

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB3310/T 57—2019

知识产权服务园建设与运行规范

2019 – 12 – 12 发布

2020 – 01 – 01 实施

台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 总则..... 1

5 建设要求..... 1

6 管理要求..... 2

7 服务内容及要求..... 3

8 服务监督和评价..... 4

附录 A（资料性附录） 入园标志及名称..... 5

附录 B（资料性附录） 测评表..... 6

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由台州市市场监督管理局提出并归口。

本标准起草单位：台州市标准化研究院、温岭市市场监督管理局、台州市黄岩区市场监督管理局、台州市知识产权综合服务中心。

本标准主要起草人：陈璋、陈深、应献、张莉、柳欣琪、沈艳宏、陈斌、高洁、元海荣。

知识产权服务园建设与运行规范

1 范围

本标准规定了知识产权服务园（以下简称服务园）建设与运行的总则、建设要求、管理要求、服务内容、服务监督 and 评价。

本标准适用于台州市内由政府牵头设立的知识产权服务园的管理和服务。著作权等其他相关服务入园及管理可参照本标准。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 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 13495 消防安全标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

3 术语和定义

3.1

知识产权服务园

涵盖专利、商标等知识产权主要类型，集咨询、代理、信息、运营、投融资、人才培养、维权调解等，提供“一站式”“全链条”服务模式的服务园区。

3.2

服务前厅

入园后的服务大厅，为服务对象直接提供咨询、办事等服务的场所。

4 总则

4.1 园区设立应聚集当地特色产业，以促进知识产权与创新资源、金融资本、产业发展有效融合，释放知识产权综合运用效应为目标，积极打造知识产权服务“最多跑一地”。

4.2 园区选址应交通便利，可依托技术服务机构、高教园区、特色产业园区等设立。

4.3 园区服务应要素完备、体系健全、运行顺畅。

5 建设要求

5.1 类别划分

5.1.1 园区按场所规模及服务能力分为一类、二类、三类。

5.1.2 一类园区面积需达到 3000 平方米以上，配备日常专职管理人员不少于 3 名，应涵盖第 7 章所有服务内容。

5.1.3 二类园区面积需达到 1500 平方米以上，配备日常专职管理人员不少于 2 名，应涵盖 7.1~7.7 服务内容。

5.1.4 三类园区面积需达到 500 平方以上，配备日常专职管理人员不少于 1 名，应涵盖本标准 7.1~7.4 条款服务内容。

5.2 服务标识

5.2.1 入园显著区域应标注服务园区名称，字体为黑体，颜色为黑色，并附知识产权标志，可参见附录 A。

5.2.2 服务前厅应设有功能区分布图，醒目标注公共服务设施和服务单位位置。

5.2.3 有标志导向系统，标志统一、醒目、美观、大方，标志设置应符合 GB/T 15566.1 的要求，标志样式应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.2.4 服务大厅入口应有明显的禁烟标志，消防安全标志设置及样式应符合 GB 15630、GB 13495 等要求，安全标志及其使用应符合 GB 2894 的要求。

5.3 功能设施

5.3.1 服务前厅应设咨询台和休息区，依照便民高效的原则，并提供咨询和引导服务。

5.3.2 服务前厅桌椅摆放位置固定，宣传资料摆放整齐有序。

5.3.3 服务前厅应配有空调系统，可根据季节增设冷热饮水，宜配置医药箱、失物招领、便民充电等服务。

5.3.4 服务机构应设置风格统一的机构牌，应明示服务流程、收费标准、咨询投诉电话、工作人员信息等。

5.3.5 服务机构办公区域设备、物品摆放实行定位、定容、定数量管理，达到易取、易放、易管理。

6 管理要求

6.1 入园管理

6.1.1 入园对象

入园对象包括但不限于：

- a) 提供知识产权、技术市场、科技咨询、风险投资、金融服务、教育培训、工业设计等服务的知识产权服务机构；
- b) 提供法律服务的律师事务所；
- c) 提供标准、质量、计量等服务的技术机构、科研院所；
- d) 其他符合入园条件的法人单位。

6.1.2 入园条件

入园应具备以下条件：

- a) 入驻园区的主体应依法设立、合法经营、信用良好，三年内未受行政、行业处分或媒体曝光的；

- b) 入驻园区的主体应服从园区管理，能安排专（兼）职工作人员入驻园区工作。

6.1.3 入园程序

入园程序包括推荐、洽谈、评估、签约。具体步骤如下：

- a) 由园区向大专院校、科研院所、服务机构和科技人才发布进驻信息；
- b) 双方就合作事项和内容细节进行洽谈，确定合作意向；
- c) 对有合作意向的单位进行评估；
- d) 双方签署合作协议，办理入驻手续，正式开始运作。

6.1.4 退出机制

应建立相应的退出机制，包括但不限于以下情况：

- a) 未按规定开展知识产权服务的；
- b) 因管理服务不到位，不再符合入园条件的；
- c) 其他情况的。

6.2 制度建设

园区应有健全的管理制度和运行机制，宜通过自行研发或引进管理软件进行信息化、现代化的管理。应根据服务园实际运营情况，制定实施下列管理制度并进行合理的信息公开：

- a) 行政管理制度：明确管理机构和规范的行政管理机制；
- b) 环境管理制度：明确景观设施、设置、绿化养护、卫生保洁、门牌、广告等管理规范；
- c) 安全、消防与应急预案制度：明确建立一套完整的治安、安全、消防管理机制及一支高效的管理队伍；
- d) 设施、设备管理制度：明确服务园硬件设施、设备的管理机构、队伍及办法，以及建立管理台账的规范要求；
- e) 质量管理与控制制度：明确质量管理与控制的标准、管理体系及认证办法；
- f) 服务内容公示制度：明确服务园各项服务内容的公示途径、方式、时间及完善办法；
- g) 顾客投诉处理程序制度：明确投诉受理机构、投诉方法、投诉范围和内容、投诉处理程序、投诉时限等，建立投诉处理机制；
- h) 质量评价及改进制度：明确服务质量评价办法，如开展满意度调查、服务回访、意见征询等，明确服务质量反馈和改进办法。

7 服务内容及要求

7.1 品牌指导服务

为市场主体和个人提供商标品牌战略制定、示范创建、产权管理、政策分析、资本化运作等全方位指导服务，为相关主体和个人提供地理标志培育申请、运用促进、宣传推广等指导服务，推动商标品牌战略的实施。

7.2 代理服务

为市场主体和个人提供知识产权申请、转让等各类代理服务。

7.3 维权服务

为市场主体和个人提供知识产权维权援助和纠纷调解服务，为相关商业活动提供知识产权法律服务。

7.4 信息服务

为市场主体和个人提供知识产权相关信息服务，可包括信息检索分析、数据加工、文献翻译、数据库建设、软件开发、系统集成等信息服务。

7.5 运营服务

为市场主体和个人提供知识产权评估、价值分析、交易、转化、质押、金融、保险、托管等商用化服务。

7.6 咨询服务

为市场主体和个人提供知识产权战略咨询、政策法规咨询、管理咨询、实务咨询等咨询服务。

7.7 人才培养与培训服务

举办知识产权注册申请、运用促进、信息分析、知识产权维权等各类培训活动，不断提升市场主体和个人综合运用知识产权促进创新驱动发展的能力。

7.8 质量技术基础服务

为市场主体和个人提供标准制定、质量检测、认证认可及各类项目申报等服务。

8 服务监督和评价

8.1 监督检查

应建立服务园管理监督评价机制，开展在园机构自查、值班巡查、日常考核考评、定期评估、暗访检查等监督评价活动，评价结果纳入各在园机构年终考核。

8.2 绩效评价

宜每年定期开展入园机构服务进行测评，测评表可参照附录B。

8.3 改进提高

根据监督评价结果督促责任单位及时纠正，定期整理典型案例和示范案例，推动在园机构管理改进。

附 录 A
(资料性附录)
入园标志及名称

图A. 1给出了入园标志及名称的示例。



图 A. 1 入园标志及名称的示例

附 录 B
(资料性附录)
测评表

在园机构测评表（参考）见表B.1

表 B.1 在园机构测评表（参考）

项目	得分点	分值	评分方法说明
规范服务	服务公开	10	在其经营场所的明显位置公布服务内容(1 分)、服务规范(1 分)、收费项目、标准(1 分)、监督投诉机构电话(1 分)，总计 4 分。
			公开企业简介(1 分)、基本信息(1分)、服务指南(1 分)、相关制度和服务承诺(1 分)等相关信息，总计 4 分。
			及时编印及更新服务办事指南，事项齐全(2 分)。事项不齐扣 1分，未编印扣 2 分。
	服务承诺	20	根据服务事项的难易程度，分别作出服务时限承诺，并在承诺时限内出具服务结果(20 分)。未按承诺时限出具服务结果不得分。
	服务接待	14	应当向委托人一次性告知服务内容、权利义务、违约责任和所需材料，得 7 分。未按要求提供一次性告知服务不得分。
			不应以回扣、变相压价等不正当竞争手段承揽业务(7 分)。用不正当竞争手段承揽业务，扣 7 分。
	收费标准	10	有统一的服务收费标准(10分)。
	合同管理	9	服务中应签订书面合同(3 分)。未签订书面合同的，扣 3 分。
			签订的委托合同，应当载明收费方式、收费金额、付款时间等条款(3 分)。未按以上要求执行，扣 3 分。

表 B.1 在园机构测评表（参考）（续）

项目	得分点	分值	评分方法说明
规范服务	合同管理	9	承诺时限和特殊要求应当在服务合同中载明（3 分）。未载明不得分。
	服务质量	17	按承诺时间完成相关服务工作（10 分）。未按要求不得分。
			应及时建立业务台账（2 分）。未按要求不得分。
			应配合服务园及行业主管部门的监督管理工作（5 分）。未按要求不得分。
服务改进	投诉处理	10	对顾客的投诉，应做好记录，并及时作出处理和反馈（5 分）。未及时处理和反馈的不得分。
	满意度	10	应开展业务回访，了解顾客满意度，改进服务（5 分）。未开展业务回访，及时改进服务的不得分。
总分			

注：本表百分制，80分以上为合格。