

經濟部智慧財產局

115 年度提升服務效能執行計畫

經濟部智慧財產局 115 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 115 年 2 月 6 日經綜字第 11500529231 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、 計畫目標

為掌握內外在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。115 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：聚焦於數位創新加值及社會創新共融 2 大類別，機關（單位）可依業務屬性及服務項目適性增列或調整策略方法。

(一) **數位加值**：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，以及透過公私協力或**法規調適**，運用科技創新、數位轉型、**淨零轉型**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平衡使用。包括**運用人工智慧等數位科技**，提供**創新性**、在地化、客製化關懷服務，或透過**跨機關合作**、**法規調適**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116年1月5日前，將115年度執行績效與成果彙送研考單位，再由研考單位於116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）提供之檔案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、 嘉獎作業

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，以及透過公私協力或法規調適，運用科技創新、數位轉型、淨零轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合與便捷服務等。 | |
|----------------------------|--|--|---|
| 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 | <p>運用科技提升案件辦理便利性，提升申請便捷性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 向民眾推廣使用網路申辦案件。 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。 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 | <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 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，或解決民眾關注的重大問題；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 | <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 |

| | | | <p>2.提供多元及便利的資訊檢索服務。</p> <p>3.確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6.定期更新本局網頁資訊。</p> <p>7.網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。</p> <p>8.本局網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------|---|
| | | 加強改善辦公環境及強化事務管理 | <p>維持基礎設施之穩定運行，強化科技應用基礎：</p> <p>1.進行環境美（綠）化及建置合宜洽公服務環境。</p> <p>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。</p> <p>3.妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>4.檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。</p> <p>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。</p> |
| (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。 |
| 二、社會共融 (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 運用人工智慧等數位科技 ，提供 創新性 、在地化、客製化關懷服務，或透過 跨機關合作 、 法規調適 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，或解決民眾關注的重大問 | 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 |

| | | | |
|-----------------------|----------------------------|-----------|--|
| | 題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。 | | 務。 |
| (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，減省不必要的審核及行政程序。 |
| | | 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 115 年度提升服務品質自行考核結果統計表

一、數位加值

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) | |
| | | | | |

二、社會共融

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) | |
| | | | | |

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。