

第二十一屆澳門大學研究生會
領導機關選舉會員大會主席團及理事會候選組別



濠仁閣

HOU JAN GOK

參選政綱

Candidate for election

二零二六年 四月

前言

濠江之畔，仁者之心；篤行致遠，不負所託。

「濠仁」之名，取意於澳門大學校訓之首字——「仁」。

仁者，愛人；仁者，推己及人。

我們深知，研究生會的核心不在於權力與頭銜，而在於一顆真誠服務同窗、關懷彼此的心。濠仁閣全體成員以「仁」為立閣之本，願以溫厚之心聆聽每一位研究生的聲音，以體恤之情回應每一份合理的訴求。

義者，宜也，行所當行，擔所當擔。

我們承諾：不推諉、不苟且、不敷衍。面對權益保障的難題，我們挺身而出；面對制度改革的阻力，我們迎難而上。以義為先，方能在關鍵時刻成為同學們值得信賴的依靠。

禮者，敬也，規矩方圓，彼此尊重。

我們恪守章程，尊重每一位會員的權利與意見。無論是專業代表的座談、會員大會的召開，還是跨部門的協作，我們都以禮相待、以理服人，讓研會的每一項決策都經得起程序與民意的檢驗。

智者，明也，求是創新，科學務實。

我們不憑熱情盲目許諾，而以智慧與數據驅動服務。深入調研、精準分析、閉環跟進——用科學的方法解決真實的問題，用創新的思維突破固有的邊界。智，是我們行動的底氣。

信者，誠也，一諾千金，行必有果。

我們鄭重承諾：財務公開、過程透明、結果可驗。說過的話，一定算數；承諾的事，一定辦到。信，是濠仁閣對全體研究生最莊重的誓言。

我們願以這五個字為主臬，繼承歷屆研會的優良傳統，深化每一項核心活動，並在此基礎上不斷優化、不斷創新。從破冰到聯誼，從專業代表到畢業生服務，從濠鏡論壇到灣區連結，我們將用心做好每一件小事，用行動兌現每一句承諾。

濠仁閣 執政綱領

核心理念：

求真 · 明責 · 篤行 · 共創

理念解讀：

求真 —— 基於規章的「求是」精神，強調深入調研、探尋真實需求。

明責 —— 各機關各司其職，強調權責清晰、制度透明、接受監督。

篤行 —— 對應校訓「信」，強調務實行動、高效落實。

共創 —— 推動交流、連結各界，強調打破壁壘、灣區聯動、多元包容。

濠仁閣會員大會將秉持「繼往開來、精益求精」的信念，在傳承中創新，在堅守中超越。我們將延續並深化歷屆研會主辦的核心品牌活動，包括溫暖真誠的「UMPA 內部破冰活動」，搭建溝通橋樑的「專業代表系列座談與交流」，連結粵港澳高校的「聯校聯誼交流會」，貼心陪伴畢業生的「畢業生委員會系列工作」，展現學術高度與組織凝聚力的「濠鏡論壇」等一系列活動。

在這堅實的基礎之上，我們將以謙卑的態度回顧每一項活動的得失，以專業的精神優化流程細節，以創新的思維回應每一次研究生群體的需求變化。我們不滿足於「完成」，更追求「完美」；不固守於「傳統」，更勇於「突破」。

而澳門大學研究生會的改進思路，可以用一個核心邏輯貫穿：從「組織本位」轉向「會員本位」。UMPA 的組織架構完善、品牌活動豐富、對外聯繫廣泛，這些是優勢所在。下一步的優化方向，應當是將這些優勢真正轉化為每一位研究生可感知的價值，讓專業代表從「開會的人」變成「能辦事的人」，讓活動從「辦完了」變成「參與感強了」，讓信息從「內部通告」變成「會員可見」。當研究生會的工作不再只是「我們做了什麼」，而是「會員獲得了什麼」，組織的生命力才能真正得以延續和增強。

第一篇 求真

探尋真實需求，務實服務之本

一、會員大會主席團行動綱領

(一) 會員訴求

核心目標：構建會員訴求處理體系，確保每一項訴求都有回應、有跟進、有結果，杜絕石沉大海。

1. 統一時限標準與閉環流程

會員或專業代表提交訴求後，相關負責部門須在48小時內給出初步回應，確認受理並告知對接人員；在7個工作日內給出明確處理方案（可解決事項註明時間節點，暫無法解決的說明原因及替代方案）；在15個工作日內將最終處理結果公示於專業群及研究生會平台，接受全體監督。每條訴求提交後自動生成專屬編號，會員可實時查閱辦理狀態，從受理、處理、解決到回訪全流程可查、可追溯。

2. 分級處置機制

建立「收集—匯總—對接—跟進—公示—反饋」的訴求處置閉環機制，並按照緊急程度、影響範圍、處理難度對問題實行分級處置，確保各類事項都能有序推進、及時回應。所有訴求統一記入電子臺賬，實行編號管理，全程留存處理記錄與反饋確認，做到事事可查、件件有跟進。

- 簡單常見問題：現場完成登記與初步回覆；
- 常規性問題：3個工作日內明確處理思路與時間安排；
- 複雜跨部門事項：由主席團主動對接協調，儘快推動解決，定期反饋階段性進展，後續更新進度直至解決。

3. 反饋公示與回訪機制

以「公開為常態、不公開為例外」，讓訴求處理全流程置於陽光之下。定期固定發布《會員意見處理公示報告》，公開本月意見總量、分類統計、辦結率、處理進度、未解決原因及後續計劃。通過研會公眾號、各專業群、專業代表同步推送，確保全體研究生可查、可看、可監督。設立回訪機制，對已解決問題隨機抽樣回訪，確認同學滿意度。

本項承諾：我們堅持「會員本位、問題導向、限時辦結、全程公開」，不做被動等待的「意見信箱」，要做主動服務的「解決中心」。凡是同學提出的意見與訴求，。

(二) 專業代表

核心目標：把專業代表從「開會工具人」變成「同學身邊能辦事、敢說話、靠得住」的權益代言人，以及連結研究生會與各專業強有力的鏈接，讓每個專業的真实困難都有人管、有人跟、有人落實。

1. 選拔標準規範化

專業代表選拔將嚴格依照《澳門大學研究生會章程》執行，堅持公開、公平、公正原則，規範選拔流程，不採用內推、指定或指派方式。選拔以服務意願、溝通能力、責任擔當及時間保障為主要評價指標，注重候選人為同學服務的實際意願與執行能力。選拔公告在各專業群組及研究生會公眾號同步發布，確保信息公開透明。同時實現全學位課程覆蓋，每個學位課程至少設置1名代表，兼顧全日制、兼讀制、碩士及博士研究生，保障各群體學生均有相應的意見表達渠道。

2. 職能邊界清晰化

為明確專業代表工作職責、強化實務執行、避免形式化工作，現厘清並確立三項可量化、可檢驗的核心任務：一是做好日常需求收集，主動了解本專業同學在課業、科研、設施、生活等方面的問題與困難，建立並更新專屬問題清單；二是開展專題議題調研，圍繞課程安排、論文指導、實驗室使用、獎助學金、畢業

流程等同學關注的重點與痛點開展專項調研；三是加強訴求進度反饋，及時將相關問題的溝通情況與處理進度反饋給同學，確保同學提出的問題有回應、有跟進、有結果。

3. 能力培訓體系化

完成全專業代表閉門培訓，做到全員覆蓋。培訓內容包括校方對接標準流程、問題歸類方法、投訴處理規範、會議表達技巧以及壓力溝通場景模擬。加強專業代表培訓，培訓內容包括但不限於對接聯繫方式、投訴處理流程圖、常用文書模板及應急處理指引。此外設立主席團一對一輔導機制，專業代表在工作中遇到問題可直接聯繫對接人，由主席團及時介入協調解決。

4. 監督評價公開化

我們以同學滿意度作為衡量專業代表工作成效的核心標準，督促成員認真履職、避免敷衍懈怠。每學期開展專業內匿名測評，重點考核回應效率、辦事成效、問題解決情況與服務態度。測評結果、整改情況及人員調整信息均予以公開，保證工作透明規範，讓同學真實參與、充分信任。專業代表收集並提交同學訴求後，具體的處理時限、閉環流程、分級處置及公示回訪機制，統一依「（一）會員訴求」章節執行。

本項承諾：我們不做形式化的專業代表制度，只做能為同學解決真問題、真解決問題的權益網絡。凡是同學反映的困難，我們一定有人接、有人跟、有時間、有結果，讓專業代表真正成為你在校園裡最可靠的代言人。

（三）意見收集

核心目標：構建意見收集體系，確保每一位研究生的聲音都能被高效接收，並快速進入訴求處理閉環。

1. 線上渠道覆蓋

我們將優化線上權益服務渠道，搭建簡便實用的數位化訴求平台，方便同學隨時隨地反映問題。平台整合專屬郵箱及微信相關入口，統一後台歸檔與跟進，避免信息零散或遺漏。根據同學常見需求，設置權益問題、學術建議、生活服務、活動意見、畢業相關五大分類，支持文字、圖片、音頻等資料上傳，便於完整說明情況與佐證問題。每條訴求提交後自動生成專屬編號，同學可實時查閱辦理狀態（處理時限及進度查詢詳見「會員訴求」章節）。

2. 線下渠道常態化

我們建立線上與線下相結合的意見收集體系，兼顧不同同學的使用習慣，確保每位同學都能順利表達訴求。通過固定地點、固定時間、固定負責人的方式設立線下服務點，讓意見收集接地氣、近距離，為不熟悉線上操作的同學提供便利渠道。每學期定期開展校園權益接待活動，由研究生會主席團成員輪值值班，現場傾聽同學意見、做好記錄並給出初步回應。同時在宿舍區、圖書館、教學樓及研會辦公室等場所設置密封意見箱，公開監督聯繫方式，每周定時開箱整理、統一登記問題。此外，結合專業座談、班級交流、學術活動等場合開展流動走訪，主動了解同學需求，及時發現並記錄相關問題。

3. 專題調研針對性

我們堅持以解決實際問題為工作目標，開展務實、有針對性的專題調研，避免形式化與無意義調研。圍繞研究生普遍關心的課程安排、科研資源、實驗室使用、宿舍生活、畢業相關事務及心理健康等重點領域，每學期開展一次全校範圍的問卷調研。調研將兼顧各學院、年級與不同類別研究生，保證有效問卷數量充足、樣本具有代表性，客觀反映同學真實需求。調研完成後，形成內容扎實的分析報告，梳理具體問題、分析產生原因、提出可行建議，為學校優化管理、研究生會提升服務提供依據。精準定位痛點，用數據驅動服務優化。

本項承諾：我們堅持「會員本位、問題導向」，不做被動等待的「意見信箱」，要做主動服務的「收集網絡」。凡是同學提出的意見與訴求，我們盡力讓渠道暢

通、即時登記、快速進入處理閉環，用真真切切的行動贏得全體研究生的信任。

(四) 校方對接

核心目標：建立制度化、常態化、可落地、有結果的三方對接機制，把研究生會從「信息中轉站」升級為「權益協調中心、資源對接平台、發展助力樞紐」，真正為同學爭取實實在在的利益與便利。

1. 校方定期會談

我們建立主席團與學校職能部門長效對接機制，將溝通工作制度化、常態化開展，不隨意調整、不流於形式。對接部門涵蓋教務、研究生課程、科研管理、學生事務、宿舍管理、圖書館、資訊中心及餐飲服務等單位，圍繞課程安排、論文指導、實驗室與設備使用、獎助學金、宿舍條件、網絡服務、圖書資源、校園設施維護等同學關鍵議題開展協調。每次對接按照事前彙整問題、會中逐項溝通、事後形成書面紀要、明確責任單位與辦理時限、後續持續跟進落實的流程推進。涉及多數同學權益的重要事項，將邀請專業代表共同參與對接，真實反映同學意見與需求。

2. 專題議題協商

針對研究生關注度高、反映較集中的問題，我們常態化開展校生直面對話會，直面問題、及時回應、務實推進。例如延續以往開辦專業代表茶話會、圖書館座談會等。會前提前公開議題，廣泛徵集同學意見與提問；會上邀請學校相關部門負責人到場，由專業代表集中反映訴求，校方現場給出回覆並確定處理方式；會後及時落實約定事項。對於可現場解決的問題當場予以明確，需要後續協調的事項給出具體推進時限，暫時難以解決的問題提供書面說明，確保溝通有效果、問題有回應、承諾有落實。

本項承諾：我們堅持以研究生核心權益為最高準則。校方對接有固定機制、同學訴求有專題推動、社會資源有實質落地、溝通結果有公開可查，讓研究生會真正成為連結同學、學校與社會的堅實橋樑。

二、理事會行動綱領

(一) 落實會員訴求，提供基礎服務

核心目標：落實會員訴求、提供基礎服務，對接學術講座、就業信息、校園生活配套等方面滿足了會員的需求。

1. 具體行動方案

精准對接學術需求：深入調研不同專業的會員的學術需求，整合校內外學術資源，開展針對性的論壇、講座、交流活動；搭建學術資源共享平臺，促進跨專業學術合作與交流，助力會員學術成長。

分類響應就業需求：針對不同就業方向、不同會員群體的就業需求，提供分類化、個性化的就業服務，包括就業政策解讀、簡歷優化、面試指導、對接實習就業信息等；加強與企業、行業協會的合作，拓寬就業渠道。

高效處理生活需求：建立校園生活訴求快速響應機制，對接校方後勤、學生資源處等部門，及時處理會員在住宿、餐飲、校園生活等方面的訴求；收集會員對校園生活服務的優化建議，促進校園生活環境持續發展。

2. 預期成果

學術服務與專業需求的匹配度顯著提升，有效支撐會員學術成長；

就業服務的分類化、個性化水平明顯提升，有效增強會員就業競爭力；

校園生活訴求處理效率提高，質量改善，有效優化會員校園生活體驗。

3. 評估與優化

定期開展會員服務滿意度調查，收集對學術、就業、生活服務等方面的反饋意見；

根據會員的需求變化與服務成效，動態調整服務的內涵與方式，提升服務質量。

4. 資源需求

人力：明確各服務領域的專項負責人與工作團隊；

物力：提供活動組織、資源整合、宣傳推廣的基礎支持；

(二) 及時跟進會員意見，處置結果公開透明

核心目標：建立會員意見處置流程，對會員訴求進行跟進與反饋，保障會員知情權、解決實際問題。

1. 具體行動方案

意見分類處置機制：對收集的會員意見進行分類梳理，明確不同類型意見的處置責任主體、流程與時限，確保意見處置有章可循、高效推進。

全程跟進與反饋：建立意見處置跟蹤臺賬，對每一項意見的處理進度進行實時跟進，及時向會員反饋處理情況；對複雜問題加強協調溝通，爭取盡快解決並向會員說明情況。

結果公開與公示：定期對會員意見的處置結果進行匯總公示，包括訴求內容、處理過程、解決結果等信息，保障會員的知情權與監督權；建立意見處置成效評估機制，接受會員評價。

2. 預期成果

意見處置流程更加規範有序，處理效率與透明度顯著提升；

會員意見反饋及時率與滿意度明顯提高；

研會的公信力與會員認可度持續增強。

3. 評估與優化

定期對意見處置情況進行複盤總結，梳理存在的問題與不足；

根據會員反饋與實際成效，優化處置流程與公示機制，提升服務質量。

4. 資源需求

人力：明確專人負責意見處置的跟蹤、反饋與公示工作；

物力：提供臺賬管理、公示宣傳的基礎支持。

(三) 開展校社溝通，落地權益與資源對接

核心目標：配合主席團開展校社溝通、落實資源對接方面，協助推動了部分權益訴求的解決與資源的落地，為會員提供了實際支持。

1. 具體行動方案

溝通執行與協同：積極配合主席團的校社溝通工作，明確溝通事項的執行責任與時限，加強與校內外相關方的協同協作，確保溝通事項有效推進；及時向主席團反饋溝通執行過程中的問題與建議。

權益落地與跟蹤：對校社溝通達成的權益事項、對接的資源進行專項跟蹤，推動各項權益與資源盡快落地見效；建立權益落地臺賬，記錄落實情況與會員享受情況。

成效評估與反饋：定期對權益落地與資源對接的成效進行評估，收集會員使用反饋；根據評估結果優化對接方式與資源配置，提升服務實效。

2. 預期成果

校社溝通事項執行效率顯著提升，協同協作更加順暢；

各項權益與資源落地見效，會員實際受益面持續擴大；

資源對接的針對性與實效性明顯增強，服務價值充分彰顯。

3. 評估與優化

定期對溝通執行、權益落地情況進行複盤，總結經驗教訓；
根據會員反饋與實際成效，動態調整執行策略與對接方式。

4. 資源需求

人力：明確專人負責溝通執行、權益跟蹤與成效評估工作；
物力：提供臺賬管理、評估調研的基礎支持。

(四) 服務畢業生，銜接就業與校友資源

核心目標：為畢業生提供了就業信息推送、離校手續指導等基礎服務，協助畢業生對接就業資源、順利離校。

1. 具體行動方案

就業資源精準對接：圍繞畢業生就業需求，拓展就業資源渠道，收集並推送針對性的就業信息；配合校方開展就業宣講會、招聘會、企業參訪等活動，為畢業生與企業搭建對接平臺；提供個性化的就業諮詢與指導服務。

離校服務優化升級：梳理畢業生離校流程，編制詳細的離校指南；設立離校服務諮詢窗口，為畢業生提供一對一的手續辦理指導；協助處理畢業生在離校過程中遇到的各類問題，確保離校流程順暢。

校友資源整合聯動：配合畢業生委員會做好校友資源庫建設與維護工作；組織校友分享會、行業交流會等活動，促進畢業生與校友的溝通交流；推動校友資源與畢業生就業、創業需求的精準對接，為畢業生發展提供支持。

2. 預期成果

就業資源對接更加精準高效，畢業生就業競爭力顯著提升；

離校服務更加便捷貼心，畢業生離校體驗持續優化；

校友資源整合與利用成效顯著，為畢業生發展提供有力支撐。

3. 評估與優化

歷屆畢業生離校後開展服務滿意度調查，收集反饋意見；

根據畢業生需求變化與校友反饋，動態優化服務內容與方式。

4. 資源需求

人力：明確專人負責畢業生就業服務、離校指導與校友資源對接工作；

物力：提供活動組織、資料編制、平臺維護的基礎支持。

第二篇 明責

一、 會員大會主席團行動綱領

釐清權責邊界，治理規範，提升組織公信力。

(一) 章程動態修訂與內部規章完善

核心目標：建立與組織運作實際相適應的章程及規章完善機制，及時回應制度運行中出現的權責不清、程序缺漏及條文適用不明等問題，進一步提升研究生會治理的規範化水平。

1. 建立章程常態化檢視機制

每屆任期內至少開展 1 次章程整體檢視，系統梳理現行條文是否存在權責交叉、程序缺失、表述模糊或與實際運作脫節等情況；如遇選舉爭議、重大程序分歧、屬會治理爭議或機關權限界定不明等事項，可隨時啟動專項覆核程序，及時檢討相關制度安排；每次檢視均須形成《章程檢視問題清單》，列明涉及條文、具體問題、修訂方向及後續推進安排，確保章程檢視常態化、規範化、落地化。

2. 完善章程修訂程序

章程及重要規章修訂將嚴格遵循規範化流程，按照「問題提出、意見徵集、文本起草、公開說明、依法審議」的程序有序推進，確保每一步驟公開透明、有據可依。修訂建議原則上須至少提前向全體會員進行公告，詳細說明修訂背景、涉及條文及主要調整內容，保障會員知情權與參與權。針對涉及會員權利義務、機關權限劃分及選舉安排等重大修訂事項，將同步開通多元意見收集渠道，廣泛聽取會員心聲與合理建議，充分吸納各方意見，切實提升修訂工作的代表性、科學性與規範性，讓規章制度更貼近研究生會實際運作與全體會員的真實需求。

3. 健全配套規章體系

我們將聚焦議事程序、選務安排、文件管理、資訊公開、屬會協作等關鍵領

域，逐步補充完善各類配套制度文件，進一步健全研究生會制度體系。針對現有實務運行中長期依賴慣例處理、卻缺乏明確制度依據的事項，進行全面梳理與系統歸納，並統一形成標準化操作規範，讓各項工作有章可循、有規可依。同時，每學年至少開展一次規章彙整與更新工作，動態優化制度內容，確保整體制度體系與研究生會實際運作緊密對接、同步完善，為組織規範運行與高效服務提供堅實制度保障。

4. 加強制度文件統一管理

我們將統一管理研究生會制度文件，對章程、規章、指引、決議及歷次修訂版本進行全面歸檔與集中整理，構建規範統一的制度庫。各項制度文件均會明確標示名稱、版本、生效時間、適用範圍及責任機關，確保內容清晰、歸檔有序，杜絕版本混用、條文衝突等問題，保障制度執行的嚴謹性與一致性。同時，針對重要制度文件同步編制淺白易懂的摘要說明，簡化核心內容與適用場景，方便會員大會主席團、理事會成員、專業代表及全體會員快速查閱、理解與運用，切實提升制度知曉率與執行效能，為研究生會規範運作提供堅實支撐。

本項承諾：我們將以制度建設為基礎，持續推動章程與規章的完善，減少制度模糊地帶，提升研究生會整體治理的規範性、穩定性與可預期性。

(二) 推進資訊公開與監督

核心目標：建立內容明確、渠道固定、程序規範、結果可追溯的資訊公開與監督機制，切實保障會員知情權與監督權，進一步提升研究生會運作透明度與公信力。

1. 建立資訊公開事項清單

我們將制定會務資訊公開清單，清晰劃定常規公開事項、專項公開事項及限縮公開事項的基本範圍，讓資訊公開有標準、有邊界、有依據。其中，常規公開事項涵蓋機關名單、職責分工、重要會議安排、重大決議結果及章程修訂進度等高度關注的內容，做到主動公示、及時更新。對於涉及個人私隱、敏感資料或依

法不宜公開之事項，嚴格明確不公開原則與規範處理方式，在保障會員知情權與監督權的同時，守護資訊安全與個人權益，推動研會運作陽光透明、規範有序。

2. 規範會務資訊發布機制

我們將持續優化會務資訊公開機制，針對會員普遍關注的重要事項，在發布資訊的同時同步說明後續工作安排與推進進度，確保同學及時掌握全流程動態，提升資訊透明度與服務公信力。重要公開資訊原則上統一經由官方網站、公眾號等固定權威渠道發布，規範發布流程與內容把關，有效避免資訊分散、傳遞滯後或內容失真等問題，保障全體會員獲取準確、完整、權威的研會工作資訊。

3. 完善重大事項公開說明機制

針對章程修訂、重大活動調整、機關職責變動及重要協商事項，我們在公開結果的同時，將一併說明政策背景、制定依據與後續執行安排，確保資訊完整透明。對於暫未解決但會員關注度較高的事項，亦會適時主動公布辦理進度與具體原因，及時回應同學訴求、消除資訊不對稱。此外，我們將建立重大事項專項跟進機制，安排專人負責跟蹤落實，持續更新辦理狀態。

4. 會員監督意見及反饋機制

我們將設立會員監督專用郵箱、匿名反饋表單及其他規範化意見收集渠道，專門接收針對研會程序運行、制度執行與成員履職情況的意見與建議。各項監督意見統一納入電子台帳管理，實現逐項登記、分類流轉、專人跟進與限期處理。針對收集到的具體信息，我們將及時梳理歸納，對具有代表性的共性問題專門形成整改清單，明確責任主體、整改措施與推進時限。對已辦結事項適時開展回訪核實與效果評估，確保意見受理、處置、反饋與優化全流程形成閉環，切實提升監督效能與會員滿意度。

本項承諾：我們將持續推進研究生會資訊公開制度建設，完善會員監督渠道與反饋機制，使研究生會各項工作更為透明、規範、可監督。

(三) 跨機關協作機制

核心目標：進一步明確會員大會、理事會、監事會等機關之間的權責邊界，健全事項流轉、協調及責任落實機制，提升研究生會整體運作的協同性與執行效率。

1. 明確各機關權責分工

我們將每年至少開展一次全面梳理，系統釐清會員大會主席團、理事會、監事會等各機關的專屬職權、共同協商事項與常態化通報要求，進一步明晰組織運行邊界。針對活動審議、制度修訂、選務安排、會員申訴及屬會管理等高頻事項，逐項明確牽頭機關、配合機關與監督機關，確保分工清晰、責任到位。對易產生分歧或界定模糊的事項，專項制定邊界說明，統一執行標準，有效減少實務運行中的理解偏差。同時強化全流程工作留痕，及時歸檔整理會議記錄、決議文本、溝通紀要等材料，確保各項工作可追溯、可檢視、可優化。

2. 建立聯席會議制度

我們將建立常態化三機關協調機制，原則上每月召開一次三會聯席會議，並可視重大事項處置需要靈活加開專項協調會，確保跨部門事項及時對接、高效推進。聯席會議重點聚焦跨機關事項協調、制度適用爭議化解、重大工作進度跟進等核心議題，推動問題在溝通中解決、任務在協同中落實。每次會議均形成規範書面紀要與事項分工表，逐項明確責任機關、專職對接人與辦理完成時限，強化跟蹤落實與結果反饋，保障各項工作有序推進、落地見效。

3. 重大事項前置協調

我們將建立規範化前置協調機制，針對章程修訂、重大活動安排、跨屬會協調及機關權限爭議等重要事項，原則上在正式提交審議前開展充分溝通與協調，確保各方意見充分表達。對於涉及程序適用或資源分配爭議的事項，嚴格執行至少一次前置溝通流程，力求在萌芽階段化解分歧、凝聚共識。若經協調仍未達成一致意見，將及時形成書面分歧記錄，詳實載明各方觀點與主要爭點，作為後續審議與決策的重要參考依據，保障組織運作更加穩健、透明、有序。

4. 健全信息通報機制

我們將建立高效暢通的工作通報與協同機制，對各項重要工作分別設立啟動、推進、辦結等關鍵節點，及時向相關機關準確同步進展資訊，確保信息對稱、銜接順暢。針對跨機關協同推進的事項，原則上專門指定一名總對接人負責全程統籌聯絡、溝通協調與進度跟進，避免多頭對接造成效率滯緩。對於涉及會員普遍關注的重大事項，將視實際情況適時對外發布階段性進度說明，主動回應會員關切，切實保障全體會員的知情權與監督權。

本項承諾：我們將持續完善跨機關協作制度，明確權責邊界，優化協調流程，推動研究生會各機關在分工清晰的基礎上形成更有效的工作合力。

二、 理事會行動綱領

(一) 恪守章程規章，規範各項執行流程

核心目標：理事會全體成員熟悉研會章程與內部規章制度，在日常工作中能夠遵守相關規定，規範開展活動組織、訴求處理等工作，為保障組織運作秩序發揮了積極作用。

1. 具體行動方案

執行流程梳理與規範：對照研會章程與內部規章制度，對理事會各項工作的執行流程進行全面梳理，細化操作步驟、明確責任主體與時限要求，形成標準化的執行流程手冊。

制度執行強化：加強對全體成員的制度培訓與流程宣貫，確保每一位成員熟練掌握相關流程與操作規範；建立執行情況檢查機制，定期對各項工作的執行流程進行檢查，及時糾正不規範行為。

流程優化與創新：建立執行流程動態優化機制，根據實際執行效果與會員需求變化，及時調整完善流程；積極引入高效的工作方法與工具，提升流程執行效率與質量。

2. 預期成果

各項工作執行流程更加標準化、規範化，操作清晰、責任明確；

全體成員制度意識與流程意識顯著增強，制度執行剛性十足；

工作開展效率與質量大幅提升，組織運作更加有序高效。

3. 評估與優化

定期對執行流程的運行情況進行評估，收集反饋意見；

根據評估結果與實際需求，持續優化執行流程。

4. 資源需求

人力：成立流程規範專項小組，負責流程梳理、制定與宣貫工作；

物力：提供流程手冊編制、培訓推廣的基礎支持。

(二) 公開財務與行政資訊，主動接受監督

核心目標：財務與行政信息公開，保障會員知情權與監督權。

1. 具體行動方案

財務信息公開細化：建立詳細的財務收支臺賬，明確收入來源、支出項目、金額、用途等信息；定期公開財務收支情況，包括月度匯總、季度報表、年度決算等，確保會員清晰了解財務運作情況。

信息全面公開：擴大信息公開範圍，涵蓋工作計劃、工作總結、活動方案、人員變動、物資使用等內容；通過便捷的渠道及時公開行政信息，保障會員知情權。

主動監督機制建立：主動搭建監督平臺，暢通監督渠道，邀請會員代表參與財務審計、行政工作檢查等活動；及時回應會員的監督意見與疑問，對發現的問題及時整改並公示。

2. 預期成果

財務與行政信息公開更加全面、詳細、及時，透明度顯著提升；

主動接受監督的機制有效建立，會員監督渠道暢通；

財務與行政工作的規範性與公信力持續增強，會員滿意度提升。

3. 評估與優化

定期對財務與行政信息公開情況進行評估，收集會員反饋；

根據評估結果，持續優化信息公開內容與方式。

4. 資源需求

人力：明確專人負責財務與行政信息的整理、公開與監督對接工作；

物力：提供財務臺賬管理、信息公開的基礎支持。

(三) 協同各機關，高效落實各項決議

核心目標：落實會員大會及主席團各項決議，配合其他機關推進重點工作，在活動組織、訴求處理等方面取得成效，形成了協同基礎。

1. 具體行動方案

決議分解與責任落實：對會員大會及主席團的各項決議進行細化分解，明確執行目標、責任部門、責任人員與完成時限，確保各項決議落地有人抓、有人管。

協同溝通與聯動推進：加強與會員大會主席團及其他相關機關的溝通協調，定期匯報決議執行進展情況，及時解決執行過程中遇到的問題；建立協同聯動機制，形成工作合力，高效推進決議落實。

跟蹤反饋與成效評估：建立決議執行跟蹤臺賬，實時掌握執行進度；定期向會員大會及主席團反饋執行情況，接受監督；對決議落實成效進行評估，總結經驗教訓，優化執行方式。

2. 預期成果

各項決議分解合理、責任明確，執行流程順暢；

協同聯動機制有效建立，各機關配合緊密，執行效率顯著提升；

決議落實成效顯著，會員對研會工作的認可度持續增強。

3. 評估與優化

定期對決議執行情況進行評估，收集反饋意見；

根據評估結果，持續優化決議分解與執行機制。

4. 資源需求

人力：明確決議執行的統籌負責人與專項工作人員；

物力：提供決議執行跟蹤、匯報的基礎支持。

(三) 指導屬會運營，提供資源與規範支持

核心目標：為各屬會提供支持，如活動指導、資源對接等，助力各屬會發展、豐富會員活動。

1. 具體行動方案

規範化運營指導：制定各屬會運營指導手冊，明確組織架構、工作流程、活動策劃、財務管理制度等內容；定期開展運營培訓與經驗交流活動，提升各屬會負責人的管理與運作能力。

資源支持保障：整合研會內外資源，為各屬會提供場地、經費、宣傳、師資等方面的支持；建立資源共享平臺，促進各屬會之間的資源互通與協作。

監督評估與激勵：建立各屬會運作監督與活動評估機制，定期對其工作開展情況進行檢查與評估；根據評估結果給予表彰與激勵，對運作不規範、成效不佳的屬會進行指導整改。

2. 預期成果

各屬會運營更加規範有序，管理水平與運作能力顯著提升；

資源支持更加精準有效，各屬會發展活力持續增強；

各屬會活動質量與成效明顯提高，為會員提供更多優質服務。

3. 評估與優化

定期對各屬會運營情況與支持成效進行評估，收集反饋意見；

根據評估結果，持續優化指導方式與資源支持方案。

4. 資源需求

人力：明確專人負責各屬會的指導、支持與監督工作；

物力：提供指導手冊、培訓交流、資源對接的基礎支持。

第三篇 篤行

一、會員大會主席團行動綱領

務實高效運作，創造可見成果

(一) 畢業生委員會

核心目標：立足本屆工作实操痛点，以流程标准化、数据数字化、服务人性化、财务规范化为核心，全面升级毕业袍租赁与毕业生服务工作，提升效率、降低差错、优化体验，为澳大毕业生提供更专业、贴心、有序的服务保障。

1. 組織專職化

成立專職畢業生委員會，堅持固定人員、明確分工、全程負責的工作原則，強化責任擔當，凝聚工作合力。優化組織架構，設立綜合協調組、現場執行組、財務專項組三大專項工作組，實行輕量化、高效化運作模式，各組各司其職、協同聯動，杜絕職責交叉、效率低下等問題。

畢委會將全流程跟進畢業生服務各關鍵環節，全面覆蓋信息統計、尺碼丈量、畢業袍領取、畢業拍攝、補辦理賠等各項服務，構建「一站式、一條龍」閉環服務體系，實現從服務啟動到收尾歸檔的全程負責、全程跟進。同時，系統總結本年度畢業生服務工作中的經驗做法，深入梳理工作中的堵點、難點問題，持續優化服務流程、提升服務質量，為後續畢業生服務工作提質增效奠定堅實基礎。

2. 高效計劃改進

(1) 預約分類前置，簡化尺寸登記流程

優化前期信息收集問卷設計，在報名階段即對學袍領用方式進行清晰劃分與分類引導，從源頭避免信息混雜，有效減少同學重複填寫、反覆溝通的成本。針對選擇線上自行填寫尺寸的同學，將統一提供商家標準尺碼對照表，同學可依據

自身身高、體型直接對應選擇合適尺碼，操作直觀清晰、便捷高效；針對選擇線下現場量袍的同學，則設立專門信息登記通道與統一安排，實現線上填報與現場量體兩類人群分開管理、有序推進。通過此種分類模式，不僅能規整原始數據，提升信息準確度，還能有效降低尺碼選擇錯誤率，減少後續學袍調換、補發帶來的額外工作量。

(2) 統一信息規範，提升對接與核對效率

針對以往信息收集中存在的姓名繁簡體、普通話拼音與粵拼混用、學號格式不統一、多表格交叉核對困難等問題，本次將全面優化電子表格設置與信息收集規則，建立統一規範的填寫標準。明確要求學號位數統一、姓名格式規範，杜絕因格式混亂導致的信息差錯；同時為每位同學設立一人一專屬唯一編號，實現問卷填報信息、現場簽到記錄、學袍交接清單等多類數據一一對應、全程可追溯。通過規範化、標準化的信息管理模式，不僅能大幅減少工作人員人工核對、重複整理的壓力，提升內部對接流暢度，還能有效縮短同學現場排隊、信息確認與等候領取的時間，整體提升學袍領用工作的運行效率與服務體驗。

(3) 設立固定值班時段

方便同學領取袍服結合畢業生實習、就業與課程安排，在統一公布的學袍可取時段內，專門設置規律化值班機制，優化現場服務效率。提前制定幹事排班表，在公示的可取袍時段內安排專人定點值班，負責現場核對信息、發放袍服與交接登記，確保同學前來領取時有人對接、快速辦理。同學可依據已公布的開放時間，結合自身行程靈活安排返校領取，無需反覆溝通確認，也能減少因無人值班導致的等候與往返，讓袍服領取更加有序順暢，進一步提升整體領用體驗。

(4) 統一押金收支方式，規範財務管理

為進一步規範畢業袍租賃財務流程，杜絕資金混用、賬目混亂與資金管理風險，本次將實行收支分開、專款專用的嚴格管理制度，確保資金流水清晰可查、全程可控。採用現金收取押金 + 專戶對公結算的模式：租袍押金統一以現金形式向同學收取，歸還袍服驗收無損、無污漬、無遺失後，當場以現金全額退還，

實行「收多少、退多少」的閉環管理，不與其他經費相互流用。原有對公賬戶仍專用於與商家對接結算，負責統一繳費、付款等對外財務往來，不參與押金收支環節。同時嚴格規範財務台賬登記，對每筆押金的收取與退還逐筆記錄、憑據留存，做到賬目分明、公開透明。通過現金押金獨立運行、原有賬戶專用對公的方式，徹底避免賬目混淆，杜絕資金風險，切實保障全體畢業生的資金安全與合法權益。

(5) 強化專業代表協作，暢通信息傳遞

為避免通知漏讀、信息滯後與重複諮詢等情況，本次將進一步強化專業代表的橋樑與紐帶作用，構建「畢委會 — 專業代表 — 畢業生」三級高效溝通機制。推動各專業代表全面加入所在院系及班級的畢業生群組，在畢委會透過公眾號、校內郵件、公告欄等渠道統一發布通知後，由專業代表及時在群內轉發、補充說明並重點提醒，確保每一項重要安排都能精準觸達每位同學，最大限度減少信息差錯與漏讀。

同時，由專業代表集中收集本專業同學的疑問、建議與特殊需求，分類整理後統一向畢委會反饋，避免大量同學單獨諮詢、重複提問，大幅提升溝通效率與回復速度。針對畢業集體拍攝、袍服領取時段協調、專業專屬安排等事項，由專業代表協助對接統籌，讓服務更具針對性、更貼近同學實際需求，推動整體畢業袍相關工作開展更順暢、更有序。

3. 畢業袍與拍攝

在畢業袍與畢業拍攝服務上，我們將聯繫多家供應商開展公開比選，嚴格比價、比質、比服務，為同學爭取最優惠價格與最穩定品質保障；實行按學院、專業與年級分時段錯峰分流，統籌安排量身、領取與拍攝時段，大幅減少排隊等待時間；現場安排專人負責身份核驗、穿著協助與秩序引導，確保全流程高效順暢；畢業集體拍攝完成後，我們將第一時間上傳至專屬下載鏈接，方便同學快速保存、分享與留存珍貴畢業回憶。

4. 彈性服務兜底

我們針對無法按時參加畢業活動、延畢、境外就學、外出實習及其他特殊情況同學的實際困難，提供專項服務與彈性安排。專門設立彈性補辦窗口，設置不少於兩次集中補辦時段，方便同學錯峰辦理相關事宜。全程安排專人一對一協助，負責補量身體尺寸、補領畢業袍、補拍畢業照片、補發各類證明與材料，保障每一位畢業生都能順利完成相關流程。對於身在境外、無法返校的同學，建立遠程協調機制，通過線上溝通、代領代寄、彈性備案等方式提供替代方案，做到群體盡力覆蓋。彈性服務兜底，不落下任何一個人。

本項承諾：我們以「流程精細、服務人性、財務規範、兜底有力」為畢業服務工作標準，全程專人負責、全流程精細化、全方位兜底保障，最大限度減少差錯與遺漏，不讓任何一位畢業生因流程不便留下遺憾。畢業服務線上平台整合各項事務；現場組織高效有序，錯峰分流減少等待；特殊情況彈性兜底，專人協助覆蓋各類需求；服務過程公開透明，接受全體畢業生監督。用細緻、貼心、可靠的行動，為每一位澳大研究生送上圓滿、溫暖的畢業體驗。

(二) 會務高效

1. 推動常務委員會常態化運作，提升議事與落實效能

常務委員會不應只是會議機制的延伸，更應成為會員大會閉會期間持續履職、有效推進會務的重要平台。圍繞研究生普遍關注的學術、生活、權益及校園配套等議題，推動常務委員會定期召開會議，提升議事的連續性與針對性。建立議案跟進與進度反饋制度。對會員大會及常務委員會形成的決議進行分類整理、持續追蹤，推動相關執行部門定期回報進展，避免議案停留於紙面，確保每一項決議都有回應、有進度、有結果。

2. 健全監督機制，推動會務運作規範透明

有效監督是提升組織公信力的重要前提，也是對會員負責的基本表現。會員大會主席團將強化對執行情況的制度性監督。就年度工作計劃、重點項目推進、經費使用及活動成效等內容，建立常態化檢視機制，在執行層面更加清晰、規範、有據可循。完善質詢與建議機制。支持專業代表及相關委員就會務執行情況提出

具體質詢與改進建議，形成「提出問題—跟進處理—公開反饋」的基本閉環，提升組織對會員訴求的回應能力。

3. 完善上訴處理與權益救濟機制，保障會員正當權益

一個有溫度、有公信力的組織，必須在會員遇到問題時提供清晰、可信、可依賴的處理渠道。因此，在將來的工作當中，會員大會將建立和完善明確的申訴受理機制。就會員在參與會務、享有服務或反映權益問題時所遇到的困難，設立清晰的受理、處理流程與回覆時限，提升問題處理的可預期性。推動程序規範與公平合理。對涉及爭議、申訴及會內糾紛的事項，堅持依章程、依程序處理，保障當事人知情權、陳述權與合理救濟權，讓權益保障不流於形式。

(三) 推進數位化建設

真正高效的組織，不應依賴個別人的經驗或熱情，而應依靠制度、流程與可傳承的工作方法，提升組織長效運作能力。具體來說，會員大會將推動常用會務流程線上化、數字化，提升報名、通知、申請、反饋等環節的便捷性與運行效率。建立工作檔案、活動資料與經驗傳承機制，逐步形成可複製、可交接、可持續優化的工作體系，提升研究生會整體運作的穩定性與專業度。

本項承諾：「篤行」不僅是態度，更是研究生會治理能力的體現。對UMPA而言，真正的執行力，不在於活動辦得多、會議開得勤，而在於能否把制度轉化為成果、把回應轉化為改變、把承諾轉化為會員真正感受到的價值。未來，我們將以更清晰的流程、更高效的協作、更務實的作風，推動研究生會從「能運作」走向「能落實」、從「有工作」走向「有成效」。

二、 理事會行動綱領

(一) 執行會員大會決議，推進年度工作計劃

1. 現狀分析

理事會始終將貫徹落實會員大會決議、穩步推進年度工作計劃作為核心工作主線，在實踐中積累了紮實的工作基礎與豐富的執行經驗。圍繞學術交流、會員服務、校園文化建設等重點任務，已高質量完成多場主題活動組織、多項專項工作落地，通過精準對接需求、統籌協調資源，在凝聚會員力量、助力校園發展等方面取得了顯著成效，得到了會員大會的認可與會員的廣泛好評。當前，理事會正處於提質增效的關鍵階段，為進一步放大工作成效、提升執行質效，需在任務拆解精細化、推進方式創新化、落實流程高效化等方面持續發力，推動各項工作從“有序推進”向“優質高效”全面升級，更好地承接研究生會員大會的工作部署，兌現年度工作目標。

2. 具體行動方案

(1) 決議與計劃分解：精細化落地，責任閉環化

建立“決議 - 計劃 - 任務 - 舉措”四級拆解體系，由理事會核心成員牽頭組建專項工作組，針對會員大會決議與年度工作計劃，逐項梳理核心目標，細化為可操作、可量化的具體任務，明確每個任務的責任部門、核心負責人、執行團隊、關鍵時間節點及量化考核標準，實現“人人有責任、事事有抓手、件件有著落”。

針對跨領域、跨部門的綜合性任務，搭建“主責部門統籌 + 協同部門聯動”的協作機制，制定詳細的協作流程與溝通節點，定期召開跨部門協調會，確保資源共享、進度同步，推動各項任務無縫銜接、高效推進。

考核標準聚焦“成果質量、完成時效、協同效能”三大維度，量化為具體指標（如活動參與率、任務完成及時率、會員滿意度等），為後續工作評估提供清晰依據，確保任務落地不打折扣。

(2) 主動推進與創新落實：強化主動性，提升創新性

樹立“前瞻規劃、主動作為”的工作理念，各責任部門提前梳理任務推進要點，制定階段性工作預案，主動預判推進過程中的關鍵節點與資源需求，提前對接、提前部署，確保工作推進節奏有序、高效順暢。

鼓勵工作方式方法創新，結合時代發展趨勢與會員實際需求，積極探索數字化、智能化推進手段（如利用線上協作工具優化溝通效率、通過數據分析優化工作部署等），在活動形式、服務模式、執行流程等方面大膽嘗試，以創新驅動工作質效提升。

深化部門間協作配合，建立常態化溝通機制、資源共享機制與成果互通機制，打破部門壁壘，凝聚工作合力，形成“上下聯動、左右協同、全員參與”的良好工作格局，確保各項任務協同推進、成果最大化。

(3) 進度跟蹤與動態優化：全程可視化，調整及時化

搭建工作進度跟蹤臺賬系統，採用“日更新、周匯總、月通報”的方式，實時記錄各項任務的推進情況、階段性成果、資源使用情況等信息，實現進度可視化、可追溯，確保及時掌握工作動態。

定期召開工作推進會，通報各項任務進展情況，分享先進經驗與有效做法，圍繞重點難點任務集思廣益、凝聚共識，根據實際推進情況動態優化工作策略與執行方法，確保工作始終沿著既定目標穩步推進。

嚴格落實工作匯報制度，定期向會員大會全面匯報決議執行情況、年度工作計劃推進情況、階段性成果及下一步工作安排，主動接受監督與指導，根據反饋意見持續完善工作舉措，確保工作方向不偏差、執行有保障。

3. 預期成果

會員大會決議與年度工作計劃拆解科學合理、責任體系健全，各項任務落地路徑清晰、執行力度強勁，形成“層層抓落實、事事求實效”的工作氛圍。

工作推進主動性、創新性顯著增強，執行流程優化高效，跨部門協作順暢有力，工作質效與成果質量實現雙重提升，各項任務推進效率較以往提升 30% 以上。

年度各項重點任務均按時高質量完成，核心工作目標全面達成，為校園發展與會員成長提供堅實支撐，贏得會員大會與會員的高度認可。

4. 評估與優化

建立常態化評估機制，定期從任務完成質量、推進效率、協作效能、創新亮點、會員反饋等維度，對決議執行與工作推進情況進行全面評估，廣泛收集會員大會、各部門及會員的意見建議。

基於評估結果與反饋意見，系統總結工作中的成功經驗與有效做法，形成可複製、可推廣的工作模式；同時持續優化執行方案、工作流程與協作機制，不斷提升工作的科學性、針對性與實效性。

5. 資源需求

人力：明確各任務核心負責人、執行人員及協作人員，組建專業化工作團隊，加強人員培訓與能力提升，確保團隊具備充足的執行能力與協作意識，為工作推進提供人力保障。

物力：配備工作開展所需的辦公設備、協作工具、數據管理系統等基礎物資，完善進度跟蹤、信息溝通等數字化平臺，為工作高效推進提供硬件支持。

(二) 配合內部監督，優化服務效能

1. 現狀分析

理事會高度重視內部監督工作，始終將監督作為規範工作流程、提升服務質量的重要保障，積極配合研會內部監督機構開展各項工作，在完善工作制度、優化服務流程、提升運作規範性等方面取得了顯著成效。通過接受監督、整改完善，理事會的服務水平、工作效率與運作規範性持續提升，為會員提供了更優質、更貼心的服務。為進一步強化監督賦能作用，推動服務質量與運作水平再上新臺階，理事會將主動深化對內部監督的認識，升級監督配合模式，構建“監督 - 優化 - 提升”的良性循環，讓監督成為推動工作持續進步的強大動力。

2. 具體行動方案

(1) 主動對接監督：強化意識，拓寬渠道

持續強化主動接受監督的意識，將內部監督作為發現工作亮點、優化服務細節、提升工作質量的重要途徑，積極主動配合內部監督機構開展各項工作，全面、如實提供相關資料、工作記錄與進展情況，確保監督工作順利開展。

拓寬內部監督渠道，在現有監督機制基礎上，搭建“部門自查、交叉互查、會員反饋”三位一體的監督網絡，鼓勵部門內部常態化開展自我檢視，推動部門之間相互學習、相互監督，同時暢通會員反饋渠道，設立專門的意見建議收集平臺，及時捕捉工作中的優化空間。

建立監督工作聯動機制，指定專人負責對接內部監督機構，定期溝通監督重點、反饋工作動態，提前梳理工作中的關鍵環節與重點內容，主動邀請監督機構進行針對性指導，實現監督與工作的同頻共振。

(2) 深化優化提升：精準施策，全面提質

對監督過程中梳理的優化方向與提升空間，進行系統分類、深入分析，結合工作實際制定詳細的優化提升方案，明確提升目標、具體舉措、責任主體與完成時限，確保優化工作有方向、有步驟、有成效。

加大優化提升力度，聚焦服務流程、運作規範、工作效率等核心領域，逐項落實優化舉措，細化工作標準，完善服務細節，確保各項優化工作落地見效，推動服務質量與運作水平全面提升。

建立優化進展反饋機制，定期向內部監督機構匯報優化提升工作進展、階段性成果，主動征求監督意見，根據反饋持續調整優化舉措，確保提升工作精準對接需求。

(3) 固化提升成果：建立機制，持續進步

建立優化成果評估機制，從服務質量、運作規範、會員滿意度等維度，對優化提升效果進行全面評估，檢驗提升成效，總結成功經驗，形成可固化的工作標準與流程規範。

以優化提升為契機，進一步完善工作制度體系，將成熟的優化舉措、有效的工作方法轉化為常態化工作機制，融入日常工作流程，確保優化成果長期保持、持續發揮作用。

建立長效提升機制，定期回顧工作開展情況，結合監督反饋與會員需求，持續挖掘優化空間，推動工作流程、服務模式、運作規範不斷升級，形成“主動接受監督、持續優化提升”的良性循環。

3. 預期成果

主動接受監督的意識深入人心，配合監督工作的積極性、主動性顯著增強，監督渠道暢通高效，形成“樂於接受監督、善於利用監督”的良好氛圍。

優化提升工作精準有效，服務流程更趨完善，運作規範更加嚴謹，工作效率與服務質量大幅提升，會員體驗感與滿意度持續改善。

成功構建“監督 - 優化 - 提升”的良性循環機制，工作規範化水平、服務專業化水平實現質的飛躍，為理事會持續健康發展奠定堅實基礎。

4. 評估與優化

建立多維度評估體系，定期從監督配合度、優化舉措落實情況、服務質量提升效果、會員反饋等方面，對相關工作進行全面評估，廣泛收集內部監督機構、各部門及會員的意見建議。

基於評估結果，持續完善監督配合機制、優化提升流程與長效工作機制，不斷提升工作的規範性、針對性與實效性，確保監督賦能作用充分發揮。

5. 資源需求

人力：明確監督對接、優化提升工作的專項負責人與執行團隊，加強相關人員專業能力培訓，確保各項工作有序推進。

物力：提供優化方案制定、工作記錄整理、反饋渠道搭建所需的辦公物資與數字化工具，為工作開展提供基礎支持。

(四) 承接權益訴求，協調校方賦能會員

1. 現狀分析

理事會始終將維護會員權益、解決會員實際需求作為核心服務宗旨，搭建了暢通的權益訴求承接渠道，累計承接並妥善處理了大量會員在校園生活、學術服務、就業支持等方面的訴求，在協調校方資源、搭建溝通橋梁、為會員排憂解難等方面發揮了重要作用，贏得了會員的廣泛信賴與支持。為進一步擴大服務覆蓋面、提升訴求解決質效，理事會將持續深化權益服務工作，拓寬訴求承接渠道，強化協調聯動能力，完善反饋跟進機制，讓每一位會員的合理訴求都能得到及時回應、有效解決，全面提升會員的獲得感與幸福感。

2. 具體行動方案

(1) 訴求全面承接：拓寬渠道，精準分類

進一步拓寬權益訴求承接渠道，在現有線上反饋平臺、線下溝通會等基礎上，新增班級聯絡點、權益服務熱線、定期走訪調研等多種形式，構建“線上 + 線下、固定 + 流動”的全方位訴求承接網絡，確保會員各類權益訴求都能及時被受理、被關注。

建立科學的訴求分類登記機制，按照“校園生活、學術成長、就業發展、身心健康”等維度對訴求進行精準分類，結合訴求緊急程度、影響範圍等明確處理優先級，確保訴求處理有序高效。

完善訴求登記規範，明確登記要素（如訴求內容、訴求人信息、反饋時間、期望解決時限等），確保訴求信息完整、準確，為後續處理工作提供清晰依據。

(2) 多方協同推進：強化溝通，凝聚合力

深化與校方相關職能部門的常態化溝通機制，建立固定對接人制度，定期召開權益訴求協調會，及時反饋會員訴求，積極爭取校方政策支持、資源傾斜與解決方案，推動訴求高效解決。

針對涉及多部門、情況複雜的重點訴求，成立專項協調小組，由理事會核心成員牽頭，統籌協調校方相關部門、會員代表等多方力量，明確各方面職責與協作流程，集中資源、集中精力推動問題解決。

建立訴求處理進展實時反饋機制，通過短信、平臺通知、線下回訪等方式，定期向會員告知訴求處理進度、當前進展及下一步安排，讓會員全程知曉訴求處理情況，增強會員信任感。

(3) 成效跟蹤提升：注重反饋，持續優化

建立訴求解決成效評估機制，在訴求處理完成後，通過問卷調查、座談交流等方式，收集會員對處理結果的滿意度評價，全面評估訴求解決成效。

對會員反饋的合理化建議，及時納入訴求處理優化體系，調整完善處理流程與協調方式；對暫時未能完全解決的訴求，耐心向會員做好解釋說明，同步制定後續跟進計劃，持續跟進推動，確保會員訴求得到妥善回應。

定期總結訴求處理工作中的成功案例與有效經驗，梳理會員高頻訴求與核心需求，形成訴求處理工作簡報，為校方相關決策提供參考，同時提前預判潛在訴求，主動開展針對性服務，從源頭提升權益保障水平。

3. 預期成果

權益訴求承接渠道全面暢通，覆蓋所有會員群體，訴求受理及時率達到100%，實現“會員有訴求、理事會有回應”。與校方的溝通協調機制高效順暢，訴求解決效率顯著提升，核心訴求解決率達到95%以上，會員滿意度達到90%以上。形成“訴求承接 - 分類處理 - 協同推進 - 反饋評估 - 優化提升”的全流程權益服務體系，會員權益得到充分保障，理事會的權益服務品牌影響力顯著增強。

4. 評估與優化

建立常態化評估機制，定期從訴求受理率、解決率、會員滿意度、協調效率等維度，對權益訴求處理工作進行全面評估，廣泛收集會員、校方相關部門的意見建議。

基於評估結果與反饋意見，持續優化訴求承接渠道、分類機制、協調流程與反饋方式，不斷提升權益服務的精准性、高效性與針對性，打造更優質的會員權益保障體系。

5. 資源需求

人力：配備專職的訴求承接、協調與跟進工作人員，組建專業化權益服務團隊，加強溝通技巧、協調能力培訓，提升服務水平。

物力：提供訴求登記系統、溝通平臺、檔案管理工具等基礎物資，完善線上反饋渠道與線下溝通場地設施，為權益服務開展提供硬件支持。

(五) 精進服務執行，打造高品質服務成果

1. 現狀分析

理事會始終聚焦會員核心需求，致力於提供全方位、多元化的優質服務，已成功開展學術講座、就業指導、文體活動、交流沙龍等一系列豐富多樣的服務項目，在助力會員學術成長、職業發展、身心健康等方面取得了豐碩成果，積累了良好的服務口碑。為進一步提升服務的精准度、實效性與品牌影響力，理事會將持續深化服務內涵、優化服務形式、提升服務質量，聚焦會員核心需求打造一批有特色、有實效、有影響力的服務品牌，讓服務成果更具實質性、更能滿足會員期待，為會員成長發展提供更有力的支撐。

2. 具體行動方案

(1) 服務精准化升級：深耕需求，定制服務

開展常態化、全方位的會員需求調研，通過問卷調查、座談交流、一對一訪談、大數據分析等多種方式，深入了解會員在學術成長、就業發展、校園生活、身心健康等領域的核心需求與差異化訴求。

基於需求調研結果，聚焦會員高頻需求與核心痛點，優化服務內容體系，刪減冗餘環節，強化核心服務，提升服務的針對性與適配性；同時針對不同年級、不同專業、不同發展方向會員的差異化需求，推出個性化、定制化服務項目（如學術科研小班輔導、行業定制化就業培訓、興趣導向文體活動等），滿足會員多元需求。

建立需求動態跟蹤機制，定期更新會員需求數據，及時調整服務內容與形式，確保服務始終與會員需求同頻共振。

(2) 服務質量標準化：規範流程，提升專業

建立健全服務質量標準體系，明確各項服務的流程規範、服務標準、質量要求與目標成效，形成《服務質量規範手冊》，讓每一項服務都有章可循、有標可依，確保服務質量穩定可控。

加強服務團隊專業化建設，定期開展服務意識、專業技能、溝通技巧等方面的培訓，提升服務人員的專業素養與服務能力；建立服務人員考核激勵機制，將服務質量、會員評價與考核結果掛鉤，激發服務團隊的工作積極性與主動性。

引入會員評價反饋機制，在每一項服務結束後，通過線上問卷、現場評價等方式收集會員對服務內容、服務流程、服務態度等方面的評價意見，將會員反饋作為服務質量優化的重要依據，持續提升服務體驗。

(3) 服務品牌特色化：打造標杆，擴大影響

聚焦會員核心需求與校園特色，集中資源打造一批高質量的服務品牌活動與項目，突出活動的實效性、創新性與影響力（如“學術領航”系列講座、“就業賦能”專場招聘會、“青春同行”文體嘉年華等），形成具有辨識度的服務品牌矩陣。

注重服務成果的總結與推廣，定期梳理服務過程中的成功案例、典型經驗與實質性成果，通過公眾號、宣傳冊、成果展示會等多種形式進行廣泛宣傳，擴大服務品牌的影響力與覆蓋面；同時將成熟的服務模式進行標準化、流程化，形成可複制、可推廣的經驗，推動服務品牌持續升級。

建立服務品牌長效運營機制，定期對服務品牌的開展情況、成效反饋、會員評價進行評估，根據評估結果持續優化品牌內容與形式，提升品牌的生命力與影響力，讓服務品牌成為理事會的核心競爭力之一。

3. 預期成果

服務精準化、個性化水平顯著提升，服務內容與會員需求高度契合，差異化服務覆蓋不同類型會員群體，會員對服務的適配度評價達到 90% 以上。

服務質量標準化體系健全完善，服務流程規範高效，服務人員專業素養顯著提升，會員滿意度與認可度持續攀升，服務投訴率控制在 5% 以下。

成功打造 3-5 個有特色、有實效、有影響力的服務品牌，服務成果實質性突出，品牌知名度與美譽度廣泛傳播，為會員成長發展提供強有力的支撐，成為校園服務工作的標杆。

4. 評估與優化

建立全周期服務評估機制，定期從服務內容適配性、服務流程規範性、服務質量滿意度、品牌影響力等維度，對服務執行情況與成果進行全面評估，廣泛收集會員、校方及相關部門的意見建議。

基於評估結果與反饋意見，持續優化服務內容體系、質量標準與品牌運營模式，不斷提升服務的精準性、專業性與實效性，推動服務工作持續升級，為會員提供更優質、更具價值的服務。

5. 資源需求

人力：組建專業化服務策劃、執行與運營團隊，配備具備相關專業背景與服務經驗的工作人員，加強團隊培訓與能力建設，提升服務策劃與執行水平。

物力：提供服務開展所需的場地、設備、宣傳物料等基礎物資，完善服務調研、成果展示、品牌推廣等數字化平臺與線下設施，為服務落地與品牌打造提供保障。

專家資源、宣傳推廣等方面給予支持，協助對接優質資源，提升服務質量與品牌影響力。

第四篇 共創

一、會員大會主席團行動綱領

打破群體壁壘，連結灣區未來

(一) 促進研究生融入與本研融合

1. 保障研究生權益的章程條款宣導

許多新入住的研究生對自己作為研究生會會員的權利知之甚少，甚至完全不了解。他們不知道自己**有權**參加會員大會、**有權**投票選舉領導機關、**有權**對研會工作提出批評建議、**有權**使用研會提供的設施與福利，更不知道在權益受損時可以通過什麼程序尋求救濟。這種信息不對等不僅剝奪了他們行使權利的機會，也削弱了研會的代表性和公信力。為此，會員大會主席團將在新學年開學第一個月內，專門針對研究生群體組織章程宣講會。

宣講會將聯合研究生宿舍辦公室，每學期至少 1 場（線上直播與線下問答相結合）。宣講內容重點圍繞會員資格、會員權利、會員義務、會員大會的權限等。特別強調「任何會員均可向會員大會主席團提出書面提案」、「兩百名會員聯署可要求召開特別會員大會」等重要權利，讓每一位研究生都清楚知道：研會不是少數人的組織，而是屬於每一個會員的。同時，會員大會將製作一頁式「權益速查卡」和研會宣傳材料，印製並張貼於研究生宿舍各樓層公告欄等位置。速查卡同時提供電子版，在新生住宿確認材料（郵件）中發送，提供官方正規的了解渠道。同時在研會公眾號長期推送，方便隨時查閱。此外，主席團還將設立專用「權益諮詢郵箱」，由專人負責回覆，解答會員對章程的疑問。通過這些努力，我們希望每一位書院研究生都能從「不知道自己有什麼權利」轉變為「清楚知道並敢於主張」，真正成為研會的主人翁。

2. 推動「本研學術對話」常設機制

研究生擁有紮實的專業知識和科研經驗，本科生則充滿活力、跨學科興趣廣

泛且時間相對充裕。雙方在學術競賽、科研項目、讀書會、跨學科工作坊等方面存在巨大的合作潛力，但長期缺乏一個正式的、可持續的對接平台。會員大會主席團將充分發揮其召集會議的制度優勢，推動建立本研學術對話機制。具體而言，會員大會主席團定期向澳門大學學生會（UMSU）發出正式邀請，雙方各派出 3 至 5 名代表，召開一次聯席座談會。座談會設三個固定議題：跨學科學習資源的共享機制、實驗室與圖書館資源的分時使用方案、學術競賽的聯合組隊規則。通過這一制度，本研合作從「偶遇式」的個人行為轉變為「制度式」的組織行為，雙方都能從中受益，校園學術氛圍也將更加融合。

（二）國際生群體的權益保障與文化交流

1. 在專業代表中設立「國際生事務常設代表」

澳門大學作為一所國際化大學，吸引了來自葡語國家、東南亞、歐美等地的眾多國際研究生。他們在簽證續期、醫療保險理賠、住宿安排、語言支持、文化適應等方面有著與本地生截然不同的需求。然而，普通的專業代表往往缺乏跨文化溝通經驗，國際生也不一定願意向非國際生傾訴自己的困境。現有制度中，沒有一個專門聚焦國際生權益的職位，導致國際生的聲音常常被邊緣化。為此，會員大會主席團將在專業代表中設立「國際生事務常設代表」。每年專業代表選拔完成後，主席團將從中推薦 1-2 名自願擔任此職的國際生（須具備良好的雙語能力，且已在澳大學習至少一學期）。

2. 推動多語言《研究生權益簡明手冊》的編製與更新

該手冊的內容由主席團監督審定，由主席團成員、國際生事務代表、監事會代表共同組成審定小組，確保內容準確、無歧義、時效性強。手冊將供中文、英文、葡文三個版本。電子版在研會官網長期開放下載，並通過公眾號推送下載鏈接。每年新生入學季，將印製紙質版在研究生宿舍前台、圖書館、國際生報到處等位置免費派發。此外，主席團每年 10 月將隨機抽樣國際生進行手冊使用滿意度調查，根據反饋優化下一版內容。

(三) 附屬組織（屬會）的協同發展

1. 優化屬會成立與章程審核的「一站式指引」

根據章程第二十九條，附屬組織隸屬於研究生會，受常務委員會監督。然而，在實際操作中，有意成立屬會同學往往不清楚具體流程。為此，會員大會與常務委員會將打造「一站式」服務體驗。

該指引將以清晰、易懂的語言明確以下內容：申請條件；所需文件清單；審批流程；參考時限；以及常見問題解答。同時設立「屬會諮詢窗口」，由秘書長或一名指定委員擔任窗口負責人，提供諮詢。對於申請材料不齊全的，窗口須一次性書面告知所有缺失內容，避免反覆補正、浪費申請人時間。審核通過後，會員大會將頒發正式成立證書，並在官網公告。這一指引的發布，將使屬會成立從「摸著石頭過河」變成「有圖可循」，大大降低初創社團的制度門檻，激發校園社團活力。

2. 建立屬會負責人聯席會議與年度評估制度

屬會與研會之間、屬會與屬會之間長期缺乏常態化的溝通機制。屬會遇到經費不足、場地難借、宣傳無門等困難時，不知道應該向誰求助；研會也不清楚屬會的實際運作狀況和真實需求。同時，由於缺乏統一的評估標準，資源分配往往帶有主觀性，優秀的屬會得不到應有的激勵，存在問題的屬會也難以被及時發現和糾正。為此，會員大會主席團將建立屬會負責人聯席會議與年度評估制度。

每學期至少召開一次屬會負責人聯席會議，由會員大會主席團主持，所有屬會的會長或授權代表必須出席。每學年末，會員大會將根據各屬會提交的年度工作報告以及日常監督記錄，進行量化評估。優秀屬會將獲得下一年度優先經費支持、宣傳資源傾斜以及公開表彰；待改進屬會將收到書面整改建議。

(四) 連結大灣區與高校交流

1. 高校交流常態化

過去，研會與大灣區其他高校的交流多為一次性的活動邀請。這種模式雖然能維持基本的友好關係，但缺乏持續性和深度合作。活動結束後，聯繫往往隨之中斷，無法形成穩定的資源共享網絡。為此，會員大會主席團將主導聯校聯誼交流活動，並且不斷拓展和推進聯校聯誼交流會活動，加強各高校之間的聯繫，相互交流治理經驗，為進一步合作搭建平臺。。

每學年，會員大會主席團將與 3 至 5 所重點合作高校的研究生會進行正式接洽。雙方共同明確以下四個方面：學術資源共享；品牌活動互邀；幹部短期互訪；信息互通機制。我們將「活動邀請」升級為「常態化合作」，確保合作不會隨著人員換屆而中斷。

2. 建立選派與監督機制

隨著澳門大學國際影響力的提升，研會不時會收到高校的邀請，例如參加學術論壇、文化交流營、青年領袖峰會等。為此，會員大會主席團將建立相應的選派與監督機制。若研會獲邀參加學術論壇或交流活動，會員大會主席團應負責制定代表團成員的選拔標準（如專業代表優先、語言能力、過往貢獻等），並監督出訪報告的提交與公開。出訪結束後，代表團須向常務委員會匯交流成果，相關總結在官網公示，接受會員查閱。

3. 深化聯校聯誼交流會

過往的聯校聯誼交流會已成功搭建起粵港澳高校研究生組織的對話平台，在申博經驗、就業資訊、學術資源、組織發展等方面實現了初步的分享與連結。為進一步深化合作，我們將在既有基礎上，推動交流會向「更定期、更聚焦、更具行動力」的方向升級，使其成為服務灣區研究生的常態化、功能型網絡。

具體而言，未來每屆聯校聯誼交流會將設置明確的核心主題，避免議題過於發散，提升交流的針對性與成果轉化率。主題將緊扣研究生共同關切的痛點與熱點，例如學術資源共享專場（深入探討館際互借、跨校選課、實驗室平台對接等具體方案的可行性）、就業與職涯發展專場（聯合發布大灣區校招信息，分享重點行業的就業趨勢與內推資源）、創新創業與政策解讀專場（邀請相關機構解讀橫琴、前海、南沙等地的青年創新創業扶持政策，分享成功案例），以及研究生心理健康與權益保障專場（交流各校在研究生心理支持、權益申訴渠道等方面的制度與實踐）。

為確保交流成果不流於空談，我們將建立完整的行動鏈條。會前，在會議舉辦前一個月向各與會高校徵集希望討論的具體合作議題或待解決的共性問題，形成議題清單；會中，針對提案議題設立分組討論環節，由各校代表明確合作意向、資源投入與初步分工；會後，形成《聯校合作行動紀要》，明確各事項的牽頭學校、對接人與預計完成時間，並在下一次交流會上首先通報上次行動紀要的落實情況。

在交流模式上，我們將打造「線上常態聯絡 + 線下深度交流」的融合模式。線上層面，依託已建立的各校代表聯絡群，推動升級為「大灣區研究生組織資源共享社群」，定期發布各校的學術講座、論壇徵稿、實習機會、活動開放名額等資訊，實現資訊的即時流動與按需對接。線下層面，除年度大型交流會外，鼓勵開展小範圍、高頻率的專題參訪或工作坊，例如組織代表團赴橫琴深合區參觀科創企業，或到某所高校實地觀摩其品牌活動，將交流延伸至真實的發展場景中。

此外，我們將擴大參與範圍，吸納更多元的主體。在鞏固與現有重點高校合作基礎上，逐步邀請更多大灣區內不同特色、不同層次的高校研究生會參與，包括應用型本科院校、藝術類院校等，促進更廣泛的經驗互補。同時，適度邀請與研究生發展密切相關的社會組織（如青年聯合會、專業學會）或企業代表參與特定環節，為同學對接更直接的社會資源。

二、理事會行動綱領

(一) 落實校園多元融合舉措

1. 現狀分析

理事會始終高度重視校園多元融合發展，將促進不同群體研究生交流互鑒、凝聚校園合力作為重要工作方向，已成功配合開展多場跨群體交流活動、主題聯誼等特色項目，在搭建溝通橋梁、增進群體了解、營造包容和諧的校園氛圍等方面積累了豐富經驗，取得了顯著成效，得到了各類群體會員的積極響應與廣泛認可。當前，為進一步深化融合成效、提升服務精準度，理事會將聚焦不同群體的多元需求，持續豐富融合載體、優化支持服務、厚植融合文化，推動校園多元融合從“廣泛參與”向“深度融入”升級，讓每一位會員都能在融合中收獲歸屬感、幸福感。

2. 具體行動方案

(1) 融合活動精準策劃：聚焦需求，豐富載體

開展常態化、多維度的群體需求調研，通過問卷調研、座談交流、一對一訪談等方式，深入了解本研學生、書院研究生、國際生等不同群體的交流偏好、核心訴求與發展需求，形成《校園多元融合需求分析報告》，為活動策劃提供科學依據。

圍繞“學術共建、文化互鑒、生活互助”三大主題，策劃推出系列針對性強、形式多樣的融合活動：學術層面打造跨群體學術沙龍、專業代表跨校交流會、品牌活動濠鏡論壇等，促進專業交流與思想碰撞；文體層面組織熒光夜跑、搖滾音樂節等聯誼活動，增進情感聯結；公益層面開展聯合志願服務、社區共建等項目，凝聚社會責任共識，實現不同群體深度互動、相互賦能。

建立活動動態調整機制，根據前期活動成效與會員反饋，持續優化活動形式與內容，提升活動的吸引力與實效性，確保每一場活動都能精準對接群體需求。

(2) 融合支持服務優化：精准賦能，全面覆蓋

搭建“一對一幫扶 + 群體互助”的雙重支持體系，組建由不同群體優秀會員組成的幫扶志願隊，為有需要的會員提供學習方法指導、科研資源共享、生活適應支持、文化習俗解讀等全方位幫扶，助力會員快速融入校園環境。

在活動組織、資源分配、權益保障等方面堅持“公平公正、全面覆蓋”原則，充分兼顧各類群體的參與機會與發展利益，確保融合舉措惠及全體會員；針對特殊群體的個性化需求，提供定制化支持服務，讓每一位會員都能感受到校園溫暖。

建立支持服務跟蹤反饋機制，定期回訪受助會員，了解服務成效與需求變化，及時調整優化服務內容，確保幫扶工作精准高效、落地見效。

(3) 融合氛圍營造與宣傳：強化引導，凝聚共識

依托校園官網、公眾號、視頻號、宣傳展板等多渠道宣傳平臺，開設“多元融合”專題欄目，弘揚包容互助、開放共享的校園文化理念，宣傳不同群體的文化特色、優秀事跡與合作成果，增進群體間的相互了解與認同。

結合校園文化建設重點，開展“融合文化節”“跨群體故事分享會”等主題活動，邀請不同群體會員分享交流經歷與成長感悟，傳遞正能量，營造“尊重差異、包容多元、互助共進”的濃厚氛圍。

鼓勵會員主動參與融合文化傳播，通過會員視角記錄校園融合瞬間、分享融合故事，形成“人人參與、人人傳播”的良好局面，不斷增強全體會員的群體認同感與校園凝聚力。

3. 預期成果

融合活動精准度與實效性顯著提升，年度累計開展各類融合活動不少於3場，不同群體參與率達到60%以上，會員對活動的滿意度達到90%以上，實現群體間深度交流、相互理解。

融合支持服務體系全面完善，幫扶志願隊覆蓋各類群體，定制化服務惠及更多會員，會員融入感、歸屬感與幸福感持續增強，校園多元融合的凝聚力顯著提升。包容和諧的校園氛圍更加濃厚，“尊重多元、互助共進”的文化理念深入人心，群體間互動更加頻繁順暢，有效凝聚校園發展合力，為校園文化建設注入新活力。

4. 評估與優化

建立多維度評估體系，定期從活動參與率、會員滿意度、服務覆蓋面、氛圍營造成效等維度，對校園多元融合工作進行全面評估，廣泛收集不同群體會員、校方相關部門的意見建議。

基於評估結果與反饋意見，持續優化融合活動策劃、支持服務模式與宣傳推廣方式，不斷提升多元融合工作的精準性、實效性與影響力，推動校園多元融合持續深化。

5. 資源需求

人力：明確專項負責人與執行團隊，組建多元融合幫扶志願隊，加強團隊培訓，提升活動策劃與服務保障能力。

物力：提供活動組織所需的場地布置、物料制作、宣傳推廣等基礎物資，完善線上交流平臺與線下活動設施。

(二) 強化國際生服務與跨文化交流執行

1. 現狀分析

理事會始終將國際生服務與跨文化交流作為提升校園國際化水平的重要抓手，已搭建起基礎的國際生服務框架，在活動中保障國際留學生的參與度，在幫助國際生適應校園生活、熟悉學術環境、促進中外文化互鑒等方面取得了積極成效，贏得了國際生的廣泛認可與好評。為進一步提升服務品質、深化交流成效，

理事會將聚焦國際生的核心需求，推動服務向“精細化、個性化”升級，交流向“深層次、常態化”發展，全力打造更具溫度、更具活力的國際化校園環境，助力國際生全面融入校園生活。

2. 具體行動方案

(1) 國際生服務精細化推進：精准對接，全程護航

開展國際生需求專項調研，系統梳理國際生在學術科研、就業發展、語言溝通、生活適應、文化融入等方面的差異化需求，為精細化服務提供依據。

推出“學術 + 生活 + 發展”全方位個性化服務：學術層面提供學術寫作指導、科研方法培訓、論文發表諮詢、語言能力提升課程等；生活層面提供校園設施使用指導、本地生活常識普及、醫療社保諮詢等；發展層面提供就業政策解讀、實習機會對接、職業規劃輔導等，全面覆蓋國際生核心需求。

(2) 跨文化交流活動提質增效：豐富內涵，深化互動

創新跨文化交流活動形式與內容，打造“文化體驗 + 學術交流 + 實踐互動”三大類活動矩陣：文化體驗類推出中外傳統節日共享、美食文化節、語言角等活動，促進文化習俗互鑒；學術交流類舉辦國際學術論壇、跨文化科研協作沙龍等，推動專業思想碰撞；實踐互動類組織中外學生聯合志願服務、社區調研、企業參訪等，增進實踐中的相互了解。

建立活動品牌化運營機制，重點打造“跨文化交流季”“中外學生文化嘉年華”等特色品牌活動，提升活動的影響力與吸引力，推動跨文化交流常態化、長效化開展。

3. 預期成果

國際生服務精細化、個性化水平顯著提升，服務包覆蓋國際生核心需求，專屬聯絡員服務實現全覆蓋，國際生對服務的滿意度達到 90% 以上，核心需求得到充分滿足。

跨文化交流活動品質與參與度提升，年度累計開展品牌化跨文化交流活動不少於 12 場，中外學生參與率達到 75% 以上，活動互動性與體驗感顯著增強，文化交流成效明顯。國際生融入渠道全面拓寬，試行結對幫扶覆蓋率達到 50%，國際生融入感與歸屬感大幅增強，校園國際化氛圍更加濃厚。

4. 評估與優化

建立常態化評估機制，定期通過問卷調查、座談交流、一對一訪談等方式，收集國際生對服務內容、活動形式、融入支持等方面的反饋意見，全面評估工作成效。基於評估結果與國際生需求變化，持續優化服務體系、活動策劃與融入支持舉措，不斷提升國際生服務與跨文化交流工作的精准性、實效性與體驗感。

5. 資源需求

人力：組建國際生服務專項工作小組，配備具備跨文化溝通能力、專業服務素養的工作人員，加強團隊培訓，提升服務與活動組織能力。

物力：提供服務開展、活動組織所需的場地、物料、宣傳推廣資源，完善線上服務平臺與交流渠道，為國際生服務與跨文化交流提供基礎支持。

結語

求真

我們鄭重承諾：每一項服務都將始於對研究生真實需求的深入調研，而非憑空臆斷或流於形式。我們將建立常態化的意見收集與反饋機制，確保每一個聲音都被認真聆聽，每一個問題都有專人跟進、明確時限與結果回覆。從專業代表座談到線上權益平台，從問卷調查到閉環管理，我們做到「事事有回應，件件有着落」，讓求真成為研會最堅實的底色。

明責

我們鄭重承諾：權責清晰、制度透明、財務公開、接受全體會員監督。我們將嚴格依照章程，釐清每一級組織、每一位成員的職責邊界，杜絕推諉與模糊。年度工作報告、財務報表、重大決策過程，均將在官網資訊公開專欄及時發布。我們主動邀請監事會與會員代表參與監督，讓權力在陽光下運行，讓責任成為每一項行動的起點。

篤行

我們鄭重承諾：流程標準、響應迅速、數字驅動、成果可驗。我們將全面推行標準化操作流程（SOP）與物資管理流程（MBP），減少無效溝通與重複勞動；搭建智慧服務中台，實現權益問題 48 小時內初步回應；每一場活動、每一項服務都將設定可量化的目標，並在結束後進行數據化復盤。我們不尚空談，唯以行動說話，讓高效與專業貫穿研會工作的每一個細節。

共創

我們鄭重承諾：打破研究生與本科生、本地生與國際生、澳門與橫琴之間的無形壁壘，連結灣區，共贏未來。我們將推動本研學術對話、書院融合觀察員、跨文化共融提案等制度創新；主動對接大灣區及高校，共建資源網絡。我們相信，唯有開放與協作，才能匯聚更大力量。

我們承諾:

恪守《澳門大學研究生會章程》，以清澈初心服務全體研究生，以務實行動踐行每一項政綱。讓研會成為每一位澳大研究生的堅實後盾與成長夥伴。