

最高人民法院 公安部
司法部 中国银行保险监督管理委员会
关于在全国推广道路交通事故损害赔偿
纠纷
“网上数据一体化处理”改革工作的通知

法〔2020〕142号

各省、自治区、直辖市高级人民法院、公安厅（局）、司法厅（局），各银保监局，解放军军事法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院、新疆生产建设兵团公安局、司法局：

2017年10月27日，最高人民法院、公安部、司法部、原中国保险监督管理委员会下发《关于在全国部分地区开展道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”改革试点工作的通知》（法〔2017〕316号），决定在14个省市联合开展道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”（以下简称道交纠纷一体化处理）改革试点工作。两年的改革试点证明，这项工作方向正确、意义重大、成效明显，对开创互联网时代矛盾纠纷多元化解新模式、实现纠纷公正高效处理、维护人民群众人身财产合法权益、推进社会治理创新发挥了积极作用。最高人民法院、公安部、司法部、中国银行保险监督管理委员会决定，将联合开展道交纠纷一体化处理改革工作在全国推广。现将有关事项通知如下。

一、统一思想，充分认识全面推广道交纠纷一体化处理工作的重要意义

开展道交纠纷一体化处理工作，是满足人民群众日益增长的美好生活需要、服务保障经济社会发展大局的必然要求，是创新多元化纠纷解决机制、促进矛盾纠纷公正高效便捷化解的有益探索，是打造共建共治共享的社会治理格局、提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平的重要举措。前期的改革试点形成了一批可复制、可推广的成功经验，在此基

基础上以点带面，深入推进、全面推广这项工作，有利于巩固和深化改革成果，使改革红利惠及更广大人民群众，使机制优势充分转化成治理效能，具有重要的现实意义和实践价值。

二、自觉服务和保障大局，增强做好工作的责任感、使命感

人民法院、公安机关、司法行政机关、银行保险监管机构要以深入贯彻党的十九大、十九届二中、三中、四中全会精神以及中央政法工作会议、政法领域全面深化改革推进会和市域治理会议精神为契机，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，不忘初心、牢记使命，紧紧围绕推进国家治理体系和治理能力现代化这一重大战略任务，深化社会综合治理，更广泛地运用互联网技术和信息化手段加强预防和化解社会矛盾机制建设，切实增强做好道交纠纷一体化处理工作的责任感、使命感，在互动协作中促进矛盾纠纷源头治理和有效化解，合力打造共建共治共享的社会治理格局，有力促进平安中国、法治中国建设。

三、坚持问题导向和目标导向，发挥示范引领作用，推进试点地区道交纠纷一体化处理工作新发展

试点地区应在巩固改革试点成果的基础上，坚持问题导向、目标导向，深入推进道交纠纷一体化处理工作，充分发挥示范引领作用，为推进基层社会治理体系和治理能力现代化贡献力量。

（一）加大平台建设力度。未完成平台上线的人民法院应在两年内实现道交纠纷一体化平台全部上线。自主建设的道交纠纷一体化平台应确保按照《道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”业务规范指引》《道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”技术规范指引》的要求，将数据实时汇聚至统建的道交纠纷一体化平台。

（二）优化升级平台功能。按照共建共治共享原则，进一步打通道交领域各部门数据孤岛，开放道交纠纷一体化平台数据接口，实现各部门数据共享，解决调解员多系统重复录入信息问题。完善道交纠纷处理全流程数据库，提高数据录入的准确性、完整性和及时性，着力解决鉴定机构、保险公司等部门与人民法院系统对接不畅、人民法院内网办案系统与外网

道交纠纷一体化平台不对接问题，优化提升一体化平台功能模块的便捷性、智能性，让平台运行更加高效，全面实现信息互通、一网办案。积极做好道交纠纷一体化平台与人民法院调解平台、公共法律服务平台的对接工作，使道路交通事故损害赔偿纠纷也可通过人民法院调解平台、公共法律服务平台申请调解，实现相关平台互联互通、数据共享。

（三）强化部门联动协同。在党委统一领导下，积极争取政府及有关部门对深入推进道交纠纷一体化处理工作的支持，落实和加大专项工作经费保障，着力解决多头管理、工作交叉、权责不清等制约纠纷高效便捷化解的突出问题，充分利用道交纠纷一体化平台形成的大数据资源，加强社会治安形势分析研判，健全非诉调解、诉讼风险评估、类案结果提示、一键理赔等工作机制，凝聚多元力量，共同发力、协同推进社会治理创新。

（四）规范完善调解机制。司法行政机关应会同有关部门，进一步加强道路交通事故人民调解组织建设，充实人民调解员力量，积极发展专职人民调解员队伍，加强人民调解员网络操作和法律知识培训，及时上传调解案件信息，完善调解工作考核机制，增强调解工作激励。银行保险监管机构应会同司法行政机关，指导保险行业协会加强保险行业道路交通事故纠纷调解组织建设和调解员的选聘管理，加强对涉保险的道交纠纷调解工作的指导，提高相关调解工作的规范化、制度化，研究解决异地保单调解授权存在障碍等待等问题。人民法院应加强特邀调解工作，建立特邀调解组织和调解员名册，吸纳保险行业人员、人民调解员、法律职业工作者等担任特邀调解员。

（五）完善诉调对接。强化诉源治理体系建设，促进矛盾纠纷诉前化解，积极开展在线调解，扩大电子送达方式的适用，完善涉保司法鉴定工作机制，规范鉴定的委托与受理，建立在线委托鉴定机制。拓展理赔计算器在行政调解、人民调解、保险理赔中的运用，统一赔偿标准与证据规则，积极试行城乡融合发展背景下道交纠纷人身损害赔偿城乡一元标准，使调解、裁判、保险理赔流程更加标准、高效。人民法院应完善在线司法确认、调解转诉讼的绩效考核机制，将在线司法确认作为审判绩效指标计入工作量。

（六）提高网上保险理赔效率。银行保险监管机构应进一步提高对道交纠纷一体化处理工作重要性的认识，积极引导各保险公司通过道交纠纷一体化平台进行理赔，简化平台上调解案件的保险理赔审批程序，缩短理赔时限，使一键理赔、快速赔付落地见效。

四、借鉴成功经验，开拓创新，确保非试点地区道交纠纷一体化处理工作顺利稳步推开

非试点地区应结合各自实际情况，借鉴试点地区成功经验，积极探索，分步骤、稳步开展道交纠纷一体化处理工作，确保这项工作取得实效，积极推动本地区基层社会治理创新。

（一）关于组织领导。非试点地区人民法院、公安机关、司法行政机关、银行保险监管机构应树立战略眼光，充分认识全面推广道交纠纷一体化处理工作的重要意义，加强组织领导，统筹协调，通盘部署，建立工作协调和信息共享机制，确定联系部门和联系人，设立专项工作经费，共同推进道交纠纷一体化平台建设和工作开展。结合本地实际制定具体实施方案，逐级层报上级业务或主管部门。

非试点地区人民法院应结合自身实际组建专门的改革联络办公室，负责各相关部门之间协作交流、联席会议等具体事宜的落实及日常联络。

（二）关于工作内容和工作要求。按照最高人民法院、公安部、司法部、原中国保险监督管理委员会《关于在全国部分地区开展道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”改革试点工作的通知》（法〔2017〕316号）的相关内容执行。

（三）关于规范要求和平台建设方式。按照最高人民法院办公厅、公安部办公厅、司法部办公厅、中国银行保险监督管理委员会办公厅《关于印发〈道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”工作规范（试行）〉的通知》、最高人民法院《关于下发〈关于道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”业务规范指引〉〈关于道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”技术规范指引〉的通知》执行。自主建设道交纠纷一体化平台的人民法院，应确保自建平台的数据能够实时汇聚到统建的道交纠纷一体化平台。

（四）关于时间要求。新开展工作的高级人民法院根据自身信息化建设情况，认真确定道交纠纷一体化平台的建设方式，于2020年6月1日前通过纸质文件报送最高人民法院，确定后原则上不再支持建设模式的变更，2020年12月31日前完成平台建设。

五、加强宣传引导，为全面推广道交纠纷一体化处理工作营造良好氛围

改革工作的有序开展、全面推广，离不开宣传引导工作。人民法院、公安机关、司法行政机关、银行保险监管机构要加大普法宣传力度，通过媒体报道、发放宣传册、网络直播等多种途径，让人民群众全面了解道交纠纷一体化处理工作的内容和成效，提升社会认知度和接受度，为深入推进、全面推广道交纠纷一体化处理工作创造有利外部环境。加强对道交纠纷当事人的引导，在当事人自愿选择的基础上，主动运用道交纠纷一体化平台化解矛盾纠纷，减少当事人诉累，促进矛盾纠纷便捷高效公正化解，提高社会综合治理效能。

六、及时总结问题经验，协同做好道交纠纷一体化处理工作阶段性检查

全面推广道交纠纷一体化处理工作中存在的问题与经验要及时向上级业务或主管部门报送。最高人民法院、公安部、司法部、中国银行保险监督管理委员会将共同加强指导，适时组织阶段性检查总结。

最高人民法院 公安部 司法部

中国银行保险监督管理委员会

2020年5月6日