

·专题: 知识产权·

知识产权服务质量评价体系构建思考



□汪雪峰 王兴璐 师 擎 刘晓豫

[北京理工大学 北京 100081]

[摘 要] 近年来,随着国家逐渐重视知识产权及其服务业的发展,知识产权服务代理机构不断涌现,有效推动了我国知识产权服务业的快速发展。但相对较低的知识产权服务能力严重制约了我国知识产权服务业的健康发展,建立健全知识产权服务质量评价体系迫在眉睫。通过界定“知识产权服务”内涵和系统调研我国知识产权服务标准体系建设现状及其存在问题,依据的服务质量理论和 PZB 五维度质量测量模型,引入服务补救和管理信息系统两个维度构建了更为完善的知识产权服务质量评价指标体系。

[关键词] 知识产权;服务质量评价;服务质量理论;服务补救;管理信息系统

[中图分类号] F287.4

[文献标识码] A

[DOI] 10.14071/j.1008-8105(2019)-1106

Thoughts on the Construction of Intellectual Property Service Quality Evaluation System

WANG Xue-feng WANG Xing-lu SHI Qing LIU Xiao-yu
(Beijing Institute of Technology Beijing 100081 China)

Abstract In recent years, our country has put increasing emphasis on the development of intellectual property rights and its service industry. Consequently, a number of intellectual property service agencies have been risen constantly, which effectively advances the fast development of China's intellectual property service industry. However, the relatively low intellectual property service capability severely restricts the healthy development of China's intellectual property service industry, so it is urgent to establish and improve the quality evaluation system of intellectual property services. In light of the scientific meaning of “intellectual property service” connotation and system research on the status quo of China's intellectual property service standard system development, this paper presents two dimensions of service remediation and management information system based on Lehtinen's service quality theory and PZB five-dimensional quality estimation model to construct a more complete evaluation system for the quality of intellectual property services.

Key words intellectual property; service quality assessment; service quality theory; service recovery; management information system

引言

知识经济时代,知识产权已成为企业竞争的重

要砝码,对国家来说,知识产权战略已经上升为国家战略,成为国际竞争中的战略性资源和核心竞争力。在知识产权创造、运用、管理和保护的工作体系中,知识产权服务贯穿其中^[1],是服务业发展至

[收稿日期] 2019-03-20

[基金项目] 国家重点研发计划课题资助项目“知识产权数据智能分析技术及知识产权服务评价、模式标准体系建设”(2017YFB1401905)。

[作者简介] 汪雪峰(1977-)男,博士,北京理工大学管理与经济学院教授、博士生导师;王兴璐(1996-)女,北京理工大学管理与经济学院硕士研究生;师擎(1995-)女,北京理工大学管理与经济学院硕士研究生;刘晓豫(1990-)女,北京理工大学管理与经济学院博士研究生。

今的重要组成部分,也是服务业向高端化、技术化发展的重要环节。因此,加快我国知识产权服务业的发展对科技创新、产业升级、对外贸易和文化发展具有重大意义,有利于形成结构优化、附加值高、吸纳就业能力强的新兴服务业态,已成为建设文化强国的重要保障。

改革开放的40年,同样也是我国知识产权产业高速发展的40年。随着《商标法》(1983年3月1日起正式实施)、《专利法》(1985年4月1日起正式实施)和《著作权法》(1991年6月1日起正式实施)的陆续颁布与实施,我国逐步建立健全了具有中国特色的知识产权法律体系,标志着我国知识产权服务体系从无到有,由小到大,由弱到强的里程碑^[2]。2001年,我国加入世界贸易组织(WTO),知识产权在我国法律和产业政策层面上开始占据越来越重要的地位。相应地,知识产权服务业的发展也实现了提速。

为推动我国知识产权服务业的健康发展,政府部门采取扶持鼓励政策出台了一系列的政策措施^[3-5]。2008年,我国颁布《国家知识产权战略纲要》,强调了建设国家知识产权信息公共服务平台和发展知识产权中介服务的重要性。在此基础上,2011年3月,《国家“十二五”规划纲要》提出要积极推动高新技术服务业的发展,注重知识产权和科技成果转化过程中所需的服务体系的建设。2012年,国家制定并发布了《关于加快知识产权服务培育和发展的指导意见》,阐释了知识产权服务业对我国经济发展的重要作用,提出知识产权服务业的指导思想、基本原则与发展目标,并从重点发展领域、行业主要任务和促进发展主要措施等多个角度进行解读。2014年12月,国家知识产权局、国家标准委员会、工商总局、版权局又联合发布《关于知识产权服务标准体系建设的通知指导意见》,明确了标准化建设的目标——到2020年建立一个基本完善的知识产权服务体系。2015年初,国家颁布《国家知识产权战略行动计划(2014~2020年)》,首次提出了“建设知识产权强国”的新目标,要重视相关服务领域的发展,推动知识产权商业化进程。在国家“十三五”知识产权保护与运用规划、创新驱动发展战略和“一带一路”等政策的推动下,我国知识产权服务业进入一个新的发展时期,吸引了一大批综合素质优异的高水平人才。

目前,我国知识产权制度已较为完整,知识产权申请量的增幅也在逐年稳步增加,部分指标已位居世界第一。但在我国知识产权产业高速发展的同

时,知识产权服务的能力却很弱,没有达到与之相符或满足相关市场需要的服务水平。由于我国缺乏与产权制度相配套的知识产权服务体系,服务提供的规范化、体系化尚未有效形成,故服务层次不高、服务运作不规范、服务效率低下等现象时有发生。同时,市场上还缺乏完善的社会范围内可共享的信息服务平台,加之知识产权服务行业又没有标准化组织,标准化体系不完善,导致业务流程的不规范性成为常态,行业内部企业竞争力普遍较低,严重阻碍了我国知识产权事业的发展^[2]。因此,面向质量提升与流程管控构建体系相对完整的服务质量评价标准体系,将知识产权服务质量评价流程标准化、规范化和体系化具有重要的战略意义。

一、知识产权服务业的范畴和特点

知识产权,也称其为“知识所属权”,是指“权利人就其智力劳动所创作的成果和经营活动中的标记、信誉所依法享有的专有权利”,通常是国家赋予创造者对其智力成果享有的专有权或独占权,一般只在有限时间内有效。知识产权是一种无形资产,具有专有性、地域性、时间性等特征,且大部分知识产权的获得需要法定的程序。

关于知识产权服务业的定义,国际学者曾多次讨论,最终将其归类为知识密集型产业。美国学者Den Hertog指出,知识密集型产业是一种需要依赖专业的知识技能来提供服务的中间型产业或组织^[6]。美国商务部则把知识产权服务业定义为“以技术知识、信息或专利权为产品,支持其他产业进行科学、工程、技术推动的服务业,或提供服务时融入科学、工程、技术等产业的产业^[7]。”

我国学者对此也曾提出许多类型的定义,从不同角度加以阐释。从知识产权和服务的内容出发,杨武等认为所谓知识产权服务业就是“以知识产权法律为基础,以为知识产权产出主体提供专利、商标、版权、著作权、植物新品种、软件、集成电路布图设计民间艺术等的代理、转让、登记评估、咨询、检索等服务为核心内容,以各类知识产权服务机构、社会组织为组织形态的知识密集型服务业^[8]”。吴桐等侧重知识产权服务业的流程,指出知识产权服务业的核心是“提供知识产权‘获权-用权-维权’等相关服务,促进知识产权权利化、商用化、产业化^[9]”。国务院发展研究中心则从国家战略角度将知识产权服务业定义为“运用互联网、电子商务等信息化手段的现代知识服务业,其产品价值体现在

信息服务的输送和知识产权上^[7]”。综上,本文认为现代知识产权服务业是通过信息化手段,以人类先进的智力成果(知识、信息资源)的创造、加工、传播、运用为主导,进行一系列知识产权的确权、维权、评价(估)、交易、保护、配置等活动,推动智力成果权利化、商业化、产业化所形成的新型服务业。

在知识产权服务的分类上,英国学者Sundbo认为知识产权服务是知识密集型服务的典型代表,可以分为技术型和非技术型^[10]。美国经济学家联盟公司的首席经济学家Stephen E. Siwek将美国的知识产权产业分为汇聚产业、其他专利产业和非专门支持产业三种类型^[11]。在知识产权服务定义的基础上,刘海波、李黎明充分利用现有《国民经济产业分类统计口径》(GB/T 4754-2002),结合现有从业人员的实际工作,将知识产权服务划分为事务代理服务、法律代理服务、信息服务、咨询服务、培训服务和商用服务等六大类^[12]。目前,我国知识产权服务业主要包括商业知识产权服务机构(专利代理机构、商标代理机构等)和政府主导的行业社会组织(中国专利保护协会、中华全国专利代理人协会等)^[1]。

知识产权服务业除具有服务本身的特点外,基于知识产权的特点,还具有以下特征:

1. 网络化:通过各种载体,尤其是网络平台,将无形的服务有形化、网络化。互联网的服务价值就在于通过信息媒介,将无形服务有形化,而网络化是无形服务赖以生存与提升的物质条件基础。

2. 国际化:在经济全球化的背景下,知识产权的各种制度、经贸规则、商业模式和技术壁垒等竞争手段都被纳入到国际发展战略中,迫使我国知识产权服务业的发展必须与国际接轨。

3. 专业化:知识产权服务的“产品”设计、服务流程、服务标准和质量控制,体现了知识服务的服务理念,这归功于知识产权产业和知识、信息资源、技术资源及各种法律法规的快速发展。同时,知识产权服务业的进入门槛和就业门槛相对较高,服务的提供者及其从业人员必须具有深厚的专业知识和技能,具备扎实的专业研究和实践基础。

4. 法律化:依据知识产权服务的主要范畴,服务主体与客体都受国家法和国际法等法律法规的约束与保护。

二、知识产权服务业发展面临的问题

我国知识产权服务行业起步较晚,属于新兴服务业态,与传统服务业相比,技术含量和附加值

高,知识与技术密集,创造力强,发展空间巨大,具有相对较强的辐射带动作用^[13]。相较于一些发达国家,我国知识产权相关产业起步晚,但随着我国逐渐意识到知识产权的重要性,知识产权服务标准化进展迅速。表1为当前我国国内标准的建设现状,从中可以看出我国在国家、地方、行业等层面都有相关标准的制定,且涉及专利、商标、版权等不同维度。就标准的内容而言,可以看出相比于商标、版权,我国更加侧重于对专利标准体系的建设;就发布的地域而言,北京、上海、江苏、深圳等发达地区颁布的地方标准更多,对知识产权服务质量的的标准更为重视。就标准层次而言,地方标准的数量明显高于其他标准。

表 1 我国国内知识产权服务标准的数量

范围层次	专利	商标	版权	其他	汇总
国家标准	1	0	1	7	9
地方标准	7	3	0	6	16
行业标准	4	0	0	0	4
企业标准	2	2	0	3	7
汇总	14	5	1	16	36

*除专利、商标和版权外的标准归为其他; *数据来源:国家标准全文公开系统、工标网等;由于检索词可能不全面,数据仅供参考。

虽然我国在知识产权服务业领域已经取得一定成绩,但仍然存在许多问题,这些问题的存在严重阻碍了我国知识经济的发展,主要表现在以下几个方面。

首先,标准数量少、涉及服务类别单一。由于我国知识产权产业起步较晚,标准的制修订尚不完善,数量少且所涉及的多为专利、商标、版权等服务类别,内容单一。关于标准服务体系架构、服务环境、质量评价等方面的标准基本没有^[4],致使知识产权服务提供大多无标准可依,服务质量参差不齐,知识产权服务行业的发展无法满足知识产权产业日益增长的需求。

其次,地域发展不平衡。知识产权服务业的发展对当前城市的经济发展水平有着较高的要求。由于我国东西部经济发展不均衡,致使知识产权服务业的发展不平衡^[7]。信息科技产业较为聚集、经济发展水平较好的华北、华南及华东地区,有着规模大、水平高的知识产权服务机构;而经济发展较为落后的西南、西北地区,知识产权服务行业仍处在起步阶段。此外,北京、广东、上海和浙江等地的知识产权服务机构数量已超过全国总数的一半,更加直观反映出我国服务业地域发展的不平衡性。

第三,服务范围有限,宣传不足,客户规模较

小。根据调查^[14], 40.4%的知识产权服务机构不提供涉外服务, 且服务区域仅限于国内或省级, 仅有11.3%的服务机构涉及海外客户。服务对象主要为中小企业, 高校、研究所和政府机构占比相对较少, 并且民营企业在服务企业中占有最高比例, 外国企业、港澳台及外商投资企业的最大比例仅有1.41%和2.11%。49.6%的知识产权服务主要由朋友或同行推出以作为主要顾客来源, 而以媒体广告和百度营销作为企业的主要业务来源仅占6.4%和2.1%, 促销渠道相对狭窄。

第四, 服务双方的信息不对称。随着互联网热潮的兴起, 众多互联网企业开始进入知识产权服务领域。他们将重点放置在平台的建设上用以吸引大量客户, 但其实际的事务处理能力远不及传统的知识产权服务提供者。由于互联网的选择性传播特点, 服务双方拥有不对称的交互信息, 最终对双方均造成损失, 并且阻碍了知识产权服务行业的发展。

第五, 知识产权服务机构的内部体系尚不完善。知识产权服务机构作为市场的主体, 虽然已经逐步意识到规范服务的重要性, 能够自发制定标准, 但服务质量、流程、评估和培训等方面标准的缺乏, 以及所提供的服务质量参差不齐, 局限了知识产权服务业的快速发展。

第六, 监管力度不足。由于缺乏监管制度, 近年来一些没有就业资格的“黑代理”悄然出现, 服务质量低下的“黑代理”, 既危害了委托人的利益, 又使得合格的专利代理机构和从业人员形成不公平竞争, 对知识产权服务机构的声誉造成了严重危害, 也扰乱了行业的秩序^[1]。

我国知识产权服务业存在的上述问题对我国知识产权事业的发展造成了严重影响。与此同时, 关于知识产权服务质量的评价尚未形成完整的标准化文件和统一的标准化流程, 知识产权服务质量评价标准体系的构建迫在眉睫。

三、服务质量评价国内外研究

目前, 国内对知识产权服务的研究主要集中于知识产权服务的定义、发展现状、服务模式和知识产权服务标准体系的构建等方面, 将知识产权服务质量评价体系作为研究内容还很欠缺。由于知识产权服务也属于服务的一种, 本文主要梳理服务质量评价的主要研究进展。

从研究成果看, 服务质量的研究主要包含三个阶段: 第一阶段始于20世纪80年代初, 1980年一篇

有关服务质量的文章在瑞士杂志上发表, 这是第一次将质量引入服务领域, 随后又出现了一些重要研究成果, 如服务质量的可感知服务质量静止模型和差距分析模型; 第二阶段始于1986年, 学者们开始关注服务质量评价模型, 如SERVQUAL评价模型; 目前, 对服务质量的研究还处于第三阶段, 其研究领域仍在不断扩大和深化^[15]。

要研究服务质量, 首先需要掌握服务的范畴。从服务管理和市场营销的角度来看, 所有具有不可感知、生产和消费不可分割、不可储存、质量差异和所有权不可转让等特点的交易都可以称为服务^[16]。从服务的定义来看, 服务具有以下特征:

1. 无形性(不可感知性)

服务的无形性, 即不可感知性, 具有两个含义。一方面, 和实物相比, 服务的要素和本质往往是肉眼所看不着的; 另一方面, 在向消费者提供服务后, 消费者通常很难感受或者很长一段时间内难以感受到他们从服务中获得的利益。客户在评价服务的过程中主观性很强, 很难做出统一的客观评价。

2. 生产和消费的同时性

又称不可分离性, 服务的同时性是指商家提供服务的同时, 消费者也在消费服务, 这两者发生在同一时间段内。同时, 这一过程也反映了顾客的参与, 强调服务人员与顾客之间的互动。

3. 异质性

服务异质性, 又称服务差异化, 是指服务的构成和质量水平没有统一的规定, 不能像实体产品那样实施标准化生产, 会随着服务人员不同而变化, 也会因顾客自身感受而不同。

4. 不可储存性

即随时间消失性。服务作为一种无形的商品只能通过“现产现销”的方式完成, 不可以进行时间或者空间上的存储和转移, 这体现了服务的不可储存性。客户如果没有即时消费服务, 那么就要承担造成的损失。

最初关于质量的研究是从制造业开始的, 到20世纪80年代初, 随着服务产业的发展, 学者开始把质量引入服务业。1984年, 格罗鲁斯在《欧洲市场营销》杂志上发表了一篇题为《一个服务质量模型及其营销含义》的文章, 将质量引入服务领域, 首次提出顾客感知服务质量模型, 将顾客感知服务质量分解为“技术质量”和“功能质量”两个组成部分^[17]。

1988年, PZB (Parasuraman, Zeithaml & Berry)

在格罗鲁斯研究的基础上,提出了SERVQUAL量表。该量表从有形性、可靠性、响应性、保证性和移情性等5个基本维度及22个细分指标来评估服务质量。其中,有形性是指具体的实物工具、设备、人员和书面材料的外表,即有形事物代表服务;可靠性是指准确可靠地履行所承诺服务的能力,即按承诺办事;响应性是指帮助顾客和提供便捷服务的自发性及响应速度,即主动、快速帮助;保证性是指员工的知识及谦逊以及他们能够使客户信任的能力,即激发信任 and 安全感;移情性是指关心顾客,为顾客提供个性化服务,即将顾客作为个体对待^[14]。客户从这五个方面将基于口碑、个人需要、过去经验等的预期服务质量和感知服务质量相比较,当超出期望时即为惊喜质量,满足期望时即为满意质量,低于期望时则为失败质量,以此形成对服务质量的判断。

基于服务质量含义的界定,雷特宁(Lehtinen)将服务质量划分为物质质量(有形质量)、交互质量和公司质量(总体质量)三个方面^[18]。其中,物质质量是指有形物体的质量,如服务提供过程中消耗的材料信息和设备(类似于Gronroos的“技术质量”);交互质量是指服务提供商在服务过程中的表现及客户在服务联系过程中所形成的服务体验(类似于Gronroos的“功能质量”);公司质量是指公司的声誉,是客户根据过去的经验和对服务提供商的印象,或者是基于服务提供商长期运营对客户的影响来对服务提供商进行整体评估。该量表不仅可用于衡量服务质量,还可用于进行阶段性服务质量的检测,评估企业每个维度的服务质量以及整体的服务质量和缺陷,使公司能够更加了解影响感知服务质量的各种维度的相对重要性,在其发布后被实证具有良好的信度和效度^[19]。

继国外学者的开创性研究后,我国学者也展开了这方面研究。潘瑾等依据Lehtinen的服务质量理论和PZB的SERVQUAL模型,构建了创意产业知识产权中介服务质量的满意度评价指标体系^[18]。孟鑫等则提出了组成知识产权中介机构的服务质量的四个主要维度,即交互质量、产出质量、信息技术质量和整合质量^[20]。张巧提出目前国内外关于技术转移服务质量的研究主要是从两种不同角度进行:一类是借鉴SERVQUAL量表的五个维度,即保证性、可靠性、有形性、响应性和移情性,对技术转移服务质量进行度量;另一类是结合技术转移服务的特点和关键事件,从不同维度度量服务质量,并研究相应的影响因素^[21]。由此可见,对知识密集型

产业的服务质量评价,Lehtinen的三维度模型与PZB的五维度具有较高公认度。

四、知识产权服务质量评价体系的构建思考

基于知识产权具有无形、异质性和不可控性等特点,可知完美无缺的服务过程是难以实现的;同时,在服务产品同质化现象愈发严重的今天,企业想要在激烈的竞争中取胜,就必须重视服务补救的质量。在互联网技术日益普及的时代背景下,管理信息系统等信息化手段也被越来越多的企业所采纳,广泛地运用到企业的运营管理中。因此,想要全面而客观地对知识产权服务质量进行评价,就应该基于PZB测量量表,从有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性、服务补救和管理信息系统七个维度构建评价体系。鉴于前文对前五个维度已有说明,此处仅对服务补救与管理信息系统两个维度进行阐述。

(一) 服务补救维度

知识产权服务作为以知识产权“确权、用权、维权”为主线所形成的新型服务业,除具有知识产权自身的特点——知识经济垄断性、利益性、主体性和外延性等特征外,同时还具有一般服务的典型特征,如无形性、异质性与不可控性。知识产权作为一种无形财产,是看不见摸不着的,其服务客体一般是具有“独、特、新”的知识、信息和作品等无形资源^[22]。同时,顾客在消费知识产权服务机构提供的服务后,对服务过程进行评价时具有很强的主观性,很难做出统一的客观评价。此外,由于知识产权的客体、主体不同,权利攸关方和客户的需求也千差万别。另一方面,服务的构成和质量水平还会因为服务人员的不同而产生差异,同时受顾客自身感受的影响,故其服务产品具有不可重复性^[16]。加之知识产权服务流程、服务标准和质量控制的不可控性,以及知识产权服务的客体面临许多法律法规上的不确定性,决定了知识产权服务产品和服务质量的风险性较大。

因此,想要难实现服务过程的完美无缺基本是不可能的。正如Zeithaml提出的观点:“即使是最优秀的企业,服务失败也在所难免。”这是由服务的复杂性所决定的。当服务失误发生之后,顾客会表现出不满、抱怨等情绪,质辩、投诉等行为。严重的服务失误会影响顾客的满意度,导致客户流失,同时还会对企业的形象和口碑造成重创。因

此, 这就需要知识产权服务机构采取一系列的补救性措施, 纠正服务过程中产生的差错, 使不满的顾客转变为满意的客户。

国内外大量的研究表明, 高质量的服务补救措施可以很大程度地提升顾客的感知服务质量, 提高顾客满意度, 有利于客户对企业进行良好的口头宣传, 树立优质的企业形象^[23]。因此, 知识产权服务机构要想从整体上提升顾客满意度, 增强核心竞争力, 不仅要为顾客提供可靠的服务, 还要在一次服务失败后, 及时地提供高质量的服务补救。故将“服务补救”作为第六维度加入到服务质量评价模型中是必要的。

(二) 管理信息系统维度

得益于全球经济以及互联网技术的蓬勃发展, 越来越多的知识产权企业选择将管理信息系统参与到企业的日常信息管理中。目前, 多数中小型知识产权服务企业在客户不多的情况下会选择利用强大的Excel表格进行企业信息的管理, 一般传统企业则会购买现成或外包开发管理信息系统, 而更有实力的企业会成立专门的技术团队进行系统开发。

在顾客感知企业提供服务的流程中运用信息技术, 可有效提高服务企业的组织效率, 降低整体的管理成本。管理信息系统的参与, 很大程度上帮助案件负责人员随时监管案件的服务流程, 掌握服务提供的步骤和进度, 确保服务在法律规定或合同约定的期限内完成。同时, 利用管理信息系统, 客户可以提前在网上了解企业所提供服务产品的相关信息, 既节约了查询时间, 还能“货比三家”, 降低信息不对称所带来的风险。从企业角度来看, 管理信息系统能够有效帮助企业了解和记录顾客的需求, 及时安排并合理满足顾客的需求, 加强了客户的忠诚度; 有利于后续的跟踪调查, 记录顾客的满意度, 形成良好的顾客情况和服务补救数据库。

同时, 网络平台可以作为宣传形象的工具, 向顾客介绍各种服务产品的相关知识, 从而在企业与顾客间搭建起沟通的桥梁, 树立良好的企业形象, 提升顾客感知服务质量。在维护顾客关系方面, 信息系统可以发挥更大的作用。在售后服务环节, 管理信息系统可以记录客户的基本信息、消费内容和服务流程, 这部分完全可以和服务补救相结合来构建服务补救的数据库, 通过进一步深化顾客服务工作, 能够提高客户感知服务质量, 增强客户忠诚度。

管理信息系统的参与, 明显提高服务提供的整体质量, 提升客户满意度。在服务过程中, 顾客的反馈可以在任意环节反馈给信息系统, 进行存储处

理, 帮助高层管理人员制定满足企业发展的服务措施和战略规划。例如, 当客户通过网络了解服务企业信息时, 可以在网页中留言提问来获取他们想要的信息, 这样管理人员可以轻松满足顾客的需要, 提供个性化服务。同样的过程在售后服务步骤中也可以执行, 这为顾客反馈提供了多个窗口, 也帮助企业提升了服务质量^[24]。

综上, 服务补救及管理信息系统在知识产权服务机构中的作用日益凸显, 因此对于服务机构来说, 在定量评价客户感知服务质量时, 除了要考虑SERVQUAL评价体系中的可感知性、可靠性、反应性、保证性和移情性外, 还需在整个服务流程中引入补救性和信息化两个维度的评价, 这两项的实施情况会影响到企业服务质量的最终得分。基于Lehtinen的服务质量理论和PZB五维度质量测量模型, 本文改进后的知识产权服务质量评价量表如下表2所示。

表 2 知识产权代理服务的质量评价量表

服务质量属性维度	具体维度	Lehtinen服务质量
有形性	1.企业的环境设施设备等具有吸引力	物质质量
	2.服务人员应有整洁得体衣着和外表	
	3.企业的业务文件满足准确、规范、完整等基本要求	
	4.企业值得信赖, 在业内的资信高	
可靠性	5.企业应诚实告知客户有关业务的办理流程, 办理时限, 费用标准和法律风险	公司质量
	6.在法律规定或合同约定的期限内完成所有业务	
	7.认真履行服务承诺	
响应性	8.服务响应及时迅速	交互质量
	9.始终乐意帮助客户, 勤勉友好	
	10.沟通与反馈及时顺畅, 及时告知客户业务的过程及结果信息	
	11.服务人员具备知识产权领域的知识和能力	
保证性	12.企业应维护当事人合法权益, 保守商业秘密	交互质量
	13.服务人员依法执业, 诚信经营	
	14.企业提供的服务能激发客户的信任, 愿意再次购买服务	
移情性	15.企业应始终将客户的利益放在第一位	移情性
	16.提供区别于同行代理机构的特色服务	
	17.企业应详细了解顾客的需求, 提供个性化差异化服务	
补救性	18.企业应及时处理客户的反馈, 积极响应客户的抱怨与投诉	补救性
	19.企业应及时作出服务补救, 妥善处理并反馈补救进展和结果	
	20.建立案件管理系统, 做好时限监控和文件存档工作	
	21.建立案件管理制度, 确保案件完整和准确, 以便案件查阅	
信息化	22.建立信息化平台, 优化业务流程, 提升服务效率	物质质量

五、总结

我国的知识产权服务正处于蓬勃发展阶段,本研究通过对我国知识产权服务标准体系建设现状进行调研,发现目前我国知识产权服务业标准数量较少、涉及服务类别单一,同时存在地域发展不平衡、服务范围有限及服务双方的信息不对称等问题。故而,如何进行知识产权代理服务质量评价就显得更为重要。本文创新性地提出了具有实际应用价值的知识产权代理服务质量评价量表,融合了有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性、服务补救和管理信息系统七个维度对知识产权代理服务质量进行评价。通过加强知识产权服务质量评价流程的标准化、规范化和体系化,建立知识产权服务业统一标准,希望能加强企业的竞争力、服务能力和业务水平,促进我国知识产权事业的蓬勃发展。

参考文献

- [1] 丁可. 我国知识产权服务机构现状及发展对策[J]. 法制博览, 2016(23): 173-175.
- [2] 伏晓艳, 魏静. 我国知识产权服务业发展概述[J]. 中国发明与专利, 2017, 14(9): 121-124.
- [3] 张杨媚. 重庆市知识产权服务业发展现状及对策研究[D]. 重庆: 重庆理工大学, 2014.
- [4] 王钾, 蔡然, 王磊. 知识产权服务标准化建设研究[J]. 中国标准化, 2017(22): 201-203.
- [5] 李杨迪. 我国知识产权服务业发展研究[D]. 济南: 山东财经大学, 2016.
- [6] HERTOGE, DEN P. Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation[J]. International Journal of Innovation Management, 2000, 4(4): 491-528.
- [7] 董安琪. 中国知识产权服务业发展研究[J]. 上海商学院学报, 2017, 18(2): 23-32.
- [8] 杨武, 付婧, 郑红. 知识产权服务业体系研究[J]. 中国发明与专利, 2011(12): 78-80.
- [9] 吴桐, 刘菊芳, 马斌, 邵源渊, 柴爱军. 我国知识产权服务业发展现状与对策研究[J]. 中国发明与专利, 2012(6): 63-67.
- [10] SUNDBO J. The service economy: Standardization or customization? A dilemma for service firms and economic theory[J]. The Service Industrial Journal, 2002, 22(4): 93-116.
- [11] SIWEK S E. Engines of Growth: Economic Contributions of the US Intellectual Property Industries[R]. Intellectual Property Industries, 2005.
- [12] 刘海波, 李黎明. 知识产权服务业行业分类标准研究[C]. 中国科学学与科技政策研究会: 中国科学学与科技政策研究会. 第六届中国科技政策与管理学术年会论文集. 2010: 11.
- [13] 陈幸. 加快培育和发展知识产权服务业恰逢其时[J]. 中国发明与专利, 2012(1): 8.
- [14] 杨金才, 郭晓明, 施燕, 邓聪. 湖北省知识产权服务业的现状、存在的问题及对策建议探讨[J]. 科技创业月刊, 2017, 30(3): 10-12.
- [15] 王元泉. 服务质量管理研究[D]. 北京: 首都经济贸易大学, 2004.
- [16] 李珍珍. B2C网络购物物流服务质量评估实证研究[D]. 大连: 大连理工大学, 2013.
- [17] 董丽. 基本公共服务质量评价问题研究[D]. 长春: 吉林大学, 2015.
- [18] 潘瑾, 陈媛. 创意产业知识产权中介服务质量满意度评价指标体系的构建[J]. 科学学与科学技术管理, 2007(6): 171-173.
- [19] 章晓懿. 城市社区居家养老服务质量研究[D]. 镇江: 江苏大学, 2012.
- [20] 孟鑫. 基于用户评论信息的商品评估系统的研究[D]. 北京: 北京交通大学, 2018.
- [21] 张巧. 技术转移服务质量影响因素研究[D]. 大连: 大连理工大学, 2016.
- [22] 胡翔菲. 知识产权服务业人才问题研究[D]. 北京: 对外经济贸易大学, 2015.
- [23] 徐敏. 鄂州供电公司营销服务补救管理研究[D]. 北京: 华北电力大学, 2008.
- [24] 孙楠. 服务质量评价研究[D]. 广州: 暨南大学, 2006.

编辑 邓婧