**企业法律顾问服务评价体系及认证标准（草案）**

I

标准起草人：中观法律顾问团队张民元、车金梦、金晶、卢晓春、徐昭、徐阳恒、葛曼、夏磊、张荣荣、叶超男。

# 1 范围

本标准规定了企业法律顾问服务认证的总则、认证技术要求、认证指标测评方法、认证结果。

本标准适用于企业法律顾问服务认证，也可作为组织的相关方（如行业协会）及外部组织（如客户）对企业法律顾问服务评价的参考。

# 2 术语与定义

下列术语和定义适用于本文本。

2.1 企业法律顾问

企业法律顾问是指接受客户单位委托，指派为客户单位提供法律服务的专业律师，服务目标和宗旨是：保持与提升企业的法律意识和能力。

# 3 总则

# 3.1 企业法律顾问服务认证应关注认证对象的服务空间、服务时间、风险、服务绩效及人文等方面。

# 3.2 认证评价指标包括定性指标和定量指标。通过将定性指标赋值量化，以定量统计方法进行综合评价。

# 3.3 认证过程应遵循客观公正原则。

# 3.4 针对不同的专项法律服务，应采用不同的专项认证要求。

# 4 认证技术要求

# 4.1 基本要求

4.1.1 企业法律顾问应通过国家统一法律职业资格考试，取得职业资格，并执业满三年。

4.1.2 企业法律顾问应与客户签订法律服务合同，按照合同约定提供服务。

# 4.2 服务空间指标

# 4.2.1 服务范围

# 4.2.1.1 知识产权法律服务

就知识产权领域，企业法律顾问应向客户提供包括但不限于以下范围的服务：

a)商标；

b)专利；

c)著作权；

d)商业秘密。

# 4.2.1.2 公司控制权法律服务

就公司控制权领域，企业法律顾问应向客户提供包括但不限于以下范围的服务：

1. 公司设立；
2. 公司股权结构设计；
3. 公司治理、议事规则；
4. 公司股权变更转让；
5. 公司解散清算、破产保护。

# 4.2.1.3 资产法律服务

就资产领域，企业法律顾问应向客户提供包括但不限于以下范围的服务：

1. 资产采购管理；
2. 物流管理；
3. 资产消耗、转让、处置。

4.2.1.4 人力资源法律服务

就人力资源领域，企业法律顾问应向客户提供包括但不限于以下范围的服务：

1. 员工入职与培训；
2. 员工劳动合同管理；
3. 员工手册及规章制度管理；
4. 员工绩效考核与薪酬管理；
5. 员工离职、解除及档案管理；
6. 保密及竞业限制管理； g) 工伤与职业病预防。

4.2.1.5 风险与应急法律服务

就风险与应急，企业法律顾问应向客户提供包括但不限于以下范围的服务：

1. 法律风险管理体系；
2. 应急处理预案处理程序。

4.2.2 服务方法

企业法律顾问应按照法律体检、风险分析、法律培训、考核评价的服务方法顺序为客户提供服务。

服务应以表单的形式进行记录，并形成书面报告。

4.2.2.1 法律体检

企业法律顾问应就拟服务的项目，对客户进行法律体检，通过发放调查问卷并回收、前往现场查阅并记录等方式，评估客户现状，并提交体检报告。

4.2.2.2 风险分析

企业法律顾问应在法律体检的基础上进行分析，排查潜在风险点，提出风险防范措施，形成风险防范报告。

4.2.2.3 法律培训

企业法律顾问应向客户单位就法律体检情况进行汇报，并根据风险防范报告所提出的防范措施对客户进行培训。

4.2.2.4 绩效考核

企业法律顾问应对企业建制与整改情况、风险与管理绩效、执行与跟踪情况、意识与程序完整进行考核评价，提交评价报告及改进意见。

4.2.3 服务程序

企业法律顾问应按照投标与签约、计划与调整、实施与控制、总结与改进的服务流程为客户提供服务。

4.2.3.1 投标与签约

对于潜在客户，企业法律顾问应通过招标、开标、定标、签约的流程建立法律服务关系。

4.2.3.2 计划与调整

确定法律服务关系后，应就人员安排、服务时间、服务内容等向客户提交工作计划。

4.2.3.3 实施与控制

企业法律顾问提供服务的，应做好工作记录，形成工作底稿。

4.2.3.4 总结与改进

企业法律顾问应对工作成果进行汇总，形成总结报告提交客户，并进行考核评价，提出改进意见。

4.2.4 资料完整性

企业法律顾问应进行工作记录，形成工作底稿，并按照科学合理的顺序归档保存，保存期限一般不低于5年，以确保资料完整性。

4.3服务时间指标

4.3.1 培训时间

服务年度内，企业法律顾问提供的培训时间应达到一定程度。

4.3.2 咨询时间

服务年度内，企业法律顾问提供的咨询时间应达到一定程度。

4.3.3 现场时间

服务年度内，企业法律顾问在客户单位现场提供服务的时间应达到一定程度。

4.3.4 突发事件处理时间

服务年度内，企业法律顾问为客户单位处理突发事件的服务时间应达到一定程度。

4.4风险指标

4.4.1 风险制度完整性

企业法律顾问应协助客户建立规范、有效的风险防范与控制制度，包括但不限于以下内容：

1. 风险防控的市场化机制；
2. 事前防范机制；
3. 事中防范机制；
4. 事后防范机制； e) 风险防控教育机制。

企业法律顾问应确保风险制度的完整性，提高客户风险防范能力，促使客户企业安全、稳健运行。

4.4.2 风险防控到位性

4.4.2.1 风险排查到位

企业法律顾问应对客户法律风险进行排查，形成风险报告。

4.4.2.2 风险监督到位

针对不同级别、不同类型的风险点，有针对性地制定防范措施，实施分级重点监督。

4.4.2.3 风险教育到位

企业法律顾问应对客户管理层、员工等进行风险防控教育，认清风险现状和风险危害性，提高风险防范意识。

4.4.3 风险处置及时性

客户单位发生风险事件的，企业法律顾问应第一时间进行处置，并确保处置方式的合适性，处置结果的良好性。

4.4.4 风险发生概率

服务年度内，客户发生风险事件的数量应控制在合理范围内。

4.5服务绩效指标

4.5.1 员工意识

企业法律顾问应通过培训、讲座、网络宣传等方式，树立和提高员工法律意识，包括但不限于以下方面的内容：

1. 法律意识；
2. 责任意识；
3. 服务意识；
4. 风险防范意识。

4.5.2 管理秩序

4.5.2.1 制度体系

针对不同的客户，企业法律顾问应有针对性地制定科学合理的制度体系，使得员工能够程序化操作，包括但不限于：

1. 章程；
2. 员工手册；
3. 奖励制度；
4. 考勤制度；
5. 绩效考核制度；
6. 信息管理制度；
7. 合同管理制度；
8. 档案管理制度； i) 风险与应急。

企业法律顾问应建立制度诊断评估机制，根据实际情况，及时对现行制度进行修订和调整，确保制度的有效性和可操作性。

4.5.2.2 落实执行

企业法律顾问应强化执行力建设，增强管理层、员工等各阶层的责任心，提高制度执行力：

1. 员工意识；
2. 制度落实过程中的记录表单；
3. 制度落实中形成的档案文书；
4. 制度落实中的阶段性审核； e) 制度落实中的奖惩与培训。

4.5.3 持续稳定经营

服务年度内，客户经营状况应控制在合理水平内，包括但不限于：

1. 公司主体资格合法有效，处于持续经营状态；
2. 公司利润情况；
3. 公司的负债率和坏账率；
4. 员工稳定性；
5. 资产稳定性；
6. 处罚记录（环保、税收等）。

4.5.4 争议、仲裁、诉讼概率

服务年度，客户发生争议、仲裁、诉讼的数量应控制在合理范围内：

1. 劳资争议、仲裁、诉讼；
2. 商务合同产生的争议、仲裁、诉讼；
3. 行政管理争议、诉讼；
4. 其他偶发性争议、仲裁、诉讼。

## 4.6人文指标

## 4.6.1 管理者评价

由客户管理者对企业法律顾问认同度进行评价，评价内容包括但不限于：

1. 服务态度；
2. 服务范围宽广程度；
3. 服务及时性；
4. 服务专业性；
5. 服务时间；
6. 服务成果；
7. 收费合理性。

## 4.6.2 员工认同度

由客户员工对企业法律顾问认同度进行评价，评价内容包括但不限于：

1. 服务态度；
2. 服务及时性；
3. 服务专业性； d) 服务时间。

## 4.6.3 客户关联方认同度

由客户关联方对企业法律顾问认同度进行评价，评价内容包括但不限于：

1. 服务态度；
2. 服务专业性； c) 公平公正性。

## 4.6.4 相关公众认同度

由相关公众（包括但不限于行业协会、同行、群众等）对企业法律顾问认同度进行评价，评价内容包括但不限于：

1. 职业道德与执业记录；
2. 服务专业性；
3. 收费合理性； d) 社会责任感。

## 5 认证指标测评方法

5.1 认证活动由认证审查员实施。附录A给出了认证指标推荐权重，附录B给出了指标赋值规范及评分标准。

5.2 服务评价形式包括但不限于客户及相关方访谈、现场观察、文件资料和工作底稿查阅、抽样审查、调查问卷、工作人员询问等。

5.3 根据各级指标得分情况及指标权重，确定服务认证结果。

## 6认证结果

## 6.1企业法律顾问综合评价指数

6.1.1 综合考虑服务空间、服务时间、风险、服务绩效及人文五个方面的认证指标，以“企业法律顾问综合评价指数”来反映企业法律顾问水平。

6.1.2 企业法律顾问综合评价指数LCI按式（1）计算：

6.1.2企业法律顾问综合评价指数 LCI 按式（1）计算：

LCI = α· SI + b · TI + g · RI + d · PI + e · HI …………………（1）

式中：

a+ b + g + d + e = 1 ；

a——服务空间指标所占权重；

b——服务时间指标所占权重；

g——风险指标所占权重；

d ——服务绩效指标所占权重； e ——人文指标所占权重；

SI ——服务空间指数，表示服务空间满足企业法律顾问标准要求的程度，以 B1ι 为服务空间评价指标得分，i=1,2,3，…，n，共n个服务空间评价指标，对应的权重为w1i，则服务空间指数 SI=∑1i · B1ι ；

TI ——服务时间指数，表示服务时间满足企业法律顾问标准要求的程度，以 B2 j 为服务时间评价

指标得分，j=1,2,3，…，n，共n个服务时间评价指标，对应的权重为w2j，则服务空间指数TI=∑2j · B2 j ；

RI ——风险指数，表示风险满足企业法律顾问标准要求的程度，以 B3k 为风险评价指标得分，

k=1,2,3，…，n，共n个风险评价指标，对应的权重为w3k，则风险指数 RI=∑3k · B3k ；

PI ——服务绩效指数，表示服务绩效满足企业法律顾问标准要求的程度，以 B4l 为服务绩效评价

指标得分，l=1,2,3，…，n，共n个服务绩效评价指标，对应的权重为w4l，则服务绩效指数 PI=∑4l · B4l ；

HI ——人文指数，表示人文满足企业法律顾问标准要求的程度，以 B5m 为人文评价指标得分，

m=1,2,3，…，n，共n个人文评价指标，对应的权重为w5m，则人文指数 RI=∑5m · B5m ；

## 6.2 企业法律顾问等级

6.2.1 根据LCI得分值评定企业法律顾问的服务水平，企业法律顾问分为五个等级，按级别高低分别为：五星、四星、三星、二星、一星，得分与等级的对应关系见表1。

表1 企业法律顾问等级划分对照

|  |  |
| --- | --- |
| 等级 | 等级划分依据 |
| 五星 | 得分不低于90 |
| 四星 | 得分不低于80，小于90 |
| 三星 | 得分不低于70，小于80 |
| 二星 | 得分不低于60，小于70 |
| 一星 | 得分不低于50，小于60 |

6.2.2 服务年度内，得分低于（不含）50分的，或两项及两项以上二级指标得分低于50分的，或发生违反职业道德事项的，为评价不合格。

6.2.3 可根据不同的专项法律服务，限定单项指标最低得分。

### AA

附 录 A

（规范性附录）

# 企业法律顾问服务认证指标推荐权重

表A.1给出了企业法律顾问服务认证指标的推荐权重。

表A.1 企业法律顾问服务认证指标权重

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 二级指标权重 | 三级指标 | 三级指标权重 |
| 企业法律顾问 | 服务空间 | 20% | 服务范围 | 25% |
| 服务方法 | 30% |
| 服务程序 | 30% |
| 资料完整性 | 15% |
| 服务时间 | 20% | 培训时间 | 30% |
| 咨询时间 | 30% |
| 现场时间 | 30% |
| 突发事件处理时间 | 10% |
| 风险 | 20% | 风险制度完整性 | 25% |
| 风险防控到位性 | 25% |
| 风险处置及时性 | 25% |
| 风险发生的概率 | 25% |
| 服务绩效 | 20% | 员工意识 | 25% |
| 管理秩序 | 30% |
| 持续稳定经营 | 25% |
| 争议、仲裁、诉讼概率 | 20% |
| 人文 | 20% | 管理者评价 | 30% |
| 员工认同度 | 25% |
| 客户相关方认同度 | 20% |
| 相关公众认同度 | 25% |

附 录 B

（规范性附录）

# 企业法律顾问服务认证指标赋值规范及评分标准

表B.1给出了企业法律顾问服务空间认证指标赋值规范。表B.2给出了企业法律顾问服务时间认证指标赋值规范。表B.3给出了企业法律顾问服务风险认证指标赋值规范。表B.4给出了企业法律顾问服务绩效认证指标赋值规范。

表B.5给出了企业法律顾问服务人文认证指标赋值规范。

表B.1 企业法律顾问服务空间认证指标赋值规范

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价指标 | 指标要求 | 赋值 |
| 服务范围 | 提供的服务涵盖以下五方面中四项及以上的，1）知识产权法律服务；2）公司控制权法律服务；3）资产法律服务；4）人力资源法律服务；5）风险与应急法律服务 | 80-100分 |
| 提供的服务涵盖以下五方面中三项的，1）知识产权法律服务；2）公司控制权法律服务；3）资产法律服务；4）人力资源法律服务；5）风险与应急法律服务 | 60-80分 |
| 提供的服务至多涵盖以下五方面中二项的，1）知识产权法律服务；2）公司控制权法律服务；3）资产法律服务；4）人力资源法律服务；5）风险与应急法律服务 | 0-60分 |
| 服务方法 | 完全能够按照法律体检、风险分析、法律培训、考核评价的服务方法顺序提供服务，法律体检、风险分析、法律培训和考核评价服务全面且到位 | 80-100分 |
| 基本能够按照法律体检、风险分析、法律培训、考核评价的服务方法顺序提供服务，法律体检、风险分析、法律培训和考核评价服务基本到位 | 60-80分 |
| 未按照法律体检、风险分析、法律培训、考核评价的服务方法顺序提供服务，法律体检、风险分析、法律培训和考核评价服务不足或不够全面 | 0-60分 |
| 服务程序 | 完全能够按照投标与签约、计划与调整、实施与控制、总结与改进的服务流程提供服务，服务流程规范 | 80-100分 |
| 基本能够按照投标与签约、计划与调整、实施与控制、总结与改进的服务流程提供服务，服务流程较规范 | 60-80分 |
| 未能够按照投标与签约、计划与调整、实施与控制、总结与改进的服务流程提供服务，服务流程不规范 | 0-60分 |
| 资料完整性 | 工作记录、工作底稿等资料完整，归档方式科学、规范 | 80-100分 |
| 工作记录、工作底稿等资料基本完整，归档方式基本科学、规范 | 60-80分 |
| 工作记录、工作底稿等资料有缺失，归档方式不科学、规范 | 0-60分 |

表B.2 企业法律顾问服务时间认证指标赋值规范

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价指标 | 指标要求 | 赋值 |
| 培训时间 | 服务年度内，提供3次及以上培训的 | 80-100分 |
| 服务年度内，提供2次培训的 | 60-80分 |
| 服务年度内，提供少于（含）1次培训的 | 0-60分 |
| 咨询时间 | 服务年度内，提供50次及以上咨询的 | 80-100分 |
| 服务年度内，提供30次及以上咨询的 | 60-80分 |
| 服务年度内，提供咨询的次数少于30次的 | 0-60分 |
| 现场时间 | 服务年度内，提供12次及以上现场服务的 | 80-100分 |
| 服务年度内，提供8次及以上现场服务的 | 60-80分 |
| 服务年度内，提供现场服务次数少于8次的 | 0-60分 |
| 突发事件处理时间 | 服务年度内，处理突发事件4次及以上的 | 80-100分 |
| 服务年度内，处理突发事件2次及以上的 | 60-80分 |
| 服务年度内，处理突发事件少于2次的 | 0-60分 |

表B.3 企业法律顾问服务风险认证指标赋值规范

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价指标 | 指标要求 | 赋值 |
| 风险制度完整性 | 建立了规范有效的风险防范控制制度，制度涵盖以下五方面中的四项及以上：1)风险防控的市场化机制；2）事前防范机制；3)事中防范机制；4) 事后防范机制；5)风险防控教育机制 | 80-100分 |
| 建立了较为规范有效的风险防范控制制度，制度涵盖以下五方面中的三项：1)风险防控的市场化机制；2）事前防范机制；3)事中防范机制；4) 事后防范机制；5)风险防控教育机制 | 60-80分 |
| 风险防范控制制度不够完善，制度至多涵盖以下五方面中的两项：1)风险防控的市场化机制；2）事前防范机制；3)事中防范机制；4)事后防范机制；5)风险防控教育机制 | 0-60分 |
| 风险防控到位性 | 风险排查、监督、教育到位 | 80-100分 |
| 风险排查、监督、教育基本到位 | 60-80分 |
| 风险排查、监督、教育存在不足 | 0-60分 |
| 风险处置及时性 | 风险处置及时，处置方式合适，处置结果良好 | 80-100分 |
| 风险处置较为及时，处置方式较为合适，处置结果较好 | 60-80分 |
| 风险处置不够及时，处置方式不合理，处置结果较差 | 0-60分 |
| 风险发生的概率 | 服务年度内，风险事件发生次数少于（含）2次的 | 80-100分 |
| 服务年度内，风险事件发生次数少于（含）4次的 | 60-80分 |
| 服务年度内，风险事件发生次数大于4次的 | 0-60分 |

表B.4 企业法律顾问服务绩效认证指标赋值规范

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价指标 | 指标要求 | 赋值 |
| 员工意识 | 员工具有良好的法律、责任、服务、风险防范意识 | 80-100分 |
| 员工具有较强的法律、责任、服务、风险防范意识 | 60-80分 |
| 员工法律、责任、服务、风险防范意识存在不足 | 0-60分 |
| 管理秩序 | 制度体系完善，员工制度执行意识强，制度落实中按表单记录，并合理完整地存档，阶段性对制度执行情况进行审核，并及时进行奖惩和培训 | 80-100分 |
| 制度体系较为完善，员工制度执行意识较强，制度落实中基本按表单记录，存档较为完整，基本能够进行阶段性审核、奖惩和培训 | 60-80分 |
| 制度体系存在不足，制度难以执行 | 0-60分 |
| 持续经营状况 | 服务年度内，客户企业经营状况良好，利润、负债率、坏账率合理，员工、资产稳定，无不良诚信记录和相关处罚记录 | 80-100分 |
| 服务年度内，客户企业经营状况较为良好，利润、负债率、坏账率基本合理，员工、资产较为稳定，无不良诚信记录和相关处罚记录 | 60-80分 |
| 服务年度内，客户企业经营水平下滑，负债率、坏账率较高，员工、资产流动性大，存在不良诚信记录或者遭受处罚 | 0-60分 |
| 事件、诉讼、仲裁概率 | 服务年度内，事件、诉讼、仲裁发生次数少于（含）2次的 | 80-100分 |
| 服务年度内，事件、诉讼、仲裁发生次数少于（含）4次的 | 60-80分 |
| 服务年度内，事件、诉讼、仲裁发生次数大于4次的 | 0-60分 |

表B.5 企业法律顾问服务人文认证指标赋值规范

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价指标 | 指标要求 | 赋值 |
| 管理者评价 | 管理者评价良好，管理者认同度评价平均结果为80%及以上 | 80-100分 |
| 管理者评价较好，管理者认同度评价平均结果为60%及以上 | 60-80分 |
| 管理者认同度评价60%以下 | 0-60分 |
| 员工认同度 | 员工评价良好，员工认同度评价平均结果为80%及以上 | 80-100分 |
| 员工评价较好，员工认同度评价平均结果为60%及以上 | 60-80分 |
| 员工认同度评价60%以下 | 0-60分 |
| 客户相关方认同度 | 客户相关方评价良好，客户相关方认同度评价平均结果为80%及以上 | 80-100分 |
| 客户相关方评价较好，客户相关方认同度评价平均结果为60%及以上 | 60-80分 |
| 客户相关方认同度评价60%以下 | 0-60分 |
| 相关公众认同度 | 相关公众评价良好，相关公众认同度评价平均结果为80%及以上 | 80-100分 |
| 相关公众评价较好，相关公众认同度评价平均结果为60%及以上 | 60-80分 |
| 相关公众认同度评价60%以下 | 0-60分 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_