

専利代理機構サービス規範 (意見募集稿)

2016年2月4日発表

独立行政法人 日本貿易振興機構(ジェトロ)

北京事務所知的財産権部編

※本資料は仮訳の部分を含みます。

※ジェトロでは情報・データ・解釈などをできる限り正確に記すよう努力しておりますが、本資料で提供した情報などの正確性についてジェトロが保証するものではないことを予めご了承下さい。

ICS03.100.01 ; 03.140 ;
A00



中華人民共和國國家標準

GB/T XXXXX-201X

專利代理機構服務規範

Specification for patent agency service

(意見募集稿)

(本稿完成日：2016年1月26日)

XXXX-XX-XX 公布

XXXX-XX-XX 實施

中華人民共和國國家質量監督檢驗檢疫總局
中國國家標準化管理委員會 〃

目次

序文	V
前書き	VI
1 適用範囲	1
2 用語及び定義	1
2.1 専利代理	1
2.2 専利代理機構	1
2.3 専利代理人	1
2.4 顧客	1
2.5 専利出願代理	1
2.6 専利無効審判代理	1
2.7 専利紛争代理	1
2.8 専利コンサルティングサービス	2
2.9 専利情報サービス	2
2.10 専利運用サービス	2
3 総則	2
3.1 顧客の利益の擁護	2
3.2 告知義務の履行	2
3.3 依頼の権限の明確化	2
3.4 顧客の秘密保持	2
4 サービス提供者	2
4.1 基本要件	2
4.2 サービス管理要件	2
4.3 人的資源管理	3
4.4 文書管理	3
4.5 顧客情報管理	4
4.6 安全管理	4
5 サービス要員	4
6 サービス資源	4
6.1 基本要件	4
6.2 安全要件	4
7 サービス内容	4
8 サービスフロー	5
8.1 サービスフロー	5
8.2 機構情報の提供	5
8.3 サービス委託関係の構築	5
8.4 専利出願代理	6
8.5 専利無効審判代理	7
8.6 専利紛争代理	9
8.7 専利コンサルティングサービス	10
8.8 専利情報サービス	11
8.9 専利運用サービス	11

8.10 サービス委託事項の変更.....	11
8.11 サービス委託関係の終了.....	11
9 顧客との意思疎通とフィードバック	12
9.1 顧客との意思疎通.....	12
9.2 顧客へのフィードバック	12
9.3 顧客からの苦情の処理.....	12
10 サービス救済.....	12
11 サービス評価.....	13
11.1 評価方式.....	13
11.2 評価内容.....	13
11.3 評価方法.....	13
11.4 評価手順.....	13
11.5 評価結果.....	14

序 文

本標準は GB/T1. 1-2009 に示された規則に基づいて作成されたものである。

本標準は国家知識産権局が提出する。

本標準は全国知識管理標準化技術委員会（SAC/TC554）が一括管理する。

本標準の起草機関：国家知識産権局、江蘇省知識産権局、江蘇省知識産権研究センター

本標準の主要起草者：

前書き

専利代理サービスは知的財産権サービス業の重要な一環として、知的財産権の創造、運用、保護、管理といった各部分を貫くものである。専利代理機構サービス規範の策定と実施は、専利代理サービスの市場秩序の適正化、専利代理サービスの品質向上、知的財産権の品質向上を実現する上で重要な意味を持つ。

本標準は専利代理機構による専利代理サービス実施の適正化を指導し、専利代理機構サービスの管理システムの充実化を図る。本標準の施行により、専利代理サービスの適正化、専利代理サービスの結果の目標化を実現し、サービス性能を向上させる。本標準では専利代理機構の専利代理サービス規範のみならず、専利代理機構による専利関連サービスの規範が規定されている。関係するサービス機構は必要に応じてそれを参照し実施できる。

本標準は推奨標準であるため、専利代理機構は自身の発展のためのニーズを十分に考慮した上で本標準の要件を満たすための調整をし、個性的なサービスと標準化サービスを結びつけることができる。本標準には品質、環境などその他の管理システムの要件が含まれていないため、専利代理機構は標準実施中、本標準に規定される要素とその他の管理システムの要素の調整又は整合を図ることで、専利代理機構の総合的なサービス能力が確実に高められる。

専利代理機構サービス規範

1 適用範囲

本標準には、専利代理機構のサービスに関する総則、サービス提供者、サービス要員、サービス資源、サービス内容、サービスフロー、顧客との意思疎通とフィードバック、サービス評価などの要件が規定されている。

本標準は専利代理機構サービスの提供・管理などに適用する。

2 用語及び定義

GB/T19000、GB/T21374-2008 で画定された用語及び定義、及び次に掲げる用語及び定義は本文書に適用される。

2.1

専利代理 patent agency behavior

依頼を受けて専利出願、専利審判、専利無効及びその他の専利事務を行う行為をいう。

2.2

専利代理機構 patent agency

法に基づいて設立された、専利代理業務を行う又はその他の専利サービスを提供するサービス機構をいう。

2.3

専利代理人 patent attorney

法に基づいて資格を取得し、専利代理機構で専利代理業務又はその他の専利サービスに従事する要員をいう。

2.4

顧客 client

専利出願又はその他の専利サービスを専利代理機構に依頼する組織又は個人をいう。

2.5

専利出願代理 patent prosecution agency

専利代理機構が顧客名義で専利出願、審判の手続きを代理することをいう。

2.6

専利無効審判代理 patent invalidation agency

専利代理機構が顧客名義で関係当事者間における専利無効審判の手続きを代理することをいう。

2.7

専利紛争代理 patent dispute agency

専利代理機構が顧客名義で関係当事者間における専利に関する紛争解決の手続きを代理することをいう。

2.8

専利コンサルティングサービス patent consultation service

専利代理機構は各種類の専利情報資料に対する総合的な処理を通じて専利の総合的な開発、運用、管理を顧客に提供するサービス過程をいう。

2.9

専利情報サービス patent information service

専利代理機構が顧客に提供する専利データ情報を基礎としたサービスをいう。

2.10

専利運用サービス patent operation service

専利代理機構が各種方式により顧客が依頼した専利を開発、利用することで専利価値を実現するサービス過程をいう。

3 総則

3.1 顧客の利益の擁護

顧客に対して責任を持ち、権限の範囲内で顧客の利益を擁護する。

3.2 告知義務の履行

依頼事項に関する実情を顧客に告知し、依頼事項に関する経過及び結果情報を適時に告知する。

3.3 依頼の権限の明確化

顧客の授権範囲内でサービスを提供する。

3.4 顧客の秘密保持

法規定により開示しなければならない、又は顧客から開示の要求／同意を得た内容を除き、顧客の個人情報、技術情報と企業秘密に対する秘密保持義務を果たす。

4 サービス提供者

4.1 基本要件

専利代理機構は次に掲げる基本要件を満たさなければならない。

- a) 独立した固定的なサービス場所を備えている。
- b) 提供するサービスに適したサービス要員を有する。
- c) サービスの品質管理、フロー管理、要員採用、秘密保持制度、要員研修などの内部管理制度を構築する。

4.2 サービス管理要件

専利代理機構のサービス管理は次に掲げる要件を満たさなければならない。

- a) 業務別に業務フローを形成し業務の時間管理を行い、業務過程を記録する。

- b) フロー管理・ファイル管理の専門要員を配置し、職責を明確にし、業務処理の過程を追跡、監視する。
- c) サービスの品質監視の職位を設置し、サービスの品質とプロセスを監視する。
- d) 中間・最終処理結果を適時に顧客に告知する。
- e) 業務協力機構による処理を必要とする業務は顧客に告知し、顧客による確認を経て、協力側との分業を明確にする。
- f) サービス提供の過程で、機構名、住所、連絡先、機構の存続状態などを変更した場合、顧客に通知しなければならない。

4.3 人的資源管理

4.3.1 要員研修

専利代理機構はサービス要員向けの業務研修を実施しなければならない。具体的な要件は次の通りである。

- a) 新入社員に採用前研修を実施し、指導教官を指定する。
- b) 在職要員の年間受講時間は 20 時間以上でなければならない。
- c) 業務検討作業を定期的に行う。
- d) 研修・検討記録及び研修の評価制度を備えていなければならない。

4.3.2 要員評価

専利代理機構はサービス品質を中心とする要員評価体制を構築しなければならない。

- a) 評価制度を設けて評価方法を明確にする。
- b) 効果的な実行を確保するための賞罰制度を制定する。
- c) 評価過程と結果を記録し、サービス要員ごとにサービス品質記録ファイルを設置する。
- d) 業務分野とポストの特性に応じて代理事項のエラー率、顧客満足度、年間有効苦情件数を評価指標として設置することができる。

4.4 文書管理

4.4.1 文書作成

専利代理機構は業務の要件を満たした文書作成規程を設けなければならない。

- a) 業務の要件を満たした文書テンプレートを作成してリストを構成する。
- b) 文書は顧客の利益及び経営上のニーズを満たしていなければならない。
- c) 必要な文書編集過程の記録を作成する。
- d) 作成した文書は品質監視要員の審査を経て、審査過程の記録を保存しなければならない。

4.4.2 文書の提出・受領

専利代理機構は次の要件のとおり文書の提出・受領手順を設けなければならない。

- a) 関係部門に文書を提出する前に、顧客の確認を経なければならない。顧客が補正意見を出した場合、修正してから確認する。
- b) 関係部門に文書を提出する前に、文書に対する最終的な内部審査を行うとともに、審査記録と届け出を行わなければならない。
- c) 規定又は契約書で決められた期間、場所、方式により文書を提出する。

- d) 提出する文書の内容、品質、様式などは規定又は契約書で取り決められた内容に合致する。
- e) 文書を提出した後、処理状況を追跡して追跡過程を記録しなければならない。
- f) 顧客にかかわる受領文書は取り決められた期間内に顧客に転送し、後続処理についての意見を出さなければならない。

4.5 顧客情報管理

専利代理機構は次に掲げる要件に基づいて顧客情報を管理しなければならない。

- a) サービス過程で受領する文書や作成される文書の記録ファイルを作成管理をする。
- b) 顧客情報資源記録ファイルを作成し、アフターサービスの提供への便宜を図る。
- c) 顧客記録ファイルの保管期間を明確に告知しなければならない。

4.6 安全管理

専利代理機構は安全管理制度を構築して実施し、偶発事件の対応計画を策定し、安全・応急装置用品を配備し、サービス要員向けの安全研修を実施しなければならない。

5 サービス要員

専利代理機構は本機構の要員就職条件を明確にして次に掲げる要件を満たさなければならない。

- a) 専利代理人は専利代理の資格と能力を備える。
- b) 品質監視要員は3年以上の関連の実務経験を有さなければならない。
- c) フロー要員は業務フローの管理に関する知識とスキルを備えていなければならない。
- d) その他の要員はポストに関する基礎知識とスキルを備えていなければならない。
- e) 渉外代理業務要員は関係言語能力を証明する証明書を所持していなければならない。
- f) 法令及び業界で規定する就職条件を満たす。

6 サービス資源

6.1 基本要件

専利代理機構は次に掲げる基礎となる資源を有さなければならない。

- a) 固定的なサービス場所を備え、場所の環境の清潔さ、衛生を維持する。
- b) コンピューター、プリンター、インターネット、文書記録ファイルの管理・保存施設などのサービス施設・条件。
- c) 必要な専利代理管理システム、情報収集・処理・記憶ソフトウェアなどを含むソフトウェア資源。
- d) メールボックス、電話、インターネットなどのコミュニケーションルートを設ける。

6.2 安全要件

サービス資源は次に掲げる安全要件を満たさなければならない。

- a) サービス場所はGB50016などの関連の標準における安全要件を満たした建築物に設置されなければならない。
- b) サービス施設、ソフトウェア資源に対する機密管理を行う。

7 サービス内容

専利代理機構の提供するサービスには次のものを含む。

- a) 専利出願代理
- b) 専利無効審判代理
- c) 専利紛争代理
- d) 専利コンサルティングサービス
- e) 専利情報サービス
- f) 専利運用サービス
- g) その他の専利サービス

8 サービスフロー

8.1 サービスフローは機構情報の提供、サービス委託関係の構築、サービス業務を行い、サービス委託関係の変更、サービス委託関係の終了などを含む。8.4、8.5、8.6、8.7、8.8、8.9には、専利出願代理、専利無効審判代理、専利紛争代理、専利コンサルティングサービス、専利情報サービスと専利運用サービスのフローがそれぞれ規定されている。

8.2 機構情報の提供

顧客の理解・選択に便宜を図るために、専利代理機構はそのサービス場所で必要な情報を公示し、ウェブサイトを用意する場合は公示しなければならない。法律の規定によるものを除き、専利代理機構はさらに顧客に次に掲げる情報を提供しなければならない。

- a) サービスフロー
- b) 各サービスの期限
- c) 専利代理人の情報
- d) 料金徴収基準
- e) 苦情申立ての方法

8.3 サービス委託関係の構築

8.3.1 依頼前の問合せ・協議

専利代理機構は顧客とサービス委託関係を構築する前に次の事を行わなければならない。

- a) 顧客の基本情報を把握する。
- b) 顧客との意思疎通を通じて顧客の目的と依頼内容を明確にする。
- c) 依頼事項が法律で規定された事項に合致するか否かについて明確にする。
- d) 依頼事項との利益衝突関係について徹底調査する。
- e) 依頼事項が業務と能力の範囲内にあることを確保する。
- f) 関連規定、法的リスク又は不利な状況を事実のとおり顧客に告知する。
- g) 代理サービス計画、フロー及び協力が必要な事項を顧客に告知する。
- h) 技術分野及び案件の必要に応じて専利代理人を提供する。
- i) 顧客による専利代理人の選定、又は顧客への推薦による選定を許可する。
- j) サービス委託事項、料金及び要件などについて顧客と協議する。

8.3.2 サービス委託契約

専利代理機構は業務種類に応じて、顧客とサービス委託契約書を書面で締結し、少なくとも次の内容を明確にしなければならない。

- h) サービス委託事項及びサービス権限

- i) 顧客による提供又は協力を必要とする事項
- j) サービス料金及びその決済方法
- k) サービス要員の指定
- l) サービス期間の明確化
- m) サービス事項の品質要件
- n) サービス結果の検査方法
- o) 依頼事項の変更及び終了の処理
- P) 秘密保持協定
- q) 違約責任

8.4 専利出願代理

8.4.1 国内専利出願代理フロー

国内の専利出願代理には、技術状況の説明、出願書類の作成、出願手続き、実体審査の処理、不服審判処理、行政不服審査処理などの業務が含まれる。専利代理機構は次に掲げる要件に基づいて国内の専利出願代理業務を行わなければならない。

- a) さまざまなルートから依頼前問合せサービスを提供し、問合せの受付・回答の担者を指定する。
- b) 対応する分野の専利代理人を顧客に提供し、専利代理人が顧客とさらに意思疎通を図る。
- c) 提供が必要な技術資料の内容・様式を顧客に明確に告知し、顧客に専利文献の検索を告知する。
- d) 顧客から提供される技術資料の理解、分析を行い、顧客による必要な資料の補足、充実化を指導する。
- e) 専利文献の検索及び分析をする。
- f) 契約書で取り決められた内容に基づいて定められた様式による専利出願書類を作成し、必要な内部審査を行う。
- g) 顧客による確認の上、専利出願書類を適時に提出する。
- h) 提出して受理通知書を受け取った後、顧客に適時に伝え、実時間監視を行って受理過程を顧客に告知しなければならない。
- i) 出願書類を提出できなかった場合、その結果を顧客に適時に告知し、原因を説明して救済措置を提供しなければならない。
- j) 料金納付通知書を受け取った場合、顧客に適時に伝え、顧客に定められた期限内に料金納付手続きを実行するための協力をしなければならない。
- k) 審査意見通知書（拒絶理由通知書）を受け取った後、適時顧客との意思疎通を行った上で応答を確定し、顧客の確認を経て、定められた期限内に関係部門に応答意見を提出しなければならない。
- l) 関係部門から発行された権利付与・拒絶又はみなし取り下げなどの通知書を受け取った場合、顧客に適時に伝え、後続の手続き又は救済手段及び措置を顧客に告知しなければならない。
- m) 顧客の審判請求の要求を受けた場合、取り決められた期間内に審判請求の準備をしてそれを提出しなければならない。
- n) 顧客が関係部門の下した審決を不服とした場合、代理機構は取り決められた期間内に文書を準備し、顧客の確認を経て、行政不服審査請求を出さなければならない。
- o) 権利付与の後、顧客の要求に基づいて法的状況の監視、年金の適時納付などのサー

ビスを顧客に提供しなければならない。

8.4.2 PCT 専利出願代理フロー

PCT 出願代理には、技術状況の説明、優先権主張、秘密保持審査、PCT 出願書類の作成、文書の翻訳、出願手続きなどの業務が含まれる。専利代理機構は次に掲げる要件に基づいて PCT 出願代理業務を行わなければならない。

- a) さまざまなルートからの依頼前の問合せサービスを提供し、問合せの受付・回答を担当する PCT 専利出願に関する知識を有する担当要員を指定する。
- b) 当該発明が国の安全及び国の重大な経済的利益にかかわるか否かを審査する。
- c) PCT 出願代理の能力を備える専利代理人を顧客に提供し、代理人が顧客とさらに意思疎通を図る。
- d) PCT 出願の手続きと関連制度について顧客に明確に告知する。
- e) 提供が必要な技術資料の内容と様式を顧客に明確に告知し、顧客に専利文献の検索を告知する。
- f) 顧客から提供された技術資料を理解、分析し、顧客による必要な資料の補足、充実化を指導する。
- g) 関連する専利文献を検索、分析する。
- h) 発明又は実用新案の PCT 出願を行う場合、顧客に適切な方法を選択して関係部門に報告し秘密保持審査をするための協力をしなければならない。
- i) 対象国において協力する専利代理機構を選択する必要がある場合、顧客の意見を求めた上で資格を持つ適切な対象国の専利代理機構を選択しなければならない。
- j) PCT 出願書類を作成する前に、優先権を主張するか否かを確定するために、積極的に顧客の意見を求めなければならない。
- k) 契約書で取り決められた内容に基づいて定められた様式、内容、言語を備える PCT 出願書類を作成し、必要な内部審査を行う。
- l) 顧客の確認を経て、取り決められた期間内に関係部門に専利出願書類を提出する。
- m) 取り決められた期間内に関係部門から発行された受理通知書を顧客に転送する。
- n) 関係部門からの国際調査報告書と書面による意見を受け取った場合、応答意見書を提出するか否か、特許の請求範囲を補正するか否かについて顧客に提言し、補正指導を行う、又は直接補正しなければならない。
- o) 国際方式審査を請求するか否かについて顧客に提言し、定められた期間内に国際方式審査出願書を提出しなければならない。
- p) 方式審査手続きの開始後、取り決められた期間内に明細書、特許請求の範囲、図面などに対する必要な補正を関係部門に提出しなければならない。
- q) 顧客が PCT 国内段階への移行を求めた場合、関連の料金を納付して対象国定められた期間内に当該国の言語に訳された出願書類を提出するために、顧客に協力しなければならない。
- r) 契約書で取り決められた内容に基づき、法的状況の監視、年金の適時納付などのアフターサービスを顧客に提供する。

8.5 専利無効審判代理

8.5.1 請求側の代理

請求側の専利無効審判代理には、無効審判請求、無効審判の口頭審理と口頭審理後の事務処理などが含まれる。専利代理機構は次に掲げる要件に基づいて代理業務を行わなけれ

ばならない。

- a) 顧客が必要とする情報と請求の目的を把握し、顧客と意思疎通を図り、無効にしようとする専利の情報を確認する。
- b) 顧客の無効審判理由を把握し、顧客に必要な技術調査又は比較実験を指導する、又は顧客の請求に基づいて情報検索を直接行い、無効に関する証拠を収集して証拠書類を作成する。
- c) 証拠は十分で理由に適するものでなければならず、証拠の集合体は完全かつ有効でなければならない。
- d) 顧客と共同で無効審判請求戦略を策定する。
- e) 契約書で取り決められた内容に基づいて専利無効審判請求書を作成し、内部審査と顧客による確認を経て、無効審判請求書と証拠書類を審査部門に適時に提出する。
- f) 取り決められた期間内に顧客に無効審判請求の受理通知書を転送する。
- g) 必要に応じて、定められた期間内に無効理由又は証拠を補足して提出する。
- h) 口頭審理通知書又は転送された専利権者による返答意見及び証拠書類を取り決められた期間内に顧客に転送するとともに、分析意見を顧客に提供する。
- i) 当事者に和解の意向について確認し、その意向がある場合、顧客による権利委譲の条件をもとに和解を積極的に促さなければならない。
- j) 口頭審理前の準備作業を十分に進め、陳述書を作成し、必要な文書を審査して補足する。
- k) 顧客の意見に基づいて口頭審理に参加し、審理過程を記録する。
- l) 取り決められた期間内に無効審判に関する審決を顧客に転送し、後続処理手続き又は救済手段について顧客に提案を行う。
- m) 契約書の取決めに基づいてアフターサービスを提供する。

8.5.2 被請求側の代理

被請求側の専利無効審判代理には、無効審判請求への返答、無効審判口頭審理と口頭審理後の事務処理などが含まれる。専利代理機構は次に掲げる要件に基づいて代理業務を行わなければならない。

- a) 依頼を受けた後、顧客との意思疎通を通じて無効請求側の資格、無効審判理由と証拠を確認しなければならない。
- b) 答弁戦略についての検討・考案を顧客と行い、必要に応じて顧客による必要な技術調査又は比較実験を指導する、又は顧客の請求に基づいて情報調査を直接行い、証拠を収集して証拠書類を作成する。
- c) 返答意見書又は専利文書の補正に関する準備を進め、顧客による確認の上、取り決められた期間内に審査部門に提出する。
- d) 取り決められた期間内に審査部門の無効審判請求受理通知書を顧客に転送する。
- e) 必要に応じて返答意見書又は証拠書類を補足し、取り決められた期間内に審査部門に提出する。
- f) 口頭審理通知書又は転送された出願人による返答意見及び証拠書類を取り決められた期間内に顧客に転送するとともに、分析意見を顧客に提供する。
- g) 当事者に和解の意向について確認し、その意向がある場合、顧客による授權条件を元に和解を積極的に促さなければならない。
- h) 口頭審理前の準備作業を十分に進め、陳述書を作成し、必要な文書を審査して補足する。

- i) 顧客の意見に基づいて口頭審理に参加して審理過程を記録する。
- j) 取り決められた期間内に無効審判に関する審決を顧客に転送し、後続処理手続き又は救済手段について顧客に提案を行う。
- k) 契約書で取り決められた内容に基づいてアフターサービスを提供する。

8.6 専利紛争代理

8.6.1 専利行政訴訟代理

専利行政訴訟代理には、行政訴訟文書の作成、証拠収集、証拠交換、法廷審問参加などが含まれる。専利代理機構は次に掲げる要件に基づいて代理業務を行わなければならない。

- a) 顧客との十分な意思疎通を通じて顧客の目的、顧客の基本情報、訴訟時効、専利情報、利益衝突などの基本状況を把握し、顧客にその訴訟の権利義務を告知する。
- b) 本件専利の技術内容、請求項、専利が及ぶ製品又は方法などをよく把握する。
- c) 必要な事件記録ファイル資料を提供するよう顧客に指導する。
- d) 顧客との意思疎通を図った上で、行政訴訟文書を作成し、関連証拠の収集・準備を進め、証拠は充分、完全かつ有効でなければならない。
- e) 定められた期間内に、顧客の確認を経た行政訴訟文書及び証拠を裁判所に提出する。
- f) 取り決められた期間内に事件の受理状況を顧客に報告し、法律文書を転送する。
- g) 証拠交換日に相手に十分な証拠を提供するよう確保する。
- h) 相手の証拠などの新しい状況に応じて証拠を補足し、充実化する。
- i) 開廷通知を受け取った場合、取り決められた期間内に顧客に伝え、顧客に法廷審問の手続きを告知する。
- j) 法廷審問前、法廷審問戦略を顧客と協議した上で策定し、訴訟資料、証拠と陳述を準備して十分に把握する。
- k) 顧客の代理として事件の審理又は調停に参加し、顧客に積極的に協力する。
- l) 必要に応じて陳述意見と証拠を適時補足する。
- m) 取り決められた期間内に裁判所の判決書又は調停書を顧客に転送し、後続処理手続き又は救済手段を顧客に告知する。
- n) 契約書で取り決められた内容に基づいてアフターサービスを提供する。

8.6.2 専利民事紛争代理

8.6.2.1 出願人紛争代理

出願人専利紛争代理には、出願人に代理して権利侵害訴訟、所有権帰属紛争、契約書紛争、展示会紛争などの代理業務が含まれる。専利代理機構は次に掲げる要件に基づいて代理業務を行わなければならない。

- a) 顧客との十分な意思疎通を通じて顧客の目的、顧客の基本情報、被出願側の基本情報、専利情報などの基本状況を把握する。
- b) 本件専利の技術内容、請求項、専利が及ぶ製品又は方法などをよく把握する。
- c) 顧客と協議した上で証拠範囲を確定し、証拠を収集し、充実化し、保存して、顧客と共同で紛争出願戦略を策定する。
- d) 事件の必要及び顧客の権限委譲状況に応じて取り決められた期間内に財産保全、証拠保全、予備的差止命令などを裁判所に請求する。
- e) 契約書で取り決められた内容に基づいて出願書、証拠などの必要な書類の準備を進め、内部審査と顧客による署名・確認を経て、取り決められた期間内に裁判所又は専利

行政部門に提出する。

- f) 裁判所又は専利行政部門から転送された被出願人の答弁書、証拠、開廷又は調停通知書などの文書を受け取った場合、顧客に適時に転送し、取り決められた期間内に必要な手続きを行い、証拠を事前に準備し、審理前の準備を整える。
- g) 顧客に代わり事件の審理又は調停に参加し、補充証拠を適時に提出する。
- h) 裁判所の判決書、行政処理決定書又は調停書を適時に顧客に転送し、後続処理手続き又は救済手段を顧客に告知する。
- i) 契約書で取り決められた内容に基づいてアフターサービスを提供する。

8.6.2.2 被出願人の紛争代理

被出願人専利の紛争代理には、被出願人に代理して権利侵害訴訟、所有権帰属紛争、契約書紛争、展示会紛争などの代理業務が含まれる。専利代理機構は次に掲げる要件に基づいて代理業務を行わなければならない。

- a) 顧客との意思疎通を通じて顧客の目的、顧客の基本情報、出願人の基本情報、顧客と出願人との関係、専利情報などの基本状況を把握する。
- b) 出願人の出願書の内容と証拠などを分析し、及んだ製品又は方法の技術説明もしくは展示を提供するよう顧客に求める。
- c) 証拠範囲の確定、証拠の共同収集と充実化を顧客と共同で行う、又は顧客の要望に基づいて証拠を収集、保存し、顧客と協議した上で紛争対応戦略を策定する。
- d) 答弁書及び関連証拠といった必要な文書の準備を進め、審査と顧客による署名・確認の上、取り決められた期間内に裁判所又は専利行政部門に提出する。
- e) 裁判所又は専利行政部門の開廷又は調停通知書を受け取った場合、顧客に適時に転送し、取り決められた期間内に必要な手続きを行い、事前に証拠を準備し、審理前の準備を整える。
- f) 取り決めに基づいて顧客の代理として事件の審理に参加し、証拠を適時に提出して補足する。
- g) 取り決められた期間内に裁判所の判決書、行政処理決定書又は調停書を顧客に転送し、後続処理手続き又は救済手段を顧客に告知する。
- h) 契約書で取り決められた内容に基づいてアフターサービスを提供する。

8.7 専利コンサルティングサービス

専利コンサルティングサービスには、専利の戦略コンサルティング、権利獲得コンサルティング、価値分析、攻防コンサルティング、管理コンサルティングなどのサービスが含まれる。専利代理機構は、専利コンサルティングサービスを提供するにあたって、次のように行わなければならない。

- a) 顧客の依頼目的を明確にし、依頼事項の必要な情報を把握する。
- b) 顧客の要望に基づいてコンサルティング事項に対するデューディリジェンスを行い、調査記録を作成する。
- c) コンサルティングの方式、内容、手順などについて顧客と協議し、コンサルティング事項のための実施案を設計し、顧客の確認を経て届け出る。
- d) 案を実施するための必要な資源を提供し、実施案に基づいてコンサルティングサービスを行い、成果を適時に顧客に報告する。
- e) コンサルティング案の実行過程において、コンサルティング案の修正が必要な場合、顧客の同意を求め、修正済みの案は顧客に書面で確認を経なければならない。

f) 双方が共同で検査し、要件を満たしている場合に署名する。

8.8 専利情報サービス

専利情報サービスには、専利情報調査、専利情報分析、専利文献の翻訳、専利データベースの技術コンサルティングなどのサービスが含まれる。専利代理機構は、専利情報サービスを提供するにあたって、次のように行わなければならない。

- a) 顧客の依頼目的、専利情報データの範囲、内容と指標の要件を明確にし、実施案を策定する。
- b) 実施案に基づいて情報調査、分析又は翻訳などを行い、記録を保存する。
- c) 契約書の要件に基づいて情報分析報告書を作成するにあたり、顧客と必要な意思疎通及び修正を行う。
- d) 顧客による確認と専利代理機構の審査を経て、情報分析報告書を顧客に提出する。必要に応じて添付資料を顧客に提供する。

8.9 専利運用サービス

専利運用サービスには、専利の実施、運営、投資・融資、許諾などのサービスが含まれる。専利代理機構は、専利運用サービスを提供するにあたって、次のように行わなければならない。

- a) 顧客の依頼目的を明確にし、顧客と専利との関係、専利の権利状況などの基本情報を把握する。
- b) 専利技術状況、運用の方向性、運用背景、付帯技術などのデューディリジェンスを行い、調査記録を作成する。
- c) 運用手順、戦略などについて顧客と協議し、実施案を策定し、顧客の確認を経て届け出る。
- d) 案を実施するために必要な資源を提供し、案を実施するにあたって、全過程における追跡、指導をし、案を適時に修正して充実化するとともに、届け出る。
- e) 顧客に規定されている権利変更登記、契約書の届け出などの必要な手続きを行うための協力をする。
- f) 契約書で取り決められた内容に基づいて成果を出し、双方が共同で検査し、要件を満たしている場合に署名する。その後、顧客に成果を渡す。

8.10 サービス委託事項の変更

専利代理機構はサービス委託事項の変更手順を構築し、変更記録を作成するとともに、次のように行わなければならない。

- a) 専利代理機構はサービス委託事項の変更が必要と判断した場合、事前に顧客に告知しなければならない。
- b) 顧客と協議した上で、サービス委託事項の変更を確認して変更合意を締結する。
- c) 法令で規定される手続きを行う。
- d) サービス委託事項に重大な変更が生じた場合、第 8.2 条に基づいて処理しなければならない。

8.11 サービス委託関係の終了

専利代理機構はサービス委託関係の終了手順を構築し、終了過程の記録を作成するとともに、次のように行わなければならない。

- a) サービス委託事項の完了後、サービス委託関係を終了する場合、適時に顧客に通知しなければならない。
- b) 協定によりサービス委託関係を終了する場合、協議の上、書面で終了協定を締結し、顧客に協力して必要な手続きを行う。
- c) その他の不可抗力によりサービス委託関係を終了する場合、適時に顧客に通知して原因及び後続手続きを告知しなければならない。

9 顧客との意思疎通とフィードバック

9.1 顧客との意思疎通

専利代理機構は顧客との意思疎通の手順を構築し、以下の事を行わなければならない。

- a) 効果的なコミュニケーションルートを構築する。
- b) 意思疎通の方式が適切で、意思疎通の情報が明瞭かつ正確である。
- c) 良好な態度で、話し方や行動がプロフェッショナルで、適切である。
- d) 意思疎通の過程を記録する。

9.2 顧客のフィードバック

専利代理機構は顧客からのフィードバック体制を構築し、次のように行わなければならない。

- a) 顧客からの意見を収集しやすくするために、電話、意見箱、意見帳、インターネットなどの複数のフィードバックルートを配置する。
- b) 業務の実行過程において、顧客からの意見を適時に収集する。
- c) サービス事項終了後、顧客からのフィードバックの受け取りを確保し、必要時に採点制を取ることができる。
- d) 顧客からの意見を受け取って処理する専門要員を指定する。
- e) フィードバックがサービス品質管理部門と最高管理者まで伝わるようにするために、内部の意思疎通の手順を構築する。

9.3 顧客からの苦情の処理

専利代理機構は顧客苦情処理体制を構築し、次のように行わなければならない。

- a) 苦情申立人に対し礼儀をもって接し、苦情に真摯に対応する。
- b) 5営業日以内に顧客からの苦情に対する正式な回答を出す。
- c) 処理しない苦情請求については、苦情申立人に告知するとともに、説明を行い、慰めを表さなければならない。
- d) 勤務規範と苦情申立人の要望に基づき、関連内容に対する秘密保持措置をとる。
- e) 苦情申立人又は苦情事項に利害関係を持つ要員は忌避しなければならない。
- f) 苦情処理の過程と結果を記録する。
- g) 法に反する行為は直ちに司法機関に報告して処理指示を仰ぐ。

10 サービス救済

専利代理機構はサービス救済処理案を構築し、自らの原因でサービスに誤りが生じた場合、以下の通りにしなければならない。

- a) サービスの誤りを発見した場合、直ちに顧客に告知して救済措置を提供する。
- b) サービスの誤りにより顧客にもたらされた損失は賠償する。
- c) サービスの誤りの原因を分析し、サービスを改善する。

11 サービス評価

11.1 評価方式

専利代理機構は、顧客満足度評価と自己評価の構築、実施により、サービス品質を改善し続ける。

11.2 評価内容

評価内容は主に以下を含む。

- a) サービス要員
- b) サービス施設
- c) サービス環境
- d) サービスフロー
- e) サービス結果
- f) 顧客サービス

11.3 評価方法

11.3.1 顧客満足度の評価方法

専利代理機構は顧客満足度の評価基準を明確にし、責任部門を確定し、情報の収集方式・頻度・分析・追跡などについて規定しなければならない。

11.3.2 自己評価方法

専利代理機構は自身のサービス品質について定期的に自己評価をしなければならない。次に掲げる指標に基づいて重みを合理的に分配し、指標システムを構築することができる。

- a) 専利権付与率
- b) 実用新案権付与率
- c) 意匠権付与率
- d) 専利方式審査補正率
- e) 実用新案・意匠の方式審査補正率
- f) 審判の取り下げ・却下率
- g) 専利明細書の平均ページ数
- h) 専利の平均請求項数
- i) 専利代理件数
- j) PCT 専利代理件数

11.4 評価手順

11.4.1 顧客満足度の評価手順

顧客満足度の評価手順は次の事項を含まなければならない。

- a) 顧客の満足度情報と苦情情報を収集する。
- b) 統計技術で情報分析をする。
- c) 顧客の満足度を確認する。
- d) サービスの不足を見つけ出して改善措置を提供する。

11.4.2 自己評価手順

自己評価手順は次の事項を含まなければならない。

- a) サービスの結果を統計分析する。
- b) サービスの結果とサービス品質の目標との差を明確にする。
- c) サービス管理の改善措置を提起する。

11.5 評価結果

専利代理機構は顧客満足度の評価結果と自己評価結果に基づいてサービス品質管理システムを整備し、サービス品質の向上を図らなければならない。