

重视客户维护，加快律师业发展 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\\_\\_E9\\_87\\_8D\\_E8\\_A7\\_86\\_E5\\_AE\\_A2\\_E6\\_c122\\_483901.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/483/2021_2022__E9_87_8D_E8_A7_86_E5_AE_A2_E6_c122_483901.htm) 重视客户维护，加快律师业发展宁波市律师协会会长陈卫中访谈录 中国与WTO的“亲密接触”，使“服务”成为国人关注的焦点，众多国内行业“老大”也纷纷放下喝令天下的架子，开始以服务求生存、以服务求发展。经历了磨难艰辛的中国律师，在新的时期，也拥有了准确的执业定位服务，为社会服务、为当事人服务、为国家法治建设服务。“客户就是上帝”，是国人开始意识到“服务”学到的第一课。如今，“服务”、“客户”早已成为众多职业的生存之本。律师作为服务队伍中的新秀，法律服务质量已经引起了社会各界的关注，律师事务所也将如何更好地为客户提供服务作为发展基础。《中国律师》2003年第七期曾经刊登了一份“每周市场计划战略”，为优化律师与客户的业务关系提供了良好借鉴，并在律师界产生了很大的反响，由刘桂明主编撰写的名为“我们的客户在哪里”的议论更是吸引了不少律师的目光。宁波市律协正是注意到了客户对于律师事业发展的重要性，在看到《中国律师》的第一时间与刘桂明主编联系，希望将律师培训具体化、实用化，让律师培训能真正解决律师在实际业务中的问题，于是“客户维护与中国律师业”座谈会应运而生，《中国律师》杂志社主编刘桂明应邀主讲。座谈会吸引了百余名律师参加，大家对此话题兴趣盎然，会场气氛十分活跃，不断有律师向主讲人提问、与同行们探讨。宁波律协的新一届领导班子对律师业发展的新动向、新契机的洞察力得到了广

大律师的首肯，他们的辛勤工作、创新魄力为宁波律师业的进一步发展奠定了坚实的基础。本刊记者在座谈会期间，走访了宁波市律师协会会长陈卫中，也许在他的介绍下，我们更能深刻地体会到律协与律师、律师与客户之间此增彼长的微妙关系以及新一届宁波市律协的鸿图之志。

记者：陈会长，您好！我们都知道，近年来，宁波律师业的发展速度很快，业绩斐然，这是全体宁波律师努力的结果，当然也与宁波律协领导有方分不开。

陈卫中：谢谢。

记者：我知道您已连任多届律协会会长，对宁波律师业发展状况可谓了如指掌。作为发达地区的律协会会长，您如何看待宁波律师的未来？律协如何应对更多的挑战和发展中的问题？宁波律协又是如何规划本地律师业的发展和未来的呢？

陈卫中：宁波律师业是在最近十年才获得跳跃式发展的，在律师业的各个方面都有了长足的发展和进步，业务总量保持了高速增长的良好态势。具体体现在：第一，律师的专业化分工有了较大进展，出现了一批专业化倾向明显的律师和律师事务所；第二，律师的群体素质有了明显提高，在读博士、双硕士、留学归国律师不乏其人，涌现了一批学者型律师；第三，律师的业务领域有了新的拓展，基本深入到了经济建设和社会生活的方方面面；第四，律师的政治地位有了新的提高，许多律师当选为人大代表和政协委员，律师工作得到党和政府的肯定。但我们不能由此陷于盲目乐观，因为相比杭州、上海，我们的差距是明显的，甚至是我们的近邻温州，其发展势头也咄咄逼人，我们有危机感。作为经济发达地区的律协会会长，我非常清醒地认识到，我们要保持现有的发展势头，不被别人超越，或曰超越别人，需要我们付出更大的努力。我们在向法律

服务市场的纵深发展的过程中面临着诸多挑战，诸如律师事务所的规模化问题、律师的专业化分工问题、市场细分带来的机遇和挑战问题等等。我们在前进中还会遇到许多新的困难和问题，诸如事务所的管理模式和治理结构，律师的自身素质和市场需求的差距等等。我个人认为，宁波作为发达的沿海开放城市，经济发达、社会开放，律师业的发展和上升空间都很大，机遇永远大于挑战；特别是杭州湾跨海大桥的建设将使宁波进入新一轮的投资和开发热潮，其间商机无限，法律服务的需求将更旺盛，前景广阔。宁波律协是全市律师的自治组织，担负着规范和带领全市律师向纵深发展的重任，同时要为这种发展创造良好的氛围和条件，提供必要的指导和帮助。

记者：今年初，宁波市律协进行了换届选举。我们注意到，在律协的组成人员中，除了会长和秘书长外，其他成员均为执业律师，您能否为我们介绍一下本届律协在人员配置上的特点以及换届后的新举措？

陈卫中：我们都知道，律师的行业自治是一个方向，在不远的将来，律师协会的所有领导职务都要由执业律师来担任。作为市一级的律协，鉴于人员编制、经费等的制约，目前尚难作到全部由执业律师来担当，但方向是明确的。我认为，本届律协正处于律协从由司法行政主导向执业律师自治的过渡之中，所以我们在人员的配置上，注意尽量吸收执业律师加入，尽可能地发挥执业律师在律协中的作用。虽然我仍是会长，但我已从以前的具体事务中解脱出来，主要是在宏观上负责牵头、协调，具体的工作，诸如律师自律、行业发展规划、业务开拓和理论研究、律师维权等都由几个副会长在做；为了更好地发挥秘书处的作用，我们在执业律师中挑选了3名业务和理论水

平较好、热心律协工作的律师担任副秘书长，配合秘书长的  
工作。现在我很欣喜地看到，各位副会长、副秘书长的工作  
热情都很高，也很负责，所以我感觉我这个会长当得比较轻  
松。记者：新一届律协如何体现为律师服务、为律师着想  
的理念？陈卫中：律协是律师的娘家，她的主要功能之一就是  
为律师服务。我以为，为律师服务主要应是在业务的开拓和  
发展、执业水平的提高和强化以及自身合法权益的维护等方  
面。为此，新一届律协采取了以下举措：在律协设立了纪律  
检查、业务指导、维权、财务监督等四个专门委员会；在律  
师自愿报名的基础上，设立了刑事行政、民事、公司金融、  
海事海商、建筑房地产、涉外及非诉讼等6个专业委员会，吸  
收了近百名律师参加；在执业律师中挑选了3名业务和理论水  
平较好、热心律协工作的律师担任副秘书长；以律协名义为  
全体执业律师投了巨额执业风险保险；鼓励律师向专业化发  
展，设立专业化倾向明显的律师事务所等。在本届律协的任  
期内，我们还将根据本地律师业的自身特点和市场的需要对  
内部的机构设置等做出相应的调整。记者：我们知道，以往  
的律师培训更多地侧重于律师规模化发展等宏观课题，宁波  
律协这次为什么会选择“客户维护”这样一个具体而且操作  
性极强的题目作为律师培训的内容？陈卫中：宁波律协自成  
立以来，始终把对律师的继续教育培训作为律协的主要任务  
，千方百计提高律师的执业水准，更好地为客户服务。随着  
法律服务市场化的逐步推进，律师已由国家的法律工作者转  
变为社会的法律工作者，这种转变不能仅仅停留在体制的改  
变，身份的变换，更主要的是律师服务意识的提高和市场主  
体觉悟的加强。律师再也不能满足于坐在办公室里等人上门

，而是要走向市场，深入到市场的各个领域和角落里去。在律师行业推向市场，律师成为市场主体后，律师就应当牢固地树立起客户的概念，以客户的需要为中心，一切工作围绕客户进行。在实际工作中，我们发现，仍有相当一部分律师的客户观念淡薄，往往就案办案，就事论事；案子办完了，服务对象也就从他的视野里消失了；做法律顾问工作也是一样，谈的时候很热心，说得头头是道，甚至天花乱坠，一旦合同签下来，顾问费收进，便很少跟人家联系，即使去了，也感到无从下手，往往在人家那边聊个天、吃个饭就回来了，一年下来什么工作也没帮人家干成，第二年的续约就成了问题；这家不行，那就换一家吧，于是签了新家，抛了旧家，每年都要为业务奔忙，老是抱怨做律师没有稳定感。这些现象都是由于没有“客户维护”观念造成的。而有没有一个相对固定的客户群，有多少客户以及客户的质量如何，是衡量一个律师业务发展水平和能力的重要因素。国外一些成功的大型律师事务所都是非常重视客户维护工作的。过去，我们的继续教育培训更多地侧重于新颁法律、法规的学习上，缺少一种战略性眼光和高度，拘泥于实务能力的提高，过于务实。我们已经意识到，没有客户的观念，不认真地做好客户维护工作，不但无助于宁波律师业的健康发展，反而会损害律师的声誉，有损于律师的正面形象。所以，我们这次特邀《中国律师》总编刘桂明先生来作这样一个专题讲座，为此，律协专门发文，要求各律师事务所的合伙人、合作人必须参加。

记者：作为律协会会长，您觉得“客户维护”对于拓展律师业务、发展律师业的意义何在？

陈卫中：在谈客户维护之前，我们有必要理清客户和客户维护概念的基本内涵。

第一，“客户”一词是在律师服务推向市场之后才出现的，是商品经济体现在律师业上的标记，当律师还是国家的法律工作者时，律师业没有客户一说。第二，客户应是一个较为宽泛的概念，它既包括律师正在服务的对象，如委托人、顾问单位等，同时也包括了潜在的有法律服务需求的人；律师之客户概念不应局限于一事一时，而应有全局观、大局观、长期观。第三，客户维护是每一个律师以及律师事务所的每一个人的共同事务，而不仅仅是事务所主任或合伙（作）人的事情。正像我刚才指出的，国外一些大型的律师事务所都是非常重视客户维护工作的，为什么人家一个所的年业务量会超过我们国家整个律师业的总量？除了其历史悠久、经济发展水平高之外，我想一个非常重要的原因就是人家重视客户维护。据我个人理解，作好客户维护工作，对律师业的拓展至少有以下三方面的重要意义：第一，能对律师业产生稳定剂的作用。要开拓，讲拓展，我们首先必须有一个稳定的客户群，能为你带来稳定的业务，这一领域稳定了，你才有可能去拓展新的业务领域，如果一个律师老是处在饥饿状态，每天在为案源操心，为寻找顾问单位焦心，他又怎么可能有心思和精力去开拓呢？第二，客户维护能促进律师诚信度的提高。寻找一个客户是容易的，但要维护好一个客户，与之保持长期的友好合作关系，使他对你不变心，那就不那么容易了。维护靠什么，一靠质量，二靠诚信。我要强调的是，这里的诚信是一个过程，绝不是遇到某件案子狂拍胸脯所能作到的，这是一个积累的过程；你尽你的能力诚心诚意地去做，该做的工作都做到家了，即使你的水平低些，质量差些，客户也会肯定你的工作，认为你尽心了，这个客户可

能也就保住了。第三，维护好一个客户，可能会给你带来一批客户，重视并做好客户维护工作的现实意义就在于此。一个好的客户，对你高度信赖的客户，就是你的义务广告员和免费宣传员，能为你带来一批客户，而其效果是做多少广告都得不到的。客户群建立起来了，律师的业务就稳定了；在这个相对固定的客户群的基础上，才谈得上拓展更多、更深的业务。这个道理对一个律师是这样，对一个律师事务所也是这样，一个地区的律师业也是如此。记者：在律师业发展过程中，律协作为行业自律组织，其作用是不容忽视的，那么，您认为理想中的律协应该是什么样的？陈卫中：理想中的律协应该是个什么样子，可能各人有各人不同的看法和标准。我的想法是：首先，律协应是律师的娘家，是律师自己的组织，是律师可以依靠的地方；其次，律协是一个行业自律组织，要起到管理者的作用，在制订行业规则，保证公平竞争，查处违规违纪等方面要旗帜鲜明；再次，律师在执业过程中，合法权益受侵犯时，律协要挺身而出，理直气壮地维护律师的合法权益，保证律师的执业活动安全和执业环境宽松；最后，律协要想方设法积极推动整个事业的健康有序发展，她应该在律师的事业发展过程中起到推动、协调、组织的作用；只有大家共同把宁波律师业这块蛋糕做大、做强，律师个人才能从中谋得自己的地位和效益。记者：非常感谢，您为我们描绘出了一幅律师发展蓝图，这将让每一个关心中国律师业发展、关注中国律师业明天的人为之兴奋。我相信：宁波律协在宁波律师的拥护下一定会更加欣欣向荣、宁波律师也必然在宁波律协的支持下更加蒸蒸日上！陈卫中：谢谢，谢谢《中国律师》对宁波律协的关注和支持。在结

束采访时，陈会长由衷地说：“我非常愿意看到有一天宁波律协成员全部由执业律师组成，真正实现自律，从这个角度说我希望有人‘篡位夺权’把我从律协会长的位子上换下来……”虽然陈会长的语气中不乏开玩笑，但是从他意味深长的话中却饱含着对律师事业的钟爱和对律师自律的希冀。有着律师执业经历的陈卫中深知律师拓展业务的艰辛，也更知道司法厅（局）、当地律协对律师的关心和支持对于律师业发展的重要，作为宁波市司法局副局长、宁波市律师协会会长陈卫中经常组织执业律师为律协工作出谋划策并广泛听取律师建议，力争全面提高宁波律师在全省、全国的竞争力。“客户维护与中国律师业”座谈会结束了，但是客户维护的话题却将继续。随着律师业竞争的不断激烈，社会对律师业务的要求不断提高，如何建立客户、维护客户已经成为中国律师不得不面对的现实。当“诺基亚”打出“科技以人为本”的广告语时，中国律师该说什么呢？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)