



人力资源：最新情况

总干事的报告

引言

1. 本报告除了 2020 年 11 月 16 日在世卫组织网站上提供的截至 2020 年 7 月 31 日的人力数据¹之外，还概述世卫组织人力趋势以及围绕人力资源战略三大支柱（吸引人才、留住人才和创造有利的工作环境）开展的相关活动情况。

人力趋势

2. 截至 2020 年 7 月 31 日，世卫组织职员总数²为 8343 人（见本报告图 1 和网上公布的人力数据表 1），与 2019 年 7 月 31 日的数字（8106 人）相比增加了 2.9%。2019 年 7 月至 2020 年 7 月期间，本组织三个层级每一级雇佣的职员数占总人数的百分比变化如下：总部雇佣的职员百分比从 2019 年 7 月的 30.3% 增加到 2020 年 7 月的 30.5%；区域办事处雇佣的职员百分比保持不变，为 24.8%；在国家办事处，这一百分比从 2019 年 7 月的 44.9% 略微降至 44.7%（图 2）。同期，区域办事处和国家办事处持专业及以上职类长期任用合同的职员比例有所增加。2020 年 7 月时分布情况如下（括弧内为 2019 年 7 月数据）：总部 48.8% (50.2%)，区域办事处 32.2% (32.1%)，国家办事处 19% (17.7%)。

3. 2020 年 1 月 1 日至 7 月 31 日期间，职员费用为 5.67 亿美元，占本组织 16.45 亿美元总支出的 34%（而 2019 年 1 月至 6 月期间为 35%）。

4. 关于其他合同安排，按等同专职员工数统计，2019 年 1 月至 7 月期间签署了执行工作协议的顾问和个人共有 1927 人，2020 年 1 月至 7 月期间减至 1834 人（见人力数据表 20）。同时，特别服务协议下雇用的人数从 3606 人（2019 年 1 月至 7 月）增至 4073 人（2020 年 1 月至 7 月）。

¹ 见 <https://www.who.int/publications/m/item/workforce-data-as-at-31-july-2020>（2020 年 12 月 14 日访问）。

² 所有数字均包括由世卫组织代管的特别规划和合作安排下的职员，但不包括泛美卫生组织、国际癌症研究机构或由世卫组织提供行政管理服务的任何机构的职员。

图 1. 截至 2020 年 7 月 31 日世卫组织各主要办事处的职员分布情况

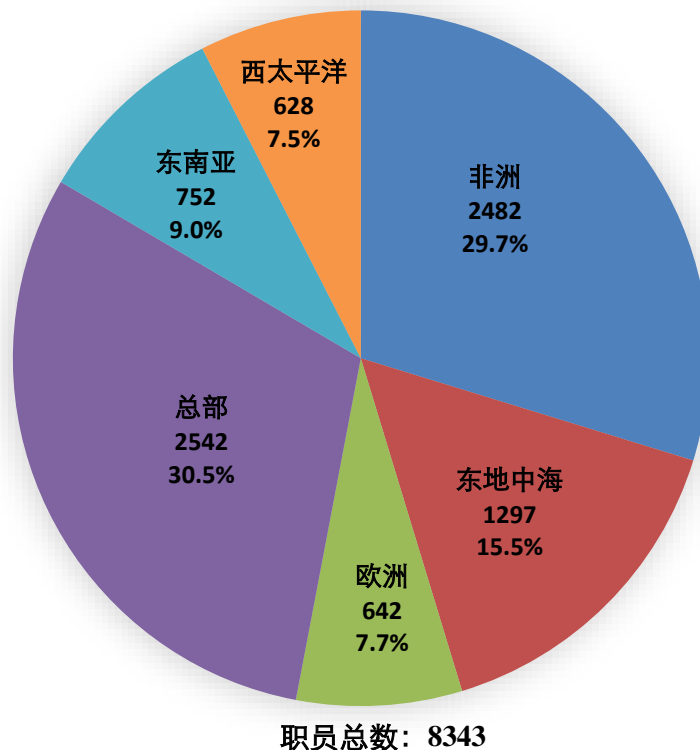
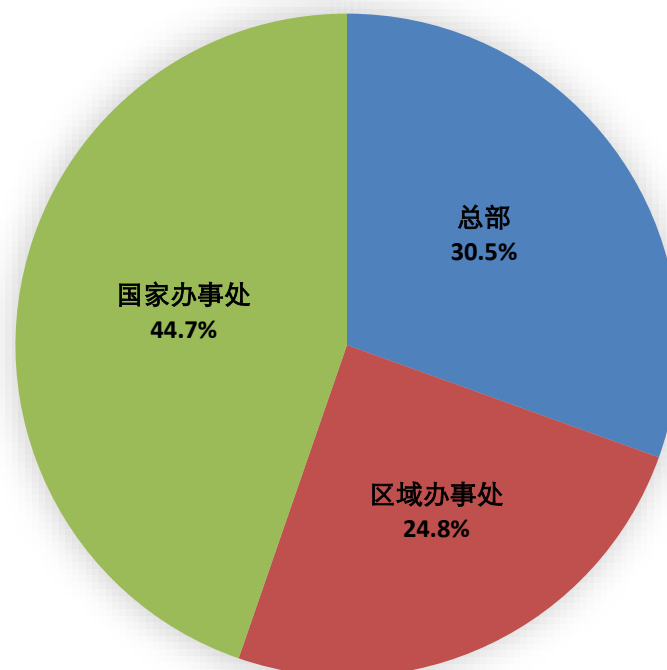


图 2. 截至 2020 年 7 月 31 日世卫组织各层级的职员分布情况



5. 截至 2020 年 7 月 31 日，在持有专业及以上职类长期任用合同的人员中，女性占 46.2%（见图 3 和人力数据表 3），与 2019 年 7 月的 45.6% 相比有所增加。同期，本组织各级 P4 及以上级别女性人数增加了 0.3 个百分点。与 2019 年 7 月相比，在总部担任 P5、D1 和 D2 级别职务的女性人数也有所增加。由于总干事致力于实现男女均等目标，因此秘书处继续采取措施增加国家办事处负责人名册中的合格女性人数。2020 年 7 月 31 日时，37.9% 的国家办事处负责人为女性，与 2019 年 7 月时的 39.3% 相比有所减少。2020 年 7 月 31 日时，在 P6、D1 和 D2 级职员中，女性占 36.1%，与 2019 年 7 月持平。目前全组织正大力缩小男女差距。例如，与会员国合作在非洲和西太平洋等区域开展了对外联络工作。本组织还通过职业咨询、辅导和领导能力培训规划努力提高女性初级职员的能力，以便使她们能够获得更高的管理职位。

图 3. 各主要办事处专业及以上职类女性职员百分比

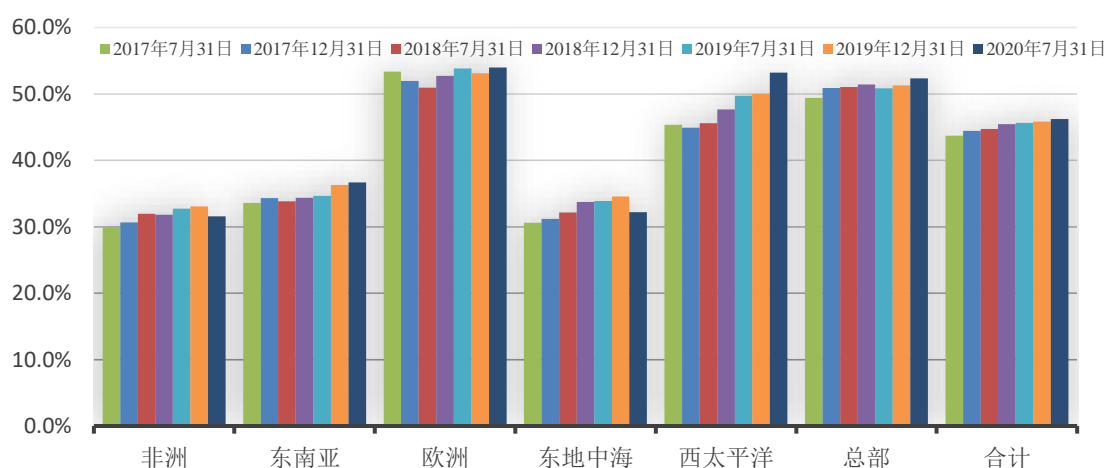


图 4. 性别均等——2017 年 7 月至 2020 年 7 月的趋势

指标	截至 2017 年 7 月	截至 2017 年 12 月	截至 2018 年 7 月	截至 2018 年 12 月	截至 2019 年 7 月	截至 2019 年 12 月	截至 2020 年 7 月	2017 年 7 月至 2020 年 7 月的变化情况
持有专业及以上职类长期任用合同的女性百分比	43.7%	44.4%	44.7%	45.4%	45.6%	45.8%	46.2%	自 2017 年 7 月以来增加了 2.5 个百分点
P4 及以上级别女性职员百分比	41.1%	41.9%	42.5%	43.4%	43.5%	43.5%	43.8%	自 2017 年 7 月以来增加了 2.7 个百分点
担任国家办事处负责人的女性百分比	35%	33.3%	33.1%	35.8%	39.3%	35.4%	37.9%	自 2017 年 7 月以来增加了 2.9 个百分点
P6、D1 和 D2 级别女性职员百分比	31.4%	35.1%	37%	35.4%	37.5%	35.7%	36.1%	自 2017 年 7 月以来增加了 4.7 个百分点

6. 截至 2020 年 7 月 31 日, 30.6% 的会员国 (194 个会员国中的 60 个) 为无额国或缺额国 (见图 5 和人力数据表 4)。这一百分比与去年相比有所改善, 去年有 31.6% 的会员国 (194 个会员国中的 62 个) 为无额国或缺额国。关于变化情况, 五个会员国或移出或移入了理想占额幅度。

图 5. 按地域代表性显示截至 2020 年 7 月 31 日时世卫组织会员国占额情况

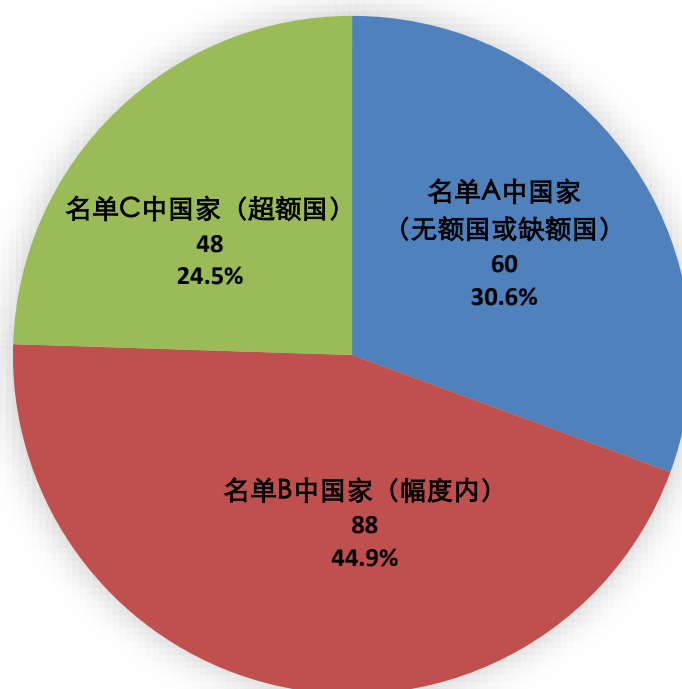
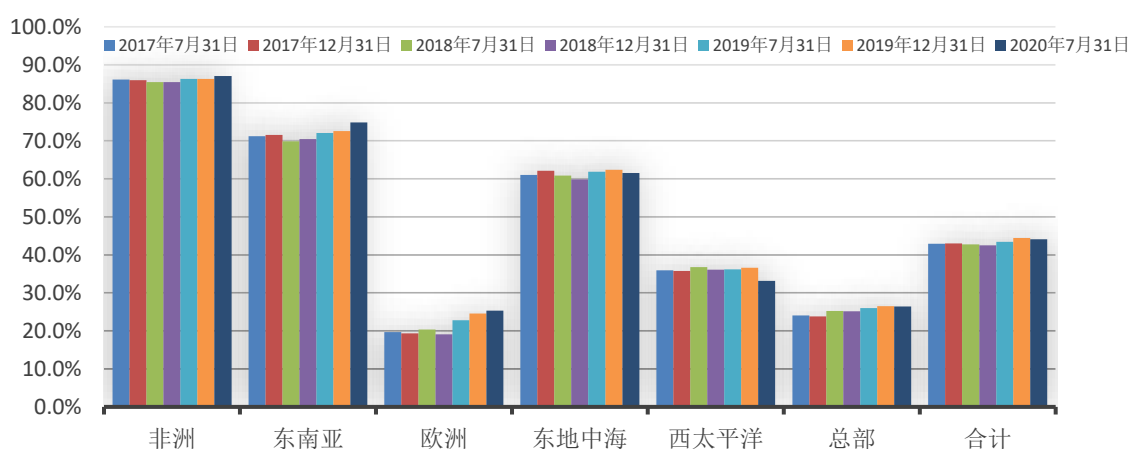


图 6. 地域代表性——2017 年 7 月至 2020 年 7 月的趋势

指标	截至 2017 年 7 月	截至 2017 年 12 月	截至 2018 年 7 月	截至 2018 年 12 月	截至 2019 年 7 月	截至 2019 年 12 月	截至 2020 年 7 月	2017 年 7 月至 2020 年 7 月的变化情况
无额或缺额的会员国百分比	32.1%	32.1%	31.6%	32.1%	31.6%	31.6%	30.6%	自 2017 年 7 月以来减少了 1.5 个百分点
来自发展中国家的专业及以上职类职员 (包括临时合同职员) 百分比	43%	43%	42.8%	42.5%	43.4%	44.5%	44.1%	自 2017 年 7 月以来增加了 1.1 个百分点
来自发展中国家持有专业及以上职类长期任用合同的职员百分比	40.8%	40.7%	41.1%	41.1%	41.7%	42.6%	43.3%	自 2017 年 7 月以来增加了 2.5 个百分点
全组织范围来自发展中国家的 D1 和 D2 级职员百分比	32.2%	31.7%	30.8%	33.5%	33.8%	34.6%	35.9%	自 2017 年 7 月以来增加了 3.7 个百分点
总部来自发展中国家的 D1 和 D2 级职员百分比	12.5%	10.9%	13.8%	16.4%	15.9%	15.6%	19.1%	自 2017 年 7 月以来增加了 6.6 个百分点

7. 自 2017 年 7 月以来,来自发展中国家的专业及以上职类职员(包括临时合同职员)的比例有所增加,特别是在过去 12 个月中,从 43.4%增加到 44.1% (长期任用职员从 41.7%增加到 43.3%) (图 6)。在全组织范围,来自发展中国家的 D1 和 D2 级职员的百分比从 2019 年 7 月的 33.8%增加到 2020 年 7 月的 35.9%。图 7 按主要办事处显示了 2017 年 7 月至 2020 年 7 月来自发展中国家的国际专业类职员百分比变化情况。

图 7. 2017 年 7 月至 2020 年 7 月各主要办事处来自发展中国家的国际专业类职员百分比变化情况



8. 高级管理职员 (P6 及以上) 的数量从 2017 年 7 月的 275 人增加到 2020 年 7 月的 282 人 (+3%) (图 8), 体现了世卫组织转型的战略方向。

图 8. 2017 年 7 月至 2020 年 7 月各主要办事处的高级管理职员人数变化情况

主要办事处	P6/D1			D2			不叙级			总计		
	2017年7月	2020年7月	2020年对比2017年	2017年7月	2020年7月	2020年对比2017年	2017年7月	2020年7月	2020年对比2017年	2017年7月	2020年7月	2020年对比2017年
非洲	41	33	-20%	1	2	100%	1	1	0%	43	36	-16%
东南亚	23	19	-17%	2	2	0%	1	1	0%	26	22	-15%
欧洲	25	26	4%	1	0	-100%	1	1	0%	27	27	0%
东地中海	28	28	0%	4	10	150%	1	1	0%	33	39	18%
西太平洋	16	17	6%	2	2	0%	1	1	0%	19	20	5%
总部	86	79	-8%	29	40	38%	12	19	58%	127	138	9%
合计	219	202	-8%	39	56	44%	17	24	41%	275	282	3%

吸引人才

招聘和遴选

9. 根据世卫组织《2019-2023 年第十三个工作总规划》确定的雄心勃勃的战略转变和组织转变目标，总干事启动了对世卫组织核心流程的审查工作，以确定其有效性。对招聘程序的分析确定了若干可以精简和改进的领域。

10. 2019 年初开始了一项试点招聘举措，目标是将总体招聘时间从平均 156 天减少到 80 天。主要重点是通过候选人的长名单进行筛选和进行异步面试，减轻招聘管理人员和遴选小组的行政负担。该试点举措与根据转型要求实施的组织变革同时开展，因此 2019 年招聘时间仍然平均 160 天，具体从 64 天到 376 天不等。然而，2020 年有了改进，招聘时间在 36 天至 216 天范围内，平均 126 天。这两个时期中高级职位职员的招聘时间都较长，而已列入名册的职位填补时间最短。

11. 目前正在记录从试点举措中吸取的经验教训，之后将连同关于下一阶段试点工作的建议一起提交总干事。下一阶段将探索更多新工具，包括人工智能和心理测试，以及解决瓶颈的方法。

全球实习生规划

12. 根据卫生大会 WHA71.13 号决议（2018 年）的要求，在人力资源年度报告中列出了申请实习者和获接受的实习生的性别和原籍国等统计数据。世卫组织实习生统计数据见人力数据表 16、17 和 18。

13. 审查这方面的最新情况时必须结合更大的背景，考虑到 2018 年至 2020 年 7 月期间实习生规划的各种变化以及 WHA71.13 号决议的执行进展。应当指出，实习生总数从 2019 年的 511 人减少到了 2020 年的 91 人。2020 年，18.7%的实习生在国家办事处实习，26.4%在区域办事处实习，54.9%在总部实习，而 2019 年这些比例分别为 16.4%、29.4%和 54.2%。2020 年实习生人数总体减少的主要原因是 2019 冠状病毒病（COVID-19）全球大流行对总部、区域和国家办事处造成了影响。不过，还有其他一些因素也导致总部实习生人数从 2019 年的 277 人减少到 2020 年的 50 人，其中包括对 2020 年所有实习生的申请和招聘程序作出了修改（特别要求 2019 年的实习必须于 2019 年 12 月完成，不得结转到 2020 年 1 月）。此外，还必须考虑到 2019 年底在总部进行的重组工作，为等待最后确定各司处的新结构而推迟了对 2020 年实习的计划和招聘工作。

14. 2020 年 COVID-19 全球大流行疫情影响了实习生规划的运作。3 月时许多国家实行了封锁措施并相应地突然关闭了国际边界和采取了旅行限制，致使不得不暂停了一些已受招聘的实习生的行程以及任何新的实习生招聘工作。在实施边境关闭和旅行限制措施之前的短暂时间内，一些已经在工作地点的实习生选择迅速返回各自的国家，而另一些则选择留在工作地点，并尽可能从其在当地的住所继续实习。

15. 在随后的几个月里，该规划密切监测全球局势。从 6 月到 9 月，国际边界和旅行限制开始慢慢开放。在此期间，实习生规划的资源侧重于促进和支持实习生返回各自国家。在某些情况下，为提供便利和支持，采取了特殊措施。7 月作出正式决定，在 2020 年的剩余时间暂停该规划，并继续监测局势，以决定 2021 年该规划将如何处理实习问题。

16. WHA71.13 号决议要求到 2022 年所录用的实习生至少 50% 来自最不发达国家和中等收入国家，鉴于此，2019 年来自这些国家的实习生比例增加了近 4 个百分点，达到 29.6%（而 2018 年为 25.7%），这令人深感鼓舞。2020 年，这一比例进一步上升至 35.2%。此外，还令人十分鼓舞的是，总部的这一比例大幅上升，2020 年 7 月达到创纪录的 48%，比 2019 年 12 月达到的 29.6% 的历史高点高出近 19 个百分点。人力数据表 17 显示了 2020 年 1 月至 7 月期间按国籍分列的实习生地域分布情况。2020 年实习生总共来自 44 个国家，与 2019 年的 82 个国家相比减少了 38 个，原因是当前的情况。然而，在 2020 年实习生代表的 44 个国家中，几乎一半（48%）是最不发达国家和中等收入国家。女实习生占实习生总数的 80.2%（2019 年为 75.1%）。

17. 2020 年 1 月起，世卫组织开始向获得很少或根本没有外部援助的实习生提供生活津贴。此外，还向全组织所有实习生提供医疗保险，并继续在一些工作地点向所有实习生提供午餐券，无论其经济状况如何。接待实习生的各技术单位就每名实习生向人力资源和人才管理司提供一笔等额资金，并集中管理生活津贴的支付。这样，可避免偏向有外部援助的候选人，从而促进遴选程序的公平性。3 月至 9 月，继续向在封锁期及随后的旅行限制期间留在工作地点的实习生提供资金和实物支持。在持续的旅行限制阻止实习生在结束实习后离开工作地点并返回本国的情况下，世卫组织与东道国主管部门进行了交涉，帮助延长有关实习生在东道国领土居留的特别授权，并在延长期内，继续提供生活和/或膳食津贴，直到实习生能够离开工作地点。

留住人才

绩效管理

18. 绩效管理对于建设为实现《2019-2023 年第十三个工作总规划》的宏伟目标所需的优秀人力队伍至关重要。有效的绩效管理须以强大的绩效文化和健康的工作场所生态系统为基础，并得到个人和管理层的能力及问责制的支持。对世卫组织在关键绩效管理领域的做法进行的分析性审查（2019 年 3 月，作为转型背景下进行的流程分析之一发布了一份报告）显示，对照其他组织的标准，仍然存在诸多挑战。

19. 该报告中的几项建议已经得到执行，例如：举办目标周活动、新设基于服务期限的奖项、推广非洲区域办事处的“发挥领导作用推动卫生转型”规划，该规划包括以 360 度反馈作为发展工具，并结合情商和优势识别测试。关于更新和加强绩效管理工具以及确定另一种评级方法的建议仍有待实施，并将在更换全组织资源规划系统的项目中得到评估。

20. 从 2019 年开始，在目标周期间，世卫组织利用绩效管理流程使每个职员的目标与“三个十亿”目标协调一致。为此须使电子绩效管理和发展系统（ePMDS）中的每一项目标与规划预算的一项产出挂钩。工作人员和管理人员须结合《2019-2023 年第十三个工作总规划》以及规划预算的产出讨论并商定团队和个人目标。2019 年，工作人员对应自己在 ePMDS 表中阐述的个人目标输入了相关产出的编号。

21. 世卫组织对 2020 年的 ePMDS 工具进行了修改，允许从下拉菜单中选择产出，并使工作人员能够估计一年当中将用于每个 SMART 目标的时间百分比，以便能在年终评审时根据实际用于每个目标的时间进行衡量。到 2021 年初，将有可能根据 ePMDS 评估，按组织单位和主要办事处编制职员绩效报告，将个人绩效与全组织的产出和目标联系起来。

22. 最近，由于 COVID-19 疫情迅速实行了广泛、大规模的远程工作，这给管理人员和工作人员带来了新的挑战，给灵活的工作安排带来了新的要求，世卫组织将需要在今后的绩效管理方法中加以考虑。

职员学习和发展

23. 在 2020-2021 双年度，批准实施了 12 项全球学习举措和 40 项区域学习举措。全球举措包括由联合国系统职员学院组织的领导力、妇女与联合国课程，以全球 P4/P5 级女职员为目标。2020 年，为该课程分配了 55 个席位。从 2015 年到 2019 年，有 81 名女性

工作人员学习了该课程。此外，还有由非洲区域办事处领导和协调的“发挥领导作用推动卫生转型”规划（见第 29 段）。

24. 世卫组织的全组织学习和发展工具 **iLearn** 可供世卫组织全体员工使用，2020 年用户超过 18 000 人。截至 2020 年底，仅该年的培训课程注册人数就达到峰值，全球注册人数超过 115 000 人（不包括强制性培训的注册人数）。**iLearn** 还被用来向外部用户，如应急人员和脊灰人员等提供世卫组织的强制性培训。

25. 本组织于 2018 年 5 月通过 **iLearn** 对强制性培训课程实行一致的全球方法，使管理人员和规划负责人能够跟踪职员对强制培训要求的遵守情况。世卫组织职员对关于防止骚扰、性骚扰和滥用权力的联合国培训课程以及题为“自豪地服务 – 对联合国工作人员的性剥削和性虐待问题零容忍”的联合国培训课程的完成率均达 90% 以上（完成率为 96.5%）。这些课程现已扩展到世卫组织全体工作人员。为了提高服务质量和职员绩效，正在通过 **iLearn** 进一步开设关于各种主题的其他强制培训课程，其中包括联合国安全和安保部的 **BSAFE** 课程（迄今已有 7000 多名职员完成）、网络安全基础知识（88% 完成）、全球采购、风险管理以及财务和问责制等课程。

26. 2019 年，世卫组织在联合国全系统总协定下与 **LinkedIn**（领英）学习方案签订了一份新合同。目前已将 **LinkedIn** 学习方案的内容完全纳入 **iLearn**，可供世卫组织所有职员使用。课程有七种教学语言（英文、中文、法文、德文、日文、葡萄牙文和西班牙文），每周增加 70 门新课程，其中约 50% 是英文，其余 50% 为其他语言。2020 年期间，世卫组织职员观看了 20 000 个课程和 180 000 个视频，关注的主要领域是：远程工作、工作与生活的平衡、**Microsoft Teams**、**Power BI**、人际交流、情商和时间管理。

27. 在针对 **COVID-19** 实行限制措施期间，为了向世卫组织职员提供学习支持，人力资源和人才管理司与 **LinkedIn** 学习方案合作，以英文和法文创建了新的播放列表，使职员和非职员均可通过台式计算机和移动设备获取。主题包括工作与生活的平衡、远程工作、抵御能力、变革管理、有助于工作与生活的正念冥想、创造健康的工作环境/人体工程学、脸书工作平台（**workplace from Facebook**）、不确定时期的联合国领导作用以及世卫组织信息技术系统（**Jabber**、**OneDrive**、**OneNote**、**Microsoft Teams**、**vConnect**、**WebEx**）。

28. 人力资源和人才管理司正在与世卫组织学院密切合作，并参加了世卫组织学院学习技术内部协调小组、世卫组织学习战略咨询小组和联合国学习小组：

- 世卫组织学院学习技术内部协调小组将世卫组织当前的数字学习和学习技术管理系统的领导人、联络人员和管理人员聚集在一起，支持开发世卫组织学院的学习经验平台和学习技术。

- 世卫组织学习战略咨询小组和联合国学习小组。世卫组织学习战略的范围是通过学习和培训来应对世界人民所面临的未来健康挑战。该战略将为世卫组织提出一个为其自己员工提供学习和培训的框架及方法，并说明世卫组织将如何支持跨不同部门的外部学习，以实现全球、国家和个人健康目标，确保人们达到尽可能最佳健康水平。

29. 非洲区域办事处于 2018 年 11 月启动了“发挥领导作用推动卫生转型”规划，180 多名不同级别的职员由此获得了培训。该规划提高了职员在组织、团队和个人领导能力方面的技能，以及分析和战略思维技能。此外，还启动了一项妇女领导能力规划，重点是克服该区域办事处女性职员面临的职业发展障碍。这一领导能力培训规划现已在全组织采用。东地中海区域办事处和欧洲区域办事处的这一规划将于 2021 年初启动。

30. 非洲区域办事处的领导能力培训规划促使处级工作人员的整体参与程度显著增加，这是改变领导实践和提高参与者管理技能和能力的结果。该规划也是旨在通过将正确的技能组合和素质与定制的培训相结合来培养未来世卫组织领导人的战略的一部分。对全球转型工作的评价将提供更详细的信息说明该规划在本组织三个层级的影响。

31. 世卫组织全球指导规划是组织发展方法的一部分，旨在支持职员进行在职学习、知识共享和能力建设。该规划于 2019 年 12 月正式在全球推出，总干事出席了启动仪式。自那时以来已有 180 多名导师接受了培训，22 对新师生在教学过程中获得了辅导和支持。此外，为导师和学员开展了自信的职业对话，通过师资培训促进职业发展方面的讨论。

32. 在非洲区域，为了加强组织效力、转变组织文化和建立强有力的领导能力规划，设计了针对非领导职位工作人员的补充发展规划。此后，制定了两项以人为本的举措。第一项举措是世卫组织非洲区域办事处的指导规划，根据该规划，由资深或更有经验的工作人员支持初级工作人员实现专业发展并提高其绩效。该规划的目标是既加强工作人员之间的合作，又增强初级工作人员的权能。迄今为止，第一批（2020 年 7 月至 12 月）包括 33 名高级职员导师，已成功接受了培训，并与 65 名初级职员结成师生关系。指导规划是一个使用虚拟平台进行的为期六个月的项目。第二批导师和学员也已接受了培训，并正在根据其选定的个人和专业价值观进行结对。第二项举措是团队绩效规划，以世卫组织的能力框架为基础，旨在发展高绩效团队，加强该区域办事处和相关国家办事处在技术领域内部及之间的合作。迄今为止，已有 45 名职员受益于这一能力建设举措。

职业道路

33. 2020年，本组织继续提供职业管理活动、辅导、指导、团队建设和职业咨询服务，自2020年4月起，由于COVID-19大流行疫情，所有活动都以远程方式开展，因此能够真正覆盖了全球。这些举措注重发展能力，提高自我认识，使职员做好承担更高级别责任的准备，并确保职员们面对组织变革持正确态度和心态。2020年1月至10月期间，本组织在日内瓦和吉隆坡的总部进行了30项短期发展派任，在里昂国际癌症研究机构进行了一项短期发展派任，使来自不同工作地点和区域的职员通过在同一职等或低于或高于当前一个职等的职位上承担责任，从专业发展和学习中受益。

34. 职业道路和能力建设工作队于2019年12月向总干事和全体职员提交了建议。为执行这些建议成立了一个核心小组，并制定了一项行动计划，规定了将于2020-2022年开展的短期、中期和长期活动的时间表。2020年6月和9月，核心小组征求了总干事的意见，总干事全力支持这些建议。目前已经开发了高级职业管理架构，包括两大职业发展方向（业务类和公共卫生/技术类）、各种职业发展路径以及职务范例。将寻求工作人员的参与，以便在所确定的两大职业发展方向中分别进一步阐述具体的职业路径。世卫组织职业管理和发展框架的五大支柱（原则、架构、学习、绩效和支持）也将在2021年得到进一步发展。

流动性

35. 2020年1月至7月期间，从一个工作地点调至另一工作地点的专业及以上职类长期职员人数（见人力数据表14和15）为119人（占这些职类所有职员的5.1%），明显低于2019年1月至7月的人数（153人）。但是，从一个主要办事处调至另一主要办事处的流动比例有所增加：占总流动的43%，而2019年为35%。

36. 总干事于2019年4月设立了一个由本组织三个层级职员组成的流动问题工作队。其目标是根据世卫组织地域流动政策制定强制流动做法指南。该工作队与职员们进行了广泛协商，参照联合国其他机构和伙伴的政策和做法进行了对标衡量，并编写了有关建议。世卫组织全球各地人力资源部门以及全球职员/管理层理事会审查了这些建议，并将其作为更新地域流动政策的基础供全球政策小组审议。2020年10月启动了模拟测试，以验证现有关于职员和职位的数据的准确性，并试行拟议政策和治理机制的主要内容。2021年5月报将告模拟测试的结论。

创造有利的工作环境

多样性和包容性战略

37. 2020 年，编制了世卫组织人力资源多样性和包容性战略初稿及相应的行动计划。该战略的目的是为各种政策、流程和行动计划奠定基础，以便：**(i)**吸引和留住多样化的人力资源；**(ii)**创造一个有利于所有人的工作环境，使每个人都感到自己受到重视，并能够实现最佳绩效。该战略将侧重于改善以下五个领域的多样性和包容性：性别平等；性别认同和性取向；地域代表性；残疾人；年龄和教育多样性。该战略和第一版行动计划预计于 2021 年初公布。

防止虐待和滥用行为，包括性骚扰

38. 根据理事机构先前的建议，包括规划、预算和行政委员会向 2020 年 2 月执行委员会第 146 届会议提交的报告¹，并与合规、风险管理和道德操守办公室密切协调，修订和更新了目前的骚扰问题政策，以纳入所有形式的虐待和滥用行为，包括骚扰、性骚扰、歧视和滥用权力。修订后的政策使投诉的受理过程协调一致，同时承认性骚扰问题需要得到关注和升级。关于性骚扰的规定符合联合国系统关于性骚扰问题的示范政策。骚扰问题政策和初步实施计划将于 2020 年底完成。目前对实施计划尤其重视，以便确保在全组织各级提供必要的培训和其他形式的支持。

内部司法制度

39. 秘书处继续密切注视 2016 年启动的内部司法制度改革，迄今已作出多项改进，包括更为重视以非正式方式解决争端，这使申诉数量大幅减少。秘书处期待对 2016 年内部司法制度改革进行评价，以便根据经验教训作出更多改进。监察员办公室继续参与开发和落实非正式解决机制，以改善工作关系，促进创造更加相互尊重的工作场所。

灵活的工作安排

40. 鉴于 COVID-19 疫情和国家主管部门实施的措施所造成的特殊情况，从 2020 年 3 月中旬开始，世卫组织实施了远程工作方法。2020 年，世卫组织各办事处就 COVID 措施对工作队伍造成的影响进行了职员调查和内部审查。虽然大多数员工的体验普遍良好，但在一些具体领域仍存在需要解决的问题。世卫组织一方面在实时反思所吸取的经验教训，另一方面在讨论一些基本问题，包括工作场所的性质、如何在不断变化的环境中工

¹ 文件 EB146/3。

作、如何照顾员工，以及如何将这些经验纳入未来的工作等。具体说，世卫组织正在通过一些工作队来关注各种问题，诸如返回工作场所（包括场所的安全和安保）、灵活的工作安排、合同模式和工作人员的心理健康等。这些工作队不仅将指导当即要采取的下一步措施，还将为关于未来工作的长远考虑提供信息。

人力资源全球业务

41. 过去一年，吉隆坡全球服务中心在人力资源全球业务方面进行了多项创新。这包括实行第二次转变，以支持应急规划，简化休养等领域的流程，将流程和职能从总部初步整合到吉隆坡，改善监测和透明度，以及全面提高服务质量和价值。

职工健康和福祉

42. 职工健康和福祉是本组织实现其战略目标能力的基础，也是本组织成功开展工作的要素。世卫组织认识到，只有职工身体健康才能取得更多成就，因此正在根据其各层级新的运作模式调整健康和福祉战略，以确保人人享有良好的工作环境。

43. 为创建健康的工作环境，世卫组织职工健康和福祉司协助开展了各种规划和举措，包括由世卫组织主持的联合国全系统职业健康和安全论坛，并帮助振兴和重塑了本组织的健康、安全和福祉委员会。

44. 世卫组织职工健康和福祉司在疫情和突发事件应对活动中发挥重要的促进作用，努力保护和促进世卫组织全球员工的健康和福祉。在当前应对 COVID-19 大流行疫情期间，该司协助制定了总部业务连续性计划并促进采取了职业安全和健康措施，包括：起草对职员的通告；为医疗和安保人员制定标准操作程序；在世卫组织办公场所内实施感染预防和控制措施；以及举办社会心理和心理咨询活动及网络研讨会。在世卫组织专家的支持下，本组织职工健康和福祉司还制定了关于 COVID-19 风险评估、预防措施、接触者追踪等指导意见和标准操作程序。目前，职工健康和福祉司每天都在积极监测根据业务连续性计划开展工作的所有职员的健康状况，并回答职员提出的无数问询。

45. 此外，作为全球 COVID-19 应对措施的一部分，职工健康和福祉司在全球联合国全系统医疗后送工作队中发挥了主导作用，牵头为应对 COVID-19 设立了医疗后送医务协调处。该处每周 7 天、每天 24 小时运作，负责监督后送工作的临床和业务管理，包括确定接收医院，并与联合国战略空中业务中心和世界粮食计划署共同协调救护飞机。该处还与联合国同事协调，在加纳阿克拉和肯尼亚内罗毕建立了一个专门的联合国 COVID-19 治疗设施。此外，该处与驻地协调员、世卫组织代表和国家联络人进行沟通和互动，以便与各国就接收医疗后送病人达成新协议。

46. 与此同时，世卫组织职工健康和福祉司还继续支持应对刚果民主共和国的埃博拉病毒病疫情，在当地提供持续的医疗、社会心理和心理支持；建立了一处疫苗接种诊所；评估了健康风险；提供了医疗后送培训；并评价了当地卫生保健设施。该司还在内部和外部伙伴合作下，主持开展了应急计划（包括大规模伤亡事件应对计划）的制定和培训工作。

执行委员会的行动

47. 请执委会注意本报告。

= = =