



广州公益时间银行

志愿者使用指引手册

广州市志愿者协会

2020年8月

广州公益时间银行



CONTENTS

目录 >>>>

- 1 广州公益“时间银行”平台常见用语释义
- 2 广州公益“时间银行”用户指引
- 3 广州公益“时间银行”活动报名指引
- 4 广州公益“时间银行”培训报名指引
- 5 广州公益“时间银行”积分服务指引
- 6 广州公益“时间银行”加入团队指引
- 7 广州公益“时间银行”证明开具指引
- 8 广州公益“时间银行”监督投诉指引

广州公益“时间银行” 平台常见用语释义

• 广州公益“时间银行”平台

广州公益“时间银行”是在政府指导下，由社会组织、企业、社工服务站和志愿者等社会力量共同搭建的社会化运作的综合性志愿服务支撑平台，是集志愿服务发布，志愿服务时数记录，志愿服务积分存储，积分捐赠和兑换等功能于一体的平台。



• 志愿者

根据《志愿服务条例》中的规定，志愿者是指以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。志愿者可以将其身份信息、服务技能、服务时间、联系方式等个人基本信息，通过国务院民政部门指定的志愿服务信息系统自行注册，也可以通过志愿服务组织进行注册。志愿者提供的个人基本信息应当真实、准确、完整。



• 志愿服务团队

志愿服务团队是对所有志愿服务队伍的统称，其中包括在民政部门登记备案的组织，也包括尚未在民政部门登记备案的志愿服务团队（鼓励具备条件的志愿服务团队前往民政部门登记备案）



• 志愿服务时数

志愿服务时数是指志愿者参与志愿活动产生的服务时间。平台将根据签到、签退时间记录志愿者个人的服务时数，经活动主办方确认以及广州公益时间银行平台认证后，生成个人服务时数。



• 志愿培训时数

志愿培训时数是指志愿者参加各类志愿服务培训获得的时数。培训时数不能计入志愿服务时数。



• 时间积分

志愿者在广州公益“时间银行”平台上参与志愿服务产生的时数可转换为时间积分，时间积分可通过平台兑换物资、兑换服务，以及捐赠给他人使用，实现“二次公益”。



广州公益“时间银行” 个人注册指引

一、广州公益“时间银行”APP下载途径

安卓系统：

扫描二维码进入浏览器或通过应用宝、华为手机商城下载“公益时间银行”软件并安装。

苹果系统：

扫描二维码进入浏览器或通过App Store搜索“公益时间银行”软件下载并安装。



二、注册操作指引

第一步

打开广州公益“时间银行”APP首页，点击右上角“注册”，进入登陆页面

第二步

根据APP提示，填写个人姓名、性别、身份证号、手机号等个人信息。

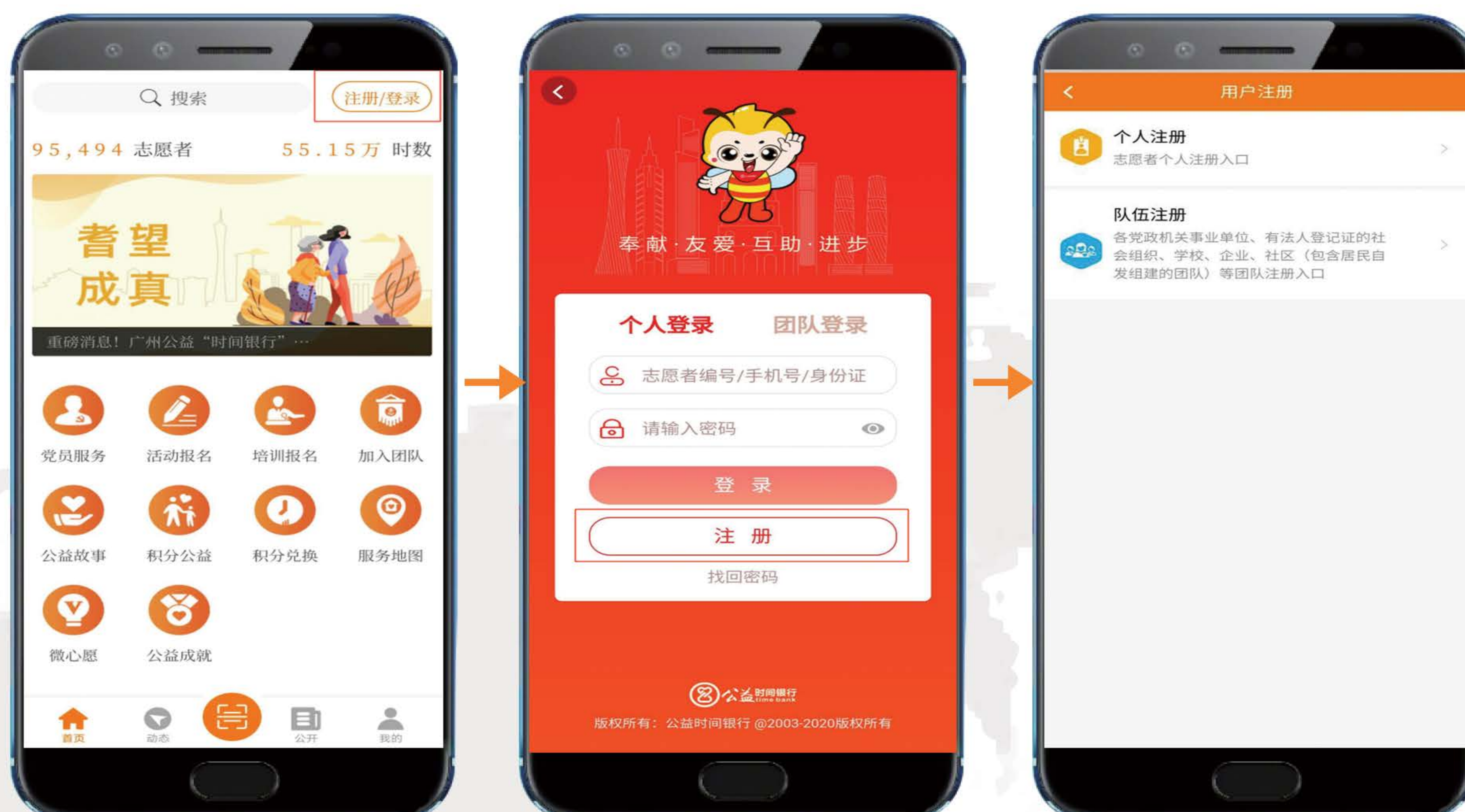
第三步

阅读《服务协议》，并勾选“我已阅读并接受”《服务协议》。

第四步

完成资料填写后，点击“注册”，即完成个人注册。



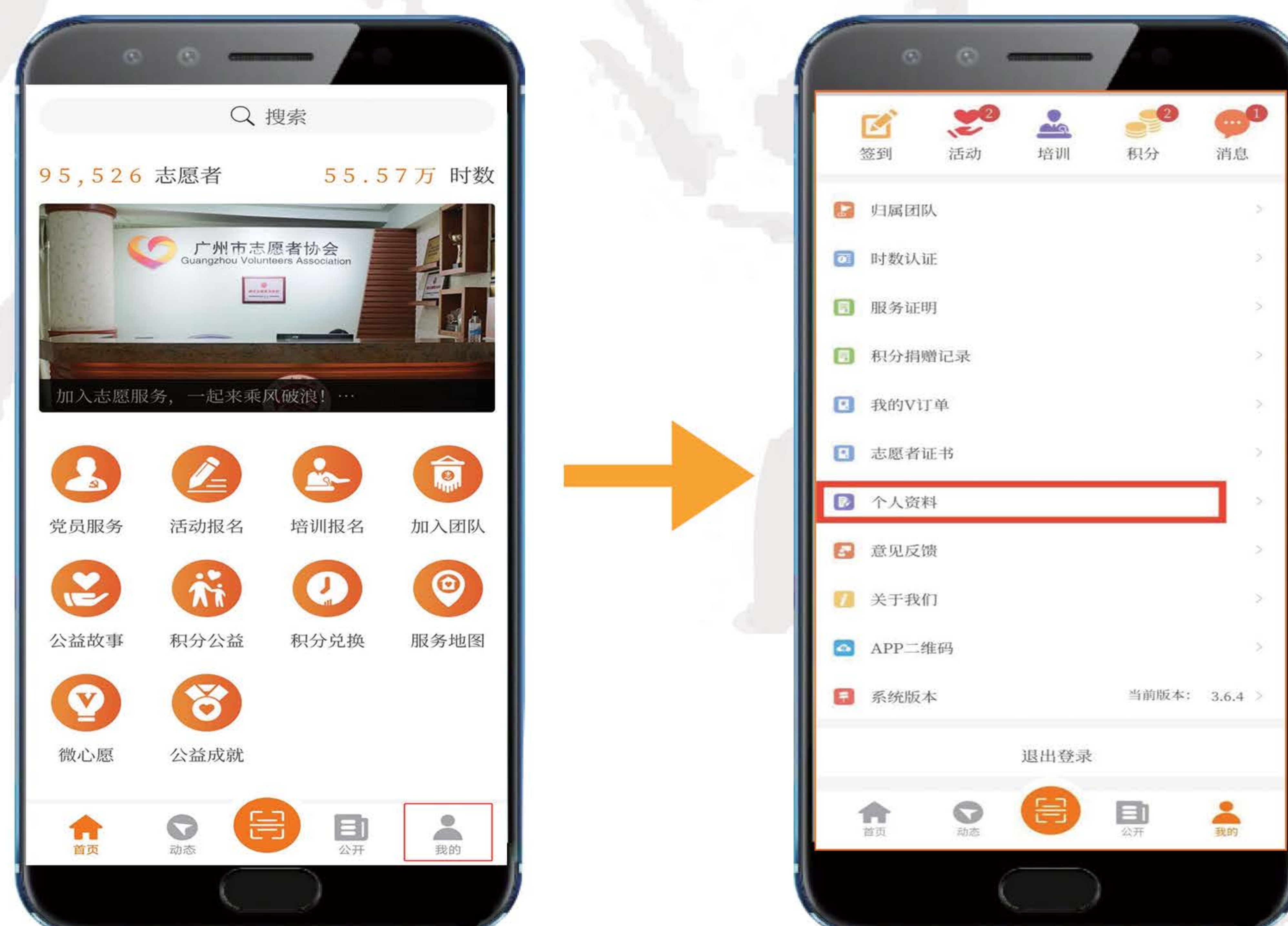


三、登陆指引

注册成功后，可以使用志愿者编号、手机号码和身份证号码进行登录；忘记密码可以通过注册时填写的手机号码或邮箱进行重置。

四、修改个人资料

第一步，打开首页点击【我的】，然后点击“修改资料”进入页面。





第二步

根据提示补充个人信息，包括手机号码、QQ、微信号、详细地址、邮箱、兴趣爱好、可服务时间等。

点击【身体状况】，可以填写、修改、提交个人身体状况自评表。



点击【志愿者证书】
可以查看个人志愿者证书。



五、功能介绍

(一) 基础功能

1.注册登录

通过广州公益“时间银行”注册成为志愿者或志愿服务团队，实现一键登录功能。

2.签到签退

实现志愿服务的签到签退功能，其中包含活动签到签退，以及培训签到签退。

3.活动、培训报名

实现活动、培训线上报名等功能，并根据志愿者的个人兴趣推荐合适的志愿服务活动和培训。

4.加入团队

实现线上加入志愿服务团队等功能，并根据志愿者个人兴趣推荐合适的志愿服务团队。

5.时数记录

记录志愿者参与服务的时数，并可转换成时间积分。

6.消息推送

推送活动、培训、动态等信息，并根据志愿者个人情况，推送合适的服务给个人。

7.服务地图

展示全市各社区、全市各街道社工服务站、志愿服务团队（组织）的地位信息，并以地图的形式记录志愿者参与的志愿服务，在年底进行统计，并制作志愿者的个人年度志愿服务报告。

8.信息公开

展示系统常见问题、制度规则和公告公示等内容。

（二）拓展功能

1.积分兑换

积分兑换是指志愿者可根据兑换条件，使用时间积分兑换平台发布的服务或物资。

2.积分公益

积分公益是指各企业、机关事业单位、社会组织、志愿服务团队等，可通过平台发布服务、物资、场地等公益资源；有需要的志愿团队、社会组织等可根据实际情况发起积分募集，申请使用资源；平台鼓励和支持志愿者捐赠积分支持服务对象、志愿服务项目、志愿服务团队等。

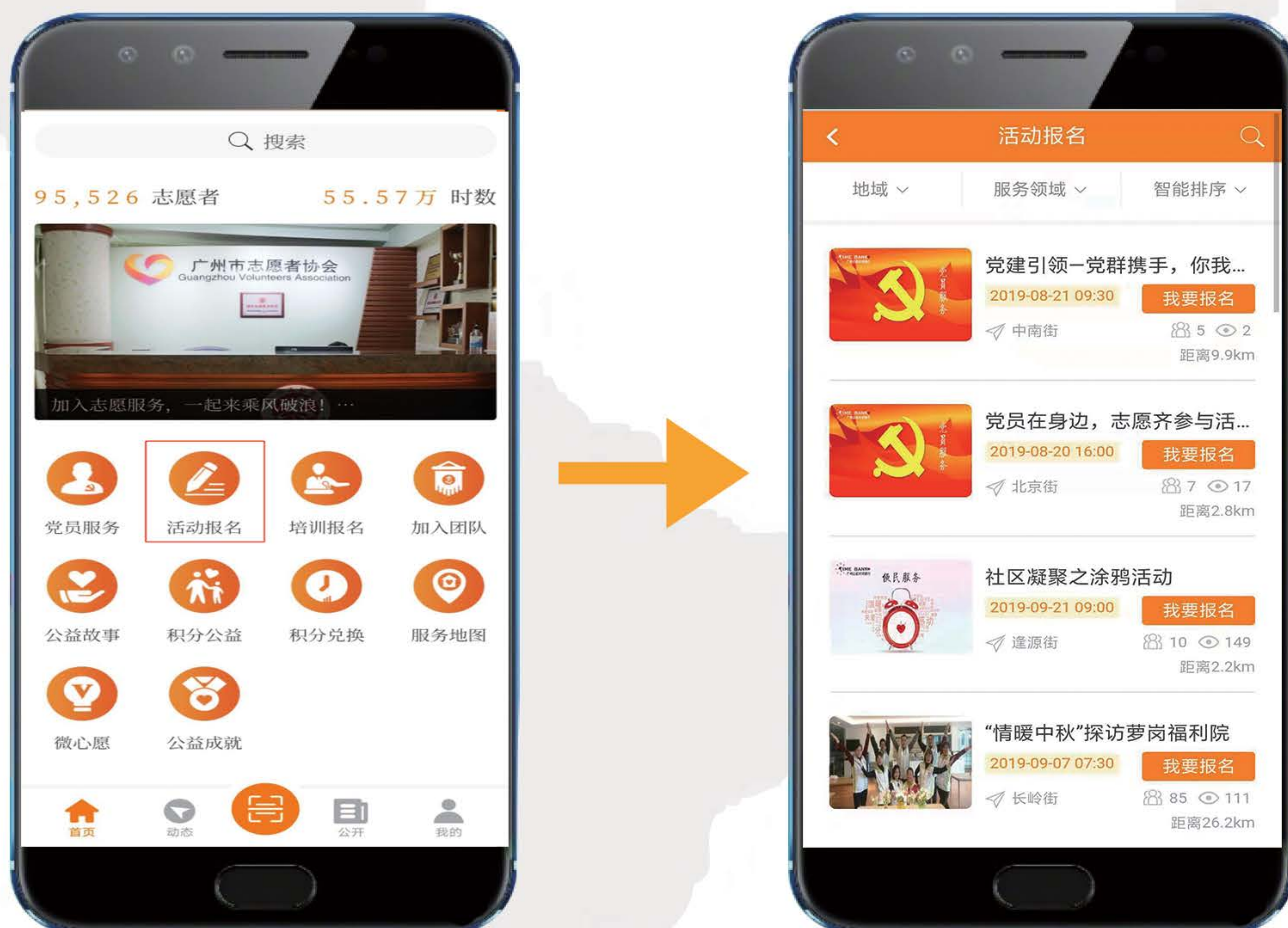
广州公益“时间银行” 活动报名指引

- 个人注册成为公益“时间银行”的志愿者后，可以根据自身实际，报名参加志愿服务，参与服务的具体流程具体如下：

(一) 活动查找

在APP首页功能栏中点击“活动报名”，进入活动列表页面。

可以根据地域、服务领域、智能排序等方式筛选志愿活动，也可以通过直接查找的方式，选择符合自身需求的活动。



点击“地域”，可以查找在各区、街道开展志愿活动，如下图所示：



点击“服务领域”，可以查找不同类型的志愿活动，如下图所示：



点击“智能排序”，可以根据“离我最近”、“开始时间先后”、“浏览人数最多”进行排序筛选。



点击右上角搜索符号，在搜索框中直接输入感兴趣的活动或相关信息，可以进行模糊查找。



(二) 活动报名

选择志愿活动，进入查看具体活动信息，点击“我要报名”可以报名该次活动，如下图所示。

首次报名活动者，需根据APP提示，完善个人信息。



根据自身情况，选择志愿者类型和活动时间，点击“确认选择”按钮。





最后确认报名信息，并点击“提交”即可完成活动报名提交。

(三) 活动确认

活动报名后，需等待活动主办方的确认。原则上，采取先到先得的顺序进行确认。为保障时效性，主办方需在志愿者报名的2个工作日内完成确认，并发送消息告知确认结果。

报名成功者，将会收到APP推送的【报名成功】的消息。一般情况下，APP会在活动开展24小时前，发送参与服务的【温馨提示】给报名成功者。

(四) 活动参与

一、活动签到签退

根据活动提示要求，按时到达活动开展现场，联系活动负责人，并通过APP首页扫码功能或点击【我的】，然后打开【签到】页面进行活动签到；活动结束后，按照同样的方式进行签退。注意：活动签到签退需要在活动现场1000米范围内完成，在签到时，请打开手机定位信息（GPS），进行定位。



二、时数认证

活动结束后，APP将根据签到、签退时间记录志愿者个人的服务时数，经活动主办方确认以及广州市志愿者协会认证后，生成个人服务时数。志愿者可以在【我的】-【时数认证】查看时数认证情况。

广州公益“时间银行” 培训报名指引

个人注册成为公益“时间银行”的志愿者后，可以根据自身实际，报名参加志愿服务培训，报名参与志愿服务培训的具体流程如下：

• 第一步

在APP首页功能栏中查找到“培训报名”，点击进入。通过搜索或者查找的方式，选择符合自身需求的培训，查阅并了解培训信息。点击“我要报名”可以进行活动报名，培训报名与活动报名流程一致，详见第9页“活动报名指引”。



• 第二步

培训报名后，需等待培训主办方的确认，原则上，采取先到先得的顺序进行确认。为保障时效性，主办方需在志愿者报名的2个工作日内完成确认，并发送消息告知确认结果。

• 第三步

根据培训要求，准时到达培训现场，并通过APP首页扫码功能或点击【我的】，然后打开【签到】页面进行培训签到；培训结束后，按照同样的方式进行签退。志愿者可以在【我的】-【培训】查看培训记录。

广州公益“时间银行” 积分服务指引

• 一、时间积分的获取

(一) 志愿者可通过应用宝、华为、苹果、OPPO、VIVO等手机商城下载“公益时间银行（APP）”，根据平台提示注册填写志愿者信息。

(二) 志愿者可以通过参加“公益时间银行（APP、微信小程序）”上发布的志愿服务项目（活动），获得相应的志愿服务时数，并按照1:1的比例自动生成时间积分。

(三) 暂定1500积分为志愿者时间积分储存上限，平台倡导志愿者将时间积分用于捐赠，捐赠的时间积分优先为困难长者服务。

(四) 2019年6月20日后在公益时间银行平台参与的志愿服务时数将转换为时间积分，积分的数值精确到个位。

• 二、积分兑换的操作指引

(一) 志愿者可登录“公益时间银行APP-积分兑换”进行兑换。

(二) 积分兑换的同时扣除相应的时间积分，志愿服务时数时长不变。

(三) 积分兑换不提供发票，且不可退换。

(四) 积分兑换时需要志愿者填写完善相关信息。

(五) 积分兑换后，可在“公益时间银行--个人中心”查询兑换记录。

三、积分捐赠的操作指引

(一) 志愿者可登录“公益时间银行APP-积分公益/微心愿”进行积分捐赠。

(二) 积分捐赠的同时扣除相应的时间积分，志愿服务时数时长不变。

(三) 积分捐赠不提供发票，且不可退换。

(四) 积分捐赠后，可在“公益时间银行--个人中心”查询捐赠记录。

(五) 积分捐赠与平台志愿者的荣誉等级、荣誉称号相关联。

广州公益“时间银行” 加入团队指引

个人注册成为广州公益“时间银行”的志愿者后，可以根据自身的兴趣爱好加入不同的志愿服务组织或团队。加入团队的具体指引流程如下：

• 第一步

在APP首页功能栏中查找到“加入团队”，点击进入。



• 第二步

按照“地域”、“服务领域”或“智能排序”筛选团队，或者直接搜索的方式选择感兴趣的团队，点击进入。



• 第三步

浏览团队信息，如感兴趣，则点击左下角的“加入团队”按钮，根据提示，点击“确定”。



• 第四步

申请加入团队后，需等待团队确认。原则上，团队将在5个工作日内确认。

• 第五步

团队确认后，则加入成功，即可报名参加团队的活动。

广州公益“时间银行” 证明开具指引

志愿者在参与服务后，可在APP【我的】中查看服务记录，如有需要则可通过APP在线开具服务证明，用于“积分入户”、“积分入学”、“申请公租房”、“实践证明”等，具体开具证明流程如下：

• 第一步

打开公益“时间银行”APP首页，
点击【我的】进入页面，然后点
击【服务证明】。



• 第二步

在“服务证明”页面中，点击右上
角“添加”，根据提示，选择相应
的服务记录，并提交申请。



• 第三步

平台审核通过后，开具相应证明。

广州公益“时间银行” 监督投诉指引

志愿者在使用公益“时间银行”APP过程中，如有更好的意见和建议，可以通过APP将意见和建议反馈给公益“时间银行”平台，具体流程如下：

• 一、反馈途径

- （一）通过APP【意见反馈】进行反馈。
- （二）通过平台客服电话进行意见反馈。
- （三）通过公益“时间银行”官方微信、微信公众号、网页等途径反馈意见。

• 二、具体指引

- （一）通过平台APP【意见反馈】进行反馈的，可在APP【我的】中【意见反馈】处，点击页面右上角“添加”，根据APP操作提示，填写意见详情。
- （二）通过平台客服电话进行反馈的，可以电话联系平台客服。
平台客服电话为：020-81566074，18688874961。
平台客服时间为：周一至周五8:30-17:30。

- （三）广州公益“时间银行”官方微信为：GZTimeBank。

• 三、回复流程

平台注册用户可以根据意见和建议的具体情况，选择适合的反馈途径，平台在收到意见和建议后，将按照规定进行回复反馈。建议一般性的反馈意见和建议，可以通过平台进行反馈。

- (一) 平台将会在接收到意见和建议的5个工作日内，回复反馈。
- (二) 通过电话平台客服反馈，客服将记录志愿者反馈的意见和建议，一般在5个工作日内进行回复。
- (三) 通过广州公益“时间银行”官方微信反馈的，一般在12小时内进行回复。
- (四) 通过广州公益“时间银行”官方微信公众号、官方网站反馈意见的，一般在5个工作日内进行回复。
- (五) 欢迎大家在使用过程中，多提出意见和建议，我们将秉着认真、负责、服务的态度进行跟进。





联系我们

- 1.平台邮箱: gvu83936660@126.com
- 2.服务网站: <http://gzvolunteer.org.cn>
- 3.咨询电话: 020-81566074,18688874961
- 4.咨询微信: 广州市志愿者协会 (GVA2002)
- 5.技术支持: 广州市天辰信息科技有限公司



广州公益时间银行微信公众号



广州公益时间银行小程序