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

|  |
| --- |
|  37 |

山东省地方标准

DB 37/T XXXX—XXXX

知识产权远程教育服务和管理规范

Specification for intellectual property distance education service and management

     - 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。

知识产权远程教育服务和管理规范

* 1. 范围

本文件规定了知识产权远程教育的基本要求，以及服务对象与内容、服务流程、服务管理的相关要求。

本文件适用于各市知识产权管理部门、高校、中小学校、企业开展知识产权远程教育服务的管理、实施与评价。

* 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 21644 网络远程教育平台总体要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 39050-2020 远程教育服务规范

GB/T 41479 信息安全技术 网络数据处理安全要求

* 1. 术语和定义

GB/T 39050-2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

知识产权远程教育

围绕知识产权基础和专业知识，面向社会公众、中小学校、企事业单位、政府部门、高校等对象，开展的公益性远程教育活动。

* 1. 基本要求
		1. 机构要求

知识产权远程教育服务机构（以下简称“服务机构”）应具有良好培训基础，建立服务管理制度并有效实施。

服务机构应具备提供知识产权远程教育服务所必需的软硬件设施设备和稳定可靠的互联网连接。

服务机构应配备业务素质较强、教学管理经验丰富、能够满足教育服务需要且相对稳定的人员队伍。

服务机构宜具备丰富的平台资源，能提供视频、音频、动画、慕课等多种形式的远程教育课程，以及世界知识产权组织授权的wipo课程。

* + 1. 人员要求

服务机构应配备必要的管理人员、教学人员、学习支持人员等服务人员，人员基本知识和能力应符合GB/T 39050相关要求。

管理人员应负责教育培训计划管理、招生管理、班级管理、课程管理、考试管理、社区管理等知识产权远程教育服务的具体管理工作。

管理人员应具备的能力包括但不限于：

1. 政策研究能力。能掌握国际、国家及山东省知识产权法律法规体系及政策动态，了解山东省知识产权发展战略及重点产业知识产权布局；
2. 教育培训体系建设能力。结合地方知识产权发展现状及产业需求制定教育实施方案，搭建与政策同步更新的课程体系，构建分层分类的培训体系；
3. 资源整合能力。建立与高校、科研院所、企业的合作机制，获取一线知识产权案例资源，结合知识产权应用典型场景，协调建设山东省知识产权远程教育案例库；
4. 数据分析决策能力。分析学员地域、行业分布及学习效果，指导优化资源配置和课程迭代。

教学人员应负责教学大纲编写、教学过程设计、教学课件制作、教学视频录制等知识产权远程教育服务的具体教学工作。

教学人员应具备的能力包括但不限于：

1. 课程研发能力。能根据课程和培训体系要求设计研发适合不同层次学员的课程内容，能开发制作适用于课程教学的课件；
2. 实践教学能力。能结合典型知识产权案例开展教学，能在课程中融入山东省知识产权地方政策；
3. 跨学科知识整合能力，能融合法学、经济学、技术领域等知识，设计综合性课程内容；
4. 版权管理能力，平衡教育资源开放共享与版权合规性；
5. 学术研究能力，结合知识产权课题研究提升课程理论深度。

学习支持人员应配合管理人员和教学人员开展教学信息资源整理、答疑辅导、组织讨论、试卷批改、协调沟通等课程培训相关工作。

学习支持人员应具备的能力包括但不限于：

1. 学习支持能力。能整理筛选汇集知识产权课程相关知识信息建立知识库，并跟踪最新政策变动及时同步更新；能对现实案例资源进行脱敏处理，转化为教学案例素材，支撑课程教学；能协助教学人员开展专题直播答疑等活动；能根据具体课程设计有关问题并批改学员答卷；
2. 信息管理能力。能建立学员学习档案管理信息系统，实现学时记录、证书发放全流程可追溯，能按照GB/T 35273相关要求管理学员个人信息安全；
3. 数据分析能力。对学员学习数据进行统计分析，根据分析结果优化服务路径。
	1. 服务对象与内容
		1. 服务对象

服务机构提供知识产权远程教育的服务对象包括但不限于：

1. 一般社会公众；
2. 研发人员；
3. 高校学生；
4. 知识产权信息服务人员；
5. 知识产权管理人员；
6. 知识产权律师或代理师；
7. 知识产权运营人员；
8. 中小学教师。
	* 1. 服务内容

服务机构应基于知识产权课程体系，面向不同服务对象提供差异化服务内容，包括但不限于：

1. 知识产权基本知识、知识产权法律基础、知识产权现状与发展形势、国内外知识产权制度与规则等基础课程服务：
2. 知识产权行政管理、企业知识产权管理、知识产权宏观管理与公共服务等知识产权管理课程服务；
3. 知识产权行政执法、知识产权申请确权、知识产权战略规划、知识产权诉讼业务、知识产权纠纷解决、知识产权保护、知识产权运营、知识产权代理业务、知识产权培训业务、知识产权信息检索与利用、科研活动中的知识产权等实务性课程服务。

服务机构应依申请面向政府部门、企事业单位、高校、社会团体等提供专项线上培训班服务，知识产权远程教育专项线上培训班申请表见附录A。

服务机构宜面向企事业单位、高校等提供资源对接服务，相关资源包括但不限于：

1. 培训课程资源；
2. 网络平台资源；
3. 教辅材料资源。
	1. 服务流程
		1. 需求分析

服务机构应调研本区域内学员对知识产权服务的期望，如：

1. 期望通过知识产权远程教育服务获得的文化知识、专业技能、能力发展等；
2. 期望服务所采用的教学方式、形式，服务期限、评价方式等。

服务机构应了解学员的学习基础、曾接受知识产权教育服务的经历等，把握学员学习情况。

服务机构应根据调研结果进行需求分析，并确定教育服务规划。

* + 1. 课程设计

服务机构应根据本地区学员需求设计安排课程。

服务机构应提供个性化的课程，为学员提供灵活的学习路径，确保实现学习效果。

服务机构应注重课程设置的协调性、一致性，方便学员在相关课程间进行衔接和转换。

服务机构应根据课程设计内容确认课程资源，获取平台的课程授权，确保所需课程的可用性。

服务机构应明确课程开始时间、结束时间、考核评估方式及时间。

* + 1. 方案确定

服务机构应以服务规划为基础和依据，确定服务实施方案，包括：

1. 知识产权远程教育课程资源安排情况；
2. 管理人员、教学人员和学习支持人员配备情况；
3. 教学、巩固、讨论、考核、评估等教育服务实施路径建立情况。

服务机构应根据学员类型和需求，提供不同的选课方案，包括：

1. 自由选课，以学员个人为单位按照自身兴趣和需求选择课程；
2. 集体选课，以企业、高校等组织集体为单位，由服务机构按照集体需求，统一导入信息、统一建立班级、统一选择课程；
3. 组合选课，以学员个人或组织集体为单位，由服务机构以选课卡方式提供特定课程组合，供学员选择课程。
	* 1. 信息发布

服务机构应通过发文、媒体宣传等手段发布课程通知公告，为学员提供服务相关信息，主要包括：

1. 课程对象；
2. 课程内容；
3. 课程时间；
4. 考核方式；
5. 报名方式；
6. 服务人员情况。

服务机构所提供的服务信息应真实、准确、完整、具有时效性。

服务机构应为学员提供信息咨询服务，为学员希望了解的服务相关事宜进行解释说明，咨询渠道应方便、快捷、畅通。

* + 1. 服务实施

服务机构应以学员为中心，按照服务规划和方案，设计、组织、实施学习活动。

服务机构应考虑远程教育服务特点，充分运用信息技术手段开展学习活动，引导学员进入平台参与课程学习。

服务机构应综合采用教学、讨论、协作、测试等方式开展学习活动。

服务机构应为学员提供班级园地、辅导邮箱、课堂集中答疑等形式的答疑辅导服务。

服务机构应为学员提供技术支持，指导学员使用学习平台，解决学习活动和服务过程中的技术问题。

服务机构应定期组织过程性学习效果评估，了解学员学习情况。

服务机构应根据课程需要和考试计划组织考试。提前发布考试通知，告知学员考试时间、考试方式以及成绩公布时间；考试结束后及时进行试卷的批改工作，试卷批改完毕，发布通知告知学员。

* 1. 服务管理
		1. 人员管理

服务机构应建立人员管理制度并有效运行。

服务机构应定期对人员进行职业培训，主要包括：

1. 职业道德培训；
2. 职业能力培训；
3. 教学沟通技巧培训；
4. 知识产权专业知识培训；
5. 平台使用和信息技术培训。

服务机构应定期对服务人员进行考核评价。

* + 1. 信息管理

服务机构应按照GB/T 35273的要求管理平台内注册学员的信息。

服务机构应按照GB/T 41479的要求管理服务过程中的数据。

服务机构应保护学员信息安全，防止学员信息泄露、丢失，不应以出售等形式非法向他人提供学员信息。

* + 1. 服务质量管理

服务机构应建立服务质量监控评估制度，定期开展服务工作总结。

服务机构应从培训规模、培训计划和总结、学员管理、教学质量、省级和国家级相关培训会议参与情况等方面开展服务质量评估。

* + 1. 服务评价与改进

应建立服务评价管理机制，定期接受服务评价。

应以自评或第三方机构评价方式定期开展服务评价，评价指标见附录B。

应面向服务对象进行满意度调查，满意度调查及意见反馈表见附录C。

应制定科学的评价方案，保证数据真实可信，评估结果客观准确反映活动情况。

应根据评估结果，制定整改措施，持续改进，不断提升服务水平。

1.
2. （资料性）
知识产权远程教育专项线上培训班申请表

知识产权远程教育专项线上培训班申请表见表A.1。

* 1. 知识产权远程教育专项线上培训班申请表

|  |  |
| --- | --- |
| 申请单位 |  |
| 培训班名称 |  |
| 起止时间 |  |
| 预计参加人数 |  |
| 培训对象 |  |
| 培训需求及课程概述 |  |
| 当前知识产权概况及预期效果 |  |
| 申请单位年 月 日 |

1. （资料性）
知识产权远程教育服务评价指标

知识产权远程教育服务评价指标见表B.1。

* 1. 知识产权远程教育服务评价指标

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 服务机构 | 基础与制度 | 是否具有良好的培训基础 |
|  | 是否建立服务管理制度并有效实施 |
|  | 设施设备 | 是否具备服务必需的软硬件设施设备 |
|  | 是否具备稳定可靠的互联网连接 |
|  | 资源及服务形式 | 是否具备平台资源 |
|  | 能否提供视频、音频、动画、慕课等多种形式的远程教育课程 |
|  | 能否提供世界知识产权组织授权的wipo课程 |
|  | 服务人员 | 管理人员 | 是否履行教育培训计划管理、招生管理、班级管理、课程管理、考试管理、社区管理等职责 |
|  | 是否具备政策研究能力 |
|  | 是否具备培训体系建设能力 |
|  | 是否具备资源整合能力 |
|  | 是否具备数据分析决策能力 |
|  | 教学人员 | 基本知识和能力是否符合GB/T 39050相关要求 |
|  | 是否履行教学大纲编写、教学过程设计、教学课件制作、教学视频录制等职责 |
|  | 是否具备课程研发能力 |
|  | 是否具备实践教学能力 |
|  | 是否具备跨学科知识整合能力 |
|  | 是否具备版权管理能力 |
|  | 是否具备学术研究能力 |
|  | 学习支持人员 | 基本知识和能力是否符合GB/T 39050相关要求 |
|  | 是否履行教学信息资源整理、答疑辅导、组织讨论、试卷批改、协调沟通等职责 |
|  | 是否具备学习支持能力 |
|  | 是否具备信息管理能力 |
|  | 是否具备数据分析能力 |
|  | 服务对象与内容 | 服务对象 | 能否面向不同对象提供服务 |
|  | 服务内容 | 能否针对不同服务对象提供差异化服务内容 |
|  | 能否提供专项线上培训班服务 |
|  | 能否提供信息资源对接服务 |
|  | 服务流程 | 需求分析 | 能否有效调研本区域内学员对知识产权服务的期望 |
|  | 能否在调研结果基础上分析确定教育服务规划 |
|  | 课程设计 | 能否根据本地区学员需求设计安排课程 |
|  | 能否提供个性化课程 |
|  | 课程设置是否协调一致，方便学员在相关课程间进行衔接转换 |
|  | 方案确定 | 能否以服务规划为基础和依据，确定服务实施方案 |
|  | 能否根据学员类型和需求，提供不同的选课方案 |
|  | 信息发布 | 是否通过发文、媒体宣传等手段发布课程通知公告及相关信息 |
|  | 信息发布内容是否真实、准确、完整、具有时效性 |
|  | 能否为学员提供信息咨询服务 |
|  | 服务实施 | 学习活动的设计、组织、实施是否以学员为中心 |
|  | 能否充分运用信息技术手段开展学习活动 |
|  | 学习活动的开展是否综合应用多种方式 |
|  | 能否为学员提供多种形式的答疑辅导服务 |
|  | 能否为学员提供技术支持 |
|  | 是否定期组织过程性学习效果评估 |
|  | 能否根据课程需要和考试计划组织考试 |
|  | 学员试卷批改工作是否及时完成 |
|  | 服务管理 | 人员管理 | 是否建立人员管理制度并有效运行 |
|  | 是否对服务人员定期进行职业培训 |
|  | 人员培训内容是否全面 |
|  | 是否定期对服务人员进行考核评价 |
|  | 信息管理 | 是否按照GB/T 35273的要求管理平台内注册学员的信息 |
|  | 是否按照GB/T 41479的要求管理服务过程中的数据 |
|  | 是否落实保护学员信息安全的要求 |
|  | 服务质量管理 | 是否建立服务质量监控评估制度并定期开展评估 |
|  | 服务质量评估内容是否全面 |

1. （资料性）
满意度调查及意见反馈表

满意度调查及意见反馈表见表C.1。

* 1. 满意度调查及意见反馈表

| 学员姓名 |  | 学员单位 |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务时间 |  | 参与学习课程 |  |
| 内容 评价 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 |
| 服务资源 |  |  |  |  |
| 信息获取 |  |  |  |  |
| 课程安排 |  |  |  |  |
| 课程形式 |  |  |  |  |
| 课程管理 |  |  |  |  |
| 课程教学 |  |  |  |  |
| 课程讨论 |  |  |  |  |
| 答疑辅导 |  |  |  |  |
| 考核方式 |  |  |  |  |
| 不满意原因 |  |
| 综合评价 |  |
| 改进建议 | 年 月 日 |

