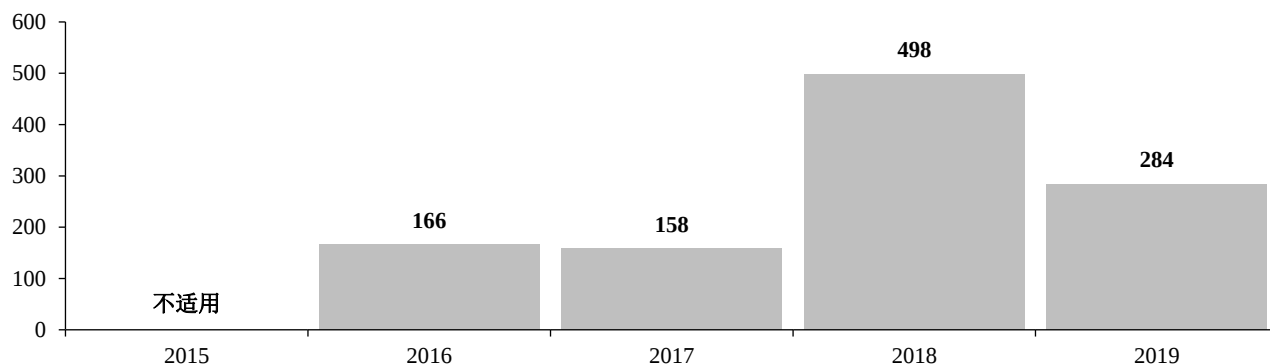
在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

29B.123 这项工作帮助确保总部有安全和适合用途的物质环境以及反应灵敏的设施，例如，工作场所容量提高，额外容纳 284 人。由于实施灵活工作场所项目，发展协调办公室等部门的新办公空间需求得到了满足，同时减少了纽约秘书处的租赁组合。其他重要惠益包括，据报告，与项目实

施前的办公环境相比，使用灵活工作场所工作人员的总体满意度有所提高，本次级方案管理的整个房地产的环境足迹有所减少。

图 29B.九

业绩计量：灵活工作场所容纳的额外人数



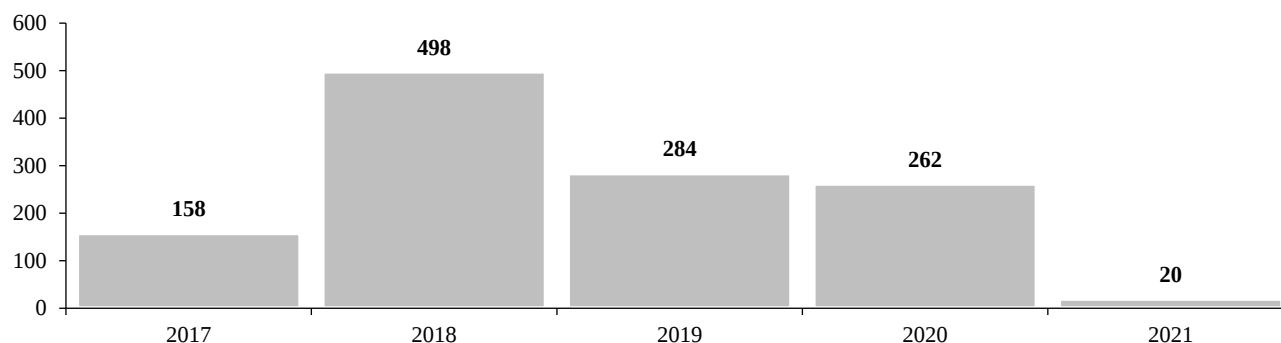
2021 年计划成果

成果 1：通过实施灵活工作场所实现秘书处转型(从 2020 年承接的成果)

29B.124 本次级方案将根据其任务规定，继续开展与灵活工作场所项目有关的工作，并评估受组织变革影响各部门的具体需求。虽然灵活工作场所项目预计将于 2020 年完成，但这一办法将尽可能被纳入联合国拥有和租赁的所有建筑物的办公室重新配置要求的主流，预计下文 2021 年业绩计量将证明这一点。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

图 29B.十

业绩计量：灵活工作场所容量增加



成果 2：通过改善无障碍环境建立一个包容性秘书处(新成果)

29B.125 本次级方案一直致力于改善总部园区的无障碍环境，以便利残疾人参与联合国工作。为使建筑物更符合相关标准，本次级方案正在编制一项无障碍环境改善方案，编制依据为无障碍环境指导委员会的建议、与大会和会议管理部及会员国关于改进会议室的讨论、2018 年 8 月的房地无障碍环境审查顾问报告、通过在线调查不断得到的用户反馈、联合检查组关

于加强残疾人无障碍参加联合国系统各种会议的报告(JIU/REP/2018/6)以及残疾人权利特别报告员 2018 年 12 月题为“加强系统：联合国兼顾残疾问题的基础”的研究报告。

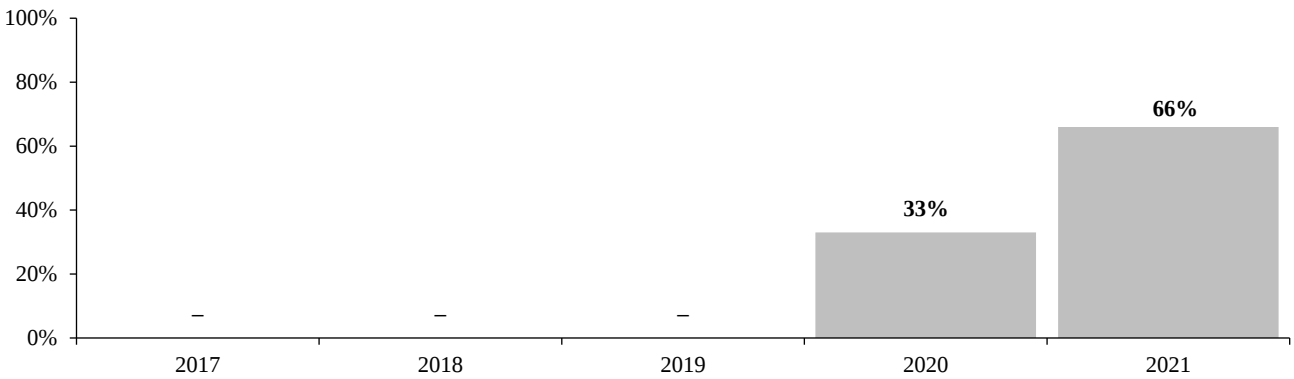
内部挑战和对策

29B.126 本次级方案面临的挑战是实施与改善无障碍环境相关的项目，同时尽量减少对会议活动的干扰。为此，本次级方案将制定一项总部无障碍环境方案，采取分阶段办法来满足最新的通行无障碍标准的要求。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

29B.127 这项工作预计将帮助在总部建立一个安全和适合用途的物质环境，证明是旨在为残疾人改善楼群无障碍环境的无障碍环境方案执行率将达到 66%。其计量标准是除了在实施基本建设总计划时有效的无障碍标准之外，还要满足目前通行的无障碍标准的增量要求。

图 29B.十一
业绩计量：无障碍环境方案执行率



立法授权

29B.128 以下清单列示本次级方案所有授权。

大会决议

67/254	与 2012-2013 两年期方案预算有关的特殊问题	72/219	为人类今世后代保护全球气候
68/247	与 2014-2015 两年期拟议方案预算有关的特殊问题	72/262A-B	与 2018-2019 两年期拟议方案预算有关的特别问题
69/274A-B	与 2014-2015 两年期方案预算有关的特别专题	73/279A	与 2018-2019 两年期方案预算有关的特别问题
71/272	与 2016-2017 两年期方案预算有关的特别专题	74/263	与 2020 年拟议方案预算有关的特别问题
		74/267	扩大行政和预算问题咨询委员会：修正大会议事规则第一五五条

应交付产出

29B.129 表 29B.18 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29B.18

次级方案 4：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

D. 信息传播方面的应交付产出

对外关系和媒体关系：向游客、代表和公众提供信息和接待服务，包括答复大约 30 000 个关于联合国当前和过去工作的询问。

图书馆服务：为所有部厅以及特别政治任务提供档案、记录和信息管理服务，以保存本组织的机构知识。向全球秘书处各实体提供记录保存评估。

E. 使能应交付产出

行政：处理大约 3 400 名身为美国纳税人的工作人员联邦、州和市退税申请。

后勤：运营、维护和改建 1 825 000 平方英尺的自有和租赁房地；向纽约实体提供设施、空间、资产和礼品管理服务；每年管理约 2 000 项特别、重大和其他活动，包括高级别活动；仓储和运输服务；每年审查和处理大约 30 250 次旅行申请和 37 500 份旅行证件和签证申请。

公文和文件服务：为大约 900 000 件邮件、快递和外交邮袋运送提供服务，并为大约 800 000 件邮件的领取和送达提供信使服务。

B. 2021 年拟议所需员额资源和非员额资源

概览

29B.130 下文表 29B.19 至 29B.21 显示 2021 年拟议经常预算资源，并酌情显示资源变动细节。

表 29B.19

按主要支出用途列示的财政资源

(千美元)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)	重计 费用	2021 年估计数 (重计费用后)
			技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比			
员额	35 003.7	36 651.4	—	—	70.8	70.8	0.2	36 722.2	842.6	37 564.8
其他工作人员费用	4 353.2	4 044.7	(533.9)	—	—	(533.9)	(13.2)	3 510.8	74.0	3 510.8
招待费	—	5.4	—	—	—	—	—	5.4	0.1	5.5
咨询人	120.0	217.1	—	—	—	—	—	217.1	4.1	221.2
专家	12.1	—	—	—	—	—	—	—	—	—
工作人员差旅	121.2	442.3	—	—	(83.2)	(83.2)	(18.8)	359.1	6.9	366.0
订约承办事务	1 186.4	4 410.1	(116.6)	—	154.3	37.7	0.9	4 447.8	84.7	4 532.5
一般业务费用	47 865.1	40 020.0	(401.1)	100.7	(45.6)	(346.0)	(0.9)	39 674.0	753.5	40 427.5
用品和材料	512.2	883.6	—	—	(36.3)	(36.3)	(4.1)	847.3	15.9	863.2
家具和设备	1 358.8	2 681.4	(2 221.2)	25.0	—	(2 196.2)	(81.9)	485.2	9.0	494.2
房地改善	455.5	3 523.1	(3 523.1)	—	—	(3 523.1)	(100.0)	—	—	—
研究金、赠款和捐助款	36.8	146.5	—	—	(60.0)	(60.0)	(41.0)	86.5	1.6	88.1
共计	91 024.9	93 025.6	(6 795.9)	125.7	—	(6 670.2)	(7.2)	86 355.4	1 792.4	88 147.8

表 29B.20

员额变动^a

	数目	职等
2020 年核定数	354	1 个 USG、2 个 ASG、5 个 D-2、6 个 D-1、11 个 P-5、16 个 P-4、12 个 P-3、12 个 P-2、10 个 GS(PL)、184 个 GS(OL)和 95 个 TC
改叙	—	4 个 GS(PL)，次级方案 4 和方案支助下的(4)个 GS(OL)
2021 年拟议数	354	1 个 USG、2 个 ASG、5 个 D-2、6 个 D-1、11 个 P-5、16 个 P-4、12 个 P-3、12 个 P-2、14 个 GS(PL)、180 个 GS(OL)和 95 个 TC

^a 员额变动详细理由见附件二。

注：表格和图表使用的缩写如下：ASG，助理秘书长；GS(OL)，一般事务人员(其他职等)；GS(PL)，一般事务人员(特等)；RB，经常预算；TC，工匠；USG，副秘书长；XB，预算外。

表 29B.21
员额资源

职类	2020 年核定数	变动				2021 年拟议数
		技术调整	新的/扩大的任务	其他	共计	
专业及以上职类						
USG	1	—	—	—	—	1
ASG	2	—	—	—	—	2
D-2	5	—	—	—	—	5
D-1	6	—	—	—	—	6
P-5	11	—	—	—	—	11
P-4	16	—	—	—	—	16
P-3	12	—	—	—	—	12
P-2/1	12	—	—	—	—	12
小计	65	—	—	—	—	65
一般事务人员						
特等	10	—	—	4	4	14
其他职等	184	—	—	(4)	(4)	180
小计	194	—	—	—	—	194
其他						
TC	95	—	—	—	—	95
小计	95	—	—	—	—	95
共计	354	—	—	—	—	354

29B.131 关于 2021 年拟议资源分配的更多细节见下文表 29B.22 至 29B.24 和图 29B.十二。

29B.132 如下文表 29B.22(1)和 29B.23(1)所示，重计费用前 2021 年拟议资源总额为 86 355 400 美元，与 2020 年批款相比净减少 6 670 200 美元(7.2%)。资源变动由三个因素造成，即：(a) 技术调整；(b) 新的和扩大的任务；(c) 其他资源变动。拟议资源用于充分、高效率和高成效地执行任务。

表 29B.22

按构成部分和次级方案列示的财政资源演变情况

(千美元)

(1) 经常预算

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	资源变动					重计费用前 共计	重计 2021 年估计数 费用 (重计费用后)	
			技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比			
A. 行政领导和管理	1 677.7	1 767.0	—	—	—	—	—	1 767.0	53.9	1 820.9
B. 工作方案										
1. 支助业务										
构成部分 1: 人力资源 支助	2 713.7	2 612.6	—	—	—	—	—	2 612.6	71.4	2 684.0
构成部分 2: 能力发展 和业务培训	2 891.5	5 490.5	—	—	—	—	—	5 490.5	108.6	5 599.1
构成部分 3: 医疗保 健管理与职业安全和 健康	3 004.4	3 237.2	—	—	—	—	—	3 237.2	83.9	3 321.1
小计, (次级方案 1)	8 609.6	11 340.3	—	—	—	—	—	11 340.3	263.9	11 604.2
2. 供应链管理										
构成部分 1: 综合供应 链管理	3 761.8	4 368.0	—	—	—	—	—	4 368.0	111.6	4 479.6
构成部分 2: 军警能力 支助	233.7	297.4	—	—	—	—	—	297.4	7.1	304.5
小计, (次级方案 2)	3 995.5	4 665.4	—	—	—	—	—	4 665.4	118.7	4 784.1
3. 特别活动	911.6	1 159.2	—	—	—	—	—	1 159.2	34.3	1 193.5
4. 行政, 纽约	74 306.1	71 391.3	(6 795.9)	125.7	(17.7)	(6 687.9)	(9.4)	64 703.4	1 264.2	65 967.6
小计, (B)	87 822.8	88 556.2	(6 795.9)	125.7	(17.7)	(6 687.9)	(7.6)	81 868.3	1 681.1	83 549.4
C. 方案支助	1 524.4	2 702.4	—	—	17.7	17.7	0.7	2 720.1	57.4	2 777.5
小计, (1)	91 024.9	93 025.6	(6 795.9)	125.7	—	(6 670.2)	(7.2)	86 355.4	1 792.4	88 147.8

(2) 其他摊款

	2019 年 支出数	2020 年 估计数	2021 年 估计数
A. 行政领导和管理	6 321.5	6 258.1	6 703.0
B. 工作方案			
1. 支助业务			
构成部分 1: 人力资源支助	13 638.3	12 738.0	13 963.1
构成部分 2: 能力发展和 业务培训	4 468.9	4 794.9	5 073.7
构成部分 3: 医疗保健管 理与职业安全 and 健康	2 990.9	2 923.9	3 377.0
2. 供应链管理			
构成部分 1: 综合供应链 管理	31 711.7	31 957.3	33 475.5
构成部分 2: 军警能力支助	8 768.2	10 855.1	14 082.3
3. 特别活动	7 337.5	8 278.7	8 722.1
4. 行政, 纽约	21 652.3	22 372.7	24 184.5
小计, (B)	90 567.8	93 920.6	102 878.2
C. 方案支助	2 736.1	2 211.7	2 319.3
小计, (2)	99 625.4	102 390.4	111 900.5

(3) 预算外

	2019 年 支出数	2020 年 估计数	2021 年 估计数
A. 行政领导和管理	—	—	—
B. 工作方案			
1. 支助业务			
构成部分 1: 人力资源支助	420.5	584.3	584.3
构成部分 2: 能力发展和 业务培训	553.9	1 114.5	870.7
构成部分 3: 医疗保健管 理与职业安全 and 健康	3 231.6	3 861.0	3 797.0
2. 供应链管理			
构成部分 1: 综合供应链 管理	816.1	1 406.6	890.1
构成部分 2: 军警能力支助	—	—	—
3. 特别活动	3 426.4	7 284.6	9 471.0

	2019 年 支出数	2020 年 估计数	2021 年 估计数
4. 行政, 纽约	97 401.4	33 387.8	37 582.3
小计, (B)	105 849.9	47 638.8	53 195.4
C. 方案支助	1 502.2	1 079.6	1 079.7
小计, (3)	107 352.1	48 718.4	54 275.1
共计	298 002.4	244 134.4	254 323.4

表 29B.23

按构成部分和次级方案列示的员额资源演变情况

(1) 经常预算

	2020 年 核定数	变动				2021 年 拟议数
		技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	
A. 行政领导和管理	8	—	—	—	—	8
B. 工作方案						
1. 业务支助						
构成部分 1: 人力资源支助	19	—	—	—	—	19
构成部分 2: 能力发展和业务培训	4	—	—	—	—	4
构成部分 3: 医疗保健管理与职业安全与健康	16	—	—	—	—	16
2. 供应链管理						
构成部分 1: 综合供应链管理	36	—	—	—	—	36
构成部分 2: 军警能力支助	3	—	—	—	—	3
3. 特别活动	4	—	—	—	—	4
4. 行政, 纽约	238	—	—	—	—	238
小计, (B)	320	—	—	—	—	320
C. 方案支助	26	—	—	—	—	26
小计, (1)	354	—	—	—	—	354

(2) 其他摊款

	2020 年 估计数	2021 年 估计数
A. 行政领导和管理	36	36
B. 工作方案		
1. 业务支助		
构成部分 1: 人力资源支助	85	85

第 29B 款 业务支助部

	2020 年 估计数	2021 年 估计数
构成部分 2: 能力发展和业务培训	34	33
构成部分 3: 医疗保健管理与职业安全与健康	18	19
2. 供应链管理		
构成部分 1: 综合供应链管理	170	168
构成部分 2: 军警能力支助	40	41
3. 特别活动	48	47
4. 行政, 纽约	8	8
小计, (B)	403	401
C. 方案支助	15	15
小计, (2)	454	452
(3) 预算外		
	2020 年 估计数	2021 年 估计数
A. 行政领导和管理	—	—
B. 工作方案		
1. 业务支助		
构成部分 1: 人力资源支助	2	2
构成部分 2: 能力发展和业务培训	1	1
构成部分 3: 医疗保健管理与职业安全与健康	12	12
2. 供应链管理		
构成部分 1: 综合供应链管理	5	5
构成部分 2: 军警能力支助	—	—
3. 特别活动	11	11
4. 行政, 纽约	33	35
小计, (B)	64	66
C. 方案支助	6	6
小计, (3)	70	72
共计	878	878

表 29B.24

按主要类别列示的财政资源和员额资源演变情况

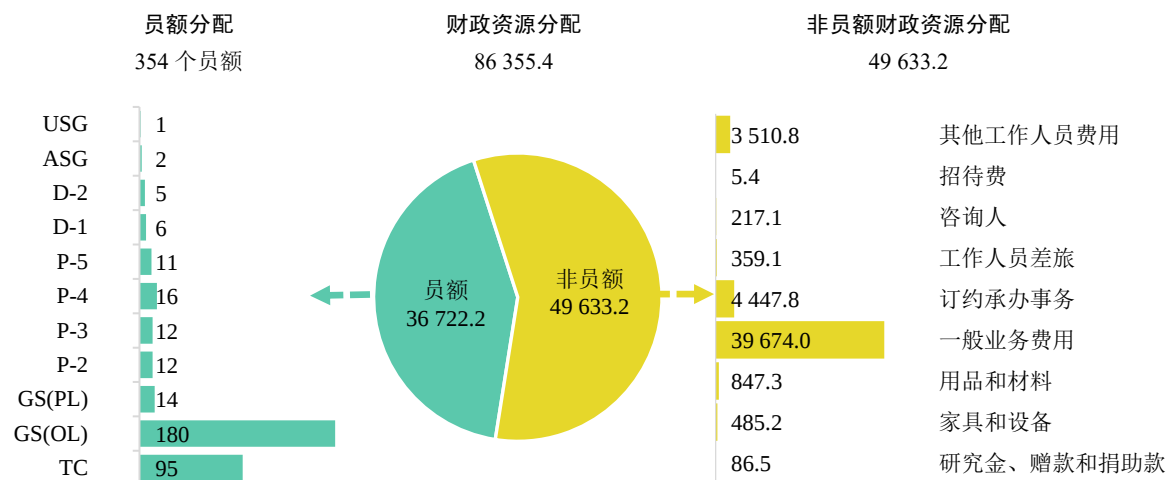
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	35 003.7	36 651.4	—	—	70.8	70.8	0.2	36 722.2
非员额	56 021.2	56 374.2	(6 795.9)	125.7	(70.8)	(6 741.0)	(12.0)	49 633.2
共计	91 024.9	93 025.6	(6 795.9)	125.7	—	(6 670.2)	(7.2)	86 355.4
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		65	—	—	—	—	—	65
一般事务及有关职类		289	—	—	—	—	—	289
共计		354	—	—	—	—	—	354

图 29B.十二

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



按构成部分和次级方案进行的差异分析

总体资源变动

技术调整

29B.133 如上文表 29B.22(1)所示，次级方案 4(行政，纽约)项下资源发生变动，非员额资源减少 6 795 900 美元，原因是 2020 年用于在秘书处大楼实施灵活工作场所战略的一次性经费取消。虽然大会第

74/263 号决议要求秘书长确保在 2020 年第三季度完成灵活工作场所项目,但是由于 2019 冠状病毒病爆发,项目不得不从 2020 年 3 月中旬开始暂停执行,因而会推迟完成,现在预计 2021 年能完成。与所涉经费有关的问题在秘书长即将提交的项目执行进展报告中予以说明。

新的和扩大的任务

- 29B.134 如上表 29B.22(1)所示,资源发生变动,次级方案 4(行政,纽约)项下增加 125 700 美元,作为一次性费用,用于对行政和预算问题咨询委员会及其秘书处现有办公空间进行必要的改造,以容纳根据大会关于扩大行预咨委会的第 74/267 号决议新增的行预咨委会成员和新增的行预咨委会秘书处工作人员。

其他变动

- 29B.135 如上文表 29B.22(1)所示,资源发生变动,原因是次级方案 4 和方案支助之间在费用不变的基础上进行了调拨,具体如下:

(a) 次级方案 4(行政,纽约): 资源发生变动,净减少 17 700 美元,具体如下:

(一) 员额项下增加 53 100 美元,原因是考虑到任职人员所担职能的复杂程度和相关责任水平,拟将特别活动股的 3 个设施管理助理(一般事务人员(其他职等))员额向上改叙为高级设施管理助理(一般事务人员(特等)),在附件二中对此作了进一步解释;

(二) 根据近期支出模式,非员额资源项下减少 70 800 美元,涉及一般业务费用(34 500 美元)以及用品和材料(36 300 美元);

(b) 方案支助: 资源发生变动,员额项下净增加 17 700 美元,原因是考虑到任职人员所担职能的复杂程度和相关责任水平,拟将业务支助部执行办公室的 1 个人力资源助理员额(一般事务人员(其他职等))向上改叙为高级人力资源助理(一般事务人员(特等)),在附件二中对此作了进一步解释。

其他分摊资源和预算外资源

- 29B.136 如上文表 29B.22(2)和 29B.23(2)所示,业务支助部收到维持和平行动支助账户下的其他分摊资源,包括用于在全球范围内提供可靠、一致和可持续外勤支助成果的员额、职位和业务资源。2021 年,预计其他分摊资源为 111 900 500 美元,包括 452 个员额。与 2020 年估计数相比,净增加 9 510 100 美元,如 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日期间维持和平行动支助账户预算(A/74/743)反映的那样,主要涉及创伤后障碍报销申请处理、更新后的标准薪金费用、拟增设的临时职位以及设施和基础设施。

- 29B.137 如上文表 29B.22(3)和 29B.23(3)所示,业务支助部接受现金和实物预算外捐助,作为对经常预算资源的补充,为执行任务提供支持。2021 年,有望收到 54 275 100 美元的预计预算外资源(现金捐助),包括 72 个员额,用于向各机构、基金和方案提供人力资源、能力发展和医疗保健管理方面的支助和服务(语文资格考试、语言交流方案、特别考试的举办、医疗咨询、旅行健康须知、免疫接种和其他医疗行政事务,例如体检合格证明、病假证明、医疗后送等)。预算外资源占业务支助部资源总额的 21.3%。与 2020 年估计数相比,增加 5 556 700 美元,原因主要是通过三方伙伴关系项目提供的工程和医学课程数量上升、范围扩大,而且预算外员额由 70 个增

加到 72 个。预算外资源还用于为预算外供资的客户部门提供设施管理和办公空间、差旅和运输以及邮袋和邮件服务等领域的支持，还为受雇于联合国及各机构、基金和方案的美国公民和居民办理联邦税和州税预缴和结算提供支持。

- 29B.138 业务支助部还得到实物预算外资源的支持，用于三方伙伴关系项目，该项目是一个能力建设模式，旨在通过具有专门知识和资源的会员国、部队派遣国和秘书处之间的协作，对军警人员进行维和使能能力培训。

行政领导和管理

- 29B.139 副秘书长办公室下设前台办公室、战略支助小组、业绩和分析科、审计反应和调查委员会科以及环境科。
- 29B.140 主管业务支助事务副秘书长负责对业务支助部执行其授权任务及核定工作方案进行全面指导、监督和管理。副秘书长与主管管理战略、政策和合规事务副秘书长共同担任管理与客户委员会主席。副秘书长由主管支助业务助理秘书长和主管供应链管理助理秘书长给予协助。
- 29B.141 主管支助业务助理秘书长领导和指导对全秘书处各客户部门的支持，向其提供指导意见和咨询服务，支助其行使权力以成功执行任务，并改进人力资源和医疗保健管理与职业安全方面的业务流程。
- 29B.142 主管供应链管理助理秘书长负责供应链管理厅的所有活动及其行政和管理。助理秘书长领导和指导构成本组织综合供应链和军警能力支助部门的实体的工作和协调。
- 29B.143 根据《2030 年可持续发展议程》，特别是根据可持续发展目标中鼓励各组织将可持续性信息纳入各自报告周期的具体目标 12.6，并且根据大会第 72/219 号决议第 19 段所述共有任务，业务支助部正在将环境管理做法纳入其业务活动。2021 年，业务支助部将根据客户的反馈意见和数据开展活动并采取持续措施；该部将使用绩效数据分析为决策和报告提供参考，从而不断提高实效，在为工作人员和受益方提供有效服务方面，以开放态度采纳创新和成熟技术。
- 29B.144 关于及时提交文件和航空旅行提前订票规定的遵守情况见下文表 29B.25。业务支助部已采取措施提高合规率，每 15 天审查并向高级领导小组报送一次旅行遵守情况信息。
- 29B.145 发现的一个瓶颈是，旅行申请报批后，核证员没有得到通知。为弥补这一缺陷，在全秘书处范围内启动试行方案，自动发送电子邮件通知相关工作人员在其授权范围内审查和批准待批旅行申请。自动通知里面包含旅行申请编号、旅行人员姓名、旅行开始日期和待批天数等信息。

表 29B.25

合规率

(百分比)

	2019 年计划数	2019 年实际数	2020 年计划数	2021 年计划数
及时提交文件	100	100	100	100
在旅行开始前至少两个星期购买机票	100	57	100	100

29B.146 2021 年拟议经常预算资源为 1 767 000 美元，与 2020 年批款相比，资源数额不变。其他详情见下文表 29B.26 和图 29B.十三。

表 29B.26

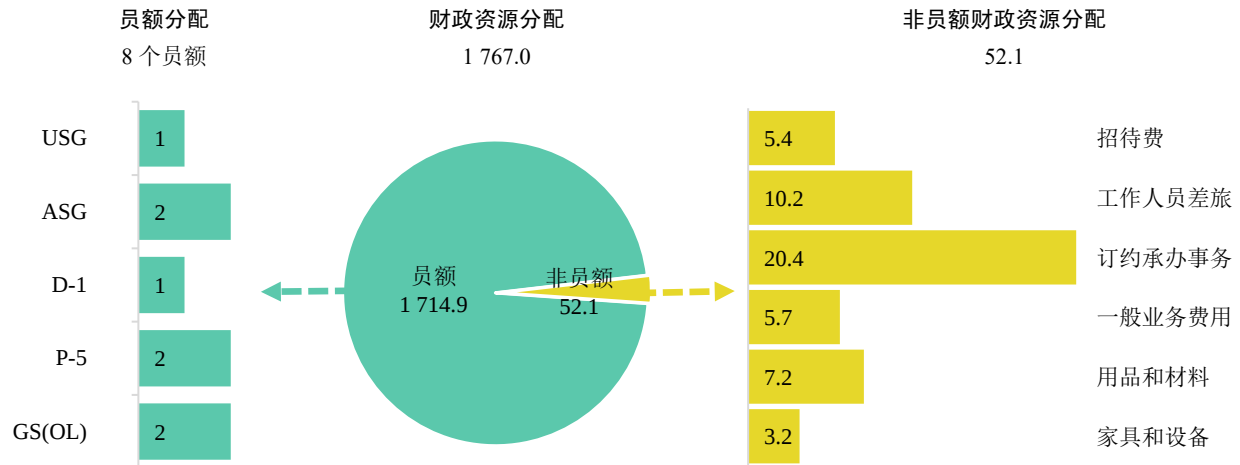
行政领导和管理：财政资源和员额资源的演变情况

(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	1 639.6	1 714.9	—	—	—	—	—	1 714.9
非员额	38.1	52.1	—	—	—	—	—	52.1
共计	1 677.7	1 767.0	—	—	—	—	—	1 767.0
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		6	—	—	—	—	—	6
一般事务及有关职类		2	—	—	—	—	—	2
共计		8	—	—	—	—	—	8

图 29B.十三
2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)

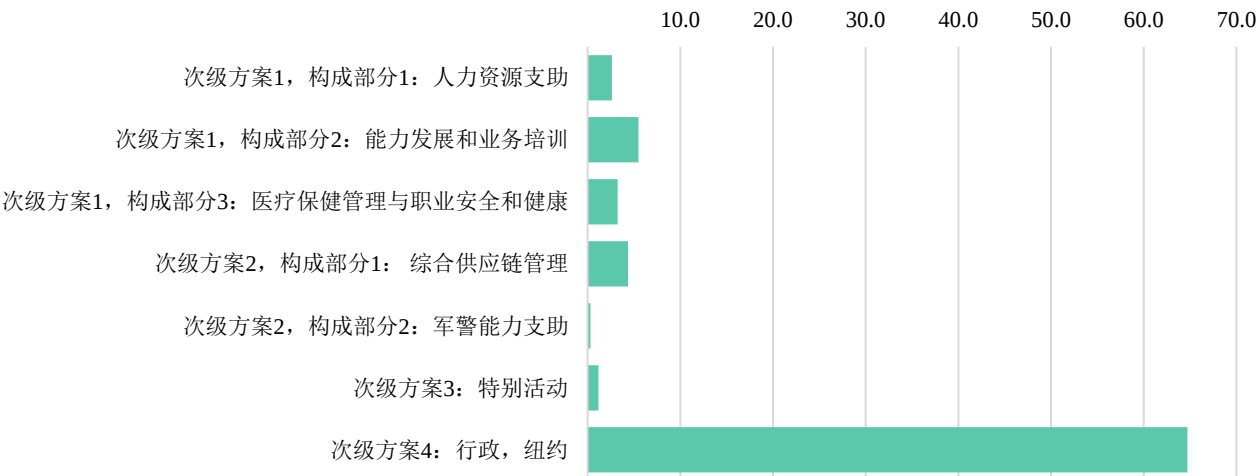


工作方案

29B.147 2021 年拟议经常预算资源为 81 868 300 美元，与 2020 年批款相比，净减少 6 687 900 美元。上文第 29B.177、29B.178 和 29B.179 段解释了拟减少 6 687 900 美元的原因。按次级方案列示的资源分配情况见下文图 29B.十四。

图 29B.十四
按次级方案列示的 2021 年拟议资源分配情况

(百万美元)



次级方案 1
支助业务

构成部分 1
人力资源支助

29B.148 2021 年拟议经常预算资源为 2 612 600 美元，与 2020 年批款相比，资源数额不变。其他详情见下文表 29B.27 和图 29B.十五。

表 29B.27

次级方案 1，构成部分 1：财政资源和员额资源演变情况

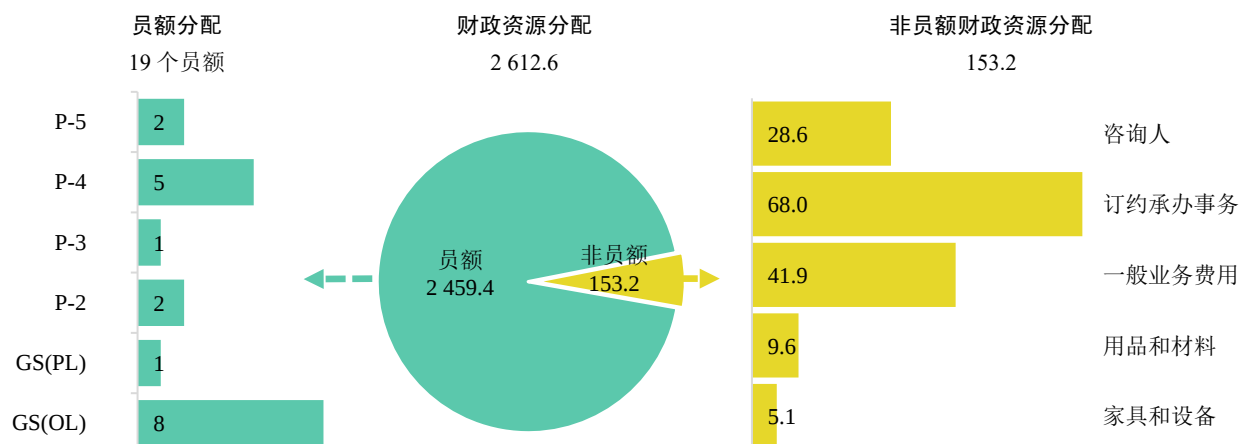
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	2 641.3	2 459.4	—	—	—	—	—	2 459.4
非员额	72.4	153.2	—	—	—	—	—	153.2
共计	2 713.7	2 612.6	—	—	—	—	—	2 612.6
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		10	—	—	—	—	—	10
一般事务及有关职类		9	—	—	—	—	—	9
共计		19	—	—	—	—	—	19

图 29B.十五

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



构成部分 2

能力发展和业务培训

29B.149 2021 年拟议经常预算资源为 5 490 500 美元，与 2020 年批款相比，资源数额不变。关于 2021 年资源分配的更多细节见下文表 29B.28 和图 29B.十六。

表 29B.28

次级方案 1，构成部分 2：财政资源和员额资源演变情况

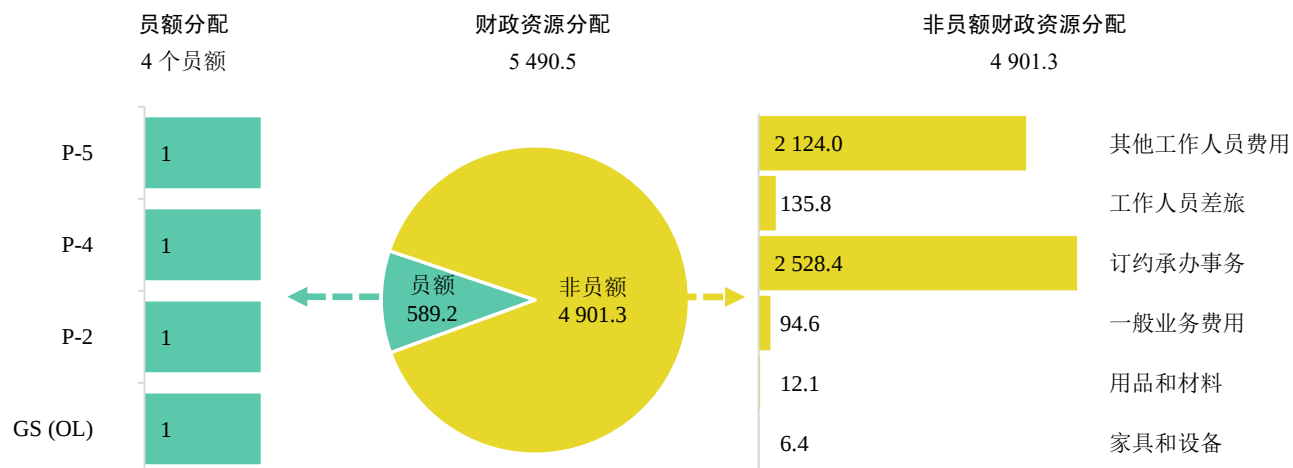
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动				2021 年估计数 (重计费用前)	
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计		百分比
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	701.6	589.2	—	—	—	—	—	589.2
非员额	2 190.0	4 901.3	—	—	—	—	—	4 901.3
共计	2 891.6	5 490.5	—	—	—	—	—	5 490.5
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		3	—	—	—	—	—	3
一般事务及有关职类		1	—	—	—	—	—	1
共计		4	—	—	—	—	—	4

图 29B.十六

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



构成部分 3

医疗保健管理与职业安全与健康

29B.150 2021 年拟议经常预算资源为 3 237 200 美元，与 2020 年批款相比，资源数额不变。关于 2021 年资源分配的更多细节见下文表 29B.29 和图 29B.十七。

表 29B.29

次级方案 1，构成部分 3：财政资源和员额资源演变情况

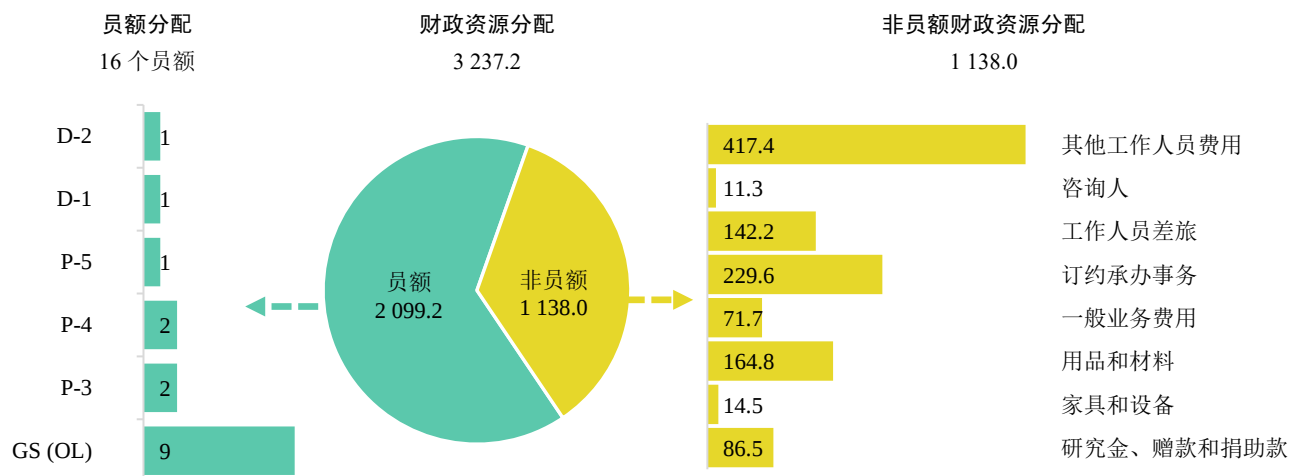
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变 动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	2 077.3	2 099.2	—	—	—	—	—	2 099.2
非员额	927.0	1 138.0	—	—	—	—	—	1 138.0
共计	3 004.4	3 237.2	—	—	—	—	—	3 237.2
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		7	—	—	—	—	—	7
一般事务及有关职类		9	—	—	—	—	—	9
共计		16	—	—	—	—	—	16

图 29B.十七

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



次级方案 2
供应链管理构成部分 1
综合供应链管理

29B.151 2021 年拟议经常预算资源为 4 368 000 美元，与 2020 年批款相比，资源数额不变。关于 2021 年资源分配的更多细节见下文表 29B.30 和图 29B.十八。

表 29B.30

次级方案 2，构成部分 1：财政资源和员额资源演变情况

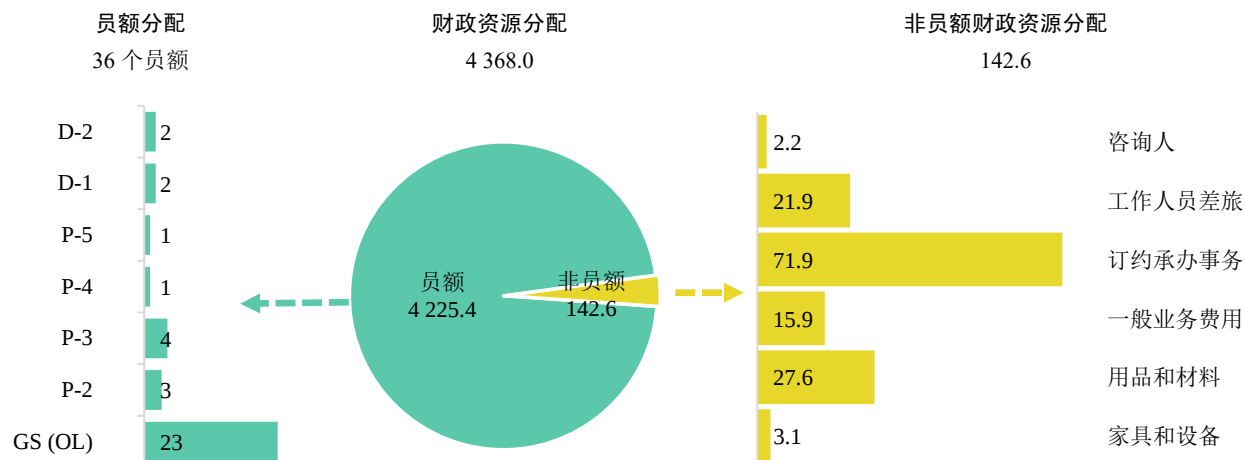
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	3 688.1	4 225.4	—	—	—	—	—	4 225.4
非员额	73.6	142.6	—	—	—	—	—	142.6
共计	3 761.8	4 368.0	—	—	—	—	—	4 368.0
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		13	—	—	—	—	—	13
一般事务及有关职类		23	—	—	—	—	—	23
共计		36	—	—	—	—	—	36

图 29B.十八

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



构成部分 2 军警能力支助

29B.152 2021 年拟议经常预算资源为 297 400 美元，与 2020 年批款相比，资源数额不变。关于 2021 年资源分配的更多细节见下文表 29B.31 和图 29B.十九。

表 29B.31

次级方案 2，构成部分 2：财政资源和员额资源演变情况

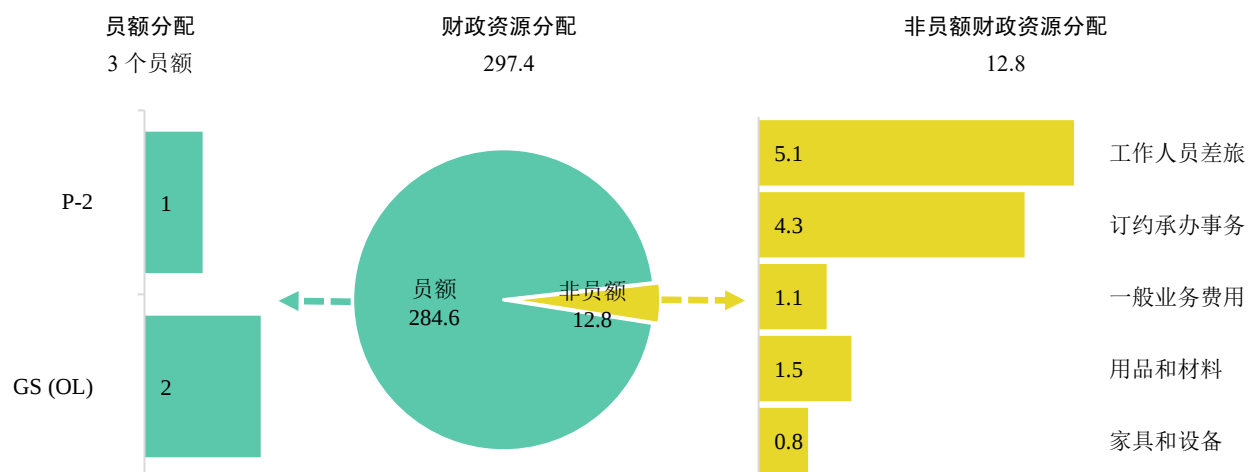
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动				2021 年估计数 (重计费用前)	
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计		百分比
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	230.6	284.6	—	—	—	—	—	284.6
非员额	3.1	12.8	—	—	—	—	—	12.8
共计	233.7	297.4	—	—	—	—	—	297.4
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		1	—	—	—	—	—	1
一般事务及有关职类		2	—	—	—	—	—	2
共计		3	—	—	—	—	—	3

图 29B.十九

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



次级方案 3 特别活动

29B.153 2021 年拟议经常预算资源为 1 159 200 美元，与 2020 年批款相比，资源数额不变。关于 2021 年资源分配的更多细节见下文表 29B.32 和图 29B.二十。

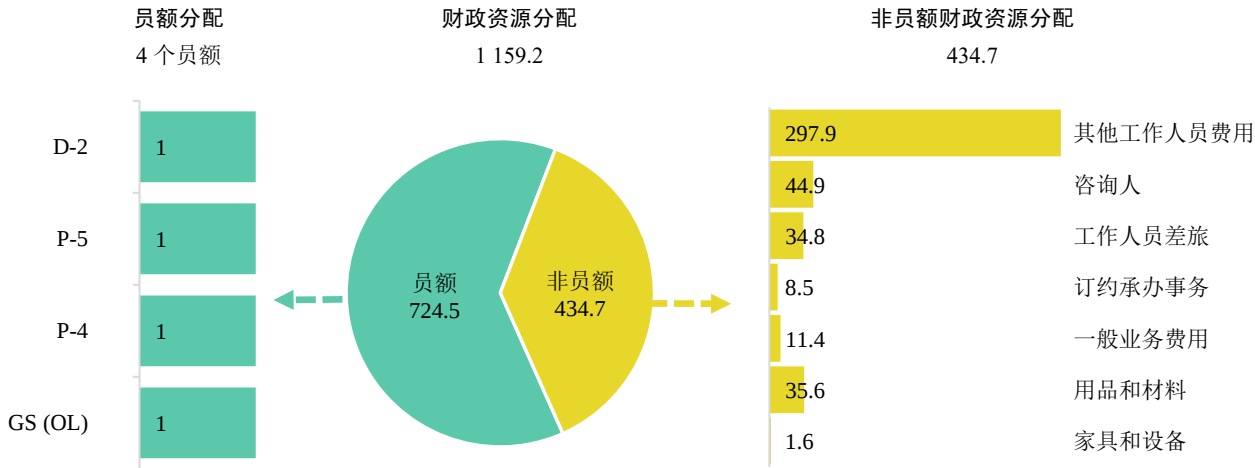
表 29B.32
次级方案 3，特别活动：财政资源和员额资源演变情况

(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	483.3	724.5	—	—	—	—	—	724.5
非员额	428.3	434.7	—	—	—	—	—	434.7
共计	911.6	1 159.2	—	—	—	—	—	1 159.2
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		3	—	—	—	—	—	3
一般事务及有关职类		1	—	—	—	—	—	1
共计		4	—	—	—	—	—	4

图 29B.二十
2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



次级方案 4 行政, 纽约

29B.154 2021 年拟议经常预算资源为 64 703 400 美元, 与 2020 年批款相比, 净减少 6 687 900 美元。上文第 29B.133、29B.134 和 29B.135(a)段解释了拟减少 6 687 900 美元的原因。关于 2021 年资源分配的更多细节见下文表 29B.33 和图 29B.二十一。

表 29B.33

次级方案 4(行政, 纽约): 2021 年拟议资源(重计费用前)分配情况

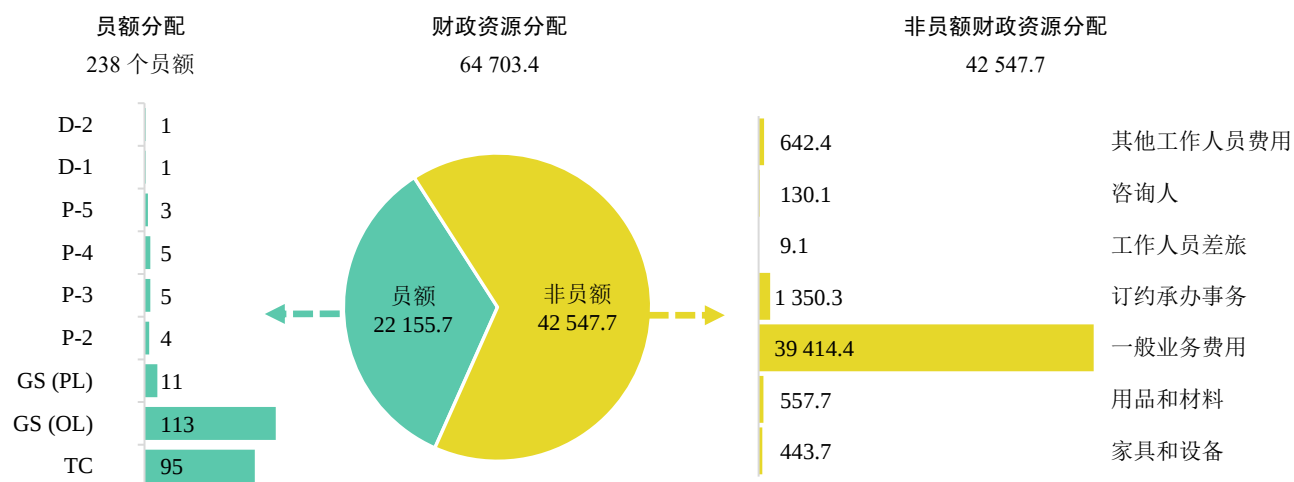
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	22 173.8	22 102.6	—	—	53.1	53.1	0.2	22 155.7
非员额	52 132.3	49 288.7	(6 795.9)	125.7	(70.8)	(6 741.0)	(13.7)	42 547.7
共计	74 306.1	71 391.3	(6 795.9)	125.7	(17.7)	(6 687.9)	(9.4)	64 703.4
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		19	—	—	—	—	—	19
一般事务及有关职类		219	—	—	—	—	—	219
共计		238	—	—	—	—	—	238

图 29B.二十一

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



方案支助

- 29B.155 总部客户支助处协助副秘书长履行业务支助部在人力资源管理、财务和一般行政方面的职责。在大会核准全球服务提供模式前，该处要确保为纽约的工作人员办理的人力资源手续，包括入职、离职、教育补助金、扶养津贴和租金补贴等不中断。
- 29B.156 行政司总部客户支助处是为业务支助部、信息和通信技术厅以及 17 个实体的实体负责人和方案管理人员履行财务、人事和一般行政职责的业务伙伴。业务支助部还负责管理被指定为最不发达国家的会员国代表出席大会常会的差旅费。
- 29B.157 2021 年拟议经常预算资源为 2 720 100 美元。关于 2021 年资源分配的更多细节见下文表 29B.34 和图 29B.二十二。

表 29B.34

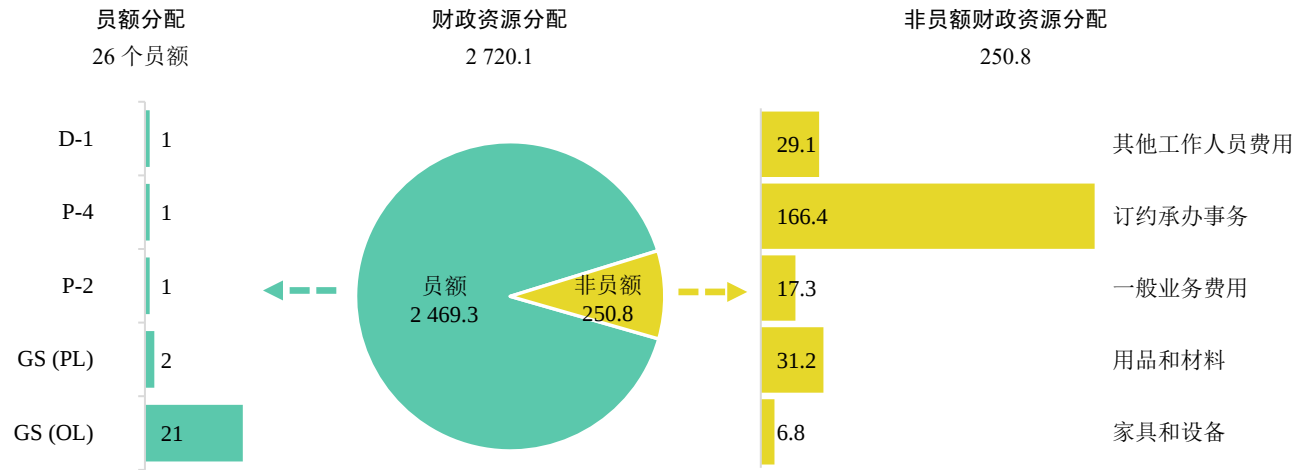
方案支助：财政资源和员额资源演变情况

(千美元/员额数目)

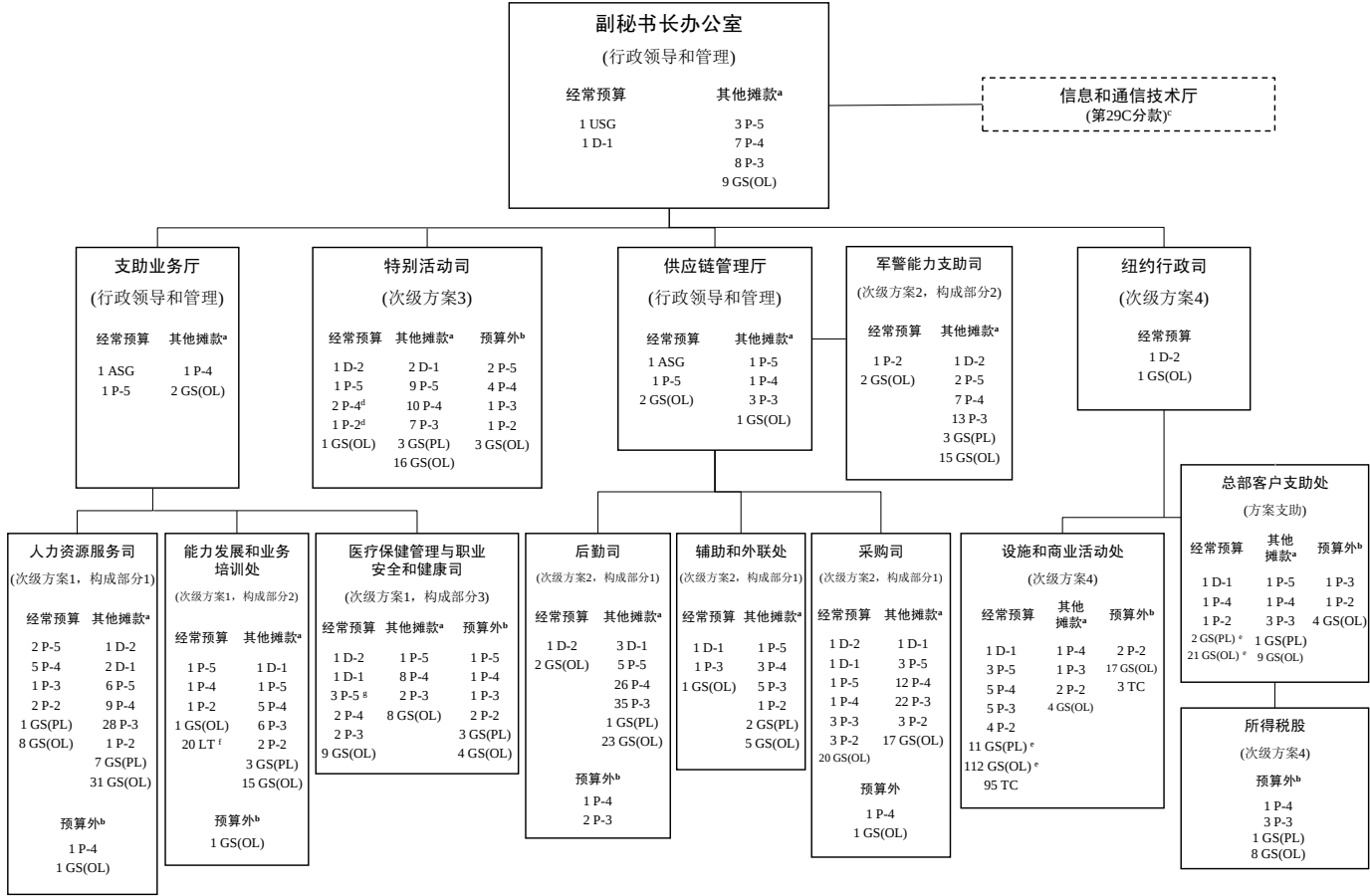
	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	1 368.0	2 451.6	—	—	17.7	17.7	0.7	2 469.3
非员额	156.4	250.8	—	—	—	—	—	250.8
共计	1 524.4	2 702.4	—	—	17.7	17.7	0.7	2 720.1
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		3	—	—	—	—	—	3
一般事务及有关职类		23	—	—	—	—	—	23
共计		26	—	—	—	—	—	26

图 29B.二十二
2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



2021 年组织结构和员额分配



缩写: USG, 副秘书长; ASG, 助理秘书长; GS(PL), 一般事务人员(特等); GS(OL), 一般事务人员(其他职等); LL, 当地雇员; TC, 工匠; LT, 语文教员。

^a 根据 2020-2021 年核定数得出的其他摊款数额。

^b 根据 2020 年核定数得出的预算外资源数额。

^c 向战略管理部副秘书长和业务支助部副秘书长双重报告。

^d 1 个 P-4 和 1 个 P-2 一般临时人员固定期限职位。

^e 3 个 GS(OL)(设施和商业活动处)和 1 个 GS(OL)(总部客户支助处)改叙为 4 个 GS(PL)。

^f 20 个全职语文教员一般临时人员职位。

^g 2 个 P-5 一般临时人员固定期限职位。

附件二

按构成部分和次级方案列示的常设员额和临时员额拟议变动汇总

	员 额	职 等	说 明	变动原因
次级方案 4 (行政, 纽约)	(3) 3	GS(OL) GS(PL)	3 个设施管理助理员额 (一般事务人员(其他职 等))改叙为高级设施管理 助理员额(一般事务人员 (特等))	这些员额属于特别活动股, 任职人员协调开展的活动复杂、知名 度高、声誉风险巨大。近年, 这一领域的工作量和特别活动的复 杂性成倍增加。举例来说, 大会开幕涉及的后勤需求复杂, 需要 额外进行协调, 特别是协调在北草坪上搭建多个帐篷和其他装 置、在帐篷内安装设备、安排许多其他会外活动和特别设施, 例 如双边会议间、安全检查和等待区。年内的其他重大活动也涉及 大量后勤协调工作。之所以改叙, 是因为这些员额的责任加大, 包括工作量增加, 就政治敏感、牵涉费用、带有风险的事项作决 定的责任增加。预计任职人员还将在总部以外会议的规划和举办 上发挥领导作用, 并且需要参加多个规划任务, 与东道国当局接 洽, 当出现问题时主动设法解决, 在没有密切监督的情况下开展 工作。
方案支助	(1) 1	GS(OL) GS(PL)	1 个人力资源助理员额 (一般事务人员(其他职 等))改叙为高级人力资源 助理(一般事务人员(特 等))	总部客户支助处的执行办公室部分向业务支部部、信息和通信技 术厅和纽约另外 17 个没有专门执行办公室的实体, 提供人力资 源、预算和财务、一般行政管理领域的行政支助服务。其中, 9 个实体, 包括业务支部部、信息和通信技术厅、受害人权利倡导 者办公室、负责冲突中性暴力问题秘书长特别代表办公室、负责 暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室、道德操守办公室、内 部司法办公室和特派团支助厅由经常预算供资; 其余的完全由预 算外资源供资, 具体如下: 联合国伙伴关系办公室、人的安全股、 海地问题特使办公室、改进联合国应对性剥削和性虐待措施特别 协调员办公室、秘书长纪念联合国成立 75 周年筹备工作特别顾 问办公室、全系统落实行政首长协调会决定工作特别顾问办公 室。此外, 执行办公室还向联合国毒品和犯罪问题办公室、《联 合国防治荒漠化公约》和联合国训练研究所各自的驻纽约联络处 提供行政和人力资源支助。 人力资源股共有 12 个由经常预算供资的职位(2 个专业人员和 10 个一般事务人员(其他职等))。该股向总部客户支助处所支持实 体的负责人提供人力资源方面的支持和协助。实体负责人在所获授 权的使用、性质和范围上, 需要专家及时出具咨询意见, 同时, 在利用 Inspira、“团结”系统和其他人力资源信息技术系统办理 人力资源手续上, 需要技术支持。鉴于总部客户支助处支持的客 户实体数量众多, 而且需要就复杂的人力资源问题, 特别是授权 管理问题提供咨询, 所以拟将 1 个人力资源助理员额(一般事务 人员(其他职等))改叙为高级人力资源助理员额(一般事务人员 (特等))。

员 额	职 等	说 明	变 动 原 因
			高级人力资源助理承担多项任务，负责就复杂的人力资源问题，包括如何在新的权力下放框架内管理人力资源授权，向实体负责人、管理人员和工作人员提供专家咨询；就征聘、职位安排、入职、应享权利管理、叙级、工作人员发展、业绩管理、签证事务和其他人力资源活动，向实体负责人和管理人员提供咨询；审查和监督人力资源合作伙伴在“团结”系统中处理人事行动的情况；研究先例、政策裁决和程序；协助实体负责人管理对于工作人员所提申诉和管理评价请求作出的答复；监督人力资源相关问题数据和统计报告的整理和编写工作；协助准备对于立法机构所提人力资源相关问题的书面答复。任职人员还要就所有人力资源相关事项与管理战略、政策和合规部、法律事务厅和业务支助部的其他科室进行协调。任职人员将为总部客户支助处提供急需的能力，以迅速满足所有客户实体提出的所有与人力资源有关的要求。

缩写：GS(PL)，一般事务人员(特等)；GS(OL)，一般事务人员(其他职等)。