

云南省市场监督管理局

云南省市场监督管理局关于持续推进知识产权公共服务标准化规范化便利化建设的通知

各州、市市场监督管理局：

为深入贯彻落实国家知识产权局关于推进知识产权公共服务标准化、规范化、便利化建设工作部署，补齐基层公共服务短板，提升知识产权公共服务机构的服务供给能力，打通知识产权公共服务“最后一公里”，更好赋能云南经济高质量发展，现就有关工作通知如下：

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足云南面向南亚东南亚辐射中心定位，围绕我省战略性新兴产业、未来产业发展需求，以规范化夯基础、标准化建制度、便利化优体验为主线，完善知识产权公共服务制度，提升服务效能。

（二）主要目标

强化供需精准对接，构建普惠可及、高效协同、特色鲜明的知识产权公共服务体系，切实增强创新主体和市场经营主体获得感和满意度。推动公共服务运行更加规范，公共服务事项清单全

面落地，国家知识产权局商标业务受理窗口（以下简称“商标业务窗口”）、国家知识产权局专利局昆明代办处工作站（以下简称“代办处工作站”）、信息服务网点服务标准统一，线上线下服务深度融合，“一网通办、一窗通办”水平显著提升，基层知识产权公共服务能力明显增强。

二、重点工作任务

（一）推进标准化建设，统一服务规则与服务规范

1. 落实公共服务通用标准。对照国家知识产权公共服务网点建设、服务质量相关标准，结合当地政务服务大厅管理实际，在服务窗口粘贴相关业务办理流程、官方收费标准、窗口服务规范。编印办事指南，推动州（市）、县（区）知识产权公共服务业务办理、答复口径“全省一把标尺”。

2. 强化人员能力标准化建设。建立常态化业务培训机制，围绕专利商标申请咨询、信息检索利用等开展培训。商标业务窗口、代办处工作站配备相对固定专职或兼职工作人员，明确岗位能力要求，杜绝业务人员频繁更换造成服务断档。视当地实际情况，配置统一工作服装，提升对外服务形象。

3. 建立服务质量评价标准。引入企业满意度评价，定期开展公共服务质量自查，对运行低效、咨询答复不规范、群众投诉较多的开展督导整改，实行以评促建、动态管理。

（二）推进规范化建设，健全基层公共服务运行机制

1. 落实公共服务事项清单制度。各州（市）对照省级知识产

权公共服务事项办事指南，梳理本级公共服务事项，明确服务内容和咨询渠道，在政务服务网、部门官网公开公示，实行动态更新管理，杜绝随意增设申请材料、变相增设办理门槛。

2. 规范各类公共服务网点运行。加强商标受理窗口、代办处工作站、维权援助工作站、商标品牌指导站、各级各类知识产权信息公共服务网点管理，健全岗位职责、业务台账、咨询登记、诉求转办、档案管理等内部工作制度；规范受理登记、业务流转、结果反馈全流程，做到事事有登记、件件可追溯。

3. 规范公共服务数据与档案管理。做好窗口业务、咨询接待、公益培训、企业帮扶等工作台账归集，落实档案管理规定，做好纸质、电子档案分类留存。

（三）深化便利化改革，提升创新主体办事体验感、获得感

1. 深化线上线下融合服务。推广国家知识产权公共服务平台使用，推动知识产权公共服务事项网上办、掌上办；推进专利、商标、地理标志相关业务“一窗通办”，推行一次性告知制，减少服务对象跑腿次数。

2. 下沉服务资源，开展精准惠企服务。结合国家知识产权局和省局中小企业知识产权公共服务专项行动，面向产业园区、中小企业集聚区，采取服务专员、入企宣讲、现场咨询、专场对接等模式，推动从“人找服务”向“服务找人”转变；聚焦地理标志持有人、涉农经营主体，开展地理标志专用标志使用、品牌培育公益指导服务。

3. 优化咨询与诉求响应渠道。畅通电话、窗口、线上留言等咨询渠道，建立咨询问题台账，对市场经营主体高频疑问整理形成问答库；健全跨层级、跨部门诉求转办机制，做到咨询即时答复、复杂诉求限时反馈。

4. 拓展信息公共服务便利供给。宣传推广国家知识产权公共服务平台、云南省知识产权公共服务事项办事指南、云南省公共服务手册使用，引导本地技术与创新支持中心（TISC 机构）、高校知识产权信息服务中心、国家级知识产权信息服务网点、地市级综合性知识产权公共服务机构、省级知识产权信息服务网点面向本地有需求的市场经营主体，开展知识产权信息检索、专利导航等公益服务，降低知识产权信息获取成本。

（四）完善知识产权公共服务网络布局，推动服务向基层向产业延伸

1. 优化州（市）县（区）级公共服务网络布局。各州（市）统筹本地区商标业务受理窗口、代办处工作站、知识产权信息公共服务机构、商标品牌指导站、维权援助工作站等服务网点布局；鼓励有条件县（市、区）依托市场监管所设立知识产权公共服务联络点，补齐县域服务短板。

2. 强化产业园区服务供给。在高新区、经开区、特色产业园区、地理标志重点产区，因地制宜设立知识产权公共服务工作站，重点开展政策宣讲、申请咨询、风险提示、转化运用、维权援助等服务。

3. 统筹多方服务力量。充分发挥高校、行业协会、知识产权服务机构作用，引导社会化服务力量参与公益性公共服务，形成政府主导、多方协同的服务格局。

（五）强化服务与监管协同，净化服务市场环境

1. 在公共服务过程中加强风险提示，向市场经营主体宣传专利商标申请合规要求，引导经营主体理性申请，抵制非正常专利申请、恶意商标注册行为。

2. 结合公共服务线索，发现无资质开展专利代理、虚假宣传等违法线索，及时移送办案机构处置；面向市场经营主体开展知识产权代理行业规范提示，引导其选择合法合规服务机构。

3. 做好公共服务与行政执法、纠纷调解、信用监管衔接，对服务中发现的企业维权需求，及时导入维权援助、行政保护渠道。

（六）加强宣传推广，扩大公共服务知晓度

充分利用知识产权宣传周，通过政务新媒体、园区宣讲、进企入县等多种方式，宣传本地知识产权公共服务网点功能、服务事项、服务获取渠道；及时总结提炼和发布本地规范化标准化便利化建设典型案例，加强经验复制推广。

三、保障措施

（一）强化组织领导

各州（市）市场监管局要把知识产权公共服务“三化”建设纳入本地区知识产权重点工作，明确分管领导、责任科室，统筹商标业务窗口、代办处工作站、知识产权信息服务网点一体推进；

结合本地工作实际制定落实举措。

（二）强化经费与队伍保障

积极争取地方财政对知识产权公共服务经费保障，保障窗口运行、业务培训、公益服务开展；充实基层工作力量，加强业务骨干培养，提升基层工作人员政策把握、业务办理等服务能力。

（三）强化亮点工作及典型经验报送

及时梳理在知识产权公共服务工作中的创新做法，提炼可复制推广的先进典型案例报省市场监管局知识产权公共服务处。邮箱 1094619628@qq.com。

附件：1. 知识产权公共服务窗口行为规范

2. 国家知识产权局专利收费标准（国内部分）

3. 商标注册规费标准

4. 专利申请流程图

5. 专利优先审查流程图

6. 专利权质押登记流程图

7. 商标注册审查流程



（联系人：杜金凤 电话：0871-64567994）