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

知识产权代理服务规范

Intellectual Property Agency Service Norms

（征求意见稿）

T/EJCCCSE 060-2024

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 基本要求 3

5 服务内容及要求 4

6 服务流程 5

7 评价改进 6

8 投诉处理 6

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：×××

知识产权代理服务规范

1. 范围

本文件规定了知识产权代理服务规范的术语和定义、基本要求、服务内容及要求、服务流程、评价改进、投诉处理。

本文件适用于专利代理机构和商标代理机构等代理服务业务活动。

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 21374 知识产权文献与信息 基本词汇

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

 知识产权 Intellectual Property

在科学技术、文学艺术等领域中，发明者、创造者等对自己的创造性劳动成果依法享有的专有权，其范围包括专利、商标、著作权及相关权、集成电路布图设计、地理标志、植物新品种、商业秘密、传统知识、遗传资源以及民间文艺等。

[来源：GB/T 21374]

 知识产权代理人 Intellectual Property Agent

知识产权代理人（以下简称“代理人”）是专业从事知识产权法律服务的专业人士，他们以维护客户的知识产权权益为己任。

1. 基本要求
	1. 服务原则
		1. 客户至上原则

知识产权代理服务应以客户的需求和利益为出发点，提供满足客户需求的专业服务，并根据客户的实际情况提供个性化的代理方案。

* + 1. 诚信为本原则

诚信是知识产权代理服务的基础。代理人应遵守职业道德规范，保持诚实、公正的态度，对客户提供的信息保密，不得泄露或滥用。

* + 1. 专业高效原则

代理人应具备丰富的知识产权知识和实践经验，能够为客户提供准确、专业的代理服务，高效地完成代理任务，及时回应客户的需求和疑问，确保代理工作的顺利进行。

* + 1. 质量保障原则

知识产权代理服务应追求高质量的服务水平，代理人应建立完善的质量管理体系，对代理过程进行监控和评估，确保服务质量的持续提升。

* + 1. 持续创新原则

代理人应关注行业动态积极探索新的服务模式和方法，及时更新自己的知识和技能，为客户提供更加优质、高效的代理服务。

* 1. 服务要求
		1. 代理机构
			1. 代理机构应当做到一次性告知，接受服务对象咨询时，应该一次性告知其所需办理事项的依据、时限、程序、所需提供的全部材料及存在的问题，并做好解释说明。
			2. 代理机构必须获得国家知识产权局的批准，并具备在不同知识产权领域的专业代理人员。
			3. 代理机构应提供全面的知识产权服务，包括但不限于专利申请、审查、授权和维权等。同时，应确保服务质量，具备完善的质量管理制度。
		2. 代理人员
			1. 知识产权代理服务应建立保密管理制度，工作人员应严格履行保密业务。
			2. 代理人应熟练掌握知识产权的政策范围及业务流程，工作中语言文明规范，态度认真负责。
			3. 知识产权代理人员应该具备相关的专业证书，以证明其具备从事知识产权代理工作的资格和能力，包括商标代理人资格证书、商标代理人资格证书、知识产权代理人资格证书等。
1. 服务内容及要求
	1. 代理服务
		1. 为客户提供知识产权申报、许可、转让、登记、复审、无效及涉外代理等代理服务。
		2. 代理人员具备代理事项资质，熟悉代理事项相关规范和流程。
	2. 商标代理服务
		1. 为客户提供商标注册申请、转让、变更、复审、异议、评审等服务。
		2. 商标代理人应掌握商标检索、分析技巧，能够为客户提供有效的商标策略建议和方案设计。
	3. 专利代理服务
		1. 为客户提供专利的申请、宣告专利权无效、转让专利申请权或者专利权以及订立专利实施许可合同等专利事务。
		2. 专利代理人应持有专利代理师资格证书，深谙专利代理的规程与流程，并具备承接并处理客户委托的专业能力。
	4. 分级服务
		1. 代理机构应构建一套完善的服务机制，涵盖标准、中端及高端等多个服务层级，以满足不同客户的需求。
		2. 代理机构在组建服务团队时，应充分考虑从业人员的执业经验、案件处理质量以及个人专业特长等因素，从而确保不同层级的团队能够为客户提供精准、高效的服务。
2. 服务流程
	1. 服务恰接
		1. 接到客户咨询时，代理方首先与客户进行全面沟通，对客户的知识产权需求进行初步分析，了解客户的业务领域、技术特点以及创新点。
		2. 基于客户的需求，代理方对其知识产权的可保护性进行评估，制定一套合适的知识产权保护策略，明确服务的具体内容和方向。
	2. 合同确定
		1. 双方就委托事项达成共识，签订正式的委托服务协议和其他相关合同。
		2. 代理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。
		3. 代理方有责任和义务为客户保护个人隐私和商业密秘。
	3. 提供方案
		1. 根据初步分析的结果，代理方为客户制定一套全面的知识产权保护策略，包括团队成员、服务内容、服务方式等。
		2. 代理方与客户就方案的具体内容进行讨论，根据客户的反馈和意见进行必要的调整。
		3. 应根据双方沟通意见确定服务方案。
	4. 服务实施
		1. 成立专门的项目组，明确项目目标和任务，确保团队成员具备相关的专业知识和经验。
		2. 协助客户准备申请文件，确保申请材料的完整性和准确性，及时与客户沟通反馈进度。
		3. 定期为客户提供知识产权培训和咨询服务，提高客户的知识产权保护意识和能力。
	5. 成果交付
		1. 成果交付前，应根据服务合同服务方案，对项目成果进行总结和评估，确保服务目标的达成。
		2. 确保所有交付的内容都准确无误地反映客户的需求，并且完整涵盖所有约定的服务细节。
		3. 成果交付后，应根据合同履行保密义务。
3. 评价改进
	1. 评价
		1. 定期向客户发放满意度调查问卷，收集客户对产权代理服务的整体评价，包括服务效率、专业性、沟通效果等方面。
		2. 设立内部审核机制，对代理人的工作表现、流程执行情况进行定期检查和评估，确保服务流程的规范性和一致性。
		3. 邀请行业专家或第三方机构对产权代理服务进行客观评价，提供独立的反馈和建议。
	2. 改进
		1. 根据服务过程中的瓶颈和问题，优化服务流程，提高服务效率和质量。
		2. 确保每个环节的责任人明确，职责清晰，以便有效地执行评价和改进制度。
		3. 建立激励和约束机制，对在评价和改进工作中表现突出的员工给予奖励，对未能履行职责或工作不力的员工进行相应的处理。
4. 投诉处理
	1. 当接收到投诉时，代理机构应详细记录投诉人的信息、投诉的具体内容、涉及的知识产权类型以及相关的证据材料等。
	2. 对于每一起投诉，代理机构应成立专门的调查小组，对投诉内容进行核实和调查。
	3. 处理完投诉后，代理机构应及时向投诉人反馈处理结果，并征求其意见和建议。
	4. 代理机构应加强自律，建立完善的服务质量保障体系和投诉处理机制。

**━━━━━━━━━━━**