



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXX — 20XX

## 知识产权分析评议服务 服务规范

Intellectual property information analysis and appraising service - Service  
specification  
(征求意见稿)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局

中国国家标准化管理委员会

发布



# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务提供者 .....	2
4.1 资质要求 .....	2
4.2 实施保障 .....	2
4.3 人力资源 .....	2
4.4 服务能力 .....	2
5 服务人员 .....	2
5.1 服务团队 .....	2
5.2 项目管理人员 .....	2
5.3 信息采集人员 .....	3
5.4 分析评议人员 .....	3
5.5 商务联络人员 .....	4
5.6 质量控制人员 .....	4
6 服务管理 .....	4
6.1 服务信息管理 .....	4
6.2 服务协议管理 .....	5
6.3 顾客信息管理 .....	5
6.4 服务沟通管理 .....	5
7 服务实施 .....	6
7.1 咨询分析阶段 .....	6
7.2 协议订立阶段 .....	6
7.3 项目启动阶段 .....	6
7.4 项目实施阶段 .....	6
7.5 成果交付阶段 .....	8
8 服务评价与改进 .....	8
8.1 服务评价 .....	8
8.2 服务提升 .....	8
附录 A（资料性附录）知识产权分析评议服务协议范本 .....	9

国家标准征求意见稿，违者必究

## 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。

本标准由全国服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：暂略。

本标准主要起草人：暂略。

本材料仅供国家标准征求意见使用，违者必究



# 知识产权分析评议服务 服务规范

## 1 范围

本标准规定了知识产权分析评议服务的基本术语、服务提供者、服务人员、服务管理、服务实施、服务评价与改进等。

本标准适用于知识产权分析评议服务的管理与实施。

## 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，仅所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/Z 28828 《信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

知识产权分析评议 Intellectual property information analysis and appraising

对经济科技活动中的知识产权竞争态势进行综合分析，评估、核查、论证活动中的知识产权风险、知识产权资产的品质价值及处置方式的合理性、技术创新的可行性等内容，提出对策建议的活动。

### 3.2

知识产权分析评议服务 Intellectual property information analysis and appraising service

由第三方机构实施的以提供知识产权分析评议（3.1）为核心的一系列活动与过程。

### 3.3

知识产权分析评议服务提供者 Intellectual property information analysis and appraising service provider

提供知识产权分析评议服务（3.2）的机构。

### 3.4

服务团队 Intellectual property information analysis and appraising service team

受雇于知识产权分析评议服务提供者（3.3），实施知识产权分析评议服务（3.2）项目的服务人员集合。



## 4 服务提供者

### 4.1 资质要求

4.1.1 知识产权分析评议服务提供者（以下简称“服务提供者”）应具有独立企业法人资格。

4.1.2 服务提供者应建立完善的管理制度并有效运行。

### 4.2 实施保障

4.2.1 服务提供者应具有独立的服务场所与设施。

4.2.2 服务提供者应具有满足知识产权分析评议服务实施需求的数据库和分析工具。

注：数据库包括中国、美国、日本、英国、德国、法国、瑞士、韩国，以及欧洲专利局、WIPO的专利数据。

### 4.3 人力资源

4.3.1 服务提供者应聘用满足本标准第5章要求的服务人员；

4.3.2 服务提供者所聘用的专职人员与兼职人员的比例应高于或等于1: 1。

### 4.4 服务能力

4.4.1 服务提供者应具备知识产权信息检索能力；

4.4.2 服务提供者应具备知识产权分析所需求的技术、法律和市场等方面的分析能力。

4.4.3 服务提供者应具备知识产权评议所需求的综合评估、核查、论证与提出对策建议等方面的能力。

## 5 服务人员

### 5.1 服务团队

5.1.1 服务提供者应根据具体的项目特点组建满足服务需求、专业领域对口的服务团队。

5.1.2 服务团队可包括项目管理人员、信息采集人员、分析评议人员、商务联络人员、质量控制人员等服务人员。

5.1.3 必要时，服务提供者可聘用兼职服务人员。

### 5.2 项目管理人员

5.2.1 项目管理人员应具备以下条件或能力：

- 熟悉知识产权分析评议服务业务，具有5年以上或者15项以上知识产权分析评议项目服务经验；
- 良好的顾客沟通能力，准确把握顾客对项目的需求；
- 良好的项目执行能力和团队沟通、组织、协调能力。

5.2.2 在服务实施过程中，项目管理人员应：

- 把握顾客需求、与顾客就服务项目进行沟通；



- 确定知识产权分析评议项目的工作内容；
- 配置项目所涉及的工作岗位及人员并制定项目实施计划；
- 组织、控制、推进服务项目以及交付服务成果；
- 制定项目考核标准并对团队成员进行绩效考核。

### 5.3 信息采集人员

#### 5.3.1 信息采集人员应具备以下条件或能力：

- 信息采集需要的知识产权信息及相关技术、法律、市场等信息的检索能力；
- 信息采集需要的中文及外文文献的阅读理解能力；
- 信息采集需要的数据加工和处理能力；
- 预防和解决信息采集过程中可能出现问题的能力，以及满足服务顺利交付的沟通能力。

#### 5.3.2 在服务实施过程中，信息采集人员应：

- 采集项目背景信息；
- 采集项目所需的知识产权信息；
- 采集项目所需的技术、法律、市场等方面的相关信息；
- 开展上述各类信息的处理与加工。

### 5.4 分析评议人员

#### 5.4.1 分析评议人员应具备以下条件或能力：

- 分析评议需要的中文及外文文献解读能力；
- 分析评议需要的对知识产权信息和技术、法律、市场等方面相关信息进行分析的能力；
- 分析评议需要的对经济科技活动中的知识产权风险、知识产权资产的品质价值及处置方式的合理性、技术创新的可行性等进行评估、评价、核查或论证的能力；
- 分析评议需要的提出技术、法律、市场等方面对策建议并撰写分析评议报告的能力；
- 预防、处理知识产权分析评议过程中可能出现问题的能力，以及满足服务顺利交付的沟通能力。

#### 5.4.2 开展技术分析评议的分析评议人员还应具备以下条件或能力：

- 满足项目需求的技术领域专业知识；
- 对项目相关技术领域的技术方案进行解读的能力；
- 结合各类信息分析判断技术发展重点、热点、难点、空白点和突破点等方面的能力；
- 基于信息分析和判断提出技术发展建议的能力。

#### 5.4.3 开展法律分析评议的分析评议人员还应具备以下条件或能力：

- 满足项目需求的法律专业知识；
- 了解项目涉及国别的相关法律环境，熟悉知识产权及其他相关法律制度；
- 依据法律制度和环境开展法律风险、合规性、有效保护措施等方面分析的能力；



——基于法律分析提出应对建议的能力。

#### 5.4.4 开展竞争态势分析评议的分析评议人员还应具备以下条件或能力：

- 满足项目需求的产业发展和市场分析专业知识；
- 熟练掌握态势分析、标杆分析、关联分析等竞争态势分析方法；
- 运用上述分析方法判断行业整体竞争态势、市场主体间竞争态势等方面的能力；
- 基于竞争态势判断结论提出策略建议的能力。

#### 5.4.5 在服务实施过程中，分析评议人员应：

- 从技术、法律、市场等角度对采集获得的各类信息进行分析；——基于信息分析，提供满足项目需求的评估、评价、核查或论证结论；
- 基于评估、评价、核查或论证结论，提供满足项目需求的对策建议方案。

### 5.5 商务联络人员

#### 5.5.1 商务联络人员应具备以下条件或能力：

- 良好的客户沟通能力，能够准确把握顾客对项目的需求；
- 良好的商务协调、组织能力，能够维持良好的客户关系。

#### 5.5.2 在服务实施过程中，商务联络人员应：

- 负责项目前期的客户需求联络；
- 负责协助项目过程中的各项商务事宜，例如合同、票据以及会晤等各项工作的筹备与组织；
- 负责项目成果交付后的客户跟进。

### 5.6 质量控制人员

#### 5.6.1 质量控制人员应具备以下条件或能力：

- 熟悉知识产权分析评议服务业务，具有5年以上或者15项以上知识产权分析评议项目服务经验；
- 熟悉质量审核节点选择、质量标准制定、质量评价办法等项目质量管理知识和业务；
- 良好的沟通和执行能力。

#### 5.6.2 在服务实施过程中，质量控制人员应：

- 负责确定项目的质量审核节点和质量标准；
- 负责在各个节点依据质量标准审核和评价项目质量；
- 负责依据项目质量审核和评价情况提出改进措施和建议；
- 协助项目管理人员进行绩效考核。

## 6 服务管理

### 6.1 服务信息管理

#### 6.1.1 服务提供者应向顾客提供真实、准确、完整的知识产权分析评议服务信息并及时更新。



### 6.1.2 服务信息主要包括：

- 服务提供者名称、资质；
- 经营范围、办公地点、联系人及联系方式；
- 可提供的服务内容与形式；
- 费用标准及说明；
- 知识产权分析评议服务流程等。

## 6.2 服务协议管理

6.2.1 服务提供者应与顾客订立书面协议，协议内容应包括服务内容、服务时间与地点、费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、保密要求、服务成果交付形式与数量等，参见附录A。

6.2.2 服务协议应体现公平、公正的原则，在双方平等自愿的前提下订立。

6.2.3 服务提供者应履行告知义务，提醒顾客注意协议中与顾客利益密切相关的内容，告知形式包括口头告知、书面告知、公示告知等。

## 6.3 顾客信息管理

### 6.3.1 顾客信息包括：

- 为保证服务顺利实施而获取的顾客单位或个人信息；
- 服务提供者在服务过程中所获取的顾客的知识产权信息、技术信息、商业秘密、管理信息等。

6.3.2 服务提供者对于顾客信息的管理，应符合 GB/Z 28828 的要求。

6.3.3 服务提供者应建立顾客信息管理制度，在顾客同意的前提下，收集、使用顾客信息，将所有顾客信息归档管理。

6.3.4 服务提供者应只获取满足服务需求的最少信息，不应获取超出服务需求的信息。

6.3.5 服务提供者应遵守保密义务，在未经顾客允许的情况下，不应泄露、出售或者非法向他人提供顾客信息。

## 6.4 服务沟通管理

6.4.1 服务提供者应为顾客提供便捷、畅通的沟通渠道，包括会议、电话、电子邮件、传真、网络等。

6.4.2 服务提供者应建立顾客诉求收集、问题反馈和项目回访等沟通管理机制，主动收集顾客诉求，对顾客提出的问题在2个工作日内进行回复，并及时处理，在问题处理完毕和项目结束后5个工作日回访。

6.4.3 服务提供者应记录沟通过程与内容，并归档管理。



## 7 服务实施

### 7.1 咨询分析阶段

7.1.1 服务提供者应了解顾客服务需求，明确顾客的预期目标、希望开展知识产权分析评议的时间等，形成项目初步建议方案。

7.1.2 项目初步建议方案通常包括初步服务团队、服务费用报价方案、项目实施周期和服务初步实施方案等。

### 7.2 协议订立阶段

服务提供者应就项目初步建议方案与顾客进行沟通，经顾客确认后订立书面服务协议。

### 7.3 项目启动阶段

#### 7.3.1 服务团队组建

7.3.1.1 服务提供者应根据项目的预期目标、业务领域、实施特点等，组建相匹配的服务团队，明确服务团队人员构成与任务。

7.3.1.2 服务提供者可以根据项目需要为服务团队引进必要的外部智力支撑。

示例：外部智力支撑包括第三方机构、行业专家等。

7.3.1.3 顾客应指定专人参与配合项目实施，为服务团队提供支撑。

7.3.1.4 服务团队应与顾客及外部智力支撑约定人员安排及协作方式。

#### 7.3.2 初步背景调研

服务团队应针对项目技术、法律及市场等方面的背景开展初步调研。

#### 7.3.3 实施方案细化

服务团队应在服务需求分析的基础上，细化、明确服务目标和时间计划，提出项目实施方案。

#### 7.3.4 项目启动会议

7.3.4.1 服务团队应组织召开项目启动会议，邀请顾客和外部智力支撑从科学性、有效性、针对性、可操作性、经济性等角度出发，对项目实施方案进行评估论证。

7.3.4.2 服务团队应在对项目实施方案评估论证的基础上，就相关内容与顾客及外部智力支撑进行交流，调整并确定项目实施方案。

### 7.4 项目实施阶段

#### 7.4.1 背景调研



服务团队应综合采用资料搜集、现场座谈、实地走访、问卷填写等多种调研形式，开展有针对性的深入调研，记录并向顾客及时反馈调研成果。

#### 7.4.2 分析评议模块确定

7.4.2.1 服务团队应根据项目实施方案，确定分析评议内容、实施方法与路径，选择分析模块。

7.4.2.2 分析模块可以包括技术分析、法律分析、市场分析等模块。

#### 7.4.3 数据检索

7.4.3.1 服务团队应根据选择的分析模块制定检索策略，与顾客沟通交流后确定检索要素、检索式等，必要时应与顾客共同商定技术分解表。

7.4.3.2 服务团队应根据确认后的检索策略、检索要素和检索式进行知识产权信息检索，与顾客沟通交流后根据反馈进行补充检索。

7.4.3.3 在完成数据检索后，服务团队应对检索结果进行查全率、查准率等方面的评估，经顾客确认后确定为最终检索结果。

注：最终检索结果的获得通常需经过多轮评估及补充检索。

#### 7.4.4 数据加工

7.4.4.1 服务团队应对最终检索结果进行除重、规范数据项等方面的预处理，将通过不同数据库所采集的数据转化为统一、可操作、易分析的数据格式，生成内容完整、形式规范的数据。

7.4.4.2 服务团队应根据选择的分析模块制定数据标引分类表并与顾客沟通交流，经顾客确认后实施数据标引，根据数据标引分类表，为数据加入不同的标识项，并与顾客沟通交流确认。

注：数据标引可分为常规字段标引和自定义字段标引。

7.4.4.3 服务团队应针对标引后的数据进行数据格式转换准确率、数据筛选全面率、数据标引与项目关联程度等方面的评估，经顾客确认后确定为最终标引结果。

#### 7.4.5 分析实施

7.4.5.1 服务团队应根据项目需求，选择、组配分析模块，采用科学恰当的分析方法与工具，围绕检索和加工后的数据进行定量和/或定性分析，形成分析结论。

7.4.5.2 服务团队应对分析结论进行核查并验证其科学性、合理性。

#### 7.4.6 评估建议

7.4.6.1 服务团队应在知识产权信息分析的基础上，针对知识产权风险、价值、真伪、技术发展方向判断、市场竞争策略等方面的内容开展评估、评价、核查与验证活动，得出真实、准确的评估结论，为顾客提出对策建议。

7.4.6.2 服务团队可从知识产权发展战略、知识产权管理制度、知识产权风险防控、知识产权纠纷应对解决、知识产权工作培训计划、技术发展方向、市场竞争策略等方面提出对策建议。



7.4.6.3 服务团队应核查并验证对策建议的建设性、指导性和可操作性。

#### 7.4.7 形成报告

7.4.7.1 服务团队应综合使用多种图表，并对图表进行描述，提取知识产权分析评议图表中的数据、趋势、比率等关键要素，综合采用多种统计分析方法，挖掘、解析其中蕴含的相关信息，全面直观地反映分析评议内容。

7.4.7.2 服务团队应形成知识产权分析评议报告，对分析评议结论和对策建议进行描述。

#### 7.5 成果交付阶段

##### 7.5.1 成果交付验收

7.5.1.1 服务提供者应按照服务协议为顾客提供服务成果，征求顾客意见并根据反馈调整优化。

7.5.1.2 服务成果通常包括分析评议报告、中间过程文件及服务协议中列明的其他成果物。

##### 7.5.2 召开项目验收会

顾客可根据服务协议召开项目验收会，完成服务成果评审验收。

#### 8 服务评价与改进

##### 8.1 服务评价

8.1.1 服务提供者应开展服务评价，建立服务评价管理机制，以多种方式定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

注1：来源包括顾客、行业管理者、媒体、服务团队等。

注2：信息收集方式包括直接与顾客沟通、向顾客发放调查问卷、委托专业调查机构、通过多渠道收集顾客投诉、收集媒体报道、接受来自消费者权益保护组织等第三方组织的相关信息等。

8.1.2 服务评价可依据本标准第4、5、6、7章有关内容，从服务提供者、服务人员、服务管理、服务实施等方面进行。

8.1.3 在评价活动中，可根据不同评价目标，对本标准相关要求组合、剪裁和细化，建立评价指标体系。

##### 8.2 服务提升

服务提供者应分析服务质量评价结果，确定改进目标，制定整改措施，持续改进，不断提高服务水平。



附录 A  
(资料性附录)  
知识产权分析评议服务协议范本

合同编号:

# 知识产权分析评议服务协议

项目名称: \_\_\_\_\_

委托方 (甲方): \_\_\_\_\_

受托方 (乙方): \_\_\_\_\_

签订时间: \_\_\_\_\_

签订地点: \_\_\_\_\_

有效期限: \_\_\_\_\_



委托方 (甲方): \_\_\_\_\_

住 所 地: \_\_\_\_\_

法定代表人: \_\_\_\_\_

项目联系人: \_\_\_\_\_

联系方式 \_\_\_\_\_

通讯地址: \_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_ 传 真: \_\_\_\_\_

电子信箱: \_\_\_\_\_

委托方 (乙方): \_\_\_\_\_

住 所 地: \_\_\_\_\_

法定代表人: \_\_\_\_\_

项目负责人: \_\_\_\_\_

联系方式 \_\_\_\_\_

通讯地址: \_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_ 传 真: \_\_\_\_\_

电子信箱: \_\_\_\_\_

本材料仅供国家标准征求意见稿使用，违者必究



本合同甲方委托乙方就\_\_\_\_\_项目进行知识产权分析评议服务，并支付相应的服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

**第一条** 甲方委托乙方进行知识产权分析评议服务的内容如下：

1. 服务目标：\_\_\_\_\_
2. 服务内容：\_\_\_\_\_
3. 服务方式：\_\_\_\_\_

**第二条** 乙方应按下列要求完成知识产权分析评议服务工作：

1. 知识产权分析评议服务地点：\_\_\_\_\_
2. 知识产权分析评议服务期限：\_\_\_\_\_
3. 知识产权分析评议服务进度：\_\_\_\_\_
4. 知识产权分析评议服务质量要求：\_\_\_\_\_

**第三条** 为保证乙方有效进行知识产权分析评议服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供背景资料：\_\_\_\_\_
2. 提供工作条件：\_\_\_\_\_
3. 其他：\_\_\_\_\_
4. 甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：  
\_\_\_\_\_

**第四条** 甲方从向乙方支付知识产权分析评议服务报酬，具体报酬和支付方式为：



1. 知识产权分析评议服务费总额为：\_\_\_\_\_；
2. 知识产权分析评议服务费由甲方\_\_\_\_\_支付乙方。

具体支付方式和时间如下：

\_\_\_\_\_。

乙方开户银行名称、地址和帐号为：

开户名称：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

帐号：\_\_\_\_\_

**第五条** 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

甲方：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：\_\_\_\_\_
2. 涉密人员范围：\_\_\_\_\_。
3. 保密期限：\_\_\_\_\_。
4. 泄密责任：\_\_\_\_\_。

乙方：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：\_\_\_\_\_
2. 涉密人员范围：\_\_\_\_\_。
3. 保密期限：\_\_\_\_\_。
4. 泄密责任：\_\_\_\_\_。

**第六条** 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在\_\_\_\_\_日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

本材料仅供国家标准征求意见使用，违者必究



(1) \_\_\_\_\_;

( 2 ) \_\_\_\_\_;

( 3 ) \_\_\_\_\_。

**第七条** 双方确定以下列标准和方式对乙方的知识产权分析评议服务工作成果进行验收:

1. 乙方完成知识产权分析评议服务工作的形式:

\_\_\_\_\_。

2. 知识产权分析评议服务工作成果的验收标准:\_\_\_\_\_。

3. 验收的时间和地点:\_\_\_\_\_。

**第八条** 双方确定:

1. 在本合同有效期内,甲方利用乙方提交的知识产权分析评议服务工作成果所完成的新的技术成果,归\_\_\_\_\_方所有。

2. 在本合同有效期内,乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果,归\_\_\_\_\_方所有。

**第九条** 双方确定,按以下约定承担各自的违约责任:

1. \_\_\_\_\_方违反本合同第\_\_\_\_\_条约定,应当\_\_\_\_\_ (支付违约金或损失赔偿额的计算方法)。

2. \_\_\_\_\_方违反本合同第\_\_\_\_\_条约定,应当\_\_\_\_\_。

**第十条** 双方确定,在本合同有效期内,甲方指定\_\_\_\_\_为甲方项目联系人,乙方指定\_\_\_\_\_为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任:

1. \_\_\_\_\_;

2. \_\_\_\_\_;



3. \_\_\_\_\_。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

**第十一条** 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能，可以解除本合同：

1. \_\_\_\_\_；
2. \_\_\_\_\_。

**第十二条** 双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，确定按以下第\_\_\_\_\_种方式处理：

1. 提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁；
2. 依法向人民法院起诉。

**第十三条** 双方确定：本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

1. \_\_\_\_\_；
2. \_\_\_\_\_；
3. \_\_\_\_\_。

**第十四条** 与履行本合同有关的下列技术文件，经双方以 \_\_\_\_\_方式确认后，为本合同的组成部分：

1. 技术背景资料：\_\_\_\_\_；
2. 可行性论证报告：\_\_\_\_\_；
3. 技术评价报告：\_\_\_\_\_；
4. 技术标准和规范：\_\_\_\_\_；



5. 原始设计和工艺文件: \_\_\_\_\_;

6. 其他: \_\_\_\_\_。

第十五条 双方约定本合同其他相关事项为: \_\_\_\_\_。

第十六条 本合同一式 \_\_\_\_\_份, 具有同等法律效力。

第十七条 本合同经双方签字盖章后生效。

甲方: \_\_\_\_\_ (盖章)

法定代表人/委托代理人: \_\_\_\_\_ (签名)

年 月 日

乙方: \_\_\_\_\_ (盖章)

法定代表人/委托代理人: \_\_\_\_\_ (签名)

年 月 日



印花税票粘贴处:

---

本材料仅供国家标准征求意见使用，违者必究

---