■ 调查动机

近日，江苏淮安的钱女士来电反映：自己去年买了一辆纯电动汽车，最近要给车续保时，之前投保的某保险公司拒保了，工作人员称因为在车险系统评分中得分过高，为高风险，因此被拒保。“过去一年间我的车都没出过险，怎么突然就被判定为风险系数高了？”钱女士感到莫名其妙。

无独有偶，北京车主王先生也来电称：自己前不久购买了一辆油电混动汽车，投保时遭某保险公司拒保，对方称风险过高，但又没有说明具体是什么原因导致的风险过高。“我之前开了10多年燃油车，从没遇到过这个问题。”王先生说，后来在4S店帮助下换了家保险公司才投保成功。

为什么新能源车频频遭遇拒保问题？保险公司拒保是否违法？在当前新能源汽车市场大热背景下，保险相关业务是否需要完善？带着问题，记者进行了调查采访。

以高风险为由拒保又不说明理由 多花2000元买座位险才能续保

新能源汽车续保怎么成了难题？

□ 本报记者 孙天骄

买了新能源车，向同一家保险公司第二次投保时被拒，工作人员称保险公司评分认定为“高风险”，这让江苏淮安的钱女士很生气：“我开车从来都小心翼翼，遵守交通规则，过去一年都没出过险，何来的‘高风险’？”

更让她气愤且不解的是：在被该保险公司评分认定高风险后，仿佛被打上了“烙印”，她连续咨询了多家保险公司，对方均以“未通过系统审核”为由拒绝承保。

无奈之下，钱女士又打了第一家保险公司官方投诉电话，业务经理回复称系统已无法更改，但可以到柜台人工办理业务。钱女士来到柜台被业务人员告知，必须打包购买座位险才能为其承保。最终，钱女士只能多花2000元购买了座位险，这才让自己的车顺利投保。

《法治日报》记者近日调查发现，上述情况并非个例。不少新能源车主反映，在为车辆续保时遭到了拒保，或者被强制要求附带购买其他险种才能上保险。此外，一些保险公司拒保存在标准不透明不统一、未充分提示投保人、变相加价等问题，为新能源车主所诟病。有车主直言：“新能源车投保怎么这么难？”

要么拒保要么提高保费

与钱女士一样，北京昌平的张先生遭遇了相同经历。2023年1月入手一辆新能源汽车的他，在当年年底咨询续保问题时却被告知，保险报价1万多元，比第一年的报价直接涨了3000多元。

“我是通过4S店工作人员联系的保险公司，因为无法接受如此离谱的涨价，我让工作人员帮我查了一下其他保险公司的报价，结果他告诉我其他公司都是拒保状态。但到底为什么大幅度涨价，又为什么拒保，没有一家保险公司明确说明理由。”张先生说，他还专门打过保险公司的官方电话，试图问出到底是哪里出了问题。“但客服一问三不知，只说系统里就是那么显示的，他们也查不到原因是什么。”

后来张先生托4S店工作人员多方打听，才得知最开始的保险公司因张先生行车里程数过高，系统判定其车辆存在开网约车的风险，所以大幅度上涨了保费。“而由于这类数据是和其他保险公司共享的，所以其他保险公司也直接把我给拉黑拒保了。”

最后，张先生放弃了以高价在该保险公司续保，而是选择了一个之前从未听说过的小保险公司。“从车主角度来说，我肯定更愿意选择大的保险公司，更安全也更有保障。但这些公司要么保费大幅度上涨，要么直接拒保，让我别无选择。”

张先生把这一经历在新能源车友群里分享后，立刻得到另外两名车主的附和。其中一名车主是因为第一年选择在一家名不见经传的小保险公司投保，第二年想换保险公司时，被告知他没有上险记录，所以拒绝承保；另一名车主则是因为喜欢自驾，行车里程数较高，和张先生一样被系统判定为网约车而拒保，最后经申诉才得以以一个极高的保费价格为车辆续保。

“我之前两辆车都是燃油车，从来没有遇到过这种情况。”这次经历让张先生觉得新能源汽车投保还有很多需要完善的地方，一个是保费涨跌是否应告知车主一个明确统一的标准，另一个是如果拒保起码告诉车主具体原因，并且提供一个申诉的渠道。“我根本没开网约车，里程数高是因为自驾游出行，但系统直接判定为网约车，完全没地方说理去。”

值得注意的是，张先生在咨询多个保险公司时，有些保险公司拒保商业险，但提出可以为其承保交强险。还有的保险公司直接拒保所有险种。

北京瀛和律师事务所律师韩晓娟介绍，保险公司拒保交强险是违法的。根据《机动车交通事故责任强制保险条例》，投保人在投保时应当选择从事机动车交通事故责任强制保险业务的保险公司，被选择的保险公司不得拒绝或者拖延承保。保险公司拒绝或者拖延承保机动车交通事故责任强制保险的、强制投保人订立商业保险合同的，由国务院保险监督管理机构责令改正，处5万元以上30万元以下罚款；情节严重的，可以限制业务范围、责令停止接受新业务或者吊销经营保险业务许可证。

北京中银律师事务所高级合伙人索维华告诉记者，交强险不得拒绝承保，但商业险可以拒保。不过，保险公司如果在与车主洽谈商业险业务过程中，以“亏损严重”“要求附带购买其他险种”等为由拒保，或在事先未说明的情况下，大幅度上涨保费，要在缔约前向客户明确履行告知义务。

“保险公司应当尽职尽责，在格式合同及销售保险产品的宣传材料中，根据新能源汽车的风险情况等相关因素确定承保的费率，并公开费率的计算标准和法定依据；在拒保时向客户充分说明拒绝的理由；对有新能源汽车投保意向的客户履行详尽的告知义务，避免因失职承担相应的法律责任。”索维华说。

多方面因素导致投保难

近日，记者以“新能源汽车 拒保”为关键词在多个社交平台进行检索发现，有相关经历的新能源车主不在少数。从车主的经历分享中可以了解到，被拒保的情况基本可以分为以下几类：一是车辆被系统判定风险过高而直接拒保；二是车辆出险率高，有些公司拒保，有些公司则是大幅度上涨了保费；三是相关车型、品牌被保险公司划为“管控车型”。

新能源汽车投保难根源何在？

为此，记者咨询了多家保险公司客服。根据反馈，保险公司一致认为保险方不会无理由拒保，主要的矛盾点在于商业险方面车主对保险公司的报价不认可。

“如果是系统判定该车辆风险过高，那可能该车辆条件不符合公司承保标准，或者车主隐瞒了车辆存在网约车业务的信息。”一名保险公司客服举例说，如果行车里程数超过一定标准（每年约2万公里）或某款车型出险率高，经系统评分过高也可能会直接拒保。系统一旦拒保，在整个线上申请环节就无法更改了，但有时车主可以通过线下人工柜台办理，只是保费系数肯定要高一些。

河北一名汽车保险业内人士丛先生告诉记者，新能源汽车拒保情况确实时有发生，导致保险公司作出拒保决定的可能因素包括：车辆违章过多、车主出险率高、车主年龄偏低、车辆品牌故障率高等。

丛先生从行业角度分析说，目前，新能源车投保是按照国家补贴前的车价计算的，并不是按照车主实际补贴后购买的价格计算，这就使得保费本就会高一些。此外，保险公司的条款和税率调整有滞后性，跟不上新能源汽车的技术迭代和市场需求。

据索维华介绍，保险公司之所以不愿承保一些新能源车，原因在于新能源车保险业务的加入，打破了传统的车险体系，直接导致承保利润下滑。新能源车的构造决定了其维修成本也即理赔成本过高，新能源汽车的一体化压铸设计，牵一发而动全身，且车身预装各类传感装置；新能源车车型更新换代快，一些车型销量偏少，导致零配件难以量产。这些都导致维修成本居高不下。根据中国银保信数据，家用新能源汽车核心动力的损毁率是燃油车发动机事故率的3倍。

在韩晓娟看来，新能源汽车投保难的原因主要在于，新能源汽车出险率和赔付率、维修价格、成本压力相较于燃油车更高。由于新能源车扭矩大、加速快等特性，再加上其客户群体相对年轻，相较于传统燃油车，新能源车在设计和配置上更为花哨，一些车主驾驶习惯没能及时跟上，智能化部件比如感知系统、车路协同系统一旦失效可能会带来交通风险，意外事故发生率相对较高。

“近两年，新能源车尤其是纯电汽车正在快速进入公共出行领域。有些地区投入运营的新能源网约车占网约车总量的95%以上，大部分都是纯电汽车。实践中，确实因为新能源车中的营运车辆拉高了整个新能源汽车的出险率。”韩晓娟分析说，同时，新能源车险保障更好：主险明确了无论在行驶、停放或充电时起火，导致“三电”系统（电池、电机、电控）的损失，符合条款要求都能赔，也意味着保险公司承担的成本会更高。

制定统一规范优化险种

近年来，新能源汽车市场不断发展壮大。

根据官方数据，2023年新能源汽车产销量分别达到958.7万辆和949.5万辆，我国新能源汽车产销量占全球比重超过60%。2023年国内新能源汽车销量占全部汽车销售量比重达31.6%。截至2023年底，我国新能源汽车保有量为2041万辆。

在韩晓娟看来，汽车大众消费正在由燃油车逐渐转向新能源车。在公共出行领域，车辆切换至新能源已经是大势所趋，因此新能源汽车的投保问题应该跟上，需要立法层面、有关部门、保险行业、车主等多方合力进一步改善。

韩晓娟说，想要改善新能源汽车投保问题，要区分新能源汽车的交强险和商业险。对于交强险来说，保险监督管理机构应当加强监督和处罚力度；保险公司应当提升社会责任感，积极承担社会责任，依法开展业务；要建立完善的投诉举报渠道，方便车主和车辆管理人在遇到保险公司拒保、要求附带购买其他险种等问题时进行投诉；媒体加强针对性宣传，提升车主和车辆管理人的法律意识。

对于商业险来说，韩晓娟建议，立法层面应与时俱进，进一步完善《中国保险行业协会新能源汽车商业保险专属条款（2021版征求意见稿）》，在车损险、第三者责任险、车上人员责任险、外部电网故障损失险、自用充电桩损失保险、自用充电桩责任保险等方面根据新能源汽车的特点予以优化。

索维华建议，政府应针对保险公司在新能源车保险产品开发、定价、理赔等方面制定统一规范，应加大对新能源汽车险市场的政策支持力度，包括税收优惠、财政补贴等措施，降低保险公司的经营成本，提高其发展新能源汽车险业务的积极性。同时，有关部门应针对目前新能源汽车投保难现象组织深入调研，研究制订解决对策方案，为政府出台政策和法规建言献策，并加大执法监管力度，公平公正及时有效地处理投诉举报问题。

提到保险行业，索维华认为其应针对新能源车投保难的具体问题加强整改，调整改善保险合同签约环节的告知程序，倡导和培养员工人性化服务的理念和模式；尝试建立专门的新能源汽车险理赔团队，提供专业的理赔指导和服务；利用大数据、人工智能等技术手段，提高理赔过程的智能化水平；加强与新能源汽车制造商、维修企业等合作，提高理赔服务的便捷性。

“在新能源汽车产业的发展过程中，整个行业都应加速研究、努力克服新能源车险领域的专业难点，推出相关产品，使新能源车险产品和服务较以往明显提升，保单条款更加清晰严谨，保险责任明显拓宽，附加服务更加丰富。”韩晓娟说，在此基础上，还需要丰富新能源汽车商业保险的供给方。很多汽车生产厂商也成立了汽车保险代理有限公司或者保险经纪有限公司，也有新能源汽车品牌收购财险公司，发展自营保险业务。未来的车险市场受规模化、新车降价以及保险公司和新能源汽车品牌之间保险业务竞争等因素影响，保费势必会出现下降趋势，让消费者享受到实惠。

韩晓娟说，为了区分保险费用，建议网约车平台为平台自营车辆统一购买运营商业险以及承运人责任险，对于合作车辆，也应当监督车主或者管理人投保商业险。此外，需要从上游新能源生产企业、零部件企业、质检等各个环节投入合作，降低车辆管理结构风险，才能最终有效保障到每一个人。

“新能源车车主应加强对新能源车相关政策法规的了解，提升自身维权意识以及驾驶技术和必要的养护常识，降低事故故障率；当面临无法投保或无法获得理赔时，可以向主管部门投诉或向法院起诉，维护自身合法权益。”索维华说。

漫画/李晓军

杭州交警创新推出『优驾容错』举措提升执法温度

千万人次交通违法被『有限度地宽容』

□ 本报记者 王 春
□ 本报通讯员 吕佳慧

口头警告、教育短信、现场提醒单……自浙江杭州交警推出“优驾容错”以来，至今已有1010.4万人次被免罚教育。

“优驾容错”，是交警部门针对未影响交通安全的轻微违法和有良好安全驾驶记录的驾驶人依法给予口头警告而免除罚款处罚的一项交通安全管理执法措施，背后折射出的管理逻辑是：通过“有限度地宽容”，让守法者在“不得已”或“无心之失”的时候，获得“被原谅”的机会。

自2019年杭州交警推出“优驾容错”管理措施至今，对机动车和非机动车驾驶人的轻微交通违法行为有4项轻微不罚和17项首违免罚，激励越来越多的人增强了安全意识，自觉遵守交通法规。同时，杭州交警推进执法规范化改革，进一步提升执法规范化水平，实现了公安交警与交通参与者的良性互动、相向而行。

杭州市公安局党委委员、交警支队政委孔万锋近日接受《法治日报》记者采访时说：“处罚从来都不是交通管理工作的目的。在实施‘优驾容错’过程中，杭州交警以打造‘枫桥式警队’为目标，以教育和处罚相结合的人性化执法方式，引导群众遵守交规，共同营造良好的交通环境，有效化解了大量执法争议和矛盾，进一步践行了公安交警版‘枫桥经验’，让群众感受到法治温度与人文关怀。”

执法有温度群众更守交规

近年来，杭州市机动车保有量达到442万辆，新能源汽车76.9万辆，电动自行车690.1万辆，机动车驾驶人共计有542.5万人。如此庞大密集的车流量，构成了杭州市复杂的驾驶环境。

但数据显示，杭州交警道路交通违法查处总数近年来呈大幅度下降趋势，代表城市交通安全水平的万车死亡率从2019年的万分之二点四下降到2023年的不足万分之一，明显低于全国平均水平，杭州的道路拥堵各项指标也得到了明显的提升。

车辆越来越多，道路交通安全秩序却越来越好，这是如何做到的？

“原先，我是很抵触交警罚款的。但因为‘优驾容错’，我对交警的看法有了极大改观，也开始支持和理解他们的工作。”杭州车主王女士告诉记者，某日她一个人开车送发烧的女儿去医院看病，因心急找了附近路边的一个空位停车。此次违停，她没有收到罚单通知，等来的是交警提醒短信。因为连续3个月无违法记录，王女士被予以警告教育，不罚款。这让王女士感受到了交警部门的管理非常人性化，从此也更加注意遵守交规。

“通过‘优驾容错’，我们交警不再只是管理者、处罚者，更是道路交通安全的维护者、劝导者、教育者。”杭州交警支队法制处处长葛幼法向记者坦言，“优驾容错”让交通参与者更加自觉主动遵守交通法规，让杭州交警队伍懂得了换位思考，为民执法，拉近了与人民群众的距离，完成了一次执法理念上的转变和提升。

“对我们这些身处执法一线的交警来说，‘优驾容错’改变了我们的执法态度和观念，也拉近了我们和群众间的距离。”上城大队四季青中队队长韩玉枫坦言。

在以前，交警执法单纯处罚，缺少人性化，很容易引发交警与违法者、交通参与者之间的矛盾，但通过“优驾容错”，交警与群众之间的关系得到了缓和，有利于交警更加顺利地开展工作，群众也能通过交警的警告教育加深印象，自觉参与到遵守交规中去，为构建和谐有序的道路交通环境提供支持。

对重点违法行为“零容忍”

不过，“优驾容错”并不代表着杭州交警执法力度的松弛。

“‘容错’的前提一定是‘优驾’。”杭州交警支队法制处综合指导科副科长宋杰称，在“优驾容错”的最初版本中就有严格规定，轻微违法的车主因连续3个月或6个月无违法行为在被警告教育而免罚后，无交通违法记录的时间将重新开始累计。

驾车打电话、不系安全带、变道加塞、闯红灯、逆向行驶……这些在驾驶过程中的“坏习惯”，往往是破坏交通安全秩序的“危险杀手”。

为加大整治力度，维护道路交通安全秩序，杭州交警在“优驾容错”3.0版本中，将这些严重影响道路交通安全的违法行为列入重点查处内容，开展严查严处。

从杭州交警支队给出的针对机动车几类重点违法处罚量的数据对比可以看出，相较前年，去年因驾车打电话、不系安全带等重点违法行为的处罚次数均有明显增长。

“对于酒驾、醉驾等违法行为，我们交警始终保持零容忍的态度。”宋杰告诉记者，相较前年，去年针对酒驾、醉驾的查处管控量也在增加。

去年11月的一个凌晨，交警吕越看到一辆黑色小轿车违规停在路边的导流带上，他走到车边，发现司机正呼呼大睡。吕越唤醒司机摇下车窗，一股浓烈酒味扑面而来。

确认司机黄某涉嫌酒驾的嫌疑后，吕越与增援警力将其带上警车，黄某因涉嫌危险驾驶被依法采取刑事拘留强制措施，将面临法律的严厉制裁。

自去年11月以来，杭州交警持续开展冬季突出违法行为专项整治行动，严查酒驾、醉驾，避免这样的违法行为危害到其他交通参与者，全力稳控杭州各辖区的冬季道路交通安全形势。

在针对重点违法行为的查处管控方面，杭州交警坚持严管不放松。近两年支队通过数据模型实时预警、精准打击“失驾”（指驾驶人由于醉驾、吸毒史、驾照过期、满12分等原因造成机动车驾驶证被暂扣、注销、吊销，从而失去合法的机动车驾驶资格的情况）人员2604人，均在24小时内作出拘留处罚决定；进一步加大对工程运输车、电动自行车“一大一小”两类车辆以及酒驾、闯红灯等事故高发相关联的重点违法的严格管理，与对执法质量与社会效应的严格考核，为群众平安出行营造畅通有序、安全踏实的道路交通环境。

提升结案时效和执法质量

如何在警力紧缺的情况下不断规范执法行为，降低执法差错，提升群众满意度？杭州交警从办案机制和执法监督等方面展开了积极探索和实践。

从打造专业化执法队伍的角度出发，杭州交警推进执法办案机制改革，形成案件及时办、集中办和集约管的执法办案新模式，实现“一站式”办案和执法监管“一体化”运行，进一步提升结案的时效，提高执法质量。同时配强执法监管力量，全量监管执法异常工作，按照“日清”、“周评”、“月考”模式，分级开展日常执法监督工作，建立复议案件日清和支队、大队、中队三级诊疗机制。

针对复议案件，杭州交警不断加强释法说理的能力，站在群众角度思考，进一步化解矛盾和争议。

近年来，杭州公交出行体系进一步优化发展，为城市交通畅通提升了较好的基础条件，摩托车这一类交通工具所承担的交通出行功能也逐步减弱。为保障道路交通有序、安全和畅通，杭州主城区早早便开始实施禁止（限制）摩托车通行的措施，但仍有部分群体忽视相关规定，驾驶摩托车上路而被处罚。

今年1月的一天，卢某骑着摩托车闯入禁摩区，引发了杭州交警的干预处罚。对此，卢某感到非常不满，发起了行政复议。

杭州交警支队西湖大队转塘中队指导员余巍详细分析了该复议案件的前因后果，并通过加微信、打电话的方式，结合情理法，耐心地与卢某进行沟通。最终，卢某在余巍的劝说疏导下认可了处罚，对自己的违法行为进行了深刻反思，并主动撤销了复议。

“作为执法者，我们要结合情理、法理进行换位思考，以此得到群众对于我们工作的支持和理解。”余巍说。

这些年，杭州交警通过不断的实践与探索，推出了一系列规范执法的生动举措，提高执法效率的同时，也为群众带去高质量且便捷的交通安全管理服务，有效化解了执法中的矛盾，降低执法争议和风险，行政争议案件总体下降2/3，进一步深化了“枫桥式警队”建设。