



广州市志愿者协会
GUANGZHOU VOLUNTEERS ASSOCIATION



广州公益时间

广州公益时间 志愿服务平台 使用手册

(志愿者个人版)

广州公益时间志愿服务平台运营管理小组 编

2023年4月

目录

CONTENTS

第一章 广州公益时间 志愿服务平台介绍 01

第二章 注册及登录操作指引 03

- 一、登录移动端操作指引 4
- 二、注册及登录操作指引 8
- 三、完善个人信息操作指引 14
- 四、常见问题解答 15

第三章 参与志愿活动操作指引 21

- 一、参与通用志愿服务操作指引 22
- 二、参与养老志愿服务专区活动操作指引 30
- 三、参加志愿服务培训操作指引 43
- 四、常见问题解答 50

第四章 积分使用操作指引 53

- 一、积分兑换操作指引 54
- 二、积分公益操作指引 70
- 三、常见问题解答 76

第五章 其它功能操作指引 77

- 一、个人信息维护操作指引 78
- 二、加入团队操作指引 82
- 三、开具志愿服务证明操作指引 84
- 四、服务地图操作指引 86
- 五、登录“志愿时”系统指引 87
- 六、常见问题解答 88

第六章 广州公益时间 志愿服务平台咨询方式 89

第一章

广州公益时间志愿服务平台介绍

广州公益时间志愿服务平台（以下简称广州“公益时间”）于2019年8月26日正式上线运营，由广州市民政局主导推动，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。目前包括APP、微信小程序及网站后台共三个应用端。

广州“公益时间”坚持“党建引领、政府主导、社会协同、公众参与、科技支撑、制度保障”的养老志愿服务发展模式，激励老年人，尤其是低龄老年人参与养老志愿服务，实现养老服务需求与志愿服务的有效对接。广州“公益时间”聚焦养老服务，建立“养老志愿服务专区”，志愿者可以在专区为有需要的困难长者发布需求订单或结合自身实际进行接单。志愿服务团队可以在专区批量式发布订单或发布养老活动，助力志愿者精准参加养老志愿服务。

志愿者通过广州“公益时间”参加志愿服务组织（团队）所开展的志愿服务活动后，获得的志愿服务时数将自动生成“时间积分”。时间积分包括“通用时间积分”（简称“通用积分”）和“养老志愿服务时间积分”（简称“为老积分”）。“通用积分”可用于兑换物品或其他；“为老积分”可用于兑换养老服务、物品或其他，也可赠予直系亲属或捐赠给有需要的人，实现“二次公益”，为爱加分。

第二章

注册及登录操作指引

一 登录移动端操作指引

（一）微信小程序

方法一：

长按或扫描识别二维码
直接进入小程序。



方法二：

打开微信，点击首页上方搜索框，输入
“广州公益时间”，选择小程序进入。



方法三：

搜索/扫码并关注“广州公益时间”微信服务号（GZTimeBank），通过微信菜单栏平台进入。



广州公益时间
微信公众号



方法四：

搜索/扫码并关注“广州市志愿者协会”微信公众号，点击下方菜单栏平台进入平台微信小程序。



广州志愿者协会
微信公众号



（二）广州“公益时间”APP

01 APP下载

（1）安卓系统：

扫描二维码进入浏览器下载或通过应用宝、华为、vivo、OPPO等手机应用商城下载“广州公益时间”软件并安装。



（2）苹果系统：

在AppStore搜索“广州公益时间”软件下载并安装。



02 APP更新

为提升广州“公益时间”APP的用户体验感，平台将不定期进行版本更新，优化APP功能。平台APP版本更新操作指引如下：

方式一：

当发现新版本时，平台APP首页自动弹出【发现新版本】的提示框，点击【立即更新】后即可更新。



方式二：

打开平台APP首页，点击【我的】进入个人中心，然后点击【系统版本】进行更新。

方式三：

卸载原有的APP，前往应用宝、华为手机应用商城、vivo手机应用商城、OPPO手机应用商城、苹果App Store等下载最新版本。

注册及登录操作指引

(一) APP注册及登录

01 注册

第一步

打开APP首页，点击右下角【我的】-上方页面【注册/登录】，进入注册/登录页面



第二步

点击【注册】，选择【个人注册】。



第三步

根据APP提示，填写个人信息。



第四步

阅读并勾选“我已阅读并接受《服务协议》与《隐私政策》”。



第五步

完成资料填写后，点击【注册】，即完成用户注册。成功注册后，志愿者个人手机号码会收到注册成功的短信通知。

02
登录

第一步

打开APP首页，点击右下角【我的】-【登录】。



第二步

点击【个人登录】，输入个人账号（身份证号码或手机号码或志愿者编号）及密码，或者选择“使用手机号码验证登录”，点击“获取验证码”，并填写收到的验证码。



第三步

点击【登录】，跳转页面即成功登录。

(二) 微信小程序注册及登录

01 注册

第一步

打开广州“公益时间”微信小程序，点击【我的】，点击左上角的【注册】按钮进入个人注册页面。

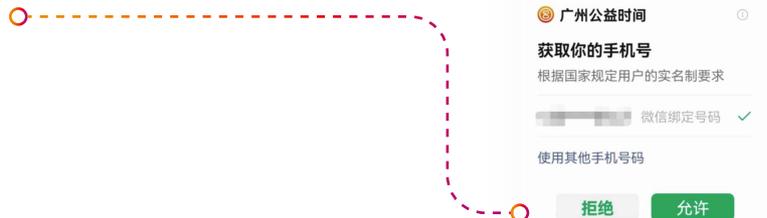


第二步，选择注册方式

方式一【微信一键注册】选择【手机号一键注册】，阅读并勾选“我已阅读并接受《服务协议》与《隐私政策》”，再点击【微信一键注册】进入申请使用手机号界面；



选择常用手机号码，点击【允许】即可成功注册。



通过【微信一键注册】方式注册的账号，登录账号为微信号绑定的手机号码，初始登录密码为Timebank@00306#。首次登陆后请及时修改密码。

方式二【填写信息注册】

选择【填写信息注册】，根据提示填写个人信息后，阅读并勾选“我已阅读并接受《服务协议》与《隐私政策》”，再点击【注册】，即完成用户注册。



02 登录

第一步

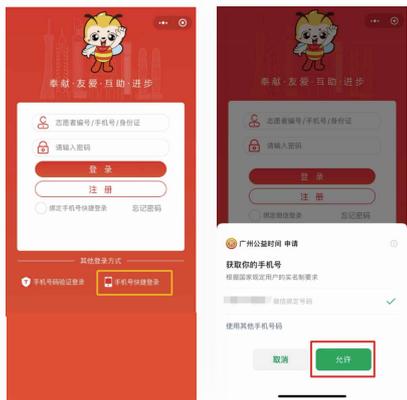
打开广州“公益时间”小程序，点击【我的】，点击左上角的【登录】按钮进入登录页面。

第二步

输入个人账号（身份证号码或手机号码或志愿者编号）和密码，或者选择“使用手机号码验证登录”，点击“获取验证码”，并填写收到的验证码。点击【登录】即成功登录。若个人账号已绑定微信号，可点击【手机号快捷登录】实现微信一键登录。若账户已绑定微信号，可点击【绑定微信登录】，使用微信一键登录。

温馨提示：

若个人账号没有绑定微信号，可在登录页面中勾选【绑定手机号快捷登录】。个人账号绑定的手机号码需要跟微信号绑定的手机号码一致方能绑定。



完善个人信息操作指引

志愿者注册后需完善必填信息，方能报名参与志愿服务活动。

第一步

打开APP或微信小程序首页，点击【我的】进入个人中心，点击【个人资料】。

第二步

补充带*号内容，填写后页面显示“已更新”字样即完成必填资料完善。（如注册志愿者为未成年人，需补充监护人相关信息）



四 常见问题解答

Q1

志愿者在广志协旧系统（义工联系统）已注册账号，在广州“公益时间”要如何操作？

A: 志愿者如在旧系统注册账号，可以身份证号码作为广州“公益时间”的登录账号，身份证后六位数字作为登录密码，登录后请志愿者及时修改密码。

Q2

在完善个人资料页面补充证件号码时，提示证件号码已注册，或者补充身份证号码不成功，仍显示需要补充资料，应如何解决？

A: 如遇到此情况，请联系广州“公益时间”运营管理小组（简称“公益时间”运营组）咨询和处理（联系方式：020-81566074，18023475104，服务时间：工作日9:00至12:00,14:00至18:00）。

Q3

注册时显示手机号码已注册，应如何解决？

A: 说明此手机号码已经在广州“公益时间”系统中注册，请退回登录页面，选择【忘记密码】，通过邮箱、手机验证码进行密码找回操作。具体操作如下：

1 通过手机号码重置密码：

第一步

打开APP或微信小程序登录页面，点击【找回密码】或【忘记密码】。



App页面



小程序页面

第二步

选择【**通过手机验证码找回密码**】。



第三步

输入个人账号（身份证号码、手机号码或志愿者编号）后，点击【**下一步**】。



第四步

点击【**发送验证码**】，输入绑定手机收到的验证码，点击【**下一步**】。



第五步

根据提示输入新的密码以及确认新密码，点击【**下一步**】后即完成密码重置。



2 通过邮箱重置密码:

第一步

打开APP或微信小程序登录页面，点击【**找回密码**】或【**忘记密码**】。



App页面



小程序页面

第二步

选择【**通过邮箱找回密码**】。



第三步

输入个人账号（身份证号码、手机号码或志愿者编号）后，点击【**下一步**】。

**第四步**

点击【**发送验证码**】，输入绑定邮箱收到的验证码，点击【**下一步**】。

**第五步**

根据提示输入新的密码以及确认新密码，点击【**下一步**】后即完成密码重置。

**Q4**

为什么注册成功了却报不了名？

A: 首次登录后请及时完善个人资料，其中“姓名”需要实名填写，否则影响报名参加活动和开具志愿服务证明。

Q5

未满十八周岁的志愿者可以注册吗？

A: 可以，未满十八周岁的未成年人，在监护人同意办理的情况下，可申请注册为广州“公益时间”的志愿者，在补充个人身份证信息时，会提示补充监护人相关信息。

第三章

参与志愿活动操作指引



参与通用志愿服务操作指引

(一) 报名

第一步

登录APP或微信小程序，在首页选择【**活动报名**】，进入活动报名页面。



第二步

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。



1. 点击“地域”，可以查找在各区、街道开展志愿活动，如图所示：

2. 点击“服务领域”，可以查找不同类型的志愿活动，如图所示：



3. 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，如图所示：



4. 点击右上角搜索符号，在搜索框中直接输入活动关键词（如探访、志愿、协助）进行查找，如图所示：

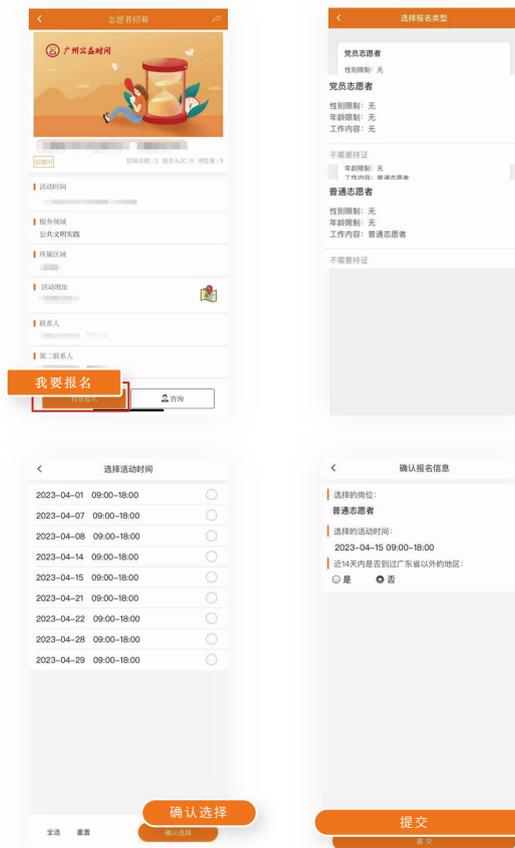


第三步

选择感兴趣的志愿服务活动，点击活动名称，进入活动信息详情页面查看详细信息。

第四步

点击页面下方的【我要报名】，选择报名参加的服务时间及服务岗位，点击【提交】即可完成活动报名。



（二）活动报名确认及查询

活动报名后，需等待活动主办方的确认。

01 消息通知

报名成功者，将会收到系统推送的“**报名成功**”的消息，可在【**我的**】-【**消息**】处查看。



02 结果查询

志愿者可前往【**我的**】-【**活动**】处查看报名参与活动的审核状态。



（三）记录志愿服务时长

参与志愿服务前后需进行签到签退，以记录服务时长。签到签退的方式有以下两种：

方法一：扫码签到签退

通过APP或微信小程序首页的扫码功能，扫描活动主办方提供的签到二维码进行活动签到。活动结束后，按照同样的方式进行签退。



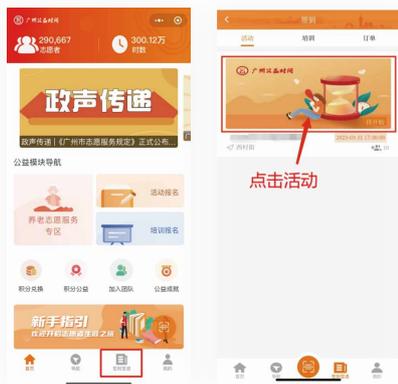
App页面



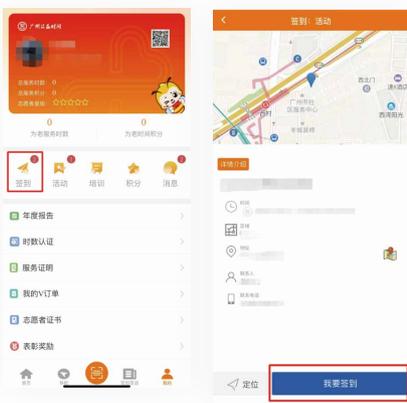
小程序页面

方法二：自行签到签退。

1.通过APP或微信小程序首页点击【签到签退】找到相应的活动进行签到。活动结束后，按照同样的方式进行签退。



2.通过APP或微信小程序首页点击【我的】打开个人中心，然后点击【签到】，找到相应的活动进行签到。活动结束后，按照同样的方式进行签退。



温馨提示：

活动签到签退需要在活动现场1000米范围内完成，签到在活动开展前15分钟内才能进行。在签到签退时，请打开手机定位信息（GPS），进行定位。

（四）服务时数认证

参与普通志愿服务活动，完成时数认证后生成通用服务时数。活动结束后，系统将根据签到、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”运营组认证后，方能生成个人通用服务时数。志愿者可以在【我的】-【时数认证】查看服务时数认证情况。



(五) 分享活动

志愿者可将志愿服务活动分享给其他志愿者，具体操作如下：

01 APP分享

在活动信息详情页面点击右上角箭头，可选择生成活动海报，分享至微信朋友圈/微信好友，或直接分享链接到微信朋友圈/微信好友。



02 小程序分享

在活动信息详情页面点击右上角“...”，可直接分享小程序链接。

参与养老志愿服务专区活动操作指引

养老志愿服务专区活动分为“养老活动”和“养老订单”两种形式。

养老活动：指由志愿服务组织（团队）发布的养老志愿服务活动。

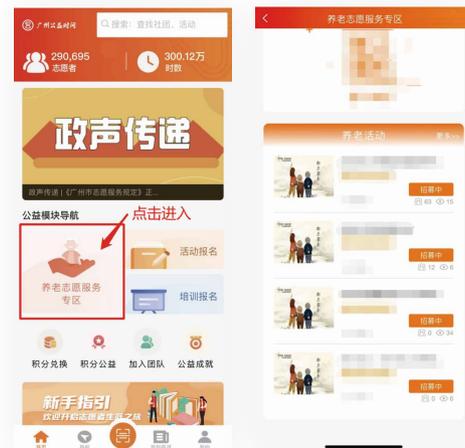
养老订单：是指按照“群众点单-平台派单-志愿者接单-群众评单”的服务模式，为社区困难老年人或有需要的老年人提供个人定制式养老服务。

(一) 养老活动

01 报名

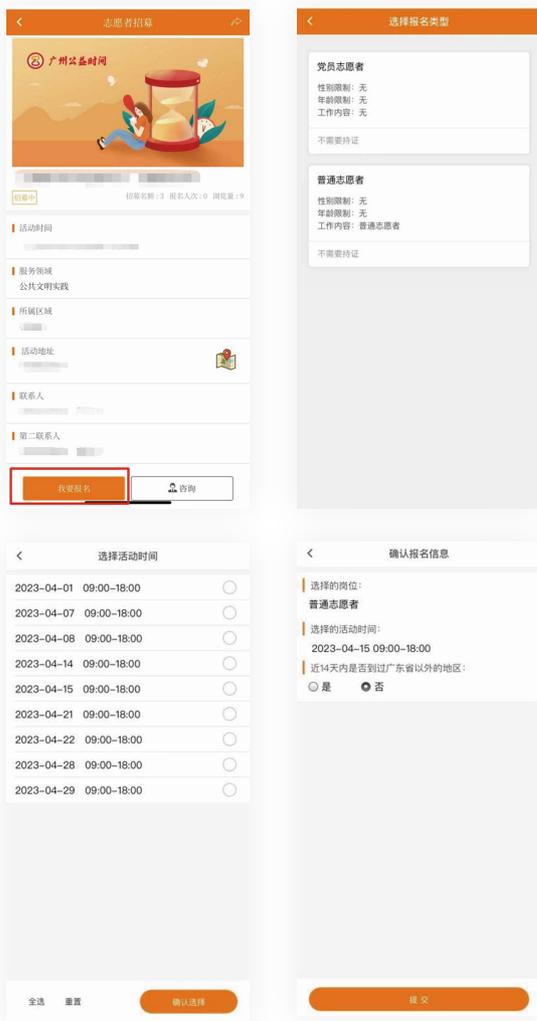
第一步

首页点击【养老志愿服务专区】，点击【养老活动】列表选择感兴趣的**活动**，点击活动名称，进入活动信息详情页面查看详细信息。



第二步

点击页面下方的【我要报名】，选择报名参加的服务时间及服务岗位，点击【提交】即可完成活动报名。



02 活动报名确认及查询

活动报名后，需等待活动主办方的确认。

1 消息通知：

报名成功者，将会收到系统推送的“报名成功”的消息，可在【我的】-【消息】处查看。



2 结果查询：

志愿者可前往【我的】-【活动】处查看报名参与活动的审核状态。



03 记录志愿服务时长

参与志愿服务前后需进行签到签退，以记录服务时长。签到签退的方式有以下两种：

方法一：扫码签到签退。

通过APP或微信小程序首页的扫码功能，扫描活动主办方提供的签到二维码进行活动签到。活动结束后，按照同样的方式进行签退。



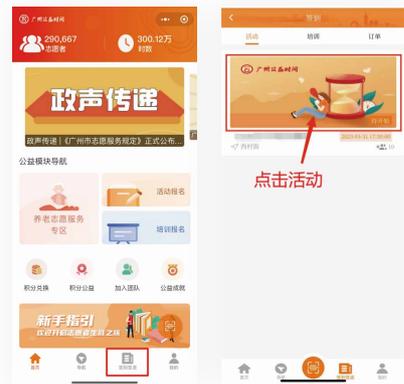
App页面



小程序页面

方法二：直接签到签退。

(1) 通过APP或微信小程序首页点击【签到签退】找到相应的活动进行签到。活动结束后，按照同样的方式进行签退。



(2) 通过APP或微信小程序首页点击【我的】打开个人中心，然后点击【签到】，找到相应的活动进行签到。活动结束后，按照同样的方式进行签退。

温馨提示：

活动签到签退需要在活动现场1000米范围内完成，签到在活动开展前15分钟内才能进行。在签到签退时，请打开手机定位信息（GPS），进行定位。

04 服务时数认证

参与养老志愿服务专区的活动，完成时数认证后生成养老志愿服务时数。活动结束后，系统将根据签到、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”运营组认证后，方能生成养老志愿服务时数。志愿者可以在【我的】-【时数认证】查看服务时数认证情况。



(二) 养老订单

个人志愿者可为社区中有需要的长者发布养老订单，具体操作流程如下：

01 发布养老订单

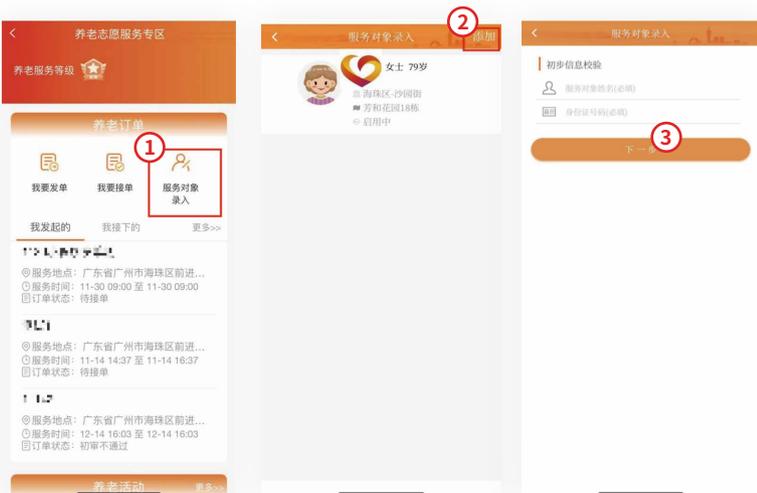
第一步

登录APP或微信小程序，在首页选择【养老志愿服务专区】，进入专区页面。



第二步

录入服务对象，**点击【服务对象录入】-点击右上角【添加】-输入服务对象信息进行初步校验**，查看该服务对象是否已入库，如未入库，根据提示填写服务对象信息。确认信息无误后，点击最下方**【录入】**，等待审核。提交后耐心等待服务对象居住地或户籍地的街道社工站审核通过后，方可入库。



第三步

点击发单。在【养老志愿服务专区】页面，**点击【我要发单】**，填妥相关资料后，点击**【完成添加】**即可提交发单申请。如多个服务对象有同一个服务需求，则**点击【继续添加】**，修改相关资料，

点击【完成添加】即可提交多个发单申请。提交后等待服务对象户籍或居住地街道社工站审核。发单后，在【养老志愿服务专区】中“我发起的”可查看订单审核情况。



第四步

等待接单。养老订单通过审核后，等待志愿者根据服务需求完成接单，广州“公益时间”运营组或者社工站进行接单审核后，订单进入**【待开始】**的状态。



02 响应养老订单

个人志愿者可通过广州“公益时间”主动响应接单进行订单式的志愿服务。

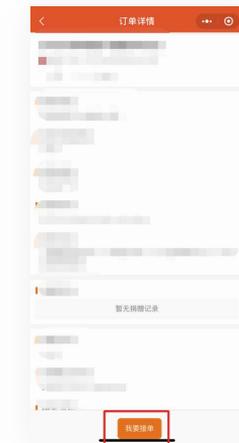
第一步

登录APP或微信小程序，在首页选择【养老志愿服务专区】，进入专区页面。



第二步

接单响应。点击【我要接单】-【立即接单】，进入订单详情，选择相应的订单并查看订单信息，点击【我要接单】即可完成接单操作。



第三步

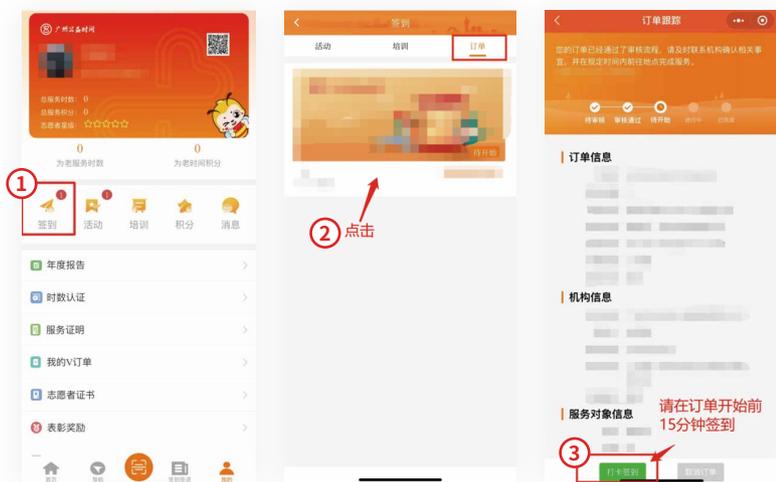
查看订单状态。耐心等待广州“公益时间”运营组或者社工站的审核。志愿者可以在【我的】-【我的v订单】查看审核结果。审核通过后显示【待开始】即完成接单。



开展服务

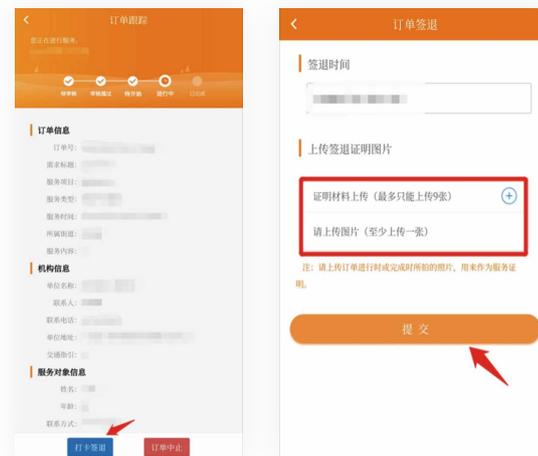
第一步 打卡签到。

开始订单服务前，**点击【我的】-【签到】**，**点击【订单】**一栏，找到相应的订单，**点击【打卡签到】**即完成签到。



第二步，打卡签退。

结束订单服务后，**点击【我的】-【签到】**，**点击【订单】**一栏，找到相应的订单，**点击【打卡签退】**后上传服务照片，再点击**【提交】**即可完成签退。



第三步，时数认证。

服务结束后，将根据签到、签退时间记录志愿者个人的服务时数，经订单创建人确认以及评价认证后，生成养老志愿服务时数。

温馨提示：

签到签退需要在活动现场1000米范围内完成，签到在服务开展前15分钟内才能进行。在签到签退时，请打开手机定位信息（GPS），进行定位。

三 参加志愿服务培训操作指引

志愿者注册成为广州“公益时间”用户后，可以根据自身需求，报名参加志愿服务培训。具体操作如下：

（一）报名

第一步

登录广州“公益时间”APP或微信小程序，在首页选择【培训报名】板块，进入培训报名页面。



第二步

可以根据“地域”“智能排序”等方式筛选培训，也可以通过直接查找的方式，选择符合自身需求的培训。

1. 点击“地域”，可以查找在各区、街道开展的志愿服务培训，如图所示：



2. 点击“智能排序”，可以根据“离我最近”、“开始时间先后”进行排序筛选，如图所示：



3. 点击右上角搜索符号，在搜索框中直接输入关键词（如入门、探访、交流、培育）进行查找，如图所示：



第三步

选择感兴趣的培训课程，点击培训课程名称，进入培训课程信息详情页面查看详细信息。



第四步

点击页面下方的【我要报名】，选择培训时间，点击【确认选择】即可完成培训报名。



(二) 培训报名确认及查询

培训报名后，需等待活动主办方的审核确认。

01 消息通知

报名成功后，将会收到系统推送的“报名成功”的消息，可在【我的】-【消息】处查看。



02 结果查询

志愿者可前往【我的】-【培训】处查看报名审核状态。



(三) 记录培训时数

参与培训前后需进行签到签退，以记录培训时数。
签到签退的方式有以下两种：

方法一：扫码签到签退。

通过APP或微信小程序首页的扫码功能，扫描活动主办方提供的签到二维码进行培训签到。活动结束后，按照同样的方式进行签退。



APP页面



微信小程序页面

方法二：自行签到签退。

1.通过APP或微信小程序首页点击【签到签退】找到相应的活动进行签到。活动结束后，按照同样的方式进行签退。



温馨提示：

培训签到签退需要在培训现场1000米范围内完成，签到在培训开展前15分钟内才能进行。在签到签退时，请打开手机定位信息（GPS），进行定位。

（四）培训时数认证

培训结束后，系统将根据签到、签退时间记录志愿者个人的培训时数，经培训主办方确认后，方能生成个人培训时数。志愿者可以在【我的】-【时数认证】-【培训】查看培训时数认证情况。



四 常见问题解答

Q1

为什么参加培训活动后，有时数记录，但没有累计到个人志愿服务时数中？

A: 培训活动不属于志愿服务活动，记录的是培训时数，不累计到个人志愿服务时数中。

Q2

为什么我的报名申请不被通过？

A: 活动组织方可对报名活动的志愿者进行审核，如不符合招募条件，活动组织方可不通过志愿者的报名申请。提醒志愿者报名时仔细阅读活动详情页面信息，亦可致电活动组织方咨询后再报名。

Q3

老年人、学生不方便使用智能手机，如何才能报名或记录时长呢？

A: 可以请他人为自己报名，亦可请活动组织方为自己添加报名。参加活动时提醒活动组织方提供纸质签到表，填写纸质签到表作为证明，由活动组织方协助录入时数。

Q4

已报名的活动即将要开展，报名仍未审核通过，怎么办？

A: 可进入活动详情页，点击页面下方【咨询】致电活动组织方咨询。

Q5

报名时搜索活动全称，无法搜索到该活动？

A: 搜索时请用“关键字”搜索。“关键字”不能超过8个字。

Q6

活动报名时一直提示要完善资料，但填写身份证资料时显示身份证号已存在，怎么办？

A: 请致电联系广州“公益时间”运营组处理（志愿者需要提供姓名、身份证号码、手机号码进行身份验证）。

Q7

点了签到后，不小心又点了签退，怎么办？

A: 请及时与活动组织方沟通情况，并让其提供纸质版签到表，按照实际服务时间在纸质签到表上签到签退，服务时数以提交的纸质版签到表为准。

Q8

活动结束后，忘记签退怎么办？

A: 系统会按照活动结束时间自动签退。

Q9

已经按照活动开始时间完成签到，为什么显示的签到时间有延迟？

A: 受手机网络或信号影响，系统接收可能会延迟，建议在活动开始前15分钟内进行签到，以防系统记录延后。如确实出现延迟情况，请与活动组织方沟通按照实际签到时间进行时数认证。

第四章

积分使用操作指引

积分兑换操作指引

志愿者存储一定数量时间积分后，可以在广州“公益时间”APP或微信小程序首页的【积分兑换】板块中使用个人账号所持有的时间积分兑换服务或物品。具体操作如下：

（一）兑换养老服务

养老服务兑换对象仅限60周岁以上的广州“公益时间”注册志愿者，使用“为老积分”兑换。

第一步

打开广州“公益时间”APP或微信小程序登录账号，在首页选择【积分兑换】板块。



第二步

在【养老服务兑换】板块，点击选择需要兑换的服务，进入服务详情页面。



第三步

通过“服务详情页面”了解兑换相关信息，包括个人可兑换量、库存量、兑换所需积分、服务信息、兑换条件等内容。



第四步

确认符合兑换条件，点击【我要兑换】，根据提示填写相关信息。



第五步

填写完所有信息，认真阅读《积分兑换协议》并点击“我已阅读并接受《积分兑换协议》”，点击【添加】按钮提交申请。

第六步

耐心等待服务提供方的审核，审核通过即兑换成功。



（二）兑换物品

物品兑换对象为所有广州“公益时间”注册志愿者，可使用“通用积分”或“为老积分”兑换。

第一步

打开广州“公益时间”APP或微信小程序登录账户，在首页选择【积分兑换】板块。



第二步

在【积分兑换】页面可以选择【物品兑换】。



第三步

点击需要兑换的物品，进入物品详情页面，了解物品库存量、兑换所需积分数、物品信息、兑换条件等内容。



第四步

确认符合兑换条件，点击【我要兑换】，进入具体兑换信息填写页面，根据提示填写相关信息。



第五步

填写完所有信息，认真阅读《积分兑换协议》并点击“我已阅读并接受《积分兑换协议》”，点击【提交兑换】。

第六步

耐心等待物品提供方的审核，审核通过即兑换成功。



温馨提示:

提交申请后将会跳转到“待审核”页面，若审核通过，系统将提示物品兑换成功；若审核不通过，系统将自动返还相应积分，但积分上限仍为1500分。

(三) 其他兑换

其他兑换对象为所有广州“公益时间”注册志愿者，可使用“通用积分”或“为老积分”兑换。

第一步

打开广州“公益时间”APP或微信小程序登录账户，在首页选择【积分兑换】板块。



第二步

第二步，在【积分兑换】页面可以选择【其他兑换】。



第三步

点击需要兑换的服务，进入服务详情页面。



第四步

通过“服务详情页面”了解兑换相关信息，包括个人可兑换量、库存量、兑换所需积分、服务信息、兑换条件等内容。

第五步

若符合兑换条件，可点击【我要兑换】，进入具体兑换信息填写页面，根据提示填写相关信息。若不符合服务提供方设置的兑换条件（如年龄限制、兑换数量限制等），则无法进行兑换。



第六步

填写完所有信息，点击“我已阅读并接受《积分兑换协议》”，点击【添加】按钮提交申请。

第七步

耐心等待服务提供方的审核，审核通过即兑换成功。



温馨提示：

提交申请后将会跳转到“待审核”页面，若审核通过，系统将提示服务兑换成功；若审核不通过，系统将自动返还相应积分，但积分上限仍为1500分。

（四）兑换记录查询

志愿者可在APP或微信小程序【我的】-【消息】中查询兑换申请的审核结果、积分扣除信息等；在【我的】-【积分】可详细查询兑换申请的进度。具体查询操作流程如下：

01 消息查询

点击APP或微信小程序中【我的】-【消息】，查看兑换申请结果通知。



02 记录查询

第一步

登录广州“公益时间”APP或微信小程序，选择【我的】进入个人中心，点击【积分】。



第二步

第二步，点击【兑换记录】进入兑换记录页面，可查看兑换服务、物品的记录列表。



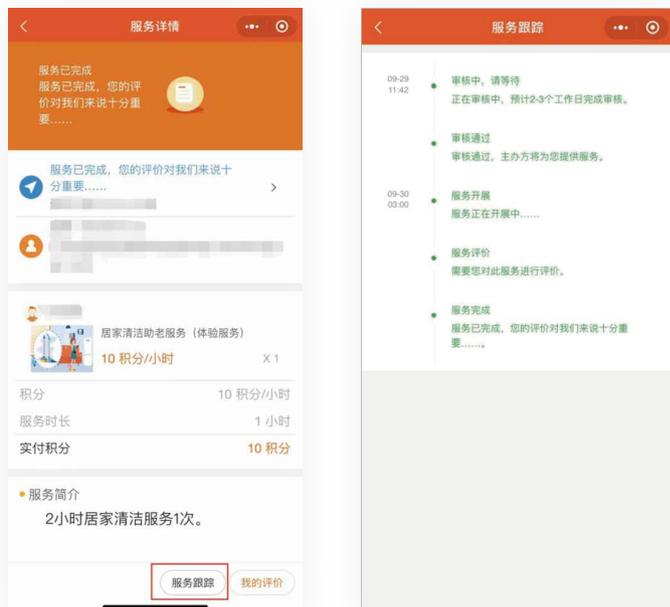
第三步

点击列表中的兑换记录，可进入到详情页面，了解兑换进度。



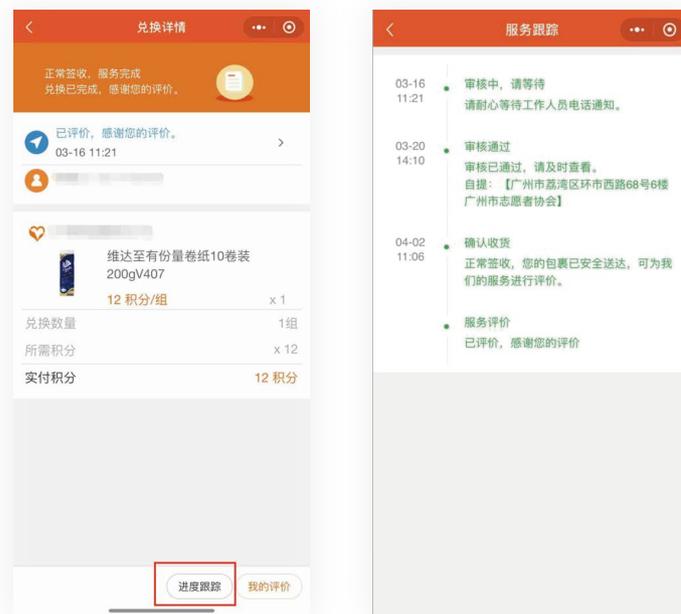
03 服务兑换详情

点击右下角“服务跟踪”，可查询服务兑换的进度。只有在兑换申请处于“待审核”状态时，方可点击右下角“取消兑换”，取消本次的兑换。



04 物品兑换详情

点击右下角“进度跟踪”，可查询物品兑换的进度。若物品领取方式选择“快递”的方式，可以在“服务跟踪”处查看快递单号。只有当兑换申请“待审核”状态，方可点击右下角“取消兑换”，取消本次的兑换。

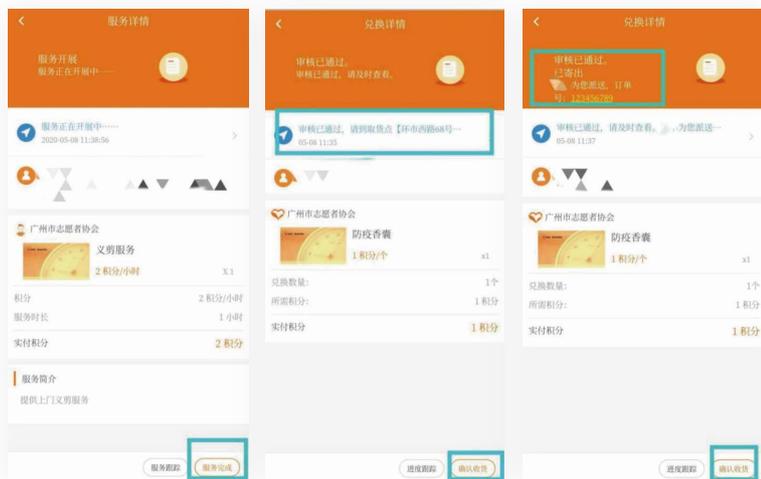


05 服务/物品评价

接受服务或成功领取到兑换物品后，需要进行完成服务评价/物品评价，具体操作流程如下：

第一步

打开广州“公益时间”APP或微信小程序登录账户，选择【我的】进入个人中心，点击【积分】-【兑换记录】，在服务/物品的兑换详情页面中，点击右下角的“服务完成”/“确认收货”。

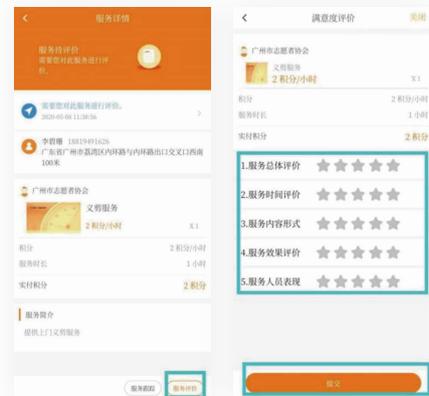


第二步

点击确认“服务完成”/“确认收货”后，点击页面右下角完成“服务评价”/“物品评价”。

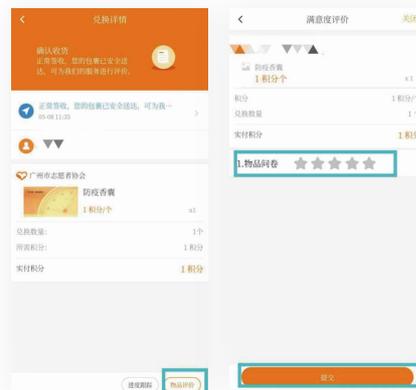
服务评价：

完成对服务的总体评价、时间评价、内容评价、效果评价以及服务人员表现的评价。



物品评价：

完成对物品的评价。



积分公益操作指引

志愿者存储一定数量时间积分后，可以在广州“公益时间”APP或微信小程序【积分公益】板块中使用个人账号所持有的为老积分进行积分捐赠。具体操作如下：

（一）捐赠到公益池

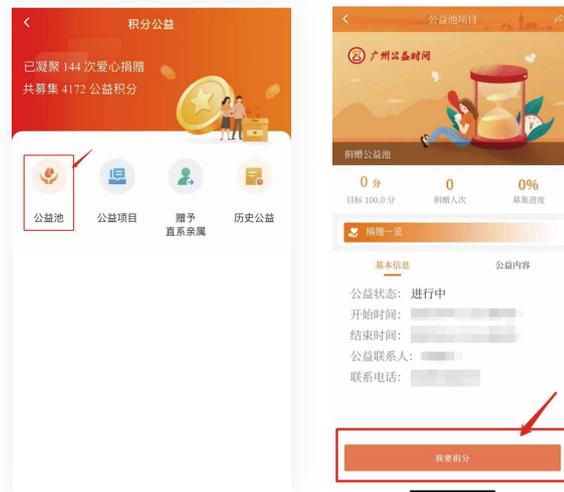
第一步

登录广州“公益时间”APP或微信小程序，在首页选择【积分公益】板块。



第二步

点击【公益池】，进入公益池详情页面，点击【我要捐分】。



第三步

选择您要捐赠的“为老积分”数量后，点击【捐赠积分】，最后点击“确定”捐赠。



(二) 捐赠到公益项目

第一步

登录广州“公益时间”APP或微信小程序，在首页选择【积分公益】板块。

第二步

点击【公益项目】，点击进行捐分的公益项目，进入活动详情页面。



第三步

通过“积分公益活动详情页面”，可以了解到活动的积分募集信息以及活动内容信息。



第四步

若志愿者想为本次公益项目捐分，点击详情页面下方的【我要捐分】，选择您要捐赠的“通用积分”数量后，点击【捐赠积分】，最后点击【确定】捐赠。



第五步

在确认捐赠后，页面会出现“捐赠成功”的提示语，表示已成功进行积分捐赠。积分一旦“捐赠成功”，将无法退还。



（三）查询积分捐赠详情

成功捐赠积分后，可登录广州“公益时间”APP或微信小程序，点击【积分公益】板块，点击【历史公益】即可查询积分捐赠详情。



（四）赠与直系亲属

广州“公益时间”注册志愿者可以使用“为老积分”为年满60周岁以上的直系亲属兑换养老服务，具体操作如下：

第一步

登录广州“公益时间”APP或微信小程序，在首页选择【积分公益】板块。



第二步

点击【积分公益】页面点击【赠予直系亲属】。

第三步

在“赠予直系亲属”页面点击【添加直系亲属】进入资料填写页面，填写直系亲属的资料并上传相关佐证资料之后，点击【添加】等待“公益时间”运营组审核。



第四步

通过审核后，直系亲属添加成功。点击需要兑换养老服务的直系亲属，进入兑换服务页面。



第五步

选择需要兑换的养老服务，具体操作详看第四章“积分使用操作指引”中“兑换养老服务”的操作流程。

常见问题解答

Q1

兑换了服务或物品，为什么兑换审核会不通过？

A: 积分兑换允许资源提供方设置兑换条件并进行申请审核，若不符合兑换条件，将无法通过兑换申请审核，兑换前请认真阅读兑换条件。

Q2

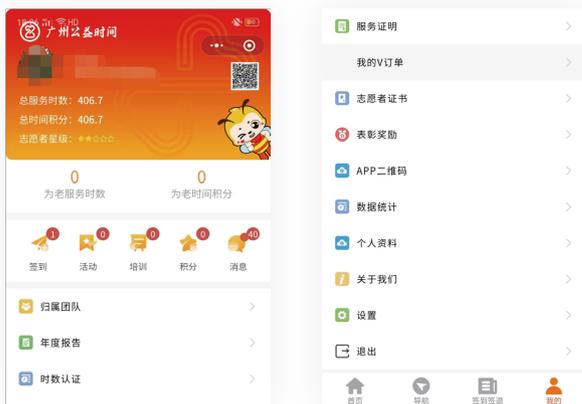
兑换审核不通过会扣除我的积分吗？

A: 兑换审核不通过，系统将自动返还相应积分，但积分上限仍为1500分。

第五章

其它功能操作指引

登录广州“公益时间”APP或小程序后，点击右下角【我的】，进入个人中心。



个人信息维护操作指引

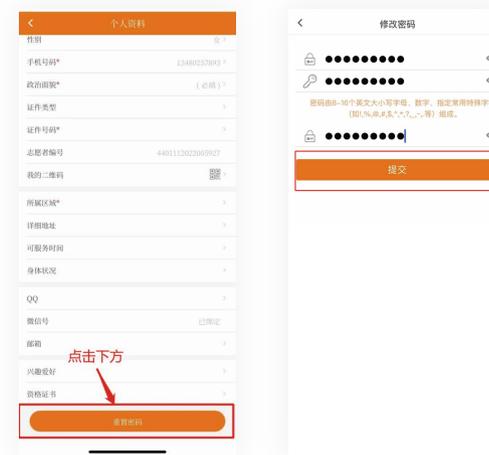
(一) 完善/修改个人资料

点击【个人资料】，根据提示完善或更新个人信息。



(二) 修改密码

点击【个人资料】，点击下方【重置密码】，输入原密码以及新密码，点击【提交】后即完成密码修改。



(三) 表彰奖励

志愿者可上传获得的表彰奖励，经所属团队审核后记录在广州“公益时间”系统中。具体操作如下：

第一步

点击【表彰奖励】，点击【添加】。

第二步

输入相关信息，并上传证明材料（证明材料为加盖公章的奖状、证书、相关部门发出的正式文件等）。

添加表彰奖励

表彰奖励名称: 请输入表彰名称(必填)

颁发单位: 请输入颁发单位(必填)

获奖日期: 请选择获奖日期(必填)

审核团队: 请选择审核团队(必填)

备注: 请输入备注

证明材料:

证件图片上传 (最多只能上传9张)

请上传图片 (至少上传一张)

提交

**第三步**

确认信息无误后，点击【**提交**】，等待所属团队审核通过。

(四) 数据统计

志愿者可查询特定时间内参与的志愿服务活动、培训、积分、积分兑换、接单等记录。

数据统计

活动 培训 积分记录 积分兑换记录 接单记录

请输入关键字

请输入主办方

开始日期 结束日期

搜索 重置 记录数: 0

暂无数据

(五) 年度报告

志愿者可查看在某一年度参与志愿服务的情况。点击页面右上角可选择不同年份。



加入团队操作指引

志愿者可以根据个人的兴趣爱好加入不同的志愿服务组织或团队。具体操作如下：

第一步

在APP或微信小程序首页，选择【**加入团队**】，进入团队列表页面。



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【加入】**。



第三步

浏览团队信息，点击左下角的【**加入团队**】按钮，点击“确定”。



第四步

等待拟加入团队的审核通过。



第五步

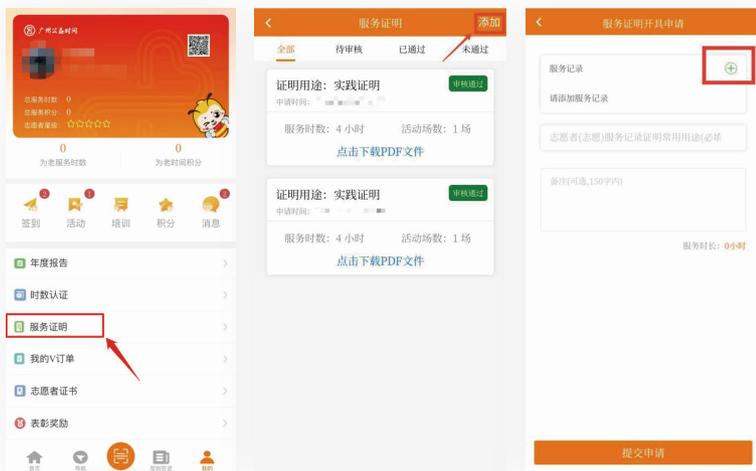
志愿者可以在【**我的**】-【**归属团队**】查看团队审核情况。

三 开具志愿服务证明操作指引

志愿者可通过APP或微信小程序在线开具志愿服务证明。具体操作如下：

第一步

点击【**服务证明**】，点击右上角【**添加**】按钮，添加需要申请证明的服务记录，填写证明用途后提交申请。



第二步

提交成功后，需要等待广州“公益时间”运营组审核，审核时间一般为3个工作日内。审核通过后，点击【**点击下载PDF文件**】即可导出服务证明。



温馨提示：

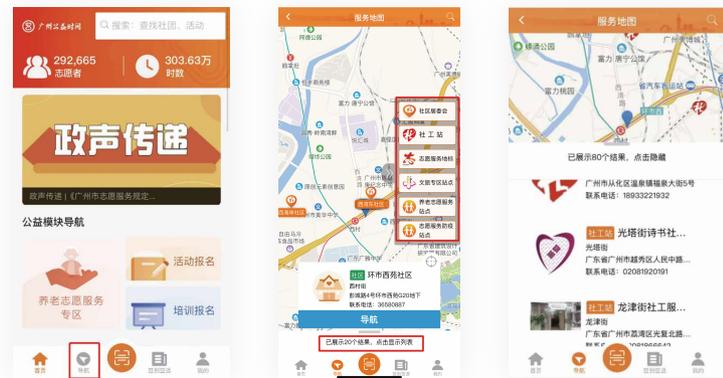
1. 志愿者开具服务证明前需要确保“姓名”为实名，并补充完整的、正确的证件号码。
2. 志愿服务时间至少1小时方能开具志愿服务证明。
3. 同一次活动的志愿服务证明只能开具一次，但可多次下载使用。
4. 志愿服务证明只能通过APP下载。

四 服务地图操作指引

服务地图集中展示全市社区居委会、社工站、志愿服务地标、养老志愿服务站点等志愿服务资源，志愿者可以查找附近志愿服务站点的相关联系方式。

（一）通过图标搜索

点击【导航】按钮，进入【服务地图】页面，点击“社区居委会”“社工站”“志愿服务地标”“养老志愿服务站”可分别查看相关信息。



（二）直接搜索

在【服务地图】页面中，点击右上角【搜索】按钮，填写社区居委会名称/社工站名称/志愿服务地标名称/养老志愿服务站点名称进行查找。



五 登录“志愿时”系统指引

志愿者可通过【我的】中【登录志愿时】跳转按钮直接跳转至广州“志愿时”小程序。



六 常见问题解答

Q1

志愿者加入团队数量是否有限制？

A: 志愿者可以加入多个志愿服务团队，没有数量限制。

Q2

加入团队时搜索团队全称，无法搜索到该团队？

A: 搜索时可用“关键字”搜索，“关键字”不能超过8个字。

第六章

广州公益时间
志愿服务平台咨询方式

用户在使用广州“公益时间”过程中，如有任何疑问或建议，可联系广州“公益时间”运营管理小组，具体方式如下：



广州“公益时间”客服电话

020-81566074 18023475104



广州“公益时间”官方微信

官方微信号：GVU-2002



广州“公益时间”运营组坐席时间

工作日9:00至12:00,14:00至18:00



广州“公益时间”
微信公众号



广州市志愿者协会
微信公众号



广州“公益时间”
微信小程序