

交通事故處理之現況分析與檢討策進

黃雲鑫¹

摘要

臺灣地區每年發生各類交通事故達 30 餘萬件，造成數千個家庭破碎，數十萬人面臨交通事故所衍生之問題，交通事故處理品質不僅影響政府之威信，更攸關日後事故案件進入鑑定、偵查及審判階段能否還原事故真相與維護當事人之公平正義。故強化事故處理員警之教育訓練，提高事故處理之專業能力，並要求員警處理交通事故應秉持客觀、公正立場，以積極服務之態度，主動提供當事人相關處理資訊及諮詢服務，實為當前要務。本文就事故處理之現況予以分析，發掘事故處理之若干問題，並提出未來策進作法。

關鍵詞：道路交通事故、交通事故處理專責制度、處理道路交通事故精進作為、道路交通事故處理品質評核機制。

一、前言

交通是每個人每天生活的一部分，交通安全與順暢更是全民共同關心的大事，民眾發生交通事故，往往造成生命財產與醫療資源之損失，而維護交通安全與順暢，則為警察責無旁貸的工作。近年來交通事故死亡人數逐年下降，交通安全環境逐漸好轉，交通執法功不可沒，惟因其事涉指導、干涉、強制、取締及處罰，社會大眾對於警察執法方式、程序及品質仍多所批評。但反觀交通事故處理工作，由於影響民眾權益至鉅，且多數駕駛人未有發生交通事故之經驗，致一旦發生交通事故後，多顯慌亂不知所措，警方於抵達交通事故現場時，若能展現親切和藹態度，安撫當事人之情緒，並以公正無私之立場，實施專業之勘察與蒐證作為，將交通事故案件做最完整之記錄、分析，充分保障當事人之權益，則必能獲致民眾之信賴與肯定。

現今臺灣地區每年發生各類交通事故達 30 餘萬件，造成數千個家庭破碎，數十萬人面臨交通事故所衍生之問題，交通事故處理品質不僅影響政府之威信，更攸關日後事故案件進入鑑定、偵查及審判階段能否還原事故真相與維護當事人之公平正義，故如何從各面向問題加強改善，以提升民眾對交通事故處理工作之滿意度，實為當務之急。

¹ 內政部警政署交通組警務正(聯絡地址：10058 臺北市忠孝東路 1 段 7 號，電話：02-23578559，E-mail：s78000@npa.gov.tw)。

二、現況分析

1. 交通環境分析

依據交通部近5年(95年至99年)統計，99年底全國機動車輛登記總數為21,72萬1,447輛，臺灣地區道路長度為4萬1,383公里。其與98年底21,37萬4,175輛、4萬0,878公里；97年底21,09萬2,358輛、4萬0,304公里；96年底20,71萬1,754輛、3萬9,552公里；95年底20,30萬7,197輛、3萬9,286公里相較，車輛登記總數與道路長度二者均呈逐年成長之勢。另以涉交通事故約佔6成比例之機器腳踏車觀之，亦從95年底13,55萬7,028輛逐年遞增至99年底14,84萬4,932輛，每年成長率均達1.6%以上。(詳如表1)

表 1 機動車輛登記數與道路長度

年度	總計(輛)	成長率	機器腳踏車(輛)	成長率	道路長度(公里)
95 年底	20,307,197	-	13,557,028	-	39,286
96 年底	20,711,754	2.0%	13,943,473	2.8%	39,552
97 年底	21,092,358	1.8%	14,365,442	3.0%	40,304
98 年底	21,374,175	1.3%	14,604,330	1.7%	40,878
99 年底	21,721,447	1.6%	14,844,932	1.6%	41,383

資料來源：交通部，資料整理：內政部警政署

2. 道路交通事故統計分析

依據本署近5年(95年至99年)道路交通事故統計，99年交通事故發生總件數為39萬9,761件(其中A1類交通事故1,973件，死亡2,047人；A2類交通事故21萬7,673件；A3類交通事故18萬0,115件)。其與98年交通事故總件數為33萬8,692件(其中A1類交通事故2,016件，死亡2,092人；A2類交通事故18萬2,733件；A3類交通事故15萬3,943件)，97年交通事故總件數為31萬0,469件(其中A1類交通事故2,150件，死亡2,224人；A2類交通事故16萬7,977件；A3類交通事故14萬0,342件)，96年交通事故總件數為30萬3,671件(其中A1類交通事故2,463件，死亡2,573人；A2類交通事故15萬8,470件；A3類交通事故14萬2,733件)、95年交通事故總件數為32萬2,580件(其中A1類交通事故2,999件，死亡3,140人；A2類交通事故15萬5,583件；A3類交通事故16萬3,998件)比較，除A1類交通事故件數持續降低外，A2類交通事故顯著增加。(如表2)

表 2 交通事故統計

年度	A1 類(件)	A2 類(件)	A3 類(件)	合計(件)
95 年	2,999	155,583	163,998	322,580
96 年	2,463	158,470	142,733	303,671
97 年	2,150	167,977	140,342	310,469
98 年	2,016	182,733	153,943	338,692
99 年	1,973	217,673	180,115	399,761
100 年 1-6 月	953	108,671	102,270	211,894

資料來源：內政部警政署

說明：道路交通事故係指車輛或動力機械在道路上行駛，致有人受傷或死亡，或致車輛、動力機械、財物損壞之事故，其分類如下：

A1 類交通事故：指造成人員當場或 24 小時內死亡之交通事故。

A2 類交通事故：指造成人員受傷或超過 24 小時死亡之交通事故。

A3 類交通事故：指僅有財物損失之交通事故。

3. 道路交通事故處理權責劃分

交通事故處理專責人員係指曾接受本署「專責人員分級處理交通事故講習班」結訓並經測驗合格領有證書者稱之，本署自 93 年 1 月起實施交通事故處理專責制度，其計畫重點如下：

- (1) 分級處理交通事故：以專責人員分級處理 A1、A2 類交通事故，A3 類交通事故得由分駐(派出)所處理。
- (2) 合理規範專責人員勤務：專責人員以交通事故處理勤務為主，兼服共同勤務以巡邏、交通稽查、備勤為原則，以隨時轉往處理交通事故。
- (3) 交通事故處理一案到底：交通事故刑案筆錄由專責人員製作，以提高詢問筆錄之正確性，案件則仍可由分局偵查隊或交通組負責移送。
- (4) 彈性配置：依轄區交通狀況，分局專責人員得配置於警備隊、交通分隊或分駐(派出)所，不限於一處，以兼顧臨場效率。目前各警察機關執行情形為：臺北市、基隆市、新竹市等都會區交通事故均由各交通分、小隊事故處理專責人員處理，其餘各警察機關或因轄區幅員遼闊(如原臺灣省各縣市警察局)，或兼有都會區與偏遠山區特性(如合併後之高雄市、臺中市、臺南市)，仍維持 A1 類、A2 類交通事故由事故處理專責人員處理，A3 類交通事故由分駐(派出)所員警處理。以事故處理專責人員處理涉及與民眾權益較重大之刑事案件(傷亡事故)，而由分駐(派出)所員警處理一般民事損害賠償案件(車損事故)方式，尚能滿足民眾之需求。為激勵專責人員工作士氣，落實專才專用原則，本署於 96 年 7 月 1 日修正「警察人員陞遷辦法」附件 4 之 2「警察機關服務年資另加積分一覽表」，新增交通事故處理專責人員服務年資另加積分規定，對於 96 年 7 月 1 日起擔任現場處理人員之年資，每滿 1 年另加 1 分，此舉可大幅提升基層專責人員士氣，對於推動交通事故處理專責人員久任制具有正向效果。
- (5) 事故處理專責人員教育訓練與裝備採購

為提升事故處理專責人員之專業能力，本署自 91 年起每年均規劃

辦理「專責人員分級處理交通事故講習」，目前本署每年仍持續辦理該講習班，以訓練各警察機關所遴派現職或即將派任之交通事故處理人員，計自 91 年起至本(100)年已辦理 92 期，合計受訓人數達 4,600 人。課程編排第 1 週於本署訓練基地講授專業課程，第 2 週至臺北市政府警察局交通大隊各分隊實地見習。本案講習採學理與實務課程相互結合，尤注重現場勘察、採證及測繪等專業技能，並安排交通事故現場處理操作，演練學員反應相當良好，對於提升員警事故處理蒐證品質極具成效。

另本署為精實教育訓練，提升交通事故案件審核人員交通事故現場肇事重建技術，保障當事人權益，96 年起再針對各警察機關現任且較資深之事故審核人員辦理高級之「事故審核人員交通肇事重建講習班」，使事故處理講習班區分為中級之「專責事故處理人員肇因分析講習班」及初級之「專責人員分級處理交通事故講習班」。另為擴大講習效果，於 98 年起將原各訓練 1 週之「事故審核人員交通肇事重建講習班」與「專責事故處理人員肇因分析講習班」結合，合併改為「交通事故肇因分析暨肇事重建講習班」，除將講習期程延長為 2 週，並將課程重新調整安排，使課程內容更符實際需求，課程結束後參訓學員均反應獲益良多，並得到熱烈迴響。

「工欲善其事，必先利其器」，為充實交通事故處理裝備器材，本署自 91 年起逐年自行編列年度預算或向交通部爭取經費採購交通事故處理裝備分發至各警察機關使用。91 年至 96 年計採購裝備如下：

- A. 91 年購置呼氣酒精測定器 100 套、單眼照相機 280 套。
- B. 92 年購置交通事故處理袋 2,000 套、交通事故處理人員工作服 3,410 套。
- C. 93 年購置數位照相器材 500 套、活動式高反光警示牌 500 套、交通事故現場反光警示帶 1,000 套。
- D. 94 年購置交通事故處理裝備跡證包 2,500 套、交通事故處理車 70 部。
- E. 95 年購置交通事故處理車 80 輛、購置新式反光背心 6,465 件。
- F. 96 年建置道路交通事故資訊 e 化系統相關軟硬體設備、購置車攜式攝錄影音設備 150 套。

惟近 4 年來，囿於「地方制度法」及「財政收支劃分法」規定，直轄市、縣市警政與警衛之實施，係屬其自治事項，所需經費應由其自有財源優先編列預算支應之限制，本署未能再編列預算為各警察機關購置或更新各項交通器材與裝備。

4. 處理道路交通事故精進作為

行政院吳院長於 99 年 2 月 23 日在立法院質詢時明確表示：第一線員警應將報案民眾當作親人，請內政部規劃執行「民眾報案時錄音(影)存證」方案，並持續改善員警提供治安服務品質。又內政部江部長於內政部治安會議多次指示，「犯罪偵防及治安服務為一定要推動的兩大警政工作，治安工

作最重要的就是重視人民的感受及提升警察服務效能」。

爰上，本署於99年推動「警察受理民眾報案精進作為」，規劃以受理報案服務為中心，延伸出刑案、交通、服務3大面向，於「案件發生時、受理報案後、案件偵辦中」的各項具體作為。

在提升交通事故處理服務效能方面，再行檢視交通事故處理流程，對於未盡便民或尚待改進之處加以檢討策進，經蒐集各警察機關意見，歷經數次會議研商討論，提出突破現狀精進便民措施，於99年7月12日以警署交字第0990109486號函頒各警察機關「警察機關處理道路交通事故精進作為注意事項」，並在實施第一階段後，於本(100)年4月20日再以警署交字第1000104718號函予以修正。該注意事項各警察機關應配合辦理事項臚述如下：

(1) 主動提供「交通事故當事人須知」

各交通事故處理人員於抵達事故現場時，應主動提供各警察機關自行印製之「交通事故當事人須知」，以提升為民服務品質。

(2) 訂定交通事故處理人員抵達現場平均等待時間，縮短民眾現場等候時間

由各警察機關參酌各事故處理單位人員之編制、轄區特性依「專責事故處理單位」、「分駐(派出)所」所在地理屬性(區分為都會區、城鎮區、郊區、偏遠區)，訂定各事故處理單位合理平均等待時間。

(3) 簡化交通案件办理流程

- A. 縮短完成交通事故調查訪問時間：處理交通事故除排除不可抗力因素之個案(如交通事故當事人意識不清)，各警察機關應要求處理員警於事故發生14日內完成調查筆錄(或談話紀錄表)之製作，以提升案件處理時效。
- B. 實施多元化申領道路交通事故處理資料並指定單一窗口領取：民眾得至本署全球資訊網/為民服務/全國性電子表單自行下載「道路交通事故資料申請書」，於填妥相關資料及註明領件之分駐(派出)所後，再以郵寄、網路或傳真方式寄達事故處理單位所屬警察局交通警察(大)隊(國道各交通警察隊)處理。或民眾亦可親自至警察機關任一分駐(派出)所，由員警協助下載「道路交通事故資料申請書」，交由民眾填妥相關資料及註明領件之分駐(派出)所後，協助民眾以傳真方式送達事故處理單位所屬警察局交通警察(大)隊(國道各交通警察隊)處理。
- C. 交通警察(大)隊(國道各交通警察隊)收件後應即指派專人受理，就民眾申請資料以公文封密封，另加蓋章戳「內為道路交通事故申請資料，請立即通知申請人000領取，聯絡電話：000」，以公文交換或郵寄方式送達指定領件之分駐(派出)所。
- D. 民眾指定領件之分駐(派出)所值班員警於收受事故資料後，應即登載於專簿中列入交接，並通知申請人到所領件。值班員警於確實核對領取人身分後，應請其於專簿簽收領件。另本案律定分駐(派出)

所副所長或指定巡佐為業務承辦人，每日辦理情形送陳所長核閱，以達確實管考、避免資料遺失。

(4) 主動告知案件處理情形

- A. 處理人員回復：處理交通事故涉刑案之 A1、A2 類及違反刑法之交通肇事逃逸案件時，處理人員將案件陳報至分局偵查隊時，應主動電話告知當事人或家屬，並留下偵查隊之承辦人員姓名及聯絡電話，以利當事人或家屬瞭解事故處理偵辦進度，以保障當事人權益，提升事故處理滿意度。
- B. 民眾查詢回復：於事故處理單位值班臺設置「民眾查詢交通事故處理進度登記簿」，由單位值班人員依報案派遣順序逐案登記已處理之 A1、A2 及 A3 類交通事故案件(案件編號可採行時間、日期、序號方式如 20100701001)，再由事故處理人員依處理結果填註案件相關資料，並適時更新後續辦理進度，以利民眾查詢時，能由值班人員先行以簿冊登載情形即時初步回應民眾，再通知處理人員親自回復，此舉可化解民眾因無法連繫處理人員所引發之不信任與反彈情緒。

(5) 調查員警處理交通事故態度滿意度

為瞭解民眾對於員警處理交通事故態度之滿意度，應電話訪問事故當事人，以發掘問題所在，俾利檢討策進。

對於前揭精進作為，各警察機關應本於權責積極推動，確實要求各單位落實執行，並將執行成效提報本署管制。檢視 99 年 7 至 12 月與 100 年 1 至 6 月份執行成效如下：

- A. 主動提供「交通事故當事人須知」：各警察機關自行抽訪 30 件交通事故當事人，達成率分別為 81% 與 83% 以上。
- B. 訂定交通事故處理人員抵達現場平均等待時間，縮短民眾現場等候時間：各警察機關抽查分別位於都會區、城鎮區、郊區、偏遠區之「專責事故處理單位」、「分駐(派出)所」所處理之交通事故各 5 件，達成率分別為 70% 與 77% 以上。
- C. 簡化交通案件办理流程部分
 - (A) 縮短完成交通事故調查訪問時間：各警察機關自行抽查 30 件交通事故案件，達成率分別為 83% 與 87% 以上。
 - (B) 實施多元化申領道路交通事故處理資料並指定單一窗口領取：各警察機關抽訪 10 位以本方式申領事故資料之案件當事人，非常滿意及滿意占 90%，無意見占 10%，未有不滿意或非常不滿意者。
主動告知案件處理情形
 - (C) 處理人員回復：各警察機關自行抽訪 30 件案件當事人，達成率分別為 70% 與 73% 以上。
 - (D) 民眾查詢回復：各警察機關自行抽查 30 件交通事故案件，達成率分別為 73% 與 83% 以上。

- (E) 調查員警處理交通事故態度滿意度：各警察機關自行抽訪 30 位事故當事人，非常滿意及滿意占 92%，無意見占 7%，不滿意或非常不滿意者占 1%。(此為 100 年新增項目)

三、問題檢討

1. 交通事故處理各面向問題

對於交通事故處理各面向問題，分別就「處理員警」、「分駐(派出)所」、「分局」、「警察局」各層級敘述如下：

(1) 處理員警

- A. 交通事故處理為吃力不討好之工作，由於事故雙方當事人對於交通法規與路權之認知不同，或對肇事過程存有疑義或誤解法規，加以身旁親友事後提供諸多意見，使雙方當事人難以達成和解，或無法得到滿意之賠償或補償，則處理員警極易被誤解而成為事故案件之代罪羔羊。
- B. 員警處理涉及刑案之交通事故有出庭作證之義務，面對法庭中律師之交互詰問備感壓力。尤其交通事故案件進入司法程序後，部分案件審理曠日廢時，員警對於已處理案件很多已記憶模糊，出庭時若未能充分準備即到庭作證，易被有所準備之被告與辯護人詰問而不知所措。
- C. 專責警力配置不足，為配合各項攻勢勤務正常運作，事故處理專責人員常需輪服共同勤務或支援其他專案勤務，增加員警工作負擔，致未能有充分時間處理文書作業。
- D. 專責交通事故處理人員處理 A1、A2 類交通事故，同屬刑案偵查，需在事故現場做管制疏導、勘察、測繪、攝影、跡證採集等工作，且常暴露於高度危險之中，而員警於處理交通事故時遭車輛撞擊受傷亦有所聞，其工作危險程度實不亞於刑事警察人員。然在待遇加給方面不如刑事警察人員(加發 6 成之警勤加給)、刑事鑑識警察人員(支領之鑑識專業加給)及外事警察人員(支領外事加給)等，交通事故處理責任繁重，相對工作誘因卻付之闕如，造成人員流動性大，為現行專責制度之最大隱憂。
- E. 依據本署「道路交通事故處理工作獎懲規定」，對於交通事故現場處理員警之獎勵均訂有半年之獎勵上限規定，相較於偵破刑案獎勵卻無相關上限限制，對於努力辛勞處理交通事故之員警未臻公平。

(2) 分駐(派出)所

- A. 目前除臺北市、基隆市、新竹市等都會區，對於全國大部分之分駐(派出)所而言，處理 A3 類交通事故仍屬責無旁貸。分駐(派出)所員警勤務繁雜，且未如事故處理專責人員接受密集、專業之訓練，員警處理事故工作生疏，事故處理品質參差不齊。
- B. 分駐(派出)所員警處理 A3 類交通事故時，為便宜行事，免予製作交通事故資料，對於一般車損交通事故常要求事故當事人自行和解，惟當

和解不成，當事人提起民事訴訟時，因無法提供現場事故處理資料，致民眾權益受損，引起民眾怨懟。

(3)分局

- A. 交通組長工作繁重，造成流動性高，而遞補者多非專業任用，對於員警事故處理指導能力有限。
- B. 分局承辦人業務繁雜(包含執法、工程、肇事地點會勘、宣導……等)，且多無專責事故處理人員證照，未能建立初審威信。

(4)警察局

各警察局交通(大)隊成立之「交通事故案件審核小組」對於現場處理記錄扮演把關、教育之功能，除負責檢核事故處理資料外，更需針對審核之交通事故案件逐案分析研判，且自 93 年起本署提供民眾申請「初步分析研判表」服務措施以來，申請件數均逐年增加，惟囿於各縣市政府財政預算，不易增加審核警力，致工作量大增，工作壓力難以負荷。

2. 民眾反映問題

隨著民眾知識水準提高，民眾對於政府施政作為已不再逆來順受，故員警處理交通事故若不熟悉處理程序、法令規定，或因執勤態度欠佳，動輒可能遭受民眾投訴、檢舉。經本署統計分析員警處理交通事故，易遭民眾詬病、非議之原因如下：

- (1) 事故處理人員姍姍來遲。
- (2) 質疑交通事故未核發「報案聯單」。
- (3) 員警提供「道路交通事故當事人登記聯單」涉及洩露個人資料之侵權行為，或員警拒絕提供當事人相關資料以遂行後續保障權益之法律程序。
- (4) 質疑員警未依規定定位、測繪、攝影、調閱監視器畫面等蒐證作為。
- (5) 當事人肇事逃逸，處理員警未積極調閱監視器或偵辦情形遲無下文。
- (6) 質疑所繪現場圖與實際不符。(標線漏未標繪、當事人之行向不符、現場草圖未經簽名確認。)
- (7) 質疑員警未對當事人實施酒測或無故對當事人延遲酒測。
- (8) 對於財損或輕微受傷之交通事故，以事故不和解就舉發，或威嚇當事人被害人提告將以現行犯上銬送辦，強迫當事人和解。
- (9) 質疑肇事人具特殊身分，使處理人員有掩護、徇私及偏袒不公之情。
- (10) 對於告訴乃論案件，員警製作筆錄時未詢明是否提出告訴，或對當事人提告案件延遲移送。
- (11) 質疑員警事故舉發不當，有未審先判之虞。
- (12) 扣留車輛未發給收據證明，或扣留車輛未妥善保管。
- (13) 員警未按時陳報交通事故案件，致民眾無法如期申請提供「道路交通事故初步分析研判表」。

- (14) 對所核發之「道路交通事故初步分析研判表」肇事原因分析異議。
- (15) 處理員警未詳細告知當事人應有權利(告訴時效、鑑定、調解、國賠、保險理賠等相關事宜)。
- (16) 員警態度不佳(態度冷漠、冷嘲熱諷、無同理心、語氣欠委婉、責備、教訓語氣)、處事消極、推諉、避不見面(案件已陳報上級，其餘不關我的事，輪休或休假找不到代理人詢問，電話留言不回應)。

由以上受理民眾交通事故陳情案件統計分析發現，民眾發生交通事故時，因不諳法令規定或警方之處理程序，常有心生恐懼、焦慮及無助之感，若處理人員未能視民如親、基於「同理心」處理，則可能因應對語氣、執勤態度及執法立場等問題，遭致民眾陳情、檢舉。為減少民眾對於處理人員有專業素養不足、執法不公、消極推諉之觀感，各警察機關應加強事故處理員警之教育訓練，提高員警事故處理之專業能力，並要求員警處理交通事故應秉持客觀、公正立場，以積極服務之態度，主動提供當事人相關處理資訊及諮詢服務，以保障當事人權益，方能避免不必要之誤解。另落實「警察機關處理道路交通事故精進作為注意事項」，積極推動「交通事故發生時應充分告知事故當事人權利」、「縮短當事人等候時間」、「律定完成製作調查筆錄時間」、「實施多元化申領道路交通事故處理資料方式」、「主動告知當事人或家屬案件處理進度」、「調查員警處理交通事故態度滿意度」等各項精進作為，必定可以提升事故處理之滿意度。

3. 監察院糾正問題

監察院於91年3月7日以91院台交字第0912500039號糾正案文糾正「交通管理機關」(內政部警政署、中央警察大學、臺灣警察專科學校及交通部)未能妥善辦理道路交通事故相關業務，致影響人民權益及損害政府形象。並分別在「運作面」、「管理面」及「制度面」提出諸多缺失。本糾正案已歷經9年，本署已就糾正案所提缺失逐項檢討，並尋求改進之道，經檢視尚待持續協調改善之項目如下：

(1) 運作面方面

裝備器材不足部分：為充實交通事故處理裝備器材，本署自91年起每年大量採購交通事故處理裝備分發至各警察機關使用。惟近4年來，囿於「地方制度法」及「財政收支劃分法」規定，直轄市、縣市警政與警衛之實施，係屬其自治事項，所需經費應由其自有財源優先編列預算支應之限制，本署已無法再為縣市警察機關購置或更新交通裝備。

(2) 管理面方面

交通警察專業警力不足部分：依據本署統計，100年6月份全國交通警察預算員額為8,999人，占警察預算員額7萬,4,043人之12.15%。惟隨著經濟發展，機動車輛與道路長度逐年增加，使交通警察工作更顯繁重，各警察機關仍存在交通警力不足現象。因此，為配合單位勤務正常運作，交通事故專責處理人員除處理交通事故外，尚需視治安、交通狀況擔服共同勤務或支援其他專案勤務，增加工作負擔。為改善前述情事，各警察機關對於交通事故專責處理員警仍應以事故處理為第一要務，並給予

充分處理事故文書資料之時間，避免因擔服其他勤務，影響交通事故處理時效及品質。

(3) 制度面方面

- A. 通報統計不確實部分：本署自 97 年至 100 年持續辦理防制道路交通事故評核，惟為加強各警察機關陳報 A1 類交通事故統計之真實性，並維持評核計畫之公平性，本署亦自 97 年 7 月份起，以每 3 個月為 1 期，派員實地至各警察機關實施匿漏報複查，經查證匿漏報屬實者，均予以相關承辦人員及直屬主管議處，並將匿漏報件數補登事故資料庫。統計歷年匿漏報情形計有：97 年 4 案、98 年 36 案、99 年 26 案、100 年上半年 25 案。
- B. 交通警察因升遷、輪調無法長任，與本署交通組人員非交通警察專業派任部分：有關交通警察之升遷，因交通警察職缺有限，實難能有持續擔任交通警察工作而逐級升遷，交通警察升遷仍必須調整至行政、刑事警察升遷之情形。另有本署交通組成員之派任，雖無法全面指派交通警察專業人才，惟仍朝儘量爭取中央警察大學交通系或交通管理研究所畢業或曾擔任交通警察工作之人員擔任。
- C. 交通事故處理人員及審核人員並未支領類似刑事人員及鑑識人員之高額加給部分：有關交通事故處理人員及審核人員迄今仍未支領類似刑事人員及鑑識人員之高額加給，因專業加給涉及層面較廣，爭取之困難度亦較高，目前尚無進度。

四、策進作為

1. 落實專責人員處理制度，建立事故處理專業

本署自 93 年 1 月起全面實施交通事故處理專責制度，以專責人員處理 A1、A2 類交通事故，A3 類交通事故則由分駐(派出)所處理。經查目前除臺北市、基隆市、新竹市等都會區之各類交通事故統由各交通分、小隊事故專責處理人員處理外，其餘各警察局之分駐(派出)所員警對於處理 A3 類交通事故仍屬責無旁貸。為提升交通事故處理品質，除本署持續辦理「專責人員分級處理交通事故講習」，充實各警察機關專責警力外，短程作法，各警察機關亦應定期辦理分駐、派出所員警之事故處理教育訓練，另對於交通事故發生頻率較高之分駐、派出所，可調派曾受本署事故專責專業訓練且經驗嫻熟之員警至該單位服務，並令其擔任種子教官伺機指導單位同仁，則對於提升分駐、派出所員警處理交通事故能力必有相當助益。長程而言，仍請各警察機關充實交通警力，未來能朝交通事故統一由事故處理專責人員處理之方向努力。

2. 精實教育訓練，強化事故處理能力

教育訓練為提升員警事故處理能力之不二法門，為提升事故處理人員之專業能力，本署仍將爭取經費持續辦理初級之「專責人員分級處理交通事故講習」與進階之「交通事故肇因分析暨肇事重建講習班」，並製作問卷調查，逐年檢討教材與師資，以培植更多新進與優秀人才投入事故處理領域。另

為提升員警事故處理及分析能力，各警察機關得比照本署模式，自行辦理學、術科講習，於相關講習計畫報署核備後，由本署授權警察局發給受訓合格人員講習結業證書，以因應各機關實務所需。

3. 購置或更新事故處理裝備，樹立執法公信
囿於「地方制度法」及「財政收支劃分法」規定，直轄市、縣市警政與警衛之實施，係屬其自治事項，所需經費應由其自有財源優先編列預算支應之限制，各直轄市、縣市政府應確實依據「道路交通違規罰鍰收入分配及運用辦法」第4條之規定，至少提撥其罰鍰收入12%作為交通執法與交通安全改善經費。另請各警察機關爭取編列預算，或積極協調各縣市政府寬列交通執法與交通安全改善經費，以持續購置或更新交通事故處理裝備。
4. 持續推動處理道路交通事故精進作為，提升民眾滿意度
「警察機關處理道路交通事故精進作為注意事項」係提升交通事故處理服務效能而提出突破現狀之改進措施，該措施於99年下半年實施第一階段後，續針對「實施多元化申領道路交通事故處理資料並指定單一窗口領取」之分駐、派出所領件缺失部分重新檢討修正，並依部長指示增列「調查員警處理交通事故態度滿意度」項目，使該精進措施更趨嚴謹。有關本注意事項「簡化交通案件办理流程-實施多元化申領道路交通事故處理資料並指定單一窗口領取」與「主動告知案件處理情形-民眾查詢回復」部分，將於第二階段實施後，蒐集並廣納各實務單位意見，規劃與現行「道路交通事故資訊e化系統」結合，朝利用e化系統管制案件辦理進度、簡省簿冊、節省人力及便民查詢之目標邁進。
5. 規劃「道路交通事故處理品質評核機制」，促使重視處理品質
本署在交通事故處理制度面，宜由過去「主導」漸漸調整為「輔導」、「考核」之角色。由於各縣市警察局處理交通事故權責單位因組織制度、人力配置及機關首長重視度之不同，造成事故處理品質有所差異，本署將規劃建立「道路交通事故處理品質評核機制」，先就各警察機關「組織編制現況」相類之單位加以分組，再就「教育訓練」、「通報派遣」、「現場處理」、「民眾申請文件」、「民眾陳情事項」等構面訂定評核指標，每年定期對各縣市交通事故處理品質實施評核，檢討其優劣缺失，以促主官（管）之重視。
6. 成立交通事故偵查鑑識人員，提升事故處理品質
A1與A2類交通事故本屬刑事案件，現場勘察、蒐證處理之目的在於還原肇事真相、釐清肇事原因及各造當事人之肇事責任。惟現行刑事鑑識以支援偵辦重大刑案為主，一般除發生重大交通事故或現場有人死亡之A1類交通事故，可要求指派刑事或鑑識人員支援蒐證外，其餘交通事故則未有鑑識人員支援交通事故現場蒐證，因此，研議未來能成立交通事故偵查鑑識人員，專責交通事故現場偵查與蒐證，可將「交通事故處理」概念提升為「交通事故偵查」，導入員警處理交通事故之正確觀念。

五、結語

人民的支持與信賴是政府最大的資產，治安與交通為當前警察主要工作，「服務型導向」的經營理念，乃警察人員必須具備的基本觀念，任何一件

警察所處理的小事，均為每位當事人所關注之大事，尤其任何一件交通事故的發生，日後均可能成為訴訟案件。處理人員應具備專業之處理能力，以「同理心」來體察民眾的主觀感受，受理民眾報案應迅速趕赴現場，詳細勘察蒐證，落實現場勘驗工作，以迅速、客觀、公正之態度處理交通事故，則必能贏得民眾對警察的信任與尊重。

參考文獻

內政部警政署(2001)，專責人員分級處理交通事故實施計畫。

內政部警政署(2009)，道路交通事故處理工作獎懲規定。

內政部警政署(2011)，察機關處理道路交通事故精進作為注意事項。

陳舒豪(2006)，道路交通事故處理品質評核機制之研究，中央警察大學交通管理研究所碩士論文。