|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.140 |
| CCS | A16 |

|  |
| --- |
| 61 |

陕西省地方标准

DB 61 xxxx—xxxx

商标代理服务规范

03

Specification of trademark agency service

（征求意见稿）

20xx - xx - xx发布

20xx - xx - xx实施

陕西省市场监督管理局  发布

目次

[1 范围 3](#_Toc19420)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc6519)

[3 术语和定义 3](#_Toc14221)

[4 基本要求 3](#_Toc650)

[5 服务质量要求 4](#_Toc30010)

[6 服务流程 4](#_Toc28852)

[7 执业规范 5](#_Toc12378)

[8 信息管理 6](#_Toc22077)

[9 争议处理 6](#_Toc24183)

[10 评价与改进 6](#_Toc2212)

[11 监督管理 6](#_Toc7465)

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。

本文件由陕西省知识产权局提出并归口。

本文件起草单位：陕西华林商标事务有限公司、西安市商标事务所有限公司、陕西智扬知识产权代理有限公司。

本文件主要起草人：

本文件首次发布。

联系信息：

单位：陕西华林商标事务有限公司

电话：029-85590030

地址：西安市雁塔区丈八一路旺都D座7层

邮编：710061

商标代理服务规范

* 1. 范围

本文件规定了商标代理服务的基本要求、服务质量要求、服务流程、执业规范、信息管理、争议处理、评价与改进和监督管理。

本文件适用于商标代理机构的商标代理服务。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

商标代理

接受委托人的委托，以委托人的名义办理商标注册申请、商标评审或者其他商标事宜。

商标代理机构

经市场主体登记机关依法登记从事商标代理业务的服务机构和从事商标代理业务的律师事务所。

商标代理从业人员

包括商标代理机构的负责人，以及受商标代理机构指派承办商标代理业务的本机构工作人员。

* 1. 基本要求
     1. 服务原则

商标代理服务应遵循诚实信用原则、明确告知原则和保密原则。

* + 1. 服务范围

商标代理服务范围包括：

1. 商标注册申请；
2. 商标变更、续展、转让、注销；
3. 商标异议；
4. 商标撤销、无效宣告；
5. 商标复审、商标纠纷的处理；
6. 其他商标事宜。
   * 1. 服务条件

商标代理机构

1. 商标代理机构应向国家知识产权局备案。
2. 商标代理机构应明确商标代理从业人员的任职条件，并采取适当措施，确保人员满足相应条件。
3. 商标代理机构应加强对本机构商标代理从业人员的职业道德和职业纪律教育，组织开展业务学习，必要时，为其参加业务培训和继续教育提供条件。

商标代理从业人员

依法向国家知识产权局备案。具有良好的信用状况，熟悉商标相关法律知识，具备与岗位要求相适应的能力。

基础设施

应提供并维护所需的基础设施，以确保商标代理业务的开展。基础设施包括：

1. 软硬件设备，如商标代理服务软件、数据库、计算机和网络设施等。
2. 办公场所。

管理制度

应建立健全质量管理、利益冲突审查、恶意申请筛查、投诉处理、保密管理、人员管理、财务管理、档案管理等管理制度，明确商标代理工作流程、各环节工作标准、责任制度和业务质量考核制度。

* 1. 服务质量要求
     1. 明确告知

商标代理机构应满足如下明确告知的基本要求：

1. 接受委托前，应明确告知委托人所委托商标业务的办理流程、办理时限、代理费用和法律风险等信息；

b）跟踪商标代理业务进展，须明确告知的信息应及时告知委托人。

* + 1. 时限管理

商标代理从业人员应在法律规定以及合同约定的时限内完成商标业务有关工作，收到的有关委托商标业务的官方文件及时送交委托人。

* + 1. 文件规范

商标业务文件兼具法律性和技术性，应满足如下基本要求：

1. 准确性：申报内容准确，符合委托人的委托目的；拟写文件适用法条正确；
2. 规范性：商标业务文件需符合商标法及其实施条例的有关规定；
3. 完整性：商标业务文件和委托人主体资格证明文件应确保完整无缺。
   * 1. 档案管理

应建立档案管理制度，对所承办的业务案卷和有关文件及时归档，妥善保管，记录应当真实、准确、完整，对客户涉密信息采取保密措施。

* 1. 服务流程
     1. 总则

商标代理服务流程包括业务沟通、委托代理、业务办理、业务复核、建立档案、业务跟踪、业务反馈、后续服务等环节。

* + 1. 业务沟通

在接受委托前，应对委托人信息进行必要的核对，并进行利益冲突审查；

商标代理从业人员应与委托人进行充分沟通，明确委托人诉求。

* + 1. 委托代理

对委托人委托的商标业务进行必要查询，查询结果明确告知委托人；

委托人确认就商标代理事项委托商标代理机构后，商标代理机构应当与委托人以书面形式签订商标代理委托合同，依法约定双方的权利义务以及其他事项。

* + 1. 业务办理

依据法律法规及主管部门要求准备商标业务所需文件。商标业务文件应经委托人确认。商标业务文件上报前应对商标业务文件进行复核，确保信息准确无误。必要时，应留存业务相关原件备查。

* + 1. 建立档案

商标代理机构接受委托后，应建立业务档案，将委托代理合同、业务文件等资料进行存档，保证业务档案的完整性，并根据业务的进展变化情况更新业务状态和存档文件。

* + 1. 业务跟踪

建立商标业务跟踪机制，跟进商标业务进展。

* + 1. 业务反馈

应在代理商标业务过程中将业务进展情况明确、及时告知委托人，收到的各种官方来文及时送达委托人或通知委托人领取。

* + 1. 后续服务

依据不同业务，商标代理机构可提供不同的后续服务。

* 1. 执业规范
     1. 商标代理机构应遵循诚实信用原则，恪守职业道德，规范从业，提升商标代理服务质量，维护委托人的合法权益和商标代理市场正常秩序；
     2. 依法接受委托开展商标代理业务，不得超越客户委托权限和利用委托关系从事与客户所委托事务无关的活动；
     3. 商标代理机构及其商标代理从业人员应保守在代理过程中知悉的委托人的商业秘密，严禁泄露、剽窃、利用客户的商业秘密，擅自将未经公开的代理事项泄露给其他组织或个人，损害委托人的合法权益。
     4. 商标代理机构不得与第三方串通，损害委托人的合法权益。
     5. 商标代理机构在办理商标事宜时不得隐瞒事实，弄虚作假，伪造、变造或者使用伪造、变造的法律文件、印章、签字，不得以夸大、虚假宣传等方式误导委托人或以欺诈手段骗取委托人钱财。
     6. 商标代理机构之间应相互尊重，公平竞争，不得以以下行为之一诋毁其他商标代理机构或以其他不正当手段扰乱商标代理市场秩序：

1. 故意诋毁、诽谤或贬损其他商标代理机构及其商标代理人的信誉和声誉；
2. 与其他商标代理机构串通或恶意压低商标代理服务价格；
3. 无正当理由，以低于同地区同行业成本价为条件争揽业务；
4. 以谎称有他人抢注商标等方式进行欺诈招徕业务；
5. 以虚假宣传、引人误解或者商业贿赂等方式招徕业务；
6. 在同一商标业务中接受有利益冲突的双方当事人委托；
7. 故意在委托人与其代理的商标代理机构之间制造纠纷；
8. 向委托人明示或暗示代理人或者商标代理机构与司法机关、政府机关、社会团体及其工作人员具有特殊关系，争揽业务；
9. 就商标业务服务结果作出虚假承诺：
10. 明示或暗示可以帮助当事人达到不正当目的，或以不正当的方式、手段达到当事人目的；
11. 虚构事实向主管部门举报其他商标代理机构的；
12. 其他损害同行利益的行为。
    1. 信息管理
       1. 应重视和推进信息化系统建设，保证必要的硬件设备和网络设备；
       2. 应建立与国家商标行政管理部门业务数字化平台的对接；
       3. 应采用相关商标数据库平台，根据业务需求，为委托人提供商标查询、监控、统计及分析等服务；
       4. 有条件时，可采用商标管理软件，建立包括申请管理、档案管理等功能的商标业务管理云平台；
       5. 应对业务信息及时进行备份，保障委托人信息的安全性、委托事项的完整性、准确性。
    2. 争议处理

应建立争议处理机制，在处理纠纷时，评估通过协商、调解、仲裁、诉讼等不同方式对商标代理机构的影响，选取适宜的争议解决方式。

* 1. 评价与改进
     1. 应建立评价机制，定期开展内部评价或外部评价。
     2. 根据评价结果，持续改进商标代理服务质量。
  2. 监督管理
     1. 应积极履行管理职责，建立健全监督管理机制，规范本机构商标代理从业人员执业行为，对本机构商标代理从业人员遵守法律法规、行业规范等情况进行监督。
     2. 应建立客户跟踪机制和投诉处理机制，公布业务查询和投诉渠道，及时跟踪客户反馈，合理处理投诉事宜。