威海市司法局
关于印发《威海市律师事务所标准化建设指引》的通知

各区市司法局，国家级开发区社会工作部，市律师协会，市直律师事务所:

为充分发挥标准化在促进律师行业发展、提升管理和服务水平中的基础性、引领性作用，市司法局根据律师事务所相关管理规范，研究制订了《威海市律师事务所标准化建设指引》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

威海市司法局

2023 年 1 月 5 日

（此件公开发布）

威海市律师事务所
标准化建设指引

威海市司法局

2023 年 1 月发布

目　录

第 1 部分：总则
1 坚持正确政治方向
2 加强律师行业党的建设
3 推动律师事业高质量发展
4 积极服务经济社会高质量发展

第 2 部分：党建工作标准
1 组织设置
2 队伍建设
2.1 党组织成员配备及换届要求
2.2 党员发展
2.3 三会一课
2.4 主题党日
2.5 组织生活会和民主评议党员
3 制度及保障工作
3.1 制度建设
3.2 党员管理

第 3 部分：律所管理标准
1 律师事务所建设与管理要求
1.1 职能建设
1.2 制度建设
1.3 资质管理
1.4 考核管理
1.5 信息化管理
1.6 信息宣传
1.7 重大事项报告
2 财务管理
3 档案管理

第 4 部分：人员管理标准
1 制度要求
2 培训管理
3 诚信执业监督
4 考核奖惩

第 5 部分：业务管理标准
1 制度要求
2 制度体系

2.1 执业公示制度
2.2 统一收案收费制度
2.3 利益冲突审查制度
2.4 风险告知制度
2.5 重大法律事务集体讨论制度
2.6 服务质量跟踪反馈制度
2.7 案卷质量评查制度
2.8 投诉查处制度
2.9 公平竞争制度
2.10 履行法律援助义务制度

第 6 部分：对外服务标准
1 基本要求
2 服务条件
2.1 服务场所
2.2 外部服务环境
2.3 内部服务环境
2.4 服务人员
2.4.1 基本要求
2.4.2 仪容仪表、语言和行为举止
2.4.3 服务纪律
2.4.4 延伸服务

第 1 部分：总则

1 坚持正确政治方向

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的二十大精神，深入学习贯彻习近平法治思想，引导全市广大律师深刻领悟“两个确立”的决定性意义，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，自觉把思想和行动统一到党的二十大精神上来，把智慧和力量凝聚到党的二十大确定的目标任务上来，自觉做习近平法治思想的坚定拥护者、模范实践者、积极传播者，自觉拥护中国共产党领导、拥护我国社会主义法治，努力做党和人民满意的好律师。

2 加强律师行业党的建设

全面实施“1134”工程，坚持一个统领、抓好一个统筹、推进三个工程、强化四个保障，扎实开展以“亮身份、亮态度、亮成绩”为主题的“三亮”活动，打造“法润威海·律师护航”新时代律师党建工作品牌，推动律师党建工作高质量发展，全力开创新时代律师党建“威海经验”。

3 推动律师事业高质量发展

以习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大精神为指导，围绕满足人民群众日益增长的法律服务需求，坚持行政指导、行业推动的原则，以壮大律师队伍、拓展服务领域、优化服务市场、提升服务层次为重点，加快建立与经济社会发展和人民群众法律服务需求相适应的律师行业服务体系，实施精细化管理，塑造发展新优势，推动我市律师工作走在前，争当新时代社会主义现代化强省建设排头兵，全力开创我市律师行业高质量发展的新局面。

4 积极服务经济社会高质量发展

按照“威海要向精致城市方向发展”的总目标总方向总遵循，组织全市律师围绕高水平推进产业现代化、城市国际化、新型城镇化、发展绿色化、治理现代化“五化”重点任务和共同富裕先行区建设，统筹谋划工作，积极服务疫情防控、经济发展、社会安全稳定，为法治威海、平安威海建设提供优质高效的法律服务，为“精致城市·幸福威海”建设做出新贡献。

第 2 部分：党建工作标准

1 组织设置

a) 律师事务所应当在章程中对加强党的建设作出明确规定，按照党章党规和有关要求单独建立党组织、建立联合党支部或者接受党建指导员工作指导；
b) 正式党员满 3 人的律师事务所应成立独立党支部；
c) 正式党员不满 3 人的律师事务所应按照属地原则，将党员组织关系落入联合党支部管理；
d) 律师事务所应当落实党组织班子成员和律所管理层“双向进入、交叉任职”、党组织书记和律所负责人“一肩挑”、党组织与管理层重大事项决策会商等工作机制，确保党组织在律所管理决策和律师选聘、评优评先、合伙人晋升、重大案件办理、违法违规行为惩戒等方面发挥政治把关作用；
e) 律师事务所撤销、变更或注销的，应及时调整组织关系设置。

2 队伍建设

2.1 党组织成员配备及换届要求

a) 正式党员满 7 人的律师事务所应在成立党支部的基础上成立支部委员会，支部委员的职数应是单数，以 3-5 人为宜，最多不超过 7 人；
b) 党员人数不足 7 人的党支部，一般不设支部委员会，只设书记 1 人，必要时可增设副书记 1 人；
c) 律师事务所党组织任期为 3 年，应及时进行换届选举。

2.2 党员发展

a) 积极培养和发展律师党员；
b) 把政治标准放在首位，注重在骨干律师、青年律师和律师事务所管理决

策层中发展党员，把党员律师培养成业务骨干和合伙人；

c）党支部收到入党申请后应于 30 天内派员与申请人进行谈话；

d）收到入党申请书 6 个月后，经党支部会议研究确定为入党积极分子的，应及时向上级党委报备；

e）发展党员应严格按照相关程序进行，发展党员档案材料规范完整。

2.3 三会一课

a）支部党应每季度召开一次党员大会，参会成员需达到党员半数以上；

b）支部委员会应每月召开一次会议；

c）党小组应每月召开一次会议；

d）党支部书记每年至少为党员上一次党课。

2.4 主题党日

每月相对固定的一天开展一次主题党日。

2.5 组织生活会和民主评议党员

a）每年至少组织一次组织生活会；

b）每年组织一次民主评议党员。

3 制度及保障工作

3.1 制度建设

a）建立健全工作制度，推动双向压实责任、双向沟通协商、双向考核激励、双向评价机制，明确党组织在律师队伍建设、律师事务所发展管理中的政治把关作用；

b）律师事务所主要负责人是党员的，应当同时兼任党组织负责人；律师事务所主要负责人不是党员的，应当由本所高级合伙人、主要管理人员中的党员担任党组织负责人；

c）建立党组织与律师事务所决策管理层重大问题会商、重要情况通报、重要会议列席制度。党组织负责人不是合伙人的，合伙人会议主动邀请党组织负责人列席。

3.2 党员管理

a) 定期开展纪律教育，监督党员履行义务，遵守党的纪律，遵守宪法法律，恪守职业道德和执业纪律。对于所属党员的违法违纪行为，依照相关规定作出处理；
b) 全体党员主动、按时、足额交纳党费，党支部有专人负责党费收缴工作，党费使用和管理规范透明有序；
c) 律师事务所党务工作应当由党员从事，建立党员名册，党支部记录本填写完整，发展党员、支部活动等台账健全，按年度做好党建工作资料收集整理工作。

3.3 政治把关

a) 律所党组织要加强律师日常教育管理，做深做细思想政治工作，引导律师坚决抵制各种错误思潮，对律师各类错误言行敢抓敢管；
b) 党员律师在岗位上、在办案中要亮明党员身份，在重大问题上旗帜鲜明讲政治，亮明态度，在服务经济社会发展中走在前、作表率，做到“身份可辨、态度可鉴、成绩可验”；
c) 律所党组织要积极组织非党员律师参加党组织活动，以党建带队建引领所建。

第 3 部分：律所管理标准

1 律师事务所建设与管理要求

1.1 职能建设

律师事务所的职能建设要求包括但不限于如下：

a) 律师事务所应当在法定业务范围内开展业务活动，不得以独资、与他人合资或者委托持股方式兴办企业，并委派律师担任企业法定代表人、总经理职务，不得从事与法律服务无关的其他经营性活动；

b) 律师事务所应当妥善保管、依法使用本所执业许可证，不得变造、出借、出租；

c) 律师事务所应当严格落实内部管理责任，并在法定业务范围内开展业务活动，不得与境内外个人、企业、机构等通过协议等方式，放弃律师事务所负责人或者合伙人管理权，由相关个人、企业、机构等对律师事务所享有实际控制权和重大事项决定权；

d) 不得成立关联公司，或者以本所律师或其他名义开办公司，以公司名义为律师事务所开展宣传、招揽业务，为律师事务所分流收费、减少税负；

e) 不得指使、放任、纵容本所律师通过"阴阳协议"等方式出资控制多家律师事务所，或者由律师出资控制多家律所并公开以"律师集团"的名义开展业务。

f) 律师事务所应当依法纳税。

1.2 组织架构

律师事务所的组织架构要求包括但不限于如下：

a) 律师事务所应当设立与组织形式、人员规模、执业特点等相适应的内部管理机构，完善议事、决策、执行、监督等内部治理规则，提升内部治理效能；

c) 律师事务所可以根据章程设立管理委员会等管理机构或者配备专职管理人，协助负责人开展日常管理工作；

d) 具备条件的律师事务所可以设立行政、人力、财务、风控、考评、监督等职能部门，分工负责内部管理事务，并建立职责完成情况的考核制度；

1.3 管理责任

a) 律师事务所负责人负责对律师事务所的业务活动和内部事务进行管理，对外代表律师事务所；合伙人会议或者律师会议为合伙律师事务所或者国家出资设立的律师事务所的决策机构；个人律师事务所的重大决策应当充分听取聘用律师的意见；

b) 律师事务所负责人职责主要包括：

1) 积极配合司法行政机关、律师协会落实律师管理各项规定；
2) 支持保障本所党组织参与律师事务所决策管理，确保律师事务所发展正确政治方向；
3) 加强对律师的政治引领和教育管理，纠正律师各类错误言行；
4) 牵头组建律师事务所内部管理机构，组织制定和落实内部管理制度，组织实施律师事务所决策机构的决议；
5) 组织检查、监督律师遵守宪法法律和恪守职业道德、执业纪律情况，督促律师依法依规诚信执业；
6) 组织开展业务学习和经验交流，指导监督律师代理重大、疑难或者敏感案件；
7) 组织编制和实施律师事务所年度工作计划、财务预决算、收益分配方案等；
8) 律师事务所章程、合伙协议或者律师事务所决策机构确定由其行使的的其他管理职责。

1.4 制度建设

a) 律师事务所应根据法律法规规章，建立和完善内部管理制度，加强专业化、职业化、规范化和科学化建设，提高从业人员的政治素质、业务素质和职业道德素质；

b) 律师事务所应当建立的管理制度：

1) 律师执业管理制度
2) 利益冲突审查制度
3) 业务收费与财务管理及分配、激励制度
4) 投诉查处制度
5) 年度考核制度
6) 档案管理制度
7) 违规律师辞退和除名制度

8）重大疑难案件请示报告、集体研究和检查督导制度

9）执业风险、事业发展、社会保险等基金制度

10）律师及律师事务所过错赔偿制度

11）律师表彰奖励制度

c）律师事务所可根据本所实际自行制定或完善的规章制度包括但不限于如下：

1）所务会议及合伙人会议制度

2）律师入伙、退伙管理制度

3）保密制度

4）人员动态管理及岗位职责制度

5）办公秩序及安全管理制度

6）所务委员会制度

7）政治、业务学习制度

8）律师及聘用人员管理制度(人事管理制度)

9）印章、文书使用管理制度

10）执业公示制度(执业人员、收费标准、举报部门、举报电话等)

11）法律援助制度

12）服务质量监督和反馈制度

13）规范律师与司法人员接触交往行为制度

14）分所执业管理制度

2 资质管理

资质管理的要求包括但不限于如下：

a）律师事务所应依据法律法规规章进行资质管理；

b）具有符合律师业务要求的执业场所，设置符合律师服务要求的功能区并保证正常使用。功能区应相对独立，具有明显的标识；

c）具有一定的资源保障以满足律师事务所的资质保持与变更，并有完备的机构资质保持、变更和相关登记事项变更记录档案；

d）具有完备的律师人增减、执业领域变化的必要信息，并履行登记管理手续。

3 考核管理

律师事务所的考核管理要求包括但不限于如下：

a) 律师事务所应制定考核管理制度，律师事务所考核包括司法行政主管部门组织的律师事务所年度考核和律师事务所自查；
b) 律师事务所应当于每年的一季度经所在地县级司法行政机关向设区的市级司法行政机关提交上一年度本所执业情况报告和律师执业考核结果，直辖市的律师事务所的执业情况报告和律师执业考核结果直接向所在地区（县）司法行政机关提交，接受司法行政机关的年度检查考核。年度考核及自查内容包括：
   1) 律师队伍建设情况；
   2) 业务活动开展情况；
   3) 律师执业表现情况；
   4) 内部管理情况；
   5) 受行政奖惩、行业奖惩的情况；
   6) 履行律师协会会员义务的情况；
   7) 司法行政机关根据需要认为应当检查考核的其他事项。

4 信息化管理

信息化管理要求包括但不限于如下：
a) 律师事务所应统一使用司法行政主管部门规定的网络平台，将律师事务所、人员、业务、费用、考核等内容纳入信息化管理范畴，及时更新维护律师事务所和人员的相关执业信息；
b) 宜建立内部信息化管理系统，实现办公自动化:
c) 鼓励律师事务所充分运用信息化手段提升内部管理效能，律师事务所信息系统的服务器应当架设在境内，数据信息应当存储在境内，并符合国家保密、数据安全等相关规定。

5 信息宣传

信息宣传要求包括但不限于如下：
a) 应设置专人收集和整理律师事务所的动态信息、典型案例、经验做法、工作成效等方面的图片、文字和声音影像等信息；
b) 实行信息报送制度，定期向所在地司法行政主管部门和行业协会报送信息或案例；
c) 宜制定对外宣传计划，制作宣传手册、图片、展板或视频；
d) 律师事务所应当加强对本所网站和以本所名义注册的微信公众号等社交

平台账号的管理，不得进行虚假宣传或者指使、纵容、放任律师及其他从业人员虚假宣传。严格规范本所律师在对外宣传中使用的职务，不得使用“总裁”“主席”“董事长”“CEO”“经理”等与律师事务所组织形式和律师身份不符的描述。

6 重大事项报告

重大事项报告的要求包括但不限于如下：

a）律师事务所应依据法律法规规章建立重大事项报告制度；

b）律师事务所办理以下重大法律事务应当向主管司法行政机关、律师协会报告和备案：

1）涉及国家安全和利益的案件；

2）群体性案件；

3）涉及社会敏感问题，可能造成重大社会影响或严重影响社会稳定的案件；

4）涉及恐怖活动、黑社会性质、特别重大贿赂等案件；

5）涉及邪教性质的案件；

6）其他具有重大社会影响的法律事务。

c）报告应包括以下主要内容：

1）拟受理的重大法律事务的基本情况；

2）律师事务所接受委托及收案审查情况、拟办理意见和承办律师情况；

3）报告单位、时间及签发人。

d）律师事务所对本所律师办理重大法律事务负有直接监督指导职责，具体内容可参照山东省司法厅《关于律师事务所办理重大法律事务的监督指导意见》。

7 财务管理

财务管理的要求应包括但不限于如下：

a）律师事务所应建立财务管理制度，规范财务账册和资金管理；

b）明确对资产、资金、现金、费用开支、税收、财务档案等的管理；

c）严格执行律师服务收费管理相关规定，合理制定律师事务所业务实际收费标准，并以适当形式公示；

d）按照要求，对外统一收取律师服务费用及其他相关费用，并出具合法票据；具体内容可参照司法部、国家发展和改革委员会、国家市场监督管

理总局印发的《关于进一步规范律师服务收费的意见》；

e）确定合理的分配形式，按劳计酬，执业风险、事业发展、社会保险等基金制度。

8 档案管理

档案管理的要求应包括但不限于如下：

a）律师事务所应建立档案管理制度，规范管理律师业务档案、行政管理档案、财务档案等；

b）建立符合安全存放要求的档案室，并由专人负责管理；

c）律师业务档案应严格按照上级司法行政主管部门颁布的律师业务档案管理办法进行收集整理、立卷归档、保管防护、查阅借调、销毁和移交；

d）涉及国家秘密、商业机密、个人隐私的案件或者其他重大敏感案件的档案保管，应当符合国家保密等相关规定；

e）其他档案参照律师业务档案管理使用。

9 分所管理制度

a）律师事务所应当立足业务拓展、品牌创建等实际需要，审慎合理设立分所，不得通过仅向其他律师事务所收取所谓“加盟费”但不作实质性管理等方式盲目扩张。

b）具备条件的律师事务所应当对分所实施一体化管理，暂不具备条件的律师事务所也要对分所派驻律师、重大案件受理办理、资产处置等重要事项进行实质性管理。

c）总所应当主动配合分所所在地司法行政机关、律师协会开展涉及分所投诉的调查处理，分所确有违法违规行为的应督促其及时纠正。

d）强化境外分所合规管理，确保境外分所在劳务、业务、投资、税收等方面符合所在国家和地区相关法律规定。

第 4 部分：人员管理标准

1 制度要求

人员管理的制度要求包括但不限于如下：

a）律师事务所应当保障本所律师和辅助人员享有下列权利：

1）获得本所提供的必要工作条件和劳动保障；

2）获得劳动报酬及享受有关福利待遇；

3）向本所提出意见和建议；

4）法律、法规、规章及行业规范规定的其他权利；

b）律师事务所应当监督本所律师和辅助人员履行下列义务：

1）遵守宪法和法律，遵守职业道德和执业纪律；

2）依法、诚信、规范执业；

3）接受本所监督管理，遵守本所章程和规章制度，维护本所的形象和声誉；

4）法律、法规、规章及行业规范规定的其他义务；

c）律师事务所应当自用工之日起一个月内与聘用专职律师、实习人员、行政人员等签订书面劳动合同，按照不低于当地最低工资标准的水平约定劳动报酬，并依法为其办理社会保险；

d）律师事务所应当加强对本所律师的职业道德和执业纪律教育，组织开展业务学习和经验交流活动，为律师参加业务培训和继续教育提供条件；

e）律师事务所应当建立律师执业年度考核制度，按照规定对本所律师的执业表现和遵守职业道德、执业纪律的情况进行考核，评定等次，实施奖惩，建立律师执业档案和诚信档案；

f）律师事务所应当通过本所网站等，公开本所律师和辅助人员的基本信息和奖惩情况；

2 执业律师和实习人员

a）律师事务所应当完善执业（从业）审查制度。聘用律师和其他从业人员应当严格审查把关，不得接收在企业等任职的人员违规兼职从事律师职业；不得接收依据相关法律和《关于进一步规范法院、检察院离任人员

从事律师职业的意见》等规定尚处在从业禁止期的人员在本所执业（从业）；对丧失中国国籍的律师，应当及时向司法行政机关报告，由司法行政机关注销其律师执业证；

b) 律师事务所应当建立违规律师辞退和除名制度，对违法违规执业、违反本所章程及管理制度或者年度考核不称职的律师，可以将其辞退或者经合伙人会议通过将其除名，有关处理结果报所在地县级司法行政机关和律师协会备案；

c) 律师事务所不得指派从法检离任后在本所执业的律师违规担任辩护人、诉讼代理人；不得指使、纵容、放任本所律师及其他从业人员与法院、检察院工作人员不正当接触交往；

d) 已担任合伙人的律师受到六个月以上停止执业处罚的，自处罚决定生效之日起至处罚期满后三年内，不得担任合伙人。

e) 党员律师要按照“亮身份、亮态度、亮成绩”的要求，发挥党员先锋模范作用，依法依规诚信执业，带头积极奉献社会、服务发展。

f) 律师事务所应当依法履行管理职责，教育管理本所律师依法、规范承办业务，加强对本所律师执业活动的监督管理，不得放任、纵容本所律师有下列行为：

   1) 采取煽动、教唆和组织当事人或者其他人员到司法机关或者其他国家机关静坐、举牌、打横幅、喊口号、声援、围观等扰乱公共秩序、危害公共安全的非法手段，聚众滋事，制造影响，向有关部门施加压力；

   2) 对本人或者其他律师正在办理的案件进行歪曲、有误导性的宣传和评论，恶意炒作案件；

   3) 以串联组团、联署签名、发表公开信、组织网上聚集、声援等方式或者借个案研讨之名，制造舆论压力，攻击、诋毁司法机关和司法制度；

   4) 无正当理由，拒不按照人民法院通知出庭参与诉讼，或者违反法庭规则，擅自退庭；

   5) 聚众哄闹、冲击法庭，侮辱、诽谤、威胁、殴打司法工作人员或者诉讼参与人，否定国家认定的邪教组织的性质，或者有其他严重扰乱法庭秩序的行为；

   6) 发表、散布否定宪法确立的根本政治制度、基本原则和危害国家安全的言论，利用网络、媒体挑动对党和政府的不满，发起、参与危害国家安全的组织或者支持、参与、实施危害国家安全的活动；以歪曲事实真相、明显违背社会公序良俗等方式，发表恶意诽谤他人的言论，或者发表严重扰乱法庭秩序的言论；

3 行政人员

律师人数 10 人以上的，应当聘用至少 1 名专职行政和 1 名专职财务人员，律师人数不足 10 人的，可以聘用兼职行政、财务人员，并将行政、财务人员情况报主管司法行政机关备案。

4 培训管理

培训管理的要求包括但不限于如下：

a）应按照教育培训的规定，建立教育培训管理制度，明确培训的要求、内容、计划、实施、效果评价、考核和记录等；

b）强化职业道德培训，通过编发执业行为手册、定期开展警示教育等，教育引导律师依法依规诚信执业，律师事务所负责人或者合伙人每年至少讲 1 次职业道德专题课；

c）应为律师提供与其专业相关的法律、法规、执业技能等的教育培训，以具有相应的专业知识和经验；

d）应建立培训档案并保留相关培训记录。

5 诚信执业监督

诚信执业监督的要求包括但不限于如下：

a）建立诚信执业监督制度；

b）建立诚信执业档案，记录律师考核、投诉、奖惩等信息；

c）公开律师执业承诺事项和诚信执业情况；

d）公开失信行为处罚规定和结果。

6 考核奖惩

人员的考核奖惩的要求包括但不限于如下：

a）律师事务所应制定人员考核奖惩办法，并根据考核奖惩办法组织本所律师参加司法行政主管部门组织的律师年度考核，考核内容包括但不限于如下：

1）律师在执业活动中遵守宪法、法律、法规和规章，遵守职业道德、执业纪律和行业规范，履行法定职责的情况；

2）律师遵守律师协会章程，履行会员义务的情况；

3）律师办理法律服务业务的数量、类别和服务质量，办理重大案件、群

体性案件的情况；

4）律师履行法律援助义务，参加社会服务及其他社会公益活动的情况；

5）律师受行政奖惩、行业奖惩的情况；

6）律师协会根据需要要求考核的其他事项。

b）按照上述考核内容，对本律师事务所的律师进行考核；

c）人员考核周期可根据本所实际分为月度、季度、年度考核或日常监督，根据不同的考核内容可采取查阅资料、现场查验、抽查案卷等客观方式；

d）制定考核等级和标准，考核结果可用于工资、薪酬的分配、培训的实施及人员晋升等；

e）应将考核结果及其使用记入人员档案。

第 5 部分：业务管理标准

1 制度要求

律师事务所应加强业务管理，建立健全案件管理制度、业务咨询制度、律师执业利益冲突审查处理制度、各类案件办理的操作规程、法律顾问操作规程、非诉业务办理流程、档案管理制度、业务收费管理办法、投诉、争议与查处制度、业务文书规范、案件编号规则、知识管理制度以及服务质量跟踪监督评查制度等与业务管理相关的制度。

2 制度体系

2.1 执业公示制度

律师事务所要坚持“阳光执业”，将本所及执业律师的基本情况、业务范围、收费标准和办法、律师职业道德和执业纪律、投诉监督电话等内容，在律师事务所显著位置或者网站公开，并及时更新，保证当事人全面知晓、了解相关内容。

2.2 统一收案收费制度

律师事务所应当严格执行统一收案规定，严格印章及法律文书管理，规范登记、保管和使用，不得为律师提供空白盖章的委托合同、律师事务所证明、委托书等；对受理的案件要逐件登记、逐一编号；严格执行相关法律和《关于进一步规范律师服务收费的意见》要求，落实落细明码标价、律师服务费备案、规范风险代理收费等规定，所有收费事项均应纳入委托合同或收费合同，所有费用均应由律师事务所统一收取。

2.3 利益冲突审查制度

律师事务所应当严格落实利益冲突审查要求，建设本所承办法律事务的委托人及利害关系人信息库，对存在利益冲突的法律服务事项一律不得接受委托。

2.4 风险告知制度

在接受当事人委托时，承办律师必须以书面形式告知委托人拟委托事项可能出现的法律风险，保障委托人知情权，防止因不履行告知义务导致当事人产生误解、利益受到损害，引发当事人投诉上访。

2.5 重大法律事务集体讨论制度

对于案情复杂敏感、涉及标的较大、社会影响面较广的案件，律师事务所要坚持集体讨论研究并进行全程指导和监督。对于需要向司法行政机关、律师协会报告的，要按照省司法厅《关于律师事务所办理重大法律事务的监督指导意见》及时报告，提请关注、支持。承办律师在案件办理过程中，遇有重大情况应及时向律师事务所报告，提请集体研究，分析可能出现的执业风险，妥善办理相关法律事务。

2.6 质量管理制度

健全业务指引机制，通过统一业务流程、制定业务指引、建设法律文本库等，帮助律师提升业务办理质量。健全质量内核机制，对资本、证券等容易引发执业风险以及其他可能对律师事务所社会形象带来负面影响的案件，强内部审核，严格质量把关。

2.7 服务质量跟踪反馈制度

建立服务质量评估体系，通过采取向当事人发放服务质量监督卡、庭审旁听、检查业务案卷、查看谈话记录、工作日志等有效的服务质量保证措施，全方位监管律师服务质量和诚信服务状况。

2.8 案卷质量评查制度

将评查纳入对律师和律师事务所的年度考核中，通过律师事务所自查和司法行政机关、律师协会检查，核查律师事务所的案卷归档是否及时、案卷材料是否真实齐全、质量控制是否严格、服务效果是否良好，找准律师代理服务中的薄弱环节并及时整改。

2.9 投诉查处制度

律师事务所应当建立投诉查处制度，及时查处、纠正本所律师在执业活动中的违法违规行为，调处在执业中与委托人之间的纠纷；认为需要对被投诉律师给予行政处罚或者行业惩戒的，应当及时向主管司法行政机关或者律师协会报告。律师违法执业或者因过错给当事人造成损失的，由其所在的律师事务所承担赔偿责任。律师事务所赔偿后，可以向有故意或者重大过失行为的律师追偿。

2.10 公平竞争制度

律师事务所应当与其他律师事务所公平竞争，不得以诋毁其他律师事务所、律师或者支付介绍费等不正当手段承揽业务。

2.11 履行法律援助义务制度

律师事务所应当依法履行法律援助义务，及时安排本所律师承办法律援助案件，为办理法律援助案件提供条件和便利，无正当理由不得拒绝接受法律援助机构指派的法律援助案件。

第 6 部分：对外服务标准

1 基本要求

律师事务所对外服务的基本要求包括但不限于如下：

a）律师事务所应建立便捷、高效的“一站式”服务模式；

b）应将服务事项信息通过多种途径予以公开，方便服务对象查阅和监督；

c）应建立健全首问负责、一次性告知、风险提示、服务承诺等各项对外服务制度；

d）应严格按照服务标准和服务规范办理各类服务事项，在承诺时限内办结；

e）专业技术性问题应由律师接待，一般性咨询等工作可由服务人员接待；

f）可采取书面、电话、上门回访等方式调查满意度，收集服务对象意见建议，持续提升服务质量；

g）应根据社会需要或服务对象需求，对服务规范进行持续优化，不断提高服务效率和服务质量；

h）用信息化手段加强对服务事项的跟踪、监督和预警纠错。

2 服务条件

2.1 服务场所

律师事务所对外服务场所的要求包括但不限于如下：

a）选址。律师事务所选址应符合发展规划要求，宜选择交通便利、公共设施完善、方便人员往来的地点；

b）面积。应满足律师事务所所从事律师服务业务活动的要求；

c）功能区。功能区的服务条件要求包括但不限于：

1）执业场所功能区应按照有关规定，设置业务室、财务室、档案室等功能区，可合理划分服务接待区、等候区等其他功能区；

2）严格区分功能区与非功能区；

3）各功能区的设置、结构设计、设备配置等，应满足功能要求。

2.2 外部服务环境

外部服务环境的要求包括但不限于如下：

a) 律师事务所应在主体建筑外设立易于识别的门牌，未在临街或一层的律师事务所应在附近设置地址指引牌；
b) 悬挂工作时间标示牌，以区分季节、工作日和节假日等；
c) 确保外部灯箱、户外宣传栏等发光字明亮清晰，明夜间亮化时间；
d) 律师事务所外部放置的宣传物品或设施应固定平稳，避免安全隐患；
e) 在服务对象可能发生意外风险的区域(如透明玻璃、门窗、台阶等)粘贴防撞条，设置“小心台阶”等安全提示；
f) 遇到雨雪天气应在明显位置摆放“小心地滑”提示牌，并铺放防滑垫；
g) 宜为服务对象提供机动车停车位。

2.3 内部服务环境

内部服务环境的要求包括但不限于如下：

a) 在显著位置设置室内公共导向标识，如部门门牌、功能区域标牌等，宜配置查询展示设备；
b) 配备必要的工作设施，如办公桌椅、计算机、电话机、扫描仪、打印机、复印机、碎纸机等；
c) 配备必要的便民服务设施和物品，如等待座椅、轮椅、饮水机(配一次性纸杯)、老花镜、伞具等，加热饮水设施应标注“小心烫伤”等提示；
d) 在显著位置摆放《服务意见簿》、意见箱或质量反馈卡；
e) 配置宣传资料架，提供申请服务指南、服务流程和内容、相关格式文书表格及示范文本；
f) 在主要区域配备可同步录音录像的安全监控系统，实现监控全覆盖；
g) 设置禁烟标识，配置消防设施、应急照明灯和紧急逃生通道等；
h) 及时清运垃圾，保持环境干净整洁。

2.4 服务人员

2.4.1 基本要求

服务人员的基本要求包括但不限于如下：

a) 遵纪守法，熟悉相关法律法规规章和政策规定；
b) 熟悉律师业务范围和业务程序；
c) 具备一定的沟通、组织协调能力；
d) 认真倾听、准确了解服务对象的需求，及时安抚服务对象激动或不满情

绪；

e）具备对突发事件的应变能力，及时维护现场秩序；

f）律师、实习律师应持证上岗。

2.4.2 仪容仪表、语言和行为举止

服务人员的仪容仪表、服务语言和行为举止要求包括但不限于如下：

a）按行业要求规范着装，佩戴统一的胸牌、胸徽上岗，保持仪容整洁、干净卫生；

b）文明用语，不使用服务禁语和忌语；

c）用语简单准确，能与服务对象有效沟通；

d）对有特殊需求的服务对象，宜使用与之相适应的语言进行沟通；

e）端庄稳重、举止文明，微笑服务、认真倾听、耐心解答；

f）禁止与服务对象争吵或肢体冲突。

2.4.3 服务纪律

工作期间，服务人员的服务纪律要求包括但不限于如下：

a）应提前 10 分钟做好上岗的各项准备工作；

b）严格遵守作息时间，不迟到、不早退，未经批准不得中途或提前中断服务；

c）禁止饮酒、非吸烟区禁止吸烟；

d）严禁处理与工作无关的事情；

e）禁止接待与业务无关的人员；

f）不得中止业务办理接打电话，如确需接打电话，应事先征得当事人同意。

2.4.4 延伸服务

服务人员的延伸服务要求包括但不限于如下：

a）为老、弱、病、残、幼等特殊群体提供便利性和人性化服务；

b）对视听困难的服务对象，应放缓语速，可配备助听器、配合手势或请其他工作人员协助；

c）对行动不便的服务对象，应主动提供帮助，并做安全提示，防止发生意外；

d）应提醒陪同成人细心看护儿童，注意安全风险，及时制止危险行为，防止触动设施设备。