

ICS 03.140

CCS A 12



团 体 标 准

T/CIPS 007—2024

知识产权公共服务平台建设规范

specification for public service platforms construction of
intellectual property

2024年7月9日发布

2024年7月10日实施

中国知识产权研究会 发布

目 次

前 言	III
引 言	IV
1. 范围	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语和定义	1
4. 建设和服务原则	1
4.1 服务承诺	1
4.2 高效便民	1
4.3 普惠可及	2
4.4 精准服务	2
5. 建设目标	2
6. 建设要求	2
6.1 主体要求	2
6.2 平台架构	2
6.3 人员要求	2
6.4 设施要求	3
6.5 维护管理要求	3
7. 建设方式	3
8. 建设要点	3
8.1 知识产权公共服务事项清单	3
8.2 知识产权公共服务管理机制	4
8.3 知识产权标准化服务体系	5
8.4 知识产权公共服务流程设置	5
9. 评价改进	6
9.1 服务评价	6
9.2 服务回访	6
9.3 持续改进	6
附录 A（资料性）知识产权公共服务事项编制样例	7
附录 B（资料性）知识产权公共服务事项实施清单样例及建设方式	8
附录 C（资料性）知识产权基础服务名录样例	9
附录 D（资料性）知识产权个性化/增值服务名录样例	10
附录 E（资料性）知识产权公共服务优化方式	11
附录 F（资料性）知识产权基础性公共服务流程管理	12
参考文献	13

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。

本文件由杭州市市场监督管理局提出。

本文件由中国知识产权研究会归口。

本文件起草单位：杭州市市场监督管理局、中国知识产权研究会

本文件主要起草人：林霄、谢小勇、沈建国、章三川、胡叶飞、孙玮、张艳、沈媛媛

引 言

2023年6月，全国知识产权公共服务标准化建设试点正式启动，杭州等9个城市纳入首批试点。同年7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）》明确要推进知识产权公共服务标准化建设，推动更多知识产权服务事项网上办。

本文件根据《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公共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

本文件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。

本文件适用于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 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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 知识产权公共服务 **intellectual property public service**

知识产权公共服务是知识产权管理部门及相关政府部门或公共服务机构承担或者主导开展的，围绕知识产权创造、运用、保护、管理等主要环节，按照党中央、国务院有关知识产权的重大决策和战略部署，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。

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

为开展知识产权公共服务提供环境或条件的综合或专项服务的机构。

4 建设和服务原则

4.1 诚实守信

平台提供服务时应当秉持诚实，恪守服务承诺，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 普惠可及

平台应推进服务供给均等化、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。

4.4 精准服务

平台提供的各类服务应精准指向特定的适用对象、适用场景。面向科研机构、企业、特定领域，提供针对性、多样化服务。

5 建设目标

通过平台建设，规范和引导知识产权综合服务平台和专项服务平台标准化、规范化和便利化，推进资源整合、开放、共享，实现服务对象效益和社会公共效益最大化。

6 建设要求

6.1 主体要求

平台可由行政机关、产业或科技园区建设，也可由高校院所、高科技企业、知识产权服务机构等具有法人资格的企事业单位建设，还可通过社会组织建设。

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。

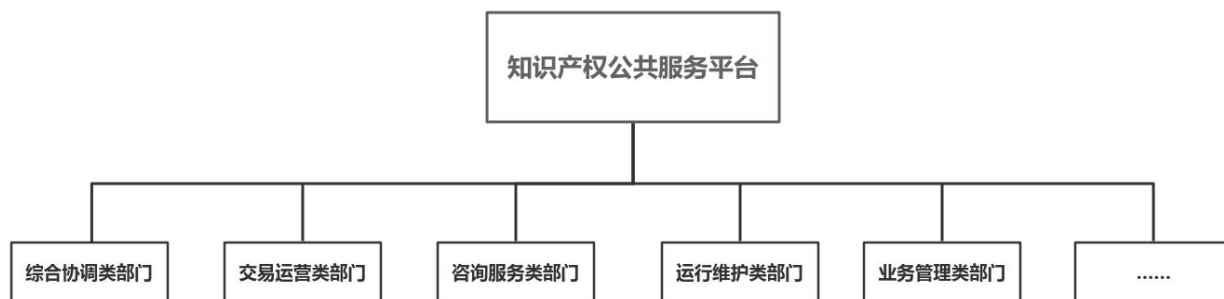


图 1 知识产权公共服务平台架构图

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。

6.3.2 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 年及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；
- c) 本科及以上学历，知识产权、法学及相关专业优先。

6.3.3 平台业务人员主要负责业务开展、日常运行等工作，应具备下列条件：

- 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。

6.3.4 平台应提供入职培训，组织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

6.4.1 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。

6.4.2 平台应具有申请、审核、交互、日常备份、咨询反馈、登记注册等功能的数字化系统。数字化系统应积极对接国家相关系统。

6.4.3 平台应具有知识产权信息数据库，数据库宜加强与所在行政区划、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 GB/T 37728-2019 信息技术 数据交易服务平台的有关要求予以维护和管理。

7 建设方式

7.1 平台可以自建、共建、联建、委托建设四种方式进行建设。

7.2 自建是指平台由主体自行组织建设。

7.3 共建是指平台由两个及以上主体建设。

7.4 联建是指平台由两个及以上主体联合建设。

7.5 委托建设是指平台建设由主体承包的方式建设。

8 建设要点

8.1 知识产权公共服务事项清单

8.1.1 平台应根据知识产权政务服务事项办事指南，编制发布自身知识产权公共服务事项清单及对应的事项实施清单，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，推进服务事项落到实处。知识产权公共服务事项编制样例参见附录 A（资料性），知识产权公共服务事项实施清单样例及建设方式参见附录 B（资料性）。

8.1.2 平台可根据自身条件和相关要求编制发布知识产权基础服务名录，样例参见附录 C（资料性）。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或知识产权增值服务。知识产权个性化/增值服务名录样例参见附录 D（资料性）。

8.1.3 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级知识产权网上服务平台；
- c) 推动平台与国家级服务、资源平台的对接、联动、合作。

8.2 知识产权公共服务管理机制

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) 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行政区划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，并参照附录 E（资料性）对知识产权公共服务事项及清单进行动态优化。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。

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) 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；
- b) 定期对照平台规章制度、服务事项清单、标准化服务体系对平台提供服务的情况进行合规排查；
- c) 对排查结果进行梳理，总结现存合规管理问题；
- 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。

8.2.5 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) 对依法依规取得的数据集合进行数据知识产权的登记。

8.2.6 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) 筛查网络安全漏洞；

- 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。

8.2.7 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 知识产权标准化服务体系

8.3.1 平台应结合自身业务范围、性质等组织开展知识产权标准化服务体系建设。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服务体系建设工作；
- 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 平台知识产权标准化服务体系建设内容应包括：

- a) 积极制定本平台知识产权标准化服务发展计划；
- 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) 通过编制工作指引、办事指南、费用标准、操作规程等，推进相关标准的贯彻实施；
- e) 推进相关标准的修订、废止。

8.4 知识产权公共服务流程设置

8.4.1 总体要求

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 F（资料性）。

针对增值服务，应按照服务性质及需求设置合适服务流程。

8.4.2 服务咨询

平台应对照知识产权公共服务事项清单，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，应认真研判，协助办理或给出指引。

8.4.3 申请受理

平台应依据知识产权服务事项实施清单，及时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，要一次性告知补正相关材料。

8.4.4 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。

8.4.5 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，对基础服务，应及时提供给服务对象；对个性化或增值服务应根据服务的性质和需求设置合适的流程。

8.4.6 质量监督

平台应对照知识产权标准化服务体系建立服务质量监督机制，完善服务监督方式，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，实现对知识产权公共服务事项清单服务内容的全覆盖，定期向主管部门提交服务评价报告，并推进评价结果与所在行政区划政务服务评价的对接联动。宜按照以下方式开展工作：

- a) 通过设立事中、事后服务评价工作机制，建立多元化规范化服务评价信息来源渠道；
- b) 收集第三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。服务回访工作可设置专门人员或专门部门负责。

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) 收集整理评价回访信息及问题，提出针对性解决方案；
- b) 畅通接受诉求和改进渠道，及时发现问题；
- c) 收到服务意见后，于3个工作日内予以反馈；
- d) 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；
- e) 及时更新评价方式及指标体系。

附录 A

(资料性)

知识产权公共服务事项编制样例

知识产权公共服务事项编制样例见表 A.1。

表 A.1：知识产权公共服务事项编制样例

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

(资料性)

知识产权公共服务事项实施清单样例及建设方式

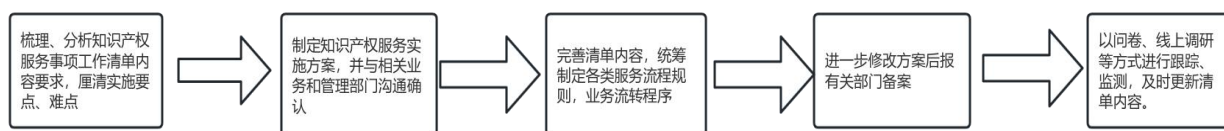
知识产权公共服务事项实施清单样例见表 B. 1

表 B. 1：知识产权公共服务事项实施清单样例

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

知识产权公共服务事项实施清单建设方式见图 B. 1

图 B. 1：知识产权公共服务事项实施清单建设方式



附录 C

(资料性)

知识产权基础服务名录样例

知识产权基础服务名录样例见表 C.1

表 C.1：知识产权基础服务名录样例

序号	服务名称
1	公共服务政策
2	公共服务产品
3	信息公共服务
4	数据开放共享
5	便利化政务服务
6	政策业务咨询
7	版权类基础服务
8	专利类基础服务
9	商标类基础服务
10	其他知识产权基础服务
11

附录 D

(资料性)

知识产权个性化/增值服务名录样例

知识产权个性化/增值服务名录样例见表 D.1

表 D.1：知识产权个性化/增值服务名录样例

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	知识产权转让许可
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
12	其他知识产权增值服务
13	……

附录 E

(资料性)

知识产权公共服务优化方式

知识产权公共服务优化方式见表 E.1

表 E.1：知识产权公共服务优化方式

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 F

(资料性)

知识产权公共服务流程管理

知识产权公共服务流程管理见表 F.1

表 F.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。

参 考 文 献

- [1] GB/T 37728-2019 信息技术 数据交易服务平台
- [2] 《知识产权公共服务“十四五”规划》，2022年1月7日
- [3] 《知识产权政务服务事项办事指南》，2024年5月28日
- [4] 《中华人民共和国民法典》，2020年5月28日