



中华人民共和国国家标准

GB/T 37286—2019

知识产权分析评议服务 服务规范

Intellectual property analysis and appraisal service—Service specification

2019-03-25 发布

2019-10-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会

发布

IPRlearn

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务内容	1
4.1 概述	1
4.2 法律相关知识产权分析评议	1
4.3 技术相关知识产权分析评议	2
4.4 商业相关知识产权分析评议	2
5 服务提供者	2
5.1 基本要求	2
5.2 服务能力要求	3
6 服务人员	3
6.1 服务团队构成	3
6.2 项目管理人员	3
6.3 信息采集人员	3
6.4 分析评议人员	4
6.5 商务联络人员	4
6.6 质量控制人员	5
7 服务管理	5
7.1 服务信息管理	5
7.2 顾客信息管理	5
7.3 服务沟通管理	5
7.4 服务质量管理	6
8 服务实施	6
8.1 接洽咨询	6
8.2 协议订立	6
8.3 项目启动	6
8.4 项目实施	7
8.5 成果交付	8
9 服务评价与改进	8
9.1 服务评价	8
9.2 服务改进	8
附录 A (规范性附录) 知识产权分析评议最终报告内容要求	9

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。

本标准由全国知识管理标准化技术委员会(SAC/TC 554)归口。

本标准起草单位:国家知识产权局、中国标准化研究院。

本标准主要起草人:贺化、张志成、孟海燕、侯非、宋蓓蓓、曹俐莉、朱晓东、曾毅、汪勇、李聪、张艳。



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服务内容、服务提供者、服务人员、服务管理、服务实施、服务评价与改进的要求。

本标准适用于知识产权分析评议服务的管理、实施与评价。

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/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

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 analysis and appraisal

对知识产权相关信息情报进行综合研究,结合项目需求实施技术发展热点和趋势分析、知识产权保护方案科学性评估、知识产权风险判断、知识产权商业化运用方案合理性以及相关政策和计划项目可行性论证等行为,进而提出对策建议的活动。

3.2

知识产权分析评议服务 intellectual property analysis and appraisal service

由第三方机构提供的、以实施知识产权分析评议(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 analysis and appraisal 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 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 服务内容

4.1 概述

知识产权分析评议服务内容主要由法律相关知识产权分析评议、技术相关知识产权分析评议和商业相关知识产权分析评议构成。

4.2 法律相关知识产权分析评议

法律相关知识产权分析评议主要包括以下模块:

- 知识产权权利状态查证；
- 知识产权权属关系查证；
- 知识产权法律风险分析；
- 知识产权相关权利义务调查；
- 目标市场知识产权法律环境调查；
- 知识产权相关协议条款审查；
- 知识产权稳定性评价；
- 知识产权保护强度评价；
- 其他内容。

4.3 技术相关知识产权分析评议

技术相关知识产权分析评议主要包括以下模块：

- 专利技术趋势分析；
- 专利技术竞争热度分析；
- 创新空间分析；
- 创新启示分析；
- 技术可替代性分析；
- 技术核心度调查；
- 技术创新度评价；
- 技术成熟度评价；
- 其他内容。

4.4 商业相关知识产权分析评议

商业相关知识产权分析评议主要包括以下模块：

- 产业知识产权竞争状况调查；
- 知识产权关联度调查；
- 目标对象知识产权策略及实力评价；
- 知识产权资产审计与评估；
- 知识产权经济效益调查；
- 其他内容。

5 服务提供者

5.1 基本要求

- 5.1.1 知识产权分析评议服务提供者(以下简称“服务提供者”)应具备独立法人资格,经营范围应包含知识产权服务。
- 5.1.2 服务提供者应具有独立的服务场所与设施。
- 5.1.3 服务提供者应具有满足知识产权分析评议服务实施要求的检索分析工具和信息来源。
- 5.1.4 服务提供者应建立完善的管理制度并有效运行。
- 5.1.5 服务提供者应聘用有提供知识产权分析评议服务的专职服务人员,专职服务人员应不少于10人。
- 5.1.6 服务提供者应定期对服务团队进行职业培训。

5.2 服务能力要求

- 5.2.1 服务提供者应具备知识产权信息获取能力。
- 5.2.2 服务提供者应具备知识产权分析所需要的技术、法律和商业等方面的分析能力。
- 5.2.3 服务提供者应具备知识产权评议所需要的综合分析、评估、判断、论证与提出解决方案的能力。
- 5.2.4 服务提供者应能检索世界知识产权组织规定的专利合作协定(PCT)最低文献量、主要商标信息和主要国家知识产权法律信息。

6 服务人员

6.1 服务团队构成

- 6.1.1 服务提供者应根据具体知识产权分析评议服务项目(以下简称“服务项目”)的需求,组建满足服务要求、专业能力匹配的服务团队。
- 6.1.2 服务团队应具备获取所需信息、实施知识产权分析调查研究、提出解决方案、交付成果的能力。
- 6.1.3 服务团队应包括项目管理人员、信息采集人员、分析评议人员、商务联络人员、项目质量控制人员等。
- 6.1.4 服务提供者可根据需要,聘用法律、技术和产业方面的外部专家。
- 6.1.5 服务团队中专职服务人员占比应不小于70%。

6.2 项目管理人员

- 6.2.1 项目管理人员应具备以下条件和能力:
 - 熟悉知识产权分析评议业务,具有4年及以上知识产权分析评议服务经验,或参与完成过15项及以上的知识产权分析评议服务项目;
 - 顾客沟通能力,能准确判断顾客遇到的问题,把握顾客需求;
 - 项目统筹规划能力和团队组织、沟通、协调能力;
 - 服务项目进度管理及质量控制能力;
 - 问题预判与处置能力。
- 6.2.2 在服务实施过程中,项目管理人员应:
 - 与顾客就服务项目进行沟通,根据顾客需求,确定服务项目内容,形成任务要求及项目目标;
 - 配置服务项目所需各类资源,制定执行计划;
 - 组织、推进、控制服务项目实施以及交付成果;
 - 对服务团队成员进行考核。

6.3 信息采集人员

- 6.3.1 信息采集人员应具备以下条件和能力:
 - 信息采集需要的知识产权信息及相关技术、法律、商业等信息的检索与获取能力;
 - 信息采集需要的数据清洗、标引和评估能力;
 - 信息采集需要的中文及外文文献的阅读理解能力;
 - 预防和解决信息采集过程中可能出现问题的能力;
 - 满足信息服务顺利交付的沟通能力。
- 6.3.2 在服务实施过程中,信息采集人员应:
 - 采集服务项目背景信息;
 - 进行技术分解,制定检索策略,检索知识产权数据;

- 采集服务项目所需的技术、法律、商业等方面的相关信息；
- 开展上述信息的处理和标引,形成信息交付物。

6.4 分析评议人员

6.4.1 分析评议人员应具备以下条件和能力:

- 完成服务项目所需的专业基础;
- 掌握服务项目所处行业状况和技术背景;
- 基于顾客现实情况和发展要求,归纳需求、分析问题的能力;
- 基于服务项目任务要求,对知识产权信息和技术、法律、商业等相关信息进行系统解读和综合分析的能力;
- 提出解决方案并撰写知识产权分析评议报告的能力;
- 外文文献阅读能力;
- 满足成果顺利交付的沟通能力。

6.4.2 实施技术相关知识产权分析评议的分析评议人员还应具备以下条件和能力:

- 服务项目所需的技术专业知识和产业知识;
- 解读服务项目有关技术信息;
- 综合各类信息,分析判断技术发展趋势、热点和空白点等;
- 依据信息分析和判断,提出技术解决方案和知识产权保护方案。

6.4.3 实施法律相关知识产权分析评议的分析评议人员还应具备以下条件和能力:

- 服务项目所需的法律专业知识和技术专业知识;
- 了解服务项目涉及国家或地区的相关法律环境,熟悉知识产权及相关法律法规制度;
- 依据法律制度和环境,开展合规性审查、侵权风险评估、法律权益认定等方面的知识产权分析评议;
- 依据法律分析提出问题解决方案。

6.4.4 实施商业相关知识产权分析评议的分析评议人员还应具备以下条件和能力:

- 服务项目所需的产业发展和商业分析知识;
- 熟练运用竞争态势分析方法,判断行业整体发展态势、分析竞争对手及顾客优劣势;
- 依据商业分析提出问题解决方案。

6.4.5 在服务实施过程中,分析评议人员应:

- 结合服务项目要求,对所采集信息进行解读、分析;
- 根据项目实施方案,选择 4.2~4.4 中载明的知识产权分析评议模块进行组配,完成分析评议任务,形成明晰、具体、准确的分析结论;
- 提供满足服务项目需求的建议对策方案。

6.5 商务联络人员

6.5.1 商务联络人员应具备以下条件和能力:

- 沟通能力,准确把握顾客需求,维护顾客关系;
- 协调组织能力,将顾客需求真实、准确、及时地传递给服务团队。

6.5.2 在服务实施过程中,商务联络人员应:

- 负责服务项目的需求联络和各项商务事宜,如协议、票据以及会晤等各项工作的筹备与组织,服务进程的反馈等;
- 在成果交付后保持与顾客沟通。

6.6 质量控制人员

6.6.1 质量控制人员应具备以下条件和能力：

- 熟悉知识产权分析评议业务，具有 3 年及以上知识产权分析评议服务经验，或参与完成过 10 项及以上的知识产权分析评议服务项目；
- 熟悉质量审核节点选择、质量标准、质量评价等服务项目的质量管理知识和业务；
- 沟通和执行能力。

6.6.2 在服务实施过程中，质量控制人员应：

- 确定服务项目的质量审核节点和质量标准；
- 在各质量审核节点审核和评价服务项目质量；
- 依据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考核。

7 服务管理

7.1 服务信息管理

7.1.1 服务提供者应向顾客提供真实、准确、完整的服务信息。

7.1.2 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、形式、业务流程；
- 费用标准及说明等。



7.2 顾客信息管理

7.2.1 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、商业信息等。

7.2.2 服务提供者应建立顾客信息管理制度，按照 GB/T 35273 等相关标准的要求管理顾客信息。

7.2.3 服务提供者应向顾客说明信息收集的目的、方式、范围、用途，在顾客同意的前提下，收集、使用顾客信息，并将所有顾客信息归档管理。

7.2.4 所收集的顾客信息，应是满足服务需求的最少信息，服务提供者不应获取超出服务项目需求的信息。

7.2.5 服务提供者应保护顾客信息安全，防止顾客信息泄露、丢失；在发生或者可能发生信息泄露、丢失时，应立即采取补救措施；不应非法向他人提供顾客信息。

7.3 服务沟通管理

7.3.1 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、互联网即时通信等形式。

7.3.2 服务提供者应建立沟通管理机制，对顾客诉求、投诉、问题等及时响应并处理，在承诺的时限内进行反馈，并在服务交付后半年内回访。

7.3.3 服务提供者应对沟通服务过程进行记录并归档，记录应准确、清晰。其中对于服务项目信息交底、报价、需求调整、计划进度、交付等内容，应详细记录沟通过程和具体内容。

7.4 服务质量管理

7.4.1 服务提供者应建立服务质量控制体系,设置质量审核节点,配备质量控制人员,在服务过程中核查各节点质量,及时解决质量问题,保障服务质量。

7.4.2 在成果交付后,服务提供者应主动收集顾客反馈,分析服务质量问题,形成质量改进方案并持续改进。

8 服务实施

8.1 接洽咨询

8.1.1 服务提供者应归纳顾客需求,明确服务项目的实施目标、任务要求、内容、执行计划和服务方式,形成服务项目建议方案。

8.1.2 服务项目建议方案通常应包括服务实施内容、服务团队组成、服务费用报价和项目执行计划等。

8.2 协议订立

8.2.1 服务提供者应就服务项目建议方案与顾客进行沟通,经顾客确认后订立书面协议。

8.2.2 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,投诉与纠纷解决方式,保密要求,成果交付形式、数量、质量,各方权利、义务、责任等。

8.2.3 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。

8.2.4 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。

8.3 项目启动

8.3.1 服务团队组建

8.3.1.1 服务提供者应根据服务项目的实施目标、业务领域、实施特点等,组建相匹配的服务团队,明确服务团队成员组成与任务分工。

8.3.1.2 顾客可指定人员参与配合服务项目实施,为服务团队提供支持。

8.3.1.3 服务团队应与顾客约定人员安排及协作方式。

8.3.2 服务资源配备

8.3.2.1 服务提供者应为服务项目的实施配备所需的资源。

8.3.2.2 服务资源应具备时效性,并且充分、有效、适用、可靠。

8.3.3 初步背景调查

服务团队应根据服务项目要求,对技术、法律及商业等相关背景开展初步调查,梳理与服务项目实施目标紧密关联的背景信息。

8.3.4 实施方案确定

8.3.4.1 服务团队应在初步背景调查的基础上,与顾客充分沟通,归纳顾客需求,确定服务项目实施目标,细化分解服务项目任务,制定执行计划,形成服务项目实施方案。

8.3.4.2 服务团队应从合规性、科学性、有效性、针对性、经济性等角度对服务项目实施方案进行评估论证。

8.3.4.3 服务团队应与顾客沟通,确认最终服务项目实施方案。

8.4 项目实施

8.4.1 背景调查

服务团队应紧密围绕服务项目任务要求,综合采用资料搜集、现场座谈、实地走访、问卷填写等多种形式,开展有针对性的调查活动,记录并向顾客反馈调查结果。

8.4.2 内容确定

服务团队应根据服务项目实施方案,组配 4.2~4.4 中载明的适当知识产权分析评议模块,明确知识产权分析评议任务内容。

8.4.3 数据检索

8.4.3.1 服务团队应根据知识产权分析评议模块,确定是否需要检索知识产权数据;若需检索知识产权数据,服务团队应制定检索策略,并与顾客沟通确定;必要时,服务团队应与顾客商定技术分解表。

8.4.3.2 服务团队应根据检索策略进行知识产权数据检索,适时补充检索。

8.4.3.3 服务团队应对检索结果进行检索质量评估,经顾客确认后确定为最终检索结果。

8.4.4 数据处理

8.4.4.1 对于知识产权分析评议法律相关分析评议模块和商业相关分析评议模块中的知识产权数据检索,服务团队应根据检索目的,实施针对性检索,规范数据格式,形成内容完整、形式规范的基础数据。

8.4.4.2 对于知识产权分析评议技术相关分析评议模块中的知识产权数据检索,服务团队应按照适用、可靠的原则检索数据,通过清洗、筛选、标引等方式对检索结果进行规范化处理,生成内容完整、形式规范的数据信息。

8.4.5 形成结论

8.4.5.1 服务团队应采用科学、恰当的分析方法与工具,围绕检索处理后的数据及收集到的其他信息进行定量定性分析,形成知识产权分析评议结论。

8.4.5.2 服务团队应对知识产权分析评议结论进行核查并验证其科学性、合理性。

8.4.6 对策建议

8.4.6.1 服务团队应针对 8.4.5 的结论进行研究,形成对策建议。

8.4.6.2 对策建议应符合顾客发展实际,体现顾客需求和特点,易于实践操作,能够解决具体问题。

8.4.6.3 知识产权分析评议服务一般适用于公共管理活动和工商管理活动。

8.4.6.4 适用于公共管理活动的知识产权分析评议的对策建议应有助于:

- 提高公共管理活动的可预见性和管理效率;
- 规避知识产权风险;
- 维护投资安全;
- 保障投资权益等。

示例:创新布局建议、立项方向建议、项目实施建议、人才引进建议、风险规避建议、创新政策建议、重大项目知识产权谈判方案等。

8.4.6.5 适用于工商管理活动的知识产权分析评议的对策建议应有助于:

- 提高企事业单位的创新效率和质量;

- 妥善解决商业活动中的知识产权问题；
- 形成有效的创新策略或商业竞争策略等。

示例：创新路线建议、人才使用建议、知识产权规避设计方案、知识产权布局方案、知识产权纠纷解决方案、知识产权商用化方案、知识产权合作策略、知识产权价值管理方案等。

8.4.7 形成成果

8.4.7.1 成果包括知识产权分析评议最终报告、过程文档、基础数据与情报、分析研究报告、引用文件等。知识产权分析评议最终报告内容见附录 A。

8.4.7.2 对于依托大数据分析的服务项目，服务团队应综合采用多种统计分析方法，使用图表直观表达知识产权或创新状态特征以及发展变化，挖掘、解析、印证、提炼有效信息，真实、准确、全面、反映客观状况。

8.4.7.3 服务团队应根据顾客要求，确定知识产权分析评议最终报告的内容、形式。其中，提供给决策者的报告，应简明、准确地阐述问题，给出明确结论和策略建议；提供给操作者的报告，应详尽、全面地阐述分析过程，给出具体、可实施的问题解决方案。

8.5 成果交付

8.5.1 服务提供者应根据协议、服务方案及顾客需求，对服务团队形成的成果进行内部评审。

8.5.2 服务提供者应按照协议为顾客提供通过内部评审的成果，并征求顾客意见，根据顾客反馈进行调整优化。

8.5.3 服务提供者应根据协议约定，配合顾客完成项目验收，交付项目成果。

8.5.4 在顾客提出要求的情况下，服务提供者可提供成果使用建议、报告解析、应用培训、实施辅导等延伸性服务。

9 服务评价与改进

9.1 服务评价

9.1.1 服务评价的实施主体包括行业主管部门、第三方机构、顾客、服务提供者等。

9.1.2 服务评价应当全面、系统，依据第4章～第8章有关内容，从服务内容、服务提供者、服务人员、服务管理、服务实施等方面实施服务评价。

9.2 服务改进

服务提供者应分析服务评价结果、顾客回访情况、顾客投诉意见，确定改进目标，制定改进措施，不断提高服务水平。

附 录 A
(规范性附录)
知识产权分析评议最终报告内容要求

A.1 正文

A.1.1 知识产权分析评议最终报告的正文一般应包括：

- 服务项目基本信息；
- 知识产权分析评议的任务目标；
- 知识产权分析评议模块的内容构成；
- 主要分析结论及对策建议；
- 其他内容。

A.1.2 知识产权分析评议模块的组配应紧扣服务项目需求，围绕工作目标，根据分解任务逐条评议。

A.2 附录

A.2.1 知识产权分析评议最终报告的附录一般应包括：

- 知识产权分析评议过程中产生的过程文档；
- 知识产权分析评议过程中产生的基础数据与情报；
- 分析研究报告；
- 引用文件。

A.2.2 附录应根据顾客的具体需求设定。