

团 体 标 准

T/CSTBA XXXX—2022

商标服务机构信用评价

Credit evaluation of trademark service agencies

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

长沙市商标品牌协会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
5 评价主体	2
6 等级划分	3
7 评价方法	3
8 评价指标	3
9 评价程序	3
10 评价信息管理	4
附录 A （规范性） 信用评价可行性判断指标	5
附录 B （规范性） 评价指标	6
附录 C （规范性） 商标服务机构信用评价申请表	12

前 言

本文件参照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专利的责任。

本文件由长沙市商标品牌协会提出。

本文件由长沙市商标品牌协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

商标服务机构信用评价

1 范围

本文件规定了商标服务机构信用的评价原则、评价主体、等级划分、评价方法、评价指标、评价程序和评价信息管理的要求。

本文件适用于长沙市商标品牌协会（以下简称“协会”）内的商标服务机构，其他商标服务机构可参照执行。

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 22116—2008 企业信用等级表示方法
- GB/T 22117—2018 信用 基本术语
- GB/T 23794—2015 企业信用评价指标
- DB34/T 2187—2021 企业质量信用等级评价 术语和定义

3 术语和定义

GB/T 22117—2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商标服务机构 trademark service agencies

商标服务机构指基于相关法律专业知识和经验，为委托人提供与商标相关的业务，如：商标代理、商标法律咨询、商标业务培训等，并承担法律责任的专业服务机构。

3.2

信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117—2018，2.1]

3.3

信用评价 credit evaluation

以科学的指标体系和量化标准，对信用主体的履约可信程度进行客观公正的分析和判断，并运用明确的文字符号来标明等级的一种经济活动。

[来源：DB34/T 2187—2021，3.3.4，有修改]

3.4

评价委员会 evaluator committee

由商标服务相关管理机构或协会组织成立,对在国家知识产权局备案的商标服务机构进行信用评价的主体。

4 评价原则

4.1 自愿性

评价委员会对商标服务机构进行信用评价要在自愿的基础上进行,不得以盈利为目的。

4.2 公正性

评价应以客观事实和数据为依据,实行回避制度,不受评价对象及外来因素的影响,确保评价的公平公正。

4.3 适用性

评价信息和数据易收集、可量化,评价指标设置应从多方面各角度出发,能真实反映服务机构服务能力和信用水平。

4.4 前瞻性

在客观评价商标服务机构过去和现在状况下,注重对商标服务机构未来发展及履行社会责任情况的前瞻性评价。

4.5 安全性

评价过程中应采用必要的措施,防止信用信息丢失或泄漏,确保信息安全和评价对象合法权益。

5 评价主体

5.1 评价委员会

5.1.1 评价委员会作为评价主体,由管理机构或协会组织成立,负责组织实施商标服务机构的信用评价工作,确定参评机构的信用等级。

5.1.2 评价委员会由5名及以上(宜为单数)委员组成。委员可由知识产权主管部门、市场监督管理部门、商标服务机构、相关协会代表等组成。

5.1.3 评价委员会职责:

- 制定信用评价管理制度和评价细则,对评价结果的管理及跟踪等进行明确规定;
- 在评定权限内,核查参评服务机构信息;
- 确定参评服务机构的信用等级。

5.2 评价小组

5.2.1 评价委员会下设评价小组,负责信用评价工作的具体实施。

5.2.2 评价小组由5名以上评价人员组成,且应:

- a) 为信用评价行业或商标服务的专业人员;

b) 与被评的商标服务机构无利益相关性。

5.2.3 评价小组的职责：

- a) 制定工作计划；
- b) 收集、整理参评商标服务机构的资料和数据信息；
- c) 核查材料和信息的真实性；
- d) 按照本文件及相关评价管理制度，对参评服务机构进行评价；
- e) 提出评价等级建议。

6 等级划分

6.1 商标服务机构信用等级的划分应符合GB/T 22116—2008的规定。

6.2 商标服务机构信用等级从高到低分为A、B、C、D四级，并在A级中细分为三个级。划分细则和含义如下：

- AAA级：表明企业在3年内几乎无信用风险；
- AA级：表明企业在3年内信用风险非常小；
- A级：表明企业在3年内信用风险很小；
- B级：表明企业在3年内信用风险较小；
- C级：表明企业在3年内信用风险较大；
- D级：表明企业在3年内信用风险非常大。

7 评价方法

7.1 评价时，应首先按照附录A的规定对参评服务机构进行信用评价可行性项判断，出现附录A所列情况之一，信用等级直接定为D级；无附录A所列情况的机构，再按照附录B的规定进行信用评价。

7.2 评价时，采取百分制分值累加的评分方式。信用评分与信用等级的关系如下：

- AAA级：得分为95分及以上；
- AA级：得分为90分~95分（含90分）；
- A级：得分为80分~90分（含80分）；
- B级：得分为70分~80分（含70分）；
- C级：得分为60分~70分（含60分）；
- D级：得分为60分以下。

8 评价指标

8.1 评价指标分为四级指标，一级指标主要包括价值观指标、履约能力指标、社会责任指标、专项指标，具体的评价指标及说明应符合附录A的规定。

8.2 评价指标的选择应遵守GB/T 23794—2015的规定。

9 评价程序

9.1 申请

自愿参评的服务机构向评价委员会提出评价申请，提交符合表C.1规定的申请表，以及符合表A.1和表B.1规定的相应的证明材料。

9.2 受理申请

评价委员会初步审核参评机构材料的完整性，在5个工作日内向申请机构确认受理其提交的信用评价申请。

9.3 初评

9.3.1 评价委员会委派评价小组，按照本文件的要求，对提交的材料进行核查、分析，对信用打分后，提出信用等级建议。

9.3.2 评价委员会对信用等级建议进行审定，作出审定意见，并告知参评机构。

9.4 结果公示

评价委员会应将初评的企业信用等级进行公示，公示期不少于10个工作日。

9.5 异议处理

公示期间，参评企业对信用等级结果有异议的，可提出复核申请，并应同时提交复核材料。评价委员会收到复核申请后，应在10个工作日内，组织进行复核，必要时可重新组织开展评价，提出维持原评价等级或者调整评价等级的意见。

9.6 终评

评价委员会应根据初评结果和异议处理情况，最终确定参评机构的信用等级。

9.7 公布评价结果

参评机构的信用评价结果应在协会内部及相关网站上进行公布。

9.8 结果跟踪

信用评价结果发布之后，评价委员会应在评价等级的3年有效期内，每年进行定期复审跟踪，并对评价结果进行及时更新。

10 评价信息管理

10.1 信息的使用

10.1.1 评价委员会应制定信用信息管理规范，明确评价信息的使用和监督机制，谨防信用信息的滥用和错用。

10.1.2 参与评价的工作人员应对个人隐私、参评机构信息负有保密义务。

10.2 信息的保存

评价委员会应建立信用档案制度，对参评企业信用评价的相关数据和信息，进行分类存档，保存期限不少于3年。

附 录 A
(规范性)
信用评价可行性判断指标

表A.1规定了信用评价中可行性判断指标及其说明。

表 A.1 信用评价可行性判断指标

指标	说明
合法性	未经依法备案登记，擅自从事商标服务的行为；超出资质核准范围，从事商标服务的行为；超出行政许可法定经验事项范围，从事商标服务等经证实有严重违法的行为
合规性	有代理恶意商标注册申请行为，或被政府部门列入严重失信名单
安全性	有泄露客户信息的行为，记录或违规利用客户信息开展宣传等活动；提供、泄露可能危害国家安全、公共利益或者他人合法权益的信息、资料和商业机密的行为

附录 B
(规范性)
评价指标

表B.1规定了信用评价中的评价指标及其说明。

表 B.1 定量指标及其说明

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	评价标准	分值
价值观 (12)	价值理念 (8)	发展战略 (1)	愿景和战略目标 (1)	公司有明确的发展战略及愿景目标 <input type="checkbox"/> 符合, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得 0 分	1
		领导层品质 (4)	市场行为 (1)	负责人无违纪违法的记录 <input type="checkbox"/> 符合, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得 0 分	1
			历史业绩 (2)	负责人从事商标服务以来客户认可度高 <input type="checkbox"/> 符合, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得 0 分	2
			信用记录 (1)	负责人信用记录好, 无失信记录 <input type="checkbox"/> 符合, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得 0 分	1
		规章制度 (3)	制定情况 (2)	有完整的人员职责分工、服务流程、服务质量、服务后评价、保密管理、应急处理、培训及考核、文件归档记录等规章制度 <input type="checkbox"/> 符合, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 缺失一项, 扣 0.2 分 <input type="checkbox"/> 与实际背离, 得 0 分	2
	运行情况 (1)		相关法规政策、制度完整培训实施并有记录文件 <input type="checkbox"/> 符合, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得 0 分	1	
	品牌形象 (4)	品牌建设 (3)	商标注册 (1)	企业合法注册商标并合法使用 <input type="checkbox"/> 符合, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得 0 分	2

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	评价标准	分值
			品牌获奖 (2)	企业品牌获得的各级奖项 □1-2 项, 得 1 分 □2 项以上, 得 2 分	2
		自我承诺 (1)	企业公开自我承诺 (1)	商标服务机构公开自我承诺的记录, 及履行自我承诺的行为 □符合, 得 1 分 □不符合, 得 0 分	1
履约能力 (36)	服务能力 (27)	证照 (2)	营业执照 (1)	商标服务机构营业执照按要求及程及时序办理、变更及延续 □符合, 得 1 分 □不符合, 得 0 分	1
			经营许可证及备案凭证 (1)	许可证及备案凭证按要求及程序及时办理、变更及延续 □符合, 得 1 分 □不符合, 得 0 分	1
		办公设施 (2)	办公场所 (1)	有独立且面积与人员规模相适应的办公区域, 区域布置合理, 功能齐全 □符合, 得 1 分 □不符合, 得 0 分	1
			设施设备 (1)	配备有商标服务所需的办公桌、电脑、文件柜等办公设施 □符合, 得 1 分 □不符合, 得 0 分	1
		从业人员 (8)	规模 (2)	专职员工数量: □5 人以下, 得 0.5 分 □5-10 人, 得 1 分 □10-20 人, 得 1.5 分 □20 人以上, 得 2 分	2
			技能 (6)	参加协会商标从业人员培训的员工比例: □30%, 得 0.5 分 □50%, 得 1 分 □全部, 得 3 分	3
				参加协会商标从业人员培训的员工数量: □1-3 人, 得 1 分 □4-8 人, 得 2 分 □8 人以上, 得 3 分	3

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	评价标准	分值	
		业务管理 (4)	近三年平均业务量 (2)	商标申请量占比 50%以下： <input type="checkbox"/> 总体服务量 50 件以下，得 0.5 分 <input type="checkbox"/> 总体服务量 50—100 件，得 1 分 <input type="checkbox"/> 总体服务量 100—200 件，得 1.5 分 商标申请量占比 50%以上： <input type="checkbox"/> 总体服务量 50 件以下，得 1 分 <input type="checkbox"/> 总体服务量 50—100 件，得 1.5 分 <input type="checkbox"/> 总体服务量 100—200 件，得 2 分	2	
				成功率 (2)	<input type="checkbox"/> 商标申请成功率 50%以下，得 0.5 分 <input type="checkbox"/> 商标申请成功率 50%—80%，得 1 分 <input type="checkbox"/> 商标申请成功率 80%以上，得 2 分	2
		诚信管理 (9)	建设情况 (3)	商标服务机构建立了有关企业、人员、服务、客户等的诚信记录 <input type="checkbox"/> 符合，得 3 分 <input type="checkbox"/> 不符合，得 0 分	3	
			运行情况 (3)	商标服务机构的按时对诚信行为表彰、不诚信行为披露等情况进行动态更新 <input type="checkbox"/> 符合，得 3 分 <input type="checkbox"/> 不符合，得 0 分	3	
			保障情况 (3)	内部建立了完整的诚信举报、检测机制 <input type="checkbox"/> 符合，得 3 分 <input type="checkbox"/> 不符合，得 0 分	3	
		信息管理 (2)	商标服务机构各类信息的管理 (2)	针对业务全流程所收集到的法规政策、培训时用的学习课件资料、客户所提交的委托申请、案件处理过程中产生的过程材料、客户资料、客户满意度、客户意见处理等信息进行管理与动态跟踪的情况 <input type="checkbox"/> 符合，得 2 分 <input type="checkbox"/> 不符合，得 0 分	2	
		财务能力 (7)	经营情况 (7)	近三年年均营业收入 (2)	<input type="checkbox"/> 10 万至 50 万，得 0.5 分 <input type="checkbox"/> 50—100 万，得 1 分 <input type="checkbox"/> 100—500 万，得 1.5 分 <input type="checkbox"/> 500 万以上，得 2 分	2

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	评价标准	分值
			近三年年均纳税额 (2)	<input type="checkbox"/> 5万及以下, 得0.5分 <input type="checkbox"/> 5-10万, 得1分 <input type="checkbox"/> 10-50万, 得1.5分 <input type="checkbox"/> 50万以上, 得2分	2
			近三年资本增资能力 (3)	由营业收入、主营业务利润、纳税总额三项综合判断 <input type="checkbox"/> 两项指标增长, 得0.5分 <input type="checkbox"/> 3项指标增长, 得1分 <input type="checkbox"/> 3项指标增长均在5%以上, 得2分 <input type="checkbox"/> 3项指标增长均在10%以上, 得3分	3
	市场能力 (2)	技术水平 (2)	标准情况 (2)	企业主导或参与的国家、行业、地方、团体标准, 及制定的企业标准情况 <input type="checkbox"/> 1项, 得0.5分 <input type="checkbox"/> 2项, 得1分 <input type="checkbox"/> 2项以上, 得2分	2
社会责任 (33)	公共信用记录 (7)	司法信用 (1) 行政监管 (5)	司法执行 (1)	涉及案件全部执行 <input type="checkbox"/> 符合, 得1分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	1
			行政强制 (1)	没有对人身、财产等的强制措施 <input type="checkbox"/> 符合, 得1分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	1
			行政征收 (1)	及时、足额纳税 <input type="checkbox"/> 符合, 得1分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	1
			行政检查 (1)	税务、产品等检查全部合格 <input type="checkbox"/> 符合, 得1分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	1
			行政裁决 (1)	涉及裁决全部执行 <input type="checkbox"/> 符合, 得1分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	1
			行政奖励 (1)	人员受到物质或精神奖励 <input type="checkbox"/> 符合, 得1分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	1

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	评价标准	分值
		缴费信息 (1)	公共费用缴纳情况 (1)	水费、电费、燃气费、通信费等按时缴纳 <input type="checkbox"/> 符合, 得1分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	1
	相关方评价 (23)	政府、行业 组织评价 (9)	诚实守信荣誉 (3)	企业获得相关部门颁发的诚信荣誉奖章或证书 <input type="checkbox"/> 1-2项, 得1分 <input type="checkbox"/> 3-4项, 得2分 <input type="checkbox"/> 4项以上, 得3分	3
专业能力荣誉 (3)			获得政府部门、司法机关和行业协会优秀商标案例的情况 <input type="checkbox"/> 1-2项, 得1分 <input type="checkbox"/> 3-4项, 得2分 <input type="checkbox"/> 4项以上, 得3分	3	
服务能力荣誉 (3)			获评政府相关部门优秀服务机构 <input type="checkbox"/> 1次, 得1分 <input type="checkbox"/> 2次, 得2分 <input type="checkbox"/> 2次以上, 得3分	3	
市场评价 (2)		上下游企业评价 (2)	5家服务企业正向评价 <input type="checkbox"/> 符合, 得2分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	2	
客户评价 (6)		质量承诺 (2)	无投诉 <input type="checkbox"/> 符合, 得2分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	2	
		价格承诺 (2)	无投诉 <input type="checkbox"/> 符合, 得2分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	2	
		售后承诺 (2)	无投诉 <input type="checkbox"/> 符合, 得2分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	2	
员工评价 (3)		劳动合同 (1)	按时按程序与员工签订劳动合同 <input type="checkbox"/> 符合, 得1分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得0分	1	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	评价标准	分值
			社会保障 (1)	按时按程序按规定金额为员工购买社保 <input type="checkbox"/> 符合, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得 0 分	1
			劳动报酬 (1)	按时按程序按规定金额给员工发放工资 <input type="checkbox"/> 符合, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合, 得 0 分	1
		大众评价 (3)	公众评价 (3)	有大众、新闻媒体的表扬信、锦旗等 <input type="checkbox"/> 1-2 项, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 3-5 项, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 5 项以上, 得 3 分	3
	公益支持 (2)	公益慈善活动 (2)	年平均参与社会公益活动计划、活动记录、捐助证明、社区服务投入等记录。 <input type="checkbox"/> 1-2 条, 得 0.5 分 <input type="checkbox"/> 3-5 条, 得 1.0 分 <input type="checkbox"/> 5 条以上, 得 2 分	2	
专项指标 (19)	行业服务 (19)	志愿服务 (5)	提供公益培训 (3)	年平均次数, 每次计 0.5 分, 累计, 最高 3 分	3
			履行职责 (2)	评价周期内履行相关志愿服务义务情况, 每次计 0.5 分, 累计, 最高 2 分	2
		规范服务 (6)	低价恶性竞争 (3)	<input type="checkbox"/> 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 有一项扣 0.5 分, 扣完本项分为止	3
			超标准收费 (3)	<input type="checkbox"/> 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 有一项扣 0.5 分, 扣完本项分为止	3
		行业自律 (8)	积极参与行业自律相关的倡议、公约、维权援助 (2)	年平均次数, 每次计 0.5 分, 累计, 最高 2 分	2
			代理恶意商标申请 (3)	<input type="checkbox"/> 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 有一项扣 0.5 分, 扣完本项分为止	3
自行或利用关联单位申请商标 (3)	<input type="checkbox"/> 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 有一项扣 0.5 分, 最高扣 2 分		3		

附 录 C
(规范性)
商标服务机构信用评价申请表

商标服务机构信用评价申请表的格式应符合图C.1的规定。

表 C.1 商标服务机构信用评价申请表

机构名称		统一社会信用代码	
注册地址			
成立时间		备案时间	
登记业务类型		注册资本	
法定代表人		身份证号码	联系方式
分支机构	统一社会信用代码		
	负责人	姓名	身份证号码
业务范围			
申请承诺	<p>评价委员会： 我单位（公司）申请商标服务机构信用等级评价。现郑重承诺： 所提交的申报资料及相关信息均真实、准确、合法。我单位（公司）对提供的申报资料的真实性负责，所有资料的副本或复印件均与原始资料或原件一致，所有签名、印章均是真实的。 另外，我公司严守法纪，依法经营，照章纳税，无任何违法乱纪行为发生。如有不实之处，我公司愿承担相应的法律责任，及时退还相关政策资金，并承担由此产生的一切后果。 特此承诺。</p> <p style="text-align: right;">法定代表人（签字）： 单位名称：_____（公章） 年 月 日</p>		
所提交资料清单			