

海南精厚律师事务所

投诉查处制度

精厚规字（2022）第8号

为了加强对本所律师业务的管理，规范律师的执业行为，根据《中华人民共和国律师法》及其他相关法律、法规的规定，结合本所实际，特制定此制度。

第一条 当事人对律师提供的法律服务不满向律师事务所投诉的，适用本制度。

第二条 律师事务所接到当事人的投诉后，应当本着实事求是的原则认真调查研究，在查明事实的基础上，依据律师执业规范和本所的有关规定处理。

第三条 处理当事人的投诉，由本所合伙人会议指定专人负责。

第四条 本制度所适用的投诉范围包括：

- （一）服务态度恶劣，造成不良影响的；
- （二）接受委托后未能勤勉尽责的；
- （三）利用职务之便谋取私利的；
- （四）泄漏案件秘密或者当事人隐私的；
- （五）巧立名目滥收费或收费后不给当事人开具正式发票的；



(六) 其他侵害当事人合法权益或违反律师执业规范的。

第五条 当事人提出投诉，应以信函、电话、传真或来访的方式进行，并据实署名。

第六条 当事人必须如实反映情况，投诉内容应具体、明确，并附上委托合同等相应的证据材料。

第七条 律师事务所全体合伙人组成投诉处理委员会，负责投诉的处理决策。

第八条 律所内勤负责受理投诉，接到投诉后，应当认真做好接待登记。登记的内容包括：

- 1、投诉人姓名、单位名称、地址、联系方式；
- 2、被投诉人姓名；
- 3、投诉的主要事实和证据；
- 4、接受投诉的时间和受理人。

当事人来访投诉的，应当热情接待，并认真做好谈话笔录。笔录须交投诉人核对并签名。

第九条 接到当事人的投诉后，负责受理投诉人员应及时将投诉情况向律师事务所主任汇报。

第十条 受理投诉后，应当就投诉事实进行调查。调查必须全面、客观、公正。

第十一条 被投诉的律师，接到本所投诉调查通知后，应以积极的态度接受或配合投诉调查工作，要按通知的时间和要求接受调查、陈述事实及提供证据材料。

投诉处理委员会处理投诉案件时，应当听取被投诉律师的申辩意见。

第十二条 对于律师与当事人之间的纠纷，律师事务所可以进行调解。

第十三条 经查实，律师的执业行为违反执业规范要求的，投诉处理委员会应当给予批评教育，并责令予以改正；情节比较严重的，投诉处理委员会可以根据章程或聘用合同的规定，分别给予被投诉律师警告、解除聘用合同直至开除等处分；对于律师的行为构成严重违纪，需要做出处罚的，应当根据情节轻重上报律师协会或司法行政机关处理。

经查实，投诉事项涉及律师事务所管理问题的，律师事务所应当及时予以纠正。

第十四条 律师的执业行为给律师事务所造成损失的，律师事务所所有权向律师个人追偿。

第十五条 投诉处理委员会应自接到或收到投诉的次日起 15 日内或与当事人约定的时间内对投诉事项作出处理，并将处理结果以口头或书面方式告知当事人。如因投诉事项



复杂，在规定日期或约定时间内不能处理完毕的，应向当事人说明情况。

第十六条 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



海南精厚律师事务所