

經濟部智慧財產局

114 年度提升服務效能執行計畫

經濟部智慧財產局 114 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標

為掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求日益多元化，強化服務作為與政府施政連結性，本局配合本部施政主軸，推動以人為本，並結合數位科技、公私協力及多元包容性之創新策略，同時積極推動智慧財產相關業務，兼顧經濟、環境與社會的永續發展。114 年推動重點目標如下：

- 一、檢視專利、商標、著作權、營業秘密法令，持續優化智慧財產權法制。
- 二、持續提升專利商標審查品質與效能。
- 三、宣導著作權觀念及加強著作權集體管理團體之輔導與管理。
- 四、持續落實簡政便民服務措施，提升本局專業服務形象。
- 五、加強與民意之雙向溝通，並持續強化電子化服務環境。

參、實施對象

本局專利審查一組、專利審查二組、專利爭議審查組、專利行政企劃組、商標權組、著作權組、國際及法律事務室、秘書室、資訊室、人事室、政風室。

肆、服務內涵及執行構面：

一、服務內涵：聚焦於數位創新增值及社會創新共融 2 大類別，機關（單位）可依業務屬性與服務項目適性增列或調整策略方法。

（一）數位創新增值：運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。包括連結政府及民間巨量資料，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，以及透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合服務模式等。

（二）社會創新共融：關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

二、執行構面：透過前項服務內涵及策略方法，落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面。

（一）創新性：服務策略或措施有別於現行作法。

（二）效益及影響：服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。

（三）可持續性：服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。

（四）擴散應用：服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

伍、實施步驟

一、本局各組（室）依據本執行計畫規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，主動積極推動計畫執行，研考單位應於每年 1 月底前，研訂當年度提升服務效能執行計畫，並將計畫公開於本局網站及服務場所。

二、各組（室）應盡可能以量化方式具體明確呈現各項執行績效，並優先研提更有創意

的服務作為，發揮本局機關特色。

三、對各項評核指標建立統計數據及資料，辦理線上或現場問卷調查，進行滿意度分析，以做為提升服務效能之參考。

陸、考核作業：

一、自行考核

(一) 考核方式：

- 1.為推動本執行計畫，由本局成立「提升服務效能工作推動小組」，配合行政院「政府服務躍升方案」、國發會「政府服務獎評獎實施計畫」及本部「提升服務效能實施計畫」之評核項目及標準，於每年底前進行1次內部自行考核作業，相關評核結果並登載於本局網頁。(相關表件如附表1、2)
- 2.本局各組(室)應於115年1月5日前，將114年度執行績效與成果彙送研考單位，再由研考單位於115年1月15日前報部。
- 3.為提升本局人員面對民眾之服務態度及電話接應禮貌，另依本局「員工電話禮貌考核要點」據以執行。

(二) 考核內容：

依國發會「政府服務獎評獎實施計畫」，由本局「提升服務效能工作推動小組」考核委員，依各組(室)提供之檔卷資料或至洽公現場或進行本局網頁瀏覽，依考核表逐項自行考核本局各組(室)之執行績效與成果。

二、本部考核

- (一)配合本部不定期實地查核時程及作業方式，依「政府服務獎評獎實施計畫」及本部「提升服務效能實施計畫」所訂評核項目及標準，準備本局相關資料接受考核。
- (二)本局收到本部不定期考核結果函後，應將改進事項轉請本局各組(室)予以改進，並於2個月內函報本部改進情形，落實為民服務工作之推動與管控作業。

柒、獎勵作業

一、自行考核：本局辦理不定期「員工電話禮貌考核」，應依規定予以獎勵。

二、本部考核：

(一)本局獲頒「政府服務獎」機關：主要承辦人員記大功1次；首長(主管)及相關業務單位人員及主管，最高記功1次。

(二)獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關：主要承辦人員記功1次；首長(主管)及相關業務單位人員及主管，最高嘉獎2次。

(三)經本部薦送參選惟未入圍機關：主要承辦人員嘉獎2次；首長(主管)及相關業務單位人員及主管，最高嘉獎1次。

(四)同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

經濟部智慧財產局提升服務效能執行計畫評分表

總分（滿分 200 分）：

評審委員：

評分日期：

一、數位創新加值 (100 分)		運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。包括連結政府及民間巨量資料，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，以及透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合服務模式等。	
評核構面	評核重點	評核策略	評分參考標準
(一) 創新性 (30 分)	服務策略或措施有別於現行作法。	推動線上便民服務	運用科技提升案件辦理便利性，提升申請便捷性： 1.提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務； 2.開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用； 3.向民眾推廣使用網路申辦案件； 4.定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式； 5.提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
		完善 e 化環境	將服務整合至平台，簡化流程並提高申請效率，促進資源有效利用： 1.設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務情形； 2.簡化申辦流程，縮短案件處理時間； 3.提供客製化服務方式。
(二) 效益及影響 (40 分)	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。	提升審查品質與效能	減少使用者操作成本，提高檢索效率和準確性，提供使用者實質效益。
		協助產業智財布局及發展	為產業提供趨勢分析數據、報告，運用數據促進產業及經濟發展。
(三) 可持續性 (15 分)	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	網頁與系統優化	定期更新系統，並根據用戶需求持續優化，體現長期服務效益提升之精神： 1.本局網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務； 2.提供多元及便利的資訊檢索服務；

			3.確保網站內容的正確性及有效連結； 4.本局 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務； 5.本局網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式； 6.定期更新本局網頁資訊； 7.網頁引用他人資料將標明出處並提供連結； 8.本局網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。
		加強改善辦公環境及強化事務管理	維持基礎設施之穩定運行，強化科技應用基礎： 1.進行環境美（綠）化及建置合宜洽公服務環境； 2.確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務； 3.妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣； 4.檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護； 5.定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質； 6.提供各種申辦書表及填寫範例。
(四) 擴散應用 (15 分)	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	智慧財產權多元策略推動	透過活動及競賽推廣智慧財產應用與創新，提升創新影響力。
		智財資訊開放與推廣	提供智慧財產之相關資訊、製作相關文件，促進知識共享。
二、 社會創新共融 (100 分)		關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。	
評核構面	評核重點	評核策略	評分參考標準
(一) 創新性 (30 分)	服務策略或措施有別於現行作法。	優化網頁使用體驗	簡化網頁操作流程、滿足使用者需求，並提升服務可近性。
		多元群體友善服務設計與創新	針對不同族群提出包容性設計，縮小服務機會落差。
(二) 效益及影響 (40 分)	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別	運用多元宣傳管道	透過校園宣導、各式講座，及其他管道，推廣智慧財產權知識，提升教育機會的均等性與社會資源公平分配。
		客製化服務	整合服務對象需求，提供在地化、客製化之業務宣導服務，或針對特定服務對象，提供到府、到點服務。

	友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。		
(三) 可持續性 (15 分)	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	意見處理與改進機制	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。
(四) 擴散應用 (15 分)	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	推動組織學習	透過標準化流程提高服務的一致性和透明度，適應不同的用戶需求，達成服務公平與一致性之精神；同時依據本局同仁意見，檢討內部流程，減省不必要審核及行政程序。
		技術應用與實務推廣	形成可學習的創新服務模式，並擴散應用，將知識擴展至更多群體。

經濟部智慧財產局 114 年度提升服務品質自行考核結果統計表

一、數位創新加值

考核年月： 年 月

考核項目成績（100 分）				總分
一、創新性(30 分)	二、效益及影響(40 分)	三、可持續性(15 分)	四、擴散應用(15 分)	

考核結果處理情形：依規定將考核結果登載於本局網頁周知，並將各考核委員之意見，送本局各單位提報改進情形。

二、社會創新共融

考核年月： 年 月

考核項目成績（100 分）				總分
一、創新性(30 分)	二、效益及影響(40 分)	三、可持續性(15 分)	四、擴散應用(15 分)	