

袁野律师事务所实施ISO9000国际质量管理体系的探索与实践
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/483/2021_2022__E8_A2_81_E9_87_8E_E5_BE_8B_E5_c122_483524.htm 【首届中国律师论坛(2001.12.9-12.10)论文选登】袁野律师事务所实施ISO9000国际质量管理体系的探索与实践
实施律师服务质量管理体系 确立律师执业规范与标准
随着我国社会主义市场经济体制的建立和发展以及世界经济一体化的进程，面对中国加入世界贸易组织（WTO）的现实，我们绝不能空谈什么“既是机遇，又是挑战”的套话。我们也不能简单地思考和讨论外国律师以及外国律师事务所全面进入中国法律服务市场所带来的影响和挑战。我们更应该以实际行动积极准备并努力参与到整个充满竞争和活力的国际法律服务市场中去。我们深刻地认识到：没有竞争就没有发展、没有竞争更没有创新。但要参与国际竞争，其首要的基本的前提就是必须深入理解和运用国际竞争规则。我们认为，国际竞争的实质是质量的竞争，法律服务市场的竞争归根到底也是律师服务质量和专业水准的竞争。如何为客户（顾客、当事人）提供优质、高效的法律服务，如何建立一套持续稳定的律师服务质量管理体系，我们不仅在深刻思索，更在努力探索。2001年初，我们经过广泛讨论和深入论证，决定严格按照国际标准化组织制定的ISO9000系列标准实施袁野律师事务所的律师服务质量管理体系并进行国际质量管理体系认证。2001年11月5日，云南袁野律师事务所律师服务《质量手册》和18个《程序文件》以及共975条的《律师执业规范》经过深入讨论和科学审定得以正式发布实施，这标志着袁野律师事务所实施律师服务质量

管理体系进入到一个新阶段。在这一探索和实践的过程中，我们主要进行了三项基础和核心的工作。一、系统学习ISO9000系列标准深入理解八项质量管理原则我们切实地体会到：贯彻ISO9000国际质量管理体系，实施律师服务质量管理体系是一项系统性、革命性的工程。而其中关键的关键是律师服务质量意识的牢固树立和切实提高。2001年3月，我们聘请国家高级质量审核员为全所律师和工作人员进行了ISO9000族系列标准有关知识的全面和系统的学习，并经过深入讨论切实理解和贯彻了八项质量管理原则。现简述如下：

（一）以顾客为关注焦点顾客（客户）是律师事务所存在的基础，律师事务所应把顾客的要求放在第一位。因此，律师事务所要明确谁是自己的顾客，要调查顾客的需求是什么，要研究怎么满足顾客的需求。ISO 9000：2000对“顾客”的定义是“接受产品的组织或个人”。这说明顾客既指律师事务所外部的消费者、受益者和协作方，也指律师事务所内部的服务和活动中接受前一个过程输出的部门、岗位或工作人员。同时，还应该密切注意到潜在的顾客，随着经济的发展，供应链日趋复杂，除了律师事务所直接面对的顾客（可能是转委托）外，还有顾客的顾客、顾客的顾客的顾客，直至社会公众。社会公众是接受律师服务的群体，对律师服务质量感受最深，他们的期望和需求对于律师事务所也最有意义。虽然他们对律师服务的接受欲望暂时还没有成为现实，但是如果条件成熟，他们就会成为律师事务所的一大批现实的顾客。还要认识到市场是变化的，顾客是动态的，顾客的需求和期望也是不断发展的。因此，律师事务所要及时地调整自己的经营策略和采取必要的措施，以适应市场的变化，满

足顾客不断发展的需求和期望，还应超越顾客的需求和期望，使自己的服务始终处于领先的地位。因此必须：全面了解顾客的需求和期望；确保律师事务所的各项目标，包括质量目标能直接体现顾客的需求和期望；确保顾客的需求和期望在整个律师事务所中得到沟通，使全体律师和工作人员都能了解顾客需求的内容、细节和变化，并采取措施来满足顾客的要求；有计划地、系统地测量顾客满意程度并针对测量结果采取改进措施；处理好与顾客的关系，力求顾客满意；在重点关注顾客的前提下，确保兼顾其他相关方的利益，使律师事务所得到全面、持续的发展。（二）领导作用作为律师事务所的领导者，即最高管理者是：“在最高层指挥和控制律师事务所的一个人或一组人”（GB/T19000-2000的3.2.7）。最高管理者要想指挥好和控制好一个律师事务所，必须做好确定方向、策划未来、激励员工、协调活动和营造一个良好的内部环境等工作。正如GB/T19004-2000中所说：“最高管理者的领导作用、承诺和积极参与，对建立并保持一个有效的和高效的质量管理体系，并使所有相关方获益是必不可少的”。此外，在领导方式上，最高管理者还要做到透明、务实和以身作则。因此必须：全面考虑所有相关方的需求，相关方包括：顾客、所有者、律师、其他工作人员、供方、当地社区乃至整个社会；做好发展规划，为事务所勾画一个清晰的远景；在整个事务所及各级、各有关部门设定富有挑战性的目标；在事务所各级创造并坚持一种共同的价值观，并树立职业道德榜样，形成事务所的精神和事务所文化；使全体员工工作在一个比较宽松、和谐的环境之中，建立信任，消除忧虑；为员工提供所需的资源、培训及在职责范

围内的自主权；激发、鼓励并承认员工的贡献；提倡公开和诚恳的交流和沟通；实施为达到目标所需的发展战略。（三）全员参与全体律师和工作人员是每个事务所的基础。事务所的质量管理不仅需要最高管理者的正确领导，还有赖于全体律师和工作人员的参与。所以要对全体律师和工作人员进行质量意识、职业道德、以顾客为关注焦点的意识和敬业精神的教育，还要激发他们的积极性和责任感。此外，全体律师和工作人员还应具备足够的知识、技能和经验，才能胜任工作，实现充分参与。因此必须：对全体律师和工作人员进行职业道德的教育，使全体律师和工作人员了解他们贡献的重要作用和事务所中的作用；教育全体律师和工作人员要识别影响他们工作的制约条件，使他们能在一定的制约条件下取得最好的效果。如果制约条件属于自己的知识或技能水平，则应努力学习或实践，突破这些制约条件；在本职工作中，应让全体律师和工作人员有一定的自主权，并承担解决问题的责任；应把事务所的总目标分解到职能部门和层次，让全体律师和工作人员看到更贴近自己的目标，激励全体律师和工作人员为实现目标而努力，并评价全体律师和工作人员的业绩；启发全体律师和工作人员积极寻找机会来提高自己的能力、知识和经验；在事务所内部，应提倡自由地分享知识和经验，使先进的知识和经验成为共同的财富。（四）过程方法任何利用资源并通过管理，将输入转化为输出的活动，均可视为过程。系统地识别和管理组织所应用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，就是“过程方法”。过程方法的目的是获得持续改进的动态循环，并使事务所的总体业绩得到显著的提高。过程方法通过识别事务所内的关键过程

，随后加以实施和管理并不断进行持续改进来达到顾客满意。过程方法鼓励事务所要对其所有的过程有一个清晰的理解。过程包含一个或多个将输入转化为输出的活动，通常一个过程的输出直接成为下一个过程的输入，但有时多个过程之间形成比较复杂的过程网络。这些过程的输入和输出与内部和外部的顾客相连。在应用过程方法时，必须对每个过程，特别是关键过程的要素进行识别和管理。这些要素包括输入、输出、活动、资源、管理和支持性过程。此外，PDCA循环适用于所有过程，可结合考虑。因此必须；识别质量管理体系所需要的过程，包括管理活动、资源管理、产品实现和测量有关的过程，确定过程的顺序和相互作用；确定每个过程为取得所期望的结果所必须开发的关键活动，并明确为了管理好关键过程的职责和义务；确定对过程的运行实施有效控制的准则和方法，并实施对过程的监视和测量，包括测量关键过程的能力，为此可采用适当的统计技术；对过程的监视和测量的结果进行数据分析，发现改进的机会，并采取措施，包括提供必要的资源，实现持续的改进，以提高过程的有效性和效率；评价过程结果可能产生的风险、后果及对顾客、供方及其他相关方的影响。(五)管理的系统方法所谓系统，就是“相互关联或相互作用的一组要素”（GB/T 19000—2000的3.2.1）。早在20世纪30年代，美籍奥地利理论生物学家冯贝塔朗菲首次提出：“相互作用的诸要素的综合体就是系统”的概念。20世纪60年代系统论兴起，我国著名科学家钱学森曾说：“把极其复杂的研究对象称为系统，即相互作用和相互依赖的若干组成部分结合成具有特定功能的有机整体，而且这个‘系统’本身又是它所从属的更大系统的组

成部分”。系统的特点之一就是通过各种分系统协同作用，互相促进，使总体的作用往往大于各分系统作用之和。所谓系统方法，实际上可包括系统分析、系统工程和系统管理三大环节。它以系统地分析有关的数据、资料或客观事实开始，确定要达到的优化目标；然后通过系统工程，设计或策划为达到目标而应采取的各项措施和步骤，以及应配置的资源，形成一个完整的方案；最后在实施中通过系统管理而取得高有效性和高效率。在质量管理中采用系统方法，就是要把质量管理体系作为一个大系统，对组成质量管理体系的各个过程加以识别、理解和管理，以达到实现质量方针和质量目标。系统方法和过程方法关系非常密切。它们都以过程为基础，都要求对各个过程之间的相互作用进行识别和管理。但前者着眼于整个系统和实现总目标，使得组织所策划的过程之间相互协调和相容。后者着眼于具体过程，对其输入、输出和相互关联和相互作用的活动进行连续的控制，以实现每个过程的预期结果。因此必须：建立一个以过程方法为主体的质量管理体系；明确质量管理过程的顺序和相互作用，使这些过程相互协调；控制并协调质量管理体系的各过程的运行，应特别关注体系内某些关键或特定的过程，并应规定其运作的方法和程序；通过对质量管理体系的测量和评审，采取措施以持续改进体系，提高事务所的业绩。（六）持续改进持续改进是“增强满足要求的能力的循环活动”（GB/T 19000 - 2000 3.2.13）。为了改进事务所的整体业绩，事务所应不断改进律师服务质量，提高质量管理体系及过程的有效性和效率，以满足顾客和其他相关方日益增长和不断变化的需求与期望。只有坚持持续改进，事务所才能不断步。最高管

理者要对持续改进作出承诺，积极推动；全体律师和工作人员也要积极参与持续改进的活动。持续改进是永无止境的，因此持续改进应成为律师事务所永恒的追求、永恒的目标、永恒的活动。因此必须：在整个事务所内采用始终如一的方法来推行持续改进，即持续改进应成为一种制度；对全体律师和工作人员提供关于持续改进的方法和工具的培训；使律师服务过程和体系的持续改进成为事务所内全体律师和工作人员的目标；应为跟踪持续改进规定指导和测量的目标；承认改进的结果，并对改进有功的员工通报表扬和奖励。

（七）基于事实的决策方法决策是事务所中各级领导的职责之一。所谓决策就是针对预定目标，在一定约束条件下，从诸方案中选出最佳的一个付诸实施。达不到目标的决策就是失策。正确的决策需要领导者用科学的态度，以事实或正确的信息为基础，通过合乎逻辑的分析，作出正确的决断。盲目的决策或只凭个人的主观意愿的决策是绝对不可取的。因此必须：通过测量积累、或有意识地收集与目标有关的各种数据和信息，并明确规定收集信息的种类、渠道和职责；通过鉴别，确保数据和信息的准确性和可靠性；采取各种有效方法，对数据和信息进行分析；在分析时，应采用适当的统计技术；应确保数据和信息能为使用者得到和利用；根据对事实的分析、过去的经验和直觉判断做出决策并采取行动。

（八）与供方互利的关系供方（在事务所中主要指其他协作方）向事务所提供的产品和服务将对事务所向顾客提供的服务产生重要的影响，因此处理好与供方的关系，影响到事务所能否持续稳定地提供顾客满意的服务。在专业化和协作日益发展、供应链日趋复杂的今天，与供方的关系还影响到事务所

对市场的快速反应能力。因此对供方不能只讲控制，不讲合作互利，特别对关键供方，更要建立互利关系。这对事务所和供方双方都是有利的。因此必须：识别并选择重要供方；在建立与供方的关系时，既要考虑眼前利益，又要考虑长远利益；与重要供方共享专门技术、信息和资源；创造一个通畅和公开的沟通渠道，及时解决问题；确定联合改进活动；激发、鼓励和承认供方的改进及其成果。

二、制定严密科学的律师执业规范实现律师服务的规范化标准化实现律师服务的规范化、标准化，是市场经济发展的必然要求，是律师服务实现产业化的基础和前提，是当事人和社会公众对律师服务的基本要求。而实现律师服务的规范化、标准化的前提是建立一套严密、科学的律师执业规范、准则和标准。为了保障和指导本所律师依法履行职责，提高律师的道德素质和专业素质，规范律师的执业行为，确保为客户（当事人）提供优质、高效的法律服务，以不断满足和超越客户的期望，根据国家有关法律、法规、规章及律师行业规范的有关规定，结合律师执业的实践经验，经过深入研究、广泛论证并借鉴国内外先进律师事务所和其他相关行业的具体做法，我们制定了共九编四十三章九百七十五条近十万字的《云南袁野律师事务所律师执业规范》。该《律师执业规范》具体包括：总则、律师办理刑事诉讼业务规范、律师办理民事诉讼业务规范、律师办理行政诉讼业务规范、律师办理仲裁案件业务规范、律师办理法律顾问业务规范、律师办理法律调查业务规范、律师办理法律咨询业务规范、律师办理其他非诉讼法律事务规范第九个部分。其中“总则”部分包括：目的适用范围和基本原则、本所律师的业务范围和基本职责、本所律

师基本职业道德规范本所律师基本执业纪律立案与结案、立卷与归档。我们在此特别强调了本所律师应当时刻铭记：执业律师对促进依法治国、保障人权、保护市场主体的权利、推进民主法制进程、推动社会主义市场经济的发展、维护社会秩序负有特殊的责任。执业律师作为专业法律人士应当关注国家法律的制定与实施，通过高水平的执业活动促进法律的实施与完善。律师的执业权利源自于法律的规定及委托人的授权。律师作为委托人的代理人或辩护人，应当按照委托人授权的范围和权限，按照法律的规定和律师执业规范的要求，为委托人提供法律服务，履行各种职责。律师的执业行为必须符合法律的要求。律师只能为了合法的目的履行委托义务，向委托人提供法律服务。并指出：本规范是本事务所律师执业的基本要求 and 最低标准，但本规范也不可能穷尽律师执业过程中可能出现的全部问题，需要律师以良好的职业道德修养和专业素质善意地予以理解、判断和处理。本所律师应当忠于宪法和法律，在执业活动中坚持以事实为根据，以法律为准绳的原则，只服从于法律，维护法律的尊严，恪守律师职业道德和执业纪律，严格依法执业。本所律师在法律服务过程中应当切实做到热情周到、及时准确、文明礼貌、亲切友好、努力让客户满意并争取超越客户的期望。根据律师业务的特点和基本流程，结合律师执业的实践经验，我们制定了相对严密、科学、详尽的律师办理各类诉讼和非诉讼业务的具体阶段、时限、工作方式、工作内容和过程确认。以律师担任仲裁案件申请人的代理人为例，我们将其分为接受委托、代为申请仲裁、与仲裁委员会联系、协助或代为选定仲裁员、代为申请财产保全、查阅摘抄复制案件材料、

调查收集与案件有关的证据材料、庭前准备、参加仲裁调查（庭前证据交换、听证）、仲裁辩论、参加调解、和解、闭庭后的工作等十二个阶段。在“接受委托”阶段，我们强调：本所律师在接受委托的过程中，应在第一次接待当事人时制作《接待笔录》（《谈话笔录》），并应当明确、谨慎、诚实、客观地告知当事人拟委托事项可能出现的法律风险，在笔录中载明律师的职责及对本案事实和法律关系的初步分析，并得到委托人的确认。接待律师应当按照本事务所的有关规定与当事人就委托事项的内容、范围、代理权限、律师费用的收取和支付方式、委托期限等进行初步协商，特殊情况下必须向主任或部门主任汇报。接待律师应当就当事人拟委托的事项进行利益冲突查证，在确认无利益冲突后才能接受当事人的委托。接待律师应当填写《立案审批表》，报本规范规定的审批人审核同意后予以立案。未予审核同意并立案登记的，律师不得擅自接受委托办理法律事务。立案报批手续应当在二十分钟内填制（或打印）完成并报审批人审批，审批人应当在十分钟内审批决定是否同意立案或要求补充材料，审批人同意立案的应及时与委托人签订《委托合同（协议）》、《委托书》等委托手续。有特殊情况需要暂缓立案的，报批人应当立即将此情况告知委托人。承办律师在接受委托时，并应当向委托人收取两套证明委托人身份的身份证复印件、营业执照或登记批准成立文件以及仲裁证据复印件、复制件，同时核对原件，并将原件及时交还委托人保管，原则上不允许律师收取委托人的证据原件，必须收取原件的，应当向委托人办理移交手续，由事务所开具收条，并进行保管。向委托人解释案件是否属于仲裁委员会管辖，案件

的仲裁时效，委托人已向仲裁委员会提交申请书的，其仲裁请求是否有相关证据支持。在“代为申请仲裁”阶段，我们强调：承办律师应认真帮助委托人分析案情，并应委托人的委托代为起草《仲裁申请书》。委托人已向仲裁委员会申请仲裁的，则应认真分析研究委托人的《仲裁申请书》，重点审查委托人的仲裁请求是否适当、全面，应否增加或变更仲裁请求。在“与仲裁委员会联系”阶段，我们强调：承办律师应在接受委托后二个工作日内与仲裁委员会进行联系（仲裁委员会在异地的，应在五个工作日内与仲裁委员会进行联系）。联系的方式包括直接到仲裁委员会办公场所、信件、电话、传真、电子邮件等。在与仲裁委员会取得联系后，应在两个工作日内向其提交《委托书》、《授权委托书》、《律师代理证》，并主动出示《律师执业证》。在“协助或代为选定仲裁员”阶段，我们强调：承办律师应当按照受理案件的仲裁委员会《仲裁规则》的要求，协助或代理委托人选定或委托仲裁委员会主任指定一名仲裁员，并与对方当事人共同选定或者共同委托仲裁委员会主任指定首席仲裁员。在“代为申请财产保全”阶段，我们强调：承办律师应当根据案件的实际情况及时告知委托人有申请进行财产保全的权利，如果出现因对方当事人的行为或者其他原因使裁决不能执行或者难以执行等情形的，应当依法协助或代理委托人申请进行财产保全。人民法院作出财产保全裁定后，承办律师应当协助或者代理委托人向人民法院提供被申请人的财产线索和其他有利于进行财产保全的情况和材料。在“查阅摘抄复制案件材料”阶段，我们强调：承办律师应当在知悉被申请人提交《答辩状》和有关证据材料后两个工作日内到仲

裁委员会查阅、摘抄、复制被申请人提交的有关证据材料并代为领取《答辩状》。阅卷应当认真细致，重点注意查阅被申请人答辩所依据的事实和辩驳意见，其反请求是否符合客观事实和法律法规的规定，重点分析判断证据及其来源是否合法、确实、充分。承办律师对摘抄、复制的有关材料应当注意保密，并妥善保管。在“调查收集与案件有关的证据材料”阶段，我们强调：承办律师调查、收集与案件有关材料，应持律师事务所介绍信，主动出示律师执业证并使用本所专用的调查笔录格式，且应由二人进行。承办律师对调查、收集的证据应从以下几个方面进行审查和分析：证据的来源；证据的形成和制作；证据形成的时间、地点和周围环境；证据的种类；证据的内容和形式；证据所能证明的事实；证据间的关系；证据提供者的基本情况；证据提供者与本案或本案当事人的关系；证据的合法性和客观性。在“庭前准备”阶段，我们强调：无论是否确定了开庭时间，承办律师都应当在调查收集证据完成后三个工作日内认真核实案件事实和证据材料，分析案件的性质和可能结果的预期。告知委托人仲裁庭开庭的基本程序和应注意的事项，告知拟实施的代理方案，在充分掌握案情与证据的基础上，认真拟定代理意见或提纲。承办律师拟当庭宣读、出示的证据，应制作证据目录并说明所要证明的事实。承办律师应认真准备仲裁调查提纲，包括但不限于以下内容：向证人、鉴定人、勘验人、对方当事人、等发问的提纲；对对方当事人证据的质证意见；对其他当事人（或其代理人）对自己一方证据可能提出的质证意见的反驳意见；对其他当事人进行发问的内容。开庭前三个工作日内，承办律师应根据情况，征求当事人及其

法定代表人是否出庭参加仲裁的意见。如当事人及其法定代表人或其他非执业律师代理人出庭的，应告知其出庭及回答仲裁庭和对方当事人及其代理人的提问所应当注意的事项。在“参加仲裁调查（庭前证据交换、听证）”阶段，我们强调：承办律师出庭时应统一着所服并佩带所徽。仲裁庭调查开始后，经首席仲裁员指示或者同意后，承办律师应首先协助或代理委托人宣读《仲裁申请书》或对仲裁的事实和理由进行陈述和补充，并应根据情况征求委托人的意见是否变更、增加或放弃仲裁请求。承办律师应协助或代理委托人针对仲裁请求及相应的事实和理由进行充分的举证。举证时应说明证据的名称、形式、来源和其证明的案件事实。承办律师应就案件的重点和疑点向对方当事人、证人、鉴定人和勘验人发问，协助仲裁庭查清事实和证据。承办律师对于对方出示的反驳证据应当认真进行充分的质证和辩驳。在“仲裁辩论”阶段，我们强调：在仲裁辩论中，对庭前准备的代理意见，应根据仲裁开庭调查情况及时修正、补充。在发表代理意见时，应紧紧围绕着争议的焦点和仲裁调查的重点进行。抓住要害，突出重点，不在枝节问题上纠缠。承办律师的辩论发言应观点明确、于法有据、认据充分、论证有力、层次清楚、逻辑严谨、用词准确、语言简练。做到不卑不亢，有理、有利、有节。律师辩论应目视仲裁庭，向仲裁庭陈述自己的意见和观点，以期得到采纳。本所律师应本着对法律负责、对当事人的合法权益负责的态度参加仲裁，对仲裁中出现的剥夺或变相剥夺当事人权利的言行应申请仲裁庭予以制止，对仲裁庭组成人员的类似行为应提出异议，并视情节在庭后向有关部门进行控告、申诉。对当事人的合法权益应据

理力争，决不漠视。在“参加调解和解”阶段，我们强调：仲裁辩论终结后，承办律师可征求委托人的意见是否愿意调解或者由委托人自行表示是否愿意调解。承办律师应以委托人的最大利益为原则参加调解、拟订调解方案。委托人决定与对方当事人自行和解或者撤回仲裁申请的，对方当事人有给付义务或者其他应当履行的义务的，承办律师应予审查并协助委托人要求对方当事人予以落实。在“闭庭后的工作”阶段，我们强调：闭庭后，承办律师应在三个工作日内完成《代理词》的撰写、修改和打印并提交仲裁庭。《代理词》应送交委托人一份。对仲裁裁决具有《仲裁法》第五十八条所列情形之一的，承办律师可协助或代理委托人向仲裁委员会所在地的中级人民法院申请撤销裁决。承办律师应当告知委托人申请撤销仲裁裁决的，应当自收到裁决书之日起六个月内提出。委托人是被申请人的，如果委托人能提出证据证明仲裁裁决有《民事诉讼法》第二百一十七条第二款所列情形之一的，承办律师可协助或代理委托人向受理执行仲裁裁决的人民法院申请裁定不予执行。申请人申请撤销仲裁裁决被驳回的，承办律师仍然可以代理申请人申请裁定不予执行仲裁裁决，特别是原撤销仲裁裁决审理程序中未予审查的该仲裁裁决所认定事实的主要证据不足或者适用法律确有错误的。针对很多律师事务所在担任法律顾问所出现的“单兵作战”、“顾而不问”、“消极等待”等现象，我们在“律师办理法律顾问业务规范”中强调：根据聘请方的实际情况和法律事务的多少，一般由事务所安排一至五名律师作为顾问律师。对特殊项目的全过程法律服务，则予以特殊考虑和特殊安排。事务所在安排顾问律师时，应综合考虑聘请方的经

济性质、业务范围、发展方向和对顾问律师工作方式、业务素质等的要求至少安排一名部门主任作为顾问律师。对聘请方进行综合性的法律服务，是事务所全体律师和工作人员的共同职责。事务所除指定首席法律顾问、主办法律顾问、协办法律顾问外，在需要的时候，事务所可以随时指派其他律师和工作人员为聘请方提供法律服务，以保证聘请方的法律事务能得到及时、高效的处理。并具体列明了律师担任法律顾问的具体工作范围、工作原则、工作程序和工作制度等。

指出：本所律师担任法律顾问的工作范围包括但不限于：解答法律咨询，就聘请方涉及到的法律方面的事务，特别是重大事项的决策提供法律意见，或依法进行论证；应聘请方的要求草拟、审查、修改法律事务文书和规章制度；参与处理聘请方尚未形成诉讼的民事、经济、行政争议或其他重大纠纷；代理聘请方参加民事、经济、行政诉讼或仲裁活动，依照事实和法律维护聘请方的合法权益；参与聘请方经济项目的谈判，为聘请方提供法律意见，准备或审核谈判所需的资料及有关的法律、法规和规范性文件，协助拟订谈判方案等，并在合同或协议签署前，依法进行审定；代为聘请方发布有关法律事项的声明、公告、致函等法律文书；为聘请方的经营活动提供有关的法律信息、资料和建议；协助聘请方对其工作人员进行法制宣传教育和培训，建立内部法律事务机构；为聘请方办理其他法律事务。本所律师担任法律顾问，应以实现聘请方的最大合法利益为基本原则，不能简单地就所涉及的法律问题进行判断，而应当综合分析其风险和利益，为聘请方进行决策和处理提供依据。顾问律师应依据法律顾问合同的约定或聘请方的其他特别授权委托提供法律服务

，不得超越委托权限。顾问律师不得利用担任聘请方的法律顾问从事与履行法律顾问职责无关的事务，不得利用担任各级国家机关、社会团体及其派出机构的法律顾问的便利进行不正当竞争，也不得利用该法律顾问的身份代理他人在聘请方办理法律事务。顾问律师在法律顾问工作中要坚持指导为主、预防为主、办理经济法律事务为主的原则。顾问律师应对聘请方近期、中远期可能需要提供的法律服务进行分类整理并提前作好准备工作。顾问律师应与聘请方的负责人、法律事务机构或指定的工作人员密切联系，共同研究处理日常法律顾问工作，定期向聘请方领导汇报工作情况，取得支持和协助。顾问律师至少应当每一季度向聘请方提交一次法律顾问工作报告，详细报告顾问律师在该季度对聘请方提供法律服务的内容、方式、结果及存在的问题和解决的办法。法律顾问工作报告应经首席法律顾问审阅签章并加盖事务所印章于每季度末十日内送交聘请方，并留存一份附卷归档。顾问律师至少应当每半年向聘请方征求一次对法律顾问工作的意见，并将该意见和处理、改进措施提交事务所客户部和业务指导委员会秘书处，以便加强对法律顾问工作的指导，改进服务方式和内容，提高服务质量。聘请方的日常法律事务由顾问律师负责处理；对聘请方的重大经营决策和涉及面广、影响较大的问题，顾问律师不能单独处理的，应向事务所业务指导委员会汇报，由事务所客户部和业务指导委员会进行讨论决定；对于聘请方的特别法律服务要求，事务所可以另行指派其他律师和工作人员负责处理，顾问律师应尽力予以协助。三、依照ISO9000族系列标准编制实施质量手册和程序文件为确保律师服务质量管理体系的有效运行，我们依

据GB/T190012000 idt ISO9001：2000版标准并结合本事务所实际，制定了《云南袁野律师事务所质量手册》，该《手册》阐述了本事务所的质量方针、质量目标，并规定了律师质量管理体系的过程和活动。是本所律师提供法律服务过程、活动的纲领性文件，是全所质量管理的基本法规，是全体律师和工作人员控制各项过程、活动的行为准则。我们要求全体律师和工作人员必须遵照执行，以沟通意志、统一行动、确保质量管理体系持续有效运行，让顾客满意。该《质量手册》具体包括：发布令、质量方针、事务所概况、质量手册管理、质量手册修改控制、范围、引用标准、术语和定义、质量管理体系、总要求、文件要求、总则、文件控制、记录控制、管理职责、管理承诺、以顾客为关注焦点、质量方针、策划、职责、权限与沟通、职责和权限、管理者代表、内部沟通、管理评审、资源管理、资源提供、人力资源、基础设施、工作环境、服务实现、服务实现的策划、与顾客有关的过程、与服务有关要求的确定、与服务有关要求的评审、顾客沟通、设计和开发、采购、法律服务提供、法律服务提供的控制、法律服务提供过程的确认、标识和可追溯性、顾客财产、服务防护、监视和测量装置的控制、测量分析和改进、顾客满意、内部审核、过程的监视和测量、服务的监视和测量、不合格服务控制、数据分析、改进、持续改进、纠正措施、预防措施等近九万字。为体现和控制质量手册所确定的质量方针、质量目标和质量管理体系的过程和活动，我们制定了18个程序文件，具体包括：《文件控制程序》、《记录控制程序》、《管理评审控制程序》、《人力资源开发控制程序》、《服务要求的确定及评审程序》、《刑事案件法

律服务提供控制程序》、《民事案件法律服务提供控制程序》、《行政案件法律服务提供控制程序》、《仲裁案件法律服务提供控制程序》、《法律顾问服务提供控制程序》、《法律调查服务提供控制程序》、《法律咨询服务提供控制程序》、《其他非诉讼法律服务提供控制程序》、《标识和可追溯性控制程序》、《内部审核控制程序》、《不合格服务控制程序》、《纠正措施控制程序》、《预防措施控制程序》等共十余万字。质量方针，是质量管理体系的灵魂和基础，它要求与律师事务所的宗旨相适应，对满足要求和持续改进质量管理体系有效性的承诺，提供制定和评审质量目标的框架，在律师事务所内得到沟通和理解，在持续适宜性方面得到评审。为体现我们的理念和追求，我们提出了“服务源自专业、满意出自严谨、竞争在于差异、成功立于永恒”的质量方针。我们将时刻铭记并切实贯彻这一质量方针。我们认为：专业、优质、高效的法律服务是我所永恒的主题和目标，培养和造就一支专家型、学者型的专业律师队伍，通过高水平的专业化服务确保为客户提供优质、高效的法律服务；严谨的服务作风和服务方式，尽职尽责，全心全意，竭诚服务，不断满足并争取超越当事人的要求和期望；法律服务的内容和方式不断完善和创新，人无我有，人有我精，持续改进，与众不同，以差异和个性化服务提高竞争力，拓展市场，服务社会；持续保持质量管理体系的有效性，为实现我所目标，坚韧不拔，使事务所的成功和卓越立于永恒。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com