

DB2102

大 连 市 地 方 标 准

DB2102/T XXXXX—XXXX

商标代理服务规范

Trademark agency service specifications

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

大连市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
商标代理服务规范	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 商标代理.....	1
3.2 商标代理机构.....	1
3.3 商标业务受理窗口.....	1
3.4 商标代理人.....	1
4 基本要求	1
4.1 商标代理机构.....	1
4.2 商标代理人.....	2
5 服务范围	2
6 服务流程	3
6.1 流程概述.....	3
6.2 接待咨询.....	3
6.3 委托确认.....	3
6.4 签订合同.....	3
6.5 案件处理.....	3
6.6 报送跟踪.....	3
6.7 档案管理.....	3
7 服务要求	3
7.1 及时告知.....	4
7.2 文件要求.....	4
7.3 商标代理沟通.....	4
7.4 商标复核.....	4
8 执业要求	4
9 服务评价	5
9.1 评价分类.....	5
9.2 评价要求.....	5
9.3 评价方式.....	5
10 服务改进	5
附 录 A（资料性） 商标代理服务流程图.....	6

前 言

本文件是按照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。

本文件由大连市知识产权局提出并归口。

本文件起草单位：大连东方专利代理有限责任公司、大连标准认证研究院有限公司。

本文件主要起草人：李馨、李步丹、马秀萍、徐慧、李婷婷、王文靖。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电、来函等方式进行反馈，有关单位将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：大连市知识产权局，大连市沙河口区中山路381号，联系电话：0411-84312999。

文件起草单位通讯地址：大连东方专利代理有限责任公司，大连市西岗区黄河路263号，联系电话：0411-84979981-827。

商标代理服务规范

1 范围

本文件规定了商标代理机构（以下简称“机构”）从事商标代理的基本要求、服务范围、服务流程、服务要求、执业要求、服务评价、服务改进。

本文件适用于商标代理机构提供的商标代理服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 以下术语和定义适应于本文件。

3.1

商标代理 trademark agency

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 agency institute

经市场监督管理局登记或司法机关许可，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。

3.3

商标业务受理窗口 trademark-related services accepting window

经国家知识产权局商标局委托，由地方承担知识产权管理或服务职能的部门或机构设立运行的商标业务受理窗口。

3.4

商标代理人 trademark attorney

在代理机构中，从事商标代理服务的从业人员。

4 基本要求

4.1 商标代理机构

- 4.1.1 从事商标代理业务的服务机构应依法登记或许可设立，并经过国家知识产权局备案从事商标代理业务。
- 4.1.2 机构应具有适合开展商标代理服务所需的经营场所、网络环境、硬件设备、系统软件、商标数据库等相关办公基础设施，包括但不限于电脑、打印机等。
- 4.1.3 机构应具有保障客户隐私及信息安全的能力。
- 4.1.4 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。
- 4.1.5 机构应具有三名或三名以上的商标代理人。
- 4.1.6 机构应与商标代理人签订劳动合同或聘用协议。
- 4.1.7 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
- a) 商标法和商标法实施条例培训及考核；
 - b) 商标审查审理指南培训及考核；
 - c) 商标代理其他规范（规定）培训及考核；
- 4.1.8 商标业务受理窗口工作要求
- a) 窗口名称、牌匾使用规范，悬挂明显标识，公示业务范围；
 - b) 按要求设置窗口岗位及配备工作人员，窗口至少配备2名工作人员，设“商标受理”和“商标咨询”两个岗位，并明确标示；
 - c) 窗口工作设施齐备，工作人员具备商标申请受理相关业务知识，熟练操作商标申请网上申报系统；
 - d) 依法依规完成商标申请受理、咨询、代发纸质商标注册证及商标局委托的相关工作；
 - e) 窗口工作人员应当廉洁自律，文明服务；不能泄漏或越权使用未公开的商标数据或信息，牟取不当利益。

4.2 商标代理人

应具备如下资质条件

- a) 应具备大学专科或以上学历。
- b) 应具备2年或2年以上商标代理工作经验。
- c) 应具备商标法律法规相关知识。
- d) 应具备商标代理服务流程业务知识。

5 服务范围

- 5.1 商标代理注册、变更、续展、转让、补证、专用权质权登记、许可备案、注销、异议及其答辩、连续三年停止使用撤销及其答辩、撤销成为商品/服务通用名称注册商标的申请及其答辩等商标申请事宜。
- 5.2 商标代理驳回复审、连续三年停止使用撤销复审及其答辩、不予注册复审及其答辩、宣告无效申请及其答辩、宣告无效复审等商标评审事宜。
- 5.3 商标境外代理注册及马德里国际注册等相关事宜。
- 5.4 商标代理行政复议和诉讼。
- 5.5 商标代理纠纷调解、行政投诉，根据有关规定参与诉讼。
- 5.6 商标查询、监控、调研、布局、策划、分析、侵权及风险评估等。
- 5.7 商标侵权投诉及相关法律诉讼事宜。
- 5.8 其他商标代理相关服务事项。

6 服务流程

6.1 流程概述

商标代理服务流程包括接待咨询、委托确认、签订合同、建立档案、商标处理、报送跟踪、档案保存七个环节。流程图参见附录 A。

6.2 接待咨询

- 6.2.1 机构应安排商标代理人接待客户，并在接受委托前对客户信息进行核对。
- 6.2.2 商标代理人应明确告知委托人代理服务的收费标准、办理周期及其他具体要求等信息。
- 6.2.3 机构不能接受客户委托时，应明确告知。

6.3 委托确认

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。

6.4 签订合同

委托人确认商标代理服务后，机构与委托人签订商标代理服务合同，并确定商标代理具体事项，包括代理范围、代理内容、代理权限，费用标准以及双方的权利义务，争议解决方式等。

6.5 案件处理

商标代理人应严格遵守法律法规及国家知识产权局商标申请的要求，认真编制、审核各类申请文件，并按时提交国家知识产权局。

6.6 报送跟踪

- 6.6.1 文件报送前，机构应对文件进行复查。
- 6.6.2 商标代理人应定期跟踪商标申请的进展，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。
- 6.6.3 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。
- 6.6.4 商标代理人收到国家知识产权局往来文件后，应按要求处理
 - a) 签收不予受理通知书后，应在规定时间内排除问题重新报送；当问题无法排除时，应向委托人说明情况并协商解决方案；
 - b) 签收补正通知书后，应按通知书的要求补正，并在规定的期限内报送国家知识产权局；
 - c) 签收驳回通知、决定、裁定、判决文书后，应在规定时间内通知委托人，告知后续程序，并提供解决方案。

6.7 档案管理

机构接受委托后，应建立商标代理档案。将委托代理合同、商标材料与国家知识产权局往来文件等进行存档管理，并根据商标代理的进展变化更新商标代理状态。

7 服务要求

7.1 及时告知

接受委托前，机构应及时告知委托人以下事项：

- a) 应及时告知委托人机构的基本情况；
- b) 应及时告知委托人商标代理的办理流程、办理时限、费用标准和法律风险等所有事项；
- c) 应及时为委托人准备文件并及时送交；
- d) 应及时将来自国家知识产权局的文件送交委托人；
- f) 应及时将机构名称、地址变更和存续状况告知委托人。（适用机构因工商变更的信息告知）

7.2 文件要求

商标代理文件应具备如下基本要求：

- a) 指定申请商品/服务类别要准确，符合委托人的委托要求；
- b) 商标代理申请文件要规范，应符合商标法及其实施条例的规定；
- c) 商标代理申请文件和委托人主体资格证明材料要完整。

7.3 商标代理沟通

7.3.1 商标代理出现异议、撤销、驳回复审、异议复审、撤销复审、宣告无效、侵权投诉等情况时，商标代理人应与委托人充分、详实的沟通。

7.3.2 商标代理人应明确委托人诉求，协助委托人对商标进行详尽调查，协助委托人收集商标证据，杜绝弄虚作假。

7.4 商标复核

机构应建立正规的商标复核机制。

8 执业要求

8.1 机构应依法接受委托人商标代理业务，不能超越委托人权限范围，利用委托关系从事与商标代理服务无关的活动。

8.2 机构及商标代理人应严格保守客户的商业秘密，不能泄露、剽窃、利用客户的商业秘密；不能擅自把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。

8.3 机构不能与第三方串通，损害委托人的合法权益。

8.4 机构应严格执行商标代理服务收费标准。

8.5 机构不能隐瞒事实，弄虚作假，伪造、变造或者使用伪造、变造的法律文件、印章、签名；不能以夸大、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。

8.6 机构与机构之间应相互尊重，公平竞争，应保证商标代理市场秩序，不能出现以下事项：

- a) 故意诋毁、诽谤或贬损其他机构及商标代理人的信誉和声誉；
- b) 机构与机构之间，串通抬高或者压低收费标准；
- c) 无正当理由，以低于同地区同行业成本价为条件争揽业务；
- d) 不正当获取其他机构收费标准或服务条件；
- e) 谎称他人抢注商标等方式欺诈、招揽业务；
- f) 虚假宣传、误导他人或者商业贿赂等方式招揽业务；
- g) 同一商标代理中接受有利益冲突的双方当事人委托；
- h) 在委托人与其他机构之间制造纠纷，利用时间差抢先通知委托人有关商标申请进展；

- i) 向委托人明示或暗示商标代理人或机构与司法机关、政府机关、社会团体等具有特殊关系而争揽业务；
- j) 商标代理服务结果作出虚假承诺的达到不正当目的；
- k) 明示或暗示可以帮助委托人达到不正当目的，或以不正当的方式和手段达到当事人目的；
- l) 其他损害同行利益的行为。

9 服务评价

9.1 评价分类

商标代理服务评价分为内部评价和外部评价。

9.2 评价要求

- 9.2.1 机构应建立服务评价渠道，开展服务评价。
- 9.2.2 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、改进措施等作出规定。
- 9.2.3 机构应保证服务评价的记录真实、准确。

9.3 评价方式

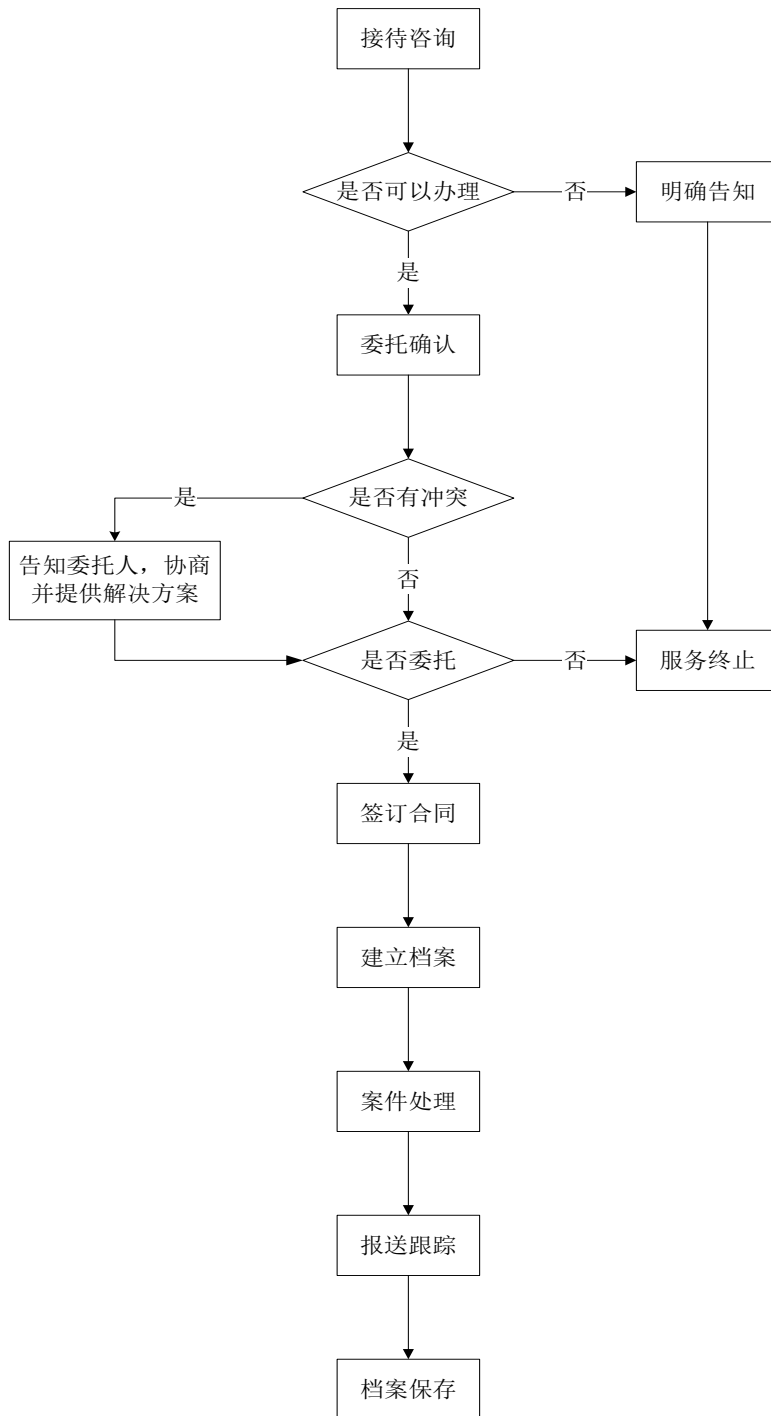
- 9.3.1 机构应通过召开质量会议、征集员工意见等方式收集内部评价信息。
- 9.3.2 机构应通过以下方式收集外部评价信息
 - a) 向客户发放调查问卷；
 - b) 直接与客户沟通；
 - c) 其他。

10 服务改进

机构应根据服务评价的结果采取相应的预防和整改措施。

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
(资料性)
商标代理服务流程图



图A.1 商标代理服务流程图