

ICS 03.140
CCS A 00

DB 65

新疆维吾尔自治区地方标准

DB65/T 4769—2024

知识产权维权援助服务规范

Specification of intellertual property rights protection assistance service

2024 - 07 - 11 发布

2024 - 09 - 10 实施

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 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 服务原则 2

 4.1 公益原则 2

 4.2 公平原则 2

 4.3 保密原则 2

 4.4 回避原则 2

 4.5 公开原则 2

5 服务内容 2

 5.1 一般援助 2

 5.2 专项援助 2

6 服务机构 3

 6.1 基本要求 3

 6.2 人员要求 3

 6.3 培训要求 3

7 工作流程 3

 7.1 一般援助 3

 7.2 专项援助 3

8 服务提供 4

 8.1 一般援助 4

 8.2 专项援助 5

9 质量监督 8

10 归档 8

11 评价与改进 8

 11.1 评价 8

 11.2 持续改进 8

附录 A（资料性） 知识产权维权援助申请表 9

附录 B（资料性） 知识产权维权援助受理表 11

附录 C（资料性） 补正通知书 12

附录 D（资料性） 知识产权维权援助项目回访表 13

参考文献 14

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由新疆维吾尔自治区市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：新疆维吾尔自治区知识产权研究与发明协会、新疆维吾尔自治区市场监督管理局、新疆维吾尔自治区知识产权服务促进中心、新疆维吾尔自治区标准化研究院、新疆维吾尔自治区商标协会。

本文件主要起草人：刘山玖、张稳、杨靖、马媛、郑伊民、许真真、张雨婷、朱晓明、王龙、古丽娜、郭强、高莹、邢东兵、周文娟、阿来依·阿曼太、张盼、孙琪、萨茹。

本文件实施应用中的疑问，请咨询新疆维吾尔自治区知识产权研究与发明协会。

本文件的修改意见建议，请反馈至新疆维吾尔自治区市场监督管理局（乌鲁木齐市新华南路167号）、新疆维吾尔自治区知识产权研究与发明协会（乌鲁木齐市经济技术开发区喀纳斯湖北路455号）。

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 联系电话：0991-2817197；传真：0991-2311250；邮编：830000

新疆维吾尔自治区知识产权研究与发明协会 联系电话：0991-8834868；传真：0991-8834186；邮编：830000

知识产权维权援助服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权维权援助服务工作的术语和定义、服务原则、服务内容、服务机构、工作流程、服务提供、质量监督、归档、评价与改进的要求。

本文件适用于开展知识产权维权援助服务工作的机构，其他组织可参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权 intellectual property

在科学技术、文学艺术等领域中，发明者、创造者等对自己的创造性劳动成果依法享有的专有权，其范围包括专利、商标、著作权及相关权、集成电路布图设计、地理标志、植物新品种、商业秘密等。

3.2

知识产权维权援助 intellectual property rights protection assistance

由知识产权维权援助机构组织知识产权维权援助服务提供者，为符合受理条件的维权援助申请人组织提供咨询指导、侵权判定、分析预警、纠纷调解、技术支持等援助服务。

注：知识产权维权援助服务提供者包括知识产权维权援助服务人员、合作单位、合作专家、志愿者。

3.3

申请人 applicant

在知识产权纠纷、事项、问题或案件中有维权援助服务需求的，申请获得知识产权维权援助机构援助服务的自然人、法人或其他组织。

3.4

知识产权维权援助机构 intellectual property rights protection assistance agency

依法设立的，为在知识产权纠纷、事项、问题或案件中有维权援助服务需求的自然人、法人或其他组织提供援助服务的专业性组织。

3.5

知识产权维权援助合作专家 expert in intellectual property rights protection assistance and cooperation

自愿参与知识产权维权援助工作，具备较强专业能力及经验，经申请、审核、批准或受邀参加，在知识产权或相关技术领域具有一定影响的专业人员。

3.6

知识产权维权援助合作单位 cooperation unit for intellectual property rights protection assistance

经申请批准或受邀参与知识产权维权援助工作，具备较强专业能力的服务机构、研究机构、社会团体以及有能力提供知识产权维权援助的其他组织机构。

3.7

知识产权维权援助志愿者 intellectual property rights protection assistance volunteer

自愿贡献时间与精力，在不计物质报酬的前提下为知识产权维权援助工作提供服务的人员。

4 服务原则

4.1 公益原则

知识产权维权援助机构向维权援助申请人提供服务，不以营利为目的向申请人收取任何费用。

4.2 公平原则

知识产权维权援助机构向维权援助申请人提供服务，坚持标准统一，服务规范平等适用，不因任何理由对相同情况实施差别对待。

4.3 保密原则

除法律规定应当披露或者在特殊情况下申请人要求/同意披露的内容外，知识产权维权援助机构对申请人的个人信息、技术信息和商业秘密等承担保密义务，不向第三方泄露。

4.4 回避原则

知识产权维权援助服务提供者与维权援助申请人、或涉及的维权援助申请有利害关系、可能影响申请人获得公平公正维权援助服务的，知识产权维权援助服务提供者主动声明，自行回避，申请人也有权申请其回避，要求重新指定合作单位、专家。

4.5 公开原则

知识产权维权援助机构向申请人公开维权援助工作程序、工作规范、工作依据等信息，及时反馈援助工作进程，确保援助工作透明公开。

5 服务内容

5.1 一般援助

包含以下内容：

- a) 知识产权法律法规咨询；
- b) 知识产权授权确权程序与法律状态咨询；
- c) 知识产权纠纷处理方式建议；
- d) 知识产权取证方法及维权途径建议；
- e) 其他知识产权相关问题与信息咨询。

5.2 专项援助

包含以下内容：

- a) 依申请人申请或行政部门、人民法院委托、委派，组织知识产权纠纷双方当事人开展纠纷调解；

- b) 依申请人申请或行政部门、人民法院委托，为知识产权侵权纠纷案件提供侵权判定参考意见；
- c) 依申请人申请，为电商经营者、权利人及利害关系人等提供知识产权侵权判定咨询建议；
- d) 依展会主办方委托，受理展会期间知识产权侵权纠纷投诉，提供法律咨询等服务；
- e) 依申请人申请，组织提供涉外知识产权纠纷应对指导服务。

6 服务机构

6.1 基本要求

服务机构应满足以下基本要求：

- a) 具有独立民事行为能力；
- b) 具有固定的办公场所和必要的工作及财务条件；
- c) 具有能够提供维权援助服务的人员；
- d) 建立开展维权援助服务工作的运行、财务、档案、人事、保密、培训等相关管理制度；
- e) 建立维权援助合作专家库及合作单位库；
- f) 建立顺畅的受理、服务渠道。

6.2 人员要求

服务人员应满足以下要求：

- a) 遵守法律法规，恪守职业道德，树立服务意识；
- b) 严格遵守保密制度，严格遵照工作规定与工作流程做好服务工作；
- c) 具备知识产权相关专业知识、技能和素养，熟悉知识产权基本法律法规与政策；
- d) 具备良好的沟通协调能力、语言表达能力、分析处理能力、文字处理能力。

6.3 培训要求

服务机构应结合工作实际，制定培训计划，确定培训内容，定期组织维权援助服务人员接受培训，确保服务人员的业务能力和技能水平满足维权援助服务要求。

7 工作流程

7.1 一般援助

申请人提出知识产权一般援助申请的，可通过以下途径：

- a) 来电；
- b) 来访；
- c) 来信；
- d) 网络在线及电子邮件；
- e) 其他方便申请人提交维权援助申请的途径。

7.2 专项援助

7.2.1 申请所需材料

申请人提出知识产权专项援助申请的，应以书面形式提交申请，并提供以下相关材料：

- a) 《知识产权维权援助申请表》（见附录 A）；

- b) 申请人身份证明文件，包括居民身份证、营业执照、事业单位法人登记证、社团登记证及其他合法有效的文件；
- c) 所涉及知识产权的权利证明文件，包括商标注册证、专利证书、著作权登记证书及其他合法有效的文件；
- d) 与援助事项有关的材料，包括情况说明、证明材料等，材料应能够真实、清楚地说明事件发生的时间、地点、经过及其他有关事实；
- e) 维权援助机构认为需要提交的其他材料。

7.2.2 受理条件

受理应同时满足以下要求：

- a) 申请人户籍所在地、经常居住地或营业地在维权援助机构所在辖区的；
- b) 知识产权纠纷、侵权行为发生地在维权援助机构所在辖区的；
- c) 申请人所涉知识产权法律状态有效；
- d) 所提供的材料完备、真实、有效。

7.2.3 不受理条件

有以下情况之一的不予受理：

- a) 已向人民法院提起诉讼的，人民法院委托提供维权援助服务的除外；
- b) 已向行政部门提起处理请求的，行政部门委托提供维权援助服务的除外；
- c) 维权援助服务已结束，就同一事由再次申请维权援助的；
- d) 申请人已经向其他知识产权维权援助机构提出维权援助申请且已经受理的；
- e) 依据法律法规，其他不应以及不宜由知识产权维权援助机构提供维权援助服务的。

7.2.4 申请程序

专项援助申请应遵循以下程序：

- a) 维权援助机构收到申请材料后，应在3个工作日内审查是否符合申请条件并作出是否受理的决定，并填写《知识产权维权援助受理表》（见附录B）；
- b) 申请人提供的材料不全或不完整的，应一次性通知申请人补充材料，并发出《补正通知书》（见附录C），申请人在收到通知后5个工作日内未按要求作出补充或说明的，视为主动撤回申请；
- c) 对于符合援助条件的，维权援助机构作出给予援助的决定；
- d) 对于不符合援助条件的，维权援助机构应作出不予受理的决定，并通知申请人，同时说明理由；申请人不服决定的，可在收到不予受理通知之日起4个工作日内向维权援助机构所属知识产权管理部门提起申诉；
- e) 维权援助机构在受理申请后，应及时开展维权援助服务工作。

8 服务提供

8.1 一般援助

对于申请人提出的咨询服务需求，维权援助服务人员一般以口头或电子邮件、信函等形式进行答复，并进行登记。援助服务应自收到咨询之日起2个工作日内完成，疑难咨询答复时间可适当延长，但最长不超过5个工作日。

8.2 专项援助

8.2.1 基本要求

专项援助主要由维权援助机构组织维权援助服务提供者对申请人提出的专项援助申请提供援助服务。援助服务应自申请受理之日起30个工作日内完成，判定困难、案情复杂、调解难度大的，可视情况延长完成时限，但最长不超过60个工作日。

8.2.2 纠纷调解

8.2.2.1 调解准备

维权援助机构接到调解申请后，应及时指派调解员，调解员依据回避原则应当回避的，由维权援助机构重新指派调解员。调解员应全面了解熟悉案情，掌握相关法律法规政策，为调解纠纷做好准备。

8.2.2.2 调解开展

调解员应当在征得纠纷双方当事人同意后及时开展纠纷调解工作，调解工作可通过现场、电话、视频调解等方式开展，主要按以下步骤进行：

- a) 告知纠纷双方当事人调解的性质、原则、程序和效力，以及双方在调解活动中享有的权利和承担的义务等事项；
- b) 对纠纷案件材料进行分析，明确案件的焦点问题及双方当事人的主要分歧；
- c) 提出纠纷调解方案，引导双方当事人实现和解或达成调解协议；
- d) 双方当事人不接受调解方案，未能在合理期限内达成调解协议的，视为调解不成，应终止调解。

8.2.2.3 调解结束

维权援助机构应将调解结果告知纠纷双方当事人。当事人经调解达成协议的，应制作纠纷调解协议书，协议书一式三份，由双方当事人、调解员签名或盖章，维权援助机构盖章，双方当事人和维权援助机构各执一份。根据当事人需要，可协助纠纷双方向人民法院申请司法确认。维权援助机构应做好纠纷调解协议履行情况回访工作，督促当事人履行协议内容，任何一方当事人达成协议后又反悔或者不履行调解协议，应告知解决途径。

8.2.3 侵权判定咨询

8.2.3.1 前期准备

维权援助机构应对援助申请涉及的知识产权进行检索分析，明确权利状态及内容信息，对掌握的材料进行归集研判，确定具体的知识产权范围和技术领域。

8.2.3.2 选定合作专家

根据确定的知识产权范围、技术领域以及援助服务实际需要，选定2名及以上知识产权维权援助合作专家。合作专家与维权援助申请人、或涉及的维权援助申请有利害关系、可能影响该申请事项公平公正办理的，应当主动声明，自行回避。当事人认为相关专家有回避情形的，维权援助机构核实后，应重新选定合作专家。

8.2.3.3 分析判定

专家通过以下方式进行分析判定：

- a) 确定分析判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款;
- b) 收集涉案知识产权相关信息,明确涉案知识产权的有效范围;
- c) 核对证据材料;
- d) 对涉案知识产权及涉嫌侵权客体进行对比分析,提出侵权判定分析意见;
- e) 若专家意见不一致,应对意见分歧点进行分析、论证,统一侵权判定分析意见。

8.2.3.4 出具侵权判定咨询意见书

维权援助机构应整合专家意见,将分析过程整理成侵权判定咨询意见书,包括但不限于以下内容:

- a) 涉案知识产权及涉嫌侵权客体的基本情况;
- b) 判定依据及判定原则;
- c) 分析对比意见;
- d) 侵权判定结论,包括但不限于以下情形:
 - 1) 涉嫌侵权客体落入涉案知识产权的保护范围;
 - 2) 涉嫌侵权客体未落入涉案知识产权的保护范围;
 - 3) 基于目前的证据尚不足以做出侵权判定结论。

8.2.4 电商维权

8.2.4.1 受理准备

维权援助机构应核查投诉方或申诉方材料的完整性、真实性,包括:

- a) 投诉方的身份证明、权属证明、知识产权文本(专利类型为实用新型或外观设计的,应提供专利权评价报告);
- b) 申诉方主张的不侵权证明材料;
- c) 网络链接地址所载客体与权利内容的相关性。

8.2.4.2 分析判定

可通过以下方式进行分析判定:

- a) 确定分析判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款;
- b) 对涉案知识产权及涉嫌侵权客体进行对比分析;
- c) 对被控涉嫌侵权客体是否构成侵权或申诉抗辩理由是否成立进行判断。

8.2.4.3 提供侵权判定咨询意见

通过电子商务平台投诉或申诉的案件,维权援助服务提供者应在电子商务平台要求的时间内出具侵权判定咨询意见书,意见书应包括8.2.3.4规定的内容。

8.2.5 展会维权

8.2.5.1 受理准备

维权援助服务人员应审核投诉人提交的相关材料,包括:

- a) 投诉人的身份证明;
- b) 合法有效的知识产权文本、知识产权权属证明和权利人身份证明;
- c) 被投诉人的身份信息和展位号;
- d) 涉嫌侵犯知识产权的事实、理由和证据。

8.2.5.2 投诉处理

维权援助服务人员受理投诉后，应协助展会主办方开展以下工作：

- a) 通知被投诉人，告知其举证和抗辩途径；
- b) 调查取证，查阅与案件有关的文件，询问当事人，采用拍照、摄像等方式进行现场勘验，也可抽样取证；
- c) 确定侵权判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款；
- d) 对涉案权利和被控涉嫌侵权客体进行对比分析，提出侵权判定意见；
- e) 若侵权确认，则要求被投诉人采取撤展或遮盖等措施。

8.2.6 海外维权

8.2.6.1 受理准备

维权援助机构接受申请后，应分析案件的技术领域和涉及的国家与地区等，并依据案情实际情况对案件进行分类。一般将案件分为普通纠纷、重大/疑难纠纷。

注：重大/疑难纠纷指影响产业发展、主体复杂、数额特别巨大或波及范围较广的纠纷。

对于海外知识产权纠纷材料不真实、不完整以及不符合形式要求的，维权援助机构将发出补正材料通知书，要求申请人补充；经补充后符合要求的，应受理。

8.2.6.2 选定专家

维权援助机构根据案件确定的分类指定合作专家提供维权援助指导。对普通纠纷，选定2名专家提供指导；对重大/疑难纠纷，选定3名及以上专家提供指导。专家如有回避情形的，应及时、主动地向维权援助机构申请回避。

8.2.6.3 分析研判

维权援助机构组织专家进行分析研判，包括以下内容：

- a) 海外知识产权风险分析；
- b) 侵权判定分析；
- c) 诉讼策略；
- d) 临时措施应对；
- e) 证据收集保全；
- f) 程序时间管理；
- g) 和解谈判策略；
- h) 判决执行策略；
- i) 其他有助于申请人处理纠纷的意见。

8.2.6.4 出具海外维权指导意见书

维权援助机构根据申请人的申请事项以及专家分析研判结果出具指导意见书，指导意见书的内容包括但不限于以下内容：

- a) 案件基本情况；
- b) 分析研判的法律依据；
- c) 分析研判的内容；
- d) 海外知识产权专业服务机构或专业服务人员名录。

9 质量监督

维权援助机构应对维权援助服务工作开展的过程和质量进行跟踪监督,建立相关质量监督和管理制度。

10 归档

维权援助服务工作完成后,维权援助机构应及时对维权援助服务过程中产生的专项工作文件进行整理和归档。归档的文件包括但不限于以下内容:

- a) 普通咨询登记材料;
- b) 知识产权维权援助申请表;
- c) 申请人提交的相关材料;
- d) 案件处理过程的中间文件;
- e) 案件跟踪记录;
- f) 满意度回访记录(见附录D)。

11 评价与改进

11.1 评价

11.1.1 评价指标

评价指标应包括申请人满意度、服务效率、服务能力、服务质量、服务态度等。

11.1.2 评价方式

评价方式可以是申请人评价、自我评价、第三方评价。

11.1.2.1 申请人评价

维权援助机构应建立回访评价制度,每年集中对上一年度完成的维权援助案件对象开展一次回访,检验服务效果,根据工作需要,可对申请人提供回访表进行多次回访,提供跟踪服务。维权援助机构可通过电话、邮件、问卷、拜访等方式对申请人进行满意度调查,建立专门的回访档案,做好回访工作记录。

11.1.2.2 自我评价

维权援助机构应定期自查,对维权援助服务提供全过程进行分析、总结及评价。

11.1.2.3 第三方评价

维权援助机构可建立第三方评价制度,通过行业主管部门、第三方机构等对维权援助工作进行评价,形成第三方评价报告。

11.2 持续改进

维权援助机构根据相关评价指标,确定改进目标,制定改进措施,不断提高业务能力和服务水平。

附 录 A
(资料性)
知识产权维权援助申请表

表A. 1给出了知识产权维权援助申请表。

表A. 1 知识产权维权援助申请表

申请人（名称或姓名）			
申请途径	☐ 电话		☐ 面交
	☐ 线上申请		☐ 邮寄信函
	☐ 其他方式		
统一社会信用代码/身份证号码			
联系地址			
知识产权类型		☐ 专利 ☐ 商标 ☐ 版权 ☐ 商业秘密 ☐ 集成电路布图设计 ☐ 其他方式	
联系人		邮 件	
		手 机	
所交申请及证明材料（由申请人在所选项后的方框内打“√”）			
统一社会信用代码证书/身份证	☐	援助事项或案件相关材料	☐
委托书	☐	其他证明材料	☐
申请援助内容（由申请人在所选项后的方框内打“√”）			
组织知识产权纠纷双方当事人开展 纠纷调解	☐	组织提供知识产权侵权判定 参考意见	☐
为展会、交易会、大型体育赛事、创 新创业活动、文化活动等提供驻场等 维权援助服务	☐	为重大公共知识产权纠纷或争端组织 提供解决方案或建议	☐
为公共研发、经贸、投资、技术转移或知识产权对外转让 等活动组织提供分析预警		☐	

表 A.1 知识产权维权援助申请表（续）

其他知识产权维权援助申请内容	
申请人签字（签章）	
受理意见	☐ 所提交资料符合维权援助受理要求 ☐ 所提交资料不符合维权援助受理要求 经办人（签章）： XXXX 年 XX 月 XX 日
初审意见	（写明维权援助形式和具体内容） 经办人（签章）： XXXX 年 XX 月 XX 日
知识产权维权援助机构意见	（签章）： XXXX 年 XX 月 XX 日
维权援助意见反馈申请人方式及时间	

附 录 B
(资料性)
知识产权维权援助受理表

表B. 1给出了知识产权维权援助受理表。

表B. 1 知识产权维权援助受理表

受理日期：XXXX年XX月XX日

编号：

申请人	名称/姓名			
	联系人		联系电话	
	电子邮箱		联系地址	
相对人	名称/姓名			
	联系人		联系电话	
	电子邮箱		联系地址	
知识产权类型	☐ 专利 ☐ 商标 ☐ 版权 ☐ 商业秘密 ☐ 集成电路布图设计 ☐ 其他_____			
知识产权权利人	名称/姓名			
	联系电话		联系地址	
专利/商标/知识产权名称			专利申请号/商标注册号	
维权援助主要事实				
是否已向有关部门投诉	☐ 是		☐ 否	
维权援助意见	(签章)：			
备注	1、 此表维权援助机构存档一份，另复制一份交由当事人； 2、 维权援助当事人应据实提供个人资料。			

经办人：

联系电话：

附录 C
(资料性)
补正通知书

表C. 1给出了补正通知书。

表C. 1 补正通知书

补正通知书 × × × × （ 申请人名称或姓名 ） ； 你 （单位） 提交的编号为：× × × ×维权援助申请已被我中心受理，经审查，× × × ×申请相关材料不完整/不充分，请于×年 × 月 × 日前补充提交以下申请资料： 1. 2. 3. 4. 5. 如逾期未能补充上述材料，本次维权援助申请视为未提出。 特此通知。 × × × × (盖章处) × × × ×年× × 月 × × 日
--

10

22

22

22

22

22

参 考 文 献

- [1] GB/T 21374—2008 知识产权文献与信息
 - [2] DB44/T 2362—2022 知识产权维权援助工作规范
-