**（一）志愿服务过程中应注意的事项**

1.着装整洁：着装应注意干净清洁，衣服的款式要尽量合身，领口开得太低，太紧身的衣服应该尽量避免。在公共场合应注意，内衣不能外露更不能外穿。
2.面容洁净：头发要勤于梳洗，女士发型发式应该朴素美观，佩戴的发卡、发带式样应该庄重大方。面部注意清洁与适当的修饰。男士应剃净胡须、刮齐鬓脚，不留小胡子和大鬓角。女士可适当化妆，但以浅妆、淡妆为宜，不可浓妆艳抹，并避免使用气味浓烈的化妆品。做到勤洗澡、勤换衣袜、勤剪指甲、勤漱口，内衣、外衣经常保持整洁，特别是衣领袖口要干净。工作前忌吃有异味的食物。
3.交谈文明有礼：不使用粗话，脏话、黑话、气话，要说文明语言。交谈中要经常使用的礼貌用语是：您好，请，谢谢，对不起，再见。在交谈中，语言必须准确，包括发音标准、清晰、音量要适中，语速要适度，口气要谦和，讲话的口气一定要平等待人，不要随便教训、指责别人。交 谈中还要注意"四有四避"，即有分寸、有礼节、有教养、有学识，要避隐私、避浅薄、避粗鄙、避忌讳。交谈时要神态专注，要用词委婉，礼让对方。在交谈中，应该注视对方的双眉到鼻尖的三角区域内，听话者要表现得神态专注，是对说话者的尊重。

**（二）志愿者在文明创建中应做些什么**

1.带头管好自己的嘴，自觉遵守市民文明公约，不讲粗话，脏话，不随地吐痰,不在公共场所吸烟喧哗；
2.带头管好自己的手，自觉爱惜公共财物，保护公共环境，不乱堆乱放，不乱倒乱泼，不乱扔乱画；
3.带头管好自己的腿，自觉遵守交通规则，不闯红绿灯，不乱穿行，不践踏草坪；
4.我们要争当文明使者，以文明的方式影响他人，以自己的模范作用带动他人；
5.上路纠察劝导，对不文明行为举止及时制止、劝导，帮助改正，
如乱吐乱扔、乱贴乱画、乱倒乱泼、乱停乱靠、闯红绿灯、不走斑马线等不文明行为；
6.上路清扫保洁，集中对成年垃圾、建筑垃圾、城市“牛皮癣”、卫生死角进行清运清洗清扫；
7.上门扶贫帮困，对“三无”人员、“五保”人员、低保人员等困难群体给予关注，了解困难，解决困难；
8.入户宣传劝导，对城区居民、店铺业主以及街头行人进行长期宣传，力求城市文明创建达到“人人知晓，人人参与”的效果。
9.不断学习进取，增强道德观念，法律意识，遵做遵纪守法的文明市民。