

十堰市茅箭区市场监督管理局

茅箭区市场监管局

关于印发《知识产权服务机构工作机制》的通知

各市场监管所、局各股室，区政务服务中心大厅知识产权咨询服务窗口：

现将《知识产权服务机构工作机制》印发给你们，请按要求认真贯彻落实。



知识产权服务机构工作机制

为提高知识产权服务效能，促进知识产权强区建设，根据区政府办公室《关于强化知识产权保护加快知识产权强区建设的通知》文件等要求，整合知识产权服务资源，优化知识产权服务供给，现建立知识产权服务机构工作机制。

一、知识产权服务机构工作职责

1. 配备从业人员和基础设施。知识产权服务机构所属园区或机构领导高度重视知识产权工作，安装统一的宣传标识、形象墙、资源数据库展示牌和服务指引牌等。加强对工作站的资金和人才投入，设置面积不小于15平方米的固定办公场所，配备1至2名专职工作人员，配置上网计算机、打印机等办公设备，保证工作站的相关工作有序运行。

2. 开展知识产权宣传培训。组织开展知识产权法律法规、政策宣讲及业务培训，提高所在区域或行业知识产权保护意识和能力。开展知识产权日常宣传，强化知识产权保护氛围。

3. 开展知识产权咨询服务。开展知识产权政策法规及业务咨询，为服务对象提供政策指引和业务解答。坚持开展走访调研，掌握服务对象知识产权保护需求及困难，形成园区工作档案，对接市区两级公共服务资源，形成快速沟通解决机制。

4. 开展知识产权业务辅导。为服务对象提供知识产权创造、保护、运用及信息检索利用等业务辅导。引导服务对象建立和完善知识产权工作制度，推动跨区域、跨行业的知识

产权交流和业务合作。

5. 开展知识产权维权援助。建立知识产权纠纷处理机制，收集报告知识产权纠纷线索，积极开展知识产权纠纷调解，对接市区两级各类保护资源，实现快速维权。

6. 立足工作站建设主体特点，开展特色服务。一是开展高价值专利、优势商标、优质地理标志等培育引导工作；二是协调人民调解、公证等相关知识产权保护资源，知识产权纠纷化解成效显著；协助开展展会维权援助等知识产权维权援助和执法工作；探索开展海外知识产权预警及维权服务；三是组织开展供需对接等活动，推动知识产权转化实施；协助开展知识产权金融（如质押、保险等）服务等，促进知识产权运用；四是发挥行业引领作用，带动产业链上下游企业知识产权水平提升等；五是其他知识产权特色工作。

二、建立知识产权保护首问负责制

首问责任人是指知识产权保护企业、服务对象来中心反映情况、咨询业务、申请审批，各市场监管所、局各股室、区政务服务中心大厅知识产权咨询服务窗口第一位被问到的工作人员就是首问责任人；当有两位以上工作人员在一起被问到时，职位高者为首问责任人。

首问责任人必须履行以下责任；

（一）对服务对象要办的业务，属于首问责任人业务范围的，要在承诺的服务时限内，积极地予以办理；对于手续不齐全或不符合规定的，要负责地向服务对象讲清楚需要补充的手续、要求等。

（二）对前来咨询业务的服务对象；问到属于自己业务范围的事项，要耐心给予讲解、说明，直到询问人听明白为止。

（三）对前来办事或咨询的服务对象所涉及的事项不属于本所、股室、窗口管理、服务范围的，要热情地予以说明，并向询问人指明办理该项业务的窗口或单位。不能使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等语言予以回绝。

（四）对前来投诉、举报以及对知识产权工作提出意见和建议的，各市场监管所、局各股室、区政务服务中心大厅知识产权咨询服务窗口根据工作职责负责接待，并如实记录反映的问题和反映人的情况，然后按程序上报处理。

（五）群众举报或发现首问责任人不履行责任的，由区市场监管局办公室负责受理。经查实违反本规定者，按照有关规定严肃处理。

三、一次性告知制度

1. 一次性告知制是指公共服务对象到本局办事或电话咨询有关办理事宜时，属于职能范围内的，首办责任人应当一次性告知其所要办理事项的有关办理程序、方法及相关手续的制度。

2. 首办责任人对手续、材料不完备或未按规定程序办理的，应一次性告知需要补办的手续、材料或办理程序、受理时限。

3. 对公共服务对象的诉求事项违背有关法律、法规和规范性文件的规定，应及时决定不予办理，同时应将不予办理的理由、依据一次性告知办事人。

4. 首办责任人在向公共服务对象一次性告知时，可采用口头告知或书面告知形式，以口头告知的，应做书面记录。

5. 对公共服务对象所办事项涉及多个部门或文件规定不清的或在办理中遇到重大情况，首办责任人应及时向股室或局领导报告，以便采取有效措施，确保告知工作的正常运行。

四、服务承诺制度

1. 服务承诺是指根据区局的公共服务行为规范和工作职能要求，将对外服务的有关事项向社会作出公开承诺，自觉接受社会公众的监督。

2. 坚持一对一帮扶服务。确定知名企业知名品牌保护名单，采取市场监管局党组成员一对一挂联方式，共同制订维权措施；打击侵权假冒与保护名优产品相结合，通过约谈、指导以及告诫等方式，指导企业守法经营。

3. 本服务承诺制度适用于区局机关所有人员。

4. 所有工作人员在对外服务工作中应文明礼貌，热情大方，耐心细致，尽职尽责。

5. 服务承诺有关制度和服务办事指南的有关内容在区级政府网站和政务公开栏上向社会公示。

6. 对实行服务承诺制度的考核和奖惩按相关规定实施。

7. 区局办公室负责受理针对服务行为的投诉，并组织有效投诉的认定工作。投诉受理电话：0719-8693328

五、建立重点企业、行业协会、电子商务平台等开展知识产权保护制度

加强知识产权服务，开展“双首席”、“双千”等送政策进企业活动，帮助重点企业、行业协会、电子商务平台及时掌握相关政策法规，对商标申报、专利申报企业进行知识产权风险防范培训，增强预防、保护和维权能力。

（一）畅通知识产权维权渠道。推动构建行业自律、调解、仲裁、行政裁决、司法审判相联动的知识产权纠纷多元化解机制，对重点企业提供技术支持、法律援助、快速授权与维权指导，加强对重点企业产品进出口、参展等涉及知识产权的保护和维权，为重点企业的重大疑难专利案件特别是涉外知识产权争端提供咨询和帮助。

（二）指导行业协会设立知识产权联络小组，建立内部知识产权纠纷处理机制。根据内部协议，促成行业内双方当事人达成和解，通过行业自律实现知识产权争端解决与快速维权；引导帮助行业协会设立人民调解委员会，对行业内的知识产权纠纷进行专业调解，指导人民调解委员会开展知识产权纠纷调解工作，协会知识产权联络小组参加调解活动。

（三）指导电商平台建立知识产权保护规则，加强与知识产权权利人合作，依法保护知识产权。引导支持电商平台设立知识产权投诉受理调解机构，规范受理调解工作程序。对电商平台依法告知专利权人向专利行政部门投诉的案件，积极向上级争取在法律框架内压缩办案时限，提高办案效率。

加强与电商平台协作，对电商平台调解的案件提供专利侵权判定咨询服务。

（四）强化案件办理。进一步完善和规范执法程序，快速查处重点企业举报投诉的假冒商标、专利案件和重点企业提起的商标、专利侵权纠纷案件。重点企业提出的商标纠纷案件由区局执法大队和各监管所处理，专利纠纷案件由市局处理，区局配合。