

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

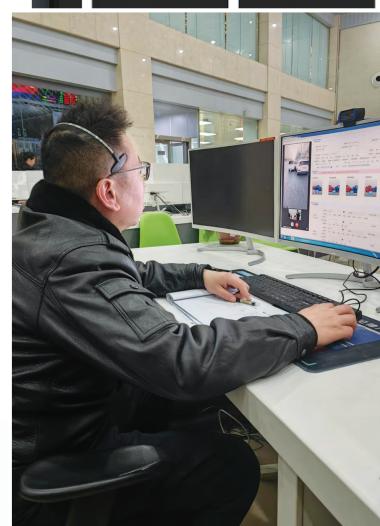


操作方便又快捷

“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。



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，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，都具有法律效应。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