

ICS 03.140  
CCS A 00

DB37

山      东      省      地      方      标      准

DB37/T 4878—2025

# 知识产权维权援助服务指南

Guidelines for intellectual property aid service

2025-07-29 发布

2025-08-29 实施

山东省市场监督管理局      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 .....	1
4.1 公益原则 .....	1
4.2 公平原则 .....	1
4.3 保密原则 .....	1
4.4 请求原则 .....	1
4.5 回避原则 .....	1
5 服务支持 .....	2
5.1 基础设施 .....	2
5.2 服务人员 .....	2
5.3 管理制度 .....	2
6 服务内容 .....	2
6.1 一般咨询 .....	2
6.2 专项援助 .....	2
7 服务流程 .....	3
7.1 申请 .....	3
7.2 受理 .....	3
7.3 实施 .....	4
7.4 归档 .....	6
8 服务评价与改进 .....	6
8.1 服务评价 .....	6
8.2 服务改进 .....	6
9 公益宣传 .....	6
9.1 宣传内容 .....	6
9.2 宣传方式 .....	7
附录 A (资料性) 知识产权维权援助申请表 .....	8
附录 B (资料性) 知识产权维权援助意见书 .....	9
附录 C (资料性) 知识产权维权援助回访问卷 .....	10

## 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。

本文件由山东省市场监督管理局（知识产权局）提出、归口并组织实施。

# 知识产权维权援助服务指南

## 1 范围

本文件提供了知识产权维权援助的服务支持、服务内容、服务流程、服务评价与改进的指导性建议。本文件适用于开展知识产权维权援助工作。

## 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

**知识产权维权援助 intellectual property aid**

为存在知识产权维权需求的自然人、法人或其他组织，依申请提供的公益服务。

注：本文件涉及的知识产权维权需求包括与作品、发明、实用新型、外观设计、商标、地理标志、商业秘密、集成电路布图设计、植物新品种、法律规定的其他客体等维权需求。

### 3.2

**服务提供者 service provider**

向申请人提供知识产权维权援助服务的组织。

## 4 服务原则

### 4.1 公益原则

向维权援助申请人提供维权援助，不以营利为目的，不收取任何费用。

### 4.2 公平原则

对相同类型事件提出的维权援助申请，设定统一的维权援助受理标准。

### 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，服务提供者对申请人提供的个人信息、技术信息和商业秘密承担保密义务。

### 4.4 请求原则

依申请受理维权援助，受理范围不超越当事人申请范围和服务提供者工作职责。

### 4.5 回避原则

与维权援助申请人、维权援助案件有利害关系，可能对维权援助过程公正性产生影响的服务提供者或服务人员自行回避，也可以依维权援助当事人要求回避。

## 5 服务支持

### 5.1 基础设施

服务提供者宜配备：

- a) 固定办公场地，悬挂知识产权维权援助牌匾；
- b) 设置办公室、调解室等功能性区域，配备必要办公设备；
- c) 办公区域悬挂服务范围、工作流程、工作职责、工作制度、评价机制等内容。

### 5.2 服务人员

服务人员宜具备以下条件：

- a) 统筹和协调能力、沟通表达能力；
- b) 对来访当事人做到举止文明、耐心细致、热情接待；
- c) 法律学科背景，熟悉基本的知识产权法律法规；
- d) 知识产权纠纷处理能力。

### 5.3 管理制度

服务提供者宜制定服务范围、工作职责、工作流程、保密制度、人员聘用、人员培训等管理制度。

## 6 服务内容

### 6.1 一般咨询

一般咨询适用于咨询指导类服务，包括下列内容：

- a) 有关知识产权的法律法规及政策；
- b) 有关知识产权的授权确权程序；
- c) 有关知识产权的法律状态；
- d) 有关知识产权的维权渠道及纠纷处理方式；
- e) 有关知识产权的证据保存及取证方法；
- f) 有关知识产权的信息检索利用方式。

### 6.2 专项援助

专项维权援助服务包括：

- a) 侵权判定咨询：提供知识产权侵权判定咨询参考意见；
- b) 纠纷调解：为有调解需求的涉案双方提供知识产权纠纷调解服务；
- c) 驻场维权：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维权援助服务；
- d) 电商维权：为电子商务活动中出现的知识产权纠纷提供维权建议；
- e) 海外维权：为国际贸易往来中出现的知识产权问题提供相关建议；
- f) 分析预警：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提供分析预警。

## 7 服务流程

### 7.1 申请

#### 7.1.1 申请条件

符合下列条件之一的，可向服务提供者提出维权援助申请：

- a) 知识产权维权援助申请人的户籍所在地、住所地、经常居住地或营业地在服务提供者行政区划所在地的；
- b) 知识产权侵权行为地在服务提供者行政区划所在地的。

#### 7.1.2 申请途径

申请人宜通过以下途径提出维权援助申请：

- a) 电话；
- b) 面访；
- c) 纸件邮寄；
- d) 电子邮件；
- e) 网络在线提交；
- f) 其他方便申请人提交维权援助申请的途径。

#### 7.1.3 申请材料

##### 7.1.3.1 申请人提出知识产权援助申请的，宜提供如下材料：

- a) 知识产权维权援助申请表（见附录 A）；
- b) 申请人的合法有效身份证明文件；
- c) 相关权利证明文件；
- d) 援助事项和事由的证明文件，包括事件发生的时间、地点、经过、进展等相关材料。

##### 7.1.3.2 行政部门委托侵权判定咨询的，提供委托书和案件相关材料。

##### 7.1.3.3 行政部门或法院委托/委派纠纷调解案件的，提供委托/委派调解函和案件相关材料。

## 7.2 受理

### 7.2.1 受理程序

#### 7.2.1.1 服务提供者在收到申请材料后的 15 个工作日内完成审查，作出是否受理的决定，并告知申请人。不予受理的告知申请人并说明理由。

#### 7.2.1.2 申请人提供的材料不完整或不充分的，通知申请人补充材料，申请人在收到通知后 7 个工作日内不按要求补充或说明的，视为主动撤回申请。

#### 7.2.1.3 知识产权维权援助工作人员与申请人、待审查的维权援助申请有利害关系的，自行回避；申请人也有权申请其回避。

### 7.2.2 不提供服务的情形

出现以下情况之一的，服务提供者不宜提供维权援助服务：

- a) 申请人已经向其他服务提供者提出知识产权维权援助申请且已经受理的；
- b) 知识产权维权援助服务已结束并就同一事由再次申请知识产权维权援助的；
- c) 依据法律法规的规定其他不宜提供维权援助的。

### 7.2.3 终止服务的情形

出现以下情况之一的，服务提供者宜终止维权援助服务：

- a) 知识产权维权援助事项已经办理完毕的；
- b) 申请人不再符合接受维权援助条件的；
- c) 申请人存在伪造申请材料、以不正当手段获得维权援助等情形的；
- d) 服务提供者因不可抗力原因无法继续提供服务的；
- e) 服务提供者认为需要终止的其他情形。

决定终止维权援助服务的，告知申请人并说明终止理由。

## 7.3 实施

### 7.3.1 侵权判定咨询

#### 7.3.1.1 成立专家组

根据涉嫌侵权知识产权技术领域及专家技术特长，组成专家组。

#### 7.3.1.2 分析研判

分析研判过程主要包括下列内容：

- a) 确定分析判定原则；
- b) 检索涉案知识产权信息，确定涉案知识产权有效范围，梳理技术和法律问题；
- c) 根据证据材料，对涉案知识产权及被控侵权客体进行对比分析，整合专家意见，作出是否侵权结论。

#### 7.3.1.3 出具意见书

根据申请人需求出具知识产权维权援助意见书（见附录B），宜包括下列内容：

- a) 涉案知识产权基本情况；
- b) 判定依据及判定原则；
- c) 涉案知识产权与被控侵权客体分析对比过程；
- d) 形成侵权判定结论。

### 7.3.2 纠纷调解

#### 7.3.2.1 选定调解员

调解员由调解机构指派或由双方当事人选定，必要时组成调解组。

#### 7.3.2.2 实施调解

调解员在征得双方同意后及时开展调解工作，调解方式包括现场调解、电话调解、书面调解以及网络调解等，主要按以下步骤进行：

- a) 核对当事人身份，告知调解的原则和程序，以及双方享有的权利和承担的义务等；
- b) 充分听取双方陈述，对证据材料进行核对分析，确定案件的关键问题和双方争议焦点；
- c) 提出调解方案，在平等、自愿的基础上引导当事人和解；
- d) 达成调解协议的，制作调解协议书，由双方当事人及调解员签名盖章，同时加盖维权援助机构公章，告知双方调解协议的法律效力、司法确认途径及后续发生争议的救济程序。

未能在期限内达成调解协议的，视为调解不成，终止调解。

### 7.3.3 驻场维权

#### 7.3.3.1 选定驻场人员

根据驻场维权援助需求，确定驻场人员。

#### 7.3.3.2 分析研判

分析研判过程主要包括下列内容：

- a) 现场对投诉人提出的侵权行为进行询问，掌握案情；
- b) 针对侵权线索进行现场调查，必要时配合相关部门调查取证；
- c) 通知被投诉人，告知其举证和抗辩途径；
- d) 对涉案权利和被控侵权客体进行对比分析。

#### 7.3.3.3 建议措施

根据申请人需要，出具侵权判定咨询意见，或根据需要为申请人提供向有关主管部门投诉、向法院起诉、仲裁调解等建议。

### 7.3.4 电商维权

#### 7.3.4.1 成立专家组

根据涉嫌侵权知识产权技术领域及专家技术特长，组成专家组。

#### 7.3.4.2 分析研判

分析研判过程主要包括下列内容：

- a) 根据当事人提供的初步证据，对涉案知识产权及涉嫌侵权客体进行对比分析，并进行必要的检索；
- b) 对被控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。

#### 7.3.4.3 建议措施

根据申请人需要，在电子商务平台规定时间内出具侵权判定咨询意见，或根据需要为申请人提供向有关主管部门投诉、向法院起诉、仲裁调解等建议。

### 7.3.5 海外维权

#### 7.3.5.1 组成团队

服务提供者接受申请后，分析案件情况，研究案件所涉及的技术领域和所涉国家地区的法律法规，根据案情和国家地区，选择相应领域的技术专家、法律专家等组成维权援助团队，对纠纷进行指导。

#### 7.3.5.2 分析研判

维权援助团队通过信息检索等方式提供以下分析研判：

- a) 海外知识产权风险；
- b) 侵权研判；
- c) 诉讼策略；
- d) 临时应对措施；
- e) 证据收集保全；

- f) 程序时间管理;
- g) 判决执行策略。

### 7.3.5.3 出具意见书

根据维权援助团队的研判分析结果和服务申请者的需求出具维权援助意见书，主要包括以下内容：

- a) 案件基本信息;
- b) 法律依据;
- c) 分析研判;
- d) 结论;
- e) 其他有助于申请人处理纠纷的意见。

### 7.3.6 分析预警

#### 7.3.6.1 组成团队

根据申请人需求，结合专家技术特长，组成专家组。

#### 7.3.6.2 检索分析

对接申请人相关需求，内容包括：产品研发、进出口贸易、海外市场拓展、法律风险等内容，对相关技术内容进行检索分析，提供快速、准确的知识产权信息、法律信息等内容。

#### 7.3.6.3 出具分析预警报告

根据申请人的需求和检索分析结果出具分析预警报告。

### 7.4 归档

服务提供者建立案件档案管理制度，建立台账，妥善保管知识产权维权援助案件档案。

## 8 服务评价与改进

### 8.1 服务评价

服务提供者从维权援助服务态度、维权援助服务效率、维权援助服务质量展开评价，评价的方式宜包括申请人评价、自我评价、第三方评价。

- a) 申请人评价，服务提供者设计知识产权维权援助回访问卷（见附录C），通过现场、电话等方式对申请人进行问卷调查。
- b) 自我评价，服务提供者就维权援助过程和结果进行自我评价，总结经验。
- c) 第三方评价，主管部门、第三方机构等对服务提供者进行评价。

### 8.2 服务改进

服务提供者根据评价结果进行分析，针对发现的问题，制定纠正和预防措施，持续提升知识产权维权援助服务质量。

## 9 公益宣传

### 9.1 宣传内容

知识产权维权援助宣传内容宜包括：

- a) 知识产权保护的方针、政策、措施等；
- b) 知识产权维权援助途径；
- c) 知识产权纠纷应对方式、取证方法等专业知识和技能。

## 9.2 宣传方式

知识产权维权援助宣传方式宜包括：

- a) 进校园、园区等知识产权需求多的场所进行现场宣传；
- b) 运用网络、媒体等方式对知识产权进行网络平台宣传；
- c) 研讨会、座谈会、培训、宣讲等。

**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的填写内容的参考信息。

**表A.1 知识产权维权援助申请表**

申请人基本信息（由申请人填写）			
申请日期		编号	
申请单位/人		代理人/联系人	
通讯地址		联系电话	
申请援助事项（由申请人在所选项后的方框内打“√”）			
<input type="checkbox"/> 专利	<input type="checkbox"/> 商标	<input type="checkbox"/> 著作权	<input type="checkbox"/> 其他
案件基本信息：			
审核意见：			
备注			

附录 B  
(资料性)  
知识产权维权援助意见书

表B.1给出了知识产权维权援助意见书的填写内容的参考信息。

表B.1 知识产权维权援助意见书

申请日期		案件编号	
申请人		联系电话	
答复日期			
案情简要			
维权意见			
出具单位(章)			
年   月   日			
说明			

**附录 C**  
**(资料性)**  
**知识产权维权援助回访问卷**

表C.1给出了知识产权维权援助回访问卷的填写内容的参考信息。

**表C.1 知识产权维权援助回访问卷**

申请人		电话	
回访人		时间	
序号	内 容	效果	
1	申请人是否满意维权援助服务提供者的服务态度	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
2	申请人是否满意维权援助服务提供者的服务效率	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
3	申请人是否满意维权援助服务提供者的服务质量	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
4	再遇到知识产权纠纷，申请人是否愿意申请维权援助	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
5	申请人对此次维权援助服务是否满意	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意	