



## 《2018-21 年信息技术战略》 的实施进展报告

概要：在第 331 届会议(2017 年 10 月至 11 月)上，理事会批准了劳工组织《2018-21 年信息技术战略》。  
《2018-21 年信息技术战略》为其确定的三项成果目标确立了产出、关键可交付成果、指标和目标。劳工局每年提供最新进展情况。本文件涵盖该战略期间的第二年(2019 年)。

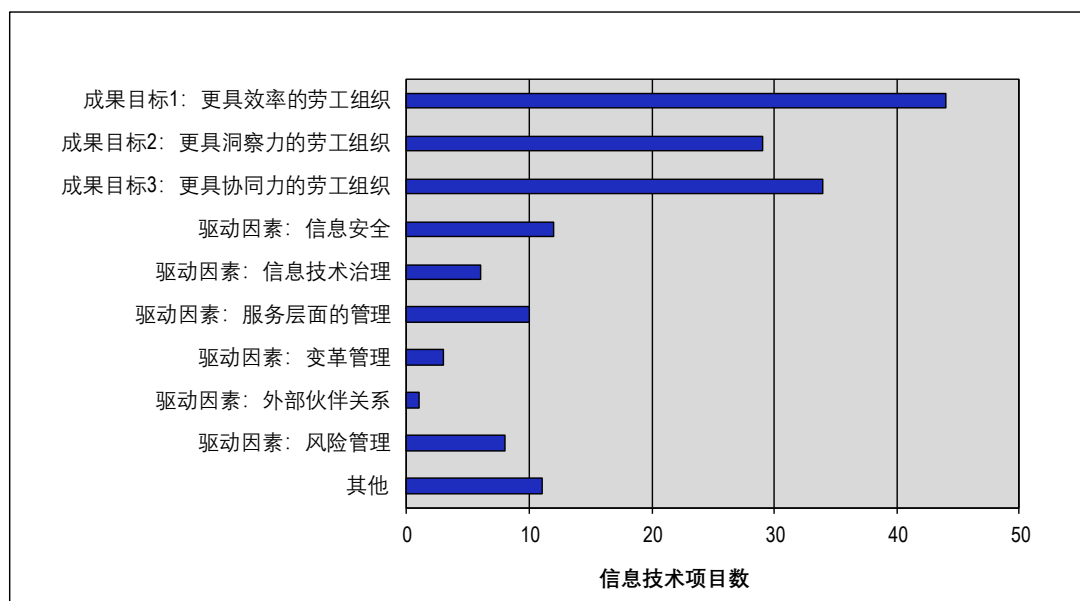
作者单位：信息技术管理司(INFOTC)。

相关文件：理事会文件 GB.331/PFA/5；GB.334/PFA/3。

## 引言

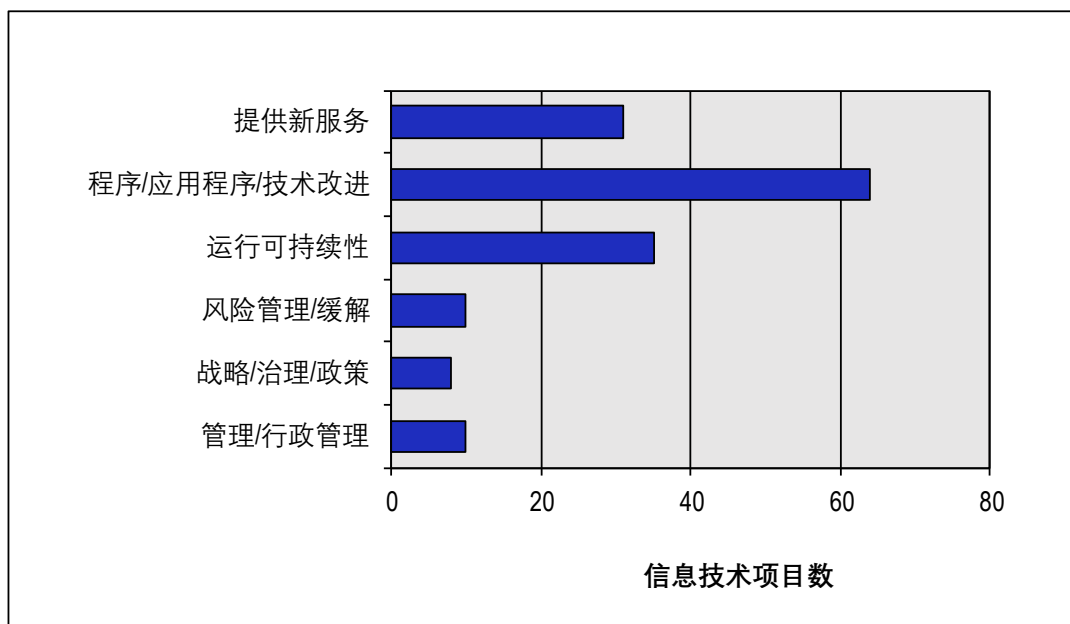
1. 《2018-21 年信息技术战略》(信息技术战略)确立了愿景和路线图，<sup>1</sup> 利用快速发展的技术更有效地支持全劳工局范围的改革、战略和举措的实施。支撑信息技术战略的是现代数字工作场所的交付。《信息技术战略》围绕三个成果目标和六个跨领域驱动因素而构建。
2. 劳工局在实现信息技术战略确定的成果目标方面取得了可衡量的进展。信息技术战略第二年(2019 年)总共启动了 158 个项目，其中 121 个已经完成。与信息技术战略的第一年(2018 年)相比，项目增加了 50%，反映出技术在帮助劳工局完成任务、创新、改进其工作方法，并通过简化的自动化流程降低成本方面的作用有所增强。37 个未决项目正处于不同的实施阶段，将于 2020 年初完成。所有 158 个项目都列在信息技术管理司的网页上(INFOTEC webpage)。
3. 在信息战略第二阶段启动的 158 个项目中，96 个(60%)项目侧重于通过提供新的服务或对现有服务进行重大改进，为工作人员和三方成员提供增值服务。以下图表提供了 2019 年开展的项目细目。

**图 1. 2018-21 年信息技术战略 – 2019 年工作计划 – 按成果目标/跨领域驱动因素分类的信息技术项目**



<sup>1</sup> 理事会文件 GB.331/PFA/5。

图 2. 2018-21 年信息技术战略 – 2019 年工作计划 –按类别分类的信息技术项目



4. 本进度报告概述了 2019 年交付的主要信息技术项目，按信息技术战略成果目标和跨领域驱动因素分组。
5. 对照成果指标，每两年报告一次进展情况。可在公共网站查阅涵盖 2018-19 年期间的报告。<sup>2</sup>

### 战略成果目标 1：更具效率的劳工组织

6. 信息技术战略成果目标 1 强调需要利用技术进步，更好地支持劳工组织信息技术服务的用户的日常工作，目标是提高工作人员的生产力、士气及其工作生活的平衡。
7. 为实现成果目标 1 的预期效益，目标产出侧重于加强移动工作、减少行政管理费用和成本、增强劳工组织应用程序并使其现代化、改善用户桌面体验并确保信息技术服务具有较高可用性。特别强调提高外地信息技术服务的可及性和可靠性。
8. 关于“移动”信息技术服务，2019 年 9 月，在日内瓦劳工组织大楼北区的 1 至 11 层安装了无线网络。日内瓦的劳工组织工作人员在有无线网络覆盖的大楼所有区域(会议室、会议厅和总部所有已翻新办公室)都可以享用与自己的办公桌上相同的信息技术服务。
9. 托管综合资源信息系统的竞标工作也于 2019 年完成，综合资源信息系统将于 2020 年初迁移至新的托管提供商。新的提供商有望以更低的成本提高全球服务水平和性能。

<sup>2</sup> 信息技术战略 – 2018–19 指标。

10. 在提高桌面体验的丰富性和安全性方面，2019 年，劳工组织所有工作人员都升级到最新版本的微软办公套件。此外，总部工作人员已转用微软视窗 10 桌面操作系统，从而提高了劳工组织信息技术服务用户的性能、可用性和安全性。2020 年，外部办事处工作人员将转用微软视窗 10 系统。
11. 劳工局与劳工组织的移动电话供应商签订了新合同。新的移动订购计划提供基于固定月租费的可比覆盖水平。新功能具有更好的成本控制功能，提醒员工注意漫游可能导致成本增加。
12. 支撑劳工组织网络的基础设施在总部“大楼改造工程”第三阶段得以升级，包括支持未来办公空间租赁的组件。
13. 理事会会议厅内劳工组织的视频流基础设施已经更新，可以以各种格式传输(和录制)更高清晰度的视频和音频。此外，还为劳工组织各单位提供了更方便用户的“自助”能力，使其能够直接访问所记录的数据流，并在其各网站上发布内容。
14. 在本报告所述期间，针对更多“切合用途”的应用程序，提供了一些解决方案。随着劳工组织在世界范围内推出综合资源信息系统，实现了一个重要的里程碑，最终在非洲的 13 个外部办事处和 2 个项目办事处实施了综合资源信息系统的全套财务模块。
15. 2019 年 2 月采用了新的工作人员健康保险基金(SHIF)在线自助应用程序，减少了行政管理费用，提高了对报销状况的认识，并降低了纸张、印刷和邮资成本。最近一项工作人员调查的结果显示，87%的工作人员对在线处理他们的“工作人员健康保险基金”报销申请感到满意。计划于 2020 年初向劳工组织退休人员推出该应用程序。
16. 2018 年，劳工组织《业务流程审查》提出了一些流程增效节支举措，实施这些举措的方法有：将繁重的手工流程自动化，替换不再适用的应用程序并将其现代化。为支持《业务流程审查》建议，2019 年交付了以下主要信息技术应用程序。

部门	应用程序
财务管理司	劳工组织资源跟踪
人力资源发展司	电子招聘;更换身份证; 申请教育补助金
官方会议、文件和关系司	会议/活动管理; 口译录用与大量雇用; 文件模板
宣传和公共信息司	数字资产管理
内部服务与行政管理司	打印与出版管理; 差旅规划; 礼品清单
国际劳工标准司	实施公约与建议书专家委员会和结社自由委员会的文件存放和文件模板

## 战略成果目标 2：更具洞察力的劳工组织

17. 信息技术战略成果目标 2 强调，需要加强劳工组织数据的组织、构架和传播，以支持在充分了解情况的基础上做出决策、做出准确和及时的报告，并提高总体运行效率。
18. 为了实现成果目标 2 的预期效益，目标产出侧重于利用大数据、建立数据库、为工作人员和管理人员开发个性化“汇总表”，并实施现代电子记录和网络内容管理系统。
19. 2019 年实施了几个新的报告“汇总表”，旨在通过数据的汇总、关联和可视化加快管理决策，支持行政和实质性工作。重点领域包括差旅、项目评估和采购。
20. 尤其重要的是先行发布了“国际劳工组织管理人员信息汇总表”，汇集了劳工组织主要系统的内容和主要业绩指标，以帮助管理人员积极主动地规划和监测与人员配置有关的活动和资源、预算、项目、差旅、请假、绩效管理、招聘，以及他们负责的其他关键工作领域。试行结束后，“国际劳工组织管理人员信息汇总表”将向其所有管理人员推出。
21. 为了改进和促进劳工组织数据和内容的使用，实施了一个新的基于语义的网络工具，以更好地管理劳工组织的叙词表、分类法和主数据。它还能够综合看待劳工组织数据和现有知识对象。
22. 为了增强和改进可操作的业务智能，向财务管理司(财务司)提供了包含报告并可访问财务数据的“汇总表”。现在劳工局可以更有效地调节账目并评估资金使用情况。
23. 为了提高资源透明度，劳工组织向国际援助透明度倡议(IATI)提供了其最新(2018-19 年)财务数据。国际援助透明度倡议数据标准得到 800 多个组织的广泛认可，其目标是提高援助、发展和人道主义资源在消除贫困方面的透明度。劳工组织的国际援助透明度倡议数据集还包括与可持续发展目标的联系以及劳工组织支持人道主义目标项目的标记。
24. 劳工组织劳工统计数据库(劳工统计数据库)和劳工组织统计司(统计司)的公共网站得到整合和现代化，以提供更好的国情简介访问、关键主题、统计简报、指导方针和方法、劳动力调查资源、统计数据库，以及支持成员国和研究人员的其他资源。
25. 开发了一个 chatbot 工具，以跟踪劳工组织培训的受益者，并获取关于他们培训前期望、接受的职业培训和培训后结果的信息，特别是他们是否能够获得就业的信息。这一工具的目的是帮助劳工局设计更符合受训者期望的职业培训方案，从而使技术和职业教育及培训机构在参与国发挥更为有效的作用。
26. 为了更好地管理企业内容，建立了一个新的劳工组织数字资料库，以收集、保存和提供对劳工组织出版物综合收藏的免费访问、劳工组织书籍、旗舰报告、研究成果、

期刊文章、工作文件、公告、理事会和国际劳工大会正式文件，以及自 1919 年以来印发的其他文件。新的资料库以数字形式存储和保存机构资产，使公众、三方成员和工作人员可以方便地进行搜索和检索。还改进了向劳工组织外部办事处提供电子期刊和其他订阅材料的途径。

27. 此外，还开发了数码照片、视频、历史文件、纪念品和其他数字工具，以支持劳工组织百年庆典活动。特别值得注意的是建立了劳工组织历史文献收藏库，并对 1960 年以前发布的理事会文件进行了数字化。

### 战略成果目标 3：更具协同力的劳工组织

28. 信息技术战略的成果目标 3 强调，工作人员、三方成员和社会伙伴需要利用技术进步更自由地交流思想、在虚拟团队中工作，并进行高级别合作和沟通，以便在日益复杂、互联和数字化的世界中有效履行劳工组织的使命。
29. 为实现成果目标 3 的预期效益，目标产出侧重于交付完全集成的数字产品，以更好地支持知识共享、团队合作、实践社区、通过社交媒体和其他渠道的目标通信、视频流、视频会议和其他信息服务。
30. 为支持实现这一成果目标，实施了 10 个劳工组织内联网 SharePoint 网站以促进内部沟通。此外，启动了一个新的网站(ILO 100)，以纪念劳工组织成立百周年，并向公众提供一个沉浸式的多媒体旅程，介绍劳工组织的过去、现在和未来。
31. 作为牵头机构，劳工组织与其他利益攸关方合作，监督几个面向公众的网站的开发和改进，这些网站旨在通过同行合作、宣传和知识共享实现劳工组织目标。以下网站在 2019 年得到加强或实施。
- **全球奴役现象观察网**。该网站是全球奴役现象观察网数据库的公共知识中心，收集了劳工组织成员国的相关法律和政策以及强迫劳动和贩运盛行的数据。全球奴役现象观察网的目标是在这些问题上利用和影响政策行动。
  - **青年体面劳动知识平台**。青年体面劳动是根据可持续发展目标扩大对青年就业的行动和影响的全球倡议。它以现有的青年体面劳动网站为基础，为决策者、从业者和全球发展界提供了一个空间，利用基于证据的战略和干预措施，开展合作、分享知识和寻找创新方法来提升劳动力市场的成果。
  - **联盟 8.7(版本 3)**。联盟 8.7 是一个数字平台，根据可持续发展目标的具体目标 8.7，使成员国和公众参与消除强迫劳动、现代奴役、人口贩运和童工劳动的有效措施。最新版本使会员国和公众能够登记为参与者并参与对话。
  - **同酬国际联盟(EPIC)(第 2 版)**。该联盟的目标是根据可持续发展目标的目标 8.5，在世界各地实现男女同工同酬。通过汇集具有不同侧重点和专长领域的行

为者，同酬国际联盟支持政府、雇主、工人及其组织在实现这一目标方面取得具体和协调的进展。同酬国际联盟的最新版本提供法语和西班牙语语言支持。

## 协同作用和跨领域驱动因素

### 信息安全

32. 保护连接多个公共和私营的利益攸关方供应链的互联数字流程中的信息对劳工组织非常重要。为了维护执行伙伴之间相互信任，劳工局为遵守数据保护要求、透明度以及与第三方交换的数据质量和完整性建立了基线。已界定个人数据保护的高级原则，并纳入劳工组织的内部政策、程序和工作惯例。
33. 劳工组织的信息安全管理程序已通过审计，并获得了符合国际标准 ISO/IEC 27001 的认证。为保持这一认证，劳工局将其信息安全管理流程与劳工组织企业风险管理流程进行对接。
34. 网络安全风险已被国际劳工组织确定为最高战略风险之一。为了促进应对网络安全风险因素的国际努力，劳工局积极参加了由联合国及其成员国组织的多方利益攸关方论坛，如因特网治理论坛和联合国系统内部机构间论坛。
35. 劳工局通过与联合国国际电子计算中心及其外部公共和私营伙伴的协调，扩大了在威胁情报交流、态势感知报告和网络安全事件报告领域的机构间合作活动。
36. 2019 年期间，在劳工组织的信息技术系统上检测并阻止了近 100 万个计算机病毒。虽然大多数都是由自动保护系统控制的，但其中 1,000 多起案件需要人工干预。由于在 24/7 安保行动中心的支持下实现了近乎实时的检测，对报告事件的响应时间(平均)不到 4 小时，对行动的潜在影响降至可接受的风险水平；2019 年还进行了 33 次数字法医检查。

### 信息技术治理

37. 信息技术管理司的项目治理和管理服务股(PGMS)职能部门与劳工组织的业务单位密切合作，明确界定、量化和联系拟议的信息技术举措对实现具体业务成果和产出的贡献。组合参与增加，从而改善了为信息技术举措供资的优先事项设定和长期承诺；2019 年，项目治理和管理服务股审查了 18 个拟议的部门或办事处信息技术举措。
38. 根据《业务流程审查》关于改进信息技术治理程序，项目治理和管理服务股实施了以下四个可量化的关键绩效指标来衡量信息技术项目建议书流程的有效性：
  - 提交信息技术倡议请求和评估项目治理和管理服务之间的时间；
  - 计算总拥有成本估算和完成其他必要文件的实际时间和约定时间；

- 已获信息技术治理委员会批准、推迟或拒绝的已提交、已计算成本的业务案例的百分比；
  - 在信息技术管理司第一个评估阶段放弃的信息技术初始请求的百分比。
39. 在对照关键绩效指标评估了 41 项拟议的信息技术举措后，于 2019 年 7 月为每项举措确定了基线。将每年衡量进展情况，并在未来公布结果。
40. 鉴于技术变化迅速、对创新的重视以及促使劳工局以更灵活和更有效的方式回应三方成员外部因素，信息技术治理委员会决定每年审查、批准信息技术项目并确定其优先次序。在筹备年度审查时，要求劳工组织各职能部门优先考虑其信息技术项目请求，并确保在提交给信息技术治理委员会之前有资金投入。
41. 劳工组织的信息技术治理框架已经扩大，将总干事办公室与宣传和公共信息司纳入常设成员。信息安全和保障服务科也作为咨询小组成员委员会被纳入信息技术治理委员会，以确保拟议的信息技术举措符合劳工组织的信息技术和信息安全架构、政策、流程和标准。关于信息技术治理委员会成员和咨询小组成员委员会的职能和作用的更多细节，见《信息技术治理委员会章程》。<sup>3</sup>
42. 信息技术治理委员会决定，由于与数字环境相关的网络风险日益增加，所有工作人员都必须完成劳工组织的信息安全意识培训项目，然后才能使用劳工组织个人电脑、笔记本电脑、平板电脑和智能手机上的网络和系统。从 2020 年开始，此培训为强制性项目。

### 服务层面的管理

43. 信息技术管理司获取和监测各种信息技术服务的关键绩效指标。服务台跟踪总部和区域提出的事件响应和解决时间，以及其他指标。还建立了其他关键绩效指标，以满足应用程序开发和支持要求、项目治理和管理服务进程以及信息安全及保证职能，这些信息都公布在信息技术管理司的内联网上。
44. 指标的初步基线和年度对比使信息技术管理司能够确定需要重新设计流程的工作领域。有待改进的领域包括问题与发布管理流程，以及与跟踪、评估和计算信息技术相关项目成本的有关活动。
45. 对为新的发展合作项目采购和运输的信息技术硬件的关键绩效指标的评价表明，信息技术管理司需要与伙伴关系和外地机构支持司更密切地合作，以确保在项目提案进程的早期就明确确定信息技术基础设施要求。未来，这将确保这些项目的可持续

<sup>3</sup> 《信息技术治理委员会章程》。



性，确保相关机构的数据得到适当的保护。它还将使信息技术管理司能够更好地预测硬件采购，以便在招聘项目人员时部署信息技术设备。

46. 信息技术管理司打算在下一个两年期确立更多的关键绩效指标，以便更好地评估已知的流程瓶颈，并找到解决这些瓶颈的最佳途径。

## 变革管理

47. 信息技术管理司与各部门、司局和办事处密切合作，确保频繁并有效交流与信息技术有关的重大变革举措。新的应用程序和技术随时会给基础流程和工作方式带来重大变化，因此全年都会举办重要的交流活动和培训班。
48. 将剩余的综合信息系统功能推广到非洲的外部办事处需要做出大量努力，让用户了解新的工作方式并接受培训，影响对变革的态度。这需要利益攸关方的参与、有效的培训和足够的时间来转移和嵌入知识，因为通过综合信息系统引入的许多功能需要增加对端到端流程的理解和适应新的信息技术系统的能力。预先规划、频繁沟通、研讨会、培训课程和专门的现场上线后支持相结合，有助于确保在推广过程中取得积极的变革成果。2019 年完成了约 420 天的讲习班、培训课程和现场支持活动，以确保综合信息系统在非洲成功推广。
49. 为了加强各区域的技能并进一步建立自主性，在日内瓦总部为来自外地的 25 名核心财务人员举办了为期四天的全球综合信息系统超级用户培训讲习班。
50. 社交工程和网络钓鱼是劳工组织网络安全的最大风险。为了解决这些问题，劳工局开展了四次提高信息安全意识运动，取得了非常积极的成果。模拟网络钓鱼攻击以劳工组织电子邮件的所有用户为目标，6.4%的工作人员点击受损链接，比 2018 年减少了 54.6%，当时约有 14.1%的工作人员点击受损链接。随着信息技术治理委员会决定对所有工作人员强制实施信息安全意识培训项目，劳工局预计到 2020 年将实现不到 5%的工作人员成为网络钓鱼攻击的目标。
51. 为支持一项机构间倡议，劳工组织于 2019 年 10 月举办了一次博览会，利用游戏、人形机器人、炉边聊天和其他方式让工作人员参与进来，并提高他们在职业和个人生活中对网络威胁的认识水平。还为独立监督咨询委员会、劳工组织风险管理委员会、信息技术治理委员会、劳工组织体面劳动技术支持小组和布达佩斯中欧和东欧国家办事处，以及应其要求为其他几个部门和办事处组织了关于劳工组织如何识别和应对网络威胁和风险的宣介会和讨论会。
52. 为确保与外地信息技术工作人员有效沟通和知识共享，信息技术管理司为各区域信息技术工作人员全年轮流举行每周信息会议。2019 年下半年，信息技术管理司还以三种官方语言举办了两次虚拟研讨会，以协助各区域的信息技术工作人员规划下一个两年期的信息技术变革。

53. 为了协助工作人员过渡到新的视窗 10 桌面环境，以英文和法文为总部工作人员提供了培训课程，并举办了六次情况介绍会。辅助用户文件已以所有三种官方语言起草和出版。还为总部工作人员举办了培训课程并编写了简报文件，以促进向新的 Swisscom 移动订阅计划过渡。
54. 信息技术管理司与宣传和公共信息司密切合作，为将于 2020 年实施的新的国际劳工组织公共网站制定了新的国际劳工组织品牌战略和愿景。

## 外部合作伙伴

55. 2019 年，一些劳工组织高级信息技术专业人员参加了各种联合国委员会、咨询委员会和网络，其中包括：
- 联合国系统行政首脑协调委员会(首协会)：数字与技术网络和基础设施改造小组；
  - 联合国国际电子计算中心：管理委员会与咨询小组；
  - 联合国企业资源规划特别兴趣小组；
  - 联合国残疾包容战略工作组；
  - 联合国信息安全特别兴趣小组；
  - 联合国机构间电信咨询小组；
  - 联合国图书馆和信息网络知识共享；
  - 首协高级别管理委员会：文件标准工作组与联合国劳动力未来工作组。
56. 劳工组织还与世界卫生组织、联合国教育、科学及文化组织、联合国日内瓦办事处、联合国粮食及农业组织、世界知识产权组织和其他组织合作开展了一系列联合信息技术/信息管理举措。
57. 为支持《2030 年可持续发展议程》，劳工组织图书馆与康奈尔大学法学院图书馆和耶鲁大学法学院莉莲·戈德曼法律图书馆合作，为新的“全球在线获取法律信息”网络平台提供信息技术和用户支持。2019 年，劳工组织接管了管理新用户注册和提供服务台支持的工作。

## 风险管理

58. 劳工组织的信息技术风险登记册于 2019 年更新。对每个已识别的风险进行影响评估，以确定相关风险事件的概率和潜在后果。实施了许多补救措施，以确保所有 13 个已识别风险的任何剩余风险都在可接受的水平(低/中)内。

59. 为了减少与使用淘汰或过时软件相关的风险，劳工组织的一些系统于 2019 年退役或更换。特别值得注意的是官方会议、文件和关系司和国际劳工标准司在制作劳工组织主要文件时采用了模板，驻外办事处财务信息系统，以及办公室中使用的其他企业技术(如微软办公室 2013、视窗 7、Visual Basic 和 Oracle Discoverer)。
60. 实施了一个紧急通知系统，以便在意外灾害或危机影响劳工组织总部建筑物时与工作人员沟通。
61. 为支持实施《信息技术战略》，理事会批准：使用信息技术系统基金来取代支撑劳工组织基本系统的过时硬件和软件；进行重大技术升级；为新的战略性大规模信息技术计划提供资源。在这方面，理事会已于 2019 年批准 2020-21 两年期内拨款 690 万美元，用于解决劳工组织最脆弱的信息技术基础设施和系统问题。
62. 理事会没有批准在 2019 年更换劳工组织内联网和实施电子记录管理系统的供资请求，因此，这两项重大举措将不会在 2018-21 年战略期间实施。
63. 如果没有资金用以彻底更换劳工组织内联网，战略中设想的全数字化工作场所的推进工作只能非常有限地零敲碎打地进行。今后，只能为那些能够自筹资金更换其网站的部门和办事处更换内联网网站。这种分散替换劳工组织内联网的方法将限制简化沟通、促进合作和改善知识共享的努力。
64. 如果没有对电子资源管理系统的供资，劳工局将继续依赖纸张形式或网络驱动器来存储记录。若继续采用这种基本是人工的记录管理方法，工作人员会将难以搜索文件并确定最终版本，因为文件很容易共享、修改或销毁。缺乏电子资源管理系统会对生产率产生负面影响，难以遵守法律和监管程序，阻碍知识获取，并使劳工组织的历史面临风险。在 2022-23 两年期，为电子资源管理系统提供资金应该是劳工局的首要任务。