

知识产权咨询服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

单位：黑龙江省知识产权保护中心

联系人：刘文超

联系方式：13946078523

邮箱：liuwenchao789@163.com

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

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 流程图 1

5 需求分析 1

6 沟通确认 2

 6.1 访问 2

 6.2 沟通 2

 6.3 交换 2

 6.4 确认 2

7 签订合同 2

8 提供服务 3

 8.1 调研 3

 8.2 组建工作组 3

 8.3 提交方案 3

 8.4 组织实施 3

9 评价 3

10 改进 4

11 交付 4

12 售后 4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《知识产权化工作导则 第1部分：知识产权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部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江省知识产权保护中心、哈尔滨龙科专利代理有限公司。

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的流程图、需求分析、沟通确认、签订合同、提供服务、评价、改进、交付、售后等内容。
本文件适用于知识产权咨询服务，不适用于诉讼代理。

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 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权咨询服务

综合应用知识产权知识和经验，在知识产权咨询活动中，为用户提供服务的活动。

3.2

服务方

符合国家相关资质要求的，提供知识产权咨询服务的组织。

4 流程图

知识产权咨询服务流程图见图 1。

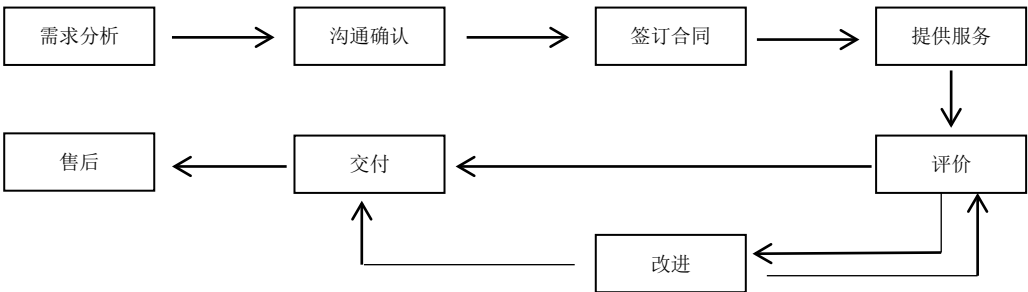


图1 知识产权咨询服务流程图

5 需求分析

5.1 服务方应结合自身服务范围，对潜在用户的知识产权咨询服务需求进行分析并确定。

5.2 服务方应与用户沟通，就潜在用户需求进行分析，应包括：

- 是否属于自身资质范围；
- 潜在用户的可提供内容能否满足知识产权咨询服务实施的要求；
- 针对知识产权咨询服务涉及的专业技术，自身是否具有承担能力；
- 是否可以根据业务需求，组建兼职专家队伍，建立人才储备；
- 知识产权咨询服务可能存在的各种风险；
- 能否在规定的时间内完成知识产权咨询服务；
- 知识产权咨询服务预算的合理范围；
- 其他。

5.3 结果及其相关措施应完整记录。

6 沟通确认

6.1 访问

在没有接到潜在用户的请求时，服务方宜对潜在用户进行现场访问，了解用户是否有知识产权咨询服务的需求。

6.2 沟通

在接到用户请求时，服务方应与用户进行沟通，掌握用户基本情况，了解用户对知识产权咨询服务的需求，包括明确的和潜在的需求。

6.3 交换

服务方应与用户就知识产权咨询服务实施进行交换意见，包括但不限于：

- 目标；
- 内容；
- 实施方案；
- 技术交底材料；
- 相关保密责任；
- 双方的权利和义务。

6.4 确认

服务方应根据交换意见的结果，与用户拟定知识产权咨询服务框架签订合同，服务方宜与用户签订书面合同。

7 签订合同

7.1 服务方宜与用户签订书面的合同。

7.2 合同应包括不限于以下内容：

- 目标；
- 内容与范围；
- 交付方式
- 周期与时限；
- 付款方式；

- 保密条款；
- 违约条款；
- 服务人员的构成；
- 责任条款和保障条款；
- 投诉处理和外部争端解决方法；
- 赔偿条款。

8 提供服务

8.1 调研

- 8.1.1 服务方应依据知识产权咨询服务的内容，进行检索。
- 8.1.2 针对检索的现有内容向对方进行解释说明，及存在风险的说明。
- 8.1.3 服务方应对知识产权咨询服务实施所需的所有资源进行调研，并做好调研记录。

8.2 组建工作组

- 8.2.1 服务方应与用户共同成立知识产权咨询服务小组，明确双方参与人员。
- 8.2.2 服务方应根据知识产权咨询服务的目标和要求，配备具有相关经验和能力的人员，应与用户沟通明确各自的责任和任务。

8.3 提交方案

- 8.3.1 服务方应制定知识产权咨询服务方案，经讨论通过后，应以书面形式提交给用户，并获得用户确认。
- 8.3.2 方案应包括不限于以下内容：
 - 确定目标；
 - 工作分工；
 - 进度计划；
 - 需要用户配合的事项；
 - 异常沟通渠道；
 - 培训方案（适用时）；
 - 阶段性成果；
 - 知识产权咨询服务结果的验收评价准则；
 - 质量控制方法；
 - 其他。

8.4 组织实施

- 服务方应按照知识产权咨询服务方案组织实施，做到：
- 有针对性的为用户提供指导；
 - 及时整理和分析实施过程中的形成的数据和资料；
 - 按时提交阶段性成果；
 - 主动通报进展情况；
 - 对于后期服务结果是否跟踪的确认。

9 评价

双方应将知识产权咨询服务阶段性成果及时反馈给对方,针对提供知识产权咨询服务内容进行评价。

10 改进

- 10.1 服务方应对用户反馈的不合格项进行整改,明确整改责任人,制定整改计划方案。
- 10.2 服务方的整改应在规定的时间内完成,并做好解释说明。
- 10.3 服务方应建立整改跟踪和复查机制,对整改后提交的阶段性成果再次进行评价。
- 10.4 服务方应建立长效机制,防止已经改进的不合格事项再次出现。

11 交付

知识产权咨询服务实现利用知识产权活动方法得到,并应依据要求向用户交付知识产权成果证明。

12 售后

- 12.1 服务方应在交付后依据合同约定向用户提供后续指导。
 - 12.2 服务方对用户的投诉按照 GB/T 17242 的规定处理。
 - 12.3 服务方宜在交付后开展用户满意度调查,形成用户满意度调查统计档案。
-