

## 提升員警處理道路交通事故品質策略之研究

# A Study on the Strategy of Promoting the Quality of Road Traffic Accident Investigation Conducted by Police Officers

蘇志強<sup>1</sup>、何國榮<sup>2</sup>

### 摘要

道路交通事故每年均造成民眾生命財產與社會成本的鉅大損失，交通事故現場勘驗與蒐證資料為肇因分析、責任追究與事故防制作為之重要依據。現階段道路交通事故處理制度存有若干問題，包括組織編制、處理員警專業能力、服務態度、裝備、器材等相關問題。本文分別針對事故當事人、處理員警、車輛行車事故鑑定委員、檢察官、法官等對象，分別實施問卷調查，顯示基層員警的處理交通事故的能力與認知與社會大眾的期待有所落差，如何有效提昇事故處理品質，實為警察機關最迫切需要改善的重點工作。除教育訓練之外，本文針對交通事故處理之組織編制、法令規章、行政管理、技術裝備等層面，分別研擬短、中、長期之具體改進策略，提供有關單位參考，有賴政策支持、相關機關配合與警察單位的全力推動，以逐步提昇交通事故處理品質，維護民眾權益。

關鍵詞：道路交通事故、事故處理品質

### Abstract

Road Traffic accidents have caused massive losses to the lives and properties to civilians as well as the society. Traffic accident scene investigation and evidence preservation are very important to accident cause analysis, liability analysis, and the measures to prevent accidents from happening. Current standard procedure for road traffic investigation has problems such as unreasonable personnel structure, inadequate professional training, improper attitude, insufficient equipment, and so on.

This study has conducted questionnaires to persons involved in an accident, police officers conducted the investigation, referees of the reevaluation committee, prosecutors, and judges of the court. The result shows that there is an obvious drop-off between the capability of police officers in conducting accident investigation and what the society expects them should be able to do. It proves that there is an urgent need for the police administration to do something to improve the quality of the accident investigation.

After evaluated the phases of personnel structure, related laws and regulations, administrative management issues, techniques and equipments problems, this article has proposed improvement strategies for the short term, mid term, and the long term to help the government to promote the quality of accident investigation so that to protect the rights and interests of our civilians.

## 一、前言

台灣地區交通事故每年均造成數千家庭的破碎，花費數百億的醫療資源與社會成本，如何提昇行車安全、減少事故發生，一直是政府重要施政目標；而事故發生後，正義、公理的伸張，則是事故當事人最殷切的期望。交通事故處理乃深具專業性工作，包括肇事現場一切人、車、路與環境資料和跡證之調查，測繪、攝影與相關資料蒐集和紀錄、傷亡人員之處理，現場之維護與排除，目擊者與當事人之偵訊等。警察是與人民接觸的第一線公僕，警察的表現，動見觀瞻，人民必然加以評估與檢驗。尤其在交通事故處理工作上，處理人員是否迅速、客觀、公正、專業，影響民眾之權益至鉅，事故現場勘驗與蒐證工作攸關肇事原因分析研判與責任追究，正確、完整之肇事資料，實乃改善交通工程、加強教育宣導及嚴正交通執法之重要依據。惟現行警察機關處理交通事故之制度未臻健全，常因服務態度問題造成民眾誤解，或因專業能力不足，招致民眾詬病，亟待改善。

## 二、現況檢討

### 2.1 員警交通事故處理工作檢討

行政院衛生署與警政署所發布之交通事故死亡人數歷年來差異懸殊，雖定義不同，統計基礎有別，但依據八十八年警政署與中央警察大學共同辦理之「道路交通事故統計制度之研究」結論：國內 A1 類

<sup>1</sup> 中央警察大學交通系主任

<sup>2</sup> 內政部警政署交通組專門委員

交通事故當事人 30 日內死亡人數為 24 小時內死亡人數之 1.34 倍。近年來，警政統計數字常有不正常之增減狀況(詳如表 1)，遭致社會各界質疑，嚴重影響警察公信力；部分單位處理交通事故或因蒐證不全，未完整拍攝相關跡證或現場圖測繪疏漏，致當事人權受損，引起民怨。主要原因如下：

#### 一、處理人員教育訓練不足，專業能力欠缺

現行員警養成教育，對於處理交通事故之課程訓練不足，基層員警欠缺專業能力，雖各警察機關均排定年度教育訓練計畫，惟受到相關因素影響，無法落實至每一基層員警，有關現場測繪、攝影及蒐證能力不足，未能完整勘驗現場相關跡證，造成疏漏，影響後續各項作業。

#### 二、事故處理品質欠佳、服務態度不良

歷年警政署接獲車禍陳情之案件，大都指陳處理單位人員不足，到場太慢、未即時通知家屬；處理人員不夠專業、裝備器材缺乏、蒐證不全，未完整拍攝相關跡證、現場圖測繪疏漏，致受害家屬不滿，尤其未能重視善後處理，服務態度欠佳，造成被害人或家屬二度傷害，部分單位拒絕提供交通事故證明書、肇事現場圖、照片等資料，造成民眾誤解，質疑員警處理不公，衍生之民怨，亟待改善。

#### 三、裝備器材欠缺

處理交通事故之裝備器材，如現場紀錄、測量、警戒、攝影、蒐證、鑑識、照明及急救器材等，應隨時攜帶齊全，惟部分單位裝備器材不足，尤其夜間照明設備與錄影、照相器材欠缺，導致蒐證不全，影響當事人權受；另員警到達事故現場，未攜帶足夠的交通管制器材，大都使用巡邏車或機車作為管制工具，缺乏交通事故指示牌，對現場處理人員及當事人之安全保障不足，相關裝備器材，亟待充實。此外，交通事故處理專用車、處理人員工作服等，事涉專業形象之建立，均有待研究規劃。

表 1 衛生署與警政署交通事故死亡人數統計比較表

年 別	衛 生 統 計 ( A )	警 政 統 計 ( B )	比 較 ( A - B )	衛 生 / 警 政 ( A / B )
80	7322	3305	4017	2.22
81	7216	2717	4449	2.66
82	7367	2349	5018	3.14
83	7245	3094	4151	2.34
84	7427	3065	4362	2.42
85	7077	2990	4087	2.37
86	6516	2735	3781	2.38
87	5903	2507	3396	2.35
88	5526	2392	3134	2.31
平均值	6844	2795	4044	2.47
89	5300 (初估)	3387	1913	1.56

註：一、警政單位之交通事故死亡統計，係指汽車或動力機械於道路上行駛時，發生交通事故，當事人在 24 小時內死亡者，始列入統計。衛生單位之統計，則不論發生於何地，有關機動車輛肇事後，當事人於當年內死亡者即列入計算。

二、警政署於八十九年起加強宣導及管制交通事故案件回歸真實面工作，計該年度死亡人數為 3388 人，與 80-88 年平均值 2795 人相較，增加 593 人。

#### 四、審核制度不健全、通報統計不確實

八十八(含)年以前道路交通事故之分類(A1類：凡有人死亡或重傷(含超過二十四小時死亡者)、A2類：僅有輕微傷害及財物損失之事故、A3：無人傷亡、僅有財物受損之事故)，及死亡之定義等問題，造成基層員警困擾，對於自撞案件未列入統計，重傷或死亡案件未能落實追蹤查核，造成統計數據失真。各單位因未落實審核管制作業，相關資料之通報統計、案件審核(相關表件、現場圖、照片、筆錄等資料)、建檔等文書作業常有疏漏，陳報案件明顯偏低，A2及A3類發生件數有不符常理現象(如表 2)，尤其審核人力不足，審核人員本身仍兼辦其他業務，審核功能不彰，亟待改進。

表 2 最近四年台閩地區各類交通事故統計表

年 別	A1			A2		A3	交通事故 件數總計
	件	死	傷	件	傷	件	
86	3,162	2,735	2,428	25,685	31,651	58,235	87,028
87	2,720	2,507	2,007	27,714	33,810	56,631	87,065
88	2,487	2,392	1,636	29,648	36,224	53,875	86,010

89	3,207	3,388	1,541	49,782	65,146	112,064	165,053
----	-------	-------	-------	--------	--------	---------	---------

## 五、資料建檔、分析不完整

警政署目前僅發布 A 1 類交通事故統計數據，因其件數不多（每年約三千件，占總數三·六％），分析結果無法反應實際肇事狀況，對交通安全問題之分析與改善影響極大。另交通事故現場調查資料繁多，常因當事人配合意願不高，表報資料查證困難，員警工作量倍增，業務單位負荷亦加重。然各縣市人力及設備有限，或因電腦連線及系統相容性問題，致傳送資料常有缺漏、延誤情形，須經多次校正、回傳等相關程序，始能完成建檔作業。以民國八十九年一至十二月份 A1 及 A2 類案件共發生 52,989 件，各單位依規定建檔傳送警政署者共 49,505 件，建檔比率為百分之九三。然而因 A2 類資料激增（八十九年共發生 49,782，較八十八年 29,647 件，增加 20,135 件，增加百分之六十八），無法如期建檔，製作完整統計分析報表，亦亟待改善。

## 六、績效評比制度欠公允

交通事故防制績效評比不易，交通部訂頒之「台灣地區機動車輛肇事管制實施要點」及「台灣地區機動車輛肇事管制執行績效獎勵規定」，僅以死亡人數降低多寡作為發放獎勵金之基礎，警察機關亦以此為員警行政獎勵之依據，部分地方首長常以交通事故死亡人數不超過某特定值作為政績，要求警察機關全力達成預定目標，造成員警無形壓力，導致為求績效，常有陳報不實，以大報小，甚至發生匿（漏）報情事。為杜絕匿（漏）報，讓交通事故回歸真實面，警政署於八十七年三月三十日以警署交字第二五六一〇號函廢止「預防交通事故績效評比獎勵要點」，但其成效仍無法彰顯。

## 2.2 警察機關提升交通事故處理品質之改進做法及成效

交通事故處理缺失積弊已久，然因主、客觀因素，較不受到重視，招致民怨，為改善上述缺失，警政署自八十八年起成立專案小組，規劃辦理提升員警交通事故處理品質專案，從處理交通事故之制度面、管理面及執行面等三大方向，提出具體改革措施，督促各警察機關切實執行，相關具體作法如下：

### 一、改進獎懲制度，使車禍統計回歸真實面

為展現改革決心，警政署除取消以車禍發生件數及死亡人數增減作為單位績效評比之規定外，訂頒「道路交通事故處理工作獎懲規定」，以員警處理車禍案件之多寡與完整、周延，作為個人獎勵之依據，鼓勵員警審慎處理，勇於任事，同時加強督導考核，對於未依規定處理或有匿（漏）報者，從嚴懲處，使員警恪遵報告紀律，車禍統計回歸真實面。

### 二、健全文書作業，簡化 A3 類填報規定

(一)訂頒「道路交通事故案件文書作業規定」，修訂各類交通事故定義，原 A1 類重傷之事故改列 A2 類，重新分類如下：

- A 1 類：造成人員當場或二十四小時內死亡之交通事故。
- A 2 類：造成人員受傷或超過二十四小時死亡之交通事故。
- A 3 類：僅有財物損失之交通事故。

(二)A3 類事故改填報簡化 A 3 類道路交通事故調查報告表、談話紀錄表，並拍攝必要之照片。

### 三、建立審核制度，加強為民服務

- (一)各警察機關自八十九年元月一日起，成立「交通事故案件審核小組」，專責審核交通事故案件相關資料，確保民眾權益，提升為民服務效能。
- (二)訂定審核人員配置標準（平均每人每月審核三〇〇件），辦理審核人員講習，並要求各單位儘速調整人力作好表報審核工作。
- (三)九十年度規劃辦理「交通事故案件當事人滿意度調查」，藉由講習之事前與事後調查分析結果，實際瞭解民眾需求與滿意度，並將對各警察機關審核小組實施評鑑，作為日後改進之參考。

### 四、加強教育訓練，提升交通事故處理能力

- (一)八十八年十二月十三日起，分三期（每期三天，計召訓一三五人）辦理「道路交通事故處理講習會」，調訓各警察機關交通警察幹部及交通事故案件審核人員；於八十九年七月十八日起，分二期（每期一天，計召訓六十人）假台北市政府警察局交通大隊，辦理「道路交通事故案件審核講習會」，強化審核人員專業能力；另於八月十四日起，分二期（每期二週，計召訓一二〇人）假中央警察大學辦理「處理道路交通事故種子教官講習班」，以強化師資陣容，統一講習教材。

(二)八十九年九月中旬起全面辦理基層員警處理道路交通事故講習，各警察機關計分為七十八個分區講習場地，分三一一梯次實施，每梯次講習二日，共召訓員警一萬七千三百八十九人，為歷來最大規模之處理交通事故專精訓練，大幅提升處理人員專業能力，為提升交通事故處理品質奠基。

(三)九十年度將持續辦理處理道路交通事故種子教官班、交通事故肇因分析班，培訓師資，專精處理技能，統一觀念與作法，並請各警察機關持續辦理基層處理人員講習及專責處理人員之教育訓練，以提升員警交通事故處理能力

#### 五、推動交通事故分級處理與專業化制度

為提升事故處理品質及時效，警政署已逐步推動成立處理事故之專責單位與專責人員，建立專業化制度。八十九年元月一日起試辦警察分局警備隊專責人員分級處理交通事故，由試辦分局遴選具交通事故處理經驗、能力佳、有意願之員警分派警備隊，擔任專責處理工作。警政署購置交通事故處理裝備器材，配發各試辦單位，並於八十九年十一月六日至十二月一日辦理專責人員講習與見習(共辦理二期，訓練一四〇人)。

#### 六、編撰「道路交通事故處理手冊」，提供標準作業程序

為使基層處理員警熟悉處理交通事故之法令與執行技巧，特編撰「道路交通事故處理手冊」，提供員警處理交通事故之標準作業程序，並印製摺頁八萬五千份，分發各基層使用，使員警未受專業訓練，亦能依樣操作，做好交通事故處理工作。

#### 七、充實交通事故處理裝備

為強化蒐證能力，提升交通事故處理品質，有關交通事故處理相關裝備器材，如測距、定位器材、警戒、攝影、蒐證、鑑識器材、照片沖洗費用，夜間照明設備、簡易破壞器材、切割工具、酒精測定器等，除編列年度預算購置，並規劃交通事故處理專用車及處理人員工作服等。另要求各警察機關妥適運用交通部九十年度改善交通安全專款(12%交通裁罰分配款)，優先充實交通事故處理相關裝備器材(如交通事故處理車、處理箱、工作服、夜間照明設備、單眼照相機、照片沖洗費用、LED 路況顯示器等)，提升處理效能。警政署並積極爭取全國交通違規裁罰收入之 1%分配予該署，以購置相關器材、辦理講習訓練，並補助縣市經費，平衡城鄉差距，規劃全國性交通執法業務。

#### 八、實施專案督考，嚴正報告紀律

(一)要求督導人員應實地瞭解轄區特性，督導交通勤務規劃與交通事故防制作為，適時工作指導、慰問、鼓勵，以提升工作士氣，對於交通事故是否確實依據「道路交通事故處理辦法」及「道路交通事故處理規範」之規定處理。

(二)自八十九年元月一日起，配合新修正交通事故通報及統計作業規定之實行，定期分析檢討各警察機關陳報之相關統計資料，抽查並核對各市、縣(市)警察局報請地檢署死亡相驗報告，同時實施專案督考，針對陳報不實之單位，追究相關人員疏失責任。

#### 九、修正「道路交通事故調查報告表」，以符實務

九十年度警政署與中央警察大學共同規劃辦理「道路交通事故調查報告統計分析表報修訂計畫」，重新檢討修正道路交通事故調查報告表，簡化填表內容，以提升事故調查、統計、分析品質。另將檢討現行交通事故資料建檔、統計資料發布相關事宜，評估所需人力、經費及其效益，作為後續相關政策推動之重要依據。

#### 十、執行成效

依據警政署統計：八十九年一至十二月份台閩地區共發生各類交通事故一六萬五、〇五三件，造成三、三八八人死亡、六萬六六八七人受傷，與八十八年同期比較，發生件數增加百分之九二，死亡人數增加百分之四二、受傷人數增加百分之七十六。八十九年衛生署統計交通事故死亡人數初估為五、三〇〇人，與警政署統計數據之差異大幅縮減，兩者比率由平均二·四七倍降為一·五六倍。顯見推動相關改革措施，實施專案查核後，各市、縣(市)警察局交通事故陳報不實之舊習，已大幅改善(如表 3)，統計數字已回歸真實面，處理品質亦明顯提升，非但對交通事故之分析研判與防制措施，產生正面效益，對建立警察執法之專業及公信形象，亦助益良多。有關之講習訓練普獲種子教官及基層員警之好評，警政署並已於九十年度規劃辦理「處理交通事故滿意度調查」，將與八十九年度所作之事前調查分析比較，以瞭解實際成效。

表 3 最近二年台閩地區各類交通事故統計比較表

年別	A1			A2		A3	交通事故件數總計
	件	死	傷	件	傷	件	
88	2,487	2,392	1,636	29,648	36,224	53,875	86,010

89	3,207	3,388	1,541	49,782	65,146	112,064	165,053
比較	+720	+996	-95	+20,134	+28,922	+58,189	+79,040
	+29%	+42%	-6%	+68%	+80%	+108%	+92%

### 三、現行交通事故處理品質滿意度調查

為了解現行交通事故處理品質現況，警政署與中央警察大學共同辦理八十九年度處理道路交通事故二階段講習前之成效評估，乃設計相關調查問卷，分別針對肇事當事人、交通事故處理人員、車輛行車事故鑑定委員(含覆議委員)、檢察官及法官等對象實施交通事故處理品質滿意度問卷調查，應用統計分析，期以各界不同觀點，瞭解當前員警處理交通事故現況，供研擬提升交通事故處理品質策略參考。

#### 3.1 問卷調查方法

- 一、事故當事人：台灣地區每月發生各類交通事故約一萬餘件，本研究以九十年五月份交通事故當事人為調查對象，依各縣市事故件數比例抽樣郵寄問卷調查，合計郵寄 2500 份問卷。
- 二、現行事故處理員警：總樣本數以 1000 人為原則，對專責事故處理單位(北、高、國道及五個省轄市)抽樣 400 人、省縣警察局(非專責處理單位)則以轄區員警人數比率，於分駐(派出)所抽樣 600 人。
- 三、鑑定委員：14 處地區行車事故鑑定委員會委員計 187 人，全數發放問卷。
- 四、檢察官及法官：以 20 處地方法院與檢察署，於八十八年七月一日至八十九年六月三十日期間受理交通事故民、刑事訴訟案件之法官及檢察官為對象，每處 10 人，共計 200 人。

#### 3.2 評估指標：

- 一、處理員警的服務態度
- 二、迅速到達事故現場之效率
- 三、現場救護應變處理能力
- 四、事故現場交通管制及跡證維護能力
- 五、足夠之裝備器材與操作熟練程度
- 六、現場跡證之蒐集判斷能力及品質
- 七、現場圖繪製與調查表製作品質
- 八、筆錄製作之正確與完整性
- 九、完成現場處理、恢復交通之效率
- 十、所提供之事故資料滿足鑑定、偵審需求

#### 3.3 調查分析

前述交通針對事故處理人員、肇事當事人、法官、檢察官及鑑定委員實施問卷調查，分析現行事故處理品質如下：

- 一、檢察官對員警處理事故品質滿意度最低(2.755)，屬「不滿意」範圍，可見目前之處理品質尚未能滿足檢方偵辦案件之需求。其次為事故當事人(2.768)，而事故處理人員對事故處理滿意度最高(3.626)，可見處理人員認為已盡心處理，但其專業能力及處理結果與實際需求尚有落差。(詳如表 4)

表 4 各相關人員對事故處理品質滿意度分析表

受訪對象	平均數	標準差	有效樣本數
處理人員	3.626	0.5919	983
鑑定委員	3.007	0.7276	48
法官	2.817	0.7151	30
事故當事人	2.768	0.9373	366
檢察官	2.755	0.7795	29

註：本研究滿意度測量方法採用 Likert 等分量法，將問項分為「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」及「非常不滿意」五種尺度，分別賦予相對應的分數 5,4,3,2,1。在滿意度資料的處理上，以加權方式計算受測項目之滿意值(Satisfaction Value; SV)。若 SV 值大於或等於 3，表示受調查者對於該受測項目滿意；若小於 3，則表示不滿意。SV 值愈大，滿意度愈高。

- 二、依受訪對象加以兩兩比較，檢定其對事故品質滿意度平均值是否有顯著不同，統計結果詳如表 5，得知：現場處理人員對事故品質滿意度的看法，與非直接處理人員(鑑定委員、法官、事故當事人及

檢察官等)均有顯著差異。而非直接處理人員對員警處理事故品質的看法，除檢察官與鑑定委員有所不同外，其餘均一致傾向不滿意。

表 5 各項關人員對事故處理品質滿意度檢定分析表

	處理人員	鑑定委員	法官	事故當事人	檢察官
處理人員	-	5.80*	6.13*	16.34*	5.97*
鑑定委員		-	1.80	1.38	5.37*
法官			-	0.38	0.43
事故當事人				-	0.11
檢察官					-

註:表內為二項目平均數差之檢定統計量 Z 值，顯著水準:0.05，Z\*=±1.96

三、以交通事故處理人員問卷之綜合分析重點如下：

- (一)處理單位對事故處理品質之滿意度：滿意度最高者為台北市(3.88)，次為國道公路(3.84)，再次為台南市(3.83)，而滿意度最差的單位為苗栗縣(3.22)。
- (二)處理權責對事故處理品質之滿意度：以交通分隊處理者滿意度最高(3.82)，專責警力次之(3.68)，分駐派出所滿意度最低(3.50)。
- (三)處理人員職稱對事故處理品質之滿意度：以警、隊員最高(3.63)，次為巡佐、小隊長(3.61)，最低為巡官以上之幹部(3.51)。
- (四)年資對事故處理品質之滿意度：事故處理人員「從警年資」與「事故處理年資」多寡對於事故處理品質之滿意度並無顯著差異。

四、法官、檢察官對事故處理品質的總滿意度指標分別為 2.82 及 2.76，均未達認同程度；鑑定委員的總滿意度指標為 3.01，也屬於「尚可」範圍，顯示現行交通事故處理品質仍需改善，方足以滿足鑑定與責任判定之參考。

五、以肇事當事人問卷之綜合分析重點如下：

- (一)不同教育程度之事故當事人，對事故處理品質滿意度有顯著差異，教育程度愈高者，對該次事故處理愈感到不滿意，教育程度較低者，則滿意度較高。國(初)中以下之民眾，對員警處理事故品質滿意度最高，但亦僅略高於「尚可」(3.15 分)，其他均低於 3 分，尤以研究所以以上之民眾滿意值僅 2.282 分，屬「不滿意」程度，對員警處理事故品質最感不滿。
- (二)不同年齡之肇事當事人對事故處理品質並無顯著差異。
- (三)不同性別之肇事當事人對事故處理品質有顯著差異，女性當事人對事故處理品質感到較不滿意 (2.642)，男性當事人滿意值則稍高於女性(2.86)。

#### 四、提升員警交通事故處理品質策略之研擬

為兼顧交通事故處理品質及時效，除應重視專業，建立明確、制度化之升遷管道，提振工作士氣外，處理制度上應朝專責處理方向發展，同時充實交通專業警力，建立專責、審核制度；在教育訓練方面，應同時加強養成教育及在職進修教育，相關專業科目之安排，宜針對不同對象、程度，妥適調整，基礎訓練與專精訓練宜分級實施，並建立證照制度及權威；在裝備器材方面，應運用先進之科技，協助處理、蒐證及分析研判，訂定處理裝備器材配賦基準，充實相關配備，提升處理效能。

#### 4.1 組織制度面之改進策略

建立交通事故專責處理制度，為提升交通事故處理品質首要工作，是社會大眾、學術單位及警察機關所共同之期望，警察機關應逐步推動現場處理、調查、跡證鑑識與肇因分析之專業化制度，達到專業交通警察處理交通事故之目標。

##### 4.1.1 短期策略

- 一、修正相關勤務規定，繁重或交通事故較多之分駐（派出）所，應編排交通事故處理勤務，指派專人（資深或受有專責處理事故訓練人員）服勤，一般分駐（派出）所，對於財損及受傷案件，得由備勤人員處理，但 A1 類及重大交通事故，應請求上級支援。
- 二、人口集中區域設置交通分（小）隊，幅員遼闊者，則結合分局警備隊成立交通事故處理小組，並推動分級、專責處理制度，作法如下：
  - (一)處理單位專責人員應維持二十四小時至少有一名待命，平常兼服共同勤務，轄內發生 A 1 類及 A

2類之交通事故（有人傷、亡者），則指派專責處理。

(二)分級處理：

- 1.A 1類：由專責人員處理，分駐(派出)所先到場管制現場與交通，刑事組派員協助蒐證。
- A 2類：由專責人員處理，分駐(派出)所先到場管制現場與交通。
- A 3類：由分駐(派出)所或專責人員處理。
- 2.偏遠地區得由分駐（派出）所指派專人處理各類道路交通事故（含A 1、A 2及A 3類）

(三)權責分工：A 1及A 2類交通事故：

- 1.分駐(派出)所人員：負責通報、傷患救護、現場保護、交通疏導、管制、刑事案件相關筆錄之製作與陳報。
- 2.專責人員：負責現場勘查、攝影、測繪、蒐證、跡證保存、調查筆錄、資料填報與彙整。
- 3.刑事人員：負責協助蒐證、跡證採集、保存、送驗及移送。

三、訂定合理、明確之獎懲制度，強化督考功能，藉由重獎重懲措施，激勵工作士氣。

#### 4.1.2 長期策略

- 一、交通警察應專業分發，交通事故處理工作回歸交通專業警察，各縣市依據區域人口與地理環境，配置相當之交通警力，專責處理交通事故。各分局設置交通組，交通隊設置事故處理組，辦理事故跡證鑑識與肇因分析、交通事故統計及其他事故特性分析。
- 二、各地區警察機關交通事故處理人員除應專責化外，同時暢通合理之人事升遷制度，處理人員比照刑事人員，發給專業津貼，提升工作意願，使專責人員能全力投入交通事故處理之研發與改善工作。中央主管機關成立交通警察（總）局，統籌規劃辦理全國行車事故之處理、蒐證、分析、鑑定比對、統計分析等各項工作，以收事權統一之效，並使規劃與執行一元化。

### 4.2 管理制度面之改進策略

建立審核制度為提升交通事故處理品質之重要改進措施，審核人員與處理人員藉由資料之檢核與經驗傳承，可彌補現場處理人員之疏失，建立完整、正確之肇事紀錄，是以管理制度面之改進策略，應以建立專責審核制度為目標。

#### 4.2.1 短期策略

- 一、各警察機關成立「交通事故案件審核小組」，專責交通事故相關表件資料、現場圖及照片之檢核、案件列管及肇事原因分析研判，確保現場蒐證與勘驗資料之完整與正確，維護當事人權益。
- 二、統一「相驗案件報告表」，建立刑事、交通警察系統對於死亡車禍之通報與檢核制度，增益統計資料之正確性。
- 三、建立交通肇事發生的報案證明與呈報程序，調整警察機關交通肇事處理各項行政作業，嚴謹檢核所登錄之事故內容間資料的一致性與正確性。
- 四、訂定審核人員配置標準(初步以平均每人每月審核三〇〇件為基準)，妥適調整人力，專責案件審核工作。並由警政署定期辦理審核人員講習，統一觀念與作法，強化審核技能，發揮審核小組功能。
- 五、制訂交通事故處理及審核作業標準作業程序，提供員警執行相關業務之依據。

#### 4.2.2 中長期策略

- 一、交通事故資料集中管理，指定專人處理、建立電子資料檔，定期統計分析運用，並提供相關服務。
- 二、全面辦理「交通事故案件當事人滿意度調查」，實際瞭解民眾需求與滿意度，並對各警察機關審核小組實施評鑑，作為相關策略調整之依據。

### 4.3 法規面之改進策略

現行「道路交通事故處理辦法」係依據「道路交通安全規則第一百四十五條」訂定，法律位階僅為行政命令之授權，然其規範內容，除第十五條（扣車規定）、第十六條（扣照規定）涉及人民權利事項外，其餘條文尚包括肇事當事人、過往車輛及其他人應有之處置與義務、醫院診所救護傷患義務、處理機關之處置作為與事故鑑定等相關事宜，應有明確之法律授權。前述辦法與行政程序法相關規定不符，宜重新檢討修正，以符實務。改進策略：

- 一、行政院八十九年十月二十三日台八十九交三〇七〇三號函送立法院審議之「道路交通管理處罰條例」部分條文再修正草案第六十二條第六項已明訂道路交通事故現場傷患救護、管制疏導、肇事車

輛扣留發還及調查處理辦法，由內政部會同交通部、行政院衛生署定之。上述再修正草案應儘速推動完成修法事宜，以取得法源依據，以便後續相關整備作業。

- 二、為有效保全肇事現場，釐清肇事責任，宜明確規範肇事者應有保留事故現場責任；另民間救難協會、救護車或拖吊車於協助搶救傷患時，應先予以定位，保全現場跡證，並迅速告知處理單位。
- 三、明確規範事故當事人於事故發生後，應依警察機關提供之表格，自述事故發生經過，俾初步確定事故發生型態，並作為日後調查偵訊，還原肇事真相之重要依據。
- 四、檢討修正「道路交通管理處罰條例」及「道路交通安全規則」中，不完整、相互矛盾或模糊不清的行車權利與義務之規範，研擬完整之路權法則，以便遵循。

#### 4.4 教育訓練之改進策略

完整之教育訓練為提升交通事故處理品質之基礎工作，有關現行教育訓練計畫中課程編排、師資延聘、實施方式、成效之驗收等，應加以深入評估，期以規劃適合一般員警完整而落實之事故處理訓練。有關教育訓練之改進策略如下：

##### 一、養成教育

中央警察大學及警察專科學校應將「交通警察實務」與「交通事故處理」列為行政警察及交通警察學（科）系學生必修科目，刑事警察學（科）系則列為選修科目，加強養成教育中，有關交通事故現場處理、跡證鑑識與肇因分析等課程。

##### 二、進修教育：

各警察機關除應加強年度教育訓練工作外，對於專業人才之培訓工作，應有制度的規劃，並落實執行。在警政署方面，應持續辦理處理道路交通事故種子教官班、審核人員講習班、交通事故肇因分析班，培訓師資，專精處理技能。各警察機關則應持續辦理基層處理人員及專責處理人員之教育訓練，並置重點於實務操作，同時落實考核制度，獎優懲劣，增益訓練成效，提升員警處理能力。

##### 4.4.1 在職教育訓練各階段性目標規劃

##### 一、短期作為

- (一)種子教官身負推廣教育重任，選訓對象除考量現行職務外，宜具有專業交通警察背景或勤、業務經驗較豐富者，對交通事故處理之感受程度較為深入，對於實務現況缺失亦有所認知，實施專精講習應可獲得更好的效果。
- (二)種子教官講習結訓後，推廣教育才是提昇基層員警事故處理能力關鍵作為，首應改變基層員警對傳統教育訓練的觀念與看法，在統一教材、優良師資的基礎下，要求各單位落實執行並加強督考獎懲作為，為提昇事故處理品質紮根。

##### 二、中長期作為

- (一)本研究針對現行交通事故處理品質進行事前調查分析，並辦理事務處理種子教官講習，雖然講習評鑑結果頗佳，學員反映良好，但如何將講習成果落實至推廣教育，有效提昇基層員警事故處理品質，為本研究之最終目的，因此應持續辦理年度種子教官講習、推廣教育與事後調查，以作為改善事故處理品質之評量依據。
- (二)整體而言，專責警力處理交通事故的品質優於分駐(派出)所員警，警政署亦於部分縣市之分局辦理專責警力處理交通事故，但由於地區特性不同且專責人力尚屬不足，台灣省大部分之交通事故仍由分駐(派出)所員警處理，因此，可視辦理成效逐步推展由專責警力處理交通事故。
- (三)對不同層級、經驗之種子教官，可舉辦不同層級的講習課程，從基礎的事故現場處理到高等的肇因分析等，施以不同的授課內容，循序漸進，培養更多事故處理的專才。現行種子教官講習僅實施二週訓練，無法對交通事故處理的全般課題做深入的探討，長時間訓練又恐對原屬單位勤業務造成影響，因此對經驗較豐富之種子教官實施「專精講習」時，可針對不同課題，分階段實施短時間(一週內)講習。
- (四)建立處理道路交通事故種子教官證照(書)制度，於每班次訓練完後並經評鑑通過後發予證照(書)。對於取得證照(書)之員警應為日後遷調之重要參考依據，提昇員警參與意願。
- (五)如果基層員警未能體察時勢轉變，仍不知加強事故處理技能，漠視教育訓練，則縱使有良好的講習與裝備，民眾權益仍無法確保，難息民怨。於此，應加強宣導指導民眾於事故發生後應如何維護自身權益，並確實查處民眾事故陳情案件，依規定實施獎懲，促使員警重視事故處理品質。

## 4.5 處理技術之改進策略

處理人員除具備嫻熟之處理技術，若能運用先進之科技，輔助執行，將可大幅提升處理品質，保障當事人權益。現階段之改進策略如下：

- 一、舉辦研討會或座談方式，加強司法與鑑定機關間之互動，建立專業共識，鑑定案件之鑑定結果以定期之整體統計分析，或不定期個案檢討分析方式，提供處理機關參考，研擬改進策略。
- 二、增加事故跡證鑑識業務，建立與刑事單位之支援管道，加強各類跡證之蒐集與保存。
- 三、於易肇事路口(段)裝置自動偵測設備，於發生事故時，即啟動拍攝整個肇事過程，輔助蒐證作業。
- 四、整合各國交通肇事處理技術與經驗，派員赴先進國家（英、美、日等），研習相關處理技術。
- 五、訂定交通警察肇事現場資料蒐集、採證內容與要領，簡化相關表報格式，滿足實務單位、鑑定機關及學術、研究單位之需求。
- 六、運用先進交通管理系統，將交通事故處理效率化、事故分析智慧化。
- 七、研發行車事故調查表現場電腦輸入之軟硬體，研發電腦輔助繪製事故現場圖、偵訊筆錄及事故採證照片之電腦影像處理，提升處理效能。

## 4.6 資料管理與運用之改進策略

- 一、規劃建立各項跡證之電腦化資料庫，提供鑑識、比對之參考。
- 二、事故處理資訊公開透明化，滿足當事人需要並加強民眾監督機制。
- 三、建立警政、醫療、保險與交通監理等四單位間資料庫連結與管理方式，發揮交叉追蹤與索引功能。
- 四、中央機關成立專責交通事故記錄、資料建檔、分析統計之單位，針對整體國家肇事趨勢，提供交通安全分析與政策決策參考。
- 五、建構交通管理資訊系統：為利交通事件之管理，規劃中之「交通違規入案系統（警政--監理電腦連線）」及現行「道路交通事故資料處理系統」與「計程車管理資訊系統」，應予整合，重新規劃，以便相關資料之管理、分析與運用，提升行政效率。

## 4.7 裝備器材之改進策略

「工欲善其事，必先利其器」，欲求完整之事故現場跡證蒐查，則事故蒐證工具的齊全是不可或缺的。處理交通事故所必備之裝備器材，如現場紀錄、測量、定位、警戒、攝影、蒐證、鑑識、照明器材、緊急救難之裝備工具等，應隨時攜帶齊全。

### 一、短期改進策略：

(一)訂定處理裝備器材配置標準。

(二)各警察機關應寬列預算，妥適運用改善交通安全專款，優先充實交通事故處理相關裝備器材。包括交通事故處理箱、測距、定位器材、蒐證、急救、破壞器材、LED 路況顯示器、錄影機、單眼照相機、照片沖洗費用、跡證定位標示牌、證物袋、酒精測定器、夜間照明設備等，應分門別類，加以補足。

### 二、中長程改進策略：

(一)積極籌備引進立體照相技術或以其他照片還原事故現場技術，簡化現場作業，提升蒐證品質。

(二)研究購置交通事故處理車，除基本處理用具外，另配置各項先進蒐證、保存及初步化驗工具。

(三)規劃設計處理交通事故工作服，現場處理人員應比照刑事鑑識人員穿著工作服，樹立專業形象。

## 五、結論與建議

交通事故現場處理為警察機關責無旁貸之職責，提昇交通事故處理品質，不僅是民眾殷切的期望，也是警察機關最迫切需要改善的重點工作。本文深入分析檢討當前處理道路交通事故面臨之問題，並擬定相關改進策略，結論與建議如下：

### 5.1 結論

#### 一、現行員警處理交通事故普遍存有下列問題：

(一)處理人員教育訓練不足，欠缺專業能力。

(二)事故處理品質欠佳、服務態度不良。

(三)裝備器材欠缺。

(四)審核制度不健全、通報統計不確實。

(五)資料建檔、分析不完整。

二、經抽樣問卷調查分析結果，顯示基層員警處理交通事故的能力與社會大眾、專業人士、責任審判或鑑定機關的期待均有顯著的落差。其中法官對處理品質最不滿意者為「員警對跡證蒐集的完整性與品質」與「警察單位提供的事故資料能滿足在偵審工作上的需要」；檢察官與鑑定委員對「處理交通事故員警的專業素養」最不滿意。目前無論在交通事故筆錄製作、現場跡證蒐集、現場圖製作與現場攝影等仍有諸多缺失，顯示交通事故處理人員整體專業技能仍待加強。

## 6.2 建議

前述各項交通事故處理缺失甚多，但簡而言之，就是警察人員處理道路交通事故不夠專業，其中牽涉組織編制、法令規章、教育訓練、行政管理等層面，因此綜析各項缺失，朝向專業化目標是提昇故處理品質的主軸，在本研究課題與實務工作上，主要改進建議如下：

一、本研究課題之建議：

- (一)短期積極推動交通事故分級及專責處理制度，長期則增加交通警力，使交警處理事故專業化。
- (二)警政署成立交通警察局，各警察局所屬分局成立交通組，交通隊增設交通事故處理處理組，事權統一，使規劃與執行一元化。
- (三)重視「交通事故審核小組」，配置必要人力，提升交通事故分析能力，發揮審核功能。
- (四)警政署及各警察機關應建立制度，充分運用交通違規罰鍰分配款，每年編列預算，長期持續辦理各項「進修教育」及購置裝備器材，提升員警處理交通事故能力。
- (五)中央警察大學及警察專科學校開辦之行政警察及交通警察學科（系），應將「交通警察實務」及「交通事故處理」列為必修科目，為提升事故處理品質奠基。
- (六)運用先進交通管理系統，將交通處理效率化，事故分析智慧化。
- (七)儘速建立交通管理資料系統，整合「交通違規入案系統」、「道路交通事故資料處理系統」、「計程車管理資訊系統」等科技資訊，以利資料管理、分析與運用，提升行政效率。

二、實務工作之建議：

- (一)古云：「十年樹木、百年樹人」，教育訓練的成效實非一蹴可幾，因此，應著眼於改善不涉專業範疇之處理作為，可立即有效改變民眾觀感、提昇事故處理品質，諸如：
  - 1.改善處理員警服務態度：客觀、公平處理交通事故，提供當事人必要之諮詢服務。
  - 2.落實處理程序與行政規定：代保管物件應掣收據交付民眾，依限發還；依規定提供當事人「道路交通事故證明書」或現場圖、照片等資料，俾減少民怨。
  - 3.配合文書管理作為，加強事故資料之建檔與整理：將所有卷證資料逐項逐頁編號，一案一冊(卷)建檔，以利檢察官或鑑定委員閱卷即時瞭解案情，並便於日後調閱參考。處理員警經由目錄檢核，亦可減少資料錯漏之情況發生。
- (二)當交通事故發生後，除警察單位外，消防救護單位、刑事、外事警察單位、憲兵單位、檢察官、車輛行車事故鑑定委員會、民間(救難、拖救機具)團體、環保單位(危險、毒性化學物品)，甚或警廣等廣播媒體等均可能需參與支援交通事故處理工作，現階段對於相關單位參與道路交通事故現場處理並無一標準化程序與有效之規範，常導致無法發揮整體支援之功效，延宕事故處理時程與品質，建議應協調相關單位訂定交通事故協調聯繫作業規定，以建立有效的聯繫支援管道。
- (三)建立處理道路交通事故種子教官證照(書)制度，於每班次訓練完後並經評鑑通過後發予證照(書)。對於取得證照(書)之員警應為日後遷調之重要參考依據，提昇員警參與意願。
- (四)逐年編列預算，依實際需求增購「夜間照明設備」、「攝影器材」、「酒精測定器」、「現場管制器材」、「交通事故處理箱」、「救援破壞器材」等事故處理裝備，並修訂合理使用年限。
- (五)結合學校、實務界優秀員警與相關社會團體加強事故重建與蒐證技術之研究與應用，並對於特定型態之交通事故，如隧道內交通事故或載運危險物品車輛事故之應變處置等，均為目前交通事故處理的重要課題。

本研究針對前述缺失，研擬各項具體改進建議，警政署亦已逐步規劃執行，但無論在經費預算、教育訓練、制度改革或法規修正等方面，均非一蹴可幾，有賴政策的支持、相關機關的配合與警察單位的全力推動，才能逐步改善交通事故處理品質。

參考文獻(略)