ICS 03.040
CCS A 16

DB3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T 1194—2025

知识产权服务机构服务规范

Service specification for intellectual property service institutions

2025-06-23 发布　　2025-06-30 实施

苏州市市场监督管理局　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　服务机构 1
4.2　从业人员 1
5　服务内容 2
5.1　代理服务 2
5.2　咨询服务 2
5.3　运营服务 2
5.4　法律服务 2
5.5　信息服务 2
6　服务要求 2
6.1　服务接洽 2
6.2　服务方案 2
6.3　服务实施 3
6.4　服务成果 3
6.5　服务交付 3
6.6　跟踪服务 3
6.7　服务外包 4
6.8　服务关系变更与终止 4
7　管理要求 4
7.1　信息公示 4
7.2　服务理念 4
7.3　管理制度 4
7.4　人员和设施 5
8　服务质量控制与评价 5
8.1　质量控制 5
8.2　服务评价 6
8.3　持续改进 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。

本文件由苏州市市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：苏州威世博知识产权服务有限公司、中鑫国际认证（江苏）有限公司、苏州知途知识产权代理事务所（普通合伙）、苏州市质量和标准化院、苏州高新区（虎丘区）知识产权协会、苏州市吴中区市场监督管理局、智慧芽信息科技（苏州）有限公司、苏州市高新区市场监督管理局、昆山市市场监督管理局、北京品源专利代理有限公司苏州分公司、苏州三英知识产权代理有限公司、江苏国际知识产权运营交易中心有限公司、北京远大卓悦知识产权代理事务所（普通合伙）苏州分所、江苏科电检测技术有限公司、江苏华普信息技术有限公司、北京同恒源知识产权代理有限公司苏州分公司。

本文件主要起草人：李彦涛、胡静、金冠敏、张硕、杨林洁、马刚强、殷芳、唐颖颖、袁君、李小平、钱玟洁、毕速成、朱绿萍、陈广杰、金文、李婧、黄春梅、王婷、朱磊、王奎、何义亮、杨慧红。

知识产权服务机构服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权服务机构服务的基本要求、服务内容及要求、服务管理要求、服务评价与改进。

本文件适用于知识产权服务机构开展知识产权服务活动及质量评价。

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—2008 知识产权文献与信息 基本词汇

GB/T 29490 企业知识产权合规管理体系 要求

3 术语和定义

GB/T 21374—2008、GB/T 29490界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权 intellectual property

自然人、法人或非法人组织基于创造性智力成果依法享有的权利，主要包括专利权、商标权、著作权、集成电路布图设计权、地理标志、植物新品种权、商业秘密等。

3.2

知识产权服务 intellectual property services

综合应用知识产权信息和实践经验为客户提供服务的活动。

3.3

知识产权服务机构 intellectual property services providers

接受客户委托为其提供知识产权服务的机构。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 知识产权服务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。

4.1.2 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。

4.1.3 应具有相应资质或相关工作经验的从业人员。

4.2 从业人员

4.2.1　根据知识产权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。
4.2.2　从业人员根据岗位需求应取得相应的资格证书，并具备相应工作经验。
4.2.3　管理人员应具备相关行业从业经验。

5　服务内容

5.1　代理服务

为客户提供知识产权的申请、登记或注册、审查以及年费维持阶段的相关代理服务，包括必要的业务交流、布局建议、进度沟通、流程支持等配套服务。

5.2　咨询服务

为客户提供知识产权管理规范或管理体系建设运行、知识产权尽职调查、知识产权战略规划制定、知识产权培训、知识产权项目辅导、专利导航等咨询服务。

5.3　运营服务

为客户提供知识产权许可、转让、评估、质押融资、证券化等运营服务。

5.4　法律服务

为客户提供知识产权诉讼代理等法律服务。

5.5　信息服务

为客户提供知识产权信息检索分析、数据加工、文献翻译、数据库建设、软件开发、系统集成等信息服务。

6　服务要求

6.1　服务接洽

6.1.1　应向客户介绍服务机构的资质信息、从业人员信息、既有客户利益冲突关系及相关市场服务信息，诚实开展知识产权服务业务等。
6.1.2　应向客户介绍完整、可靠的服务信息，明确知识产权服务的主要内容。
6.1.3　应向客户介绍服务的基本方案，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。
6.1.4　向客户介绍服务方案时，服务实施人员应参与接洽。

6.2　服务方案

6.2.1　应根据客户提供的知识产权信息确定服务方案，服务方案应包括团队名称、组成人员、项目目标任务、服务内容要求、服务工作计划。
6.2.2　服务方案应包括但不限于以下内容：
——确定服务工作目标；
——需要客户配合的事项；

——异常沟通渠道；
——阶段性通知；
——知识产权服务的成果及交付形式。

6.2.3 应制定科学、合理、详细的内部评估工作程序，从合规性、科学性、有效性、经济性等角度对服务方案进行评估。

6.2.4 应根据服务方案签订合同，明确知识产权权属和相关保密要求，与客户建立协调机制。

6.2.5 合同应包括但不限于以下内容：
——服务工作目标；
——服务内容与范围；
——服务成果交付方式；
——服务周期与时限；
——付款方式；
——保密条款；
——服务人员的构成；
——违约或赔偿条款。

6.3 服务实施

6.3.1 应明确各成员的职责、任务分工、工作计划和要求。

6.3.2 应与客户指定的专门人员协同配合，组织实施服务方案。

6.3.3 应做好与客户约定的知识产权服务工作，直至取得合同约定的服务成果。

6.3.4 服务机构组织实施过程包括但不限于以下内容：
——有针对性地为客户提供指导，形成实施过程记录；
——及时整理和分析实施过程中反馈的资料，建立案卷；
——主动通报进展情况，按时提交实施文件，完成归档；
——确认是否对后期服务结果法律状态进行实施跟踪，做好后续时限监控；
——委托关系变更时，前服务机构应对后续流程的顺利进行给予必要的配合。

6.3.5 服务实施过程中，应尊重第三方知识产权，不得恶意利用、窃取或侵犯第三方的知识产权（PPT、论文、报告等资料）成果，如有使用，应向客户说明出处并取得第三方的同意。

6.4 服务成果

6.4.1 成果正式交付前，服务机构应根据服务合同、服务方案和工作安排，对服务实施成果和质量等进行内部评估。

6.4.2 按照合同约定，与客户交流服务成果，结合客户的实际情况调整和完善，并提出应用成果和避免知识产权侵权纠纷的初步对策和建议。

6.4.3 按照合同要求向客户提供清晰和完整的服务成果，必要时应对服务成果进行说明。

6.5 服务交付

6.5.1 按照合同约定的交付形式进行交付。

6.5.2 知识产权服务机构应在交付后对交付物的正确送达进行确认，形成送达回执等相关记录。

6.5.3 知识产权服务机构应在交付后开展客户满意度调查，形成客户满意度调查统计档案。

6.6 跟踪服务

6.6.1 约定服务交付后，知识产权服务机构应采取合适的方式回访客户，回访应征询客户对服务的意

见。对客户的投诉和抱怨，应及时沟通并妥善处理。
6.6.2　知识产权服务机构对客户投诉的问题相关处理过程与结果应持续跟踪。
6.6.3　知识产权服务机构应确保客户信息不被泄露。

6.7　服务外包

6.7.1　服务涉及外包时，知识产权服务机构应主动与客户商定并确认服务方案。
6.7.2　知识产权服务机构应向客户明示外包业务的服务资质和质量承诺等内容。

6.8　服务关系变更与终止

6.8.1　委托服务事项变更

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。

6.8.2　委托服务关系终止

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　管理要求

7.1　信息公示

服务机构应在服务场所或其网站公示下列信息：
——营业执照；
——服务机构资质证书；
——从业人员资质信息；
——其他依法应予以公示的信息。

7.2　服务理念

7.2.1　知识产权服务机构应制定服务方针和目标，以体现明确的服务理念，其中应包含对客户权益的尊重和保护。
7.2.2　知识产权服务机构应确保向客户传达本机构的服务理念。服务机构从业人员亦能熟知本机构的服务理念，并能在服务各个环节中有效执行。
7.2.3　知识产权服务机构在专利代理服务过程中，应注意行业竞争冲突的回避原则。

7.3　管理制度

7.3.1　知识产权服务机构应建立完整的管理体系并有效实施。
7.3.2　知识产权服务机构应建立完整的知识产权服务规章制度，能够覆盖服务的各个环节，形成透明化服务手册，内容应包含知识产权服务的作业指导书等，便于客户需要时，能够了解知识产权服务机构的知识产权服务是否符合专业要求。
7.3.3　知识产权服务机构应建立档案管理制度，妥善保管服务合同、服务方案、客户信息等重要资料，确保需要时能够快速查询调阅，应至少包括：

——建档规则，明确案卷管理，便于业务文件的存放；
——文件的存档与检索规则，明确案卷编号方式，进行分类登记和编号管理，便于案卷的查找；
——文件保存规则，明确保存方式、期限；
——文件销毁规则，明确销毁方式。

7.3.4 知识产权服务机构应建立业务流程管理制度，可使用信息管理系统，实现流程管理信息化：
——根据服务内容、客户需求等不同业务建立业务流程，设置相应流程岗位；
——针对业务流程，建立档案，确定作业任务和要求，指定作业人员，明确作业时限，记录业务状态；
——建立业务时限管理，包括时限的建立、提醒、监督、销核制度；
——跟踪和监控业务处理过程；
——明确业务终止的规则和程序。

7.3.5 知识产权服务机构应建立保密制度，至少包括：
——保密内容、保密措施、保密责任、保密期限及补救措施；
——与从业人员签订保密协议；
——实施保密制度的设备和设施。

7.3.6 知识产权服务机构应建立服务质量管理制度，至少包括：
——建立业务文件提交前的复核机制；
——建立业务文件的署名责任制；
——建立业务文件的定期抽查机制，保存并通报抽查记录；
——建立业务研讨机制。

7.3.7 知识产权服务机构应建立印章和电子系统权限管理制度，明确印章保管、使用的权限和程序。

7.4 人员和设施

7.4.1 知识产权服务机构管理层应清楚了解本文件第 6 章的知识产权服务管理要求能够得到满足，使客户利益得到有效保护。

7.4.2 知识产权服务机构应规定各类人员的岗位职责，其人员能力应满足相应岗位规定的要求，通过建立制度、签订协议等方式明确从业人员的任务、责任，监督从业人员恪守职业道德和执业纪律。

7.4.3 知识产权服务机构应开展员工培训，并对员工的工作业绩、能力进行考评，建立考核评价档案。

8 服务质量控制与评价

8.1 质量控制

8.1.1 应制定服务质量目标，明确服务标准，细化服务要求。

8.1.2 定期检查服务质量，并将检查结果纳入日常工作考核。工作考核关键绩效指标包括但不限于以下内容：
——代理服务：知识产权代理量、代理专利授权率或商标注册率、代理专利补正率、非正常专利代理量等；
——咨询服务：开展知识产权尽职调查或战略规划咨询客户数量、开展企业知识产权管理体系建设咨询客户数量、辅导政府知识产权项目客户数量及立项率等；
——运营服务：知识产权运营平台建设情况、收储或开放知识产权数量、完成专利许可、转让等交易数量、开展知识产权评估数量、知识产权质押融资额度等；

——法律服务：知识产权无效或诉讼案件代理量、专利无效请求成功率、知识产权侵权诉讼胜诉率、知识产权纠纷和解谈判有效支持率等；

——信息服务：知识产权数据库涵盖国别数量、数据库采购客户数量、定制化数据库开发数量、知识产权信息检索结果准确率、知识产权数据更新频次等。

8.1.3 工作考核关键绩效指标与竞争对手和本行业标杆的对比结果，在同行业中的水平，必要时包括细分领域的结果对比，以利于寻找改进机会。

8.1.4 每年度应至少进行 1 次自我服务评价或第三方评价。

8.2 服务评价

8.2.1 定期开展客户满意度调查，对满意度信息进行统计、分析、处理和评价。满意度调查范围应覆盖不同业务类型和客户群体。

8.2.2 建立投诉反馈机制，公示投诉受理和处理的方式（负责人/投诉电话等）、程序、结果和时长等，畅通投诉反馈渠道，及时处理服务对象所反映的问题等。

8.3 持续改进

8.3.1 定期统计并分析服务投诉、客户满意度等，总结服务中常见问题，持续改进服务质量。

8.3.2 持续改进服务评价方法，不断完善服务评价体系。

8.3.3 不断优化服务流程，完善服务内容，改进服务方式，提高工作效率。