



理 事 会

第 344 届会议，2022 年 3 月，日内瓦

计划、财务和行政管理部分

PFA

日期：2022 年 2 月 11 日

原文：英文

《信息技术战略(2018-2021 年)》执行情况最终报告

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《2018-2021 年信息技术战略》。《2018-2021 年信息技术战略》为其确定的三项成果目标设立了产出、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的第四年(2021 年)。

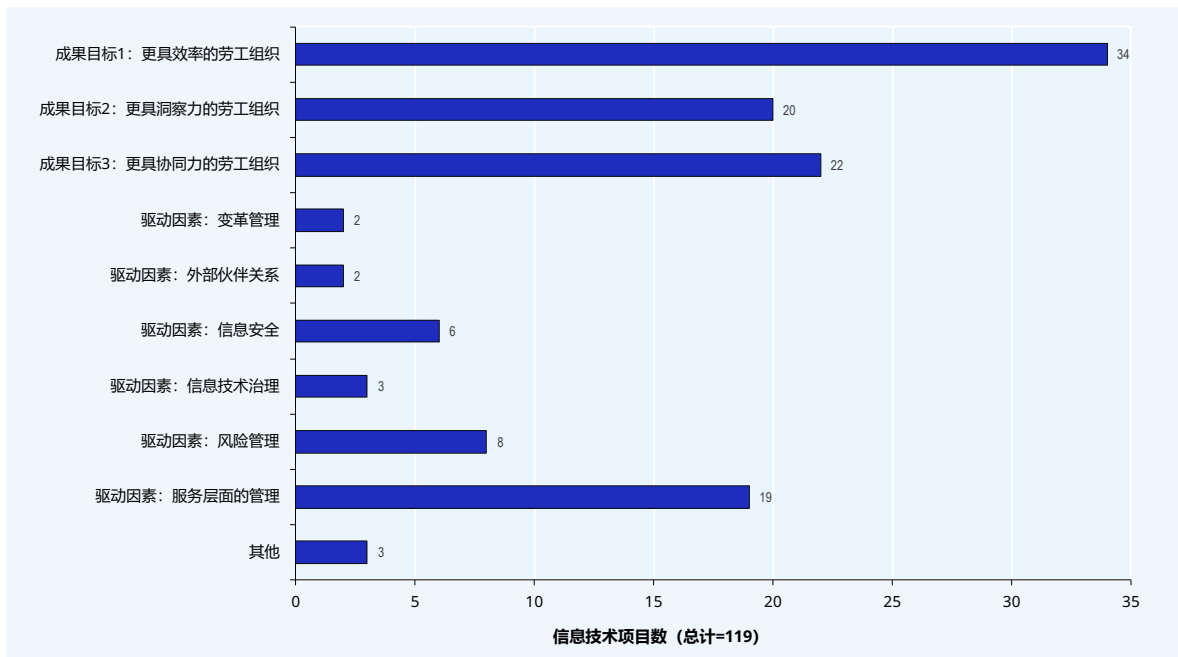
作者单位：信息技术管理司(INFOTEC)。

相关文件：理事会文件 [GB.331/PFA/5](#)、[GB.334/PFA/3](#)、[GB.338/PFA/INF/2](#)、[GB.341/PFA/INF/2](#)。

▶ 导 言

1. 《信息技术战略(2018-2021 年)》(《信息技术战略》)¹ 确立了愿景和路线图，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。该战略围绕三项成果目标和六个跨领域驱动因素而构建。在本报告所述期间，数字技术和应用程序需要进一步加速，以应对全球 2019 冠状病毒病(新冠肺炎)疫情。
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：在该战略第四年(2021 年)开展了 119 个项目。² 按战略成果目标和驱动因素细分如下。

▶ 图 1. 2021 年工作计划——按成果目标/驱动因素划分的信息技术项目

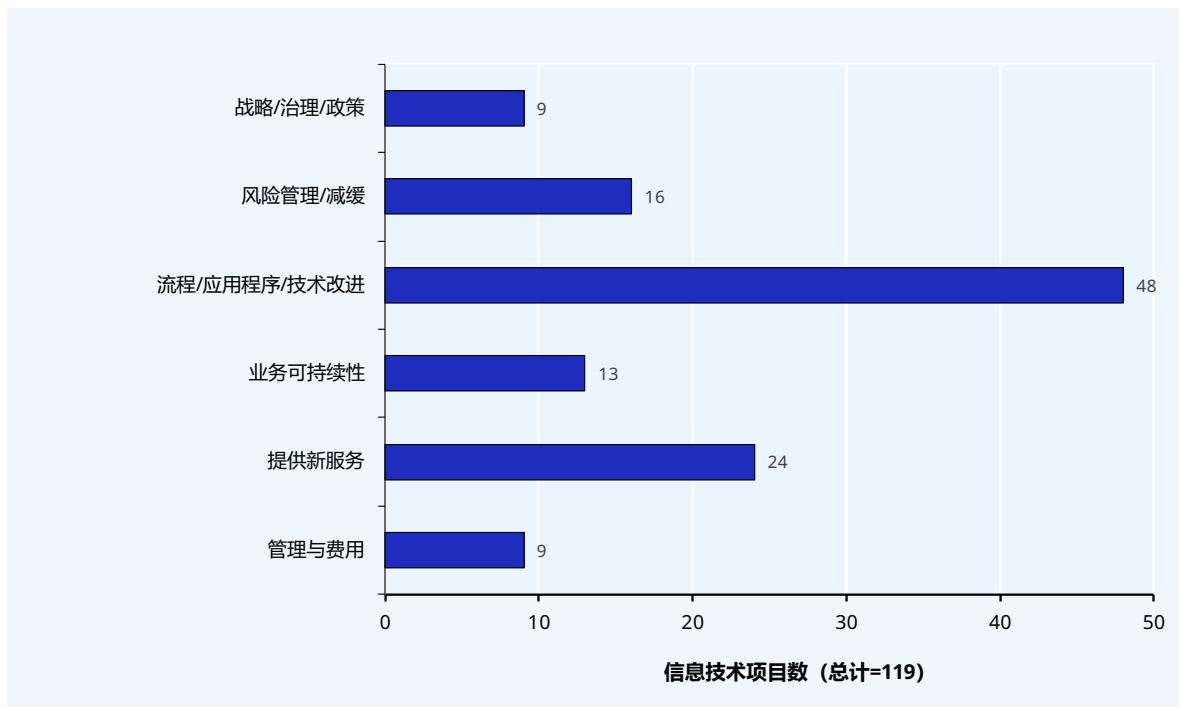


3. 在所开展的 119 个项目中，有 72 个(60%)项目侧重提供惠及劳工组织工作人员和三方成员的新服务或重大改进。下图提供了 2021 年开展的项目细目。

¹ 理事会文件 GB.331/PFA/5。

² 项目清单见：2021 年信息技术举措概述。

▶ 图 2. 2021 年工作计划——按类别划分的信息技术项目



4. 本进展报告重点介绍了 2021 年完成和交付的一些关键信息技术项目，按《信息技术战略》的成果目标、产出和跨领域驱动因素分列。对照成果目标指标，每两年报告一次进展情况。³

战略成果目标 1：更具效率的劳工组织

5. 《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、士气及其工作生活平衡。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在现场和远程具有较高可用性。特别着力提高了在劳工组织所有地点的信息技术服务的可及性和可靠性。

产出 1.1. 扩大“随时随地”信息技术服务的范围，提高可用性

6. 为准备推行“微软团队”(Microsoft Teams)通信中心，“微软团队”客户端取代了“Skype 商务版”，成为聊天和视频会议的标准应用程序。这提供了进一步的增强功能，促进更好的群聊、线程对话、更动态的会议和视频会议及简单直观通话，并提供了一个使用“微软 365”应用程序进行内容协作的平台。在众多工作人员花费大量工作时间进行远程工作的情况下，此举及时回应了对于跨越传统层级组织结构的更丰富协作工具和更便捷信息共享的需求。“Skype 商务版”的退出完成了从本地通信部署到云解决方案的转变。
7. 为了满足对更多混合会议可能性的日益增长的需求，劳工局在总部大楼会议室推行了“微软团队会议室”解决方案。这包括会议室内通过专用平板电脑管理的综合视听设备。该解决方案将

³ 见 2020-2021 年成果目标指标进展报告。

会议室转变为可以通过“微软团队”界面进行管理的协作空间，让工作人员能够使用他们已经非常熟悉的协作功能。

8. 云存储空间(OneDrive)是“微软 365”生产力套件中提供的一个关键产品。通过将数据转移到云存储空间，为工作人员提供了更多的数据存储可能性。它还增强了业务连续性，因为文件被安全地存储在工作人员的笔记本电脑上，即使在不能使用互联网的情况下也可以处理文件。当工作人员能够将笔记本电脑连接到互联网时，文件会同步到“微软 365”云。这对那些所在地点连接性很差或间断的在家办公的工作人员特别有帮助。
9. 劳工局许多工作人员要求在个人设备上使用他们的官方“微软 365 办公系统”许可证。劳工局实行了移动应用程序管理，使“微软办公系统”应用程序(Word、Excel、PowerPoint、Teams)能供工作人员个人使用，同时继续保护对劳工组织任何数据的访问。
10. 进行了一项试点，以确定劳工组织工作人员是否可使用“电子签名”(DocuSign)，以电子方式签署将发送到本组织以外的文件。来自总部和外地办事处的十个不同业务领域的工作人员参加了这一试点。组织了不同的用例和工作流演示，允许用户访问“电子签名”测试环境。
11. 数百人收到了供签署或参考的文件，创建了近 50 个不同的模板。试点社区已在签署和向外部利益相关方发送文件。正在协调反馈意见，以确定“电子签名”是否能够充分满足劳工局的数字签署要求。预计将于 2022 年第一季度完成这项工作。
12. 劳工局还采用了相关技术，向在总部大楼以外、家中和外地办事处工作的劳工局官员无缝提供所订阅的信息资源。

产出 1.2. 更加丰富和安全的桌面体验

13. 部署笔记本电脑，以取代台式电脑，这是疫情期间劳工局业务连续性的基石。但是，由于笔记本电脑非常便携，因此很容易被盗或丢失，如果设备落入不当之人手中，可能会使劳工局面临数据保密性受损的风险。为了降低这一风险，劳工局在所有劳工组织笔记本电脑上实行了磁盘加密。这一举措与推行云存储空间相结合，确保工作人员的数据免受盗窃。若一台劳工局笔记本电脑被盗，工作人员生产力可迅速重建，因为只要工作人员重新连接到替换设备，就可以随时在云中获取数据副本。

产出 1.3. 更加“切合用途”的行政管理应用程序

14. 为了使三方成员和其他机构伙伴等外部各方能够使用劳工局的解决方案并以安全方式协作，劳工局推出了劳工组织外联网。这使劳工局得以毫不费力地与劳工组织伙伴分享信息，并促进作为一个统一团队就项目任务开展合作。
15. 综合资源信息系统(IRIS)升级项目在 2021 年取得了重大进展，并将按计划于 2022 年完成。此次升级将确保这一关键系统的长期可持续性。
16. 尽管 2019 年完成了在劳工组织所有区域推出综合资源信息系统的工作，但 2021 年仍需在更多项目地点推行综合资源信息系统。因为能够进入该系统，各项目得以自行处理其综合资源信息

系统事务，而不是依赖国家办事处来提供这方面服务。独立开展行政管理和计划活动的能力提高了掌控度和效率，因为处理时间缩短。2021 年，劳工局在另外 17 个项目地点推行了综合资源信息系统。

17. 2021 年启动了一个收集工作人员出差关键信息的项目(“出差报告”), 计划于 2022 年完成。该解决方案将使劳工组织工作人员能够将出差报告和重要会议记录持续存储在单一资料库中, 供劳工组织工作人员搜索和参考, 加强整个劳工局知识共享。
18. 文件、工具、资料库和模板的数字化是 2021 年 11 月至 12 月成功举办实施公约与建议书专家委员会全虚拟会议的关键促成因素。委员会流程自动化是一项重大业务流程改进, 需要总部三个部门的协调和协作努力。2021 年完成了改进措施, 以进一步精简流程。
19. 2021 年, 国际劳工标准司根据劳工组织《关于工作中基本原则和权利宣言》后续行动从成员国收集数据的流程实现了自动化。这一数字化举措对以前容易出错的手动流程进行了自动化。2022 年, 劳工局将加大力度, 促进更好的数据分析, 简化最终报告的发布。
20. 2020 年实施了一个数字化项目, 使劳工局能够管理技能和就业能力处在世界各地所提供的培训计划的受益者资料库。已在孟加拉国、黑山共和国、坦桑尼亚联合共和国和土耳其成功使用服务跟踪系统。此后, 服务跟踪系统引起了各政府组织和联合国组织的兴趣, 并正在进一步改进, 以便向与劳工组织签署协议的每个组织提供独立版本的跟踪系统。这些改进措施预计将于 2022 年 3 月底完成。

战略成果目标 2: 更有洞察力的劳工组织

21. 信息技术战略成果目标 2 强调, 需要强化劳工组织数据的配置、构架和传播, 以支持在更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。为实现成果目标 2 的预期效益, 产出侧重于利用大数据, 建立数据库, 开发个性化看板, 实行现代电子记录和网络内容管理系统。

产出 2.1. 改进劳工组织数据的质量和和使用

22. 劳工组织透明度工作组批准了一个与实现全面遵守国际援助透明度倡议(IATI)标准的第一个里程碑相关的工作计划。国际援助透明度倡议标准得到 800 多个组织的广泛认可, 其目标是提高在消除贫困方面的援助、发展和人道主义资源透明度。已计划的改进措施包括收集和绘制项目捐助方代码和地理位置以及在综合资源信息系统中标记人道主义项目。还将根据国际援助透明度倡议标准自动化发布劳工组织数据, 这有助于更频繁地提供报告。该里程碑已完成 90%, 计划于 2022 年初最终完成。

产出 2.2. 更强大和可行动的业务智能

23. 为继续应对新冠疫情, 创建了一个应用程序, 收集与劳工组织工作人员疫苗接种状况相关的数据。然后, 行政当局可利用这些信息来协调涉及重返工作岗位和劳工局工作场所的应对措施。

24. 为了有效处理在使用综合资源信息系统基础数据生成劳工组织财务报表和分析报告方面的需求，劳工局采用了哈勃软件。这将有助于编写劳工组织财务报告，有助于向理事会、独立监督咨询委员会和国际劳工大会提供报告，并在今后有助于供内部分析的持续季度或月度财务报告和向区域办事处提供报告。

产出 2.3. 更加切合用途的基于网络的看板

25. 劳工局推出了**就业政策门户网站**，提供了一个关于国家就业政策和促进青年就业战略的全球信息来源。这一内容面向政府、社会伙伴、研究机构、从业人员和其他发展利益攸关方。该门户网站使用户能够按地区、国家和主题搜索现有的国家就业促进政策和战略，从而可以对各国的国家政策进行比较，支持对现有政策工具开展研究和分析。
26. 2020 年创建了强迫劳动观察站数据库，收集有关强迫劳动制度的信息。2021 年增加了可视化数据，将于 2022 年初在劳工组织的公共网站上发布。⁴ 这将提高有关《<1930 年强迫劳动公约> 的 2014 年议定书》的认识，说明关于强迫劳动的国家政策和行动计划，并提供对国家统计局数据的更深入了解。
27. 2021 年创建并发布了“**基于成果目标的工作计划看板**”，供劳工局工作人员使用，为两年期计划和预算的实施提供支持。这一工具在劳工局内部大大提高了劳工组织计划编制的透明度，使工作人员能够监测资源的战略使用以及在交付计划和预算承诺方面的进展。
28. 2020 年实行了一个采购规划应用程序。2021 年创建了一个看板，向外部合作伙伴和联合国系统的国际组织提供全劳工局采购计划的情况。工作人员也可以查看与他们各自部门或国家办事处相关的采购计划。

产出 2.4. 更妥善管理的企业内容

29. 在 2021 年全年，劳工局对劳工数字资料库(Labordoc)中的元数据进行了广泛改进，使其符合国际标准。这项工作最重要的一部分是在一个专门的**门户网站**上以三种正式语言发布了来自《国际劳工评论》的 12,000 多篇文章，庆祝该刊物创刊一百周年。
30. 劳工组织前八十年的出版物原本仅发行了印刷版。为提高这些出版物的知晓度，劳工局现在将劳工数字资料库中的内容和数字资产发布在谷歌和谷歌学术上。
31. 对包括网站、内联网、出版物和劳工数字资料库在内的若干信息系统进行了分析，以建立文件类型通用分类。这将改进知识共享，使劳工局出版物的管理更加明确、协调和集中。在现有的主题分类法中还纳入了一个业务分类，以增强内联网内容的可发现性。

⁴ 在发布后，将可在以下网址查询：<http://www.ilo.org/flodashboard>。

战略成果目标 3：更具协同力的劳工组织

32. 信息技术战略成果目标 3 强调，工作人员、三方成员和外部伙伴需利用技术进步更自由地交流思想、在虚拟团队中工作、更有效地协作，以履行劳工组织的使命。为实现成果目标 3 的预期效益，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、团队合作和实践社区。

产出 3.1. 支持实质性交付的丰富协作工具

33. “微软团队”工具是劳工组织加强与内部工作人员和外部伙伴协作的数字战略的支柱。它支持远程用户和本地用户之间共享的虚拟工作环境。除了聊天和会议功能，它还促成共同撰写文件、文件管理、强化搜索以及集成数十种第三方应用程序和服务。
34. “微软团队”工具全球协作第一阶段的推出工作已于 2021 年开始，在三个外地办事处和总部四个司已成功完成该项工作。正在另外四个外地办事处和两个司推出。2022 年将继续开展推出工作。

产出 3.2. 根据工作人员职责和意愿，针对其需求量身定制的内联网

35. 为了解决与旧版内联网网站相关的风险，2021 年开展并完成了初步迁移工作。内联网也进行了重新设计和更名，制作了新的主页并修改了导航，用户可更便捷地访问关键应用程序和服务。2022 年将推出更多服务，以丰富内容，为工作人员的日常工作提供参考和支持。

产出 3.3. 改进网站，使其更有效地推广劳工组织的宗旨和对劳动世界的贡献

36. “劳工组织发展合作看板”是一个面向公众的工具，旨在直观地跟踪、分析和展示劳工组织的项目、捐助方和战略目标。该看板使三方成员和劳工组织工作人员能够查看劳工组织正在开展的项目、项目赞助方以及劳工局拟通过这些项目实现的目标。2021 年，该看板增加了更多功能，以更好地筛选与发展合作项目有关的部门和专题的内容。
37. 2021 年强化了劳工组织技能和终身学习知识共享平台，通过自动翻译为以非正式语言写就的内容提供支持。已为外部用户提供了访问途径，使他们能够贡献思想和想法。其他改进包括新的内容通知、更丰富的国家概况以及活动组织者和参与者的会员专属空间。搜索和筛选功能也得到了改进，以帮助用户找到相关资源并改善整体用户体验。
38. 创建了一个基于网络的门户网站，即贸易协定劳工条款中心，以协助参与贸易和劳动力市场问题的研究人员、利益攸关方和三方成员。该门户网站提供了一个关于主要体面劳动指标的分析工具包，一个贸易协定劳工条款信息源，一个传播有关贸易和体面劳动项目的信息和研究结果及相关活动的平台。

协同作用和跨领域驱动因素

信息安全

39. 窃取身份(恶意第三方窃取用户名和密码,以虚拟冒充用户)是一种不费力、低风险、高回报的犯罪,对所有经常出于工作原因或个人兴趣使用互联网的人构成威胁。对这类活动而言,国际组织工作人员是显而易见的目标。多因素身份验证是一个在登录过程中要求用户输入密码以外的第二种识别方式的程序。这是保护组织和个人免受此类攻击的最有效方法。2021年期间,已经完成向劳工组织所有工作人员推出多因素认证。
40. 为了整合信息安全与企业云计算技术,劳工局于2020年推行了一个基于云的安全数据管理和分析平台。2021年第一季度成功完成了向劳工组织笔记本电脑和服务器迁移基于客户的保护软件。这一迁移使劳工局能够受益于托管信息安全服务及发现和应对事故的全天候安全运行中心。这项服务对于在总部核心工作时间以外工作的劳工组织外地办事处和项目办事处尤为重要。
41. 风险管理委员会已将网络安全风险确定为劳工组织的战略风险。因此,必须持续衡量劳工组织暴露于网络安全风险因素的情况。为了监测针对国际组织的网络威胁行为者动向,劳工局通过联合国国际电子计算中心的共同安全平台加强了与联合国伙伴的合作。除了对等共享有关威胁的情报,劳工组织还建立了隐患指标自动交换。这缩短了发现潜在安全事故所需的时间,并将网络风险置于组织风险环境中。
42. 网络风险的第二个因素是衡量信息系统的脆弱性、与其相关的流程及系统使用情况。根据行业标准和最佳实践建立了脆弱性管理流程。对暴露于互联网的信息系统实行了自动脆弱性扫描,以便能够监测风险暴露情况,减少关键脆弱性被利用的可能性。脆弱性扫描的结果会反馈给信息技术变更和配置管理流程以及软件开发流程。

信息技术治理

43. 针对ISO 27001审计员关于流程改进的建议,劳工局开始推行各种看板,以查看信息安全方面的主要绩效指标以及主要风险指标。这将有助于为所有业务所有者和数据所有者提供基于风险的决策支持,促进监测遵守劳工组织政策以及捐助方和实施伙伴的数据保护要求的情况。

服务层面的管理

44. 已经选择了用以替代产品寿命已终止的当前服务台派单系统的技术。新系统提供了工作流程管理,使各项请求能够在整个组织内顺畅流动,让工作人员能够更直观地跟踪其所提请求的状态,并改进数据分析能力。当工作人员键入寻求帮助的请求时,知识库中的相关文章将显示出来,使他们能够找到许多问题的解决方案,不再需要进一步帮助。知识库已经安装,派单系统将于2022年第一季度在总部上线,并于该年度早些时候在外地上线。
45. 2021年为运往外地的劳工局笔记本电脑提供了预映像服务。不再需要先将设备交给提供支持的國家办事处进行准备工作,然后再交付给最终用户(可能在不同的国家或城镇从事某个项目)。劳

工局预计，一旦与电子产品相关的供应链困难最终得到解决，这项服务将大大缩短向偏远地点的工作人员交付设备所需的时间。

46. 2021 年实行了新的紧急通知系统。在发生危机时，该解决方案将向员工提供重要通知服务。事实证明，该系统在疫情期间非常有用，成为就到岗方面的变化联系工作人员的一种补充手段。

变革管理

47. 为应对疫情，“研究服务生命”(Research4Life)伙伴关系迅速更新了其全球培训和能力建设活动。2021 年，劳工局为四门“研究服务生命”大型在线公开课程(MOOC)做出了贡献：三门以英语提供的课程，一门以法语提供的课程。来自低收入和中等收入国家的 2,637 人参加了课程。
48. 劳工局还与康奈尔大学法律图书馆和“研究服务生命”合作伙伴合作，协调了面向中低收入国家研究人员的网络研讨会，使他们能够更加顺利地查找法律信息。
49. 2021 年，为配合推行“微软 365”协作套件，劳工局增加了面向最终用户的信息技术专题培训课程。共举办了 239 次虚拟信息介绍会，其中用英语举办了 117 次，用法语举办了 68 次，用西班牙语举办了 54 次。
50. 远程工作仍然是劳工局 2021 年工作实践的一个特点，这增加了对在线工具和信息的依赖。信息技术管理司的内联网每天都更新。这对工作人员来说似乎非常有用，他们一年来对该网页的访问量为 188,000 次。劳工局还开发了 106 个视频教程，使工作人员能够按照自己的节奏掌握特定的新技术专题。这些视频也被广泛访问(21,260 次浏览)。

外部伙伴关系

51. 2021 年，一些劳工组织高级信息技术专业人员继续参与各类联合国委员会、咨询委员会和网络，包括：
- 联合国系统行政首长协调委员会：数字和技术网络
 - 联合国企业资源规划特别兴趣小组
 - 联合国国际电子计算中心：管理委员会和咨询小组
 - 联合国国际电子计算中心：共同安全网络
 - 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
 - 联合国图书馆和知识共享信息网络
52. 根据劳工局对“研究服务生命”伙伴关系的承诺，劳工组织工作人员负责管理“全球在线获取法律信息”计划，并与其他机构一起参与管理所提供的服务，为中低收入国家用户建设研究能力，提供研究和学术内容。2021 年，“研究服务生命”内容门户进行了升级，改善了用户体验。劳工组织与伙伴关系中的其他四个机构——世界卫生组织(世卫组织)、联合国粮食及农业组织(粮

农组织)、世界知识产权组织(知识产权组织)和联合国环境规划署(环境署)——以及康奈尔大学和耶鲁大学的图书馆共同开展工作。

风险管理

53. 劳工组织的信息技术风险登记册于 2021 年进行了更新。所识别的每个风险都要接受影响评估，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 14 个已识别风险的任何剩余风险都在可接受水平(低或中)之内。
54. 《2022-2023 两年期计划和预算》包括一笔 450 万美元的经费，用于改进劳工组织内联网(例如，丰富内容和实现协作功能)和推行全劳工局电子记录管理系统。⁵ 这些措施将加强劳工组织关键数据的总体管理和可持续性。

⁵ 《2022-2023 两年期计划和预算》，第 57 段。