

武汉市知识产权服务协会、武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会会员单位参照执行

# 武汉市知识产权服务行业标准

(2020 版)

2020 年 9 月

武汉市知识产权服务协会、武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会会员单位参照执行

## 目 录

前 言.....	1
武汉市知识产权管理体系服务贯标服务规范.....	2
知识产权服务规范一般要求.....	19
结 语.....	32

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

## 前 言

为加强武汉市知识产权服务协会和武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会（下称“两会”）会员的行业自律，规范知识产权服务行为，维护知识产权服务行业的正常秩序，促进行业健康持续发展，我们制定了《武汉市知识产权管理体系贯标服务规范》《知识产权服务规范一般要求》供会员单位参照执行。

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会  
武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

武汉市知识产权管理体系贯标服务规范  
Wuhan intellectual property management system  
standard implementation service specification

2020-09-01 发布

2020-09-01 实施

武汉市知识产权服务协会

## 目 录

前 言	4
引 言	5
知识产权管理体系服务贯标服务规范	6
1 范围	6
2 规范性引用文件	6
3 术语和定义	6
3.1 知识产权	6
3.2 贯标	7
3.3 贯标服务	7
3.4 服务机构	7
3.5 服务人员	7
4 总则	7
5 机构、人员规范	8
5.1 服务机构	8
5.2 服务人员	8
5.3 服务规范	9
6 服务要求	9
6.1 前期准备	9
6.2 体系策划	9
6.3 体系实施	10
6.4 体系检查	11
6.5 体系改进	11
6.6 协助认证	11
6.7 材料归档	11
7 服务改进	12
7.1 分析与改进	12
7.2 能力提升	12
8 服务评价	12

## 前 言

本文件按照 CB/T1.1-2009 给出的规则编制

本文由武汉市知识产权服务协会提出并归口

本文件起草单位：北京轻创知识产权代理有限公司武汉分公司

本文件主要起草人：杨立

## 引 言

《企业知识产权管理规范》（GB/T29490-2013）是一套全面、系统、科学的关于企业知识产权管理工作的指导性文件，能够有效推动企业建立一套系统完整的知识产权管理制度、管理方法、工作体系和工作程序，从而规范企业各项知识产权活动，进一步激发自主创新、提升自身价值、巩固市场地位。

针对不同行业知识产权管理体系的建设特点，国家标准委员会先后推出《科研组织知识产权管理规范》（GB/T33250-2016）、《高等学校知识产权管理规范》（GB/T33251-2016）。根据上述标准，为规范武汉市知识产权贯标服务机构的服务行为，引导服务机构为企业和科研院所等提供优质的服务，提高武汉市知识产权运用能力和效果，特制定本规范。

# 知识产权管理体系服务贯标服务规范

## 1 范围

本标准规定了武汉市知识产权管理体系贯标服务机构、服务人员、服务规范及要求、服务改进等内容。

本标准适用于知识产权管理体系贯标服务活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本指导性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/T 21374-2008 | 知识产权文献与信息    | 基本词汇 |
| GB/T 29490-2013 | 企业知识产权管理规范   |      |
| GB/T 33250-2016 | 科研组织知识产权管理规范 |      |
| GB/T 33251-2016 | 高等学校知识产权管理规范 |      |

## 3 术语和定义

GB/T 21374-2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件

### 3.1 知识产权

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。

[GB/T 21374-2008, 术语和定义 3.1.1]



### 3.2 贯标

按照《企业知识产权管理规范》（GB/T29490-2013）、《科研组织知识产权管理规范》（GB/T33250-2016）、《高等学校知识产权管理规范》（GB/T33251-2016）的要求建立知识产权管理体系并予以贯彻实施的活动。

### 3.3 贯标服务

为客户开展知识产权管理体系贯标活动所提供的辅导、顾问或咨询服务。

### 3.4 服务机构

接受客户委托为客户提供知识产权管理体系贯标服务的机构。

### 3.5 服务人员

在服务机构就职并专职或者兼职从事知识产权管理体系贯标服务的人员。

## 4 总则

4.1 知识产权管理体系服务应当按照《企业知识产权管理规范》（GB/T29490-2013）、《科研组织知识产权管理规范》（GB/T33250-2016）、《高等学校知识产权管理规范》（GB/T33251-2016）的要求指导客户建立或者完善知识产权管理体系，协助其实施运行，形成记录文件，并持续改进。

4.2 贯标的服务内容应该包括：

（1）体系策划：理解客户知识产权管理需求，进行知识产权管理现状诊断，对知识产权管理体系进行设计；

（2）体系实施：指导客户按照指导文件要求进行实施，

在经营活动各个环节的知识产权活动达到受控状态，为客户提供必要的知识产权管理基础知识，确保管理体系实际有效的运行；

(3) 体系检查：监控和评审知识产权管理效果；

(4) 体系改进：根据检查结果持续改进知识产权管理体系，确保其符合性、适宜性、有效性。

(5) 协助认证（包括初次认证、监督审核和再认证）：协助客户做好认证前的准备和认证后的分析改进工作。

## 5 机构、人员规范

### 5.1 服务机构

5.1.1 应依法注册或成立，具有合法经营资质，能够独立承担法律责任；

5.1.2 具备与其业务范围和规模相适应的场所、设施；

5.1.3 应建立完善的内部管理制度和贯标服务管理制度；

5.1.4 具有开展知识产权管理体系贯标服务的相应能力。

5.1.5 拥有 3 名以上从事贯标服务的专职人员，其中至少有 1 名专职人员具有专利代理师资格。

### 5.2 服务人员

5.2.1 应熟悉知识产权相关法律、法规、制度、政策，具有一定的法律、知识产权、标准化、管理体系等专业知识；

5.2.2 应参加过政府部门或者有关专业机构主办的知识产权管理体系运行培训，熟悉知识产权管理体系运行流程；

5.2.3 担任服务团队负责人的，应具备 5 年以上管理经验和拥有跨学科的知识储备，熟悉不同类型组织的经营活动。

## 5.3 服务规范

5.3.1 服务机构应加强自我管理和自我监督，主动接受有关机构的监督，促进贯标服务市场的公平竞争。

5.3.2 服务机构应建立完善的贯标服务流程（贯标服务流程可参考附录 A）和服务质量管理体系，确保服务质量。

5.3.3 服务人员应遵纪守法、诚实敬业，具有职业道德和从业操守，保持良好的精神风貌与服务态度，禁止做出下列行为：

- (1) 未经客户许可，将客户非公开资料泄露给第三方；
- (2) 未经客户许可，将客户的管理模式、管理优势和缺陷泄露给第三方；
- (3) 诋毁其他服务机构，以不正当的方式招揽业务；
- (4) 弄虚作假，形式贯标，与客户实际情况严重不符；
- (5) 做出对客户造成危害的其他行为。

## 6 服务要求

### 6.1 前期准备

6.1.1 与客户洽谈，了解双方基本情况，确认客户需求，与客户签订贯标服务书面协议，明确服务内容和周期，约定双方的权利、义务和违约责任等；

6.1.2 成立知识产权管理体系贯标服务小组，明确职责分工。必要时可对小组人员进行事前培训；

6.1.3 召开贯标启动会，导入知识产权管理体系意识。

### 6.2 体系策划

6.2.1 现状诊断。对客户的现有组织结构和管理体系进行

诊断、分析和调查，了解部门的工作流程、组织职责、权限及工作流程安排的合理性、部门运作接口的顺畅度等，形成诊断报告；

6.2.2 体系初建。依照知识产权管理体系诊断报告，协助客户构建知识产权管理架构图，明确各部门的职责和权限，指导客户制定知识产权方针、目标，协助客户完善知识产权管理体系，包括手册、程序文件和运行记录表单等。

6.2.3 文件会审。指导客户进行知识产权管理体系文件会审，评价其与《企业知识产权管理规范》（GB/T29490-2013）/《科研组织知识产权管理规范》（GB/T33250-2016）/《高等学校知识产权管理管理规范》（GB/T33251-2016）的符合性和适宜性，并协助其进行优化。

### 6.3 体系实施

6.3.1 宣贯实施。组织服务单位人员召开宣贯会议，对知识产权管理体系的方针、目标进行解读，对标准条款和整个体系的运行过程进行解读。

6.3.2 技能培训，通过对企业经营环节（研发、生产、销售、采购等）中的知识产权风险进行识别与管控方面的培训，提升各部门知识产权管理能力，确保企业贯标体系的有效运行。

6.3.3 体系运行。按照规范和知识产权管理体系文件内容的要求，全体人员参与经营活动中的知识产权管理，规范各项知识产权活动，确保在各个经营环节中涉及知识产权因素的各类活动都处于受控状态，形成持续稳定的系统化、规范

化知识产权管理能力。

#### 6.4 体系检查

体系运行一段时间后，应指导客户开展内部审核和管理评审活动，检查体系运行状况。

6.4.1 指导客户组织各部门进行内部审核，评价知识产权管理体系活动是否符合规范、体系文件和相关法律法规的要求；

6.4.2 指导客户的管理层进行管理评审，对整个知识产权管理体系运行的有效性、适宜性进行审查。

#### 6.5 体系改进

根据内部审核和管理评审的结果，分析原因并制定和落实改进措施，持续改进知识产权管理体系，确保体系的符合性、适宜性、有效性。

#### 6.6 协助认证

应协助客户做好认证前的准备和认证后的分析改进工作，协助客户对认证机构开具的建议项、观察项、不符合项等问题进行系统分析和全面改进。

#### 6.7 材料归档

应按照客户及文件类别对服务过程中收集到的资料和形成的文件进行归档和保密管理，具体包括：

(1) 知识产权管理体系贯标过程形成的诊断报告等各种报告、记录；

(2) 客户及行业背景资料；

(3) 图片及音像资料；

(4) 其他资料。

## 7 服务改进

### 7.1 分析与改进

7.1.1 定期征求客户的意见和建议，持续提升服务水平，注重客户的满意度，定期对服务流程进行监督、检查和评价。

7.1.2 定期向第三方认证机构了解服务企业的认证审核情况，并进行持续改进，提升贯标服务质量。

### 7.2 能力提升

7.2.1 贯标辅导服务人员定期对贯标服务进行研究学习，对贯标过程中存在的问题进行总结分析，提升服务能力。

7.2.2 贯标辅导服务人员每年应参加不少于 16 小时的知识产权及贯标能力提升培训。

## 8 服务评价

应注重客户的满意度，定期对服务流程进行监督、检查和评价，具体操作方法如下：

(1) 客户满意度调查表（附录 B）

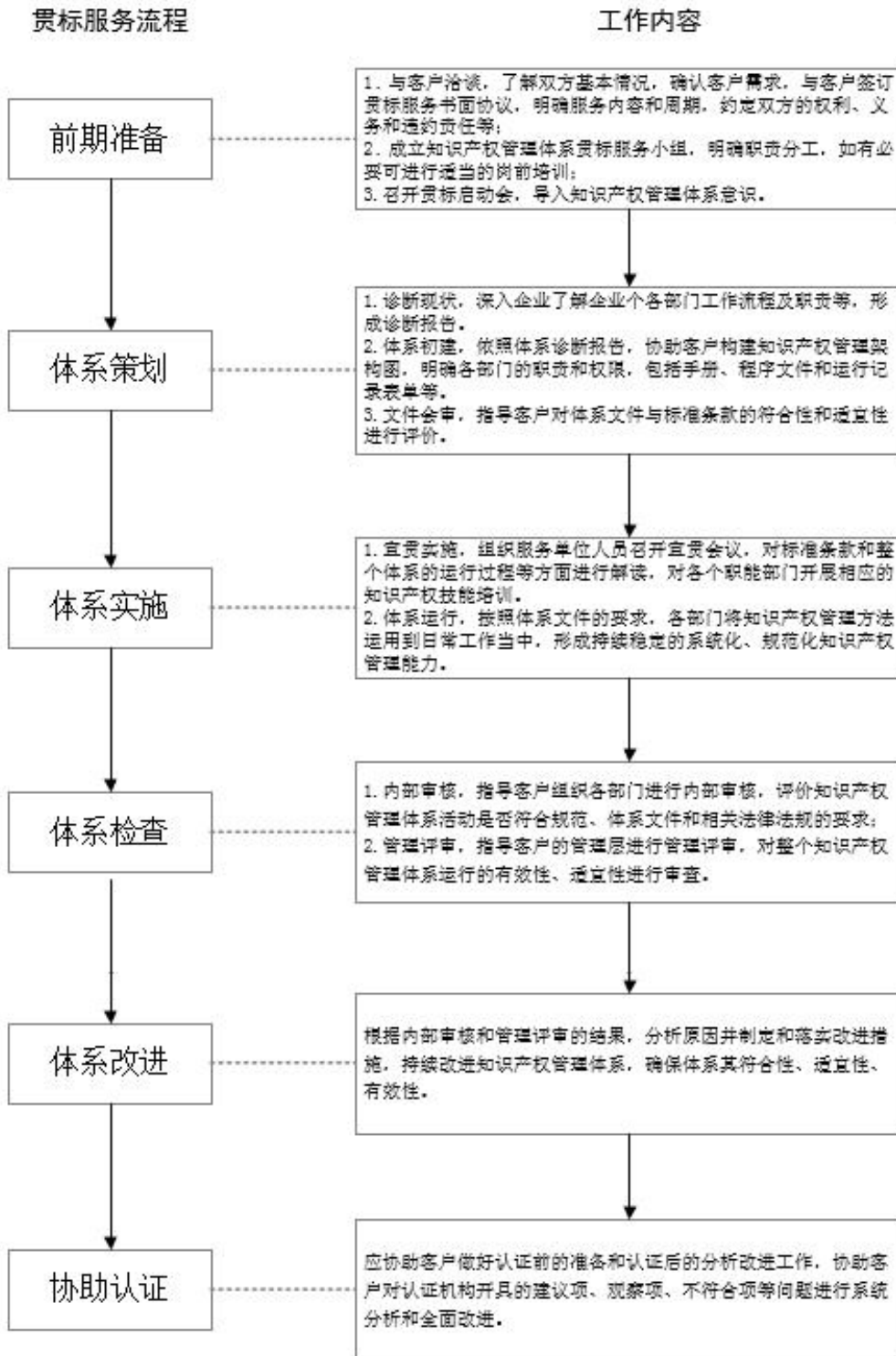
(2) 服务机构调查表（附录 C）

分值大于 80 的，评定为优秀；分值为 60-80 的，评定为合格；分值小于 60 的，评定为不合格。

## 附录 A

### (资料性附录)

### 贯标服务一般流程



**附录 B**

**(资料性附录)**

**客户满意度调查表**

公司名称			
联系人		联系电话	
联系邮箱		服务期限	
服务人员			
调查项目			
1. 前期辅导人员出具的调查诊断报告与企业实际情况的符合度： A 高（10分） B 较高（8分） C 一般（6分） D 较低（4分） E 低（2分）			
2. 体系策划文件与企业实际运行的适宜度： A 高（10分） B 较高（8分） C 一般（6分） D 较低（4分） E 低（2分）			
3. 在体系实施过程中，我公司会提供培训，对培训的组织工作评价： A 非常满意（10分） B 满意（8分） C 一般（6分） D 不满意（4分） E 非常不满意（2分）			
4. 在贯标辅导服务过程中，服务人员关于贯标的知识讲解评价： A 非常满意（10分） B 满意（8分） C 一般（6分） D 不满意（4分） E 非常不满意（2分）			
5. 辅导服务人员的现场沟通能力的的评价： A 非常满意（10分） B 满意（8分） C 一般（6分） D 不满意（4分） E 非常不满意（2分）			
6. 对贯标辅导人员在后期协助企业完成认证工作方面评价： A 非常满意（10分） B 满意（8分） C 一般（6分） D 不满意（4分） E 非常不满意（2分）			



武汉市知识产权管理体系贯标服务规范

<p>7. 对本公司实施贯标辅导服务人员精神面貌的综合评价是</p> <p>A 非常满意 (10 分)    B 满意 (8 分)    C 一般 (6 分)    D 不满意 (4 分)</p> <p>E 非常不满意 (2 分)</p>
<p>8. 对我司关于贯标服务中遇到的问题的申诉设置评价:</p> <p>A 非常满意 (10 分)    B 满意 (8 分)    C 一般 (6 分)    D 不满意 (4 分)</p> <p>E 非常不满意 (2 分)</p>
<p>9. 在体系运行期间, 服务人员的应急响应度:</p> <p>A 高 (10 分)    B 较高 (8 分)    C 一般 (6 分)    D 较低 (4 分)    E 低 (2 分)</p>
<p>10. 通过贯标认证辅导服务, 企业人员对于日常工作知识产权管理工作掌握度:</p> <p>A 高 (10 分)    B 较高 (8 分)    C 一般 (6 分)    D 较低 (4 分)    E 低 (2 分)</p>
<p>其他建议:</p>
<p>综合分数:</p> <p style="text-align: right;">2020 年 年 月</p>

附录 C

(资料性附录)

服务机构调查表

一级指标	二级指标	评分内容	分值	分数
基础条件	经营场所	有固定的办公场所，配备基本的办公软件，硬件设施	1-3	
		有固定的办公场所，配备较完善的办公软件，硬件设施及其他相关设施。	4-5	
	成立年限	1年 > 成立年限	1	
		1年 ≤ 成立年限 ≤ 5年	3	
		5年 > 成立年限	5	
	贯标服务制度建设和文档管理	有基本的内部管理制度和贯标服务管理制度	1-3	
		有相对完善的内部管理制度、贯标服务管理制度、客户信息和信息安全的制度、措施。	4-5	
	团队建设	贯标服务人数	1人 ≤ 贯标服务人数 ≤ 3人	
3人 ≤ 贯标服务人数 ≤ 5人			4	
6人 ≤ 贯标服务人数 ≤ 8人			6	
9人 ≤ 贯标服务人数 ≤ 10人			8	
11人 ≤ 贯标服务人数			10	
贯标服务人员资质		3名内审员	2	
		内审员多于3名	4	
		内审员多于3名，具有外审经验人员1名	6	
		内审员多于3名，具有外审经验人员2名	8	
		内审员多于3名，具有外审经验人员多于2名	10	
贯标服务人员从事类似工作经验		3名具有类似工作经验两年以上	2	
		5名具有类似工作经验两年以上	4	
		3名具有类似工作经验五年以上	6	
		5名具有类似工作经验五年以上	8	

武汉市知识产权管理体系贯标服务规范

		多于 5 名具有类似工作经验五年以上	10	
	贯标服务人员参加培训的课时	培训课时少于 16 小时	1-5	
		培训课时 16 小时以上	6-10	
贯标服务	年度贯标服务客户数量	1 家 ≤ 服务客户数量 ≤ 3 家	2	
		4 家 ≤ 服务客户数量 ≤ 5 家	4	
		6 家 ≤ 服务客户数量 ≤ 7 家	6	
		8 家 ≤ 服务客户数量 ≤ 9 家	8	
		10 家 ≤ 服务客户数量	10	
	服务客户贯标认证累计通过率	60% ≤ 贯标认证通过率 < 80%	2	
		80% ≤ 贯标认证通过率 < 90%	4	
		90% ≤ 贯标认证通过率 < 95%	6	
		95% ≤ 贯标认证通过率 < 100%	8	
		贯标认证通过率 = 100%	10	
	贯标服务业占年度营业收入比重	贯标服务业务占年度营业收入比重 < 10%	2	
		10% ≤ 贯标服务业务占年度营业收入比重 < 15%	4	
		15% ≤ 贯标服务业务占年度营业收入比重 < 20%	6	
		20% ≤ 贯标服务业务占年度营业收入比重 < 25%	8	
		25% ≤ 贯标服务业务占年度营业收入比重	10	
服务质量	客户沟通与反馈	建立了客户沟通与反馈机制，能够在 4 个工作日-7 个工作日之间对客户问题进行沟通反馈	1-5	
		建立了客户沟通与反馈机制，能够在 3 个工作日内对客户问题进行沟通反馈，能对客户沟通和反馈及处理结果予以详细记录和保存。	6-10	
	每年客户投诉及处理情况	有经核实政府机构或消委会等机构受理的投诉	0	
		收到客户投诉 3 次以上，及时处理。	1-5	
		收到客户投诉小于 3 次，处理及时，并采取相应的不久措施。	6-10	
<b>总分</b>				

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

# 知识产权服务规范一般要求

## Intellectual property service criterion General requirements

2020-09-01 发布

2020-09-01 实施

武汉市知识产权服务协会

## 目 录

前 言	21
知识产权服务规范一般要求	22
1 范围	22
2 规范性引用文件	22
3 术语和定义	22
4 服务资质	23
4.1 服务机构资质要求	23
4.2 服务人员	23
5 服务原则	23
5.1 公平竞争原则	24
5.2 回避原则	24
5.3 保密原则	24
5.4 服务独立原则	25
5.5 勤勉和诚信原则	25
6 学习和培训	26
7 业务开展	26
7.1 咨询接待	26
7.2 资信告知义务	26
7.3 协商订约	27
7.4 签订合同	27
7.5 收费	27
8 服务活动的开展	28
8.1 服务人员确定	28
8.2 服务资料的索取和通知	28
8.3 服务中特殊情况的处理	28
8.4 重要事项访谈	29
8.5 服务时限	29
8.6 委托人资料管理	29
8.7 专家咨询与合作	30
8.8 疑难事项专题讨论	30
9 服务监督评价	30
10 服务档案管理	31

## 前 言

本标准按 GB/T1.1-2009 的规则起草

本标准由武汉市知识产权服务协会提出并归口

本标准起草单位：北京盈科（武汉）律师事务所

本文主要起草人：储涛

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

武汉市知识产权服务协会  
武汉东湖新技术开发区知识产权服务业协会

# 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，包括人员及设施设备要求，服务接待与合同签订，服务组织与开展，服务完成与结算，服务评价与改进等。

本标准适用于武汉市行政区域内的营利性知识产权服务。

营利性知识产权服务机构，简称服务机构。

## 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1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

知识产权服务贯穿知识产权创造、运用、保护、管理的各个环节，包括知识产权咨询、申请代理、无效及撤销代理、诉讼代理、检索、分析、评估、登记、鉴定、认证、交易、



转化、托管、投融资、侵权预警等服务内容。

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

## 4 服务资质

### 4.1 服务机构资质要求

4.1.1 应依法进行登记，取得机构营业执照。

4.1.2 国家规定应取得相应资质的，应具备国家规定的服务资质。

4.1.3 服务机构应当有专职的专业服务人员。

4.1.4 应有固定的办公场所，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。

### 4.2 服务人员

4.2.1 服务人员包括接待人员和专业人员，接待人员应掌握熟练的商务礼仪，专业人员应具备扎实的专业知识和熟练的运用技能，接待人员和专业人员上岗前都应进行业务培训。

4.2.2 服务机构的专业服务人员，应取得国家规定的执业证，专业服务人员在服务期间，其执业证未被吊销，且年检合格。

4.2.3 专业员依法应取得相应执业证的，应拥有法律法规规定的执业证，未取得相应执业证的，不得单独完成专业服务。

## 5 服务原则

## 5.1 公平竞争原则

鼓励服务机构通过各种媒介和信息化手段进行业务宣传推广，但应遵守公平竞争的市场原则，具体包括：

——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；

——不得违反法律法规、行业协会颁布的规范对服务结果进行保证或承诺；

——不应为招揽业务而恶性低价竞争。

## 5.2 回避原则

5.2.1 知识产权服务机构应当在服务合同签订及提供服务前，应进行利益冲突审查。

5.2.2 如存在利益冲突，依照法律法规或行政规章规定，不得建立委托关系，并及时向委托人说明。

5.2.3 如不存在法律法规或行政规章规定的利益冲突，但按行业惯例认为存在利益冲突的，应当向委托人，以及存在利益冲突的在先委托人说明，征求利益冲突相关方意见，利益向对方均同意委托的，需出具书面豁免函。

5.2.4 知识产权服务机构进行利益冲突审查后，未发现有利利益冲突的，才可与委托人商谈服务合同。

## 5.3 保密原则

5.3.1 服务机构应保守委托人的商业秘密，除履行服务事务之必要外，未经委托人的书面同意，不得向第三方提供委托人提供的资料，也不得用于非委托事项范畴。

5.3.2 服务机构应妥善管理委托人提供的资料，防止泄密；服务机构应加强员工的保密意识，强化保密责任。

5.3.3 服务机构的人员应对其接触到的委托人的资料承担保密义务，保守委托人的商业秘密。

#### **5.4 服务独立原则**

5.4.1 服务机构在服务过程中，应保持服务的独立性，依照专业知识和技能及法律规定，独立发表意见、出具服务成果。

5.4.2 服务机构的专业人员提供知识产权服务时，依法独立完成服务事项，不受第三方干扰。

#### **5.5 勤勉和诚信原则**

5.5.1 与委托人进行充分的沟通交流、全面掌握服务事项的相关背景信息、资料，认真、负责、谨慎，按照相关法规规定、行业规范、服务合同约定及所在单位要求完成服务。

5.5.2 应及时告知委托人有关知识产权服务事项进展、阶段性结果及服务结果。

5.5.3 服务人员应接受委托人的监督，并接受所在单位对工作质量、工作效率及工作程序等的监督考核。

5.5.4 应恪守诚实信用、勤勉尽责的服务原则，维护委托人的合法利益。

5.5.5 应在委托权限范围内处理所委托的事务，未经委托

人同意不得转委托。

## 6 学习和培训

6.1 服务机构应定期或不定期组织服务人员进行培训、学习；服务人员上岗前必须进行上岗培训。

6.2 服务机构应积极督导服务人员参加行业协会的培训活动；

6.3 专业人员应努力钻研业务，应定期参加业务培训，不断提高业务水平和服务水平。

## 7 业务开展

### 7.1 咨询接待

7.1.1 服务机构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。

7.1.2 对于一般性的知识产权服务咨询，服务机构应做出有针对性的免费解答。

7.1.3 知识产权服务机构应安排有经验的工作人员接待和答复咨询。在解答咨询时，应针对委托人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。

7.1.4 知识产权服务机构应对双方的咨询内容进行记录，并在咨询结束后形成书面咨询记录，记载咨询者的基本信息、咨询事项的相关事实、咨询者的需求、提供的咨询意见等。

### 7.2 资信告知义务

服务机构应在服务合同签订及开展服务前，如实告知委

托人有关自身及服务的相关情况和内容，内容主要包括：

- 单位的专业资质；
- 单位的业务范围；
- 拟指派专业服务人员的执业资格、服务经验情况；
- 服务内容和收费标准；
- 服务事项的风险和委托人可能发生的费用；
- 服务投诉及监督电话；
- 需要提醒告知委托人的其它重要注意事项。

### 7.3 协商订约

7.3.1 知识产权服务机构应与委托人平等协商一致签订知识产权服务合同。

7.3.2 知识产权服务机构应与委托人协商确定服务内容、指定的专业服务人员、委托人应提供的资料范围及要求、服务期限、授权范围、收费标准明细、服务费用支付节点、保密义务、违约责任及争议解决等事项。

### 7.4 签订合同

7.4.1 知识产权服务机构与委托人达成委托/服务关系的，服务机构应与委托人签订书面委托合同，并至少向委托人提供一份服务合同原件。

7.4.2 知识产权服务机构应当优先采用行政机关、行业协会推荐的合同范本。

### 7.5 收费

7.5.1 委托合同应明确所收取的费用所对应的服务事项，所收取的费用是否涵盖差旅费、调查取证费、行政机构收取

的费用等，并明确哪些服务事项需另行支付服务费，以及服务费支付的时间节点。

7.5.2 知识产权服务机构根据服务合同向委托人收取费用并开具发票。

7.5.3 知识产权服务机构定期根据服务合同对收费项目是否规范进行审查。

## **8 服务活动的开展**

### **8.1 服务人员确定**

8.1.1 知识产权服务机构应依据服务合同的要求及时指定具体负责人并告知委托人，委托人对服务的专业人员有要求的，未经委托人同意不得擅自更换服务专业人员，因客观原因不得更换专业服务人员的，应事先与委托人沟通并取得委托人同意。

8.1.2 知识产权服务机构应对服务人员的服务行为负责。

### **8.2 服务资料的索取和通知**

8.2.1 服务事项需要委托人提供资料的，应列出详细的资料清单以及提供时限，尽可能一次性告知委托人。

8.2.2 分析委托人提供的资料后认为还需补充的或有疑义的，应及时与委托人沟通，要求其解释说明或补充资料。

8.2.3 服务过程中依约由委托人自行向有关部门缴纳费用的，应及时书面通知委托人，并在交费期临近届满前再次提醒委托人。

### **8.3 服务中特殊情况的处理**

8.3.1 知识产权服务机构在提供服务的过程中，遇到重大

事项，应与委托人进行确认。

8.3.2 知识产权服务机构在提供服务的过程中，发现新的情况、国家政策发生变化、潜在风险增加等重要信息时，应当及时告知委托人并提出相应的建议。

#### 8.4 重要事项访谈

8.4.1 对于影响服务结果和进度的重要事项（包括影响服务结果的关键事实、证据、涉及委托人权利放弃责任负担的事项）、调解方案等，知识产权服务机构应对委托人进行访谈，制作书面访谈笔录，访谈笔录应经访谈对象确认无误后签字。

8.4.2 服务机构应指派专业人员完成访谈工作，专业人员原则上应是服务合同约定的服务人员。

#### 8.5 服务时限

8.5.1 知识产权服务机构应及时、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。

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

#### 8.6 委托人资料管理

8.6.1 服务机构应向委托人确认服务事项的相关资料，并进行认真分析。

8.6.2 服务机构应积极准备相关资料，并及时与委托人进行沟通与确认。

8.6.3 服务机构原则上不收取委托人资料原件，原件仅用

于核对复印件的真实性。

8.6.4 服务机构应妥善保管委托人提供的资料，收取委托人的资料是原件的，应向委托人出具收件单，原件使用完毕后及时返还给委托人。

## 8.7 专家咨询与合作

8.7.1 服务机构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，且需征得委托人同意。

8.7.2 服务机构经委托人书面同意，可与其他服务机构合作，共同完成服务事项；委托人就服务事项同时委托多个服务机构的，服务机构之间应积极配合，协作完成服务事项。

## 8.8 疑难事项专题讨论

8.8.1 知识产权服务机构应建立重大疑难事项专题讨论机制。

8.8.2 专题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。

8.8.3 在不影响案件讨论的情况下，应对案件信息进行必要的技术处理，预防泄露相关商业秘密；参与专题讨论的人员对知晓的委托人商业秘密、案情信息负有保密义务。

## 9 服务监督评价

9.1 服务机构应建立客户服务评价、改进制度。

9.2 服务机构在服务结束后应提请委托人对服务进行服务评价、提供改进建议。

9.3 服务评价或反馈应包括：是否完成合同约定的服务，服务满意程度、不满意的事项、建议。



9.4 客户服务评价应随案件资料一并归档。

9.5 客户的服务评价应作为服务机构对服务人员的考核要素之一；服务机构应结合客户的服务评价积极改进优化服务。

## 10 服务档案管理

10.1 服务机构应建立案件归档、档案保存、使用等管理制度。

10.2 案件档案资料包括但不限于委托合同、委托人提供的资料文件、调查取证材料、访谈笔录、与委托人的沟通函、服务成果资料、委托人的服务评价等。

10.3 服务事项完成后，应及时完成对项目资料的归档。

10.4 案件档案资料保存时间至少两年，自项目服务完成归档之日起开始计算。

10.5 鼓励服务机构利用电子化手段建立电子档案库。

## 结 语

《武汉市知识产权管理体系贯标服务规范》《知识产权服务规范一般要求》由武汉市知识产权服务协会（下称“协会”）标准化与行业评价委员会组织制定，协会标准化与行业评价委员会成员：

主 任：胡建平，湖北武汉永嘉专利代理有限公司 总经理

副主任：张火春，武汉科皓知识产权代理事务所（特殊普通合伙） 所长

委 员：储 涛，北京盈科（武汉）律师事务所 部门主任

鄢志波，湖北高韬律师事务所 总监

郝伶同，中规（北京）认证有限公司湖北分公司 分公司总经理

《武汉市知识产权管理体系贯标服务规范》主要起草人为北京轻创知识产权代理有限公司武汉分公司总经理杨立；

《知识产权服务规范一般要求》主要起草人为北京盈科（武汉）律师事务所部门主任储涛。