|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 2201 |

长春市地方标准

DB 2201/T XXXX—XXXX

知识产权信息公共服务网点建设规范

Construction standards for public service outlets for intellectual property information

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

长春市市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由长春市知识产权局提出并归口。

本文件起草单位：长春市知识产权局、长春市知识产权保护中心、长春市标准研究院（长春市WTO/TBT咨询中心）。

本文件主要起草人：李冰、王岩、谷杰、王金玲、周凯、陈立夫、于海瑶、许嘉怡、刘吉娜、万瑞、张春芝、黄巧银、侯美含、王思雨、刘洋、郑婷元

知识产权信息公共服务网点建设规范

* 1. 范围

本文件规定了知识产权信息公共服务网点（以下简称“服务网点”）的术语和定义、服务人员、服务内容、服务质量控制。

本文件适用于知识产权信息公共服务网点的建设和服务。

* 1. 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。

国知办发服字〔2020〕43号　知识产权信息公共服务工作指引

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

知识产权信息公共服务网点Public Service Outlets For Intellectual Property Public Service

服务网点是提供知识产权信息公共服务的社会化信息服务机构，包括技术与创新支持中心（TISC）、高校国家知识产权信息服务中心，以及其他高校、科研院所、科技情报机构、公共图书馆、产业园区生产力促进机构、行业组织、市场化服务机构网点等。主要面向社会公众、创新创业主体以及特定领域或特定行业提供基础性知识产权信息公共服务，强化知识产权信息公共服务供给。

* 1. 建设原则
     1. 统筹建设

由长春市知识产权局统一布局，同一街道服务网点不宜超过1个。

* + 1. 按需建设

服务网点宜选择位于市场主体聚集、交通便利、配套设施完善、环境良好的社会化信息服务机构，能够切实满足社会公众和市场主体的实际需求。

* + 1. 规范建设

服务网点建设接受长春市知识产权局统一指导，自主开展工作的同时，落实长春市知识产权工作要求并接受监督。

* 1. 服务内容
     1. 基础服务

服务网点应当根据自身基础和条件，向创新主体和社会公众免费提供基础性服务。包括但不限于：

1. 开展知识产权公益培训、公益讲座等宣传教育活动，普及知识产权基础知识和信息利用方法技能；
2. 指导服务对象进行基础性知识产权信息检索、查询和分析；
3. 通过节点、网点协作开展知识产权文献传递；
4. 通过电话、网络、窗口等途径开展知识产权文献信息、信息分析利用相关咨询服务；
5. 传播知识产权信息，推广公益性知识产权信息分析利用成果；
6. 充分利用国家知识产权局等部门单位的知识产权公共服务资源，向创新主体和社会公众进行推广；
7. 其他基础性服务。
   * 1. 专业化服务

鼓励各网点根据机构性质、资源优势、服务能力和服务对象需求，提供低成本专业化知识产权信息公共服务：

1. 专利、商标、地理标志等各类知识产权专业检索和分析服务；
2. 面向特定技术领域创新需求，提供知识产权专题数据库建设服务；
3. 面向政府部门、企事业单位、行业组织等各类主体，结合实际需求，开展区域规划、产业规划、企业经营、研发活动、人才管理等专利导航服务；
4. 面向国家和地方重点产业、企业等市场主体开展专利预警服务；
5. 为知识产权保护和运用，特别是确权、维权、交易、转化等提供知识产权信息服务支撑；
6. 面向多层次、多样化知识产权信息服务需求，开发特色化知识产权信息应用工具；
7. 其他专业化服务。
   1. 服务原则
      1. 规范性

贯彻落实知识产权管理部门关于知识产权信息公共服务的规范和指引，提升知识产权信息公共服务的制度化、标准化水平。

* + 1. 便利性

应具有科学的业务规范、明确的办理程序，明确的知识产权信息公共服务事项清单，以及畅通的沟通渠道，能够为服务对象提供便捷服务。

* + 1. 精准性

应体现对服务对象具体诉求、现实需求的准确反馈，保障服务的针对性，切实解决具体问题。

* + 1. 创新性

应利用现代信息技术手段开展服务，创新服务形式，丰富服务内容，满足组织、社会公众和市场主体的多样化需求。

* + 1. 安全性

应具有严格的信息收集与使用的规范要求，要加强信息安全管理，防止信息泄露、丢失和违规使用，不得非法向他人提供服务对象信息。

* 1. 服务人员
     1. 人员类别

服务人员一般包括业务受理人员、咨询解答人员、服务质量控制人员及专家顾问。

* + 1. 资质数量

服务网点专职人员一般不少于1人，兼职人员若干。可邀请具备相关专业知识、业务能力、工作技能的专家顾问进入专家库。

* 1. 服务质量
     1. 服务标准

知识产权信息公共服务网点应建立明确的服务标准，并贯穿执行于服务内容的始终，以确保服务质量。

* + 1. 服务监督

知识产权信息公共服务网点应设立服务质量监督机制，指派专人开展服务行为监督工作，全面掌握各环节服务质量，形成质量提升方案并督促执行。

* + 1. 投诉反馈

知识产权信息公共服务网点应建立“好差评”机制，就服务对象提出的不满意事项进行有针对性的提升改进；同时畅通服务质量投诉渠道，及时跟踪处理并反馈。

