ICS 03.140
CCS A 16

DB3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T 1195—2025

知识产权公共服务网点服务规范

Service specification for intellectual property public service network

2025-06-23 发布　　2025-06-30 实施

苏州市市场监督管理局　发布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　人员要求 2
4.1　人员资质及能力 2
4.2　业务窗口 2
4.3　窗口人员 2
5 设施设备 3
5.1　基础设施 3
5.2　信息资源工具 3
6 服务内容 4
6.1　服务事项 4
6.2　服务能力 5
6.3　服务清单 5
7　服务流程 5
7.1　业务咨询 5
7.2　业务办理 5
7.3　服务跟进 6
8　评价与改进 6
8.1　质量控制 6
8.2　服务评价 7
8.3　持续改进 7
附录 A（资料性）　知识产权保护中心公共服务事项清单 8
附录 B（资料性）　知识产权保护中心分中心公共服务事项清单 10
附录 C（资料性）　知识产权工作站公共服务事项清单 11
参考文献 12

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。

本文件由苏州市市场监督管理局（苏州市知识产权局）提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：苏州市知识产权保护中心、苏州毕惠标准技术服务有限公司、苏州高新知识产权服务有限公司、苏州市中南伟业知识产权代理事务所(普通合伙)、苏州维晟宏知识产权有限公司、长三角生态绿色一体化发展示范区知识产权保护服务中心、苏州市知识产权保护中心吴江分中心、苏州市知识产权保护中心相城分中心、追觅科技（苏州）有限公司、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：张有勇、屈赟诚、袁丹、马天放、陆瑶、高燕娃、邓福平、张雅涵、许洪强、张书毅、陶琴琴、张硕、宋学梅、熊杰、杨媛、黄海燕、李莉、宋佳、陈琦、朱亚静、黄雅君、张明、朱波。

知识产权公共服务网点服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权公共服务网点基本要求、服务内容、服务流程、评价与改进的要求。

本文件适用于知识产权公共服务网点服务工作。

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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 39551（所有部分） 专利导航指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权公共服务网点 intellectual property public service network

面向组织和社会公众，提供业务受理、信息查询、运用服务、事务咨询、公益培训、政策宣贯等知识产权公共服务的机构，主要包括知识产权保护中心及分中心、知识产权工作站等服务网点。

3.2

知识产权保护中心 Intellectual property protection center

经地级及以上城市或地区知识产权主管部门申请，国家知识产权局同意，按相关要求完成建设并验收合格而认定的国家级知识产权保护中心。

3.3

知识产权保护中心分中心 Intellectual property protection center branch center

由合作单位提出申请，经市市场监督管理局（市知识产权局）同意设立，按相关要求完成建设并验收合格，承担市知识产权保护中心的部分职能，接受知识产权保护中心业务指导、年度考核的机构。

3.4

知识产权工作站 intellectual property service workstation

在创业园区、产业集聚区、乡镇、街道等设立，面向市场主体、创新主体和社会公众提供知识产权政策法规宣传、咨询服务、业务指导、人才培训等公益服务的站点。

3.5

申请人 applicant

提出知识产权服务需求的单位或个人。

3.6

公共服务事项清单 list of public services

政府机构或部门以正面清单的方式，统一向全社会提供标准化、规范化的公共服务内容，目的在于提高公共服务的均等化、普惠性、便捷性。

4 人员要求

4.1 人员资质及能力

4.1.1 工作人员

知识产权公共服务网点应拥有专业的知识产权业务能力团队，知识产权保护中心人员数量、能力要求参照国家知识产权局对国家级知识产权保护中心建设和验收的标准。知识产权保护中心分中心、知识产权工作站应配备3名以上具有一定经验的专兼职工作人员，专职人员不少于2人。工作人员应具有流程管理、事务服务等相关工作经验，宜持有专利代理师资格证书、法律职业资格证书、知识产权师等相关证书。

4.1.2 专家顾问

遴选从事知识产权相关工作满5年，具备相应的专业知识、业务水平、工作技能的专家。入选的专家应定期接受培训和考核，实行动态管理机制。

4.1.3 志愿者

服务网点可根据实际需求招募知识产权服务志愿者若干，志愿者应具备相应的专业知识和工作经验。入选的志愿者应定期接受培训和考核，实行动态管理机制。

4.2 业务窗口

4.2.1 服务网点应设置窗口服务台、服务评价系统。窗口服务台，宜采用“低台敞开式”，台面应统一设置、摆放各种标志和宣传资料，柜台外侧放置座椅、服务评价设备，用于接受服务对象监督与评价。

4.2.2 窗口应配备桌椅、电脑、打印机、必要的办公用品（签字笔、纸张、胶水、订书机等）、盆栽植物、“一米线”等物品。

4.2.3 窗口应设置醒目的、便于识别的办事引导标志和警示标志。公共信息图形符号应符合 GB/T 2893.1、GB 2894、GB/T 10001.1 的规定。

4.2.4 窗口宜配置显示屏或展板，用于窗口编号、工作人员信息、服务事项展示。

4.3 窗口人员

4.3.1 着装

4.3.1.1 工作人员应穿着工作服，要求着装得体。临时人员或新来未配工作服的人员应着相近服装，佩戴临时工作标志。

4.3.1.2 不应披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、脱鞋。

4.3.1.3 应穿黑色或其他深色鞋，不应赤脚穿鞋或穿拖鞋。

4.3.2 仪容仪表

4.3.2.1　应坐姿端正，不应架腿、来回晃椅、斜视、背对服务对象。
4.3.2.2　女同志仪容仪表应保持端庄，不着奇装异服，男同志不应留长发、剃光头或者蓄胡须。
4.3.2.3　不应将腿、脚跷在台面或椅子上、半躺或仰躺在椅子上、伏在台面上以及做出其他散漫之举。

4.3.3　接待要求

4.3.3.1　应使用普通话，语气温和，口齿清晰，声量适当，用语文明。
4.3.3.2　接待服务对象应态度亲切、耐心细致。现场接待，应全程微笑服务，主动向服务对象打招呼，做到来有迎声，走有送声；接听电话，应态度亲切，礼貌用语，对服务对象的咨询、提问及时准确回复。
4.3.3.3　接交服务对象相关材料时，应使用双手，轻拿轻放。
4.3.3.4　群众情绪激动时应冷静理智，沉着应对，做好疏导解释工作，不与群众发生争吵，对于群众提出的合理建议，应研究采纳。

4.3.4　纪律要求

4.3.4.1　遵守请假、销假制度，不应无故迟到、早退、缺勤和脱岗。
4.3.4.2　保持工作场所安静有序，不应大声喧哗、串岗聊天、嬉笑打闹。
4.3.4.3　私人物品入屉入柜，除工作所需用品外，其他物品不应放在窗口服务台，柜面前台随走随清。
4.3.4.4　不应利用各类通讯工具做其他与工作、学习无关的事，包括但不限于佩戴耳机、玩游戏、看视频、玩手机。
4.3.4.5　不应在窗口和公共服务区域吸烟、进食。

5　设施设备

5.1　基础设施

知识产权公共服务网点应具有适合开展知识产权公共服务所需的工作场地、网络环境、硬件设备、系统软件等相关办公基础设施，包括但不限于：

——工作场所：服务网点应设在市场主体聚集、交通便利、配套设施完善、环境良好的场地；
——办公设备：配备工作人员办公使用的电脑、打印机、扫描仪等；
——宣传设备：配备宣传资料架或电子宣传屏，展示商标、专利、集成电路布图设计、版权等知识产权服务指南；
——便民设备：至少配备联网电脑一台，电脑需安装好打印机、扫描仪，申请人可以在服务网点查询或在线办理各项业务，设置意见箱、饮水机、雨伞等设施；
——其他设备：根据相关法律法规要求配备安全、环保等基础设施。

5.2　信息资源工具

5.2.1　开展商标业务的公共服务网点，应当具有自建、购买或租用的商标数据库和信息检索工具等。
5.2.2　开展专利业务的公共服务网点，应当具有自建、购买或租用的国内外专利文献资料、数据库和信息分析工具等。
5.2.3　在商标、专利、集成电路布图设计等开展知识产权综合业务的公共服务网点，应当具备综合运用知识产权基础信息资源、数据库及检索工具的能力。

5.2.4　设立共享账号，对于人数不足的公共服务网点，应使用共享账号资源。

6　服务内容

6.1　服务事项

6.1.1　知识产权公共服务基础业务

6.1.1.1　政策宣贯：充分利用服务指南、宣传页、报刊、网络等载体，通过广告宣传、发放传单、张贴标识、召开会议等形式，多方位、多维度的宣传最新知识产权相关政策，提高社会公众的知识产权创新及保护意识。

6.1.1.2　公益培训：根据申请人的需求，明确培训主题及主要内容，采取线上线下的形式，有计划有组织的实施培训活动，提高培训对象对培训主题的认知和理解。

6.1.1.3　事务咨询：知识产权公共服务网点根据自身服务范围及公共服务事项清单，接受服务对象的来电咨询、窗口咨询、网络咨询等，为社会公众提供专业、及时、准确、符合服务对象需求的解决方案。

6.1.1.4　信息查询：知识产权公共服务网点通过信息资源工具帮助申请人获取知识产权相关信息，为创新与保护提供数据支持。

6.1.2　知识产权公共服务特色业务

6.1.2.1　信息检索：利用专利、商标等检索工具，为申请人提供全面的知识产权信息获取服务，支持创新创造活动。

6.1.2.2　专利导航：在宏观决策、产业规划、企业经营和创新活动中，以专利数据为核心深度融合各类数据资源，全景式分析区域发展定位、产业竞争格局、企业经营决策和技术创新方向，服务创新资源有效配置，提高决策精准度和科学性的新型专利信息应用模式，从而引导企业和个人有效利用专利信息，制定创新策略并优化专利布局。按照 GB/T 39551 提供专利导航服务。

6.1.2.3　专利预警：提前识别潜在的知识产权风险，提供预防和应对策略，保护创新成果。

6.1.2.4　维权保护：通过法律手段，维护权利人的合法权益。

6.1.2.5　技术成果转化：推动知识产权成果从科研到市场的转化，实现其技术的商业价值。

6.1.3　知识产权公共服务专线业务

6.1.3.1　专线业务需经国家知识产权局审批。

6.1.3.2　专利、商标、集成电路布图设计等受理业务：向申请人提供一站式知识产权确权申请受理服务。

6.1.3.3　专利信息服务：向申请人提供专利权登记副本、批量法律状态证明、优先权文件、查阅复制等专利信息服务。

6.1.3.4　专利运用服务：向申请人提供专利权质押合同备案登记、专利实施许可合同备案登记、开放许可等专利转化运用服务，推动技术创新与知识产权的结合。

6.1.3.5　缴费服务：为申请人提供专利、商标、集成电路布图设计等官费收缴业务。

6.1.3.6　商标权质押业务：为申请人提供商标权质押登记合同备案。

6.1.3.7　集成电路布图设计全流程审查业务：为申请人提供集成电路布图设计登记申请、审查、发文等全流程业务。

6.1.3.8　国家知识产权局专利局授权的试点业务：探索新型知识产权服务模式，推动行业创新发展。

6.2 服务能力

6.2.1 专业知识储备

6.2.1.1 熟悉专利、商标、版权、地理标志等知识产权的申请流程、保护范围和常见问题。
6.2.1.2 及时更新《专利法》《商标法》《著作权法》等法律法规及地方政策，能准确解答政策咨询。
6.2.1.3 了解知识产权领域的新趋势。

6.2.2 沟通与问题解决能力

6.2.2.1 能用通俗语言向不同背景的申请人解释专业术语和流程。
6.2.2.2 快速判断用户真实需求。
6.2.2.3 在知识产权维权咨询中，能提供初步解决建议或引导专业援助渠道。

6.2.3 信息化工具运用

6.2.3.1 掌握知识产权电子申请平台、检索数据库的使用。
6.2.3.2 指导用户使用自助终端、线上预约、材料预审等智慧服务功能。
6.2.3.3 通过服务记录发现高频问题，反馈优化服务流程。

6.2.4 服务规范与职业素养

6.2.4.1 严格遵循材料受理、形式审查、时限提醒等规范，避免程序错误。
6.2.4.2 妥善处理用户提交的商业秘密或未公开技术信息，杜绝信息泄露。
6.2.4.3 高峰期保持耐心，面对复杂问题或情绪激动的用户时保持专业态度。

6.3 服务清单

6.3.1 知识产权保护中心公共服务事项清单参见附录A。
6.3.2 知识产权保护中心分中心公共服务事项清单参见附录B。
6.3.3 知识产权工作站公共服务事项清单参见附录C。

7 服务流程

7.1 业务咨询

7.1.1 申请人通过窗口、电话或线上渠道提交业务需求。
7.1.2 工作人员接收需求，初步判断需求类型（如咨询、办理、转介等）。
7.1.3 根据申请人需求描述清晰（如材料齐全、问题具体），标记为“明确”，进入业务办理阶段。
7.1.4 若需求模糊（如材料缺失、问题不具体），需与服务对象沟通补充信息，明确后再推进。
7.1.5 工作人员对能现场解答的问题及时给服务对象提供咨询服务，对不能现场解答的，工作人员应填写服务记录，及时匹配服务资源接洽服务对象。

7.2 业务办理

7.2.1 根据需求类型，分类录入系统（如知识产权申请、维权咨询等）。
7.2.2 生成《业务受理单》，与服务对象确认内容并签字（现场办理）或线上确认（远程办理）；对于可独立完成的业务（如材料初审、基础咨询），由工作人员直接处理；需要技术支持的，协调

专家顾问介入。

7.2.3　若网点条件不足，应为来办理人员提供能办理的网点联系方式和地址。

7.3　服务跟进

7.3.1　工作人员应主动与职能部门、服务对象、专家顾问保持联系，及时跟进服务，做好协调和记录工作。

7.3.2　专家顾问应及时向工作人员反馈服务过程中出现的问题并提交需要协调处理的事项。

7.3.3　服务网点的服务流程见图1。

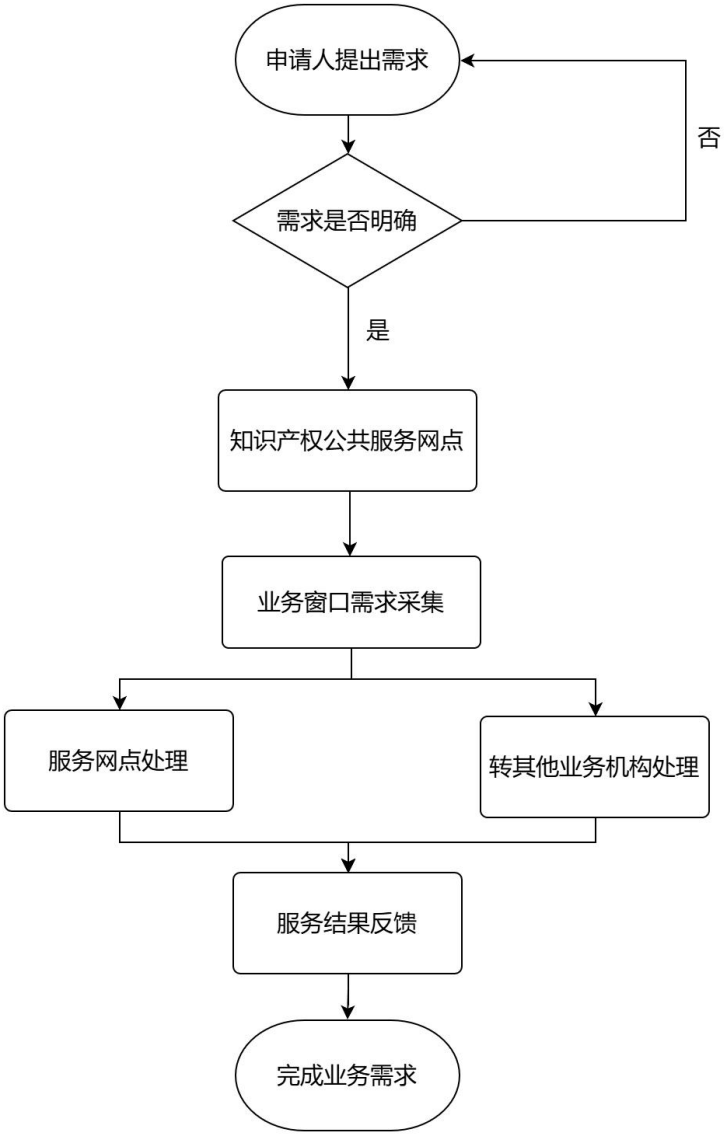


图1　服务流程图

8　评价与改进

8.1　质量控制

服务网点应建立服务质量控制体系，设置完善的服务质量控制文件，明确质量审核节点，在具体服务实施过程中加强全流程审核，及时发现并解决问题，保证服务质量。

8.2 服务评价

8.2.1 应建立满意度调查制度，定期收集申请人对服务网点的专业水平、服务内容、服务成果质量、服务整体满意度、服务改进建议等方面的信息并加以分析。

8.2.2 应建立投诉机制，畅通投诉渠道，及时跟踪投诉处理反馈结果并改进。

8.3 持续改进

8.3.1 应建立评价改进工作机制，针对服务过程中存在的问题及服务对象提出的意见建议，定期开展评价与改进活动。

8.3.2 应对服务质量进行持续改进，从服务方式、服务内容、制度创新、人员团队建设等方面提出改进措施，提升机构的服务能力和服务水平。

附 录 A
（资料性）
知识产权保护中心公共服务事项清单

知识产权保护中心公共服务事项参见表 A.1。

表 A.1 知识产权保护中心公共服务事项清单

序号	事项名称	服务内容
1	专利申请受理（电子申请）	受理社会公众提交的专利电子申请
	专利申请受理（纸件申请）	受理社会公众提交的专利纸件申请
2	专利费用减缴申请受理	受理申请人提交的专利费用减缴申请
3	专利申请优先审查受理	受理电子申请专利申请人提交的专利申请优先审查请求；向国家知识产权局推荐专利申请优先审查
4	专利预审申请受理	受理专利快速预审申请
5	专利预审主体备案受理	受理提交专利预审主体备案申请
6	专利复审、无效优先审查受理	受理电子申请专利申请人提交的专利复审、无效宣告程序优先审查请求；向国家知识产权局推荐专利复审、无效优先审查
7	专利登记簿副本出具	受理专利权人或社会公众提交的出具专利登记簿副本的申请
8	批量专利（申请）法律状态证明出具	受理专利权人（申请人）或社会公众提交的出具批量专利（申请）法律状态证明的申请
9	在先申请文件副本出具	受理专利权人（申请人）或本案代理机构提交的在先申请文件副本的申请
10	专利实施许可合同备案及变更、注销受理	受理专利权人或者其授权的权利人与被许可人提交的专利实施许可合同备案及变更、注销的申请
11	专利权人专利开放许可声明受理	受理专利权人依据《专利法》提交的专利开放许可声明请求文件
12	专利权质押登记及注销、变更受理	受理出质人与质权人提交的专利权质押登记及注销、变更的申请
13	专利文档查阅复制	向社会公众、专利权利人提供专利申请案卷查阅复制服务
14	商标注册申请受理	受理社会公众提交的商标注册申请
15	商标变更申请受理	受理商标申请人或权利人提交的商标注册申请项目中的名义、地址、管理规则、成员名单变更的申请
16	商标更正申请受理	受理商标申请人或权利人提交的商标更正的申请内容仅限于申请文件或者注册文件中的名义、地址、商品等项目个别文字错误，不涉及实质性内容
17	注册商标转让或移转申请受理	受理商标权转让人和受让人提交的转让或移转注册商标申请
18	注册商标续展申请受理	受理商标权利人提交的注册商标续展申请
19	注册商标注销申请受理	受理商标注册人申请注销其注册商标或者注销其商标在部分指定商品上的注册
20	注册商标补发注册证申请受理	受理商标权利人提交的注册商标补发注册证申请
21	注册商标使用许可备案申请受理	受理商标注册人及注册商标使用被许可人提交的注册商标使用许可备案申请

表 A.1　知识产权保护中心公众服务事项清单（续）

序号	事项名称	服务内容
22	注册商标专用权质押登记受理	受理注册商标专用权出质人与质权人提交的注册商标专用权质押登记申请
23	备案商标代理机构信息查询	向社会公众提供备案商标代理机构信息的查询服务
24	地理标志商标申请受理	受理申请人提交的地理标志商标申请
25	集成电路布图设计登记申请受理	受理社会公众提交的集成电路布图设计登记申请
26	集成电路布图设计费用收缴	接收社会公众缴纳的集成电路布图设计相关费用
27	集成电路布图设计专有权放弃声明申请受理	接受集成电路布图设计权利人在其布图设计专有权保护期届满之前，向国家知识产权局提交放弃该专有权书面声明
28	集成电路布图设计登记著录项目变更请求受理	接受集成电路布图设计登记的申请人，权利人或代理机构，在集成电路布图设计相关的著录项目发生变化时，提出著录项目变更的请求
29	集成电路布图设计登记延长期限请求受理	接受集成电路布图设计登记的申请人，权利人因正当理由不能在期限内进行或者完成某一行为或者程序时，提出延长期限的请求
30	集成电路布图设计登记恢复权利请求受理	接受集成电路布图设计登记的申请人，权利人因不可抗拒的是由或者正当理由耽误相关期限，造成其权利丧失，提出恢复权利的请求
31	集成电路布图设计档案查阅	向社会公众提供集成电路布图设计档案查阅服务
32	维权援助申请受理	受理苏州市辖区内的自然人、法人、其它组织的维权援助申请，提供知识产权侵权判定咨询意见、疑难知识产权案件咨询意见等服务
33	海外纠纷应对指导申请受理	受理苏州市辖区内的自然人、法人、其它组织的海外纠纷应对指导申请，组织专家进行分析研判，提供应对指导意见。
34	知识产权纠纷人民调解申请受理	受理社会公众、纠纷当事人的纠纷调解申请，对当事人纠纷争议点进行调解
35	知识产权申请流程业务咨询、查询	向社会公众提供商标、专利、地理标志、集成电路布图设计申请流程事务等咨询、查询服务
36	知识产权法律、政策事务咨询、查询	向社会公众提供包括知识产权申请、审批、保护、运用、管理、服务等相关的知识产权法律、政策事务咨询、查询
37	知识产权培训	向社会公众提供专利代理、海外知识产权风险防控等培训内容，向企业家及企业技术骨干、中小学教师、高校创新创业导师等提供针对性的知识产权培训
38	知识产权信息检索分析	向社会公众提供知识产权大数据、专利检索与分析、产业专利导航分析等查询服务
39	知识产权服务机构和公共服务平台信息查询	向社会公众提供全市服务机构和知识产权公共服务平台信息的查询服务
40	知识产权国际服务	提供国际知识产权规则、法治信息和重点国家（地区）的知识产权法律规则制度信息查询；提供国际知识产权高端服务信息以及服务对接通道

附 录 B
（资料性）
知识产权保护中心分中心公共服务事项清单

知识产权保护中心分中心公共服务事项参见表 B.1。

表 B.1 知识产权保护中心分中心公共服务事项清单

序号	事项名称	服务内容
1	专利预审主体备案受理	受理提交专利预审主体备案申请
2	专利复审、无效优先审查受理	向上一级保护中心推荐专利复审无效优先审查案件
3	商标注册申请受理	受理、初审社会公众提交的商标注册申请。向上一级保护中心提交初审合格的商标注册申请
4	注册商标专用权质押登记受理	受理注册商标专用权出质人与质权人提交的注册商标专用权质押登记申请
5	备案商标代理机构信息查询	向社会公众提供备案商标代理机构信息的查询服务
6	地理标志商标申请业务咨询	电话、窗口、网络接受申请人关于地理标志商标申请业务咨询
7	维权援助申请受理	受理苏州市辖区内的自然人、法人、其它组织的维权援助申请，提供知识产权侵权判定咨询意见、疑难知识产权案件咨询意见等服务
8	知识产权申请流程业务咨询、查询	向社会公众提供商标、专利、地理标志、集成电路布图设计申请流程事务等咨询、查询服务
9	知识产权法律、政策事务咨询、查询	向社会公众提供包括知识产权申请、审批、保护、运用、管理、服务等相关的知识产权法律、政策事务咨询、查询
10	知识产权培训	向社会公众提供专利代理、海外知识产权风险防控等培训内容，向企业家及企业技术骨干、中小学教师、高校创新创业导师等提供针对性的知识产权培训
11	知识产权信息检索分析	向社会公众提供知识产权大数据、专利检索与分析、产业专利导航分析等查询服务
12	知识产权服务机构和公共服务平台信息查询	向社会公众提供全市服务机构和知识产权公共服务平台信息的查询服务

附 录 C
（资料性）
知识产权工作站公共服务事项清单

知识产权保护中心分中心公共服务事项参见表C.1。

表C.1 知识产权工作站公共服务事项清单

序号	事项名称	服务内容
1	备案商标代理机构信息查询	向社会公众提供备案商标代理机构信息的查询服务
2	维权援助咨询	解答辖区内的自然人、法人、其它组织的维权援助咨询，提供知识产权侵权判定咨询意见、疑难知识产权案件咨询意见等服务
3	知识产权申请流程业务咨询、查询	向社会公众提供商标、专利、地理标志、集成电路布图设计申请流程事务等咨询、查询服务
4	知识产权法律、政策事务咨询、查询	向社会公众提供包括知识产权申请、审批、保护、运用、管理、服务等相关的知识产权法律、政策事务咨询、查询
5	知识产权培训	向社会公众提供专利代理、海外知识产权风险防控等培训内容，向企业家及企业技术骨干、中小学教师、高校创新创业导师等提供针对性的知识产权培训
6	知识产权信息检索分析	向社会公众提供知识产权大数据、专利检索与分析、产业专利导航分析等查询服务
7	知识产权服务机构和公共服务平台信息查询	向社会公众提供全市服务机构和知识产权公共服务平台信息的查询服务

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国专利法》（第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过）
[2] 《中华人民共和国专利法实施细则》（中华人民共和国国务院令第306号）
[3] 《专利审查指南2023》（国家知识产权局令第78号）