

广州公益时间志愿服务平台管理办法

第一章 总则

第一条 为规范广州公益时间志愿服务平台(以下简称“公益时间”)的运营管理,保障志愿者、志愿服务组织(团队)、志愿服务对象的合法权益,依据国务院《志愿服务条例》《广东省志愿服务条例》《广州市志愿服务规定》和民政部《志愿服务记录与证明出具办法(试行)》,结合工作实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于在“公益时间”平台开展的账号注册、平台使用、平台管理等活动。

第三条 “公益时间”是广州市志愿者协会建设运营,集志愿服务活动发布、志愿者招募及转介、志愿服务信息记录和时数管理、养老服务供需对接等功能为一体的志愿服务综合平台。

本办法中的志愿者、志愿服务组织(团队)是指在“公益时间”(包括 app、微信小程序等应用端)注册登记的志愿者个人和组织(团队)。

“时间积分”是指志愿者参加志愿服务活动后,获得的志愿服务时数,按 1:1 比例整数自动生成的积分数值,仅限平台内使用。

第四条 使用“公益时间”开展志愿服务活动,应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则,不得违背社会公德,不得损害公共利益和他人合法权益,不得危害国家安全。

第五条 “公益时间”的重点服务对象是低保低收入家庭老年人,经济困难家庭中的孤寡、失能、重度残疾、高龄老年人,

计划生育特殊家庭老年人，独居、空巢（农村留守）、中重度失能老年人等和其他有志愿服务需求的困难群体。

第六条 “公益时间”的日常建设维护及运营、志愿服务活动开展及时长记录等管理工作由广州市志愿者协会下设的“公益时间”运营管理小组（简称“公益时间”运营组）具体实施，自觉接受民政等部门的指导和监督。

“公益时间”运营组联系电话为 020-81566074,18688874961，坐席时间为工作日 9:00 至 12:00,14:00 至 18:00。

第二章 注册管理

第七条 年满 18 周岁、具有相应的民事行为能力的自然人，可自行注册。未满 18 周岁的未成年人须经其监护人同意后方可注册。

志愿服务组织（团队）可以协助志愿者进行注册，但代为注册时应取得并提交志愿者的授权同意书。

代为注册的志愿服务组织（团队）应核对志愿者身份信息并确保授权同意书为志愿者本人签名，否则由此导致的一切法律责任由志愿服务组织（团队）自行承担。

第八条 志愿者注册的基本信息包括志愿者姓名、性别、手机号码、政治面貌、证件类型、证件号码、所属区域及其他有关信息。

志愿者编号由“公益时间”按照统一规则进行分配，编号唯一且不可选择。

志愿者需完善政治面貌、手机号码、证件类型、证件号码和所属区域后，方可报名参与各项志愿服务活动。

志愿者应对所提供的个人信息的准确性、完整性和真实性负责。

第九条 法人组织申请注册志愿服务组织（团队）时，需提供统一社会信用代码证原件扫描件、组织（团队）负责人授权书、负责人身份证件照片等证明材料。

非法人组织申请注册志愿服务组织（团队），需向已在“公益时间”上注册并具备法人资格的志愿服务组织（团队）提交归属申请，经该志愿服务组织（团队）通过后方可注册。

本办法实施前已在“公益时间”上注册的志愿服务组织（团队），应当自本办法施行之日起1年内依照本办法完善团队基本信息，补充上传相关证明材料，完成组织归属。

第十条 志愿服务组织（团队）、志愿者的账号应当由本组织（团队）、本人使用。

志愿者及志愿服务组织（团队）注册账户的所有权及有关权益归广州市志愿者协会所有，志愿者及志愿服务组织（团队）完成注册手续后仅享有该账户的使用权，未经同意，禁止以任何形式赠与、借用、出租、转让、售卖或以其他方式许可他人使用该账户。

如发现或有合理理由认为使用者非注册人的，广州市志愿者协会有权暂停或终止向该注册账户提供服务，并有权永久禁用该账户或注销该账户，无需向注册该账户的用户承担法律责任。

第十一条 志愿服务组织（团队）按规定注册后，应根据授予的管理权限，履行职责、承担责任，通过“公益时间”管理后台（<https://gzvolunteer.org.cn/admin/login>）开展志愿服务活动。

志愿服务组织（团队）管理权限的授权与取消由广州市志愿者协会另行制定工作指引。

第十二条 志愿者、志愿服务组织（团队）可申请注销账户。

志愿服务组织（团队）注销组织（团队）账户前，需协助其归属团队（如有）妥善处理转隶事宜。该志愿服务组织（团队）归属的志愿者账户不受影响。

第三章 活动与组织管理

第十三条 志愿服务组织（团队）需开展志愿服务活动或者培训的，应提前 3 个工作日发布志愿者招募信息并接受“公益时间”运营组的监督审核，审核时长一般为 3 个工作日。

志愿服务组织（团队）应对发布信息的准确性、完整性和真实性负责。发布志愿服务活动或培训有下列情况之一的，原则上将不予通过：

- （一）内容与志愿服务无关；
- （二）未明确时间、地点、服务要求、保障措施等关键信息，或关键信息有误；
- （三）预设志愿服务时长明显超过合理预期范围；
- （四）涉嫌以志愿服务名义进行营利性活动；
- （五）将本职工作列为志愿服务；

- (六) 公益性不明显或公益目的不明确的活动;
- (七) 活动内容与志愿者个人利益密切相关的活动;
- (八) 一般性社会实践活动;
- (九) 组织内部管理类活动;
- (十) 校园内部开展的学校规章制度中有明确要求的活动;
- (十一) 不符合社会主义核心价值观;
- (十二) 其他不符合法律法规规定的情况。

对审核结果有异议的志愿服务组织(团队)可以于3个工作日内提交相关佐证材料进行申诉。

第十四条 志愿者可以根据志愿服务组织(团队)发布的志愿服务活动或培训招募信息,选择与自身条件相适应的志愿服务活动或培训,报名参加。

录用情况以志愿服务组织(团队)审核录用结果为准。

第十五条 发布志愿服务活动或培训后,志愿服务组织(团队)应安排专人及时查看志愿者报名情况并审核、反馈录用结果,并对未录用的志愿者说明理由。

所有志愿者审核录用工作应当于报名时间截止前完成。

第十六条 “公益时间”养老志愿服务专区建立“下单-接单”通道,有需要的广州市户籍长者可以委托志愿者或志愿服务组织(团队)通过专区提出服务需求申请,经过户籍地或居住地“双百工程”社工站核对信息后,发布需求。

第十七条 开展志愿服务活动或培训时,志愿服务组织(团队)应当指引志愿者通过“公益时间”签到及签退,由“公益时间”

自动记录志愿服务时数。

志愿服务组织（团队）应在志愿服务活动结束后 7 个工作日内，提交志愿服务时数认证申请。

志愿服务时数认证有下列情况之一的，原则上将不予通过：

- （一）实际开展的活动内容与事先发布的志愿服务信息不一致或与志愿服务无关；
- （二）志愿服务活动时间、地点等与实际不符；
- （三）发布的志愿服务活动实际未开展；
- （四）认证志愿服务时长明显超出合理范围；
- （五）冒名顶替参与志愿服务活动；
- （六）以志愿服务名义进行营利性活动；
- （七）其他违法违规行为。

对审核结果有异议的志愿服务组织（团队）、志愿者可以于三个工作日内提交相关佐证材料进行申诉。

第十八条 如因网络原因、定位不准或其他客观因素，导致志愿者参与志愿服务活动时未能实时签到和签退，记录的志愿服务时数与实际不符的，志愿服务组织（团队）在提交志愿服务时数认证时，应说明具体原因，并提供志愿服务活动的纸质签到表等佐证材料。

第十九条 志愿服务组织（团队）、志愿者可以在志愿服务活动结束后的 10 个工作日内，开展互相评价工作。

养老志愿服务需求发布者可以在服务结束后的 10 个工作日内对志愿服务活动进行满意度评价。

对评价结果存在异议的，可以在 5 个工作日内申诉。

第二十条 志愿者可以免费申请《志愿服务记录证明》，申请证明时应完善个人资料，“公益时间”运营组将在收到申请后 3 个工作日内完成审核。

申请通过后，志愿者可自行查看或下载电子版《志愿服务记录证明》。“公益时间”不再另行开具纸质证明。

第二十一条 志愿者可以申请加入志愿服务组织（团队），成为该组织（团队）归属的志愿者。志愿服务组织（团队）也可以邀请志愿者加入该组织（团队）。

志愿者同时加入的志愿服务组织（团队）原则上不超过 5 个，接受所属组织（团队）的管理。

志愿服务组织（团队）可以依法建立志愿者管理制度，并在志愿者加入本组织（团队）前向其说明。志愿服务组织（团队）可以依据制度对存在违法违规行为的志愿者采取移出团队的措施，并及时向“公益时间”运营组反馈处理。

第二十二条 志愿服务组织（团队）申请加入某一志愿服务组织（团队）时需获得该组织（团队）批准。志愿服务组织（团队）可以依法建立团队管理制度，对归属组织（团队）进行监督管理，并处理其加入或移出事宜。

志愿服务组织（团队）发现子属组织（团队）的违法违规行为，应及时向“公益时间”运营组反馈处理。

非法人组织注册的志愿服务团队，不得作为被归属团队。

第二十三条 “公益时间”为志愿者、志愿服务组织（团队）

提供下列志愿服务信息记录服务：

（一）志愿服务活动情况，包括活动名称、服务内容、活动日期、活动时长、组织单位、其他说明事项等；

（二）志愿服务培训情况，包括培训名称、培训日期、培训时间、培训地点、培训主办方、所获时数等；

（三）志愿服务评价情况，包括志愿服务完成情况、服务对象的满意程度及反馈情况、志愿者的服务质量等；

（四）志愿服务奖惩情况，包括奖惩的名称、颁发单位、获得日期等。

志愿服务活动情况、培训情况及评价情况，按照相关要求和流程由“公益时间”自动记录。

志愿服务奖惩情况，需由志愿者本人或志愿服务组织（团队）管理员自行上传相关材料，经“公益时间”运营组审核后录入。

志愿者、志愿服务组织（团队）发现志愿服务信息记录有错误或遗漏的，可以向“公益时间”运营组反馈处理。

第二十四条 “公益时间”运营组建立“志愿服务组织（团队）白名单”制度，对规范使用“公益时间”，符合相关要求的志愿服务组织（团队）开放自主发布志愿服务活动或培训、认证志愿服务时数等权限。

“志愿服务组织（团队）白名单”定期更新，并进行公示，接受社会监督。

“公益时间”运营组对“白名单”成员进行不定期抽查，如发现组织（团队）出现违法违规行为将按要求取消对应账户的“白名

单”权限并根据实际情况作进一步处理。

第四章 “时间积分”获取、储存与兑换

第二十五条 “时间积分”记录、使用和管理遵循志愿服务自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，具有互助性、公益性、激励性，不得用于营利性行为，不得用于交易或转让。

第二十六条 “时间积分”分为以下两类：

（一）“养老志愿服务时间积分”：志愿者于“养老志愿服务专区”参与养老志愿服务，对应服务时数生成“养老志愿服务时间积分”（简称“为老积分”）。

（二）“通用时间积分”：志愿者于非“养老志愿服务专区”参与志愿服务，对应服务时数生成“通用时间积分”（简称“通用积分”）。

“通用积分”和“为老积分”分类储存，不可相互转换或交叉使用。

第二十七条 “通用积分”和“为老积分”储存上限均为 1500 分。积分达到上限后，仅记录志愿服务时数，不继续累计相应的“时间积分”。

“时间积分”经使用后低于 1500 分的，相应志愿服务时数可继续转换成“时间积分”，再次累计至储存上限为止。

第二十八条 “时间积分”使用时的价值换算标准，按照市统计部门公布的上年度非全日制职工小时最低工资标准×10%计算。

供兑换的服务或物品的价值换算标准,参考同类服务或商品的社会价格计算。

第二十九条 志愿者可以根据本人需要,按照“公益时间”规则兑换相应的服务或物品。

志愿服务组织(团队)可以结合实际,建立志愿服务激励回馈制度,定期在“公益时间”积分管理板块上线物品或服务供志愿者兑换使用。

“时间积分”兑换以自愿为原则,兑换申请一经通过,扣除相应的“时间积分”,不可退分。兑换申请未经审核的,志愿者可撤销兑换。

第三十条 志愿者可以捐赠“时间积分”奉献爱心。

志愿者所持“为老积分”可以赠予其 60 周岁及以上的直系亲属,捐赠时需提供户口本、出生证或由派出所出具的直系亲属关系证明等材料。

“时间积分”捐赠成功后,不可退分。

第三十一条 累计志愿服务总时数达到 100 小时、300 小时、600 小时、1000 小时和 1500 小时的志愿者,依次获得“公益时间”一星、二星、三星、四星及五星的志愿者标识。

养老志愿服务时数累计达到 100 小时、300 小时、600 小时、1000 小时和 1500 小时的志愿者,依次获得铜牌、银牌、金牌、铂金、钻石志愿者标识。

第五章 违规行为与处理

第三十二条 “公益时间”建立监督工作小组，对志愿服务开展情况、志愿服务信息记录、时数认证等工作进行抽查监督。志愿者、志愿服务组织(团体)在志愿服务活动或时长记录方面存在违规行为的，由广州市志愿者协会根据情节轻重作出相应处理。

第三十三条 志愿者、志愿服务组织（团队）有以下情形的，属于违规行为：

- （一）冒充他人或使用他人名义开设账号；
- （二）伪造、变造志愿服务活动资料记录，系统录入志愿服务信息不真实、不准确；
- （三）以志愿服务名义进行营利性活动；
- （四）以志愿者名义招募有偿劳务人员；
- （五）以有偿条件为前提安排志愿服务活动；
- （六）泄露服务过程中相关利益方隐私信息的；
- （七）向志愿服务对象收取或者变相收取报酬；
- （八）发布色情、暴力、诈骗、谣言、低俗等违法违纪内容；
- （九）因违法违规被投诉、举报，并且查证属实的；
- （十）法律规定的其他违法违规行为。

第三十四条 志愿者、志愿服务组织（团队）出现违法违规行为，“公益时间”将采取以下处理措施：

（一）违规行为非主观故意，情节较轻，未达到违法情况的，采取书面改正通知等形式进行提醒，指导志愿服务组织（团队）、志愿者进行改正。

（二）涉及情节严重的，列入“公益时间”黑名单，并进行公

示；被列入黑名单时，将限制志愿服务组织（团队）发布活动、培训、动态等功能；限制志愿者报名参加活动、培训、积分兑换等功能。涉嫌违法的，将有关线索移交有关部门处理。

（三）涉及伪造、变造志愿服务记录的，将取消当事人、组织（团队）违规获取的志愿服务时数，进行公示，并移交有关部门处理。

（四）涉及违法行为的，将限制志愿者、志愿服务组织（团队）在“公益时间”的一切权益并注销账号，该团队及相关人员 5 年内不得注册“公益时间”，并向有关部门报告。

被认定为违法违规的志愿服务组织（团队）、志愿者自行承担一切法律责任。

第三十五条 志愿者或志愿服务组织（团队）对处理决定有异议的，可以在收到处理结果通知或公示之日起 5 个工作日内提交相关证明材料进行申诉，逾期视为无异议。

收到志愿者或志愿服务组织（团队）的申诉材料后，“公益时间”运营组将在 15 个工作日内作出复核决定：

（一）处理决定认定事实清楚、证据确凿，适用依据正确程序合法，内容适当的，决定维持；

（二）处理决定有下列情况之一的，决定撤销或者变更：

1. 违规事实认定不清、证据不足的；
2. 适用依据错误的；
3. 违反本办法规定的处理程序的。

第三十六条 “公益时间”运营组自觉接受公众监督，如发现

工作人员有违法违规行为，志愿者、志愿服务组织（团队）可以向广州市志愿者协会投诉、举报。

第六章 附则

第三十七条 本办法修改、变更、最终解释权归广州市志愿者协会所有。

第三十八条 本办法自 2023 年 2 月 15 日起实施。2020 年 8 月 26 日开始实施的《广州市志愿者协会广州公益“时间银行”时间积分管理办法（试行）》同时失效。