

經濟部智慧財產局 105 年度
提升服務品質執行績效與成果報告書

中華民國 106 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
(一)服務流程.....	3
(二)機關形象及顧客關係.....	8
二、資訊網路服務構面.....	14
(一)資訊提供及檢索服務.....	14
(二)線上服務及網路參與.....	16
三、創新增值服務構面.....	19
 貳、服務規劃機關評核面向	 34

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	【單一窗口全功能程度】 1. 提供專利簡易業務快辦服 務臺單一窗口服務完整程 度 2. 提供各服務處單一窗口收 件服務項目之完整程度 3. 提供專利、商標單一窗口 收件服務項目完整程度資 料	●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%。 ●專利單一收文櫃檯可申辦全部專利業務 63 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 56 項，窗口服務全功能比率 達 100%。
(一) 服務 流程	服務流 程便捷 性	【申辦案件流程簡化情形】 * <u>臨櫃業務</u> 1. 洽辦資料檢索及在地化服 務等候處理時間分析表資 料 2. 民眾臨櫃申辦專利商標案 等候處理時間分析表資料 * <u>非臨櫃業務</u> 1. 提供業務承辦案件處理流 程表資料	●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 3.3 分鐘，105 年服 務計有 20,559 人次，在地化服務件數計 31,789 件，專利、商標收件計 94,432 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 11 分、商標新案平 均 14 分、商標一般案平均 12 分、繳納商標註冊 費平均 11 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：本局官網放置現行發明、新型、設計 專利申請案審查及行政救濟流程圖，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。 ●自 105 年 4 月 1 日起凡向本局提出發明專利加速 審查(AEP)、專利審查高速公路(PPH)與支援利用 專利審查高速公路(TW-SUPA)等加速審查請求時 ，即使申請案於 18 個月內未公開，不必再申請提 早公開。修正後審查申請書及其申請須知訊息已 公告本局局網。 https://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=5845

執行策略		執行項目	具體績效
(一)	服務流程便捷性	2. 申請優先權證明文件流程 3. 專利、商標案件審查期間及審查量 4. 商標前置作業之流程表及處理時間績效 5. 專利及商標電子申請之申辦流程簡化資料	88&ctNode=7127&mp=1) ●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。 ●105 年度發明專利初審案平均首次通知期間 11.95 個月，較 104 年度 17.68 個月縮短 5.73 個月；105 年度再審查案平均首次通知期間為 13.47 個月，較 104 年度 13.77 個月縮短 0.3 個月。 ●105 年度審結專利初審案 90,715 件(含發明 61,325 件、新型 20,928 件、設計 8,462 件)再審查 6,763 件(含發明 6,566 件、設計 197 件)、舉發 715 件(含發明 185 件、新型 436 件、設計 94 件)。 ●105 年商標平均首次通知期間已達 5.5 個月；105 年度辦結 108,387 類，較 104 年度 95,719 類，增加審結 13.25%。 ●商標前置作業之流程：105 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、發文通知欠缺圖、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。 ●前置人員工作績效： 1. 規費檢查通知繳費發文 20~30 件/月/人。 2. 優先權文件檢查，不符規定者先發文，約 15 件/月/人。 3. 檢視文圖分析資料是否正確並修正約 2000 類/月/人。 4. 檢視商品編碼約 2000 類/月/人。 5. 修改檢索資料庫圖形路徑。 6. 協助接聽服務台電話 10~20 通/日/人。 ●本局於電子申請服務新增 3 項優化服務，分別為「臺韓優先權文件電子交換」、「電子申請檢附優先權證明文件，無須再補繳正本」及「提供 7x24 小時電子申請服務」，說明如下： 1. 臺韓優先權文件電子交換：105 年 1 月起，於本局主張韓國優先權，如於申請書註明電子交換，則無須檢附韓國核發之優先權證明文件。 2. 電子申請檢附優先權證明文件，無須再補繳正

執行策略		執行項目	具體績效
(一) 服務 流程	服務流 程便捷 性	6. 申請人與本局之系統對系統介接服務資料 7. 專利年費、商標註冊費線上繳納 8. 申請人地址電話等項目線上變更	本：以電子申請方式主張優先權原須以紙本補繳優先權證明文件正本，自 105 年 7 月起，民眾可以電子申請直接附送優先權證明文件電子檔，無須再以紙本方式補繳。 3. 提供 7x24 小時電子申請服務：已於 105 年 1 月正式對外開放，同時完成以下配套機制，含「提供服務資訊狀態相關查詢網頁」、「擴增 FAQ」，統計 105 年度非上班時間(工作日 17:31~08:29 及假日)電子申請送件總計 23,816 件，佔電子申請比率為 14.38%。 ●本局提供 3 項申請人與本局之系統對系統介接服務，說明如下： 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。 ●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，105 年度繳納件數如下：專利年費線上繳納共 125,790 件計 935,194,300 元。商標註冊費線上繳納共 66,461 件計 215,365,990 元。 ●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。 ●105 年變更專利申請人共 384 件、變更專利代理人共 6 件，變更商標申請人共 224 件、變更商標代理人共 3635 件。
(一) 服務 流程	服務流 程便捷 性	【申辦案件書表減量情形】 1. 提供受理申請案件減少檢附書證資料	●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 ●商標異動案件等 14 種書表簡化前約需使用 36 張

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. 免送專利優先權證明文件首頁影本及其中譯本、臺日優先權電子交換減省紙本文件	紙；簡化後平均只需 30 張紙，以 105 年 1 月至 10 月收文量為 15,637 件估算，平均約可節省 6,586 張紙。 ●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，105 年 1 月至 12 月止，交換總數已達 10,773 件，減省紙張計 430,920 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。 ●臺韓優先權電子文件交換作業係於 105 年 1 月 1 日正式啟動，目前雙方電子交換順暢，105 年 1 月至 12 月 2,092 件，減省紙張計 83,680 張，不但增加國人至韓國申請專利之便利性，對於專利審查作業之加速進行亦有助益。
(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)	●由於專利申請量逐年下降，透過「專利審查公開資訊查詢功能」查詢案件數量微幅下降，105 年查詢總量達 322,681 次，較 104 年同期 339,498 次，下降 4.95%；平均每日 1,173 次。 ●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、如何申辦線上繳費、如何列印繳費單等 7 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，將可完整呈現專利案件之申請及審查過程。 (https://tiponet.tipo.gov.tw/TipoMenu) ●本局於局網刊有申辦案件之办理流程及表單，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		。 ●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，105 年查詢調閱次數總計達 322,681 人次。亦可使用至「新電子申請系統 e-set」查詢申請人送件資料，含「案件資料」、「收/發文資料」(含申請書/說明書)。
(一) 服務 流程	服務流 程透明 度	【案件處理主動回應程度】 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 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	●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 105 年度，紙本總發文數 284,309 件；電子郵件通知 167,165 件。 ●已申請實審之發明專利申請案，於文件齊備後主動發函通知即將進行實體審查，審查過程發現有不合法規之事由，均會主動發核駁理由先行通知。 ●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。105 年 1 月至 12 月以 email 通知提醒繳納註冊費共計 1,436 件。 ●105 年度專利、商標電子申請之收件成功之確認通知計有 164,694 件，較 104 年同期 116,494 件，年成長 41%。

(二) 機關 形象 及顧 客關 係	服務場 所便利 性	【服務設施合宜程度】 1. 提供各種申辦書表及填寫範例(或提供網址連結)資料 2. 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 3. 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 4. 提供衛生間裝設循環扇 5. 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、送風機、無障礙措施、馬桶坐墊消毒器、哺集乳室及緊急救護鈴)等維護 6. 提供無線網路(Wi-Fi)使用及充電器設施使用資料	●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 3 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。 1. 商標申請表格暨申請須知(紙本申請)及相關表格。 http://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=7044&CtUnit=3488&BaseDSD=7&mp=1 2. 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 ●本局官網提供 105 年 7 月 1 日修正施行之所有專利申請書計 58 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。 (https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=7487&CtUnit=3633&BaseDSD=7&mp=1) ●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加以美化,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。 ●於本局自有 18 樓層之男廁及租用之 20 樓男廁,增設循環扇 1 組及排風口 2 處,於女廁增設循環扇 1 組及排風口 1 處,以改善廁所通風效果。 ●每月定期檢測及維護各項硬體設施,以方便民眾使用並維護民眾安全。 ●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。 ●105 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 Wi-Fi 服務共
----------------------------------	-----------------	--	---

		7. 本局服務處面詢設備相關資料	12,917 人次使用，較 104 年同期 9,574 件，年成長 35%。 ●本局於各地服務處，設置遠距面詢設備，提供洽公民眾使用。
(二) 機關形象及顧客關係	服務行為友善性及專業度	【電話禮貌測試及問題回應正確度】 * 電話禮貌測試評核績效 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 2. 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 3. 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」	●105 年度「員工電話禮貌」考核作業，考核成績平均值為 80.05 分，本局將持續請各單位強化電話接聽禮貌。 ●105 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 76.45 分，本局將持續請業務單位強化櫃檯人員服務態度。 ●本局 105 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，測試結果專利各組為 87.63 分、商標平均成績為 91.8 分。 ●本局電子申請暨專利客服專線 105 年諮詢服務電話計 44,249 次，臨櫃服務量計 2,875 次，正確率及滿意度平均分數分別為 95.15%及 96.98 分。
(二) 機關形象及顧客關係	服務行銷有效性	【業務宣導活動】 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 2. 提供專利審查品質諮詢委員會資料 3. 提供專利侵權判斷要點宣導說明會資料 4. 宣傳兩岸 IP 協處機制、兩岸著作權論壇資料	●105 年度 4 月 8 日起至 5 月 7 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 7 日舉行測驗，參訓之 38 名學員全數測驗合格。 ●105 年 3 月 1 日及 9 月 12 日舉辦 2 次專利審查品質諮詢委員會，會中報告「專利申請量現況發展及因應對策」、「中、日、韓、臺鼓勵研發創新措施」、「專利初審審查品質覆核作業介紹」、「舉發面詢改善機制」、「一案兩請專案報告」及「TW-SUPA 與 PPH 發明專利案件之我國與外國專利對應案審查結果一致性分析」等議題。 ●「專利侵權判斷要點說明會」分臺北、臺中、新竹、高雄及臺南等計 5 場次，共 432 人出席。 ●持續積極以多元途徑，廣泛向臺商說明兩岸協處機制運作情形及成功經驗；除透過協處機制進行通報協處案件外，並適時提供個案法律協助，對臺商赴中國大陸拓展事業及維護商標權益，具有實質效益。 ●自 105 年 2 月起，於海基會發行之「兩岸經貿」刊登文宣，推廣兩岸智慧財產權協處機制。 ●自 105 年 4 月起，商標工作組聯絡窗口加入臺商協會微信群組，適時宣導兩岸智慧財產權保護及

(二) 機關 形象 及顧 客關 係	服務行 銷有效 性	5. 舉辦保護智慧財產權服務團系列宣導列車 6. 校園智慧宣導團 7. 「文創產業著作權實務與案例探討」座談會 8. 著作權集體管理團體制度國際研討會 9. 合法使用軟體宣導說明會 10. 行動通訊著作權案例說明會 11. 提供智慧財產權月刊等	協處成效，並提供相關諮詢服務。 ●105 年 6 月 8 日參加海基會辦理之大陸地區臺商端午聯誼活動，宣導兩岸協處機制。 ●105 年 6 月 29 日參加商業總會第 9 屆第 9 次理監事聯席會議，宣導兩岸商標協處機制及相關案例介紹。 ●105 年 9 月 14 日參加海基會辦理之臺商中秋節聯誼活動，宣傳兩岸商標協處機制。 ●兩岸著作權論壇於 105 年 9 月 19 日至 25 日在大陸四川成都舉行，以「著作權法制之新思路」及「數字創意，再塑文化」為二大主軸，由兩岸代表分別發表專題演講共計 9 篇，主題涵蓋兩岸之著作權法制、數位出版之著作權保護、數位影音產業、網路音樂等產業在數位環境的實務發展，總計超過 100 人參加，透過論壇深入探討與經驗分享，兩岸著作權之交流合作更上一層樓。 ●「保護智慧財產權服務團系列宣導列車」：105 年度巡迴各地宣導共計 176 場次（政府機關 13 場，企業 40 場，學校 123 場），宣導人數達 12,278 人次，助益國人建立正確智慧財產權觀念。 ●「校園智慧宣導團」：105 年度與 23 所大專校院法律系所共 135 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 20,985 人。 ●「文創產業著作權實務與案例探討」座談會共舉辦 6 場次，參與人數共計 470 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。 ●105 年 10 月 27 日舉辦「2016 著作權集體管理實務國際研討會」，邀請國際集管領域專家分享各國集管運作實務經驗，並就數位時代集管面臨的授權問題、費率審議及內部治理等議題進行意見交流，。參與人數共計 210 人，對國內產官學界深入瞭解集管實務國際趨勢，助益極大；另經統計參與者就「研討會整體滿意度」達 100%。 ●「合法使用軟體宣導說明會」共舉辦 4 場次，參與人數共計 463 人，現場互動熱烈，獲致良好宣導成效。 ●「行動通訊著作權案例說明會」共舉辦 2 場次，共計 180 人參與，參與者均表示對行動科技涉及之著作權利用類型、轉傳影片及連結網址於通訊軟體涉及的著作權問題有更進一步認識。 ●智慧財產權月刊自 103 年 1 月起採發行電子期刊
--	--------------------------	---	---

(二) 機關 形象 及顧 客關 係	服務行 銷有效 性	宣導資料 12. 專利資料庫檢索及應用說明會 13. 提供專利商標法令說明會 14. 智慧財產權業務座談會 15. 國際及兩岸之交流與合作 16. 中文電子報 17. 英文電子報 18. 世界智慧財產權日慶祝活動 19. 臺北國際發明暨技術交易展	，105 年度共發刊 12 次計 37 篇文章。 ●於本局及各服務處辦理產業界 13 場次「全域檢索系統」及「專利及科技文獻檢索資源 (以 Thomson Innovation 及 IEL 為主)」課程，內容除介紹檢索系統功能、特色外，並搭配實機案例演練，參加人數 153 人。 ●「專利法令說明會」於臺北、新竹、臺南、臺中及高雄等 5 場次，共計 432 人出席。 ●「商標法令說明會」於臺北、新竹、臺南、臺中及高雄等 5 場次，共計 269 人出席。 ● 105 年度業務座談會整體滿意度為 99%以上，表示外界對本局舉辦此項座談會深表肯定。 ●每年定期舉行臺歐盟 IPR 工作小組視訊會議 (DVC)、臺英 IPR 視訊會議等，並持續與美、日、韓等國進行審查官交流，均宣傳我國與世界各國在 IPR 議題合作與交流。在兩岸部分，於 105 年 12 月 6 日、7 日參與在臺北舉行之第九屆兩岸專利論壇，中國大陸國家知識產權局、廣東知識產權局、廣州市知識產權局及專利代理人協會等參訪團來臺與會。 ●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。105 年度中文電子報訂閱戶計有 12,903 人，累積瀏覽人次達 47,555 人。 ●英文電子報每月下旬發刊，105 年英文電子報訂閱戶有 2,761 戶，較去年增加 10.57%。 ●為與世界同步慶祝世界智慧財產權日，於 105 年 4 月 25 日與台灣國際影視基金會合作辦理「2016 世界智慧財產權日(World IP Day)慶祝活動」，邀請電影、音樂、動漫及藝術界代表，以「數位時代對文創產業及智慧財產權之影響」為主題進行分享，參加民眾約計 90 人。 ●105 年舉辦「2016 臺北國際發明暨技術交易展」，於 9 月 29 日至 10 月 1 日在臺北世界貿易中心展覽 1 館盛大展出，今年共 22 個國家(含我國)參展、合計使用 935 個攤位，展出 1,411 項專利及技術，國外買主共 141 人，國內業者共 436 人，總計吸引國內外總參觀人次為 55,370 人次，現場成交及後續交易商機金額高達新臺幣 10 億 2,245 萬元。 ●展覽期間發明競賽區同步舉辦發明競賽共計 853 件國內外作品參加競賽，選出鉑金獎 26 件、金牌 138 件、銀牌 140 件及銅牌 188 件，共 466 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。
--	--------------------------	--	--

(二) 機關 形象 及顧 客關 係	服務行 銷有效 性	20. 臺歐營業秘密研討會 21. 辦理國家發明創作獎甄選活動 22. 臺美防止數位盜版研討會 23. 辦理專利能量及價值說明會資料 24. 提供記者會活動資料 25. 營業秘密保護法制及實務座談會 26. e網通電子申請推廣活動 27. 提供本局人員受邀至外單位演講、宣導資料	●105年9月21日與歐洲經貿辦事處共同舉辦「臺歐營業秘密研討會」，邀請歐盟執委會官員、丹麥主任檢察官、英國智慧財產局官員等專家，與我國政府機關、執法人員、產業界代表等學者專家分享營業秘密法制及實務執法經驗。 ●為鼓勵傑出發明人，帶動研究創新風氣，促進我國產業科技發展，舉辦「105年國家發明創作獎」甄選活動，選出發明獎、創作獎金、銀牌共計44件得獎作品，並於105年10月20日於公布得獎名單。 ●105年7月26日舉行臺美防止數位盜版研討會，美國智慧財產執行協調辦公室(IPEC)代表等5名美方高階官員及11位產業代表出席，分享美國執行經驗，亦邀請網路廣告及金流付款商，分享從阻斷網路金流層面來保護網路著作權的經驗。 ●105年與企業、大學校院及研究單位等23家單位合作辦理38場次說明會，針對資通訊、綠能技術、生技醫藥、精密機械及金融科技等技術領域，提供客製化專利相關課程，平均滿意度達9成以上。 ●為提升本局新聞見報率，加強與媒體互動，本局於105年2月2日舉辦「新春記者聯誼會」，邀請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3則，計有自由時報、蘋果日報、聯合報等8家媒體露出。 ●105年12月15日舉辦「2016企業營業秘密合理保密措施研討會」，介紹「合理保密措施」之法規內涵，並由台積電、宏達電、友達光電分享合理保密措施之實務經驗，約150人與會。 ●本局105年共赴文彬、聯合、賽恩倍吉、國際通商、宏達電等23家事務所與企業，辦理相關宣導及教育訓練活動，並將理律、精華、瑞智、三立、國際通商等5家事務所導入電子申請作業，105年12月份新申請案電子申請總比率為58.18%，其中專利電子申請比率為49.99%、商標電子申請比率為66.36%，均創歷年新高。 ●本局105年度進行業務宣導計107次，其中自辦32次、赴局外單位42次、配合行政院中南部服務中心5次、配合本局各單位宣導28次。
--	--------------------------	---	--

(二) 機關 形象 及顧 客關 係	顧客滿意度	【機關服務滿意度】 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	●105 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 97.7 %、國中學生滿意程度為 98%、至高中職學生滿意程度為 98.5%，總計平均滿意度高達 98%。 ●臺北閱覽室及各地服務處滿意度調查，105 年平均滿意度為 87.26 %及 90.48 %。 ●本局 105 年與產業界舉辦 13 場次「全域檢索系統」及「專利及科技文獻檢索資源 (以 Thomson Innovation 及 IEL 為主)」課程，整體滿意度達 93.83%。 ●105 年專利侵權判斷要點說明會共回收 208 份有效問卷，平均滿意度為 91.4%。 ●105 年智慧財產權業務座談會共回收 174 份有效問卷，平均滿意度為 99%。
(二) 機關 形象 及顧 客關 係	民眾意見處理有效性	【民眾意見回應與改善】 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. 提供本局新聞稿及發布情形資料 4. 提供智慧財產權業務座談會，本局回應民眾意見辦理件數 5. 專利審查業務溝通平臺辦理情形	●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。 ●105 年度部長信箱計 42 件逐案管制，均在列管時限 3 天內完成；另局長信箱 105 年度計 207 件，各地服務處直接處理「民眾意見」(e-mail)計 375 件，平均在 3 天內予以回應。 ●105 年度辦理人民陳情案件共 20 件，平均在 7 天內辦結，即時予民眾回應；105 年度辦理輿情反映 1 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。 ●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 9 則，媒體主動報導之議題共計 165 則。 ●105 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 78 項建議事項，本局除逐一研提改善意見，登載本局網頁、臉書公告周知外，並每 2 個月追蹤辦理進度。 ●專利審查業務溝通平臺，提供申請人或事務所反應專利審查實務問題之管道，105 年處理件數計 9 件。

二、資訊網路服務構面

執行策略		執行項目	具體績效
(一)	資訊公開適切性 資訊提供及檢索服務	【資訊公開及內容正確性】 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 2. 提供機關網頁定期檢視資料清單及數據	●相關資料請參考本局網站，說明如下： 「專利 Q&A」共彙整 657 個專利常見問題，並針對問題類別區分為 28 類，民眾可依實際需求自行點選查閱。 (https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=7633&CtUnit=3732&BaseDSD=7&mp=1) 另本局亦有建構英文版的專利 FAQ 內容，供外籍人士參閱。 ●「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。 (https://tiponet.tipo.gov.tw/Gazette/InternetGazette/proclamation.aspx?type=issuedData&id=0000000000&sessionKey=000) ●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) ●本局自 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，定期更新專區內容，提供更符合中小企業需求之相關資訊。 (https://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=554139&CtNode=7706&mp=1) ●相關 FAQ 資料，請參考本局網站，說明如下： 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 2. 月報、季報、年度統計 http://www.tipo.gov.tw/np.asp?ctNode=6796&mp=1 3. 資料服務 FAQ https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=7437&CtUnit=3592&BaseDSD=7&mp=1 ●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。 ●更新編印專利法令彙編供民眾參閱。 ●「電子服務 FAQ」共分為電子申請前準備等 10 大部份，共收錄 271 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	資訊公開適切性	3. 提供機關網頁「主動公開資訊」專區 4. 提供專利審查歷程公開資料	●105 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 451 個主標題網頁及所包含之次網頁。 ●機關網頁「主動公開資訊」專區之項目清單如下： 1. 對外關係文書 2. 法規資訊 3. 組織、職掌、地址、電話、電子郵件信箱 4. 行政指導有關文書 5. 施政計畫、業務統計及研究報告 6. 預算、決算書 及會計月報 7. 請願之處理結果及訴願之決定 8. 採購契約 9. 支付或接受之補助 10. 個資檔案資訊 11. 辦理政策宣導之廣告 ●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，民眾可上網查詢民國 100 年 3 月後已達資訊公開條件之發明及 101 年 5 月 1 日後新型專利申請案件，藉由申請人申請文件與智慧局發函之先後歷程對照將可完整呈現專利案件之申請及審查過程。 ●本局自 102 年 6 月 10 日起開放設計專利案件歷程資料，資料內容函括 101 年 6 月 1 日後已達公告狀態之設計案件。目前提供的功能除可查詢案件審查歷程及相關文件，尚提供線上翻譯成外文及文件包裹下載功能。105 年每月使用平均 2 萬 6,000 次以上。
(一) 資訊提供及檢索服務	資訊內容有效性	【網站(頁)資訊內容正確度】 1. 網站(頁)資料定期更新規定、各項更新清單及抽測 14 件以上之數據 2. 提供本局法規修正主動公開動態	●105 年網站(頁)資料定期更新總計 3,714 筆，含公告資訊共 222 筆、網頁更新共 2,256 筆、及更新網頁內下載檔案資料共 1,236 筆，平均每月更新 310 筆。 ●專利舉發、更正及進步性審查基修正訊息刊登於本局局網。 ●主動公開著作權相關法規及預告修正訊息於本局局網。 ●提供本局「預告商標法施行細則第 19 條附表修正草案」、「新商標法施行細則公告」、「專利法施行細則」、「專利以外文本申請實施辦法」、「專利電子申請及電子送達實施辦法」、「專利年費減免辦法」等法規修正主動公開動態計 10 件。

執行策略		執行項目	具體績效
(一) 資訊提供及檢索服務	資訊內容有效性	3. 提供本局英文網頁更新資料 4. 提供本局網頁通過無障礙檢測資料	●於105年6月及11月重新檢視及更新英文局網組織架構圖、各單位職掌、局長的話及局務簡報等，力求清晰。 ●本局機關網站業於105年9月13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。
(一) 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 3. 提供集管團體管理著作資訊系統資料	●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 4 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、專利技術功效矩陣分析等加值服務，每月檢索次數近 90 萬次。 ●「音樂著作集體管理團體管理資訊整合查詢介面」整合我國音樂集管團體所管理之著作曲目，便捷的單一查詢窗口，能進一步提供使用人分析歌曲利用狀況資訊。
(二) 線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性	【線上服務提供及使用情形】 1. 專利商標申請書表及新增申辦書表服務項目數 2. 著作權文件電子核驗服務使用量 3. 專利資料檢索系統檢索量	●本局於 105 年 6 月 30 日公告修正「發明專利申請書」等書表及相關申請須知共 10 式。 ●105 年度線上提供各項申請書表計 131 項。 ●105 年 e 網通網站線上服務擴增至 179 項，較 104 年度 176 項，增加 3 項，成長 1.7%： ●105 年 1 月 1 日新增電子申請 7 x24 全年無休服務，非上班時間送件比率約 14%。 ●105 年 2 月 24 日新增線上變更 7 x24 全年無休服務。 ●105 年 7 月 1 日新增電子送達 7 x24 全年無休服務，非上班時間成功下載比率約 13%。 ●105 年著作權文件電子核驗申辦量為 26,416 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。 ●105 年「中華民國專利檢索系統」使用共計 10,740,624 人次，檢索次數 12,673,098 次，公報影像下載 2,056,728 件，說明書影像下載

執行策略		執行項目	具體績效
(二) 線上 服務 及網 路參 與	線 上 服 務 量 能 擴 展 性	4. 專利商標電子申請量、局網 瀏覽人次、推動 opendata 成效資料	2,658,969 件。 ●105 年新申請案電子申辦案件為 68,960 件， 較 104 年新申請案電子申辦件數 62,982 件， 增幅為 9.49%。 ●機關網站統計 105 年度止計 711,965 人次造訪 ，網頁瀏覽數量計 6,197,505，其中新訪客占 43%。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 105 年新增 16 項資料集，累計開放 92 項資料集，至 105 年 12 月，累計下載檔案數 7,865,275。 ●專利權商標權及關聯案件之開放 API 服務：105 年 4 月建置完成 12 項開放 API 服務，自 5 月 3 日起辦理系統試營運 2 個月，7 月 26 日正式開 放服務。至 105 年 12 月計有 10 個事務所、學 校及個人申請介接 API 服務運用，至 105 年 12 月使用統計 14,683 次。
(二) 線上 服務 及網 路參 與	網 路 參 與 多 樣 性	【網路參與程度及互動回應】 1. 除民眾意見反映及論壇討 論區外，另提供本局 Facebook 推廣情形、 YouTube 或 email 等建議反 應，且有互動機制及實際回 應資料 2. 知名社群網站宣導著作權 觀念資料 3. 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	●105 年度本局臉書共計刊登 405 篇貼文，舉辦 8 次答題抽獎活動，累積打卡數 1,263 次，粉絲 數達 12,617 人，針對民眾留言均即時回應。 ●本局 Youtube 105 年至 12 月總瀏覽時間 18,198 分鐘，觀看次數共 6,937 次，平均觀看時間 2.37 分鐘。前 5 大客層為臺灣、美國、日本、香港 、加拿大；觀看次數：男性 61%；女性 39%。 ●105 年 5 月 2 日至 13 日將「著作權法修法議題 」於「公共政策網路參與平臺—眾開講」開放 諮詢，共計 102 則網友回應，本局皆一一回覆 。 ●本年度持續經營社群網站、辦理「挺原創召集 令」、「著作權知多少？」及「原創腳本由你決 定」等 3 項線上活動，共計 5,200 名粉絲參與 活動，觸及 56,310 名用戶，另結合「四小折 」及「阿深的呖畫」兩位知名插畫家合作，針 對網路、校園新興、熱門議題(如手機直撥、 Line 分享影片、同人誌、影印教科書等)創作 宣導漫畫共 10 篇，上傳至兩位插畫家及本案 之粉絲團，及時回應民眾疑義、推廣著作權正 確觀念。 ●本局「專利商品化教育宣導網站」提供電子書 13 冊、專文報導 16 篇、新訊 30 篇及技術媒合 服務 145 筆，網站瀏覽次數約 81 萬 4,964 次 ，於 105 年 11 月完成第二階段改版，圖文活

執行策略		執行項目	具體績效
(二) 線上 服務 及網 路參 與	網路參 與多樣 性	4. 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 5. 針對 TIPA 培訓學院線上課程之意見，提供線上反應管道	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，持續進行硬體設備汰換更新，目前平均查詢時間為 6.95 秒，查詢效能已大幅提升。 ●本局局長信箱及部長信箱 105 年「民眾意見」(e-mail) 計 249 件，各地服務處直接處理「民眾意見」(e-mail) 計 375 件，平均在 3 天內予以回應。 ●於線上課程網站放置滿意度調查表，藉以蒐集學員意見。

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 105 年度提出「彙整臺韓尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表」等 6 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

提供優質商標保護環境向為商標主管機關之首要施政目標，本局在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的同時，亦與商標國際制度發展保持密切聯動，也時時關注輿論關切的商標議題。有鑒於此，為使民眾能享有更好的服務，105 年提出下列 2 項創新項目：

(1)彙整臺韓尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表

(2)主動協助機關或協會等處理輿論關切之商標議題

2. 本局作法

(1)彙整臺韓尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表

為方便申請人及代理人於申請商標註冊前檢索商標資料之需要，促進臺韓進一步交流，繼完成臺日及兩岸尼斯分類商品及類似組群碼對應表後，已於 3 月底製作完成「臺韓尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表」(第 10-2016 版)。

105 年臺韓工作階層會議於 9 月 1 日假韓國首爾舉行，韓方就「商品及服務類似組群碼對應表」表達高度合作意願，本局向韓方提出規劃合作內容及方式如下：

①內容：臺韓雙方將以尼斯分類第 11-2017 版為準（於 2017 年 1 月 1 日生效），各自製作對應表及交換範圍，並由我方製作完成後交由韓方確認，公告於雙方網站。後續對應表的內容亦將隨尼斯分類的修正版本持續更新。

②方式：建議參照臺日審查官定期交流模式，就雙方對應表中商品/服務類似組群編碼的差異性進行討論，以提升臺韓交換類似組群碼對應表的實際效益。

(2)主動協助機關或協會等處理輿論關切之商標議題

本局平時隨時留意關注媒體報導廠商相關商標權益訊息，例如：

①105 年 3 月 11 日平面媒體報導「那瑪夏區茶葉產銷班型農詹宗翰自創品牌『玉打山茶葉』接逾 200 萬訂單」等訊息，本局主動與高雄市政府農業局行銷輔導科聯繫，表達玉打山為茶葉產地名稱，若為單純「玉打山茶葉」，使用於茶葉商品僅為商品產地相關說明文字，無商標識別來源功能，不能作為商標。經回復業者明瞭「玉打山茶葉」為產地說明文字，其另有品牌使用，惟尚未申請註冊。本局則建議商標商品既已於市場上使用及行銷，應申請商標註冊以獲得保護。

②105 年 6 月 16 日報載「米粉改名炊粉 2 年虧 5 億！竹市爭取他縣市禁用『新竹米粉』行銷」，本局隨即優先審查 105 年 3 月 30 日申請之第 105017402 號「新竹米粉 Hsinchu Rice Noodles 及圖」產地證明標章申請案，並主動與新竹市政府聯絡相關補正事宜。6 月 23 日赴立法院與新竹市政府、衛生福利部、新竹市米粉商業同業公會等單位，協調釐清「新竹米粉」所涉非當地業者以之作為特殊製程名稱、衛福部公告之市售包裝米粉絲產品標示

規定等問題，並建議補正產地證明標章申請人具代表性，及修正使用規範書內容等事宜。105 年 11 月 21 出席衛生福利部食品藥物管理署召開之研商市售包裝米粉絲產品標示規定座談會，表達該產地證明標章申請案所牽涉相關待釐清之問題。

③因應立法院廢止中華民國紅十字會法，內政部於 8 月 1 日召開有關紅十字會組織及其運作研商會議，會中初步作成中華民國紅十字會其法人格仍存在等決議。紅十字會於 105 年 6 月 20 日以該會標誌，提出之第 105035306 號團體標章申請註冊案，經本局於 7 月 11 日就團體標章使用規範書應載明之事項等，發文請其補正說明後，該案依內政部研商會議之決議，已於 9 月 26 日核准審定，並於 11 月 1 日公告註冊列為第 01802591 號在案。

④104 年 11 月間，英國蘇格蘭威士忌協會(SWA)來局，希望就「蘇格蘭威士忌」、「Scotch Whisky」申請註冊保護，經雙方就我國產地證明標章使用規範應備文件內容交換意見後，該協會於同年 12 月 24 日提出申請，並於 105 年 8 月 16 日公告註冊為產地證明標章。為使消費者掌握相關資訊，並呼籲國內具有地方特色的地理名稱，可透過申請產地證明標章或產地團體商標註冊積極保護，已於 9 月 14 日將相關訊息於本局網站發布周知。

3. 效益

(1)彙整臺韓尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表

透過臺韓尼斯分類商品及服務類似組群碼對應表之製作與交換，未來可供臺韓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。

(2)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。

(二)著作權認知線上問卷調查暨圖文、影音問答集製作

1. 創意構思

(1)以「原創我挺你」網站上彙整之相關問答集為基礎，歸納彙整出瀏覽人次較高之問題，並予以分類，設計為網路問卷之題目。

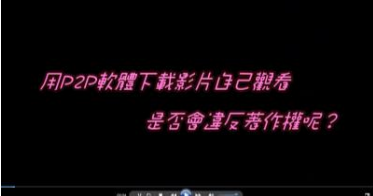
(2)題目均以是非題呈現，以利分辨民眾是否真正了解相關的著作權觀念，再透過 google 線上問卷功能製作問卷，搭配線上贈獎活動，鼓勵民眾踴躍作答。

(3)問卷回收完畢後，將請專業律師提供正確答案並公布於粉絲團上，並針對民眾作答結果進行統計分析，以瞭解不同年齡層、不同工作領域者對於著作權的認知情況。

(4)問卷統計分析後，整理出民眾答錯率較高之題目，進行主題腳本規劃，以「平面圖文集」、「著作權短劇」等形式，製作生動之圖文或影音問答集，上傳至粉絲團及活動網站推廣。

2. 本局作法

105 年度問答集以影音或圖文方式呈現，除針對著作權認知線上問卷調查中，民眾最容易混淆的 6 個概念作為宣導主題外，並蒐集本案執行期間受到外界關注的著作權時事新聞 4 則為主題，設計問答題共計 10 篇，均已製作完成並刊登「原創我挺你」粉絲團進行廣宣，詳如下表：

問答集主題	呈現方式	截圖
已完成之主題		
1 學生研究報告的著作權歸屬問題	影片	
2 所有權 ≠ 著作權	圖文	
3 網路直播常見的著作權問題	影片	
4 認識合法的著作權授權管道	圖文	
5 著 Cosplay 動漫人物，需要授權嗎？	圖文	
6 用 P2P 軟體下載戲劇、影片，以便自己個人觀賞，會不會違反著作權？	影片	
7 攝請婚攝幫忙拍婚紗，照片的著作權？	圖文	

8	創作完成後，著作權需要申請嗎？	圖文	
拍攝中之主題			
9	在網路上要如何分享圖文才算合法呢？	影片	
10	個人社群或部落格上，在註明作者與作品來源後使用他人著作，是否合法呢？	影片	

3. 效益

著作權認知線上問卷調查搭配線上贈獎活動之辦理，於 105 年 5 月 11 日至 8 月 15 日進行測驗，共回收有效問卷 2,501 份，經調查分析如下：

- (1)參加活動之粉絲，女性占比 6 成、21 至 40 歲的粉絲數最多。職業方面，主要以製造業為多數，占 20%，學生次之，占 19%，個人工作室/SOHO 族為第三，占 13%。
- (2)問題分析部分，本次問卷以粉絲團上民眾曾經提出之疑問為主，共設計 15 題是非題，以分辨民眾是否真正了解相關著作權觀念，測驗結果顯示，民眾答錯率較高的問題分別為「著作權需不需要申請」、「Cosplay 參加活動需要授權與否」、「付費購買後的著作權歸屬」、「分享超連結於個人網路社群的合法性」、「使用他人著作時註明作者與作品來源是否依然違法」、「用 P2P 軟體下載影片在自家觀賞」等 6 題，均超過 2 成粉絲答錯，顯見上述問題較容易造成民眾混淆，有加強對民眾宣導相關正確著作權觀念之必要。

(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綜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。因此，本局自 103 年起陸續提供「基本型專利圖表分析」、「專利技術功效矩陣圖」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。為提供使用者進一步的加值分析服務，105 年新增提供「專利技術功效矩陣分析」服務，來協助使用者進行專利布局。

2. 本局作法

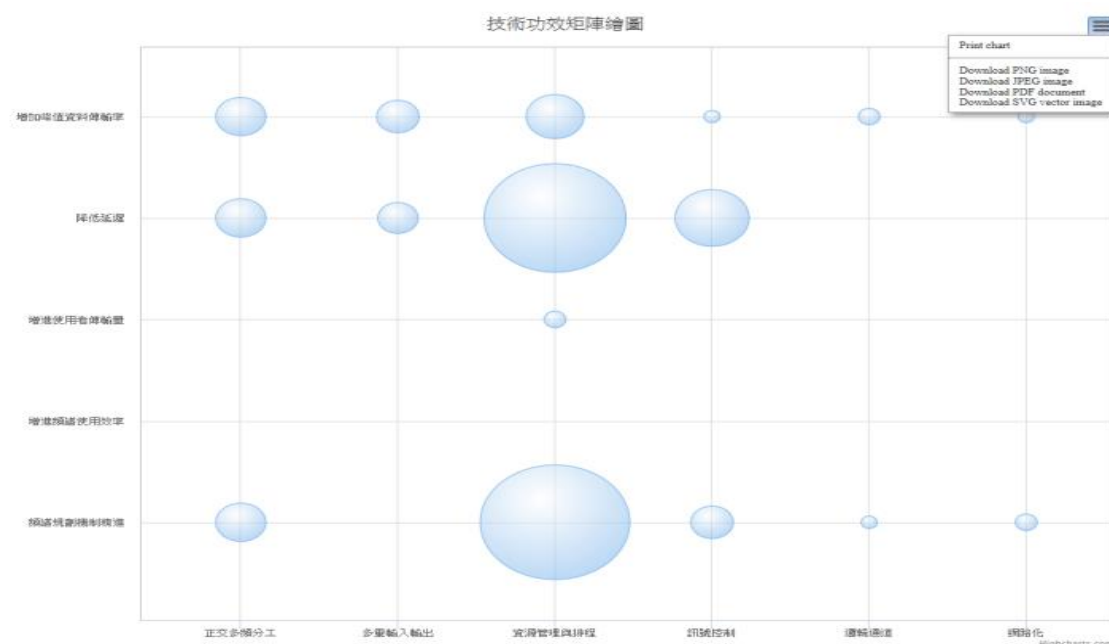
為了提供系統使用者更多元、更方便的專利業務便民服務，本局「中華民國專利資訊檢索系統」自 105 年 12 月起新增「專利技術功效矩陣分析」服務。其所提供的服務功能說明如下：

(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，系統將自動以技術、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。

(2)技術功效矩陣圖：

提供使用者依分析結果自動繪製成技術功效分析泡泡圖，使用者並可將泡泡圖另存使用。



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，吸引更多民眾使用。

(四)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。並於 105 年度建置「商標法審查基準」及「商標申請實務」2 門課程，以因應 106 年智慧財產專業人員職能認證商標類考試。

2. 本局作法

以智慧財產權為課程主軸，包括專利、商標等領域，105 年度本局建置「商標法審查基準」及「商標申請實務」課程，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：培訓學院推行之線上學習課程，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。

(4)學習成效評量：可於線上平臺進行評量測驗，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

線上學習課程最大效益，在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。

(五)本局員工創新提案機制

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」(105年11月2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. 本局作法

配合本部「提案審查會」每半年召開1次，本局於每年5月、10月經彙總各單位提案，辦理員工提案審查「初審作業」，情形如次：

- (1)由本局各單位提案人依書面格式，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 105 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)105 年第 1 次提案，獲本部獎項者共計 5 項

序 號	提案主題	執行成效	執行情形	獲獎 情形
1	智慧局專利行政系統關於申請延緩實體審查之新增查詢功能。	本提案為專利行政系統的新增查詢功能，完成後將有利於本局專利審查各科的案件管理。惟因資訊室尚有其他眾多重要資訊系統的急需處理，故僅能先提出資訊作業申辦單而等待資訊室依序處理，初步預估 106 年 7 月完成。	預計 106 年 7 月完成	本 部 「 佳 作 」獎
2	專利審查面詢紀錄表格改進方案。	1. 改進後將可確保面詢記錄表之完整性及一致性，降低誤記或錯漏，並保障當事人之程序利益，達成雙贏的目標。 2. 已於 105 年 9 月 9 日至於本局知識管理系統供同仁下載使用，現正接受同仁的反饋意見，準備修訂後提出最終版。	將於 106 年 1 月提出最終版	本 部 「 佳 作 」獎
3	於商標檢索系統增加類似商品自動變色功能。	1. 免除線上審查切換多系統的手動操作與人工比對工作，由系統初步判斷哪些商品可能構成類似，輔助審查人員判斷類似商品，避免明顯的人為比對錯誤，以提高整體工作效率，並提升案件商品類似判斷之	已於 105 年 3 月執行完畢	本 部 「 乙 等 」獎

		審查品質。 2. 近 3 年商標註冊申請案平均年審結量約 96,660 類，估計約有 30% 之申請案可能涉及類似商品之判斷。本輔助功能上線後，假設每類平均可節省約 3 分鐘，1 年可節省時間成本約 1,450 小時（約 181 工作天）。若將節省的時間投入商標近似檢索、實體審查與核駁先行通知的撰寫工作，將可有效提升案件圖樣實體審查之品質。 3. 數據量化效益評估： 程 式 上 線 前 7 個 月（104.09~105.03）總 領 案 量 為 42463 件，月平均為 6066 件；程式上線後 7 個月（105.04~105.10）總領案量為 50820 件，月平均為 7260 件，月平均領案量成長超過 10%，對提升本局商標審查效能具有實質效果。		
4	本局創新辦理——「自行收納款項收據」不列印存根聯（第 3 聯），改採 2 聯式列印。	將可簡化行政作業，減省收據相關管理、列印、歸檔之人力，並因採存根聯明細報表歸檔，可達活化檔案空間利用之成效。	已於 105 年 3 月完成本局內部控管作業機制及作業流程；至另需資訊室協助變更之系統功能，預計 106 年 3 月完成	本 部 「 乙 等 」獎
5	建置本局線上繳費作業之電子收據機制。	1. 外部使用者： (1) 可於本局對帳作業完成後，即時收到通知訊息，並於線上收取電子收據檔案及相關收據資訊，節省約 1-3 天之時間成本。代理專利、商標之事務所並可及早完成與申請	已於 105 年 10 月完成系統建置，預計測試 1 個月，於 105 年 12 月	本 部 「 乙 等 」獎

		客戶請款作業。 (2)電子化管理：電子收據檔案及繳費資訊可匯入各外部使用者資訊系統，方便電子化管理作業。 2.本局： (1)節能減碳：減少列印收據之紙張及印表機墨水，達到環保效益。 (2)節省經費：節省郵寄郵資、收據紙張、墨水費用。 (3)節省人力：紙本收據列印、郵寄、歸檔之人力。 (4)提高工作效率：電子收據不須列印收據作業。	正式開放給3家事務所試用，106年1月開始全面推廣	
--	--	--	---------------------------	--

(2)105年第2次提案，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	本局專利行政系統之專利檢索報告新增「關聯性代碼與引用文獻日期之關係」之檢核功能。	輔以電腦資訊系統檢核機制，減輕人工檢查之負擔並有效降低錯誤率，提升整體審查品質。	已提請資料服務組提供協助	本部「佳作」獎
2	商標電子註冊申請案程序審線上審查，由電腦系統自動檢核繳費資訊，提醒前置人員完成行文當事人繳費的補正程序。	1.可減少實體審查人員的發文工作量（實體審查階段每月可少約280件發文）。 2.縮短實體審查階段案件補正規費的等待時間，縮短全案審結時間。（每件至少可減少1個月的補正期間）。	已於10月27日完成上線使用中	本部「佳作」獎
3	於本局國內外專利資料庫全域檢索系統建立「關鍵字光譜棒」功能，以利使用者	1.強化審查效率： 提供便捷技術特徵分析工具，藉由關鍵字光譜棒，進行技術特徵關鍵字定位，快速挑選與審查申請案件最相關之專利文獻，再於細項比對	已於7月11日完成上線使用中	本局「乙等」獎

	對於特定關鍵字快速瀏覽。	分析後，有助於撰寫檢索報告，將可降低審查同仁之前案檢索閱讀時間。 2. 提升審查品質： 現今多數檢索系統無法提供檢索字出現次數，全域檢索系統在透過關鍵字光譜棒關鍵字數量分析功能，可輔助檢索系統提供關鍵字命中數量盲點，使用者易於辨別文獻相關強度，進而提升審查品質，減少專利異議可能性。 3. 增強產業競爭力： 目前與各國合作之專利審查高速公路(Patent Prosecution Highway，簡稱 PPH)制度下，當專利申請案之部分或全部請求項在本局經過實質審查獲准專利後，該案申請人可以藉由提供給國外專利申請局相關資料，利用本局檢索與審查結果，進而加速該案件的審查，有助於本國企業技術領域佈局，也可提升我國專利案件品質之可靠度。		
--	--------------	--	--	--

本局各項提案之提出，可培養同仁主動發現問題，以創新思維有效提出解決策略方案，進而提升政府行政效能，提升本局為民服務品質之施政績效，將持續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。

總結

綜上所述，本局 105 年規劃從外界民眾的立場出發，提出 6 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、服務規劃機關評核面向

建置電子收據系統

一、個案背景

為提供線上繳費可於線上取得電子收據便民服務，提高服務品質，本局規劃導入電子收據機制並開發相關程式，除提供電子收據予使用者，並強化電子收據內控與稽核作業，讓使用者繳費及收據取得皆於線上完成，爰建置電子收據系統(以下簡稱本系統)。

二、問題描述

- (一)本局自 97 年 8 月開始受理專利、商標線上申請作業，為持續改善電子化服務以修正方向及步驟，不斷接收外界意見，電子收據為外界積極反映電子申請興革建議項目之一。
- (二)目前至本局臨櫃繳費後之紙本收據可現場領取外，其他採以約定帳戶扣繳或以 E-ATM 等線上繳費方式，於本局對帳完成開立紙本收據後至郵寄至繳款人，約需 3-5 個工作天，導致外部使用者採用線上繳費作業之意願低。
- (三)線上繳費作業比率偏低，無法提高本局內部電子化作業效率，相關郵資、人力費用無法降低，為本局線上申請業務電子化及提高為民服務品質之一大瓶頸。
- (四)事務所另需將紙本收據電子化後(如掃描)，才能與內部資訊系統整合或以電子化流通給申請人。

三、創新服務解決方法

(一)本系統提供功能如下

1. 外部使用者：係指使用 e 網通網站或 E-SET 執行線上繳費者(EATM、約定帳戶扣款等方式)。

(1)繳費：提供線上繳費時，可選擇收取電子收據或紙本收據，系統會

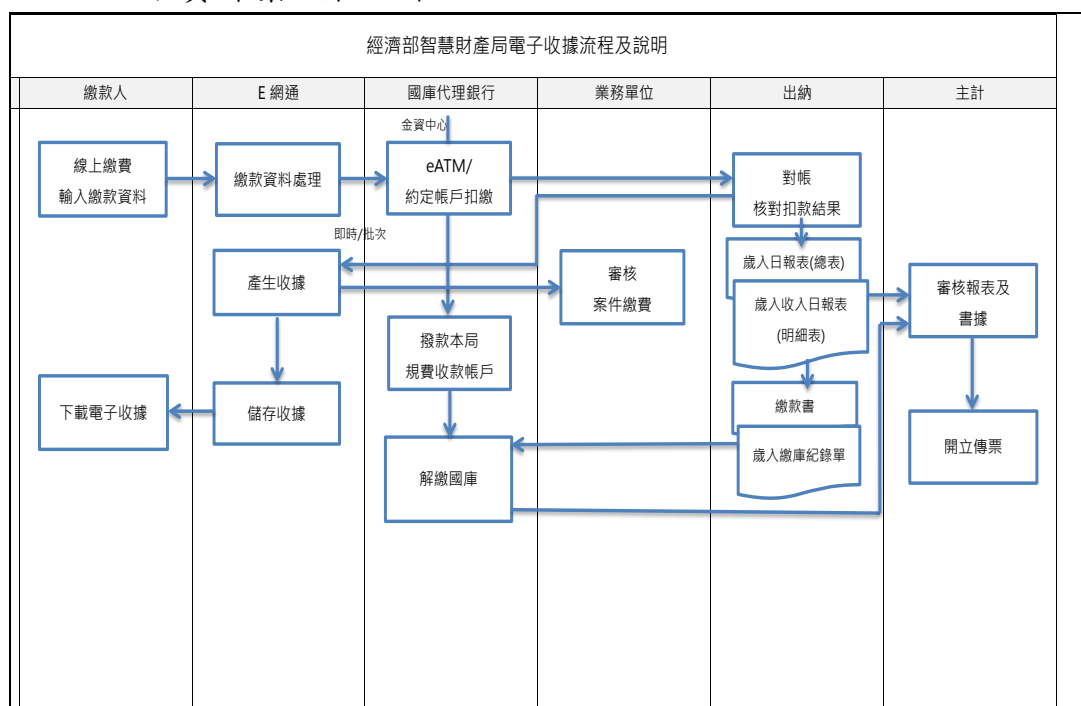
自動發送 EMAIL 通知作業處理狀態(例如：扣款成功或已開立收據等)。

- (2)收取電子收據：當次繳費件數屬於少量者(一般為個人或小型企業)，可選擇以 EMAIL 直接收取電子收據檔；亦可透過本局 E-SET 系統下載電子收據及收據清單 CSV 檔，方便匯入資訊系統使用或留存。
- (3)驗證：於本局 e 網通網站輸入電子收據之唯一驗證碼後進行電子收據查詢。

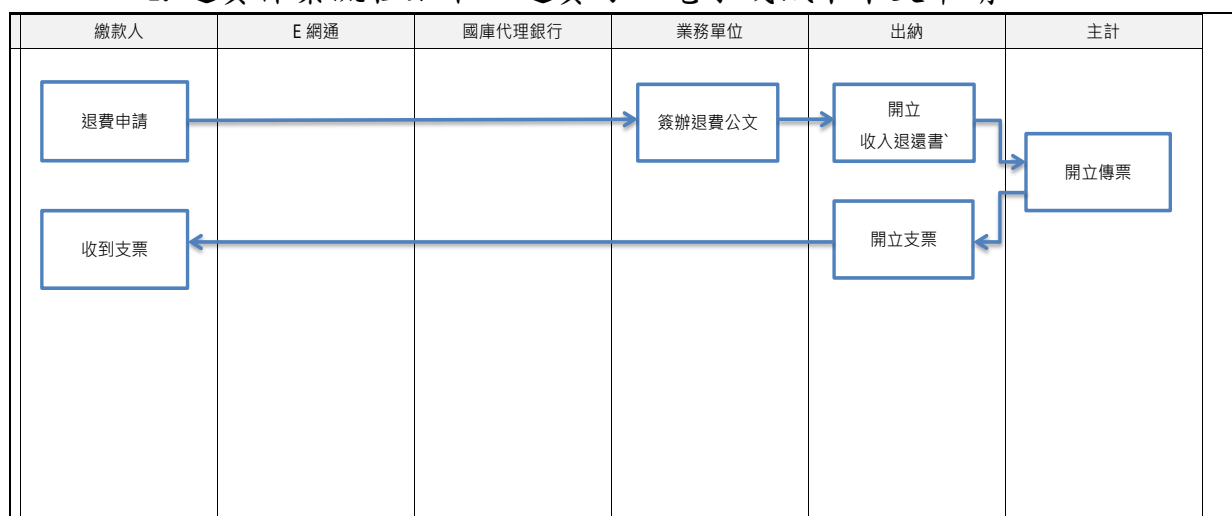
2. 內控稽核作業

- (1)以收據字軌管理電子收據，並確保能與原作業功能相容。
- (2)電子收據案件整合結帳/對帳相關程式。
- (3)以統計報表提供管理者進行稽核。
- (4)查詢電子收據相關資訊並提供電子檔案調閱。
- (5)提供修改電子收據檔功能，例如：修改誤繕資料、收據作廢等，並能重新產製電子收據電子檔，提供外部使用者或內部管理者查詢調閱。
- (6)電子收據需經財政部賦稅署同意，據以為營利事業列報費用之憑證；另報請主計總處及審計部同意，據以收款報表作為入帳之依據。

3. 繳費作業流程如下：



4. 退費作業流程如下：退費可以電子或紙本來文申請



5. 優化電子收據樣式，調整方向為：

- (1) 收據資訊分為主要資訊(如金額、退費資料)及參考資訊(文、案號、繳款人等)，資訊分區顯示以利辨識。
- (2) 字型改以正黑體、並以字體大小區分資訊重要性、版面減少不必要框線之設計方向，期望使整體版面呈現清晰、簡潔之風格。
- (3) 樣張如下：

申請案號：104214059

收據號碼：105DP000001

開立日期：105 年 01 月 10 日

收入科目	金額
許可費	1,700
證照費	1,000
總金額	NT\$2,700 元整

退費日期	退費金額	餘額
105/01/20	1,000	1,700
105/03/15	500	1,200
105/05/19	1,000	200

此收據係自經濟部智慧財產局 e 網通系統下載列印，列印人簽章
(專利事業單位請蓋統一發票專用章及負責人章)。

核發機關

主辦出納

主辦會計

機關首長



收文文號：1053000015-0

專利名稱：溫度警示電錶

證書號：M 年度：1

繳款人：全隆超音波股份有限公司、世界能源科技股份有限公司、林一成、華大全、劉坤壽、財團法人新竹市私立愛德敬院中心、敦
南金屬工業股份有限公司

- ❖ 收據聯 - 交繳款人收執作為入帳憑證。
- ❖ 本電子收據係財政部賦稅署 105 年 7 月 14 日臺稅所得字第 10504606800 號書函，得作為專利事業列報成本費用之憑證。
- ❖ 如要查詢電子收據，可連結至 <http://www.tpo.gov.tw/electronicReceipt.do> 輸入收據號碼及驗證碼 XXXXXX 查詢。
- ❖ 電子收據最後產生日：2016/05/20。

(二)開發時程及上線規劃

1. 需求確認階段：依契約規定於 105 年 5 月 1 日前完成本階段工作，並於 105 年 5 月 17 日查驗通過。
2. 系統建置階段：依契約規定於 105 年 10 月 1 日前完成本階段工作，並於 105 年 10 月 20 日查驗通過。
3. 系統上線計畫：
 - (1)11 月已將內網功能上線，測試在新架構下，原紙本收據均可正常運作。
 - (2)12 月進行外部試行作業，已遴選有興趣 3 家事務所(北美、華鼎、巨群)試行電子收據，並將前往事務所教育訓練並了解使用經驗，以作

為後續進行推廣之方向。測試電子收據內、外部功能流程是否正常運作，以修正問題。

(3)12 月進行出納電子收據作業及專利、商標審查官收據誤繕線上修正作業教育訓練。

(4)106 年 1 月正式對外提供服務：前往事務所進行推廣服務，收集使用使用效率並持續優化功能及作業流程，以提高使用率。

(三)建置成本

1. 需求確認階段：新台幣 54 萬 2,880 元整。

2. 系統建置階段：新台幣 217 萬 1,520 元整。

四、實際效果

(一)縮短收據取得時間：使用者可線上即時收到電子收據，取得收據時間約從郵寄的 3-5 天減少至 1 天，節省時間成本。

(二)減少本局列印紙本收據之紙張、印表機墨水及郵寄郵資，確實達到環保效益及節省費用。

(三)減輕本局人員列印、郵寄、歸檔等工作量。

(四)電子收據已經財政部賦稅署同意，可為營利事業列報費用之稅務憑證；另已報請主計總處及審計部同意，以收款報表作為入帳之依據。

五、未來努力方向

(一)宣導推廣活動：宣導推廣活動：106 年度將於全省進行 20 場次的電子收據推廣活動，以廣為宣導事務所及民眾使用。

(二)到府輔導：持續前往事務所宣導使用線上繳費及電子收據，增加事務所使用意願。

(三)持續優化功能：收集民眾及事務所使用回饋意見，提升本服務廣度及深度。