



大会

Distr.: General
3 December 2018
Chinese
Original: English

第七十三届会议

议程项目 150

联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题

乌干达恩德培区域服务中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间预算执行情况

秘书长的报告

目录

	页次
一. 导言	5
二. 任务执行情况	5
A. 概况	5
B. 预算执行情况	6
C. 特派团支助举措	8
D. 区域特派团合作	9
E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团	9
F. 成果预算编制框架	9
三. 资源使用情况	37
A. 财政资源	37
B. 类别间资源调拨信息汇总	38
C. 支出分析	38
D. 其他收入和调整	39



四. 差异分析	39
五. 有待大会采取的行动	42
六. 为执行经大会第 72/286 号决议认可的行政和预算问题咨询委员会的要求和建议而采取的 后续行动摘要	43

摘要

2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间乌干达恩德培区域服务中心的支出总额已通过支助部分的成果预算编制框架与区域服务中心的目标挂钩。

在本报告所述期间，恩德培区域服务中心的支出为 3 280 万美元，资源利用率为 99.5%，而 2016/17 财政期间的支出为 3 630 万美元，资源利用率为 92.7%。

20 万美元未支配余额是业务费用所需资源减少的净结果。业务费用项下所需资源减少(90 万美元)的主要原因是：(a) 该期间建筑项目未执行，维护服务费用降低，以及发电机燃料消耗减少，使得设施和基础设施项下支出减少；(b) 通信项下支出减少，主要原因是商业通信的实际收费减少，但因信息技术项下支出增加而被部分抵销，信息技术项下支出增加主要是由修订后的安全接入项目以及购买软件包和许可证导致的；(c) 预计全球服务提供模式等改革举措将为中心的业务需求提供参考，管理层决定在这些举措得出结果之前减少咨询和公务差旅所需资源。服务中心广泛依赖恩德培区域培训和会议中心提供的与服务中心各项服务有关的培训。

文职人员项下所需资源增加(70 万美元)，主要是由于国际工作人员所需资源增加，原因是实际一般工作人员费用增加，而且实际平均空缺率为 16.4%，低于预算编列的 20%的空缺率。文职人员总体超支因本国工作人员所需资源减少而被部分抵销，主要原因是本国一般事务人员实际平均空缺率为 18.1%，高于预算编列的 6%，加上美元对乌干达先令有所升值。从业务费用和本国工作人员项下调拨了资金，以支付高于预算的国际工作人员支出。

财政资源使用情况

(千美元；预算年度为 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日)

类别	分配数	支出	差异	
			数额	百分比
军事和警务人员	—	—	—	—
文职人员	24 982.3	25 720.0	(737.7)	(3.0)
业务费用	8 017.7	7 122.1	895.6	11.2
所需资源毛额	33 000.0	32 842.1	157.9	0.5
工作人员薪金税收入	2 993.6	2 967.5	26.1	0.9
所需资源净额	30 006.4	29 874.6	131.8	0.4
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
所需资源共计	30 006.4	32 842.1	157.9	0.5

人力资源在职情况

类别	核定数 ^a	实际数(平均)	空缺率(百分比) ^b
国际工作人员	134	112	16.4
本国工作人员			
本国专业干事	31	24	22.6
本国一般事务人员	254	208	18.1
联合国志愿人员	8	5	37.5

^a 系最高核定人数。

^b 根据每月在职人数计算。

有待大会采取的行动见本报告第五节。

一. 导言

1. 秘书长在 2017 年 3 月 9 日的报告(A/71/835)中开列了 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间维持乌干达恩德培区域服务中心的拟议预算,毛额 37 255 800 美元(净额 33 870 300 美元)。这一预算为 134 名国际工作人员、297 名本国工作人员(包括 31 名本国专业干事和 3 个一般临时人员职位)以及 8 名联合国志愿人员编制了经费。
2. 行政和预算问题咨询委员会在 2017 年 4 月 21 日的报告中建议大会为 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间批款毛额 33 484 600 美元(A/71/836/Add.9, 第 49 段)。
3. 大会在第 71/293 号决议中批款毛额 33 000 000 美元(净额 30 006 400 美元),充作区域服务中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间的维持费。大会在同一决议中决定,由在役客户维持和平行动 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间预算按比例分摊 32 313 100 美元;从有待大会核准的 2018-2019 两年期拟议方案预算第 3 款(政治事务)项下特别政治任务经费中支出 686 900 美元。按照大会后来在第 72/262 A 号决议第二十二节和第 72/263 A 号决议第 1 段中的核准,从 2018-2019 两年期方案预算第 3 款(政治事务)项下批款中支出了这一款项。

二. 任务执行情况

A. 概况

4. 恩德培区域服务中心是根据大会第 64/269 号决议于 2010 年 7 月成立的,依照全球外勤支助战略,该中心将作为该区域各特派团共享的服务中心。
5. 大会在第 69/307 号决议中决定给予区域服务中心业务和管理上的独立权,并请秘书长提交服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间的拟议预算,记在由服务中心提供支助的各特派团账上。因此,从 2016/17 年度开始,服务中心提出并执行自己的预算。
6. 2017/18 年期间,区域服务中心支助了 15 个客户,包括以下 8 个维持和平行动和支助行动以及 7 个特别政治任务:

(a) 维持和平行动和支助行动: 联合国西撒哈拉全民投票特派团(西撒特派团)、联合国中非共和国多层面综合稳定团(中非稳定团)、联合国马里多层面综合稳定团(马里稳定团)、联合国组织刚果民主共和国稳定特派团(联刚稳定团)、非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动(达尔富尔混合行动)、联合国阿卜耶伊临时安全部队(联阿安全部队)、联合国南苏丹特派团(南苏丹特派团)和联合国索马里支助办公室(联索支助办);

(b) 特别政治任务: 秘书长大湖区问题特使办公室、索马里和厄立特里亚问题监测组、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)、联合国驻非洲联盟办事处、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室和秘书长布隆迪问题特使办公室。

7. 本报告对照 2017/18 财政期预算所列计划成果预算编制框架，对实际执行情况作了评估。具体而言，本执行情况报告将实际绩效指标，即该期间在实现预期成绩方面取得的实际进展，与计划绩效指标进行了比较，并将实际完成产出与计划产出进行了比较。

B. 预算执行情况

8. 本报告所述期间，区域服务中心向客户特派团各类人员提供了一系列人力资源、行政和财务服务，包括与国际工作人员的报到和离职、教育补助、福利、薪资和差旅，本国工作人员的人力资源、薪资、差旅和报销，以及军警人员的人力资源、薪资、报到和离职、差旅和报销有关的服务。服务中心还负责银行余额调节、部门间账单、回收款处理和借记通知单、财务报告、内部控制和合规、出纳服务和供应商服务等财务工作。此外，服务中心还参与区域飞行作业和客运调度整合工作及供应链管理举措，并提供信息技术支助服务。

9. 服务中心还为以下设在非洲的另五个特派团提供本国工作人员和单派军警人员发薪服务以及教育补助金和周期外付款服务：联合国利比里亚特派团(联利特派团)、联合国利比亚支助团(联利支助团)、联合国西非和萨赫勒办事处(西萨办)、喀麦隆-尼日利亚混合委员会和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)。

10. 此外，服务中心还承担了 2017 年 6 月 30 日联合国科特迪瓦行动(联科行动)结束后所有余留账项的处理工作，并参与了联利特派团 2018 年 6 月 30 日结束之前六个月的业务关停工作，这是其为外地特派团的关闭提供支助的职责的一部分。

11. 2017/18 年度期间，服务中心为整个非洲大陆约 20 500 名工作人员，包括约 5 000 名国际工作人员、8 400 名本国工作人员和 7 100 名单派军警人员，提供了不依赖地点的账项处理服务。中心计量并跟踪了 726 906 次账项处理，涉及 43 项主要业绩指标。执行目标中 57% 已实现，11% 得到改善，32% 没有实现。

12. 服务中心于 2017 年 11 月对所有客户特派团进行了一次调查，以衡量客户对所提供服务的满意程度和对中心的认识。调查结果显示，85% 的答复者对中心提供的服务感到满意，而 2017 年 6 月进行的调查表示满意的答复者则为 75%。这次客户满意度调查是服务中心进行的第九次调查，收到 2 414 份答复。约 58% 的答复者来自南苏丹特派团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、马里稳定团和中非稳定团等大型特派团，其中国际工作人员是最大的群体。服务中心的目标是使客户满意度结果与中心的业绩保持一致，目前正在制定一种新的调查方法，将各种程序、制度变化和业绩结合起来衡量客户满意度。

13. 服务中心的主要优先事项是继以下工作之后不断改进向客户提供的服务，稳定业务运作：(a) 2016 年 11 月部署“团结”系统群组 5，8 000 多名本国工作人员和 5 000 多名军警人员的人力资源和薪金职能从零散的系统过渡到“团结”系统；

(b) 2017 年 7 月 1 日起接纳西撒特派团为新的客户特派团；(c) 2017 年 9 月伽利略库存管理系统退役，资产和库存管理移交给“团结”系统；(d) 服务中心管理层改组。在报告所述期间结束时，服务中心在保持服务线概念的同时，整合了若干职能，以使流程标准化，提高效率，提高规模效益和改善客户服务。

14. 此外，服务中心还对其客户特派团进行了几次实地访问，以提高对其作为服务提供者的作用的认识，建立工作关系，改善沟通，并就人力资源问题开展现场会诊活动，以解决具体问题。服务中心举办了培训班和讲习班，以协助客户特派团实施政策和业务流程方面的变化。例如，在实施 2018 年 1 月 1 日生效的教育补助金整套报酬计划(见 [ST/AI/2018/1](#) 和 [ST/AI/2018/2](#))期间，中心通过在特派团所在地举行的全体会议、广播以及与首席人力资源干事的视频会议与各客户特派团进行了互动，帮助客户充分了解变化及其对工作人员的影响。针对 2018 年 6 月部署“团结”系统群组 5 用于本国工作人员和军警人员公务差旅的问题，中心为特派团差旅管理人员、差旅处理干事和差旅核证干事举办了 WebEx 培训班，以提高他们对新功能的了解。中心还继续测试和监测一个将用于所有服务线的自动内部控制框架。

15. 在报告所述期间的整个后半段，中心与联利特派团进行了互动协作，以确保简练、顺利地结束该特派团，并在吸取上一个报告期结束联科行动的经验教训的基础上，将余留账项处理移交给该中心。中心还顺利完成了联合国布隆迪选举观察团(联布观察团)和联合国布隆迪办事处(联布办事处)的清理结束后活动。此外，在本报告所述期间，服务中心还支持将西撒特派团余留的相关职能移交给该中心，以使西撒特派团能完全成为一个客户特派团，并为达尔富尔混合行动缩编提供了支持。

16. 服务中心还与其治理机构——区域服务中心指导委员会保持互动，在加强与中心客户的关系和改进服务工作方面取得支持。与中心客户委员会成员合作，修订了中心与客户之间的服务级别协议以及中心的主要业绩指标。中心通过每月视频会议与各客户特派团用户组(包括各首席人力资源干事和各首席财务和预算干事)保持定期沟通，讨论共同挑战并提出解决办法。

17. 目前正在审查用于确定中心人员配置需求的可扩展模型，并将按照大会和审计委员会的建议，列入以往来账项数计量的职能和工作量，作为确定所需人力资源的补充因素。中心将利用更新后的模型确定 2019/20 年度所需人力资源。

18. 2017 年 7 月至 10 月，对由外勤支助部管理的共享服务进行了大规模独立审查，目的是审查共享服务的整体质量，提高客户满意度。审查还落实了大会在其第 [71/272 A](#) 号决议中赞同的行政和预算问题咨询委员会关于联合国秘书处全球服务提供模式的报告所提出的关于进行一项全面研究的建议，这项研究应考虑到为维和特派团和特别政治任务提供共享服务的三个地点(恩德培区域服务中心、意大利布林迪西全球服务中心和科威特联合支助办事处)的现有服务提供安排以及今后的需要([A/71/666](#)，第 46 段)。审查侧重于外地共享服务提供的行政事务支助，重点是服务中心，因为服务中心提供的服务量最大。审查结果提出了一套全面的建议，旨在改善服务中心向其客户特派团提供的服务。这些建议包括：设立

一个专门的客户关系科，改善客户体验；加强治理框架；加强业绩管理，实施业绩报告平衡计分卡，并列入质量指标；审查服务级别协议。中心参加了另一项变革管理举措，即 2018 年 6 月部署用于军警人员、本国工作人员和非工作人员(例如平民会议与会者)差旅的“团结”系统群组 5。管理层必须重新评估其战略和资源，以支持从停用的外地支助套件过渡到“团结”系统，处理约 7 000 名单派军警人员的差旅。

19. 作为供应链管理举措的一部分，运输和调度综合控制中心与外勤支助部和区域采购办公室协调，参与实施了东非走廊项目。东非走廊项目是作为区域一级端到端供应链管理的概念验证而进行的一个试验性项目。总体而言，该项目成功地拟订和绘制了新的流程，审视了传统的购置流程，进行了区域合并订购，实现了增效。运输和调度综合控制中心参与了规格的制定、端到端流程的绘制、货物跟踪工具的开发以及六项试点商品需求说明的编写和审查。作为项目成果，综合控制中心与区域采购办公室一道，签订了电缆和打印纸合同；然而，各特派团尚未利用这些合同，而是使用了当地供应或现有库存。此外，综合控制中心还与外勤支助部后勤支助司协作，协调了南苏丹特派团和联索支助办的空调交付工作，分两个阶段完成。

20. 运输和调度综合控制中心本应参加一项区域辐射式行动举措，使各特派团能够共享航空资产，用于定期客运航班。然而，由于停止使用共享区域飞行，该举措于 2018 年 1 月暂停，等待根据秘书长航空改革举措的结果获得进一步的指导。

21. 在本报告所述期间，联合国金库实行了一项“恰当时”补充现金的政策，以减少未投资余额和与货币波动有关的风险。在政策稳定化期间，服务中心为金库提供支持，协调了一次与 15 个客户特派团外地出纳员的视频会议，以便就执行新政策对他们进行培训。

22. 在本报告所述期间，本国一般事务人员的实际平均空缺率高于预算(18.1%，而预算编列的空缺率为 6%)，原因是在大会 2017/18 年度审查秘书长关于全球服务提供工作的提案前，征聘被全面冻结。虽然冻结征聘，但以下人员的实际平均空缺率低于预算：国际工作人员(16.4%，而预算编列的空缺率为 20%)、本国专业干事(22.6%，而预算编列的空缺率为 50%)、联合国志愿人员(37.5%，而预算编列的空缺率为 50%)。

C. 特派团支助举措

23. 区域服务中心增加本国工作人员人数的方案实施两年后，本国工作人员达 68%，国际工作人员为 32%。截至 2017 年 7 月 1 日，共有 47 个外勤事务员额改叙为本国员额。然而，由于新工作人员必然会有一个学习曲线，在过渡期间，客户满意度和业务连续性受到了影响。因此，本国化进程被暂停。

24. 培训差旅所需资源低于预期，因为服务中心利用了恩德培区域培训和会议中心的培训机会。区域服务中心的工作人员参加了由其他特派团组织、在区域培训和会议中心举办的培训活动，实现了更多的规模效益。具体而言，区域服务中心确保参加了由其他特派团和总部在区域培训和会议中心提供的有利于工作人员

发展及培养“团结”系统和商业情报等方面能力的课程，而将参加外地培训班的
情况仅限于区域培训和会议中心不提供的课程。

D. 区域特派团合作

25. 在本报告所述期间，区域采购办公室为服务中心的所有采购活动提供了支
助。服务中心作为恩德培支助基地的一个租户，继续保持与联刚稳定团的业务关
系。联刚稳定团提供了包括公用事业、维修和安保在内的支助服务，中心的建筑
项目由联刚稳定团在支助基地的工程科协调和管理。服务中心作为基地的租户，
还继续按照业务级别协议，获得联刚稳定团在供应链协调、后勤以及货物运输、
收货和验货方面的支助。2017 年秋对业务级别协议进行了审查，截至本报告所述
期间结束时修订工作还正在进行。

E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团

26. 在本报告所述期间，服务中心开始与联合国国家工作队接触，讨论与联合国
其他机构、基金和方案的共同问题。中心与领头机构联合国开发计划署(开发署)
合作，开展工作地点差价调整数工作；与世界卫生组织(世卫组织)、联合国坎帕
拉诊所和恩德培工作人员福利委员会合作，创建健康群组；并与联合国关爱方案
(联合国全系统工作场所艾滋病毒/艾滋病方案)合作。

F. 成果预算编制框架

主任办公室

27. 服务中心主任办公室以及各支助办公室通过副主任，为中心的业务提供全面
指导和领导。2017/18 年度期间，该办公室参与了该中心所有行政和非账项类工
作，如战略规划和预算编制；管理与客户特派团和区域服务中心指导委员会的关
系；维护与客户特派团的服务级别协议并每月报告主要业绩指标；开展员工队伍
规划活动，管理工作人员；执行重新设计和改进流程的工作，以改善服务交付情
况；筹备和支持“团结”项目扩展部分的推出；记录保存和档案管理；管理中心
的业务连续性计划；维持与联刚稳定团的业务级别协议；确保按照大会的决定和
外勤支助部高级管理层的指导，妥善协调和(或)执行与全球共享服务战略和其他
政策变动有关的问题。

预期成绩 1.1：向区域服务中心提供迅速、有效、高效和负责的支助服务

计划绩效指标	实际绩效指标
1.1.1 上年核销预算债务占上期结转债 务百分比(2015/16 年度：不适用； 2016/17 年度：≤5%；2017/18 年 度：≤5%)	9.6%——上年核销预算债务占上期结转债务百分比。主 要原因是修订了整个基地横向基础设施项目的电气组 件要求。因此，该服务在本报告所述期间没有完成
1.1.2 核定国际员额空缺的年平均百分 比(2015/16 年度：19%；2016/17 年度：19%±4%；2017/18 年度： 10%±2%)	16.4%。年平均空缺率低于预算编列的 20%

1.1.3	女性国际文职人员的年平均百分比(2015/16 年度: 37%; 2016/17 年度: ≥38%; 2017/18 年度: ≥40%)	已实现。女性国际文职人员的年均百分比为 44%
1.1.4	所有国际候选人甄选中名册征聘从空缺通知结束到选定候选人的平均工作日(2015/16 年度: 27; 2016/17 年度: ≤50; 2017/18 年度: ≤48)	已实现。名册征聘平均 33.67 个工作日
1.1.5	所有国际候选人甄选中具体员额征聘从空缺通知结束到选定候选人的平均工作日(2015/16 年度: 274; 2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: ≤130)	具体员额征聘平均 197 个工作日
1.1.6	外勤支助部环境管理记分卡总体得分(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 100)	63 分。业务性质导致电力需求很大, 但由于中心电网连接了可再生能源, 电力所致排放非常低。较广泛影响支柱取得了良好业绩, 环境管理系统支柱取得了较好业绩。采用商定的风险评估方法对所有地点的废水管理和废物最后处置情况进行了评估, 没有发现重大风险
1.1.7	在按高、中、低紧要程度划分的规定目标时限内获得解决的所有信息和通信技术事件所占的百分比(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: ≥85%; 2017/18 年度: ≥85%)	2017/18 年度期间, 处理信息和通信技术(信通技术)事件的职权仍在联刚稳定团。已达成协议, 着手协调统一 2018/19 年度恩德培的信通技术支助
1.1.8	外地职业安全风险管理政策的遵守情况(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)	中心作为恩德培支助基地的租户, 与联刚稳定团协调成立了职业安全和风险管理委员会, 以履行所有这些职能。委员会的工作将在 2018/19 年度开始
1.1.9	根据 20 项基本主要业绩指标得出的外勤支助部财产管理指数总体得分(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: ≥1 800; 2017/18 年度: ≥1 800)	在本报告所述期间, 没有按外勤支助部财产管理指数计算服务中心的总体得分 财产管理指数仅对第一组中的维持和平行动实体适用, 用于财产管理执行情况报告。由于服务中心的规模和处理与财产管理有关事项的能力有限, 中心被归入了第三组。在本报告所述期间, 中心在实物核查、差异核对、库存盘点、核销处理和库存管理方面表现不佳, 严重延误
1.1.10	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(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: ≥98%; 2017/18 年度: ≥98%)	区域培训和会议中心收到的活动申请有 93%在 24 小时内得到答复。中心只能看到中心客户特派团的申请。因不属于外勤支助部的实体无法登录外地支助套件系统, 它们提出的申请只能手工处理
1.1.11	区域培训和会议中心所协调的活动的参加人数(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 6 000; 2017/18 年度: 6 000)	3 570 人参加了区域培训和会议中心协调的活动, 与实际收到的请求数相符

1.1.12 档案和记录管理股管理的公务身 份档案数(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 4 175; 2017/18 年 度: 11 912)	已实现。档案和记录管理股管理了 24 874 份档案, 其中 包括 9 000 份在职和 674 份不在职的国际工作人员的正式 身份档案, 以及 15 000 份在职和 200 份不在职的本国 工作人员的正式身份档案
--	---

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
------	-----------------	----

风险和合规事务

100%地执行定于 2018 年 6 月 30 日之前执行的内部监督事务厅建议以及管理层接受的上一财政年度审计委员会所提建议中任何尚待执行的建议	是	在本报告所述期间结束时, 有 40%正在执行(40 项审计结果中的 16 项)
--	---	---

预算、财务和报告服务

根据授权, 提供预算、财务和会计服务	是	根据授权, 提供了预算、财务和会计服务
遵照《国际公共部门会计准则》和《联合国财务细则和条例》, 最终完成区域服务中心的年度财务决算表	是	根据《国际公共部门会计准则》和《联合国财务条例和细则》, 最终完成了该中心本报告所述期间的年度财务决算表

文职人员服务

根据授权, 为最多 439 名核定文职人员(134 名国际工作人员、297 名本国工作人员和 8 名联合国志愿人员)提供人力资源服务, 包括支持报销、应享权利和福利处理、征聘、员额管理、预算编制和工作人员业绩管理	349	向 349 名文职人员(包括 112 名国际工作人员、232 名本国工作人员和 5 名联合国志愿人员)的提供了人力资源服务
为 1 786 名文职人员提供行动区内培训课程, 并支持 31 名文职人员的行动区外培训	1 227	向 1 227 名文职人员提供了行动区内培训课程。服务中心支持了 7 名文职人员的行动区外培训。中心调整了培训需求的优先次序, 把重点放在业务急需(如加强“团结”系统功能)上
支持处理文职人员的 90 项行动区内和 15 项行动区外的非培训类旅行申请和 31 项培训类旅行申请	90 15 7	文职人员行动区内旅行申请数 行动区外非培训类旅行申请数 培训类旅行申请数

共同事务

由区域服务中心指导委员会设立的恩德培支助基地客户委员会, 对联刚稳定团根据联刚稳定团与区域服务中心签订的业务级别协议的规定所提供的服务进行季度业绩审查	否	2017 年第四季度对业务级别协议进行了审查, 本报告所述期间结束时修订工作还正在进行
对联刚稳定团与区域服务中心之间业务级别协议所界定的服务目录和连带费用进行季度审查	否	2017 年第四季度对联刚稳定团和中心之间的业务级别协议进行了审查, 本报告所述期间结束时修订工作还正在进行
根据区域服务中心指导委员会所界定的基地施工项目的治理安排, 对此类项目进行季度审查	2	2018 年 3 月和 5 月, 在项目管理小组会议期间对基地施工项目进行了 2 次审查。此外, 区域服务中心指导委员会在 2018 年 3

		月的会议上审查了基地所有主要投资计划的最新情况
为联刚稳定团恩德培支助基地所管理的保养和修理服务费用提供经费	是	中心向联刚稳定团偿还了联刚稳定团恩德培支助基地所管理的保养和修理服务费用
为联刚稳定团恩德培支助基地管理的废物管理服务费用提供经费，其中包括液体和固体废物的收集和处置	是	中心向联刚稳定团偿还了由联刚稳定团恩德培支助基地管理的废物管理服务费用
为联刚稳定团恩德培支助基地管理的 304 604 升汽油(49 400 升用于陆运, 255 204 升用于设施)以及机油和润滑剂的费用提供经费	115 061	联刚稳定团恩德培支助基地提供了 115 061 升汽油(23 149 升用于陆运, 91 912 升用于设施)以及机油和润滑剂。由于恩德培市电力供应更加稳定, 公用设施和车辆使用量减少, 燃料需求减少
为联刚稳定团恩德培支助基地提供的医疗服务和用品(包括疏散安排)费用提供经费	是	中心向联刚稳定团偿还了联刚稳定团恩德培支助基地提供的医疗服务和用品(包括疏散安排)费用
为联刚稳定团恩德培支助基地给联合国拥有的 17 辆汽车(16 辆轻型客车和一辆特种车)及其运行提供的维修服务提供经费	是	中心向联刚稳定团偿还了联刚稳定团恩德培支助基地给联合国拥有的 20 辆汽车(19 辆轻型客车和一辆特种车)及其运行提供维修服务的费用。中心资产整合后, 使用的车辆实际数量为 20 辆
地理空间、信息和电信技术服务		
提供和支持 472 部手提式无线电台、76 部车载移动无线电台和 7 部基站无线电台, 由联刚稳定团恩德培支助基地为这些电台提供服务	191	手提式无线电台数
	17	车载移动无线电台数
	1	基站无线电台数
		均由联刚稳定团恩德培支助基地提供服务。正在为中心采购更多手提式无线电台, 以达到既定比例
为平均 472 名文职和军警最终用户提供并帮助维护 472 台计算机装置和 96 台打印机, 另外还为其他共同服务提供 255 台计算机和 5 台打印机, 由联刚稳定团恩德培支助基地为这些计算机和打印机提供服务	是	中心提供并帮助维护 682 台计算机装置、78 台打印机和 1 台绘图仪, 由联刚稳定团恩德培支助基地提供服务
供应链管理服务		
根据授权, 为采购估计价值为 5 902 万美元的货物和商品所提供的规划和采购支助服务提供经费	712 万美元	中心根据授权, 为 712 万美元的货物和商品采购提供了采购支助
根据授权, 管理、核算和报告不动产、厂场和设备、财务和非财务性存货以及低于门槛值的设备	是	中心根据授权, 对不动产、厂场和设备、财务和非财务性存货以及低于门槛值的设备进行了管理、核算和报告
档案和记录管理服务		
为区域服务中心客户特派团的国际工作人员和本国工作人员的所有公务身份档案提供档案管理服务	是	中心为其国际工作人员和本国工作人员, 并为客户特派团, 提供了所有公务身份档案的档案管理服务

国际工作人员科

28. 国际工作人员科向平均 5 000 名国际工作人员提供人力资源、薪金和报销职能以及周期外付款方面的服务。该科有效处理了大量账项，包括正常福利和应享权利、合同延期和 2016 年年度申报。尽管年度申报和合同延期高峰期同时到来，但该科排定了任务的轻重缓急，完成了大量的处理工作，同时各种主要业绩指标的执行情况也得到稳步改善。

入职和离职服务线

预期成绩 2.1： 向客户提供有成效、高效率的入职和离职服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.1.1 完成入职流程所需时间保持在 90 天/120 天内(2015/16 年度：73%/不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%)	在本报告所述期间，88%的入职案例在 90 天内完成，100%在 120 天内完成。这主要是因为签证(特别是达尔富尔混合行动和南苏丹特派团的签证)发放、体检合格证明和其他员额问题出现延误，而这些都超出了中心的控制范围
2.1.2 完成国际工作人员报到手续所需时间保持在 2 天/7 天内(2015/16 年度：97%/不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%)	国际工作人员的报到手续 96%在 2 天内完成，100%在 7 天内完成。区域服务中心负责办理联刚稳定团、联阿安全部队和中心本身的报到手续。其他客户特派团的报到手续职能已转回这些特派团。远程报到职能是根据指导委员会的建议于本报告期第一季度推出的，目的是降低差旅费
2.1.3 完成国际工作人员离职手续所需时间保持在 1 天/5 天内(2015/16 年度：89%/不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%)	国际工作人员离职手续 24%在 1 天内完成，72%在 5 天内完成。该目标是在中心处理联刚稳定团、南苏丹特派团和联阿安全部队人员现场离职时设定的，这些离职手续已转回给各特派团。对主要业绩指标进行了审查，确保为所有客户特派团设定一个现实的远程离职手续目标
2.1.4 支付派任津贴所需时间保持在 14 天内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)	97%的派任津贴在 5 天内办理
2.1.5 处理安置费所需时间保持在 14 天内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)	96%的安置费在 5 天内办理
计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
完成 1 097 名国际工作人员的入职手续(包括中非稳定团 270 名、联刚稳定团 180 名、达尔富尔混合行动 214 名、联阿安全部队 26 名、南苏丹特派团 273 名、中部非洲区域办 2 名、联索援助团 64 名、联索支助办 54 名以及秘书长预防冲突包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室 14 名)	1 016 完成入职手续国际工作人员人数(包括中非稳定团 144 名、马里稳定团 172 名、联刚稳定团 138 名、西撒特派团 11 名、达尔富尔混合行动 143 名、联阿安全部队 29 名、南苏丹特派团 243 名、中部非洲区域办 2 名、联索援助团 52 名、联索支助办 55 名、秘书长布隆迪问题特使办公室 27 名)
为 353 名国际工作人员办理报到手续(中非稳定团 87 名、联刚稳定团 107 名、达	213 办理报到手续国际工作人员人数(联刚稳定团 146 名、服务中心 13 名、达尔富尔

尔富尔混合行动 5 名、联阿安全部队 12 名以及南苏丹特派团 142 名)		混合行动 1 名、联阿安全部队 25 名以及南苏丹特派团 28 名)
为联刚稳定团办理 50 名国际工作人员离职手续	131	联刚稳定团国际工作人员通过中心办理离职手续人数
处理 1 494 份派任津贴(中非稳定团 263 份、马里稳定团 197 份、联刚稳定团 321 份、达尔富尔混合行动 207 份、联阿安全部队 44 份、南苏丹特派团 351 份、中部非洲区域办 9 份、联索援助团 44 份以及联索支助办 58 份)	2 094	所处理派任津贴份数(中非稳定团 268 份、马里稳定团 266 份、联刚稳定团 302 份、西撒特派团 30 份、达尔富尔混合行动 162 份、联阿安全部队 46 份、南苏丹特派团 336 份、中部非洲区域办 18 份、联索援助团 72 份、联索支助办 134 份、布隆迪问题特别顾问办公室 16 份、联利特派团 164 份、联合国驻非洲联盟办事处 36 份、联利支助团 66 份、西非办 27 份、联几建和办 35 份以及其他实体和特派团 116 份) 自“团结”项目群组 4 于 2015 年 11 月启动以来,中心承担了批准非洲各地所有特派团和办事处的派任津贴和搬迁补助金的职责
处理 1 010 份安置费(中非稳定团 278 份、马里稳定团 76 份、联刚稳定团 160 份、达尔富尔混合行动 135 份、联阿安全部队 18 份、南苏丹特派团 224 份、中部非洲区域办 6 份、联索援助团 62 份以及联索支助办 51 份)	2 141	所处理安置费份数(中非稳定团 234 份、马里稳定团 375 份、联刚稳定团 407 份、西撒特派团 31 份、达尔富尔混合行动 153 份、联阿安全部队 50 份、南苏丹特派团 290 份、中部非洲区域办 18 份、联索援助团 96 份、联索支助办 160 份、联利特派团 34 份、布隆迪问题特使办公室 23 份、联利特派团 80 份、西非办 19 份、联几建和办 37 份、联合国驻非洲联盟办事处 32 份、其他实体和特派团 102 份) 自“团结”项目群组 4 于 2015 年 11 月启动以来,中心承担了批准非洲所有特派团和办事处的派任津贴和搬迁补助金的职责

福利和薪金服务线

预期成绩 2.2: 向客户提供有成效、高效率的人力资源服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.2.1 按时延长合同,不耽误发薪(2015/16 年度: 85%; 2016/17 年度: 99%; 2017/18 年度: 99%)	95%的情况下都能按时延长合同,不耽误发薪。在某些情况下,特派团向中心提交相关文件出现了延误
2.2.2 完成工作人员应享权利所需时间保持在 14 个工作日内(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)	73%的人员应享权利在 14 个工作日内完成。出现差异,主要是不完整或错误的提交导致需要更多时间处理服务请求。在报告周期的最后一个季度,处理年度申报和合同延期等季节性任务也影响了及时完工。此外,应享权利差旅于 2018 年 4 月并入福利和薪资服务线,需要清理大量积压案件

- 2.2.3 完成休假(有证明病假、无薪特别假和带薪特别假)请求所需时间保持在 6 天内(2015/16 年度: 86%; 2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%)
- 82%的有证明病假、无薪特别假和带薪特别假申请在 6 天内完成。这一指标受到上文 2.2.2 中强调的相同因素的影响

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为国际工作人员延长 4 106 份合同(西撒特派团 84 份、中非稳定团 557 份、马里稳定团 617 份、联刚稳定团 762 份、达尔富尔混合行动 732 份、联阿安全部队 125 份、南苏丹特派团 772 份、中部非洲区域办 27 份、联索援助团/联索支助办/大湖区问题特使办公室 386 份、苏丹和南苏丹问题特使办公室 5 份以及联合国驻非洲联盟办事处 39 份)	4 587	所延长的国际工作人员合同数(西撒特派团 34 份、中非稳定团 625 份、马里稳定团 709 份、联刚稳定团 735 份、达尔富尔混合行动 776 份、联阿安全部队 100 份、南苏丹特派团 697 份、中部非洲区域办 30 份、联索援助团 142 份、联索支助办 180 份、其他实体 559 份)
为国际工作人员处理 6 736 份个人应享权利(中非稳定团 1 320 份、马里稳定团 296 份、联刚稳定团 1 980 份、达尔富尔混合行动 1 108 份、联阿安全部队 176 份、南苏丹特派团 1 776 份、中部非洲区域办 20 份以及联索援助团 60 份)	6 474	所处理的国际工作人员应享权利人数(中非稳定团 716 份、马里稳定团 1 255 份、联刚稳定团 1 012 份、达尔富尔混合行动 421 份、联阿安全部队 119 份、南苏丹特派团 1 922 份、西撒特派团 28 份、中部非洲区域办 35 份、联索援助团 107 份、联索支助办 271 份、区域服务中心 184 份、联利特派团 128 份以及其他实体 276 份)
为国际工作人员处理 6 060 个休假日(包括联刚稳定团 2 272 日、联阿安全部队 80 日、南苏丹特派团 3 520 日、联索援助团 16 日以及联索支助办 172 日)	2 411	所处理的国际工作人员的休假天数(中非稳定团 336 天、马里稳定团 398 天、联刚稳定团 264 天、达尔富尔混合行动 476 天、联阿安全部队 87 天、南苏丹特派团 467 天、联索援助团 74 天、联索支助办 147 天、西撒特派团 17 天以及其他实体 145 天)

差旅和报销服务线

预期成绩 2.3: 向客户提供有成效、高效率的差旅服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.3.1 处理应享权利差旅申请所需时间保持在 14 天/20 天内(2015/16 年度: 91%/不适用; 2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%)	45%的应享权利差旅申请在 14 天内办理; 17%在 20 天内办理。处理旅行申请方面出现延误, 主要是因为旅行申请和休假批准不是同时发生的。此外, 服务中心受人力资源能力的限制, 特别是在确定工作人员应享权利方面。在执行期最后一个季度, 当人力资源职能合并到服务线中、技术企业管理系统的角色重新调整后, 这些限制得到了解决
2.3.2 公务差旅机票出票时间保持在 3 天/7 天内(2015/16 年度: 77%/不	70%的公务差旅在 3 天内出票, 13%在 7 天内出票。出现延误, 主要原因是签证问题和旅行者确认行程方面存在延误

	适用; 2016/17 年度: 95%/98%; 2017/18 年度: 95%/98%)	
2.3.3	处理休假申请所需时间保持在提出申请后 7 天内(2015/16 年度: 59%; 2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%)	36%的休假申请在提交后 7 天内处理完毕。出现延误, 主要原因是服务中心收到的文件不完整, 因为缺少旅行申请或主管对休假的批准
2.3.4	遵守在差旅前提前 16 个日历或更长时间购买机票的规定的情况(2015/16 年度: 59%; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	16%的机票是在旅行日期前 16 个日历或更早购买的, 原因是提交旅行申请出现延误, 这主要是因为工作人员很晚才收到出席会议、讲习班和培训班的通知
2.3.5	按照舱位等级准则出票(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)	旅行 100%是按照舱位等级准则出票的。然而, 这一绩效指标没有作为一项主要业绩指标单独计量, 因为根据相关行政指示(ST/AI/2013/3 、 ST/AI/2013/3/Amend.1 、 ST/AI/2013/3/Amend.2 和 ST/AI/2013/3/Amend.3)适用了关于舱位等级的决定
2.3.6	按照票价细则出票(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)	旅行 100%是按照票价细则出票的。然而, 这一绩效指标没有作为一项主要业绩指标单独计量, 因为根据相关行政指示(ST/AI/2013/3 、 ST/AI/2013/3/Amend.1 、 ST/AI/2013/3/Amend.2 和 ST/AI/2013/3/Amend.3)适用了关于票价细则的决定
2.3.7	退回不符合规定的费用报告所需时间保持在 10 个日历日内(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)	92%的不符合规定的费用报告在 10 个日历日内退回

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为国际工作人员处理 10 116 份个人应享权利申请(中非稳定团 3 152 份、马里稳定团 2 268 份、联刚稳定团 484 份、达尔富尔混合行动 3 604 份、联阿安全部队 56 份、南苏丹特派团 344 份、联索援助团 80 份和联索支助办 128 份)	9 621	所处理的国际工作人员应享权利申请数(中非稳定团 3 057 份、马里稳定团 2 724 份、联刚稳定团 260 份、达尔富尔混合行动 3 083 份、联阿安全部队 39 份、南苏丹特派团 209 份、联索援助团 29 份、联索支助办 64 份、西撒特派团 15 份、布隆迪问题特使办公室 41 份、中部非洲区域办 15 份和其他实体 85 份)
处理国际工作人员 8 452 份休假申请(中非稳定团 2 940 份、马里稳定团 2 040 份、达尔富尔混合行动 3 444 份、联索援助团 24 份和联索支助办 4 份)	14 753	所处理的国际工作人员休假申请数(中非稳定团 2 881 份、马里稳定团 2 641 份、联刚稳定团 1 039 份、达尔富尔混合行动 3 004 份、南苏丹特派团 3 240 份、联阿安全部队 428 份、联索援助团 423 份、联索支助办 769 份、西撒特派团 36 份和其他实体 292 份)
为文职工作人员公务差旅发出 2 428 张机票(中非稳定团 272 张、马里稳定团 96 张、联刚稳定团 268 张、达尔富尔混合行动 1 036 张、联阿安全部队 172 张、南苏	3 394	为文职人员公务差旅出票数(中非稳定团 436 张、马里稳定团 324 张、联刚稳定团 357 张、达尔富尔混合行动 342 张、联阿安全部队 151 张、南苏丹特派团 577 张、中部非洲区域办 442 张、联索援助团 99

丹特派团 284 张、中部非洲区域办 84 张、
联索援助团 68 张和联索支助办 184 张)

张、联索支助办 109 张、秘书长大湖区问题特使办公室 243 张、布隆迪问题特使办公室 83 张、联利特派团 14 张、联合国总部 123 张；其他各实体 94 张，即大湖区问题特使办公室 4 张、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 1 张、西撒特派团 7 张、联合国海地稳定特派团(联海稳定团)3 张、联索支助办 1 张、区域服务中心 32 张、联合国阿富汗援助团(联阿援助团)2 张、联合国伊拉克援助团(联伊援助团)6 张、联合国脱离接触观察员部队(观察员部队)1 张、联几建和办 2 张、联利支助团 9 张、布林迪西联合国后勤基地 7 张、联合国科索沃临时行政当局特派团 1 张、联合国毒品和犯罪问题办公室 1 张、联合国中亚地区预防外交中心 1 张、秘书长也门问题特使 1 张、联合国哥伦比亚核查团 8 张、联合国日内瓦办事处 6 张、萨赫勒问题特使办公室 1 张)

预期成绩 2.4：向客户提供有成效、高效率的财务服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.4.1 处理费用报告所需时间保持在 21 天内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：75%)	已实现。83%的费用报告在提交后 21 天内得到处理
计划产出	已完成 (数目或是/否) 说明
处理 9 412 份费用报告(中非稳定团 2 440 份、马里稳定团 1 364 份、联刚稳定团 888 份、达尔富尔混合行动 3 556 份、联阿安全部队 88 份、南苏丹特派团 464 份、中部非洲区域办 116 份、联索援助团 248 份和联索支助办 248 份)	15 604 通过区域服务中心处理的国际工作人员费用报告份数(中非稳定团 1 553 份、马里稳定团 1 063 份、联刚稳定团 847 份、达尔富尔混合行动 1 642 份、联阿安全部队 240 份、南苏丹特派团 1 736 份、中部非洲区域办 247 份、联索援助团 121 份、联索支助办 184 份、大湖区问题特使办公室 126 份、其他实体 268 份)；工作人员的 7 577 份费用报告通过“团结”项目快速工作流程自动处理，该流程不追踪发端实体

教育补助金服务线

预期成绩 2.5：向客户提供有成效、高效率的教育补助金服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.5.1 教育补助金(报销和预付)申请在 4 周内得以处理的百分比(2015/16 年	已实现。98%的教育补助金(报销和预付)申请在 4 周内处理完毕

	度：62%；2016/17 年度：96%； 2017/18 年度：96%)	
2.5.2	不合规教育补助金(报销和预付)申请在 14 天内退回的百分比(2015/16 年度：54%；2016/17 年度：90%；2017/18 年度：90%)	已实现。90%的不合规教育补助金(报销和预付)申请在 14 个历日内被退回，100%在 20 个历日内被退回
2.5.3	教育补助金申请被退回特派团的百分比(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：≤ 12%；2017/18 年度：≤ 12%)	已实现。12%的教育补助金申请被退回给工作人员，这是因为服务中心和外勤支助部共同努力，详细说明了在报销教育补助金时所需的证明文件

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
处理 5 995 份教育补助金请求(报销和预付)(西撒特派团 110 份、中非稳定团 623 份、马里稳定团 632 份、联刚稳定团 921 份、达尔富尔混合行动 1 109 份、联几建和办 54 份、联阿安全部队 161 份、联利特派团 340 份、南苏丹特派团 966 份、中部非洲区域办 12 份、联科行动 402 份、西非办 53 份、联利支助团 133 份、联索援助团 81 份、联索支助办 330 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 5 份、秘书长大湖区问题特使办公室 17 份和联合国驻非洲联盟办事处 46 份)	6 956	所处理的教育补助金请求(预付和报销)数(西撒特派团 113 份、中非稳定团 951 份、马里稳定团 831 份、联刚稳定团 987 份、达尔富尔混合行动 1 107 份、联几建和办 81 份、联阿安全部队 222 份、联利特派团 280 份、南苏丹特派团 1 183 份、中部非洲区域办 59 份、联科行动 13 份、西非办 80 份、联利支助团 130 份、联索援助团 122 份、联索支助办 399 份、布隆迪问题特使办公室 8 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 9 份、大湖区问题特使办公室 15 份、联合国驻非洲联盟办事处 67 份，以及(在工作人员从外勤支助部管理的特派团调出的情况下)其他实体 299 份)

客户关系管理

预期成绩 2.6：提供有成效、高效率的客户服务

计划绩效指标	实际绩效指标
2.6.1 答复客户通过 iNeed 系统提出的询问的时间保持在 2 个工作日内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：80%；2017/18 年度：80%)	100%的客户询问在 2 个工作日内自动得到答复
2.6.2 解决客户通过 iNeed 系统提出的询问的时间保持在 7 个工作日内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：不适用；2017/18 年度：75%)	67%的客户询问在 7 个工作日内得到解决，国际工作人员提出的与出纳有关的询问 91%在 7 个工作日内得到解决
2.6.3 保持客户对 7 天内解决询问的满意度(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：75%；2017/18 年度：75%)	7 天内解决询问方面的客户满意度为 56%。教育补助金整套报酬修订方案在本报告所述期间实施，导致大量询问无法在 7 天期限内得到解决，影响了客户的满意度

2.6.4	保持客户对入职及离职手续的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	入职和离职服务方面的客户满意度为 73%
2.6.5	保持客户对国际工作人员人力资源服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	已实现。国际工作人员对人力资源服务的客户满意度为 84%
2.6.6	保持客户对应享差旅服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	已实现。应享差旅服务方面的客户满意度为 75%
2.6.7	保持客户对公务差旅服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	已实现。公务差旅服务方面的客户满意度为 81%
2.6.8	保持客户对差旅费报销服务的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	已实现。差旅费报销服务方面的客户满意度为 78%
2.6.9	保持客户对教育补助金申请的满意度(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	已实现。教育补助金申请服务方面的客户满意度为 89%

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为国际工作人员解决 12 200 份询问(西撒特派团 251 份、中非稳定团 1 671 份、马里稳定团 1 851 份、联刚稳定团 2 286 份、达尔富尔混合行动 2 196 份、联阿安全部队 375 份、南苏丹特派团 2 316 份、中部非洲区域办 81 份、联索支助办/联索援助团/大湖区问题特使办公室 1 158 份及苏丹和南苏丹问题特使办公室 15 份)	11 267	为国际工作人员解决的客户询问数(西撒特派团 53 份、中非稳定团 2 438 份、马里稳定团 1 051 份、联刚稳定团 1 813 份、达尔富尔混合行动 2 600 份、联阿安全部队 139 份、联利特派团 118 份、南苏丹特派团 2 122 份、中部非洲区域办 12 份、联索援助团 91 份、联索支助办 249 份、索马里和厄立特里亚问题监测组 9 份、布隆迪问题特使办公室 15 份、联合国驻非洲联盟办事处 10 份、西非办 17 份、联利支助团 18 份以及其他实体 512 份, 其中包括喀麦隆-尼日利亚混合委员会 2 份、外勤支助部 1 份、主管管理事务副秘书长办公室 1 份、维和和平行动部 10 份、安全和安保部 2 份、联布观察团 3 份、联合国海地司法支助特派团(联海司法支助团)1 份、联海稳定团 7 份、人道主义事务协调厅 4 份、裁军事务厅 1 份、联科行动 1 份、秘书长塞浦路斯问题特别顾问办公室 3 份、秘书长也门问题特使办公室 2 份、服务中心 417 份、联阿援助团 8

区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查	1	份、联伊援助团 2 份、联合国共同制度 4 份、观察员部队 2 份、开发署 1 份、恩德培支助基地 1 份、联黎部队 1 份、联几建和办 10 份、布林迪西联合国后勤基地 3 份、联合国驻印度和巴基斯坦军事观察组 2 份、西萨办 3 份、联合国秘书处 18 份、联合国停战监督组织(停战监督组织)1 份及联合国哥伦比亚核查团 1 份) 2017 年 11 月进行了一次而不是两次客户调查，这是根据指导委员会的决定进行的，因为其他利益攸关方也作了调查
-----------------------	---	---

本国工作人员科

29. 在本报告所述期间，本国工作人员科在人力资源、薪金和报销职能方面为大约 8 400 名本国工作人员提供了服务。

人力资源和薪金服务线

预期成绩 3.1: 向客户提供有成效、高效率的人力资源服务

计划绩效指标	实际绩效指标
3.1.1 按时延长合同，不耽误发薪(2015/16 年度：96%；2016/17 年度：100%；2017/18 年度：100%)	99%的合同延长按时完成，没有耽误发薪。如提交出现延误，则向所有工作人员发放预支薪金，并在薪金单锁定期结束后完成所有合同延长
3.1.2 处理工作人员应享权利所需时间保持在 14 个工作日内(2015/16 年度：94%；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)	95%的工作人员应享权利在 14 个工作日内处理完成。本报告所述期间最后一个季度的业绩达到 99.3%。业绩获得改善主要是因为与客户特派团对口部门进行了更好的协调，并且中心提高了客户对“团结”系统自助服务的了解，从而减少了服务申请被拒的情况。中心还投入时间进行工作人员能力建设，促使业绩逐步改善
3.1.3 处理休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)所需时间保持在 7 天内(2015/16 年度：96%；2016/17 年度：90%；2017/18 年度：90%)	已实现。99%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 7 天内处理完成
3.1.4 原因不明而被锁定薪金单的人员百分比(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：≤0.5%；2017/18 年度：≤0.5%)	已实现。0.5%的人员因原因不明而被锁定薪金单
3.1.5 处理与薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2015/16 年度：97%；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%)	已实现。100%的与薪金相关付款在每月到期日前得到处理

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
延长 7 481 份本国工作人员合同(西撒特派团 156 份、中非稳定团 404 份、马里稳定团 733 份、联刚稳定团 2 439 份、达尔富尔混合行动 2 152 份、联阿安全部队 72 份、南苏丹特派团 1 266 份、中部非洲区域办 12 份、联索支助办/联索援助团/大湖区问题特使办公室 244 份及苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份)	9 939	所延长的本国工作人员合同数(西撒特派团 153 份、中非稳定团 608 份、马里稳定团 1 074 份、联刚稳定团 2 749 份、达尔富尔混合行动 3 024 份、联阿安全部队 82 份、南苏丹特派团 1 667 份、联索援助团 71 份、联索支助办 195 份、中部非洲区域办 12 份、大湖区问题特使办公室 8 份以及其他实体 296 份,其中包括服务中心 278 份、联合国驻非洲联盟办事处 4 份、联合国内罗毕办事处 4 份、安全和安保部 3 份、联伊援助团 2 份、联利特派团 2 份、特使办小组 2 份及外勤支助部 1 份)
为本国工作人员处理 7 481 份工作人员应享权利(西撒特派团 156 份、中非稳定团 404 份、马里稳定团 733 份、联刚稳定团 2 439 份、达尔富尔混合行动 2 152 份、联阿安全部队 72 份、南苏丹特派团 1 266 份、中部非洲区域办 12 份、联索支助办/联索援助团/大湖区问题特使办公室 244 份及苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份)	13 107	得到处理的本国工作人员应享权利数(西撒特派团 116 份、中非稳定团 1 043 份、马里稳定团 1 245 份、联刚稳定团 3 632 份、达尔富尔混合行动 2 919 份、联阿安全部队 118 份、南苏丹特派团 3 311 份、中部非洲区域办 8 份、联索援助团 79 份、联索支助办 255 份、联利特派团 110 份以及其他实体 271 份,其中包括服务中心 230 份、塞浦路斯问题特别顾问办公室 24 份、索马里和厄立特里亚问题监测组 6 份、联阿援助团 4 份、联海司法支助团 2 份、布林迪西联合国后勤基地 2 份、联海稳定团 1 份、联合国人权事务高级专员办事处(人权高专办)1 份和联利支助团 1 份)
处理本国工作人员 375 份休假申请(有证明病假、无薪特别假和带薪特别假、陪产假和产假)(西撒特派团 8 份、中非稳定团 20 份、马里稳定团 37 份、联刚稳定团 122 份、达尔富尔混合行动 108 份、联阿安全部队 4 份、南苏丹特派团 63 份、中部非洲区域办 1 份以及联索援助团/联索支助办/大湖区问题特使办公室 12 份)	2 398	所办理的本国工作人员休假申请数(西撒特派团 55 份、中非稳定团 135 份、马里稳定团 236 份、联刚稳定团 355 份、达尔富尔混合行动 717 份、联阿安全部队 22 份、南苏丹特派团 467 份、联索援助团 14 份、联索支助办 44 份、大湖区问题特使办公室 13 份以及其他实体 340 份,其中包括服务中心 336 份、联海稳定团 1 份、塞浦路斯问题特别顾问办公室 1 份、联利特派团 1 份和中部非洲区域办 1 份)
处理与本国工作人员薪金有关的支付 39 647 份(西撒特派团 1 896 份、中非稳定团 4 126 份、马里稳定团 8 424 份、联刚稳定团 3 872 份、达尔富尔混合行动 2 492 份、联几建和办 744 份、联阿安全部队 973 份、联利特派团 5 964 份、南苏丹特派团 8 251 份、中部非洲区域办 120 份、西萨办 252 份、联利支助团	96 014	已处理的本国工作人员薪金相关付款份数(西撒特派团 1 869 份、中非稳定团 6 088 份、马里稳定团 8 601 份、联刚稳定团 26 763 份、达尔富尔混合行动 23 958 份、联阿安全部队 921 份、联利特派团 3 681 份、南苏丹特派团 16 451 份、联索援助团 925 份、联索支助办 1 845 份、中部非洲区域办 117 份、联合国驻非

432 份、联索援助团和联索支助办 1 945 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 份、预防冲突包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室 84 份及苏丹和南苏丹问题特使办公室 48 份)

洲联盟办事处 227 份、西非办 297 份、联利支助团 414 份、联几建和办 761 份以及其他实体 3 096 份，其中包括服务中心 2 788 份、大湖区问题特使办公室 84 份、布隆迪问题特别顾问办公室 76 份、索马里和厄立特里亚问题监测组 59 份、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 24 份、特使办小组 23 份、维持和平行动部 22 份、管理事务部 16 份、联合国贸易和发展会议 2 份和停战监督组织 2 份)。产出高于计划是因为：本国工作人员离职；薪级表变动产生追溯付款；以及用于支付特别职位津贴、叙级和晋升的所需经费

差旅和报销服务线

预期成绩 3.2：向客户提供有成效、高效率的财务服务

计划绩效指标	实际绩效指标	
3.2.1 处理费用报告所需时间保持在 21 天内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：75%；2017/18 年度：75%)	已实现。100%的费用报告在收到后 21 天内处理	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
处理 21 304 份本国工作人员费用报告(西撒特派团 484 份、中非稳定团 432 份、马里稳定团 1 884 份、联刚稳定团 9 776 份、达尔富尔混合行动 4 856 份、联几建和办 212 份、联阿安全部队 100 份、联利特派团 1 104 份、南苏丹特派团 2 264 份、中部非洲区域办 8 份、联利支助团 4 份、联索援助团 164 份和大湖区问题特使办公室 16 份)	14 546	所处理的本国工作人员费用报告数(中非稳定团 607 份、马里稳定团 2 541 份、联刚稳定团 4 521 份、达尔富尔混合行动 2 924 份、联阿安全部队 72 份、南苏丹特派团 2 741 份、中部非洲区域办 19 份、联索援助团 310 份、联索支助办 708 份、大湖区问题特使办公室 13 份以及其他实体 90 份，其中包括服务中心 77 份及苏丹和南苏丹问题特使办公室 13 份)。费用报告数低于计划，主要是因为出差工作人员人数低于预期，且大部分费用报告是通过企业资源规划系统的特快费用报告功能处理的

客户关系管理

预期成绩 3.3：提供有成效、高效率的客户服务

计划绩效指标	实际绩效指标
3.3.1 答复客户通过 iNeed 系统提出的询问的时间保持在 2 个工作日内	本国工作人员通过 iNeed 系统提出的客户询问 100%在 2 个工作日内自动得到答复

	(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：80%；2017/18 年度：80%)	
3.3.2	解决客户通过 iNeed 系统提出的询问的时间保持在 7 个工作日内 (2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：100%；2017/18 年度：100%)	本国工作人员通过 iNeed 系统提出的客户询问 90%在 7 个工作日内得到解决
3.3.3	保持客户对 7 天内解决询问的满意度(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：75%；2017/18 年度：75%)	已实现。7 天内解决询问方面的客户满意度为 80%
3.3.4	保持客户对人力资源服务和薪金服务的满意度(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：75%；2017/18 年度：75%)	已实现。客户对人力资源服务和薪金服务的满意度为 84%
3.3.5	保持客户对财务服务(差旅费报销)的满意度(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：75%；2017/18 年度：75%)	已实现。向本国工作人员提供财务服务(差旅费报销)的客户满意度为 84%

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为本国工作人员解决 22 443 份询问(西撒特派团 468 份、中非稳定团 1 212 份、马里稳定团 2 199 份、联刚稳定团 7 317 份、达尔富尔混合行动 6 456 份、联阿安全部队 216 份、南苏丹特派团 3 798 份、中部非洲区域办 36 份、联索援助团/联索支助办/大湖区问题特使办公室 732 份及苏丹和南苏丹问题特使办公室 9 份)	1 409	所解决的本国工作人员客户询问数(西撒特派团 3 份、中非稳定团 62 份、马里稳定团 107 份、联刚稳定团 811 份、达尔富尔混合行动 142 份、南苏丹特派团 220 份、中部非洲区域办 2 份、联索援助团 16 份、联索支助办 36 份；人道主义事务协调厅、联阿援助团、联合国共同制度、联利特派团、联科行动、西非办和联利支助团 10 份)
区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查	1	2017 年 11 月根据调查指导委员会的决定进行了一次而不是两次客户调查，因为其他利益攸关方也进行了调查

军警人员科

30. 军警人员科为 13 个客户特派团约 7 100 名军警人员提供人力资源和发薪职能方面的服务。在本报告所述期间，该科实现了处理部署期间薪金和现场报到方面的大部分业绩指标。

人力资源和薪金服务线

预期成绩 4.1：向客户提供有成效、高效率的薪金服务

计划绩效指标	实际绩效指标
4.1.1 处理与薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2015/16 年	已实现。100%的与薪金相关付款在每月到期日前得到处理

- 度：84%；2016/17 年度：98%；
2017/18 年度：98%)
- 4.1.2 保持在离职手续后三个月内发放预扣金额的比例(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：98%；2017/18 年度：98%) 已实现。100%的预扣金额在离职后三个月内发放
- 4.1.3 原因不明而被锁定薪金单的人员百分比(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：≤0.5%；2017/18 年度：≤0.5%) 已实现。没有人员因原因不明而被锁定薪金单

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
处理 61 332 份与薪金有关的支付(西撒特派团 1 992 份、中非稳定团 7 752 份、马里稳定团 5 472 份、联刚稳定团 9 948 份、达尔富尔混合行动 19 428 份、联几建和办 156 份、联阿安全部队 1 704 份、联利特派团 2 256 份、南苏丹特派团 12 264 份、联利支助团 36 份和联索援助团 324 份)	55 374	为军警人员处理的与薪金有关的支付份数(西撒特派团 1 977 份、中非稳定团 8 335 份、马里稳定团 6 975 份、联刚稳定团 8 598 份、达尔富尔混合行动 14 013 份、联几建和办 156 份、联阿安全部队 2 490 份、联利特派团 372 份、南苏丹特派团 12 071 份、联利特派团 44 份、联索援助团 258 份、联索支助办 49 份和西非办 36 份)。数量减少是因为服务中心所支助的特派团缩编和关闭。此外，实际部署与预测所依据的核定部队人数之间也存在差距
处理 73 188 份出勤记录(西撒特派团 2 532 份、中非稳定团 9 792 份、马里稳定团 6 624 份、联刚稳定团 12 192 份、达尔富尔混合行动 22 296 份、联阿安全部队 3 708 份、南苏丹特派团 14 604 份和联索援助团/联索支助办/大湖区问题特使办公室 1 440 份)	76 791	所处理的出勤记录数(西撒特派团 3 092 份、中非稳定团 11 282 份、马里稳定团 8 675 份、联刚稳定团 13 221 份、达尔富尔混合行动 20 189 份、联几建和办 190 份、联阿安全部队 3 629 份、联利特派团 560 份、南苏丹特派团 15 412 份、西萨办 24 份、联利支助团 70 份、联索援助团 376 份和联索支助办 71 份)

入职和离职服务线

预期成绩 4.2：向客户提供有成效、高效率的入职和离职协助

计划绩效指标	实际绩效指标
4.2.1 军警人员入职手续所需时间保持在 2 天/7 天内完成(2015/16 年度：97%/ 不适用；2016/17 年度：98%/100%；2017/18 年度：98%/100%)	已实现。98%的军警人员入职手续在 2 天内完成，同时 100%在 7 天内完成。区域服务中心为联刚稳定团、联阿安全部队和南苏丹特派团处理了报到手续(联合国有航班从恩德培飞往这些特派团)，而其他特派团的报到手续则在各特派团房地处理
4.2.2 军警人员离职手续所需时间保持在 3 天/7 天内完成(2015/16 年度：97%/ 不适用；2016/17 年度：	55%的离职手续在 3 天内完成，93%在 7 天内完成。55%这一比例包括各特派团和区域服务中心的实际平均数。

	98%/100% ; 2017/18 年 度 : 98%/100%)	服务中心为联刚稳定团、联阿安全部队和南苏丹特派团办理离职手续
4.2.3	发放特派任务生活津贴预付款所需时间保持在抵达的 2 天内 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)	已实现。98%的初始特派任务生活津贴预付款在收到付款请求后 2 天内支付
4.2.4	在服役期最后一天或在此之前完成最后付款(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)	已实现。对于选择在返国旅行前领取最后付款的军警人员, 98%的最后付款在其服役期最后一天之前得到处理

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为 2 184 名军警人员办理报到手续(中非稳定团 323 名、联刚稳定团 689 名、联阿安全部队 169 名和南苏丹特派团 1 003 名)	1 895	所完成的军警人员入职手续人数(联刚稳定团 578 名、联阿安全部队 269 名、南苏丹特派团 1 048 名, 而其他特派团的入职手续则在各特派团房地办理)
为联刚稳定团 804 名军警人员办理离职手续	780	所完成的联刚稳定团军警人员离职手续人数
为军警人员的上任、卸任和延期办理 18 297 次人事行动(西撒特派团 633 次、中非稳定团 2 448 次、马里稳定团 1 656 次、联刚稳定团 3 048 次、达尔富尔混合行动 5 574 次、联阿安全部队 927 次、南苏丹特派团 3 651 次和联索援助团/联索支助办/大湖区问题特使办公室 360 次)	13 671	为军警人员的上任、卸任和延期所办理的人事行动次数(西撒特派团 588 次、中非稳定团 1 370 次、马里稳定团 1 191 次、联刚稳定团 3 113 次、达尔富尔混合行动 2 865 次、联阿安全部队 986 次、南苏丹特派团 3 422 次、联利特派团 13 次以及联索援助团/联索支助办/大湖区问题特使办公室 123 次)

差旅和报销服务线

预期成绩 4.3: 向客户提供有成效、高效率的差旅和财务协助

计划绩效指标	实际绩效指标
4.3.1 遵守在差旅前提前 16 个日历或更长时间购买机票的规定的情况 (2015/16 年度: 90%; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	66%的机票在差旅前的 16 个日历或更早时间内购买。这是因为维持和平行动部和各特派团就军警人员入职和离职决定给服务中心的通知出现延误
4.3.2 处理费用报告所需时间保持在 21 天内(2015/16 年度: 63%; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	已实现。98%的费用报告在提交后 21 天内得到处理
4.3.3 支付供应商有效发票所需时间保持在 27 天内(2015/16 年度: 94%; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)	军警人员 94%的机票和物品装运发票在收到之日起 27 天内得到处理。产生差异的主要原因是, 客户特派团提供服务证明书出现延误

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为军警人员发放 9 227 张票(中非稳定团 1 502 张、联刚稳定团 2 087 张、达尔富尔混合行动 2 944 张、联阿安全部队 471 张、南苏丹特派团 2 161 张、联索援助团 26 张、联索支助办 36 张)	12 107	为军警人员发放的差旅机票数(中非稳定团 1 910 张、马里稳定团 2 074 张、联刚稳定团 1 820 张、达尔富尔混合行动 3 443 张、联阿安全部队 312 张、南苏丹特派团 1 868 张、联索援助团 60 张和联索支助办 620 张)。差旅数量增加是因为军警人员因特派团缩编而离职回国。
处理 7 152 份费用报告(中非稳定团 402 份、联刚稳定团 3 465 份、达尔富尔混合行动 1 679 份、联阿安全部队 116 份、南苏丹特派团 1 399 份、联索援助团 79 份和联索支助办 12 份)	6 605	为军警人员处理的费用报告份数(中非稳定团 81 份、马里稳定团 1 320 份、联刚稳定团 3 425 份、达尔富尔混合行动 1 471 份、联阿安全部队 87 份、南苏丹特派团 135 份、联索援助团 63 份、联索支助办 19 份、大湖区问题特使办公室 4 份)
处理 4 297 张供应商发票(运送个人物品)(中非稳定团 348 张、联刚稳定团 1 071 张、达尔富尔混合行动 1 294 张、联阿安全部队 287 张、南苏丹特派团 1 255 张、联索援助团 19 张和联索支助办 23 张)	5 535	所处理的军警人员个人物品装运方面的供应商发票数(中非稳定团 745 张、马里稳定团 548 张、联刚稳定团 905 张、西撒特派团 229 张、达尔富尔混合行动 1 530 张、联阿安全部队 354 张、南苏丹特派团 1 197 张、联索援助团 21 张、联索支助办 6 张)

客户关系管理

预期成绩 4.4: 向军警人员提供有成效、高效率的询问解决办法

计划绩效指标	实际绩效指标
4.4.1 答复客户通过 iNeed 系统提出的差旅和财务相关询问的时间保持在 2 个工作日内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：80%；2017/18 年度：80%)	89%的 iNeed 系统询问在 2 个工作日内得到答复
4.4.2 解决客户通过 iNeed 系统提出的差旅和财务相关询问的时间保持在 7 个工作日内(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：100%；2017/18 年度：100%)	在本报告所述期间，军警人员通过 iNeed 系统提出的差旅和财务相关客户询问中 35%在 7 个工作日内得到解决。解决这些询问的端到端流程涉及其他服务线，在某些情况下包括客户特派团和客户。有些询问无法在 7 天内解决，因为服务中心没有收到完整的文件。今后，与解决询问有关的所有主要业绩指标均将并入客户支助支柱
4.4.3 保持客户对 7 天内解决询问的满意度(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：75%；2017/18 年度：75%)	提交答复的军警人员对 7 天内解决询问的客户满意度为 53%
4.4.4 保持客户对人力资源服务和薪金服务的满意度(2015/16 年度：不	已实现。提交答复的军警人员对所得到的人力资源服务和薪金服务的客户满意度为 82%

	适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	
4.4.5	保持客户对入职服务的满意度 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	已实现。提交答复的军警人员对所得到的入职服务的客户满意度为 82%
4.4.6	保持客户对差旅和财务服务的满意度 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%)	已实现。提交答复的军警人员对所得到的差旅和财务服务的客户满意度为 82%

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为军警人员解决 6 099 份询问(西撒特派团 211 份、中非稳定团 816 份、马里稳定团 552 份、联刚稳定团 1 016 份、达尔富尔混合行动 1 858 份、联阿安全部队 309 份、南苏丹特派团 1 217 份和联索援助团/联索支助办/大湖区问题特使办公室 120 份)	147	为军警人员解决的询问(中非稳定团 21 份、马里稳定团 24 份、联刚稳定团 21 份、达尔富尔混合行动 18 份、南苏丹特派团 55 份、大湖区问题特使办公室 2 份、西非办 1 份以及联索援助团/联索支助办 5 份)。询问减少是因为对所提供的服务满意度高
区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查	1	2017 年 11 月进行了一次而不是两次客户调查, 这是根据指导委员会的决定进行的, 因为其他利益攸关方也作了调查

财务报告科

31. 财务报告科继续为区域服务中心的客户特派团编制月度及年终财务报告, 并通过为客户生成借记通知单和跟踪处理应收账款而提供费用回收支助。该科还协助联利特派团清理结束, 并继续为已结束的特派团(联科行动、联合国埃博拉应急特派团(埃博拉特派团)、联布办事处和联布观察团)结清未结项目。该科继续就乌干达政府提出的增值税和国内消费税为联刚稳定团提供支助。

预期成绩 5.1: 向客户提供有成效、高效率的财务报告和管理协助

计划绩效指标	实际绩效指标
5.1.1 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)(2015/16 年度: 98%; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)	已实现。100%的月度财务报告(试算表和其他附表)在既定的每月最后期限内完成并提交
5.1.2 在月末后 10 个工作日内提供银行余额调节月表(2015/16 年度: 98%; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)	已实现。100%的月度银行余额调节表在月末后 10 个工作日内提供
5.1.3 支付供应商有效发票所需时间保持在 27 天内(2015/16 年度: 73%; 2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%)	必要文件齐备的供应商有效发票 100%在 27 天内得到支付 总体而言, 88%的供应商有效发票在 27 天内得到支付, 3%在 28 至 40 天之间得到支付; 8%超过 40 天得到支付

5.1.4	保住供应商提供的及时付款折扣 (2015/16 年度: 98%; 2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)	从供应商获得及时付款折扣的比率达到 97%。出现差异的主要原因是, 特派团延误核证供处理的发票。通过改善沟通, 以及在服务中心和客户特派团内设立及时付款折扣专门小组, 这一流程现已得到简化。此外, 通过每月举行会议, 中心和客户特派团已商定对及时付款折扣进行更密切的联合监测。预计中心与客户特派团之间商定的既定端到端主要业绩指标将确保建立问责制, 进一步最大限度地减少折扣的损失
5.1.5	处理非薪金付款所需时间保持在自动付款流程后 3 个工作日内 (2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 85%; 2017/18 年度: 85%)	已实现。100%的非薪金付款在自动付款流程后 3 个工作日内得到处理
5.1.6	处理付款所需时间保持在收到发票后 15 天/40 天内(2015/16 年: 不适用; 2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%)	99%的非工作人员相关付款在完成发票处理后 3 天内发放, 1%在 5 天内发放
5.1.7	国际工作人员薪金付款在发薪日或之前发放的百分比(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%)	97%的国际工作人员薪金付款在发薪日或之前发放
5.1.8	在相关的《标准作业程序》表明的一段时间内发布每月内部控制报告的百分比(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%)	92%。在所计划的 60 份报告中, 发布了 55 份(每月 5 份报告, 内容涉及: (a) 未结薪金项目; (b) 未结资金承付项目; (c) 供应商有关的项目; (d) 可能的重复付款; (e) 教育补助金合规情况)。然而, 2018 年 1 月执行公务员制度委员会新政策期间停止了有关每月教育补助金的报告。内部控制股扩大了根据特雷德韦委员会赞助组织委员会框架所做的教育补助金季度审查, 增加了其他测试来确保合规

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
根据国际公共部门会计准则, 为 18 个客户行动(中非稳定团、马里稳定团、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、中部非洲区域办、联科行动、联索援助团、联索支助办、大湖区问题特别顾问办公室、苏丹和南苏丹问题特使办公室、索马里和厄立特里亚问题监测组、预防冲突包括在布隆迪预防冲突特别顾问办公室、联合国布隆迪选举观察团(联布观察团)、联合国埃博拉应急特派团、联合国布隆迪办事处和联合国驻非洲联盟办事处)、区域服务中心	205	按照国际公共部门会计准则为 18 个客户行动编写的月度财务报告数(西撒特派团 10 份、中非稳定团 12 份、马里稳定团 12 份、联刚稳定团 12 份、布隆迪问题特使办公室 12 份、服务中心 12 份、索马里和厄立特里亚问题监测组 12 份、大湖区问题特使办公室 12 份、达尔富尔混合行动 12 份、联阿安全部队 12 份、南苏丹特派团 12 份、中部非洲区域办 11 份、联索援助团 11 份、联索支助办 12 份; 已结束特派团 41 份, 其中埃博拉特派团 12 份、联科行动 11 份、联布观察团 9 份和联布办事处 9 份)

和其他特派团, 编制 216 份每月财务报告(至试算表阶段)		此外, 100%的月度财务报告(试算表和其他附表)在既定的每月最后期限内提交
为 12 个客户特派团编制开户行月度银行余额调节报告	是	共有 392 份月度银行余额调节表在月末后 10 个工作日内完成(西撒特派团 30 份、中非稳定团 24 份、马里稳定团 48 份、联刚稳定团 24 份、服务中心 24 份、达尔富尔混合行动 36 份、南苏丹特派团 60 份、中部非洲区域办 36 份、联科行动 24 份、联布观察团 12 份、埃博拉特派团 72 份和联利特派团 2 份)
处理 42 356 笔供应商付款(中非稳定团 7 116 笔、联刚稳定团 10 896 笔、达尔富尔混合行动 5 800 笔、联阿安全部队 1 652 笔、南苏丹特派团 8 152 笔、中部非洲区域办 184 笔、联索援助团和联索支助办 7 664 笔, 以及联布观察团、大湖区问题特使办公室和联合国驻非洲联盟办事处 892 笔)	48 291	所处理的供应商付款笔数(中非稳定团 5 753 笔、马里稳定团 7 137 笔、联刚稳定团 7 472 笔、达尔富尔混合行动 4 917 笔、联阿安全部队 2 070 笔、南苏丹特派团 7 474 笔、中部非洲区域办 425 笔、联索支助办和联索援助团 11 412 笔以及其他特派团 1 631 笔)

预期成绩 5.2: 遵守内部财务控制框架

计划绩效指标	实际绩效指标	
5.2.1 内部控制审查表明遵守了控制框架(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 100%)	本报告所述期间发布了 70%的内部控制报告。在 2017/18 年度期间, 每条账项服务线本应至少每季度审查一次。应予审查的流程有 17 个; 但由于 2016/17 年度报告期间存在积压, 以及 2018 年 4 月实施的区域服务中心组织改革要求对新流程进行审查, 因此并不是所有报告都已发布。内部控制股正努力争取在 2018 年 12 月之前弥合这一差距	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
对区域服务中心每条服务线进行 4 次审查并发布报告	27	在本报告所述期间, 预计对服务线进行 68 次审查, 实际完成 27 次, 其中包括与以下内容有关的服务线: 教育补助金、军警人员、应享待遇差旅、会议和培训差旅、电话账单、供应商、银行余额调节、在建资产和第三方索赔。涉及本国工作人员、福利和付款、入职手续、费用回收程序的一些服务线因流程变化和获取的延误而没有得到审查。内部控制股计划调用银行余额调节和月报等其他合规监测活动中的可用资源, 在 2018 年 12 月前将积压工作处理完毕

客户关系管理

预期成绩 5.3: 提供有成效、高效率的客户服务

计划绩效指标	实际绩效指标	
5.3.1 保持客户对财务报告及管理的满意度(2015/16 年度: 98%; 2016/17 年度: 75%; 2017/18: 75%)	已实现。86%的客户对财务报告和财务管理感到满意	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查	1	2017 年 11 月进行了 1 次客户调查, 而不是 2 次, 这符合指导委员会的决定, 因为其他利益攸关方也进行了调查

区域信息和通信技术服务

预期成绩 6.1: 通过提供区域结构和标准化, 以连贯、高水平的方式提供区域电话计费账单服务

计划绩效指标	实际绩效指标	
6.1.1 在收到经用户核证的发票的 7 天/15 天内发送电话账单(2015/16 年度: 100%/不适用; 2016/17 年度: 97%/100%; 2017/18 年度: 97%/100%)	97%的电话账单在收到用户核证发票后 7 天内发出, 100%的账单在 15 天内发出	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
为区域服务中心 9 个客户特派团约 82 873 个电话账单账户(中非稳定团 17 692 个、马里稳定团 3 814 个、联刚稳定团 10 075 个、达尔富尔混合行动 16 896 个、联阿安全部队 2 596 个、南苏丹特派团 21 676 个、中部非洲区域办 28 个、联索支助办 9 948 个和大湖区问题特使办公室 148 个)提供服务	78 187	中心为 8 个客户特派团 78 187 个电话账单(中非稳定团 17 720 个、联刚稳定团 14 579 个、达尔富尔混合行动 12 297 个、联阿安全部队 2 532 个、南苏丹特派团 22 046 个、中部非洲区域办 555 个、联索支助办 8 301 个和大湖区问题特使办公室 157 个)提供了服务 马里稳定团的电话计费职能于 2018 年 7 月 1 日移交给区域信息和通信技术处, 因此 2017/18 年度预算期间没有报告

预期成绩 6.2: 通过加强区域服务中心和区域服务中心客户特派团文职和军事人员的技能, 让业务需求和战略需求接轨

计划绩效指标	实际绩效指标	
6.2.1 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(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%)	已实现。88%的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感到满意	

6.2.2 区域服务中心和区域服务中心客户特派团对区域信息和通信技术处能力建设和培训方案的满意度 (2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：80%；2017/18 年度：80%)	76%的区域服务中心和区域服务中心客户特派团内的用户对区域信息和通信技术处的能力建设和培训方案感到满意
---	---

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
在区域服务中心内协调开展 20 次或更多的信息和通信技术培训	22	为中心工作人员和区域内客户特派团协调开展了 22 次培训方案：19 个文职人员信通技术培训方案和 3 个军警人员培训方案(联合国军事信号学院)
按照区域业务和战略需求，开发 75 份或更多的电子学习模块	73	为技术支持和包括文职和军警人员在内的最终用户创建了 73 份电子学习模块。模块已经过初步测试，但在信息和通信技术司对全球电子学习的使用情况和需求进行审查并予以标准化之前，暂停生产
利用 1020 个电子学习课程，作为区域服务中心和区域服务中心客户特派团的入职服务的一部分(中非稳定团 248 个、马里稳定团 76 个、联刚稳定团 128 个、达尔富尔混合行动 172 个、联阿安全部队 24 个、南苏丹特派团 188 个、联索援助团 100 个以及联索支助办 84 个)	否	模块已经过初步测试，但在信息和通信技术司对全球电子学习的使用情况和需求进行审查并予以标准化之前，暂停生产
区域文职人员信息和通信技术培训班及活动的季度报告	是	就文职和军警人员(联合国军事信号学院)的培训班和活动编写了季度报告

预期成绩 6.3：有成效、高效率地管理信息和通信技术资产

计划绩效指标	实际绩效指标
6.3.1 维持库存中已超过预期寿命的非消耗性资产(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：10%或更低；2017/18 年度：10%或更低)	截至 2018 年 6 月 30 日，52.8%的库存非消耗性资产超过了预期寿命。一半以上超过预期寿命的资产(182 件)已提请核销，但仍被列为“库存”，有待地方财产调查委员会成立并作出决定
6.3.2 维持库存中状况良好或尚可的非消耗性资产(2015/16 年度：不适用；2016/17 年度：10%或更高；2017/18 年度：10%或更高)	截至 2018 年 6 月 30 日，47.2%的库存非消耗性资产状况良好或尚可

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
对消耗性和非消耗性资产进行季度实物核查和报告	是	在从伽利略系统迁移到“团结”系统之前和之后完成了对厂场和设备的季度实物核查
每月审查和报告绩效指标，包括为纠正任何偏差而记录和采取的行动	是	审查发现了以下方面存在的偏差：“未发现”物项、超过预期寿命物项的核销以及没有业务伙伴号码的人员。已采取行动

将“未发现”物项减少到 6%，包括召集地方财产调查委员会处理积压的核销请求，并执行了向承包商人员分配业务伙伴号码的程序

预期成绩 6.4：客户对区域信息和通信技术服务的满意度高

计划绩效指标	实际绩效指标	
6.4.1 通过客户满意度调查衡量出的客户对区域信息和通信技术服务的满意度(2015/16: 不适用; 2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 80%)	95%的客户对提供的区域信息和通信技术服务感到满意	
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
部署移动服务(如点对多点微波技术、电视闲置频谱和 LTE)，以协助区域服务中心高级管理层和那些由客户特派团确定的职能很关键的工作人员保持业务连续性	是	中心已部署和管理 57 个远程接入移动连接(点对多点和移动 Wi-Fi 热点)，以协助中心保持业务连续性和为其区域客户特派团提供紧急支助。不再使用电视闲置频谱和长期演进(LTE)技术
区域灾后恢复准备状态季度评估	是	开展了中心的区域灾后恢复准备状态季度评估
区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查	1	2017 年 11 月进行了 1 次客户调查，而不是 2 次，这符合指导委员会的决定，因为其他利益攸关方也进行了调查

预期成绩 6.5：为区域服务中心及该中心的客户特派团实施并开通信息和通信技术企业系统和项目

计划绩效指标	实际绩效指标	
6.5.1 按照区域服务中心和区域服务中心客户特派团的要求，按时完成外地支助套件模块(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 95%; 2017/18 年度: 95%)	已实现。与外地支助套件模块有关的请求，如变更请求、看板、数据栈和相关服务请求，100%按时完成。此外，159 项变更请求、看板、数据栈和相关服务请求已成功投入生产	
6.5.2 按照区域服务中心和区域服务中心客户特派团的要求，按时完成信息和通信技术企业系统(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%)	已实现。企业系统安装工作 100%按时完成，在本报告所述期间，在 13 个特派团安装了 11 个应用程序，共进行了 46 次安装(企业系统 9 次、外地支助套件 12 次、SharePoint 3 次、Cosmos 电子文件管理框架 22 次)。安装了应用程序的特派团有中非稳定团、马里稳定团、联刚稳定团、苏丹和南苏丹问题特使办公室、区域服务中心、达尔富尔混合行动、联几建和办、联阿安全部队、联利特派团、南苏丹特派团、联合国驻非洲联盟办事处、西萨办、联索支助办	

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
根据客户要求，向提出请求的客户特派团提供关于外地支助套件模块安装情况的一年两期报告，预计最少有 5 次安装	是	在本报告所述期间，区域信息和通信技术处进行了 12 次安装，成功地在 9 个特派团安装了 5 个外地支助套件应用程序，包括用于航空信息管理、货物预订、确保住宿、管理人员调动和记录军警人员出勤的应用程序。安装套件的有马里稳定团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联几建和办、联阿安全部队、联利特派团、南苏丹特派团、西萨办、联索支助办
根据客户要求，提供关于系统安装(外地支助套件、iNeed、iNeed 自助服务、Cosmos、和平行动内联网、呼号业务管理和电子追踪系统、电子账单)培训次数和学员人数 的一年两期报告，预计至少举办 10 次培训班	是	区域信息和通信技术处根据从 13 个特派团收到的请求，共就 12 个应用程序举办了 62 次培训班(企业系统 26 次、外地支助套件 14 次、SharePoint3 次、Cosmos 电子文件管理框架 19 次)，共 504 名学员参加培训
向至少 10 次系统安装提供早期存活支持，期间为安装后 1 个月	是	区域信息和通信技术处为 13 个特派团在此期间投入使用的 46 次系统安装(企业系统 9 次、外地支助套件 12 次、SharePoint3 次、Cosmos 电子文件管理框架 22 次)提供了为期 30 天的早期存活支持。安装了系统的特派团有中非稳定团、马里稳定团、联刚稳定团、苏丹和南苏丹问题特使办公室、区域服务中心、达尔富尔混合行动、联几建和办、联阿安全部队、联利特派团、南苏丹特派团、联合国驻非洲联盟办事、西萨办、联索支助办
根据信息和通信技术司的政策，提交支持区域特派团任务的技术测试和评价年度报告。报告长度以区域服务中心和客户特派团的需求为基础	是	区域信息和通信技术处完成了对技术测试和评价设施所需资源和设计的评估，随后完成了对相关采购和安装活动的评估。这些设施将在 2018/19 年度财政期间全面投入使用。在间歇期间，区域信息和通信技术处完成了技术测试，包括测试低延迟/高带宽连接服务、集成协作/演示板以及安全和环境友好型打印服务

运输和调度综合控制中心

预期成绩 7.1： 使用按综合区域航班时刻表执飞的航班运送乘客和货物/行李

计划绩效指标	实际绩效指标
7.1.1 维持对综合区域航班时间表下的航班客运和货物/行李运输能力的使用率(2015/16 年度：76%；	34%的综合区域航班时刻表的航班通过恩德培运营出现差异的主要原因是正在审查运输和调度综合控制中心与战略空中业务中心之间的作用和责任。因此，运输和调度综合控制中心完成预定计划的资源和权力有

2016/17 年度: 70%; 2017/18 年度: 70%)		限, 不过, 综合控制中心继续利用特派团航空资产对航班进行协调
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
协调共计 1 378 个飞行时数(联刚稳定团 78 小时、联阿安全部队 468 小时和南苏丹特派团 832 小时)	769 小时 25 分钟	协调飞行时数如下: 联刚稳定团 47 小时 49 分钟、联阿安全部队 247 小时 11 分钟、南苏丹特派团 474 小时 25 分钟 增飞(临时)航班运营数量减少的原因是停止共用区域航班。2018年1月暂停这项业务, 直至根据秘书长空运改革倡议的结果提供进一步指导
协调运送 37 710 名乘客(联刚稳定团 3 058 人、联阿安全部队 9 173 人和南苏丹特派团 25 480 人)	15 027	协调运送了 15 027 名乘客(联刚稳定团 1 208 人、联阿安全部队 2 113 人、南苏丹特派团 11 706 人)。运送乘客数量减少的原因是停止共用区域航班。2018 年 1 月暂停这项业务, 因此运输和调度综合控制中心无法协调更多航班

预期成绩 7.2: 有成效、高效率地协助满足激增的运输需求

计划绩效指标	实际绩效指标		
7.2.1 作为要员航班、安全疏散航班和非洲特派团区域外航班的增飞(临时)航班(2015/16 年度: 81%; 2016/17 年度: 70%; 2017/18 年度: 80%)	增飞(临时)航班中有 34%是要员航班、安全疏散航班和非洲特派团区域外航班 增飞(临时)航班运营数量减少的原因是停止共用区域航班。2018 年 1 月暂停这项业务, 直至根据秘书长空运改革倡议的结果获得进一步指导		
计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明	
提供 70 次增飞(临时)航班(中非稳定团 40 次、联刚稳定团 9 次、达尔富尔混合行动 3 次、联阿安全部队 5 次、南苏丹特派团 10 次以及联索支助办 3 次)	41	提供了 41 次增飞(临时)航班, 以支助南苏丹特派团(39 次)和中非稳定团(2 次) 增飞(临时)航班运营数量减少的原因是停止共用区域航班。2018年1月暂停这项业务, 直至根据秘书长空运改革倡议的结果获得进一步指导	

预期成绩 7.3: 建立一个全面运作的区域供应链实体, 明确规定其作用和责任, 并与区域外地特派团和其他端到端供应链利益攸关方密切合作

计划绩效指标	实际绩效指标
7.3.1 与外勤支助部和区域采购办公室协调, 为区域特派团的六种商品(水泥、纸张、空调、寝具、家具和电缆)建立协调一致的规划、采购和交付程序(2015/16 年度: 不适用; 2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%)	100%的下述程序已经完成: 与外勤支助部和区域采购办公室协调, 为区域特派团的六种商品(水泥、纸张、空调、寝具、家具和电缆)建立协调一致的规划、采购和交付程序 此外, 还完成了数百种商品规格的标准化、端到端流程的绘制、货物跟踪工具的开发, 以及所有六种试点商品需求说明的编写和审查。在仔细审查特派团的要求后,

认为现有系统合同经过一些修改可满足三种商品(空调、寝具、家具)的需求

此外，整合了特派团对两种试点商品(纸张和电缆)的需求，并订立了合同

与后勤支助司小组合作，分两个阶段完成了向南苏丹特派团和联索支助办交付空调设备的工作。2018年5月编写了结项报告

计划产出	已完成 (数目或是/否)	说明
交付 7 吨水泥(联刚稳定团 5.1 吨、联阿安全部队 0.3 吨、南苏丹特派团 1.4 吨以及联索支助办 0.2 吨)	否	由于特派团在当地采购，因此未收到请求
交付 320 000 令纸(联刚稳定团 244 000 令、联阿安全部队 1 000 令、南苏丹特派团 33 000 令以及联索支助办 42 000 令)	否	尽管2018年1月订立了纸张合同，运输和调度综合控制中心并没有收到客户特派团的请求。各特派团直接向承包商发出订购单。联刚稳定团和达尔富尔混合行动发出7份订购单，总额约为311 000美元
交付 9 440 台空调(联刚稳定团 1 300 台、达尔富尔混合行动 900 台、联阿安全部队 1 400 台、南苏丹特派团 4 400 台以及联索支助办 1 440 台)	7 120	经运输和调度综合控制中心协调，为南苏丹特派团提供5 500台空调，为联索支助办提供1 620台 对现有空调系统合同进行了审查和修订，以反映多个国际商业术语的综合要求。通过与后勤支助司小组协调，为支助南苏丹特派团和联索支助办进行了两次交付
交付 175 620 件办公家具(联刚稳定团 11 797 件、联阿安全部队 420 件、南苏丹特派团 25 841 件以及联索支助办 137 562 件)	否	运输和调度综合控制中心没有收到客户特派团的请求
交付 115 316 件家居床品(联刚稳定团 16 282 件、联阿安全部队 29 500 件、南苏丹特派团 5 868 件以及联索支助办 63 666 件)	否	运输和调度综合控制中心没有收到客户特派团的请求
交付各种规格的电缆	否	2018年6月8日订立了电缆合同，总额不超过6 807 215美元，并附有多个国际商业术语的综合要求。然而，运输和调度综合控制中心没有收到客户特派团关于交付电缆的请求

预期成绩 7.4: 协调为区域特派团工作人员举办的区域运输技术培训/讲习班

计划绩效指标

实际绩效指标

7.4.1 协调计划内的培训/讲习班 客户特派团各自安排了区域技术培训班和讲习班
(2015/16 年度: 不适用; 2016/17
年度: 100%; 2017/18 年度: 100%)

计划产出

 已完成
(数目或是/否) 说明

3 次危险货物复习课程(联阿安全部队 1 次、南苏丹特派团 2 次) 否 没有收到客户特派团的请求

三. 资源使用情况

A. 财政资源

(千美元; 预算年度为 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日)

类别	分配数	支出	差异	
			数额	百分比
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(4)=(3)÷(1)
文职人员				
国际工作人员	16 640.4	18 510.2	(1 869.8)	(11.2)
本国工作人员	8 177.9	6 922.1	1 255.8	15.4
联合国志愿人员	164.0	243.7	(79.7)	(48.6)
一般临时人员	—	44.0	(44.0)	—
政府提供的人员	—	—	—	—
小计	24 982.3	25 720.0	(737.7)	(3.0)
业务费用				
文职选举观察员	—	—	—	—
咨询人	135.7	1.0	134.7	99.3
公务差旅	300.0	226.3	73.7	24.6
设施和基础设施	2 530.0	1 954.6	575.4	22.7
陆运	81.3	60.8	20.5	25.2
空运	—	—	—	—
水运	—	—	—	—
通信	1 267.9	756.7	511.2	40.3
信息技术	2 896.7	3 426.0	(529.3)	(18.3)
医疗	178.0	85.3	92.7	52.1
特种装备	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	628.1	611.4	16.7	2.7
速效项目	—	—	—	—
小计	8 017.7	7 122.1	895.6	11.2
所需资源毛额	33 000.0	32 842.1	157.9	0.5
工作人员薪金税收入	2 993.6	2 967.5	26.1	0.9
所需资源净额	30 006.4	29 874.6	131.8	0.4
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
所需资源共计	33 000.0	32 842.1	157.9	0.5

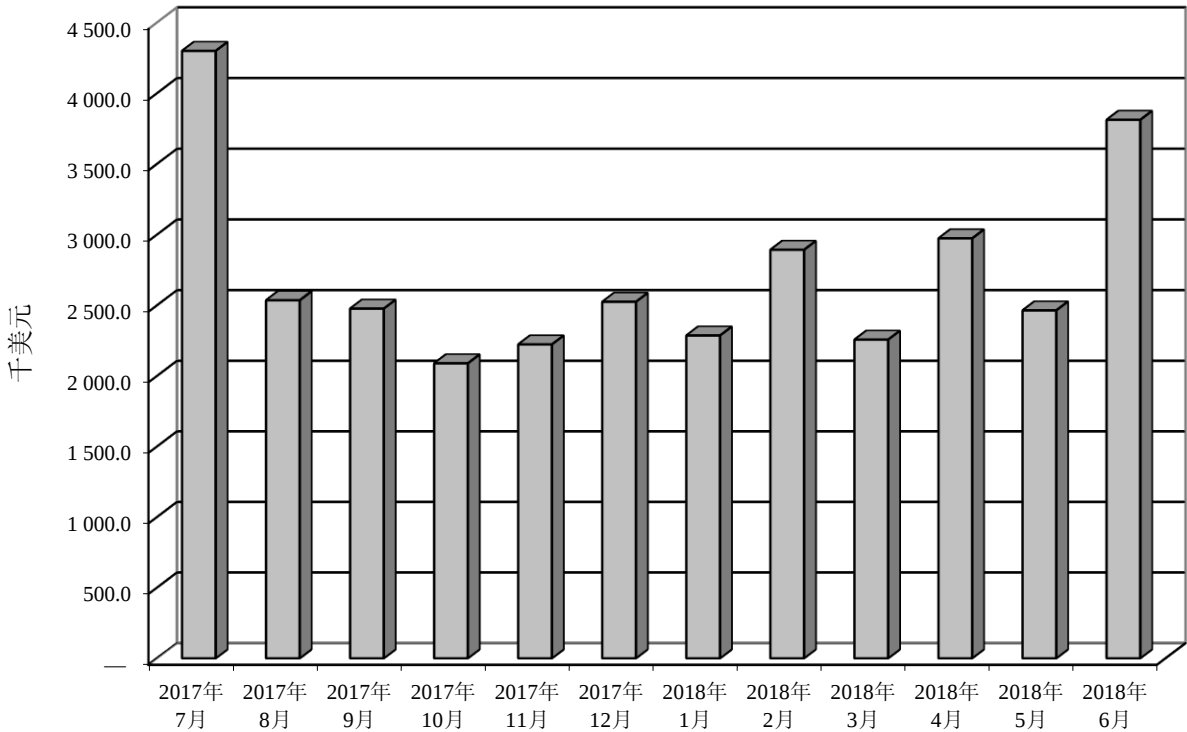
B. 类别间资源调拨信息汇总

(千美元)

类别	批款		
	最初分配数	调拨	订正分配数
一. 军事和警务人员	—	—	—
二. 文职人员	24 982.3	740.0	25 722.3
三. 业务费用	8 017.7	(740.0)	7 277.7
共计	33 000.0	—	33 000.0
调拨数额占批款总额百分比			2.2

32. 在本报告所述期间，资金从第三类(业务费用)调拨到第二类(文职人员)，用于支付高于预算的国际工作人员支出。超支的原因是一般工作人员费用高于预算，而且实际空缺率(16.4%)低于预算空缺率(20%)。之所以能将资金从第三类调出，主要是因为与道路和庭院硬面铺设有关的项目没有实施，发电机燃料消耗减少，以及管理部门考虑到在此期间正在实施有望为区域服务中心变革管理和业务连续性提供参考的全球服务提供模式和秘书长改革倡议，因此决定减少咨询、培训和公务差旅所需经费。

C. 支出分析



33. 2017 年 7 月记录的支出较高，主要是因为为筹备时间较长的服务和设备(如通信和信息技术的服务和设备)提供承付资金，包括为订立对区域服务中心的通信和信息技术支助合同而承付的资金，以及处理教育补助金申请。造成 2018 年 6 月记录支出较高的主要原因是对全基地改进项目的承付款，以及录入了区域服务中心在共同事务中所占份额，该份额从 53.4%增加到 55.0%。

D. 其他收入和调整

(千美元)

类别	数额
投资收入	195.6
其他/杂项收入	—
自愿现金捐助	—
上期调整数	—
上期债务核销额	564.6
共计	760.2

四. 差异分析¹

	差异	
国际工作人员	(1 869.8)	(11.2%)

34. 出现差异的主要原因是：(a) 实际一般工作人员费用高于预算费用，这影响到教育补助金、抚养津贴和流动激励措施等领域；(b) 实际平均空缺率为 16.4%，低于编入预算的 20%的空缺率。

	差异	
本国工作人员	1 255.8	15.4%

35. 出现差异的主要原因是：(a) 由于冻结征聘，本国一般事务人员的实际平均空缺率为 18.1%，高于编入预算的 6%的空缺率；(b) 美元兑乌干达先令升值。总体减少额被以下因素部分抵销：(a) 本国专业干事的实际平均空缺率为 22.6%，低于 2017/18 年度期间预算核定的 50%的空缺率；(b) 自 2017 年 9 月 1 日起薪金表上调；(c) 对 171 名升级和(或)收到追溯付款的工作人员落实叙级结果。

	差异	
联合国志愿人员	(79.7)	(48.6%)

36. 出现差异的主要原因是，实际平均空缺率为 37.5%，低于编入预算的 50%的空缺率，而且与离职回国有关的支出高于预算。

¹ 资源差异额以千美元计。仅对增减至少 5%或 100 000 美元的差异作了分析。

	差异	
一般临时人员	(44.0)	—

37. 造成差异的因素包括分配给区域服务中心的集中费用, 这些费用涉及“团结”项目(扩展部分二期)的实施, 与此相关的一般临时人员对供应链管理、伽利略系统退役和相关主数据修订工作的参与, 以及为维持和平特派团提供此类支助, 此外还包括集中的资金管理职能(跨境美元付款)和发薪职能。

	差异	
咨询人	134.7	99.3%

38. 出现差异的主要原因是, 在外勤支助部领导的对各服务中心的审查及大会对秘书长关于全球服务提供模式提案的审查完成前, 取消了为以下目的计划聘用的咨询人: (a) 改进中心内联网的内容; (b) 开展项目管理培训。

	差异	
公务差旅	73.7	24.6%

39. 出现差异的主要原因是: (a) 在大会审查秘书长关于全球服务提供模式的提案之前, 管理层努力控制公务差旅, 以便根据审查后确定的实际业务需要开展差旅; (b) 利用在恩德培区域培训和会议中心开设的有益员工发展和在“团结”项目及商业智能等领域建设能力的课程。这些课程由其他特派团和总部在区域培训和会议中心开展, 使得区域服务中心工作人员培训差旅所需经费减少。

	差异	
设施和基础设施	575.4	22.7%

40. 出现差异的主要原因是: (a) 由于工程范围变化, 没有实施道路和庭院硬面铺设项目, 也没有实施塔的照明工程; (b) 由于将建筑工程授予一家本地公司, 并将软件和设备采购记在信息技术项下, 因此对安全出入口项目所需经费作出修订; (c) 维修服务所需经费减少, 主要原因是在招标工作尚未完成且费用低于预算的情况下, 订立了 4 部电梯中 2 部的维修合同; (d) 污水处理费用降低; (e) 实际工作人员人数减少使得文具和办公用品所需经费减少; (f) 由于恩德培市电力供应更加稳定, 发电机燃料消耗减少。

	差异	
陆运	20.5	25.2%

41. 出现差异的主要原因是, 区域服务中心一些车辆在等待备件供应期间进行了长时间维修, 使得备件和燃料所需经费低于预算, 以及责任保险实际保费较低。

	差异	
通信	511.2	40.3%

42. 出现差异的主要原因是以下因素导致商业通信所需资源低于预算：(a) 联刚稳定团负担了恩德培低延迟/高带宽卫星连通的部分支出；(b) 终止移动数据计划合同，并在签订新合同之前作出临时安排，从而降低了费用。总体支出节余被 2016/17 年度报告期间最后季度订立的互联网服务合同引起的费用增加所部分抵消，而订立该合同是为了提高网速以满足支持现有业务流程和减少停工时间的要求。

	差异	
信息技术	(529.3)	(18.3%)

43. 出现差异的主要原因是：(a) 采购物品用以支持加强与修订后的安全出入口项目有关的安全安保业务和维护工作；(b) 未编入预算的软件包和许可证购置，以及因新出现的业务需求而产生的软件费用和租金，这些软件包括风险管理软件、客户服务监测、实体安全和出入控制系统的整合软件以及作为区域服务中心最大限度节约用纸和减少环境足迹举措一部分的印刷服务管理软件；(c) 向上一个报告所述期间的信息技术供应商支付账款，这些账款在收到证明文件和解决未决问题后于 2017/18 年度期间结清。总体超支因购置设备所需经费减少被部分抵消，因为采购流程还要到 2018/19 年度期间完成。

	差异	
医疗	92.7	52.1%

44. 产生差异的主要原因是：(a) 在本报告所述期间未购置计划医疗用品，因为现有系统合同与当地供应商均无法满足恩德培医疗中心的具体需求；(b) 由于工作人员较少，医疗服务所需经费低于预算。

五. 有待大会采取的行动

45. 就乌干达恩德培区域服务中心经费筹措而言，有待大会采取的行动是：

(a) 决定如何处理 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间数额为 157 900 美元的未支配余额；

(b) 决定如何处理 2018 年 6 月 30 日终了期间共计 760 200 美元的其他收入/调整数，其中包括投资收入(195 600 美元)和上期债务核销额(564 600 美元)。

六. 为执行经大会第 72/286 号决议认可的行政和预算问题咨询委员会的要求和建议而采取的后续行动摘要

(A/72/789/Add.9)

要求/建议	为执行要求/建议而采取的行动
行预咨委会相信，审计委员会的建议将得到快速落实	区域服务中心继续迅速执行审计委员会的建议。在本报告所述期间，区域服务中心努力执行了 40 项建议，其中 21 项已结项，3 项(关于人力资源、预算管理和业绩管理)被认为因时过境迁而不必执行，16 项(关于组织任务规定、风险管理、差旅业绩管理、信通技术、预算管理、人力资源、欺诈/推定欺诈和清理结束)被认为正在执行