

交通事故肇事鑑定處理品質民眾認知分析及改善策略之研究 —以高雄市政府警察局交通警察大隊為例

李樑堅¹ 李水儀² 李瑞南³ 林龍霄⁴

摘要

車禍在台灣每年約造成 7000 人死亡（衛生署統計）及財物損失相當嚴重，在這有形的數字背後，代表著眾多家庭直接遭受家人車禍喪生的傷害，而無形與間接的影響，就更難以估計了，故交通事故處理品質暨相關組織面、制度面、技術面之提昇成為交通管理重要之課題。為研擬提昇交通事故處理品質策略，本研究以高雄市政府警察局交通大隊作為研究標的，並藉由其現況分析及國內外相關文獻回顧，以深入瞭解現行存在之問題與缺失，且從中擷取日本、美國等先進國家交通事故處理組織、制度、程序等方面之特色與優點；另外據以研擬問卷調查計畫，並針對交通事故處理員警、交通事故當事人、交通事故鑑定機關、法（檢察）官暨學者專家等五種不同族群對象，實施問卷調查訪問，以瞭解員警認知程度及民眾滿意度等指標，作為研擬未來提昇交通事故處理品質策略之參考基礎。經由本研究分析結果，針對高雄市研擬改善策略計有：成立交通事故鑑識小組、教育訓練制度化、提昇交通事故處理裝備等三大部分，並針對各部分研擬相關配套措施。

壹、緒論

近年來，由於台灣地區經濟發展，車輛數持續增加，使得道路交通事故發生率居高不下，致「交通事故死亡」該項，仍名列國內十大死因之一。以近十年（83 至 92 年）交通事故死亡人數統計，平均每年死亡 2,903 人，表示背後即是 2,903 個家庭的破碎，連帶所付出之社會成本更是難以計數。另以高雄市政府警察局交通警察大隊統計有案之交通事故計算，以 91 年至 93 年 A1 類、A2 類交通事故為例，高雄市交通事故平均每年高達 11,227 件，其中因交通事故死亡者每年平均 101 人，受傷人數每年平均 14,231 人。鑑此，交通事故儼然已成為國人之切身問題，故交通事故處理之良窳，亦成為現今國人甚為關心之重要課題。

目前臺灣地區除國道高速公路警察局、北、高兩直轄市及部分縣市警察局之分局外，大部分道路交通事故案件，均由非專業之警察分駐〈派出〉所員警處理，由於訓練較為不足，外加經驗知識不夠，故交通事故常發生處理員警現場圖繪製錯誤、車輛損壞、煞車痕跡、刮地痕跡、現場照相不佳等蒐證不全問題。為強化

¹義守大學管理研究所副教授。

²高雄市政府警察局交通大隊大隊長。

³高雄市政府警察局交通大隊副大隊長。

⁴高雄市政府警察局交通大隊組員。

處理員警之科學管理技術，建立交通警察的專業技能，本研究藉由分析國內現行交通事故處理相關組織、程序、制度規定現況，探討其存在之問題與缺失，另分析日本交通事故蒐證體制現況，擷取其特色與優點，期基於國內問題，藉由先進國家經驗提供改善方向，進而研提未來交通事故蒐證體制策略與改善方案。另藉由問卷調查方式，針對（一）交通事故處理員警、（二）交通事故當事人、（三）專家學者、（四）交通事故鑑定委員、（五）法官、檢察官等對象，以瞭解民眾對交通事故處理之滿意度及第一線處理員警之認知，且針對交通事故處理課題學有專精之學者專家與實務界人士進行深度訪談，並進行調查資料分析，以彙整各領域人員所發現之問題及改善建議，用以研擬相關可行之改善策略。

本研究之研究流程，如圖 1 所示。

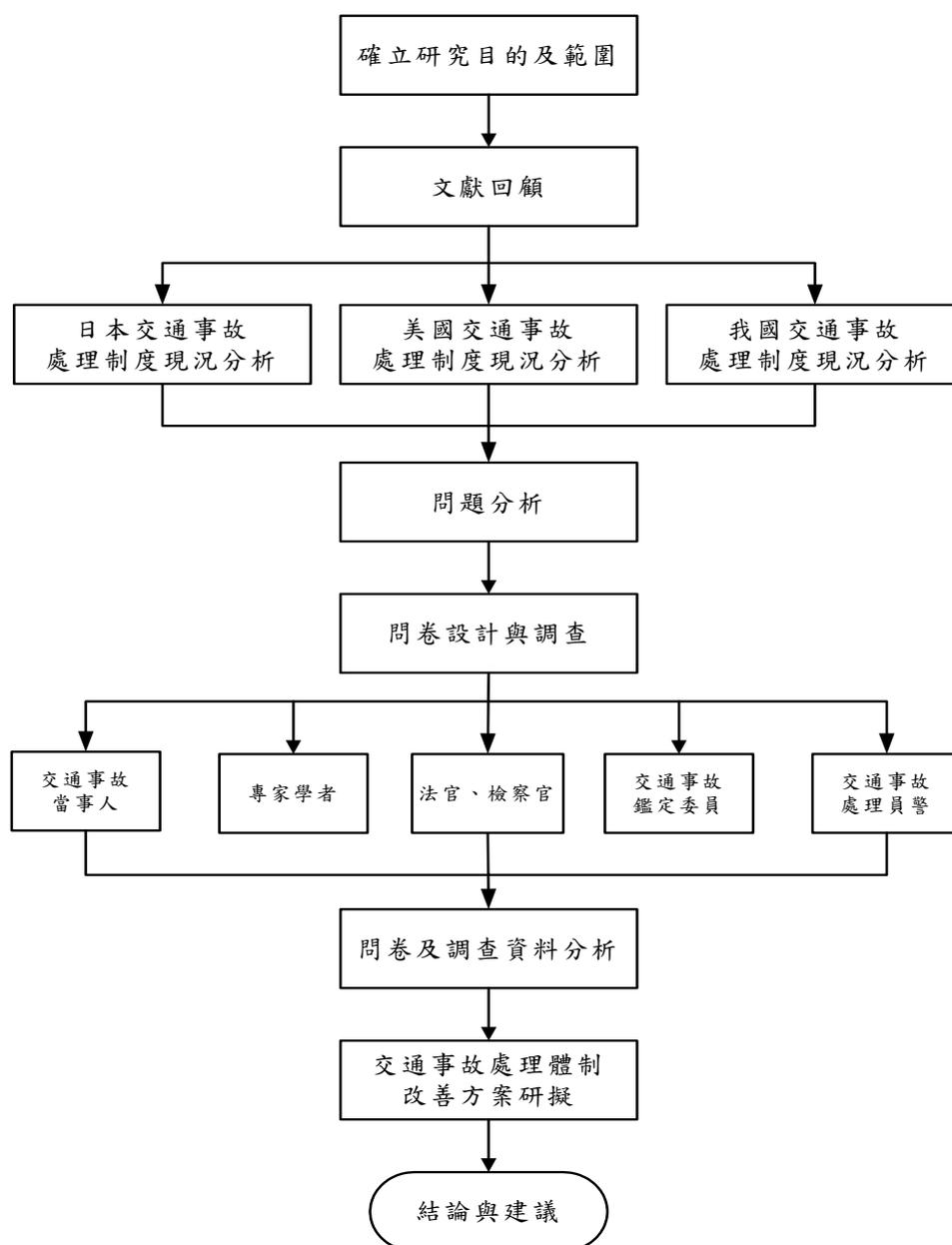


圖 1 研究流程圖

貳、國內外交通事故處理制度現況分析

為改善國內現行道路交通事故處理，偵查、蒐證、鑑識、初步肇責分析、移送鑑定等制度，往往需藉助先進國家以科學專業處理交通事故之經驗，來檢討策進國內處理交通事故之制度缺失。本研究經相關文獻蒐集與回顧，期藉由日本及美國等先進國家經驗及國內相關組織、作業流程等差異加以比較，並從中擷取其組織、制度、程序等方面之特色與優點，以建立國內完善之交通事故處理制度，且符合警政系統體制之內部需求及功能之強化，並作為相關作業之主要參考依據。

2.1 日本交通事故處理制度現況分析

日本警察廳位階相當於我國警政署，由內閣國家公安委員會管制監督。警察廳下設有五個局：警務局、刑事局、交通局、警備局、通信局，其中以刑事局及交通局兩個部門之組織編制最大。各縣設都道府縣警察本部（相當於我國警察局），警察本部下設交通部（相當於我國交通隊），專責辦理轄區內各項交通相關業務如交通執法及交通事故防制之規劃、設計、指導等工作；另警察本部下設有警察署（相當於我國警察分局），其下另設有地域課（即派出所、駐在所）及交通課，其中交通課屬專業交通警察，負責轄區交通事故處理、偵查、移送等工作，全權負責。（蘇志強，1998）

日本交通事故處理工作主要係由轄區交通課（相當於分局交通組）之交通搜查係現場處理員警負責，其主要工作係以現場調查為主，而對於現場跡證需進行採集及鑑識者，則由轄區交通部交通搜查課之交通鑑識股派員負責之，其主要負責交通事故現場跡證之採集及後續鑑識作業，此為日本交通事故處理工作中最具特色之處。

日本交通事故處理組織及程序其體制之特色與精神，概要分述如下：

- 一、組織健全：交通事故處理相關組織健全，由受理報案、現場處理、跡證鑑識、後續偵查、案件移送等程序均有相關組織負責，且均隸屬於交通體系。
- 二、蒐證程序一致：交通事故不分類型，蒐證程序一致，且極為簡單、明確而完整，可有效確保當事人權益。
- 三、專責之交通事故鑑識組織：交通部交通搜查課交通鑑識股為專責之交通事故鑑識組織，專門負責交通事故現場跡證採集、保全及後續鑑別分析、比對等相關事宜。
- 四、鑑識機制：現場處理員警可依其需求認定，直接申請或通報交通鑑識人員到場蒐證，提昇蒐證品質。
- 五、文書作業流程一貫性：交通事故現場處理人員統一彙整相關表件資料，並陳送交通搜查係等相關單位審核，確保文書作業流程之一貫性。
- 六、交通事故處理程序全程由交通體系單位負責：交通事故處理由受理報案、現場處理、蒐證、跡證鑑識、後續偵查、案件移送等程序均由交通體系單位負責，可避免單位間協調聯繫問題，充分展現其專業性與完整性。

2.2 美國交通事故處理制度現況分析

美國之警察機制，中央與各地方（州）警察機關間並無直接隸屬關係，中央相關政策之執行則以經費補助的方式交由各州執行，而地方得依其民意之依歸及地區特性，決定其是否接受聯邦之補助或建議，又因不同行政分區（如市、郡等）之差異，所以具有很高之自主性與獨立性。而道路交通事故處理機關可概分為以都市或郡為範圍之警局與以公路系統為轄區之公路警察兩大系統，交通事故發生後，可由公路事故偵測系統確認通報，或由用路人以電話向醫療通訊單位求援，醫療通訊單位收到訊息後，立即分別通報警察單位、運送單位，救護及救難人員。

在美國，鑑定工作是由鑑定證人進行，類似律師的工作，受雇於當事人為其辯護，而這些專家證人平日多隱藏在學校進行研究或在實務機關工作，並無類似我國鑑定會的組織，專家證人受雇當事人提出鑑定報告或出席聽證會或陪審會議，其商業氣息較為濃厚。

在道路交通事故現場調查上，主要是需瞭解發生什麼事故、何時發生、在什麼地方、為何會發生事故、關係人為誰，依此準則，在事故現場調查項目不外乎人、車、路、環境的調查，人包括被害人受傷程度部位、關係人筆錄訊問；車包括車況調查、車損調查；路係指道路交通事故現場肇事車輛或被害人在道路設施所造成的損害痕跡；環境係指天候狀況、管制設施、視線障礙、道路缺失等，再輔以攝影、測繪及記錄，即完成道路交通事故調查工作。其大致調查項目與我國類似，唯其較能運用各種輔助表格，如傷者檢視報告、環境調查指南、車輛檢視指南、煞車痕跡調查表等協助調查工作。

2.3 我國交通事故處理制度

現行國內交通事故分為 A1 類、A2 類、A3 類等三級。A1 類道路交通事故涉及行政、民事、刑事責任，各項蒐證範圍較廣，故有別於 A2、A3 類交通事故，對於不同交通事故蒐證方式，訂定不同之作業程序規範，有其必要性。本研究為便於瞭解現行各縣市政府警察局及高雄市政府警察局對於交通事故蒐證工作之實際運作情形，茲將交通事故蒐證作業因應現行規範之類型加以區分為 A1 類事故及 A2、A3 類事故等型態，分別依其蒐證單位及蒐證程序部分進行分析，由前續之通報作業、現場蒐證至後續審核、鑑定、訴訟程序之進行及文書作業流程等，以整體分析實務運作現況。

2.3.1 A1 類交通事故處理分析

A1 類交通事故涉及刑事責任，案件均應移送地檢署偵辦，檢察官所要求之相關證據較為嚴謹明確。故蒐證單位，可能涵蓋刑事單位、鑑識單位、交通事故處理單位等，但主要仍以刑事單位為主，交通事故處理單位為輔；而刑事單位需扮演主動之角色，如技術、裝備層面無法執行或認為需鑑識單位協助時（跡證採集、鑑識分析等），可向鑑識單位提出申請協助。

各地區發生 A1 類交通事故後，經通報系統指揮交通事故處理單位（交通隊）及分局刑事組至現場處理，高雄市為各轄區之交通分隊、各分局之刑事組負責跡證勘查及蒐證工作，如於蒐證過程中或蒐證後發現有相關跡證，需採集化驗、比對事項及進行鑑驗時，始通報鑑識組（鑑識中心）派員蒐證。目前除高雄市外，實務上各縣市甚少發現跡證報請鑑識單位到場採證、鑑識案例，除檢察官之要求，補強相關跡證外。鑑識組（中心）並於鑑驗後製作分析報告檢還刑事組，刑事組彙整相關跡證資料送地檢署進行後續司法程序。

2.3.2 A2、A3 類交通事故處理分析

A2、A3 類交通事故處理工作係由各縣市警察局（國道公路警察局）交通事故處理單位負責之。目前各縣市警察局因地區特性及組編制織等因素，致交通事故處理單位亦有所不同，大部分由各縣市警察局之交通（分）隊、分局警備隊、派出所等三個基層單位負責，而高雄市由交通大隊設置於各行政區之九個交通分隊事故專責處理人員負責，必要時得請求分局刑事組或鑑識人員支援蒐證。茲彙整如表 2-3 所示。而有關交通事故處理人員，過去部分縣市係交通事故專責處理人員，部分縣市係採大輪番方式負責，目前警政署已加強事故處理證照制之訓練及要求各縣市警察局交通事故處理由專責處理人員為之。

A2、A3 類交通事故發生後，各分局轄區派出所巡邏員警到達現場，需進行交通管制、疏導交通工作，經通報系統指揮交通事故處理人員至現場處理，並進行現場跡證勘查、測繪、調查訪問及蒐證工作，其蒐證方式係以現場攝影為主，並將跡證相關位置標繪於現場圖，於彙整相關調查表件資料後，經審核程序送交警察局交通（大）隊「交通事故案件審核小組」，進行案件審核及肇事原因研判等後續工作。

2.4 高雄市交通事故處理程序現況分析

高雄市交通事故處理程序基於組織編制、人力等因素，依事故類別區分為 A1 類交通事故及 A2、A3 類交通事故二種。大致簡述如下：

一、交通警察大隊部分：

- (一) 由交通警察大隊各轄區分隊交通事故專責處理警力負責轄內各類型交通事故（含 A1、A2、A3 類交通事故）。
- (二) 經受理通報後，由線上專責警力趕赴現場，並進行下列工作：1.現場跡證蒐證。2.現場攝影。3.道路交通事故現場圖（草圖）測繪。4.製作交通事故談話紀錄表。
- (三) 返隊後將相關資料簡要填寫於道路交通事故處理通訊紀錄表中，另詳實製作道路交通事故調查報告表，並於彙整相關表件資料後，送交通大隊第五組進行案件審核。

二、派出所部分：

- (一) 經受理通報後，轄區分局派出所之線上巡邏警網或派遣備勤人員趕赴交通

事故現場，並進行傷患救護及交通管制工作；另依交通事故型態，進行下列工作：

1. 涉及刑案部分：酒醉駕駛、吸食毒品（迷幻藥、麻醉藥品）駕駛、肇事逃逸、A1 類交通事故。

(1) 肇事人之處置：製作調查筆錄等相關表件資料、酒精濃度測試、毒品（迷幻藥、麻醉藥品）檢測。

(2) 肇事車輛之處置：車輛扣留保管。

2. 未涉及刑案部分：A2 類交通事故、A3 類交通事故。

(1) 當場告訴：肇事相關當事人製作調查筆錄等相關表件資料。

(2) 未當場告訴：將相關資料填寫於工作紀錄簿。

(3) 事後告訴：依告訴人提供之資料，經通知程序通知肇事相關當事人補製作調查筆錄等相關表件資料。

(二) 處理人員彙整相關資料，移送分局刑事組偵辦。

三、A1 類及重大交通事故轄區分局刑事組人員應迅速到場蒐證，並報請檢察官到場相驗。

四、A3 類交通事故由交通大隊轄區分隊處理，派出所人員不需到場，但如發現涉及刑事案件及告訴情形，由轄區分局派出所辦理偵訊及相關移送作業。

參、交通事故處理員警認知程度及民眾滿意度調查與分析

本研究為瞭解現行交通事故處理品質現況，除了藉由文獻回顧外，另研擬問卷調查計畫，針對交通事故處理員警、交通事故當事人、專家學者、交通事故鑑定機關、檢察官、法官等不同族群對象實施問卷調查訪問，並依受訪對象分別製作問卷調查表五類，期多角度瞭解現行交通事故處理存在之問題暨相關改善建議。有關抽樣的調查機關與對象（經統計如表 1）。

表 1 問卷調查對象分析表

訪談對象	寄發數	回收數	回收率
交通事故處理人員	360	350	97.2%
交通事故當事人	200	180	90.0%
專家學者	100	60	60.0%
行車事故鑑定委員	20	17	85.0%
法官、檢察官	20	18	95.0%
合計	700	625	89.29%

3.1 交通事故處理員警認知程度調查與分析

經統計受訪對象共計 360 人，回收調查問卷 350 份，回收率達 97.2%，其中有效問卷計 312 份。在調查資料分析方面，本研究係採用李克特（Likert）五尺度量法，將問項區分為非常滿意、滿意、尚可、不滿意及非常不滿意等五級，並分別賦予 5、4、3、2、1 之核分；而於資料處理上，係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。

有關交通事故處理人員對交通事故處理品質調查分析結果（如表 2 所示），滿意度平均值 2.74，其中以問項八 3.00 最高，問項一 2.96 次之；而以問項六 2.41 最劣，問項三 2.57 次劣。另交通事故處理之改善及建議事項調查如表 3 所示。

表 2 交通事故處理人員對交通事故處理品質調查分析表

問項		等級	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均值	排序
			5 分	4 分	3 分	2 分	1 分		
一	處理道路交通事故執勤裝備之滿意度	次數	7	72	143	80	10	2.96	2
		百分比	2.2%	23.1%	46.8%	25.6%	3.2%		
二	處理道路交通事故具有相關法律素養之滿意度	次數	1	33	142	128	8	2.65	7
		百分比	0.3%	10.6%	45.5%	41.0%	2.6%		
三	處理道路交通事故具有專業能力之滿意度	次數	4	26	128	141	13	2.57	9
		百分比	1.3%	8.3%	41.0%	45.2%	4.2%		
四	處理道路交通事故蒐證器材之滿意度	次數	4	40	128	124	16	2.65	7
		百分比	1.3%	12.8%	41.0%	39.7%	5.1%		
五	處理道路交通事故所受教育訓練之滿意度	次數	11	50	124	116	11	2.79	4
		百分比	3.5%	16.0%	39.7%	37.2%	3.5%		
六	處理道路交通事故之升遷管道之滿意度	次數	4	28	108	125	47	2.41	10
		百分比	1.3%	9.0%	34.6%	40.1%	15.1%		
七	處理道路交通事故之標準作業程序滿意度	次數	6	42	136	123	5	2.75	5
		百分比	1.9%	13.5%	43.6%	39.4%	1.6%		
八	處理道路交通事故交通分隊與派出所間相互協調連繫之滿意度	次數	5	84	141	69	13	3.00	1
		百分比	1.6%	26.9%	45.2%	22.1%	4.2%		
九	處理道路交通事故勤務編排方式之滿意度	次數	10	68	137	63	34	2.86	3
		百分比	3.2%	21.8%	43.9%	20.2%	10.9%		
十	處理道路交通事故之獎勵標準之滿意度	次數	8	55	136	76	37	2.75	5
		百分比	2.6%	17.6%	43.6%	24.4%	11.9%		
總 平 均 值			2.74						

表 3 交通事故處理人員對交通事故處理之改善及建議事項調查分析表

問項		需求程度	需要	不需要	改善需求
一	交通事故發生時最需要之協助事項	法律常識	41.7%	58.3%	
		蒐證技能	66.3%	33.7%	√
		鑑識設備	60.3%	39.7%	√
		資源整合	30.1%	69.9%	
		當事人配合	43.3%	56.7%	
二	現行處理交通事故面對之挑戰及限制條件	現場證人指認	37.5%	62.5%	
		蒐證技能	46.5%	53.5%	
		鑑識技能	53.5%	46.5%	√
		專業知識	51.6%	48.4%	√
		處理裝備	46.2%	53.8%	
三	改善交通事故處理品質最需要之設施及作法	蒐證裝備	61.9%	38.1%	√
		處理裝備	62.2%	37.8%	√
		交通事故處理車	54.8%	45.2%	√
		標準作業流程	30.1%	69.9%	
		專業知識及技能訓練	67.3%	32.7%	√

√：表示有改善需求

3.2 交通事故當事人滿意度調查與分析

經統計受訪對象計 200 人，回收調查問卷 180 份，回收率 90.0%，其中有效

問卷 159 份。有關交通事故當事人對交通事故處理品質調查分析結果（如表 4），滿意度平均值 2.62，其中以問項六 4.11 最高，問項九 2.63 次之；而以問項一 2.27 最劣，問項二 2.34 次劣。另交通事故處理之改善及建議事項調查如表 5 所示。

表 4 交通事故當事人對交通事故處理品質調查分析表

問項	等級	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均值	排序	
		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分			
一	對於處理員警到場速度之滿意度	次數 0	11	43	83	22	2.27	10	
	百分比	0.0%	6.9%	27.0%	52.2%	13.8%			
二	對於處理員警服務態度之滿意度	次數 2	11	50	72	24	2.34	9	
	百分比	1.3%	6.9%	31.4%	45.3%	15.1%			
三	對於現行交通事故處理裝備之滿意度	次數 2	3	72	69	13	2.45	7	
	百分比	1.3%	1.9%	45.3%	43.4%	8.2%			
四	對於處理員警使用各項裝備技能之滿意度	次數 4	8	65	68	14	2.50	5	
	百分比	2.5%	5.0%	40.9%	42.8%	8.8%			
五	對於處理員警法律素養及所提供法律解說之滿意度	次數 2	17	62	59	19	2.52	4	
	百分比	1.3%	10.7%	39.0%	37.1%	11.9%			
六	對於現場圖、證明書等資料申請、查詢、及申訴管道之滿意度	次數 48	81	29	1	0	4.11	1	
	百分比	30.2%	50.9%	18.2%	0.6%	0.0%			
七	對於處理員警公正性、公平性之滿意度	次數 1	5	65	71	17	2.38	8	
	百分比	0.6%	3.1%	40.9%	44.7%	10.7%			
八	對於處理員警專業性之滿意度	次數 11	8	55	69	16	2.55	3	
	百分比	6.9%	5.0%	34.6%	43.4%	10.1%			
九	對於處理員警保存各項跡證之滿意度	次數 12	12	58	59	18	2.63	2	
	百分比	7.5%	7.5%	36.5%	37.1%	11.3%			
十	對於本市交通事故處理整體品質之滿意度	次數 11	5	51	74	18	2.48	6	
	百分比	6.9%	3.1%	32.1%	46.5%	11.3%			
總 平 均 值		2.62							

表 5 交通事故當事人對交通事故處理之改善及建議事項調查分析表

問項	需求程度	需要	不需要	改善需求	
一	交通事故發生時最需要之協助事項	受理報案管道	71.1%	28.9%	√
		交通事故處理	51.6%	48.4%	√
		完整蒐證品質	51.6%	48.4%	√
		法律諮詢服務	61.0%	39.0%	√
		找到現場證人	74.8%	25.2%	√
		急救傷患	57.2%	42.8%	√
	相關肇事鑑定告知	57.9%	42.1%	√	
二	交通員警在處理交通事故時最需要調整及改善事項	專業知識	62.3%	37.7%	√
		蒐證技能	64.2%	35.8%	√
		處理裝備	84.9%	15.1%	√
		到場速度	62.9%	37.1%	√
		處理速度	78.6%	21.4%	√
		公正精神	67.9%	32.1%	√
		法律素養	78.2%	20.8%	√
		服務態度	67.9%	32.1%	√
		諮詢服務	78.0%	22.0%	√
	申訴管道	93.6%	16.4%	√	

√：表示有改善需求

3.3 專家學者認同度調查與分析

經統計受訪對象共計 100 人，回收調查問卷 60 份，回收率達 60.0%。有關專家學者對交通事故處理品質調查分析結果（如表 6 所示），認同度平均值 3.00，其中以問項六 3.27 最高，問項八 3.13 次之；而以問項七、問項三 2.85 最劣，問項九、問項十 2.92 次劣。另交通事故處理之改善及建議事項調查如表 7 所示。

表 6 專家學者對交通事故處理品質調查分析表

問項	等級		非常認同	認同	尚可	不認同	非常不認同	平均值	排序
			5 分	4 分	3 分	2 分	1 分		
一	處理員警服務態度之認同度	次數	1	21	24	10	4	3.08	3
		百分比	1.7%	35.0%	40.0%	16.7%	6.7%		
二	處理員警具有良好交通管制及跡證維護認同度	次數	0	19	25	14	2	3.02	4
		百分比	0.0%	31.7%	41.7%	23.3%	3.3%		
三	處理員警各項跡證蒐集能兼顧完整性及品質之認同度	次數	0	16	25	13	6	2.85	9
		百分比	0.0%	26.7%	41.7%	21.7%	10.0%		
四	處理員警具有良好之現場圖繪製能力之認同度	次數	1	15	30	10	4	2.98	5
		百分比	1.7%	25.0%	50.0%	16.7%	6.7%		
五	處理員警具有良好之筆錄製作能力之認同度	次數	2	16	27	9	6	2.98	6
		百分比	3.3%	26.7%	45.0%	15.0%	10.0%		
六	處理員警具有良好之現場攝影能力之認同度	次數	2	23	27	5	3	3.27	1
		百分比	3.3%	38.3%	45.0%	8.3%	5.0%		
七	處理員警能迅速完成現場處理工作之認同度	次數	1	14	27	11	7	2.85	10
		百分比	1.7%	23.3%	45.0%	18.3%	11.7%		
八	處理員警具有完整之交通事故處理知識與技能之認同度	次數	1	23	22	11	3	3.13	2
		百分比	1.7%	38.3%	36.7%	18.3%	5.0%		
九	處理員警具有完善之交通事故處理裝備認同度	次數	0	12	36	7	5	2.92	7
		百分比	0.0%	20.0%	60.0%	11.7%	8.3%		
十	處理員警具有良好的法律專業素養及分析筆事責任能力之認同度	次數	2	14	24	17	3	2.92	8
		百分比	3.3%	23.3%	40.0%	28.3%	5.0%		
總平均值			3.00						

表 7 專家學者對交通事故處理之改善及建議事項調查分析表

問項		需求程度	需要	不需要	改善需求
一	交通事故發生時最需要之協助事項	受理報案管道	43.3%	56.7%	
		交通事故處理	58.3%	41.7%	√
		完整蒐證品質	56.7%	43.3%	√
		法律諮詢服務	51.7%	48.3%	√
		找到現場證人	40.0%	60.0%	
		急救傷患	63.3%	36.7%	√
		相關肇事鑑定告知	63.3%	36.7%	√
二	交通員警在處理交通事故案件，最需要調整及改善事項	專業知識	41.7%	58.3%	
		蒐證技能	48.3%	51.7%	
		處理裝備	21.7%	78.3%	
		到場速度	51.7%	48.3%	√
		處理速度	45.0%	55.0%	
		公正精神	63.3%	36.7%	√
		法律素養	35.0%	65.0%	
		服務態度	70.0%	30.0%	√
諮詢服務	40.0%	60.0%			
申訴管道	26.7%	73.3%			

√：表示有改善需求

3.4 交通事故鑑定委員認同度調查與分析

經統計受訪對象共計 20 人，回收調查問卷 17 份，回收率達 85.0%。有關交通事故鑑定委員對交通事故處理品質調查分析結果（如表 8 所示），認同度平均值 2.42，其中以問項三、問項八、問項九 2.88 最高，問項十 2.76 次之；而以問項七 2.35 最劣，問項四 2.59 次劣。另交通事故處理之改善及建議事項調查如表 9 所示。

表 8 交通事故鑑定委員對交通事故處理品質調查分析表

問項	等級	非常認同	認同	尚可	不認同	非常不認同	平均值	排序
		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分		
一	處理員警具有良好的交通事故處理裝備認同度	次數 1	1	7	7	1	2.65	7
	百分比	5.9%	5.9%	41.2%	41.2%	5.9%		
二	處理員警具有蒐集落土、碎片、煞車痕、刮地痕等跡證能力認同度	次數 0	1	10	6	0	2.71	6
	百分比	0.0%	5.9%	58.8%	35.3%	0.0%		
三	處理員警對各項跡證蒐集能兼顧完整性及品質之認同度	次數 0	2	11	4	0	2.88	1
	百分比	0.0%	11.8%	64.7%	23.5%	0.0%		
四	處理員警具有良好之現場圖繪製能力之認同度	次數 1	1	5	10	0	2.59	9
	百分比	5.9%	5.9%	29.4%	58.8%	0.0%		
五	對於處理員警具有良好之筆錄製作能力認同度	次數 1	1	7	8	0	2.71	5
	百分比	5.9%	5.9%	41.2%	47.1%	0.0%		
六	對於處理員警具有良好之現場攝影能力認同度	次數 0	0	11	6	0	2.65	8
	百分比	0.0%	0.0%	64.7%	35.3%	0.0%		
七	對於處理員警能迅速完成現場處理工作認同度	次數 0	0	7	9	1	2.35	10
	百分比	0.0%	0.0%	41.2%	52.9%	5.9%		
八	本市警察單位所提供之事故資料能滿足您在鑑定工作上之需求認同度	次數 0	3	9	5	0	2.88	2
	百分比	0.0%	17.6%	52.9%	29.4%	0.0%		
九	處理員警具有良好的法律專業素養及分析肇事責任的能力之認同度	次數 0	2	11	4	0	2.88	3
	百分比	0.0%	11.8%	64.7%	23.5%	0.0%		
十	處理員警具有完整之交通事故處理知識與技能之認同度	次數 0	3	7	7	0	2.76	4
	百分比	0.0%	17.6%	41.2%	41.2%	0.0%		
總 平 均 值		2.42						

表 9 交通事故鑑定委員對交通事故處理之改善及建議事項調查分析表

問項	需求程度	需要	不需要	改善需求	
一	交通事故發生時最需要之協助事項	受理報案管道	35.3%	64.7%	
		交通事故處理	76.5%	23.5%	√
		完整蒐證品質	82.4%	17.6%	√
		諮詢服務	41.2%	58.8%	
二	交通員警在處理交通事故案件，最需要調整及改善事項	專業知識	70.6%	29.4%	√
		蒐證技能	70.6%	29.4%	√
		處理裝備	64.7%	35.3%	√
		到場速度	41.2%	58.8%	
		處理速度	29.4%	70.6%	
		服務態度	41.2%	58.8%	
		諮詢服務	23.5%	76.5%	
	申訴管道	17.6%	82.4%		

√：表示有改善需求

3.5 法官、檢察官認同度調查與分析

經統計受訪對象共計 20 員，回收調查問卷 18 份，回收率達 95.0%。有關法官、檢察官對交通事故處理品質調查分析結果(如表 10 所示)，認同度平均值 2.82，其中以問項九 2.94 最高，問項二 2.89 次之；而以問項四 2.67 最劣，問項十 2.72 次劣。另交通事故處理之改善及建議事項調查如表 11 所示。

表 10 法官、檢察官對交通事故處理品質調查分析表

問項	等級	非常認同	認同	尚可	不認同	非常不認同	平均值	排序
		5分	4分	3分	2分	1分		
一 處理員警具有良好的交通事故處理裝備認同度	次數	0	2	10	6	0	2.78	6
	百分比	0.0%	11.1%	55.6%	33.3%	0.0%		
二 處理員警具有蒐集落土、碎片、煞車痕、刮地痕等跡證能力認同度	次數	0	0	16	2	0	2.89	2
	百分比	0.0%	0.0%	88.9%	11.1%	0.0%		
三 處理員警對各項跡證蒐集兼顧完整性及品質之認同度	次數	0	0	16	2	0	2.89	3
	百分比	0.0%	0.0%	88.9%	11.1%	0.0%		
四 處理員警具有良好之現場圖繪製能力之認同度	次數	0	2	8	8	0	2.67	10
	百分比	0.0%	11.1%	44.4%	44.4%	0.0%		
五 處理員警具有良好之筆錄製作能力之認同度	次數	0	4	6	8	0	2.78	7
	百分比	0.0%	22.2%	33.3%	44.4%	0.0%		
六 處理員警具有良好之現場攝影能力之認同度	次數	0	4	8	6	0	2.89	4
	百分比	0.0%	22.2%	44.4%	33.3%	0.0%		
七 處理員警能迅速完成現場處理工作之認同度	次數	2	0	10	6	0	2.89	5
	百分比	11.1%	0.0%	55.6%	33.3%	0.0%		
八 本市警察單位所提供之事故資料能滿足您在鑑定工作上之需求認同度	次數	0	3	7	8	0	2.72	8
	百分比	0.0%	16.7%	38.9%	44.4%	0.0%		
九 處理員警具有良好的法律專業素養及分析肇事責任的能力之認同度	次數	0	2	13	3	0	2.94	1
	百分比	0.0%	11.1%	72.2%	16.7%	0.0%		
十 處理員警具有完整之交通事故處理知識與技能之認同度	次數	0	2	9	7	0	2.72	9
	百分比	0.0%	11.1%	50.0%	38.9%	0.0%		
總 平 均 值				2.82				

表 11 法官、檢察官對交通事故處理之改善及建議事項調查分析表

問項	需求程度	需要	不需要	改善需求
一 交通事故發生時最需要之協助事項	受理報案管道	0.0%	100.0%	
	交通事故處理	88.9%	11.1%	√
	完整蒐證品質	88.9%	11.1%	√
	諮詢服務	11.1%	88.9%	
二 交通員警在處理交通事故案件，最需要調整及改善事項	專業知識	55.6%	44.4%	√
	蒐證技能	100.0%	0.0%	√
	處理裝備	100.0%	0.0%	√
	到場速度	55.6%	44.4%	√
	處理速度	44.4%	55.6%	
	服務態度	55.6%	44.4%	√
	諮詢服務	0.0%	100.0%	
申訴管道	0.0%	100.0%		

√：表示有改善需求

3.6 深度訪談

為瞭解檢察官、法官、車輛行車事故鑑定委員，實務上對交通事故進行訴訟、審判及鑑定之意見，本項訪談對象於94年4月8日、5月2日前往高雄地方法院、地檢署、鑑定會與劉檢察官、陳檢察官、涂庭長、鑑定委員等進行深度訪談，其中所提之問題及建議事項，部分因具有道路交通事故整體性規劃及現有制度面問題，本研究在權責所能決定範圍內儘量提供介面整理工作，其他需牽涉整體面之修正問題建議，將提供權責單位未來修正之參考。有關訪談結果的整理，如表12所示：

表12 深度訪談意見表

類別	訪談意見	分析意見
高雄地方法院法官（檢察官）	<ol style="list-style-type: none"> 1.本市交通事故處理員警之交通事故處理品質，仍有提升空間。 2.現場照片普遍不足或主要撞擊點及車損，未照到重點。 3.肇事處理第一線員警處理、蒐證及測量能力不足，談話及偵訊筆錄待加強。 4.肇事逃逸案件追緝成效不佳，缺乏主動積極之辦案精神，未積極查訪修車廠及週邊設立固定測速器、監視系統。 5.肇事致人傷亡之案件，一案分成交通大隊及分局刑事組偵辦及移送。 6.現場目擊證人，未迅速訪談作證。 7.A1、A2、A3類之交通事故未依標準作業程序處理。 8.蒐證器材照明不足，夜間照相不清，主要撞擊點及車損未明確蒐證。 9.教育訓練不夠，未達專業水準，交通事故第一現場落土、碎片、刮痕、煞痕等遺留物，蒐證不全。 10.本市之交通事故處理品質，普遍優於鄰近之高雄縣。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.宜由基礎教育加強「交通事故偵察及現場處理」之課程訓練，方為根本之道。 2.夜間、雨天蒐證器材普遍缺乏，購置先進交通事故處理車，可完整蒐證。 3.員警在職專業訓練非常重要，警政署推動事故處理認證制，可提昇蒐證品質。 4.制訂不同事故等級（A1、A2、A3類）事故處理標準作業程序（SOP），符合行政程序。 5.基層工作繁雜，警政署已訂有破案獎金及獎勵制度。 6.加強年度訓練教育。 7.交通大隊應成立鑑識小組，一案到底，全程偵辦及移送。
高雄市行車事故鑑定委員會委員	<ol style="list-style-type: none"> 1.肇事車輛第一次碰撞毀損點未照相存證，重點未拍攝清晰，夜間蒐證器材普遍缺乏，無法鑑定。（因員警教育訓練不足或裝備設限） 2.跡證蒐集、筆錄、繪圖等能力，有待加強。 3.肇事第一現場落土、碎片、煞車痕、血跡等，跡證疏於採證或蒐證不齊。（員警教育訓練不足，經驗不夠） 4.肇事之因果關係、過失行為、信賴原則等，理論知識欠缺。 6.有關肇事前、後車、行駛車道、肇事時之心理因素，筆錄未詳加偵訊。（員警教育訓練不足，經驗不夠） 7.車體結構、機械故障，煞車失靈，未當場查扣車輛或請合格技師驗車。（經驗不夠，乏此項專業人才） 8.適用法規錯誤，訪談筆錄簡單草率，未問及重點。（員警教育訓練不足，經驗不夠） 9.人、車、路、環境為影響事故之原因，道路狀況、光線、標誌、號誌、標線等資料，蒐集欠缺。（員警教育訓練不足，經驗不夠） 10.本市之交通事故處理品質，普遍優於鄰近之高雄縣及屏東縣。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.蒐證器材普遍缺乏，應購置先進錄、攝影裝備，並加強教育，可完整蒐證。 2.年度教育訓練請警大專家講授，針對專責車處人員，小班制講課。 3.欠缺此項專業人才，有待協調有關單位配合執行。 4.加強教育訓練，未領有合格證照之車處人員，不得擔任。 5.加強教育改善。

肆、交通事故改善方案研擬

依據前述各項資料分析，本文擬針對交通事故處理體制，提出以下三點改善方案。

4.1 成立交通事故鑑識小組

交通事故現場的跡證蒐集，嚴重影響肇事重建、事故鑑定及司法審判的正確性，各項跡證將成為日後事故肇事責任鑑定之依據，也是科學辦案提供直接舉證的最有力途徑，國內迄今刑事鑑定單位雖有從事事故現場跡證鑑識經驗，但均屬零星個案，對於應鑑識且必須鑑識案件，並未在常態運作中併入整個作業程序中規範，如何脫離以個案辦理鑑識案件，建立鑑識專業系統，實為日後急迫發展之重點，故蒐證鑑識人員應力求其專業化，獨立於刑事工作之外。因此，有必要於各縣、市警察局的交通大隊（隊）內部成立一專責之永久性單位，負責現場跡證作業以統一權責。

隨著時代進步及科學日新月異，對於事故現場跡證之蒐集調查及鑑識比對技術有必要改革。往昔，事故發生之當事人對權益之認知不足，警方對於交通事故不論是處理、調查、蒐證及鑑識比對，大都草率。隨著民眾權力意識高漲，頻傳的事故以及複雜的事故型態，處理交通事故已不再是簡單的草圖繪製，或是拍攝相片即可。以高雄市 92-93 年肇事逃逸案件偵破率偏低及 A1、A2 類之肇因不明分析（如表 4-1）達二千餘件，其影響所及，包括對民眾之生命、身體、財產等造成莫大的損傷，也是對社會正義公理的一大挑戰。有鑑於此，對於交通事故現場跡證之蒐集、鑑識技術的專業及加強刻不容緩。尤其對於案情複雜的交通事故案件，如重大交通事故、服用藥物、毒品及危險物品運送等專業及肇因不明的車禍，均應成立鑑識小組全程全案採證處理。

4.2 教育訓練制度化

國內因礙於交通警察人力及處理時間之考量，大多數地區之交通事故之處理皆由非專責之行政警察為之，致在處理體質上產生下列問題：

一、在職教育訓練不足

在員警教育訓練問卷調查中，大多數的基層員警反應，處理交通事故的知識，係來自於學長的師徒相傳經驗中所得。然而，交通事故處理必須具備有交通法規、交通工程、交通疏導、刑事偵查等專業知識，由於基層員警的養成教育中對交通事故訓練的資源、課程投入強度嚴重不足，故難以全面提升交通事故處理之品質。

二、無適當的教材手冊與案例，可供基層員警研讀

監察院於九十一年針對交通管理有關機關，未能妥善辦理道路交通事故相關業務，影響人民權益，損害政府形象，提出檢討糾正案文內，分別就運作面、管理面、制度面上列舉警察機關處理交通事故之相關缺失，有關制度面之缺失可從

警察之養成教育與在職訓練檢討。完整之教育訓練為提升交通事故處理品質之基礎，現行警察學校之教育訓練課程編排、師資延聘、實施方式、成效等，應加以評估改善。有關教育訓練之改進可從下列方向加以規劃：

(一) 養成教育

中央警察大學與警察專科學校應將「交通警察實務」、「交通事故處理」、「刑事跡證鑑識」列為一般行政警察科系、交通警察科系必修之課程，刑事警察科系列為選修課程。

(二) 專業教育與分發任用配合

各警察機關受限於升遷與編制，分發任用未專業化，使得中央警察大學歷年交通學系畢業人數仍留在交通警察職務者只佔百分之十九。未來警察教育體系有必要配合警察機關的人力需求調整，純粹以需求導向安排教育訓練，使分發任用專業化，並健全交通警察體系，打通升遷管道，以提升交通警察專業之必要配套措施。

(三) 提高在職教育訓練品質

各警察機關除應加強年度教育訓練工作外，對於交通專業人才之培訓工作，應朝有制度之規劃，並落實執行。

1. 中央在警政署教育訓練方面：

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，建立證照（書）制度，於每班次訓練完後並經評鑑通過後發予證照（書），培訓師資，專精處理技能，統一全國觀念與作法。另為達專責分級處理制度之成效，除藉由專精講習外，並赴實務單位參觀見習，以提升各縣、市警察局處理交通事故之專業能力。

2. 高雄市政府警察局教育訓練方面：

每年分上、下半年度，召集交通大隊各分隊員警，實施一天之道路交通事故講習訓練，並延聘學術界及實務界之講師進行授課，以提升交通事故處理品質。

4.3 提升交通事故處理裝備

交通事故係發生在開放性的環境，跡證稍縱即逝，且易遭外在環境破壞消失或變質，其跡證之蒐集有其急迫性，故在車禍的第一現場沒有保存好完整的證據，以後進入訴訟程序後對於車禍的責任判定就無法正確，自然也會衍生糾紛。為保障交通事故處理人員與用路者之生命安全與權益，則有賴於充分發揮交通事故偵查裝備之功能。一般交通事故偵查裝備器材，應具備：急救處理器材、交通管制器材、測量器材、攝影器材、鑑識及蒐證器材、文書紀錄器材等。為提升交通事故處理效能，樹立專業形象，警政機關應逐步充實交通事故處理相關裝備器材，並分期程充實改善。

一、近程充實改善層面

(一)、訂定處理裝備器材配置標準。

(二)、中央與地方爭取、編列預算，購置交通事故處理箱、夜間照明設備、攝

錄影機、單眼照相機、跡證定位標示牌、LED 路況顯示器、測距、定位器材等。

二、中程充實改善層面

- (一) 購置立體照相技術或引進歐美先進國家以科學技術還原事故現場。
- (二) 購置交通事故處理車：對高速公路及交通頻乃地段或路口之交通事故現場，實施配置交通事故處理車或交通事故標誌車，已達協助管制現場並提供蒐證及救護支援，以提升交通事故處理品質。
- (三) 研究購置交通事故偵防蒐證專用車，車內配置各項先進之蒐證、保存及初步化驗工具，俾爭取時效。
- (四) 設計處理交通事故工作服，比照刑事鑑識人員，樹立專業形象。

三、長程充實改善層面

有鑑於民眾對於發生交通事故時各項申請資料之龐大需求量，內政部警政署與台北縣政府警察局經過一年之共同研究，已規劃【道路交通事故處理 E 化系統】，並將於台北縣政府警察局建置實體系統。俟道路交通事故處理 E 化系統建置完成後，前端現場處理員警將手持平板式電腦結合 GPS 定位儀器，以科技化設備繪製現場圖及快速製作各項事故表單，未來更結合警政署所規劃設計之交通事故處理車，利用事故處理車所配備之數位相機、數位攝影機、車上工作站、攜帶式印表機及酒精測試器等各項先進設備，將照片、事故現場圖及事故證明書等資料，立即產生並發給事故當事人，並透過無線傳輸機制將現場資料回傳至各專責處理單位做後續文書處理。另外道路交通事故處理 E 化系統提供警方於事故處理流程中、後端，更完整之交通事故案件資料管理與安全維護，交通事故肇因分析研判流程將更為簡化，交通事故偵查案卷以電腦掃描方式做成數位影像檔案，除了便於進行案件管理，大量減少紙張用量，未來交通業務單位如鑑定會、法院、保險業務機關、路權單位調閱事故案件內容，以及民眾申請現場圖、現場照片、道路交通事故證明書以及肇因初步分析研判表等書面資料，均可透過網際網路使用者權限管理機制向警方進行調閱及申請，免於公文往返與舟車勞頓之苦，讓民眾洽公更為便捷，行政效率亦可有效提昇。系統提供各類型車禍、易肇事路段路口之統計分析功能，未來亦可結合 GIS (地理資訊系統) 製作交通事故斑點圖，提供道路工程單位依據各項精準之統計分析資料，針對易肇事之地點辦理交通工程會勘改善，以有效預防交通事故發生。

伍、結論與建議

5.1 結論

一、現行交通事故組織體制問題

- (一) 道路交通事故處理與肇責釐清，涉及工程學、動力學、機械結構及人體工學等高度專業領域，與一般刑事案件之現場處理著重人別鑑識與型態跡證之詮釋迥異，揆諸國外先進國家對於交通事故之處理與肇事責任之釐清，

原則亦均由交通專業單位主導處理，不僅因專業領域之不同，更是藉此建立具有公信力之專業交通事故處理與鑑定制度。故應於交通專責單位內建立「專業交通事故處理重建團隊」，慎重事故現場之採證及鑑識作業。

- (二) 道路交通事故處理專責化，對道路交通事故處理品質的提升有很好的效果，然以目前政府要求警察單位全力投入拼治安的環境下，現有的警察組織及人力分配會產生部分的變革，但以整體警察工作目標，治安與交通兩大任務而言，是有其必要性。
- (三) 在政府「全民拼治安」的政策之下，國內刑案鑑定案量大增，囿於鑑識人力之不足，目前已導致相關鑑定案呈現冗長待鑑現象，其中尤以毒品、車禍跡證（含油漆、纖維、塑橡膠、油脂、玻璃、泥土等微物跡證）等案類之鑑驗期程延宕最為嚴重。根據刑事警察局統計，93 年毒品案件數較 92 年成長約一倍，該案類之鑑驗期程（自受理、待鑑定至完成鑑驗期間）已由先前 1.5 個月延長為現今約 3 個月；而車禍跡證案因受到案件排擠效應，其鑑驗期程則由約 3 個月延長為現今約 5 個月。可知交通事故成立鑑識小組，已刻不容緩之問題。
- (四) 高雄市專責事故處理人員不足，致事故處理品質參差不齊：事故處理後續程序複雜，員警意願不足，加以警政署受訓及格人員有限，而高雄市政府警察局本身也未能有效訓練，調度未受訓人員處理事故，致品質無法提升。
- (五) 延遲到場處理，服務態度不佳：事故處理以轄區責任制為主，造成轄區遼闊單位延遲趕至（高雄市規定十分鐘內要趕抵事故現場），同時段、同轄區發生多起事故，讓事故當事人空等多時，時有怨言；且處理人員應對態度欠佳，屢遭詬病。
- (六) 各種管制器材設備普遍不足：遇重大交通事故、雨天交通事故及夜間交通事故，因欠缺管制及夜間照明設備與錄影等照相器材，致蒐證不齊，難以確保處理人員的安全與現場跡證之保全。
- (七) 日本交通警察組織健全，交通事故蒐證程序完整，且經由本研究分析結果確有值得國內學習之處，故國內應逐步朝日本相關組織及程序等方向努力。

二、問卷調查結果分析

綜彙「法官、檢察官」、「事故鑑定委員」等訪談對象及「事故處理人員」、「事故當事人」、「專家學者」等問卷調查，對高雄市現行交通事故處理品質之主要意見，結論如下：

- (一) 目前高雄市事故處理品質：在問卷調查中，以「專家學者」之滿意度最高（3.0），「法官、檢察官」（2.82）、「事故處理人員」（2.74）、「事故當事人」（2.62）、「事故鑑定委員」（2.42）等，均趨向於不滿意，而總平均值（2.72）。
- (二) 交通事故處理人員對整體之評價：在問卷調查中滿意值僅 2.74，傾向於不滿意，其中以「單位之間協調」滿意度最高（3.0），「執勤裝備」（2.96）滿意度次之；而滿意度最差者為「升遷之管道」（2.41）、「專業能力」（2.57）等，顯示交通事故處理員警的升遷管道暢通及專業能力訓練，有待加強。

- (三) 交通事故當事人對本市事故處理之評價：在問卷調查中滿意值僅 2.62，傾向於不滿意，以「申請證明書、申訴管道」滿意度最高 (4.11)，惟在「到場之速度」(2.27)、「服務態度」(2.34)、「處理公正性、公平性」(2.38)、「處理裝備」(2.45) 等滿意度最差。顯示本市交通事故處理專業項目，未獲得民眾之認同，上述問題除加強教育訓練外，員警之服務態度仍有待提升。
- (四) 專家學者對本市事故處理之評價：在所有問卷調查中認同值最高 3.00，其中以「現場攝影能力」、「處理知識與技能」、「服務態度」、「交通管制及跡證維護」等認同度較高 (分別為 3.27、3.13、3.08、3.02)；而認同度最差者為「迅速完成處理之認同度」(2.85)、「跡證蒐集品質認同度」(2.85)。顯示第一線處理員警的迅速完成現場處理及蒐證專業能力，有待努力。
- (五) 交通事故鑑定 (覆議) 委員對事故處理品質之評價：在所有問卷調查對象中，認同值最低只達 2.42，整體認同度值均偏低，其中以「跡證蒐集品質認同度」、「法律專業素養、分析肇責」、「資料滿足鑑定工作」(均為 2.88) 認同度最高；而認同度最差者為「迅速完成處理之認同度」(2.35)、「良好繪圖能力」(2.59) 等，顯示本市交通事故處理員警的專業能力，仍待加強。
- (六) 法官、檢察官對事故處理品質之評價：在問卷調查中認同值僅 2.82，傾向於不認同，其中以「法律專業素養、分析肇責」認同度最高 (2.94)，「蒐集各項跡證能力」、「跡證蒐集品質認同度」、「良好現場攝影能力」(均為 2.89) 認同度次之；而認同度最差者為「良好繪圖能力」(2.67)、「完整之知識與技能」(2.72) 等，顯示本市交通事故處理員警的現場繪圖能力、現場跡證蒐集與現場攝影等仍有諸多缺失，值得有關單位加強專業技能訓練。
- (七) 綜上，在不同領域人員之下，因對事故處理之品質項目需求度不同，認知略有相異，故對事故處理之滿意度、認同度有顯著之差異。鑑定機關及司法單位，因事故鑑定及偵查審判之故，對「現場繪圖」、「現場攝影」、「完整跡證蒐集」等要求較高，故認同度值較低；而事故當事人對於「迅速到場時間」、「公平、公正處理」、「服務態度」等與本身之利益關係密切，故對此項事故處理品質要求有較高之傾向；交通事故處理員警則對「升遷管道」、「專業能力」、「裝備器材」等有較高之期待。

5.2 建議

從本研究與實務工作中，建議主要改進期程如下：

一、近程工作

- (一) 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發與證照 (書)。對於取得證照 (書) 之員警應為往後升職、調職之重要參考依據，以留交通專業人才。
- (二) 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，以爭取時效。實務上，第一線交通事故處理員警欠缺「現場救護與處置應變能力」，因重大交通事故之發生，除交通警察單位外，消防

- 救護單位、刑事、外事、鐵路警察單位、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），以及警廣等廣播媒體等均可能參與支援交通事故相關工作，目前對於相關單位參與道路交通事故現場處理並無一套標準作業程序（SOP）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。
- （三）高雄市肇事民眾問卷調查，最不滿意項下以處理員警延遲到場處理最為詬病，建議在交通大隊勤務指揮中心設置專責交通事故之指揮人員，迅速指揮、調度、管制事故，以提升效率。
 - （四）訂定到達交通事故現場實施計畫，警察分局或交通大隊均需明定規範通知最先抵達現場者協助工作，善用並調派現有執勤人員，而非全賴交通專責處理人員全程負責。其先抵達現場之警力，可由轄區分局派出所、警備隊線上巡邏之警力到場，以協助現場管制、疏導交通。
 - （五）處理交通事故有如救火之急，抵達現場應以救護傷患列為第一優先，現場傷者如情狀緊急，應儘可能先予急救，例如採取人工呼吸、心肺復甦術等，且移動傷者之前，應先觀察傷勢，不可貿然行動，以免徒使傷勢惡化，惟目前交通事故處理員警欠缺此項專業訓練。

二、中、長程工作

- （一）現行交通事故涉及刑事案件部分，由刑事警察負責偵辦與移送，等於是將一件案件分成交通事故與刑事案件兩部分處理。然而從監察院 91 年糾正文及專家座談會議內容，可發現現行做法並不適當，參考美國、日本、中國大陸交通事故處理模式，此類案件也都是由事故處理單位負責全案處理。因此，本研究建議將來交通警察在合理的人員編制及訓練下，應朝一案到底的處理方式，全部處理各類交通事故案件。
- （二）道路交通事故處理專業化，比照成立刑事警察局，成立交通警察局，統籌規劃辦理全國行車事故之處理、蒐證、分析、鑑識比對等各項工作，已收事權統一之效。並在縣、市警察局（北、高兩市除外）所轄警察分局，成立專責之永久性交通事故處理單位，負責現場跡證鑑識作業，以統一權責。
- （三）鑒於死傷交通事故常發生於道路之交叉路口，然因為號誌問題，致肇事之民、刑事責任無法釐清，並衍生許多糾紛，建議地方政府在財政許可之下，應於重要路口或肇事路口，廣設 CCD 監視系統（目前高雄市交通局已預定裝設 200-300 組，儲存六個月資料）。並結合民間自行裝設之監錄器及警察局所裝置之固定桿雷達測速照相器。
- （四）A3 類交通事故約佔全年之 A1、A2 類之交通事故總和（A3 類高雄市一年約一萬件），建議比照美國在無傷亡之單純財損交通事故，交由民間保險公司負責處理，以降低警力之工作負荷，並可提升員警之事故處理品質。
- （五）配合警政署建置【道路交通事故處理 E 化系統】，由交通事故現場處理（繪圖、攝影、筆錄製作等）之前端作業，審核小組之中端審核作業，至交通事故統計分析、交通事故資料線上申請查詢等後端作業，建置肇事資料庫。

- (六) 目前全國報案系統，有關治安方面有 110 專線，消防救災方面有 119 專線；惟交通事故、交通服務等，尚未設置交通肇事報案專線，建請交通部比照考慮設置服務專線。

參考文獻

1. 內政部警政署，整合事故調查資料作業流程管理規範，2003 年。
2. 內政部警政署，93 年道路交通安全與執法國際研討會論文集，2004 年。
3. 內政部警政署，93 年度專責事故處理人員肇因分析講習班教材，2004 年。
4. 李昌鈺原著，林茂雄譯，刑案現場蒐證（四版），中央警察大學，1998 年。
5. 陳高村，道路交通事故處理與鑑定，自印，1997 年。
6. 監察院，(91) 院台交字第 09125000214 號糾正案文，2002 年。
7. 蘇志強、王文麟等，交通事故處理工作手冊研編（I 研究報告、II 技術手冊、III 操作手冊），第六期院頒道路交通秩序與交通安全改進方案成果報告，1998 年。
8. 蘇志強、詹永茂，交通警察局專業組織架構之研究，中央警察大學，碩士論文，2001 年。
9. 蘇志強，交通事故偵查理論與實務（增訂一版），中央警察大學，民國 91 年 12 月，2002 年。
10. 交通事件搜查研究會，交通鑑識，東京法令出版株式會社，昭和 56 年 10 月。
11. 林洋，上山勝，大慈彌雅弘等，自動車事故鑑定方法，株式會社技術學院，昭和 61 年 7 月。
12. 佐藤武，上山勝，大慈彌雅弘等，自動車交通事故調查，株式會社技術學院，平成元年 3 月。
13. Baker, J. S (1976), Traffic Investigation Manual, Northwestern University Traffic Institute.
14. Baker, J. S. & Fricke, B. L. (1986), The Traffic Accident Investigation Manual, Northwestern University Traffic Institute.
15. Fricke, B. L. (1990), Traffic Accident Reconstruction: Volume 2 of The Traffic Accident Investigation Manual, Northwestern University Traffic Institute.

