

# T/SDIPSA

团 体 标 准

T/SDIPSA 001—2024

## 商标业务受理窗口服务规范

Specification for counter service of trademark

2024-4-25 发布

2024-4-25 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 服务原则 .....	3
5 总体要求 .....	4
6 场所及设备要求 .....	4
7 人员配置及要求 .....	4
8 服务内容 .....	4
9 监督与评价 .....	5
附录 A（资料性） 常见商标业务材料清单 .....	6

## 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。

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相关专利的责任。

本文件由山东省知识产权服务业协会提出并归口。

本文件起草单位：济南商标审查协作中心、枣庄市知识产权事业发展中心、泰安市知识产权事业发展中心、聊城市知识产权事业发展中心。

本文件主要起草人：成君、于红雷、李炳忠、王兴玲、王永超、宋维琪、徐楠楠、张娅婷、魏成建、王月平、胡卓君、齐相民、张务谨、常祺祺、王韶华、王睿哲、武继阳、路金栋、郑抗、范树娟。

山东省知识产权服务业协会

# 商标业务受理窗口服务规范

## 1 范围

本文件规定了商标业务受理窗口的服务原则、总体要求、场所及设备要求、人员配置及要求、服务内容、监督与评价。

本文件适用于商标业务受理窗口开展服务工作。

## 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 21374-2008 知识产权文献与信息 基本词汇

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36113 政务服务中心服务投诉处置规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 申请 application

单位或个人为获得基于国务院知识产权管理部门的批准或者登记而产生的工业产权，向相关部门提出请求的行为。

[来源：GB/T 21374-2008，定义3.1.3，有修改]

### 3.2

#### 申请人 applicant

提出申请的单位和个人。

[来源：GB/T 21374-2008，3.1.4]

### 3.3

#### 商标 trademark

任何能够将个人、单位或者其他组织的商品或服务与他人的商品或服务区别开的可视性标志，包括文字、图形、字母、数字、三维标志和颜色组合以及上述要素的组合。

[来源：GB/T 21374-2008，3.3.1]

### 3.4

#### 商标业务受理窗口 counter service of trademark

国务院知识产权管理部门批准设立的，开展商标申请受理工作的窗口。

## 4 服务原则

### 4.1 公益性

不以营利为目的向申请人收取任何费用。

### 4.2 便民性

建立健全工作机制，为申请人提供便利的商标申请受理服务。

### 4.3 规范性

按照相关规章制度开展商标申请受理服务，确保服务规范有序。

## 5 总体要求

- 5.1 制定商标业务受理窗口（以下简称窗口）服务指南，明确服务范围和服务流程。
- 5.2 加强服务队伍建设，开展业务培训，提升服务能力。
- 5.3 健全监督考核机制，建立意见收集、反馈等长效工作机制。
- 5.4 提供商标申请受理服务，不以窗口名义从事与商标申请受理无关的活动。
- 5.5 可提供公益性商标咨询服务，不收取任何费用。

## 6 场所及设备要求

- 6.1 具有固定工作场所。
- 6.2 设置商标申请受理业务办理的服务窗口，窗口数量应满足业务需要，配备的设施及服务包括但不限于以下方面：
  - a) 桌椅、文件档案柜等设施；
  - b) 办公电脑、网络设施、工作座机、打印机、扫描仪等设备；
  - c) 申请确认书等材料模版；
  - d) 商标申请明白纸等材料；
  - e) 意见收集箱。
- 6.3 设置休息等待区，配备桌椅、饮水机、便民服务箱、宣传（告知）陈列架等设施。
- 6.4 将工作职责、办事流程、工作时间等内容进行公示。

## 7 人员配置及要求

- 7.1 配备不少于2名窗口工作人员。
- 7.2 制定人员管理制度，明确岗位职责和工作要求。
- 7.3 窗口工作人员应接受岗前业务培训，培训合格后方可上岗。
- 7.4 窗口工作人员应具备以下知识及专业技能：
  - a) 商标相关法律、法规、规章等知识；
  - b) 服务设施设备熟练使用；
  - c) 首问负责、一次性告知、限时办结、接诉即办等服务要求；
  - d) 矛盾化解、心理疏导等知识；
  - e) 与商标申请受理业务相关的其他知识。
- 7.5 窗口工作人员仪容仪表、举止行为和服务用语应符合 GB/T 36112 的要求。

## 8 服务内容

### 8.1 信息检索

协助申请人进行商标信息查询。

### 8.2 咨询指导

对商标申请业务进行电话和现场指导服务。

### 8.3 业务受理

#### 8.3.1 材料接收

申请人需提交主体资格证明文件、身份证等材料（详见附录A）。

#### 8.3.2 材料审核

工作人员现场审核申请人提交的材料是否齐全，是否符合受理条件。

#### 8.3.3 材料受理

符合受理条件的，工作人员应现场为申请人办理；不符合受理条件，工作人员应及时告知申请人需补充的材料。

#### 8.3.4 材料归档

材料受理后，在规定的时限内对材料进行保存归档。

#### 8.4 业务宣传

宣传商标相关法律法规及商标业务办理流程，提升市场主体和社会公众的商标保护意识。

### 9 监督与评价

#### 9.1 监督要求

窗口服务主动接受服务对象、媒体和社会的全过程监督。

#### 9.2 投诉处理

9.2.1 建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布投诉监督电话。

9.2.2 接到投诉后应记录投诉内容，并尽快查明事实，投诉处置应符合 GB/T 36113 的相关要求。

9.2.3 定期对投诉问题进行分析研判，督促投诉问题尽快解决。

#### 9.3 评价与改进

9.3.1 建立服务评价机制，定期组织开展窗口服务工作评价。评价方式可采用电话回访、问卷调查等。

9.3.2 评价内容应包含服务质量、服务态度、办事效率、专业水平等。

9.3.3 定期对评价结果进行分析研判，对服务对象反映集中的事项，及时调查研究，发现难点堵点，提出解决方案和整改措施，切实提升服务水平。

**附 录 A**  
**(资料性)**  
**常见商标业务材料清单**

申请人办理相关业务需提交的材料清单详见表A.1。

**表 A.1 常见商标业务材料清单**

序号	办理事项	所需材料
1	商标注册申请	①《商标注册申请书》 ②居民身份证、法人资格证明或其他组织的身份证明文件。申请人为内地（大陆）自然人的，还需提供证明其从事生产经营活动的主体资格证明文件（如个体工商户营业执照、农村土地承包经营合同等）。
2	注册商标续展申请	①《商标续展注册申请书》 ②经盖章或者签字确认的居民身份证、法人资格证明或其他组织的身份证明文件（如企业的营业执照副本、自然人的身份证/港澳居民居住证/台湾居民居住证/护照等）复印件。
3	商标变更申请	①《变更商标申请人注册人名称地址联系地址变更集体商标证明商标管理规则集体成员名单申请书》或《变更商标代理人文件接收人申请书》 ②经盖章或者签字确认的居民身份证、法人资格证明或其他组织的身份证明文件（如企业的营业执照副本、自然人的身份证/港澳居民居住证/台湾居民居住证/护照等）复印件。 ③变更注册人名称的提交登记机关出具的变更证明文件。
4	商标更正申请	①《更正商标申请/注册事项申请书》，申请人提交申请时应在申请书中具体说明需要更正的内容 ②经盖章或者签字确认的居民身份证、法人资格证明或其他组织的身份证明文件（如企业的营业执照副本、自然人的身份证/港澳居民居住证/台湾居民居住证/护照等）复印件。
5	申请补发《商标注册证》	①《补发商标注册证申请书》 ②经盖章或者签字确认的居民身份证、法人资格证明或其他组织的身份证明文件（如企业的营业执照副本、自然人的身份证/港澳居民居住证/台湾居民居住证/护照等）复印件。
6	注册商标使用许可备案	①《商标使用许可备案表》 ②经盖章或者签字确认的居民身份证、法人资格证明或其他组织的身份证明文件（如企业的营业执照副本、自然人的身份证/港澳居民居住证/台湾居民居住证/护照等）复印件。

序号	办理事项	所需材料
7	注册商标转让或移转申请	<p>①《转让/移转申请/注册商标申请书》</p> <p>②经盖章或者签字确认的居民身份证明、法人资格证明或其他组织的身份证明文件（如企业的营业执照副本、自然人的身份证/港澳居民居住证/台湾居民居住证/护照等）复印件。受让人为内地（大陆）自然人的，还需提供证明其从事生产经营活动的主体资格证明文件（如个体工商户营业执照、农村土地承包经营合同等）。</p> <p>③商标注册人已经死亡或终止的，由继受商标的当事人一方办理移转申请。办理时，不能提供转让方的身份证明文件的可免于提交，申请书无法加盖转让方公章或者签字的可留空；需要提供有权利继受商标权的移转证明文件或法律文书。</p> <p>④直接办理的，提交双方经办人的身份证复印件。</p>

山东省知识产权服务业协会