

知识产权维权援助机构服务与管理规范

2024 - 01 - 17 发布

2024 - 04 - 15 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务	2
6 管理	6
7 评价与改进	9
附录 A（规范性） 知识产权维权援助普通咨询记录表	10
附录 B（规范性） 知识产权维权援助申请表	11
附录 C（资料性） 委托函	13
附录 D（规范性） 侵权判定咨询表	14
附录 E（规范性） 纠纷调解申请书	16
附录 F（规范性） 调解协议书	18
附录 G（规范性） 海外维权指导意见书	19
附录 H（规范性） 知识产权维权援助专家申请表	21
附录 I（规范性） 知识产权维权援助志愿者登记表	25
附录 J（规范性） 知识产权维权援助案件卷宗	28
附录 K（规范性） 知识产权维权援助办理表	30
附录 L（规范性） 档案号编号规则表	32
附录 M（规范性） 知识产权维权援助机构共享资源申请表	37
附录 N（规范性） 知识产权维权援助分中心、工作站评价指标评分表	38
参考文献	40

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。

本文件由山西省知识产权局提出、组织实施和监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省市知识产权标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山西省知识产权保护中心。

本文件起草人：王冰瑶、马浩波、袁倩、王大江、李心迪、啜敏、刘志刚、徐宇琦、崔鹤、杨楠、童媛媛。

知识产权维权援助机构服务与管理规范

1 范围

本文件规定了知识产权维权援助机构服务与管理相关的术语和定义、基本要求、服务、管理以及评价与改进方面的内容。

本文件适用于各级知识产权维权援助机构开展知识产权维权援助服务及管理。各类知识产权服务站、知识产权工作站及其他承担知识产权维权援助工作的机构可参照执行。

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 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权维权援助

为存在作品、专利、商标、地理标志、商业秘密、集成电路布图设计、植物新品种等知识产权维权需求的自然人、法人或其他组织的援助申请提供的公益援助。

3.2

知识产权维权援助机构

国家知识产权局和地方共同建设的知识产权保护中心、知识产权快速维权中心、知识产权维权援助中心，以及地方知识产权管理部门推动设立的知识产权维权援助分中心、知识产权维权援助工作站等能够开展维权援助工作的机构（以下简称“援助机构”）。

3.3

知识产权维权援助分中心

由各地市知识产权管理部门申请，经省知识产权管理部门批复后设立，负责本市级行政区域范围内的知识产权维权援助服务的援助机构（以下简称“分中心”）。

3.4

知识产权维权援助工作站

由各县（区）行政区域的相关园区、行业协会、高校、社会组织或其他主体申请，经所属市级知识产权管理部门或市级维权援助机构批复，并在省级知识产权维权援助机构备案后设立，负责所在区域范围内的知识产权维权援助服务援助机构（以下简称“工作站”）。

4 基本要求

4.1 公平公正

援助机构应坚持以事实为根据，以法律为准绳，兼顾实体公正和程序公正，不徇私，不偏袒任何一方当事人，以公允的态度、公正的立场开展服务。

4.2 自愿请求

对于符合申请条件, 援助机构应依据申请人请求援助的事项开展服务。

4.3 保密回避

援助机构及其工作人员、专家和志愿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; 上述人员与申请人、待审查的援助申请有利害关系, 可能影响申请人获得援助的, 应自行申请回避; 申请人亦有权申请其回避。

4.4 主动服务

援助机构应主动全面提供援助服务, 对于各类申请, 均应实施相应援助或提出咨询指导意见。

5 服务

5.1 普通咨询

5.1.1 普通咨询包含以下内容:

- 知识产权法律法规咨询;
- 知识产权法律状态查询;
- 知识产权纠纷解决方式建议;
- 知识产权服务机构推介;
- 其他与知识产权有关的普通信息类咨询。

5.1.2 申请受理

申请人可通过电话、来访、网络、信函等方式提出普通咨询申请。工作人员应准确记录申请人信息及咨询内容等, 记录格式按附录 A 执行。

5.1.3 答复

工作人员宜综合运用个人专业知识和所在援助机构的技术手段即时对咨询进行答复; 当下难以做出准确回答的, 应在 2 个工作日内以口头或电子信函等形式进行答复, 并进行登记。对于信息量大的咨询事项, 经批准可适当延长答复时间, 最长不超过 5 个工作日。

5.2 专项援助

5.2.1 侵权判定咨询

5.2.1.1 申请受理

5.2.1.1.1 申请人可通过电话、来访、网络、信函等方式提出维权援助申请, 并填写《知识产权维权援助申请表》(附录 B):

——自主申请的, 应以书面形式提交申请, 并提供包括但不限于以下材料:

- ◆ 知识产权维权援助申请表;
- ◆ 申请人的合法有效证明文件;
- ◆ 拥有知识产权的, 应当提供权利证明文件;
- ◆ 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;
- ◆ 援助机构认为需要提交的其他材料。

——对行政部门委托的咨询, 除上述资料外, 应提供委托函(参见附录 C)。

5.2.1.1.2 对申请人提出侵权判定咨询申请的, 援助机构工作人员应在 3 个工作日进行审查, 符合受理条件的方可受理。对于情况复杂影响重大的, 经批准可适当延长, 最长不超过 15 个工作日。审查内容包括但不限于:

——被申请人的户籍所在地、经常居住地或营业地是否在援助机构所在辖区的或知识产权侵权行为发生地是否在援助机构所在辖区的;

- 申请人是否已经向其他援助机构提出知识产权维权援助申请且已经受理；
- 是否为知识产权维权援助服务已结束并就同一事由再次申请知识产权维权援助的；
- 申请资料是否齐全、清晰。

5.2.1.1.3 符合受理条件的，工作人员应登记事项信息，并及时将受理情况反馈申请人；不予受理的应当说明理由，并应告知申请人对于不予受理原因或要求其补充材料。

5.2.1.2 选派人员

援助机构应安排具体工作人员对受理事项的相关法律法规及对涉案的知识产权事项进行分析检索，根据掌握的证据材料，初步理清事实和法律问题，确定具体技术领域，根据案情及工作需要选择符合要求的专家进行判定。

5.2.1.3 判定及实施

工作人员及所邀请专家，应根据侵权判定事项通过以下方式对事项内容进行分析判定：

- 确定分析判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款；
- 搜索涉案知识产权相关信息，如行政决定或司法判决等材料，确定涉案知识产权的有效范围；
- 核对证据材料，了解涉嫌侵权客体的构成要素；
- 对涉案知识产权及涉嫌侵权客体进行对比分析，提出侵权判定分析意见；
- 若专家意见不一致，则列出意见分歧点清单；
- 专家对分歧点进行分析、论证，若需要申请人进一步提供证明材料，应当及时联系申请人，申请人应配合专家开展分析研判，以便统一侵权判定分析意见。

5.2.1.4 出具意见

工作人员应在整合各位专家分析判定结果后，在 30 个工作日内出具包括以下内容的侵权判定咨询意见表（见附录 D）：

- 涉案知识产权及涉嫌侵权客体的基本情况；
- 判定依据及判定原则；
- 分析对比意见；
- 侵权判定结论，可包括以下情形：
 - ◆ 涉嫌侵权客体落入涉案知识产权的保护范围；
 - ◆ 涉嫌侵权客体未落入涉案知识产权的保护范围；
 - ◆ 基于目前的证据尚不足以做出侵权判定结论。

5.2.2 纠纷调解

5.2.2.1 申请受理

5.2.2.1.1 申请人通过电话、来访、网络、信函等方式提出知识产权相关的纠纷调解需求，申请人应如实填写并递交《纠纷调解申请书》（见附录 E），并提供包括但不限于以下材料：

- 纠纷调解申请书；
- 申请人的合法有效身份证明文件，被申请人的名称、地址、联系方式等信息；
- 主体资格证明文件；
- 有委托代理人的，应提交代理人身份信息；
- 相关授权委托材料及法律规定的其它相关材料；
- 申诉请求、争议事实及理由、证据目录；
- 其他相关证明材料。

5.2.2.1.2 与人民法院建立诉调对接机制并接受委派调解的，按照人民法院调解平台的规定受理。受行政主管部门或仲裁机构委托调解的，按与行政主管部门或仲裁机构的约定受理。

5.2.2.1.3 对申请人提出纠纷调解申请的，援助机构工作人员应在 3 个工作日进行审查，符合受理条件的方可受理。对于情况复杂影响重大的，经批准可适当延长，最长不超过 15 个工作日。审查内容包括但不限于：

- 当事人已向人民法院提起诉讼并且已被受理的，人民法院委派、委托调解的除外；
- 当事人已向行政主管部门申请处理并且已被受理的，但行政主管部门委托调解的除外；

- 当事人已向仲裁机构提起仲裁的；
- 人民法院或仲裁机构已经对该纠纷作出裁判的；
- 申请资料是否齐全、清晰。

5.2.2.1.4 符合受理条件的，工作人员应当及时向申请人送达受理情况，并征求被申请人的调解意愿；不予受理的应当说明理由，并应告知申请人对于不予受理原因或要求其补充材料。

5.2.2.2 选派人员

5.2.2.2.1 双方当事人接受调解后，工作人员应征求双方当事人意见选定调解员。调解员宜从援助机构所确定的调解组织的调解员名册中选择，经援助机构批准，也可在调解员名册外选择律师、专家、技术人员等具有调解能力的人员。

5.2.2.2.2 如果在 7 个工作日内不能共同选定调解员的，由援助机构从所确定的调解员名册中指定调解员，并及时通知双方当事人调解员姓名、调解日期、调解地点。如果双方当事人 15 个工作日内不能共同选定亦不能共同委托调解组织指定的调解员的，视为拒绝调解。

5.2.2.3 调解及实施

5.2.2.3.1 调解员应征得双方同意后以现场调解、电话调解、书面调解以及网络调解等方式及时进行调解，主要按以下步骤进行：

- 告知调解的性质、原则、程序和效力，以及在调解活动中享有的权利和承担的义务等事项；
- 对案件材料进行分析，确定案件的关键问题及双方当事人的主要分歧；
- 提出调解方案，引导当事人和解或达成调解协议。

5.2.2.3.2 未能在 30 个工作日内达成调解协议的，视为调解不成，应终止调解。

5.2.2.4 出具调解协议书

调解员应告知当事人调解结果，当事人经调解达成协议的，应制作调解协议书（见附录 F），由双方当事人及调解员签名盖章，同时加盖援助机构公章，并做好以下工作：

- 根据当事人需要，组织、协助双方向人民法院申请司法确认；
- 指派专人对调解协议的履行情况进行回访，督促当事人履行约定义务；
- 任一方当事人达成协议后又反悔或者不履行调解协议，告知其解决途径。

5.2.3 展会维权

5.2.3.1 申请受理

申请人通过来访知识产权服务台的方式投诉，并提交的相关材料，包括：

- 投诉人的身份证明；
- 涉嫌侵犯知识产权的事实、理由和证据；
- 拥有知识产权的，应当提供权利证明文件；
- 被投诉人的身份信息和展位号。

5.2.3.2 处理及实施

工作人员应协助展会主办方开展以下工作：

- 通知被投诉人，告知其举证和抗辩途径；
- 调查取证，查阅、复制与案件有关的文件，询问当事人，采用拍照、摄像等方式进行现场勘验，也可以抽样取证；
- 确定侵权判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款；
- 对涉案权利和被控涉嫌侵权客体进行对比分析，提出侵权判定意见，协助行政执法部门出具处理通知书；

5.2.4 电商维权

5.2.4.1 申请受理

5.2.4.1.1 申请人可通过电话、来访、网络、信函等方式提出维权援助申请，书面形式提交申请材料，申请材料应包括本文 5.2.1.1.1 所述内容。

5.2.4.1.2 援助机构工作人员应在 3 个工作日内进行审查，对于情况复杂影响重大的，经批准可适当延长，最长不超过 15 个工作日。审查内容应包括本文 5.2.1.1.2 所述内容。

5.2.4.1.3 符合受理条件的，工作人员应登记事项信息，并将受理情况反馈申请人，并初步告知截屏录像、电子取证购买等取证方式；不予受理的应当说明理由，并应告知申请人不予受理原因或要求其补充材料。

5.2.4.2 选派人员

援助机构应安排具体工作人员对受理事项的相关法律法规及对涉案的知识产权进行检索分析，根据掌握的证据材料，初步理清事实和法律问题，确定具体技术领域，根据案情及工作需要选择符合要求的专家进行判定。

5.2.4.3 判定及实施

工作人员和选定的专家应通过以下方式对事项内容进行分析判定：

——确定分析判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款；

——对涉案知识产权及涉嫌侵权客体进行对比分析；

——对被控涉嫌侵权客体是否构成侵权或申诉抗辩理由是否成立进行判断。

5.2.4.4 出具意见

工作人员应在整合各位专家分析判定结果后，在 30 个工作日内出具包括以下内容的侵权判定咨询意见表（见附录 D）。所述意见表应包括本文 5.2.1.4 所述内容。

5.2.5 海外维权

5.2.5.1 申请受理

5.2.5.1.1 申请人可通过电话、来访、网络、信函等方式提出维权援助申请，书面形式提交申请材料。申请材料应包括本文 5.2.1.1.1 所述内容。

5.2.5.1.2 援助机构工作人员应在 5 个工作日内进行审查，对于情况复杂影响重大的，经批准可适当延长，最长不超过 15 个工作日。审查内容应包括本文 5.2.1.1.2 所述内容。

5.2.5.1.3 符合受理条件的，工作人员应登记事项信息，并将受理情况反馈申请人；不予受理的应当说明理由，并应告知申请人不予受理原因或要求其补充材料。

5.2.5.2 选派人员

援助机构应依据案件分类，选定专家：

——普通纠纷，选定 1 名专家提供指导；

——影响产业发展、主体复杂、数额特别巨大或波及范围较广的重大、疑难纠纷，选定 3 名及以上专家提供指导。

5.2.5.3 判定及实施

援助机构应组织专家对以下内容进行分析研判：

——海外知识产权风险分析，如专利侵权风险评估、商标侵权风险评估等；

——侵权判定分析，如专利侵权比对分析、商标侵权判定分析等；

——诉讼策略，如无效申请、反诉、多辖区诉讼、送达程序利用等；

——临时措施应对，如提交反担保等；

——证据收集保全，如调查取证、保全手段选择等；

——程序时间管理策略；

——和解谈判策略，如谈判时机把控、谈判筹码获取等；

——判决执行策略；

——其他有助于申请人处理纠纷的意见。

5.2.5.4 出具意见

工作人员应根据申请人的申请事项以及专家分析研判结果在 30 个工作日内出具海外维权指导意见书（见附录 G），对于情况复杂影响重大的，经批准可适当延长。指导意见书的内容可以包括：

- 案件基本情况；
- 分析研判的法律依据；
- 分析研判的内容。

5.3 宣传培训

5.3.1 应积极宣传普及知识产权相关法律法规知识，应不定期开展知识产权实务专题培训，增强服务对象知识产权保护意识，提升服务对象知识产权维权能力。

5.3.2 宣传培训包括但不限于以下内容：

- 知识产权的概念；
- 知识产权的重要性；
- 知识产权的种类；
- 知识产权维权保护、信息检索；
- 知识产权的法律法规；
- 知识产权营商环境政策；
- 知识产权典型案例。

5.3.3 宣传方式包括但不限于：

- 网站、公众号发布信息；
- 印制知识产权维权援助服务宣传手册，在重点市场、园区、企业走访派发；
- 印制知识产权保护宣传海报在重点区域宣传；
- 举办知识产权维权援助宣讲会、案例研讨会、座谈会；
- 在重点产业、专业市场聘请站点联络员，深入专业市场宣传指导。

5.3.4 援助机构应每年组织开展培训活动，省级知识产权维权援助机构不少于 500 人次，分中心不少于 200 人次，工作站不少于 50 人次。

5.4 信息公共服务

有条件的援助机构宜利用国家知识产权局专利检索及分析系统等信息公共服务产品或自建、购置专题库及其他工具提供信息公共服务。

6 管理

6.1 组织管理

6.1.1 援助机构应在国家知识产权局指导和地方知识产权管理部门带领支持下，为辖区内创新主体和社会公众提供知识产权维权援助服务。

6.1.2 分中心和工作站受省级援助机构的业务指导和技术支持。

6.1.3 分中心、工作站实行准入及退出管理机制，对新申请的援助机构进行严格申请审查，对获批的援助机构严格考核评价。对于评价结果为不合格的分中心、工作站，要求定期整改；对连续 2 年评价结果为不合格的分中心、工作站，将取消其备案，并向社会公告。

6.2 工作场所及设施设备

6.2.1 援助机构应有独立的工作场所，悬挂知识产权维权援助牌匾。分中心工作场所应不少于 50 m²，工作站工作场所应不少于 25 m²。

6.2.2 工作场所内应在显著位置设置文字规范、清晰的服务范围、工作流程、制度、职责、服务时间、投诉和咨询电话以及服务承诺等告示，并为服务对象提供调解工作相关详细介绍和服务须知等资料。设置的标识应明显、规范，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

6.2.3 工作场所应备有自动化办公设备和网络。

6.2.4 援助机构工作场所设置主要包括办公室、接待室、调解室等，设置要求包括但不限于：

- 办公室：
 - ◆ 应配备办公用桌、椅；

- ◆ 应配备文件档案柜；
- ◆ 应配备办公电脑及配件、工作座机或其他通讯设备, 设有维权援助服务电话或传真机等相关设施；
- ◆ 应配备必要的业务书籍资料以及各种法律援助专用格式文书、表格、案卷用纸等必需的办公用品。

——接待室：

- ◆ 应设立在显著位置并有明显标识；
- ◆ 应将受理范围、援助流程等信息上墙；
- ◆ 应放置工作人员信息牌，内容包括驻点工作人员姓名、照片等信息；
- ◆ 应配备桌椅、饮水器具等设施；
- ◆ 应提供申请知识产权维权援助登记表以及统一制定的相关证明、材料表格等材料；
- ◆ 应提供法律法规政策宣传手册、知识产权宣传手册、工作站宣传海报等相关材料。

——调解室：

- ◆ 应相对独立；
- ◆ 应配备调解桌、椅，并摆放调解人员、记录员、当事人和代理人台牌；
- ◆ 应在显著位置展示调解流程、调解纪律、注意事项等信息；
- ◆ 应将调解纪律、当事人权利义务、调解注意事项等信息上墙；
- ◆ 应配备用于记录调解过程的电脑、打印设备；
- ◆ 应配置录音和投影设备，用于过程录音和展示当事人电子证据。

6.2.5 援助机构均应设置办公室，鼓励有条件的分中心、工作站按本文件 6.2.4 的规定建设接待室、调解室。

6.2.6 工作场所按照相关标准配备消防设施、器材，按照 GB 15630 的要求设置消防安全标志。应设有应急出口且通道畅通。

6.3 人员

6.3.1 工作人员

6.3.1.1 应配备满足自身工作需求的专、兼职工作人员，各类人员应保持稳定。

6.3.1.2 工作人员应具备知识产权专业知识、技能和素养，包括但不限于：

——基本服务能力：

- ◆ 熟悉基本的知识产权法律法规；
- ◆ 熟练使用各类办公软件；
- ◆ 较强的语言组织与表达能力；
- ◆ 统筹和协调能力、沟通能力、应急事务分析处理能力。

——专项业务能力：

- ◆ 各类知识产权信息的检索、分析能力；
- ◆ 知识产权行政及司法判例的学习、适用能力；
- ◆ 知识产权纠纷处理能力。

6.3.1.3 工作人员应熟悉知识产权维权援助工作的工作内容及工作流程，并能够严格执行相关工作制度。

6.3.2 专家

6.3.2.1 分中心、工作站可以根据工作需求，邀请各专业技术及司法领域的专家建立专家库，并向相关知识产权管理部门进行备案。

6.3.2.2 没有专家库的分中心、工作站可根据工作需求向省级援助机构申请专家现场或线上支持。

6.3.2.3 邀请的专家应填写知识产权维权援助专家申请表（见附录 H），并满足以下基本条件：

——遵守国家有关法律、法规、规章和政策，具有严谨的科学素养、职业道德和高度的责任心，作风正派，治学严谨，能够客观、公正地履行职责；

——在本专业领域具有较强理论水平或丰富实践经验，熟悉国内外专业(技术)领域和知识产权最新发展动态；

——年龄在 65 周岁以下，身体健康，能够胜任有关工作，如有特殊情况，经批准可放宽条件；

——熟练掌握国内外知识产权相关政策、法律法规和其他规定，服务山西省知识产权事业；

——自愿履行相关保密义务，遵守工作纪律，服从管理，自觉接受监督，无违法违纪等记录。

6.3.3 志愿者

6.3.3.1 援助机构可以根据工作需要，统计志愿者需求，制定计划，招募志愿者。

6.3.3.2 志愿者招募程序如下：

- 援助机构发布招募信息，包括：工作内容、工作时间等；
- 志愿服务意向者本人向援助机构提出申请，并如实填写志愿者登记表（见附录 I）；
- 由援助机构对申请人进行审核，并根据实际情况安排面试等筛选环节；
- 审核合格后招募为志愿者。
- 在进行知识产权维权援助志愿者招募时，要进行风险告知。

6.3.3.3 知识产权维权援助志愿者应具备以下条件：

- 热心社会公益事业，热爱知识产权事业，具有“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神；
- 具备参加维权援助服务工作所需要的基本能力和身体素质；
- 品行端正，遵守国家法律法规和援助机构的相关规定；
- 无违纪、违法行为及不良信用记录。

6.3.4 培训

6.3.4.1 应定期组织工作人员参加专业培训，培训内容包括但不限于以下内容：

- 党中央、国务院关于知识产权保护的方针、政策和措施；
- 知识产权法律法规；
- 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；
- 知识产权维权援助领域的职业操守；
- 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；
- 相关领域的技术发展现状和趋势等。

6.3.4.2 宜定期组织专家、志愿者对知识产权法律法规及最新的方针政策进行培训学习。

6.4 制度

6.4.1 工作制度

应建立与维权援助工作实际相适应的普通咨询、专项援助、宣传培训、信息报送等工作制度及人员、专家的聘用、培训、管理、考核等制度。

6.4.2 档案管理制度

6.4.2.1 应制定档案管理制度，安排专人进行档案的收集、归档、整理、保管、保密、查阅和销毁工作。

6.4.2.2 应按照一案一号、一案一卷的原则建立纸质档案和电子档案，电子档案至少为纸质档案的扫描件。档案材料包括但不限于以下内容：

- 卷宗封面、卷内目录（见附录 J）；
- 知识产权维权援助普通咨询记录表（见附录 A）、知识产权维权援助申请表（见附录 B）、纠纷调解申请书（见附录 E）等；
- 侵权判定咨询意见表（见附录 D）、调解协议书（见附录 F）、海外维权指导意见书（见附录 G）、知识产权维权援助办理表（见附录 K）等；
- 申请人提交的相关材料；
- 案件处理过程的相关文件资料；
- 案件跟踪记录；
- 回访记录；
- 其他案卷材料；
- 封底。

6.4.2.3 档案由省级知识产权维权援助机构统一赋号，格式为晋+区划代码+W/Q/T/D/H+流水号 000+年份。档案号编号规则见附录 L。

6.4.2.4 分中心、工作站应按季度向省级知识产权维权援助机构报送信息，每年年底报送全年工作总结和经典案例。

6.4.3 协同联动制度

6.4.3.1 应当建立援助机构之间的协同联动制度，协作完成重大、疑难的专项援助。

6.4.3.2 对于本辖区内的重大、复杂、有较大影响力的维权援助申请，工作站可请省、市级援助机构给予指导和支持，分中心可请省级援助机构给予指导和支持。

6.4.3.3 对于跨区域的维权援助申请，需要移交处理的，分中心、工作站先自行协商，协商一致的按程序进行案件移交；协商不一致的，提请省级援助机构协调处理。

6.4.3.4 分中心、工作站可根据工作需求向省级援助机构申请包括但不限于专家、数据库等资源指导和支持，援助机构资源共享申请表见附录 M。申请相关支持如产生相应费用，如专家差旅费等，原则上由申请援助机构负责，如有约定，按约定履行。

6.4.4 自我评价制度

应建立援助机构的内部自我评价制度，定期对包括但不限于以下内容进行自我评价：

- 基础条件情况；
- 人员、专家履职情况；
- 经费投入、使用情况；
- 工作机制建立完善情况；
- 开展知识产权维权援助工作情况；
- 下年度工作计划、规划落实情况等。

7 评价与改进

7.1 监督管理

7.1.1 各级知识产权主管部门可自行开展或委托第三方进行的外部评价或监督考核，评价指标评分表见附录 N。评价考核结果将作为分中心、工作站获得表彰或取消备案的依据。

7.1.2 各级援助机构应接受社会各界的监督。

7.2 投诉与处理

7.2.1 应建立投诉处理机制，公布投诉监督电话。

7.2.2 接到投诉后应记录投诉内容，并尽快查明事实，分清责任。

7.2.3 投诉处理完成后应进行回访，并对投诉处理资料进行归档。

7.3 服务评价

7.3.1 应制定回访服务评价制度，采取定期和不定期相结合的方式。对于办结事项，可采取不定期回访。每年第一季度开展上一年度服务情况的回访工作。

7.3.2 回访内容包括但不限于：

- 申请事项处理工作效率；
- 工作流程是否符合规定；
- 工作人员服务态度；
- 工作质量是否合格。

7.3.3 回访结果宜进行量化，按百分制计算。

7.3.4 回访方式可采用电话回访、网上调查等方式向服务对象开展调查工作。

7.4 服务改进

应对回访、监督管理、服务评价中发现的问题进行科学合理的分析，制定纠正措施和改进计划，切实提高服务水平。

附 录 A
(规范性)
知识产权维权援助普通咨询记录表

知识产权维权援助普通咨询记录表按表 A. 1 执行。

表 A. 1 知识产权维权援助普通咨询记录表

咨询单位		经办人及 联系方式		咨询 日期	
咨询事 项说明					
答复方式	立即答复	2 日内答复（电 话 电子信函）			
	批准人：_____ 日内答复（电 话 电子信函）				
答复内容	经办人： 年 月 日				
备注 (可另附说 明材料)					

附 录 B
(规范性)
知识产权维权援助申请表

知识产权维权援助申请表按表 B.1 执行。

表 B.1 知识产权维权援助申请表

申请日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

编号：

维权援助机构名称	××× (盖章)		
申请途径	电 话	窗口面交	
	线上申请	邮寄信函	
	其他方式		
申请人 (名称或姓名)			
统一社会信用代码/身份证号码			
联系地址			
知识产权类型			
联系人或代理人		邮 件	
		手 机	
所交申请及证明材料 (由申请人在所选项后的方框内打“√”)			
统一社会信用代码证书/身份证		援助事项或案件相关材料	
委托书		其他证明材料	
申请援助内容 (由申请人在所选项后的方框内打“√”)			
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		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	
组织提供知识产权侵权判定参考意见		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	

附录 C
(资料性)
委托函

以下给出了委托函的格式参考。

关于对 XXX 进行侵权判定咨询的委托函

XXX (维权援助机构名称) :

我单位因

现委托贵单位对相关材料进行技术比对 , 提出

侵权判定意见。

专此委托。

附件 : XXX

XXX (盖章)

年 月 日

附 录 D
(规范性)
侵权判定咨询表

知识产权维权援助申请表按表 D.1 执行。

表 D.1 侵权判定咨询表

编号：

咨询单位		经办人及 联系方式		咨询 日期	
咨询事 项说明					
接收材料清 单					

表 D.1 （续）

咨询意见	技术专家	签字: 年 月 日
	技术调查官(必要时)	签字: 年 月 日
	律师	经确认, 技术专家出具的咨询意见严格按照程序进行, 符合法律规定。 律师签字: 年 月 日
结论	(盖章处) 年 月 日	
注意事项	专利侵权判定咨询意见属于专家专业性意见, 不具有司法鉴定意见的效力, 仅供咨询人参考。	
备注 (可另附说明材料)		

附 录 E
(规范性)
纠纷调解申请书

以下给出了纠纷调解申请书的格式要求。

申请人 (自然人/法定代表人) : _____ 性别 : _____ 民族 : _____
年龄 : _____ 职业或职务 : _____ 联系方式 : _____
工作单位/企业名称/组织名称 : _____
住址/地址 : _____
身份证号/统一社会信用代码 : _____

申请人 (自然人/法定代表人) : _____ 性别 : _____ 民族 : _____
年龄 : _____ 职业或职务 : _____ 联系方式 : _____ 工作单位/
企业名称/组织名称 : _____
住址/地址 : _____
身份证号/统一社会信用代码 : _____

被申请人 (自然人/法定代表人) : _____ 性别 : _____ 民族 : _____
年龄 : _____ 职业或职务 : _____ 联系方式 : _____ 工作单位/
企业名称/组织名称 : _____
住址/地址 : _____
身份证号/统一社会信用代码 : _____

纠纷简要情况 :

申请事项：

- 1、

- 2、

- 3、

- 4、

- 5、

申请人（签章或签字捺印）

年 月 日

附录 F
(规范性)
调解协议书

以下给出了调解协议书的格式要求。

编号: _____

申请人: _____ 性别: _____ 民族: _____ 年龄: _____ 职业或职务: _____
____ 身份证号: _____ 联系方式: _____ 单位或住址: _____

申请人: _____ 性别: _____ 民族: _____ 年龄: _____ 职业或职务: _____
____ 身份证号: _____ 联系方式: _____ 单位或住址: _____

纠纷主要事实、争议事项:

经过调解, 申请人自愿达成如下协议:

_____ 履行方式: _____

期限: _____

调解内容履行完毕后, 申请人均不得就本次 _____ 的调解纠纷向对方主张任何权利。

本协议一式 _____ 份, 各方申请人、xxx (知识产权维权援助机构) 各执一份。

申请人 (签章或签字捺印): _____

申请人 (签章或签字捺印): _____

调解员 (签名): _____

(知识产权维权援助机构章)

年 月 日

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/948016122143006036>