

# 浅谈律师服务的标准化工作

●王绍旺



**[摘要]** 律师服务标准化是律师业发展的方向。在律师服务标准化体系第一层级、第二层级已经基本完成的情况下,构筑与完善标准化体系的第三层级,即具体操作方面的规定,是律师服务标准化的重点。如何处理知识产权的私权属性与标准化推广公共利益需求之间的矛盾,将考验我国律师以及律师行业的智慧。本文阐述了律师服务标准化的发展进程、国内外现状及其相关的定义。同时,笔者分析了律师服务标准化的可行性、必要性,探析了律师服务标准化的体系及其重点与难点。

**[关键词]** 律师;律师服务;标准化

## Q 律师服务标准化的发展进程及国内外现状

1988年12月29日,《中华人民共和国标准化法》颁布,1990年4月6日,国务院发布并施行《中华人民共和国标准化法实施条例》,1994年12月19日,浙江省颁布并施行《浙江省标准化管理实施办法》。在此前后,全国各省市先后通过了标准化实施办法或标准化条例。但是,无论是《标准化法》,还是各地的实施办法或条例,对产品标准化及其法律责任作了充分的规定,而对服务标准化内容涉及很少,而且大多语焉不详。

自从1996年ISO提出“服务标准化”以来,各成员国,尤其是一些发达国家根据本国的实际情况积极开展服务标准化工作。法国、英国、德国均是在与消费者生活密切相关的行业,比如律师服务、会计服务等领域优先开展服务标准化工作。英国标准化协会(BSI)发布了很多服务标准,如由英国律师协会与BSI联合制定的BS8600《投诉处理》导则,已应用于所有的律师事务所。

作为律师或者律师事务所自然更加关注和重视律师服务的标准化工作。在我国,律师行业首先喊出服务标准化口号的大概是上海段和段律师事务所。上海段和段律师事务所早在1993年就提出了“建设律师工厂,提供标准化服务”的办所理念,建立严格的受理立案制度与集体协作办案模式,实行流程管理及格式化的规范文本,确保向每一个客户提供高水平、规范化的优质法律服务。有律师认为,“律师的专业化必须依靠专业领域的产品化和标准化才能够实现。”李长安认为,律师只有“不断总结自己的服务,丰富自己的服务手段”才能最终“建立一个能够制度化和标准化的法律服务流程”。有律师认为,“标准化的过程就是要用

思想和理念的大旗统一律师事务所每一个人语言和行为,通过系统化、流程化、规格化、格式化等过程,最终成为一个有量化的标准和可操作的流程。”“标准化是开启中国律师未来大门的钥匙”。张耀东认为,“中国律师服务的品质时代是标准化的时代。”他同时强调,没有标准就不能保证统一的品质,没有统一的品质,就无法树立律师的行业形象和职业声誉。刘光超、许冠男认为,“要把律师服务做得像产品一样”,并使之标准化,“也就是要有明确的服务项目,包括名称、内容等,”并“把这些服务进行整理、归纳、提炼,形成层次清楚、内容明确的服务体系”,“在服务体系的基础上丰富其内涵,规范其流程,示范其文本。”这些律师或者律师事务所分别从不同的角度阐述了律师服务标准化的意义、作用与途径。但是,系统、全面地论述律师服务标准化工作的文章比较少。

## Q 律师服务标准与律师服务标准化的定义

所谓“服务”,我国国家技术监督局在GB/T24620—2009《服务标准制定导则考虑消费者需求》中作出界定,即:“服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果,其结果通常是无形的。”

所谓“标准”,GB/T20000.1—2014《标准化工作指南第1部分:标准化和相关活动的通用术语》中将其定义为:“为了在一定的范围内获得最佳秩序,经协商一致制定并由公认机构批准,共同使用的和重复使用的一种规范性文件。标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础,以促进最佳的共同效益为目的。”1983年国际标准化组织通过的ISO第2号指南中的规定,标准是“由有关各方根据科学技术成就

与先进经验，共同合作起草并一致或基本上同意的技术规范或其他公开文件，其目的在于促进最佳公共利益，并由标准化团体批准。”标准制定目的在于获得最佳秩序，制定原则是协商一致；标准制定需要有一定规范化的程序，并经公认机构批准发布；标准的对象是共同使用或重复使用的事或物；标准的表现形式是规范性文件；标准制定基础是技术成果和实践经验。

ISO对“服务标准”的定义是：“规定服务应满足的要求以确保其适用性的标准”。GB/T20000.1—2002关于服务标准定义与ISO的定义完全一致。按照对标准化对象的划分，服务标准是相对于产品标准和过程标准而言的一大类标准，与服务有关的标准都可以划入这一类别。服务标准亦被分为服务通用基础标准、服务保障标准与服务提供标准。

GB/T20000.1—2001将“标准化”定义为：“为了在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。”由此可见，标准化是一项活动，一个过程，包括标准制定前的研究、标准制定、标准发布、标准实施、标准实施后的复审和修订。标准化是有目的的活动，即在一定范围内获得最佳秩序，实现利益最大化；标准化的对象是现实问题或潜在问题；标准是标准化活动的主要成果。

综合上述定义，笔者认为，律师服务标准应包含以下内容：为平衡律师与委托人合法利益，由律师与有关部门起草的，总结律师先进经验并经有权机构批准的，供律师在提供诉讼或非诉讼服务过程中重复使用的操作流程或文本；律师服务标准化是研究、制定、发布、实施、修订律师服务标准的整个过程。

## Q 律师服务标准化的可行性

律师服务工作千头万绪，有诉讼业务和非诉讼业务。诉讼又可以分为民事诉讼、刑事诉讼、行政诉讼，而民事诉讼又可以分为知识产权、婚姻家庭、劳动工伤等。无论如何，在每类案件中，都可以在剔除其个性化的因素后对其共性部分加以归纳总结。也就是说，“把专业服务过程逐一分解，找出共性的环节，编制出指引及流程。在制订指引和流程的过程中，把众多资深律师对专业服务主要环节的处理和应对经验予以总结、升华，运用系统论的方法，形成标准、可操作的计算机程序及书面格式，进而规范化地应用到每一项服务中，在各个机构、各个项目小组的工作中统一实施。”或者说，其成果的最终表现的形式就是固化为办理此类案件的标准化文本或操作流程。比如，离婚案件，主要争议焦点无非是原被告双方的主体资格、是否存在婚姻关系、财产与债权债务、子女的抚养及夫妻感情是否确已破裂

等。在归纳与确定上述争议焦点后，再将每一个争议焦点分解成若干个小问题，小问题又可进一步分解为更明确、更具体的问题。当然，还可以细化为原告委托的离婚案件办理流程或被告委托的离婚案件办理流程。

## Q 律师服务标准化的必要性

事实上，律师服务标准化的必要性在其定义中已全部陈述。第一，制订律师服务标准的目的在于平衡律师与委托人之间的合法利益。作为律师，有了服务标准之后，可以减少委托人因不了解律师工作流程而产生的误解，避免委托人因对结果不满而对律师进行恶意投诉；而对委托人而言，律师的工作是否尽职尽责，可以通过服务标准来评判；对于司法行政或者裁判机关而言，可以通过服务标准确定争议双方的对错。第二，有利于律师整体水平的提高和青年律师的迅速成长。因为，律师服务标准是资深律师先进经验的积累与结晶。因此，对律师而言，可以减少其因不熟悉专业的摸索时间；对青年律师而言，只要对照服务标准，按部就班，就可以尽量少走弯路，避免出现大的错误，迅速成才，同时也防止因缺少经验给自己或者委托人带来不利。第三，有利于律师事务所管理。一方面，标准化的服务制度，保证律师每提供一项服务都有一套相应的标准化体系进行控制。客户无论请哪位律师都可以获得同样价值的服务。标准化服务制度的建立，将会在程序上保证所有律师给客户提供统一的服务，从根本上避免服务差异性的出现，为律师事务所的壮大与发展铺平道路；另一方面，正是由于“所有律师给客户提供的服务就基本上可以保证是统一的和一流的”，这就可以突破一直沿用的谁收案、谁办案以及按收入进行分成的管理模式，为律师事务所解决收案、办案以及收入分配机制提供全新的思路 and 方向。第四，有利于提高律师的工作效率。律师服务标准化的基础在于确定了重复使用的操作规程或标准化文本。也就是说，律师在执业时只要遵守标准化文本或流程，就能达成满意的工作成果，这有助于提高律师的工作效率。

## Q 律师服务标准化的体系

律师服务标准同样存在着内部体系的构建问题。笔者认为，律师服务标准化的体系可以分为三个层级：第一层级，即宏观的或原则层面的相关规定；第二层级，即中观的或方向性层面的相关规定；第三层级，即微观的或操作层面的相关规定。

### （一）律师服务标准化的体系第一层级

律师服务标准化的体系第一层级主要规定所有律师在提供任何法律服务中，不论是诉讼还是非诉讼过程中，必须遵守的最基本的服务标准，即不得与宪法、法律、行政法规与

行业性规定中的强制性规定相抵触。这些规定,是任何律师在办理任何业务都必须无条件遵守的。律师一旦违反上述规定,将会遭到剥夺或限制法律服务资格、限制人身自由等一系列法律制裁。第一层级又可以分为以下三个层次:一是宪法规定。宪法作为我国的根本大法,是所有法律的渊源;二是法律规定。律师服务标准化的具体根据来源于法律的规定,而这些法律的规定其实质是对宪法的细化与明确。对律师服务标准化建设有决定性影响的法律有《律师法》《标准化法》《诉讼法》《仲裁法》等相关法律规定;三是地方性法规与部门规章,其主要有司法部制订的《律师和律师事务所违法行为处罚办法》、中华全国律师协会制订的《律师职业道德和执业纪律规范》以及各省、自治区、直辖市制订的关于律师执业的相关规定。

### (二) 律师服务标准化体系第二层级

律师服务标准化体系第二层级主要是规定某一地区的律师在办理某一类业务需要遵守相关的规定与操作流程。这一层级亦可以分三个层次:一是中华全国律师协会、地方律师协会制订的某一大类业务指引。比如,中华全国律师协会起草的《律师办理刑事案件规范》《律师办理民事诉讼案件规范》;二是地方相关管理部门制订、规范其辖区内律师行为的若干规定,如《浙江省律师执业规范》;三是地方律师协会起草的指导律师办理某一小类案件的业务指引,比如,广东省律师协会起草的《广东省律师承办商标案件业务指引》、上海市律师协会起草的《律师提供著作权法律服务业务指引》《律师提供专利法律服务业务指引》。这类业务指引虽不具有强制性,但却是律师办理此类业务必须熟悉的。一般情况下,违反此类指引会给办案质量带来不利影响。因此,律师在提供此类服务时应当遵守这类业务指引。

### (三) 律师服务标准化体系第三层级

律师服务标准化体系第三层级主要规定律师办理具体业务需要遵守的规定,如《律师办理音乐著作权业务指引》等。

律师服务标准化的第一层级的规定主要是原则性的,是对律师提供法律服务的基础性要求;第二层级的规定主要是指导性,给律师在执业时指引方向;第三个层级是具体规定操作性的或者说实务性的。比如,律师在办理音乐著作权案件时,不仅要遵守第一层级的律师服务标准,即遵守宪法、法律对律师执业中的各项规定,也要遵守《律师办理知识产权业务指引》《律师提供著作权法律服务业务指引》《律师办理音乐著作权业务指引》(如果有的话)。事实上,律师仍然可以结合具体业务指引,对诉讼或非诉讼中的各个程序与环节作进一步的细化与规范化,使工作流程化与文本格

式化。

## Q 律师服务标准化中存在的矛盾

(1) 标准化文本知识产权的私权属性与标准化推广公共利益需求之间的矛盾。律师服务标准化体系中的第一层级与第二层级主要是进行一些原则性规定,比较容易起草。对律师而言,这些规定虽对律师的业务有所指导,但远远达不到标准化的要求,缺少可操作性。对律师真正有指导与借鉴作用的是第三层级的业务指引或操作流程,是“众多资深律师对专业服务主要环节的处理和应对经验予以总结、升华”的产物。起草和完成第三层级的业务指引或操作流程是律师服务标准化工作的重点。

(2) 标准化的专业性与律师个体能力的有限性矛盾。律师服务标准化的难点之一是如何制订以及在哪一个部门制订标准化文本或工作流程。制订一套规范文本或工作流程,需要律师对大量同类型业务进行反复地归纳与提炼,寻找其共性的部分。这又与律师或律师事务所实际的工作范围与能力产生矛盾。因为没有有一个律师或律师事务所能够制订律师业务的所有文本或流程。因此,只有专业化,才能制订出供重复使用的文本。

## Q 结束语

综上所述,当前,律师业务竞争越来越激烈,客户对律师服务质量的要求越来越高。律师及律师事务所要想获得客户的信任,就要学会放弃大市场,专做一点,越做越精,才能将律师业务越做越大。律师事务所要想成功地拓展市场,就必须在标准化的基础上实现专业化,因为“独特性服务是律师专业化重要体现,也是成功选取市场切入点的关键。”

## 参考文献

- [1] 简映. 律师行业法律服务标准化与亟待解决的问题[J]. 中国标准化, 2020(13): 37-41.
- [2] 何尧德. 律师法律服务标准化乃伪命题之研究[J]. 中国法学教育研究, 2017(01): 167-190.
- [3] 李正权. 推进法律服务标准化建设 促进律师行业持续健康发展[J]. 大众标准化, 2014(04): 51-54.
- [4] 张雅丽. 公共法律服务体系建设的行政法思考[D]. 昆明: 云南财经大学, 2021.

### 作者简介:

王绍旺(1976—),男,汉族,浙江台州人,硕士,讲师,台州开放大学,研究方向:民商法。