ICS
CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T XXXX—XXXX

商标品牌指导站服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

起草单位：黑龙江省知识产权保护中心

联系人：曹福成

电话：13796056803

邮箱：kswq87916653@163.com

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

黑龙江省市场监督管理局　　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　服务流程 1
4.1　通用流程 1
4.2　服务准备 1
4.3　服务实施 1
4.4　回访归档 2
5　服务提供 2
5.1　注册指导服务 2
5.2　运作管理服务 2
5.3　维权受理服务 3
5.4　预警提示服务 3
5.5　分类培训服务 3
6　服务评价与改进 3
6.1　服务评价 3
6.2　持续改进 4
附录A（资料性）　商标品牌指导站服务流程 5
..... 5

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可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省知识产权局归口。

本文件起草单位：黑龙江省知识产权保护中心

本文件主要起草人：

商标品牌指导站服务规范

1 范围

本文件规定了商标品牌指导站（以下简称“指导站”）的服务流程、服务提供以及服务评价与改进等内容。

本文件适用于黑龙江省商标品牌指导站的服务和运营管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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／T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 商标品牌指导站

以商标品牌的创造、运用、管理和保护等指导服务工作为核心，为市场主体品牌建设提供咨询解惑、指导帮扶、行政支撑的服务平台和载体。

4 服务流程

4.1 通用流程

指导站服务流程按附录A执行。

4.2 服务需求

4.2.1 指导站应主动走访并掌握服务区企业商标、专利、地理标志建设情况，并对服务区内的实体型企业的商标品牌基础信息进行采集和建档。

4.2.2 指导站应采集服务区企业商标、专利、地理标志在创造、运用、管理和保护方面的需求信息及知识产权被侵权线索等。

4.2.3 指导站应接受服务区企业关于商标、专利、地理标志等知识产权内容相关的咨询或投诉，并及时指导企业将案件举报信息对接当地市场监管（知识产权）主管部门。

4.3 服务实施

4.3.1 指导站应依据 5.2 中信息采集情况，为服务区企业提供指导服务。

4.3.2 指导站应为服务区企业提供高质量的指导服务，包括但不限于：

a) 注册指导服务；

b) 运用管理服务；
c) 维权受理服务；
d) 预警提示服务；
e) 培训服务。

4.3.3 指导站宜建立第三方合作机构的管理机制，包括但不限于：
a) 建立第三方合作机构评估、筛选、合作等管理制度，规范第三方协作服务；
b) 搭建辖区企业和第三方沟通的合作平台，并对合作情况进行跟踪；
c) 定期对第三方合作机构开展服务效果评估，及时进行服务改进。

4.3.4 指导站应采取多种方式与企业及时沟通，开展指导服务，包括但不限于：

a) 现场办公。工作人员应定期在固定办公场所接待企业咨询，答疑解惑。辅导协助企业网上办理商标申请等业务；
b) 上门走访。工作人员应根据企业需求或园区自身工作推进情况，上门提供指导服务，尤其是对新引进企业要及时完成上门走访任务，掌握企业商标品牌状况和发展需求。
c) 在线指导。工作人员可利用电话、网络、邮件等方式开展指导服务。

4.4 回访归档

4.4.1 指导站应评估服务效果，必要时实施改进，并制定相应改进措施，跟踪改进情况。
4.4.2 指导站应对服务提供中产生的各种咨询、投诉等记录进行整理、归档，并保持记录的完整性和可追溯性。

5 服务提供

5.1 注册指导服务

5.1.1 服务内容主要包括商标、专利、地理标志的申请注册及后续业务的咨询和指导、产业集群品牌注册的帮扶指导、支持企业开展商标和专利的国际申请，大力推广宣传马德里商标国际注册和 PCT 国际专利申请等途径。
5.1.2 具体服务环节包括：
a) 通过商标品牌数据库提示或对辖区企业主动走访调研，先期获取辖区企业的申请注册需求；
b) 根据调研情况，同时结合企业意愿，进行注册评估；
c) 符合条件的企业，由工作人员对其进行注册指导；
d) 跟踪注册进度和注册结果，并及时指导注册企业应对确权纠纷；
e) 注册成功后，及时更新商标品牌数据库信息。

5.2 运用管理服务

5.2.1 服务内容主要包括商标品牌制度建设、商标品牌资产运作管理、商标品牌建设指导建议、商标品牌规划编制、专业第三方服务等。
5.2.2 具体服务环节包括：
a) 调查辖区企业的商标品牌建设情况，对企业实施分类管理。
b) 指导辖区企业建立与其运行相适应的商标品牌管理制度体系，包括但不限于：商标（专利）的申请制度、使用制度、许可制度、转让制度、融资制度、档案制度、变更制度及商标印制制度等；

c) 指导企业利用商标（专利）开展投资、许可、交易、评估、保险、质押等运作管理；
d) 向企业发送商标（专利）指导服务建议书（版本参见附录C）；
e) 指导重点培育企业编制企业商标品牌战略规划，制定中长期商标品牌发展目标；
f) 引导企业合理有效利用专业第三方服务；
g) 持续跟踪服务效果，并实施改进。

注：有条件的指导站宜面向园区、产业开展全面的品牌调研分析，形成园区（产业）品牌分析报告。

5.3 维权受理服务

5.3.1 服务内容主要包括受理商标（专利）的维权咨询、投诉举报及指导证据收集等服务。

5.3.2 具体服务环节包括：

a) 采用线上或线下方式，接受辖区企业的维权需求；
b) 现场能够解决的违法行为、纠纷或投诉应依法及时纠正、调解和处理；
c) 现场无法解决的问题应及时转给相关部门；
d) 跟踪问题解决情况，及时反馈处理信息，必要时，提供协助；
e) 定期对维权问题进行整理、分析，必要时，形成典型案例库；
f) 针对企业维权的难点和代表性问题，邀请知识产权部门、市场监管部门、检察院、法院、律师事务所等单位定期分析解答并宣讲典型维权案例等。

5.4 预警提示服务

5.4.1 服务内容主要包括对即将到期的注册商标进行预警、对商标使用不规范现象予以提醒、对出口商品予以商标国际注册和专利国际申请提示、对商标（专利）信息变更和商标（专利）转让及时提醒办理变更或转让申请手续、对商标（专利）许可行为提醒办理备案手续等。

5.4.2 具体服务环节包括：

a) 识别预警服务的需求；
b) 向辖区企业推送预警信息；
c) 对企业实施情况进行跟进，协调过程中存在的问题。

5.5 培训服务

5.5.1 服务内容主要包括商标品牌建设及知识产权相关的法律法规宣传、政策文件解读、深度案例分析、专题培训提升等。

5.5.2 具体服务环节包括：

a) 需求调查：针对辖区企业的培训需求进行调查分析，结合经营特点、产业特色及定期梳理汇编的企业商标品牌发展中遇到的疑点难点和共性问题，制定相应培训计划；
b) 信息发布：提前发布培训信息；
c) 培训实施：按培训计划提供培训资料、培训场地等。培训服务形式应具有多样性，宜采取主动上门宣讲、线下线上集中授课和专家顾问团定向辅导等；
d) 效果评估：培训结束后，及时跟踪培训效果，并根据反馈情况及时调整今后培训内容和培训计划。

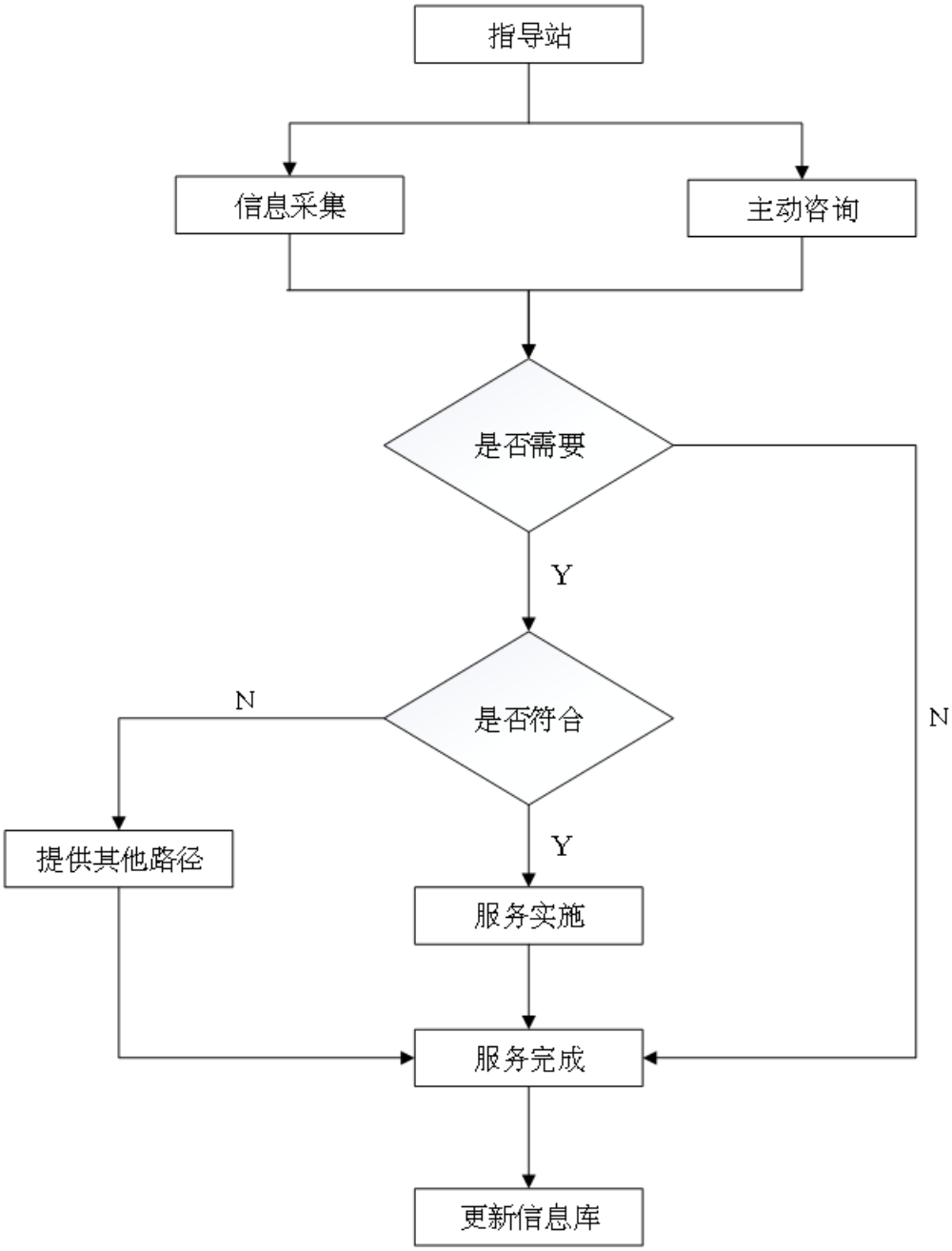
6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1　指导站应建立服务评价机制，通过自我评价、第三方评价等方式评价服务绩效，形成服务评价结果。

6.1.2　服务评价方式宜采用座谈、访谈、调查问卷等多种形式，可单独使用，也可多种方式结合使用。

6.2　持续改进

指导站应建立持续改进机制，根据外部评价、自查自纠、投诉建议等，发现服务保障和服务提供等方面存在的问题，分析原因，并制定改进措施，跟踪改进情况，持续提高指导站服务质量。

附　录　A
（资料性）
商标品牌指导站服务流程