

ICS 03.140
CCS A 12



附件 2

团 体 标 准

T/CIPS XXX—2024

知识产权公共服务平台建设规范

Norms for the construction of intellectual property public service
platforms

(征求意见稿)

中国知识产权研究会 发布

目 次

前 言	II
引 言	1
1. 范围	2
2. 规范性引用文件	2
3. 术语和定义	2
4. 建设原则	2
4.1 诚实守信	2
4.2 高效便民	2
4.3 精准服务	3
4.4 普惠可及	3
5. 建设目标	3
6. 建设要求	3
6.1 主体要求	3
6.2 平台架构	3
6.3 人员要求	3
6.4 设施要求	4
6.5 维护管理要求	4
7. 建设方式	4
8. 建设要点	4
8.1 知识产权服务事项清单	4
8.2 知识产权服务管理机制	4
8.3 知识产权服务标准体系	6
8.4 知识产权服务流程设置	6
9. 评价改进	7
9.1 服务评价	7
9.2 服务回访	7
9.3 持续改进	7
附 录 A	8
附 录 B	9
附 录 C	10
附 录 D	11
附 录 E	12

前 言

本标准按照 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。

本标准由杭州市市场监督管理局提出。

本标准由中国知识产权研究会归口并发布、实施。

本标准起草单位：*****

本标准主要起草人：*****

引 言

2023年6月，全国知识产权公共服务标准化城市建设试点正式启动，杭州等9个城市纳入首批试点。同年9月，国家知识产权局印发《知识产权公共服务普惠工程实施方案（2023—2025年）》明确要推进建设知识产权公共服务标准化城市，推动更多知识产权服务事项网上办。

本标准根据《知识产权公共服务“十四五”规划》《知识产权公共服务普惠工程实施方案（2023—2025年）》相关任务部署要求，提炼总结了杭州市近年来围绕知识产权公共服务平台集成化、数字化、增值化等方面的先进经验，提出了可以推广至更多知识产权公共服务平台的建设原则、要求和要点，为加快推进知识产权服务标准化规范化便利化工作提供了行动指导。

知识产权公共服务平台建设规范

1. 范围

本标准规定了知识产权公共服务平台（以下简称“平台”）的建设原则、目标、要求、方式、要点和评价改进。

本标准适用于各知识产权公共服务平台的建设。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 37286 知识产权分析评议服务 服务规范

GB/T 40756-2021 全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南

GB/T 39554.1-2020 全国一体化政务服务平台 政务服务事项基本目录及实施清单 第1部分：编码要求

DB3301T 0345-2021 知识产权“一件事”集成服务规范

DB3301T 0377-2022 知识产权运营公共服务平台管理规范

DB3301/T 0389-2022 惠企政策数字平台

DB44/T 2194-2019 科技平台建设规范

3. 术语和定义

知识产权公共服务平台 **Intellectual property public service platform**

面向创新主体、市场主体和社会公众，集成各类要素资源，以园区、行业协会、服务机构等为依托，为开展知识产权公共服务提供所需要的环境或条件的综合或专项服务平台。

4. 建设原则

4.1 诚实守信

平台提供服务时应当秉持诚实理念，不欺骗欺瞒客户，确保所提供的服务与承诺同质。

4.2 高效便民

平台应围绕服务对象的知识产权发展现状和实际需求，整合线上线下资源，实现同类事项集中办，推进高效、便民利民服务。

4.3 精准服务

平台提供的各类服务应有明确的适用对象、适用场景。

4.4 普惠可及

平台应推进服务供给均等化、服务领域多样化，服务人员专业化，确保各级各类服务对象均有合适的渠道享受相关服务。

5. 建设目标

通过平台建设规范的制定实施，规范和引导知识产权综合服务平台和专项服务平台更加标准化、规范化和便利化，推进资源整合、开放、共享和服务，实现服务对象效益最大化。

6. 建设要求

6.1 主体要求

平台可由行政机关直接建设，也可由有条件的园区建设，还可通过知识产权保护中心、知识产权维权援助中心、高校院所及其他具有法人资格的企事业单位等建设。

6.2 平台架构

平台宜采用扁平化的管理模式，搭建与业务运行需求相匹配的组织架构，具体架构见图1。



图1 知识产权公共服务平台架构图

6.3 人员要求

6.3.1 平台应配备全职的管理人员和业务人员，具备下列条件：

- a) 遵纪守法，遵守职业道德；
- b) 有较强的业务能力；
- c) 有良好的沟通、协调能力。

平台管理人员主要负责组织、协调等管理类工作，应熟悉国家相关法律法规和平台相关规章制度，且具备下列条件之一：

- a) 有 3 年（含 3 年）以上知识产权相关领域工作经验；
- b) 拥有知识产权相关执业资格或中高级职称。

6.3.2 平台应提供入职培训，定期或不定期业务培训，内容包括但不限于：

- a) 知识产权相关法律法规培训；
- b) 知识产权基础理论培训；
- c) 知识产权实务专项培训。

6.4 设施要求

平台应设置固定办公场地，配备办公与服务设施设备；场地规模和功能布局应满足日常接待、业务受理、办理、交流沟通等活动开展的需要。

平台宜建设具有申请审核、交互、日常备份、咨询反馈、登记注册等功能的数字化平台。数字化平台应积极对接国家相关平台。

平台应具有商标、专利等信息数据库，应加强与所在省市、国家数据中心或数据库的互联互通。

6.5 维护管理要求

平台应按照 DB3301T 0377-2022 的有关要求予以维护和管理。

7. 建设方式

平台可以自建、共建、联建、委托建设四种方式进行建设。

8. 建设要点

8.1 知识产权服务事项清单

8.1.1 平台应编制发布自身知识产权服务事项清单，厘清所提供各项知识产权服务事项、内容、对象和实施部门等信息，知识产权公共服务事项清单编制样例见附录 A。

8.1.2 平台可根据自身需求，针对平台办理次数较多，具有鲜明特色的服务发布个性化知识产权服务清单或知识产权增值服务清单。知识产权增值服务清单见附录 B。

8.1.3 平台可根据知识产权公共服务事项工作清单，编制知识产权公共服务事项实施清单，推进服务事项落到实处。知识产权公共服务事项实施清单编制样例及建设方式见附录 C。

8.1.4 平台应推进知识产权公共服务事项清单与公共服务资源对接、联动，可采取的措施有：

- a) 推动平台个性化服务事项进驻所在城市企业综合服务中心；
- b) 推进平台服务事项清单业务联动所在省“知识产权在线”；
- c) 推动平台与国家级服务、资源平台的对接、联动、合作。

8.2 知识产权服务管理机制

8.2.1 平台应根据自身基础和条件，依照服务客体、服务性质、服务对象等维度对知识产权服务进行分级分类管理。宜按照以下方式开展工作：

- a) 收集平台提供的各类知识产权服务数据；
- b) 依据平台分级分类管理指标对数据进行梳理分析；

- c) 根据数据分析结果形成平台知识产权服务分级分类管理方案；
- d) 修改方案后报有关部门备案；
- e) 定期对平台分级分类工作进行总结，调整相应方案。

8.2.2 平台应对照国家或所在省、市知识产权服务事项工作清单，结合工作实际，建立自身知识产权服务事项的动态管理机制，对服务对象信息、服务项目信息、服务业务内容等进行动态管理。宜按照以下方式开展工作：

- a) 对知识产权服务事项的管理情况进行摸排调查；
- b) 对摸排调查结果进行分析、整理，明确动态管理要点；
- c) 建立相关管理制度，确保各事项数据同源、自主调整、部门联动管理；
- d) 定期对需要调整的对象进行动态更新。

平台可参照附录 D 对知识产权公共服务事项及清单进行动态优化。

8.2.3 平台应开展知识产权服务合规管理，保证线上线下服务内容、服务质量与承诺同质。宜按照下列方式开展工作：

- a) 定期对照平台规章制度、服务事项工作清单、实施清单、标准体系对平台提供服务的情况进行合规排查；
- b) 对排查结果进行梳理，总结现存合规管理问题；
- c) 针对服务流程、服务结果、服务工作人员工作规范及廉洁管理等方面建立平台服务合规管理体系；
- d) 对后续合规管理情况进行跟进，落实管理制度，完善管理体系。

8.2.4 平台应强化数据资产管理和安全管理，做好数据融合，满足知识产权服务的纵向信息共享需求和跨区、市通办的横向信息共享需求。

平台的数据资产管理宜按照下列方式开展工作：

- a) 按照数据主题、层级、业务价值等多维度构建相关数据资产目录；
- b) 将从各部门系统中采集到的数据同步到数据资产目录完成数据资产注册，注册的信息包括名称、类型、归属等；
- c) 支持数据资产的分类查询、使用情况查询；
- d) 支持数据资产的收藏，使得用户可以将常用数据收藏到收藏夹中。

平台的数据安全管理宜按照下列方式开展工作：

- a) 分级控制数据访问权限；
- b) 运用数字签名等技术保证数据传输安全；
- c) 网络安全漏洞筛查；
- d) 提供数据加密迁移能力；
- e) 推行实名认证注册；
- f) 运用防火墙技术等网络安全手段。

平台宜开展下列数据融合工作：

- a) 进行数据资产管理；
- b) 推进数据开放共享；
- c) 按照基础模型、专题模型、数据服务等层次和数据域建立数据模型和服务目录；
- d) 开展数据治理，包括但不限于数据标准管理、质量管理、安全管理、数据溯源等。

8.3 知识产权服务标准体系

8.3.1 平台应按照 DB44/T 2194-2019 的标准体系架构要求，结合自身业务范围、性质等组织开展知识产权服务标准体系建设。宜按照下列方式开展工作：

- a) 培养专门人员或设置专门部门负责标准化体系建设工作；
- b) 积极对接与标准相关的管理部门并接受指导；
- c) 加强与标准相关的服务部门、社会团体等第三方机构的合作；
- d) 汇总各类相关服务标准，向各部门提供标准制修订相关信息。

8.3.2 平台知识产权服务标准体系建设内容应包括：

- a) 积极制定本平台知识产权服务标准化发展计划；
- b) 积极牵头和参与知识产权服务相关标准的制修订；
- c) 组织业务人员参加知识产权有关标准培训；
- d) 编制业务集成办理的工作指引和办事指南；
- e) 完善跨区域、跨部门办事业务标准和操作规程。

8.4 知识产权服务流程设置

平台应结合自身实际条件及服务对象需求，科学设置服务办事流程，并公开告知。服务流程应包括但不限于服务咨询、申请受理、服务实施、结果反馈、质量监督等环节。知识产权公共服务流程管理见附录 E。

8.4.1 服务咨询

平台应对照知识产权服务事项工作清单，向服务对象提供知识产权法律法规、业务办理在内的全链条咨询服务。

对不在服务清单范围内的特殊服务需求，应特事特办。

8.4.2 申请受理

平台应依据知识产权服务事项实施清单，受理服务对象申请的各项事项。

平台应核验申请材料，并对核验结果予以反馈告知。对核验不通过的，要一次性告知相关材料补充补交要求。

8.4.3 服务实施

平台应依据知识产权服务事项实施清单规定的质量、内容、进度要求提供各类服务。

8.4.4 结果反馈

平台服务实施机构宜建立便利通畅的渠道，及时向服务对象反馈服务进度及结果。

平台应确保服务结果所形成的材料完整无误，并一次性提供给服务对象。

8.4.5 质量监督

平台应对照知识产权服务标准体系建立服务质量监督机制，完善服务监督方式，可参照 DB3301T 0377-2022 进行质量监督，处理意见应及时反馈至相关方。

9. 评价改进

9.1 服务评价

平台应组织开展相关服务评价工作，并定期向主管部门提交服务评价报告。宜按照以下方式开展工作：

- a) 通过设立事前、事中、事后服务评价工作机制，多元化规范化服务评价信息来源渠道；
- b) 收集利益相关方和服务对象的服务评价信息；
- c) 建立服务评价指标体系；
- d) 按照评价指标体系要求，梳理分析所收集来的信息；
- e) 建立服务评价内容、标准、流程动态更新机制，适时更新相关评价方式及内容要求。

9.2 服务回访

平台应定期对服务对象进行回访。相关服务回访工作可设置专门人员或专门部门负责，也可由平台自身管理部门负责。

9.3 持续改进

平台应持续改进各类服务，宜按照以下方式开展工作：

- a) 畅通接受诉求和改进渠道，及时发现问题；
- b) 收到服务意见后，于3个工作日内予以反馈。
- c) 建立改进跟踪检查机制，实时公开改进举措的实施情况及效果；
- d) 及时更新评价方式及指标体系。

附录 A

知识产权公共服务事项清单

表 A.1：知识产权公共服务事项清单

序号	事项类别	事项名称	服务对象	……	服务内容	服务形式	实施部门

附录 B

知识产权增值服务清单

表 B.1：知识产权增值服务清单

序号	服务名称
1	知识产权咨询
2	知识产权代理
3	知识产权诉讼代理
4	商业秘密保护
5	知识产权评估
6	知识产权转让授权
7	知识产权贯标
8	知识产权专业化培训
9	知识产权政策兑现
10	知识产权质押
11	知识产权证券化

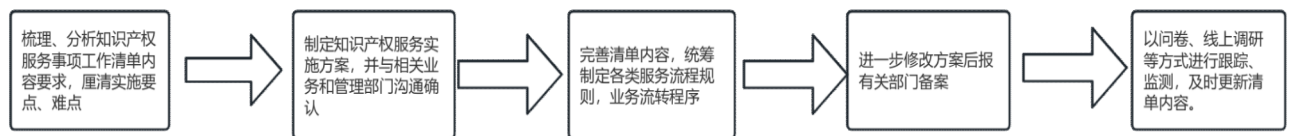
附录 C

知识产权公共服务事项实施清单

表 C.1：知识产权公共服务事项实施清单

序号	事项名称	实施部门	流程条件	……	办理方式	进度要求	材料要求	监督评价

图 C.1：知识产权公共服务事项实施清单建设方式



附录 D

知识产权公共服务优化

表 D.1：知识产权公共服务优化

序号	服务环节	服务事项
1	优化线上功能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 动态摸排服务对象需求并进行梳理分析； 2. 依照整理结果，合理设置分区； 3. 开通线上办事引导功能，优化检索逻辑； 4. 优化算法逻辑，提升信息推送精准度； 5. 定期进行更新维护。
2	优化网点布局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 调研服务对象需求及业务地域分布情况； 2. 综合分析确定线下网点选址； 3. 确定服务业务及规模； 4. 对服务对象进行线下网点需求满意度调查； 5. 定期对线下网点服务进行更新。
3	优化集成管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合服务表单； 2. 固定集成事项办理人员； 3. 设置集中事项办理窗口； 4. 共享服务数据，减少重复环节； 5. 提供主题式或套餐式服务。
4	优化线上服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 构建多元化应用场景； 2. 推动服务数据可视化； 3. 运用人工智能（AI）等技术智能导办； 4. 提供线上高频服务事项专业人工帮办代办； 5. 推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能帮办服务。

附录 E

知识产权公共服务流程管理

表 E.1：知识产权公共服务流程管理

序号	服务流程	流程管理
1	服务咨询	<ol style="list-style-type: none"> 1. 构建线上线下多种咨询沟通渠道，包括电话、网站咨询留言板、小程序、手机应用等，线下咨询人数较多可安排提前填写问卷表格，提高服务效率； 2. 梳理分析服务对象提出的各类问题，形成咨询问答手册； 3. 针对咨询解答情况，向服务对象开展满意度调查； 4. 对于咨询频率较高的问题，定期组织开展面向服务对象及社会公众的培训讲座。
2	申请受理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接收申请主体提交的办理材料并录入接收时间、服务对象基本信息、服务事项名称等信息，形成申请受理表； 2. 对能够当面办理完成的服务事项应及时办理完毕； 3. 对需要一定时间办理的事项，应告知服务事项办理流程及周期，解答服务对象相关问题； 4. 应向服务对象确认材料接收方式。
3	服务实施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据申请受理表登记的服务事项，按照服务流程提供服务； 2. 对各服务进度节点准确记录并于线上线下同步更新； 3. 对未及时办理完成的服务事项示警，说明原因； 4. 对未及时办理事项的责任人员或部门予以催告。
4	结果反馈	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即时完成的服务事项应当面告知结果； 2. 对需要一定时间办理的事项，可以电话、短信、公众号信息的方式告知进度及结果； 3. 在网站开辟信息公示专区，反馈事项进度及结果；