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

|  |
| --- |
| 2201 |

长春市地方标准

DB 2201/T XXXX—XXXX

知识产权公共服务网点建设规范

Construction standards for intellectual property public service Center

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

知识产权公共服务网点建设规范

* 1. 范围

本文件规定了知识产权公共服务网点（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。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

知识产权公共服务网点 Intellectual Property Public Service Center

利用公共权力或公共资源，围绕知识产权在创造、运用、管理和保护等重要环节，为社会公众和创新主体所提供的服务的知识产权政府管理部门、社会第三部门、市场等多元主体。可分为知识产权公共服务重要网点和知识产权公共服务一般网点。

知识产权公共服务重要网点 Important Intellectual Property Public Service Center

具备一定的资源优势和较强的服务能力，在提供基础公共服务的同时，能够开展特色化、差异化服务。

知识产权公共服务一般网点 General Important Intellectual Property Public Service Center

主要开展知识产权基础公共服务。

* 1. 建设原则
     1. 统筹建设

由长春市知识产权局统一布局，同一街道知识产权公共服务重要网点不宜超过１个，知识产权公共服务一般网点不宜超过２个。

* + 1. 按需建设

服务网点宜设在市场主体聚集、交通便利、配套设施完善、环境良好的场所，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. 服务原则
     1. 规范性

应具有健全的管理制度、明确的监督职责、完善的执行机制以及服务效果反馈机制，提升知识产权公共服务的制度化、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，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，切实解决具体问题；应结合服务区域特点，有针对性地开展精准服务，支持区域高质量发展。

* + 1. 及时性

应提供对服务诉求、服务问题等及时响应并处理的高效服务，在承诺时间内反馈，保证服务的时效性。

* + 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. 知识产权公共服务重要网点服务内容
     1. 基础服务
        1. 概述

各单位向服务对象提供相应的基础服务:

1. 基础服务包括但不限于：知识产权政策宣贯服务、知识产权申请引导服务、知识产权业务办理咨询服务、知识产权信息查询检索服务;
2. 基础服务无排序。
   * + 1. 知识产权政策宣贯服务

各单位应了解知识产权相关政策，并面向社会公众和创新主体开展宣传:

1. 知识产权相关法律法规及政策等解读；
2. 归纳和整理各级政府部门出台的知识产权政策，向社会公众和创新主体宣传推介；
3. 在日常和世界知识产权日等重大宣传节点，组织开展知识产权宣传工作；
4. 协助相关政府部门落实各类知识产权政策措施，协助指导社会公众和创新主体完成相关政策申报。
   * + 1. 知识产权申请引导服务

各单位应引导社会公众、创新主体开展知识产权申请:

1. 应通过受理业务、企业调研、社会走访等形式，建立社会公众、创新主体知识产权管理台账，记录知识产权基本信息；
2. 根据实际情况，引导社会公众、创新主体申请知识产权；
3. 应根据社会公众、创新主体需求，协助对接专业知识产权服务机构；
4. 应根据社会公众、创新主体需求，开展知识产权基础知识普及培训。
   * + 1. 知识产权业务办理咨询服务

各单位应就社会公众、创新主体在知识产权申请、运用、保护等环节遇到的各类知识产权法律问题和难题，提供咨询解答服务:

1. 畅通线上线下咨询渠道；
2. 记录受理咨询情况，形成咨询档案；
3. 提供专利、商标等知识产权申请流程、申请材料、申请时限等咨询服务；
4. 提供商标注册网上申请指导，提供专利业务办理系统操作指导；
5. 提供地理标志申请及地理标志专用标志申请咨询和指导；
6. 为企业提供专利权质押融资、专利评估等业务咨询服务。
   * + 1. 知识产权信息查询检索服务

各单位应通过知识产权相关网站、平台，为社会公众和市场主体提供知识产权信息查询检索服务:

1. 应提供专利信息、公布公告查询，商标注册信息、公告查询；
2. 应提供专利代理机构及专利代理师信息查询，商标代理机构备案信息查询；
3. 应知识产权检索与信息分析服务；
4. 应提供开放许可专利查询、知识产权金融服务产品查询等服务。
   * 1. 特色服务
        1. 概述

各单位根据自身条件及服务能力，开展知识产权特色服务:

1. 特色服务包括但不限于：知识产权创造服务、知识产权运用服务、知识产权管理服务、知识产权保护服务;
2. 特色服务无排序，各具体服务间不必然共存。
   * + 1. 知识产权创造服务

为专利、商标等知识产权申请提供途径:

1. 提供特色领域的专利预审并提供业务指导服务；
2. 提供商标注册申请等相关业务受理及指导；
3. 提供地理标志证明商标申请受理及地理标志产品保护业务。
   * + 1. 知识产权运用服务

提供知识产权运营转化、技术交易平台以及专利评价等服务:

1. 提供专利导航指导服务；
2. 提供知识产权贯标指导服务；
3. 提供知识产权价值评估指导服务；
4. 提供高价值专利培育指导服务；
5. 提供注册商标专用权质押登记办理服务；
6. 提供商标品牌培育指导。
   * + 1. 知识产权管理服务

提供知识产权日常管理服务，提高知识产权管理意识和水平，促进知识产权发展目标的推进:

1. 提供知识产权例规使用指导；
2. 提供注册商标变更、续展、注销业务受理及指导；
3. 提供注册商标转让或移转申请业务受理及指导；
4. 提供注册商标使用许可备案申请业务受理及指导；
5. 提供知识产权线上线下培训服务；
6. 提供专利盘点工作指导。
   * + 1. 知识产权保护服务

提供知识产权侵权投诉、专利侵权纠纷行政裁决等知识产权保护的相关途径:

1. 提供侵犯注册商标专用权判定的相关建议及维权指导；
2. 提供专利侵权纠纷行政裁决的相关建议及维权指导；
3. 提供知识产权违法行为的投诉举报途径；
4. 提供知识产权维权援助服务；
5. 提供知识产权纠纷调解服务；
6. 提供海外知识产权风险防控和纠纷应对指导服务。
   1. 知识产权公共服务一般网点服务内容
      1. 概述

各单位向服务对象提供相应的基础服务:

1. 基础服务包括但不限于：知识产权政策宣贯服务、知识产权申请引导服务、知识产权业务办理咨询服务、知识产权信息查询检索服务；
2. 基础服务无排序。
   * 1. 知识产权政策宣贯服务

各单位应了解知识产权相关政策，并面向社会公众和创新主体开展宣传:

1. 知识产权相关法律法规及政策等解读；
2. 归纳和整理各级政府部门出台的知识产权政策，向社会公众和创新主体宣传推介；
3. 在日常和世界知识产权日等重大宣传节点，组织开展知识产权宣传工作；
4. 协助相关政府部门落实各类知识产权政策措施，协助指导社会公众和创新主体完成相关政策申报。
   * 1. 知识产权申请引导服务

各单位应引导社会公众、创新主体开展知识产权申请:

1. 应通过受理业务、企业调研、社会走访等形式，建立社会公众、创新主体知识产权管理台账，记录知识产权基本信息；
2. 根据实际情况，引导社会公众、创新主体申请知识产权；
3. 应根据社会公众、创新主体需求，协助对接专业知识产权服务机构；
4. 应根据社会公众、创新主体需求，开展知识产权基础知识普及培训。
   * 1. 知识产权业务办理咨询服务

各单位应就社会公众、创新主体在知识产权申请、运用、保护等环节遇到的各类知识产权法律问题和难题，提供咨询解答服务:

1. 畅通线上线下咨询渠道；
2. 记录受理咨询情况，形成咨询档案；
3. 提供专利、商标等知识产权申请流程、申请材料、申请时限等咨询服务；
4. 提供商标注册网上申请指导，提供专利业务办理系统操作指导；
5. 提供地理标志申请及地理标志专用标志申请咨询和指导；
6. 为企业提供专利权质押融资、专利评估等业务咨询服务。
   * 1. 知识产权信息查询检索服务

各单位应通过知识产权相关网站、平台，为社会公众和市场主体提供知识产权信息查询检索服务:

1. 应提供专利信息、公布公告查询，商标注册信息、公告查询；
2. 应提供专利代理机构及专利代理师信息查询，商标代理机构备案信息查询；
3. 应知识产权检索与信息分析服务；
4. 应提供开放许可专利查询、知识产权金融服务产品查询等服务。
   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2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。

