

# DB4301

## 长沙市地方标准

DB4301/T 6—2024

### 知识产权公共服务规范

Specification of intellectual property public service

2024 - 08 - 15 发布

2025 - 01 - 01 实施

长沙市市场监督管理局

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 基本要求 .....                | 2  |
| 5 服务要求 .....                | 2  |
| 6 服务流程 .....                | 3  |
| 7 服务评价与改进 .....             | 6  |
| 附录 A（资料性） 知识产权公共服务评价表 ..... | 7  |
| 参考文献 .....                  | 9  |

# 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。

本文件由长沙市知识产权局提出并归口。

本文件起草单位：长沙市知识产权局、长沙知识产权保护中心、希而思（长沙）科技研究院有限公司、长沙市质量和标准化协会、长沙经济技术开发区管委会市场监管局（知识产权局）、湖南省潇湘高等学校知识产权有限公司。

本文件主要起草人：彭湛、肖娟闻、陈永亮、彭冰清、樊虹、乔娟娟、熊灿莉、李霞、田亚、刘聪、刘思雨、陈江、唐姣。

# 知识产权公共服务规范

## 1 范围

本文件规定了知识产权公共服务的基本要求、服务要求、服务流程和服务评价与改进的要求。  
本文件适用于知识产权公共服务的实施。

## 2 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。

GB/T 21374 知识产权文献与信息 基本词汇

GB/T 39551（所有部分） 专利导航指南

## 3 术语和定义

GB/T 21374界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**知识产权 intellectual property**

权利人依法就下列客体享有的专有的权利：

- 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。

[来源：GB/T 29490—2023，3.1]

### 3.2

**知识产权公共服务 intellectual property public service**

知识产权管理部门或其授权的机构根据地区经济发展、重点产业发展、重点领域创新发展需要，围绕知识产权咨询、管理、信息、宣传培训、维权援助等提供的公益性服务。

### 3.3

**知识产权公共服务机构 intellectual property public service agency**

依托现有知识产权公共服务资源，在园区、产业集聚区、区县（市）、乡镇街道等设立的，面向创新主体和社会公众，提供知识产权基础公共服务和特色公共服务的知识产权管理部门或经其授权的机构。

## 4 基本要求

### 4.1 服务人员

4.1.1 服务机构应设立与服务模式相匹配的组织架构体系，并配备实施知识产权公共服务的团队，应至少配备 2 名专兼职服务人员。

4.1.2 服务人员应持有知识产权相关的学历或证书，具有知识产权相关专业知识、技能或工作经验，并能熟练操作使用知识产权公共服务平台。

### 4.2 服务能力

4.2.1 服务机构应具备开展知识产权公共服务的能力，能为创新主体和社会公众提供商标、专利或地理标志等知识产权公共服务，并能结合区域特色及重点产业、领域，开展特色化、个性化、差异化的知识产权公共服务。

4.2.2 服务机构宜定期开展知识产权服务数据统计工作，并向上级管理部门同步报送服务信息和内容。

### 4.3 服务保障

#### 4.3.1 基础设施

服务机构应具备适合开展知识产权公共服务的工作场地、网络环境、硬件设备、系统软件等基础设施。

#### 4.3.2 管理制度

服务机构应建立健全管理制度和运行机制，管理制度包括但不限于服务管理、服务事项及流程、人员管理、服务评价等。

#### 4.3.3 信息化建设

4.3.3.1 服务机构宜建立知识产权公共服务信息化管理系统，为服务机构日常管理、与企业互动等提供保障。信息化管理系统应根据服务区域产业发展及知识产权公共服务需求，及时升级和优化。

4.3.3.2 服务机构宜承接知识产权公共服务平台的使用和推广，向本区域服务对象提供知识产权基础信息服务。

4.3.3.3 服务机构建立与所在区域优势产业、特色产业集群相匹配的知识产权信息服务平台时，宜参考知识产权公共服务平台数据标准和系统应用标准，实现平台互联共享。

## 5 服务要求

### 5.1 总体要求

5.1.1 服务机构应根据业务板块和资质要求，选择可提供的服务事项，制定年度服务计划，公示服务事项清单、服务流程、管理规范及服务成果等。

5.1.2 服务机构应围绕创新主体和社会公众需求，主动提供知识产权基础公共服务支撑，并结合产业发展情况开发特色公共服务项目，探索服务新模式、新机制。

- 5.1.3 除法律规定或经服务对象同意外，服务机构应对服务对象的个人信息、技术信息和商业秘密承担保密义务。
- 5.1.4 服务机构应根据服务事项处理的时效性情况，做到一次性告知，给予及时解决和反馈。
- 5.1.5 服务机构应建立服务台账，服务过程相关文件记录应保存完整，并及时评估服务成效。

5.2 服务内容

5.2.1 基础公共服务

- 5.2.1.1 知识产权咨询服务：开展知识产权申请、转移、转让、许可备案、续展、变更、复审、无效、注销等流程咨询和知识产权政策、法律法规咨询等服务。
- 5.2.1.2 知识产权管理服务：开展知识产权质押登记办理、知识产权贯标辅导、知识产权托管等服务。
- 5.2.1.3 知识产权信息服务：开展基础知识产权信息查询、知识产权信息检索分析及专利导航等服务。
- 5.2.1.4 知识产权宣传培训服务：开展知识产权政策宣传解读，提供全链条知识产权培训，包括知识产权基础知识、检索分析技能、维权纠纷、知识产权运营、知识产权贯标、知识产权热点和典型案例等培训服务，企业日常知识产权事务维护、知识产权管理人员专业素质等培训服务。
- 5.2.1.5 知识产权维权援助服务：开展收集知识产权维权援助需求，接收知识产权侵权维权举报投诉，提供知识产权维权咨询、侵权判定、纠纷调解、评估预警、案件援助等服务。

5.2.2 特色公共服务

- 5.2.2.1 围绕特色产业和领域，调研创新主体知识产权公共服务需求，建立重点服务企业名录，对接市级知识产权公共服务资源，为企业提供一对一辅导。
- 5.2.2.2 推动重点产业知识产权公共服务，聚焦战略性新兴产业、未来产业、长沙市重点产业、区域特色优势产业等，提供差异化、特色化服务。
- 5.2.2.3 围绕区域发展需求及特色产业，为区域内开展的重大活动提供知识产权公共服务支撑。
- 5.2.2.4 开展除基础公共服务之外的其他知识产权公共服务，如重点品牌商标监测预警、知识产权转化、数字知识产权保护、服务机构及人才引进培育等服务。

6 服务流程

6.1 知识产权咨询服务

6.1.1 服务流程图

知识产权咨询服务流程见图1。

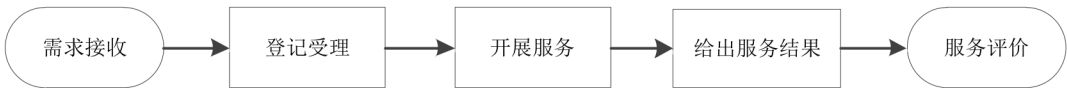


图1 知识产权咨询服务流程图

6.1.2 服务过程

- 知识产权咨询服务过程包括：
- 需求接收：服务机构应及时接收服务对象的专利、商标、地理标志等知识产权咨询需求，指导服务对象提交相关材料；

- 登记受理：服务机构应对服务对象相关信息进行登记，并受理咨询需求；
- 开展服务：服务机构应根据服务事项有针对性的提供指导，并整理服务开展过程中相关资料；
- 给出服务结果：服务机构交付的服务结果应及时、真实且准确；
- 服务评价：服务机构应收集服务对象满意度评价，并对评价意见进行分析及改进。

6.2 知识产权管理服务

6.2.1 服务流程图

知识产权管理服务流程见图2。

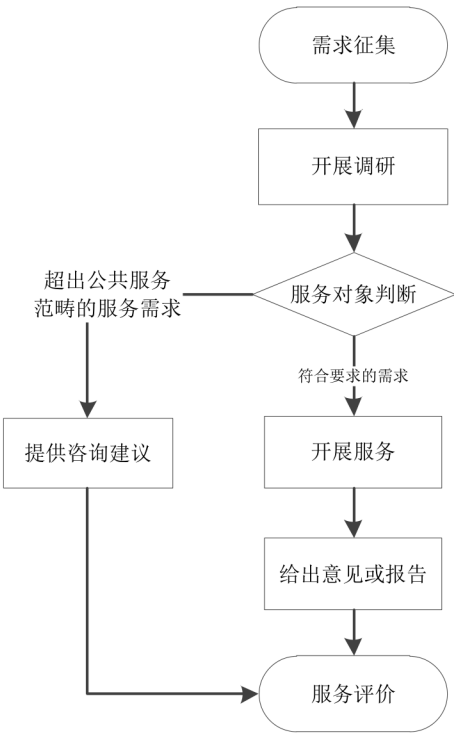


图2 知识产权管理服务流程图

6.2.2 服务过程

知识产权管理服务过程包括：

- 需求征集：服务机构应针对服务区域内创新主体和社会公众开展知识产权管理服务需求征集；
- 开展调研：服务机构应根据需求征集情况，开展提前分析，并组织专业团队就知识产权相关情况进行调研；
- 服务对象判断：服务机构应根据调研情况，判断服务对象的符合性；对超出公共服务范畴的服务需求，宜为服务对象提供咨询建议；
- 开展服务：服务机构应根据服务对象提出的需求有针对性的提供知识产权管理服务；
- 给出意见或报告：服务机构应给出知识产权管理服务结果，需出具意见或报告的，应经审核后交付予服务对象，交付结果应及时、真实且准确；
- 服务评价：服务机构应收集服务对象满意度评价，并对评价意见进行分析及改进。

6.3 知识产权信息服务

6.3.1 服务流程图

知识产权信息服务流程见图3。

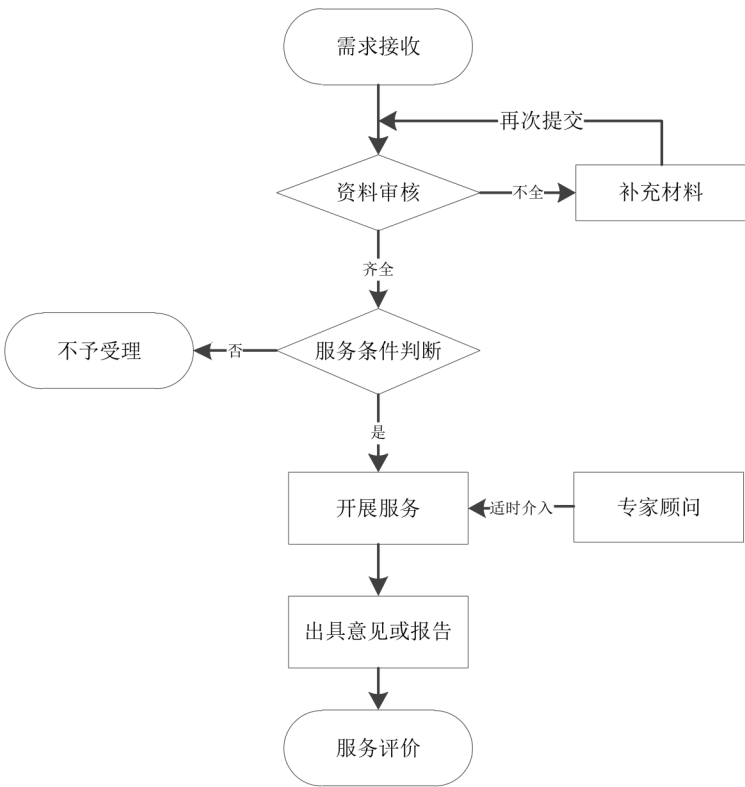


图3 知识产权信息服务流程图

6.3.2 服务过程

6.3.2.1 知识产权信息服务过程包括：

- 需求接收：服务机构应及时接收服务对象的知识产权信息服务申请，指导服务对象提交相关资料；
- 资料审核：服务机构应对申请资料进行审核，不齐全的应通知在 10 个工作日内补充；
- 服务条件判断：服务机构应初步判断委托事项是否属于本机构信息服务范围，判断委托事项是否能实现，并及时给予答复；
- 开展服务：服务机构应对可受理的事项，按实施步骤开展服务；
- 出具意见或报告：属于信息检索或查询服务的，服务机构应按约定时间提供信息检索或查询结果；属于信息分析服务的，服务机构应多源头多渠道，选择合适分析工具和方法进行多维度分析；出具的意见和报告应准确、明晰；
- 服务评价：服务机构应对服务提供效果进行自我评价，同时开展服务对象满意度调查，并对反馈意见进行分析改进。

6.3.2.2 服务机构提供的专利导航服务应符合 GB/T 39551（所有部分）的规定。

6.4 知识产权维权援助服务

6.4.1 服务流程图

知识产权维权援助服务流程见图4。

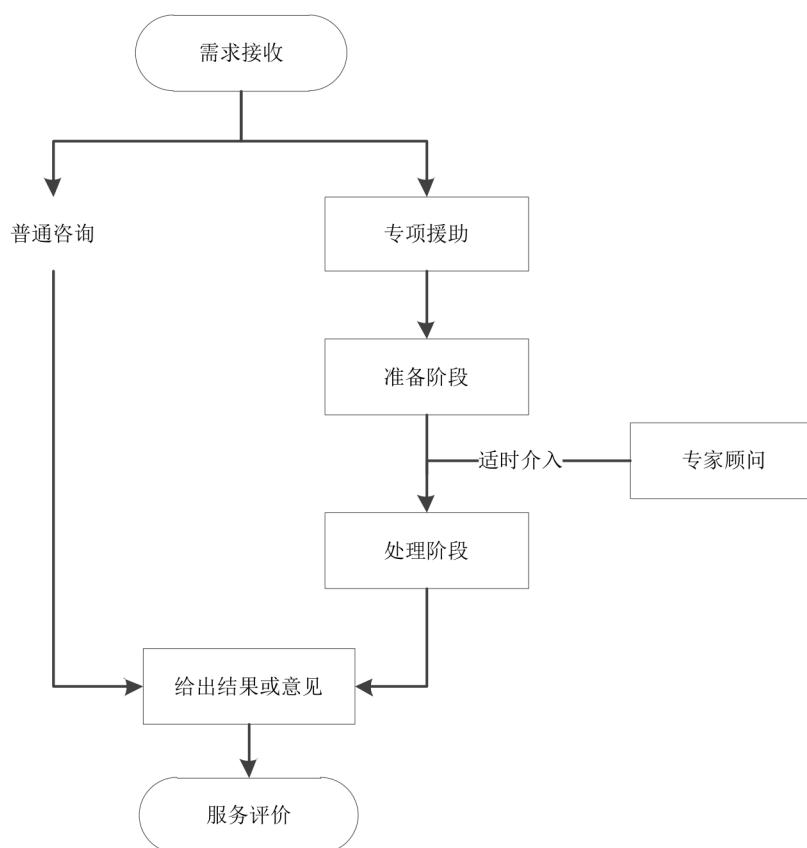


图4 知识产权维权援助服务流程图

#### 6.4.2 服务过程

知识产权维权援助服务过程包括：

- 需求接收：服务机构应及时接收服务对象的知识产权维权援助申请需求，根据情况作出普通咨询或专项援助的决定，并通知服务对象；
- 普通咨询：服务机构应以口头或电子邮件等形式给予回复，并进行登记；
- 专项援助：服务机构应根据专项援助事项的不同，开展准备、选定专家、分析判定、调解、处理等工作，并给出处理结果、意见或措施；
- 服务评价：服务机构应收集服务对象满意度评价，并对评价意见进行分析及改进。

### 7 服务评价与改进

7.1 应建立服务评价体系，对服务内容、服务效果等进行评价，评价内容参见附录 A。

7.2 服务机构应通过服务“好差评”、满意度调查、意见箱等方式及时收集服务对象意见，并及时进行反馈处理。

7.3 服务机构应建立持续改进机制，对收集到的意见和建议进行收集分析，制定并执行改进计划，评估改进成效，持续改进服务质量。

附 录 A  
(资料性)  
知识产权公共服务评价表

表A. 1给出了知识产权公共服务评价的指标及分值。

表A. 1 知识产权公共服务评价表

| 项目           | 一级分项目          | 二级分项目      | 具体指标                                                                                                      | 得分 |
|--------------|----------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 日常管理<br>(20) | 办公场地 (4)       | 办公场所 (1)   | 有独立的办公场所、区域分区布置合理，与人员规模相适应，符合得 1 分；不符合得 0 分                                                               |    |
|              |                | 设施设备 (1)   | 配备公共服务所需的办公用品及设备，符合得 1 分；不符合得 0 分                                                                         |    |
|              |                | 工作环境 (1)   | 整体干净整洁，标志标识清晰统一，符合得 1 分；不符合得 0 分                                                                          |    |
|              |                | 信息公开 (1)   | 公开了相应服务流程、服务指南、管理制度等，符合得 1 分；不符合得 0 分                                                                     |    |
|              | 人员情况 (6)       | 人员能力 (2)   | 专兼职人员熟悉专业知识，具备熟练操作专业信息系统的能力，符合得 2 分；不符合得 0 分                                                              |    |
|              |                | 人员培训 (4)   | 专兼职人员每年参加知识产权业务培训情况，参加一次得 1 分，累计不超过 4 分                                                                   |    |
|              | 服务管理(10)       | 制度建设 (1)   | 制定了管理、服务相关的制度文件并有效实施，得 1 分；制定未实施得 0.5 分；未制定得 0 分                                                          |    |
|              |                | 档案管理 (1)   | 档案管理有序规范，并严格保密，符合得 1 分；不符合得 0 分                                                                           |    |
|              |                | 安全管理 (1)   | 开展应急演练，检查维护安全设施且记录齐全，得 1 分；未开展得 0 分                                                                       |    |
|              |                | 评价制度 (2)   | 建立了服务“好差评”制度，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的评价机制，得 2 分；未建立得 0 分                                                       |    |
|              |                | 信息化建设 (2)  | 建立了专题数据库或特色化信息服务平台并有效运行，得 1 分；积极使用推广知识产权公共服务平台，得 1 分                                                      |    |
|              |                | 信息报送 (1)   | 信息报送及时、准确且完整，符合得 1 分；不符合得 0 分                                                                             |    |
|              |                | 入驻服务机构 (2) | 建立了入驻服务机构管理制度，入驻服务机构与服务功能相匹配，服务成效突出，有服务典型案例，得 2 分；建立了入驻服务机构管理制度，服务成效一般的，得 1 分；未建立入驻服务机构管理制度或无入驻服务机构，得 0 分 |    |
| 服务开展<br>(75) | 基本公共服务<br>(65) | 咨询服务 (5)   | 咨询对象满意度 90% 以上得 5 分，每下降一个百分点扣 0.2 分，最高扣 5 分                                                               |    |

表 A.1 知识产权公共服务评价表(续)

| 项目                                    | 一级分项目          | 二级分项目                                                                                                                                                                                                                                                     | 具体指标                                                                                                                                         | 得分 |
|---------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 服务开展<br>(75)                          | 基本公共服务<br>(65) | 信息服务<br>(25)                                                                                                                                                                                                                                              | 为创新主体或社会公众提供知识产权信息查询服务, 20 家及以上, 得 5 分; 10~19 家得 3 分; 2~9 家, 得 2 分; 2 家以下得 0 分                                                               |    |
|                                       |                |                                                                                                                                                                                                                                                           | 为创新主体或社会公众提供知识产权信息检索分析并出具分析报告, 20 家及以上, 得 10 分; 15~19 家得 8 分; 10~14 家得 6 分; 5~9 家得 4 分; 1~4 家, 得 2 分; 仅检索分析未出具报告的及正在开展中的, 分值减半; 未提供服务, 得 0 分 |    |
|                                       |                |                                                                                                                                                                                                                                                           | 为创新主体或社会公众提供专利导航服务已完成且有运用成效的, 每家得 2 分, 累计不超过 10 分; 正在进行中的, 分值减半                                                                              |    |
|                                       |                | 维权援助服务<br>(25)                                                                                                                                                                                                                                            | 与政府、社会组织、专业机构等建立信息畅通的维权渠道, 得 1~5 分; 未建立维权渠道, 得 0 分                                                                                           |    |
|                                       |                |                                                                                                                                                                                                                                                           | 提供维权援助服务, 每项得 0.5 分, 累计不超过 10 分                                                                                                              |    |
|                                       |                |                                                                                                                                                                                                                                                           | 提供海外维权指导服务, 每项得 1 分, 累计不超过 10 分                                                                                                              |    |
|                                       |                | 宣传培训服务<br>(10)                                                                                                                                                                                                                                            | 通过公众号、网站、小视频等线上或线下多渠道开展知识产权相关知识宣传推广的, 得 1~2 分; 未开展的, 得 0 分                                                                                   |    |
|                                       |                |                                                                                                                                                                                                                                                           | 每年组织知识产权相关宣传培训活动, 4 次及以上或年总人数大于 300 人的, 得 3 分; 1~3 次的, 得 1~2 分; 未开展的, 得 0 分                                                                  |    |
|                                       |                |                                                                                                                                                                                                                                                           | 向长沙市知识产权公共服务平台提供服务动态及资讯, 采用 1 次得 0.5 分, 累计不超过 5 分                                                                                            |    |
|                                       | 特色公共服务<br>(10) | 围绕特色产业和领域, 调研创新主体知识产权公共服务需求, 建立重点服务企业名录, 对接市级知识产权公共服务资源, 为企业提供一对一辅导; 推动重点产业知识产权公共服务, 聚焦战略性新兴产业、未来产业、长沙市重点产业、区域特色优势产业等, 提供差异化、特色化服务; 围绕区域发展需求及特色产业, 为区域内开展的重大活动提供知识产权公共服务支撑; 重点品牌商标监测预警、知识产权转化、数字知识产权保护、服务机构及人才引进培育、高价值专利申请等其他特色公共服务。提供一项加 2 分, 累计不超过 10 分 |                                                                                                                                              |    |
| 服务评价<br>(5)                           | 服务对象满意度 (5)    | 服务机构提供的服务均开展服务对象满意度测评, 并及时开展分析及改进, 得 5 分; 有开展测评并分析改进, 但不完全的, 得 3 分; 仅开展测评未分析改进, 得 2 分; 未开展的, 得 0 分                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |    |
| 加分项<br>(10)                           | 典型案例 (4)       | 形成典型案例或特色工作成果情况, 2 项及以上得 4 分; 1 项得 2 分; 无得 0 分                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                              |    |
|                                       | 所获荣誉 (6)       | 获得市级及以上荣誉每项得 1 分; 省级及以上荣誉每项得 2 分; 国家级荣誉每项得 3 分; 累计不超过 6 分                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                              |    |
| 扣分项<br>(10)                           | 负面影响及报道 (10)   | 服务机构在服务过程中受到服务对象投诉或获得相关负面报道的情况, 有一项扣 2 分, 最高扣 10 分                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |    |
| 注1: 评价表中无特定时间限定的指标项, 只提供一个评价周期内的证明材料。 |                |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                              |    |
| 注2: 典型案例中, 同一类型服务的不同典型案例算一项。          |                |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                              |    |

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 29490—2023 企业知识产权合规管理体系 要求
  - [2] 中华人民共和国民法典（2020年5月28日第十三届全国人民代表大会第三次会议通过）
-