



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、 登录使用	2
1. 领取志愿者免费保险	2
2. 报名参加招募活动	2
3. 活动签到计时	4
4. 发布公益圈	5
5. 加入组织	6
6. 兑福利	7
7. 帮助咨询	9
三、 常见问题	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？	11
4. 验证码问题	11
5. 姓名错误该如何变更？	11
6. 如何切换志愿者账号？	11
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. 如何使用人脸签到?	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

志愿汇官方客服联系方式:

请关注“志愿汇”微信公众号

点击左下方“关于我们”-“联系客服”

志愿汇活动审核时间:工作日 8:30-21:00;周末及节假日 9:00-18:00

志愿汇操作指南

一、 下载注册

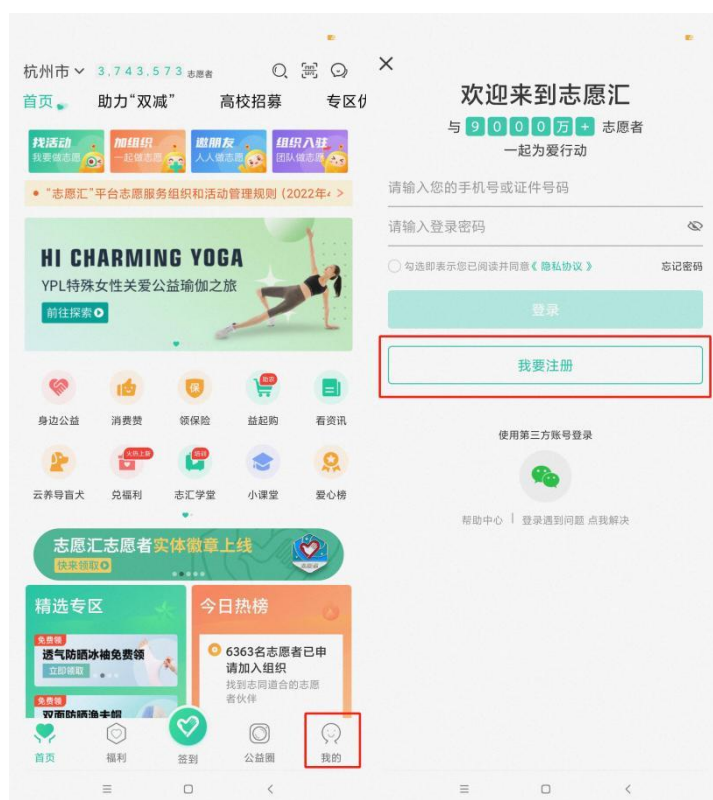
1. 下载“志愿汇”App

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【我要注册】，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登录界面。

二、 登录使用

登录成功后，首先将首页左上角定位调整到志愿者当前所在城市，再进行后续操作。

1. 领取志愿者免费保险

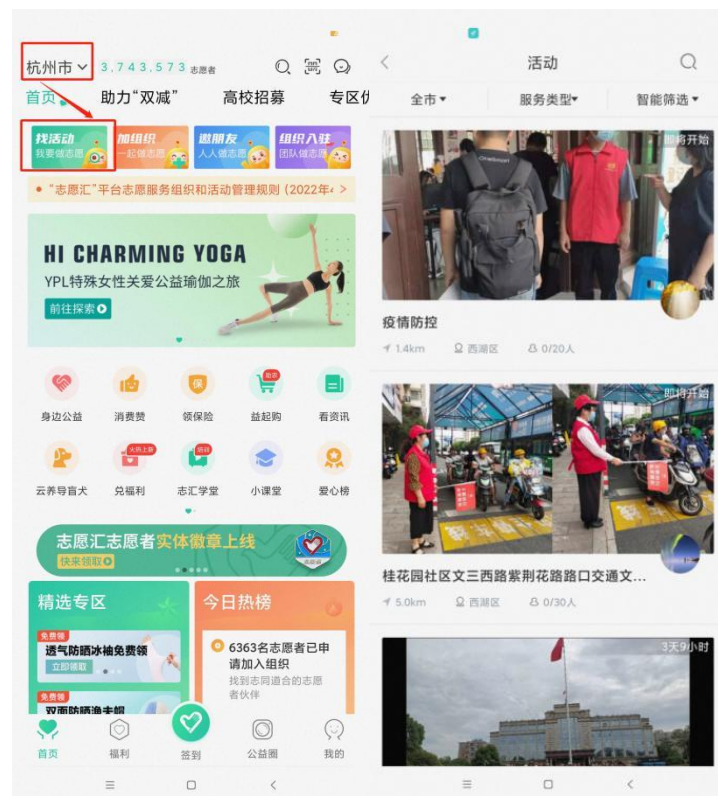
点击首页【领保险】按钮，即可进行领取志愿者保险。保险领取成功后可在当前页面查看保险保障范围及理赔流程。



2. 报名参加招募活动

点击首页【找活动】版块，可以根据活动地区、服务类型和距离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。



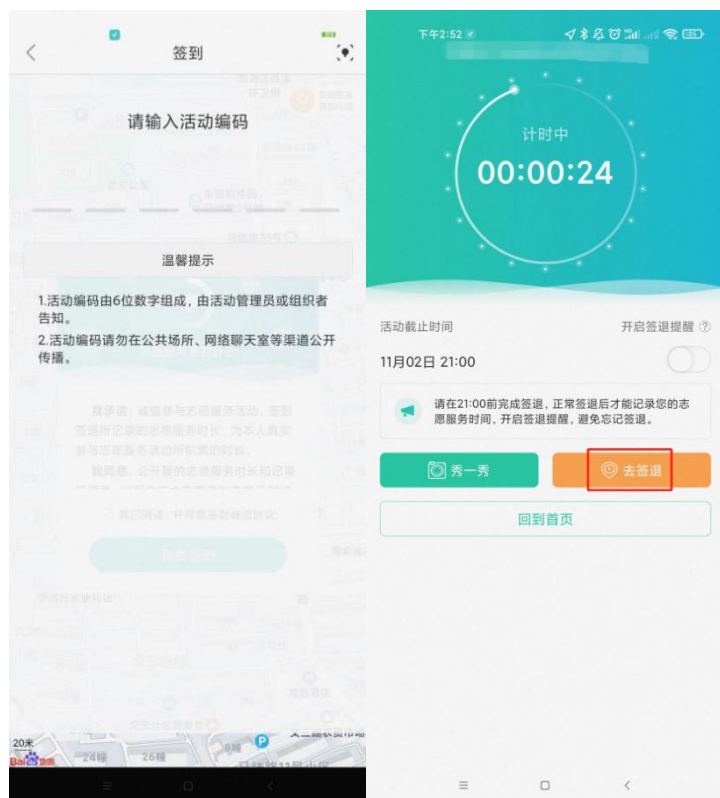
志愿者报名后可在个人界面【已报名活动】中查看自己的活动报名情况及审核进度。



3. 活动签到计时

点击【签到】按钮，签署诚信协议后选择【我要签到】，输入6位数活动编码并选择签到方式后，即成功签到开始计时。活动结束前在计时界面点击【去签退】，正常签退后即可记录志愿服务信用时数。

注：签退时请勿点击强制签退，若误操作将无法记录信用时数。



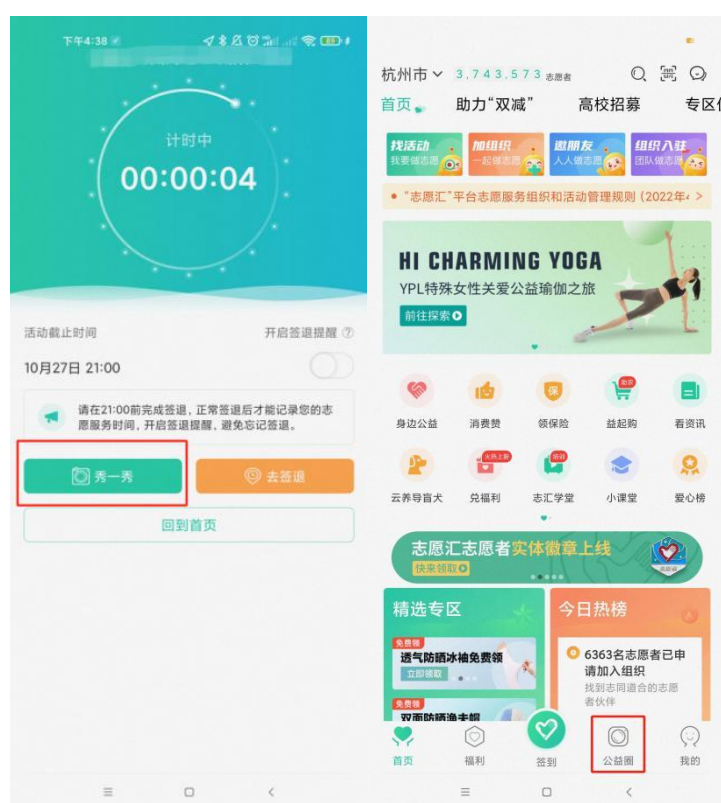
4. 发布公益圈

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【秀

一秀】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。

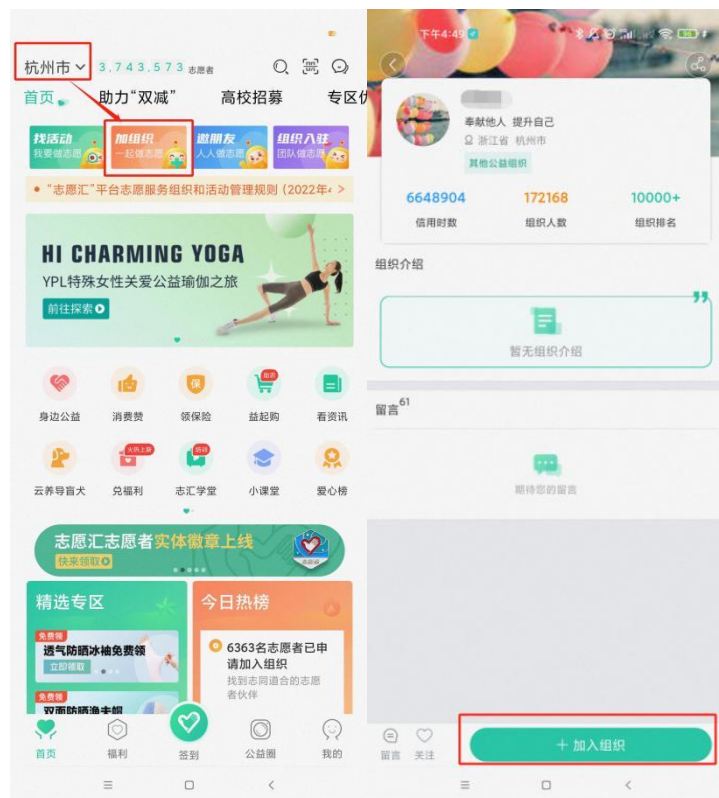
签到活动结束后，志愿者可以点击【公益圈】进入专区，点击右下角【+】按钮，选择需要发布公益圈的签到活动进行发布。

活动结束后每场签到活动只能发布一次公益圈，如果删除不能再重新发布。



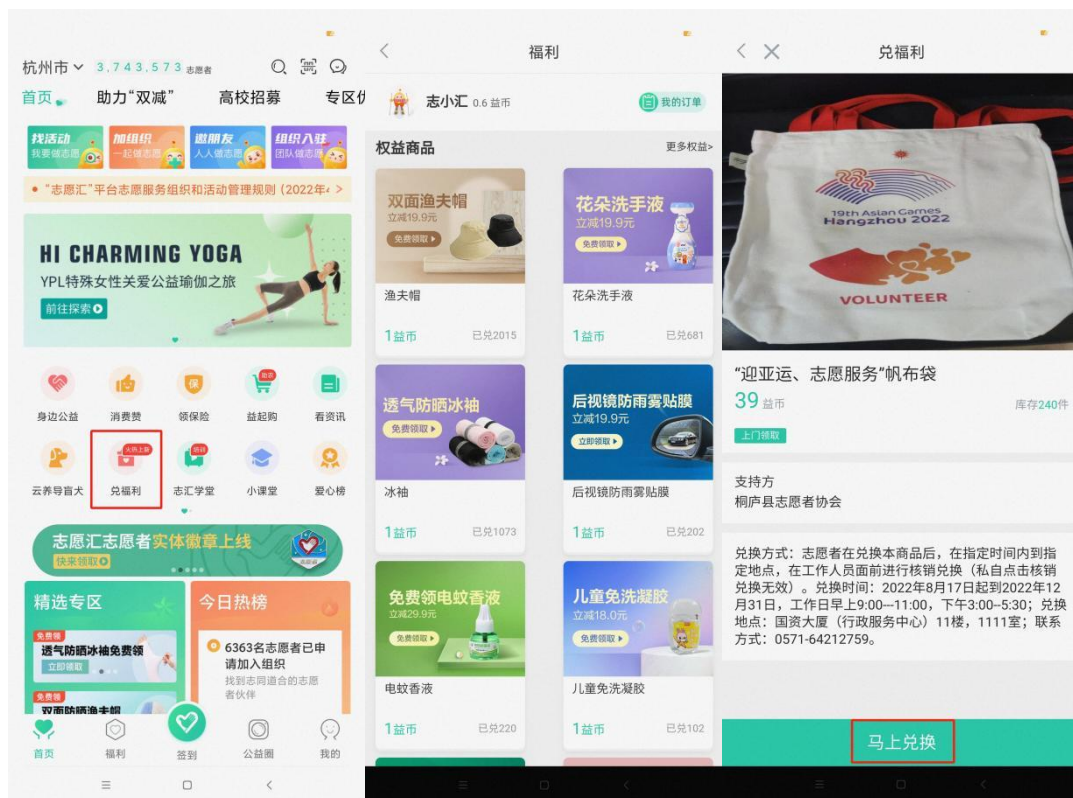
5. 加入组织

点击首页【加组织】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【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。



6. 兑福利

志愿者在首页点击【兑福利】版块，可以看到当地管理部门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【兑换记录】查看兑换福利商品信息。



7. 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、 常见问题

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，如有绑定手机号码选择【通过已绑定手机号找回密码】，如绑定手机号码为空或者错误等，请返回上级选择【通过绑定新手机号找回密码】，通常 1-4 小时内会进行审核，审核通过后将志愿者的绑定手机号重置为现用手机号，并且以短信的形式通知登录密码。若曾设置过密保问题，也可使用【通过密保找回密码】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【基本信息】中的【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【忘记密码】，选择【通过绑定新手机号找回密码】，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，请直接拨打志愿汇官方客服热线 400-0035-125，由工作人员进行验证码查询操作。

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？

请直接拨打志愿汇官方客服热线 400-0035-125 进行修改，或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**【注销账号】**。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。一部设备只能一个账号进行快速签到，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快速签到的方式，其余志愿者便默认只能使用人脸签到的方式。

第一次使用人脸识别签到需要录入本人人脸信息，录入人脸信息并参与签到活动后，人脸信息便与该账号绑定成功。若人脸信息录入错误，请勿进行签到操作，请在个人中心**【基本信息】**中重新采集录

入正确的人脸信息。本操作一年只能进行一次，请在进行人脸信息录入之前确认账户个人身份。

11. 忘记签退怎么办？

志愿汇的信用时数是作为国家对青年信用体系建设的重要考核依据，具有较高的信用程度，因此不可以补签退或者补录信用时数。如不慎忘记签退，请联系组织管理员为志愿者补录荣誉时数。

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：志愿者使用志愿汇 App 签到签退系统自动记录的志愿服务时长，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：志愿者未能成功通过志愿汇 App 记录的志愿服务时长。如志愿者忘记签退的活动产生的时长、志愿者在使用志愿汇 App 之前累计的服务时长。荣誉时数可以由组织管理员通过【关联签到活动】和【上传担保书，添加历史荣誉时数】的方式进行补录。

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 首页上【兑福利】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【定制志愿服务记录证明】，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“当前志愿者已在其他设备上签到过活动”

1) 志愿汇签到活动只能在一台设备上进行签到签退，请确认志愿者在签到途中有没有更换过签到设备。

2) 请确认志愿者是否为双卡双待手机，如中途切换过手机卡，请切换至原来的手机卡。

3) 请确认志愿者是否在签到后进行过手机系统的更新或者志愿汇软件的更新。

4) 请查看志愿者手机是否安卓系统，由于安卓系统目前存在两台设备使用同一设备号的问题，可能会出现签到异常提示。

如果志愿者无法签到的情况符合以上四点中其中一点，请等待每日零点系统自动为账号进行强制签退，第二天即可正常签到签退，参

与本次活动产生的志愿服务时长请联系组织管理员补录为荣誉时数。

(2) 签到提示“您不在该活动指定的招募活动志愿者清单中”

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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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，为什么却没有志愿服务时长（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，可联系活动管理员给志愿者“关联签到活动”补录荣誉时长。

如在使用过程中遇到问题可通过“志愿汇”微信公众号联系**志愿汇官方客服**进行反馈或拨打志愿汇官方客服热线 400-0035-125。