

电子商务领域知识产权侵权咨询服务规范

Consultancy service specification for Intellectual property
infringement in electronic commerce

2021-09-22 发布

2021-10-22 实施

目 次

前 言.....	3
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语与定义.....	4
4 服务提供者.....	5
4.1 基本要求.....	5
4.2 人员配置.....	5
5 服务内容.....	6
5.1 面向知识产权权利人的服务.....	6
5.2 面向平台内经营者或其他电子商务经营者的服务.....	6
5.3 面向电子商务平台经营者的服务.....	7
5.4 面向行政及司法机关的服务.....	7
6 服务管理.....	7
6.1 服务提供者信息管理.....	7
6.2 委托人信息管理.....	7
6.3 服务流程管理.....	8
6.4 服务沟通管理.....	8
6.5 服务质量管理.....	8
6.6 档案管理.....	8
7 服务实施.....	8
7.1 接洽咨询.....	8
7.2 协议订立.....	9
7.3 启动.....	9
7.4 实施.....	9
7.5 成果交付.....	9
8 服务管理.....	9
8.1 服务评价.....	9
8.2 服务改进.....	10

前 言

本标准按照 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。

本标准由浙江省市场监督管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江省知识产权研究与服务中心（国家知识产权局专利局杭州代办处）、浙江省标准化研究院、北京反侵权假冒联盟。

本标准主要起草人：金云翔、黄靖、李玲、范理、来芸、陈晓舒、毛斌、许正鹏、徐玉青、严绍君、沈燕艺、彭艳、陆金金、李宁、许志文、卫纬。

本标准为首次发布。

电子商务领域知识产权侵权咨询服务规范

1 范围

本标准规定了电子商务领域知识产权侵权咨询服务的提供者、服务内容、服务管理、服务实施、服务评价与改进的要求。

本标准适用于电子商务领域知识产权侵权咨询服务的管理、实施、评价与改进。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过本文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 39550-2020 电子商务平台知识产权保护管理

3 术语与定义

以下术语和定义适用于本标准。

3.1

电子商务 **electronic commerce**

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

3.2

知识产权 **intellectual property right**

知识产权是权利人依法就下列客体享有的专有的权利：

- a) 作品；
- b) 发明、实用新型、外观设计；
- c) 商标；
- d) 地理标志；
- e) 商业秘密；
- f) 集成电路布图设计；
- g) 植物新品种；
- h) 法律规定的其他客体。

3.3

知识产权侵权 **infringement of intellectual property right**

违反法律法规、侵害知识产权的行为。

3.4

电子商务经营者 *electronic commerce operator*

通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

3.5

电子商务平台经营者 *operator of electronic commerce platform*

在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

3.6

平台内经营者 *operators in platform*

通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

4 服务提供者

4.1 基本要求

提供知识产权侵权咨询服务的机构应具备以下条件和能力：

- 依法成立的法人或非法人组织；
- 固定的工作场所；
- 与知识产权侵权咨询相关的设施，包括专业的知识产权信息检索系统等；
- 与知识产权侵权咨询服务适应的专职的专业技术人员、质量控制人员及流程管理人员；
- 对专业技术人员进行职业培训，并建立专家队伍；
- 完善的业务管理、服务考评制度，并能有效组织实施。

4.2 人员配置

4.2.1 一般要求

人员配置应包括与提供的业务范围相适应、专业能力相匹配的服务人员，满足不同知识产权类型、相关技术领域的侵权咨询服务需求。

人员配置应至少包括专业技术人员、质量控制人员和流程管理人员，专业技术人员和质量控制人员均应取得法律职业资格证书、专利代理师资格证书、中级及以上相关职称资格等资质中的至少一种。

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，必要时组成合议组。

4.2.2 专业技术人员

专业技术人员应具备以下条件和能力：

- 从事知识产权相关工作 2 年及以上，有与所从事知识产权侵权咨询业务相关的法律知识和对应技术领域的专业知识储备；
- 检索并获取知识产权相关信息；
- 分析知识产权侵权可能性并提供咨询意见；
- 解决知识产权侵权咨询过程中问题，提出知识产权侵权咨询方案。

4.2.3 质量控制人员

质量控制人员应具备以下条件和能力：

- 从事知识产权侵权咨询相关工作 2 年以上，熟悉知识产权相关法律法规、专业技术知识；
- 熟悉质量管理知识，能根据质量审核情况提出改进措施和建议；
- 较好的沟通和执行能力。

4.2.4 流程管理人员

流程管理人员应具备以下条件和能力：

- 具备一定的知识产权相关知识，了解知识产权侵权咨询服务内容；
- 具备良好的沟通能力，能准确判断委托人遇到的问题、把握委托人需求；
- 具备良好的团队组织、沟通、协调能力，能将委托人需求及时、准确、真实地传递给专业技术人员；
- 具备自服务接洽、建档至服务结束的全流程跟踪服务能力。

5 服务内容

5.1 面向知识产权权利人的服务

5.1.1 服务内容

面向知识产权权利人或其利害关系人的服务主要包括以下内容：

- 检索并筛查可能侵害其知识产权的潜在侵权行为，如有必要，为其提供知识产权稳定性分析等服务，并提供解决处理建议；
- 基于其提供的指定知识产权信息，指定的商品或服务，按委托人要求进行知识产权侵权分析；
- 协助其准备权利受到侵害的初步证据材料，并向电子商务平台经营者发出通知，或者向其提供是否需要向有关主管部门投诉或者向法院起诉的建议；
- 根据电子商务平台经营者转送的不存在侵权行为的声明，向其提供是否需要向有关主管部门投诉或者向法院起诉的建议。

5.1.2 权利受到侵害的初步证据材料

权利受到侵害的初步证据材料应当至少包括：

- 知识产权权利证明；
- 能够实现准确定位的涉嫌侵权商品、服务或内容的信息或网址；
- 构成侵权的初步证据和理由。

5.2 面向平台内经营者或其他电子商务经营者的服务

面向平台内经营者或通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的服务主要包括以下内容：

- 基于其销售的商品或提供的服务，按委托人要求提供指定地区的风险排查，分析知识产权侵权风险，并提供相应应对策略；
- 基于其提供的指定知识产权信息，及其销售的商品或提供的服务，按委托人要求分析知识产权侵权风险，并提供相应应对策略；
- 根据权利人或其利害关系人发出的侵害知识产权初步证据的通知，协助其对该初步证据进行分

析并进行必要的检索，并为其提供不存在侵权行为的声明材料；

- 根据电子商务平台经营者转送的通知，协助其提供包括但不限于书面申诉理由、不构成侵权的证明材料的不存在侵权行为的声明。

5.3 面向电子商务平台经营者的服务

面向电子商务平台经营者的服务主要包括以下内容：

- 根据权利人或其利害关系人发出的侵害知识产权初步证据的通知，为电子商务平台经营者提供知识产权侵权判定咨询服务；
- 根据电子商务平台内经营者提供的不存在侵权行为声明，为电子商务平台经营者提供知识产权侵权判定咨询服务；
- 当电子商务平台经营者收到行政机关或司法机关的法律文书时，为其提供应对策略。

5.4 面向行政及司法机关的服务

面向行政及司法机关的服务主要包括以下内容：

- 接受行政机关委托，对电子商务领域的知识产权纠纷案件的处理，提供知识产权侵权咨询意见；
- 接受司法机关委托，对电子商务领域的知识产权诉讼案件，提供技术鉴定或技术调查服务；
- 接受行政及司法机关委托，对电子商务领域的知识产权纠纷进行调解；
- 接受行政及司法机关委托，开展电子商务领域知识产权保护普法宣传活动。

6 服务管理

6.1 服务提供者信息管理

服务提供者应提供真实、准确、完整的服务信息，并在信息变更时应及时告知委托人；提供的信息包括：

- 服务提供者的营业执照等行政许可信息；
- 服务人员信息；
- 服务内容、形式、流程及手续；
- 费用标准及说明。

6.2 委托人信息管理

6.2.1 一般要求

服务提供者应向委托人说明信息收集的目的、方式、范围、用途，在委托人同意的前提下收集、利用委托人信息，并将所有委托人信息归档管理。

6.2.2 委托人信息

委托人信息包括但不限于：

- 为保障服务过程实施而获取的委托人信息，包括但不限于委托人的名称、联系方式等；
- 服务提供者在服务过程中所获取的委托人的个人信息、委托人所拥有的知识产权信息等。

6.2.3 保密管理

服务提供者应保护委托人信息安全，防止委托人信息泄露、丢失；建立保密制度，至少包括保密内容、保密措施、保密责任、保密期限及补救措施。

6.3 服务流程管理

服务提供者应建立侵权咨询流程管理机制，至少包括：

- 建立业务流程，设立接洽的流程人员指派规则；
- 建立利益冲突排查机制：避免利益冲突，对委托事项进行利益冲突排查，包括：同一服务提供者或其关联机构不应就同一知识产权事务对有明显利益冲突的双方或多方当事人提供咨询服务；
- 建立回避制度：实施服务的人员与委托事项存在利益冲突时，应当自行回避；委托人也可以要求其回避；
- 针对业务流程建立档案，确定任务和要求，指派专业技术人员，明确时限，记录业务状态；
- 建立业务时限管理，包括时限的设立、提醒、监督、核销；
- 跟踪和监控业务处理；
- 明确业务终止的规则和程序。

6.4 服务沟通管理

6.4.1 服务提供者应当提供便捷、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，与委托人保持良好的沟通。

6.4.2 服务提供者应建立侵权咨询沟通管理机制，至少包括：

- 日常沟通：在业务接洽、材料传送、意见交互环节与委托人进行充分沟通，对委托人的诉求、投诉、问题等及时响应并处理，在承诺的时限内进行反馈，并对沟通服务过程进行记录并归档；
- 会晤制度：在指定会晤室统一会晤，并详细记录会晤主要诉求、沟通服务的过程和具体内容，并将相关材料归档，记录应准确、清晰。

6.5 服务质量管理

6.5.1 服务提供者应建立服务质量控制和反馈体系，设置常态化质量控制机制，确定质量审核节点、频次和审核标准。

6.5.2 服务提供者可在日常工作中进行定期抽查，发现质量问题并予以修正；专业技术人员在服务过程中遇到有疑问或难以解决的问题应向质量控制人员主动提出技术支持，以提供更好的服务。

6.5.3 服务提供者应配备质量控制人员，建立质量提升机制，在服务过程中核查各节点质量，及时分析并解决质量问题，保障服务质量。

6.5.4 对有较大影响的知识产权案件的侵权咨询服务，质量控制人员加强检查力度。

6.6 档案管理

服务提供者应建立档案管理制度，至少包括：

- 建档规则，明确案卷管理；
- 文件的存档与检索规则，明确案卷编号方式，进行分类登记和编号管理；
- 文件保存规则，明确保存方式、期限；
- 文件销毁规则，明确销毁方式；
- 文件备份规则，明确备份方法。

7 服务实施

7.1 接洽咨询

服务提供者应归纳委托人诉求，明确服务实施目标、任务要求和服务方式等内容，形成服务项目建议方案。

服务项目建议方案可包括：服务实施内容、服务团队人员、服务费用报价和服务期限等。

7.2 协议订立

服务提供者应与委托人签订协议。

协议应至少包括知识产权相关信息、商品或服务信息；知识产权相关信息，应至少明确包括知识产权权利人、知识产权名称、知识产权编号等在内的知识产权基本信息；商品或服务信息，应至少明确包括网络地址、获取商品或服务的途径、商品或服务的具体信息等；与委托人明确服务期限。

7.3 启动

7.3.1 服务提供者应与委托人约定协作方式，根据签订的协议，确定服务实施的任务和目标，组建相匹配的服务人员，明确各人员之间的任务分工。

7.3.2 服务人员应了解委托人诉求，基于服务任务和目标对知识产权侵权行为开展初步调查，具体应包括涉及的知识产权信息、涉嫌侵害知识产权的相关商品或服务等材料。

7.4 实施

应根据服务实施的任务内容和目标，搜集相应资料，记录调查情况和结果，并基于调查材料进行分析研究，形成成果。

具体实施过程可包括：

- 分析委托人诉求，明确其预期目标；
- 分析所涉及知识产权的基本信息，核实侵权行为发生时该知识产权的有效性；
- 将涉嫌侵权的商品或服务与知识产权信息进行比对，对委托人提供的初步证据材料进行分析，形成侵权咨询意见；
- 针对形成的侵权咨询意见进行研究，形成有助于规避知识产权风险的对策建议。

7.5 成果交付

7.5.1 服务提供者应根据协议及委托人需求，确定知识产权侵权咨询服务最终成果形式，交付服务成果。

7.5.2 服务成果通常以书面报告形式进行展示，书面报告的正文应至少包括：

- 基本情况：服务内容所涉及的知识产权的基本信息，包括知识产权权利人、知识产权名称、知识产权编号等；服务内容所涉及的商品或服务的来源信息、内容信息等；服务内容所涉及的证据材料的来源信息、内容信息等；
- 侵权咨询服务过程：咨询服务内容的基本信息，包括咨询时间、咨询地点、服务人员、委托人信息等；对服务内容所涉及的知识产权、商品或服务、证据材料等以多种形式进行展示和说明；依据相关法律法规及证据材料，充分论证说理，作出是否侵权的结论；
- 咨询意见：根据侵权咨询服务过程，得出咨询意见。

7.5.3 知识产权侵权咨询报告的具体内容，可根据委托人需求和服务内容的要求完善。

8 服务管理

8.1 服务评价

服务评价的实施主体包括行业主管部门、第三方机构、委托人、服务提供者等。

服务评价应当全面、系统，从服务提供者、服务人员、服务内容、服务管理、服务实施等方面进行满意度评价。

8.1.1 委托人评价

服务提供者应建立委托人满意度评价制度，明确委托人满意度评价标准。可参照 GB/T 19038、GB/T 19039 规定的方法对机构服务人员、服务过程、服务质量等指标开展评价，也可定期自行收集、整理和分析委托人评价或反馈意见，并形成报告。

8.1.2 自我评级

服务提供者应建立自我评价制度，对自身服务质量进行定期自我评价，包括对资源、能力、水平的适应性和有效性评价，对评价结果进行统计分析。

8.2 服务改进

8.2.1 服务提供者应建立委托人投诉处理制度，认真处理投诉意见，记录投诉处理过程和结果，及时将处理结果反馈投诉人。

8.2.2 服务提供者应设立委托人回访流程，与委托人沟通并记录回访结果，对回访中提及的问题及时处理，并将处理结果反馈给委托人。

8.2.3 服务提供者应完善服务质量管理，结合委托人投诉意见、委托人回访结果、委托人评价和自我评价结果，提出改进服务管理的措施，持续改进服务质量：

- a) 对服务中出现的不符合项，采取纠正措施；
 - b) 定期召开评审会议，对服务管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。
-