

## 交通事故處理之現況分析與策進作為

林宗信<sup>1</sup>

### 摘 要

交通事故處理在全體警察同仁的努力下，近年來處理品質較以往已有顯著的改善，相關制度亦逐漸邁向正軌，惟臺灣地區每年發生各類交通事故超過 40 餘萬件，數十萬人面臨交通事故所衍生之相關問題，交通事故處理品質攸關民眾權益至鉅，如何從各面向問題加強改善，建立專業、公正之形象，提升民眾對交通事故處理工作之滿意度，實為當務之急。

本文經由交通事故處理現況分析（包含交通環境分析、道路交通事故統計分析、交通事故專責處理制度之檢討分析及交通事故處理人員教育訓練概況）約略瞭解當前交通事故處理之現況，其中並經由警政署委外辦理「100 年警察交通執法與事故處理滿意度調查」、各地區行車事故鑑定委員會及各警察機關反映之意見，客觀瞭解到民眾在對員警處理交通事故的各項滿意度與日後須再加強努力之方向，警政署將透過貫徹執行「道路交通事故處理品質評核計畫」、精實教育訓練及持續推動專責處理制度…等手段，群策群力使交通事故處理品質更臻完善。

**關鍵詞：**交通環境分析、專責制度、道路交通事故處理品質評核計畫、滿意度調查

### 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。臺灣地區在 100 年發生各類交通事故計有 45 萬 1,482 件，A1 類有 2,037 件，造成 2,117 人死亡，31 萬 5,201 人受傷，A2 類有 23 萬 3,739 件，A3 類有 21 萬 5,706 件；交通事故處理品質攸關民眾權益至鉅，尤其現場處理工作對於日後案件進入鑑定、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，至為關鍵，故如何從各面向問題加強改善，建立專業、公正之形象，提升民眾對交通事故處理工作之滿意度，實為當務之急。

---

<sup>1</sup> 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：02-23578544，E-mail: ken509506@npa.gov.tw）。

## 二、交通事故處理現況分析

### 2.1 交通環境分析

依據交通部統計，近 5 年來全國機動車輛數逐年成長，由 96 年之 2,017 萬 1,754 輛，至 100 年底已達 2,222 萬 6,684 輛；其中涉交通事故約占 6 成比例之機車從 96 年之 1,394 萬 3,473 輛，逐年遞增至 100 年 1,517 萬 3,602 輛，平均每年成長率達 2.2% 以上（詳如表 1），惟道路長度並未相對成長，交通安全與秩序之維護工作更顯日益繁重。

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)
96 年	2,071 萬 1,754	2.0%	1,394 萬 3,473	2.8%	3 萬 9,552
97 年	2,109 萬 2,358	1.8%	1,436 萬 5,442	3.0%	4 萬 0,304
98 年	2,137 萬 4,175	1.3%	1,460 萬 4,330	1.7%	4 萬 0,878
99 年	2,172 萬 1,447	1.6%	1,484 萬 4,932	1.6%	4 萬 1,383
100 年	2,222 萬 6,684	2.3%	1,517 萬 3,602	2.2%	交通部預計於 101 年 7 月始公 布相關資料

資料來源：<http://talas-pub.iot.gov.tw/>。

### 2.2 道路交通事故統計分析

依據警政署近 5 年各類道路交通事故統計及各警察機關 100 年 1 至 12 月交通事故統計表（詳如表 2、3），發生件數有逐年增加之趨勢，初步分析其原因如下：

1. 全國道路面積有限，行駛於道路機動車輛逐年增加，提高車輛碰撞之風險。
2. 自 95 年 7 月起，因應道路交通事故處理辦法之修正施行，新增自行車交通事故納入處理及統計分析，事故件數逐年增加。
3. 汽、機車保險理賠觀念普及，民眾發生交通事故後為申請強制汽車責任保險理賠及避免權益受損，均報案處理，警察機關處理案件日益增多。
4. 警政署推動交通事故專責人員處理制度，強化追蹤審核機制，員警處理及案件陳報更為落實。
5. 警政署道路交通事故 e 化系統，將 A1、A2 類案件均納入統計分析，並加強匿（漏）報案件之稽核管理，交通事故通報及統計分析更為周延，確實呈現事故真實面。

表 2 交通事故統計

年度	A1 類 (件)	A2 類 (件)	A3 類 (件)	合計 (件)
96 年	2,463	15 萬 8,470	14 萬 2,733	30 萬 3,671
97 年	2,150	16 萬 7,977	14 萬 0,342	31 萬 0,469
98 年	2,016	18 萬 2,733	15 萬 3,943	33 萬 8,692
99 年	1,973	21 萬 7,673	18 萬 0,115	39 萬 9,761
100 年	2,037	23 萬 3,739	21 萬 5,706	45 萬 1,482

註：101 年 5 月 14 日製表。

資料來源：內政部警政署(2012)。

表 3 各警察機關 100 年 1 至 12 月份交通事故統計表

項 目	A1 類			A2 類		A3 類	合 計		
	件數	死亡	受傷	件數	受傷	件數	件數	死亡	受傷
總 計	2,037	2,117	858	233,739	314,343	215,706	451,482	2,117	315,201
新 北 市	166	172	71	18,902	25,870	12,914	31,982	172	25,941
臺 北 市	80	81	39	19,966	26,521	54,099	74,145	81	26,560
臺 中 市	205	210	82	47,635	63,698	33,172	81,012	210	63,780
臺 南 市	200	205	105	15,724	21,730	4,702	20,626	205	21,835
高 雄 市	241	251	122	34,620	46,661	19,201	54,062	251	46,783
宜 蘭 縣	73	77	33	5,306	7,090	5,320	10,699	77	7,123
桃 園 縣	121	125	29	22,592	29,547	16,127	38,840	125	29,576
新 竹 縣	76	79	34	5,960	7,707	6,222	12,258	79	7,741
苗 栗 縣	57	58	22	4,536	5,851	3,525	8,118	58	5,873
彰 化 縣	136	142	59	12,182	16,630	11,055	23,373	142	16,689
南 投 縣	73	73	25	4,872	6,491	4,911	9,856	73	6,516
雲 林 縣	120	124	33	6,109	8,047	2,573	8,802	124	8,080
嘉 義 縣	81	88	31	4,168	5,740	2,145	6,394	88	5,771
屏 東 縣	134	140	56	10,257	14,286	3,711	14,102	140	14,342
臺 東 縣	52	57	24	2,075	2,857	1,077	3,204	57	2,881
花 蓮 縣	51	52	17	4,105	5,436	2,948	7,104	52	5,453
彭 湖 縣	7	7	2	875	1,282	187	1,069	7	1,284
基 隆 市	19	19	5	2,484	3,412	4,352	6,855	19	3,417
新 竹 市	34	36	13	5,164	7,027	7,108	12,306	36	7,040
嘉 義 市	16	16	3	3,270	4,446	2,314	5,600	16	4,449
金 門 縣	7	7	5	483	662	101	591	7	667
連 江 縣	0	0	0	4	5	0	4	0	5
航 警 局	0	0	0	26	34	354	380	0	34

表 3 各警察機關 100 年 1 至 12 月份交通事故統計表 (續)

項 目	A1 類			A2 類		A3 類	合 計		
	件數	死亡	受傷	件數	受傷	件數	件數	死亡	受傷
國 道	62	72	47	1,065	1,706	16,192	17,319	72	1,753
保 二	8	8	0	1,239	1,463	1,103	2,350	8	1,463
鐵 路	15	15	1	3	3	7	25	15	4
基 隆 港	0	0	0	2	2	4	6	0	2
臺 中 港	2	2	0	41	45	50	93	2	45
高 雄 港	1	1	0	74	94	232	307	1	94
花 蓮 港	0	0	0	0	0	0	0	0	0

註：101 年 5 月 14 日製表。

資料來源：內政部警政署(2012)。

## 2.3 交通事故專責處理制度之檢討分析

### 1. 專責處理制度

監察院前於 91 年 3 月 7 日以 91 年院台交字第 0912500039 號函文(91 交正 3 案)糾正「交通管理機關(交通部、中央警察大學、警察專科學校及警政署)」未能妥善辦理道路交通事故相關業務，致影響民眾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，迄今仍列管中。警政署在制度面之改革，以全面實施「交通事故處理專責制度」、建立「交通事故案件審核制度」及「建置完整事故資料庫」為主軸，於 93 年 1 月 1 日起全面實施專責制度，重點如下：

- (1) 分級處理交通事故：以專責人員(係指曾接受警政署「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)分級處理 A1、A2 類交通事故，A3 類交通事故得由分駐(派出)所員警處理。
- (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，俾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) 專責人員彈性配置：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。

### 2. 各縣市警察局處理型態

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 類交通事故由專責人員處理，A3 類交通事故由分駐(派出)所員警處理。以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，警政署於 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，對於提升基層專責人員士氣及推動交通事故處理專責人員久任制具有正向效果。

## 2.4 交通事故處理人員教育訓練概況

### 1. 專責人員訓練

- (1) 為提升事故處理專責人員之專業能力，警政署自 91 年起每年均規劃辦理「專責人員分級處理交通事故講習」，至 100 年已辦理 92 期，合計受訓人數達 4,600 人（目前各警察機關專責人員總數為 2,033 人，詳如附表 4）。
- (2) 為提升交通事故案件審核人員對於肇事原因分析與重建之專業能力，警政署自 96 年起再針對各警察機關現任且較資深之事故審核人員分別辦理「事故審核人員交通肇事重建講習班」及「專責事故處理人員肇因分析講習班」，於 98 年起將上述二類講習班合併改為「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。

表 4 各警察機關道路交通事故處理專責人員總數統計表

單位	專責人員人數	專責人員中尚未受訓人數
臺北市政府警察局	238	56
新北市政府警察局	323	39
臺中市政府警察局	329	14
臺南市政府警察局	122	14
高雄市政府警察局	318	63
桃園縣政府警察局	151	23
基隆市警察局	23	0
新竹市警察局	28	4
嘉義市政府警察局	21	0
新竹縣政府警察局	19	2
苗栗縣警察局	19	0
彰化縣警察局	85	9
南投縣政府警察局	31	0
雲林縣警察局	42	5
嘉義縣警察局	30	3
屏東縣政府警察局	88	13
宜蘭縣政府警察局	35	5
花蓮縣警察局	24	0
臺東縣警察局	20	1
澎湖縣政府警察局	25	0

表 4 各警察機關道路交通事故處理專責人員總數統計表（續）

單位	專責人員人數	專責人員中尚未受訓人數
金門縣警察局	11	3
連江縣警察局	25	18
保安警察第二總隊	18	5
航空警察局	8	0
基隆港務警察局	0	0
臺中港務警察局	0	0
高雄港務警察局	0	0
花蓮港務警察局	0	0
總計	2033	277

註：101 年 3 月調查。

## 2. 基層佐警常年訓練

為使警察人員均能具備處理一般交通事故之技能，警政署要求各警察機關每年辦理相關講習訓練外，於 101 年將「交通事故處理實務」列為警察幹部及基層佐警常年訓練學科講習必訓課程，請各級主官（管）加強督導考核，以提升交通事故處理品質，確保民眾權益。

## 三、問題分析與檢討

### 3.1 員警處理交通事故處理滿意度調查分析與檢討

1. 依據警政署委外辦理「100 年警察交通執法與事故處理滿意度調查」，有關交通事故處理滿意度分析如下：
  - (1) 民眾對警察處理交通事故時之到場時間「滿意度」為 78.78%，「不滿意度」為 21.22%。
  - (2) 民眾對於現場處理交通事故員警之專業能力「滿意度」為 73.11%，「不滿意度」為 26.89%。
  - (3) 民眾對於處理交通事故員警服務態度「滿意度」為 75.90%，「不滿意度」為 24.10%。
  - (4) 民眾對於處理交通事故員警之公正性「滿意度」為 75.15%，「不滿意度」為 24.85%。
  - (5) 民眾對於處理交通事故員警所提供之權利須知等資訊(如交通事故當事人須知摺頁)「滿意度」為 60.14%，「不滿意度」為 39.86%。
  - (6) 民眾對於向警察機關申辦交通事故處理資料(如現場圖、現場照片、道路交通事故分析研判表)之服務效能「滿意度」為 65.16%，「不滿意度」為 34.84%。
  - (7) 民眾對員警在交通事故處理方面覺得須再加強或努力的是(1)到場時間 30.49% (2)專業能力 46.99% (3)服務態度 44.27% (4)公正 34.17% (5)其他 3.88%。

2. 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。此外，亦應積極推動「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」及「調查員警處理交通事故態度滿意度」等各項精進作為，以提升事故處理之滿意度。
3. 另各地區行車事故鑑定委員會迭有反映，民眾申請鑑定之案件，仍有少數員警處理交通事故蒐證不全、現場圖繪製錯誤或無法到場說明等因素，易造成該機關無法鑑定或鑑定困難等，容易衍生爭議及民怨之問題亦應加以重視。

### 3.2 各警察機關意見反映與建議事項

依據警政署 100 年調查各警察機關對於現行員警處理交通事故遭遇之問題與建議事項彙整如下：

1. 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。
2. 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經記憶模糊，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。
3. 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。
4. 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。交通事故處理責任繁重，然其福利及待遇加給方面未能相對比照辦理，造成人員流動性大，為現行專責制度之最大隱憂。
5. 目前除臺北市、基隆市、新竹市等都會區外，對於全國大部分之分駐（派出）所員警需處理 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，部分員警處理事

故工作生疏，事故處理品質參差不齊。少數員警為便宜行事，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。

- 6.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 年起警政署提供民眾申請「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，工作壓力負荷較重。
- 7.民眾對於警察處理道路交通事故之陳訴問題層出不窮，主要在於部分警察單位處理人力不足，到場太慢，容易引起民怨，故交通事故處理人力不足，亟待正視。
- 8.建議事項
  - (1)修正獎懲規定，提供合理獎勵與誘因：現行「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，目前獎勵不合理之處酌予修正。
  - (2)提高福利待遇，激勵工作士氣：專責人員處理 A1、A2 類交通事故，同屬刑案偵查，建議待遇加給比照刑事警察人員加發警勤加給或刑事鑑識警察人員、外事警察人員支領相關專業加給。

## 四、策進作為

- 1.加強機關主官（管）重視，積極推動專責處理制度

專責制度效益能否發揮，端視領導幹部之重視程度，請各警察機關積極配合辦理事項如下：

  - (1)主動爭取裝備預算：積極協調各縣市政府寬列交通執法與交通安全改善經費，持續購置或更新交通事故處理裝備，以保障員警處理事故之安全與提升事故處理品質。
  - (2)提升專責處理人員能力：給予充分處理事故文書資料時間，避免因擔服其他勤務，影響交通事故處理時效及品質。
  - (3)適當調整警力配置：鑒於道路交通事故案件數逐年攀升，各警察機關宜逐年檢討專責人員與審核人員之配置，評估每人每月平均處理件數，適時調整人力配置，以免影響事故處理品質。
- 2.建立專責人員資料庫，妥善規劃運用

各警察機關業務單位應將機關內已接受交通事故處理專業訓練之員警，妥善建立人才資料庫，除優先補足各交通事故專責單位警力外，可再針對各警察機關轄內交通事故發生頻率較高之分駐（派出）所，依其意願酌予調派至該單位服務，並令其擔任種子教官指導單位同仁處理交通事故，則可使事故處理專業人力發揮至最大效果。



### 3.精實教育訓練，樹立專業形象

為全面提升員警事故處理及分析能力，警政署將持續辦理初級之「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。另鑒於警政署每年培訓各單位專責人員數量有限，新北市政府警察局與國道公路警察局已規劃比照警政署辦理上述講習班之模式，辦理為期二週之專責人員學、術科講習與測驗，於相關講習計畫報署核備後，由警政署授權警察局發給受訓合格人員講習結業證書，各警察機關建請參考比照辦理，以因應實務所需。

### 4.貫徹執行「道路交通事故處理品質評核計畫」，提高民眾滿意度

行政院「黃金十年 國家願景」計畫（願景二、公義社會、施政主軸二、平安健康、策略3、加強交通運輸安全）及內政部102年度施政方針，均將「精進交通事故處理作為」列為工作目標；內政部101年度績效評核重要業務衡量指標已將「年度民眾對員警交通事故處理品質滿意度應達目標值72%以上」，列為衡量警政署績效指標之一。為促使各縣市警察局重視交通事故處理工作，落實交通事故專責處理制度，警政署已於101年4月9日以警署交字第1010069949號函頒「道路交通事故處理品質評核計畫」，各警察局對於交通事故處理之「組織制度與教育訓練」、「事故處理與審核機制」、「民眾滿意度調查」及「創新作為」等構面作為各單位評核主軸，請各級主官（管）加強督導考核，落實執行，以提升處理品質，並提高民眾滿意度。

## 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，警察處理交通事故，向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。處理員警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(2012)，交通事故處理品質評核計畫。

異視行銷市場調查股份有限公司(2011)，100年度警察交通執法與事故處理滿意度調查報告，內政部警政署委託研究。

