

安阳市知识产权局文件

安知〔2022〕3号

关于印发《安阳市知识产权局公共服务窗口督导 暗访通报制度》的通知

各县（市、区）市场监管局：

现将《安阳市知识产权局公共服务窗口督导暗访通报制度》印发给你们，请认真贯彻执行。



安阳市知识产权局

公共服务窗口督导暗访通报制度

为进一步提高窗口工作人员素质，改进窗口工作作风，提升窗口服务质量，推进我市基层知识产权公共服务体系建设，特制定督导暗访通报制度。

一、督导暗访对象

全市各基层知识产权服务窗口。

二、督导暗访内容

（一）各县（市、区）市场监管部门是否在本单位业务大厅、各基层市场监管所设置“知识产权综合服务窗口”，窗口设置地址、人员是否与备案情况一致，是否做到定人定岗定责；

（二）服务窗口明显位置是否摆放“知识产权咨询服务台”标牌，是否悬挂或摆放工作制度与业务流程；

（三）窗口工作人员是否熟悉知识产权基本知识，能够清晰明了解答办事群众咨询，咨询内容包含专利、商标、地理标志等；

（四）窗口是否配备知识产权业务办事指南、相关流程等宣传资料，方便服务对象查阅、使用、参考；

（五）窗口工作人员服务规范、遵章守纪与办事效率情况。

三、督导暗访形式

督导暗访工作主要由市局知识产权促进科具体负责。采取电

话随访与上门督导相结合，通过电话咨询、现场查看、走访座谈、核对办事记录等方式进行，全面了解和掌握各窗口工作情况。

1. 电话随访。随机对全系统基层服务窗口进行电话随访，随机问答知识产权业务相关问题。

2. 上门督导。根据各单位窗口设置情况，按照比例对窗口进行上门督导，力争每个月抽查8-9个窗口。

3. 市局每月底对当月督导情况进行反馈，每季度根据督导暗访情况发布通报，通报结果与各县（市、区）市场监管局年度考核评分挂钩。

4. 各县（市、区）市场监管局要对本单位知识产权服务窗口在督导暗访中发现的问题尽快整改到位，市局对整改落实情况进行抽查，对发现的重大问题和未及时整改的情况，下发整改通知书，提出明确整改要求。

四、工作要求

一要高度重视。各县（市、区）市场监管局要高度重视，提高政治站位，契合营商环境考评工作，切实把知识产权服务窗口建设摆在重要位置，加强窗口业务质量管理和人员学习培训，加强提升业务能力和服务水平，使社会公众及创新主体感受到更多便利和更强获得感，为优化营商环境、建设新时代区域性中心强市做好服务保障，推动我市经济社会持续健康发展。

二要积极整改。对督导暗访中发现的问题，及时进行整改落

实，逐条分析原因，在解决突出问题上下功夫，全心全意提高群众满意度，努力打造优化发展环境的服务窗口、服务市场主体的便民窗口。

2022年2月28日