

DB4420

中山市地方标准

DB4420/T 33—2023

知识产权快速维权服务中心 建设服务规范

地方标准信息服务平台

2023-09-27 发布

2023-11-27 实施

中山市市场监督管理局
中山市知识产权局 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 基本原则	2
5 建设要求	2
6 建设流程	3
7 服务保障	3
8 服务内容及要求	4
9 服务提供	6
10 评价与改进	10
附录 A（资料性） 申请表	12
附录 B（资料性） 备案信息表	13
附录 C（资料性） 服务流程图	14
附录 D（资料性） 知识产权维权援助申请表	16
附录 E（资料性） 知识产权维权援助办理表	18
附录 F（资料性） 知识产权维权援助意见反馈表	19
附录 G（资料性） 知识产权维权援助项目回访表	20
附录 H（资料性） 工作评估表	21
参考文献	27

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这些专利的责任。

本文件由中山市市场监督管理局（知识产权局）提出并归口。

本文件起草单位：广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市市场监督管理局（知识产权局）、中山市灯饰知识产权维权中心、中山市家电知识产权快速维权服务中心、中山市摄影器材知识产权快速维权服务中心、中山市数字经济知识产权快速维权服务中心、中山市深中标准质量研究中心。

本文件主要起草人：臧兴杰、杨克、樊哲、万雨龙、蔡杰松、陈程、吴佩珊、谢素素、黄剑锋、钟敏、陈淑曲。

地方标准信息服务平台

知识产权快速维权服务中心建设服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权快速维权服务中心（以下简称“快维中心”）的基本原则、建设要求、建设流程、服务保障、服务内容及要求、服务提供、评价与改进。

本文件适用于全市范围内市级快维中心的建设和管理，国家级快维中心可参考执行。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 21374 知识产权文献与信息 基本词汇

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

3 术语和定义

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 intellectual property

在科学技术、文学艺术等领域中发明者、创造者等对自己的创造性劳动成果依法享有的专有权，其范围包括专利、商标、著作权及相关权、集成电路布图设计、地理标志、植物新品种、商业秘密、传统知识、遗传资源以及民间文艺等。

[来源：GB/T 21374-2008，3.1.1]

3.2

知识产权快速维权服务中心 intellectual property fast aid service centers

由政府建设的为知识产权人快速提供维权通道、解答咨询、处理投诉、解决知识产权纠纷等服务，以保护其合法权益的机构。

3.3

举办单位 organizer

申请设立快维中心的镇街政府。

3.4

申请人 applicant

在知识产权创造、运用、保护、管理方面存在需要解决的事项和问题，向快维中心申请相关服务的自然人、法人或者其他组织。

[来源：DB44/T 2362-2022，3.3，有修改]

3.5

知识产权咨询专家 cooperative expert

参与知识产权维权服务工作，并经申请、审核、批准或受邀参加的在知识产权或相关技术领域具有一定影响的专业人员。

4 基本原则

4.1 便民服务原则

畅通维权通道，耐心解答咨询，及时处理投诉，解决知识产权纠纷，维护知识产权人的合法权益。

4.2 稳步实施原则

突出行业、重点地区、重点领域，鼓励先行先试，形成试点示范，最终实现重点产业全覆盖。

4.3 长效管理原则

建立长效管理机制，加强组织管理，健全质量保障，强化激励监督，确保快维中心科学、合理、高效运转。

5 建设要求

5.1 建设通用要求

5.1.1 根据“统一规划、总量控制、合理布局、按需建设”的要求，对知识产权服务平台建设进行分层设计、分工推进。

5.1.2 由产业基础扎实、知识产权工作突出的镇街政府建设。

5.1.3 新建快维中心的命名宜使用统一的方法，名称的格式为“中山市 XX（产业名称）知识产权快速维权服务中心”。

5.2 产业条件

产业符合以下条件之一的，宜建设快维中心：

- a) 产业集群内相关企业数量达到50家以上；
- b) 拥有相关产品知识产权数量达到100项以上；
- c) 当地优势产业已形成聚集发展态势，知识产权工作基础扎实，对知识产权保护需求强烈。

5.3 建设条件

举办单位应满足以下条件：

- a) 办公场地须达到200平方米以上；
- b) 具有独立的民事行为能力；
- c) 具有独立的服务场所及设施设备；
- d) 具有与所提供服务相匹配的服务人员、数据库及咨询专家库；
- e) 建立内部管理制度；
- f) 建立外部资源合作机制。

5.4 场所条件

- 5.4.1 应设置在产业集中、交通便利、市政配套设施条件良好的区域。
- 5.4.2 应在入口、电梯、楼梯等显著位置设置快维中心引导标识牌，标志标识应符合 GB/T 10001.1 要求。
- 5.4.3 在醒目位置应统一标识，公开内容包括但不限于专业资质、业务范围、专业服务人员情况、服务内容和收费、工作职责、工作流程、工作人员、联系电话、服务投诉及监督电话等，
- 5.4.4 建筑防火设计应符合 GB 50016 要求。

5.5 设施设备要求

- 5.5.1 应配备固定电话、计算机、复印机，以及桌、椅、资料柜等办公设施设备。
- 5.5.2 应具有稳定可靠的互联网接入条件。
- 5.5.3 应具有与所提供业务相匹配的数据库，建立知识产权诉讼信息库，为调解组织、纠纷当事人、知识产权维权援助专家提供信息支持。
- 5.5.4 灭火器配置应符合 GB 50140 要求。

6 建设流程

6.1 申请和批复

举办单位填报《中山市知识产权快速维权服务中心申请书》（见附录A），向市政府提交设立快维中心的申请，符合设立条件的，市政府予以书面批复。

6.2 登记备案

举办单位凭市政府书面批复同意文件到中山市事业单位登记管理局办理事业单位法人设立登记，登记所需材料以《事业单位、社会团体及企业等组织利用国有资产举办事业单位设立登记办事指南》规定为准，填写《中山市知识产权快速维权服务中心备案信息表》（见附录B）。

6.3 筹建

按规定办理事业单位法人设立登记后，举办单位负责市维权服务中心的全面筹建工作，做好人员招聘、办公场地建设，并联系业务指导单位开展工作人员业务能力建设，筹建时间不超过 6 个月。

6.4 验收

举办单位向市市场监督管理局（知识产权局）申请验收，填报备案信息表，由市市场监督管理局（知识产权局）组织验收；验收内容主要包括是否已取得《事业单位法人证书》，申办条件是否全部落实；通过验收后即可正式挂牌运营。

6.5 退出

有下述退出情形之一的，由举办单位提出申请，经市市场监督管理局（知识产权局）同意后，按事业单位管理登记暂行条例执行：

- a) 公示设立后一年内未开展业务服务，市市场监督管理局（知识产权局）责令整改，一个月内仍未开展业务的；
- b) 连续两年业务管理评估不合格的。

7 服务保障

7.1 人员要求

7.1.1 举办单位应为快维中心配备全职工作人员 6 人以上。

7.1.2 工作人员应具备一定的能力，包含但不限于：

- a) 熟悉与知识产权领域相关的法律法规知识，具备相关技能；
- b) 熟悉使用各类办公软件；
- c) 具有良好的个人素质和职业道德；
- d) 具备较强的语言组织表达能力、协调能力、沟通能力、应急处理能力；
- e) 具备知识产权信息的数据检索、数据分析能力；
- f) 具备知识产权纠纷处理能力。

7.1.3 定期对服务人员和知识产权专业人员进行培训，培训内容包含但不限于：

- a) 知识产权法律法规；
- b) 知识产权授权确权标准与程序，法律状态判定，知识产权行政、司法和调解仲裁等纠纷处理方法，取证方法等专业知识和技能；
- c) 知识产权维权援助领域的职业操守；
- d) 知识产权信息利用、知识产权文化普及等方面的知识和技能；
- e) 相关领域的技术发展现状和趋势等。

7.1.4 专业人员发生变动的，及时向市市场监督管理局（知识产权局）报送备案信息。

7.2 专家要求

7.2.1 依托市知识产权专家库配备相应知识产权咨询专家。

7.2.2 建立知识产权纠纷调解指导法官库、专家库，成立专家咨询委员会，为调解组织化解矛盾纠纷提供专业咨询和指导。

7.3 管理制度

7.3.1 快维中心宜建立相关制度，包括但不限于：

- a) 投诉处理制度：涵盖登记、处理、反馈、归档等内容；
- b) 投诉报送制度：向市级知识产权管理部门汇报投诉处理情况、意见建议及申请人集中投诉的问题；
- c) 意见建议反馈机制：依托信息化、数字化手段，丰富意见建议反馈方式，提高意见建议答复处理质量效率，有效促进维权援助水平提升；
- d) 联络员制度：涉及知识产权纠纷调解工作的联络对接；
- e) 联席会议制度：加强各委员会之间的联系与交流；
- f) 协作工作制度：及时对接反馈投诉处理情况，获取疑难纠纷处理建议，协助有关监管部门对侵权行为和案件进行调查及处理，完成知识产权管理部门交办的知识产权维权工作；
- g) 保密机制：除法律规定应披露或者在特殊情况下申请人要求/同意披露的内容外，服务提供者对申请人的个人信息、技术信息和商业秘密承担保密义务，并承担网络安全的基本责任。

7.4 管理模式

举办单位全面负责快维中心的运营及管理，市级知识产权管理部门为业务指导单位。

8 服务内容及要求

8.1 服务内容

快维中心提供的服务内容，包括但不限于以下项目：

- 普通咨询服务；
- 快速维权服务；
- 维权援助服务；
- 综合服务。

8.2 普通咨询服务

8.2.1 普通咨询服务，包含但不限于以下内容：

- a) 知识产权法律法规咨询；
- b) 知识产权法律法规查询；
- c) 知识产权纠纷解决方式建议；
- d) 其他与知识产权有关的普通信息咨询。

8.2.2 普通咨询服务应当在2个工作日内完成，对于信息量大的咨询事项，可适当延长答复时间。

8.3 快速维权服务

8.3.1 快维中心负责开展受委托范围内知识产权纠纷行政裁决案件的快速办理工作。

8.3.2 知识产权快速维权服务，包含但不限于以下内容：

- a) 对案件处理请求进行接收、审核、登记、呈批、分派；
- b) 对案件进行立案、调查勘验、口头审理、侵权判定、委托鉴定、法制审查、裁决决定、赔偿调解、强制执行；
- c) 对执法情况进行监督；
- d) 对查办案件相关工作进行组织协调；
- e) 对上级督办和领导批办的案件及相关事项进行督办；
- f) 对案件进行信息录入；
- g) 对案件及有关情况进行统计分析。

8.3.3 一般知识产权快速维权服务，自受理侵权投诉之日起60个自然日内完成，较复杂的90个自然日内完成。经内部审批，可延迟1次，最多延迟30个自然日。

8.4 维权援助服务

8.4.1 知识产权维权援助工作，包含但不限于以下内容：

- a) 咨询指导：组织提供有关知识产权法律法规、授权确权程序与法律状态、纠纷处理方式、取证方法等咨询指导服务；
- b) 组织培训：组织提供知识产权公益研讨、培训；
- c) 提供意见参考：组织提供知识产权侵权判定参考意见；
- d) 提供解决方案或建议：为重大公共知识产权纠纷或争端组织提供解决方案或建议；
- e) 提供分析预警：为公共研发、经贸、投资、技术转移或知识产权对外转让等活动组织提供分析预警；
- f) 驻场维权服务：为展会、交易会、大型体育赛事、创新创业活动、文化活动等提供驻场等维权援助服务；
- g) 技术支持：为知识产权行政执法、行政裁决、司法保护、仲裁调解、诚信体系建设等工作提供技术支持，服务知识产权信息利用、文化宣传等工作；

- h) 协同保护：结合地方经济社会发展状况和实际需求，发挥快速协同保护作用，积极拓展维权援助服务内容。

8.4.2 维权援助服务应当自受理之日起，在30个自然日内完成，较复杂的90个自然日内完成。经内部审批，可延迟1次，最多延迟30个自然日。

8.5 综合服务

8.5.1 综合服务包含但不限于以下内容：

- a) 知识产权专项服务：开展知识产权信息分析预警、专利导航、高价值专利培育、专利运营等服务；
- b) 知识产权综合服务：为企业提供专利咨询、专利信息检索等综合服务，多措并举，有效提升产业知识产权授权速度，保护自主创新，满足企业对知识产权保护的强烈需求，用知识产权推动产业创新发展；

8.5.2 综合服务应当自受理之日起，在30个自然日内完成。较复杂的90个自然日内完成。经内部审批，可延迟1次，最多延迟30个自然日。

9 服务提供

9.1 普通咨询服务

9.1.1 申请人可通过以下途径提出申请：

- a) 现场；
- b) 电话；
- c) 网络在线；
- d) 信函，包含纸质邮寄与电子信箱；
- e) 其他途径。

9.1.2 工作人员对申请人提出的咨询事项，一般以口头、书面或电子邮件形式进行回复，并进行登记备案。

9.1.3 服务完成后应及时整理咨询登记材料。

9.2 快速维权服务

9.2.1 服务流程

知识产权纠纷行政裁决案件快速处理流程图见附录C。

9.2.2 受理登记

9.2.2.1 受理的案件主要来源于以下几个途径：

- a) 请求人投诉：包括申请人现场申请、12315信息中心、市级知识产权主管部门接收；
- b) 部门移送；
- c) 上级交办。

9.2.2.2 申请人通过现场提交书面纸质材料申请的，相关材料包含但不限于以下材料：

- a) 申请书；
- b) 有效身份证明；
- c) 知识产权权利证明文件；
- d) 侵权事项和证明文件，包括侵权事件发生的时间、地方、经过，涉及单位或个人；

- e) 委托办理的，应提供委托书及被委托人的身份证明；
- f) 需要提交的其他材料。

9.2.3 立案审批

9.2.3.1 在收到案件材料后，应指定 3 名及以上单数执法人员办理。

9.2.3.2 对符合立案条件的案件应在 3 个工作日内移交至相关部门办理立案审批，制作相关文书；符合立案条件，但请求材料不符合要求，告知请求人补充提交；不符合立案条件的，作不予立案审批，送达不予立案文书。

9.2.3.3 立案部门在立案 2 个工作日内（或立案下一个月 3 日前）将案件资料录入信息统计分析和报送系统。

9.2.3.4 立案部门应在 5 个工作日内将受理决定告知请求人。

9.2.4 调查取证

9.2.4.1 完成立案审批后，执法部门应在 5 个工作日内安排 3 名及以上执法人员对案件进行调查取证。

9.2.4.2 调查取证，包括但不限于以下内容：

- a) 出示执法证；
- b) 告知陈述申辩和回避权；
- c) 现场提取样品、书证、电子证据，拍摄现场照片及涉案产品全部技术特征的图片，并登记保存；
- d) 现场制作调查笔录、现场笔录、抽样清单，撰写初步侵权对比分析；
- e) 向被请求人送达相关资料；
- f) 告知被请求人提交答辩材料陈述意见。

9.2.4.3 办案部门根据案件办理需要，可邀请技术专家提供专业技术支持。

9.2.4.4 若未发现涉嫌侵权行为，经审批，向双方发出撤销案件通知书，结案归档。

9.2.5 书面答辩

由办案部门接收被请求人答辩材料，在收到答辩材料的 5 个自然日内，将答辩材料送达请求人。

9.2.6 口头审理

9.2.6.1 口头审理由办案部门组织进行，应提前 3 个工作日通知当事双方，双方应到场。

9.2.6.2 口头审理由办案部门指定审理合议组，审理合议组由 3 人以上单数成员组成，其中，包括 3 名审理人员和 1 名书记员。

9.2.6.3 口头审理包括作侵权比对分析、被请求方作不侵权抗辩、征求调解意愿等。

9.2.6.4 根据审理需要，安排知识产权主管部门、执法部门参加审理，相应执法人员对执法现场有关情况解释和答疑，较复杂案件可委托专家出具专家意见。

9.2.6.5 制作口头审理笔录，经当事双方确认进行裁决的证据范围。

9.2.7 促成和解

9.2.7.1 口头审理的答辩环节结束后，审理人员应询问案件当事双方是否接受调解，双方同意调解的，由办案部门另行组织调解；达成调解的，形成调解书，双方签章确认，调解人员签名，加盖办案部门公章，调解结束后 5 个自然日内送达当事双方。

9.2.7.2 制作审批文书，呈单位负责人审批，结案归档。

9.2.8 侵权判定

9.2.8.1 请求人申请行政裁决的，审理结束后，由审理合议组决定纳入行政裁决的案件材料，经当事人双方确认，合议组可根据案情需要组织合议。口头审理结束后 15 个工作日内形成初步侵权判定意见。

9.2.8.2 一般案件，合议组形成侵权判定意见，合议组签字确认；可能涉及重大公共利益、产业发展或其他重大情节的，需将案件处理情况及初步侵权判定意见报请法规部门审核；较复杂案件，审理合议组可决定是否需要进行进一步委托鉴定机构或专家对技术问题出具鉴定或咨询意见。需委托鉴定的，由当事人双方确认委托鉴定的材料，经单位负责人审批后，提交给被委托鉴定方，在收到专家鉴定意见后的 15 个工作日内，由合议组形成初步侵权判定意见。

9.2.9 裁决决定

9.2.9.1 需要作出裁决的案件，审理合议组应及时制作审批和裁决文书。

9.2.9.2 经审批发出行政裁决书，认定侵权行为成立的，责令侵权人立即停止侵权行为。

9.2.9.3 作出侵权行政裁决后，可依双方意愿，对侵权赔偿金额进行调解。

9.2.10 送达公示

当结案文书形成后，自作出行政裁决之日起 10 个自然日内送达当事人。做出认定侵权的行政裁决的案件，自作出行政裁决之日起 20 个工作日内依法主动公开相关信息。

9.2.11 裁决执行

9.2.11.1 当事人应当在规定期限内履行行政裁决决定。

9.2.11.2 当事人不服的，自收到处理通知之日起 15 个自然日内向知识产权法院起诉。

9.2.11.3 当事人在法定期限内不提起行政诉讼，又不履行行政裁决决定的，自期限届满之日起 90 个自然日内，可申请人民法院强制执行。申请人民法院强制执行前，应当催告当事人履行义务。催告书送达 10 个工作日后当事人仍未履行义务的，应向人民法院申请强制执行。

9.2.12 案件归档

9.2.12.1 行政裁决案件实行一案一卷制度，分正卷和副卷。

9.2.12.2 行政裁决决定全部履行完毕或者执行终结后，办案部门应在 30 个自然日内将案件材料整理装订成册，交相关部门存档。

9.2.12.3 在结案后 5 个工作日内，由办案部门将结案情况录入信息统计分析和报送系统。

9.2.13 其他

9.2.13.1 案件处理的整个过程中，请求人均可以提出案件撤回处理请求，由办案部门受理，制作相关文书，经单位负责人审批，作撤销案件结案处理。被请求人可以提交国家知识产权局出具的无效宣告受理通知书，经审批，案件中止，也可待国家知识产权局做出无效宣告请求的决定后进行处理。

9.2.13.2 案件处理过程中的任何阶段，依双方意愿，均可进行调解。

9.3 维权援助服务流程

9.3.1 服务流程

维权援助服务流程图见附录C。

9.3.2 申请

9.3.2.1 申请人符合以下条件的，可提出维权援助申请：

- a) 申请人的户籍所在地、经常居住地和营业地，或侵权行为发生地在快维中心所在辖区内；
- b) 所涉及产业为快维中心所服务产业范围内；
- c) 所提供的材料完整、充分；
- d) 所涉及的服务事项属于快维中心可提供的服务项目。

9.3.2.2 申请人应当按照“完整、充分、真实”的原则提交书面的知识产权援助申请材料，包括但不限于以下内容：

- a) 《知识产权维权援助申请表》，见附录 D；
- b) 申请人的合法有效身份证、法人和其他组织统一社会信用代码证书及其他证明文件；
- c) 拥有知识产权的，应提供权利证明文件；
- d) 援助事项和事由的证明文件，包括事件发生的时间、地点、经过、进展等相关材料；
- e) 经济困难的，需要出具经济困难的证明；
- f) 行政部门委托侵权判定咨询的，应提供委托书和案件相关的材料；
- g) 行政部门或法院委托/委派纠纷调解案件的，应提供委托/委派调解函和案件相关的材料。

9.3.3 受理

9.3.3.1 快维中心工作人员收到知识产权维权援助申请材料后应在 15 个工作日内审查是否符合条件，作出是否受理的决定并告知申请人，填写《知识产权维权援助办理表》（见附录 E）；不予受理的应当说明理由，并告知申请人对于不予受理决定有异议的，可在收到通知后 7 个工作日内向快维中心所属知识产权主管部门提起申诉。

9.3.3.2 申请人提供的材料不完整或不充分的，通知申请人补充材料，申请人在收到通知后 7 个工作日内不按要求补充或说明的，视为主动撤回申请。

9.3.3.3 知识产权维权援助工作人员与申请人、待审查的维权援助申请有利害关系的，应当自行回避；申请人也有权申请其回避。

9.3.4 分流处理

快维中心作出受理维权援助申请的决定后，可视情况进行需求了解、团队组建、信息收集等准备工作，根据具体案情进行分流处理：

- a) 对于知识产权法律法规、授权确权程序与法律状态、纠纷处理方式、取证方法等咨询需求，组织提供咨询指导意见；
- b) 对于知识产权侵权判定需求，按照相关流程组织提供侵权判定参考意见；
- c) 对于当事人申请、知识产权行政管理部门委托或法院委派调解的，在双方同意的前提下，按照相关规定协调调解资源，开展调解工作；
- d) 对于重大公共知识产权纠纷或争端，组织提供解决方案或建议；
- e) 对于知识产权分析预警、信息服务、文化宣传、公益培训、驻场等维权援助服务需求，按照相关工作规定和流程，组织协调相关资源，提供相应维权援助服务。

9.3.5 终止服务

9.3.5.1 如发生下列情形之一的，应终止服务：

- a) 知识产权维权援助事项已经办理完毕的；
- b) 申请人不再符合接受维权援助的条件；
- c) 申请人存在伪造申请材料、以不正当手段获得维权援助等情形的；
- d) 知识产权维权援助机构认为应当终止的其他情形。

9.3.5.2 决定终止维权援助服务的，应当向申请人发出通知，说明终止理由，并告知申请人对终止决定有异议的，可在收到通知后 7 个工作日内向知识产权维权援助机构所属知识产权主管部门提起申诉。

9.3.6 回访

9.3.6.1 应遵循有效、准确回访、依制度办事、推动问题解决、及时反馈回访信息、群众满意等原则，开展回访工作。

9.3.6.2 回访对象包括向知识产权维权援助机构申请维权援助以及接受服务的单位和个人。

9.3.6.3 回访形式，包括但不限于：电话、召开座谈会、上门接触、发放回访问卷等。

9.3.6.4 回访过程中，应满足以下要求：

- a) 跟踪服务申请人的申请事项的进展情况，妥善处理申请人的知识产权保护需求；
- b) 建立专门的回访档案，做好回访工作记录，提出推进问题解决的建议等。

9.3.6.5 回访内容，包括但不限于：

- a) 调查维权援助工作效率；
- b) 了解维权援助工作流程是否符合规定；
- c) 了解维权援助工作人员服务态度；
- d) 了解维权援助工作质量是否合格。

9.3.6.6 一般情况下，每年度的第一季度集中开展一次回访，填写《知识产权维权援助意见反馈表》（见附录 F）和《知识产权维权援助项目回访表》（见附录 G）。对于需求强烈的申请人应多次回访，提供跟踪服务。

9.3.7 归档

应建立案件档案管理制度，实行“一案一档”，并建立台账，并及时录入到“中国知识产权维权援助线上服务平台”。归档资料包括但不限于以下内容：

- a) 《知识产权维权援助申请表》；
- b) 《知识产权维权援助办理表》；
- c) 《知识产权维权援助意见反馈表》；
- d) 《知识产权维权援助项目回访表》；
- e) 申请人的有效身份证明、法人和其他组织统一社会信用代码证书或其他证明文件；
- f) 申请知识产权维权援助事项、事由以及相关证明材料；
- g) 经济困难证明材料；
- h) 其他材料。

9.4 综合服务流程

9.4.1 申请人可通过现场提出申请。

9.4.2 工作人员根据申请人提出的不同事项类型，制定相应的服务实施流程。

9.4.3 服务完成后应及时整理项目材料，并归档。

10 评价与改进

10.1 评价

10.1.1 评价活动应依据法律法规及相关标准，遵循客观、公正、公开等原则进行评价。

10.1.2 知识产权主管部门对快维中心建立考评监督通报制度，对基础配置、业务开展、信息宣传、能力提升、创新亮点等方面开展评估。

10.1.3 知识产权主管部门应按照《中山市知识产权快速维权服务中心工作评估方案》对市级快维中心进行评估。

10.1.4 评估分为自我评估、初步评估、综合评估、公布结果等4个环节。

10.1.5 评估方法采用评分法，评价分数包括基础分和加分（扣分）项。

10.1.6 评估指标包括整体运行保障措施、业务开展、强化知识产权全链条保护及加分（扣分）项目等4个一级指标。整体运行保障措施包括场地制度、人员设置、宣传培训、信息报送、专项经费等5个二级指标；业务开展包括维权援助咨询、专利侵权行政裁决、移交案件、承接案件、专业市场、展览展示、海外维权等指标；强化知识产权全链条保护包括司法保护、保护协作、纠纷调解、推进仲裁等指标。评估要点见附录H。

10.1.7 每年组织一次服务评价，评价可由快维中心自行组织，也可以委托第三方机构进行。评价方式可采用电话回访、网上调查、现场问卷等向服务对象调查。评价指标主要包含专业水平、服务质量、服务态度、办事效率、当事人满意度等。

10.2 结果应用

10.2.1 评估结果分3个等级，分别为：优秀（80分及以上）、一般（60-80分）、不合格（60分以下）。

10.2.2 最终结果作为知识产权主管部门对各快维中心促进发展、指导规范、退出的依据。

10.3 改进

10.3.1 对服务评价中发现的问题进行科学合理的分析，制定改进措施，提高服务水平。

10.3.2 应建立纠纷分析研判工作机制，定期分析纠纷的特点、成因等，提出改进措施，制定分析研判报告，提高服务水平。

10.3.3 对反馈信息进行统计，确定发生的原因是否为系统性、重复性问题，分析发生问题的根源，探究制定改进措施，由各部门组织整改，并及时将改进结果反馈给快维中心，验证改进效果。

10.3.4 宜将复杂的问题作为典型案例进行收集分析，并作为培训素材予以管理。

10.3.5 如实记录公众意见或投诉事项及内容，及时处理和反馈，持续改进，提高服务质量。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
申请表

表A.1给出了中山市知识产权快速维权服务中心申请表。

表 A.1 中山市知识产权快速维权服务中心申请表

举办单位			
申请事项	<input type="checkbox"/> 市级知识产权快速维权服务中心 <input type="checkbox"/> 镇街商标品牌培育指导站		
负责人		电话	
联系人		电话	
基础条件			
宗旨及服务			
人员配置			
经费保障			
建设进度			
保障措施			
发展与绩效			
人员配置			
经费保障			
建设进度			
保障措施			
发展与绩效			
镇街知识产权业务 主管部门意见	(盖章) 年 月 日		
镇街人民政府 (办事处) 意见	(盖章) 年 月 日		
市市场监督管理局 (知识产权局)意 见	(盖章) 年 月 日		

附 录 B
(资料性)
备案信息表

表B.1给出了中山市知识产权快速维权服务中心备案信息表。

表 B.1 中山市知识产权快速维权服务中心备案信息表

名称						
办公地址						
通信地址					邮编	
工作邮箱					办公电话	
负责人姓名					手机	
工作单位					职务	
办公地址					办公电话	
工作人员信息						
姓名	出生日期	职务	性别	学历	专业	电话
填报单位意见	(盖章) 年 月 日					

附录 C
(资料性)
服务流程图

图C.1给出了知识产权侵权纠纷行政裁决案件快速处理流程图,图C.2给出了知识产权维权援助服务流程图。

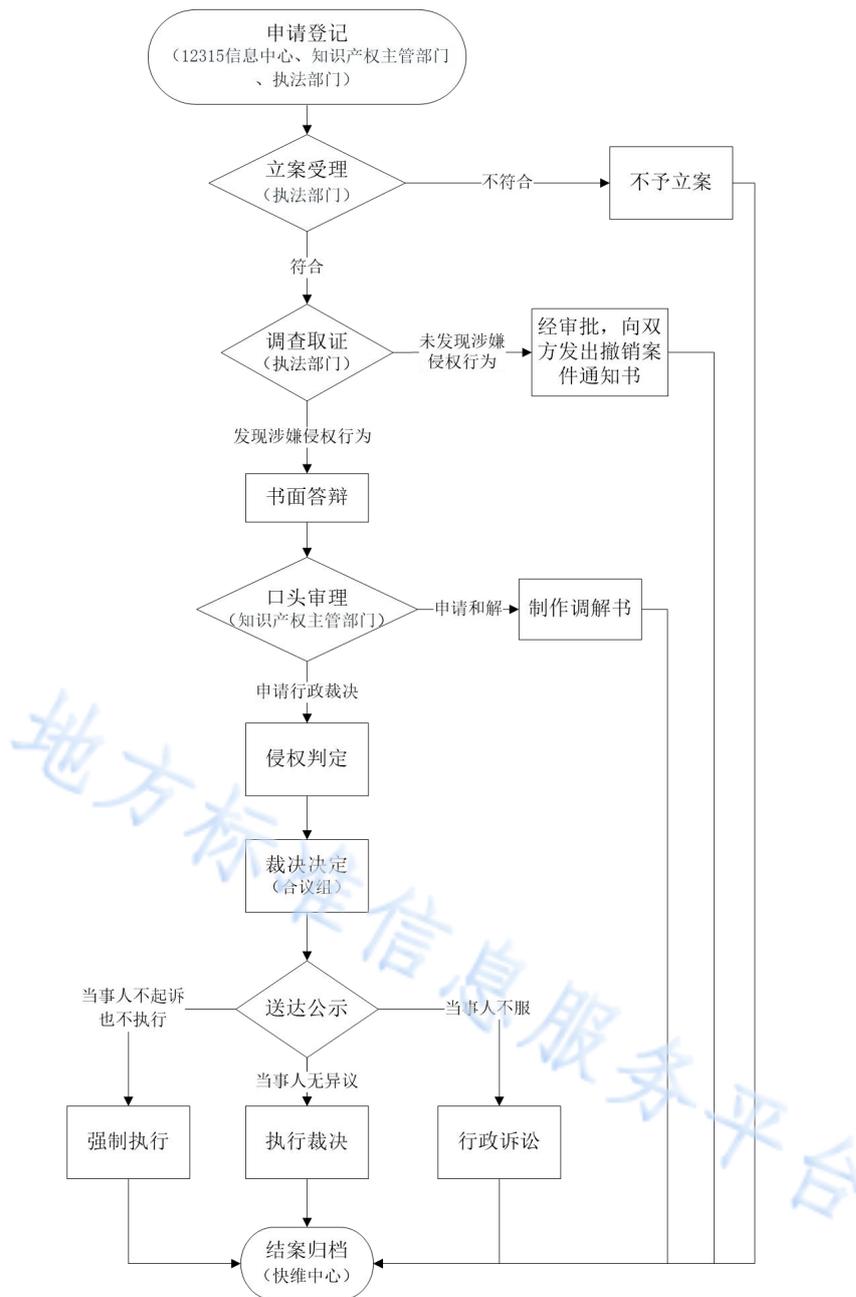


图 C.1 知识产权侵权纠纷行政裁决案件快速处理流程图

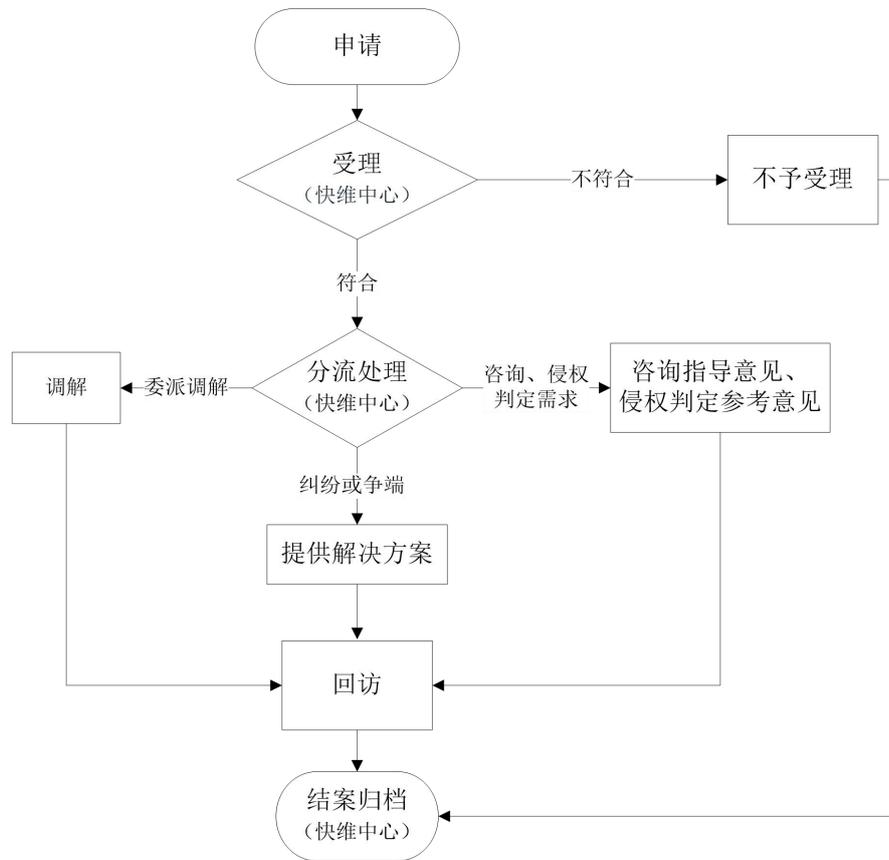


图 C.2 知识产权维权援助服务流程图

地方标准信息服务平台

表 D.1 中山市知识产权快速维权服务中心知识产权维权援助申请表（续）

其他知识产权维权援助申请内容	
受理意见	<input type="checkbox"/> 所提交资料符合维权援助受理要求 <input type="checkbox"/> 所提交资料不符合维权援助受理要求 经办人（签章） ××××年××月××日
初审意见	（写明维权援助形式和具体内容） 经办人（签章） ××××年××月××日
知识产权维权援助机构意见	（签章） ××××年××月××日
维权援助意见反馈申请人方式及时间	

地方标准信息服务平台

附 录 E
(资料性)
知识产权维权援助办理表

表E.1给出了中山市知识产权快速维权服务中心知识产权维权援助办理表。

表 E.1 中山市知识产权快速维权服务中心知识产权维权援助办理表

日期： 年 月 日

当事人	姓名		联系人			
	单位		联系电话			
	电子邮箱		联系地址			
相对人	姓名		联系电话			
	单位		联系地址			
知识产权类别	<input type="checkbox"/> 专利 <input type="checkbox"/> 商标 <input type="checkbox"/> 著作权 <input type="checkbox"/> 其他					
知识产权权利人	姓名/单位名称		联系电话		联系地址	
专利/商标/... 知识产权名称				专利申请号 商标注册号 ...		
维权援助主要事实						
是否已向有关部门投诉	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否					
维权援助意见	(签章)					
备注	1、此表维权援助机构存档一份，另复制一份交由当事人； 2、维权援助当事人应据实提供个人资料。					

经办人：

联系电话：

附 录 F
(资料性)
知识产权维权援助意见反馈表

表F.1给出了中山市知识产权快速维权服务中心知识产权维权援助意见反馈表。

表 F.1 中山市知识产权快速维权服务中心知识产权维权援助意见反馈表

申请人(姓名/名称)	
统一社会信用代码证书/身份证	
知识产权维权援助案件编号	
电话	
邮箱	
申请人对维权援助结果是否满意	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
<p>申请人对维权援助结果具体反馈意见</p> <p style="text-align: center;">(签章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>	

附 录 G
(资料性)
知识产权维权援助项目回访表

表G.1给出了中山市知识产权快速维权服务中心知识产权维权援助项目回访表。

表 G.1 中山市知识产权快速维权服务中心知识产权维权援助项目回访表

申请人及被申请人		联系人及电话
序号	内容	社会经济效果
1	申请人维权成本	节约维权费用 () 万
		节约维权时间成本 () %
		实现降低权利人维权成本 () %
2	所涉及的产品或权利的现状(包括案件结案情况、申请人后续计划等)	
3	维权涉及的价值	涉案产品或专利创造的年利润 () 万
4	申请人是否愿意继续通过申请知识产权保护创新?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
5	申请人是否愿意增大在知识产权方面的投入比?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
6	再遇到知识产权纠纷, 申请人是否愿意申请维权援助?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
7	再遇到知识产权纠纷, 申请人是否愿意维权?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
8	申请人对此次维权援助服务是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意

回访人:

日期: 年 月 日

附 录 H
(资料性)
工作评估表

表H.1给出了中山市知识产权快速维权服务中心工作评估表。

表 H.1 中山市知识产权快速维权服务中心工作评估表

填报单位：

年 月 日

序号	评估指标	评估要点	指标说明	支撑材料说明	得分
1	整体运行保障措施（25分）	1. 场地制度保障（5分）	1.1 按照工作方案要求完成办公场地建设，且有“一窗通办”窗口实现维权援助服务与商标品牌服务双结合。（2分）	包括但不限于以下材料： 1. 场地分布的实景照片； 2. 窗口设置的实景照片等。	
			1.2 按照工作方案要求完成工作制度制定，包括部门设置、人员分工方案、协助知识产权行政案件调查制度、维权援助制度等。（3分）	包括但不限于以下材料： 各项工作制度文件或其他佐证材料。	
		2. 人员设置及能力提升（5分）	2.1 按照工作方案要求聘请专职人员。（3分）	包括但不限于以下材料： 人员名单信息或其他佐证材料。	
			2.2 积极配合参加市市场监督管理局举办的知识产权培训或活动，每次得1分。（2分）	包括但不限于以下材料： 1. 参加培训或活动的具体信息（通知、课程内容安排、现场照片等） 2. 本单位参训人员名单	
		3. 宣传培训（5分）	3.1 对国家知识产权局下发的知识产权执法保护相关政策文件开展宣贯工作，每次得2分。（2分）	包括但不限于以下材料： 1. 宣传活动工作方案；	
			3.2 开展知识产权进企业、进社区、进学校等宣传活动。每次得1分，种类丰富得满分。（3分）	2. 宣传活动开展情况（培训通知、签到表等） 3. 宣传活动成效材料（通讯稿、宣传照片等）	
		4. 信息报送情况（5分）	4.1 加强知识产权保护工作信息报送（案件数据、典型案例等），每季度报送一次工作情况至市市场监管局知识产权保护科；（2分）	包括但不限于以下材料： 工作信息报送情况佐证（报送截图、工作总结等）	

表 H.1 中山市知识产权快速维权服务中心工作评估表（续）

序号	评估指标	评估要点	指标说明	支撑材料说明	得分
1	整体运行保障措施（25分）	4. 信息报送情况（5分）	4.2 相关知识产权案例，被国家媒体报道的；（3分）	包括但不限于以下材料： 被国家级、省级、市级媒体报道佐证材料（含工作信息稿、新闻报道、公文、期刊等）	
			4.3 相关知识产权案例，被省级媒体报道的；（1分）		
4.4 相关知识产权案例，被市级媒体报道的。（0.5分）					
		5. 设立知识产权专项经费（5分）	5.1 本级知识产权专项经费有保障；（5分） 5.2 无任何经费不得分。	包括但不限于以下材料： 1. 镇街财政部门证明材料； 2. 将知识产权工作纳入本级预算的佐证材料； 3. 最终经费用于知识产权工作的情况说明（红头盖章件）； 4. 其他可体现本级知识产权专项经费有保障的佐证材料。	
2	业务开展（50分）	6. 维权援助咨询（4分）	6.1 建立维权援助机制；（1分）	包括但不限于以下材料： 工作制度文件或其他佐证材料。	
			6.2 通过该机制处理案件，为申请人出具中心签章的维权援助咨询意见书，每件得0.25分。（3分）	包括但不限于以下材料： 1. 处理案件的明细台账或其他形式的佐证材料； 2. 维权援助咨询意见书（含签章、当事人联系方式）。	
		7. 专利侵权行政裁决（12分）	7.1 办理跨区域专利侵权行政裁决案件的，每件0.5分；（3分）	包括但不限于以下材料： 1. 办理的案件清单； 2. 相应的立案审批表。	
			7.2 作出行政裁决的，每件1分；（3分）	包括但不限于以下材料： 1. 作出行政裁决的案件清单； 2. 相应的裁决书。	
			7.3 达成行政调解的，每件0.5分；（2分）	包括但不限于以下材料： 1. 达成调解的案件清单； 2. 相应的调解书。	

表 H.1 中山市知识产权快速维权服务中心工作评估表（续）

序号	评估指标	评估要点	指标说明	支撑材料说明	得分
2	业务开展 (50分)	7. 专利侵权行政裁决 (12分)	7.4 及时、准确报送专利侵权案件数据的; (2分)	无需提供材料。	
			7.5 发动组织辖区内专家进入中山市知识产权专家库, 每人得0.5分。(2分)	无需提供材料。	
		8. 移交案件、线索情况 (4分)	8.1 及时向市局移交外省(自治区、直辖市)专利侵权纠纷请求材料的, 每件加1分。(4分)	包括但不限于以下相关文书材料: 1. 移交函; 2. 对方签收回执; 3. 成功立案的文书。	
			9. 承接案件情况 (4分)	9.1 及时办理市局或其他部门交办的案件或线索, 并及时向市局反馈结果。(4分)	包括但不限于以下相关文书材料: 1. 其他单位的转交函; 2. 本单位签收回执; 3. 本单位转交相应知识产权局处理的转交函件(或对方签收回执)。
		10. 专业市场(10分)	10.1 配合镇街分局开展专业市场知识产权保护专项行动, 取得积极成效。(5分)	包括但不限于以下相关文书材料: 1. 配合开展专项行动或监管工作的佐证材料(现场照片、记录或工作总结等) 2. 开展工作的成效佐证材料(处理的专业市场案件清单、办案文书等)	
			10.2 配合镇街分局开展专业市场知识产权保护状况监管工作, 取得积极成效。(5分)		
11. 展览展会 (5分)	11.1 积极推广广交会知识产权快速保护模式, 开展知识产权侵权展前排查、展中快速处理、展后跟踪处理工作机制构建。(3分)	包括但不限于以下相关文书材料: 1. 展会知识产权工作的机制性文件 2. 协助进行参展企业知识产权高风险侵权展品展前排查的佐证材料(情况总结、数据汇总表等) 3. 承接项目或独立开展入驻展会相关工作, 进行展中快速处理的佐证材料(项目申报材料/行动通知/方案, 信息登记表/台账, 派发宣传单张的照片/签收表等); 4. 协助开展涉及侵权的展后跟踪处理工作(办案信息及相关资料等)。			

表 H.1 中山市知识产权快速维权服务中心工作评估表（续）

序号	评估指标	评估要点	指标说明	支撑材料说明	得分
2	业务开展 (50分)	11. 展览展会 (5分)	11.2 办理展会知识产权案件, 每件得1分。(2分)	包括但不限于以下材料: 1. 涉及展会知识产权的案件清单; 2. 相应的办案文书。	
		12. 海外维权援助工作 (11分)	12.1 建立中小微企业为重点援助对象的海外知识产权援助机制或方案。(2分)	包括但不限于以下材料: 建立机制的文件、协议或者备忘录(加盖公章), 或者其他证明材料。	
			12.2 推动辖区内内外贸一体化企业实施知识产权国际合规管理规范, 提升企业海外维权意识, 取得积极成效。(2分)	包括但不限于以下材料: 1. 实施知识产权国际合规管理规范的内外贸一体化企业名单 2. 企业落实该文件的佐证材料(企业落实情况总结、制度文件等)	
		12. 海外维权援助工作 (11分)	12.3 开展海外知识产权纠纷应对指导服务, 妥善处理重大涉外知识产权纠纷或诉求, 取得积极成效。(2分)	包括但不限于以下材料: 1. 受理海外知识产权纠纷或诉求的佐证文件(明细清单或工作台账等) 2. 开展应对指导服务的佐证文件(现场照片、协助处理的相关材料等)	
		12. 海外维权援助工作 (11分)	12.4 开展企业海外维权援助培训, 加强知识产权案例分析、风险预警等信息供给, 取得积极成效。(2分)	包括但不限于以下材料: 1. 海外维权援助培训的佐证材料(培训通知、签到表、现场照片等) 2. 海外维权援助等知识产权案例分析佐证材料(案例需提供通讯稿、发布形式、发布内容等宣传材料) 3. 支持辖区内企业开展知识产权风险排查工作(企业名单、制度内容、风险排查方案及座谈培训等佐证材料)。	
		12.5 推动辖区内企业购买海外知识产权侵权责任险, 每家得1分。(3分)	包括但不限于以下材料: 1. 辖区内购买企业的名单 2. 针对海外知识产权侵权责任险进行的宣传推广工作(座谈交流、企业走访等现场照片、文件等)		

表 H.1 中山市知识产权快速维权服务中心工作评估表（续）

序号	评估指标	评估要点	指标说明	支撑材料说明	得分
3	强化知识产权全链条保护（25分）	13. 司法保护（3分）	13.1 与司法衔接合作机制，取得成效。（3分）	包括但不限于以下材料： 1. 建立行政与司法衔接机制文件、协议或者备忘录（加盖法院公章） 2. 工作成效需提供相关支撑材料（落实情况总结、案件办理情况等）	
		14. 保护协作（10分）	14.1 与公安、版权、海关、检察等相关部门建立知识产权保护协作机制，每个部门得2分。（8分）	包括但不限于以下材料： 1. 知识产权保护协作机制文件、协议或者备忘录（加盖相关行政部门公章） 2. 建立知识产权保护协作机制的相关宣传佐证材料（工作信息稿、签订现场照片等）	
			14.2 积极开展保护协作联合行动1次，得1分。（2分）	包括但不限于以下材料： 通过协助机制处理案件或开展联合行动的具体情况报告等证明材料。	
		15. 纠纷调解（10分）	15.1 建立人民调解、行业调解等知识产权保护合作机制。（5分）	包括但不限于以下材料： 1. 与人民调解、行业调解等组织达成知识产权保护合作机制文件、协议或者备忘录（加盖对方公章） 2. 建立知识产权保护合作机制的相关宣传佐证材料（工作信息稿、签订现场照片等）	
			15.2 通过该机制，每处理1件纠纷得1分。（5分）	包括但不限于以下材料： 通过该机制处理纠纷，需提供相关文书或记录表等证明文件。	
		16. 推进仲裁（2分）	16.1 与仲裁机构建立知识产权保护合作机制。（2分）	包括但不限于以下材料： 1. 与仲裁机构建立知识产权保护合作机制文件、协议或者备忘录（加盖仲裁机构公章） 2. 建立知识产权保护合作机制的相关宣传佐证材料（工作信息稿、签订现场照片等）	

表 H.1 中山市知识产权快速维权服务中心工作评估表（续）

序号	评估指标	评估要点	指标说明	支撑材料说明	得分
4	其他 (±10分)	17. 加分项 (10分)	17.1 知识产权保护相关经验做法，被中央国家机关复制推广的，加5分；被省政府复制推广的，加3分；被省有关部门或市政府复制推广的，加2分；被市有关部门复制推广的，加1分。本项最高得5分。	包括但不限于以下材料： 1. 被中央国家机关、省政府、省有关部门、市政府及市有关部门复制推广的，需提供部门批示文件、推广方案、宣传内容等证明材料； 2. 其他相关佐证材料等。	
			17.2 知识产权保护相关经验做法，被市委市政府领导批示肯定的，加5分；被镇街党委政府领导批示肯定的，加3分。本项最高得5分。		
		18. 扣分项 (-10分)	18.1 无正当理由未在规定时间内提交自评总结及佐证材料，扣5分。	无需提供。	
			18.2 工作人员因工作作风、服务质量、服务态度等问题被服务对象投诉，经查证属实的，扣5分。	无需提供。	

参 考 文 献

- [1] DB44/T 1424-2014 知识产权服务规范 一般要求
- [2] DB44/T 2362-2022 知识产权维权援助工作规范
- [3] DB3212/T 1034-2021 消费维权服务站建设和服务规范
- [4] DB3710/T 116-2020 消费维权服务站建设运行规范
- [5] DB21/T 2155-2013 知识产权机构服务管理规范
- [6] DB3310/T 57-2019 知识产权服务园建设与运行规范
- [7] 国家知识产权局关于进一步加强知识产权快速维权中心建设工作的通知（国知发保字〔2020〕34号）
- [8] 国家知识产权局办公室关于印发《知识产权维权援助工作指引》的通知（国知办发保字〔2023〕9号）
- [9] 关于印发中山市进一步推进知识产权快速维权服务中心及商标品牌培育指导站建设管理的工作意见的通知（中市监函〔2021〕196号）
- [10] 关于印发中山市进一步推进知识产权快速维权服务中心及商标品牌培育指导站建设工作方案的通知（中市监函〔2021〕207号）
- [11] 中山市进一步推进知识产权快速维权服务中心及商标品牌培育指导站建设工作方案
- [12] 中山市市场监督管理局专利侵权纠纷行政裁决案件办理制度（试行）
- [13] 中山市知识产权快速维权服务中心工作评估方案（征求意见稿）

地方标准信息服务平台