



公安交管“放管服”勇破壁垒 跨界融合步步为赢

重庆“警保联动”协同共治再谱新篇



“警保联动”快处快赔中心开展交通事故后台定责、理赔



“警保联动”劝导站排查摩托车驾乘人员佩戴头盔、安全行驶情况



“警保联动”快处快赔点高滩岩站，在黄全周期间强化现场服务保畅通

“为深入贯彻中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》、公安交管“放管服”改革和市公安局“民生警务”的部署要求，市公安局交巡警总队始终坚持改革破题、创新发展，把“警保联动”作为打破部门壁垒、优化资源配置、实现跨界融合，提升协同共治和服务群众水平的创新性、长远性工作来抓，会同中国人寿重庆分公司于2018年4月16日启动了“警保联动”工作。

两年来，“警保联动”从推行之初的交通事故快处快赔，逐渐扩展到农村交通安全劝导、车驾管便民服务、“空地一体化”应急救援、交通事故矛盾纠纷调解等多项跨界领域，实现了从人员“相加”到勤务“相融”，从信息“封闭”到资源“共享”，从运行“融合”到机制“融活”的质量变革、效率变革、动力变革，取得了良好社会效益，打造了重庆“警保联动”品牌，为我市创建安全、畅通、文明、和谐的道路安全环境打下了坚实基础，书写了我国道路交通安全管理变革的新篇章。在去年召开的全国公安交管工作会议、公安部和中国银保监会召开的电视电话会议以及部、局工作通报简报中，我市“警保联动”做法和经验均得到充分肯定并被全国推广。

应势而变 构建联勤共融新格局 走出交管服务“自留地” 提高社会服务含金量

为进一步增强警保联动服务实效，市公安局交巡警总队为打破在简易事故处置、矛盾调解、应急救援等方面的局限性，通过走出交管服务“自留地”，提高社会服务含金量，实现部门优势互补、工作叠加优化。

首先，画好快处快赔“同心圆”——建立完善集警保“编组巡逻”“远程定责”“线上理赔”“联合调度”为一体的新型勤务模式。警保双方共投入一线“警保联动”队员349人、摩托车和查勘理赔车404辆，设置固定理赔点9个，处理道路交通事故共计31.34万余件，开展便民服务3900次，实现远程定责在事故发生后5分钟内完成、交通事故快处理赔最快15分钟到账，解决了“小事故”引发“大拥堵”，“小赔付”带来“大繁琐”的突出问题。

接着，打出纠纷化解组合拳——他们与

市高法院、重庆银保监局、市司法局、人保财险公司等部门进行深度融合、信息共享，大力开展道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”改革试点工作，成功调解案件1994件，调解成功率99.7%，涉案金额9384.18万元，其中一键理赔案件568件，一键理赔案件金额5700.95万元，全市事故矛盾纠纷调解耗时平均缩短20%以上，诉前化解率达80%以上，为群众节省了大量时间和法律成本。

与此同时，开启空地联动的新模式——建立“空地一体化”道路交通事故应急救援机制，健全道路交通事故信息通报、直升机调用、指挥调度、落地保障、配合转运、医疗急救等配套制度，成功实施“空地一体”救援6次，及时救助危重伤员6名，实现了道路交通事故快速反应、快速调度、快速救援目标。

乘势而动 拓展联防共治新路径 跨界整合网点和队伍资源 筑牢平安防护网

针对农村道路交通线长、面广，监管力量薄弱这一重点难点，市公安局交巡警总队从优化资源配置入手，通过优化整合农村保险服务网点与农村交通安全劝导站，实现双方网点、队伍资源的“跨界整合”，为全面服务乡村振兴战略、参与农村交通安全共建、建设平安乡村等做出积极探索。

共建农村“劝导点”——共建“警保联动”劝导站，聚合保险公司协保员、村干部和治保员等干群力量1万余人，统一配备标识标牌、执法用品等设施设备，劝阻制止各类交通违法行为32万余件，劝查获酒驾、醉驾等严重违法近210余起，协助发现、处置道路安全隐患1942处，实现了一站多能、一人多岗。

今年，面对突如其来的新冠肺炎疫情，警保联动农村劝导站应时转型为基层“防疫站”，劝导员成为乡村“防疫员”，负责人渝

村通道和人村通道的交通管控和疏导，有效把守住了农村防疫抗疫安全关。

共建基层“服务站”——依托保险公司网点优势打造农村车驾管社会服务站，将机动车临牌办理、驾驶证补换证等5项车驾管业务以及交通违法查询、处理、缴款等服务移植到保险网点，覆盖全市37个涉农区县，试点应用电子保单联网核查，办理车驾管服务8.6万余笔，登记电动自行车86.7万辆，被群众亲切称为“家门口”的车管所。

共建协查“新平台”——建立重大交通事故信息通报、理赔案件调查处理等“反保险欺诈”常态联系机制，搭建车辆轨迹智能研判平台，研发打击保险欺诈战法模型，配合人保公司开展交通领域涉保诈骗信息研判600余条，协助调查涉嫌车险欺诈案件296件，涉及金额2952.38万元，有力震慑了涉车类骗取保险诈骗犯罪行为。

借势而为 注入联控共建新动能 纵深推进信息共享 “警保联动”服务社会接地气

针对“警保合作”信息共享、规范运行，在共享“开放度”和“广泛度”上下功夫，为借船出海、借梯上楼铺设好前进的“轨道”。

做大开放式信息链条——搭建交通事故线上快速处理平台，推动全市24家财产保险公司与交管“12123事故快处平台”信息对接，实现跨地域、跨机构、跨层级的保险承保、理赔以及事故等信息的互通共享，打通了事故在线快处快赔服务“最后一公里”，互联网在线快速处理事故数量占比提升到90%以上，努力让数据多跑路、让群众少跑腿。

建立规范化的运行机制——制定下发警保联动农村劝导站、车驾管社会服务站、村社路长制等指导性、规范性文件，加大指导、监督、培训和考核工作力度，全市新增警保合作路长2100人，农村劝导员每月最高补助提升至3000元，为农村劝导站的持续发展注入了全新动力。

拓展共享性的宣传空间——依托车驾管社会服务站、劝导站，发放交通安全宣传资料300万余份，原创制作《携手》MV和形象海报并依托商圈标志建筑物LED屏投放，利用H5、GIF动画等新媒体产品和手机客户端、抖音、朋友圈小视频等方式，不断拓展了“警保联动、服务群众”的宣传面和影响力。两年来，共计2000余人次警保同行来渝交流学习。

市公安局交巡警总队相关负责人称，下一步警保双方将认真总结“警保联动”两年来的经验成效，坚定不移贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，坚持“以人民为中心”的发展思想，认真落实市公安局“民生警务”等工作部署，不断创新深化“警保联动”各项措施，不断提升人民群众幸福感、获得感和满意度。

深度融入疫情防控大局 拔戎亮剑 “警保联动”为战疫贡献力量

今年，面对新冠肺炎疫情，我市警保联动各类服务站点临危受命，积极拓宽公共服务实践，农村劝导站应时转型为基层“防疫站”、12123平台、车驾管服务进一步强化云端功能，车险理赔实现实时视频查勘和网上办理……“警保联动”不断拔戎亮剑，亮点层出不穷，服务数据不断积累，更多的创新举措在持续深化中……

“劝导站”变身“防疫站” “警保联动”成为农村抗疫先锋

疫情期间，奉节县鹤峰乡青杠村的向良兰连续25天坚守岗位带着体温检测仪、拿着笔记本，为进出村道的车辆进行一一登记，测量乘车人员体温、记录外地车轨迹，为青杠村的村民们把守“安全关”。

两年前，向良兰应征担任青杠村“警保联动”劝导站劝导员时，每天的主要工作是巡查乡村道路，劝导制止交通违法行为，发现、处置、上报道路安全隐患，协助办理机动车交强险和相关保险服务等。

“农村地区疫情防控是一项十分紧迫且艰巨的任务，我们与湖北省交界，每年都有大规模人员返乡，防疫任务难度大。”奉节县相关负责人说。既要阻断疫情的传播，又要避免乡村道路堵塞，保持必须物资和农产品的正常流通，这是一个相互矛盾的难题。如何在最短时间组织数百人分散到盘根错节的乡村路网之中，如何在最短时间为这数百人建设防疫站点设施，看似一个不可能完成的任务。

疫情发生后，警保双方配合当地政府，一夜之间将奉节县139个“警保联动”劝导站改建为防疫站，这些站点均设置于省道与村道的交叉处，每一个站点可以实现两至3个村道的交通管制和疏导，实现一车一杆防控疏导的有序管理。139个“警保联动”劝导站基本实现了全县32个乡镇360余个村全覆盖，为第一时间控制疫情传染奠定了坚实基础。

据介绍，劝导站转型为“防疫站”后，劝导员肩负起了新的职责成为乡村“防疫员”，协同当地政府疫情防控人员进行交通管控、防控排查、防控宣传、防控消毒、返乡务工人员管理登记、非本村车辆劝返、驾乘人员测体温等多项繁琐工作。

“警保联动”劝导站向防疫站的迅速转化，得益于我市交巡警总队和人保财险重庆分公司创新建设的警保联动系统服务模式。自2018年起，人保财险在重庆全辖累计投入约2000万元，不断建设和完善“警保联动”劝导站的硬件设施。

疫情期间，这些农村劝导站覆盖面进一步拓宽，全市“警保联动”劝导站达到1100余个，队伍达2700余人。警保联动劝导站变身防疫站，阻断了病毒传播途径，实现了零感染、零接触，有效地把守住了农村防疫抗疫安全关。



“警保联动”劝导站在疫情期间协助开展信息登记

“车驾管”升级云服务 “家门口的车管所”利民惠民

对于巴南区的陈女士来说，警保联动车驾管社会服务站让她获益良多。这个离她家不到一公里的“家门口车管所”，让她两年来方便快捷地办理过多次业务。

“我们家二手车过户、违法查询和处理都是在这里办理的，出门走几步就到，特别方便。”陈女士说。

疫情期间，陈女士减少了一切不必要的出行，在家自我隔离。借助交管12123平台可以方便地处理与车辆相关的业务，但是车辆上线年检的事情还是让她犯了难。

很快，警保联动车驾管社会服务站，将“网上车驾管”小程序升级，进一步丰富和拓展服务，可在线申请年审预约，解决了群众疫情期间车辆年审难题。

陈女士说，“以前去家门口办业务就感觉很方便啦，现在不出门在家就能办，确实先进！”疫情期间这种让群众零接触、零感染的服务形式进一步得到社会肯定。

据了解，市公安局交巡警总队联合人保财险在传统服务网点设立车驾管社会服务站，群众可一站式办理核发临时行驶车号牌、核发免检车检验合格标志、二手车过户、交通违法查询及处理等业务，减少了群众办理驾管业务路途奔波、排队等候耗时长久的不便。

目前，我市已建设并运行警保联动车驾管社会服务站74家，实现全辖区覆盖。去年全市累计完成车驾管服务8.6万笔，其中免检年审7万笔、临时号牌0.9万

笔、违章查询处理0.6万笔、打印事故责任书436笔、证照补换311笔，每季度服务量环比增长30%，“少跑腿多办事”的便民服务受到广泛认可。

据悉，今年警保联动车驾管社会服务站将继续提升服务能力，计划新增驾驶证审验、驾驶证扣分学习、摩托车新车上牌、车辆查验功能试点等功能，竭诚为群众提供省时省心省力的一站式服务及咨询。

视频快处送车到家 全力战“疫”高效保畅通

“您好，请问您需要什么帮助？”

“请您打开线上视频，我将通过视频连线为您进行现场查勘。”

“请您向后移动两步距离，我将查看车灯具体情况。”

2月初，家住渝中区的王先生驾驶车辆发生事故，随即致电报案。

正值疫情期间，警保联动准确判断案件类型，由保险公司向车主提供高效快捷的线上视频查勘服务，查勘员通过与客户视频连线方式，在线指导客户完成事故照片及各类证件拍照，高效协同完成了线上查勘。与此同时，交巡警可以通过后台远程定责，对于轻微事故，交巡警和保险理赔员都不用现场处理，不但有效节约了车主等待定责、定损时间，减少了道路拥堵，也减少疫情期间人员的直接接触。

2至3月期间，市内路面车流量较小，事故频率较低，但是车主处理事故、维修车辆的困难比较突出。针对这个痛点，警保联动对维修车辆确有困难的车主提供了事故处理全托管服务。渝北区发生事故的车主李先生也借助“中国人保”微信公众号，联系上警保联动查勘员。为了降低交叉感染风险，李先生将车辆钥匙交予查勘员后便自行回家，警保联动查勘员留在现场协助事故车辆定责、定损、上拖车，并在车辆维修完毕后，送车至车主车库。至此，警保联动协助群众完成了一次复杂的交通事故处理过程，而车主始终安心待在家中，无需东奔西跑办理各种手续。

据悉，面对新一阶段的疫情防控新形势，交巡警总队和人保财险为警保联动摩托车骑巡队员新配备了专用的无线寻呼系统，便于第一时间调度周边最近距离的警保联动队员现场处理事故、协助疏导交通。

本版文字由李雨蔓采写
图片由市公安局交巡警总队和人保财险提供



“警保联动”在杨家坪步行街开展交通安全宣导活动