|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080  |
| CCS  | A16 |

|  |
| --- |
|  37 |

山东省地方标准

DB 37/T XXXX—XXXX

知识产权信息公共服务指南

guidelines of public services for intellectual property information

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

山东省市场监督管理局  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。

本文件由山东省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：山东省知识产权事业发展中心。

本文件主要起草人：略。

知识产权信息公共服务指南

* 1. 范围

本文件给出了知识产权信息公共服务的基本原则，提供了知识产权信息公共服务机构、服务内容、服务流程、服务质量提升等方面的指导和建议。

本文件适用于指导山东省开展知识产权信息公共服务工作。

* 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 21374 知识产权文献与信息基本词汇

* 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。

知识产权信息公共服务机构 public service institution for intellectual property information

围绕国家、省重大发展战略，面向创新创业主体和社会公众开展知识产权信息公共服务的机构。

* 1. 基本原则
		1. 普惠性

坚持服务对象覆盖广泛，面向各类创新主体平等开放提供知识产权信息公共服务，培养发展特色服务能力，为知识产权布局、产业检索分析、知识产权风险预警、高价值专利转移转化等工作提供知识产权信息服务支撑，拓展服务广度与深度，加快培育和形成新质生产力，更好服务经济社会高质量发展。

* + 1. 基础性

围绕国家和区域发展战略，聚焦社会公众和创新创业主体需求，主动为重点产业、重大科研项目、科技成果转化等关键领域，提供咨询、检索、宣传等知识产权信息基本服务支持。

* + 1. 便利性

清晰、完整地公开知识产权信息公共服务事项清单及具体服务内容，并通过国家知识产权公共服务网、单位网站等权威渠道及时向社会公布，确保服务内容易于获取、服务流程便捷高效、服务渠道畅通多元。

* + 1. 规范性

建立健全知识产权信息公共服务工作制度，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，保障服务过程统一、服务质量可靠、服务结果可比。

* + 1. 创新性

利用新媒体等现代信息技术手段拓展服务新渠道、开创服务新模式、丰富服务新内容，建立知识产权信息公共服务反馈机制，持续改进服务方式、提升服务效能与用户满意度。

* 1. 服务机构
		1. 服务机构类型

各级知识产权管理部门所属的知识产权信息公共服务机构，包括：

1. 国家级知识产权信息公共服务节点；
2. 省级知识产权信息公共服务节点；
3. 市级综合性知识产权公共服务机构。

各级知识产权管理部门认定或备案的提供知识产权信息公共服务的社会化信息服务机构，包括：

1. 技术与创新支持中心（TISC）；
2. 高校国家知识产权信息服务中心；
3. 国家知识产权信息公共服务网点；
4. 省级知识产权信息公共服务网点；
5. 市级知识产权信息公共服务网点；
6. 其他高校、科研机构、科技情报机构、行业组织、生产力促进机构、公共图书馆、博物馆以及相关服务机构。

各级各类知识产权信息公共服务平台。

* + 1. 服务人员

宜拥有专业知识产权信息服务人员，配备满足服务需求的专职人员和兼职人员，明确人员任职条件和工作职责。

宜接受过系统的知识产权信息培训，熟悉知识产权法律法规和最新政策，掌握知识产权基础业务知识，具备一定的知识产权检索分析能力。

服务人员宜积极参加政府部门或有关专业机构主办的知识产权相关培训。

* + 1. 设施设备

宜具有适合开展知识产权信息公共服务的场所，服务场所可嵌入现有服务设施或独立建设。

宜配备计算机、打印机、档案橱等必备的办公设备。

宜配备满足知识产权信息公共服务需要的网络环境及软硬件设施设备。

宜具有自建、购买或租用的知识产权数据库和信息检索分析工具等。

* + 1. 工作制度

宜建立健全的工作制度，明确监督职责，完善执行机制，以保障知识产权信息公共服务有序供给。工作制度包括但不限于：

1. 机构运行管理；
2. 服务流程管理；
3. 服务质量控制：
4. 人员培养培训；
5. 资源工具管理。
	* 1. 服务能力

宜具备针对专利、商标、地理标志等一个或多个知识产权类别开展线上或线下服务的能力。

宜利用知识产权基础信息资源为创新主体和社会公众提供免费或低成本的知识产权信息公共服务，有成功推广的服务案例，并具有一定的社会影响。

* 1. 服务内容
		1. 概述

知识产权信息公共服务的服务内容包括基础服务、专项服务、特色服务。

省级、市级和其他知识产权信息公共服务机构宜参照本章内容提供服务；国家级知识产权信息公共服务机构可按照国家有关规定对服务内容进行调整。

* + 1. 基础服务

知识产权信息公共服务机构宜根据自身基础和条件，面向创新主体和社会公众提供基础服务。

宜提供知识产权咨询服务。充分利用专利、商标、地理标志、集成电路布图设计等知识产权和其他类型的数据资源及检索分析工具，通过电话、网络、窗口等渠道开展知识产权政策、知识产权业务、知识产权公共服务产品等相关咨询服务。

宜提供知识产权信息查询检索服务。充分利用知识产权公共服务平台以及公共服务产品，提供专利、商标、地理标志等知识产权基础信息查询和检索服务。

宜提供知识产权宣传培训服务。通过知识产权公益培训、公益讲座等宣传教育活动，普及知识产权基础知识，宣传知识产权法律法规和政策文件，传播公益性知识产权信息分析利用成果，推广优质知识产权公共服务产品和典型案例，增强全社会知识产权意识。

知识产权信息公共服务机构宜根据自身业务范围和工作内容参照附录A提供基础服务。

* + 1. 专项服务

知识产权信息公共服务机构宜根据自身机构性质、资源、能力及服务对象需求，提供专项服务。

宜面向特定技术领域创新需求，提供知识产权专题数据库建设服务。

宜面向政府部门、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。

宜面向国家和地方重点产业、企业等市场主体开展专利预警服务。

宜为知识产权保护和运用，特别是确权、维权、交易、转化等提供知识产权信息服务支撑。

宜面向多层次、多样化知识产权信息服务需求，开发特色化知识产权信息应用工具。

* + 1. 特色服务

知识产权信息公共服务机构宜结合本单位工作基础，依据行业需求，立足自身资源优势，针对性地开展特色服务。

技术与创新支持中心（TISC）可提供的特色服务内容包括但不限于：

1. 知识产权公共服务产品和工具遴选及定向推送服务；
2. 专利、商标等各类知识产权信息的深度挖掘和分析利用服务；
3. 专利申请前评估服务；
4. 专利、商标等各类知识产权评估、转让、许可、质押等服务；
5. 专利开放许可手续办理和使用费估算等方面的专业咨询和指导服务；
6. 专利稳定性检索、专利侵权检索、侵权预警分析、无效应诉、海外维权指导等服务；
7. 企业技术引进、境外投资、国际参展、产品进出口等活动相关的知识产权风险预警服务。

高校类信息公共服务机构可提供的特色服务内容包括但不限于：

1. 面向高校师生开设知识产权基础与实务课程；
2. 主办或组织参加各级各类知识产权检索分析竞赛和训练营；
3. 建立高校知识产权档案库，实现知识产权数据与科研人员、所属学科、科研项目等关联信息的动态管理和可查可用；
4. 围绕高校优势学科和重点产业需求建设专题数据库并向社会开放；
5. 自由运作权分析（FTO）或侵权检索分析服务；
6. 构建专利转化资源库，开展专利对接推介、专利转化和高校职务科技成果分析评议。

科研院所、科技情报机构类信息公共服务机构可提供的特色服务内容包括但不限于：

1. 为科技项目的立项、研发、产出成果等全流程提供知识产权信息利用服务，促进研发成果形成高质量知识产权，助力研发成果转移转化；
2. 开展行业专利信息分析，服务区域经济和产业发展。

行业组织类信息公共服务机构可提供的特色服务内容包括但不限于：

1. 加强横向合作，发挥桥梁和纽带作用，将知识产权信息传播利用融入行业服务；
2. 建立行业专题数据库，面向成员单位开展信息传播利用、信息推送等服务；
3. 面向本行业领域开展相应的专利导航分析服务。

生产力促进机构类信息公共服务机构可提供的特色服务内容包括但不限于：

1. 发挥生产要素聚集优势，通过专利技术帮扶支持等形式，为中小企业提供知识产权布局、维权、风险防范等服务；
2. 为企业搭建交流平台，推进产学研合作和整合创新资源。

公共图书馆、博物馆等信息公共服务机构可提供的特色服务内容包括但不限于：

1. 发挥场地资源齐备、受众广泛等优势，重点开展面向社会公众的知识产权宣传普及活动；
2. 举办展览、讲座、阅读推广等活动，增强公众知识产权意识，推动知识产权基础知识传播。
	1. 服务流程
		1. 服务告知

知识产权信息公共服务机构宜在工作场所对外公示网点的专业资质、服务范围、工作流程、服务时间、咨询和投诉电话以及服务承诺等规范。

* + 1. 服务咨询

宜为服务对象提供业务相关详细介绍和服务须知等资料，对于基础服务需求，应及时提供咨询及答疑意见。对于专项服务和特色服务，可根据情况制定服务方案。

* + 1. 服务实施（本项内容只体现了提供检索及分析报告的服务流程）

明确提供服务的工作人员、职责分工、工作计划、完成时限，指定专人与服务对象沟通工作进展。

及时、准确了解服务对象的需求，明确知识产权基本情况，确定实施方案。

根据服务内容，开展资料收集、选择检索工具、确定检索策略、数据信息处理、知识产权分析、撰写报告等相关工作。

前期调研。包括前期资料收集、技术分类、技术调研、构建技术分解表、检索相关司法案例或法律法规等，选择适当的分析工具和方法。

数据采集及处理。包括确定信息来源、选择检索工具、制定检索策略及检索式、实施检索，整理知识产权信息数据或相关案例，进行数据规范化处理、标引工作。

信息分析及报告撰写，工作包括但不限于：

——知识产权信息分析类报告，包括挖掘数据关联关系、建立专利导航分析模型、知识产权主题多维度分析、数据可视化、综合评估结果，报告内容包括项目背景、拟解决的问题、研究方法与检索策略、对比文件、主要分析内容、重点竞争对手、主要结论、对策建议等；

——信息预警或法律分析类报告，报告应明确检索日期、市场类型，提供产品分析、法律法规分析、知识产权稳定性分析、侵权风险分析、纠纷处理法律建议、规避风险的可行性方案等。

建立质量控制机制，对服务成果进行审核及质量评估。

成果交付。在规定时间内，按约定向服务对象提供内容清晰、完整的服务成果；与服务对象交流，提供服务成果的运用及实施建议。

* 1. 服务质量提升

知识产权信息公共服务机构宜通过适宜的方式寻找和发现本单位开展知识产权信息公共服务存在的问题。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。

知识产权信息公共服务机构宜建立“发现问题-核实问题-整改问题-回访问题-改进提升"循环提升的工作机制，确保本机构符合知识产权管理部门要求，具备持续满足服务对象需求的能力和活力，不断提升服务质量，宜考虑以下内容：

1. 分析已发现问题的影响范围和程度；
2. 识别和提出需改进或创新的需求；
3. 适时更新服务工作制度，明确改进或创新服务项目流程、纠正问题采取的措施、提升服务质量的考核内容等，保持相关配套制度的有效性和适配性；
4. 开展频率和奖惩适度的内部考核。
5.
6. （规范性）
知识产权信息公共服务基础服务事项清单

知识产权信息公共服务基础服务事项清单见表A.1。

* 1. 知识产权信息公共服务基础服务事项清单

| 序号 | 基础服务类别 | 基础服务事项 |
| --- | --- | --- |
|  | 知识产权咨询服务 | 专利申请受理服务咨询 |
|  | 专利优先审查受理服务咨询 |
|  | 专利预审申请受理服务咨询 |
|  | 专利费用减缴申请受理服务咨询 |
|  | 专利登记簿副本出具服务咨询 |
|  | 专利实施许可合同备案办理服务咨询 |
|  | 专利权人专利开放许可声明受理服务咨询 |
|  | 专利权质押登记办理服务咨询 |
|  | 专利快速协同保护相关政策咨询 |
|  | 商标注册申请受理服务咨询 |
|  | 商标变更申请受理服务咨询 |
|  | 商标更正申请受理服务咨询 |
|  | 地理标志申请受理服务咨询 |
|  | 商标注册证明出具服务咨询 |
|  | 注册商标转让或移转申请受理服务咨询 |
|  | 注册商标续展申请受理服务咨询 |
|  | 注册商标使用许可备案申请受理服务咨询 |
|  | 注册商标专用权质押登记办理服务咨询 |
|  | 保护中心注册、备案受理服务咨询 |
|  | 知识产权申请、审批等事务咨询 |
|  | 知识产权审查流程咨询 |
|  | 知识产权法律事务咨询 |
|  | 知识产权信息查询检索服务 | 专利信息查询 |
|  | 专利公布公告查询 |
|  | 专利代理机构及专利代理师查询 |
|  | 商标信息查询 |
|  | 商标公告查询 |
|  | 备案商标代理机构查询 |
|  | 地理标志信息查询 |
|  | 地理标志保护产品公告查询 |
|  | 地理标志专用标志使用企业公告查询 |
|  | 集成电路布图设计信息查询 |
|  | 集成电路布图设计档案查询 |
|  | 集成电路布图设计公告查询 |
|  | 知识产权信息公共服务机构信息查询 |
|  | 专利信息检索分析 |
|  | 专利文献馆信息检索分析 |
|  | 知识产权宣传培训服务 | 专利、商标、著作权等知识产权知识培训 |
|  | 专利文献检索技巧培训 |
|  | 专利分析技巧培训 |
|  | 专利申请文本撰写培训 |
|  | 知识产权政策及成果宣传 |
| 1. 本清单为知识产权信息公共服务基础服务事项的参考，若国家和省有相关最新要求，参照最新要求执行。
 |

参考文献

[1]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)

[2]国家知识产权局办公室 教育部办公厅关于印发《高校国家知识产权信息服务中心建设实施办法（修订）》的通知（国知办发服字〔2021〕23号)

[3]国家知识产权局办公室关于印发《国家知识产权信息公共服务网点备案实施办法（修订）》的通知（国知办发服字〔2024〕19号)

[4]国家知识产权局办公室 教育部办公厅关于印发《高校国家知识产权信息服务中心工作指引》的通知（国知办发服字〔2024〕36号)

[5]国家知识产权局办公室关于印发《技术与创新支持中心（TISC）工作指引》的通知（国知办发服字〔2025〕26号）

[6]国家知识产权局办公室关于印发《地市级综合性知识产权公共服务机构工作指引》的通知（国知办发服字〔2023〕27号）

[7]山东省市场监督管理局关于印发《山东省知识产权信息公共服务网点建设管理办法》的通知（鲁市监发字〔2024〕9号）

