

# 技术与创新支持中心（TISC） 服务能力提升指南

为不断提升在华技术与创新支持中心（TISC）服务能力和服务质量，推动 TISC 实现特色化和差异化发展，支撑 TISC “高级版”建设，依据《技术与创新支持中心（TISC）建设实施办法》，制定本指南。

## 一、TISC 机构的规范化管理

TISC 机构应建立规范化管理制度，持续加强机构管理、团队建设和资源建设，细化落实措施，打造体系化、规范化的管理机制。

### （一）机构管理

TISC 机构管理主要涉及服务规范、质量管理和信息管理三个方面。

**1. 服务规范。**TISC 机构应建立规范的服务流程，包括服务咨询接待、启动服务、服务实施、成果交付等环节。服务团队应按照服务规范开展服务，服务成果应体现服务对象的具体诉求，满足服务对象的现实需求，易于实践操作，能够解决具体问题。

**2. 质量管理。**TISC 机构应建立服务质量控制体系，设置质量审核节点，配备质量控制人员，在具体服务实施过程中加强全流程审核，及时发现并解决问题，保证服务质量。

TISC 机构应建立服务成效跟踪机制，定期收集整理服务

对象反馈的意见和建议，并进行相应分析，全面准确掌握各类服务的服务成效，形成质量提升方案并持续改进。

**3. 信息管理。**TISC 机构应建立信息管理体系，对开展服务涉及的服务项目信息、服务对象信息、服务过程信息等进行有效管理。

TISC 机构应向服务对象提供真实、准确、完整的服务信息，包括 TISC 机构名称及资质、经营范围、办公地点、服务团队联系人及联系方式、服务类别及内容形式、服务流程、费用标准及相关说明等。

TISC 机构应建立服务对象信息管理制度。在服务对象授权的前提下，进行服务对象信息的收集和使用。信息收集和使用应立足服务需求，不得扩大信息收集范围。要加强信息安全管理，防止信息泄露、丢失和违规使用。在发生或者可能发生信息泄露、丢失和违规使用的情形时，应及时采取补救措施；不得非法向他人提供服务对象信息。

TISC 机构应建立服务过程信息管理机制。应为服务对象提供便捷、畅通的沟通渠道，对服务对象诉求、问题等及时响应并处理，并在承诺时间内反馈。应对服务过程所涉及的服务项目信息、服务报价、需求调整、计划进度、成果交付等内容，进行记录并归档，记录应准确、清晰。

## **(二) 团队建设**

TISC 机构应根据服务需求组建服务团队，并不断提升团队人员服务能力。

**1. 成员构成。**TISC 机构应根据服务需求组建业务能力

强、专业水平高、服务态度好的服务团队。服务团队应具备获取服务所需信息、开展专项服务、提出解决方案、交付服务成果、推广机构服务成效等能力。服务团队一般应包括项目管理人员、信息检索人员、信息分析人员、服务质量控制人员、服务联络人员等。

**2. 人员管理与培养。**TISC 机构应结合自身实际，加强人员的管理与培养，建设满足发展需求的专业化服务人才队伍。

TISC 机构应根据实际情况，以有利于工作开展为基本原则，进行机构岗位设置，确定各岗位人员数量，岗位职责应明确到人。从机构管理和发展需要出发，建立科学实用的人员选拔任用、考核评价、薪酬激励制度，充分调动人员积极性。

TISC 机构应根据需求开展人员培训，加强专业化服务人才培养。新上岗的员工，应经过知识产权信息服务相关的专业培训，具备相关服务能力和资质条件。对有提高服务能力需求的在岗人员，应适时开展形式多样的技能培训，不断提升人员的综合能力和水平，确保服务质量，以满足岗位发展的需要。

### **(三) 资源建设**

TISC 机构应具有稳定获取世界主要国家和地区知识产权信息资源、非专利文献资源的能力，以及获取或开发开展知识产权信息服务所需的知识产权检索分析工具的能力。

**1. 知识产权信息资源建设。**知识产权信息资源获取方式

主要包括在线使用国家知识产权信息公共服务平台和数据资源；建立知识产权信息数据库、配置知识产权数据资源镜像系统、经授权访问国内外商业知识产权信息数据库资源；在线使用其他国家、地区或者国际组织建立的知识产权信息数据资源；TISC 机构间共享使用的信息资源等。

**2. 非专利文献资源建设。**非专利文献资源主要包括图书、期刊、会议论文、学位论文、标准等。非专利文献资源获取方式主要为经授权访问或使用专业的非专利文献网站和数据库。

**3. 知识产权检索分析工具。**TISC 机构的知识产权检索分析工具应能满足服务项目需求，为服务团队开展知识产权信息检索分析提供工具支撑。

知识产权检索工具功能主要包括数据加载功能、知识产权信息检索功能。其中，数据加载功能主要为对基础的知识产权信息数据进行校对和导入等，知识产权信息检索功能主要为根据服务需求而实现的知识产权信息普通检索、智能检索和个性化检索。

知识产权分析工具主要功能为运用科学的分析方法、模型和流程，对知识产权信息进行挖掘分析并解读分析结果，形成可支持分析报告的分析数据。

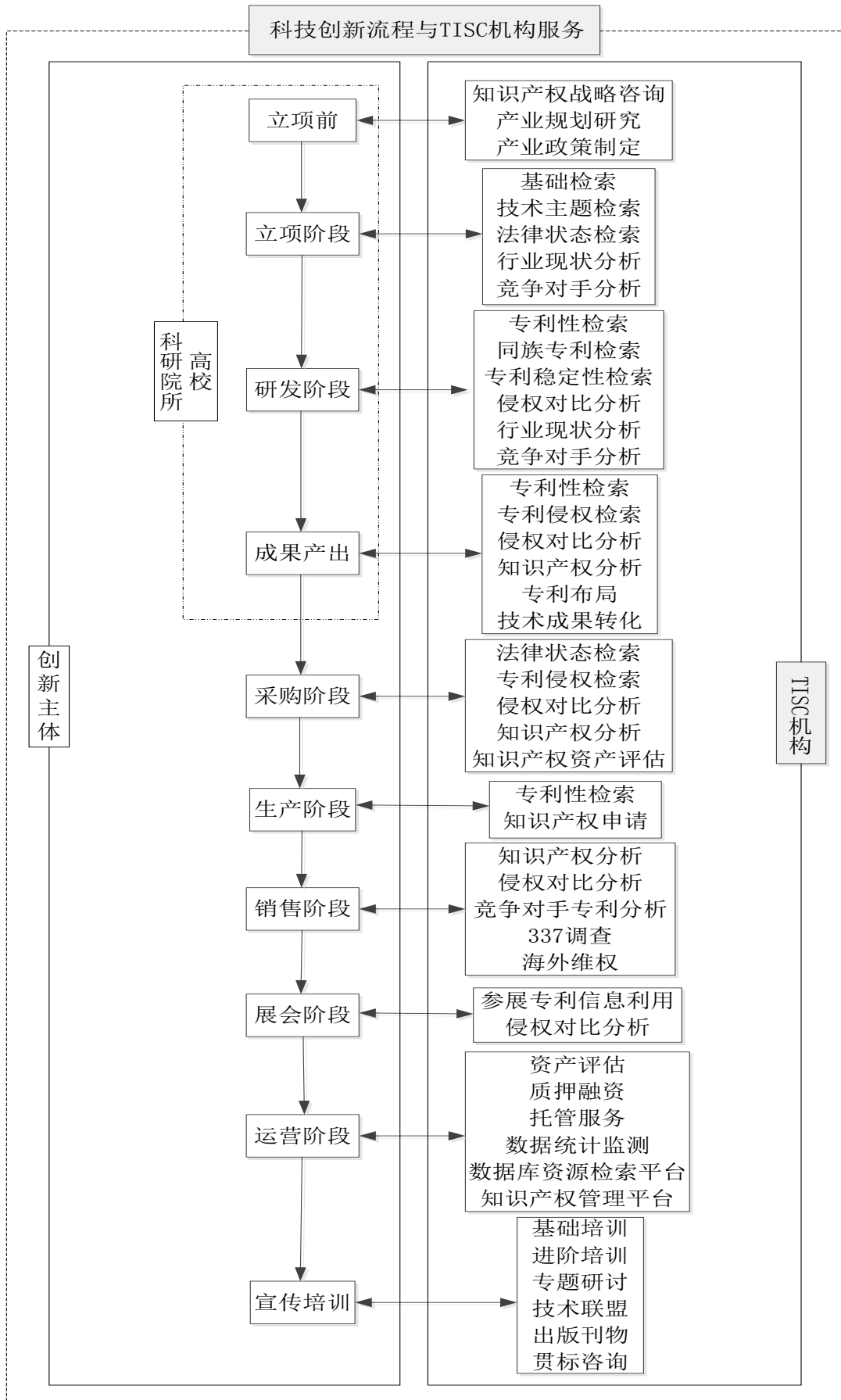
## **二、TISC 机构的差异化发展**

### **(一) TISC 服务与科技创新**

TISC 机构开展的知识产权信息服务贯穿于科技创新所有环节，特别在立项、研发、生产、销售、展会、重组与并

购、质押融资等过程中，发挥着重要作用。

企业、高校、科研院所是科技创新系统中的主要构成主体。以企业为主的创新主体所涉及的创新流程一般包括立项前、立项、研发、成果产出、采购、生产、销售、展会、运营、宣传培训等全部环节，以高校、科研院所为主的创新主体所涉及的创新流程，重点在于立项前、立项、研发、成果产出、成果转移转化等环节。TISC 机构应根据科技创新活动各环节的需求特点和自身优势特色，针对性开展知识产权信息服务。



TISC 机构服务与科技创新全流程关系图

## (二) TISC 机构的区域差异化发展

TISC 机构要着眼区域创新和经济高质量发展的现实需求，扎根地方、服务地方，实现与区域经济协同发展。结合中国四大经济区域划分依据，在华 TISC 机构按区域划分为东部、中部、西部和东北地区四类：

**1. 东部地区。**东部地区主要指北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南等 10 个省（市）。该地区的 TISC 机构应围绕区域内战略性新兴产业、重点产业升级及重大科研项目的研发及实施转化等重点创新活动，面向不同类型的创新主体，提供覆盖基本服务、高级服务和自选增值服务的多元化服务内容，推动科技创新和产业升级，支撑东部地区率先发展的战略需求。

北京、上海、江苏、浙江、广东等地的 TISC 机构应不断提升自身的管理水平，细化服务种类，完善服务资源，优化服务团队的专业水平和服务能力，发挥引领示范作用。主动与区域内其他省（市）的 TISC 机构开展交流合作，不断提升区域整体服务能力和服务品质。积极辐射相邻的中部、西部及东北地区，通过建立合作机制、进行交流学习、服务资源共享等多种形式，与相邻地区协同发展。

**2. 中部地区。**中部地区主要指山西、安徽、江西、河南、湖北、湖南等 6 个省。该地区的 TISC 机构要积极挖掘创新主体的服务需求，以促进区域内战略性新兴产业、重点产业的发展 and 重大科研项目的实施转化为主要服务方向，主动向

创新主体提供低成本的特定检索、技术监测、知识产权分析、知识产权托管等高级服务，不断培养创新主体的知识产权战略眼光，推动区域经济高质量发展，为中部地区崛起提供有力创新支撑。

**3. 西部地区。**西部地区主要指内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆等12个省（自治区、直辖市）。西部地区的TISC机构应将区域内战略性新兴产业、重点产业和特色产业作为服务切入点，面向相关的各类创新主体，重点开展基础检索、宣传和培训等基本服务；根据区域发展需求，围绕矿产资源开发、农产品深加工和产业化、民族医药等特色产业提供特定检索、技术监测、进阶培训等高级服务，不断提升本区域创新主体的知识产权意识，培养知识产权信息利用能力，为西部大开发战略的深入实施提供知识产权服务支撑。

重庆、四川、陕西、甘肃等地的TISC机构应发挥特色优势，在服务本地创新发展的基础上，积极辐射周边，通过建立合作机制、开展联合培训、服务资源共享等多种形式，带动区域内其他地区的TISC进一步提升服务能力和服务质量，推动区域内TISC机构服务能力的整体提升和协同发展。

**4. 东北地区。**东北地区主要指辽宁、吉林、黑龙江等3个省。该地区的TISC机构应将区域内战略性新兴产业、重点产业、支柱产业作为服务切入点，以提升区域创新能力为主要服务目标，围绕农业、化工、汽车、机械等领域的各类创新主体，开展基础检索、宣传和培训等基本服务。主动围



绕创新主体需求，开展特定检索、技术监测、知识产权分析、知识产权托管等高级服务，积极提升创新主体的信息利用能力。加强人才培养，加大培训供给，不断提升培训的广度和深度，培养创新主体知识产权信息利用意识和能力，夯实创新基础，为东北振兴提供强有力的知识产权服务和人才支撑。

### **（三）TISC 机构的类型差异化发展**

我国的 TISC 机构包括各级知识产权信息服务机构、科技园区生产力促进机构、公共图书馆、高校、科研院所以及承担知识产权信息服务的市场化机构等多种类型。各类 TISC 在资源现状、服务方式、服务内容等方面各具特色，应充分发挥特色优势，打造特色标签，依托特色服务，实现差异化发展。

**1. 各级知识产权信息服务机构。**各级知识产权信息服务机构主要是国家知识产权局所属单位和各省（区、市）的知识产权信息服务中心、知识产权发展中心等，多数为事业单位，具有信息公共服务的职能属性，一般均具备完善的服务体系，完备的知识产权数据资源，优质的服务团队和丰富的服务内容。此类 TISC 机构应强化地区知识产权信息公共服务骨干节点作用，集中资源优势，聚焦区域内的战略性新兴产业、重点产业，提供数据资源服务，开展基础检索、知识产权宣传和基础培训等基本服务；提供特定检索、产业知识产权分析、知识产权分析培训、知识产权检索分析培训等高级服务；提供特色数据建设、专业化培训、协助开展技术成

果转化、知识产权战略制定、管理咨询、知识产权保护、建立技术创新联盟等自选增值服务，为政府管理部门提供创新发展的决策依据，加快产业升级和区域创新发展。

**2. 科技园区生产力促进机构。**科技园区生产力促进机构主要是以园区为依托，面向园区内的中小微企业等创新主体提供科技服务的实体机构，具备贴近创新主体和创新需求的显著优势。此类 TISC 机构应充分发挥园区创新主体集聚的特点，积极搭建学习交流平台，以提升园区内企业的知识产权意识、促进产学研结合和企业发展作为重点任务，提供咨询、宣传和培训等基本服务；围绕园区重点产业发展和招商引资需求，建设特色产业数据库，提供特定检索、技术监测和竞争者监测、知识产权托管等高级服务；提供管理咨询、技术成果转化、知识产权金融支持等自选增值服务。

**3. 科研院所。**科研院所主要包括各地的科学技术信息研究机构和中科院文献和研究机构，服务对象多为本系统内单位和政府机构、企事业单位等。科研院所拥有涵盖知识产权数据资源、科技文献资源的丰富数据库资源和专业的服务团队。此类 TISC 机构应充分发挥资源和人才优势，立足科技研发的全流程，以推动研发成果转化为目的，提供面向科研全周期的信息资源、科技查新、科技咨询等基本服务；围绕“卡脖子”技术和科研热点，提供特定检索、技术监测、竞争者监测、产业知识产权分析等高级服务，提供特色资源数据及平台建设、制作知识产权和技术类相关刊物等自选增值服务。

**4. 高校。**高校 TISC 运行主要以图书馆为主，高校图书馆大都具备完善的知识产权数据资源、门类齐全的科技文献资源和高水平的人才队伍。此类 TISC 机构应立足学科创新需求，聚焦知识产权人才培养、科技创新、学科发展及成果转化，提供基础检索、宣传、培训等基本服务；提供特定检索、技术监测、竞争者监测、进阶培训等高级服务；开展专业培训、协助开展技术成果转化、制作知识产权和技术类刊物等自选增值服务。推动知识产权法律在高校的普及，开展知识产权技能的培养，全面提升高校学生的知识产权素养。

**5. 市场化知识产权信息服务机构和社会组织。**市场化知识产权信息服务机构和社会组织主要是专注于知识产权服务的市场化服务机构或者多家知识产权服务机构的联合组织，其服务对象覆盖面广，综合服务能力强。此类 TISC 机构应聚焦打通知识产权创造、运用、保护、管理和服务“全链条”，发挥专业人员和数据资源优势，围绕多层次的服务需求，提供知识产权培训、信息资源、基础检索等基本服务；提供特定检索、竞争者监测、知识产权分析、知识产权托管等高级服务；提供特色资源数据库、知识产权战略制定和管理咨询、知识产权金融支持等自选增值服务。

**6. 公共图书馆。**公共图书馆主要是指向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。公共图书馆一般具有丰富的数据信息资源和图书文献资源，具有完善的硬件设施、充足的服务场地和广泛的服务对象。此类 TISC 机构应充分

利用硬件、资源和流量优势，面向社会公众着力开展知识产权培训、知识产权宣传等基本服务，提升社会公众知识产权意识；面向创新主体提供文献传递、基础检索、专业培训、信息分析、创新创业指导等各类服务，提升创新主体的知识产权信息利用能力，推动知识产权信息的高效传播和利用。

### **三、TISC 机构的差异化服务**

TISC 机构应根据自身类型和所在区域，聚焦区域内的战略性新兴产业、重点产业、优势产业、重大科研项目等，围绕区域创新发展的重大需求，在提供基础服务的基础上，开展高级服务和自选增值服务，具体服务内容可视自身能力和实际需求进行调整。

#### **（一）各级知识产权信息服务机构**

##### **1. 开展各级服务应具备的基础条件。**

（1）基本服务。①应具有获取主要国家和地区的知识产权文献信息资源的能力。②服务人员应了解知识产权基本知识，并具备基本信息检索能力。

（2）高级服务和自选增值服务。①应具有获取主要国家和地区的知识产权文献信息资源和非专利文献资源的能力。②应获取或开发知识产权信息服务所需的知识产权检索分析工具。③应具备专职知识产权信息服务工作团队，人员应具备匹配项目所需的技术、商业、法律相关背景知识，具备信息检索及数据处理的能力。

##### **2. 东部地区。**

（1）基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产

权基础检索、知识产权咨询宣传、知识产权基础培训等。

(2) 高级服务内容。知识产权特定信息检索(专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等)、知识产权数据统计监测、知识产权分析、知识产权信息分析(行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等)、知识产权进阶培训、侵权对比分析、侵权预警分析、海外维权、海外参展专利信息利用等。

(3) 自选增值服务内容。知识产权数据库及工具平台开发(知识产权数据资源检索分析平台、知识产权管理平台)、知识产权专题研讨、知识产权战略及管理咨询(知识产权战略咨询、产业规划研究、产业政策制定)、建立技术创新联盟等。

### 3. 中部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传、知识产权基础培训等。

(2) 高级服务内容。围绕区域战略性新兴产业等提供知识产权特定信息检索(专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等)、知识产权数据统计监测、知识产权分析、知识产权信息分析(行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等)、知识产权进阶培训、维权援助等服务。

(3) 自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、重点产业及需求较明确的创新主体,可有针对性的开展自选

增值服务。

#### 4. 西部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权咨询宣传、知识产权基础培训、知识产权基础检索。

该地区的知识产权信息服务机构应侧重于基本服务，普及知识产权知识，增强社会公众和创新主体的知识产权法律意识，开展与知识产权法律、政策有关的咨询服务等。

#### (2) 高级服务和自选增值服务内容

该地区的知识产权信息服务机构在具备相关服务能力的基础上，应面向区域内战略性新兴产业、重点产业开展高级服务和自选增值服务，助力区域经济高质量发展。

#### 5. 东北地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传、知识产权基础培训等。

(2) 高级服务内容。围绕产业升级改造、提升传统产业的数字化和智能化水平、培育潜力型产业等特色工作，提供知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权数据统计监测、知识产权分析、知识产权信息分析（行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等）、知识产权进阶培训、维权援助等服务。

(3) 自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、重点产业及需求较明确的创新主体，可有针对性的开展自选

增值服务等。

## **(二) 科技园区生产力促进机构**

### **1. 开展各级服务应具备的基础条件。**

(1) 基本服务。①应拥有类型多样的知识产权相关服务资源，包括经验丰富的技术、法律、商业等领域专家资源，以及权威的知识产权信息资源和非专利文献资源。②服务人员应了解基本的知识产权知识，并具备整合资源及基础检索分析的能力。

(2) 高级服务和自选增值服务。①应拥有类型多样的知识产权相关服务资源，包括经验丰富的技术、法律、商业等领域专家资源，以及权威的知识产权信息资源和非专利文献资源。②服务人员应具备专业的信息服务工作经验、相关行业技术背景、较高的信息服务能力以及大型活动组织经验。

### **2. 东部地区。**

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传。

(2) 高级服务内容。聚焦园区区域内战略性新兴产业、重点产业提供知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权进阶培训、产业知识产权分析等服务。

(3) 自选增值服务内容。根据园区自身职能定位，结合园区完善的工作体系优势，通过共享合作资源，聚焦园区

产业及企业创新和招才引智，提供知识产权数据库及管理平台、知识产权专题研讨、技术成果转化、知识产权质押融资、知识产权资产评估等服务。

### 3. 中部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传。

(2) 高级服务内容。聚焦园区重点产业，提供知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权培训等服务。

(3) 自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、重点产业及需求较明确的创新主体，可有针对性的开展自选增值服务。

### 4. 西部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传。此区域的科技园区生产力促进机构应主要服务本园区企业，重点开展基本服务，增强园区企业知识产权意识。

(2) 高级服务和自选增值服务内容。根据园区自身职能定位，结合园区已有的工作体系，通过共享合作资源，聚焦战略性新兴产业、重点产业，以园区企业需求为导向，开展知识产权信息、技术成果转化等高级服务及自选增值服务。

### 5. 东北地区。



(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传。

(2) 高级服务内容。聚焦园区战略性新兴产业、重点产业、支柱产业、升级改造的重点产业等，提供知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权培训等服务。

(3) 自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、重点产业及需求较明确的创新主体，有针对性的开展自选增值服务。

### **(三) 科研院所**

#### **1. 开展各级服务应具备的基础条件。**

(1) 基本服务。①应具有获取主要国家和地区的知识产权文献信息资源和非专利文献资源的能力。②服务人员应了解知识产权基本知识，并具备基本信息检索能力。

(2) 高级服务和自选增值服务。①应具有获取主要国家和地区的知识产权文献信息资源和非专利文献资源的能力。②应获取或开发开展知识产权信息服务所需的知识产权检索分析工具。③应具备专业知识产权信息服务团队，人员熟悉相应学科的知识体系，具有较强的信息检索、数据分析、信息挖掘能力。

#### **2. 东部地区。**

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索等服务。

(2) 高级服务内容。知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权分析等服务。

(3) 自选增值服务内容。搭建具有区域产业特色的知识产权数据库平台、制作知识产权和技术类刊物等服务。

### 3. 中部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索等服务。

(2) 高级服务内容。知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、战略性新兴产业知识产权分析等服务。

(3) 自选增值服务。针对区域内战略性新兴产业、重点产业及需求较明确的创新主体，有针对性的开展自选增值服务。

### 4. 西部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传、知识产权基础培训等服务。应重点开展基本服务，为创新主体提供高质量的信息利用服务，提升获取知识产权信息资源的便利性。

(2) 高级服务和自选增值服务内容。以区域内战略性新兴产业、重点产业为主要对象，根据需求开展特定检索、专业培训、成果转化等高级服务和自选增值服务。

### 5. 东北地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索等服务。

(2) 高级服务内容。知识产权特定信息检索(专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等)、面向升级改造的重点产业、潜力型产业等的知识产权分析等服务。

(3) 自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、重点产业、主导产业及需求较明确的创新主体,有针对性的开展自选增值服务。

#### **(四) 高校**

##### **1. 开展各级服务应具备的基础条件。**

(1) 基本服务。①应具有获取主要国家和地区的知识  
产权文献信息资源和非专利文献资源的能力。②服务人员应  
了解知识产权基本知识,并具备基本信息检索能力。

(2) 高级服务和自选增值服务。①应具有获取主要国  
家和地区的知识产权文献信息资源和非专利文献资源的能  
力。②应获取或开发开展知识产权信息服务所需的知识产权  
检索分析工具。③应具备专业知识产权信息服务团队,人员  
熟悉相应学科的知识体系,具有较强的信息检索、数据分析、  
信息挖掘能力。

##### **2. 东部地区。**

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产  
权基础检索、知识产权咨询宣传、知识产权基础培训等服务。

(2) 高级服务内容。知识产权特定信息检索(专利性

检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权分析、知识产权信息分析（行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等）、知识产权进阶培训等内容。

（3）自选增值服务内容。建设具有学科特色的知识产权数据库平台、知识产权专题研讨、制作知识产权和技术类刊物、协助开展技术成果转化、专业技术培训、建立技术创新联盟等服务。

### 3. 中部地区。

（1）基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传、知识产权基础培训等内容。

（2）高级服务内容。围绕高校特色学科/重点学科，提供知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权信息分析（行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等）、知识产权进阶培训等服务。

（3）自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、重点产业及需求较明确的创新主体，有针对性的开展自选增值服务。

### 4. 西部地区。

（1）基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权咨询宣传、知识产权基础培训等服务。

（2）高级服务和自选增值服务内容。可根据自身信息

资源和人才队伍情况，按需开展高级服务和自选增值服务。

## 5. 东北地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索、知识产权咨询宣传、知识产权基础培训等服务。

(2) 高级服务内容。围绕高校特色学科/重点学科，提供知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权信息分析（行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等）、知识产权进阶培训等服务。

(3) 自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、升级改造的重点产业、支柱产业及需求较明确的创新主体，可有针对性的开展自选增值服务。

## **(五) 市场化知识产权信息服务机构和社会组织**

### 1. 开展各级服务应具备的基础条件。

(1) 基本服务。①应具备获取主要国家和地区的知识产权文献信息资源的能力。②服务人员应了解知识产权基本知识，并具备基本信息检索能力。

(2) 高级服务。①应具备获取主要国家和地区的知识产权文献信息资源的能力。②应具备专职知识产权信息服务工作团队，人员应具备匹配项目所需的技术、商业、法律相关背景知识，具备信息检索及数据处理的能力。

(3) 自选增值服务。①特色的商业化数据库。②拥有技术、专利代理、法律、金融等多学科专业复合人才队伍，

能够提升知识产权信息服务的深度与广度。

## 2. 东部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索等服务。

(2) 高级服务内容。知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、技术监测和竞争者监测、知识产权分析、知识产权信息分析（行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等）、知识产权托管、侵权对比分析、侵权预警分析、海外维权、海外参展专利信息利用等服务。

(3) 自选增值服务内容。知识产权数据库工具、知识产权管理平台、知识产权战略及管理咨询（知识产权战略咨询、产业规划研究、产业政策制定）、知识产权质押融资、知识产权资产评估、专利布局等服务。

## 3. 中部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索等服务。

(2) 高级服务内容的高级服务主要包括：知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权代理、技术监测和竞争者监测、知识产权分析、知识产权信息分析（行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等）、知识产权托管、维权诉讼等服务。

(3) 自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、重点产业及需求较明确的创新主体，可有针对性的开展自选增值服务。

#### **4. 西部地区。**

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索等服务。机构应重点侧重于基本服务，挖掘当地中小微企业的创新需求，提升知识产权意识。

(2) 高级服务和自选增值服务。根据当地中小微企业需求，重点围绕区域特色产业和重点发展产业，开展高级服务和自选增值服务，解决知识产权问题，助推创新发展。

#### **5. 东北地区。**

(1) 基本服务内容。知识产权信息资源提供、知识产权基础检索等服务。

(2) 高级服务内容。围绕其战略性新兴产业、升级改造的重点产业、潜力型产业等，提供知识产权特定信息检索（专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）、知识产权代理、技术监测和竞争者监测、知识产权分析、知识产权信息分析（行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析等）、知识产权托管、维权诉讼等服务。

(3) 自选增值服务内容。针对区域内战略性新兴产业、重点产业及需求较明确的创新主体，可有针对性的开展自选增值服务。

### **(六) 公共图书馆**

## 1. 开展各级服务应具备的基础条件。

(1) 基本服务。①应具备获取主要国家和地区的知识产权文献信息资源的能力。②服务人员应了解知识产权基本知识。

(2) 高级服务和自选增值服务。①应具备获取和使用主要国家和地区的知识产权文献信息资源和非专利文献资源的能力。②服务人员应具备知识产权特定检索分析和专业培训等专业能力。

## 2. 东部地区。

(1) 基本服务内容。知识产权检索、知识产权培训、知识产权宣传等服务。

(2) 高级服务和自选增值服务内容。知识产权特定检索分析、知识产权专业培训、制作知识产权和具有产业特色的技术类刊物、创新创业指导等服务。

## 3. 中部、西部和东北地区。

(1) 基本服务内容。知识产权信息提供、知识产权培训、知识产权宣传等服务。

(2) 高级服务和自选增值服务内容。知识产权特定检索、知识产权专业培训等服务。

## 四、TISC 机构能力评估与提升

TISC 机构应采取自我评估、第三方反馈等方式，持续改进和提升服务能力，充分发挥 TISC 机构对创新的支撑作用。

### (一) 基于自我评估的 TISC 机构能力提升



TISC 机构应从服务内容实施、基础设施建设、人员团队建设、财务资源建设和管理制度建设五部分进行自我评估。

**1. 服务内容实施。**主要从提供服务的次数、服务成果的质量、与服务预期的一致性三方面进行评估，判断周期内的服务开展是否达到预期目标，发现存在的问题，列出改进措施，明确改进应达到的效果。

**2. 基础设施建设。**主要从服务的场地、提供服务的软硬件设施、信息资源三方面进行评估，判断周期内的基础设施是否能够为服务的开展提供保障，提出对基础设施的完善建议和要求，明确完善的内容及周期。

**3. 人员团队建设。**主要从服务团队的结构、团队带头人的能力、团队人员的规模、团队人员能力四方面进行评估，判断周期内开展服务的团队人员构成是否合理，团队人员的规模及能力是否能满足服务开展的需求，列出人员能力提升的需求及改进计划。

**4. 财务资源建设。**主要从财务资源的投入总额、投入结构、收入总额、可持续发展四方面进行评估，判断周期内的资金投入是否能满足服务开展的需求，列出未来对资金的需求及预期目标。

**5. 管理制度建设。**主要从机构管理制度、服务流程管理制度、质量控制体系、信息体系、人才培养制度五方面进行评估，判断周期内的服务开展是否符合制度要求，提出对制

度的完善要求及完成期限。

## **(二) 基于第三方反馈的 TISC 机构能力提升**

**1. 管理部门的反馈。**接受国家知识产权局和 TISC 机构所在地知识产权管理部门的管理，定期汇报服务开展情况，接收管理部门对 TISC 机构提出的有关服务对象、内容、方式、成果等方面的指导和建议，合理规划服务重点，不断完善服务资源，提升团队的服务能力。

**2. 服务对象的反馈。**定期收集服务对象对 TISC 机构专业水平、服务态度、服务主动性、服务成果质量、服务整体满意度、服务改进建议等方面的信息，对服务过程中存在的问题及服务对象提出的意见建议进行分析，从服务方式和内容、基础设施、人员团队、资源投入、制度改进等方面提出改进措施，提升 TISC 机构的服务能力和服务水平。