

**經濟部智慧財產局 113 年度  
提升服務效能執行績效與成果報告**

**中華民國 114 年 1 月**

# 目 錄

|                   |    |
|-------------------|----|
| 一、基礎服務構面.....     | 3  |
| (一)服務一致及正確性.....  | 3  |
| (二)服務友善性.....     | 5  |
| 二、服務遞送構面.....     | 11 |
| (一)服務便捷.....      | 11 |
| (二)服務可近性.....     | 14 |
| (三)服務成長及優化.....   | 18 |
| 三、服務量能構面.....     | 20 |
| (一)內部作業簡化.....    | 20 |
| (二)服務精進機制.....    | 22 |
| 四、服務評價構面.....     | 25 |
| (一)提高服務滿意度調查..... | 25 |
| (二)積極回應民眾意見.....  | 26 |
| 五、開放創新構面.....     | 27 |
| (一)開放參與.....      | 27 |
| (二)創新服務.....      | 28 |

## 壹、 整體服務類評核面向

### 一、基礎服務構面

#### (一)服務一致及正確性

| 執行策略            | 執行項目           | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 訂定申辦業務標準作業流程 | (1)業務承辦案件處理流程  | <p>●訂定中、英文版發明、新型及設計專利申請案件審查及行政救濟作業流程，並將相關資訊刊登於本局網站，使申請人清楚了解專利審查流程，及對初審審定結果不服時得提起再審查或其他相關救濟作業。</p> <p>◇中文網站：專利審查及行政救濟流程<br/> <a href="https://topic.tipo.gov.tw/patents-tw/lp-714-101.html">https://topic.tipo.gov.tw/patents-tw/lp-714-101.html</a></p> <p>◇英文網站：A Flowchart on Invention Patent Examination and Administrative Remedy<br/> <a href="https://www.tipo.gov.tw/en/cp-823-873216-da40d-2.html">https://www.tipo.gov.tw/en/cp-823-873216-da40d-2.html</a></p> <p>●依審查實務重新檢視並更新發明、新型及設計專利申請案件審查與行政救濟流程圖，確保申請人能更清楚掌握專利申請及救濟的每個環節。</p> <p>●訂定中、英文版商標審查及行政救濟流程圖，並提供於本局網站/商標/取得商標/申請流程，讓申請人清楚了解商標申請程序及相關時間。</p> <p>●提供民眾諮詢著作權相關疑義的回覆流程，並於網站上說明音樂授權流程及著作財產權人不明或其所在不明著作利用許可之申請辦理方式：</p> <p>1.民眾詢問著作權法疑義之回覆流程<br/> <a href="https://topic.tipo.gov.tw/copyright-tw/cp-406-802504-2ca85-301.html">https://topic.tipo.gov.tw/copyright-tw/cp-406-802504-2ca85-301.html</a></p> <p>2.認識音樂授權流程<br/> <a href="https://topic.tipo.gov.tw/copyright-tw/cp-430-856180-21892-301.html">https://topic.tipo.gov.tw/copyright-tw/cp-430-856180-21892-301.html</a></p> <p>3.著作財產權人不明或其所在不明著作利用許可授權申請指南<br/> <a href="https://topic.tipo.gov.tw/copyright-tw/cp-460-881869-dc366-301.html">https://topic.tipo.gov.tw/copyright-tw/cp-460-881869-dc366-301.html</a></p> |
|                 | (2)專利年費減免流程簡化  | <p>●完成「專利年費減免申請程序之研析」，作為未來規劃專利年費減免流程的重要參考，以申請人角度編製「專利年費手冊」，內容涵蓋年費繳納時間、應繳金額、減免資格、申請程序及繳納方式等資訊。手冊以淺顯易懂的文字及操作畫面，提供專利權人明確指引。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                 | (3)修正「商標法施行細則」 | <p>●113年5月1日修正發布，修正重點包括明定以非法人團體或商業名義申請者，應檢附設立相關證明文件；因應商標法第6條將代理人資格，分為依法得執行商標代理業務之專門職業人員及商標代理人，爰修正代理人相關規定；明定商標名稱載明之格式；修正商標圖樣以虛線表現之適用情形；明定加速審查申請書應載明之事項、未繳費之法律效果，並就商標法所稱「有即時取得權利之必要」作補充性規定；增訂得對商標註冊申請案提出第三人意見書之情形，並就該意見書之應載明事項、商標專責機關之處理等為規定。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                 | (4)修正「商標規費     | <p>●113年5月1日修正發布，修正重點包括新增商標註冊申請</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| 執行策略       | 執行項目                        | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | 收費標準」                       | 案加速審查收費依據、商標代理人申請登錄及異動登錄收費依據等規定。                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|            | (5)訂定「商標註冊申請案加速審查作業程序」      | ●113年5月1日訂定發布，要點包括明定加速審查適用之案件類型、詳細規範加速審查申請程序、明確加速審查所需時間等。                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|            | (6)訂定「商標代理人登錄及管理辦法」         | ●113年5月1日訂定發布，要點包括商標專業能力認證考試得委託辦理及受委託對象之資格、申請登錄為商標代理人之資格及應備具之文件、商標代理人在職訓練之法定時數、時數採計及未達最低在職訓練時數之處理方式、執行商標代理業務之管理措施、商標代理人名簿應登載及變更登錄之事項、任何人得檢舉商標代理人有違反法令、召開代理事件評議會等規定。                                                                                                                                                                |
|            | (7)修正「商標爭議案件聽證作業要點」         | ●113年6月11日修正發布，並自即日起生效。修正重點包括明定聽證程序所審理之商標爭議案件，均應指派3位以上審查人員以合議方式審查；增訂視案件繁複程度舉行預備聽證；適度公開審查心證、明定缺席聽證效果、增加視訊聽證方式、簡化聽證紀錄內容等。                                                                                                                                                                                                            |
|            | (8)修正「專利舉發案件聽證作業要點」         | ●113年6月11日公告修正「專利舉發案件聽證作業方案」，名稱並修正為「專利舉發案件聽證作業要點」，自即日起生效。                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. 提升服務及時性 | (1)民眾臨櫃申辦專利商標案等候處理時間分析      | ●民眾週一至週五上班時間臨櫃申辦專利商標案等候處理時間，等候時間低於5分鐘之件數占99.9%，處理時間低於10分鐘之件數占88%，平均處理時間為5分鐘。                                                                                                                                                                                                                                                       |
|            | (2)洽辦資料檢索及在地化服務等候處理時間分析     | ●本局各地服務處113年在地服務共計13,705人次，較上年同期減少21%。專利、商標收件共計33,523件，減少5%。                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|            | (3)專利案件、商標註冊申請案件平均首通及審結期間分析 | ●113年發明專利初審案平均首次通知期間8.38個月，較112年8.90個月減少0.52個月。<br>●113年發明專利初審案平均審結期間14.20個月，較112年14.42個月減少0.22個月。<br>●113年發明專利初審案結案量44,576件、新型專利案15,779件、設計專利案7,186件。<br>●113年發明專利再審查平均審結期間11.72個月，較112年13.04個月減少1.32個月；舉發平均審結期間15.20個月，較112年15.63個月減少0.43個月；新型專利技術報告平均作成期間5.67個月，較112年6.12個月減少0.45個月。<br>●113年專利審結再審查6,905件、舉發377件、新型技術報告案件705件。 |

| 執行策略        | 執行項目                                             | 具體績效                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.提高服務人員專業度 | (1)專利、商標、著作權等各組依據「常見問答集(FAQ)」(或自設題目),每季進行服務人員測試) | ●113年依據業務常見問答集(FAQ),進行第一線服務人員回應問題測試,測試結果平均成績專利審查一組為83.13分、專利審查二組為85.92分、專利爭議審查組為93.17分、專利爭議審查組為86.57分、商標權組第1-3季平均為89.73分、著作權組為83分。未來將持續強化服務人員專業能力及電話禮貌。                                                                 |
|             | (2)進行「電子申請及專利業務諮詢服務」委外客服人員通話錄音查詢,確認應答內容之熟稔度      | ●本局設立「電子申請及專利業務諮詢服務服務台」(電話:02-81769009),為提升專線客服人員回答問題的專業度與熟悉程度,建立通話錄音抽樣查核機制。113年測試滿意度均值達96.3%,雖較112年均值99.7%略低,但仍維持高水準,展現穩定的服務品質。<br>●另為協助專線人員應對多樣化問題,本局不定期更新專利客服Q&A手冊,手冊內容涵蓋常見問題與處理方式,並同步公告於本局網站供外界參閱,提升專利業務資訊的公開性與透明度。 |
|             | (3)辦理收發文作業人員提升專業在職訓練                             | ●113年辦理1場次收發文作業人員專業在職訓練,主講「新商標法相關子法及最新措施介紹」,增進收發文作業人員工作專業智能,提升其服務品質,共計33人參訓。                                                                                                                                            |
|             | (4)修訂部分專利審查基準                                    | ●113年7月1日公告修正「專利審查基準」第二篇發明專利實體審查第1章、第3章、第11章、第14章,第五篇舉發審查第1章,並自中華民國113年7月1日生效。                                                                                                                                          |

## (二)服務友善性

| 執行策略       | 執行項目                                                 | 具體績效                                                                                                     |
|------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.提升服務設施合宜 | (1)本局環境美(綠)化工作情形—更換頻率、植栽種類等,以及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所之照片 | ●於3樓服務台及服務區均布置有盆景、民眾等待區布置植物加以美化,其餘各樓層及會議室亦有設置盆景,隨時保持綠意,使得辦公空間更舒適、明亮及整潔。                                  |
|            | (2)本局服務項目及服務人員、方向引導等標示,及提供雙語(或多語)標示服務                | ●本局3樓「專利商標服務臺」,皆有標示各承辦人員及服務人員之中英文姓名,以利民眾送件、繳費及諮詢;1樓大廳及各樓層樓梯間亦有明確標示各組室位置、服務人員等中英文指示牌,以利於民眾洽公。             |
|            | (3)無障礙措施定期檢測維護                                       | ●每月定期檢測及維護各項無障礙措施,以方便民眾使用並維護民眾安全。                                                                        |
|            | (4)定期檢查各類硬體設施(如飲水機、電話、盥洗室循環扇、衛                       | ●每月定期維護環保節能飲水機21台,開水機17台,並定期更換環保節能飲水機及開水機濾芯,及代驗水質;113年共計更換708支濾芯、代驗水質12台次。<br>●為確保衛生間清潔,提供自動沖水及消毒殺菌服務,每月 |

| 執行策略        | 執行項目                                     | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | 生間自動沖水及消毒殺菌服務、空調送風機、馬桶座墊消毒器、緊急救護鈴及酒精消毒器) | <p>定期2次維護及補充藥劑，計二效器87具、三效器52具。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●為加強維護衛生間之清潔及提供舒適的如廁環境，於各樓層男女廁所設置馬桶座墊酒精消毒器共計76台。</li> <li>●於3樓觸控式號碼牌機旁設置1台感應式酒精消毒器，提供洽公民眾進行手部清潔，以維護民眾健康。</li> <li>●為確保室內空氣清淨，讓洽公民眾享有好的空氣品質，並提升能源使用效率，均定期清洗空調送風機共700台。</li> <li>●各樓層盥洗室內設有循環扇1組，以改善廁所通風效果。</li> <li>●定期維護檢測電話系統，以確保同仁電話機通話效能。</li> <li>●定期檢測緊急救護鈴，以維護民眾安全。</li> </ul>                                                                                                                                                    |
|             | (5)無線網路(Wi-Fi)使用、充電器設施使用                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●為提升外界使用無線上網服務之便利性，本局於3樓服務櫃台及閱覽室、18樓及19樓會議室設置iTaiwan熱點，提供洽公民眾無線上網服務，擴大為民服務績效；亦於3樓服務櫃檯及各地服務處，提供手機、平板電腦或筆電之充電服務，並於3樓志工服務臺設置USB充電插座、張貼標誌及說明文字，提供洽公民眾借用。</li> <li>●113年Wi-Fi服務使用人次為38,348次，較112年同期41,731次，減少8.11%；總使用1,584,330分鐘，較112年同期2,201,325分鐘，減少28.03%；總流量1180.45(GB)，較112年同期1,520.76(GB)，減少22.38%。</li> </ul>                                                                                                                                                           |
|             | (6)各種申辦書表及填寫範例(或提供網址連結)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●洽公區服務臺備有64項專利業務申請書表及填寫範例、60項商標業務申請書表及範例，以及6項著作權業務申請書表，供民眾查閱及現場填寫指導。同時，各項書表及範例均公告於本局網站「專利申請表格暨申請須知」專區，便利申請人隨時下載使用。</li> <li>●自113年9月1日起，本局修正施行所有專利申請書表，涵蓋各類專利業務申請書、填寫範例及申請須知，並公告於本局網站。此外，配合113年8月29日公告的「發明專利再審查加速審查(AEPre)」方案，自9月1日實施，相關申請須知及範例均提供紙本與電子檔供下載使用，提升申請便利性。</li> <li>●因應雙語國家政策，本局提供多項中英文對照版本申請表格，包括「專利審查高速公路作業方案申請書」、「發明專利加速審查申請書」及「發明專利TW-SUPA審查申請書」，進一步增進國際申請友善度與透明性。</li> <li>●為鼓勵國人參加著名國際發明展，本局依「發明創作獎助辦法」公告補助申請表格於局網，提供參展者下載使用，簡化補助申請流程並提升參展意願。</li> </ul> |
| 2.提高網站使用便利性 | (1)本局局網分類檢索服務                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>●民眾可於智慧財產局網站上方網站導覽或每頁網頁下方瀏覽本局網站，共分為主題網站、便民服務、最新消息、國際事務、認識我們、公開資訊與服務園地7項網站地圖，並可於網站右側上方點擊放大鏡圖示使用全文檢索服務，輸入需檢索的文字進行查詢，查詢結果可直接點選標題後</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| 執行策略 | 執行項目                                 | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                      | 瀏覽該頁面。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|      | (2)本局專利、商標資訊系統(例:專利檢索資料庫)分類檢索之便捷度    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●「中華民國專利資訊檢索系統」提供「中文版」、「英文版」、「行動版」等介面，讓使用者依不同需求，達到完整檢索、快速檢索、使用行動裝置隨時檢索等目的。</li> <li>●「商標遠端檢索系統」自 107 年 5 月 21 日起開放使用，並持續進行功能強化及介面優化，113 年平均檢索次數達 58.79 萬次，較 112 年同期減少 10.9 萬次。</li> </ul>                                                                                                        |
|      | (3)本局局網站(頁)資料定期更新規定、各項更新清單及抽測情形      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113 年執行 3 次機關網頁定期全網站檢核，累計檢核網頁數計 165,933 個，經檢核發現計修改 78 個網頁，檢核發現須修改率為 0.05%，且相關網頁均已全數更新。</li> <li>●113 年網站(頁)資料定期更新總計 8,748 筆，含公告資訊共 425 筆、網頁更新共 6,122 筆、及更新網頁內下載檔案資料共 2,201 筆，平均每月更新約 729 筆。</li> </ul>                                                                                          |
|      | (4)推廣音樂整合查詢系統行動版網頁，並持續整合國內主要音樂資料庫之資訊 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●資料庫收錄之資料涵蓋國內所有集管團體管理之著作，其中音樂集管團體所管理之著作數量約為 621 萬筆，錄音集管團體所管理之著作數量約為 227 萬筆，利用人可藉由本系統查詢該著作之相關資訊(包含詞曲創作者、所屬之集管團體)。本系統 113 年總使用次數為 24820 次，上線使用之電台數共 83 台，使用情形尚屬良好。</li> <li>●113 年已重新檢視「著作權集管團體現行使用報酬率專區」內容並更新資料(例如:新增 TMCA 新公告之電視台公開播送費率)，確保平台內容與現況相符。</li> </ul>                                 |
|      | (5)建置專利審查基準網頁版查閱工具                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113 年 4 月完成增設「專利審查基準彙編(網頁版)」，建置專利審查基準網頁版，提供使用者更為友善且便利之查閱輔助工具，引入沉浸式閱讀體驗。</li> <li>●網頁以畫面操作方式導引使用者瀏覽基準各篇章，可便捷查找基準內文，且國外使用者可進一步運用網頁瀏覽器既有翻譯功能，及時獲取我國審查基準最新資訊，以提高國際能見度。</li> </ul>                                                                                                                   |
|      | (6)擴展對話服務機器人資料庫                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●為提升本局資訊服務效率，113 年擴展「對話服務機器人(小智)資料庫」。將現行專利 FAQ 問答、優先權證明文件範例資料庫、112 年十大專利常見問題，以及專利各組對外回復的詢問信件資訊，匯入至產業專利知識平台「對話服務機器人(小智)管理平台」，並經由數次資料校調及模擬測試，以確保資料的完整性與適用性。</li> <li>●自 112 年 12 月 5 日正式上線提供服務以來，對話服務機器人(小智)113 年累計使用者數已達 7,700 人次，接收問句超過 13,100 則，展現其在專利業務諮詢上的高效便捷，成為民眾及業界了解專利資訊的重要工具。</li> </ul> |
|      | (7)中小企業 IP 專區資訊優化                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●為中小企業量身打造「中小企業 IP 專區」資訊平台，整合政府各部會提供的 IP 相關資源，網站內容包括「認識智慧財產權」、「保護技術思想結晶」、「建立自有品牌怎麼做」、「遇到了智財糾紛」、「查詢智財技術資料」、「參加智財研</li> </ul>                                                                                                                                                                      |

| 執行策略       | 執行項目                     | 具體績效                                                                                                                                                                                                      |
|------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                          | <p>討活動或展覽」及「運用政府資源」等 7 大主題知識庫，專區採用情境式互動問答呈現，並提供全文檢索功能，方便使用者快速瀏覽。</p> <p>●113 年專區網頁瀏覽人次達 8,693 人次，較 112 年同期成長 16.4%。</p>                                                                                   |
|            | (8)東南亞及南亞國家 IPR 權益維護專區資訊 | ●113 年於專區更新 7 則新南向國家 IPR 相關資料，瀏覽人次共 26,413 人次。                                                                                                                                                            |
|            | (9)產地標章資訊專區資訊            | ●專區資訊包括「產地標章宣傳摺頁」、「申請須知範例」、「產地證明標章及產地團體商標使用規範書範例」、「產地標章註冊及統計資訊」、「日本地域團體商標制度資訊」等項目，對於申請人的資格、申請的條件、如何撰寫使用規範書，皆有詳細說明。                                                                                        |
|            | (10)證明標章資訊專區資訊           | ●分為「證明標章申請須知」及「證明標章註冊資訊」兩部分，分別提供證明標章申請書表及範例與將證明標章依類別提供證明標章資訊，並對於申請人的資格、申請的條件、如何撰寫使用規範書，皆有詳細說明。                                                                                                            |
|            | (11)近 5 年著名商標名錄及案件彙編     | ●我國在商標法採行註冊保護原則下，特別強化著名商標的保護，以維護市場交易與公平競爭秩序。本局彙整經認定著名商標之案例，俾利執行機關、企業、學術機構及其他相關單位參考利用。                                                                                                                     |
|            | (12)淨零排放有關證明標章資訊專區       | ●彙整與綠色技術、節能及環保減碳有關之有效註冊證明標章資訊，以及各項綠色環保證明標章的證明內容，並連結證明標章權人之申請網頁資訊，以利公眾利用。                                                                                                                                  |
|            | (13)淨零排放智財資訊專區           | ●113 年共於專區張貼 12 篇訊息，累積計 19,981 瀏覽人次，提供最即時全面邁向淨零必備關鍵，協助產業掌握淨零時代綠動未來競爭力。刊登內容包括專利資訊 7 篇、商標資訊 3 篇、著作權資訊 1 篇、國際動態 1 篇及專利檢索 1 篇。                                                                                |
|            | (14)本局局網頁通過無障礙檢測資料       | ●本局新版機關主網站業於 111 年 12 月 14 日通過數位發展部無障礙網路空間服務網之人工檢測，取得 AA 無障礙標章。                                                                                                                                           |
| 3. 服務行為友善性 | (1)每季辦理本局員工電話禮貌考核        | ●113 年共辦理 4 次「員工電話禮貌」考核，主要就電話接聽禮貌應對及相關承辦業務考核，考核電話禮貌計 92 人次，考核成績平均分數分別為 84.04 分、85.65 分、82.78 分、82.83 分，105-112 年平均分數分別為 80.05 分、82.24 分、80.98 分、84.70 分、82.37 分、82.04 分、80.29 分、82.16 分，將持續請業務單位強化員工電話禮貌。 |
|            | (2)辦理收發文作業人員提升服務品質在職訓練   | ●為提升收發文作業人員服務品質，113 年辦理 1 場收發文作業人員在職教育訓練，講授專題「打造職涯溝通力」，內容包含宏觀角度的外在溝通環境變化，以及微觀角度的溝通實務應對。其另亦分享了對於傳播媒體等產業實務的觀察與體悟、活用理論並善用生活化的例子與故事，使同仁對溝通技巧有更全面、深刻的認識，對於提升本局整體收發                                             |

| 執行策略       | 執行項目                                      | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                           | 文服務品質有實質的助益，共計 32 人參訓。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. 服務資訊透明度 | 1. 資訊公開<br>(1) 機關網頁「主動公開資訊」專區之項目清單及公開資訊比例 | ● 機關網頁「主動公開資訊」專區，計有法規資訊、統計專區、研究報告、智慧局出版品、預決算與會計月報、採購契約、請願與訴願、行政指導文書、補助資訊、政府資料開放、其他公開文件、常見問題、相關連結、性別平等專區等 14 個項目，公開資訊比例達 100%。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|            | (2) 專利(發明、新型、設計)、商標審查資訊主動公開               | ● 透過「專利審查公開資訊查詢功能」查詢案件數量，113 年查詢平均每月使用 2 萬 7,126 次，較 112 年度同期月平均(1 萬 7,497 人次)增加 9,629 人次。<br>● 「商標遠端檢索系統」進行「申請人及案號查詢」數量，113 年平均檢索次數達 31.48 萬次，較 112 年同期平均量 27.59 萬次增加 3.89 萬次。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|            | (3) 機關網站(頁)公布標準處理流程                       | ● 電子申請專利/商標案件的相關程序，可於 e 網通首頁( <a href="https://tiponet.tipo.gov.tw/">https://tiponet.tipo.gov.tw/</a> )點選「線上教學」，計有如何註冊成為會員、如何進行電子申請、如何傳送申請案件、如何查詢案件資訊、如何使用客戶服務、如何申辦線上繳費、如何列印繳費單等 7 項申請程序資料，提供民眾與本局客服人員隨時於線上查閱使用電子服務的方式，增進使用效率。                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|            | (4) 本局法規修正主動公開動態                          | ● 113 年 2 月 6 日修正「經濟部智慧財產局提升公文管制及品質作業要點」第三點、第九點，自即日生效；2 月 17 日修正「經濟部智慧財產局員工電話禮貌考核要點」第四點；2 月 27 日修正「經濟部智慧財產局臉書經營管理要點」第二點、第四點、第六點；2 月 29 日修正「經濟部智慧財產局工作計畫實施要點」全文及附件；4 月 2 日修正「經濟部智慧財產局出國報告管理作業規範」第三點、第五點、第七點及第四點附件二；5 月 8 日修正「經濟部智慧財產局公共政策網路參與平臺工作小組執行要點」全文及附件；6 月 11 日修正「專利舉發案件聽證作業方案」，名稱修正為「專利舉發案件聽證作業要點」；7 月 1 日修正「專利審查基準」第二篇發明專利實體審查第 1 章、第 3 章、第 11 章、第 14 章，第五篇舉發審查第 1 章；10 月 25 日修正「經濟部智慧財產局地區服務處作業要點」第二點及第三點；10 月 29 日公告「發明及設計專利申請案申請延緩實體審查作業要點」，並自 114 年 1 月 1 日開始施行。<br>● 將商標權法規修正 6 件、著作權法相關修正草案 4 件、專利法部分條文修正草案等法規修正動態，主動公開刊登於局網。 |
|            | (5) 專利案件統計專區供外界查詢                         | ● 「中華民國專利資訊檢索系統」建置「專利案件統計專區」，提供發明、新型、設計專利公告公開案之申請人、申請人國別、IPC 等交叉查詢功能，113 年瀏覽次數共 31,411 次，較去年度同期 39,316 次減少 20.1%。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|            | (6) 編纂中、英文電子報發送                           | ● 中文電子報：<br>智慧財產權電子報每月 5 日出刊，113 年共發行 12 期，總                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| 執行策略 | 執行項目                                      | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 各界                                        | 計 231 則文章資訊，累積瀏覽人次 10 萬 3,910 人。<br>●英文電子報：<br>每月下旬發刊，113 年刊登至 217 期，累積閱覽人次達 44,237 人、訂閱戶數計 5,312 人。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|      | (7)記者會發布本局資訊加強與媒體互動                       | ●113 年 2 月 6 日舉辦「新春記者會」，計有中國時報、聯合報、經濟日報、工商時報、中央社、自由時報、壹蘋新聞網、中央廣播電臺、中國廣播公司、警察廣播電臺及太報等 11 位記者出席，會中發布智慧局 112 年專利百大排名、受理專利商標申請概況及本局介紹欲推動之法案及新措施等，計露出 35 則新聞。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|      | 2.資料開放<br>(1)公開專利公報、商標公報、月報、季報、年報、FAQ 清單等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●「專利」網路公報系統提供專利核准資料之瀏覽及下載服務，113 年瀏覽及下載分別為 313,687 及 43,008 人次。</li> <li>●「發明公開」網路公報系統提供專利核准資料之瀏覽及下載服務，113 年瀏覽及下載分別為 77,280 及 21,817 人次。</li> <li>●「商標網路公報系統」提供 94 年迄今商標資料之瀏覽及下載服務，113 年瀏覽及下載分別為 709,056 及 140,364 人次。</li> <li>●專利公報、發明公開公報、商標公報、智慧財產權月刊及智慧財產局年報等刊物，提供各界參考。</li> <li>●月統計、季統計、年度統計及「中華民國專利案件統計專區」等各類統計資料集中分類，提供外界依需求條件取得智財統計資訊。</li> <li>●目前與我國實施雙邊 PPH 的國家有美國、日本、西班牙、韓國、波蘭、加拿大，本局每月更新「專利審查高速公路(PPH)」、「發明專利加速審查(AEP)」申請案件統計資料，每年亦公開 PPH 案件之相關審查資訊，以利外界進行專利布局。</li> <li>●「專利 FAQ」分為 11 大類；「電子服務 FAQ」共分為 15 類收錄 318 題常見問答，113 年瀏覽人次 86,605 人；「專利 Q&amp;A」分為 30 類收錄 691 題常見問答；「著作權 FAQ」分為 9 大類；「營業秘密 FAQ」收錄 22 題常見問答，113 年瀏覽人次 32,090 人；「資料服務 FAQ」收錄 8 題常見問答。</li> </ul> |
|      | (2)機關網頁定期檢視資料                             | ●113 年執行 3 次機關網頁定期全網站檢核，累計檢核網頁數計 165,933 個，經檢核發現計修改 78 個網頁，檢核發現須修改率為 0.05%，且相關網頁均已全數更新。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|      | (3)推動 opendata 成效                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113 年專利公報開放案數計 792,737 案，發明公開公報計 573,081 案，商標公報 961,861 案。113 年資料集下載檔案數共 212,660,000 個。</li> <li>●113 年專利權開放案數 1,793,202 案，商標權開放案數 2,610,821 案。</li> <li>●113 年 API 使用次數共計 27,180,558 次，API 使用排行前 4 名分別為專利權狀態異動資料、商標權狀態異動資料、商標申請案優先權資料及商標註冊申請案。</li> <li>●「專利商標開放資料下載網站」113 年回溯資料下載檔案總</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 執行策略 | 執行項目                            | 具體績效                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                 | 數共 141,648,085 筆，下載人數 1,328 人。下載檔案數最多為「發明公開說明書影像」與「公告說明書影像」。                                                                                                                                                         |
|      | 3.多元案件查詢管道<br>(1)各類業務臨櫃申辦案件查詢方式 | ●本局及各地服務處(新竹、臺中、臺南及高雄)提供民眾各種申辦案件之查詢方式，包括臨櫃、書函、電話、傳真、電子郵件等多元管道查詢申辦案件進度。其中：<br>1.專利案件可洽詢審查承辦人或撥打電子申請暨專利客服專線，並提供專利申請案審查進度、專利權領取證書及年費繳納情況之臨櫃查詢服務；<br>2.商標案件可透過「商標檢索系統」之「申請人及案號查詢」確認案件進度；<br>3.著作權案件提供臨櫃、書函、電子及局網資訊等查詢管道。 |
|      | (2)電子申請暨專利客服專線諮詢服務              | ●對於專利申請有疑問之民眾，均可撥打電子申請及專利業務諮詢專線，113 年接獲有關案件進度電話接線量 1,074 通。民眾也可至「智慧財產權 e 網通」查詢案件進度、繳費狀態、電子收據、專利公開資訊及專利權利狀態等資訊。                                                                                                       |
|      | (3)智慧財產權 e-網通網站「我的案件」查詢         | ●為提高審查案件資訊之透明度，智慧局 e 網通提供專利商標案件查詢電子服務，可查詢個案申辦進度。113 年查詢調閱次數總計達 115 萬 4,363 人次，平均每月 96,197 人次，月平均較 112 年同期(89,830 人次)增加 6,367 人次。                                                                                     |
|      | (4)中華民國專利檢索系統線上版/行動版權利異動狀態      | ●中華民國專利資訊檢索系統提供線上版及行動版之案件狀態及權利異動查詢，可提供使用者查詢特定專利案件之案件狀態及權利異動情形。                                                                                                                                                       |
|      | (5)商標檢索系統案件處理進度查詢               | ●商標遠端檢索系統提供「商標單筆詳細報表」功能，讓申請人、代理人或民眾可查詢商標案件之處理進度、案號之案件時序圖及收發文歷程等，113 年各項查詢調閱次數總計達 6,370,429 次，月平均為 530,869 次，較 112 年同期減少 89,913 次。                                                                                    |

## 二、服務遞送構面

### (一)服務便捷

| 執行策略         | 執行項目                       | 具體績效                                                                                                                                                 |
|--------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.建置單一窗口整合服務 | (1)專利簡易業務快辦服務臺單一窗口服務項目完整程度 | ●「專利簡易業務快辦服務台」，派遣專人全程辦理無需調閱專利卷宗審查之案件，受理項目包含：「優先權證明書申請」、「專利證書遺失補發」、「補發收據證明」(同時申請變更事項者除外)及「專利閱卷或影印申請之收文」等。<br>●快辦服務臺當日送件，3-5 工作天取件，提供快速服務功能，達成率為 100%。 |
|              | (2)各服務處單一窗口收件服務項目之完整程度     | ●各服務處之申辦櫃檯皆採「一處收件、全程處理」之服務功能，達成率為 100%。                                                                                                              |

| 執行策略             | 執行項目                              | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | (3)專利、商標單一窗口收件服務項目完整程度            | ●提供單一窗口全功能服務櫃檯，申辦 73 項專利及 63 項商標業務，業務窗口服務全功能比例為 100%。                                                                                                                                                                                                                            |
|                  | (4)專利及商標電子申請之申辦流程簡化               | ●電子申請服申辦流程簡化，新增「Times New Roman 及 Arial 字型功能」、「商標新申請案加速審查申請書」、「商標代理人登錄」、「說明書部分轉檔功能」、「E-set 繳納專利年費及商標註冊費」等 5 項服務。                                                                                                                                                                 |
|                  | (5)申請人與本局之系統對系統介接服務               | ●提供「案件摘要資訊查詢 Web Service」、「電子送達 Web Service」、「專利與商標送件 Web Service」等 3 項系統對系統介接服務，使用者端系統可直接透過 Web Service 的方式查詢本局案件摘要資訊、收取本局專利/商標公文電子檔。                                                                                                                                           |
| 2.減除申辦案件需檢附之書表謄本 | (1)受理專利申請案件減少檢附書證資料               | <p>●鑒於專利線上審查作業已順利執行，且為落實減紙節碳之環保目標，自 106 年 12 月 1 日起，鬆綁專利申請文件應備份數，即由 3 份修正為 1 份(即減少 2 份)。</p> <p>●專利新申請案之說明書平均每份約 35 頁紙，113 年新申請案計 72,617 件，已減省 508 萬 3 千餘頁紙，略多於 112 年度同期新申請案 72,607 件之減省量 508 萬 2 千餘頁紙。</p>                                                                      |
|                  | (2)專利優先權證明文件免送說明書、專利範圍及圖式減省紙本文件資料 | ●專利申請人申請發給證明書免附專利說明書，每件申請案平均得減省約 25 頁紙，113 年已減省 259,175 頁紙，高於 112 年同期之減省量 243,325 頁紙。                                                                                                                                                                                            |
|                  | (3)臺日臺韓優先權電子交換減省紙本文件資料            | <p>●本局與日本及韓國施行優先權證明文件電子交換後，申請人得僅提供該國核發之優先權存取碼，無須檢送紙本證明文件。</p> <p>●每件申請案平均得減省約 40 頁紙，113 年已減省約 731,800 頁紙，低於 112 年同期之減省量 749,120 頁紙。</p>                                                                                                                                          |
| 3.開發線上申辦或跨平台通用服務 | (1)專利年費、商標註冊費線上繳納                 | ●本局 e 網通網站提供線上繳納專利年費及商標註冊費功能，113 年共計 366,999 件使用線上繳納，其中專利年費 301,031 件、商標註冊費 65,968 件，總件數較去年同期增加 14,005 件，計提升 3.97%。另總繳費金額為新臺幣(下同)26 億 423 萬 6,640 元，較去年同期增加 1 億 6,093 萬 1,405 元，增加 6.59%。                                                                                        |
|                  | (2)申請人地址電話等項目線上變更                 | <p>●本局提供專利商標線上變更個人資料，提供申請人與代理人利用憑證於 e 網通系統進行變更名下全部或部分案件之通訊資料，如地址、電話、email 及傳真等。線上變更服務免收規費，系統接收後及變更完成後將發出電子郵件通知。</p> <p>●線上變更服務可縮短公務處理時效、減少收文量及行政處理成本，統計 113 年變更專利申請人共 672 件、變更商標申請人共 1,092 件、變更專利代理人共 18 件、變更商標代理人共 14,593 件，線上變更共 16,375 件，較 112 年同期線上變更(15,754 件)增加 621 件。</p> |

| 執行策略 | 執行項目                         | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | (3)電子收據服務                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●使用智慧局「約定帳號扣繳」或「eATM」線上繳納專利、商標規費，可線上即時取得電子收據。</li> <li>●113年線上繳費使用電子收據比率86.74%，較112年85.79%增加0.95%，113年線上繳費事務所共204家採用電子收據，較112年增加1家，其中共169家完全使用電子收據，較112年增加2家；113年開出2,131,583張電子收據。</li> </ul>                                                                                                   |
|      | (4)專利商標權利狀態查詢成效              | <ul style="list-style-type: none"> <li>●106年9月起發行印有行動條碼(QRCode)的專利商標證書，民眾可利用隨身之行動裝置掃描專利商標證書上之行動條碼，查詢專利商標案最近1期公告後之權利異動狀態、電子證書及關連案等權證相關資料，113年專利電子證書開放計19,516案，商標電子證書開放計81,970案，電子證書PDF下載計11,921次，以QRCode瀏覽計15,981人次。</li> </ul>                                                                                                         |
|      | (5)行動支付繳納規費                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●108年6月19日起新增行動支付繳費方式，方便繳款人以手機下載APP並綁定金融卡即可掃碼繳費，繳費作業快速方便，113年以行動支付繳費筆數3,987筆。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |
|      | (6)網路信用卡繳納規費                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●112年4月11日起新增網路信用卡繳納規費，限e網通會員與持卡人需為同一人，目前與聯合信用卡處理中心合作之發卡機構共32家，提供申請人更多元且便捷之繳費方式。</li> <li>●113年以信用卡繳費共5,371筆，金額4,711萬2,380元，本局支付手續費42,146元。</li> </ul>                                                                                                                                          |
|      | (7)專利、商標及著作權申請書表及新增申辦書表服務項目數 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113年線上提供申請書表專利計89項、商標計69項、著作計5項，相關申請表格可至本局局網下載使用。</li> <li>●統計現行e網通網站線上服務共175項，計有專利電子申請表單共76張，商標電子申請表單共49張，其他線上服務共50項。</li> <li>●本局e網通網站線上教學提供7項標準處理流程資料，提供民眾線上查閱，增進使用效率。</li> </ul>                                                                                                           |
|      | (8)專利資料檢索系統檢索量               | <ul style="list-style-type: none"> <li>●「中華民國專利資訊檢索系統」提供便捷免費之檢索服務，包括多樣化檢索、顯示、資料輸出、行動版網頁及個人化服務功能，並陸續提供案件分析、專利圖表繪製、專利技術功效矩陣等統計分析協助服務。113年累計總檢索次數為11,226,659次，較去年度同期減少37.1%(去年度係因曾遇機器人攻擊，導致檢索量較高)。</li> <li>●「全球專利檢索系統」提供免費全中文一站式檢索全球105個國家或地區專利資料，有助提升專利檢索環境及產業研發效能，113年累計總檢索次數為4,839,423次較去年度同期增加52.3%(去年度同期累計數為3,176,452次)。</li> </ul> |
|      | (9)專利商標電子申請量、局網瀏覽人次          | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113年新申請案電子申辦案件為123,422件，較112年1至10月之新申請案電子申辦件數113,885件，增幅為8.37%。113年1月至10月專利新申請案電子申請比率為90.59%，商標為91.44%。</li> <li>●113年局網瀏覽人次統計<br/>1.統計113年計瀏覽量為505萬9,607，較112年同期(474</li> </ul>                                                                                                               |

| 執行策略 | 執行項目             | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                  | <p>萬 5,765)增加 6.6%。</p> <p>2.造訪人次計 105 萬 8,523,較 112 年同期(77 萬 3,531 人次)增加 36.8%;其中新使用者計 102 萬 6,185,新訪客占 96.9%,較 112 年同期(新訪客人次 75 萬 9,250)增加 35.2%。</p> <p>3.國外地區瀏覽量前 3 大排名依序為美國(36,924 人次)、中國(22,060 人次)、香港(16,467 人次),去年同期為美國(18,363 人次)、中國(16,978 人次)、日本(12,315 人次)。</p>                                    |
|      | (10)專利商標公文書電子送達量 | <p>●113 年共計發出 55 萬 2,348 件電子公文,較 112 年 52 萬 4,370 件增加 2 萬 8,014 件,電子送達比率 89.26%,較 112 年 88.60%增加 0.66%。</p> <p>●公文書電子送達對內節省行政成本約 429 萬元,並有效提升發文行政效率;對外可不受時間限制 24 小時皆能提取公文,提供之電子資訊可彈性再利用,電子檔案保存調借更具便利性,公文歷程透明不缺漏有助內部流程管理,快速便捷的電子服務環境,提升機關便民形象。</p>                                                              |
|      | (11)個資保護政策措施     | <p>●本局局網載明「隱私權宣告」,內容包含人民使用網站所提供的各類服務及活動時,涉及個人資料蒐集目的、資料類別及利用方式、個人資料之保全,權利行使方式,113 年累積瀏覽人次為 12,820 人次;及於局網公告「智慧財產局保有個人資料檔案公開項目每季彙整表」,最新資料為 113 年第 3 季版,113 年瀏覽人次為 113 人次,下載次數為 42 次。</p> <p>●本局局網之「專利申請表格暨申請須知」、「商標紙本申請」及「電子申請表格暨申請須知」,載明「履行個人資料保護義務告知事項」,告知申請人智慧局蒐集個人資料之目的、資料類別、利用時間、地區及對象,及申請人行使個人資料權利之方式。</p> |

## (二)服務可近性

| 執行策略    | 執行項目                                      | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.客製化服務 | (1)服務處協助辦理客製化辦理智慧財產權課程                    | <p>●服務處接獲企業提出客製化智慧財產權課程之需求,將轉介至本局現有宣導資源,為其提供智慧財產權推廣等課程,惟 113 年並未接獲相關需求。</p>                                                                                                                                                                              |
|         | (2)對人工智慧醫材新創公司提供專利申請輔導與客製化諮詢服務、辦理撰寫說明書工作坊 | <p>●113 年共辦理 5 場次「醫材導入 AI 之專利可據以實現要件課程」及「客製化案例式諮詢服務」。</p> <p>●本局與衛生福利部食品藥物管理署智慧醫療器材專案辦公室合作,辦理「專利撰寫實作工作坊」1 場次,講授運用人工智慧於醫療之專利申請指南與情境相關案例說明,吸引國內逾 26 家智慧醫療廠家相關從業人員參與,參與人員對於課程內容反應熱烈並認為極有幫助。</p> <p>●參與國家科學及技術委員會國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心主辦之「創新宏圖營」,並於該活動擔任專利諮</p> |

| 執行策略 | 執行項目                          | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                               | 詢攤位駐點人員，現場與 AI 及生技醫藥領域企業專家，以及相關領域之團隊面對面交流，回饋創業團隊關於專利議題之疑慮，推廣專利申請及檢索實務觀念。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|      | (3)協助電動車產業開發關鍵零組件，進行專利布局與策略諮詢 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●配合推動電動車產業開發關鍵零組件之政策，接洽電動車關鍵零組件之廠商，就其關鍵技術，完成客製化專利布局分析及一對一諮詢服務，協助其打入全球電動車供應鏈。本局運用 GPSS 與 Derwent 專利資料庫，以「電動車液冷」及「電動車非液冷」2 大類技術主題進行檢索，相關專利案件之檢索結果分別為 14,563 及 5,272 筆；並完成此 2 大類技術主題之專利資料、全球前十大申請人、逐年申請趨勢、技術功效矩陣圖等主題之初步分析。</li> <li>●113 年已辦理 1 場次電動車關鍵零組件之廠商專利布局與策略諮詢。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|      | (4)分析綠能分散供電專利技術趨勢             | <ul style="list-style-type: none"> <li>●依據臺灣 2050 淨零排放「12 項關鍵戰略行動計畫」之「電力系統與儲能」相關重點技術，並參考台灣電力公司綠能分散供電規劃，以分散式電網之交流幹線及配電網路相關技術，包含「分散式能源並聯技術」、「儲能系統併聯技術」、「功率分配及調節技術」、「電網穩定技術」及「電壓轉換技術」等內容為主軸進行技術解析及相關專利趨勢分析。運用 GPSS 及 Derwent Innovation 等 2 大資料庫進行相關專利檢索，蒐集綠能分散供電相關併網技術專利約 19,700 餘件(以專利家族數計)，將持續微調檢索式，以逐步精確化檢索結果，並依據專利檢索結果及各項數據建構完整專案內容。</li> <li>●在國內專利趨勢分析部分，已完成「國內專利申請趨勢」、「國內專利技術生命週期」、「國內前十大 IPC 分析」、「國內前五大技術主題分析」、「國內前十大申請人分析」以及「國內前三大申請人競爭分析」等專利分析內容；全球專利趨勢分析方面，已完成大陸之能源政策與電網技術要點解析、個別申請人之專利技術布局情形與產業之發展現況、各國政策所對應之技術領域與相關專利布局、全球前五大技術主題(分散式能源併網技術、電網穩定技術、儲能系統併網技術、功率分配、調度及調節技術及電壓轉換技術)分析。</li> <li>●本局已至台灣電力公司綜合研究所舉辦強化電網韌性專利技術發展趨勢分析報告成果說明會，針對綠能分散供電技術進行討論；並邀請台灣電力公司副總經理吳進忠蒞局授課演講並針對專案內容進行意見交流，俾使專案研究方向</li> </ul> |

| 執行策略 | 執行項目                                     | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                          | 符合產業需求。                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|      | (5)辦理「2024 新一代設計展(YODEX)」駐展之設計保護宣導與諮詢    | <p>●「2024 新一代設計展」(113 年 5 月 24 日至 27 日)期間設置「臺灣專利超級站」，提供設計專利諮詢服務，並於展場引號沙龍舉辦專題講座「保護創意不求人—新一代設計展必懂的智慧財產權」，吸引參與者廣泛關注。</p> <p>●駐展期間，派出 8 人次設計專利審查人員提供諮詢服務，累計處理諮詢 62 人次；針對 55 件入圍或得獎設計作品主動進行創意保護訪談。活動共回收 156 份有效問卷，滿意度調查部分，對於駐展諮詢滿意度得分平均數為 4.94，講座活動為 4.59，均獲高度肯定，且多數受訪者支持未來設立常設專利諮詢處。</p>           |
|      | (6)校園智慧財產權宣導活動                           | ●113 年校園智慧宣導邀請專業劇團以戲劇表演結合簡報講解的形式，至全國國中、小學及高中職，讓學生透過寓教於樂的方式了解智慧財產權的核心概念及其在日常生活中的應用。113 年共計完成 25 場次，參與人數計逾 4,000 人。                                                                                                                                                                              |
|      | (7)專家服務團「智慧財產權講座」宣導                      | ●113 年服務團巡迴各地宣導共計 80 場次(含公司、企業等民間組織 10 場、政府機關 6 場次及學校 64 場)，宣導人數逾 4,500 人次，助益國人建立正確智慧財產權觀念。                                                                                                                                                                                                    |
|      | (8)新創事業及其他產官學界單位等申請商標宣導說明會               | ●113 年 10 月與「亞灣新創園」、「新創圓夢網」合作，辦理新創企業有關智慧財產權保護說明會 2 場次，及一對一智慧財產權諮詢服務 3 場次。                                                                                                                                                                                                                      |
|      | (9)辦理強化營業秘密保護與管理座談                       | <p>●113 年 4 月 22 日、8 月 15 日、9 月 19 日舉辦「營業秘密保護實務座談會」3 場次，針對「中小企業的頭家如何保護營業秘密」、「營業秘密實務案例分享及數位證據保存」等議題，進行實務經驗分享，台北場則另安排「營業秘密保護與競業禁止約定」實務座談，邀請產學研代表進行分享交流，共 289 人參加。</p> <p>●113 年 5 月 27 日、28 日辦理「學研機構營業秘密管理實作工作坊」2 場次，透過虛擬情境及角色扮演方式，引導參加人員思考如何階段性建立營業秘密管理制度，共有工研院、食品所、紡織所、金屬中心等學研機構人員 56 人參加。</p> |
|      | (10)完成「半導體製程設備廢水處理及再生技術之專利趨勢研究」報告及後續宣導成果 | ●113 年 9 月 10 日於經濟部水利署舉辦之「高科技用水之供水策略與水處理技術」論壇(2024 臺灣國際水週)進行成果發表，強調廢水處理技術的研發與應用對於產業永續發展的重要性。當日會議現場約有 100 內外專業人士對於報告內容豐富具表認同及肯定；並於 11 月 10 日至台北科技大學電子所開設之企業管理班向高階經理人說明本專案成果，讓業界了解循環經濟在半導體未來之重要性。                                                                                                |
|      | (11)完成 6 場次協                             | ●為實現綠能產業創新，協助國內電動車輛產業發展，選定                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| 執行策略   | 執行項目                          | 具體績效                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 助電動車相關廠商及聯盟提升智財能量說明會          | 佐臻、芯鼎及歐特明公司進行課程交流，給予將技術轉換成專利之建議，輔導專利布局，建立基本智慧財產概念及檢索工具使用技巧；並至工業總會主講「車輛智慧座艙系統關鍵技術專利趨勢分析」，藉公開場合對相關廠商講授智慧座艙系統關鍵技術的專利趨勢，以提升與會公司的智財能量。                                                                                               |
| 2.主動服務 | (1)辦理網路社群小編之著作權宣導說明會 1 場次     | ●113 年 6 月 14 日及 8 月 30 日辦理「經營社群媒體涉及之著作權問題」著作權主題講座 2 場次，講授經營社群媒體應注意之著作權法律問題，參與人數總計 165 人。2 場次活動滿意度均高達 93%，顯示講座確實提升參加者的著作權知識。                                                                                                    |
|        | (2)本局人員受邀至外單位演講、宣導            | ●113 年受邀至國家實驗研究院、食品藥物管理署、工業技術研究院、藥師公會、台灣光電暨化合物半導體產業協會、智慧財產培訓學院、專利師公會、臺北商業大學、世新大學等公私立單位，就智慧財產法制、審查實務、專利技術分析、商標識別性、著作權授權等議題宣導 52 場次，總計 2,228 人次參與，其內容包含：專利檢索諮詢、專利撰寫實作、商標台灣產地標章保護、廉政校園宣導等主題。                                       |
|        | (3)本局到府輔導業者熟悉產業專利知識平台應用資料     | ●為使產業熟悉產業專利知識平台應用，協助建立自我蒐集專利技術能力，將從企業流程角度出發，以研發、專利單位為對象，透過輔導平台應用與專利觀念，協助企業深化應用專利平台，將其成功經驗擴散至其關連企業或產業。<br>●113 年完成 10 家企業輔導(每家 3 次)，累計觸及人數計 73 人。透過到府輔導，實機展示本局 3 大檢索平台之應用情境，並針對現場企業出席同仁詢問問題逐一回覆，協助企業了解本局 3 大檢索平台，並深化人員對於智權知識的了解。 |
|        | (4)配合第三方檢視制度提供相關產業公協會公開公報案件資訊 | ●中華民國專利資訊檢索系統提供第三方檢視制度之先期服務，於每期專利公開時，依據專利各組提供之 IPC 領域及窗口 email，主動寄送符合其產業公會 IPC 之當期相關案件清單，113 年至累計派送總案件筆數為 132,408 筆，較去年度同期減少 6.0%(去年度同期累計數為 140,852 次)。                                                                         |
|        | (5)智慧財產權月刊出刊通知及宣導             | ●113 年共發刊 12 次共計 41 篇文章，瀏覽人次達 62,852 人，每月平均閱覽人數約 5,238 人次。<br>●透過本局局網、Facebook、專利商品化教育宣導網站及智慧財產權電子報等管道提供智慧財產月刊宣導資料，並每月主動發送每次 1 千餘封出刊通知電子郵件予月刊讀者。                                                                                |
|        | (6)圖書新訊通知服務                   | ●每月發送 2 次「最夯智財權議題專業文章新訊報你知」智財新訊通知，內容包括智財權議題專業文章、新進圖書、到館期刊及資料庫推廣等資訊；目前計有 7,764 個訂閱用戶，113 年共發送 24 期圖書新訊通知。                                                                                                                        |

### (三)服務成長及優化

| 執行策略   | 執行項目                                    | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.突破成長 | (1)服務處協助辦理 IP 聯合門診遠距服務                  | ●113 年並未接獲相關需求。                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|        | (2)服務處為微中小企業提供 IP 歸屬、授權及保密契約範例等在地宣導服務   | ●113 年迄 10 月專案結束止，各服務處為微中小企業共辦理 18 場次說明會(其中 2 場為個人有興趣參加)，回收 28 份滿意度調查問卷，在教材、授課方式及時程安排方面之滿意度，達到「滿意」以上之比例(含「非常滿意」)為 100%。                                                                                                                                                                      |
|        | (3)完成專利線上申請系統建置，提供設計專利新申請及 13 張後續來文申請表單 | ●113 年規劃推動專利線上申請服務更新，導入使用者體驗設計，重新設計操作流程與介面，採用引導式設計帶領使用者逐步完成申請。12 月完成第 1 期功能上線，包含設計及衍生設計專利申請、繳納費用申請書、我的儀表板、我的案件、我的草稿、上傳說明書轉檔、線上填寫及匯出匯入備份等功能，提供民眾雲端申請服務。                                                                                                                                       |
|        | (4)於智權資訊服務雲提供商標檢索、專利商標權證及網路公報查詢等雲端化服務   | ●新版專利商標權證查訊系統以使用者友善度為出發點，重新設計網頁使用者介面，可支援行動裝置瀏覽，且每次搜尋結果不限筆數，提升使用便利性；並於 112 年 7 月將專利商標權證查詢服務移至雲端運作。<br>●網路公報服務自 113 年 1 月 22 日起移轉至智權資訊服務雲平台運作，希冀透過公有雲平台及雲端化技術，提升本局資訊服務之高可用性及擴充能力。                                                                                                              |
|        | (5)於智權數位服務平台提供個人化專利商標案件管理資訊服務           | ●「我的儀表板」服務支援跨瀏覽器，提供智權消息、專利商標公文及繳費資訊，可透過憑證於網頁進行電子公文簽收下載及申請中案件查詢，或連結線上規費繳納系統進行費用查詢、線上繳納及電子收據下載，不須安裝新電子申請系統(E-SET)，讓使用者能更輕鬆掌握專利商標案件進度及最新智權訊息，提升案件管理效率。<br>●113 年 7 月 29 日於個人儀表板之「專利商標案件資訊」新增使用者所擁有之申請案優先權證明文件、專利/商標電子證書、公報資訊，便利使用者於單一入口接收個人相關之案件資訊。<br>●113 年總使用會員數達 8,960 人，已訂閱推播通知會員數達 715 人。 |
|        | (6)完成建置臺美專利優先權證明文件電子交換(PDX)機制           | ●113 年已完成系統建置，上線日期尚待確認。                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.優質服務 | (1)協助專利師公會辦理專利師職前訓練與其他必要之行政協助、專利師及      | ●113 年專利師職前訓練於 3 月 30 日圓滿完成，專利師公會於 4 月 8 日將受訓學員之成績總表函送本局，受訓學員 61 人全數通過。<br>●專利師及專利代理人執業期間，應每 2 年參加與專利師專業有關之進修，其最低進修時數為 12 小時，以保障申請人                                                                                                                                                          |

| 執行策略 | 執行項目                             | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 專利代理人在職進修時數申報相關行政服務及其他對外宣導活動     | 權益及提升專利代理品質。113 年完成中華民國專利師公會 31 場進修課程，3,561 人進修建檔作業；亞洲專利代理人協會台灣總會 4 場進修課程，282 人進修建檔作業；智慧局 10 場進修課程，183 人進修建檔作業，及完成 4 位專利師及 84 位專利代理人自行檢送進修課程建檔作業。經查核 111 至 112 年間應完成進修但未達標者 31 人，均已於期限內完成改正。                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|      | (2)辦理智慧財產權業務座談會與各界意見交流           | ●113 年智慧財產權業務座談會於 7 月 3 日、12 日、15 日、18 日及 19 日分別在新竹、臺中、臺北、臺南及高雄舉辦 5 場次完畢，簡報資料已於 6 月 26 日公布於本局網站，瀏覽人次達 2,034 次。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|      | (3)台灣創新技術博覽會大會展務及發明競賽活動資料        | <p>●「2024 台灣創新技術博覽會」113 年 10 月 17 日至 19 日於台北世貿一館舉行，共吸引 20 國 431 家參展商，展位數超過 1,200 個攤位，展期三天吸引來自 77 個國家，超過 5 萬人次參觀。開幕典禮由行政院院長致詞並巡場，副總統於 10 月 18 日參觀展覽三大主題館亮點展品超過 20 件。</p> <p>●10 月 19 日舉辦《2024 台灣創新技術博覽會》發明競賽頒獎典禮，本屆發明競賽計 565 件作品參賽，涵蓋國內外各領域，共頒發 12 面「tie 鉑金獎」、106 面金牌、102 面銀牌及 136 面銅牌，計 356 件得獎作品，另邀請大江生醫、光寶科技、微星科技、鴻海科技集團 4 家企業專家評選發明競賽「企業特別獎」，評選出 17 件得獎作品。</p> <p>●113 年實體展展期 3 天，參觀人次近 50,000 人次。首度設置「臺灣專利超級站」專館，展出 21 家廠商近年國際發明展得獎及歷屆 tie 鉑金獎得獎作品，提供面對面洽商媒合平台。</p> |
|      | (4)辦理國家發明創作獎徵選活動資料               | <p>●「113 年國家發明創作獎」採無紙化報名系統，報名件數計 520 件(發明獎 425 件、創作獎 95 件)，經補正作業後合格作品 418 件(發明 377 件、創作-新型 22 件、設計 19 件)。為優化獎項得獎比例，調整「發明獎」為 6 金 26 銀，「創作獎」為 4 金 4 銀。</p> <p>●與台灣設計研究院合作打造國家發明創作獎全新品牌形象，包括 LOGO、獎座設計及宣傳短片。於南北兩地辦理甄選說明會，並透過平面、網路及廣播媒體進行宣傳，其中今周刊發行 14 萬冊、YouTube 廣告播放 27,508 人次、飛碟電台播放 17 次。</p>                                                                                                                                                                           |
|      | (5)國際及兩岸之交流與合作、舉辦國際研討會活動(含線上研討會) | <p>●積極參與國際會議，並舉辦研討會、雙邊會議及審查官交流等活動，藉以宣傳我國 IPR 法制、實務發展及進行 IPR 交流。</p> <p>●113 年共參與第 59 次 APEC/IPEG 會議、臺英 DVC 會議、臺歐盟經貿諮商 IPR 工作小組會議，並辦理「2024 臺日智慧財產研討會」、「2024 新南向智慧財產研討會」、「2024 年 TIPA 智慧財產國際研討會」。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| 執行策略 | 執行項目                                           | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>●「2024 第十六屆兩岸專利論壇」113 年 12 月 20 日以線上方式辦理完畢，本次聚焦在專利法制新措施、新興科技專利實務、新創產業智權攻略及境外專利訴訟等議題。</li> <li>●持續執行「海峽兩岸智慧財產權保護合作協議」，有關相互承認專利、商標及植物品種權之優先權，113 年中國大陸受理臺灣優先權主張：專利 65,607 件，商標 555 件，品種 3 件；臺灣受理中國大陸優先權主張：專利 50,581 件，商標 2,021 件。提高協處機制執行成效，113 年我方通報陸方請求協處案件總計 898 件，完成協處者 716 件，進行通報尚未完成協處者 2 件，提供法律協助者 180 件。辦理著作權認證，113 年 TACP 接受臺灣影音業者請求認證的案件，錄音製品 1,475 件，影視製品 203 件。</li> </ul> |
|      | (6)完成WIPO發布2023與我國產業申請商標註冊趨勢分析報告，更新於產業申請商標資訊專區 | ●以我國 2022 年數據與 WIPI 2023 相比進行簡要分析及比較，提出「2018-2022 年產業申請商標案件趨勢分析」報告。113 年 1 月 25 日於本局網站公開分析報告，提供民眾參考利用，應有助於產業界掌握市場趨勢，可作為商標布局之參考。                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|      | (7)編撰學研機構營業秘密管理實作要領                            | ●針對學研機構量身編製「學研機構營業秘密管理實作要領」，於 113 年 4 月 10 日本局網站營業秘密專區/宣導資料項下，累積瀏覽人次為 5,392 人次，下載次數為 1,743 次。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|      | (8)舉辦產業專利分析與布局競賽                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113 年「產業專利分析與布局競賽」，共有 15 家業者響應本次企業出題，提供 27 個題目，吸引 50 支參賽團隊報名。</li> <li>●113 年 11 月 5 日辦理產業專利分析與布局競賽頒獎典禮暨成果發表，並於會場展示 16 組複賽團隊成果，另財團法人專利檢索中心發表 AI 運動復健平台、高齡食品益生菌 2 份專利分析報告。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |
|      | (9)完成優化發明專利申請案電話溝通與面詢作業方案                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113 年 2 月 5 日專利審查實務研討會第 59 次會議決議，開放外審委員三方電話溝通及外審委員遠距視訊面詢；於 2 月 29 日完成種子人員訓練、5 月 7 日及 10 日舉行 4 場次教育訓練，依參訓人員回饋意見再行滾動修正內容。</li> <li>●於 113 年「智慧財產權業務座談會」及「兼任專利審查委員審查實務研討會」宣導並自 113 年 9 月 1 日起試行 1 年。</li> <li>●113 年 8 月 28 日於本局網站發布訊息並刊登發明專利審查電話溝通與面詢作業答客問，亦於局內知識管理系統登載相關資料且以通報單周知全體專利審查官。</li> </ul>                                                                                 |

### 三、服務量能構面

#### (一)內部作業簡化

| 執行策略       | 執行項目            | 具體績效                                               |
|------------|-----------------|----------------------------------------------------|
| 1.提升同仁行政效率 | (1)召開專利協調會報檢討審查 | ●專利協調會報是專利各組討論與協調重要議題的溝通平臺，必要時召開會議，議題常涉及專利審查流程的檢討與 |

| 執行策略 | 執行項目                     | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 內部流程                     | <p>優化。113 年截至召開第 405 至 410 次會議(共計 6 次)，相關會議內容包括流程檢討與決議等。</p> <p>●為提升檢索效率，建置「專利協調會報歷次資料彙整表」，將每場會議的核心資料進行彙整，包含「會議序號與日期」、「各次會議討論議題」、「各次會議重要決議」等關鍵資訊，此彙整表的建立有效減少同仁在查找決議內容時所需耗費的時間，提升內部流程管理效率。</p>                                                                                                                                                                                      |
|      | (2)專利、商標資深審查人員審查案件逕行辦理作業 | <p>●為強化商標審查人員責任效能，提升審查效率，依「商標資深審查人員審查案件逕行辦理作業要點」規定，審核通過商標資深審查人員，得逕行辦理案件。113 年 6 月新增 5 位商標資深審查人員，目前逕行核稿人數總計 32 名，占總審查人力 52.46%。113 年資深審查人員總審結件數占全組 51.93%，每月逕行繕發核准審定案件平均 3,689 件、核駁審定案件平均 175 件。</p> <p>●為強化專利審查人員的責任效能與提升審查效率，本局制定相關規範，明定具備特定資格及相關審查工作經驗達一定年限者，經所屬單位主管提報專利協調會報審核，並經局長核定後，可取得逕行辦理審查案件及協助核稿的資格。另為確保審查品質，113 年規劃具體回流機制，要求逕行辦理及協助核稿的審查人員至少有一定期間之審查案件須回流至科長覆核後始得判發。</p> |
|      | (3)商標註冊申請案審查疑義提案機制       | ●113 年共處理 4 件提案單，順利釐清商標申請註冊案審查疑義；跨科相關聯案件亦經由機動性討論形成共識，以作為該案審查之依據，及日後類似案件之參考。                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|      | (4)完成專利權證線上審查之系統建置工作     | <p>●113 年 3 月至 5 月間進行 10 場次需求訪談作業，並於 6 月 25 日辦理需求確認，系統於 7 月完成開發，8 月底前完成所有功能測試。</p> <p>●9 月 25 日完成種子人員教育訓練，並於同日完成系統建置及正式上線作業，於 10 月 22 日辦理全科教育訓練、辦理線上作業，113 年總計辦理件數為 5,126 筆。</p>                                                                                                                                                                                                   |
|      | (5)規費收據不列印存根聯            | ●規費收據不列印存根聯可簡化行政作業、節能減碳，113 年估計節省行政成本約 44,251 元，並舒緩檔案儲存空間。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|      | (6)臨櫃繳費之專利年費整批申請機制       | ●回應事務所每月繳納大批年費之需求，設計臨櫃繳費之專利年費整批申請機制(簡稱 CSV)，113 年共收受 162,435 件，節省行政成本 2,145,766 元。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|      | (7)臨櫃繳費之專利年費整批繳納導入電子收據   | ●專利年費臨櫃 CSV 送件改採電子收據，113 年減少印製收據用紙及影印機印量 147,165 張，節省經費 129,800 元。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|      | (8)辦理一般行政公文紙本發文採電腦列印章戳作業 | ●辦理部稿、局稿一般公文紙本發文採電腦列印章戳作業，113 年紙本發文電腦列印章戳統計共 8,915 件，縮短公文稿發文流程，減輕監印作業，提升文書電子化作業效能。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|      | (9)辦理減省自行收納款項收據人工        | ●收據核章作業改採電腦套印收據資料時一併列印，113 年節省人工核章 533,474 次。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| 執行策略 | 執行項目                                   | 具體績效                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 核章作業成效                                 |                                                                                                                                                                                                                                 |
|      | (10)完成「發明專利審查使用生成式 AI 作為審查工具之指導案例集」    | ●113 年上半年辦理 3 場次資通訊領域小規模經驗擴散會議，簡介工具使用心得，蒐集反饋意見；6 月辦理專案成果分享暨議題討論會議，使專利各組了解目前 AI 具有的能力以及所帶來的風險；8 月完成「發明專利審查使用生成式 AI 作為審查工具之指導案例集」並錄製教學影片，內容包含 DeepL、EPO CPC 分類器、Claude、PQAI 及 Perplexity AI 等 AI 工具，引導專利審查人員應用該些工具於審查工作中，以提升審查效能。 |
|      | (11)蒐集 6G 技術發展資訊，完成通訊案件審查參考手冊之主題訓練擴充教材 | ●113 年參加 7 場 6G 相關研討會與演講，蒐集技術發展資訊以擴增參考手冊內容，及於 7 月 9 日邀請聯發科技股份有限公司林香君博士就「探索 NTN 與 6G 關鍵技術的創新趨勢與發展前景」進行專題演講，透過專家演講與交流，增進同仁對相關技術的了解。                                                                                               |

## (二)服務精進機制

| 執行策略      | 執行項目                 | 具體績效                                                                                                                                                                                  |
|-----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 深化服務量能 | (1)員工座談會             | ●113 年 8 月 2 日辦理 1 場員工座談會，提案討論共 26 項，包含追蹤 112 年繼續列管 3 項、113 年會前書面提案 11 項及現場臨時提案 12 項。                                                                                                 |
|           | (2)主管研習營             | ●為凝聚團隊意識向心力、洞察最新行銷態樣及國家綠電發展趨勢，強化本局中高階主管之領導、管理等知能，113 年 9 月 20 日辦理本項研習，本局各單位科長以上主管及副主管人員，含局長、2 位副局長，共計 66 位主管人員參加。                                                                     |
|           | (3)專利審查品質覆核執行情形      | ●持續加強覆核發明、設計初審案件，113 年完成覆核初審發明及設計案 183 件及績優預審 24 件，共計 207 件，並召開 2 次發明專利品質覆核分析及案例檢討會議，針對專利品質覆核成果提出統計分析及案例檢討報告。112 年之缺失比率較 111 年有明顯下降，發明由 42%下降至 26%，設計由 18%下降至 10%。                    |
|           | (4)商標審查品質推進小組執行情形    | ●商標審查品質推進小組每月進行商標註冊申請案件品質抽驗作業，並於商標審查月會中宣導抽驗結果注意事項。113 年審結 77,114 件，審定後抽驗 404 件及審定前抽驗 6,040 件，總抽驗件數達 6,444 件，抽驗比率 8.36%。113 年召開 3 次商標審查月會，並自 5 月 1 日起採行商標註冊申請案加速審查機制，共受理 107 件加速審查申請案。 |
|           | (5)檢討分析原處分經撤銷之爭議及核駁案 | ●113 年 4 月完成「112 年度專利行政爭訟撤銷原處分案件檢討分析報告」，112 年訴願審議決定計 241 件，撤銷率 1.24%(3 件)；法院審理終結 70 件，行政判決撤銷本局原處分 14 件。112 年專利再審查撤銷率 3.44%，舉發撤銷率                                                      |

| 執行策略 | 執行項目                     | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                          | <p>0.63%。其中法院撤銷原因以進步性認定見解不同為最大宗(9件,占64%)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●112年商標爭議案共辦結1,443件,訴願撤銷率9.22%;法院撤銷率22.03%。112年當事人對商標爭議案原處分不服提起訴願及行政訴訟而遭撤銷之案件,共計26件,雖較前3年平均撤銷比例為高,惟扣除非原處分認事用法不當之案件後,與前3年平均之20件相較,尚在合理範圍內。</li> <li>●112年商標核駁案共辦結7,160件,訴願撤銷率3.95%;法院撤銷率7.69%。整體分析112年原處分遭撤銷之原因,皆為二商標混淆誤認之虞(商標近似)判斷之見解不同所致。</li> </ul> |
|      | (6)辦理專利再審查及舉發案件審查新人輔導    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113年新進5位審查人員,辦理30小時訓練課程,課程包含再審查審查實務、新型技術報告製作、更正案審查實務、舉發審查實務等。另於3月28日辦理模擬聽證演練,6月27日辦理舉發案件聽證會,並於10月16日辦理新人專案分享,展現同仁對專利審查的規劃、遠景及建議。</li> </ul>                                                                                                                                                        |
|      | (7)辦理專利審查官訓練             | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113年辦理「專利審查官訓練」及「專利高級審查官訓練」各1場次,訓練平均滿意度達94.43%。</li> <li>●113年5月13日至5月30日辦理專利審查官訓練完竣,參訓學員計24人、規劃含「專利法制現況及未來」等25門課程。</li> <li>●113年10月28日至12月2日辦理專利高級審查官訓練完竣,參訓學員計14人、規劃含「國際專利制度及法規重要議題」等25門課程。</li> </ul>                                                                                          |
|      | (8)辦理商標助理審查官訓練           | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113年6月17日至7月16日辦理完成商標助理審查官訓練,參訓學員共14名,訓練總時數為54小時,結訓成績皆達70分以上及格標準。</li> <li>●學員們受訓比率為100%,對課程滿意度調查,表示「滿意」程度以上,在「教學方式」、「教學內容」和「教學熱忱」各方面均達到100%。</li> </ul>                                                                                                                                           |
|      | (9)辦理模擬演練舉發聽證程序          | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113年辦理7場次模擬舉發聽證程序演練,包含與司法官第64期學習結合、近期權利歸屬舉發案、更正爭執事項闡明、證據採認、專利要件爭議及請求項解釋等多元案例,透過模擬演練及實際案件聽證會,強化審查官口頭審理能力及審查經驗。</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
|      | (10)完成我國AI相關發明專利審查案例分析報告 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113年10月1日完成我國AI相關發明審查原則研討及實務案例分析期末報告,內容蒐集國內外近20年AI專利申請趨勢及近7年初再審准駁資料,分析AI專利趨勢並藉以探討AI專利特性及審查相關議題,進一步尋找值得探討之AI議題及案例,案例涵蓋各種AI專利的創新類型及審查議題,計有「可據以實現、請求項明確性、支持性」案例6件、「發明定義」案例4件、「進步性」案例5件,並提出</li> </ul>                                                                                                 |

| 執行策略 | 執行項目                      | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                           | 審查及申請之建議。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|      | (11)審查人員專利及非專利資料庫教育訓練     | ●113 年舉辦 6 場次專利資料庫教育訓練，計 116 位局內同仁、30 位檢索中心同仁參與。                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|      | (12)專利審查官宣導種籽師資營業秘密知識訓練   | ●113 年 3 月 5 日辦理本局營業秘密宣導種籽師資訓練，參加人數共計 40 人，講授內容包含： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業秘密的重要性、面臨挑戰及可能外洩管道，營業秘密類型、要件、歸屬、侵權行為民事責任、刑事責任(包含域外加重刑責、法人併罰)及偵查保密令制度等。</li> <li>2. 強化國家核心關鍵技術營業秘密的保護，我國目前國家關鍵核心技術，以及為特別保護對國家關鍵核心技術所建立之營業秘密之「層級化保護體系」、加速案件審理規定等。</li> <li>3. 介紹營業秘密相關實務案例、保密機制參考作法等，針對企業常見提問為概要說明。</li> </ol> |
|      | (13)舉辦增進同仁專業知識之讀書會、專題演講   | ●113 年共辦理英文讀書會 13 場次，計 246 人參加。專利審查一組以新型科技趨勢為主題，如無人機戰爭、AI 穿戴裝置等；專利審查二組以「淨零碳排」為主軸；商標權組以英文版「商標法施行細則」為研讀內容；著作權組則分享音樂著作權及 DMCA 相關主題。另辦理 11 場次 IPR 讀書會，計 449 人參加，蒐集並摘譯 90 篇報導。<br>●113 年共辦理 18 場次專題演講，計 558 人參加。主題涵蓋精準健康產業、AI 在生技製藥應用、再生能源併網、汽車熱管理、半導體產業廢水處理、自動駕駛發展、德國專利實務及歐盟 AI 法案等議題。藉由產業專家的演講和實務經驗分享，有效增進同仁了解產業技術趨勢，並與產業接軌。   |
|      | (14)辦理化學類案件記載要件審查意見論證實務課程 | ●為訓練同仁說理能力，精選具代表性的化學類案件，由本局同仁計 12 人，擔任正反兩方進行辯論攻防。<br>●本課程藉由同一案例、不同科別同仁組成，進行探討記載要件之判斷。辯論前，同一方隊員先進行討論；辯論時，由不同方隊員提出不同論點。經由互相交流，使審查同仁有更多面向之角度以判斷該案件是否符合記載要件之規定，期藉此達到調和審查觀點。                                                                                                                                                     |

| 執行策略 | 執行項目                               | 具體績效                                                                            |
|------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|      | (15)推動「跨領域或新興科技(AI)智慧應用專利再審查案協同審查」 | ●113年完成50件再審查案加發相關技術專長審查人員，進行協同審查，並於113年10月25日完成「跨領域或新興科技智慧應用專利再審查案協同審查方案」期末報告。 |

#### 四、服務評價構面

##### (一)提高服務滿意度調查

| 執行策略               | 執行項目                   | 具體績效                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.辦理服務滿意度調查        | (1)「校園宣導」活動滿意度調查       | ●本項調查除113年7月及8月暑期外，按月就宣導活動內容(含表演人員、宣導內容等)進行檢討分析，作成分析報告外，並督請委辦承商即時檢討回應；另於年底彙整歸納當年度各月份所作之問卷調查，充分檢討參與學生就課程、活動設計等內容反應之意見及建議，作為調整下年度辦理活動之參考。                                                                                         |
|                    | (2)臺北閱覽室及各地服務處每半年滿意度調查 | ●113年3樓服務台及各地服務處之滿意度調查共回收問卷120份：整體平均非常滿意93.3%、滿意6.7%、不滿意及非常不滿意皆為0%。                                                                                                                                                             |
|                    | (3)專利、商標法令說明會問卷調查      | ●113年4月分別於臺中、臺北、臺南及高雄辦理4場次實體商標法令說明會，介紹本局112年修正發布之「商標聲明不專用審查基準」與113年之「新商標法相關配套子法」等修正重點。共計300人參加，對本局商標法令說明會、商標審查業務及其他商標業務普遍表示肯定。<br>●113年專利法令說明會問卷調查結果專利場次性別統計及問卷調查共140人填答，滿意度調查結果顯示，課程內容及課程安排部分，勾選滿意以上者皆達90%以上，課程內容及安排獲得參加者高度肯定。 |
|                    | (4)業務座談會問卷調查           | ●113年智慧財產權業務座談會7月3日、12日、15日、18日及19日分別於新竹、臺中、臺北、臺南及高雄舉辦5場完竣，出席人數為315人，回收140份有效問卷，問卷回收率達44.4%。整體滿意度高達99.64%，各項滿意度指標中，場地滿意度提升至98.6%；講師講解方式滿意度達到100%，顯示座談會在多方面的提升獲得參與者高度肯定。                                                         |
|                    | (5)台灣創新技術博覽會參展滿意度調查    | ●國內外參觀者部分，係針對人員服務態度、報到流程、展品規劃、展館設施及展覽成效總評進行調查，共回收449份問卷，其中總評「一般」以上者達100%。<br>●參展商部分係針對報名作業、宣傳推廣、攤位及展區規劃參觀者來訪數及今年展覽成效總評等問題進行調查，共回收372份問卷，針對展覽成效總評「可」以上者占98.4%。                                                                   |
| 2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 | (1)運用Facebook與網友互動     | ●113年Facebook平台共發布301則貼文，觸及人數達172,363人、增加2,113名追蹤者、追蹤者數量達4.2萬人。                                                                                                                                                                 |
|                    | (2)運用YouTube與網友互動      | ●本局Youtube 113年總瀏覽時間3,628.9小時；觀看次數共10.7萬次。                                                                                                                                                                                      |

| 執行策略 | 執行項目                    | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | (3)提供諮詢電話回應民眾疑問或意見      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113 年專利諮詢電話服務中心接線數 28,479 通，專利諮詢電話服務中心每月針對所接聽電話，整理出前十大問題於官網及臉書提供外界參考利用。</li> <li>●113 年商標諮詢 1,557 通、著作權諮詢 1,615 通及國法室與各地服務處提供諮詢電話回應民眾疑問或意見共計 10,593 通。</li> </ul>                                                                                                                                         |
|      | (4)專利、商標審查品質外界意見回饋統計    | ●專利審查品質外界意見回饋專區於 113 年 8 月 1 日停止服務，113 年共受理 3 件專利回饋意見。商標審查品質回饋 113 年共受理 7 件回饋意見。                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|      | (5)「智慧財產培訓學院」結訓學員成效追蹤調查 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●智慧財產培訓學院針對 112 年參與智慧財產人才培訓課程之學員及近 3 年長期參訓學員進行追蹤問卷調查，共計 145 份有效問卷。受訪者多從事法律/智慧財產相關產業，並以智權部門之專業人員為主。受訪學員對課程整體滿意度，平均分數為 8.40 分(滿分 10 分)，91%有意願持續參與 TIPA 培訓課程。</li> <li>●實務運用方面，參與 TIPA 培訓課程後，82%受訪者在工作上增加智財領域投入率，其中 31%增加專利領域投入率，35%增加商標領域投入率，16%同時增加專利及商標領域投入率。於課程型態方面，62%受訪者偏好線上課程，38%受訪者偏好實體課程。</li> </ul> |

## (二)積極回應民眾意見

| 執行策略                | 執行項目                                    | 具體績效                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情 | (1)「部長信箱、局長信箱」之意見回應與改善服務措施              | ●依據「智慧局局長電子信箱信件處理作業程序」規定，處理時限不超過 3 日，113 年部長信箱計 24 件，局長信箱計 136 件，均在處理時限 3 天內完成。                                                                                                                                                   |
|                     | (2)各單位信箱處理「民眾意見」之意見回應與改善服務措施            | ●113 年就專利、商標及著作等法令疑義、專利申請及審查、專利規費與年費等民眾意見，以各單位信箱回應計 935 件，於處理時限內予以回應。                                                                                                                                                             |
|                     | (3)人民陳情、建議、抱怨之輿情反應或新聞剪報事件等處理機制及後續追蹤處理資料 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●依據「智慧局人民陳情案件及民眾意見反映處理程序」規定，「人民陳情案件」及「民眾意見反映案件」處理時限不超過 15 日及 6 日。113 年辦理人民陳情案件共 17 件，平均在 6.05 天內辦結，即時予民眾回應。</li> <li>●依據「政風機構人員設置管理條例」規定，受理民眾舉發案件，113 年有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情案共計 2 件。</li> </ul> |
|                     | (4)本局新聞稿發布情形                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>●113 年新聞媒體主動報導之議題共計 298 則，其中媒體採訪報導議題共計 26 則。</li> <li>●113 年主動發布智慧局分析風力發電機技術 助攻 2050 淨零碳排、112 年專利百大、112 年受理專利商標申請概況、智慧未來∞榮耀八十 專利法制定公布滿 80 週年、商標註冊申請加速審查上路 急需取得註冊業者可善加利用、發明</li> </ul>      |

| 執行策略 | 執行項目                               | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                    | 專利再審查加速審查、2024 年產業專利分析與布局競賽等新聞稿計 23 則，媒體露出計 197 則。<br>●經濟日報專欄「新聞中的法律」邀稿，刊登新創專利申請人資格鬆綁、台美專利優先權申請變 easy、AI 技術發展 vs. 智財權保護、協助企業專利布局 四箭齊發及管理營業秘密三面向著手。                                                                                                                                                        |
|      | (5)蒐集辦理座談會、研討會、說明會及公聽會等民眾反應意見並公開回應 | ●113 年辦理「專利法部分條文修正草案」公聽會 1 場，共 61 人參加，蒐集 32 則修正意見。<br>●113 年辦理 4 場次「商標法令說明會」，介紹本局 112 年修正發布之「商標聲明不專用審查基準」與 113 年之「新商標法相關配套子法」等修正重點，計 300 人次參加。透過問卷調查蒐集意見，並於 6 月 20 日公告於商標主題網站供外界參考。<br>●113 年辦理 5 場次「智慧財產權業務座談會」，計 315 人參加，與會意見共計 35 則，意見處理情形於 8 月 16 日公告於智慧局網站。另 113 年 1 至 10 月辦理企業服務廉政平臺 9 場次，深化公私部門交流。 |

## 五、開放創新構面

### (一)開放參與

| 執行策略                       | 執行項目                | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.運用多元管道導入民眾觀點，共創機關與民眾合作契機 | (1)運用公共政策參與平臺徵求民眾意見 | ●113 年共計公告 5 件法令草案，預告「商標法施行細則」部分條文、「商標規費收費標準」修正草案、預告「專利資料收費標準」第 4 條及第 3 條附表修正草案、專利法部分條文修正草案、「著作權爭議調解辦法」部分條文修正草案，外界均無回應意見。                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                            | (2)本局臉書推廣行銷活動       | ●113 年追蹤本局粉絲專頁者達 4.2 萬人。<br>●世界智慧財產權日活動：活動期間觸及人數達 13,595 人，累計 2,237 個按讚與心情數、2,394 則留言、2,214 次分享、粉絲專頁追蹤人數增加 294 人。<br>●地球與小編有約環境教育串聯活動：配合 2024 年「#2024 地球日」串聯活動，推廣今年地球日主題「地球與塑膠」。活動抽獎貼文觸及人數達 10,082 人，獲得 1,578 次按讚與心情數、1,499 則留言、1,134 次分享，帶動粉絲專頁追蹤人數增加 246 人。<br>●配合「台灣創新技術博覽會」展覽時程，於臉書發布 6 篇系列貼文宣傳，活動期間貼文總觸及人數 17,094 人次、貼文瀏覽次數 20,925 次、按讚與心情數 3,368 次，粉絲專頁追蹤人數增加 591 人。 |
|                            | (3)著作權臉書推廣行銷活動      | ●113 年「著作權 x 原創我挺你」臉書粉絲專頁，追蹤人數計 57,241 人。113 年邀請網路圖文作家及廣告設計公司繪製數則美編圖稿，發布 39 篇單張美編及連環漫畫，宣導著作權觀念，及辦理 4 場次抽獎活動，搭配著作權簡單小問答以                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 執行策略 | 執行項目 | 具體績效                         |
|------|------|------------------------------|
|      |      | 吸引網友留言關注著作權議題，共逾 5,500 人次參與。 |

## (二)創新服務

| 執行策略     | 執行項目                                     | 具體績效                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 有價值的創新服務 | (1)中華民國專利檢索系統新增同義詞擴充檢索、公司及組織團體權威名等 2 項服務 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●「中華民國專利資訊檢索系統」新增「同義詞擴展」創新服務，使用者於專利檢索系統之首頁檢索介面、進階檢索介面可於檢索時由系統自動將關鍵字擴展同義詞，以提升使用者檢索之全面性與便利性。</li> <li>●「中華民國專利資訊檢索系統」新增「公司及組織團體權威名」查閱服務，透過進行公司及組織團體權威名之標準化處理，提供使用者閱覽書目資料時可同時查閱其對應之權威名稱，以利後續分析應用。</li> </ul> |
|          | (2)完成商標檢索以圖找圖功能對外開放                      | ●113 年將商標以圖找圖檢索功能整合至商標檢索系統，於 3 月 25 日對外開放使用，以提升商標註冊效率和便利性，113 年共使用 5 萬 8,492 次。                                                                                                                                                                  |