附件3：

# **知识产权信息公共服务工作指引**

为贯彻落实《关于新形势下加快建设知识产权信息公共服务体系的若干意见》(国知发服字〔2019〕46号)，织好知识产权服务网，充分发挥知识产权信息公共服务节点、网点作用，不断提升知识产权信息公共服务规范化、便利化水平，特制定本指引。

一、服务主体

本指引所称服务主体指知识产权信息公共服务体系中的各类节点、网点。

节点是各级知识产权管理部门所属的知识产权信息公共服务机构;国家级、省级和部分区域中心城市节点构成全国知识产权信息公共服务主干网络;节点负责面向所在区域提供基础性知识产权信息公共服务，辐射、支撑区域内服务网点。

网点是提供知识产权信息公共服务的社会化信息服务机构，包括技术与创新支持中心(TISC)、高校国家知识产权信息服务中心，以及其他高校、科研院所、科技情报机构、公共图书馆、产业园区生产力促进机构、行业组织、市场化服务机构网点等。网点联接依托主干网络，主要面向社会公众、创新创业主体以及特定领域或特定行业提供基础性知识产权信息公共服务，强化知识产权信息公共服务供给。

在保证基础性公共服务的可及性和服务质量的前提下，鼓励具备相应资质和服务能力的节点、网点提供低成本专业化公共服务。

二、服务原则

(一)基础服务。各类节点、网点应当积极围绕国家和区域发展战略，围绕社会公众和创新创业主体需求，主动面向重点产业、重大科研项目、科技成果转化等提供基础性知识产权信息公共服务支持。

(二)便利服务。各类节点、网点应当明示知识产权信息公共服务事项，明确可提供的知识产权信息公共服务内容，通过国家知识产权公共服务网、单位网站等向社会公布，保障服务的针对性、可及性、便利性。

(三)规范服务。各类节点、网点应当建立健全公共服务工作制度和规范，积极推广应用国家知识产权局关于数据采集和加工、信息利用、信息服务等方面的规范和指引，提升知识产权信息公共服务的标准化、规范化水平。

(四)创新服务。各类节点、网点应当利用新媒体等现代信息技术手段开展服务，创新服务形式，丰富服务内容，提升服务效能;建立知识产权信息公共服务反馈机制，不断提升知识产权信息公共服务水平。

三、服务重点

(一)知识产权信息公共服务节点。各类节点应当发挥好知识产权信息公共服务体系主渠道作用，面向政府部门、创新创业主体、社会公众等提供知识产权信息基础性支撑服务，积极推动知识产权信息传播利用。积极宣传知识产权信息公共服务相关政策，发挥节点的骨干和引领作用，开展区域知识产权信息公共服务节点、网点间交流协作。

1.国家级知识产权信息公共服务节点主要承担全国性知识产权信息检索分析技能提升指导、公益培训、信息咨询等工作，积极参与知识产权信息基础分析工具开发等基础性工作。

2.省级知识产权信息公共服务节点主要在省(区、市)知识产权局支持下参与构建本地区知识产权信息公共服务体系，对地市级知识产权信息公共服务节点进行业务指导，参与地方特色化、差异化公共服务平台建设，聚焦区域重点产业，开发本地专题数据库，开展知识产权宏观数据统计、产业知识产权发展态势分析等，为地方政府决策提供基础数据分析支撑，协助省(区、市)知识产权局做好区域内知识产权公共服务资源的统筹工作。支持鼓励具备数据加工能力的省级知识产权信息公共服务节点参与国家重点行业领域知识产权数据加工等基础工作。

3.区域中心城市知识产权信息公共服务节点主要推动区域创新主体知识产权信息利用能力提升，加强知识产权政策宣传，协调区域内公共服务网点，根据地区需求提供个性化、特色化区域信息公共服务，推动知识产权信息公共服务便利化、普及化、精准化，促进知识产权信息与当地产业、科技、经济深度融合。

(二)知识产权信息公共服务网点。技术与创新支持中心(TISC)、高校国家知识产权信息服务中心按照相关建设实施办法要求开展工作。其他各类网点应当结合本单位工作基础，将知识产权信息公共服务融入日常工作，根据服务对象的共性需求和特点，针对性开展知识产权信息公共服务。

1.高校类服务网点应当发挥信息资源和人才资源优势，将知识产权信息公共服务纳入日常教学、科研管理，面向高校师生开设知识产权信息利用课程，举办知识产权信息分析利用培训，增强高校师生知识产权意识，探索建立知识产权素养教育人才档案。积极服务高校科技创新、学科建设、成果转化和人才培养，促进高校发挥创新源头作用。鼓励支持有服务能力的高校网点扩大服务范围，服务区域经济和产业发展;发挥专业与学科优势，开展行业专利信息分析。

2.科研院所、科技情报机构类服务网点应当将知识产权信息利用贯穿于本单位科技项目的立项、研发、产出成果等全流程，推动提升研发起点，促进研发成果形成高质量知识产权，助力研发成果转化。在做好本单位服务的同时，鼓励支持有服务能力的科研院所、科技情报机构类网点扩大服务范围，积极服务地方经济和产业发展;发挥专业与学科优势，开展行业专利信息分析。

3.公共图书馆类服务网点应当发挥场地资源齐备、受众广泛等优势，结合参考咨询等职能工作，开展知识产权信息咨询服务，通过举办展览、讲座、论坛、沙龙、公开课、阅读推广等活动，增强公众知识产权意识，推动知识产权基础知识传播。

4.经济技术开发区、高新技术产业开发区、产业园区生产力促进机构类服务网点应当发挥生产要素聚集优势，将知识产权信息公共服务深度融入园区技术转化、企业创新、产业发展。积极为园区内企业和服务机构搭建对接交流平台，推进产学研合作和整合创新资源。

5.行业组织类服务网点尤其是知识产权领域行业组织应当加强横向合作，发挥桥梁和纽带作用，将知识产权信息传播利用融入行业服务，建立行业专题数据库，重点面向成员(会员)单位开展信息利用培训、信息推送等服务。

6.市场化服务机构类服务网点应当积极推动知识产权信息传播利用与知识产权专业服务相融合，不断提升服务质量，满足服务对象多层次知识产权信息服务需求。鼓励支持市场化服务机构向社会免费或者低成本提供公益性信息服务。

四、服务内容

(一)基础性服务。各节点、网点应当根据自身基础和条件，向服务对象免费提供相应的基础服务。

1.开展知识产权公益培训、公益讲座等宣传教育活动，普及知识产权基础知识和信息利用方法技能。

2.指导服务对象进行基础性知识产权信息检索、查询和分析。

3.通过节点、网点协作开展知识产权文献传递。

4.通过电话、网络、窗口等途径开展知识产权文献信息、信息分析利用相关咨询服务。

5.传播知识产权信息，推广公益性知识产权信息分析利用成果。

6.充分利用国家知识产权局等部门单位的知识产权公共服务资源，向创新主体和社会公众进行推广。

7.其他基础性服务。

(二)专业化服务。鼓励各节点、网点根据机构性质、资源优势、服务能力和服务对象需求，提供低成本专业化知识产权信息公共服务。

1.专利、商标、地理标志等各类知识产权专业检索和分析服务。

2.面向特定技术领域创新需求，提供知识产权专题数据库建设服务。

3.面向政府部门、企事业单位、行业组织等各类主体，结合实际需求，开展区域规划、产业规划、企业经营、研发活动、人才管理等专利导航服务。

4.面向国家和地方重点产业、企业等市场主体开展专利预警服务。

5.为知识产权保护和运用，特别是确权、维权、交易、转化等提供知识产权信息服务支撑。

6.面向多层次、多样化知识产权信息服务需求，开发特色化知识产权信息应用工具。

7.其他专业化服务。

五、服务保障

(一)加强资源保障。国家知识产权局及省(区、市)知识产权局应当在服务机制、数据资源、规范建设、培训工作等方面为节点、网点提供指导和支持;通过组织实施公共服务项目等形式，支持引导节点、网点提供高质量知识产权信息公共服务产品。国家知识产权局、省(区、市)局、地市级知识产权管理部门应当在知识产权专项经费中设立知识产权信息公共服务预算项目。协调有关行业主管部门对行业内服务网点提供政策、资源支持。各类节点、网点应当根据知识产权信息公共服务定位、目标，做好人员、服务系统和数据资源、硬件、场地等基础服务保障。

(二)加强互联共享。各省(区、市)知识产权局应当结合本地实际，推动特色化公共服务平台建设，丰富服务功能;与国家知识产权公共服务平台、各省市平台、区域内相关服务平台加强互联共享，打破信息和服务孤岛，形成叠加服务效能;健全完善需求供给对接渠道，共享专题数据库、分析工具等服务资源，提高公共服务质量和效率。

(三)加强交流协作。建立健全多层次、多样化知识产权信息公共服务经验交流机制、服务协作机制、服务资源和成果共享机制，定期或不定期组织节点、网点工作交流，建立节点、网点间联系渠道，依托国家知识产权公共服务网等搭建服务协作、资源和成果共享平台。

(四)重视服务反馈。鼓励各省(区、市)知识产权局加强区域知识产权信息公共服务效能评估，通过常态化评估促进节点、网点服务质量和效能提升。各节点、网点应当设置专门渠道收集和接收相关意见、建议，根据服务效果反馈主动改进服务，提高公共服务质量。

(五)加强宣传推广。各省(区、市)知识产权局应当积极总结实践经验，挖掘报送区域典型案例。国家知识产权局通过国家知识产权公共服务网等途径和方式，对各地经验和典型案例进行宣传推广，定期或不定期发布《知识产权信息服务优秀实践》，发挥优秀知识产权信息公共服务实践的示范、引导作用。