1. 律师事务所案件质量监督管理制度

第一章 总则

**第一条** 为加强案件质量监督管理，提高法律服务水平和服务质量，依法维护委托人合法权益，制定本制度。

**第二条** 服务质量是指本所律师向委托人提供各项法律服务的专业能力、敬业精神、工作效率、服务效果等因素相互结合形成的综合服务品质。

**第三条** 本所运用质量监督管理措施，确保所有案件及法律服务业务符合法律、法规和律师行业业务规范的要求。

**第四条** 本所按照依法依规诚信执业的要求，确定服务质量控制的总体目标，满足法律服务产品的质量要求和客户的实际需求。

第二章 质量标准

**第五条** 律师在执业过程中应严格遵守法律法规、执业规范，秉持律师应有的职业道德，以勤勉审慎态度承办案件。

**第六条** 律师应就拟委托事项向委托人提出符合法律法规规定的解决方法和途径，释明可能存在的法律风险，不得实施诱导委托人诉讼或向委托人作虚假承诺等违背职业道德或职业操守的行为。

**第七条** 办理法律顾问业务，应当做到认真负责，全面优质地履行约定的各项职责，促进委托方依法行政、依法经营、依法管理。草拟、审查法律文件应当符合法律、法规、规章和政策规定，提出的措施及意见具有针对性和可操作性。代理诉讼、仲裁案件做到以事实为根据，以法律为准绳，依法维护当事人的合法权益。

**第八条** 办理诉讼和非诉讼代理业务，应当做到对委托人的咨询及时回复，委托事项的进展情况及时通报委托人，会见、调查取证等符合规定，证据收集合法、齐全，事实认定真实，适用法律准确，出具的法律文书格式规范。结案后及时释法说理，引导委托人依法表达诉求。

**第九条** 解答法律咨询或者代写法律文书，应当符合法律咨询规则和法律文书体例、格式的要求，做到引用法律准确，逻辑清晰，观点合理合法。

**第十条** 出具法律意见书、辩护词、代理词等法律文书，文书格式符合规定，依据的事实真实可靠、证据充分确凿，引用法律准确，逻辑结构层次分明，论证合理合法。文书副本应当及时送给委托人。

第三章 质量管理

**第十一条** 本所对所有执业律师承办的案件情况进行全程管理，确保符合案件质量标准。

**第十二条** 收案前进行严格审查。包括审查委托人提出的要求是否明确、合法；承办律师是否具有办理此案件的专业能力；是否存在利益冲突；是否系重大敏感性、群体性案件；是否系涉黑涉恶案件；是否存在法律法规或行业规范规定的不能接受委托的情形；委托代理合同是否完备、合法；委托人授权与委托事项、委托代理合同或法律顾问合同约定是否存在不一致的情况并是否获得解决等。

案件审查符合条件的，经本所管理人员统一登记并按本所规定程序审核后方可签订委托代理合同。

**第十三条** 对办案情况进行监督，包括律师是否按照法律服务质量要求进行操作；是否充分运用自己的专业知识和技能，尽职尽责地依法完成委托事项；是否根据法律法规要求和职业道德标准，恰当选择实现委托目的的方法；是否与对方当事人或第三人恶意串通，侵害委托人权益或向委托人提出不正当要求等。

**第十四条** 本所主任或其他经授权的管理人员对承办律师承办的业务以不定期抽检、问询、回访、核查案卷资料等方式进行了解和督导，承办律师对在业务承办过程中遇到的问题可以通过汇报、集体讨论、专家论证等方式加以解决。

**第十五条** 案件结案时进行全面审核，包括承办律师提交的案卷材料是否齐全；承办律师出具的法律文书是否符合法律规定及有关格式规范；案件承办工作是否在法定及约定期限内完成；委托人的合法权益是否依法得到维护；有无结案报告等。

**第十六条** 经审查符合要求的予以结案归档，对不符合要求的采取整改、补正措施后，复审合格方能结案归档。

**第十七条** 案件办结后要及时跟踪反馈，包括向委托人了解承办律师的办案质量，对委托人或其他人员反映的有关律师办案质量问题进行调查核实等。

**第十八条** 本所建立健全案件质量反馈渠道。包括设立质量反馈卡、回访制度以及设置专线投诉电话、投诉电子信箱等方式获取客户对法律服务业务的质量反馈信息；承办律师应在收案时将本所专线投诉电话、投诉电子信箱等信息告知委托人；本所主任或其他经授权的管理人员不定期对委托人进行回访，以上门拜访或以电话、电子信件的方式回访，并由回访人进行记录。

第四章 质量评估

**第十九条** 本所采取抽查、旁听、回访、征询意见、个案讨论、案卷评查、专家评审、调查问卷、案件评比等方式，对本所律师承办的案件是否符合通行的质量评估标准情况进行评定。

**第二十条** 本所服务质量内部监督内容：

（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后果;是否存在虚假承诺行为；

（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通，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）提供服务过程中的各类法律文书是否登记并专人保管;

（八）提供服务过程中收集到的证据材料、反映工作情况的各项材料、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影响的其他事项。

**第二十一条** 社会各界监督和反馈本所服务质量的主要内容:

（一）律师的业务水平以及服务态度、效率、效果;

（二）律师是否存在违反法律法规、职业道德或执业纪律的行为；

（三）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。

**第二十二条** 有下列情况之一，应当视为存在法律服务质量问题：

（一）案件受理手续不齐全的;

（二）超过合同约定收取律师服务费，或者律师利用职务之便收取委托人钱物或者牟取委托人其他利益的；

（三）律师接受委托后，不按时出庭参加诉讼或者仲裁的；

（四）律师代理活动超越委托人授予的委托权限的；

（五）律师代领执行财产、款项后，私自使用、处置或者存放律师个人或者他人银行账号的；

（六）因律师未及时释法说理或者释法说理不够，造成委托人因不理解判决而发生信访、缠访的；

（七）案卷归档不符合相关规定造成不利后果的；

（八）其他不依法依规诚信执业的行为。

**第二十三条** 律师服务质量不合格的，应当责令承办律师采取补救措施并酌情作出处理。涉及违纪违规行为的，依规定送交司法行政机关和律师协会处理。

**第二十四条** 本所实行案件质量年终评比制度，由本所主任组织实施，评比内容应当包括（但不限于）承办律师专业能力、职业道德表现、案件案卷整理和归档情况、委托人对案件办理的满意度、委托事项在行业内或社会上的影响程度等。

年终评比的结果由本所合伙人会议（或管委会）决定，每年评比产生本所年度优秀案件若干，年终评比结果应作为本所合伙人晋升、评奖评优的重要参考依据。

**第二十五条** 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完善管理机制。

本所监督机构应对办案质量问题的整改和规章制度的完善进行监督。

第五章 附则

**第二十六条** 本制度由由合伙人会议负责解释和修改。

**第二十七条** 本制度自 年 月 日起实施。