

提升交通事故處理品質之探討

The Discussion on Promoting the Quality of Traffic Accidents Handling

何國榮 Kuo-Jung-Ho¹

李宏振 Hong-Zhen Li²

盧勇誌 Yong-Chih Lu³

摘 要

有鑑於交通事故影響民眾甚鉅，而員警事故處理品質之良窳，直接影響民眾之權益，內政部警政署自民國八十九年起連續實施三大階段事故處理改進措施：第一階段自民國八十九年至九十年、第二階段自民國九十一年至九十二年、第三階段自民國九十三年至九十五止。針對國內道路交通事故處理之組織面、制度面、教育面、執行面及法規面，進行全面、通盤性的改進措施，以健全員警處理道路交通事故之專業能力，提昇事故處理之品質，俾有效確保民眾之權益無虞。

關鍵詞：交通事故處理專業、交通警察組織再造、健全事故審核制度

Abstract

The quality of traffic accidents handling affects the people's rights and interests directly. In consideration of the great influence due to traffic accidents, National Police Administration Ministry of the interior has carried out three main stages of im-

1 內政部警政署交通組組長

2 內政部警政署專員

3 內政部警政署專員，現為中央警察大學交通管理研究所研究生

5. 編撰「道路交通事故處理手冊」，訂定標準作業程序印發使用。
6. 九十年試辦專責警力分級處理交通事故制度，經檢討評估實施成效良好。
7. 辦理二階段道路交通事故處理講習訓練，共訓練員警一萬八千餘人。

2.2 各警察機關具體成效

1. 交通事故統計回歸真實面

九十年台灣地區共發生各類交通事故一九萬三、七二三件，造成三、三四四人死亡，與八十八年比較，發生件數增加一〇萬七、七一〇件（增加一二五％），死亡增加九五二人（增加四〇％）。另內政部警政署與衛生署交通事故死亡人數統計之差異比率，由平均二．四七倍降為一．四三倍，交通事故統計已逐漸回歸真實面。

2. 交通事故當事人滿意度提升三十％

內政部警政署於九十年委託中央警察大學針對事故處理員警、事故當事人、法官、檢察官與各區鑑定委員進行二次抽樣問卷調查，經比較分析調查結果，各對象對基層員警處理交通事故品質之滿意度皆有所提升，其中事故當事人滿意值提升百分之三十，處理品質明顯提升。

3. 確立交通事故處理專責制度

加強員警教育訓練，為提升事故處理品質之不二法門，但基層員警人數眾多，短期內教育訓練之成果實難一蹴可幾，甚至緩不濟急，本署經試辦以專責警力分級處理交通事故，試辦成效卓著，能收立竿見影之效，確立事故處理分級制度之改革方向。

2.3 執行檢討

1. 基層處理交通事故品質仍待提升

根據中央警察大學專案研究，員警處理交通事故，A1類平均使用時間5.8小時，A2類3小時，A3類2.2小時，（尚需計算調查報告及後續調查時間，有關處理之定義，請參酌原研究報告），而備勤時數僅二小時，實不符實務所需，員警多抱持逃避心態；另各單位因權責分工不同，交通事故處理

參、第二階段改進作為（自九十一年至九十二年）

3.1 執行重點

一、提升員警處理交通事故專業能力

1. 全面實施專責人員分級處理交通事故制度：內政部警政署於九十年十月二十六日（九十）警署交字第二一一五三七號函發「專責人員分級處理A1、A2交通事故實施計畫」，要求台灣省各縣市警察局於九十一年、九十二年二年內全面推廣實施。
2. 辦理交通事故處理各項專業講習：內政部警政署於九十一年、九十二年均辦理「處理交通事故種子教官講習」、「交通事故肇因分析講習」及「專責人員分級處理交通事故講習」，其中專責人員講習每年辦理二十四期，每期講習二週，第一週講授專業課程，第二週至台北市政府警察局交通警察大隊實地見習，合計二、四〇〇人，為專責制度奠定成功基礎。
3. 建置交通事故模擬現場：內政部警政署九十一年度於台灣警察專科學校與保安警察第二總隊安康訓練基地各建置一處交通事故模擬現場，以提供學生（員）實際操作演練機會，以提升員警養成教育與在職訓練之教學成效。

二、健全交通事故處理法規

1. 重新訂定「道路交通事故處理辦法」：於九十二年九月二十五日公布，明確規範交通事故處理機關權責與當事人之權利與義務。
2. 修正「道路交通事故處理規範」：依據新修正刑事訴訟法新制及交通事故處理實務案例，進行全文修正，以符合實務需求，提供員警處理操作準據，保障當事人權益，新修正條文預計九十三年一月一日起施行。

三、充實交通事故處理裝備

1. 內政部警政署要求各單位妥善運用交通違規罰鍰收入，逐步充實交通事

成立交通組，內政部警政署規劃交通事故處理專責制度策進作為如下：

- (1) 確定專責人員專才專用原則：要求各警察分局專責人員如有留任意願者，不得逕予調整職務，專責人員調職前應先報請警察局交通隊核備，以符專才專用原則。
- (2) 調整專責人員配置：為配合各警察分局成立交通組，原分局警備隊交通事故處理專責人員自九十二年一月一日起，改配置於交通（分）隊或交通組，使勤、業務合一。
- (3) 設計制定專責人員專用工作服：內政部警政署於九十一年制定專責人員工作服標準樣式，並於九十二年購置二、〇〇〇套，配發各單位專責人員使用，以展現專業。

3.2 執行檢討

為瞭解各單位辦理交通事故處理專責制度現況問題，確保相關改進措施能符合實務需求，內政部警政署於九十二年十月二日至十月二十三日赴台灣省各縣市警察局辦理十場分區座談，每場次上午由內政部警政署人員直接與縣市專責人員座談，以聽取基層人員執行心聲與意見；下午則與警察局副局長、各分局分局長、交通隊隊長等主管幹部座談，針對專責人員所提意見及相關改進措施進行研討溝通，整合共識。各單位專責人員主要意見如下：

1. 專責人員定位仍不明確：為兼顧交通事故臨場效率，現行專責人員可配置於分局交通組或分置於分駐（派出）所，分由分局交通組組長或分駐（派出）所主管指揮管制，惟專責人員以處理交通事故為主要任務，與同單位其他員警任務有所不同，該等人員之考核、遷調是否獲得公平對待，為許多專責人員心中疑慮；另配置於分駐（派出）所之專責人員，為交通警察或行政警察，各單位看法與認定亦有所不同，有待檢討釐清。
2. 共同勤務影響事故處理：依專責計畫規定，專責人員得兼服共同勤務，以發揮人力資源。惟處理交通事故屬被動性勤務，無事故報案時易受質疑過於輕鬆，連續發生數起事故又疲於奔命，影響如下：
 - (1) 部分單位主管未能正視專責制度之重要性，編排過多共同勤務，或以

肆、第三階段改進作為（自九十三年至九十五年）

4.1 九十三年起全面實施交通事故處理專責制度

為改善現行專責制度運作缺失，實有必要從組織編制、勤務管理與制度等方面檢討改進，以發揮專責制度效益，依各場座談會綜合意見，研議項目如下：

1. 專責人員編制應歸屬交通隊：由交通隊統一辦理專責人員之進用、遷調與任免、待遇福利，落實專才專用原則，並比照刑事警察隊模式，將專責人員配置於各分局交通分隊或交通組（含分駐、派出所），其獎懲考核、差假管理等人事作業，授權由分局辦理，以明確專責人員考監責任。本項獲致各單位專責人員高度期待與重視，各級幹部亦表支持，為專責制度能否順利運行之重要關鍵，實為當務之急。
2. 專責人員勤務項目合理化：如何規劃專責人員合理勤務項目，直接影響專責人員士氣。
3. 交通事故處理一案到底：為避免以往交通事故現場處理、筆錄製作與刑案移送權責，分屬不同單位，及因應刑事訴訟法新制施行，自九十三年一月一日起，交通事故刑案筆錄由專人員製作，旨在提高詢問筆錄之正確性，至於刑案移送權責則無關品質，可研議仍由分局刑事組或交通組負責移送。
4. 各警察分局交通組研議改制為外勤組：台灣省各縣市警察分局交通組自九十一年七月一日成立，各警察局多定位為內勤編制，惟交通勤務之規劃、執行、督導，臨時性交通事故（件）之應變處理等事項，如連續假期之交通秩序與疏導勤務、於下班期間或假日發生重大（要）交通事故（件）處理等，以現行內勤編制恐有不足，為維護轄區交通秩序與交通安全、支援指導交通事故處理等，各單位應因地制宜，檢討評估是否改制為外勤組。
5. 修正偏遠地區專責制度：有鑑於偏遠分局不利現行專責制度運行，研議調整專責人員僅負責處理A1類交通事故，其他事故則仍由備勤員警處理。
6. 充實交通事故處理與管制裝備：未來內政部警政署及各單位應視經費編列情形，購置交通事故處理車、各項處理裝備與管制器材、專用工作服等，樹

4.5 建立審核準則，強化作業品質

1. 以內政部警政署九十一年委託中央警察大學辦理「交通事故審核準則與制度建立之研究」成果為基礎，建立交通事故審核項目、準則與制度，以檢核事故調查報告，及時補正錯誤與缺失，預計九十三年完成。
2. 檢討充實各警察機關審核小組合理人力，並依審核準則審核交通事故案件，預計九十四年完成。

4.6 持續辦理各項專業訓練講習

持續辦理「專責人員分級處理交通事故講習」、「專責事故處理人員肇因分析講習」、「交通事故案件審核人員講習」等專業訓練講習，提升員警專業能力。

伍、結語

內政部警政署自八十九年以來，針對提升交通事故處理品質進行二階段改進措施，旨在回應民眾期待與需求，減少民怨，近來交通事故陳情案件大幅減少，已達預期效果。在此基礎之上，內政部警政署自九十三年起，持續推動第三階段事故處理改革，以發揮事故處理專責制度、健全事故審核制度為重點，並加強為民服務，全面提升事故處理品質。

參考文獻

1. 何國榮，「提升員警處理道路交通事故品質策略之研究」，中央警察大學交通管理研究所碩士論文，民國 90 年 6 月。
2. 詹永茂，「交通警察局專業組織架構之研究」，中央警察大學交通管理研究所碩士論文，民國 90 年 6 月。
3. 蘇志強、蘇政敏、李紹榆，「國內道路交通事故處理未來發展方向探討」八十七年道路交通安全與執法研討會，民國 87 年 6 月。
4. 彭俊煌，「道路交通事故資料簡易統計應用」，八十七年道路交通安全與執法