T/EJCCCSE

ICS 03.140

CCS A 16

团 体 标 准

发 布

中国商业股份制企业经济联合会

2024-04-27实施

2024-03-27发布

知识产权咨询服务规范

Intellectual Property Consulting Service Specification

（征求意见稿）

T/EJCCCSE 059-2024

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 服务流程 4

5 基本要求 4

6 需求分析 4

8 提供服务 5

9 评价 6

10 交付 7

11 后续服务 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。

本文件由杭州信与义专利代理有限公司提出。

本文件由中国商业股份制企业经济联合会归口。

本文件起草单位：杭州信与义专利代理有限公司。

本文件主要起草人：×××

知识产权咨询服务规范

1. 范围

本文件规定了知识产权咨询服务规范的术语和定义、服务流程、基本要求、需求分析、沟通确认、提供服务、评价、交付及后续服务。

本文件适用于知识产权相关业务咨询服务活动。

1. 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 29490  企业知识产权合规管理体系 要求](https://std.samr.gov.cn/gb/search/gbDetailed?id=027A6096B040643EE06397BE0A0A0867" \t "https://std.samr.gov.cn/search/stdPage?q=GB/_blank)

GB/T 21373 知识产权文献与信息 分类及代码

DB23/T 2927 知识产权咨询服务规范

1. 术语和定义

GB/T 29490界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

 知识产权 Intellectual Property

权利人依法就下列客体享有的专有的权力：

----作品；

----发明、实用新型、外观设计；

----商标；

----地理标志；

----商业秘密；

----集成电路布图设计；

----植物新品种；

----法律规定的其他客体。

 知识产权咨询服务 Intellectual Property Consulting Services

综合应用知识产权信息和实践经验，在知识产权咨询过程中为咨询方提供的服务活动。

 服务方 Service Provider

在知识产权服务交易中，向消费者提供专业性服务并因此获得服务费用的个人或组织。

 知识产权顾问 Intellectual Property Advisor

知识产权领域内的专业人士，具备深厚的法律知识和技术背景，能够为企业提供全方位的知识产权服务。使客户能够清晰了解知识产权的重要性和保护策略。

1. 服务流程

知识产权咨询服务流程图见图1。



1. 知识产权咨询服务流程图

[来源：DB23/T 2927]

1. 基本要求
	1. 资质

服务方具备专业资质，包括专利、商标、著作权等各方面的法律知识，以及相关的技术背景，能够准确识别和分析客户的知识产权问题。

* 1. 保密

应尊重和保护客户的商业秘密和知识产权，采取必要的技术和管理措施，确保客户信息的存储和传输安全，防止信息被非法获取或滥用，明确双方在咨询服务过程中的保密义务和责任，以及在服务结束后对保密信息的处理方式。

* 1. 咨询覆盖面

服务方应当全面了解客户的需求，提供包括知识产权布局、申请、保护、管理等方面的咨询，以及知识产权风险评估和预警等全方位的服务。同时，提供的建议和方案应当基于准确的事实和市场分析，确保客户能够依据这些建议做出明智的决策。

1. 需求分析
	1. 在服务过程中，服务方应当结合自身的专业能力和服务经验，对咨询方的知识产权服务需求进行深入的检索和分析。
	2. 服务方应与咨询方沟通并确认事项，应包括但不限于：
2. 咨询方应提供明确的业务诉求和相关资料；
3. 对比服务方的业务范围与所需服务的具体内容，
4. 评估咨询方是否具备提供所需服务的资质；
5. 应严格履行保密义务；
6. 知识产权咨询服务所涉及的文献与信息分类及代码应符合 GB/T 21373 的要求；
7. 服务方组织机构健全，具备与业务范围匹配的资质；
8. 在委托权限范围内处理所委托的事务。
	1. 确保知识产权咨询服务的安全性和可靠性，结果及其相关的往来记录应保存完整。
9. 沟通确认
	1. 沟通

在收到咨询方的服务需求后，服务方应与咨询方进行沟通，掌握咨询方的基本情况，了解咨询方对知识产权咨询服务的需求。询问面临的具体知识产权问题，以及对知识产权的认知和期望。

* 1. 交换
		1. 知识产权顾问与咨询方就知识产权问题进行深入讨论，分析和解答咨询方的疑问。
		2. 根据咨询方的反馈，对建议和方案进行必要的调整和完善。
		3. 制定详细的服务计划，确保咨询服务的顺利实施。
	2. 确立合同
		1. 确认

当双方就知识产权咨询服务的内容和细节达成一致后，签订服务合同，启动技术服务工作。

* + 1. 确立合同

 服务方向客户明确服务的基本方案，包括基本框架、流程、费用组成、服务周期、成果形式和服务方式等，并完成记录。

* + 1. 合同应包括以下内容：
1. 合同双方的基本信息；
2. 咨询服务内容；
3. 服务期限；
4. 费用及支付方式；
5. 保密协议；
6. 知识产权归属；
7. 违约责任；
8. 其他条款。
9. 提供服务
	1. 服务实施
		1. 调研
			1. 服务方对收集到的数据进行检索和分析，识别服务中的优点和不足，以及咨询方对服务的期望和需求。
			2. 对知识产权进行风险评估，识别潜在风险，提供风险预警和应对策略，帮助咨询方规避风险。
			3. 根据调研结果，制定针对性的改进措施，确保改进措施的有效实施。
		2. 协调
			1. 确保服务的高效性和专业性，应明确各成员的职责、分工、工作计划以及要求。
			2. 应与咨询方专门指定的人员协同配合，组织实施服务方案。
			3. 服务方必须紧密围绕服务的目标和要求，确保所配备的人员具备相关的经验和能力。
		3. 提交方案
			1. 服务方依据咨询方的具体需求，制定一套知识产权咨询服务方案。
			2. 待双方达成一致意见后，服务方将以专业、正式的书面形式与咨询方进行沟通，确保方案的详尽内容得到咨询方的明确确认。
	2. 服务成果
		1. 在服务方正式向咨询方交付成果前，应根据之前与客户签订的合同、制定的服务方案以及具体的工作安排，对即将交付的服务实施成果和质量进行全面的内部评估。
		2. 按照合同约定，与客户交流的服务成果，结合客户的实际情况调整和完善，并提出应用成果和避免知识产权侵权纠纷的初步对策和建议。
		3. 知识产权服务完成之后，按照合同约定进行验收。
10. 评价
	1. 服务评价
		1. 知识产权服务方在完成服务后，对服务对象发起服务满意度调查，了解服务效果并收集反馈意见。
		2. 通过对服务过程和服务结果的客观分析，评估知识产权咨询服务是否达到了既定的标准和要求。
		3. 知识产权服务方根据调查报告所反映的问题，及时采取措施改进其业务和服务水平。
		4. 知识产权服务方对服务对象的投诉请求，给予及时且认真的处理。
		5. 建立有效的反馈机制，鼓励客户和服务人员提出意见和建议，为改进服务提供依据。
	2. 服务改进
		1. 接受监督

知识产权服务者自觉遵循行业自律公约的各项规定，并主动接受行业的监督，确保服务行为的规范和合规。

* + 1. 优化服务流程

根据评价结果，对服务流程进行梳理和优化，减少不必要的环节，提高服务效率。

* + 1. 提升服务人员素质

加强专业培训和素质提升工作，掌握全面的知识和技能，以提供高水准的知识产权咨询服务。

* + 1. 完善服务内容

根据客户需求和市场变化，不断完善和更新服务内容，确保服务的针对性和实用性。

* + 1. 加强沟通与协作

加强与客户的沟通与协作，建立长期稳定的合作关系，共同推动知识产权的保护和管理工作。

1. 交付

按照合同约定的交付形式进行交付。

1. 后续服务
	* + 1. 服务方应提供定期的知识产权监测和预警服务，帮助客户提前采取应对措施，防止潜在的知识产权风险。
			2. 服务方应协助客户进行知识产权的维护和更新工作，定期审查客户的专利、商标等知识产权的有效性，提醒客户进行必要的续展或更新手续。
			3. 服务方应为客户提供知识产权培训和指导服务，帮助客户提升知识产权意识和保护能力，使其能够更好地理解和运用知识产权制度。
			4. 服务方应持续关注客户需求和市场变化，不断提升服务水平和专业能力，为客户提供更加优质的知识产权咨询服务。

**━━━━━━━━━━━**