

ICS 03.100.01;03.140;

A00



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—201X

专利代理机构服务规范

Specification for patent agency service

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2016年1月26日)

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX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

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
2.1 专利代理	1
2.2 专利代理机构	1
2.3 专利代理人	1
2.4 客户	1
2.5 专利申请代理	1
2.6 专利无效代理	1
2.7 专利纠纷代理	1
2.8 专利咨询服务	1
2.9 专利信息服务	2
2.10 专利运用服务	2
3 总则	2
4 服务提供者	2
4.1 基本要求	2
4.2 服务管理要求	2
4.3 人力资源管理	2
4.4 文件管理	3
4.5 客户信息管理	3
4.6 安全管理	4
5 服务人员	3
6 服务资源	4
6.1 基本要求	4
6.2 安全要求	4
7 服务内容	4
8 服务流程	4
8.1 概述	4
8.2 机构信息提供	4
8.3 委托服务关系建立	4
8.4 专利申请代理	5
8.5 专利无效代理	6
8.6 专利纠纷代理	8
8.7 专利咨询服务	8
8.8 专利信息服务	9
8.9 专利运用服务	9
8.10 委托服务关系变更	9
8.11 委托服务关系终止	10

9 客户沟通与反馈	10
9.1 客户沟通	10
9.2 客户反馈	10
9.3 客户投诉处理	10
10 服务补救	10
11 服务评价	10
11.1 评价方式	10
11.2 评价内容	11
11.3 评价方法	11
11.4 评价程序	11
11.5 评价结果	11

前 言

本标准依据 GB/T1.1—2009 给出的规则编写。

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、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：

引 言

专利代理服务是知识产权服务业的重要组成，贯穿知识产权创造、运用、保护和管理各个环节。制定并实施专利代理机构服务规范对于规范专利代理服务市场秩序、提升专利代理服务质量、提高知识产权质量具有重要意义。

本标准指导专利代理机构规范开展专利代理服务，完善专利代理机构服务管理体系。通过实施本标准，实现专利代理服务规范化、专利代理服务结果目标化，提高服务绩效。本标准不仅对专利代理机构的专利代理服务规范进行规定，同时还对专利代理机构开展的相关专利服务规范进行规定。相关服务机构可根据自身需要参照实施。

本标准是推荐性标准，专利代理机构可充分考虑自身发展需求，对本标准的要求做适应性调整，注重个性化服务与标准化服务相结合。本标准未包含质量、环境等其他管理体系的要求，专利代理机构在实施过程中可以将本标准所规定的要素与其他管理体系的要素进行协调或加以整合，切实提高专利代理机构的综合服务能力。

专利代理机构服务规范

1 范围

本标准规定了专利代理机构的服务总则、服务提供者、服务人员、服务资源、服务内容、服务流程、客户沟通与反馈、服务评价等方面的要求。

本标准适用于专利代理机构服务的提供、管理等。

2 术语和定义

GB/T19000、GB/T21374-2008中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

2.1

专利代理 patent agency behavior

接受委托，办理专利申请、专利复审、专利无效以及其他专利事务的行为。

2.2

专利代理机构 patent agency

依法设立，办理专利代理业务或提供其他专利服务的服务机构。

2.3

专利代理人 patent attorney

依法取得资质，在专利代理机构从事专利代理业务或者其他专利服务的人员。

2.4

客户 client

委托专利代理机构办理专利申请或者办理其他专利服务的组织或个人。

2.5

专利申请代理 patent prosecution agency

专利代理机构以客户名义，代理客户处理专利申请、复审的有关事务。

2.6

专利无效代理 patent invalidation agency

专利代理机构以客户名义，代理客户处理有关当事人之间关于专利的无效宣告事务。

2.7

专利纠纷代理 patent dispute agency

专利代理机构以客户名义，代理客户处理有关当事人之间关于专利引发的争议。

2.8

专利咨询服务 patent consultation service

专利代理机构通过对各种专利信息资料的综合加工而为客户提供的专利综合性开发、运用和管理的服務过程。

2.9

专利信息服務 patent information service

专利代理机构为客户提供的以专利数据信息为基础的服務。

2.10

专利运用服務 patent operation service

专利代理机构对客户委托的专利进行各种方式的开发和利用,以实现专利价值的服務过程。

3 总则

3.1 维护客户利益

对客户负责,在权限范围内维护客户的利益。

3.2 履行告知义务

诚实告知客户有关委托事项的真实情况、及时告知有关委托事项的过程及结果信息。

3.3 明确委托权限

在客户授权范围内提供服務。

3.4 保守客户秘密

除法律规定应当披露或者客户要求/同意披露的内容外,对客户的个人、技术信息和商业秘密承担保密义务。

4 服務提供者

4.1 基本要求

专利代理机构应满足以下基本要求:

- a) 具备独立固定的服務场所;
- b) 具有与所提供服务匹配的服務人员;
- c) 建立服務质量管理、流程管理、人员聘用、保密制度、人员培训等内部管理制度。

4.2 服務管理要求

专利代理机构的服務管理应满足以下要求:

- a) 针对不同业务形成业务流程,建立业务时限管理,记录业务过程;
- b) 配备专门流程管理及文档管理人员,明确职责,跟踪和监控业务处理过程;
- c) 设置服務质量监控岗位,对服務质量和进程进行监控;
- d) 将中间和最终处理结果按时告知客户;
- e) 需要业务协作机构完成的业务,告知客户,经客户确认与协作方明确协作分工;
- f) 服務过程中,如机构名称、地址、联系方式、机构存续状态等变更,应当通知客户。

4.3 人力资源管理

4.3.1 人员培训

专利代理机构应对服务人员实施业务培训，具体要求为：

- a) 对新入职人员进行岗前培训，并指定指导老师；
- b) 在岗人员每年接受培训时间不少于 20 学时；
- c) 定期举行业务研讨活动；
- d) 应有培训、研讨记录和培训考核制度。

4.3.2 人员考核

专利代理机构应建立以服务质量为核心的人员考核机制：

- a) 制定考核制度，明确考核方法；
- b) 制定奖惩措施，确保有效执行；
- c) 记录考核过程和结果，对每位服务人员建立服务质量档案；
- d) 依据业务领域和岗位特性，可设置代理事项差错率、客户满意度、年有效投诉量作为考核指标。

4.4 文件管理

4.4.1 文件制作

专利代理机构应建立文件制作规程，并符合业务要求：

- a) 编制符合业务需求的文件模板，形成清单；
- b) 文件应满足客户的利益和经营需求；
- c) 形成必要的文件编制过程记录；
- d) 形成的文件应当经质量监控人员审核，保存审核过程记录。

4.4.2 文件提交与接收

专利代理机构应建立文件提交与接收程序，要求：

- a) 向有关部门提交文件前应经客户确认，客户提出修改意见的，修改后再确认；
- b) 向有关部门提交文件前应对文件做最后的内部审查，并做好审查记录和备案；
- c) 在规定或合同约定的期限、地点、方式提交文件；
- d) 提交的文件内容、质量、格式等符合规定或合同约定；
- e) 提交文件后应跟踪处理情况，记录跟踪过程；
- f) 涉及客户的接收文件应在约定期限内转交给客户，并给出后续处理意见。

4.5 客户信息管理

专利代理机构应按照下列要求管理客户信息：

- a) 对服务过程中所接收和形成的文件进行立卷管理；
- b) 建立客户信息资源档案，方便及时提供后续服务
- c) 明确告知客户档案保管期限。

4.6 安全管理

专利代理机构应建立并实施安全管理制度，制定突发事件应急预案，配备安全与应急设备用品，对服务人员进行安全培训。

5 服务人员

专利代理机构应明确本机构人员的任职条件，并满足：

- a) 专利代理人员具备专利代理资质和能力；
- b) 质量监控人员应具有3年以上相关业务工作经验；
- c) 流程人员应具备业务流程管理知识和技能；
- d) 其他人员应具备岗位基础知识和技能；
- e) 涉外代理业务工作人员应持有证明其相应语言能力的证书；
- f) 满足法律法规和行业规定的任职条件。

6 服务资源

6.1 基本要求

专利代理机构应配备以下基础资源：

- a) 固定服务场所，并保持场所的环境清洁、卫生；
- b) 服务设施与条件，如计算机、打印机、网络、文件档案管理与储存设施等；
- c) 软件资源，包括必要的专利代理管理系统，信息收集、处理和储存软件等；
- d) 设立信箱、电话、网络等沟通渠道。

6.2 安全要求

服务资源应符合以下安全要求：

- a) 服务场所应设置于符合 GB50016 等相关标准安全要求的建筑；
- b) 对服务设施、软件资源进行保密管理。

7 服务内容

专利代理机构提供的服务包括：

- a) 专利申请代理；
- b) 专利无效代理；
- c) 专利纠纷代理；
- d) 专利咨询服务；
- e) 专利信息服务；
- f) 专利运用服务；
- g) 其他专利服务。

8 服务流程

8.1 服务流程包括机构信息提供、委托服务关系建立、服务业务办理、委托服务关系变更、委托服务关系终止等环节。8.4、8.5、8.6、8.7、8.8 和 8.9 分别对专利申请代理、专利无效代理、专利纠纷代理、专利咨询服务、专利信息服务和专利运用服务的流程进行了要求。

8.2 机构信息提供

专利代理机构应当在其服务场所公示必要信息，有网站的专利代理机构还应在网站上进行公示，以方便客户了解和选择。除法律规定外，专利代理机构还应向客户提供以下信息：

- a) 服务流程；
- b) 各服务环节的时限；
- c) 专利代理人信息；
- d) 收费标准；
- e) 投诉方法。

8.3 委托服务关系建立

8.3.1 委托前的问询与协商

专利代理机构在与客户建立委托服务关系前应做到：

- a) 了解客户的基本信息；
- b) 与客户沟通，明确客户的目的和委托内容；
- c) 明确委托事项是否符合法律法规的规定；
- d) 排查与委托事项的利益冲突关系；
- e) 确保委托事项在业务和能力范围之内；
- f) 如实告知客户有关规定、法律风险或不利情况；
- g) 告知客户代理服务计划、流程和需要配合的事项；
- h) 根据技术领域以及案件的具体需要安排专利代理人；
- i) 允许客户选择专利代理人，或经推荐供客户选择；
- j) 与客户协商委托服务事项、费用及要求等。

8.3.2 委托服务合同

专利代理机构应根据业务类型，与客户签署书面委托服务合同，至少明确以下内容：

- h) 委托服务事项及服务权限；
- i) 客户需要提供或配合的事项；
- j) 服务费用及支付方式；
- k) 指定服务人员；
- l) 明确服务期限；
- m) 服务事项质量要求；
- n) 服务结果的验收方式；
- o) 委托事项变更和终止处理；
- p) 保密约定；
- q) 违约责任。

8.4 专利申请代理

8.4.1 国内专利申请代理流程

国内专利申请代理包括技术交底、申请文件撰写、申请手续办理、实质审查处理、复审处理、行政复议处理等业务。专利代理机构应以下要求开展国内专利申请代理工作：

- a) 提供多种渠道的委托前的问询服务，指定工作人员接待、答复问询；
- b) 为客户安排有对应领域的专利代理人，由专利代理人与客户进一步沟通；
- c) 清晰告知客户需要的技术资料的内容与格式，告知客户检索专利文献；
- d) 理解、分析客户提供的技术资料，指导客户补充、完善必要资料；
- e) 检索和分析专利文献；
- f) 按合同约定完成规定格式的专利申请文件的撰写，进行必要的内部审查；
- g) 经客户确认后及时提交专利申请文件；
- h) 成功提交并收到受理通知书后应及时向客户转达，并实时监控并告知客户受理进程；
- i) 未成功提交申请文件的，应及时告知客户结果，解释原因，并提出补救措施；
- j) 收到缴费通知书后应及时向客户转达，并在规定的时限内协助客户办理缴费手续；
- k) 收到审查意见通知书后，应及时与客户沟通确定答复方案，经客户确认后在规定时

限内向有关部门提交答复意见；

- l) 在收到有关部门发出的授权、驳回或视为撤回等通知书后，应及时向客户转达，并告知客户后续程序或救济途径和措施；
- m) 收到客户的请求复审要求后，应在约定的时间内，准备并提交复审请求；
- n) 客户对有关部门作出的行政决定不服的，代理机构应在约定时间内准备文件，经客户确认后提出行政复议请求；
- o) 专利授权后，应根据客户的要求为客户提供法律状态监控、及时缴纳年费等服务。

8.4.2 PCT 专利申请代理流程

PCT 专利申请代理包括技术交底、优先权要求、保密审查、PCT 申请文件撰写、文件翻译、申请手续办理等业务。专利代理机构应按照以下要求开展 PCT 专利申请代理工作：

- a) 提供多种渠道的委托前的问询服务，指定有 PCT 专利申请知识的工作人员接待、答复问询；
- b) 审核该发明是否涉及国家安全和国家重大经济利益；
- c) 为客户安排有 PCT 专利代理能力的专利代理人，由代理人与客户进一步沟通；
- d) 清晰告知客户 PCT 专利申请程序和相关制度；
- e) 清晰告知客户需要提供的技术资料的内容与格式，告知客户检索专利文献；
- f) 理解、分析客户提供的技术资料，指导客户补充、完善必要资料；
- g) 检索和分析相关专利文献；
- h) 如申请发明或者实用新型 PCT 专利，应协助客户选择适当的方式报有关部门进行保密审查；
- i) 需要选择目标国协作专利代理机构的，应在征求客户意见的前提下，选择有资质的合适目标国专利代理机构；
- j) 撰写 PCT 专利申请文件前，应主动征求客户意见，确定是否要求优先权；
- k) 按合同约定完成规定格式、内容和语言的 PCT 专利申请文件的撰写，进行必要的内部审查；
- l) 经客户确认后，在约定期限内向有关部门提交专利申请文件；
- m) 在约定期限内将有关部门发出的受理通知书转交给客户；
- n) 在收到有关部门的国际检索报告和书面意见后，应建议客户是否提交答复意见书、是否修改权利要求书，并提供修改指导或直接进行修改；
- o) 建议客户是否申请国际初步审查，并在规定期限内提交国际初步审查申请书；
- p) 启动初步审查程序后，在约定的期限内对说明书、权利要求书、附图等向有关部门提出必要的修改；
- q) 客户要求进入 PCT 国家阶段的，应协助客户缴纳相关费用，在目标国规定期限内提交翻译成该国语言的申请文件。
- r) 按照合同约定，为客户提供法律状态监控、缴纳年费等后续服务。

8.5 专利无效代理

8.5.1 请求方的代理

请求方的专利无效代理包括无效宣告请求、无效宣告口头审理和口头审理后的事务处理等。专利代理机构应按照以下要求开展代理工作：

- a) 理解客户的必要信息和请求目的，与客户进行沟通，对拟无效专利信息进行核实；
- b) 了解客户无效宣告的理由，指导客户进行必要的技术检索或对比实验，或按照客户的请求直接进行信息检索，收集无效证据，形成证据文件；

- c) 证据应当充分，与理由相匹配，证据链应完整有效；
- d) 与客户共同制定无效请求策略；
- e) 依照合同约定完成专利无效宣告请求书的撰写，经内部审核和客户确认后，及时将无效宣告请求书和证据文件提交给审批部门；
- f) 在约定期限内向客户转交无效宣告请求受理通知书；
- g) 根据需要，在规定期限内补充并提交无效理由或证据；
- h) 将口头审理通知书或转送的专利权人的答复意见和证据文件在约定期限内转交客户，同时向客户提供分析意见；
- i) 了解当事人是否有和解的意愿，如有意愿，应在客户授权条件下积极促成和解；
- j) 充分进行口头审理前的准备工作，撰写意见陈述书，审查并补充必要的文件；
- k) 依据客户的意见参加口头审理，并记录审理过程；
- l) 在约定期限内将无效宣告审查决定转交客户，并就后续处理程序或救济途径向客户提出建议；
- m) 按合同约定提供后续服务。

8.5.2 被请求方的代理

被请求方的专利无效代理包括应答无效宣告请求、无效宣告口头审理和口头审理后的事务处理等。专利代理机构应以下要求开展代理工作：

- a) 在接受委托后应与客户进行沟通，对无效请求方的资格、无效宣告理由和证据进行核实；
- b) 与客户研究设计答辩策略，根据需要，指导客户进行必要的技术检索或对比实验，或按照客户的请求直接进行信息检索，收集证据，形成证据文件；
- c) 准备答复意见书或修改专利文件，经客户确认后，在约定期限内提交给审批部门；
- d) 在约定期限内向客户转交审批部门的无效宣告请求受理通知书；
- e) 根据需要补充答复意见书或证据文件，并在约定期限内提交给审批部门；
- f) 将口头审理通知书或转送的申请人的答复意见和证据文件在约定期限内转交客户，同时向客户提供分析意见；
- g) 了解当事人是否有和解的意愿，如有意愿，应在客户授权条件下积极促成和解；
- h) 充分进行口头审理前的准备工作，撰写意见陈述书，审查并补充必要的文件；
- i) 依据客户的意见参加口头审理，并记录审理过程；
- j) 在约定期限内将无效宣告审查决定转交客户，并就后续处理程序或救济途径向客户提出建议；
- k) 按合同约定提供后续服务。

8.6 专利纠纷代理

8.6.1 专利行政诉讼代理

专利行政诉讼代理包括撰写行政诉讼文书、搜集证据、证据交换、参加庭审等。专利代理机构应以下要求开展代理工作：

- a) 与客户充分沟通，了解客户的目的、客户基本信息、诉讼时效、专利信息、利益冲突等基本情况，告知客户其诉讼权利和义务；
- b) 熟悉涉案专利的技术内容、权利要求、专利所涉及的产品或方法等；
- c) 指导客户提供必要的案卷资料；
- d) 在与客户沟通的基础上，撰写行政诉讼文书，搜集、准备相关证据，证据应充分、完整、有效；

- e) 在规定期限内，向法院提交经客户确认的行政诉讼文书及证据；
- f) 在约定期限内向客户汇报案件的受理情况，转送法律文书；
- g) 确保在证据交换日向对方提供充分的证据；
- h) 根据对方证据等新情况，及时补充、完善证据；
- i) 收到开庭通知后，在约定期限内转告客户，并告知客户庭审程序；
- j) 庭审前与客户协商制定庭审策略，准备并熟悉诉讼材料、证据和陈述词；
- k) 代理客户参加案件审理或调解，并做好与客户的配合工作；
- l) 根据需要，及时补充陈述意见和证据；
- m) 在约定期限内将法院判决书或调解书转交给客户，并告知客户后续处理程序或救济途径；
- n) 按合同约定提供后续服务。

8.6.2 专利民事纠纷代理

8.6.2.1 申请人纠纷代理

申请人专利纠纷代理包括代理申请人办理侵权诉讼、权属纠纷、合同纠纷、展会纠纷等代理业务。专利代理机构应按照以下要求开展代理工作：

- a) 与客户充分沟通，了解客户的目的、客户基本信息、被申请方基本信息、专利信息等基本情况；
- b) 熟悉涉案专利的技术内容、权利要求、专利所涉及的产品或方法等；
- c) 与客户商讨，确定证据范围，搜集、完善和保存证据，与客户共同制定纠纷申请策略；
- d) 根据案件需要和客户的授权，在约定的期限内向法院提出财产保全、证据保全、诉前禁令等请求；
- e) 依照合同约定准备申请书、证据等必备文件，经内部审核和客户签字确认后，在约定的期限内向法院或专利行政部门提交；
- f) 在接到法院或专利行政部门转达的被申请人的答辩书、证据、开庭或调解通知书等文件后，及时转交给客户，并在约定期限内办理必要手续，提前做好证据，做好审理前的准备工作；
- g) 代理客户参加案件审理或调解，并及时提交补充证据；
- h) 及时将法院判决书、行政处理决定书或调解书转交给客户，并告知客户后续处理程序或救济途径；
- i) 按合同约定提供后续服务。

8.6.2.2 被申请人纠纷代理

被申请人专利纠纷代理包括代理被申请人办理侵权诉讼、权属纠纷、合同纠纷、展会纠纷等代理业务。专利代理机构应按照以下要求开展代理工作：

- a) 与客户进行沟通，了解客户的目的、客户基本信息、申请人基本信息、客户与申请人的关系、专利信息等基本情况；
- b) 分析申请人的申请书内容和证据等，请客户提供所涉及产品或方法技术说明或展示；
- c) 与客户确定证据范围，共同搜集和完善证据，或按照客户的要求搜集和保存证据，与客户协商制定纠纷应对策略；
- d) 准备答辩书及有关证据等必备文件，经审核和客户签字确认后，在约定期限内向法院或专利行政部门提交；

- e) 在接到法院或专利行政部门的开庭或调解通知书后,应及时转交给客户,并在约定期限内办理必要手续,提前做好证据,做好审理前的准备工作;
- f) 根据约定代理客户参加案件审理,并及时提交补充证据;
- g) 在约定期限内将法院判决书、行政处理决定书或调解书转交给客户,并告知客户后续处理程序或救济途径;
- h) 按合同约定提供后续服务。

8.7 专利咨询服务

专利咨询服务包括专利的战略咨询、获权咨询、价值分析、攻防咨询、管理咨询等服务。专利代理机构开展专利咨询服务时应做到:

- a) 明确客户的委托目的,了解委托事项的必要信息;
- b) 根据客户的要求,对咨询事项开展尽职调查,形成调查记录;
- c) 与客户商讨咨询方式、内容、程序等问题,为咨询事项设计实施方案,并经客户确认后进行备案;
- d) 为方案的实施提供必要资源,按照实施方案开展咨询服务,并及时向客户提交成果;
- e) 在实施咨询方案过程中,如需修改咨询方案,应征求客户同意,修改后的方案需经客户书面确认;
- f) 双方共同验收合格并签字。

8.8 专利信息服务

专利信息服务包括专利信息检索、专利信息分析、专利文献翻译、专利数据库技术咨询等服务。专利代理机构开展专利信息服务时应做到:

- a) 明确客户的委托目的、专利信息数据的范围、内容和指标要求,制定实施方案;
- b) 依据实施方案开展信息检索、分析或翻译等工作,并保存记录;
- c) 依据合同要求编制信息分析报告,期间与客户进行必要的沟通与修改;
- d) 经客户确认和专利代理机构审核后,将信息分析报告提交给客户。如有必要,需同时向客户提供附件材料。

8.9 专利运用服务

专利运用服务包括专利的实施、运营、投融资、许可等服务。专利代理机构开展专利运用服务时应做到:

- a) 明确客户的委托目的,了解客户与专利的关系、专利权利状态等基本信息;
- b) 开展专利技术状况、运用方向、运用背景、配套技术等尽职调查,形成调查记录;
- c) 与客户商讨运用程序、策略等问题,制定实施方案,并经客户确认后,进行备案;
- d) 为方案的实施提供必要资源,开展方案实施工作,全程跟踪、指导方案的实施,及时修改、完善方案并备案;
- e) 协助客户办理规定的权利变更登记、合同备案等必要手续;
- f) 按合同约定形成成果,双方共同验收合格并签字后,向客户交付成果;

8.10 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,并做到:

- a) 专利代理机构认为需要变更委托服务事项的,应提前告知客户;
- b) 与客户协商确认变更委托服务事项,并签署变更协议;
- c) 办理法律法规规定的手续;

- d) 委托服务事项发生重大变更时，应依据第 8.2 条进行处理。

8.11 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，并做到：

- a) 委托服务事项完成后自然终止委托服务关系的，应及时通知客户；
- b) 协议终止委托服务关系的，应经协商后签署书面终止协议，并协助客户办理必要手续；
- c) 因其他不可抗拒原因终止委托服务关系的，应及时通知客户，并告知其原因及后续手续。

9 客户沟通与反馈

9.1 客户沟通

专利代理机构应建立客户沟通过程，并做到：

- a) 建立有效的沟通渠道；
- b) 沟通方式得当，沟通信息清晰、准确；
- c) 有良好的态度，语言行为专业得体；
- d) 记录沟通过程。

9.2 客户反馈

专利代理机构建立客户反馈机制，应做到：

- a) 设立电话、意见箱、意见簿、网络等多种反馈渠道，方便收集客户意见；
- b) 在办理业务的过程中，及时收集客户意见；
- c) 在服务事项结束后，确保收到客户反馈意见，必要时可采用打分制；
- d) 指定专门人员接受和处理客户意见；
- e) 建立内部沟通过程，使反馈意见能够传达到服务质量管理部门和最高管理者。

9.3 客户投诉处理

专利代理机构建立客户投诉处理机制，应做到：

- a) 文明接待投诉人，认真对待投诉意见；
- b) 在 5 个工作日内对客户的投诉给出正式答复；
- c) 对于不予处理的投诉请求，应当告知投诉人并做好解释、安抚工作；
- d) 按照执业规范和投诉人要求对相关内容采取保密措施；
- e) 与投诉人或者投诉事项有利害关系的人员应当回避；
- f) 记录投诉处理过程和结果；
- g) 对于违反法律的行为，应立即报请司法机构处理。

10 服务补救

专利代理机构应建立服务补救处理方案，对于自身原因导致服务出现的错误，应做到：

- a) 发现服务错误后，立即告知客户，并提出补救措施；
- b) 因服务错误给客户带来的损失，给予赔偿；
- c) 分析服务错误的原因，改进服务环节。

11 服务评价

11.1 评价方式

专利代理机构建立和实施客户满意度评价和自我评价过程，使服务质量持续改进。

11.2 评价内容

评价内容主要包括：

- a) 服务人员；
- b) 服务设施；
- c) 服务环境；
- d) 服务流程；
- e) 服务结果；
- f) 客户服务。

11.3 评价方法

11.3.1 客户满意度评价方法

专利代理机构应明确客户满意度评价标准，确定责任部门，对信息的收集方式、频次、分析及跟踪等作出规定。

11.3.2 自我评价方法

专利代理机构应对自身服务质量进行定期自我评价，可依据下列指标科学分配权重，构建指标体系：

- a) 发明专利授权率；
- b) 实用新型专利授权率；
- c) 外观设计专利授权率；
- d) 发明专利初审补正率；
- e) 实用新型和外观设计专利形审补正率；
- f) 复审撤驳率；
- g) 发明专利说明书平均页数；
- h) 发明专利平均权利要求数；
- i) 发明专利代理量；
- j) PCT专利代理量。

11.4 评价程序

11.4.1 客户满意度评价程序

客户满意度的评价程序应包括：

- a) 收集客户满意及投诉信息；
- b) 利用统计技术对信息进行分析；
- c) 确定客户的满意程度；
- d) 找出服务短板，提出改进措施。

11.4.2 自我评价程序

自我评价程序应包括：

- a) 对服务结果进行统计分析；
- b) 明确服务结果与服务质量目标之间的差距；
- c) 提出改进服务管理的措施。

11.5 评价结果

专利代理机构应根据客户满意度评价结果和自我评价结果完善服务质量管理体系,提高服务质量。