

“请问您在什么位置,发生了什么事……”3月19日上午,在十堰交警交通事故视频快处中心,3位接线辅警和1位定责民警正在有序忙碌着。

据统计,十堰交警交通事故视频快处中心成立5个月以来,我市共有4854起轻微交通事故实现网上视频快处,单日快处量最高为86起,平均每天至少快处30起。

目前,这项业务已在主城区全覆盖运行。在运行过程中,仍有部分司机不会使用视频快处这一功能,或是存在认知误区。记者采访市公安局事故处理大队大队长任宏伟,请他讲解哪些交通事故可以采用视频快处的方式,以及如何使用这一方式。

■文、图/记者 杨建波 特约记者 陈芳



定责民警通过网络查看报警事故车辆信息,快速出具事故认定书。

# 视频报警 8分钟出事故认定书

我市开展视频快处5个月,因交通事故导致的拥堵指数下降5%

## 1

### 一个电话处理轻微交通事故

3月18日,市民孙女士驾车在发展大道和一辆新能源车发生追尾。孙女士报警后,市公安局事故处理大队民警通过电话询问,发现这是一起轻微财产损失事故,便指导孙女士登录“交管12123”APP,在“服务模块”中找到“事故视频快处”一栏,通过视频快处的方式处理。

挂断电话后,孙女士在APP后台民警的指导下,5分钟内配合完成事故调查处理。3分钟后,孙女士和新能源车驾驶员同时收到事故处理大队发来的电子版事故认定书。与此同时,孙女士车辆的保险公司也收到这份电子版事故认定书。当孙女士致电保险公司时,保险公司回复孙女士直接把车开到4S店进行维修即可。

“太方便了!”事故处理完毕,孙女士感慨道,她开车多年,以前也发生过交通事故,每次都要等民警到现场处理,还要一趟趟地跑交警队和保险公司,既耽误时间又耗费精力。

任宏伟告诉记者,去年9月15日开始在我市主城区推行事故视频快处。凡在城区道路发生的轻微财产损失,且驾驶员及机动车手续齐全,并均已投保交通事故责任强制保险(以下简称交强险)的交通事故,可以通过“交管12123”APP事故视频快处功能,由当事人现场配合视频取证,交管部门远程完成信息采集,民警在线认定责任并通过短信告知当事人,完成交通事故快处。

据了解,十堰交警交通事故视频快处中心成立5个月以来,已处理轻微交通事故4854起,单日快处量最高为86起,平均每天至少快处30起。同时,这一服务让因交通事故导致的拥堵指数下降5%。

## 2

### 民警线上定责省时又省力

“发生轻微交通事故,过去的现场处理方式费时费力。而视频快处方式直观方便,最快5分钟完成信息采集,8分钟拿到事故认定书,实现定损、理赔一键流转衔接,让事故处理‘掌上’办结、事故纠纷‘指尖’化解,在拓宽交通事故处理渠道的同时,进一步节约了警力资源。”任宏伟介绍说。

轻微交通事故发生后,当事人可以通过“交管12123”APP的事故视频快处功能直接线上报警。接通后,值班民警可借助视频与当事人线上见面,引导当事人做好安全防护、查看事故现场、指导取证,完成信息采集等工作。连线期间,系统会自动核验人、车、保险信息。

定责民警核对交通事故事实,完成责任认定后,当事人就会收到短信及推送的电子版事故认定书。同时,凡在中国人保、中国太平洋、中国平安公司投保交强险的当事人收到事故认定书后,可在“交管12123”APP上点击“定损理赔”,一键向所属保险公司报案。任宏伟说:“后续,我们将持续推进与其他保险公司的合作,完成快速定损理赔全覆盖。”



## 视频快处流程

◆ 打开“交管12123”APP 点击首页“事故视频快处”模块,进行视频报警。

◆ 未下载“交管12123”APP的,民警通过短信平台给手机发送H5短信链接,当事人点进链接后,进行视频报警。

◆ 点击“视频报警”按钮,接警人员接听后,进入双方视频通话。当事人持手机切换前后摄像头,在接警人员指导下配合远程取证。证据固定和信息采集由接警人员远程完成,不需要当事人提供纸质材料,处理过程中系统会应用OCR识别、人脸身份比对等技术,自动查询核验驾驶人、机动车和交强险信息。对于人员伤亡严重或者不符合视频快处条件的,接警人员会通知辖区民警前往事故现场。

◆ 撤离现场时,接警人员完成证据固定和信息采集后,“交管12123”APP将推送撤离事故现场提示信息,当事人应当及时撤离,避免交通拥堵。

◆ 以短信告知当事人方式,民警根据视频通话采集的证据信息,确定各方过错行为和事故责任以完成认定。系统会通过手机短信告知当事人事故认定结果。

◆ 可以查看进度,当事人可以通过“交管12123”App的“网办进度”查看电子版事故认定书。

◆ 点击“事故详情”查看定责结果及事故照片。右下角点击“查看电子文书”,即可查看定责电子文书。如对事故责任认定有异议的,可在事故认定文书送达之日起3日内书面申请复核。同时,可以在线向保险公司直接发起事故定损理赔。

## 3

### 视频快处有时间限制

任宏伟介绍,发生轻微交通事故后,当事人可以通过“交管12123”进行视频报警处理,也可以拨打110、122电话报警,由接处警中心引导使用视频快处。

需要提醒的是,处理轻微道路交通事故使用视频快处前,务必先开启危险报警闪光灯,在事故车后50—100米处摆放三角警示牌,做好现场安全警示。同时,在城区主干道发生轻微交通事故时,为避免对道路造成拥堵,也可以采用先拍照撤到路边,然后再选择视频快处。

目前,适用事故视频快处的时间段为每天7:30分至19时(含节假日),夜晚受光线等其它因素的影响,暂时无法进行视频快处。

## 链接

### 视频快处适用3种情形

1. 机动车与机动车发生仅造成车辆损失的道路交通事故,各方均投保机动车交强险,且当事人能够自行移动车辆的。
2. 机动车与非机动车发生仅造成车辆损失和人员轻微伤的,机动车方投保机动车交强险且应当承担事故责任的。
3. 机动车发生单方事故造成他方财产损失,有物损负责人在现场的。

### 10种情形不适用视频快处

1. 机动车无号牌、无检验合格标志、无保险标志的。
2. 机动车运载爆炸物品、易燃易爆化学物品及危害性、放射性、腐蚀性、传染病原体等危险物品的。
3. 机动车碰撞建筑物、公共设施或者其他设施的。
4. 驾驶人无有效机动车驾驶证的。
5. 驾驶人有饮酒、服用国家管制的精神药品或者麻醉药品嫌疑的。
6. 驾驶人从事校车业务或者旅客运输,有严重超过额定乘客载客,或者严重超过规定时速行驶嫌疑的。
7. 当事人不能自行移动车辆的。
8. 驾驶人有故意行为的。
9. 驾驶人逃逸或者离开事故现场的。
10. 当事人故意破坏、伪造现场、毁灭证据的。