

鄂州市市场监督管理局葛店分局

关于印发鄂州市市场监督管理局葛店分局加强 知识产权政企沟通工作方案的 通 知

各市场监管所、相关股室：

现将《鄂州市市场监督管理局葛店分局关于加强知识产权政企沟通工作方案》印发给你们，请结合实际认真组织实施。

鄂州市市场监督管理局葛店分局

2022年10月10日



鄂州市市场监督管理局葛店分局

关于加强知识产权政企沟通工作方案

为贯彻落实市委、市政府关于打造一流营商环境的决策部署，加快构建新型政商关系，激发企业创新创造活力，完善服务企业的长效机制，加强知识产权保护，结合我区实际情况，特制定本工作方案。

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，以优化营商环境、提高服务质量为抓手，以服务企业、减轻负担、提高效益、促进发展为核心。坚持依法、合规、便民、效能原则，促进知识产权治理能力现代化，充分发挥知识产权制度创新激励功能，强化知识产权保护，实现知识产权与经济社会发展深度融合，为促进经济高质量发展提供有力支撑。

二、工作目标

通过畅通知识产权政企沟通渠道，了解企业知识产权需求，切实解决企业知识产权方面存在的困难和问题，积极帮助企业突破瓶颈、解难题，助推企业转型升级，提升企业核心竞争力，助力打造一流营商环境。

三、工作举措

(一)加强制度建设，完善沟通机制。落实领导联系企业制度，搭建知识产权政企沟通桥梁，为企业提供贴身服务；畅通企业服

务途径，通过召开座谈会、走访调研等方式，及时解决企业诉求；开辟企业知识产权服务绿色通道，积极做好业务对接，加强部门之间的协调沟通，加快各项业务系统建设。

(二)树立服务理念,建立沟通平台。建立健全政企沟通网络，实行与企业定期对话的沟通机制，畅通沟通渠道。

1. 定期召开知识产权政企沟通座谈会。每年召开 1-2 次由分局分管领导参加的政企联席会、座谈会，邀请知识产权重点企业参加。

2. 定期深入走访知识产权重点企业，加强政府与企业的沟通联系，解读知识产权相关政策法规，听取企业对知识产权工作的意见建议，协调解决企业在知识产权保护方面遇到的困难、问题。

3. 拓宽沟通渠道，企业可通过消费者投诉举报热线 12315 进行知识产权侵权投诉举报，也可以通过鄂州市市场监督管理局官方网站微信公众号进行咨询、留言。

4. 联合统计部门定期开展知识产权满意度调查工作，通过对调查问卷的统计、分析，归纳出企业在知识产权方面的优势与不足，同时收集企业对知识产权工作的意见建议等。

(三)建立政企信息发布反馈机制，建立“闭环”解决机制。对企业反映与投诉的问题，建立交办、主办、督查、回访机制，实现“闭环”运行，确保问题落实、解决到位。及时交办企业反映的问题，确认一个主办人员落实责任，分局全程跟踪督查，对落实不到位的，通报相关责任人。事后，安排专人对企业进行回

访，了解投诉处理情况，适时开展用户满意度调查活动。

四、工作要求

(一)转变作风，真抓实干。分局各科所要切实为企业办实事。把转变职能与改善服务结合起来，积极探索在新形势下为企业提供长效服务的新途径，真正做到措施得力、服务优质、成效显著、企业满意。

(二)明确要求，落实责任。要把政企沟通工作列入重要议事日程，明确分工，落实责任；各市场监督管理所要定期安排走访企业活动，对企业反应的问题及需求必须要百分之百有回应，并及时参加涉企事项的调处。建立《鄂州市市场监督管理局葛店分局(知识产权局)企业知识产权意见建议处理工作台账》，做好投诉受理、走访企业和事项处置等相关活动记录。

(三)强化督查，严格考核。分局将加强对政企沟通工作的指导，并对执行政企沟通制度的情况进行不定期的督查和通报。