

### 知识产权维权援助工作规范

Specification for intellectual property aid

地方标准信息服务平台

2022 - 04 - 20 发布

2022 - 07 - 20 实施



## 目 次

1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 援助原则.....	2
5 工作内容.....	2
6 服务提供者.....	3
7 申请与受理.....	3
8 实施.....	4
9 共享与协作.....	8
10 评价与改进.....	9
附录 A（资料性） 维权援助工作流程图.....	10

地方标准信息服务平台

## 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。

本文件由广东省市场监督管理局（知识产权局）提出，并组织实施。

本文件由广东省知识产权服务标准化技术委员会（GD/TC 123）归口。

本文件起草单位：广东省知识产权保护中心。

本文件主要起草人：邱庄胜、彭雪辉、何谦、董海媚、江晓慧、吴海华、麦雪华，李俏，李俊华，刘西西。

地方标准信息服务平台

# 知识产权维权援助工作规范

## 1 范围

本文件规定了知识产权维权援助工作的原则、内容、流程、评价与改进要求。  
本文件适用于开展知识产权维权援助工作的机构。

## 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/T 21374-2008 知识产权文献与信息 基本词汇

## 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 intellectual property**

在科学技术、文学艺术等领域中，民事主体对自己的创造性劳动成果依法享有的专有权，其范围包括专利、商标、著作权及相关权、集成电路布图设计、地理标志、植物新品种、商业秘密及法律规定的其他客体。

[来源：GB/T 21374-2008，3.1.1，有修改]

### 3.2

**知识产权维权援助 intellectual property aid**

由知识产权维权援助提供者或组织相关知识产权合作单位或专家，对有关案件或事项进行客观评价，采取普通咨询与专项援助的方式，为符合特定条件的自然人、法人和其他组织提供维权援助。

### 3.3

**申请人 applicant**

遇有知识产权纠纷或者难以解决的知识产权事项、问题，向知识产权维权援助提供者申请援助的自然人、法人或其他组织。

### 3.4

**合作单位 cooperative organization**

自愿参与知识产权维权援助工作，并经申请、审核、批准或邀请参加的有关部门、中介服务机构、研究机构、社会团体以及有能力提供知识产权维权援助的其他组织机构。

### 3.5

**电子商务经营者 electronic commerce operator**

通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

### 3.6

#### 专业市场 specialized market

以现货批发为主，集中交易某一类商品或者若干类具有较强互补性或替代性商品的交易场所。

## 4 援助原则

### 4.1 公益原则

知识产权维权援助提供者向维权援助申请人提供服务，不得以营利为目的向申请人收取任何费用。

### 4.2 公平原则

知识产权维权援助提供者向维权援助申请人提供服务，应设立统一标准，不得因任何理由对相同情况实施差别对待。

### 4.3 保密原则

除法律规定应披露或者在特殊情况下申请人要求/同意披露的内容外，知识产权维权援助提供者对申请人的个人信息、技术信息和商业秘密承担保密义务。

### 4.4 请求原则

知识产权维权援助提供者应针对申请人请求援助的事项开展工作，不得超过申请范围或超越职权开展服务。

### 4.5 回避原则

知识产权维权援助提供者服务人员与申请人、待审查的援助申请有利害关系，可能影响申请人获得援助或援助质量的，应自行回避，申请人也有权申请其回避。

## 5 工作内容

### 5.1 普通咨询

普通咨询包含以下内容：

- a) 知识产权法律法规咨询；
- b) 知识产权法律状态查询；
- c) 知识产权纠纷解决方式建议；
- d) 知识产权服务机构推介；
- e) 其他与知识产权有关的普通信息咨询。

### 5.2 专项援助

专项援助包含以下内容：

- a) 侵权判定咨询：依当事人申请或行政部门委托，对涉嫌侵权客体是否构成知识产权侵权进行判断并提供咨询意见；
- b) 纠纷调解：依当事人申请或行政部门、法院的委托或委派，对双方当事人的纠纷争议点进行调解；

- c) 展会维权：依展会主办方委托，展会期间接受知识产权侵权纠纷投诉，提供法律咨询、侵权判定等服务；
- d) 电商维权：依申请人申请，为电子商务经营者、权利人及利害关系人等提供知识产权侵权判定咨询意见；
- e) 海外维权：依申请人申请，对在中国境外发生的知识产权纠纷提供应对指导服务；
- f) 专业市场维权：依申请人申请，对在专业市场内发生的知识产权纠纷提供纠纷调解及诉调对接服务，并协助各相关部门开展相关工作。

## 6 服务提供者

### 6.1 基本要求

服务提供者应满足以下基本要求：

- a) 具有独立民事行为能力；
- b) 具有独立的财务能力、服务场所与软硬件设施，对软硬件设施进行保密管理；
- c) 具有与所提供匹配的服务人员；
- d) 建立服务质量管理、流程管理、人员聘用、保密制度、人员培训等内部管理；
- e) 建立外部资源合作机制，并拥有独立运行的专家库及合作单位库；
- f) 设立信箱、电话、网络等沟通渠道。

### 6.2 人员要求

#### 6.2.1 通用能力

服务人员应具备以下通用能力：

- a) 熟悉基本的知识产权法律法规；
- b) 熟练使用各类办公软件；
- c) 较强的语言组织与表达能力；
- d) 统筹和协调能力、沟通能力、应急事务分析处理能力。

#### 6.2.2 专项业务能力

服务人员应具备以下专项业务能力：

- a) 各类知识产权信息的检索、分析能力；
- b) 知识产权行政及司法判例的学习、适用能力；
- c) 知识产权纠纷处理能力。

### 6.3 培训要求

服务提供者应制订培训计划，并采取多种方式，定期对服务人员进行培训，确保其满足本文件6.2所述要求。

## 7 申请与受理

### 7.1 申请

#### 7.1.1 普通咨询

申请人提出知识产权普通咨询申请的，可通过以下途径：

- a) 电话；
- b) 面访；
- c) 网络在线；
- d) 信函，包含纸件邮寄与电子邮件；
- e) 其他方便申请人提交维权援助申请的途径。

申请人应提供申请人信息及咨询内容等信息。

### 7.1.2 专项援助

申请人提出知识产权专项援助申请的，应以书面形式提交申请，并提供以下相关材料：

- a) 知识产权维权援助申请书；
- b) 申请人的合法有效身份证明文件；
- c) 拥有知识产权的，应提供权利证明文件；
- d) 援助事项和事由的证明文件，包括事件发生的时间、地点、经过、进展等相关材料；
- e) 知识产权维权援助机构认为需要提交的其他材料。

行政部门委托侵权判定咨询的，应提供委托书和案件相关材料；行政部门或法院委托/委派纠纷调解案件的，应提供委托/委派调解函和案件相关材料。

## 7.2 受理

### 7.2.1 受理条件

申请人提出知识产权专项援助申请的，应符合以下条件：

- a) 户籍、居住证或注册地在广东省内；
- b) 所提供的材料完整、充分；
- c) 所涉知识产权的法律状态有效、事件真实。

### 7.2.2 受理期限

7.2.2.1 服务提供者收到知识产权维权援助申请，应在3个工作日内作出是否受理的决定，并通知申请人。

7.2.2.2 通知申请人补充材料的，申请人应在3个工作日内补充，否则视为撤回。

7.2.2.3 为展会或电商平台提供知识产权维权援助的，应依照该展会或电商平台有关知识产权侵权投诉处理的期限进行适当调整，没有规定处理期限的，依照7.2.2.1的规定执行。

## 8 实施

### 8.1 普通咨询

服务提供者对申请人提出的普通咨询，一般以口头或电子邮件等形式进行答复，并进行登记。

### 8.2 专项援助

#### 8.2.1 侵权判定咨询

##### 8.2.1.1 准备阶段

服务提供者应查阅相关法律法规，对涉案的知识产权进行检索分析，根据掌握的证据材料，理清事实和法律问题，确定具体技术领域。

#### 8.2.1.2 选定专家

服务提供者根据所确定的技术领域，选定2名及以上相关专家，对拟选用专家个人基本情况进行审核。专家具有以下情形的，应及时、主动地向服务提供者申请回避：

- a) 本人或其近亲属与本案有利害关系；
- b) 与本案当事人、代理人之间存在其它利害关系，可能影响案件公正处理的；
- c) 是本案的当事人、代理人或者与当事人、代理人有直系血亲、三代以内旁系血亲及姻亲关系的；
- d) 存在其他影响案件公正处理的事由。

当事人认为相关专家有上述应回避情形之一的，可以向服务提供者以口头或者书面的形式申请其回避。

专家主动申请回避或当事人认为相关专家有回避情形的，服务提供者核实后，应及时另行指派专家参与工作。

#### 8.2.1.3 分析判定

专家通过以下方式进行分析判定：

- a) 确定分析判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款；
- b) 检索涉案知识产权相关信息，确定涉案知识产权的有效范围；
- c) 核对证据材料；
- d) 专家对涉案知识产权及涉嫌侵权客体进行对比分析，提出侵权判定分析意见；
- e) 若专家意见不一致，则列出意见分歧点清单；
- f) 专家对分歧点进行分析、论证，若需要申请人进一步提供证明材料，应及时联系申请人，申请人应配合专家开展分析研判，以便统一侵权判定分析意见。

#### 8.2.1.4 出具侵权判定咨询意见书

服务提供者整合各专家意见，并将分析过程整理成侵权判定咨询意见书，包括但不限于以下内容：

- a) 涉案知识产权及涉嫌侵权客体的基本情况；
- b) 判定依据及判定原则；
- c) 分析对比意见；
- d) 侵权判定结论，包括但不限于以下情形：
  - 1) 涉嫌侵权客体落入涉案知识产权的保护范围；
  - 2) 涉嫌侵权客体未落入涉案知识产权的保护范围；
  - 3) 基于目前的证据尚不足以做出侵权判定结论。

### 8.2.2 纠纷调解

#### 8.2.2.1 准备阶段

服务提供者接到调解申请后，应及时指派调解员，调解员具有本文8.2.1.2所述情形之一的，应回避。服务提供者应及时对回避事项做出决定，并另行指派调解员负责调解工作。

调解员应全面了解熟悉案情，查阅相关法律法规政策，检索涉案知识产权相关信息，为调解案件做好准备。

### 8.2.2.2 调解实施

调解员应征得双方同意后及时开展调解工作，调解方式包括现场调解、电话调解、书面调解以及网络调解等，主要按以下步骤进行：

- a) 告知调解的性质、原则、程序和效力，以及在调解活动中享有的权利和承担的义务等事项；
- b) 对案件材料进行分析，确定案件的关键问题及双方当事人的主要分歧；
- c) 提出调解方案，引导当事人和解或达成调解协议；
- d) 未能在合理期限内达成调解协议的，视为调解不成，应终止调解。

### 8.2.2.3 调解结束

服务提供者应告知当事人调解结果，当事人经调解达成协议的，应制作调解协议书，由双方当事人及调解员签名盖章，同时加盖服务提供者公章，并做好以下工作：

- a) 根据当事人需要，组织、协助双方向人民法院申请司法确认；
- b) 指派专人对调解协议的履行情况进行回访，督促当事人履行约定义务；
- c) 任一方当事人达成协议后又反悔或者不履行调解协议，告知其解决途径。

## 8.2.3 展会维权

### 8.2.3.1 准备阶段

服务提供者应审核投诉人提交的相关材料，包括：

- a) 投诉人的身份证明；
- b) 合法有效的知识产权文本、知识产权权属证明和权利人身份证明；
- c) 被投诉人的身份信息和展位号；
- d) 涉嫌侵犯知识产权的事实、理由和证据。

### 8.2.3.2 处理阶段

服务提供者接受投诉后，协助展会主办方开展以下工作：

- a) 通知被投诉人，告知其举证和抗辩途径；
- b) 调查取证，查阅、复制与案件有关的文件，询问当事人，采用拍照、摄像等方式进行现场勘验，也可以抽样取证；
- c) 确定侵权判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款；
- d) 对涉案权利和被控涉嫌侵权客体进行对比分析，提出侵权判定意见；
- e) 若侵权确认，则要求被投诉人采取遮盖或者撤展等措施。

## 8.2.4 电商维权

### 8.2.4.1 准备阶段

服务提供者应核查投诉方或申诉方材料的完整性、真实性及材料内容的关联性。

核查内容包括：投诉方的身份、权属证明、知识产权文本（专利类型为实用新型或外观设计的，应提供评价报告）；申诉方主张的不侵权证明材料；链接地址所载客体与权利内容的相关性。

### 8.2.4.2 分析判定

服务提供者可通过以下方式进行分析判定：

- a) 确定分析判定所依据的原则、法律法规条款、司法解释条款；

- b) 对涉案知识产权及涉嫌侵权客体进行对比分析；
- c) 对被控涉嫌侵权客体是否构成侵权或申诉抗辩理由是否成立进行判断。

#### 8.2.4.3 提供侵权判定咨询意见

通过电子商务平台投诉或申诉的案件，服务提供者应在商务平台要求的时间内出具侵权判定咨询意见书，意见书应包括本文8.2.1.4所述内容。

#### 8.2.5 海外维权

##### 8.2.5.1 准备阶段

服务提供者接受申请后，应研究案件情况，分析案件的技术领域和涉及的国家与地区等，并依据案情实际对案件进行分类。

一般将案件分为普通纠纷、重大/疑难纠纷。

重大/疑难纠纷指影响产业发展、主体复杂、数额特别巨大或波及范围较广的纠纷。

##### 8.2.5.2 选定专家

服务提供者依据案件分类，选定专家：对普通纠纷，选定2名专家提供指导；对重大/疑难纠纷，选定3名及以上专家提供指导。

专家具有8.2.1.2所述情形之一的，应及时、主动地向服务提供者申请回避。

##### 8.2.5.3 分析研判

服务提供者组织专家进行分析研判，包括以下内容：

- a) 海外知识产权风险分析；
- b) 侵权判定分析；
- c) 诉讼策略；
- d) 临时措施应对；
- e) 证据收集保全；
- f) 程序时间管理；
- g) 和解谈判策略；
- h) 判决执行策略；
- i) 其他有助于申请人处理纠纷的意见。

##### 8.2.5.4 出具海外维权指导意见书

服务提供者根据申请人的申请事项以及专家分析研判结果出具指导意见书，指导意见书的内容包括但不限于：

- a) 案件基本情况；
- b) 分析研判的法律依据；
- c) 分析研判的内容；
- d) 海外知识产权专业服务机构或专业服务人员名录。

#### 8.2.6 专业市场维权

服务提供者根据专业市场的特点，完善知识产权纠纷多元化解决机制，并协助各相关部门开展相关工作，包括：

- a) 为专业市场内经营者之间、经营者和知识产权权利人或消费者之间提供纠纷调解及诉调对接服务；
- b) 如实记录纠纷处理全过程，妥善保管相关知识产权纠纷档案，依法积极配合行政部门、司法机关、公证机构、仲裁机构等开展调查取证等工作；
- c) 开展专业市场内部知识产权保护信息收集工作；
- d) 开展专业市场内部知识产权诚信等级认定工作；
- e) 通过进驻、委派专业市场知识产权特派员等方式，为经营者提供知识产权宣传培训、信息检索、法律咨询、争议解决等综合性服务；
- f) 编写针对消费者的知识产权宣传手册，向消费者介绍知识产权维权援助基础知识；
- g) 建立专业市场知识产权保护制度流程；
- h) 其它需要协助的工作。

### 8.3 完成时限

#### 8.3.1 普通咨询

普通咨询自受理之日起，在2个工作日内完成，对于信息量大的咨询事项，可适当延长答复时间。

#### 8.3.2 专项援助

专项援助自受理之日起，无特殊要求的，在15个工作日内完成；其中海外维权自受理之日起，在30个工作日内完成。

纠纷调解、展会维权、电商维权等有特殊要求的，按该特殊要求的时限完成。

对重大、疑难专项援助，服务提供者可与申请人沟通确定完成的时限，但最长不得超过60个工作日。

### 8.4 跟踪监督

服务提供者应对维权援助工作开展的过程和成果质量进行跟踪、监督。

### 8.5 归档

维权援助工作完成后，服务提供者应及时整理维权援助过程中产生的各类文件并进行归档。归档的文件包括但不限于：

- a) 普通咨询登记材料；
- b) 知识产权维权援助申请书；
- c) 申请人提交的相关材料；
- d) 案件处理过程的中间文件；
- e) 案件跟踪记录；
- f) 满意度回访记录。

## 9 共享与协作

### 9.1 资源共享

资源共享可以采取以下方式：

- a) 共享知识产权维权援助公共服务平台，共享平台技术与法律信息；
- b) 共享合作专家及合作单位信息资源库，并允许合理情况下的跨区域调用；
- c) 共享维权援助管理及服务经验；

d) 其他有利于提升维权援助服务资源利用率的方式。

## 9.2 援助协作

协作内容可以包含以下形式：

- a) 由各服务提供者针对该专项援助申请组成联合援助小组，实施联合援助；
- b) 提供有助于该专项援助完成的信息、场地、专家等资源；
- c) 提供有助于该专项援助完成所必须的培训；
- d) 其他有助于该专项援助完成的方式。

## 10 评价与改进

### 10.1 评价指标

评价指标应包括申请人满意度、服务效率、服务能力、服务质量、服务态度等。

### 10.2 评价方式

评价方式可以是申请人评价、自我评价或第三方评价。

#### 10.2.1 申请人评价

服务提供者应建立申请人评价制度，通过与申请人采用电话、邮件、问卷调查、拜访等方式对其进行回访，形成申请人评价报告。

#### 10.2.2 自我评价

服务提供者应建立自我评价制度，对自身服务质量进行定期自我评价，形成自我评价报告。

#### 10.2.3 第三方评价

服务提供者可建立第三方评价制度，通过行业主管部门、第三方机构等对维权援助工作进行评价，形成第三方评价报告。

### 10.3 持续改进

服务提供者宜每年组织一次维权援助工作评价，依据服务评价报告，确定改进目标，制定改进措施，不断提高服务水平。

附录 A  
(资料性)  
维权援助工作流程图

A.1 专项援助工作流程图

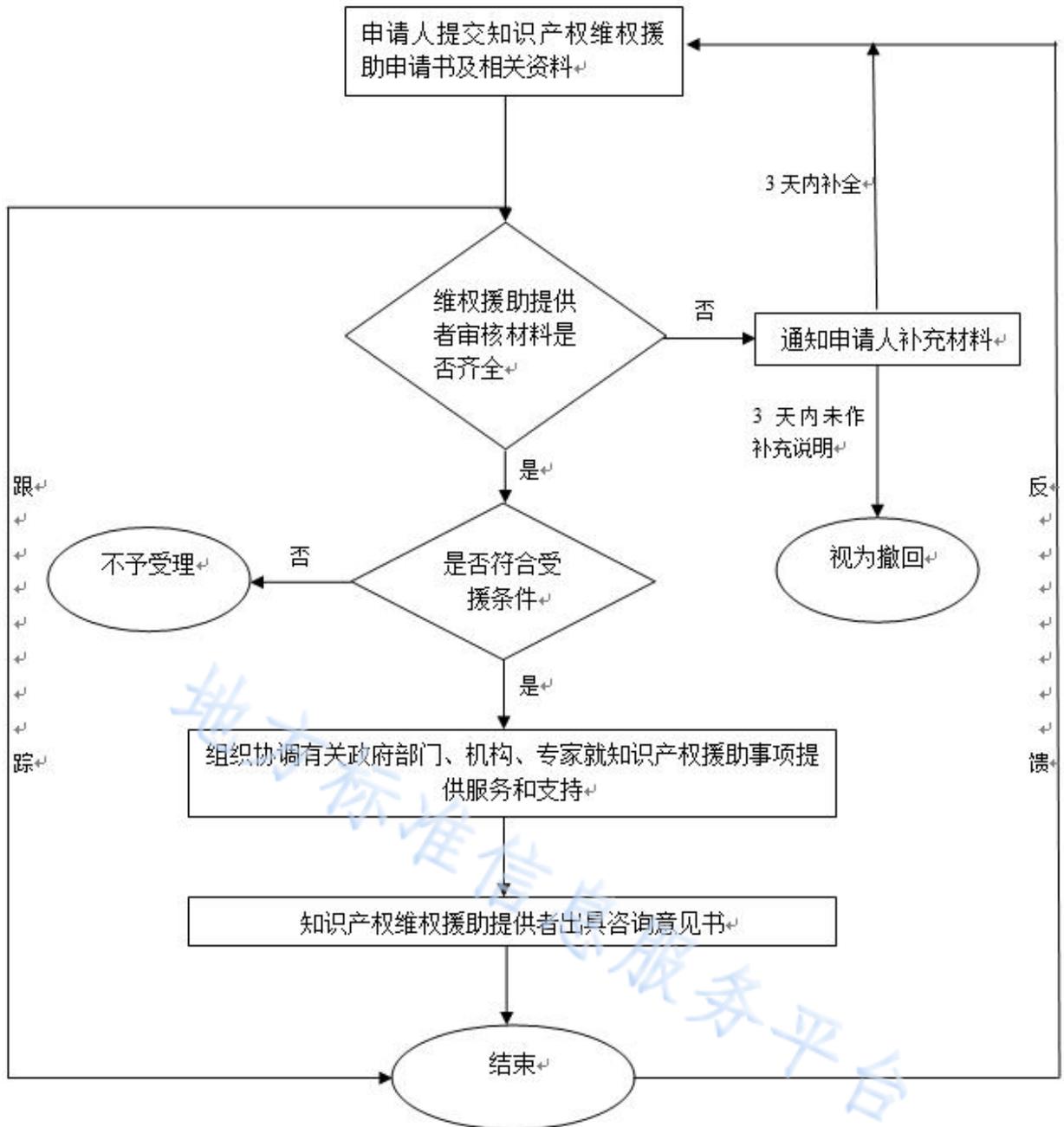


图 A.1 专项援助工作流程图