



第七十五届会议

暂定项目表* 项目 144

会议时地分配办法

会议时地分配办法

秘书长的报告

摘要

本报告依据第 [74/252](#) 号决议和以往关于这一主题的各项决议编写，针对这些决议给秘书长规定的各项任务作出回应。报告还介绍 2019 年纽约、日内瓦、维也纳、内罗毕与会议时地分配办法有关的程序和活动。

* [A/75/50](#)。



一. 引言

1. 2019年,秘书处圆满完成了会议服务方面的所有核心任务。尽管为应对流动性危机,本组织在最后一个季度实施了节支措施,但到该年度结束时,大会和会议管理部(大会部)提供服务的会议数量仍增加了6%。在会议管理方面,所有主要业绩指标均保持了2018年的高水平,在某些方面甚至还有所提高。口译资源总体利用率从82%提高到84%;在文件方面,文件提交的合规率从90%提高到93%,文件处理的合规率从98%提高到99%。

2. 由于秘书处不得不在许多会议服务业务领域的高峰期采取节支措施,某些服务有所缩减或延迟,给客户造成困难。虽然如此,所有获得授权的会议都得到了服务,所有已排定时间档并及时提交的会前文件都如期得到处理。此外,包括《联合国日刊》、大会部计算机辅助翻译工具 eLUNa、一站式会议服务中心在内的各项电子工具得到了改进,服务不仅范围扩大,无障碍性也得以改善。能取得这些成绩,要归功于有效的资源和人力管理、工作人员的创造力和敬业精神,还要归功于为利用最新技术和调整工作方法而不断作出的战略努力。

3. 过去几年来,由于鼓励创新,主动寻求改进,整个秘书处使用的各种会议管理系统实现了更大程度的统一,效率也得到提高,特别是在文件处理方面。凭借工作人员的专业精神和2018年采用的新工作方法,大会部得以消化2019年增加的工作量,同时仍保证最高质量。由于在编辑、笔译以及逐字记录和出版物制作方面全面实现了电子化工作流程,文件服务部门还打好了坚实基础,在2020年3月冠状病毒病(COVID-19)大流行爆发时,得以转入紧急远程办公。尽管在这场大流行病爆发之初,秘书处缺乏为政府间会议提供远程多语种同声传译所需的信息和通信技术平台,但秘书处在2020年3月迅速采取措施,物色并采购必要服务,得以于2020年6月提供联合国口译员远程同声传译。

4. 总体而言,在业务连续性和灾害防备方面,秘书处的会议服务全面、迅速转入虚拟环境,经受住了COVID-19大流行的现实考验。这场大流行病是巨大的人间悲剧,但每当遭遇危机,就往往需要尝试新办法。这种尝试催生新的工作方式,而新工作方式今后可能仍会有用,以利于使用多种语文,提高效率,改善工作人员和代表的工作生活平衡。

5. 如本报告所述,秘书处所有四个工作地点的会议服务业务继续确保最高水平的质量、及时性和成本效益,并展现出对提高各项活动的无障碍性和可持续性的承诺,同时支持在会员国的审议工作中实际使用多种语文。

二. 会议管理

A. 通过2021年联合国订正会议日历草案

6. 会议委员会将在2020年9月实质性会议上审查秘书处编写的2021年联合国订正会议日历草案(A/AC.172/2020/L.2),并在其2020年报告(A/75/32)中向大会传递有关建议。

B. 请求对大会第 40/243 号决议第一节第 7 段的规定作例外处理

7. 迄今已收到 8 个机构关于在大会第七十五届会议主要会期期间开会的请求。按照惯例，委员会将审查这些请求，然后向大会提出建议。

C. 闭会期间更改会议日历

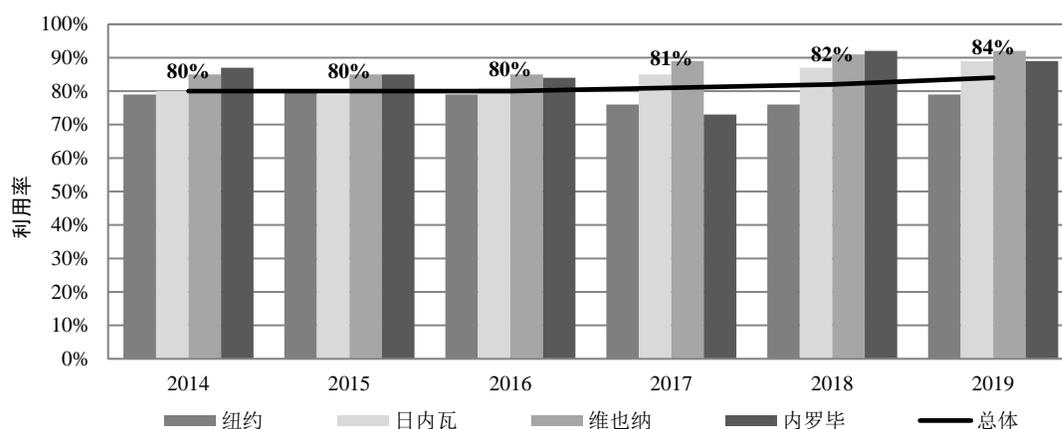
8. 委员会核准了 5 项闭会期间更改会议日历的请求。

D. 联合国各机关对会议服务资源的利用情况

9. 所有四个工作地点都按照大会第 74/252 号决议第 19 段的要求，酌情与相关政府间机构和专家机构接触，努力提高口译利用率。因此，如图一所示，2019 年总体利用率提高到 84%。

图一

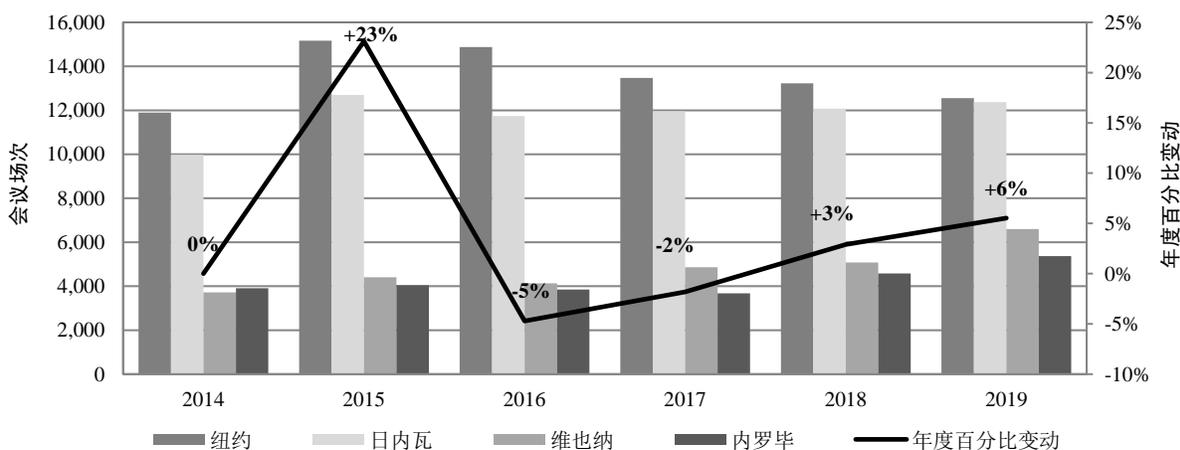
2014-2019 年所有日历机构的口译利用率



10. 如图二所示，2019 年在四个工作地点举行的会议总数与 2018 年相比增加了 6%，从 34 962 场增至 36 892 场。未列入日历的会议场次与 2014 年相比增加了 42%，占大会部提供服务的所有会议的 82%。

图二

2014-2019 年会议工作量

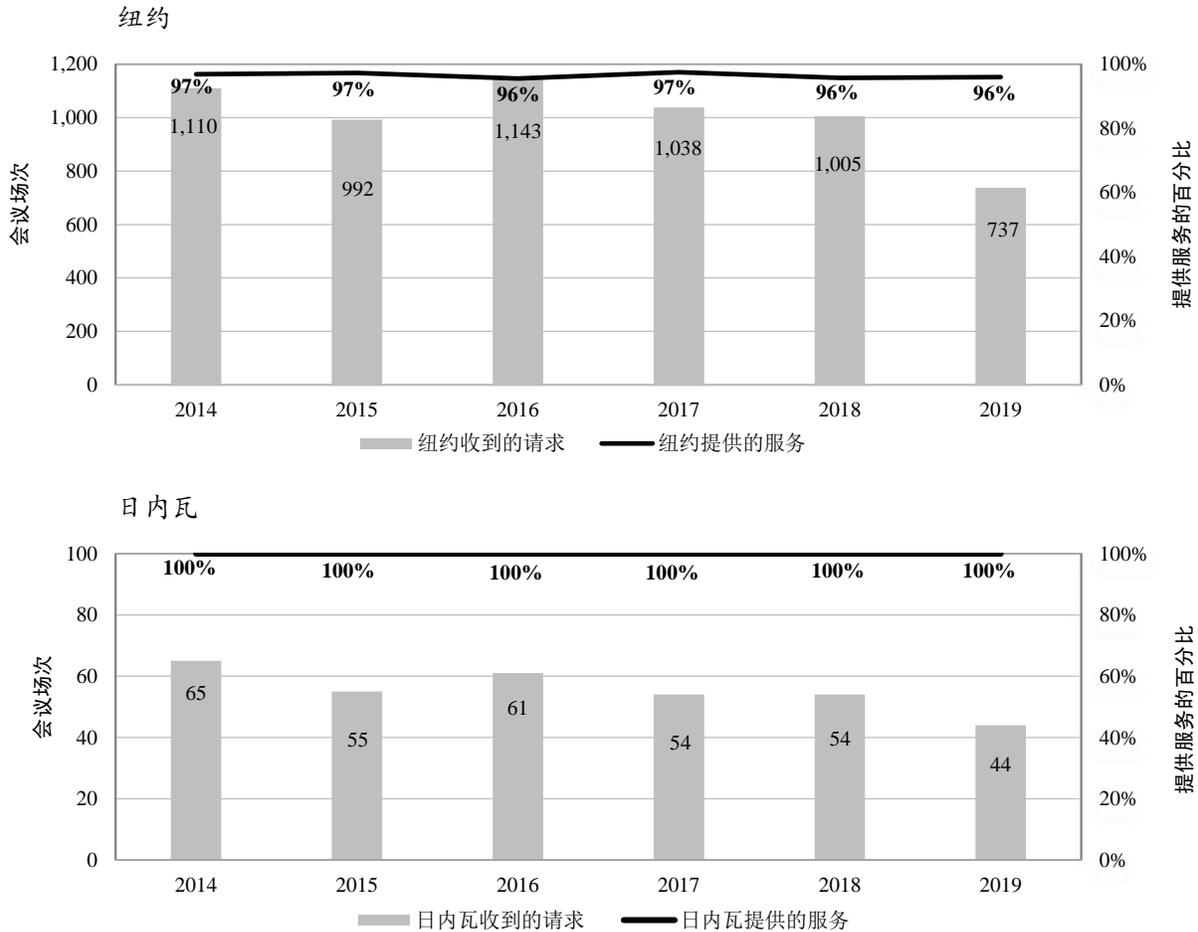


E. 向可以“视需要”开会的机构提供口译服务的情况

11. 图三显示在纽约和日内瓦向可以“视需要”开会的机构提供口译服务的情况。在纽约，这类请求所占百分比与2018年持平。在日内瓦，唯一可以“视需要”开会的机构是人权理事会，其关于使用口译服务和会议室的所有请求都得到满足。维也纳和内罗毕无可以“视需要”开会的机构。

图三

2014-2019年向可以“视需要”开会的机构提供口译服务的情况

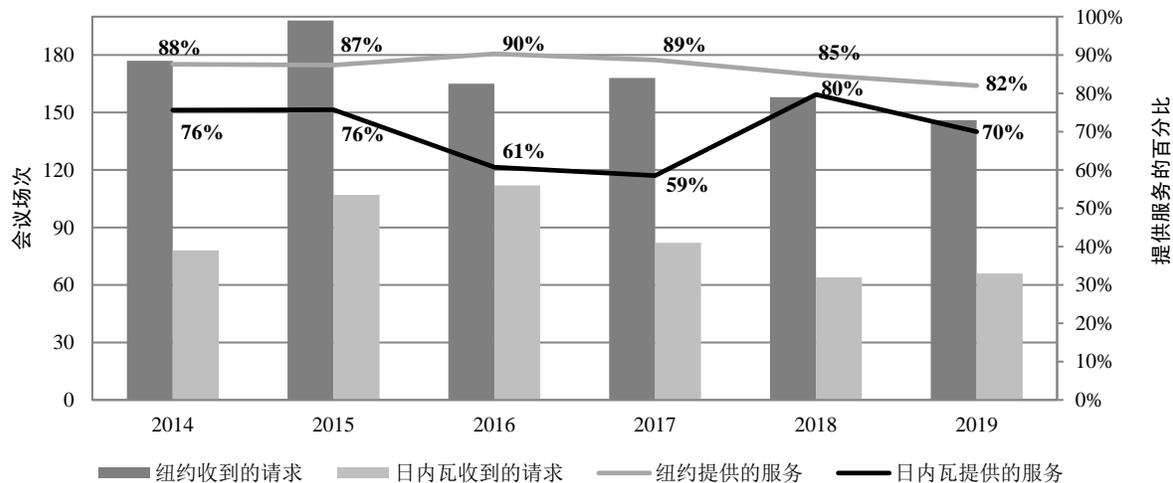


F. 向会员国区域组和其他主要组别的会议提供会议服务的情况

12. 图四汇总2014年至2019年在纽约和日内瓦向会员国区域组和其他主要组别提供会议服务的情况。与往年一样，2019年这些组别提出的使用会议室的请求都得到满足。在纽约，与2018年相比，使用口译服务的请求得到满足的百分比下降了3个百分点，原因是日历机构的口译利用率提高，从而减少了可用于其他会议的资源。2019年，联合国日内瓦办事处会议管理司收到的提供会议口译服务的请求多于2018年，但请求得到满足的比例降低，为70%，主要原因是各区域组在最后一刻取消会议。在内罗毕，只有两项此类请求，其中一项由于没有口译员可供使用而没有得到满足，而在维也纳，没有此类请求。

图四

2014-2019 年在纽约和日内瓦向会员国区域组和其他主要组别的会议提供口译服务的情况

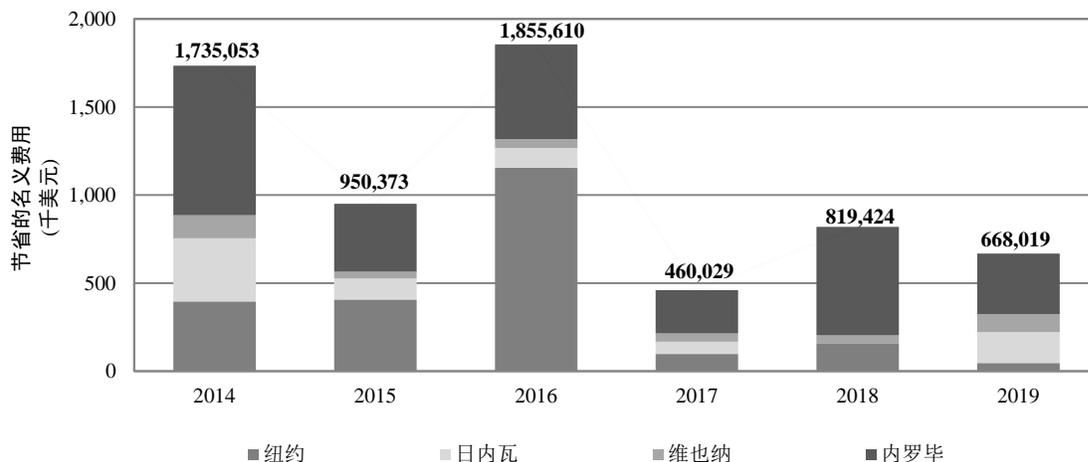


G. 在固定总部以外地点举行的会议

13. 所有工作地点在组建团队为在总部以外地点举行的会议提供服务时，继续酌情适用全球统筹管理规则。2019 年，通过实行全球统筹管理，节省名义费用 668 019 美元，与 2018 年相比减少 18%。其中 340 000 美元是会议组织者通过联合国内罗毕办事处节省的差旅费。此类节省的费用取决于秘书处无法控制的因素，例如会议的场次、时间和地点。应当指出，因协调此类会议及为其提供服务而产生的额外工作量不列为联合国的行政费用。此外，联合国日内瓦办事处会议管理司为人权理事会各特别程序任务负责人在世界各地进行的 100 次访问提供了口译服务。

图五

2014-2019 年在总部以外地点举行的会议因共享服务而节省的名义费用



H. 联合国房地的使用情况

14. 1996年4月26日 ST/AI/416 号行政指示已被题为“使用纽约总部空间举办各种会议、活动和展览”的2019年9月23日 ST/AI/2019/4 号行政指示所取代。新指示用于界定在举办不属于正式政府间进程的会议和活动方面的作用和责任。gMeets 系统(用于落实和监测联合国会议日历的企业电子系统)的一站式服务中心增加了一个问题单,以确保此类会议和活动符合本组织的宗旨和原则,并具有非商业性质。

15. 根据 ST/AI/2019/4 号行政指示,在日内瓦发布了一份新的情况通报(2020年1月7日 ST/IC/Geneva/2020/2),规定了使用联合国日内瓦办事处房地举办各种会议、活动和展览的安排。在维也纳,必须得到实务秘书处的批准,才能提供会议服务。

I. 2019年会议管理方面的新发展

运用技术

16. 在纽约, gMeets 系统增加了新的特性和功能。为会员国和联合国系统各实体的代表举办了培训。自2018年3月推出 gMeets 系统一站式服务中心以来,通过该服务中心管理的与政府间进程无关的会议数量迅速增加,到2019年增加了两倍多,达到8384次。这些会议是135个常驻代表团、21个区域组和185个联合国系统实体请求举行的。

17. 2019年,电子版《联合国日刊》进行了重大改进和升级,包括改善移动设备用户体验,采用更现代化的模版,提高便捷程度,一键查阅全面会议信息,以及可选择从《日刊》网站直接以联合国六种正式语文打印最新 PDF 版本。

18. “团结”系统内为会议和活动管理方提供与会者管理方案的 Indico 系统(开源会议注册和核证工具),使用范围继续扩大。截至2019年底,在总部和总部以外地点举行的3031次大型会议使用了该系统,共用于举行20841场会议,为400000多名与会者办理注册。该工具的基础设施已移至西班牙巴伦西亚的企业数据中心,以满足全组织系统的要求。项目团队正努力在2020年底前为现有客户推出升级版。

19. 在日内瓦,使用自助工具估算会议服务以及各种技术和支助服务所涉资源和经费问题的客户群扩大,增加了6个联合国实体¹和40个常驻代表团。用户可以演示多种设想情况,通过选择要涵盖的服务范围以及更改会议持续时间和其他要求,即可查看相关的费用影响。

20. 对于需要在会后立即获取内容的简记员、各秘书处和代表而言,数码录音仍然是宝贵工具。与2018年一样,2019年在日内瓦为3000多场会议制作了数码录音。2019年对相关平台进行了重大更新,使其更加方便用户,并将其与远程参与工具(例如 Listen Live 和网播)连接起来。2020年计划对平台作重大改造。联合国内罗毕办事处应要求为2000多场会议提供了数码录音。主要用户包括联合国争议法庭、联合国环境规划署和联合国人类住区规划署(人居署)。2019年,三个设在维也纳的有权获得书面记录的机构也继续使用数码录音,其中两个机构使用录音代替书面记录。

¹ 欧洲经济委员会、地雷行动处、秘书长叙利亚问题特使办公室、联合国人权事务高级专员办事处、联合国难民事务高级专员公署和联合国裁军研究所。

21. 2019 年末，联合国日内瓦办事处试用了全自动语音转文本技术，把列入日历的公开会议超过 375 个小时的录音转换为文字记录。代表们和各秘书处(包括裁军事务厅、联合国人权事务高级专员办事处(人权高专办)及联合国贸易和发展会议的秘书处)都给予了极为正面的反馈，这证明这一新增工具对记录会议内容十分有用。试点阶段仅以英文提供录音誊本，但将扩大到其他五种正式语文，从 2020 年开始提供法文录音誊本。这项服务将在 2020 年全年推出，并在一定数量的列入日历会议上试行。

22. 针对确保在联合国网站上以六种正式语文进行正式会议网播存档的要求，2020 年初，信息和通信技术厅与大会和会议管理部及全球传播部协调举行一系列工作会议，探讨可否采用技术解决方案，自动传输可在联合国网络电视网站上以各正式语文提供的基本元数据。目前正在开展工作，确定如何整合用于管理相关元数据的系统，并研究能否以适合公共显示和搜索的格式提取及时、准确的基本元数据。仍需语文工作人员对语文元数据内容进行审查和核准，才能将内容发布在公共网站。

流动性危机对会议管理的影响

23. 2019 年 10 月，为应对流动性危机，我致信各会员国，告知为此采取的节支措施。这些措施对提供会议服务产生了各种影响。例如，为了控制开支，无法安排在正常会议时间(即上午 10 时至下午 1 时和下午 3 时至 6 时)以外举行会议和活动。经济及社会理事会及其附属机构无法安排与大会已排定的会议并行举行会议，也无法安排举行额外会议。关于使用分会场会议室的请求也未获批准。这种情况影响到这些机构执行工作方案的能力。对提供口译服务的影响则不甚显著，原因是在工作人员年假等方面对人力进行了审慎管理，而且由于会议安排受到限制，会议口译任务减少，抵消了对使用临时人员的限制所产生的影响。

24. 在联合国日内瓦办事处，所有获得授权的会议都得到了服务，但节支措施造成一些不利影响：例如，仅派出两组口译员为 2019 年 12 月举行的联合国气候变化框架公约缔约方会议第二十五届会议提供服务，而不是通常为这种规模的活动提供的三组口译员；分发科的一个柜台关闭；为代表查找在线文件提供个人化支持和培训的文件服务台延迟推出。

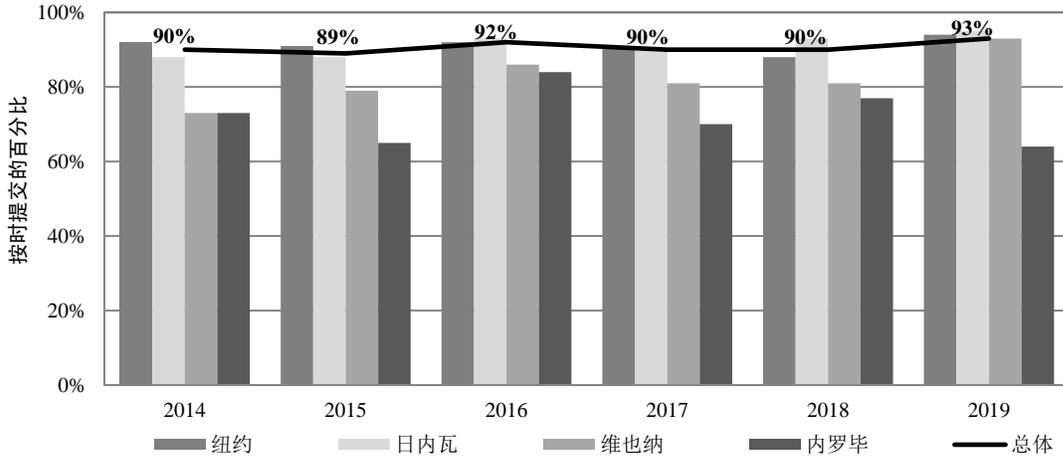
25. 对办公时间的限制影响到联合国内罗毕办事处的创收能力，给客户带来不便，迫使许多客户寻找其他会议地点。

三. 文件管理

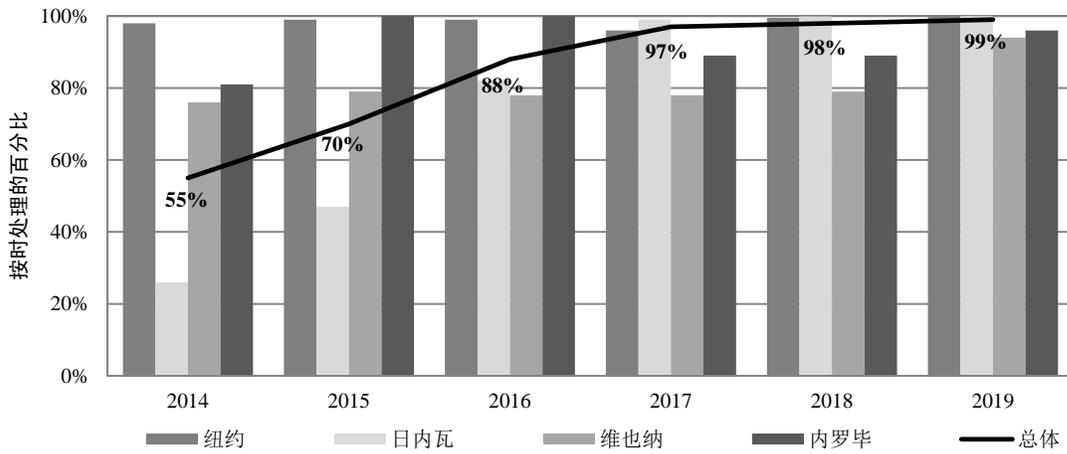
A. 及时提交、处理和发布文件

26. 如图六所示，2019 年，在按期限提交已排定时间档的文件以供处理(编辑、笔译和排版)方面，文件编写部门的总体合规率略有上升，达到 93%。对于按时提交且在字数限制范围内的文件，秘书处在四周期限内完成处理的合规率也上升到 99%(见图七)。同时，如图八所示，发布期限方面的合规率仍然很高，为 94%。

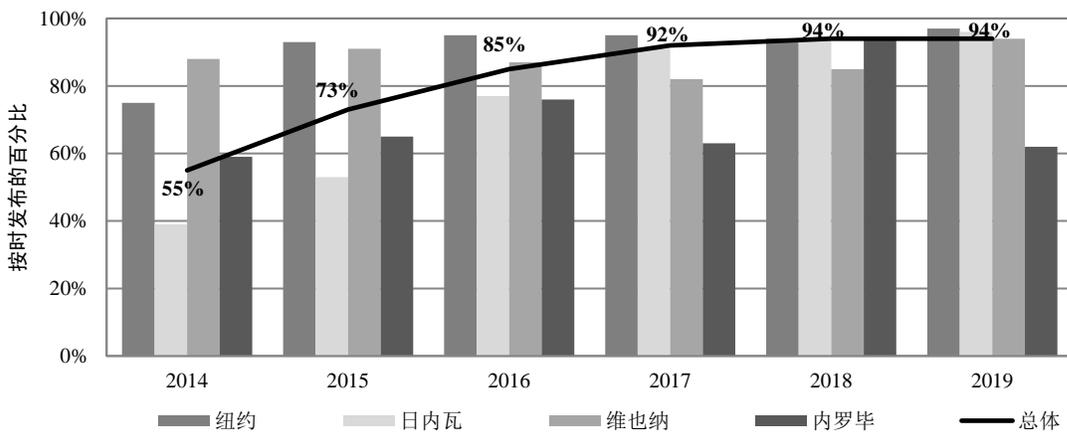
图六
2014-2019 年已排定时间档文件的及时提交情况



图七
2014-2019 年已排定时间档文件的及时处理情况



图八
2014-2019 年已排定时间档文件的及时发布情况



27. 在纽约，为了加强可预测性和提高全系统效率，继续努力把提交报告的时间安排在规定的时间或 8 周基准之前，而且及时提交率显著提高，从 2018 年的 88% 提高到 2019 年的 94%。

28. 大会部为了解决与第五委员会有关的文件问题，继续酌情与编写文件的各部厅以及第五委员会秘书处及行政和预算问题咨询委员会秘书处充分协商，完善文件排期工作。然而，与往年一样，行预咨委会报告的提交日期往往非常接近第五委员会的审议日期，因此不得不加急处理。

29. 在日内瓦，2019 年及时提交文件的合规率达到 95%，继续保持为提高预测和规划质量而与实务秘书处定期互动和后续跟进所带来的上升趋势。有 3 个文件提交实体做到了 100% 的合规率。在维也纳，由于对各实务秘书处开展了外联活动并进行了更频繁的协商，2019 年及时提交文件的合规率上升 12 个百分点，达到 93%。在内罗毕，文件及时提交率从 2018 年的 77% 降至 2019 年的 64%；在总共 225 份文件中，最初按时提交的文件为 194 份；但由于在文件提交后收到部门更正，这一数字后降至 145 份。联合国内罗毕办事处继续与文件提交实体密切合作，在规划早期就提供协助。

30. 在文件处理方面，对于按时提交且在字数限制内的秘书处报告和非秘书处报告，2019 年纽约按规定时限完成文件处理的合规率分别是 99.6% 和 99.7%。日内瓦的合规率分别是 100% 和 99.8%。在维也纳，文件处理的合规率大幅上升，从 2018 年的 79% 提高到 2019 年的 94%，部分原因是改进了对工作量高峰的预测和准备。在内罗毕，文件处理的合规率也从 89% 提高到 96%。为等待部门更正而暂不发布文件的做法，仍然是妨碍该工作地点文件处理合规率的一个主要因素。

31. 在纽约，按照规定时限发布的已排定时间档文件所占比例提高了 3 个百分点，从 2018 年的 94% 提高到 2019 年的 97%，同时，按时发布的文件数量增加了 14%，从 1 271 份增加到 1 445 份，原因是收到的需处理字数略有减少，以及对工作量优先次序进行了动态调整。

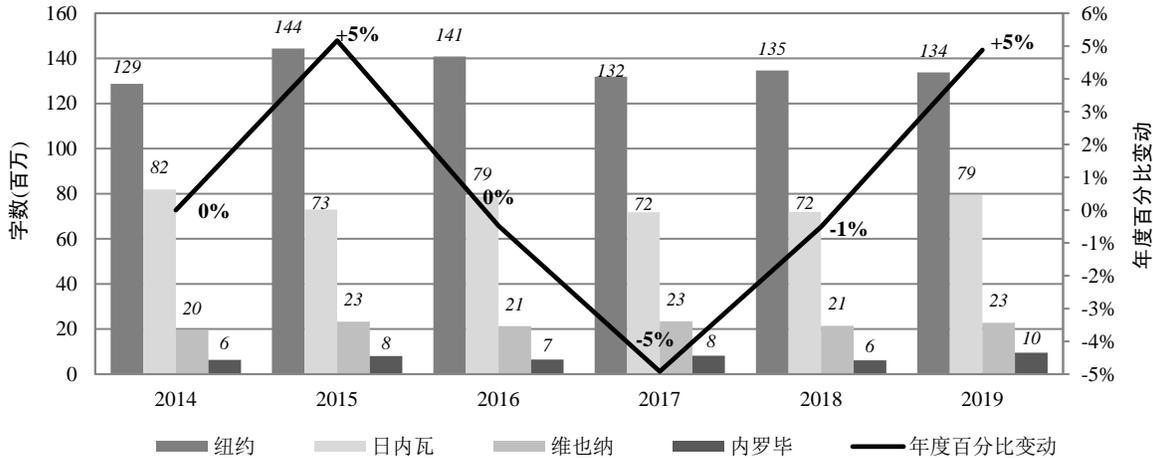
32. 2019 年，日内瓦的文件发布合规率达到 96%，高于 2018 年的 94%。对于按时提交且在字数限制内的文件，由于所有利益攸关方协力改进规划、确定优先事项和密切监测进展情况，合规率达到 99.7%。对于人权理事会等会期较长的政府间机构，在全年继续采取错落方式提交文件的做法。尽管期限很紧，但大会和经济及社会理事会所有 16 份补编都及时发布。此外，2019 年发布的所有 42 份普遍定期审议结果报告都在届会开始或审议日期之前 6 周发布。

33. 在维也纳，总体发布合规率从 2018 年的 85% 提高到 2019 年的 94%。在排定时间档的过程中，与客户实体的秘书处仔细规划工作量和处理时间，以便能够在商定的参数范围内处理新增的工作量。在所有情况下，都确保了有足够时间在会前审看资料。在内罗毕，总体发布合规率大幅下降，从 2018 年的 94% 降至 2019 年的 62%，主要原因是在文件处理期间收到部门更正。

B. 文件的管制和限制

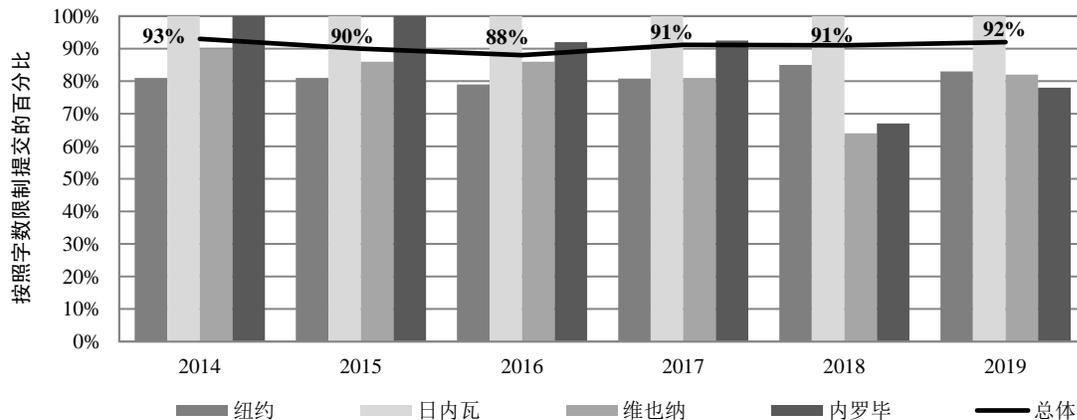
34. 如图九所示，全球提交笔译的字数从 2018 年的 2.34 亿增加到 2019 年的超过 2.45 亿。

图九
2014-2019 年笔译工作量



35. 按照字数限制提交处理的文件占比几乎保持不变，仍为 92%(见图十)。

图十
2014-2019 年按照规定或商定字数限制提交处理的文件



36. 在纽约，笔译工作量与 2018 年相似，共翻译 1.33 多亿字。与编写文件的各部厅进行了协商，探讨确保秘书处报告保持在字数限制内的各种办法。2019 年仅提出了 32 项豁免请求，而 2018 年为 75 项。不过，符合字数限制的已排定时间档文件的总体百分比略有下降，从 2018 年的 85% 降至 2019 年的 83%。在日内瓦，2019 年的笔译工作量与 2018 年相比增加了 13%，提交笔译的字数超过 8300 万字。工作量增加的原因是，从几个人权条约机构和国际法委员会收到的字数增加。自 2012 年以来，日内瓦一直严格执行对所有已排定时间档文件的字数限制，

并按照大会第 68/268 号决议，密切监测条约机构提交的文件是否符合字数限制和笔译语种数。2019 年，只有 7 份联合检查组的报告免受字数限制，这些报告因其性质而无法排定时间档。

37. 在维也纳，2019 年的笔译工作量与 2018 年相比略有增加，但符合以往模式。在维也纳处理的大量文件具有法律性质，不受字数限制。尽管如此，符合字数限制的文件比例从 2018 年的 64% 增加到 2019 年的 82%。

38. 在内罗毕，对于超出字数限制的预算文件以及技术性文件或法律文件，经商议排定的时间档要早于标准时间档。总体合规率从 2018 年的 67% 提高到 2019 年的 78%。

C. 产量

39. 表 1 显示 2015-2019 年各地笔译部门的人均总计产量，即所处理的总字数除以翻译这些字数所花费人日的结果。所有工作地点的产量都有所提高，而且按计划趋近于最先采用新工作方法和新技术的纽约最初所达到的产量水平。产量增加最明显的是内罗毕，部分原因是更多利用了 eLUNa 系统。该系统帮助笔译员高效识别以前译过的文本。在日内瓦，产量增加的主要原因是改变了工作方法，特别是指导下自译自审产出增加 68%，自译自审产出增加 7%。应当指出，在日内瓦和内罗毕，产量提高是在这些笔译部门处理的工作量明显高于 2018 年的情况下实现的。其中内罗毕的工作量增加了 56%。

表 1
2015-2019 年各地笔译部门人均总计产量

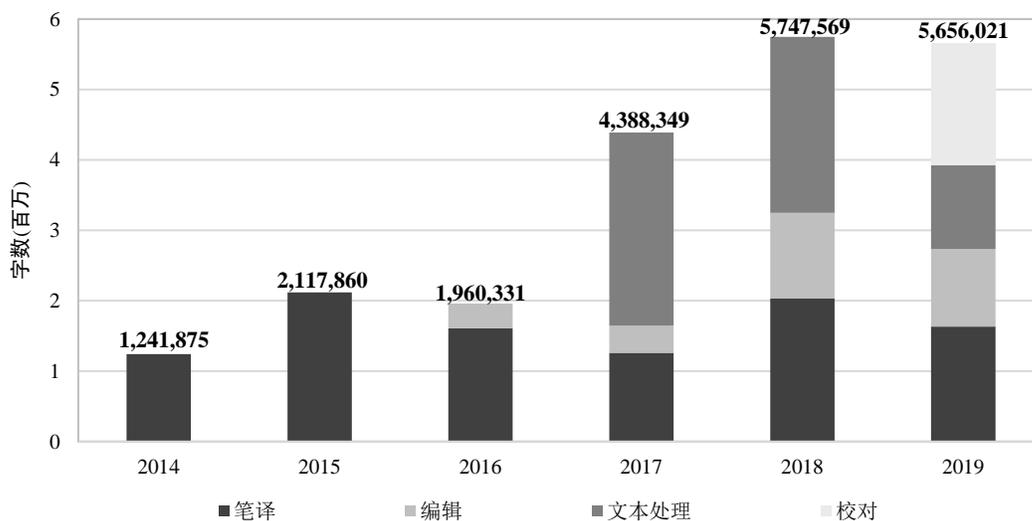
(每日页数)

工作地点	2015	2016	2017	2018	2019
纽约	5.8	5.9	5.9	6.1	6.2
日内瓦	4.8	5.1	5.0	5.3	5.5
维也纳	5.1	5.4	5.2	5.4	5.9
内罗毕	5.9	5.8	5.3	4.9	5.8

D. 分担工作量

40. 图十一显示各工作地点之间分担的工作量。这些年来，分担的工作类型越来越多，2019 年增加了校对工作。应当指出，对由秘书处负责处理的文件而言，分担工作量不仅对管理文件量很重要，而且对管理文件的发布时间和优先次序也很重要。

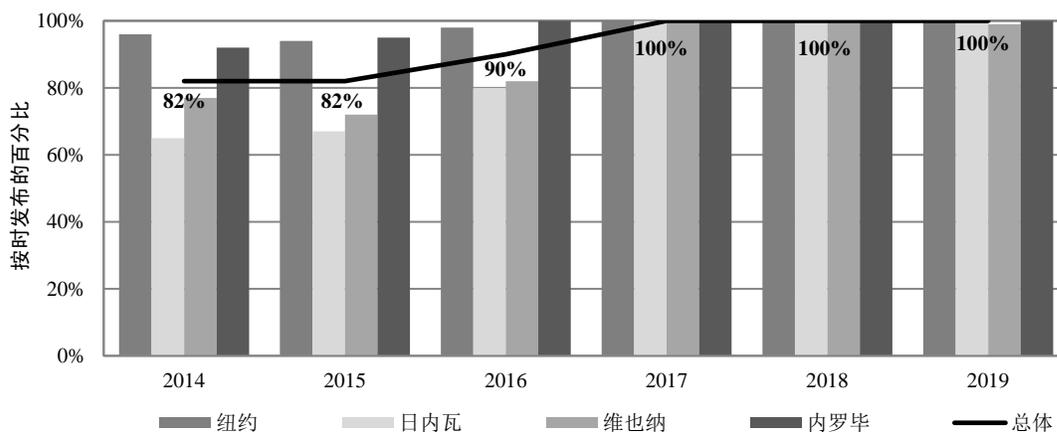
图十一
按字数和类型列示的 2014-2019 年各工作地点之间分担工作量的情况



E. 同时发布文件

41. 使用多种语文的支柱之一是以六种正式语文同时发布文件。如图十二所示，2019 年所有工作地点都再次做到 100% 合规。

图十二
2014-2019 年同时发布要求的合规情况



F. 联合国重要旧文件的数字化处理和上传

42. 秘书处欢迎卡塔尔政府在 2019 年追加捐款，用于支持“数字化：将联合国 70 年的工作转变为开放知识”项目开展新阶段的工作。新阶段于 2020 年 4 月启动，预计持续五年。新阶段的工作重点是，加强联合国正式文件的元数据，并使文件查阅更便捷。还计划对初始扫描项目期间未经数字化处理的旧文件进行扫描。

G. 2019 年文件管理工作的新发展

运用技术

43. 从开展严格考试选拔最高素质的语文专业人员，到对所有产出进行质量控制，已落实各种机制确保文件服务的质量。培训和持续专业发展是对质量产生直接效果的一项活动。为支持这些工作，纽约文件司在 2019 年开发了两个新的知识管理工具。第一个是 Athena 知识中心，这是一个所有语文工作人员包括订约人都可访问的在线平台，其中提供每种语文的须知、标准作业程序和手册，以及大会部开发的各种技术的指南和介绍，供内部工作人员和外部客户使用。另一个是自定进度的在线培训工具 SPOT，这项工具于 2019 年开发完毕，2020 年 4 月 1 日投入使用，当时正是因 COVID-19 大流行而开始远程办公的第一周。SPOT 内含 500 多项学习活动和资源，包括课程、测验和其他材料。这些内容由各笔译处人数很少的开发团队以六种正式语文内部开发完成。SPOT 的目的是便利语文工作人员有效分享关于本组织及其各机构实质性工作的知识，以保持或提高所处理文件的质量。

44. 为加强对 gText 项目下开发的应用程序套件，继续开展了工作。gText 是开发计算机辅助翻译、编辑和术语管理创新语文工具的总括项目。对 eLUNa 的架构进行了调整，以便为视障用户提供全面无障碍服务。此外，增加或改进了自动检查功能，帮助检测术语不一致或遗漏之处，并为六种正式语文都添加了新的神经机器翻译引擎。定期在语文安排、文件和出版物问题国际年度会议(语文会议)、计算机辅助翻译和名词学国际年度会议等语言技术国际会议上介绍 gText 应用程序，引起与会者的极大兴趣。已与若干国际组织签署服务级别协议，允许它们有偿使用这些工具。

45. 一个可将大会决议转换为机读格式的 eLUNa 新模块已创建完毕。该转换模块可自动检索提案国、表决、相关可持续发展目标等与决议有关的外在信息，并将这些数据嵌入电子文件。这些经过数据富化的机器可读决议将推动今后进一步创新，从改进检索功能到推广运用自动化技术，包括计划于 2020 年利用机器人书写技术将大会决议自动汇编成册。

46. 目前，所有主要会议服务工作地点、各区域委员会以及联合国教育、科学及文化组织(教科文组织)都在使用 eLUNa 和 UNTERM 这两个 gText 的主要应用程序。世界气象组织(气象组织)和国际海事组织(海事组织)也于 2019 年开始使用 eLUNa 和 UNTERM。2020 年，联合国口译员及全球传播部的语文工作人员都将用上 eLUNa，并计划将 eLUNa 和 UNTERM 推广到世界卫生组织(世卫组织)。随着教科文组织、气象组织、海事组织以及 2020 年起世卫组织贡献更多术语，UNTERM 门户网站继续在全系统范围内推广使用统一的正式术语，同时促成一种协作办法，使每个实体既能专注于各自专业领域，又能避免重复工作。这样一来，所有用户都可以查找一致、可靠的多语言术语条目。大会部开发的 eLUNa、UNTERM、Athena 和 SPOT 等语文工具都提供六种正式语文版本，所有工作人员，包括临时任用人员和订约人，都可以使用。

47. 2019年，本人以联合国系统行政首长协调理事会主席的身份，鼓励联合国系统各组织查阅 UNTERM，以便统一全系统所用术语。此外，在联合国语义互操作性框架范围内，管理问题高级别委员会秘书处与经济和社会事务部、大会和会议管理部、管理战略、政策和合规部共同努力，与来自整个联合国系统的技术专家协作，编制了可持续发展目标识别信息分类系统，即可持续发展目标、相关具体目标和指标及相关实体的国际化资源识别信息系统，将这些信息与联合国书目信息系统的术语词库联系起来。这些共同识别信息构成了关键的基础设施要素，将使联合国系统各组织和相关利益攸关方能够把各自的可持续发展目标相关内容在概念上与语义网上不断丰富的可持续发展目标知识库相对接。

48. 2019年，纽约文件司完成了名为“正式记录创建和参考工具”(Orbit)的新信息技术工具的原型初步开发和试验。Orbit的功能是对若干相关流程进行自动化处理，以提高简要记录的质量、一致性和编制效率。该工具还将实现数据共享，为文件链中其他流程提供支持。在企划案和治理结构获得批准后，定于2020年全面开发 gText 项目下的 Orbit 工具，但由于流动性危机仍在持续，不得不将开发工作推迟到2021年。

49. 2019年秘书长关于联合国工作报告的发行版由联合国日内瓦办事处的设计和多媒体小组设计，采用引人入胜的视觉效果和大量信息图表，帮助读者了解本组织错综复杂的工作内容。该报告的六种语文版本由纽约文件司编辑翻译，已转化为多语种网站，纳入联合国新闻阅读器应用程序，可在各类移动设备上轻松浏览。

50. gDoc 2.0 是一个全面的文件 workflow 系统，将取代目前的 gDoc 以及文件、会议和制作管理系统这两个系统。gDoc 2.0 开发项目原定于2019年12月完成。文件和出版物预报模块已投入使用，但项目完成日期因流动性危机而推迟。

流动性危机对文件管理的影响

51. 因流动性危机于2019年10月出台的节支措施严重影响了大会和会议管理部负责管理的文件处理工作。不仅限制使用订约人和临时工作人员，而且限制填补职位空缺。这迫使语文服务部门几乎完全依赖内部能力。某些语文部门所受影响巨大。在纽约，由于所有内部人力都必须用来处理已排定时间档和未排定时间档的紧急文件，将条约译成英文和法文以制作《条约汇编》的工作越积越多，而简要记录和逐字记录的制作已延迟数月。例如，英文笔译和编辑处无法使用临时人员，导致大会第七十四届会议主要会期期间编写简要记录的能力减半。法文笔译处空缺率很高，很大一部分工作量通常由外包笔译和临时人员处理，因受到节支措施影响，不得不全面审查人力规划，推迟已安排的年假。

52. 在日内瓦，不得不暂停翻译人权高专办从各国政府收到的答复，这种做法招致各种查问和投诉。由于人力不足，联合国日内瓦办事处无法满足其受命提供服务的机构提出的一些临时要求，例如翻译消除对妇女歧视委员会的会期请愿文件。同样，其他必须提交的特别材料则根据个案情况推迟提交。在维也纳，既不能加班，也不允许征聘短期人员，因此某些年度出版物的篇幅不得不缩短，一些出版物不得不推迟出版，某些会议文件的处理也被推延。

四. 人员配置

A. 空缺、征聘和人员配置创新

53. 表 2 按工作地点列示截至 2019 年 12 月 31 日各主要职业类的空缺率。纽约各笔译处的空缺率增长最明显，这是 10 月为应对流动性危机实施的征聘限制的结果。特别是，成功通过近期法文和俄文笔译员、编辑、逐字记录员及制版员、校对员和出版编辑考试的候选人的入职被推迟，并进一步受到 COVID-19 危机的影响，因此这些语文和西班牙文的人力少于其他正式语文。

表 2
截至 2019 年 12 月 31 日的主要职业类空缺率
(员额)

	纽约		日内瓦		维也纳		内罗毕	
	数目	百分比	数目	百分比	数目	百分比	数目	百分比
口译部门	6	5	3	3	—	—	3	16
笔译部门	40	12	9	5	4	9	1	5
文本处理部门	19	15	7	9	4	11	—	—
编辑部门	2	7	4	19	2	33	不适用	不适用
逐字记录处	2	4	不适用	不适用	不适用	不适用	不适用	不适用

54. 口译部门的人员配置水平适当，确保了各正式语文都有足够的口译人力，并确保了秘书处对口译方面使用多种语文的法定任务得以充分落实。COVID-19 大流行对未来口译服务的提供模式提出了问题。这一情况正予以审查，并将适时提出报告。

B. 语文专业人员的征聘

55. 由于对文件服务部门语文员额竞争性考试进行了成功改革，包括组织合并考试和改为全面远程考试，秘书处各笔译部门现在可以减少为满足继任规划需求而举办此类十分耗费资源的征聘活动的次数和频率。2019 年完成的唯一竞争性考试是俄文笔译员、编辑、逐字记录员及制版员、校对员和出版编辑考试，336 名合格候选人接受了考评，28 名候选人在经过高强度的测试和面试后列入名册。其中 17 人毕业于大会部大学外联方案下的伙伴大学(即与联合国签署培训语文专业人员谅解备忘录的大学)。

56. 语文员额不受地域分配限制，这是因为，语文工作人员的征聘，要经过为物色联合国会议事务所需的具备高度专业化技能的优等专业人员而举办的严格竞争性考试。不过，大会部在每次考试前都开展广泛的外联活动，鼓励来自任职人数较低区域的潜在候选人参加考试，并积极设法提供实地实习和远程实习机会，支持来自这些区域的年轻专业人员的发展。2019 年语文部门接收的所有实习生中，近 40%是非洲或拉丁美洲和加勒比国家国民。

57. 2019 年，口译部门还利用征聘考试使用的在线平台开办了 3 期远程培训。21 名口译员从中受益，其中大部分是新近毕业、掌握阿拉伯文、英文或法文语言组合的口译员。此外，在联合国内罗毕办事处为以英文和法文为工作语言的口译员安排了两周特别培训，之后于 2019 年 3 月至 5 月为他们开设了为期七周的远程课程。这是为提高非洲当地口译能力而持续开展的一项工作。该培训方案于 2018 年 12 月发布广告，吸引了 92 名申请者：42 人入选，15 人参加培训方案。为面向非洲口译人员进一步开展工作，5 月在联合国内罗毕办事处和非洲经济委员会利用远程工具和现场设施对 50 名候选人进行认证考试，结果有 14 名口译员获得认证。

58. 除实习和培训方案外，语文部门在这一年还与潜在申请者举行多次技能训练和情况介绍会。工作人员在此类活动上投入的时间比 2018 年多 54%，有 26 家培训机构受益。2019 年，与联合国签署合作培养候选人参加语文竞争性考试谅解备忘录的大学网络得到扩大，于 6 月吸收莫斯科国家语言大学加盟，并于 5 月在明德大学蒙特雷国际研究学院主办的该网络第六届会议期间，与阿根廷贝尔格拉诺大学签署联系成员协议。² 大会部继续使用六种正式语文的社交媒体支持其外联方案。推特和脸书上的关注者数量当年分别增长 21% 和 27%。大会部 YouTube 频道订阅人数也增长 58%，观看次数增加 48%。

59. 泛非笔译和口译硕士联盟项目第一阶段(涵盖 2015-2019 年)已经结束。由此，五所成员大学现已具备充足的培训能力和足够的设备与设施，可以开办符合国际标准的口译和笔译课程。该项目提供了 171 笔学费助学金，165 名学生获得实习或工作安排支助。截至 2019 年 11 月，又有 58 名口译员和 77 名笔译员接受了培训，为进入非洲和全球市场做好了准备。欧盟委员会口译总司目前正探讨是否有可能继续提供支持，在非洲开展一个口译员和笔译员培训项目，而联合国内罗毕办事处正加倍努力，寻找非洲伙伴接续开展该项目。

C. 人员配置方面的新发展

60. 纽约法文笔译处笔译员外派维也纳的试点项目已于 2019 年结束。从 2016 年中到 2019 年底，该处有 6 名工作人员从维也纳工作。留住工作人员的初衷未能达到(4 名笔译员离开该处)，而且节省的费用微乎其微。时差被认为有助于翻译一些急件，但不能完全弥补团队一分为二给管理、沟通、业绩管理和团队建设等方面带来的负担。鉴于这些结果，目前没有计划继续将外派用作留住工作人员的手段。

流动性危机对人员配置的影响

61. 如上所述，为应对流动性危机而采取的节支措施包括限制征聘新员工填补空缺员额，还限制使用订约人或临时人员，这些措施对语文部门产生各种影响。突如其来的征聘冻结，不仅与大会第 74/252 号决议第 103 段规定的任务直接抵触

² 签署联系成员协议的大学有潜力支持联合国长期继任规划需求，但不完全符合签署谅解备忘录的大学网络的成员资格。

(该段要求充分遵循大会关于征聘语文工作人员的各项决议的有关规定，及时填补各语文部门特别是笔译部门和口译部门的空缺职位)，而且在各笔译处的人员配置上造成相当大的不平等。这给节支措施出台时正计划填补空缺的笔译处的工作人员造成过大负担。例如，俄文笔译处在 2019 年早些时候圆满结束竞争性考试，本计划于同年最后一个季度填补若干空缺员额。这种情况如果持续下去，很可能影响 2020 年文件的交付。对于维也纳等规模较小的工作地点，一个语文科出现一两个空缺，人力减少的比例可能高达三分之一。

62. 限制使用订约人和临时工作人员已导致直接和间接的负面后果。在高峰期通常依靠临时人员的部门人力骤然大幅降低，直接影响其交付能力。这一点在维也纳尤为明显，因为维也纳靠使用订约人和短期工作人员向作为总预算缴款方的非秘书处组织提供服务。同时，由于不得不把工作重点完全放在核心任务上，外联和培训活动大幅减少，严重扰乱了继任规划工作，预计还会妨碍未来的征聘工作。2020 年因流动性危机继续实施节支措施，几乎肯定会加剧这种情况。

五. 设施和无障碍环境

A. 远程参会设施

63. 大会在其第 74/253 号决议中敦促秘书长执行联合检查组报告 (JIU/REP/2018/6) 所载全部 10 项建议，包括建议 6(联合国系统各组织行政首长应在 2021 年 12 月之前提供远程参加各自组织举办的各种会议的备选方案，同时不应妨碍保障残疾人无障碍出席各种会议的工作)。在考虑到已经到位的技术解决方案、协作平台和实践做法后，落实该建议的各项计划随着 2020 年 3 月为应对 COVID-19 大流行紧急实施物理距离措施而得到加速执行。已着手开展大量工作，便利远程参会，包括远程口译。在四个工作地点和区域委员会测试了商用平台。根据测试结果，5 月启动采购行动，以便获得许可，进一步测试会议远程口译平台服务，并在可能时采购此种服务。远程口译服务分两种情况：一种情况是所有与会者和口译员都远程参与；另一种情况是口译员和其他辅助人员在联合国房地工作，而所有或部分与会者远程出席。

B. 无障碍环境

64. 2019 年，所有工作地点在实施联合国残疾包容战略方面都取得了进展。秘书处会议服务部门继续为有权获得无障碍服务或有预算外经费用于此类服务的会议安排无障碍服务。这些服务包括通信接入实时翻译、手语传译、提供辅助器具、按需盲文打印和无障碍座位。大会部还帮助协调秘书处与大会主席倡议设立的无障碍环境指导委员会的互动。该委员会已就提高认识、无障碍座位、找路、无障碍获取文件和信息、使用无障碍中心和满足无障碍需求等方面提出建议。大会部通过与“CBM 国际”结成的创新伙伴关系安排，在纽约和其他工作地点为该部工作人员和其他部门同事开展提高认识活动。

65. 在日内瓦，2019 年为 142 场会议提供了闭路字幕服务，为 122 场会议安排了手语传译。残疾人权利委员会根据授权获得了更多的无障碍服务，如国家手语传

译、法文、俄文和西班牙文闭路字幕、盲文文件和助听环。2019 年制定了举办无障碍会议和活动的全面标准作业程序，并在联合国日内瓦办事处网站上公布。此外，还为与残疾人接触的服务机构工作人员开展了提高无障碍意识的培训活动。在战略遗产计划如何考虑到无障碍环境的问题上，也对利益攸关方做了工作。

66. 在内罗毕，为在吉吉里大院举行的会议调整了座位安排，以方便身体有无障碍需求的代表进入会议室和使用讲台。在取代某些现有办公区的待建设施的设计规划中，已纳入合理照顾残疾人的规定。新设施的计划现在包含无障碍路线、出入口和指示牌，以及无障碍音频和直观找路设施，包括在紧急情况下使用的设施。

67. 联合国维也纳办事处委托奥地利残疾人理事会这一残疾人总团体开展一项研究，为消除各类残疾人(包括视力、听力、认知和行动方面有残疾的人)在维也纳国际中心参加各种会议的障碍提出具体补救行动建议。会议管理处根据研究成果制定了一项计划，以便在资金到位时分阶段采购推荐的辅助技术和适应无障碍环境的家具，并以此为基础为与会者设立无障碍中心。

六. 衡量会议服务质量

68. 为监测向会员国提供高质量会议服务的情况，秘书处通过全球在线问卷调查收集反馈。这项在线问卷调查以六种正式语文提供，可以随时填写。2019 年，在参与在线问卷调查的人员中，90%对会议服务的评级为“良好”或“非常好”。在纽约，这一比例为 89%；维也纳为 100%。在日内瓦开展的另一项本地问卷调查中，相应比例为 98%。联合国内罗毕办事处开展了两次问卷调查，一次针对 2019 年 11 月在日内瓦举行的关于汞的水俣公约缔约方大会第三次会议，另一次针对 2019 年 11 月在南非德班举行的非洲环境问题部长级会议第十七届会议。这两次问卷调查都没有收到负面投诉。为补充全球在线问卷调查，联合国维也纳办事处于 2019 年启动了自己的交互式多媒体问卷调查，名为“测验”。“测验”以六种正式语文提供，由问卷调查对象在会议室用手持平板电脑填写。采用这种创新形式后，答复率远远高于通过会后发送电子邮件征求反馈意见的传统做法。“测验”在推出的第一年收到 127 个答复。

2019 年与各代表团举行的情况交流会

69. 在纽约按语文分别举办了六场情况交流会，各代表团成员对语文服务的质量表示满意，并肯定了为确保会议和审议顺利成功进行所做的大量幕后工作。日内瓦会议管理司与各常驻代表团举办了一次合并情况交流会，维也纳和内罗毕的会议管理部门也各自举办了一次合并交流会。

七. 结论和建议

A. 结论

70. 尽管 2019 年 10 月为应对流动性危机采取了节支措施，包括在大会第七十四届会议的高峰期取消年假和不雇用通常使用的临时外部支援人手，但秘书处的会

议管理部门再次证明，联合国工作人员有能力通过发挥创造力和展现模范职业道德完成各项核心任务。尽管如此，非核心活动受到了影响，某些文件的编制严重延误，培训和征聘等重要活动大幅缩减。

71. 以往在文件管理上的种种创新，在 2019 年及其后看到了成果。随着完全远程征聘考试和广泛外联方案的推进，语文服务部门在继任规划方面不再面临重大挑战。所开发的一套基于因特网的定制、专用技术工具，不仅提高了文件处理的产量，还有助于提高文件质量，而且为 2020 年 COVID-19 大流行爆发后有效地紧急转入强制性远程办公创造了条件。

72. 会议服务部门所展现的创造性、灵活性和敏捷性，是大会部实施持续现代化和改进战略的结果。事实证明，面对 2020 年出现的特殊情况，这些优势加上秘书处工作人员的努力奉献，对于确保业务连续性起了极为宝贵的作用。现在，秘书处一如既往地继续致力于及时提供优质文件和会议服务，为会员国开展多语种审议提供支持。

B. 建议大会采取的行动

73. 秘书长建议大会：

(a) 表示注意到本报告；

(b) 按照预算周期，每年审议会议日历，并请秘书长至少在大会第 72/266 A 号决议规定的年度预算试行期内，每年提出今后的会议日历。