



第七十七届会议

议程项目 151

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 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日期间预算执行情况

秘书长的报告

目录

	页次
一. 导言	4
二. 任务执行情况.....	4
A. 概况	4
B. 预算执行情况	5
C. 特派团支助举措	8
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	9
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. 其他收入和调整及借贷	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 2021 年 7 月 1 日至 2022 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 3 980 万美元，资源利用率为 99%，而 2020/21 年财政期间支出为 3 630 万美元，资源利用率为 98%。

文职人员项下增加的所需资源(50 万美元)被业务费用项下减少的支出(100 万美元)抵消。与核定预算相比，文职人员所需资源增加，原因是自 2022 年 1 月起对国际工作人员适用新的薪级表，该工作地点的工作地点差价调整数增加，以及自 2021 年 11 月起对本国工作人员适用新的薪级表。业务费用项下支出减少的主要原因是，由于与冠状病毒病(COVID-19)有关的限制，房舍维修、公务差旅和个人订约承办事务所需资源减少，以及由于互联网服务支出减少，通信和信息技术项下所需资源减少。

财政资源使用情况

(千美元；预算年度为 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日)

类别	分配	支出	差异	
			数额	百分比
军事和警务人员	—	—	—	—
文职人员	33 049.5	33 579.3	(529.8)	(1.6)
业务费用	7 222.8	6 172.1	1 050.7	14.5
所需资源毛额	40 272.3	39 751.4	520.9	1.3
工作人员薪金税收入	3 893.2	3 976.2	(83.0)	(2.1)
所需资源净额	36 379.1	35 775.2	603.9	1.7
自愿实物捐助(已编入预算)	—	—	—	—
所需资源共计	40 272.3	39 751.4	520.9	1.3

人力资源在职情况

职类	核定 ^a	实际 (平均)	空缺率 (百分比) ^b
国际工作人员	137	120	12.4
本国工作人员			
本国专业干事	36	32	11.1
本国一般事务人员	244	209	14.3
联合国志愿人员			
国际	6	5	16.7
本国	1	1	0.0

^a 系最高核定人数。

^b 根据每月在职人数计算。

有待大会采取的行动见本报告第五节。

一. 引言

1. 秘书长在 2021 年 2 月 22 日的报告(A/75/770)中开列了 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日期间用于维持乌干达恩德培区域服务中心的拟议预算，毛额为 40 651 600 美元(净额为 36 758 400 美元)。这一预算用作 137 名国际工作人员、280 名本国工作人员(包括 36 名本国专业干事)和 7 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 40 422 300 美元，充作区域服务中心 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日期间的维持费(A/75/822/Add.9, 第 42(a)段)。
3. 大会在第 75/294 号决议中批款毛额 40 272 300 美元(净额 36 379 100 美元)，充作区域服务中心 2021 年 7 月 1 日至 2022 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 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日期间预算按比例分摊 38 293 700 美元，1 820 200 美元将从大会第 76/247 A 至 C 号决议核准的 2022 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. 区域服务中心的战略愿景和宗旨是通过提供高效率和高成效的支助利用协同效应和规模经济，并减少或消除向在非洲运作的的所有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等不依赖地点的业务事项要素集中在中心。这一合并为流程整合、专业化、标准化和再设计创造了机会。2021/22 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 2021/22 年报告所述期间为以下 19 个客户实体(包括 8 个维持和平行动和支助行动、9 个特别政治任务、1 个办事处以及中心本身)开展全方位的业务事项处理活动：

(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、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；

(d) 中心的工作人员。

8. 此外，中心还为联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)、联合国埃博拉应急特派团(埃博拉特派团)和秘书长布隆迪问题特使办公室的清理结束后活动提供了支助。

9. 本报告对照 2021/22 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. 2021/22 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、人员和货物流动、采购以及信息和通信技术(信通技术)支持领域的高效率、可扩展服务。中心向 100% 的非洲维持和平特派团和特别政治任务提供了支助，这些特派团和任务占联合国在世界各地外地行动的 62%，并为超过 16 496 人提供服务，包括国际和本国文职人员及军警人员。

11. 中心还在不增加资源的情况下，管理以下实体的人员，以最大限度地提高效率：地雷行动司的不同外地地点；联合国监察员和调解事务办公室在恩德培和刚果民主共和国戈马的区域办事处；内部司法办公室在恩德培和戈马的区域办事处；内部监督事务厅(监督厅)在恩德培的区域办事处；并管理派往客户实体的一般临时人员。

12. 中心为客户实体提供清理结束和清理结束后支助，这些实体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埃博拉特派团。2020 年 6 月成立的联苏综合援助团在本执行期内扩大了规模。

13. 中心还与信息和通信技术厅协调，继续支持全球信通技术战略，并与供应链管理厅协调，将前方支助和部署中心(部署中心)纳入供应链结构。

14. 由于代表中心所有客户特派团按时处理了支付供应商的款项，中心获得了 590 万美元的及时付款折扣，从而为本组织实现了价值。本组织因在发票到期日之前付款、因此支付的款额少于发票金额时，即享有即时付款折扣。

15. 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。中心的治理结构采取的是指导委员会的形式，该委员会的负责人包括主管支助业务助理秘书长、业务支助部和管理战略、政策和合规部代表、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。两个客户委员会的主席代表中心和科威特联合支助办事处的客户实体。指导委员会开会评估业绩进展，并就中心和科威特联合支助办事处的关键问题提供指导和作出决策。指导委员会于 2021 年 12 月 13 日举行了虚拟会议，并于 2022 年 9 月 13 日和 14 日在恩德培举行了一次面对面会议，两次会议均涵盖本执行期。

16. 在本报告所述期间，中心的战略愿景与业务支助部在支持客户和合作伙伴方面的战略愿景保持一致。中心继续：(a) 通过在所有客户实体完成客户服务提供模式的推出，加强客户服务提供概念；(b) 审查现有的通过技术和数字解决方案精简、简化和引入创新方法的流程，以加强业绩、客户体验、关系管理和利益攸关方参与；(c) 通过更加重视能力建设、知识转让和业务连续性，加强中心员工队伍的长期战略；(d) 通过增强权能、参与和专业发展，加强员工体验，提高工作人员积极性。

17. 根据大会第 [71/293](#)、[72/286](#)、[73/309](#)、[74/281](#) 和 [75/294](#) 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](#)、[A/74/737/Add.3](#) 和 [A/75/822/Add.9](#))，并考虑到审计委员会的建议，区域服务中心采用了一个经修订的可扩缩模型，侧重于中心服务线的核心业务事项和直接服务提供构成部分。该模型考虑到基于每个业务事项的耗时、每个业务事项的预计年度工作量以及 2021/22 年度期间客户实体的核定人数进行的专职同等资历分析。

18. 前方支助和部署中心通过提供后勤服务提高了效率，这些服务包括利用具有成本效益的摩加迪沙至恩德培全球货物转运合同，协调从联索支助办向联阿安全部队运送医疗设备和用品的工作；利用世界粮食计划署(粮食署)的空运服务，将同样设备从恩德培合并运输到南苏丹瓦乌，从而减轻联阿安全部队在重组期间的后勤负担。在中非稳定团面临因全球供应链中断而加剧的严重燃料短缺问题时，部署中心协调了从恩德培到班吉的燃料空运，以支持稳定团。部署中心还在协调达尔富尔混合行动与流动有关的剩余清理结束活动方面发挥了主导作用，并在最后解决和加快解决长期未决问题方面取得了重大进展。

19. 2021/22 年度期间，前方支助和部署中心作为业务支助部供应链管理厅的租户单位，接管了前运输和调度综合控制中心以前代表供应链管理厅调度科和空运处以及意大利布林迪西战略空中业务中心承担的一些职能。尤其是，部署中心为东非区域部队和警察派遣国特遣队的调动提供便利，并处理长期包机发票和相关付款流程。为配合向客户特派团和实体通报情况的工作，编写了一份概述部署中心愿景和作用的概念说明，预计将在本期间内发布。按照这一点，部署中心与各伙伴部门联络，以阐明其作用。结果是，完成了就联合国所属装备和特遣队所属装备货物转运作用与调度科进行的讨论，同时正在就战略部署物资储存和区域部署物资储存的处置以及部署中心的空中支援小组问题与供应链管理厅和意大利

布林迪西联合国后勤基地进行讨论。区域部署物资储存的运作正在取得进展，第一阶段的部署包括区域服务中心于 2022 年 9 月收到的由后勤基地提供的 25 个活动浴室。

COVID-19 大流行的影响

20. 2021/22 年度期间，冠状病毒病(COVID-19)大流行继续对区域服务中心及其客户特派团产生影响，尽管影响少于上一个报告所述期间。在本执行期开始时，东道国政府在该国实施了与 COVID-19 有关的第二次封锁，减少了中心工作人员在恩德培支助基地的足迹。随着 2021 年 9 月底 40%的工作人员返回，2022 年 2 月 60%的工作人员返回，中心逐步扩大足迹。中心在数字化方面的创新始于前几个期间，事实证明，这些创新在促进远程业务事项处理和支持远程办公方面具有价值。由于工作人员轮流返回办公室，维修、水电瓦斯、文具和办公用品等领域的支出低于预算。

21. 工作人员的健康和福利以及确保遵守 COVID-19 规程仍然是主要优先事项。管理层作出了重大努力，以公布和规划恩德培支助基地的关闭和分阶段重新开放，以确保业务连续性和工作人员安全。中心与驻地协调员办公室以及基地的其他实体协调，确保 COVID-19 规程和指令得到协调一致的适用。中心行政部门继续确保医疗用品的供应，支持通过联合国国家工作队为中心工作人员及其家属接种疫苗的活动，并与其医疗股密切合作，为感染 COVID-19 的工作人员提供支持。

22. COVID-19 大流行病不断变化的性质也继续影响到中心代表其客户特派团处理的业务事项数量。一些国家实行的旅行限制影响了包括公务差旅、应享待遇差旅和人力资源差旅在内的旅行申请数量。要求旅行者接种 COVID-19 疫苗和聚合酶链反应检测呈阴性，这也对旅行申请产生了影响。COVID-19 检测呈阳性的旅行者取消和修改旅行申请，这影响到业绩目标。全球航空市场的混乱导致最后一刻航班取消或延误，需要修改已经敲定的旅行计划。这增加了中心的工作量，因为中心必须不断监测航班，以查明中断情况，确定和预订替代航班，并进行干预，向无法出发前往目的地或滞留在过境点的乘客提供协助。有时，中心还必须利用联合国秘书处和联合国机构的航班以及会员国的航空资源，以确保乘客抵达最终目的地。在第二、第三和第四季度，尽管达尔富尔混合行动关闭，但中心的旅行业务事项处理量仍逐渐增加，几乎达到大流行病前的水平。

23. 由于大流行病导致上学方式不同，以及国际货币汇率出现波动，中心收到的与教育补助金有关的询问数量也有所增加。在 2021 年 7 月乌干达第二次因冠状病毒病而封锁期间，区域培训和会议中心被关闭，但于 2021 年 8 月重新开放。尽管实施了封锁，但会议中心还是实现了 98%的年度目标参与率。区域培训和会议中心还支持尽可能使用在线和面对面混合模式来支持远程学习。

24. 虽然前方支助和部署中心向客户特派团提供的协调和支助服务没有受到 COVID-19 的影响，但大流行病对客户特派团业务的影响导致延误和运输费用增加。在疫情期间，部署中心与调度科的协调继续推动了该区域部队和警察派遣国的调动。

25. 由于以下原因，区域服务中心没有达到财产管理业绩指数预期总分：由于无法召集调查委员会，核销进程出现延误；无法定期检查库存设备是否可用，也无法按时进行维修/保养工作；存货周转出现延误，导致库存设备老化；无法完成电子废物(信息技术设备)的处置，导致超过预期寿命的库存设备增加；在通过商业销售进行处置方面出现延误。根本原因是乌干达因 COVID-19 而实施封锁，使调查检查委员会工作人员无法为核销设备和对设备进行技术检查的目的进入基地进行检查。此外，因 COVID-19 而实施的封锁和旅行限制影响了订约人及时处置电子废物的工作，并导致在接收货物以更换超过预期寿命的物品方面出现延误。

其他外部因素

26. 另外两个主要外部因素进一步对区域服务中心处理公务差旅业务事项的能力构成挑战。乌克兰冲突导致单派军警人员的部署出现延误，在安排任满回国航班和托运方面遇到困难，在向银行账户受制裁影响的工作人员付款方面也遇到挑战。此外，西非国家经济共同体对马里实施的经济和金融制裁导致对进出该国的旅行实施限制，获得银行服务的机会有限。旅行限制影响了工作人员进行应享待遇旅行的能力，导致区域服务中心为马里稳定团处理的旅行和托运相关业务事项减少。在马里获得银行服务的机会有限，导致已处理的付款被拒，这需要收回已启动的付款、更改银行详细资料、重新处理，并导致随后相关询问数量增加。

C. 特派团支助举措

27. 尽管政府在本执行周期之初规定实施封锁，但在重新开放后，区域服务中心继续运作最先进的培训设施，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。会议中心在保持社交距离的环境中接待了 3 327 名参与者，并通过混合模式支持了 442 名虚拟与会者，混合模式允许参与者以虚拟方式和面对面两种方式参加培训课程、研讨会、讲习班和会议。会议中心工作人员密切协调，支持组织者和主持人确定的首选和最合适的模式。

28. 教育补助金服务线为加强客户体验和缩短响应时间，审查并修订了流程，使客户特派团和区域服务中心的工作人员能够就教育补助金申请进行直接沟通。各特派团人力资源部门不再参与这一流程，从而缩短了处理时间，而且便利区域服务中心获取完整的文件。

29. 客户服务提供模式支撑着以客户为中心的一贯方针，为了加强该模式，区域服务中心启动了一个方案，以实现卓越服务，从而提高其业绩和客户满意度。中心与客户特派团协商，完成了对主要业绩指标的年度审查，并更新了与所有客户特派团的服务级别协议。此外，中心还推出了一个新功能，使客户的询问能够直接被转给特派团的客户支助协调人，从而提高了能见度，追踪询问和提出报告，从而为特派团的决策提供支持。

30. 区域外勤技术处在大流行疫情导致行动部分受限期间继续向区域服务中心人员提供连通解决方案和支助，并开展了两次灾后恢复演习。机器人流程自动化工具使该处能够迅速、准确地审查和处理从当地和客户特派团收到的大量数据(账单)，结果是收回了 745 000 美元。

31. 前方支助和部署中心与全球采购支助科、采购司和总部业务支助部调度科合作，更新全球货物转运合同标准作业程序，目的是使秘书处各实体利用这些合同的流程标准化。

D. 区域特派团合作

32. 作为恩德培支助基地的租户，区域服务中心继续与联刚稳定团保持业务关系，后者提供依赖地点的支助服务，包括水电瓦斯、安保、供应链、后勤和货物流动领域的支助服务。中心继续依靠外包的房舍维修。

33. 为实现业务连续性，区域服务中心继续与科威特联合支助办事处开展试点，以确保在出现破坏性情景时提供时限严格的基本服务。

34. 作为内部控制举措说明的一部分，中心根据新推出的风险控制汇总表调整了内部控制程序，其中包括进行自我评估问卷调查。此外，作为内部控制举措说明的一部分，中心支持全球所有维持和平实体。

35. 区域服务中心一直通过分享最佳做法与布达佩斯的联合国儿童基金会全球共享服务中心和吉隆坡的世界卫生组织共享全球服务中心合作。

E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团

36. 在本报告所述期间，区域服务中心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、房地和资产的安保。中心继续与驻地协调员办公室合作，接受关于如何应对 COVID-19 大流行疫情的指导，以确保工作人员的福利和安全。中心还与基地所有实体，包括联刚稳定团、监督厅、联合国监察员和调解事务办公室和其他实体以及国际移民组织协调，协调为所有工作人员和承认的受抚养人接种疫苗的运动。

37. 中心派代表参加了每月举行的地区安管理小组会议，该小组包括来自地雷行动司、监督厅、安全和安保部和联刚稳定团的代表，以讨论基地工作人员的安全和安保问题。中心还参加了联合国可持续发展目标业务活动战略 2.0 的会议、培训和执行会议。工作队由乌干达联合国国家工作队的协调人组成。

38. 中心还与联刚稳定团协作，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，以促进工作人员的健康和福祉。

39. 中心通过服务级别协议，在费用回收的基础上为地雷行动司、监督厅和联合国人权事务高级专员办事处提供办公场所。

F. 成果预算编制框架

构成部分：行政领导和管理

40. 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。这两个办公室参与所有行政和非业务事项处理活动，比如战略规划；人力资源和预算编制；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季度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活动，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 核定国际员额空缺的年平均百分比(2019/20 年度：17.6%；2020/21 年度：14.2%；2021/22 年度：10%)	12.4%的核定国际员额为空缺员额。 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(2019/20 年度：33%；2020/21 年度：53%；2021/22 年度：45%)	已实现。女性文职人员年平均百分比为 54%
1.1.3 P-3 至 D-1 和 FS-3 至 FS-7 职等具体员额征聘中，从发布空缺通知到选定候选人的平均日历天数(2019/20 年度：82 天；2020/21 年度：184 天；2021/22 年度：≤120 天)	已实现。国际职位从空缺通知截止到选定候选人的平均天数为 107 天
1.1.4 外地职业安全风险管理政策要求的遵守情况(2019/20 年度：100%；2020/21 年度：不适用；2021/22 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和健康合规方面起着主导作用
1.1.5 在按高、中、低紧要程度设定的时间目标内获得解决的所有信通技术事件所占百分比(2019/20 年度：99.5%；2020/21 年度：99%；2021/22 年度：> 85%)	已实现。100%的高度紧要信通技术事件在 24 小时内得到解决，98.8%的中度紧要信通技术事件在 40 小时内得到解决
1.1.6 根据 20 项基本主要业绩指标计算的支助部财产管理业绩指数总分(2019/20 年度：1 612；2020/21 年度：1 777；2021/22 年度：≥1 800)	2021/22 年财政期间财产管理业绩指数总分为 1 587 出现差异的原因是，由于无法召集调查委员会，核销过程出现延误；无法定期检查库存设备是否可用，也无法按时进行维修/保养工作；存货周转出现延误，导致库存设备老化；无法完成电子废物(信息技术设备)的处置，导致超过预期寿命的库存设备增加；以及在通过商业出售进行处置方面出现延误。这是由于乌干达因 COVID-19 而实施封锁，使调查委员会工作人员无法为核销设备和对设备进行技术检查的目的进入基地进行检查；以及由于 COVID-19 而实施旅行限制，这影响了订约人及时处置电子废物的工作，并导致在接收货物以更换超过预期寿命的物品方面出现延误

1.1.7 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(2019/20 年度: 99.5%; 2020/21 年度: 94%; 2021/22 年度: ≥ 95%)	区域培训和会议中心收到的活动申请有 92%在 24 小时内得到答复, 导致登记了 130 项活动 出现差异的原因是周末收到申请以及在获得答复所需信息方面出现延误
1.1.8 档案和记录管理股管理的人员工作档案数(2019/20 年度: 14 371; 2020/21 年度: 16 077; 2021/22 年度: 13 556)	已实现。档案和记录管理股管理了 17 327 份公务身份档案 出现差异的原因是, 新招聘工作人员的公务身份档案数量增加, 以及在基地因 COVID-19 封锁期间收到的未处理记录的积压产生了新档案
1.1.9 需求计划中的计划采购数量和采购及时性的偏离率(2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 23%; 2021/22 年度: ≤10%)	需求计划的偏离率为 44% 出现差异的主要原因是, 由于与 COVID-19 有关的封锁, 中心的足迹减少, 所需医疗用品减少

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
改进服务		
向 21 个客户实体(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、2 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	21	区域服务中心向 8 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和区域服务中心提供了行政和后勤支助, 并向 3 个特派团提供了清理结束后支助
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	中心的差旅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	2	内部监督事务厅建议共有 2 项, 均已执行并审结
	7	在审计委员会提出的 7 项审计建议中, 中心建议审结 7 项建议, 目前正在等待审计委员会的答复
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	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 40 651 600 美元的预算提供预算、财务和会计服务	是	根据授权, 为 40 272 300 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 20 个客户特派团(包括 3 个已清理结束的实体)的年度财务报表已编制完成

文职人员服务

<p>根据授权,为最多 424 名核定文职人员(137 名国际工作人员、280 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</p>	367	<p>根据授权,中心平均向 120 名国际工作人员、241 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,包括报销和福利处理</p> <p>出现差异的原因是实际平均空缺率高于编入预算的空缺率</p>
<p>为 528 名文职人员提供特派团内培训课程,并为 29 名文职人员提供特派团外培训支助</p>	1 643	<p>在中心为 1 643 名文职人员提供了 64 种不同的培训课程</p> <p>中心鼓励工作人员以减免费用的方式参加虚拟培训和自定进度的课程</p>
<p>支持处理文职人员 90 项特派团内和 10 项特派团外非培训类旅行申请以及 34 项培训类旅行申请</p>	6	<p>向 6 名文职人员提供了中心外的培训</p> <p>出现差异的原因是,由于 COVID-19 大流行而实施了旅行限制</p>
	3	<p>为文职人员处理了 3 项非培训类中心内旅行申请</p>
	16	<p>中心外旅行申请</p>
	1	<p>培训类中心内旅行申请</p>
	3	<p>3 项培训类中心外旅行申请</p> <p>出现差异的原因是,由于 COVID-19 大流行而实施了旅行限制</p>
<p>协调在区域培训和会议中心为内部和外部客户特派团和非秘书处实体的 3 388 名参与者举办的培训</p>	3 327	<p>协调了 3 327 名参与者的培训,包括混合培训的 442 名在线参与者和 2 885 名面对面参与者</p> <p>出现细微差异的原因是,由于与 COVID-19 有关的封锁,培训设施于 2021 年 6 月 10 日至 7 月 31 日关闭</p>

设施和基础设施

<p>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</p>	是	<p>中心的保养合同于 2020 年 6 月开始执行,订约人全面负责保养职能。中心将继续依靠联刚稳定团提供不属于订约人工作范围内的保养服务</p>
<p>在 1 个驻地提供了清洁、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</p>	是	<p>为 1 个驻地提供了清洁、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</p>

地理空间、信息和电信技术服务

提供和支持 449 台手持便携式无线电台、19 台车载移动无线电台和 4 台基站无线电台	449	提供和支持了 449 台手持便携式无线电台,包括发给工作人员的 405 台无线电台和库存的 44 台无线电台
	19	车载移动电台
	3	基站无线电台 一个额外的基站无线电台属于联合国和平行动指挥、控制、通信、计算机、情报、监视和侦察学院存货,由预算外资源供资
为平均 449 名文职和军警最终用户提供并支持 560 台计算设备和 58 台打印机,其中 100 台计算设备和 6 台打印机供特遣队人员使用,并提供其他共同服务	690	计算设备 出现差异的原因是,由于 COVID-19 大流行病导致供应链延误,超过预期寿命的资产核销工作出现延误,以及更换这些资产的订单累计交货出现延误
	62	打印机 出现差异的原因是,由于 COVID-19 大流行,核销超过预期寿命的打印机的工作出现延误,导致这些打印机的处置发生延误

医疗服务

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

构成部分 1: 福利和薪金科

41. 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,由以下服务线组成:入职和离职;国际福利和薪金;本国工作人员福利和薪金;以及军警人员福利和薪金。COVID-19 导致的封锁和行动限制影响了该科的业绩和业务事项量。

入职和离职服务线

预期成绩 2.1: 向客户特派团提供有成效和高效率的入职和离职服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.1.1 完成收到的入职个案所需时间保持在 70 天内,并在 120 天内 100%处理(2019/20 年度: 94%/97%; 2020/21 年度: 67%/83%; 2021/22 年度: 90%/100%)	75%的入职个案在 70 天内完成,96%在 120 天内完成 出现差异的原因是,南苏丹特派团、联阿安全部队和联利支助团人员入境签证发放延迟或拒发,以及以前的特派团和雇主延迟放行工作人员

2.1.2 处理和批准安置费所需的时间保持在 5 天内(2019/20 年度: 99%; 2020/21 年度: 97%; 2021/22 年度: 98%)	89%的安置费在 5 天内得到了处理和批准, 可供支付 处理时间受到培训服务线新增工作人员所需时间的影响。第四季度达到了 98%的目标
2.1.3 处理和批准搬迁补助金所需的时间保持在 5 天内(2019/20 年度: 100%; 2020/21 年度: 98%; 2021/22 年度: 98%)	90%的搬迁补助金在 5 天内得到了处理和批准, 可供支付 处理时间受到其他实体甄选中心工作人员造成的服务线工作人员更替以及培训新来工作人员所需时间的不利影响, 这导致已掌握知识的丧失和新工作人员的学习曲线。第四季度达到了 98%的目标
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(2019/20 年度: 47%; 2020/21 年度: 66%; 2021/22 年度: 98%)	87%的离职案例在 30 天内完成 出现差异的原因是, 客户特派团在完成离职手续方面出现延误, 此外, 离职文件提交不完整和其他不准确之处导致需要重新处理个案
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(2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 56%; 2021/22 年度: 98%)	73%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从客户特派团收到完整的文件, 以及对已经处理的人事行动的修改
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(2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 90%)	87%的差旅申请, 包括人力资源差旅机票的签发, 在 5 天内得到处理 出现差异的原因是: (a) COVID-19 造成的国际旅行限制和航班供应, 延误了机票确认; (b) 在纠正旅行者提交的申请中的错误方面的延误; (c) 与签发入境签证有关的延误; 以及(d) 在最后确定离职旅行日期方面的延误

计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
预计办理 1 042 个国际工作人员入职个案(中非稳定团 149 个、联刚稳定团 204 个、达尔富尔混合行动 32 个、联阿安全部队 36 个、南苏丹特派团 164 个、联索支助办 74 个、马里稳定团 209 个、西撒特派团 13 个、联索援助团 57 个、秘书长大湖区问题特使办公室 4 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 9 个、中部非洲区域办 10 个、联合国驻非洲联盟办事处 4 个、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 个、联利支助团 14 个、西萨办 5 个、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 个、联苏综合援助团 29 个和区域服务中心 27 个)	810 为国际工作人员办理了 810 个入职个案(中非稳定团 95 个、联刚稳定团 143 个、达尔富尔混合行动 16 个、联阿安全部队 33 个、南苏丹特派团 130 个、联索支助办 70 个、马里稳定团 94 个、西撒特派团 22 个、联索援助团 45 个、秘书长大湖区问题特使办公室 6 个、中部非洲区域办 13 个、联合国驻非洲联盟办事处 2 个、联利支助团 55 个、西萨办 19 个、联苏综合援助团 36 个、区域服务中心 31 个) 出现差异的原因是, 由于 COVID-19 大流行, 征聘暂停, 主要是在联刚稳定团、马里稳定团、中非稳定团和联索支助办, 但随着联苏综合援助团扩大规模, 援助团的入职个案数量增加, 部分抵消了差异

预计为国际工作人员办理 1 371 笔搬迁补助金(中非稳定团 158 笔、联刚稳定团 348 笔、达尔富尔混合行动 36 笔、联阿安全部队 39 笔、南苏丹特派团 169 笔、联索支助办 72 笔、马里稳定团 204 笔、西撒特派团 21 笔、联索援助团 69 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 5 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 18 笔、中部非洲区域办 18 笔、联合国驻非洲联盟办事处 22 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 笔、联利支助团 95 笔、西萨办 11 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 笔、索马里问题专家小组 1 笔、联苏综合援助团 42 笔和区域服务中心 38 笔)

2 298 笔国际工作人员安置费(中非稳定团 267 笔、联刚稳定团 388 笔、达尔富尔混合行动 34 笔、联阿安全部队 65 笔、南苏丹特派团 294 笔、联索支助办 214 笔、马里稳定团 429 笔、西撒特派团 33 笔、联索援助团 104 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 1 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 18 笔、中部非洲区域办 22 笔、联合国驻非洲联盟办事处 27 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 5 笔、联利支助团 264 笔、西萨办 13 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 笔、联苏综合援助团 62 笔和区域服务中心 56 笔)

1 269 个国际工作人员离职个案(中非稳定团 125 个、联刚稳定团 317 个、达尔富尔混合行动 358 个、联阿安全部队 18 个、南苏丹特派团 98 个、联索支助办 11 个、马里稳定团 105 个、西撒特派团 6 个、联索援助团 39 个、秘书长大湖区问题特使办公室 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、联合国驻非洲联盟办事处 3 个、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 个、联利支助团 100 个、西萨办 4 个、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 个、联苏综合援助团 33 个和区域服务中心 30 个)

1 087 为国际工作人员办理了 1 087 笔搬迁补助金(中非稳定团 134 笔、联刚稳定团 208 笔、达尔富尔混合行动 83 笔、联阿安全部队 33 笔、南苏丹特派团 100 笔、联索支助办 70 笔、马里稳定团 126 笔、西撒特派团 17 笔、联索援助团 45 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 6 笔、中部非洲区域办 8 笔、联合国驻非洲联盟办事处 7 笔、联利支助团 70 笔、西萨办 15 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 10 笔、联苏综合援助团 111 笔、区域服务中心 44 笔)

出现差异的主要原因是,在本报告所述期间第一季度,由于 COVID-19 带来的挑战以及工作人员流动低于预期,征聘人数减少,但由于向达尔富尔混合行动离职工作人员支付的搬迁补助金数量增加,以及随着联苏综合援助团规模扩大,向援助团提供的补助金数量增加,部分抵消了减少数

1 544 为国际工作人员办理了 1 544 笔安置费(中非稳定团 178 笔、联刚稳定团 290 笔、达尔富尔混合行动 29 笔、联阿安全部队 40 笔、南苏丹特派团 176 笔、联索支助办 128 笔、马里稳定团 206 笔、西撒特派团 30 笔、联索援助团 78 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 5 笔、中部非洲区域办 20 笔、联合国驻非洲联盟办事处 5 笔、联利支助团 87 笔、西萨办 31 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 7 笔、联苏综合援助团 179 笔、区域服务中心 53 笔、政治和建设和平事务部 1 笔、联黎部队 1 笔)

出现差异的原因是,由于 COVID-19 带来的挑战,本报告所述期间第一季度的征聘人数减少,但随着联苏综合援助团扩大规模,为援助团提供的安置费数目有所增加,略微抵消了减少数

575 办理完成了 575 个国际工作人员的离职个案(中非稳定团 83 个、联刚稳定团 97 个、达尔富尔混合行动 184 个、联阿安全部队 19 个、南苏丹特派团 55 个、联索支助办 14 个、马里稳定团 40 个、西撒特派团 3 个、联索援助团 15 个、秘书长大湖区问题特使办公室 4 个、秘书长布隆迪问题特使办公室 5 个、中部非洲区域办 5 个、联合国驻非洲联盟办事处 2 个、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 个、联利支助团 18 个、西萨办 3 个、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 个、联苏综合援助团 11 个、联合国埃博拉应急响应协调员办公室 1 个、联几建和办 2 个和区域服务中心 11 个)

- 出现差异的主要原因是：(a) 由于 COVID-19 大流行，特派团的自然减员率降低，因为工作人员的流动性受到限制；(b) 达尔富尔混合行动工作人员离职人数低于预期，原因是出于安全考虑，达尔富尔混合行动工作人员在 2020/21 年度加速离职，并且改派的达尔富尔混合行动工作人员人数增加，使得需要离职的工作人员人数减少；(c) 联刚稳定团缩编规模低于预期
- 1 082 份国际工作人员首次任用人事行动(中非稳定团 156 份、联刚稳定团 217 份、达尔富尔混合行动 32 份、联阿安全部队 37 份、南苏丹特派团 172 份、联索支助办 75 份、马里稳定团 216 份、西撒特派团 13 份、联索援助团 58 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 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、联合国驻非洲联盟办事处 6 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、联利支助团 26 份、西萨办 5 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、联苏综合援助团 30 份和区域服务中心 17 份)
- 办理 1 409 张人事差旅机票(中非稳定团 131 张、联刚稳定团 375 张、达尔富尔混合行动 165 张、联阿安全部队 29 张、南苏丹特派团 106 张、联索支助办 116 张、马里稳定团 204 张、西撒特派团 25 张、联索援助团 48 张、秘书长大湖区问题特使办公室 8 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 14 张、中部非洲区域办 15 张、联合国驻非洲联盟办事处 6 张、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 张、联利支助团 29 张、西萨办 5 张、联苏综合援助团 100 张和区域服务中心 31 张)
- 439 办理了 439 份国际工作人员首次任用人事行动(中非稳定团 64 份、联刚稳定团 73 份、达尔富尔混合行动 27 份、联阿安全部队 13 份、南苏丹特派团 64 份、联索支助办 13 份、马里稳定团 75 份、西撒特派团 4 份、联索援助团 9 份、秘书长大湖区问题特使办公室 2 份、中部非洲区域办 4 份、联合国驻非洲联盟办事处 5 份、联利支助团 22 份、西萨办 4 份、联苏综合援助团 46 份、区域服务中心 14 份)
- 出现差异的原因是，由于 COVID-19 大流行的影响，特派团征聘人数减少，但联苏综合援助团首次任用人数增加，抵消了减少数
- 1 538 办理 1 538 张人力资源差旅机票(中非稳定团 185 张、联刚稳定团 236 张、达尔富尔混合行动 128 张、联阿安全部队 47 张、南苏丹特派团 146 张、联索支助办 85 张、马里稳定团 286 张、西撒特派团 30 张、联索援助团 43 张、秘书长大湖区问题特使办公室 11 张、中部非洲区域办 18 张、联合国驻非洲联盟办事处 11 张、联利支助团 88 张、西萨办 22 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 14 张、联苏综合援助团 134 张、联几建和办 1 张、区域服务中心 47 张、监督厅 6 张)
- 出现差异的原因是，随着联苏综合援助团扩大足迹，援助团的人力资源差旅增加，以及由于达尔富尔混合行动的工作人员被改派到其他特派团，多个特派团的此种差旅费增加

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(2019/20 年度：94%；2020/21 年度：96%；2021/22 年度：99%)	96%的延长合同手续按时完成，没耽误发薪 出现差异的原因是，在收到客户特派团的合同延期请求、完成业绩文件以及重新办理人事行动或事后修改“团结”系统信息方面出现延误
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(2019/20 年度：74%；2020/21 年度：83%；2021/22 年度：98%)	89%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：(a) 合同延期、应享福利旅行和年度受扶养人审查等季节性激增，这些情况难以预测，并影响到服务线的业绩；(b) 结清待休的追补休养假；(c) 完成与达尔富尔混合行动结束有关的离职审计，以促进快速离职行动和最后薪资处理，这是高度优先事项
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(2019/20 年度：55%；2020/21 年度：56%；2021/22 年度：90%)	65%的休养假、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 出现差异的原因是：(a) 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；(b) 特派团适当职等的休养假申请处理出现延误

计划产出	已完成 (数目或是否) 说明
延长 3 729 份国际工作人员合同(中非稳定团 500 份、联刚稳定团 650 份、达尔富尔混合行动 460 份、联阿安全部队 105 份、南苏丹特派团 600 份、联索支助办 220 份、马里稳定团 650 份、西撒特派团 63 份、联索援助团 112 份、秘书长大湖区问题特使办公室 9 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 16 份、中部非洲区域办 19 份、联合国驻非洲联盟办事处 24 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 5 份、联利支助团 110 份、西萨办 23 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 份、联苏综合援助团 85 份和区域服务中心 72 份)	3 442 延长 3 442 份国际工作人员合同(中非稳定团 477 份、联刚稳定团 680 份、达尔富尔混合行动 453 份、联阿安全部队 91 份、南苏丹特派团 529 份、联索支助办 129 份、马里稳定团 632 份、西撒特派团 45 份、联索援助团 85 份、秘书长大湖区问题特使办公室 9 份、中部非洲区域办 18 份、联合国驻非洲联盟办事处 15 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 份、联利支助团 132 份、西萨办 16 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 8 份、联苏综合援助团 36 份、区域服务中心 83 份、联合国监察员和调解事务办公室 1 份、地雷行动司 1 份) 出现差异的主要原因是一些合同延期请求提交延迟，导致延期行动推迟到下一个考绩年度
为国际工作人员办理 6 783 项个人应享权利(中非稳定团 1 104 项、联刚稳定团 865 项、达尔富尔混合行动 519 项、联阿安全部队 240 项、南苏丹特派团 1 360 项、联索支助办 535 项、马里稳定团 1 055 项、西撒特派团 97 项、联索援助团 227 项、秘书长大湖区问题特使办公室 20 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 24 项、	5 916 为国际工作人员办理 5 916 项个人应享权利(中非稳定团 1 092 项、联刚稳定团 900 项、达尔富尔混合部队 67 项、联阿安全部队 175 项、南苏丹特派团 1 062 项、联索支助办 423 项、马里稳定团 1 244 项、西撒特派团 79 项、联索援助团 129 项、秘书长大湖区问题特使办公室 7 项、中部非洲区域办 39 项、联合国驻非洲联盟办事处 54 项、秘

中部非洲区域办 49 项、联合国驻非洲联盟办事处 50 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 7 项、联利支助团 235 项、西萨办 42 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 9 项、联苏综合援助团 190 项和区域服务中心 155 项)

为国际工作人员处理 2 706 份休假申请(中非稳定团 400 份、联刚稳定团 350 份、达尔富尔混合行动 349 份、联阿安全部队 85 份、南苏丹特派团 500 份、联索支助办 185 份、马里稳定团 381 份、西撒特派团 30 份、联索援助团 100 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、中部非洲区域办 14 份、联合国驻非洲联盟办事处 19 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 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、联苏综合援助团 67 份和区域服务中心 100 份)

为国际工作人员处理 21 080 份休养假申请(中非稳定团 3 110 份、联刚稳定团 3 500 份、达尔富尔混合行动 1 000 份、联阿安全部队 760 份、南苏丹特派团 4 500 份、联索支助办 2 000 份、马里稳定团 4 000 份、西撒特派团 200 份、联索援助团 1 000 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 70 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 40 份和联利支助团 900 份)

书长非洲之角问题特使办公室 7 项、联利支助团 184 项、西萨办 63 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 17 项、联苏综合援助团 198 项、区域服务中心 166 项、恩德培文职人员部署前培训小组 2 项、地雷行动司 5 项、监督厅 1 项、联合国监察员和调解事务办公室 2 项)

出现差异的主要原因是，出于安全考虑，达尔富尔混合行动工作人员在 2020/21 年度加速离职，以及由于一些工作人员延迟提交文件，在 2022 年 6 月 30 日前核准 2021 年年度受扶养人审查案件的工作延迟

2 589 为国际工作人员处理了 2 589 份休假申请(中非稳定团 371 份、联刚稳定团 338 份、达尔富尔混合行动 17 份、联阿安全部队 88 份、南苏丹特派团 767 份、联索支助办 126 份、马里稳定团 514 份、西撒特派团 29 份、联索援助团 62 份、秘书长大湖区问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 8 份、联合国驻非洲联盟办事处 12 份、联利支助团 136 份、西萨办 13 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 份、联苏综合援助团 37 份、区域服务中心 45 份、地雷行动司 5 份、联合国监察员和调解事务办公室 11 份)

出现差异的主要原因是，由于 2020/21 年度工作人员加速离职，达尔富尔混合行动的休假申请减少，但南苏丹特派团的休假申请增加，部分抵消了减少数

11 597 为国际工作人员处理 11 597 份休养假申请(中非稳定团 2 477 份、联刚稳定团 1 065 份、达尔富尔混合行动 222 份、联阿安全部队 468 份、南苏丹特派团 2 966 份、联索支助办 689 份、马里稳定团 2 606 份、西撒特派团 75 份、联索援助团 427 份、秘书长大湖区问题特使办公室 2 份、联利支助团 520 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、联苏综合援助团 68 份、监督厅 2 份、地雷行动司 5 份、联合国监察员和调解事务办公室 4 份)

出现差异的主要原因是：(a) 趋势分析将休养假申请与其他休假申请合并使用，导致预测过高，2022/23 年度预算中的成果预算编制产出已纠正这一情况；(b) 与 COVID-19 有关的旅行限制一直持续到 2021/22 年度报告所述期间的第一季度，在有些情况下持续到第二季度；(c) 达尔富尔混合行动工作人员在 2020/21 年度加速离职，导致特派团 2021/22 年度休假申请数量减少

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(2019/20 年度：98%；2020/21 年度：99%；2021/22 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(2019/20 年度：100%；2020/21 年度：99%；2021/22 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(2019/20 年度：95%；2020/21 年度：81%；2021/22 年度：90%)	已实现。96%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
4.1.4 处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2019/20 年度：100%；2020/21 年度：100%；2021/22 年度：100%)	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(2019/20 年度：57%；2020/21 年度：94%；2021/22 年度：90%)	已实现。93%的最后付款在任用日期结束 21 天内得到处理
4.1.6 为首次任用的本国工作人员办理人事行动的时间保持在薪金单截止日前(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：72%；2021/22 年度：98%)	81%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，客户特派团延迟提交入职文件，此外，在薪金锁定期即将到来之前收到的申请也有延迟

计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
延长 6 544 份本国工作人员合同(中非稳定团 581 份、联刚稳定团 1 672 份、达尔富尔混合行动 945 份、联阿安全部队 104 份、南苏丹特派团 1 427 份、联索支助办 149 份、马里稳定团 881 份、西撒特派团 162 份、联索援助团 103 份、秘书长大湖区问题特使办公室 6 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 7 份、中部非洲区域办 12 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 4 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 113 份和区域服务中心 263 份)	7 476 延长 7 476 份本国工作人员合同(中非稳定团 537 份、联刚稳定团 2 807 份、达尔富尔混合行动 627 份、联阿安全部队 141 份、南苏丹特派团 1 478 份、联索支助办 120 份、马里稳定团 961 份、西撒特派团 271 份、联索援助团 109 份、秘书长大湖区问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 22 份、联合国驻非洲联盟办事处 25 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 份、联利支助团 65 份、西萨办 17 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份、联苏综合援助团 13 份、区域服务中心 272 份、恩德培文职人员部署前培训小组 1 份) 出现差异的主要原因是，在预算预计获得批准之前，签发短期合同延长，特别是在联刚稳定团，导致本报告所述期间的工作量增加

为本国工作人员办理 8 383 项个人应享权利(中非稳定团 950 项、联刚稳定团 2 329 项、达尔富尔混合行动 346 项、联阿安全部队 275 项、南苏丹特派团 2 047 项、联索支助办 201 项、马里稳定团 1 255 项、西撒特派团 152 项、联索援助团 180 项、秘书长大湖区问题特使办公室 5 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 7 项、中部非洲区域办 17 项、联合国驻非洲联盟办事处 20 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 项、联利支助团 75 项、西萨办 25 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 项、联苏综合援助团 200 项和区域服务中心 293 项)

处理 1 586 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 168 份、联刚稳定团 305 份、达尔富尔混合行动 128 份、联阿安全部队 28 份、南苏丹特派团 257 份、联索支助办 49 份、马里稳定团 219 份、西撒特派团 99 份、联索援助团 12 份、秘书长大湖区问题特使办公室 3 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、联合国驻非洲联盟办事处 2 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 份、联利支助团 9 份、西萨办 5 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、联苏综合援助团 30 份和区域服务中心 262 份)

为本国工作人员办理 76 620 笔薪金支付(中非稳定团 6 948 笔、联刚稳定团 20 064 笔、达尔富尔混合行动 11 280 笔、联阿安全部队 1 248 笔、南苏丹特派团 16 536 笔、联索支助办 1 716 笔、马里稳定团 9 684 笔、西撒特派团 1 944 笔、联索援助团 1 236 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 72 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 84 笔、中部非洲区域办 144 笔、联合国驻非洲联盟办事处 252 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 48 笔、联利支助团 768 笔、西萨办 288 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 1 392 笔和区域服务中心 2 844 笔)

6 212 为本国工作人员办理了 6 212 项个人应享权利(中非稳定团 504 项、联刚稳定团 1 831 项、达尔富尔混合行动 48 项、联阿安全部队 178 项、南苏丹特派团 1 940 项、联索支助办 153 项、马里稳定团 845 项、西撒特派团 87 项、联索援助团 109 项、秘书长大湖区问题特使办公室 10 项、中部非洲区域办 12 项、联合国驻非洲联盟办事处 9 项、联利支助团 27 项、西萨办 41 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 项、索马里问题专家小组 2 项、联苏综合援助团 187 项、区域服务中心 222 项、地雷行动司 3 项、恩德培文职人员部署前培训小组的工作人员 2 项)

出现差异的主要原因是，“团结”项目中工作人员年度申报的自动核准程序是在作出目标预测后推出的，导致需要中心审查和处理的实际业务事项量低于预测

1 569 处理了 1 569 份本国工作人员休假申请(中非稳定团 243 份、联刚稳定团 283 份、达尔富尔混合行动 19 份、联阿安全部队 20 份、南苏丹特派团 480 份、联索支助办 25 份、马里稳定团 284 份、西撒特派团 57 份、联索援助团 11 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 1 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 3 份、联利支助团 16 份、西萨办 6 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、索马里问题专家小组 1 份、联苏综合援助团 8 份、区域服务中心 103 份、恩德培文职人员部署前培训小组 1 份)

64 292 为本国工作人员办理了 64 292 笔薪资支付(中非稳定团 6 726 笔、联刚稳定团 18 626 笔、达尔富尔混合行动 837 笔、联阿安全部队 1 358 笔、南苏丹特派团 17 333 笔、联索支助办 1 583 笔、马里稳定团 9 924 笔、西撒特派团 1 755 笔、联索援助团 1 197 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 83 笔、中部非洲区域办 163 笔、联合国驻非洲联盟办事处 210 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 59 笔、联利支助团 759 笔、西萨办 284 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 笔、索马里问题专家小组 49 笔、联苏综合援助团 510 笔、区域服务中心 2 789 笔、地雷行动司 3 笔、恩德培文职人员部署前培训小组 20 笔)

为本国工作人员办理 767 笔最后付款(中非稳定团 26 笔、联刚稳定团 68 笔、达尔富尔混合行动 543 笔、联阿安全部队 1 笔、南苏丹特派团 30 笔、联索支助办 13 笔、马里稳定团 46 笔、西撒特派团 8 笔、联索援助团 8 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、联合国驻非洲联盟办事处 1 笔、联利支助团 3 笔和区域服务中心 18 笔)

办理 274 份当地工作人员的任用人事行动(中非稳定团 11 份、联刚稳定团 24 份、达尔富尔混合行动 26 份、南苏丹特派团 32 份、联索支助办 23 份、马里稳定团 49 份、西撒特派团 1 份、联索援助团 13 份、秘书长大湖区问题特使办公室 1 份、联利支助团 19 份、联苏综合援助团 58 份和区域服务中心 17 份)

出现差异的主要原因是,出于安全考虑,达尔富尔混合行动工作人员 2020/21 年度提前离职,导致 2021/22 年度本国工作人员的薪金支付减少

772 为本国工作人员办理了 772 笔最后付款(中非稳定团 22 笔、联刚稳定团 121 笔、达尔富尔混合行动 438 笔、联阿安全部队 30 笔、南苏丹特派团 17 笔、联索支助办 7 笔、马里稳定团 45 笔、西撒特派团 31 笔、联索援助团 4 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 4 笔、联合国驻非洲联盟办事处 5 笔、联利支助团 2 笔、西萨办 1 笔、联苏综合援助团 24 笔、区域服务中心 21 笔)

458 办理了 458 份当地工作人员的任用人事行动(中非稳定团 40 份、联刚稳定团 101 份、达尔富尔混合行动 36 份、联阿安全部队 29 份、南苏丹特派团 53 份、联索支助办 10 份、马里稳定团 75 份、西撒特派团 21 份、联索援助团 8 份、秘书长大湖区问题特使办公室 1 份、中部非洲区域办 3 份、联合国驻非洲联盟办事处 3 份、联利支助团 9 份、西萨办 8 份、联苏综合援助团 30 份、区域服务中心 30 份、地雷行动司 1 份)

出现差异的原因是,由于工作人员更替增加,特派团,主要是联刚稳定团聘用的本国工作人员比先前预期的多

军警人员福利和薪金服务线

预期成绩 5.1: 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

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(2019/20 年度: 100%; 2020/21 年度: 100%; 2021/22 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(2019/20 年度: 65%; 2020/21 年度: 98%; 2021/22 年度: 98%)

92%的预扣金额在离职日期后 90 天内发放

出现差异的主要原因是一些部队派遣国实行外汇限制

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(2019/20 年度: 98%; 2020/21 年度: 99%; 2021/22 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

5.1.4 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(2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 57%; 2021/22 年度: 90%/100%)

23%的最后付款在 5 天内处理，75%在 21 天内处理

出现差异的主要原因是，联阿安全部队和联刚稳定团等客户特派团延迟提交完整的离职文件，这使恩德培的离职程序中止，并使离职程序转移到各特派团，以及军警人员为海外转账提供的外国银行信息不完整。停止在恩德培办理报到和离职手续的原因是与 COVID-19 有关的旅行限制，并且因为联刚稳定团在戈马开发了一个更大的机场，可以容纳宽体飞机，因此不需要从恩德培办理报到和离职手续

5.1.5 按时延长合同，不耽误发薪(2019/20 年度: 95%; 2020/21 年度: 84%; 2021/22 年度: 99%)

89%的延长合同手续按时完成，没耽误发薪

出现差异的主要原因是从客户特派团，特别是达尔富尔混合行动收到延长合同的文件时间较晚

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薪金单截止日前(2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 78%; 2021/22 年度: 98%)

83%的人事行动在发薪截止日期前得到处理

出现差异的主要原因是，各特派团的军警人员延迟离开，减少了为新来人员提供的职位，此外还有延迟提交报到文件的情况

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为军警人员办理 63 812 笔薪金相关付款(中非稳定团 11 988 笔、联刚稳定团 12 708 笔、达尔富尔混合行动 3 500 笔、联阿安全部队 3 888 笔、南苏丹特派团 15 792 笔、联索支助办 2 928 笔、马里稳定团 9 696 笔、西撒特派团 2 640 笔、联索援助团 360 笔、联利支助团 36 笔、西萨办 24 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 12 笔和联苏综合援助团 240 笔)	47 387	为军警人员办理了 47 387 笔薪金相关付款(中非稳定团 11 690 笔、联刚稳定团 10 077 笔、达尔富尔混合行动 3 笔、联阿安全部队 2 152 笔、南苏丹特派团 12 550 笔、联索支助办 56 笔、马里稳定团 8 467 笔、西撒特派团 1 842 笔、联索援助团 291 笔、联利支助团 28 笔、西萨办 5 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 9 笔、联苏综合援助团 217 笔) 出现差异的主要原因是: (a) 达尔富尔混合行动军警人员在 2020/21 年度提前撤离; (b) 联索支助办和联阿安全部队部署的军警人员人数少于预期，部署和/或轮调的延误以及任职者派任时间延长; (c) 由于 COVID-19 相关挑战，部署量普遍低于预期
在离职手续后 90 天内发放 7 175 笔预扣每日生活津贴(中非稳定团 1 195 笔、联刚稳定团 1 252 笔、达尔富尔混合行动 700 笔、联阿安全部队 394 笔、南苏丹特派团 1 939 笔、联索支助办 246 笔、马里稳定团 1 095 笔、西撒特派团 307 笔、联索援助团 35 笔、联利支助团 8 笔、西萨办 2 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 笔)	5 003	在离职手续后 90 天后发放了 5 003 笔预扣每日生活津贴(中非稳定团 1 036 笔、联刚稳定团 883 笔、达尔富尔混合行动 97 笔、联阿安全部队 132 笔、南苏丹特派团 1 729 笔、联索支助办 8 笔、马里稳定团 888 笔、西撒特派团 199 笔、联索援助团 22 笔、联利支助团 5 笔、联苏综合援助团 4 笔) 出现差异的主要原因是: (a) 达尔富尔混合行动军警人员提前撤离; (b) 联索支助办和联阿安全部队

<p>为即将抵达的军警人员办理 6 750 笔特派任务生活津贴预付款(中非稳定团 1 291 笔、联刚稳定团 1 506 笔、联阿安全部队 524 笔、南苏丹特派团 1 753 笔、联索支助办 245 笔、马里稳定团 1 161 笔、西撒特派团 233 笔、联索援助团 12 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 笔和联苏综合援助团 20 笔)</p>	3 512	<p>部署的军警人员人数少于预期，部署和/或轮调的延误以及任职者派任时间延长；(c) 由于 COVID-19 相关挑战，部署量普遍低于预期</p>
<p>为军警人员办理 4 506 笔最后付款(中非稳定团 748 笔、联刚稳定团 706 笔、达尔富尔混合行动 542 笔、联阿安全部队 248 笔、南苏丹特派团 1 161 笔、联索支助办 127 笔、马里稳定团 747 笔、西撒特派团 191 笔、联索援助团 25 笔、联利支助团 9 笔和西萨办 2 笔)</p>	3 718	<p>为即将抵达的军警人员办理了 3 512 笔特派任务生活津贴预付款(中非稳定团 989 笔、联刚稳定团 948 笔、达尔富尔混合行动 5 笔、联阿安全部队 219 笔、南苏丹特派团 950 笔、联索支助办 1 笔、马里稳定团 271 笔、西撒特派团 118 笔、联索援助团 7 笔、联利支助团 2 笔、西萨办 1 笔、联苏综合援助团 1 笔)</p> <p>出现差异的主要原因是，由于 COVID-19 相关挑战，部署量普遍低于预期</p> <p>为军警人员办理了 3 718 笔最后付款(中非稳定团 778 笔、联刚稳定团 752 笔、达尔富尔混合行动 86 笔、联阿安全部队 272 笔、南苏丹特派团 854 笔、联索支助办 3 笔、马里稳定团 772 笔、西撒特派团 177 笔、联索援助团 17 笔、联利支助团 4 笔、联苏综合援助团 3 笔)</p> <p>出现差异的主要原因是：(a) 达尔富尔混合行动军警人员提前撤离；(b) 一些特派团的任职者部署或轮调的延误以及任职者派任时间延长</p>

构成部分 2：差旅、报销和教育补助金科

42. 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服务，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、报销服务线和教育补助金服务线。

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、包括为各类旅行人员签发公务旅行机票的时间保持在 3 天内(2019/20 年度：86%；2020/21 年度：71%；2021/22 年度：90%)

各类差旅人员 70%的公务差旅申请在 3 天内得到处理

出现差异的主要原因是 COVID-19 疫情造成的旅行限制，这导致旅行计划频繁变动，并在寻找旅行路线以使旅行者能够到达目的地方面带来挑战

6.1.2 处理旅行申请,包括酌情为所有职类工作人员签发应享旅行和单派军警人员旅行机票的时间保持在5天内(2019/20年度:不适用;2020/21年度:不适用;2021/22年度:90%)

6.1.3 处理应享旅行一笔总付申请的时间保持在5天内(2019/20年度:不适用;2020/21年度:不适用;2021/22年度:90%)

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(2019/20年度:不适用;2020/21年度:不适用;2021/22年度:90%)

6.1.5 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(2019/20年度:58%;2020/21年度:28%;2021/22年度:75%)

78%的各类差旅人员应享旅行和单派军警人员差旅申请在5天内得到处理

出现差异的原因是:(a)由于各种原因,包括签证和医疗文件延误,在最后一刻更改旅行日期;(b)特派团批准飞行费用方面的延误;以及(c)在确认可用行程方面出现延误

68%的一笔总付应享旅行申请在5天内得到处理

出现差异的原因是旅行者接受一笔总付申请所需的时间,以及提供一笔总付数额所需的额外时间,原因是与COVID-19有关的旅行限制对航空业造成干扰,导致许多地点的往返航班有限

66%的单派军警人员物品托运在旅行申请获批后2个日历日内处理

出现差异的原因是,在收到处理托运申请所需的完整信息方面出现延误

42%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:(a)旅行计划的批准出现延误;(b)旅行者身份确认的延误或变更;(c)工作人员在提交旅行申请时出现延误;以及(d)由于COVID-19大流行对全球旅游业的持续影响以及商业航班服务的恢复不均衡而导致的延误

计划产出

已完成
(数目或是/否) 说明

为各类差旅人员处理5370项公务旅行申请(需要签发机票)(中非稳定团916项、联刚稳定团597项、达尔富尔混合行动207项、联阿安全部队220项、南苏丹特派团925项、联索支助办514项、马里稳定团799项、西撒特派团93项、联索援助团172项、秘书长大湖区问题特使办公室278项、秘书长布隆迪问题特使办公室64项、中部非洲区域办159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11项、联利支助团44项、西萨办64项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会27项、索马里问题专家小组2项、联苏综合援助团149项和区域服务中心76项)

3 937 为各类差旅人员办理了3937项公务旅行申请(中非稳定团372项、联刚稳定团355项、达尔富尔混合行动34项、联阿安全部队114项、南苏丹特派团219项、联索支助办285项、马里稳定团490项、西撒特派团97项、联索援助团153项、秘书长大湖区问题特使办公室262项、中部非洲区域办294项、联合国驻非洲联盟办事处105项、秘书长非洲之角特使办公室32项、联利支助团175项、西萨办523项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会113项、联苏综合援助团207项、区域服务中心61项、地雷行动司13项、联合国监察员和调解事务办公室5项、监督厅14项、安全和安保部2项、和平行动部5项、负责冲突中性暴力问题秘书长特别代表办公室4项、非洲经济委员会1项、联合国毒品和犯罪问题办公室2项)

出现差异的原因是COVID-19大流行疫情造成的旅行限制,但由于西萨办恢复举行大中型会议和研讨会,以及联利支助团进行了多次高级别磋商,需要频繁旅行,导致差旅申请增加,因此部分抵消了这一差异

为相关职类人员处理 6 306 项应享旅行和单派军警人员旅行申请(中非稳定团 1 110 项、联刚稳定团 1 219 项、达尔富尔混合行动 290 项、联阿安全部队 301 项、南苏丹特派团 1 431 项、联索支助办 289 项、马里稳定团 1 276 项、西撒特派团 302 项、联索援助团 42 项、秘书长大湖区问题特使办公室 4 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 2 项、中部非洲区域办 1 项、联利支助团 3 项、西萨办 3 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 项、联苏综合援助团 21 项和区域服务中心 8 项)

为国际工作人员处理 7 777 项应享旅行一笔总付申请(中非稳定团 3 190 项、联刚稳定团 224 项、达尔富尔混合行动 530 项、联阿安全部队 34 项、南苏丹特派团 221 项、联索支助办 78 项、马里稳定团 3 005 项、西撒特派团 113 项、联索援助团 36 项、秘书长大湖区问题特使办公室 1 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 29 项、中部非洲区域办 6 项、联利支助团 2 项、西萨办 1 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 14 项、联苏综合援助团 219 项和区域服务中心 74 项)

为军警人员初期部署和调回本国办理 6 251 次个人用品托运(中非稳定团 1 379 次、联刚稳定团 1 160 次、达尔富尔混合行动 344 次、联阿安全部队 254 次、南苏丹特派团 1 770 次、联索支助办 144 次、马里稳定团 819 次、西撒特派团 336 次、联索援助团 13 次、联利支助团 2 次和联苏综合援助团 30 次)

6 123 为相关职类人员处理了 6 123 项应享旅行和单派军警人员旅行申请(中非稳定团 1 253 项、联刚稳定团 1 281 项、达尔富尔混合行动 6 项、联阿安全部队 373 项、南苏丹特派团 1 207 项、联索支助办 211 项、马里稳定团 1 409 项、西撒特派团 287 项、联索援助团 39 项、中部非洲区域办 1 项、联利支助团 13 项、西萨办 5 项、联苏综合援助团 31 项、区域服务中心 6 项、地雷行动司 1 项)

11 816 为国际工作人员处理 11 816 项应享旅行一笔总付申请(中非稳定团 3 729 项、联刚稳定团 1 808 项、达尔富尔混合行动 181 项、联阿安全部队 50 项、南苏丹特派团 303 项、联索支助办 1 172 项、马里稳定团 3 691 项、西撒特派团 86 项、联索援助团 594 项、秘书长大湖区问题特使办公室 4 项、中部非洲区域办 13 项、联利支助团 16 项、西萨办 6 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 项、联苏综合援助团 81 项、区域服务中心 81 项)

这一增长的原因是 COVID-19 旅行限制的放松和世界范围内旅行的恢复，导致应享旅行申请增加。在执行期的后半段，数量急剧增加，原因是全球放松了过境限制，导致工作人员对此类旅行的需求高于预期

4 100 为军警人员初期部署和调回本国办理了 4 100 次个人用品托运(中非稳定团 1 133 次、联刚稳定团 757 次、达尔富尔混合行动 1 次、联阿安全部队 272 次、南苏丹特派团 948 次、联索支助办 66 次、马里稳定团 634 次、西撒特派团 254 次、联索援助团 17 次、联利支助团 1 次和联苏综合援助团 17 次)

出现差异的原因是达尔富尔混合行动在 2020/21 年度提前缩编，以及更多单派军警人员使用商业航空公司行李津贴，而不是选择非随身行李托运

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 (2019/20 年度：73%；2020/21 年度：87%；2021/22 年度：90%) 已实现。91%的费用报告在 10 天内得到处理

计划产出

已完成
(数目或是/否) 说明

为各类人员处理 8 422 份公务旅行(包括国际军警人员团体旅行)的差旅费报告(中非稳定团 791 份、联刚稳定团 2 038 份、达尔富尔混合行动 369 份、联阿安全部队 211 份、南苏丹特派团 1 281 份、联索支助办 360 份、马里稳定团 1 136 份、西撒特派团 304 份、联索援助团 137 份、秘书长大湖区问题特使办公室 170 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 35 份、中部非洲区域办 132 份、联合国驻非洲联盟办事处 45 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 9 份、联利支助团 697 份、西萨办 272 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 136 份、联苏综合援助团 266 份和区域服务中心 33 份)

7 611

为各类工作人员处理 7 611 份公务旅行的差旅费报告(中非稳定团 527 份、联刚稳定团 2 406 份、达尔富尔混合行动 120 份、联阿安全部队 411 份、南苏丹特派团 803 份、联索支助办 245 份、马里稳定团 1 227 份、西撒特派团 280 份、联索援助团 111 份、秘书长大湖区问题特使办公室 179 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 份、中部非洲区域办 149 份、联合国驻非洲联盟办事处 33 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 23 份、联利支助团 398 份、西萨办 405 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 174 份、联苏综合援助团 101 份、联合国埃博拉应急响应协调员办公室 1 份、区域服务中心 17 份)

出现差异的主要原因是，一些特派团，特别是中非稳定团、南苏丹特派团、联利支助团和联苏综合援助团，受到因 COVID-19 大流行而实施的旅行限制的影响，但联刚稳定团、联阿安全部队和西萨办的报告处理量增加，部分抵消了这一差异。西萨办在本报告所述期间恢复了大中型会议和研讨会，导致编外人员(如与会者)差旅费报告的处理量增加

为国际工作人员处理 4 654 份应享旅行的差旅费报告(中非稳定团 841 份、联刚稳定团 351 份、达尔富尔混合行动 611 份、联阿安全部队 87 份、南苏丹特派团 1 344 份、联索支助办 351 份、马里稳定团 611 份、西撒特派团 27 份、联索援助团 168 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 5 份、中部非洲区域办 3 份、联合国驻非洲联盟办事处 3 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 份、联利支助团 73 份、西萨办 6 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份、联苏综合援助团 140 份和区域服务中心 27 份)

7 045

为国际工作人员处理了 7 045 份应享旅行的差旅费报告(中非稳定团 1 286 份、联刚稳定团 927 份、达尔富尔混合行动 148 份、联阿安全部队 158 份、南苏丹特派团 1 176 份、联索支助办 491 份、马里稳定团 2 119 份、西撒特派团 45 份、联索援助团 272 份、秘书长大湖区问题特使办公室 1 份、中部非洲区域办 9 份、联合国驻非洲联盟办事处 5 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、联利支助团 306 份、西萨办 11 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 份、联苏综合援助团 36 份、区域服务中心 50 份、监督厅 1 份)

为军警人员处理 3 840 项安保报销(中非稳定团 90 项、联刚稳定团 2 900 项、达尔富尔混合行动 600 项和马里稳定团 250 项)	5 425	出现差异的原因是，工作人员为报销 COVID-19 大流行期间的强制性检疫隔离费用以及 COVID-19 检测和认证费用而提交的费用报告增加，根据秘书处提供的 COVID-19 大流行期间公务旅行指南，这些费用是可以报销的
		处理了 5 425 项军警人员安保报销(中非稳定团 127 项、联刚稳定团 5 053 项、马里稳定团 232 项、联苏综合援助团 13 项)
		出现差异的主要原因是，联刚稳定团联合国警察人员从共用宿舍搬到单独宿舍的人数增加，导致安保费用报销申请增加。由于达尔富尔混合行动军警人员因安全原因迁至达尔富尔混合行动特大营地，不需要给他们报销安保费用，这部分抵消了上述增加数

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(2019/20 年度：66%；2020/21 年度：99%；2021/22 年度：96%)	已实现。97%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(2019/20 年度：74%；2020/21 年度：84%；2021/22 年度：90%)	86%的不合规教育补助金申请(报销和预付)在 14 个日历日内退回；92%在 20 个日历日内退回 出现差异的原因是，鉴于在 COVID-19 大流行期间部分或全部关闭的教育机构迟迟未作答复，中心决定推迟退还申请，以便客户有更多时间提交缺失的文件

计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
6 404 项教育补助金申请(中非稳定团 957 项、联刚稳定团 853 项、达尔富尔混合行动 400 项、联阿安全部队 256 项、南苏丹特派团 1 325 项、联索支助办 605 项、马里稳定团 990 项、西撒特派团 111 项、联索援助团 174 项、秘书长大湖区问题特使办公室 14 项、秘书长布隆迪问题特使办公室 1 项、中部非洲区域办 49 项、联合国驻非洲联盟办事处 55 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 10 项、联几建和办 37 项、联利支助团 188 项、西萨办 40 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 10 项、索马里问题专家小组 2 项、联苏综合援助团 163 项、联合国埃博拉应急响应协调员办公室 16 项和区域服务中心 148 项)	6 504 处理了 6 504 项教育补助金申请(报销和预付)(中非稳定团 1 149 项、联刚稳定团 886 项、达尔富尔混合行动 173 项、联阿安全部队 264 项、南苏丹特派团 1 425 项、联索支助办 515 项、马里稳定团 1 145 项、西撒特派团 104 项、联索援助团 168 项、秘书长大湖区问题特使办公室 25 项、中部非洲区域办 40 项、联合国驻非洲联盟办事处 50 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 8 项、联利支助团 183 项、西萨办 61 项、联苏综合援助团 79 项、区域服务中心 229 项)

构成部分 3：客户服务科

43. 客户服务科负责所有客户服务和相关知识管理，对客户的询问提供解决办法，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。

44. 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。客户服务科对询问管理继续采取重点集中的办法，包括：提高其工作人员处理询问的技能，根据工作人员的技能分配询问，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询问。在既定时限内解决询问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。总体客户满意度比以往各期有所提高。

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 解决客户询问时间保持在 7 个工作日内 (2019/20：76%；2020/21 年度：86%；2021/22 年度：75%)	已实现。90%的客户询问在 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(2019/20 年度：73%；2020/21 年度：75%；2021/22 年度：75%)	已实现。2021 年 12 月对 2021 年 1 月至 12 月期间进行了 1 次年度客户满意度调查，满意率为 76%
9.1.3 保持每年成功处理和解决各类人员询问的百分比(2019/20 年度：100%；2020/21 年度：100%；2021/22 年度：85%)	已实现。100%的客户询问得到处理和解决
9.1.4 客户特派团访问或在线接洽会议的次数 (2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：8 次会议；2021/22 年度：12 次会议)	已实现。举行了 14 次客户特派团访问或在线接洽会议
9.1.5 对集中保存的知识管理文件进行年度审查(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：1 次审查；2021/22 年度：1 次审查)	已实现。知识管理文件的年度审查已经完成。与各服务线一起审查了常见问题和业务事项表

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
解决各类人员的 9 408 次询问(中非稳定团 1 370 次、联刚稳定团 1 727 次、达尔富尔混合行动 1 374 次、联阿安全部队 196 次、南苏丹特派团 1 875 次、联索支助办 316 次、马里稳定团 1 346 次、西撒特派团 131 次、联索援助团 99 次、秘书长大湖区问题特使办公室 17 次、秘书长布隆迪问题特使办公室 28 次、中部非洲区域办 33 次、联合国驻非洲联盟办事处 13 次、	4 639	解决各类人员 4 639 次询问(中非稳定团 786 次、联刚稳定团 1 221 次、达尔富尔混合行动 166 次、联阿安全部队 70 次、南苏丹特派团 981 次、联索支助办 102 次、马里稳定团 1 080 次、西撒特派团 58 次、联索援助团 31 次、秘书长大湖区问题特使办公室 8 次、中部非洲区域办 2 次、联合国驻非洲联盟办事处 10 次、联几建和办 2 次、联利支助团 18 次、西萨办 21 次、喀麦隆-

秘书长非洲之角问题特使办公室 2 次、联利支
助团 60 次、西萨办 20 次、喀麦隆-尼日利亚混
合委员会 8 次、索马里问题专家小组 4 次、联
苏综合援助团 180 次和区域服务中心 609 次)

尼日尔利亚混合委员会 2 次、联苏综合援助团
34 次、区域服务中心 47 次)

出现差异的原因是缺乏趋势数据，这在 2022/23
年度预算期已得到纠正，以及实施了若干改善
客户服务的举措，导致询问量减少。这些举措包
括在预计会追回款项的情况下主动与客户沟通
其应享权利，并举行：(a) 在教育补助金和差旅
服务旺季之前，与客户特派团举行关于这些服
务的能力建设会议；(b) 定期与客户接触，澄清
和解决了一些问题；(c) 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

1 完成了 1 次 2020/21 年度客户满意度调查，并与
利益攸关方分享了结果

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

14 进行了 14 次客户接洽，包括 12 次虚拟接洽会
议、对秘书长大湖区问题特使办公室和南苏丹
特派团各进行了 1 次实地访问

知识管理文件年度审查

是 对知识管理文件进行了 1 次年度审查

构成部分 4：财务与合规监测科

45. 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。

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月
度财务报告(试算表和其他附表)(2019/20 年
度：100%；2020/21 年度：100%；2021/22 年
度：100%)

已实现。100%的月度财务报告在既定期限内提供

10.1.2 支付供应商发票款项所需时间保持在
收到完整付款文件后 27 天内(2019/20 年度：
93%；2020/21 年度：94%；2021/22 年度：100%)

已实现。所有供应商发票 100%在收到完整付款文件后 27 天
内处理和支付

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(2019/20 年度：98%；2020/21 年
度：95%；2021/22 年度：100%)

98%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 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(2019/20 年度: 97%; 2020/21 年度: 98%; 2021/22 年度: 85%)	已实现。98%的非工作人员相关付款在 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(2019/20 年度: 100%; 2020/21 年度: 100%; 2021/22 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
10.1.6 保持在 5 个工作日内对银行详细信息进行处理的百分比(2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 100%)	97%的银行详细信息更新在 5 个工作日内处理完毕 出现差异的原因是, 在处理中心以外核准的银行详细信息(包括非洲以外开户行的银行详细信息)方面出现延误

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为 21 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、索马里问题专家小组、联合国埃博拉应急响应协调员办公室、联苏综合援助团、区域服务中心)编写 252 份月度财务报告(直至试算表阶段)	296	为 25 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、联合国埃博拉应急响应协调员办公室、联苏综合援助团、埃博拉特派团、联几建和办、联合国利比亚特派团、联合国科特迪瓦行动、秘书长萨赫勒问题特使办公室和区域服务中心)编写月度财务报告(直至试算表阶段) 出现差异的主要原因是, 为清理结束的特派团(包括埃博拉特派团、联几建和办、联合国利比亚特派团、联合国科特迪瓦行动和秘书长萨赫勒问题特使办公室)编写报告, 而这些报告未列入原预测
处理 43 745 笔供应商付款(中非稳定团 6 770 笔、联刚稳定团 8 483 笔、达尔富尔混合行动 1 992 笔、联阿安全部队 1 171 笔、南苏丹特派团 5 145 笔、联索支助办 9 715 笔、马里稳定团 7 322 笔、西撒特派团 1 380 笔、联索援助团 180 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、中部非洲区域办 139 笔、联合国驻非洲联盟办事处 24 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 22 笔、联几建和办 2 笔、联利支助团 40 笔、西萨办 63 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 29 笔、索	44 565	处理供应商付款(中非稳定团 8 213 笔、联刚稳定团 6 929 笔、达尔富尔混合行动 324 笔、联阿安全部队 1 905 笔、南苏丹特派团 6 003 笔、联索支助办 10 288 笔、马里稳定团 7 947 笔、西撒特派团 1 583 笔、联索援助团 65 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 6 笔、秘书长布隆迪问题特使办公室 4 笔、中部非洲区域办 136 笔、联合国驻非洲联盟办事处 88 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 4 笔、联利支助团 424 笔、西萨办 341 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 39 笔、联苏综合援助团 148 笔和区域服务中心 118 笔)

马里问题专家小组 15 笔、埃博拉应急响应协调员 118 笔、联苏综合援助团 679 笔、区域服务中心 247 笔)

发放 13 215 笔与非工作人员(供应商)有关的付款(乌干达巴克莱银行 1 334 笔、布隆迪同业银行 144 笔、刚果花旗银行 3 025 笔、中部非洲经济银行 1 800 笔、科特迪瓦花旗银行 2 240 笔、科特迪瓦经济银行 1 167 笔、加蓬花旗银行 132 笔、加纳巴克莱银行 102 笔、几内亚经济银行 32 笔、利比亚阿曼银行 15 笔、摩洛哥外贸银行 11 笔、摩洛哥花旗银行 439 笔、马里开发银行 3 笔、喀土穆银行 1 212 笔、塞拉利昂标准渣打银行 50 笔、塞内加尔花旗银行 125 笔、肯尼亚花旗银行 1 369 笔、南苏丹经济银行 15 笔)

处理 17 845 张差旅和托运发票(中非稳定团 2 609 张、联刚稳定团 2 762 张、达尔富尔混合行动 2 042 张、联阿安全部队 727 张、南苏丹特派团 2 738 张、联索支助办 1 161 张、马里稳定团 2 721 张、西撒特派团 821 张、联索援助团 109 张、秘书长大湖区问题特使办公室 60 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 233 张、中部非洲区域办 374 张、联合国驻非洲联盟办事处 48 张、秘书长非洲之角问题特使办公室 9 张、联几建和办 25 张、联利支助团 315 张、西撒办 92 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 12 张、索马里问题专家小组 30 张、埃博拉应急响应协调员 47 张、联苏综合援助团 274 张、区域服务中心 636 张)

向各开户银行发放 244 754 笔与工作人员有关的付款(乌干达巴克莱银行 18 084 笔、布隆迪同业银行 161 笔、刚果花旗银行 49 968 笔、中部非洲经济银行 35 083 笔、科特迪瓦花旗银行 46 433 笔、科特迪瓦经济银行 8 700 笔、加蓬花旗银行 396 笔、加纳巴克莱银行 2 750

出现差异的原因是,向中非稳定团、联阿安全部队和南苏丹特派团的供应商付款增加,但达尔富尔混合行动、联刚稳定团和联苏综合援助团的付款额低于预期,主要是因为达尔富尔混合行动提前清理结束以及联刚稳定团一些队部关闭,这部分抵消了上述增加额

13 411 发放非工作人员(供应商)相关付款(乌干达 Absa 银行 1 444 笔、布隆迪同业银行 121 笔、刚果花旗银行 2 782 笔、中部非洲经济银行 1 866 笔、科特迪瓦花旗银行 1 290 笔、科特迪瓦经济银行 1 698 笔、加蓬花旗银行 27 笔、加纳巴克莱银行 152 笔,几内亚经济银行 235 笔、几内亚比绍经济银行 5 笔、利比亚阿曼银行 17 笔、摩洛哥花旗银行 422 笔、马里开发银行 1 172 笔、喀土穆银行 451 笔、塞拉利昂标准渣打银行 48 笔、塞内加尔花旗银行 43 笔、肯尼亚花旗银行 1 635 笔、南苏丹经济银行 3 笔)

20 549 处理差旅和托运发票(中非稳定团 4 064 份、联刚稳定团 3 934 份、达尔富尔混合行动 493 份、联阿安全部队 1 112 份、南苏丹特派团 3 393 份、联索支助办 899 份、马里稳定团 3 250 份、西撒特派团 1 013 份、联索援助团 72 份、秘书长大湖区问题特使办公室 80 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 7 份、中部非洲区域办 405 份、联合国驻非洲联盟办事处 106 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 259 份、联几建和办 1 份、联利支助团 276 份、西撒办 735 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 36 份、联苏综合援助团 199 份、区域服务中 202 份、监督厅 6 份、和平行动部 5 份和联合国内罗毕办事处 2 份)

增加的主要原因是,中非稳定团、联刚稳定团和马里稳定团单派军警人员的差旅量高于估计,以及西撒办(因为恢复了大中型会议和研讨会)和联利支助团(因为举行了多次高级别协商会议,需要经常出差)的公务差旅活动增加

195 761 向各开户行发放工作人员相关付款(乌干达巴克莱银行 11 437 笔、布隆迪同业银行 77 笔、刚果花旗银行 45 136 笔、中部非洲经济银行 20 705 笔、科特迪瓦花旗银行 23 128 笔、科特迪瓦经济银行 13 396 笔、加蓬花旗银行 100 笔、加纳巴克莱银行 3 029 笔、几内亚经济银行 1 547 笔、几

笔、几内亚经济银行 1 025 笔、利比亚阿曼银行 6 笔、摩洛哥外贸银行 29 笔、摩洛哥花旗银行 3 613 笔、马里开发银行 367 笔、喀土穆银行 35 568 笔、塞拉利昂标准渣打银行 1 082 笔、塞内加尔花旗银行 512 笔、肯尼亚花旗银行 40 749 笔、南苏丹经济银行 228 笔)

维护 20 615 份银行信息记录(中非稳定团 1 058 份、联刚稳定团 2 559 份、达尔富尔混合行动 1 749 份、联阿安全部队 540 份、南苏丹特派团 3 626 份、联索支助办 343 份、马里稳定团 3 101 份、西撒特派团 296 份、联索援助团 1 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 8 份、中部非洲区域办 32 份、联合国驻非洲联盟办事处 106 份、联利支助团 234 份、西萨办 117 份、联苏综合援助团 205 份、区域服务中心 6 632 份)

17 245

内亚比绍经济银行 14 笔、利比亚阿曼银行 17 笔、摩洛哥外贸银行 70 笔、摩洛哥花旗银行 3 908 笔、马里开发银行 25 480 笔、喀土穆银行 7 156 笔、塞拉利昂标准渣打银行 1 275 笔、塞内加尔花旗银行 465 笔、肯尼亚花旗银行 37 281 笔、南苏丹经济银行 1 096 笔、纽约花旗银行 444 笔)

出现差异的主要原因是，达尔富尔混合行动关闭，南苏丹特派团、联阿安全部队和联刚稳定团军警人员停止通过中心办理报到和离职手续，导致付款减少，加上所有特派团因 COVID-19 而减少差旅相关付款

维护银行信息记录(中非稳定团 2 594 份、联刚稳定团 3 633 份、达尔富尔混合行动 397 份、联阿安全部队 861 份、南苏丹特派团 4 445 份、联索支助办 289 份、马里稳定团 3 642 份、西撒特派团 451 份、联索援助团 1 份、中部非洲区域办 72 份、联合国驻非洲联盟办事处 24 份、联利支助团 127 份、西萨办 132 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 份、联苏综合援助团 104 份、区域服务中心 469 份)

出现差异的主要原因是，达尔富尔混合行动关闭，加上 COVID-19 导致军警人员的差旅以及报到和离职手续减少，大多数特派团的处理量减少。与维护供应商银行详细信息有关的处理量也有所下降，原因是在更改银行详细信息时实施了更严格的控制，以减少欺诈活动的风险

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(2019/20 年度：83%；2020/21 年度：100%；2021/22 年度：100%)

96%最初安排的运行有效性审查是依照控制框架进行的

出现差异的原因是，2 次审查推迟，需要做更多的准备工作，审查工作随后于 2022 年 8 月完成。推迟是因为暂停审查，以便有更多时间处理上一年的研究结果和建议

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(2019/20 年度：100%；2020/21 年度：100%；2021/22 年度：100%)

已实现。100%的每月内部控制报告按照标准作业程序规定的时间发布

10.2.3 在截止日期前为特派团开户银行提供银行余额调节服务(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：100%；2021/22 年度：100%)

已实现。在截止日期前为特派团开户银行提供了 100%的银行余额调节服务

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	14 特雷德韦委员会赞助组织委员会对交易处理服务线进行了框架审查 出现差异的原因是, 2 次审查推迟, 需要做更多的准备工作, 审查工作随后于 2022 年 8 月完成。推迟是因为暂停审查, 以便有更多时间处理上一年的研究结果和建议
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支款)、12 份表 5C 报告(未结应付账款)	84 发布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支款)、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、联合国布隆迪选举观察团 12 个、联合国科特迪瓦行动 24 个、西撒特派团 60 个、联合国利比里亚特派团 24 个、西萨办 24 个、联利支助团 24 个	468 编制月度银行余额调节表(中非稳定团 24 份、马里稳定团 48 份、联刚稳定团 12 份、达尔富尔混合行动 24 份、区域服务中心 24 份、联合国埃博拉应急特派团 72 份、南苏丹特派团 48 份、中部非洲区域办 24 份、联合国布隆迪选举观察团 12 份、联合国科特迪瓦行动 24 份、西撒特派团 60 份、联合国利比里亚特派团 24 份、西萨办 24 份、联利支助团 24 份、联几建和办 24 份) 出现差异的原因是, 几内亚比绍的开户行继续运作, 需要对其报表进行对账调节; 预计开户行将在联几建和办关闭后停止运作

构成部分 5: 区域外勤技术处

46. 本执行期内, 区域外勤技术处向区域服务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, 这些基础设施是继续在 COVID-19 大流行期间协助远程办公安排的关键。在本执行期内, 该处为电话账单股实施了机器人流程自动化, 取代了以前需要人工干预的大量重复性工作。该处探讨了机器人流程自动化的其他可能用途, 包括需求收集、流程规划和业务分析。通过在电话账单系统中使用机器人流程自动化, 本执行期内收回了 745 000 美元。区域外勤技术处还完成了 8 个项目, 涉及 8 个实体(包括中心)的流程再造和 7 个特派团 6 个企业系统的实施, 以及 3 个特派团 3 个企业系统的 7 次培训(共有 151 人参加)。

47. 此外，区域外勤技术处在中心部署了以下解决方案：

- (a) 可对进出恩德培支助基地的人员和代表进行非接触式温度测量的热像仪；
- (b) 允许工作人员报告工作场所周围环境事故或活动的环境应用程序；
- (c) 采用电子签名办法，允许用户使用浏览器或移动设备发送、签名、跟踪和管理签名流程；
- (d) 物联网平台的外地远程基础设施监测，具备监测关键工程基础设施和空气质量等环境因素的能力。

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(2019/20 年度：100%；2020/21 年度：100%；2021/22 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 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 95 126 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 25 713 张、联索支助办 5 156 张、马里稳定团 17 406 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 441 张、中部非洲区域办 410 张、西萨办 600 张、区域服务中心 692 张)	97 695 处理电话账单(中非稳定团 26 029 份、联刚稳定团 20 451 份、达尔富尔混合行动 658 份、联阿安全部队 2 012 份、南苏丹特派团 17 984 份、联索支助办 2 512 份、联索援助团 1 678 份、马里稳定团 22 056 份、西撒特派团 398 份、中部非洲区域办 437 份、西萨办 708 份、联苏综合援助团 1 354 份、区域服务中心 1 418 份) 增加的原因是：(a) 增加了马里稳定团的卫星账单，这些账单以前由稳定团直接处理，但从 2022 年 1 月起移交给中心；(b) 2021 年 5 月起将联苏综合援助团增列为客户特派团；(c) 中非稳定团的移动电话服务使用量增加

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度(2019/20 年度：86%；2020/21 年度：86.6%；2021/22 年度：80%)	已实现。参加妇女外联课程和微型无人驾驶飞机系统课程的答卷人达到了 100% 的学生满意度
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(2019/20 年度：86%；2020/21 年度：93.1%；2021/22 年度：82%)	已实现。对能力建设和培训方案的满意度为 100%

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
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	16	已实现。协调举办培训课程：与特派团(联索支助办、区域服务中心、马里稳定团和中非稳定团)合作举办了 8 次面对面培训和 8 次电子学习培训课程, 1 157 名男性学员和 263 名女性学员在 145 次培训活动中接受了培训。因 COVID-19 疫情而举办更多的电子学习课程
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的信通技术培训课程和活动的情况	是	发送了关于联合国和平行动指挥、控制、通信、计算机、情报、监视和侦察学院活动的季度报告, 并允许技术管理人查阅
发布年度报告, 说明区域外勤技术处和联合国军事信号学院协调实施至少 5 个支持中心和客户特派团性别均等和技术准备状态的培训方案的情况	1	综合报告于 2022 年 9 月完成。27 名妇女参加了分别于 2022 年 3 月和 7 月在恩德培举办的 2 个妇女外联课程, 2022 年 3 月和 4 月分别有 3 名妇女接受了微型无人驾驶航空系统和 Unite Aware 系统试点项目方面的培训 为反映这一更广泛的范围, 该学院已更名为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, 以促进各国的部队之间更好的信通技术协调和互操作性, 并加强妇女的参与

预期成绩 11.3: 有成效、高效率地管理信息和通信技术资产

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(2019/20 年度: 43%; 2020/21 年度: 28.5%; 2021/22 年度: ≤10%)	58%的库存非消耗性资产已超过预期寿命 大多数超过预期寿命的资产已保留在库存中, 作为等待更换期间的缓冲库存, 但由于 COVID-19 大流行对供应链的连锁影响, 更换工作推迟了
11.3.2 维护库存中状况良好或尚可的非消耗性资产(2019/20 年度: 94%; 2020/21 年度: 59.5%; 2021/22 年度: ≥10%)	已实现。70%库存非消耗性资产的状况良好或尚可

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	每季度对库存的所有消耗性和非消耗性资产进行实物核查

预期成绩 11.4: 客户对区域信息和通信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(2019/20 年度: 95%; 2020/21 年度: 93%; 2021/22 年度: 80%)	已实现。根据 2 次客户满意度调查, 平均满意率达到 96.3%

11.4.2 为部队保护和态势感知产出及时提供创新技术(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：80%)	不适用，因为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(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：90%；2021/22 年度：80%)	已实现。为加强而审查 90% 的特派团的安全简档
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(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：100%；2021/22 年度：80%)	已实现。90% 的外地远程基础设施监测平台第一阶段的实施工作已完成并得到维护

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	支持 85 个点对多点装置和 33 张移动数据 SIM 卡，以便于实施远程办公安排
每季度对中心及其 19 个客户特派团进行区域灾后恢复准备状态评估	2	完成对中心和恩德培支助基地进行备灾评估。要求客户特派团报告各自的评估 出现差异的原因是，COVID-19 大流行导致进入基地受到限制
每季度对中心和该区域 19 个中心客户特派团进行信息安全和(或)实体安保评估	5	进行了安保评估：对中心和恩德培支助基地进行了 3 次安保评估，对区域特派团(联阿安全部队和联苏综合援助团)进行了 2 次评估 出现差异是因为实行与 COVID-19 有关的旅行限制，对客户特派团进行访问以进行评估受到限制
每年为中心和 19 个客户特派团举办信息安全宣传活动和信息安全讲习班	是	为中心开展了 2 次安全意识活动，为联苏综合援助团举办了 1 次信息安全意识在线培训。要求客户特派团报告安全意识活动情况。中心对联苏综合援助团的情况进行了干预，区域外勤技术处与联苏综合援助团分享了安全意识活动材料
中心每年完成 2 次客户调查	2	进行了客户调查
向特派团发送季度事件报告	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：在 11 个特派团完成了 44 次季度审查
关于外地远程基础设施监测执行情况的年度报告	是	关于外地远程基础设施监测第一阶段执行情况的年度报告已完成，第二阶段正在实施

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(2019/20年度:100%;2020/21年度:100%;2021/22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(2019/20年度:100%;2020/21年度:100%;2021/22年度:80%)	已实现。100%按时完成8个流程再造项目。已完成的项目包括外地支助套件的外地出入控制系统模块,用于处理联阿援助团和联阿安全部队的访客申请;联苏综合援助团的货物管理系统和电子房舍系统;中非稳定团和南苏丹特派团的Unite Aware系统医疗摸底调查;区域培训和会议中心实现中心货物和服务申请自动化;联伊援助团实施态势感知地理空间企业软件;联索支助办电子票务
11.5.3 按时向中心和客户特派团提供网络安全支助(2019/20年度:100%;2020/21年度:90%;2021/22年度:90%)	已实现。所有与网络安全有关的询问和事件中有95%得到及时处理:中心、联阿安全部队和联苏综合援助团分别实施了1个网络安全程序
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 7个区域客户特派团完成了6个企业系统的7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	是 在3个特派团完成了7次关于3个企业系统的培训课程,共有151人参加

构成部分 6：前方支助和部署中心

48. 前方支助和部署中心是作为业务支助部在区域服务中心的租户单位设立的,取代了运输和调度综合控制中心。部署中心的运作在职能上向供应链管理厅后勤司司长报告,同时在行政上保持与区域服务中心主任的上下级关系。部署中心由3个小组构成,即空中支援小组、调度业务和货物转运支助小组、区域部署物资储存小组。部署中心与在行政和职能上与之保持一致的各部门密切合作,其中包括区域服务中心的全球采购支助科、联合国总部行动支助部空运处和调度科以及联合国后勤基地战略部署物资储存股,向包括联阿安全部队、中非稳定团、南苏丹特派团和联索支助办等客户外地特派团提供协调支助。此外,部署中心还接管了与达尔富尔混合行动余留清理结束活动有关的调度工作牵头协调责任。

预期成绩 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

计划绩效指标

实际绩效指标

12.1.1 监督和协调所分配的货物转运业务，以确保提高货运活动的可见性、可靠性、灵活性和规模经济效益(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：100%)

达到 80%

向两个特派团提供了支助：南苏丹特派团和联阿安全部队。向南苏丹特派团提供的支助是将联合国所属装备(6 299 吨/28 610 立方米)从意大利运到朱巴。货运合同已授予，并一直在与南苏丹特派团、全球采购支助科和服务提供商进行协调。协调利用粮食署货运航班将联阿安全部队一批重要货物(326 吨/1 980 立方米)从恩德培空运到南苏丹瓦乌。还协调从日本和大韩民国向恩德培运送两批车辆，以支持中心

12.1.2 24 小时内得到调查和回复的客户查询的百分比(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：90%)

一旦部署中心充分运作，将在本期间建立一个跟踪和监测客户查询和答复率的机制

12.1.3 经手协调的将联合国所属装备从供应商指定的提货地点运往恩德培部署中心和各区域特派团的全球货物转运合同的百分比(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：90%)

所要求的运送 100%是通过全球货物转运合同进行的。有 2 次运送：2022 年 7 月 30 日完成了从联索支助办向联阿安全部队空运 1 批医疗用品，正从达尔富尔混合行动向总部运送档案，2022 年 10 月 8 日在纽约港和新泽西卸下 1 个集装箱

12.1.4 恩德培部署中心与各特派团之间完成的公路运输百分比(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：100%)

恩德培部署中心与各特派团之间没有协调公路运输

行政当局已完成初步审查，并确定将储存在区域部署库存中的物品。联合国后勤基地已订购选定商品，并将在今后几个月内运往该区域。作为部署的第一阶段，一批 25 套活动浴室于 9 月运抵恩德培。部署中心与各特派团之间尚未协调好后续公路运输

12.1.5 在联合国后勤基地战略空中业务中心的指导下，在收到特派团请求后 5 个工作日内完成计划的部队调动和区域货运规划(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：90%)

已实现。对 82 次部队调动(44 886 人)进行了 100%的规划和协调；对与部队调动有关的答复时间保持在 5 个工作日。此外，部署中心支持利用粮食署货运航班将联阿安全部队的一批重要货物(326 吨/1 980 立方米)从恩德培空运到瓦乌，并支持从恩德培向班吉紧急运输燃料(11 个航班运输 360 000 公升柴油，8 个航班运输 240 000 公升 Jet A-1 燃料)，以支持中非稳定团

12.1.6 在 15 个工作日内满足特派团对经常需要的材料和备件(包括区域部署物资储存)的采购请求并将货物发往特派团的百分比(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：60%)

作为建立区域部署物资储存进程的一部分，联合国后勤基地战略部署物资储存股确定了将储存在恩德培的选定货物/材料。部署中心完成了储存空间的流程和安排，2022 年 9 月 29 日从后勤基地收到了一批 25 套活动浴室，作为在恩德培预先部署的已确定物资存储第一阶段的一部分，以确保作出回应和缩短交货周转时间。这是战略部署物资储存股为启动区域部署物资储存运作而提交的暂定清单的一部分，也是确定储存和分发给客户特派团的工程物品的一部分

12.1.7 建立区域部署物资储存及设备保养、维修和测试能力(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：100%)	60%；作为区域部署物资储存运作的一部分，部署中心已在恩德培支助基地获得储存和仓库空间。确定将储存在区域部署物资储存中的商品的工作正处于最后阶段，重点是不需要配置和(或)特殊储存的经常需要、标准化、低技术/低维护物品。如上所述，作为部署的第一阶段，部署中心收到了联合国后勤基地第一批 25 套活动浴室
12.1.8 在战略空中业务中心的指导下，核实和核对长期包机供应商的发票，与特派团沟通，处理发票付款事宜(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：100%)	已实现。总额为 42 688 350 美元的长期包机合同的供应商发票 100% 得到核实并提交作进一步处理
12.1.9 通过制定可靠的存货管理和交付计划，减少区域特派团对特定商品的存货持有需求(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：30%)	在建立区域部署物资储存之前尚未采取这一行动
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(2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：60%)	前方支助和部署中心正在开展客户满意度调查，以衡量客户满意度

计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
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	7 规划、协调和管理了联合国所属装备和特遣队所属装备的装运，包括将车辆从日本供应商处运往恩德培、将联合国所属装备(747 个海运集装箱)从意大利供应商处运往南苏丹特派团、将车辆从大韩民国供应商处运往恩德培以及在恩德培和联阿安全部队各驻地之间运送特遣队所属装备
利用“团结”系统运输管理模块开展 10 次协调有序的货物转运活动，以加强端到端调动流程	否 在大会第 75/294 号决议设立部署中心后的一年里，以及自 2021 年 10 月订立 9 个货物转运合同以来，部署中心与各特派团和总部的相关利益攸关方协调，针对所有 9 个全球货物转运合同实施“团结”系统运输模块。在本报告所述期间，调动工作无法实施；然而，部署中心利用“团结”系统运输模块记录部队调动活动，在本报告所述期间，这些活动是根据 20 份协助通知书和 5 份短期包机协议进行的
对多用途货物转运合同进行 10 次技术评估，此类评估在收到采购科投标文件后 5 天内进行	4 在不到 5 天的时间内对货物转运合同进行了技术评价，包括向南苏丹特派团运送联合国所属装备、从达尔富尔混合行动向总部运送一批档案以及运送 2 批车辆

		由于业务需求减少，部署中心收到的客户特派团评估请求少于预期
利用“团结”系统运输管理模块规划和监测货物转运活动，以加强端到端调动流程	否	在本报告所述期间，“团结”系统运输管理模块不具备根据长期包机规划部队调动的功能。部署中心利用“团结”项目运输模块协调部队调动，以记录通过协助通知书开展的部队调动活动，作为调度科指派的一项职责
支持战略空中业务中心，为此进行 100 次区域和(或)全球部队/警察调动飞行，并利用长期包机调动 30 000 名部队人员/警察	82	通过确保飞越许可以及与长期包机供应商、外地特派团以及部队和(或)警察派遣国协调，为区域和全球部队和警察调动提供了支助
	44 886	利用长期包机支助部队和警察调动(轮调、返国、部署) 出现差异的原因是，由于联阿安全部队重组、联刚稳定团的部队行动要求以及达尔富尔混合行动缩编期间部队返国，导致大规模部队(人数较多)的新部署和返国
在战略空中业务中心的指导下，通过整合区域货运需求，最大限度地利用会员国提供的航空资产。利用会员国提供的航空资产进行 300 个飞行小时的货物运输	否	在最终确定向前方支助和部署中心移交行动任务分配权之前，部署中心没有通过会员国提供的航空资产协调任何调动。部署中心将从 2022 年第三季度开始对会员国提供的航空资产进行分配任务 不过，部署中心与粮食署合作，协调将 326 吨综合货物从恩德培运送到瓦乌，以支持联阿安全部队，运输时间约为 30 个飞行小时
前方支助和部署中心利用“团结”系统运输管理模块功能规划和执行 100 次部队调动飞行，以改善端到端流程的可见性，确保调动数据的准确性	25	利用“团结”系统运输管理模块的功能规划和执行部队调动飞行：20 次调动是根据协助通知书进行的，5 次是短期包机 规划和执行的长期包机调动次数达到 57 次。“团结”项目运输管理模块尚不能满足这些调动的需要，而且由于向部署中心这一新构想过渡，这些调动低于目标。目前，供应链管理厅正与战略空中业务中心合作，实施“团结”系统长期包机运输管理模块，包括提供培训，之后将由该模块处理长期包机调动
每月发布全球部队调动活动业务情报报告，以便向各级管理层提供随时可用的信息，改善业务可见性和决策过程	24	每半个月分发一次全球部队调动业务情报报告；100%的备用包机协议实现数字化
减少区域外地特派团对特定商品和设备的存货持有需求	否	在编写本报告时，区域部署物资储存仍在建立之中，在其完全建立之前尚未采取这一行动

优化利用恩德培现有仓库存放特定物品，并保持集中储存货物的存货准确性(1项举措)	否	在编写本报告时，区域部署物资储存仍在建立之中，在其完全建立之前尚未采取这一行动
对区域部署物资储存小组在支持区域特派团方面的业绩进行1次客户满意度调查	否	在编写本报告时，区域部署物资储存仍在建立之中，在其完全建立之前尚未采取这一行动
视需要为特遣队所属装备的战略调动提供区域解决方案	否	部署中心支持利用粮食署货运航班将联阿安全部队的一批重要货物(326吨/1 980立方米)从恩德培空运到瓦乌，从而能够空运和轮调通过恩德培部署的特遣队所属装备。此外，部署中心还为从恩德培到班吉的燃料紧急运输提供协调和相关支助(11个航班运输360 000公升柴油，8个航班运输240 000公升Jet A-1燃料)，以支持中非稳定团

构成部分 7：全球采购支助科

49. 全球采购支助科 2021/22 年度的成果预算编制框架是根据供应链管理厅所设想的该科的作用和责任提出的。全球采购支助科的作用和责任在综合供应链管理的更广范围内重新确定重点，与设在恩德培的各区域业务部门进行对接。该科通过支持类别管理系统和在货物转运领域与前方支助和部署中心建立伙伴关系，支持综合供应链管理的全面实施，通过参与确定区域部署物资储存的各种商品，为区域部署物资储存提供支持，并为区域特派团的第三方后勤承包提供支持。该科继续订立系统合同，并为主要客户经常使用的各种商品和服务提供特定特派团采购支助。该科还向采购能力不足或没有采购能力的实体提供采购支助，包括管理合同和为即将到期的合同发出替代招标书。为支持“联合国一体化”倡议，该科参加了联合国国家工作队采购网络，分享该科的合同和相关供应商信息，供其使用。该科还接管了有关 13 份合同的审查、处理和结束工作以及与达尔富尔混合行动余留清理结束活动有关的其他几项正在进行的合同活动的牵头协调责任。该科将在本执行期内交付下文各框架所列的相关关键产出，促进实现几项成绩。

预期成绩 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

计划绩效指标	实际绩效指标
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% (2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：70%)	57% (14 份中的 8 份)的征求建议书商业评价在 14 天内完成 出现差异的原因是，要求供应商澄清投标和建议书所需时间增加，以及一些供应商延迟答复 9 份招标书商业评价 100%在 10 天内完成
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% (2019/20 年度：不适用；2020/21 年度：不适用；2021/22 年度：90%)	63%的合同授标/签署在 10 天内完成 出现差异的原因是：(a) 供应商需要更多时间审查和签署合同；(b) 供应商要求将合同翻译成法文；(c) 供应商没有准备好及时签署合同

13.1.3 为确保不间断地向客户提供服务而及时进行的合同修订以及在合同到期前 30 天或更早进行的合同延期(如适用)的百分比(2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 80%)

已实现。95%的合同修订是在收到客户请求后立即进行的

预期成绩 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

计划绩效指标

实际绩效指标

13.2.1 供应商对竞争性招标的回复率提高 10% (2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 10%)

已实现。供应商对竞争性招标的回复率提高 16%

13.2.2 大多数常用路线的货运总中转时间减少 5% (2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 80%)

无可用衡量数据

由于没有多种货物转运选项, 无法确定货物运输的增效情况

预期成绩 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

计划绩效指标

实际绩效指标

13.3.1 获得注册协助、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。(2019/20 年度: 不适用; 2020/21 年度: 不适用; 2021/22 年度: 85%)

已实现。希望在联合国全球采购网注册、表示对该科招标感兴趣和(或)要求注册升级的供应商 100%在 4 个工作日内得到支助

出现差异的原因是, 对已提交意向书的供应商进行更多的跟进, 并及时收到了供应商提交的所有必要文件

计划产出

已完成
(数目或是/否) 说明

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

32 授予包括修订在内的合同: 4 份区域合同和 28 份特定特派团合同

295 发出订购单

出现差异的原因是, 通过全球货物转运合同以及临时运输招标, 增加对货物转运类别各种客户的支助

与前方支助和部署中心协作, 建立提供货物转运和订立第三方物流合同的工作流

是 工作流已建立, 正等待客户特派团的审查和认可

为在恩德培建立区域部署物资储存提供采购支助

是 与采购司、前方支助和部署中心、选定特派团和联合国后勤基地的各利益攸关方协商, 为在恩德培建立区域部署物资储存提供采购支助, 并确定区域部署物资储存的各种商品

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

51 启动为支持区域和全球客户进行招标, 涵盖各类货物和服务

		出现差异的原因是, 向各客户提供的货物转运支助增加
与辅助和外联处协调, 为供应商注册提供协助, 将 200 名新供应商注册为联合国供应商, 并参加和支持在东部和中部非洲国家举办的商务研讨会	252	供应商得到协助并在联合国全球采购网平台注册
		出现差异的原因是, 对参加了 8 次受支助的区域商务研讨会的供应商进行更多的跟进
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	是	协助在各种情况下向联合国全球采购网平台提交意向书的所有供应商在 4 个工作日内获得供应商注册支助
		出现差异的原因是, 对表示有意向并及时提供所需文件的供应商进行更多的跟进
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	7	进行了现场考察
	5	以虚拟方式和面对面方式举行投标人会议
		出现差异是因为国际招标数量增加
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	39	区域合同得到审查和支助
	62	特定特派团合同得到处理和完成
订立 2 份货物转运合同	否	没有订立货物转运合同
		3 个客户特派团所提需求的合并工作因各特派团延迟提交而推迟完成
进行 1 次市场分析, 订立 2 份长期第三方物流合同	1	对 214 家货运代理进行了市场调查, 并对 70 家货运代理提供的反馈进行了分析
	否	没有订立长期第三方物流合同
		由于客户特派团延迟提交需求, 无法将一揽子招标方案投放到市场上

三. 资源使用情况

A. 财政资源

(千美元：预算年度为 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日)

类别	分配数 (1)	支出 (2)	差异	
			数额 (3)=(1)-(2)	百分比 (4)=(3)÷(1)
文职人员				
国际工作人员	22 288.4	22 674.9	(386.5)	(1.7)
本国工作人员	10 312.4	10 493.3	(180.9)	(1.8)
联合国志愿人员	382.9	343.0	39.9	10.4
一般临时人员	65.8	68.1	(2.3)	(3.5)
政府提供的人员	—	—	—	—
小计	33 049.5	33 579.3	(529.8)	(1.6)
业务费用				
文职选举观察员	—	—	—	—
咨询人	2.4	6.8	(4.4)	(183.3)
公务差旅	238.2	80.3	157.9	66.3
设施和基础设施	2 169.7	1 657.5	512.2	23.6
陆运	102.1	88.7	13.4	13.1
空运	—	—	—	—
水运	—	—	—	—
通信和信息技术	4 146.9	3 983.3	163.6	3.9
医务	108.4	10.4	98.0	90.4
特种装备	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	455.1	345.1	110.0	24.2
速效项目	—	—	—	—
小计	7 222.8	6 172.1	1 050.7	14.5
所需资源毛额	40 272.3	39 751.4	520.9	1.3
工作人员薪金税收入	3 893.2	3 976.2	(83.0)	(2.1)
所需资源净额	36 379.1	35 775.2	603.9	1.7
自愿实物捐助(已编入预算)	—	—	—	—
所需资源总额	40 272.3	39 751.4	520.9	1.3

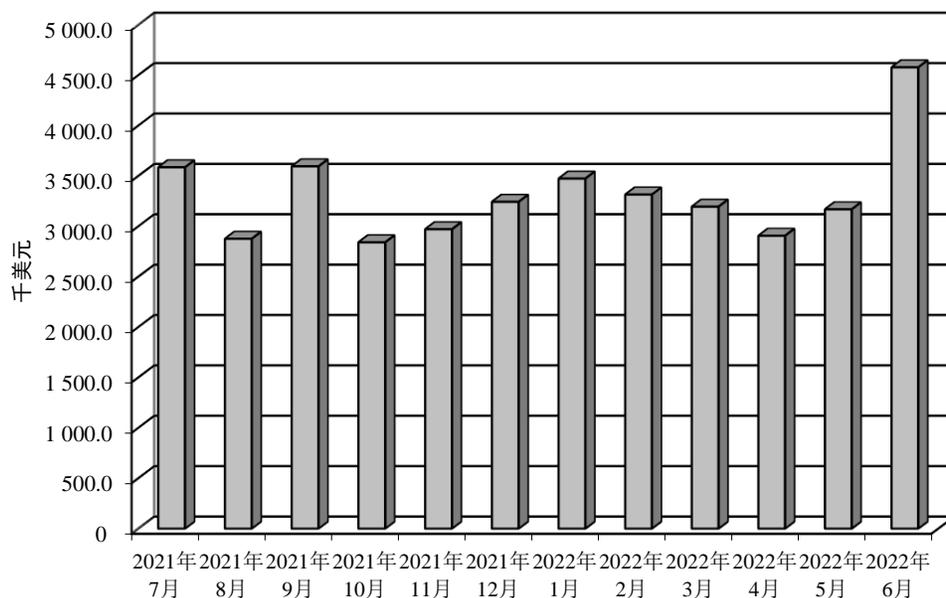
B. 类别间资源调拨信息汇总

(千美元)

类别	批款		
	最初分配数	调拨数	订正分配数
一. 军事和警务人员	—	—	—
二. 文职人员	33 049.5	529.9	33 579.4
三. 业务费用	7 222.8	(529.9)	6 692.9
共计	40 272.3	—	40 272.3
调拨数额占批款总额百分比			—

50. 部分资金从第三类(业务费用)调拨至第二类(文职人员)，以支付因订正薪级表而增加的国际工作人员和本国工作人员所需费用。之所以能够调拨这些资源，是因为以下各项下支出减少：设施和基础设施；通信和信息技术；医务；其他用品、服务和设备；公务差旅。

C. 月支出模式



51. 2021年8月和11月以及2022年6月是大多数国际学校学年开始和结束的时间，期间文职人员的支出数额增加，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。2022年6月支出数额高的另一个原因是，针对2021年11月1日起生效的本国工作人员薪金增加进行追溯调整。2021年7月和9月以及2022年1月和6月的支出数额增加，原因是区域服务中心根据核定购置计划，并考虑到采购周转时间和COVID-19对购置流程的影响，努力在业务费用项下确定服务和货物

方面的承付款。此外，2021年9月和2022年6月，根据联刚稳定团提供服务的实际支出更新了承付款。

D. 其他收入和调整及借贷

1. 其他收入和调整

(千美元)

类别	数额
投资收入	0.7
其他/杂项收入	52.7
自愿现金捐助	—
上期调整数	—
上期义务核销	48.9
共计	102.3

2. 借贷

52. 由于现金流动情况，中心在本报告所述期间没有从其他在役维持和平特派团获得贷款。

四. 差异分析¹

	差异	
国际工作人员	(386.5)	(1.7%)

53. 出现差异的主要原因是：(a) 自2022年1月1日起对国际工作人员职类适用订正薪级表；(b) 该工作地点的工作地点差价调整数增加。差异被以下因素部分抵消：实际平均空缺率为12.4%，高于预算编列的11.0%，主要原因是2021/22年度期间第一季度因COVID-19封锁导致征聘和入职延迟，加上工作人员更替率高；一般工作人员费用减少，主要原因是工作人员应享待遇因受COVID-19相关旅行限制影响而减少，如教育补助金探亲旅行和回籍假旅行。此外，工作人员更替对养恤金补贴、扶养津贴和流动激励措施等相关支出也有影响。

	差异	
本国工作人员	(180.9)	(1.8%)

54. 出现差异的主要原因是，自2021年11月起，订正薪级表将本国专业工作人员薪金增加24.0%，本国一般事务人员薪金增加15.1%。这一差异被以下因素部分抵消：由于工作人员更替率高以及冻结(中心2022/23年度期间预算(A/76/685)根据可扩缩模型拟议裁撤的)17个员额的征聘，本国专业工作人员和本国一般事

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。

务人员的实际平均空缺率分别为 11.1%和 14.3%，高于预算编列的两个本国工作人员职类空缺率 8.0%。

	差异	
联合国志愿人员	39.9	10.4%

55. 出现差异的主要原因是，驻地安保偿付款费用减少，扶养津贴所需经费低于预算，国际联合国志愿人员空缺率为 16.7%，高于预算编列的零空缺率。

	差异	
咨询人	(4.4)	(183.3%)

56. 出现差异的主要原因是，一名咨询人计划外出差，向联苏综合援助团提供技术支助，以减轻与特派团信通技术基础设施和系统完整性有关的风险，这一问题必须紧急处理。2022 年 3 月，区域外勤技术处对联苏综合援助团的信通技术基础设施进行了初步评估。其中一些评估结论非常关键，可能会危及整个联合国网络。中心部署该咨询人是为了确保该系统在中心各客户实体之间的互操作性和标准化，这也是区域外勤技术处的一个关键作用。

	差异	
公务差旅	157.9	66.3%

57. 出现差异的主要原因是，计划的人员旅行因 COVID-19 大流行旅行限制而被推迟或取消。

	差异	
设施和基础设施	512.2	23.6%

58. 出现差异的主要原因是：(a) 维护服务、公用事业和废物处理服务、购置家具和用品以及文具和办公用品的支出减少，原因是 COVID-19 大流行使中心的足迹减少；(b) 外地远程基础设施监测项目第二阶段的实施出现延误，主要是因为项目材料的接收因 COVID-19 大流行影响而推迟，加上与绿化和园艺有关的环境项目没有执行，导致建筑、改建和大修项下支出减少。所需经费减少额被实际燃料费用增加部分抵消，燃料费用增加的原因是燃料平均单价为每公升 0.919 美元，高于预算编列的每公升 0.514 美元。

	差异	
陆运	13.4	13.1%

59. 出现差异的主要原因是，责任保险费用低于预算，加上一部车辆的采购价格低于预算。

	差异	
通信和信息技术	163.6	3.9%

60. 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。所需经费减少额被购置信息技术设备的费用部分抵消，这些设备用于更换已超过预期使用寿命并有可能失去功能的笔记本电脑；升级信息安全系统，以便根据安全评估改进和控制接入点，并减少安全隐患的风险；视听会议系统实现自动化和一体化，以满足混合培训的需要。

	差异	
医务	98.0	90.4%

61. 出现差异的主要原因是，由于 COVID-19 大流行，中心工作人员足迹大幅减少，从而减少了医疗服务和用品所需资源。

	差异	
其他用品、服务和设备	110.0	24.2%

62. 出现差异的主要原因是：(a) COVID-19 大流行期间，个体订约人服务所需资源减少；(b) 由于 COVID-19 实行限制措施，全球采购支助科对计划中的面对面宣传活动的的需求减少。

五. 有待大会采取的行动

63. 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 2021 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日期间的未支配余额 520 900 美元；

(b) 决定如何处理 2022 年 6 月 30 日终了期间共计 102 300 美元的其他收入/调整数，其中包括投资和其他收入(53 400 美元)和上期债务核销额(48 900 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，包括代表区域服务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) 从 2023/24 年度期间开始，一旦该模型从 2022 年 7 月 1 日起推广到所有客户特派团，就将客户服务提供支柱纳入该模型。