

团 体 标 准

T/ZSM 0038—2024

律师事务所数字化服务管理规范

2024 - 01 - 23 发布

2024 - 02 - 23 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 数字化服务 .....	2
6 数字化管理 .....	4
7 评价与改进 .....	6
参考文献 .....	7

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省法学会律师法学研究会提出。

本文件由浙江省计量与标准化学会归口。

本文件起草单位：浙江省法学会律师法学研究会、浙江合众法律科技智能研究院、浙江省标准化研究院、浙江泰杭律师事务所、浙江六和（温州）律师事务所、北京盈科律师事务所、中国政法大学（律师学研究中心）、浙江财经大学、浙江律联信息科技有限公司、浙江国丰集团有限公司、浙江华质检测技术有限公司。

本文件主要起草人：张曙、汪政、王进喜、熊明辉、张宏、李健青、赵亮、唐勇、许力先、柯展、高周荣、高齐琦、程素华、顾育铭、方叶、管庆玲、刘晓明、苏文、晓风清。

# 律师事务所数字化服务管理规范

## 1 范围

本文件规定了律师事务所数字化服务管理的基本要求、数字化服务、数字化管理、评价与改进的内容。

本文件适用于律师事务所数字化服务管理，也可供第三方机构参考使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22239 网络安全等级保护基本要求  
GB/T 31168 信息安全技术 云计算服务安全能力要求  
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范的规定  
GB/T 37738 信息技术 云计算 云服务质量评价指标  
GB/T 37739 信息技术 云计算 平台即服务部署要求  
GB/T 37988 信息安全技术 数据安全能力成熟度模型  
GB/T 40685 信息技术服务 数据资产 管理要求  
SF/T 0022 全国律师综合管理信息系统技术规范  
YD/T 4059 混合云平台安全能力要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**律师事务所 Law firm**

经中华人民共和国司法行政机关审批设立的律师执业机构。

[来源：SF/T 0022-2021，3.4]

## 4 基本要求

### 4.1 整体规划

律师事务所数字化服务系统应整体规划，结合自身发展与布局逐步推进，具体见图1。



图1 律师事务所数字化服务框架图

## 4.2 科学建设

律师事务所应根据自身规模与需求进行数字化建设，从硬件设备层、技术支撑层、系统软件层、用户访问层进行部署。

- 硬件设备层：包括计算机设备、数字化大屏、无纸化会议室设备、智慧办公设备、远程门禁设备、直播设备等；
- 技术支撑层：包括大数据、云计算、人工智能、物联网、区块链等；
- 系统软件层：包括办公管理系统、电子签章系统、法律法规检索系统、案例检索系统、AI 律师助理系统等；
- 用户访问层：包括数字化系统终端、互联网平台官方账号、官方网站等。

## 4.3 安全合规

4.3.1 数字化系统部署在云端的，云平台的安全性应符合 GB/T 31168、YD/T 4059 的规定，云平台部署应符合 GB/T 37739 的规定，云服务质量评价应符合 GB/T 37738 的规定。

4.3.2 数字化系统部署在本地的，系统应达到 GB/T 22239 中网络等级安全保护二级以上要求。

4.3.3 数字化系统应具备对接全国律师综合管理信息系统的接口，接口技术规范应符合 SF/T 0022 的规定。

4.3.4 数字化系统应具备对外接口，实现与司法行政、行业协会等数字化系统的对接。

## 5 数字化服务

### 5.1 宣传推广

5.1.1 律师和律师事务所可通过官方网站、互联网平台等进行线上业务推广。

5.1.2 律师发布的业务推广信息应醒目标示律师姓名、律师执业证号、所任职律师事务所名称。

5.1.3 律师事务所发布的业务推广信息应醒目标示律师事务所名称、统一社会信用代码。

### 5.2 接洽咨询

5.2.1 应通过线上及线下方式提供法律咨询，在遵循保密原则的前提下，宜通过数字化系统及设备留存咨询服务过程。

5.2.2 宜通过官方网站发布律师服务团队信息，注明律师的职位职称、办公地址、业务领域、代表业绩等信息，可根据律师姓名、业务领域等进行检索。

5.2.3 可通过 AI 律师助理系统向用户提供人工智能咨询服务。

### 5.3 接案审查

应通过数字化系统结合委托人身份信息、当事人、对方当事人对拟接案件涉案主体进行利益冲突审查。

### 5.4 签约付款

5.4.1 宜通过数字化系统等提供签约使用的法律服务合同、风险告知书、接案笔录等模板供律师及用户使用，留存对各项文书的用印申请记录。

5.4.2 宜提供具有法律效力的在线电子签约功能。

5.4.3 宜通过数字化系统提供收案信息告知服务，向委托人发送案件收案、律师费用、承办律师姓名、联系电话等信息。在承办律师发生变更时，应及时通知委托人。

5.4.4 委托人可通过数字化系统提交发票开票申请，并附明开票信息、接收地址等内容。

### 5.5 法律服务

#### 5.5.1 办案沟通

应提供数字化办案沟通功能。

- a) 在法律事务办理过程中，收到公安、检察院、法院等司法机关、仲裁机构、政府部门、其他主体等出具的文书后，律师应在符合法律法规的情况下向委托人告知相应信息；
- b) 在签发律师函、法律意见书前，律师应根据案件情况将文书内容发送委托人确认，并保留核稿确认的记录；在签发的文书被签收、拒收或其他原因被退回后，应及时保留凭证并告知委托人相应信息；
- c) 在调查取证或访谈过程中，律师可记录调查或访谈的时间、对象、内容等信息，必要时与委托人核实确认，并记录相应意见；
- d) 在和解、调解过程中，律师宜提前和委托人确定方案，记录和解、调解内容。在达成和解、调解方案时，应获得委托人明智同意；
- e) 在刑事案件办理过程中，律师宜将会见的的时间、时长告知委托人，宜将嫌疑人或被告人的生活需求等非涉案信息告知委托人；
- f) 非诉讼案件办理过程中，律师宜提前和委托人确定办理思路，设计非诉讼项目法律服务方案，告知服务进程，确认相关法律文书或法律意见书主要内容等信息。

#### 5.5.2 节点提醒

应提供数字化节点提醒功能。

- a) 应通过数字化系统各终端向委托人和律师发送立案、保全、开庭、上诉期限、申请执行期限等节点提醒；
- b) 在诉讼案件开庭前，律师应提前向委托人发送通知，告知委托人备好证据原件；诉讼案件开庭后，律师应整理开庭情况摘要告知委托人，开庭情况摘要包括但不限于：
  - 开庭时间；
  - 庭审主要情况记录；
  - 需补充材料；
  - 需核实情况；
  - 法官要求。
- c) 在收到仲裁机构、法院、行政机关、监管部门缴费通知、出庭通知、非终审裁定书、非终审判决书等附有明确期限的法律文书后，律师应告知委托人，并明确相应法律后果；在相应期限截止前，向委托人发送提示信息。

#### 5.5.3 过程存档

律师可通过拍照、录音、录像设备进行信息数字化存档，并作为向委托人提供法律服务的依据。存档内容包括但不限于：

- 与委托人交流情况；
- 与对方律师或当事人交流情况；

- 与办案单位沟通情况；
- 与案外其他主体交流情况；
- 走访调查情况；
- 整理相关材料或数据的情况；
- 起草或修改相关文件的工作情况；
- 进行必要法律研究的情况。

## 5.6 服务评价

在法律服务完成后，应向委托人提供线上线下评价功能，对律师服务进行评价，评价内容宜包含功能性、时间性、安全性、经济性、舒适性、文明性六个方面：

- 功能性：法律服务协议的履行程度；
- 时间性：律师与委托人信息沟通、反馈的及时程度；
- 安全性：法律服务机构内委托人人身财产及信息安全的保障程度；
- 经济性：收费的合理合法性；
- 舒适性：接待环境的舒适、整洁、便利程度；
- 文明性：律师仪态与用语得体的程度。

## 6 数字化管理

### 6.1 组织管理

6.1.1 应通过数字化系统构建组织管理体系，明确组织架构、身份职能与权责划分。

6.1.2 应建立线上党支部，展示党组织荣誉及大事记，开展党组织会议、培训学习、党员谈话、群团活动等，保存会议记录、投票记录等内容。

### 6.2 人员管理

#### 6.2.1 律师

6.2.1.1 应对律师账号权限进行分级管理，实习律师、普通律师、合伙人律师、主任律师等不同身份对应使用的账号所能查看的信息、数据应有所区分。

6.2.1.2 应通过数字化系统建立律师档案，档案情况应包含姓名、身份证号、政治面貌、执业证号、教育经历、工作经历等。

6.2.1.3 应通过数字化系统对律师入职、离职实行流程化办理，并可将人员流动信息向其他律师公布。

6.2.1.4 应通过数字化系统向律师公示文化理念、规章制度、相关会议决议及其他管理要求等信息。

6.2.1.5 可通过数字化系统查看律师的客户名单、案件数量，记录案件进展、形成工作日志，并能通过图表等可视化方式一键展现特定时间段的业务收入及结果统计分析。

6.2.1.6 应持续更新律师业务承办情况、社会任职、职称、荣誉、研究著述、社会公益、用户评价等。

#### 6.2.2 行政人员

应通过数字化系统对行政人员建立档案，管理就职、业务知识培训、晋升、奖惩等信息。

#### 6.2.3 技术人员

应配备数字化技术人员，负责执行律师事务所数字化服务管理的各项制度和工作要求，负责数字化软硬件系统的管理、维护、升级、维修等工作内容。

### 6.3 业务管理

#### 6.3.1 审批管理

6.3.1.1 应通过数字化系统对律师提交的案件录入申请、用印申请、开票申请、案件归档申请以及行政人员提交的行政事务申请等进行审批管理，由设置的管理员账号操作。审批应形成回复及可查询记录。

6.3.1.2 宜提供电子公章用印申请服务，便于异地办公。电子公章用印审批通过应在文档中形成电子印章并不可被篡改或重复使用，电子公章使用记录应存档。

### 6.3.2 财务管理

- 6.3.2.1 应通过数字化系统对律师事务所进行财务管理，包含律师事务所财务管理、律师财务管理、成本分析、收结案管理、合伙人权益统计分析等功能，合伙人和管理员权限可查看。
- 6.3.2.2 律师事务所财务管理应包括律师事务所固定资产值、营业额、成本、利润等，可选择特定时间段数据，系统可主动推送月度、季度、年度统计分析报告。
- 6.3.2.3 律师财务管理应包括承办案件数量、案件类型、业务创收数额等，可分析各类案件占比及不同时间段业务情况。
- 6.3.2.4 成本分析应包括场地费、水电费、运营推广费、律师薪酬、福利待遇等支出，可展示各项成本在总成本中的比例、各类数据历年对比情况等。
- 6.3.2.5 收结案管理应包括所有案件数量、类型、在办及结案案件数量、业务金额占比等。
- 6.3.2.6 合伙人权益统计分析应包括律师事务所营收情况、可分红资产值、合伙人分红情况等，可进行不同月份、季度、年份的对比分析。

### 6.3.3 案件管理

- 6.3.3.1 应通过数字化系统建立案件档案，每个案件通过唯一性标识进行管理并作为利益冲突审查的基础数据。案件档案包含下列委托人信息：
- 委托人是自然人，应包含自然人姓名、身份证号、联系方式；
  - 委托人是法人或组织，应包含法人及组织名称、统一社会信用代码、法定代表人或负责人名称、联系方式，宜增加股东或合伙人名称。
- 6.3.3.2 应在案件收案时要求律师录入案件基本情况，在后续案件办理过程中要求承办律师形成工作记录、底稿文件，并核查律师是否有将相应信息公示告知给委托人。
- 6.3.3.3 应提供数字化合作办案功能。律师可通过数字化系统进行团队协作，通过创建项目、分配子任务等方式，推动线上完成跨地区、跨部门、跨业务的合作办案。
- 6.3.3.4 应对案件查看权限做分级限制，管理员权限可查看全部案件信息，普通权限仅可查看自身创建案件信息。
- 6.3.3.5 应对律师承办案件进行跟踪管理，对长时间未结案、长时间未更新案件状态、收费情况异常的案件应进行周期性系统提示。

### 6.3.4 档案管理

- 6.3.4.1 律师事务所资质、荣誉、案件等资料应具备电子化信息档案。
- 6.3.4.2 应具备档案资料电子借阅、复制功能，记录资料名称、申请人、日期等信息。
- 6.3.4.3 应具备档案资料统计、分类、汇总等功能。
- 6.3.4.4 应通过数字化系统提供线上电子存档和档案即时调阅功能，案件档案材料包括但不限于：
- 起诉状；
  - 起诉意见书；
  - 起诉书；
  - 答辩状；
  - 代理词；
  - 辩护词；
  - 证据材料；
  - 案件受理通知书；
  - 诉讼费用缴纳通知书；
  - 传票；
  - 裁定书；
  - 调解书；
  - 判决书；
  - 裁决书；
  - 法律意见书；
  - 其他案件相关底稿文件。

- 6.3.5 通过数字化系统形成的与该案件有关的通知、记录等，宜作为附稿文件归入案件档案。
- 6.3.6 宜提供电子文件自动归档功能，文件上传后，系统将按照划分目录自动将材料进行分类生成电子档案。

#### 6.4 数据管理

- 6.4.1 按照 GB/T 40685 的要求对数据进行识别、确权、应用、盘点、变更、处置、评估、审计、安全全过程管理。
- 6.4.2 按照 GB/T 37988 的要求建立数据采集、传输、存储、处理、交换、销毁以及备份恢复等机制。
- 6.4.3 应采取数据脱敏等方式对敏感数据进行保护，涉及个人信息安全应按照 GB/T 35273 的规定。

### 7 评价与改进

#### 7.1 评价主体

应建立数字化服务管理评价机制，宜采用自我评价或第三方评价等方式开展评价。

#### 7.2 评价周期

宜每2年开展1次评价。

#### 7.3 评价内容

评价内容应按照第4章、第5章、第6章的要求。

#### 7.4 评价应用

应建立持续改进机制，根据评价结果，及时采取纠正措施，并对改进情况进行跟踪。

### 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国律师法》（2017修订版）
  - [2] 《关于深化律师制度改革的意见》（中办发[2016]21号）
  - [3] 《律师事务所管理办法》（2019修订版）
  - [4] 《律师执业管理办法》（2016年修订版）
  - [5] 《律师业务推广行为规则（试行）》（第九届全国律协第12次常务理事会审议通过）
  - [6] 《律师执业行为规范（试行）》（第九届全国律协常务理事会第2次会议审议通过）
  - [7] 《关于开展律师业务数据采集汇聚试点工作的通知》（司信字[2019]25号）
  - [8] 《关于扩大律师业务数据采集汇聚试点的通知》（司信字[2020]65号）
-