# 附件5

知识产权公共服务网点年度服务效能评价表说明

1. 服务效能评价为100分，9类评价内容按照权重分别打分后计算服务效能评价得分。另有加分项10分，本表总分值110分。
2. 服务内容提供：网点根据认定时选择的服务事项，以及实际服务情况，勾选相应的服务内容。
3. 服务内容实施评分标准说明：“服务内容实施”指标总分为100分，评分专家根据网点所提供的基础性服务、专业化服务、增值服务的内容以及各类服务开展的具体情况，综合评价服务内容实施的得分情况。“服务内容实施”的分数在总体服务效能评价中的权重为70%。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 广州市知识产权公共服务网点服务效能评价表 | | | | | | | | |
| **网点名称** |  | | | | | | | |
| **网点类别** |  | | | **评价年度** |  | | | |
| **（一）服务内容实施（70%）** | | | | | | | | |
| **1、网点类别：高校类服务网点** | | | | | | | | |
| **服务事项** | **服务内容** | **完成情况及证明材料** | | | **权重** | **自评分** | | **专家评分** |
| 基础性服务（12项） | □ 知识产权信息宣传推广 | 1）是否建立知识产权信息服务平台？  （□是 □否）  2）是否通过服务平台或网站等渠道对免费公开的知识产权信息资源进行推广（如国家知识产权局网站、广州市知识产权公共服务平台）（□是 □否）  3）定期利用公众号宣传知识产权政策等资讯；  宣传频率（□每周 □每月 □每季度），全年累计开展次数 次。  其他 | | | 70分 |  | |  |
| * 知识产权信息咨询 | 通过各种方式为服务对象提供基础性知识产权信息咨询 次，全年累计服务人数 人，服务内容 | | |
| * 知识产权基础检索 | 1）开展知识产权基础检索 次，提供专利/商标清单 份； 2）指导服务对象进行基础性知识产权信息检索/查询和分析 次，服务 人。 | | |
| * 知识产权文献传递 | 开展 次，提供专利文本 篇。 | | |
| * 知识产权素养教育 | 1）面向校内师生，是否开设知识产权信息利用课程；（□是 □否）  2）是否嵌入项目课题组，走进学院，根据需求，开展个性化培训；（□是 □否） 3）培训 次，累计培训 人，  课程主题： | | |
| * 知识产权培训 | 1）面向社会公众，是否开展知识产权科普讲座；（□是 □否） 2）培训 次，累计培训 人；  培训主题： | | |
| □协助高校院所免费开展技术成果转化 | 成果转移转化数量 项；  服务对象：  成功案例： | | |
| * 其他基础性服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 专业化服务  （9项） | * 知识产权特定信息检索 | 专利查新及其他检索 项，形成报告 份，服务内容  ； | | | 20分 |  | |  |
| * 知识产权分析评议 | 知识产权分析评议报告 份，  服务内容： | | |
| * 专利导航 | 专利导航目的（□区域规划 □产业规划 □企业经营 □研发活动 □人才管理 □其他）  专利导航分析报告 份；  报告名称：  服务对象： | | |
| * 高价值专利培育布局 | 高价值专利预检索报告等 份；培育高价值专利 件； 报告名称：  服务对象： | | |
| * 技术监测 | 监测服务 项，服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 竞争者监测 | 监测服务 项，服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 学科态势分析服务 | 学科竞争力和发展态势分析报告 份，专利检索 项，服务对象： | | |
| * 其他低成本专业化服务 | 其他服务 项，  服务对象：  服务内容： | | |
| 增值服务  （2项） | * 参与制作、编辑我市知识产权类刊物 | 刊物名称：  服务成效： | | | 10分 |  | |  |
| * 组织参加知识产权竞赛 | 知识产权竞赛名称：  服务成效： | | |
| * 其他增值服务 | 其他增值服务 项，  服务对象：  服务内容： | | |
| **2、网点类别：科研院所、科技情报机构类服务网点** | | | | | | | | |
| **服务事项** | **服务内容** | **完成情况及证明材料** | | | **权重** | **自评分** | | **专家评分** |
| 基础性服务（8项） | * 知识产权信息宣传推广 | 1）是否建立知识产权信息服务平台？  （□是 □否）  2）是否通过服务平台或网站等渠道对免费公开的知识产权信息资源进行推广（如国家知识产权局网站、广州市知识产权公共服务平台）（□是 □否）  3）定期利用公众号宣传知识产权政策等资讯；  宣传频率（□每周 □每月 □每季度），全年累计开展次数 次。  其他 | | | 70分 |  | |  |
| * 知识产权培训 | 1）面向社会公众，是否开展知识产权科普讲座或公益培训；  （□是 □否）  2）培训 次，累计培训 人；  培训主题： | | |
| * 知识产权基础检索 | 1）开展知识产权基础检索 次，提供专利/商标等清单 份； 2）指导服务对象进行基础性知识产权信息检索/查询和分析 次，服务对象 个。 | | |
| * 知识产权信息咨询 | 1）是否免费提供知识产权咨询的基础服务？  （□是 □否）  2）通过各种方式为服务对象提供知识产权咨询服务，包括知识产权基础知识、信息检索与利用等咨询，服务次数达 次，全年累计服务对象  个；  服务成果 | | |
| * 知识产权文献传递 | 开展 次，提供专利文本 篇； | | |
| * 其他基础性服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 专业化服务  （9项） | * 知识产权分析评议 | 知识产权分析评议报告 份，  报告名称：  服务对象： | | | 20分 |  | |  |
| * 专利导航 | 专利导航目的（□区域规划 □产业规划 □企业经营 □研发活动 □人才管理 □其他）  专利导航分析报告 份；  报告名称：  ；  服务对象：  ； | | |
| * 高价值专利培育布局 | 高价值专利预检索报告等 份，培育高价值专利 件，服务对象 个； 服务成果： | | |
| * 技术监测 | 监测服务 项，服务对象 个；  服务成效： | | |
| * 竞争者监测 | 监测服务 项，服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 专利奖辅导 | 提供专利奖项政策咨询、申报辅导服务对象  个，获得专利奖单位 家； | | |
| * 知识产权数据统计监测 | 开展知识产权申请/授权/有效数据统计、定制化的统计分析报告及其他数据分析服务 次；  服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 其他低成本专业化服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 增值服务  （4项） | * 建设特色资源数据库 | 平台名称： | | | 10分 |  | |  |
| * 制作、发表知识产权和技术类相关刊物 | 知识产权或技术类会刊、刊物和书刊等刊物名称：  服务成果： | | |
| * 提供知识产权战略制定和管理咨询 | 开展知识产权战略咨询、产业规划研究、产业政策制定等服务 项，服务对象 个；  服务成果：  服务成效： | | |
| * 其他增值服务 | 其他增值服务 项，服务对象 个；  服务成果：  服务成效： | | |
| **3、网点类别：公共图书馆类服务网点** | | | | | | | | |
| **服务事项** | **服务内容** | **完成情况及证明材料** | | | **权重** | **自评分** | | **专家评分** |
| 基础性服务（6项） | * 知识产权信息宣传推广 | 1）是否建立知识产权信息服务平台？  （□是 □否）  2）是否通过服务平台或网站等渠道对免费公开的知识产权信息资源进行推广（如国家知识产权局网站、广州市知识产权公共服务平台）（□是 □否）  3）定期利用公众号宣传知识产权政策等资讯；  宣传频率（□每周 □每月 □每季度），全年累计开展次数 次。  4）是否提供专利和非专利（科学技术）信息资源及知识产权出版物（含纸质图书资源和电子文献）；  （□是 □否）  其他 | | | 70分 |  | |  |
| * 知识产权培训 | 1）面向社会公众，是否开展知识产权科普讲座或政策宣讲、知识产权日等活动；  （□是 □否）  2）培训/活动 次，累计培训 人；  培训/活动主题： | | |
| * 知识产权基础检索 | 1）开展知识产权基础检索 次，提供专利/商标等清单 份； 2）指导服务对象进行基础性知识产权信息检索/查询和分析 次，服务对象 个。 | | |
| * 知识产权信息咨询 | 1）是否免费提供知识产权咨询的基础服务？  （□是 □否）  2）通过电话、线上、窗口咨询等各种方式为服务对象提供知识产权咨询服务，包括知识产权基础知识、信息检索等咨询，服务次数 次，全年累计服务对象 个；  服务成果 | | |
| * 其他基础性服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 专业化服务  （3项） | * 专利查新 | 提供专利查新服务 次，服务对象 个；  服务成果： | | | 20分 |  | |  |
| * 决策参考 | 为政府及有关部门、机构提供知识产权相关决策参考信息、简报和调研报告 份；累计服务对象  个；  服务成果： | | |
| * 其他低成本专业化服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 增值服务  （1项） | * 其他增值服务 | 增值服务 项，服务对象 个；  服务内容：  服务成效： | | | 10分 |  | |  |
| **4、网点类别：经济技术开发区、高新技术产业开发区、产业园区生产力促进机构类服务网点** | | | | | | | | |
| **服务**  **事项** | **服务内容提供** | **完成情况及证明材料** | | | **权重** | **自评分** | | **专家评分** |
| 基础性  服务  （4项） | * 知识产权培训 | 1）面向园区内创新主体、社会公众，开展知识产权知识普及、政策宣讲、知识产权日、专利周等活动  （□是 □否） 2）培训/活动 次，累计培训 人；  培训/活动主题：  服务对象名称： | | | 70分 |  | |  |
| * 知识产权信息宣传推广 | 1）是否建立知识产权信息服务平台？  （□是 □否）  2）是否通过服务平台或网站等渠道对免费公开的知识产权信息资源进行推广（如国家知识产权局网站、广州市知识产权公共服务平台）（□是 □否）  3）定期利用公众号宣传知识产权政策等资讯；  宣传频率（□每周 □每月 □每季度），全年累计开展次数 次。  其他 | | |
| * 知识产权基础检索 | 1）开展知识产权基础检索 次，提供专利/商标等清单 份； 2）指导服务对象进行基础性知识产权信息检索/查询和分析 次，服务对象 个。 | | |
| * 知识产权咨询 | 1）是否免费提供知识产权咨询的基础服务？  （□是 □否）  2）通过电话、线上、窗口咨询等各种方式为服务对象提供知识产权咨询服务，包括基础性知识产权信息、知识产权申请、知识产权维权等咨询，服务次数 次，全年累计服务对象 个；  服务成效 | | |
| * 其他基础性服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 专业化服务  （4项） | * 知识产权特定信息检索 | 开展检索 项，形成报告 份，服务对象 个；  服务成效： | | | 20分 |  | |  |
| * 知识产权分析评议 | 知识产权分析评议报告 份；累计服务对象 个；  服务成效： | | |
| * 专利导航 | 专利导航及布局报告 份；累计服务对象 个；  服务成效： | | |
| * 其他低成本专业化服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 增值  服务  （4项） | * 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 项，服务对象 个；  服务成效：  服务成效： | | | 10分 |  | |  |
| * 知识产权评估 | 对园区内创新主体的知识产权价值提供分析、评估服务 项，服务对象 个；  服务内容：  服务成效： | | |
| * 知识产权质押融资 | 帮助园区内创新主体进行知识产权质押融资服务 项，服务对象 个；  服务成效： | | |
| * 其他增值服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容：  服务成效： | | |
| **5、网点类别：行业组织类服务网点** | | | | | | | | |
| **服务**  **事项** | **服务内容提供** | **完成情况及证明材料** | | | **权重** | **自评分** | | **专家评分** |
| 基础性  服务  （11项） | * 知识产权培训 | 1）面向社会公众，是否开展知识产权公益培训活动；（□是 □否） 2）培训 次，累计培训 人；  培训主题： | | | 70分 |  | |  |
| * 知识产权基础检索 | 1）开展知识产权基础检索 次，提供专利/商标等清单 份； 2）指导服务对象进行基础性知识产权信息检索/查询和分析 次，服务对象 个。 | | |
| * 知识产权信息咨询 | 通过各种方式为服务对象提供基础性知识产权信息咨询 次，全年累计服务对象 个，服务内容 | | |
| * 知识产权信息宣传推广 | 1）是否建立知识产权信息服务平台？  （□是 □否）  2）是否通过服务平台或网站等渠道对免费公开的知识产权信息资源进行推广（如国家知识产权局网站、广州市知识产权公共服务平台）（□是 □否）  3）定期利用公众号宣传知识产权政策等资讯；  宣传频率（□每周 □每月 □每季度），全年累计开展次数 次。  其他 | | |
| * 政策法规资讯整理发布 | 发布国内或海外知识产权法律法规、政策指引、典型案例等资讯 次，阅读量达 次。  将知识产权信息传播利用融入行业服务，开展行业信息推送 次，阅读量达 次；  信息推送主题： | | |
| * 知识产权风险应对帮扶 | 1）是否免费提供知识产权风险应对基础服务；  （□是 □否）  2）提供知识产权一般答疑及指引 次，提供知识产权风险应对的专家咨询、纠纷援助服务 次，全年累计服务对象 个；  服务对象名称：  服务成果： | | |
| * 其他基础性服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 专业化服务  （4项） | * 知识产权特定信息检索 | 开展检索 项，形成报告 份，服务对象 个；  服务成果： | | | 20分 |  | |  |
| * 专利导航及专利预警 | 专利导航及布局报告 份；专利预警分析 份；累计服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 知识产权数据库及工具平台开发 | 建设知识产权专题数据库或信息应用工具 个，开展数据加工和系统集成服务 项；服务对象 个； 服务成果：  低成本收费情况： | | |
| * 其他低成本专业化服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 增值  服务  （2项） | * 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 项，服务对象 个；  服务成果：  服务成效： | | | 10分 |  | |  |
| * 其他增值服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容：  服务成效： | | |
| **6、网点类别：市场化服务机构类服务网点**  □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 | | | | | | | | |
| **服务**  **事项** | **服务内容提供** | **完成情况及证明材料** | | | **权重** | **自评分** | | **专家评分** |
| 基础性  服务  （9项） | * 知识产权培训 | 1）面向社会公众，是否开展知识产权公益培训活动；（□是 □否） 2）培训 次，累计培训 人；  培训主题： | | | 70分 |  | |  |
| * 知识产权基础检索 | 1）开展知识产权基础检索 次，提供专利/商标等清单 份； 2）指导服务对象进行基础性知识产权信息检索/查询和分析 次，服务对象 个。 | | |
| * 知识产权信息咨询 | 通过各种方式为服务对象提供基础性知识产权信息咨询，全年累计服务对象 个：  1）是否提供免费的知识产权申请及登记备案的咨询服务；  （□是 □否）  2）提供专利、商标、著作权等知识产权申请或登记备案的实务及流程咨询与指引 次，商标近似检索等基础服务 次，全年累计服务对象 个；  服务内容 | | |
| * 知识产权信息宣传推广 | 1）是否建立知识产权信息服务平台？  （□是 □否）  2）是否通过服务平台或网站等渠道对免费公开的知识产权信息资源进行推广（如国家知识产权局网站、广州市知识产权公共服务平台）（□是 □否）  3）定期利用公众号宣传知识产权政策等资讯；  宣传频率（□每周 □每月 □每季度），全年累计开展次数 次。  其他 | | |
| * 知识产权风险应对帮扶 | 1）是否免费提供知识产权风险应对基础服务；  （□是 □否）  2）提供知识产权一般答疑及指引 次，提供知识产权风险应对的专家咨询、纠纷援助服务 次，全年累计服务对象 个；  服务对象名称：  服务成果： | | |
| * 知识产权维权援助 | 1）是否提供免费的知识产权保护及维权援助基础服务；  （□是 □否）  2）提供普通咨询或专项援助服务，如知识产权法律法规咨询、知识产权法律状态查询、纠纷解决建议、服务机构推介等，累计服务次数 次，全年累计服务对象 个；  服务对象名称：  服务成果： | | |
| * 其他基础性服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 专业化服务  （14项） | * 知识产权特定信息检索 | 开展检索 项，形成报告 份，服务对象 个；  服务成果： | | | 20分 |  | |  |
| * 知识产权分析评议 | 分析报告 份，服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 专利导航及专利预警 | 专利导航及布局报告 份；专利预警分析 份；累计服务对象 个； | | |
| * 高价值专利培育布局 | 服务对象 个，培育高价值专利 件； 服务成果： | | |
| * 知识产权数据库及工具平台开发 | 建设知识产权专题数据库或信息应用工具 个，开展数据加工和系统集成服务 项；服务对象 个； 服务成果： | | |
| * 知识产权保护维权等法律服务 | 1）知识产权侵权调查及法律分析意见服务 次；  2）专利权、商标权、著作权等行政程序及仲裁、诉讼案件服务 件；  3）知识产权海关备案及保护服务 次；  4）其它知识产权、不正当竞争行为、商业秘密侵权调查、行政保护及诉讼服务 次；  5）知识产权法律尽职调查 次；  6）其他知识产权法律服务 次，服务内容：  ；  累计服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 知识产权代理服务 | 1）知识产权的申请、注册、登记、复审、无效等代理服务 次；  2）其他知识产权代理服务 次，服务内容：  ；  累计服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 海外维权及专利信息利用 | 提供涉外知识产权纠纷处理、法律咨询服务 次，服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 知识产权托管服务 | 提供知识产权托管服务 次，服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 知识产权贯标辅导 | 提供知识产权贯标辅导服务对象 个，通过贯标认证企业 家；  服务成果： | | |
| * 专利奖辅导 | 提供专利奖项政策咨询、申报辅导服务对象 个，获得专利奖单位 家； | | |
| * 知识产权数据统计监测 | 开展知识产权申请/授权/有效数据统计、定制化的统计分析报告及其他数据分析服务 次；  服务对象 个；  服务成果： | | |
| * 其他低成本专业化服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容： | | |
| 增值  服务  （6项） | * 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 项，服务对象 个；  服务成果：  服务成效： | | | 10分 |  | |  |
| * 技术成果转化 | 技术孵化及研究成果的转移转化服务 项，服务对象 个；  服务成果：  服务成效： | | |
| * 知识产权运营交易 | 提供知识产权的交易、投资管理、许可或转让服务 项，服务对象 个；  服务内容：  服务成效： | | |
| * 知识产权金融服务 | 知识产权的融资、质押以及相关金融服务 项，服务对象 个；  服务内容：  服务成效： | | |
| * 知识产权资产评估 | 知识产权资产及价值评估服务 项，服务对象 个；  服务成果：  服务成效： | | |
| * 其他增值服务 | 其他服务 项，服务对象 个；  服务内容：  服务成效： | | |
| **（二）服务基础（5%）** | | | | | | | | |
| **评价指标** | | | **完成情况** | | **自评分** | | **专家**  **评分** | |
| 1）具有固定的一定面积的服务场所，并具有适合开展服务的网络环境、硬件设备、系统软件等基础设施。 | | | 证明材料清单： | |  | |  | |
| 2）具有知识产权相关的国内外文献资源、数据库、信息分析工具等。  若自购数据信息资源库，请列明数量及所购数据库名称。 | | | 自购数据库数量及名称：  证明材料清单： | |
| 3）人员规模及能力：专兼职人员数量及人员队伍学历、专业资质情况。 | | | 专职人员 名，兼职人员 名；博士 人；硕士 人；本科 人；专利代理师 人；法律职业资格/律师执业资格 人；知识产权中级职称 人；其他资质 人。  证明材料清单： | |
| 4）是否围绕知识产权公共服务的基础条件建设，在服务周期内具有一定数量的资金投入，确保知识产权信息服务的可持续性。 | | | □ 是 □ 否  资金投入规模 | |
| 5）是否制定了日常开展知识产权信息服务工作所需的制度文件，如服务规范制度、质量管理制度、保密制度、人员考核评价及激励等相关制度，日常知识产权信息服务工作严格按照已制定的相关制度文件执行。 | | | □ 是 □ 否  证明材料清单 | |
| 6）是否建立微信公众号或网站？或有其他公共渠道能够体现网点机构所提供公共服务的情况。 | | | □ 是  ①公众号订阅量或其他渠道服务情况：  ②知识产权公共服务相关内容发布次数：  □ 否 | |
| **（三）信息传播及工作总结（15%）** | | | | | | | | |
| **评价指标** | | | **完成情况** | | **自评分** | | **专家**  **评分** | |
| 1）是否及时提交工作总结报告等材料，总结内容是否符合要求。 | | | □ 是 □ 否 | |  | |  | |
| 2）是否按照知识产权管理部门的要求提交相关报告、统计数据等。 | | | □ 是 □ 否 | |
| 3）是否将网点提供的公共服务数据资源集成到国家、省、市级知识产权公共服务平台（如特色数据库、专利导航库资源） | | | □ 是  相关数据资源提供和集成情况介绍：    所发平台：  □ 否 | |
| 4）是否将网点提供的公共服务资源及成果发布到国家、省、市级知识产权公共服务平台（如知识产权信息利用成果、培训信息或公益视频课程、宣传推广项目、网点服务事项清单等）。 | | | □ 是  服务资源和信息：    所发平台：  □ 否 | |
| 5）是否及时转发节点机构发布的政策通知类信息，积极参与节点机构组织的知识产权相关比赛、培训、交流活动。 | | | □ 是，转发数量累次 次；阅读量累计 次；参与节点机构组织的知识产权相关比赛、培训、交流活动 次。  □ 否 | |
| **（四）创新服务（权重：7%）** | | | | | | | | |
| 根据服务对象需求，是否创新服务模式，为服务对象提供特色化、个性化的服务。 | | | □ 是 □ 否  创新服务说明 | |  | |  | |
| **（五）服务成果及服务质量评价（3%）** | | | | | | | | |
| 1）是否邀请服务对象评价服务成果及服务质量。  需提供相关证明材料：如服务对象填写的相关评价表格或意见反馈。 | | | □ 是 □ 否  服务对象反馈意见 份。 | |
| 2）针对服务对象反馈的问题是否制定改进措施 | | | □ 是 □ 否  改进措施： | |
| **（六）加分项（10分）** | | | | | | | | |
| 网点工作受到相关部门肯定，或作为典型案例推广等情况 | | | 1）在知识产权公共服务工作中开拓创新，形成典型案例及向全国、全省、全市推广的先进经验；  2）网点服务工作获得节点机构及相关管理部门认可的；  3）为政府部门提供知识产权相关决策建议，获得市级以上决策咨询部门采纳，知识产权公共服务领域研究成果得到市以上部门采纳或领导批示。 | |  | |  | |
| **合计（总分）** | | | | |  | |  | |