

DB 3207

连 云 港 市 地 方 标 准

DB 3207/T 2037—2025

知识产权保护"一件事"集成服务规范

Specification for "one-stop" integrated services of intellectual
property protection

2025 - 01 - 14 发布

2025 - 02 - 17 实施

连云港市市场监督管理局 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 总体原则 1

5 基本要求 2

6 业务内容 2

7 办理方式 3

8 监督、评价、投诉处理与改进 4

附录 A（资料性） 知识产权保护“一件事”事项清单..... 6

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。

本文件由连云港市市场监督管理局提出并组织实施与监督。

本文件由连云港市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：连云港市市场监督管理局、连云港市标准化研究中心、连云港市知识产权保护中心、连云港市赣榆区综合检验检测中心、连云港润知专利代理事务所、江苏次方根知识产权代理有限公司。

本文件主要起草人：冯浩、潘守明、程志、张肖峰、薛采智、刘喜莲、高娟、盛德生、王立行、李琦。

知识产权保护“一件事”集成服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权保护“一件事”集成服务的总体原则、基本要求、业务内容、办理方式、监督、评价、投诉处理与改进的要求。

本文件适用于知识产权协同保护“一件事”集成服务工作。

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 32168 政务服务中心网上服务规范
GB/T 37286 知识产权分析评议服务 服务规范

3 术语和定义

GB/T 21374界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权保护“一件事” intellectual property protection "one-stop"

通过资源整合，优化各类知识产权业务，覆盖知识产权申请受理、许可备案、质押登记、纠纷调解、奖励资助、投诉举报、维权援助等集中办理的全链条式关联事项。

4 总体原则

4.1 依法依规，协调联动

法规或行政规章要求，建立知识产权工作联动机制，共同推进各类知识产权业务融合发展。

4.2 系统集成，高效便捷

知识产权服务事项进行系统梳理，以“集成为原则，不集成为例外”的服务理念，为创新主体提供高效便捷的知识产权保护服务。

4.3 公开透明，科学规范

融合线上和线下办理方式，建立公开透明、科学规范的知识产权保护公共服务支撑。

4.4 循序渐进，动态调整

对服务事项实行动态管理，及时更新调整服务内容和工作要求，不断扩大知识产权保护“一件事”集成服务覆盖面。

5 基本要求

5.1 工作要求

- 5.1.1 应打造知识产权保护“一件事”信息公开窗口，公布事项清单、服务流程和办事指南，提供知识产权政策法规、维权援助、奖励资助以及运用保护等信息，链接信息检索入口、产业导航报告等资源。
- 5.1.2 应及时更新调整清单内容。知识产权保护“一件事”事项清单见附录 A。
- 5.1.3 应通过整合表单、精简材料、压缩时间、优化环节、业务协同、数据共享等方式，整合服务资源，融合线上线下办理方式，实现知识产权保护“一件事”集成服务。
- 5.1.4 应具备提供知识产权服务的设备设施与人力资源，设立知识产权保护“一件事”综合服务窗口。
- 5.1.5 应建立知识产权保护集成服务线上平台，打通知识产权创造、运用、保护、管理、服务全链条。
- 5.1.6 应形成“权界清晰、分工合理、责权一致、运转高效、法治保障”的知识产权保护机制。
- 5.1.7 应对业务开展过程中涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私提供及时有效的保护。
- 5.1.8 应建立健全用户满意度调查和投诉举报机制，定期收集和反馈相关信息，以持续提高服务质量。

5.2 人员要求

- 5.2.1 服务人员应包括接待人员、行政人员和专业人员。接待人员应掌握熟练的接待礼仪，行政人员应熟悉相关政策要求，专业人员应具备扎实的专业知识，熟练运用知识产权保护专业技能。
- 5.2.2 应遵守诚实信用，勤勉尽责的服务原则，具备为服务对象提供咨询、导办、查询、办事、投诉、评价等功能为一体的全流程服务能力。
- 5.2.3 应定期接受工作质量、工作效率及工作流程等的监督考核。
- 5.2.4 服务人员应定期参加政策和业务方面的培训，实时进行知识更新，提升服务能力。

5.3 场所和设施要求

- 5.3.1 应合理设置窗口服务区、审批区、自动办理区等相关功能区，并配备自助办理和便民服务相关设施设备。
- 5.3.2 办公设施和服务设施应满足服务需要，提供安全、整洁、舒适的服务环境。
- 5.3.3 应设置规范统一、导向清晰的标识标牌。

6 业务内容

6.1 知识产权创造

- 6.1.1 应建立知识产权申请诚信档案。
- 6.1.2 知识产权申请受理服务应包括下列内容：
 - a) 专利申请；
注：包括专利预审、专利优先审查申请。
 - b) 商标注册申请；
 - c) 注册商标续展申请；
 - d) 地理标志产品保护申请；
 - e) 著作权登记申请；
 - f) 集成电路布图设计申请；
 - g) 植物新品种申请；
 - h) 其它知识产权申请服务。

6.2 知识产权运用

6.2.1 应采取创新的模式和方式，加强知识产权运用服务，促进创新成果转化。

6.2.2 应不断完善知识产权运营公共服务平台体系，为知识产权转移转化、收购托管、交易流转、质押融资、专利导航等提供平台支撑，提高知识产权运用效益。

6.2.3 为企业知识产权投资和运营提供的服务应包括下列内容：

- a) 知识产权质押登记；
- b) 知识产权许可备案；
- c) 其它知识产权运用服务。

6.3 知识产权保护

6.3.1 应根据纠纷或侵权事项具体情况指导服务对象合理选择合适的知识产权保护方式。

6.3.2 应加强维权援助工作信息化建设，逐步实现维权档案在线共享，维权环节自动连接，维权进程自动展示。

6.3.3 知识产权保护服务应包括下列内容：

- a) 知识产权投诉举报；
- b) 知识产权纠纷调解；
- c) 知识产权行政保护；
- d) 知识产权司法保护；
- e) 知识产权仲裁；
- f) 知识产权维权援助；
- g) 知识产权海关备案；
- h) 其它知识产权保护服务。

6.4 知识产权服务

6.4.1 应加强与知识产权专业服务机构的协调联动，共同拓展服务领域、提高服务能力。

6.4.2 应支持知识产权专业服务机构发展，引导知识产权专业服务机构加强诚信管理。

6.4.3 知识产权服务应包括下列内容：

- a) 知识产权项目申报；
- b) 知识产权贯标咨询；
- c) 知识产权奖励资助；
- d) 知识产权（专利）信息检索；
- e) 知识产权法律咨询；
- f) 其它知识产权服务。

7 办理方式

7.1 线上办理

7.1.1 在线上平台开设办理模块，主要包括申请受理、许可备案、质押登记、维权援助和信息服务等板块，并提供详细在线办理指南。

7.1.2 应具备告知、导办、查询、办事、投诉、评价、搜索功能，符合GB/T 32168的要求。

7.1.3 应建立统一的咨询服务和投诉举报系统，统一受理服务对象的咨询服务和投诉举报，并及时进行反馈。

7.1.4 应做到依申请、快审核、减材料和“跑零次”。

7.2 线下办理

7.2.1 一般要求

7.2.1.1 应逐步推进与线上平台的集成融合，实行线上线下审核标准统一、业务流程一致、服务质量同质。

7.2.1.2 应推行“一窗通办”，推进知识产权保护工作提质增效，提升知识产权公共服务能力。

7.2.1.3 服务窗口应依据服务事项类别和特点编制并公布服务流程、办事指南及服务人员信息。

7.2.1.4 应做到依申请、快审核、减材料和“最多跑一次”。

7.2.2 受理

7.2.2.1 应逐步建设以专利业务为核心，融合商标受理、版权登记的综合服务窗口。

7.2.2.2 受理窗口应开通数字支付功能，按照相关规定提供相应票据。

7.2.3 审批

7.2.3.1 审批窗口应对现场提交的办理材料按照事项办理规程进行审批，并在受理平台录入信息，做好记录存档工作。

7.2.3.2 审批通过的办理材料，应及时将各自审批结果信息录入信息平台，进行信息共享。出具受理通知书或相关证书。

7.2.3.3 审批不通过的办理材料，应将不通过原因一次性反馈完毕。

7.2.4 送达

7.2.4.1 应提供窗口领取或邮寄送达方式。

7.2.4.2 对于服务对象要求自取的，应及时通知服务对象自取时限与地址，并将办理结果一次性提供给服务对象。

7.2.4.3 采取邮寄方式应规范、准确地填写收件人姓名、邮寄地址及联系方式；应确保邮寄结果内容无缺失，寄送信息无错漏；应保留寄件存根，做好办理结果邮政寄递服务的核对。

8 监督、评价、投诉处理与改进

8.1 监督

8.1.1 应成立投诉管理机构，主动向社会公示投诉途径与渠道，维护服务对象的知情权和监督权，促进知识产权相关机构改进服务。

8.1.2 应确定投诉处理的部门与范围，并设置内部服务质量考核与评价，设置奖惩制度，并接受行政监督和社会监督，提高服务质量。

8.2 评价

8.2.1 应采用自我评价、用户评价、第三方机构评价或多方评价相结合的方式开展评价。

8.2.2 应建立监督机制，明确监督重点、岗位职责、处理期限等内容，并符合 GB/T 37286 的规定。

8.3 投诉处理

应提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，明确专门部门负责调查，建立投诉登记制度，积极妥善解决，加强综合协调，按规定时限办结，并将结果告知投诉人。

8.4 改进

8.4.1 应提供征求意见渠道，根据用户对服务内容、服务形式、服务流程进行优化和改进。

8.4.2 应对监督、评价和投诉处理情况进行归纳总结，分析原因，督促整改。

附 录 A
(资料性)
知识产权保护“一件事”事项清单

表A.1规定了知识产权保护“一件事”事项清单。

表A.1 知识产权保护“一件事”事项清单

序号	事项类型	事项名称
1	知识产权创造	专利申请
2		专利预审
3		专利预审备案
4		专利优先审查
5		商标注册申请
6		注册商标续展申请
7		地理标志产品保护申请
8		著作权登记
9		集成电路布图设计登记
10		植物新品种申请
11	知识产权运用	专利权质押登记
12		商标质押登记
13		著作权质押登记
14		专利实施许可合同备案
15		商标许可备案
16		著作权许可备案
17	知识产权保护	知识产权海关备案
18		专利纠纷投诉举报
19		商标纠纷投诉举报
20		著作权纠纷投诉举报
21		知识产权纠纷调解
22		专利民事案件
23		商标民事案件
24		著作权民事案件

表 A.1 知识产权保护“一件事”事项清单（续）

序号	事项类型	事项名称
25		知识产权案件仲裁
26		专利商标行政裁决
27		知识产权维权援助
28	知识产权服务	知识产权项目申报
29		知识产权贯标咨询
30		知识产权奖励资助
31		知识产权（专利）信息检索
32		知识产权法律咨询
33	其它	经评估可纳入知识产权“一件事”的其他事项
