



## 第七十六届会议

## 议程项目 150

## 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 2020 年 7 月 1 日至 2021 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 .....	5
二. 任务执行情况 .....	5
A. 概况 .....	5
B. 预算执行情况 .....	6
C. 特派团支助举措 .....	9
D. 区域特派团合作 .....	9
E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团 .....	9
F. 成果预算编制框架 .....	10
三. 资源使用情况 .....	44
A. 财政资源 .....	44
B. 类别间资源调拨信息汇总 .....	45
C. 月支出模式 .....	45



D. 其他收入和调整 .....	46
四. 差异分析 .....	46
五. 有待大会采取的行动 .....	48
六. 为执行经大会第 75/294 号决议认可的行政和预算问题咨询委员会的要求和建议而采取的 后续行动摘要 .....	49

## 摘要

乌干达恩德培区域服务中心 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日期间的支出总额已通过支助构成部分的成果预算编制框架与区域服务中心的目标挂钩。

恩德培区域服务中心在本报告所述期间支出 3 630 万美元，资源利用率为 98%，而 2019/20 年财政期间支出为 3 540 万美元，资源利用率为 100%。

文职人员项下支出减少(23 万美元)的主要原因是本国工作人员和联合国志愿人员的支出减少，减少的原因是本国工作人员的空缺率高于编入预算的空缺率，联合国志愿人员的实际应享福利减少，但由于国际工作人员的支出因薪级表和一般人事费的增加而增加，这一减少额被部分抵消。业务费用项下支出减少(64 万美元)，主要原因是通信和信息技术项下所需资源因互联网服务支出减少而减少；咨询人、公务差旅和其他用品、服务和设备项下所需资源减少，主要原因是与冠状病毒病(COVID-19)有关的限制。

### 财政资源使用情况

(千美元；预算年度为 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日)

类别	分配数	支出数	差异	
			数额	百分比
军事和警务人员	—	—	—	—
文职人员	29 983.0	29 751.7	231.3	0.8
业务费用	7 176.2	6 532.8	643.4	9.0
<b>所需资源毛额</b>	<b>37 159.2</b>	<b>36 284.5</b>	<b>874.7</b>	<b>2.4</b>
工作人员薪金税收入	3 530.2	3 710.4	(180.2)	(5.1)
<b>所需资源净额</b>	<b>33 629.0</b>	<b>32 574.1</b>	<b>1 054.9</b>	<b>3.1</b>
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
<b>所需资源共计</b>	<b>37 159.2</b>	<b>36 284.5</b>	<b>874.7</b>	<b>2.4</b>

### 人力资源在职情况

类别	核定数 <sup>a</sup>	实际数(平均)	空缺率(百分比) <sup>b</sup>
国际工作人员	127	109	14.2
本国工作人员			
本国专业干事	33	27	18.2
本国一般事务人员	238	207	13.0
联合国志愿人员			
国际	5	5	0.0
本国	1	1	0.0

<sup>a</sup> 系最高核定人数。

<sup>b</sup> 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. 引言

1. 秘书长在 2020 年 2 月 25 日的报告(A/74/717)中开列了 2020 年 7 月 1 日至 2021 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 37 637 600 美元(净额 34 207 400 美元)。这一预算用作 127 名国际工作人员、271 名本国工作人员(包括 33 名本国专业干事)和 6 名联合国志愿人员的经费。
2. 行政和预算问题咨询委员会建议大会批款毛额 37 379 200 美元,充作区域服务中心 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日期间的维持费用(A/74/737/Add.3, 第 24 段)。
3. 大会在第 74/281 号决议和第 74/571 号决定中批款毛额 37 159 200 美元(净额 33 629 000 美元),充作区域服务中心 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日期间的维持费。大会在同一决议中决定,由各在役客户维持和平行动 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日期间预算按比例分摊 35 581 400 美元,1 412 400 美元将从大会第 75/254 A 至 C 号决议核准的 2021 年方案预算第 3 款(政治事务)项下批款支出。

## 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独立权,请秘书长提交中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日年期间拟议预算,并将该拟议预算记在中心支持的特派团账上。
6. 区域服务中心成立时的战略愿景和宗旨是利用协同效应和规模经济,提供高效率、高成效的支助,并减少或消除向外地特派团提供后勤、行政和财务服务方面的重复和瓶颈,使其能够有效执行任务。随着这些战略的实施,人力资源、财务、人员和货物的运输和流动以及信息和通信技术 etc 不依赖地点的事务性要素集中在中心。在 2020/21 年度期间,这些目标保持不变。
7. 多年来,中心为本组织实现了可衡量的巨大效益,因此,自 2010 年成立以来,逐渐接纳更多的客户,从最初的 6 个客户特派团发展到在 2020/21 年度期间为非洲所有 8 个维持和平行动和 11 个特别政治任务以及联合国驻非洲联盟办事处和联合国埃博拉应急协调员提供全方位的业务事项服务。
8. 2020/21 年度期间,区域服务中心向 21 个客户提供了全方位的业务事项处理活动,这些客户包括以下 8 个维持和平行动和支助行动、11 个特别政治任务以及另外 2 个部门:
  - (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次综合稳定团(中非稳定团)、联合国马里多层次综合

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(中部非洲区域办)、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)、索马里问题专家小组、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、联合国苏丹过渡时期综合援助团(联苏综合援助团)和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)；

(c) 联合国驻非洲联盟办事处；

(d) 联合国埃博拉应急响应协调员。

9. 本报告对照 2020/21 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。具体而言，执行情况报告中将实际绩效指标、即这一期间对照预期成绩所取得的实际进展与计划绩效指标作了对比，并将实际完成产出与计划产出进行了对比。

## B. 预算执行情况

10. 2020/21 年度期间，中心继续向其客户特派团提供人力资源、财务、旅行、运输、人员调动、货物以及信息和通信技术支持服务。

11. 中心还继续为处于过渡期或正在缩编和(或)关闭的客户实体提供支持，包括达尔富尔混合行动、联几建和办、秘书长布隆迪问题特使办公室和联合国埃博拉应急响应协调员；以及在本报告所述期间设立的联苏综合援助团；并继续支持全球信息和通信技术(信通技术)战略，并与供应链管理厅协调，将运输和调度综合控制中心纳入供应链结构。

12. 在 2020/21 年度期间，主要威胁是冠状病毒病(COVID-19)大流行的蔓延，疫情影响到中心及其所有客户特派团。尽管面临各种挑战，但中心仍继续履行其任务，不间断地提供服务。东道国提供了一个安全的、有利于家庭的环境，可以使用良好的医疗保健系统和互联网，这反过来又支持了中心完成其任务，尽管存在封锁、旅行限制和其他与 COVID-19 有关的挑战。区域服务中心在数字化方面的创新始于上一个期间，事实证明，这些创新在促进业务事项处理和支持远程办公方面很有价值。

13. 区域服务中心的治理结构继续强调业务支助部领导层的直接治理和战略监督，同时仍允许中心领导层进行日常管理。更新后的中心治理结构采取的是指导委员会的形式，该委员会由主管支助业务助理秘书长牵头，成员包括该部人力资源事务司司长、管理战略、政策和合规部一名代表、中心主任、科威特联合支助办事处主任、区域服务中心客户委员会主席和科威特联合支助办事处客户委员会主席。两个客户委员会主席代表两个服务中心的客户实体。指导委员会开会评估

业绩进展，并就中心的关键问题提供指导和决定。由于 COVID-19 相关的旅行限制，2021 年 4 月以虚拟形式为本报告所述执行期举行了一次指导委员会会议。

14. 在本报告所述期间，区域中心继续：(a) 通过继续推出客户服务提供模式，提高中心的服务质量；(b) 加强流程创新，例如支持远程办公和以虚拟方式处理业务事项的技术和数字解决方案；以及(c) 通过利用虚拟和面对面的培训方案，更加重视能力建设，从而加强中心员工队伍的长期战略。

15. 根据大会第 71/293、72/286、73/309 和 74/281 号决议认可的行政和预算问题咨询委员会的建议(见 A/71/836/Add.9、A/72/789/Add.9、A/73/755/Add.14 和 A/74/737/Add.3)，并考虑到审计委员会的建议，区域服务中心在 2020/21 年度实施了一个订正的可扩缩模型，侧重于中心服务线的核心业务事项和直接提供服务部分。该模型考虑到基于每个业务事项的耗时和年度工作量以及 2020/21 年度期间客户特派团的核定人数进行的全职等值分析。在 COVID-19 大流行期间，活动减少的部门的工作人员接受了培训，以便在活动增加的其他服务部门履行职能，这一努力也有助于能力建设。

16. 在本执行期，中心计划开展的活动和重大项目包括：

(a) 中心向所有客户特派团提供高效、标准化的业务事项行政服务；

(b) 中心为联几建和办、秘书长布隆迪问题特使办公室、联合国埃博拉应急响应协调员和达尔富尔混合行动开展清理前活动，包括进行工作量评估；与包括东道国政府和供应商在内的各利益攸关方接触，以促进平稳过渡和关键问题的后续行动；并确保完成工作人员离职；

(c) 运输和调度综合控制中心支持实施需求和购置规划进程；协助区域服务中心财产管理股开展存货清点、库存实物核查、处置和相关仓储活动；并在业务支助部供应链管理办公室的主持下实施符合新的综合供应链的供应链管理工具；

(d) 中心继续向其他客户实体提供行政支助，包括各外地地点的地雷行动处；联合国监察员和调解事务办公室在刚果民主共和国戈马和恩德培的区域办事处；和内部监督事务厅(监督厅)驻恩德培的机构；

(e) 中心继续为其客户提供服务，在旅行限制影响到客户时提供替代解决方案，包括为此将联合国航班与包机和商业航班结合起来，将工作人员送往目的地。中心还处理客户购票费用的报销；确保有充足的时间处理旅行申请，以确保聚合酶链式反应(PCR)测试在飞行前至少 48 至 72 小时有效，以满足旅行要求；并为因聚合酶链反应检测过期或 COVID-19 检测呈阳性而滞留在过境点的旅行人员作出安排。由于始发点、中转点或目的地关闭而进行了多次改票；

(f) 区域外勤技术处开展了各种举措，包括：(a) 在恩德培支助基地建立了一个数字亭，通过使用发光二极管(LED)触摸屏为所有工作人员和访客提供一站式通信和信息枢纽，以方便获取有关工作人员和办公室目录、航班和活动时间表、通知、寻路等准确信息；(b) 与全球服务中心合作，为电话账单股完成了机器人流程自动化的概念验证，从而减少了处理大量重复性工作所需的时间；(c) 与全

球服务中心合作，开发一个名为 iEnduulu 的移动应用程序，提高人们对环境问题的认识，并捕捉和报告这些问题，如水的浪费/泄漏、有害物质的隔离、污染预防、车辆维修、碳排放、能源节约、环境和职业安全、通风和卫生区堵塞等。该应用程序为环境、工程和设施小组提供了重要信息，使它们能够对任何与环境有关的问题迅速作出反应，并将有助于实施业务支助部的和平行动环境战略。计划将该应用程序与环境应用程序套件，包括全特派团环境行动计划和外地远程基础设施监测整合，以便今后能够自动获取数据。

### COVID-19 大流行的影响

17. COVID-19 大流行构成了重大的全球性挑战，并将区域服务中心的优先事项转移到确保业务连续性和保护其工作人员的健康和安全上。疫情还对中心处理的业务事项数量产生了重大影响，原因是与差旅有关的挑战导致工作人员征聘和搬迁减少，军事人员轮调和部署延迟，工作人员和军警人员无法使用其应享福利，如工作人员休假和探亲旅行以及军事人员休假。

18. 乌干达的 COVID-19 疫情和封锁需要工作人员远程工作，导致信通技术维护所需资源增加，包括加强信息安全的技术支持，以及软件、许可证和费用的所需资源，因为给工作人员配备了远程访问互联网数据和能够在线签名的软件，以确保业务的连续性。由于工作人员轮流返回办公室，业务预算没有得到充分的利用；与建筑、公用事业、维修、公务、汽油、电信、培训和差旅有关的支出节余。

19. 由于封锁和恩德培国际机场的关闭，区域培训和会议中心只接待了目标人数的 33%。几场活动不得不推迟，区域培训和会议中心的座位容量不得不大幅减少，以遏制病毒的传播。

20. 区域服务中心的空缺率高于编入预算的空缺率，主要原因是：(a) COVID-19 造成旅行限制和封锁，导致征聘和入职延迟，加上国际工作人员更替增加；(b) 在管理为执行大会第 65/247 号决议关于连续合同的第 51 和 53 段而举行的全球一般事务人员考试方面存在挑战，需要对中心的工作人员进行培训，并由外勤中央审查理事会对职位进行审查。全球一般事务人员考试只有在 COVID-19 相关限制放松后才能进行，因为它是现场进行的。COVID-19 疫情也阻碍了咨询人的招聘。

21. 员工的健康、福利和确保遵守 COVID-19 规程成为主要优先事项。管理层作出了重大努力，以沟通和规划恩德培支助基地的关闭和分阶段重新开放。管理层还确保了医疗用品的供应，支持疫苗举措，并与医务人员密切合作，为感染 COVID-19 的工作人员提供支持。

22. 旅行限制和封锁导致工作人员无法进行与人力资源有关的旅行和公务旅行，也无法利用休假和与旅行有关的应享权利，在 2020/21 年度期间继续对相关业务事项量产生负面影响。中心指出，在本报告所述期间的第二、第三和第四季度，业务事项量有所增加。另一方面，其他业务事项量，如现有工作人员和军事人员的合同延长以及 2018 和 2019 年年度申报的处理，都高于计划。

### C. 特派团支助举措

23. 在本报告所述期间，区域服务中心继续向 75% 以上的联合国非洲外地行动提供支助，并为超过 17 500 名人员提供了服务，其中包括国际和本国文职人员以及军警人员。中心还继续展示效率，在没有额外资源的情况下，承担了各外地地点的地雷行动处、戈马和恩德培的联合国监察员和调解事务区域办事处以及监督厅驻恩德培机构等实体的人员管理，以继续实现效率最大化。

24. 区域服务中心还继续运营着一个最先进培训设施，即区域培训和会议中心，在该设施内举办培训课程、研讨会、讲习班和会议。尽管有封锁和旅行限制，但有 1 109 名参与者在符合 COVID-19 规程的保持社交距离环境中参加了区域培训和会议中心的活动。

25. 区域外勤技术处根据其战略规划、关于信息安全与合规的全球信息和通信技术战略，并考虑到 COVID-19 的影响以及转向远程办公安排的情况，将业务安全职能列为优先事项，并加强最终用户信息安全意识培训，以确保继续利用十点行动计划来保护本组织的信通技术数据和资源，并支持灾后恢复和业务连续性计划。区域外勤技术处与客户特派团有效接触，对网络安全、治理和风险以及合规情况进行监督。在执行期间，电话账单股的机器人流程自动化概念验证已成功完成并被接受，证明其有能力在处理以前需要人工干预的大批量重复性任务时节省时间。

26. 运输和调度综合控制中心作为一项临时安排，支持总部业务支助部调度科规划和执行部队和货物调运领域的全球战略调动业务；调运数据管理和双周报告；发票流程监督和报告；以及送回遗骸。

### D. 区域特派团合作

27. 在本报告所述期间，全球采购支助科为区域服务中心的所有采购活动提供了支助。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。中心在供应链协调、后勤以及货物运输、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所具备的专门知识。中心通过注重能力建设的中心工作人员长期战略，继续审查其业务连续性计划，重点是风险评估和应急规划。科威特联合支助办事处仍然是中心业务连续性的主要转移中心。

### E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团

28. 在本报告所述期间，区域服务中心代理主任兼恩德培地区指定地区安保协调员与驻地协调员积极密切接触，驻地协调员负责全国各地联合国人员、房地和资产的安全。COVID-19 疫情的处理需要驻地协调员的广泛协调和指导，以确保工作人员的福利和安全。中心还与国家工作队和联刚稳定团医疗股进行协调，以确保恩德培支助基地的所有工作人员和承认的受扶养人在执行期间都能接种疫苗。

29. 中心派代表参加了每月举行的地区安保管理小组会议，参加会议的有来自地雷行动处、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，以讨论恩德培支助基地工作人员的安全和安保问题。

30. 中心还继续参加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，与联刚稳定团协作，以促进工作人员的健康和福祉。

## F. 成果预算编制框架

### 组成部分：行政领导和管理

31. 中心主任办公室以及各支助办公室通过副主任办公室，为中心的业务提供全面指导和领导。这些办公室参与所有行政和非业务事项处理活动，诸如：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就主要业绩指标提出报告；开展员工队伍规划活动，管理工作人员；开展重新设计和改进流程的工作，以改善服务提供情况；记录保存和档案管理；管理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：区域服务中心的效率和成效提高

计划绩效指标	实际绩效指标
1.1.1 核定国际员额的年均空缺率(2018/19 年度：16%；2019/20 年度：17.6%；2020/21 年度：8%)	14.2%的核定国际员额空缺。没有实现预定的空缺率，主要原因是国际工作人员更替率高，以及 COVID-19 大流行影响了招聘活动
1.1.2 女性文职人员年平均百分比(2018/19 年度：54%；2019/20 年度：33%；2020/21 年度：≥43%)	已实现。女性文职人员年平均百分比为 53%
1.1.3 P-3 至 D-1 和 FS-3 至 FS-7 职等名册招聘中，从职位空缺公告到候选人甄选的平 均日 历天数(2018/19 年度：48 天；2019/20 年度：82 天；2020/21 年度：<101 天)	在本报告所述期间，没有从名册中招聘人员。作为一个服务中心，区域服务中心不再有资格通过适用于外地特派团的名册招聘方式公布职位空缺
1.1.4 P-3 至 D-1 和 FS-3 至 FS-7 职等具体员 额招聘中，从职位空缺公告到候选人甄选的平 均日 历天数(2018/19 年度：90 天；2019/20 年 度：82 天；2020/21 年度：<120 天)	国际职位从空缺通知截止日到候选人甄选的 平均天数为 184 天。由于 COVID-19 大流行对 招聘的影响，主要业绩指标没有实现，导致 大量延误
1.1.5 业务支助部环境管理记分卡总分 (2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：不 适用；2020/21 年度：不适用)	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 年度期间起，支助基 地(包括区域服务中心)的所有数据，均作为 联刚稳定团全特派团环境行动计划中的一个 “地点” 报告，并在稳定团的环境记分卡总 分中予以考虑
1.1.6 外地职业安全风险管理政策要求的遵 守情况(2018/19 年度：100%；2019/20 年 度：100%；2020/21 年度：100%)	为了统一恩德培支助基地外地职业安全风 险管理政策要求的总体问责和责任，恩德培 支助基地包括区域服务中心的合规百分比 将在联刚稳定团下报告，联刚稳定团将在 恩德培支助基地的职业安全与健康合规方 面起着主导作用

1.1.7 所有信通技术问题在按高、中、低紧要程度设定的时间目标内获得解决的百分比(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 99.5%; 2020/21 年度: ≥85%)

已实现。在收到的所有信通技术事件中, 99%在 24 小时内得到解决

1.1.8 根据 20 项基本主要业绩指标计算的 业务支助部财产管理指数总分(2018/19 年度: ≥1 800; 2019/20 年度: 1 612; 2020/21 年度: ≥1 800)

2020/21 财政年度, 业务支助部财产管理业绩指数的总分为 1 777。与上一个报告所述期间相比, 这一数字有所提高, 原因是在重组仓库和核对库存记录方面开展了大量工作。出现差异的原因是 COVID-19 的长期影响和严格的封锁, 使其无法进入恩德培支助基地, 导致延误, 在某些情况下无法完成业务事项。这些问题包括: (a) 无法召集地方财产调查委员会会议; (b) 由于恩德培支助基地关闭, 无法实际移交待处置的物品; (c) 无法通过商业销售处置库存

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(2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 99.5%; 2020/21 年度: ≥95%)

区域培训和会议中心收到的活动申请有 94%在 24 小时内得到答复。出现差异的原因是, 由于与 COVID-19 有关的旅行限制的不确定性, 有两场活动无法及时确认

1.1.10 档案和记录管理股管理的公务身份档案数(2018/19 年度: 11 912; 2019/20 年度: 14 371; 2020/21 年度: 13 556)

档案和记录管理股管理了 16 077 份公务身份档案。在本报告所述期间, 该股完成了全面的档案普查和改组。出现差异的原因是增加了 2 521 份公务身份档案, 主要是为客户特派团的本国工作人员提供的档案管理服务

1.1.11 需求计划中的计划购置数量和及时性偏离率(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: ≤20%)

出现 23%的偏离率, 主要原因是: (a) 本年度供应商和合同发生变化, 导致信息技术设备的采购出现一些延误; (b) 医疗用品的需求减少, 主要原因是与 COVID-19 有关的封锁, 在此期间, 工作人员在远程工作时主要进入政府或私人医院

计划产出

已完成  
(数目或是/否) 说明

## 改进服务

区域服务中心向 20 个客户特派团(8 个维持和平特派团、10 个特别政治任务、联合国驻非洲联盟办事处和联合国埃博拉应急响应协调员)以及区域服务中心提供异地行政和后勤支助

21 区域服务中心向 8 个维持和平特派团、11 个特别政治任务、联合国驻非洲联盟办事处、联合国埃博拉应急响应协调员和区域服务中心提供了行政和后勤支助

实施 24 小时轮流值班办法, 在工作时间以外、周末和联合国假日向区域服务中心的客户提 供差旅服务

是 中心的旅行值班员制度已经到位, 以处理与商业旅行服务有关的紧急情况。在工作时间以外, 包括周末和节假日, 差旅事务干事随时待命

## 审计、风险和合规服务

落实到年底(12 月 31 日)必须执行的内部监督事务厅建议, 以及上一个财政年度审计委员会提出并得到管理层接受的任何未执行建议

3 监督厅提出的 5 项公开建议中有 3 项已执行并审结

实施量身定制的全面反欺诈反腐败框架, 包括建立风险登记册, 其中载有详细的风险处理和应对计划

13 建议对审计委员会的 13 项建议予以审结

是 中心实施了企业风险管理框架, 该框架包含为中心量身定制的反欺诈反腐败措施, 并包括风险登记册和经风险管理委员会批准的风险处理计划

## 预算、财务和报告服务

根据授权, 为 3 770 万美元预算提供预算、财务和会计服务	是	根据授权, 为 37 159 200 美元的核定预算提供了预算、财务和会计服务
根据《国际公共部门会计准则》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	区域服务中心和客户特派团的年度财务报表已编制完成

## 文职人员服务

根据授权, 为最多 404 名核定文职人员(127 名国际工作人员、271 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	349	根据授权, 中心平均向 109 名国际工作人员、234 名本国工作人员和 6 名联合国志愿人员提供了人力资源服务
为 407 名文职人员提供稳定团内培训课程, 并为 50 名文职人员接受稳定团外培训提供支持	1 084	1 084 名文职人员参加了中心内培训课程  由于 COVID-19 的大流行, 中心鼓励员工以低价或免费的方式参加现有的在线培训课程。这导致中心内培训课程的数量增加。
支持处理文职人员的 63 项行动区内非培训类差旅申请、20 项行动区外非培训类差旅申请和 36 项培训类差旅申请	3 1 8 3	为文职人员处理了 3 项培训课程中心外差旅申请 处理 1 项中心内差旅申请 处理 8 项中心外非培训类差旅申请 处理 3 项文职人员培训类差旅申请  旅行产出低的原因是与 COVID-19 有关的旅行限制
为内部和外部客户特派团和非秘书处实体协调 3 388 人参与在区域培训和会议中心的培训	1 109	区域培训和会议中心有效接待了目标参与人数的 33%。在本报告所述期间, 区域培训和会议中心因封锁、恩德培国际机场相关关闭以及其他减缓 COVID-19 传播的措施而关闭了 3 个月。COVID-19 大流行还限制了区域培训和会议中心的座位数, 使其仅为大流行病前的五分之一左右。有几项活动也不得不推迟或取消, 原因是限制因素阻碍了培训主持人的旅行

## 设施和基础设施

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	中心于 2020 年 6 月执行了一项维护合同, 承包商于 2020 年 7 月从联刚稳定团手中接过维护职能。中心将继续依靠联刚稳定团提供不在承包商工作范围内的维护服务, 并处理工作时间以外出现的紧急情况
在 1 个驻地提供清洁、场地保养和虫害防治服务, 由联刚稳定团为恩德培支助基地管理该服务	是	在 1 个驻地提供清洁、场地保养和虫害防治服务, 由联刚稳定团为恩德培支助基地管理该服务

## 地理空间、信息和电信技术服务

提供和支持 452 台手持便携式无线电、37 台车辆移动无线电和 7 台基站无线电	402	手持便携式无线电	
	20	车辆移动无线电	
	7	基站无线电	
			由于 COVID-19 的各种封锁，限制了进入恩德培支助基地的机会，有 30 台手持便携式无线电没有被收集，还有 20 名工作人员居住在没有陆上集群无线网络通信覆盖或覆盖有限的地区
			由于大流行病期间的需求减少，为较少的车辆提供了移动无线电
为平均 452 名文职和军警最终用户提供并支持 452 台计算设备和 49 台打印机，此外还有 134 台计算设备和 9 台打印机供特遣队人员以及其他共同事务人员联网使用	482	计算设备	
	53	打印机	
			出现差异的原因是，在电子通勤期间向文职人员、军警人员和特遣队人员以及包括区域培训和会议中心培训参与者在内的共同事务最终用户发放了额外的设备

## 医疗服务

提供医疗服务和用品(包括医疗后送安排)经费，以支持联刚稳定团恩德培支助基地诊所	是	为支持联刚稳定团恩德培支助基地诊所，向工作人员提供了医疗服务和用品，包括后送安排
---	---	--

### 构成部分 1: 福利和薪金科

32. 福利和薪金支柱继续在前几年取得的进展的基础上发展。然而，由于 COVID-19 的原因，一些领域的业绩指标受到影响。本组织决定在 2019/20 年度的最后一个季度暂停部队轮换。当 2020/21 年度第一季度取消对部队轮换的限制时，中心面临着几个挑战，包括航班的可用性、旅行前的聚合酶链反应检测要求、在出发国的 14 天检疫隔离和在到达国的 14 天检疫隔离。这些挑战对业务事项量和业绩指标都产生了不利影响，主要影响到军警人员的轮换和国际工作人员的招聘/入职。

## 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 完成收到的入职个例所需时间保持在 70 天内，并在 120 天内 100%处理(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 94%/97%; 2020/21 年度: 90%/100%)	67%的入职个例在 70 天内完成流程，83%在 120 天内完成 出现差异的原因是: (a) 一些客户特派团将招聘工作搁置数月; (b) 要求候选人在替代工作安排下工作的特派团; (c) 选定的候选人改变其旅行日期; (d) 由于与 COVID-19 大流行有关的旅行限制的变化而取消的航班。工作人员的入职是一个端到端的过程，在工作人员到达特派团时被认为是完成了旅行过程，但这个过程出现了延误，入职 2021 年 12 月才开始增加，但旅行仍然是一个挑战

2.1.2 处理和批准安置费供支付所需时间保持在 5 天内(2018/19 年度: 99%; 2019/20 年度: 99%; 2020/21 年度: 98%)

97%的安置费在 5 天内得到了处理和批准, 可供支付

出现 1%的差异, 原因是工作人员在抵达特派团后因检疫隔离要求, 使用扫描仪和笔记本电脑的机会有限或根本不能使用, 因此在收到完整的文件方面出现延误, 导致处理延误

2.1.3 处理和批准搬迁补助金供支付所需时间保持在 5 天内(2018/19 年度: 99%; 2019/20 年度: 100%; 2020/21 年度: 98%)

已实现。98%的搬迁补助金在 5 天内得到了处理和批准, 可供支付

2.1.4 完成离职个案所需时间保持在从最后一个工作日起 30 个工作日内(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 47%; 2020/21 年度: 98%)

66%的离职案例在 30 天内完成

出现差异的主要原因如下: (a) 工作人员根据备用工作安排在任务区外工作, 影响了他们将资产归还特派团并及时完成结账过程的能力; (b) 需要对即将结束的特派团的离职个案进行管理评价, 导致了延误

2.1.5 核实工作人员人力资源差旅申请资格的时间保持在 5 天内(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 95%)

84%的人力资源差旅申请资格核实在 5 天内得到处理

产生差异的原因是: (a) 由于 COVID-19, 国际旅行和航班供应方面出现挑战, 延迟了获得经确认的机票; (b) 旅行者在纠正旅行申请中的错误方面的延误

2.1.6 为首次任用的国际工作人员办理人事行动的时间保持在薪金单截止日前(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 98%)

56%的首次任用的国际工作人员的人事行动在工资单截止日期前得到处理

出现差异的原因是中心没有及时收到客户特派团的完整文件, 无法在工资单锁定前处理首次任用。此外, 工资单锁定与工作人员到达日期的接近也导致了处理的延误

计划产出

已完成  
(数目或是/否) 说明

预计办理 1 084 个国际工作人员入职个案(达尔富尔混合行动 50 个、联刚稳定团 219 个, 马里稳定团 218 个、南苏丹特派团 174 个、中非稳定团 158 个、联索支助办 76 个、联索援助团 59 个、联阿安全部队 37 个、西撒特派团 13 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 3 个、中部非洲区域办 10 个、西萨办 5 个、联合国驻非洲联盟办事处 6 个、秘书长大湖区问题特使办公室 3 个、联利支助团 26 个、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 个、联几建和办 8 个、区域服务中心 17 个和喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 个)

829 处理了 829 个国际工作人员的入职个案(达尔富尔混合行动 77 个、联刚稳定团 142 个、马里稳定团 148 个、南苏丹特派团 120 个、中非稳定团 125 个、联索支助办 51 个、联索援助团 19 个、联阿安全部队 28 个、西撒特派团 17 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 4 个、中部非洲区域办 5 个、西萨办 14 个、联合国驻非洲联盟办事处 5 个、秘书长大湖区问题特使办公室 1 个、联利支助团 39 个、联几建和办 3 个、区域服务中心 1 个、联苏综合援助团 23 个、联合国埃博拉应急协调员 6 个、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 1 个)

出现差异的原因是: (a) 由于 COVID-19 大流行, 联刚稳定团、马里稳定团、中非稳定团和联索支助办暂停招聘; (b) 选定的候选人在家中进行交替工作安排, 由于他们没有到工作地点报到, 因此入职个案无法结案; (c) 旅行限制导致的航班取消和转机改变; (d) 选定的候选人改变其旅行日期

预计为国际工作人员办理 1 537 笔搬迁补助金(联刚稳定团 407 笔、马里稳定团 211 笔、南苏丹特派团 177 笔、中非稳定团 163 笔、达尔富尔混合行动 190 笔、联索支助办 73 笔、联索援助团 70 笔、联阿安全部队 40 笔、西撒特派团 22 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 19 笔、中部非洲区域办 18 笔、西萨办 11 笔、联合国驻非洲联盟办事处 23 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 4 笔、联利支助团 53 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 笔、联几建和办 19 笔和区域服务中心 35 笔)

为国际工作人员办理 2 292 笔安置费(达尔富尔混合行动 100 笔、联刚稳定团 436 笔, 马里稳定团 448 笔、南苏丹特派团 313 笔、中非稳定团 272 笔、联索支助办 219 笔、联索援助团 113 笔、联阿安全部队 67 笔、西撒特派团 36 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 17 笔、中部非洲区域办 23 笔、西萨办 13 笔、联合国驻非洲联盟办事处 29 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 2 笔、联利支助团 143 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 5 笔、联几建和办 14 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 笔和区域服务中心 40 笔)

办理 1 220 个国际工作人员离职个案(联刚稳定团 317 个、马里稳定团 105 个、南苏丹特派团 98 个、中非稳定团 125 个、达尔富尔混合行动 358 个、联索支助办 11 个、联索援助团 39 个、联阿安全部队 18 个、西撒特派团 6 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 6 个、中部非洲区域办 7 个、西萨办 4 个、联合国驻非洲联盟办事处 3 个、秘书长大湖区问题特使办公室 6

1 408 为国际工作人员办理了 1 408 笔搬迁补助金(联刚稳定团 150 笔、马里稳定团 190 笔、南苏丹特派团 148 笔、中非稳定团 132 笔、达尔富尔混合行动 410 笔、联索支助办 55 笔、联索援助团 24 笔、联阿安全部队 32 笔、西撒特派团 9 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 15 笔、中部非洲区域办 7 笔、西萨办 21 笔、联合国驻非洲联盟办事处 2 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 5 笔、联利支助团 65 笔、联几建和办 38 笔、区域服务中心 32 笔、联苏综合援助团 46 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 6 笔、联合国埃博拉应急协调员 2 笔、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 19 笔)

搬迁补助金笔数出现差异的原因是, 向从达尔富尔混合行动离职前的工作人员支付的搬迁补助金笔数增加; 以及其他特派团由于受到来自 COVID-19 的挑战而减少征聘人员, 补助金笔数减少

1 413 为国际工作人员办理了 1 413 笔安置费(达尔富尔混合行动 163 笔、联刚稳定团 260 笔、马里稳定团 288 笔、南苏丹特派团 191 笔、中非稳定团 173 笔、联索支助办 81 笔、联索援助团 31 笔、联阿安全部队 49 笔、西撒特派团 11 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 9 笔、中部非洲区域办 9 笔、西萨办 23 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 4 笔、联利支助团 66 笔、联几建和办 2 笔、区域服务中心 36 笔、联合国埃博拉应急协调员 2 笔、联合国内罗毕办事处 1 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 6 笔、从其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 8 笔)

出现差异的原因是, 由于受 COVID-19 大流行的影响, 各特派团的征聘人数减少。达尔富尔混合行动的安置费笔数增加是由于安全理事会在 2020 年 12 月通过了关于达尔富尔混合行动缩编和清理的决议。达尔富尔混合行动最新的缩编/清算时间框架意味着中心继续处理达尔富尔混合行动的入职工作, 时间比以前预期的要长。

600 办理了 600 个国际工作人员离职个案(联刚稳定团 67 个、马里稳定团 81 个、南苏丹特派团 67 个、中非稳定团 48 个、达尔富尔混合行动 157 个、联索支助办 9 个、联索援助团 5 个、联阿安全部队 8 个、西撒特派团 5 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 个、中部非洲区域办 1 个、西萨办 6 个、联合国驻非洲联盟办事处 3 个、秘书长大湖区问题特使办公室 1 个、联利支助团 20 个、联几

个、联利支助团 100 个、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 个、联几建和办 4 个、区域服务中心 9 个、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 个以及和平行动部 1 个)

进行 1 574 次人力资源旅行申请的资格核查(联刚稳定团 397 次、马里稳定团 240 次、南苏丹特派团 106 次、中非稳定团 132 次、达尔富尔混合行动 184 次、联索支助办 161 次、联索援助团 48 次、联阿安全部队 29 次、西撒特派团 25 次、中部非洲区域办 15 次、秘书长大湖区问题特使办公室 8 次、西萨办 5 次、联合国驻非洲联盟办事处 6 次、联利支助团 38 次、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 次、联几建和办 8 次、区域服务中心 32 次、秘书长布隆迪问题特使办公室 14 次和非客户特派团 124 次)

办理 1 101 份国际工作人员的首次任用人事行动(联刚稳定团 217 份、马里稳定团 216 份、南苏丹特派团 172 份、中非稳定团 156 份、达尔富尔混合行动 70 份、联索支助办 75 份、联索援助团 58 份、联阿安全部队 37 份、西撒特派团 13 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 10 份、西萨办 5 份、联合国驻非洲联盟办事处 6 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 份、联利支助团 26 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、联几建和办 7 份、和平行动部 4 份、区域服务中心 17 份和喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份)

建和办 16 个、区域服务中心 8 个、和平行动部 3 个、联合国埃博拉应急协调员 17 个、联苏综合援助团 2 个、联合国科特迪瓦行动(联科行动)7 个、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 68 个)

在执行期间，由于 COVID-19 大流行导致工作人员调任行动和流动受到限制，特派团的减员率有所下降。这导致从特派团离职的工作人员减少，区域服务中心收到的离职申请也减少。此外，虽然达尔富尔混合行动的缩编/清理工作预计将导致 358 人离职，但有 109 名国际工作人员被留用，以支持缩编和清理阶段的工作。

1 388 进行了 1 388 次人力资源旅行申请的资格核查(联刚稳定团 149 次、马里稳定团 200 次、南苏丹特派团 131 次、中非稳定团 139 次、达尔富尔混合行动 368 次、联索支助办 44 次、联索援助团 16 次、联阿安全部队 40 次、西撒特派团 23 次、中部非洲区域办 10 次、秘书长大湖区问题特使办公室 5 次、西萨办 16 次、联合国驻非洲联盟办事处 4 次、联利支助团 73 次、联几建和办 35 次、区域服务中心 30 次、秘书长布隆迪问题特使办公室 17 次、联合国埃博拉应急协调员 9 次、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 次、联苏综合援助团 51 次、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 23 次)

出现差异的原因是 COVID-19 对人力资源旅行的影响，因为离开和加入外地特派团的工作人员数量明显减少。由于达尔富尔混合行动、联几建和办和秘书长布隆迪问题特使办公室关闭/清理结束，为这些特派团进行的资格核查数量高于预期，从而抵消了差异

406 办理了 406 份国际工作人员的首次任用人事行动(联刚稳定团 60 份、马里稳定团 63 份、南苏丹特派团 52 份、中非稳定团 57 份、达尔富尔混合行动 45 份、联索支助办 9 份、联索援助团 5 份、联阿安全部队 9 份、西撒特派团 4 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 份、中部非洲区域办 1 份、西萨办 1 份、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、联利支助团 15 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、联几建和办 3 份、区域服务中心 10 份、和平行动部 2 份、联合国埃博拉应急协调员 6 份、联苏综合援助团 4 份、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 57 份)

出现差异的主要原因是，由于与 COVID-19 有关的挑战和达尔富尔混合行动的缩编，以及秘书长布隆迪问题特使办公室和联几建和办的关闭，推迟了各客户特派团的临时任命，导致入职请求减少

## 国际福利和薪金服务线

### 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 按时延长合同，不耽误发薪(2018/19 年度：95%；2019/20 年度：94%；2020/21 年度：99%)	96%的延长合同手续按时完成，没耽误发薪 出现差异主要是因为延迟收到客户特派团的延长合同建议，部分涉及预算核准，或因各种修正要求或员额相关问题而需要追溯性重新执行人事行动
3.1.2 完成收到的工作人员应享福利申请所需时间保持在 14 个工作日内(2018/19 年度：44%；2019/20 年度：74%；2020/21 年度：90%)	83%的工作人员应享福利申请在 14 个工作日内处理完毕 出现差异的原因是合同延长、应享旅行、年度申报等优先处理事项季节性激增
3.1.3 完成休假申请(休养假、有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)所需时间保持在 7 天内(2018/19 年度：46%；2019/20 年度：55%；2020/21 年度：90%)	56%的休养假、有证明病假、无薪特别假、带薪特别假申请在 7 天内处理完毕 出现差异的部分原因是，联合国提供交通工具的特派团工作人员推迟提交与休养假有关的旅行申请。此外，由于 COVID-19 大流行导致休养假推迟，出现大量全薪特别假个案需要在批准前得到特派团的核实，造成处理延迟

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为国际工作人员办理 3 238 份合同延长(达尔富尔混合行动 360 份、中非稳定团 435 份、联刚稳定团 458 份、联阿安全部队 106 份、南苏丹特派团 618 份、联索支助办 238 份、马里稳定团 533 份、西撒特派团 53 份、联索援助团 107 份、秘书长大湖区问题特使办公室 11 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 13 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 6 份、中部非洲区域办 20 份、联合国驻非洲联盟办事处 26 份、联几建和办 37 份、联利支助团 116 份、西萨办 22 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 份、区域服务中心 73 份)	3 869	为国际工作人员办理了 3 869 份合同延长(达尔富尔混合行动 811 份、中非稳定团 345 份、联刚稳定团 454 份、联阿安全部队 84 份、南苏丹特派团 563 份、联索支助办 109 份、马里稳定团 547 份、西撒特派团 46 份、联索援助团 74 份、秘书长大湖区问题特使办公室 14 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 11 份、中部非洲区域办 16 份、联合国驻非洲联盟办事处 12 份、联几建和办 17 份、联利支助团 95 份、西萨办 16 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 份、区域服务中心 96 份、联合国埃博拉应急响应协调员 15 份、联苏综合援助团 4 份、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 534 份)

为国际工作人员办理 6 906 份个人应享福利(达尔富尔混合行动 798 份、中非稳定团 933 份、联刚稳定团 918 份、联阿安全部队 228 份、南苏丹特派团 1 325 份、联索支助办 510 份、马里稳定团 1 142 份、西撒特派团 113 份、联索援助团 230 份、秘书长大湖区问题特使办公室 24 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 29 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 12 份、中部非洲区域办 42 份、联合国驻非洲联盟办事处 56 份、联几建和办 80 份、联利支助团 248 份、西萨办 48 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 14 份、区域服务中心 156 份)

为国际工作人员处理 2 409 份休假申请(达尔富尔混合行动 349 份、中非稳定团 311 份、联刚稳定团 327 份、联阿安全部队 76 份、南苏丹特派团 442 份、联索支助办 170 份、马里稳定团 381 份、西撒特派团 38 份、联索援助团 77 份、秘书长大湖区问题特使办公室 8 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 10 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 14 份、联合国驻非洲联盟办事处 19 份、联几建和办 27 份、联利支助团 83 份、西萨办 16 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份、区域服务中心 52 份)

出现差异的主要原因是，一些客户特派团要求在 2021/22 年度预算核准后处理定期任用事宜，因此，2019/20 年期间的部分合同延长延迟处理，在 2020 年 7 月才得以延长；以及由于达尔富尔混合行动缩编造成工作人员大量流动，正在处理的合同数量增加

8 816 为国际工作人员办理了 8 816 份个人应享福利(达尔富尔混合行动 756 份、中非稳定团 1 438 份、联刚稳定团 1 107 份、联阿安全部队 267 份、南苏丹特派团 1 667 份、联索支助办 708 份、马里稳定团 1 446 份、西撒特派团 159 份、联索援助团 285 份、秘书长大湖区问题特使办公室 41 份、中部非洲区域办 45 份、联合国驻非洲联盟办事处 56 份、联几建和办 31 份、联利支助团 284 份、西萨办 79 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 17 份、区域服务中心 152 份、联合国埃博拉应急响应协调员 3 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 20 份、联苏综合援助团 45 份、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 210 份)

出现差异的原因是，除了 2020 年的个案外，本期间还处理了 2018 年和 2019 年的部分年度申报。处理 2018 年和 2019 年额外个案的原因是，总部的工作延迟。随着“团结”系统中设立业务支助部与管理战略、政策和合规部的联合支助结构，这一问题得到解决

4 455 为国际工作人员处理了 4 455 份休假申请(达尔富尔混合行动 494 份、中非稳定团 531 份、联刚稳定团 439 份、联阿安全部队 76 份、南苏丹特派团 1 638 份、联索支助办 59 份、马里稳定团 740 份、西撒特派团 25 份、联索援助团 53 份、秘书长大湖区问题特使办公室 5 份、中部非洲区域办 2 份、联合国驻非洲联盟办事处 2 份、联几建和办 18 份、联利支助团 200 份、西萨办 9 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 份、区域服务中心 74 份、联苏综合援助团 3 份、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 84 份)

为国际工作人员处理 21 103 份休养假申请(达尔富尔混合行动 1 000 份、中非稳定团 3 110 份、联刚稳定团 3 270 份、联阿安全部队 760 份、南苏丹特派团 4 415 份、联索支助办 2 040 份、马里稳定团 3 805 份、西撒特派团 375 份、联索援助团 918 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 95 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 40 份、联合国驻非洲联盟办事处 185 份、联几建和办 265 份、联利支助团 825 份)

9 873 为国际工作人员处理了 9 873 份休养假申请(达尔富尔混合行动 1 072 份、中非稳定团 1 930 份、联刚稳定团 1 016 份、联阿安全部队 350 份、南苏丹特派团 2 331 份、联索支助办 449 份、马里稳定团 1 978 份、西撒特派团 60 份、联索援助团 212 份、联几建和办 28 份、联利支助团 214 份、秘书长非洲之角特使办公室 1 份、联合国埃博拉紧急协调员 12 份、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 220 份)

出现差异的原因是，旅行限制一直持续到 2020/21 报告所述期间的第一季度，甚至到第二季度。此外，一些客户特派团采用工作地点以外的远程办公，允许工作人员较长时间缺勤，导致休养假申请减少

## 本国工作人员福利和薪金服务线

### 预期成绩 4.1：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

4.1.1 完成延长合同所需时间保持在薪金单锁定前(2018/19 年度：99%；2019/20 年度：98%；2020/21 年度：99%)

已实现。99%的本国工作人员延长合同手续在薪金单锁定前处理完毕

4.1.2 完成收到的工作人员应享福利申请所需时间保持在 14 个工作日内(2018/19 年度：100%；2019/20 年度：100%；2020/21 年度：90%)

已实现。99%的本国工作人员应享福利申请在 14 个工作日内处理完毕

4.1.3 完成休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)所需时间保持在 7 天内(2018/19 年度：98%；2019/20 年度：95%；2020/21 年度：90%)

81%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

这一主要业绩指标受到 COVID-19 大流行的极大影响，疫情期间工作人员在家办公。一些无法远程办公的工作人员不得不休无薪特别假，这些休假申请被追溯性地发送到中心。主要业绩指标在工作人员重返工作岗位后立即得到改善

4.1.4 处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 100%; 2020/21 年度: 98%)	已实现。100%的本国工作人员薪金相关付款在每月到期日前得到处理
4.1.5 处理最后付款所需时间保持在自工作人员任期最后一天起 21 天内(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 57%; 2020/21 年度: 90%)	已实现。94%的最后付款在任期结束 21 天内得到处理
4.1.6 为首次任用的本国工作人员处理人事行动的时间保持在薪金单截止日前。(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 98%)	72%的首次任用本国工作人员人事行动在薪金单截止日前得到处理  出现差异的主要原因是, 向中心提交完整的入职档案方面的延迟

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为本国工作人员办理 6 581 份合同延长(达尔富尔混合行动 945 份、中非稳定团 607 份、联刚稳定团 1 800 份、联阿安全部队 86 份、南苏丹特派团 1 426 份、联索支助办 189 份、马里稳定团 903 份、西撒特派团 189 份、联索援助团 45 份、秘书长大湖区问题特使办公室 7 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 5 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 份、中部非洲区域办 9 份、联合国驻非洲联盟办事处 19 份、联几建和办 22 份、联利支助团 70 份、西萨办 22 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份、区域服务中心 233 份)	8 612	为本国工作人员办理了 8 612 份合同延长(达尔富尔混合行动 2 784 份、中非稳定团 498 份、联刚稳定团 1 851 份、联阿安全部队 128 份、南苏丹特派团 1 489 份、联索支助办 152 份、马里稳定团 825 份、西撒特派团 174 份、联索援助团 99 份、秘书长大湖区问题特使办公室 8 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 7 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 18 份、联合国驻非洲联盟办事处 9 份、联几建和办 21 份、联利支助团 82 份、西萨办 15 份、区域服务中心 448 份、联合国埃博拉应急响应协调员 3 份、联苏综合援助团 1 份)  出现差异的主要原因是, 在预算预计获得批准之前, 特别是在达尔富尔混合行动缩编期间, 签发短期合同延长, 以及预期的工作人员离职, 导致本报告所述期间的工作量增加
为本国工作人员办理 7 590 份工作人员应享福利(达尔富尔混合行动 346 份、中非稳定团 1 000 份、联刚稳定团 2 344 份、联阿安全部队 140 份、南苏丹特派团 1 500 份、联索支助办 300 份、马里稳定团 1 400 份、西撒特派团 100 份、联索援助团 60 份、秘书长大湖区问题特使办公室 14 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 10 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 18 份、联合国驻非洲联盟办事处 30 份、联几建和办 20 份、联利支助	10 859	为本国工作人员办理了 10 859 份应享福利(达尔富尔混合行动 1 982 份、中非稳定团 1 076 份、联刚稳定团 3 075 份、联阿安全部队 288 份、南苏丹特派团 2 619 份、联索支助办 164 份、马里稳定团 1 001 份、西撒特派团 117 份、联索援助团 208 份、秘书长大湖区问题特使办公室 19 份、中部非洲区域办 21 份、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、联几建和办 2 份、联利支助团 6 份、西萨办 7 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 份、区域服务中心 180 份、

团 80 份、西萨办 40 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 份、区域服务中心 180 份)

为本国工作人员处理 1 731 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)(达尔富尔混合行动 128 份、中非稳定团 190 份、联刚稳定团 320 份、联阿安全部队 24 份、南苏丹特派团 293 份、联索支助办 69 份、马里稳定团 260 份、西撒特派团 101 份、联索援助团 10 份、秘书长大湖区问题特使办公室 2 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 2 份、中部非洲区域办 5 份、联几建和办 2 份、联利支助团 15 份、西萨办 7 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、区域服务中心 300 份、联合国驻非洲联盟办事处 2 份)

为本国工作人员处理 69 736 笔薪金(达尔富尔混合行动 2 996 笔、中非稳定团 9 320 笔、联刚稳定团 19 954 笔、联阿安全部队 1 006 笔、南苏丹特派团 16 959 笔、联索支助办 2 208 笔、马里稳定团 10 149 笔、西撒特派团 1 967 笔、联索援助团 455 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 75 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 61 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 23 笔、中部非洲区域办 104 笔、联合国驻非洲联盟办事处 254 笔、联几建和办 134 笔、联利支助团 992 笔、西萨办 262 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 笔、区域服务中心 2 770 笔、综合培训处/文职人员部署前培训小组 23 笔)

联合国埃博拉应急反应协调员 25 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 份、索马里问题专家小组 5 份、联苏综合援助团 27 份、其他客户 29 份)

差异的主要原因是 2018 和 2019 年的年度申报在 2020 年 11 月处理,以及 2020 年的年度申报在 2021 年 4 月开始处理。处理 2018 年和 2019 年额外个案的原因是,总部的工作延迟。随着“团结”系统中设立业务支助部与管理战略、政策和合规部的联合支助结构,这一问题得到了解决

1 461 为本国工作人员处理了 1 461 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)(达尔富尔混合行动 292 份、中非稳定团 152 份、联刚稳定团 416 份、联阿安全部队 22 份、南苏丹特派团 232 份、联索支助办 9 份、马里稳定团 206 份、西撒特派团 47 份、联索援助团 4 份、秘书长大湖区问题特使办公室 5 份、联利支助团 6 份、西萨办 2 份、区域服务中心 66 份、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、联苏综合援助团 1 份)

休假申请减少主要是因为远程办公、弹性工作安排以及 COVID-19 大流行带来的旅行限制。在本报告所述期间,病假需求减少了 14%

72 520 为本国工作人员处理了 72 520 笔薪金相关付款(达尔富尔混合行动 9 230 笔、中非稳定团 6 789 笔、联刚稳定团 19 598 笔、联阿安全部队 1 297 笔、南苏丹特派团 16 439 笔、联索支助办 1 658 笔、马里稳定团 9 683 笔、西撒特派团 1 920 笔、联索援助团 1 187 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 78 笔、中部非洲区域办 144 笔、联合国驻非洲联盟办事处 237 笔、联几建和办 267 笔、联利支助团 737 笔、西萨办 285 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 23 笔、区域服务中心 2 785 笔、联苏综合援助团 36 笔、和平行动部 20 笔、索马里问题专家小组 48 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 53 笔、联合国埃博拉应急反应协调员 6 笔)

为本国工作人员处理 1 330 笔最后付款(达尔富尔混合行动 937 笔、中非稳定团 36 笔、联刚稳定团 103 笔、联阿安全部队 5 笔、南苏丹特派团 64 笔、联索支助办 13 笔、马里稳定团 42 笔、西撒特派团 4 笔、联索援助团 35 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 1 笔、中部非洲区域办 1 笔、联几建和办 67 笔、联利支助团 9 笔、西萨办 1 笔、联合国驻非洲联盟办事处 5 笔、区域服务中心 6 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 笔)

在薪金单截止日前处理 206 份当地工作人员的任用人事行动(联刚稳定团 40 份、马里稳定团 56 份、南苏丹特派团 15 份、中非稳定团 27 份、达尔富尔混合行动 26 份、联索支助办 5 份、联索援助团 15 份、联阿安全部队 2 份、西撒特派团 5 份、中部非洲区域办 1 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 2 份、联利支助团 8 份、联几建和办 2 份、非客户特派团 1 份)

出现差异的主要原因是，由于达尔富尔混合行动的缩编晚于计划，为该特派团处理薪金的时间比以前预期的要长

724 为本国工作人员处理了 724 笔最后付款(达尔富尔混合行动 462 笔、中非稳定团 17 笔、联刚稳定团 75 笔、联阿安全部队 2 笔、南苏丹特派团 23 笔、联索支助办 13 笔、马里稳定团 32 笔、西撒特派团 1 笔、联索援助团 1 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 2 笔、联几建和办 58 笔、联利支助团 1 笔、联合国驻非洲联盟办事处 3 笔、区域服务中心 23 笔、联苏综合援助团 1 笔、联合国埃博拉应急响应协调员 4 笔、其他客户 6 笔)

出现差异的原因是，达尔富尔混合行动的缩编晚于计划，中非稳定团、联刚稳定团、南苏丹特派团和联索援助团的离职人数低于预期

243 在薪金单截止日前处理了 243 份当地工作人员的任用人事行动(联刚稳定团 54 份、马里稳定团 82 份、南苏丹特派团 28 份、中非稳定团 13 份、达尔富尔混合行动 17 份、联索支助办 5 份、联索援助团 4 份、联阿安全部队 15 份、西撒特派团 2 份、西萨办 1 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 2 份、区域服务中心 9 份、联苏综合援助团 8 份、联合国埃博拉应急响应协调员 2 份)

出现差异的原因是，特派团、主要是马里稳定团聘用的本国工作人员比先前预期的多

## 军警人员服务线

### 预期成绩 5.1：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

5.1.1 为军警人员处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2018/19 年度：100%；2019/20 年度：100%；2020/21 年度：100%)

已实现。100%的薪金相关付款在每月到期日前得到处理

- 5.1.2 保持在离职后 90 天内发放预扣金额的比例(2018/19 年度: 99%; 2019/20 年度: 65%; 2020/21 年度: 98%) 已实现。98%的预扣金额在离职日期后三个月(90 天)内发放
- 5.1.3 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(2018/19 年度: 98%/99%; 2019/20 年度: 90%/99%; 2020/21 年度: 98%/100%) 88%的军警人员报到手续在 2 天内完成, 99%在 7 天内完成  
为防止 COVID-19 传播, 所有前往外地特派团的人员都必须接受 14 天的强制性检疫隔离(抵达前后), 这对报到的周转时间产生不利影响。这一措施在收集入职文件并提交中心供采取行动方面造成重大延迟
- 5.1.4 完成军警人员离职手续所需时间保持在 3 天/7 天内(2018/19 年度: 19%/71%; 2019/20 年度: 90%/98%; 2020/21 年度: 98%/100%) 1%的军警人员离职手续在 3 天内完成, 99%在 7 天内完成  
出现差异的主要原因是, 本组织决定在 2019/20 年期间暂停部队和军警人员轮调 3 个月, 并为长期留在本国休年假或补偿假的单派军警人员办理离职行政手续。在缺席情况下完成离职手续需要更长时间, 因为一些人员带走了笔记本电脑和 TETRA 电话等联合国资产, 将这些资产送回办公室时面临挑战
- 5.1.5 发放特派任务生活津贴预付款所需时间保持在收到完整资料后 3 天内(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 98%; 2020/21 年度: 98%) 已实现。99%的军警人员特派任务生活津贴预付款在收到完整资料 3 天内得到处理
- 5.1.6 向军警人员发放已办理的最后付款所需时间保持在从任期最后一天起 5 个工作日内, 并 100%保持在 21 天内(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 90%/100%) 57%的最后付款在任期最后一天起 21 天内得到处理  
出现差异的原因是, 作为对 COVID-19 大流行的遏制措施, 对单派军警人员执行远程离职手续, 造成完成离职文件并提交中心供采取行动方面出现延迟
- 5.1.7 按时延长合同, 不耽误发薪(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 95%; 2020/21 年度: 99%) 84%的延长合同手续按时完成, 没耽误发薪  
出现差异的原因是, 外地工作地点的航班大量取消, 导致需要在短时间内进行技术延期, 造成发薪延迟。在 COVID-19 疫情的各个激增期间, 一些国家关闭领空和边境, 有时没有事先通知, 要求航空公司改变飞行路线或完全取消航班。这种不稳定和不确定迫使特派团严重依赖技术延期(军警人员的任务期限短暂延长 14 天或以下, 不需要得到国家常驻代表团的批准), 以确保无法飞离的单派军警人员仍在薪金单上
- 5.1.8 处理收到的与军警人员首次任用和部署有关的人事行动的时间保持在薪金单截止日前(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 98%) 78%的与军警人员首次任用和部署有关的人事行动在薪金单截止日前得到处理  
出现差异的主要原因是, 由于本报告所述期间的检疫隔离要求, 延迟提交报到文件供中心采取行动

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为军警人员处理 63 120 笔薪金相关付款(达尔富尔混合行动 9 360 笔、中非稳定团 11 520 笔、联刚稳定团 9 456 笔、联阿安全部队 3 708 笔、南苏丹特派团 16 032 笔、联索支助办 104 笔、联索援助团 352 笔、马里稳定团 9 924 笔、西撒特派团 2 592 笔、联几建和办 12 笔、联利支助团 36 笔、西萨办 12 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 12 笔)	45 019	为军警人员处理了 45 019 笔薪金相关付款(达尔富尔混合行动 3 726 笔、中非稳定团 9 173 笔、联刚稳定团 8 856 笔、联阿安全部队 2 502 笔、南苏丹特派团 10 934 笔、联索支助办 39 笔、联索援助团 138 笔、马里稳定团 7 966 笔、西撒特派团 1 634 笔、联利支助团 26 笔、西萨办 17 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 7 笔、其他特派团 1 笔)  出现差异的主要原因是：(a) 达尔富尔混合行动军警人员减员；(b) 在本报告所述期间因旅行限制延迟部署
在离职后 90 天内发放 4 146 笔预扣每日生活津贴(达尔富尔混合行动 766 笔、中非稳定团 592 笔、马里稳定团 626 笔、联刚稳定团 704 笔、联索支助办 5 笔、联索援助团 17 笔、联阿安全部队 218 笔、南苏丹特派团 1 034 笔、西撒特派团 168 笔、西萨办 2 笔、联几建和办 10 笔、联利支助团 4 笔)	6 265	在离职后 90 天内发放了 6 265 笔预扣每日生活津贴(达尔富尔混合行动 841 笔、中非稳定团 973 笔、马里稳定团 1 290 笔、联刚稳定团 941 笔、联索支助办 5 笔、联索援助团 20 笔、联阿安全部队 370 笔、南苏丹特派团 1 604 笔、西撒特派团 211 笔、联几建和办 3 笔、联利支助团 5 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 笔)  出现差异的原因是，2020 年 4 月至 6 月军警人员轮调暂停，导致 2020/21 年期间离职推迟，以及处理原定于上一个财政期间(主要是在联刚稳定团、中非稳定团、马里稳定团、南苏丹特派团、联阿安全部队)处理的预扣每日生活津贴
为 866 名军警人员办理报到手续(联刚稳定团 639 名、联阿安全部队 227 名)	289	为 289 名军警人员办理报到手续(联刚稳定团 178 名、联阿安全部队 111 名)  出现差异的原因是，恩德培国际机场于 2020 年 4 月至 9 月关闭后，需要在 2020 年 4 月将联刚稳定团人员的报到手续转到刚果民主共和国的戈马办理，此外，检疫隔离措施需要在恩德培和随后在戈马进行 14 天的检疫隔离
为联刚稳定团 633 名军警人员办理离职手续	178	为 178 名军警人员办理离职手续(联刚稳定团 177 名、联阿安全部队 1 名)  由于疫情和多个入境点的检疫，联刚稳定团决定将报到和离职手续从恩德培转移到戈马。这导致军警人员离职的数量减少

为即将抵达的军警人员处理 7 071 笔特派任务生活津贴预付款(达尔富尔混合行动 780 笔、中非稳定团 1 291 笔、联刚稳定团 1 306 笔、联阿安全部队 524 笔、南苏丹特派团 1 753 笔、联索支助办 5 笔、马里稳定团 1 161 笔、西撒特派团 233 笔、联索援助团 12 笔、联几建和办 1 笔、联利支助团 3 笔、西萨办 1 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 笔)

为军警人员处理 3 601 笔最后付款(联刚稳定团 629 笔、马里稳定团 684 笔、南苏丹特派团 1 152 笔、中非稳定团 631 笔、联索支助办 7 笔、联索援助团 22 笔、联阿安全部队 248 笔、西撒特派团 215 笔、西萨办 1 笔、联利支助团 6 笔、联几建和办 6 笔)

为军警人员办理 4 846 份合同延长(达尔富尔混合行动 780 份、中非稳定团 927 份、联刚稳定团 610 份、联阿安全部队 363 份、南苏丹特派团 1 074 份、联索支助办 5 份、联索援助团 17 份、马里稳定团 876 份、西撒特派团 194 份)

在薪金单截止日前处理 5 928 份军警人员部署人事行动(中非稳定团 786 份、联刚稳定团 1 272 份、联阿安全部队 455 份、南苏丹特派团 2 294 份、联索支助办 6 份、马里稳定团

6 108 为即将抵达的军警人员处理了 6 108 笔特派任务生活津贴预付款(达尔富尔混合行动 1 080 笔、中非稳定团 817 笔、联刚稳定团 1 322 笔、联阿安全部队 373 笔、南苏丹特派团 1 257 笔、联索支助办 3 笔、马里稳定团 847 笔、西撒特派团 386 笔、联索援助团 13 笔、联利支助团 4 笔、西萨办 1 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 笔、联苏综合援助团 2 笔)

出现差异的主要原因是：(a) 由于 COVID-19 相关的旅行限制，包括机场关闭，部署到特派团的军警人员减少；(b) 延迟部署军警人员；(c) 由于旅行困难，已在特派团的军警人员续签合同

4 403 为军警人员处理了 4 403 笔最后付款(联刚稳定团 624 笔、马里稳定团 772 笔、南苏丹特派团 1 102 笔、中非稳定团 655 笔、达尔富尔混合行动 714 笔、联索支助办 5 笔、联索援助团 20 笔、联阿安全部队 288 笔、西撒特派团 166 笔、联利支助团 3 笔、联几建和办 1 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 笔、其他特派团 52 笔)

出现差异的主要原因是，在本报告所述期间，达尔富尔混合行动清理结束，以及 714 名军警人员离职

8 319 为军警人员办理了 8 319 份合同延长(达尔富尔混合行动 1 205 份、中非稳定团 1 436 份、联刚稳定团 1 118 份、联阿安全部队 100 份、南苏丹特派团 2 365 份、联索援助团 27 份、马里稳定团 1 131 份、西撒特派团 842 份、联几建和办 1 份、联利支助团 2 份、其他特派团 92 份)

出现差异的主要原因是，在暂停部队轮调之后，以及考虑到可用航班的不确定性，已入职军警人员的合同延长增加

3 837 在薪金单截止日前处理了 3 837 份军警人员部署人事行动(中非稳定团 743 份、联刚稳定团 826 份、联阿安全部队 101 份、南苏丹特派团 1 018 份、联索支助办 5 份、马里稳定团

842 份、西撒特派团 225 份、联索援助团 28 份、联几建和办 2 份、联利支助团 6 份、西萨办 6 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 份)

794 份、西撒特派团 184 份、联索援助团 16 份、联利支助团 4 份、西萨办 1 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、达尔富尔混合行动 59 份、联苏综合援助团 6 份、联利支助团 2 份、其他特派团 77 份)

出现差异的原因是，由于 COVID-19 大流行实施的检疫隔离，收集报到文件并提交中心供采取行动方面出现延迟

## 构成部分 2: 工作人员差旅和报销科

33. 在本报告所述期间，差旅服务线继续为所有类别的差旅者(国际工作人员、本国工作人员、军警人员、联合国志愿人员、咨询人/承包商、会议参与者)提供差旅服务，并在 COVID-19 大流行造成的挑战环境下维持服务。一方面，差旅者，特别是军警人员和特派团工作人员需要轮调，另一方面，各国继续关闭边境，试图遏制疫情。达尔富尔混合行动缩编以及各特派团决定延长已入职军警人员合同，使得出票数量减少。休养旅行减少使得差旅进一步减少，因为使用替代工作安排以及以虚拟形式举办公务和培训活动减少了对这类差旅的需求。随着教育机构仍在努力应对校区内的疫情，提交预付款和报销申请方面出现的各种延迟影响了教育补助金服务线的业绩。考虑到当地现实情况对客户和服务项目的影响，学年不得不缩短或延长。从教育机构获取所需文件继续是一个问题，造成报销处理延迟。这些因素导致工作人员提交的材料数量减少。

## 差旅服务线

### 预期成绩 6.1: 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
6.1.1 处理旅行申请、包括酌情为所有职类工作人员签发公务和应享旅行机票的时间保持在 5 天内(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 86%; 2020/21 年度: 90%)	71%的旅行申请、包括为所有职类工作人员签发公务和应享旅行机票在 5 天内得到处理 出现差异的原因是，各特派团对旅行申请的核证延迟，以及工作人员延迟接受应享旅行的一笔总付款
6.1.2 监测并报告在旅行前 16 个日历日或更长时间购买机票的规定的遵守情况(2018/19 年度: 75%; 2019/20 年度: 58%; 2020/21 年度: 75%)	28%的机票在旅行前 16 个日历日或更长时间购买 出现差异的原因是，旅行申请的收到延迟。在应享旅行方面，COVID-19 相关的旅行限制和没有商业航班影响了应享旅行预先申请的提交。此外，由于达尔富尔混合行动缩编/清理结束和安全局势恶化，需要在很短时间内立即遣返军警人员

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为国际工作人员处理 8 209 项应享旅行申请(达尔富尔混合行动 962 项、西撒特派团 116 项、中非稳定团 3 288 项、马里稳定团 3 047 项、联刚稳定团 272 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 30 项、区域服务中心 75 项、秘书长大湖区问题特使办公室 2 项、联几建和办 2 项、联阿安全部队 36 项、南苏丹特派团 242 项、中部非洲区域办 6 项、西萨办 1 项、联利支助团 4 项、联索援助团 40 项、联索支助办 86 项)	6 565	为国际工作人员处理了 6 565 项应享旅行申请(达尔富尔混合行动 985 项、西撒特派团 70 项、中非稳定团 2 695 项、马里稳定团 1 809 项、联刚稳定团 345 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 20 项、区域服务中心 43 项、秘书长大湖区问题特使办公室 6 项、联几建和办 2 项、联阿安全部队 72 项、南苏丹特派团 266 项、中部非洲区域办 10 项、西萨办 1 项、联利支助团 7 项、联索援助团 75 项、联索支助办 157 项、联合国驻非洲联盟办事处 1 项、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 1 项)  出现差异的主要原因是,由于旅行限制,商业航空公司的航班中断和取消,以及工作人员无法行使应享旅行
为公务和应享旅行签发 5 629 张机票(达尔富尔混合行动 1 090 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 52 张、西撒特派团 109 张、中非稳定团 650 张、马里稳定团 717 张、联刚稳定团 409 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 108 张、秘书长非洲之角问题特使办公室 19 张、区域服务中心 55 张、秘书长也门问题特使 17 张、秘书长大湖区问题特使办公室 541 张、联几建和办 67 张、联阿安全部队 188 张、南苏丹特派团 462 张、联合国驻非洲联盟办事处 89 张、中部非洲区域办 263 张、西萨办 123 张、联利支助团 77 张、联索援助团 123 张、联索支助办 470 张)	2 068	为公务和应享旅行签发了 2 068 张机票(达尔富尔混合行动 56 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 68 张、西撒特派团 47 张、中非稳定团 187 张、马里稳定团 301 张、联刚稳定团 164 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 22 张、区域服务中心 9 张、秘书长大湖区问题特使办公室 109 张、联几建和办 6 张、联阿安全部队 239 张、南苏丹特派团 73 张、联合国驻非洲联盟办事处 16 张、中部非洲区域办 127 张、西萨办 110 张、联利支助团 88 张、联索援助团 133 张、联索支助办 204 张、联苏综合援助团 79 张、苏丹问题专家小组 1 张、秘书长非洲之角问题特使办公室 9 张、联合国埃博拉应急响应协调员 6 张、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 14 张)  出现差异的原因是,由于 COVID-19 大流行实施的旅行限制,商业航空公司的航班中断和取消
为军警人员的初期部署和调回本国运送 3 584 批个人用品(达尔富尔混合行动 344 批、西撒特派团 292 批、中非稳定团 484 批、马里稳定团 441 批、联刚稳定团 728 批、秘书长布	5 114	为军警人员初期部署和调回本国处理了 5 114 批个人物品的运送(达尔富尔混合行动 612 批、西撒特派团 290 批、中非稳定团 965 批、马里稳定团 679 批、联刚稳定团 889 批、联

隆迪问题特使办公室 5 批、联阿安全部队 259 批、南苏丹特派团 960 批、联索援助团 8 批、联索支助办 63 批)

为军警人员的初期部署和调回本国签发 10 801 张商务旅行机票(达尔富尔混合行动 823 张、西撒特派团 407 张、中非稳定团 1 783 张、马里稳定团 2 147 张、联刚稳定团 1 932 张、联阿安全部队 553 张、南苏丹特派团 2 438 张、联利支助团 3 张、联索援助团 36 张、联索支助办 679 张)

阿安全部队 349 批、南苏丹特派团 1 102 批、联索援助团 16 批、联索支助办 200 批、联苏综合援助团 5 批、区域服务中心 3 批、西萨办 3 批、联利支助团 1 批)

出现差异的原因是，达尔富尔混合行动在本报告所述期间缩编。中非稳定团因部署人数高于估计，运送量大幅增加

6 069 为军警人员的初期部署和调回本国签发了 6 069 张商务旅行机票(达尔富尔混合行动 377 张、西撒特派团 279 张、中非稳定团 1 094 张、马里稳定团 1 261 张、联刚稳定团 1 168 张、联阿安全部队 304 张、南苏丹特派团 1 223 张、联利支助团 8 张、联索援助团 36 张、联索支助办 305 张、西萨办 4 张、联苏综合援助团 10 张)

出现差异的原因是：(a) 由于 COVID-19 大流行造成的旅行限制，商业航空公司的航班中断和取消；(b) 已入职特派团的军警人员的合同延长

## 报销服务线

### 预期成绩 7.1：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

7.1.1 处理费用报告时间保持在 10 天内(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：73%；2020/21 年度：90%)

87%的费用报告在 10 个工作日内得到处理  
出现差异的原因是，客户特派团核证延迟

#### 计划产出

#### 已完成 (数目或是/否)

#### 说明

为所有职类人员的公务差旅处理 4 847 份旅费报告(达尔富尔混合行动 369 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 9 份、西撒特派团 200 份、中非稳定团 308 份、马里稳定团 941 份、联刚稳定团 1 338 份、中部非洲区域办 11 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 30 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 份、区域服务中心 28 份、秘书长大湖区问题特使办公室 166 份、联几建和办 82 份、联阿安全部队 175 份、南苏丹特派团 424 份、联合国驻非洲联盟办事处 12 份、中部非洲区域办 193 份、联利支

3 992 为所有职类人员的公务差旅处理了 3 992 份旅费报告(达尔富尔混合行动 374 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 67 份、西撒特派团 306 份、中非稳定团 370 份、马里稳定团 759 份、联刚稳定团 778 份、西萨办 111 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 10 份、区域服务中心 26 份、秘书长大湖区问题特使办公室 33 份、联几建和办 30 份、联阿安全部队 265 份、南苏丹特派团 385 份、联合国驻非洲联盟办事处 5 份、中部非洲区域办 63 份、联利支助团 212 份、联索援助团 72 份、联索支助办 104 份、

助团 101 份、联索援助团 138 份、联索支助办 318 份)

为国际工作人员的应享旅行处理 4 114 份旅费报告(达尔富尔混合行动 611 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、西撒特派团 21 份、中非稳定团 779 份、马里稳定团 545 份、联刚稳定团 319 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 12 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、区域服务中心 31 份、秘书长大湖区问题特使办公室 2 份、联几建和办 20 份、联阿安全部队 85 份、南苏丹特派团 1 264 份、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、中部非洲区域办 5 份、联科行动 1 份、西萨办 1 份、联利支助团 18 份、联索援助团 132 份、联索支助办 265 份)

为所有职类工作人员的特派团内部差旅处理 4 297 份旅费报告(中非稳定团 618 份、马里稳定团 1 332 份、达尔富尔混合行动 194 份、联刚稳定团 1 580 份、联几建和办 51 份、联阿安全部队 68 份、南苏丹特派团 176 份、联利支助团 72 份、联索援助团 67 份、联索支助办 139 份)

为军警人员处理 3 823 笔安保报销(马里稳定团 291 笔、联刚稳定团 2 899 笔、达尔富尔混合行动 600 笔、联阿安全部队 3 笔、南苏丹特派团 24 笔、联索援助团 6 笔)

秘书长非洲之角问题特使办公室 7 份、联苏综合援助团 1 份、联合国埃博拉应急响应协调员 13 份、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 1 份)

出现差异的原因是，由于与 COVID-19 大流行有关的旅行限制，公务差旅数量减少

4 636 为国际工作人员的应享旅行处理了 4 636 份旅费报告(达尔富尔混合行动 997 份、西撒特派团 23 份、中非稳定团 1 160 份、马里稳定团 1 043 份、联刚稳定团 175 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 22 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 份、区域服务中心 19 份、秘书长大湖区问题特使办公室 5 份、联几建和办 18 份、联阿安全部队 72 份、南苏丹特派团 867 份、中部非洲区域办 3 份、西萨办 3 份、联利支助团 127 份、联索援助团 28 份、联索支助办 51 份、联合国埃博拉应急响应协调员 2 份、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 19 份)

数量微增是由于 COVID-19 旅行限制放松，特别是在本财政年度的第一季度。马里稳定团、中非稳定团、达尔富尔混合行动等客户特派团开始报销休养费用，例如 COVID-19 测试和数据以及酒店费用，导致应享费用的提交增加

2 424 为所有职类工作人员的特派团内部差旅处理了 2 424 份旅费报告(中非稳定团 112 份、马里稳定团 268 份、达尔富尔混合行动 94 份、联刚稳定团 1 432 份、联几建和办 2 份、联阿安全部队 24 份、南苏丹特派团 248 份、联利支助团 152 份、联索援助团 10 份、联索支助办 17 份、西撒特派团 60 份、联苏综合援助团 2 份、联合国埃博拉应急响应协调员 3 份)

出现差异的主要原因是，由于与 COVID-19 大流行有关的旅行限制，特派团内部差旅减少

4 442 为军警人员处理了 4 442 笔安保报销(中非稳定团 284 笔、联刚稳定团 4 049 笔、达尔富尔混合行动 5 笔、中非稳定团 104 笔)

出现差异的原因是，联刚稳定团联合国警务人员人数增加

## 教育补助金服务线

## 预期成绩 8.1: 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
8.1.1 教育补助金申请(报销和预付)在 4 周内得到处理的百分比(2018/19 年度: 96%; 2019/20 年度: 66%; 2020/21 年度: 96%)	已实现。99%的教育补助金申请(报销和预付)在 4 周内得到处理
8.1.2 不合规教育补助金申请(报销和预付)在 14 个日历日内退回的百分比, 在 20 个日历日内 100%退回(2018/19 年度: 12%; 2019/20 年度: 74%; 2020/21 年度: 90%)	84%的不合规教育补助金申请(报销和预付)在 14 天内退回 出现差异的原因是, 审查中的个案增加, 包括进一步与学习机构和(或)工作人员后续跟进

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
5 090 项教育补助金申请(达尔富尔混合行动 300 项、西撒特派团 99 项、中非稳定团 808 项、马里稳定团 793 项、联刚稳定团 450 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 19 项、秘书长大湖区问题特使办公室 10 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 8 项、区域服务中心 244 项、联几建和办 71 项、联阿安全部队 242 项、南苏丹特派团 1 118 项、联合国驻非洲联盟办事处 55 项、中部非洲区域办 47 项、西萨办 39 项、联利支助团 161 项、联索援助团 157 项、联索支助办 469 项)	7 227	7 227 项教育补助金申请得到处理(达尔富尔混合行动 795 项、西撒特派团 112 项、中非稳定团 1 150 项、马里稳定团 1 119 项, 联刚稳定团 889 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 51 项、秘书长大湖区问题特使办公室 22 项、区域服务中心 335 项、联几建和办 51 项、联阿安全部队 314 项、南苏丹特派团 1 295 项、联合国驻非洲联盟办事处 45 项、中部非洲区域办 38 项、西萨办 63 项、联利支助团 149 项、联索援助团 180 项、联索支助办 608 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 项、联苏综合援助团 7 项)  数量增加的原因是, 由于 COVID-19 大流行, 一些工作人员无法在 2019/20 学年提交申请, 而在 2020/21 年期间提交申请, 因为行政政策决定允许工作人员在 1 年后破例提交申请。达尔富尔混合行动则因缩编时间长于预期, 教育补助金申请数量也高于预期

## 构成部分 3: 客户服务科

34. 在本报告所述期间, 客户服务科继续提供所有客户和知识管理服务, 为客户的查询提供解决办法, 并与所有客户实体建立关系。该科协调以虚拟形式举办的客户接触会议, 旨在加强客户关系管理, 解决影响客户实体的主要战略和业务问题。客户服务科对客户查询问题管理继续采取重点集中的办法, 包括: 提高客户服务小组处理问题的技能, 根据工作人员的技能分配问题, 为小组实施跟踪机制和支持模式, 并采用明确的战略来管理长期未决的问题。在既定时限内解决问题

的总体得分始终高于目标率，季度改进促成总体得分呈上升趋势。该科还进行积极主动的客户沟通，使客户了解其工作人员应享福利的现状。总体客户满意度目标已实现，与以往各期相比有明显提高。

### 预期成绩 9.1：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

9.1.1 继续在 7 个工作日内解决客户提出的问题(2018/19 年度：82%；2019/20 年度：76%；2020/21 年度：75%)	已实现。86%的客户问题在 7 个工作日内得到解决
9.1.2 保持客户对所有服务的满意度，满意度通过 1 次年度调查衡量(2018/19 年度：72.1%；2019/20 年度：73%；2020/21 年度：75%)	已实现。进行了 1 次客户满意度年度调查，满意率达 75%
9.1.3 保持每年成功处理和解决各类人员查询问题的百分比(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：100%；2020/21 年度：85%)	已实现。在本报告所述期间，iNeed 中的客户查询问题 100%得到处理和解决
9.1.4 客户接触会议次数(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：8 次会议)	已实现。完成了 8 次客户接触会议
9.1.5 对集中保存的知识管理文件进行年度审查(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：1 次审查)	已实现。已对集中保存的知识管理文件进行年度审查

计划产出	已完成 (数目或是否)	说明
为所有职类人员解决 12 072 项查询(达尔富尔混合行动 2 432 项、区域服务中心 2 146 项、南苏丹特派团 1 885 项、联刚稳定团 1 813 项、中非稳定团 1 376 项、马里稳定团 1 334 项、联索支助办 361 项、联阿安全部队 182 项、西撒特派团 131 项、联索援助团 99 项、联利支助团 60 项、联几建和办 45 项、中部非洲区域办 33 项、秘书长非洲之角特使办公室 2 项、西萨办 19 项、秘书长大湖区问题特使办公室 13 项、联合国驻非洲联盟办事处 13 项和非客户 128 项)	3 940	为所有职类人员解决了 3 940 项查询(达尔富尔混合行动 868 项、区域服务中心 21 项、南苏丹特派团 680 项，联刚稳定团 711 项、中非稳定团 540 项、马里稳定团 875 项、联索支助办 59 项、联阿安全部队 49 项、西撒特派团 43 项、联索援助团 25 项、联利支助团 36 项、联几建和办 6 项、西萨办 2 项、秘书长大湖区问题特使办公室 1 项、联合国驻非洲联盟办事处 11 项、联苏综合援助团 1 项、其他所属部门临时派往区域服务中心客户特派团的工作人员 12 项)

出现差异的原因是采取了几项改善客户服务的举措，促使查询量减少。这些举措包括在预期追回的情况下主动与客户沟通其应享福利，并举行：(a) 在这些服务的旺季之前与客

		户特派团举行关于教育补助金和旅行流程的能力建设会议；(b) 与马里稳定团工作人员举办虚拟工作人员诊所；(c) 定期与客户接触，澄清和解决了一些问题；(d) 为包括达尔富尔混合行动、秘书长布隆迪问题特使办公室和联几建和办在内的清理结束特派团的离职工作人员进行巡回展出，以积极主动地解决他们的关切问题；(e) 与中心工作人员定期举行关于人力资源问题的专门会议
中心每年完成 1 次客户调查	是	2020/21 年度客户满意度调查已完成，并与利益攸关方分享了结果
对客户特派团进行 16 次访问，加强与客户的接触并解决问题	14	由于 COVID-19 大流行而实行的限制，无法进行实际访问，因此举行了 14 次虚拟接触会议。与以下方面举行了会议：联刚稳定团、马里稳定团、南苏丹特派团、西撒特派团、联合国驻非洲联盟办事处/秘书长非洲之角问题特使办公室、联索支助办/联索援助团、中非稳定团、联阿安全部队、中部非洲区域办、秘书长大湖区问题特使办公室、联苏综合援助团和达尔富尔混合行动
8 次客户接触会议	是	举行了 8 次客户接触会议(南苏丹特派团 1 次、联刚稳定团 1 次、西撒特派团 1 次、联索支助办/联索援助团 1 次、中非稳定团 1 次、马里稳定团 1 次、联合国驻非洲联盟办事处/秘书长非洲之角问题特使办公室 1 次、联阿安全部队 1 次)
对知识管理文件进行年度审查	是	对知识管理文件进行 1 次年度审查

#### 构成部分 4: 财务与合规监测科

35. 财务与合规监测科继续履行其核心会计和财务管理职能，包括总分类账记录维护、应付账款和应收账款管理、银行余额调节活动、内部控制监督、处理发票并履行财务出纳职能。该科由四个服务线组成：账户股、内部控制股、供应商服务线和出纳服务线。供应商服务线在处理所有发票(包括差旅和托运发票)方面业绩良好，尽管主要因服务线对客户特派团的依赖性而使处理略有延迟。中心在从特派团获得付款资金方面遇到一些延迟，这影响了对供应商发票的及时处理。

## 预期成绩 10.1: 向客户提供有效和高效的财务报告和管理支助

计划绩效指标	实际绩效指标
10.1.1 在既定的总部每月最后期限内提供财务月报(试算表和其他附表)(2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 100%; 2020/21 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内提交
10.1.2 支付供应商发票款项所需时间保持在 27 天内(2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 93%; 2020/21 年度: 100%)	94%的供应商发票在 27 天内完成处理和付款 出现差异的原因是, 各特派团没有及时向中心提供资金和证明文件, 因而延误了付款的处理
10.1.3 根据合同条款处理供应商提供的及时付款折扣发票(2018/19 年度: 98%; 2019/20 年度: 98%; 2020/21 年度: 100%)	95%的及时付款折扣从供应商方面获得 出现差异的主要原因是, 预算所有人在核证证明文件时出现延误, 这意味着中心无法达到严格的付款目标
10.1.4 3 个工作日内发放的非工作人员相关(供应商)付款百分比(2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 97%; 2020/21 年度: 85%)	已实现。98%的非工作人员付款在 3 个工作日内处理完毕
10.1.5 按时或提前发放的工作人员相关付款百分比(2018/19 年度: 99%; 2019/20 年度: 100%; 2020/21 年度: 100%)	已实现。100%的国际工作人员薪金付款在发薪日或之前发放

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为 20 个客户(埃博拉应急响应协调员、南苏丹特派团、马里稳定团、西撒特派团、中部非洲区域办、中非稳定团、联刚稳定团、恩德培区域服务中心、秘书长大湖区问题特使办公室、联阿安全部队、联索援助团、联索支助办、秘书长布隆迪问题特使办公室、喀麦隆-尼日利亚混合委员会、联几建和办、联合国驻非洲联盟办事处、西萨办、联利支助团、秘书长非洲之角问题特使办公室和达尔富尔混合行动)编写 240 份月度财务报告(截至试算平衡阶段)	258	提交了 258 份月度财务报告(直至试算表阶段)(联合国埃博拉应急响应协调员 5 份、南苏丹特派团 11 份、马里稳定团 11 份、西撒特派团 11 份、中部非洲区域办 11 份、中非稳定团 11 份、联刚稳定团 11 份、区域服务中心 11 份、秘书长大湖区问题特使办公室 11 份、联阿安全部队 11 份、联索援助团 11 份、联索支助办 11 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 11 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 11 份、联几建和办 11 份、联合国驻非洲联盟办事处 11 份、西萨办 11 份、联利支助团 11 份、达尔富尔混合行动 11 份、联合国埃博拉应急特派团 11 份、联合国布隆迪选举观察团(联布观察团)11 份、联科行动 11 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 11 份、联合国利比亚特派团(联利特派团)11 份)

处理 45 452 笔供应商付款(达尔富尔混合行动 4 513 笔、和平行动部 2 笔、西撒特派团 1 380 笔、中非稳定团 6 770 笔、马里稳定团 7 322 笔、联刚稳定团 8 483 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 4 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 205 笔、区域服务中心 247 笔、联阿安全部队 1 171 笔、联合国后勤基地 2 笔、南苏丹特派团 5 145 笔、联合国驻非洲联盟办事处 24 笔、中部非洲区域办 139 笔、联合国内罗毕办事处 47 笔、西萨办 63 笔、联利支助团 40 笔、联索援助团 180 笔和联索支助办 9 715 笔)

发放 13 492 笔与非工作人员(供应商)有关的付款(巴克莱银行乌干达 1 334 笔、布隆迪同业银行 144 笔、花旗银行刚果 3 062 笔、经济银行中部非洲 1 800 笔、花旗银行科特迪瓦 2 240 笔、经济银科特迪瓦 1 167 笔、花旗银行加蓬 132 笔、巴克莱银行加纳 102 笔、经济银行几内亚 32 笔、经济银行几内亚比绍 367 笔、安曼银行利比亚 15 笔、摩洛哥外贸银行 11 笔、花旗银行摩洛哥 439 笔、马里开发银行 3 笔、喀土穆银行 1 085 笔、渣打银行塞拉利昂 50 笔、花旗银行塞内加尔 125 笔、花旗银行肯尼亚 1 369 笔和经济银行南苏丹 15 笔)

处理 18 327 张旅行和装运发票(非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动 3 209 张、西撒特派团 821 张、中非稳定团 2 609 张、马里稳定团 2 721 张、联刚稳定团 2 762 张、监督厅 11 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 233 张、秘书长

出现差异的主要原因是，向未列入原预测的已清理结束的特派团(包括联科行动、联布观察团和联利特派团)提供了支助

44 033 处理了 44 033 笔供应商付款(达尔富尔混合行动 2 770 笔、西撒特派团 1 565 笔、中非稳定团 7 775 笔、马里稳定团 7 709 笔、联刚稳定团 6 072 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 177 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 22 笔、区域服务中心 165 笔、联阿安全部队 1 507 笔、南苏丹特派团 5 449 笔、联合国驻非洲联盟办事处 71 笔、中部非洲区域办 128 笔、西萨办 220 笔、联利支助团 280 笔、联索援助团 40 笔、联索支助办 10 047 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 29 笔、联几建和办 3 笔、联苏综合援助团 1 笔、其他特派团 3 笔)

出现差异的原因是，达尔富尔混合行动的付款笔数较少，联刚稳定团的一些队部关闭，导致供应商付款笔数减少

11 765 处理了 11 765 笔与非工作人员(供应商)有关的付款(巴克莱银行乌干达 1 162 笔、布隆迪同业银行 163 笔、花旗银行刚果 2 167 笔、经济银行中部非洲 1 897 笔、花旗银行科特迪瓦 2 096 笔、经济银科特迪瓦 1 259 笔、花旗银行加蓬 29 笔、巴克莱银行加纳 80 笔、经济银行几内亚 124 笔、经济银行几内亚比绍 135 笔、安曼银行利比亚 12 笔、花旗银行摩洛哥 400 笔、喀土穆银行 697 笔、渣打银行塞拉利昂 37 笔、花旗银行塞内加尔 43 笔、花旗银行肯尼亚 1 421 笔、经济银行南苏丹 30 笔、马里开发银行 13 笔)

出现差异的原因是 COVID-19 大流行的影响。全球范围的旅行限制导致差旅费付款笔数减少(军警人员公务差旅、应享福利方面的旅行和个人用品装运)

20 063 处理了 20 063 张旅行和装运发票(西撒特派团 1 069 张、中非稳定团 3 383 张、马里稳定团 2 925 张、联刚稳定团 3 136 张、监督厅 1 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 24 张、秘书长大湖区问题特使办公室 112 张、区域服务

大湖区问题特使办公室 60 张、恩德培区域服务中心 636 张、环境署 1 张、联合国全球服务中心 2 张、联合国总部 12 张、联阿安全部队 727 张、南苏丹特派团 2 738 张、联合国驻非洲联盟办事处 48 张、中部非洲区域办 374 张、联合国内罗毕办事处 1 张、西萨办 92 张、联索援助团 109 张和联索支助办 1 161 张)

发放 273 191 笔与工作人员有关的付款(巴克莱银行乌干达 18 084 笔、布隆迪同业银行 161 笔、花旗银行刚果 50 582 笔、经济银行中部非洲 35 083 笔、花旗银行科特迪瓦 46 433 笔、经济银行科特迪瓦 8 700 笔、花旗银行加蓬 396 笔、巴克莱银行加纳 2 750 笔、经济银行几内亚 1 025 笔、经济银行几内亚比绍 1 562 笔、安曼银行利比亚 6 笔、摩洛哥外贸银行 29 笔、花旗银行摩洛哥 3 613 笔、马里开发银行 367 笔、喀土穆银行 61 829 笔、渣打银行塞拉利昂 1 082 笔、花旗银行塞内加尔 512 笔、花旗银行肯尼亚 40 749 笔和经济银行南苏丹 228 笔)

中心 438 张、总部 6 张、联阿安全部队 1 257 张、南苏丹特派团 2 791 张、联合国驻非洲联盟办事处 18 张、中部非洲区域办 118 张、西萨办 275 张、联索援助团 34 张、联索支助办 1 230 张、达尔富尔混合行动 2 255 张、联几建和办 71 张、联苏综合援助团 747 张、联利支助团 88 张、其他特派团 85 张)

增加的原因是，西撒特派团、中非稳定团、马里稳定团、联刚稳定团和联阿安全部队的部队人数高于估计数，并纳入了处理未列入计划产出的联利支助团、联苏综合援助团和联几建和办的差旅事宜

195 893

处理了 195 893 笔与工作人员有关的付款(巴克莱银行乌干达 11 775 笔、布隆迪同业银行 143 笔、花旗银行刚果 40 441 笔、经济银行中部非洲 19 995 笔、花旗银行科特迪瓦 39 153 笔、经济银行科特迪瓦 10 056 笔、花旗银行加蓬 155 笔、巴克莱银行加纳 2 576 笔、经济银行几内亚 1 083 笔、经济银行几内亚比绍 492 笔、安曼银行利比亚 10 笔、花旗银行摩洛哥 3 609 笔、马里开发银行 1 585 笔、喀土穆银行 25 929 笔、渣打银行塞拉利昂 1 129 笔、花旗银行塞内加尔 54 笔、花旗银行肯尼亚 36 502 笔、经济银行南苏丹 1 096 笔、摩洛哥外贸银行 110 笔)

出现差异的原因是，达尔富尔混合行动缩编、联几建和办清理结束以及联刚稳定团人员编制减少，从而减少了与工作人员和其他应享福利有关的业务事项数量。与 COVID-19 相关的旅行限制也减少了差旅费方面的付款和福利，军警人员的报到和离职费用支出也减少

## 预期成绩 10.2：遵守内部财务控制框架

### 计划绩效指标

### 实际绩效指标

10.2.1 依照控制框架进行了运行有效性审查(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：83%；2020/21 年度：100%)

该中心完成了计划在 2020/21 年度财政周期进行的全部审查的 100%

10.2.2 按照标准作业程序规定的时间发布每月内部控制报告(2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 98%/100%; 2020/21 年度: 100%)	已实现。该中心完成了作为 2020/21 年度财政周期一部分的所需月度报告的 100%
10.2.3 在截止日期前为特派团开户银行提供银行对账服务(2018/19 年度: 不适用; 2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 100%)	已实现。在截止日期前为特派团开户银行提供了 100%的银行对账服务

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
特雷德韦委员会赞助组织委员会对每条区域服务中心事务处理服务线进行 12 次内部控制框架年度审查并发布报告	12	该中心完成了计划在 2020/21 年度期间进行的全部审查的 100%
就中心处理的事务发布 84 份内部控制报告: 与地点无关的事务, 涉及人力资源、财务、多式联运调度、人员和货物运输以及通信/信息技术支持。每年生成的内部控制报告包括(12 份供应商未结项目报告、12 份未结资金承付款报告、12 份薪资未结项目报告、12 份银行余额调节报告、12 份表 2A 报告、12 份表 2B 报告(员工自助服务差旅预付款)、12 份表 5C 报告(未结应付账款))	84	发布了 84 份内部控制报告
每年对共计 444 个银行账户进行对账, 每月对 37 个账户进行对账; 每月在“团结”系统财务期结束后 10 个工作日内完成这些对账。每年代表恩德培区域服务中心的客户特派团完成的对账如下: 埃博拉应急特派团 72 个、南苏丹特派团 48 个、马里稳定团 48 个、达尔富尔混合行动 24 个、中部非洲区域办 24 个、西撒特派团 36 个、中非稳定团 24 个、联刚稳定团 12 个、恩德培区域服务中心 24 个、联合国布隆迪观察团 12 个、联科行动 24 个、联合国利比亚特派团 24 个、联阿援助团 24 个、联几建和办 24 个和联利支助团 24 个	468	<p>为区域服务中心 14 个客户特派团和该中心共 39 个单独银行账户进行了 468 次银行对账。每月在“团结”系统财务期结束后完成这些对账。在 2020/21 年度周期, 各特派团已对账的银行账户数如下: 联合国埃博拉应急特派团 72 个、南苏丹特派团 48 个、马里稳定团 48 个、达尔富尔混合行动 24 个、中部非洲区域办 24 个、西撒特派团 60 个、中非稳定团 24 个、联刚稳定团 12 个、区域服务中心 24 个、联合国布隆迪选举观察团 12 个、联科行动 24 个、联利特派团 24 个、西萨办 24 个、联几建和办 24 个和联利支助团 24 个</p> <p>出现差异的原因是, 与西撒特派团有关的 2 家新银行, 从而使经管的银行账户从预计的 37 个增至 39 个</p>

### 构成部分 5: 区域外勤技术处

36. 本执行期内, 区域外勤技术处向区域中心及其客户特派团提供了多种多样的战略和业务服务。其成就包括为信通技术基础设施提供支持, 这些基础设施是 COVID-19 大流行期间协助远程办公安排的关键。在本执行期内, 电话账单股的机器人流程自动化概念验证已成功完成并被接受, 证明其有能力在处理以前需要人工干预的大量重复性工作方面节省时间。区域外勤技术处还在 17 个特派团完成了有关各种企业应用程序(外地支助套件模块、态势感知解决方案和 SharePoint) 的 15 项实施工作和 19 次培训。

#### 预期成绩 11.1: 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
11.1.1 在收到经用户核证的发票的 7 天/15 天内发送电话账单(2018/19 年度: 100%; 2019/20 年度: 100%/100%; 2020/21 年度: 100%)	已实现。100%的电话账单在收到经用户核证的发票的 7 天内发送

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为 12 个客户特派团提供电话账单服务, 并处理了约 96 546 张电话账单(中非稳定团 18 436 张、联刚稳定团 22 817 张、达尔富尔混合行动 1 395 张、联阿安全部队 2 060 张、南苏丹特派团 21 798 张、中部非洲区域办 410 张、联索支助办 10 131 张、马里稳定团 17 406 张、西萨办 600 张、联几建和办 360 张、恩德培支助基地 692 张和秘书长布隆迪问题特使办公室 441 张)	87 224	区域电话账单股为区域服务中心和 15 个客户特派团处理了 87 224 张电话账单, 具体情况如下: 中非稳定团 19 044 张、联刚稳定团 19 852 张、达尔富尔混合行动 3 696 张、联阿安全部队 1 011 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 268 张、南苏丹特派团 16 073 张、联索支助办 3 623 张、中部非洲区域办 367 张、马里稳定团 17 413 张、西萨办 721 张、联几建和办 553 张、区域服务中心 1 744 张、联索援助团 2 240 张、西撒特派团 494 张、联苏综合援助团 125 张  出现差异的主要原因是, 远程办公安排导致工作人员使用电话个人识别码的次数减少以及卫星服务中止

#### 预期成绩 11.2: 通过加强中心和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
11.2.1 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率(2018/19 年度: 90%; 2019/20 年度: 86%; 2020/21 年度: 80%)	已实现。对所举办课程的满意率为 86.6%
11.2.2 区域服务中心和区域服务中心客户特派团对区域外勤技术处(前区域信息和通信技	已实现。对年内提供的能力建设和培训方案的满意率为 93.12%

术处)能力建设和培训方案的满意度(2018/19年度: 82%; 2019/20年度: 86%; 2020/21年度: 82%)

11.2.3 提供培训方案,支持区域服务中心和客户特派团的性别平等和技术准备产出(2018/19年度: 不适用; 2019/20年度: 不适用; 2020/21年度: 80%)

已实现。联合国和平行动指挥、控制、通信、计算机、情报、监视和侦察学院、区域服务中心和客户特派团举办的培训过程中 90%支持性别均等和技术准备

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
在区域服务中心内协调开展 10 次或更多的信通技术培训课程	是	联合国和平行动指挥、控制、通信、计算机、情报、监视和侦察学院和区域服务中心共完成了 10 期培训
向文职和军警人员提供信通技术培训课和活动的季度报告	是	发送了关于联合国和平行动指挥、控制、通信、计算机、情报、监视和侦察学院和联合国国际电子计算中心活动的季度报告
关于协调至少 5 个支持区域服务中心和客户特派团性别平等和技术准备培训方案的年度报告(信息技术和联合国军事信号学院)	是	联合国和平行动指挥、控制、通信、计算机、情报、监视和侦察学院提供的 9 门课程支持性别均等。区域服务中心支持信息和通信技术厅协调了该报告

### 预期成绩 11.3: 有成效、高效率地管理通信和信息技术资产

计划绩效指标	实际绩效指标
11.3.1 维护库存中已超过预期寿命的非消耗性资产(2018/19年度: 30%; 2019/20年度: 43%; 2020/21年度: ≤10%)	28.5%的库存非消耗性资产已超过预期寿命 由于本执行期内完成了积压的核销,业绩比上一个报告所述期间有所改善。出现差异的主要原因是,COVID-19 的影响时间较长,导致部分业务事项无法及时处理;例如,地方财产调查委员会无法开会,因而推迟将处置物品从区域服务中心仓库向联刚稳定团财产处置科进行实物移交
11.3.2 维护库存中状况良好或尚可的非消耗性资产(2018/19年度: 85%; 2019/20年度: 94%; 2020/21年度: ≥10%)	59.5%库存非消耗性资产的状况良好或尚可 与前几个报告期相比,业绩有所下降,主要是因为在本报告所述期间,大流行病的影响限制了技术小组进行实物测试和确定注销库存的努力

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	是	每个季度都进行实物核查并就此提出报告。到本财政年度结束时,财产管理股达到了非消耗品 99.1%和消耗品 100%得以核实的目标

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

是 财产管理股每周和每月报告绩效指标，为采取纠正行动的决定提供信息。一旦实物核查结束，就会编写季度报告，定期编写情况报告，并将其转发给管理战略、政策和合规部外勤业务财务司全球资产管理政策处，以便在必要时进行审查，并与其他特派团的报告合并

#### 预期成绩 11.4：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

11.4.1 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(2018/19 年度：80%；2019/20 年度：95%；2020/21 年度：80%)

已实现。在进行的调查中，客户对所提供的服务的满意度最高达 93%

11.4.2 为部队保护和态势感知产出及时提供创新技术(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：80%)

不适用。区域外勤技术处不提供部队保护技术

11.4.3 加强特派团的安全简档(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：80%)

已实现。部署了 90%的技术和数据中心防火墙，并对 90%的信息安全咨询说明采取了行动

11.4.4 与联合国后勤基地协调，继续利用技术帮助特派团减少其环境足迹(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：80%)

已实现。100%实施。区域外勤技术处协助各区域特派团将数据迁移到云端，无需实地访问。该处还全力支持恩德培支助基地新实施的外地远程基础设施监测系统。此外，采用 Adobe Sign(在线文件签名)减少了打印需求，并有助于减少特派团的环境足迹

计划产出

已完成  
(数目或是/否) 说明

部署移动服务，促进区域服务中心高级管理层和负责履行客户特派团确定的关键职能的工作人员保持业务连续性

是 在 COVID-19 大流行期间，支持 84 个点对多点装置和 211 张数据 SIM 卡，以便于实施远程办公安排

区域灾后恢复准备状态季度评估

1 完成对恩德培支助基地进行 1 次备灾评估。出现差异的原因是，COVID-19 大流行导致进入基地受到限制

该区域的季度信息和(或)实体安保评估

1 进行了 1 次实体安保评估。出现差异的原因是，COVID-19 大流行导致进入恩德培支助基地受到限制

年度信息安全意识宣传活动和信息安全讲习班

是 以培训班和讲习班的形式开展 6 场信息安全宣传活动

中心每年完成 2 次客户调查	是	与安全 and 安保部联合对恩德培支助基地进行了 2 次无线电和点对多点覆盖范围调查
联合国行动和危机中心收到各特派团的季度情况报告	是	收到并分享了区域特派团每周的情况报告
每季度向特派团发送事件报告	是	向特派团发送了季度事件报告
每季度通过信息和通信技术厅自我评估门户网站审查特派团的安全简档合规情况并进行更新	是	每季度通过信息和通信技术厅自我评估门户网站审查了特派团的安全简档合规情况并进行更新
关于外地远程基础设施监控性能的年度报告	是	完成了关于外地远程基础设施监控性能的年度报告, 并报告了以下结果: (a) 互联网服务(乌干达移动电话网络): 99.2%的可用率; (b) 互联网服务(国际航空电讯集团公司): 99.47%的可用率; (c) 陆上集群无线电服务: 99.62%的可用率; (d) 卫星连接站: 99.68%的可用率; (e) 备用电源: 99.97%的可用率

#### 预期成绩 11.5: 为中心及中心客户特派团实施并开通信息和通信技术企业系统和项目

计划绩效指标	实际绩效指标
11.5.1 按时为区域服务中心和客户特派团完成联合国开发的软件系统(外地支助套件模块, 包括航空信息管理系统; 电子票务和全球人员流动; SharePoint; 企业和云端)和现成系统(2018/19 年度: 95%; 2019/20 年度: 100%; 2020/21 年度: 95%)	已实现。100%按时为区域服务中心和客户特派团完成联合国开发的软件项目
11.5.2 在当地和区域特派团一级按时为区域服务中心及其客户特派团完成与至少 5 个企业系统有关的业务流程再造项目(2018/19 年度: 80%; 2019/20 年度: 100%; 2020/21 年度: 80%)	已实现。100%按时完成 16 个项目, 其中包括 4 项创新和 12 项实施工作。该中心的项目包括实施安全和安保部的督导员制度、将遗留的 COSMOS 网站和特派团储存库迁移到 SharePoint 以简化遗留的应用程序、安装热像仪以及为电话账单股开发机器人流程自动化。下列外地支助套件模块的实施工作也已完成: 报到和离职(针对联苏综合援助团); 外地出入控制系统(针对联苏综合援助团和坎帕拉安全和安保部); 全球人员运输(针对联苏综合援助团和联索支助办); 旅客订票系统(针对联苏综合援助团); 货物运输申请(针对联苏综合援助团); 货物预订系统(针对联苏综合援助团); 身份证和车辆通行证(针对区域服务中心和恩德培支助基地); 访客出入管理(针对中心和基地); 电子住宿(针对联合国支助荷台达协议特派团); 升级到电子票务(针对中非稳定团); 军事厅任职期(针

	对联苏综合援助团)。此外，在向中非稳定团推出的客户服务提供模式中安装了 iNeed 目录
11.5.3 按时向中心和客户特派团提供网络安全支助(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：100%；2020/21 年度：90%)	已实现。90%的网络安全相关查询/事件在 30 天内按要求采取行动

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
一年发布两次报告，说明为提出请求的客户特派团实施软件系统的情况，根据客户需求预计最少实施 5 个系统	是	在 7 个区域客户特派团完成了 12 个企业系统的 12 项实施工作
一年发布两次报告，说明为实施各类系统所开展的培训次数和参与者人数，根据客户需求预计至少举办 10 次培训	是	在 10 个特派团为 10 个企业系统完成了 41 个培训班，共有 831 人参加
在实施后一个月内向至少 5 个系统的实施提供早期支持	是	所有 12 次安装在启用后获得 30 天早期支持
每季度进行一次安全评估，涵盖客户特派团的信息安全、灾难恢复准备情况和(或)实体安保	1	年内完成了 1 次有关信息安全/灾后恢复准备状态的安全评估  安全评估无法远程进行，只能在联合国网络内进行，因此需要实际进入在恩德培支助基地。旅行限制阻碍了这项工作的进行，目前正计划与各区域特派团协调开展评估工作
根据信息和通信技术厅的政策，提交支持区域特派团任务的技术测试和评价年度报告	是	完成了 3 个系统的测试报告： <ul style="list-style-type: none"> <li>在联合国后勤基地的监测下，在区域服务中心进行了只读迁移应用程序的试点测试和实施</li> <li>关于热像仪项目，除了定价选项外，还对各种型号进行了评价和比较，以评估与联合国系统和安全和安保部的要求的兼容性</li> <li>为筹备实施 Unite Aware 系统项目，与总部 Unite Aware 方案管理人员协商，对所有模块进行了密集测试</li> </ul>

#### 构成部分 6：运输和调度综合控制中心

37. 成立运输和调度综合控制中心的目的是与客户特派团协作，巩固、整合和优化为东部和中部非洲外勤业务提供的运输和调度服务。该控制中心的活动包括落

实为部队轮调进行统一调度规划，从而减少空飞次数，并尽量减少对短期包机的依赖。为使控制中心与联合国供应链总体愿景保持一致，供应链管理厅于 2020 年委托进行了一项研究，就包括控制中心在内的综合供应链管理的更广泛框架内的主要供应链实体未来的作用和责任提出全面建议。根据研究结果和建议，区域服务中心 2021/22 年度期间预算(A/75/770)提议设立一个前方支助和部署中心，以取代运输和调度综合控制中心，随后得到大会第 75/294 号决议的核准。

38. 作为一项临时安排，从 2019/20 年度期间开始，运输和调度综合控制中心一直在支持供应链管理厅调度科规划和执行下列领域的全球战略调动业务：部队和货物调度；调度数据管理和双周报告；发票处理流程监督和报告；送回遗骸。

39. 此外，为配合在供应链管理厅主持下实施新的综合供应链，除其他外，运输和调度综合控制中心一直在通过下列办法满足区域服务中心的要求：

- (a) 实施需求和采购规划；
- (b) 协助财产管理股开展存货清点、库存实物核查、处置和相关仓储活动；
- (c) 实施供应链管理工具。

#### 预期成绩 12.1：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	
12.1.1 维持对综合区域航班时刻表航班客运和货物/行李运输能力的使用率(2018/19 年度：不适用；2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：70%)	运输和调度综合控制中心一直在支持调度科进行全球战略规划和执行部队和货物调度、监督服务提供商的发票处理流程以及调度数据的管理和报告	
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、南苏丹特派团 832 小时)	否	由于所支助的特派团停止共享区域航班，因而没有协调航班飞行
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	由于所支助的特派团停止共享区域航班，因而没有协调运送乘客

#### 预期成绩 12.2：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	
12.2.1 与业务支助部和全球采购支助科协调，为区域特派团建立协调一致的规划、采购和交付流程(2018/19 年度：100%；2019/20 年度：0%；2020/21 年度：90%)	虽然这一工作因其他供应链举措而未得到落实，但运输和调度综合控制中心通过实施需求规划工具、支持库存管理，以及监督供应链业绩管理，继续支持全球联合国供应链管理举措	

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、联索支助办 42 000 令)	否	为区域协调采购而订立了打印纸合同，但没有收到特派团关于采购打印纸的请求
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、联索支助办 1 440 台)	否	没有收到所支助的特派团关于提供空调设备的请求
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、联索支助办 137 562 件)	否	没有收到所支助的特派团关于提供办公室家具的请求
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、联索支助办 63 666 件)	否	没有收到所支助的特派团关于提供家居床品的请求
交付各种规格的电缆	否	没有收到所支助的特派团关于提供各种规格电缆的请求

### 预期成绩 12.3：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
12.3.1 协调计划的培训/讲习班(2018/19 年度：100%；2019/20 年度：0%；2020/21 年度：100%)	未实现。由于 COVID-19 实行旅行限制造成调度中断，运输和调度综合控制中心没有为所支助的特派团协调举办任何培训/讲习班

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	本报告所述期间没有向所支助的特派团提供危险货物复习课程

### 三. 资源使用情况

#### A. 财政资源

(千美元；预算年度为2020年7月1日至2021年6月30日)

类别	分配数	支出数 <sup>a</sup>	差异	
			数额	百分比
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(4)=(3)÷(1)
<b>文职人员</b>				
国际工作人员	20 695.8	21 174.6	(478.8)	(2.3)
本国工作人员	8 889.3	8 354.0	535.3	6.0
联合国志愿人员	333.9	159.5	174.4	52.2
一般临时人员	64.0	63.5	0.5	0.7
政府提供的人员	—	—	—	—
<b>小计</b>	<b>29 983.0</b>	<b>29 751.7</b>	<b>231.3</b>	<b>0.8</b>
<b>业务费用</b>				
文职选举观察员	—	—	—	—
咨询人	131.8	—	131.8	100.0
公务差旅	216.2	25.2	191.0	88.4
设施和基础设施	2 309.7	2 412.9	(103.2)	(4.5)
陆运	87.1	137.9	(50.8)	(58.3)
空运	—	—	—	—
水运	—	—	—	—
通信和信息技术	3 941.9	3 597.4	344.5	8.7
医务	103.5	86.7	16.8	16.3
特种装备	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	386.0	272.9	113.1	29.3
速效项目	—	—	—	—
<b>小计</b>	<b>7 176.2</b>	<b>6 532.8</b>	<b>643.4</b>	<b>9.0</b>
<b>所需资源毛额</b>	<b>37 159.2</b>	<b>36 284.5</b>	<b>874.7</b>	<b>2.4</b>
工作人员薪金税收入	3 530.2	3 710.4	(180.2)	(5.1)
<b>所需资源净额</b>	<b>33 629.0</b>	<b>32 574.1</b>	<b>1 054.9</b>	<b>3.1</b>
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
<b>所需资源共计</b>	<b>37 159.2</b>	<b>36 284.5</b>	<b>874.7</b>	<b>2.4</b>

<sup>a</sup> 因四舍五入，上表所列数字与2021年6月30日终了年度财务报表第二卷的数字有微小差别。

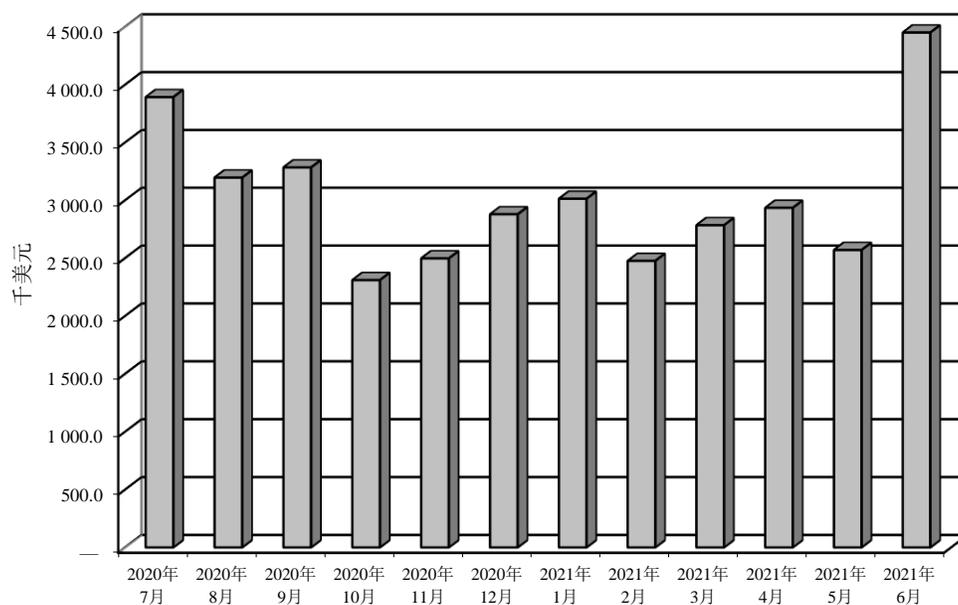
## B. 类别间资源调拨信息汇总

(千美元)

类别	预算批款		
	最初分配数	调拨数	订正分配数
一. 军事和警务人员	—	—	—
二. 文职人员	29 983.0	—	29 983.0
三. 业务费用	7 176.2	—	7 176.2
<b>共计</b>	<b>37 159.2</b>	<b>—</b>	<b>37 159.2</b>
调拨数额占批款总额百分比			—

40. 在本报告所述期间，没有类别间资金调拨。

## C. 月支出模式



41. 已入账的文职人员支出数额与每月的实际调拨数相一致。2020年7月、2020年8月和2021年6月是大多数国际学校学年开始和结束的时间，期间的支出数额增加，入账的支出反映了处理教育补助金预支款和报销的高峰期。此外，2021年6月入账的支出数额增加的原因是，根据与联刚稳定团订立的有关因区域服务中心当时预算限制而带来的分摊费用方面的服务级别协议，2018/19年度期间递延费用的最终结算为100万美元。2021年1月支出数额增加的原因是，对国际工作人员和本国工作人员实施的最新薪金表分别于2021年1月1日和2020年9月1日生效，导致薪金和福利支出增加。2020年7月和12月的业务费用增加的原因是，区域中心努力根据核定购置计划确定服务和设备方面的承付款项，同时考虑到所涉采购周转时间。

## D. 其他收入和调整

(千美元)

类别	数额
投资收入	44.3
其他/杂项收入	3.4
自愿现金捐助	—
上期调整数	—
上期义务核销	379.7
<b>共计</b>	<b>427.4</b>

## 四. 差异分析<sup>1</sup>

	差异	
国际工作人员	(478.8)	(2.3%)

42. 出现差异的主要原因是：(a) 自 2021 年 1 月起对国际工作人员职类适用订正薪级表；(b) 一般工作人员费用的百分比为 93%，高于预算编列的 89%，主要原因是 2019/20 年度的教育补助金申请在解除封锁后于 2020/21 年度结清。由于 COVID-19 大流行而实行的旅行限制和封锁措施，国际工作人员的征聘和入职延迟，实际平均空缺率为 14.2%，高于预算编列的 11.0%，部分抵消了上述差异。此外，区域服务中心工作人员更替率高，主要原因是甄选工作人员填补联合国其他实体的员额，包括临时派任征聘。

	差异	
本国工作人员	535.3	6.0%

43. 出现差异的主要原因是，本国专业人员和一般事务人员的实际平均空缺率较高，分别为 18.2%和 13.0%，而两个人员配置类别的核定空缺率为 8.0%，原因是：(a) 在管理为执行大会关于连续任用合同的第 65/247 号决议第 51 和 53 段而举行的全球一般事务人员考试方面存在挑战，需要培训区域服务中心工作人员，并由外勤中央审查理事会审查职位(只有在 COVID-19 相关限制放宽的情况下才能进行全球一般事务人员考试，因为这是当面考试)；(b) 中心工作人员更替率高，其中包括工作人员因临时派任调往其他联合国实体的许多情况。由于自 2020 年 9 月起对本国工作人员适用订正薪级表，因而部分抵消了这一差异。

<sup>1</sup> 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	
联合国志愿人员	174.3	52.2%

44. 出现差异的主要原因是，联合国志愿人员应享福利的平均费用低于预算编列的数额，因为：(a) 由于本报告所述期间联合国志愿人员更替率低，与联合国志愿人员离职有关的津贴实际费用减少；(b) 由于旅行限制，本报告所述期间联合国志愿人员的探亲减少；(c) 由于联合国志愿人员居住在由其他国际人员负责安保的地方，因此住所安保费用减少；(d) 扶养津贴方面的实际费用减少。

	差异	
咨询人	131.8	100.0%

45. 出现差异的主要原因是：(a) 恩德培支助基地关闭 5 个多月后，区域服务中心楼房维修合同的执行出现延误，因此，没有聘请一名工程咨询人监督维修项目(该咨询人于 2021 年 6 月入职)；(b) 在决定采购一个新的客户关系管理工具之后，没有聘请一名咨询人来支持呼叫管理和查询解决项目，以升级呼叫管理系统。

	差异	
公务差旅	191.0	88.4%

46. 出现差异的主要原因是，由于 COVID-19 大流行而实行旅行限制，人员计划差旅被推迟，为计划中的培训班和讲习班而进行的行动区内外旅行也减少，转而开设在线课程。

	差异	
设施和基础设施	(103.2)	(4.5%)

47. 出现差异的主要原因是，根据与联刚稳定团订立的服务级别协议，最后结清了 2018/19 年度期间的递延费用(94 万美元)。这一差异因以下方面被部分抵消：(a) 因 COVID-19 大流行，在恩德培支助基地占地面积减少，导致 2020/21 年度期间向联刚稳定团偿还的款项低于计划；(b) 汽油、机油和润滑剂的实际平均单价为每公升 0.608 美元，低于预算编列的每公升 1.02 美元的价格；(c) 外地远程基础设施监测项目第二阶段的支出低于预算，主要是因为 COVID-19 大流行的影响导致项目材料延迟收到；(d) COVID-19 大流行导致用品采购减少。

	差异	
陆运	(50.8)	(58.3%)

48. 出现差异的主要原因是：(a) 购置一辆四轮驱动车辆，以更换因发生事故而必须注销的一辆车；(b) 根据与联刚稳定团订立的服务级别协议，结清了 2018/19 年度期间的递延费用(6 万美元)。这一差异因以下方面被部分抵消：(a) 因 COVID-19 大流行，在恩德培支助基地占地面积减少，导致 2020/21 年度期间向联刚稳定团偿还的款项低于计划；(b) 汽油、机油和润滑剂的实际平均单价为每公升 0.608 美

元，低于预算编列的每公升 1.02 美元的价格，加上 COVID-19 实行行动限制，汽油使用量减少。

	差异	
通信和信息技术	344.5	8.7%

49. 出现差异的主要原因是，由于联刚稳定团使用了覆盖整个恩德培支助基地(包括中心)的卫星互联网，互联网连接费用较低，因此互联网连接服务的支出减少。这一差异因以下方面所需资源增加而被部分抵消：软件和许可证，包括 Check Point 软件和 VuWall 升级，以加强信通技术安全；Adobe 许可证，以支持因 COVID-19 大流行而实施替代工作安排期间进行在线签名；提供技术支持，以加强信通技术安全和其他服务改进项目。

	差异	
医务	16.8	16.3%

50. 出现差异的主要原因是，因 COVID-19 而实行的封锁，导致恩德培支助基地的工作人员在远程工作时主要使用政府医院设施或私营医院。

	差异	
其他用品、服务和设备	113.1	29.3%

51. 出现差异的主要原因是：(a) 非支出方面：由于实行旅行限制，聘用一名法语教师作为个体订约人向区域服务中心人员提供团体课程；(b) COVID-19 大流行导致各项活动推迟，使用于正式活动的支出减少；(c) 中心的培训活动减少。

## 五. 有待大会采取的行动

52. 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 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日期间的未支配余额 874 700 美元；

(b) 决定如何处理 2021 年 6 月 30 日终了期间共计 427 400 美元的其他收入/调整数，其中包括投资和其他收入(47 700 美元)和上期债务核销额(379 700 美元)。

## 六. 为执行经大会第 75/294 号决议认可的行政和预算问题咨询委员会的要求和建议而采取的后续行动摘要

(A/75/822/Add.9)

要求和建议

为执行要求和建议而采取的行动

行预咨委会欢迎对可扩缩模型的改进，并认为区域服务中心可能仍需进一步改进可扩缩模型，以实现更大的规模经济。行预咨委会回顾，大会请秘书长进一步完善可扩缩公式，以便在工作量因数和专职同等资历所需资源之间建立更明确的联系(另见 A/74/737/Add.6, 第 23 段)，并确保所有可扩缩模型考虑工作量和增效等因素(另见大会第 70/286 号决议, 第 67 段)(第 11 段)。

区域服务中心继续评估如何完善可扩缩模型的各种途径，并确保更新该模型，以准确反映根据审计委员会在 2020/21 年度期间提出的建议处理的所有业务事项，包括代表区域支助中心处理的业务事项。中心还计划在以后的预算周期中将以下组成部分列入该模型中：(a) 所承担的额外非周期支付相关业务事项数目；(b) 客户特派团人员配置预测中的一般临时人员数目；(c) 向客户提供服务支柱，一旦向所有客户特派团推出该模型。