

绍兴:

## 交通事故闭环服务 群众满意更进一步

通讯员 杨成涛

近年来,绍兴公安不断深化以“视频连线、远程快处”为路径的轻微事故快处改革,探索打造集“物损在线处、轻伤现场结、有事一起帮”为一体的交通事故处理闭环服务工作法。2023年以来,全市交通事故投诉同比下降23.61%,涉及事故信访同比下降31.24%,交通事故纠纷诉讼案件同比下降22.46%。

### 警保协同,“物损在线处”

近日,在护栏处不慎剐蹭的王女士,通过“浙里快处”微信小程序,一键点击“视频报案”,即刻与远程民警取得联系。民警通过录像、截图、人脸识别等方式,固定了证据。仅用不到10分钟,王女士就完成从报警到让保险受理的全部流程。

针对车损类事故警情占比高,群众处理、理赔不便等问题,绍兴公安联合银保监分局先行先试,优化“浙里快处”数字化平台,在事故责任认定后,平台将事故证据和认定书同步推送至相关保险公司,自动触发保险受理,无需当事人二次保险报案,实现事故现场视频秒连、责任即定和在线理赔。

同时,由保险行业协会统一协调21名保险公司工作人员,入驻各地事故快处网办中心,与中心警力开展“线上警保联勤”工作机制,实现7至20时时段内轻微物损事故全量通过平台在线快处快赔。

当地还探索延伸车辆快修应用场景,在“浙里快处”平台全量导入全市车辆修理企业名录,当事人可根据事故地点、车辆型号、维修机构资质等分类查询和筛选,再一键联系修理企业。整个过程公开透明,隔绝交警介绍参与,阻断队伍风险。

2023年以来,绍兴市物损线上快处率达81.2%,线上快处快赔事故25.8万起,快赔金额超2.3亿,平均理赔周期减少3.5天。

### 服务升级,“轻伤现场结”

轻微人伤事故往往因涉事双方对赔付金额无法达成一致,导致在医院、交警部门、保险公司之间来回奔波,极易激化矛盾形成纠纷。

针对该问题,绍兴公安会同保险行业协会出台《绍兴市“枫桥式”轻微交通事故速赔机制实施方案》,明确全市保险公司建立小额人伤理赔互信机制,对小额人伤费用在3000元以下的案件,可由保险派驻人员实施远程定损,各保险公司统一认可定损结果。利用“浙里快处”视频连线功能,进驻各地交管部门事故网办中心的保险工作人员,可对事故进行视频勘验并远程调解,调解达成后,保险公司同步启动理赔程序,向被保险人支付赔款。

自2023年7月该工作法开展以来,当地实现轻微人伤现场速赔案件1.47万起,速赔金额超738万,真正实现轻微人伤案件“事故快处快撤、矛盾即刻调解、赔款当场结付”。

### 联动联动,“有事一起帮”

对于损害后果相对严重,处理周期长,赔偿金额高,最易导致诉讼一类事故,绍兴公安通过在交警部门事故处理大厅开设“有事一起帮”服务窗口,选聘公检法等政治素养高、业务知识扎实、有一线案件处理丰富经验的退休同志,由司法部门赋予人民调解员身份,作为帮办员,进驻服务窗口,联动提供事故责任认定、司法鉴定、法律咨询、保险核损、矛盾调解等全要素、全流程交通事故纠纷化解服务。

同时,当地建立交通事故纠纷案件分类联动机制,对于当事人已向法院提交诉讼请求的,引导当事人诉前联动,将案件回流至交管服务窗口。今年以来,当地回流案件总量217件,调解成功84件,调成率达38.7%,有效提升诉前纠纷调解率。

## 便民宣讲进企业

2025年将迎来居民身份证有效期满集中换证高峰期,为有效分流办证高峰,避免即将出现的排队等待时间过长等现象,连日来,平湖市曹桥派出所民警进企宣传,引导群众错峰办证。

通讯员 周孝



## 警民联手除险情

通讯员 王月仙

本报讯 近日,平阳交警三中队执勤人员在218省道平阳县麻步镇显桥村路段巡逻时,发现一辆电动三轮车被小型货车撞翻倒地,三轮车上的一名老人受轻伤。

交警安抚受伤老人后,将其扶进警车等待救治,并迅速安排警力对该路段进行管控,指挥车辆有序通过。交警同时发现,老人的电动三轮车上装满粉干,一时无法将车搬起,于是冒雨将粉干一袋一袋搬到另一辆车上,周边热心群众也加入进来,很快又将翻倒的电动三轮车扶起,推至路边安全区域。

目前,两车相撞事故正在进一步处理中。

## 争分夺秒护民安

台州政法融媒体中心 郭勤波 通讯员 范倩静

本报讯 近日,台州市公安局路桥分局治安大队民警在十里长街景区巡逻时,发现一位脸色煞白、处于半昏迷状态、瘫坐在路边的游客,其家人在一旁急得团团转。

据悉,游客因突发急症,身体不适,家人已拨打120急救电话,但当日景区周边人流车流量巨大,救护车一时无法抵达。

为节省救助时间,民警立即背起游客,一口气狂奔200多米,冲向景区路口,这时救护车刚好到达。民警为其争取到了近十分钟的救援时间。目前,该游客因救助及时,身体已无大碍。

## 一份“神秘快递”

通讯员 谢卓凡

“有个快递,有封信!”近日,绍兴市公安局越城区分局府山派出所值班民警收到一份来自江苏南京的“神秘快递”,打开后脸上露出了笑容。

原来,就在前几日,派出所接到游客田女士报警称,自己带着六年级的儿子到书圣故里游玩,但中途孩子跟自己发生争吵,竟撇下自己一个人跑开,寻找了一个多小时依旧找不到踪影。

“别急,我们马上帮你找孩子。”眼看田女士语气愈发焦急,民警迅速兵分两路,一路查看周边监控,一路驾驶警车展开“地毯式摸排”。

“你看,这个是不是你孩子?”根据了解到的孩子外貌特征,民警很快在某公园的监控画面中,发现一个身影,“浅蓝色防晒衣、灰白格子裤,对,就是我儿子!”田女士说。

确定孩子行踪后,附近正在搜寻的民警立即赶到公园,经过近20分钟的沿路查找,最终发现了男孩。

“警察同志,真的麻烦你们了!”看到被民警安全带回的孩子,田女士很激动,拉着民警的手,连连道谢。

“没关系,找到了就是好事。”民警细心叮嘱孩子后,母子二人的背影消失在大家视线中。

田女士回家后,特地向派出所寄去感谢信,于是有了开头一幕。

## 教育实践振士气

通讯员 周思邑

本报讯 近日,缙云县消防救援大队紧盯“关键环节”,扎实开展教育实践活动,深入贯彻落实党的二十届三中全会精神。

大队组织召开专题党委会,研究存在问题,下发16份教育任务清单;组织全体指战员,认真深入学习贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神、习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述等。同时,成立学习小组,利用早点名、晚交接、饭前饭后等小微时间进行抽查提问;组织指战员网络答题,对学习情况打卡登记。

## 比武拉练获佳绩

通讯员 张佳梁

本报讯 近日,绍兴市消防救援支队举行队伍战勤保障拉练比武,绍兴滨海新区消防救援大队凭借顽强的毅力和精湛的技能从7支参赛队伍中脱颖而出,勇夺团体总分第一名。

本次比赛共设立5个科目,包括车辆技能项目(消防车辆故障排除及实战应用综合操)、装备技能项目(灭火救援装备实战综合保障操)、战保技能项目(泡沫运输及输转操)、卫勤技能项目(心肺复苏技术、躯体固定操)以及车辆装备理论竞赛项目。绍兴滨海新区消防救援大队获得3个单项冠军、1个单项亚军和1个单项季军。

## 走访关爱暖人心

通讯员 顾佳蓓

本报讯 近日,湖州市南太湖新区消防救援大队组织消防员走进辖区老年公寓,看望孤寡老人。

消防员耐心为老人修剪头发和指甲,了解他们的身体状况和生活情况,同时讲解消防安全知识和逃生自救技能。院内一片欢声笑语,暖意融融。离别之际,老人们对消防员纷纷表示感谢,叮嘱队员有空常去坐坐。

活动拉近了消防队伍与群众之间的距离,通过倾听老人的心声,关心老人生活,把消防知识送到老人身边,进一步弘扬了中华民族尊老、爱老、助老的优良传统。

## 消防夜查清隐患

通讯员 王孝煜

本报讯 近日,苍南县南宋镇应急管理中心组织各联村领导、驻村干部,会同村干部、网格员、党员志愿者等,开展“周一消防大夜巡”,针对居民房、商场超市、合用场所等区域,清剿火灾隐患。

现场,各村检查小组对场所消防安全器材是否破损、检查记录是否齐全、用电是否存在私拉乱接现象、消防通道是否畅通等,展开逐一检查。同时,倡导群众树立正确的食品安全意识。

据悉,南宋镇常态化开展周一夜查夜巡活动,强化相关责任人消防安全意识,确保辖区群众生命财产安全。

## 凝心聚力铸队魂

通讯员 潘妍妍

本报讯 近日,长兴县消防救援大队积极开展文化润队活动,为消防队伍建设提供坚强的思想保证和强大的精神支撑。

大队把文化育人“着力点”、指战员“兴趣点”作为开展文化活动的“基本出发点”,广泛开展时代特色鲜明、喜闻乐见的群众性文化活动,成立乐队、篮球队等6个兴趣小组,拓展指战员兴趣爱好,全力营造积极向上的文化氛围。

下一步,大队将常态化开展青年学习小组研学交流活动,切实将学习成果转化成助推队伍建设的实际成效。