

伴随着“互联网+”的推广与应用,一个将移动互联网技术、交通管理、保险服务三者有机结合的交通事故快处快赔机制应运而生,彻底颠覆了鹰城简易事故传统处理模式——

# “互联网+”助力交通事故快处快赔改革推进

本报记者 卢拥军 通讯员 武兴汉 赵彦伟 闫玉良

## ■新闻背景:

近年来,随着机动车辆数量的迅猛增长,城市交通拥堵日趋严重。研究表明,道路拥堵的首要原因是交通事故中占比达90%的轻微事故,小事故造成大拥堵成为不争的现实。

面对交通现状,市公安局党委书记、局长石秀田近日在全市公安机关综合研判视频会议上,对我市道路交通安全管理工作提出了要求:进一步树立以人民为中心的发展思想,围绕安全畅通的主题,加快推进交通事故快处快赔社会化推广应用。

早在2016年,我市实行交通事故快处快赔工作机制,成为全省最早推行该工作的城市之一,其做法受到上级有关部门的肯定和社会各界的广泛好评。

新形势下,为使交通事故处理工作更适应社会发展需要,市公安局交通管理支队坚持民意引领和问题导向,紧盯“事故快处、道路畅通、群众满意”的工作目标,创新体制机制,强力推动交通事故快处快赔工作提档升级,一个将移动互联网技术、交通管理、保险服务三者有机结合的交通事故快处快赔机制应运而生,彻底颠覆了简易事故传统处理模式。

据市公安局交通管理支队支队长侯树岭介绍:我市交通事故快处快赔机制提档升级,以“河南省道路交通事故快处快赔”(以下简称“快处快赔”)手机APP平台为支撑,推行“警保联动”服务专员与交警、辅警共同上路巡查新模式,通过定点值守与动态巡逻相结合、交警带领与单独巡查相结合、徒步巡逻与摩托车巡逻相结合、统一调度与主动发现相结合等方式,实现简易交通事故的快速处理、快速撤离现场、快速理赔。

近日,本报记者深入市公安局交通管理支队,就交通事故快处快赔机制进行了采访。

## 镜头一:快速解决小事故

2019年1月8日,市民王某驾驶机动车在市区凌云路与园林路交叉口违章变更车道时,与张某某驾驶的刚发生剐蹭事故,双方车辆都有损失,所幸未造成人员伤亡,王某承认是自己的过错造成了事故,愿意赔偿对方的损失,张某某也没有意见。

随后,张某某拿出手机,下载交通事故“快处快赔”手机APP,根据提示进行操作,通过手机APP进行线上报案,对交通事故自助进行处理。在上传了驾驶证、行驶证、保险凭证以及事故现场照片后,将

车辆移到路边不影响交通的地方继续操作。张某某使用“快处快赔”手机APP报案后,交警仅用13分钟就完成了线上定责。

当事人进行线上保险报案后,保险公司理赔服务人员在线引导当事人补充拍照,并根据车辆实际受损情况向车主反馈理赔金额。当事人认可后,保险公司将1500元理赔款直接打入当事人提供的银行账户。该事故自保险公司定损至保险公司赔付完成,用时仅7分钟,并且不需要车主再向保险公司营业场所提供纸质理赔材料。

## 镜头二:网上处理就是快

2019年2月1日上午,市民孙某驾驶机动车行驶至市区中兴路与建设路交叉口时,因前面一辆越野车突然变道,与直行的一辆轿车发生剐蹭。

双方正准备打电话报警时,正好市公安局交通管理支队机动一大队的巡逻民警至此,巡逻民警判定事故符合快处快赔条件,事故当事人就事故成因和赔偿事宜达成一致意见。

因事故发生地点在市区繁华路段,非常容易造成交通拥堵,巡逻民警立即拿出手机,利用“快处快赔”手机APP对现场进行处理,

拍摄交通事故现场照片上传,3分钟后,在手机接收到可以将车辆移至不影响交通的位置提示后,双方当事人迅速把事故车辆撤离现场,恢复了正常的交通。

随后,在巡逻民警的引导下,事故当事人通过“快处快赔”手机APP快速处理了这起交通事故。“不用等交警也不用等保险公司,只要拿起手机拍一拍,通过APP在线操作,十几分钟就处理好了。网上处理就是快!”收到电子版事故责任认定书后,事故当事人说。

以上是我市道路交通事故快处快赔工作的缩影。

## ■相关链接

怎么利用交通事故快处快赔软件自助处理交通事故?

市公安局交通管理支队事故预防和处理大队教导员王智介绍,发生交通事故,只要符合车能动、人未伤、无明显违法驾驶行为的,可以下载“快处快赔”手机APP自助进行处理:

### 第一步:手机拍照

- 1.事故发生后,首先要打开车辆的双闪警示灯,在车辆后方放置三角警示牌;
- 2.打开“快处快赔”手机APP,同时打开4G网络和GPS定位功能,选择事故类型;
- 3.按照拍摄画面提示引导,拍摄4张事故现场照片,即事故车辆前方、后方、侧方3张全景照片和接触点1张局部照片,拍摄双方车辆行驶证及驾驶证照片,提交民警远程审核;

### 第二步:迅速撤离

- 4.民警审核通过后,事故车辆应立即撤离事故现场,停放在不影响交通的地方继续操作,确保人员车辆安全和道路畅通;
- 5.根据事故发生的情形选择相匹配的事故形态,并核实完善当事人、车辆及证件信息,填写当事人随身携带的手机号码,如果双方对事故责任有争议,可以提交民警远程定责;

### 第三步:远程定责

- 6.事故责任认定后,双方当事人无异议,需在手机上进行签字确认;

### 第四步:线上理赔

- 7.一键在线保险报案,确认双方车辆及保险信息,按照提示操作,拍摄双方车辆受损部位照片,点击上传提交保险后台审核;
- 8.核定远程定损金额,定损金额确认后,提交双方事故车辆承保人银行卡号和身份证信息,即可接收理赔款并能对服务作出评价。

交警提醒,发生轻微事故,保持良好心态是快速处理问题的根本。即使你是受害者,也应该把心态放平和。恶言相对或是出手伤人最终对人对己都不是好事,还有可能会导致事态恶化。

时间追溯到2016年,公安部要求交通管理部门服务群众作风,全面推行轻微道路交通事故快处快赔工作,我市是全省最早推行交通事故快处快赔工作的城市之一,其做法受到上级有关部门的肯定和社会各界的广泛好评。

为了适应新形势的发展,让交通事故快处快赔工作更加便捷,在河南省公安厅与河南保监局指导下,由省公安厅交警总队与省保险行业协会联合开发的“河南省道路交通事故快处快赔”手机APP正式投入使用。

为了全面推广“快处快赔”手机APP的使用,市公安局交通管理支队积极行

自我市“快处快赔”手机APP投入使用以来,实现轻微财产损失交通事故的快速处理、快速撤离现场、快速理赔,有效缓解了“小事故”引发“大拥堵”,“小赔付”带来“大麻烦”的突出问题,提高了事故处置效率,取得良好的效果。但是在群众使用过程中,仍面临以下几方面的瓶颈:

操作麻烦。有的群众也知道可以用“快处快赔”手机APP处理交通事故,但是许多群众操作该软件不够熟练,也不愿意去深入探究领会操作方法,为了省事儿,就选择了报案,等交通事故处理人员到场进行处理,这样就非常容易造成交通拥堵或“二次事故”。

缺乏专业性。发生交通事故后,有的群众虽然知道可以通过“快处快赔”手机APP进行处理,但不知道具体如何操作;还有的证据意识和拍照技巧不足,通过拍照难以辨识事故现场情况和碰撞部位细节,给后续的事故定性定责造成困难。

“现在,我们辖区只要有交通事故发生,附近交警就能快速到达现场,快速处理、快撤现场,既减少当事人的等待时间,又避免了交通拥堵。”市民李先生说。

为加强交通事故快速处置能力,今年1月份,按照市公安局的要求,市公安局交通管理支队从13个派出所交巡防大队收归了部分交警,又从支队机关精简民警59名,成立了机动一、二、三、四大队分别负责新华区、卫东区、湛河区、新城区交通事故快处快赔,机动五大队作为直属。

五个机动大队对辖区内的交通事故按照快速理赔流程进行先期现场处置。对于适用快处快赔、能当场进行处理的,利用“快处快赔”手机APP进行处置;对于不适用快速理赔流程的,移交事故处理大队进行处理。

机动一、二、三、四大队实行白天全部警力、夜晚一半警力值守,机动五大队实行24小时勤务模式,有效解决了事故警情多、警力少、出警慢、管事率不高等问

题。在支队官方微信公众号“畅通平顶山”设置“快处快赔”菜单,直接链接“快处快赔”手机APP软件,在确保系统安全的前提下,满足广大车主和保险消费者不同的使用习惯,线上线下相结合,极大地方便了群众。

据了解,“快处快赔”手机APP适用于轻微财产损失交通事故,凡是在我市境内道路上发生的单车或双车仅造成5000元以下车财损失的交通事故,只要符合车能动、人未伤、无明显违法驾驶行为的,从早六点到晚八点点间均可使用。当事人自己或者在执勤交警、辅警以及保险服务专员的协助下,通过使用手机APP自助在线处

## “互联网+快处快赔”,让交通事故处理更方便

理交通事故,拍摄事故照片及车辆证件等相关信息并上传,交通事故处理人员不到现场远程审核定责,实现3分钟撤离事故现场,5分钟出具电子版事故责任认定书,保险查勘定损员不到现场远程定损,最快15分钟即可理赔,真正实现轻微财产损失交通事故全流程线上处理。

相比传统方式,“快处快赔”手机APP优势很多:

首先是快。一般5至10分钟即可生成事故责任认定书,5分钟左右完成交通事故处理过程。

其次是便捷。免去了群众跑腿办理的麻烦。当事人通过“快处快赔”手机

APP进行事故责任认定后,系统会向车主手机推送短信,短信内容包含认定书的链接,车主可以直接打开链接进行查看,有需要的话可以进行下载打印。

据统计,快处快赔模式实施以来,有70%以上的轻微财产损失交通事故是通过这个模式得到处理的,群众专门为处理事故出行的次数平均减少了3次以上,保险理赔平均期限减少了5日。

“推行快处快赔模式,既方便了群众,极大地缓解了交通事故处理岗位警力不足的问题,也能有效防范因事故现场撤除不及时引发的交通拥堵和‘二次事故’。”市公安局交通管理支队政委于峰说。

## “互联网+快处快赔”,让交通事故处理更快捷

规范化管理水平,明确规定管理组织标准、考核勤务、制度规范、工作人员接待标准等一系列制度,真正约束保险公司相关业务人员,让所有人员恪尽职守,使快处快赔中心有序运转。

三是提高违法成本。对符合快处快赔条件的轻微交通事故,按照“在道路上发生交通事故,仅造成轻微财产损失,并且基本事实清楚的,当事人应当先撤离现场再进行协商处理”和“对轻微应当自行撤离现场而未撤离的,交通警察应当责令当事人撤离现场;造成交通堵塞的,对驾驶人处以200元罚款;驾驶人有其他道路交通安全违法行为的,依法一并处罚”等法律规定严格执行。

四是优化完善交通管理快速反应机制。推行“警保联动”服务专员与交警、辅警共同上路巡查新模式,将其作为公安交管部门的辅助力量参与事故快处快赔,通过定点值守与动态巡逻相结合、交警带领

与单独巡查相结合、徒步巡逻与摩托车巡逻相结合、统一调度与主动发现相结合等方式,以交通出行早晚高峰和节假日为重点时段,以城市主城区、城市主干道、重要交通节点等为重点部位,织密巡控网络,第一时间发现和到达事故现场,协助当事人自行协商,实现简易交通事故的快处快赔。

五是强化相关工作人员的业务培训。保险公司大力加强相关人员的业务培训力度,提高他们的快速反应能力和现场处置水平。同时,公安交管部门加强对民警的培训,对路面勤务民警和辅警进行全员强化培训,并进行现场模拟演练,使参训人员熟悉快速撤除事故现场、线上定责、线上定损等工作流程,提升工作效率,实现“快上加快”;使民警和辅警熟练掌握“快处快赔”手机APP线上事故处理操作规范,提高快速处理轻微交通事故的效率。

## “互联网+快处快赔”,让交通事故处理更高效

新的勤务模式将关口前移、服务前移,屯警街面、动中备勤,快速反应、高效处置,大大提高了街面见警率、处警率、管事率。

此外,以市区五个机动大队为依托,市公安局交通管理支队和人保财险平顶山分公司深度合作,开展“警保联动”推动快处快赔工作,建立交警、辅警与“警保联动”服务专员共同上路巡查新模式,使事故当事人无须重复报案,交管部门或保险公司只要一方出动,即能快速解决事故理赔。同时,主动上路巡查也可及时发现道路交通事故,避免拥堵,防范二次事故。

对于“警保联动”服务专员要求做到:

一是在市区部署“警保联动”服务专员,在易拥堵、事故多发线路开展主干道巡查、逢事故必停服务,减少因交通事故产生“小碰大堵”及各类矛盾纠纷问题。与交警联合排班、巡逻,接受统一调度,及时向相关交警部门推送服务专员巡逻线路、工作时间、工作情况等信息;

二是在非高峰时段,接受辖区交警的调度,快速赶赴事故现场,协助指导事故当事人下载APP进行在线快处,组织交通事故当事人自行达成协议上传“快处快赔”手机APP后台并快速撤离现场;对于无法引导当事人达成协议的,利用“快处快赔”手机APP上传照片和相关事故信息后交由后台值班交警远程定责。同时引导当事人进行线上保险报案,拍照受损部位照片上传后台进行远程定损、远程在线理赔。

三是在高峰时段,接受辖区交警的调度快速赶赴事故现场,使用“快处快赔”保险版APP协助当事人进行线上交通事故快处快赔。

四是需要拆解定损的交通事故,“警保联动”服务专员积极引导当事人前往最近的道路交通事故快处快赔服务站进行远程拆解后台定损。

五是重要节假日在交警部门执法站、检查站以及高速公路服务站等场所,与交

警联合搭建“警保联动”爱心服务站,为当事人提供在线快处、快撤、快赔或指导理赔后续事宜等工作。

六是建立“警保联动”服务专员管理制度,确保工作规范、高效、便民,确保警务数据安全。

交通事故快处快赔工作全面实施以来,市公安局交管部门与保险公司深入开展“警保联动、警保联动”;交警、辅警与“警保联动”服务专员采取“编组巡逻、远程定责、线上理赔”的方式,第一时间发现和到达事故现场,协助当事人自行上传事故信息,实现轻微财产损失交通事故的快速处理、快速撤离现场、快速理赔,有力提升了交通事故处置的质量和效率。目前,我市实施的快处快赔模式,收到了良好的法律效果、民生效果和社会效果。

最后,侯树岭告诉记者:科技改变生活,借助“互联网+便捷交通”,让百姓少跑腿,让数据多跑路,让事故处理更便捷,让我市交通更畅通!

**快处快赔**

# 交通事故快处快赔

拍照取证 网上定责 网上定损 在线赔付

不必再奔波于交警队、保险公司及4S店之间,通过手机处理即可赔付到账,省时省力省心。

扫描下方二维码下载快处快赔APP

扫描下方二维码扫描关注快处快赔官方公众号