

# 海南精厚律师事务所

## 法律服务质量管理制

精厚规字（2022）第7号

**第一条** 为向委托人提供优质、高效的法律服务，树立本所良好执业形象、促进本所业务的发展，特制订本制度。

**第二条** 本制度所称服务质量，是指本所接受委托指派的律师向委托人提供各项法律服务的服务态度、服务效率及服务效果等因素相互结合形成的综合服务品质。

**第三条** 本制度所称服务质量监督主要分为所内监督、社会对本所服务质量的监督和反馈两方面。

**第四条** 本所所内服务质量监督的主要内容有：

（一）律师在收结案、签订委托合同、服务收费等方面是否符合行业有关规定；

（二）接受相关当事人的委托是否存在利益冲突的情形；

（三）律师在接受委托时是否已如实告知委托人收费标准、需办理的相关手续、办理委托中应当注意的事项；

（四）律师在接受委托时是否已如实告知委托人案件可能存在的风险和出现的后果；是否有虚假承诺行为；

（五）律师在提供法律服务过程中是否及时将有关情况与委托人进行沟告知案件进展情况；

（六）律师在提供法律服务过程中是否遵守有关保密制度；



(七) 律师在提供法律服务过程中的各类法律文书是否登记、专人保管；

(八) 提供的服务办结后，在提供服务过程中收集到的证据材料、反映情况的各项材料、法律文书等是否及时归档保存；

(九) 律师的业务水平以及服务态度、效率、效果；

(十) 律师是否勤勉尽职；

(十一) 律师在执业过程中是否存在违反本所规章制度、违反律师职业道德和执业纪律的行为；

(十二) 律师在执业过程中是否存在对本所提供的法律服务质量造成不良影响的其他事项。

**第五条** 社会对本所服务质量的监督和反馈主要内容有：

(一) 律师的业务水平以及服务态度、效率、效果；

(二) 律师是否存在违反职业道德或执业纪律的行为；

(三) 律师在执业过程中是否存在对本所提供的法律服务质量造成不良影响的其他事项；

(四) 对本所服务质量的意见和建议。

**第六条** 本所合伙人会议负责服务质量监督、跟踪考核和反馈相关事宜，律所主任负责本所日常业务中服务质量监督、检查工作。

**第七条** 本所将定期、不定期对律师提供服务事项的相关情况进行抽查。

**第八条** 委托合同签订时，承办律师应向委托人提示风险、发放《律师办案质量跟踪卡》，同时告知委托人对本所服务可进行反馈的各种途径。

**第九条** 本所可从下列方式收集反馈意见：

（一）当事人在接受律师提供法律服务过程中以口头或书面方式向本所反映的意见或建议；

（二）委托关系终止时，当事人交还的《律师办案质量跟踪卡》反映的意见和建议；

（三）委托关系终止后，本所主动向当事人致电或致信询问所获得的意见或建议；

（四）经办法官、仲裁员及有关部门向本所反映的意见或建议；

（五）任何社会人士向本所反映的意见或建议。

**第十条** 本所在收到反馈意见后，由合伙人会议指定人员及时调查了解，合伙人会议视具体情况可作以下处理：

（一）监督、反馈意见对本所服务质量有重大影响的，合伙人会议应及时讨论改善方法；

（二）监督、反馈意见涉及律师有态度恶劣、工作懈怠等违规违纪的，合伙人会议应责令承办律师及时改正并予以批评，作出补救决议并执行；

（三）监督、反馈意见属于对本所提供的服务存在误解的，承办律师及时向提意见人作出解释；





(四) 当事人于委托代理关系存续期间、委托代理关系终止后主动或经询问向本所表示赞赏、褒奖承办律师，合伙人会议查证认为承办律师确有突出工作表现的，可予以公开表扬；

(五) 经办法官、仲裁员、有关部门及任何其他社会人士向本所表示赞赏、褒奖律师，合伙人会议经查证认为该律师确实为本所赢得良好声誉并积极推动了事务所业务的发展，可予以公开表扬。

**第十一条** 本所将对在监督检查过程中发现的问题以及社会各界反馈的意见，及时通知相关人员改正或按照本所相关制度进行处理，对属于所内制度缺陷的问题，合伙人会议必须研究进行管理制度的改进。

**第十二条** 本办法经律所第二次合伙人会议决议通过，自二〇二二年一月十二日起施行，由律所合伙人会议负责解释、修订。

海南精厚律师事务所  
二〇二二年一月十二日

