

上海市知识产权局文件

沪知局〔2022〕13号

上海市知识产权局关于印发《关于加强上海市 知识产权公共服务工作的意见》的通知

各区知识产权局、知识产权信息服务机构、知识产权培训基地，
各有关单位：

现将《关于加强上海市知识产权公共服务工作的意见》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

特此通知。



关于加强上海市知识产权公共服务工作的意见

为贯彻落实《知识产权强国建设纲要(2021-2035年)》、《“十四五”国家知识产权保护和运用规划》、国家知识产权局《知识产权公共服务“十四五”规划》及《上海市知识产权强市建设纲要(2021-2035年)》、《上海市知识产权保护和运用“十四五”规划》，加快建设便民利民的知识产权公共服务体系，努力织好织密知识产权公共服务网，促进创新成果更好惠及人民，结合工作实际，提出以下意见。

一、总体要求

(一) 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，落实国家和本市关于知识产权工作的决策部署，以推动知识产权公共服务高质量发展为主线，以知识产权服务供给可及性和便利化为重点，以满足社会公众和创新主体需求、提高人民群众满意度和获得感为根本目的，坚持政府主导、多元参与、均等可及、服务规范、效能提升原则，进一步整合和优化知识产权公共服务资源、渠道、内容，推动知识产权公共服务和市场化服务协调发展，完善知识产权公共服务体系，持续提升知识产权公共服务能力和水平，为上海建设国际知识产权保护高地和国际知识产权中心城市提

供有力支撑。

（二）工作目标

到 2025 年，本市全面建成覆盖广泛、层级合理、门类齐全、功能强大、服务规范、便民利民的知识产权公共服务体系。全市知识产权公共服务机构实现各区及重点园区全覆盖，网点布局更加科学。知识产权公共服务基础设施更加完善，市、区、园区三级知识产权公共服务网络基本形成，知识产权公共服务渠道更加畅通。服务产品供给不断丰富，服务质量显著提高，服务人才不断集聚，服务的社会满意度和公信力显著提升，形成全国领先、适应创新创业主体和产业区域发展需要、具有上海特色的知识产权公共服务模式，打造知识产权公共服务样板城市，打响上海知识产权公共服务品牌，为本市创新驱动发展和经济社会高质量发展夯实服务基础。

2025 年上海市知识产权公共服务发展预期目标

序号	目标	2025 年
1	市级知识产权培训基地数量（家）	15
2	市级商标品牌创新创业基地数量（家）	16
3	各类知识产权信息服务网点数量（家）	35
4	区级知识产权综合性公共服务机构覆盖率	100%

二、重点任务

（一）完善公共服务基础设施

构建实体、网络、热线相结合的“一站统管+一网通办+一

线通答”知识产权公共服务平台，确保社会公众获得便捷、高效的知识产权公共服务。

1. 加强实体平台建设

依托国家知识产权局上海业务受理窗口、国家知识产权运营公共服务平台国际运营（上海）平台、上海市知识产权服务中心、上海市知识产权保护中心等机构，整合专利、商标、地理标志、集成电路布图设计等领域公共服务资源，打造知识产权公共服务实体平台，优化一站式、窗口化、综合性服务模式。加快建设区级知识产权综合性公共服务机构和实体平台。完善和拓展服务触角，在产业集聚区、高新技术园区等建设知识产权公共服务工作站，打通便民利民服务的“最后一公里”。

2. 加强网络平台建设

汇聚现有知识产权政务、信息、运营、法律、金融等各类公共服务平台及服务产品，打造知识产权创造、运用、保护、管理“一窗口统办、一平台交易、一链条保护、一站式管理、一体化服务、一键式咨询”的综合管理服务网络平台，实现知识产权保护“一件事”集成服务和知识产权事务“一网通办”。支持产业集聚区建设差异化、特色化知识产权公共服务平台，推动全市知识产权公共服务平台与国家知识产权保护信息平台、长三角知识产权公共服务平台等互联互通和数据共享。加强知识产权公共服务移动端建设，拓展知识产权公共服务获取渠道与方式。

3. 加强热线平台建设

构建以市民热线为主，集政策解读、法律咨询、人民调解、普法宣传、综合服务等功能于一体的知识产权公共服务热线支撑体系，加强热线运行管理，配足配强专业人员，提高热线服务质量，实现知识产权服务事项“一线通答”，并实现与“12345”市民热线的对接，提升知识产权公共服务的便利性和公众满意度。

（二）优化公共服务网点布局

结合我市产业区域分布特点，以及公共服务机构服务类别、服务内容差异进行科学规划，建立多层次、广覆盖的知识产权公共服务网点。

1. 建设综合性知识产权公共服务网点。加强上海市知识产权服务中心、上海市知识产权保护中心建设。支持科创板拟上市企业知识产权服务站、长三角生态绿色一体化发展示范区知识产权综合政务服务中心、长三角G60科创走廊知识产权行政保护协作中心建设，为全国、长三角创新主体提供知识产权公共服务。推动区级综合性知识产权公共服务机构建设，“十四五”期间实现全覆盖。在有条件的重点产业园区建设知识产权综合服务工作站，提供知识产权“一站式”服务。到“十四五”末，全市形成较完善的市、区、园区三级知识产权综合服务网络。

2. 完善知识产权信息服务网点。加强技术与创新支持中心（TISC）、高校国家知识产权信息服务中心、国家知识产权信息

公共服务网点、市级知识产权信息公共服务网点建设，“十四五”期末上述各类信息服务网点总数达到 35 家。鼓励和支持在知识产权市场活跃、需求旺盛的城区或园区设立专业化信息公共服务机构。

3. 加强知识产权培训基地建设。认定一批市级培训基地，构建更为完善的知识产权培训网络，“十四五”期末培训基地达到 15 家。针对各类市场主体的相关需求，制订培训课程清单，建立师资库，制订年度培训计划，组织开展公益培训。各培训基地每年根据社会需求组织开展有针对性的知识产权培训。

4. 布局完善商标品牌服务网点。完善商标业务受理窗口、商标品牌创新创业基地和商标品牌指导站布局，充分发挥基地的区域示范引领服务效应，支持指导站在商标品牌培育需求大、企业较集聚、产业发展潜力好的园区、商圈、乡村等区域落地生根，“十四五”期末市级商标品牌创新创业基地总数达到 16 家。强化商标品牌培育帮扶指导，扩展服务网点知识产权业务咨询、受理等服务功能，引导符合条件的网点升级为综合性知识产权公共服务机构。

（三）丰富公共服务产品供给

梳理公共服务需求，编制本市知识产权公共服务清单，明晰知识产权公共服务事项、服务范围、服务标准。调动各方力量，丰富完善公共服务产品，使知识产权服务“看得见、摸得着”，增强服务对象的获得感。

1. 加强知识产权信息公共服务。强化上海市知识产权信息服务平台功能建设，完善平台知识产权基础数据库和分析工具，提供数据支撑、决策依据等全方位的知识产权信息公共服务。围绕本市特色产业和关键核心技术，建设一批国内外一流的知识产权专题数据库。依托各类信息服务网点，为创新主体提供知识产权信息检索分析、风险预警、专利导航、知识产权评议等公共服务。开展“知识产权信息公共服务机构在行动”专项活动，推动知识产权信息服务贯穿高校及科研院所科研立项、科研管理、成果转化全过程，贯穿企业研发、生产、市场开拓全过程。

2. 完善知识产权保护服务。以进博会、上交会、工博会等重大展会为重点，优化展会服务机制，派驻专业人员及时处理展会知识产权相关咨询、投诉。发挥知识产权保护中心功能，为企业高质量专利获权确权、风险防范、纠纷应对提供快速协同保护服务。加强知识产权法律服务，深入开展“知识产权法律服务进企业”系列活动，为企业知识产权风险诊断和风险控制提供专业指导和支撑。加强政策引导，研究相关措施，鼓励社会机构提供知识产权维权援助、代理援助等公益服务。

3. 深化知识产权运营服务。建立知识产权服务对接重点产业、重大项目工作机制，聚焦国家重点产业和本市战略性新兴产业，围绕国家实验室、基础学科研究中心、国家技术创新中心等创新主体，开展专项知识产权公共服务。加强知识产权评

估公共服务，开发知识产权价值评估工具，完善知识产权评估标准体系。优化专利技术合同认定登记、知识产权质押登记办理服务。组织开展知识产权金融服务“入园惠企”专项行动，引导金融机构与产业园区合作，优化完善知识产权金融服务平台，为高质量专利、重点商标、精品版权等提供知识产权质押融资和知识产权保险服务，形成专业化、体系化运营服务网络。

4. 强化中小微企业知识产权公共服务。制定针对中小微企业知识产权服务的专项政策措施。创新公共服务模式，开发适合中小微企业需求的知识产权公共服务产品，鼓励各类公共服务机构及市场化机构针对中小微企业重点开展知识产权培训、托管、信息检索、信息利用、维权援助、转化运用等基础性公共服务，提供低成本、差异化、特色化服务。

5. 拓展涉外知识产权公共服务。完善市知识产权局英文网站建设，优化网站涉外宣传、政策解读等服务功能。持续深化与世界知识产权组织（WIPO）的交流合作，继续办好上海知识产权国际论坛、WIPO 远程教育课程、WIPO 暑期学校等合作项目。为外国专利代理机构在本市设立常驻代表机构提供政策支持和服务保障，定期举办知识产权情况通报会、座谈会，听取驻沪领事机构、外资企业、外国商会意见建议，及时处理相关诉求。发挥国家海外知识产权纠纷应对指导中心上海分中心和浦东分中心、上海市国际贸易知识产权海外维权基地作用，推进海外知识产权公共服务信息库、侵权纠纷案例库建设，加强企业海

外维权和纠纷应对指导。

6. 鼓励社会机构参与知识产权公共服务。支持知识产权社会组织发展，参与知识产权公共服务供给。持续推进知识产权教育示范学校创建工作，支持中小学校开展知识产权宣传教育。鼓励高校、科研院所、公共图书馆、科技情报机构、科技与创新园区、社会组织等社会化服务机构通过政府购买服务等方式参与知识产权公共服务供给。鼓励支持市场化服务机构提供免费或者低成本的公益性服务。

（四）提升公共服务能效

坚持需求导向、问题导向，加强宣传培训，推动区域合作，提升知识产权公共服务机构、平台、人员的服务能力，促进知识产权公共服务取得实效。

1. 提升平台和窗口服务能力。加强知识产权公共服务平台和对外服务窗口的软硬件建设，推动平台及办事窗口的规范化建设管理。及时公开知识产权公共服务事项标准化工作流程和办事指南，细化服务事项，规范服务标准，明确办理时限，全方位提升平台及窗口服务水平。完善办事窗口服务规范，改进服务措施，全面实行“好差评”制度，提升群众办事的满意度。

2. 提升信息传播利用能力。指导知识产权公共服务网点根据不同领域服务对象和需求，有针对性地开展知识产权信息传播和利用能力促进工作，开展线上线下信息利用技能培训，探索“互联网+”知识产权信息传播利用新模式。组织评选知识产

权信息服务优秀案例，加强宣传推广。

3. 推进知识产权公共服务区域合作。促进各区知识产权公共服务的统筹和联动发展，建立知识产权公共服务经验交流、服务协作和成果共享机制，鼓励支持知识产权公共服务机构之间形成协作网络，实现知识产权公共服务效能最大化。落实长三角地区知识产权公共服务合作协议，支持长三角生态绿色一体化发展示范区开展公共服务区域合作先行先试并形成标准规范，促进三省一市知识产权公共服务联动发展。建立与中西部地区结对帮扶机制，扩大上海优势资源辐射范围，促进区域协同发展。

4. 加强知识产权公共服务人才培养。推动形成分级、分类知识产权公共服务人才梯队培养模式，综合运用线上线下等培训手段，形成多层次、多渠道、多角度的培训网络，建立覆盖知识产权各领域的专业化、高层次公共服务人才库。鼓励各类公共服务机构加强人才培养，形成一支能力出众、数量充足、结构合理、素质优良的知识产权公共服务专业队伍。

三、保障措施

1. 加强组织保障。充分发挥政府在知识产权公共服务供给保障中的主体主导地位，强化组织领导和统筹协调，通过部门协作、市区联动，建立有效的工作推进机制。加强对各区知识产权公共服务工作的党政领导班子绩效考核，引导各区探索创新，主动作为。

2. 加大资源投入。加大对知识产权公共服务的政策引导和资金扶持力度，增加对知识产权公共服务的投入。加强与财政、科技、经济等相关部门的政策协同，引导各类社会机构参与知识产权公共服务，提供服务产品。

3. 加强评价管理。建立完善知识产权公共服务机构考核和动态管理机制，编制知识产权公共服务年度报告，定期对全市知识产权公共服务体系建设、资源供给、利用效能、服务质量等情况开展综合评价。及时总结并宣传推广典型经验做法。

上海市知识产权局办公室

2022年3月31日印发
