

四川辞鉴（海口）律师事务所 律师服务质量跟踪考核制度

为坚持党对律师事业的领导，提高本所律师的服务质量，贯彻落实党组织参与律师事务所决策、管理的工作机制，现根据律师协会规范性文件，制定本制度，供本所律师遵守。本所的监委会负责本制度的执行。本制度适用于本所的专职律师、兼职律师、实习律师及其他律师助理。

第一条 中华全国律师协会制定《律师办理刑事案件规范》、《律师办理民事诉讼案件规范》、《律师法律顾问工作规则》《律师参与仲裁工作规则》（以下简称“规范”）作为监督服务质量的主要标准。

第二条 监委会由律所主任、副主任及若干委员组成，统一指导下负责本所的执业纪律和职业道德建设工作。监委会主要工作内容为：保障本所正确的政治方向，遵守宪法和法律，遵守律师职业道德和执业纪律；接受当事人的投诉和意见，妥善处理投诉；对投诉到行业协会或司法行政机关的案件调查、应诉、调解并做出处理意见；对律师辞退和除名进行管理。

第三条 律师在与客户签署委托合同时，应当告知客户对法律服务不满意时，可口头或填写委托合同附件《四川辞鉴（海口）律师事务所服务质量反馈意见卡》（以下简称《反馈意见卡》）向律师或律所提出。

第四条 律师或本所收到客户口头或书面《反馈意见卡》后，负责接待投诉的人员应做好投诉接待笔录，了解投诉人的基本情况、投诉事实和投诉处理要求，妥善保管投诉接待笔录和其他书面投诉文件；告知投诉人律所处理投诉事项的程序、期限，一般在受理投诉之日起 10 个工作日内给出处理意见，特殊情况可延长 5 至 10 个工作日。

第五条 监委会成员在了解投诉案件的情况之后，应及时告知被投诉律师本人有关案件投诉的信息，并有权要求律师出具书面的申辩意见。拒不出具书面申辩意见的，不影响投诉的处理，但放弃申辩可能导致的对律师不利的后果由该律师自行承担。

律师出具申辩意见应当及时、全面、客观、真实，不得为逃避承担责任而向本所故意提供虚假信息或隐瞒重要情况。律师应当在书面申辩意见书上亲笔签名，注明签字日期。



律师本人为更好的证明自己的代理行为不违反法律、行政法规和律师执业规范中有关合法、尽职代理的规定，可以随书面申辩意见提供相关证据材料。

第六条 监委会成员在综合投诉人陈述和律师申辩意见的基础上，整理投诉案件记录表，并及时向监委会主任提交受理投诉案件的相关书面材料。

监委会轮值负责人视投诉具体情况，可将案件提交委员会全体会议讨论，由半数以上委员投票通过形成对投诉案件的《投诉处理决议》。所有参加会议的委员会成员应当在《投诉处理决议》上签字。对此项决议持有异议的，应当在决议文件上注明该异议情况。

第七条 投诉人直接向律师协会或司法行政机关投诉的，本所在接到有关机构投诉立案通知后，告知被投诉律师及时出具书面申辩意见，并配合有关机构按照相关流程处理投诉。被投诉的律师在申辩期内不按照有关机构要求提供申辩材料的，视为放弃申辩。由于放弃申辩可能导致的对律师不利的后果由该律师自行承担。

本所在了解投诉案件的相关情况之后，应当向律协、司法局等机构出具律所的书面意见，并加盖律所公章。

第八条 律师有违法行为，应当给予行政处罚的，由司法行政机关依照《律师法》、《行政处罚法》、《律师和律师事务所违法行为处罚办法》和有关法律、法规、规章的规定实施行政处罚。

第九条 若律师因私自接受委托、私自收取费用、接受委托人财物或者其他利益；利用提供法律服务的便利牟取当事人争议的权益而被投诉的，经查证属实，本所可酌情如下处理：

（一）被投诉到司法局或者律协，该律师仍在律所执业的，律所有权单方解除与该律师的合同；给律所造成较坏影响或者导致损失的，律所有权根据律师与律所签订的聘用协议要求被投诉律师承担违约金或赔偿；

（二）投诉案件是律师在律所执业期间承办但承办律师在被投诉时已经离职的，律所有权向该律师的新执业律所通报该律师被投诉的情况；

（三）投诉案件在律所内协调解决，未被投诉到司法局或者律协的，律所有权根据律师与律所签订的聘用协议要求被投诉律师承担违约金或赔偿。

第十条 律师因办案质量、办案态度问题被投诉的，由监委会予以教育、劝诫；律师因上述问题多次被投诉的，监委会可以对该律师进行口头或书面警告；律师收到三次口头

或书面警告的，律所有权单方解除与该律师的合同；律所决定解除与该律师合同的，应当书面通知该律师。

律师因业务能力问题被投诉的，监委会可指派业务能力较强的律师进行业务指导。

第十一条 依照律师与律所签订的合作协议约定，律师在执业过程中被认定违反律师执业纪律和职业道德，受到行业处罚的，应承担品牌损失费赔偿责任；或虽没有受到行业处罚，但律师确有经司法行政机关认定的违规行为，需赔偿律师事务所品牌损失费。上述违规行为，无需律所举证。

第十二条 律师入职前，隐瞒或基于疏忽而未向律所告知在其执业过程中全部违反执业纪律或职业道德的行为的，应承担前款约定的品牌损失费赔偿责任。

第十三条 对客户的投诉意见，经查投诉事项不成立的，行政人员应诚恳地向客户致谢，并表示进一步提高服务质量，不得与客户争执。

第十四条 行政人员在律师服务质量客户回访中，对于客户满意度高的律师，律师事务所给予适当奖励。

第十五条 以上规定自本所发布之日起执行。

四川辞鉴（海口）律师事务所

2023年7月1日