

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

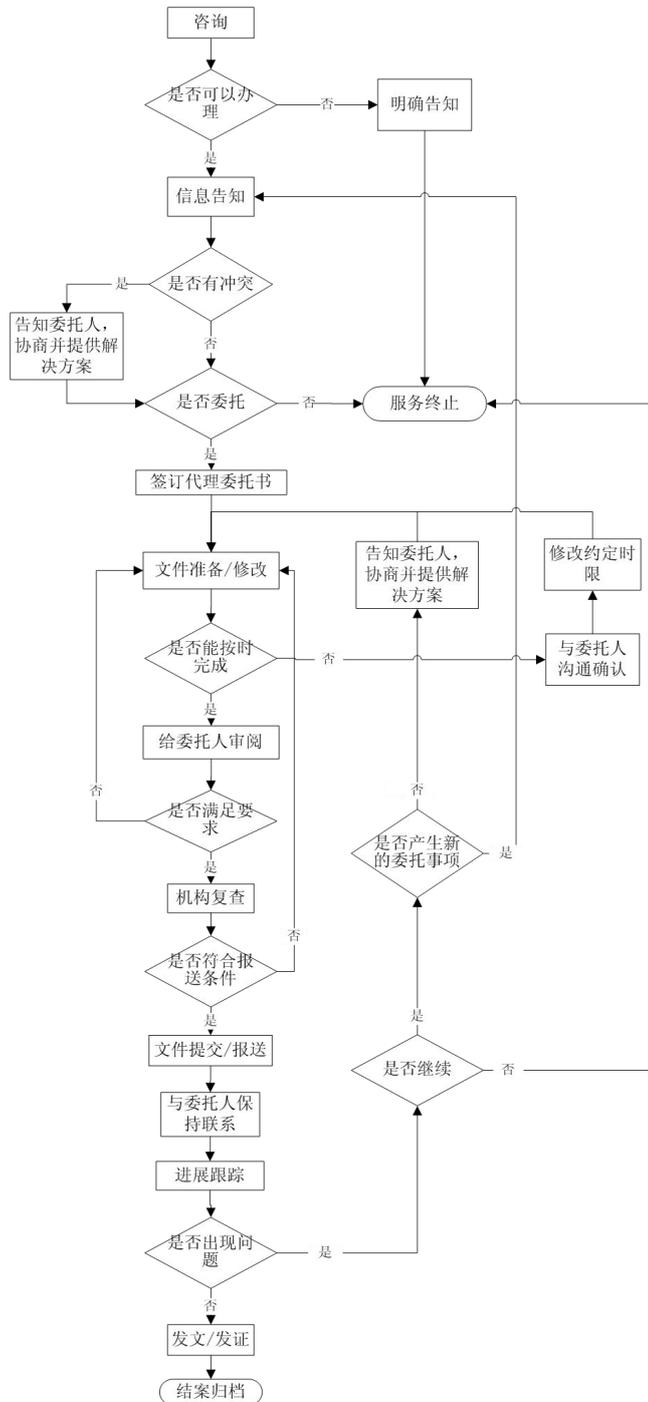


图 A.1 商标代理服务流程图