

T/CASME

中国中小商业企业协会团体标准

T/CASME XXXX—2023

智慧法务在线律师平台运营服务规范

Operation service specification for intelligent legal affairs online lawyer platform

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

中国中小商业企业协会 发布

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 缩略语 3

5 总则 3

6 平台服务要求 5

7 平台运营要求 10

8 技术要求 14

9 平台安全要求 19

10 舆情数据监测 20

附录 A（规范性附录） 律师在线执业评级标准 23

附录 B（规范性附录） 数据属性 24

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。

本文件由江苏中铠律兜智慧法务信息科技有限公司提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：江苏中铠律兜智慧法务信息科技有限公司、无锡中铠信息咨询有限公司、中国法学交流基金会。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

智慧法务在线律师平台运营服务规范

1 范围

本文件规定了智慧法务在线律师平台运营服务规范的术语和定义、缩略语、总则、平台服务要求、平台运营要求、技术要求、平台安全要求、舆情数据监测。

本文件适用于提供智慧法法律师在线服务的运营方和被服务方，及使用智慧法法律师在线平台过程中的服务活动。

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 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 22240 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南

GB/T 35295—2017 信息技术 大数据 术语

GB/T 38664.2 信息技术 大数据 政务数据开放共享 第2部分：基本要求

GB/Z 24294.2 信息安全技术 基于互联网电子政务信息安全实施指南 第2部分：接入控制与安全交换

SF/T 0013 全国公共法律服务平台建设技术规范

3 术语和定义

SF/T 0013、GB/T 35295—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

非致命性错误 non-fatal error

造成服务上一定缺陷，造成客户体验一般，但还未造成致命错误缺陷影响水平的衡量项。

3.2

致命性错误 fatal error

对整体律师在线服务业务造成严重缺陷，最大概率造成客户投诉的衡量项。包含但不限于以下几点：①使用辱骂、威胁客户的用语；②推诿客户；③在服务的过程中有意或者无意泄露了其他客户的隐私，或泄露公司信息或处理政策。

3.3

数据归集 data ingestion

面向特定场景或领域对数据进行采集、清洗加工和整合的活动。

3.4

贴源层 `operational data store`

存储由源系统采集而来、未经处理的原始数据。

3.5

公共层 `common data model`

存储经过清洗加工后符合质量要求的可复用的公共数据。

3.6

主题层 `data mart`

存储整合后面向业务、应用的数据集合。

3.7

数据探查 `data profiling`

对数据的结构、内容、关系和来源进行调研，已达到认识数据的目的。

3.8

数据定义 `data definition`

基于数据探查结果，明确待采集数据的存储机构、存储位置和采集策略。

3.9

数据读取 `data extraction`

将待采集数据从其原始存储区域读到临时存储区域的过程。

3.10

数据写入 `data loading`

将数据读取过程中临时存储的数据最终持久化存储的过程。

3.11

全量更新 `full updata`

使用新的数据对历史数据进行完全覆盖。

3.12

增量更新 `incremental updata`

将两次更新间隔发生变更的数据同步到存储区域。

3.13

结构化数据 structured data

能够用简短的数字、文字或统一的结构加以表示的数据，或者说能用平面(二维)行列表结构进行逻辑表达的数据。

3.14

半结构化数据 semi-structured data

具有结构性，但结构变化大，且难以用结构化数据的处理方法将其放进平面行列表格里的数据。

3.15

非结构化数据 unstructured data

数据结构不规则或不完整，没有预定义的数据模型，不能用数据库二维逻辑表来表现的数据。

4 缩略语

下列缩略语适用本文件：

ACID：数据库事务特征原子性、一致性、隔离性和持久性（Atomicity Consistency Isolation Durability）

API：应用程序编程接口（Application Programming Interface）

HTTP：超文本传输协议（Hyper Text Transfer Protocol）

HTTPS：传输加密和身份认证保证了传输过程的安全性（Hyper Text Transfer Protocol over Secure Socket Layer）

JSON：对象标记（JavaScript Object Notation）

XML：可扩展标记语言（eXtensible Markup Language）

CSV：逗号分隔文件格式（Comma-separated values）

5 总则**5.1 基本原则**

5.1.1 在线律师平台应以地级市为单位，在辖区范围内建成“全覆盖、全业务、全时空、全数据、全监管”的智慧公共法律服务体系，代替高成本的传统律师坐班/排班咨询服务，促进全市公共法律服务向便捷化、高效化、精准化转型发展，不断提升法律服务质效和群众法治获得感。

5.1.2 在线律师平台应以网络服务信息平台为支撑，以智能服务终端设备为载体，整合法律服务资源，改变传统法律服务信息不透明、服务形式和场景单一的局限，通过对软件平台的全面推广，以及智能终端设备在法律服务需求高发场所的广泛部署，形成法律服务无处不在、触手可及的全域覆盖局面。

5.2 基本要求

5.2.1 平台服务形式多样化，涵盖实时咨询、留言咨询、视频咨询、远程调解等不同服务形式。

5.2.2 平台系统界面操作便捷化，用户仅需要进行简单的操作即可精准匹配服务律师。

5.2.3 平台系统界面一致化，省、地市、区县级律师在线服务系统应使用统一的操作界面，包括视觉效果、页面信息项、各链接跳转逻辑等。

5.2.4 服务数据融合化，用户在各端口的咨询服务数据应打通，登录不同载体的服务系统能够查阅以往咨询记录。

5.2.5 平台后台工单应统一化，在线服务后台工单系统应做到省市区统一字段类目，统一报表栏目及格式。

5.3 主要架构

在线律师平台的主要架构如图 1 所示，应包括：

- a) 硬件层：主要包括服务器、安全设备、网络设备、存储设备、供电设备等；
- b) 网络层：包括局域网和外部支持网络两部分，外部支持网络又分为互联网、政务网、移动通信网等，应能实现不同类别的网络数据传输、转换与应用等功能；
- c) 数据层：底层由各类数据平台构成；中层由编码标准、共享标准、管理机制组成；上层由不同类别数据库组成，主要用来对各种应用数据进行分级分类管理，应能为应用层提供必要支撑并方便系统的开发与部署；
- d) 业务支撑层：底层由各种数据交换平台构成，在业务层面上进一步实现各类数据的分级分类管理；上层由各种中间件构成，分别用来为群众咨询、律师解答、网络安全等事项提供必要支撑；
- e) 业务应用层：分别用来实现用户信息管理、律师信息管理等子系统业务功能，为接入层、用户层提供支撑；
- f) 接入层：通过 PC 网页、WAP 网站、短信、智能终端设备等手段，实现系统内外不同主体之间的信息交互；
- g) 用户层：应为服务律师、运营中心、管理人员、社会公众等系统用户提供良好的人机交互界面。

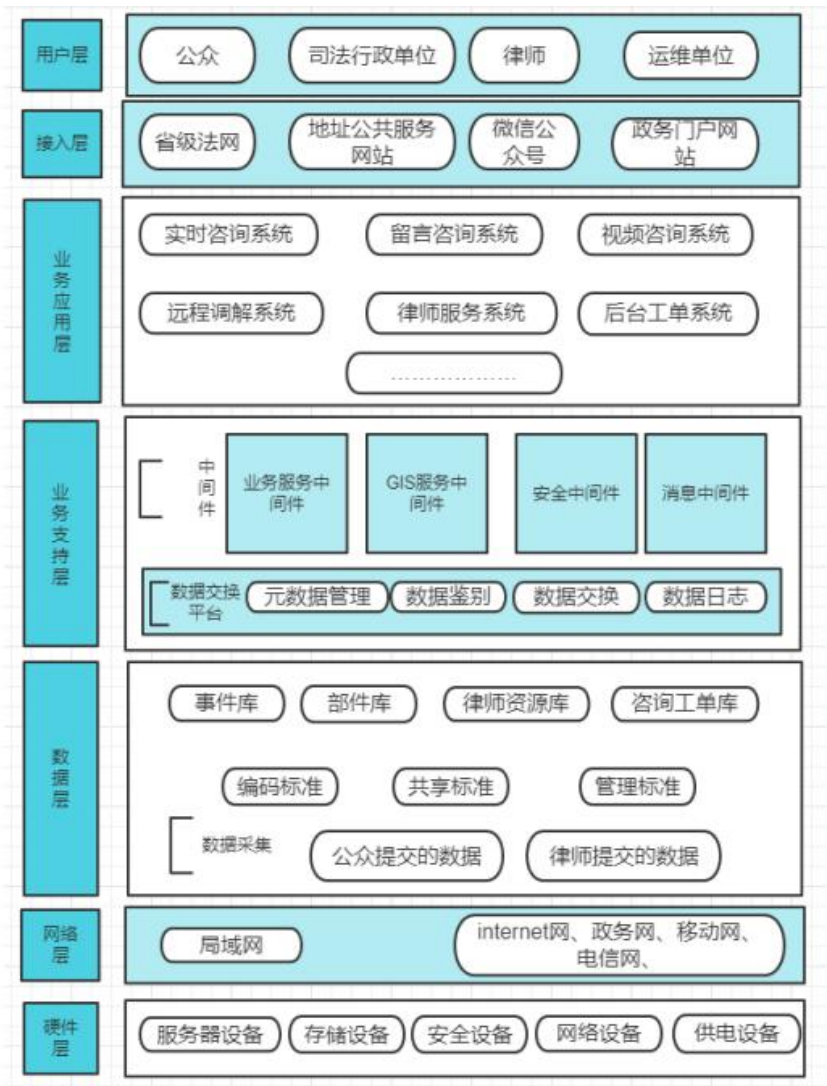


图 1 在线律师平台主要架构

6 平台服务要求

6.1 主要服务类型

平台可提供的服务类型包括：

a) 实时咨询

应保证用户通过系统界面提交问题以后，能够与服务律师进行实时交互的咨询服务。结束服务以后应有醒目的服务评价入口，用户应可以保存并复查解答记录；

b) 留言咨询

应保证用户提交问题以后，具备完整、便捷的通道查看服务律师回复的信息；能通过短信的方式提醒用户查看；用户可对律师回复的信息进行评价；

c) 视频咨询

用户提交咨询以后，应能快速匹配律师，并以视频形式接通咨询，能够通过音频交互实现面对面咨询。结束服务以后应有醒目的服务评价入口对服务进行评价；

d) 远程调解

应满足人民调解员能够提前预约律师，并事先告知律师调解基本信息；调解中，律师能够以远程视频的形式参与现场调解，并记录调解音频。应保证用户可以对调解服务进行满意度评价。

6.2 主要服务要求

6.2.1 留言咨询

6.2.1.1 响应要求

留言咨询全时段产生的订单应在 120 min 内由律师完成解答，回复率应达到 100%。

6.2.1.2 回复内容要求

留言咨询的回复内容应符合以下要求：

- a) 留言回复应发送统一开头语；
- b) 留言订单中服务律师回复应超过 50 字；
- c) 对所提法律问题应给出准确判断；
- d) 应提供法律依据；
- e) 应给出可行、有效的行动建议；
- f) 应发送统一的声明条款和结束语。

6.2.2 实时咨询

6.2.2.1 响应要求

实时咨询的响应要求应符合以下规定：

- a) 服务响应速度应满足全时段平均 20 s 内有律师接单解答法律咨询；
- b) 咨询服务时间应满足 7 d×24 h；
- c) 实时咨询的接通率应>95%。

6.2.2.2 用语要求

实时咨询的用语要求应符合以下规定：

- a) 文字沟通应提供相应场景的寒暄语，并统一使用服务结束提醒文字。错别字、标点错误（包括以空格代替）不应超过 2 处；
- b) 言语沟通应使用规范的开头语和结束语；不应使用随意用语和口头用语；不应出现聊天或与法律咨询无关的内容。

6.2.2.3 服务原则

6.2.2.3.1 应具有良好的表达能力：

- a) 文字表达应流畅，不应出现模糊词语，避免使用生僻、晦涩难懂词语，避免使用带歧义性词语；
- b) 让咨询人等待超过 60 s，应使用致谢、致歉等服务用语对咨询人进行安抚；
- c) 应具有同理心，可以站在咨询人的角度进行换位思考。

6.2.2.3.2 应具有亲和力：

- a) 不应出现机械式回复；
- b) 应选择专业或通俗易懂便于理解的文字解答咨询问题，回复应具有针对性。

6.2.2.3.3 应具有主动服务意识：

- a) 应主动发现咨询人需求，给予适当的提示与问题的引导，理解咨询人意图；
- b) 应厘清咨询人实际问题并确认，不应遗漏关键信息；
- c) 对表达不清的咨询人问题应进行探索并确认；
- d) 当客户表意不清或含有多种含义时，应针对关键问题进行提问，引导其明确含义。

6.2.2.3.4 应提供有效解决方案：

- a) 首次回复等待时间不应超过 60 s；
- b) 咨询过程中超过 120 s 的回复，应先向咨询人说明情况并征得咨询人同意；复杂问题的回复响应时间不应超过超过 3 min；
- c) 咨询人已经明确处理方式时，应进行相关答复，不应提供相同方案。

6.2.2.3.5 应对其他客户信息、公司信息或处理政策保密。

6.2.2.3.6 禁止事项：

- a) 禁止推诿客户；
- b) 禁止出现错误理解，当咨询人表示未满足需求或未能理解时，应给予回应；
- c) 禁止出现对 12348 服务平台形象产生负面影响的表达。

6.2.3 视频咨询

6.2.3.1 响应要求

视频咨询的响应要求应符合以下规定：

- a) 服务响应速度应满足：9：00 ~ 22：00 平均 20 s 内应有律师接单解答法律咨询；22：00 ~ 9：00 平均 30 s 内应有律师接单解答法律咨询；
- b) 咨询服务时间应满足 7 d×24 h；
- c) 实时咨询的接通率应>95%。

6.2.3.2 用语要求

应使用规范的开头语和结束语；不应使用随意用语和口头用语；不应出现聊天或与法律咨询无关的内容。

6.2.3.3 环境背景要求

应满足以下规定：

- a) 接通后画面稳定，由本人提供视频服务；
- b) 声音应洪亮，语速放缓；
- c) 与视频镜头保持适当距离，应露肩部以上；
- d) 应保证视频订单服务质量，环境适宜，网络畅通；
- e) 不可主动挂断咨询人视频，如有视频中断应立即回拨；
- f) 接单后，应按照服务要求提供法律咨询服务；
- g) 应着装得体，不影响 12348 整体服务形象。

6.2.4 远程调解

6.2.4.1 响应要求

调解委员会工作人员应提前 5 个工作日，通过服务端口提交远程调解申请后，律师运营人员需在 1 个工作日内致电核实调解内容、调解时间、调解对象等信息，并在 3 个工作日内指派服务律师。

6.2.4.2 调解流程要求

应满足以下规定：

- a) 调解开始前，服务律师需提前 10 min 进入线上调解室候场；
- b) 调解开始后，律师应积极倾听当事人双方的事实陈述及举证情况，并就当事人双方的争议点从法律层面进行分析，并给出合理建议；
- c) 调解过程中调解员或者当事人存在法律疑问，律师应该提供法律解答；
- d) 调解开始后，律师不能未经调解员及当事人允许私自离开调解室；
- e) 调解结束后，当事人可对调解律师的法律服务进行评价。

6.2.4.3 调解用语要求

应有统一的开头语、声明条款和结束语；服务律师应给出法律分析并提供相应的法律依据。

6.3 平台服务人员要求

6.3.1 平台律师招募

在线律师平台咨询服务的相关律师应满足以下条件：

- a) 应为在册执业律师，执业时间 1 年以上，近 1 年执业年度考核获得称职或以上等次，近 3 年执业期间未受过行政处罚、行业惩戒；
- b) 无足以影响服务质量的个人失信记录；
- c) 参与平台在线服务，好评率持续一个月达到 95% 以上；
- d) 平台设有律师服务考察期，开通在线服务一周内，考核质检通过率及好评率，达标以后可继续保留平台在线提供咨询服务权限。

6.3.2 平台律师培训

6.3.2.1 培训目标

6.3.2.1.1 为规范和促进法网律师培训工作持续、系统的进行，不断优化律师的服务意识和专业服务性。

6.3.2.1.2 培训应做到全员培训、全程培训、全方位培训。

6.3.2.2 培训计划

6.3.2.2.1 每月上旬，服务运营方根据需求分析调查报告，制定当月下旬培训计划。

6.3.2.2.2 每年年中对上半年培训计划执行的情况进行总结，并结合律师在线服务发展要求，对下半年培训计划提出整改措施。

6.3.2.2.3 每年年终对全年培训计划实施效果进行评价与总结。

6.3.2.3 培训类型

运营平台应提供的培训类型包括法网新律师上岗培训、在岗法网律师优化培训、月度专项培训、律师自我培训。

6.3.2.3.1 上岗培训

运营平台应负责对律师开展培训，确保每位服务律师上岗前已接受对应业务知识和服务规范要求的岗前培训并通过了考核，能够顺利地适应在线法律服务的工作环境和岗位，培养服务律师的在线服务意识和专业性。

新入驻的法网律师必须坚持“先培训、后上岗”。凡岗前培训不合格的律师，不予正式开通平台服务权限。

上岗培训具体包括：

- a) 服务基本原则。包含职业道德、执业纪律、法律专业性要求、敏感事件处理机制、咨询秘密机制等；
- b) 咨询服务准则。包含开场、结束语规范、服务及时性规范、案情分析处理规范、礼貌用语规范、主动服务意识规范等；
- c) 留言咨询服务准则。含开头语规范、回复内容规范、声明条款和结束语规范等。

6.3.2.3.2 岗中培训

日常质检过程中，如果发现律师有违规或者服务不达标的情况，情节不严重的予以警告或暂时关闭权限进行岗中培训。岗中培训具体包括：

- a) App 服务工具培训。通过对咨询 App 使用及新功能的介绍，帮助律师更高效的提供法律服务；
- b) 律师服务规范性培训。结合上一周期法网整体服务质量的数据统计，对律师服务规范性做进一步要求，不断改进服务质量；
- c) 舆情预警培训。对咨询过程中遇到的突发性、敏感性咨询问题的处理办法，及时与法网运营人员沟通，同时有效的安抚咨询人。

6.3.2.3.3 月度专项培训

每月应对平台现有服务律师进行专项培训，培训包括但不限于：

- a) 地方法规政策学习。应根据当地重大政策热点事件、民生实时关注等情况，定期组织律师培训，帮助律师更好的为咨询者提供法律服务；
- b) 软件使用培训。应根据软件的更新情况组织服务律师进行软件使用培训，提供服务效率；
- c) 质检问题培训。在质检过程中发现有问题的律师，应在月度培训中进行重点人员专项培训；
- d) 高频民生类问题回复标准规范。对于现行法网咨询中的高频民生类问题进行统一的培训，统一回复口径，杜绝不知道、不清楚等含糊不清的回复。

6.3.2.4 培训频次

每月组织的培训数量不少于 1 场，每年不少于 12 场。全年培训覆盖面不低于服务人员总量的 98%。

6.3.2.5 培训形式

针对律师职业的特殊性，培训可采取线上视频培训的方式，视频直播培训内容，并录制培训视频；也可采取线下面对面培训的方式。

6.3.2.6 培训材料及存档

6.3.2.6.1 培训材料包括但不限于培训计划、签到表、培训讲义、培训满意度反馈、考核结果、培训录像等。

6.3.2.6.2 培训材料、培训签到表、考核数据等培训相关材料应进行培训材料存档，存档形式同时采用纸质、光盘、电子文件 3 种方式，保证培训存档的完整性。

6.3.2.6.3 纸质、光盘材料每月初进行邮寄交付，电子文档发送到指定邮箱交付。

7 平台运营要求

7.1 平台服务质量管理

7.1.1 平台律师服务考评

7.1.1.1 平台律师的由设区的市公共法律服务中心负责组织实施，服务考评对象包括所有参与公共法律服务的平台在线执业律师。

7.1.1.2 考评应在每年第一个季度集中办理，并与司法行政机关对律师的年度检查考核工作相衔接。

7.1.1.3 考评内容包括：

- a) 律师在线上服务过程中遵守宪法、法律、法规和规章，遵守职业道德、执业纪律和行业规范，履行法定职责的情况；
- b) 在线执业提供服务次数、服务评分、在线时长；
- c) 对在线咨询服务相关行业规则履行情况；
- d) 是否出现重大过失、群众投诉等情况；
- e) 省、自治区、直辖市公共法律服务主管部门根据需要要求考核的其他事项。

7.1.1.4 律师在线执业评级结果分为“新锐”、“才俊”、“中坚”、“星耀”四个综合等级，每一等级分为4个等次。具体评价标准见附录A。

7.1.1.5 律师在线执业评级考评结果确定后，省级法网应予以公示，公示期不少于7日。如有异议可在15个工作日内申请复核。

7.1.2 投诉及建议处理

7.1.2.1 应建立投诉及建议通道，包括：

- a) 咨询界面需要提供醒目、操作便捷的投诉、建议反馈功能；
- b) 律师咨询服务运营单位需提供400投诉热线，并保证工作时段正常接通。

7.1.2.2 接到投诉及建议应在1个工作日内致电用户，了解投诉的事由，并做出合理的处理。涉及敏感时间，容易引发舆情的应第一时间向有关主管部门报备。

7.1.2.3 投诉处理流程如下：

- a) 搜集投诉意见；
- b) 回访用户；
- c) 填写反馈登记表。

7.1.2.4 存在涉及危害国家公共安全、上访、自杀、静坐等敏感信息的咨询及投诉，运营平台应将回访结果提交相关司法行政部门报备。

7.1.3 非满意工单处理

7.1.3.1 应建立满意度评价渠道，包括：

- a) 咨询界面应提供醒目、操作便捷的服务评价功能；
- b) 服务律师应提示咨询者及时进行满意度评价。

7.1.3.2 应建立完善的回访机制。运营平台应对评价为“非满意”的工单在1个工作日内进行100%回访并完成回访台账记录，主要包括且不限于：

- a) 询问用户非满意评价原因，了解具体情况；
- b) 了解用户诉求，涉及法律问题需律师解答的，应由服务律师在1h内回拨解答；

- c) 对涉及到的投诉建议进行记录、反馈并跟踪处理情况；
- d) 对服务记录进行核查，经查确实存在不符合服务规范情形的，应对服务律师进行处理并报相关部门备案。

7.1.4 服务监管

7.1.4.1 日常数据监控

每日应监测 12348 法网整体服务好评率及律师个人数据。出现低于如表 1 所示预警值的情况，应针对律师点对点干预，干预手段包括且不限于：

- a) 分析好评率低的原因；
- b) 律师服务质量存在的问题；
- c) 特殊情况可关闭律师服务权限。

表 1 服务质量预警值

类别	预警项目	预警指标
服务质量	对非满意服务评价的回访率	100%
	参评率	≥40%
	接通率	≥95%
	满意率	≥95%
容错性	致命错误率	≤2%
	非致命错误率	≤10%

7.1.4.2 月度服务监控

月度服务监控包括服务数据监控和质检数据监控。每月初应对上一个自然月所有提供服务的律师进行服务数据统计分析，结合各个考核维度，综合分析整体服务模型，对于初次未达标的律师在月度培训中予以公示并要求其进行整改，对于多次未达标的律师应永久关闭服务权限。

7.1.4.2.1 服务数据

- a) 好评率：

月度好评率 = $\frac{\text{月度好评个数}}{\text{月度总评价个数}} \times 100\%$

- b) 评价率：

月度评价率 = $\frac{\text{月度总评价个数}}{\text{月度总服务订单数}} \times 100\%$

7.1.4.2.2 质检数据

- a) 非致命性错误：

非致命性错误率 = $\frac{\text{产生非致命性错误的差错次数}}{\text{质检监控非致命性错误机会总数}} \times 100\%$

b) 致命性错误：

$$\text{致命性错误率} = \frac{\text{产生致命性错误的质检监控次数}}{\text{质检监控总次数}} \times 100\%$$

7.2 平台运维团队职责

在线律师运维团队应包括项目对接、平台系统技术维护、律师组织招募及管理、服务质量监督管理、服务数据运维管理等在内的分工明确的远程运营管理团队，应能满足即时响应服务采购方的工作要求。

7.2.1 项目对接团队

项目对接团队的工作职责包括：

- a) 负责项目的整体运营协调及管理，应按照项目的具体指标要求安排技术小组、律师运营小组、客服小组、宣推小组、数据管理小组的具体工作任务、工作指标和绩效考核；
- b) 负责与服务采购单位的沟通协调，响应在项目运营开展过程中的各项要求，对采购方的各项要求进行评估，与项目组各小组人员进行沟通协商，制定相应的工作规划、工作路径和实施节点；
- c) 负责制定与项目相关的管理制度，并监督各小组严格按照管理制度开展各项运营工作；
- d) 负责接受采购方的监督，定期向采购方进行项目运营进度、数据汇总分析等汇报工作；出现应急舆情事件时，应负责建立汇报及沟通处置通道，快速消除影响。

7.2.2 运营团队

运营团队的工作职责包括：

- a) 负责在线服务律师的组织招募、身份核验、资质审核等相关工作；
- b) 负责对通过审核的律师进行在线服务的岗前、岗中的服务培训工作；
- c) 负责制定律师在线法律咨询服务的相关流程、规则、制度，以及相关的考核及奖惩机制；
- d) 负责与在线服务律师的日常通联、协调交流工作。

7.2.3 技术团队

技术团队的工作职责包括：

- a) 负责本项目中所要求的平台系统的技术开发工作；
- b) 负责跟法网技术搭建方的沟通协调，配合做好服务数据的交互传递及数据接口文档的开发工作；
- c) 负责对咨询服务系统的日常技术巡查及维护工作；
- d) 负责对咨询服务系统的定期迭代升级工作；
- e) 负责随时响应技术故障报修，并在最短时间内完成技术故障抢修。

7.2.4 质检团队

质检团队的工作职责包括：

- a) 负责对法网在线咨询工单进行随机质检和记录工作；
- b) 负责对法网在线咨询非满意服务工单进行用户回访和记录工作；
- c) 负责对法网在线咨询投诉用户进行回访、处理，并做好记录和汇报工作。

7.2.5 数据管理团队

数据管理团队的工作职责包括：

- a) 负责对法网在线法律咨询服务数据后台管理系统进行实时监控，随时掌握和了解数据动态情况；
- b) 负责对法网在线法律咨询服务数据同法网网络后台的实时交互进行巡检核对，确保数据传递的真实性和准确性；
- c) 负责对同第三方数据监管机构每日进行服务数据的核对工作；
- d) 负责每日数据日报、每周数据周报，以及数据月报、季报和年报的统计分析和报告制作工作。

7.3 运维台账报告

7.3.1 台账类型

运维台账包括日报、周报、月报、年/半年报。

7.3.2 台账汇报要求

- 7.3.2.1 日报应通过采购方指定的方式和渠道，提供当日咨询服务咨询量、及时解答率、参评率、满意率、（非）致命错误率及采购方要求的其他数据。
- 7.3.2.2 周报应在每周一向采购方汇总上报上一周咨询服务情况，汇总异常话服务和违规律师处理及采购方要求的其他情况。
- 7.3.2.3 月报应在每月5日向采购方汇总上报上一月咨询服务情况，汇总分析咨询问题类型、咨询人群特征、热点问题及采购方要求的其他情况分析。
- 7.3.2.4 季报应在当年4月10日、7月10日、10月10日、次年1月10日前，向采购商提供上一季度服务运营报告。次年1月15日前提供年度运营报告。
- 7.3.2.5 半年报/年报应在次年1月15日前向采购方报送全年度咨询服务情况，提供完整服务数据及分析，形成年报表。

7.4 系统维护

7.4.1 维护对象

7.4.1.1 硬件维护

硬件维护包括以下内容：

- a) 远程设备巡检：应对相关的设备及网络进行全面检查的服务项目，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。同时，应有针对性地提出预警及解决建议，提早预防，最大限度降低运营风险。
- b) 设备接入点资源：应对设备接入点进行维护和调试，保障网络正常接入和通信畅通，提高网络信息安全。接入网设备维护人员负责接入网障碍的全面管理和重大障碍的牵头处理；参与接入网故障流程的优化调整；
- c) 对接入网障碍处理情况的通报。

7.4.1.2 软件维护

软件维护包括以下内容：

- a) 定期进行新增加功能、性能优化、bug修复、设计改版、优化现有功能，提高软件启动速度、调整软件界面布局提升用户体验等；
- b) 定期对计算机硬件系统进行维护检测；定时对软件进行日常维护，保证软件日常稳定运行，修复bug，提升安全，提高用户体验；

- c) 应保证工程师 7 d ×12 h 在线服务，可随时接收服务请求和咨询；在 7 d ×12 h 工作时间内设置专人值守热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果；
- d) 技术支持人员在解决故障时，应最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。

7.4.2 维护服务要求

7.4.2.1 远程在线维护服务

- 7.4.2.1.1 应遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。
- 7.4.2.1.2 应与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
- 7.4.2.1.3 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。
- 7.4.2.1.4 线上技术支持人员应精神饱满、穿着得体、谈吐文明、举止庄重。接听电话时应文明礼貌、语言清晰明了、语气和善。
- 7.4.2.1.5 应遵守保密原则。对被维护单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

7.4.2.2 现场维护服务

- 7.4.2.2.1 现场运维服务人员应做到耐心、细心、热心的服务。工作应做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。
- 7.4.2.2.2 现场技术支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。
- 7.4.2.2.3 现场技术支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。
- 7.4.2.2.4 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。
- 7.4.2.2.5 故障解决后，现场技术支持工程师应详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

8 技术要求

8.1 数据归集

8.1.1 总体要求

- 8.1.1.1 应按 GB/T 38664.2 中关于数据的安全保障要求开展数据归集活动；
- 8.1.1.2 应记录并保留归集过程中历史数据的变化和移动情况，确保归集活动的可追溯性；
- 8.1.1.3 归集过程中不应造成数据的缺失和遗漏，确保数据的完整性；
- 8.1.1.4 应如实准确地处理数据，不应虚构或者篡改，应保证记录数据准确，不应存在异常或者错误的信息，确保数据的准确性。

8.1.2 网络环境准备

来源于不同网络环境的原始数据应根据如下要求进行归集：

- a) 应支持对位于律师服务大数据平台外网环境原始数据的直接归集；

- b) 原始数据位于专网环境的,应建立与律师服务大数据平台外网之间的安全传输通道,采取必要的安全措施保障数据传输安全性,对专网环境数据的归集;
- c) 原始数据位于互联网环境的,应建立与律师服务大数据平台外网之间的安全传输通道,采取必要的安全措施保障数据传输安全性,对互联网环境数据的归集。

8.1.3 数据采集

8.1.3.1 采集数据分类

8.1.3.1.1 按结构可分为:

- a) 结构化数据,如二维表格,应支持结构化数据采集;
- b) 半结构化数据,如JSON、XML,应支持将半结构化数据转化为结构化数据后进行采集;
- c) 非结构化数据,如文本、图形、图像、音频、视频,应可将数据整体采集至文件服务器中。

8.1.3.1.2 按接入形式可分为:

- a) 数据库,如MySQL、Oracle、PostgreSQL、MongoDB,应支持数据库数据的采集;
- b) 文件,如CSV、TXT、XLS、PDF,应支持文件数据的采集;
- c) 接口,如Restful API、Web Service,应支持接口数据的采集;
- d) 消息列队,如Kafka、RabbitMQ,应支持消息列队数据的采集。

8.1.3.2 采集数据流程

8.1.3.2.1 数据探查

数据探查应包含以下内容:

- a) 业务分析,对数据来源业务进行探查分析;
- b) 接入方式分析,对源数据存储位置、提供方式进行分析;
- c) 结构分析,对数据的含义、类型、长度、结构进行分析;
- d) 内容分析,对数据内容进行分析,包括如数据总数、分布情况、平均值、中位数、最大值、最小值等数据统计分析
- e) 关联分析,对数据之间存在的依赖关系、主外键关系进行分析。

8.1.3.2.2 数据定义

数据定义应明确待采集数据的以下内容:

- a) 存储结构。应根据源数据选择合适的类型、长度、精度对数据进行存储;
- b) 存储逻辑介质。对于结构化数据,应选择结构化数据库存储;对于半结构化数据,应转为结构化数据后选择结构化存储;对于非结构化数据,应根据存储量选择合适的文件系统进行存储;
- c) 存储物理介质。应根据数据访问频率的高低选择读写性能不同的存储介质;对于访问频率较低的归档型数据,宜将数据压缩后存储;
- d) 采集策略。应根据数据更新快慢和实时性要求制定不同的采集策略。

8.1.3.2.3 数据读取

数据读取应满足以下要求:

- a) 不应在待采集数据的源系统业务繁忙时候进行,避免读取动作影响源系统正常运行;
- b) 宜使用源系统的备份库作为采集对象,使用备份库时应保证数据一致性和可用性;
- c) 对于海量数据,宜支持分批或增量读取,宜采用分布式方式对数据源进行读取,以提高数据读取的效率。

8.1.3.2.4 数据写入

数据写入应满足以下要求：

- a) 数据写入应保证写入数据与读取数据数量一致；
- b) 数据写入应具备异常回滚机制，以保证写入事务的 ACID 特性。

8.1.3.3 采集方法

8.1.3.3.1 对于数据库类型，应建立源数据库结构与目标数据库之间的存储结构映射，通过数据库同步进行采集。

8.1.3.3.2 对于返回数据为结构化或半结构化的接口类型，应建立源接口返回数据结构与目标数据库之间存储结构映射，可通过搜索进行接口数据采集，也可直接存储接口的基本信息；对于返回数据为非结构化的接口类型，可将接口基本信息直接存储。

8.1.3.3.3 对于结构化的二维表和半结构化文件，应建立源文件结构与目标数据库之间存储结构映射，通过文件导入进行采集；对于非结构化文件数据，可将文件整体上传至文件服务器后建立存储路径表。

8.1.3.3.4 对于消息列队应建立源数据结构与目标数据库之间存储结构映射，通过订阅消息列队进行采集。

8.1.3.3.5 对实时性要求较弱的数据可使用批量采集。

8.1.3.3.6 对数据量较大、单批量采集可能会造成系统故障的，应使用分批采集。

8.1.3.3.7 对实时性要求高的数据应使用实时采集。

8.1.4 数据清洗加工

应按律师服务大数据平台数据清洗加工规范有关要求对数据进行清洗加工。

8.1.5 数据整合

8.1.5.1 整合要求

整合要求包含以下内容：

- a) 命名应符合律师服务大数据平台数据存储规范有关要求；
- b) 相同和相似字段应使用相同的字段类型；
- c) 公共代码及代码值应保持统一，优先采用国家、行业等规范约定的公共代码。

8.1.5.2 整合方式

8.1.5.2.1 水平整合

水平整合可用于扩大数据覆盖范围，包含以下内容：

- a) 同一实体相同维度的数据应使用水平整合，数据间存在的结构差异应在整合过程中统一；
- b) 对不同来源的重复数据应进行去重；
- c) 对不同来源的冲突数据进行如下处理：若能判别数据有效性、正确性的可保留符合项，否则应增加数据来源标识后均予以保留。

8.1.5.2.2 垂直整合

垂直整合可用于丰富数据维度，包含以下内容：

- a) 垂直整合的范围可包含同一实体不同维度的数据；
- b) 应识别并提取有效的业务主键，根据业务主键进行关联整合；

- c) 应保留整合数据的来源信息；
- d) 对于字段重合度低的数据,不宜采用直接合并的方式,否则会产生大量空值影响存储和易用性,宜采用主从表的方式进行整合。

8.1.6 数据更新

8.1.6.1 更新方法

数据更新方法包含以下内容：

- a) 增量更新,对存在更新标识(如时间、自增序列)的数据应支持增量更新；
- b) 全量更新,对不存在更新标识的数据应支持全量更新。

8.1.6.2 更新策略

数据更新策略包含以下内容：

- a) 定时更新,对于产生呈现周期性规律的数据应支持定时更新策略；
- b) 事件触发更新,对于产生由特定事件触发的数据应支持事件触发更新策略；
- c) 手动更新,对于产生无特定规律的数据应支持手动更新策略。

8.1.6.3 更新频率

数据更新频率包含以下要求：

- a) 应根据数据变化情况对数据进行及时、持续的更新维护；
- b) 对于实时产生且实时性要求高的数据应进行实时更新；
- c) 对于实时产生但实时性要求低的数据可采用定时更新。

8.2 数据应用

8.2.1 数据属性要求

数据属性要求包括用户数据、律师数据、服务工单数据。具体要求见附录 B。

8.2.2 数据展示要求

8.2.2.1 规范性。系统的设计和开发均应严格遵循相关规定。

8.2.2.2 适用性。系统的开发目标是服务于业务管理,其功能必须实用、完整,应能满足相关业务需求。

8.2.2.3 先进性和成熟性。系统的设计应适应技术发展的潮流,保证系统的先进性,也需要兼顾技术上的成熟性,降低由于新技术和新产品不成熟因素带来的风险。

8.2.2.4 稳定性和可靠性。软件设计必须保证系统的稳定性和可靠性,需要建立完备的冗余备份机制。

8.2.2.5 高效性。在对数据库及程序流程的设计中,应充分考虑对业务数据(含历史数据)进行高效录入、查询、统计、分析。要求系统响应速度快,减少用户等待时间,以便提高工作效率。

8.2.2.6 易用性。系统的用户界面设计友好、美观,操作简单、实用。

8.2.2.7 易维护性。应给维护人员提供对系统进行日常运维的工具,并结合设计制定切实可行的应急处置方案。

8.2.2.8 准确性。采取有效措施,对系统及数据的准确性进行保障。如:通过严密的数据校验,确保数据的准确性。

8.2.2.9 开放性。数据可以方便地导入、导出,为通用数据格式;并为其他系统提供应用接口。

8.3 数据接口

8.3.1 基本要求

传输协议和消息封装格式基本要求如下：

- a) 应采用 HTTP/HTTPS 作为传输协议；
- b) 应采用 JSON 作为消息的封装格式；
- c) 应提供服务请求成功、失败等各种情况的接口返回状态码；
- d) 应支持跨语言、跨操作系统调用。

8.3.2 接口安全要求

8.3.2.1 律师服务大数据平台数据共享交换安全应符合 GB/Z 24294.2 的相关要求。

8.3.2.2 律师服务大数据平台 access token 授权认证律师服务大数据平台提供认证授权服务接口，保障数据资源目录提供方系统接入律师服务大数据平台经过安全认证。

8.4 数据储存

8.4.1 基本要求

8.4.1.1 应为单个机构提供独立逻辑存储空间。

8.4.1.2 应具备可弹性伸缩、高可用的分布式对象存储的能力。

8.4.1.3 应满足提供律师服务大数据平台不同类型的服务使用需求，能为结构化、半结构化和非结构化类型数据提供不同级别的存放策略。

8.4.1.4 应创建不同类型的字段，根据用途和需求变化对字段进行增加、删除和修改操作，并提供数据导入/导出和数据迁移功能。

8.4.1.5 数据存储载体应符合 GB/T 22239 等级保护中的三级要求。

8.4.2 存储方式

8.4.2.1 结构化数据统一存入数据库中，如存入 MySQL、PGsql 等。

8.4.2.2 半结构化数据转换成结构化数据统一存入数据库中。

8.4.2.3 非结构化数据采用文件形式存储至对象存储中，并将文件基本属性、存储路径等描述信息以结构化数据存入数据库中。

8.4.3 存储格式

8.4.3.1 应能够支持多种格式的内容数据存储。

8.4.3.2 同一条记录应可容纳一个或多个内容数据。

8.4.4 存储介质

8.4.4.1 平台数据应可存储在云磁盘、高效磁盘、对象存储等云存储介质上。

8.4.4.2 平台数据应可在不同存储介质间转移。

8.4.5 数据入库

8.4.5.1 应对入库数据的文件格式或数据库类型进行检查，对不支持的文件格式或数据库类型显示提示信息。

8.4.5.2 应记录入库数据的数量、时间、处理人员等处理过程相关信息。

- 8.4.5.3 应监测和过滤错误数据，并记录数据入库产生的错误日志。
- 8.4.5.4 入库前后数据类型、长度等属性，数据量和数据信息项均应保持一致。
- 8.4.5.5 应符合数据库规定的编码类型。

8.4.6 数据存储备份

- 8.4.6.1 应对数据库数据、数据库结构、数据库配置定义文件等进行备份；对数据在采集、入库等过程的配置策略进行备份。
- 8.4.6.2 应支持全量备份、增量备份和差分备份等备份方式。
- 8.4.6.3 备份管理包括以下内容：
 - a) 对备份对象、备份介质、备份时间、备份数据保存时间和备份方式等策略进行管理；
 - b) 支持对备份策略进行添加、删除、修改等操作；
 - c) 支持对备份作业状态和备份设备状态的监控；
 - d) 应提供中文化的管理界面和提示信息。
- 8.4.6.4 存储安全应符合以下要求：
 - a) 数据安全应符合 GB/T 22240 规定的信息系统安全等级和 GB/T 22239 规定的不同安全等级信息系统的要求；
 - b) 应做好数据存储保密性，保障数据存储不被非授权主体访问；
 - c) 应做好数据存储完整性，保证数据存储时不被非法篡改或破坏数据；
 - d) 应做好数据存储可用性，保障访问存储数据时能保证数据是能够正常使用的；
 - e) 应做好数据安全访问，保证合法的身份及访问授权。

9 平台安全要求

9.1 数据采集安全

9.1.1 采集终端

采集设备认证是指对数据采集设备进行身份识别的一种安全机制，防止假冒的、非授权的采集设备接入网络。包括设备注册与认证和、准入控制和终端恶意程序防护等。

9.1.2 数据识别

在数据采集阶段，对结构化数据、非结构化数据进行识别，并依据敏感数据识别引擎及策略，自动识别出敏感数据。同时可对数据库服务的分布以及数据库中的数据资产进行发现，并对数据的分布情况进行分析和展示。

9.2 数据传输安全

9.2.1 身份权限控制

应通过统一身份管理中心对资源需求方进行身份认证。通过统一权限管理中心对资源需求方进行数据访问权限控制，避免非法请求。

9.2.2 传输加密

传输安全是指利用加密、签名等机制，防止传输过程中可能引发的敏感数据泄露和数据传输双方对身份的抵赖。为了防止数据在传输过程中被窃取、被篡改，在数据传输过程中，应采用协议加密、链路加密方式保障数据安全可靠地传输。应支持调用安全基础设施的网络传输加密服务。

9.2.3 网络数据防泄漏

在数据传输过程中，为了防止因违规、误操作导致的数据被泄漏，应通过网络数据防泄漏系统对外发的数据进行敏感性识别，以便及时发现和防护敏感数据流出数据中心。网络数据防泄漏应能够通过正则表达式、数据标识符、数据指纹、机器学习等方式自动识别、发现外泄敏感数据。

9.3 数据销毁安全

9.3.1 内存数据销毁

平台的共享存储重新分配给用户之前，应对分配的内存进行清零操作，即写“零”处理，保障在新启动的虚拟机中恶意内存检测软件无法检测到有用信息，防止通过物理内存恢复删除数据造成的数据泄漏。

9.3.2 磁盘数据删除

对销户的数据卷应采用清零措施，确保数据不可恢复，有效防止被恶意租户使用数据恢复软件读出磁盘数据，杜绝信息泄漏风险。

9.3.3 加密数据删除

加密存储的数据，需要销毁时，应直接销毁相关数据加密密钥，同时存储介质送保密部门销毁。

9.3.4 物理介质报废

9.3.4.1 物理磁盘报废时，应通过对存储介质进行消磁、折弯或破碎等方式清除数据，并对数据清除操作保存完整记录，确保用户隐私和数据不受未经授权访问。

9.3.4.2 介质销毁应当统一管理，集中实施，符合国家标准，确保数据无法还原。

9.3.4.3 销毁过程应当履行清点、登记、审批手续，自行销毁的应选用符合标准的设备和方法。送交符合资质的承销单位销毁的，应保留销毁凭证。

10 舆情数据监测

10.1 舆情监测途径

10.1.1 质检团队定期抽查

10.1.1.1 应设置专门部门由专人管理，对于律师服务过程中涉及到的文字、语音、视频等交流产生的记录进行严格评审，确认在过程中是否产生敏感字、敏感信息，并进行记录统计。

10.1.1.2 对于违反人员进行等级判定，情节较轻者通过短信、APP 等设备端告知；对于情节较重者应进行封号处理。

10.1.2 后台数据监测

应通过后台设置敏感字节，对于律师服务过程中涉及到的所有信息，后台自动检测。若产生敏感字及敏感信息等应进行统计，并联系对应质检团队人员进行处理。

10.1.3 用户反馈

应建立用户反馈渠道，用户在使用产品的过程中，若产生任何疑问或敏感信息，应可通过对应渠道上传至平台端，平台在记录信息同时需要传送给对应的质检团队人员进行处理。

10.2 舆情监测要求

10.2.1 准确性

10.2.1.1 应甄别内容，确保事件真实性。

10.2.1.2 应核实内容，特别是对时间、地点、人物、起因、经过、结果等重要信息要素。

10.2.2 全面性

10.2.2.1 监测视野要宽、范围要广。

10.2.2.2 监测角度应全面、舆情反馈应客观。

10.3 舆情监测内容

10.3.1 用户账号监测

对于用户使用账号所登记的用户信息需要实时检测，用户登录时如技术支持需要进行实名登记，对于实名登记的用户需要检测是否为失信人员。

10.3.2 敏感字监测

平台端应自动识别敏感词，并智能区分敏感字类型。在平台端记录的同时，需要区分类别已告知对应质检团，例如敏感词类型可以为：暴恐违禁、低俗辱骂、政治敏感等类别。对于不同类别敏感字识别后应设置对应的处理方式，情节较轻可以警告处理或封禁账号固定期限，对于情节严重者永久禁用账号，且不支持重新申请。后台人员根据平台自动处理结果进行审核，需要保留用户申诉申请渠道。

10.3.3 来源监测

多方面多渠道监测同时，需要区分敏感字、敏感信息来源并进行记录，统计生成数据后，需要加强对重点来源的监测，在系统自动监测外，必要时需要质检团对所有信息进行审核，按照每日审核方式后上报至对应部门对应管理人员。

10.3.4 账号类别监测

对于不同账号类别进行监测，区分律师及用户。对于敏感字、敏感信息出现较多次数者需要加强管理，严重时禁用账号。

10.4 舆情预警分级

10.4.1 按严重程度分

按照严重程度划分的分级标准包括特别重大网络舆情、重大网络舆情、敏感网络舆情和一般网络舆情。并通过事件性质问题范畴、损失与社会容忍度和职责和能力范围等几个维度进行判断。

10.4.2 按照紧急程度分

按照紧急程度划分的分级标准主要包括特急、急和一般。判断依据主要包括传播渠道影响力、舆情热度、舆情传播速度、公众情绪唤醒等。

10.4.3 态势预测与可控性判断

态势预测与可控性判断可分为严峻、危险和缓和，主要通过发展阶段、舆情情境、风险扩大可能性、防控难度等几个方面进行判断。

10.5 舆情监测应对措施

10.5.1 事件跟踪

10.5.1.1 对于平台生成的敏感信息统计，质检团需要对应事件对应跟踪，并生成跟踪记录，确保万无一失。

10.5.1.2 平台端需要对于敏感字、敏感信息生成记录，记录时间、事件、人物、敏感类别的同时并自动生成数据统计报表。需要按照月份、全国性地域分布、性别分布、敏感词统计等字段生成对应的数据统计。

10.5.2 进展报告

对于事件跟踪的同时生成对应的进展报告，确保每一条记录都有人跟踪，每一条记录都有人处理。

10.5.3 事件分析

在事件监测的同时对事件进行分析。通过自身专业角度的分析，生成事件发生的原因及处理结果记录。

10.5.4 应对建议与总结

对舆情事件作出应对建议，并对事件进行全面总结。

附 录 A
(规范性附录)
律师在线执业评级标准

A.1 律师在线执业评级标准见表 A.1。

表 A.1 律师在线执业评级标准

评级	分段	累计在线时长/h	累计服务人次/人	满意度/%
新锐	新锐 L1	400	1200	96
	新锐 L2	400	1600	97
	新锐 L3	400	2000	98
	新锐 L4	400	2400	99
才俊	才俊 L1	900	2700	96
	才俊 L2	900	3600	97
	才俊 L3	900	4500	98
	才俊 L4	900	5400	99
中坚	中坚 L1	2000	6000	96
	中坚 L2	2000	8000	97
	中坚 L3	2000	10000	98
	中坚 L4	2000	12000	99
星耀	星耀 L1	6000	18000	96
	星耀 L2	6000	24000	97
	星耀 L3	6000	30000	98
	星耀 L4	6000	36000	99

附 录 B
(规范性附录)
数据属性

B.1 用户数据属性

用户数据属性见表 B.1。

表 B.1 用户数据属性

数据元格式	中文名称	必备性	数据类型	长度限制	定义
20101	姓名	必备	字符型	64	姓名
20102	用户名	必备	字符型	64	用户名
20103	手机号	必备	数值型	20	手机号码
20104	电子邮箱	有则必备	字符型	64	
20105	籍贯	必备	字符型	64	省市(地区编码)
20106	详细地址	必备	文本型	256	
20107	用户来源	必备	文本型	32	

B.2 律师数据属性

B.2.1 律师基本信息

律师基本信息见表 B.2。

表 B.2 律师基本信息

数据元格式	中文名称	必备性	数据类型	长度限制	定义
20201	姓名	必备	字符型	32	律师姓名
20202	电话	必备	数值型	20	律师手机号
20203	昵称	必备	数值型	32	律师用户名
20204	电子邮箱	有则必备	字符型	64	
20205	支付宝账号	必备	字符型	32	省市(地区编码)
20206	律所	必备	文本型	128	
20207	地区	必备	文本型	128	
20208	常去法院	必备	逻辑型		
20209	擅长领域	必备	逻辑型		
20210	个人简介	非必备项	文本型	512	
20211	认证领域	必备	字符型	32	
20212	成功案例	非必备项	文本型	512	
20213	注册时间	必备	日期型		格式“2021-11-20”

B. 2. 2 律师执业认证资料

律师执业认证资料信息见表 B. 3。

表 B. 3 律师执业认证资料

数据元格式	中文名称	必备性	数据类型	长度限制	定义
20301	性别	必备	字符型	8	0 男 1 女
20302	出生日期	必备	日期型	20	格式“2021-11-20”
20303	身份证号	必备	数值型	32	
20304	身份证正反面图片	必备	文本型		
20305	执业证号	必备	数值型	64	
20306	获证日期	必备	日期型	16	格式“2021-11-20”
20307	手持执业证照片	必备	文本型		

B. 2. 3 其他基础信息

其他基础信息见表 B. 4。

表 B. 4 其他基础信息

数据元格式	中文名称	必备性	数据类型	长度限制	定义
20401	精品案例名称	必备	文本型	128	0 男 1 女
20402	描述	必备	文本型	512	格式“2021-11-20”
20403	服务经历	必备	文本型	512	

B. 3 服务工单数据属性

服务工单数据见表 B. 5。

表 B.5 服务工单数据

数据元格式	中文名称	必备性	数据类型	长度限制	定义
20501	订单标题	必备	字符型	128	0 男 1 女
20502	下单时间	必备	日期型		格式“2021-11-20”
20503	问题类型	必备	字符型	128	
20504	问题描述	有则必备	文本型	512	
20505	状态	必备	文本型	512	
20506	价格	必备	数值型	32	
20507	联系人	必备	字符型	32	
20508	联系电话	必备	数值型	32	
20509	安全号码	有则必备	数值型	32	
20510	分配律师	有则必备	字符型	16	
20511	服务周期	必备	字符型	16	
20512	支付时间	有则必备	日期型		格式“2021-11-20”
20513	联系邮箱	必备	字符型	32	
20514	订单备注	有则必备	文本型	128	
20515	订单来源	必备	字符型	32	