

商标业务受理窗口运行管理工作指引

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实中共中央、国务院印发的《知识产权强国建设纲要（2021—2035年）》、国务院印发的《“十四五”国家知识产权保护和运用规划》，充分发挥商标业务受理窗口作用，持续推动商标业务受理服务提质增效，根据国家知识产权局有关规定，制定本指引。

第二条 本指引主要为加强商标业务受理窗口业务委托管理工作，切实规范商标业务受理窗口业务运行提供工作参照。

第三条 本指引所称商标业务受理窗口，是指国家知识产权局商标局（以下简称商标局）委托县级以上（以省会城市、地级市为主）知识产权管理部门（以下简称受托单位）设立，以便利、高效服务商标申请人为原则，为集中办理商标申请受理等业务提供服务的场所。

第二章 设 立

第四条 受托单位根据工作需要拟开展商标注册申请受理业务的，须填写《商标业务受理窗口申请表》（见附件），由省级知识产权管理部门提出意见后报送商标局。

经审核确有设立必要且具备运行条件的，商标局委托其开展受理业务并予以公告。

第五条 商标局确定受托单位受理业务范围并与受托单位签订委托协议，统筹做好业务支持、技术支撑和人员培训等工作。

省级知识产权管理部门对本省域内的商标业务受理窗口的设立运行、质量监督、整改落实等工作承担管理责任。

受托单位是商标业务受理窗口的管理主体，承担直接管理责任。

商标业务受理窗口应当按照委托协议要求依法开展受理工作，不断提高业务能力和服务水平。

第六条 商标业务受理窗口实行动态调整机制。对商标业务受理量明显偏少和工作水平、服务质量明显不足的窗口，商标局及时给予指导，并敦促进行整改。整改期满后仍未能提升工作水平、服务质量，经审慎评估确无存在必要的，予以调整退出。

第三章 业务指导

第七条 商标局对商标业务受理窗口进行业务指导，根据商标业务受理窗口业务需求提供必要的工作支持。

第八条 商标局建立常态化培训与差异化培训相结合的商标业务受理窗口工作人员培养机制，持续加强商标业务受理窗口工作人员队伍专业化建设。

第九条 商标局加强窗口公共服务人才队伍建设，鼓励窗口工作人员积极参加知识产权职称考试评审。商标业务受理窗口管理部门工作人员和窗口工作人员纳入“商标实质审查业务能力测

试和学习提升服务项目”培训体系，进行在线学习和业务能力考核测试。

第十条 商标局按照商标业务受理量、工作人员业务能力等因素，确定一批业务能力突出的商标业务受理窗口，比例不超过20%。省级知识产权管理部门提出本省域内业务能力突出的商标业务受理窗口建议，商标局经综合评价予以确定。

商标局对业务能力突出的商标业务受理窗口加大培训力度，培养、选拔一批商标业务受理窗口优秀工作人员作为商标培训讲师，开展本省域内其他商标业务受理窗口的指导培训工作。

商标局对业务能力突出的商标业务受理窗口进行直接业务指导，业务能力突出的商标业务受理窗口经省级知识产权管理部门授权，对本省域内其他商标业务受理窗口进行日常业务指导。

第十一条 商标局支持商标业务受理窗口开展特色化商标受理业务服务。鼓励支持围绕区域重点产业建设特色化、差异化专题数据库，对有商标数据深加工需求的商标业务受理窗口提供基础数据支持；鼓励支持打造特色化商标业务受理窗口，对有特色业务培训需求的商标业务受理窗口给予师资支持。

第十二条 商标局鼓励有条件的商标业务受理窗口与知识产权保护中心、商标品牌指导站等强化协同，积极开展知识产权普法教育、信息服务、政策宣传等工作，提升商标公共服务水平。

第十三条 商标局鼓励支持有条件的商标业务受理窗口先行研究制定窗口服务规范地方标准、团体标准，建立健全首问责任

制、限时办结制度、预约服务制度、延时服务制度和一次性告知制度等便民利企制度，促进窗口优化服务流程，规范服务行为，提高服务效率和质量。

第四章 业务监督

第十四条 商标局对商标业务受理窗口开展商标申请受理工作进行检查指导和监督。对有质量问题的商标业务受理窗口予以通报批评并提出改进工作的意见；商标业务受理窗口工作存在重大问题的，向商标业务受理窗口所在地区的省级知识产权管理部门提出整改要求，整改后仍不能达到要求的，对委托业务予以取消并公告。

对违反本指引，产生恶劣影响并造成损失的，视具体情况由省级知识产权管理部门追究受委托单位负责人和相关人员责任。

第十五条 商标业务受理窗口工作具有以下情形的，属于质量问题：

（一）工作人员在办理各项商标业务时错误录入各项业务必填信息、错误上传申请人身份证明文件、主体资格证明文件的；

（二）工作人员未认真履行窗口账户高权限审核职责，对申请人自助操作提交的各项商标业务未进行认真审核，导致出现上述问题的；

（三）对于涉嫌重大不良影响商标注册申请，没有进行劝阻或劝阻无效后未及时向商标局报告的；

（四）其他影响商标申请质量的情形。

第十六条 商标业务受理窗口工作具有以下情形的，属于存在重大问题：

（一）无正当理由，超规定时间 3 个月未启动运行的；

（二）工作发生失误，引发商标审查质量事件，或给申请人造成较大损失，或导致不良影响事件的；

（三）工作人员利用职务便利越权使用或泄漏未公开的商标申请信息，牟取不当利益的；

（四）工作人员从事商标代理业务或为商标代理机构招揽业务的；

（五）工作人员擅自将高权限账号借与他人使用，造成信息数据泄露等严重问题的；

（六）工作人员有其他利用职务便利谋取不当利益、违反廉政规定等违法违纪行为的。

第十七条 商标局定期组织开展窗口表扬活动，对商标业务受理工作实绩突出、典型示范作用强的窗口予以表扬。表扬活动综合考虑以下条件：

（一）不断提升窗口便利化、规范化水平，商标业务受理数量与质量并重，商标业务受理窗口工作呈现高质量发展态势；

（二）积极引导社会公众树立正确的商标意识，引导申请人依法规范申请商标注册；

（三）积极落实各项措施，为商标申请人提供优质便利的商标服务，提升群众满意度；

(四) 重视商标业务受理窗口工作人员业务能力提升, 注重业务学习和交流培训, 人员保持相对稳定;

(五) 创新商标业务受理窗口工作机制, 探索商标服务形式, 拓展发挥作用渠道, 提升窗口效能。

第十八条 表扬活动按以下程序进行:

(一) 商标局根据商标受理业务量、窗口数量布局、窗口服务效能等因素按比例确定推荐名额;

(二) 省级知识产权管理部门根据窗口实际工作, 提出推荐名单, 并将推荐材料一并报送商标局;

(三) 商标局结合商标申请受理工作实绩, 择优确定拟表扬窗口名单;

(四) 对拟表扬窗口名单在商标局网站公示 5 个工作日;

(五) 公示期满无异议的, 由商标局进行表扬。

第十九条 受到表扬的商标业务受理窗口有下列情形之一的, 三年内不得再次参加表扬活动:

(一) 申报时隐瞒严重错误或弄虚作假的;

(二) 存在违反表扬活动程序情形的;

(三) 受表扬后严重违法违纪且影响恶劣的;

(四) 其他不得受表扬的情形。

第五章 其 他

第二十条 本指引由商标局负责解释。

第二十一条 本指引自印发之日起施行。

附件

商标业务受理窗口申请表

申请单位		
申请事项		
申请理由 及 意 见	(盖章) 年 月 日	
窗口基本 信 息	受委托单位 名称及 隶属关系	
	窗口地址 和办公场地 情况	
	人员和设备 情况	
	经费来源	
省级知识 产权管理 部门意见	(盖章) 年 月 日	
国家知识 产权局 商标局意见	(盖章) 年 月 日	