

山东法院打造道交纠纷全链条化解体系

以“最解忧”方式实现群众关切“最优解”

平安特稿

□ 本报记者 李娜
□ 本报通讯员 朱丽君 张传兵

道路交通事故责任纠纷长期存在多头跑腿、审理周期长、赔偿标准不一、保险理赔难等问题，是社会治理中一块难啃的“硬骨头”。

为解决这一问题，近年来，山东法院从一站式调处、统一裁判尺度、源头行业治理三个维度协同发力，逐步构建起一套“前端源头预防、中端实质化解、末端快速理赔”的道交纠纷全链条化解体系。

“我们坚持从群众需求出发，持续深化府院联动与行业协同，不断丰富‘枫行齐鲁·法护平安’道交解纷品牌内涵，做实做细道交纠纷多元实质化解。”山东省高级人民法院党组成员、副院长孙奕接受《法治日报》记者采访时说。据了解，2025年，全省法院36.70%的道交纠纷实现调撤化解，同比上升31.31%，机动车交通事故责任纠纷上诉率同比下降3.05个百分点，案件服判息诉率持续提升。

高效便捷

“以前处理事故，要跑交警队、跑保险公司、跑法院，现在一个地方全解决，真是太方便了！”今年5月，当事人小尚拿到赔偿款后，特意赶到日照市道交一体化处理中心致谢。

此前，小尚在交通事故中被撞致多处严重骨折，

对理赔等事宜一头雾水。令他没想到的是，躺在床上扫一下“道交解纷二维码”，便能直接连线一体化处理中心，事故认定、理赔流程、赔偿标准等疑问全部在线得到解答。随后，日照市东港区人民法院依托该中心，联合入驻的保险行业协会迅速启动联动联解，小尚与保险公司当场达成调解协议，短短三天内各项损失赔偿款全额到位。

高效解纷的背后，是山东法院对“一站解纷”机制的不懈探索。针对道交纠纷涉及部门多、群众反复跑腿的痛点，山东高院联合省公安厅、省司法厅等部门召开全省道交纠纷治理工作会议，推动全省16地市全部建立道交一体化处理中心，其中日照、临沂、济宁实现各县区全覆盖。中心将交管部门的行政调解，司法行政的人民调解、金融监管及保险行业协会等各方力量汇聚一处，实现责任认定、损失核定、司法确认、诉讼立案、保险理赔等全流程无缝衔接，最大程度降低群众的维权成本。

保险机构作为道交纠纷理赔的直接主体，是道交纠纷化解的“关键一环”。2025年，山东高院依托府院联动机制，与山东金融监管局、省保险行业协会会商，选取了5家道交纠纷案件体量大的省级保险机构，30家基层法院，开展保险机构深度参与道交纠纷多元化解试点工作。试点法院全面推行“集中调解+批量解纷”模式，每月设定“集中调解日”，组织保险机构理赔专员、理赔审核负责人、案件当事人面对面集中调解，当场出具理赔方案，批量纠纷得以高效实质化解。

同时，山东各地法院不断强化科技赋能，通过推

行远程化、智能化处置，实现线上调解、线上确认、线上理赔，让解纷“提档加速”。临沂市中级人民法院开发“快捷鉴”损害赔偿自助计算器小程序，并将赔偿标准嵌入其中，当事人只需简单输入交通事故的基本信息，就能估算出具体赔偿数额，稳定理赔预期。

完善规则

“同样的伤情，相似的责任划分，在不同的法院获赠数额可能差好几万元，这种不确定性是群众对司法公信力产生疑问的最大隐忧。”山东高院监审二庭庭长王启江介绍，这种情况很大程度上是由于误工费、护理费 etc 赔偿项目计算缺乏精细化、可操作的标准。

为彻底解决道交纠纷调处“标准不一”的核心痛点，2025年11月，山东高院联合省公安厅、省司法厅出台《山东省道路交通事故损害赔偿项目计算标准》。该标准明确了康复费、误工费、护理费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金等17项赔偿项目的具体计算方法、审查证据标准和适用情形，为调解、理赔与裁判提供了统一“度量衡”。

同时，山东高院坚持问题导向，聚焦类案持续提炼裁判规则，健全裁判标准动态统一机制。一方面，定期汇总审判实践中的新问题，聚焦责任划分比例、停运车辆损失、保险免赔条款等高频难点，通过制发疑难问题解答、发布典型案例等方式，为全省法院提供统一精准的裁判指导；另一方面，强化跨部门协同联动，系统梳理40余个事实认定与法律适用争议问题，与省公安厅等10余家省级部门建立会商机制，针对联合收割机属性认定、驾驶证超期等争议问题，在

“太快了，太感谢了！”

这份让群众惊叹的“快”，并非偶然。徐州市公安局牢牢把握信息化、智能化发展趋势，深入推进“巡处一体化”改革，结合“12358”机制，1分钟派警、2分钟出警、3分钟联系当事人、5分钟研判赋能、8分钟到场处置，让每一秒都跑出平安加速度。

如果说机制是“大脑”，那么街面警务站就是感知风险、快速反应的“触角”。徐州31个街面警务站全面升级，集巡逻防控、快反处警、服务救助、纠纷调解等八大职能于一身，采取“驻点值守+动态巡逻”模式，真正实现“屯警街面、动中备勤、有警处警、无警巡逻”。在云龙湖、“彭城七里”等游客密集区域，徐州市公安局科学划分51个夜经济值守点，34条警务站必巡线，71条派出所必巡线，定人定岗定责，采取“车巡+步巡+无人机巡”相结合方式，24小时不间断叠加巡逻，让“见警率、见警车、见警灯”成为街头最安心的风景线。

此外，徐州市公安局打破行业、地域壁垒，搭建多元参与平台，创新联动机制，广泛借助出租车司机、商户店主、物业保安、外卖骑手等社会力量，推动群防群治品牌多点开花。

推行“四心服务”模式

5月3日10时32分许，道路车流如织，通行压力巨大。徐州市公安局交安支队云龙大队接到紧急指令：一名幼儿突发高热，抽搐不止，急需送往徐州市儿童医院救治。铁骑队员李胜洁闻令而动，在滚滚车流中辟出一条“绿色通道”，引领送医车辆快速顺利抵达医院，争取到宝贵的抢救时间。

“只有聚焦群众急难愁盼，从细微处入手，将管理转化为服务，才能赢得真正的认可。”交安支队副支队长王永勤说。徐州公安坚持以服务民生为导向，创新推行“四心服务”模式——顺心、舒心、安心、暖心，力求让每一位出行者的旅途更有温度，实现安全畅通与群众满意的双赢。

畅通是舒心的前提。徐州公安主动融入城市发展大局，在重点景区、商圈设置交警执勤岗位66处，日均投入警力800余人，实行全域全时段巡防，围绕“彭城七里”等重点区域，实现949处路口信号灯联网，建成绿波带113条，覆盖613个路口，通行效率大幅提升。同时，对21个重点路口、7条道路、2个区域实施精准治理。

交安支队副支队长杨帆介绍，通过突破传统勤务的时空限制，依托高效运行的事故视频快处中心，徐州市公安局目前已线上处置轻微事故3462起，占比86.7%。

路通畅了，新的问题又来了：车往哪儿停？徐州市公安局从“小切口”入手，在主城区开辟8条道路，预留7000余个泊位允许有序停放，在“彭城七里”沿线增设网约车、出租车限时停靠点55处，泊位126个，同时推动党政机关内部车位对外开放及路面泊位免费停放。



平安影像

图① 7月21日，甘肃省兰州市公安局安宁分局银滩路派出所民警在辖区湿地公园执勤巡逻。

本报通讯员 张军扬 摄

图② 近期，山东省沂南县依汶镇数百亩荷花迎来最佳观赏期。7月22日，沂南县公安局依汶派出所组织民辅警在荷塘执勤巡逻，并开展防溺水和反诈宣传。

本报通讯员 王彦冰 摄

九江浔阳公安多措并举攻坚清结陈年积案

□ 本报记者 周孝清
□ 本报通讯员 李昕宇

“三年前被骗的2万元资金终于追回来了！”近日，市民周女士专程来到江西省九江市公安局浔阳区分局，为反诈民警送上锦旗表达感激之情。

“三年前被骗的2万元资金终于追回来了！”近日，市民周女士专程来到江西省九江市公安局浔阳区分局，为反诈民警送上锦旗表达感激之情。

浔阳区分局法制大队大队长曾小兵介绍，为彻底解决陈年积案问题，该局建立“一案一档、分类施策、对账销号闭环”工作机制。针对案情复杂、争议较大、久拖未结的案件，该局依托执法监督管理委员会平台，常态化开展集中会诊、专题会商，从证据体系、办案程序、法律适用等维度深挖问题症结，厘清办案思路，通过集体研判形成合法合规、贴合实际的处置意见，实现大部分存量积案问题清零、得到根本性解决。

不久前，浔阳公安侦破了一起诈骗案。2021年，董某想托关系做生意，找到好友杨某和张某帮忙。二人介绍刘某与董

某相识，声称刘某认识“有门路”的宋某，只要拿200万元打点关系，就能办成事。董某信以为真，准备了200万元现金装进果篮，交由刘某去对接，然而刘某并不认识宋某，而是辗转联系了商人王某，声称由王某负责具体运作。两年过去，生意毫无进展，200万元也打了水漂。意识到被骗的董某这才来到浔阳分局报案。

几年来，浔阳区分局民警反复走访相关人员，细致梳理资金流向，紧盯每一个疑点。由于案件时间久远，关键性证据缺失，办案民警通过反复比对多名涉案人员的口供，寻找刘某、王某等人交接钱款的细节，并持续宣讲法律政策。最终，刘某如实交代了自己诈骗董某200万元的犯罪事实。

据介绍，在全力清结旧案的同时，浔阳区分局坚守办案质量生命线，严把案件事实关、证据关、法律关，全力实现“案结、事了、人和”，确保每一起案件都经得起历史和法律检验。该局专门组建专项补证专班，聚焦证据链条薄弱、事实认定不清的积案，开展精准靶向补查补强，完善闭合证据链，全力将每一起案件办成铁案。

浔阳区分局相关负责人表示，接下来，该局将以更严的标准、更实的举措、更优的机制，持续深化积案清理和执法质效提升，坚决防止问题反弹，不断提升公安执法公信力。

数智引领政法工作现代化

□ 本报记者 孙立昊洋 鲍静

创新驱动发展，数字赋能监督。随着数字检察战略深入推进，大数据技术已成为破解法律监督线索发现难、类案治理不充分等痛点的核心抓手，为检察工作现代化注入了强劲动能。

陕西省延安市黄陵县人民检察院聚焦民事审判领域共性程序问题，依托民事裁定驳回起诉违法监督模型开展批量筛查与类案监督，以一份检察建议推动法院全域自查整改，通过法检协同联动实现“办理一案、规范一类、治理一片”的监督效能，以数字监督助力高质效办好每一个案件。

【案例】

在海量民事裁判文书中，如何快速识别隐藏的共性审判程序违法问题？黄陵县检察院给出的答案是：以大数据建库破局，用类案监督增效。2026年，黄陵县检察院在履行民事诉论监督职责中发现，裁定驳回起诉类案件常因送达程序违法、法律适用不规范损害当事人诉讼权利，但此类问题分散于个案中，传统人工审查难以系统摸排。该院启动大数据类案监督模式，依托民事裁定驳回起诉违法监督模型对辖区同类案件开展全量筛查，首批即锁定82条疑似违法线索。

为精准调查核实，承办检察官从线索库中随机抽取8件卷宗审阅，围绕送达程序、法律适用、管辖处理等核心环节逐一审查，最终确认违法情形，并依法向黄陵县人民检察院制发类案检察建议，建议县法院依法全面履行被告送达地址的确认和查证义务，对不符合驳回原告起诉的案件，依法审理，及时裁判；对符合驳回原告起诉的案件，统一法律适用标准；对依法应当移送管辖的案件，及时作出裁定，保障当事人的诉讼权利。

检察建议发出后，县法院在法定期限内书面回复，表示对检察建议指出的问题已进行全面整改，并将在今后的办案过程中严格依法推进诉讼程序，切实保障当事人合法权益。为推动问题长效根治，黄陵县检察院与县法院联合召开案件联席会议，检察机关向法院全量移交模型筛查的案件线索，共同梳理类案风险节点与裁判标准分歧。县法院以此为契机启动专项评查，对全部相关案件逐案自查，形成一案一评查表，汇总表形成专项评查报告，实现问题全排查、整改全闭环。

【解读】

“传统民事检察监督多依托当事人申请启动，呈现个案化、被动式、碎片化特点，很难发现批量案件中的共性程序问题。大数据类案监督，就是要打破信息壁垒，用数据思维重构监督模式。”黄陵县检察院党组成员、副检察长马文娜介绍，该院此次构建的监督模型，以民事诉论法及相关司法解释中关于驳回起诉、送达、管辖的规定为核心规则，对裁判文书关键信息进行结构化提取与逻辑碰撞，实现违法线索自动识别，批量推送。

据了解，过去排查同类问题需人工逐案翻阅卷宗，不仅耗时费力，还易受个人经验局限出现遗漏。通过大数据模型筛查，数天即可完成数百件案件的批量排查，线索发现效率大幅提升；同时模型以统一法律规则为判断标准，有效避免人工审查的主观偏差，监督精准度显著提升。

在一线办案人员看来，大数据监督带来的不仅是线索发现效率的提升，更是检察监督理念与工作流程的系统性重塑。该院坚持“在监督中支持、在协作中规范”的工作思路，未止步于制发建议，个案纠错，而是将类案监督与司法规范等深度结合。通过联席会议搭建法检常态化沟通平台，双方就送达程序标准、驳回起诉适用边界、管辖移送规则等问题达成共识，推动建立线索共享、问题会商、同堂培训三项协作机制。

黄陵县法院党组成员、副院长方海燕对检察机关运用大数据开展精准法律监督的做法表示充分肯定与感谢，指出此次监督反馈为法院提升审判质效提供了重要指引。她表示，法院审判管理部门将对相关裁定开展逐案细致评查，建立问题台账，明确整改时限，确保整改到位；全体员额法官将以此次联席会议为契机，对照问题举一反三，严格把握驳回起诉的法定条件，坚决杜绝因程序瑕疵、法律适用不规范损害当事人合法权益、影响司法公信力的问题发生。黄陵县法院将以更加开放的姿态主动接受法律监督，加快建立常态化数据交换、线索反馈和同堂培训机制，法检协作全面提升司法规范化水平。

数据显示，黄陵县检察院运用大数据模型累计筛查案件线索百余件，精准推送线索92条，抽样核查线索准确率90%。

【展望】

“数字检察的生命力在于实战实效，核心是通过技术赋能推动法律监督从被动应对向主动防控转型、从个案纠错向系统治理升级。”黄陵县检察院党组书记、检察长刘伟表示，此次民事裁定驳回起诉类案监督的实践，是该院落实数字检察战略的具象化探索，既验证了大数据法律监督模型在基层民事审判活动监督中的实用价值，也形成了“模型运用—线索筛查—类案监督—协同整改”的可复制工作路径。

下一步，黄陵县检察院将持续深化数字检察建设，不断优化监督模型的规则设置与数据维度，逐步将大数据监督拓展至民事执行、虚假诉讼监督等更多业务领域；同时进一步深化与法院等部门的数据共享与业务协作，健全类案监督工作机制，以数字赋能提升法律监督质效，高质效办好每一个案件，以协同共治筑牢司法公正底座，为县域法治建设与社会治理现代化贡献检察力量。

陕西黄陵检察院用数据思维重构监督模式
数天即完成数百件案件批量排查