

附件 III-A：全组织关键绩效指标的详细分析

1. 在 2017-2021 年全组织结果框架下，通过两类关键绩效指标（KPI）来衡量管理绩效。第一类 KPI 反映了世界粮食计划署的全组织绩效，并衡量有助于实施战略计划的管理绩效。第二类 KPI 根据世界粮食计划署领导层、多边安排和外部管理承诺设定的机构优先事项，分析进展情况。管理计划设定和批准了这两个类别的目标，并用于根据 KPI 评估绩效。这是根据方案和国别报告陈述 2017-2021 年全组织结果框架的最后一年。从明年开始，将根据 2022-2025 年全组织结果框架中设定的全组织管理结果和各自的产出水平 KPI 来衡量管理绩效。

类别 I 关键绩效指标

2. 第一类有三个关键绩效指标。KPI 1 衡量国家战略计划实施的总体进展情况，KPI 2 评估应急准备和响应，KPI 3 反映管理绩效标准的总体实现情况。KPI 1 和 KPI 2 的结果详见 2022 年度绩效报告的第三部分；KPI 1 的背景和方法，以及 KPI 3 下的组成部分指标是本附件的重点。

关键绩效指标 1：背景和方法

3. 一旦所有相关指标值在战略成果层面汇总，如果 KPI 1 的产出总值为计划值的至少 75%，则标记为已实现或正在实现。如果实际值为年度目标的至少 80%，则成果标记为已实现或正在实现。
4. 产出指标根据就援助的受益人、分发的粮食、交付的基于现金的援助，以及交付的其他产出方面基于需求的目标，衡量世界粮食计划署的绩效¹。产出是影响人们粮食安全和营养状况变化的一系列因素中的一个关键因素。
5. 此外，成果指标反映了世界粮食计划署更广泛的目标，其中包括帮助改变人们的营养状况，并在个人和家庭两级促进他们的粮食安全。实现成果目标往往比实现产出需要更长的时间范围，因此实现的成果通常低于实现产出的成就。

关键绩效指标 3：全面实现管理绩效标准

6. KPI 3 包括 20 个组成部分指标，涵盖 10 个标准职能领域。根据目标评估这些指标的绩效，并在职能领域层面汇总结果²。根据方法说明中指出的具体绩效阈值，绿色评级的组成部分指标表明在实现目标方面表现良好，评级为琥珀色的组成部分指标表明在实现目标方面取得了进展，红色评级的指标表明有改进的余地，并表明对有关职能有潜在的风险。2022 年，10 个职能领域的绩效喜忧参半。

管理

7. 在管理职能领域，通过三个组成部分指标来衡量其绩效。与尚未执行的审计建议有关的指标和逾期未落实审计建议的百分比，衡量总部、区域局和国家办事处管理层对监察主任办公室内部审计建议作出有效和及时反应的程度。未落实议定行动的数量从 2021 年底的 180 项³减少到 2022 年底的 171 项，2022 年⁴结案 134 起，而 2021 年为 126 起。
8. 但是，逾期未落实建议的数量从 2021 年的 30 项增加到了 2022 年的 70 项。在这些逾期未落实的建议中，73%是总部指导的行动。作为回应，主任办公室于 2022 年 9 月重新建立了对未落实审计行动的月度跟踪，并将这种跟踪列为高级管理小组的高度优先事项。关于内部审计建议的补充资料，请参阅监察主任办公室的内部审计报告库⁵。

¹ 在计算 KPI 1 下的总体产出实现情况时，受益人、粮食、基于现金的交付和其它产出都是同等的权重，没有考虑每次测量的实现程度占计划值的百分比。

² 除非另有说明，汇总指标在最终指数中具有同等的权重。

³ 进行了调整以包括来自于 2021 年 12 月发布的[对世界粮食计划署在黎巴嫩的行动的内部审计（内部审计报告 AR/21/21）](#)的五项建议。

⁴ 请注意，该报告于 2021 年 12 月 17 日在内部发布，并且根据披露政策于 30 天后于 2022 年 1 月 17 日公开发布。

⁵ [内部审计报告](#)。

9. 性别代表性指标使世界粮食计划署能够监测其工作人员队伍中的性别平衡情况。致力于实现性别平等是世界粮食计划署战略中的突出目标，旨在成为一个重视员工多样性、让人们感到参与和谦逊的工作场所。2022 年，该指标达到 39%，几乎达到了 42.5% 的目标。

表 1：管理职能构成部分指标			
	未落实的审计建议数	逾期未落实的内部审计建议的百分比	性别代表性 (%)
2022 年值	171	41	39
2022 年目标	比上一年少 (2021 年为 180 项)	最多 10	42.5*
2022 评级			

* 2022 年的目标基于用于定义季度目标的计算，因为新目标正在待批准中。

方案

10. 通过两个组成部分指标评估方案职能领域的进展情况。与落实评价建议有关的指标，衡量世界粮食计划署集中和下放评价报告中提出的建议得到及时执行的程度。2022 年，原定于 2022 年提交的 206 项评价建议中有 66% 按时落实；集中评价建议按时落实的比例 (44%) 低于下放式评价建议 (76%)。
11. 第二个指标衡量与合作伙伴一起开展的活动的计划产出所取得的进展 (根据受益人、分发的吨位或其他产出，视活动而定)。该指标的值在很大程度上取决于世界粮食计划署行动与原始规划的一致性。2022 年，这一指标没有达到目标。差异归因于人道主义环境和方案执行的变化，资源限制和管道中断也影响最后的定量衡量。

表 2：方案职能构成部分指标		
	已落实的评价建议的百分比	伙伴关系内实现的产出百分比
2022 年值	66	50
2022 年目标	100	55
2022 评级		

供应链

12. 交付后损失百分比指标，衡量从粮食运往世界粮食计划署国家办事处 (在接受国的外部或陆路运输结束点) 到交付给合作伙伴为止所发生的所有粮食损失 (以公吨计算)。2022 年交付后总体损失值为 0.21%，远低于关键目标，显示出有效的粮食管理。商定日期装载的吨位百分比指标，根据在规定期限内发运的数量评价运输商的绩效，并在 2022 年的目标方面显示出适度的进展。
13. 两个全组织系统 — 国家办事处有效管理工具 (COMET) 和后勤执行支持系统 (LESS) — 负责和监测世界粮食计划署的商品流动。LESS 跟踪商品从食品采购到供应商接收，存储和移交给合作伙伴。COMET 跟踪合作伙伴管理的商品，从世界粮食计划署收到商品到分发给受益人。由于这两个系统不在同一平台上运行，因此需要对来自两个系统的数据进行核对，以确保数据流正确无误。数据核对对于财务、行动、全组织和捐助方报告的目的至关重要。未对账公吨的百分比指标在 2022 年表现出强劲的绩效，因为它仍远低于 5% 的目标。

表 3：供应链职能构成部分指标			
	交付后损失的百分比	根据约定日期装载的吨位百分比	未对账的公吨百分比
2022 年值	0.21	85	2
2022 年目标	最多 2	95	最多 5
2022 评级			

预算和方案编制

14. 预算和方案编制职能领域的指标，衡量所有国家战略计划（CSP）的财务业绩，以及国家办事处在预算规划和资金消耗/支出方面遵循良好做法的程度。该计算基于原始实施计划和 CSP 年度支出。2022 年，这一指标为 87%，低于 90% 的目标。2022 年 KPI 值受到乌克兰危机有限紧急行动的低评级（59%）的负面影响，该项危机是世界粮食计划署 2022 年第三大行动。

表 4：预算和方案编制职能构成部分指标	
	CSP 支出与实施计划的百分比
2022 年值	87
2022 年目标	90
2022 评级	

人力资源

15. 在人力资源职能领域，绩效和能力加强系统（PACE）的遵守率，表明世界粮食计划署有效执行 PACE 的程度，使雇员能够讨论业绩和进展，评估个人和团队的业绩，并确定优势和需要改进的领域。2022 年，合规率为 86%。
16. 强制性培训合规率指标，衡量完成世界粮食计划署学习平台 WeLearn 上记录的所有必修课程的合格员工的百分比。总体强制合规率比 2021 年低 4%，原因是 2022 年推出了两门新课程，分别是 5 月份的世界粮食计划署预防和应对侵权行为课程，以及 10 月份的网络安全意识课程。特别是，后一课程的推出导致总体合规率在年底前两个月降至 30% 以下。然而，世界粮食计划署在短时间内将合规性提高了 40 个百分点以上的能力，表明该组织对强制性培训的坚定承诺。

表 5：人力资源职能构成部分指标		
	绩效和能力提升合规率 (%)	必修培训课程达标率 (%)
2022 年值	86	84
2022 年目标	100	95
2022 评级		

行政管理

17. 在行政管理职能方面，实际清点和核实的世界粮食计划署固定资产的百分比指标，衡量世界粮食计划署各办事处跟踪由世界粮食计划署保管的固定资产的程度，以及它们如何将这项工作的结果与世界粮食计划署全球设备管理系统中的记录进行核对。在实现目标 99% 后，一些国家正在调查系统中记录的缺失固定资产。
18. 行政管理职能中的第二个指标衡量世界粮食计划署各办事处在住宿、资产管理、世界粮食计划署办公室租赁管理、房地租赁数据记录、设施管理、职业安全和卫生、工程、环境可持续性、轻型和装甲车、机动性、拼车和旅行等领域实施的内部控制要素的百分比。该指标的目标已于 2022 年实现。

表 6：行政管理职能构成部分指标		
	实际清点和核实的世界粮食计划署固定资产的百分比	设立和实施内部控制的百分比
2022 年值	99	79
2022 年目标	100	78
2022 评级		

财务

19. 列入财务仪表盘指标的增强型或高风险项目的百分比，衡量的是增强型或高风险未结项目的数量占世界粮食计划署每个办事处在国家办事处财务仪表板中确定的四个关键财务领域的未结项目总数中所占的比例：现金管理、应收账款管理、应付账款管理和上游采购管理。2022 年，尽管由于世界粮食计划署业务量增加导致会计交易数量的大幅增加，但还是实现了总体目标，这表明对财务报告风险的管理和监督令人满意。

表 7：财务职能构成部分指标	
	财务仪表板中增强型或高风险项目的百分比
2022 年值	8
2022 年目标	最多 9
2022 评级	

信息技术

20. 信息技术安全标准遵守百分比指标，衡量管理人员确保遵守与客户端和服务端有关硬件和软件的信息技术安全基线的程度。绩效不佳是由将所有设备更新到不断变化的操作系统标准所花费的时间造成。技术服务团队与现场的信息技术官员合作，利用现有技术并倡导更高的合规率，但由于操作系统每年更新两次，实现 100% 的合规仍然具有挑战性。

表 8：信息技术职能构成部分指标	
	符合信息技术安全标准的%
2022 年值	92
2022 年目标	100
2022 评级	

安全

21. 遵守世界粮食计划署安保管理政策和问责制框架的百分比指标，反映了管理人员履行其在遵守联合国安保管理系统和世界粮食计划署安保政策、安全和安保程序，以及问责制框架方面的责任的程度。由于 2021 年的值很高，根据最佳做法，安保司在 2022 年提高了合规要求，以进一步提高世界粮食计划署在实地的安全效率。因此，与 2021 年相比，2022 年的较低值是更高标准的产物，而不是绩效下降。

表 9：安全职能构成部分指标	
	遵守世界粮食计划署安全管理政策和问责框架的百分比
2022 年值	76
2022 年目标	95
2022 评级	

资源动员、沟通和报告

22. 这一职能领域有四个指标。在国家行动一级供资的基于需求计划的百分比指标，衡量分配给每个 CSP 的资源，而不是基于需求的年度计划。2022 年，这一指标达到了 93%，其中包括 2022 年分配的认捐和往年结转并可在 2022 年使用的余额⁶。尽管年度需求的绝对美元值急剧增加，但 2022 年获得的资源水平与往年一致（比 2021 年的 96.6%略有下降）。

⁶ 可用分配认捐的年化价值，包括年度分摊认捐加上以前各年结转的已分配认捐的未用余额。

23. 月度目标媒体渗透率指标，衡量世界粮食计划署官方全球在线新闻目标媒体在一年中每月报道世界粮食计划署“品牌”的平均比例。每月社交参与度得分衡量世界粮食计划署全年每月通过其全球渠道（Facebook、Twitter、Instagram 和 LinkedIn）产生的平均参与度。参与度得分还使世界粮食计划署能够衡量和比较不同渠道和受众的表现，并反映每个社交媒体平台互动的各种特征和独特功能。这两项指标都实现了 2022 年的目标。目标媒体的 50%渗透率显示出了强劲的进步，因为到今年年底目标媒体的数量从 555 个增加到了 768 个。
24. 每月故事浏览量（每次访问页面浏览量）指标，衡量世界粮食计划署每月网络文章的平均消费程度。2022 年，世界粮食计划署的网络内容保持了每次访问接近两页的分数，这些故事现在托管在 wfp.org/stories 上。
25. 此外，重点信息使世界粮食计划署在顶级目标媒体中的报道率于 2022 年增加了 14%。在 6 个帮助国首都的样本人群中，有 26% 的受访者回忆起上个月看到或听到过世界粮食计划署，比 2021 年增加了 6 个百分点。

	国家业务资助的 基于需求计划的 百分比	每月目标媒体渗 透率 (%)	每月故事浏览 (每次访问的页 面浏览量)	每月社交参与度 得分 (%)
2022 年值	93	50	1.8	4.65
2022 年目标	80	34	2.4	4.00
2022 评级				

类别 II 关键绩效指标

26. 第二类 KPI 反映了高级管理层确定的优先事项，分为两个主要领域：与联合国系统和协调有关的指标；以及与执行专题优先事项有关的指标。

联合国系统和与协调有关的绩效指标	2021 年 值	2022 年 目标	2022 年 值
达到或超过《联合国全系统性别平等和增强妇女权能行动计划》2.0 指标的百分比	81	88	81
达到满意度目标的分组用户调查的百分比（应急电信、物流和粮食安全分组）	100	100	100
执行专题优先事项			
在世界粮食计划署完成关于防止欺诈、腐败、性剥削和性虐待，以及防止和应对世界粮食计划署虐待行为的强制性培训的雇员百分比	89	95	91
拥有正常运作的社区反馈机制的国家办事处的百分比	63	70	73
世界粮食计划署以数字方式支持的基于现金交付的百分比	74	80	89
实施环境管理系统的国家粮食计划署国家的百分比	14	40	27
用于战略成果级别或以上的资金百分比	29	30	23

27. 2022 年，达到或超过了《联合国全系统性别平等和增强妇女权能行动计划》（UN-SWAP）指标的 81%，低于具体目标。然而，世界粮食计划署在若干 UN-SWAP 2.0 绩效指标下取得了良好的业绩，包括在其性别结构领域首次达到“超过”评级。执行局于 2022 年通过的新性别政策及其实施计划重申，世界粮食计划署打算在其余领域遵守并努力超越 UN-SWAP 的要求，包括采取行动，改善结构性障碍继续限制进展的领域的绩效，例如性别平等以及财政资源分配和跟踪。

28. 应急通信、物流和粮食安全分组为分组调查满意度设定了自己的目标。2022 年，所有三个分组的目標都已实现，因此衡量分组达到其个人满意度目标的总体百分比的指标为 100%。应急电信分组的服务在七项行动中实现了 91% 的总体平均用户满意度。结果比 2021 年的总满意度高出 5 个百分点。所有行动记录的用户满意度都在 80% 至 97% 之间，超过了 80% 的目标。尼日利亚、阿拉伯叙利亚共和国和也门长期应急电信分组业务的用户报告满意率超过 90%。2022 年汤加和乌克兰突发的应急电信分组行动也超过了目标，分别实现了 93% 和 97%。这些成就反映了当地团队努力在充满挑战的情况下提供了有用和有效的电信服务和活动。
29. 在 14 项行动收到的响应中，用户对物流分组服务的满意度为 93%，超过 80% 的目标，对粮食安全分组服务的满意度为 89%，超过 85% 的目标。在从 40 项行动收到的总体回复中，51% 的人将粮食安全分组的表现评为“令人满意”，38% 的人评为“强”。
30. 2022 年，完成关于防止欺诈、腐败、性剥削和性虐待，以及预防和应对虐待行为的强制性培训课程的员工比例为 91%。5 月份开设新的“防止和应对世界粮食计划署的虐待行为”课程的时间安排，以及自开设防止性剥削和性虐待课程以来，经常需要对雇员进行关于防止性剥削和性虐待课程的定期再培训⁷，从而影响了对此一要求的遵守。
31. 如果一个国家办事处符合与机制设计、数据保护、资源、结案数量和方案调整有关的五项标准中的三项，则认为该办事处具有正常运作的社区反馈机制。根据世界粮食计划署在世界各地所有国家办事处进行的自我报告调查，在作出答复的 74 个国家办事处中，有 73% 的国家办事处拥有运作良好的社区反馈机制，超过了该指标的目标。
32. 与 2021 年相比，世界粮食计划署以数字方式支持的基于现金的交付比例达到 89%，超过了目标，并显示出强劲的进展。世界粮食计划署的数字化受益人信息和交付管理平台 SCOPE 为 3900 多万受益人提供了服务，处理了 28 亿美元，达到了一个里程碑。在 56 个国家推出了超过 22 个 SCOPE 平台和相关产品的解决方案更新，从而提高了数字化程度，提供了更快、更好的服务，满足了现场的需求。在乌克兰，世界粮食计划署使用数字产品，使家庭能够自行注册现金交付，在 48 小时内收到款项，并通过每日短信通信了解其应享权利的最新信息。截至到 2022 年底，乌克兰已有 200 多万受益人获得了总计 3.5 亿美元的现金援助。
33. 2022 年，世界粮食计划署实施环境管理体系的国家比例几乎翻了一番，达到 27%，而 2021 年为 14%。这些国家办事处覆盖了世界粮食计划署工作人员的很大一部分⁸。世界粮食计划署 51% 的员工在实施环境管理体系的 31 个国家工作。世界粮食计划署对这种系统采取系统性办法，通过借鉴从其他地方成功项目中吸取的经验教训，在国家办事处，甚至那些尚未启动该系统的国家办事处，执行了越来越多的相关废物管理和脱碳项目。
34. 用于战略成果或以上层面的资金比例为 23%，而 2021 年为 29%。减少的主要原因是美国的捐款几乎翻了一番，从 2021 年的 38 亿美元增加到 2022 年的 72 亿美元。来自美国的资金占 2022 年总收入的 51%，几乎完全指定用于活动层面（99%），导致用于战略成果及以上层面的捐款份额总体下降。

⁷ PSEA 课程证书的有效期为 3 年。在此期限之后，必须重新参加课程（相关证书将在 WeLearn 和 PACE 记录中定期标记为“过期”）

⁸ “员工覆盖面”反映世界粮食计划署雇员在世界粮食计划署地点工作的总人数，且该地点正在实施环境管理体系。