

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 6101

西安市地方标准

DB 6101/T XXXX—2023

著作权代理服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

西安市市场监督管理局 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 基本要求	1
4.1 代理机构	1
4.2 著作权代理专业技术人员	2
4.3 服务承接	2
4.4 服务要求	3
5 服务阶段和内容	4
6 服务提供	5
6.1 委托代理	5
6.2 资料准备	5
6.3 资料上报	5
6.4 跟踪反馈	6
6.5 交付及后续服务	6
7 服务评价与改进	7
7.1 自我评价	7
7.2 外部评价	7
7.3 服务改进	7

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。

本文件由西安航空学院提出。

本文件由西安市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：西安航空学院、西安市知识产权保护中心、西安市质量与标准化研究院

本文件主要起草人：

著作权代理服务规范

1 范围

本文件规定了著作权代理的基本要求、服务阶段和内容、服务提供、服务评价与改进等要求。本文件适用于著作权代理机构的代理服务活动。

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 19039 顾客满意测评通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

著作权

文学、艺术、科学作品的作者依法对其作品享有的一系列的专有权。

3.2

著作权代理服务

受委托人委托，由社会中介组织负责开展的著作权代理相关服务活动。

3.3

著作权代理机构

依法设立、从事著作权代理业务并提供相关服务的社会中介组织。

3.4

著作权登记

作者或其权利人依照法律规定将其作品的著作权登记在国家版权局。

3.5

委托人

提出著作权委托的自然人、法人或其他组织。

4 基本要求

4.1 代理机构

4.1.1 机构设置和制度建设

代理机构应建立组织机构和规章制度，配备计算机、法学、知识产权等专业技术人员，定期开展专业培训和职业技能培训；建立可追溯代理服务质量管理体系，配备满足代理服务需求的场所和服务设施。

4.1.2 从业原则和沟通机制

4.1.2.1 代理机构应坚持依法执业、诚信履约、严格保密、利益回避和有序竞争原则。

4.1.2.2 代理机构应告知委托人在代理过程中存在的各类风险，与委托人就代理活动中形成的各类成果文件和发生的事项进行讨论和沟通，并将沟通过程中各方对关键问题的不同观点、交流意见、最终结论与理由记录备案。

4.1.3 信息化要求

代理机构宜利用信息化手段提高服务质量和效率，建立并不断更新本企业的代理基础数据库，收集相关法律法规、技术标准、规范、标准文本、市场交易价格等资料信息，对已完成的项目相关数据进行汇总、整理和分析。

4.1.4 档案管理

代理机构应制定档案管理制度，明确著作权资料归档的范围、归档程序、保存方式、保存期限及期满处置要求。涉及国家秘密、企业商业和技术秘密的档案，应严格执行国家相关保密要求。保存期限届满已失效的档案，应按照档案管理制度规定的程序进行销毁。

4.2 著作权代理专业技术人员

4.2.1 能力要求

著作权代理专业技术人员应具备著作权代理相关的技术、经济、管理和法律法规等专业知识，以及综合应用专业知识分析和解决实际问题、提供代理服务所需要达到的职业能力，接受相应的专业培训和职业技能培训。

4.2.2 行为要求

在提供著作权代理服务过程中，著作权专业技术人员应诚信守法、客观公正，恪守职业道德，对著作权代理服务过程中获取的国家秘密、企业商业和技术秘密严格保密。

4.3 服务承接

4.3.1 签订著作权代理委托合同

4.3.1.1 在签约承接业务前，代理机构应了解委托方项目的相关信息，对代理服务可能面临的风险宜进行评估预测并采取防范措施。

4.3.1.2 代理机构应与委托人依法签订著作权代理委托合同。著作权代理委托合同包括但不限于以下内容：

- a) 委托人及代理机构名称和地址；
- b) 委托项目概况；
- c) 委托代理期限；
- d) 委托代理服务内容和范围；
- e) 双方权利与义务；
- f) 代理机构拟委派的项目负责人；
- g) 代理服务费金额或计费标准，支付时间、方式；
- h) 代理委托合同生效、交更与终止；
- i) 保密要求；

- j) 违约责任;
- k) 争议解决;
- l) 其他事项。

4.3.1.3 代理服务费由代理机构和委托人根据代理业务性质、委托代理业务范围、委托项目的技术复杂程度、代理服务成本投入、代理服务质量与专业深度、市场物价水平和服务供需状况等因素协商确定。

4.3.2 组建代理服务组

4.3.2.1 承接项目后，代理机构应依据项目特点和技术经济需求、委托人管理要求等，组建由专业技术人员组成的代理项目组，实施代理相关工作。

4.3.2.2 在代理服务期限内，代理项目组中的关键成员应相对固定。由于特殊原因，代理机构需更换代理项目组关键成员的，应使用具备相似资格能力和经验的人员代替。

4.3.3 收集分析基础信息

4.3.3.1 代理机构应获取委托代理所需的基础资料和信息，包括项目前期资料、技术经济资料、资金落实情况、委托人的初步设想和要求等。

4.3.3.2 依据项目基础资料，代理机构应判断代理项目是否已经具备法律法规规定的必要代理条件。项目尚不具备代理条件的，代理机构应告知委托人，说明原因和下一步工作建议，并保留相关记录。

4.4 服务要求

4.4.1 及时告知

代理机构应满足如下及时告知的基本要求：

- a) 在接受委托前，让委托人知晓著作权代理机构的基本情况；
- b) 让委托人知晓所委托著作权事务的办理流程、办理时限、费用标准和法律风险；
- c) 将所有代委托人准备的文件及时送交委托人；
- d) 将所有代委托人处理的事务通知委托人；
- e) 将所有收到的官方文件及时送交委托人；
- f) 将著作权代理机构名称、地址变更和存续状况及时通知委托人。

4.4.2 文件规范

著作权业务文件兼具法律性和技术性，应满足如下基本要求：

- a) 准确性：指定申请商品/服务类别准确，符合委托人的委托要求；拟写文件充分遵循著作权法及其实施条例等相关法律法规的规定，适用法条正确。
- b) 规范性：著作权申请文件需符合相关法律及其实施条例的有关规定。
- c) 完整性：著作权申请文件和委托人主体资格证明材料要确保完整无缺。

4.4.3 事件沟通

著作权代理机构代理著作权异议、撤销、驳回复审、异议复审、撤销复审、侵权投诉等著作权案件时，著作权代理人应与委托人进行充分沟通，明确委托人诉求，协助委托人对案件进行详尽调查，协助委托人收集著作权案件证据，杜绝弄虚作假。

4.4.4 案件复核

代理机构应根据实际建立案件复核机制，以保证案件质量。

4.4.5 执业要求

著作权代理机构应满足以下要求：

- a) 应遵循诚实信用原则，依法接受委托开展著作权代理业务，不得超越客户委托权限和利用委托关系从事与客户所委托事务无关的活动。
- b) 代理机构及其代理人应严格保守客户的商业秘密，严禁泄露、剽窃、利用客户的商业秘密，严禁擅自把未经公开的代理事项泄露给其他组织或个人，损害委托人的合法权益。
- c) 不应与第三方串通，损害委托人的合法权益。
- d) 应严格执行其业务收费标准。
- e) 在代理业务时不应隐瞒事实，弄虚作假，伪造、变造或者使用伪造、变造的法律文件、印章、签名，不应以夸大、虚假宣传等方式误导委托人或以欺诈手段骗取委托人钱财。

5 服务阶段和内容

5.1 著作权代理服务包括常规服务和增值服务。

5.2 著作权代理常规服务阶段与服务内容见表1。

表1 著作权代理常规服务阶段与服务内容

序号	服务阶段	服务内容
1	委托代理	了解需求
		资料评估
		签订合同
2	资料准备	接收资料
		拟定方案
3	资料上报	著作权登记
		著作权转让与许可
		其他事项
4	跟踪反馈	侵权维权
		监测更新
5	交付及后续服务	协助处理异议
		协助处理投诉

5.3 代理机构还可提供相关增值服务，其服务内容包括但不限于：

- a) 媒体宣传与推广：代理机构可以协助委托人进行媒介宣传，提高作品的知名度和价值。
- b) 商业合作：代理机构可以帮助委托人寻找商业合作机会，如版权授权、出版合作、影视改编等。
- c) 法律咨询和风险评估：代理机构可以为委托人提供法律咨询服务，解答相关法律问题，并评估潜在的法律风险和纠纷可能性。
- d) 统计和报告：代理机构可以定期向委托人提供有关作品使用情况、收益分配等方面的统计数据 and 报告。

5.4 提供增值服务的，代理机构和委托人另行协商。

6 服务提供

6.1 委托代理

6.1.1 了解需求

6.1.1.1 接到客户咨询时，代理机构应与客户全面沟通，掌握客户基本情况和真实需求，包括明确的和潜在的需求。

6.1.1.2 应出示代理服务的资质信息、从业人员信息及相关市场信息，本着诚信原则开展代理服务活动。

6.1.1.3 应向客户介绍初步方案，包括基本框架、费用、服务人员、周期等。

6.1.2 资料评估

6.1.2.1 代理机构应审核委托人的身份证明文件、权利归属证明文件、作品的样本、作品说明书等其他必要材料。

6.1.2.2 代理机构应对作品进行初步评估，确定其著作权是否符合保护条件。

6.1.3 签订合同

6.1.3.1 应与委托人充分沟通并交换意见，向委托人提供合同初稿。

6.1.3.2 应充分考虑客户反馈意见，与委托人确定最终合同内容。

6.1.3.3 合同双方应签字盖章。

6.1.3.4 宜指定专人跟踪合同的执行。

6.2 资料准备

6.2.1 接收资料

6.2.1.1 代理机构应接受委托人提供的相关证据和资料，如著作权登记证书、原始创作材料、证人证言等。

6.2.1.2 代理机构应接收委托人的资料，并归档。

6.2.2 拟定方案

6.2.2.1 应根据委托人提供的著作权信息确定方案，包括团队成员、服务内容、工作计划、服务方式等。

6.2.2.2 应根据委托人反馈意见修改服务方案。

6.2.2.3 应根据双方沟通意见确定服务方案。

6.3 资料上报

6.3.1 著作权登记

6.3.1.1 代理机构应遵循《著作权法》《计算机软件著作权登记办法》《著作权质权登记办法》，并将国家版权局发布的作品登记指南告知委托人。

6.3.1.2 代理机构应了解委托人的著作权分类，按软件/作品/数字版权登记流程协助委托人办理登记，材料不齐备的，应及时告知委托人补充完整。

6.3.1.3 代理机构应告知委托人完成实名认证工作，并及时跟进。

6.3.1.4 对不符合登记要求的，应及时告知委托人，补正合格后再次申请登记，直至受理成功。

6.3.2 著作权转让与许可

代理机构应协助委托人进行软件/作品著作权的转让或许可使用，包括起草、审查和谈判相关合同及授权文件，代理转让许可的相关备案手续。

6.3.3 其他事项

6.3.3.1 代理机构应协助委托人进行著作权合同备案、著作权有关权利事项登记、著作权质权登记、撤销、撤回、变更登记和补充作品著作权登记证书、登记档案查询等事项。

6.3.3.2 代理机构应协助委托人进行计算机软件著作权登记事项变更或补充、撤销、撤回计算机软件著作权登记/撤销或放弃计算机软件著作权登记、补发或换发计算机软件著作权登记证书、封存保管软件鉴别材料、计算机软件著作权质权登记、软件著作权登记档案查询等事项。

6.3.3.3 代理机构应按有关规定协助委托人申请数字版权登记。

6.4 跟踪反馈

6.4.1 侵权维权

代理机构应及时帮助委托人发现和处理著作权的侵权行为，采取法律手段维护著作权人的合法权益，包括但不限于发出警告信、提起诉讼、进行调解或达成和解等。

6.4.2 监测更新

6.4.2.1 代理机构应定期监测著作权的使用情况，确保没有未经授权的使用行为。

6.4.2.2 代理机构应及时采取必要的措施维护委托人的权益。

6.4.2.3 代理机构应及时通知委托人有关著作权相关法律法规和政策的更新和变化。

6.5 交付及后续服务

6.5.1 协助处理异议

6.5.1.1 在著作权登记或转让过程中，代理机构应协助委托人处理潜在问题或其他利害关系人提出的异议。

6.5.1.2 针对资料评估、登记结果或代理活动的其他情况提出异议的，代理机构应在收到异议后，将异议的内容同步反馈给委托人，提出分析意见和处理建议，报委托人审核确认后按照法律法规规定时限向异议提出人作出答复。

6.5.1.3 无法按照法律法规规定时限向异议提出人作出答复的，经委托人同意，代理机构应向异议提出人发出书面通知，说明正在对异议事项进行调查并将尽快予以答复。

6.5.1.4 代理机构协助处理 6.5.1.2 所述异议时方重点关注以下事项：

- a) 对异议的合法性进行审查；
- b) 对有效异议进行逐条判断分析，属于异议提出人理解有误的问题，应详细作出解释；属于确实存在歧视或理解易产生歧义的问题，或行在其他违法违规情况的，应依法予以改正；
- c) 针对著作权登记或转让结果提出的异议，可提请委托人征询上级机构的意见。

6.5.2 协助处理投诉

委托人或其他利害关系人向有关部门提出投诉并得到受理的，代理机构应配合该部门依法开展的调查取证以及投诉处理工作。

7 服务评价与改进

7.1 自我评价

代理机构应建立服务评价制度,对代理服务质量、进度、从业人员能力与水平等进行定期自我评价,并对评价结果进行统计分析。评价内容主要包括:

- a) 成果文件符合有关法律法规规定及与项目特点相匹配的程度,存在重大疏漏或错误的情况;
- b) 代理进度满足代理委托合同约定的程度;
- c) 结果达到方案设定的预期目标情况;
- d) 代理从业人员的专业技术能力和职业道德素质水平;
- e) 代理从业人员的服务态度、服务工作质量和处理问题的能力等。

7.2 外部评价

7.2.1 代理机构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。可根据 GB/T 19039 规定的方法对代理服务质量、进度、从业人员能力与水平等指标开展评价(评价内容见 7.1),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

7.2.2 代理机构应建立客户投诉处理制度,明确处理投诉的人员、处理方式和反馈期限等程序。

7.2.3 应公开投诉受理电话,认真处理各方提出的投诉意见,记录投诉处理过程和结果,并及时将处理结果反馈投诉人。

7.3 服务改进

代理机构应结合自我评价和外部评价的结果完善代理服务质量管理体系,了解、分析、评价本企业在代理服务工作中存在的不足和缺陷,提出改进服务管理的措施,持续提高代理服务质量。服务改进应从以下三个方面实施:

- a) 定期评审服务质量方针、目标;
 - b) 对服务中出现的不合格现象,采取纠正、预防措施;
 - c) 定期召开评审会议,对服务质量管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。
-