

ICS 03.080.20

A16

DB32

江苏省地方标准

DB 32/ T 2823—2015

商标代理服务规范

Specification of trademark agency service

2015-09-10 发布

2015-11-10 实施

江苏省质量技术监督局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江苏省宁海商标事务所有限公司提出。

本标准起草单位：江苏省宁海商标事务所有限公司、南京市标准化研究院。

本标准主要起草人：曹静、季贇、汪洋、陈燕、张彩玲、夏滢。

商标代理服务规范

1 范围

本标准规定了商标代理服务的术语和定义、基本要求、服务流程、服务要求、服务评价、争议处理、改进。

本标准适用于商标代理机构（以下简称机构）提供的商标代理服务。

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/T17242 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

商标代理 trademark agency

商标代理机构接受委托人的委托，以委托人的名义办理商标注册申请或者其他商标事宜的活动。

3.2

商标代理机构 trademark agent institute

提供商标代理服务的组织。

3.3

商标代理人 trademark agent

在机构中从事商标代理服务的人员。

4 基本要求

4.1 服务原则

4.1.1 诚实信用

机构应遵守职业道德和相关法律法规，严守承诺，诚实守信。

4.1.2 尽责告知

机构应将代理过程中必要的信息主动、真实、准确、完整、及时地告知委托人。

4.1.3 授权委托

机构应在委托人授权的范围内办理商标代理的相关事宜。

4.1.4 对委托人负责

机构应对委托人负责，充分了解委托人需求，并按照其要求办理商标代理事宜。

4.1.5 保密

机构应为委托人保守商业秘密，未经委托人同意，不应将未经公开的信息泄露给其他机构和个人。

4.2 服务范围

4.2.1 机构应能提供商标法律咨询、注册申请、变更、续展、转让、异议、撤销、评审、商标许可使用合同备案等相关服务。

4.2.2 机构宜提供商标侵权投诉、相关法律诉讼、境外商标代理等服务。

4.3 服务条件

4.3.1 机构

4.3.1.1 机构应有合法资质并向商标行政主管部门报备。

4.3.1.2 机构应为商标代理人的稳定发展提供保障。

4.3.2 人员

4.3.2.1 商标代理人应掌握商标法律知识并熟悉商标代理流程，具备与岗位要求相适应的能力。

4.3.2.2 机构应至少有四名具有一年以上（其中两名具有三年以上）商标代理服务从业经验的商标代理人。

4.3.2.3 机构应定期组织商标代理人进行业务知识培训和业务技能考核。

4.3.2.4 提供涉外商标代理服务时，机构应配备能够熟练使用相关语种的服务人员。

4.3.3 场所

4.3.3.1 机构应有必要的经营场所和设施设备。

4.3.3.2 经营场所应能保障客户隐私及信息安全。

4.3.3.3 机构应在经营场所内显著位置明示价格表、服务流程等必要信息。

4.4 服务管理

4.4.1 组织管理

4.4.1.1 机构应建立健全各项规章制度，应建立质量管理体系并定期评审和持续改进。

4.4.1.2 机构应规范并完善服务流程。

4.4.1.3 机构应制定各类代理事宜文书范本。

4.4.2 档案管理

4.4.2.1 机构应对委托办理的各类事宜建立档案并编号，将代理委托书、往来函件等各类文件进行存档登记。

4.4.2.2 机构应根据代理事务的进展及时保存并更新业务档案，保证信息的及时性、完整性与连贯性。

4.4.3 信息管理

4.4.3.1 机构应建立信息管理系统，并对业务数据进行保护和备份。

4.4.3.2 机构应取得商标行政主管部门核发的“商标数字证书”，并能开展商标注册网上申请业务。

4.4.3.3 机构应使用专业的商标查询软件，可建立商标代理事务管理系统。

5 服务流程

商标代理服务应按附录A的流程办理。

6 服务要求

6.1 接待咨询

6.1.1 机构应安排商标代理人接待客户，并将咨询内容建档备案。

6.1.2 当机构不能接受客户委托时，应明确告知。

6.1.3 机构应在接受委托前对客户信息进行必要的核对。

6.2 委托确认

6.2.1 接受委托前，商标代理人应明确告知委托人代理服务收费、办理周期、具体要求等信息。

6.2.2 当委托人的需求与相关法律法规出现冲突时，机构应明确告知委托人，对利害关系进行解释说明，并与委托人协商解决方案。

6.2.3 形成委托意向后，机构与委托人签订商标代理委托书，并指定商标代理人处理委托事宜。

6.3 文件准备

6.3.1 商标代理人应指导并帮助委托人准备相关文件。

6.3.2 商标代理人应真实、完整地记录与委托人沟通的情况。

6.3.3 由商标代理人准备的相关文件应在约定时限内完成，并提交委托人审阅、修改和确认。

6.3.4 未在约定时间内完成文件准备时，商标代理人应及时主动与委托人沟通、确认，并修正工作时间节点。

6.4 报送跟踪

6.4.1 在文件报送前，机构应对文件进行复查。

6.4.2 商标代理人应定期跟踪代理事宜的进展，如发现商标初审公告、被驳回、被他人异议等情况，应在约定时间内通知委托人并做好记录。

6.4.3 对已核准注册的商标，如商标代理人发现被他人提出撤销申请、无效申请等情况，应在约定时间内通知客户，告知后续程序，提出处理建议。

6.4.4 商标代理人签收来文后，应按以下规范处理：

——签收不予受理通知书后，在约定时间内排除问题重新报送，当问题无法排除时，向委托人说明情况并协商解决方案；

——签收补正通知书后，按照通知书的要求补正并在规定的期限内报送；

——签收驳回通知、决定、裁定、判决书后，在约定时间内通知委托人，告知后续程序，提供解决方案，并持续跟进。

6.5 交付

收到受理通知书、注册证、证明等文件后，机构应在约定时间内通知委托人，根据委托人的要求交付文件并做好记录。

7 服务评价

7.1 评价分类

商标代理服务的评价分为内部评价和外部评价。

7.2 评价要求

7.2.1 机构应建立服务评价渠道，开展服务评价。

7.2.2 机构应制定评价制度，对评价频次、评价信息分析、评价结果跟踪、改进措施的验证等作出规定。

7.2.3 机构应保证服务评价的记录真实、准确。

7.3 评价方式

7.3.1 机构应通过召开质量会议、征集员工意见等方式收集内部评价信息。

7.3.2 机构应通过下列方式收集外部评价信息：

- 向客户发放调查问卷；
- 直接与客户沟通；
- 收集商标行政主管部门的评价；
- 收集媒体报道；
- 收集行业研究报告；
- 其他。

7.4 评价内容

机构应结合本标准第4章、第5章、第6章的要求制定评价内容。

8 争议处理

8.1 机构对客户投诉的受理和处理应符合 GB/T 17242 的要求。

8.2 机构应制定相应的纠纷处理规范，在发生纠纷时依法依规处理纠纷。

9 改进

9.1 机构应根据服务评价的结果采取相应的预防和整改措施。

9.2 机构应对预防和整改的有效性进行跟踪验证，保证相关措施及改进实施到位，并将预防和整改的措施形成制度，保持服务水平不断提升。

附录 A
(规范性附录)
商标代理服务流程

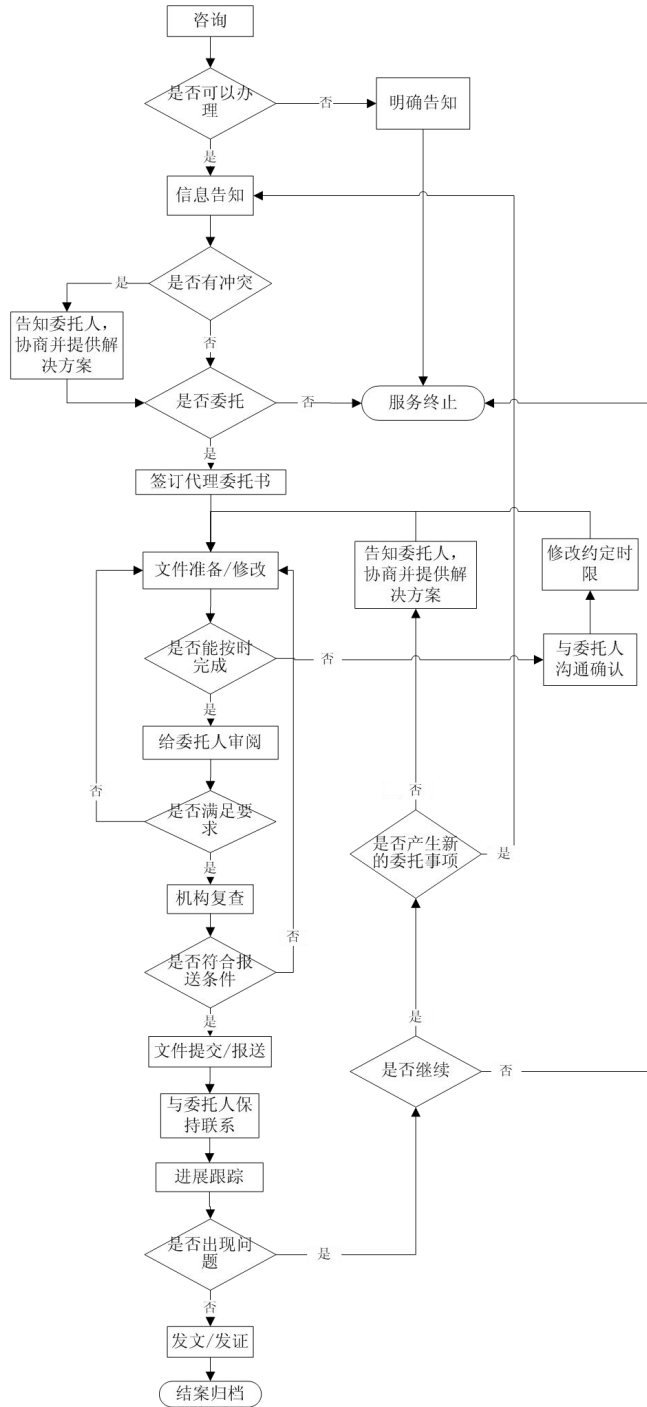


图 A.1 商标代理服务流程图