

# 《知识产权分析评议服务 服务规范》

## 国家标准（征求意见稿）

### 编制说明

标准起草工作组

二〇一七年三月

本材料仅供国家标准征求意见稿使用，违者必究

# 目 录

一、标准概况	1
二、背景意义	1
三、编制原则	3
(一) 落实法律法规要求	3
(二) 遵循服务标准原理	3
(三) 广泛吸纳优秀实践	4
(四) 确保内容科学先进	5
四、编制思路	6
(一) 总体定位	6
(二) 适用对象	7
(三) 名称调整	7
(四) 技术特点	10
五、编制依据	10
六、编制过程	11
七、主要内容	12
八、其它需要说明的问题	14
(一) 主要试验验证分析	14
(二) 与有关法律法规和强制性国家标准的关系	14

本材料仅供国家标准征求意见使用，违者必究

（三）本标准参照采用的国际或国内法规及相关标准.....	14
（四）重大分歧意见的处理经过和依据 .....	14
（五）作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议.....	14
（六）贯彻标准的要求措施建议 .....	14
（七）废止现行有关标准的建议 .....	15
九、参考文献.....	15

本材料仅供国家标准征求意见稿使用，

造者必究

## 一、标准概况

《知识产权分析评议服务 服务规范》国家标准(国家标准计划号:20132688-T-469)是国家标准化管理委员会 2011 年第 2 批国家标准制修订计划项目(立项时名称为《专利分析评议服务 第 2 部分:服务规范》<sup>1</sup>),由国家知识产权局提出,全国服务标准化技术委员会归口,由中国标准化研究院等单位起草。

## 二、背景意义

改革开放以来,我国知识产权事业发展迅速,知识产权技术已成为产业制胜的重要力量。其中,作为高技术服务的重要组成部分,知识产权分析评议服务迎来了较快发展,在推动科技进步、促进产业结构调整、加快经济发展方式转变以及培育和发展战略性新兴产业等方面发挥着重要作用。

然而,在快速发展的同时,我国知识产权分析评议服务亦长期处于管理技术标准缺失、行业监管无标可依的尴尬局面,造成了市场准入门槛难判断、服务提供者良莠不齐的混乱局面,服务质量令人堪忧,侵犯客户与消费者权益的事件时有发生。

实践证明,标准是提升管理效能、优化服务质量、规范

<sup>1</sup> 名称调整说明见第 10 页

行业秩序的有效技术手段，开展知识产权服务相关标准研制已成为相关主管部门的共识：国务院办公厅《关于加强战略性新兴产业知识产权工作的若干意见》明确提出“根据知识产权服务的内容特点，分类制定服务标准和服务规范”；2012年国家标准化管理委员会出台的《高技术服务业标准制修订工作指导意见》明确提出，要“重点开展知识产权分析服务的分类、定义及术语等基础性标准，完善服务合同、服务流程、服务质量、服务质量评价标准制修订工作”；同年国家知识产权局出台的《加快提升知识产权服务机构分析评议能力的指导意见》亦明确提出，要加强专利分析相关标准制定工作。

在此背景下，国家知识产权局于2013年及时启动了《知识产权分析评议服务 服务规范》国家标准的研制工作，首次从国家标准高度，分别从服务提供者、服务人员、服务管理、服务实施、服务评价与改进等方面，对全国范围内知识产权分析评议服务的整体流程与各服务环节提出规范性要求，将为我国知识产权分析评议服务实现高效监管提供现实途径，为建立高质量知识产权分析评议服务模式、实现其可持续发展提供有力保障，为《国务院关于新形势下加快知识产权强国建设的若干意见》（国发〔2015〕71号）等政策文

件切实落地提供有力抓手、建立现实路径。

### 三、编制原则

本标准编制主要原则如下：

#### （一）落实法律法规要求

作为法律法规的技术支撑和落实手段，国家标准中的术语定义、要求、指标等不能与法律法规相冲突；另一方面，国家标准应细化、量化、具体化法律法规、政策文件中的相关要求，为落实法律法规、政策文件要求提供抓手。当前，我国与知识产权分析评议服务有关的法律法规主要包括《中华人民共和国专利法》（2008修正）、《中华人民共和国专利法实施细则》（2010修订）、《专利代理条例》（1991年）等。因此，在起草本标准时，标准起草工作组对相关法律法规和重要文件进行了深入学习，在此基础上对知识产权分析评议服务提出规范性要求，确保标准与政策文件的连贯性和一致性，真正发挥标准的技术支撑作用，为落实法律法规、政策文件的相关要求建立了可实施路径。

#### （二）遵循服务标准原理

服务具有无形性、生产与消费同时性、不可储存性等区别于有形商品以及制造业管理的显著特征，因此服务标准亦与产品标准、过程标准具有巨大差别。当前，服务标准化的

区别性特征业已被国内外广泛认可，不仅形成了有别于产品标准、过程标准编写的独特要求与方法<sup>2</sup>，ISO 和 IEC 在 2012 年时更明确提出要严格区分管理体系标准和服务标准的决议。

实践证明，运用服务标准化方法原理，针对包括知识产权分析评议服务在内的生产性服务业开展的标准化活动效果良好，在提升服务质量水平、优化管理效能等方面具有显著作用。基于以上情况，标准起草组以国内外优秀服务标准案例为借鉴，参考知识产权分析评议服务标准化科研成果，基于我国实际，提出科学、先进、具体的规范性要求，从而打造出一个优秀服务范式，为知识产权分析评议服务机构不断提升服务水平和效能提供了实施依据和技术指导。

### （三）广泛吸纳优秀实践

在国家政策的推动和市场需求的拉动下，在知识产权事业蓬勃发展的大背景下，全国各地知识产权分析评议服务迎来了较快发展，积累了大量的良好经验和先进做法；很多地方、很多龙头企业亦出台了关于知识产权分析评议服务的实施、管理、考核、评价办法，组织实施了卓有成效的管理活

<sup>2</sup> ISO/IEC Guide 76:2008 “Development of service standards -- Recommendations for addressing consumer issues” 国际标准、GB/T 24620-2009 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》国家标准、GB/T 28222-2011 《服务标准编写通则》国家标准等

动。标准是“最佳实践的总结”，优秀的实践经验是国家标准技术内容的宝贵技术源泉。因此，制定本标准时，标准起草工作组以明访、暗访、座谈、研讨、材料收集与分析等多种形式，广泛获取北京市、天津市、黑龙江省、上海市、安徽省、山东省、江苏省、浙江省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、四川省、重庆市、陕西省、新疆维吾尔自治区以及武汉市、深圳市、上海浦东新区等地方及企业的大量珍贵一手资料。在保证全国普适性的前提下，将当前各地知识产权分析评议服务管理与实施的成熟经验，以及其它行业分析、咨询、评议、统计、科技服务管理的良好做法，加以整理、提炼、吸纳，以国家标准的形式将地方优秀实践固化、复制和推广，确保标准的针对性和有效性。

#### （四）确保内容科学先进

作为针对性较强的服务标准，本标准技术内容的权威性、科学性、先进性尤为关键，对于行业发展具有重要影响。在国家知识产权局保护协调司的指导下，依托在服务标准化方面的经验和技術积累，标准起草工作组潜心研究，开展了大量深入细致的攻关工作。

面向行业主管部门代表、行业协会、高等院校、研究机构的专家，以及北京市、天津市、黑龙江省、上海市、安徽

省、山东省、江苏省、浙江省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、四川省、重庆市、陕西省、新疆维吾尔自治区以及武汉市、深圳市、上海浦东新区等地的优秀专家分析评议服务企业代表，召开研讨会、论证会、研讨 10 余次，实现与超过 150 人次专家代表当面交流，最大限度地保障标准技术内容的权威性、科学性和先进性。

#### 四、编制思路

##### (一) 总体定位

目前我国尚无知识产权分析评议服务国家标准，已立项国家标准 2 项，即本标准与《知识产权分析评议服务 服务模块》(立项名称《专利分析评议服务 第 1 部分：服务模块》，国家标准计划号：20132687-T-469)，均由全国服务标准化技术委员会归口管理。

此外，知识产权行业的国家标准还包括 GB/T 21373-2008《知识产权文献与信息 分类及代码》、GB/T 21374-2008《知识产权文献与信息 基本词汇》、GB/T 29490-2013《企业知识产权管理规范》等 6 项，涉及文献信息、知识产权管理等领域。

作为首批知识产权分析评议服务国家标准，本标准定位于通用性标准，将为使用者提供开展知识产权分析评议服务

实施与管理活动时所应遵循的通用性、普适性要求。

## （二）适用对象

本标准适用对象为知识产权分析评议服务提供者与管理者。

## （三）名称调整

本标准立项名称为《专利分析评议服务 第2部分：服务规范》，与《知识产权分析评议服务 服务模块》（立项名称《专利分析评议服务 第1部分：服务模块》）同批立项，2项标准的主要内容、定位等详见表1：

表 1：“知识产权分析评议服务” 2 项国家标准概况

序号	计划号	调整后名称	立项时名称	主要内容	定位
1	20132687-T-469	知识产权分析评议服务 服务模块	专利分析评议服务 第1部分：服务模块	知识产权分析评议服务分类与模块	基础标准
2	20132688-T-469	知识产权分析评议服务 服务规范	专利分析评议服务 第2部分：服务规范	服务提供者、服务人员、服务管理、服务实施、服务评价与改进	通用标准

2项标准分别从规范服务行为、明确服务模块（必备模块和可选模块）的角度出发，对知识产权分析评议服务发挥着不同的规范性作用，二者既可配合使用，亦可单独成篇。

## 1. 关于“专利分析评议服务”调整为“知识产权分析评议服务”

该2项国家标准于2012年预研、2013年申报并立项，由于当时并无关于此种服务业态的权威表述，因此标准预研工作组采取从众从俗的原则采用了“专利分析评议”的说法。

2015年12月，《国务院关于新形势下加快知识产权强国建设的若干意见》（国发〔2015〕71号）正式颁布，明确了

“知识产权分析评议”术语的官方、权威地位。为与国家战略文件保持一致，避免混淆与信息脱节，本标准改为沿用“知识产权分析评议服务”这一术语，所指代的对象、内容、范围及标准化均未发生变化，为编辑性修改，不涉及技术内容变化。

## 2. 关于删除“第2部分”

在长时间的深入研究，起草工作组发现，作为需求旺盛、发展迅速的新兴服务业态，在业务开展与服务实施方面，知识产权分析评议服务尚无全国统一的具體要求，处于“自然发展”的初级阶段，各地区各机构各具体领域在开展知识产权分析评议服务的过程中使用的服务模块，无论在类别上、数量上、内容上、方法上、名称上均差异悬殊，且变化较快，短期内较难统一。而目前我国知识产权分析评议服务最主要

的困局与问题，集中表现于服务行为规范化、标准化程度低，市场秩序混乱，品牌美誉度低等情况，亟需服务规范标准的引导和培育，以帮助其尽快迈入规范发展、不断壮大的快车道。

基于上述原因，经过深入研究与慎重考虑，在同归口管理单位充分沟通的基础上，为切实发挥国家标准对于知识产权分析评议服务行业的规范作用，回应社会迫切需求，遵循“急用先行”的原则，标准起草工作组决定，暂缓对《专利分析评议服务 第1部分：服务模块》国家标准（立项名称）公开征求意见，仅对《专利分析评议服务 第2部分：服务规范》国家标准（立项名称）公开征求意见。为避免混淆和不便，将《专利分析评议服务 第2部分：服务规范》国家标准（立项名称）名称调整为《知识产权分析评议服务 服务规范》。

由于该2项国家标准之间不存在系统发生方面的先后顺序，亦不存在必须“先模块、后规范”的依存性的逻辑关系，因此上述名称调整仅为编辑性修改，不涉及技术内容变化，不会影响该2项国家标准的研制、发布、使用，亦不会对标准归口单位对于归口标准的规划管理造成干扰或麻烦。

#### （四）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——一致性，本标准内容、要求等应与相关法律法规、部门规章、政策文件、技术标准保持一致，不冲突或相悖。

——针对性，本标准内容、要求等应充分反映行业、市场对于知识产权分析评议服务的规范化要求，充分体现知识产权分析评议服务的特点与需求。

——科学性，本标准所提出的服务提供者、服务人员、服务管理、服务实施、服务评价与改进等内容科学、先进，体现知识产权分析评议服务标准化技术研究领先成果和先进工作方向。

——实用性，本标准旨在为用户提供一个知识产权分析评议服务活动可遵循的优质范式，定量指标和定性要求相结合，体现规范性要求；同时不做过度僵化限制，为各地各行业知识产权分析评议服务标准化建设具体实践操作留下空间。

#### 五、编制依据

在研制过程中，本标准主要依据了以下法律法规、文件和标准：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国专利法实施细则》、《关于加快提升知识产权服务机构分析评议能力的若干意见》(国知发协字〔2012〕138号)、《国务院办公厅关于转发知识产权局等单位深入实施国家知识产权战略行动计划(2014—2020年)的通知》(国办发〔2014〕64号)、《知识产权分析评议工作指南》(国知办发协字〔2014〕47号)、《国务院关于加强知识产权强国建设的若干意见》(国发〔2015〕71号)、《“十三五”国家知识产权保护和运用规划》(国发〔2016〕86号)、GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》、GB/T 24620—2009《服务标准制定导则 考虑消费者需求》、GB/T 28222—2011《服务标准编写通则》国家标准。

## 六、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成预研草案稿、立项草案稿、工作组讨论稿、征求意见稿的编制工作，编制过程如表2所示：

表2：标准研制过程一览表

阶段	时间	工作内容或成果
预研阶段	2012年10月至2013年1月	研究形成标准预研草案1稿

阶段	时间	工作内容或成果
	2013年1月至2月	优化形成标准预研草案2稿
	2013年3月	优化形成标准预研草案3稿
	2013年4月	优化形成标准预研草案4稿
	2013年5月至6月	优化形成标准预研草案5稿
	2013年7月至9月	优化形成标准立项草案稿并申报立项
	2013年10月	优化形成标准预研草案6稿
起草阶段	2013年12月	任务正式下达,优化形成标准工作组讨论1稿
起草阶段	2014年1月至3月	优化形成标准工作组讨论2稿
	2014年4月至6月	优化形成标准工作组讨论3稿
	2014年7月至9月	优化形成标准工作组讨论4稿
	2014年10月至12月	优化形成标准工作组讨论5稿
征求意见阶段	2015年1月至5月	优化形成标准征求意见1稿
	2015年2月至12月	等待《国务院关于新形势下加快知识产权强国建设的若干意见》正式发布,以便与其保持一致
	2016年1月至6月	根据《国务院关于新形势下加快知识产权强国建设的若干意见》国际标准以及ISO/IEC关于管理体系标准和服务标准进一步区别的指南,对标准进行大篇幅修改,形成标准征求意见2稿
	2016年7月至9月	面向标委会部分委员、服务提供者代表小范围征求意见
	2016年10月至2月	收集处理意见,优化形成标准征求意见3稿
	2017年4月	公开征求意见

## 七、主要内容

作为知识产权分析评议服务领域首项国家标准,本标准定位于通用性国家标准,基于此定位,参考 GB/T 24620—2009

《服务标准制定导则》，本标准按照服务核心要素设置逻辑框架，标准结构与主要技术内容如表 3 所示：

表 3：标准章节及主要内容一览表

编号	标题	主要技术内容
1	范围	明确本标准的主要内容（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）与适用范围（知识产权分析评议服务的管理与实施）
2	术语与定义	知识产权分析评议、知识产权分析评议服务、知识产权分析评议服务提供者、服务团队
3	服务提供者	从资质要求、实施保障、人力资源、服务能力 4 方面出发，对知识产权分析评议服务提供者提出基本要求
4	服务人员	在对服务团队基础整体要求的基础上，分别对项目管理者、信息采集人员、分析评议人员、商务联络人员、质量控制人员提出针对性要求
5	服务管理	对服务信息、服务协议、顾客信息、服务沟通等服务过程中的重要管理事项提出规范性要求
6	服务实施	将知识产权分析评议服务过程划分为咨询分析、协议订立、项目启动、项目实施、成果交付等 5 个关键环节，针对每个环节提出详细要求
7	服务评价与改进	提出知识产权分析评议服务评价与改进的规范性要求
8	附录 A	给出知识产权分析评议服务协议范本

## 八、其它需要说明的问题

### （一）主要试验验证分析

无。

### （二）与有关法律法规和强制性国家标准的关系

本标准与《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国专利法实施细则》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规保持协调一致。

在知识产权分析评议服务领域，尚无强制性国家标准，另有在研国家标准计划项目——《知识产权分析评议服务 服务模块》，本标准与该标准协调、统一，无冲突、无矛盾。

（三）本标准参照采用的国际或国内法规及相关标准  
无。

### （四）重大分歧意见的处理经过和依据

无。

### （五）作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

根据《中华人民共和国标准化法》及《中华人民共和国标准化法实施条例》，建议将《知识产权分析评议服务 服务规范》国家标准作为推荐性国家标准发布。

### （六）贯彻标准的要求措施建议

本标准发布后，技术归口技术委员会将与起草工作组联

合成立标准宣贯小组，组织撰写标准宣贯材料，以召开宣贯会、出版宣贯教材、打造试点示范等形式，推动标准宣贯实施。

### （七）废止现行有关标准的建议

不存在可废除的对应标准。

## 九、参考文献

除编制依据外，本标准在研制过程中，亦参考了以下法律法规、文献与科研成果：

《专利代理条例》、《加强专利分析工作的指导意见》（国知发协字〔2011〕6号）、《国务院办公厅关于印发知识产权综合管理改革试点总体方案的通知》（国办发〔2016〕106号）、BS 8538:2011《知识产权商业化相关服务规范》

“Specification for the provision of services relating to the commercialization of intellectual property rights”、

“陕西省知识产权服务标准体系”《江苏省企业知识产权管理标准化建设评价工作手册》等。