



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2018

基于线上线下模式的企业法律咨询服务规范

Specification for corporate legal consulting service of Online and Offline
Combination Mode

(征求意见稿)

2018 - XX - XX 发布

2018 - XX - XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业分会 发布

目 次

前 言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本原则	1
4 基本要求	2
5 服务流程	3
6 线上服务平台	4
7 线下律师事务所	5
8 服务保障	5
9 服务质量评价与提升	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业分会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次发布。

基于线上线下模式的企业法律顾问服务规范

1 范围

本标准规定了基于线上线下模式的法律顾问服务的服务机构、人员要求、服务流程、线上服务平台、线下律师事务所、服务保障和服务质量评价与提升。

本标准适用于从事线上线下模式法律顾问服务的机构提供法律相关的服务活动，也适用于机构内部进行自我规范与评价。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

线上 online

线上主要指代利用互联网等虚拟媒介而实现的一系列没有发生面对面交谈交互的法律顾问服务的平台。

2.2

线下 offline

线下一般相对“线上”而言，有真实发生的、当面的、人与人有通过肢体动态的法律顾问服务的律所。

2.3

法律顾问服务 law consulting service

法律顾问服务机构针对客户的问题和需求，运用法律专业知识和法律专业技能为客户提供全方位法律服务的专业性活动。

2.4

法律顾问服务机构 law consulting service agency

提供互联网+传统法律咨询相关服务的网络科技公司。

3 基本原则

3.1 合法性

法律顾问服务应制定执业规范、建立行业管理制度，符合法律规定的执业资格。

3.2 安全性

建立安全管理机制，妥善处理信息公开与保护国家秘密、商业秘密和个人隐私的关系，提供安全、稳定、可恢复的服务。

3.3 时效性

法律服务平台上的信息应及时更新，对服务对象的咨询提问应在公开承诺的时限内做出回应并妥善处理。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 线下律师事务所

法律顾问服务机构应具备以下资质条件：

- 具备企业法人资质，注册资金与企业规模相符；
- 符合有关《法律顾问管理办法》中规章和制度要求；
- 律师事务所中的法律顾问应符合《律师法》中规章和制度要求。

4.1.2 线上服务平台

线上服务平台运营要求：

- 应具有中华人民共和国电信与信息服务业务经营许可证；
- 应具有营业执照；
- 应与律师事务所签署战略合作协议。

4.2 从业人员

4.2.1 在线服务律师

岗位职责：

- 咨询问题解答（电话、在线、离线）；
- 文书服务（草拟、审查）；
- 合同范本整理（批注版）；
- 法律风险提示制作及其他在线产品服务。

任职资格：

- 应具有法律专业本科及以上学历，具有中国律师执业证；
- 应具有不少于2年的执业经验；
- 应能够承担一定的工作压力，适应能力强；
- 应具有踏实细致的工作作风、良好的沟通能力和团队合作精神。

4.2.2 资讯编辑

岗位职责：

- 结合客户行业特征或实际服务需求，制定资讯栏目编辑方案及计划；
- 完成相关资讯栏目整理、汇编及原创编辑工作；（如法律法规、法治动态、经典案例、合同范本等）；

任职资格：

- 应具有本科及本科以上学历，法学、新闻或中文相关专业；

——应具备较强的学习能力、沟通能力及文字编辑水平。

4.2.3 在线客服

——日常客服咨询电话接听及在线客服问题解答；（如网站操作问题等）

——服务律师调度及相关在线服务事务指派；

——服务进程跟踪、反馈、客户回访等日常客服服务。

任职资格：

——应具有本科及本科以上学历，法学或相关专业；

——应声音甜美，普通话标准，打字速度达到60个/分以上；

——应具备较强的学习能力及沟通能力。

5 服务流程

5.1 总体流程

线上线下模式的企业法律顾问服务流程如图1所示。

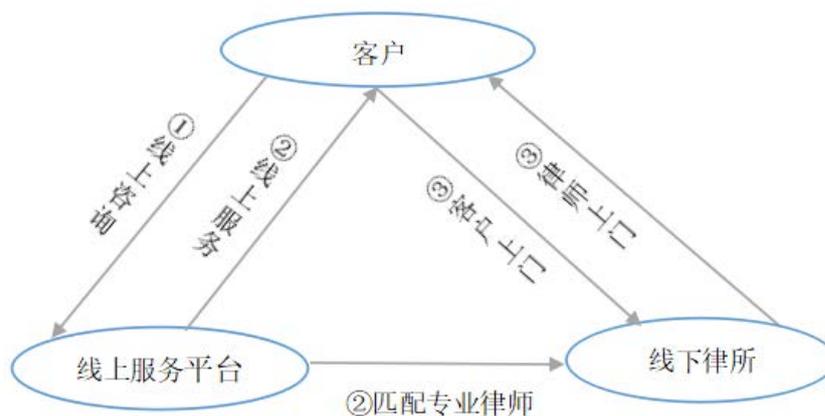


图1 线上线下模式的企业法律顾问服务流程

5.2 线上服务

5.2.1 客户根据实际法律服务需求拨打电话或通过网站进行在线咨询。

5.2.2 对于一般法律事务，根据法律性质指派专业律师处理，通过网络平台向客户提交服务成果。

5.3 线下服务

5.3.1 对于重大法律事务应指派专业律师进行面对面服务或上门服务，并通过团队集体讨论决策，形成法律服务结论向客户提交服务成果。

5.4 线上支付

产生线上服务后，客户可通过网络银行或第三方支付等在线支付工具进行在线支付购买服务，支付成功后，获得数字凭证。

5.5 信息反馈

服务完成后，线上服务平台应对客户数据进行实时分析，为客户再次购买服务提供依据。同时，应设有服务评价选项，通过线上客户反馈对服务成果进行评价。

6 线上服务平台

6.1 基本要求

6.1.1 在线注册

6.1.1.1 线上服务平台应支持客户通过手机号、电子邮箱或第三方社交网络账号完成账号注册。

6.1.1.2 注册后客户的位置、浏览记录、消费记录等所有信息应与其注册的账号相关联。

6.1.2 用户登录

线上服务平台应支持客户通过手机号、电子邮箱、第三方社交网络账号或线下律所会员卡号完成登录。

6.1.3 信息发布

6.1.3.1 线上服务平台应以文本、图片、视频或互动模块的形式发布服务信息。

6.1.3.2 线上服务平台发布的服务信息应内容合法，用词规范，且真实可靠。

6.1.3.3 线上服务平台发布的服务信息宜包括服务内容信息、参数信息、价格信息、客户评价及标准化的服务流程等。

6.1.3.4 线上服务平台宜提供对应服务的线下律所的相关信息，包括位置、营业时间、口碑、乘车路线以及服务人员信息。

6.1.3.5 客户完成支付后，线上服务平台应提供相应的服务进程信息。

6.1.4 在线客服

6.1.4.1 在线客服可通过电话、聊天软件、页面对话框、邮件等方式与客户交流。

6.1.4.2 在线客服应用语规范，且熟悉服务细节与购买流程，并在最短的时间内答复客户的疑问。

6.1.4.3 在线客服可根据客户线上线下行为信息预测其购买意图，并提供个性化的在线咨询服务。

6.1.4.4 在线客服应熟悉服务事项、服务价格和服务流程，有效引导客户购买服务，并及时有效处理客户投诉，调解交易纠纷。

6.1.5 在线支付

6.1.5.1 线上服务平台应提供多种常用的在线支付手段，满足客户不同的支付方式需求。

6.1.5.2 线上服务平台应确保支付信息的完整、真实、透明和时效性，以保障支付过程安全。

6.1.5.3 客户完成在线支付后，线上服务平台应给其发送相应的数字凭证，并提供发票。

6.1.5.4 线上服务平台应建立追溯机制，确保支付的相关信息可追溯。

6.1.6 隐私保护

6.1.6.1 线上服务平台应完善客户隐私信息保护制度，禁止泄露客户私密信息。

6.1.6.2 线上服务平台不可滥发信息，影响客户的正常工作和生活。

6.2 服务功能

6.2.1 在线咨询

6.2.1.1 客户在线上服务平台相应页面对话框提交需要咨询的一般法律问题，在线客服应给予即时回复。

6.2.1.2 客户在线上服务平台通过留言方式进行专业法律问题咨询，系统根据法律性质指派专业在线服务律师处理，律师应在 24 小时内给与回复。

6.2.1.3 客户通过拨打电话进行法律咨询，在线客服应电话连线相应的专业在线服务律师，由专业在线服务律师为客户提供解答服务。

6.2.2 文书服务

6.2.2.1 文书服务包括但不限于以下：

——合同文本：包括合同定制、合同审查修改；

——法律文书：包括诉讼类文书代写、申请书代写、律师函、法律意见书、委托书代写等。

6.2.2.2 客户选择并购买所需产品，填写完需求后，客服应在 30 分钟内响应；

6.2.2.3 根据文书内容的复杂程度和难易程度，专业律师应在相应的 24 小时、48 小时和 72 小时内完成文书的写作，并发送电子档给客户；

6.2.2.4 律师应对客户提出的修改意见，根据文书内容的复杂程度和难易程度，进行 3 天、5 天、7 天内不限次修改。

6.2.3 预约服务

线上服务平台应为客户提供到线下律所面对面咨询律师的预约服务。

6.2.4 连线律师

6.2.4.1 客户在线上服务平台可通过电话方式或网络方式连线律师。

6.2.4.2 线上服务平台应为客户提供在线律师的具体信息，包括律师姓名、服务专业、服务领域和服务时间等，供客户根据需求进行选择。

6.2.4.3 线上服务平台应为客户提供具体服务流程说明，方便客户独立操作。

6.2.4.4 对客户与连线律师的通话记录应在服务记录中进行保存。

7 线下律师事务所

7.1 线下律师事务所律师通过走访调研了解客户法律服务需求。

7.2 客户根据需要在线上服务平台选择所需专业律师，填写法律服务需求并预约会面时间，客户上门与律师面对面沟通交流，解决客户法律问题。

7.3 客户根据需要在线上服务平台选择所需专业律师，填写法律服务需求并预约会面时间，律师上门与客户面对面沟通交流，解决客户法律问题。

8 服务保障

8.1 系统管理

应具备较完善的信息系统异常管理与功能迭代流程，通过机房自建，并确保专业技术人员24小时远程监控与维护。

8.2 数据管理

应采用分布式存储方式存储数据，使其分布于不同自建机房的多台数据库服务器上，并保证365天实时在线。

8.3 信息管理

应建立健全信息安全管理制，并采用相应的技术手段与硬件设备保障信息的安全。

9 服务质量评价与提升

9.1 应具有明确的服务质量管理承诺，建立线上服务规范，保护线上客户隐私，控制线上服务质量。

9.2 线上服务流程应实现全程可视化，每进入到一个服务环节，应有信息提示。

9.3 宜建立并实施线下服务质量控制监测和改进的要求与准则，控制线下服务过程中的风险。

9.4 应有自建题库供在线服务律师学习与提升，并设置相应事务所和监督部门对服务成果进行把关。

9.5 法律文书及所有推送的原创资讯信息应经专业律师审核修改后提交至客户。