

ICS 03.140

CCS A 00

DB 3201

南京市地方标准

DB 3201/T 1146—2023

知识产权工作站建设服务规范

Construction and service specification for intellectual property service center

2023 - 04 - 18 发布

2023 - 04 - 20 实施

南京市市场监督管理局 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 总体原则 1

5 建设要求 2

6 服务要求 3

7 服务质量控制 5

8 服务改进 5

附录 A（规范性） 工作站标志和工作站标志用颜色 6

附录 B（资料性） 工作站铭牌和工作站背景墙示例 7

附录 C（资料性） 工作站服务记录表 9

附录 D（资料性） 工作站能力评价表 10

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。

本文件由南京市知识产权局提出并归口。

本文件起草单位：南京市知识产权局、南京市知识产权保护中心。

本文件主要起草人：何华英、杨正宁、石瑛、陶孝巧、王砚辉、姚姣阳、徐振兴、诸葛健、王蓁、李吾川。

知识产权工作站建设服务规范

1 范围

本文件规定了知识产权工作站的总体原则、建设要求、服务要求、服务质量控制和服务改进。
本文件适用于知识产权工作站的建设和服务。

注：在不引起混淆的情况下，本文件中的“知识产权工作站”简称为“工作站”。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

知识产权工作站 intellectual property service center

在园区、产业集聚区、乡镇、街道等设立，面向市场主体、创新主体和社会公众提供知识产权政策法规宣传、咨询服务、业务指导、人才培养等公益服务的站点。

3.2

知识产权工作云 intellectual property work platform

南京市知识产权局搭建的为各工作站提供数据资源共享，对社会公众免费开放的知识产权服务平台。

3.3

宁知驿 Nanjing ip media platform

南京市知识产权局打造的知识产权工作站服务品牌。

4 总体原则

4.1 建设原则

4.1.1 系统建站

采用“线上云 线下站”的沉浸式服务模式，即“知识产权工作云”平台、“宁知驿”公众号及小程序和线下服务相结合，系统性建设工作站。

4.1.2 按需建站

工作站的建设以企业、产业和基层的实际需求为依托，切实提供满足实践发展需要的知识产权战略指导和服务。

4.1.3 规范建站

工作站的建设接受南京市知识产权局的统一指导，按要求开展各项工作并接受监督。

4.2 服务原则

工作站服务为公益性，不收取任何费用。

5 建设要求

5.1 建站选址

5.1.1 工作站宜设在市场主体聚集、交通便利、配套设施完善、环境良好的场所。

5.1.2 工作站宜整合知识产权资源，依托产业集聚区如科创园区、产业园区、特色小镇、专业市场等新建，或融合现有服务载体如知识产权维权援助中心、质量小站等实体场所共建。

5.2 场所设置

5.2.1 标识标志

5.2.1.1 工作站的标志应符合附录 A 的规定。

5.2.1.2 使用时只准许对图形整体进行等比例放大或缩小。

5.2.1.3 工作站标志用颜色应符合附录 A 的规定。

5.2.1.4 工作站铭牌和工作站背景墙示例见附录 B。

5.2.2 信息公开

包括但不限于：

- a) 服务项目 展示工作站服务模块和各模块主要服务内容；
- b) 工作流程 标明工作站工作流程、时间，体现工作流程闭环；
- c) 工作职责 列明工作站工作人员服务职责；
- d) 特色服务 列明工作站特色服务内容、重点服务企业及成果展示；
- e) 办公信息公示 列明工作站咨询投诉电话、工作人员姓名、照片。

5.2.3 区域功能

工作站应设置接待咨询区、自助服务区、专家交流室等区域，有条件的还可设置（或共用）培训教室等区域。场地空间功能配置应满足指导服务需求，面积宜40平方米以上。

5.3 硬件设备

包括但不限于：

- a) 办公设备 配备工作人员办公电脑若干；
- b) 宣传设备 配备宣传资料架或电子宣传屏，展示商标、专利、版权等知识产权相关资料；
- c) 便民设备 至少配备联网电脑一台，提供“知识产权工作云”信息查询与各项服务在线办理模块，设置意见箱、饮水机、雨伞等设施；
- d) 其他设备 根据相关法律法规要求配备安全、环保等基础设施。

5.4 服务团队

5.4.1 工作人员

工作站应配备与服务规模相适应的人员，专职人员不少于1人。

5.4.2 专家顾问

遴选从事知识产权相关工作满2年，具备相应的专业知识、业务水平、工作技能的专家顾问进入专家库。

5.4.3 志愿者

工作站可根据实际需求招募知识产权服务志愿者若干。

5.5 制度建设

工作站应执行《南京市知识产权工作站管理制度》，在此基础上可根据需求制定、执行包括但不限于以下制度：

- a) 人员管理制度；
- b) 安全管理制度；
- c) 客户评价制度；
- d) 服务回访制度。

5.6 信息归集

通过“知识产权工作云”平台对工作人员、服务对象、专家顾问、志愿者、服务过程等信息进行归集，记录服务对象需求、跟踪服务流程，报送相关信息和数据等。

6 服务要求

6.1 服务项目

包括但不限于：

- a) 知识产权申请业务咨询；
- b) 知识产权管理业务咨询；
- c) 知识产权信息查询；
- d) 知识产权法律法规及裁判文书查询；
- e) 知识产权相关政策项目咨询；
- f) 知识产权各类业务宣传及培训；
- g) 知识产权维权援助服务。

6.2 服务程序

6.2.1 服务流程

知识产权工作站服务流程见图1。



图1 知识产权工作站服务流程图

6.2.2 需求搜集

6.2.2.1 工作站应通过日常服务和走访调研等方式，宣传知识产权法律法规及政策，收集服务对象需求。

6.2.2.2 服务对象可通过电话、线上平台、线下服务窗口等途径向工作站提出服务需求。

6.2.3 服务提供

6.2.3.1 业务咨询

工作人员应对能现场解答的问题及时给服务对象提供咨询服务，对不能现场解答的，工作人员应填写服务记录，及时匹配服务资源接洽服务对象。

6.2.3.2 业务办理

6.2.3.2.1 现场办理应遵循“能办尽办”的原则，办理内容应覆盖工作站所有服务项目。

6.2.3.2.2 非必要现场办理的，工作人员或专家顾问可通过远程方式指导办理业务。

6.2.4 服务跟进

6.2.4.1 工作人员应主动与职能部门、服务对象、专家顾问保持联系，及时跟进服务，做好协调和记录工作。《工作站服务记录表》见附录 C。

6.2.4.2 专家顾问应及时向工作人员反馈服务过程中出现的问题并提交需要协调处理的事项。

6.2.5 服务反馈

6.2.5.1 工作人员在服务事项完成后，将《工作站能力评价表》及满意度测评二维码发送给服务对象填写，并将评价结果登记到“知识产权工作云”后台管理系统，完成服务记录。《工作站能力评价表》见附录 D

6.2.5.2 工作人员应对服务评价结果进行统计分析。

7 服务质量控制

工作站应通过线下公示栏、线上“知识产权工作云”等渠道主动公开监督电话、监督邮箱。常设线上线下意见箱，对服务对象反馈的问题及时答复。

8 服务改进

8.1 工作站应记录服务对象的意见和建议，制定并执行改进计划，同时反馈职能部门。

8.2 工作站应不定期评估改进成效，提出优化建议，形成持续改进机制。

8.3 工作站应建立实施专家库动态管理制度，对专家顾问进行综合评价，提升服务水平。

附 录 A
(规范性)
工作站标志和工作站标志用颜色

工作站标志应符合图A. 1。



图A. 1 工作站标志

工作站标志用颜色应符合图A. 2。

	C: 38% M: 14% Y: 0% K: 0%
	C: 64% M: 24% Y: 2% K: 0%
	C: 13% M: 0% Y: 68% K: 0%
	C: 0% M: 45% Y: 77% K: 0%
	C: 9% M: 69% Y: 24% K: 0%
	C: 74% M: 64% Y: 0% K: 0%
	C: 0% M: 0% Y: 0% K: 0%

图A. 2 工作站标志用颜色

附 录 B
(资料性)
工作站铭牌和工作站背景墙示例

工作站铭牌示例见图B. 1。



图B. 1 工作站铭牌示例图

工作站主体背景墙示例见图B. 2。



图B. 2 工作站主体背景墙示例图

工作站咨询接待区背景墙示例见图B. 3。



图B. 3 工作站咨询接待区背景墙示例图

附 录 C
(资料性)
工作站服务记录表

工作站服务记录表见表C.1。

表C.1 工作站服务记录表

一、咨询信息			
单位名称（个人）		联系电话	
二、受理渠道			
☐ 工作站窗口	☐ 走访企业	☐ 工作云	☐ 电话 ☐ 其它
三、咨询业务类型			
☐ 商标	☐ 地理标志商标	☐ 商业秘密	☐ 专利
☐ 集成电路	☐ 著作权	☐ 植物新品种	☐ 其它
四、咨询内容			
五、其它服务			
六、是否对接职能部门			
职能部门及联系人		联系电话	
七、是否申请专家问诊： ☐ 是 ☐ 否			
专家姓名		联系电话	
八、服务咨询情况			
九、结果反馈			
十、意见及建议			

附 录 D
(资料性)
工作站能力评价表

工作站能力评价表见表D.1。

表D.1 工作站能力评价表

一、基本情况			
单位名称		地址	
工作人员数量		面积	
主要功能区设置	☐ 导办区 ☐ 办事等待区 ☐ 服务区 ☐ 线上平台区 ☐ 教育培训区 ☐ 其他：		
二、服务能力			
服务场所	服务范围 (主要覆盖园区、服务企业数量)		
	室内/外LOGO是否配备齐全	☐ 是 ☐ 否	
	站内功能设置是否配备齐全	☐ 是 ☐ 否	
设施配备	硬件设备配备是否齐全	☐ 是 ☐ 否 ☐ 其他(智能化设备)：	
	软件设施设备是否齐全	☐ “知识产权工作云”服务平台 ☐ 自建服务系统：	
	便民服务设施设备是否齐全	☐ 公示栏、意见箱等 ☐ 便民设施 ☐ 消防设施 ☐ 其他：	
人员清单	工作人员数量是否能满足服务需求	☐ 满足 ☐ 基本满足 ☐ 满足	
	人员仪容仪表及言行举止是否符合要求	☐ 是 ☐ 否	
	岗位培训记录是否齐全	☐ 有记录且记录齐全详实 ☐ 有记录但记录内容不完善 ☐ 无记录	

表 D.1 工作站能力评价表（续）

人员清单	服务记录表	☐ 有，内容规范详实 ☐ 有，内容简单 ☐ 无服务记录
	工作人员考核记录	☐ 有 ☐ 无
服务内容	服务事项清单	☐ 统一配置的内容 ☐ 自行梳理扩充的内容 ☐ 有特色服务内容：
三、服务结果（本年度）		
服务情况	线下窗口业务服务情况	共办理： 件
	线上平台业务服务情况	共咨询： 件
	本年度开展活动情况	培训： 场次 人数： 人 互动交流： 场次 人数： 人 服务企业数量： 家
满意度情况	客户投诉回复情况	投诉件数： 件 回复简述： 件 回复率： %
	投诉问题解决情况	问题件数： 件 解决件数： 件 响应率： %
	服务满意度	☐ 80%以下 ☐ 80%-90% ☐ 90%以上
四、其它		
评价单位： 年 月 日		