|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.140 |
| CCS | A 00 |

|  |
| --- |
| 4408 |

湛江市地方标准

DB 4408/T XXXX—2025

知识产权维权援助工作站服务规范

Service specification for intellectual property protection and assistance stations

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

湛江市市场监督管理局  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。

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。

本文件由湛江市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：广东省湛江市质量技术监督标准与编码所。

本文件主要起草人：

知识产权维权援助工作站服务规范

* 1. 范围

本文件规定了知识产权维权援助工作站的术语和定义、服务总则、场所及设备设施要求、服务内容、援助方式、援助申请和受理、管理规定、工作流程图及对应表格。

本文件适用于湛江市行政区域内知识产权维权援助工作站开展知识产权维权援助和保护服务工作。

* 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。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 21374—2008 知识产权文献与信息 基本词汇

* 1. 术语和定义

GB/T 21374—2008界定的术语和定义适用于本文件。

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、集成电路布图设计、地理标志、植物新品种、商业秘密、传统知识、遗传资源以及民间文艺等。[来源：GB/T 21374—2008，3.1.1，有修改]

知识产权维权援助工作站 intellectual property safeguard rights aid work station

由政府相关部门、产业聚集区、创新园区、规范化市场等资源设立的，为社会公众提供知识产权维权服务的公益性服务组织。

知识产权维权援助 intellectual property aid

由知识产权维权援助提供者或组织相关知识产权合作单位或专家，对有关案件或事项进行客观评价，采取普通咨询与专项援助的方式，为符合特定条件的自然人、法人和其他组织提供维权援助。

* 1. 服务总则

组织相关协作机构和专家，为我市符合条件的公民、法人和其他组织提供援助服务。

处理知识产权纠纷时坚持公正公平原则，平等对待所有服务对象。

加强与技术、法律专家及服务机构的合作，建立专家联络机制，确保服务专业性。

优化服务流程，简化办事程序，提升效率，降低维权成本，增强服务对象知识产权综合竞争力。

不应从事有偿维权援助服务，不得借工作站名义开展与知识产权维权保护无关的事务。

* 1. 援助原则
     1. 公益性

知识产权维权援助提供者向维权援助申请人提供服务， 不得以营利为目的向申请人收取任何费用。

* + 1. 请求性

知识产权维权援助提供者应针对申请人请求援助的事项开展工作，不得超过申请范围或超越职权开展服务。

* + 1. 保密性

除法律规定应披露或者在特殊情况下申请人要求且同意披露的内容外， 知识产权维权援助提供者对申请人的个人信息、 技术信息和商业秘密承担保密义务。

* + 1. 回避性

知识产权维权援助人员与申请人、待审查的援助申请有利害关系，可能影响申请人获得援助或援助质量的，应自行申请回避；申请人亦有权申请其回避。

* 1. 服务事项
     1. 基础服务

知识产权维权援助工作站基础服务包括但不限于：知识产权信息检索、知识产权咨询指导、知识产权纠纷调解、知识产权风险防控、知识产权宣传培训等。

* + 1. 知识产权信息检索

针对知识产权纠纷进行商标、专利等法律状态等信息进行检索查询。

* + 1. 知识产权咨询指导

对专利申请、商标注册，专利质押融资、维权途径等咨询内容进行现场指导服务。

* + 1. 知识产权纠纷调解

根据双方当事人请求，对知识产权纠纷居中进行调解。

* + 1. 知识产权风险防控

根据申请人的申请，对是否存在侵权或被侵权的风险提出意见或建议。

* + 1. 知识产权宣传培训

开展公益性讲座、培训，发放宣传资料等方式传播知识产权信息。

* + 1. 协助准备维权材料

协助维权服务，申请人准备投诉举报相关违法行为、请求处理专利侵权纠纷等材料，并做好备案登记工作。协助准备的材料包括但不限于：

1. 专利侵权纠纷处理请求书等；
2. 涉嫌侵权的实物样品或照片等相关证据；
3. 知识产权权属证明文件(商标注册证、专利证书等)相关资料；
4. 营业执照、身份证、授权委托书等；
5. 其他材料。
   1. 服务流程
      1. 申请
         1. 咨询申请

可通过电话、来访、网络、信函等途径提出申请。

* + - 1. 专项援助申请

专项援助应以书面形式提交申请，并提供下列相关材料，包括但不限于：

1. 《知识产权维权援助申请表》；
2. 申请人为自然人的，应当提交申请人本人身份证原件及复印件（复印件需本人签字）；
3. 申请人为法人或其他组织的，应当提供单位主体资格的证明文件（企业营业执照、事业单位

法人证书或者社会团体法人登记证书等） 原件及复印件（加盖公章）；

1. 申请人为知识产权权利人的，应提交有效的权利证明的原件及复印件（加盖公章或者本人签名）；
2. 应提供申请事项和事由的说明文件、佐证材料，包括事件发生的时间、地点、经过、进展等相关材料；
3. 行政部门委托侵权判定咨询的，应提供委托书和案件相关材料；
4. 行政部门或法院委托、委派纠纷调解案件的，应提供委托、委派调解函和案件相关材料。
   * 1. 受理
        1. 受理要求

申请人提出知识产权援助申请的，应符合以下要求：

1. 申请人的户籍、经常居住或营业地应在知识产权维权援助机构辖区内；
2. 所提供的材料完整；
3. 所提供知识产权的法律状态有效、事件真实。
   * + 1. 受理方式

可通过网络申请或知识产权维权援助工作站窗口进行受理。

* 1. 评价与改进
     1. 服务评价

制定服务评价制度，每年至少组织1次工作站服务工作评价，评价工作可自行组织实施，也可以委托第三方机构进行。评价方式可采用电话回访、网上调查等方式向服务对象开展调查工作。

评价内容应包括服务质量、服务态度、办事效率、专业水平、服务对象满意度等。

* + 1. 服务改进

应对服务评价中发现的问题进行科学合理的分析，制定纠正措施和实施计划，并跟踪措施的实施情况及效果，形成报告。

应建立纠纷分析研判工作机制， 定期分析各类纠纷的特点、成因等，形成分析研判报告， 提出改进措施，切实提高服务水平。

