北就金钲律师事务所

员

工

手

册

目录

第一篇 基本制度和行为规范

第一部分 入所须知………………………………………………………………………………

第二部分 行为规范………………………………………………………………………………

一、着装……………………………………………………………………………………………

二、电话使用规范用语…………………………………………………………………………….

三、公共环境……………………………………………………………………………………….

四、个人环境……………………………………………………………………………………….

五、电脑使用……………………………………………………………………………………….

第三部分 人事管理制度…………………………………………………………………………..

一、加盟金钲律师事务所………………………………………………………………………..

二、试用期…………………………………………………………………………………………

三、离职……………………………………………………………………………………………..

四、辞职……………………………………………………………………………………………

五、解聘……………………………………………………………………………………………

六、续约……………………………………………………………………………………………

第四部分 考勤休假制度…………………………………………………………………………

第五部分 保密制度………………………………………………………………………………

第六部分 财务管理制度…………………………………………………………………………

一、关于交通费用报销的相关规定.……………………………………………………………..

二、差旅费的报销…………………………………………………………………………………

第二篇 法律服务操作规程

第一部分 客户需求评审及收案…………………………………………………………………..

第二部分 服务过程运作控制…………………………………………………………………….

一、综述…………………………………………………………………………………………….

二、案件讨论……………………………………………………………………………………….

三、阅卷…………………………………………………………………………………………….

四、调查取证………………………………………………………………………………………..

五、出庭……………………………………………………………………………………………..

六、法律顾问………………………………………………………………………………………..

七、法律服务工作总结……………………………………………………………………………..

八、法律咨询………………………………………………………………………………………..

九、本部分律师需制作的质量记录………………………………………………………………..

第三部分 服务质量监控与改进…………………………………………………………………..

一、服务质量的监视与测量………………………………………………………………………..

二、不合格服务控制………………………………………………………………………………..

三、改进……………………………………………………………………………………………..

四、本部分律师需制作的质量记录………………………………………………………………..

第一篇

基本制度和行为规范

**第一部分 入所须知**

1. 事务所实行每周五天工作制，工作时间为：

上午9：00-12：00，下午13：00-17：30

2. 遵守事务所礼仪，谦和礼貌待人。

3. 工作时间内不得擅离职守，禁止办私事、大声喧哗，不得妨碍他人工作。

4. 办公区内不得吸烟、吃东西、会客。

5. 工作时间衣着大方得体，着职业装。男士着西装或衬衣、打领带，穿深色皮鞋、深色袜子；女士着职业套状、穿皮鞋（不能露脚趾）。事务所统一制作的所徽，必须正确佩带在左胸前。

6. 接电话时应先致以“您好，金钲律师事务所”。通话尽量放低声音，以免影响他人工作。

7. 试用期满的员工须提前15天向行政部申请办理转正手续。

8. 员工离职必须按劳动（聘用）合同的要求提前提出申请，并在办理完理智手续后方可离开事务所。

**第二部分 行为规范**

一、着装

您的形象不仅体现着您个人的修养和气质，同时也代表着事务所的形象，金钲律所要求本所的律师、律师助理和行政人员在工作及履行职务、参加重大活动时，必须着职业装。女士着职业套装、穿皮鞋（不能露脚趾）；男士着西装或衬衣、打领带，穿深色皮鞋、深色袜子。

维护本所统一形象，是每一位员工对天和道承担的基本义务。本所律师、律师助理和行政人员在工作期间（含外出公务）、参加集体活动时，必须佩带本所工作牌，日常工作必须佩带工作牌。

二、电话使用规范用语 接听电话

1.电话铃响三声之内，应拿起话筒；

2.致以简单问候“您好，北京金钲律师事务所”，报事务所或部门或个人姓名；

3.认真倾听对方，如对方通知或询问某事，应按对方要求逐条记下，并复述或回答给对方听；记下或问清对方通知或留言事由、时间、地点和姓名；

4.感谢对方打来电话，等对方放下电话后，自己再轻轻放下电话。 拨打电话先将电话内容整理好，确认号码后拨通电话；

5.待对方拿起电话简单问候后，以同样的问候语回复对方；

6.作自我介绍，说明要找的人的姓名或委托对方叫要找的人；

7.按事先的准备逐条简述电话内容；

8.确认对方是否明白或是否记录清楚；

9.向对方致谢，再见语，等对方放下电话后，自己再轻轻放下电话。

三、公共环境

在事务所内任何地方吸烟都是禁止的。

请爱护办公家具和公共设施。

请把废纸、废物放入垃圾桶，杯中剩水请倒入事务所外指定地点。 为避免影响其他同事工作，请不要在办公区内大声喧哗。

有来客请带至会议室或洽谈区，客户、朋友一般不得进入律师办公室。

让客人在没有任何我们的员工陪同下在办公区走动是不合适的。

四、个人环境

请保持个人办公位置的整洁，物品要摆放整齐。

请不要在公共办公区堆放资料、衣物等物品；

外出办事或下班离开办公位前，请收好所有资料文件，并将座椅推入办公桌下； 下班离开办公室前，请关闭电脑电源；最后离开者有义务检查所有电源（包括电脑、电灯、空调）的关闭情况，如发现未关电源的，应立即关闭，并报行政部。

五、电脑使用

为充分利用事务所的电脑资源，提高工作效率，请您在使用电脑资源时注意： 电脑实行在专人专用，请不要使用他人电脑，严禁非本所人员使用本所电脑； 不在工作时间上网聊天、玩游戏、听音乐等做与工作无关的事情；

不使用不明来历的光盘和磁盘等存储设备，使用外来软盘要先杀毒再打开； 应定期对重要文件资料备份保存，并定期查杀电脑病毒；

不要私自修改电脑配置。出现故障时应通知行政部安排维修，请不要自行维修； 不拷贝带走电脑中的文件资料，不将所内配置的程序原盘外借。

**第三部分 人事管理制度**

一、加盟金钲律师事务所

1. 所有人员在入职前须到指定医院做健康检查，并参加职前培训，体检及培训合格后方可入职。

2. 报到前的准备。报到时需准备相关证件（身份证、学历证、学位证、律师/司法资格证、律师执业证等）复印件及近期彩色照片2张。

3. 报到流程。入职前填写相关人事表格，将相关资料交行政部建立员工人事档案；员工领取办公用品等；办理聘用合同；到所在部门报到。

二、试用期

1. 新员工进入金钲律师务所后，有三个月的试用期；

2. 员工在试用期内，违反试用期管理相关规定者，根据试用期协议终止试用；

3 员工在试用期间和试用期满要参加事务所组织的相关考核；

4. 员工在试用期满前15天提出转正申请，由行政部组织进行考核，考核结果提交人力资源委员会批准（委员会三分之二以上多数通过）则予以转正。未通过考核者终止试用或延长试用期。

三、离职

1. 员工在离开金钲律所前，必须在规定时间内办理完毕离职手续。

2. 未办理离职手续者，要对所造成的经济损失承担赔偿责任，律师则不予办理转所手续。

四、辞职

1. 行政（含对外关系工作）员工辞职，必须提前30天提出书面申请，由部门负责人签字，报行政部审核，在规定时间内办理移交工作手续。

2. 行政部门的主管（总监）辞职，必须提前30天提出书面申请，在规定时间内办理移交工作手续。

3. 律师及律师助理辞职，必须提前30天提出书面申请，在规定时间内办理移交工作手续。

4. 未提出辞职申请以及虽提出却未获批准、未办理离职手续的员工，视为自动离职。

五、解聘

律师和律师助理有以下情况予以解聘：

试用期间不能通过考核的；

触犯刑法、被追究刑事责任的；

违反律师执业纪律和职业道德，情节严重的；

严重违反事务所规章制度的；

执业行为不当给委托人造成较大经济损失和/或名誉损害的；

因其过错行为给甲方造成重大损失的。

行政（含对外关系工作）、财务人员有以下情况予以解聘：

试用期间不能通过考核的；

触犯刑法、被追究刑事责任的；

严重违反事务所规章制度的；

因其过错行为给甲方造成重大损失的。

六、续约

有意向与事务所续约的员工，应当在合同期满前提前对行政部发出的续约确认函予以书面确认，如未将续约确认函返回者，则视为不再与事务所续约，员工应在规定时间内办理工作移交手续，合同期满，聘用（劳动合同）自动终止。

**第四部分 考勤休假制度**

一、作息时间

事务所实行每天8小时，每周5天工作制，工作时间为：

上午9：00-下午17：30

律师及律师助理上午8：55考勤，有固定值班任务的律师（助理）应当按照所服务企业的作息时间要求按时上班。

二、考勤管理

行政人员应按时上班；律师（助理）遇开庭、出差、与出差人员约妥时间等不能按时上班的，应当于前一天晚上提交钉钉考勤系统的外出申请。未提前告知的情况在一个月内累计达到五次（含五次）以上，则视为迟到或旷工。

当月迟到、早退三次以内（含三次），每次罚款10元。累计四至五次的，扣发当月工资的三分之一；累计五次以上的，扣发当月工资的二分之一；累计十次以上的，全额扣发当月工资。

迟到、早退超过30分钟，当天作为旷工处理。

三、病假

病假须凭市级医院开具的有效病假单才可申请休假，否则视为旷工；

上班前因病重或急诊无法上班，必须于上班后1小时内告知事务所；上班时因并请假，须得到部门主任（主管）的批准；

病假不计发当天基本工资，并扣发当月全勤奖，但病假可用加班冲抵。

四、事假

申请事假，需提交书面申请，填写《请假单》；

事假不计发当天基本工资，并扣发当月全勤奖，但事假可用加班冲抵。

五、旷工

迟到、早退超过30分钟或擅离职守视为旷工。旷工一天扣除3天全部工资，并扣发当月全勤奖；旷工两天扣除8天全部工资；当月累计旷工3天的，视为自动离职并解除劳动合同。

六、婚假

入所后完婚的员工可享受7天婚假；晚婚（男25岁、女23岁以上）享受15天婚假。婚假不含公休假日及法定假日，为带薪假。

七、丧假

员工近亲属（父母、公婆、妻子、丈夫、子女）去世，给予三天带薪假。

八、年休假

到本所工作通过试用期转正后凡在所员工均可享受7天带薪年休假。

九、请假规定

请假应事先到行政部领取和填写《请假单》，在钉钉上提交请假申请，相关负责人审批后交行政部备案。 员工请假1-2天由部门负责人批准，3天或以上由首席合伙人批准；部门负责人请假由首席合伙人批准。

请假在1天之内的必须提前2天提出申请；申请2天以上的必须提前3天提出申请（病假除外）。

**第五部分 保密制度**

客户信息、经营及事务所商业信息是所内员工辛勤劳动的成果，是金钲律所最重要的资源之一。保护不严，意味着商业秘密的流失，会降低甚至丧失我们的核心竞争力。因此，金钲律所员工必须做到：

不在公共场合谈论客户信息或评论客户；

只向直接上级汇报工作，涉及本所商业或经营秘密时应保证无其他人员在场； 签订的合同由财务部保管，未经首席合伙人书面同意，不得查阅、复制；

律师间不得相互打听收费、服务方式、服务进度等信息，也不得向他人打听； 办公区的保密管理：

未经律师允许，不进入律师独立办公室；

妥善保管卷宗，不得放置在开放式书架上；

未经律师允许，不得翻阅律师承办的卷宗；

家属不得在律师办公室逗留；

对客户及朋友的接待只能在会议室和洽谈区进行；

对具有保密性的内控文件要采取保密措施，除财务人员外，不得在财务室内休息、闲聊。

商业秘密就在您身边，请您保护事务所的商业秘密！

守住事务所的秘密，就是守住我们的竞争力，守住我们的未来！

第六部分 财务管理制度

一、关于交通费用报销的相关规定

1. 据实。律师外出办理公事，应在“工作记录单”上详细记录所发生的交通费用情况，回来后及时填写交通费报销单。交通费必须据实报销，任何人不得多报、瞒报交通费用。

2. 定时。每周发生的交通费用必须在本周星期五下班前交财务部，最迟不得超过下周一12时，否则一律不予报销。

二、差旅费的报销

1. 出差人员出差之前必须到财务部领取“出差申请单”或凭相关通知，经主任批准签字后方可到财务部按批准金额预借差旅费。

2. 出差人员应在返所后的下一周内报销差旅费用，不按时报销者，每逾期一天罚款50元，逾期一个月者差旅费不予报销。

3. 无“出差申请单”或相关通知者差旅费不予报销。

4. 差旅费标准：

（1）住宿费：按出差实际住宿天数计算，每天最高报销标准为：省内150元/天；省外一般地区每天280员元/天；省外特殊地区（专指深圳、珠海、北京、上海、广州）400元/天。

（2）出差补助：按途中实际天数，省内50元/天，省外100元/天。

（3）长途交通费用以及出差期间发生的市内交通费用据实票报销。

（4）到外地开会、参加学习班的不报销补助费，只报销交通费、住宿费和会务费。

第二篇

法律服务操作规程

第一部分 客户需求评审和收案

一、收取原则及收案途径

1. 本所在收案过程中遵循的原则为：

（1）所有案件实行统一收案，任何人员不得私自收案；

（2）本所任何人不得为争取案源而进行相互恶意竞争；

（3）任何人员不得为争取案源而向客户作不适当的承诺。

2. 本所的收案途径分为三种：

（1）律师收案；

（2）对外关系部收案；

（3）事务所收案：客户上门咨询的案件、人民法院指定我所办理的案件、法律援助案件视为事务所收案。客户上门咨询的案件经首席合伙人审查批准后由事务所统一收案；法院指定的案件凭法院出具的公函收案；法律援助案件经首席合伙人同意后办理收案手续予以收案。

二、律师收案的流程：

1. 服务律师应以面谈、电话调查、传真等形式识别客户具体要求（包括委托处理事项、案件事实陈述、预期结果、完成时间、价格等），并记录于工作记录中。如遇特殊情况（如当事人正被关押，无法了解其具体需求）时，则服务律师应向委托人了解基本情况及要求，再持相关在证明会见当事人，向其了解具体情况及要求，并作好会见记录，请其签名确认。识别客户具体要求后，律师应将工作记录内容转记于《收案审批表》中交首席合伙人。

注意：以下案件必须先向首席合伙人汇报，经其批准后方可填具《收案审批表》： 在案件发生地有重大社会影响的案件；

为刑事诉讼案件中的被告人作无罪辩护的案件；

重大涉外法律事务及重大涉外诉讼案件；

在新时期出现的新情况、新问题案件的处理方案；

涉及农民负担问题的案件；

涉及下岗职工问题的案件；

涉及企业大规模欠薪问题的案件；

涉及法轮功问题的案件；

涉及接受新闻媒体采访的案件；

涉及多户房屋拆迁问题的案件；

其他应当请示后才能接受的案件和法律事务。

2. 首席合伙人对律师提交的《收案审批表》、相关合同进行评审，评审内容为：客户要求的合法性、费用是否合理、客户要求提供服务的时间和完成时间、满足客户需求的能力、证据的充分性和有效性。对于重大、特殊案件，首席合伙人视情况决定是否召集相关部门主任讨论。评审中，如评审人对客户要求的有关内容提出问题或建议的，由律师负责征求客户的书面意见。

3. 评审完成后，首席合伙人代表事务所与客户签订委托合同，承办律师将合同交行政部盖章后交财务部保管。《收案审批表》由承办律师自行保管，于结案后装卷归档。

4. 如遇某种原因需变更合同，必要时应重新进行评审。

三、投标的程序：

1. 律师获取招标信息应及时与招标单位联系，了解其具体需求和服务内容，并通过提交本所相关资料等方式加强双方沟通与交流；

2. 根据招标单位的法律服务需求编制《法律服务项目建议书》。该建议书应与招标单位的经营范围、业务特点、价格要求及服务要求等相关要求相符，且应包含拟推荐的法律服务的内容及方式、服务律师、建议的律师费及支付方式、业绩与经验、管理等几个部分的内容；建议书经首席合伙人审批合格后加盖公章。

3. 律师在呈交投标资料后，应与招标单位的联系人员进行沟通，并根据招标单位的要求对《法律服务项目建议书》建议诶容进行相应的调整和修改。

4. 接到招标单位正式谈判的通知后，竞标人员应按规定准备好合同草案，并作好谈判策划工作。参加谈判的人员必须按照本所规定着装，并准时到达谈判地点。

5. 谈判完成后，竞标人员应按谈判确定内容备妥合同文本，并填写《收案审批表》，交首席合伙人评审。一般情况下，合同文本应先送交招标单位签署，再由首席合伙人签署并加盖公章。

6. 如果律师获取的招标信息为非本专业法律服务的，应将该信息汇报至相关业务部门主任处，由该部门主任指派本部门律师与获取招标信息的律师组成服务小组进行投标活动。

7. 知获招标信息的人员及进行投标活动的人员应严格保守招标信息，不得在公开场所讨论投标活动，以及不得以其他任何形式泄露招标信息及投标进展情况。

四、本部分律师须制作的质量记录：

《收案审批表》、《法律服务项目建议书》

第二部分 服务过程运作控制

一、收案

1. 收案后，首席合伙人考虑律师的工作负荷、工作能力、专业特长等因素将案件委派至相关律师，如客户已指定的律师首席合伙人应优先选择。

2. 在服务的全过程中，承办律师应作好记录，并随时向部门主任、首席合伙人汇报工作情况，同时主动将法律服务进展情况反馈给客户，并与客户经常进行沟通，明确其要求与期望，协调相关部门最大限度保护客户合法权益。服务完结后应向客户解释结果的公正性。

3. 承办律师在办案过程中遇有因客户原因造成本人或者事务所无法完成的事项，可以提出《委托调查申请表》，注明事项、要求、必要性等，交部门主任审批。部门主任批准后承办律师将其交对外关系部，由对外关系部向合格协作方发出《委托调查申请表》，承办律师跟踪委托事项的进度，并对协作结果进行验证。如不符要求则交对外关系部重新进行并相应调整自身的工作。案件结束后，承办律师应在《委托调查申请表》中对协作方进行评定。

4. 承办律师应对客户提供的证据进行验收，并登记于《证据验收表》中。该表一联交客户，一联由承办律师保管，在结案时装卷。如验证不合格，律师应将证据退回客户，同时向客户说明希望其重新提供新证据，如其不能提供，则向客户说明责任归属；律师应尽可能不收取证据原件；承办律师负责对验收后的证据进行保管；如发现后缺失、损坏等情况应及时反馈客户并协商处理。律师对证据应进行保密控制。

二、案件讨论

1. 以下重大、疑难、复杂案件应进行案件讨论（如应提交而未提交讨论，事务所将据其后果按本所相关制度对责任人进行处理）；

涉案标的为人民币3000万以上的案件；

中级人民法院审理的一审案件；

社会影响重大、有政治影响的案件；

案情复杂、案件内容涉及人、、事较特殊、难度大的案件；

争议较大或比较典型的案件；

委托人在10人以上的共同诉讼案件；

重大涉外法律事务；

行政诉讼案件；

无相关法律支持，国内外均无相应案例参照的案件；

拟作无罪辩护、改变定性的案件；

需提交讨论的重大、疑难、复杂的非诉讼案件；

其他重大、疑难、复杂案件。

2. 对重大、疑难、复杂案件，承办律应在《收案审批表》“案件性质”栏注明，行政部相应在《案件一览表》中进行登记，并通知对外关系部和案件内控委员会备案。

3. 需讨论的案件由承办律师填写《案件讨论表》向案件内控委员会主任提出讨论申请。案件内控委员会主任根据需讨论案件紧急程度及时召集律师进行讨论。

4. 讨论时先由承办律师介绍案情，提出疑点和难点，以及初步代理、辩护方案和相关法条法规。与会律师对案件当事人是否适格、证据的证明力、对当事人有利和不利的因素和证据、案件可能出现的结果、如果收集案件的重要证据、案件的最佳处理方案、法律适用等问题发表意见。由主办/承办律师根据讨论结果决定实施方案。

5. 如案件讨论中出现严重分歧，由案件内控委员会主任报首席合伙人组织对案件承办方案进行认证。如果仍存在分歧，则由首席合伙人邀请特别顾问和/或首席顾问组织认证。

6. 协办/承办律师负责作好《案件讨论表》，由与会律师签名，并交案件内控委员会主任签名确认。该表由承办律师保管，于结案后装卷。

7. 经讨论后的重大、因难、复杂案件，承办律师向客户提交的案件分析报告，代可户撰写的诉状、答辩状、申诉状，向法院提交的代理词、辩护词等法律文书，应由主办律师审核，由案件内控委员会主任批准。非诉讼法律服务中的重大、疑难、复杂法律问题提交讨论的，形成的法律意见书应由案件内控委员会在主任审批。

三、阅卷

1. 在接受案件委派后以及在调查取证过程中发现新疑问时承办律师应至案件审判法院查阅与案件有关材料。

2. 刑事诉讼案件的阅卷内容及要求为：

（1）内容：起诉书、公安预审卷、检察院补充侦查卷、法院调查卷、共同犯罪人的案卷。

（2）要求：弄清起诉书的整篇内容、结构；逐段逐句分析每句话的具体含义；确定哪些问题存在疑点需要查证；预定哪些问题可能成为争论的焦点；起诉书在适用法律上是否准确、适当；起诉书与口供、证据是否一致。

3. 民事（经济）诉讼案件的阅卷内容及要求为：

（1）内容：对方的基本观点：支持这些基本观点的主要论据；双方对案件诉讼标的主要分歧点和处理经过；有关证人、证言的关键部分；人民法院调查结果等。

（2）要求：核对事实；审查证据；分析对方的意见和观点；研究相关的法律。

4. 行政诉讼案件的阅卷内容及要求为：

（1）内容：原告人起诉的诉讼材料；行政机关处理行政违法行为的决定及其所依据的证据材料；处罚执行手续的材料；上一级行政机关的复议材料；被告的答辩材料；人民法院的调查材料。

（2）要求：作为原告方代理律师要了解：具体行政行为所依据的事实是否存在，真实性程度如何；原告的诉讼请求及其理由是否符合法律法规和规定；涉及行政赔偿的请求是否有依据，是否正当合法；行政机关和复议机关作出的具体行政行为和复议决定的合法性与适当性及其违反性与不正当之处有哪些；证据的确实性是否充分、合法；

5. 律师在阅卷过程中应有针对性地进行摘录或复制，应作到重点突出、规范严谨，不允许只记大概或自己主观认为的东西。

6. 阅卷后，律师应采取大显微法、类比法、牵连法、因果分析法等方法对案件材料进行认真分析，以判断案件的真实情况，范围下一步工作作准备。

四、调查取证

1. 一般案件由协办律师进行调查取证，重大、疑难案件由主办律师指导协办律师共同调查取证。

2. 调查取证的时机为：案件涉及专门技术性问题，承办律师无法正确判断时；客户提出有利于案件的新证据、新线索而自己又难以查证时；承办律师认为案件事实不清、证据不足时；承办律师对重要证据有怀疑时。

3. 调查取证分为诉讼案件调查取证和非诉讼法律事务调查取证。

（1）诉讼案件的调查取证分为自行调查取证、委托调查取证和申请调查取证。

A 自行调查应首先确定调查对象，调查对象一般有：客户、对方当事人、其他诉讼参与人，如证人、鉴定人员等；主管行政机关及相关人员；其他知道案件真实情况的人员等。律师应根据不同的调查对象选择不同的调查途径，寻求调查对象主管单位或组织的协助。

B 律师应向调查对象和协助单位出示相应证件和证明，说明调查事项和目的。调查时应告知调查对象注意事项；忠于事实；讲自己所见所闻，知多少说多；全面提供所知道情况及证明材料；作伪证应该承担的法律责任。

C 进行引导发问，引导发问应针对需调查的事项，语言通俗易懂，调查人应营造良好的谈话气氛，同时应注意观察对方的表情变化。

D 律师应认真听取调查对象的谈话，不可做其他事情，如需做其他事情要向调查对象说明。记录时应尽量记录调查对象所说的原话。

E 承办律师在自己不能完成调查时，应在举证期限内根据有关规定向人民法院申请调查。主办律师提交调查申请和提纲，说明调查的必要性和调查线索、对虾功能、目的和要求。人民法院接受申请后，承办律师应协助人民法院完成调查。在人民法院完成调查后，承办律师应当复制相关调查材料存档备查。

（2）非诉讼法律事务的调查：

明确调查目的，同时兼顾必要性和可行性。

选择与确定课题。

明确调查课题的具体要求，提出假设，澄清概念。

设计调查方案和制定调查计划。

收集资料。

审核与整理资料；

实施实地勘验调查，个别性访问。

分析资料和撰写调查报告。

向委托人反馈调查成果。

运用和验证调查成果。

进一步跟踪调查。

五、出庭

1. 出庭前的准备：

（1）法律文件的准备：出庭前，承办律师应编制《诉讼文件和证据材料清单》，重大、复杂案件应准备《证据说明》；

（2）证据准备：承办律师应将所有证据、证物准备齐全。

（3）出庭提纲准备：承办律师应就双方焦点问题及解决问题的证据、对方可能提出的观点及应对的策略等事项准备出庭提纲。在准备出庭提纲时，尽可能多听取他人的意见。

（4）出庭前，承办律师与客户、证人、其他诉讼参与人交换意见，必要时应对他们进行必要的庭审培训。

2. 庭审时承办律师应注意：

（1）按规定着装并佩带徽章，准时到庭，无正当理由情况下不得迟到、缺席。

（2）举证应注意以下要求：

A 准备证据原件；

B 庭前递交法庭或仲裁庭的证据材料，须用指定纸张复印，要求复印清楚；

C 在一般情况下，应在证据前面附上证据说明；

D 对当事人有利的证据必须完整提供；

E 举证或申请调查取证应在归帝国内期限内完成。

（3）法庭辩论时承办律师应注意紧紧围绕案件焦点问题，应作到论点有事实依据和法律依据，同时应简明扼要、表达准确、语言文明，尽量使用普通话。

（4）调节时，承办律师应注意：应在客户授权范围内进行；客户出庭时，是否调解应当征询当事人意见；在当事人权益基本得到维护的前提下，应尽可能尊重当事人意见。

3. 庭审后的工作：

（1）庭审后，对重大、疑难、复杂案件或法庭要求的，承办律师应在法庭要求时间内提交书面 辩护词、代理词。

（2）根据庭审情况向当事人分析案件有利、不利之处，并提出相应对策和方法。

（3）承办律师代收裁定书、调解书、判决书的，应在3日内送达客户，请客户在《法律文书送达回证》上签名确认。同时告知客户上诉、申诉等注意事项。

（4）承办律师应征询客户对处理结果的意见，并告知相应权利和法律规定。当事人对处理结果不满意时，应向其作出法律解释。

（5）承办律师在案件完结后，应进行书面总结形成结案报告，结案报告由部门主任审批后提交至客户。

六、法律顾问服务

1. 法律顾问服务分为专项法律顾问服务和常年法律顾问服务。

2. 常年法律顾问服务管理：

（1）凡法律顾问费金额在二万元以上的法律顾问服务须按事务所〈关于贯彻执行主、协办律师制度的决定〉确定主、协办律师为客户提供法律服务。主办律师应主持制定〈法律顾问工作职责〉作为服务律师工作分工的依据。

（2）承办律师向客户提供的书面法律意见书，应按事务所规定格式制作，并需由承办律师签名并加盖事务所公章。

（3）承办律师代表客户向相关当事人出具的律师函，应按事务所规定格式制作，并由承办律师签名交部门主任审批后加盖事务所公章。律师函内容应有相应事实依据和法律依据，不允许出具不负责任、不尊重事实、没有法律依据的律师函。律师函应一式数份，一份自存，客户处应至少递交一份，所递交的律师函应由客户授权人在〈法律文书送达回证〉上签收。

（4）在法律顾问过程中，对客户的法律咨询做口头解答的，承办律师应作好记录，记录应存档备查。

（5）律师在审查、起草、修改合同、法律事务文书后，应将审查、起草、修改的合同、法律事务文书保存一份并存档备查（客户不同意备份的除外）。

（6）承办律师对客户员工进行法律知识培训前，应作好充分准备。培训后， 应将培训讲义存档备查。

（7）在法律顾问服务过程中，如承办律师发现客户的企业经营管理或其经济活动中存在法律隐患时，应向客户提供书面工作建议或报告。

（8）在服务过程中，遇客户重大法律事项而顾问律师不能解决的，应按〈案件讨论制度〉的规定处理。

（9）对客户有时限要求的问题，承办律师应按客户要求期限完成。

（10）在法律顾问期届满前10日，律师应向法律顾问单位提交法律顾问工作总结报告。在法律顾问期满后一个月内，承办律师应对法律顾问期内形成的所有文件立卷归档。

（11）客户需要查阅自身法律顾问卷宗的，应按<律师服务档案管理办法>、〈质量记录控制程序〉的规定办理。

3. 专项法律顾问服务管理：

（1）承办律师应按合同所规定的工作范围、内容提供服务，不得越权处理。

（2）在服务过程中遇到的重大法律事项需与客户座谈的，承办律师应作好座谈笔录，并请参加座谈的客户方当事人，参加律师签名确认。

（3）承办律师在计划项目完成后3日内，应向客户提交工作报告。提供服务的工作情况应进行记录，并立卷归档。

（4）其他按常年法律顾问服务有关规定执行。

七、法律服务工作总结：

1. 诉讼案件工作总结：

（1）凡由本所承接的诉讼的案件，承办律师应在案件审结后写出结案报告，连同案件材料立卷归档。

（2）结案报告可包括以下内容：案件的基本情况、律师的调查取证情况、律师的代理情况、案件的判决结果、预测结果与判决结果的对比分析、办案的心得体会、案件的经验教训、相应的立法建议等。

2. 法律顾问工作总结：

（1）律师担任法律顾问的总结由主办律师在每个法律顾问期届满前10日内，就法

律顾问工作进行总结，完成后提交部门主任审批，之后连同其他材料立卷归档。

（2）法律顾问服务工作总结应包括以下内容：法律顾问单位的基本情况、一年来审查合同的情况、处理纠纷的情况、经验与得失分析、下一年度工作计划等。

3. 当合同、法律和事务所自身需要对可追朔性有要求时，本所追朔路径为：

卷宗验收卡-工作总结-法律文书-各过程工作记录-委托合同-收案审批表-客户提供文件

八、法律咨询

1. 本所法律咨询工作分为一般法律咨询工作和法律顾问业务咨询。提供咨询的方式包括咨询、信函咨询、来访咨询。一般情况下，本所对非既成客户 不实行电话法律咨询，只接待来访者法律咨询。

2. 律师在接到对外关系部接待来访 咨询电话的通知后，无特殊请胯骨内下应三分钟内会见来访人，并保持良好形象。

3. 咨询过程中，律师应通过“听”、“看”、“问”、“记”、“析”、“答”的方式对咨询问题进行明确答复，同时应作到态度热情、亲切和蔼、文明礼貌。如遇来访人情绪激动，律师应对其安慰、劝解，使其尽快冷静，对确属冤假错案，应尽力帮助，但不可感情冲动，随声附和；如属无理要求，律师应耐心说服，不应厌烦急噪，态度生硬，甚至严加训斥。

4. 客户要求出具法律咨询意见书的，咨询律师应告知客户收费情况并通知对外关系部。咨询律师应按客户要求时间提交书面意见。

5. 对于重大疑难问题，律师应告知来访人须研究后答复并明确答复时间，事后经集体研究或请示上级后在规定时间内答复客户。

6. 如发现解答错误，咨询律师应予以纠正并致歉。

7. 咨询律师应记录咨询开始的时间及结束时间，并填妥《法律咨询记录表》交客户签名确认。咨询结束后律师将表交对外关系部，由对外关系部通知财务部计算费用。

8. 各部门收到咨询信函后应转交对外关系部，对外关系部 主管决定接受咨询的，承办律师应在三日内给出答复函。

九、本部分律师须制作的质量记录：

《委托调查申请表》、《委托调查表》、《证据验收表》、《案件讨论表》、《诉讼文件及证据材料清单》、《证据说明》、《法律文书送达回证表》、《法律咨询记录表》

第三部分 服务质量监控与改进

一、服务质量的监视与测量

1. 本所对法律服务的监测主要通过服务质量内部评价和外部评价两方面实现。

2. 内部评价的评价方式为定期检查、不定期抽查、内部质量审核、汇报和总结相结合、专项检查。

（1）对外关系部对律师服务行为及业务部门进行定期检查和不定期抽查，将结果记录于《案件检查记录表》，如发现不符合要求的则视情况发出《质量异常处理表》。

（2）各业务部门对所属律师提供法律服务的情况每年进行两次定期检查，并记录于《案件检查记录表》中，发现不符合要求现象应要求相应人员立即整改，并跟踪验证结果。对未达到规定要求的除批评教育外，还可采取相应出发，并督促其改善工作质量。

（3）内部质量审核指由管理者代表按计划组成内审组对各部门进行全面检查，对发现的问题发出《不符合项报告》，责任部门进行相应整改。

（4）“汇报和总结相结合”指服务律师在案件办理中或结案时进行自我检查，发现的问题不能解决则应及时以工作总结、工作报告或口头汇报请示等方式报告上级，以便采取相应措施。

（5）“专项检查”指由管理者代表组织各部门主任对本所法律服务某一或某几个服务过程进行专项检查并记录于《专项检查表》中，对检查中发现的问题，情节轻微则要求责任部门立即整改并验证效果。情节严重则由管理者代表发出《质量异常处理表》。专项检查每年不少于四次。

3. 外部评价包括客户评价和社会评价。

（1）对外关系部通过各种方式收集具体法律服务的反馈意见，并将其记录于《客户反馈信息登记表》，同时向客户发出《客户意见调查表》。只要《客户意见调查表》中出现不满意项，对外关系部经回访确认后向责任人发出《质量异常处理表》。同时，对外关系部在每年的最后一个月对回收的《客户意见调查表》进行统计分析，对客户满意率低于80%的律师或部门视情况发出《质量异常处理表》。

（2）对于客户投诉，对外关系部应将收到的投诉信息通知责任部门主任，对重大投诉则向首席合伙人报告。责任部门收到投宿信息后应向被诉律师了解情况并分析原因 ；如属不合格服务引起的投诉，由对外关系部发出《质量异常处理表》，事务所对责任人按规定给予相应的处罚；如客户投诉问题不属我方责任或我方无能力解决，责任部门与对外关系部应向客户解释，争取谅解；必要时责任部门应确定补救措施并在明确责任三日内派人采取补救行动。对外关系部征求并记录客户对处置结果的意见。如客户仍有不满，对外关系部须向首席合伙人报告。

（3）社会评价为：之一，本所获得的感谢、锦旗、投诉信及相应机构的表扬、考评等；之二，本所律师的法律服务工作所取得的效果。对诉讼案件，承办律师应在结案报告中写明代理工作的效果。

二、不合格服务控制

1. 对不合格服务的处理原则为：对不合格服务进行评价与处置，采取措施防止不合格服务的延续和交付；对不合格服务责任人进行相应处罚。

2. 不合格的评价与处置：

（1）不合格服务分为合同签订前的服务不合格、执行合同中的服务不合格、服务完成后的不合格。

（2）合同签订前的服务不合格对律师而言主要指法律服务竞标活动。此种不合格的评价与处置方式为：如竞标失败，竞标部门和人员应及时了解失败原因，如因本所竞标人员失误导致竞标失败，则由责任部门向有关人员发出《质量异常处理表》由责任部门组织进行原因分析，并采取纠正措施，由对外关系部跟踪验证效果。

（3）通过服务质量的监视和测量发现的执行合同中的不合格以及服务完成后的不合格，由对外关系部进行调查核实（如对外关系部的不合格则由行政部调查），如非律师自身原因造成，则应向相关方耐心说明并取得谅解；如因律师自身原因造成，则由对外关系部发出《质量异常处理表》，由责任部门组织进行原因分析、采取纠正措施，由对外关系部跟踪验证效果。必要时还应采取相应的补救措施（如调整计划和人员、降低费用、赔偿损失等），报首席合伙人批准后执行。

3. 对不合格服务责任人的处罚：

对不合格服务责任人的处罚分为严重不合格服务的处罚和一般不合格服务的处罚。

本所办公例会为不合格服务责任人的认定机构，认定原则为：一般不合格服务责任人的认定由办公例会成员1/2以上表决通过，严重不合格服务责任人的认定由办公例会成员2/3以上表决通过。

（1）严重不合格服务的内容：违反《律师法》、《律师职业道德和执业纪律规范等》法律、法规和规章规定的律师禁止从事的活动；严重违反本所对客户服务规范的行为；

（2）严重不合格服务的处罚标准：按相关法律规定由有关机关对律师本人进行处罚，且本所立即接触与该律师的聘用合同并由办公例会敦促其解除与合伙人签订的合伙协议；

（3）一般不合格服务的内容：

1） 无正当理由，案件未按进度计划要求完成任务的；

2） 未按《案件讨论制度》规定提交应讨论的案件的；

3） 未按本所本部的统一法律文书格式制作法律文书的；

4） 向客户索取除合同规定律师费以外的财物的；

5） 向客户作虚假承诺谋取代理业务的；

6） 违反本所收费制度、财务 制度，挪用、私分、侵占合同费用的；

7） 对外关系部工作人员违反本所规定不对客户进行回访、拜访的；

8） 对外关系部工作人员违反本所规定不及时对客户进行回访、拜访的；

9） 不按主、协办律师管理制度规定承接业务的；

10） 承办律师对法律服务过程未作好质量记录的；

11） 未要求客户在《法律文书送达回证》上确认所送达法律文书的；

12） 未及时向客户交付有关法律文书的；

13） 仪表、着装不符合规定的；

14） 服务过程中，讽刺、挖苦、辱骂当事人的；

15） 拒绝按照本所安排相互恶意竞争业务的；

16） 无正当理由拒绝、懈怠本所安排的法律服务业务的；

17） 遗失当事人提供的一般性证据的；

18） 以任何理由拒绝返还或拖延返还客户证据的；

19） 对当事人提供的有价值、有证明力的新证据、新线索懈怠查证的。

20） 签订合同前未向当事人提交客户须知的；

21） 不合格服务被查实后，不按规定向客户解释、致歉的；

22） 调查取证应作记录而不作记录的；

23） 应当阅卷而未阅卷的；

24） 漏阅重大案卷及案卷材料的；

25） 未按规定编制证据说明、证据汇编的；

26） 庭审中承办律师之间观点不一的；

27） 法律咨询意见（建议）错误的；

28） 未按要求对不合格咨询采取纠正措施的；

29） 未及时通报案件进展情况，向当事人作虚假汇报的；

30） 未对客户提出的证据进行登记、验收的；

31） 对有明确期限的法律事务，未按期处理的；

32） 未按本所规定向客户提交法律文书的；

33） 接待不周，致使客户强烈投诉的；

34） 对外关系部工作人员对客户投诉处理不及时的；

35） 违反《作业规范》、《程序文件》所规定的其他行为，本所办公例会与会成

员过半数认为应予处罚的。

（4）一般不合格服务的处罚标准：处罚等级包括警告、记过、记大过、解除聘用或除名，两次书面警告即给予记过处罚一次，并罚款300元，两次记过即给予记大过处罚一次，并罚款500元，记大过两次立即解除聘用关系或除名，并处以1000元罚款。

（5）所有处罚均记入律师个人档案，并作为年终考评的依据。且首席合伙人可根据不合格服务严重程度决定暂缓律师年检注册。

三、改进

1. 改进包括纠正措施和预防措施。

2. 纠正措施的流程为：识别不合格-分析不合格原因-制订措施计划-实施纠正措施-验证措施的效果-巩固保持成果

（1）识别不合格包括：通过对服务质量的监视和测量识别的不合格、内审中发现的不合格、管理评审所发现的不合格以及其他不符合质量方针、质量目标或质量管理体系文件要求的情况。

（2）责任部门应对识别的不合格进行原因分析，如同时涉及几个部门，对外关系部应报首席合伙人组织召开律师会议。

（3）责任部门应制定《改进措施计划》，报部门主任审批。重大纠正措施，由首席合伙人组织有关人员进行原因分析并制订《改进措施计划》。《改进措施计划》交对外关系部登记于《改进措施一览表》。

（4）责任部门及配合部门按《改进措施计划》的内容、要求安排实施，并记录结果。

（5）由对外关系部（必要时会同审核员或提出人）跟踪检查，验证措施的实施情况及有效性，符合要求时在《改进措施计划》上签字认可，如不符合要求应由责任部门进一步分析原因，并按上述程序执行。

（6）对外关系部将经验证有效的措施通过《改进措施计划》发至相关部门，由其实施控制，保持其有效性。

3. 预防措施的流程为：识别潜在的不合格-分析原因-制定措施计划-实施及报告-验证-巩固保持成果-提交管理评审。

（1）预防措施的信息来源包括：服务质量统计（如调查表）、市场分析、客户满意等；以往的内审报告、管理评审报告；以往的纠正措施、预防措施、改进措施的执行记录；相关方（如客户、政府机构等）对事务所的审核、检查、评价记录等。

（2）发现潜在不合格时，须填写《质量异常处理表》，按预防措施涉及的风险程度分别由对外关系部、首席合伙人决定采取预防措施的步骤和计划，由对外关系部记录在《改进措施计划》和《改进措施一览表》。具体实施比照纠正措施的实施流程执行。

四、本部分律师须制作的质量记录：

《案件检查记录》、《改进措施计划》