

法律服务与电子商务 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\\_\\_E6\\_B3\\_95\\_E5\\_BE\\_8B\\_E6\\_9C\\_8D\\_E5\\_c122\\_483660.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/483/2021_2022__E6_B3_95_E5_BE_8B_E6_9C_8D_E5_c122_483660.htm) ??????

互联网为律师提供了巨大的信息资源和便利的通讯交流。律师通过互联网的电子邮件与现有的或潜在的客户联系，提供法律咨询，为当事人起草、修改、审查商务文件和法律文书；通过电子邮件与国内外的律师同行交流、咨询和探讨法律事务，并相互介绍案件；在网上获取各种法律信息，查询法律法规、司法解释、行政法规、各律师事务所的信息，阅读法律论文，开展疑难案件的探讨等等。许多律师事务所在网上建立自己的网站，为其现有客户提供法律信息，咨询服务，并以此吸引新客户。?? 电子商务的兴起，为律师的法律服务提供了一个新的媒介。?? 1．建立法律服务网站是开展电子法律服务的前提?? (1) 为何需建立自己的网站? 很多律师事务所已经拥有自己的法律服务网站或网页。电子商务已成为拓展法律服务市场不可缺少的工具。互联网的抽样问卷显示，世界上约有56%的建网站事务所反映一些客户喜欢委托有网站的事务所为他们提供法律服务，一部分非诉讼法律事务的委托来自网站的电子函件。法律网站特点具体体现为：?? 提高速度：过去需要几天才能到达当事人处的信函，通过互联网只需要几分钟就能到达。?? 即时交流：法律网站上针对特定客户的时常更新、内容全面的法律、判例和调研等信息，使当事人可即时地了解，例如笔者的三个常年法律顾问单位就先后从《企业与法》网站(www.comlaw.net)上下载了新合同的规定(其中一企业下载了合同法的英文版)，供管理人员在工

作中参考。?? 提高效益：事务所刊登在电视、广播、报纸和期刊上的宣传信息，时间短，费用高。而一个法律网站一年的维持费只需一千到几千元人民币。与此同时，借助于电子商务，委托人可以足不出户，在网上货比三家，通过电子定单、电子支付、电子结算完成委托事项。?? 电子关系：通过法律网站与顾问单位网站的链接，完善了事务所与客户的联系，使双方能即时了解对方的信息。事务所通过网站收集客户对法律服务的反馈信息，改善服务质量，满足客户的需要。

?? (2) 如何来建立自己的网站?? 网站设计 在进行网站设计时，必须根据不同法律服务对象的具体情况，进行有针对性的策划、总体设计及内容组织。笔者建议利用互连网的搜索功能，通过关键词搜索同类的法律网站，进行学习、借鉴、分析、比较。如法律网站的名称、域名、服务地域，服务的特点和专长，不足之处等等，然后与你当初的设计进行对比，将你的创意进行修正和完善。?? 申请域名 注册自己的独立域名，既要简短易记，又要与法律服务专业相关联。域名是事务所在互联网上的品牌，是无形资产。因为域名具有全球唯一性，因此它的价值要等同或高于事务所的所名。当别人看到你的域名就会猜测到这是一个什么样的网站，所以意义明确是域名的标准。直接使用英语单词是首选方法，其次是使用汉语拼音，或者是拼音与英文的组合。?? 笔者建议使用后缀是.com的国际域名。从应用角度来说，.com域名无疑是最方便使用和记忆的。这跟浏览器的默认功能有关，不管是Netscape Navigator还是Internet Explorer，例如你只输入一个单词reglawyer，浏览器将默认为是WWW . reglawyer . com(中华律网)。?? 租用空间 在建站方式上，笔者建议采

用虚拟主机的建站方式。虚拟主机方式即依托于一台服务器，多个网站可以在这台服务器上共享各种资源并享用网络服务商的技术服务，每一个虚拟主机方式的网站都有独立的域名和网络地址，各自均具有完整的互联网服务器功能。据统计，目前互联网上90%以上的网站采用的都是虚拟主机的建站方式。其优点包括以下几个方面：建立网站的费用相对低廉；建立的网站不需要网站系统维护人员；对网站的建设要求相对简单；可使用服务商提供的各种技术服务。

?? 建立网站 法律网站应有较快的网页显示速度。因为法律网站的功能是提供法律服务的信息，同时，大多数网上访问者不喜欢慢速网页，网上访问者常常会因为不愿等待慢速网页而转向其他网站进行浏览。所以法律网站建设应选择较好的网络服务商，并且可随着业务量的增加，带宽能够持续高速扩容，使之始终能够满足网上提供的各项服务的需要。

?? 由于导航系统直接影响到网站的浏览效果，因此法律服务网站必须具有优秀的导航系统。具体为：具有不同层次间的导航功能；同一层次内的网页如内容相关应互相连接；下一层次的网页可以回到上一层次；任何层次的网页均可以直接返回到首页；根据需要，设立不同程度的内部网状互连关系。与此同时，设置电子函转发功能，使访问者可随时将感兴趣的文章通过电子函推荐给朋友。

?? (3) 如何完善法律服务网站? 电子交易的核心是商务，电子化平台仅仅是商务的一种载体而已。一些事务所在法律网站建设中，更关注如何实现技术价值，更愿意尝试新技术，却容易忽略“适合的是最好的”这个简单的道理。因此作为法律服务网站不要沉溺于怎样使自己的网页花哨，也不要对自己所提供的法律信息沾沾自喜，而

要把心思用到服务上，要理解你的当事人，发现他们想得到什么样的法律服务，并使法律网站合乎这一需求。?? 客户浏览法律网站通常的目的：一是寻找对他们有用的或有价值的法律信息；二是通过法律网站寻求特定的法律服务。因此在完善网站时要遵循80 / 20原则，即一个实用的法律网站80%在于其内容：20%在于其技术。在发展法律网站时应牢记“内容是网站之王”。同时，互联网具有全球性的特点，它没有时空的限制，因此法律网站至少应是中英文双语网站，如果你的地区比邻外国，最好增加该国的语言，以便利交流。笔者发现一些中俄，中韩，中日的双语法律网站建得很有特色。?? 当人们在网上浏览时，最常用的操作是使用书签，搜索引擎和键入已知的域名。因此，要鼓励浏览者记下你的网址；将网站在互连网主要的搜索网站上登记，以利于人们更易发现你的网站；在法律网站初步建成之后，推广事务所的法律网站，即积极地宣传域名，从办公用纸，信函，名片，到电子签名，等等，即任何从事务所发出的文件或物品上都有你的网址。这既简便易行，而又不增加费用。?? 2. 法律服务如何与电子商务相结合?? 建立网站传播信息，提供服务，这仅仅是电子商务的形式之一。而法律服务的电子商务化具有非常广阔的开拓空间。笔者认为，对一个律师事务所来说，真正的电子商务是利用以互联网为主的信息技术，为当事人提供法律服务和从事事务所的资源管理，它的核心是高效率地管理事务所的所有信息，创建一条畅通于委托人、事务所内部和法律部门(如各大专院校的法律院系、各执法部门、各事务所同行等)之间的信息宽带，并通过高效率的管理、应用和创新，把委托人、事务所、法律部门连接在一起，以最

快的速度、最低的成本适应法律服务市场，及时把握商机，不断提高和巩固竞争优势。?? 为了开拓法律服务市场，在委托人、事务所和法律部门之间创建一条畅通的信息流，必须构建高效率的客户管理系统，收集、分析和利用通过各种方式获得的客户信息，准确了解客户的需求，及时地提供个性化的服务。事实上，只有能够正确分析当事人的需求、以最快的速度适应市场的事务所才能获得发展。事务所开展电子商务，目的是利用互联网技术最大限度地满足客户的需求，正确分析客户的需求，为客户提供服务。事务所通过构建客户管理系统，改善与客户关系有关的法律服务流程，而提供个性化的服务。?? 实现个性化的服务，即通过整合事务所的所有信息，让当事人、所内律师能够从互联网上访问其所需的信息，利用这些信息作出合理的需求决策并执行这些决策。这就需要事务所把自身的资源管理系统、客户管理系统等所有与法律业务过程相关的系统紧密集成，并把它们全部延伸到互联网上，让委托人、法律部门通过互联网与事务所律师进行互动的、实时的信息交流，形成一个以当事人为核心的法律服务运作系统，最大限度地满足客户需要，最大限度地降低成本，实现从传统以推销自己的法律服务为中心的模式，转变到现代营销理论上所强调的4C(client客户、cost成本、convenience便利、communication沟通)，即以客户为中心的模式上来，直接面向客户，定向服务，快速反应，从而赢得商机。??3．通过电子商务提供法律服务的步骤和方式?? (1)开展法律服务首先应考虑的问题?? 确定与电子商务相配合的法律服务目标，因为电子商务仅仅是传统法律服务方式的一个补充，而不是取而代之。?? 决定通过电子商务你想与什

么人建立联系，如大专院校的法律研究人员，特定类型的当事人等等。?? 你希望潜在客户作出那些反映?他们如何通过电子商务与你沟通?顺序和步骤如何?你的现有客户和潜在客户对你所提供的法律服务的评测，这一评测反映了你的电子商务的成功与否。?? 所提供的法律服务的竞争优势是什么?并使你所有电子商务项目强化这一优势。?? 确定如何改善法律网站。是否要建立一个数据库?将使用何种互联网软件?如何与客户在网上交流??? 你将为现有客户和潜在客户提供那些免费的法律信息并即时更新这些信息?经常更新的免费法律信息可以使那些可能的潜在客户经常光顾你的法律网站。?? 重视每一客户提出的意见和建议，并加以改进。?? (2) 法律服务所涉及到的电子商务功能 A、信息发布 事务所可凭借自己的法律网站，在互联网上发布专业的法律信息。现有客户可通过自己网站上与事务所法律网站的链接，并即时检索法律信息。潜在客户可通过法律网站来了解事务所的服务领域，成为新客户。?? B、咨询洽谈 可借助非实时的电子邮件(Email)，新闻组(NewsGroup)和实时的讨论组(chat)来了解案件情况和交流信息、洽谈法律事务。网上的咨询和洽谈能超越人们面对面洽谈的限制、提供多种方便的异地交谈形式。?? C、网上委托 当事人可借助法律网站上的电子函或表单交互传送进行网上委托。法律网站可在介绍所提供法律服务的页面上设置委托信息和委托格式框。当收到当事人的委托信息后，网站应回复确认函使当事人得知委托信息的收悉。?? D、资信调查 开展电子商务，首先要了解对方企业的资信情况，如注册资金，实数资本，经营能力，企业资产和负债，企业信誉等等。电子交易的前提是安全，律所可在线接受外地客户的委托

，对本地企业的工商登记，税务登记，外贸许可，特许经营，产品标准，专利商标等进行调查，为委托人出具法律意见书，从而促进电子商务的顺利赢运。?? E、服务传递 事务所可借助互联网直接向客户提供新版的法律法规，相关的司法解释和行政规范及各种相关的典型案例，方便客户浏览；通过电子函直接将法律意见发给当事人，从而促进事务所与客户的交流。同时，又能通过网站收集客户对法律服务的意见和建议，根据客户的反馈意见提高和完善法律服务的质量。

?? F、客户反馈 通过选择和填空等格式网页来收集当事人对法律服务的意见和建议，使事务所能及时地改进服务，发现市场的商业机会。通过电子商务的交互过程来及时调整律所的服务方针和策略，制定下一步的工作计划。?? G、法律研究 律师可通过互联网与大专院校的法律院系，国家机关的各执法部门及同行建立联系，获取新的法律资料，研究和探讨疑难案件。事务所只需支付很少的年费而成为大型法律信息网站的会员，定时收悉最新的法律信息，通过网络参加法律培训或研讨会。 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](http://www.100test.com)