

ICS 03.100.01

A 00

备案号: 44800-2015

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1424—2014

知识产权服务规范 一般要求

Intellectual property service criterion General requirements

2014-11-10 发布

2015-02-10 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按GB/T1.1-2009的规则起草。

本标准由广东省质量技术监督局提出并归口。

本标准起草单位：华南理工大学，广州奥凯信息咨询有限公司。

本标准主要起草人：杨雄文、成乐。

本标准为首次发布。

知识产权服务规范 一般要求

1 范围

本标准规定了知识产权服务中的基本要求，包括设施设备及人员要求，服务接待与受理，服务组织开展，服务完成与结算，服务评价与改进等。

本标准适用于广东省行政区域内的营利性知识产权服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T1.1 标准化工作导则 第2部分：标准的结构和编写

GB/T20000.1 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用词汇

GB/T20000.3 标准化工作指南 第3部分：引用文件

GB/T21374-2008 知识产权文献与信息 基本词汇

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权服务 intellectual property service

包括知识产权咨询、检索、分析、数据加工、评估、登记、鉴定、认证、交易、代理、转化、托管、投融资等服务内容，贯穿知识产权创造、运用、保护和管理等各个环节。

注：在具体个案上，知识产权服务还包括在某个委托项目服务过程中提供的与该具体项目直接与间接相关的服务。

4 知识产权服务机构的基本要求

4.1 应具备国家规定的资质和固定的办公场所。

4.2 应具备提供知识产权服务的设备设施与人力资源。

4.3 应具备完善的财务管理和档案管理制度。

4.4 应恪守诚实信用，勤勉尽责的服务原则，维护服务对象的利益。

4.5 应及时告知服务对象有关知识产权服务提供者及服务的相关事项。

4.6 应严格履行保密义务。

4.7 应在委托权限范围内处理所委托的事务。

5 设备设施和服务人员要求

5.1 设备设施

办公设施和服务设施应充分满足办公要求，提供安全、整洁、舒适的服务环境。

5.2 服务人员要求

- 5.2.1 应包括接待人员和专业人员。接待人员应掌握熟练的接待礼仪，专业人员应具备扎实的专业知识和熟练的运用技能。
- 5.2.2 提供知识产权服务时，应进行独立的职业思考与判断，认真、负责。
- 5.2.3 提供知识产权服务时，应庄重、耐心、有礼貌地对待相关人员。
- 5.2.4 应努力钻研业务，应定期参加业务培训，不断提高业务水平和服务水平。
- 5.2.5 应定期接受工作质量、工作效率及工作程序等的监督考核。

6 服务接待与受理

6.1 服务告知

6.1.1 服务告知要求

在服务告知中，服务提供者应遵守公平竞争的市场原则。具体包括以下内容：

- 不应进行有损于其他单位或人员的活动，不得有直接或间接有损于或不利于其他同业竞争者的言词和行为；
- 不应直接或间接的宣传或渲染其与有关行政、司法机构存在直接或间接关系及非正常途经办理事务的能力；
- 不应作出超出其自身专业范围和能力的夸大性宣传和承诺；
- 不应为招揽业务或谋取暴利而直接或间接采取有违常规或与该行业大多数实际收费标准不符的报价。

6.1.2 服务告知内容

知识产权服务提供者应及时、如实告知服务对象有关自身及服务的相关情况和内容。内容主要包括：

- 服务提供者的专业资质；
- 服务提供者的业务范围；
- 服务提供者的专业服务人员情况；
- 服务内容和收费标准；
- 服务风险；
- 服务投诉及监督电话；
- 其他需要提醒告知服务对象的相关重要注意事项。

6.2 咨询与协商订约

6.2.1 咨询

6.2.1.1 服务提供者应开展免费或者收费的咨询业务，包括来电来函咨询、来访咨询和上门提供咨询等多种形式。

6.2.1.2 对于一般性的知识产权服务咨询，服务提供者应做出有针对性的免费答复。

6.2.1.3 知识产权服务提供者应安排有经验的工作人员接待和答复咨询。在答复咨询时，应针对服务对象的具体知识产权服务事项给出咨询意见；并可根据情况进一步商谈签订服务合同事宜。

6.2.1.4 知识产权服务提供者应对双方的咨询内容进行记录，并在咨询结束后形成会议纪要，固定和明确服务对象的具体服务需求。

6.2.2 协商订约

6.2.2.1 知识产权服务提供者应与服务对象平等协商一致签订知识产权服务合同。

6.2.2.2 知识产权服务提供者应与服务对象协商确定服务内容、服务期限、授权范围、收费标准、保密义务、违约责任及争议解决等事项。

6.3 签订合同

6.3.1 合同签订

6.3.1.1 知识产权服务提供者与服务对象达成委托/服务关系的，应当由服务提供者与服务对象签署书面委托合同。书面合同一式三份。

6.3.1.2 知识产权服务提供者应当优先采用行政机关、行业协会推荐的合同范本。

6.3.2 合同管理

6.3.2.1 知识产权服务提供者应建立服务合同责任制度。

6.3.2.2 知识产权服务提供者应建立服务合同备案建档制度，一式三份的服务合同，知识产权服务提供者和服务对象各保管一份，另一份由行业组织备案管理。

6.4 收费

6.4.1 知识产权服务提供者根据服务合同向服务对象收取费用并开具发票。

6.4.2 知识产权服务提供者定期根据服务合同对收费项目是否规范进行审查。

7 服务组织与开展

7.1 服务人员确定

7.1.1 知识产权服务提供者应依据服务合同的要求及时指定具体负责人并告知服务对象。

7.1.2 知识产权服务提供者应对服务人员的服务行为负责。

7.2 服务中特殊情况的处理

7.2.1 知识产权服务提供者在提供服务的过程中，遇到重大事项，应与服务对象进行确认。

7.2.2 知识产权服务提供者在提供服务的过程中，发现新的情况、潜在风险等重要信息时，应当及时告知服务对象并提出相应的建议。

7.3 服务时限

7.3.1 知识产权服务提供者应及时、保质、有效地完成合同约定的服务事项，合同对服务时限有约定的，依照合同执行。

7.3.2 由于客观原因导致在约定时限内难以完成相关服务工作，知识产权服务提供者应当及时与服务对象沟通、确认，并协商更改服务时限。

7.4 资料准备和保管

7.4.1 知识产权服务提供者应向服务对象确认服务事项的相关资料，并进行认真审查。

7.4.2 知识产权服务提供者应积极准备相关资料，并及时与服务对象进行沟通与确认。

7.4.3 知识产权服务提供者应妥善保管服务对象提供的资料。

7.5 服务对象访谈

7.5.1 知识产权服务提供者向服务对象进行访谈，应提前准备访谈提纲。

7.5.2 知识产权服务提供者应记录访谈内容，并在访谈后进行整理备案。

7.6 专家咨询与合作

7.6.1 知识产权服务提供者可就有关技术难题和专业技术问题向有关专家咨询，咨询不得泄露商业秘密。

7.6.2 知识产权服务提供者根据服务合同的约定，代理服务对象与第三方服务提供者建立委托关系之后，应及时、准确、能动地配合第三方服务提供者工作，并最大限度利用自己的专业知识与经验，为服务对象提供相关的参考建议。

7.7 重大事项集体讨论

7.7.1 知识产权服务提供者应建立重大疑难事项集体讨论机制。

7.7.2 集体讨论小组成员由业务水平较高、经验较丰富的专业服务人员组成，人数为3人以上的奇数。

7.7.3 集体小组讨论采取少数服从多数的原则，不同的意见可保留并记录在案。

7.7.4 集体小组讨论的结果仅供服务合同具体负责人参考。

7.7.5 集体小组讨论的过程和结果应记录在案并妥善保管。

7.8 服务合同的变动

7.8.1 知识产权服务提供者和服务对象可协商一致变更服务合同的内容，并且应记录保存合同变更事项。

7.8.2 知识产权服务提供者经服务对象同意，可变更服务合同的主体。原服务提供者应根据需要及时将部分或者全部的案卷文档移交服务对象或其新委托/增加的服务提供者。

7.8.3 知识产权服务提供者合并、分立、暂停执业或者注销时，应妥善处理后续服务事务，根据需要移交相关材料，办理相关变更手续。

7.8.4 知识产权服务提供者有正当理由提前终止服务合同的，应将终止的理由及时告知服务对象，并积极与服务对象进行协商终止合同事宜。

7.8.5 知识产权服务提供者无正当理由终止服务合同的，或者因主观过错导致服务对象终止服务合同的，应当与服务对象达成终止协议，并按照该协议的约定退还相应的服务费用。若给服务对象造成损失的，应由服务提供者承担赔偿责任。

7.8.6 服务对象有正当理由终止服务合同的，但服务提供者已经完成部分工作的，服务提供者有权收取服务事项已完成部分的费用。

7.8.7 服务对象无正当理由终止服务合同的，服务提供者按照合同约定已收取的费用不予退还。已完成的服务工作应收取的服务费用大于服务对象预付费用的，服务提供者可向服务对象追索差额部分的服务费用。

8 服务完成与结算

8.1 服务完成

8.1.1 知识产权服务提供者应在服务完成后，将一切相关材料送达给服务对象。

8.1.2 知识产权服务提供者应提醒服务对象针对服务结果必须/可以进行的下一步行动及其风险；并可根据情况进一步商谈签订下一步服务合同事宜。

8.2 结算

8.2.1 知识产权服务提供者应在服务完成后及时对相关费用进行财务结算。

8.2.2 知识产权服务提供者应在服务完成后及时对相关收费项目进行审查。

8.3 归档

8.3.1 知识产权服务提供者应在服务完成后的 30 日内，按规定将与服务相关的一切材料整理装订成册，编号归档。

8.3.2 知识产权服务提供者应将案卷材料保存至少 3 年。

8.3.3 需要查询知识产权服务提供者保存的案卷材料的，应经过案卷双方当事人的同意，并且不能因此泄露当事人商业秘密或侵犯当事人的隐私。

9 服务评价与改进

9.1 服务评价

9.1.1 知识产权服务提供者根据合同约定的服务目标，建立服务提供者内部针对服务质量的分级检查、监管和评价机制，确保服务质量。

9.1.2 知识产权服务提供者在服务结束后，对服务对象进行服务满意度调查。

9.1.3 知识产权服务提供者定期对服务满意度调查结果进行数据统计分析，形成调查报告。

9.1.4 知识产权服务提供者根据调查报告所反映的问题，及时改进业务水平和服务水平。

9.1.5 知识产权服务提供者对服务对象的投诉请求，应当及时认真处理。

9.2 服务改进

9.2.1 知识产权服务提供者自觉遵守和实施行业自律公约，接受行业监督，规范服务。

9.2.2 知识产权服务提供者对服务合同的履行、管理规定和行业标准的执行情况进行自查，对自查结果进行分析和总结，并制订实施持续改进措施。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国合同法》
 - [2] 中华全国专利代理人协会：《专利代理服务指导标准》（试行）2009年8月20日
 - [3] 《国务院办公厅关于加快发展高技术服务业的指导意见》（国办发[2011]58号）
 - [4] 《珠江三角洲地区改革发展规划纲要（2008—2020年）》
 - [5] 《广东省服务业发展“十二五”规划》
 - [6] 《关于加快建设知识产权强省的决定》（粤发〔2012〕4号）
-

广东省地方标准
知识产权服务规范 一般要求
DB44/T 1424—2014

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337
南方医科大学广州广卫印刷厂