



志愿汇APP 操作指南



目 录

一、 下载注册	1
1. 下载“志愿汇”APP	1
2. 注册成为志愿者	1
二、 APP 功能简介	2
1. 切换城市	2
2. 领取志愿者免费保险	2
3. 加入组织	3
4. 报名招募活动	3
5. 活动签到计时	4
6. 申请荣誉时数补录	5
7. 发布公益圈	6
8. 群聊功能	7
9. 福利	9
10. 帮助咨询	9
三、 常遇问题	10
1. 登录名是什么?	10
2. 忘记密码怎么找回?	10
3. 如何修改绑定手机号码?	10
4. 验证码问题	11
5. 如何变更错误姓名?	12
6. 如何切换志愿者账号?	12

7. 如何注销志愿者账号?	12
8. 组织搜索不到该怎么操作?	12
9. 如何获得签到活动编码?	12
10. 快速签到和人脸签到有什么区别?	12
11. 忘记签退怎么办?	13
12. 信用时数异常问题	13
13. 信用时数和荣誉时数的区别	13
14. 什么是公益益币?	13
15. 如何查询志愿服务记录证明	14
16. 招募活动报名问题	14
17. 活动无法签到是什么原因?	14
18. 已经签到签退了, 为什么却没有记录信用时数?	15

志愿汇官方客服电话: 400-0035-125

电话接听&活动审核时间: 工作日 9:00-21:00; 周末及节假日 9:00-18:00

志愿汇操作指南

一、 下载注册

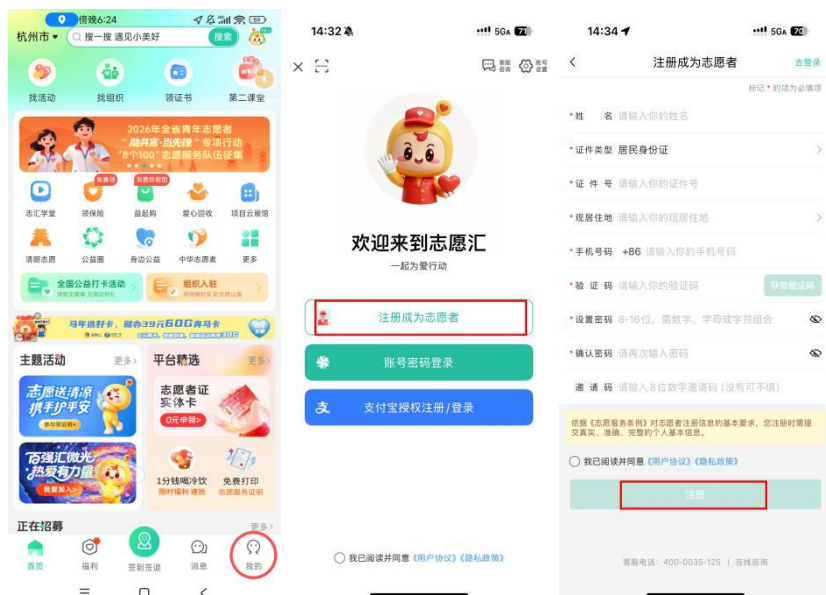
1. 下载“志愿汇”APP

扫描下方二维码或在应用商城搜索“志愿汇”即可进行下载。



（志愿汇下载二维码）

2. 注册成为志愿者



点击右下角【我的】，点击【注册成为志愿者】，输入个人正确身份信息即可进行志愿者注册（请阅读并勾选用户隐私协议，若无邀请码可以不用填写），注册成功后将自动跳转到APP首页。

二、 APP 功能简介

1. 切换城市

登录后，志愿者可在首页左上角调整自己当前所在城市定位。



2. 领取志愿者免费保险

点击首页【领保险】按钮，即可进行领取志愿者保险。保险领取成功后可在页面查看保险保障范围及理赔流程。



3. 加入组织

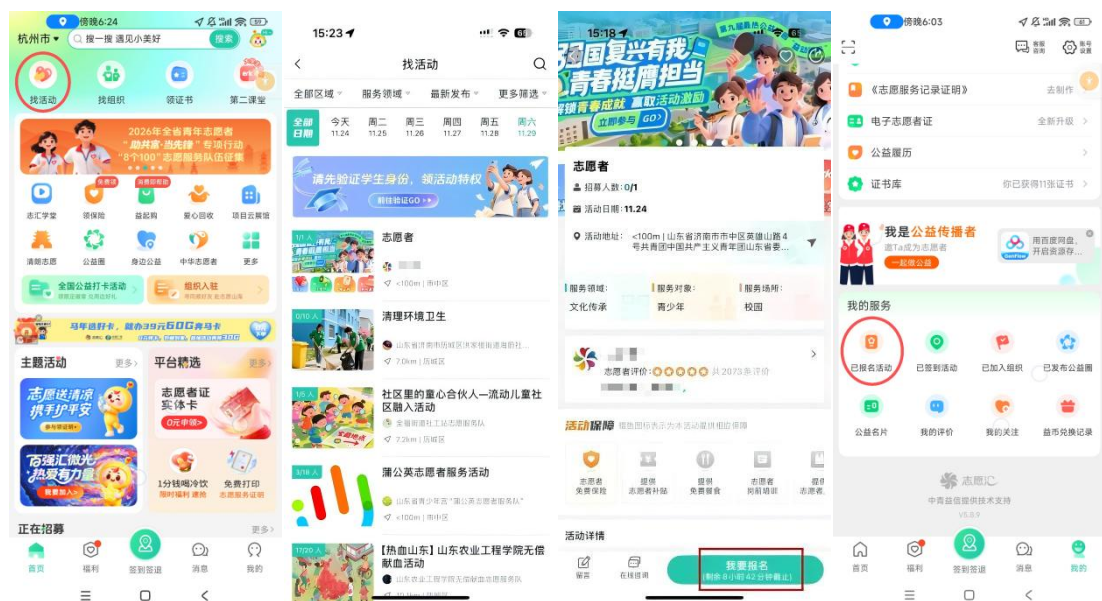
点击首页【找组织】版块进入组织界面，志愿者可以在页面选择心仪的志愿服务组织申请加入，也可以在页面右上角对想加入的组织进行搜索，查找到对应组织后点击【申请加入组织】，等待组织负责人审核即可。志愿者加入组织没有个数限制，可以加入多个组织。



4. 报名招募活动

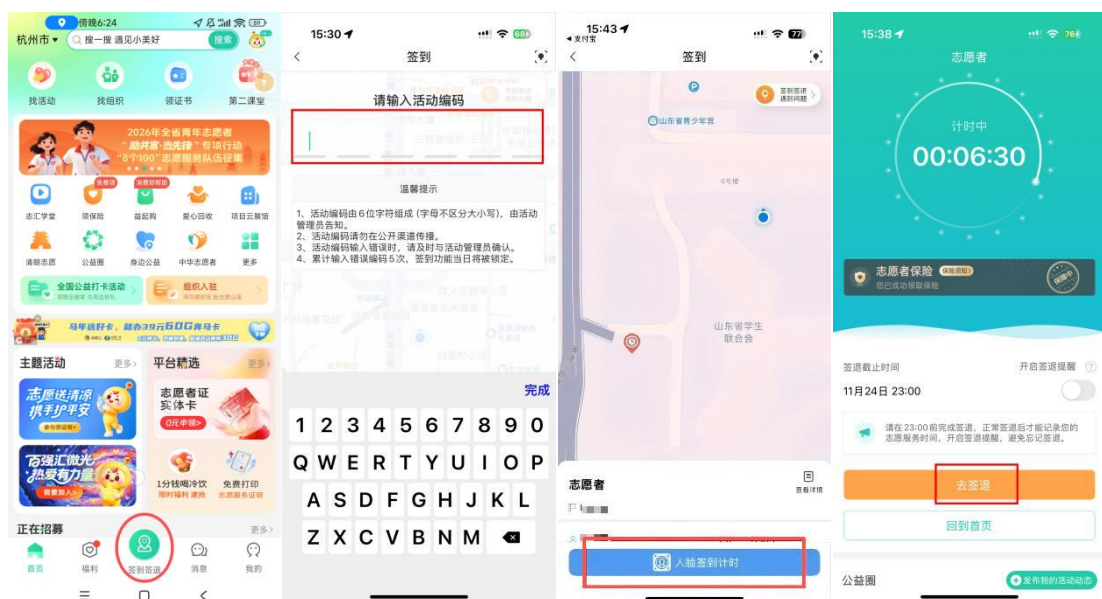
点击首页【找活动】版块，可以根据活动地区、服务领域和发布状态、招募时间对招募活动进行筛选。选择要参加的活动，点击【我要报名】，等待活动负责人审核通过即可参与志愿服务活动。

志愿者报名后可在个人界面【已报名活动】中查看自己的活动报名情况及审核进度。



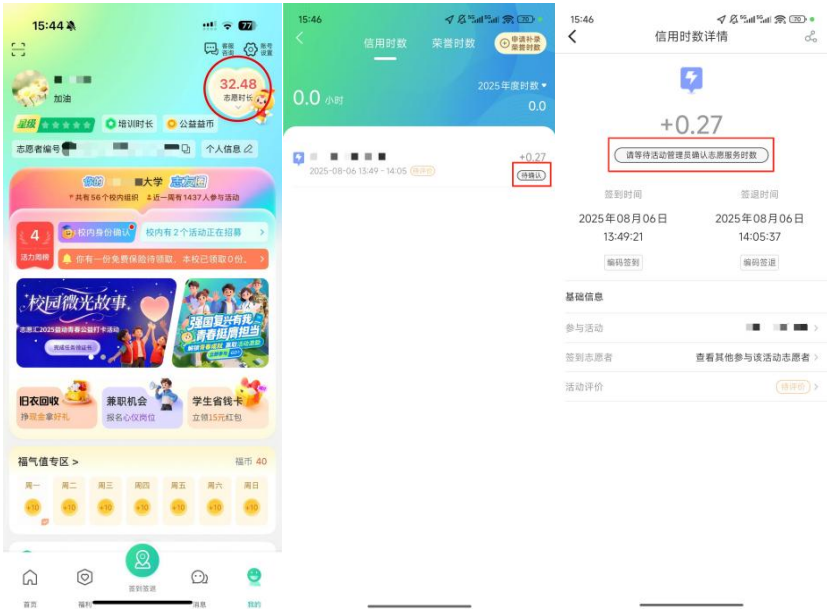
5. 活动签到计时

点击【签到签退】按钮，签署诚信协议后选择【我要签到】，输入6位活动编码并选择签到方式后，进入计时界面（如下图4所示）后方完成本次活动的签到操作。活动结束后在计时界面点击【去签退】，正常签退并由活动管理员确认后即可记录志愿服务信用时数。正常签退时请勿点击强制签退，若误操作将无法记录信用时数。



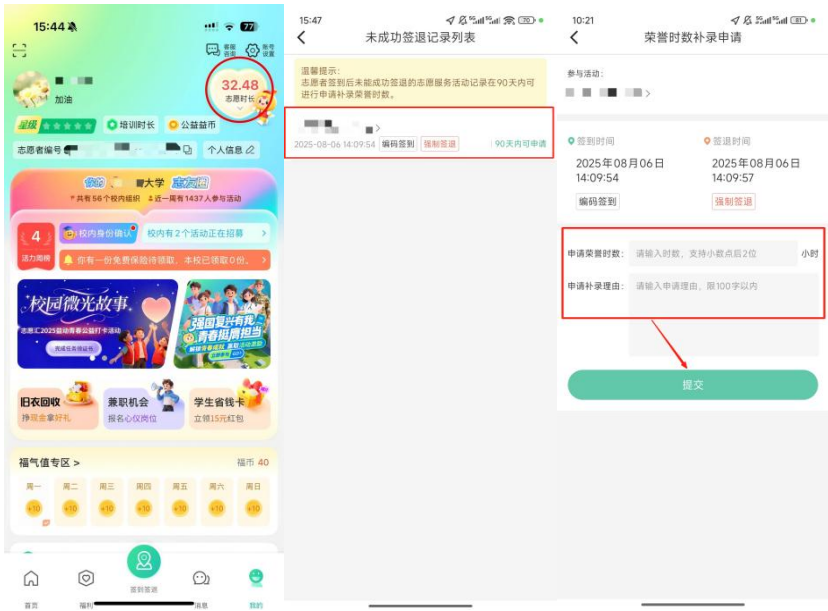
注：志愿者点击个人中心“志愿时长”按钮可查看信用时数记录

明细。若状态提示为“待确认”，则该时数需管理员确认后方可生效。



6. 申请荣誉时数补录

如志愿者已进行【签到】操作，但未能成功签退（忘记签退或强制签退），则该场次活动不记录信用时数，志愿者可在“志愿汇”APP【个人中心】，“信用时数/荣誉时数”详情的右上角处，选择【申请补录荣誉时数】。



志愿者未能成功签退的活动记录会在此界面保存 90 天，志愿者

需在 90 天内向所参加活动的志愿服务组织提交补录荣誉时数的申请,管理员审核通过后,该时数将自动累加至志愿者荣誉时数列表中。

注:

1.该时数被驳回后不能再重新申请,请志愿者优先与管理员进行沟通确认后再进行提交,避免因双方信息不通导致的申请失败;

2.荣誉时数补录的申请需与活动设置签到总时长保持一致,以志愿服务活动 9:00 开始,19:00 结束为例:假如志愿者早 9:00 进行签到后忘记签退,则最多可申请 10 小时的荣誉时数补录;假如志愿者早 9:00 进行签到后 12:00 进行签退后再次进行签到,忘记签退,则最多可申请 7 小时的荣誉时数补录;

3.此功能仅适用于成功签到但未能成功签退的情况,如需补录未签到情况下产生的荣誉时数,则需要组织管理员通过“上传担保书补录荣誉时数”的方式为志愿者进行补录。

7. 发布公益圈

参加志愿服务活动中发布公益圈,可以在签到计时界面选择【发布我的活动动态】按钮,选择需要上传的活动图片和与本次活动相关的文字即可。

签到活动结束后,志愿者可以点击【公益圈】进入专区,点击右上角【+】按钮,选择需要发布公益圈的签到活动进行发布。每场签到活动只能发布一次公益圈,如果删除,不能关联该活动再重新发布。



8. 群聊功能

(1) 组织群聊

如志愿服务组织选择开启组织群聊，已加入该组织的志愿者可在组织详情界面进入组织群聊。



(2) 招募活动群聊

如招募活动发布时，发布人选择开启活动群聊，报名且被审核通过的志愿者可在活动报名界面进入该活动的群聊组织。



(3) 签到活动群聊

志愿者签到志愿服务活动后，将自动进入该签到活动的群聊。



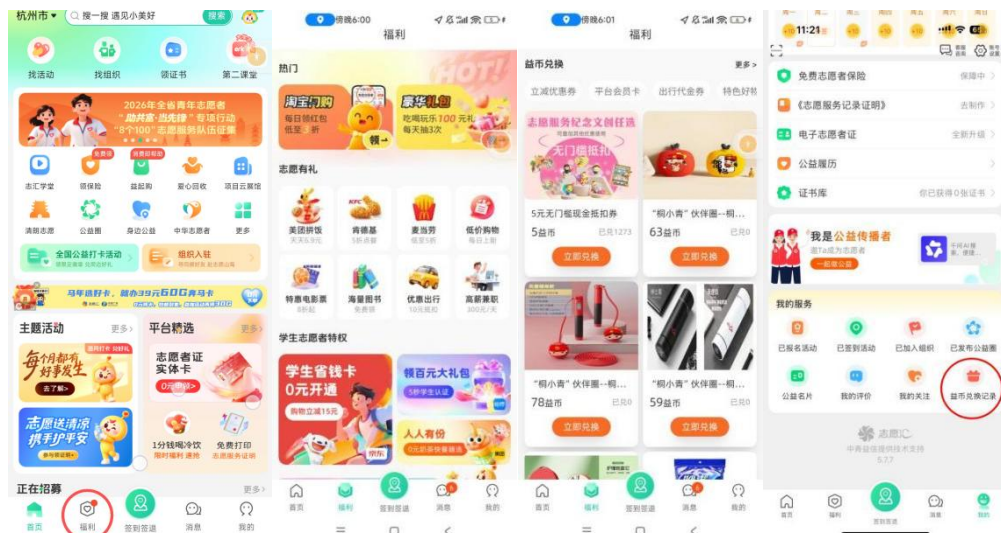
注：志愿者可在“志愿汇”APP 首页底部操作栏中，点击【消息】，查看正在使用中的群聊对话框。



9. 福利

志愿者在首页点击【福利】版块，可以看到当地相关单位和爱心商家为志愿者提供的激励商品，志愿者可以点击商品查看详细兑换要求和领取说明，如符合兑换条件，点击【马上兑换】即可按照物品兑换说明领取相应商品。

志愿者可以在首页点击【我的】进入个人中心，点击【益币兑换记录】查看兑换福利商品信息。



10. 帮助咨询

如有使用疑惑可以点击【我的】，选择【帮助中心】中对应的帮助模块查看问题解答或拨打志愿汇官方客服电话 400-0035-125 进行咨询。



三、 常遇问题

1. 登录名是什么？

登录名皆为志愿者身份证号码。

若身份证最后一位是 X，X 需要大写。

2. 忘记密码怎么找回？

点击登录界面【忘记密码】选项。志愿者可选择【通过身份核验找回密码】，若核验身份失败，则可选择使用绑定手机号码【通过手机验证码找回密码】，如绑定手机号码为空或者错误等，请在该界面选择【这不是我的手机号码，我需要用新手机号找回密码】，重新设置手机号，并通过新的绑定手机号修改密码。若曾设置过密保问题，也可使用【通过密保问题找回密码】的方式找回密码。

3. 如何修改绑定手机号码？

若志愿者可以通过正确的账号密码进行登录，请于首页点击【我

的】进入个人中心，点击界面上的【账号设置】按钮，点击【手机号码】，点击【更换手机号码】，直接将输入栏里面的手机号码修改，然后点击【获取验证码】，进行【提交】操作。

若志愿者忘记登录密码，请于登录界面点击【账号密码登录】再点击【忘记密码】，选择【通过手机验证码找回密码】，输入账号后选择【这不是我的手机号码，我需要用新手机号找回密码】审核通过后，绑定手机号将会自动变更。



4. 验证码问题

如果志愿者选择发送验证码，进入 120 秒倒计时后手机未收到短信，请拨打志愿汇官方客服热线 400-0035-125，工作人员核验您的身份信息无误后将为您进行查询验证码的操作。

一个手机号码一天内最多只能接收 3 次验证码，如果点击发送验证码系统提示【今日获取验证码已达上限】，志愿者可以选择次日再进行获取。

5. 如何变更错误姓名？

可在个人中心中选择进行实名认证，实名认证审核时间为 1-3 个工作日，实名认证审核通过后错误姓名将自动变更。

6. 如何切换志愿者账号？

登录个人账号，点击右下角【我的】进入个人中心，点击右上角【账号设置】，选择“退出登录”，使用其他账号进行登录即可。

7. 如何注销志愿者账号？

登录个人账号，点击右下角【我的】进入个人中心，点击右上角【账号设置】，选择【账号注销】。账户注销后将清除所有记录且无法找回，请志愿者谨慎操作。

8. 组织搜索不到该怎么操作？

首先确认志愿汇首页左上角的定位信息是否为该组织所在城市，再明确志愿者输入的组织名称是否完全正确，如果确认搜索信息无误依旧不能搜索成功，可能是组织方设置未开放展示，请联系组织管理人员进行咨询。

9. 如何获得签到活动编码？

组织负责人（管理员）需提前至少一天发布签到活动，活动审核通过后即可获得活动编码。志愿者请联系活动负责人获知活动编码。

10. 快速签到和人脸签到有什么区别？

志愿汇签到方式包括快速签到和人脸签到两种方式。如果多名志

愿者使用同一台设备进行签到，第一名志愿者使用了人脸签到的方式签到后可退出登录，其余志愿可继续使用人脸签到功能记录时长；如使用了快速签到，则不能退出登录由其他志愿者继续签到计时。

11. 忘记签退怎么办？

志愿服务信用时长，是指志愿者通过“志愿汇”平台“人脸签到计时”、“编码签到计时”等相关互联网技术手段由系统自动记录的志愿服务时长，因此不可以补签退或者补录信用时数。如不慎忘记签退，请志愿者自行提交补录荣誉时数的申请。

12. 信用时数异常问题

请确认志愿者是否为正常签退，若超过签退时间和签退范围或误操作为强制签退将不能记录信用时数。志愿汇目前每天的信用时数上限为 12 个小时，超过 12 个小时将不会继续累计时长。

13. 信用时数和荣誉时数的区别

信用时数：志愿者通过“志愿汇”平台“人脸签到计时”、“编码签到计时”等相关互联网技术手段由系统自动记录的志愿服务时数，该时数无法由管理员人工录入。每获得 1 个小时的信用时数会自动产生 1 个公益益币。

荣誉时数：管理员通过“关联签到活动”或通过“补录荣誉时长担保书”的方式，为志愿者补录的志愿服务时数。

14. 什么是公益益币？

每 1 个小时的信用时数同比产生 1 个公益益币，公益益币可以兑

换由平台链接的各种志愿者激励，志愿者们可使用自己的益币在“志愿汇”APP的【福利商城-益币兑换】专区中兑换物品。

15. 如何查询志愿服务记录证明

登录“志愿汇”APP，点击右下角【我的】进入个人中心，点击【志愿服务记录证明】，志愿者可以按照服务时长、按照加入组织、按照参与活动三种方式选择生成自己的志愿服务记录证明。

16. 招募活动报名问题

志愿者可登录“志愿汇”APP，点击【我的】进入个人中心，在【已报名活动】查看自己的报名详情；如发布者未能及时审核志愿者的报名信息，请志愿者直接电话联系该活动的负责人。

17. 活动无法签到是什么原因？

（1）签到提示“您不在该活动指定的招募活动志愿者名单中”

该活动仅限报名相关招募活动的志愿者进行签到，请志愿者与活动负责人（管理员）确认自己是否已报名相关招募活动并被审核通过。

（2）签到提示“您暂未加入该组织，无法签到”

该活动仅限本组织内志愿者进行签到，请志愿者与活动负责人（管理员）确认自己是否已被添加至该组织中。

（3）签到提示“活动已结束或暂未开始”

志愿者现在签到的时间与该签到码所对应的活动时间不符，请志愿者和活动负责人（管理员）确认活动开始时间和签到码是否正确。

（4）签到提示“***米后进入签到范围”

请志愿者确认是否已打开手机的 **GPS** 定位功能并且确认是否已设置对志愿汇 **APP** 定位服务权限授权允许，打开 **WIFI** 可以提高定位识别精准度。若提示距离进入签到范围还有 100 米左右，属于手机定位偏差问题，请将 **APP** 中的地图缩小一下，看自己的定位是否在签到范围内，也可以尝试在周围空旷的地方走动一下。

18. 已经签到签退了，为什么却没有记录信用时数？

签到签退后志愿服务时数为“0”的原因有以下几点

(1) 签到签退时间过短，无法记录。

(2) 签退方式为强制签退。原因如下：

- 1) 签退时已超过管理员设置的活动签退时间。
- 2) 签退时已超出管理员设置的活动签退地理范围。
- 3) 志愿者自行点击了强制签退的按钮。

强制签退均不予以记录信用时长，志愿者可在志愿汇 **APP** 中向管理员提交补录荣誉时数的申请。