



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

2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间乌干达恩德培区域
服务中心预算

秘书长的报告

目录

	页次
一. 任务和计划成果	5
A. 概况	5
B. 规划假设和特派团支助举措	6
C. 区域特派团合作	19
D. 伙伴关系、国家工作队协调和综合性办法	19
E. 成果预算编制框架	19
F. 所需人力资源	37
二. 财政资源	51
A. 概况	51
B. 空缺率	52
C. 培训	52
三. 差异分析	53



四. 有待大会采取的行动	55
五. 为执行大会第 75/294 号决议的各项决定和要求、包括经大会核可的行政和预算问题咨询委员会各项要求和建议以及监督机构的建议而采取的后续行动摘要	56
A. 行政和预算问题咨询委员会	56
B. 审计委员会	58
附件	
一. 定义	59
二. 拟议组织结构(2022/23 年度).....	60
三. 每条服务线的业务量和全时当量, 考虑到服务的动态和非动态性质	61

摘要

本报告载列乌干达恩德培区域服务中心 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间的预算，数额为 43 185 600 美元。

拟议预算数额为 43 185 600 美元，与 2021/22 年度分摊数 40 272 300 美元相比，增加 2 913 300 美元，增幅为 7.2%。

在 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间，区域服务中心将继续提供人力资源、财务、通信和信息技术服务，并协调、综合、巩固和优化联合国非洲外地特派团之间人员和货物的运输和调度解决方案。区域服务中心还将继续向其客户实体提供采购支助服务。在 2022/23 年度，该中心将为 17 个客户实体提供服务，并向已经清理结束和已经结束的客户特派团提供支助。

预算为 405 名文职人员编列了经费，其中包括 133 名国际工作人员、265 名本国工作人员和 7 名联合国志愿人员。预算反映下列情况：裁撤 2 个国际员额和 17 个本国员额，并将 2 个国际员额本国化，从而净减少 4 个国际员额和 15 个本国员额。

区域服务中心 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日财政期间所需资源总额通过按该中心构成部分排列的若干成果框架，与该中心的目标挂钩。这些框架是：福利和薪金科；差旅、报销和教育补助金科；客户服务科；财务与合规监测科；区域外勤技术处；前方支助和部署中心以及全球采购支助科，以作为业务支助部的租户单位。该中心人力资源按人数划入各构成部分，但中心的行政领导和管理除外，这部分的人力资源划入整个中心。

对人力资源和财政资源数额差异的说明已酌情与中心的具体计划产出挂钩。

财政资源

(千美元；预算年度为 7 月 1 日至 6 月 30 日)

类别	支出数 (2020/21)	分配数 (2021/22)	费用估计数 (2022/23)	差异	
				数额	百分比
文职人员	29 751.7	33 049.5	36 341.1	3 291.6	10.0
业务费用	6 532.8	7 222.8	6 844.5	(378.3)	(5.2)
所需资源毛额	36 284.5	40 272.3	43 185.6	2 913.3	7.2
工作人员薪金税收入	3 710.4	3 893.2	4 242.8	349.6	9.0
所需资源净额	32 574.1	36 379.1	38 942.8	2 563.7	7.0
自愿实物捐助(已编入预算)	—	—	—	—	—
所需资源共计	36 284.5	40 272.3	43 185.6	2 913.3	7.2

人力资源

	国际 工作人员	本国 工作人员 ^a	临时职位	联合国 志愿人员	共计
行政领导和管理					
2021/22 年度核定数	20	34	—	6	60
2022/23 年度拟议数	19	38	—	6	63
福利和薪金科					
2021/22 年度核定数	38	66	—	—	104
2022/23 年度拟议数	37	59	—	—	96
差旅、报销和教育补助金科					
2021/22 年度核定数	15	47	—	—	62
2022/23 年度拟议数	16	36	—	—	52
客户服务科					
2021/22 年度核定数	3	24	—	—	27
2022/23 年度拟议数	3	24	—	—	27
财务与合规监测科					
2021/22 年度核定数	26	83	—	—	109
2022/23 年度拟议数	23	82	—	—	105
区域外勤技术处					
2021/22 年度核定数	13	9	—	—	22
2022/23 年度拟议数	13	9	—	—	22
前方支助和部署中心					
2021/22 年度核定数	12	6	—	—	18
2022/23 年度拟议数	12	6	—	—	18
全球采购支助科					
2021/22 年度核定数	10	11	—	1	22
2022/23 年度拟议数	10	11	—	1	22
共计					
2021/22 年度核定数	137	280	—	7	424
2022/23 年度拟议数	133	265	—	7	405
净变动	(4)	(15)	—	—	(19)

^a 包括本国专业干事和本国一般事务人员。

有待大会采取的行动见本报告第四节。

一. 任务和计划成果

A. 概况

1. 乌干达恩德培区域服务中心是大会通过第 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。大会在第 69/307 号决议第 62 段中决定给予该中心业务和管理独立权，请秘书长提交该中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间拟议预算，记在该中心支持的特派团账上。大会第 75/294 号决议核准了该中心 2021/22 年度预算。

2. 区域服务中心向参与特派团提供共享服务，目标是将事务性、不依赖地点的行政职能由外地特派团转移至服务中心。这些职能包括在人力资源、财务、多式联运调度、客货运输及信息和通信技术(信通技术)等方面提供支助时遇到的事务性项目。设立该中心的目的是通过集中职能获得某些惠益，因为将这些职能集中起来意味着可以通过流程整合、专业化、标准化和重新设计，更有效地履行这些职能。

3. 在这一总体目标范围内，区域服务中心将在本预算期间交付下文各框架所示相关关键产出，促进向客户特派团提供高效率和高成效的服务。这些框架按该中心的以下构成部分排列：福利和薪金；差旅、报销和教育补助金；客户服务；财务与合规监测；区域外勤技术处；前方支助和部署中心；以及恩德培全球采购支助科。

4. 2022/23 年度，区域服务中心的 17 个客户如下：

(a) 7 个维和特派团和支助办公室，即：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)、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) 9 个特别政治任务，即：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)、联合国索马里援助团(联索援助团)、秘书长非洲之角问题特使办公室、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、索马里问题专家小组、联合国利比亚支助团(联利支助团)和联合国苏丹过渡时期综合援助团(联苏综合援助团)；

(c) 联合国驻非洲联盟办事处(联非办)。

5. 该中心还将为任务限于 2020 年 12 月 31 日结束的非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动(达尔富尔混合行动)和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)以及任务限于 2021 年 6 月 30 日结束的秘书长布隆迪问题特使办公室履行剩余的清理结束职能。

6. 该中心还将向某些非特派团客户实体提供行政服务，如联合国地雷行动司(地雷行动司)驻非洲各特派团的工作人员、没有特派团存在的地点的工作人员、

恩德培和戈马的联合国监察员和调解事务区域办事处的工作人员，以及内部监督事务厅(监督厅)在恩德培的工作人员。

7. 预期成绩将有助于实现区域服务中心的目标，而绩效指标则是衡量本预算期间在取得这些成绩方面所取得进展的一个尺度。该中心的人力资源已按人数划入各服务线。与 2021/22 年度预算相比的人数差异在有关构成部分下说明。

B. 规划假设和特派团支助举措

8. 区域服务中心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和高成效的支助，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浪费、重复和瓶颈，使其能够有效执行任务。多年来，该中心为本组织实现了重大的可衡量的效益，这些效益与通过下列方式减少费用有关：提高规模经济和更多地依赖现有的本国工作人员队伍、提供基于价值和优化的信通技术解决方案、利用技术减少中心的环境足迹以及支持综合供应链框架。

9. 在 2022/23 年度，中心将：

(a) 继续向客户提供人力资源、财务、差旅、采购、信通技术支助服务和后勤支助等核心服务。它将提供(一) 优质的交易性行政服务，这些服务对客户来说是标准化的；(二) 创新型的信通技术服务，支持中心及其在非洲区域的客户，率先采用最佳技术做法，并与信息和通信技术厅协调，确保为这些特派团统一制定和执行标准和政策，并连贯一致地提供服务；(三) 通过支持货物转运、采购区域部署物资储存和向区域特派团提供第三方后勤支助等领域的类别管理系统和协调，进行综合供应链管理；(四) 各已结束特派团，包括达尔富尔混合行动的剩余清理结束任务；

(b) 继续确定提高所提供服务质量的机会，并实施流程改进，目的是通过简化流程、平衡风险和灵活性来交付成果。将继续利用和加强数字化努力、使用在线签名和旨在支持虚拟处理交易的其他措施等举措，这些举措在冠状病毒病(COVID-19)大流行期间被证明极为有益。该中心将进一步探讨扩大机器人流程自动化的途径，该自动化已在 2021/22 年度的电话报告和计费中全面实施。外地远程基础设施监测系统将继续扩大到所有领域，以便有效管理和监测设备和资源的使用。同时，将加强中心的业务连续性计划，以确保随时准备应对其业务面临的任何威胁，确保高效和持续地提供服务。该中心将继续更新和测试其业务连续性计划，重点是风险评估和应急规划。中心还将继续更新其风险登记册，以查明可能的风险来源，并为已查明的风险制定缓解措施和可行的解决办法；

(c) 继续促进使用多种语文、增强权能和创造力的文化，同时支持工作人员的福祉。中心将继续参与能力建设和健康举措，以提高生产力。将扩大使用多种语文，包括网上、虚拟和面对面的语言课程。这将使中心能够改进服务的提供，使工作人员能够以阿拉伯文、英文和法文等各种正式语文与客户接触；

(d) 中心还将继续向客户提供“团结”项目人力资源服务台(2b 层级)的日常支助。中心预计将有 3 名专职人员履行这一职能。

10. 根据大会第 71/293 号、第 72/286 号、第 73/309 号、第 74/281 和第 75/294 号决议认可的审计委员会及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、A/74/737/Add.3 和 A/75/822/Add.9)，区域服务中心将继续使用其可扩缩性模型作为 2022/23 年度预算编制的基础。使用可扩缩性模型确定该中心的人员配置需求是一个独特业务模式，它建立在零基础人员配置的基础上，以满足可扩缩的需求。这主要是因为该模型认识到客户群工作人员人数的波动、中心为客户履行的职能、根据以往业绩得出的预计交易量以及执行每项交易所需的工作时间。

恩德培区域服务中心的结构

11. 区域服务中心将继续在 2020/21 年度实施的结构内运作。长期目标仍然是符合最佳做法的强有力的共享服务业务模式的持久效益，支持该区域的信息和通信技术举措，并通过前方支助和部署中心和全球采购支助科支持综合供应链管理。具体而言，中心将维持其以下四个服务交付科室的结构：

(a) 福利和薪金科，包括国际工作人员福利和薪金服务线、入职和离职服务线、军警人员福利和薪金服务线以及本国工作人员福利和薪金服务线；

(b) 差旅、报销和教育补助科，包括差旅服务线、报销服务线和教育补助金服务线；

(c) 客户服务科，包括客户关系和知识管理股及客户支助股；

(d) 财务与合规监测科，包括内部控制股、账户股、供应商服务线和出纳服务线。

12. 区域服务中心将继续维持其主任办公室下的支助职能。它还将维持区域外勤技术处下的支助办公室，以及作为业务支助部租户单位的前方支助和部署中心和全球采购支助科。

13. 按科编列的拟议员额配置表和变动详情见下文 F 节。

14. 表 1 列示区域服务中心各服务线提供的服务内容。

表 1
由恩德培区域服务中心提供的服务

职能组合	服务	特派团
行政职能, 包括对全体人员的人力 资源、财务和差旅服务	<ul style="list-style-type: none"> • 入职和离职服务：报到/离职、聘用通知管理、差旅费补助、机票签发、派任津贴、搬迁补助金、周期外付款、离职福利 • 福利和薪金服务：津贴和收回国际薪金、应享休假、扶养津贴、受抚养人安置费、租金补贴和扣除、其他应享待遇、合同延 	在非洲的所有特派团以及区域服务中心本身和恩德培支助基地内其他受支助的实体(综合培训处、监督厅、地雷行动处以及区域监察员和调解办公室)

职能组合	服务	特派团
	长、差旅申请、应享休养旅行的考勤	
	<ul style="list-style-type: none"> • 差旅和报销服务：一笔总付事务、机票报价和签发、每日津贴预支、差旅费报销、费用报告 • 财务服务：银行对账、办理费用回收和欠款报单、总分类账的维护、每月和年终财务报告、增值税和货物税抵扣、在建资产核算、移交给区域服务中心的余留职能的清算支助协调、内部控制与合规监测、第三方索偿、“团结”系统角色配置、出纳服务和向供应商付款 	
国际工作人员的教育补助金和周期外付款	<ul style="list-style-type: none"> • 教育补助金服务：教育补助金预支和报销 • 周期外付款：国际工作人员的派任津贴和搬迁补助金 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心
为本国工作人员和单派军警人员发薪	<ul style="list-style-type: none"> • 为单派军警人员支付每月生活津贴、预付款和最后付款；特遣队每日津贴和娱乐假津贴 • 本国工作人员的薪金、预支薪金、养恤金报告、离职、最后付款和周期外付款 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心
预算、预算执行和编写执行情况报告	<ul style="list-style-type: none"> • 成本计算表、差异说明、预算概要、费用控制与监测以及支出核证 	秘书长大湖区问题特使办公室
客户支持	<ul style="list-style-type: none"> • iNeed 查询和呼叫中心管理 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心
区域培训和会议中心	<ul style="list-style-type: none"> • 培训/会议设施、培训/会议的技术和行政支助、运输、复制培训材料 	在非洲的所有特派团和所有其他实体，包括(视需要)非秘书处实体
区域外勤技术处	<ul style="list-style-type: none"> • 区域电话计费、业务支助 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心、监督厅、监察员办公室和地雷行动处
财产管理服务	<ul style="list-style-type: none"> • 提供办公空间、一般和特别维修服务 	监督厅、地雷行动处
前方支助和部署中心	<ul style="list-style-type: none"> • 协调区域客货调度和临时调度以及供应链管理 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心

职能组合	服务	特派团
全球采购支助科	<ul style="list-style-type: none"> 向客户实体提供采购支助和供应链管理 	西萨办、中部非洲区域办、喀麦隆-尼日尔利亚混合委员会、区域服务中心、该区域的联合国新闻中心, 以及向联阿安全部队、恩德培支助基地/联刚稳定团、联苏综合援助团、南苏丹特派团、中非稳定团和秘书长大湖区问题特使办公室提供临时采购支助

特派团支助举措

15. 区域服务中心将通过利用各种举措, 继续加强客户参与, 改善客户体验。这包括: (a) 使用客户服务交付模式, 确保中心具备适当的知识和技能, 并辅之以适当的程序和工具, 以便能够交付任务(该模式界定了客户管理责任, 以确保简化中心与客户特派团之间的客户体验端到端程序); (b) 利用客户参与会议讨论重要的战略问题和专题问题, 并随时了解中心及其客户特派团的事态发展; (c) 实施查询管理的质量保证框架; (d) 更新业绩目标和主要业绩指标, 使中心的愿景与其业绩管理框架和客户期望契合; 以及(e) 通过工作人员培训加强多种语文, 以更好地为客户服务。

16. 为进一步支持前客户, 该中心将与业务支助部和管理战略、政策和合规部协调, 在不增加资源的情况下, 继续处理因达尔富尔混合行动、联几建和办和秘书长布隆迪问题特使办公室清理结束而产生的剩余活动。剩余活动包括工作人员离职、供应商付款、注销和每月财务报表。

17. 中心将继续维持和利用其最先进的培训设施, 为其区域客户以及更广泛的秘书处的其他客户举办培训班、研讨会、讲习班和会议。区域培训和会议中心在2021/22年度全面重新开放, 遵守 COVID-19 规程, 以确保参与者的安全。它将继续利用在大流行病期间吸取的健康和安全经验教训, 同时扩大其重点, 制定和提供满足本组织 2022/23 年度总体培训目标的培训课程。

18. 区域外勤技术处将继续探索优化外地特派团核心信通技术业务的更多方法, 提供基于价值的解决方案, 以加强特派团的业务, 提供使战斗力倍增的服务, 采用新的和创新的技术, 加强特派团的安全状况, 利用技术协助特派团减少环境足迹, 并提供支持技术准备就绪的培训方案。

19. 前方支助和部署中心以及全球采购支助科将支持全面实施综合供应链管理。全球采购支助科将支持类别管理系统, 并继续在货运代理、采购战术部署物资储存和向区域特派团提供第三方后勤合同支助等领域与前方支助和部署中心保持伙伴关系。这两个实体将在执行业务支助部的战略和愿景方面发挥关键作用, 即: 建立一个管理良好和灵活的供应链, 以高成效和高效率地支持联合国外地特派团。

20. 中心还计划继续对中心内的各服务线进行特雷德韦委员会赞助组织委员会的内部控制框架合规性审查, 目的是加强业务流程内嵌的现有控制, 并评估控制

措施应对固有风险的程度。中心还将在内部控制说明方面继续紧紧跟随管理战略、政策和合规部。这一举措将统一中心及其客户特派团内的控制。该中心还将与该部协调，努力调整用于减轻风险的风险控制矩阵。

21. 危险津贴处理新解决方案于 2021 年 9 月实施。预计新解决方案带来的客户业务增效将在 2022/23 年度全面实现。虽然取得了显著进展，但中心继续对危险津贴索偿进行人工调整。预计该解决方案将使流程完全自动化，减少人工工作，并使客户实体的流程标准化。该解决方案还将处理监督机构对危险津贴管理提出的关切，从而消除多付、延迟报告和向工作人员追回款项等情况。

22. 2022/23 年度，中心将继续通过种植更多树木和启动废水处理和雨水再利用，维持恩德培支助基地的绿化。该中心将继续维持 2021/22 年度安装的现有外地远程基础设施监测系统，并将扩大其范围，将其建筑物内的火灾报警系统和废水计量表纳入，以作为第二阶段。外地远程基础设施监测系统提供了一个先进的机制，用于监测、控制和管理恩德培支助基地的油箱、电力消费表、水箱以及供暖、通风和空调设备，使该系统成为一个单一、完整的信息来源。该系统提高了用户的了解情况能力，并将数据转换为有意义、可操作的信息，使技术团队能够监控日常流程，并在针对意外错误发出警报时进行远程干预。

23. 2021/22 年度安装的数字自助服务亭将继续得到维护，并向中心人员和访客提供关于活动时间表、通知、办公室目录、地图和航班详情的相关最新信息，从而减少对打印服务的需求。该中心还将根据需要扩大自助服务亭提供的信息。

24. 为进一步减少其环境足迹，该中心还将继续采用和利用电子数据存储和数字签名工具，以支持各服务线的无纸化交易。这将最大限度地减少打印和文书工作，允许利益攸关方在任何地点和任何设备上签署文件，并支持远程办公。

25. 该中心还将继续支持 iEnduulu 移动环境应用程序。该应用程序由布林迪西地理信息系统小组开发，于 2021/22 年度推出，捕捉和报告环境问题，并提高工作人员的认识。iEnduulu 为相关团队提供有价值的信息，使他们能够对任何与环境相关的问题做出迅速反应。该应用程序将有助于实现《联合国维持和平行动环境战略》中阐述的愿景。在 2022/23 年度，中心计划将 iEnduulu 纳入环境应用套件，其中包括移动企业应用平台和外地远程基础设施监测。

26. 中心主任是恩德培区域的指定地区安保协调员，并与安全和安保部合作创建了一个机制，恩德培的所有人员必须每周进行自助在线报到，以提供关于其安全状况及其受抚养人安全状况的最新情况。在紧急情况下，管理员与分配给他们名下的所有工作人员联系，以确定他们的安全状况。安全和安保部收到每周自助报到和紧急自助报到的报告，并确定在人员下落不明的情况下需要采取何种必要行动。此外，指定地区安保协调员与驻地协调员/指定官员办公室密切合作，处理与服务中心人员有关的复杂安全事项。

27. 拟议的文职人员编制共减少 19 个员额。减少的原因是在关闭达尔富尔混合行动、联几建和办、秘书长布隆迪问题特使办公室和埃博拉应急协调员办公室后，

交易量预计会减少，拟裁撤 19 个员额(2 个国际员额，包括 1 个 P-3 和 1 个 P-2，以及 17 个本国一般事务员额)。

28. 根据大会关于职能本国化的第 70/286 号和第 72/286 号决议，区域服务中心拟将 2 个外勤事务员额(一个在账户股，一个在出纳服务线)本国化，成为本国专业干事。

29. 根据大会第 72/286 号决议，中心采取了考虑一般事务人员在符合条件时得到连续任用所需的一切必要措施，从而取得了重大进展。该中心成功启动了征聘一般事务人员的全球一般事务人员考试，并确保外勤中央审查理事会审查所有具体职位空缺。这些综合措施将使符合条件的一般事务人员能够在 2016 年连续任用审查工作启动后参加这项工作。在 2022/23 年度，中心将继续为一般事务人员提供机制，使他们在符合条件时满足考虑连续合同所需的程序要求。

30. 2022/23 年度，该中心预计将完全满足所需人员编制。根据可扩展模型减少服务线中的 19 个员额，加上 2021/22 年度填补的员额，预计将使中心的总体空缺率达到 8%。该中心将继续制定战略，以抵消联合国其他实体甄选工作人员、预计退休和导致工作人员自然减员的其他情况所造成的高更替率。鼓励工作人员离开工作地点，争取中心以外的国际职位、晋升机会或享有更多应享权利和福利的职位。然而，2021/22 年度上半年征聘工作取得的重大进展将使中心的人员配置保持在最佳水平。

治理结构

31. 区域服务中心的治理结构强调业务支助部领导层的直接治理和战略监督，同时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共用指导委员会的形式，该委员会由主管支助业务助理秘书长牵头，成员包括业务支助部人力资源服务司司长、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。指导委员会定期举行会议，评估业绩进展情况，并就关键问题和中心的前进方向提供指导和作出决定。

32. 中心的客户委员会由客户特派团的特派团支助主任和主管组成，是客户提供反馈、讨论业务问题、交流最佳做法和向共用指导委员会提出问题的机制，目的是确保定期与客户协商。客户委员会有明确的责任，这些责任与指导委员会的责任不同。这就可以对客户委员会的日常业务问题和讨论与共用指导委员会提供的管理监督职能进行明确区分。

33. 除指导委员会和客户委员会外，治理结构还包括人力资源主任和首席预算干事用户组。每月与来自所有客户特派团的这些关键利益攸关方举行会议，讨论和解决业务层面的问题，并集思广益。

可扩缩模型

34. 根据大会第 71/293 号、第 72/286 号、第 73/309 号、第 74/281 和第 75/294 号决议认可的审计委员会及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、A/74/737/Add.3 和 A/75/822/Add.9)，区域服务中心制作了一个订正可扩缩模型，将继续作为 2022/23 年度预算编制的基础。

35. 可扩缩模型侧重于区域服务中心的业务要素并考虑到专职同等员工分析，以每项业务的时间付出和预计年度业务量为依据，同时考虑到预计 2022/23 年度客户特派团的核定人数。该模型是采用零基人员配置概念构建的，并保持可扩缩性。该模型侧重于服务中心服务线的核心业务和直接服务交付部分，在人力资源、财务和差旅等行政服务领域向该中心的客户特派团(不包括相关的主管办公室和非业务性办公室)提供动态服务。可扩缩模型中包括的交易服务含入职和离职、国际福利和薪金、本国福利和薪金、军警人员、差旅、报销和教育补助金服务、出纳服务、供应商服务、内部控制和账户。

36. 可扩缩模型的范围不包括行政领导和管理部分以及客户服务科、区域外勤技术处、前方支助和部署中心以及全球采购支助科，因为创建该模型是为了利用交易量数据预测参与可扩缩交易服务的区域服务中心工作人员人数。

37. 中心在 2018/19 年度与联索支助办/联索援助团启动了客户服务交付模式，在 2019/20 年度与联刚稳定团和马里稳定团启动了客户服务交付模式，在 2021 年 9 月与南苏丹特派团启动了客户服务交付模式，使实施该模式的特派团总数达到 5 个。该模型在其他客户实体的推出受到 COVID-19 大流行的影响。对于特别政治任务，在 2021 年 8 月举行了推出前的虚拟客户服务模式讲习班。预计到 2021/22 年度结束时，将在所有剩余客户实体推出该模型。五个客户实体的业务样品量被认为不够具有代表性，无法使用所有 17 个客户实体的可扩缩模型进行工作量预测。当客户服务科全面部署到所有客户实体，并有足够的数据得出交易量时，该科的人员配置将被纳入可扩缩模型。

38. 前方支助和部署中心以及区域外勤技术处提供的服务与人事行政职能服务线和财务职能活动性质不同。因此，用一个可扩缩模型把这三个领域合并到一起是不现实的。对该中心和外勤技术处整合设想的建模工作表明，一个模型如能与其他可比供应链管理活动或信通技术服务结合起来，就能够更好地协助这些不同科具备可扩缩性。由于这些领域在区域服务中心内有截然不同的提供服务模型，中心的人员配置需求将由供应链管理厅推动，目前以研究结果为指导，进行该研究是就包括中心在内的主要供应链实体的作用和责任提出全面建议，而区域外勤技术处的人员配置将由区域服务中心及其客户实体与信息通信技术厅有关的业务需求驱动。

可扩缩方法

39. 采用零基人员配置概念为计算根据客户需求而扩缩的财务和人事管理所需资源建立了数学模型，其应用仍是服务中心为确定其所需人员配置采取的方法。

40. 为适当反映 2022/23 年度所需资源，可扩展模型将用客户实体预计人员配置的人数变动生成一个乘数。该乘数的推导体现了 2020/21 年度至 2022/23 年度按工作人员职类分列的客户实体人员配置的人数变动。然后用这个乘数确定 2022/23 年度预计业务量。这些乘数见下表 2。

表 2
可扩展模型乘数

识别号	乘数说明	百分比变动 (2020/21-2022/23)	乘数 (2022/23)
A	所有工作人员	(8.8)	0.912
B	仅国际工作人员	(6.8)	0.932
C	仅本国工作人员	(11.7)	0.883
D	仅军警人员	(7.4)	0.926
E	所服务的客户实体数目	(14.3)	0.857
F	所服务的客户实体数目，包括已清理结束的特派团	4.2	1.042
G	所服务的维和客户特派团数目	(12.5)	0.875
X	无数量乘数	—	1.000

41. 该中心继续使可扩展模型代表工作人员用于支持其客户的工作量，同时随着模型过去几年日臻成熟，也越来越多地利用现有的交易工作量数据。认识到数据总是不完美的，任何单一的历史数据不一定反映未来的工作量，中心设法通过使用过去三年的加权平均数来平衡年度失衡。使用加权平均数办法(2018/19 年度交易量数据占 50%，2019/20 年度数据占 30%，2020/21 年度数据占 20%)将解决由于某些年份的激增和大流行病的影响而导致的异常交易数据的问题。以前受 COVID-19 大流行对客户特派团影响的数据将作为年度异常情况，通过加权平均数方法加以考虑，以便今后更顺利地应用该模型。

可扩展模型假设

42. 为了计算每项服务所需的全时当量，根据每项业务的平均处理时间确定年度总量。然后，将总时间除以每年的工作天数和每天的工作小时数。

43. 每年的工作天数。每年共计 203 天工作天数的计算方式如下：

- 52 周乘以 5 个工作日=260 个工作日，减去：
 - 10 个联合国假日
 - 30 天年假
 - 职业发展 10 天(ST/SGB/2009/9 规定的 5 天加上额外的 5 天)
 - 7 天无证明病假
 - 共计：每年 203 天工作天数

44. 每天的工作时数。区域服务中心的工作时间从上午 8 时 30 分到下午 5 时 30 分，工作人员预计有一个小时的午餐休息时间，实际上是 8 小时的工作日。此外，还考虑到会议、人员管理和团队间有效协作所需时间，因此，每天有效业务工作时间认定为 7 小时。

45. 在 2022/23 年度模型中，将监督厅、监察员办公室、内部司法办公室和一般临时人员纳入客户群。在客户特派团担任一般临时人员职位的工作人员、在恩德培的监督厅工作人员以及由区域服务中心交易小组服务的监察员办公室和内部司法办公室在恩德培和戈马的工作人员没有列入以前版本的可扩展模型，尽管交易小组为向这些工作人员提供服务作出了很大的努力。这些工作人员包括在 2022/23 年度版模型的中心客户群中。

表 3
可扩展模型结果

服务线	所需人员编制汇总表		
	2021/22	2022/23	
	授权数	预计数	差异
入职和离职	19	15	(4)
国际福利和薪金	29	28	(1)
2b 层级	—	3	3
本国福利和薪金	29	27	(2)
军警人员	24	23	(1)
差旅费	29	25	(4)
报销	9	7	(2)
教育补助金	21	17	(4)
出纳员	24	22	(2)
供应商	35	34	(1)
内部控制	16	16	—
账户	31	30	(1)
共计	266	247	(19)

46. 预计所服务的客户人数减少，将导致该中心 2022/23 年度所需资源总体减少 19 个员额。该中心目前向其客户提供可扩展的“团结”项目服务台(2b 层级)日常支助，并指派 3 名专职同等人员在国际福利和薪金服务线中履行这一职能，预计该服务线 2022/23 年度将有 31 个员额。目前在交易服务线中的 3 个员额造成制衡不足，因为质量控制和监督作用是在同一科履行的。拟将这些员额调入副主任办公室下属的系统、质量保证和业绩报告股的一个新的分股，以促进这些职能的独立性，监测和确保不同业务领域的人力资源交易的质量，包括入职和离职、国际和国内福利和工资单、教育补助金和报销处理，并有利于现有系统支持和报告及监测职能的协同作用。这 3 个员额履行的职能仍可扩展，拟议员额地点的选择

符合制衡的要求。这 3 个员额继续是可扩缩模型和事务性员额总数的一部分。这些员额将反映在可扩缩模型中“团结”项目支持的一个单独项目下。

表 4
恩德培区域服务中心的客户实体

预算期	人员类别	2020/21	2021/22	2022/23	百分比变动 (4)=(3-1)/1
		授权人数 (1)	授权人数 (2)	预计人数 (3)	
特派团	中非稳定团				
	国际	687	695	694	1.0
	本国	602	604	604	0.3
	军警人员	988	988	1 288	30.4
	共计	2 277	2 287	2 586	13.6
联刚稳定团	国际	720	720	697	(3.2)
	本国	1 720	1 720	1 653	(3.9)
	军警人员	1 341	1 341	1 341	—
	共计	3 781	3 781	3 691	(2.4)
达尔富尔混合行动*	国际	527	427	—	(100.0)
	本国	872	693	—	(100.0)
	军警人员	944	45	—	(100.0)
	共计	2 343	1 165	—	(100.0)
联阿安全部队	国际	174	174	174	—
	本国	88	88	90	2.3
	军警人员	491	446	446	(9.2)
	共计	753	708	710	(5.7)
南苏丹特派团	国际	923	900	900	(2.5)
	本国	1 442	1 447	1 441	(0.1)
	军警人员	1 484	1 494	1 494	0.7
	共计	3 849	3 841	3 835	(0.4)
联索支助办	国际	368	368	368	—
	本国	189	189	189	—
	军警人员	49	16	246	402.0
	共计	606	573	803	32.5
马里稳定团	国际	825	827	827	0.2
	本国	905	905	903	(0.2)
	军警人员	895	890	890	(0.6)
	共计	2 625	2 622	2 620	(0.2)

预算期		2020/21	2021/22	2022/23	
		授权人数	授权人数	预计人数	百分比变动
特派团	人员类别	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
西撒特派团	国际	82	82	82	—
	本国	163	163	163	—
	军警人员	240	240	247	2.9
	共计	485	485	492	1.4
联索援助团	国际	187	184	187	—
	本国	137	129	137	—
	军警人员	37	37	37	—
	共计	361	350	361	—
联苏综合援助团	国际	141	141	141	—
	本国	115	128	117	1.7
	军警人员	21	21	21	—
	共计	277	290	279	0.7
秘书长大湖区问题特使办公室	国际	19	19	19	—
	本国	8	8	8	—
	军警人员	—	—	—	—
	共计	27	27	27	—
秘书长布隆迪问题特使办公室**	国际	23	21	—	(100.0)
	本国	7	8	—	(100.0)
	军警人员	—	—	—	—
	共计	30	29	—	(100.0)
中部非洲区域办	国际	29	33	33	13.8
	本国	12	15	15	25.0
	军警人员	—	—	—	—
	共计	41	48	48	17.1
联非办	国际	39	39	39	—
	本国	17	17	17	—
	军警人员	—	—	—	—
	共计	56	56	56	—
秘书长非洲之角问题特使办公室	国际	5	5	5	—
	本国	4	4	4	—
	军警人员	—	—	—	—
	共计	9	9	9	—

预算期	人员类别	2020/21	2021/22	2022/23	百分比变动 (4)=(3-1)/1
		授权人数	授权人数	预计人数	
特派团		(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
联几建和办**	国际	56	17	—	(100.0)
	本国	61	11	—	(100.0)
	军警人员	1	1	—	(100.0)
	共计	118	29	—	(100.0)
联利支助团	国际	210	210	210	—
	本国	98	98	98	—
	军警人员	7	7	7	—
	共计	315	315	315	—
西萨办	国际	38	44	44	15.8
	本国	25	30	31	24.0
	军警人员	2	2	2	—
	共计	65	76	77	18.5
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	国际	9	9	9	—
	本国	2	2	2	—
	军警人员	1	1	1	—
	共计	12	12	12	—
索马里问题专家组	国际	2	2	2	—
	本国	4	4	4	—
	军警人员	—	—	—	—
	共计	6	6	6	—
埃博拉应急响应协调员**	国际	14	—	—	(100.0)
	本国	34	—	—	(100.0)
	军警人员	—	—	—	—
	共计	48	—	—	(100.0)
恩德培区域服务中心***	国际	—	137	133	100.0
	本国	—	280	265	100.0
	军警人员	—	—	—	—
	共计	—	417	398	100.0
监督厅-恩德培***	国际	—	—	13	100.0
	本国	—	—	2	100.0
	军警人员	—	-	—	—
	共计	—	—	15	100.0

预算期		2020/21	2021/22	2022/23	
		授权人数	授权人数	预计人数	百分比变动
特派团	人员类别	(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
恩德培和戈马的监察员办公室和 司法行政办公室***	国际	—	—	9	100.0
	本国	—	—	—	—
	军警人员	—	—	—	—
	共计	—	—	9	100.0
特派团一般临时人员***	国际	—	—	147	100.0
	本国	—	—	—	—
	军警人员	—	—	—	—
	共计	—	—	147	100.0
所有客户实体	国际	5 078	5 054	4 733	(6.8)
	本国	6 505	6 543	5 743	(11.7)
	军警人员	6 501	5 529	6 020	(7.4)
	共计	18 084	17 126	16 496	(8.8)

* 注：达尔富尔混合行动预计将于 2022 年 3 月底前完成清理结束进程。该中心将继续处理达尔富尔混合行动的剩余交易。

** 注：联几建和办、埃博拉应急响应协调员和秘书长布隆迪问题特使办公室于 2020/21 年度关闭。

*** 注：区域服务中心向监督厅驻恩德培工作人员、监察员办公室和内部司法办公室驻恩德培和戈马工作人员以及在特派团担任一般临时人员职位的工作人员提供服务。这些工作人员已纳入 2022/23 年可扩缩模型的预测中。

所需财政资源差异

47. 拟议文职人员编制为 405 人，包括 133 名国际工作人员、265 名本国工作人员和 7 名联合国志愿人员，这意味着拟根据可扩缩模型中预计的业务量减少情况将裁撤员额总数，即减少 19 个。

48. 2022/23 年度财政期间区域服务中心维持和运作所需资源估计数为 43 185 600 美元，与 2021/22 年度 40 272 300 美元的核定预算相比，增加 2 913 300 美元，即 7.2%。2022/23 年度的估计数反映了人事费的增加，人事费数额为 36 341 100 美元，与 2021/22 年期间的核定资源 33 049 500 美元相比，增加 3 291 600 美元，即 10.0% 的差异，主要原因是：(a) 预计国际工作人员职类的空缺率将从 2021/22 年度的 11% 降至 2022/23 年度的 8%；(b) 更新国际工作人员的薪金标准，并将一般工作人员费用从 2021/22 年度预算期的 89.5% 提高到 2022/23 年度预算期的 92.4%；(c) 与 2021/22 年度预算期核定职等(NOC-5)相比，2022/23 年度预算期本国专业干事适用更高的职等(NOC-6)，以反映实际平均工作人员职等；(d) 根据历史趋势，本国工作人员的一般工作人员费用所需经费从 32% 增加到 36%。文职人员所需资源增加额因下列情况而被部分抵消：拟裁撤 19 个员额(2 个国际工作人员员额和 17 个本国工作人员员额)，减少 952 500 美元，2 个外勤事务员额本国化减少 145 600 美元。

49. 业务费用所需资源总额为 6 844 500 美元，与 2021/22 年度核定资源 7 222 800 美元相比，减少 5.2%。这主要是由于通信和信息技术项下所需经费减少，减少 542 200 美元，主要原因是联刚稳定团以较低的费用利用覆盖包括中心在内的整个基地的卫星因特网，因特网连接服务的预计费用减少，以及本期间人员编制预计减少，从而减少了信通技术支助服务费。这一减少额被下列因素部分抵消：(a) 咨询人所需资源增加 97 600 美元，原因是列入了与将于 2022/23 年度推出的新查询管理系统有关的培训咨询人所需资源；(b) 设施和基础设施项下增加 99 400 美元，主要原因是联刚稳定团在恩德培的足迹减少后，2022/23 年度中心在联刚稳定团分担费用中所占份额增加。

C. 区域特派团合作

50. 恩德培区域服务中心将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。联刚稳定团还将在供应链协调、后勤以及货物运输、收货、验货和处置方面继续向中心提供支助。

51. 前方支助部署中心将与区域实体密切合作，维持常用货物库存，以探讨如何扩大运输选择，提高可靠性，及时提供货物和服务以及调度请求/要求。这种安排提高了前方支助中心的能力，以满足与供应链相关的绩效预期，如反应能力和交付可靠性。

D. 伙伴关系、国家工作队协调和综合性办法

52. 在 2022/23 年度，该中心将与联刚稳定团房地负责人协调，继续积极参加由恩德培支助基地所有利益攸关方组成的职业安全和风险管理委员会，履行所有已规划职业安全和风险管理职能。中心主任作为恩德培地区安保协调员，每月召开地区安保管理小组会议，其中包括地雷行动司、监督厅、安全和安保部以及联刚稳定团的代表，讨论基地工作人员的安全和保障事项。

53. 中心将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。此外，中心主任被指定担任恩德培区域的地区安保协调员，并将继续与区域协调员/指定官员办公室密切合作，处理与服务中心人员有关的复杂安保问题。驻地协调员/指定官员负责全国各地联合国人员、房地和资产的安保。

E. 成果预算编制框架

54. 如下文框架所示，区域服务中心将在本预算期间继续通过交付相关关键产出，向客户特派团提供高效和及时的服务。预期成绩将有助于实现服务中心的目标，而绩效指标则显示本预算期间在实现这些成绩方面的进展。就文职人员人数而言，与 2021/22 年度核定预算相比，人力资源是根据各个职能领域分配的，并根据各自领域提供了理由。

行政领导和管理

55. 该中心主任办公室和副主任办公室为中心的业务提供全面指导和领导。主任办公室参与所有行政和非事务性活动，如战略规划、人力资源和预算编制；管理与客户特派团的关系，以确保区域服务中心治理结构的适当运作；维护与客户实体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；执行重新设计和改进流程的工作，以改善服务交付情况；支持“团结”项目扩展部分的推出；记录保存和档案管理；管理服务中心的业务连续性计划；维持与联刚稳定团的业务级别协议；确保按照大会的决定和业务支助部的指导，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	绩效指标
1.1 区域服务中心的效率和成效提高	<p>1.1.1 核定国际员额空缺的年平均百分比(2020/21 年度: 14.2%; 2021/22 年度: 11%; 2022/23 年度: 8%)</p> <p>1.1.2 女性文职人员的年平均百分比(2020/21 年度: 53%; 2021/22 年度: ≥45%; 2022/23 年度: 50%)</p> <p>1.1.3 P-3 至 D-1 和 FS-3 至 FS-7 职等具体员额征聘中, 从发布职位空缺公告到选定候选人的平均日历天数(2020/21 年度: 184 天; 2021/22 年度: < 120 天; 2022/23 年度: < 120 天)</p> <p>1.1.4 根据 20 项主要业绩指标计算的业务支助部财产管理指数总分(2020/21 年度: ≥1 777; 2021/22 年度: ≥1 800; 2022/23 年度: ≥1 800)</p> <p>1.1.5 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(2020/21 年度: 94%; 2021/22 年度: ≥95%; 2022/23 年度: ≥95%)</p> <p>1.1.6 档案和记录管理股管理的人员工作档案数(2020/21 年度: 16 077; 2020/21 年度: 13 556; 2022/23 年度: 16 277)</p> <p>1.1.7 在计划购置数量和及时性上偏离需求计划情况(2020/21 年度: 23%; 2021/22 年度: ≤10%; 2022/23 年度: ≤10%)</p> <p>1.1.8 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(2020/21 年度: 99%; 2021/22 年度: >85%; 2022/23 年度: 99%)</p>

产出

服务改进

- 向 17 个客户实体(7 个维持和平特派团、9 个特别政治任务、联合国驻非洲联盟办事处、3 个特派团的清理结束后支助)和区域服务中心提供异地行政和后勤支助。

- 维持 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
- 提供“团结”项目 2b 层级业务服务台支持。服务既提供给区域服务中心内的人力资源工作者，也作为人力资源技术支持提供给客户实体。
- 实施一个新的询问管理系统，将向所有客户实体推广

审计、风险和合规服务

- 落实目标为年底前(2023 年 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
- 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

预算、财务和报告服务

- 根据授权，为 43 185 600 美元的预算提供预算、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

文职人员服务

- 根据授权，为最多 405 名核定文职人员(133 名国际工作人员、265 名本国工作人员和 7 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
- 为 256 名文职人员提供行动区内培训课程，并为 11 名文职人员提供行动区外培训支助
- 为处理文职人员 63 项团内和 20 项团外非培训类旅行申请以及 3 项培训类旅行申请提供支持
- 为内部和外部客户特派团和非秘书处实体协调 1 109 人参与在区域培训和会议中心的培训

设施和基础设施

- 为恩德培区域服务中心提供保养和维修服务
- 为服务中心驻地提供清洁、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 441 台手持便携式无线电、19 台车辆移动无线电和 4 台基站无线电
- 为平均 409 名文职最终用户提供并支持 541 台计算设备和 48 台打印机，其中 100 台计算设备和 6 台打印机供特遣队人员以及其他共同事务人员联网使用

医疗服务

- 提供医疗服务和用品(包括医疗后送安排)经费，以支持恩德培支助基地诊所

构成部分 1：福利和薪金科

56. 福利和薪金科为包括国际工作人员、本国工作人员和军警人员在内的全部三个职类工作人员提供人力资源和薪金服务。该科由一名服务交付主管管理，由下列服务线组成：入职和离职；国际福利和薪金；本国工作人员福利和薪金；军警人员福利和薪金。

入职和离职服务线

预期成绩	绩效指标
2.1 向客户特派团提供有效和高效的入职和离职服务	<p>2.1.1 完成收到的入职个案所需时间保持在 70 天内,并在 120 天内 100% 得到处理(2020/21 年度: 67%/100%; 2021/22 年度: 90%/100%; 2022/23 年度: 90%/100%)</p> <p>2.1.2 处理和批准安置费供支付所需时间保持在 5 天内(2020/21 年度: 97%; 2021/22 年度: 98%; 2022/23 年度: 98%)</p> <p>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(2020/21 年度: 98%; 2021/22 年度: 98%; 2022/23 年度: 98%)</p> <p>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(2020/21 年度: 66%; 2021/22 年度: 98%; 2022/23 年度: 98%)</p> <p>2.1.5 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(2020/21 年度: 56%; 2021/22 年度: 98%; 2022/23 年度: 98%)</p> <p>2.1.6 将处理旅行申请的时间、包括为人力资源差旅签发机票的时间保持在 5 天内(2020/21 年度: 84%; 2021/22 年度: 90%; 2022/23 年度: 90%)</p> <p>2.1.7 将处理人力资源差旅费用报告所需的时间保持在 10 天内(2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 不适用; 2022/23 年度: 90%)</p>

产出

- 预计有 992 个国际工作人员入职案例(中非稳定团 142 个、联刚稳定团 188 个、联阿安全部队 37 个、南苏丹特派团 151 个、联索支助办 73 个、马里稳定团 202 个、西撒特派团 12 个、联索援助团 54 个、秘书长大湖区问题特使办公室 5 个、中部非洲区域办 10 个、联合国驻非洲联盟办事处 2 个、联利支助团 1 个、西萨办 5 个、联苏综合援助团 100 个、区域服务中心 10 个)
- 1 772 笔国际工作人员安置费(中非稳定团 193 笔、联刚稳定团 267 笔、联阿安全部队 48 笔、南苏丹特派团 285 笔、联索支助办 198 笔、马里稳定团 350 笔、西撒特派团 29 笔、联索援助团 94 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 18 笔、中部非洲区域办 21 笔、联合国驻非洲联盟办事处 26 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 3 笔、联利支助团 100 笔、西萨办 22 笔、联苏综合援助团 100 笔、区域服务中心 18 笔)
- 预计有 1 410 笔国际工作人员的搬迁补助金(中非稳定团 158 笔、联刚稳定团 376 笔、联阿安全部队 8 笔、南苏丹特派团 166 笔、联索支助办 86 笔、马里稳定团 221 笔、西撒特派团 20 笔、联索援助团 79 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 11 笔、中部非洲区域办 14 笔、联合国驻非洲联

盟办事处 13 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 笔、联利支助团 100 笔、西萨办 16 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 笔、联苏综合援助团 120 笔、区域服务中心 16 笔)

- 523 起国际工作人员离职案(中非稳定团 77 起、联刚稳定团 147 起、联阿安全部队 11 起、南苏丹特派团 75 起、联索支助办 22 起、马里稳定团 82 起、西撒特派团 5 起、联索援助团 18 起、秘书长大湖区问题特使办公室 5 起、中部非洲区域办 7 起、联合国驻非洲联盟办事处 3 起、联利支助团 36 起、西萨办 3 起、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 起、联苏综合援助团 10 起、区域服务中心 10 起、其他特派团 10 起)
- 370 份国际工作人员首次任用人事行动(中非稳定团 58 份、联刚稳定团 60 份、联阿安全部队 13 份、南苏丹特派团 51 份、联索支助办 25 份、马里稳定团 70 份、西撒特派团 4 份、联索援助团 20 份、中部非洲区域办 1 份、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、联利支助团 15 份、西萨办 1 份、联苏综合援助团 40 份、区域服务中心 10 份)
- 处理 1 566 张国际工作人员的人力资源差旅票(中非稳定团 207 张、联刚稳定团 376 张、联阿安全部队 42 张、南苏丹特派团 166 张、联索援助团 86 张、马里稳定团 221 张、西撒特派团 23 张、联索支助办 79 张、秘书长大湖区问题特使办公室 5 张、中部非洲区域办 14 张、联合国驻非洲联盟办事处 13 张、联利支助团 137 张、西萨办 19 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 张、联苏综合援助团 120 张、区域服务中心 30 张、其他特派团 23 张)
- 处理 805 份国际工作人员的人力资源费用报告(中非稳定团 135 份、联刚稳定团 188 份、联阿安全部队 21 份、南苏丹特派团 83 份、联索支助办 40 份、马里稳定团 110 份、西撒特派团 13 份、联索援助团 42 份、秘书长大湖区问题特使办公室 1 份、中部非洲区域办 7 份、联合国驻非洲联盟办事处 6 份、联利支助团 68 份、西萨办 6 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 份、联苏综合援助团 60 份、区域服务中心 10 份、其他特派团 12 份)

国际工作人员福利和薪金服务线

预期成绩	绩效指标
3.1 向客户提供有效和高效的人力资源服务	<p>3.1.1 按时延长合同，不耽误发薪(2020/21 年度：96%；2021/22 年度：99%；2022/23 年度：98%)</p> <p>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收到申请的 14 个工作日内(2020/21 年度：83%；2021/22 年度：98%；2022/23 年度：90%)</p> <p>3.1.3 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(2020/21 年度：56%；2021/22 年度：90%；2022/23 年度：90%)</p> <p>3.1.4 处理休养假申请所需时间保持在提出申请后 7 天内(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：90%)</p>

产出

- 延长 3 023 份国际工作人员合同(中非稳定团 378 份、联刚稳定团 402 份、联阿安全部队 109 份、南苏丹特派团 539 份、联索支助办 158 份、马里稳定团 584 份、西撒特派团 38 份、联索援助团 104 份、秘书长大湖区问题特使办公室 12 份、中部非洲区域办 19 份、联合国驻非洲联盟办事处 21 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 8 份、联利支助团 114 份、西萨办 22 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 7 份、联苏综合援助团 103 份、区域服务中心 64 份、其他特派团 341 份)
- 处理 6 876 项国际工作人员的工作人员应享权利(中非稳定团 1 029 项、联刚稳定团 1 006 项、联阿安全部队 248 项、南苏丹特派团 1 389 项、联索支助办 542 项、马里稳定团 1 254 项、西撒特派团 118 项、联索援助团 240 项、秘书长大湖区问题特使办公室 22 项、中部非洲区域办 42 项、联合国驻非洲联盟办事处 53 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 14 项、联利支助团 254 项、西萨办 51 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 13 项、联苏综合援助团 204 项、区域服务中心 187 项、其他特派团 210 项)
- 处理 2 773 份国际工作人员休假申请(中非稳定团 418 份、联刚稳定团 409 份、联阿安全部队 101 份、南苏丹特派团 564 份、联索支助办 220 份、马里稳定团 510 份、西撒特派团 48 份、联索援助团 98 份、秘书长大湖区问题特使办公室 9 份、中部非洲区域办 17 份、联合国驻非洲联盟办事处 21 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 6 份、联利支助团 103 份、西萨办 21 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份、联苏综合援助团 83 份、区域服务中心 76 份、其他特派团 64 份)
- 处理 12 869 份国际工作人员休养假申请(中非稳定团 2 404 份、联刚稳定团 1 247 份、联阿安全部队 570 份、南苏丹特派团 3 233 份、联索支助办 1 157 份、马里稳定团 2 767 份、西撒特派团 168 份、联索援助团 623 份、联利支助团 626 份、联苏综合援助团 74 份)

本国工作人员福利和薪金服务线

预期成绩	绩效指标
4.1 向客户提供有效和高效的人力资源服务	<p>4.1.1 完成延长合同所需时间保持在薪金单锁定前(2020/21 年度: 99%; 2021/22 年度: 99%; 2022/23 年度: 99%)</p> <p>4.1.2 处理收到的工作人员应享权利所需时间保持在收到请求后 14 个工作日内(2020/21 年度: 99%; 2021/22 年度: 90%; 2022/23 年度: 90%)</p> <p>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(2020/21 年度: 81%; 2021/22 年度: 90%; 2022/23 年度: 90%)</p> <p>4.1.4 处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)</p>

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 个工作日内(2020/21 年度:94%; 2021/22 年度: 90%; 2022/23 年度: 90%)

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。(2020/21 年度:72%; 2021/22 年度: 98%; 2022/23 年度: 98%)

产出

- 延长 5 559 份本国工作人员合同(中非稳定团 569 份、联刚稳定团 1 670 份、联阿安全部队 131 份、南苏丹特派团 1 453 份、联索支助办 152 份、马里稳定团 852 份、西撒特派团 168 份、联索援助团 103 份、秘书长大湖区问题特使办公室 8 份、中部非洲区域办 18 份、联合国驻非洲联盟办事处 20 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 5 份、联利支助团 64 份、西萨办 24 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份、索马里问题专家小组 4 份、联苏综合援助团 76 份、区域服务中心 240 份)
- 处理 7 353 项本国工作人员应享权利(中非稳定团 731 项、联刚稳定团 2 376 项、联阿安全部队 230 项、南苏丹特派团 2 072 项、联索支助办 179 项、马里稳定团 1 061 项、西撒特派团 142 项、联索援助团 114 项、秘书长大湖区问题特使办公室 11 项、中部非洲区域办 15 项、联合国驻非洲联盟办事处 11 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 6 项、联利支助团 56 项、西萨办 26 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 项、索马里问题专家小组 4 项、联苏综合援助团 96 项、区域服务中心 221 项)
- 处理 1 226 份本国工作人员休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)(中非稳定团 151 份、联刚稳定团 415 份、联阿安全部队 23 份、南苏丹特派团 235 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、联合国驻非洲联盟办事处 1 份、联利支助团 6 份、西萨办 3 份、联苏综合援助团 35 份、区域服务中心 66 份、其他特派团 20 份)
- 处理 64 725 笔本国工作人员薪金(中非稳定团 6 816 笔、联刚稳定团 19 560 笔、联阿安全部队 1 327 笔、南苏丹特派团 16 644 笔、联索支助办 1 658 笔、马里稳定团 10 176 笔、西撒特派团 1 920 笔、联索援助团 1 236 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 96 笔、中部非洲区域办 156 笔、联合国驻非洲联盟办事处 204 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 48 笔、联利支助团 792 笔、西萨办 312 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 笔、索马里问题专家小组 48 笔、联苏综合援助团 840 笔、区域服务中心 2 868 笔)
- 处理 229 笔本国工作人员最后付款(中非稳定团 17 笔、联刚稳定团 75 笔、联阿安全部队 28 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 4 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 2 笔、联合国驻非洲联盟办事处 3 笔、联利支助团 1 笔、联苏综合援助团 1 笔、区域服务中心 23 笔、其他特派团 6 笔)
- 处理 271 项本国工作人员任用人事行动(中非稳定团 13 项、联刚稳定团 54 项、联阿安全部队 15 项、南苏丹特派团 28 项、联索支助办 5 项、马里稳定团 82 项、西撒特派团 2 项、联索援助团 4 项、秘书长大湖区问题特使办公室 2 项、联合国驻非洲联盟办事处 1 项、西萨办 1 项、联苏综合援助团 42 项、区域服务中心 9 项、其他特派团 13 项)

军警人员福利和薪金服务线

预期成绩	绩效指标
5.1 向客户提供有效和高效的人力资源服务	<p>5.1.1 处理军警人员与薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)</p> <p>5.1.2 保持在离职后 90 天内发放预扣金额的比例(2020/21 年度: 98%; 2021/22 年度: 98%; 2022/23 年度: 98%)</p> <p>5.1.3 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(2020/21 年度: 99%; 2021/22 年度: 98%; 2022/23 年度: 98%)</p> <p>5.1.4 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(2020/21 年度: 57%/100%; 2021/22 年度: 90%/100%; 2022/23 年度: 100%/100%)</p> <p>5.1.5 按时延长合同, 不耽误下次发薪(2020/21 年度: 84%; 2021/22 年度: 99%; 2022/23 年度: 99%)</p> <p>5.1.6 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下次薪金单截止日前(2020/21 年度: 78%; 2021/22 年度: 98%; 2022/23 年度: 98%)</p>

产出

- 45 965 笔军警人员与薪金相关付款(中非稳定团 10 813 笔、联刚稳定团 8 411 笔、联阿安全部队 3 648 笔、南苏丹特派团 11 505 笔、联索支助办 66 笔、马里稳定团 8 892 笔、西撒特派团 2 048 笔、联索援助团 313 笔、联利支助团 30 笔、西萨办 13 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 笔、联苏综合援助团 220 笔)
- 发放 4 700 笔预扣每日生活津贴(中非稳定团 1 029 笔、联刚稳定团 947 笔、联阿安全部队 320 笔、南苏丹特派团 1 295 笔、联索支助办 6 笔、马里稳定团 851 笔、西撒特派团 196 笔、联索援助团 30 笔、联利支助团 3 笔、西萨办 2 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 笔、联苏综合援助团 20 笔)
- 为即将抵达的军警人员处理 4 700 笔特派任务生活津贴预付款(中非稳定团 1 029 笔、联刚稳定团 947 笔、联阿安全部队 320 笔、南苏丹特派团 1 295 笔、联索支助办 6 笔、马里稳定团 851 笔、西撒特派团 196 笔、联索援助团 30 笔、联利支助团 3 笔、西萨办 2 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 笔、联苏综合援助团 20 笔)
- 处理 4 700 笔军警人员的最后付款(中非稳定团 1 029 笔、联刚稳定团 947 笔、联阿安全部队 320 笔、南苏丹特派团 1 295 笔、联索支助办 6 笔、马里稳定团 851 笔、西撒特派团 196 笔、联索援助团 30 笔、联利支助团 3 笔、西萨办 2 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 笔、联苏综合援助团 20 笔)

- 5 122 份军警人员合同延期(中非稳定团 996 份、联刚稳定团 727 份、联阿安全部队 102 份、南苏丹特派团 1 757 份、联索支助办 29 份、马里稳定团 958 份、西撒特派团 539 份、联索援助团 12 份、联利支助团 1 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份)
- 处理 4 700 项军警人员部署人事行动(中非稳定团 1 029 项、联刚稳定团 947 项、联阿安全部队 320 项、南苏丹特派团 1 295 项、联索支助办 6 项、马里稳定团 851 项、西撒特派团 196 项、联索援助团 30 项、联利支助团 3 项、西萨办 2 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 项、联苏综合援助团 20 项)

构成部分 2：差旅、报销和教育补助金科

57. 差旅、报销和教育补助金科向各类差旅人员(国际工作人员、本国工作人员、军警人员、咨询人/订约人、联合国志愿人员、参会者等)提供旅行票务和报销服务，向国际工作人员提供教育补助金预支款和报销，处理公务旅行和应享旅行的旅行申请以及军警人员的旅行申请、货运和费用报告。该科由一名服务交付主管管理，由下列服务线组成：差旅服务线、报销服务线、教育补助金服务线。

差旅服务线

预期成绩	绩效指标
6.1 向客户提供有效和高效的差旅服务	<p>6.1.1 处理旅行申请、包括为各类旅行人员签发公务旅行机票的时间保持在 3 个工作日内(2020/21 年度：71%；2021/22 年度：90%；2022/23 年度：90%)</p> <p>6.1.2 处理旅行申请、包括酌情为各类工作人员签发应享旅行和单派军警人员机票的时间保持在 5 个日历日内(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：90%；2022/23 年度：90%)</p> <p>6.1.3 处理应享旅行一笔总付申请的时间保持在 5 个日历日内(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：90%；2022/23 年度：90%)</p> <p>6.1.4 处理单派军警人员物品托运的时间保持在旅行申请获批后 2 个日历日内(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：90%；2022/23 年度：90%)</p> <p>6.1.5 监测并报告在旅行前 16 个日历日或更长时间内购买机票的规定的遵守情况(2020/21 年度：28%；2021/22 年度：75%；2022/23 年度：75%)</p>

产出

- 处理 3 674 份各类差旅人员的公务旅行申请(需要出票)(中非稳定团 590 份、联刚稳定团 231 份、联阿安全部队 352 份、南苏丹特派团 282 份、联索支助办 559 份、马里稳定团 528 份、西撒特派团 80 份、联索援助团 203 份、秘书长大湖区问题特使办公室 189 份、中部非洲区域办 143 份、联非办 65 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 35 份、联利支助团 92 份、西萨办 149 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 59 份、索马里问题专家组 1 份、联苏综合援助团 80 份、区域服务中心 36 份)

- 处理 8 614 份国际工作人员的一笔总付应享旅行申请(中非稳定团 2 954 份、联刚稳定团 1 440 份、联阿安全部队 47 份、南苏丹特派团 217 份、联索援助团 736 份、马里稳定团 2 548 份、西撒特派团 101 份、联索援助团 368 份、秘书长大湖区问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 11 份、联利支助团 5 份、西萨办 1 份、联苏综合援助团 106 份、区域服务中心 76 份)
- 为军警人员初期部署和任满回国办理 4 240 次个人用品托运(中非稳定团 914 次、联刚稳定团 740 次、联阿安全部队 215 次、南苏丹特派团 1 134 次、联索支助办 387 次、马里稳定团 592 次、西撒特派团 243 次、联索援助团 12 次、联利支助团 1 次、西萨办 2 次)
- 处理 6 006 份相关职类人员的应享权利和军警人员个人旅行申请(中非稳定团 1 110 份、联刚稳定团 1 219 份、联阿安全部队 301 份、南苏丹特派团 1 431 份、联索支助办 289 份、马里稳定团 1 276 份、西撒特派团 302 份、联索援助团 42 份、秘书长大湖区问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 1 份、联利支助团 3 份、西萨办 3 份、喀麦隆-尼日尔利亚混合委员会 4 份、联苏综合援助团 21 份)

报销服务线

预期成绩	绩效指标
7.1 向客户提供有效和高效的财务服务	7.1.1 处理费用报告所需时间保持在 10 个工作日内(2020/21 年度: 87%; 2021/22 年度: 90%; 2022/23 年度: 90%)

产出

- 处理 4 178 份各类人员公务旅行(包括军警人员团体旅行)的旅费报告(中非稳定团 481 份、联刚稳定团 511 份、联阿安全部队 213 份、南苏丹特派团 639 份、联索支助办 207 份、马里稳定团 733 份、西撒特派团 222 份、联索援助团 99 份、秘书长大湖区问题特使办公室 223 份、中部非洲区域办 104 份、联合国驻非洲联盟办事处 35 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 19 份、联利支助团 347 份、西萨办 160 份、喀麦隆-尼日尔利亚混合委员会 85 份、联苏综合援助团 80 份、区域服务中心 20 份)
- 处理 4 409 份国际工作人员应享旅行旅费报告(中非稳定团 1 160 份、联刚稳定团 720 份、联阿安全部队 101 份、南苏丹特派团 946 份、联索支助办 370 份、马里稳定团 743 份、西撒特派团 22 份、联索援助团 180 份、秘书长大湖区问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 3 份、联合国驻非洲联盟办事处 2 份、秘书长非洲之角特使办公室 29 份、联利支助团 65 份、西萨办 2 份、联苏综合援助团 52 份、区域服务中心 10 份)
- 处理 3 434 项军警人员的安保报销(中非稳定团 316 项、联刚稳定团 2 596 项、马里稳定团 522 项)

教育补助金服务线

预期成绩	绩效指标
8.1 向客户提供有效和高效的教育补助金服务	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(2020/21 年度: 99%; 2021/22 年度: 96%; 2022/23 年度: 96%)

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(2020/21 年度：84%；2021/22 年度：90%；2022/23 年度：90%)

产出

- 6 307 份教育补助金申请(中非稳定团 1 137 份、联刚稳定团 865 份、联阿安全部队 290 份、南苏丹特派团 1 287 份、联索支助办 606 份、马里稳定团 1 104 份、西撒特派团 111 份、联索援助团 177 份、秘书长大湖区问题特使办公室 20 份、中部非洲区域办 51 份、联合国驻非洲联盟办事处 52 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 7 份、联利支助团 175 份、西萨办 55 份、联苏综合援助团 70 份、区域服务中心 300 份)

外部因素

处理量由区域服务中心和客户特派团的需求决定

构成部分 3：客户服务科

58. 客户服务科负责所有客户服务和客户服务的知识管理，对客户询问提供解决办法，并与所有客户特派团建立客户关系。该科由一名科长管理，由客户关系和知识管理股以及客户支助股组成。

预期成绩

绩效指标

9.1 提供有效和高效的客户服务，提升客户满意度

9.1.1 将解决客户询问的时间保持在 7 个工作日内(2020/21 年度：86%；2021/22 年度：75%；2022/23 年度：75%)

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(2020/21 年：75%；2021/22 年度：75%；2022/23 年度：75%)

9.1.3 保持每年成功处理和解决各类人员询问的百分比(2020/21 年度：100%；2021/22 年度：85%；2022/23 年度：85%)

9.1.4 客户特派团访问或在线接洽会议的次数(2020/21 年度：8 次会议；2021/22 年度：12 次会议；2022/23 年度：12 次会议)

9.1.5 集中保存的知识管理文件的年度审查(2020/21 年度：1 次审查；2021/22 年度：1 次审查；2022/23 年度：1 次审查)

产出

- 解决各类人员的 3 785 次询问(中非稳定团 615 次、联刚稳定团 761 次、联阿安全部队 55 次、南苏丹特派团 953 次、联索支助办 105 次、马里稳定团 972 次、西撒特派团 42 次、联索援助团 46 次、秘书长大湖区问题特使办公室 9 次、中部非洲区域办 8 次、联合国驻非洲联盟办事处 12 次、

秘书长非洲之角问题特使办公室 1 次、联利支助团 86 次、西萨办 6 次、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 次、联苏综合援助团 75 次、区域服务中心 25 次、其他特派团 12 次)

- 服务中心每年完成 1 次客户调查
- 12 次客户特派团访问或在线客户接洽会议，以加强客户关系和解决询问
- 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

59. 财务与合规监测科负责履行所有核心会计职能，包括维护总分类账、维护应付款和应收款记录、对账、处理发票和履行出纳职能。该科由一名科长管理，由下列单位组成：账户股、内部控制股、供应商服务线、出纳服务线。

预期成绩	绩效指标
10.1 向客户提供有效和高效的财务报告和管理支持	<p>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)(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)</p> <p>10.1.2 支付供应商发票款项所需时间保持在收到完整要账单据后 27 天内(2020/21 年度: 94%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)</p> <p>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(2020/21 年度: 95%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)</p> <p>10.1.4 非工作人员相关(供应商)付款在 3 个工作日内发放的百分比(2020/21 年度: 98%; 2021/22 年度: 85%; 2022/23 年度: 85%)</p> <p>10.1.5 工作人员相关付款按时或提前发放的百分比(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)</p> <p>10.1.6 保持在 5 个工作日内对银行详细信息进行处理(2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)</p>

产出

- 为 20 个客户(中非稳定团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联阿安全部队、南苏丹特派团、联索支助办、马里稳定团、西撒特派团、联索援助团、秘书长大湖区问题特使办公室、秘书长布隆迪问题特使办公室、中部非洲区域办、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、联利支助团、西萨办、喀麦隆-尼日利亚混合委员会、联几建和办、联苏综合援助团、服务中心)编写 240 份月度财务报告(直至试算表阶段)
- 处理 40 413 笔供应商付款(中非稳定团 7 025 笔、联刚稳定团 6 002 笔、联阿安全部队 1 328 笔、南苏丹特派团 5 430 笔、联索支助办 10 353 笔、马里稳定团 7 616 笔、西撒特派团 1 530 笔、联

索援助团 20 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 11 笔、中部非洲区域办 159 笔、联合国驻非洲联盟办事处 70 笔、联利支助团 299 笔、西萨办 273 笔、喀麦隆-尼日尔利亚混合委员会 15 笔、联苏综合援助团 165 笔、达尔富尔混合行动 35 笔、区域服务中心 82 笔)

- 发放 11 180 笔非工作人员(供应商)相关付款(乌干达 Absa 银行 1 160 笔、布隆迪同业银行 140 笔、刚果花旗银行 2 170 笔、中部非洲经济银行 1 900 笔、科特迪瓦花旗银行 2 060 笔、科特迪瓦经济银行 1 340 笔、加蓬花旗银行 30 笔、加纳 Absa 银行 80 笔, 几内亚经济银行 130 笔、几内亚比绍经济银行 10 笔、利比亚阿曼银行 20 笔、摩洛哥花旗银行 400 笔、马里开发银行 20 笔、喀土穆银行 140 笔、塞拉利昂渣打银行 40 笔、塞内加尔花旗银行 50 笔、肯尼亚花旗银行 1 420 笔、南苏丹经济银行 30 笔、纽约花旗银行 40 笔)
- 处理 14 279 份旅行和货运发票(中非稳定团 2 685 份、联刚稳定团 2 332 份、联阿安全部队 766 份、南苏丹特派团 2 799 份、联索支助办 1 024 份、马里稳定团 2 780 份、西撒特派团 824 份、联索援助团 98 份、秘书长大湖区问题特使办公室 103 份、中部非洲区域办 173 份、联合国驻非洲联盟办事处 70 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 份、联利支助团 44 份、西萨办 107 份、联苏综合援助团 252 份、区域服务中心 218 份)
- 向各开户行发放 178 720 笔工作人员相关付款(乌干达 Absa 银行 11 780 笔、布隆迪同业银行 80 笔、刚果花旗银行 42 000 笔、中部非洲经济银行 20 000 笔、科特迪瓦花旗银行 37 900 笔、科特迪瓦经济银行 11 600 笔、加蓬花旗银行 160 笔、加纳 Absa 银行 3 100 笔、几内亚经济银行 1 430 笔、几内亚比绍经济银行 10 笔、利比亚阿曼银行 10 笔、摩洛哥外贸银行 110 笔、摩洛哥花旗银行 3 610 笔、马里开发银行 1 600 笔、喀土穆银行 5 170 笔、塞拉利昂渣打银行 1 210 笔、塞内加尔花旗银行 60 笔、肯尼亚花旗银行 36 500 笔、南苏丹经济银行 1 100 笔、纽约花旗银行 1 290 笔)
- 维护 18 230 份银行信息记录(中非稳定团 1 940 份、联刚稳定团 2 860 份、联阿安全部队 820 份、南苏丹特派团 3 770 份、联索支助办 200 份、马里稳定团 2 550 份、西撒特派团 320 份、秘书长大湖区问题特使办公室 10 份、中部非洲区域办 50 份、联合国驻非洲联盟办事处 50 份、联利支助团 110 份、西萨办 90 份、联苏综合援助团 260 份、恩德培区域服务中心 5 200 份)

预期成绩

绩效指标

10.2 遵守内部财务控制框架

10.2.1 依照控制框架进行运行有效性审查(2020/21: 91%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 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(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)

10.2.3 在截止日期前为特派团开户行提供银行余额调节服务(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)

产出

- 特雷德韦委员会赞助组织委员会对每个区域服务中心交易处理服务线进行 16 次内部控制框架年度审查并发布报告
- 就服务中心处理的交易发布 84 份内部控制报告: 与地点无关的交易, 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)

- 每年对444个银行账户进行对账，每月对38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。每年代表区域服务中心客户特派团完成对账的情况如下：中非稳定团24个、马里稳定团48个、联刚稳定团12个、达尔富尔混合行动24个、区域服务中心24个、联合国埃博拉应急特派团72个、南苏丹特派团48个、中部非洲区域办24个、秘书长布隆迪问题特使办公室12个、联合国科特迪瓦行动24个、西撒特派团60个、联合国利比亚特派团24个、西萨办24个、联利支助团24个

外部因素

处理量由服务中心和客户特派团的需求决定

构成部分 5：区域外勤技术处

60. 区域外勤技术处自2013年起并入区域服务中心。该处的作用是在信通技术事务领域增强协调原则和规模经济原则，消除重复劳动。该处充分利用其贴近非洲各维持和平特派团的优势。该处由区域外勤技术处处长(D-1)管理。该处下设区域业务股、特别项目股、区域项目股、区域信息技术安全股、业务案例分析股和电话账单股。

预期成绩

绩效指标

11.1 通过提供区域结构和标准化，以连贯、高水平的方式交付区域电话计费账单服务

11.1.1 在收到经用户核证的发票后7天/15天内发送电话账单(2020/21年度：100%；2021/22年度：100%；2022/23年度：100%)

产出

- 为10个客户特派团和区域服务中心提供电话账单服务，处理大约83 211张电话账单(中非稳定团19 044张、联刚稳定团19 852张、联阿安全部队1 011张、南苏丹特派团16 073张、联索支助办5 854张、马里稳定团17 413张、中部非洲区域办366张、西萨办721张、西撒特派团461张、联苏综合援助团672张、区域服务中心1 744张)

预期成绩

绩效指标

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

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度(2020/21年度：86.6%；2021/22年度：80%；2022/23年度：80%)

11.2.2 中心和中心客户特派团对区域外勤技术处能力建设和培训方案的满意度(2020/21年度：93.12%；2021/22年度：82%；2022/23年度：82%)

产出

- 在中心和客户特派团协调开展10次或更多的信通技术培训课程

- 每季度发布报告，说明为文职和军警人员举办的有关已部署系统应用和活动的信通技术培训课程的情况

预期成绩	绩效指标
11.3 有效、高效地管理信息和通信技术资产	<p>11.3.1 维护库存中已超过预期寿命的非消耗性资产(2020/21 年度: 28.5%; 2021/22 年度: ≤10%; 2022/23 年度: ≤10%)</p> <p>11.3.2 维护库存中状况良好或尚可的非消耗性资产(2020/21 年度: 59.5%; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)</p>

产出

- 对消耗性和非消耗性资产进行季度实物核查和报告

预期成绩	绩效指标
11.4 客户对区域信息和通信技术服务的满意度较高	<p>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(2020/21 年度: 93.12%; 2021/22 年度: 80%; 2022/23 年度: 80%)</p> <p>11.4.2 加强特派团的安全简档(2020/21 年度: 90%; 2021/22 年度: 80%; 2022/23 年度: 80%)</p> <p>11.4.3 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(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 80%; 2022/23 年度: 80%)</p>

产出

- 部署移动服务, 帮助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
- 每季度对区域服务中心客户特派团和区域服务中心进行区域灾后恢复准备状态评估
- 每季度对该区域的区域服务中心客户特派团和区域服务中心进行信息安全和(或)实体安保评估
- 每年为区域服务中心和客户特派团举办信息安全宣传活动和信息安全讲习班
- 中心每年完成 2 次客户调查
- 每季度向特派团发送事件报告
- 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
- 发布关于外地远程基础设施监控性能的年度报告

预期成绩	绩效指标
11.5 为中心及中心客户特派团实施和开通信息技术企业系统和项目	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(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 95%; 2022/23 年度: 95%)

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(2020/21 年度: 100%; 2021/22 年度: 80%; 2022/23 年度: 80%)

11.5.3 在收到要求后 30 天内按时向中心和客户特派团提供网络安全支助(2020/21 年度: 90%; 2021/22 年度: 90%; 2022/23 年度: 90%)

产出

- 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
- 一年发布两次报告,说明为实施各类系统所开展的培训班次数和参与者人数,根据客户需求预计至少举办 10 次培训班

外部因素

处理量由区域服务中心和客户特派团的需求决定

构成部分 6: 前方支助和部署中心

61. 前方支助和部署中心将在供应链管理办公室的指导下,在向区域特派团提供快速、有效、高效和负责的业务和技术支助服务方面发挥关键的后勤作用。

预期成绩

绩效指标

12.1 与调度科、战略空中业务中心和全球服务中心协作,在货物转运、空运和区域部署物资储存管理方面提供后勤服务,以支持区域和全球业务

12.1.1 监督、协调并向所有利益攸关方分发关于区域货物转运业务、包括跟踪和追溯服务(按预期执行任务的能力)的每周进展报告,以确保提高货运的可见度、可靠性、灵活性和规模经济(2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%)

12.1.2 在 7 天内就订立当地第三方后勤合同的请求向外地特派团提供投入,协助编写需求说明和技术评价(2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 不适用; 2022/23 年度: 81%)

12.1.3 在收到初步请求后的 3 个工作日内协调运送遗骸的合同/服务,以支持外地特派团(2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 不适用; 2022/23 年度: 80%)

12.1.4 确定空运货物的区域要求,规划、安排和进行对 10 项区域空运货物业务的业务监督(2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 不适用; 2022/23 年度: 80%)

12.1.5 通过管理和协调所选定的备用包机协议解决方案，在 7 个工作日内解决客户特派团的空运请求，包括特派团间调动(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：80%)

12.1.6 管理和协调 5 个所选定的既定备用包机协议解决方案，以支持区域航空业务和外地特派团的业务，包括视需要支持特派团间调动(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：80%)

12.1.7 在 7 天内通过编写需求说明和技术评价为拟订区域/地方备用包机协议提供投入，以支持外地特派团(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：100%)

12.1.8 在 15 个工作日内解决特派团提出的定期所需物资采购请求并将货物启运的百分比(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：60%；2022/23 年度：80%)

12.1.9 通过控制区域库存存货、可靠的物资管理和有效的交付计划，货物交付周转时间减少 30% (从 158 天减至 110 天)(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：30%；2022/23 年度：80%)

12.1.10 对前方支助和部署中心表示满意的特派团客户的百分比(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：60%；2022/23 年度：60%)

产出

- 根据调度科的需求，规划、协调和管理联合国所属装备从供应商所在地到最终目的地的 10 次货物转运活动，协助联合国外地特派团对特遣队所属装备进行区域调动
- 在外地特派团订立的 4 份第三方后勤合同中，调度业务和货物转运支助小组协助编写需求说明和技术评价
- 编制 5 份货物需求说明，帮助创建无缝的区域物资储存供应链，并提高对特派团采购的反应能力
- 每季度进行库存核查，以确保维持区域部署物资储存的准确性，以改善总体战略和区域部署物资储存管理
- 编制 5 份区域第三方后勤或货物转运服务需求说明，以更及时地向需要支助的特派团交付货物

外部因素

外地特派团的任务有变动，需要修订行动构想

运输服务提供者因不可预见的情形而没有履行合同义务

安全局势妨碍执行已经计划的调动

政府核准从恩德培向特派团运送区域物资储存的过程出现延误

构成部分 7：全球采购支助科

62. 按照以客户为中心的办法，提出了全球采购支助科 2022/23 年度成果预算编制框架。在综合供应链管理的大背景下精确调整了该科的作用和责任，并与设在恩德培的各区域业务部门进行了对接。该科将继续通过支持类别管理系统，并在货物转运、采购区域部署物资储存和向区域特派团提供第三方后勤承包支助等领域与前方支助和部署中心建立伙伴关系，努力全面实施综合供应链管理。该科将在 2022/23 年度预算期间交付相关关键产出，为实现若干预期成绩作出贡献，如下文框架所示。

预期成绩	绩效指标
13.1 全球采购支助科开展采购业务的效率和成效提高，以支持需要临时采购支助的全球客户，并为不具备采购能力的小客户提供全面采购支助	<p>13.1.1 分别在 14 天和 10 天内完成的征求建议书和招标书商业评价的百分比，且比例提高 10% (2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：70%；2022/23 年度：70%)</p> <p>13.1.2 90% 的授标/签署在授标建议获批后 10 天内完成，且比例提高 10% (2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：90%；2022/23 年度：90%)</p> <p>13.1.3 为确保向客户提供的服务的连续性而及时进行的合同修订以及在合同到期前 30 天进行的合同延期(如适用)的百分比(2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：80%；2022/23 年度：80%)</p>
13.2 为客户提供有效的货物转运支助，缩短中转时间，同时节约费用	<p>13.2.1 供应商对竞争性招标的回复率提高 10% (2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：10%；2022/23 年度：10%)</p> <p>13.2.2 将最常用路线的货运总中转时间减少 5% (2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：80%；2022/23 年度：80%)</p>
13.3 为增加从发展中国家和经济转轨国家的采购，提供供应商外联服务	<p>13.3.1 获得注册支助、在 4 天内(处理时间缩短 20%)完成联合国全球采购网注册的供应商的百分比 (2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：85%；2022/23 年度：85%)</p>

产出

- 签发 25 份针对特定特派团的合同(包括修订合同)、120 份支持区域客户特派团、较小联合国实体和其他全球客户的订购单
- 为恩德培的区域部署物资储存提供采购支助
- 启动 30 项新的国际招标，涵盖所有产品和服务，以支持区域和全球客户特派团
- 与辅助和外联处协调，为供应商注册提供协助，将 200 名新供应商登记为联合国供应商，并参加和支持在东部和中部非洲国家举办的商务研讨会
- 协助所有向全球采购支助科提交意向书的供应商在 10 个工作日内完成联合国全球采购网的注册

- 在虚拟环境不可行的情况下，在向新的招标活动授标前进行 10 次现场考察、投标人会议和合同谈判
- 协助维持和平行动及联合国其他实体和机构对 100 份区域合同和针对特定特派团的合同进行技术审查，并提供行政支助
- 订立 2 份货物转运合同
- 进行 1 次市场分析，订立 2 份长期第三方后勤合同

外部因素

供应商有意向在联合国全球采购网注册

63. 为便于列报人力资源拟议变动情况，确定了在人员配置上可能采取的六类行动。本报告附件一载有关于这六类行动的术语定义。

F. 所需人力资源

64. 区域服务中心将通过以下四个服务交付科向最终用户提供以客户为中心的及时、标准化的优质服务：**(a)** 福利和薪金科；**(b)** 差旅、报销和教育补助金科；**(c)** 客户服务科；**(d)** 财务与合规监测科。中心还将通过其区域外勤技术处以及业务支助部的两个租户单位、即前方支助和部署中心和全球采购支助科，向该区域的外地行动提供支助服务。

65. 区域服务中心 2022/23 年度拟议所需人员配置共计 405 个员额。

行政领导和管理

66. 区域服务中心主任办公室和副主任办公室为中心业务提供全面指导和领导。这两个办公室还负责区域服务中心的所有行政和非交易活动，如战略规划和预算编制；管理与客户实体和中心指导委员会的关系；维护服务级别协议，每月报告主要业绩指标；规划员工队伍，管理工作人员；重新设计和改进流程，以改善服务交付情况；记录保存和档案管理；管理中心的业务连续性计划；评估交易用户在“团结”系统所有模块中遇到的技术问题，确定解决方案，并予以解决或上报给技术小组解决；提供“团结”系统支助；维持与联刚稳定团的业务级别协议；确保按照大会及业务支助部高级管理层的决定，妥善协调和执行全球共享服务战略和其他政策变动。

表 5

人力资源：行政领导和管理

类别	国际工作人员					小计	本国工作人员 ^a	联合国 志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员				
主任办公室									
2021/22 年度核定员额	—	1	—	2	—	3	2	—	5
2022/23 年度拟议员额	—	1	—	3	—	4	2	—	6
净变动	—	—	—	1	—	1	—	—	1
副主任办公室									
2021/22 年度核定员额	—	1	—	—	—	1	1	—	2
2022/23 年度拟议员额	—	1	—	—	—	1	1	—	2
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
战略规划股									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	1	—	2	1	2	5
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	1	—	2	1	2	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
法律、审计反应和风险管理股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	2	—	3
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	2	—	3
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
通信股									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	1	2	2	2	6
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	2	2	5
净变动	—	—	—	—	(1)	(1)	—	—	(1)
人力资源和人才管理股									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	2	1	4	4	2	10
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	2	1	4	4	2	10
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
系统、质量保证和执行情况报告股									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	1	2	5	—	7
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	1	2	8	—	10
净变动	—	—	—	—	—	—	3	—	3
预算股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	2	—	3
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	2	—	3
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—

类别	国际工作人员						本国工作人员 ^a	联合国志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员	小计			
区域培训和会议中心									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	—	2	2	6	—	8
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	7	—	8
净变动	—	—	—	—	(1)	(1)	1	—	
财产管理股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	5	—	6
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	5	—	6
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
档案和记录管理股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	4	—	5
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	4	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
共计									
2021/22 年度核定数	—	2	4	7	7	20	34	6	60
2022/23 年度拟议数	—	2	4	8	5	19	38	6	63
净变动	—	—	—	1	(2)	(1)	4	—	3

^a 包括本国一般事务人员。

国际工作人员：减少 1 个员额

本国工作人员：增加 4 个员额

联合国志愿人员：无变动

67. 2022/23 年度，中心拟为行政领导和管理调动以下人员：1 个方案管理干事员额(P-3)，从客户关系和知识管理股调至主任办公室；1 个行政助理员额(外勤事务人员)，从通信股调至客户关系和知识管理股；3 个员额，调至系统、质量保证和执行情况报告股，其中 1 个人力资源干事(本国专业干事)调自国际福利和薪金服务线，1 个财务助理(本国一般事务人员)调自报销服务线，1 个人力资源助理(本国一般事务人员)调自教育补助金服务线。方案管理干事将协助主任分析中心的业务，为关键战略决策提供信息依据，监督项目和方案，并支持与主要利益攸关方的战略协调。行政助理员额将提高客户事务科执行任务的能力，包括客户调查、协调特派团访问和支持国际客户服务周等项目。拟调至系统、质量保证和执行情况报告股的 3 个员额在业务事项处理服务线中履行“团结”系统 2b 层级支助职能。这一调动将促进他们的独立性，以监测和确保不同业务领域人力资源业务事项处理的质量，从而促进现有系统支助和报告职能的协同增效。

68. 中心拟改派以下员额：在通信股，1 个人力资源干事员额(本国专业干事)，改派为新闻干事；1 个行政助理员额(本国一般事务人员)，改派为通信助理；在系统、质量保证和执行情况报告股，1 个财务助理员额(本国一般事务人员)，改派为数据分析助理；1 个人力资源助理员额(本国一般事务人员)，改派为信息管理助理；在区域培训和会议中心，1 个团队助理员额(本国一般事务人员)，改派为培训助理；在档案和记录管理股，1 个财务助理员额(外勤事务人员)，改派为信息管理助理；3 个文件管理助理员额(本国一般事务人员)，改派为档案助理；1 个财务助理员额，改派为档案助理。拟议的新闻干事和通信助理员额将为通信股提供所需资源，以满足其业务需要和执行任务，包括制作战略通信产品和多媒体通信内容，并积极主动地与内部和外部受众接触互动。拟议的信息管理助理和数据分析助理员额将加强流程改进举措、数据采集工作和及时编制数据集，以帮助进行基于数据的决策；档案助理员额将为该股提供完成指派任务所需的各项技能。

69. 还拟将区域培训和会议中心的 1 个维和培训干事(外勤事务人员)员额改派为差旅事务干事，调至差旅服务线，并将差旅服务项线 1 个差旅事务助理(本国一般事务人员)员额改派为培训助理，调至区域培训和会议中心。差旅事务干事将管理该中心及其客户特派团的差旅合同；联络差旅管理承包商并进行监测，以改进差旅业务流程；设计和分析与差旅有关的报告，为高级管理层的决策提供信息依据；并担任协调人，通过客户事务科向客户提供技术说明。培训助理将协助协调和安排培训、大会和会议。

70. 拟议调拨符合可扩缩模型，不会导致中心现有核定人员编制净增加或减少。

表 6
人员配置变动：行政领导和管理

办公室/科/股	员额				
	变动 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
主任办公室	1	P-3	方案管理干事	调动	调自客户关系和知识管理股
通信股	(1)	外勤事务人员	行政助理	调动	调入客户关系和知识管理股
系统、质量保证和执行情况报告股	1	本国专业干事	人力资源干事	调动	调自国际福利和薪金服务线
系统、质量保证和执行情况报告股	1	本国一般事务人员	人力资源助理	调动	调自教育补助金服务线
系统、质量保证和执行情况报告股	1	本国一般事务人员	财务助理	调动	调自报销服务线
通信股	(1)	本国专业干事	人力资源干事	改派	改派为新闻干事
通信股	1	本国专业干事	新闻干事	改派	改派自人力资源干事
通信股	(1)	本国一般事务人员	行政助理	改派	改派为通信助理
通信股	1	本国一般事务人员	通信助理	改派	由行政助理改派
系统、质量保证和执行情况报告股	(1)	本国一般事务人员	财务助理	改派	改派为数据分析助理
系统、质量保证和执行情况报告股	1	本国一般事务人员	数据分析助理	改派	由财务助理改派
系统、质量保证和执行情况报告股	(1)	本国一般事务人员	人力资源助理	改派	改派为信息管理助理
系统、质量保证和执行情况报告股	1	本国一般事务人员	信息管理助理	改派	由人力资源助理改派

办公室/科/股	员额				
	变动 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
区域培训和会议中心	(1)	本国一般事务人员	团队助理	改派	改派为培训助理
区域培训和会议中心	1	本国一般事务人员	培训助理	改派	由团队助理改派
区域培训和会议中心	(1)	外勤事务人员	维和培训干事	改派和 调动	改派为差旅事务干事，并调至 差旅服务线
区域培训和会议中心	1	本国一般事务人员	培训助理	改派和 调动	从差旅事务助理改派为培训助 理，并调出差旅服务线
档案和记录管理股	(1)	外勤事务人员	财务助理	改派	改派为信息管理助理
档案和记录管理股	1	外勤事务人员	信息管理助理	改派	由财务助理改派
档案和记录管理股	(3)	本国一般事务人员	文件管理助理	改派	改派为档案助理
档案和记录管理股	3	本国一般事务人员	档案助理	改派	由文件管理助理改派
档案和记录管理股	(1)	本国一般事务人员	财务助理	改派	改派为档案助理
档案和记录管理股	1	本国一般事务人员	档案助理	改派	由财务助理改派
共计	3				

构成部分 1：福利和薪金科

71. 福利和薪金科为包括国际工作人员、本国工作人员和军警人员在内的全部三个职类工作人员提供人力资源和薪金服务。该科下设下列服务线：入职和离职、国际福利和薪金、本国福利和薪金以及军警人员福利和薪金。

表 7

人力资源：福利和薪金科

类别	国际工作人员						本国工作 人员 ^a	联合国 志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员	小计			
福利和薪金科科长办公室									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	2	—	3
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	2	—	3
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
国际福利和薪金服务线									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	2	11	14	15	—	29
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	2	11	14	14	—	28
净变动	—	—	—	—	—	—	(1)	—	(1)
入职和离职服务线									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	6	7	12	—	19
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	6	7	8	—	15
净变动	—	—	—	—	—	—	(4)	—	(4)

类别	国际工作人员						本国工作人员 ^a	联合国 志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员	小计			
军警人员福利和薪金服务线									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	3	3	7	17	—	24
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	2	3	6	17	—	23
净变动	—	—	—	(1)	—	(1)	—	—	(1)
本国福利和薪金服务线									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	2	6	9	20	—	29
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	2	6	9	18	—	27
净变动	—	—	—	—	—	—	(2)	—	(2)
共计									
2021/22 年度核定数	—	—	5	7	26	38	66	—	104
2022/23 年度拟议数	—	—	5	6	26	37	59	—	96
净变动	—	—	—	(1)	—	(1)	(7)	—	(8)

^a 包括本国一般事务人员。

国际工作人员：减少 1 个员额

本国工作人员：减少 7 个员额

72. 在 2022/23 年度，该中心拟裁撤以下 7 个员额：入职和离职服务线 4 个人力资源助理员额(本国一般事务人员)、本国福利和薪金服务线 2 个人力资源助理员额(本国一般事务人员)、军警人员福利和薪金服务线 1 个协理财务干事员额(P-2)。还拟将 1 个人力资源干事员额(本国专业干事)从国际福利和薪金服务线调至系统、质量保证和执行情况报告股，以提供“团结”系统 2b 层级支助职能。由于中心客户实体的人员配置减少，拟议裁撤符合可扩缩模型。

表 8

人员配置变动：福利和薪资科

办公室/科/股	员额				
	变动 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
入职和离职服务线	(4)	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	由于中心人员配置总体减少而裁撤
本国福利和薪金服务线	(2)	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	由于中心人员配置总体减少而裁撤
军警人员福利和薪金服务线	(1)	P-2	协理财务干事	裁撤	由于中心人员配置总体减少而裁撤
国际福利和薪金服务线	(1)	本国专业干事	人力资源干事	调动	调入系统、质量保证和执行情况报告股
小计	(8)				

构成部分 2：差旅、报销和教育补助金科

73. 差旅、报销和教育补助金科负责向所有职类工作人员(国际工作人员、本国工作人员和军警人员)提供一切差旅和报销服务，并为非洲大陆各地所有客户实体中的国际工作人员办理教育补助金预支款和报销事宜。该科包括下列服务线：差旅、报销和教育补助金。

表 9

人力资源：差旅、报销和教育补助金科

类别	国际工作人员						小计	本国工作人员 ^a	联合国志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员					
差旅、报销和教育补助金科科长办公室										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	2	—	3	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	2	—	3	
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
差旅服务线										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	1	4	6	23	—	29	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	1	5	7	18	—	25	
净变动	—	—	—	—	1	1	(5)	—	(4)	
报销服务线										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	4	5	4	—	9	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	4	5	2	—	7	
净变动	—	—	—	—	—	—	(2)	—	(2)	
教育补助金服务线										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	18	—	21	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	14	—	17	
净变动	—	—	—	—	—	—	(4)	—	(4)	
共计										
2021/22 年度核定数	—	—	4	2	9	15	47	—	62	
2022/23 年度拟议数	—	—	4	2	10	16	36	—	52	
净变动	—	—	—	—	1	1	(11)	—	(10)	

^a 包括本国一般事务人员。

国际工作人员：增加 1 个员额

本国工作人员：减少 11 个员额

74. 在 2022/23 年度，该中心拟裁撤以下 8 个员额：差旅服务线 1 个人力资源助理员额(本国一般事务人员)、1 个差旅事务助理员额(本国一般事务人员)和 2 个财务助理员额(本国一般事务人员)；报销服务线 1 个财务助理员额(本国一般事务人员)；教育补助金服务线 3 个人力资源助理员额(本国一般事务人员)。由于中心客户实体的人员配置减少，拟议裁撤符合可扩缩模型。

75. 该中心还拟将 1 个财务助理员额(本国一般事务人员)从报销服务线和 1 个人力资源助理员额(本国一般事务人员)从教育补助金服务线调至副主任办公室系统、质量保证和执行情况报告股，以提供“团结”系统 2b 层级支助职能。此外，该中心拟将差旅服务线的 1 个差旅事务助理员额(本国一般事务人员)改派为培训助理，并调至区域培训和会议中心；区域培训和会议中心 1 个维和培训干事员额(外勤事务人员)改派为差旅事务干事，并调至差旅服务线。

表 10

人员配置变动：差旅、报销和教育补助金科

办公室/科/股	员额					说明
	变动(员额数目)	职等	职位名称	行动		
差旅服务线	(1)	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤		由于中心人员配置总体减少而裁撤
差旅服务线	(1)	本国一般事务人员	差旅事务助理	裁撤		由于中心人员配置总体减少而裁撤
差旅服务线	(2)	本国一般事务人员	财务助理	裁撤		由于中心人员配置总体减少而裁撤
差旅服务线	(1)	本国一般事务人员	差旅事务助理	改派和调动		从差旅事务助理改派为培训助理，调入区域培训和会议中心
差旅服务线	1	外勤事务人员	差旅事务干事	改派和调动		从维和培训干事改派为差旅事务干事，调出区域培训和会议中心
报销服务线	(1)	本国一般事务人员	财务助理	调动		调入系统、质量保证和执行情况报告股
报销服务线	(1)	本国一般事务人员	财务助理	裁撤		由于中心人员配置总体减少而裁撤
教育补助金服务线	(3)	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤		由于中心人员配置总体减少而裁撤
教育补助金服务线	(1)	本国一般事务人员	人力资源助理	调动		调入系统、质量保证和执行情况报告股
共计	(10)					

构成部分 3：客户服务科

76. 该科负责处理中心的客户战略和服务管理活动，支持业务需求，制定客户关系活动战略，建立知识管理框架，以充当中心客户共享服务的形象和体验，同时保持以客户为中心的做法，提升客户获得高效、有效协助的期望，并解决人力资源、财务和差旅问题。

表 11
人力资源：客户服务科

类别	国际工作人员						小计	本国工作人员 ^a	联合国志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员					
客户服务科科长办公室										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	—	2	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	1	—	2	
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
客户关系和知识管理股										
2021/22 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	11	—	12	
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	11	—	12	
净变动	—	—	—	(1)	1	—	—	—	—	
客户支助股										
2021/22 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	12	—	13	
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	12	—	13	
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
共计										
2021/22 年度核定数	—	—	1	2	—	3	24	—	27	
2022/23 年度拟议数	—	—	1	1	1	3	24	—	27	
净变动	—	—	—	(1)	1	—	—	—	—	

^a 包括本国一般事务人员。

国际工作人员：无变动

本国工作人员：无变动

77. 在 2022/23 年度，中心拟将 1 个行政助理员额(外勤事务人员)从主任办公室通信股调至客户关系和知识管理股，以提高该科执行任务的能力，并拟将 1 个方案管理干事员额(P-3)从客户关系和知识管理股调至主任办公室，对中心开展的项目和方案进行监督。这些调动不会导致中心现有核定人员编制净增加或减少。

表 12
人员配置变动：客户服务科

办公室/科/股	员额				
	变动(员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
客户关系和知识管理股	1	外勤事务人员	行政助理	调动	调自通信股
客户关系和知识管理股	(1)	P-3	方案管理干事	调动	调入主任办公室
共计	—				

构成部分 4：财务与合规监测科

78. 财务与合规监测科负责履行所有核心会计职能，包括维护总分类账、提出财务报告、维护应付款和应收款记录、对账、处理供应商发票和履行与处理付款有关的出纳职能，以及维护银行账户。该科由科长领导，下设以下几个股：会计股、内部控制股、供应商服务线和出纳服务线。

表 13

人力资源：财务与合规监测科

类别	国际工作人员						小计	本国工作人员 ^a	联合国 志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员					
财务与合规监测科科长办公室										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	2	—	3	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	2	—	3	
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
内部控制股										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	15	—	16	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	15	—	16	
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
账户股										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	1	8	10	21	—	31	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	1	7	9	21	—	30	
净变动	—	—	—	—	(1)	(1)	—	—	(1)	
供应商服务线										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	6	7	28	—	35	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	6	7	27	—	34	
净变动	—	—	—	—	—	—	(1)	—	(1)	
出纳服务线										
2021/22 年度核定员额	—	—	1	1	5	7	17	—	24	
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	4	5	17	—	22	
净变动	—	—	—	(1)	(1)	(2)	—	—	(2)	
共计										
2021/22 年度核定数	—	—	5	2	19	26	83	—	109	
2022/23 年度拟议数	—	—	5	1	17	23	82	—	105	
净变动	—	—	—	(1)	(2)	(3)	(1)	—	(4)	

^a 包括本国一般事务人员。

国际工作人员：减少 3 个员额

本国工作人员：减少 1 个员额

79. 在 2022/23 年度，中心拟将财务与合规监测科科长办公室 1 个团队助理员额(本国一般事务人员)的职位名称改为行政助理，以充分反映该员额的职能和责任。拟裁撤以下 4 个员额：供应商服务线 1 个财务助理员额(本国一般事务人员)、账户股 1 个财务助理员额(本国一般事务人员)、以及出纳服务线 1 个财务干事员额(P-3)和 1 个差旅事务助理员额(本国一般事务人员)。由于中心客户实体的人员配置减少，拟议裁撤符合可扩缩模型。

80. 在进行员额配置审查以确保适当的人员配置搭配后，中心拟将账户股 1 个财务助理(外勤事务人员)员额和出纳服务线 1 个财务助理(外勤人员)员额改划为本国助理财务干事员额(本国专业干事)，以继续支持国家能力建设。

表 14

人员配置变动：财务与合规监测科

办公室/科/股	员额				
	变动 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
财务与合规监测科科长办公室	(1)	本国一般事务人员	团队助理	职位名称变更	职位名称改为行政助理
财务与合规监测科科长办公室	1	本国一般事务人员	行政助理	职位名称变更	职位名称改自团队助理
供应商服务线	(1)	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	由于中心人员配置总体减少而裁撤
账户股	(1)	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	由于中心人员配置总体减少而裁撤
账户股	(1)	外勤事务	财务助理	改划	改划为本国专业干事员额
账户股	1	本国专业干事	助理财务干事	改划	改划自国际员额
出纳服务线	(1)	P-3	财务干事	裁撤	由于中心人员配置总体减少而裁撤
出纳服务线	(1)	本国一般事务人员	差旅事务助理	裁撤	由于中心人员配置总体减少而裁撤
出纳服务线	(1)	外勤事务人员	财务助理	改划	改划为本国专业干事
出纳服务线	1	本国专业干事	助理财务干事	改划	改划自国际员额
共计	(4)				

构成部分 5：区域外勤技术处

81. 区域外勤技术处自 2013 年起并入区域服务中心。该处的作用是在信通技术事务领域增强协调原则和规模经济原则，消除重复劳动。该处充分利用其贴近非洲各维持和平特派团的优势。该处下设区域业务股、特别项目股、区域项目股、区域信息技术安全股、业务案例分析股和电话账单股。

表 15

人力资源：区域外勤技术处

	国际工作人员					小计	本国 工作人员 ^a	联合国 志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员				
区域外勤技术处处长办公室									
2021/22 年度核定员额	—	1	1	—	1	3	1	—	4
2022/23 年度拟议员额	—	1	1	—	1	3	1	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域业务股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	—	3	3	3	—	6
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	—	3	3	3	—	6
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
特别项目股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	—	1
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	—	1
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域项目股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	2	1	3	1	—	4
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	2	1	3	1	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域信息技术安全股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	—	1
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	—	1
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
业务案例分析股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	1	—	2
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	1	—	2
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
电话账单股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	3	—	4
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	3	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
共计									
2021/22 年度核定数	—	1	1	4	7	13	9	—	22
2022/23 年度拟议数	—	1	1	4	7	13	9	—	22
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—

^a 包括本国一般事务人员。

国际工作人员：无变动

本国工作人员：无变动

82. 2022/23 年度区域外勤技术处没有拟议人员配置变动。

租户单位

表 16

人力资源：前方支助和部署中心

	国际工作人员						本国工作人员 ^a	联合国 志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员	小计			
前方支助和部署中心主任办公室									
2021/22 年度核定员额	—	—	2	—	1	3	2	—	5
2022/23 年度拟议员额	—	—	2	—	1	3	2	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
空中支援小组									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	2	3	1	—	4
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	2	3	1	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域部署物资储存小组									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	1	—	4
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	1	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
调度业务和货物转运支助小组									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	2	—	5
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	2	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
共计									
2021/22 年度核定数	—	—	5	2	5	12	6	—	18
2022/23 年度拟议数	—	—	5	2	5	12	6	—	18
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—

^a 包括本国一般事务人员。

国际工作人员：无变动

本国工作人员：无变动

83. 2022/23 年度前方支助和部署中心没有拟议人员配置变动。

表 17

人力资源：全球采购支助科

	国际工作人员					小计	本国工作人员 ^a	联合国 志愿人员	共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2- D-1	P-5- P-4	P-3- P-2	外勤事务 人员				
全球采购支助科科长办公室									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	—	1	2	3	—	5
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	—	1	2	3	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
采购支助和货物转运股									
2021/22 年度核定员额	—	—	2	1	1	4	3	—	7
2022/23 年度拟议员额	—	—	2	1	1	4	3	—	7
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域供应商支助和开标股									
2021/22 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	2	1	4
2022/23 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	2	1	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域采购支助									
2021/22 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	3	—	6
2022/23 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	3	—	6
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—
共计									
2021/22 年度核定数	—	—	4	3	3	10	11	1	22
2022/23 年度拟议数	—	—	4	3	3	10	11	1	22
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—

^a 包括本国一般事务人员。

国际工作人员：无变动

本国工作人员：无变动

84. 2022/23 年度全球采购支助科没有拟议人员配置变动。

二. 财政资源

A. 概况

(千美元；预算年度为7月1日至6月30日)

类别	支出数 (2020/21)	分配数 (2021/22)	费用估计数 (2022/23)	差异	
				数额 (4)=(3)-(2)	百分比 (5)=(4)÷(2)
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)÷(2)	
文职人员					
国际工作人员	21 174.6	22 288.4	24 830.4	2 542.0	11.4
本国工作人员	8 354.0	10 312.4	11 159.0	846.6	8.2
联合国志愿人员	159.5	382.9	312.2	(70.7)	(18.5)
一般临时人员	63.5	65.8	39.5	(26.3)	(40.0)
政府提供的人员	—	—	—	—	—
小计	29 751.7	33 049.5	36 341.1	3 291.6	10.0
业务费用					
文职选举观察员	—	—	—	—	—
咨询人和咨询服务	—	2.4	100.0	97.6	4 066.7
公务差旅	25.2	238.2	239.9	1.7	0.7
设施和基础设施	2 412.9	2 169.7	2 269.1	99.4	4.6
陆运	137.9	102.1	92.0	(10.1)	(9.9)
空中业务	—	—	—	—	—
海上业务	—	—	—	—	—
通信和信息技术	3 597.4	4 146.9	3 604.7	(542.2)	(13.1)
医疗	86.7	108.4	106.9	(1.5)	(1.4)
特种装备	—	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	272.9	455.1	431.9	(23.2)	(5.1)
速效项目	—	—	—	—	—
小计	6 532.8	7 222.8	6 844.5	(378.3)	(5.2)
所需资源毛额	36 284.5	40 272.3	43 185.6	2 913.3	7.2
工作人员薪金税收入	3 710.4	3 893.2	4 242.8	349.6	9.0
所需资源净额	32 574.1	36 379.1	38 942.8	2 563.7	7.0
自愿实物捐助(已编入预算)	—	—	—	—	—
所需资源共计	36 284.5	40 272.3	43 185.6	2 913.3	7.2

B. 空缺率

85. 2022年7月1日至2023年6月30日期间费用估计数考虑到下列空缺率：

(百分比)

类别	2020/21 年度实际数	2021/22 年度预算数	2022/23 年度预计数
文职人员			
国际工作人员	14.2	11.0	8.0
本国工作人员			
本国专业干事	18.2	8.0	8.0
本国一般事务人员	13.0	8.0	8.0
联合国志愿人员			
国际	0.0	0.0	0.0
本国	0.0	0.0	0.0

86. 考虑到目前的空缺率、区域服务中心的征聘计划以及人员编制拟减少 4 个国际员额和 15 个本国员额，2022/23 年度区域服务中心常设员额拟议空缺率为国际工作人员 8%、本国专业干事 8%、本国一般事务人员 8%、联合国志愿人员职位 0%。对所有改派员额适用 50%的空缺率。

C. 培训

87. 2022年7月1日至2023年6月30日期间的培训所需资源估计数如下：

(千美元)

类别	估计数
咨询人	
培训咨询人	100.0
公务差旅	
公务差旅，培训类	29.0
其他用品、服务和设备	
培训费、用品和服务	76.0
共计	205.0

88. 2022年7月1日至2023年6月30日期间计划参加培训的人数与以往各期对比情况如下：

(参加人数)

	国际工作人员			本国工作人员		
	2020/21 年度 实际数	2021/22 年度 计划数	2022/23 年度 拟议数	2020/21 年度 实际数	2021/22 年度 计划数	2022/23 年度 拟议数
内部	678	187	108	406	341	148
外部	3	16	7	—	13	4
共计	681	203	115	406	354	152

89. 2022/23 年度拟议培训活动反映了为加强区域服务中心工作人员的管理、行政和技术技能而估计需要开展的培训。预计 2022/23 年度培训所需资源将减少，因为大多数工作人员已完成强制性培训，并参加了在线培训课程。

三. 差异分析¹

	差异	
国际工作人员	2 542.0	11.4%

- 费用参数：薪金费用上升和空缺率下降

90. 所需资源增加的主要原因如下：(a) 考虑到目前的空缺率和区域服务中心的征聘计划，拟将空缺率从 2021/22 年度的 11% 降至 2022/23 年度的 8%；(b) 对国际工作人员薪金标准作出更新，反映了 2022 年 1 月 1 日生效的订正薪金标准；(c) 根据实际支出，一般工作人员费用所需资源从 89.5% 增至 92.4%。增加额被以下因素部分抵消：拟将 2 个外勤事务员额改划为本国专业干事员额；由于一些特派团关闭，预计业务量将减少，因此根据可扩缩模型，裁撤 2 个国际员额；对 2 个改派员额适用 50% 的空缺率。

	差异	
本国工作人员	846.6	8.2%

- 管理：本国化和工作人员职等/职级提高

91. 所需资源增加的主要原因如下：(a) 拟将 2 个外勤事务员额改划为本国专业干事员额；(b) 与 2021/22 年度核定职级(NOC-5)相比，2022/23 年度本国专业干事适用更高职级(NOC-6)，以反映实际平均工作人员职级；(c) 根据实际支出，一般工作人员费用所需资源从 32% 增至 36%，主要原因是扶养津贴、健康和养老保险金补贴增加。增加额被以下因素部分抵消：由于一些特派团关闭，预计业务量将减少，根据可扩缩模型，裁撤 17 个本国一般事务员额；对 10 个改派员额适用 50% 的空缺率。

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

	差异	
联合国志愿人员	(70.7)	(18.5%)

- **费用参数：应享权利费用减少**

92. 所需资源减少的主要原因是，由于扶养津贴、住所安保报销等应享权利费用低于此前预期，根据实际趋势，调低了联合国志愿人员费用。

	差异	
一般临时人员	(26.3)	(40.0%)

- **管理：产出减少**

93. 出现差异的主要原因是，与 2021/22 年度核定预算中所列的分摊费用份额相比，区域服务中心分摊的与“团结”系统实施支助项目活动有关的一般临时人员费用转入维持和平行动支助账户。

	差异	
咨询人和咨询服务	97.6	4 066.7%

- **管理：投入和产出增加**

94. 出现差异的原因如下：2021/22 年度咨询人所需资源较少，仅为 2 400 美元；列入了 1 名咨询人的所需资源，以便就将于 2022/23 年度推出的新查询管理系统对区域服务中心工作人员进行培训。

	差异	
设施和基础设施	99.4	4.6%

- **费用参数：分摊费用增加和燃料价格上涨**

95. 出现差异的主要原因如下：联刚稳定团在恩德培的活动规模缩小后，区域服务中心 2022/23 年度在联刚稳定团共同分摊费用中所占的份额增至 63%，高于 2021/22 年度的 53.8%；由于燃料平均价格上涨，燃料价格为每升 0.788 美元，高于 2021/22 年度核定的每升 0.525 美元。

	差异	
陆运	(10.1)	(9.9%)

- **管理：投入和产出减少**

96. 所需资源减少的主要原因是 2022/23 年度无需为购置车辆编列经费。减少额因下列因素被部分抵销：由于 2021 年 7 月至 12 月燃料平均价格上涨，编入预算的燃料价格为每升 0.788 美元，高于 2021/22 年度的 0.525 美元。

	差异	
通信和信息技术	(542.2)	(13.1%)

- 管理：投入和产出减少

97. 出现差异的主要原因如下：(a) 由于联刚稳定团使用了覆盖整个基地(包括区域服务中心)且互联网连接成本更低的卫星互联网，互联网连接服务费用减少；(b) 预计本期间人员编制将减少，从而使得信通技术支助服务费减少。总体减少额因下列因素被部分抵销：由于更换围墙安保设备以及已经超过或接近预期寿命的计算机设备和打印机，信通技术设备所需资源增加。

	差异	
其他用品、服务和设备	(23.2)	(5.1%)

- 管理：投入和产出减少

98. 出现差异的主要原因是，2022/23 年度个体订约人所需资源预计低于 2021/22 年度。所需资源的减少额被培训用品和服务所需资源的增加额部分抵消，原因如下：(a) 与 2021/22 年度相比，全球采购支助科所需资源增加，以便对采购团队的新任命工作人员进行必要技能培训；(b) 由于技术不断升级，通信和信息技术培训所需资源增加。

四. 有待大会采取的行动

99. 就恩德培区域服务中心的经费筹措而言，有待大会采取的行动是：

(a) 批款 43 185 600 美元，作为区域服务中心 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日 12 个月期间的维持费；

(b) 由区域服务中心在役客户维持和平行动按比例分摊(a)分段所列款项，由 2023 年方案预算供资；

(c) 表示注意到 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日拟议方案预算中将由区域服务中心的客户特别政治任务分摊的所需资源份额，以满足该中心 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间的经费需要。

五. 为执行大会第 75/294 号决议的各项决定和要求、包括经大会核可的行政和预算问题咨询委员会各项要求和建议以及监督机构的建议而采取的后续行动摘要

A. 行政和预算问题咨询委员会

(A/75/822/Add.9)

要求/建议

为执行要求/建议而采取的行动

行预咨委会注意到各实体在综合供应链管理方面的相互关系，但认为需要进一步明确前方支助和部署中心的作用，以及该中心在为区域部署物资储存提供合同/采购支助方面和作为向供应链管理厅报告的租户单位，与布林迪西联合国后勤基地和恩德培区域服务中心的统属关系性质(第 15 段)。

行预咨委会还注意到关于建立区域部署物资储备的提议，并回顾，大会第七十六届会议应收到一份关于战略部署物资储存的报告。行预咨委会相信，战略部署物资储存和区域部署物资储存的概念及其管理问题将得到明确说明，包括明确界定这两个服务中心在物资储存管理方面的作用，以避免重复，提高维持和平行动支助的成效和效率。行预咨委会对该项研究所提建议的评论意见和建议载于其关于与维持和平行动有关的共有问题的报告(A/75/822)和关于意大利布林迪西联合国后勤基地 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日期间预算执行情况以及 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日期间拟议预算的报告(A/75/822/Add.10)(第 15 段)。

行预咨委会认为，作为一项政策，指定租户单位及其统属关系应依据总部和支助中心一致适用的明确标准。因此，行预咨委会建议大会请秘书长制定明确、一致的政策，规定在联合国各实体设立租户单位的标准，包括统属关系和授权(第 16 段)。

秘书长关于区域服务中心 2021/22 年度预算的报告向大会介绍了前方支助和部署中心的作用和职责。作为区域服务中心内的租户单位，前方支助和部署中心向供应链管理厅汇报工作。调度业务和货物转运支助小组向供应链管理厅后勤司调度科汇报工作，空中支援小组向供应链管理厅后勤司空运处汇报工作，区域部署物资储存小组通过前方支助和部署中心主任向供应链管理厅后勤司汇报工作，这三个小组与布林迪西联合国后勤基地的规划和采购支助科密切协调，并处于其控制之下。

战略部署解决方案的新概念阐述了战略部署物资储存和区域部署物资储存的概念和管理问题，并已列入联合国后勤基地 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间预算。区域部署物资储存作为这一新概念的三大支柱(集中战略部署解决方案、区域部署物资储存和供应商管理存货)之一纳入其中。已采取初步步骤，将第一批商品部署到恩德培，作为区域部署物资储存的初始组成部分。

多年来的惯例是，如果履行总部职能的某一单位主要出于业务原因而设在服务中心内，但保持与所属总部部门之间的直接统属关系，由所属部门提供总体战略指导并维持问责，则使用租户单位这一名称。根据这一安排，该单位向所属实体负责，同时由所在的接待部门提供行政支助。

联合国后勤基地 2007/08 年度拟议预算引入租户单位的概念(见 A/61/752, 第 15 段)，大会第 61/277 号决议核准了当时维持和平行动部的 5 个租户单位。多年来，此类单位的数目有所改变。目前，联合国后勤基地有 4 个租户单位，区域服务中心有 2 个租户单位。

行预咨委会重申其观点，即应尽可能依据实际空缺率来确定拟议空缺率。在拟议空缺率与实际空缺率存在不同的情况下，应在拟议预算和相关文件中系统地说明理由(见 A/74/73/Add.4，第 17 段；A/73/755/Add.5，第 21 段)(第 27 段)。

行预咨委会相信，今后的预算和相关文件将系统地提供详细资料，说明对业绩指标进行的评估、所达到的业绩水平的原因(包括客户责任)以及为提高客户满意度所作的努力(第 37 段)。

行预咨委会获悉，由于刚果民主共和国境内设施的改善，联刚稳定团的活动规模缩小，业务支助部开展了一项关于在联刚稳定团清理结束并撤出恩德培时进行接管的可能性的研究。行预咨委会相信，该研究的细节将在 2022/23 年度拟议预算中提供给大会审议。行预咨委会在其关于区域服务中心经费筹措的报告第 23 段及其关于联合国组织刚果民主共和国稳定特派团经费筹措的报告中提出了进一步的评论意见和建议(第 39 段)。

战略空中业务中心是租户单位的一个例子，该单位设在联合国后勤基地，但直接向总部供应链管理厅后勤司空运处汇报工作。大会第 71/294 号决议核准战略空中业务中心作为租户单位以目前的配置形式存在。该中心通过在中央地点设置战略业务单位，在时区方面改进与外地特派团的互动，并对特派团间航班、飞机使用、合同履行和合规情况以及全球飞行跟踪进行战略监督，从而加强联合国航空方案。

2022/23 年度拟议空缺率考虑到目前的空缺率、区域服务中心的征聘计划和 2021/22 年度终了时的预计人员配置水平，以及拟议的人员编制减少数量。

已与客户特派团密切合作，制定并审查区域服务中心的主要业绩指标。这些指标反映了区域服务中心与客户特派团之间服务级别协议规定的预期业绩。区域服务中心与由人力资源主管和财务主管组成的用户小组以及由特派团支助事务主管和主任组成的区域服务中心客户委员会协商，并经其核准，制定了这些主要业绩指标。区域服务中心及其客户特派团成功绘制了端到端流程图，以反映相关利益攸关方的责任。关于客户满意度调查，区域服务中心采取措施，处理所提供的反馈，并提高客户满意度。这些措施包括：(a) 分享调查结果，使所有工作人员了解从客户特派团收到的反馈；(b) 根据收到的反馈，制定处理具体重点领域的行动计划；(c) 定期与客户特派团审查所有主要业绩指标。

区域服务中心在客户服务交付支柱方面实施了集中查询管理，并开始推出客户服务交付模式，从而对查询管理采取分层做法，并使各服务线能够侧重于办理业务。

提及的这项研究旨在就包括区域服务中心运输和调度综合控制中心(在 2021/22 年度由前方支助和部署中心取代)在内的几个供应链实体在综合供应链管理大框架内的未来作用和责任提出全面建议。随着联刚稳定团在恩德培的活动规模缩小，设想可通过拟议的前方支助和部署中心，提供管理人员和货物流动的机动能力。目前，联刚稳定团继续管理恩德培支助基地，没有计划在 2022/23 年度进一步减少其在恩德培的工作人员或活动规模。如果联刚稳定团清理结束并撤出，则将根据安全理事会决定的特派团今后的任务，考虑制定关于恩德培支助基地未来业务的新战略，其中可能包括一项新的谅解备忘录。

B. 审计委员会

恩德培区域服务中心经费的筹措

A/75/5 (Vol. II), 第二章, 附件二

要求/建议

为执行要求/建议而采取的行动

审计委员会建议外勤支助部与恩德培区域服务中心审查主要业绩指标的目的,重新加以设定,使之成为一个有效的管理工具(A/72/5 (Vol. II), 第二章, 第 208 段)。

审计委员会建议行政当局进行审查,以查明工作人员不合理地每月获得住所安保措施报销直至 1999 年的情况,必要时要求退还款项,并采取措施避免今后发生任何此类事件(A/74/5 (Vol. II), 第二章, 第 59 段)。

审计委员会建议行政当局为维持和平支助部门(即总部各部门、区域服务中心和联合国后勤基地)提出新的筹资安排,以反映后勤基地和区域服务中心隶属于业务支助部的情况,后者在管理改革后向整个秘书处提供服务(A/74/5 (Vol. II), 第二章, 第 242 段)。

行政当局采用了新的主要业绩指标报告,按步骤和行为体对各项流程进行细分,同时仍然保持整体的端到端视角。这项建议已执行。

区域服务中心加强了与安保报销有关的月度内部控制审查程序。所有报销事项在提交人力资源合作伙伴处理之前都由团队负责人进行审查。这项审查可确保离职和改派工作人员的每月安保报销在离职或改派当月终止。区域服务中心进行了一次审查,查明了工作人员不合理地获得每月住所安保措施报销的情况。通过这次审查,在“团结”系统中更正了永久截止日期,并通过扣减薪金的方式追回了多付的款项。这项建议被视为已执行。

行政当局提交了一项提案(A/74/761),为管理战略、政策和合规部及业务支助部建立新的供资模式。这份报告仍有待大会审议。

附件一

定义

A. 与人力资源拟议变动有关的术语

在人力资源拟议变动方面使用了以下术语(见本报告第一节):

- **员额设立:** 在需要增加资源又无法从其他部门调配,也无法以其他方式在现有资源范围内开展特定活动时,即拟议设立新员额。
- **员额改派:** 拟将原定履行某一职能的核定员额改为执行与原定职能无关的其他已获授权的优先活动。虽然员额改派可能改变工作地点或部门,但不改变该员额的职类或职等。
- **员额调动:** 拟议调动核定员额,负责另一个部门的类似或相关职能。
- **员额改叙:** 当某一核定员额的任务和职责发生实质性变化时,即拟议改变该员额的叙级(升级或降级)。
- **员额裁撤:** 如果不再需要某一核定员额执行原定由其执行的活动或从事特派团内其他已获授权的优先活动,即拟议裁撤该员额。
- **员额改划:** 员额改划有三种可能的备选做法:
 - 将一般临时人员职位改划为员额: 如果正在执行的职能具有持续性,即拟议将一般临时人员项下供资的核定职位改划为员额。
 - 将个体订约人或采购合同人员改划为本国工作人员员额: 考虑到某些职能具有持续性,根据大会第 59/296 号决议第八节第 11 段,拟议将个体订约人或采购合同人员改划为本国工作人员员额。
 - 将国际工作人员员额改划为本国工作人员员额: 拟议将核定国际工作人员员额改划为本国工作人员员额。

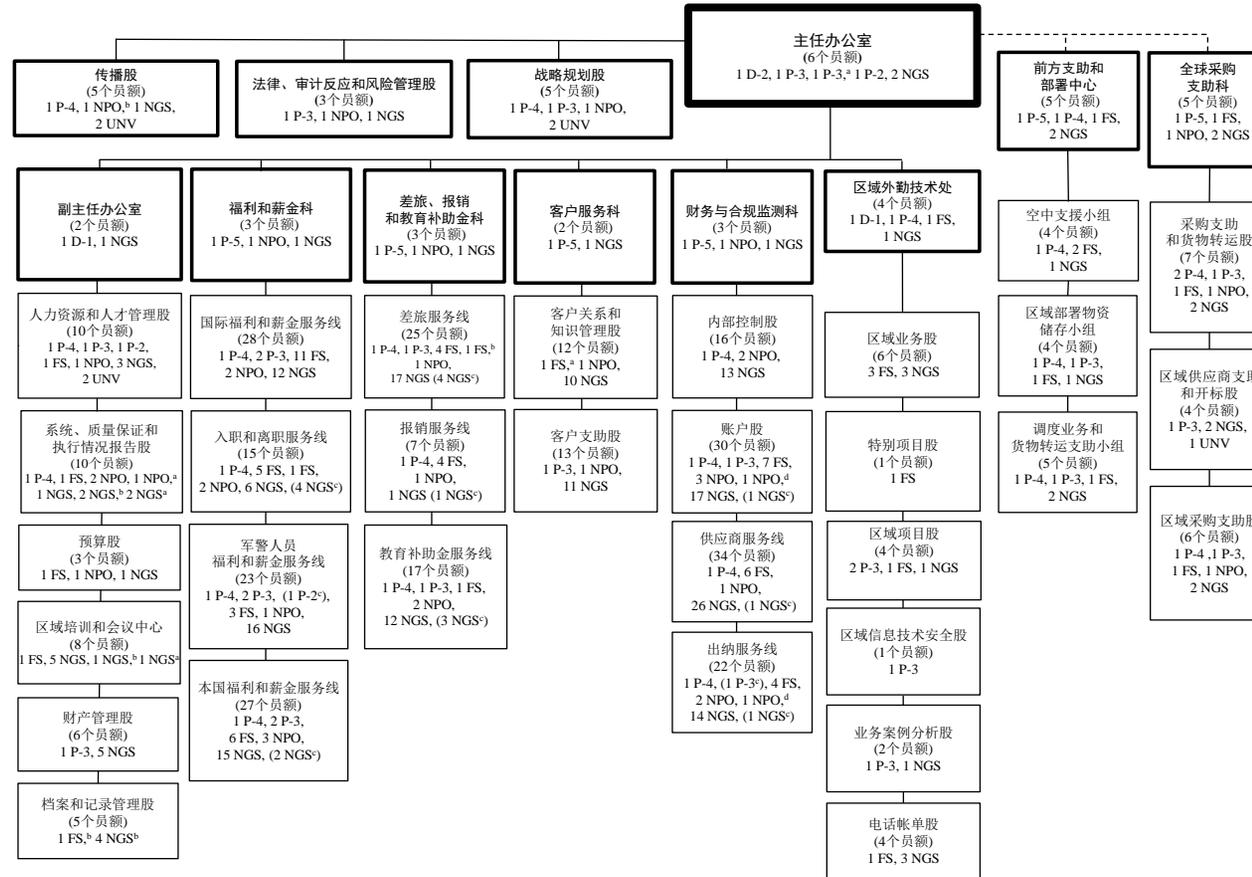
B. 与差异分析有关的术语

本报告第三节按下列四个标准类别所包含的具体标准选项,说明造成每项资源差异的最主要因素:

- **任务:** 任务规模或范围发生变化或任务致使预期成绩发生变化所导致的差异。
- **外部因素:** 联合国以外各方或各种情况导致的差异。
- **费用参数:** 联合国条例、细则和政策导致的差异。
- **管理:** 管理部门为了以更好成效(如调整某些产出的优先次序或新增某些产出)或更高效率(如采取措施减少人员或业务投入,但产出数量维持不变)实现计划成果而采取的管理行动导致的差异,以及(或)执行方面问题(如低估了为实现一定数量产出所需投入的成本或数量,或人员征聘发生延误)导致的差异。

乌干达恩德培区域服务中心

拟议组织结构(2022/23 年度)



缩写：FS：外勤事务人员；NGS：本国一般事务人员；NPO：本国专业干事；UNV：联合国志愿人员。

- a 调动员额。
- b 改派员额。
- c 裁撤。
- d 改划员额。

附件三

每条服务线的业务量和全时当量，考虑到服务的动态和非动态性质

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				平均数	乘数	加权平均数 (分钟)	乘以乘数				
入职和离职	1	动态	B	901	0.932	840	623.50	523 689.12	8 728.15	1 246.88	6.14
入职和离职	2	动态	B	225	0.932	209	70.00	14 659.43	244.32	34.90	0.17
入职和离职	3	动态	B	808	0.932	753	125.00	94 164.62	1 569.41	224.20	1.10
入职和离职	4	动态	B	337	0.932	314	174.00	54 715.48	911.92	130.27	0.64
入职和离职	5	动态	B	651	0.932	607	138.75	84 235.79	1 403.93	200.56	0.99
入职和离职	6	动态	B	59	0.932	55	35.00	1 937.63	32.29	4.61	0.02
入职和离职	7	动态	B	2 184	0.932	2 035	55.25	112 460.71	1 874.35	267.76	1.32
入职和离职	8	动态	B	1 359	0.932	1 267	33.00	41 803.56	696.73	99.53	0.49
入职和离职	9	动态	B	252	0.932	235	13.75	3 234.51	53.91	7.70	0.04
入职和离职	10	动态	B	1 325	0.932	1 235	158.25	195 481.92	3 258.03	465.43	2.29
入职和离职	11	动态	B	0	0.932	0	70.00	26.10	0.43	0.06	0.00
入职和离职	12	动态	B	457	0.932	425	60.50	25 740.21	429.00	61.29	0.30
入职和离职	13	动态	B	64	0.932	59	16.50	976.50	16.28	2.33	0.01
入职和离职	14	非动态	X	52	1.000	52	620.00	32 240.00	537.33	76.76	0.38
入职和离职	15	动态	B	657	0.932	612	25.00	15 311.36	255.19	36.46	0.18
入职和离职	16	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											15.08

^a 区域服务中心对其业务服务线内提供的所有服务进行了全面审查。其中包括确认所提供的服务、确定服务是否具有动态性(即服务是否根据客户特派团的人员配制变化而波动)以及确定乘数。乘数类别如下：A，所有工作人员；B，仅限国际工作人员；C，仅限本国工作人员；D，仅限军警人员；E，所服务的客户实体数；F，所服务的客户实体数，包括已清理结束的特派团；G，所服务的维和客户特派团数；X，无业务量乘数。

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				乘数	加权平均数 (分钟)	加权平均数 (分钟)	分钟数	小时数	天数	总数	
国际福利和薪金	1	动态	B	2	0.932	2	40.00	67.10	1.12	0.16	0.00
国际福利和薪金	2	动态	B	3 431	0.932	3 198	35.00	111 929.01	1 865.48	266.50	1.31
国际福利和薪金	3	动态	B	223	0.932	208	42.00	8 733.03	145.55	20.79	0.10
国际福利和薪金	4	动态	B	3 444	0.932	3 209	31.50	101 097.21	1 684.95	240.71	1.19
国际福利和薪金	5	动态	B	547	0.932	510	66.00	33 628.61	560.48	80.07	0.39
国际福利和薪金	6	动态	B	149	0.932	139	24.00	3 330.60	55.51	7.93	0.04
国际福利和薪金	7	动态	B	11	0.932	10	15.00	152.38	2.54	0.36	0.00
国际福利和薪金	8	动态	B	175	0.932	163	42.00	6 861.94	114.37	16.34	0.08
国际福利和薪金	9	动态	B	1 491	0.932	1 395	73.00	101 441.68	1 690.69	241.53	1.19
国际福利和薪金	10	动态	B	796	0.932	744	32.50	24 107.81	401.80	57.40	0.28
国际福利和薪金	11	动态	B	82	0.932	77	10.00	763.31	12.72	1.82	0.01
国际福利和薪金	12	动态	B	2 467	0.932	2 308	10.00	22 995.70	383.26	54.75	0.27
国际福利和薪金	13	动态	B	28	0.932	27	20.00	529.38	8.82	1.26	0.01
国际福利和薪金	14	动态	B	340	0.932	318	15.00	4 750.40	79.17	11.31	0.06
国际福利和薪金	15	动态	B	1 740	0.932	1 627	54.00	87 555.62	1 459.26	208.47	1.03
国际福利和薪金	16	动态	B	387	0.932	362	22.50	8 113.29	135.22	19.32	0.10
国际福利和薪金	17	动态	B	0	0.932	0	15.00	0.00	0.00	0.00	0.00
国际福利和薪金	18	动态	B	242	0.932	226	20.00	4 507.15	75.12	10.73	0.05
国际福利和薪金	19	动态	B	75	0.932	70	5.00	349.50	5.83	0.83	0.00
国际福利和薪金	20	动态	B	2 070	0.932	1 936	50.00	96 438.70	1 607.31	229.62	1.13
国际福利和薪金	21	动态	B	8445	0.932	7899	40.50	318 749.87	5 312.50	758.93	3.74
国际福利和薪金	22	动态	B	11 133	0.932	10 414	28.57	296 463.87	4 941.06	705.87	3.48
国际福利和薪金	23	动态	B	664	0.932	621	10.00	6 188.13	103.14	14.73	0.07
国际福利和薪金	24	动态	B	3 145	0.932	2 941	19.00	55 684.58	928.08	132.58	0.65
国际福利和薪金	25	动态	B	18	0.932	17	15.00	250.24	4.17	0.60	0.00

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				乘数	加权平均数 (分钟)	乘数	加权平均数 (分钟)				
国际福利和薪金	26	动态	B	51	0.932	48	20.00	952.50	15.88	2.27	0.01
国际福利和薪金	27	动态	B	23 291	0.932	21 786	23.00	499 255.16	8 320.92	1 188.70	5.86
国际福利和薪金	28	动态	B	24 824	0.932	23 220	3.00	69 406.51	1 156.78	165.25	0.81
国际福利和薪金	29	动态	B	651	0.932	609	22.50	13 659.86	227.66	32.52	0.16
国际福利和薪金	30	动态	B	24	0.932	22	102.00	2 265.47	37.76	5.39	0.03
国际福利和薪金	31	动态	B	3 600	0.932	3 367	39.00	130 852.80	2 180.88	311.55	1.53
国际福利和薪金	32	动态	E	235	0.857	202	1 197.86	241 447.75	4 024.13	574.88	2.83
国际福利和薪金	33	动态	B	542	0.935	507	25.00	12 627.35	210.46	30.07	0.15
国际福利和薪金	34	动态	B	280	0.935	261	25.00	6 512.40	108.54	15.51	0.08
国际福利和薪金	35	动态	B	651	0.935	609	55.00	33 390.76	556.51	79.50	0.39
国际福利和薪金	37	非动态	X	1.00	1.000	1.00					1.00
小计											28.04
2b 层级服务	36	动态	X	3.00	1.000	3.00					3.00
小计											3.00
本国福利和薪金	1	动态	C	71	0.883	63	35.00	2 200.09	36.67	5.24	0.03
本国福利和薪金	2	动态	C	5 823	0.883	5 141	18.00	92 540.79	1 542.35	220.34	1.09
本国福利和薪金	3	动态	C	488	0.883	431	42.00	18 106.21	301.77	43.11	0.21
本国福利和薪金	4	动态	C	230	0.883	203	11.50	2 331.10	38.85	5.55	0.03
本国福利和薪金	5	动态	C	8 381	0.883	7 399	21.00	155 385.98	2 589.77	369.97	1.82
本国福利和薪金	6	动态	C	5 010	0.883	4 423	36.00	159 238.87	2 653.98	379.14	1.87
本国福利和薪金	7	动态	C	30	0.883	26	25.00	657.73	10.96	1.57	0.01
本国福利和薪金	8	动态	C	998	0.883	881	22.00	19 380.18	323.00	46.14	0.23
本国福利和薪金	9	动态	C	33	0.883	29	25.00	728.36	12.14	1.73	0.01
本国福利和薪金	10	动态	C	855	0.883	755	18.00	13 587.21	226.45	32.35	0.16

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		加权平均数 (分钟)	总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				乘数	乘数							
本国福利和薪金	11	动态	C	964	0.883	851	92.00	78 290.91	1 304.85	186.41	0.92	
本国福利和薪金	12	动态	C	669	0.883	590	40.00	23 618.25	393.64	56.23	0.28	
本国福利和薪金	13	动态	C	137	0.883	121	22.25	2 683.32	44.72	6.39	0.03	
本国福利和薪金	14	动态	C	2	0.883	2	21.50	37.96	0.63	0.09	0.00	
本国福利和薪金	15	动态	C	0	0.883	0	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
本国福利和薪金	16	动态	C	0	0.883	0	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
本国福利和薪金	17	动态	E	241	0.857	207	90.00	18 606.86	310.11	44.30	0.22	
本国福利和薪金	18	动态	C	2 052	0.883	1 811	16.00	28 981.80	483.03	69.00	0.34	
本国福利和薪金	19	动态	C	0	0.883	0	20.00	7.06	0.12	0.02	0.00	
本国福利和薪金	20	动态	C	251	0.883	222	20.00	4 431.95	73.87	10.55	0.05	
本国福利和薪金	21	动态	C	787	0.883	695	25.00	17 379.09	289.65	41.38	0.20	
本国福利和薪金	22	动态	C	27 054	0.883	23 885	10.00	238 850.53	3 980.84	568.69	2.80	
本国福利和薪金	23	动态	C	871	0.883	769	25.50	19 606.50	326.77	46.68	0.23	
本国福利和薪金	24	动态	C	1 580	0.883	1 394	21.50	29 981.24	499.69	71.38	0.35	
本国福利和薪金	25	动态	C	0	0.883	0	15.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
本国福利和薪金	26	动态	C	812	0.883	717	27.00	19 358.19	322.64	46.09	0.23	
本国福利和薪金	27	动态	C	11	0.883	10	102.00	990.57	16.51	2.36	0.01	
本国福利和薪金	28	非动态	X	24	1.000	24	30 772.50	738 540.00	12 309.00	1 758.43	8.66	
本国福利和薪金	29a	动态	C	846	0.883	747	30.00	22 417.56	373.63	53.38	0.26	
本国福利和薪金	29b	非动态	X	266	1.000	266	150.00	39 930.00	665.50	95.07	0.47	
本国福利和薪金	30	动态	C	23 784	0.883	20 998	2.75	57 744.30	962.40	137.49	0.68	
本国福利和薪金	31	动态	C	269	0.883	238	45.00	10 702.90	178.38	25.48	0.13	
本国福利和薪金	32	动态	C	1 097	0.883	968	294.00	284 738.03	4 745.63	677.95	3.34	
本国福利和薪金	33	动态	C	144	0.883	127	552.00	70 176.72	1 169.61	167.09	0.82	
本国福利和薪金	34	动态	C	934	0.883	825	20.43	16 846.39	280.77	40.11	0.20	

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				乘数	加权平均数 (分钟)	乘数	加权平均数 (分钟)				
本国福利和薪金	35	动态	C	1 160	0.883	1 024	20.43	20 922.71	348.71	49.82	0.25
本国福利和薪金	36	动态	C	596	0.883	526	20.39	10 728.90	178.81	25.54	0.13
本国福利和薪金	37	动态	C	691	0.883	610	20.40	12 445.14	207.42	29.63	0.15
本国福利和薪金	38	非动态	X	1	1.000	1	10 800.00	10 800.00	180.00	25.71	0.13
本国福利和薪金	39	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											27.31
军警人员福利和薪金	1	动态	D	3 864	0.926	3 578	60.00	214 675.37	3 577.92	511.13	2.52
军警人员福利和薪金	2	动态	D	9 854	0.926	9 125	22.50	205 306.45	3 421.77	488.82	2.41
军警人员福利和薪金	3a	非动态	X	12	1.000	12	10.00	120.00	2.00	0.29	0.00
军警人员福利和薪金	3b	动态	D	7 383	0.926	6 836	3.00	20 509.23	341.82	48.83	0.24
军警人员福利和薪金	4	动态	D	4 966	0.926	4 599	45.00	206 939.93	3 449.00	492.71	2.43
军警人员福利和薪金	5	动态	D	6 183	0.926	5 726	1.50	8 588.43	143.14	20.45	0.10
军警人员福利和薪金	6	非动态	X	24	1.000	24	17 886.50	429 276.00	7 154.60	1 022.09	5.03
军警人员福利和薪金	7a	动态	D	11 081	0.926	10 261	30.00	307 839.52	5 130.66	732.95	3.61
军警人员福利和薪金	7b	非动态	X	250	1.000	250	150.00	37 500.00	625.00	89.29	0.44
军警人员福利和薪金	8	动态	D	2 966	0.926	2 746	30.00	82 389.44	1 373.16	196.17	0.97
军警人员福利和薪金	9	动态	D	4 581	0.926	4 242	60.00	254 509.28	4 241.82	605.97	2.99
军警人员福利和薪金	10	动态	D	1 432	0.926	1 326	60.00	79 549.20	1 325.82	189.40	0.93
军警人员福利和薪金	11	动态	D	4 039	0.926	3 740	5.00	18 700.80	311.68	44.53	0.22
军警人员福利和薪金	12	非动态	X	0.5	1.000	0.5					0.50
军警人员福利和薪金	13	非动态	X	1.0	1.000	1.0					1.00
小计											23.38
差旅	1	动态	A	4 304	0.912	3 925	87.50	343 427.28	5 723.79	817.68	4.03
差旅	2	动态	B	8 972	0.932	8 362	54.50	455 744.09	7 595.73	1 085.10	5.35

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				乘数	加权平均数 (分钟)	乘数	加权平均数 (分钟)				
差旅	3	动态	D	5 656	0.926	5 237	22.92	120 031.88	2 000.53	285.79	1.41
差旅	4	动态	D	5 781	0.926	5 353	30.90	165 416.93	2 756.95	393.85	1.94
差旅	5	动态	D	8 764	0.926	8 115	27.50	223 165.07	3 719.42	531.35	2.62
差旅	6	动态	D	5 656	0.926	5 237	34.50	180 676.26	3 011.27	430.18	2.12
差旅	7	动态	D	5 781	0.926	5 353	29.00	155 245.66	2 587.43	369.63	1.82
差旅	8	动态	D	11 437	0.926	10 590	10.00	105 902.92	1 765.05	252.15	1.24
差旅	9	非动态	X	3	1.000	3				0.00	3.00
差旅	10	非动态	X	1	1.000	1				0.00	1.00
小计											24.52
报销	1	动态	B	3 931	0.932	3 664	12.00	43 968.78	732.81	104.69	0.52
报销	2	动态	A	4 184	0.912	3 816	21.00	80 135.80	1 335.60	190.80	0.94
报销	3	动态	A	11 688	0.912	10 659	17.00	181 206.10	3 020.10	431.44	2.13
报销	4	动态	D	3 528	0.926	3 267	40.00	130 680.82	2 178.01	311.14	1.53
报销	5	动态	D	113	0.926	104	17.00	1 770.98	29.52	4.22	0.02
报销	6	非动态	X	1	1.000	1					1.00
报销	7	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											7.13
教育补助金	1	动态	B	7 457	0.932	6 950	199.29	1 385 002.00	23 083.37	3 297.62	16.24
教育补助金	2	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											17.24
出纳	1a	非动态	X	19 100	1.000	19 100	15.00	286 500.00	4 775.00	682.14	3.36
出纳	1b	动态	A	85 748	0.912	78 202	1.20	93 842.10	1 564.03	223.43	1.10
出纳	1c	动态	A	257 155	0.912	234 525	1.60	375 240.43	6 254.01	893.43	4.40
出纳	2a	非动态	X	6 500	1.000	6 500	45.00	292 500.00	4 875.00	696.43	3.43

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				乘数	加权平均数 (分钟)	乘数	加权平均数 (分钟)				
出纳	2b	动态	A	12 001	0.912	10 945	30.00	328 344.62	5 472.41	781.77	3.85
出纳	3	动态	A	579	0.912	528	55.00	29 042.64	484.04	69.15	0.34
出纳	4	非动态	X	24	1.000	24	515.00	12 360.00	206.00	29.43	0.14
出纳	5	非动态	X	24	1.000	24	805.00	19 320.00	322.00	46.00	0.23
出纳	6a	非动态	X	250	1.000	250	50.00	12 500.00	208.33	29.76	0.15
出纳	6b	动态	A	16 441	0.912	14 994	1.00	14 994.01	249.90	35.70	0.18
出纳	7a	非动态	X	250	1.000	250	150.00	37 500.00	625.00	89.29	0.44
出纳	7b	动态	A	17 164	0.912	15 654	13.25	207 409.78	3 456.83	493.83	2.43
出纳	7c	动态	A	17 429	0.912	15 895	5.00	79 474.42	1 324.57	189.22	0.93
出纳	8	动态	A	1 453	0.912	1 325	7.50	9 937.84	165.63	23.66	0.12
出纳	9	非动态	X	1	1.000	1	10.00	10.00	0.17	0.02	0.00
出纳	10	非动态	X	1	1.000	1	25.00	25.00	0.42	0.06	0.00
出纳	11	非动态	X	1	1.000	1	65.00	65.00	1.08	0.15	0.00
出纳	12	非动态	X	250	1.000	250	120.00	30 000.00	500.00	71.43	0.35
出纳	13	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											22.45
供应商	1	动态	A	37 561	0.912	34 255	40.60	1 390 764.59	23 179.41	3 311.34	16.31
供应商	2	动态	A	6 827	0.912	6 226	39.50	245 927.92	4 098.80	585.54	2.88
供应商	3a	动态	A	14 484	0.912	13 209	23.00	303 818.48	5 063.64	723.38	3.56
供应商	3b	动态	A	2 139	0.912	1 950	23.00	44 861.44	747.69	106.81	0.53
供应商	4	动态	D	3 840	0.926	3 556	44.00	156 452.89	2 607.55	372.51	1.84
供应商	5	动态	A	10 069	0.912	9 183	15.00	137 734.08	2 295.57	327.94	1.62
供应商	6	动态	A	42 999	0.912	39 215	13.00	509 796.14	8 496.60	1 213.80	5.98
供应商	7	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											33.72

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				乘数	加权平均数 (分钟)	乘数	加权平均数 (分钟)				
内部控制	1	动态	A	1 986	0.912	1 812	451.48	817 899.72	13 631.66	1 947.38	9.59
内部控制	2	动态	A	457	0.912	416	212.60	88 530.72	1 475.51	210.79	1.04
内部控制	3	非动态	X	12	1.000	12	810.00	9 720.00	162.00	23.14	0.11
内部控制	4	非动态	X	12	1.000	12	570.00	6 840.00	114.00	16.29	0.08
内部控制	5	非动态	X	12	1.000	12	930.00	11 160.00	186.00	26.57	0.13
内部控制	6	非动态	X	4	1.000	4	900.00	3 600.00	60.00	8.57	0.04
内部控制	7	非动态	X	74	1.000	74	2 931.75	218 122.20	3 635.37	519.34	2.56
内部控制	8	非动态	X	236	1.000	236	126.32	29 861.05	497.68	71.10	0.35
内部控制	9	非动态	X	236	1.000	236	126.32	29 861.05	497.68	71.10	0.35
内部控制	10	非动态	X	236	1.000	236	126.32	29 861.05	497.68	71.10	0.35
内部控制	11	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											15.61
账户	1	动态	F	20	1.000	20	9 670.29	203 544.22	3 392.40	484.63	2.39
账户	2	动态	F	252	1.000	252	245.40	64 438.11	1 073.97	153.42	0.76
账户	3	动态	F	252	1.000	252	900.00	236 325.60	3 938.76	562.68	2.77
账户	4	动态	G	1 722	0.875	1 506	77.50	116 749.39	1 945.82	277.97	1.37
账户	5	动态	G	775	0.875	678	20.00	13 557.99	225.97	32.28	0.16
账户	6	动态	G	114	0.875	100	454.00	45 220.95	753.68	107.67	0.53
账户	7	非动态	X	12	1.000	12	2 295.00	27 540.00	459.00	65.57	0.32
账户	8	非动态	X	12	1.000	12	2 075.00	24 900.00	415.00	59.29	0.29
账户	9	非动态	X	90	1.000	90	30.00	2 697.90	44.97	6.42	0.03
账户	10	动态	E	5 250	0.857	4 500	330.00	1 484 752.50	24 745.88	3 535.13	17.41
账户	11	非动态	X	12	1.000	12	287.00	3 444.00	57.40	8.20	0.04
账户	12	非动态	X	2	1.000	2	360.00	720.00	12.00	1.71	0.01
账户	13	动态	E	473	0.857	405	348.76	141 314.70	2 355.24	336.46	1.66

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别 ^a	基线业务量数据 (2018/19、2019/20 和 2020/21 年度的加权 平均数)(业务数量)		2022/23 年度 预计业务量数据 (基线业务量数量数据 乘以乘数)(业务数量)		加权平均数 (分钟)	总分钟数 (业务量乘以 加权平均 分钟数)	总时数(基于 7 小时的有效 业务工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量 总数
				乘数	乘数							
账户	14	动态	G	96	0.875	84	60.00	5 040.00	84.00	12.00	0.06	
账户	15	非动态	X	12	1.000	12	5 615.00	67 380.00	1 123.00	160.43	0.79	
账户	16	动态	F	248	1.000	248	150.00	38 824.92	647.08	92.44	0.46	
账户	17	非动态	X	1	1.000	1					1.00	
小计											30.05	
共计(四舍五入)											247	