

轻微事故视频快处打通城市交通“肠梗阻”

线上处理事故 三五分钟搞定

小事故造成大拥堵,是城市交通顽疾之一。如今,我市机动车保有量已突破230万辆,解决这一顽疾,打通城市交通“肠梗阻”就显得尤为重要。今年6月1日,我市作为全国第一批36个试点城市之一,开始推广轻微事故线上视频快处,至今已过去5个多月。12月4日,记者前往交警支队轻微事故视频快处中心,就这一措施的推广现状、实施效果,以及今后的发展方向进行实地采访。

最快只需三分钟

12月4日9时,记者来到设在交警支队122指挥大厅的轻微事故视频快处中心时,周一的早高峰尚未完全结束。巨大的显示屏上显示着滨河东路、滨河西路等主干道的交通状况。“周一的早高峰,是一周交通最繁忙的时段,如果滨河东西两路这样的主干道发生交通事故,只要一分钟,就会造成两三公里的拥堵……”民警芦冬光介绍,从7时到9时,中心民警已处理77起轻微交通事故,保证了周一早高峰交通状况平稳。记者看到,快处中心设在指挥大厅一角,五个接警席一字排开,接警员正通过视频引导当事人拍摄取证,另有一位民警正根据接警员采集的证据进行事故责任认定。

“请调整摄像头,对准车牌……”9时20分,千峰南路发生一起事故后,当事人很快打来视频,接警员迅速接通,开始引导当事人视频取证。拍

摄双方车辆车牌、事故现场全景、碰撞部位后,接警员根据系统提示,与双方当事人核对驾驶证信息、手机号码等内容,又要求双方当事人站在一起,远程拍摄两人的合照。这起事故是因驾驶北斗星的郑先生变道引发,事故责任明确,郑先生负全责。接警员告知当事人双方,责任认定书随后会发送到“交管12123”上。记者掐表计时,从接警员接通视频到挂断视频,只有3分30秒。

9时31分,另一位接警员接通视频。这次是一起追尾事故,当事人双方都比较年轻,使用手机熟练,与接警员沟通顺畅,前后不到3分钟便处理完毕。“轻微事故视频快处,处理的是没有人员伤亡的轻微事故,且基本上责任明确。因此,正常情况下,处理流程只需要四五分钟,如果是追尾这种责任最明确的事故,当事人又能熟练使用手机,最快3分钟就可办结。”民警介绍。

操作方便又快捷

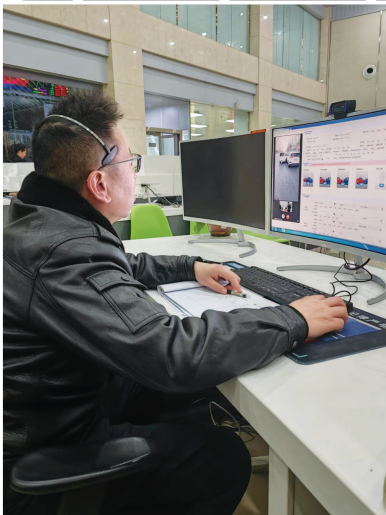
“当事人拨打122报警时,系统语音会自动提示当事人选择视频快处,接通电话后,122的接警员也会引导大家使用视频快处……”民警这样介绍。当事人在确保安全的前提下,打开“交管12123”,点击事故视频快处图标,后台接警员接听后进入视频通话,处理过程中当事人只需持手机切换摄像头,按接警员指引将摄像头对准需要拍摄的地方即可,所有取证工作均由接警员远程操作。事故责任认定后,通过手机短信告知当事人,当事人可以通过“交管12123”查看事故处理进度、事故责任认定及电子文书。如果对事

故责任认定有异议,可以在事故认定书送达之日起3日内向交警支队事故处书面申请复核。

需要大家注意的是,视频快处只受理没有人员伤亡的轻微事故。受理时间为夏季7时至20时,冬季7时30分至17时30分,且事故当事人应该持有太原市核发的机动车驾驶证。交警介绍,受理时间的截止点之所以设置在夏季晚8时、冬季17时30分,主要有两方面考虑。首先是考虑到当事人的安全,避免因光线不好发生二次事故对当事人造成伤害。其次,光线不好视频模糊不清,取证效果不好。



快处中心一角



接警员正在接警处置



经验丰富的事故民警指导警员

服从引导很重要

“您不要激动,不要与对方争吵……”10时许,当接警员接通视频后,耳麦里传出一位女士激动的声音,显然是与事故对方发生了争执。据这位女士讲,她在行驶过程中发现前方路段有一个大坑,于是打方向躲避,结果被后方车辆碰撞。这位女士认为对方属于追尾,而对方则认为是这位女士变道引发事故,双方争执不下。因双方车辆已经移动,且对责任划分有异议,最终民警通知辖区大队民警迅速前往处置。

“谁都不想发生事故,一旦发生事故,一定要保持情绪稳定……”民警介绍,工作中他们时常会碰到情绪激动的当事人,在视频接通后和对方当事人争吵不休。还有一些当事

人,在接通视频后,不按民警引导拍摄,而是喋喋不休地向民警抱怨对方当事人的过失,也让处理效率大打折扣。“甚至有当事人,在对方通过视频报警后,把我们当成骗子,质疑民警在视频中处理事故是否合法有效……”说到这里,民警露出一丝无奈的苦笑。

民警表示,视频快处是公安部交管局推出的便民重要举措,不论是纸质责任认定书还是电子认定书,都具有法律效力。另外,由于报警人处于室外,且部分区域网络信号较差,接警员在与当事人沟通时,会有一些障碍。因此,请您在遇到这些情况时,尽量使用普通话,放慢语速,保持情绪稳定,服从接警员引导,以提高处理效率。

推广完善有空间

“6月1日至11月30日,我市已累计视频快处轻微交通事故26282起,按照特定的公式推算,为双方当事人节约26万余小时,减少拥堵时间1.3万余小时,并为勤务大队减少了50%以上的现场出警量……”事故处高峰副处长介绍。他表示,视频快处工作模式是对原有快处工作模式的革新,不仅大大简化了事故当事人的操作,而且使得当事人与办案人员“线上见面”,增进了当事人的信任感,大大节省了事故处理时间和所需警力。同时,视频快处体现了“让数据多跑路,群众少

跑腿”的实效,很大程度上缓解了因交通事故造成的拥堵问题。“对于驾驶人个人来讲,发生事故毕竟不是常事,因此视频快处的知晓率还不是很高,县(市、区)和农村地区应用尚不平衡不充分……”高峰表示,目前我市视频快处的比率已从最初的两成左右,上升到占到全部简易事故的六成以上,但还有很大的推广完善空间。下一步,交警将全力推广这项一举多得的民生实事,让群众处理事故更便捷,让我市的道路更畅通。 记者 张晋峰 通讯员 刘海君