

20年磨一剑 精心总结108项操作规程

从咨询到归档 步步为营实现服务标准化

专业化律所 办案规程

王有银 / 主编

客户咨询

风险评估

办理委托 接收案件

前期办理 法院诉讼

结案 谈判

法律出版社 LAW PRESS · CHINA

非外借

专业化律所 办案规程

王有银 / 主编

图书在版编目(CIP)数据

专业化律所办案规程 / 王有银主编. -- 北京: 法律出版社, 2018

ISBN 978 - 7 - 5197 - 2740 - 6

I. ①专… II. ①王… III. ①律师事务所—律师业务—规程 IV. ①D926.5 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 225800 号

专业化律所办案规程
ZHUANYEHUA LÜSUO
BAN'AN GUICHENG

王有银 主编

策划编辑 周 洁
责任编辑 周 洁
装帧设计 鲁 娟

出版 法律出版社
总发行 中国法律图书有限公司
经销 新华书店
印刷 三河市兴达印务有限公司
责任校对 王晓萍
责任印制 胡晓雅

编辑统筹 法律应用·大众读物出版第一分社
开本 710 毫米×1000 毫米 1/16
印张 21.5
字数 310 千
版本 2018 年 11 月第 1 版
印次 2018 年 11 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

网址/ www.lawpress.com.cn

投稿邮箱/ info@lawpress.com.cn

举报维权邮箱/ jbwq@lawpress.com.cn

销售热线/010 - 83938336

编辑电话/010 - 83938103

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司销售电话:

统一销售客服/400 - 660 - 6393

第一法律书店/010 - 83938334/8335

西安分公司/029 - 85330678

重庆分公司/023 - 67453036

上海分公司/021 - 62071639/1636

深圳分公司/0755 - 83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5197 - 2740 - 6

定价:68.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)



改革开放以来，中国律师行业取得了长足的发展和进步。律师事务所从无到有、从小到大、从少到多在大大小小的城市中涌现。中国律师行业发展的四十年来，前三十年在求“大”的路上一路狂奔，飞速发展难免粗糙，只有这后十年算是精细化发展之路。“大”并不必然“强”，与强相对应的是“精品”，循着“精品”之路走下去，不论规模大小，只要做到极致，必然接近于“强”。

北京圣运律师事务所经过8年的飞速发展，从一个名不见经传的小所，逐步发展成如今的百人强所，走的就是“精品化”之路。精品化意味着精益求精，意味着在某一领域做到极致与完美。

对圣运人而言，“比专业化更专业”的专业型律师事务所比“大而全”更适合我们的发展。

圣运自成立以来，一直立足于行政法和土地法业务。成立伊始便设立了行政法律事务部和征地拆迁法律事务部，经手代理的案件，很多已经成为经典的成功案例，其中包括多起案例入选最高人民法院颁布的各种指导、典型案例。

这些成功离不开圣运特有的“组合诉讼”的维权模式。从本质上来讲，无论是征地拆迁法律服务还是行政纠纷法律服务都是一种特殊的博弈：需要的不仅仅是勇气，更重要的是智慧。在“博弈”中，“和棋”的技巧特别重要。

“以和为贵”是中国几千年留下来的思想精髓。“和”并非以牺牲自我利益的无原则退让为代价。而是通过合法的方式，争取到双方都能接受的公平合理补偿。

在以“和”为中心的“组合诉讼”的维权模式下，圣运人做到将每个案件极致地“精品”化。《专业化律所办案规程》将征地拆迁案件标准化为108步流程，立创中国征收拆迁行业办案质量标准化之先河。可以说是目前国内唯一的关于征地拆迁案件办理规范化、流程化、标准化的实务规程，也是圣运同人数以百计的案件积累起来的成功经验。

为了发挥专业化的办案优势，圣运律所实行公司化管理。在公司化的管理模式下，圣运构建了优秀的法律服务团队，塑造了圣运精品化的服务品牌。圣运律所秉承团队办案的理念，圣运律所的律师分为首席律师、主办律师、辅助律师三种。无论案件大小均有独立的律师专案组负责，专案组由首席律师、主办律师、辅助律师、团队助理、团队秘书组建专案组，形成严密的服务团队，案件由主任律师亲自进行案件策划，严格控制各个环节，针对各种可能出现的情况都会作出细致认真的分析、计划，做到有备无患。在“专业化、极致化”的办案模式引领下，圣运律师赢得了一次次被征地拆迁户的信任与赞誉，为他们争取了应得的权益。

这本书也是我们探索出来的成功的专业化经验，它记录了我们圣运专业化的服务进程，描述了中国律师办理案件的规范体系。当然，人无完人，对于行政诉讼和土地纠纷来讲，我也只能算是个学生，希望读者多方吸取同行办案之经验教训，取长补短，精益求精，使本书再版时更趋于完善。

目 录

CONTENTS

第一章 客户咨询	001
规程 1 确定主谈人员及记录员	003
规程 2 主谈人员介绍律所及律师情况	006
规程 3 主谈人员沟通、记录员记录	009
规程 4 了解相关案件事实	013
规程 5 了解、确定委托人、对方当事人或关系人的基本情况	016
规程 6 确定本案标的	019
规程 7 讨论并确定委托事项的范围、内容、权限、费用等	022
规程 8 介绍本所统一收费标准, 初步报价	025
规程 9 收取材料	028
第二章 风险预估	031
规程 10 初步分析和确定法律风险并与委托人沟通	033
规程 11 对现有材料进行深入研究和分析	035
规程 12 查询相关法律法规、案例及相关学术意见	038
规程 13 确定调查方向及需取得的证据并展开调查工作	041
规程 14 进行风险分析	044
规程 15 将谈话笔录、案情分析等发送至委托人邮箱	046
第三章 办理委托	049
规程 16 签署《委托代理协议》	051

规程 17	交费与领取发票	054
规程 18	将发票交付委托人并签字确认	057
第四章	接收案件	059
规程 19	确定主办人员名单	061
规程 20	确定案号	063
规程 21	基本信息录入	065
规程 22	整理接收案件卷宗	067
规程 23	与主办律师交接	069
第五章	前期办理	073
规程 24	主任或者主办律师起草案件策划表	075
规程 25	24 小时内启动程序, 发送文书及客户注意事项	078
规程 26	主办律师、律师助理与客户 (当事人) 正式会谈	086
规程 27	发送前期工作计划	088
规程 28	补充案件材料	090
规程 29	制作案件进度表	092
规程 30	向主任汇报并组织研讨办理方案	094
规程 31	确定具体办案方案	096
规程 32	起草律师函、律师建议函等 (告知)	097
规程 33	团队秘书对格式及内容进行复核	099
规程 34	主任或主办律师审核发出	103
第六章	信息公开阶段	107
规程 35	起草政府信息公开申请	109
规程 36	报送主办律师审核	118
规程 37	报送主任审批	120
规程 38	发送委托人	122
规程 39	由委托人递交行政机关	124

规程 40	领取政府信息公开答复	127
规程 41	将政府信息公开答复提示主办律师	131
第七章	行政复议阶段	133
规程 42	向主任汇报并组织研讨复议代理方案	135
规程 43	出具代理方案	139
规程 44	证据收集	140
规程 45	准备行政复议材料	143
规程 46	起草行政复议申请书	146
规程 47	由团队秘书对格式及内容进行复核	154
规程 48	报送主办律师审核	159
规程 49	报送主任审批	162
规程 50	发送委托人	165
规程 51	递交复议申请材料	167
规程 52	领取受理通知书	169
规程 53	确定被申请人递交证据时限	172
规程 54	申请查阅或复制答辩书及证据	175
规程 55	起草复议代理意见	177
规程 56	需要中止的提交中止申请	181
规程 57	领取行政复议决定书	183
规程 58	将复议申请书内容提示主办律师	186
规程 59	对于复议案件进行书面总结	188
规程 60	必要时起草律师函、律师建议函等	190
规程 61	装订复议卷宗	192
第八章	法院诉讼（立案）	193
规程 62	向主任汇报并组织研讨诉讼代理方案	195
规程 63	出具代理方案	197
规程 64	证据收集	199

规程 65	准备诉讼材料	205
规程 66	起草起诉状	210
规程 67	报团队秘书对形式和内容进行复核	216
规程 68	报送主办律师审核	219
规程 69	报送主任审批	222
规程 70	发送委托人	224
规程 71	递交起诉材料	227
规程 72	交纳诉讼费	230
规程 73	让委托人注意查收受理通知书	233
第九章	法院诉讼（一审）	235
规程 74	准备律师出庭函及律师工作确认单	237
规程 75	证据交换	242
规程 76	代 理 词	244
规程 77	准备开庭需用的证据原件及材料	248
规程 78	提醒主办律师及当事人开庭时间、地点	251
规程 79	联系法官落实有关出庭信息	253
规程 80	提前通知委托人并邀请相关人员旁听	255
规程 81	庭后向委托人汇报庭审情况	260
规程 82	委托人注意查收法律文书	262
规程 83	证据原件退还委托人	264
规程 84	装订一审卷宗	266
第十章	法院诉讼（二审）	269
规程 85	起草上诉状	271
规程 86	由团队秘书对于格式及内容进行复核	276
规程 87	报送主办律师审核	277
规程 88	报送主任审批	279
规程 89	发送委托人	280

规程 90	递交上诉材料	283
规程 91	交纳诉讼费	285
规程 92	开庭准备	288
规程 93	提醒主办律师及当事人开庭时间、地点	293
规程 94	庭后向委托人汇报庭审情况	295
规程 95	委托人注意查收法律文书	297
规程 96	证据原件退还委托人	299
第十一章	结案	301
规程 97	办案总结	303
规程 98	整理卷宗	305
第十二章	谈判	307
规程 99	收集谈判对手信息	309
规程 100	制定上、中、下三种谈判方案	311
规程 101	谈判角色分工	313
规程 102	发送法律建议书或者律师调解建议函	315
规程 103	确定谈判地点, 把握主场权	318
规程 104	确定谈判重点内容	321
规程 105	协议草案审议, 重点确定付款、交房、违约责任	324
规程 106	签订安置补偿协议	327
规程 107	整理谈判及全案卷宗	330
规程 108	移交律所, 办结案手续	332

第一章

客户咨询

- ◆ 规程1 确定主谈人员及记录员
- ◆ 规程2 主谈人员介绍律所及律师情况
- ◆ 规程3 主谈人员沟通、记录员记录
- ◆ 规程4 了解相关案件事实
- ◆ 规程5 了解、确定委托人、对方当事人或关系人的基本情况
- ◆ 规程6 确定本案标的
- ◆ 规程7 讨论并确定委托事项的范围、内容、权限、费用等
- ◆ 规程8 介绍本所统一收费标准，初步报价
- ◆ 规程9 收取材料

确定主谈人员及记录员

规程详解



客户咨询是律师工作中一项重要的内容，律师事务所应高度重视。圣运律师事务所在开展客户咨询工作中，一方面，构建健全的在线咨询服务网络，由专人负责在线解答法律咨询；另一方面，当客户来所咨询，会由市场部专门负责接待。接待人员包括主谈人员与记录员，都将由律师事务所市场部的人员组成。

市场部是很多专业化律师事务所单独设立的核心部门之一，负责律师事务所对外联络、客户接待、客户维护等诸多业务。圣运律师事务所市场部由数名经验丰富的主谈人员和若干名专业精干的记录员及秘书组成。

一、主谈人员

按照圣运律师事务所的规定，市场部的每一位主谈人员都应当具备如下素质：

第一，拥有丰富的接案经验。市场部的每一位主谈人员都需要通过接待数百位当事人的实践磨炼，从而积累丰富的接案经验。

第二，具备丰富的专业知识。律所将定期为市场部组织专门的、系统的法律知识培训，以确保市场部人员能够具备过硬的专业法律知识，从而为客户提供最为精准到位的法律咨询解答。

第三，积极参加律所部门之间的互动交流。律所设置了专门的部门互动机制，主谈人员应该通过与办案律师的互动交流，以保证对实际案件的开展具备充分的认识和体验，进而在回答客户咨询时，能够做到客观全面。

通过实际的案例向客户展示我所的专业性，正是我所能长期吸引众多客户的根本原因。

二、记录员

除了具备经验丰富的主谈人员，记录人员在接待客户工作中也扮演着重要的角色。每一位主谈人员都需要配备一名记录员，负责记录咨询内容，将相关笔录书面化存档，以协助主谈人员更好地完成接待工作。

记录员应当具备符合标准的打字速度、善于学习的认真态度、客户至上的服务理念以及专业客观的工作面貌。在参加律所定期为记录人员提供的专业知识培训之外，记录员主要通过协助主谈人员参与客户咨询积累经验，从而为我所主谈人员储备后备力量。

三、秘书

除了主谈人员与记录员负责接待客户、解答咨询工作外，市场部还设置有专职秘书，主要负责整理客户带来的资料、打印律所相关文件、完成客户反馈等工作，秘书是提供高效专业咨询服务不可或缺的重要组成部分。

圣运律师事务所对主谈人员、记录员和秘书严格要求，同时提供专门的业务能力培训。这么做的目的在于，一方面使律所的工作流程规范化，以追求建立更专业化的律所分工体系；另一方面是为了向客户提供最为专业和周到的法律服务。

实务应用



一个好的谈话者对于案件咨询阶段十分重要。主谈人员不仅是一个法律服务推销员，还应当通过其亲和力去取得客户的充分信任。

作为一名具备丰富经验的市场部人员，我所市场部主管在案件咨询中印象最深的就是，能否将客户从多个律所徘徊的状态中签下，是考验一个主谈人员能力的关键因素。胡女士是福建的一位当事人，其在福建拥有一千多平方米的厂房，后面临征收。由于对征收部门过低的补偿标准不服，并且在厂房被征收部门强制拆除求告无门的情况下，胡女士决定用法律的方式维权。胡女士前后共咨询过十几家律师事务所，但是一直在犹豫要委托哪一家律所。市场部主管同胡女士详细沟通整个案情并且用了整整一天的时间反复和其探

讨案件的具体策划，细致的分析和专业的态度打动了胡女士，从而使胡女士最终选择了圣运律师维权。而令人高兴的是，此案最终以胡女士得到合理补偿而顺利结案，胡女士很开心地告诉市场部主管，正是负责任的咨询和负责任的办案最终换来了积极的结果。

由此可见，一个好的谈话者，可以用真诚和专业打动客户，并且用最终的办案结果使客户真心信服。

相关规定



《律师事务所管理办法》

第 40 条 律师事务所应当建立健全执业管理和其他各项内部管理制度，规范本所律师执业行为，履行监管职责，对本所律师遵守法律、法规、规章及行业规范，遵守职业道德和执业纪律的情况进行监督，发现问题及时予以纠正。

延伸探讨

1. 作为主谈人员，如何做好其与记录仪、专职秘书的衔接工作？
2. 主谈人员在面对客户尖锐的问题时，如何在回答严谨的同时体现亲和力？

主谈人员介绍律所及律师情况

规程详解



一、律所简介

“承诺只为被拆迁人与被征收人维权”——北京圣运律师事务所，征地、拆迁维权领域的品牌律所，业内最优秀的专业化律师事务所之一，荣获“2013 年度中国十佳优秀律师事务所”“2015 年中国消费维权奖”“2015 年度最受媒体欢迎律所”等称号，由资深专家型律师组建而成的精英律师团队，以为客户提供最卓越的全方位行政法律事务解决方案著称。委托人利益高于一切是全体圣运律师的共同价值观。

圣运二字取自《庄子·天道》“天道运而无所积，故万物成；帝道运而无所积，故天下归；圣道运而无所积，故海内服”。圣运律师秉持做人“奉圣贤之道济世安民”、办案“运筹帷幄决胜华夏九州”之箴言，体恤民之劳苦，维护民之权益。为彰显诚信，北京圣运律师事务所在全国率先公开承诺只为被拆迁人维权，并接受社会各界监督，全力为圣运客户提供最值得信赖的专业服务。

二、律师团队简介

圣运征地拆迁律师团在业务的快速发展中以“两个重视”为长久坚持的信条。一方面，圣运征地拆迁律师团重视公益，下设圣运公益法律援助与研究中心，无偿为社会弱势群体提供法律援助。中心一经建立，即公益代理了湖北武汉自制火炮抵制强拆的农民杨友德案，以及涉及全国各省、自治区最大范围的政府年度拆迁计划信息公开案；北京圣运律师事务所与南方都市报

合作举办的《集体土地征收与补偿条例》立法研讨会，邀请国内著名专家学者共同向国务院提交立法草案，公平补偿、增加农民收益等多项建议被国务院采纳，直接造福亿万农民。

另一方面，圣运征地拆迁律师团重视人才，律师团成员多毕业于北京大学、中国人民大学、中国政法大学等院校，团队重视人才的引进与引进人才后的培养，每周开展案例研讨，充分发挥团队办案力量，并进行团队培训、素质拓展，力求团队成员专业素养、团队合作精神、团队文化的全面提高。

三、信任和合作

主谈人员向前来咨询的客户介绍律所和律师的情况，一方面是向客户展示专业性，另一方面是要取得客户的充分信任。只有坦诚相待，才有可能让客户产生信赖，才有可能为后期的合作打下坚实的基础。北京圣运律师事务所高度重视与客户的交流，并认为信任是合作的第一前提。

主谈人员向客户传达全面细致的律所信息和律师团队情况，是为了让客户充分了解律所的实际情况并作出最客观的选择。只有在此基础上，双方充分信任，后期合作时才可以避免很多不必要的麻烦。

实务应用



很多前来咨询的客户大多是通过网络的途径了解律师事务所的情况，因此，很有可能对律师事务所的情况并不是完全了解。曾经有一位来自河北的丁先生，其通过网上搜索知道了北京圣运律师事务所，知道北京圣运律师事务所在办理征地拆迁案件方面很出名，但是他一直认为是因为律所与政府关系密切，即所谓的“政府有人”。在其来律所咨询时，我们的主谈人员详细地向他介绍了律所的情况，并且将我们办案时可能遇到的困难以及我们公开声明只为被征收人代理的原则向他说明。丁先生才开始意识到行政诉讼大致是怎样的，才真心实意地愿意委托并且表示会与律师通力合作，信任并且支持律师的工作。