附件2

交通文明志愿者工作规范

为全面配合文明城市的创建工作，进一步丰富市民社会责任内涵，推动树立社会公德风尚，市文明办与市公安局交警支队联合在全市范围内组织交通文明志愿者参与文明路口创建活动。为有序、规范、长效开展此项工作，特制定交通文明志愿者工作规范。

一、工作任务

（一）协助交通执勤民警和协管员维护道路交通秩序、劝阻交通违法行为。主要是对行人过横道线遇红灯站在路边或横道线上等候，不走人行道、闯红灯及非机动车遇红灯超越停车线、在人行道上骑行等常见的交通违法行为进行劝阻、纠正。

（二）协助交通民警在各路口、路段或前往社区、单位、学校开展各类交通安全宣传活动。

（三）在交警支队指导下，自行开展各类交通安全宣传活动，可以是发放自制的宣传资料、对行人进行宣传教育等形式。

二、工作用语

语言规范：使用统一宣传用语，使用普通话，礼貌用语，文明宣传，讲究方法。

（一）劝导、纠正非机动车的交通违法行为

1.当非机动车遇红灯超越停车线时，请讲：（1）同志，为了不影响行人的正常通行，请您退到停车线后。谢谢！（2）同志，请您支持、配合我的工作，退回停车线。谢谢！

2.当非机动车在人行道上骑行时，请讲：（1）同志，为了行人的安全，请您下车推行。谢谢！（2）同志，人行道上是不能骑车的，请您下车推行。谢谢！

（二）劝导、纠正行人的交通违法行为

1.当行人遇红灯，站在路边或横道线上等候时，请讲：同志，为了您的安全，请您退到上街沿。谢谢！

2.当行人遇红灯，横过马路时，请讲：同志，现在是红灯，请不要横穿马路。

3.当行人过马路未走横道线时，请讲：同志，请走横道线。

三、站位要求

（一）对非机动车进行管理：遇红灯停车时，应以立正姿势站在非机动车停车线上，靠近人行道（上街沿）一侧，面向停车的非机动车；绿灯放行前，应及时退回站到人行道上。

（二）对行人进行管理：遇红灯时，应以立正姿势站在人行道上，面向等候通行的行人，背对人行横道线；绿灯放行前，移到人行道拐角处。

（三）在道路上开展宣传活动：应在人行道上进行，不可进入机动车、非机动车道，影响车辆通行。向交通参与者散发宣传资料时，应以对方自愿为接受为原则，同时要注意针对不同对象采用不同的方式方法。

四、形象规范

志愿者着装应保持整洁，仪表端庄，精神振作。并按规定佩带志愿者统一标识、手持交通文明宣传小旗帜。（标识、小旗帜由文明办统一下发）

五、注意事项

（一）志愿者应当树立城市交通大局观念，从自身做起，以自身文明的交通行为在市民中倡导文明交通、共建交通文明。

（二）在协助维护交通秩序和交通安全宣传的过程中，应当注意自身安全，服从路口交通执勤民警的统一指挥，遇有工作疑问时，请求执勤民警的帮助。

（二）志愿者上岗期间应主动协助执勤交警和协管员维护交通秩序，勿擅自离开岗位和做与上岗无关的事，不要与他人并岗、闲谈，应杜绝“出工不出力”情况发生。

（三）遇有交通和治安案件及时报告执勤民警；如路口没有执勤民警，一旦有交通事故、治安案件、人员受伤等紧急情况，请速拨打“110”报警电话、“120”急救电话。

（四）在实际工作中，发现本规范有操作困难并有更好建议的，应及时反馈给市文明办和市公安局交警支队，以利不断修正和改善。

（五）志愿者在上岗期间，遇违法行为人不听交警、协管员劝阻或阻碍民警执法、暴力抗法等行为的，应协助做好劝阻工作，注意观察事态发展，主动协助收集证据，寻找现场证人，事后协助警方调查取证。

（六）志愿者上岗期间，遇交通违法行为人不得劝阻，故意抵触，语言偏激，应注意不要与对方激化矛盾；若对方有推搡或故意殴打等过激行为时，应主动避让，寻求现场交警和协管员的支援和保护；现场无民警的，应立即打电话报警。