

T/DGIPPA

团体标准

T/DGIPPA 001—2024

知识产权代理服务规范

Specification for intellectual property agency services

2024-12-16 发布

2024-12-24 实施

东莞市知识产权保护协会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 基本原则 1

 4.2 服务机构 1

 4.3 从业人员 2

5 服务内容及要求 2

 5.1 服务原则 2

 5.2 代理服务 2

6 服务流程 2

 6.1 服务接洽 2

 6.2 合同确定 2

 6.3 提供方案 3

 6.4 服务实施 3

 6.5 成果交付 3

 6.6 服务关系变更与终止 3

7 评价改进 3

8 投诉处理 3

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。

本文件由东莞市知识产权保护协会提出并归口。

本文件主要起草单位：东莞市知识产权保护协会、东莞市知识产权保护中心、广东省东莞市质量技术监督标准与编码所、东莞市华南专利商标事务所有限公司、广州三环专利商标代理有限公司东莞分公司、北京集佳知识产权代理有限公司东莞分公司、东莞科强知识产权代理事务所(普通合伙)、东莞恒成知识产权代理事务所(普通合伙)、天津市北洋有限责任专利代理事务所东莞分所、东莞信达信知识产权代理事务所(普通合伙)、广东知百通专利代理事务所(普通合伙)、广东金穗知识产权代理事务所(普通合伙)、东莞市国熙知识产权代理事务所(普通合伙)、东莞市凯粤智华专利商标代理事务所(普通合伙)、广东荣海知识产权代理事务所(普通合伙)。

本文件主要起草人：商真真、黄展航、余雅佳、张汝权、张明、张艳美、侯子龙、孙誉倩、李悝、潘俊达、张友欣、陈漫楷、陈成斌、林飞、徐锦善、邓国伟、李志兴。

本文件为首次发布。

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。

本文件适用于规范知识产权代理机构的代理服务业务。

2 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

3 术语和定义

GB/T 21374界定的以及以下术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权代理机构 intellectual property agency service agency

从事知识产权的转让、登记、评估、认证、保护、咨询、检索等代理活动的有相应资质和能力的代理服务机构。

4 基本要求

4.1 基本原则

知识产权代理服务应当遵守法律法规和国家有关规定，遵循诚实信用原则，恪守职业道德，规范从业行为，遵守行业自律公约，提升代理服务质量，维护委托人的合法权益和知识产权代理市场正常秩序。

4.2 服务机构

4.2.1 知识产权代理机构应依法注册成立，符合国家相关资质要求，有固定的办公场所，有开展知识产权服务所必需的人力、信息、设施、财务等资源。

4.2.2 应建立完善的内部管理制度和知识产权服务流程，并有效运行。

4.2.3 应具有相应资质或相关工作经验的从业人员。

4.3 从业人员

4.3.1 根据知识产权代理服务机构主体业务和岗位需求，应熟悉知识产权代理服务、咨询服务、运营服务、信息服务、法律服务等相关法律、法规、制度、政策、业务知识，具有一定的知识产权、标准化、工商管理、财务、信息、法律或档案等专业知识。

4.3.2 从业人员根据岗位需求应取得相应的资格证书或具备相关工作经验。

4.3.3 管理人员应具备相关行业管理从业经验。

4.3.4 知识产权代理服务机构应制定从业人员年度培训计划，提高从业人员服务能力，建立培训效果评价机制。

5 服务内容及要求

5.1 服务原则

知识产权代理服务机构应遵守以下服务原则：

- a) 应遵守相关法律、法规和部门规章, 遵守职业道德与执业纪律等行业规范。
- b) 应在委托人委托权限内办理委托事务。没有委托人的指示或授权，不得作出对委托人权利有实质性影响的意思表示，紧急情况下作出的对委托人有利的意思表示除外。
- c) 知识产权代理服务机构及其从业人员对委托人的基本信息、技术信息、经营信息负有保密责任，除法律规定应披露、委托人要求或同意披露以及其他途径业已披露以外，不得公开。
- d) 应避免利益冲突，对委托事项进行利益冲突排查，如同一知识产权代理服务机构或利益相关方不得就同一知识产权代理事务对有利益冲突的双方或多方当事人提供知识产权代理服务。

5.2 代理服务

为客户提供知识产权（专利、商标、版权、著作权、软件、集成电路布图设计等）转让、登记、评估、认证、保护、咨询、检索等代理服务。

6 服务流程

6.1 服务接洽

6.1.1 接到客户咨询时，知识产权代理服务机构应与客户全面沟通，掌握客户基本情况和真实需求，包括明确的和潜在的需求。

6.1.2 应出示代理服务的资质信息、从业人员信息及相关市场信息。

6.1.3 应向客户介绍初步方案，包括服务内容、费用、服务人员、周期等。

6.2 合同确定

6.2.1 应与客户充分沟通并交换意见，充分了解客户需求后，向客户提供合同初稿。

6.2.2 应充分考虑客户反馈意见，双方就合同的具体条款进行沟通，明确双方的权利和义务，以及违约时的处理方式和责任归属，与客户确定最终合同内容。

6.2.3 应与客户签订合同。

6.2.4 知识产权代理服务机构有责任和义务为客户保护个人隐私和商业秘密。

6.3 提供方案

6.3.1 应根据客户提供的信息确定方案，包括团队成员、服务内容、工作计划、服务方式等。

6.3.2 应根据客户反馈意见修改服务方案。

6.3.3 应根据双方沟通意见确定服务方案。

6.4 服务实施

6.4.1 应根据合同和服务方案，明确成员责任、任务分工、工作时限及要求。

6.4.2 应与客户指定的专门人员协同配合，组织实施服务方案，如有需要，可定期对合同履行情况进行评估和监督。

6.4.3 应根据服务方案开展代理服务。

6.5 成果交付

6.5.1 成果交付前，应根据服务合同、服务方案，对服务成果和质量等进行内部评估。

6.5.2 应按照合同要求向客户提供清晰和完整的服务成果。

6.5.3 成果交付后，应根据合同约定履行保密义务。

6.6 服务关系变更与终止

6.6.1 委托服务事项变更

知识产权代理服务机构应建立委托服务事项变更程序，形成变更记录：

- 与客户协商确认变更委托服务事项，必要时签署变更协议；
- 办理法律法规或规章制度规定的手续；
- 服务机构认为需要变更委托服务事项的，应及时告知客户。

6.6.2 委托服务关系终止

知识产权代理服务机构应建立委托服务关系终止程序，形成终止过程记录：

- 委托服务事项完成或依合同约定终止委托服务关系的，应及时通知委托人；
- 协议终止委托服务关系的，应协助客户办理必要手续。

7 评价改进

7.1 知识产权代理服务机构应建立客户评价机制，通过发放满意度调查问卷、电话回访等方式，听取客户对服务质量的评价及意见建议。

7.2 知识产权代理服务机构根据内部评估和外部评价，制定改进方案，明确改进内容，并向客户说明改进情况。

7.3 知识产权代理服务机构应根据改进情况完善管理机制。

8 投诉处理

8.1 当接收到投诉时，知识产权代理服务机构应详细记录投诉人的信息、投诉的具体内容以及相关的证据材料等。

8.2 对于每一起投诉，知识产权代理服务机构应成立专门的调查小组，对投诉内容进行核实和调查。

- 8.3 投诉核实后应制定具体的补救方案并确保补救方案得到及时、有效的执行。
 - 8.4 处理完投诉后，知识产权代理服务机构应及时向投诉人反馈处理结果，并征求其意见和建议。
 - 8.5 知识产权代理服务机构应加强自律，建立完善的服务质量保障体系和投诉处理机制。
-