

經濟部智慧財產局 103 年度
提升服務品質執行績效與成果報告書

中華民國 104 年 1 月

目 錄

壹、第一線服務機關評核面向

一、優質便民服務構面

二、資訊流通服務構面

三、創新增值服務構面

貳、規劃服務機關評核面向

壹、第一線服務機關評核面向

一、優質便民服務構面

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|------------------------|--------------------|---|---|
| (一) 服務 流程 便捷性 | 1. 服務 流程 便捷性 | *單一窗口服務全功能程 度 A. 單一窗口收件服務 項目完整程度 B. 專利簡易業務快辦 服務台單一窗口服 務項目完整程度 C. 各服務處單一窗口 收件服務項目之完 整程度 | <ul style="list-style-type: none"> ● 專利單一收文櫃台可申辦全部專利業務 57 項，窗口服務全功能比率達 100%；商標單一收文櫃台可申辦全部商標業務 56 項，窗口服務全功能比率達 100%。 ● 專利簡易業務快辦服務台辦理優先權證明文件核發、專利證書遺失補發等全功能目標達成率 100%。 ● 各地區服務處之申辦櫃台皆採「一處收件、全程處理」之服務功能，達成率為 100%。 |
| (一) 服務 流程 便捷性 | 1. 服務 流程 便捷性 | *申辦案件流程簡化程度 1. 臨櫃業務 A. 民眾臨櫃申辦專利 商標案等候處理時間 分析 B. 洽辦資料檢索及在 地化服務等候處理時 間分析 | <ul style="list-style-type: none"> ● 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，專利新案平均 16 分、專利一般案平均 13 分、繳納專利年費平均 11 分、商標新案平均 15 分、商標一般案平均 13 分、繳納商標註冊費平均 11 分，與 102 年度時間相同，上述作業時間已經多次作業變動後所能壓縮之平均作業時間。 ● 103 年度計有 23,143 人次，在地化服務件數計 28,027 件，專利、商標收件計 105,077 件。流程經簡化後，民眾至本局各地區服務處洽辦資料檢索及各項服務項目，處理時間平均尖峰時間等待約 11.2 分鐘，離峰時間等待 3.5 分鐘 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|------------------------|--------------------|---|---|
| (一) 服務 流程 便捷性 | 1. 服務 流程便 捷性 | 2. 非臨櫃業務 A. 提供業務承辦案件 處理流程表 B. 受理專利閱卷縮短 案件處理時間 C. 辦理優先權電子文 件交換 D. 縮短專利、商標案件 審查期間，增加審結量 | <ul style="list-style-type: none"> ● 專利部分：請參考本局網頁/專利/申請資訊及表格/專利審查及行政救濟流程 ● 商標部分：請參考本局網頁/商標/商標情報通/商標審查及行政救濟流程圖。 ● 著作權部分：請參考本局網頁/著作權/案件申請/申請著作權文件核驗單/辦理著作權授權文件核驗流程圖。 ● 為節省申請人申請閱卷時間，本局訂定專利閱卷作業要點，103年度專利閱卷服務案件計303件，目前已受理民眾先行以電話告知欲閱卷事項，可將原先以書面申請閱卷天數10至15天縮短至4至5天。另影印如需辦理急件，亦可先以電話告知，俾便提前處理，將原先以書面申請影印天數由3天縮短至2天，亦可透過各地服務處傳真申請。 ● 臺日專利優先權證明文件電子交換已於102年12月2日簽署實施，迄今已實施逾1年，雙方以電子交換方式取得之發明專利及新型案件優先權證明文件，不但增加國人至日本申請專利之便利性，對於專利審查作業之加速進行亦有助益，103年度計8,703件。 ● 103年度發明專利初審案平均首次通知期間24.31個月，較102年度32.59個月縮短8.28個月；103年度再審查案平均首次通知期間為14.18個月；較102年度12.29個月增加1.89個月，係因案件量增加，已透過調整審查人力方式予以改進。 ● 103年度審結初審案100,631件(含發明68,170件、新型24,106件、設計8,355件)再審查5,321 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|------|--------------------------------|--|---|
| (一) | 1. 服務 服務 流程 流程 便捷性 | E. 商標規費繳納電子化、簡化商標前置作業流程及縮短處理時間 F. 簡化郵寄申請案件附繳票據處理流程 G. 簡化專利及商標電子申請之申辦流程 | <p>件(含發明 5,256 件、設計 65 件)、舉發 834 件(含發明 149 件、新型 651 件、設計 34 件)。註：初審、再審均不含撤回、駁回、不受理、被改請等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 103 年商標平均首次通知期間已達 5.73 個月，較 102 年度 5.8 個月縮短 0.07 個月；103 年度辦結 98,649 類，較 102 年度 95,611 類增加 3,038 類。 ● 推動商標規費全面線上繳納：提高本局入口網站操作便利性，讓使用者可自訂常用功能捷徑並將常用功能設定為捷徑置於網站桌面之客製化操作介面網站。 ● 商標前置作業流程：就註冊申請書第一次鍵入 e 網通掃描分文資料，檢視申請案商品類別、組群碼、圖形路徑及文字分析，並就優先權文件與規費進行初步程序審查後再交發商標審查人員進行審查，目前受理民眾商標註冊申請案之前置作業期間約為兩個月。 ● 簡化前作業流程為櫃檯收文、書面文件掃描、收文資料二次鍵入、業務單位分辦至承辦人簽辦，最後經由發文郵寄作業，合計前後約需 18 個工作天始可寄出，簡化流程後改由秘書室 3 樓收件人員直接處理，收件當天即可於公文系統開始製稿簽核程序，次工作日便能完成發文郵寄作業，合計約需 2 個工作天。 ● 為了讓習慣使用微軟 WORD 文書軟體的國人能方便進行電子申請專利與商標案件，本局特別開發「電子申請 WORD 增益集」將常用功能內嵌於 WORD 上(支援 Office 2007 以上的版本)，包含： <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供「空白範本」功能，快速開啟表單撰寫，不 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|-----------------|--------------------|--|---|
| (一) 服務 流程 | 1. 服務 流程便 捷性 | H. 提供申請人與本局 之系統對系統介接 服務 | <p>用再浪費時間找尋檔案。</p> <p>2. 提供「通訊錄」功能，鍵入聯絡資料並可重複呼叫使用，快速完成申請書內的申請人、代理人、發明人等基本資料撰寫。</p> <p>3. 提供「商品類別」功能，快速完成商品名稱的撰寫與規費的計算。</p> <p>4. 提供「圖式製作」功能，不論是 PDF 檔或是圖檔皆可快速轉換成符合電子申請的 PDF 檔。</p> <p>5. 支援數學式的撰寫，不論是 WORD 原生的功能或 MathType 皆可適用。</p> <p>6. 支援化學式的撰寫，不論是 ChemDraw 或 ChemStech 皆可適用。</p> <p>7. 解決自造字的問題，確保轉換之電子申請 PDF 檔閱覽上的一致性。</p> <p>● 103 年完成「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」功能，提供申請人/代理人可以系統介接本局之 Web Service，建立系統對系統雙向數位連結，提昇資訊透明度與及時性，除辦理 3 場宣導說明會外，並主動接洽北美、聖島、理慈、亞律等 40 家事務所，還有創研、台灣智財、新聚能、鴻海等 8 家公司，提供說明文件與相關技術諮詢。</p> |
| (一) 服務 流程 | 1. 服務 流程便 捷性 | *申辦人檢附書證謄本便 利度 A. 提供受理申請案件減 少檢附書證資料 | <p>● 申請人進行專利優先權申請無庸再檢附相關之專利說明書及圖式(圖說)，由本局申請案件管理系統列印該案取得申請日之首份中文說明書及圖式，可減省申請人列印相關文件之成本。</p> <p>● 商標異動案件等 14 種書表簡化前約需使用 36 張</p> |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|-----------------|---------------------|---|---|
| | | | 紙；簡化後只需 30 張紙，以 103 年度商標各項異動案申請量為 17,026 件計，約可節省 7,297 張紙。 |
| (一) 服務 流程 | 2. 服務 流程透 明程度 | *提供案件承辦資訊種類 A. 發明專利審查資訊主動公開程度 | ● 透過「專利審查公開資訊查詢功能」查詢案件數量持續上升。103 年查詢總量達 227,322 次，較 102 年 141,734 次，年成長 60%；平均每日 824 次，較 102 年平均每日 504 次，年成長 64%。 |
| (一) 服務 流程 | 2、服務 流程透 明程度 | *提供案件查詢管道種類 A. 各單位依負責之業務，提供各種申辦案件（含網路及臨櫃）之查詢方式（如現場、電話、網路）之資料 | ● 本局已建置案件查詢管道，專利案件請參考本局網頁/專利/申請資訊及表格/專利處理時限；商標案件請參考本局網頁/商標/商標情報通/商標處理時限。 ● 本局發送之公文函稿皆會註記承辦單位、承辦人、聯絡電話等資訊。 ● 本局各地服務處提供各地民眾各種申辦案件之查詢方式，包括現場、電話、傳真、電子郵件及網路，每日使用約 20.4 人次。 ● 案件查詢可登入本局 e 網通 (http://tiponet.tipo.gov.tw/)，選取「我的案件」後，於【申請文】區查詢已送件之函文、於【智慧局函文】查詢發出之函文、及【案件歷程】區查詢與調閱案件相關資訊，103 年查詢調閱次數總計達 9,917 人次。 |
| (一) 服務 流程 | 2、服務 流程透 明程度 | *案件處理流程主動回應程度 A、專利及商標電子申請案件收件後，回覆 | ● 電子申請—103 年度專利、商標電子申請之收件成功之確認通知計有 88,788 件。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|----------------------------------|------------------------------|--|--|
| | | 確認收件訊息 B、各種申辦案件收件後，後續處理情形之通知機制 | <ul style="list-style-type: none"> ● 專利年費繳納通知（包含電子通知、預繳紙本通知及加倍通知發文數）103 年度紙本總發文數 251,760 件；電子郵件通知 148,744 件。 ● 專利權消滅電子郵件通知於 103 年度共 17,516 件。 ● 「商標未繳納註冊費通知單」：為改善商標權人逾期未繳納註冊費致商標權失效問題，針對申請核准而未完成繳費案件，再次以紙本進行書面通知，提醒商標權人或其代理人注意繳費時效，確保商標權人權益。103 年度共寄書面通知 12,679 件。 ● 推動「商標權延展註冊」以 e-mail 方式通知，提醒商標權人或其商標代理人即時辦理商標延展，103 年度以 e-mail 通知計 19,452 筆。 |
| (二) 機關 形象 及顧 客關 係 | 1. 洽公 環境 及服 務行 為 | *服務設施合宜程度 A. 提供各種申辦書表及填寫範例 B. 提供充電器設施使用 C. 本局進行環境美（綠）化工作之情形 | <ul style="list-style-type: none"> ● 本局各項業務申辦書表及範例均公告於局網，並於本局三樓服務臺備有填寫範例與各式參考資料供民眾查閱參考。服務臺人員並提供現場填寫指導。 ● 本局於 3 樓服務櫃臺、4 樓開放閱覽區及各地服務處，提供民眾手機、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，並張貼標誌及說明文字，提供洽公民眾借用。 ● 各樓層及會議室均佈置有盆景，隨時保持綠意，至少每季更新，特別於 3 樓送件人諮詢空間佈置有蘭花等植物美化芬園，19 樓空間放置紅蘭，使得辦公空間更舒適、明亮及整潔。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|---------------|--------------|--|---|
| (二) 機關形象及顧客關係 | 1. 洽公環境及服務行為 | D. 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 | ● 本局於1樓大廳及各樓層樓梯間皆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。 |
| | | E. 定期檢測各項無障礙措施是否妥適安全並維護 | ● 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。 |
| | | F. 提供服務人員(姓名及代理人)、方向引導及等標示 | ● 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(代理人)之中英文姓名,以利民眾送件、繳費及諮詢。 |
| | | H. 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室、送風機)等維護證明或文件,確保設施品質 | ● 每月定期2次維護衛生間自動沖水之消毒殺菌服務,全年度共計4,008臺次。 ● 每月定期更換環保節能飲水機及開水機濾芯,並代驗水質;全年度共計更換864支濾芯、代驗水質24臺次。 |
| | | I. 提供設置男女廁及哺集乳室緊急救護鈴 | ● 為避免同仁及來局申辦案件之民眾,因突然發生身體不適或其他緊急危險之情事,無法即時求救,爰於全局男女廁及哺乳室設置緊急求救鈴計140個及警示鈴49個,以維護安全。 ● 1樓大廳設置體外心臟去顫器(AED),提供民眾及本局同仁緊急救護。 |
| | | J. 提供無線網路(WYFLY)使用 | ● 103年新增新竹服務處、臺中服務處、臺南服務處、高雄服務處之wifi服務,103年無線上網服務共6,256人次使用。 |
| | | K. 將專利服務台手冊 | ● 本局「專利英文FAQ」係自民眾常詢問之問題中 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|----------------------------------|------------------------------|---|--|
| | | 重點題目英譯，以利外國人士查詢 | 篩選重點題目計 87 題，已於 103 年 6 月 11 日登載於本局英文網頁供民眾參考。 |
| (二) 機關 形象 及顧 客關 係 | 1. 洽公 環境 及服 務行 為 | *電話禮貌測試績效 A. 每季辦理本局總機及業務承辦同仁之電話禮貌考核 | <ul style="list-style-type: none"> ● 103 年度「員工電話禮貌」考核作業，考核成績平均值為 81.52 分；較 102 年度考核成績平均值為 83.44 分略低 1.92 分，係因同仁接聽電話未有問候語，已加強宣導。 ● 103 年度每季分別進行「櫃台人員服務態度」考核成績平均分數為 71.21 分；較 102 年度考核成績平均分數低 8.94 分，係因櫃台同仁未配戴識別證，已宣導櫃台同仁改進。 |
| (二) 機關 形象 及顧 客關 係 | 1. 洽公 環境 及服 務行 為 | *服務可勝任程度 A. 本局專利、商標、著作權等單位依據「常見問答集 (FQA)」(或自設題目)，就服務人員每季進行約 6~10 題抽測結果 B. 辦理「電子申請及專利業務諮詢服務委外人員對涉及服務業務之正確率 | <ul style="list-style-type: none"> ● 本局 103 年度依據專利業務常見問答集 (FQA)，進行第一線服務人員辦理回應問題測試，測試結果平均成績專利各組為 87.74 分、商標平均成績為 91.7 分。著作權組平均成績為 90 分。 ● 本局電子申請暨專利客服專線 103 年度諮詢服務電話計 43,529 次，正確率及滿意度平均分數分別為 91.00% 及 98.72 分。 |
| (二) 機關 形象 及顧 客關 係 | 1 服務行 銷有效 性 | A. 專利師訓練、協助專利師公會運作及修訂一文多案專利變更申請書表對外宣導推廣 | <ul style="list-style-type: none"> ● 103 年度 4 月至 5 月辦理 2 次「專利師考試及格人員職前訓練及專業訓練」為期 5 週，並於 5 月舉行測驗，參訓之 45 名學員全數測驗合格。 ● 本局已完成訂定「專利申請案(一文多案號)變更事項申請書」、「專利權(一文多案號)變更事項申請書」2 張申請書及申請須知、範例且公告 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|------|-----------------------|--|---|
| (二) | 1 服務行銷有效 機關形象及顧客關係 | <p>B. 辦理醫藥、生技、資通訊、綠能等產業智慧財產權保護等推廣說明會</p> <p>C. 辦理專利審查品質諮詢委員會、專利審查基準宣導說明會</p> <p>D. 辦理輔導原住民申請商標註冊暨使用服務團、推廣正確使用證明標章</p> <p>E. 落實監督管理機制宣導活動</p> | <p>書表後，於 103 年 11 月 8 日開始受理一文多案號變更申請。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 103 年 4-6 月與 13 個產業公協會合作，已完成 9 場次說明會，參與學員人數共 452 人，統計問卷有 96% 的學員認為說明會有助於專利相關業務。 ● 103 年 7-9 月與中央研究院生技育成中心及各大學區域產學中心合作，完成 6 場次說明會，參加人數達 284 人，有 97% 參與人員認為說明會課程對於目前的專利業務有幫助。 ● 103 年 5 月 7 日及 12 月 12 日舉辦「專利品質諮詢委員會」2 場次。 ● 103 年「發明專利審查基準說明會」於 2 月 10 日至 14 日分別於臺北、新竹、臺中、臺南及高雄辦理 5 場，計 310 人次參加。 ● 繼 102 年與行政院原民會合作辦理輔導原住民申請商標註冊暨使用服務團獲得正面迴響，本局 103 年配合新北市、花蓮縣、宜蘭縣、臺東縣等縣市政府辦理之原住民族人才培育及說明會相關縣市政府，提供講師講授原住民申請商標註冊暨使用相關課程，會後並提供諮詢服務及輔導，本案共參與宣導原住民商標註冊申請 6 場次，總計參與 471 人。 ● 針對連續爆發多起與民生息息相關的食品安全事件，涉及標章權人對於證明標章使用規範之監督管理問題。為免對證明標章之功能產生質疑，本局研擬完成證明標章使用應注意事項，使證明標章權人充分瞭解正確使用標章及落實監督管理機制之重要性，於 103 年 5 月 21 日舉辦「正 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|------------------------|-----------------------------|---|---|
| (二) 1 服務行銷有效性 及顧客關係 | | | 確使用證明標章及落實監督管理機制」說明會，促請標章權利人加強規範之管理及監督，並將會議詢答紀錄公布於局網，提供民眾瞭解。 |
| | | F. 推動我國著名地方特色產業申請產地證明標章/團體商標註冊等宣導活動 | ● 為深化民眾掌握證明標章之資訊，本局著手進行證明標章專屬網頁之建置，依所蒐集標章權人網頁內容綜整相關證明標章參考資訊，並依權利人公私部門及產業別初步分類，包括食品、農漁畜產、工業、節能、建築、旅宿、商業及產地標章總計 8 類 144 件，於 8 月 4 日依證明商品或服務之屬性建置證明標章專屬網頁，並公告局網提供民眾查詢運用。 |
| | | G. 舉辦保護智慧財產權服務團系列宣導列車 | ● 「保護智慧財產權服務團系列宣導列車」：103 年度巡迴各地宣導共計 186 場次(政府機關 24 場，企業 34 場，學校 128 場)，宣導人數達 18,341 人次，助益國人建立正確智慧財產權觀念。 |
| | | H. 辦理「校園智慧宣導團」至各級學校傳播正確觀念 | ● 103 年度與 24 所大學校院法律系所共 133 位學生結盟，並完成種子師資培訓作業，組團至全國中小學，以生動、活潑之方式宣導智慧財產權觀念，共計完成 110 場次宣導，參與學生達 30,881 人。 |
| | | I. 辦理「文創產業著作權宣導說明會」等說明會 | ● 103 年度辦理 5 場次「文創產業著作權宣導說明會」，針對文創產業共通關切之我國及中國大陸的著作權問題予以說明，參與人數共計 313 人。 |
| | J. 辦理著作權學習與創作宣導活動，持續推廣著作權觀念 | ● 103 年度辦理 4 場次「著作權學習與創作宣導活動」，分別以記者會、座談會、校園音樂會等不同形式進行，邀請「阿凡達」特效大師陳勁中、「志氣」導演張柏瑞、旅遊作家褚士瑩、金鐘導演瞿友寧等八位不同領域之創作達人以輕鬆、互動之宣導方式與民眾分享創作心得，提升尊重他人 | |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|----------------------------|------------------|---|--|
| (二) 1 服務行銷有效 機關形象性及顧客關係 | | K. 製作保護智慧財產權 30 秒廣播廣告 | 著作權的意願。 ● 103 年度製作「禁止網路非法下載」30 秒廣播廣告 1 支(國、臺及客語版)，並於 9 月間於好事聯播網北、中、南、東各地區頻道，連續播出 172 檔次，推廣國人建立尊重保護智慧財產權之正確認知。 |
| | | L. 智慧財產權月刊等宣導 | ● 智慧財產權月刊自 103 年 1 月起採發行電子期刊，可於線上或行動裝置閱讀，103 年度共發刊 12 次，計 41 篇文章。 |
| | | M. 發送中文電子報 | ● 中文電子報每月 5 日發刊，提供本局即時豐富之宣導及智財資訊，103 年度中文電子報訂閱戶計有 12,352 人。 |
| | | N. 發送英文電子報 | ● 英文電子報每月下旬發刊，103 年度英文電子報訂閱戶有 2283 人。 |
| | | O. 發送保護智慧財產權執行成果 | ● 本局每季彙整警政署、法務部、財政部關務署、教育部、文化部、本部工業局、中小企業處及本局等執行智慧財產權保護成效，編製 102 年第 4 季及 103 年第 1 季至第 3 季英文版臺灣保護智慧財產權季報上載局網，提供國內外政府單位、權利人團體等參考。 |
| | | P. 宣導臺日專利審查高速公路(PPH)計畫及生物材料寄存相互承認 MOU | ● 臺日專利審查高速公路(PPH)試行計畫因成效良好，雙方同意延長 3 年，並修正為增強型(PPH MOTTAINAI)，103 年臺日 PPH 計 515 件。臺日生物材料寄存相互承認 MOU，並已於 11 月 20 日簽署，當日並發布新聞稿於本局網站對外週知。 |
| | Q. 宣傳智慧財產權保護執行成效 | ● 舉辦臺美營業秘密研討會、臺歐盟專利制度研討會、以及兩岸專利、商標及著作權論壇。每年舉行 2 次臺歐盟智慧財產權工作小組視訊會議 | |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|---------------|-----------|--|--|
| (二) 機關形象及顧客關係 | 1 服務行銷有效性 | <p>R. 舉辦 2014 臺港兩地短片由我創製作大賽</p> <p>S. 舉辦 2014 臺北國際發明暨技術交易展</p> <p>T. 舉辦國家發明創作獎甄選活動</p> | <p>(DVC)、臺英智慧財產權視訊會議等，均宣傳我國與世界主要國家及中國大陸在 IPR 議題合作與交流。</p> <p>● 2014 臺港兩短片由我創製作大賽，共計評選出高中(職)組、大專校院組及社會組金、銀、銅及優異獎得主共 12 件作品；另為讓社會大眾也能參與此次短片製作大賽，舉辦「網上人氣獎」網路票選活動，計 3 件作品得獎，透過短片創作比賽，鼓勵民眾參與，藉以宣導及提升大眾保護智慧財產權意識。</p> <p>● 由經濟部等五大部會共同主辦的「2014 臺北國際發明暨技術交易展」，於 2014 年 9 月 18 日至 21 日於臺北世界貿易中心展覽 1 館展出，本次展覽共有來自 22 個國家(地區)，562 家廠商及機構，展出近 2,000 多項作品及技術。展出期間吸引 9 萬 3,763 人次(包括買主及消費者)前往參觀。另整合教育部、農委會、國科會及本部中小企業處及技術處專家資源設置「發明專利產業化諮詢服務專區」提供諮詢服務，依資料統計，現場成交及後續交易商機金額預估為新臺幣 12 億 0,417 萬元，較 2013 年成長 26.2%。</p> <p>● 「國家發明創作獎」自 103 年起改為一年甄選一年頒獎表揚，103 年國家發明創作獎分為「發明獎」、「創作獎」二種獎項，總獎助金額高達新台幣 880 萬元。由於擴大宣傳洽邀，共 414 件參選，103 年經過各階段評審，總計選出發明獎 26 件(6 金、20 銀)、創作獎 18 件(6 金、12 銀)，並於「2014 年臺北國際發明暨技術交易展」設置</p> |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|---------------|-----------|--|--|
| (二) 機關形象及顧客關係 | 1 服務行銷有效性 | U. 舉辦記者會活動 V. 舉辦營業秘密實務座談會 W. 強化 e 網通電子申請宣導活動 X. 本局人員受邀至外單位演講、宣導 | <p>「智慧局發明創新館」展出得獎作品，以增加得獎作品曝光率。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為提升本局新聞見報率，加強與媒體互動，本局於 103 年 2 月 11 日舉辦「新春記者聯誼會」，邀請主跑本局及經濟部之平面及電子媒體記者，共計 10 家出席，藉此達成與媒體良好互動之目標；會中並提供年度重要新聞資料 3 則，計有自由時報、蘋果日報及中央社等 3 家媒體露出。 ● 103 年度為提升營業秘密案件偵辦及審理之品質及效率，分別於 5 月、7 月及 9 月在新竹、臺中及臺南科學園區辦理 3 場營業秘密實務座談會，有司法執法人員等約 115 人與會，與科技業就營業秘密實務問題交流溝通，並於 5 月 14 日、21 日及 10 月 24 日應邀至本部專研中心「智慧財產權研習班」及「智慧財產權應用班」演講宣導「營業秘密法」。 ● 本局 103 年共赴 40 家事務所及晶元公司、臺灣史丹利安防公司等 2 家公司，共舉辦 42 場宣導說明會。其中輔導 11 家事務所由紙本申請改用電子申請，103 年專利商標新案電子申請送件量達 51,971 件(專利新申請 15,621 件，較去年同期增加 1,321 件；商標新申請 36,350 件，較去年同期增加 6,004 件)。 ● 103 年度接受產官學等外單位 34 場講座，進行智慧財產權宣導；另各地服務處 103 年度進行業務宣導計 94 次，其中服務處內自辦 5 次、赴局外單位 40 次、配合行政院中南部服務中心 17 次、配合本局各單位宣導 32 次。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|---------------|----------|----------------------------|---|
| (二) 機關形象及顧客關係 | 1. 顧客滿意度 | *本局服務滿意度 | |
| | | A. 辦理專利、商標宣導說明會及業務座談會之問卷調查 | <ul style="list-style-type: none"> ● 「103 年發明專利審查基準說明會」整體課程滿意度均在 93%以上，滿意度較低的為主辦單位所提供臺北場沒有桌子及臺中場位置太小，未來將予以改進。 ● 103 年度業務座談會整體滿意度為 9 成以上，表示外界對本局舉辦此項座談會深表肯定。 ● 有關商標業務整體表現滿意程度部分，103 年表示非常滿意及滿意者為 87.01%，較去年 85.27% 上升 1.74%，顯示民眾對推動提升商標審查品質滿意度逐步提高。 ● 103 年度商標法令說明會，介紹「商標使用」議題，共 275 人出席，經調查參加本次說明會有助於對商標法令或業務瞭解的比率為 94.35%。 |
| | | B. 提供宣導說明會滿意度調查資料 | <ul style="list-style-type: none"> ● 103 年度「保護智慧財產權服務團」系列宣導說明會滿意度 103 年平均達 97.8%，另經調查來本局及各地服務處洽公民眾結果非常滿意為 95%，滿意為 5%，滿意度達 100%。 |
| | | C. 辦理專利、商標收文服務品質滿意度調查 | <ul style="list-style-type: none"> ● 依本局 103 年度本局專利、商標收文服務品質滿意度調查結果，民眾對本局 3 樓整體收文服務品質滿意度（非常滿意及滿意）皆達 99%以上（調查時間：103 年 5 月 1 日至 5 月 30 日）。 |
| | | D. 辦理 103 年度廉政研究問卷調查 | <ul style="list-style-type: none"> ● 針對 102 年 4 月至 103 年 3 月間與本局有業務往來之民眾或申請人與其申請代理人及事務所，辦理本局 103 年度廉政研究問卷調查，調查結果： 1、對本局承辦人員「服務態度」感到滿意以上者達 92.2%，上次（101 年）調查為 91.8%，成長 0.4%。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|----------------------------------|------------------|---|--|
| (二) 機關 形象 及顧 客關 係 | 1. 顧客 滿意 度 | | <p>2、對本局「辦事效率」感到滿意以上者達 83.9%，較上次（101 年）調查 79.8%，成長 4.1%。</p> <p>3、對本局提供的「網路資訊服務」滿意度評價，感到滿意以上者達 87.7%，較上次（101 年）調查 88.5%，衰退 0.8%。</p> <p>4、對本局「網路線上申辦服務」滿意度評價，感到滿意以上者達 81.3%，較上次（101 年）調查 85.4%，衰退 4.1%。</p> <p>5、對本局承辦人員「品德操守」感到滿意以上者達 86.9%，較上次（101 年）調查 87.7%，衰退 0.8%。</p> <p>6. 綜上調查結果，顯示外界民眾對於本局之「服務態度」及「辦事效率」感到滿意；另對於本局提供的「網路資訊服務」、「網路線上申辦服務」及承辦人員「品德操守」滿意度略有下滑，對於前述外界民眾滿意度下滑項目，本局將會持續改進。</p> |
| (二) 機關 形象 及顧 客關 係 | 1. 顧客 滿意 度 | <p>*設有民眾意見處理機制</p> <p>A. 「局長信箱、部長信箱」(e-mail) 或直接處理「民眾意見」(e-mail) 之意見回應與改善服務措施</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 依據「本局局長電子信箱信件處理作業程序」，將「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；另基於人民陳情方式多樣化，本局於 103 年 10 月 28 日再修正「本局人民陳情案件及民眾意見反映處理程序」，可以「函」復或以電子郵件「答」復，以更即時回應民眾意見。 ● 103 年度部長信箱計 154 件逐案管制，均在列管時限 3 天內完成；另局長信箱 103 年度計 194 件，平均在 3 天內予以回應。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|-------------------|-----------------|--|---|
| | | B. 依人民陳情、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 C. 本局回應智慧財產權業務座談會，民眾所提意見 D. 提供回應處理本局網頁「智慧財產權論壇」之意見回應與改善 | <ul style="list-style-type: none"> ● 103 年度辦理輿情反映 2 件，均在發現新聞或輿情時，主動即時在當天發布新聞稿回應或澄清；103 年度計辦理 12 件人民陳情案件，依行政院一般人民陳情案件處理期限不得超過 30 日之規定，本局平均在 6 天內辦結，即時予民眾回應。 ● 103 年度「智慧財產權業務座談會」共辦理 5 場次，針對民眾提出之 50 項建議事項，逐一研提改善意見外，並登載本局網頁公告週知。 ● 「智慧財產權論壇」103 年度本局網站論壇計張貼主題文章 119 則，回應文章 523 則。 |
| 二、資訊流通服務構面 | | | |
| (一) 資訊提供及檢索服務 | 1、資訊公開適切性與內容有效性 | *依法主動公開資訊 A. 提供 FAQ 清單、文宣品等清單 | <ul style="list-style-type: none"> ● 相關 FAQ 資料，請參考本局網站，說明如下： <ol style="list-style-type: none"> 1. 專利 FAQ： http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=7633&ctUnit=3732&BaseDSD=7&mp=1 2. 商標 FAQ： http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=7078&ctUnit=3592&BaseDSD=7&mp=1 3. 商標出版品及研究報告： http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=6953&ctUnit=3344&BaseDSD=7&mp=1 4. 著作權 FAQ： http://www.tipo.gov.tw/np.asp?ctNode=7079&mp=1 ● 「電子服務 FAQ」收錄 252 題常見問答。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|---------------|-----------------|---|--|
| (一) 資訊提供及檢索服務 | 1、資訊公開適切性與內容有效性 | B. 機關網頁定期檢視 C. 機關網頁「主動公開資訊」專區項目 D. 本局網站(頁)資料定期更新 | <ul style="list-style-type: none"> ● 103 年度已執行 6 次機關網頁定期全網站檢核，共檢視 391 個主標題網頁及所包含之次網頁。 ● 各種資訊佈告欄請參本局網站/公告資訊項，累計至 103 年 12 月之情形如下： <ol style="list-style-type: none"> 1. 各種佈告欄： 2. 專利佈告欄：273 件。 3. 商標佈告欄：159 件。 4. 著作權佈告欄：155 件。 5. 營業秘密佈告欄：9 件。 6. 資料服務佈告欄：93 件。 7. 國際事務佈告欄：101 件。 8. 其他佈告欄：165 件。 9. 新聞稿發布：190 件。 10. 國際動態：149 件。 11. 雙語辭彙：累計 15,744 人次瀏覽參考。 ● 103 年度網站(頁)資料定期更新總計 6,278 筆，含公告資訊共 306 筆、網頁更新共 4,930 筆、及更新網頁內下載檔案資料共 1,042 筆，平均每月更新 523 筆。 |
| (一) 資訊提供及檢索服務 | 2、資訊檢索完整性與便捷性 | *分類檢索服務友善程度 A. 提供局網分類檢索服務功能 B. 提供本局專利、商標資訊系統(例：專利檢索資料庫)分類檢索之便捷度功能 | <ul style="list-style-type: none"> ● 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，共分為專利、商標、著作權、便民服務、公告資訊、國際事務、認識智慧局、政府資訊公開等 9 項網站地圖。 ● 依業務類別提供專業檢索服務，於專利業務可使用「中華民國專利資訊檢索系統」；於商標系統可使用「商標檢索系統」，目前提供 14 種檢索方式，每月檢索次數近 50 萬次。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|----------------------------------|-------------------------|---|---|
| | | C. 提供集管團體資料查詢平臺 | <ul style="list-style-type: none"> ● 新商標光碟公報新增提供可文字檢索之全期公報 PDF 檔，並提供 XML 檔及商標影像檔等資料及可分批檢索全期之商標公報內容，並下載相關電子檔。 ● 「音樂著作集體管理團體管理資訊整合查詢介面」整合我國 3 家音樂著作集管團體(MUST、MCAT 及 TMCS) 網站所提供之查詢服務，供民眾以一步驟同時查詢三家音樂著作集管團體管理之著作資訊。 |
| (二) 線上 服務 與電 子參 與 | 1、線上 服務量 能擴展 性 | <p>*線上服務項目擴增程度</p> <p>1. 103 年度線上服務擴增功能，</p> <p>A. 各項申請書表項目</p> <p>B. 提供外界「專利資料檢索系統」檢索功能。</p> <p>C. 辦理著作權文件電子核驗服務</p> <p>D. 提升專利商標電子申請量、局網瀏覽人次</p> <p>2. 本局 Facebook 推廣行銷活動</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 102 年度線上提供各項申請書表計 121 項，103 年度線上提供申請書表增加 1 項，共計 123 項。 ● 103 年度「中華民國專利檢索系統」使用共計 7,212,413 人次，檢索次數 11,249,965 次，公報影像下載 4,173,164 件，說明書影像下載 1,349,470 件。 ● 103 年度著作權文件電子核驗申辦量為 33,227 件，申請人已全面採用線上申辦方式，流程大幅簡化之具體效果。 ● 103 年專利商標電子申請案共 88,773 件，計 642,949 人次造訪，網頁瀏覽數量計 6,557,514，其中新訪客占 42.2%。國外地區瀏覽量前 3 大排名依序為日本、香港、美國。 ● 103 年度本局 Facebook 總觸及人數共 37,812 人。對本局專頁按「讚」的用戶之貼文瀏覽次數 38,869 次。按讚和分享專頁有關動態的人數共 1,545 人，其中不重複用戶 1,492 人及 581 個打卡次。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|----------------------------------|-------------------|--|--|
| (二) 線上 服務 與電 子參 與 | 2、電子 參與多 樣性 | <p>*電子參與多元程度</p> <p>A. 除民眾意見反映及論壇討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上 (e-mail、網站上之建議反應)，且有互動機制及實際回應</p> <p>B. 提供商品化網站或專利資料庫檢索回應等相關資料</p> <p>C. 本局社群平臺之使用</p> | <p>● 本局局網論壇 103 年統計資料如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 103 年度本局產官學研各界於線上登錄研討會共舉辦活動計 113 場。 2. 為提升「中華民國專利資訊檢索系統」檢索效能，將該系統小資料庫併成大資料庫，縮短開關庫時間節省查詢等候。 3. 103 年度網頁上瀏覽「智慧財產權論壇」上網瀏覽人次計有 1,748,920 人次。 4. 「專利修法專區」上網瀏覽、討論計有 1,354,146 人次。 5. 「商標修法專區」上網瀏覽、討論之人次計有 145,781 人次。 6. 「著作權修法專區」上網瀏覽之人次計有 210,626 人次。 7. 其餘(營業秘密、資料服務、查禁仿冒、國際事務)上網瀏覽之人次計有 38,367 人次。 <p>● 為提升「中華民國專利資訊檢索系統」檢索效能，將該系統小資料庫併成大資料庫，縮短開關庫時間節省查詢等候，經以相同檢索條件測試，未簡化前平均查詢時間為 43.3 秒，簡化後為 13.4 秒，查詢效能已大幅提升。</p> <p>● 本局社群平臺之使用情況如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. YouTube：已提供 15 部智慧財產權宣導短片。 2. Flickr：設定 6 個相片集，分為「專利」、「商標」、「著作權」、「國際事務」、「便民服務」、「資料服務推廣」等，共計 87 張本局各項業務推廣及為民服務相片。 |

| 執行策略 | | 執行項目 | 具體績效 |
|----------------------------------|-------------------|-----------------------|--|
| (二) 線上 服務 與電 子參 與 | 2、電子 參與多 樣性 | D. 於知名社群網站推廣 著作權觀念 | <p>3. RSS 按鈕：提供 25 項 RSS 分項訂閱網址供有興趣民眾及機關訂閱。</p> <p>4. 本局 Facebook：103 年度本局 Facebook 共張貼 265 則貼文。</p> <p>● 結合知名插畫家王子麵、力恩君、旅遊達人褚士瑩、部落格女王貴婦奈奈及人氣偶像卓文萱等臉書(總累計粉絲數達 76 萬人)，協助宣傳本案專屬社群，藉由名人之高知名度，吸引民眾持續加入並關注本局社群，無形中提升網友之著作權觀念。</p> |

三、 創新加值服務構面

提升為民服務品質為時代的趨勢，瞭解外界民眾需求、結合創意服務，提供外界更多智慧財產權業務整體服務，是本局歷來持續努力的目標之一；也因為如此，本局為持續不斷改善現有服務傳送方式，讓外界民眾更直接感受到本局服務品質之提高，於是 103 年度計提出「辦理醫藥、生技、資通訊、綠能等產業智慧財產權保護推廣說明會」等 5 項創意加值服務工作以服務外界民眾，說明如下：

(一) 辦理醫藥、生技、資通訊、綠能等產業智慧財產權保護推廣說明會

1. 創意構思

知識經濟的時代，智慧財產權已成為國家產業發展及競爭力的基石，然而企業的競爭力不單取決於其擁有專利的數量，專利能否發揮價值更是關鍵；如何創造有價值的專利，除了須注意專利的撰寫品質及保護範圍外，更要認識「專利布局」的重要性。因此，瞭解重點產業的專利申請趨勢，搶得關鍵技術研發先機，到分析競爭對手布局，迴避專利地雷，迎戰訴訟威脅等專利知識，都是我國產業升級策略中不可忽略的一環，緣此，本局於 103 年規劃舉辦醫藥、生技、資通訊、綠能等產業智慧財產權保護推廣說明會，以協助企業掌握選定之技術領域專利申請及發展趨勢，提升專利申請品質、瞭解因應國際專利訴訟的方法。

2. 作法

選定我國重點產業及關鍵技術，運用本局現有審查人力結合產業公協會及區域產學中心的資源，藉由主動拜訪洽談的方式瞭解我國產業現階段對於專利實務面臨的問題及需求，以客制化、需求化的方式規劃課程，並藉由審查人員與學員面對面的溝通瞭解以達到創意服務的精神及目標。

為了提供我國產業及區域產學中心成員更多元、更切合的專利實務課程及說明會，於 103 年度增加提供以下的服務：

(1) 審查人員親洽合作單位進行溝通討論：

有別於以往的專利課程都是由本局安排，本次說明會課程著重於針對產業的需求及問題規劃，由審查人員與產業公協會及區域產學中心的成員進行討論，針對目前產業從業人員遭遇的專利問題及可促進產業發展的議題進行課程規劃。

(2) 以客制化、需求化的方式規劃課程

依據與合辦單位需求及討論結果規劃，分別安排資通訊、生技醫藥、綠色能源、精密機械及文創設計等產業領域，提供「產業專利趨勢分析」、「專利制度及申請」、「專利審查實務」、「國際關鍵訴訟分析」及「侵權訴訟實務」等共 31 種課程，並針對每場次課程內容及反應修正，提升課程效果。

(3) 以創新、即時回饋的方式辦理說明會

強化說明會舉辦過程中學員與審查人員直接溝通，藉由多位審查人員同時與會討論，立即回應學員問題及想法，切合其需求；說明會舉行過程中，本局主管亦主動與各產業公協會主管人員進行業務討論及產業問題回饋，提供相關政策說明及協助。

3. 效益

(1) 第一階段說明會與產業公協會合作：

103 年 4 月至 6 月與 13 個產業公協會配合，完成 9 場次說明會，參與學員人數共 452 人，學員主要為產業研發人員及智慧財產從業人員，統計問卷有 96% 的學員認為說明會有助於專利相關業務。

(2) 第二階段說明會辦理 (產學合作中心):

103年7月至9月與中央研究院生技育成中心及各大學區域產學中心合作，完成6場說明會，參加人數達284人，97%參與人員認為說明會課程對於目前的專利業務有幫助。

(3) 彙整全年說明會效益及需求

- ① 第一階段 (產研單位): 學員認為 (資通訊) 專利訴訟案例技巧、(設計) 專利著名案例研析及(綠能技術、精密機械)專利申請及審查實務等課程為現階段產業最為需求的主題。
- ② 第二階段 (學研單位): 學員認為(綠能技術、精密機械)說明書撰寫及先前技術檢索與生物技術專利布局現況為想瞭解課程。
- ③ 依據問卷及主辦單位的回應，參與學員認為與本局審查人員互動及討論幫助很大，期待再參加本局相關說明會課程。

(二) 推動我國著名地方特色產業申請產地證明/團體商標註冊成果

1. 創意構思

產地標章註冊保護之推動，不僅是政府部門之職責，更需要在地之標章權人、農漁民或會員間共同取得共識及努力，且產地標章註冊保護對於創造地方農特產品之附加價值與發展至為重要，緣此，本局提出以推動建立產地標章之標示及保護機制，以強化正確標示產地標章之效能，除賡續向相關縣市政府宣達輔導產地標章申請註冊之立場並主動提供諮詢意見外，103年度並規劃與農委會合作舉辦產地標章研討會，會中將藉由兩岸業者就產地標章推動的經驗進行交流，並安排我國著名農特產品品嚐會，以強化交流觀摩效果。

2.作法

本局首先依農委會 102 年 6 月農漁畜產品產地證明標章/團體商標匯總表所提列冊之申請註冊名單，於 103 年 5 月 12 日發函宜蘭縣、臺中市、花蓮縣、高雄市、屏東縣、澎湖縣等各縣市政府，宣達輔導申請產地標章註冊等相關訊息。同年 6 月 18 日、7 月 4 日分別應高雄市燕巢區公所及臺北市北投區公所邀請，參與「燕巢芭樂產地證明標章暨認證標章政策推動工作會議」、「研商北投溫泉湯花證明標章使用管理規範會議」提供諮詢意見。

9 月 24 日與農委會共同舉辦「2014 產地標章經驗分享研討會」，近二百位來自政府機關、農漁會、農漁產品發展協會及農業研究單位的專業人員參與。研討會由兩岸標章權人分享推動經驗外，農委會代表就其所轄事務協助事項，本局則蒐集日本、韓國、法國及蘇格蘭等各國成功案例，就其成果及執行成功關鍵分別提出簡報。透過標章權人經驗分享及意見交流，交換推動產地標章的實務經驗及甘苦談，對於如何利用在地的優勢及農業技術，結合具有成效的推動管理策略，使產地標章的推動及管理監督更加落實完備。會議進行中場並安排我國著名農特產品品嚐會，除加深陸方代表對我國著名農特產品的認識與印象外，亦提供與會者互動平台，藉此相互觀摩與意見交流。而本局亦配合農委會專案計畫，另積極派員出席 11 月 3 日、11 月 10 日分別在臺南區及苗栗區農業改良場舉行之「產地標章管理經驗交流座談會」。

3.效益

透過本局積極宣達申請註冊保護之作法，並主動配合特色農特產區申請產地標章註冊之需求，派員前往產區縣市個別輔導，迄 103 年底止，本局已核准 29 件產地證明標章及 27 件產地團體商標取得註冊保護，並持續在增加中，103 年度產地標章研討會之舉辦，除增進兩岸標章權人及業者實務經驗交流外，由業者及專業人員進行面對面經驗分享與交流，與會者皆能深切體認，產地標章

的認證機制除可維護地方特色產業，創造農特產業之產值，帶動增民收益增加之效益外，更促進地方人才回流及觀光旅遊等產業多元化發展，將有助於我國農特產業意識利用產地標章機制創造更高經濟價值與發展之重要性。

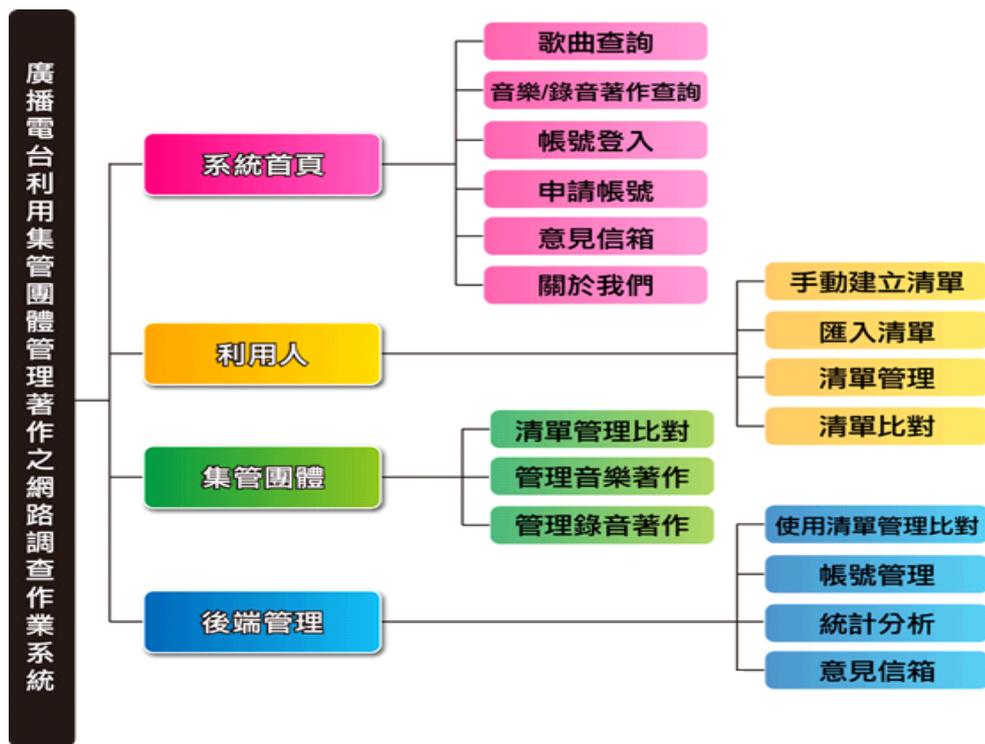
(三)辦理雲端資料庫試行及廣播電台利用人利用集管團體管理著作

1. 創意構思

創作人將其著作財產權交予集管團體管理其著作，而著作權利用人於公共場所公開播放他人音樂等著作之利用行為，可藉由統一付費予著作權人組成的著作權集體管理團體(以下簡稱集管團體)，有效協助利用人建立一個便捷取得著作授權資訊的管道，緣規劃廣播電臺使用集管團體管理著作之網路調查作業規劃案，透過集體管理機制，有利於著作的廣泛利用，使著作財產權人的權利受到保障，得到應有的創作報酬，利用人也可以方便合法地利用著作，有助於社會公平正義的實現。

2.作法

本局於 102 年 9 月委外辦理「廣播電臺使用集管團體管理著作之網路調查作業規劃案」，內容包含「規劃並建置 5 家集管團體管理著作資訊之共通資料格式與線上維護資料作業」、「利用人利用管理著作之線上查詢、比對、分析、統計及相應權限等功能」、「提供雛型系統實際線上操作，驗證可行性」、「網路調查 6 個月」、「維運之機房、網路、設備、開發維護工具及其相關軟硬體、網路設備」、「教育訓練及諮詢服務」等工作，103 年進行網路調查，以蒐集實務作業資訊圖示如下：



3.效益

在國內 171 家獲國家通訊傳播委員會(NCC)許可之無線廣播業者中，共有 51 家業者申請試用，其中臺灣廣播公司、中國廣播股份有限公司、警察廣播電臺、財團法人中央廣播電臺、勝利之聲廣播公司、高雄廣播電臺、雲嘉廣播股份有限公司、臺北愛樂廣播股份有限公司、宜蘭鄉親熱線廣播電臺股份有限公司、花蓮希望之聲廣播電臺、財團法人苗栗客家文化廣播電臺、好家庭廣播股份有限公司、自由之聲廣播電台股份有限公司、財團法人中國無線電協進會電聲廣播電臺等 14 家業者，於雛型系統上提供超過 1 個月之使用清單，並持續使用雛型系統各項服務功能。

透過上述 14 家廣播業者提供的使用清單分析，可瞭解目前各家廣播業者在音樂著作使用上，仍以 MUST 管理著作比例最高，約占 54%，MCAT 以 46% 緊追在後；在錄音著作部分，以 ARCO 為主。至於各家廣播電臺於雛型系統上使用之功能，主要為建立使用清單及歌曲查詢功能；在使用清單建立部

分，除臺灣廣播公司以手動方式建立使用清單外，其餘廣播業者均以批次匯入使用清單方式，進行使用清單建立。另一方面，就廣播電臺使用量統計，臺灣廣播公司因以節目為單位進行使用清單建立，故其系統使用量為各家之首，中廣使用量居次；就使用清單完整性而言，中廣音樂網、中廣流行網、警廣全國治安交通網臺東分臺 FM94.3、警廣全國治安交通網新竹分臺 AM1512、中央廣播電臺、勝利一臺(AM774)、勝利二臺(AM1188)、雲嘉廣播等 8 個電臺於雛型系統中，提供 5 個月以上之使用清單，其餘電台至少提供有 1 個月之使用清單。

(四)專利資訊檢索系統基本型專利地圖分析功能

1. 創意構思

本局為持續擴增專利便民服務之項目，運用現有的專利資料進一步透過資訊系統，提供使用者將檢索完成之專利案件，以統計分析之方法，剖析整理製成各種可分析、易讀、以圖表格式呈現之加值化專利資訊。相較於傳統方法，使用者需面臨一筆一筆零散的專利資訊，很難完整檢視全貌，如能透過圖表化統計分析，則可以輕易像閱讀地圖般，便捷、清晰的獲取大量資料中蘊藏的豐富資訊，達到一站式服務(one stop service)的功効，期望能給民眾更加便利的服務感受，

2. 作法

為了提供系統使用者更多元、更方便的專利業務便民服務，本局「專利資訊檢索系統」自 103 年 12 月增加提供「專利圖表分析功能」服務。專利資訊檢索系統提供以「國際專利/工業設計分類號」、「國別」、「年度」及「第 1 申請人」等項目，自行挑選主要分析項與次要分析項組合繪製出二維及三維圖表，透過圖表讓使用者一目了然，產業界利用此一初步資訊，

亦可研究技術發展策略及專利佈署或與業界尋求相互授權等策略聯盟等。

此外，系統所提供的生命技術週期圖，也可讓使用者清楚了解產業興起的時點年份、專利數及專利權人數的尖峰點年份等資訊，都可作為產業快速判斷是否進行布局的初步依據。各項功能說明簡述如下：

(1) 專利圖表分析介面：

登入帳號後可將檢索結果分別以「技術生命週期圖」、「二維圖表分析」及「三維圖表分析」呈現，圖示如下：

專利圖表分析

檢索條件：(9704) (電腦 and 網路 and ram) AND ID=201205:

以申請人數、案件數及年度繪製線性圖 公告/公開年 申請年 技術生命週期圖

2維圖表分析設定:

| | |
|------|---|
| 圖表標題 | <input type="text"/> |
| 分析項目 | 請選擇 <input type="text"/> 項目數量前 5 <input type="text"/> 項 |
| 圖表類型 | <input checked="" type="radio"/> 長條圖 |

圖表分析 資料表下載

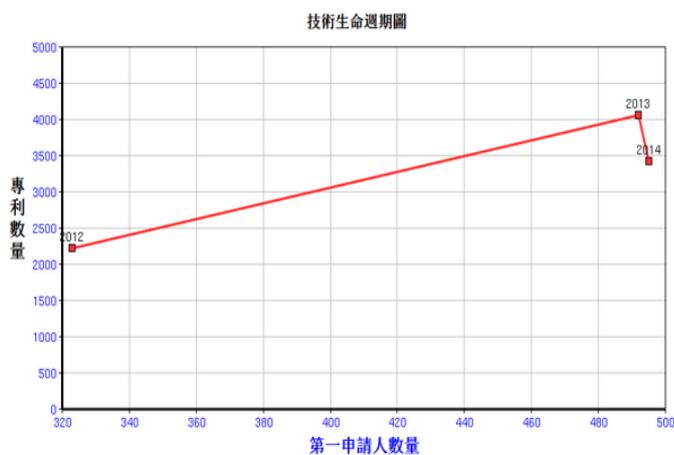
3維立體圖表分析設定:

| | |
|--------|--|
| 圖表標題 | <input type="text"/> |
| 主要分析項目 | 請選擇 <input type="text"/> 項目數量前 3 <input type="text"/> 項 |
| 次要分析項目 | 請選擇 <input type="text"/> 項目數量前 3 <input type="text"/> 項 |
| 圖表類型 | <input type="radio"/> 柱狀圖 <input checked="" type="radio"/> 堆疊圖 |

圖表分析 資料表下載

(2)技術生命週期圖：

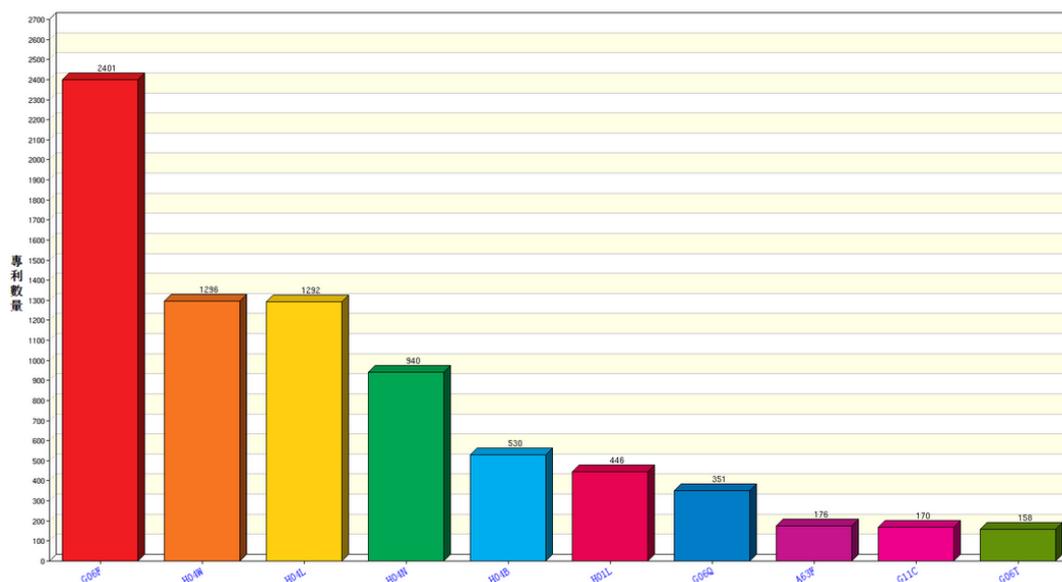
以第一申請人數、專利案件數及年度等三個維度繪製線性圖，圖示如下：



| | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------|------|------|------|
| 第一申請人數 | 323 | 492 | 495 |
| 專利數量 | 2221 | 4059 | 3424 |

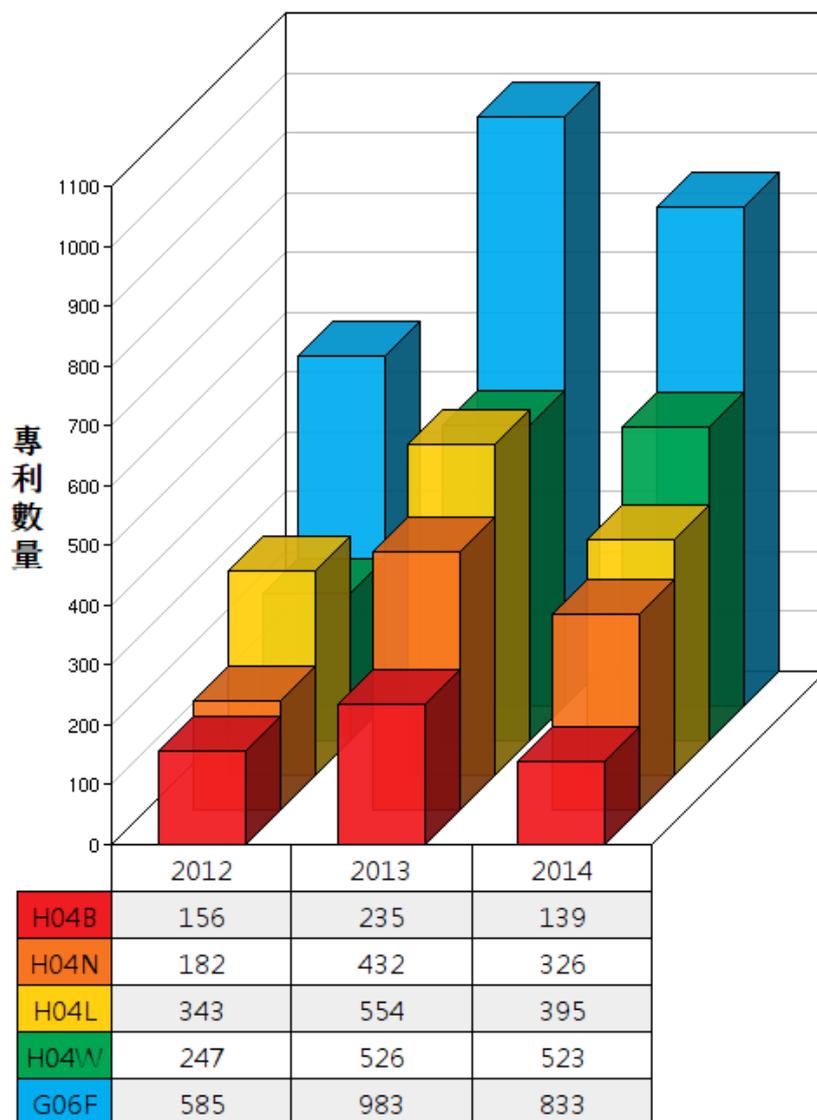
(3)二維圖表分析：

提供國際專利分類號(IPC)、工業設計分類號(LOC)、第一申請人數、公告/公開年度、申請年度、國別(第一申請人)等五個分析項目，使用者可自行選擇一項搭配專利數量，以長條圖呈現資料分析結果，圖示如下：



(4)三維圖表分析：

將資料分析結果以專利數量、主要及次要分析項目等三個分析維度繪製長條圖及堆疊圖，提供國際專利分類號(IPC)、工業設計分類號(LOC)、第一申請人數、公告/公開年度、申請年度、國別(第一申請人)等五個分析項目供使用者選擇，圖示如下：



3.效益

(1)外界使用民眾方面：

- ①免除民眾整理統計分析資料的時間及成本。
- ②透過圖表化統計分析，可研究技術發展策略及專利佈署或與業界尋求相互授權策略聯盟等，亦可作為產業快速判斷是否進行布局的初步依據。

(2)本局方面：

- ①由於是現有系統所擴充之加值服務，僅需合理的建置成本。
- ②提供民眾更加便利及實用的系統功能，有助於提升民眾對本局專利資訊檢索系統的滿意度，亦能帶動口碑效應吸引更多民眾使用。
- ③秉持政府持續推動便民服務的精神，本局從申請人的立場出發，積極提升專利資訊檢索系統的功能便利性及友善度，延續本(103)年7月及8月提供被參考文獻查詢及專利說明書中英機器翻譯服務，於12月增加擴充專利資訊檢索系統專利圖表分析功能。

(五)本局員工提案制度

1. 創意構思

為建立員工參與制度，鼓勵員工提供業務改進與管理制度等創新建議，以簡化工作流程、節省人力、提高行政效率與服務品質，依「經濟部及所屬機關員工提案獎勵要點」(103年8月28日新修正)規定，本局每半年均辦理「員工提案審查」作業，遴選出本局員工所提具積極任事或創新思維之優良提案，以提升本局服務品質及效能。

2.作法

配合本部「提案審查會」每半年召開1次，本局於每年5月、11月經彙

總各單位提案，辦理員工提案審查「初審作業」，情形如次：

- (1)由本局各單位提案人依書面或網路格式，提出提案。
- (2)依提案主題內容，將提案送與提案主題有關之相關單位表示意見。
- (3)彙整各相關單位提案意見後召開本局提案審查會議，由本局副局長擔任主席、各單位主管為評審委員，會中以「提案人報告與委員詢答」方式，依評分標準與配分，就提案之創意性（占30%）、改善建議之完整性（占40%）、提高工作效率與節省經費人力等效益（占30%），進行評審。
- (4)依評審結果，將本局獲「佳作獎以上」之優良提案，於簽奉核定後，報陳本部審查。
- (5)對各項獲獎之優良提案，並依其執行情形追蹤列管，將執行成果及效益評估情形提報下一次審查會報告。

3.效益

「提案貴在執行」，以下就本局103年度提案獲本部獎項者（「佳作獎以上」）其執行成效與目前執行情形，列表說明如下：

(一)103年第1次提案，獲本部佳作獎者共計7項

| 序號 | 提案主題 | 執行成效 | 執行情形 | 獲獎情形 |
|----|---------------------|--|-------------------|---------|
| 1 | 商標圖形分類路徑一致性之整合作業 | 承辦人主動發掘問題並研提建置之方案，已於102年11月完成程式開發及系統功能驗證，俟正式開放使用後，可改善商標圖形分類路徑之一致性。 | 本項預計於104年實施 | 本部「佳作」獎 |
| 2 | 商標註冊申請案牽連案件之取得與分案應用 | 提供審查人員領取待審新申案時，同時領取與該新案所有案情相關之牽連案件，可避免審查結果不一致，有助於提升服務品質。 | 本項預計104年1月後上線啟用 | 本部「佳作」獎 |
| 3 | 研訂專利商標電子檔案管理作業推 | 主動針對檔案室空間不足之問題提出解決方案，詳實規劃兩階段檔管流程及完成時程外，對於預期效果亦有整體之 | 本項已於103年3月17日推動執行 | 本部「佳作」獎 |

| | | | | |
|---|--|--|---------------------------------|---------|
| | 動方案 | 評估，確能增進專利商標「電子檔案」管理。 | | |
| 4 | 評鑑前置檢索人員(專利助理及檢索中心)檢索品質之量化指標 | 將檢索品質數值化，協助審查人員檢視所輸入之檢索方式是否有誤，可縮短工作時程，增加檢索之效率。 | 本項檢索方式已執行 | 本部「佳作」獎 |
| 5 | 簡化本局館際合作經費報支流程 | 透過加入「全國文獻傳遞服務系統」(簡稱 NDDS)結算方案，辦理館際合作經費報支，節省公帑並簡化報支作業，提升工作效率。 | 本項簡化作業，已於 103 年 1 月 1 日正式執行 | 本部「佳作」獎 |
| 6 | 發行智慧局國會週報 | 提供各組室主管掌握立法委員關切事項，並相互配合提早因應準備，有助於提升本局整體團隊形象及工作績效。 | 本項自 103 年 2 月 21 日起於立法院開議期間發布啟用 | 本部「佳作」獎 |
| 7 | 於數位儀表板「專利行政區塊」內，顯示各科「每月目標數並計算當下達成率」等功能 | 運用管理知識及方法，規劃管控專利各組同仁個人結案進度及結案量，有助於單位主管瞭解各階段整體及個人累計結案績效，俾即時改善、達成預定工作目標。 | 本提案涉專利各組權限，爰俟彙整各該組意見後洽資訊室建置辦理 | 本部「佳作」獎 |

(二)103 年第 2 次，獲本部佳作獎以上者共計 8 項

| 序號 | 提案主題 | 執行成效 | 執行情形 | 獲獎情形 |
|----|---|---------------------------------|------------------------|---------|
| 1 | 於「中華民國專利資訊檢索系統」上建置 Google Translate 線上中英機 | 提升本國專利國際能見度並深化為民服務品質，降低翻譯成本及時間。 | 本項已於 103 年 8 月 4 日提供服務 | 本部「乙等」獎 |

| | | | | |
|---|------------------------------|--|--------------------------|---------|
| | 器翻譯服務 | | | |
| 2 | 國內外全域檢索系統之閱讀工具增強提案 | 提升檢索結果文件的閱讀效率，以縮短閱讀時間達到審查效率質量提升。 | 本項經資訊室評估技術面可行，將進行建置 | 本部「乙等」獎 |
| 3 | 建構電子申請展延指定期間及自動即時回覆機制 | 1. 減少申請人來文負擔，且立即收到本局回覆。 2. 減少本局處理大量性、重複性之例行公文之行政成本，及案卷移送及調閱成本。 3. 減少往返公文紙張、碳粉、郵寄成本，節能減碳。 | 依局內政策及資訊室整體資訊系統規劃考量後建置實施 | 本部「佳作」獎 |
| 4 | 使專利文件格式一致化之方法 | 各種章之格式固定，可使後續承辦人員不再花費心思尋找各個章之位置，提升專利文件整體之處理效率。 | 已由專利各組依具體改進方法試行中 | 本部「佳作」獎 |
| 5 | 為增進專利公開資訊系統效益之專利修正文字檔同步建立 | 1. 節省審查官文字處理的時間，有助於提升審案效率、增加審查品質。 2. 以總人力、成本考量，可以減少審查官先上系統打開或存取相關tif檔的時間，使審查官結案更方便。 | 依局內政策及資訊室整體資訊系統規劃考量後建置實施 | 本部「佳作」獎 |
| 6 | 舉發案涉及侵權訴訟案件與被撤銷案件之優先審查流程改進方案 | 1. 對於涉訟案件達到優先審查或審結預告之效果。 2. 將本局審查意見及結果提供法院參考，可供法院作為判斷專利有效性之參考。 | 本項配合專利行政資訊系統更新上線即可使用 | 本部「佳作」獎 |
| 7 | 線上審查儀表板新增訴願案件期限內答辯之管控功能 | 1. 儀表板顯示一目了然，便於對行政救濟案件答辯情形的管理追蹤。 2. 有效控管所有行政救濟案件如期於期限內答辯，提升本局業務品質。 | 本項線上作業，已於103年9月執行 | 本部「佳作」獎 |
| 8 | 將「尼斯分類」之商品/服務編列我國類似組群 | 1. 有效整合台日商標註冊申請案類似組群合理性及一致性，促進國際調和，提高受理指定商品/服務的審查效率。 | 本項預計於104年實施 | 本部「佳作」獎 |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
| 碼，與日本編列之類似組群碼對照，進行商品/服務類似關係合理性之分析 | 2. 便利雙方申請人到對方申請商標註冊前進行近似商標檢索，提高審查結果的可預見性，藉以提升為民服務品質。 | | |
|-----------------------------------|--|--|--|

4.小結

本局各項提案之提出，除培養同仁發現問題應予正視及以創新思維有效提出解決策略方案，並以同理心處理各項業務，以精進本局人員處事素養，進而提升政府行政效能外；又各項服務措施之執行及執行成效，對於達成本局加速清理專利積案之政策目標及提升本局為民服務品質之施政績效，均有其正面及積極之助益。爰有效運用本提案制度獎勵措施，鼓勵員工踴躍提案，以擴大服務效能，為日後賡續推動此創意措施之方針目標。

總結

綜上所述，本局 103 年規劃從外界民眾的立場出發，提出 5 項創新服務措施，其目的是希望透過不斷改善現有服務方式，讓外界民眾更直接感受到本局重視民眾角度思考的各項創新服務規劃，未來將秉持此一創新思維，持續提出服務措施，以提升本局為民服務品質。

貳、規劃服務機關評核面向

一、 規劃構想

本局負責掌理全國智慧財產權事務，分別就專利權、商標權、著作權、積體電路電路布局、營業秘密及其他智慧財產權政策、法規、制度之研究、擬訂及執行，且智慧財產權中之專利、商標申請具有專業性，一般民眾通常多會透過代理人機制，委託事務所代理人代為向本局提出申請，因此本局之服務對象，絕大多數來自事務所代理人，也因為此一業務特殊性，智慧局在電子業務推廣過程中，為擴大綜效，事務所之代理人就成了首要且重要之推廣對象。

為擴大推廣電子申請業務，本局成立電子申請推廣小組，期間共拜訪慧盈、第一、台一、聖島、等 8 家事務所，並於各地服務處舉辦 8 場宣導說明會，經彙整外界反映共通性意見，其中多份問卷涉及電子公文相關事項，顯示外界期望本局對於專利、商標公文書之遞送方式能夠提供電子送達服務，以提升電子申請之誘因，增加民眾公文處理的便利性，減少紙本文件收存的問題。

除了前述外界對公文書電子傳送之殷切需求外，本局內部於專利、商標業務審理中所產製之各類公文書發文量，每年均逐步遞增，由 99 年全年約 80 萬件成長至 102 年全年已逾 95 萬件，加上本局近年來為加速專利案件審結，全力推動清理專利審查之累積案量，未來相對發文作業所需配合之人力及紙張、碳粉、郵資等行政成本支出亦將日趨增加，基於前述說明，公文電子送達為外界需求，亦有提升行政效率及節省成本之多重效益。

二、 規劃解決方法

(一) 召開研商會議

本局於 102 年 3 月業務電子化會議中成立專案小組推動本項業務，以秘書室、資訊室、法務室為主辦單位，專利各組及商標權組為協辦單位，按月於業務電子化小組之會議中追蹤執行進度，人員採臨時編組方式形成，視規劃進程不定期召開各項研商會議。

(二)規劃流程整合

公文書電子送達服務涉及多個層面，本專案整合本局相關組室力量，加速就細部規劃充分配合協調，首先由法務室負責法制面，確認依據法源及相關規範，進一步修改相關法規；再由秘書室負責業務面，先行調整審查人員製稿作業，修改發文作業程序，並新增公文管理機制，制定電子公文樣式。最後由資訊室負責系統面，依據內部業務需要及外部服務功能，進行系統調整或新增資訊系統功能增修，建置專利商標公文書電子送達之資訊環境。

(三)規劃導入資通訊 (ICT) 服務：

本局 103 年 1 月開始對外推行電子送達服務，期望達到以下的目標：

- 1.憑證安全強化：公文直接送達受文者，比紙本送達簽收機制更安全。
- 2.資訊共享化：電子公文資訊如發文文號、申請案號等，皆可提供使用者下載使用，免除紙本手動鍵入公文摘要資訊的步驟。
- 3.管理電子化：所有公文檔案皆可直接匯入代理人事務所案管系統，所有管理流程可線上化、一致化。
- 4.收藏減紙化：公文檔案可用 PDF 檔方式收存，無須再收存紙本公文。
- 5.歷程透明化：電子公文送達流程、送達時間、可領取時間、發文日期、發文文號、申請案號等資訊皆提供使用者隨時查詢，

流程透明。

- 6.提供 E-MAIL 通知服務：每日會寄送可下載的電子公文清單，主動告知民眾今日的待下載公文有多少，以利民眾後續處理。

(四)結合社會資源：

為使本項公文書電子送達服務能滿足多數民眾需求，規劃出可提供民眾實實助益之電子化服務，透過社會資源的結合，可讓最後的成果獲致最大的功效，相關措施如下：

- 1.上線前結合業界參與試運行，確保服務品質。

為確保本項服務上線實施後能夠正常運作，本局特別邀請台灣科技專利商標事務所等 7 家有意願之業界在上線前參與試運行。試運行作業自 102 年 12 月展開，期間本局共計發出電子公文 480 件（專利 471 件、商標 9 件），皆已有參與試運行之業界順利完成接收。

- 2.上線後實地拜訪使用者，聽取使用意見及反應，並改善相關問題。

本局於實地拜訪使用者時，亦聽取其意見及反應，並藉由問題之改善，精進整體作業機制，預計 104 年中可全部完成，後續仍會就外界反應，再予調整精進，專案團隊並利用「品質資詢會議」、「全省業務座談會」及其他各種與民眾座談場合，廣泛介紹本項作業系統並聽取外界對本項服務措施之反應及建議，供做開發過程中之參考或依循。

(五)其他促進服務效能之作法：

- 1.製作新聞稿

本局於 103 年 1 月專利商標發文電子送達作業提供上線服務前發

布新聞稿，期能藉由媒體報導刊載達到廣宣作用。

2. 編製答客問

為使外界簡易明瞭相關服務內容及作業機制內容，本局於開放實施時先行編製「電子方式送達專利、商標案件相關公文書答客問」，內容區分為作業介紹及操作說明並登載於本局網站，供外界參閱。

3. 研擬推廣措施

除採取動態走訪，篩選適當對象，到府拜訪或電話聯繫方式向受送達人說明，並現場進行簡報及展示相關服務內容及流程外，主動拜訪或電告說明之交流過程均須做成紀錄，以利持續管弄控追蹤後續進展情形，並訂定執行管制表追蹤管控推廣措施辦理情形，對於已接收電子公文送達之受送達人，仍持續保持關注，確保提供最佳之電子服務環境，以維繫穩定持久之往來成效。

三、 實際效果

(一)外部效益：

1.縮減文書遞送時間

本局完成發文作業次一工作日，受送達人即可領取公文，較紙本公文 3 至 4 個工作日方可郵寄送達，可以大幅縮短公文書遞送時間。

2.收受公文更有效率更便利

電子公文可在工作日之上午 8 時至下午 9 時之區間內，隨時上網領取公文，不受地理位置影響，便利性更勝一籌，本局 103 年共計發出 119,136 件電子公文，節省整體時間成本 1,527 小時，相當於節省 2.53 個月的時間成本。

3.電子資料可彈性再利用

電子公文之資料已電子化，無論複製、轉寄、匯出或再加工利用，

皆能迅速完成，又可大幅降低後續使用之成本，本局 103 年共計發出 119,136 件電子公文，節省整體時間成本 3,574,080 分鐘，相當於節省 82.73 個月。

4. 滿足收受達人資訊需求

電子公文之建置，洽可滿足代理人事務所或企業團體電子化作業之需求，並節省社會資源，103 年度共計有 161 位代理人（包括 107 家事務所）約定接收電子公文，本局共計發送 119,136 件電子公文（專利 97,546 件、商標 21,590 件）。

5. 節省檔案空間及金錢

電子公文僅需電子檔案儲存設備，幾無成本負擔，103 年本局共計送出 119,136 件電子公文，約需 36 坪存放空間，以臺北市主要辦公商圈之辦公大樓每坪每月租金約為 1,400 元計算，103 年租金費用約可節省新台幣 611,565 元

6. 提升政府便民服務形象

本局本案之滿意度調查，不論是在功能面或服務面皆獲的滿意之回應，在發出之 200 份有效問卷中，對本案功能面滿意之比率為 88.88%，服務面滿意之比率為 90.88%，顯見外界對本局專利商標公文書電子送達服務多抱持正面回應，有效提升本局便民服務形象。

(二) 內部效益

1 擷節大量行政成本

(1) 紙張減量

使用電子公文送達，可較傳統紙本影印節省下大量紙張費用，本局 103 年發出 119,136 件電子公文，每份公文含附件以 5 張 A4 紙計，共可減量 595,680 張紙，相當於 119 箱 A4 紙。

(2)節省碳粉

本局 103 年發出 119,136 件電子公文，共計減量 595,680 張紙，以每個碳粉匣約可印製 5,000 張紙計，共可省下 119 個碳粉匣（每個約 4,660 元），約可省下 555,174 元。

(3)免除信封郵資

本局 103 年發出 119,136 件電子公文，這當中若 30%原係以普通掛號遞送（其餘以委外方式遞送），以信封每只 1.1 元，郵資每封 25 元估算，合計信封及郵資約可省下 932,835 元。

2.簡化程序提升效率

專利商標公文書使用電子傳送後對內可簡化整體發文流程，發文作業可縮減公文書列印時間，免除紙本公文之郵務處理，後續公文送達管理亦交由電腦自動處理，在本局既有之人力配置下，可提升公文處理能力及作業效率。

3.降低發文作業風險

電子公文無實體公文存在，因此不會在發文作業中發生公文夾文、遺失、漏未監印、未交寄等各種作業風險，亦可確保專利商標公文書發文品質。

4.改善同仁工作環境

減少公文書紙本列印，不僅可淨化辦公室空氣品質降低噪音，亦降低本局同仁因運送紙本公文導致職業傷害機率及加班時數。

四、結論

本局在 103 年提供專利商標公文書電子送達服務以來，已有 1,273 位受送達人同意接收電子公文，這其中包括 102 家事務所，專利電子公

文送達比率為 31.88%、商標電子公文送達比率為 22.83%，合計專利商標電子公文送達比率為 29.33%，顯示本案之執行可提升本局發文作業效率、節省發文作業流程及相關人力設備成本。