
专利代理机构服务规范（GBT34833-2017）

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家知识产权局提出。

本标准由全国知识管理标准化技术委员会 (SAC/TC554) 归口。

本标准起草单位：国家知识产权局、中华全国专利代理人协会、江苏省知识产权局、江苏省知识产权研究中心。

本标准主要起草人：贺化、宋建华、董琤、徐媛媛、丁惠玲、刘颖、金云翔、李姿、张文梅、支苏平、杨玉明、林柏楠、姜建成、张建成、龙传红、唐恒、宋东林、高永懿、朱正强、岳高峰。

引 言

专利代理机构是提供专利代理服务的主体，制定并实施专利代理机构服务规范对于提高专利代理机构管理能力、提升专利代理服务质量、规范专利代理服务市场秩序具有重要意义。

本标准指导专利代理机构规范开展专利代理服务，提出专利代理机构服务管理要求，促进专利法律的正确实施。通过实施本标准，实现专利代理机构管理体系化、服务规范化、发展持续化。

本标准是推荐性标准，专利代理机构可根据具体情况对自身管理做出适度调整，实现有效管理，提供优质服务。

1 范围

本标准规定了专利代理机构的服务总则、管理要求、人力资源管理、机构信息管理、业务管理、服务要求、服务评价与改进的内容。

本标准适用于专利代理机构服务的管理，也可用于外部组织对专利代理机构服务的评价或认证。

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/T19038 顾客满意测评模拟和方法指南 GB/T19039 顾客满意测评通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 专利代理 patentservice

专利代理机构接受委托，办理专利申请、专利复审、宣告专利权无效、专利许可、专利转让以及其他专利事务的行为。

注：“专利代理”见《专利代理条例》。

3.2 专利代理机构 patentagency

依法设立，取得专利代理执业许可，办理专利代理业务的服务机构。

注：“专利代理机构”见《专利代理条例》。

3.3 专利代理人 patentagent

依法取得资质，在专利代理机构从事专利代理业务的执业人员。

3.4 委托人 client

委托专利代理机构办理专利代理业务的自然人、法人或其他组织。

4 总则

4.1 服务科技创新

专利代理机构应运用法律和技术服务专长，提供专利代理服务，促进专利的创造、运用、保护和管理，充分实现科技创新价值。

4.2 依法诚信执业

专利代理机构应遵守法律法规，恪守职业道德与执业纪律，履行告知义务，保守委托人秘密，在委托权限内尽职尽责，勤勉敬业，维护委托人的合法权益。

4.3 规范机构管理

专利代理机构应严格内部管理，规范开展服务，提升服务水平，提高服务质量，实现持续发展。

5 管理要求

5.1 总体要求

专利代理机构应建立健全管理制度，明确管理职责，完善决策、执行和监督机制，保障专利代理机构合法、有序运行。

5.2 股东会或合伙人会议

专利代理机构应召集股东会或合伙人会议，对机构重大事务进行讨论，并有会议记录：

- a) 修改和解释章程或合伙协议；
- b) 变更股东或合伙人；
- c) 决定股权变更或退伙的处置方案；
- d) 决定机构合并、分立、解散、清算或组织形式变更；
- e) 制定机构人事、财务、业务、评价、监督与反馈等管理制度
- f) 决定机构的其他重大事务。

6 人力资源管理

6.1 人员聘用

专利代理机构应具有聘用、解聘专利代理人、流程管理人员、客服人员等从业人员的制度。专利代理机构应与从业人员签订劳动合同，合同的内容应当合法、公平、明确、完整。

6.2 人员管理

6.2.1 基本要求

专利代理机构应通过建立制度、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。

6.2.2 人员实习

专利代理机构应建立专利代理实人员管理制度，明确对拟首次申领专利代理人执业证的实习人员的指导要求，建立和保持实习备案记录。

6.2.3 人员培训

专利代理机构应建立培训制度，制定和实施培训计划，保持培训记录。对于专利代理人的培训应包括相关法律法规和国家政策、职业道德和执业纪律、业务规范等。专利代理机构应安排专利代理人参加行业的执业培训。

6.2.4 人员考核

专利代理机构应建立人员考核评价制度，确定考核评价标准、程序和要求，建立考核评价档案。

6.3 人员离职

专利代理机构应建立离职制度，妥善办理人员离职事务，确保机构和人员的合法权益，维持机构运行良好。专利代理机构应督促离职专利代理人妥善处理尚未办结案件、对已经办结的案件但可能存在后续事项的做出合理安排，并办理相关的交接手续和离职手续。专利代理机构应及时办理专利代理人执业证注销手续。

7 机构信息管理

7.1 机构信息明示

专利代理机构应在服务场所或其网站明示下列信息：

- a) 营业执照；
- b) 专利代理机构注册证；
- c) 专利代理人信息；
- d) 其他依法应予以明示的信息。

7.2 信息变更管理

专利代理机构(包括分支机构)名称、地址、联系方式、机构存续状态等信息发生变化时,应做到:

- a) 及时向相关部门办理变更手续;
- b) 及时将变更信息告知委托人。

8 业务管理

8.1 档案管理

专利代理机构应建立档案管理制度,至少包括:

- a) 建档规则,明确案卷管理,便于业务文件的存放;
- b) 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;
- c) 文件保存规则,明确保存方式、期限;
- d) 文件销毁规则,明确销毁方式。

8.2 流程管理

专利代理机构应建立业务流程管理制度,使用专利电子申请系统或工具,实现流程管理信息化:

- a) 根据专利申请、专利复审、宣告专利权无效、专利法律纠纷等不同代理业务建立业务流程,设置相应流程岗位;
- b) 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;
- c) 建立业务时限管理,包括时限的建立、提醒、监督、销核制度;
- d) 跟踪和监控业务处理过程;

e) 明确业务终止的规则和程序。

8.3 保密管理

专利代理机构应建立保密制度，至少包括：

- a) 保密内容、保密措施、保密责任、保密期限及补救措施；
- b) 与从业人员签订保密协议；
- c) 实施保密制度的设备和设施。

8.4 质量管理

专利代理机构应建立服务质量管理制度，至少包括：

- a) 建立业务文件提交前的复核机制；
- b) 建立业务文件的署名责任制；
- c) 建立专利代理业务的定期抽查机制，保存并通报抽查记录；
- d) 建立业务研讨机制。

8.5 印章和电子系统权限管理

专利代理机构应建立印章和电子系统权限管理制度：

- a) 明确印章保管、使用的权限和程序；
- b) 明确对国家知识产权局专利代理管理系统、专利电子申请系统用户权限的使用和管理。

9 服务要求

9.1 服务原则

9.1.1 遵守法律法规

9.1.2 在委托权限内代理

专利代理机构应在委托人委托权限内办理委托事务。没有委托人的指示或授权，不得作出对委托人权利有实质性影响的意思表示，紧急情况下作出的对委托人有利的意思表示除外。

9.1.3 保密

专利代理机构及其从业人员对委托人的基本信息、技术信息、经营信息负有保密责任，除法律规定应披露、委托人要求或同意披露以及通过其他途径业已披露以外，不得公开。

9.1.4 利益冲突排查

专利代理机构应避免利益冲突，对委托事项进行利益冲突排查，如同一专利代理机构或其关联机构不得就同一专利申请或者专利权的事务对有利益冲突的双方或者多方当事人提供专利代理服务。

9.1.5 职业风险控制

专利代理机构应办理专利代理职业责任保险，加强职业风险防控。

9.2 业务办理

专利代理机构开展专利代理业务应做到：

- a) 根据委托人提供的业务素材，建立案卷；
- b) 根据业务种类与业务目标的不同，研究业务素材；
- c) 根据委托事项、业务素材，收集树料、起草撰写或翻译审校业务文件；
- d) 按规定时限提交业务文件，完成归档；
- e) 提交业务文件后，做好后续时限监控；
- f) 在业务办理过程中，保持与委托人沟通，明确委托人需配合的事项，及时确认收到委托人提交的树料；
- g) 按照法律法规的规定及委托人的指示参加会晤、口审、庭审等法律活动；
- h) 委托关系变更时，前专利代理机构应对后续流程的顺利进行给予必要的配合。

9.3 业务信息与通知

9.3.1 信息明示

专利代理机构提供专利代理服务时，应向委托人至少明示以下信息：

- a) 承办业务的专利代理人信息；
- b) 收费标准；
- c) 服务流程和需办理的手续；
- d) 办理委托乎续中应当注意的事项；
- e) 需要委托人配合完成的事项。

9.3.2 告知与送达

专利代理机构在服务过程中应将以下信息和文件及时告知或送达委托人：

- a) 代委托人准备的文件；
- c) 代委托人接收的官方文件及法律文书
- d) 案件处理的法律意见与法律依据。

9.4 服务关系建立、变更与终止

9.4.1 委托服务关系建立

专利代理机构应通过合同约定等方式与委托人建立委托服务关系，明确委托事项。

9.4.2 委托服务事项变更

专利代理机构应建立委托服务事项变更程序，形成变更记录：

- a) 与委托人协商确认变更委托服务事项，必要时签署变更协议；
- b) 办理法律法规规定的手续；
- c) 专利代理机构认为需要变更委托服务事项的，应及时告知委托人。

9.4.3 委托服务关系终止

专利代理机构应建立委托服务关系终止程序，形成终止过程记录：

- a) 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
- b) 协议终止委托服务关系的，应协助委托人办理必要手续。

10 服务评价与改进

10.1 委托人评价

10.1.1 专利代理机构应建立委托人满意度评价制度，明确委托人满意度评价标准。可根据 GB/T19038、GB/T19039 规定的方法对机构服务人员、服务过程、服务质量等指标开展评价，也可定期自行收集、整理和分析委托人评价或反馈意见，并形成报告。

10.1.2 专利代理机构应建立委托人投诉处理制度，认真处理投诉意见，记录投诉处理过程和结果，及时将处理结果反馈投诉人。

10.2 自我评价

专利代理机构应建立自我评价制度，对自身服务质量进行定期自我评价，包括对资源、能力、水平的适应性和有效性评价，对评价结果进行统计分析。

10.3 服务改进

专利代理机构应完善服务质量管理，结合委托人评价和自我评价的结果，提出改进服务管理的措施，持续改进服务质量：

- a) 对服务中出现的不符合项，采取纠正措施；
- b) 定期召开评审会议，对服务管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。