



志愿汇 APP 操作手册

适用版本：3.0+

目 录

一、 常见问题合辑	3
二、 3.0 版本新功能介绍	7
三、 注册流程	8
四、 签到流程	9
五、 兑福利流程	10
六、 领保险流程	11

一、常见问题合辑

1. 注册或登录常见问题

1.1 问：为什么登录时会提示“帐号密码错误或未注册”？

答：出现该提示主要有三种情况：

情况一：您的账号输入错误，请检查证件号码是否正确，如果证件中含有字母“X”，请检查“X”是否大写；

情况二：您的密码输入错误，如果忘记密码可点击“找回密码”进行密码找回；

情况三：您还不是志愿汇注册志愿者，请按注册流程填写您的相关信息进行注册，如身份证号中含有“X”，请务必大写。

1.2 问：注册时提示“实名注册未通过，进行人工审核注册”是什么原因呢？

答：首先，请检查你的证件信息是否输入正确，确认无误后，请点击提示“实名注册未通过，进行人工审核注册”，上传您的手持身份证照片，平台管理员审核通过后，会以短信的方式告诉您审核结果，同时您也可以直接联系志愿汇客服（客服热线：400-003-5125）。

1.3 问：注册过程中未获取验证码或获取次数已上限？

答：如果您当日获取的验证码3次都不使用，即达到获取次数上

限，如您不小心到上限，可次日再次获取；如您收取不到验证码，您可直接联系志愿汇客服（客服热线：400-003-5125）。

1.4 问：我是公益组织的负责人，请问我们组织怎么入驻到志愿汇？

答：您可以在 APP 首页中“组织注册”模块里填写相关字段提交申请，客服会在三个工作日内进行审核，审核结果将以短信的形式发送给您，如未回复或有其他问题请直接联系志愿汇客服（客服热线：400-003-5125）。

2. 签到常见问题

2.1 问：怎么获取“签到编码”？

答：签到编码是活动负责人发布签到活动并审核通过后获取，如果你参加该签到活动，由该活动负责人告知。

2.2 问：输入编码时提示“活动已过期或暂未开始”是什么原因？

答：出现该提示主要由两种情况：

情况一：该活动设置的活动时间暂未开始或该活动设置的活动时间已结束；

情况二：您输入的活动编码错误。

2.3 问：签到时签到按钮显示“***米后进入签到范围”？

答：首先请确认您的手机是否开启定位功能并确认已设置允许志愿汇 APP 获取定位服务权限。如果您已开启相关权限并在活动范围内，可点击刷新按钮刷新。（因为定位精度的问题，定位可能会存在 100 米左

右的误差)

2.4 问：签到时提示“您不在该活动指定的招募活动志愿者清单中”是什么原因呢？

答：该活动仅限报名相关招募活动的志愿者进行签到，请您与活动负责人（管理员）确认您是否已报名相关招募活动并被审核通过（审核通过将获取相关短信）。

2.5 问：签到时提示“您暂未加入该组织，无法签到”是什么原因呢？

答：该活动仅限本组织下志愿者进行签到，请您与活动负责人（管理员）确认您是否已被添加至该组织中。

3. 活动常见问题

3.1 问：怎么报名参加公益活动？

答：您可以通过“活动招募”版块寻找自己感兴趣的活动报名参加。

3.2 问：怎么看附近目前正在开展的公益活动？

答：您可以通过“看公益”了解附近正在开展的活动，感兴趣也可前往关注该活动。

3.3 问：我已在“活动招募”中点击报名参加了活动，但迟迟未收到反馈，是什么情况？

答：如活动发布者审核通过了您的报名信息，您会及时收到短信提示；如发布者未能及时审核您的报名信息，请您直接电话联系该活动的

联系人哦。

4. 兑福利常见问题

问：在“兑福利”中兑换了福利，但迟迟未收到反馈是什么原因？

答：您在兑换的福利详情里面查看相关兑换内容，如仍有疑问您直接联系志愿汇客服（客服热线：400-003-5125）。

5. 益币相关常见问题

5.1 问：志愿者有荣誉时数，但是没有益币，是为什么呢？

答：益币是由通过志愿汇 APP 签到签退以及其他官方机具签到签退产生的信用时数以 1:1 的比例转换而来。

6. “我的”常见问题

6.1 问：我的基本信息中志愿者编号为什么是空的呢？

答：是因为你的实名认证未通过哦，请点击提示“实名认证”再次确认您的姓名哦。

6.2 问：基本信息中有个密保问题是什么？

答：您设置了密保问题，在下次遇到忘记密码的情况就可以通过密保问题进行找回密码啦。

7. 消息常见问题

7.1 问：消息中的群聊，志愿者不小心点击退出群聊了，怎么样才能重新加入呢？

答：若您的群聊是通过签到活动加入的，便可通过“我的”-已签到活动重新进入；若您的群聊是通过报名活动加入的，便可通过“我的”-已报名活动重新进入；若您的群聊是已加入的组织群聊，便可通过“我的”-已加入组织重新进入。

二、3.0 版本新功能介绍



1. “消息”——即时通讯，集结志友，为爱行动。

志愿者在签到活动之后，自动进入该活动的签到群，也可与参与活动的志愿者进行实时沟通。

2. “益视角”——公益视角，海纳百川，思想碰撞。

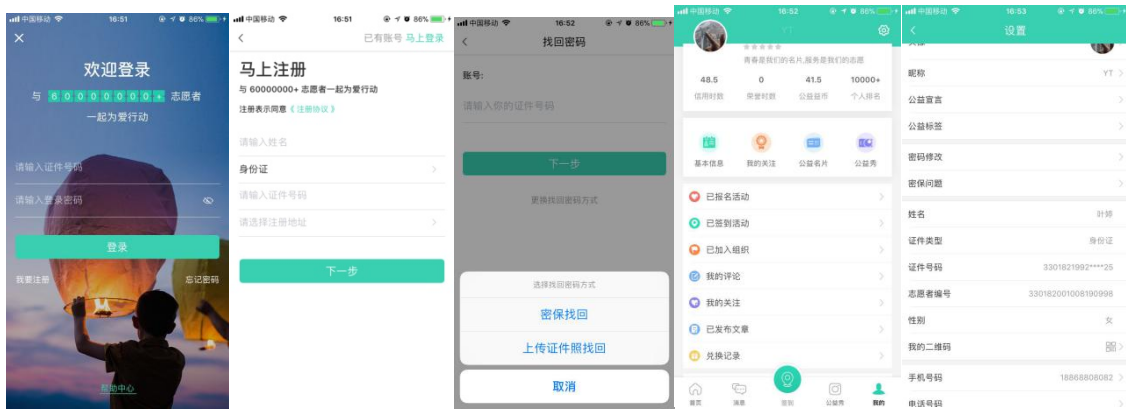
志愿者可以通过该窗口看到公益界各类好文趣文，也可通过“我的”-“我的文章”进行投稿哦。

3. “活动评价”——服务评价，建言献策，精益求精。



志愿者在参与志愿服务，成功签退后，可对此次志愿服务活动进行相关的评价哦。

三、注册流程



下载志愿汇 APP 后，打开 APP 将自动跳入登录界面或点击“我的”进入该界面。按照相关提示填写信息登录哦。

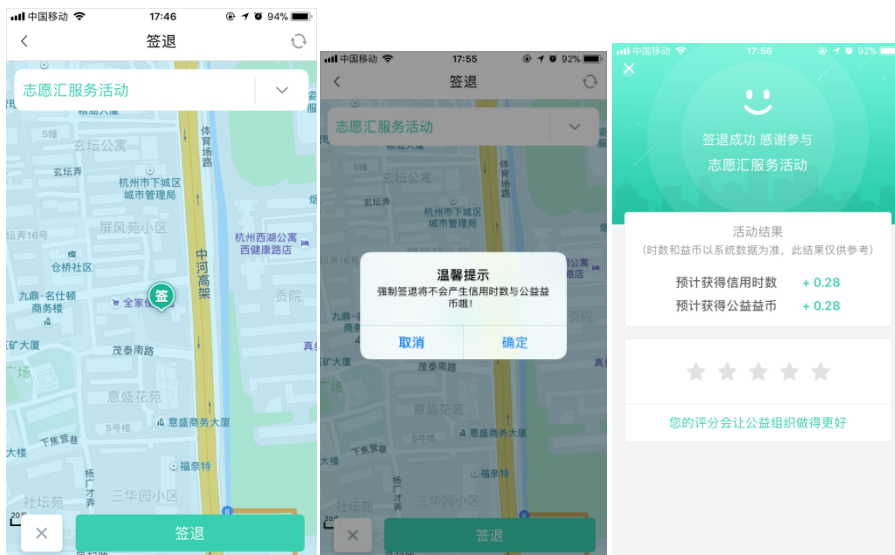
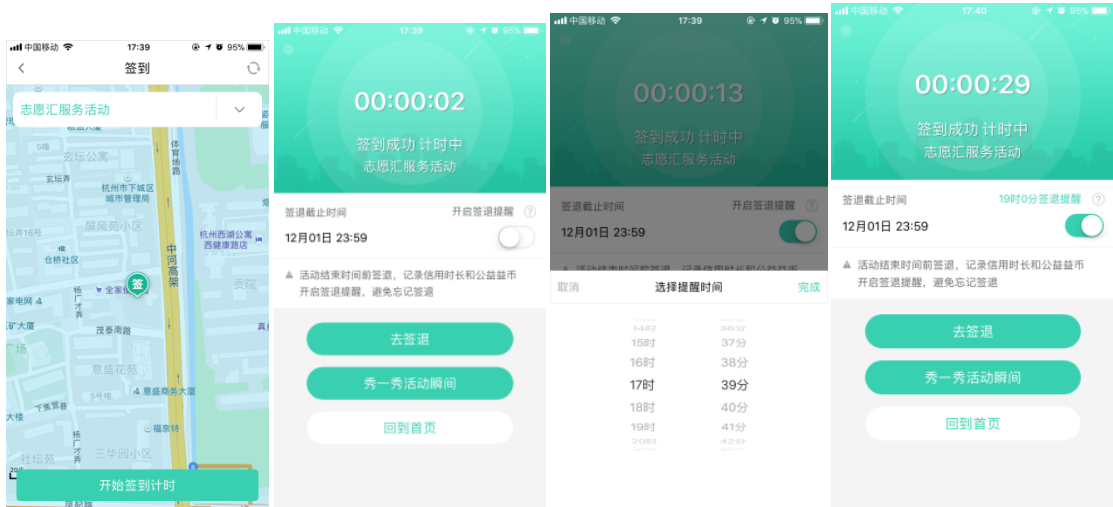
如您还未注册成为志愿者请点击下方“我要注册”按照相关字段填写信息注册哦。

如您已注册，在确认帐号无误的情况下，建议您点击“忘记密码”进行密码重置，密码重置的方式有三种：1. 按照步骤填写相关信息重新设置密码；2. 上传证件照重置密码；3. 通过密保问题重置密码。

密保问题在哪设置呢？

首页“我的”——“基本信息”——密保问题。

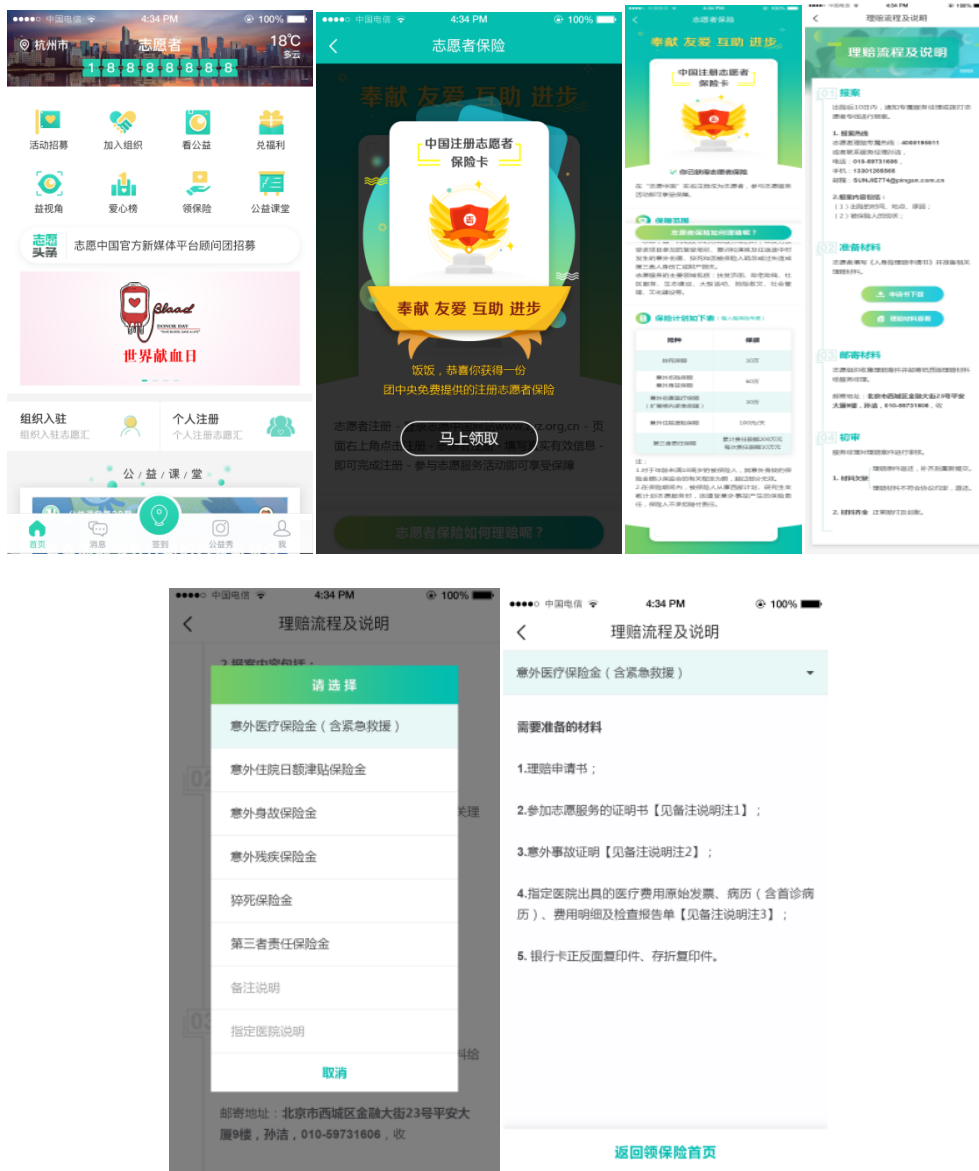
四、签到流程



“首页”点击签到-签署“诚信签到协议”-输入活动编码-点击“开始签到计时”-全新升级版本新增了语音签退提醒功能哦，需要的志

愿者可“开启签退提醒”-选择提醒时间-活动结束后“去签退”——如不小心超过签退时间或超出签到范围，请选择强制签退哦——成功签退后可以对本次志愿服务活动进行评价哦。

五、领保险流程



“首页”点击“领保险”-点击“马上领取”——领取后可继续查看志愿者保险相关说明以及理赔流程哦。

六、兑福利流程



“首页”点击“兑福利”-进入福利列表-选择感兴趣的福利点击“马上兑换”-点击“确定”-跳转至兑换记录。

哪里还可以看“兑换记录”呢？



“首页” - “我的” - “兑换记录”