



中华人民共和国国家标准

GB/T 39551.7—2020

专利导航指南 第7部分：服务要求

Patent navigation guide—Part 7: Service requirement

2020-11-09 发布

2021-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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 服务提供者	1
4.1 基本条件	1
4.2 服务条件	2
4.3 质量管理	2
5 服务准备	2
5.1 了解服务期望	2
5.2 服务能力评估	2
6 服务提供	2
6.1 商务接洽	2
6.2 签订合同	3
6.3 项目启动	3
6.4 项目实施和成果产出	3
7 服务评价和改进	3
7.1 服务评价	3
7.2 服务改进	4

前 言

本文件按照 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。

本文件是 GB/T 39551《专利导航指南》的第 7 部分。GB/T 39551 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：区域规划；
- 第 3 部分：产业规划；
- 第 4 部分：企业经营；
- 第 5 部分：研发活动；
- 第 6 部分：人才管理；
- 第 7 部分：服务要求。



请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国知识管理标准化技术委员会(SAC/TC 554)提出并归口。

本文件起草单位：国家知识产权局。

本文件主要起草人：贺化、雷筱云、张勇、李昶、陈明媛、马鸿雅、姬翔、白艳。

专利导航指南

第7部分：服务要求

1 范围

本文件提供了专利导航服务要求的通用指导。

本文件适用于：

- 提供专利导航服务；
- 专利导航服务的评价和培训。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 39551.1—2020	专利导航指南	第1部分：总则
GB/T 39551.2—2020	专利导航指南	第2部分：区域规划
GB/T 39551.3—2020	专利导航指南	第3部分：产业规划
GB/T 39551.4—2020	专利导航指南	第4部分：企业经营
GB/T 39551.5—2020	专利导航指南	第5部分：研发活动
GB/T 39551.6—2020	专利导航指南	第6部分：人才管理

3 术语和定义

GB/T 39551.1—2020、GB/T 39551.2—2020、GB/T 39551.3—2020、GB/T 39551.4—2020、GB/T 39551.5—2020 和 GB/T 39551.6—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务提供者 **service provider**

提供服务活动的独立法人。

3.2

服务需求方 **service buyer**

需要服务活动的实体。

4 服务提供者

4.1 基本条件

服务提供者宜具备的基本条件包括：

- 经营范围包含知识产权服务；
- 具有独立的服务场所与设施；

- 建立完善的管理制度并有效运行；
- 聘有提供专利导航服务的专职人员；
- 定期对服务团队进行职业培训。

4.2 服务条件

4.2.1 信息资源

信息资源一般宜满足：

- GB/T 39551.1—2020 中的 4.1 关于信息资源的规定；
- GB/T 39551.2—2020 中的 4.1 关于信息资源的对应规定；
- GB/T 39551.3—2020 中的 4.1 关于信息资源的对应规定；
- GB/T 39551.4—2020 中的 4.1 关于信息资源的对应规定；
- GB/T 39551.5—2020 中的 4.1 关于信息资源的对应规定；
- GB/T 39551.6—2020 中的 4.1 关于信息资源的对应规定。

4.2.2 人力资源

除符合 GB/T 39551.1—2020 中的 4.2 关于人力资源的规定外，还宜满足 GB/T 39551.2—2020、GB/T 39551.3—2020、GB/T 39551.4—2020、GB/T 39551.5—2020 或 GB/T 39551.6—2020 中的 4.2 关于人力资源的对应规定，并具备具有良好商务沟通能力和组织协调能力的商务联络人员。

4.3 质量管理

建立质量管理体系，持续策划、完成、监视和改进质量管理活动。

5 服务准备

5.1 了解服务期望

服务提供者宜了解服务需求方及相关方对专利导航的期望，包括：

- 对专利导航项目成果的期望；
- 对专利导航项目成果运用的期望；
- 对服务提供者提供服务的期望。

5.2 服务能力评估

服务提供者宜开展服务能力的评估：

- 符合第 4 章关于服务提供者的规定；
- 与服务需求方期望基本匹配的客观条件；
- 规避可能存在的利益冲突。



6 服务提供

6.1 商务接洽

商务接洽包括以下内容：

- a) 服务需求方提出要约邀请；
- b) 服务提供者响应要约邀请，并提供响应要约邀请的项目建议方案及证明材料；

- c) 服务需求方或其委托的第三方对响应材料进行评价,必要时可进行实地考察;
- d) 服务需求方与适当的服务提供者达成合作意向。

6.2 签订合同

合同主要包括以下内容:

- 合同双方的名称和住所;
- 专利导航的服务内容;
- 质量要求和验收方法;
- 服务提供的方式及地点;
- 服务期限及合同期限;
- 合同价款及支付方式;
- 保密要求;
- 知识产权归属;
- 违约责任和争议解决。

6.3 项目启动

项目启动宜满足:

- GB/T 39551.1—2020 第 5 章关于项目启动的规定;
- GB/T 39551.2—2020、GB/T 39551.3—2020、GB/T 39551.4—2020、GB/T 39551.5—2020 或 GB/T 39551.6—2020 关于项目启动的对应规定。

6.4 项目实施和成果产出

项目实施和成果产出宜满足:

- GB/T 39551.1—2020 第 6 章关于项目实施和 GB/T 39551.1—2020 第 7 章关于成果产出的规定;
- GB/T 39551.2—2020、GB/T 39551.3—2020、GB/T 39551.4—2020、GB/T 39551.5—2020 或 GB/T 39551.6—2020 关于项目实施和成果产出的对应规定。

7 服务评价和改进

7.1 服务评价

7.1.1 服务过程

服务过程主要包括以下方面:

- 服务质量,确保满足专利导航项目各步骤的质量控制需求;
- 服务态度;
- 服务时效。

7.1.2 服务成果

服务成果宜满足:

- GB/T 39551.1—2020 中的 7.4 关于成果产出质量控制的规定;
- GB/T 39551.2—2020、GB/T 39551.3—2020、GB/T 39551.4—2020、GB/T 39551.5—2020 或 GB/T 39551.6—2020 关于成果产出质量控制的对应规定。



7.2 服务改进

服务提供者宜确定和选择改进机会,采取必要措施,以满足服务需求方需求和增强服务需求方满意度,宜包括:

- 改进服务,以满足需求并应对未来的需求和期望;
 - 采取纠正措施,预防或减少不利影响;
 - 改进质量管理体系的绩效和有效性。
-