

# DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 608—2025

## 知识产权公共服务网点建设规范

Specification for construction of intellectual property public service  
outlets

2025-03-26 发布

2025-04-01 实施

深圳市市场监督管理局 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 总体要求 .....	1
5 建设要求 .....	2
6 服务内容 .....	3
7 工作流程 .....	3
8 评估与改进 .....	4
附录 A（资料性） 知识产权公共服务网点工作总结报告 .....	5
附录 B（规范性） 知识产权公共服务网点评估指标表 .....	6
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。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市标准技术研究院、中国（深圳）知识产权保护中心、深圳市深标知识产权促进中心、深圳大学、深圳大学城图书馆。

本文件主要起草人：王钾、王磊、王润西、谭丽、宋洋、邓爱科、余陨金、庞弘燊、闫伟东、宋成方、王欢欢、吴培娟、刘雪。

# 知识产权公共服务网点建设规范

## 1 范围

本文件规定了知识产权公共服务网点（以下简称“网点”）的总体要求、建设要求、服务内容、工作流程、评估与改进等内容。

本文件适用于知识产权公共服务网点的建设与运作，其他知识产权服务机构可参照执行。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 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

服务机构围绕知识产权创造、运用、保护、管理等主要环节，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、数据信息公共服务、便利化政务服务、政策咨询等基础性服务的授益性行为。

### 3.2

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

提供知识产权公共服务（3.1）的社会化服务机构。

注：网点包括高校、科研院所、科技情报机构、公共图书馆、行业组织、产业园区生产力促进机构及相关市场化服务机构等。

## 4 总体要求

### 4.1 标准化

网点应系统梳理服务要素，建立公共服务事项清单、办事指南，统一服务标准、服务内容、服务流程等。

### 4.2 规范化

网点应建立全流程服务管控机制及效能评估体系，保障服务流程的规范性与实施效能。

### 4.3 便利化

网点应推进知识产权基础服务资源可达性建设，提高服务体验，构建线上线下融合、分层分类的立体化服务体系，实现服务资源精准推送、提升服务的便利化水平。

## 5 建设要求

### 5.1 基础保障

5.1.1 网点应具备适合开展知识产权公共服务的办公场所、网络环境、硬件设备、系统软件等相关办公基础设施。

5.1.2 网点应对年度知识产权公共服务工作经费投入和使用情况进行管理并建立台账。

### 5.2 组织管理

5.2.1 网点应构建全面的知识产权公共服务工作管理体系，内容包括但不限于：

- a) 组织构架；
- b) 岗位职责；
- c) 质量控制体系；
- d) 绩效考核；
- e) 档案管理；
- f) 公益服务及收费制度；
- g) 财务管理。

5.2.2 网点应公开公共服务事项清单、办事指南等，公开服务流程、服务时限、投诉渠道等信息。

### 5.3 团队建设

5.3.1 网点应设立专业知识产权服务工作团队，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。

5.3.2 服务人员宜持有专利代理师资格证书、法律职业资格证书、知识产权师等一种或多种证书。

5.3.3 网点应组织内部服务人员开展知识产权公共服务能力培训，或积极参加各级政府部门、有关专业机构组织的知识产权公共服务培训并评估培训效果，持续提升团队服务能力。

### 5.4 资源建设

5.4.1 网点宜建设具有机构特色的知识产权公共服务平台，平台基础功能包括但不限于：

- a) 知识产权领域资讯；
- b) 知识产权政策法规；
- c) 知识产权信息资源网址；
- d) 知识产权事项办理；
- e) 知识产权培训；
- f) 供需对接。

5.4.2 网点宜开发其他特色化知识产权信息应用工具并有效使用，或有效运用政府知识产权信息公共服务平台。

5.4.3 网点宜自建、购买或租用知识产权数据库等数据资源，资源内容包括但不限于：

- a) 专利；
- b) 商标；
- c) 标准必要专利；
- d) 知识产权代理。

5.4.4 网点宜具备针对区域特色产业、特色优势学科、战略性新兴产业、重点产业等方面的知识产权数据加工能力。

## 6 服务内容

### 6.1 基础服务

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

- a) 知识产权培训及素养教育；
- b) 知识产权文献传递；
- c) 知识产权基础检索；
- d) 知识产权信息咨询；
- e) 知识产权信息宣传推广；
- f) 政策法规资讯咨询；
- g) 知识产权风险应对基础指引；
- h) 知识产权维权援助。

### 6.2 专业服务

网点可对外提供知识产权专业化服务，包括但不限于以下内容：

- a) 知识产权特定信息检索；
- b) 知识产权专题数据库及分析工具建设；
- c) 专利导航预警；
- d) 高价值专利培育布局；
- e) 知识产权分析评议；
- f) 技术监测。

### 6.3 增值服务

网点根据服务对象需要，可拓展提供知识产权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；
- b) 知识产权成果转化运用服务；
- c) 知识产权金融服务；
- d) 知识产权托管服务；
- e) 数据知识产权服务；
- f) 知识产权服务平台建设；
- g) 制定知识产权服务标准；
- h) 建立技术创新联盟。

## 7 工作流程

### 7.1 受理

网点应通过线上、线下多渠道受理服务对象的相关需求信息。

### 7.2 咨询

网点应为服务对象提供业务相关介绍和服务须知等资料，及时提供咨询及答疑意见。对于专业化、增值服务，可根据情况开展深度服务。

### 7.3 实施

网点应充分了解服务对象需求，明确提供服务的服务团队、职责分工、工作计划等内容，及时与服务对象进行沟通，形成有效的服务成果，为服务对象提供服务成果的运用及实施建议。

### 7.4 反馈

网点应收集和接收服务对象的意见、建议，提升服务质量。收集渠道包括但不限于：

- a) 电话；
- b) 邮件；
- c) 问卷调查；
- d) 拜访。

### 7.5 存档

服务网点应建立覆盖全流程的服务文档管理体系，对服务过程中的各类业务记录、法律文书、成果文件等过程性材料实行分类管理。

## 8 评估与改进

### 8.1 自我评估

- 8.1.1 网点应在每年第一季度对上一年度的知识产权公共服务情况进行年度总结和自我评估。
- 8.1.2 网点工作总结报告应按照第5章规定的内容编写。工作总结报告框架可参照附录A。
- 8.1.3 网点应按照附录B的要求对年度工作开展情况进行评估，评估年度工作开展情况及成效，形成年度自我评估报告。

### 8.2 第三方机构评估

- 8.2.1 第三方机构评估的流程宜包括材料受理审查、专家评审、出具评估结果等。必要时，第三方机构可进行现场核查。
- 8.2.2 网点应配合第三方机构的评估工作，及时提交年度总结、评估指标表及相关证明材料等。
- 8.2.3 第三方机构宜对网点提交的材料进行形式审查，材料不齐全的，应及时通知网点补充。
- 8.2.4 第三方机构宜组建专家评审组对网点提交的评估材料进行书面评审，专家评审组应由7名以上（含）的单数专家组成。评审专家应按照附录B的规定，对网点上一年度知识产权公共服务情况进行评估打分。
- 8.2.5 现场核查宜重点核查网点日常工作情况与评估材料的对应性。现场核查方式包括但不限于座谈沟通、查阅材料、询问、走访。
- 8.2.6 第三方机构根据专家评审结果及现场核查情况，出具网点评估结果报告。
- 8.2.7 评估结果宜通过网站、媒体、信息平台等途径向社会进行公布。

### 8.3 持续改进

网点应及时对评估结果进行分析，制定整改方案并落实改进措施，持续提升服务质量。



附 录 A  
(资料性)  
知识产权公共服务网点工作总结报告

图A. 1给出了知识产权公共服务网点的工作总结报告框架。

**知识产权公共服务网点工作总结报告**

(\_\_\_\_年)

**一、网点基本情况** (网点的软硬件条件、工作制度、服务团队等情况)

**二、评估年度内工作开展情况** (网点组织管理、能力提升、资源建设、服务开展等情况)

(一) 组织管理建设情况

(二) 服务团队建设及能力提升情况

(三) 服务资源建设情况

(四) 服务开展情况

1. 咨询服务情况

2. 宣传培训服务情况

3. 查新检索服务情况

4. 统计分析服务情况

5. 导航预警服务情况

6. 特色服务情况

(五) 工作经费使用和管理情况

(六) 知识产权主管部门交办工作的完成情况

(七) 其他需要说明的情况

**三、典型案例情况** (网点在服务工作中开拓创新, 形成向全市、全省、全国推广的典型案例, 研究成果被相关部门采纳或批示以及参加相关标准、规范制定等情况)

**四、工作开展面临的主要问题和困难** (网点在建设或服务过程中存在的问题及解决措施或建议)

(一) 面临的主要问题和困难

(二) 问题解决措施或建议

**五、下年度工作规划** (网点下年度的工作安排和工作推进方面的计划)

图 A. 1 知识产权公共服务网点工作总结报告框架

## 附录 B

(规范性)

## 知识产权公共服务网点评估指标表

表B.1给出了知识产权公共服务网点评估指标表。

表 B.1 知识产权公共服务网点评估指标表

序号	一级指标	二级指标	评估内容	评估标准	得分	对应佐证材料序号	备注
1	基础保障 (8分)	硬件环境 (5分)	开展知识产权公共服务所需的办公场地、网络环境、硬件设备、系统软件等相关办公基础设施情况。	1. 有固定的办公场所和齐全的办公基础设施的，得5分； 2. 有固定的办公场所，但办公基础设施不齐全的，或无固定的办公场所但配备了办公基础设施的，得1~4分； 3. 无固定的办公场所及办公基础设施的，得0分。			
2		工作经费 (3分)	年度知识产权公共服务工作经费投入和使用管理情况。	1. 经费投入不少于20万元，且经费支出使用合理，建有台账的，得3分； 2. 经费投入少于20万，且经费支出使用合理，建有台账的，或经费投入不少于20万但未建立台账的，得1~2分； 3. 无经费投入、未建立台账的，得0分。			
3	组织管理 (8分)	管理体系 (5分)	组织架构、管理制度、质量控制体系等的建设情况。	1. 网点组织架构完善，各部门权责明确，管理机制健全的，得2分； 2. 其他视组织架构及管理机制健全情况得0~1分。			
4		服务清单 (3分)	服务事项、服务指南制定及公开情况。	1. 建立了网点岗位职责、能力培训、质量控制、绩效考核、保密管理、档案管理、公益服务及收费制度、财务管理等完备内部管理制度的，得3分； 2. 其他视管理制度完备情况得0~2分。			
				网点制定并公开了本机构的知识产权公共服务事项清单的，得1分。			
				1. 网点制定并公开了服务指南，指南明确了服务流程、服务途径等信息，能够满足服务对象需求的，得2分； 2. 其他视服务指南清晰完整情况得0~1分。			

表 B.1 (续)

序号	一级指标	二级指标	评估内容	评估标准	得分	对应佐证材料序号	备注
5	团队建设 (10分)	服务人员 (5分)	网点知识产权公共服务人员资质、数量、专兼职等情况。	1. 具有8名(含)以上专兼职人员,其中专职人员不少于5名的,得3分; 2. 具有6名以上专兼职人员,其中专职人员不少于4名的,得2分; 3. 具有4名以上专兼职人员,其中专职人员不少于3名的,得1分。 有专职人员持有专利代理师资格证书、法律职业资格证书、知识产权师、高级知识产权师、正高级知识产权师等一种或多种证书的,得1分。			
				符合以下条件之一的,得1分: 1. 具有1名以上博士学位专职人员; 2. 具有1名以上高级专业技术职称专职人员; 3. 具有3名以上硕士学位专职人员; 4. 具有3名以上中级专业技术职称专职人员。			
6		能力提升 (5分)	面向知识产权公共服务人员开展的内部外部培训能力提升活动情况。	积极组织内部服务人员开展知识产权公共服务能力培训,或积极参加各级政府部门、有关专业机构组织的知识产权公共服务培训的,每组织1场内部能力培训,得2分,每派1人外出参加1场培训得0.5分,累计不超过5分。			
7	资源建设 (14分)	平台建设 (7分)	知识产权公共服务平台、信息应用工具开发及建设情况。	建设有本机构特色化、可持续运行的知识产权公共服务平台的,得3分;没有不得分。 1. 平台基础功能齐全,涵盖知识产权领域资讯、政策法规、知识产权信息资源网址,可提供知识产权事项办理、培训、供需对接等服务的,得2分。 2. 其他视平台功能完备情况得0~1分。			
				除平台外,开发其他特色化知识产权信息应用工具并有效使用,或有效运用政府知识产权信息公共服务平台的,得2分;其他情况不得分。			
8		数据资源 (7分)	知识产权数据库、数据资源建设、购买情况。	自建、购买或租用包含专利、商标等数据资源情况,每包含一种数据资源的,得1分,累计不超过3分。 具备知识产权数据加工能力,针对区域特色产业、特色优势学科、战略性新兴产业、重点产业等,自建、购买或租用知识产权专题数据库、进行数据知识产权登记并向创新主体推广使用的,每个1分,累计不超过4分。			

表 B.1 (续)

序号	一级指标	二级指标	评估内容	评估标准	得分	对应佐证材料序号	备注
9	服务开展 (60分)	咨询服务 (10分)	提供的知识产权信息咨询服务情况。	开展知识产权相关法律法规、知识产权申请、运用、保护等相关咨询服务，每提供一种咨询服务得1分，累计不超过5分。			
				1. 每年提供基础咨询服务不少于100次，或出具咨询报告、提供本地化知识产权相关咨询简报不少于10份的，得5分； 2. 每年提供基础咨询服务不少于80次，或出具咨询报告、提供本地化知识产权相关咨询简报不少于8份的，得4分； 3. 每年提供基础咨询服务不少于60次，或出具咨询报告、提供本地化知识产权相关咨询简报不少于6份的，得3分； 4. 每年提供基础咨询服务不少于40次，或出具咨询报告、提供本地化知识产权相关咨询简报不少于4份的，得2分； 5. 每年提供基础咨询服务不少于20次，或出具咨询报告、提供本地化知识产权相关咨询简报不少于2份的，得1分。			
10		宣传培训服务 (10分)	提供的知识产权资讯及基础知识传播、知识产权公益培训等服务情况。	积极开展知识产权法律法规政策、典型案例、知识科普宣传服务。 1. 年度宣传活动次数不少于5次，或出版知识产权科普图书，或编制6期以上知识产权刊物，或制作10期以上知识产权科普小视频的，得4分； 2. 年度宣传活动次数不少于4次，或编制4期以上知识产权刊物，或制作8期以上知识产权科普小视频的，得3分； 3. 年度宣传活动次数不少于3次，或编制2期以上知识产权刊物，或制作6期以上知识产权科普小视频的，得2分； 4. 年度宣传活动次数不少于2次，或编制1期以上知识产权刊物，或制作3期以上知识产权科普小视频的，得1分。			

表 B.1 (续)

序号	一级指标	二级指标	评估内容	评估标准	得分	对应佐证材料序号	备注
11	服务开展 (60分)	宣传培训服务 (10分)	提供的知识产权资讯及基础知识传播、知识产权公益培训等服务情况。	开发知识产权信息利用课程,针对科研人员、在校师生、行业协会、企事业单位等主体,开展知识产权基础知识、信息资源及检索方法、申请流程、分析利用、运营转化等公益培训。 1. 培训数量不少于5场,培训计划清晰、培训效果良好的,得4分; 2. 培训数量不少于4场,培训计划清晰、培训效果良好的,得3分; 3. 培训数量不少于3场,培训计划清晰、培训效果良好的,得2分; 4. 培训数量不少于2场,培训计划清晰、培训效果良好的,得1分。			
				通过合作协议、交流走访、线下座谈等形式,同国内外知识产权公共服务机构开展年度交流合作。交流合作不少于5次的,得2分;3次~4次的,得1分。			
		查新检索服务 (10分)	提供的知识产权查新、信息检索服务情况。	基础查新和检索,为社会公众和创新主体提供专利申请流程查询等基础信息查新和检索服务。年度基础检索、查新服务次数不少于50次的,得4分;40次~49次的,得3分;25次~39次的,得2分;小于25次的,得1分。 特定检索,提供技术主题、法律状态、专利稳定性、专利侵权、专利申请前评估、知识产权尽职调查等更加精细的特定检索分析服务。年度开展特定检索服务项目不少于5次的,得4分;3次~4次的,得3分;2次的,得2分;1次的,得1分。 积极参加市级及以上知识产权检索分析比赛的,得1分;获得优秀等级或名列前5位的,得1分;以上累计不超过2分。			
12		统计分析服务 (10分)	提供的知识产权数据统计分析服务情况。	数据统计和基础分析,开展专利、商标、知识产权服务机构等知识产权相关数据统计和分析服务,开展区域、行业、产业年度知识产权统计分析和报告,并出具全面准确分析报告的,季度分析每开展1次得1分,年度分析每开展一次得2分,累计不超过4分。			
				深度分析,为创新主体提供专利态势分析、专利竞争力分析、知识产权分析评议、侵权风险分析、侵权对比分析等深度分析服务,视服务对创新主体发挥作用大小得0~4分。 企业诊断,通过知识产权风险预警、侵权分析等方式,为企业提供经营、研发活动及人才管理等诊断服务,视服务成效得0~2分。			

表 B.1 (续)

序号	一级指标	二级指标	评估内容	评估标准	得分	对应佐证材料序号	备注
13	服务开展 (60分)	导航预警服务 (10分)	提供的专利导航、监测预警服务情况。	围绕地方重点产业、企业等创新主体需求，开展专利导航、专利微导航，取得显著成效的得4分，或根据年度开展次数评分，每开展1次得1分，累计不超过4分。			
				为国家或地方重点产业、企业等主体开展专利预警服务，取得显著成效的得3分，或根据年度开展次数评分，每开展1次得1分，累计不超过3分。			
				为10个以上创新主体提供知识产权技术监测或竞争者监测，或为不少于3个国家或地方重点产业提供知识产权信息监测，视服务成效得0~3分。			
14	特色服务 (10分)	提供的嵌入式、订单式知识产权公共服务，以及面向高校、中小微企业、重点产业、农业产业等特定对象或领域的知识公共服务情况。	面向重点实验室、高校和科研机构、科技型骨干企业等重点创新主体，开展全流程、嵌入式知识产权公共服务，获得用户采纳与应用的，得4分；没有不得分。				
			面向中小微企业，开发适合中小微企业需求的知识产权公共服务产品，或为中小微企业供需对接提供平台、专栏，举办各类面向中小微企业的知识产权公共服务活动，视服务成效得0~3分。				
			面向重点产业、未来产业等，提供多层次、多品类的检索分析、技术转化等基础性、订单式知识产权信息公共服务，视服务成效得0~3分。				
15	加分项 (10分)	差异化服务 (5分)	根据机构性质的不同，提供符合自身机构性质的差异化服务情况。	<p>网点根据自身机构性质，满足对应服务评分标准的，根据工作成效情况，得1~5分。不同机构的服务评分标准如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>高校类网点：</b>在开展高校成果转化、学科建设、产业发展、人才培养、在校大学生知识产权技能培训，以及社会公众知识科普、培训、竞赛等方面，取得显著工作成效；</li> <li><b>科研院所、科技情报机构类网点：</b>在助力创新团队解决“卡脖子”问题、开展知识产权成果转化及嵌入式知识产权公共服务方面，取得显著工作成效；</li> <li><b>公共图书馆类网点：</b>在开展知识产权信息咨询、宣传普及服务，以及知识讲座、论坛、沙龙等活动方面，取得显著工作成效；</li> <li><b>行业组织类网点：</b>在开展行业知识产权专题数据库建设、服务平台建设、知识产权信息利用培训、高价值专利培育布局、知识产权转化运营、管理咨询、知识产权贯标、知识产权维权援助、纠纷调解、知识产权金融等方面，取得显著工作成效；</li> </ol>			

表 B.1 (续)

序号	一级指标	二级指标	评估内容	评估标准	得分	对应佐证材料序号	备注
15	加分项 (10分)	差异化服务 (5分)	根据机构性质的不同, 提供符合自身机构性质的差异化服务情况。	<p>5. <b>重点产业园区生产力促进机构类网点:</b> 围绕园区重点产业发展和招商引资需求, 在开展服务平台建设、知识产权评议分析、技术监测和竞争者监测、知识产权托管、管理咨询、技术成果转化、知识产权金融、数据知识产权、人工智能、跨境数据知识产权、数据知识产权资产证券化等服务, 取得显著工作成效。</p> <p>6. <b>市场化服务机构类网点:</b> 围绕市场服务需求, 在开展知识产权信息传播利用、知识产权战略咨询、知识产权诉讼、知识产权运营、知识产权金融等服务时兼顾公益性, 为社会提供免费或低成本的知识产权公益服务, 取得显著工作成效;</p> <p>7. <b>其他知识产权机构类网点:</b> 利用知识产权服务资源为社会公众、创新主体及特定领域或特定行业, 在提供知识产权咨询服务、信息服务、维权保护、知识产权金融服务等方面, 取得显著工作成效。</p>			
16		典型推广 (5分)	在知识产权公共服务领域获得的资质、荣誉、奖励等情况。	<p>1. 在知识产权公共服务工作中开拓创新, 形成典型案例被全国、全省、全市推广的, 全国推广的得3分, 全省推广的得2分, 全市推广的, 得1分;</p> <p>2. 获得市级以上知识产权科普基地等相关称号, 或主导制定并发布知识产权服务相关标准、规范的, 每项得1分;</p> <p>3. 为政府部门提供知识产权相关决策建议, 获得市级及以上决策咨询部门采纳, 或开展知识产权公共服务领域研究, 研究成果得到市级及以上部门采纳或领导批示的, 每项得1分;</p> <p>以上累计不超过5分。</p>			

### 参 考 文 献

- [1] DB4403/T 195—2021 知识产权保护工作站评价规范
  - [2] DB4401/T 274—2024 知识产权信息公共服务网点建设与服务规范
  - [3] 广东省市场监督管理局办公室. 关于开展2024年度省内知识产权公共服务网点建设情况评估工作的通知. 粤市监办发〔2024〕293号. 2024年
-