

法治头条

山东法院系统构建道路交通事故责任纠纷全链条化解体系 “一站解纷”，守望一路安宁

本报记者 金 歆

“交通事故谁都不愿意遇上。但半天时间就能拿到赔偿款，也算是不幸之后的安慰。”山东济宁的刘女士不久前遭遇交通事故，受了轻微伤。在当地道交一体化处理中心，她一上午就完成了责任认定，并在法官的指导下达成了调解协议，拿到了赔偿。

长期以来，道路交通事故责任纠纷存在当事人需多头跑、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，山东法院系统多措并举，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。

快处理—— 促进纠纷实质化解

在道路交通事故责任纠纷中，群众能不能及时得到赔偿，纠纷能不能及时化解，保险公司的角色至关重要。

淄博市沂源县的刘女士骑电动自行车外出时，与一辆汽车相撞受伤。经公安交管部门认定，双方负同等责任。

因当事方对赔偿数额无法达成一致，刘女士提起诉讼，要求保险公司和对方法司机赔偿150余万元。

刘女士受伤严重，加之生活困难，急需赔偿款进行治疗，因此法官建议双方进行调解。可此时，保险公司却提出，刘女士单方面提供的鉴定结论不可靠，要求重新鉴定。

重新鉴定或法院判决都可能迁延日久，保险公司又不同意马上进行调解。于是，沂源县人民法院启动了“法院+保险协会”诉调对接机制，协调淄博市保险行业协会依法介入案件。

保险行业协会发挥专业优势，邀请行业权威专家进行分析研判，认为伤残鉴定结果合理。有了专业背书，保险公司认可了鉴定结果。而赔付数额也通过沂源县人民法院自主设计的“自助赔付测算表”自动生成，双方都心服口服。于是，调解协议很快达成。

此后，保险行业协会持续跟进，与涉案保险公司及时对接，建议其简化审批流程，加快支付进度。最终，调解达成仅1天，刘女士就收到134万元的赔偿款。

“涉保险纠纷在道交案件中占比很大。”山东省高级人民法院负责道交案件审判工作的审判监督二庭庭长王启江介绍，早在2023年，在相关部门的支持下，山东省高级人民法院与山东省保险行业协会签订《合作化解行业纠纷备忘录》，就化解道交涉保纠纷达成合作，建立了“法院+保险协会”常态化诉调对接机制，从源头减少道交涉保纠纷争议。

发生交通事故后，当事人对如何处理往往陷入迷茫——跑交警队、保险公司，还是到法院？要带什么材料？程序怎么走？在山东，这样的情况已经改变。

今年上半年，日照市东港区居民尚某不幸遇到交通事故，多处骨折。

住院期间，尚某在医院工作人员的提示下，扫描病床头端的道交解纷二维码，直接连线东港区道交一体化处理中心，事故认定、理赔流程、赔偿标准等疑问全部在线得到解答。此后，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，尚某与保险公司当场达成调解协议，3天内各项损失赔偿款全额到位。

高效的背后，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、群众来回跑的痛点，山东省高级人民法院联合省公安厅、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。

“通过道交一体化处理中心，法院联合相关部门，将交管部门的行政调解、司法行政的人民调解、金融监管、保险行业等各方力量汇聚一处，完善‘驻点+联席’工作机制，实现全流程无缝衔接，最大程度降低群众的维权成本。”王启江表示。



定标准—— 推动疑难问题解决

聊城市冠县的穆某是一名玉米联合收割机业主。这天早晨，在村南田间小路上，穆某驾驶收割机倒车过程中，与常某的电动自行车发生碰撞，造成常某受伤。随后常某提起诉讼，主张医疗费和残疾赔偿金等。

审判中，争议焦点之一是“联合收割机是否属于机动车，应否购买交强险”，相关结论影响穆某责任大小及赔偿数额。

对于这一专业问题，法官缺少明确认定标准。于是，山东省高级人民法院依托府院联动工作机制，立即函询省农业农村厅，很快明确“轮式拖拉机运输机组和手扶式拖拉机运输机组属于机动车，需依法投保交强险；其他类型拖拉机和联合收割机不属于机动车范畴，不需投保交强险”。

在道交案件审判中，一些疑难问题往往缺少明确标准，相关部门协助研判有助于其正确认定。

山东省高级人民法院梳理道交纠纷争议问题，与省公安厅、省农业农村厅、国家金融监督管理总局山东监管局、省保险行业协会等建立常态化会商联络渠道，及时厘清并在全省范围内形成统一认识。

道路交通事故社会救助基金是为交通事故受害人紧急时刻垫付的“救命钱”，但实践中，因相关程序缺少细化规定指引，有时可能出现基金垫付后无人追、追偿难、流失风险高等问题。

2025年8月，山东省高级人民法院、省公安厅、省财政厅联合制定出台道路交通事故社会救助基金追偿诉讼案件有关问题的处理意见，对道交事故社会救助基金追偿责任主体、参诉路径等事项作出明确规定，细化各部门责任分工。



家在山东的滕某不幸遇车祸严重受伤。事故发生后，因相关赔偿尚未到位，为使滕某能及时得到治疗，当地道交事故救助基金办公室为滕某垫付医疗费15万余元。

随后，滕某在起诉肇事方及保险公司时，当地道交事故救助基金办公室依照意见中规定的程序，作为追偿责任主体，以第三人的身份参加诉讼。最终，法院判决某保险公司向当地道交事故救助基金办公室支付其垫付的全部医疗费。

统一赔偿标准，是山东法院解决的一个难题。

“同样的伤情、相似的责任划分，在不同的法院获赔数额可能差好几万元。”王启江介绍，这是由于很多时候误工费、护理费等赔偿项目计算缺乏精细化、可操作的标准。

2025年11月，山东省高级人民法院联合省公安厅、省司法厅出台道路交通事故损害赔偿项目计算标准（试行），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”。

明是非—— 引领良好社会风尚

翻开民法典，第一条便写着——“适应中国特色社会主义发展要求，弘扬社会主义核心价值观”。

道路交通事故相关纠纷与老百姓切身相关，审判结果往往直接影响社会风气。山东法院立足审判职能，以法治力量引领社会新风尚。

在济宁市曲阜市，一辆小汽车在路上撞上了一辆摩托车。双方车辆损坏，摩托车后座的乘客颜某也受了伤。

事后，公安交管部门认定，汽车驾驶员顾某、摩托车驾驶员刘某负事故的同等责任。而颜某经鉴定构成十级伤残。

于是，颜某诉至法院，请求判令顾某、刘某及保险公司赔偿各项损失。

“颜某与我顺路同行，我完全是出于好意，无偿搭载颜某的。即使我对颜某受伤有责任，也应减轻或免除赔偿。”在答辩中，刘某提出。

“热心助人”造成的损害，是否可以减轻赔偿责任？

“民法规定，‘非营运机动车发生交通事故造成无偿搭乘人损害，属于该机动车一方责任的，应当减轻其赔偿责任’。”曲阜市人民法院民一庭副庭长宫同科介绍，从本案看，刘某驾驶的普通二轮摩托车是其上下班的代步工具，为非营运车辆；颜某搭乘刘某的车辆是无偿的，刘某不收取任何费用，是出于互利互助、提供便利的情谊行为。同时刘某也排除了存在故意或者重大过失的可能。

最终，法院认定，刘某原本应该按照事故责任比例予以赔偿，但结合实际情况，酌情减轻刘某的赔偿责任。

道路交通事故案件中，机动车与非机动车、行人之间的纠纷往往引人注目。如果不能合理认定行人、非机动车责任，则可能引发“谁弱谁有理”等质疑，损害社会公平与良好的价值风尚。

2024年的一天夜里，德州经济技术开发区的一条路上，李某骑着一辆电动自行车飞速疾驰。

此时道路上车辆不多，为了抄近路，李某就逆行起来。不巧，前面忽然驶来一辆摩托车。双方速度都不慢，光线条件也不佳，双方猛然发生碰撞，摩托车驾驶人贺某不幸受伤。

事后，公安交管部门认定，李某负事故全部责任，贺某无责任。非机动车造成机动车损失，是否需要赔偿？

“电动自行车驾驶人作为重要的交通参与者，也应增强安全意识，遵守交通规则，共同维护道路交通秩序。”德州市中级人民法院相关负责人表示，李某因过错侵害他人身体健康权益，应承担赔偿责任。最终法院判决，李某赔偿贺某各项损失共计1.9万余元。

王启江表示，“在这个案件里，法院严格依照法律规定进行事实认定、法律适用，打破了‘谁弱谁有理，谁强谁担责’错误认识，有利于交通法规意识和法治思维的培养，从长远看也有利于保护作为相对‘弱者’的行人和非机动车一方。”

“大部分道交纠纷不是传统意义上的‘大案’，但和群众的切身利益密切相关。”山东省高级人民法院党组成员、副院长孙英表示，“小案事不小、小案不小办”，今后，山东法院将进一步深化府院联动机制，推动司法审判与行业组织协作共进，以更大力度、更实举措，抓实抓好道交纠纷综合治理，为建设平安山东、法治山东提供更加有力的司法服务和保障。

图①：山东枣庄市市中区人民法院法官深入社区进行道路交通安全相关普法宣传。

孙中喆摄

图②：山东沂水县人民法院开展道交纠纷集中调解日活动。

王兆杰摄

图③：山东青岛市即墨区的高速公路网。

钟坤绩摄（人民视觉）



亦提供了相应服务，乙公司提供服务与最终成交之间缺乏直接的因果关系。因此，买受人并未利用乙公司提供的服务。

此外，“跳单”违约的认定，除了要求委托人客观上利用了中介方的信息或服务外，一般会审查委托人主观上是否具有逃避支付报酬的故意。“从本案实际情况看，甲公司最终通过丙公司完成交易并支付了合理的中介服务费，不存在恶意逃避支付报酬的主观意图。”北京一中院审理认为，消费者在挑选房源时，在得知同一房源信息后，有权自主选择价格更低、服务更优、收费更合理的中介机构完成交易，因此甲公司不构成“跳单”。

法官提醒，消费者如果发现不同中介代理同一房源，应尽量留存各家机构聊天记录、房源链接等对该房源的推介记录，以证明自己获取信息的合法多样渠道。如果决定更换中介，也应基于服务质量或价格优势的考量，而非恶意规避中介费用。

诚信是市场交易的基石，也是法律的原则和要求，切莫为了贪图小利，在接受了首家中介的实质服务后，私下绕开中介与房东直接签约，这种“跳单”行为最终还须补交中介费且承担违约责任，得不偿失。

金台锐评

近日，因恶意敲诈某品牌饮品门店，江西南昌两名男子被刑事拘留。二人多次撕开外卖封口膜投放头发、苍蝇等异物再重新封口，并搬出食品安全法“退一赔十”相关规定，以投诉相要挟，向门店索要赔偿。更讽刺的是，他们得手后还自称“把赔款捐了”，企图用“正义人设”掩盖敛财本质。

这样的恶意索赔并非孤例，有人甚至用上新技术。上海杨某用人工智能生成呕吐物照片、假病历，谎称就餐致病，敲诈餐饮店，被法院判刑。

梳理这些案件不难发现，涉案人员并非基于真实消费损害主张合理赔偿，而是通过恶意手段胁迫商家生产经营不规范假象，逼迫商家“破财消灾”“花钱买太平”，以此把正常消费维权渠道异化为“生易经”。

以维权为幌子，通过捏造、造假等违法方式实施敲诈勒索或骗取赔偿，此类行为不仅侵害商家合法权益，也挤占正常消费维权资源，更破坏市场经济秩序。

维权和敲诈之间，有着清晰的法律分界线。消费者权益保护法的“退一赔三”、食品安全法的“退一赔十”，本是为保护处于相对弱势地位的消费者、震慑违法经营而设的惩罚性赔偿制度，前提是事实真实、诉求法定、渠道正当。

恶意索赔带来的危害，远不止单个商家损失钱财那么简单，而是让立法善意被恶意践踏，并在反复透支中沦为逐利工具。更值得警惕的是，以“打假”之名行“碰瓷”之实，以违法方式对经营者敲诈勒索或者骗取赔偿，如果频频得手，将严重侵蚀社会的法治共识。当法律条文被拆解成敲诈话术，公众对市场的信任也会被反噬，最终破坏的是整个公平交易的市场根基。

为整治恶意索赔问题，今年1月，最高人民法院、最高人民检察院、国家市场监督管理总局联合发布规范职业索赔维护市场秩序典型案例，彰显依法规范职业索赔行为的鲜明立场。新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》，把“夹带、捏包、造假、篡改商品信息、捏造事实”和“敲诈勒索”列为移送公安的情形，从制度上划清“真打假”和“假维权”的边界，坚决维护广大消费者、生产经营者合法权益。

治理恶意索赔，须打出一套法治组合拳。行政执法机关、司法机关要加强协作配合，完善行政、民刑、行刑衔接，全链条惩治违法索赔，共同织密维权权益和秩序的法网。

对商家来说，不能“自求多福”，还应摒弃“花钱买太平”的想法，遇到恶意索赔或者敲诈勒索应立即留痕、走监管处理或诉讼流程。广大消费者应通过正当方式维护自身合法权益，如若遭遇纠纷也应依法依规表达诉求、理性维权。

需要指出的是，平台企业在应对恶意索赔时，也应落实主体责任。以外卖为例，平台可以利用订单、物流、投诉等全链路数据，识别和预警异常行为。还可以打通送餐封签、配送轨迹等数据，让“未开封却有异物”在溯源面前无所遁形。

构建消费者和经营者双向平等保护的法治环境，对推动高质量发展 and 保障高品质生活意义重大。坚决反对商家漠视消费者正当诉求的行为，也要旗帜鲜明地向恶意索赔说“不”。实践中，如何平衡消费者权益保护和经营者权益保护？唯有协同发力，推动源头治理，才能有效整治违法索赔乱象，共同维护良好营商环境和市场秩序。

云南怒江边境管理支队丙中洛边境检查站——

警心护苗 呵护成长

本报记者 张天培

在滇藏交界的怒江峡谷深处，云雾缭绕的边境线上，有一群身着藏蓝的戍边人——云南怒江边境管理支队丙中洛边境检查站的民警。他们不仅是国门卫士，更是峡谷深处孩子们成长路上的守护者。

“今天我准备了一些学习用品，带了点糖果，去看望瑶瑶同学。”“瑶瑶期中考试又进步了，老师表扬了她。”翻开民警马德飞的“爱心账本”，一行行工整的记录，写满了一名警察对“女儿”的牵挂。

一次走访中马德飞发现，瑶瑶因家庭变故性格变得沉闷，成绩一落千丈。已为人父的马德飞决定，在工作之余多帮帮这个孩子。

“一有时间，马警官就会来给瑶瑶辅导功课，送来学习用品，孩子亲切地称他为‘警察爸爸’。”瑶瑶的爷爷说。扎着马尾辫的瑶瑶，总会把家中的核桃偷偷塞进马德飞的口袋。在马德飞的关爱下，曾经内向自卑的瑶瑶逐渐变得开朗自信，学习成绩稳步提升。现在，她总会骄傲地向同学讲起“警察爸爸”的故事。

在当地，这样的“警察爸爸”“警察妈妈”不止一位。

云南省贡山独龙族怒族自治县丙中洛镇地处偏远深山，不少孩子的家长外出务工，孩子缺少父母的陪伴与亲情引导。从2021年8月开始，丙中洛边境检查站党支部发起“警心护苗”行动，组建“助学先锋队”，民警与困难学生结成“1+1”帮扶对子，建立开学必访、节假日必访、家变必访的“三必访”机制。

青春期的孩子，大多抵触说教，不愿敞开心扉。参与帮扶的民警就当起了孩子的“朋友”“家人”，拉近与孩子的距离，一步步叩开他们紧闭的心扉，用陪伴弥补缺失的亲情，用理解化解青春的叛逆。

小诚正值青春期，父母常年在外务工，他渐渐变得沉默寡言、厌学叛逆，甚至故意逃课、顶撞长辈。民警陶贺初次上门帮扶时，小诚更是紧闭房门，一言不发。

后来，陶贺得知小诚喜欢篮球，便每次上门带着篮球，陪着他球场奔跑、投篮，在大汗淋漓间慢慢拉近彼此间的距离。终于，小诚对着陶贺敞开心扉，哭着发泄出了心底所有的压抑。

从那以后，陶贺成了他最信任的人。学习上遇到难题，陶贺耐心辅导；节假日，陶贺带着文具、零食陪他过节，陪着他包饺子、写作业。小诚从此不再逃课厌学，还会主动帮助身边同学，脸上渐渐有了笑容。

如今，丙中洛边境检查站已与22名边境学子结成帮扶对子，开展各类帮扶活动200余场次。丙中洛边境检查站党支部书记尹文平说，那些曾经叛逆、孤僻、迷茫的孩子，如今变得阳光开朗、勤奋上进，不少孩子还主动加入志愿服务队，把感受到的温暖传递下去。

本版责编：张 璿 版式设计：张芳曼

以案说法

看房后另选中介成交，算不算“跳单”？

本报记者 魏哲哲

日常生活中，人们进行消费交易时常常货比三家。甲公司在买房时，也对比了不同中介的费用和服务，在选择了较低费用的中介成交后，却被先前联系的中介起诉“跳单”。到底是正常比较还是“跳单”？不久前，北京市第一中级人民法院审结了一起相关案件，给大家提了醒。

原来，甲公司由于经营所需，打算购买一处办公用房。于是，便找到中介公司乙公司独家掌握，已进入公开市场，自己有权选择价格更低的丙公司成交。

如何判断是否为“跳单”呢？民法典规定，委托人在接受中介人的服务后，利用中介人提供的交易机会或者媒介服务，绕开中介人直接订立合同的，应当向中介人支付报酬。

公司以低于乙公司报价的价格购入涉案房屋，并支付了中介费。

“《委托看房确认书》约定，甲公司不得利用乙公司提供的信息另行委托成交，否则应当支付违约金。”乙公司认为，其率先向甲公司推介并带看了涉案房屋，甲公司利用其提供的信息另行成交，构成“跳单”，甲公司应支付违约金。

而甲公司则辩称，涉案房源信息并非乙公司独家掌握，已进入公开市场，自己有权选择价格更低的丙公司成交。

“根据民法典规定，认定‘跳单’须同时满足三个要件：委托人接受了中介人的实质服

务；委托人利用了该中介人提供的交易机会或媒介服务；委托人绕开该中介人直接或通过他人