

經濟部智慧財產局 104 年度
提升服務品質執行績效與成果報告書

中華民國 105 年 1 月

目 錄

壹、第一線服務機關評核面向	3
一、優質便民服務構面.....	3
二、資訊網路服務構面.....	14
三、創新增值服務構面.....	18
貳、規劃服務機關評核面向	37

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	服務流程便捷性	<p>【單一窗口全功能程度】</p> <p>1. 提供單一窗口收件服務完整程度</p> <p>2. 提供專利、商標單一窗口收件服務項目完整程度資料</p> <p>3. 提供各服務處單一窗口收件服務項目之完整程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●專利單一收文櫃檯可申辦全部專利業務 58 項，窗口服務全功能比率達 100%；商標單一收文櫃檯可申辦全部商標業務 57 項，窗口服務全功能比率達 100%。 ●專利簡易業務快辦服務臺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%。
一. 服務流程	服務流程便捷性	<p>【申辦案件流程簡化情形】</p> <p><u>*臨櫃業務</u></p> <p>1. 洽辦資料檢索及在地化服務等候處理時間分析表資料</p> <p>2. 民眾臨櫃申辦專利商標案等候處理時間分析表資料</p> <p><u>*非臨櫃業務</u></p> <p>1. 提供業務承辦案件處理流程表資料</p> <p>2. 申請優先權證明文件流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●民眾至本局各地服務處洽辦資料檢索及各項服務項目之流程簡化後，處理時間平均尖峰時間等待約 10.8 分鐘，離峰時間等待 3.4 分鐘，104 年服務計有 16,226 人次，在地化服務件數計 29,868 件，專利、商標收件計 104,887 件。 ●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 12 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 12 分，上述作業時間已經多次作業變動後所能壓縮之最佳作業時間。 ●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。 ●無論是申請紙本優先權證明文件或僅申請優先權證明文件存取碼或兩者同時申請者，均須填寫書面申請書，本局會在專利申請案確認申請日後，如為一般收文者，將於 20 個工作天左右核發存取碼通知函；如為快辦收文者，將於 3 至 5 個工作天左右核發存取碼通知函。

執行策略		執行項目	具體績效
一. 服務流程	服務流程便捷性	<p>3. 修訂「註冊申請案審查標準作業程序」資料</p> <p>4. 專利、商標案件審查期間及增加審結量</p> <p>5. 商標規費繳納電子化</p> <p>6. 商標前置作業之流程</p> <p>7. 專利及商標電子申請之申辦流程簡化資料</p>	<p>●為配合商標註冊申請案改採全面線上審查後之審查方式改變，本局 104 年修訂「註冊申請案審查標準作業程序」，就涉及作業方式改變之局收文、組收分文、前置作業、領案作業及線上簽核等範圍進行增修。並公告於本局局內園地提供商標審查同仁參考。</p> <p>●104 年度發明專利初審案平均首次通知期間 17.68 個月，較 103 年度 24.31 個月縮短 13.32 個月；104 年度再審查案平均首次通知期間為 13.77 個月，較 103 年度 14.18 個月縮短 0.41 個月。</p> <p>●104 年度審結初審案 97,911 件(含發明 66,668 件、新型 22,263 件、設計 8,980 件)再審查 6,202 件(含發明 6,045 件、設計 157 件)、舉發 656 件(含發明 135 件、新型 470 件、設計 51 件)。</p> <p>●104 年商標平均首次通知期間已達 5.5 個月，較 103 年度 5.7 個月縮短 0.2 個月；104 年度辦結 95,719 類，較 103 年度 98,649 類減少 2,930 類。</p> <p>●本局 104 年商標規費繳納電子化推出「線上繳費」及「虛擬帳號繳費」2 種功能，前述商標規費繳納電子化之方式，除提供民眾可選擇到局辦理繳費以外的多種繳費方式，更由於縮短繳費開立收據所需時間，因而能縮短取得註冊並領證之時間。</p> <p>●商標前置作業之流程：104 年起之申請案前置人員透過儀表板逐案依次進行前置作業，優先處理聲明主張優先權案件，前置審查人員優先處理、發文通知欠缺圖示、商品、服務名稱、申請人等案件補正、檢視申請案文圖分析資料及商品編碼是否完整，目前受理時間約 35 工作日。</p> <p>●本局於電子申請服務新增 2 項優化服務，分別為「擴增電子申請表單」及「提供 7x24 小時電子申請服務」，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擴增電子申請表單：為擴增電子申請表單適用範圍，104 年本局擴增專利證書英譯證明申請書、專利證書補發申請書等 33 種申請案申請書， 2. 提供 7x24 小時電子申請服務： 104 年擬訂本局電子申請 7x24 服務時間、增加服務資訊狀態相關查詢網頁、擴增 FAQ 等

執行策略		執行項目	具體績效
一. 服務流程	服務流程便捷性	<p>7. 申請人與本局之系統對系統介接服務資料</p> <p>8. 專利年度費、商標註冊費線上繳納</p> <p>9. 申請人地址電話等項目線上變更</p>	<p>配套機制，並於 12 月上旬試營運，105 年開放使用。</p> <p>●本局共提供 3 項申請人與本局之系統對系統介接服務，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「案件摘要資訊查詢 Web Service」，提供企業或事務所內部系統可直接透過 Web Service 的方式查詢案件摘要資訊。 2. 「電子送達 Web Service」，提供企業或事務所內部系統可直接透過 Web Service 的方式收取專利/商標公文電子檔。 3. 「專利與商標送件 Web Service」，將現行的專利後續來文、商標新申請案及商標後續來文之電子送件作業改寫為可進行系統介接送件，提供企業或事務所內部系統可直接透過系統程式送交專利或商標案件，並取得回執之收件資料。 <p>●本局 e 網通網站提供線上大批繳納專利年費及商標註冊費功能，104 年繳納件數如下：專利年費線上繳納共 116,191 件計 713,672,060 元。商標註冊費線上繳納共 1,469 件計 3,784,500 元。</p> <p>●本局於 103 年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>●104 年變更件數專利變更申請人共 431 件、變更代理人共 24 件，商標變更申請人共 269 件、變更代理人共 21 件，統計 104 年專利案件平均約需 22.9 天、商標案件平均約需 13.8 天。</p>
一. 服務流程	服務流程便捷性	<p>【申辦案件書表減量情形】</p> <p>1. 提供受理申請案件減少檢附書證資料</p>	<p>●申請人進行專利優先權申請無須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 張紙；簡化後平均只需 30 張紙，以 104 年度 1 月至 11 月收文量為 19,249 件估算，平均約可節省 8,250 張紙。</p>

執行策略		執行項目	具體績效
一. 服務流程	服務流程便捷性	2. 臺日優先權電子交換減省紙本文件 3. 專利一文多案資料	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺日專利優先權證明文件電子交換計畫自 102 年 12 月 2 日實施迄今，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，執行情況十分順暢，104 年 1 月至 12 月止，交換總數已達 11,161 件，減省紙張計 446,440 張，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 11 月 5 日於本局網頁公告「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」，並自 103 年 11 月 8 日起開始受理一文多案號變更申請，104 年度延續原有規劃相關措施辦理。
一. 服務流程	服務流程透明度	【案件處理流程公開程度】 1. 專利(發明、新型、設計)、商標審查資訊主動公開程度 2. 機關網站(頁)公布標準處理流程 3. 提供各種負責業務(網路及臨櫃)申辦案件查詢方式(如現場、電話、網路)	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過「專利審查公開資訊查詢功能」查詢案件數量持續上升，104 年查詢總量達 339,498 次，較 103 年同期 227,322 次，年成長 49%；平均每日 1,223 次，較 103 年平均每日 824 次，年成長 48%。 ● 電子申請專利/商標案件的相關程序，可於 e-網通首頁(http://tiponet.tipo.gov.tw/)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、e 網通介紹、如何申辦線上繳費、如何列印繳費單等 8 項申請程序資料。 ● 本局為提高專利審查案件資訊之透明度，自 100 年 3 月 1 日起，提供「專利審查公開資訊查詢功能」之電子服務，民眾可逕行上網查詢民國 100 年 3 月後已達資訊公開條件之發明專利申請案件，藉由申請人申請文件與本局發函之先後歷程對照，可完整呈現專利案件之申請及審查過程。 ● 本局於局網刊有申辦案件之办理流程，供民眾瞭解一般處理之程序。 ● 本局已於局網分別針對一般民眾及中小企業，以問答方式說明有關申辦商標案件一般常見問題之基本資訊，包括詢問各類案件之基本流程及手續，如規費、本局住址等，並提供有關審查實務之商品與服務問題之諮詢服務人員電話，供有需求之民眾查詢利用。 ● 至於有關申辦案件之進度查詢，可直接依需求事項，與局網上各類商品或服務之承辦人分機聯洽。

執行策略		執行項目	具體績效
一. 服務流程	服務流程透明度	3. 提供各種負責業務(網路及臨櫃)申辦案件查詢方式(如現場、電話、網路)	<ul style="list-style-type: none"> ● 民眾使用本局網頁點選「商標資料檢索」項下之「商標檢索系統」之「案件進度查詢」確認案件進度。 ● 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，請參考本局網頁首頁 / 便民服務 / 各地服務處。 ● 案件查詢可登入本局 e 網通，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，104 年查詢調閱次數總計達 7,865 人次。
一. 服務流程	服務流程透明度	<p>【案件處理主動回應程度】</p> <p>1. 提供專利、商標申辦案件收件後，後續處理情形之通知機制</p> <p>2. 提供專利及商標電子申請案件收件後，回復確認收件訊息之資料</p>	<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)自 104 年度，紙本總發文數 271,114 件；電子郵件通知 154,750 件。 ● 有關商標申辦案件之進度查詢，可直接依局網上承辦人分機聯洽，或使用本局網頁點選「商標資料檢索」項下之「商標資料檢索」之「案件進度查詢」確認案件進度。 ● 另申請人(未委任代理人)申請商標註冊獲准審定，對忘記繳納註冊費致逾期而須申請復權始能取得註冊之情事，除維持現行於商標註冊費繳納期限屆滿前 10 至 14 日，以紙本寄送未繳註冊費通知外，另規劃於繳費期限屆滿前 5 日針對未委任代理人之申請人，以 email 通知提醒繳納商標註冊費。104 年 1 月至 11 月以 email 通知提醒繳納註冊費共計 1,338 件。 ● 104 年度專利、商標電子申請之收件成功之確認通知計有 116,494 件。
二. 機關形象及顧客關係	機關形象	<p>【服務設施合宜程度】</p> <p>1. 提供各種申辦書表及填寫範例(或提供網址連結)資料</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本局商標業務之各種申辦書表及範例除均公告於局網，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(詳如後附網址)。服務臺人員並提供現場填寫指導。 ● 本局官網提供 105.1.1 修正施行之所有專利申請書計 59 項(含各種專利業務申請書、填寫範例及申請須知)，提供外界參考利用。 (http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=7487&CtUnit=3633&BaseDSD=7&mp=1) ● 商標申請表格暨申請須知(紙本申請)及相關

執行策略		執行項目	具體績效
二. 機關形象及顧客關係	機關形象	<p>2. 提供無線網路(Wi-Fi)使用及充電器設施使用資料</p> <p>3. 提供本局進行環境美(綠)化工作之情形—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</p> <p>4. 提供服務項目及人員(姓名及代理人)、方向及顏色引導等標示,且提供雙語(或多語)標示服務</p> <p>5. 提供會議室、禮堂逃生路線圖</p> <p>6. 提供定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室、無障礙措施、哺集乳室及緊急救護鈴)等維護</p>	<p>表格。</p> <p>http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=7044&CtUnit=3488&BaseDSD=7&mp=1</p> <ul style="list-style-type: none"> ●除上述以紙本申請之相關資訊,本局另並提供商標電子申請相關事項。 http://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=155817&CtNode=7045&mp=1 ●本局於3樓服務櫃檯、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。 ●104年至11月局本部3樓、新竹服務處、臺中服務處、臺南服務處、高雄服務處之wifi服務共9,574人次使用。 ●本局各樓層及會議室均佈置有盆景,隨時保持綠意,並每季更新,特別於3樓送件人諮詢空間佈置有蘭花等植物美化環境,19樓空間放置紅蘭,使得辦公空間更舒適、明亮及整潔。 ●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;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。 ●本局於7樓、29樓會議室、18樓禮堂及19樓簡報室設置出入口逃生路線圖,以強化會議室、禮堂之安全。 ●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。
二. 機關形象及顧客關係	機關形象	<p>【服務行為友善性及專業度】</p> <p>*. 電話禮貌測試評核績效</p> <p>1. 提供每季辦理本局總機及業務承辦同仁之電話禮貌考核資料</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●104年度「員工電話禮貌」考核作業,考核成績平均值為81.97分;較103年度考核成績平均值為81.52分進步0.45分,本局將持續請各單位強化本局電話接聽禮貌。 ●104年度每季分別進行「櫃檯人員服務態度」考核成績平均分數為79.38分;較103年度考核成績平均分數71.21分進步8.17分,本局將持續請業務單位強化本局櫃檯人員服務態

執行策略		執行項目	具體績效
			度。
二. 機關形象及顧客關係	機關形象	<p>【服務人員問題回應正確率】</p> <p>1. 提供專利、商標、著作權等各組依據「常見問答集(FAQ)」(或自設題目),就服務人員每次測試詢問約6~10題每季進行抽測</p> <p>2. 提供辦理「電子申請及專利業務諮詢服務委外案人員對涉及服務業務之正確率」</p>	<p>●本局 104 年度依據專利業務常見問答集(FAQ),進行第一線服務人員辦理回應問題測試,測試結果專利各組為 90.55 分、商標平均成績為 93.1 分。</p> <p>●本局電子申請暨專利客服專線 104 年諮詢服務電話計 42,510 次,臨櫃服務量計 2,899 次,正確率及滿意度平均分數分別為 98.30%及 98.33 分。</p>
二. 機關形象及顧客關係	機關形象	<p>【施政溝通有效程度】</p> <p>1. 提供專利師職前訓練、協助專利師公會運作及其他對外宣導活動資料</p> <p>2. 提供專利審查品質諮詢委員會資料</p> <p>3. 辦理國內外商標案例研討會</p> <p>4. 大陸地區商標法制說明會資料</p> <p>5. 舉辦保護智慧財產權服務團系列宣導列車</p> <p>6. 校園智慧宣導團</p>	<p>●104 年度 4 月 10 日起至 5 月 8 日辦理「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 9 日舉行測驗,參訓之 43 名學員全數測驗合格。</p> <p>●104 年度於 1 月及 9 月舉辦 2 場次「專利品質諮詢委員會」專利審查品質諮詢委員會。</p> <p>●104 年本局彙整 LEVI' S、Nestlé、RED BULL 等 8 個具代表性之歐盟案例進行研析,並與我國相關案例互為對照,於 7 月 20 日至 31 日陸續於臺北、高雄、臺南及臺中舉辦國內外商標案例研討會,討論商標法核心觀念,4 場次共計 332 人出席,互動熱烈。</p> <p>●為協助各界瞭解大陸商標法令,以維護我國廠商在大陸地區的商標權益,104 年舉行之商標法令說明會,以中國大陸現行商標法及實務案例為課題,自 10 月 27 日起至 30 日於臺北、臺中、高雄及臺南各辦理 1 場次說明會,會中介紹大陸商標法新制特點、申請實務與維權等重要案例,4 場次共計 273 人次出席。</p> <p>●「保護智慧財產權服務團系列宣導列車」: 104 年度巡迴各地宣導共計 135 場次(政府機關 38 場,企業 43 場,學校 54 場),宣導人數達 11,874 人次,助益國人建立正確智慧財產權觀念。</p> <p>●「校園智慧宣導團」: 104 年度與 21 所大專院校法律系所共 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 100 場次宣導,參與學生達 22,464 人。</p>

執行策略		執行項目	具體績效
二. 機關形象及顧客關係	機關形象	<p>7. 文創產業著作權宣導說明會活動</p> <p>8. 電腦伴唱機單一窗口授權實務說明會</p> <p>9. 著作權合理使用研討會等資料</p> <p>10. 提供智慧財產權月刊等宣導資料</p> <p>11. 專利申請策略與布局之座談會資料</p> <p>12. 提供臺北國際發明暨技術交易展</p> <p>13. 專利商標法令說明會</p>	<p>●「文創產業著作權宣導說明會活動」共舉辦5場次，參與人數共計500人，9成以上與會者表示對著作權認知有所提升，具宣導效益。</p> <p>●「電腦伴唱機單一窗口授權實務說明會」共舉辦3場次，參與人數共計177人，現場與會人士會後均與講師互動熱烈，獲致良好宣導成效。</p> <p>●104年舉辦「2015著作權法合理使用研討會」，邀請許曉芬、幸秋妙、沈宗倫、賴文智、胡心蘭、王怡蘋、蔡惠如、章忠信等8名國內知名著作權學者與律師擔任主講人，分別針對「教學、研究目的或圖書館利用之合理使用」、「私人目的或非營利活動之合理使用」、「合理使用概括規定」及「數位化時代對權利耗盡之衝擊」等四大主題發表其精闢的見解，參與人數共計240人。</p> <p>●智慧財產權月刊自103年1月起採發行電子期刊，104年度共發刊12次計36篇文章。</p> <p>●為協助本國產學研界智慧財產布局，於1月舉辦「提昇本國專利價值策略高峰會議」，邀請本國專利百大法人執行長、經理及相關公部門主管計95人參加，並請鴻海、華碩、臺積電、臺科大、工研院，分享產學研界提昇專利價值及專利布局策略、經驗，並和與會主管就提昇本國專利申請質量，以優化本國專利創造環境交流意見。</p> <p>●104年舉辦「2015臺北國際發明暨技術交易展」，於臺北世界貿易中心展覽1館盛大展出，共有18個國家（地區）577家廠商，展出逾1,500項發明專利與創新技術，期間共吸引6萬8,393人次前往參觀，現場成交及後續交易商機金額高達新臺幣12億228萬元，參展廠商整體滿意度達91%。</p> <p>●展覽期間發明競賽區同步舉辦發明競賽共計966件作品參加競賽，選出鉑金獎24件、金牌169件、銀牌169件及銅牌221件，共584件得獎作品，並獲得平面媒體大篇幅報導，促進得獎作品交易商機，並促進參展作品商品化。</p> <p>●104年7、8月間於臺北、臺中、臺南、高雄及新竹共舉辦5場次「104年度專利法令說明會」，講題為「專利舉發審查基準與實務介紹」及「專利侵權訴訟案例探討」共計385人出席</p>

執行策略		執行項目	具體績效
二. 機關形象及顧客關係	機關形象	<p>14. 智慧財產權業務座談會</p> <p>15. 國際及兩岸之交流與合作</p> <p>16. 中文電子報</p> <p>17. 英文電子報</p> <p>18. 辦理國家發明創作獎頒獎及得獎作品展示推廣活動</p> <p>19. 通訊產業專利趨勢與專利訴訟分析菁英論壇</p> <p>20. 提供記者會活動資料</p>	<p>；另 10 月間於臺北、臺中、高雄及臺南共舉辦 4 場次「104 年度商標法令說明會」，講題為「大陸地區商標法制介紹」共計 273 人出席。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●104 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。 ●臺、韓已於 6 月 15 日簽署「專利審查高速公路 (PPH)」及「工業財產資料交換及優先權文件電子交換 (PDX)」等 2 項瞭解備忘錄外，另 12 月 29 日舉辦 TPP 說明會，當日並發布新聞稿於本局網站對外週知。 ●舉辦臺歐盟網路著作權保護研討會、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 (DVC)、臺英智慧財產權會議等，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。 ●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，104 年起新增「特蒐情報站」單元，以主題式架構提供專利、商標或著作權等面向之深度 IP 資訊。本年度中文電子報訂閱戶計有 12,641 人。 ●英文電子報每月下旬發刊，104 年度英文電子報訂閱戶有 2497 人。 ●為表揚 103 年國家發明創作獎得獎人，並向媒體推介得獎作品，本局 104 年 3 月 26 日舉辦 103 年「國家發明創作獎頒獎及得獎作品展示宣傳活動」，另於 6 月 3 日與本部技術處聯合舉辦「經濟部產業創新成果聯合頒獎典禮」，由卓政務次長頒獎表揚發明獎金牌得獎人，並於「2015 年臺北國際發明暨技術交易展」之「智慧局發明創新館」展出 44 件得獎作品，促進得獎作品交易商機。 ●本局為擴散「通訊產業專利趨勢與專利訴訟分析研究計畫」研究成果，104 年辦理菁英論壇，邀請學者專家以物聯網觀點探討如何因應紅色供應鏈的競爭威脅，並針對 4G 到 5G 時代，觀測行動寬頻技術發展與應用服務。並邀請國內科技大廠智權/法務長進行專題演講，解析美國重要國際訴訟案例判決，參加人數計 330 人，與會人員對研討會講授內容、專業實務應用性及具備專業知識等滿意度達 90% 以上。 ●為提升本局新聞見報率，加強與媒體互動，本局於 2 月 9 日舉辦「新春記者聯誼會」，邀請

執行策略		執行項目	具體績效
二. 機關形象及顧客關係	機關形象	21. 提供辦理營業秘密實務座談會資料 22. 提供 e 網通電子申請推廣活動資料 23. 提供本局人員受邀至外單位演講、宣導資料	13 家平面及電子媒體記者，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 2 則，計有自由時報、蘋果日報、聯合報等 8 家媒體露出。 ●104 年度為提升營業秘密案件偵辦及審理之品質及效率，本局分別於 5 月、7 月及 11 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、科技業者等約 132 人參加，以助益司法人員實務交流經驗。 ●本局 104 年共赴臺灣國際、連邦、勤業等 37 家事務所與企業，辦理相關宣導及教育訓練活動，104 年專利電子申請案件數共 19,853 件，較 103 年電子申請案件數成長 35.3%。 ●本局 104 年度進行業務宣導計 91 次，另服務處內自辦 4 次、赴局外單位 41 次、配合行政院中南部服務中心 12 次、配合本局各單位宣導 34 次。
二. 機關形象及顧客關係	顧客滿意度情形	【機關服務滿意度】 *機關服務滿意度情形 1. 提供智慧財產權校園深耕宣導活動滿意度調查資料 2. 提供臺北閱覽室及各地服務處每半年度滿意度調查資料 3. 專利資料庫檢索與應用研討會滿意度調查資料 4. 提供辦理專利、商標法令說明會及業務座談會之問卷調查資料 5. 專利商標電子公文書電子送達服務滿意度調查資料 6. 專利、商標收文服務品質滿意度調查	●104 年度「智慧財產權校園深耕」宣導活動，其中參加宣導的國小學生會後表示滿意程度為 96.9%、國中生滿意程度為 99%、至高中職學生滿意程度為 96.9%，總計平均滿意度高達 97.6%。 ●臺北閱覽室及各地服務處滿意度調查，104 年平均滿意度為 95.4%及 86.7%。 ●本局 104 年與產業界於臺北、新竹、臺中、臺南、高雄舉辦 5 場次及與國立海洋大學、私立修平科技大學及私立創新技術學院辦理 3 場次，8 場次共 382 人參加，滿意度達 99.05%。 ●104 年專利法令說明會共回收 205 份有效問卷，平均滿意度為 94.86%；104 年商標法令說明會問卷共回收計 190 份，外界平均滿意度為 93.14% ●104 年本局辦理 2 次專利商標公文書電子送達服務滿意度調查。調查結果在電子公文相較於傳統紙本公文的各項問題中，代理人滿意度程度平均在 98%以上、申請人平均有 85%，顯現外界對本局本項電子服務多抱持正面回應，給予肯定的評價。 ●104 年 5 月 29 日辦理完成本年專利商標收文服務品質問卷調查，6 項調查結果「滿意度」（非

執行策略		執行項目	具體績效
			常滿意及滿意)皆達97.5%以上。
二. 機關形象及顧客關係	顧客滿意度情形	<p>【民眾意見處理有效性】</p> <p>*民眾意見回應與改善情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供「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 2. 提供人民陳情、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 3. 提供智慧財產權業務座談會，本局回應民眾意見辦理件數 4. 提供本局新聞稿及發布情形資料 	<ul style="list-style-type: none"> ●依據「本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。 ●104年度部長信箱計44件逐案管制，均在列管時限3天內完成；另局長信箱104年度計175件，平均在3天內予以回應。 ●104年度辦理人民陳情案件共13件，平均在7天內辦結，即時予民眾回應；104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。 ●104年度「智慧財產權業務座談會」共辦理5場次，針對外界提出之46項建議事項，本局除逐一研提改善意見外，並登載本局網頁公告週知。 ●每季綜合整理分析本局業務見報情形，其中本局主動發布之新聞稿共計13則，媒體主動報導之議題共計181則。

二、資訊網路服務

執行策略		執行項目	具體績效
三. 資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	<p>【資訊公開及內容正確性】</p> <p>1. 提供專利公報、商標公報、月報、季報、年度報、FAQ 清單、月刊文宣品等資料</p>	<p>● 相關資料，請參考本局網站，說明如下：</p> <p>1. 專利 Q&A： 本局專利 Q&A 計有 646 題，並針對問題類別區分為 29 類，網址如下： http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=7633&CtUnit=3732&BaseDSD=7&mp=1</p> <p>● 「專利網路公報系統」提供最近半年專利核准資料之瀏覽及下載服務，網址如下： (https://tiponet.tipo.gov.tw/Gazette/InternetGazette/proclamation.aspx?type=issuedData&id=0000000000&sessionKey=000)</p> <p>● 各年度專利業務統計置於本局官網，提供各界參考，網址如下： (https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=6721&CtUnit=3231&BaseDSD=7&mp=1)</p> <p>● 本局於本(104)年8月1日起於本局官網首頁增設「中小企業 IP 專區」資訊平臺，平臺建置之一般專利 FAQ，更能符合中小企業需求，網址如下： (https://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=554139&CtNode=7706&mp=1)</p> <p>● 相關 FAQ 資料，請參考本局網站，說明如下：</p> <p>1. 專利公報、商標公報、發明公開公報、年報、月刊文宣品： http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=6950&CtUnit=3341&BaseDSD=7&mp=1</p> <p>2. 月報、季報、年度統計 http://www.tipo.gov.tw/np.asp?ctNode=6796&mp=1</p> <p>3. 資料服務 FAQ https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=7437&CtUnit=3592&BaseDSD=7&mp=1</p> <p>● 有關商標公報(紙本)、商標公報光碟版、商標網路公報、FAQ 清單、文宣品(法規資訊、商標出版品及研究報告)等，均已上傳局網供民眾參考。</p> <p>● 編修智慧財產法規彙編及專利法令彙編供民眾參閱。</p> <p>● 「電子服務 FAQ」共分為電子申請前準備等 10 大部份，共收錄 261 題常見問答。</p>

執行策略		執行項目	具體績效
三. 資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	2. 提供機關網頁定期檢視資料清單及數據 3. 提供機關網頁「主動公開資訊」專區 4 網站(頁)資料定期更新規定、各項更新清單及抽測數據 5. 本局法規修正主動公開	●104年度於2月、4月、6月、8月、10月及12月執行6次機關網頁定期全網站檢核，共檢視395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104年12月之情形如下： 1. 各種佈告欄： 2. 專利佈告欄：288件。 3. 商標佈告欄：155件。 4. 著作權佈告欄：124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：121件。 8. 其他佈告欄：186件。 9. 新聞稿發布：150件。 10. 國際動態：141件。 11. 雙語辭彙：累計33,402人次瀏覽參考。 ●104年網站(頁)資料定期更新總計3,743筆，含公告資訊共243筆、網頁更新共2,105筆、及更新網頁內下載檔案資料共1,395筆，平均每月更新312筆。 ●104年修正專利審查基準有關新型更正形式審查部分內容，於7月13日發布施行，同年亦修訂專利侵害鑑定要點，辦理7場公聽(研討會)，並完成「專利侵權判斷要點」，相關訊息並於本局局網公布。 ●主動公開商標相關法規(商標法施行細則、商標電子申請及電子送達實施辦法部分條文)預告修正訊息於本局局網。 ●提供本局法規修正主動公開動態5件。
三. 資訊提供及檢索服務	資訊檢索完整性與便捷性	【資訊檢索服務妥適性及友善程度】 1. 提供局網分類檢索服務功能等資料。 2. 提供本局專利、商標資訊系統分類檢索之便捷度功能等資料	●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。 ●民眾可使用「中華民國專利資訊檢索系統」，依使用需求提供3種介面版本及4種檢索方式，另提供個人化服務及基本型專利圖表分析等

執行策略		執行項目	具體績效
三. 資訊提供及檢索服務	資訊檢索完整性與便捷性	3. 提供集管團體資料查詢平臺資料 4. 提供本局網頁通過無障礙檢測資料	<p>加值服務，每月檢索次數近 80 萬次。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「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，供民眾同時查詢三家音樂著作集管團體管理之著作資訊。 ●本局機關網站業於 103 年 12 月 27 日通過國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務網之人工檢測，取得 A+無障礙標章，現仍使用中。
四. 線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	<p>【線上服務提供及使用情形】</p> <p>1. 提供線上服務資料</p> <p>(1) 專利商標申請書表及新增申辦書表服務項目數</p> <p>(2) 專利資料檢索系統檢索量</p> <p>(3) 著作權文件電子核驗服務使用量</p> <p>(4) 專利商標電子申請量、局網瀏覽人次、推動 opendata 成效資料</p> <p>2. 本局 Facebook 推廣行銷活動線上服務情形資料</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●103 年度線上提供各項申請書表計 122 項，104 年度線上提供商標申請書表增加 9 張電子表單，共計 131 項，成長率為 7.38%。 ●104 年 e 網通網站線上服務擴增至 176 項，較 103 年 143 項，增加 33 項，成長 23.08%。 ●104 年「中華民國專利檢索系統」使用共計 6,993,745 人次，檢索次數 12,507,855 次，公報影像下載 2,856,954 件，說明書影像下載 2,319,878 件。 ●104 年著作權文件電子核驗申辦量為 28,218 件，申請人已全面採用線上申辦方式，大幅簡化流程具體效果。 ●104 年新申請案電子申辦案件為 62,982 件，較 103 年新申請案電子申辦件數 51,971 件，增幅為 21.19%。另機關網站統計 104 年度止計 687,595 人次造訪，網頁瀏覽數量計 6,404,943，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、美國、香港。 ●配合政府資料開放政策，本局 104 年新增 65 項資料集，累計開放 76 項資料集，瀏覽人次達 28,303 次、下載次數共 2,761 次。 ●104 年度本局 Facebook 共計刊登 205 篇貼文(截至，總觸及人次共 148,049 人，其中觸及人數最多的貼文為「贈送二手電腦 120 臺」，按讚數達 569 人。104 年度本局專頁按「讚」人數達 3,443 人、累計 941 個打卡次。
四. 線服務及電子參與	電子參與多樣性	<p>【電子參與程度及互動回應】</p> <p>1. 民眾意見反映外，另提供電子參與方式 2 種以上(本局 Facebook、YouTube 或 email 等建議反應)，且有互動機制及實際回應資料</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●本局局網論壇 104 年統計資料如下： <ul style="list-style-type: none"> 1. 104 年度本局產官學研各界於線上登錄研討會共舉辦活動計 96 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

執行策略		執行項目	具體績效
四. 線服務及電子參與	電子參與多樣性	<p>2. 提供商品化相關資訊、專利媒合平臺及專利資料庫檢索回應等相關資料</p> <p>3. 提供局長信箱或上級機關轉下就民眾意見之回應資料等相關數據資料</p> <p>4. 本局社群平臺之使用資料</p> <p>5. 名社群網站宣導著作權觀念資料</p>	<p>短開關庫時間節省查詢等候。</p> <p>3. 104 年度網頁上瀏覽「智慧財產權論壇」上網瀏覽人次計有 145,056 人次。</p> <p>4. 「專利修法專區」上網瀏覽、討論計有 124,496 人次。</p> <p>5. 「商標修法專區」上網瀏覽、討論之人次計有 4,416 人次。</p> <p>6. 「著作權修法專區」上網瀏覽之人次計有 11,093 人次。</p> <p>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 5,051 人次。</p> <p>●本局「專利商品化教育宣導網站」提供電子書 13 冊、專文報導 19 篇、新訊 40 篇及技術媒合服務 128 筆，網站瀏覽次數約 116 萬 4,952 次，於 104 年 11 月完成改版，圖文活潑且內容充實。另為提升「中華民國專利資訊檢索系統」檢索效能，已進行作業系統升級與硬體設備汰換更新，優化前平均查詢時間為 21.23 秒，優化後為 10.82 秒，查詢效能已大幅提升。</p> <p>●本局及各地服務處 104 年直接處理「民眾意見」(e-mail) 計 457 件，平均在 3 天內予以回應。</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 35 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。 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。 4. 本局 Facebook：104 年度本局 Facebook 共張貼 205 則貼文。 <p>●本年度除持續經營社群網站、辦理【揪好友挺原創】、【原創我挺你 全臺大串連】等線上有獎活動外，並結合「四小折」、「傻笑鱷魚」及「狗與鹿」等知名插畫家，製作插畫、懶人包等宣導文宣，上傳網站廣為宣導；又設計「著作權精靈」手機貼圖 10 款，上傳 FB 及各社群平臺，吸引年輕族群下載分享；另針對 P2P、UGC(即 FB、維基等平臺)及媒體盒等新興網路利用態樣涉及之著作權議題，結合大專校院針對校園師生，加強推廣正確之著作權觀念。</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 104 年度計提出「確立我國地理標示篩選機制」等 10 項創意加值服務工作以服務外界民眾，說明如下：

(一)提供商標創新服務

1. 創意構思

商標主管機關之首要施政目標在於提供優質商標保護環境，本局除持續致力於縮短商標註冊申請案件審查期間與提升審查品質，隨著商標保護客體趨向多元之國際趨勢，產地標章保護也成為重要推動面向之一。有鑒於此，在商標創新服務方面，104 年度提出以下四項創新服務項目，使民眾能享有更優質的服務：

- (1)確立我國地理標示篩選機制
- (2)製作兩岸尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表
- (3)主動協助機關或協會等處理輿論關切之商標議題
- (4)主動協助民眾商標電子申請服務

2. 本局作法

(1)確立我國地理標示篩選機制

我國自 92 年引進產地證明標章制度，截至 104 年度已核准近百件產地證明標章及產地團體商標註冊，其中近 60 件為國內產地名稱，為妥善規劃我國地理標示清單之篩選標準及機制，本局邀請學界與農委會專家，針對確認我國地理標示篩選機制之相關問題進行討論，會中就篩選產地證明標章及產地團體商標之機制達成共識，以下列措施強

化地理標示機制實施成效：

- A. 我國已註冊之產地證明標章及產地團體商標有推廣使用者，得列入地理標示清單。
- B. 註冊後則透過農委會等目的事業主管機關定期輔導標章權人積極使用等共識。未來執行地理標示審查作業如下：
 - (a) 強化我國產地證明標章及產地團體商標註冊申請之實質審查程序。
 - (b) 定期對已註冊產地證明標章及產地團體商標進行有無實際使用或使用規範書實施情形之實地訪查。
 - (c) 對於未使用或中止使用的產地證明標章及產地團體商標應瞭解其原因，並積極輔導與推廣。

(2) 製作兩岸尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表

鑒於兩岸交流頻繁，本局依據陸方所提供之簡體中文商品/服務名稱及類似組群區分表，並參照尼斯分類商品及服務基本碼進行逐筆核對彙整，製作完成以英文、繁體及簡體中文並列之尼斯分類商品/服務名稱及類似組群碼對應表，彙整成「兩岸尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表(第 10-2015 版)」，並公告於本局局網。本次公告商品及服務類似組群碼對應表係以尼斯分類第 10 版-2015 修正版為藍本，逐筆編列兩岸商品及服務名稱及類似組群碼，後續本局將持續定期更新版本內容。

(3) 主動協助機關或協會等處理輿論關切之商標議題

本局隨時留意並關注媒體報導有關廠商商標權益之報導，如有我國廠商商標遭搶註之情形，本局除主動聯繫業者了解情形外，並適時提供相關法律協助及通報相關機關處理，以維護我國廠商之商標權益，例如：臺灣精品香舖「富山香堂」繳交高額通路費於阿里巴巴旗下天

貓開設網路旗艦店，卻遭「貌似」原廠的山寨品牌於相同通路開設旗艦店交涉未果事件、日本讀賣記者告知臺北迪化街販售之鳴門嫩海帶芽及高雄販售之長崎魚板等商品，有產地標示不實之情形、「新光三越」商標在大陸地區遭搶註事件、接獲駐巴拉圭代表處於 104 年 7 月 30 日、8 月 7 日及 8 月 11 日函告有關南港輪胎遭巴拉圭廠商搶註商標一事等案件。

(4) 主動協助民眾商標電子申請服務

本局商標電子申請比例截至 104 年 11 月份已達 56.94%，已創歷年申請新高，為不斷提升電子申請比例，本局就「電子申請流程」相關內容，對於 3 樓服務臺人員、品改人員及主管進行解說，並請前述同仁於民眾洽辦相關業務時，適時宣導電子申請服務，以持續提升本局商標電子申請比例。

3. 效益

(1) 確立我國地理標示篩選機制

農委會依前開會議決議，針對 56 件國內註冊之產地證明標章及產地團體商標在 104 年 5 月 31 日前之使用情形及成效進行現況調查。前開調查已成為農委會與本局日後輔導與推動產地標章之重要參考，可協助我國優良農特產業業者、團體利用產地標章機制，為相關產業創造更高經濟價值與更好發展前景。

(2) 製作兩岸尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表

透過兩岸尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表之製作，可供兩岸間相互提出之商標註冊申請案之申請人，於申請商標註冊前進行近似商標檢索，以提高申請人或代理人對審查結果的可預見性。

(3) 主動協助機關或協會等處理輿論關切之商標議題

透過本局主動蒐集媒體報導商標之相關訊息，進而協助機關或協會等處理輿論關切之商標議題，俾有效掌握相關輿論動向，樹立機關積極為民服務正面形象。

(4) 主動協助民眾商標電子申請服務

期能提供民眾以無紙化方式提出商標註冊申請案，提升申請案基本資料正確性，與程序審查之行政效率，減少紙張列印及檔案室空間需求，亦有助於推動商標線上審查，並可幫助申請人及早取得商標權。

(二) 推廣雲端資料庫及廣播電臺利用人利用集管團體管理著作

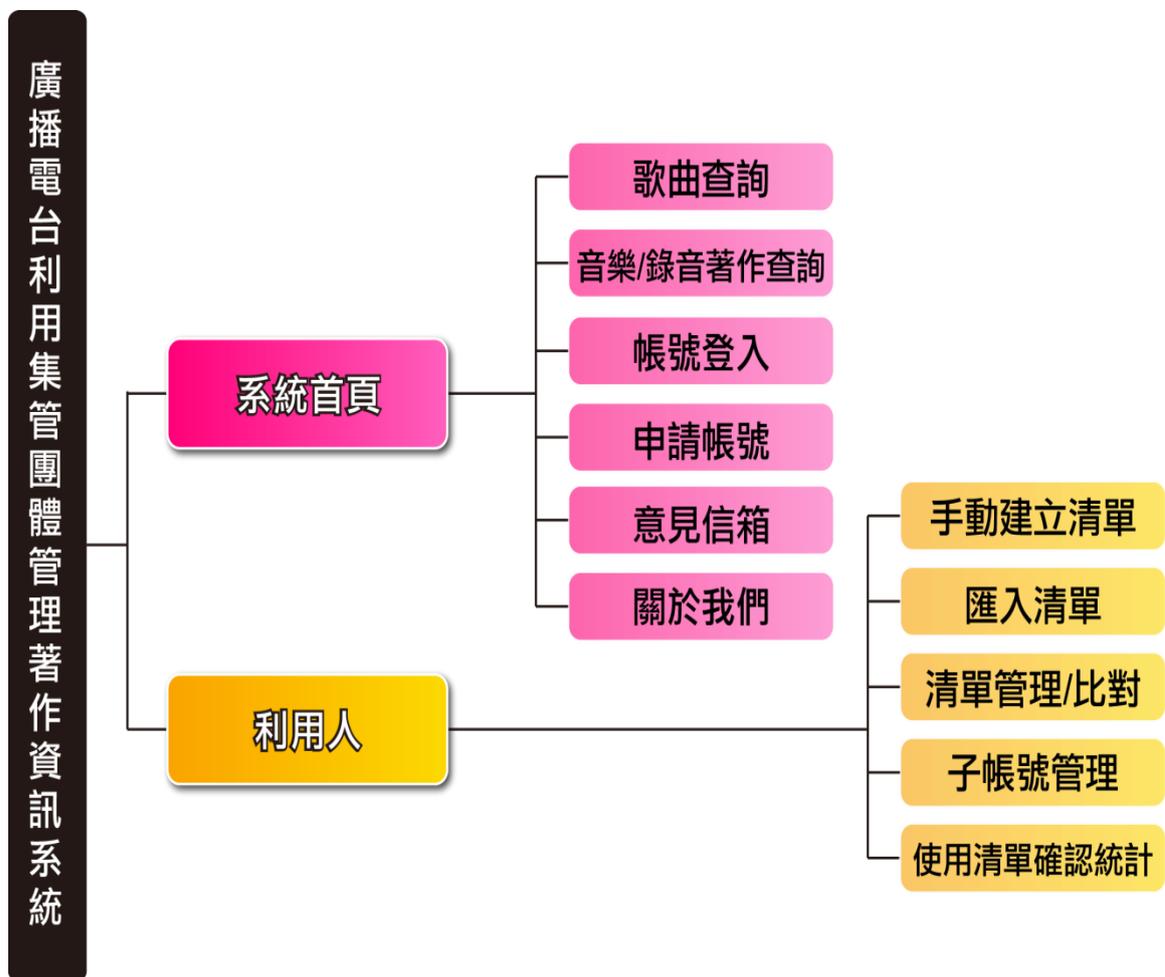
1. 創意構思

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，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。然廣播電臺利用人與集管團體之間對於其利用管理著作之數量與其支付之授權金額公平性，一直存在極大的落差，為提供廣播電臺利用人利用集管團體管理著作數量比對之參考，以消弭雙方資訊落差，並藉由資訊透明公開化之方式，有助於使用報酬費率審議公平性之參考佐證。

2. 本局作法

本局委外規劃「廣播電臺使用集管團體管理著作之網路調查及推廣案」，針對國內 171 家獲國家通訊傳播委員會(NCC)許可之無線廣播業者進行網路調查作業，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」、「提供系統實際線上操作，驗證可行性」、「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，以蒐集實務作業資訊圖示如下：

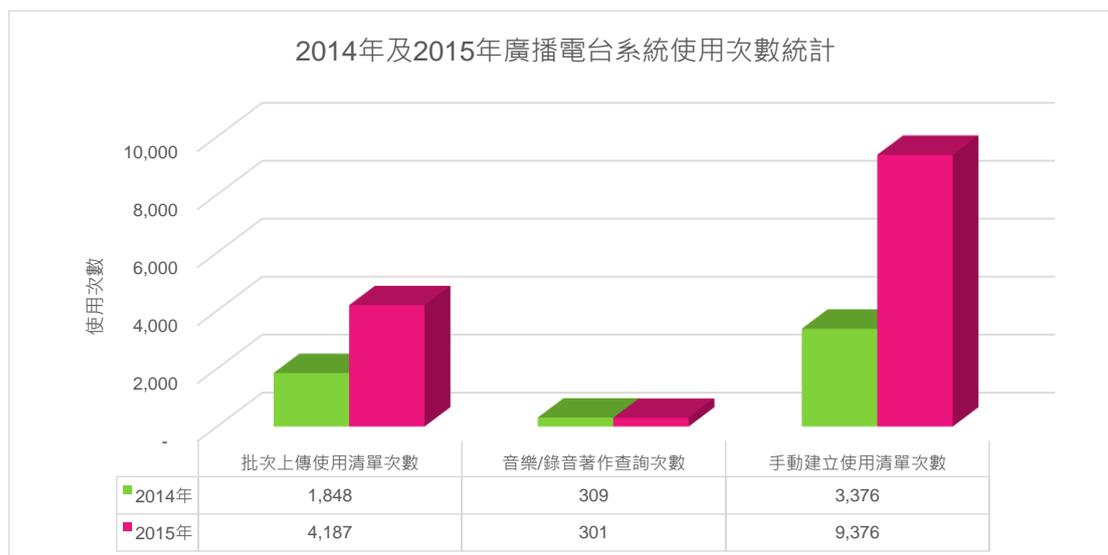


3. 效益

104 年度國內 171 家獲國家通訊傳播委員會(NCC)許可之無線廣播業者中，每月平均約有 21 家廣播公司 39 個廣播電臺上線使用，每月平均總使用次數約 1,500 次。

廣播電臺 104 年度 1 月至 11 月上線使用情形統計表

月份	廣播公司 家數	廣播電臺數		總使用次數
		AM	FM	
104/01	13	14	20	452
104/02	10	7	11	1,322
104/03	28	16	33	3,516
104/04	28	13	34	2,217
104/05	26	13	31	2,562
104/06	25	13	27	1,767
104/07	23	14	26	995
104/08	25	14	28	1,200
104/09	19	14	26	1,040
104/10	21	14	24	966
104/11	17	9	22	496



就各廣播電臺使用著作進行分析，在音樂著作方面，廣播電臺仍以使用 MUST 管理著作為主，其占整體使用率約都在 4 成以上；MCAT 大約占 4% 居次、TMCS 占有率都在 1% 左右，顯示三家音樂集管團體中，仍以 MUST 獨大。在錄音著作方面，廣播電臺以使用 ARCO 之管理著作為主，其整體使用率約都在 4 成左右，RPAT 約 1%。此外，在使用非屬集管團體管理著作的比例上，電臺使用非屬集管團體之音樂著作、錄音著作，占整體使用率都在 5 成左右，顯示電臺使用集管團體著作、非屬集管團體著作占比各半。

另就廣播電臺播放次數進行分析，可知播放歌曲次數最高者為音樂性電臺(中廣音樂網、大眾廣播)，歌曲播放次數每月可達 1.5 萬次；各地區之聯播網，其所屬的電臺每月播放量約在 5,000~7,000 次不等，是第二大之歌曲播放族群。在電臺建立使用清單的方式上，若公司內部建置有播歌系統者，多自播歌系統匯出使用記錄，並由本專案平臺客製開發電臺指定匯入格式，便利電臺進行使用清單建立，目前已完臺北電臺、寶島廣播、大眾廣播、亞洲電臺、飛揚調頻、亞太電臺、好事聯播網、好家庭廣播、佳音電臺、宜蘭鄉親熱線、城市廣播等 11 家電臺之客製化指定格式，以利電臺透過批次匯入方式，完成使用清單建立；據 104 年使用記錄統計，擁有資訊系統之電臺計有 16 家電臺，且此類電臺每月均持續利用批次上傳使用清單功能建立使用清單。

(三)專利資訊檢索系統加值分析功能

1. 創意構思

近年來，隨著技術競爭日趨劇烈，專利的知識運用及智慧財產權逐漸受到各界重視，專利分析也開始扮演相當重要的角色，透過專利

分析，可讓專利說明書、專利公報中大量的專利資訊轉化為具有總覽全局及預測功能的競爭情報，並在技術、產品及服務開發中做為決策參考的依據。也因此，本局自 103 年起提供「基本型專利圖表分析」加值服務，讓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，像閱讀地圖般可以輕易便捷、清晰的獲取大量資料中蘊藏的豐富資訊。

2. 本局作法

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」計畫自 104 年 11 月起新增「專利技術功效矩陣圖」服務。其所提供的服務功能說明如下：

(1) 技術功效矩陣表單：

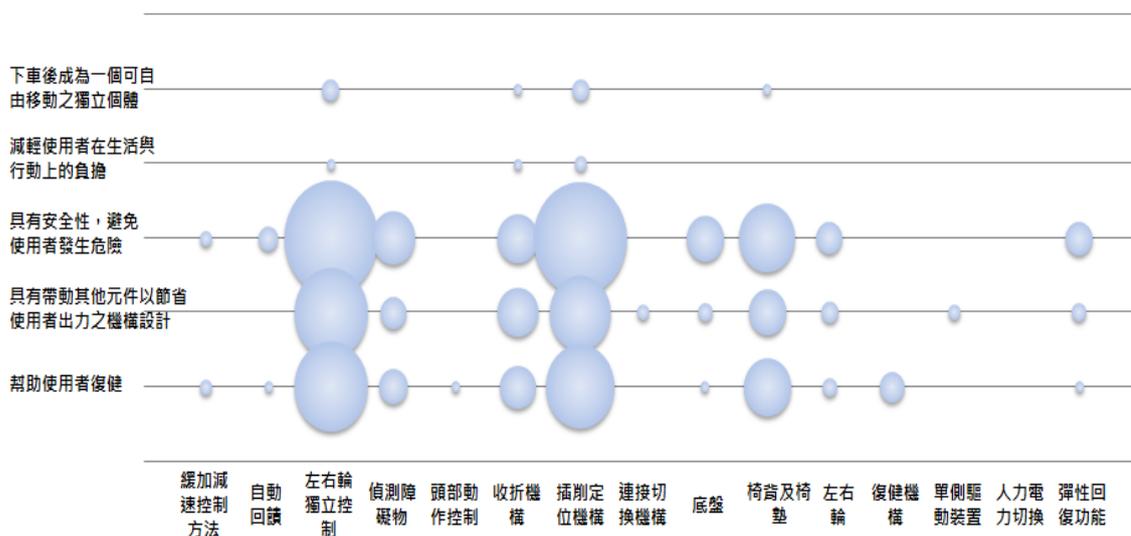
提供使用者技術、功效與檢索條件欄的填寫表格，使用者填寫完畢後，系統將自動將技術、功效交叉組合之檢索條件逐一於母體案件中再檢索出該組合條件之案件量，並以矩陣表格顯示技術、功效與檢索條件組合交叉檢索後的案件筆數，使用者點選表格中的案件筆數可查看該數字筆數的專利案件簡目清單。

使用者定義	功效	技術	檢索條件	緩加減速控制方法	自動回饋	左右輪獨立控制	偵測障礙物	頭部動作控制	收折機構	插制定位機構	連接切換機構	底盤	椅背及椅墊	左右輪	復健機構	單側驅動裝置	人力電力切換	彈性回復功能
				加減速控制	回饋	控制	偵測	頭部動作	收折	定位	連接切換	底盤	(椅背 or 椅墊)	左右輪	復健機構	單側驅動	(人力 or 電力) 切換	彈性回復
				2	13	480	61	1	122	482	2	57	186	13	8	2	0	20
	下車後成為一個可自由移動之獨立個體	自由移動	8	0	0	4	0	0	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0
	減輕使用者在生活與行動上的負擔	減輕負擔	2	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	具有安全性，避免使用者發生危險	安全性	203	2	5	115	25	0	21	112	0	18	41	9	0	0	0	10
	具有帶動其他以節省使用者之機構設計	點選查看案件內容		0	70	9	0	0	21	49	2	3	19	4	0	2	0	3
	幫助使用者復健	復健	99	2	1	71	11	1	16	61	0	1	29	3	8	0	0	1

系統檢索出案件數

(2)專利技術功效矩陣繪圖顯示：

系統可以泡泡圖或點數大小方式顯示專利技術功效矩陣圖。



3. 效益

(1)外界民眾方面：

- 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。

(四)辦理協助企業提升專利能量及價值說明會

1. 創意構思

企業的競爭力不單取決於擁有的專利數量，專利能否發揮價值更是關鍵；因此除須注意專利的撰寫品質及保護範圍外，如何提升專利能量及創造有價值的專利更為重要。爰此，掌握技術領域專利申請及發展趨勢、提升專利申請品質以及瞭解因應國際專利訴訟之道等專利知識，皆為我國產業升級策略中不可或缺的一環。本局自 103 年起辦理「協助產業強化專利布局說明會」，104 年持續舉辦「協助企業提升專利能量及價值說明會」，合作對象聚焦於經濟部「推動中堅企業躍升計畫」下的「重點輔導對象」企業，另為回應校園及研究單位等日益重視研發成果商品化與技術移轉授權等議題，本局亦持續與國營(公股)事業、研究單位及大專院校等合作，協助各界提升專利能量，帶動產業轉型發展。

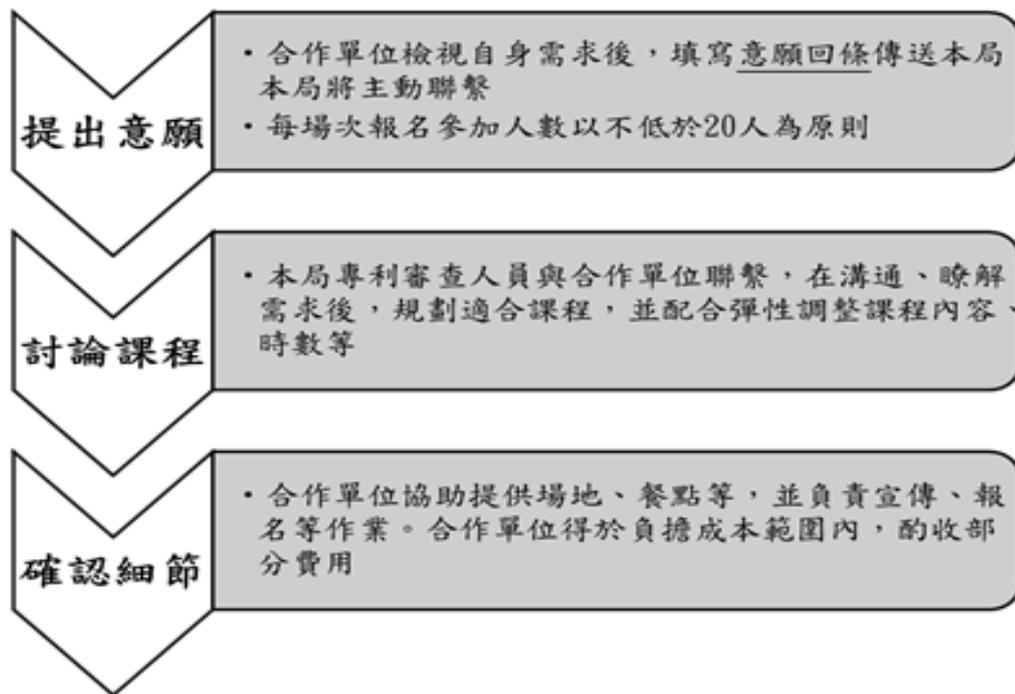
2. 本局作法

不同於 103 年合作對象以產業公會及區域產學合作中心為主，為因應不同單位學員背景，爰以技術領域區別規劃課程，104 年透過本局審查人力及合作單位資源結合，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之問題，量身訂作規劃「客製化」課程，以滿足顧客需求，藉由審查人員與學員面對面互動與交流，提供各界更加多元、更切合的專利實務說明會，相關作法說明如下：

(1) 以創新機制提供服務

本局負責規劃專利相關課程，並提供講師、講義；合作對象協助提供場地及負責宣傳、報名等作業，並於本局網頁設立專區(首頁/專利/協助企業提升專利能量及價值說明會專區，網址：

<https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=7671&CtUnit=3756&BaseDSD=7&mp=1>)。



(2) 審查人員親洽合作單位進行溝通討論：

有別於以往專利課程皆由本局安排，本次說明會課程著重於針對各界的需求及問題規劃，由審查人員與合辦單位窗口進行討論，針對目前產業遭遇的專利問題及可促進產業發展的議題進行課程規劃。

(3) 以客製化方式規劃課程

除提供 103 年原訂之「產業專利趨勢分析」、「專利制度及申請」、「專利審查實務」及「專利訴訟實務」等 31 種課程供合辦單位參考外，再依據與合辦單位需求討論，量身訂作合作單位所必需之說明會課程，提升課程效益。

(4) 以強調即時回饋方式辦理說明會

強化說明會舉辦過程中學員與審查人員直接溝通與討論，立即回應學員問題及想法，切合其需求，亦主動與合辦單位之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（企業、國營事業及研究單位）：

104 年 4 月至 9 月，已與 7 家中堅企業(精密加工、半導體、特用化學材料及資通訊等技術領域)、3 家國營(公股)事業(中華電信股份有限公司、臺灣電力股份有限公司及臺灣中油股份有限公司)及 1 家研究單位(財團法人農業科技研究院)合辦 19 場次說明會，參加人數達 867 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 89%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（大學校院）：

為瞭解大學校院專利申請量下降原因，104 年度至臺大等 6 間大學前往訪查，除與臺灣大學、成功大學、雲林科大及南臺科大等 4 間大學校院合作辦理 5 場說明會，參加人數達 327 人，並針對所蒐集到之申請量下降原因與困境，邀集產官學研各界專家於 104 年 11 月 18 日召開「研商大學校院研發成果申請專利保護及推廣運用會議」作為各界交流溝通平臺以研討對策，會後統計問卷有 86%的學員認為說明會課程對於目前的工作或學業有所助益。

(3) 彙整全年度說明會效益及需求

- ①104 年度辦理 24 場次說明會，參加人數達 1194 人，96%的學員認為說明會有助於對專利相關業務的了解。
- ②第一階段說明會（企業、國營事業及研究單位）：學員認為專利檢索、專利趨勢分析、專利訴訟實務、如何提升專利品質與價值、專利審查實務及案例等課程為現階段產業最為需求之領域。
- ③第二階段說明（大學校院）：學員認為商品化、技轉實務及產學合作、專利布局、設計專利、專利申請流程、審查實務及案例及新型專利為想瞭解課程。

- ④依據問卷及合辦單位的回應，學員認為與本局審查人員互動及討論獲益良多，期待再參加本局相關說明會課程。

(五)規劃智慧財產培訓學院線上學習課程

1. 創意構思

線上學習使學習者的時間、地點和學習方式更有彈性，可突破傳統現場實地教育訓練課程在時間和空間上的限制，為持續擴增民眾之學習管道、提供更便捷的學習方式，智慧財產培訓學院於104年度首度推行線上學習課程之開發，先推行2門基礎培訓課程，期望能提供給民眾更多元化的學習方式。

2. 本局作法

規劃以智慧財產權導論為課程主軸，包括專利、商標、著作權、營業秘密、公平交易等領域，並首次辦理以「專利法導論」及「商標法導論」進行師資邀請與課程錄製（每門課程時數各3小時）：

- (1) 網頁管理與維護：由外部合作單位提供網頁管理與維護相關工作，於影音網站平臺建置『智慧財產培訓學院專區』，放置錄製完成之課程影音檔案，並提供課程教材檔案下載。
- (2) 使用者管理與維護：培訓學院首度推行線上學習課程，採不收費方式提供使用者線上觀看，使用者僅需報名課程並註冊網站會員登入後，即可隨時觀看影片及下載課程教材檔案。透過合作單位網站資料蒐集，亦可得知使用者相關基本背景資料與使用習慣，如登入紀錄、登入時間、觀看時間、點閱次數、所在區位等。
- (3) 課程錄製與建置：所錄製2門課程均採“獨立錄製”方式進行。
- (4) 課程內容：課程影片內容採分章節或段落進行錄製，授課速度依一般上課方式進行，若有不適合之段落內容再進行剪輯與後製。授課講師針對授課內容切割出明確分段點，例如章節、段落時間

，以利剪輯與後製。本次規劃「專利法導論」及「商標法導論」2門課程均為各3小時之課程內容，分為11章節進行錄製。

課程規劃	課程講師	課程單元
專利法 導論	李文賢專利師/所長 (廣流智權事務所)	一、導論 二、發明專利 三、專利申請 四、專利審查 五、專利權 六、舉發 七、合意授權及強制授權 八、專利侵害 九、新型專利 十、設計專利 十一、案例說明
商標法 導論	章忠信主任 (大葉大學智慧財產 權碩士班)	一、商標法的立法目的 二、商標權利保護客體 三、商標保護客體 四、商標註冊的形式要件 五、商標註冊的實質要件 六、商標權的效力 七、商標權的限制 八、商標權的移轉、授權、設質、拋棄 及消滅 九、商標權的異議、評定及廢止 十、商標權的侵害及救濟 十一、商標權的國際保護

(5)學習成效評量：使用者於點閱每門課程至少8章節後，即可於線上平臺進行評量測驗（由講師提供單選測驗試題共20題）。於測驗完成後，亦可即時瀏覽測驗成績、答題狀況、對應章節、難易度及難題解析等。

3. 效益

線上學習課程於104年11月12日推出所產生之效益，使民眾不受時空限制，隨自己時間安排課程，另課程提供「評量測驗」功能，可提供線上測驗，並供線上查閱測驗結果及難題解析。

(六) 建置通訊產業關鍵資料庫與檢索平臺

1. 創意構思

為瞭解行動通訊產業之技術與標準發展趨勢，本局分析閱讀各通訊公司向國際標準組織宣告之 LTE/LTE-A 標準必要專利(Standard Essential Patent, SEP)，建置具動態分析、資訊檢索與呈現等功能之「通訊產業關鍵專利資訊檢索平臺」，以協助國內廠商迅速、精準掌握通訊技術發展趨勢，強化專利布局及因應專利訴訟能力，提升產業競爭力。

2. 本局作法

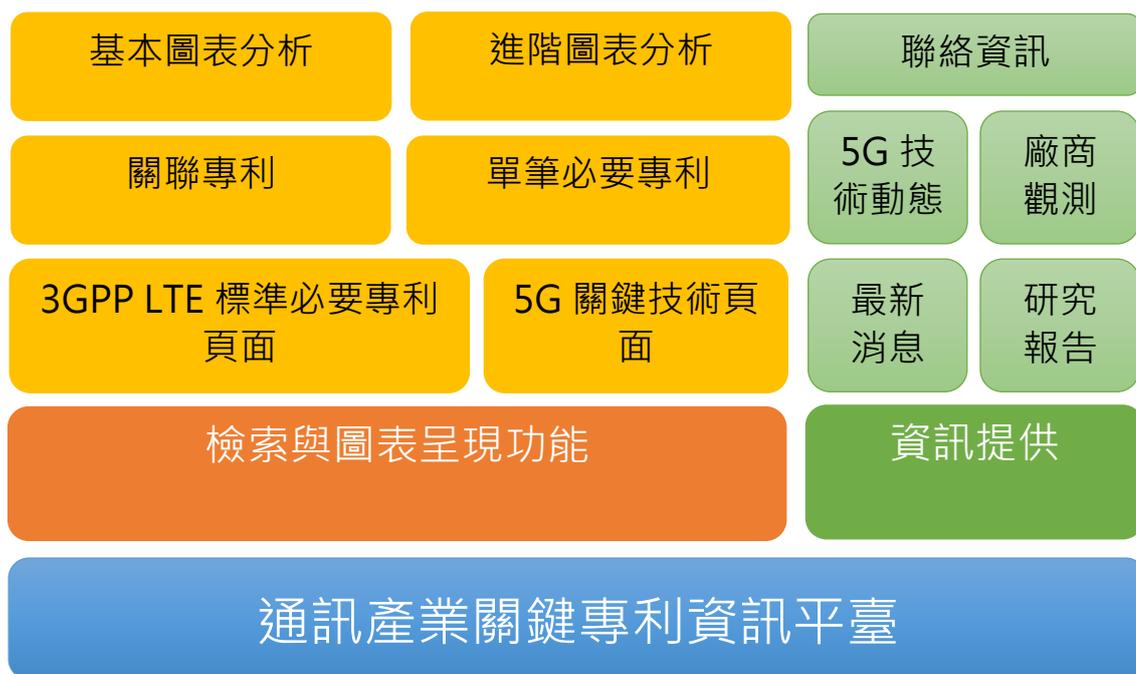
整合本局 102 及 103 年已完成閱讀之 LTE/LTE-A 標準必要專利及相關專利訴訟資料，建立通訊專利資料庫及檢索平臺，提供企業加值分析運用，以掌握通訊產業專利重點技術及新趨勢，其功能包括：

- (1)收錄近三年智慧局通訊計畫案相關之標準必要專利(SEP)資訊，提供特定技術、功效、產品、專利權人等分類檢索及技術功效矩陣分析，可分析競爭廠商專利技術布局重點及各技術功效專利數量，供專利布局策略規劃參考。
- (2)提供未來 5G 相關技術之潛力專利預測。
- (3)提供涉訟標準專利相關之訴訟訊息。
- (4)提供與 SEP 相關之美國專利檢索。

3. 效益

建置通訊產業關鍵資料庫與檢索平臺所產生之效益，說明如下：

- (1)降低搜尋資料時間成本。
- (2)節省閱讀整理專利時間。
- (3)瞭解技術脈絡演進分析。
- (4)獲取廠商技術布局相關資訊。
- (5)掌握 4G-LTE/LTE-A 標準關鍵專利技術功效分布，規劃專利布局策略。



(七)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，本局每半年辦理「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

本局於每年5月、10月經彙總各單位提案，辦理員工提案審查「初審作業」，情形如下：

- (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 104 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：

(1)104 年第 1 次提案，獲本部佳作獎者共計 4 項

序號	提案主題	執行成效	執行情形	獲獎情形
1	於「商標資料檢索系統」網頁提供商標註冊案及申請案指定使用商品/服務的群組代碼資訊。	1. 民眾在申請商標前可先行參考此資訊，瞭解是否已有相關申請，增加審查效率及可預見性。 2. 自採行本提案以來，本局對外公告「商標資料檢索」網頁提供商標註冊案及申請案指定使用商品/服務的群組代碼資訊，截至 10 月 16 日公告訊息網頁已累積 2,613 瀏覽人次；另「商標資料檢索」系統中含有「商品或服務名稱的群組代碼(4碼)列表」之系統功能包括「圖樣文字查詢」、「綜合布林查詢」、「商標文字近似檢索」等功能，104 年 8 月份民眾累積使用次數總計 249,028 次。	已於 104 年 7 月實施	本部「佳作」獎
2	線上審查新增文件檔案合併、檔案順序調整、檔案文件頁次順序調整等功能	此後審案不必逐頁開啟文件，節省不必要的開啟操作和等待時間，提升審案效率。	已於 104 年 7 月執行完畢	本部「佳作」獎

3	專利文件之申請專利範圍閱讀改善方案	已寫程式，可以人工方式確認元件符號後置入申請專利範圍中。惟因電子檔案中元件符號位置尚未確認，故仍有待解決。	本項已於104年7月開始執行，刻仍持續推動中	本部「佳作」獎
4	化合物專利案件之國內外專利資料庫全域檢索系統「圖式/圖文顯示介面」改善方案	已提出系統修改需求單，並由資料服務組召開專案會議，邀集系統開發承包商及提案人共同討論後續執行細節，期能於檢索時能「直接看到」化合物申請案的化學結構式，以提升檢索效率。	本項已於104年10月開始執行，刻仍持續推動中	本部「佳作」獎

(2)104年第2次，獲本部佳作獎以上者共計3項

序號	提案主題	執行成效	執行情形	獲獎情形
1	於本局局網站建立「中小企業IP專區」，以利各界查詢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對中小企業需求提供服務，以利其瞭解自身之智慧財產權益及面臨困難之對策。 2. 匯集各政府機關資源，提供一站式服務。 3. 結合應用資源，強化訊息整合：專區整合智慧財產權各種線上教學及教育訓練之資訊，並提供智慧財產權相關的活動訊息。 	本項已於104年8月1日提供服務	本部「佳作」獎
2	本局局網站智財統計資料分散，建議參考其他專利局修改為集中呈現，以利各界查詢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將散布在「專利」、「商標」、「著作權」、「便民服務」、「認識智慧局」、「政府資訊公開」的統計資料，整併入「政府資訊公開」專區，並分別歸類。 2. 對內可避免資料重複放置，降低維護成本；對外可加速相關資料查詢之效率，提升服務品質。 	配合本局資訊室局網改版計畫時程（約在106年）辦理	本部「佳作」獎
3	『人事答鈴』：精選人事問題情境問答	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主題式串聯人事重點資訊，提高人事服務行政效率。 2. 人事業務流程透明化，減少不必要誤解。 3. 適時宣導人事法規，各項權益資訊及時送達。 	本項已於104年2月起陸續實施	本部「佳作」獎

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 104 年規劃從外界民眾的立場出發，提出 10 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

專利商標公文書電子送達服務

一、個案背景與問題描述

(一)個案背景

本局每年受理專利申請案近 8 萬件，商標註冊申請案約 7 萬 5 千件，總共 15 萬餘件專利商標申請案，更衍生約 95 萬件公文，這些專利商標申請案，分別代表著在我國的產業技術、商業市場競爭的程度，其共通點是都強調「資訊」與「速度」的重要。故此，本局自 91 年起致力推動電子化作業的轉型，以提高審查資訊公開與容易取得的程度，改善與外界的互動回應機制，致力內部作業電子化、提昇工作效率。

近年來已陸續完成專利審查歷程資訊透明化、專利商標申請全面電子化、專利商標公報網路化與開放資料免費下載、線上繳費機制多元化，而商標線上審查亦於 101 年 9 月開始規劃。本局推動「業務電子化」的作法，從電子申請、電子審查，乃至於公文電子送達，完整的「收、審、送」全程電子化，是全面業務電子化藍圖之目標，目前除建置中之線上審查外，尚待建置者即為公文電子送達。

1. 外界期盼公文書能電子送達

為擴大推廣電子申請業務，101 年 5 月至 8 月，特地前往臺一、聖島、照華等 8 家事務所拜訪，並於本局及新竹、臺中、臺南、高雄各地服務處舉辦 8 場宣導說明會，總計回收 91 份問卷，經彙整外界反映共通性意見，歸類出 8 項電子申請興革建議，其中多項建議涉及電子公文事項，尤其希望本局對於專利商標公文書能提供電子送達服務，以利接收、管理及運用，促使本局原規劃電子送達時程要趕快推動。

2. 發文量急速攀升突顯紙本公文問題

本局近年來為加速專利案件審結，全力推動「清理專利積案計畫」，專利案審結量逐年大幅增加，因此，專利商標發文量也急速攀升，由 99 年約 80 萬件成長至 102 年已逾 96 萬件，發文量驟增，除大幅增加人力、紙張、碳粉及郵資等行政成本支出外，另紙本公文量大，也衍生申請人及代理人事務所收文件數不易核對、登打資料易出錯及檔案儲存空間等諸多問題。

3. 現有電子公文交換機制不符外界需求

為滿足外界民眾對公文書能電子送達之期望，及解決紙本公文發文量大所面臨之問題，我們審視公務機關推動電子公文交換雖已行之多年，但僅限於機關間（G2G）、機關與公司組織間（G2B）之公文傳遞，現有機制無法滿足本局在專利商標業務上公文書之送達需求，為突破既有的限制，我們針對專利商標業務的服務對象，推動公文書可以電子送達申請人及代理人的機制，將服務層面大幅擴展至機關與民眾（G2C），以發揮電子公文之最大綜效，此乃全國之首創！

(二)問題描述

在確立將傳統紙本公文書改以電子送達的推動時程後，隨即面臨法制、資訊、業務及作業習慣等課題，也須兼顧申請人或代理人事務所不同的需要，為有效推動「專利商標公文書電子送達」（以下稱本專案）前，我們分析可能面臨下列問題。

1. 缺乏法律依據

(1)推動公文書電子送達，依現有電子簽章法等法令、對電子送達的程序及送達時間等，並無明確規範，易生爭議，故需增訂相關法規，以做為本案推動之依循。

(2)依照電子簽章法以電子方式進行文件傳遞需得當事人的同意，就公

文書電子送達的權利義務等，需要明確告知徵得使用者的同意，惟現狀缺乏此等權利義務與同意機制，故有明訂之必要。

2. 資訊系統整合之挑戰

- (1)申請人或代理人事務所內部作業上所使用之資訊系統各有其不同的設計，會有系統介接課題要克服。
- (2)機關內部資訊系統在新增電子公文機制後，除各相關系統須配合修正調整外，系統間更需要有完美的介接整合，本項作業過程廣泛且繁雜，是項艱鉅的任務。

3. 作業面調整影響層面廣

- (1)審查人員原製稿作業不足以因應電子送達需要，必須加以過濾管制，以符合電子送達的實務需要。
- (2)原發文作業程序缺少電子送達機制，必須於發文作業程序中提供處理電子公文之相關作業機制。
- (3)作業人員已習慣既有之操作模式，新增公文書電子送達機制須改變作業程序，必須重新學習並適應新的作業機制下，形成工作上的負荷。
- (4)新的作業程序會更動原有作業步驟，同時也會產生新的潛在風險，所以必須新增管控機制來防範。

4. 申請人反應的疑慮與可能風險

- (1)申請人及代理人事務所對電子送達過程中有電子公文外洩或缺漏的疑慮，在沒有過往經驗下，而害怕發生接收電子公文衍生之不明風險。
- (2)擔心未留意造成電子公文漏收或下載失敗未查覺，因而影響其權益。
- (3)申請人及代理人事務所接收本局電子公文後，為能供其自有之作業

系統使用，在資訊系統上可能須進行調整，會增加其內部的作業成本，有可能影響其使用的意願。

三、創新服務解決方法

本局憑藉過去專利商標電子申請在法制、資訊或業務面的實務經驗，推動下列電子送達作業：

(一)完善法制面的配套

本局於 102 年 12 月 6 日修正發布「專利電子申請及電子送達實施辦法」及「商標電子申請及電子送達實施辦法」，依據公文程式條例第 3 條之規定及電子公文特性，制定電子公文樣式，就電子公文之取得、送達時間之標準及未接收電子公文之處理等，建立同意機制。

(二)透過民間組織，擴大服務廣度

由於專利商標申請案件約有 8 成是透過代理人事務所申辦，所以為了傳達本局提供電子送達服務，除了有效結合「中華民國專利師公會」及「亞洲專利代理人協會臺灣總會」協助推動使用意願外，亦透過「中華民國全國工業總會」協助轉知更多企業可以享受公文電子送達的便利。因此，本局於 103 年 5 月 7 日後，再於 104 年 4 月 30 日發函請各該團體協助轉達其會員多加利用本項便捷電子服務。

(三)提供答客問

為使外界簡易明瞭相關服務內容及作業機制內容，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」，答客問內容區分為作業介紹及操作說明，包括法源依據、前置準備、作業機制、優點介紹等，並登載於本局網站，供外界參閱。截至 104 年 12 月 31 日，「電子方式送達專利、商標案件相關公文書

答客問」之累計點閱率為 14,027 人次。

四、實際效果

檢視本局提供專利商標公文書電子送達服務之成效，至 104 年 12 月底共計有 3,394 位受送達人電子送達約定為生效狀態，這其中包 171 家事務所之 288 位代理人，此期間本局共計發送 373,666 件電子公文（專利 300,003 件、商標 73,663 件），電子送達比率由 103 年第 1 季之 10.11%（專利 12.60%、商標 3.98%）大幅成長至 104 年第 4 季之 49.48%（專利 53.53%、商標 39.03%）。

(一)外部效益

1. 更好、更便捷、更有效率的服務

(1)送達精確化

電子公文程序完成後，即能傳送至申請人及代理人事務所端，透過憑證建立的安全性供其直接領取，可將正確的公文在正確的時間內送達正確的收件人，提升機關公文品質。

(2)資訊共享化

電子公文的檔案可直接匯入申請人及代理人事務所的案件管理系統，所有管理流程都可以達成線上化、一致化。對於電子化公文，無論是要複製、轉寄、匯出或再加工利用，皆能輕鬆完成，彈性利用空間大，又可大幅降低後續使用之成本。又申請人及代理人事務所如有需要使用已歸檔之公文，傳統之紙本公文須至檔案留存處由人工抽取，對於電子公文則只需透過電腦進行調借檔案即可，可享有資訊化所帶來效率提升之好處。

(3)收藏無紙化

實體紙本公文的存放須占用一定之倉儲空間，成本負擔大，不僅不具經濟效益，更是空間與金錢上的雙重支出，反觀電子公文僅

需電子檔案儲存設備，幾無成本負擔。傳統紙本公文的紙張保存不易，一旦擺放時日久遠極有可能因置放場地高溫、潮濕等因素，造成紙張變色、發霉、髒污或破損等文件毀壞情形，反觀電子公文不受前述不利因素影響，文件保存更加安心便利。在公文電子送達服務中，本局提供電子公文檔案重新下載之機制，若申請人及代理人事務所因故不慎遺失電子公文檔案，可透過該機制提供之功能，重新下載曾送達之電子公文，因此，申請人及代理人事務所無須擔心檔案遺失，只要下載過的電子公文皆可自本局系統再次取得電子檔案，一個無形的檔案庫隨時提供便捷的檔案服務。

(4) 歷程透明化

接收電子公文的過程中，所有相關送達資訊皆充分揭露，包括可領取期限、公文送達時間、簽收人等流程，讓使用者在接收電子公文更安心、更放心。除了公文資訊外，本局一併提供相關申請案件資訊，包括申請案號、案號類別、發文案由、處理期限等，甚至提供申請人及代理人事務所建置維護內部案件號碼之功能，便利其接收電子公文時即可對應出內部之案件號碼，加速其內部管理，有助於內部之業務查詢、統計或管理。另本局提供之電子公文查詢紀錄功能，可透過該機制明確得知可以清楚查出已送達的電子公文，讓電子公文的送達紀錄一目瞭然、毫無遺漏，提供申請人及代理人事務所一個安心、放心的公文接收環境。

(5) 服務便利化

為便利使用者採用公文書電子送達機制，我們提供 24 小時皆可辦理的「同意接收電子公文送達線上約定」服務，只要成為本局 e 網通會員後，勾選電子送達約定即可使用此服務。在領取電子公文部分，可在機關工作日之上午 8 時至下午 9 時隨時至電子平臺領

取公文，不受地理位置影響，不須被動在固定時段內向郵務人員領取，亦不須走出住居所或事務所，只須在個人電腦上簡單操作，即可完成全部公文之領取。又申請人或代理人事務所可視自身需要，在 5 個工作天內選擇適當時間領取電子公文，讓使用者可以有更彈性、更自由的公文領取環境。

2. 贏得服務對象高度肯定、提升政府正面形象

(1) 協助企業管理升級，優化代理專業服務

考量有約 12 萬 5 千件專利商標申請案件，是透過代理人事務所辦理，強化代理人的專業服務，將有助於提升其對申請人的服務品質，申請人有更充裕的時間與成本，進行技術研發、商業競爭的布局策略，從而營造更好的產業環境。本局為表示對各個公司及代理人事務所的重視，由科長級以上主管帶領團隊「到府協助—全臺走透透」，除了介紹電子送達服務外，過程中對於本局有任何建議及不滿，亦耐心傾聽，將所有問題帶回局裡，請相關單位人員處理並電話回覆。

本專案之建置係以彙集外部意見為規劃設計的主要方針，為提升電子送達比率，擴大整體服務綜效，在專案實施後仍持續重視申請人及代理人事務所的意見，進而在服務範疇內，盡可能滿足不同對象的需求，這些客製化的服務不僅為申請人及代理人事務所創造利益，更加深民眾對政府的親民印象。

(2) 問卷調查，民意給予肯定

為瞭解接收電子公文之申請人及代理人事務所對本局提供本服務後，於接收電子公文過程中的服務品質及其相較於傳統紙本公文所帶來改變之滿意程度，並彙集外界意見，作為未來服務改進之參考，本局於 104 年 3 月及 9 月進行兩次外部「專利商標公文書

電子送達服務滿意度調查」。

第 1 次滿意度調查對本專案電子公文相較於傳統紙本公文在便利性、收文正確性、資料再利用、文件留存或案件管控的各項問題調查中，代理人滿意度程度皆在 98% 以上、申請人亦有 80%，而在電子公文接收操作之系統功能面上，代理人部分有 88.50% 的使用者給予滿意的肯定、申請人滿意度占 60%，至於本專案所提供之服務整體評價滿意度在代理人部分高達 97.70%、申請人則給予 100% 的滿意度，顯見外界對本局提供專利商標公文書電子送達服務多抱持正面回應，給予本專案高度評價。

第 2 次滿意度調查對本專案電子公文相較於傳統紙本公文在便利性、收文正確性、資料再利用、文件留存或案件管控的各項問題調查中，代理人滿意度程度皆在 99% 以上、申請人亦有超過 91%，而電子公文接收操作之系統功能面上，代理人有高達 97.39% 給予滿意的回應，申請人同樣有高達 88.24% 滿意，前述各項數據均較第 1 次滿意度調查提升，由此可以確定我們在系統面的努力讓外界感到滿意，至於本專案所提供之服務整體評價滿意度在代理人部分更是給了 100% 的滿分鼓勵、申請人同樣有 94.12% 的滿意。藉由這次的滿意度調查讓我們知道本專案已獲得民眾的普遍肯定，確實提升了政府的正面形象。

雖然兩次滿意度調查獲得民眾的肯定，但仍有一些不滿意的反應聲音，經彙整後，除少部分為系統操作細節上不夠簡潔外，業務面上則有反應部分無實體附件之公文未以電子公文送達，在改進建議事項則有包括公文及附件能合併成一個檔案供下載、開放 24 小時接收電子公文以及提供專利引證前案資料電子檔等，以上待加強之處，我們也都存檔記錄，並謀求改善或進行可行性評估，期能再

增加民眾使用意願。

(二)內部效益

1. 降低行政成本支出

採電子公文送達，可省下大筆之紙張及碳粉費用、免除信封郵資花費及部分事務機維護經費，本局 103 年 1 月至 104 年 12 月共計發出 373,666 件電子公文，約可節省紙張費用新臺幣(以下同)292,233 元、碳粉費用 665,618 元、信封費用 411,033、郵資支出 2,421,713 元及事務機維護費用 72,000 元。

2. 有效提升行政效率

專利商標公文書採電子送達後，簡化本局發文作業程序，減少公文列印時間，也無需郵務處理工作，後續公文送達之管理由電腦自動處理，因此更加速作業效率，經估算平均每件約節省 1 分鐘，103 年 1 月至 104 年 12 月約可節省時間成本 6,228 小時，即省下 779 人天，約為 2.5 個工作人力，省下之人力除了填補本局清理專利積案所產生之發文人力缺口，適時減少同仁加班時數，有效紓緩人力不足之情形外，並將於 105 年起減少 1 個發文作業人力。

由於送達證明可即時取得，不僅可減少等待郵局紙本送達回執歸卷的時間，本局內部也不用花費人力整卷歸檔，更可以提升專利商標案件後續程序之效益，提升專利商標案件之承辦效率。

3. 節能減碳效益彰顯

紙本公文之作業須使用大量紙張製作，不僅成本高，也不符環保理念，改用電子公文送達後，可省下大筆之紙張消耗，除了費用節省外，減少用紙亦即減少樹木的砍伐，本專案減量之紙張相當於保護 224 棵平均高度 12 公尺、直徑 15 至 20 公分之樹木，在環境保護上可達到減少碳排放量的目標，為地球永續生存盡一分力。

4. 強化公文管控品質

為確保發文作業程序中不會發生公文夾文、遺失、漏未監印、未交寄等各種作業風險，紙本公文需要人工進行相關檢核，採用電子送達已無實體公文，且透過系統自動檢核，可避免發文疏失。在對外寄發紙本公文及送達證書之回執等作業程序上，皆可免除人工介入處理，透過電腦系統之自動管控，確保回執不會遺漏。

5. 營造友善工作環境

列印紙本公文須高度使用印表機，提供電子公文服務後，可大量減少 18 臺印表機全天運轉的頻率，不僅不會產生粉塵污染空氣，也可降低機器所產生之噪音、高熱及臭味，真正達到淨化辦公室環境品質，同時電子送達作業可簡化整體發文作業流程，提升作業效率及效能，紓緩本局緊繃之作業人力，減少員工加班趕工的情形，維繫良好發文品質。

6. 滿意程度同仁肯定

為瞭解推動本項電子作業對本局內部同仁相較於傳統紙本公文所帶來作業改變之滿意程度，作為本局內部未來業務改進之參考，我們也於 104 年 9 月 17 日至月 25 日止對本局發文人員進行了內部滿意度調查，希望聽取內部執行業務第一線同仁的聲音。調查結果在電子公文相較於紙本之程序管控、作業改變及工作環境上同仁給予 93% 以上的滿意回應，對於與工作上息息相關之系統操作上，也有 9 成的滿意，至於推動電子公文之整體評價，則全數同仁都給予肯定，足證本專案對提升同仁工作上的改變，獲得普遍的好評。

7. 型塑活力熱血團隊

本專案由本局王局長擔任專案小組召集人，全程親自督導參與執行，帶領各單位主管同仁由上而下齊心推動，由於首長相當重視與大

力支持，讓團隊成員抱持使命必達的決心，全力推動本專案，另一方面我們從民眾的肯定獲得成就，進而產生一股極力提升服務的熱誠和責任感，內外部的肯定，大大激勵了我們的士氣，也讓整個團隊更加熱血活力。

五、未來努力方向

本項服務上線滿 2 年，內外部效益成果豐碩，至 104 年第 4 季電子送達比率已達 49.48%，於 104 年 9 月對使用者進行之第 2 次問卷調查，整體評價滿意度代理人部分高達 100%滿意、申請人亦高達 9 成 4，顯見本專案已受各界肯定。基於「服務沒有最好，只有更好!!」，本局於 104 年持續進行系統相關修改，為了提供更好的服務，我們未來以下列三項作為努力目標。

(一)達成 105 年底電子送達比率 60%

目前占本局專利商標總發文量 45%之前 20 大申請人、代理人事務所，已有 33 家(專利 16 家、商標 17 家)同意收受電子送達，爾後加入者其發文量相對較少，電子送達比率難以大幅提升，但本局仍訂定 105 年底電子送達比率達 60%為目標，並以抓住主動詢問者、開拓新的使用者、維繫既有老客戶及強化系統功能面 4 個面向。

(二)提供 7x24 小時電子送達服務

目前本專案使用者可領取電子公文的時間，是在機關工作日的上午 8 時至下午 9 時，雖然相較傳統紙本公文之領取便利性增加許多，但為提供更好服務，我們規劃提供每週 7 天每天 24 小時全年不打烊的電子送達服務。

(三)提供買一送一電子送達服務

本服務上線後，我們持續聽取外部的反應及建議，其中有諸多申請人及代理人建議，當電子送達審查意見通知函時，能隨文檢送該案電子

公報檔，也就是說一併提供引證前案的完整內容，如此可節省他們檢索前案資料的人力和時間成本，為擴大服務內容，本局已研議提供此項服務，希望能達成買一送一物超所值的服務。