

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 274—2024

知识产权信息公共服务网点建设与服务 规范

Specification for construction and service of public service branch for
intellectual property information

2024-08-02 发布

2024-09-02 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 建设要求	1
4.1 人员配置	1
4.2 基础设施	1
4.3 数据库资源	2
4.4 管理制度	2
5 管理规范	2
5.1 工作原则	2
5.2 网点管理	2
6 服务网点	3
6.1 网点类别	3
6.2 服务重点	3
7 服务内容	5
7.1 基础性服务	5
7.2 专业化服务	5
7.3 增值服务	6
8 服务流程	6
8.1 服务告知	6
8.2 服务咨询	6
8.3 服务实施	7
8.4 服务评价	7
8.5 档案管理	7
9 评估与改进	7
9.1 评估方式	7
9.2 持续改进	7
参考文献	9

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。

本文件由广州市市场监督管理局（知识产权局）提出并归口。

本文件起草单位：广东省科技图书馆（广东省科学院信息研究所）、广州知识产权保护中心、广州市越秀区市场监督管理局（知识产权局）、华南理工大学、暨南大学、华南师范大学、广州国家实验室、广东省华南技术转移中心有限公司、广东省WTO/TBT通报咨询研究中心。

本文件主要起草人：王春明、陈麒羽、汤正午、池玉梅、宇岩、褚英敏、张丽佳、张磊、杨英德、秦霞、汤敬谦、张华宝、覃筱楚、戴川、魏雅丽。

引 言

知识产权公共服务在知识产权全链条中具有基础性、保障性作用，助力创新驱动发展，促进创新成果更好惠及人民，为知识产权强国建设提供有力支撑。为深入贯彻落实《知识产权强国建设纲要（2021—2035年）》《“十四五”国家知识产权保护和运用规划》《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）》《广东省知识产权公共服务普惠工程实施计划（2023—2025年）》《广州市知识产权信息公共服务体系建设实施方案》等重要文件精神，广州市市场监督管理局（知识产权局）推动布局各类知识产权信息公共服务网点，构建便民利民的知识产权公共服务体系，不断提高知识产权公共服务标准化规范化便利化水平。

为进一步规范广州市知识产权信息公共服务网点的建设与服务，发挥标准化的技术支撑作用，提升服务质量，释放服务效能，激发社会创造力和市场活力，促进经济社会高质量、可持续发展，特制定本文件。

知识产权信息公共服务网点建设与服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权信息公共服务网点的建设要求、管理规范、服务网点、服务内容、服务流程、评估与改进等内容。

本文件适用于广州市行政区域内各类知识产权信息公共服务网点的建设及开展知识产权信息服务工作。

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 21374 知识产权文献与信息 基本词汇

GB/T 39551(所有部分) 专利导航指南

3 术语与定义

GB/T 21374 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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

面向创新创业主体和社会公众，提供知识产权公益培训、基础性检索查询和分析、知识产权文献传递、信息咨询等基础性服务，以及知识产权专业检索和分析、专题数据库建设、专利导航等专业化服务和高端定制增值服务。

3.2

知识产权信息公共服务网点 public service branch for intellectual property information

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社会化信息服务机构，以下简称服务网点或网点。

3.3

知识产权信息公共服务节点 public service organization for intellectual property information

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。

4 建设要求

4.1 人员配置

服务网点应建立知识产权信息服务工作团队，配备5名及以上具有一定经验的专职人员及若干兼职人员。服务人员具有知识产权领域专业知识，具备信息检索及信息服务工作的能力，如具备专利代理师、律师、知识产权师、科技查新员、技术经纪人（经理人）等相关资质或专业培训证书。

4.2 基础设施

网点应具有适合开展知识产权信息公共服务的固定场所，配备办公的网络环境、硬件设备、系统软件等基础设施，在服务场所标明网点标志。

4.3 数据库资源

具备知识产权基础信息资源、国内外文献资源数据库或知识产权信息检索、专利信息分析、法律法规及司法案例检索等工具，为知识产权信息服务提供数据资源保障。

4.4 管理制度

知识产权信息公共服务相关制度健全，包括网点运行管理、服务流程管理、质量控制管理、人才管理及培养、资源工具管理、档案管理等方面。

5 管理规范

5.1 工作原则

5.1.1 普惠性

推动知识产权信息公共服务普惠可及，根据网点自身基础和条件，向服务对象提供相应的公益基础性服务。

5.1.2 标准化

服务网点应根据知识产权公共服务事项清单及服务标准提供服务，鼓励网点制定公布个性化服务事项清单，明确服务内容、工作流程，提升服务效能。

5.1.3 规范化

服务网点应按内外部相关工作规范或制度开展知识产权公共服务，确保服务的规范性、有序性。

5.1.4 便利化

服务网点应保障基础性知识产权服务的可及性和便利性，推动创新主体、社会公众通过公共服务平台网站、移动端等线上方式获取知识产权公共服务及资源。

5.1.5 精准化

5.1.5.1 服务网点应根据自身业务类型及发展重点，结合区域主导产业，开发特色知识产权公共服务，建立网点品牌，提供精准化、差异化的创新服务。

5.1.5.2 面向国家、省、市级创新体系等战略科技力量提供导航分析、技术监测等服务，助力关键核心技术领域攻关、技术成果转化。

5.1.5.3 鼓励围绕农业产业科技创新提供知识产权信息服务，助推农业技术专利化、农业产品品牌化。

5.2 网点管理

- 5.2.1 网点应建立服务规范、质量管理体系和信息管理体系，参照知识产权公共服务相关国家、省、市政政策要求开展服务。
- 5.2.2 网点持续建设业务能力强、专业水平高、服务态度好的服务团队，加强人员管理，建立科学实用的人员选拔任用、考核评价制度。
- 5.2.3 开展知识产权信息服务相关的专业培训及形式多样的技能培训，加强专业化人才培养。
- 5.2.4 服务网点的机构名称、经营场所、主要负责人、联系方式和主要服务事项等重要信息发生变更的，应向上级管理部门报备。
- 5.2.5 服务网点的基础设施、人员等发生变化，不再符合服务网点基本建设要求的，应向管理部门申请终止网点资格。
- 5.2.6 管理部门、知识产权信息公共服务节点推动全市公共服务资源高效汇聚链接，辐射、支撑区域内网点，在提升服务能力、扩充数据资源、培养专业人才、制定业务规范等方面提供指导，引导网点科学有序发展。
- 5.2.7 强化网点建设与服务规范宣传推广，推动各类网点横向联动、强化交流合作、形成合力，充分释放知识产权公共服务整体效能。
- 5.2.8 各服务网点之间、服务网点与知识产权信息公共服务节点之间建立互联共享机制，在交流培训、数据共享、服务互补等方面加强协作，促进知识产权信息资源高效传播利用。
- 5.2.9 加强网点平台与国家、省、市级等知识产权公共服务平台的互联共通、数据共享，强化知识产权信息与数据资源的建设及管理，搭建服务协作、资源和成果共享机制。

6 服务网点

6.1 网点类别

服务网点包括但不限于以下类别。

- a) 高校类服务网点。
- b) 科研院所、科技情报机构类服务网点。
- c) 公共图书馆类服务网点。
- d) 产业园区生产力促进机构类服务网点。
- e) 行业组织类服务网点。
- f) 市场化服务机构类服务网点，包括但不限于以下类别：
 - 1) 咨询服务类；
 - 2) 信息服务类；
 - 3) 代理服务类；
 - 4) 法律服务类；
 - 5) 运营服务类。
- g) 其他机构类服务网点。

6.2 服务重点

6.2.1 高校类服务网点

- 6.2.1.1 发挥信息资源和人才资源优势，服务高校科技创新、学科建设、成果转化和人才培养，促进高校发挥创新源头作用。

6.2.1.2 将知识产权信息公共服务纳入日常教学、科研管理，开设知识产权信息利用课程，举办知识产权信息分析利用培训，建立知识产权素养教育人才档案，增强服务对象的知识产权意识。

6.2.1.3 扩大服务范围，发挥专业与学科优势，开展地方产业知识产权信息分析，服务区域经济和产业发展。

6.2.2 科研院所、科技情报机构类服务网点

6.2.2.1 将知识产权信息利用贯穿科技项目的策划、立项、实施、总结评价等全过程，促进研发成果形成高质量知识产权。

6.2.2.2 发挥专业与学科优势，开展行业知识产权信息分析，服务区域经济和产业发展；为国家、省、市级相关创新体系平台引进知识产权公共服务资源，将知识产权信息利用融入技术研发及产业化的全过程，参与高价值专利培育布局。

6.2.2.3 发挥专业研究人才优势，开展公益性的知识产权信息与培训服务，提升创新主体知识产权保护意识及管理、运用能力。

6.2.3 公共图书馆类服务网点

6.2.3.1 面向社会公众开展宣传普及活动，包括举办展览、讲座、论坛、沙龙、公开课、阅读推广等，推动知识产权基础知识传播，增强社会公众知识产权意识。

6.2.3.2 开展知识产权信息咨询服务，面向公众提供专利文献信息资源与检索、信息分析服务。

6.2.4 产业园区生产力促进机构类服务网点

6.2.4.1 建设知识产权信息服务平台，为园区技术转化、企业创新、产业发展提供专业化的知识产权公共服务。

6.2.4.2 为园区内企业和服务机构搭建对接交流平台，整合创新资源，推进产学研合作。

6.2.5 行业组织类服务网点

6.2.5.1 将知识产权信息传播利用融入行业服务，建立行业专题数据库，面向成员单位开展信息利用培训、信息推送等多元化服务。

6.2.5.2 产业协会、产业联盟鼓励建设产业知识产权综合服务平台和产业知识产权专题数据库，将知识产权信息传播利用融入产业创新服务。

6.2.5.3 鼓励和支持产业组织类服务机构开展知识产权公共信息服务，提升本产业创新主体的知识产权保护运用意识和水平。

6.2.6 市场化服务机构类服务网点

6.2.6.1 将知识产权信息传播利用与知识产权专业服务融合，提供多层次、专业性、市场化服务，向社会公众提供公益性或专业化的知识产权信息服务。

6.2.6.2 研究数据收集、加工、整理、标引方法，开发特色化知识产权信息应用工具，围绕信息预警、成果转化等方面开展公共服务；利用区块链、人工智能、虚拟现实等新兴技术，提升知识产权信息服务智能化水平。

6.2.6.3 服务重点包括但不限于以下方面。

- 咨询服务类，开展知识产权专业检索与分析、知识产权战略咨询、政策法规咨询、管理咨询、实务咨询、专利导航、专利布局、知识产权分析评议等知识产权服务工作。
- 信息服务类，开展知识产权信息检索、信息分析、数据统计监测、数据加工、文献翻译、数据库建设、软件开发、系统集成等信息服务工作。
- 代理服务类，开展专利、商标、著作权、集成电路布图设计、植物新品种等知识产权的申请、注册、登记、复审、无效等代理服务工作。
- 法律服务类，开展知识产权侵权调查及分析、行政程序及诉讼的法律服务，知识产权尽职调查服务，为企业在上市或并购重组、投融资等商业活动提供知识产权法律服务。
- 运营服务类，提供知识产权资产评估、价值分析、交易、转让许可、技术成果转化、质押、投融资、运营等知识产权运营交易服务。

6.2.7 其他知识产权机构类服务网点

面向社会公众、创新创业主体以及特定领域或行业提供知识产权服务的其他类型社会化服务机构，如面向粤港澳大湾区提供知识产权战略咨询、信息服务、运营交易、法律服务、调解仲裁、人才服务等知识产权公共服务的专业机构。

7 服务内容

7.1 基础性服务

服务网点应积极面向创新创业主体和社会公众提供基础性服务，包括但不限于以下内容：

- a) 知识产权培训及素养教育：包括知识产权公益培训、讲座等，开设知识产权信息利用课程，普及知识产权基础知识和信息利用分析方法；
- b) 知识产权文献传递：根据服务对象需求提供国内外单篇或多篇专利申请文本或授权文本；
- c) 知识产权基础检索：指导服务对象进行基础性知识产权信息检索、查询和分析；
- d) 知识产权信息咨询：通过电话、网络、服务窗口等途径提供知识产权文献信息、信息分析利用、知识产权申请及登记相关咨询服务；
- e) 知识产权信息宣传推广：推广公益性知识产权信息分析利用成果及知识产权公共服务资源；
- f) 政策法规资讯咨询：整理发布国内外知识产权的法律法规政策、典型案例等资讯；
- g) 知识产权风险应对基础指引：对服务对象在国内外的知识产权风险予以应对帮扶，提供知识产权咨询及答疑指引；
- h) 知识产权维权援助：提供普通咨询援助服务，包括知识产权法律法规咨询、知识产权法律状态查询、知识产权纠纷解决方式建议；
- i) 其他基础公益服务。

7.2 专业化服务

服务网点可对外提供专业化服务，包括但不限于以下内容。

- a) 知识产权特定信息检索：各类知识产权信息专业检索，包括专利查新、技术主题、法律状态、同族专利、专利稳定性、专利侵权相关检索等。
- b) 知识产权专题数据库及分析工具建设：面向特定行业或技术领域，提供知识产权专题数据库、行业专题数据库、特色化知识产权信息分析工具建设服务。

- c) 专利导航预警：按GB/T 39551（所有部分）的规范要求提供专利导航或专利预警服务，包括区域规划、产业规划、企业经营、研发活动、人才管理等服务。
- d) 高价值专利培育布局：综合产业、市场和法律等因素，提供专利挖掘与布局、可专利性评估等服务，指导创新主体形成具有较强市场竞争力的专利组合。
- e) 知识产权分析评议：对服务对象在技术创新和市场经营中面临的知识产权问题，进行知识产权及技术信息分析，为评估专利保护方案科学性、防控侵权风险、获取创新启示、评估专利价值、评议技术商业化方案合理性等提供分析及建议。
- f) 技术监测：对某技术领域的国内外专利进行定期检索，提供相关专利的信息或全文，实时掌握最新的专利信息及技术发展动向。
- g) 竞争者监测：对某机构或个人的国内外专利进行定期检索，提供相关专利的信息或全文，实时掌握最新的专利信息及相关机构或个人的发展动向。
- h) 国内外维权及信息利用：运用国内外知识产权信息及维权援助资源，提供国内外知识产权申请、海外知识产权布局、维权咨询专项服务，为涉外知识产权纠纷处理提供专项咨询。
- i) 专利奖辅导：面向企事业单位开展专利奖项政策咨询、申报辅导等服务。
- j) 知识产权贯标辅导：为企事业单位等机构贯彻ISO 56005、GB/T 29490、GB/T 33250、GB/T 33251标准提供辅导服务，指导机构开展合规贯标工作。
- k) 数据知识产权登记：根据相关要求，为创新主体提供数据知识产权存证登记、公示、发证等服务。
- l) 其他专业化服务。

7.3 增值服务

服务网点根据服务对象需要，可拓展提供个性化定制增值服务，包括但不限于以下内容：

- a) 知识产权战略及管理咨询：开展知识产权战略咨询、产业规划研究、产业政策制定等咨询服务；
- b) 知识产权转化运用服务：帮助服务对象实现技术成果转化，提供知识产权交易、投资管理、质押融资服务，设立知识产权交易平台以及实施知识产权贸易；
- c) 知识产权资产评估：从技术、法律和市场等角度对知识产权进行资产及价值评估，为知识产权的实施、交易、许可、投融资、分级分类管理提供价值的合理判断和决策依据；
- d) 制定知识产权服务标准：主持或重点参与制定知识产权信息服务相关标准、规范；
- e) 建立技术创新联盟：通过建立技术创新联盟，提供产业发展促进、联合技术攻关和研发、推动行业标准化及品牌建设工作，支撑技术创新；
- f) 其他增值服务。

8 服务流程

8.1 服务告知

网点应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。

8.2 服务咨询

为服务对象提供业务相关详细介绍和服务须知等资料，对于基础性服务需求，应及时提供咨询及答疑意见。对于专业化、增值服务，可根据情况制定服务方案或进一步商谈合同签订事宜。

8.3 服务实施

8.3.1 应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。

8.3.2 应及时、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。

8.3.3 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。

8.3.4 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。

8.3.5 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。

8.3.6 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。

8.3.7 建立质量控制机制，业务部门负责人或相关专业技术主管应对服务成果进行审核及质量评估。

8.3.8 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。

8.4 服务评价

设置专门渠道收集和接收服务对象的意见、建议，并采用电话、邮件、问卷调查、拜访等方式定期回访，收集服务对象的反馈，根据反馈意见主动改进服务。

8.5 档案管理

保留服务过程的记录、合同及成果等文件，及时归档已完成的项目资料。

9 评估与改进

9.1 评估方式

9.1.1 自我评估

服务网点于每年底对当年度服务工作开展情况、服务成效以及工作亮点进行总结及自我评价，形成典型案例，按要求报送至上级管理部门。

9.1.2 第三方评估

服务网点应配合上级管理部门或其委托的第三方机构的评估工作。

9.2 持续改进

根据各类评价及评估反馈结果，全面掌握服务成效与不足。确定改进目标，制定服务质量提升方案并持续改进，不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 29490 企业知识产权合规管理体系 要求
 - [2] GB/T 33250 科研组织知识产权管理规范
 - [3] GB/T 33251 高等学校知识产权管理规范
 - [4] DB2102/T 0091—2023 知识产权信息公共服务网点服务规范
 - [5] DB3402/T 29—2022 知识产权信息公共服务网点服务规范
 - [6] T/CIPSA 0005—2023 知识产权公共服务规范
 - [7] ISO 56005 Innovation management—Tools and methods for intellectual property management—Guidance
 - [8] 国发〔2021〕20号 国务院关于印发“十四五”国家知识产权保护和运用规划的通知
 - [9] 国家知识产权局 知识产权公共服务普惠工程实施方案（2023—2025年）
 - [10] 国知发服字〔2019〕46号 国家知识产权局印发《关于新形势下加快建设知识产权信息公共服务体系的若干意见》的通知
 - [11] 国知办发服字〔2020〕43号 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
 - [12] 国知发服字〔2021〕39号 国家知识产权局关于印发知识产权公共服务“十四五”规划的通知
 - [13] 国知办发服字〔2023〕27号 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
 - [14] 粤府〔2021〕87号 广东省人民政府关于印发《广东省知识产权保护和运用“十四五”规划》的通知
 - [15] 粤市监知促〔2023〕624号 广东省市场监督管理局关于印发广东省知识产权公共服务普惠工程实施计划（2023—2025年）的通知
 - [16] 广州市市场监督管理局 广州市知识产权保护和运用“十四五”规划
 - [17] 广州市市场监督管理局 广州市知识产权信息公共服务体系建设实施方案
-