

教育部體育署出國報告（出國類別：考察）

中國大陸體育志工及實務考察 返國報告

服務機關：教育部體育署

姓名職稱：趙昌恕副組長

張永光科長

夏淑蓉科員

派赴國家：中國大陸北京、深圳

出國期間：104 年 11 月 9 日至 15 日

報告日期：104 年 12 月 16 日

摘要

為瞭解中國大陸體育志工培訓及實務運作情形，104 年 11 月 9 日至 15 日前往北京及深圳考察，主要以北京市及深圳市志願服務推行現況、社會體育指導員政策制度作為觀察重點，參訪單位包括北京市志願服務聯合會、北京什剎海體育運動學校、北京體育大學、深圳市文體旅遊局、深圳市社會體育指導員協會、深圳市義工聯合會及深圳灣體育中心，據以提出心得及建議，供未來體育運動志工政策擬定及業務執行參考。

目錄

壹、目的.....	03
貳、過程.....	04
參、心得.....	04
肆、建議.....	08
伍、附錄.....	10

壹、目的

一、**考察目的：**國家體育總局群體司訂有社會體育指導員發展規劃、社會體育指導員技術等級制度及相關培訓教材，對於指導員工作規範、基本知識、組織管理及健身指導等事務，具有完善規劃。此外，北京 2008 年舉辦奧運會、深圳 2011 年舉辦世界大學生夏季運動會，在賽會志工的招募、培訓及運用，已有標準作業流程，值得借鏡，作為我國體育運動志工政策擬定及業務執行參考。

二、**國內現況：**志願服務是推動全民運動重要的一環，也是結合政府與民間力量的最佳途徑。90 年內政部公布志願服務法，配合政府組織再造，自 102 年 7 月改由衛生福利部主政，本署亦因應組織整併，修訂發布「教育部體育署推動體育運動志願服務實施要點」，持續輔導推展學校體育及社會體育志願服務工作，鼓勵熱心服務的國人投入運動指導、競賽志工服務行列。衛生福利部為志願服務法主管機關，建置「全國志願服務資訊整合系統」，提供各級政府及志願服務團體運用，使社會大眾可透過該平臺，獲得最新訊息及訓練課程，尋找適合自己服務的處所，志願服務運用單位可透過系統的媒合，取得符合需求的志工資料。為落實體育運動志工業務推展，本署於運動 I 臺灣計畫亦補助地方政府志工訓練及器材保險相關費用，99 至 103 年打造運動島計畫「運動社團建置輔導專案」統計各縣市體育志工人數如下：

年度	99	100	101	102	103	104
招募體育志工人數（人）	5,626	4,808	3,014	7,338	16,484	彙整中

貳、過程

日期	考察（座談）單位	主要拜會人員
11 月 09 日（一）	華航桃園—北京	
11 月 10 日（二）	北京市志願者聯合會 北京什剎海體校	尚樹生部長 石風華校黨委書記
11 月 11 日（三）	北京體育大學	池建校長、王蕾主任 孫葆麗教授、 王怡教授 中國奧會吳堅處長
11 月 12 日（四）	中國南方航空北京—深圳	
11 月 13 日（五）	深圳市文體旅遊局 深圳市社會體育指導員協會 深圳義工聯合會	朱艷處長 胡曉敏副秘書長
11 月 14 日（六）	深圳灣體育中心	朱艷處長
11 月 15 日（日）	華航深圳—桃園	

參、心得

一、北京市志願者聯合會

該會係依據北京市志願服務促進條例（2007）、關於進一步加強和改進志願者工作的意見（2009）、北京市志願者管理辦法（試行）（2010）改組成目前北京市志願者聯合會（前身為共青團組織），北京市志願者聯合會是統合各志願者組織的樞紐型組織，北京市志願服務指導中心承擔志願者聯合會秘書處職能，規劃推展全市志願服務工作。所有志願者

必須上網登錄成為志願北京的一員，目前登錄註冊之志願者已達 316 萬人；志願團體分為 3 級，總數約 50,642 個；服務據點分 4 階，共 3,778 個。所有登記者均需進行培訓，以確保志願服務品質，同時營造榮譽感。

北京志願者除支援過大型運動賽會（如 2008 北京奧運、2015 年世界田徑錦標賽）、大型國際性會議（如 APEC），還涉及醫療、衛生、教育等公共服務領域，由於志願者僅有交通餐飲的補貼，故除藉由培訓課程營造榮譽感，另也透過好人榜方式或國家領導人召見等激勵手段維繫並強化志願者熱情。

二、北京什剎海體育運動學校

北京什剎海體育運動學校（前身為北京市業餘體育學校）是一所培養青少年運動人才的體育中等專科學校，隸屬於北京市體育局，設有武術、體操、排球、桌球、網球、舉重、散打、跆拳道、拳擊等 10 種訓練種類，每年國內培訓人數約 3,000 名選手。每年 4 月，學校舉行公開測試，按照身材、體能等指標，挑選最有潛力的苗子加入團隊訓練，截至 104 年計有 14 位奧運金牌，41 位世界冠軍。什剎海體校以軍事化訓練聞名，重視科研監控，實施運動員機能、心理、骨齡等多種測試與研究，吸引各國運動員（美、俄、韓、馬來西亞等）前往交流，學校常訓運動員約 1,200 餘人，年齡介於 6 歲至 30 歲，分為專業隊、二級運動員及青少年業餘培訓班 3 類。北京市政府批准可招收外國留學生，學校建有接待外國人士的國際公寓，境外人士到校短期培訓者每年約 700 人（外國學生平均每年住宿及學雜費約 50 萬元）。在全民健身推廣方面，什剎海健身會成立於 2007 年，由專業教練團隊為會員提供各類課程（如瑜珈、搏擊、zumba）及健康諮詢服務。該校另設有什剎海體校兒童健身俱樂部（3 至 12 歲），課程項目包括兒童舞蹈、空手道、自由搏擊等。

另外，什剎海體育運動學校在整建過程中由於政府未能全額補助，遂引進民間資金投入場地設施興建，故校內有北京烤鴨名店全聚德在此

營業，另其所擁有的國際公寓亦具有三星級飯店水準並對外營運，增加學校財源。

什剎海體育運動學校學生從業餘隊到二級隊到專業隊均是在嚴格的篩選下產生，即是往上到二級隊也有可能因各種因素被淘汰，這些被淘汰的選手們有些仍會在體育運動的領域上持續努力，但也有回歸到一般教育體制下就讀，在回歸一般教育體制後，不少人也因在校期間所受身心的磨練下，在各行各業發光發熱。

三、北京體育大學

2008 北京奧運志願者的來源主要由北京高校大學生來承擔，依各高校特長分派不同志願服務工作任務，並施以進行專業化培訓。在一般培訓中，前期培訓以奉獻、服務為主，培訓後期則不斷的進行測試賽，以修正改善服務內容。北京奧運會期間，共支援了 112 萬 5,799 位志願者（含城市志願者、社會志願者以及賽會志願者），志願者複訓與上崗率達到 99.8%，深受國際奧會肯定。

在志願者的激勵方式，主要仍分為精神激勵及物質激勵二種，精神激勵包括有宣傳激勵、團隊激勵、外部激勵、表彰激勵等，物質激勵則是以發放紀念封、紀念卡、紀念徽章、微笑圈、紀念郵冊、IOC 明信片等，讓志願者產生榮譽及認同感。

志願者的培訓是則依「給社會留下何種遺產」的理念來辦理，設有 17 門通用培訓課程，如志願者讀本、奧運思想、奧運發展等，再依不同專業需求，分別進行各類培訓課程。賽會核心志工，以具有體育專業背景為優先考量，輔以語言培訓，較能符合賽會需求。

由於賽會志願者在北京奧運期間與賽會最有直接關聯，故在高校賽會志願者的選拔，先要由高校各院系進行初步甄審，並由高校進行複審，最後才由場館經理進行面試，俾遴選出最適當的人選，其綿密的遴選機制及培訓制度，確實也確保北京奧運的成功。

四、深圳市義工聯合會

深圳市義工聯合會（義工聯）是負責組織、協調全市志願服務活動的組織，全市的志願服務活動接受共青團組織和有關部門指導及監督。深圳志願者（義工）證係由深圳市義工聯合會、共青團深圳市委員會、深圳市文體旅遊局、中國銀行深圳分行等單位共同發行，初次辦證免費，使用不需要管理費及年費，該證提供身分識別、志願服務計時、培訓紀錄、公益捐款、交通支付、健康卡、旅遊優惠等功能，約有 37 萬人註冊。

深圳世大運期間，市民 40 萬輛車停駛，志工分為賽會志願者、公共服務者及社會志願者。對於賽會志願者的招募，採取組織動員的方式，學校與場館服務對接，以學校為主，行政區為輔設置了 750 個 U 站（University Station）。2011 年世界大學運動會中共培養 127 萬名志願者（賽會志願者 2 萬名、城市志願者 25 萬名、社會志願者 100 萬名），並輔導這些志願者在賽會結束後深入城市與社會，場館部分現留存 68 個 U 站，城市部分留存 58 個 U 站，並新建 3 個 U 站。另將社會志願者分 4 級組織（義工聯、服務中心、服務站、服務隊），建置 200 多個社區站點；每年進行考核，並給予交通補貼。

社會體育指導員係由國家體育總局依社會體育指導員管理辦法，進行招募、培訓與管理、考核，指導員分為三、二、一及國家級，並明列各級指導員升級之志願服務時數要求，各級指導員均需接受基礎培訓，培訓通過後，可在各站點運動指導（無薪資），另依實際需要設有全職工作崗位（有薪資），從事協調管理工作。

五、參訪深圳灣體育中心

深圳灣體育中心位於中國大陸廣東深圳市，占地約 30 公頃，鄰近科苑地鐵站，自然景觀得天獨厚，由於建築物使用白色鋼結構，被稱為「春繭」，也是 2011 年第 26 屆世界大學運動會開幕場地。2008 年深圳市政府以 BOT 方式，將深圳灣體育中心交由華潤集團投資、建設和營運（50 年），場地設施略以：

- （一） 國際標準田徑體育場：固定觀眾坐席約 2 萬個。
- （二） 體育館：固定座位約 1 萬個，可舉辦桌球、羽毛球、排球。
- （三） 游泳館：固定座位約 670 個，設有一個 50x25 公尺比賽池及 25x25 公尺訓練熱身池。
- （四） 周邊場館：網球場、籃球場、足球場。

由於深圳灣體育中心在 2011 世大運期間主要是做為開幕場地，田徑及游泳賽事均不在此舉辦，故建設初期已將世大運賽後定位與轉型納入規劃，這可從田徑場、游泳館的觀眾席數量可見一般，由於場館規模及相關設計確實掌握其定位及營運管理，現透過市場化的運營，嚴格把關進駐商家品牌與課程服務品質，引入國家級教練團隊，現已成為當地文化演藝及大眾健身中心，出租商家約 40 家，一年約 200 場活動，在營運獲利及商業開發上有很好的成績，主要收入來源包括場地租金（如體育賽事、展覽、晚會、商業表演）、商家租金（如擊劍、舞蹈、兒童教育、語言學習、體育用品、餐飲）及一般民眾體育健身會員收入（羽球、籃球、網球及足球等）。此外，該集團在周邊區域統一規劃設計及持續開發（如辦公大樓、六星級酒店、高級住宅、酒店式公寓、購物中心），打造現代化、多功能且高品質的深圳新地標，帶動城市經濟發展。深圳灣體育中心藉由專業團隊市場化運作，大幅提升場館利用率，開展當地高水準體育賽事及健身娛樂活動服務民眾，使大型場館在賽後重現生機與活力。

六、社會體育指導員工作制度

中國大陸社會體育指導員工作制度是體育部門建立的行業制度，國家體育總局欲以社會體育指導員協助構建全民健身公共服務體系，透過整體規劃，使指導員的培訓、管理、服務和保障能夠到位。社會體育指導員工作由群體處主管，具體執行事項由體育局下屬事業單位（如社體中心、體育總會、體科所等）、體育局的社會組織（如指導員協會、老年體協等）及學校單位（如指導員培訓基地等）共同開展，因此妥善責任分工及工作協調十分重要。

社會體育指導員係作為全民健身的宣傳者、科學健身的指導者及群眾體育活動的組織者，體育場地設施的維護者及科學生活方式的引領者。「社會體育指導員管理辦法」針對組織管理、培訓教育、申請審查、註冊辦理、工作保障、服務規範、獎懲等方面，對指導員工作做出全面性的規定，且指導員的培訓必須和群眾需求密切結合，才能發揮效用。

肆、建議

- 一、現況盤點：現階段各縣市政府、全國性體育運動團體、學校及社會體育運動志工的人數、運作現況及阻礙（是否依志願服務法規定辦理登錄），應先進行盤點分析，以利針對體育志工整體機制進行評估與規劃（例如宣導教育、培訓、輔導、基本保障及獎勵表揚機制；評估是否建置專屬體育運動的媒合介面或平臺；設定哪些團體組織是本署優先輔導對象；哪些據點可以優先推動；如何增進已登錄者持續參與服務）。
- 二、介面銜接：現有衛福部體育領域人力資料庫及學校志工、專任運動教練、退休體育教師、大型賽會志工等（潛在）人力資源，可思考

建立轉換機制，移轉培訓為長續性服務社區體育的基礎人力資源。另台北世界大學運動會即將於 2017 舉行，將該賽會志工於賽會過後，能持續秉持這項志業成為未來體育志工的生力軍，亦是後續可努力之方向。

- 三、資源協調：針對學校及社會體育運動志工發展策略及推廣方案，每年度應建立協調平臺，俾能做資源區隔，另可考慮以大專院校為統籌單位，整合容併現有體適能檢測站、運動熱區、運動卡或身心障礙運動活力班等政策或據點，由體育教師帶領大專生深入社區鄰里指導技能與科學健身觀念，增加服務實戰經驗。
- 四、持續宣導：由於地方政府及民間組織人事異動頻繁，未來針對志願服務法、志工訓練相關注意事項，可定期辦理經驗分享座談及增能課程，透過相關激勵及表揚機制來強化認同感。

伍、附錄

活動照片

	
拜會北京市志願者聯合會 	北京奧運志願服務專刊 
與北京市志願者聯合會座談 	北京志願服務實名註冊統計 
與什剎海體校石風華校書記座談	參訪什剎海體校場地設施



參訪什剎海體校場地設施

參訪什剎海體校場地設施



與北京體育大學座談

與北體大臺灣交換學生合影



參訪北京體育大學場地設施

參訪北京體育大學場地設施

	
金光華百貨夜間廣場舞	金光華百貨廣場兒童溜冰指導
	
與深圳市文體旅遊局、義工聯座談	參訪深圳灣體育中心
	
參訪深圳國際擊劍運動中心	參訪深圳國際擊劍運動中心

	
參訪深圳灣體育中心游泳館	參訪深圳灣體育中心游泳館
	
參訪深圳灣體育中心游泳館	參訪深圳灣體育中心游泳館
	
參訪深圳灣體育中心體育館	深圳灣體育中心外觀

	
參訪深圳灣體育中心田徑場	參訪深圳灣體育中心田徑場
	
深圳灣體育中心田徑場合影	與深圳市文體旅遊局、義工聯合影
	
深圳灣體育中心外圍商家	深圳灣體育中心周邊大興土木

深圳志願者（義工）證使用說明手冊

一、志願者（義工）證樣式



证样——正面



证样——反面

- (1) “深圳市義工聯合會”代表本證具有志願服務功能，提供身份識別、志願服務計時、志願服務即時統計、培訓記錄、資訊查詢、資訊恢復等服務。
- (2) “中國共青團”代表本證具有團員服務功能，提供作為志願者中團員身份的憑證功能。
- (3) “深圳市青少年發展基金會”和“深圳市志願服務基金會”代表此證具有公益服務功能，提供對志願服務的公益支援。
- (4) “中國電信”代表此證具有志願服務資訊化管理功能，提供專業的資訊平臺開展志願服務計時、培訓、查詢等服務功能。
- (5) “深圳健康卡”代表本證具有醫療便民功能，提供志願者自助掛號、健康資訊存儲、跨醫療機構就醫和醫院內外通用支付等功能。
- (6) “深圳通”代表本證具有交通便民功能，提供志願者在深圳市範圍內搭乘公交、

地鐵等快速支付的服務。

(7) “深圳旅遊”代表本證具有旅遊服務功能，提供在深圳市範圍內已簽約旅遊景點開展志願服務和休閒遊覽時享受優惠政策的服務。

(8) “中銀保險”代表本證具有保險服務功能，提供志願者在深圳市範圍內履行志願服務時的免費保險服務。

(9) “中國銀行”代表本證具有金融服務功能，提供志願者儲蓄、信用卡消費和電子現金帳戶小額快速支付等服務。

二、關於志願者（義工）證的辦理和使用

（一）辦理條件

1.深圳志願者（義工）證由深圳市義工聯合會攜手共青團深圳市委員會、深圳市衛生和人口計劃生育委員會、深圳市文體旅遊局、深圳市志願服務基金會、深圳市青少年發展基金會、中國銀行深圳分行、中國電信深圳分公司、深圳通有限公司、中銀保險有限公司深圳分公司等共同發行。由深圳市義工聯合會委託中國銀行深圳分行進行制證，初次辦證或到期換證不需繳納任何費用，使用不需要繳納管理費或年費。深圳志願者（義工）證的發行鼓勵並規範了志願服務活動，將不斷推動志願服務事業的健康發展，弘揚社會主義道德風尚，促進社會和諧，有效推動志願者（義工）隊伍與志願服務組織的壯大發展。

2.根據《深圳市義工服務條例》的規定，義工是指出于奉獻、友愛、互助和社會責任，經過登記，自願、無償地以自己的時間、技能等資源開展社會服務和公益活動的人員。志願服務範圍包括助老扶弱、扶貧濟困、支教助學、環境保護、社區服務以及其他社會公益性活動。

從事志願服務的人員應當向志願服務組織申請登記，而註冊後的志願者（義工）應當在志願服務組織的安排下開展志願服務，完成服務工作。未經志願服務組織同意，任何單位和個人不得以志願服務組織名義開展活動。

在本市行政區域內註冊成為志願者（義工），需向市義工聯合會或市義工聯合會委託的各級志願者組織遞交申請表，辦理並領取深圳志願者（義工）證，申請人應當具備下列條件：

- （1）自願從事志願服務；
- （2）遵守《廣東省志願服務條例》和《深圳市義工服務條例》等有關規定；
- （3）承認和遵守《深圳市義工聯合會章程》、《義工服務行為守則》、《義工服務協定》等規範性檔；
- （4）年滿10周歲，具有相應的民事行為能力（大於等於10歲，而又未滿14周歲的，參加志願服務時需要有監護人陪同）；
- （5）符合從事志願服務活動要求的身體條件；
- （6）具有相應的服務能力。

3.深圳市義工聯合會（以下簡稱市義工聯）是負責組織、協調全市志願服務活動的組織，各區義工聯合會（以下簡稱區義工聯）負責組織、協調本行政區域內的志願服務活動。全市的志願服務活動接受共青團組織和其他有關部門的指導和監督，從事志願服務的組織應當向市或者區義工聯申請登記。

志願服務組織是指依法登記註冊、專門從事志願服務活動的非營利性社會團體法人以及從事志願服務活動的機關、非營利性事業單位、社會團體等團體志願者（義工）。

志願者服務組織的職責如下：

- (1) 建立志願服務活動的規章、制度；
- (2) 建立、健全志願者（義工）和志願服務活動的檔案制度；
- (3) 志願者（義工）的招募、培訓、指導、管理、監督和表彰；
- (4) 組織開展志願服務活動；
- (5) 志願服務工作的宣傳與交流；
- (6) 對志願服務提供必要保障。

志願服務組織開展志願服務活動時，應當依照法律、法規以及志願服務組織章程的規定，不得從事營利性活動。志願服務組織應當依照志願者服務計畫開展志願服務活動。志願服務計畫應當包括志願招募、培訓、使用、考核及服務專案等事項。

4.深圳志願者（義工）證是深圳市註冊志願者（義工）的身份憑證，可用於志願者（義工）在全市範圍內跨組織、跨地區服務狀態的記錄和身份識別，持有者應履行相應的權利和義務。

志願者（義工）應有的權利包括：

- (1) 自願加入或者退出志願服務組織；
- (2) 參加志願服務組織開展的服務活動；
- (3) 要求獲得志願服務必需的條件和必要的保障；
- (4) 請求志願服務組織說明解決在志願服務期間遇到的實際困難；
- (5) 對志願服務組織提出建議、批評與監督；
- (6) 有困難時優先得到志願服務。

在享有應有的權利的同時，志願者（義工）也應履行相應的義務，包括：

- (1) 遵守志願服務組織的章程；
- (2) 不得向服務物件收取報酬或者借錢、借物、謀取其他利益；
- (3) 在服務期間不得接受服務物件的捐贈；
- (4) 對服務物件的隱私予以保密；
- (5) 不得以志願者（義工）或者志願服務組織的名義組織或者參與違反志願服務原則的活動。

志願者（義工）在從事志願服務期間應當佩戴統一的志願者（義工）服務標章。

（二）啟用

當收到深圳志願者（義工）證後，請確認深圳志願者（義工）證的姓名、姓名拼音、性別、出生日期及志願者（義工）證註冊號等資訊無誤。如果有誤，請立即撥打志願者服務熱線：0755-12355。由於本證具有實名志願服務、市民健康卡、深圳通以及中國銀行長城信用卡或長城借記卡功能，為了體現志願者服務的莊重和光榮，同時確保志願者（義工）用證安全，請在收到深圳志願者（義工）證後，立即在正面的持證人簽名欄內簽上本人姓名。

志願者（義工）領取到志願者（義工）證當日起，與志願服務有關的主要功能如身份識別、志願服務計時、志願服務即時統計、培訓記錄、資訊查詢等功能，即生效使用，無需啟動。此外，載入功能中的金融功能需在啟動之後才可使用，其他載入功能如團員服務功能、公益服務功能、保險服務功能、醫療便民功能、交通便民（深圳通）功能、旅遊服務功能、特惠服務功能均無須啟動，其中醫療便民功能需要按照指定程式開通；交通便民功能（深圳通）需充值後才可使用。

（三）使用及功能

深圳志願者（義工）證在日常志願服務中，加強了運作的規範性、操作性、便利性，推動志願服務事業的健康發展。具體的功能如下：

1.身份識別功能

深圳志願者（義工）證是深圳市註冊志願者的身份憑證，內置儲存個人資訊的晶片，印有專屬志願者個人的註冊號，配有個人數碼照片等，可用於志願者在全市範圍內跨組織、跨地區服務狀態的記錄和身份識別。

2.志願服務計時功能

深圳志願者（義工）證通過志願服務資訊管理平臺配套終端即pos機進行刷證，可記錄註冊志願者的志願服務時間，可用於志願服務考勤、積分入戶、表彰激勵等。另外，在實踐操作中如pos機或網路出現問題導致不能刷證記錄時間，則可以登錄志願服務資訊管理平臺採取手動的方式進行記錄時間的確認。

3.志願服務即時統計功能

深圳志願者（義工）證通過與志願服務資訊管理平臺相對接，可製作志願服務數位地圖。志願者（義工）在服務地點刷證，志願服務資訊管理平臺可即時顯示志願者的服務地點。同時，志願者在志願服務資訊管理平臺上查詢時可以看到過去一段時間的服務記錄統計資料。該資料以圖表形式顯示出來，如全年月均服務時長的變化趨勢，服務地域分佈比例圖等。

4.培訓記錄功能

志願者（義工）在參與志願服務培訓時，通過志願服務資訊管理平臺配套終端使用志願者（義工）證，記載培訓的相關情況，可用於規範新志願者（義工）培訓、跟蹤培訓骨幹志願者、考核激勵等。

5.資訊查詢功能

志願者（義工）證內置儲存志願服務資訊的晶片，可與志願服務資訊管理平臺對接，志願者（義工）可根據註冊號登錄志願服務資訊管理平臺，查詢到已經參與的志願服務活動和服務時間資訊，也可以明確查詢到個人總的服務時長，看到由志願者組織評定的等級、信用和積分等資訊。

（四）注意事項

1.通過註冊成為註冊志願者（義工）的，由深圳市義工聯合會或深圳市義工聯委託的志願服務組織核發深圳志願者（義工）證；

2.深圳志願者（義工）證由領證志願者（義工）本人使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；

3.志願者（義工）變更服務組、服務專案或志願服務組織時，其深圳志願者（義工）證無須重新辦理；

4.深圳志願者（義工）證如損壞、遺失或使用期限滿，志願者（義工）可申請補發、續發。詳細流程同本說明“八、關於金融服務功能”“（二）使用篇”的第7、8、10點續發補發規定。

（五）掛失處理

深圳志願者（義工）證丟失後，志願者（義工）的志願服務等有關資訊內容可依託深圳市志願服務資訊管理平臺，通過使用深圳志願者（義工）編號登錄平臺，在個人資料中找回，保證志願者（義工）的服務歷史記錄和其他資訊在志願服務資訊管理平臺中長時間保存。志願者（義工）可憑註冊號重新申請志願者（義工）證，補辦本證需向中國銀行深圳分行重新申請，詳細流程同本說明“八、關於金融服務

功能”的“（二）使用篇”的第7點遺失補證規定。

三、關於團員服務功能

深圳志願者（義工）證具有團員服務功能，可作為深圳志願者中的團員身份憑證即團員證，方便團員參加團內活動，並通過附載非接觸 IC 卡技術、大容量資訊儲存等資訊技術，以更好地實現團員的團籍註冊、組織關係接轉、團內獎勵、離團手續等功能，關於中國共產主義青年團和深圳團員證的相關介紹如下：

（一）團的組織

中國共產主義青年團是按照民主集中制組織起來的統一整體。團的民主集中制的基本原則是：

1.團員個人服從組織，少數服從多數，下級組織服從上級組織。

2.團的全國領導機關，是團的全國代表大會和它產生的中央委員會。地方各級團的領導機關，是同級團的代表大會和它產生的團的委員會，團的各級委員會向同級代表大會負責並報告工作。

3.團的各級領導機關，除它們派出的代表機關外，都由選舉產生。

4.團的各級領導機關應當經常聽取並認真處理下級組織和團員的意見；團的下級組織既要向上級組織請示、報告工作，又要獨立負責地解決自己職責範圍內的問題。團的各級組織要使團員對團內事務有更多的瞭解和參與。

5.團的各級委員會實行集體領導和個人分工負責相結合的制度。

團的各級委員會可以根據工作需要，設立適當的工作部門。團的縣級以上各級委員會可以派出代表機關。

團的各級代表大會的代表和委員會的產生，要體現選舉人的意志。選舉採用無記名投票的方式。候選人的產生要廣泛發揚民主，候選人名單要充分醞釀討論。可以直接採用候選人數多於應選人數的差額選舉辦法進行選舉，也可以採用差額選舉辦法進行預選，產生候選人名單，然後進行等額正式選舉。選舉人有瞭解候選人情況、要求改變候選人、不選任何一個候選人和另選他人的權利。任何組織和個人不得以任何方式強迫選舉人選舉或不選舉某個人。

在團的各級代表大會閉會期間，同級黨的組織和上級團的組織認為有必要時，經過共同研究，取得一致意見，可以調動或指派團組織的負責人。

團的中央和地方各級委員會委員、候補委員中的專職團幹部調離團的崗位，其委員或候補委員的職務自行卸免。委員缺額由候補委員按得票多少依次遞補，卸免和遞補須經全會確認。

團的縣級和縣級以上委員會在必要時可以召集代表會議，討論和決定需要由代表大會解決的重大問題。代表會議可以增選委員會的部分成員。增選委員會委員和候補委員的數額，不得超過該級代表大會選出的委員和候補委員總數的三分之一。代表會議代表的名額和產生辦法，由召集代表會議的委員會決定。

有關全團性的工作，由團的中央委員會作出決定，統一部署。

各級團組織的報刊和其他宣傳工具，必須宣傳黨的路線、方針和政策，宣傳團的上級組織和本級組織的決議與工作任務，反映青年的意見和要求。

（二）團員簡介

團員是指年齡在十四周歲以上，二十八周歲以下的中國青年，承認團的章程，願意參加團的一個組織並在其中積極工作、執行團的決議和按期交納團費的，可以

申請加入中國共產主義青年團。

團員年滿二十八周歲，沒有擔任團內職務，應該辦理離團手續。團員加入共產黨以後仍保留團籍，年滿二十八周歲，沒有在團內擔任職務，不再保留團籍。

為了保證團內活動，更好地開展工作，團員必須根據團章享有權利與履行相應的義務。

團員必須履行下列義務：

1.努力學習馬克思列寧主義、毛澤東思想、鄧小平理論和“三個代表”重要思想，學習科學發展觀，學習團的基本知識，學習科學、文化、法律和業務知識，不斷提高為人民服務的本領。

2.宣傳、執行黨的基本路線和各項方針政策，積極參加改革開放和社會主義現代化建設，努力完成團組織交給的任務，在學習、勞動、工作及其他社會活動中起模範作用。

3.自覺遵守國家的法律法規和團的紀律，執行團的決議，發揚社會主義新風尚，實踐社會主義榮辱觀，提倡共產主義道德，維護國家和人民的利益，為保護國家財產和人民群眾的安全挺身而出，英勇鬥爭。

4.接受國防教育，增強國防意識，積極履行保衛祖國的義務。

5.虛心向人民群眾學習，熱心幫助青年進步，及時反映青年的意見和要求。

6.開展批評和自我批評，勇於改正缺點和錯誤，自覺維護團結。

在履行相關義務的同時，團員享有下列權利：

1.參加團的有關會議和團組織開展的各類活動，接受團組織的教育和培訓。

2.在團內有選舉權、被選舉權和表決權。

3.在團的會議和團的報刊上，參加關於團的工作和青年關心的問題的討論，對團的工作提出建議，監督、批評團的領導機關和團的工作人員。

4.對團的決議如有不同意見，在堅決執行的前提下，可以保留，並且可以向團的上級組織提出。

5.參加團組織討論對自己處分的會議，並且可以申辯，其他團員可以為其作證和辯護。

6.向團的任何一級組織直至中央委員會提出請求、申訴和控告，並要求有關組織給以負責的答覆。

團的任何一級組織或個人都無權剝奪團員的權利。

新團員必須在團旗下進行入團宣誓。誓詞如下：我志願加入中國共產主義青年團，堅決擁護中國共產黨的領導，遵守團的章程，執行團的決議，履行團員義務，嚴守團的紀律，勤奮學習，積極工作，吃苦在前，享受在後，為共產主義事業而奮鬥。

團員由一個基層組織轉移到另一個基層組織，必須及時辦理組織關係轉接手續。對於模範履行團員義務、在社會主義現代化建設和保衛祖國的事業中有顯著成績的團員，團的組織應當給以獎勵。

獎勵分為：通報表揚，由團的中央、省、市（地）、縣級委員會和基層團委授予優秀共青團員稱號。

對於不執行團的決議、違反團章的團員，團的組織應當本著懲前毖後、治病救人的精神，進行批評和幫助，情節嚴重的，給以紀律處分。

處分分為：警告，嚴重警告，撤銷團內職務，留團察看，開除團籍。

留團察看的時間為六個月或一年。團員在留團察看期間沒有選舉權、被選舉權和表決權，不得作青年入團的介紹人。留團察看期滿，改正了錯誤的，應當及時恢復其團員的上述權利；堅持錯誤不改的，應當開除團籍。

（三）深圳團員證功能

深圳志願者（義工）證具有團員證的主要功能，具體是：1.證明團員政治身份；2.接轉團員組織關係；3.方便團員參加團內活動；4.進行團員年度團籍註冊；5.作為團員超齡離團後的永久紀念。該證的實施範圍為深圳市內的共青團組織，即共青團從市到街道的各級領導機關，以及共青團在工廠、商店、學校、人民解放軍連隊、武警部隊中隊和其他基層單位建立的組織。

團員證是團員政治身份的公開的、法定的證明。因此，團員證的頒發物件必須具有團籍（即團員資格）。根據團章規定，下列人員具有團籍：

- 1.履行團章規定的手續入團的中國共產主義青年團團員，從支部大會通過之日起取得團籍；
- 2.擔任團的各級領導職務的中國共產黨黨員；
- 3.在團的各級領導機關直接從事團的業務工作的幹部；
- 4.被團的代表大會或代表會議正式確認為該級團的委員會候選人，或上一級團的代表大會代表候選人的中國共產黨黨員；
- 5.由黨委派到團組織中工作，或經團的各級代表大會或縣級以上委員會批准認定，具有團員資格的中國共產黨黨員。

另外，對於熱心支持共青團工作的黨政部門負責同志和老團幹部，也可以發給榮譽團員證。

四、關於保險服務功能

深圳志願者（義工）證具有保險服務功能，志願者（義工）在深圳市範圍內履行志願服務期間享有保險服務。

（一）保障對象

辦理了“深圳志願者（義工）證”（有效期內）並在深圳市範圍內正在開展志願服務的志願者（以下簡稱“被保險人”，具體以中銀保險承保人員清單為準）。

（二）保障範圍

在保險期限內，被保險人在志願服務過程遭受意外傷害事故導致身故、殘疾或醫療費用支出，中銀保險按以下【保險待遇表】約定負責賠償身故殘疾保險金或醫療費用。

（三）保險期限

保險期限為志願者（義工）領取深圳志願者（義工）證次日至下述任一情形發生時為止：1.被保險人註銷其本保險生效的志願者（義工）證中的與志願服務相關的主要功能；2.被保險人的志願者（義工）證被停止使用；3.被保險人要求取消深圳市志願者（義工）聯合會為其投保（但由於一些不可抗力，具體保險起止日期以中銀保險簽發的保險單為準，被保險人可致電 95566 轉 2 查詢）。

（四）保險待遇表

保 險 責 任	保 障 額 度
意外身故保障	100000 元

意外殘疾保障	100000 元
意外醫療保障	5000 元(免賠 100 元/次,100%賠付)

關於保險具體條款請登陸中銀保險 <http://cha.bocins.com> 網站查詢。

五、關於醫療便民功能

深圳志願者（義工）證具有醫療便民功能，該功能相容市民健康卡功能，可用於本市聯網衛生醫療機構中自助掛號、健康資訊存儲、跨醫療機構就醫和醫院內外通用支付結算。

（一）功能介紹

1.全市醫療機構通用——能在全市所有醫療機構通用掛號、通用支付結算（目前僅支援電子現金帳戶進行支付，信用卡帳戶暫不支持支付，繳費前請確保本證中電子現金帳戶餘額充足）以及授權醫生聯網調閱本人健康檔案；

2.看病就診全程自助化——自助掛號、自助查詢、自助列印檢查/檢驗報告單，節省就醫排隊時間。

（二）開通手續

初次就診前，持第二代居民身份證在任一聯網醫院內的“自助服務一體機”啟動開通診療功能。點擊首介面的“掛號”→點擊選擇掛號的科室→選擇“健康卡掛號”→系統提示您插入健康卡（請在“健康卡/銀行卡插卡中”，插入“深圳志願者（義工）證”），並將身份證放置在“身份證閱讀區”→此後系統將提示啟動成功。如需掛號請按系統提示操作。

六、關於交通便民功能

深圳志願者（義工）證具有交通便民功能。通過相容深圳通功能，為志願者（義工）提供在深圳市範圍內搭乘公車、地鐵等的支付功能。

（一）適用範圍

1.深圳地鐵、公共汽車等均可使用深圳通支付。

2.使用深圳志願者（義工）證的深圳通功能乘坐地鐵、公共汽車等公交工具時，只限於志願者（義工）本人使用和享受優惠，一人一證，不允許代人刷證。

（二）充值

1.志願者（義工）可在貼有深圳通充值標識的深圳通代理商處對深圳志願者（義工）證的深圳通帳戶進行人工充值，或到中國銀行網點自助終端辦理自動充值業務。

2.深圳志願者（義工）證的深圳通帳戶首次充值最低限額為 50 元，每次充值額為 50 元整數倍，且儲值額最高不得超過 1000 元。

3.深圳志願者（義工）證的深圳通帳戶內儲值額以深圳通中央結算系統的記錄為準，但明顯錯誤除外。

4.深圳志願者（義工）證的深圳通帳戶不記名不掛失，志願者（義工）應根據自身需要適量充值並妥善保管。

（三）消費

1.乘坐地鐵時，志願者（義工）需在入閘和出閘時刷證方能通行；乘坐一票制

公交線路，志願者（義工）上車刷證即完成付費；乘坐分段收費公交線路，志願者（義工）可使用乘務員的手持收費器，在確定消費金額後進行刷證，即完成付費。

2.深圳志願者（義工）證的深圳通帳戶所涉及的票價、費用、票據以及優惠政策等，均由深圳通運營商決定。

3.深圳通運營商為志願者（義工）提供相應服務所涉及的服務品質等問題，由深圳通運營商負責。但深圳通運營商不受理與深圳通功能無關的消費投訴、索賠。

4.當刷卡設備提示“餘額不足”時，表示深圳志願者（義工）證的深圳通帳戶已透支或餘額為零，志願者（義工）需另行支付費用。

（四）查詢

1.志願者（義工）可在地鐵沿線網站的“驗票機”上查詢該深圳志願者（義工）證的深圳通帳戶最近 10 條的交易記錄。

2.志願者（義工）可在深圳通網站“餘額查詢”欄目查詢帳戶餘額。

（五）使用說明

志願者（義工）在使用深圳志願者（義工）證乘車時，須將深圳志願者（義工）證接近公車、地鐵入口處的刷卡機感應區超過 0.5 秒，待刷卡機發出刷證成功的“嘟”聲之後，再將證撤離感應區，否則會出現扣款不成功的情況。

（六）深圳通客服網點

- | | |
|-------------|----------------------------------|
| 1.深圳通榮超客服中心 | 地址：福田區金田路 4028 號榮超經貿中心二樓 01A 單元 |
| 2.羅湖客服分部 | 地址：羅湖區深南東路 3040 號郵政大廈一樓西門 |
| 3.寶安客服分部 | 地址：寶安區新安二路 66 號合和大廈一樓 |
| 4.鹽田客服分部 | 地址：鹽田區官上路 1 號沙鹽郵政綜合樓一樓 |
| 5.南山桃源村客服分部 | 地址：南山區龍珠七路桃源村 26 路公車總站 |
| 6.東昌客服分部 | 地址：羅湖區東昌路 8 號 203 路公車總站 |
| 7.龍城客服分部 | 地址：龍崗中心城龍平西路 129 號龍崗區汽車總站東側公交場站。 |

志願者（義工）對深圳志願者（義工）證相容的深圳通功能有任何疑問，可以致電深圳通客戶服務熱線：969966；

深圳通網站：www.shenzhentong.com。

七、關於旅遊卡功能和特惠服務功能

深圳志願者（義工）證具備深圳旅遊卡功能，志願者（義工）在已簽約的景點參加志願服務、休閒旅遊時可以享受更優惠的價格和服務。

深圳志願者（義工）證為志願者（義工）提供特惠消費服務，特惠商戶包括“吃、住、行、遊、購、娛”等六大領域商圈，具備銀聯餐飲積分功能。

銀聯餐飲積分通：

- 指定商戶消費最高 8%全單返利
- 積分通網站積分轉換

具體參見：jf.sz95516.com

八、關於金融服務功能

深圳志願者（義工）證是以人民銀行最新金融IC卡規範PBOC2.0為標準，為志願者（義工）提供信用卡消費和電子現金帳戶小額快速支付的金融服務功能的IC卡。

深圳志願者（義工）證的金融服務功能無任何年費，通過電話啟動開通深圳志願者（義工）證的金融服務功能後，先消費、後還款，可享受最短20天、最長50天免息期，方便靈活的理財生活、超前消費；小額快捷支付，無需簽名，無需驗密，輕鬆完成消費。

（一）深圳志願者（義工）證金融服務的信用卡帳戶功能介紹篇

1、刷證消費，環球通行；網上支付，輕鬆便利

志願者（義工）可使用深圳志願者（義工）證在全球中國銀行和中國銀聯的特約受理商戶刷證消費；也可使用深圳志願者（義工）證輕鬆完成網上消費。（需前往中國銀行櫃檯開通網上銀行服務，並登陸中國銀行網上銀行開通網上支付功能。）

2、支取現金，靈活周轉；帳戶轉帳、證卡通連

志願者（義工）可前往中國銀行櫃檯，或使用貼有中國銀聯標識的ATM機提取人民幣（在您指定的省或直轄市內支取現金交易免收手續費）。志願者（義工）可通過中國銀行櫃檯、自助終端、網上銀行等管道，將深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶貸方餘額轉到中國銀行所有信用卡上，也可實現與中國銀行長城電子借記卡間帳戶轉帳。同時支援透支轉帳至中國銀行電子現金帳戶。

3、簽名/密碼，隨心選擇；交易短信，即時通知；同時支援交易監測與異常確認；用證掛失零風險

志願者（義工）可以根據自己的習慣，選擇使用“簽名”或“簽名+密碼”的方式來確認深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶消費，並可通過中國銀行4006695566客服熱線修改。中國銀行為志願者（義工）提供“資訊即時通”短信服務，志願者（義工）每次消費或取現後（不包括小額支付消費交易），中國銀行將向志願者（義工）發送“交易通知短信”，助志願者（義工）即時掌握深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶變動資訊。當深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶發生大額交易或非正常交易時，中國銀行將第一時間向志願者（義工）確認，解除志願者（義工）的後顧之憂。如果深圳志願者（義工）證丟失或被盜，請立即撥打中國銀行4006695566客服熱線進行掛失。在辦妥掛失手續後，掛失深圳志願者（義工）證金融服務功能產生的一切風險均由銀行承擔，但不包括深圳志願者（義工）證的電子現金帳戶餘額損失風險。

4、航空里程自動兌換，消費積分自由行

志願者（義工）可選擇將深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶積分自動兌換為航空公司的里程，涉及的航空公司包括國航、南航、深航。志願者（義工）可撥打中國銀行4006695566客服熱線開通積分里程自動兌換功能。

深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶消費累計積分，可通過中銀積分365網站或撥打中國銀行4006695566客服熱線進行積分兌換。

5、無憂家庭理財；代繳費用，足不出戶；分期付款，靈活周轉

深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶餘額結算活期利息；同時支持迴圈信用額度，並可享受最長50天的免息還款期，讓志願者（義工）的資金周轉無煩惱。志願者（義工）可前往中國銀行櫃檯簽約開通公共事業費繳納、消費信貸扣款等功能。深圳志願者（義工）證通過金融服務功能的信用卡帳戶消費，可支援分期輕鬆購、帳單分期、商戶分期和大額分期等功能。

（二）使用篇

1.業務諮詢

持深圳志願者（義工）證可致電中國銀行4006695566熱線或諮詢深圳地區中國銀行各網點，查詢深圳志願者（義工）證的金融服務功能；關於深圳志願者（義工）證電子現金帳戶相關業務請諮詢深圳地區中國銀行各網點。

2.深圳志願者（義工）證的金融服務功能啟動

為了志願者（義工）在使用深圳志願者（義工）證的金融服務功能時的便捷和安全，志願者（義工）在收到此證後，若想開通其中金融服務功能的信用卡帳戶，請撥打中國銀行4006695566客服熱線啟動金融服務功能，並設置電話查詢密碼和交易密碼。其中電話查詢密碼僅用於撥打中國銀行4006695566客服熱線進行查詢時使用；交易密碼用於ATM查詢、取現、刷證消費時使用，可通過中國銀行4006695566客服熱線或中國銀行ATM機修改。

深圳志願者（義工）證啟動金融功能後，中國銀行將為志願者（義工）一併啟動信用卡帳戶和電子現金帳戶。

3.電子現金帳戶充值

電子現金帳戶的初始額度為零，客戶通過中國銀行圈存管道進行圈存。需要圈存後方可使用。

管道	現金充值	轉帳充值	簽約綁定	餘額/明細查詢
櫃檯	√	√	√	√
中銀自助通		√	√	√
ATM	√	√		√
互聯網終端		√	√	√
中行網銀		√	√	√

4.信用卡帳戶還款

（1）全額還款與最低還款額還款

【全額還款】是指在到期還款日前還清對帳單上列示的全部結欠金額。選擇全額繳付的，非現金交易款項可享受最長 50 天的免息待遇。

【最低還款額】是指在到期還款日前償還對帳單上列示的最低還款金額。

如果志願者（義工）選擇最低還款額還款，將繼續享用迴圈信用，但不再享受免息還款待遇。

（2）轉帳還款

●自動還款

志願者（義工）可開立中國銀行活期存款帳戶、活期一本通、長城電子借記卡及長城信用卡，即可為深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶申請自動還款服務，到期還款日前自動轉帳。

申請管道：撥打中國銀行 4006695566 客服熱線（24 小時開通）；到櫃檯索要填寫並提交自動轉帳還款變更申請；通過中國銀行網上銀行 www.boc.cn 設置開通。

靈活計畫自動還款：當志願者（義工）根據自身財務狀況，需改變當月自動轉帳還款約定的金額時，深圳志願者（義工）證的金融服務功能將為志願者（義工）提供更自由的金額選擇，幫志願者（義工）輕鬆理財。志願者（義工）只需致電中

國銀行 4006695566 客服熱線，通過自動語音或人工服務即可辦理。

●網上還款

網上轉帳還款，24 小時全年無休。

網上銀行自助還款：只需去中國銀行任意網點開通網上銀行，即可登錄 www.boc.cn，為志願者（義工）本人的深圳志願者（義工）證件金融服務功能的信用卡帳戶或他人的信用卡進行輕鬆還款。

網站跨行轉帳還款：登錄 www.99bill.com，選擇“信用卡還款”，客戶可以輕鬆使用其他商業銀行的銀行卡向深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶還款。

●櫃檯/自助終端還款

志願者（義工）可以在深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶到期還款日前，前往中國銀行各網點，通過櫃檯或 ATM、存取款一體機等自助終端，辦理現金還款或通過轉帳方式還款。

●他行卡轉帳還款方式

他行櫃檯、自助終端、網銀等管道轉帳還款（相關費用將按照他行各管道資費標準收取）；通過快錢、支付寶等管道轉帳還款（一般不收取費用）。

【溫馨提示】請留意深圳志願者（義工）證金融服務功能的信用卡帳戶的到期還款日期。逾期未還款將產生透支利息及滯納金費用，並可能影響到志願者（義工）的信用卡記錄和正常用證。請注意維護志願者（義工）形象，及時還款。

(3) 現金還款

●中國銀行營業網點櫃檯

志願者（義工）可以在到期還款日前，前往中國銀行各網點，通過櫃檯辦理現金還款。

●中國銀行 ATM 等自助終端

志願者（義工）可以在到期還款日前，通過中國銀行 ATM、存取款一體機等自助終端，辦理現金還款。

5.餘額查詢

(1) 電子現金餘額查詢

深圳志願者（義工）證可查詢金融服務功能的電子現金帳戶餘額和信用卡帳戶餘額。可在支援受理晶片卡 POS 機進行查詢，還可通過中國銀行網點櫃檯進行查詢。

(2) 信用卡帳戶餘額查詢

深圳志願者（義工）證的金融服務功能可以定制紙質帳單、E-mail 帳單，中國銀行將每月定期為志願者（義工）發送（帳單內容不涵蓋電子現金帳戶交易明細和餘額）。如志願者（義工）需修改定制帳單的形式，請致電中國銀行 4006695566 客服熱線。志願者（義工）也可通過網上銀行、電話銀行查詢信用卡帳戶餘額和帳單。

6.交易明細查詢

(1) 電子現金帳戶交易明細查詢

●離線查詢

深圳志願者（義工）證的晶片中存儲最近 10 筆交易明細，包括離線消費（接觸式）和圈存交易，客戶可持卡到中國銀行櫃檯、支援受理晶片卡的 POS 機、自助圈存機等設備離線查詢卡片存儲的交易明細。

●連線查詢

中國銀行櫃檯支援深圳志願者（義工）證的金融服務功能的電子現金帳戶連線查詢，其中 BANCS-LINK 支援 IC 卡連線交易明細查詢，涵蓋圈存、圈提類交易，且僅支援查詢距當前 3 個月內交易。

互聯網終端支援 IC 卡離線消費入帳、圈存、圈提類交易，支援通過輸入時間區間查詢。

（2）信用卡帳戶交易明細查詢

深圳志願者（義工）證的金融服務功能的信用卡帳戶的交易明細可通過帳單、網上銀行和電話銀行查詢。

7.遺失補證

深圳志願者（義工）證遺失或被竊時，需撥打中國銀行 4006695566 客服熱線辦理掛失手續。按照監管部門規定，深圳志願者（義工）證的金融服務功能的電子現金帳戶不支援掛失，此情形下深圳志願者（義工）證金融服務功能電子現金帳戶餘額資金損失風險由持證人承擔。

深圳志願者（義工）證掛失/補證處理後中國銀行將為客戶一併掛失/補制信用卡帳戶和電子現金帳戶。

證件掛失補辦後，新證將於 10 個工作日郵寄志願者（義工）（手續費 40 元/張）。

8.損壞換證

深圳志願者（義工）證損壞後，需客戶致電中國銀行 4006695566 客服熱線辦理補證手續。若晶片未損壞且仍有餘額，本人可繼續消費金融服務功能的電子現金帳戶餘額，直至餘額為零；或者收到新證後，前往中國銀行營業網點將原證電子現金帳戶餘額轉至新證電子現金補登帳戶。若晶片已損壞且仍有餘額，本人可將此證交還中國銀行，原證電子現金帳戶餘額將於新證重置後第 45 個自然日自動劃轉至新證電子現金補登帳戶。

深圳志願者（義工）證的金融服務功能預銷戶處理後，當貸記主帳戶餘額為零時，若電子現金帳戶和補登帳戶仍有餘額，45 天正式銷戶後，電子現金帳戶和補登帳戶餘額將不能取出。故可建議客戶在 45 天之前離線消費完全部餘額。

志願者（義工）在收到新證後，若舊證餘額已結清，請自行將舊證剪證，以免造成混淆。

深圳志願者（義工）證換證處理後中國銀行將為深圳志願者（義工）一並重制信用卡帳戶和電子現金帳戶。

9.註銷深圳志願者（義工）證的金融服務功能

當需要取消深圳志願者（義工）證的金融服務功能時，可先致電中國銀行 4006695566 客服熱線辦理預銷戶。

辦理預銷戶申請後，深圳志願者（義工）證的金融服務功能的信用卡帳戶不能再進行透支消費或預借現金等交易，但可以繼續進行小額支付離線消費和辦理還款交易。

如深圳志願者（義工）證的金融服務功能的帳戶內有餘額，可在預銷戶 45 天后前往櫃檯領取。若電子現金帳戶有餘額，可於正式銷戶前，將電子現金帳戶餘額轉帳回深圳志願者（義工）證的金融服務功能的主帳戶，或者繼續離線消費直至證件餘額為零。

預銷戶 45 天后，如深圳志願者（義工）證的金融服務功能的帳戶內餘額已清零，中國銀行將自動為志願者（義工）關閉帳戶，無需再到櫃檯辦理任何手續。

【溫馨提示】

註銷深圳志願者（義工）證的金融服務功能後，深圳志願者（義工）證的其他載入服務功能依然可以照常使用。

10.到期續證

深圳志願者（義工）證金融服務功能有效期為 10 年，該證到期前 1 個月，中國銀行將為志願者（義工）自動換發新證，並按照志願者（義工）的送證地址寄送。啟動新證後舊證即自動失效。

注意事項

深圳志願者（義工）證僅限本人使用；

深圳志願者（義工）證金融服務功能的電子現金帳戶餘額上限為人民幣 1000 元（此上限將根據中國人民銀行等監管要求而調整）；

深圳志願者（義工）證內金融服務功能的電子現金帳戶等同現金，不辦理掛失；

深圳志願者（義工）證如不慎遺失或損壞，應儘快通過深圳市義工聯合會委託的辦證機構中國銀行 4006695566 客服熱線申請辦理掛失或補證。

深圳志願者（義工）證的晶片具備高安全性及高存儲空間，含有志願者（義工）個人資訊區域、個人醫療健康資訊記錄區域、深圳通帳戶（交通應用區域）、信用卡帳戶和電子現金帳戶（金融應用區域）。

深圳志願者（義工）證的金融 IC 卡卡號以“625906”開頭，共 16 位卡號，是中國銀行信用卡的金卡類別。

深圳志願者（義工）證安全驗證碼列印在簽名條上，前四位為 IC 卡卡號後四位，後三位為 CVV2 驗證碼，CVV2 用於該證相容的信用卡在非直接場合交易（非現場交易）時核對，如網路支付等。

深圳志願者（義工）證標明了有效日期，如卡片上標明“2/23”，說明您的晶片有效期到 2023 年 02 月。

深圳志願者（義工）證的證件磁條用於該證相容的信用卡消費時的刷卡交易，磁條內含有信用卡帳戶（與晶片中的信用卡帳戶屬同一帳戶，在可受理晶片卡的設備上，建議通過插晶片卡做交易）。

此外，使用深圳志願者（義工）證應注意以下等細節：

請不要同時把一張以上的志願者（義工）證掃過或觸碰讀卡器；

請不要曲折，塗改或刮花志願者（義工）證；

請不要把志願者（義工）證放於錢包內接近硬幣，鈕扣或拉鍊的位置。

如志願者（義工）的資料有變更（手機、住址等），為了不影響您正常獲取有關志願服務培訓材料、金融材料等服務，請及時在深圳市志願服務資訊管理平臺修改個人使用者的資料並致電制證機構中國銀行 4006695566 客服熱線（24 小時開通）更改。

聯繫方式：

深圳市義工聯合會聯繫電話 0755-12355

深圳市義工聯合會網站 <http://www.sva.org.cn/>

另外，鑒於深圳志願者（義工）證主要由深圳市義工聯合會或深圳市義工聯合會委託的各區（新區）義工聯進行核發，為方便廣大志願者（義工）及時聯繫和處理有關本證或志願服務的相關事宜，現將各區（新區）義工聯的聯繫方式提供如下：

福田區義工聯聯繫電話	0755-83073637
羅湖區義工聯聯繫電話	0755-25522222
南山區義工聯聯繫電話	0755-26662414
鹽田區義工聯聯繫電話	0755-22320158
寶安區義工聯聯繫電話	0755-27812355
龍崗區義工聯聯繫電話	0755-28902320
光明新區義工聯聯繫電話	0755-88211911
坪山新區義工聯聯繫電話	0755-84622920
龍華新區義工聯聯繫電話	0755-23338316
大鵬新區義工聯聯繫電話	0755-28333204

本手冊為“深圳志願者（義工）證”使用指南，不作為法律要約。本手冊內容的最終解釋權歸發證機構深圳市義工聯合會及制證機構中國銀行所有，如有變更將及時更新。

2013 年第一版