



搭建高效新平台 打造服务新品牌

——来自包头市交通事故远程定责中心的报道

本报记者 ● 王祯

近日,在包头市交通事故远程定责中心的大屏幕上,记者看到,九原区文明路6号发生一起轻微交通事故,一辆车在倒车时,与一辆正常直行的车辆发生摩擦碰撞。事故发生时间为上午9时54分。当事人立即报警。接到报警后,包头市公安局交管支队九原区大队一中队岗勤辅警立即赶往事故现场,拍照后,将双方当事人个人信息和车辆信息用手机中的“交管12123”APP上传至包头市交通事故远程定责中心。后台民警立即对照片进行核对,然后打电话向当事人了解事故发生时的具体情形,在线为当事双方作出了事故责任认定。上午10时03分,双方当事人开车撤离现场,道路重新恢复了畅通。从事故发生到责任认定,仅仅用了短短7分钟!

记者了解到,2015年10月,国家公安部与保监局共同发文,确定了将十个省和三个市作为利用互联网技术进行事故在线处理改革的试点地区。包头市是三个试点城市之一,也是我区唯一的试点城市。

突出“快”： 提升了安全指数

2016年,包头市公安局交管支队自主开发了“草原122”事故快处处理微信平台,通过这个平台,全市的轻微道路交通事故可以实现互联网在线处理,交管部门可以实现一站式事故快处快赔服务,就连边远农牧区的交通协理员也可以通过网络协助处理事故。

在此基础上,2017年,包头市公安局交管支队按照国务院“放、管、服”行政管理改革的要求,进一步推出改革举措,创办了交通事故远程定责中心,通过互联网技术的升级,完成了事故处理由微信平台向APP平台的过渡,这一方式的运用,大大提高了行政业务便利化水平。

交通事故远程定责中心是包头市公安局交管支队交通事故互联网在线处理的平台和机构,以远程定责为核心而运用的交通事故互联网在线处理方式,是交管支队为了把“科技引领、改革驱动”这一理念落地,在交管业务开展方面实施的创新手段。

“以前,发生交通事故,民警从出警到现场处理完结,至少需要30分钟以上,这样的时间段里,对道路交通恢复正常运行和群众行车安全都会造成影响。如今通过交通事故远程定责中心,只需6到7分钟,一起轻微事故从定责到理赔就能完成。事故处理的效率得以大幅度的提升,也增加了城市道路交通安全的保险系数。”包头市公安局交管支队事故科科长严彬如是说。

记者在采访中了解到,远程定责系统具有“出警快”、“定责快”、“恢复交通快”的“三

快”特点:

——出警快:发生交通事故时,无需按照传统报案流程进行事故处理,当事人可自行上传现场照片,也可以选择所在道路的执勤民警、辅警,利用“交管12123”APP事故快处功能,进行在线事故处理。

——定责快:事故当事人或民警根据快处功能提示,将事故现场照片上传至远程定责中心后,后台民警通过电话询问当事人事故发生的具体原因,而后完成定责约需5分钟。此外,远程定责中心已与包头市保险公司实现了电子版事故认定书无纸化对接,事故当事人无需打印纸质认定书,凭借在线推送的手机短信编号,即可申请理赔,真正实现无纸化处理交通事故。

——恢复交通快:经数据分析,案件平均上传照片时长约为6分钟,当事人即可驾车撤离现场;定责约需5分钟。也就是说,从事故发生到处理结案平均用时10分钟。

彰显“准”： 解除了争端疑虑

记者了解到,为了进一步强化远程定责的效率,提高准确度,包头市交管支队事故远程定责中心引入了视频综合平台开展视频定责。视频综合平台的运用,不仅有效解决了一些事故当事人各执一词造成的争议,还方便定责民警在第一时间查看警情,为事故处理调查取证提供了扎实的证据基础,实现了事故的精准定责。这一举措实施后,群众的满意度再一次得到提升。

2018年5月21日,在青山区敖根道与乌

达道的交叉路口,一辆越野车与一辆小轿车发生碰撞。接到报警后,民警第一时间赶到事故现场,通过“交管12123”APP事故快处功能,将事故照片上传至远程定责系统,在后台民警电话询问事故原因时,双方当事人各执一词,民警立即将发生事故路段的远程视频转发给当事人观看,视频还原了事故现场,显示越野车车主由于操作不当碰撞了正常直行的小轿车,造成轻微事故,由此认定越野车车主担负本次事故的全部责任。

“以前发生类似小剐小蹭的交通事故,当事人双方各说各的理,民警到事故现场做完认定后,定责结果有时候很难说服双方当事人。现在,使用远程定责系统后,当事人如果对定责结果有异议,可通过观看还原的事故监控视频录像,从而消除异议,保证事故处理更加透明化。另外,民警与当事人无需面对面交流进行定责,由此打消了当事人对现场民警当场提出的定责意见产生的疑虑,真正实现了公开、公平、公正。”远程定责中心民警组伟向记者谈起了远程定责系统带给他们工作上的便利。

组伟介绍,发生事故时,当事人可通过下载安装“交管12123”手机APP进行操作,即可实现事故责任认定。具体操作有四点:

一拍:事故当事人拍摄事故车辆前方、后方及碰撞部位照片上传取证;

二撤:远程定责系统后台民警受理案件后,事故当事人根据提示即可撤离事故现场;

三选:事故当事人选择在线自行协商处理或交由交警在线定责;

四认定:由当事人协商责任或交警远程定责,为其当场生成电子版认定书,并将载有事故主要信息、责任内容的短信发送到双方当事人手机中,当场结案。

服务“便”： 减轻了群众负担

“在远程定责交通事故线上处理系统运行之前,一旦发生交通事故,就得按照传统流程进行事故处理,即便是一点小剐小蹭也得待在原地等待处理。遇到高峰时段,更加影响出警速度,不但对整个路段的交通造成了严重堵塞,后期理赔也比较麻烦,当事人往往要十天半个月地往保险公司跑办理赔偿手续,花费较多的财力和精力。现在通过远程定责系统,几分钟时间问题全都解决了。”严彬高兴地告诉记者。

据严彬介绍,通过实施互联网在线事故快处措施,可减少事故现场滞留时间30—50分钟,滞留时长下降70%以上;专业民警集中定责,事故信访投诉大幅减少,信访投诉率由1%降至1%;事故处理全过程相比传统处理模式用时缩短了50%以上,平均节约群众出行3趟次6小时;保险理赔期限减少3天以上,小额车损事故更是实现了当日赔付到位。

记者了解到,截至目前,包头市注册“交管12123”APP的用户已超过45万人。远程定责中心运行7个月来,通过在线定责处理的道路交通事故多达5110起,交通事故行政管理方式的改革,使得包头市公安局交管业务迈上了一个新的台阶。

这种“互联网+事故处理”的创新工作模式,不但节省了警民双方的时间和精力,还大幅度降低了道路交通拥堵和安全隐患,更好地为包头市社会经济发展服务!