

在全国率先推行轻微交通事故视频快处 连线取证, 撤离现场, 5分钟内完成处置

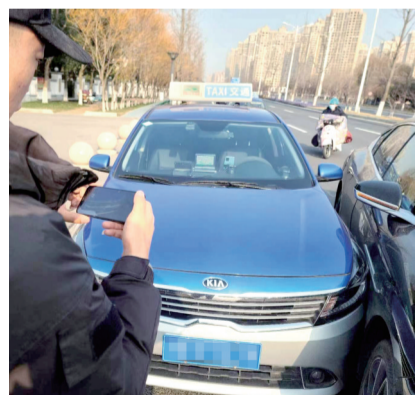
“你好,这里是无锡交警,现在由我们为您远程处理交通事故,请在事故处理结束前不要挂断电话”……“事故处理完毕,请双方迅速撤离事故现场”。4月25日上午,无锡市公安局“e路通”全链条交通事故处理新机制新闻发布会上,一起轻微交通事故,通过视频连线,5分钟内就完成了事故处理。

颠覆传统,重塑机制,
轻微事故“云上办”

所有开车人都不愿意发生交通事故,但是一旦发生交通事故怎么办、怎么高效处理,是当事人非常关心的问题。“我们梳理了去年受理的交通事故,其中约80%都属于轻微事故,可以快速处理。”无锡市公安局副局长王国强介绍,以往当事人需自己尝试和交警部门、保险公司、维修企业、医院、路救基金等多方对接,流程烦琐,耗时耗力,且在路面长时间等待和处理,极易引发交通拥堵和二次事故。

为了解决这一问题,无锡市公安局在全国率先研发集“e定责、e救援、e调解、e理赔、e事通、e宣教”六大场景于一体的“e路通”交通事故处理服务平台,把事故处理步骤压缩为视频报警、定责定损、保险理赔“云上办”。交通事故发生后,当事人可通过“交管12123”“平安无锡、太湖e警、无锡交警微信公众号”“报警短信链接”任意一种渠道,直接与座席人员、交警、保险员等多方进行视频连线取证,平台座席远程采集、实时定责,保险在线定损、理赔,维修企业免付费修车,医疗机构欠费治疗。

“我们通过与相关部门的资源整合和深度合作,率先实现了全国范围内驾驶人、机动车、保险公司数据全量共享,并接入120急救中心和2家主要医院医疗数据,实现简易事故线上闭环处理。”



连线取证,撤离现场,5分钟内“全解决”

4月2日7时45分,王先生驾车在锡山区泾兴路黄泥湾附近与行人卢先生发生碰撞,导致卢先生受伤。“先生您好,请问伤者目前情况如何,请您将摄像头对准碰撞位置。”通过王先生的视频报警,“e路通”后台工作人员迅速通过视频远程勘察,采集信息,认定责任。事故符合轻微人伤现场调解情况,且双方同意调解,“e路通”驻点保险理赔员主动进行线上调解,5分钟内将事故处理完毕。

在无锡市公安局交管“e中心”,记者看到接警、定责、理赔、视频、警情调度、远程调解等6类25个专业座席,交警、保险、路

救、人民调解实体入驻与线上值守,共同为当事人提供事故处理服务。“e中心”交警远程快速认定双方事故责任,5分钟内可出具事故认定书,无需当事人现场签字。

“e路通”与3家主要保险公司报案理赔系统互通,可一键同时完成公安报警和保险报案“双报”,当事人凭定责短信即可到无锡市700余家保险合作维修企业,享受维修直赔、无忧取车服务。对需要救援、救治的,平台也联动调度保险合作维修企业就近拖车救援,调度保险合作医院开放急诊急救绿色通道,路救全省率先开通道路救助基金在线垫付,跟进处理住院医疗费用垫付申请。

免除奔波,省时省力,赢得群众“金口碑”

“一般我们拉货都有时效,遇到事故就怕耽误事,这次真没想到这么快就解决了,修车情况下,也不耽误我回去,手机上就可以操作了。”来自上海的货车司机屠先生高兴地说。通过大数据,省外、市外的过路车辆在无锡发生轻微事故同样能享受到快服务。据了解,自去年9月试运行以来,累计远程视频处理交通事故2.5万余起,保险直赔1.5万余起,人伤现场调解直赔6100余起,直赔金额超过7000

万元。群众满意率100%，“e路通真方便”成为群众口碑。

据了解,目前,无锡市日均视频远程快处轻微交通事故350起,占市区轻微交通事故总量的近80%,且呈上升趋势,节约了50%以上的出警量;保险公司减少了30%的现场勘查量和20%的轻微人伤线下理赔量。据悉,6月1日,公安部将在全国36个城市试点应用轻微交通事故线上视频快处模式。

(晚报记者 晓城)

劳动能力鉴定 上门办

本报讯 近日获悉,针对不少特殊困难群体无法到医院进行面检的现实问题,市人社局工伤鉴定中心为特殊群体开辟了“绿色通道”,把鉴定服务“送上门”,鉴定现场“搬进家”。这一服务开展以来,获得了特殊群体的好评。

祝某于2018年发生工伤后,诊断为创伤性特重型颅脑损伤,处于植物人状态且完全丧失劳动能力。日前,祝某家属来到劳动能力鉴定窗口递交了祝某的工伤劳动能力鉴定申请。窗口工作人员了解情况后立即向部门负责人汇报,市人社部门快速响应,积极协调,为祝某提供上门劳动能力鉴定服务。“去年伤残一级至四级(含完全丧失劳动能力)的工伤人员一共75个,25位提出需要上门劳动能力鉴定服务,这项服务不仅免去了他们的奔波之苦,还能及时把鉴定结果转化为可见可享的实际待遇。”市社保中心工伤认定和劳动能力鉴定部谭彬说。

近几年,无锡市鉴定工作在专家管理、技术鉴定等方面做了很多有益探索,2021年牵头建立的“苏锡常”专家共享机制是江苏省首创,通过组织专家交流研讨,统一理解和把握鉴定标准,提升鉴定准确率。据悉,2022年无锡市社保中心顺利完成了劳动能力鉴定专家库的更新调整工作,196名专家纳入劳动能力鉴定专家库管理,建立了科目更全面、结构更合理的鉴定专家队伍。

无锡市人社局还创新开展“苏锡常”异地委托鉴定服务模式,解决部分职工因行动不便、异地居住等困难无法到指定医院进行现场鉴定的难题,市民们能够就近鉴定、医疗检查结果各地互认,免去了辗转奔波的困扰。(陈怡迪)

“e路通”使用方法 (以“无锡交警”微信公众号为例)

发生交通事故后,当事人可打开微信搜索“无锡交警”微信公众号,点击“e路通”,进入事故处理平台,点击“e定责”,输入手机号码后点击确定“视频报警”,授予摄像头权限后,平台座席迅速连线、远程视频取证,交警固定证据、公平定责,实时推送道路交通事故认定书,点击定责记录,查看二维码,凭借专属二维码到维修厂,实现“先期免

费维修、中期保险结算、后期无忧取车”。

在线理赔怎么办?点击“e理赔”,平台将事故数据实时共享到保险理赔平台,当事人仅需一键确认,即有保险理赔员跟踪处理,理赔进度可在手机上一键查询。

事故现场有人员受伤的,点击“e救援”,打开“急症治疗,费用直赔”界面,到指定医院急诊

处,通过扫描二维码实现急症欠费治疗,如费用过高,还可点击“住院费用、路救基金”在线申请,审核通过,在线垫付,减轻了医疗费用的支付压力。

当遇到事故纠纷时,点击“e调解”,可在线联动当事人、保险、交警、司法调解等多方在线远程调解。

该系统目前运行时间是早7时至晚7时。