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

|  |
| --- |
| 4408 |

湛江市地方标准

DB 4408/T XXXX—XXXX

知识产权公共服务节点服务规范

Specification for service of Intellectual property public service stations

XXXX - XX - XX发布

XXXX - 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：

知识产权公共服务节点服务规范

* 1. 范围

本文件规定了知识产权公共服务节点的总体原则、建设要求、服务内容的要求，描述了服务评价方法。

本文件适用于湛江市知识产权公共服务节点的建设、服务与管理。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 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。

知识产权公共服务节点 Intellectual property public service stations

知识产权公共服务节点是知识产权管理部门所属的，围绕知识产权创造、运用、保护、管理等主要环节，按照国家相关法律法规，为社会公众和创新主体提供相关公共服务政策、公共服务产品、信息公共服务、数据开放共享、便利化政务服务、政策业务咨询等基础性服务的授益性行为的知识产权信息公共服务机构。

* 1. 总体原则
     1. 主动性

应围绕国家和区域发展战略，针对社会公众和创新创业主体需求，主动面向重点产业、重大科研项目、科技成果转化等提供基础性知识产权信息公共服务支持。

* + 1. 便利性

应明示知识产权信息公共服务事项，明确可提供的知识产权信息公共服务内容，通过国家知识产权公共服务网、单位网站等向社会公布，保障服务的针对性、可及性、便利性。

* + 1. 规范性

应建立健全公共服务工作制度和规范，积极推广应用国家知识产权局关于数据采集和加工、信息利用、信息服务等方面的规范和指引，提升知识产权信息公共服务的标准化、规范化水平。

* + 1. 创新性

应利用新媒体等现代信息技术手段开展服务，创新服务形式，丰富服务内容，提升服务效能吗，建立知识产权信息公共服务反馈机制，不断提升知识产权信息公共服务水平。

* 1. 建设要求
     1. 基本要求

知识产权公共服务节点应具备以下基本条件：

1. 具有民事行为能力的法人或非法人组织；

具有独立的财务能力、健全的知识产权信息公共服务制度；

1. 具有适合开展知识产权信息公共服务的场地、网络环境、硬件设备、系统软件、数据资源等基础设施；
2. 具有满足知识产权信息公共服务工作的专职或兼职人员；
3. 经知识产权管理部门认定或备案。
   * 1. 人员要求

知识产权公共服务节点人员配备应满足但不限于以下条件：

1. 配备至少1名具有一定经验专职的知识产权服务从业人员及若干兼职人员，明确人员的任职条件和工作职责；
2. 具备专科及以上学历，秉持诚实，恪守服务原则，有良好的沟通、协调能力；
3. 熟悉知识产权相关法律、法规及政策，具备知识产权专业知识，并定期参加知识产权能力提升培训；
4. 能熟练应用知识产权信息公共服务平台，开展知识产权各项服务。
   * 1. 制度要求

知识产权公共服务节点宜建立知识产权信息公共服务相应的工作制度，内容可包括但不限于：

1. 服务流程与质量要求；
2. 宣传培训；
3. 咨询服务；
4. 信息管理；
5. 评价与改进。
   * 1. 信息资源要求

知识产权公共服务节点建设时，宜考虑以下事项：

1. 体现地方特色化、差异化等要素，实现社会效益最大化；
2. 强化跨地区知识产权公共服务协作机制，加强区域间知识产权公共服务资源整合和互联互通；
3. 在法律法规许可范围内，以确保数据安全为前提，通过开放数据集、提供数据接口等多种方式，实现知识产权基础数据应开放尽开放；
4. 加强知识产权数据的挖掘分析利用，以应用为导向建设知识产权专题数据库，提供基于大数据的信息决策支持；
5. 应用“互联网+”知识产权信息传播新模式，发展在线课堂、线上知识产权图书馆等，推进线上线下知识产权公共服务融合发展，充分实现服务群体的最大化和均等化。
   * 1. 信息安全要求

在信息安全建设与防护过程中，宜考虑以下事项：

1. 统筹加强网络安全和信息化规划设计，避免重复投资和分散建设；
2. 健全完善网络安全工作机制，落实网络安全责任制，加强对网络、信息系统和重要数据的安全管理，从管理上确保本节点、网点信息数据以及商业秘密安全：
3. 涉及个人信息和隐私的数据共享应用活动，严格遵守关于个人信息和隐私保护的各项规定，采取技术手段确保个人信息和隐私安全。
   1. 服务内容
      1. 基础服务

知识产权公共服务节点应为创新主体和社会公众提供相应的基础服务，包括但不限于：

1. 知识产权政策法规宣贯服务；
2. 知识产权宣传推广服务；
3. 知识产权信息查询服务；
4. 知识产权申请指引服务；
5. 知识产权申请材料预审服务；
6. 知识产权维权援助服务。
   * + 1. 知识产权政策法规宣贯服务

收集并整理各级知识产权部门出台的法律法规及相关政策。

面向创新主体及社会公众开展知识产权相关标准、法律法规的宣贯与讲解。

* + - 1. 知识产权宣传推广服务

开展知识产权公益培训、公益讲座等宣传教育活动，普及知识产权基础知识和信息利用方法技能。

传播知识产权信息，推广公益性知识产权信息分析利用成果。

* + - 1. 知识产权信息查询服务

指导创新主体和社会公众在知识产权信息公共服务平台上进行基础性的知识产权信息检索、查询和分析。

* + - 1. 知识产权申请指引服务

针对条件符合及有相关需求的社会公众和创新主体，提供知识产权申请指引及相应辅导，并协助对接专业知识产权服务机构。

* + - 1. 知识产权申请材料预审服务

对于有快速审查需求的社会公众及创新主体，进行初审，并提供反馈意见表，缩短知识产权申请周期，加快知识产权授权速度。

* + - 1. 知识产权维权援助服务

针对社会公众和创新主体的知识产权维权需求提供援助服务，包括知识产权法律法规、授权确权程序与法律状态等咨询指导服务。

* + 1. 专业化服务
       1. 知识产权检索分析服务

充分利用知识产权基础信息资源、商标数据库和商标信息检索工具等为创新主体和社会公众开展专利、商标、集成电路、地理标志等知识产权专业检索与分析服务。

* + - 1. 专利导航服务

面向政府部门、企事业单位、行业组织等各类主体，结合实际需求，开展区域规划、产业规划、企业经营、研发活动、人才管理等专利导航服务。

* + - 1. 其他专业化服务。

依据特定需求而提供的除上述服务以外专业化服务。

* 1. 服务评价与改进
     1. 服务评价
        1. 评价收集

知识产权公共服务节点在服务过程中、完成服务后，应建立规范的服务评价机制，收集各相关方对知识产权服务内容的评价。相关方式可包括但不限于：

1. 单位内部评价；
2. 知识产权管理部门评价或建议；
3. 创新创业主体、社会公众等服务对象的评价、投诉、留言及问卷调查等；
4. 各种媒体的报道；
5. 行业报告及论文。

应定期对服务评价进行整理分析，了解服务效果，为服务改进打好基础。

应设置内部审查机制，对服务过程和服务结果进行评估与分析，确保服务的规范性。

如服务对象提出投诉请求，应给予认真及时地处理。

* + 1. 服务改进

应建立持续改进机制，畅通接收诉求和改进渠道。

应建立服务反馈机制，及时予以反馈，保证时效性。

对服务人员开展服务培训，提升服务规范性。

* + 1. 宣传推广

知识产权公共服务节点宜积极总结实践经验，形成本节点“知识产权信息服务实践”案例库，分享先进做法和典型经验，并及时上报知识产权管理部门宣传推广。

参考文献

[1] GB/T 21374-2008 知识产权文献与信息基本词汇.

[2] 国家知识产权局办公室关于印发《知识产权信息公共服务工作指引》的通知（国知办发服字〔2020〕43号）.

