



## 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

## 2023 年 7 月 1 日至 2024 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 .....	21
D. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团 .....	21
E. 成果预算编制框架 .....	21
F. 所需人力资源 .....	40
二. 财政资源 .....	56
A. 概况 .....	56
B. 空缺率 .....	57
C. 培训 .....	57
D. 公务差旅，非培训类 .....	58
三. 差异分析 .....	58



---

四. 有待大会采取的行动 .....	60
五. 为执行大会第 76/274 和 76/278 号决议各项决定和要求、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而采取的后续行动摘要.....	61
A. 大会 .....	61
B. 行政和预算问题咨询委员会 .....	62
附件	
一. 定义.....	66
二. 组织结构图 .....	67
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.....	69
四. 恩德培区域服务中心客户自中心成立以来按年份分列的演变情况.....	78

## 摘要

本报告载列乌干达恩德培区域服务中心 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日期间的预算，数额为 43 754 200 美元。

拟议预算数额为 43 754 200 美元，与 2022/23 年度分摊数 43 122 200 美元相比，增加 632 000 美元，增幅为 1.5%。

2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日期间，区域服务中心将继续在以下方面向其非洲客户特派团提供服务：人力资源；财务；信息和通信技术服务；多式联运调度；客货运输以及采购支助服务。2023/24 年度，区域服务中心将为 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。

拟议预算为 402 名文职人员编列了经费，其中包括 132 名国际工作人员、39 名本国专业干事、224 名本国一般事务人员和 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 5 个本国员额，设立 2 个国际员额和 2 个本国员额，并将 1 个国际员额本国化，从而净减少 1 个国际员额和 2 个本国员额。

区域服务中心 2023 年 7 月 1 日至 2024 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预算编制框架，与该中心的目标挂钩。这些构成部分是：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；作为业务支助部的租户单位的前方支助和部署中心以及全球采购支助科。区域服务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区域服务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 (2021/22 年度)	分配数 (2022/23 年度)	费用估计数 (2023/24 年度)	差异	
				数额	百分比
文职人员	33 579.3	36 341.1	36 274.0	(67.1)	(0.2)
业务费用	6 172.1	6 781.1	7 480.2	699.1	10.3
<b>所需资源毛额</b>	<b>39 751.4</b>	<b>43 122.2</b>	<b>43 754.2</b>	<b>632.0</b>	<b>1.5</b>
工作人员薪金税收入	3 976.2	4 242.8	4 490.2	247.4	5.8
<b>所需资源净额</b>	<b>35 775.2</b>	<b>38 879.4</b>	<b>39 264.0</b>	<b>384.6</b>	<b>1.0</b>
自愿实物捐助(已编入预算)	—	—	—	—	—
<b>所需资源共计</b>	<b>39 751.4</b>	<b>43 122.2</b>	<b>43 754.2</b>	<b>632.0</b>	<b>1.5</b>

## 人力资源

	国际工作 人员	本国专业 干事	本国一般 事务人员	临时 职位 <sup>a</sup>	联合国 志愿人员 <sup>b</sup>	共计
<b>行政领导和管理</b>						
2022/23 年度核定数	19	8	30	—	6	63
2023/24 年度拟议数	18	9	32	—	6	65
<b>福利和薪金科</b>						
2022/23 年度核定数	37	9	50	—	—	96
2023/24 年度拟议数	36	10	50	—	—	96
<b>差旅、报销和教育补助金科</b>						
2022/23 年度核定数	16	5	31	—	—	52
2023/24 年度拟议数	17	4	31	—	—	52
<b>客户服务科</b>						
2022/23 年度核定数	3	2	22	—	—	27
2023/24 年度拟议数	3	2	17	—	—	22
<b>财务与合规监测科</b>						
2022/23 年度核定数	23	11	71	—	—	105
2023/24 年度拟议数	23	11	71	—	—	105
<b>区域外勤技术处</b>						
2022/23 年度核定数	13	—	9	—	—	22
2023/24 年度拟议数	13	—	9	—	—	22
<b>前方支助和部署中心</b>						
2022/23 年度核定数	12	—	6	—	—	18
2023/24 年度拟议数	12	—	6	—	—	18
<b>全球采购支助科</b>						
2022/23 年度核定数	10	3	8	—	1	22
2023/24 年度拟议数	10	3	8	—	1	22
<b>共计</b>						
2022/23 年度核定数	133	38	227	—	7	405
2023/24 年度拟议数	132	39	224	—	7	402
<b>净变动</b>						
	(1)	1	(3)	—	—	(3)

<sup>a</sup> 在一般临时人员项下供资。

<sup>b</sup> 包括国际和本国联合国志愿人员。

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，区域服务中心将担任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 段中决定给予区域服务中心业务和管理独立权，请秘书长提交区域服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间拟议预算，记在区域服务中心支持的特派团账上。大会第 76/278 号决议核准了区域服务中心 2022/23 年度预算。

2. 区域服务中心向各参与特派团提供共享服务，目标是将业务事项处理类、不受地点限制的行政职能由外地特派团转至服务中心。这些职能包括人力资源、财务、多式联运调度、客货运输及信息和通信技术支助等业务事项处理要素。设立区域服务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。这些框架按区域服务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全球采购支助科。

4. 2023/24 年度，区域服务中心的 17 个客户特派团如下：<sup>1</sup>

(a) 7 个维和特派团和支助行动，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. 区域服务中心还将为非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动(达尔富尔混合行动)、联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)和秘书长布隆迪问题特使办公室履行剩余的清理结束职能。这些特派团的任务已在以往各期结束，但仍有一些行政支助需求。

<sup>1</sup> 维持和平特派团与特别政治任务之间按业务事项处理量分配的服务比例从 2018/19 年度的 98:2 增至 2021/22 年度的 96:4。

6. 区域服务中心还向其人员提供行政服务，并在费用回收的基础上向其他客户实体提供行政服务，例如地雷行动司的外地站点、联合国监察员和调解事务办公室在刚果民主共和国戈马以及恩德培的区域办事处；内部监督事务厅(监督厅)在恩德培的区域办事处；联合国人权事务高级专员办事处驻恩德培办事处。

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在取得这些成绩方面所取得进展的一个尺度。区域服务中心的人员配置已划入各服务线。与 2022/23 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增效、流程标准化和重新设计，向客户实体提供高效率和高成效的服务。多年来，区域服务中心为本组织实现了可衡量的重大效益，这些效益与通过下列方式减少费用有关：提高规模经济和降低工作人员费用，使其低于客户实体；更多地依赖本国工作人员队伍；提供基于价值、经过优化的信息和通信技术解决方案；支持一体化供应链框架。

9. 在 2023/24 年度，区域服务中心将：

(a) 继续向客户提供人力资源、财务、差旅、采购、信息和通信技术支助服务和后勤支助等核心服务。将提供(一)大量业务事项处理服务；(二)不受地点限制的创新性信息和通信技术服务，以支持区域服务中心及其客户；(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，进行一体化供应链管理；(四)已结束特派团的剩余清理结束任务；

(b) 继续通过多管齐下的办法，营造以客户为中心的环境，以减轻挑战，发现机会，提高客户满意度和服务质量。区域服务中心将继续与人力资源主管及财务和预算主管举行会议，以确定令人关切的业务问题并找到解决办法。在客户委员会和指导委员会的战略层面，区域服务中心将讨论互利项目以及系统或组织层面的业绩挑战。此外，区域服务中心将继续对特派团、工作人员诊所进行访问并进行其他接触，以更好地了解特派团的主要优先事项和挑战，提供最新情况，并在必要时根据经验教训进一步完善客户服务模式。区域服务中心还将继续利用主要业绩指标、客户满意度调查和员工参与度调查的结果，制定旨在解决已查明的关切领域和不足之处的行动计划；

(c) 继续发现创新、流程改进、简化和自动化的机会，以提高效率。区域服务中心将借鉴以往电话账单处理自动化的经验教训，进一步探索在供应商服务线和财务报告中扩大机器人流程自动化的途径。区域服务中心还将继续利用外地远程基础设施监测系统，有效管理设备和资源的使用情况；

(d) 考虑到内外风险因素，继续查明和评估可能对区域服务中心实现其宗旨和目标的能力产生重大影响的风险。区域服务中心采取了多项措施，以逐步减轻潜在影响最大的风险领域，并经常更新风险处理和应对计划。作为应对关键风险领域的一部分，考虑到从 2019 冠状病毒病(COVID-19)大流行中吸取的经验教训，

正在审查业务连续性计划。区域服务中心还将继续促进有效的内部控制和合规制度。区域服务中心根据特雷德韦委员会赞助组织委员会的原则推出了一个内部控制框架。该框架的目标是建立一个可靠且强有力的内部控制系统，以保护资产，降低出错风险，并支持管理层做出知情决定。作为实施内部控制框架的一个步骤，正在进行审查，以根据风险和合规情况评估结果监测内部控制情况。区域服务中心将支持内部控制举措说明，开展最初没有设想的额外业务成效审查。这些举措符合作为内部控制举措说明一部分颁布的联合国秘书处风险和控制汇总表。这将加强企业风险管理和内部控制活动之间的联系；

(e) 继续培育赋权文化，支持员工福祉。区域服务中心将继续参与学习和发展以及提高业务能力、生产力和业绩所需的其他强制性活动。将继续根据本组织所做工作，将使用多种语文纳入主流。区域服务中心还将通过招聘工作和创造有利的工作环境，继续支持性别均等和多样性。此外，将借鉴 COVID-19 大流行期间取得的经验教训，继续优先考虑工作人员的福祉和安全；

(f) 继续通过与客户实体和其他主要利益攸关方分享知识，创造更多的协同增效机会。区域服务中心将继续利用其专门知识，领导和建立同业交流群，改进流程，并将处理系统性行政事项过程中发现的需要本组织采取行动的问题提级处理。区域服务中心还将通过区域培训和会议中心提供会议服务，继续通过针对外地特派团工作人员的培训、会议和其他活动支持知识转让。

10. 根据审计委员会及行政和预算问题咨询委员会的建议(最近的建议载于经大会第 76/278 号决议核可的报告 A/76/760/Add.6)，区域服务中心将继续优化和扩大对其可扩缩模型的使用，将其作为 2023/24 年度预算编制的基础，包括对用于工作量比较的年份以及区域服务中心和所支助特派团空缺率的相关影响进行内部审查。审查结果表明，采取与往年相同的方法是适宜的，同时调整了工作量加权平均数基线，以更准确地预测 2023/24 年度的预期工作量。此外，在向所有客户特派团推出客户服务模式后，客户服务科将被纳入 2023/24 年度可扩缩模型。通过可扩缩模型确定区域服务中心的人员配置需求是一个独特的业务模式，以零为基数进行人员配置，以满足可扩缩的人员需求。这主要是因为该模型虑及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业务事项处理数量、预期变化以及执行每项业务事项处理所需的工作时间。下文第 36 至 46 段详细介绍了可扩缩模型及其基本假设。

#### 恩德培区域服务中心的结构

11. 区域服务中心将继续在 2022/23 年度实施的架构内，在以下四个服务交付科下运作：

(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主任办公室下的支助职能。还将维持区域外勤技术处下属的支助办公室以及业务支助部的租户单位，即前方支助和部署中心和全球采购支助科。

13. 区域服务中心目前的核定结构(见附件二.A)提供了服务线和单位级人员配置的详细情况。特派团各科可能由不同职业类别的工作人员组成，而区域服务中心可扩缩的各科则主要由人力资源、财务和旅行人员组成。为了应付季节性高峰或需要进行额外的计划外业务事项处理的情况，一般通过临时调动工作人员满足工作量的需要。工作人员的调动是基于技能和资格进行的，以应付其专长领域的工作量。调动涉及大量的行政程序，这延误了工作人员的部署。因此，区域服务中心提议为上文第 11 段提及的四个交付科提出一个科级订正结构。该结构可以扩缩，各科内部人员可以不受限制地流动(见附件二.B)。向各科以外调动资源仍将需要遵循借调和借用所涉及的必要行政程序。在过去两个预算期，区域服务中心进行了 86 次调动，以满足旺季的业务需求。如果按照当前拟议结构进行修订，各科内部的调动中共有 19 个是可以避免的。不过，区域服务中心将继续按照服务线概念运作，并将继续以此种详细度推介可扩缩模型。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  
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，包括针对全体人员的人力资源、财务和差旅服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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、合同延长、差旅申请、应享休养旅行的考勤</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>	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、地雷行动司以及联合国监察员和调解事务办公室区域办事处)

职能组合	服务	特派团
	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	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 出纳服务</li> </ul>	使用由区域服务中心管理的设在非洲的开户行的所有秘书处实体
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 维护所有人员和供应商的详细银行信息</li> </ul>	非洲的所有特派团，包括区域服务中心和非洲斡旋任务以及恩德培支助基地的其他支助实体
国际工作人员的教育补助金和周期外付款	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 教育补助金服务：教育补助金预支和报销</li> <li>• 周期外付款：国际工作人员的派任津贴和搬迁补助金</li> </ul>	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"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>	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"> <li>• 成本计算表、差异说明、预算概要、费用控制与监测、支出核证</li> </ul>	秘书长大湖区问题特使办公室
客户支持	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iNeed 查询和呼叫中心管理，客户关系管理</li> </ul>	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"> <li>• 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</li> </ul>	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"> <li>• 区域电话计费、业务支助</li> </ul>	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心、监督厅、联合国监察员和调解事务办公室区域办事处和地雷行动司
财产管理服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供办公空间、一般和特别维修服务</li> </ul>	监督厅、地雷行动司、埃塞俄比亚问题国际人权专家委员会
前方支助和部署中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 协调区域客货调度和临时调度以及供应链管理</li> </ul>	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"> <li>向客户实体提供采购支助和供应链管理</li> </ul>	西萨办、中部非洲区域办、喀麦隆-尼日利亚混合委员会、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。此外，采购司的其他客户也可以使全球采购支助科订立的合同以及货物转运服务

## 区域服务中心支助举措

### 客户服务

15. 区域服务中心将继续发挥 2022/23 年度预算执行期在所有客户特派团实施的客户服务提供模式的惠益。<sup>2</sup> 枢纽辐射式模式采用四级办法，每个特派团担任辐射源(第 1 级)，将客户问题交给枢纽处理，区域服务中心则担任枢纽(第 2 级和第 3 级)。个别工作人员的询问被转达给区域服务中心的枢纽。该枢纽确保这些询问得到处理，必要时，区域服务中心上报总部进行提级处理(第 4 级)。事实证明，这加强了客户对解决战略和专题问题的参与度，反过来改善了客户体验。客户满意率从 2018 年的 72% 上升到 2022 年的 77.5% 即为明证。区域服务中心还将继续依靠数据分析来确定和处理客户询问的趋势。此外，通过加强对工作人员的培训，提高他们的客户服务技能，区域服务中心将继续建设能力，提高客户满意度。

16. 区域服务中心将继续支持达尔富尔混合行动、联几建和办和秘书长布隆迪问题特使办公室等以前的客户特派团，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，继续管理这些实体清理结束后剩余的余留活动。余留活动包括工作人员离职、供应商付款、核销和月度财务报表。

17. 区域服务中心将继续维持和利用最先进的培训设施，举办培训班、研讨会、讲习班和会议。区域培训和会议中心将继续运用在 COVID-19 大流行和埃博拉疫情期间吸取的经验教训，确保工作人员和与会者的安全。会议中心还将继续提供必要的技术，在协调人提出请求时支持混合活动。

<sup>2</sup> 客户服务提供模式的主要惠益包括：(a) 通过更好地调整和重组客户支助股以及区域服务中心与客户特派团之间在提供客户支助方面的协调，加强面向客户的文化；(b) 明确区分区域服务中心和客户特派团的作用和责任，以避免工作重复；(c) 实现询问管理程序和工具标准化；(d) 提高客户问题管理和跟踪的透明度和可见度；(e) 通过询问管理平台和电子邮件更容易地访问客户支持团队。

## 环境问题

18. 区域服务中心将继续维护恩德培支助基地的现有绿化工作，在大院内种植更多的树木、花卉和植物，提供一个安全健康的工作环境。区域服务中心还将继续维护现有的外地远程基础设施监测系统，并扩大范围，以纳入更多的传感器和装置，如易燃气体传感器、有毒气体传感器、水质传感器，并将电梯纳入仪表盘。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、控制和管理支助基地的油罐和水罐、电表、以及供暖、通风和空调设备。该系统提高了用户了解情况的能力，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。

19. 区域服务中心还将继续提高对 iEnduulu 移动环境解决方案使用的认识和培训。该解决方案由意大利布林迪西联合国后勤基地客户解决方案交付科地理信息系统小组开发，用于捕捉和报告环境问题，并提高工作人员的认识。为进一步减少环境足迹，区域服务中心还将着手安装和使用太阳能照明设备，用于中心所有建筑物的安保和庭院照明。区域服务中心还将继续用发光二极管节能灯取代所有荧光灯和白炽灯。这将最大限度地减少区域服务中心的能耗和费用。为进一步减少区域服务中心的环境足迹，区域服务中心将继续利用技术支持使用数字材料、虚拟互动、在线签名以及完全通过数字手段处理事务性工作。

## 差旅

20. 在差旅方面，区域服务中心将继续在签发机票前与一家专门的票价审计公司核实所有机票，从而确保获得最低票价并遵守差旅政策。票价审计将有助于差旅管理公司在为客户特派团选择最经济路线时最大限度地遵守规定。此外，区域服务中心将获得关于常用航空公司、目的地和平均票价的数据，并将其与“团结”系统和差旅管理公司的数据进行比较。这些数据将有助于区域服务中心改进对今后发现差异的差旅申请的处理。

## 通信和信息技术

21. 区域外勤技术处将继续探索优化外地特派团核心信息和通信技术业务的其他途径。该处将与信息和通信技术厅协调，提供注重价值的解决方案，以加强特派团的业务，部署新技术和创新技术，并改善各特派团的安保状况。推行技术举措有助于客户特派团减少环境足迹，并提供支持技术准备工作的培训方案。这些技术举措应包括：加强互联互通；实现全局网络分段；信息安全评估；实施 Unite Aware 系统；统一客户特派团电子签名解决方案；联合国和平行动指挥、控制、通信、计算机、情报、监视和侦察学院关于发展军警人员能力和促进性别平等目标的倡议；增强打印解决方案，将身份证件的报告和集成纳入其中，为访问和使用提供方便。

22. 区域服务中心将利用联合国金库发起的电子支票银行签字和打印系统项目。这样就可以在银行所在地或特派团打印支票，从而取消人工签署支票和银行询证备忘录的程序。这将减少风险，提高支票和付款的安全性，并加快和简化程序。

在实施阶段，区域服务中心和客户特派团将支持对工作人员(出纳员和银行签字人)进行培训并与银行联络。

#### 联络和代表事务

23. 区域服务中心将额外承担恩德培工作地点与乌干达政府的联络和代表事务，这是作为过渡战略的一部分移交联刚稳定团所提供的服务的第一步。这些事务目前由联刚稳定团多名人员提供，相当于恩德培支助基地所有工作人员和租户的两个全职职位，包括区域服务中心、联刚稳定团、地雷行动司、监督厅、联阿安全部队和联合国监察员和调解事务办公室的工作人员。为履行这些职能，联刚稳定团将裁撤 1 个员额，以便在费用不变的基础上在区域服务中心设立 1 个员额。还拟议部署区域服务中心内的一个现有职位，以支持这些职能，承担预期工作量。对于以后的预算期，将审查从这些初步步骤中吸取的经验教训和以后的工作量，并提出必要的调整办法。区域服务中心将继续与联刚稳定团密切协调，如有需要，在联刚稳定团为支助基地足迹设想的更大计划范围内，分阶段、有计划地承担额外职能。

#### 供应链

24. 前方支助和部署中心和全球采购支助科将继续支持执行业务支助部关于管理良好和灵活的供应链的战略和愿景。目前，前方支助和部署中心正在与包括全球采购支助科在内的主要利益攸关方以及运输管理模块工作组和全球货运合同、外联和类别管理工作组合作，以实现与货运职能有关的总体目标。根据核准的概念说明，2022 年 11 月 15 日向联合国秘书处所有特派团支助事务主管和主任以及行政首长颁布了业务支助部关于使用全球货物转运服务合同的订正准则，概述并正式确定了前方支助和部署中心在管理全球货物转运合同和监测承包商履约情况方面的作用。

25. 按照大会第 76/274 号决议第 59 段的要求，区域服务中心将继续在今后的报告中提供资料，说明每个特派团利用区域服务中心所提供的服务的趋势，并提供最新资料，说明向维持和平特派团提供服务的情况，以及这些服务所产生的效率、改进的成果和节省的费用。根据这一要求，根据 2018/19 年度至 2021/22 年度 4 个预算执行期间的业务事项处理数量数据，完成了对所有客户特派团和服务的趋势分析(见附件四)。选择这一时段进行分析是为了说明 COVID-19 的影响，并了解大流行病前后的业务状况以及一个主要客户——达尔富尔混合行动的缩编、关闭和清理结束情况。业务事项处理数量在 10 000 至 20 000 次之间的特派团出现了 42% 的正趋势中位增长率。业务事项处理数量少于 10 000 次的特派团出现了正趋势，中位增长率为 82%。虽然 COVID-19 的影响显而易见，但与最近业务事项处理数量(2021/22 年度)有关的分析结果表明，业务事项处理正在恢复到正常状态和增长速度，符合预期。所有在役客户特派团对区域服务中心提供的服务的利用率都呈上升趋势。根据大会的要求，区域服务中心还详细列出了每年向客户特派团提供的具体服务(见表 1)。区域服务中心向联合国秘书处驻非洲外地特派团的所有人员提供全套行政服务。区域服务中心在其服务组合中表现出适应性和灵活性，服务组合已从区域服务中心成立时的一项服务(教育补助金处理)扩大到现在

的行政服务，涵盖客户特派团所有工作人员的全部行政流程。区域服务中心将继续分析因使用其服务而产生的效率、成果改善和费用节省，并在 2024/25 年度拟议预算中提供进一步的最新情况。

26. 区域服务中心主任是恩德培区域的指定地区安保协调员，要求所有人员必须每周进行自助在线报到，提供关于自身安全状况及其受扶养人安全状况的最新情况。在紧急情况下，管理员与分配到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，处理与区域服务中心人员有关的复杂安全事项。

27. 区域服务中心确保在中心内提供洗手液，并遵守作为指定官员的驻地协调员规定的所有安全规程。在 COVID-19 暴发期间，安装了热成像摄像机，并持续使用，自动检查进入恩德培支助基地的所有人员的体温。截至目前，事实证明，这些摄像机在埃博拉疫情期间也发挥了作用。区域服务中心与联刚稳定团医疗股和驻地协调员办公室密切合作，确保传播准确的医疗信息。区域服务中心利用电话上的数字显示器、支助基地各点位安装的自助服务亭和广播，确保工作人员及时收到有关其福利的信息。

28. 拟议文职人员编制表明，总体净减 3 个员额，原因是根据可扩缩模型拟议裁撤 4 个本国一般事务员额，并设立 1 个新员额。此外，由于需要调整 3 项职能，因此，拟议裁撤 3 个现有员额，并拟议新设 3 个员额。其中两项员额行动包括拟议调整前方支助和部署中心内 1 个专业员额(P-3)和 1 个外勤事务员额的职能。第三个员额行动涉及拟议对 1 个本国员额进行重新定位，否则将根据可扩缩模型予以裁撤，这与区域服务中心从联刚稳定团接管代表职能的初步步骤有关。联刚稳定团裁撤了 1 个员额，将其调至区域服务中心，加上初期增设的这一员额，足以满足代表秘书处驻恩德培所有实体的工作量。将审查初期的工作量，并视需要在今后的预算期间提出与联刚稳定团在恩德培的过渡有关的进一步资源调拨情况。

29. 根据大会关于职能本国化的第 70/286、72/286 和 76/274 号决议，区域服务中心提议将人力资源和人才管理股的 1 个专业员额(P-2)本国化，成为本国专业干事。区域服务中心职位本国化进程的基础是对区域服务中心所有职位进行内部审查，以确保知识转让得到支持，同时确保业务连续性。

30. 根据大会第 72/286 号决议，区域服务中心已采取一切必要措施，对区域服务中心符合条件的一般事务人员考虑给予连续任用。2023/24 年度，区域服务中心将继续提供相关机制，以满足必要的程序和政策要求。

31. 2023/24 年度，区域服务中心预计将完全实现人员配置目标。根据可扩缩模型，各服务线减少 5 个员额，加上预计将在 2022/23 年度期间填补的员额，预计国际工作人员空缺率将达到 10.4%，本国专业干事空缺率 10.5%，本国一般事务工作人员空缺率 7.9%。区域服务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。

## 治理结构

32. 区域服务中心的治理结构突出了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。处于治理结构的战略层面的是区域服务中心和科威特联合支助办事处指导委员会，领导人员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、区域服务中心主任、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，并就关键问题和区域服务中心的前进方向提供指导和做出决定。

33. 区域服务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、与区域服务中心协调启动共同感兴趣的项目和向联合指导委员会提出问题的机制，目的是确保定期与客户协商。客户委员会与指导委员会之间有明确清晰的责任划分。这就可以对客户委员会的日常业务问题和讨论与指导委员会提供的管理监督职能进行明确区分。

34. 在业务层面，治理结构还包括人力资源主任和首席预算干事用户组。每月或每两个月与这些重要的利益攸关方举行会议，以解决业务问题和进行集思广益。

## 可扩缩模型

35. 根据大会第 76/278 号决议核可的审计委员会及行政和预算问题咨询委员会的建议(最新建议载于 A/76/760/Add.6 号报告)，区域服务中心在 2023/24 年度预算编制中采用了经修订的可扩缩模型。

36. 可扩缩模型专注于业务事项处理要素并结合专职同等资历分析，以处理每项业务所需时间和预计年度业务量为依据，同时考虑到 2023/24 年度客户特派团预计的核定人数。该模型是采用零基人员配置概念构建的，并保持全面可扩缩性。该模型侧重于区域服务中心服务线的核心业务事项处理和直接服务交付构成部分，在人力资源、财务、客户服务和差旅等行政服务领域向该中心的客户特派团(不包括主管办公室和非业务性办公室)提供动态服务。可扩缩模型包括的业务事项处理服务含入职和离职、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、应付款服务、内部控制、账户和客户服务。

37. 鉴于客户服务模型已在所有特派团完成推出，并且数据已到位，因此针对 2023/24 年度对可扩缩模型进行了完善，纳入了客户服务科。区域服务中心在 2018/19 年度向联索支助办和联索援助团推出了客户服务交付模型，并在 2019/20 年度向联刚稳定团和马里稳定团推出，在 2021 年 9 月向南苏丹特派团推出，而向其他客户实体推出该模型的工作曾受到 COVID-19 大流行疫情的影响。针对特别政治任务，在 2021 年 8 月和 2022 年 6 月举行了客户服务交付模型推出前在线讲习班。2022 年 7 月完成了在所有其余客户实体推出该模型的工作。鉴于客户服务交付模型已全面部署到所有客户实体，因此，在 2023/24 年度拟议预算中，客户服务科被纳入可扩缩模型。

38. 鉴于创建可扩展模型的目的在于利用业务量数据预测参与可扩展业务事项处理服务的区域服务中心工作人员人数，该模型的范围不包括行政领导和管理构成部分、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。

39. 前方支助和部署中心、全球采购支助科及区域外勤技术处提供的服务与职能服务线的人事管理活动和财务活动性质不同。因此，用一个可扩展模型把这四个领域合并到一起是不现实的。针对整合前方支助和部署中心、全球采购支助科和区域外勤技术处设想的建模工作表明，模型如能与其他可比供应链管理活动或通信和信息技术服务结合起来，则更有助于实现这些不同科的可扩展性。

#### 可扩展方法

40. 区域服务中心继续采用数学模型确定其所需人员配置，该模型采用零基人员配置概念构建，计算满足客户需求的财务和人事管理可扩展所需资源。

41. 为适当反映 2023/24 年度所需资源，可扩展模型利用客户实体的预计人员配置数变动生成一个乘数。该乘数的推导体体现了 2021/22 到 2022/23 年度客户实体不同工作人员职类的人员配置数变动。然后用这个乘数确定 2023/24 年度预计业务事项处理数量。这些乘数载于表 2。

表 2  
可扩展模型乘数

识别号	乘数说明	百分比变动 (2021/22-2023/24)	乘数 (2023/24)
A	所有工作人员	(0.2)	0.998
B	仅国际工作人员	0.0	1.000
C	仅本国工作人员	(2.2)	0.978
D	仅军警人员	1.8	1.018
E	所服务的客户实体数目	(5.3)	0.947
F	所服务的客户实体数目，包括已清理结束的特派团	0.0	1.000
G	所服务的维和客户特派团数目	0.0	1.000
X	无数量乘数	—	1.000

42. 随着可扩展模型近几年日臻成熟，区域服务中心继续确保模型体现工作人员用于支持其客户的工作量，同时也越来越多地利用现有的业务事项处理工作量数据。区域服务中心认识到数据永远不会尽善尽美，任何单一的历史数据不总反映未来的工作量，因此设法通过使用过去三年的加权平均数拉平年度间的不均衡。使用加权平均数办法(2019/20 年度交易量数据占 20%，2020/21 年度数据占 30%，2021/22 年度数据占 50%)将解决某些年份激增和 COVID-19 大流行疫情影响导致的业务事项处理数据异常问题。加权平均数办法在 2022/23 年度区域服务中心拟议预算的可扩展模型中首次推出。在该预算期之前，上一预算期的实际历史业务量(包含一个财政年度的完整数据)被用作可扩展模型中预测的基线。推出加权平均数办法是为了减轻 COVID-19 大流行导致业务量异常下降的不良影响，若使用

受大流行疫情严重影响的上年度业务量将损害模型的准确性。针对 2023/24 年度预算，区域服务中心改变了权重，以进一步完善该模型。鉴于 COVID-19 波动的影响在 2021/22 年度有所减轻，因此使 2021/22 年度业务量占最大权重。除了疫情的影响外，加权方法还解决了不同年度业务激增导致的其他业务量数据异常值问题。对于今后的预算执行年度，区域服务中心将继续完善权重，或对所有业务年度赋予相同权重。今后的拟议预算将继续说明使用任何加权值的理由。

#### 可扩缩模型假设

43. 为了计算每项服务所需的专职同等资历，年度总量依据每项业务的平均处理时间确定。然后，将总时间除以每年的工作天数和每天的工作小时数。

44. 每年工作天数：根据以下情况计算出每年共工作 203 天：

- 52 周×5 个工作日=260 个工作日
- 10 个联合国假日
- 30 天年假
- 按 [ST/SGB/2009/9](#) 的规定 5 天用于职业发展
- 按要求就“团结”系统的各种角色和职能进行 5 天培训以确保业务效力；包括辅导(担任学员和辅导者的要求)、为获得“团结”系统角色接受的培训、学习新的或变动的政策或处理平台和系统所需的时间
- 7 天无证明病假
- 共计：每年工作 203 天

45. 每天的工作小时数：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，工作人员有一个小时的午餐休息时间，实际每天工作 8 小时。此外，还考虑到会议、个人行政事务和团队间有效协作所需时间，因此，每天有效业务处理时间认定为 7 小时。

表 3  
可扩缩模型结果

服务线	所需人员配置汇总表		
	2022/23	2023/24	
	核定数	预计数	差异
入职和离职	15	15	—
国际福利和薪金	28	28	—
2b 层级	3	3	—
本国福利和薪金	27	26	(1)
军警人员	23	24	1
差旅	25	25	—

服务线	所需人员配置汇总表		
	2022/23	2023/24	
	核定数	预计数	差异
报销	7	7	—
教育补助金	17	17	—
出纳员	22	22	—
供应商	34	34	—
内部控制	16	16	—
会计和财务报告	30	30	—
客户服务	27	22	(5)
<b>共计</b>	<b>274</b>	<b>269</b>	<b>(5)</b>

46. 2023/24 年度纳入了与客户服务科有关的数据并且预计本国工作人员客户人数略有减少，但军警人员客户人数略有增加，抵消了这一减少，因此 2023/24 年度将总共减少 5 个员额。区域服务中心继续通过副主任办公室下属的系统、质量保证和执行情况报告股的一个分股，向其客户提供可扩缩的“团结”系统服务台 (2b 层级) 日常支助，以便：(a) 监测和保证不同业务领域人力资源业务(包括入职和离职、国际和本国福利和薪金、教育补助金和报销办理)质量的职能保持独立；(b) 促成现有系统支持以及报告和监测职能协同增效。

表 4  
恩德培区域服务中心的客户特派团

预算期	人员类别	2021/22	2022/23	2023/24	
		核定人员数	核定人员数	预计人员数	百分比变动
特派团		(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
中非稳定团	国际	694	730	730	5.2
	本国	604	615	615	1.8
	军警	1 188	1 288	1 288	8.4
	<b>共计</b>	<b>2 486</b>	<b>2 633</b>	<b>2 633</b>	<b>5.9</b>
联刚稳定团	国际	697	687	687	(1.4)
	本国	1 653	1 597	1 597	(3.4)
	军警	1 341	1 341	1 341	-
	<b>共计</b>	<b>3 691</b>	<b>3 625</b>	<b>3 625</b>	<b>(1.8)</b>
达尔富尔混合行动 <sup>a</sup>	国际	130	—	—	(100.0)
	本国	155	—	—	(100.0)
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>285</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>(100.0)</b>

预算期	人员类别	2021/22	2022/23	2023/24	百分比变动 (4)=(3-1)/1
		核定人员数 (1)	核定人员数 (2)	预计人员数 (3)	
联阿安全部队	国际	174	183	183	5.2
	本国	90	93	93	3.3
	军警	446	398	398	(10.8)
	<b>共计</b>	<b>710</b>	<b>674</b>	<b>674</b>	<b>(5.1)</b>
南苏丹特派团	国际	900	916	916	1.8
	本国	1 441	1 445	1 445	0.3
	军警	1 494	1 494	1 494	—
	<b>共计</b>	<b>3 835</b>	<b>3 855</b>	<b>3 855</b>	<b>0.5</b>
联索支助办	国际	366	366	366	—
	本国	189	189	189	—
	军警	16	16	16	—
	<b>共计</b>	<b>571</b>	<b>571</b>	<b>571</b>	<b>—</b>
马里稳定团	国际	827	827	827	—
	本国	903	910	910	0.8
	军警	890	890	890	—
	<b>共计</b>	<b>2 620</b>	<b>2 627</b>	<b>2 627</b>	<b>0.3</b>
西撒特派团	国际	82	84	84	2.4
	本国	163	163	163	—
	军警	240	240	240	—
	<b>共计</b>	<b>485</b>	<b>487</b>	<b>487</b>	<b>0.4</b>
联索援助团	国际	187	189	189	1.1
	本国	137	131	131	(4.4)
	军警	37	37	37	—
	<b>共计</b>	<b>361</b>	<b>357</b>	<b>357</b>	<b>(1.1)</b>
联苏综合援助团	国际	141	178	178	26.2
	本国	117	166	166	41.9
	军警	21	70	70	233.3
	<b>共计</b>	<b>279</b>	<b>414</b>	<b>414</b>	<b>48.4</b>
秘书长大湖区问题特使办公室	国际	19	22	22	15.8
	本国	8	8	8	—
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>11.1</b>

预算期	人员类别	2021/22	2022/23	2023/24	百分比变动 (4)=(3-1)/1
		核定人员数 (1)	核定人员数 (2)	预计人员数 (3)	
特派团	国际	33	33	33	—
	本国	15	16	16	6.7
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>2.1</b>
中部非洲区域办	国际	39	39	39	—
	本国	17	17	17	—
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	—
联非办	国际	5	5	5	—
	本国	4	4	4	—
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	—
秘书长非洲之角问题特使办公室	国际	210	277	277	31.9
	本国	98	134	134	36.7
	军警	7	7	7	—
	<b>共计</b>	<b>315</b>	<b>418</b>	<b>418</b>	<b>32.7</b>
联利支助团	国际	44	44	44	—
	本国	31	31	31	—
	军警	2	2	2	—
	<b>共计</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	—
西萨办	国际	9	9	9	—
	本国	2	2	2	—
	军警	1	1	1	—
	<b>共计</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	—
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	国际	2	2	2	—
	本国	4	4	4	—
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	—
索马里问题专家组	国际	137	133	132	(3.6)
	本国	280	265	263	(6.1)
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>417</b>	<b>398</b>	<b>395</b>	<b>(5.3)</b>
区域服务中心	国际	137	133	132	(3.6)
	本国	280	265	263	(6.1)
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>417</b>	<b>398</b>	<b>395</b>	<b>(5.3)</b>

预算期	人员类别	2021/22	2022/23	2023/24	百分比变动 (4)=(3-1)/1
		核定人员数 (1)	核定人员数 (2)	预计人员数 (3)	
特派团	各特派团的一般临时人员 <sup>b</sup>				
	国际	85	56	56	(34.1)
	本国	65	57	57	(12.3)
	军警	—	—	—	—
	<b>共计</b>	<b>150</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>(24.7)</b>
所有特派团	国际	4 781	4 780	4 779	(0.0)
	本国	5 976	5 847	5 845	(2.2)
	军警	5 683	5 784	5 784	1.8
	<b>共计</b>	<b>16 440</b>	<b>16 411</b>	<b>16 408</b>	<b>(0.2)</b>

<sup>a</sup> 注：达尔富尔混合行动在 2021/22 年度清理结束，但区域服务中心仍需对其开展大量余留活动。

<sup>b</sup> 从 2022/23 年度可扩缩模型预测开始纳入各特派团的一般临时人员职位。

### 所需财政资源差异

47. 拟议预算为 402 名文职人员编列了经费，其中包括 132 名国际工作人员、263 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 5 个本国员额，设立 2 个国际员额和 2 个本国员额，将 1 个国际员额本国化，从而净减少 1 个国际员额和 2 个本国员额。

48. 2023/24 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 43 754 200 美元，与 2022/23 年度 43 122 200 美元的核定预算相比，增加了 632 000 美元，即 1.5%。2023/24 年度估计数体现了人事费略有减少至 36 274 000 美元，比 2022/23 年度核定资源 36 341 100 美元减少 67 100 美元，即 0.2%，主要原因是：(a) 国际工作人员职类空缺率预计从 2022/23 年度的 8.0% 增至 2023/24 年度的 10.4%，同期本国专业干事职类空缺率预计从 8.0% 增至 10.5%；(b) 根据历史趋势，从 2022/23 年度预算期到 2023/24 年度预算期，国际工作人员的一般工作人员费用从 92.4% 降至 82.1%；(c) 乌干达先令对美元的汇率从 3 560.00 变为 3 735.23 (4.9%)，影响到本国工作人员所需资源。文职人员所需资源减少额被以下因素部分抵消：本国专业干事和本国一般事务人员的薪金标准分别提高了 24.0% 和 15.1%；对 2022/23 年度按 50% 空缺率编入预算的改派员额推迟适用通常空缺率。

49. 业务费用所需资源总额为 7 480 200 美元，与 2022/23 年度核定资源 6 781 100 美元相比，增加了 10.3%。增加的主要原因是：通信和信息技术项下所需资源增加了 725 800 美元，主要原因是为重建专用互联网连接服务编列了经费，此项服务在 COVID-19 大流行期间因远程工作安排导致位于区域服务中心的互联网用户大幅减少而暂停；为开展云迁移以实现区域服务中心数据存储备份和安全编列经费。这些所需资源的增加被设施和基础设施项下维护服务所需资源减少的 340 500 美元部分抵消，减少的原因是根据历史利用率计算得出的所需资源减少。

### C. 区域特派团合作

50. 区域服务中心将作为恩德培支助基地的租户，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、后勤以及货物运输和实物处置方面继续向该中心提供支助。2023/24 年度，区域服务中心将承担与乌干达政府联络的职能。曾由联刚稳定团开展的这项服务将划归区域服务中心的职责权限范围，并将涵盖恩德培基地的所有联合国秘书处人员。

51. 前方支助和部署中心将继续与各区域实体密切合作，维持常用货物的库存，并提高货物和服务交付的可靠性和及时性。为此，前方支助和部署中心将与联合国后勤基地战略部署物资储存股协调，运输用于支持将预先部署在恩德培的该区域特派团日常需求的快速周转物品。这些物品将分两个阶段预先部署到区域部署物资储存中，其中包括工程物品(如活动浴室、防御屏障、预制单元)、通信和信息技术物品(如轻便天线杆和塔式天线)和供应品(如联合国蓝色服饰、机场安全锥标、指挥棒、防护服、运尸袋和转运箱)。前方支助和部署中心将与后勤基地协调，监测执行情况，并在之后的阶段根据需要调整物品清单和数量。作为第一阶段的一部分，2022 年 9 月恩德培收到了区域部署解决方案发出的第一批活动浴室。

### D. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团

52. 在 2023/24 年度，区域服务中心主任作为恩德培地区安保协调员将继续每月召开地区安保管理会议，地雷行动司、监督厅、安全和安保部和联刚稳定团派代表参会，讨论恩德培支助基地工作人员的安全和安保事项。此外，区域服务中心管理层还积极参加关于共同关心事项的联合国国家工作队会议，讨论如具体国家的安全津贴、国际公务员制度委员会调查的参与情况和结果、健康和关照义务、国家和联合国对乌干达流行病情势的应对措施以及业务活动战略 2.0 监测和报告的参与情况等事项。

53. 为促进工作人员的健康和福祉，区域服务中心将继续与联刚稳定团协作，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<sup>3</sup> 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。

### E. 成果预算编制框架

54. 在本预算期内，区域服务中心将通过交付下文各框架所列相关主要产出，继续向客户特派团提供高效及时的服务。这一预期成绩将有助于实现区域服务中心的目标，而绩效指标则展示了预算期内在实现该成绩方面的进展。就文职人员人数而言，人力资源是根据各个职能领域分配的，并与 2022/23 年度核定预算作了比较，而且在各自领域下提供了理由。

#### 行政领导和管理

55. 区域服务中心主任办公室和副主任为中心的业务提供全面指导和领导，并按照大会的决定和业务支助部的指导，参与所有行政和非业务性活动，例如：战略

<sup>3</sup> 联合国全系统关于人类免疫缺陷病毒(艾滋病毒)的工作场所方案。

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就主要业绩指标提出月度报告；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，以改善服务交付情况；支持推出对“团结”系统平台的改动；保存记录和管理档案；管理区域服务中心的业务连续性计划；维护与联刚稳定团的业务级别协议；确保妥善协调和(或)执行与全球共享服务战略和其他政策变动有关的事项。

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 核定国际员额的年平均空缺率(2021/22 年度：12.4%；2022/23 年度：8%；2023/24 年度：10.5%)</p> <p>1.1.2 女性文职人员的年平均百分比(2021/22 年度：54%；2022/23 年度：50%；2023/24 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(2021/22 年度：107 天；2022/23 年度：&lt;120 天；2023/24 年度：&lt;120 天)</p> <p>1.1.4 根据 20 项基本主要业绩指标计算的业务支助部财产管理业绩指数总分(2021/22 年度：≥1 587；2022/23 年度：≥1 800；2023/24 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(2021/22 年度：92%；2022/23 年度：≥95%；2023/24 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(2021/22 年度：17 327；2022/23 年度：16 277；2023/24 年度：17 600)</p> <p>1.1.7 在购置计划数量和及时性上偏离需求计划的情况(2021/22 年度：44%；2022/23 年度：≤10%；2023/24 年度：≤10%)</p> <p>1.1.8 对联络服务申请在 10 个工作日内采取行动的百分比。(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：100%)</p>

产出

### 改进服务

- 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、向其提供清理结束后支助的 3 个特派团)和区域服务中心提供异地行政和后勤支助
- 维持 24 小时轮流值班制度，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”系统 2b 层级业务服务台支持。既向区域服务中心内的人力资源工作者提供服务，也将服务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，将在所有客户实体推出

#### 审计、风险和合规服务

- 落实计划到年底(2023 年 12 月 31 日)执行的监督厅建议，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
- 实施企业风险管理框架，包括建立风险登记册并列入针对欺诈和腐败风险的详细风险处理和应对计划

#### 预算、财务和报告服务

- 根据授权，为 43 754 200 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 402 名核定文职人员(132 名国际工作人员、263 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、应享权利和福利办理、征聘、员额管理、预算编制和工作人员业绩管理
- 为 165 名文职人员提供特派团内培训课程，并为 10 名文职人员的特派团外培训提供支助
- 支持处理文职人员 56 项特派团内和 30 项特派团外非培训类旅行申请以及 11 项培训类旅行申请
- 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 4 056 名参与者举办的培训

#### 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
- 为区域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服务

#### 地理空间、信息和电信技术服务

- 提供 438 个手提式无线电台、20 个车用移动无线电台和 3 个基站无线电台并为其提供支持
- 为平均 449 名文职和军警最终用户提供 544 台计算设备和 63 台打印机并为其提供支持，其中 106 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

#### 医疗服务

- 为医疗服务和用品(包括后送安排)提供经费，以支持联刚稳定团恩德培支助基地诊所

#### 代理服务

- 支持和办理 500 项代理服务，包括工作许可证、家属通行证、外交官身份证、免税证和物流运输清关

## 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以及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成效和高效率的入职和离职服务	<p>2.1.1 保持完成收到的入职个案所需时间，在 70 个日历日内完成 90%，在 120 个日历日内完成 100%(2021/22 年度：75%/96%；2022/23 年度：90%/100%；2023/24 年度：90%/100%)</p> <p>2.1.2 将办理和批准安置费支付所需时间保持在 5 个工作日内(2021/22 年度：89%；2022/23 年度：98%；2023/24 年度：98%)</p> <p>2.1.3 将办理和批准搬迁补助金支付所需时间保持在 5 个工作日内(2021/22 年度：90%；2022/23 年度：98%；2023/24 年度：98%)</p> <p>2.1.4 将完成离职个案所需时间保持在从最后一个工作日起 10 个工作日内(2021/22 年度：87%在 30 个工作日内；2022/23 年度：98%在 30 个工作日内；2023/24 年度：98%)</p> <p>2.1.5 保持办理每月 8 日前收到的国际工作人员首次任用、部署、改派和晋升等人事行动申请所需时间，将其中 98%列入当月薪金单，剩余申请 100%列入下月薪金单(2021/22 年度：73%/不适用；2022/23 年度：98%/不适用；2023/24 年度：98%/100%)</p> <p>2.1.6 将处理旅行申请、包括为人力资源类差旅签发机票的时间保持在 5 个日历日内(2021/22 年度：87%；2022/23 年度：90%；2023/24 年度：90%)</p> <p>2.1.7 将处理人力资源差旅费用报告的时间保持在 5 个工作日内(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：90%(10 天)；2023/24 年度：90%)</p>

## 产出

- 预计有 786 个国际工作人员入职个案(中非稳定团 100 个、联刚稳定团 140 个、联阿安全部队 30 个、南苏丹特派团 125 个、联索支助办 60 个、马里稳定团 140 个、西撒特派团 15 个、联索援助团 40 个、秘书长大湖区问题特使办公室 5 个、中部非洲区域办 9 个、联合国驻非洲联盟办事处 5 个、联利支助团 50 个、西萨办 12 个、联苏综合援助团 35 个和区域服务中心 20 个)

- 1 008 笔国际工作人员安置费(中非稳定团 140 笔、联刚稳定团 200 笔、联阿安全部队 30 笔、南苏丹特派团 120 笔、联索支助办 70 笔、马里稳定团 150 笔、西撒特派团 15 笔、联索援助团 45 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 8 笔、中部非洲区域办 8 笔、联合国驻非洲联盟办事处 10 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 3 笔、联利支助团 75 笔、西萨办 15 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 笔、联苏综合援助团 75 笔和区域服务中心 40 笔)
- 预计有 1 498 笔国际工作人员搬迁补助金(中非稳定团 205 笔、联刚稳定团 260 笔、联阿安全部队 50 笔、南苏丹特派团 190 笔、联索支助办 115 笔、马里稳定团 260 笔、西撒特派团 20 笔、联索援助团 65 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 7 笔、中部非洲区域办 17 笔、联合国驻非洲联盟办事处 10 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 笔、联利支助团 105 笔、西萨办 25 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 笔、联苏综合援助团 115 笔和区域服务中心 50 笔)
- 381 个国际工作人员离职个案(中非稳定团 70 个、联刚稳定团 95 个、联阿安全部队 12 个、南苏丹特派团 60 个、联索支助办 12 个、马里稳定团 60 个、西撒特派团 4 个、联索援助团 10 个、秘书长大湖区问题特使办公室 3 个、中部非洲区域办 4 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 1 个、西萨办 25 个、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 4 个、联苏综合援助团 8 个和区域服务中心 10 个)
- 789 项国际工作人员首次任用、部署、改派和晋升等人事行动(中非稳定团 97 项、联刚稳定团 144 项、联阿安全部队 33 项、南苏丹特派团 131 项、联索支助办 70 项、马里稳定团 94 项、西撒特派团 22 项、联索援助团 45 项、秘书长大湖区问题特使办公室 6 项、中部非洲区域办 13 项、联合国驻非洲联盟办事处 2 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 3 项、联利支助团 58 项、西萨办 19 项、联苏综合援助团 36 项和区域服务中心 16 项)
- 处理了 1 300 张国际工作人员的人力资源类差旅机票(中非稳定团 180 张、联刚稳定团 220 张、联阿安全部队 45 张、南苏丹特派团 150 张、联索援助团 85 张、马里稳定团 250 张、西撒特派团 30 张、联索支助办 30 张、秘书长大湖区问题特使办公室 10 张、中部非洲区域办 15 张、联合国驻非洲联盟办事处 10 张、联利支助团 110 张、西萨办 20 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 10 张、联苏综合援助团 95 张和区域服务中心 40 张)
- 处理了 670 份国际工作人员的人力资源费用报告(中非稳定团 75 份、联刚稳定团 120 份、联阿安全部队 30 份、南苏丹特派团 50 份、联索支助办 45 份、马里稳定团 70 份、西撒特派团 20 份、联索援助团 20 份、秘书长大湖区问题特使办公室 5 份、中部非洲区域办 15 份、联合国驻非洲联盟办事处 5 份、联利支助团 60 份、西萨办 20 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 15 份、联苏综合援助团 80 份和区域服务中心 40 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 向客户提供有成效和高效率的人力资源服务

3.1.1 保持完成每月 8 日前收到的合同延长或缩短申请所需时间,将其列入当月薪金单(2021/22 年度: 96%; 2022/23 年度: 98%; 2023/24 年度: 99%)

3.1.2 保持完成工作人员应享权利所需时间,在 14 个工作日内完成 90%,在 21 个工作日内完成 100%。(2021/22 年度: 89%/不适用; 2022/23 年度: 90%/不适用; 2023/24 年度: 90%/100%)

3.1.3 保持在 7 个工作日内完成 90%的休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假),在 12 个工作日内完成 100%的休假申请(2021/22 年度: 65%/不适用; 2022/23 年度: 90%/不适用; 2023/24 年度: 90%/100%)

3.1.4 保持在 12 个工作日内完成 75%的休养假申请,在 21 个工作日内完成 95%的休养假申请(2021/22 年度: 不适用; 2022/23 年度: 90%在 7 日内完成; 2023/24 年度: 75%/95%)

3.1.5 自工作人员提交之日起 60 个日历日内审查的年度受扶养人申请的比例(2021/22 年度: 不适用, 2022/23 年度: 不适用, 2023/24 年度: 98%)

#### 产出

- 延长了 2 931 份国际工作人员合同(中非稳定团 475 份、联刚稳定团 489 份、联阿安全部队 100 份、南苏丹特派团 545 份、联索支助办 144 份、马里稳定团 647 份、西撒特派团 44 份、联索援助团 96 份、秘书长大湖区问题特使办公室 11 份、中部非洲区域办 19 份、联合国驻非洲联盟办事处 13 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 2 份、联利支助团 133 份、西萨办 27 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 7 份、联苏综合援助团 107 份和区域服务中心 72 份)
- 处理了 5 783 项国际工作人员的工作人员应享权利(中非稳定团 1 146 项、联刚稳定团 900 项、联阿安全部队 124 项、南苏丹特派团 1 367 项、联索支助办 217 项、马里稳定团 1 250 项、西撒特派团 20 项、联索援助团 57 项、秘书长大湖区问题特使办公室 7 项、中部非洲区域办 25 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 7 项、联利支助团 210 项、西萨办 20 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 10 项、联苏综合援助团 225 项和区域服务中心 143 项)
- 处理了 3 952 份国际工作人员休假申请(中非稳定团 984 份、联刚稳定团 300 份、联阿安全部队 104 份、南苏丹特派团 1 587 份、联索支助办 145 份、马里稳定团 434 份、西撒特派团 34 份、联索援助团 74 份、秘书长大湖区问题特使办公室 3 份、中部非洲区域办 9 份、联合国驻非洲联盟办事处 12 份、联利支助团 145 份、西萨办 11 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 6 份、联苏综合援助团 57 份和区域服务中心 47 份)
- 处理了 9 892 份国际工作人员休养假申请(中非稳定团 2 184 份、联刚稳定团 900 份、联阿安全部队 500 份、南苏丹特派团 2 010 份、联索支助办 714 份、马里稳定团 2 400 份、西撒特派团 77 份、联索援助团 500 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 3 份、联利支助团 500 份和联苏综合援助团 104 份)

- 处理了 1 859 份国际工作人员的年度受扶养人审查申请(中非稳定团 369 份、联刚稳定团 247 份、联阿安全部队 74 份、南苏丹特派团 474 份、联索支助办 177 份、马里稳定团 315 份、秘书长大湖区问题特使办公室 1 份、中部非洲区域办 16 份、联合国驻非洲联盟办事处 12 份、联利支助团 48 份、西萨办 17 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 份、联苏综合援助团 59 份和区域服务中心 47 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 向客户提供有成效和高效率的人力资源服务	<p>4.1.1 保持完成每月 8 日前收到的合同延长或缩短申请所需时间, 将其列入当月薪金单(2021/22 年度: 99%; 2022/23 年度: 99%; 2023/24 年度: 99%)</p> <p>4.1.2 保持完成工作人员应享权利所需时间, 在 14 个工作日内完成 90%, 在 21 个工作日内完成 100%(2021/22 年度: 99%/不适用; 2022/23 年度: 90%/不适用; 2023/24 年度: 90%/100%)</p> <p>4.1.3 保持在 7 个工作日内完成 90%的休假(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)申请, 在 12 个工作日内完成 100%的休假申请(2021/22 年度: 96%/不适用; 2022/23 年度: 90%/不适用; 2023/24 年度: 90%/100%)</p> <p>4.1.4 将处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%; 2023/24 年度: 100%)</p> <p>4.1.5 将办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(2021/22 年度: 93%; 2022/23 年度: 90%; 2023/24 年度: 90%)</p> <p>4.1.6 保持办理每月 8 日前收到的国际工作人员首次任用、部署、改派和晋升等人事行动申请所需时间, 将其中 98%的申请列入当月薪金单, 剩余申请 100%列入下月薪金单。(2021/22 年度: 81%/不适用; 2022/23 年度: 98%/不适用; 2023/24 年度: 98%/100%)</p> <p>4.1.7 自工作人员提交之日起 60 个日历日内审查的年度受扶养人申请比例(2021/22 年度: 不适用; 2022/23 年度: 不适用; 2023/24 年度: 98%)</p>

### 产出

- 延长了 6 890 份本国工作人员合同(中非稳定团 600 份、联刚稳定团 2 800 份、联阿安全部队 129 份、南苏丹特派团 1 458 份、联索支助办 151 份、马里稳定团 878 份、西撒特派团 268 份、联索援助团 112 份、秘书长大湖区问题特使办公室 7 份、中部非洲区域办 16 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 4 份、联利支助团 75 份、西萨办 28 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份、联苏综合援助团 79 份和区域服务中心 268 份)

- 办理了 4 213 项本国工作人员应享权利(中非稳定团 300 项、联刚稳定团 950 项、联阿安全部队 150 项、南苏丹特派团 1 500 项、联索支助办 90 项、马里稳定团 675 项、西撒特派团 50 项、联索援助团 80 项、秘书长大湖区问题特使办公室 8 项、中部非洲区域办 8 项、联合国驻非洲联盟办事处 3 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 项、联利支助团 25 项、西萨办 8 项、联苏综合援助团 230 项和区域服务中心 135 项)
- 处理了 1 687 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 250 份、联刚稳定团 300 份、联阿安全部队 24 份、南苏丹特派团 500 份、联索支助办 30 份、马里稳定团 300 份、西撒特派团 75 份、联索援助团 16 份、秘书长大湖区问题特使办公室 5 份、中部非洲区域办 4 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 3 份、联利支助团 20 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 20 份和区域服务中心 130 份)
- 处理了 64 149 笔本国工作人员薪金(中非稳定团 6 899 笔、联刚稳定团 19 197 笔、联阿安全部队 1 346 笔、南苏丹特派团 16 747 笔、联索支助办 1 628 笔、马里稳定团 10 201 笔、西撒特派团 1 822 笔、联索援助团 1 235 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 83 笔、中部非洲区域办 167 笔、联合国驻非洲联盟办事处 222 笔、秘书长非洲之角问题特使办公室 54 笔、联利支助团 790 笔、西萨办 299 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 笔、联苏综合援助团 574 笔和区域服务中心 2 861 笔)
- 办理了 247 笔本国工作人员最后付款(中非稳定团 21 笔、联刚稳定团 75 笔、联阿安全部队 37 笔、南苏丹特派团 31 笔、联索支助办 10 笔、马里稳定团 32 笔、西撒特派团 4 笔、联索援助团 4 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 2 笔、联利支助团 4 笔、联苏综合援助团 5 笔和区域服务中心 20 笔)
- 办理了 342 项本国工作人员的任用人事行动(中非稳定团 25 项、联刚稳定团 70 项、联阿安全部队 20 项、南苏丹特派团 40 项、联索支助办 7 项、马里稳定团 78 项、西撒特派团 10 项、联索援助团 6 项、秘书长大湖区问题特使办公室 2 项、中部非洲区域办 4 项、联合国驻非洲联盟办事处 1 项、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 项、联利支助团 30 项、西萨办 3 项、联苏综合援助团 20 项和区域服务中心 25 项)
- 处理了 1 847 份本国工作人员的年度受扶养人审查申请(中非稳定团 200 份、联刚稳定团 750 份、联阿安全部队 30 份、南苏丹特派团 500 份、联索支助办 40 份、马里稳定团 150 份、西撒特派团 30 份、联索援助团 45 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 6 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 份、联利支助团 10 份、西萨办 8 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、联苏综合援助团 20 份、区域服务中心 50 份)

## 军警人员福利和薪金服务线

### 预期成绩

### 绩效指标

#### 5.1 向客户提供有成效和高效率的人力资源服务

5.1.1 将处理军警人员薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2021/22 年度：100%；2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%)

5.1.2 保持在留用期后 21 个工作日内和 42 个工作日内发放预扣金额的比例(2021/22 年度: 92% (90 个日历日); 2022/23 年度: 98%(90 个日历日); 2023/24 年度: 75%/100%)

5.1.3 将发放特派任务生活津贴首期预付款所需时间保持在收到完整银行详细信息后 3 个工作日内和收到完整银行详细信息后 5 个工作日内(2021/22 年度: 99%/不适用; 2022/23 年度: 98%/不适用; 2023/24 年度: 98%/100%)

5.1.4 将向军警人员付款所需的时间保持在任务结束日起 5 个工作日内和任务结束日起 21 个工作日内(2021/22 年度: 23%/75%; 2022/23 年度: 100%/100%; 2023/24 年度: 90%/100%)

5.1.5 按时完成合同延长, 不耽误下次发薪(2021/22 年度: 89%; 2022/23 年度: 99%; 2023/24 年度: 99%)

5.1.6 保持办理每月 8 日前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, 将其列入当月薪金单(2021/22 年度: 83%; 2022/23 年度: 98%; 2023/24 年度: 98%)

#### 产出

- 48 050 笔军警人员与薪金相关的付款(中非稳定团 12 100 笔、联刚稳定团 9 910 笔、联阿安全部队 2 250 笔、南苏丹特派团 12 600 笔、联索支助办 60 笔、马里稳定团 8 500 笔、西撒特派团 2 000 笔、联索援助团 300 笔、联利支助团 30 笔、西萨办 10 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 10 笔和联苏综合援助团 280 笔)
- 发放了 4 805 笔预扣每日生活津贴(中非稳定团 1 210 笔、联刚稳定团 991 笔、联阿安全部队 225 笔、南苏丹特派团 1 260 笔、联索支助办 6 笔、马里稳定团 850 笔、西撒特派团 200 笔、联索援助团 30 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 28 笔)
- 办理了新到任军警人员的 4 805 笔特派任务生活津贴预付款(中非稳定团 1 210 笔、联刚稳定团 991 笔、联阿安全部队 225 笔、南苏丹特派团 1 260 笔、联索支助办 6 笔、马里稳定团 850 笔、西撒特派团 200 笔、联索援助团 30 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 28 笔)
- 办理了 4 805 笔军警人员的最后付款(中非稳定团 1 210 笔、联刚稳定团 991 笔、联阿安全部队 225 笔、南苏丹特派团 1 260 笔、联索支助办 6 笔、马里稳定团 850 笔、西撒特派团 200 笔、联索援助团 30 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 28 笔)

- 6 448 份军警人员合同延长(中非稳定团 1 651 份、联刚稳定团 994 份、联阿安全部队 197 份、南苏丹特派团 1 918 份、联索支助办 27 份、马里稳定团 1 103 份、西撒特派团 517 份、联索援助团 17 份、联利支助团 2 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份和联苏综合援助团 20 份)
- 办理了 4 805 项军警人员部署人事行动(中非稳定团 1 210 项、联刚稳定团 991 项、联阿安全部队 225 项、南苏丹特派团 1 260 项、联索支助办 6 项、马里稳定团 850 项、西撒特派团 200 项、联索援助团 30 项、联利支助团 3 项、西萨办 1 项、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 项和联苏综合援助团 28 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、报销服务线和教育补助金服务线。

### 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所需时间保持在 3 个日历日内(2021/22 年度：70%；2022/23 年度：90%；2023/24 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机票或一笔总付的所需时间保持在 15 个日历日内(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：90%)</p> <p>6.1.3 处理旅行申请、包括为单派军警人员签发机票的所需时间保持在 5 个日历日内(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：90%)</p> <p>6.1.4 处理单派军警人员物品托运的所需时间保持在出发日期前 2 个日历日内(2021/22 年度：66% (旅行申请获批后)；2022/23 年度：90% (旅行申请获批后)；2023/24 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购买机票的规定的遵守情况(2021/22 年度：42%；2022/23 年度：75%；2023/24 年度：100%)</p>

### 产出

- 处理 5 027 份各类差旅人员的公务旅行申请(需要签发机票) (中非稳定团 811 份、联刚稳定团 479 份、联阿安全部队 202 份、南苏丹特派团 598 份、联索支助办 389 份、马里稳定团 687 份、西撒特派团 85 份、联索援助团 208 份、秘书长大湖区问题特使办公室 276 份、中部非洲区域办 225 份、

联非办 90 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 41 份、联利支助团 179 份、西萨办 302 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 87 份、联苏综合援助团 335 份、区域服务中心 33 份)

- 处理 10 480 份国际工作人员的一笔总付应享旅行申请(中非稳定团 4 481 份、联刚稳定团 788 份、联阿安全部队 66 份、南苏丹特派团 321 份、联索支助办 480 份、马里稳定团 3 689 份、西撒特派团 131 份、联索援助团 256 份、秘书长大湖区问题特使办公室 9 份、中部非洲区域办 15 份、联利支助团 18 份、西萨办 4 份、联苏综合援助团 136 份、区域服务中心 86 份)
- 为军警人员初期部署和任满回国办理 4 903 次个人用品托运(中非稳定团 1 402 次、联刚稳定团 813 次、联阿安全部队 227 次、南苏丹特派团 1 169 次、联索支助办 305 次、马里稳定团 661 次、西撒特派团 269 次、联索援助团 15 次、联利支助团 1 次、西萨办 1 次、联苏综合援助团 40 次)
- 为相关职类人员处理 7 660 项应享旅行和单派军警人员旅行申请(中非稳定团 1 831 项、联刚稳定团 1 516 项、联阿安全部队 422 项、南苏丹特派团 1 467 项、联索支助办 252 项、马里稳定团 1 692 项、西撒特派团 348 项、联索援助团 48 项、中部非洲区域办 1 项、联利支助团 20 项、西萨办 6 项、联苏综合援助团 57 项)

## 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  
(2021/22 年度: 91%; 2022/23 年度: 90%; 2023/24 年度: 90%)

### 产出

- 处理 6 554 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 637 份、联刚稳定团 1 546 份、联阿安全部队 348 份、南苏丹特派团 686 份、联索支助办 237 份、马里稳定团 1 066 份、西撒特派团 299 份、联索援助团 128 份、秘书长大湖区问题特使办公室 352 份、中部非洲区域办 159 份、联合国驻非洲联盟办事处 43 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 33 份、联利支助团 457 份、西萨办 296 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 136 份、联苏综合援助团 102 份、区域服务中心 29 份)
- 为国际工作人员处理 6 138 份应享旅行的差旅费报告(中非稳定团 1 469 份、联刚稳定团 579 份、联阿安全部队 166 份、南苏丹特派团 1 376 份、联索支助办 346 份、马里稳定团 1 564 份、西撒特派团 40 份、联索援助团 196 份、秘书长大湖区问题特使办公室 4 份、中部非洲区域办 6 份、联合国驻非洲联盟办事处 4 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 25 份、联利支助团 249 份、西萨办 7 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 份、联苏综合援助团 59 份、区域服务中心 47 份)
- 处理 4 903 项军警人员安保报销(中非稳定团 391 项、联刚稳定团 3 924 项、马里稳定团 504 项、联苏综合援助团 84 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	<p>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(2021/22 年度: 97%; 2022/23 年度: 96%; 2023/24 年度: 96%)</p> <p>8.1.2 不合规教育补助金申请(报销和预付)在 14 个日历日内退回和在 20 个日历日内退回的百分比(2021/22 年度: 86%/92%; 2022/23 年度: 90%/100%; 2023/24 年度: 90%/100%)</p>

### 产出

- 处理 6 379 份教育补助金申请(中非稳定团 1 165 份、联刚稳定团 836 份、联阿安全部队 303 份、南苏丹特派团 1 367 份、联索支助办 580 份、马里稳定团 1 072 份、西撒特派团 114 份、联索援助团 179 份、秘书长大湖区问题特使办公室 19 份、中部非洲区域办 48 份、联合国驻非洲联盟办事处 51 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 7 份、联利支助团 233 份、西萨办 56 份、联苏综合援助团 54 份、区域服务中心 295 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方面的知识管理,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	<p>9.1.1 将解决客户询问的所需时间保持在 7 个工作日内(2020/21 年度: 90%; 2022/23 年度: 75%; 2023/24 年度: 75%)</p> <p>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(2021/22 年度: 76%; 2022/23 年度: 75%; 2023/24 年度: 80%)</p> <p>9.1.3 保持每年成功处理和解决各类人员询问的百分比(2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 85%; 2023/24 年度: 100%)</p>

### 产出

- 解决各类人员 4 894 次询问(中非稳定团 986 次、联刚稳定团 1 056 次、联阿安全部队 88 次、南苏丹特派团 1 202 次、联索支助办 146 次、马里稳定团 1 099 次、西撒特派团 68 次、联索援助团 57 次、秘书长大湖区问题特使办公室 13 次、中部非洲区域办 14 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 77 次、西萨办 14 次、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 次、联苏综合援助团 25 次、区域服务中心 34 次)

- 区域服务中心完成 1 次年度客户调查
- 举行 12 次客户特派团访问或在线接洽会议
- 对集中保存的知识管理文件进行 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。该科由服务交付主管领导，由下列单位组成：账户股、内部控制股、供应商服务线和出纳服务线。

预期成绩	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)(2021/22 年度：100%；2022/23 年度：100%；2023/24 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付款文件后 27 天内(2021/22 年度：100%；2022/23 年度：100%；2023/24 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(2021/22 年度：98%；2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%)</p> <p>10.1.4 非工作人员相关(供应商)付款按时或提前发放的百分比(2021/22 年度：98%；2022/23 年度：85%；2023/24 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(2021/22 年度：100%；2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%)</p> <p>10.1.6 在 5 个工作日内对银行详细信息进行维护和处理的百分比(2021/22 年度：97%；2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%)</p>

#### 产出

- 为 18 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、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、联苏综合援助团、区域服务中心)编写 216 份月度财务报告(直至试算表阶段)
- 处理 42 230 笔供应商付款(中非稳定团 8 098 笔、联刚稳定团 6 153 笔、联阿安全部队 1 454 笔、南苏丹特派团 5 664 笔、联索支助办 10 295 笔、马里稳定团 7 744 笔、西撒特派团 1 558 笔、联索援助团 36 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 15 笔、中部非洲区域办 155 笔、秘书长非洲之角问题特

使办公室 6 笔、联合国驻非洲联盟办事处 76 笔、联利支助团 352 笔、西萨办 300 笔、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 23 笔、联苏综合援助团 124 笔、区域服务中心 177 笔)

- 发放 13 740 笔非工作人员(供应商)相关付款(乌干达 Absa 银行 1 500 笔、布隆迪同业银行 130 笔、刚果花旗银行 2 800 笔、中非经济银行 1 900 笔、科特迪瓦经济银行 1 700 笔、加蓬花旗银行 30 笔、加纳 Absa 银行 160 笔, 几内亚经济银行 240 笔、几内亚比绍经济银行 5 笔、利比亚阿曼银行 15 笔、摩洛哥花旗银行 450 笔、马里开发银行 2 500 笔、喀土穆银行 500 笔、塞拉利昂渣打银行 50 笔、塞内加尔花旗银行 50 笔、肯尼亚花旗银行 1 700 笔、南苏丹经济银行 10 笔)
- 处理 15 164 份旅行和货运发票(中非稳定团 2 718 份、联刚稳定团 2 449 份、联阿安全部队 816 份、南苏丹特派团 2 803 份、联索支助办 978 份、马里稳定团 2 880 份、西撒特派团 893 份、联索援助团 91 份、秘书长大湖区问题特使办公室 106 份、中部非洲区域办 205 份、联合国驻非洲联盟办事处 82 份、秘书长非洲之角问题特使办公室 89 份、联利支助团 170 份、西萨办 295 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 12 份、联苏综合援助团 330 份、区域服务中心 247 份)
- 向各开户行发放 194 385 笔工作人员相关付款(乌干达 Absa 银行 11 500 笔、布隆迪同业银行 80 笔、刚果花旗银行 43 000 笔、中非经济银行 21 000 笔、科特迪瓦经济银行 13 500 笔、加蓬花旗银行 100 笔、加纳 Absa 银行 3 100 笔、几内亚经济银行 1 600 笔、几内亚比绍经济银行 15 笔、利比亚阿曼银行 20 笔、摩洛哥非洲银行 70 笔、摩洛哥花旗银行 3 900 笔、马里开发银行 49 000 笔、喀土穆银行 7 300 笔、塞拉利昂渣打银行 1 300 笔、塞内加尔花旗银行 500 笔、肯尼亚花旗银行 37 300 笔、南苏丹经济银行 1 100 笔)
- 维护 16 670 份银行信息记录(中非稳定团 2 600 份、联刚稳定团 3 300 份、联阿安全部队 900 份、南苏丹特派团 4 500 份、联索支助办 300 份、马里稳定团 3 600 份、西撒特派团 450 份、联索援助团 5 份、秘书长大湖区问题特使办公室 10 份、中部非洲区域办 70 份、联合国驻非洲联盟办事处 100 份、联利支助团 150 份、西萨办 130 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份、联苏综合援助团 150 份、区域服务中心 400 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(2021/22 年度: 96%; 2022/23 年度: 100%; 2023/24 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监测报告(2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%; 2023/24 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(2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 100%; 2023/24 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业务事项处理服务线进行 19 次内部控制框架年度审查并发布报告。这将包括为区域服务中心另外 3 个单位(即财产管理股、人力资源和人才管理股、预算股)开展另外 3 项运行有效性活动, 以进一步加强现有控制环境
- 就服务中心处理的业务事项发布 84 份内部监测报告: 不受地点限制的业务事项, 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和信息技术支持。每年生成的内部监测报告包括: 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(差旅费预支款)、12份表2B报告(员工自助服务差旅费预支款)、12份表5C报告(未结应付款)

- 每年对468个银行账户进行对账，每月对39个开户行账户进行对账；每月这些对账工作在“团结”系统中每下一月第30日完成。每年代表区域服务中心客户特派团完成对账的情况如下：中非经济银行24个、马里开发银行24个、科特迪瓦花旗银行24个、刚果民主共和国花旗银行12个、喀土穆银行24个、乌干达Absa银行24个、加纳Absa银行24个、几内亚经济银行24个、塞拉利昂渣打银行24个、肯尼亚花旗银行24个、南苏丹经济银行24个、加蓬花旗银行24个、布隆迪同业银行12个、科特迪瓦经济银行24个、摩洛哥非洲银行12个、摩洛哥花旗银行24个、利比里亚非洲联合银行12个、利比里亚经济银行12个、塞内加尔花旗银行24个、几内亚比绍经济银行24个、利比亚阿曼银行24个、阿尔及利亚国家银行24个

#### 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 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。该处的作用是在通信和信息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、高水平的方式提供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天内发送电话账单(2021/22年度：100%；2022/23年度：100%；2023/24年度：100%)

#### 产出

- 为11个客户特派团和区域服务中心提供电话账单服务，处理约84 011份电话账单(中非稳定团19 044份、联刚稳定团19 852份、联阿安全部队1 011份、南苏丹特派团16 073份、联索支助办5 854份、马里稳定团17 413份、中部非洲区域办366份、西萨办721份、西撒特派团461份、联苏综合援助团672份、联利支助团800份、区域服务中心1 744份)

#### 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(2021/22年度：100%；2022/23年度：80%；2023/24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(2021/22年度：100%；2022/23年度：82%；2023/24年度：80%)

#### 产出

- 在区域服务中心和客户特派团协调开展8次或更多的通信和信息技术培训课程

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(2021/22 年度: 58%; 2022/23 年度: ≤10%; 2023/24 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(2021/22 年度: 70%; 2022/23 年度: 100%; 2023/24 年度: ≥10%)</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(2021/22 年度: 96.3%; 2022/23 年度: 80%; 2023/24 年度: 96%)</p> <p>11.4.2 与联合国后勤基地协调,利用外地远程基础设施监测系统技术,帮助特派团减少环境足迹(2021/22 年度: 90%; 2022/23 年度: 80%; 2023/24 年度: 80%)</p>

## 产出

- 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
- 每半年对中心进行区域灾后恢复准备状态评估
- 每年对中心和该区域至少 4 个客户特派团进行信息安全和(或)实体安保评估
- 每年为中心和至少 4 个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
- 每半年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测执行情况年度报告

预期成绩	绩效指标
11.5 支持为区域服务中心及其客户特派团部署一些企业系统、应用程序和项目	<p>11.5.1 支持为区域服务中心及其客户特派团部署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(2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 95%; 2023/24 年度: 95%)</p> <p>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(2021/22 年度: 100%; 2022/23 年度: 80%; 2023/24 年度: 80%)</p>

11.5.3 在收到请求后 30 天内按时向中心和客户特派团提供网络安全支助(2021/22 年度：95%；2022/23 年度：90%；2023/24 年度：95%)

#### 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及其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厅的指导下，发挥关键的后勤作用，为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。

#### 预期成绩

#### 绩效指标

12.1 通过全面规划、协调、管理和监测业绩，在区域运输和区域部署物资存储方面提供总体后勤支助，利用就近优势和协同效应，满足日常和临时业务需求

12.1.1 监督、协调并分发区域货物转运业务季度进展报告(2021/22 年度：80%；2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%)

12.1.2 利用“团结”系统运输管理模块以及合同执行情况报告工具和即时反馈系统，提高根据全球货物转运合同开展的货运的可见性，监测承包商履约情况，维护货运活动数据(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：90%)

12.1.3 在实体提出制定货物转运解决方案请求后 7 天内向客户外地特派团提供投入，协助制定第三方物流需求和技术评价说明、全球货物转运合同招标书或征求报价书(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：81%；2023/24 年度：100%)

12.1.4 确定区域货物空运需求，协调 5 个区域空运业务的规划、日程安排和业务监督工作，以满足区域货物转运需求(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：80%；2023/24 年度：100%)

12.1.5 与战略空中业务中心协调，在 7 个工作日内针对客户特派团的空运请求提供可选方案和报价(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：80%；2023/24 年度：80%)

12.1.6 监测备用包机协议，围绕协议的启用进行协调，以便在 72 小时内为区域航空和客户特派团的业务请求提供支助(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：80%)

12.1.7 在 15 个工作日内满足特派团对经常所需物资的采购请求并将货物启运发往特派团的百分比(2020/21 年度：不适用；2022/23 年度：80%；2023/24 年度：90%)

12.1.8 通过控制区域库存储备、可靠的存货管理和有效的交付计划，使交货周转时间缩短 30% (从 158 天减至 110 天)(2020/21 年度：不适用；2022/23 年度：80%；2023/24 年度：90%)

12.1.9 对前方支助和部署中心表示满意的特派团客户的百分比(2021/22 年度：不适用；2022/23 年度：60%；2023/24 年度：90%)

#### 产出

- 根据后勤司需求规划股和交付规划股的要求，规划、协调和管理 10 次联合国所属装备的货物转运活动，将这些装备从供应商所在地或联合国后勤基地的战略部署物资储存运往最终目的地
- 在“团结”系统运输管理模块中规划 10 次货物转运活动，利用该模块对 80%根据全球货物转运合同运输的货物进行跟踪和追溯
- 监督 5 个全球货物转运合同的启用，以支持客户外地特派团和实体
- 与全球采购支助科协调，订立 1 份区域货物转运第三方物流合同，以促进区域货运
- 与供应链管理厅空运处飞机管理和合同股以及联合国后勤基地战略空中业务中心协作，制定 5 个区域空运解决方案，以满足货运需求
- 协调 5 项区域空运业务，以满足区域货物转运需求
- 编写 2 份关于从恩德培区域部署物资储存向申购特派团和实体转运货物的工作说明
- 每季度核查存货和库存储备情况，以确保区域部署物资储存的存货信息准确无误
- 监控货物交付周转时间，确保缩短交付天数
- 与区域服务中心协调，将前方支助和部署中心的工作纳入服务中心的客户满意度调查

#### 外部因素

外地特派团的任务变动要求修订行动构想

安全局势妨碍执行已经计划的运送

政府核准从恩德培或布林迪西向特派团运送区域物资储存的过程出现延误

全球海运危机造成运输途中延误

## 构成部分 7：全球采购支助科

62. 全球采购支助科 2023/24 年度成果预算编制框架按照以客户为中心的办法制定。根据过去几年向非洲区域内外大小客户提供服务所取得的客户支助经验，在综合供应链管理的大背景下，进一步对该科的作用和责任进行微调，使之与恩德培区域业务构想保持一致。全球采购支助科是采购司的一部分。因此，采购活动由采购司授权，全球采购支助科负责提供全球支助。除设在非洲的特派团外，采购司的全球客户均可使用该科订立的合同和货物转运服务。该科在向区域各小型实体提供申购支助的同时，将继续支持办公设备及用品领域的类别管理办法，努力全面实施综合供应链管理。为此，全球采购支助科还与前方支助和部署中心在货物转运领域建立了伙伴关系，此外还将为恩德培区域部署物资储存的运作订立系统合同，并订立支助区域特派团的第三方物流合同。该科将交付下文各框架所列相关关键产出，促进实现若干预期成绩。

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标书商业评价的百分比(2021/22 年度：57%；2022/23 年度：70%；2023/24 年度：60%)</p> <p>13.1.2 在授标建议核准后 10 天内完成授标/签署合同的百分比(2021/22 年度：63%；2022/23 年度：90%；2023/24 年度：65%)</p> <p>13.1.3 为确保向客户提供服务的连续性而进行的合同修订以及在合同到期前 30 天进行的合同延期(如有请求)的百分比(2021/22 年度：95%；2022/23 年度：80%；2023/24 年度：95%)</p> <p>13.1.4 供应商对竞争性招标的回复率(2021/22 年度：16%；2022/23 年度：10%；2023/24 年度：16%)</p>
13.2 为增加从发展中国家和经济转型国家的采购，开展供应商外联活动	13.2.1 获得注册支持、在 4 天内完成联合国全球采购网注册的供应商的百分比(2021/22 年度：100%；2022/23 年度：85%；2023/24 年度：85%)

### 产出

- 签发 30 份针对特定特派团的合同、200 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
- 为在恩德培建立区域部署物资储存提供采购支助，并为支持区域部署物资储存订立 2 份系统合同
- 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 名新供应商注册为联合国供应商，参加和支持涵盖发展中国家和经济转型国家的商务研讨会
- 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

## 外部因素

供应商有意向在联合国全球采购网注册

合并区域部署物资储存需求并可用于采购行动

63. 为便于列报人力资源拟议变动情况，已确定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及时、优质、以客户为中心的标准化服务：(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 2023/24 年度拟议所需人员配置共计 402 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业务事项处理活动，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；开展重新设计和改进流程的活动，以改善服务提供情况；档案的编制、记录保存和管理；管理区域服务中心的业务连续性计划；评估业务事项处理用户在“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；更新“团结”系统；维护与联刚稳定团的业务级别协议；确保按照大会和业务支助部的要求，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

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>主任办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	1	—	3	—	4	—	2	2	—	—	—	6
2023/24 年度拟议员额	—	1	—	3	—	4	—	4	4	—	—	—	8
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	<b>2</b>	<b>2</b>	—	—	—	<b>2</b>

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>副主任办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	1	—	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
2023/24 年度拟议员额	—	1	—	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>战略规划股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	1	—	2	1	—	1	1	1	2	5
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	1	—	2	1	—	1	1	1	2	5
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>法律、审计反应和风险管理股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	1	1	2	—	—	—	3
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	1	1	2	—	—	—	3
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>通信股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	2	—	2	5
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	2	—	2	5
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>人力资源和人才管理股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	2	1	4	1	3	4	2	—	2	10
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	2	3	5	2	—	2	10
<b>净变动</b>	—	—	—	(1)	—	(1)	1	—	1	—	—	—	—
<b>系统、质量保证和业绩管理股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	1	2	3	5	8	—	—	—	10
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	1	2	3	5	8	—	—	—	10
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>预算股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	1	1	2	—	—	—	3
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	1	1	2	—	—	—	3
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>区域培训和会议中心</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	7	7	—	—	—	8
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	7	7	—	—	—	8
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>财产管理股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	5	5	—	—	—	6
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	5	5	—	—	—	6
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>档案和记录管理股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	4	4	—	—	—	5
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	4	4	—	—	—	5
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>共计</b>													
2022/23 年度核定数	—	2	4	8	5	19	8	30	38	5	1	6	63
2023/24 年度拟议数	—	2	4	7	5	18	9	32	41	5	1	6	65
<b>净变动</b>	—	—	—	(1)	—	(1)	1	2	3	—	—	—	2

国际工作人员：减少 1 个员额

本国工作人员：增加 3 个员额

联合国志愿人员：无变动

67. 2023/24 年度，主任办公室将继续为执行区域服务中心的任务提供服务。主任办公室拟设 1 个行政助理(本国一般事务人员)，并调整 1 个员额的职能，负责提供从联刚稳定团接管的代表服务。将为恩德培支助基地所有实体(包括区域服务中心、联刚稳定团和所有租户)的所有国际人员和承认的受抚养人提供代表服务。在费用不变的基础上，拟设 1 个员额的费用将因联刚稳定团裁撤 1 个类似员额而抵消。拟议在接管联刚稳定团代表服务的初始阶段另设 1 个员额，同时裁撤客户服务科 1 个财务助理员额(本国一般事务人员)。代表服务对恩德培支助基地的所有联合国实体至关重要，有助于确保各实体遵守与东道国谅解备忘录框架内特权和豁免有关的政府条例。履行这些职能的工作人员将协助工作人员填写和提交表格、回答询问、与政府官员联络，从而加快提供服务。必须及时提供此类服务，以确保遵守移民要求，包括确保工作人员和承认的受抚养人具备在东道国工作和居留的能力。该工作人员还将为执行东道国协定的其他规定发挥关键作用，如编写并向东道国各部委提交普通照会，确保国际工作人员了解与在东道国居留的合规文件有关的所有信息，就货物进口、税收和牌照事项开展互动。由于恩德培是乌干达的主要入境点，中心的代表作用是乌干达政府礼宾办公室协调，支持向访问乌干达的所有联合国高级别官员提供礼宾服务。

68. 法律、审计反应和风险管理股负责维护区域服务中心的风险登记册和风险处理应急计划，执行监督机构的建议，提供法律咨询，并对内部司法问题作出回应。

拟在该股内将 1 个法律干事员额(P-3)改派为风险管理和合规干事，以便与分配给该股的工作范围、职责和责任更加吻合。根据该股的上述作用，并针对审计委员会建议所载呼吁，即加强服务中心关于风险意识和缓解措施的政策与工具之间的联系，风险管理和合规干事将监督服务中心的审计领域及其更广泛的监督职能，监督对中心风险登记册进行经常监测和更新，促进加强内部控制，协助管理服务中心的问责制框架，并协调其他与风险管理有关的活动。区域服务中心已有一名 B 级本国干事职等的法律干事，负责处理中心的所有法律问题，主要包括提交管理当局评价股和联合国行政法庭的工作人员应享权利案件。这名法律干事足以满足中心的法律需求，而风险管理和合规干事是该中心在管理大量财政资源方面的优先需求。

69. 区域服务中心还拟议将系统、质量保证和执行情况报告股的财务助理(本国一般事务人员)改派为人力资源助理。拟议变动将使该员额的职能与其所在 2b 级次级单位的任务相符。2b 级人力资源支助包括流程责任人和人力资源专家，他们负责：(a) 监测和确保一以贯之地执行人力资源政策、做法和“团结”系统中的程序，为此查明知识和学习差距，通过学习方案加以解决，分析差距以了解其根源；(b) 向人力资源合作伙伴提供咨询意见，为最后离职进程、特别是清理结束和缩编特派团的最后离职进程提供支持；(c) 分析时间记录和出勤记录；(d) 通过开展质量检查和审计，加强合规性，降低组织风险；(e) 参与或协助开展清理工作，包括审计审查、工作组的工作、政策及程序审查。拥有具备适当人力资源知识的合格工作人员是服务提供和执行工作取得成功的关键因素。为满足这一高需求而请求改叙，以便加强能力，继续发展该职能所需的专门技能和专长。提出这一请求是因为需要确保及时高效地处理业务方面的服务申请，解决影响人力资源业务的未决问题。

70. 区域服务中心拟将协理人力资源干事(P-2)本国化，使之成为本国专业干事。此外，中心拟将行政干事(P-3)改派为人力资源干事(P-3)。这两项变动均属人力资源和人才管理股内的拟议变动。将行政干事改派为人力资源干事的拟议变动旨在为该股提供开展征聘、人事行政、人才管理、员额管理等所有人力资源活动所必备的职能。将 P-2 改划为 A 级本国干事是为了满足本国化和当地能力建设的需要，进而满足中心的关键需要，同时也将为本组织节约开支。

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	+2	NGS	行政助理	设立	因联刚稳定团和客户服务科同时裁撤而设立
法律、审计反应和风险管理股	-1	P-3	法律干事	改派	改派为风险管理和合规干事
法律、审计反应和风险管理股	+1	P-3	风险管理和合规干事	改派	由法律干事改派
系统、质量保证和执行情况报告股	-1	NGS	财务助理	改派	改派为人力资源助理
系统、质量保证和执行情况报告股	+1	NGS	人力资源助理	改派	由财务助理改派

办公室/科/股	员额				
	变动(员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
人力资源和人才管理股	-1	P-2	协理人力资源干事	改划	本国化为本国干事-A
人力资源和人才管理股	+1	本国干事-A	协理人力资源干事	改划	由 P-2 本国化
人力资源和人才管理股	-1	P-3	行政干事	改派	改派为人力资源干事
人力资源和人才管理股	+1	P-3	人力资源干事	改派	由行政干事改派
<b>小计</b>	<b>+2</b>				

71. 区域服务中心将维持其服务交付科室的结构，即维持其下设福利和薪金科；差旅、报销和教育补助金科；客户服务科；以及财务与合规监测科。

#### 构成部分 1：福利和薪金科

72. 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。

表 7

#### 人力资源：福利和薪金科

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>福利和薪金科科长办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>国际福利和薪金服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	2	11	14	2	12	14	—	—	—	28
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	2	11	14	2	12	14	—	—	—	28
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>入职和离职服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	6	7	2	6	8	—	—	—	15
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	6	7	2	6	8	—	—	—	15
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>军警人员福利和薪金服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	2	3	6	1	16	17	—	—	—	23
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	2	4	7	1	16	17	—	—	—	24
<b>净变动</b>	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	1

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>本国福利和薪金服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	2	6	9	3	15	18	—	—	—	27
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	2	4	7	4	15	19	—	—	—	26
<b>净变动</b>	—	—	—	—	(2)	(2)	1	—	1	—	—	—	(1)
<b>共计</b>													
2022/23 年度核定数	—	—	5	6	26	37	9	50	59	—	—	—	96
2023/24 年度拟议数	—	—	5	6	25	36	10	50	60	—	—	—	96
<b>净变动</b>	—	—	—	—	(1)	(1)	1	—	1	—	—	—	—

国际工作人员：减少 1 个员额

本国工作人员：增加 1 个员额

73. 2023/24 年度，区域服务中心拟将 1 名助理人力资源干事(本国专业干事)从教育补助金服务线调至本国福利和薪金服务线，并将 1 名财务助理(外勤事务人员)从本国福利和薪金服务线调至教育补助金服务线。这些拟议调动旨在有效分配资源，以满足相关服务线的业务需要。本国福利和薪金服务线需要提高协调和监督核心业务的能力，如改进报告和分析能力、加强内部控制和提高业务效力。本国专业干事员额将为此目的服务，建立分析和报告业务事项处理数量的能力，并加强为关键客户需求提供可行解决方案的能力。

74. 此外，区域服务中心拟将 1 名人力资源助理(外勤事务人员)从本国福利和薪金服务线调至军警人员服务线，以使该服务线具备监测和协调客户特派团军警人员相关业务事项处理所需的技术能力和经验。该服务线最近的更替率较高，削弱了指导初级工作人员并培养其技能以处理军警人员入职和离职相关复杂情况的能力。该外勤事务员额将填补目前的缺口，同时建设该服务线的能力，以提高效率、效力和客户满意度。

表 8  
人员配置变动：福利和薪资科

办公室/科/股	员额					说明
	变动(员额数)	职等	职位名称	行动		
本国福利和薪金服务线	+1	本国专业干事	助理人力资源干事	调拨	调自教育补助金服务线	
本国福利和薪金服务线	-1	外勤事务人员	财务助理	调拨	调至教育补助金服务线	
本国福利和薪金服务线	-1	外勤事务人员	人力资源助理	调拨	调至军警人员服务线	
军警人员服务线	+1	外勤事务人员	人力资源助理	调拨	调自本国福利和薪金服务线	
<b>小计</b>	—					

## 构成部分 2：差旅、报销和教育补助金科

75. 差旅、报销和教育补助金科由一名服务交付主管管理，该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；教育补助金。

表 9

### 人力资源：差旅、报销和教育补助金科

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>差旅、报销和教育补助金科科长办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>差旅服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	1	5	7	1	17	18	—	—	—	25
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	1	5	7	1	17	18	—	—	—	25
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>报销服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	4	5	1	1	2	—	—	—	7
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	4	5	1	1	2	—	—	—	7
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>教育补助金服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	2	12	14	—	—	—	17
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	1	2	4	1	12	13	—	—	—	17
<b>净变动</b>	—	—	—	—	1	1	(1)	—	(1)	—	—	—	—
<b>共计</b>													
2022/23 年度核定数	—	—	4	2	10	16	5	31	36	—	—	—	52
2023/24 年度拟议数	—	—	4	2	11	17	4	31	35	—	—	—	52
<b>净变动</b>	—	—	—	—	1	1	(1)	—	(1)	—	—	—	—

国际工作人员：增加 1 个员额

本国工作人员：减少 1 个员额

76. 2023/24 年度，根据可扩缩模型，拟议维持该科的总体人员配置水平，精简资源利用，以提高业务效力和效率。区域服务中心提议调整服务线资源，与可扩缩模型预计的所需资源相匹配。拟将 1 名财务助理(外勤事务人员)从本国福利和

薪金服务线调至教育补助金服务线，并将 1 名协理人力资源干事(本国专业干事)从教育补助金服务线调至本国福利和薪金服务线。此外，拟在教育补助金服务线内，将 1 名团队助理(本国一般事务人员)和 1 名行政助理(本国一般事务人员)改派为人力资源助理。这些拟议员额行动将不影响该服务线的总体人员配置水平。拟议调动是为了使教育补助金服务线具备及时有效处理教育补助金报销和预付事项所需的能力，并保持向工作人员提供同等水平的服务，包括在高峰期。外勤事务员额的调动将提高教育补助金业务事项处理的核准能力，同时提高该服务线快速处理业务事项的能力，并最大限度地减少出错风险。同样，团队助理和行政助理员额改派为人力资源助理员额将提供适当的人员配置，以便更快、更有效地审查和处理教育补助金业务事项。

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				
	变动(员额数)	职等	职位名称	行动	说明
教育补助金服务线	+1	外勤事务人员	财务助理	调拨	调自本国福利和薪金服务线
教育补助金服务线	-1	本国专业干事	协理人力资源干事	调拨	调至本国福利和薪金服务线
教育补助金服务线	-1	本国一般事务人员	团队助理	改派	改派为人力资源助理
教育补助金服务线	-1	本国一般事务人员	行政助理	改派	改派为人力资源助理
教育补助金服务线	+2	本国一般事务人员	人力资源助理	改派	由团队助理和行政助理改派
<b>小计</b>	—				

## 构成部分 3：客户服务科

77. 该科负责处理客户战略和服务管理活动，以支持区域服务中心的业务需求并制定其客户关系活动战略，并负责建立知识管理框架，以充当区域服务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，提升客户获得高效率、高成效协助的期望，并解决人力资源、财务和差旅问题。区域服务中心采用敏锐、可靠和善解人意的策略交付服务，以期在所有客户关系活动中建立该中心客户群的信任、信心和忠诚度，培养客户群对该中心的信赖。该科为服务请求管理工具 iNeed 和呼叫管理解决方案提供支助，并负责代表中心与内部和外部(客户特派团)客户沟通。

表 11  
人力资源：客户服务科

	国际工作人员						本国工作人员			联合国志愿人员			
	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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	共计
<b>客户服务科科长办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>客户关系和知识管理股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	1	10	11	—	—	—	12
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	1	8	9	—	—	—	10
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)	—	—	—	(2)
<b>客户支助股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	1	11	12	—	—	—	13
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	1	8	9	—	—	—	10
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	(3)	(3)	—	—	—	(3)
<b>共计</b>													
2022/23 年度核定数	—	—	1	1	1	3	2	22	24	—	—	—	27
2023/24 年度拟议数	—	—	1	1	1	3	2	17	19	—	—	—	22
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	(5)	(5)	—	—	—	(5)

国际工作人员：无变动

本国工作人员：减少 5 个员额

78. 2023/24 年度，区域服务中心提议根据可扩缩模型裁撤客户支助股的 3 个财务助理员额(本国一般事务人员)，以合理配置工作人员队伍。该股已达到可持续的成熟度，客户服务交付模型现已在所有客户特派团实施，这使区域服务中心能够了解与其在该领域业务相称的人员配置水平。

79. 区域服务中心还提议根据可扩缩模型裁撤客户关系和知识管理股的 1 名财务助理(本国一般事务人员)，以调整资源。由于主任办公室承担的代表事务，拟将根据可扩缩模型裁撤的第二个财务助理员额(本国一般事务人员)更名为行政助理。预计后一个员额的费用将在 2024/25 年度通过裁撤联刚稳定团的一个类似员额予以抵消，以确保费用不变。员额行动涉及在主任办公室裁撤第二个财务助理员额和同时设立行政助理员额。

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)	职等	职位名称	行动	说明
客户支助股	-3	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
客户关系和知识管理股	-2	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
<b>小计</b>	<b>(5)</b>				

#### 构成部分 4：财务与合规监测科

80. 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，下设以下部分：账户股；内部控制股；供应商服务线；出纳服务线。

表 13  
人力资源：财务与合规监测科

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>财务与合规监测科科长办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>内部控制股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	2	13	15	—	—	—	16
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	2	13	15	—	—	—	16
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>账户股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	1	7	9	4	17	21	—	—	—	30
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	1	7	9	4	17	21	—	—	—	30
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>供应商服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	6	7	1	26	27	—	—	—	34
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	6	7	1	26	27	—	—	—	34
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>出纳服务线</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	4	5	3	14	17	—	—	—	22
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	4	5	3	14	17	—	—	—	22
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>共计</b>													
2022/23 年度核定数	—	—	5	1	17	23	11	71	82	—	—	—	105
2023/24 年度拟议数	—	—	5	1	17	23	11	71	82	—	—	—	105
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

国际工作人员：无变动

本国工作人员：无变动

81. 2023/24 年度，区域服务中心提议将供应商服务线的 1 个人力资源助理员额(本国一般事务人员)改派为财务助理。拟议变动的的原因是，根据中心当前和即将面临的主要挑战以及有效完成任务的业务驱动因素对资源进行调整。

82. 区域服务中心还提议将内部控制股的 2 个人力资源助理员额(本国一般事务人员)改派为财务助理，以精简资源利用，合理配置员工队伍。内部控制股将根据其工作方案和在区域服务中心全面实施风险管理和控制框架的需求，更频繁地执行关键的相关控制措施，以此在区域服务中心实施关键控制措施。拟议改派将使该股具备所需相关能力，使其能够有效开展活动并参与减轻威胁区域服务中心运作的主要业务风险。

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)	职等	职位名称	行动	说明
供应商服务线	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	改派	改派为财务助理
供应商服务线	+1	本国一般事务人员	财务助理	改派	由人力资源助理改派
内部控制股	-2	本国一般事务人员	人力资源助理	改派	改派为财务助理
内部控制股	+2	本国一般事务人员	财务助理	改派	由人力资源助理改派
<b>小计</b>	—				

构成部分 5：区域外勤技术处

83. 区域外勤技术处自 2013 年起并入区域服务中心。该处的作用是在通信和信息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。该处包括以下各股：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；电话账单股。

表 15

## 人力资源：区域外勤技术处

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>区域外勤技术处处长办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	1	1	—	1	3	—	1	1	—	—	—	4
2023/24 年度拟议员额	—	1	1	—	1	3	—	1	1	—	—	—	4
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>区域业务股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	—	3	3	—	3	3	—	—	—	6
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	—	3	3	—	3	3	—	—	—	6
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>特别项目股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	1
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	1
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>区域项目股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	2	1	3	—	1	1	—	—	—	4
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	2	1	3	—	1	1	—	—	—	4
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>区域信息技术安全股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	—	—	—	—	—	1
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	—	—	—	—	—	1
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>业务案例分析股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	1	1	—	—	—	2
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	1	1	—	—	—	2
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>电话账单股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	3	3	—	—	—	4
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	3	3	—	—	—	4
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	国际工作人员						本国工作人员			联合国志愿人员			共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2-	P-5-	P-3-	外勤 事务人员	小计	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
		D-1	P-4	P-2									
<b>共计</b>													
2022/23 年度核定数	—	1	1	4	7	13	—	9	9	—	—	—	22
2023/24 年度拟议数	—	1	1	4	7	13	—	9	9	—	—	—	22
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

84. 2023/24 年度区域外勤技术处没有拟议人员配置变动。

#### 租户单位

#### 前方支助和部署中心

85. 外勤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、高成效、高效率 and 负责任的业务和技术支助服务方面发挥关键的后勤作用。外勤支助和部署中心将通过全面规划、协调、管理和监测业绩，利用就近和协同效应，为区域部署物资储存的区域运输和维护提供总体后勤支助，以满足日常和临时业务需求。

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			联合国志愿人员			共计
	副秘书长- 助理秘书长	D-2-	P-5-	P-3-	外勤 事务人员	小计	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
		D-1	P-4	P-2									
<b>前方支助和部署中心主任办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	2	—	1	3	—	2	2	—	—	—	5
2023/24 年度拟议员额	—	—	2	—	1	3	—	2	2	—	—	—	5
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>空中支援小组</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	2	3	—	1	1	—	—	—	4
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	—	1	1	—	—	—	4
<b>净变动</b>	—	—	—	1	(1)	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>区域部署物资储存小组</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	—	1	1	—	—	—	4
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	2	3	—	1	1	—	—	—	4
<b>净变动</b>	—	—	—	(1)	1	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>调度业务和货物转运支助股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	—	—	2	—	—	—	5
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	—	—	2	—	—	—	5

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>共计</b>													
2022/23 年度核定数	—	—	5	2	5	12	—	6	6	—	—	—	18
2023/24 年度拟议数	—	—	5	2	5	12	—	6	6	—	—	—	18
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

国际工作人员：净零变动

本国工作人员：无变动

86. 2023/24 年度，鉴于空中支援小组没有分配任何航空资产，也没有分派任务的权力，区域服务中心拟将 1 个航空技术合规干事员额(P-4)改派为后勤干事，负责协调前方支助和部署中心在实地的各项活动，并向前方支助和部署中心三个股的小组提供技术咨询和指导。该后勤干事需要管理材料和货物的流动、分配和储存，并监督支柱部门内的端到端流程，确保与供应链管理办公室的活动保持一致。

87. 以下拟议员额裁撤和设立将为客户实体提供更全面、更有效的后勤解决方案，并调整资源，以更好地提供服务、提高效率和客户满意度。区域服务中心提议裁撤区域部署物资储存小组的 1 个运输干事员额(P-3)，同时在调度业务和货物转运支助股设立 1 个后勤干事员额(P-3)，以更好地支持完成任务。后勤干事将负责向外地客户特派团提供总体后勤解决方案，为此与区域实体协调，扩大运输选择，以提高效率，更好地满足调度要求，并将支持订立第三方后勤合同，以支持区域运输和配送。

88. 区域服务中心还提议裁撤空中支援小组的 1 个空中业务干事员额(外勤事务人员)，同时在区域部署物资储存小组设立 1 个后勤干事员额(外勤事务人员)。鉴于该后勤干事将管理材料和货物的流动、分配和储存，监督涉及协调运输、仓储和存货管理的端到端流程，并确保本组织的后勤业务高效、具有成本效益并符合相关条例，这些员额行动将调整和精简资源利用，提高前方支助和部署中心业务的效力。随着区域服务中心发展和实施区域部署物资储存，需要加强后勤能力，这将有助于前方支助和部署中心以最快的方式向该区域各特派团交付物品。

89. 区域服务中心提议将 1 个空中业务干事员额(P-3)从调度业务和货物转运支助股调至空中支援小组，并将 1 个调度助理员额(外勤事务人员)改派为空中支援小组的空中业务助理。这些员额行动将调整和简化资源利用，以提高前方支助和部署中心业务的效力。空中支助小组的空中业务干事(P-3)将管理和协调备用包机协议解决方案，以支持该区域的特派团行动以及特派团之间的调度，并拟订需求说明书/工作说明书和技术评价。此外，该员额还将支持临时和短期区域需求的战术空中解决方案，并协助编写区域空运年度预测报告。空中业务助理将向负责协调和管理行动区内飞机调度的空中支援小组提供支助。这可能包括安排航班、与

机组人员和其他团队成员协调、确保为每次航班做好所有必要的后勤安排以及全面了解运力利用情况等任务。该员额任职者还将与联合国后勤基地战略空中业务中心合作，协助跟踪和协调航空合同(备用合同)。

表 17

## 人员配置变动：前方支助和部署中心

办公室/科/股	员额				
	变动(员额数)	职等	职位名称	行动	说明
外勤支助和部署中心	+1	P-4	后勤干事	改派	由航空技术合规干事改派
外勤支助和部署中心	-1	P-4	航空技术合规干事	改派	改派为后勤干事
调度业务和货物转运支助股	+1	P-3	后勤干事	设立	在裁撤区域部署物资储存小组运输干事后同时设立员额
调度业务和货物转运支助股	-1	P-3	空中业务干事	调拨	调至空中支援小组
区域部署物资储存小组	-1	P-3	运输干事	裁撤	裁撤，以支持在调度业务和货物转运支助股设立 1 个后勤干事
区域部署物资储存小组	+1	外勤事务人员	后勤干事	设立	在同时裁撤空中支援小组空中业务干事后设立员额
空中支援小组	+1	P-3	空中业务干事	调拨	调自调度业务和货物转运支助股
空中支援小组	-1	外勤事务人员	空中业务干事	裁撤	裁撤员额，以支持在区域部署物资储存小组设立 1 个后勤干事
空中支援小组	+1	外勤事务人员	空中业务助理	改派	由调度助理改派
空中支援小组	-1	外勤事务人员	调度助理	改派	改派为空中业务助理
<b>净变动</b>	—				

## 全球采购支助科

表 18

## 人力资源：全球采购支助科

	国际工作人员						本国工作人员			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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	
<b>全球采购支助科科长办公室</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	—	1	2	1	2	3	—	—	—	5
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	—	1	2	1	2	3	—	—	—	5
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>采购支助和货物转运股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	2	1	1	4	1	2	3	—	—	—	7
2023/24 年度拟议员额	—	—	2	1	1	4	1	2	3	—	—	—	7
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	国际工作人员						本国工作人员			联合国志愿人员			
	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	本国 专业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计	共计
<b>区域供应商支助和开标股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	2	2	1	—	1	4
2023/24 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	2	2	1	—	1	4
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>区域采购支助股</b>													
2022/23 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	1	2	3	—	—	—	6
2023/24 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	1	2	3	—	—	—	6
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>共计</b>													
2022/23 年度核定数	—	—	4	3	3	10	3	8	11	1	—	1	22
2023/24 年度拟议数	—	—	4	3	3	10	3	8	11	1	—	1	22
<b>净变动</b>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

90. 2023/24 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 (2021/22)	分配 (2022/23)	费用估计 (2023/24)	差异	
				数额 (4)=(3)-(2)	百分比 (5)=(4)÷(2)
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)÷(2)
<b>文职人员</b>					
国际工作人员	22 674.9	24 830.4	23 920.7	(909.7)	(3.7)
本国专业干事	3 290.9	3 881.9	4 297.8	415.9	10.7
本国一般事务人员	7 202.4	7 277.1	7 767.8	490.7	6.7
联合国志愿人员	343.0	312.2	287.7	(24.5)	(7.8)
一般临时人员	68.1	39.5	—	(39.5)	(100.0)
政府提供的人员	—	—	—	—	—
<b>小计</b>	<b>33 579.3</b>	<b>36 341.1</b>	<b>36 274.0</b>	<b>(67.1)</b>	<b>(0.2)</b>
<b>业务费用</b>					
文职选举观察员	—	—	—	—	—
咨询人和咨询服务	6.8	80.5	85.2	4.7	5.8
公务差旅	80.3	215.9	248.8	32.9	15.2
设施和基础设施	1 657.5	2 249.2	2 157.4	(91.8)	(4.1)
陆运	88.7	92.0	93.1	1.1	1.2
空中业务	—	—	—	—	—
海上业务	—	—	—	—	—
通信和信息技术	3 983.3	3 604.7	4 330.5	725.8	20.1
医疗	10.4	106.9	99.1	(7.8)	(7.3)
特种装备	—	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	345.1	431.9	466.1	34.2	7.9
速效项目	—	—	—	—	—
<b>小计</b>	<b>6 172.1</b>	<b>6 781.1</b>	<b>7 480.2</b>	<b>699.1</b>	<b>10.3</b>
<b>所需资源毛额</b>	<b>39 751.4</b>	<b>43 122.2</b>	<b>43 754.2</b>	<b>632.0</b>	<b>1.5</b>
工作人员薪金税收入	3 976.2	4 242.8	4 490.2	247.4	5.8
<b>所需资源净额</b>	<b>35 775.2</b>	<b>38 879.4</b>	<b>39 264.0</b>	<b>384.6</b>	<b>1.0</b>
自愿实物捐助(已编入预算)	—	—	—	—	—
<b>所需资源总额</b>	<b>39 751.4</b>	<b>43 122.2</b>	<b>43 754.2</b>	<b>632.0</b>	<b>1.5</b>

## B. 空缺率

91. 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日期间费用估计数考虑到了以下空缺率：

(百分比)

类别	2021/22 年度实际数	2022/23 年度预算数	2023/24 年度预计数
<b>文职人员</b>			
国际工作人员	12.4	8.0	10.4
本国工作人员			
本国专业干事	11.1	8.0	10.5
本国一般事务人员	14.3	8.0	7.9
联合国志愿人员			
国际	16.7	0.0	16.7
本国	0.0	0.0	0.0

92. 预算中采用的空缺率考虑到了区域服务中心迄今的经验，以及该中心在征聘文职人员方面的具体情况。空缺率考虑的假设情况包括当前 2022 年 1 月至 12 月期间 12 个月平均空缺率或截至 2022 年 12 月 31 日的实际空缺率以及文职人员入职情况。这符合为提高 2023/24 年度拟议预算所适用空缺率的准确性和一致性并确保拟议空缺率尽可能以实际空缺率为依据而提供的政策指导。拟议改派和新设员额适用 50%的空缺率。

## C. 培训

93. 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日期间培训所需资源估计数如下：

(千美元)

类别	估计数
<b>咨询人</b>	
培训咨询人	85.2
<b>公务差旅</b>	
公务差旅，培训类	28.3
<b>其他用品、服务和设备</b>	
培训费、用品和服务	115.0
<b>共计</b>	<b>228.5</b>

94. 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日期间计划参加培训的人数以及与以往各期相比的情况如下：

(参加人数)

	国际工作人员			本国工作人员		
	2021/22 年度 实际数	2022/23 年度 计划数	2023/24 年度 拟议数	2021/22 年度 实际数	2022/23 年度 计划数	2023/24 年度 拟议数
内部	39	108	80	92	148	85
外部	6	7	4	—	4	6
<b>共计</b>	<b>45</b>	<b>115</b>	<b>84</b>	<b>92</b>	<b>152</b>	<b>91</b>

95. 2023/24 年度拟议培训活动反映了对开展在线培训加强区域服务中心工作人员管理、行政和技术技能的重视。

#### D. 公务差旅，非培训类

96. 2023/2024 年度非培训类公务差旅所需资源估计数为 220 500 美元，具体如下：

类别	计划的旅行人次	数额 (千美元)	2022/23 年度预算 总额百分比	2023/24 年度预算 总额百分比
任务区内差旅	56	105.3	0.2	0.2
任务区外差旅	30	115.2	0.3	0.3
<b>共计</b>	<b>86</b>	<b>220.5</b>		

### 三. 差异分析<sup>4</sup>

	差异	
国际工作人员	(909.7)	(3.7%)

- 费用参数：与实际费用和空缺率保持一致

97. 所需资源减少的主要原因是，根据历史趋势，一般工作人员费用从 92.4% 减至 82.1%；空缺率从 2022/23 年度的 8.0% 增至 2023/24 年度的 10.4%。

	差异	
本国专业干事	415.9	10.7%

- 费用参数：薪级表上调

98. 所需资源增加的主要原因是，本国专业人员薪金表自 2021 年 11 月起上调 24.0%，以及拟将 1 名协理专业干事(P-2)改划为本国专业干事。空缺率从 2022/23

<sup>4</sup> 资源差异额以千美元计。仅对上下浮动至少 5% 或 100 000 美元的差异作了分析。

年度的 8.0% 增至 2023/24 年度的 10.5% 以及乌干达先令对美元的汇率从 3 560.00 升至 3 735.23 (4.9%)，部分抵消了所需资源的增加。

	差异	
本国一般事务人员	490.7	6.7%

- **费用参数：薪级表上调**

99. 所需资源增加的主要原因是，自 2021 年 11 月起，本国一般事务人员薪金表上调 15.1%。乌干达先令对美元的汇率从 3 560.00 升至 3 735.23 (4.9%)，部分抵消了所需资源的增加。

	差异	
联合国志愿人员	(24.5)	(7.8%)

- **管理：空缺率最新情况**

100. 所需资源减少的主要原因是，国际联合国志愿人员职类的空缺率预计将从 2022/23 年度的 0% 增至 2023/24 年度的 16.7%。

	差异	
一般临时人员	(39.5)	(100.0%)

- **管理：调整集中费用**

101. 所需资源减少的原因是，2023/24 年度区域服务中心不再承担与“团结”系统供应链实施支助项目活动有关的一般临时人员分摊费用份额，这些费用在过渡期间由特派团预算支付。

	差异	
咨询人和咨询服务	4.7	5.8%

- **管理：投入和产出增加**

102. 所需资源增加的主要原因是，2022/23 年度预算将语文培训经费编列在个体订约人项下，但 2023/24 年度将由咨询人提供。咨询人新查询管理系统(ServiceNow)培训服务所需资源减少，部分抵消了所需资源的增加。

	差异	
公务差旅	32.9	15.2%

- **管理：投入和产出增加**

103. 所需资源增加的主要原因是：区域服务中心行政办公室人员为实施新查询管理系统(ServiceNow)而进行的团外访问和差旅增加，以及为与客户接触而进行客户特派团访问的人员(包括全球采购支助科人员)数量增加。

	差异	
通信和信息技术	725.8	20.1%

- **管理：投入和产出增加**

104. 所需资源增加的主要原因是：(a) 为重建专用互联网连接服务编列经费，COVID-19 大流行期间由于远程工作安排区域服务中心的互联网用户大幅减少，互联网连接服务被中断；(b) 为技术中心数据存储和安全、系统可用性提供云服务，以提高绩效和效率，降低成本。与联合国项目事务署的信息技术支助财务协议中止，部分抵消了所需资源的增加。

	差异	
医疗	(7.8)	(7.3%)

- **管理：投入和产出减少**

105. 所需资源减少的主要原因是医疗用品需求减少。

	差异	
其他用品、服务和设备	34.2	7.9%

- **管理：投入和产出减少**

106. 所需资源增加的主要原因是：(a) 为区域外勤技术处在通信和信息技术治理、网络安全和风险管理方面的更多培训请求编列经费；在空运和海运管理、供应链、数据分析和危险货物运输等领域为前方支助和部署中心提供支助；(b) 设施和基础设施项下的购置增加，导致运费增加。所需资源增加额被部分抵消，原因是工作人员语文培训方式改变，法语课程由咨询人而不是个体订约人提供，使所需资源减少，其他个体订约人临时所需经费减少。

#### 四. 有待大会采取的行动

107. 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 43 754 200 美元，作为区域服务中心 2023 年 7 月 1 日至 2024 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 2024 年方案预算供资；

(c) 表示注意到 2024 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 2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日期间的经费需要。

## 五. 为执行大会第 76/274 和 76/278 号决议各项决定和要求、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而采取的后续行动摘要

### A. 大会

#### 共有问题

(第 76/274 号决议)

##### 要求/建议

请秘书长改进对维持和平特派团活动的全面监督，并执行相关监督机构在这方面提出的建议，以避免管理缺陷和相关的经济损失，目的是确保充分遵守财务条例和细则(第 17 段)。

又请秘书长进一步提高预算透明度，包括为此在下次预算报告中提供资料，说明所有员额变动和业务费用增加的实质性理由，并分列本国专业干事和本国一般事务人员的请批资源(第 18 段)。

表示关切预购机票政策指示遵守率很低的情况，请秘书长加大行动力度，进一步提高所有差旅类别遵守预购机票政策指示的比率，同时顾及公务差旅的规律和性质以及每一部门、办事处和外地特派团未遵守政策指示的原因(第 19 段)。

又请秘书长在今后所有拟议预算中，列入领取特别职位津贴时间超过一年的工作人员获临时指派的理由，包括派任期限和相关员额的征聘状况(第 31 段)。

再次表示关切文职人员编制中存在大量职位空缺，再次请秘书长确保迅速填补空缺员额，请秘书长审查空缺时间已达或已超过 24 个月的员额，在下次预算报告中提出建议，或保留这些员额并且提出明确的需要保留的理由，或裁撤这些员额(第 33 段)。

请秘书长在编制预算报告时，根据特派团的任务和需求，酌情考虑将更多职能本国化的各种备选方案(第 34 段)。

##### 为执行要求/建议而采取的行动

区域服务中心执行了监督厅 2020/21 年度审计报告建议的 100% (2 项)和 2021/22 年度审计报告建议的 18% (11 项)。在监督厅 2021/22 年度 9 项未了结建议中，1 项正在执行，其余建议将在 2023 年执行。同样，区域服务中心已 100%执行审计委员会提出的 2021 年建议(3 项建议)。审计委员会为 2022 年 6 月 30 日终了财政期间提出的 4 项 2022 年建议将在 2023 年执行。

本国专业干事和本国一般事务人员的分列请批资源载于本报告关于财政资源事项的第二节。

员额变动和业务费用增加变动的详细理由分别载于第二节 F 部分，特别是分别载于第 67 至 90 段和差异分析(第三节)。

已提醒所有工作人员必须及时提交差旅申请，以遵守预购机票政策。此外，在核证差旅申请之前，区域服务中心的核证人会审查和确认申请延迟提交或未遵守的原因，这是在“团结”系统创建差旅申请时的必填内容。

预算信息门户提供最新的遵守率。

预算信息门户提供所需信息。

区域服务中心目前没有空缺时间已达或已超过 24 个月的员额。

区域服务中心提议将 1 个 P-2 员额本国化为本国专业干事。关于拟议本国化的详细理由载于上文第 70 段。

重申外部咨询人的使用应保持在绝对最低限度，本组织应利用内部能力开展核心活动或履行长期的经常性职能(第 46 段)。

还请秘书长在每个特派团今后的拟议预算中酌情提供资料，说明各特派团利用乌干达恩德培区域服务中心和意大利布林迪西联合国后勤基地所提供服务的趋势，并在报告中提供最新资料，说明向维持和平行动提供的服务，包括航空、部署物资储存和采购以及任何其他服务，并提供最新资料，说明由于提供这些服务而提高效率、改进成果和节省费用的情况(第 59 段)。

区域服务中心没有为该中心具有能力和技能的职能征聘任何咨询人。区域服务中心征聘了一名咨询工程师，负责管理和监测该中心建筑物的维护。该中心还聘用咨询服务，以支持使用多种语文，并提高其工作人员的法语技能，因为该中心没有这种专门知识。该中心还为一名咨询人编列预算，以就如何使用新实施的查询管理系统 ServiceNow 获得培训和指导，因为该中心内部没有这方面的专门知识。

特派团利用区域服务中心所提供服务的趋势以及向维持和平行动提供的服务的最新情况载于本报告附件四。正在编写一份涵盖效率、改进成果和节省费用的更全面报告，将在 2024/25 年度拟议预算中提交。

## B. 行政和预算问题咨询委员会

### 恩德培区域服务中心经费的筹措

(A/76/760/Add.6)

行预咨委会确认，工作人员培训对于满足工作人员的专业发展需求和支持本组织履行任务至关重要，并注意到，根据秘书处的学习和发展政策(ST/SGB/2009/9，第 2.2 段)，工作人员必须每年至少要完成 5 天的培训。行预咨委会认为，可扩缩模型应更密切地跟踪秘书处政策中规定的期望和标准，因此应每年为每个工作人员提供大约 5 天的学习和发展机会(第 9 段)。

为了向行预咨委会提供更明确的说明，对可扩缩模型进行了完善，以明确界定按照 ST/SGB/2009/9 第 2.2 段对工作人员进行的 5 天强制性培训，以及作为确保业务效力的核心要求，提高技术技能所需的额外 5 天培训。提高技术技能不是一般工作人员发展的一部分，而是区域服务中心活动的业务需要，以确保每年工作人员了解新的政策要求，获得所需的“团结”系统和其他角色，辅导工作人员或接受其他工作人员的辅导(这是发挥角色和进入“团结”系统平台的一项要求)，温习或学习如何在联合国各应用程序系统中办理各种业务，以及满足中心有效运作的其他业务需要。在过去几个考绩年度中，中心的更替率也高于正常水平，这相应地增加了对技术能力建设的需求。2021/22 年度，18%的中心工作人员是新征聘的，因此需要此类培训，以履行分配给他们的业务事项处理职责。新征聘人员也给现有能力带来压力，因为其他高级工作人员的任务是提供辅导能力，以确保新征聘人员在处理业务之前具备足够的技能。如果不考虑满足这些业务要求所需的时间，就会高估处理时间，导致履行中心任务所需的人力资源不足，从而影响模型的准确性。

行预咨委会承认，区域服务中心的可扩缩模型有利于查明履行业务往来职能的所需资源水平，并承认需要采用加权方法衡量业务往来数据，以考虑 COVID-19 大流行和临时特派任务激增的双重影响。行预咨委会期待，特别是随着该模型考虑到已知工作高峰期并且区域服务中心的客户实体逐步过渡到大流行病后“下一个常态”，下一次预算报告中介绍为减少或消除采取加权方法的必要性而采取的最新措施。行预咨委会回顾其以往关于该区域服务中心的报告(例如最近报告 A/75/822/Add.9, 第 8 至 11 段)中关于可扩缩模型的意见和建议。行预咨委会考虑到其在本报告中提出的意见，认为可以完善该模型并将其稳定成型，并期待今后的预算报告继续采用该模型(第 10 段)。

行预咨委会欢迎将尽多的程序自动化的努力，并期待今后的预算报告进一步说明取得的进展和汲取的经验教训，包括有关的增效情况(另见 A/75/822/Add.9, 第 33 段)(第 11(a)段)。

行预咨委会回顾，大会在其第 75/252、73/346 和 71/263 号决议中强调联合国六种正式语文的平等至关重要，在联合国活动中使用多种语文也很重要。行预咨委会注意到该中心努力提高工作人员的语文能力，并相信，为改善客户服务和满足客户的需求，该中心将加倍努力，确保更多工作人员精通阿拉伯文和法文并能为讲阿拉伯语和法语的客户提供支持，并在今后的预算报告中提供这方面的最新情况(第 11(b)段)。

加权平均数方法最初是在 2022/23 年度拟议预算的可扩缩模型中引入的。在该预算期之前，上一个预算期的实际历史业务事项处理数量(包含一个财政年度的完整数据)被用作可扩缩模型中预测的基线。引入加权平均法是为了减轻 COVID-19 大流行疫情导致业务事项处理异常下降的负面影响。显然，使用以往受疫情严重影响的历史业务事项处理数量将损害模型的准确性，使中心容易出现人力资源不足的情况，这将直接影响业务连续性和授权任务的执行。2022/23 年度拟议预算中，分配给 2018/19 年度、2019/20 年度和 2020/21 年度的权重分别为 50%、30%和 20%。最大的权重代表了疫情前的时期，以减轻 COVID-19 冲击的影响。除了疫情的影响外，加权还解决了各年由于激增而导致的其他业务事项处理数据异常的问题。

在 2023/24 年度拟议预算中，作为进一步完善模块的一项措施，区域服务中心改变了权重，对 2019/20 年度、2020/21 年度和 2021/22 年度业务事项处理分别使用 20%、30%和 50%的权重。考虑到 2021/22 年度 COVID-19 波动的影响有所减轻，最大的权重转移到了该年度的业务事项处理。对于今后的考绩年度，中心将继续完善权重，或视情况对所有业务事项处理年度给予同等权重。使用任何加权值的理由将在今后所有预算的拟议预算中提供，并已在 2023/24 年度预算说明中提供。

区域服务中心将继续寻找机会，使更多程序自动化，以实现增效。通过电话账单股的机器人流程自动化，中心得以提高这一程序的效率，使 745 000 美元的账单得到处理，以便收回资金。消除了人为错误，并改进了数据管理以实现更好的分析。机器人流程自动化所面临的挑战包括投放市场时间这一前提条件，以及利用外部资源进行协调的要求。中心致力于确保在预算报告中明确说明电话账单股机器人流程自动化的年度维护费用并解释理由，同时确保中心将继续确定可从机器人流程自动化实施中受益的其他服务线。

与往年一样，区域服务中心将继续高度重视提高其工作人员使用联合国六种正式语文的能力。中心通过提供不同能力等级的课程，在提高工作人员法语技能方面取得了相当大的进展。根据中心的业务需要和客户需求，中心将优先努力将使用多种语文纳入其提供服务的主流。这样，中心将在任务执行和使用多种语文之间建立直接联系。在 2023/24 年度，中心计划通过网络、在线和面对面语文课程相结合的方式，补齐对英语以外语文有要求的职位的工作人员的语文短板。

行预咨委会认为，应进一步应用在 COVID-19 大流行疫情中吸取的经验教训，并重申应更多地利用虚拟会议和在线培训工具；讲习班、大小会议的差旅应保持在最低限度，如果提出差旅提议，应说明详细理由(第 11(c)段)。

鉴于总体客户满意度一直保持并预计将继续保持在 75%，行预咨委会相信，该中心将采取措施查明客户满意度停滞不前的原因，并矫正任何不足之处，以提高客户满意度。行预咨委会期待下一份预算报告就此提供详细信息(第 11(d)段)。

行预咨委会重申建设国家能力的重要性，并建议大会请秘书长在业务上可行的情况下，在下次提交预算时提出将员额和职位本国化的更多提议(另见 A/75/822，第 45 段和下文第 22 段)(第 15 段)。

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不同的情况下，应在拟议预算和相关文件中说明理由。(第 20 段)

行预咨委会相信区域服务中心将继续进一步努力改善性别代表性，并在今后的报告中提供这方面信息(第 32 段)。

区域培训和会议中心将吸取 COVID-19 大流行疫情的经验教训，继续提升其在线举办讲习班和大小会议的技术能力。该中心依靠活动主持人来确定举办活动的最佳方式，以确保实效。中心还注意到，并非所有活动都适合在线参与，混合培训的成效需要主持人进行培训后评价。关于参加该中心活动的差旅需要，秘书处已建立机制，确保差旅在始发实体批准前经过审查，并被视作工作人员参与所必需。

区域服务中心已按照要求在其预算报告中阐明了为查明任何不足之处的原因和提高客户满意度而采取的措施。客户满意度问题在所有参与层面进行处理，包括在业务层面通过中心的用户组，在战略层面通过客户委员会和指导委员会。中心还开展面对面访问与客户接触，征求客户意见，解决与服务有关的未决问题，解决各特派团的系统性问题，开设工作人员讲习班，并向客户介绍中心的最新变化。尽管由于旅行限制和其他与 COVID-19 有关的关切，2020/21 年度和 2021/22 年度的接触访问出现减少，但中心在 2022/23 年度恢复了与客户的面对面接触。2023/24 年度拟议预算中阐述了进一步信息和持续措施。

区域服务中心每年都会开展一个进程，以确定将职位本国化在业务上是否可行。多年来，中心在本国化进程中取得了重大进展，国际职位与本国职位的比率从 2011/12 年度的 62% 比 36% 上升到 2022/23 年度的 32% 比 65%。为确保业务连续性，中心每年对其人员配置进行审查，并在预算报告中列入本国化提议。根据这一系统性办法，2023/24 年度预算报告再次阐述了本国化努力。中心提议将 1 个 P-2 员额本国化为本国专业干事。关于拟议本国化的详细理由载于上文第 70 段。

如上文第 92 段所述，拟议空缺率是根据为提高 2023/24 年度拟议预算适用的空缺率的准确性和一致性并确保拟议空缺率尽可能以实际空缺率为依据而提供的政策指导确定的。

区域服务中心致力于执行秘书长的性别均等战略和改善性别代表性。中心尽管工作人员队伍总体平衡，但仍将继续努力，采取多方面的办法，在存在不足的领域实现性别均等。除了注重征聘工作外，中心还将努力创造一个有利于留住工作人员的环境，以确保在取得性别均等后保持这种状态。

要求/建议

为执行要求/建议而采取的行动

行预咨委会注意到应要求提供的关于租户单位活动和租户单位做法的资料,并重申其观点,即租户单位及其统属关系的指定应基于总部和支助中心明确和一贯适用的标准。行预咨委会再次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和维持租户单位的标准,包括统属关系和授权(另见 [A/75/822/Add.9](#), 第 16 段)(第 35 段)。

正在制定关于租户单位的政策。

## 共有问题

([A/76/760](#))

要求/建议

为执行要求/建议而采取的行动

为清楚起见,行预咨委会再次建议大会请秘书长在今后的特派团预算中按国际和本国职类分列联合国志愿人员的人数和所涉经费问题。鉴于志愿人员在国家能力建设方面的潜力,行预咨委会还相信,今后特派团预算将酌情包括更多拟议的本国联合国志愿人员职位(第 53 段)。

补充资料中报告了分列的人数和相关的所涉经费问题。

为了减少差旅费用,行预咨委会重申,应尽可能充分利用先进技术和远程培训工具,并应合并旅行或减少旅行者人数(另见 [A/73/779](#), 第 16 段、第 18-19 段)。行预咨委会还认为,[ST/SGB/2009/9](#) 号文件的规定将始终如一地适用于工作人员出席内部会议的差旅。行预咨委会期待在今后的维持和平特派团报告和概览报告中读到关于特派团内部和团外差旅的分类资料。

详情见本报告关于公务差旅的第二.D 节以及补充资料。

行预咨委会再次建议大会请秘书长在下次概览报告中以及在特派团预算报告中提供关于费用回收的详细资料,包括但不限于需要回收费用的活动、使用的与特派团有关的人力和财政资源、不可支出和可支出收入的分类、应返还给会员国的数额以及维持和平费用回收基金的使用情况(另见 [A/76/760/Add.5](#), 第 40-43 段;[A/76/760/Add.10](#), 第 52 段)(第 78 段)。

详情载于补充资料。

## 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:** 员额改划有如下三种可能方式:
  - 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

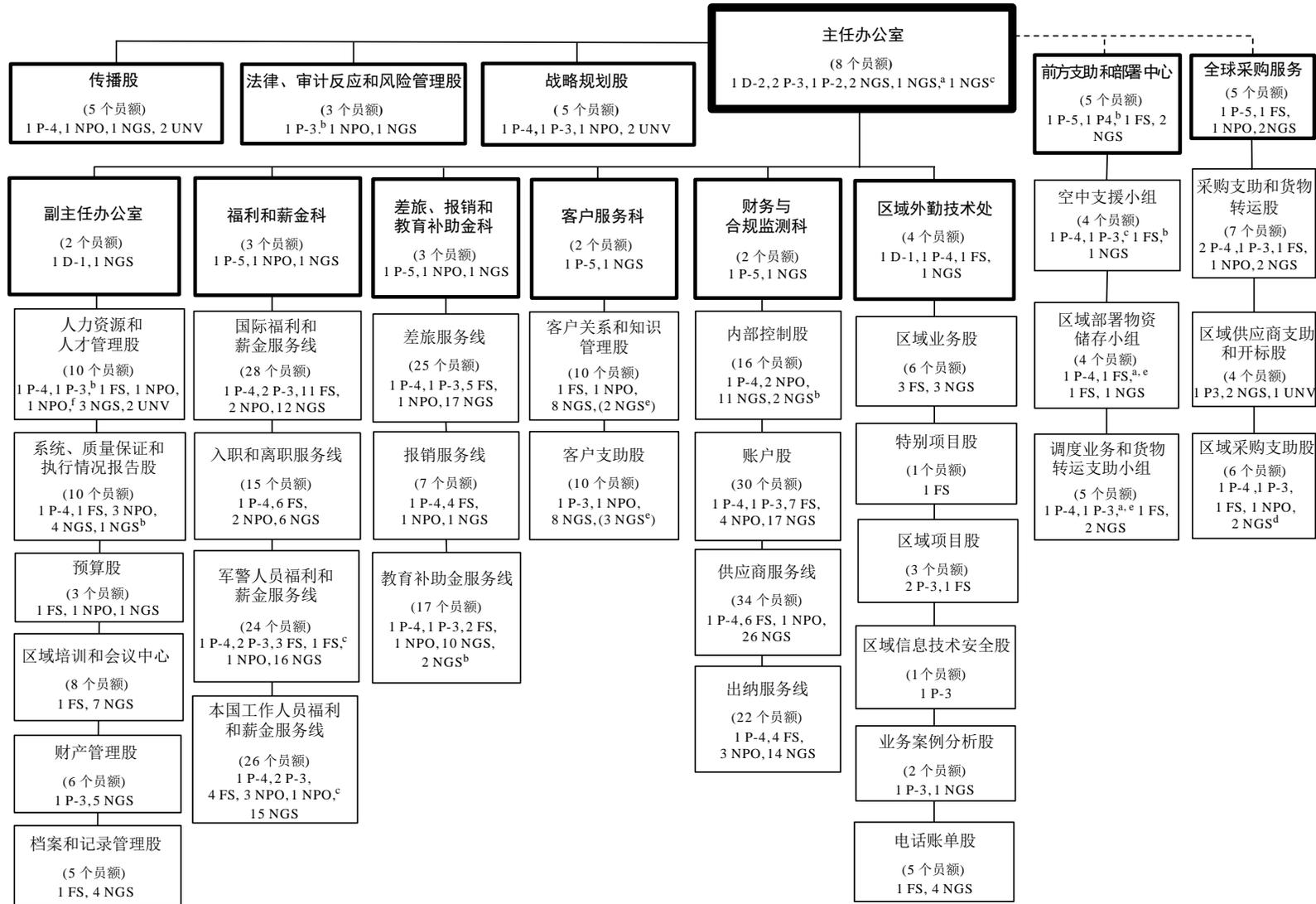
本报告第三节按下列四个标准类别所包含的具体标准选项,说明造成每项资源差异的最主要因素:

- **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:** 管理部门为了以更高成效(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)执行方面的问题(如低估了为实现一定数量的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。

# 附件二

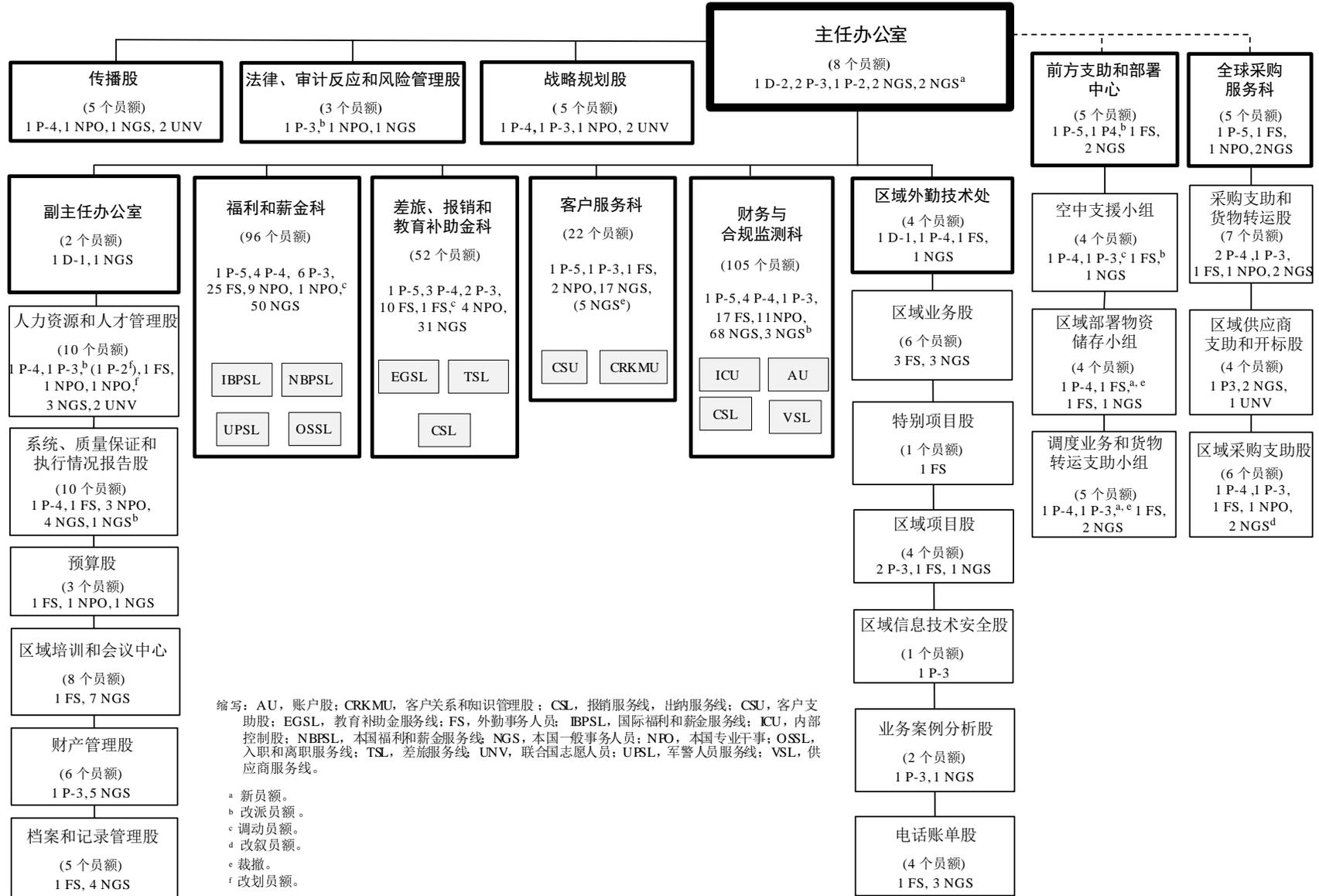
## A. 乌干达恩德培区域服务中心

现有组织结构(2023/24 年度)



### B. 乌干达恩德培区域服务中心

#### 拟议组织结构(2023/24 年度)



## 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	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
入职和离职	1	动态	B	792	1.000	792	623.50	493 584.04	8 226.40	1 175.20	5.79
入职和离职	2	动态	B	349	1.000	349	70.00	24 445.89	407.43	58.20	0.29
入职和离职	3	动态	B	1 096	1.000	1 095	125.00	136 921.36	2 282.02	326.00	1.61
入职和离职	4	动态	B	515	1.000	514	174.00	89 521.67	1 492.03	213.15	1.05
入职和离职	5	动态	B	537	1.000	537	138.75	74 507.04	1 241.78	177.40	0.87
入职和离职	6	动态	B	49	1.000	49	35.00	1 700.64	28.34	4.05	0.02
入职和离职	7	动态	B	2 807	1.000	2 806	55.25	155 054.31	2 584.24	369.18	1.82
入职和离职	8	动态	B	1 169	1.000	1 169	33.00	38 562.33	642.71	91.82	0.45
入职和离职	9	动态	B	261	1.000	261	13.75	3 582.50	59.71	8.53	0.04
入职和离职	10	动态	B	1 439	1.000	1 439	90.00	129 491.91	2 158.20	308.31	1.52
入职和离职	11	动态	B	7	1.000	7	70.00	461.90	7.70	1.10	0.01
入职和离职	12	动态	B	578	1.000	578	60.50	34 961.69	582.69	83.24	0.41
入职和离职	13	动态	B	2	1.000	2	16.50	32.99	0.55	0.08	0.00
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	765	1.000	765	25.00	19 116.00	318.60	45.51	0.22
入职和离职	16	非动态	X	1	1.000	1					1.00
<b>小计</b>											<b>15</b>
国际福利和薪金	1	动态	B	4.70	1.00	4.70	40.00	187.96	3.13	0.45	0.00
国际福利和薪金	2	动态	B	4 092.20	1.00	4 091.34	35.00	143 197.04	2 386.62	340.95	1.68
国际福利和薪金	3	动态	B	245.40	1.00	245.35	42.00	10 304.64	171.74	24.53	0.12
国际福利和薪金	4	动态	B	3 565.90	1.00	3 565.15	31.50	112 302.36	1 871.71	267.39	1.32

服务线	流程 编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
国际福利和薪金	5	动态	B	613.80	1.00	613.67	66.00	40 502.33	675.04	96.43	0.48
国际福利和薪金	6	动态	B	208.10	1.00	208.06	24.00	4 993.36	83.22	11.89	0.06
国际福利和薪金	7	动态	B	16.60	1.00	16.60	15.00	248.95	4.15	0.59	0.00
国际福利和薪金	8	动态	B	291.70	1.00	291.64	42.00	12 248.84	204.15	29.16	0.14
国际福利和薪金	9	动态	B	1 849.50	1.00	1 849.11	73.00	134 985.26	2 249.75	321.39	1.58
国际福利和薪金	10	动态	B	2 614.60	1.00	2 614.05	32.50	84 956.73	1 415.95	202.28	1.00
国际福利和薪金	11	动态	B	612.10	1.00	611.97	10.00	6 119.72	102.00	14.57	0.07
国际福利和薪金	12	动态	B	2 600.10	1.00	2 599.56	10.00	25 995.56	433.26	61.89	0.30
国际福利和薪金	13	动态	B	143.60	1.00	143.57	20.00	2 871.40	47.86	6.84	0.03
国际福利和薪金	14	动态	B	723.20	1.00	723.05	15.00	10 845.73	180.76	25.82	0.13
国际福利和薪金	15	动态	B	1 710.30	1.00	1 709.94	54.00	92 336.88	1 538.95	219.85	1.08
国际福利和薪金	16	动态	B	406.10	1.00	406.02	22.50	9 135.34	152.26	21.75	0.11
国际福利和薪金	17	动态	B	—	1.00	—	15.00	—	—	—	—
国际福利和薪金	18	动态	B	66.70	1.00	66.69	20.00	1 333.72	22.23	3.18	0.02
国际福利和薪金	19	动态	B	—	1.00	—	5.00	—	—	—	—
国际福利和薪金	20	动态	B	1 079.50	1.00	1 079.27	50.00	53 963.71	899.40	128.49	0.63
国际福利和薪金	21	动态	B	6 546.40	1.00	6 545.03	40.50	265 073.75	4 417.90	631.13	3.11
国际福利和薪金	22	动态	B	11 098.70	1.00	11 096.38	28.57	317 039.39	5 283.99	754.86	3.72
国际福利和薪金	23	动态	B	751.47	1.00	751.31	10.00	7 513.12	125.22	17.89	0.09
国际福利和薪金	24	动态	B	3 144.40	1.00	3 143.74	19.00	59 731.10	995.52	142.22	0.70
国际福利和薪金	25	动态	B	19.60	1.00	19.60	15.00	293.94	4.90	0.70	0.00
国际福利和薪金	26	动态	B	42.90	1.00	42.89	20.00	857.82	14.30	2.04	0.01
国际福利和薪金	27	动态	B	9 374.50	1.00	9 372.54	23.00	215 568.40	3 592.81	513.26	2.53
国际福利和薪金	28	动态	B	14 768.00	1.00	14 764.91	10.00	147 649.11	2 460.82	351.55	1.73
国际福利和薪金	29	动态	B	537.10	1.00	536.99	22.50	12 082.22	201.37	28.77	0.14

服务线	流程 编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
国际福利和薪金	30	动态	B	23.83	1.00	23.83	102.00	2 430.51	40.51	5.79	0.03
国际福利和薪金	31	动态	B	4 050.00	1.00	4 049.15	39.00	157 916.96	2 631.95	375.99	1.85
国际福利和薪金	32	动态	E	226.80	0.95	214.86	1 197.86	257 375.37	4 289.59	612.80	3.02
国际福利和薪金	33	动态	B	1 393.59	1.00	1 393.30	25.00	34 832.38	580.54	82.93	0.41
国际福利和薪金	34	动态	B	269.69	1.00	269.63	25.00	6 740.87	112.35	16.05	0.08
国际福利和薪金	35	动态	B	897.60	1.00	897.41	55.00	49 357.67	822.63	117.52	0.58
国际福利和薪金	37	非动态	X	1.00	1.00	1.00					1.00
<b>小计</b>											<b>28</b>
2b 层级服务	1	动态	A	516	0.998	515	414.00	213 182.20	3 553.04	507.58	2.50
2b 层级服务	2	非动态	X	4	1.000	4	2 625.00	10 500.00	175.00	25.00	0.12
2b 层级服务	3	动态	A	5	0.998	5	3 597.00	17 947.80	299.13	42.73	0.21
2b 层级服务	4	非动态	X	1	1.000	1	433.50	433.50	7.23	1.03	0.01
2b 层级服务	4	动态	X	3	1.000	3	6 027.00	18 081.00	301.35	43.05	0.21
2b 层级服务	5	非动态	A	1	0.998	1	849.00	847.24	14.12	2.02	0.01
2b 层级服务	7	非动态	X	1	1.000	1	1 860.00	1 860.00	31.00	4.43	0.02
<b>小计</b>											<b>3</b>
本国福利和薪金	1	动态	C	258	0.978	253	35.00	8 837.78	147.30	21.04	0.10
本国福利和薪金	2	动态	C	3 980	0.978	3 890	18.00	70 028.34	1 167.14	166.73	0.82
本国福利和薪金	3	动态	C	384	0.978	375	42.00	15 754.04	262.57	37.51	0.18
本国福利和薪金	4	动态	C	245	0.978	239	11.50	2 753.20	45.89	6.56	0.03
本国福利和薪金	5	动态	C	7 868	0.978	7 691	21.00	161 521.04	2 692.02	384.57	1.89
本国福利和薪金	6	动态	C	5 139	0.978	5 024	36.00	180 848.61	3 014.14	430.59	2.12
本国福利和薪金	7	动态	C	16	0.978	15	25.00	383.70	6.39	0.91	0.00
本国福利和薪金	8	动态	C	424	0.978	415	22.00	9 123.14	152.05	21.72	0.11

服务线	流程 编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
本国福利和薪金	9	动态	C	50	0.978	49	25.00	1 221.97	20.37	2.91	0.01
本国福利和薪金	10	动态	C	1 170	0.978	1 144	18.00	20 587.77	343.13	49.02	0.24
本国福利和薪金	11	动态	C	861	0.978	842	92.00	77 444.82	1 290.75	184.39	0.91
本国福利和薪金	12	动态	C	485	0.978	474	40.00	18 953.26	315.89	45.13	0.22
本国福利和薪金	13	动态	C	178	0.978	174	22.25	3 880.39	64.67	9.24	0.05
本国福利和薪金	14	动态	C	—	0.978	—	21.50	—	—	—	0.00
本国福利和薪金	15	动态	C	—	0.978	—	10.00	—	—	—	0.00
本国福利和薪金	16	动态	C	—	0.978	—	5.00	—	—	—	0.00
本国福利和薪金	17	动态	E	227	0.947	215	90.00	19 337.68	322.29	46.04	0.23
本国福利和薪金	18	动态	C	1 591	0.978	1 555	16.00	24 882.07	414.70	59.24	0.29
本国福利和薪金	19	动态	C	172	0.978	168	20.00	3 355.04	55.92	7.99	0.04
本国福利和薪金	20	动态	C	332	0.978	325	20.00	6 491.11	108.19	15.46	0.08
本国福利和薪金	21	动态	C	1 193	0.978	1 166	25.00	29 146.46	485.77	69.40	0.34
本国福利和薪金	22	动态	C	18 076	0.978	17 670	10.00	176 704.86	2 945.08	420.73	2.07
本国福利和薪金	23	动态	C	900	0.978	880	25.50	22 437.88	373.96	53.42	0.26
本国福利和薪金	24	动态	C	—	0.978	—	21.50	—	—	—	0.00
本国福利和薪金	25	动态	C	171	0.978	167	15.00	2 500.15	41.67	5.95	0.03
本国福利和薪金	26	动态	C	633	0.978	619	27.00	16 718.33	278.64	39.81	0.20
本国福利和薪金	27	动态	C	12	0.978	12	102.00	1 196.55	19.94	2.85	0.01
本国福利和薪金	28	非动态	X	68 986	1.000	68 986	9.00	620 874.90	10 347.92	1 478.27	7.28
本国福利和薪金	29a	动态	C	1 204	0.978	1 177	30.00	35 298.35	588.31	84.04	0.41
本国福利和薪金	29b	非动态	X	509	1.000	509	150.00	76 395.00	1 273.25	181.89	0.90
本国福利和薪金	30	动态	C	42 790	0.978	41 831	2.75	115 033.93	1 917.23	273.89	1.35
本国福利和薪金	31	动态	C	260	0.978	254	45.00	11 420.05	190.33	27.19	0.13
本国福利和薪金	32	动态	C	961	0.978	939	294.00	276 198.73	4 603.31	657.62	3.24

服务线	流程 编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
本国福利和薪金	33	动态	C	144	0.978	141	552.00	77 705.64	1 295.09	185.01	0.91
本国福利和薪金	34	动态	C	789	0.978	772	20.43	15 761.82	262.70	37.53	0.18
本国福利和薪金	35	动态	C	835	0.978	816	20.43	16 676.53	277.94	39.71	0.20
本国福利和薪金	36	动态	C	303	0.978	296	20.39	6 035.65	100.59	14.37	0.07
本国福利和薪金	37	动态	C	614	0.978	600	20.40	12 240.75	204.01	29.14	0.14
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
<b>小计</b>											<b>26</b>
军警人员福利和薪金	1	动态	D	4 021	1.018	4 093	60.00	245 559.96	4 092.67	584.67	2.88
军警人员福利和薪金	2	动态	D	8 474	1.018	8 624	22.50	194 046.69	3 234.11	462.02	2.28
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	7 137	1.018	7 264	3.00	21 792.26	363.20	51.89	0.26
军警人员福利和薪金	4	动态	D	4 733	1.018	4 817	45.00	216 765.65	3 612.76	516.11	2.54
军警人员福利和薪金	5	动态	D	6 074	1.018	6 182	1.50	9 272.77	154.55	22.08	0.11
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	6 938	1.018	7 061	30.00	211 833.02	3 530.55	504.36	2.48
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	3 343	1.018	3 403	30.00	102 075.20	1 701.25	243.04	1.20
军警人员福利和薪金	9	动态	D	5 294	1.018	5 388	60.00	323 281.87	5 388.03	769.72	3.79
军警人员福利和薪金	10	动态	D	1 630	1.018	1 659	60.00	99 568.21	1 659.47	237.07	1.17
军警人员福利和薪金	11	动态	D	3 654	1.018	3 719	5.00	18 593.17	309.89	44.27	0.22
军警人员福利和薪金	12	非动态	X	1	1.000	1					0.75
军警人员福利和薪金	13	非动态	X	1	1.000	1					1.00
<b>小计</b>											<b>24</b>

服务线	流程 编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
差旅	1	动态	A	3 415	0.998	3 408	87.50	298 229.45	4 970.49	710.07	3.50
差旅	2	动态	B	9 503	1.000	9 501	54.50	517 810.62	8 630.18	1 232.88	6.07
差旅	3	动态	D	5 282	1.018	5 376	22.92	123 215.02	2 053.58	293.37	1.45
差旅	4	动态	D	5 471	1.018	5 568	30.90	172 055.23	2 867.59	409.66	2.02
差旅	5	动态	D	8 873	1.018	9 031	27.50	248 341.28	4 139.02	591.29	2.91
差旅	6	动态	D	5 283	1.018	5 376	34.50	185 485.19	3 091.42	441.63	2.18
差旅	7	动态	D	5 471	1.018	5 568	29.00	161 475.78	2 691.26	384.47	1.89
差旅	8	动态	D	10 753	1.018	10 945	10.00	109 445.13	1 824.09	260.58	1.28
差旅	9	非动态	X	3	1.000	3					3.00
差旅	10	非动态	X	1	1.000	1					1.00
<b>小计</b>											<b>25</b>
报销	1	动态	B	5 626	1.000	5 624	12.00	67 493.08	1 124.88	160.70	0.79
报销	2	动态	A	5 500	0.998	5 489	21.00	115 267.42	1 921.12	274.45	1.35
报销	3	动态	A	4 286	0.998	4 277	17.00	72 707.92	1 211.80	173.11	0.85
报销	4	动态	D	4 793	1.018	4 878	40.00	195 123.23	3 252.05	464.58	2.29
报销	5	动态	D	—	1.018	—	17.00	—	—	—	0.00
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
<b>小计</b>											<b>7</b>
教育补助金	1	动态	B	6 688	1.000	6 686	199.29	1 332 464.38	22 207.74	3 172.53	15.63
教育补助金	2	非动态	X	1	1.000	1					1.00
<b>小计</b>											<b>17</b>
出纳	1a	非动态	X	19 900	1.000	19 900	15.00	298 500.00	4 975.00	710.71	3.50
出纳	1b	动态	A	73 205	0.998	73 053	1.20	87 664.11	1 461.07	208.72	1.03

服务线	流程 编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
出纳	1c	动态	A	215 282	0.998	214 836	1.60	343 738.19	5 728.97	818.42	4.03
出纳	2a	非动态	X	9 500	1.000	9 500	45.00	427 500.00	7 125.00	1 017.86	5.01
出纳	2b	动态	A	6 507	0.998	6 494	30.00	194 809.27	3 246.82	463.83	2.28
出纳	3	动态	A	689	0.998	687	55.00	37 789.19	629.82	89.97	0.44
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	7 316	0.998	7 301	1.00	7 300.57	121.68	17.38	0.09
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	16 435	0.998	16 401	13.25	217 313.39	3 621.89	517.41	2.55
出纳	7c	动态	A	14 500	0.998	14 470	5.00	72 349.56	1 205.83	172.26	0.85
出纳	8	动态	A	1 153	0.998	1 151	7.50	8 630.36	143.84	20.55	0.10
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
<b>小计</b>											<b>22</b>
供应商	1	动态	E	35 252	0.947	33 397	40.60	1 355 921.70	22 598.70	3 228.39	15.90
供应商	2	动态	E	8 813	0.947	8 349	39.50	329 796.23	5 496.60	785.23	3.87
供应商	3a	动态	A	16 243	0.998	16 210	23.00	372 825.55	6 213.76	887.68	4.37
供应商	3b	动态	A	541	0.998	540	23.00	12 427.52	207.13	29.59	0.15
供应商	4	动态	D	3 373	1.018	3 433	44.00	151 031.71	2 517.20	359.60	1.77
供应商	5	动态	A	9 600	0.998	9 580	15.00	143 697.63	2 394.96	342.14	1.69

服务线	流程 编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
供应商	6	动态	A	35 520	0.998	35 447	13.00	460 805.02	7 680.08	1 097.15	5.40
供应商	7	非动态	X	1	1.000	1					1.00
<b>小计</b>											<b>34</b>
内部控制	1	动态	E	2 070	0.947	1 961	451.48	885 204.95	14 753.42	2 107.63	10.38
内部控制	2	动态	E	476	0.947	451	212.60	95 951.97	1 599.20	228.46	1.13
内部控制	3	非动态	E	12	0.947	11	810.00	9 208.42	153.47	21.92	0.11
内部控制	4	非动态	E	12	0.947	11	570.00	6 480.00	108.00	15.43	0.08
内部控制	5	非动态	E	12	0.947	11	930.00	10 572.63	176.21	25.17	0.12
内部控制	6	非动态	E	4	0.947	4	900.00	3 410.53	56.84	8.12	0.04
内部控制	7	非动态	E	72	0.947	68	2 931.75	199 976.21	3 332.94	476.13	2.35
内部控制	8	非动态	E	224	0.947	213	126.32	26 853.41	447.56	63.94	0.31
内部控制	9	非动态	E	224	0.947	213	126.32	26 853.41	447.56	63.94	0.31
内部控制	10	非动态	E	224	0.947	213	126.32	26 853.41	447.56	63.94	0.31
内部控制	11	非动态	X	1	1.000	1					1.00
<b>小计</b>											<b>16</b>
账户	1	动态	F	19	1.000	19	9 670.29	180 834.50	3 013.91	430.56	2.12
账户	2	动态	F	227	1.000	227	245.40	55 656.72	927.61	132.52	0.65
账户	3	动态	F	227	1.000	227	900.00	204 120.00	3 402.00	486.00	2.39
账户	4	动态	G	916	1.000	916	77.50	70 991.76	1 183.20	169.03	0.83
账户	5	动态	G	951	1.000	951	20.00	19 023.35	317.06	45.29	0.22
账户	6	动态	G	120	1.000	120	454.00	54 298.64	904.98	129.28	0.64
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	48	1.000	48	30.00	1 431.76	23.86	3.41	0.02

服务线	流程 编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2019/20、2020/21 和 2021/22 年度的 加权平均数) (业务数量)	乘数	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
账户	10	动态	E	4 875	0.947	4 618	330.00	1 524 078.95	25 401.32	3 628.76	17.88
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	475	0.947	450	348.76	157 008.94	2 616.82	373.83	1.84
账户	14	动态	G	90	1.000	90	60.00	5 400.00	90.00	12.86	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	238	1.000	238	150.00	35 640.00	594.00	84.86	0.42
账户	17	非动态	X	1	1.000	1					1.00
<b>小计</b>											<b>30</b>
客户服务科	1	动态	A	5 006	0.998	4 996	205.00	1 024 175.82	17 069.60	2 438.51	12.01
客户服务科	2	非动态	X	2	1.000	2					2.00
客户服务科	3	非动态	X	1	1.000	1					1.00
客户服务科	4	非动态	X	1	1.000	1					1.00
客户服务科	5	非动态	X	3	1.000	3					3.00
客户服务科	6	非动态	X	1	1.000	1					1.00
客户服务科	7	非动态	X	2	1.000	2					2.00
<b>小计</b>											<b>22</b>
<b>共计(四舍五入)</b>											<b>269</b>



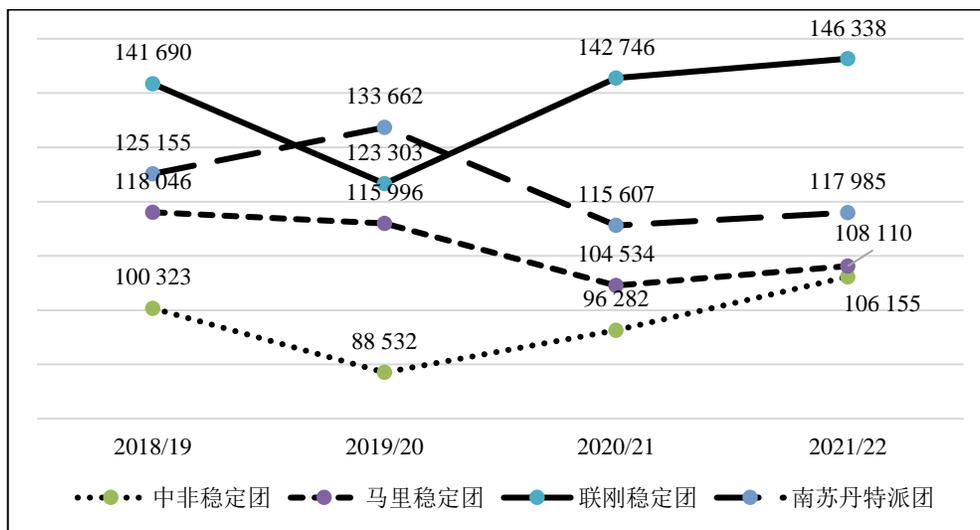
2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
					联索援 助团	联索援 助团	联索援 助团	联非办 秘书长	联非办 秘书长	联非办 秘书长	特使办 公室	特使办 公室
					中部非 洲区域 办	中部非 洲区域 办	中部非 洲区域 办	非洲之 角问题 特使办 公室	非洲之 角问题 特使办 公室	非洲之 角问题 特使办 公室	西萨办 喀尼混 委会 联利支 助团	西萨办 喀尼混 委会 联利支 助团
								西萨办 喀尼混 委会 联利支 助团	西萨办 喀尼混 委会 联利支 助团	西萨办 喀尼混 委会 联利支 助团	索马里 问题专 家小组 联苏综 合援助 团	索马里 问题专 家小组 联苏综 合援助 团
								联几建 和办	索马里 问题专 家小组	索马里 问题专 家小组	联苏综 合援助 团	联苏综 合援助 团
								联几建 和办	索马里 问题专 家小组	索马里 问题专 家小组	区域服 务中心	区域服 务中心
								欧洲应 急反应 能力机 构	联几建 和办	联苏综 合援助 团	欧洲应 急反应 能力机 构	欧洲应 急反应 能力机 构

简称：联布综合办，联合国布隆迪综合办事处；中非建和办，联合国中非共和国建设和平综合办事处；喀尼混委会，喀麦隆-尼日利亚混合委员会；联布观察团，联合国布隆迪选举观察团；中乍特派团，联合国中非共和国和乍得特派团；西撒特派团，联合国西撒哈拉全民投票特派团；中非稳定团，联合国中非共和国多层次综合稳定团；马里稳定团，联合国马里多层次综合稳定团；联刚特派团，联合国组织刚果民主共和国特派团；联刚稳定团，联合国组织刚果民主共和国稳定特派团；区域服务中心，乌干达恩德培区域服务中心；达尔富尔混合行动，非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动；联几建和办，联合国几内亚比绍建设和平综合办事处；联阿安全部队，联合国阿卜耶伊临时安全部队；联苏综合援助团，联合国苏丹过渡时期综合援助团；埃博拉特派团，联合国埃博拉应急特派团；联苏特派团，联合国苏丹特派团；南苏丹特派团，联合国南苏丹特派团；联非办，联合国驻非洲联盟办事处；中部非洲区域办，联合国中部非洲区域办事处；西萨办，联合国西非和萨赫勒办事处；联索政治处，联合国索马里政治事务处；联利支助团，联合国利比亚支助团；非索特派团支助办，联合国非洲联盟驻索马里特派团支助办事处；联索援助团，联合国索马里援助团；联索支助办，联合国索马里支助办公室。

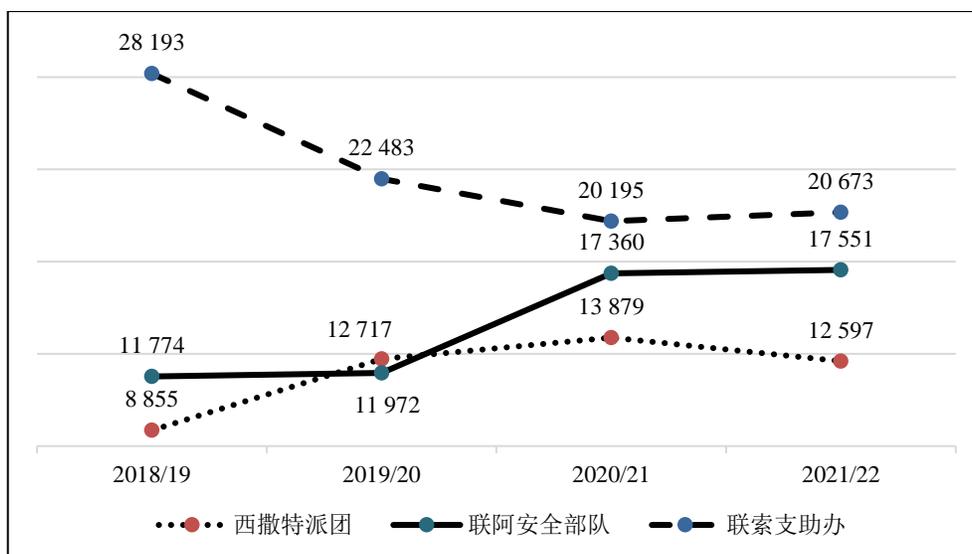
## B. 按客户分列的业务量

特派团	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
<b>维持和平特派团</b>				
西撒特派团	8 855	12 717	13 879	12 597
中非稳定团	100 323	88 532	96 282	106 155
马里稳定团	118 046	115 996	104 534	108 110
联刚稳定团	141 690	123 303	142 746	146 338
联阿安全部队	11 774	11 972	17 360	17 551
南苏丹特派团	125 155	133 662	115 607	117 985
联索支助办	28 193	22 483	20 195	20 673
<b>非维持和平特派团</b>				
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	103	244	472	682
秘书长非洲之角问题特使办公室	—	—	17	57
索马里问题专家小组	—	40	53	52
秘书长大湖区问题特使办公室	899	1 126	543	838
达尔富尔混合行动	134 099	88 158	67 579	6 032
联几建和办	2716	4276	2328	43
联苏综合援助团	—	—	610	4165
联非办	560	931	538	815
中部非洲区域办	2 424	1 840	1 612	2 183
西萨办	1 490	2 412	2 053	3 398
联利支助团	1 883	3 684	3 250	4 120
联索援助团	4 189	7 106	5 395	6 034

C. 维持和平特派团：按业务量(超过 100 000)分列的业务趋势，所有服务线合计



D. 维持和平特派团：按业务量(超过 10 000)分列的业务趋势，所有服务线合计



E. 特别政治任务：按业务量(少于 10 000)分列的业务趋势，所有服务线合计

