



第七十八届会议

议程项目 146

联合国维持和平行动经费
筹措的行政和预算问题

2024 年 7 月 1 日至 2025 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	18
D. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团	19
E. 成果预算编制框架	19
二. 财政资源	51
A. 概况	51
B. 空缺率	52
C. 培训	52
D. 公务差旅，非培训类	53
三. 差异分析	53



四. 有待大会采取的行动	56
五. 为执行大会第 76/274 和 77/306 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	56
A. 大会	56
B. 行政和预算问题咨询委员会	57
附件	
一. 定义	61
二. 乌干达恩德培区域服务中心拟议组织结构(2024/25 年度)	63
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	64
四. 2018/19 年度至 2022/23 年度期间区域服务中心所提供服务的利用趋势	74
五. 向维持和平行动提供服务所产生的效率、成果改进和节省的费用	77

摘要

本报告载列乌干达恩德培区域服务中心 2024 年 7 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间的预算，数额为 48 202 400 美元。

拟议预算 48 202 400 美元与 2023/24 年度分配数 43 647 400 美元相比，增加了 4 555 000 美元，即 10.4%。

2024 年 7 月 1 日至 2025 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以下服务：人力资源、财务、通信和信息技术、多式联运调度、客货运输以及采购支助服务。区域服务中心将为 15 个在役客户实体提供服务，并向已清理结束和已关闭的客户特派团提供支助。

拟议预算为 404 名文职人员编列了经费，其中包括 135 名国际工作人员、40 名本国专业干事、222 名本国一般事务人员和 7 名联合国志愿人员，裁撤了 29 个员额，设立了从联合国组织刚果民主共和国稳定特派团转入的 31 个员额，因此净增 2 个员额(增加 3 个国际专业干事员额和 1 个本国专业干事员额，减少 2 个本国一般事务员额)。

区域服务中心 2024 年 7 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日财政期间所需资源总额通过若干成果预算编制框架与该中心的目标挂钩。该中心的人力资源按人数归入各构成部分，但行政领导和管理除外，这部分人力资源归入整个中心。

关于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 (2022/23)	分配数 (2023/24)	费用估计数 (2024/25)	差异	
				数额	百分比
文职人员	35 153.3	36 274.0	39 088.0	2 814.0	7.8
业务费用	6 580.4	7 373.4	9 114.4	1 741.0	23.6
所需资源毛额	41 733.7	43 647.4	48 202.4	4 555.0	10.4
工作人员薪金税收入	4 598.3	4 490.2	4 823.5	333.3	7.4
所需资源净额	37 135.4	39 157.2	43 878.9	4 221.7	10.8
自愿实物捐助(已编入预算)	—	—	—	—	—
所需资源共计	41 733.7	43 647.4	48 202.4	4 555.0	10.4

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 ^a	联合国 志愿人员 ^b	共计
行政领导和管理						
2023/24 年度核定	18	9	32	—	6	65
2024/25 年度拟议	20	10	48	—	6	84
福利和薪金科						
2023/24 年度核定	36	10	50	—	—	96
2024/25 年度拟议	35	10	38	—	—	83
差旅、报销和教育补助金科						
2023/24 年度核定	17	4	31	—	—	52
2024/25 年度拟议	16	3	24	—	—	43
客户服务科						
2023/24 年度核定	3	2	17	—	—	22
2024/25 年度拟议	3	2	14	—	—	19
财务与合规监测科						
2023/24 年度核定	23	11	71	—	—	105
2024/25 年度拟议	23	10	68	—	—	101
区域外勤技术处						
2023/24 年度核定	13	—	9	—	—	22
2024/25 年度拟议	16	2	16	—	—	34
前方支助和部署中心						
2023/24 年度核定	12	—	6	—	—	18
2024/25 年度拟议	12	—	6	—	—	18
全球采购支助科						
2023/24 年度核定	10	3	8	—	1	22
2024/25 年度拟议	10	3	8	—	1	22
共计						
2023/24 年度核定	132	39	224	—	7	402
2024/25 年度拟议	135	40	222	—	7	404
净变动						
	3	1	(2)	—	—	2

^a 在一般临时人员项下供资。

^b 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在大会通过第 64/269 号决议之后于 2010 年 7 月成立的，依照全球外勤支助战略，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。

2. 设立区域服务中心的目的是提供共享服务，意图将外地特派团的业务事项处理类、不受地点限制的行政职能集中起来，涵盖人力资源、财务、多式联运调度、客货运输、通信和信息技术及采购支助。该中心的目标是通过流程整合、专业化、标准化和再设计提高效率。

3. 在这一目标范围内，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。这些框架按该中心的构成部分排列。2024/25 年度，该中心的 15 个客户实体如下：¹

(a) 6 个维和特派团和支助办公室：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) 8 个特别政治任务：秘书长大湖区问题特使办公室、联合国中部非洲区域办事处(中部非洲区域办)、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、第 2713(2023)号决议所设专家组和联合国利比亚支助团(联利支助团)；

(c) 联合国驻非洲联盟办事处。

4. 区域服务中心还将为以下特派团履行余留的清理结束职能：联合国马里多层次综合稳定团(马里稳定团)，其任务根据安全理事会第 2690(2023)号决议于 2023 年 6 月 30 日终止；联合国苏丹过渡时期综合援助团(联苏援助团)，其任务已根据安理会第 2715(2023)号决议于 2023 年 12 月 3 日终止；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，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。该中心将在马里稳定团和联苏综合援助团的相关预算下为这两个特派团的清理结束工作提供机动能力支助。

5. 区域服务中心还向其人员提供行政服务，并在费用回收基础上向其他实体提供行政服务，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

¹ 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 演变至 2022/23 年度的 95:5。

在刚果民主共和国戈马以及恩德培的区域办事处以及内部监督事务厅(监督厅)在恩德培的区域办事处。

B. 规划假设和特派团支助举措

6. 区域服务中心的战略愿景是利用协同增效、流程标准化和重新设计，向客户特派团提供高效率的服务交付。多年来，区域服务中心实现了重大效益，包括通过下列方式减少费用：规模经济，低于客户实体的人事费，更多依赖本国工作人员队伍，交付优化的通信和信息技术解决方案，支持一体化供应链框架。

7. 在 2024/25 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、通信和信息技术支助服务和后勤支助等核心服务。区域服务中心将提供：(一) 标准化的大量业务事项处理活动；(二) 为区域服务中心及其客户提供创新的、与地点有关的通信和信息技术服务；(三) 为客户提供综合供应链管理、支持性的类别管理货物转运协调、区域部署物资储存采购和第三方后勤；

(b) 在复杂的业务环境中保持灵活性，体现为区域服务中心对全球冠状病毒病(COVID-19)大流行、地缘政治问题、政治动荡、疏散和突然结束特派团等不可预见的挑战娴熟应对。冲突导致空域和机场关闭，延长了该中心的协调时间和业务处理时间。该中心将分配资源，制定减少风险计划并保持灵活性，以满足客户需求；

(c) 继续支持客户特派团完成其生命周期的所有阶段，包括特派团的关闭和余留任务，特别是马里稳定团和联苏综合援助团；

(d) 通过与利益相关方合作，继续营造以客户为中心的环境。区域服务中心将举行定期会议，讨论业务问题。在战略层面，该中心将与用户委员会和指导委员会讨论互惠互利以及系统或组织业绩方面的挑战。此外，区域服务中心将进行特派团访问、问诊工作人员并进行其他接触，以了解客户的主要优先事项和挑战，提供最新情况，完善客户服务模式。区域服务中心还将利用主要业绩指标、客户满意度和员工参与度问卷调查，以制定旨在查明关切事项和不足之处的行动计划；

(e) 继续支持联刚稳定团的过渡，在 2023/24 年度恩德培工作地点的更多联络和代表服务成功移交后，作为特派团向区域服务中心移交任务第二阶段的一部分，该中心承担更多来自特派团的对恩德培支助基地的责任。在 2024/25 年度，区域服务中心将吸收联刚稳定团外勤技术处的工作人员以及安保和安全人员；

(f) 继续查明和评估影响区域服务中心实现目标的风险。该中心积极主动地处理高影响风险领域，包括马里稳定团的快速缩编和其他客户特派团的预期缩编。由主任主持的风险管理和合规委员会每季度召开一次会议，审查减轻风险的进展情况，并采纳监督机构的建议。迅速执行监督机构关于加强内部控制的建议仍然是一个优先事项。该中心实施运行有效性审查或内部控制程序审查的目的是促使特雷德韦委员会赞助组织委员会遵守规定；

(g) 继续促进以人员福祉为优先事项的赋权文化。区域服务中心将继续参与学习和发展、其他强制性活动和多种技能举措，以期提高客户满意度，加强业务能力，增强生产力和业绩并将使用多种语文纳入主流。区域服务中心还将通过征聘工作和创造有利工作环境，继续支持性别均等、多样性和更广泛的地域代表性。该中心将通过实施联合国系统精神卫生和健康战略，为工作人员提供支持；

(h) 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，改进流程并上报系统性问题。区域服务中心还将通过区域培训和会议中心，继续为外地特派团工作人员开展培训、会议和其他活动，从而支持知识转让。

(i) 继续发现创新、流程改进、简化和自动化的机会，以提高效率。

8. 审计委员会和立法机构提出建议后，区域服务中心将在 2024/25 年度预算编制中继续优化使用其可扩缩模型。下文第 28 至 35 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

9. 区域服务中心将继续在 2023/24 年度实施的架构内支持服务交付。此外，该架构还通过前方支助和部署中心以及全球采购支助科，支持该区域的通信技术举措和综合供应链管理。

10. 区域服务中心将保留四个服务交付科：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。区域服务中心还将继续在主任办公室领导下维持支助职能，并维持区域外勤技术处和业务支助部租户单位(即前方支助和部署中心和全球采购支助科)下属的各支助办公室。

11. 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"> • 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、离职应享权利 • 福利和薪金服务：津贴和收回国际薪金、应享休假、扶养津贴、受抚养人安置费、租金补贴和扣除、其他应享待遇、合同延长、差旅申请、应享休养的旅行的考勤 	非洲的所有特派团，包括区域服务中心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的区域外地办事处)

职能组合	服务	特派团
	<ul style="list-style-type: none"> • 差旅和报销服务：一笔总付事务、机票报价和签发、每日津贴预支、差旅费报销、费用报告 • 财务服务：银行对账、办理费用回收和欠款报单、总分类账的维护、每月和年终财务报告、增值税和货物税抵扣、在建资产核算、移交给区域服务中心的余留职能的清算支助协调、内部控制与合规监测、第三方索偿、“团结”系统角色配置、出纳服务和向供应商付款 	
	<ul style="list-style-type: none"> • 出纳服务 	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"> • 维护所有人员和供应商的详细银行信息 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心和非洲斡旋任务以及恩德培支助基地内的其他受支助实体
国际工作人员的教育补助金和周期外付款	<ul style="list-style-type: none"> • 教育补助金服务：教育补助金预支和报销 • 周期外付款：国际工作人员的派任津贴和搬迁补助金 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心
为本国工作人员和单派军警人员发薪	<ul style="list-style-type: none"> • 为单派军警人员支付月生活津贴、预付款和最后付款，为特遣队支付每日津贴和娱乐假津贴 • 本国工作人员的薪金、预支薪金、养恤金报告、离职、最后付款和周期外付款 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心
预算、预算执行和编写执行情况报告	<ul style="list-style-type: none"> • 成本计算表、差异说明、预算概要、费用控制与监测、支出核证 	秘书长大湖区问题特使办公室
客户支持	<ul style="list-style-type: none"> • iNeed 查询和呼叫中心管理，客户关系管理 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心
区域培训和会议中心	<ul style="list-style-type: none"> • 培训/会议设施、培训/会议的技术和行政支助、运输、复制培训材料 	在非洲的所有特派团和所有其他实体，包括(视需要)非秘书处实体

职能组合	服务	特派团
区域外勤技术处	<ul style="list-style-type: none"> 区域电话账单和业务支助 	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
安保和安全	<ul style="list-style-type: none"> 促进联合国人员安全和有保障地开展活动的安保措施 	区域服务中心和恩德培支助基地内的各实体(联刚稳定团、中非稳定团、南苏丹特派团、联阿安全部队、综合培训处、监督厅、地雷行动司、工作人员法律援助办公室及联合国监察员和调解事务区域办事处)
礼宾	<ul style="list-style-type: none"> 东道国协定的执行 	区域服务中心和恩德培支助基地内的各实体(联刚稳定团、中非稳定团、南苏丹特派团、联阿安全部队、综合培训处、监督厅、地雷行动司、工作人员法律援助办公室及联合国监察员和调解事务区域办事处)
财产管理服务	<ul style="list-style-type: none"> 提供办公空间、一般和特别维修服务 	监督厅和地雷行动司
前方支助和部署中心	<ul style="list-style-type: none"> 协调区域客货调度和临时调度以及供应链管理 	在非洲的所有特派团，包括区域服务中心
全球采购支助科	<ul style="list-style-type: none"> 向客户实体提供采购支助和供应链管理 	西萨办、中部非洲区域办、喀麦隆-尼日尔利亚混合委员会、区域服务中心、该区域的联合国新闻中心，以及向联阿安全部队、恩德培支助基地/联刚稳定团、联苏综合援助团、南苏丹特派团、中非稳定团和秘书长大湖区问题特使办公室提供临时采购支助。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

支助举措

客户服务

12. 区域服务中心将继续利用和借鉴其在客户服务方面的广泛经验，以支持马里稳定团和联苏综合援助团的清理结束和关闭。多年来，该中心发展了独特的以客户为中心的技能和知识，为结束外地行动提供便利。

13. 虽然特派团的顺利关闭仍然是一个优先事项，但也必须强调需要支持缩编人员和支助人员的心理健康。与逐步关闭的特派团不同，马里稳定团和联苏综

合援助团没有做好突然关闭的准备。区域服务中心的工作人员应处理离职事项，但与因为特派团突然关闭而承受压力的人员打交道具有挑战性，需要采取敏感办法。区域服务中心的工作人员表现出同理心，并确保其工作的透明度，同时有效地处理付款。根据以往从其他特派团关闭中取得的经验，2024/25 年度，该中心将处理许多关于离职赔偿金、教育补助金和其他应享权利和追回款项的客户查询和往来业务。本组织的规则通常允许工作人员在有权领取之日起一年内提出报销要求。特派团的突然关闭和清理结束需要大量资源和时间来解决数量众多且高度复杂的余留任务，在特派团完全关闭后这些余留任务通常还会持续数月甚至数年，包括资产核对以及随后核销已损失或损坏的资产。

14. 区域服务中心还将继续利用客户服务四级办法，每个特派团(第 1 级)将客户问题提交辐射式客户服务模式，区域服务中心则充当辐射中心(第 2 级和第 3 级)。工作人员的询问被转达给区域服务中心，并在必要时由区域服务中心上报总部进行提级处理(第 4 级)。事实证明，在达尔富尔混合行动和马里稳定团等大型特派团缩编期间，该模式在回答询问和支持专业沟通方面非常宝贵。客户服务科协助各服务线以明确、一致的方式传达关于离职应享权利等关键事项的复杂信息，确保在关闭特派团时与受困扰的工作人员更顺畅地合作。

15. 区域服务中心将继续提供强化的工作人员培训，以改进面向客户的服务交付，并通过继续加强使用多种语文，建立其强大的客户服务文化。

16. 区域服务中心将维持和利用其最先进的培训设施，在一个有利于学习和知识共享的安全、清洁和有利的环境中主办面对面和混合培训课程、研讨会、讲习班和会议。

17. 区域服务中心将继续维持一个 24 小时值班名册，在工作时间以外、周末和节假日提供差旅服务，以使利益攸关方受益，并提高客户满意度。

18. 区域服务中心将继续加强致力于落实《秘书长关于支持各地各方采取行动的数据战略》。在业务支助部最近进行的关于秘书处人力资源业务服务业绩管理的基准研究中，确认区域服务中心的主要业绩指标方案是本组织最佳和最全面的方案之一。区域服务中心将继续把数据用于决策目的，以支持客户满意度和服务。这包括收集关于客户询问的信息，以查明和解决挑战，建立更多看板，继续使用其强有力的业绩指标来衡量业务成效，并利用客户调查来确定客户满意度，分析结果并制定计划以改善客户服务。

环境举措

19. 区域服务中心将维持恩德培支助基地现有的绿化，包括花卉、水果和遮荫树。将在树荫下摆放更多长椅，促进安全和健康的工作环境。区域服务中心还将维持和扩大现有的 Unite 外地远程基础设施监测系统，以包含更多看板。该监测系统有利于采取先进手段对基地的油罐和水罐、电表、供暖、通风和空调设备进行监测和管理。该监测系统还将数据转换为可操作的信息，使技术团队能够监测日常流程，并在出现警报时进行远程干预。

20. 区域服务中心将采取举措，提高对一次性塑料的认识，并在 2026 年清除恩德培支助基地的一次性塑料。其他举措包括安装太阳能空调，减少停电时对城市干线和发电机的依赖；为区域服务中心所有建筑安装太阳能照明设备，以增加安全灯和花园灯；维护雨水收集系统，以节约用水，减少对市政供水的依赖，并减少区域服务中心的环境足迹和东道国资源消耗；采用和利用电子数据存储和数字签名，推动无纸化业务。

通信和信息技术

21. 区域外勤技术处将继续探索其他途径来优化外地特派团的核心通信和信息技术业务。该处将与信息和通信技术厅协调，提供解决方案以加强特派团业务，部署新技术和创新技术，并改进各特派团的安全简档。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。这些举措包括将所有工作站迁移到新的身份和访问管理解决方案，以加强信息安全，精简和简化工作站和设备管理，促进无缝应用程序部署，并改善用户体验和性能；将服务器和应用程序迁移到云平台；加强连通性；实现全球网络分段；进行信息安全评估；安装 Unite Aware 系统；客户代表团电子签名解决方案标准化；以及增强印刷解决方案。从联刚稳定团调入 12 名外勤技术处工作人员后，恩德培的所有外勤技术服务将并入区域外勤技术处。作为联刚稳定团过渡的一部分，互联网服务和转发器的合并能力预计将产生优化、协同增效并节省约 10 万美元。

联络和代表事务

22. 区域服务中心将继续为恩德培工作地点提供 2023/24 年度从联刚稳定团转入的联络和代表服务。这些服务是通过与乌干达政府密切合作提供的，支持恩德培支助基地人员在乌干达工作和居住并遵守东道国法律。区域服务中心还为基地的客户特派团和实体的客货转运至东道国或过境东道国提供便利。

供应链

23. 前方支助和部署中心将继续执行业务支助部的战略，以实现与货物转运职能有关的总体目标。自 2022 年起，部署中心管理货物转运合同并监测承包商履约情况。关于马里稳定团的清理结束工作，部署中心在缩编第一阶段参与了联合国所属装备订购单的重新定向和货物转运的组织工作，并将继续参与所有剩余的联合国所属装备的货物转运安排。部署中心还在安排和协调将目前停在沙特阿拉伯吉达港的 4 辆入境的联苏综合援助团装甲车移交给停战监督组织和联索支助办，并与联苏综合援助团工作组协调，为确定要移交给联合国其他实体的任何联合国所属装备安排货物转运服务，以支持特派团缩编和清理结束工作。

24. 全球采购支助科将继续调整供应链解决方案，使之合乎该科正在加强的更广泛的综合供应链已经包含的职责，并将确保向所有客户实体提供有效的业务支助。该科将探索为全球共享服务倡议提供高效车辆采购服务，以期继续查找服务交付的改进方式。该科将审查牵头类别的既定类别管理战略，并探索小型外地实体执行类别管理战略建议的解决方案。全球采购支助科将继续查找适于整合的商品，并将订立多年期系统合同，包括可能订立的适合区域部署物资储

存的合同。该科还将提供针对具体特派团的采购支助，并将加强为采购能力不足或没有采购能力的实体提供采购支助，包括合同管理。如同向达尔富尔混合行动提供的清理结束支助一样，全球采购支助科还将向马里稳定团和联苏综合援助团提供全面的清理结束支助，例如：处理抵达的货物，与承包商谈判解决有争议的发票，解决支付问题，处置电子废物，完成合同收尾工作，处理余留采购活动，以及在“团结”系统中关闭采购记录。

行政领导和管理

25. 主任办公室和副主任办公室将继续提供指导和战略方向。在 2024/25 年度，区域服务中心将有三个主要优先事项：(a) 开展与关闭马里稳定团和联苏综合援助团有关的余留活动，并确保业务成效；(b) 确保按照联刚稳定团的过渡计划，将更多服务和责任从该稳定团顺利过渡到区域服务中心；(c) 确保向区域服务中心的 15 个客户特派团和该中心本身提供以客户为导向的高效率服务。

26. 根据大会第 76/274 号决议第 59 段的要求，本报告附件四提供了 2018/19 年度至 2022/23 年度期间各特派团利用区域服务中心服务趋势的最新资料。区域服务中心向维持和平特派团提供服务所产生的效率、成果改进和节省的费用列于附件五。

所需资源差异

27. 拟议文职人员编制显示净增 2 个员额，原因是联刚稳定团在恩德培的安保和安全股和外勤技术股²调至区域服务中心，因此拟议设立 31 个员额，包括 5 个外勤事务、3 个本国专业干事和 23 个本国一般事务员额，但由于马里稳定团和联苏综合援助团关闭而根据可扩缩性模型确定裁撤 29 个员额，其中包括 2 个专业人员、2 个本国专业干事和 25 个本国一般事务员额，部分抵消了增加的员额。此外，拟将 1 个行政干事员额(P-3)改派为财务干事，1 个人力资源助理(本国一般事务)改派为行政助理，2 个行政助理(本国一般事务)改派为礼宾助理。也是因为区域服务中心努力落实裁撤现有空缺员额的议案，还拟议调动 4 个员额，以便各构成部分与可扩缩模型保持一致。

可扩缩模型

28. 依照大会第 77/306 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(见 A/77/767/Add.5)，区域服务中心在 2024/25 年度预算编制中采用了订正的可扩缩模型。

29. 可扩缩模型采用全时当量法分析往来业务要素，基于客户实体的预期核定人数预测 2024/25 年度的处理时间和年度业务量。该模型采用零基人员配制概念，注重为区域服务中心各服务线提供的核心往来业务和直接服务交付。该模型中的业务事项处理活动包括入职和离职、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(包括应付供应

² 拟在联刚稳定团预算中裁撤相同数目、职等和职类的员额。

商款项)、内部控制、账户、“团结”项目人力资源服务台(2b 层级)的日常支助和客户服务。

30. 可扩展模型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等非业务部门，这些部门的活动在性质上不同于人事管理和财务活动，因此，将它们合并为一个单一的可扩展模型是不切实际的。

可扩展方法

31. 2024/25 年度可扩展模型视客户实体的预计人员配置变化进行调整，根据 2022/23 年度至 2023/24 年度的工作人员职类变化得出乘数。表 2 显示用于预测 2024/25 年度业务量的乘数。

表 2
可扩展模型乘数

识别号	乘数说明	百分比变动 (2022/23-2024/25)	乘数 (2024/25)
A	所有工作人员	(18.4)	0.816
B	国际工作人员	(21.0)	0.790
C	仅本国工作人员	(18.1)	0.819
D	仅军警人员	(16.6)	0.834
E	所服务的客户实体数目	(5.9)	0.941
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	(14.3)	0.857
X	无数量乘数	0.0	1.000

32. 区域服务中心完善了 2024/25 年度的可扩展模型，该模型取消了 2022/23 年度拟议预算中采用的加权平均数办法，恢复使用过去三年的标准平均数，以提高准确性和可靠性。原模型调整数是 COVID-19 疫情期间往来业务异常下降所致。

可扩展模型假设

33. 为了计算每项服务所需的全时当量，年度总业务量依据每项业务的平均处理时间确定。这样得出的总时间再除以每年的工作天数和每天的工作小时数。

34. 每年工作天数：基于以下情况计算出每年共计工作 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

- 就“团结”系统的各种角色和职能进行 5 天培训以确保业务有效性，包括辅导(担任学员和辅导者的要求)、为获得“团结”系统角色而接受的培训、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

35. 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。已考虑到会议、个人行政和各小组之间有效协作所需的时间。因此，认为每天有 7 小时的有效业务工作时间。

表 3
可扩展模型结果

服务线	所需人员配置汇总表		差异
	2023/24 核定数	2024/25 预计数	
入职和离职	15	12	(3)
国际福利和薪金	28	24	(4)
2b 层级	3	3	—
本国福利和薪金	26	23	(3)
军警人员	24	21	(3)
差旅费	25	21	(4)
报销	7	6	(1)
教育补助金	17	13	(4)
出纳员	22	21	(1)
供应商	34	31	(3)
内部控制	16	16	—
会计和财务报告	30	30	—
客户服务	22	19	(3)
共计	269	240	(29)

表 4
恩德培区域服务中心的客户特派团

预算期	特派团	人员类别	2022/23	2023/24	2024/25	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)	
中非稳定团		国际	730	738	738	1.1%
		本国	615	624	624	1.5%
		军警	1 288	1 288	1 288	—
		共计	2 633	2 650	2 650	0.6%
联刚稳定团		国际	687	670	665	(3.2%)
		本国	1 597	1 608	1 582	(0.9%)
		军警	1 341	1 341	1 341	—
		共计	3 625	3 619	3 588	(1.0%)
联阿安全部队		国际	183	188	188	2.7%
		本国	93	94	94	1.1%
		军警	398	408	408	2.5%
		共计	674	690	690	2.4%
南苏丹特派团		国际	916	917	917	0.1%
		本国	1 445	1 455	1 455	0.7%
		军警	1 494	1 494	1 494	—
		共计	3 855	3 866	3 866	0.3%
联索支助办		国际	366	368	368	0.5%
		本国	189	186	186	(1.6%)
		军警	16	8	8	(50.0%)
		共计	571	562	562	(1.6%)
马里稳定团 ^a		国际	827	827	—	(100.0%)
		本国	910	910	—	(100.0%)
		军警	890	890	—	(100.0%)
		共计	2 627	2 627	—	(100.0%)
西撒特派团		国际	84	87	87	3.6%
		本国	163	163	163	—
		军警	240	240	240	—
		共计	487	490	490	0.6%

预算期	特派团	人员类别	2022/23	2023/24	2024/25	百分比 变动
			核定人员数	核定人员数	预计人员数	
			(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
联索援助团	国际		189	185	185	(0.5%)
	本国		131	132	132	1.5%
	军警		37	37	37	—
	共计		353	354	354	0.3%
联苏综合援助团 ^b	国际		177	176	—	(100.0%)
	本国		166	166	—	(100.0%)
	军警		70	70	—	(100.0%)
	共计		413	412	413	—
秘书长大湖区问题特使办公室	国际		22	22	22	—
	本国		8	8	8	—
	军警		—	—	—	—
	共计		30	30	30	—
中部非洲区域办	国际		33	33	33	—
	本国		15	16	16	6.7%
	军警		—	—	—	—
	共计		48	49	49	2.1%
联合国驻非洲联盟办事处	国际		39	39	39	—
	本国		17	17	17	—
	军警		—	—	—	—
	共计		56	56	56	—
秘书长非洲之角问题特使办公室	国际		5	5	5	—
	本国		4	4	4	—
	军警		—	—	—	—
	共计		9	9	9	—
联利支助团	国际		271	273	273	0.7%
	本国		133	135	137	3.0%
	军警		7	7	7	—
	共计		411	415	417	1.5%
西萨办	国际		44	44	44	—
	本国		31	30	30	(3.2%)
	军警		2	2	2	—
	共计		77	76	76	(1.3%)

预算期	特派团	人员类别	2022/23	2023/24	2024/25	百分比 变动
			核定人员数	核定人员数	预计人员数	
			(1)	(2)	(3)	(4)=(3-1)/1
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	国际		9	9	9	—
	本国		2	2	2	—
	军警		1	1	1	—
	共计		12	12	12	—
第 2713(2023)号决议所设专家组	国际		2	2	2	—
	本国		4	4	4	—
	军警		—	0	0	—
	共计		6	6	6	—
恩德培区域服务中心	国际		133	132	135	1.5%
	本国		265	263	262	-1.1%
	军警		—	—	—	—
	共计		398	395	397	(0.3%)
特派团的一般临时人员 ^c	国际		56	58	56	—
	本国		57	73	73	28.1%
	军警		—	—	—	—
	共计		113	131	129	14.2%
所有特派团	国际		4 770	4 773	3 766	(21.0%)
	本国		5 844	5 890	4 789	(18.1%)
	军警		5 784	5 786	4 826	(16.6%)
	共计		16 398	16 449	13 381	(18.4%)

^a 该特派团于 2023 年 12 月 31 日关闭。

^b 安全理事会于 2023 年 12 月 1 日终止该任务。

^c 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。

从联合国组织刚果民主共和国稳定特派团移交的职能

36. 在 2024/25 年度，拟由区域服务中心负责安全和安保以及全面的通信和信息技术服务，这些职责以往由联刚稳定团提供并编入联刚稳定团预算。作为过渡计划第二部分的组成内容，正在不增加费用的基础上将职能和相关资源移交给区域服务中心，意即联刚稳定团 2024/25 年度预算同步减少。今后，将对资源进行审查和优化，以适应任何变化。这一职责移交是区域服务中心为支持恩德培支助基地的业务连续性和联刚稳定团更广泛的过渡战略而迈出的重要一步。表 5 列出了与这一职责迁移有关的所需资源。

表 5
财政资源

(千美元；预算年度为 7 月 1 日至 6 月 30 日)

类别	费用估计数 (2024/25)
文职人员	2 042.1
业务费用	1 097.6
所需资源共计	3 139.7

所需财政资源差异

37. 2024/25 年度财政期间所需资源估计数为 48 202 400 美元，与 2023/24 年度的核定预算 43 647 400 美元相比，增加 4 555 000 美元，即 10.4%。2024/25 年度估计数反映出人事费增加，达到 39 088 000 美元，与 2023/24 年度核定资源 36 274 000 美元相比，增加 2 814 000 美元，即 7.8%，主要原因是：(a) 拟议设立 31 个员额，实现从联刚稳定团的过渡；(b) 预计空缺率降低，国际工作人员空缺率从 2023/24 年度的 10.4% 降至 2024/25 年度的 9.8%，本国一般事务人员空缺率从 7.9% 降至 7.6%；(c) 对本国工作人员适用更高的订正薪金标准，比 2023/24 年度核定预算采用的薪金标准高 9.3%。文职人员所需资源增加额被下列因素部分抵消：(a) 拟议裁撤 29 个员额；(b) 对国际工作人员适用的一般工作人员费用标准低于 2023/24 年度核定预算适用的标准；(c) 预计本国专业干事职类空缺率升高，从 2023/24 年度期间的 10.5% 升至 2024/25 年度的 15.4%；(d) 适用 3 814.00 乌干达先令兑 1 美元的汇率，而 2023/24 年度核定预算适用的汇率为 3 735.23 乌干达先令兑 1 美元，这对本国工作人员所需资源产生了影响。

38. 业务费用所需资源总额为 9 114 400 美元，与 2023/24 年度核定资源 7 373 400 美元相比，增加了 23.6%。所需资源增加的主要原因是：(a) 提供更多的互联网服务和转发器服务，包括 10 万美元的合并服务增效，以及 10 个承包商提供信息技术支助服务和维护；(b) 更换已过使用寿命的通信和信息技术设备；(c) 更换从联刚稳定团调入的两辆小型巴士，这两部车辆用于运送区域培训和会议中心的与会者和恩德培支助基地的工作人员，已超过使用寿命；(d) 提供货盘以支持空中支援小组的业务。所需资源增加额因燃料平均价格降低和咨询人所需资源减少而部分抵消。

C. 区域特派团合作

39. 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。在 2024/25 年度期间，区域服务中心将承担安保和安全以及外勤技术职能，同时继续接受联刚稳定团在供应链协调、后勤以及货运和实物处置方面提供的支持。

40. 前方支助和部署中心将继续与各区域实体密切协作，维持常用货物的库存并加强货物和服务的交付。该中心将与意大利布林迪西联合国后勤基地的战略

部署物资储存股协调，运输该区域各特派团日常或紧急支助所需的快速周转物品。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及供应品(如联合国蓝色服饰、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，并根据需要调整物品清单和数量。战略部署物资储存委员会核准的预先部署在恩德培的物品清单将于 2023/24 年度修订。作为第一阶段的一部分，恩德培于 2022 年 9 月收到了区域部署解决方案运送的第一批活动浴室，之后于 2023 年 9 月收到了防御工事器材和装配式营房构件。此外，上述供应商品已于 2023 年 9 月预先部署在恩德培。

D. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团

41. 在 2024/25 年度期间，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的代表将出席会议，讨论恩德培支助基地工作人员的安全和保障问题。此外，区域服务中心管理层还积极参加联合国国家工作队会议。

E. 成果预算编制框架

42. 区域服务中心将通过交付下文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。

43. 人力资源是根据各个职能领域分配的，并与 2023/24 年度核定预算作了比较，而且在相关领域下提供了理由。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。

行政领导和管理

44. 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。主任办公室和副主任办公室参与所有行政和非业务事项处理活动，如战略规划、人力资源和预算编制；管理与客户特派团和指导委员会的关系；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报告；开展工作人员队伍规划、重新设计和流程改进活动；管理该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；按照大会的决定和业务支助部的指导，处理与全球共享服务战略和其他政策变动有关的问题。主任办公室在 2023/24 年度从联刚稳定团承接联络和代表职能，并将从 2024/25 年度起在恩德培承担安保和安全职能。

预期成绩

绩效指标

1.1 区域服务中心的效率和成效提高

1.1.1 核定国际员额的年平均空缺率(2022/23 年度：11.3%；2023/24 年度：10.4%；2024/25 年度：9.8%)

1.1.2 女性文职人员的年平均百分比(2022/23 年度：56%；2023/24 年度：50%；2024/25 年度：50%)

预期成绩

绩效指标

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(2022/23 年度：97 天；2023/24 年度：<120 天；2024/25 年度：<120 天)

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(2022/23 年度：1 911；2023/24 年度：≥1 800；2024/25 年度：≥1 800)

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(2022/23 年度：93%；2023/24 年度：≥95%；2024/25 年度：≥95%)

1.1.6 档案和记录管理股管理的人员工作档案数(2022/23 年度：17 520；2023/24 年度：17 600；2024/25 年度：17 680)

1.1.7 在提出申请后 24 小时内检索到并提供文件的百分比(2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：不适用；2024/25 年度：90%)

1.1.8 在计划购置数量和及时性上偏离需求计划的情况(2022/23 年度：5.78%；2023/24 年度：≤10%；2024/25 年度：≤10%)

1.1.9 在 10 个工作日内对联络服务申请采取行动的百分比(2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)

1.1.10 监测并报告遵守在旅行前 16 个日历日或更长时间购买机票的规定的情况(2022/23 年度：46%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)

产出

改进服务

- 向 15 个客户实体(6 个维持和平特派团、8 个特别政治任务 and 联合国驻非洲联盟办事处)及区域服务中心提供异地行政和后勤支援，并向 5 个特派团提供清理结束后支助
- 维持 24 小时轮流值班办法
- 向区域服务中心和客户实体的人力资源工作者提供“团结”系统 2b 层级业务服务台支助
- 在记录管理系统中检索并提供 200 份存档文件

审计、风险和合规服务

- 执行定于年底(2024 年 12 月 31 日)前予以执行的监督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

- 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 48 202 400 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

- 向最多 404 名核定文职人员(135 名国际工作人员、262 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
- 为 246 名文职人员提供特派团内培训课程，并为 2 名文职人员的特派团外培训提供支助
- 支持处理文职人员 58 项特派团内和 33 项特派团外非培训类旅行申请以及 6 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 4 200 名参与者举办的培训

设施和基础设施

- 为区域服务中心提供保养和维修服务
- 为联刚稳定团管理的区域服务中心场地提供清洁、地面维护和虫害防治服务

地理空间、信息和电信技术服务

- 提供 453 个手提式无线电台和 23 个车用移动无线电台并为其提供支持
- 为平均 404 名文职人员提供 650 台计算设备和 63 台打印机并为其提供支持，其中包括供特遣队人员使用的 110 台计算设备和 6 台打印机，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

安保和安全

- 为在恩德培地区工作地点的联合国人员及其合格家属，包括其财产和联合国所属装备，提供 24 小时安保和安全
- 为访问恩德培的联合国高级官员提供安保和安全
- 在联合国房地内，由 2 名专业消防员在训练有素的志愿消防员支持下，提供 24 小时火灾应对和救援，并在 4 个防火区进行季度消防演习
- 编写 250 份关于道路交通事故、偷窃或损坏联合国财产、入室盗窃、遗失和任何其他涉及联合国工作人员、房地和财产事件的全面调查报告
- 为 1 名国际安保干事举办枪支培训，为 500 名工作人员举办关于实地环境下安全可靠做法的培训

- 提供以下安保和安全培训/情况介绍：(a) 向约 1 000 名新的联合国人员(包括承包商)及区域培训和会议中心约 2 000 名参与者提供强制性安保和安全情况介绍；(b) 典狱长管理培训；(c) 关于个人安保/安全和车队管理的培训，以及面向文职人员的部署前无线电通信培训；(d) 联合国安保管理系统对部署到恩德培支助基地的警察和私人警卫的培训
- 进行约 50 次住所安保措施评估和 10 次联合国设施安保风险管理评估，编写 365 份每日安保观察报告、2 份安保计划、20 份安保事件快报、年度安保风险管理评估报告、为来访高级官员进行 20 次个人和安全风险评估，为特别活动或来访高级官员制定 20 个总体行动构想，并进行 30 次设施消防安全和防护调查
- 为文职和军事人员及承包商办理 5 000 张身份卡

表 6

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	
主任办公室													
2023/24 年度核定员额	—	1	—	3	—	4	—	4	4	—	—	—	8
2024/25 年度拟议员额	—	1	—	3	—	4	—	4	4	—	—	—	8
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
副主任办公室													
2023/24 年度核定员额	—	1	—	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
2024/25 年度拟议员额	—	1	—	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
战略规划股													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	1	—	2	1	—	1	1	1	2	5
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	1	—	2	1	—	1	1	1	2	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
法律、审计反应和风险管理股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	1	1	2	—	—	—	3
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	1	1	2	—	—	—	3
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
通信股													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	2	—	2	5
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	2	—	2	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	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	本国工作人员		小计	国际	本国	小计	
							本国专 业干事	本国一般 事务人员					
人力资源和人才管理股													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	2	3	5	2	—	2	10
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	2	3	5	2	—	2	10
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
系统、质量保证和执行情况报告股													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	1	2	3	5	8	—	—	—	10
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	1	2	3	5	8	—	—	—	10
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
预算股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	1	1	2	—	—	—	3
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	1	1	2	—	—	—	3
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域培训和会议中心													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	7	7	—	—	—	8
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	7	7	—	—	—	8
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
财产管理股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	5	5	—	—	—	6
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	5	5	—	—	—	6
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
档案和记录管理股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	4	4	—	—	—	5
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	4	4	—	—	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
安保和安全股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	—	2	2	1	16	17	—	—	—	19
净变动	—	—	—	—	2	2	1	16	17	—	—	—	19
共计													
2023/24 年度核定数	—	2	4	7	5	18	9	32	41	5	1	6	65
2024/25 年度拟议数	—	2	4	7	7	20	10	48	58	5	1	6	84
净变动	—	—	—	—	2	2	1	16	17	—	—	—	19

表 7

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 称	行 动	说 明
主任办公室	-2	本国一般事务人员	行政助理	改派	改派为礼宾助理
主任办公室	+2	本国一般事务人员	礼宾助理	改派	由行政助理改派
主任办公室	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	改派	改派为行政助理
主任办公室	+1	本国一般事务人员	行政助理	改派	由人力资源助理改派
安保和安全股	+2	外勤事务人员	安保干事	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
安保和安全股	+1	本国专业干事	协理安保协调干事	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
安保和安全股	+8	本国一般事务人员	外勤安保助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
安保和安全股	+4	本国一般事务人员	外勤警卫	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
安保和安全股	+2	本国一般事务人员	消防安全助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
安保和安全股	+1	本国一般事务人员	调查助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
安保和安全股	+1	本国一般事务人员	行政助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
小计	+19				

45. 区域服务中心拟将履行礼宾职能的 2 名行政助理(本国一般事务)改派为礼宾助理(本国一般事务)，将 1 名人力资源助理(本国一般事务)改派为行政助理(本国一般事务)。2023/24 年度设立了两个行政助理员额，因为联络和代表职能已从联刚稳定团过渡到区域服务中心。该职能包括：确保遵守与东道国谅解备忘录框架内特权和豁免有关的政府规章；协助工作人员填写和提交表格，回答询问并与政府官员联络，以加快提供服务，如移民要求，包括工作人员和承认的受扶养人在该国工作和居留的能力；执行东道国协定的其他方面，例如编写并向东道国各部提交普通照会；确保国际工作人员掌握关于东道国合规文件的所有信息，就货物进口、税收和牌照进行互动，并与乌干达政府礼宾处协调，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。根据取得的经验教训，拟议改派将使员额的职称与所分配的职能保持一致。此外，人力资源助理的职能已演变为更具行政性质，包括管理信函、安排预约、组织会议、维护办公用品和协调差旅安排。通过重新分配这一工作量，优化了资源分配，并增加了协助主任办公室的职责。

46. 安保和安全股目前设在联刚稳定团，通过 47 名当地国家警察和 117 名订约警卫提供的支助，负责为恩德培支助基地的所有实体，包括区域服务中心、联刚稳定团和所有租户提供 24 小时安保服务。该股为来访的高级别官员提供近身保护，包括在必要时开展撤离和救援行动。该股将在基地和恩德培及周边地区的人员居所提供 24 小时消防和救援应对，并进行火灾疏散演习；对工作人员进行基本消防和安全培训；编写关于道路交通事故、偷窃或损坏区域服务中心、联刚稳定团和其他租户的财产以及涉及联合国工作人员、房地和财产的其他事

件的调查报告；为所有新工作人员和区域培训和会议中心的所有参与者提供安全意识情况介绍。因此，拟议设立该股的同时，将在费用不变的基础上将联刚稳定团 19 个员额调至区域服务中心。该股将由 2 名安保干事(外勤事务)、1 名协理安保协调干事(本国专业干事)、8 名外勤安保助理(本国一般事务)、4 名外勤警卫(本国一般事务)、2 名消防安全助理(本国一般事务)、1 名调查助理(本国一般事务)和 1 名行政助理(本国一般事务)组成。拟议资源将继续履行现有作用和职责。

构成部分 1: 福利和薪金科

47. 福利和薪金科为国际工作人员、本国工作人员和军警人员提供人力资源和薪金服务。该科由一名服务交付主管管理，由下列服务线组成：入职和离职；国际福利和薪金；本国工作人员福利和薪金；军警人员福利和薪金。

入职和离职服务线

预期成绩	绩效指标
2.1 向客户特派团提供有成效和高效率的入职和离职服务	<p>2.1.1 90%的入职案在收件后 70 个日历日内处理完毕、100%的入职案在收件后 120 个日历日内处理完毕的完成率(2022/23 年度：81%/98%；2023/24 年度：90%/100%；2024/25 年度：90%/100%)</p> <p>2.1.2 在 5 个工作日内处理和核准安置费付款的完成率(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：98%；2024/25 年度：98%)</p> <p>2.1.3 在 5 个工作日内处理和核准搬迁补助金付款的完成率(2022/23 年度：99%；2023/24 年度：98%；2024/25 年度：98%)</p> <p>2.1.4 离职案在离职日期后 10 个工作日内完成结账程序的比率(2022/23 年度：30 个工作日内 68%的完成率；2023/24 年度：98%(从最后一个工作日起 10 个工作日)；2024/25 年度：98%)</p> <p>2.1.5 处理 98%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并将其列入当月薪金单以及将 100%剩余申请列入下月薪金单的完成率(2022/23 年度：93%/不适用；2023/24 年度：98%/100%；2024/25 年度：98%/100%)</p> <p>2.1.6 在 5 个日历日内处理旅行申请，包括为人力资源差旅签发机票的完成率(2022/23 年度：78%；2023/24 年度：90%；2024/25 年度：90%)</p> <p>2.1.7 在 5 个工作日内处理人力资源差旅费报告的完成率(2022/23 年度：69%(10 天)；2023/24 年度：90%；2024/25 年度：90%)</p>

产出

2.1.1	919	预计为国际工作人员提供的搬迁补助金
2.1.2	281	国际工作人员离职案
2.1.3	297	国际工作人员的首次任用、部署、改派和晋升人事行动
2.1.4	1 004	为国际工作人员办理与人力资源有关的差旅票务
2.1.5	415	为国际工作人员处理人力资源费用报告

客户特派团	2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5
中非稳定团	170	72	62	186	42
联刚稳定团	226	68	61	210	79
联阿安全部队	42	15	17	53	23
南苏丹特派团	144	46	65	145	35
联索支助办	92	14	12	96	29
西撒特派团	18	5	6	41	18
联索援助团	54	11	10	48	19
秘书长大湖区问题特使办公室	7	2	2	12	13
中部非洲区域办	13	5	7	21	12
联合国驻非洲联盟办事处	9	3	4	15	13
秘书长非洲之角问题特使办公室	1	1	1	2	1
联利支助团	96	24	35	97	92
西萨办	20	3	6	22	9
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	6	1	—	11	5
区域服务中心	21	11	9	45	25
共计	919	281	297	1 004	415

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 在每月薪金锁定期之前延长合同并计入当月薪金单的完成率(2022/23 年度：99%；2023/24 年度：99%；2024/25 年度：99%)

3.1.2 90%的人员应享权利在 14 个工作日内办理，100%在 21 个工作日内办理的完成率(2022/23 年度：96%/不适用；2023/24 年度：90%/100%；2024/25 年度：90%/100%)

预期成绩

绩效指标

3.1.3 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 7 个工作日内处理完毕, 100%的休假申请在 12 个工作日内处理完毕的完成率(2022/23 年度: 96%/不适用; 2023/24 年度: 90%/100%; 2024/25 年度: 90%/100%)

3.1.4 75%的休养假申请在 12 个工作日内处理完毕、95%的申请在 21 个工作日内处理完毕的完成率(2022/23 年度: 71%在 7 天内完成; 2023/24 年度: 75%/95%; 2024/25 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抚养人申请(2022/23 年度: 不适用; 2023/24 年度: 98%; 2024/25 年度: 98%)

产出

3.1.1	2 204	为国际工作人员延长合同
3.1.2	2 315	为国际工作人员处理工作人员应享权利
3.1.3	2 786	为国际工作人员处理休假申请
3.1.4	8 685	为国际工作人员处理休养假申请
3.1.5	1 606	为国际工作人员处理年度抚养人审查申请

客户特派团	3.1.1	3.1.2	3.1.3	3.1.4	3.1.5
中非稳定团	450	550	595	2 400	320
联刚稳定团	575	385	370	770	245
联阿安全部队	105	120	160	615	100
南苏丹特派团	520	650	1 010	2 750	405
联索支助办	140	225	210	875	180
西撒特派团	45	30	30	90	45
联索援助团	90	60	100	535	80
秘书长大湖区问题特使办公室	10	7	3	—	5
中部非洲区域办	15	25	10	—	12
联合国驻非洲联盟办事处	20	30	11	—	17
秘书长非洲之角问题特使办公室	2	3	2	—	3
联利支助团	130	125	190	650	100
西萨办	25	20	15	—	25
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	7	5	5	—	4
区域服务中心	70	80	75	—	65
共计	2 204	2 315	2 786	8 685	1 606

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 在每月薪金锁定期之前完成延长合同和当月薪金单中的相关人事行动(2022/23 年度：99%；2023/24 年度：99%；2024/25 年度：99%)</p> <p>4.1.2 90%的应享权利申请在收件后 14 个工作日内完成，100%的申请在 21 个工作日内完成(2022/23 年度：100%/不适用；2023/24 年度：90%/100%；2024/25 年度：90%/100%)</p> <p>4.1.3 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 7 个工作日内完成，100%的休假申请在 12 个工作日内完成(2022/23 年度：99%/不适用；2023/24 年度：90%/100%；2024/25 年度：90%/100%)</p> <p>4.1.4 在每月到期日之前处理与薪金有关的付款(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)</p> <p>4.1.5 自工作人员任期最后一天起，80%的最后付款在 30 个工作日内处理，100%的最后付款在 40 个工作日内处理(2022/23 年度：90%(21 个工作日)；2023/24 年度：90% (21 个工作日)；2024/25 年度：80%/100%)</p> <p>4.1.6 处理98%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，并将 100%剩余申请列入下月薪金单(2022/23 年度：97%/不适用；2023/24 年度：98%/100%；2024/25 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(2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：98%；2024/25 年度：98%)</p>

产出

4.1.1	4 496	为本国工作人员延长合同
4.1.2	3 613	为本国工作人员处理工作人员应享权利
4.1.3	1 684	为本国工作人员处理休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)申请
4.1.4	52 992	处理本国工作人员薪金
4.1.5	242	为本国工作人员处理最后付款
4.1.6	170	为本国工作人员办理任用人行动
4.1.7	1 260	为本国工作人员处理年度扶养人审查申请

客户特派团	4.1.1	4.1.2	4.1.3	4.1.4	4.1.5	4.1.6	4.1.7
中非稳定团	560	500	250	7 000	17	13	170
联刚稳定团	1 500	1 400	270	17 850	145	55	550
联阿安全部队	120	175	25	1 389	18	15	20
南苏丹特派团	1 450	1 000	650	16 805	25	35	380
联索支助办	176	160	35	1 950	5	8	30
西撒特派团	160	60	65	1 825	5	5	20
联索援助团	126	120	20	1 425	4	7	25
秘书长大湖区问题特使办公室	6	3	5	84	—	1	1
中部非洲区域办	16	7	6	170	—	2	4
联合国驻非洲联盟办事处	17	8	4	223	2	—	4
秘书长非洲之角问题特使办公室	4	2	2	30	—	—	—
联利支助团	80	70	30	930	8	15	8
西萨办	30	15	15	330	1	2	8
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	2	1	1	24	—	—	—
第 2713 (2023)号决议所设专家组	4	2	1	42	—	—	—
区域服务中心	245	90	270	2 915	12	12	40
共计	4 496	3 613	1 649	52 992	242	170	1 260

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	<p>5.1.1 在每月到期日之前处理与军警人员薪金有关的付款(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)</p> <p>5.1.2 在留用期结束后 21 个工作日内和 42 个工作日内发放的预扣款比例(2022/23 年度：83%(90 个日历日)；2023/24 年度：75%/100%；2024/25 年度：75%/100%)</p> <p>5.1.3 在收到完整银行详细信息后 3 个工作日内和 5 个工作日内发放特派任务生活津贴首期预付款(2022/23 年度：95%/不适用；2023/24 年度：98%/100%；2024/25 年度：98%/100%)</p> <p>5.1.4 自任期结束之日起 5 个工作日内和任期结束之日起 21 个工作日内向军警人员发放付款(2022/23 年度：39%/91%；2023/24 年度：90%/100%；2024/25 年度：90%/100%)</p>

预期成绩	绩效指标
	5.1.5 按时延长合同，不耽误下次发薪(2022/23 年度：90%；2023/24 年度：99%；2024/25 年度：99%)
	5.1.6 处理与当月薪金单中军警人员的首次任用和部署有关的人事行动(2022/23 年度：81%；2023/24 年度：98%；2024/25 年度：98%)

产出

5.1.1	40 063	与军警人员薪金有关的付款
5.1.2	3 148	发放已扣留的每日生活津贴
5.1.3	2 953	为新到任的军警人员预支特派任务生活津贴
5.1.4	2 904	与军警人员薪金有关的最后付款
5.1.5	4 240	为军警人员延长合同
5.1.6	3 159	军警人员部署人事行动

客户特派团	5.1.1	5.1.2	5.1.3	5.1.4	5.1.5	5.1.6
中非稳定团	12 867	868	946	791	1 463	938
联刚稳定团	9 778	742	770	719	986	743
联阿安全部队	2 408	120	116	207	342	184
南苏丹特派团	12 873	1 238	1 046	997	1 110	1 085
联索支助办	27	3	—	2	3	2
西撒特派团	1 790	155	69	166	311	184
联索援助团	282	17	4	18	23	19
联利支助团	28	4	2	3	1	3
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	10	1	—	1	1	1
共计	40 063	3 148	2 953	2 904	4 240	3 159

表 8

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	本国专 业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计		
福利和薪金科科长办公室													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	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	
国际福利和薪金服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	2	11	14	2	12	14	—	—	—	28
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	1	11	13	2	9	11	—	—	—	24
净变动	—	—	—	(1)	—	(1)	—	(3)	(3)	—	—	—	(4)
入职和离职服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	6	7	2	6	8	—	—	—	15
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	6	7	2	3	5	—	—	—	12
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(3)	(3)	—	—	—	(3)
军警人员福利和薪金服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	2	4	7	1	16	17	—	—	—	24
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	2	4	7	1	13	14	—	—	—	21
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(1)	(3)	—	—	—	(3)
本国福利和薪金服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	2	4	7	4	15	19	—	—	—	26
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	2	4	7	4	12	16	—	—	—	23
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(3)	(3)	—	—	—	(3)
共计													
2023/24 年度核定数	—	—	5	6	25	36	10	50	60	—	—	—	96
2024/25 年度拟议数	—	—	5	5	25	35	10	38	48	—	—	—	83
净变动	—	—	—	(1)	—	(1)	—	(12)	(12)	—	—	—	(13)

表 9

人员配置变动：福利和薪资科

办公室/科/股	员额				
	变动 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
国际福利和薪金服务线	-1	P-3	人力资源干事	裁撤	因资源调整而裁撤
国际福利和薪金服务线	-1	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
国际福利和薪金服务线	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤
国际福利和薪金服务线	-1	本国一般事务人员	财务助理	调动	因资源调整而调至账户股
入职和离职服务线	-1	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
入职和离职服务线	-2	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤
本国福利和薪金服务线	-1	P-3	行政干事	改派	改派为财务干事
本国福利和薪金服务线	+1	P-3	财务干事	改派	由行政干事改派

办公室/科/股	员额				
	变动 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
本国福利和薪金服务线	-1	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
本国福利和薪金服务线	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤
本国福利和薪金服务线	-1	本国一般事务人员	财务助理	调动	因资源调整而调至内部控制股
军警人员服务线	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤
军警人员服务线	-1	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
军警人员服务线	-1	本国一般事务人员	财务助理	调动	因资源调整而调至内部控制股
小计	(13)				

48. 在 2024/25 年度，区域服务中心拟将本国福利和薪金服务线的 1 名行政干事 (P-3) 改派为财务干事。财务干事将管理薪金、福利和其他财务业务，优化流程，查找节省费用的机会，减轻风险，加强服务线业绩和合规努力，并精简审计流程。敏感的财务数据，包括员工薪酬、福利和税务相关信息，需要具备财务知识的员工监督这些职能，以确保严格的财务控制、监管合规性和数据安全协议得到连贯一致的落实。该员额将有助于减少错误、欺诈和法律纠纷风险。

49. 此外，如表 9 所示，由于马里稳定团和联苏综合援助团清理结束的影响，区域服务中心拟裁撤国际福利和薪金服务线的 1 个人力资源干事 (P-3) 和 9 个本国一般事务员额。拟议调动 3 个本国一般事务员额。拟议裁撤和调动的目的是按照可扩缩模型的结果调整服务线所需资源。

构成部分 2：差旅、报销和教育补助金科

50. 差旅、报销和教育补助金科由一名服务交付主管管理，包含下列服务线：差旅服务线、报销服务线、教育补助金服务线。该科负责处理旅行和托运申请、差旅和安保报销以及教育补助金申请。管理各类旅行人员(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)的旅行申请，其中包括公务旅行和应享旅行。处理工作人员、联合国志愿人员和军警人员的旅费报告，处理联刚稳定团和中非稳定团军警人员的安保报销，处理南苏丹特派团、联阿安全部队、中非稳定团和西撒特派团国际个体订约人和咨询人的付款。该科处理了工作人员的教育补助金预支款和报销申请。

差旅服务线

预期成绩	绩效指标
6.1 向客户提供有成效和高效率的差旅服务	6.1.1 在 3 个日历日内处理旅行申请，包括为各类旅行人员签发公务旅行机票(2022/23 年度：67%；2023/24 年度：90%；2024/25 年度：90%)
	6.1.2 在 15 个日历日内处理旅行申请，包括酌情为各类人员的应享旅行签发机票或一笔总付(2022/23 年

预期成绩	绩效指标
	度：不适用；2023/24 年度：90%；2024/25 年度：90%)
	6.1.3 在 5 个日历日内处理旅行申请，包括为单派军警人员签发机票(2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：90%；2024/25 年度：90%)
	6.1.4 在出发日期前 2 个日历日内处理单派军警人员的托运事宜(2022/23 年度：23%(从核准旅行申请开始)；2023/24 年度：90%；2024/25 年度：90%)

产出

6.1.1	4 797	各类旅行人员的公务旅行申请(需要出票)
6.1.2	27 703	国际工作人员一笔总付应享旅行申请
6.1.3	3 196	军警人员初期部署和任满回国的个人用品托运
6.1.4	7 578	相关职类人员的应享旅行申请和单派军警人员旅行申请

客户特派团	6.1.1	6.1.2	6.1.3	6.1.4
中非稳定团	563	5 682	853	1 516
联刚稳定团	576	3 154	787	2 508
联阿安全部队	160	2 149	334	571
南苏丹特派团	333	7 218	921	1 967
联索支助办	250	3 978	57	494
西撒特派团	129	290	224	463
联索援助团	320	2 065	—	31
秘书长大湖区问题特使办公室	490	18	—	—
中部非洲区域办	380	28	—	5
联合国驻非洲联盟办事处	190	10	—	1
秘书长非洲之角问题特使办公室	111	4	—	—
联利支助团	578	2 941	—	7
西萨办	438	35	—	8
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	201	7	—	2
区域服务中心	78	124	—	5
共计	4 797	27 703	3 196	7 578

报销服务线

预期成绩	绩效指标
7.1 向客户提供有成效和高效率的财务服务	7.1.1 在 5 个工作日内处理费用报告(2022/23 年度：97%(10 个工作日)；2023/24 年度：90%(10 个工作日)；2024/25 年度：90%)

产出

7.1.1	6 378	各类旅行人员公务旅行(包括军警人员团体旅行)的旅费报告
7.1.2	4 673	国际工作人员应享旅行旅费报告
7.1.3	4 854	军警人员安保费用报销

客户特派团	7.1.1	7.1.2	7.1.3
中非稳定团	731	1 266	116
联刚稳定团	1 995	826	4 738
联阿安全部队	463	149	—
南苏丹特派团	874	1 277	—
联索支助办	224	475	—
西撒特派团	243	44	—
联索援助团	185	263	—
秘书长大湖区问题特使办公室	272	1	—
中部非洲区域办	123	8	—
联合国驻非洲联盟办事处	39	9	—
秘书长非洲之角问题特使办公室	35	1	—
联利支助团	575	306	—
西萨办	421	8	—
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	175	4	—
区域服务中心	23	36	—
共计	6 378	4 673	4 854

教育补助金服务线

预期成绩	绩效指标
8.1 向客户提供有成效和高效率的教育补助金服务	8.1.1 教育补助金申请(报销和预付)在 4 周内得到处理(2022/23 年度：87%；2023/24 年度：96%；2024/25 年度：96%)
	8.1.2 不合规教育补助金申请(报销和预付)在 14 个日历日内退回(2022/23 年度：93%/97%(20 个日历日)

预期成绩

绩效指标

内)；2023/24 年度：90%/100%(20 个日历日内)；
2024/25 年度：90%)

产出

- 处理 5 262 份教育补助金申请(中非稳定团 1 201 份、联刚稳定团 855 份、联阿安全部队 289 份、南苏丹特派团 1 438 份、联索支助办 558 份、西撒特派团 103 份、联索援助团 174 份、秘书长大湖区问题特使办公室 28 份、中部非洲区域办 36 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 4 份、联利支助团 202 份、西萨办 82 份、区域服务中心 241 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

表 10

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	本国专 业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计		
差旅、报销和教育补助金科科长办公室													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
净变动	—	—	—	—	—	—	(1)	—	(1)	—	—	—	(1)
差旅服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	1	5	7	1	17	18	—	—	—	25
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	1	5	7	1	13	14	—	—	—	21
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(4)	(4)	—	—	—	(4)
报销服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	4	5	1	1	2	—	—	—	7
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	4	5	1	1	2	—	—	—	7
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
教育补助金服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	1	2	4	1	12	13	—	—	—	17
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	2	3	1	9	10	—	—	—	13
净变动	—	—	—	(1)	—	(1)	—	(3)	(3)	—	—	—	(4)
共计													
2023/24 年度核定数	—	—	4	2	11	17	4	31	35	—	—	—	52
2024/25 年度拟议数	—	—	4	1	11	16	3	24	27	—	—	—	43
净变动	—	—	—	(1)	—	(1)	(1)	(12)	(12)	—	—	—	(13)

表 11

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 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
差旅、报销和教育补助金科科长办公室	-1	本国专业干事	协理财务干事	裁撤	因资源调整而裁撤
差旅服务线	-2	本国一般事务人员	差旅事务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
差旅服务线	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤
差旅服务线	-1	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
教育补助金服务线	-1	P-3	财务干事	裁撤	因资源调整而裁撤
教育补助金服务线	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤
教育补助金服务线	-1	本国一般事务人员	差旅事务助理	裁撤	因资源调整而裁撤
教育补助金服务线	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	调动	因资源调整而调至客户关系和知识管理股
小计	(9)				

51. 如表 11 所示，区域服务中心拟在 2024/25 年度裁撤 1 名协理财务干事(本国专业干事)、1 名财务干事(P-3)和 6 名本国一般事务人员，并将 1 名人力资源助理(本国一般事务)从教育补助金服务线调至客户关系和知识管理股。拟议变动的目的是按照可扩缩模型的结果调整服务线所需资源。

构成部分 3：客户服务科

52. 客户服务科监督客户战略、服务管理和关系活动，并作为共享服务的门面，保持以客户为中心的做法。该科确保高效协助和解决人力资源、财务和差旅问题，采用敏感、可靠和有同理心的策略建立信任和忠诚。该科支持 iNeed 服务请求工具和呼叫管理，并处理内部和外部通信。此外，该科还管理客户支助服务、查询解决和关系管理，并通过问卷调查监测满意度。该科协调客户参与和知识管理以促进自助服务，下设客户关系和知识管理股以及客户支助股，由科长领导。

预期成绩	绩效指标
9.1 提供有成效和高效率的客户服务，客户满意度提升	<p>9.1.1 在 7 个工作日内解决客户查询(2022/23 年度：93%；2023/24 年度：75%；2024/25 年度：75%)</p> <p>9.1.2 通过 1 次年度调查衡量客户对所有服务的满意度(2022/23 年：77.5%；2023/24 年度：80%；2024/25 年度：80%)</p> <p>9.1.3 每年成功处理和解决各职类人员的询问(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)</p>

产出

- 解决各职类人员 3 406 次询问(中非稳定团 780 次、联刚稳定团 1 282 次、联阿安全部队 64 次、南苏丹特派团 908 次、联索支助办 91 次、西撒特派团 107 次、联索援助团 48 次、秘书长大湖区问题特使办公室 12 次、中部非洲区域办 9 次、联合国驻非洲联盟办事处 16 次、秘书长非洲之角问题特使办公室 1 次、联利支助团 25 次、西萨办 23 次、喀麦隆-尼日利亚混合委员会 3 次、第 2713(2023)号决议所设专家小组 2 次、区域服务中心 35 次)
- 完成 1 次年度客户调查
- 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

表 12
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			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	
客户服务科科长办公室													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	—	1	1	—	—	—	2
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
客户关系和知识管理股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	1	8	9	—	—	—	10
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	1	6	7	—	—	—	8
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)	—	—	—	(2)
客户支助股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	1	8	9	—	—	—	10
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	1	7	8	—	—	—	9
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(1)	(1)	—	—	—	(1)
共计													
2023/24 年度核定数	—	—	1	1	1	3	2	17	19	—	—	—	22
2024/25 年度拟议数	—	—	1	1	1	3	2	14	16	—	—	—	19
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(3)	(3)	—	—	—	(3)

表 13

人员配置变动：客户服务科

办公室/科/股	员额				
	变动 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明
客户关系和知识管理股	-3	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤
客户关系和知识管理股	+1	本国一般事务人员	人力资源助理	调动	因资源调整从教育补助金服务线调入
客户支助股	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤
小计	(3)				

53. 2024/25 年度，区域服务中心拟按照可扩缩模式，裁撤客户关系和知识管理股 3 个人力资源助理员额(本国一般事务)和客户支助股 1 个人力资源助理(本国一般事务)，并将 1 个人力资源助理(本国一般事务)从教育补助金服务线调至客户关系和知识管理股。拟议变动的目的是按照可扩缩模型的结果调整服务线所需资源。

构成部分 4：财务与合规监测科

54. 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、银行对账、处理供应商发票和与付款有关的出纳职能，以及维护银行账户。该科由一名服务交付主管领导，由下列单位组成：账户股；内部控制股；供应商服务线；出纳服务线。

预期成绩	绩效指标
10.1 向客户提供有成效和高效率的财务报告和管理支持	10.1.1 在总部既定的每月最后期限内提交财务月报(试算表和其他附表)(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)
	10.1.2 在收到完整付款文件后 27 个日历日内支付供应商发票(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)
	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(2022/23 年度：95%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)
	10.1.4 在到期日或之前发放与工作人员无关的(供应商)付款(2022/23 年度：98%；2023/24 年度：85%；2024/25 年度：85%)
	10.1.5 在到期日或之前发放与工作人员有关的付款(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)

预期成绩

绩效指标

10.1.6 在 5 个工作日内维护和处理银行明细表
(2022/23 年度: 100%; 2023/24 年度: 100%; 2024/25
年度: 100%)

产出

10.1.1	216	为 15 个客户和 3 个非活跃客户编写月度财务报告(直至试算表阶段)
10.1.2	35 065	已处理供应商付款
10.1.3	15 656	发放的与工作人员无关的(供应商)付款
10.1.4	18 904	已处理的旅行和货运发票
10.1.5	160 006	向 20 家开户行发放了与工作人员有关的付款
10.1.6	11 174	为 20 家开户行维持银行信息记录

客户特派团	10.1.1	10.1.2	10.1.4	10.1.6
中非稳定团	12	7 910	4 010	3 084
联刚稳定团	12	6 100	3 991	2 494
联阿安全部队	12	2 336	1 345	485
南苏丹特派团	12	5 971	3 796	3 828
联索支助办	12	10 045	1 378	348
西撒特派团	12	1 407	1 297	334
联索援助团	12	171	168	—
秘书长大湖区问题特使办公室	12	70	384	17
中部非洲区域办	12	154	513	67
联合国驻非洲联盟办事处	12	2	307	22
秘书长非洲之角问题特使办公室	12	89	129	-
联利支助团	12	382	348	106
西萨办	12	207	769	14
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	12	20	54	—
区域服务中心	12	201	415	337
非活跃客户(达尔富尔混合行动、马里稳定团、联苏综合援助团)	36	—	—	—
共计	216	35 065	18 904	11 174

开户行	10.1.3	10.1.5
乌干达 Absa 银行	1 900	12 223
布隆迪同业银行	179	29
刚果花旗银行	2 832	46 646

开户行	10.1.3	10.1.5
中非经济银行	2 728	22 159
科特迪瓦花旗银行	419	—
科特迪瓦经济银行	3 237	15 254
加蓬花旗银行	14	84
加纳 Absa 银行	391	2 638
几内亚经济银行	297	1 536
利比亚阿曼银行	31	24
非洲银行(摩洛哥外贸银行)	—	36
摩洛哥花旗银行	595	4 186
马里开发银行	439	9 939
喀土穆银行	371	4 486
塞拉利昂渣打银行	119	1 042
塞内加尔花旗银行	86	430
肯尼亚花旗银行	1 824	38 110
南苏丹经济银行	1	1 152
几内亚比绍经济银行	10	24
苏丹青尼罗马士礼格银行	93	—
共计	15 656	160 006

预期成绩	绩效指标
10.2 遵守内部财务控制框架	<p>10.2.1 依照控制框架进行运行有效性审查(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)</p> <p>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(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)</p> <p>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(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)</p>

产出

- 特雷德韦委员会赞助组织委员会进行 16 次内部控制框架审查并就每个业务事项处理服务线发布年度报告
- 就区域服务中心处理的事务发布 108 份内部监测报告：与地点无关的事务，涉及人力资源、财务、多式联运调度、人员和货物运输以及通信/信息技术支持
- 每年进行 468 个银行账户的对账，每月进行 39 个开户行的对账；这些对账于下一个月第 30 天在“团结”项目中完成

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

表 14

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	
财务与合规监测科科长办公室													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	1	1	2	—	—	—	3
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
内部控制股													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	—	1	2	13	15	—	—	—	16
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	—	1	2	13	15	—	—	—	16
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
账户股													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	1	7	9	4	17	21	—	—	—	30
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	1	7	9	3	17	20	—	—	—	29
净变动	—	—	—	—	—	—	(1)	—	(1)	—	—	—	(1)
供应商服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	6	7	1	26	27	—	—	—	34
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	6	7	1	25	26	—	—	—	33
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(1)	(1)	—	—	—	(1)
出纳服务线													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	4	5	3	14	17	—	—	—	22
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	4	5	3	12	15	—	—	—	20
净变动	—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)	—	—	—	(2)
共计													
2023/24 年度核定数	—	—	5	1	17	23	11	71	82	—	—	—	105
2024/25 年度拟议数	—	—	5	1	17	23	10	68	78	—	—	—	101
净变动	—	—	—	—	—	—	(1)	(3)	(4)	—	—	—	(4)

表 15
人员配置变动：财务与合规监测科

办公室/科/股	变动 (员额数目)	职等	职位名称	行动	说明	员额
账户股	-1	本国专业干事	财务干事	裁撤	因资源调整而裁撤	
账户股	-1	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤	
账户股	+1	本国一般事务人员	财务助理	调动	调自国际福利和薪金服务线	
出纳服务线	-2	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤	
内部控制股	-2	本国一般事务人员	财务助理	裁撤	因资源调整而裁撤	
内部控制股	+1	本国一般事务人员	财务助理	调动	因资源调整而从本国福利和薪金服务线调入	
内部控制股	+1	本国一般事务人员	财务助理	调动	因资源调整而从军警人员福利和薪金服务线调入	
供应商服务线	-1	本国一般事务人员	人力资源助理	裁撤	因资源调整而裁撤	
小计	(4)					

55. 在 2024/25 年度，区域服务中心拟裁撤 6 个本国一般事务员额和 1 个财务干事(本国专业干事)，如表 15 所示，并拟进行 3 项调动，包括 1 名财务助理(本国一般事务人员)从国际福利和薪金服务线调至账户股，1 名财务助理(本国一般事务人员)从本国福利和薪金服务线调入，1 名财务助理(本国一般事务人员)从军警人员福利和薪金服务线调入。这些变动是根据可扩缩模型提出的，目的是管理因马里稳定团和联苏综合援助团清理结束而授权进行的未结交易结算。

构成部分 5：区域外勤技术处

56. 区域外勤技术处的作用是在通信和信息技术事务方面增强协调和规模经济，消除重复劳动。该处充分利用其贴近非洲外各地特派团的优势。该处由处长管理，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，提供连贯、高水平的区域电话账单服务	11.1.1 在收到经用户核证的发票后 7 天内发送电话账单(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：100%；2024/25 年度：100%)
产出	
<ul style="list-style-type: none"> 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 81 027 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 1 741 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 300 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 通过提升区域服务中心及其客户特派团内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 参与者对区域外勤技术处能力建设和培训方案的总体满意度(2022/23 年度：82%；2023/24 年度：80%；2024/25 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 有成效、高效率地管理信息和通信技术资产	11.3.1 存货中已超过预期使用寿命的非消耗性资产(2022/23 年度：9.6%；2023/24 年度：≤10%；2024/25 年度：≤10%)
	11.3.2 物资储存中状况良好或尚可的非消耗性资产(2022/23 年度：98.1%；2023/24 年度：≥90%；2024/25 年度：≥90%)

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	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(2022/23 年度：97.5%；2023/24 年度：96%；2024/25 年度：96%)
	11.4.2 与联合国后勤基地协调，利用 Unite 外地远程基础设施监测系统技术，帮助各特派团减少环境足迹(2022/23 年度：80%；2023/24 年度：80%；2024/25 年度：80%)

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
- 每半年对区域服务中心进行区域灾后恢复准备情况评估
- 每年为区域服务中心和至少 4 个客户特派团举办信息安全和(或)实体安保评估、安全宣传活动和信息安全讲习班
- 区域服务中心每年完成 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 为区域服务中心及其客户特派团提供企业系统、应用程序和项目的部署支助	<p>11.5.1 为区域服务中心和客户特派团提供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)和现成系统的部署支助(2022/23 年度: 95%; 2023/24 年度: 95%; 2024/25 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(2022/23 年度: 80%; 2023/24 年度: 80%; 2024/25 年度: 80%)</p> <p>11.5.3 在收到请求后 30 天内按时向区域服务中心和客户特派团提供网络安全支助(2022/23 年度: 88%; 2023/24 年度: 95%; 2024/25 年度: 95%)</p>

产出

- 发布半年期报告, 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
- 发布半年期报告, 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

表 16
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	本国专 业干事 小计	本国一般 事务人员 小计	国际	本国	小计			
区域外勤技术处处长办公室													
2023/24 年度核定员额	—	1	1	—	1	3	—	1	1	—	—	—	4
2024/25 年度拟议员额	—	1	1	—	1	3	—	1	1	—	—	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域业务股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	—	3	3	—	3	3	—	—	—	6
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	—	6	6	2	9	11	—	—	—	17
净变动	—	—	—	—	3	3	2	6	8	—	—	—	11
特别项目股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	1
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	—	—	—	—	—	1
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	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	本国专 业干事 小计	本国一般 事务人员 小计	国际	本国	小计			
区域项目股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	2	1	3	—	1	1	—	—	—	4
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	2	1	3	—	1	1	—	—	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域信息技术安全股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	—	—	—	—	—	1
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	—	—	—	—	—	1
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
业务案例分析股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	1	1	—	—	—	2
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	1	1	—	—	—	2
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
电话账单股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	—	1	1	—	3	3	—	—	—	4
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	—	1	1	—	4	4	—	—	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	1	1	—	—	—	1
共计													
2023/24 年度核定数	—	1	1	4	7	13	—	9	9	—	—	—	22
2024/25 年度拟议数	—	1	1	4	10	16	2	16	18	—	—	—	34
净变动	—	—	—	—	3	3	2	7	9	—	—	—	12

表 17

人员配置变动：区域外勤技术处

办公室/科/股	变动 (员额数目)	职等	员额		
			职位名称	行动	说明
区域业务股	+2	外勤事务人员	信息系统助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
区域业务股	+1	外勤事务人员	电信助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
区域业务股	+2	本国专业干事	协理信息系统干事	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
区域业务股	+5	本国一般事务人员	信息系统助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
区域业务股	+1	本国一般事务人员	电信助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
电话账单股	+1	本国一般事务人员	电信助理	设立	因联刚稳定团同时裁撤而设立
小计	12				

57. 2024/25 年度，区域服务中心拟在区域业务股设立 2 个信息系统助理员额(外勤事务)、1 个电信助理员额(外勤事务)、2 个协理信息系统干事员额(本国专业干事)，5 个信息系统助理员额(本国一般事务)和 1 个电信助理员额(本国一般事务)，并拟在电话账单股设立 1 个电信助理员额(本国一般事务)，作为恩德培外勤技术服务从联刚稳定团向区域服务中心的过渡。这将把恩德培的所有外勤技术服务办公室并入区域外勤技术处，促进服务交付并加强问责制和工作效率。

构成部分 6：前方支助和部署中心

58. 前方支助和部署中心将在供应链管理厅的指导下并通过向后勤司报告工作，发挥关键的后勤作用，向区域特派团提供高效的业务和技术支助服务，同时加强整个区域的供应链业务。前方支助和部署中心与业务支助部调度科、空运处/战略空中业务中心和联合国后勤基地供应链处密切合作，通过其专门单位，包括空中支助小组、调度业务和货物转运支助股和区域部署物资储存小组，为区域运输提供便利。

预期成绩

绩效指标

12.1 为区域空运、货物转运选项和区域部署物资储存提供便利和全面后勤支助

12.1.1 在收到客户特派团关于第三方后勤和货物转运服务的请求后 15 个工作日内建立货物转运解决方案(2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：100%(7 天内)；2024/25 年度：60%/100%)

12.1.2 为满足客户特派团在现有协助通知书和备用包机协议项下所提需求，对飞行时数的利用情况(2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：不适用；2024/25 年度：100%)

12.1.3 在收到客户特派团请求后 7 个工作日内提供空运服务备选方案(2023/24 年度：100%；2023/24 年度：80%；2024/25 年度：80%)

12.1.4 区域部署物资储存小组在储存/存货方面的有效运作(2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：不适用；2024/25 年度：60%)

12.1.5 特派团从区域部署物资储存小组处取得经常需要的材料的特派团采购请求在 15 个工作日内得到满足且货物发往特派团的百分比(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：90%；2024/25 年度：95%)

12.1.6 每季度对库存资产和设备进行实物核查和存货盘点(2022/23 年度：不适用；2023/24 年度：不适用；2024/25 年度：99.5%)

预期成绩	绩效指标
	12.1.7 在储存转运请求获得核准后 60 天内，提出请求的特派团从前方支助和部署中心收到的区域部署物资储存和联合国储备物资(2022/23 年度：100%；2023/24 年度：90%；2024/25 年度：95%)
产出	<ul style="list-style-type: none"> 20 次全球货物转运，包括全球车队运输和 5 次第三方物流服务，以及全面的发票核对、数据管理和业绩分析 根据协助通知书向客户特派团运送货物，飞行 960 小时 编写 5 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 每年在区域部署物资储存中储存和管理核定的 124 个战略物资储存细列项目清单中价值 850 万美元的战略储备(占 1 420 万美元年度总额的 60%) 每季度对资产和设备进行实物核查，并对区域部署物资储存小组的存货进行盘点
外部因素	<p>特派团的任务变动要求修订行动构想</p> <p>安全局势妨碍执行运送</p> <p>政府核准向特派团运送区域物资储存的过程出现延误</p> <p>海运危机造成运输途中的延误</p> <p>供应商未就利用运输模块跟踪和追查货物转运情况作出回复</p>

表 18

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- 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	
前方支助和部署中心主任办公室													
2023/24 年度核定员额	—	—	2	—	1	3	—	2	2	—	—	—	5
2024/25 年度拟议员额	—	—	2	—	1	3	—	2	2	—	—	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
空中支援小组													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	—	1	1	—	—	—	4
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	—	1	1	—	—	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域部署物资储存小组													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	2	3	—	1	1	—	—	—	4
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	2	3	—	1	1	—	—	—	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	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
调度业务和货物转运支助股													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	—	—	2	—	—	—	5
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	—	—	2	—	—	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
共计													
2023/24 年度核定数	—	—	5	2	5	12	—	6	6	—	—	—	18
2024/25 年度拟议数	—	—	5	2	5	12	—	6	6	—	—	—	18
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

59. 前方支助和部署中心没有拟议人员配置变动。

构成部分 7：全球采购支助科

60. 全球采购支助科 2024/25 年度成果预算编制框架符合在日益复杂的业务环境中提供全面支助解决方案的强化的以客户为中心的办法。根据不同客户群的经验，该科的作用和职责在综合供应链管理的更广泛范围内得到加强。在向全球客户提供采购支助的同时，该科将继续努力实施综合供应链管理，具体做法是将类别管理办法纳入主流并订立系统合同和针对特定特派团的合同。此外，该科将努力成为为联合国所属装备的运输提供货物转运支助的卓越中心。该科将与供应链管理厅辅助和外联处协调，提供供应商外联支助。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	13.1.1 分别在 14 个工作日和 10 个工作日内完成的对征求建议书和招标书的商业评价(2022/23 年度：40%/71%；2023/24 年度：60%；2024/25 年度：60%/60%) 13.1.2 在授标获批后 10 个工作日内完成授标/签署(2022/23 年度：70%；2023/24 年度：65%；2024/25 年度：65%) 13.1.3 供应商在规定的截止日期内对竞争性招标作出回应的比率(2022/23 年度：48%；2023/24 年度：16%；2024/25 年度：16%)
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 向供应商提供登记支助，协助其在收到支助请求后 5 个工作日内在联合国全球采购网登记(2022/23 年度：100%(4 天内))；2023/24 年度：85%(4 天内)；2024/25 年度：90%)

产出

- 签发 30 份针对特定特派团的合同、5 份系统合同(包括区域部署物资储存小组的合同)和 200 份订购单，以支持区域客户特派团、较小的联合国实体和其他全球客户，包括为联合国所属装备的货运提供货物转运
- 进行 30 项新的国际招标，以支持区域性和全球客户特派团
- 与辅助和外联处协调，为供应商注册提供协助，将 150 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
- 在虚拟环境不可行的情况下，在为新招标活动授标之前进行 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对 75 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

供应商有兴趣在联合国全球采购网登记，并提供所需文件供核准

表 19

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	本国专 业干事	本国一般 事务人员	小计	国际	本国	小计		
全球采购支助科科长办公室													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	—	1	2	1	2	3	—	—	—	5
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	—	1	2	1	2	3	—	—	—	5
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
采购支助和货物转运股													
2023/24 年度核定员额	—	—	2	1	1	4	1	2	3	—	—	—	7
2024/25 年度拟议员额	—	—	2	1	1	4	1	2	3	—	—	—	7
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域供应商支助和开标股													
2023/24 年度核定员额	—	—	—	1	—	1	—	2	2	1	—	1	4
2024/25 年度拟议员额	—	—	—	1	—	1	—	2	2	1	—	1	4
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
区域采购支助股													
2023/24 年度核定员额	—	—	1	1	1	3	1	2	3	—	—	—	6
2024/25 年度拟议员额	—	—	1	1	1	3	1	2	3	—	—	—	6
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	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
共计													
2023/24 年度核定数	—	—	4	3	3	10	3	8	11	1	—	1	22
2024/25 年度拟议数	—	—	4	3	3	10	3	8	11	1	—	1	22
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

61. 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 (2022/23 年度)	分配数 (2023/24 年度)	费用估计数 (2024/25 年度)	差异	
				数额 (4)=(3)-(2)	百分比 (5)=(4)÷(2)
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)÷(2)
文职人员					
国际工作人员	23 024.4	23 920.7	25 634.3	1 713.6	7.2
本国专业干事	3 684.0	4 297.8	4 652.0	354.2	8.2
本国一般事务人员	8 202.0	7 767.8	8 519.1	751.3	9.7
联合国志愿人员组织	199.2	287.7	280.4	(7.3)	(2.5)
一般临时人员	43.7	—	2.2	2.2	—
政府提供的人员	—	—	—	—	—
小计	35 153.3	36 274.0	39 088.0	2 814.0	7.8
业务费用					
文职选举观察员	—	—	—	—	—
咨询人和咨询服务	0.2	85.2	—	(85.2)	(100.0)
公务差旅	220.7	248.8	244.6	(4.2)	(1.7)
设施和基础设施	2 037.3	2 157.4	2 044.7	(112.7)	(5.2)
陆运	126.4	93.1	232.3	139.2	149.5
空中业务	—	—	94.9	94.9	—
海上业务	—	—	—	—	—
通信和信息技术	3 856.3	4 257.9	5 810.9	1 553.0	36.5
医疗	47.9	99.1	93.3	(5.8)	(5.9)
特种装备	—	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	291.6	431.9	593.7	161.8	37.5
速效项目	—	—	—	—	—
小计	6 580.4	7 373.4	9 114.4	1 741.0	23.6
所需资源毛额	41 733.7	43 647.4	48 202.4	4 555.0	10.4
工作人员薪金税收入	4 598.3	4 490.2	4 823.5	333.3	7.4
所需资源净额	37 135.4	39 157.2	43 378.9	4 221.7	10.8
自愿实物捐助(已编入预算)	—	—	—	—	—
所需资源共计	41 733.7	43 647.4	48 202.4	4 555.0	10.4

B. 空缺率

62. 2024年7月1日至2025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	2022/23 年度实际数	2023/24 年度预算数	2024/25 年度拟议数
文职人员			
国际工作人员	11.3	10.4	9.8
本国工作人员			
本国专业干事	13.2	10.5	15.4
本国一般事务人员	8.4	7.9	7.6
联合国志愿人员			
国际	0.0	16.7	0.0
本国	0.0	0.0	0.0

63. 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。空缺率所考虑的假设包括2023年1月至12月的12个月平均空缺率或截至2023年12月31日的实际空缺率。这符合为提高2024/25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。对拟议改派适用50%的空缺率。对联刚稳定团31个现有员额的调动持续适用原空缺率。

C. 培训

64. 2024年7月1日至2025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
咨询人	
培训咨询人	—
公务差旅	
公务差旅，培训类	34.4
其他用品、服务和设备	
培训费、用品和服务	129.7
共计	164.1

65. 2024年7月1日至2025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		
	2022/23 年度 实际数	2023/24 年度 计划数	2024/25 年度 拟议数	2022/23 年度 实际数	2023/24 年度 计划数	2024/25 年度 拟议数
内部	48	80	71	17	85	175
外部	5	4	—	5	6	2
共计	53	84	71	22	91	177

66. 2024/25 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

67. 2024/25 年度非培训类公务差旅所需资源估计数为 210 200 美元，具体如下：

类别	计划内旅行人次	金额(千美元)	2023/24 年度	2024/25 年度
			占预算总额的百分比	占预算总额的百分比
任务区内差旅	58	99.2	0.2	0.2
任务区外差旅	33	111.0	0.3	0.2
共计	91	210.2		

三. 差异分析³

	差异	
国际工作人员	1 713.6	7.2%

- 费用参数：人员编制增加

68. 所需资源增加的主要原因是：(a) 拟议设立 5 个外勤事务员额，因为安保和安全股和外勤技术股在不增加费用的基础上从联刚稳定团转到区域服务中心；(b) 适用 9.8%的较低空缺率，而 2023/24 年度核定预算适用的空缺率为 10.4%；(c) 继续适用 2023/24 年度核定预算中为 6 个改派员额或常设员额适用的 50.0%空缺率。因马里稳定团和联苏综合援助团关闭而裁撤 2 个 P-3 员额，并且，适用的一般工作人员费用费率低于 2023/24 年度核定预算所适用的费率，部分抵消了所需资源增加额。

³ 资源差异额以千美元计。仅对上下浮动至少 5%或 100 000 美元的差异作了分析。

	差异	
本国专业干事	354.2	8.2%

- 费用参数：薪级表上调

69. 所需资源增加的主要原因是：(a) 适用了更高的薪级表，上调 9.3%(从 2022 年 6 月起上调 5.3%，2022 年 11 月起上调 4.0%)，这具有追溯性，未列入 2023/24 年度预算；(b) 由于安保和安全股和外勤技术股从联刚稳定团转到区域服务中心，设立 3 个本国专业干事员额。所需资源增加额被以下因素部分抵消：(a) 由于马里稳定团和联苏综合援助团关闭，裁撤 2 个本国专业干事员额；(b) 适用 15.4%的较高空缺率，而 2023/24 年度核定预算适用的空缺率为 10.5%；(c) 适用 3 814.00 乌干达先令兑 1 美元的汇率，而 2023/24 年度核定预算适用的汇率为 3 735.23 乌干达先令兑 1 美元。

	差异	
本国一般事务人员	751.3	9.7%

- 费用参数：薪级表上调

70. 所需资源增加的主要原因是：(a) 适用了更高的薪级表，上调 9.3%(从 2022 年 6 月起上调 5.3%，2022 年 11 月起上调 4.0%)，这具有追溯性，未计入 2023/24 年度预算；(b) 由于安保和安全股和外勤技术股从联刚稳定团转到区域服务中心，设立 23 个本国一般事务员额。(c) 适用 7.6%的较低空缺率，而 2023/24 年度核定预算适用的空缺率为 7.9%，这一增加额被以下因素部分抵消：由于马里稳定团和联苏综合援助团清理结束而裁撤 25 个本国一般事务员额，并且，适用 3 814.00 乌干达先令兑 1 美元的汇率，而 2023/24 年度核定预算适用的汇率为 3 735.23 乌干达先令兑 1 美元。

	差异	
咨询人和咨询服务	(85.2)	(100%)

- 管理：投入和产出减少

71. 所需资源减少的主要原因是，没有实施查询管理系统，因此没有为该系统编列咨询费，并且，将语文培训经费调整到培训预算项目下，而在 2023/24 年度预算中，该经费编列在咨询人预算项目下。

	差异	
设施和基础设施	(112.7)	(5.2%)

- 管理：投入和产出减少

72. 所需资源减少的主要原因是：(a) 减少了电力设备以及安全和安保设备的购置；(b) 燃料平均价格估计数为每公升 0.881 美元，低于 2023/24 年度核定预算所列的每公升 1.1495 美元；(c) 由于自 2020 年 10 月起进行的预防性和修复性维修

工程，维修合同费用和维护用品经费减少。所需资源减少额被水电所需资源增加部分抵消，水电所需资源增加的原因是费率上升且区域培训和会议中心使用冷却器而导致消耗量增加。

	差异	
陆运	139.2	149.5%

- **管理：投入和产出减少**

73. 所需资源增加的主要原因是：(a) 编列经费用于更换已超过使用寿命的两辆小型巴士，以继续运送区域培训和会议中心的培训学员和恩德培支助基地的工作人员；(b) 维修、保养和备件费用增加，原因是区域服务中心的车辆保有量增加，因为安保和安全股从联刚稳定团调入 7 辆车，2023/24 年度调入 2 辆小型巴士；(c) 由于车辆数目增加，燃料所需资源从 25 000 公升增加到 39 000 公升，但燃料平均价格估计数为每公升 0.881 美元，低于 2023/24 年度核定预算所列的每公升 1.1495 美元，部分抵消了增加额。

	差异	
空中业务	94.9	100.0%

- **管理：投入和产出减少**

74. 所需经费增加的主要原因是，需要购置支持航空货物调度所需的金属货盘。

	差异	
通信和信息技术	1 553.0	36.5%

- **管理：投入和产出减少**

75. 所需经费增加的主要原因是：(a) 购置通信和信息技术设备，用于更换已超过使用寿命的设备；(b) 编列经费，继续提供联刚稳定团互联网服务，并支付转发器费用，作为联刚稳定团在恩德培的服务向区域服务中心过渡的一部分，预计为区域服务中心、联刚稳定团和恩德培支助基地其他租户提供的互联网和转发器/卫星服务的合并能力将得到优化并节省约 10 万美元；(c) 为联刚稳定团外勤技术股的 10 个承包商编列经费，为通信和信息技术提供维护和支助服务，以便过渡到区域服务中心。预测培训材料库存充足，因此公共信息所需资源减少，部分抵消了增加的所需资源。

	差异	
医疗	(5.8)	(5.9%)

- **管理：投入和产出减少**

76. 所需资源减少的主要原因是，根据历史使用趋势和预计诊所医疗用品库存量高的情况，医疗用品所需资源减少。

	差异	
其他用品、服务和设备	161.8	37.5%

- 管理：投入和产出减少

77. 所需经费增加的主要原因是：(a) 运费，因为更换了两辆小型巴士，从联合国后勤基地调来一辆叉车，以及购置了通信和信息技术设备；(b) 为支助区域服务中心仓库所需的个体订约人编列了经费，原因是财产管理股的业务扩大到包含前方支助和部署中心，需要为区域部署物资储存小组提供仓库支助、为已清理结束的特派团和联刚稳定团的过渡提供支助活动；(c) 编列培训费，以往在 2023/24 年度预算中，该经费编列在咨询人项下。

四. 有待大会采取的行动

78. 关于恩德培区域服务中心的经费筹措问题，有待大会采取的行动是：

(a) 批款 48 202 400 美元，作为区域服务中心 2024 年 7 月 1 日至 2025 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第 78(a)分段所列款项，由 2025 年方案预算供资；

(c) 表示注意到 2025 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 2024 年 7 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日期间的经费需要。

五. 为执行大会第 76/274 和 77/306 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《联合国财务条例和细则》(第 17 段)。

为执行建议而采取的行动

截至 2023 年 12 月 31 日，监督厅就 2021/22 年度提出的 11 项建议中的 3 项和审计委员会的 1 项建议正在执行中。定期进行跟踪了解，确保及时了结其余建议。

正在考虑将监督厅在 2022/23 年度审计期间提出的一项建议改派给联合国总部。

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

区域服务中心将继续按照其优先事项审查所需人员配置，并尽可能努力将员额本国化。

各特派团对区域服务中心所提供服务的趋势以及向维和行动提供服务的最新情况载于本报告附件四。效率、成果改进和费用节省的情况载于本报告附件五。

B. 行政和预算问题咨询委员会

恩德培区域服务中心的经费筹措

(A/77/767/Add.5，经大会第 77/306 号决议核可)

行预咨委会肯定区域服务中心的可扩缩模型在确定履行往来业务职能所需资源水平方面的裨益，并肯定对加权办法的改进，以建立一个可靠的基线来衡量往来业务数据。行预咨委会回顾其在关于区域服务中心的前几次报告(最近一次报告为 A/76/760/Add.6，第 7 至 10 段)中就扩缩模型提出的意见和建议，期待在今后的预算报告中收到关于进一步完善模型的信息(第 12 段)。

行预咨委会注意到，区域服务中心在业务支助部内的双重报告关系反映的只是该中心的结构多年来的变化情况，而不是反映一种整体设计，前方支助和部署中心及全球采购支助科经由业务支助部供应链管理办公室建立报告关系，而整个区域服务中心，包括各业务科室和区域外勤技术处，则经由业务支助部支助业务厅建立报告关系。行预咨委会相信，将在下次提交区域服务中心预算时评估目前的组织结构可能对管理和监督效率以及对问责制产生的影响(另见 A/77/767/Add.5，第 19 至 22 段)(第 17 段)。

行预咨委会相信将继续努力提高客户满意度，并期待在下次预算报告中获悉这方面详情(另见 A/76/760/Add.6，第 11(d)段)(第 18(a)段)。

在 2021/22 年度和 2022/23 年度这最后两个预算执行期以及 COVID-19 疫情之后，业务量维持在接近正常的水平，区域服务中心不再使用加权平均法。

现有的向支助业务厅和供应链管理厅报告的上下级关系有利于前方支助和部署中心及区域服务中心更好地利用业务支助部的各种专门知识。这有助于为复杂挑战制定有效的解决方案，并确保与共享服务领域、与地点无关的服务、供应链管理和服务交付方面的最佳做法和趋势保持一致。其目的是精简业务支助部内的协作和协调，以有效支持区域服务中心的任务，并向客户提供高质量服务。

区域服务中心继续在其预算报告(见上文第 7(d)和 14 段)中概述为提高客户满意度而采取的步骤。客户满意度问题在所有层级得到处理。正如 2022/23 年度预

行预咨委会注意到，目前只有纽约差旅和运输科及区域服务中心采用票价审计程序，认为可以探讨在秘书处更广泛采用票价审计做法，以达节约和效率目的。行预咨委会期待今后获悉这方面的信息(第 18(c)段)。

行预咨委会相信，区域服务中心将充分利用联刚稳定团过渡战略可能带来的节省费用机会(第 18(e)段)。

行预咨委会注意到 2022 年的合同利用率以及 2021 年至 2022 年订购单数量的减少，相信下一次报告将包含关于全球采购支助科管理的合同模式利用动态的最新信息(第 21 段)。

行预咨委会相信，前方支助和部署中心及全球采购支助科各自在区域和全球供应链中发挥的作用和互补性将在关于改进型服务交付概念和发展秘书处全

算执行情况报告所示，客户满意率从 2018 年的 72% 上升到 2023 年的 77.5%。

作为一种最佳做法，业务支助部继续鼓励和建议各差旅处理办公室探讨在其所在地/区域可获得票价审计服务的情况下加以实施的可能性。

依照过渡战略，在 2024/25 年度拟议预算中，联刚稳定团正在将恩德培的所有安保及通信和信息技术资源移交给区域服务中心，作为过渡计划第二阶段的一部分，这将增加园区足迹，因为恩德培将成为联刚稳定团的撤离点。这将在短期内提高效率，因为相同水平的所需资源将用于更多的工作人员。区域服务中心将根据标准的预算编制做法寻求节省费用机会，届时将根据园区足迹计入 2025/26 年度预算。

合同利用率每年都会波动，取决于客户实体的需要。

长期合同的不得超支额是根据本年度需求估算的。实际订单将取决于业务需要、资金供应情况和替代采购选项等因素。

全球采购支助科合同的利用期为三年，至 2023 年 6 月 30 日

采购司/全球采购支助科合同利用情况				
合同不得超支额的利用率(百分比)				
年度	合同编号	100	超过 75%	低于 75%
2021	94	8.5	19.0	72.5
2022	111	11.7	22.0	66.7
2023	100	7.0	19.0	74.0

虽然合同利用率取决于客户实体的业务需求、供资和优先事项，但全球采购支助科正在不断努力提高合同利用率，为此每月向所有特派团的首席采购干事分发该科的合同目录手册，以促进客户实体对全球采购支助科现有合同的了解。该科还与客户特派团沟通，了解可通过现有合同满足的未来需求。

全球采购支助科的角色和职责已被纳入更广泛的综合供应链管理，并遵循采购司的准则，为该处的客户实体提供全球供应链解决方案。

球业务支助架构的提案中更明确地界定(见大会第 77/262 号决议；另见 A/77/7，第八.49 段)(第 22 段)。

行预咨委会欢迎对更多业务流程实行自动化，并相信今后的报告将提供关于增效和相关服务线管理的更多信息(第 23 段)。

行预咨委会注意到拟议的改划，相信在业务上可行的情况下将继续努力建设国内能力(第 27 段)。

行预咨委会认可为提高 2023/24 年度拟议预算所适用空缺率的准确性和一致性而给出的政策指导。不过，行预咨委会认为，应当继续努力确保拟议空缺率尽可能以实际空缺率为依据。如果拟议空缺率与实际空缺率不同，则应在大会审议本报告时向大会提供最新资料，并在今后的拟议预算和相关文件中系统地列出明确的理由，包括尽可能说明切合实际的预计征聘和可能即将出现的空缺情况(第 34 段)。

全球采购支助科还继续为客户实体经常使用的商品和服务订立系统合同并提供针对具体特派团的采购支助。该科向采购能力不足或没有采购能力的实体提供采购支助。

全球采购支助科作为执行类别管理的区域分支机构之一，是办公设备和用品类别的牵头部门。此外，该科与前方支助和部署中心共同统领货物转运和第三方后勤服务类别。

全球采购支助科是采购司货物转运服务的协调人，管理所有全球货物转运合同，承担联合国所属装备的大宗货物运输，并视需要订立货物转运和第三方后勤合同。该科通过提供全面采购支助，向有需要的客户提供针对特派团具体情况的货物转运服务。

全球采购支助科与发展中国家的供应商开展外联活动，包括协助供应商注册事务。为支持“联合国一体化”倡议，该科参加了联合国国家工作队采购网络，分享该科的合同和相关供应商信息。

电话账单股采用机器人流程自动化系统，提高了效率，增强了透明度并及时交付电话账单，同时消除了账单系统错误，使更多人员能够参与更多增值活动，如提供优质服务、满足不断变化的客户需求和加强内部控制。自动化系统每年处理 900 多万行数据，经手的账单超过 9 万张。机器人流程自动化不仅提高了服务质量，而且在不增加资源的情况下缓解了从中非稳定团、西萨办、中部非洲区域办和西撒特派团移交更多职责有关的工作量压力。

区域服务中心每年都会确定职位本国化在业务上的可行性。多年来，区域服务中心取得了重大进展，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%。

如上文第 62 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。

行预咨委会回顾，大会一再要求秘书长确保迅速填补空缺员额(第 76/274 号决议，第 33 段)。行预咨委会相信，在大会审议本报告时，以及在下次提交的预算中，大会将收到有关所有空缺员额征聘状况的最新资料(第 35 段)。

行预咨委会还认为，根据经验教训，作为一项增效措施，可以考虑为恩德培支助基地所有单位采用一个通用的可扩展互联网解决方案，同时采用一个费用分摊公式(第 41 段)。

行预咨委会注意到，随着对区域部署物资储存的需求不断增加，从长远考虑设想建立一个专用空间，使区域部署物资储存在中长期更加稳健和可持续，行预咨委会相信区域服务中心也将充分利用联刚稳定团过渡进程可能带来的机会(第 47 段)。

行预咨委会注意到在制定租户单位政策方面取得的进展，相信租户单位的指定及其上下级关系将基于总部和支助中心一贯适用的明确标准(另见 A/76/760/Add.6，第 35 段)(第 48 段)。

行预咨委会注意到，区域服务中心为实现性别均衡所作的努力，相信区域服务中心将进一步努力加强地域代表性并在今后的报告中提供最新情况(第 50 段)。

区域服务中心在 2020/21 年度和 2021/22 年度的空缺率较高，原因是在差旅、后勤、采购和供应链等领域实现多样性和性别均等目标方面存在挑战，以及 2022/23 年度的高更替率。除了其他努力外，区域服务中心还开展了多项外联活动，以促进性别均等，使整体空缺率从 2020/21 年度的 13.6%逐步下降至 2023/24 年度的 8.9%。

空缺员额和征聘情况详见补充资料。

区域服务中心正在与联刚稳定团合作，在 2024/25 年度区域服务中心预算下移交并整合通信和信息技术资源和服务。优化联刚稳定团目前的互联网和转发器/卫星服务配置，将使该特派团在恩德培支助基地的互联网和转发器/卫星费用从 269 976 美元减至 168 000 美元。在 2024/25 年度拟议预算中，互联网和转发器/卫星服务合并能力的拟议数额将从 904 416 美元减至 802 440 美元。区域服务中心将继续探索可靠且负担得起的互联网服务各种备选方案。

区域部署物资储存小组正在利用恩德培支助基地内的可用空间，并将长期利用联刚稳定团过渡带来的机会。

关于租户单位的政策草案已经拟订，并正在进行最后审查。该政策草案明确了所涉实体的报告关系。

区域服务中心工作人员中女性占 57%，男性占 43%。在地域分配方面，全部工作人员的 53%来自非洲，19%来自亚洲及太平洋，8%来自东欧，4%来自拉丁美洲和加勒比，16%来自西欧和其他国家。

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

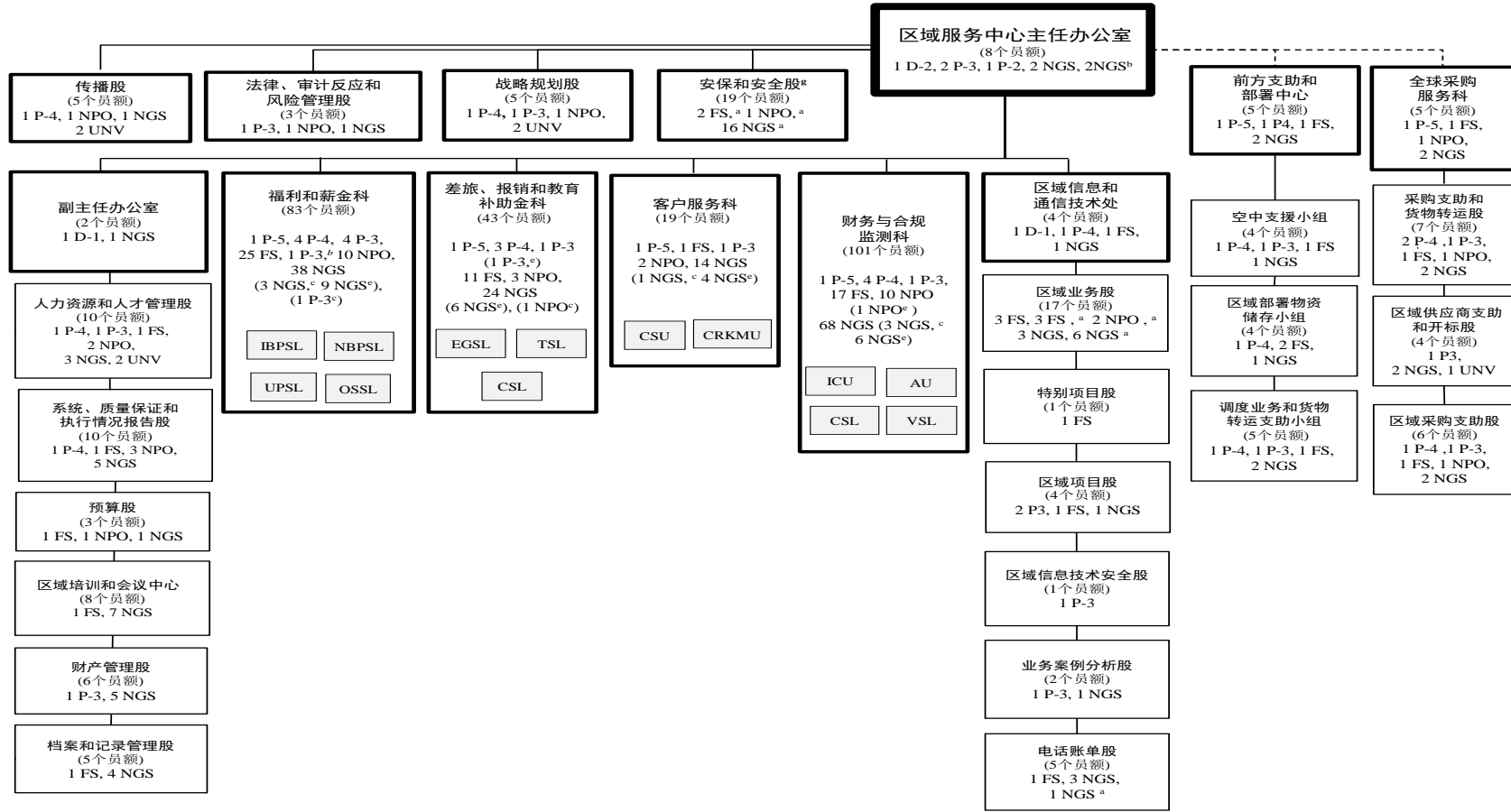
本报告第三节按下列四个标准类别所包含的具体标准选项, 说明造成每项资源差异的最主要因素:

- **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

乌干达恩德培区域服务中心拟议组织结构(2024/25 年度)



缩写：AU，账户股；CRKMU，客户关系和知识管理股；CSL，报销服务线，出纳服务线；CSU，客户支助股；EGSL，教育补助金服务线；FS，外勤事务人员；IBPSL，国际福利和薪金服务线；ICU，内部控制股；NBPSL，本国福利和薪金服务线；NGS，本国一般事务人员；NPO，本国专业干事；OSSL，入职和离职服务线；TSL，差旅服务线；UNV，联合国志愿人员；UPSL，军警人员服务线；VSL，供应商服务线。

^a 新员额。^b 改派员额。^c 调动员额。^d 改叙员额。^e 裁撤。^f 改划员额。^g 新设股。

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 (2020/21 年度、 2021/22 年度和 2022/23 年度的 加权平均数) (业务活动数目)	2024/25 年度 拟议数		总分钟数 (业务活动量乘 以加权平均数 (分钟))	总时数 (基于 7 小时 的有效业务 工作时间)	总天数 (按每年 203 个 工作日计算)	全时当量总数	
				乘数	业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) (业务活动数目)	加权平均数 (分钟)					
入职和离职	1	动态	B	692	0.790	546	623.50	340 482.85	5674.71	810.67	3.99
入职和离职	2	动态	B	429	0.790	339	70.00	23 727.64	395.46	56.49	0.28
入职和离职	3	动态	B	831	0.790	656	125.00	81 978.27	1 366.30	195.19	0.96
入职和离职	4	动态	B	849	0.790	671	174.00	116 678.10	1 944.64	277.81	1.37
入职和离职	5	动态	B	463	0.790	366	138.75	50 756.13	845.94	120.85	0.60
入职和离职	6	动态	B	39	0.790	31	35.00	1 068.48	17.81	2.54	0.01
入职和离职	7	动态	B	2567	0.790	2027	55.25	111 974.75	1 866.25	266.61	1.31
入职和离职	8	动态	B	888	0.790	701	33.00	23 144.71	385.75	55.11	0.27
入职和离职	9	动态	B	149	0.790	117	13.75	1 613.91	26.90	3.84	0.02
入职和离职	10	动态	B	1 481	0.790	1169	90.00	105 234.83	1 753.91	250.56	1.23
入职和离职	11	动态	B	5	0.790	4	70.00	257.91	4.30	0.61	0.00
入职和离职	12	动态	B	559	0.790	441	60.50	26 701.10	445.02	63.57	0.31
入职和离职	13	动态	B	0	0.790	0	16.50	0.00	0.00	0.00	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	823	0.790	650	25.00	16 244.33	270.74	38.68	0.19
入职和离职	16	非动态	X	6	1.000	6	5 530.00	33 180.00	553.00	79.00	0.39
入职和离职	17	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											12
国际福利和薪金	1	动态	B	12	0.790	10	40.00	389.50	6.49	0.93	0.00
国际福利和薪金	2	动态	B	3 976	0.790	3139	35.00	109 860.09	1 831.00	261.57	1.29
国际福利和薪金	3	动态	B	336	0.790	265	42.00	11 141.68	185.69	26.53	0.13

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据	2024/25 年度		总分钟数 (业务活动量乘以加权平均数 (分钟))	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	
				(2020/21 年度、 2021/22 年度和 2022/23 年度的 加权平均数) (业务活动数目)	拟议数	业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) 乘数 (业务活动数目)					加权平均数 (分钟)
国际福利和薪金	4	动态	B	3 190	0.790	2519	31.50	79 342.99	1 322.38	188.91	0.93
国际福利和薪金	5	动态	B	554	0.790	437	66.00	28 867.93	481.13	68.73	0.34
国际福利和薪金	6	动态	B	175	0.790	138	24.00	3 315.97	55.27	7.90	0.04
国际福利和薪金	7	动态	B	12	0.790	9	15.00	142.11	2.37	0.34	0.00
国际福利和薪金	8	动态	B	273	0.790	215	42.00	9 041.56	150.69	21.53	0.11
国际福利和薪金	9	动态	B	1 968	0.790	1 554	73.00	113 425.29	1 890.42	270.06	1.33
国际福利和薪金	10	动态	B	2 124	0.790	1 677	32.50	54 491.86	908.20	129.74	0.64
国际福利和薪金	11	动态	B	484	0.790	382	10.00	3 818.63	63.64	9.09	0.04
国际福利和薪金	12	动态	B	2 525	0.790	1 994	10.00	19 937.96	332.30	47.47	0.23
国际福利和薪金	13	动态	B	173	0.790	137	20.00	2 737.00	45.62	6.52	0.03
国际福利和薪金	14	动态	B	694	0.790	548	15.00	8 218.88	136.98	19.57	0.10
国际福利和薪金	15	动态	B	1 262	0.790	997	54.00	53 818.27	896.97	128.14	0.63
国际福利和薪金	16	动态	B	302	0.790	239	22.50	5 370.69	89.51	12.79	0.06
国际福利和薪金	17	动态	B	1	0.790	1	15.00	15.79	0.26	0.04	0.00
国际福利和薪金	18	动态	B	40	0.790	32	20.00	636.88	10.61	1.52	0.01
国际福利和薪金	19	动态	B	0	0.790	0	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00
国际福利和薪金	20	动态	B	1 418	0.790	1 120	50.00	55 976.81	932.95	133.28	0.66
国际福利和薪金	21	动态	B	5 826	0.790	4 600	40.50	186 299.76	3 105.00	443.57	2.19
国际福利和薪金	22	动态	B	11 254	0.790	8 885	28.57	253 856.30	4 230.94	604.42	2.98
国际福利和薪金	23	动态	B	1 345	0.790	1 062	10.00	10 616.38	176.94	25.28	0.12
国际福利和薪金	24	动态	B	3 301	0.790	2 606	19.00	49 512.77	825.21	117.89	0.58
国际福利和薪金	25	动态	B	19	0.790	15	15.00	225.01	3.75	0.54	0.00
国际福利和薪金	26	动态	B	16	0.790	13	20.00	252.65	4.21	0.60	0.00
国际福利和薪金	27	动态	B	7 843	0.790	6 192	23.00	142 420.33	2 373.67	339.10	1.67

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据	2024/25 年度		总分钟数 (业务活动量乘 以加权平均数 (分钟))	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	
				(2020/21 年度、 2021/22 年度和 2022/23 年度的 加权平均数) (业务活动数目)	拟议数	业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) 加权平均数 (分钟)					
国际福利和薪金	28	动态	B	9 967	0.790	7 869	10.00	78 688.61	1 311.48	187.35	0.92
国际福利和薪金	29	动态	B	463	0.790	366	22.50	8 230.72	137.18	19.60	0.10
国际福利和薪金	30	动态	B	24	0.790	19	102.00	1 921.33	32.02	4.57	0.02
国际福利和薪金	31	动态	B	4 300	0.790	3 395	39.00	132 402.14	2 206.70	315.24	1.55
国际福利和薪金	32	动态	E	220	0.941	207	1 197.86	248 026.89	4 133.78	590.54	2.91
国际福利和薪金	33	动态	B	1 277	0.790	1 008	25.00	25 211.94	420.20	60.03	0.30
国际福利和薪金	34	动态	B	676	0.790	534	25.00	13 349.43	222.49	31.78	0.16
国际福利和薪金	35	动态	B	884	0.790	698	55.00	38 386.36	639.77	91.40	0.45
国际福利和薪金	36	动态	B	824	0.790	651	25.00	16 264.07	271.07	38.72	0.19
国际福利和薪金	37	动态	B	1 300	0.790	1 026	20.00	20 527.46	342.12	48.87	0.24
国际福利和薪金	38	非动态	X	20	1.000	20	5 530.00	110 600.00	1 843.33	263.33	1.30
国际福利和薪金	39	动态	B	2 400	0.790	1 895	25.00	47 371.07	789.52	112.79	0.56
国际福利和薪金	40	动态	B	500	0.790	395	20.00	7 895.18	131.59	18.80	0.09
国际福利和薪金	41	非动态	X	1.00	1.000	1.00					1.00
小计											24
2b 层级服务	1	动态	A	560.33	0.816	457.24	414.00	189 297.33	3 154.96	450.71	2.22
2b 层级服务	2	非动态	X	4.00	1.000	4.00	2 625.00	10 500.00	175.00	25.00	0.12
2b 层级服务	3	动态	A	5.00	0.816	4.08	3 597.00	14 676.01	244.60	34.94	0.17
2b 层级服务	4a	非动态	X	1.00	1.000	1.00	433.50	433.50	7.23	1.03	0.01
2b 层级服务	4b	动态	X	3.00	1.000	3.00	6 027.00	18 081.00	301.35	43.05	0.21
2b 层级服务	5	非动态	A	1.00	0.816	0.82	849.00	692.80	11.55	1.65	0.01
2b 层级服务	6	非动态	X	1.00	1.000	1.00	1 860.00	1 860.00	31.00	4.43	0.02
小计											3

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据	2024/25 年度		总分钟数 (业务活动量乘 以加权平均数 (分钟))	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	
				(2020/21 年度、 2021/22 年度和 2022/23 年度的 加权平均数) (业务活动数目)	拟议数	业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) 加权平均数 (分钟)					
本国福利和薪金	1	动态	C	273	0.819	224	35.00	7 839.62	130.66	18.67	0.09
本国福利和薪金	2	动态	C	3 527	0.819	2 890	18.00	52 020.14	867.00	123.86	0.61
本国福利和薪金	3	动态	C	386	0.819	317	42.00	13 296.77	221.61	31.66	0.16
本国福利和薪金	4	动态	C	249	0.819	204	11.50	2 343.42	39.06	5.58	0.03
本国福利和薪金	5	动态	C	6 809	0.819	5 580	21.00	117 181.36	1 953.02	279.00	1.37
本国福利和薪金	6	动态	C	4 482	0.819	3 673	36.00	132 213.77	2 203.56	314.79	1.55
本国福利和薪金	7	动态	C	13	0.819	11	25.00	266.33	4.44	0.63	0.00
本国福利和薪金	8	动态	C	304	0.819	249	22.00	5 480.64	91.34	13.05	0.06
本国福利和薪金	9	动态	C	90	0.819	73	25.00	1 836.99	30.62	4.37	0.02
本国福利和薪金	10	动态	C	1 245	0.819	1 020	18.00	18 359.47	305.99	43.71	0.22
本国福利和薪金	11	动态	C	600	0.819	491	92.00	45 209.78	753.50	107.64	0.53
本国福利和薪金	12	动态	C	475	0.819	389	40.00	15 569.99	259.50	37.07	0.18
本国福利和薪金	13	动态	C	250	0.819	205	22.25	4 558.32	75.97	10.85	0.05
本国福利和薪金	14	动态	C	0	0.819	0	21.50	0.00	0.00	0.00	0.00
本国福利和薪金	15	动态	C	0	0.819	0	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00
本国福利和薪金	16	动态	C	0	0.819	0	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00
本国福利和薪金	17	动态	E	216	0.941	203	90.00	18 296.47	304.94	43.56	0.21
本国福利和薪金	18	动态	C	1 718	0.819	1 408	16.00	22 530.04	375.50	53.64	0.26
本国福利和薪金	19	动态	C	432	0.819	354	20.00	7 085.71	118.10	16.87	0.08
本国福利和薪金	20	动态	C	347	0.819	284	20.00	5 687.14	94.79	13.54	0.07
本国福利和薪金	21	动态	C	1 422	0.819	1 166	25.00	29 139.09	485.65	69.38	0.34
本国福利和薪金	22	动态	C	25 548	0.819	20 936	10.00	209 356.22	3 489.27	498.47	2.46
本国福利和薪金	23	动态	C	754	0.819	618	25.50	15 749.04	262.48	37.50	0.18
本国福利和薪金	24	动态	C	1 160	0.819	951	21.50	20 437.66	340.63	48.66	0.24

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据	2024/25 年度		总分钟数 (业务活动量乘以加权平均数 (分钟))	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	
				(2020/21 年度、 2021/22 年度和 2022/23 年度的 加权平均数) (业务活动数目)	乘数	拟议数 业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) 加权平均数 (分钟)					
本国福利和薪金	25	动态	C	122	0.819	100	15.00	1 503.73	25.06	3.58	0.02
本国福利和薪金	26	动态	C	347	0.819	284	27.00	7 670.27	127.84	18.26	0.09
本国福利和薪金	27	动态	C	10	0.819	8	102.00	835.86	13.93	1.99	0.01
本国福利和薪金	28	非动态	X	67 074	1.000	67 074	9.00	603 663.00	10 061.05	1 437.29	7.08
本国福利和薪金	29a	动态	C	1 245	0.819	1 020	30.00	30 599.12	509.99	72.86	0.36
本国福利和薪金	29b	非动态	X	565	1.000	565	150.00	84 800.00	1 413.33	201.90	0.99
本国福利和薪金	30	动态	C	43 599	0.819	35 728	2.75	98 251.80	1 637.53	233.93	1.15
本国福利和薪金	31	动态	C	366	0.819	300	45.00	13 509.01	225.15	32.16	0.16
本国福利和薪金	32	动态	C	601	0.819	493	294.00	144 795.96	2 413.27	344.75	1.70
本国福利和薪金	33	动态	C	144	0.819	118	552.00	65 138.27	1 085.64	155.09	0.76
本国福利和薪金	34	动态	C	1 042	0.819	854	20.43	17 439.41	290.66	41.52	0.20
本国福利和薪金	35	动态	C	1 072	0.819	878	20.43	17 947.24	299.12	42.73	0.21
本国福利和薪金	36	动态	C	393	0.819	322	20.39	6 561.09	109.35	15.62	0.08
本国福利和薪金	37	动态	C	825	0.819	676	20.40	13 786.16	229.77	32.82	0.16
本国福利和薪金	38	动态	C	781	0.819	640	15.00	9 600.13	160.00	22.86	0.11
本国福利和薪金	39	动态	C	17	0.819	14	15.00	208.97	3.48	0.50	0.00
本国福利和薪金	40	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	41	非动态	X	4	1.000	4	5 530.00	22 120.00	368.67	52.67	0.26
本国福利和薪金	42	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											23
军警人员福利和薪金	1	动态	D	4 179	0.834	3 487	60.00	209 226.79	3 487.11	498.16	2.45
军警人员福利和薪金	2	动态	D	7 466	0.834	6 230	22.50	140 168.02	2 336.13	333.73	1.64
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	7 381	0.834	6 159	3.00	18 475.97	307.93	43.99	0.22

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据	2024/25 年度		总分钟数 (业务活动量乘以加权平均数)	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	
				(2020/21 年度、 2021/22 年度和 2022/23 年度的 加权平均数) (业务活动数目)	拟议数	业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) 乘数 (业务活动数目)					加权平均数 (分钟)
军警人员福利和薪金	4	动态	D	4 630	0.834	3 863	45.00	173 828.62	2 897.14	413.88	2.04
军警人员福利和薪金	5	动态	D	6 652	0.834	5 550	1.50	8 324.93	138.75	19.82	0.10
军警人员福利和薪金	6	非动态	X	24	1.000	24	17 886.50	429 276.00	7 154.60	1 022.09	5.03
军警人员福利和薪金	7a	动态	D	6 601	0.834	5 507	30.00	165 222.08	2 753.70	393.39	1.94
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	3 438	0.834	2 869	30.00	86 056.99	1 434.28	204.90	1.01
军警人员福利和薪金	9	动态	D	5 293	0.834	4 417	60.00	264 996.13	4 416.60	630.94	3.11
军警人员福利和薪金	10	动态	D	2 190	0.834	1 827	60.00	109 619.62	1 826.99	261.00	1.29
军警人员福利和薪金	11	动态	D	4 282	0.834	3 572	5.00	17 862.49	297.71	42.53	0.21
军警人员福利和薪金	12	非动态	X	0.5	1.000	0.5					0.50
军警人员福利和薪金	13	非动态	X	6	1.000	6	5 530.00	33 180.00	553.00	79.00	0.39
军警人员福利和薪金	14	非动态	X	1.0	1.000	1.0					1.00
小计											21
差旅费	1	动态	A	3 923	0.816	3 201	87.50	280 107.06	4 668.45	666.92	3.29
差旅费	2	动态	B	10 415	0.790	8 223	54.50	448 158.47	7 469.31	1 067.04	5.26
差旅费	3	动态	D	4 667	0.834	3 894	22.92	89 244.29	1 487.40	212.49	1.05
差旅费	4	动态	D	4 901	0.834	4 089	30.90	126 357.85	2 105.96	300.85	1.48
差旅费	5	动态	D	8 700	0.834	7 259	27.50	199 630.83	3 327.18	475.31	2.34
差旅费	6	动态	D	4 667	0.834	3 894	34.50	134 333.68	2 238.89	319.84	1.58
差旅费	7	动态	D	4 901	0.834	4 089	29.00	118 588.27	1 976.47	282.35	1.39
差旅费	8	动态	D	9 568	0.834	7 983	10.00	79 829.81	1 330.50	190.07	0.94
差旅费	9	非动态	X	3	1.000	3					3.00
差旅费	10	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											21

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2020/21年度、 2021/22年度和 2022/23年度的 加权平均数) (业务活动数目)	2024/25年度 拟议数		加权平均数 (分钟)	总分钟数 (业务活动量乘 以加权平均数 (分钟))	总时数 (基于7小时 的有效业务 工作时间)	总天数 (按每年203个 工作日计算)	全时当量总数
				乘数	业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) (业务活动数目)						
报销	1	动态	B	5 826	0.790	4 600	12.00	55 199.93	920.00	131.43	0.65
报销	2	动态	A	6 137	0.816	5 008	21.00	105 159.74	1 752.66	250.38	1.23
报销	3	动态	A	3 719	0.816	3 035	17.00	51 595.49	859.92	122.85	0.61
报销	4	动态	D	4 907	0.834	4 094	40.00	163 770.28	2 729.50	389.93	1.92
报销	5	动态	D	0	0.834	0	17.00	0.00	0.00	0.00	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
小计											6
教育补助金	1	动态	B	6 751	0.790	5 330	199.29	1 062 199.79	17 703.33	2 529.05	12.46
教育补助金	2	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											13
出纳	1a	非动态	X	20 000	1.000	20 000	15.00	300 000.00	5 000.00	714.29	3.52
出纳	1b	动态	A	84 856	0.816	69 243	1.20	83 092.08	1 384.87	197.84	0.97
出纳	1c	动态	A	211 936	0.816	172 943	1.60	276 708.87	4 611.81	658.83	3.25
出纳	2a	非动态	X	10 333	1.000	10 333	45.00	465 000.00	7 750.00	1 107.14	5.45
出纳	2b	动态	A	6 485	0.816	5 292	30.00	158 747.39	2 645.79	377.97	1.86
出纳	3	动态	A	917	0.816	748	55.00	41 140.71	685.68	97.95	0.48
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	5 863	0.816	4 784	1.00	4 784.02	79.73	11.39	0.06
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	15 648	0.816	12 769	13.25	169 192.71	2 819.88	402.84	1.98

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据	2024/25 年度		总分钟数	总时数	总天数	全时当量总数	
				(2020/21 年度、 2021/22 年度和 2022/23 年度的 加权平均数) (业务活动数目)	拟议数	业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) 乘数 (业务活动数目)					加权平均数 (分钟)
出纳	7c	动态	A	13 061	0.816	10 658	5.00	53 291.16	888.19	126.88	0.63
出纳	8	动态	A	1 443	0.816	1 178	7.50	8 833.35	147.22	21.03	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
小计											21
供应商	1	动态	E	34 622	0.941	32 585	40.60	1 322 960.08	22 049.33	3 149.90	15.52
供应商	2	动态	E	8 656	0.941	8 146	39.50	321 782.18	5 363.04	766.15	3.77
供应商	3a	动态	A	17 579	0.816	14 345	23.00	329 928.39	5 498.81	785.54	3.87
供应商	3b	动态	A	586	0.816	478	23.00	10 997.61	183.29	26.18	0.13
供应商	4	动态	D	3 286	0.834	2 742	44.00	120 636.65	2 010.61	287.23	1.41
供应商	5	动态	A	9 600	0.816	7 834	15.00	117 502.31	1 958.37	279.77	1.38
供应商	6	动态	A	34 800	0.816	28 397	13.00	369 164.80	6 152.75	878.96	4.33
供应商	7	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											31
内部控制	1	动态	E	2 080	0.941	1 958	451.48	883 838.49	14 730.64	2 104.38	10.37
内部控制	2	动态	E	480	0.941	452	212.60	96 045.18	1 600.75	228.68	1.13
内部控制	3	非动态	E	12	0.941	11	810.00	9 148.24	152.47	21.78	0.11
内部控制	4	非动态	E	12	0.941	11	570.00	6 437.65	107.29	15.33	0.08
内部控制	5	非动态	E	12	0.941	11	930.00	10 503.53	175.06	25.01	0.12
内部控制	6	非动态	E	4	0.941	4	900.00	3 388.24	56.47	8.07	0.04

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据 (2020/21年度、 2021/22年度和 2022/23年度的 加权平均数) (业务活动数目)	乘数	2024/25年度 拟议数 业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) (业务活动数目)	加权平均数 (分钟)	总分钟数 (业务活动量乘 以加权平均数 (分钟))	总时数 (基于7小时 的有效业务 工作时间)	总天数 (按每年203个 工作日计算)	全时当量总数
				乘数		乘数		乘数	乘数		
内部控制	7	非动态	E	54	0.941	51	2 931.75	149 001.88	2 483.36	354.77	1.75
内部控制	8	非动态	E	220	0.941	207	126.32	26 154.80	435.91	62.27	0.31
内部控制	9	非动态	E	220	0.941	207	126.32	26 154.80	435.91	62.27	0.31
内部控制	10	非动态	E	220	0.941	207	126.32	26 154.80	435.91	62.27	0.31
内部控制	11	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											16
账户	1	动态	F	18	1.000	18	9 670.29	177 288.73	2 954.81	422.12	2.08
账户	2	动态	F	220	1.000	220	245.40	53 988.00	899.80	128.54	0.63
账户	3	动态	F	220	1.000	220	900.00	198 000.00	3 300.00	471.43	2.32
账户	4	动态	G	6 419	0.857	5 502	30.00	165 068.57	2 751.14	393.02	1.94
账户	5	动态	G	2 889	0.857	2 476	10.00	24 760.29	412.67	58.95	0.29
账户	6	动态	G	2 317	0.857	1 986	10.00	19 860.00	331.00	47.29	0.23
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	124	1.000	124	30.00	3 710.00	61.83	8.83	0.04
账户	10	动态	E	4 750	0.941	4471	330.00	1 475 294.12	24 588.24	3 512.61	17.30
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	464	0.941	437	348.76	152 306.38	2 538.44	362.63	1.79
账户	14	动态	G	84	0.857	72	60.00	4 320.00	72.00	10.29	0.05
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	232	1.000	232	150.00	34 800.00	580.00	82.86	0.41
账户	17	非动态	X	1	1.000	1					1.00
小计											30

服务线	流程编号	乘数类型	乘数类别	基线业务量数据	2024/25 年度		加权平均数	总分钟数	总时数	总天数	全时当量总数
				(2020/21 年度、 2021/22 年度和 2022/23 年度的 加权平均数) (业务活动数目)	拟议数	业务量数据 (基线业务量 数据乘以乘数) (业务活动数目)					
客户服务科	1	动态	A	4 622	0.816	3 771	205.00	773 125.80	12 885.43	1 840.78	9.07
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
小计											19
共计(四舍五入)											240

附件四

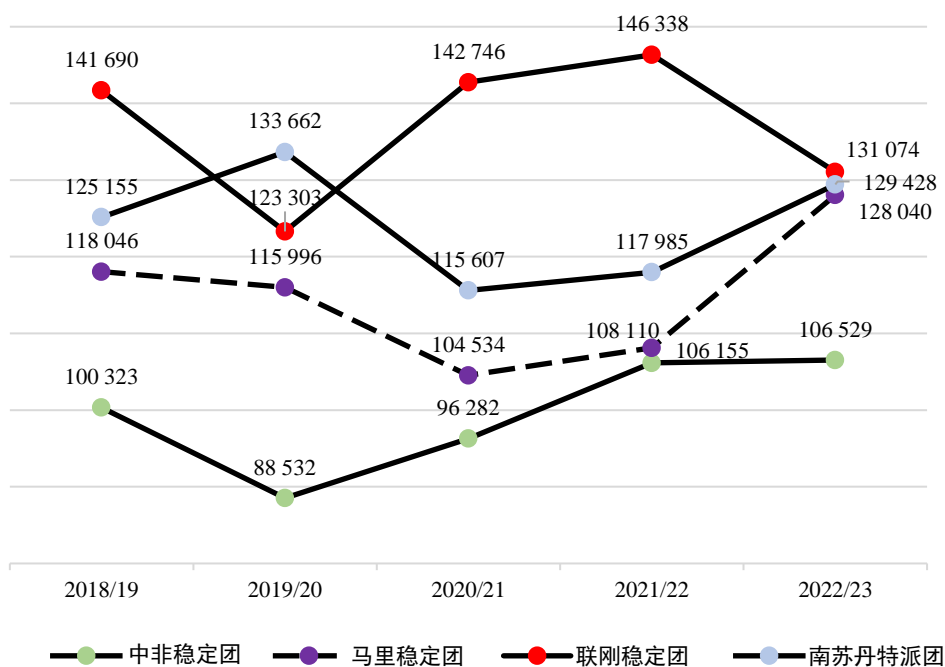
2018/19 年度至 2022/23 年度期间区域服务中心所提供服务的利用趋势

A. 按客户分列的业务活动量

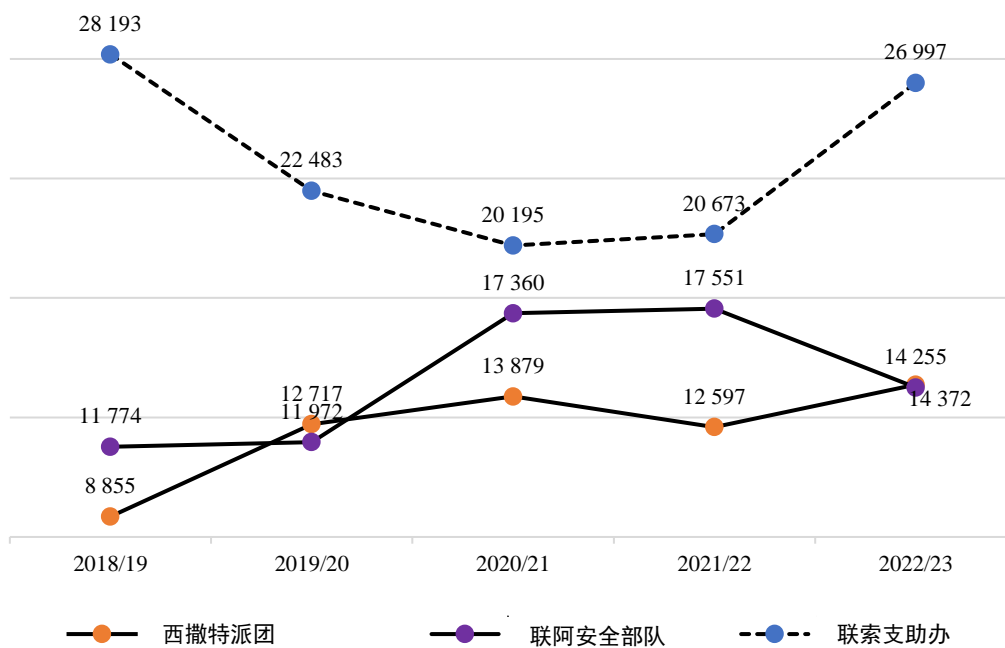
特派团	2018/19 年度	2019/20 年度	2020/21 年度	2021/22 年度	2022/23 年度
维持和平特派团					
西撒特派团	8 855	12 717	13 879	12 597	14 372
中非稳定团	100 323	88 532	96 282	106 155	106 529
马里稳定团	118 046	115 996	104 534	108 110	128 040
联刚稳定团	141 690	123 303	142 746	146 338	131 074
联阿安全部队	11 774	11 972	17 360	17 551	14 255
南苏丹特派团	125 155	133 662	115 607	117 985	129 428
联索支助办	28 193	22 483	20 195	20 673	26 997
非维持和平特派团					
喀麦隆-尼日利亚混合委员会	103	244	472	682	529
秘书长非洲之角问题特使办公室	—	—	17	57	171
第 2713 (2023)号决议所设专家小组	—	40	53	52	40
秘书长大湖区问题特使办公室	899	1 126	543	838	1 510
达尔富尔混合行动	134 099	88 158	67 579	6 032	7 364
联几建和办	2 716	4 276	2 328	43	74
联苏综合援助团	—	—	610	4 165	7 691
联合国驻非洲联盟办事处	560	931	538	815	1 172
中部非洲区域办	2 424	1 840	1 612	2 183	2 180
西萨办	1 490	2 412	2 053	3 398	3 707
联利支助团	1 883	3 684	3 250	4 120	5 354
联索援助团	4 189	7 106	5 395	6 034	8 756

简称：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；联刚稳定团，联合国组织刚果民主共和国稳定特派团；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；南苏丹特派团，联合国南苏丹特派团；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；联利支助团，联合国利比亚支助团；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。

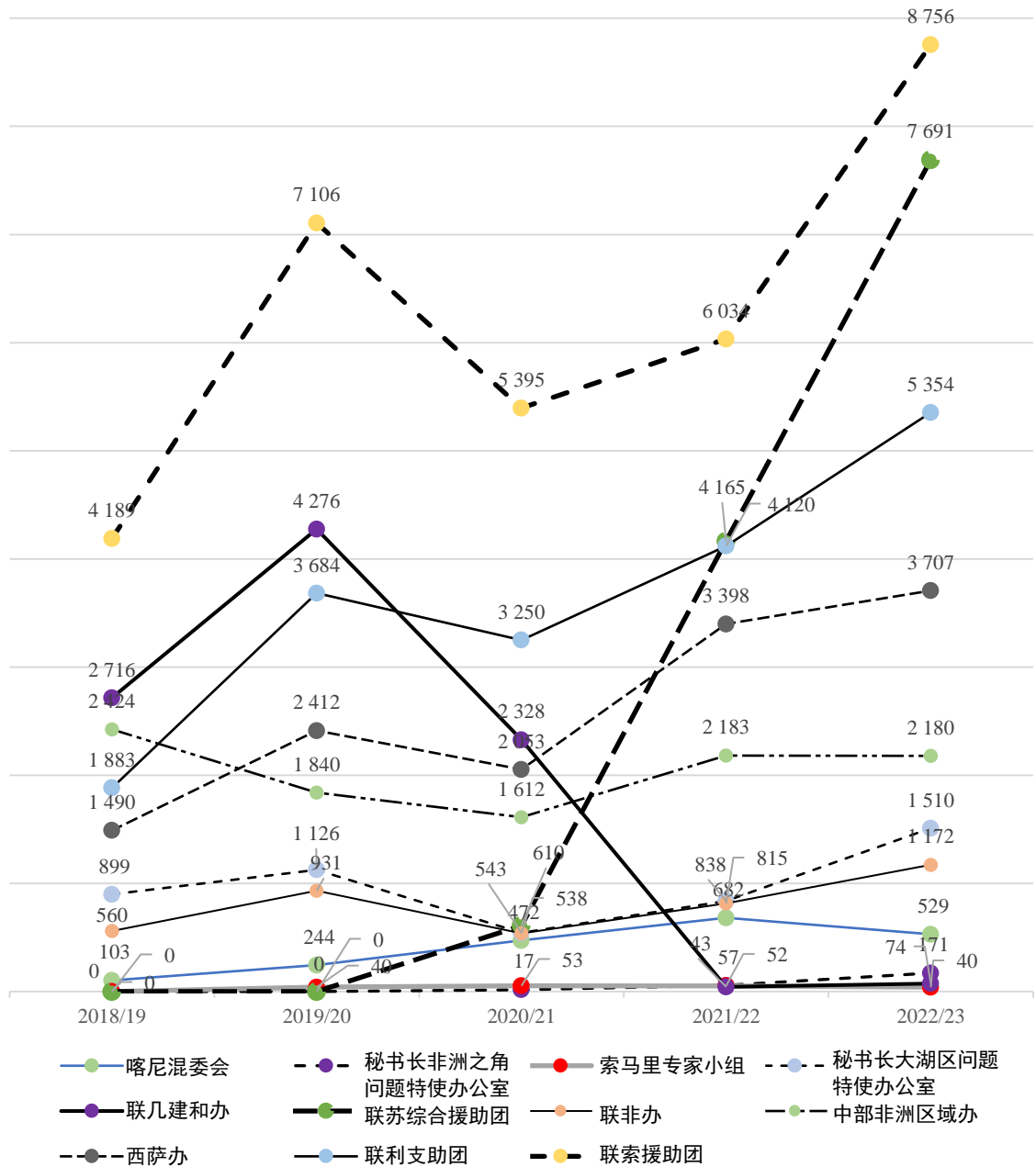
B. 维持和平特派团：按业务量(超过 100 000)分列的业务活动趋势，所有服务线合计



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



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



附件五

向维持和平行动提供服务所产生的效率、成果改进和节省的费用

1. 本附件是应大会第 76/274 号决议第 59 段的要求编写的，大会在该段中要求提供资料，说明乌干达恩德培区域服务中心提供服务的效率、改进的成果和节省的费用。
2. 区域服务中心自成立以来，实现了可衡量的重大效益，这些效益与采取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、经过优化的通信和信息技术解决方案；支持一体化供应链框架。
3. 区域服务中心的主要目标之一是减少危险工作地点的文职人员人数，从而改善生活条件，提高吸引和留住工作人员的能力，从而促进实现区域服务中心办法的预期效益。(A/64/660，第 116 段)。自中心成立以来，通过裁撤职位减少人员费用，避免产生艰苦条件津贴等人事费，从而实现成本效益和生产率的提高。

实现效益：节省费用

节省和避免费用

4. 秘书长在题为“联合国维持和平行动经费筹措概览：2014年7月1日至2015年6月30日期间的预算执行情况和2016年7月1日至2017年6月30日期间预算的报告”(A/70/749，附件九，表 8)中，概述了因设立区域服务中心而实现的人事费节余。2010/11 年度至 2014/15 年度期间的连带费用为 2 180.9 万美元，而人事费节余共计为 4 678.9 万美元，因此，当时的净节余约为 2 500 万美元。上一次概览报告(A/67/723，附件二.三，表 B.2)指出，作为区域服务中心的一部分，运输和调度综合控制中心实现了 1.024 亿美元的节余，其中包括 2010/11 年度财政期间 7 520 万美元的结余和 2011/12 年度 2 720 万美元的结余。行政和预算问题咨询委员会的报告(A/67/780，第 238 和 239 段)也反映了这一情况。
5. 在区域服务中心设立支助员额，使客户特派团避免了费用，一些应享待遇付款减少，其中包括危险津贴、休养假、不带家属工作地点津贴、艰苦条件津贴和工作地点差价调整数。根据区域服务中心的计算，与 2017/18 年度至 2022/23 年度期间该中心应付的福利相比，这些避免的费用产生了 3 868 万美元的效益。计算依据包括以下假设：(a) 基于区域服务中心为客户特派团开展的业务量，确定各客户特派团的工作人员人数所占比例；(b) 在缺乏可适用的独特费率时，采用平均福利费率；(c) 所有工作人员都使用最大限度的休养福利(见表 1)。

表 1

因在区域服务中心设立员额所避免的费用产生的结余

节余来源	2017/18 年度	2018/19 年度	2019/20 年度	2020/21 年度	2021/22 年度	2022/23 年度	共计
避免的费用-危险津贴	2 181.6	1 947.7	1 838.9	1 785.6	1 709.5	1 682.6	11 145.9
避免的费用-休养假	225.2	244.2	239.6	469.2	1 306.0	1 204.9	3 689.1
避免的费用-不带家属工作地点津贴	1 228.5	1 160.3	1 105.7	1 064.7	1 105.7	1 146.6	6 811.4
避免的费用-艰苦条件津贴	1 101.1	1 043.5	991.3	976.2	1 006.4	1 022.4	6 140.9
避免的费用-工作地点差价调整数	1 295.3	1 455.0	1 784.8	2 392.2	2 296.9	1 663.8	10 887.9
共计	6 031.6	5 850.6	5 960.3	6 687.9	7 424.4	6 720.3	38 675.1

环境举措

6. 区域培训和会议中心处于中心位置，为联合国在非洲的工作人员提供培训。该中心的位置对本组织有利，为工作人员提供就近的培训中心，从而减少了联合国业务的二氧化碳排放量。根据国际民航组织碳排放计算器的计算，2022 年区域培训及会议中心的使用减少了 224 公吨碳排放。考虑到碳信用额价格的波动，减少的排放量相当于约 13 440 美元碳信用额价值。

7. 除了通过减少碳排放实现节约外，还有其他环境效益。乌干达约 83% 的发电量来自可再生能源。区域服务中心的供电利用东道国的可再生能源能力，而外地特派团则没有这种替代能源可用。这避免了严重依赖柴油发电机供电，从而最大限度地减少二氧化碳排放对环境的影响。此外，依赖东道国来自可再生能源的可靠城市供电，减少了对发电机所用石油等化石能源的消耗，而这些能源如果得不到安全处置，将对生态系统产生负面影响。这有助于实现业务支助部的环境政策目标，如防止水、土地和空气污染，减少温室气体排放，保护和恢复生态系统和文化遗产。

实现效益：效率和成果改进

可扩缩性

8. 大会第 64/269 号决议强调指出，在设立区域中心时必须尊重各特派团单独财务安排的原则，而且该中心的资源和活动量可随着其所服务的外地特派团的开办、扩大、缩编或关闭而调整。

9. 区域服务中心的可扩缩性也让人力资源得到有效利用。如上文第 28 至 35 段所述，该模型侧重于往来业务要素，并考虑进行全时当量分析。例如，在多年来付出大量努力通过缩编关闭达尔富尔混合行动之后，区域服务中心依照其可扩缩模型减少了 19 个职位。

10. 该模型已使用多年，并由审计人和各立法机构进行审查。该模型的效率和成果改进包括：(a) 优化区域服务中心人员的使用；(b) 能够迅速有效地确定需要的资源，以满足需求；(c) 在说明需要资源的理由方面，可信度和信任度增强；

(d) 客户体验得到改善。该模型根据所提供服务的任何变化、系统增强和时间变化等因素进行调整。在 COVID-19 疫情期间，采用加权平均法计量业务量的大幅波动，并提高模型的准确性。在 2024/25 年度拟议预算中，不再采用加权平均数，这体现了该模式的灵活性。

11. 表 2 和表 3 汇总了区域服务中心自成立以来各年的客户和服务情况。

表 2
自区域服务中心成立以来按年份分列的客户变化情况

	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
维持和平特派团 4	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动	达尔富尔混合行动
中乍特派团	联阿安全部队	南苏丹特派团	南苏丹特派团	非索特派团支助办	特别政治任务 5	特别政治任务 5	特别政治任务 5	特别政治任务 5	联非办	西萨办	喀尼混委会	西萨办	西萨办
联刚特派团	南苏丹特派团	非索特派团支助办	非索特派团支助办	特别政治任务 4	秘书长特别顾问-B	秘书长特别顾问-B	秘书长特别顾问-B	秘书长特别顾问-B	喀尼混委会	索马里专家组	联利支助团	喀尼混委会	喀尼混委会
达尔富尔混合行动	非索特派团支助办	特别政治任务 3	特别政治任务 3	联布办事处 联布观察团	索马里和厄立特里亚问题监测组	索马里和厄立特里亚问题监测组	索马里和厄立特里亚问题监测组	西萨办	联利支助团	索马里专家组	联利支助团	联利支助团	联利支助团
联苏特派团	特别政治任务 2	联布办事处	联布办事处	中非建和办	秘书长特别顾问-B	秘书长特别顾问-B	秘书长特别顾问-B	喀尼混委会	索马里专家组	联苏综合援助团	索马里专家组	索马里专家组	索马里专家组
特别政治任务 1	联布办事处	联索政治处	中非建和办	联索援助团	联索援助团	联索援助团	联索援助团	联索援助团	联几建和办	联几建和办	联几建和办	联几建和办	联几建和办
联布综合办	联索政治处	中非建和办	联索政治处	埃博拉特派团	中部非洲区域办	中部非洲区域办	中部非洲区域办	联几建和办	欧洲应急反应能力机构	欧洲应急反应能力机构	欧洲应急反应能力机构	区域服务中心*	区域服务中心*

缩写：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：联合国非索特派团支助办事处；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。

表 3
自区域服务中心成立以来按年份分列的客户变化情况

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
入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职	入职和离职
福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金	福利和薪金
财务服务	财务服务	财务服务	财务服务	财务服务	财务服务	差旅和报销	差旅和报销	差旅和报销	差旅和报销	差旅和报销	差旅和报销	差旅和报销
培训和会议	教育补助金	教育补助金	教育补助金	教育补助金	财务服务	财务服务	财务服务	财务服务	财务服务	财务服务	财务服务	财务服务
运输支助	培训和会议	培训和会议	培训和会议	培训和会议	教育补助金	教育补助金	教育补助金	教育补助金	教育补助金	教育补助金	教育补助金	教育补助金
信通技术	运输支助	运输支助	运输支助	电话 账单和支助	培训和会议	培训和会议	发放津贴	周期外付款	周期外付款	周期外付款	周期外付款	周期外付款
	信通技术	信通技术	信通技术	运输支助	电话 账单和支助	电话 账单和支助	薪金(本国工作人员)	发放津贴	发放津贴	发放津贴	发放津贴	发放津贴
				信通技术	运输支助	运输支助	培训和会议	薪金(本国工作人员)	薪金(本国工作人员)	薪金(本国工作人员)	薪金(本国工作人员)	薪金(本国工作人员)
					信通技术	信通技术	电话 账单和支助	培训和会议	成本计算和成本控制	成本计算和成本控制	成本计算和成本控制	成本计算和成本控制
							信通技术	电话 账单和支助	呼叫中心管理	呼叫中心管理	呼叫中心管理	呼叫中心管理
								信通技术	培训和会议	培训和会议	培训和会议	培训和会议
									电话 账单和支助	电话 账单和支助	电话 账单和支助	电话 账单和支助
									转运支助和部署	转运支助和部署	财产管理	财产管理
									信通技术	信通技术	转运支助和部署	转运支助和部署
											采购和供应链管理	采购和供应链管理
											信通技术	信通技术

缩写：信通技术：信息和通信技术。

外地行动行政管理方面的专门知识

12. 十多年来，区域服务中心一直将自己定位为秘书处最大的共享服务提供者。在 2022/2023 年期间，区域服务中心为 77% 以上的联合国外地行动提供了支持，在区域服务中心本身和几个已关闭的特派团之外，还为 17 个客户特派团提供服务。区域服务中心设在业务支助部内，是维持和平特派团和特别政治任务在秘书处内最大的战略伙伴之一。此外，随着时间推移，区域服务中心在军警人员管理和特派团清理结束等外地特有的行政领域积累了独特的专门知识。世界上没有任何其他共享服务中心向军警人员提供这种服务。该中心位于一个稳定、安全的地点，同时又在业务支助部内运作，这也使它能够在危机时期针对客户的特定需求作出战略性协调应对。例如，在 COVID-19 疫情期间，该中心能够利用客户的广泛反馈，提供真实案例情景，展示疫情如何影响其客户。因此得以定制政策解决方案和准则，满足 16 000 多个客户的需求。

13. 在 2022/23 年度和 2023/24 年度，区域服务中心继续将自己定位为一个关键推动者，利用其专门知识，结合规模经济，以应对不断变化的地缘政治变化和影响其客户的其他危机。区域服务中心完成了其核心任务，同时无缝应对这些变化带来的计划外工作量。该中心为联苏综合援助团工作人员的撤离提供了有效支助，并正在协调行政支助，以应对马里稳定团和联苏综合援助团突然关闭的情况。这些事态发展要求区域服务中心利用其资源处理增多的工作人员付款，并解决对财务报告、会计、离职、内部控制和出纳服务的更高需求，同时加强与业务支助部其他科室和主要利益攸关方的协调。近年来，由于苏丹境内冲突、工作人员搬迁离开刚果民主共和国戈马以及其他撤离、大小特派团关闭、与 COVID-19 大流行病相关的挑战、区域或全球实体对区域服务中心客户的约束，该中心面临的工作量增加。这些情形突出显示，拥有一个从战略角度安排的经验丰富的服务中心可带来切实的效率效益。

客户服务、数据分析和绩效管理

14. 2019 年 2 月，区域服务中心向其较大的维和客户介绍了其客户服务提供模式，随后向非洲各地的所有客户介绍了该模式。该模式通过以下方式改善成果：**(a)** 通过以客户为中心的服务提供模式提高服务质量；**(b)** 通过提高客户意识和工具促进自助服务；**(c)** 提供统一和标准化服务；**(d)** 通过不断优化流程提高业务效率；**(e)** 通过加强员工参与度和绩效管理提高生产力；**(f)** 通过为客户服务团队提供持续培训并招聘最佳人才，进行能力建设；**(g)** 通过改进规划、预算编制和执行，执行客户体验战略。

15. 自实施该模式以来，区域服务中心的客户满意度评分一直在上升。在 2022 年的客户调查中，62% 的客户注意到服务提供方面的积极变化。由各客户特派团的特派团支助事务主任/主管组成的用户委员会的反馈与这一趋势保持一致，在过去四年中建议减少，未执行的建议减少。最近的一项全秘书处基准设定研究确认，该中心拥有最全面的主要业绩指标框架。区域服务中心每月、每季度和每年跟踪 52 个主要业绩指标的业绩，从 50 多万业务往来数据点中提取深入见解。业务看板有利于对人员进行监督，并为管理人员和工作人员提供实时最

新情况，从而建立起一个强有力的业绩管理系统，改善客户服务并改进了成果。区域服务中心利用主要业绩指标报告来确定需要改进的领域，从而促进管理层作出积极主动的应对。社区参与和流程改进网络进一步提高了业绩，解决了贯穿各领域的问题。

档案和记录管理

16. 2019 年，区域服务中心与其客户特派团和业务支助部协作，开始创建一个数字存储库，其中包含截至 2023 年 12 月 11 日的 20 429 个工作人员文件夹，用于所有客户特派团的本国和国际工作人员的人力资源记录。此外，区域服务中心还加强了记录管理，协助将关闭中的特派团的档案数字化，具体做法是按项目将档案送交该中心进行数字化处理，或是通过培训各特派团的协调人，将记录数字化并添加进存储库。这些措施的成果改进包括：(a) 确保提供必要信息，以便利高效的往来处理；(b) 支持减少特派团的环境足迹；(c) 通过网络安全为记录提供保护，使其免遭物理损毁；(d) 释放物理空间。

信息和通信技术支助

17. 区域培训和会议中心建成后，区域外勤技术处协助举办了许多活动，来自外地特派团和其他实体，包括会员国和合作伙伴的数千人参加了这些活动。该处还为电话账单股实施机器人流程自动化，证明该股有能力节省时间处理大量业务，特派团因此直接受益。在 COVID-19 疫情期间部署 Adobe Acrobat Sign，支持了业务连续性，有利于客户特派团人员的入职。

18. 在信息安全和合规方面，区域外勤技术处进行安全脆弱性评估，使客户特派团能够采取积极主动的风险缓解措施。这涉及修补软件、配置系统或实施额外的安全措施，以降低安全漏洞的可能性和影响。自 2015 年以来，共进行了 31 次此类评估。此外，自 2015 年以来，区域外勤技术处已帮助培训了 1 000 多名学生学习网络安全基础知识和最佳做法。

19. 除了技术解决方案产生的效益外，还因为合并与非公务使用各种电信服务有关的费用回收，总共减少了客户特派团 4 个外勤事务员额。区域服务中心的流程由 1 名外勤事务人员、4 名本国工作人员和 5 名承包人管理，而在合并前，管理该流程的人员为 5 名外勤事务人员、6 名联合国志愿人员和 6 名本国工作人员。在没有追加支助资源的情况下，区域服务中心多年来增加了来自中非稳定团、西萨办、中部非洲区域办、西撒特派团等客户特派团的更多职责和职能，并有可能增加来自联苏综合援助团的职责和职能，这提高了效率。

恩德培部署储存区域化

20. 客户特派团受益于通过加速服务在前方支助和部署中心设立的区域部署物资储存小组，相比之下，供应商或联合国后勤基地提供这些物资储存的平均筹备时间分别为 135 天和 119 天。区域部署物资储存小组已应三个特派团的请求提供了服务。第一项请求是中非稳定团 4 月份提出的，要求提高联合国标准服饰，货物在 5 天内准备就绪并转交给特派团代表。第二项请求是南苏丹特派团提出的，

要求提供联合国标准服饰，已准备就绪并转交给特派团在恩德培的代表。第三项请求是 2023 年 6 月 26 日联阿安全部队提出的关于预制集装箱式浴室(10 件固定资产)的要求，这些浴室已立即提供给联阿安全部队的对口部门(5 天内货物准备就绪并转交所有权)。

空运辅助、调度业务和货物转运

21. 在区域服务中心设立前方支助和部署中心也进一步改善了对区域特派团的供应链。例如，联阿安全部队从区域部署物资储存小组订购的 10 套活动浴室大约需要 135 天才能抵达特派团。这些是在恩德培的小组提供的。一般而言，货物最多在 30 天内交付，这使供应链的交付时间减少了 77%。前方支助和部署中心从恩德培为达尔富尔混合行动剩余清理结束活动提供的支助改善了与全球采购支助科和供应商服务线的协调，以便在清理结束时结清发往 10 个外地特派团/实体的 16 批待运货物的货运发票和索付。此外，前方支助和部署中心工作人员前往苏丹港解决前达尔富尔混合行动联合国所属装备的运输障碍，差旅费约为每人 600 美元，而从联合国全球服务中心出发的工作人员旅行的差旅费为每人 3 500 美元。前方支助和部署中心协调对各区域特派团的航空货运支助，包括向联阿安全部队提供的支助。靠近联阿安全部队确保了快速的信息交流，更好地了解客户需求和快速决策，从而确保在提出请求后 7 天内(不包括申请飞行许可的时间)提供支持。2022/23 年度期间，使用备用包机协议飞机从恩德培向南苏丹瓦乌空运了共计 77 吨联合国所属装备。

结论

22. 区域服务中心通过向维持和平行动提供服务，提高了效率，改进了成果，节省了费用。该中心还通过向客户提供更多的增值服务展示其灵活性，通过支持客户增加效益，这些支持包括记录管理、数据分析和清理结束活动，都是从客户需要中产生的。随着前方支助和部署中心的加入，供应链效益也得到了实现，而且随着大型特派团清理结束以及向其他特派团有效部署储存物资的必要性变得更加迫切，预计供应链的效益还会增加。此外，区域服务中心将继续通过其网络为整个组织带来价值，利用其广泛的经验和教训，更好地塑造整个秘书处和联合国系统的政策、做法和制度，从而支持业务流程的改进。作为秘书处最大的共享服务中心和英才中心，区域服务中心将围绕其客户的需求继续演化，以开拓尚未探索的增值领域并继续履行其核心任务。