

01 특허청 고객지원실 및 서울사무소 운영

(1) 주요업무

- 출원·등록 관련 서류 접수 (심판 관련 서류접수는 특허청 심판정책과, 서울사무소에서 가능)
- 등록증·우선권증명서류 등 교부, 각종 제증명·복사서류 발급
- 특허·실용신안·디자인·상표 관련 상담

(2) 주소 및 대표전화

■ 특허청 고객지원실

- 주소 : 대전시 서구 청사로 189 (둔산동 920) 정부대전청사 4 동 특허청 1층
- 대표전화 : ☎ 042) 481-5200, 5226

■ 특허청 서울사무소

- 주소 : 서울시 강남구 테헤란로 131 (역삼동 647-9) 한국지식재산센터 4~5층
- 대표전화 : ☎ 02) 568-8155



02 특허고객상담센터 운영

(1) 설립 목적

정보화시대를 선도하는 민원서비스 체제 구축을 위하여 기존의 민원상담채널을 통합하여 단일화된 민원상담 창구로 확대·개편함으로써 One-Stop 민원서비스 제공

※ 2010. 3. 특허고객콜센터를 특허고객상담센터로 명칭 변경

(2) 주요 업무

- 전화상담 및 안내
 - 출원, 심사, 등록, 심판, 국제출원 (PCT, 마드리드) 절차 안내
 - 특허기술 정보검색 서비스 및 해외특허정보 이용방법, 공개공보·공고공보 확인 및 다운로드 방법 안내
- 전자출원 지원 (Expert System) 및 웹공유 (원격제어) 상담지원
 - '특허路'를 이용한 전자출원 과정에서 발생하는 오류 및 의문사항을 실시간 해결하기 위해 고객과 상담사가 온라인으로 공유하여 1:1 상담 처리
 - 처음 출원하는 특허 고객이 인터넷 웹페이지 및 서식 내용을 상담사와 공유하여 전자출원이 완료되도록 상담사가 지원
- 모바일 상담 서비스
 - 모바일 웹 (Web) 과 앱 (App) 및 트위터를 통해 시간과 장소에 구애받지 않고 상담 사례 및 상담서비스 제공
- 고객권리 보호를 위한 사전 안내 (엔젤콜 서비스)
 - 권리소멸 방지를 위해 상담원이 고객에게 전화하여 관련 절차 및 진행방법 안내
 - 공시송달 / 신규설정등록 / 연차등록료 납부 및 자동납부신청사실 / 수수료반환 / 상표갱신등록 / 설정등록료 과납 / 심사청구기간 만료 / 청구범위유예출원 대상

(3) 상담 문의

- ☎ 1544-8080 (전국 어디서나)
- 홈페이지 : www.kipo.go.kr → 고객상담센터
- 모바일 웹 : m.kipi.or.kr/ipconsult
- 트위터 상담 : @ipconsult