

五邊局專利品質管理制度（下）——美歐中韓篇

張仁平^{*}、王世賢^{**}、吳詔淳^{***}、羅彬秀^{****}

摘要

USPTO 由「專利品質組」負責專利品質管理，經由統計方式進行數據化評價，可檢視專利審查品質現況，提供各種審查業務的改進參考。EPO 由各審查技術群、「品質監查室」、「專利管理部」及「品質管理部」共同負責專利品質管理，並架構品管 PDCA 循環，訂定品質評估統計方式，以品管策略提升專利品質。SIPO 由「審查業務管理部」負責專利品質管理，於三層級分設「品質檢查組」進行質檢，執行三類型專利品質管理計畫。KIPO 由「審查品質保證部」負責專利品質管理，設置審查品質評價官執行覆核，以改善專利品質及提升客戶的信賴度，另訂定「審查品質綜合指數」，定期進行檢討改善。

關鍵字：專利品質、品質管理、覆核、PDCA 循環

* 經濟部智慧財產局研究員，專利審查品質管理小組召集人。

** 經濟部智慧財產局專利二組審查官。

*** 經濟部智慧財產局專利二組審查官。

**** 經濟部智慧財產局專利三組審查官。

本文相關論述僅為一般研究探討，不代表任職單位之意見。

壹、美國專利商標局（USPTO）

一、品質管理組織架構

USPTO 之品質管理組織架構，如下圖 1 所示，係由專利部（Office of Patent, OP）下轄的「專利品質組（Office of Patent Quality, OPQ）」主導負責，「專利品質組」下轄有 4 個業務科，分別負責專利審查品質評價分析、審查作業改善企劃、審查教育訓練企劃、審查業務外部交流及意見處理等，其中「專利品質確保科（Office of Patent Quality Assurance, OPQA）」負責評價分析全局的專利審查品質、回饋相關資訊給專利審查部門，並確保 USPTO 的品質管理體制（Quality Management System, QMS）能夠符合 ISO 品質管理標準等。

「專利品質確保科」設有 65 位（2016 年 11 月）覆核品質確保專門人員（Review Quality Assurance Specialist, RQAS），平均審查年資 20 年以上，其負責業務為 75% 的時間覆核案件、25% 的時間提供教育訓練及其他支援；8 位品質覆核主管，負責確保覆核標準的一致性，及與審查部門間的合作或溝通事項。

專利部（OP）下轄的專利審查部門（Office of Patent Operation, OPO），共設置有 9 個技術中心（Technology Center, TC），主要負責專利審查業務，部分技術中心內也設置有品質確保專門人員／訓練品質確保專門人員（Quality Assurance Specialist, QAS/Training Quality Assurance Specialist, TQAS），負責品質相關的教育訓練業務等。

USPTO 另設置有「專利公眾建議委員會（Patent Public Advisory Committee, PPAC）」，針對 USPTO 的專利品質措施與外界的專利品質相關建議，可在此平台進行交流討論。

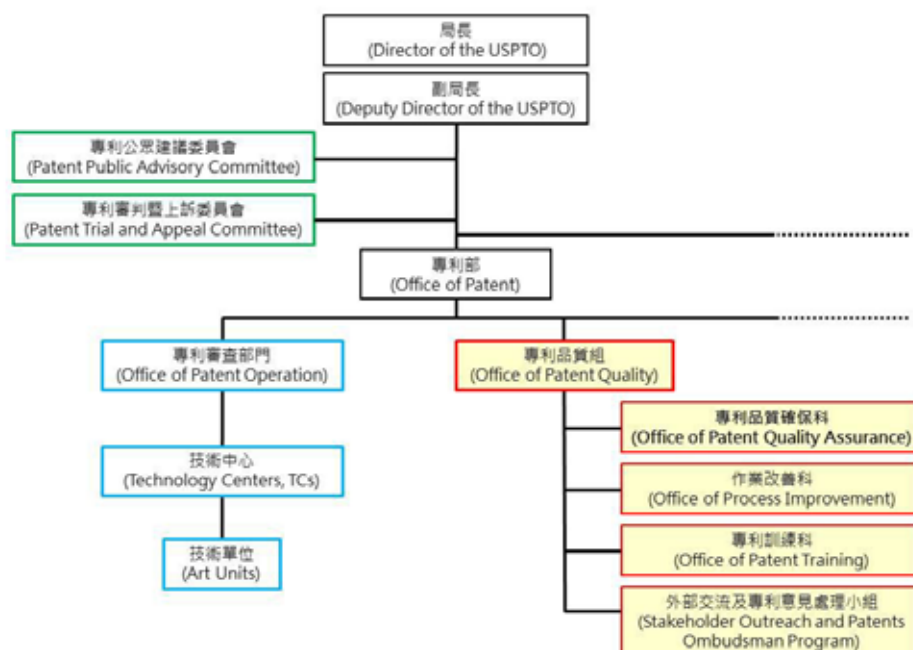


圖 1 USPTO 品質管理組織架構圖

二、品質評價分析方式

「專利品質確保科」是 USPTO 專利審查品質管理的核心部門，其主要核心業務為定期評價分析（局級）專利審查品質，包括利用案件覆核、案件狀態統計及使用者問卷調查等 3 種檢視方法，經由統計方式給予專利審查品質數據化的評價結果，亦即「品質指標（Quality Metrics）」，用以檢視並追蹤 USPTO 的專利審查品質狀況，提供各種審查業務的改進參考。

（一）品質指標（FY 2011~FY 2015）

USPTO 於 FY 2011 至 FY 2015，針對專利審查品質的評價方式，依上述案件覆核、案件狀態統計及使用者問卷調查等 3 個方面的統計結果，共定義有 7 個品質指標¹，如表 1 所示：

¹ “Adoption of Metrics for the Enhancement of Patent Quality, Fiscal Year 2011”, USPTO.

表 1 USPTO 品質指標

	品質指標
案件覆核	(1) 審定合格率 (Final Disposition Compliance Rate)
	(2) 審查意見通知合格率 (In-Process Compliance Rate)
	(3) 首次通知（檢索）平均分數達成率 (First Action on the Merits Search Review)
	(4) 首次通知（整體）平均分數達成率 (Complete First Action on the Merits Review)
案件狀態統計	(5) 品質指數報告 (Quality Index Report)
使用者問卷調查	(6) 外界品質調查 (External Quality Survey)
	(7) 局內品質調查 (Internal Quality Survey)

1、案件覆核

RQAS 針對審查部門發文後的各類審查書件，如審定書（包含核駁審定（Final Rejection）及核准審定（Allowance））及審查意見通知書（Non-Final Rejection），抽案進行實質覆核，其抽案比例依審查書件類型各約 0.5%，該實質覆核包含進行再檢索。

品質指標（1）～（4）的用意，在於檢視審查書件本身的品質（產品面），其定義如下：

指標（1）審定合格率（%）

$$= \frac{\text{合格抽樣 (Compliant Samples)}}{\text{抽樣核駁審定 (Sampled Final Rejections) + 抽樣核准審定 (Sampled Allowances)}}$$

指標（2）審查意見通知合格率（%）

$$= \frac{\text{合格抽樣 (Compliant Samples)}}{\text{抽樣通知 (Sampled NonFinal Rejections)}}$$

指標（3）首次通知（檢索）平均分數達成率（%）

$$= \left[\sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{得分 (Points Earned)}}{\text{抽樣首次通知的檢索總分 (Available Search Points of a Sampled First NonFinal Rejection)}} \right) \right]^{1/n}$$

指標（4）首次通知（整體）平均分數達成率（%）

$$= \left[\sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{得分 (Points Earned)}}{\text{抽樣首次通知的總分 (Available Points of a Sampled First NonFinal Rejection)}} \right) \right]^{1/n}$$

2、案件狀態統計

經由案件狀態資料庫，統計所有案件的處分（Action）情形，包括請求續審（RCE）、重啟審查（Reopen）、單一性要求（Restriction）等。品質指標（5）的用意，在於檢視案件審查過程中影響處分次數的因素（過程面），其下分有 5 個子項目，其定義如下：

指標（5）品質指數報告²

$$= \frac{QIR_{APD} + QIR_{RCE} + QIR_{FR} + QIR_{NF2} + QIR_{RST}}{5}$$

其中

QIR_{APD} ，平均每審結案的處分次數小於 3 次的人員（%）

$$= \frac{\text{平均每審結案的處分次數小於 3 次的人員 (Employees Averaging < 3 Actions Per Disposal)}}{\text{合格人員 (Eligible Employees)}}$$

QIR_{RCE} ，未經請求續審之審結案（%）

$$= \frac{\sum \text{審結 (Disposals)} - \sum \text{有請求續審的審結 (RCE Disposals)}}{\sum \text{審結 (Disposals)}}$$

QIR_{FR} ，未經重啟審查之核駁審定（%）

$$= \frac{\sum \text{核駁審定 (Final Rejections)} - \sum \text{有重啟審查的核駁審定 (Reopens After Final)}}{\sum \text{核駁審定 (Final Rejections)}}$$

QIR_{NF2} ，非屬 2 次以上審查意見通知之處分（%）

$$= \frac{\sum \text{處分 (Office Actions)} - \sum \text{2 次以上的通知 (2nd + NonFinal Rejections)}}{\sum \text{處分 (Office Actions)}}$$

² “USPTO: QIR Items Used in Patent Quality Composite”, USPTO, 2013.

QIR_{RST} ，非屬 2 次以上處分之單一性要求（%）

$$= \frac{\sum \text{首次處分的單一性要求 (First Action Restrictions)}}{\sum \text{首次處分的單一性要求 (First Action Restrictions)} + \sum \text{2 次以上處分的單一性要求 (Restrictions on 2nd + Action)}}$$

3、使用者問卷調查

經由對外界及局內審查人員實訪問卷調查，瞭解外界對於 USPTO 審查各方面的滿意度情形，以及審查人員對於局內部各種審查相關措施（如系統工具、教育訓練等）的滿意度情形。品質指標（6）～（7）的用意，係以使用者的觀點檢視審查各方面的品質情形，其定義如下：

指標（6）外界品質調查（整體滿意度）

$$= \frac{\sum \text{很好或好 (Excellent or Good)}}{\sum \text{差或很差 (Poor or Very Poor)}}$$

指標（7）局內品質調查（整體滿意度）

$$= \frac{\sum \text{很好或好 (Excellent or Good)}}{\sum \text{差或很差 (Poor or Very Poor)}}$$

（二）專利儀表板（Patent Dashboard）

USPTO 將上述 7 個品質指標的統計結果，定期公布於官網的專利儀表板³（FY2009 至 FY2015），如下圖 2 至圖 8 所示，以供外界即時瞭解 USPTO 的審查品質情形。

指標（1）審定合格率

³ <http://www.uspto.gov/dashboards/patents/main.dashxml> (last visited Jan. 15, 2018).

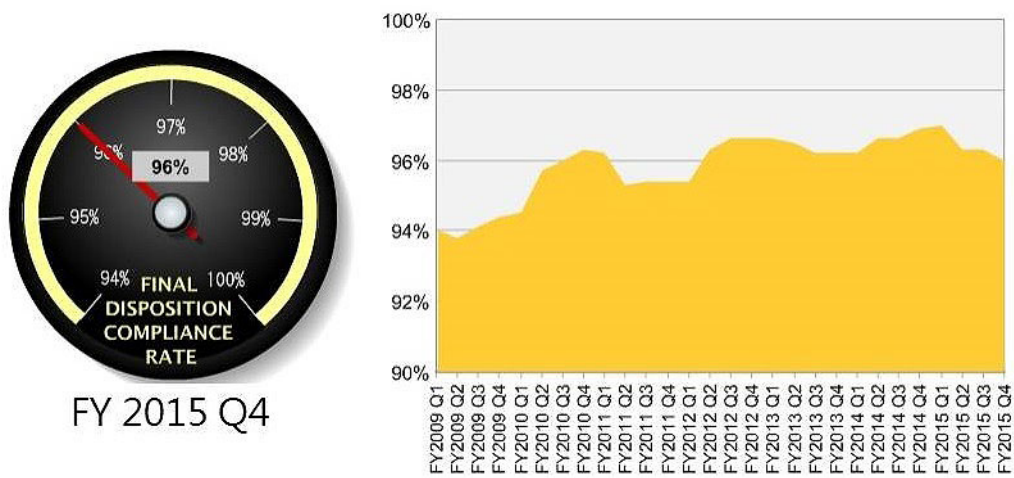


圖 2 審定合格率示意圖

指標（2）審查意見通知合格率

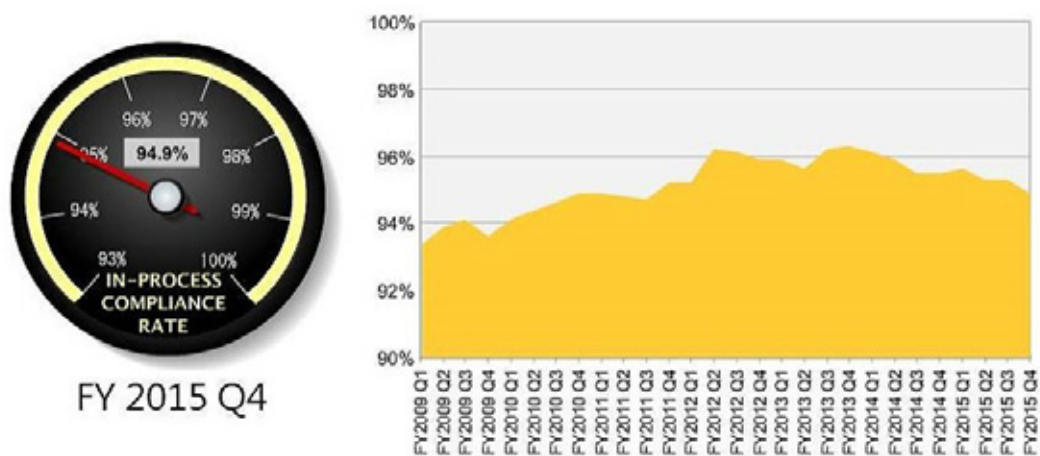


圖 3 審查意見通知合格率示意圖

指標（3）首次通知（檢索）平均分數達成率

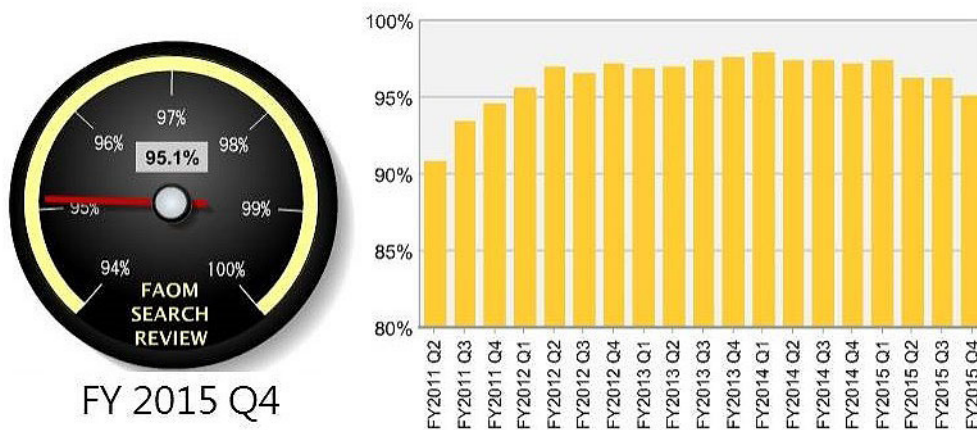


圖 4 首次通知（檢索）平均分數達成率示意圖

指標（4）首次通知（整體）平均分數達成率

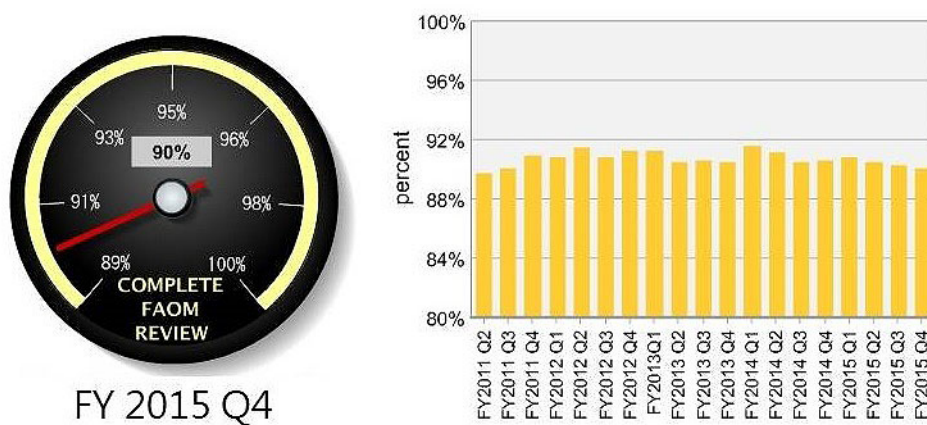


圖 5 首次通知（整體）平均分數達成率示意圖

指標（5）品質指數報告

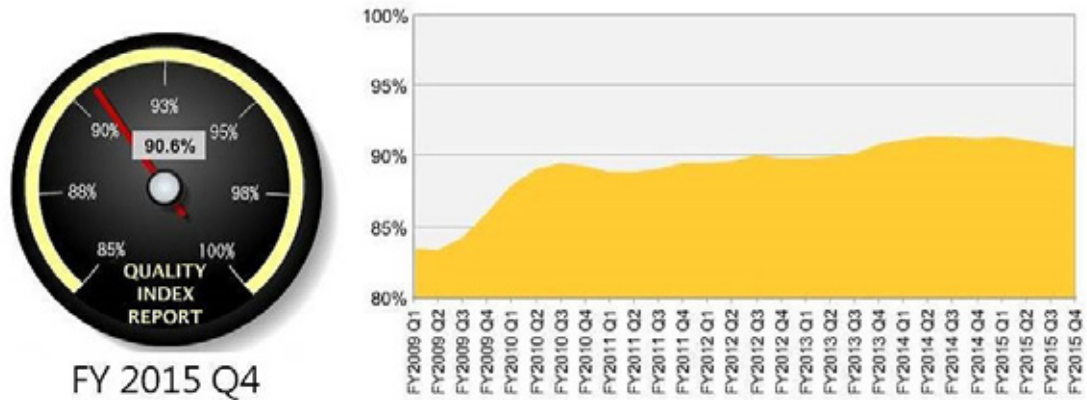


圖 6 品質指數報告示意圖

指標（6）外界品質調查

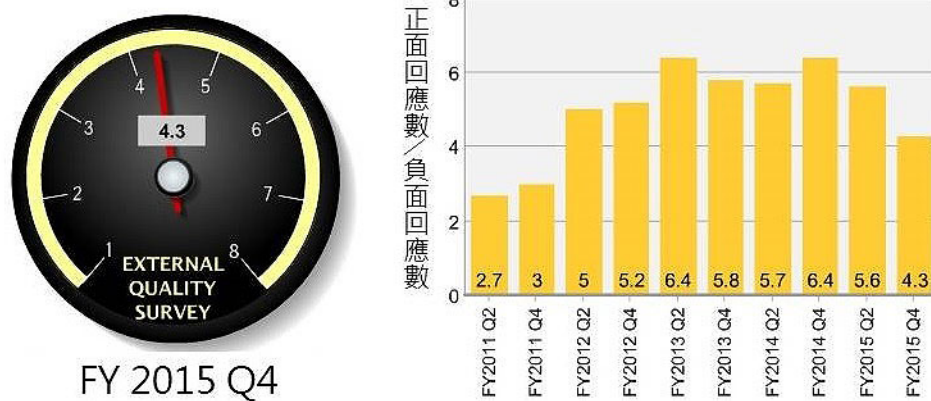


圖 7 外界品質調查示意圖

指標（7）局內品質調查



FY 2015 Q4

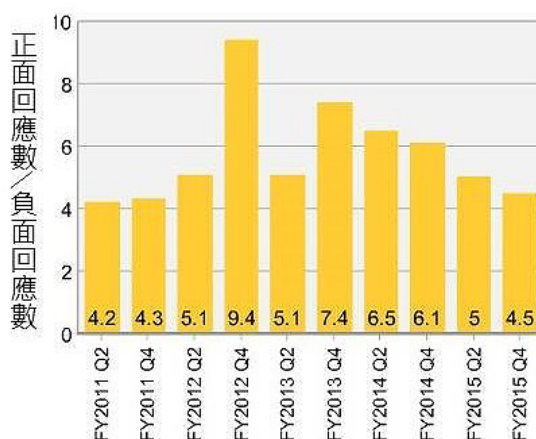


圖 8 局內品質調查示意圖

（三）品質指標的改進（FY 2016~）

USPTO 自 2016 年度起，針對前述 7 個品質指標重新進行檢討，專利儀表板僅公布相關資訊至 FY 2015 Q4。在新的品質指標方面，目前（2017 年 11 月）在 USPTO 局網僅公開部分已定義的新指標，尚未有完整定案，但 USPTO 仍延續利用審查書件（產品面）、審查過程的處分情形（過程面）及使用者對審查各面向的看法（使用者觀感面）等 3 種檢視面向，以案件覆核、案件狀態統計及使用者問卷調查等 3 種檢視方法，定義出 3 大類品質指標：（1）產品面指標、（2）過程面指標及（3）使用者觀感面指標（參見圖 9）⁴，據以評價專利審查品質。

⁴ EPQI Presentation at the Santa Clara-Duke Quality Conference, September, 2016.

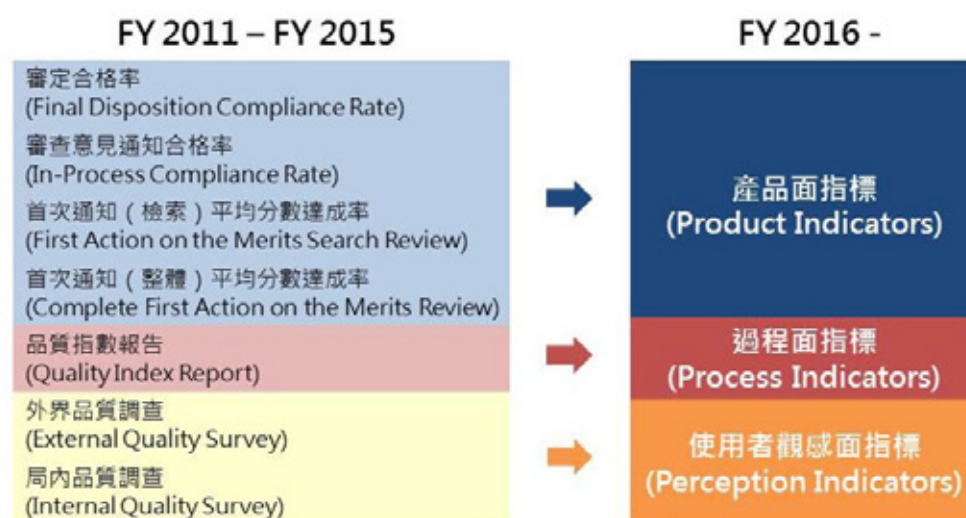


圖 9 品質指標改進示意圖

在（1）產品面指標方面，USPTO 使用新設計的覆核記錄表單（Master Review form, MRF），將審查書件的覆核結果區分心證判斷正確性（Correctness）及理由表述清楚性（Clarity）兩類指標進行統計。前者之心證判斷正確性指標，包括記載要件（35 USC 112）、先前技術相關要件（35 USC 102/103）的判斷合格率（參見圖 10）⁵等指標，用以檢視審查書件中各要件的心證判斷的正確情形。至於後者之理由表述清楚性指標，目前尚在研議中。

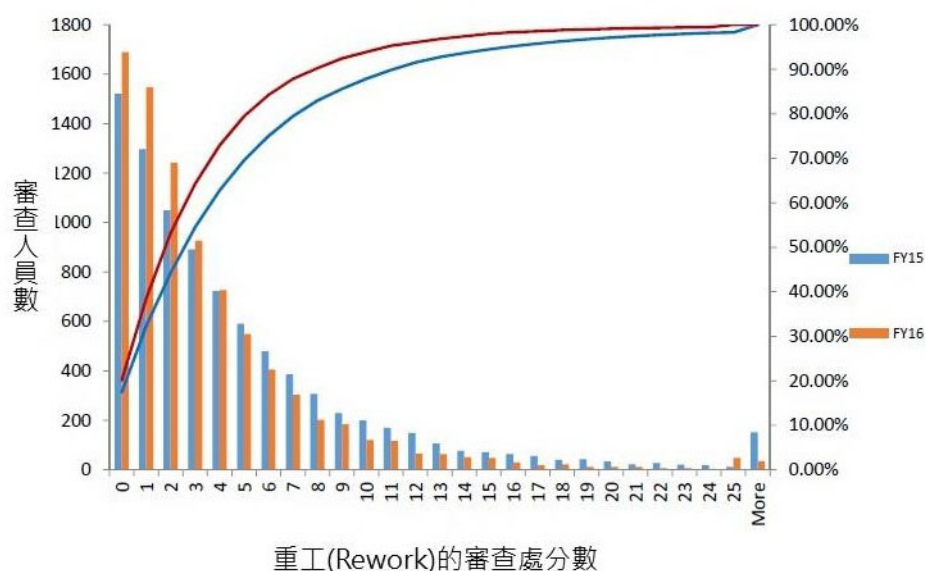
⁵ <https://www.uspto.gov/patent/initiatives/correctness-indicator> (last visited Jan. 15, 2018).

		覆核件		審查意見通知		核駁審定		核准審定	
		件數	比例	件數	比例	件數	比例	件數	比例
先前技術相關要件 (35 USC 102/103)	合格	3527	88.4%	2670	86.2%	142	87.7%	715	98.3%
	不合格	461	11.6%	429	13.8%	20	12.3%	12	1.7%
	總計	3988		3099		162		727	
新穎性 (35 USC 102)	合格	3823	95.9%	2948	95.1%	156	96.3%	719	98.9%
	不合格	165	4.1%	151	4.9%	6	3.7%	8	1.1%
	總計	3988		3099		162		727	
進步性 (35 USC 103)	合格	3606	90.4%	2739	88.4%	145	89.5%	722	99.3%
	不合格	382	9.6%	360	11.6%	17	10.5%	5	.7%
	總計	3988		3099		162		727	

圖 10 先前技術相關要件的判斷合格率示意圖

在（2）過程面指標方面，USPTO 依各類審查處分（Allowance, 2nd+ Non-final Rejection, Reopen 等）的統計情形，定義有：核准率與均值偏移的人員分布情形、審定後有重啟審查的人員分布情形、審查中有多次處分的人員分布情形（參見圖 11）⁶等指標，用以檢視整體審查過程的一致性及效率。

⁶ <https://www.uspto.gov/patent/initiatives/quality-metrics-1#step1> (last visited Jan. 15, 2018).



(2次以上的通知、連續的核駁審定、連續的單一性要求)

圖 11 審查中有多次處分的人員分佈情形示意圖

在（3）使用者觀感面指標方面，USPTO 依問卷調查中各類審查品質相關問題的統計情形，定義有：各法條核駁判斷的滿意度、整體審查品質的滿意度、各技術領域別審查所使用引證的滿意度、審查判斷一致性的滿意度（參見圖 12）⁷等指標，由使用者觀點檢視各類審查品質情形。

⁷ <https://www.uspto.gov/patent/initiatives/quality-metrics-1#step4> (last visited Jan. 15, 2018).

過去 3 個月以來，您是否曾經遇到審查人員間審查判斷不一致的情形？

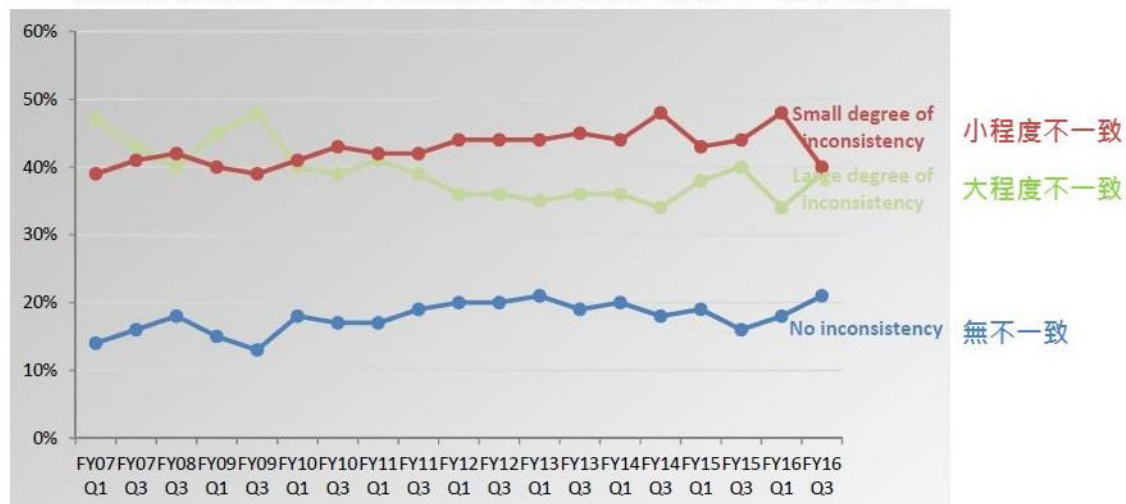


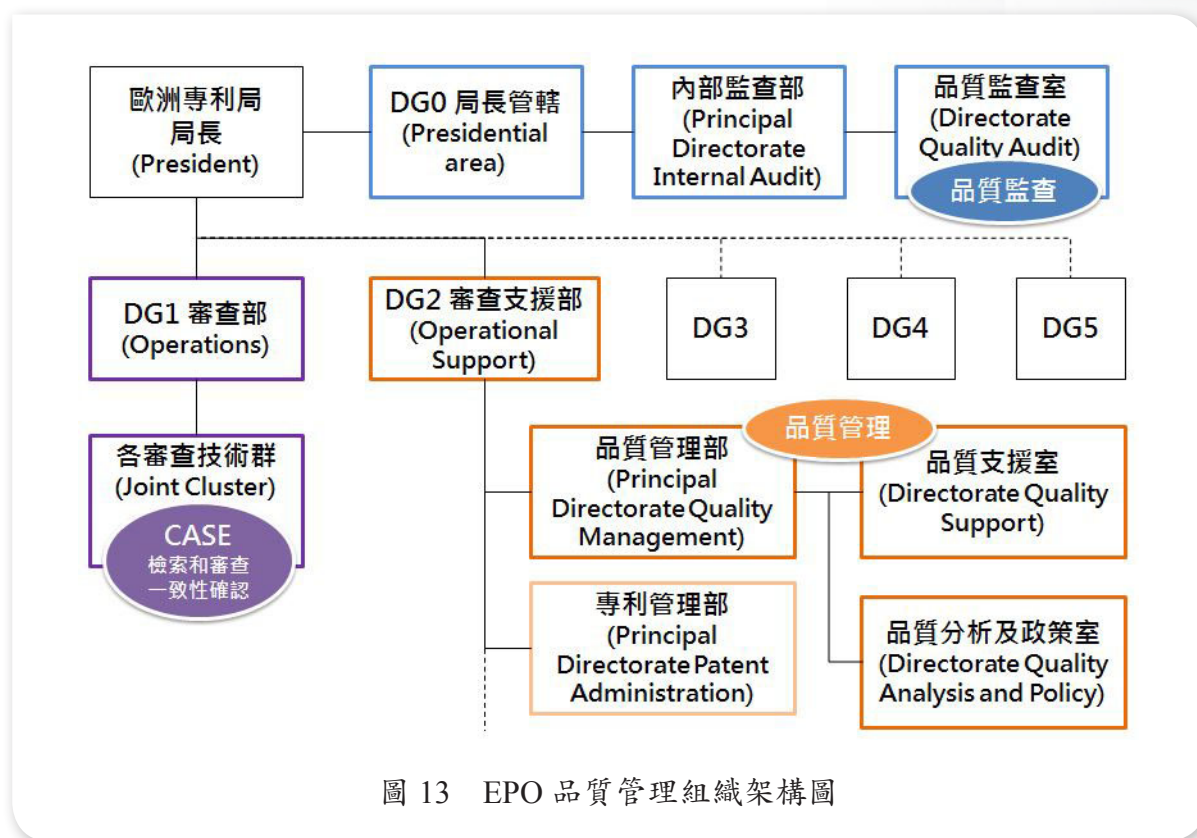
圖 12 審查判斷一致性的滿意度示意圖

「專利品質確保科」利用案件覆核、案件狀態統計及使用者問卷調查等 3 種品質檢視方法，從產品面、過程面及使用者觀感面等面向，定期對專利審查品質進行評價及分析，以提供各種審查業務改進的決策參考。另外，專利品質組依據相關分析結果，統籌規劃各種審查改進措施，專利審查部門亦協同參與執行工作，其成效亦可經由上述相同品質評價機制進行驗證，如此形成 USPTO 專利審查品質不斷提升的進步循環機制。

貳、歐洲專利局（EPO）

一、品質管理組織架構

EPO 與品質管理相關之組織包括 DG1（Directorate General 1）之下的各審查技術群、DG0（Directorate General 0）之下的「品質監查室」及 DG2（Directorate General 2）之下的「品質管理部」等（如圖 13 所示）。



DG2 為專利審查的支援部門，其下的「品質管理部（Principal Directorate Quality Management, PDQM）」是負責品質管理制度的主要單位，共有 32 位成員，包括 3 位管理職、4 位事務員，其餘為具有審查官經驗或專利管理經驗者及情報分析官等，該部下設有「品質支援室（Directorate Quality Support）」及「品質分析及政策室（Directorate Quality Analysis and Policy）」，前者負責維持品質管理系統的運作及處理投訴，後者則負責提供品質相關資訊、數據及指標等⁸。

EPO 之品質覆核分為審查部門之品質覆核、局級品質覆核及程序覆核等，分述如下。

（一）審查部門之品質覆核

DG1 為審查部門，由 7 位部長各自監督 2 個審查技術群，共計 14 個審查技術群，各個審查技術群下設置有 8 至 12 個審查室（Directorate）。

⁸ 2015 年 9 月 10 日日本特許廳第 1 回審查品質管理小委員會資料 6「歐美品質管理體制」，http://www.jpo.go.jp/shiryou/toushin/shingikai/pdf/hinshitsu_kanri01_shiryou/15.pdf，第 5 頁（最後瀏覽日：2018/1/16）。

EPO 的專利案件係由第一審查官（負責主辦審查工作）、第二審查官及審查小組長（Chairman）共 3 位共同審查，稱為審查小組（Examination Division），能反映複數審查人員的意見。在各審查技術群內，對於檢索及核准案件實施名為「檢索及審查一致性保證（Conformity Assurance in Search and Examination, CASE）」的覆核工作，對於檢索案件進行抽樣覆核（抽案比例約為 6%，計約 9,600 件）⁹，對於核准案件則進行全數覆核。對於檢索案件的 CASE 抽樣覆核，係由審查小組長對於審查官的檢索結果進行檢核，再由審查室室長（Directorate Director）決裁（未使用檢核表）。對於核准案件的 CASE 覆核，係於案件將核准時由審查小組長進行檢核，交由審查室室長再次檢核並決裁（視需要使用檢核表）¹⁰。2016 年之 CASE 覆核結果，檢索案件合格率为 98.5%，核准案件合格率为 98.4%¹¹。

（二）局級品質覆核

直屬於 DG0 所轄「內部監查部（Principal Directorate Internal Audit, PDIA）」之下的「品質監查室（Directorate Quality Audit, DQA）」，配置有 14 位檢索及審查監察官，針對 DG1 各審查技術群審查的案件進行覆核¹²，針對檢索、核准及核駁案件進行發文前之隨機抽案¹³，由各審查技術群中具有經驗的審查人員進行抽樣覆核，於 2009 年對於 350 件的檢索報告及 750 件的核准案件完成抽樣覆核¹⁴（該年度 EPO 共發出 99,105 件檢索報告及 51,969 件核准案件¹⁵，經計算其抽案比例為 0.35% 及 1.44%）。

⁹ EPO 品質報告 2016 [http://documents.epo.org/projects/babylon/eponet.nsf/0/D4D30CF45FD00F51C125814C003C4B0D/\\$File/epo_quality_report_2016_en.pdf](http://documents.epo.org/projects/babylon/eponet.nsf/0/D4D30CF45FD00F51C125814C003C4B0D/$File/epo_quality_report_2016_en.pdf)，第 16 頁（最後瀏覽日：2018/1/16）。

¹⁰ 日本國際知的財產保護協會「各國的品質目標、管理體制及使用者評價相關調查研究報告書」，https://www.jpo.go.jp/shiryou/toushin/chousa/pdf/zaisanken_kouhyou_h27/h27_report_01p.pdf，第 94~95 頁（最後瀏覽日：2018/1/16）。

¹¹ 同註 9，第 17 頁。

¹² 同註 10，第 88 頁。

¹³ The EPO Quality Management System, http://www.aipla.org/committees/committee_pages/IP-Practice-in-Europe/Committee Documents/European Patent Office/TOP_1_2_a_QMS_and_examiners_AIPLA.pptx, P.23(last visited Jan. 15, 2018)。

¹⁴ 同註 8，第 5 頁。

¹⁵ 歐洲專利局 2009 年年報統計數據，[http://documents.epo.org/projects/babylon/eponet.nsf/0/06A8379866832C80C125770C0059EEE9/\\$File/at_a_glance_2009.pdf](http://documents.epo.org/projects/babylon/eponet.nsf/0/06A8379866832C80C125770C0059EEE9/$File/at_a_glance_2009.pdf)（最終瀏覽日期：2018/1/15）。

有關檢索報告之覆核重點為重新進行檢索，以查明是否有遺漏之引證前案而足以導致須修正申請專利範圍，評估新發現之引證前案是否較檢索報告所載引證案之技術更有關聯，並查核檢索報告之製作程序與內容是否符合 EPC 或 PCT 之規定等。有關核准案件之覆核重點為是否符合專利要件、發明是否充分揭露、修正是否超出原申請時之範圍、請求項之記載是否明確且為說明書所支持等。另對於其中部分之核准案件重新進行完整之檢索及實體審查，以查核是否有漏未檢索而可能影響其專利有效性的先前技術¹⁶。2016 年的局級抽樣覆核結果，檢索工作合格率为 95.4%，核准案件合格率为 85.4%¹⁷。

（三）程序覆核

DG2 之下的「專利管理部（Principal Directorate Patent Administration）」設有品質擔當者（Quality Nominee），負責檢核專利申請等程序事項，對於「品質管理部」隨機抽樣的案件，進行「專利管理業務品質管控（Patent Administrative – Operational Quality Control, PA-OQC）」，一年實施四次¹⁸。

綜上所述，EPO 的所有產品（檢索報告、分類、言詞辯論、核准、核駁、異議）均經過審查小組及審查室室長的品質檢驗。

二、品質管理策略之 PDCA 循環

EPO 為了維持其在品質的領先地位，藉由有計畫地設定品質目標、界定行動並提供資源、於專利程序的各階段由多個觀點測量品質、分析結果、接收使用者群體的回饋、透過有系統地矯正及預防性措施，以提升品質管理系統，架構出 PDCA 循環（參見圖 14），以持續精進專利品質。

PDCA 之內容如下：

（一）Plan 為最高階管理，包含界定品質政策、建立整體策略、設定最高水準目標、提供架構及資源、決定如何評估品質管理系統的效能。

¹⁶ 95 年度本局科專計畫出國報告「赴歐洲專利局（慕尼黑）品質控制研習會議報告」第 10~11 頁。

¹⁷ 同註 9，第 19 頁。

¹⁸ 同註 10，第 95 頁。

（二）Do 為操作執行，包含經由組織執行策略、將最高目標及使用者需求轉化為行動、分配資源。

（三）Check 為品質系統評估，包含產品及程序之監測及衡量、評估最高目標及使用者需求的滿足程度、檢討品質管理系統的效能、報告管理檢討、監測資源。

（四）Act 為操作循環，包含執行矯正及預防性措施、提出改善措施、實施品質管理系統稽核、執行管理檢討。



圖 14 EPO 品質管理之 PDCA 循環圖

三、品質管理政策

EPO 致力於滿足或超越其利益相關者的需求與期望，並保持專利產品及服務的全球領先品質。EPO 的效能及可靠性是基於其管理階層及職員的專業能力與個人責任，而管理階層及職員承諾遵循以下七項原則¹⁹：

¹⁹ <https://www.epo.org/about-us/services-and-activities/quality/policy.html> (last visited Jan. 19, 2018).

（一）法律安定性（Legal certainty）

EPO 授予之專利能夠充分、及時且高效率地符合所適用的法律框架，特別是歐洲專利公約及其他國際條約之要求。

（二）服務（Service）

EPO 提供可靠、有效率及有效益的服務，滿足歐洲專利制度及歐洲社會的全體使用者利益。

（三）持續改善（Continual improvement）

EPO 承諾持續改善培訓、工具、程序及流程，以提高工作成果及服務的一致性及時效性，並且提升員工的技能與專業能力。

（四）參與（Involvement）

EPO 鼓勵並賦予管理階層及職員有權利參與品質改善活動。

（五）基於資訊所作的決策（Informed decision making）

EPO 採取的決策是基於事實，使其能夠評估、質疑及改進其計畫行動，並且能提升 EPO 工作成果及服務。

（六）資訊開放（Openness）

EPO 與使用者能共同提升程序及服務的品質及效能。

（七）承諾（Commitment）

EPO 最高管理階層承諾透過積極參與品質改善活動及領導力等方式落實品質政策。

四、品質管理措施

（一）品質覆核抽案方式

品質覆核分為審查部門之品質覆核、局級品質覆核及程序覆核等，其覆核抽案方式參見本節「（一）品質管理組織架構」。

（二）品質評估指標²⁰

與品質相關的指標包括下列項目：

1. 檢索及審查一致性保證（Conformity Assurance in Search and Examination, CASE）合格率

設定目標為 95% 以上（2016 年之檢索工作合格率为 98.5%，審查工作合格率为 98.4%）²¹。

2. 使用者滿意度調查結果

2016 年之檢索及審查業務滿意度為 79%，專利管理業務滿意度為 87%²²。

3. 專利核准程序的及時性

例如「發出檢索報告及意見的期間」與「核准期間」（2017 年第 2 季時各為 4.9 個月及 22.6 個月²³）。EPO 設定之目標值為所有檢索報告皆應於 6 個月內發出²⁴。

4. 使用者服務的及時性

包括回應電話詢問之時間（能於 20 秒內應答之比例）及解決使用者問題之時間（能於 2 個工作天內解決之比例）。

5. 投訴情形

包括投訴件數、各類型比例及處理的及時性（能於 20 個工作天內應答之比例）。

²⁰ 同註 10，第 89~91 頁。

²¹ 同註 9，第 17 頁。

²² <https://www.epo.org/about-us/services-and-activities/quality/quality-indicators.html> (last visited Jan. 15, 2018).

²³ 同註 23。

²⁴ Managing and monitoring quality in Search and Examination procedures at the EPO, <http://www.ordine-brevetti.it/upload/file/news/files/Managing%20&Monitoring%20Quality%20at%20EPO-UIBM-05072016.pdf>, P. 7 (last visited Jan. 15, 2018).

（三）外部使用者回饋

除了上述之內部品質管理外，EPO 亦非常重視來自外部的回饋意見。於專利程序（申請、檢索、審查、核准、異議、上訴）中，關於使用者回饋的指標性品質保證如圖 15 所示²⁵。



圖 15 專利程序中的使用者回饋

1、使用者滿意度調查（User Satisfaction Surveys）

包括兩類，第一類為檢索及審查業務方面，以三年為一調查週期，進行約 7,000 次的電話訪談（單次電話訪談約 15 分鐘）²⁶，EPO 隨機抽選專利申請案之申請號，並作成受訪者清單，提供給承攬使用者滿意度調查之市調機構，由該機構詢問受訪者有關過去 12 個月對於 EPO 的使用經驗，包括一般性的問題及有關特定申請案的問題²⁷。第二類為專利管理業務方面，每年進行調查，係以線上網路問卷的形式進行，2015 年約有 1,500 份網路問卷²⁸，EPO 將過去 12 個月曾與 EPO 接觸之使用者作成潛在受訪者清單，提供給市調機構，問卷內容包括關於程序人員、客戶服務以及特定專利程序的問題。

²⁵ 同註 13，第 7 頁。

²⁶ 同註 13，第 7 頁。

²⁷ <http://www.epo.org/service-support/contact-us/surveys/search-examination.html> (last visited Jan. 15, 2018).

²⁸ 同註 13，第 7 頁。

2、拜訪申請人（Visits to Applicants）

由 DG1 之職員主導，與申請人討論一般性及特定技術領域之議題，申請人能夠藉此機會對 EPO 提供回饋意見²⁹。

3、品質會議之合作（Partnership for Quality Meetings）

由 EPO 每年與企業及代理人組織舉辦會議，討論廣泛的法律及品質相關議題³⁰。

4、投訴（Complaints）

係指申請人可利用線上服務提出投訴，主要由 EPO 的「品質管理部」下之品質支援室處理，相關統計數據會整合至 EPO 品質管理系統中³¹。

（四）年度品質報告

「品質管理部」每年一次（12 月）作成「年度品質報告書（Annual Quality Report）」，包括例如 CASE、使用者滿意度調查、投訴等情報，以總結當年度的品質管理，並向局長報告（EPO 內部資料）。局長基於年度品質報告書等資料，進行檢討並設定次年的品質目標³²。

此外，根據報告書之內容而準備品質簡報，對 DG1 之各審查技術群、專利管理部門等單位及最高管理階層，提出現有的品質問題及新的、可能出現的品質問題，有助於訂定次年的品質行動計畫³³。

EPO 於 2017 年首次出版品質報告「EPO 品質報告 2016」，提供關於 EPO 如何在所有產品及服務中落實其品質管理政策的年度回顧³⁴。

²⁹ 同註 13，第 7 頁。

³⁰ 同註 13，第 7 頁。

³¹ 同註 13，第 7 頁。

³² 同註 10，第 96 頁。

³³ 同註 13，第 9 頁。

³⁴ <https://www.epo.org/news-issues/news/2017/20170705.html> (last visited Jan. 15, 2018).

五、其他品質管理措施

與品質管理系統整體有關之措施尚有招募及訓練（Recruitment and training）、資料庫及工具（Databases and tools）及每日確保品質（Ensuring quality every day）等，分述如下。

（一）招募及訓練

EPO 擁有來自 34 個國家的 6892 位員工，其中有 4393 位專利審查官（2014 年統計資料）。對於新進審查人員採指導者帶領及互動式的訓練方式，前兩年包含 51 天的課堂訓練，並且指定有經驗的審查人員作為輔導人員，檢視每一件新進審查人員製作的官方通知。在職期間持續提供技術、資訊及法律訓練，包括進階審查人員訓練、線上學習、知識轉移團隊等。一位完整訓練的 EPO 審查官能夠執行分類、檢索、審查、言詞辯論、核准／核駁、異議等工作項目³⁵。

（二）資料庫及工具

EPO 擁有世界最大的專利相關文件量，於超過 120 個資料庫中收集超過 8 億筆的專利文獻及非專利文獻，審查人員也可使用外部資料庫如 chemical abstracts 等。新的資料非常迅速地更新至審查人員可使用的資料庫中（書目資料於兩天內更新，以標準格式送交的全文資料亦僅需要一周的時間更新）。

EPO 的資料庫涵蓋 100% 的中文、韓文及日文專利文獻的書目資料、摘要及影像檔，並且包括下列國家的英文機器翻譯全文：1985 年起中國、2008 年起韓國、1999 年起日本。EPO 亦持續地主動向其他國家索取專利資料。

此外，審查官尚可運用高效能的 EPOQUE 檢索工具（已有超過 40 個專利局的審查人員使用）、檢索結果及引用文獻的連結（Combi 程式可輕易指出與任意文件相關的專利文獻及非專利文獻，以及在另一檢索報告中

³⁵ 同註 13，第 12~14 頁。

被引用的情況）、全球檔案彙編 Global Dossier（可利用其他專利局之檢索結果）及文件檢視器（可幫助審查人員輕易辨別文件中的相關頁面），藉以提升檢索之便利性、精準性及完整性³⁶。

（三）每日確保品質

EPO 藉由每案由 3 位人員參與審查之制度建構其品質核心，達成每日確保品質的目標。第一位審查人員進行檢索及審查，於核准前須取得其他成員的同意，如此可逐漸達成各審查人員間的標準一致，並反映於審查結果中。此外，EPO 亦提供審查人員多重的支援管道，包括資深輔導人員、審查小組其他成員、分類專家、各級長官及亞洲專利專家團隊等³⁷。

參、中國大陸國家知識產權局（SIPO）

一、品質管理組織架構

SIPO 之專利審查架構主要包括專利局之局審查部及 7 個協作中心（參見圖 16），專利局下設「審查業務管理部」，為專利局各類審查部及各協作中心之平行單位，由副局長直接監督，負責專利品質管理業務，包括專利品質管理之業務指導、品質檢查、效能評估、外部反饋、學習培訓等 5 大目標，該審查業務管理部擔任管理業務者約 20 人，擔任品質檢查業務者約 30 人。採取措施有案例研討會、多層級會審、檢索橫向交流、技術專家諮詢等，展開審查業務指導，以加強審查品質保障，全面實施 PDCA（計劃、執行、檢查、改進）審查品質管理體系，專利品質管理之 5 大目標為業務指導、品質檢查、效能評估、外部反饋、學習培訓。2017 年推進知識產權綜合管理，訂定 9 點重點任務分別為品質管理全面之提升、周期管理之全面提升、審查員能力之能力建設、PCT 品質之著力提升、互聯網之著力提升、智能製造之著力提升、實用新型之續提升、外觀設計之續提升、復審無效之續提升。

³⁶ 同註 13，第 17~19 頁。

³⁷ 同註 13，第 21~22 頁。

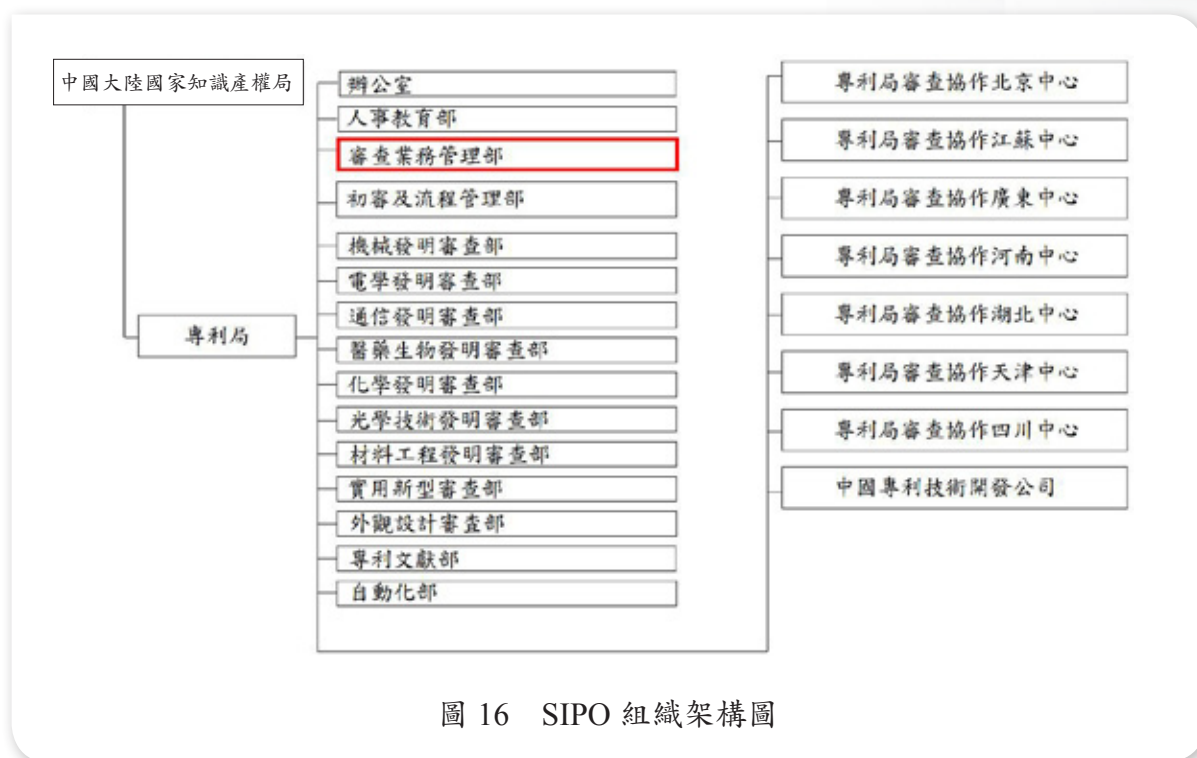


圖 16 SIPO 組織架構圖

SIPO 之品質檢查分為專利局與協作中心兩大部分，分述如下。

（一）專利局之品質檢查

在專利局之「審查業務管理部」成立「品質保障處」³⁸，負責品質檢查業務，實施局級之局、部、處之三層級的品質檢查工作（參見圖 17³⁹），其業務內容包括業務調和、標準統一、學術研究、抽出檢查等。各審查部內成立「品質保障處」，負責部級之品質檢查工作，每一審查部設有專任人員 4~5 名（全局共約 30~40 人），其業務內容包括品質協調交流、品質保證、品質控制、抽出檢查等。各審查部下轄之處設置「品質檢查組」，負責處級之品質檢查工作，每一處設有兼任人員 2~3 名，由處長、副處長、資深審查官構成，其業務內容包括實務指導、問題解決、抽出檢查等。

³⁸ 參照日本國際知的財產保護協會（以下簡稱為 AIPPI）網站，<http://www.aippi.or.jp/hokoku.html> 於平成 27 年（2014 年）所做調查研究報告書，第 113~132 頁，（最後瀏覽日：2018/1/16）。

³⁹ 同註 40，本圖參照原書面資料第 120 頁圖 CN-2，惟圖上局層級之人數標示只有專任 5 名，似不合理，較可能為原書面資料第 116 頁之審查業務管理部為約 30 人。

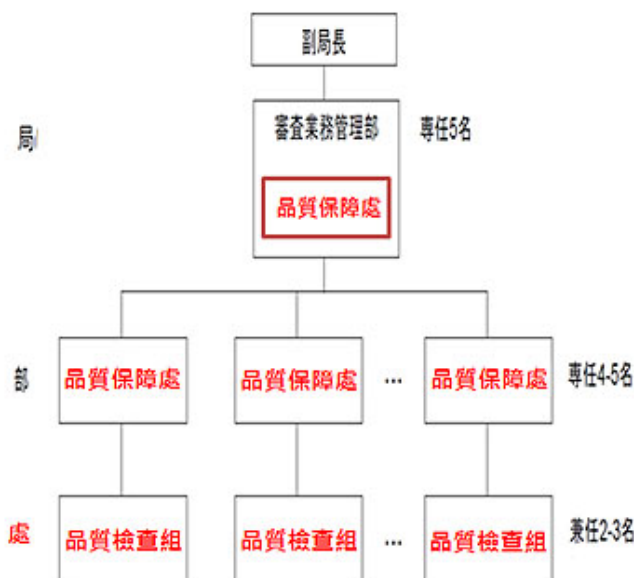


圖 17 SIPO 品質管理組織架構圖

「審查業務管理部」之「品質保障處」，其主要工作內容為：

- 1、制定審查品質計畫，並監督執行情況。
- 2、修訂審查品質之檢查標準。
- 3、組織協調局級品質管理的相關工作，協助部、處兩級品質管理工作。
- 4、外部意見回饋及審查品質客戶滿意度調查。
- 5、負責局、部兩級之審查品質評價，發布品質數據及報告。
- 6、與審查品質控制相關之國際合作。

（二）協作中心之品質檢查

各協作中心於「審查業務部」下成立「品質檢查組」，實施中心、部、室之三層級的品質管理及檢查工作（見圖 18，參考 105 年兩岸審查人員交流報告—以下均以廣東協作中心為例）。各層級之專利審查部門均設有「品質檢查組」，負責品質覆核工作。中心層級之品質檢查組約設專

任 20 人，於「質檢池」抽案，進行中心層級之抽檢工作，部層級之品質檢查組約設兼任 33 人，於「質檢池」抽案，進行部層級之抽檢工作，室層級之品質檢查組約設兼任 6 人，於「質檢池」抽案，進行室層級之抽檢工作。

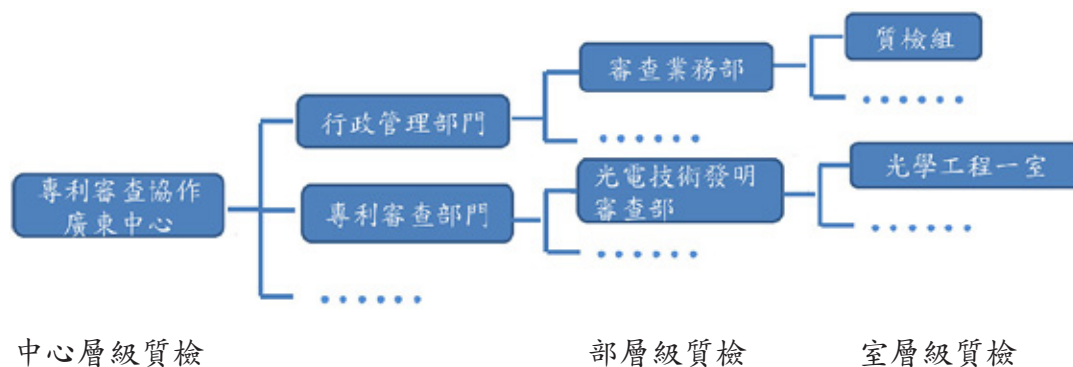


圖 18 廣東協作中心品質管理組織圖

二、三類型品質管理計畫

品質管理計畫分為自我檢查及相互檢查、主管形式檢查及抽檢等三類型，分述如下。

（一）自我檢查（自檢）及相互檢查（互檢）

於各審查部下的審查處（室）內部進行，通過制訂的自檢手冊，利用自檢項目表實施自我檢查，鼓勵審查人員確實提高品質和自我管理能力稱為「自檢」。另於資淺審查官完成檢索及審查後，由資深審查人員擔任檢閱人員檢查該案是否完善，檢閱人員於系統中提供意見，資淺審查官依其意見修正補充或向檢閱人員提出解釋稱為「互檢」，（以廣東協作中心為例：光電審查部光學工程一室共有 25 人，每 3 人一組，發文前須給同組另一人檢查）再送至初審流程部作形式檢查，才將審查意見送至申請人。

（二）主管形式檢查（處檢、室檢）

各審查部及審查處（室）的主管（處長或室主任）對所有授權（核准）案或駁回（核駁）件進行形式性檢核，且記錄相關數據，檢視案件是否有實質性問題，如檢索策略、新穎性及進步性等，若有問題，待審查官修正後，再送至初審流程部發文。另可依據質檢結果，增加或減少該審查官的抽查比率。

以機械審查部為例，每月審查量約為 12~13 件，針對審查案異於平常者，不論是審定量過高或過低，都認為不恰當，設有處與處之間的覆核機制。

（三）抽檢

訂定局（中心）、部、處（室）三層級之品質檢查計畫，每一層級皆設立品質檢查單位，挑選數名優秀審查人員擔任質檢導師，對審查案件進行抽檢，評量其符合檢索及審查指南的程度。

以廣東協作中心光電審查部光學工程一室為例，抽檢工作可分為三個層級：（1）中心質檢（下設品質檢查組，約 20 人，為專職質檢工作），（2）部質檢（部主任 1 人，11 科室 x3（包括室主任）=33 位非專職，抽檢匯總員 1 人，品質通報組員 1 人，每位質檢員抽約 2 件，共約 33 件），（3）室質檢（室主任 1 人及 5 位非專任骨幹，每月抽檢約 5 件）。

廣東協作中心之部層級與室層級之抽檢流程如圖 19 及圖 20 所示：

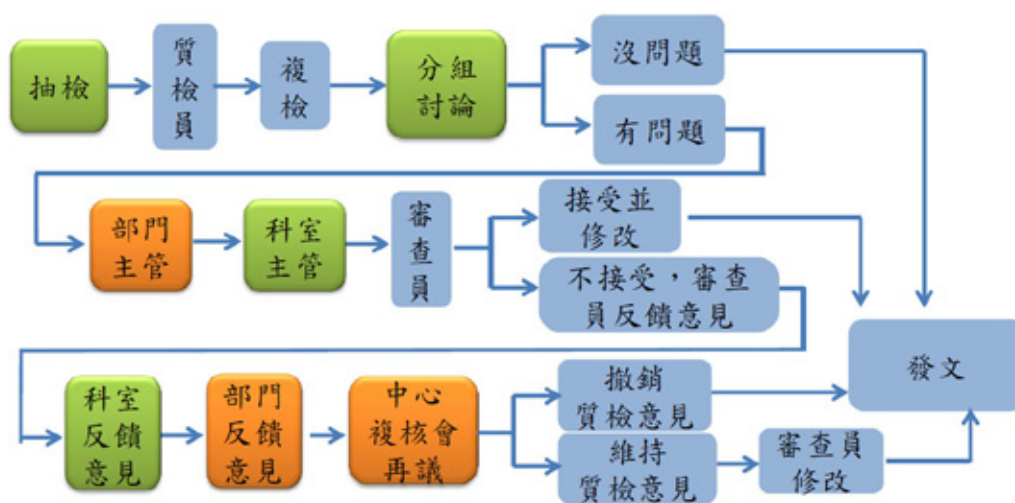


圖 19 廣東協作中心之部層級抽檢流程圖

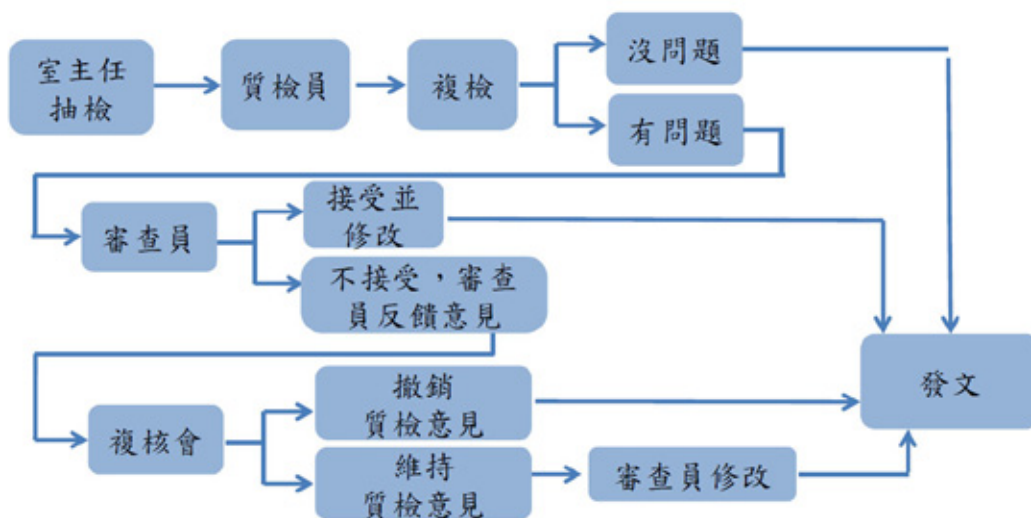


圖 20 廣東協作中心之室層級抽檢流程圖

三、內部作業及外部作業

（一）內部作業

1、意見回饋

「品質檢查組」將發現的主要問題傳達給相應的審查部門，並與其討論，以確保該等問題能正確及時的解決。

2、研討會

SIPO 每半年舉行一次品質管理研討會，由「品質檢查組」向副局長報告品質確保結果，由副局長主持結論，並就下一屆研討會指示品質改進計劃。

3、紀錄單

廣東協作中心之「審查品質紀錄單」，其表格內容相當詳細，可勾選項目非常多，其中也包括「品質檢查組」之問題說明、審查人員之反饋意見、再議意見等，並須由各承辦人員簽章。

（二）外部作業

1、審查品質投訴平台

任何人都可以登錄該平台，抱怨在整個審查過程中的品質，而 SIPO 會在指定的時間內回覆客戶。

2、代理人回饋機制

委託亞洲專利代理人協會（APAA）實施該機制，經由電話、電子郵件、研討會等收集代理人的投訴，SIPO 將對這些投訴提出回覆。

3、客戶滿意度調查

自 2008 年起，SIPO 每年委託專業調查機構執行，由客戶反應的改進意見中得知缺點及不足之處，2008~2016 年專利審查品質社會滿

意度調查變化（參見圖 21）⁴⁰，2016 年專利審查品質社會滿意度調查分數為 82.7。

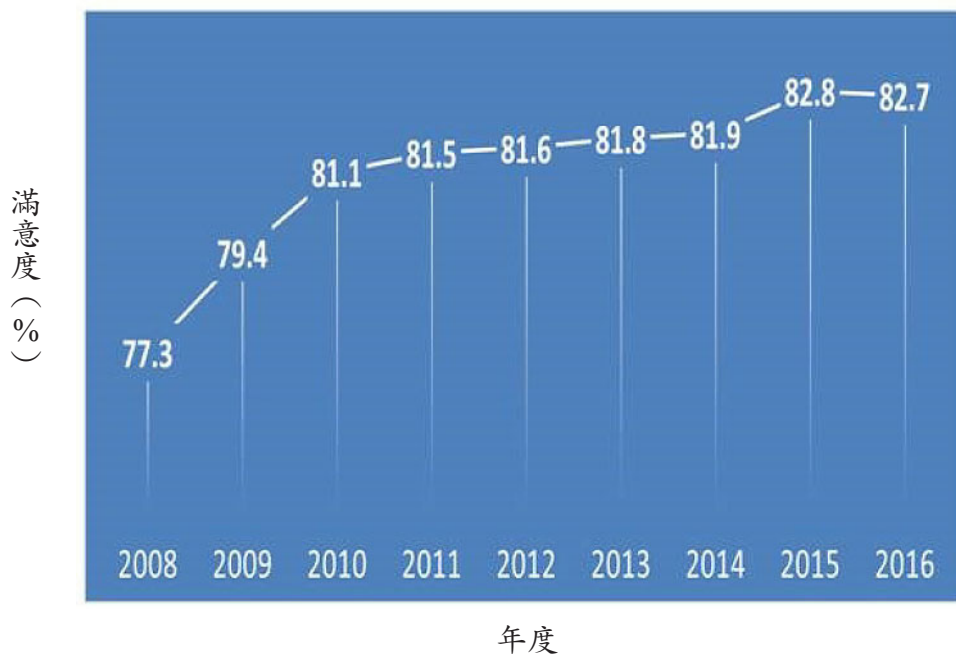


圖 21 專利審查品質社會滿意度調查變化圖

4、審查品質與效率問卷調查

於 SIPO 官網由專利局之「審查業務管理部」提供下載之「專利審查品質與審查效率情況調查問卷」，申請人可在線上填寫提交，或自行下載填完資料後，將表格寄回審查業務管理部。

四、獎勵措施

針對品質檢查之結果以處（室）為單位進行提報敘獎，另每年舉辦優秀、亮點案件之評選，由各審查人員自行挑選案件報名參加評選，品質檢查組於質檢過程中，亦可推薦優秀案件或亮點案件。

⁴⁰ 參照台商大陸智財權服務網／兩岸專利論壇／2017 年第十屆／大陸提昇品質措施之網頁資料，http://ipr.cnfi.org.tw/all-meeting.php?id=153&module_class=12&&t_type=o（最後瀏覽日：2018/1/16）。

肆、韓國智慧財產局（KIPO）

一、品質管理組織架構

KIPO 之專利審查架構主要包括專利審查部 1、專利審查部 2、專利審查部 3（參見圖 22），其覆核方式分為審查品質保證部覆核及主管覆核兩種（參見圖 23），分述如下。

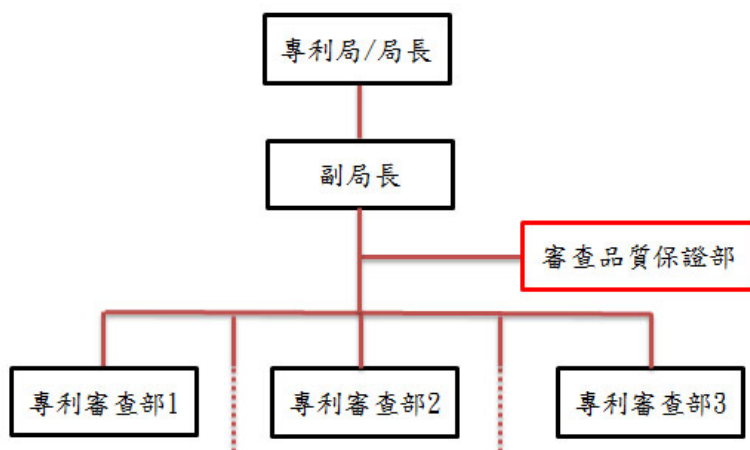


圖 22 KIPO 組織架構圖

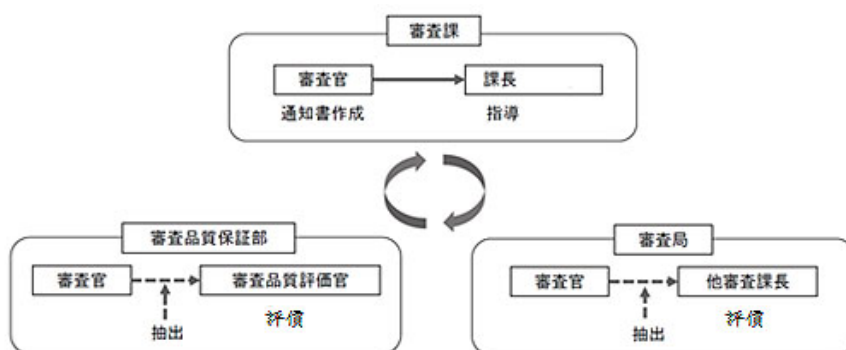


圖 23 KIPO 品質覆核示意圖

（一）「審查品質保證部」覆核

KIPO 專利品質管理主要是由各專利局之平行單位「審查品質保證部（Examination Quality Assurance Division, EQAD）」，於副局長直接監督下負責進行（參見圖 24），該部擔任品質管理業務者約 10 人，擔任品質檢查業務者約 14 人⁴¹，稱為「審查品質評價官（Examination Quality Assurance Officer, EQAO）」，其中負責專利及實用新型者約為 12 人，包括 3 人負責機械、金屬及建築領域，3 人負責化學及生物技術領域，3 人負責電機及電子領域，3 人資訊及通信領域，另有 4 人負責商標及設計，大多數為資深審查人員，如審查長或高級審查官。該部門除了負責品質覆核工作外，另以品質覆核的統計、分析、趨勢，對於審查官個人進行評價，該評價有助於提升專利品質。

EQAO 之主要任務係執行公正及客觀的覆核，以改善審查品質及提升客戶的信賴度，EQAO 的抽案係以審查完成的案件為對象，每半年一次，根據訂定的審查覆核指南進行覆核，再提供回饋意見給審查人員。此外，EQAO 亦執行有關於審查品質的診斷和分析的專案計畫。

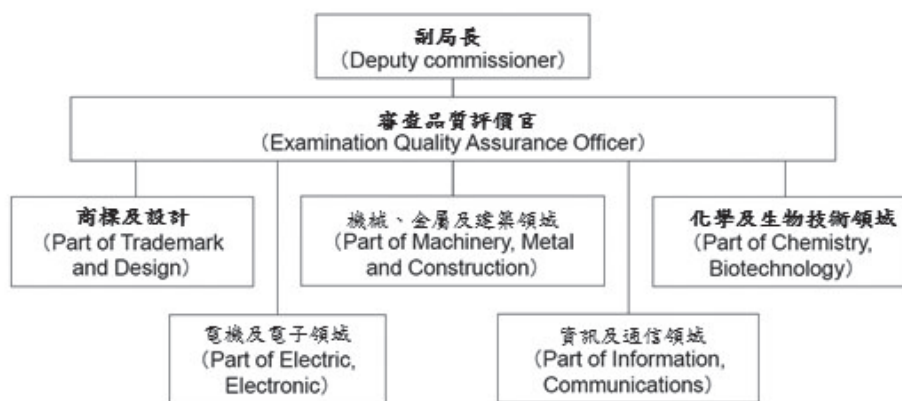


圖 24 KIPO 品質管理組架構圖

⁴¹ 同註 40，第 133~148 頁，惟依據 2012 年 KIPO 官網資料，擔任品質檢查業務者約 19 人。

（二）主管覆核

除了 EQAO 的覆核之外，每個審查部門的主管亦覆核審查案件，其覆核程序與 EQAO 基本上是相同的，差別僅在於覆核案件之數量。

二、抽案及評價

（一）抽案及評價方式

以半年為基礎，EQAO 對每一位發明／新型審查人員隨機抽取 3 件審查案件（每一位商標／設計審查人員為每年抽查 20 件），並根據審查覆核指南來覆核案件。根據覆核評分表提供分數，將案件評定為最佳的、優良的、鼓勵的、正常的或有缺陷的（五段評價），被評定為最佳的、優良的、鼓勵的或有缺陷的審查案件，必須有三位審查品質評價官相互協議來認定。一旦評定等級，一位審查品質評價官會給出一份審查覆核報告，並將其發送給該案的審查人員。若該案之審查人員對於覆核結果有任何反對的意見，可將其提交給異議委員會，作進一步的覆核及反饋（參見圖 25）。

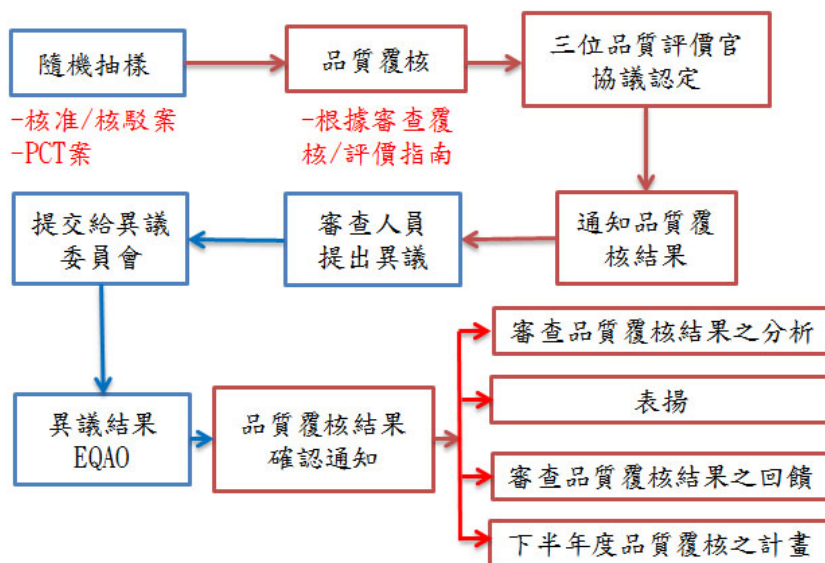


圖 25 KIPO 品質抽檢流程圖

（二）抽案及評價比例

於 2012 年，發明及新型領域的抽案比例為 2.5%，商標及設計領域的抽案比例為 2.3%，EQA0 覆核 PCT 報告的抽案比例為 6.3%。

EQA0 對每個抽案檢查是否有任何缺陷，並根據覆核評分表給予評分。2012 年之評價比例如表 2 所示。

表 2 2012 年之評價比例

		處理案件數 (A)	評價案例數 (B)	比例 (%) (B/A)
發明／新型	EQA0	179,663	3,314	1.9
	審查部門主管		1,132	0.6
商標／設計	EQA0	182,935	3,697	2.0
	審查部門主管		581	0.3
PCT	EQA0	29,925	1,892	6.3

三、審查品質綜合指數

審查品質綜合指數是審查品質的另一個指標，該指數包括 5 個要素，亦即（A）審查評價表的平均分數、（B）客戶滿意度調查結果、（C）核駁審定之上訴率、（D）核准登錄時之請求項減少率、（E）拒絕理由的接受率等。如表 3 所示，於 2012 年，審查品質綜合指數為 97.4，在目標值 100 以下 2.6%。當審查品質綜合指數超過 100 時，表示該年度審查品質已經超過了目標水平。

表 3 審查品質綜合指數的達成率（2012 年）

指標	權重比	分數	達成率（%）
(A) 審查評價表的平均分數	55	99.55	-0.02
(B) 客戶滿意度調查結果	15	73.11	0.39
(C) 核駁審定之上訴率	10	32.45	-1.77
(D) 核准登錄時之請求項減少率	10	14.76	0.32
(E) 拒絕理由的接受率 (提出申復、修正者)	10	18.75	-1.54
審查品質綜合指數	100	-	97.4

* 審查品質綜合指數 = 100 + (A) 達成率 + (B) 達成率 - (C) 達成率 + (D) 達成率 + (E) 達成率

四、審查品質預警系統

為了確保審查品質的系統化管理，EQAO 建立了審查品質預警系統（Examination Quality Warning System, EQWS），該系統對於審查品質各個階段變化的預警及產生相應對措施，訂有發出預警的標準。具體而言，EQAO 每月覆核審查階段的案件，並統計缺陷的比例，為了確保審查品質不會變得異常低，EQAO 藉由 EQWS 有系統地管理審查品質，俾便於早期階段恢復品質。

EQAO 每月一次在審查階段隨機抽檢 1~2%，根據審查覆核指南覆核案件，覆核意見會回饋給該案的審查人員，使其對於案件重新考量。如果和前幾個月的平均值相比，缺陷比例超過一定的水平，則 EQAO 將對該案的審查單位給出警示，該單位將分析缺陷的原因，並準備各種對策。

定期覆核是以半年為基礎抽檢完成審查的案件，於 EQWS 下，EQAO 每個月還可就審查階段的案件作覆核，EQWS 能確定審查品質的趨勢，協助審查單位於審查過程的早期階段，即時解決出現的問題。

五、審查品質管理的國際合作

現今，國際社會積極討論專利法與審查標準的統一，為了配合這一趨勢，已經提出有關品質管理的國際協調討論。今後，對於審查品質管理的討論，應著眼

於國際標準化審查品質的衡量指標，以及審查結果的評估程序。如果指標和程序皆符合國際標準，則每一個專利單位的審查品質也將進一步提升，以努力創造高品質的知識財產權。

六、獎勵措施

EQAO 的覆核結果，會與組織的績效考評進行連結管理，成績優異的部門及審查人員都會獲得獎勵。

伍、各國專利品質管理制度之比較

由於每個國家實施之品質管理制度未盡相同，且各國公開資訊的完整度亦不同，因此資料收集不易，依據本文上述內容予以彙整及分析後，試將各國有關品質管理制度依下列 10 種態樣，綜合整理如表 4 所示：「架構」、「人數」、「資歷」、「抽案時點」、「抽案類型」、「覆核案件比例」、「加強」、「獎勵」、「問卷」及「問卷調查對象、範圍或方式」。

表 4 五邊局專利品質管理制度之比較（JPO 資料請參考前一篇文章）

	JPO	USPTO	EPO	SIPO	KIPO
(1) 架構	1. 審查第一部 (1) 調整課 (2) 品質管理室 2. 品質管理廳內委員會	1. 專利部 (1) 專利品質組 (2) 專利品質確保科 2. 專利公眾建議委員會	1. 內部監查部 (1) 品質監查室 2. 審查支援部 (1) 品質管理部 (a) 品質支援室 (b) 品質分析及政策室	1. 專利局分為局、部、處 (1) 審查業務管理部、品質保障處、品質檢查組 2. 協作中心分成中心、部、室級 (1) 審查業務部、品質檢查組	審查品質保證部

	JPO	USPTO	EPO	SIPO	KIPO
(2) 人數	1. 品質管理室： (1) 5 位審查官 (2) 約 30 位調查員 2. 品質管理廳內委員會： (1) 4 位專任品質管理官（總務職） (2) 94 位兼任品質管理官（技術職）	8 位品質覆核主管、65 位覆核品質確保專門人員	1. 品質監查室：14 位檢索及審查監查官 2. 品質管理部：32 位（管理職 3 位、事務員 4 位，其餘為具有審查官經驗或專利管理經驗者及情報分析官）	1. 局內 (1) 局層級：管理業務約 20 位、品質檢查業務約 30 位 (2) 部層級：每部約 4~5 位專任 (3) 處層級：每處 2~3 位兼任 2. 7 個協作中心 (1) 中心層級：約 20 位專任 (2) 部層級：約 33 位兼任 (3) 室層級：約 6 位兼任	1. 發明及新型審查品質評價官： (1) 機械、金屬及建築領域 3 位 (2) 化學及生物技術領域 3 位 (3) 電機及電子領域 3 位 (4) 資訊及通信領域 3 位 2. 商標及設計審查品質評價官：4 位
(3) 資歷	平均 20 年以上		資深人員		
(4) 抽案時點	發文前	發文後	發文前		
(5) 抽案類型	1. 品質管理官（技術職）： (1) 審查意見通知 (2) 核准案 (3) PCT 案 2. 品質管理官（總務職）： (1) 最後通知 (2) 核駁案 3. 調查員：形式覆核	1. 審查意見通知 2. 核准案 3. 核駁案	1. 檢索案 2. 核准案	1. 自檢及互檢（處或室層級） 2. 主管形式檢查（處檢、室檢） 3. 抽檢	1. 審查品質評價官抽查審查完成的案件（半年 1 次） 2. 主管抽查（半年 1 次）
(6) 覆核案件比例	2016 會計年度抽出件數： 1. 品質管理官（技術職）：2,160 件 2. 品質管理官（總務職）：1,080 件（1+2 約 0.65%） 3. 調查員：2,400 件（約 1.62%）	各類型各約 0.5%	1. DG1 各審查技術群抽檢： (1) 檢索案：約 6% (2) 核准案：全數覆核 2. 品質監查室抽檢： (1) 檢索案：約 0.35% (2) 核准案：約 1.44%	—	1. 發明及新型領域：2.5% 2. 商標及設計領域：2.3% 3. PCT 報告：6.3%

	JPO	USPTO	EPO	SIPO	KIPO
(7) 加強	是	—	—	是	是
(8) 獎勵	—			是	
(9) 問卷	有				
(10) 問卷調查對象、範圍或方式	1. 外界（特定對象） 2. 範圍（2016年為例）： （1）國內企業 604 家 （2）國外企業 59 家 （3）代理人 69 位	1. 外界 2. 內部	1. 外界（特定對象） 2. 方式： （1）電話訪談：三年為一週期，約 7000 次 （2）線上網路：2015 年約 1500 份	1. 外界 2. 方式： （1）線上網路（不特定對象） （2）問卷（特定對象）	外界

陸、結論

欲建立完善之專利制度，首須提升專利品質，本文綜合彙整及比較分析五邊局之品質管理制度後，發現各局之品質管理相關實務操作雖未盡相同，惟其基本架構並無太大差異，主要皆係利用品質覆核制度評估審查品質現況，再配合品質分析、品質政策訂定及教育訓練等品質改善措施，以形成品質管理循環。

品質管理之重點在於品質覆核，對於品質覆核措施，各局均投入相當數量之人力，大多由資深之專業人員負責執行；各局均抽核相當比例之案件進行檢視，平均約達各類型總案件量之 0.5%，以獲得能夠確實反映品質現況的覆核結果；針對品質異常人員，各局予以加強覆核，以期及早發現及糾正錯誤，降低瑕疵比例。此外，各局十分重視外界針對品質之相關意見，藉由線上網路及問卷調查等管道收集使用者評價及反應事項，以輔助確認審查品質之現況及待解決的問題。

品質管理制度逐漸邁向國際調和，五邊局定期舉辦品質管理會議，以交換彼此之實務經驗，其重點在於品質管理指標、品質保證（quality assurance）及使用者回饋（user feedback）⁴²等。我國除了參考五邊局之品質管理制度外，亦須可持續關注其合作動向，以做為品質管理改進措施之參考，期能逐漸建立趨於國際水準的品質管理制度，以提供高品質及可信賴的審查結果。

⁴² <http://www.fiveipoffices.org/activities/ws/quality.html> (last visited Jan. 15, 2018).