

經濟部智慧財產局 107 年度
提升服務效能執行績效與成果報告

中華民國 108 年 1 月

目 錄

壹、整體服務類評核面向	1
一、基礎服務構面	1
(一)服務一致及正確性	1
(二)服務友善性	3
二、服務遞送構面	9
(一)服務便捷性	9
(二)服務可近性	12
(三)服務成長及優化	13
三、服務量能構面	20
(一)內部作業簡化	20
四、服務評價構面	20
(一)提高服務滿意度	20
(二)積極回應民眾意見	21
五、開放創新構面	22
(一)開放參與	22
(二)創新服務	23
貳、專案規劃類評核面向	24

壹、整體服務類評核面向

一、基礎服務構面

執行策略	執行項目	具體績效
(一) 服務一致性及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程 (1)提供業務承辦案件處理流程表資料	●專利部分：訂定發明專利加速審查(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)等加速審查作業流程圖與發明、新型、設計專利案審查及行政救濟流程圖，請參考本局官網/專利/申請資訊及表格/專利審查及行政救濟流程。 ●商標部分：SOP 總計 17 項，107 年新增「商標申請註冊程序審查基準」1 項，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：訂定著作權集體管理團體設立、增加管理著作類別或合併許可申請案件各項許可申請案及利用人申請審議著作權集體管理團體使用報酬率案件等作業流程，請參考本局官網/著作權/法規資訊/現行著作權相關法規/著作權法暨相關法規。
	(2)申請優先權證明文件流程	●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或紙本優先權證明文件；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或紙本優先權證明文件。
	(3)辦理專利舉發案件聽證作業方案	●為使專利舉發案件之審查方式，更臻完備、有效率及公開透明，衡酌國際上主要國家對專利無效審查多採言詞審理之方式，本局依行政程序法相關規定，於 107 年 3 月訂定並公告「專利舉發案件聽證作業方案」，藉由「專利舉發案件聽證作業方案」所規範之合議審查、公開審理、擴大參與等程序，提升專利舉發案件審查之正確性並增進民眾之信賴感。聽證程序開放一般民眾報名申請進行旁聽，以公開透明之審查方式擴大參與範圍。 ●專利舉發案件聽證作業方案自 107 年 3 月 30 日起施行。為使各界瞭解該聽證作業方案之運作模式，於 107 年 4 月起分別於臺中、新竹、高雄、臺南及臺北辦理 5 場次宣導說明會，並以模擬案例示範聽證之進行政序。107 年 7 月 27 日起陸續辦理舉發案件聽證，共計完成 11 件聽證作業。
提升服務及時性	(1)民眾臨櫃申辦專利商標案等候處理時間分析表資料	●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 15 分、專利一般案平均 12 分、繳納專利年費平均 10 分、商標新案平

執行策略		執行項目	具體績效
			均 13 分、商標一般案平均 11 分、繳納商標註冊費平均 10 分，107 年 4 月起調整收文櫃檯配置，上述作業時間較 106 年略為縮短。
		(2)洽辦資料檢索及在地化服務等候處理時間分析表資料	●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 3.4 分鐘，107 年共服務 21,152 人次，在地服務件數計 32,461 件，專利、商標收件計 77,124 件。
		(3)專利、商標案件審查期間及結案量資料	●107 年發明專利初審案平均首次通知期間 8.68 個月，較 106 年度 8.76 個月縮短 0.08 個月。 ●107 年發明專利初審案平均審結期間 14 個月，較 106 年同期 15.46 個月縮短 1.46 個月。 ●107 年審結發明專利案 38,651 件、新型專利案 19,302 件、設計專利案 8,146 件。 ●107 年專利再審查案平均首次通知期間為 11.83 個月，較 106 年 14.28 個月縮短 2.45 個月。 ●107 年專利再審查平均審結期間 14.33 個月，較 106 年 16.11 個月，縮短 1.78 個月；舉發平均審結期間 11.89 個月，較 106 年 14.18 個月，縮短 2.29 個月；技術報告平均審結期間 5.36 個月，較 106 年 6.92 個月，縮短 1.56 個月。 ●107 年專利審結再審查 5,958 件(含發明 5,882 件、設計 76 件)、舉發 601 件(含發明 175 件、新型 372 件、設計 54 件)、新型技術報告 1520 件。 ●107 年商標平均首次通知期間為 4.97 個月，較 106 年 5.1 個月縮短 0.13 個月，已辦結 112,766 類，較 106 年度 114,213 類，減少審結 1.3%；平均審結期間為 6.7 個月。
		(4)商標前置作業之流程表及處理時間之績效資料	●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、辦理拋棄商標權案件、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，目前處理時間約 40 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 1800 件/月/人。 4. 檢視商品編碼約 2200 類/月/人。

執行策略		執行項目	具體績效
			5. 修改檢索資料庫圖形路徑。 6. 協助接聽服務臺電話 10~20 通/日/人。
	3. 提高服務人員專業度	(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), 每季進行測試服務人員	●本局 107 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 88.6 分、商標為 90.5 分、著作為 93 分。
		(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」資料	●本局電子申請暨專利客服專線 107 年度諮詢服務電話計 38,237 次, 臨櫃服務量計 2,635 次, 正確率及滿意度平均分數分別為 96.93 及 98.62 分。
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1)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) (2)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 (3)提供無障礙措施定期檢測維護 (4)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、馬桶坐墊消毒器、哺集乳室及緊急救護鈴)等維護 (5)提供各種申辦書表及填寫範例(或提供網址連結)資料	●各樓層及會議室布置盆景, 隨時保持綠意, 至少每季更新, 3 樓送件人諮詢空間布置蘭花等植物加以美化, 19 樓空間放置紅蘭, 使辦公空間更舒適、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, 以利民眾洽公。 ●為使人力調度更有彈性, 取消專利商標收文櫃檯單櫃設置, 業務配置調整為「專利收文」、「商標收文」2 類, 以提升服務效能。 ●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。 ●每月定期維修環保節能飲水機及開水機, 共計 468 台次, 並定期更換環保能飲水機及開水機濾芯及代驗水質, 共計更換 714 支濾芯、代驗水質 24 台次。 ●每月定期 2 次維護衛生間自動沖水之消毒殺菌服務, 共計 278 台次。 ●定期清洗空調送風機共 700 台, 提升能源使用效率, 以確保洽公民眾享有清淨空氣品質。 ●定期維護檢測電話系統, 確保電話機通話效能。 ●本局官網提供 107 年 7 月 1 日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), 提供專利申請案申請分割並同時改請之送件提醒事項, 供外界參考利用。 https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=7487&CtUnit=3633&BaseDSD=7&mp=1 ●本局商標業務之各種申辦書表及範例計 61 項均公告於局網, 並於本局 3 樓服務臺備有填寫範例

執行策略		執行項目	具體績效
		(6)提供無線網路(Wi-Fi)使用、充電器設施使用資料	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 ●本局著作權業務之各種申辦書表及範例計 29 項均公告於局網，並於本局 4 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查詢閱覽指導。 ●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。 ●107 年度局本部 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 14,866 人次使用，總使用為時間 1,054,008 分鐘，使用人數計 1,849 位，較 106 年 1,109 位，成長 167%。
2. 提高網站使用便利性		(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)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	●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。 ●舊「商標檢索系統」依業務類別提供專業檢索服務，提供 14 種檢索方式，截至 107 年 8 月檢索次數達 204 萬次，因新系統使用人次持續增加，舊系統業於 107 年 9 月 17 日起停止對外服務。新「商標檢索系統」完成功能強化及介面優化，提升系統操作便利性正確性，並自 107 年 5 月 21 日起開放使用，檢索總次數達 3,095,545 次。 ●「中華民國專利資訊檢索系統」提供「完整版」、「快速版」、「View in English」、「行動版」等介面，供使用者依不同需求，達到完整、快速檢索，使用行動裝置隨時檢索等目的，並提供多元檢索模式，107 年檢索次數達 1,008 萬次。 ●107 年度網站（頁）資料定期更新總計 4,586 筆，含 186 筆公告資訊、3,173 筆網頁更新及 1,227 筆網頁內下載檔案資料更新，平均每月更新 382 筆，較 106 年網站（頁）資料定期更新 3,948 筆，

執行策略		執行項目	具體績效
		(4)提供本局英文網頁更新資料 (5)提供強化廣播電台利用集管團體管理著作資訊系統資料 (6)提供本局局網頁通過無障礙檢測資料 (7)提供中小企業專區資料 (8)提供東南亞專區資料 (9)提供產地標章資訊專區資料 (10)提供證明標章資訊專區資料	成長 116%。 ●英文局網不定期更新本局最新動態及公告重要訊息。 ●「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，便捷單一查詢窗口，進一步提供使用人分析歌曲利用狀況資訊。 ●本資料收錄資料涵蓋國內所有集管團體管理之著作，其中音樂集管團體所管理著作數量約 327 萬筆，錄音集管團體所管理之著作數量約 169 萬筆，利用人可藉由本系統查詢該著作之相關資訊，107 年總使用次數 8,525 次，上線使用之電台數共 71 台。 ●本局機關網站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。 ●「中小企業 IP 專區」優化改版，整合至「專利商品化教育宣導網」上線，內容包括認識智慧財產權、保護技術思想結晶、建立自有品牌、智財糾紛、智財技術、智財研討活動或展覽、運用政府資源等 7 大主題，分中小企業版與個人版，採情境式互動問答方式呈現，便利瀏覽及全文檢索，107 年瀏覽人次達 467,967 人次，較 106 年 300,822 瀏覽人次，使用成長率高達 55.6%。 ●「東南亞國家智慧財產權益維護專區」於 107 年 4 月 11 日更新為「東南亞及南亞國家智慧財產權益維護專區」，新增印度、巴基斯坦、孟加拉、尼泊爾、斯里蘭卡、不丹等 6 個南亞國家，共計涵括 16 國智財保護資訊，107 年瀏覽次數共 26,881 人次。 ●「產地標章資訊專區」包括「產地標章宣導摺頁」、「申請須知範例」、「產地證明標章及產地團體商標使用規範書範例」、「產地標章註冊案例」、「日本地域團體商標制度資訊」等資訊，便利民眾參考利用，並連結 JPO 網頁建置「日本地域團體商標制度介紹」、「日本地域團體商標註冊案例」等資訊，俾利即時掌握日本地域團體商標相關資訊，促進兩國經濟效益，107 年瀏覽次數共 8,479 人次。 ●「證明標章資訊專區」，將證明標章依食品、農漁畜產品、工業產品、節能及環保、建築及建材、酒、觀光旅宿、商業服務等 8 項類別，提供證明標章資訊，俾民眾參考運用，107 年瀏覽次數共

執行策略		執行項目	具體績效
			29,759 人次。
	3. 服務行為友善性	(1)提供員工電話禮貌及櫃檯人員服務態度評核績效 (2)提供專利、商標收發文作業人員在職教育訓練資料	●107 年度共計辦理 4 次「員工電話禮貌」及「櫃檯人員服務態度」考核，就同仁、總機電話接聽禮貌應對及「櫃檯人員服務態度」進行考核，共計考核電話禮貌 104 人次及櫃檯 43 人次，「員工電話禮貌」年度考核成績平均分數為 80.98 分，「櫃檯人員服務態度」年度考核成績平均分數為 79.43，總計年度表揚績優禮貌人員 26 人次。 ●107 年度辦理 2 場次「專利、商標收發文作業人員在職教育訓練」，計 58 人次參加，藉由認識著作權及商標審查實務分享，增進其專業智能，進而提升服務品質。
	4. 服務資訊透明度	【資訊公開】 (1)機關網頁「主動公開資訊」專區之項目清單及公開資訊比例 (2)專利(發明、新型、設計)、商標審查資訊主動公開程度 (3)機關網站(頁)公布標準處理流程 (4)提供專利審查歷程公開資料 (5)提供本局法規修正主動	●機關網頁「主動公開資訊」專區項目計有對外關係文書、法規資訊、組織、職掌、地址、電話、電子郵件信箱、行政指導有關文書、施政計畫、業務統計及研究報告、預算、決算書及會計月報、請願之處理結果及訴願之決定、採購契約、支付或接受之補助、個資檔案資訊、辦理政策宣導之廣告、內部控制聲明書等 13 項，公開資訊比例達 100%。 ●「專利審查公開資訊查詢功能」自 106 年 1 月上線以來，平均每月案件查詢使用量達 2 萬 500 次以上。 ●透過「商標檢索系統」查詢案件數量，107 年度查詢總量達 3,903,117 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，提供線上查閱電子服務方式，增進使用效率。 ●提供「專利審查公開資訊查詢功能」電子服務，民眾可上網查詢 100 年 3 月以後已達資訊公開條件之發明及 101 年 5 月 1 日以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，完整呈現專利案件之申請及審查過程。 ●目前提供的功能包括查詢案件審查歷程及相關文件、線上翻譯成外文及文件包裹下載等，107 年每月平均使用 2 萬 500 次以上。 ●107 年專利權期間延長核定辦法修正、專利師法

執行策略		執行項目	具體績效
		公開動態	修正、專利法修正、專利舉發案件聽證作業方案107年3月30日起實施、專利審查基準修正、商標法施行細則修正、著作權法全盤修正等相關動態，主動公開刊登於本局局網，法規修正主動公開動態計125則。
		【資料開放】 (1)提供專利公報、商標公報、月報、季報、年報、FAQ清單、月刊文宣品等資料	●「電子服務FAQ」共分為電子申請前準備等10大部份，共收錄262題常見問答，107年度總瀏覽人次為32,043。 ●專利FAQ包括「專利Q&A」、「認識專利」、「國際專利分類第8版Q&A」、「新型專利技術報告答客問」、「電子服務FAQ」、「智慧財產局e網通及電子申請Q&A」、「臺日優先權證明文件電子交換Q&A」、「專利師法問答集」、「專利規費答客問」、「專利個案回饋」、「專利年費繳納通知之虛擬帳號答客問」等，共彙整677題專利常見問題，並針對問題類別區分為28類，張貼於本局網站，民眾可依實際需求自行點選查閱，107年累計檢索使用人數365,549人次。 (https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?ctNode=7633&CtUnit=3732&BaseDSD=7&mp=1) 另本局亦建構英文版專利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，107年累計檢索使用人數68,510人。 (https://tiponet.tipo.gov.tw/Gazette/interNetGazette/proclamation.aspx?type=issuedData&id=0000000000&sessionKey=000) ●「商標網路公報系統」提供最近近13年商標資料之瀏覽及下載服務，107年累計檢索使用人數1,986,859人。 (https://tiponet.tipo.gov.tw/Trademark/) ●出版品資料請參考本局網站，說明如下： 出版品資訊，包含專利公報、發明公開公報、商標公報、智慧財產權月刊及年報，提供各界參考。 (https://www.tipo.gov.tw/np.asp?ctNode=6909&mp=1) ●統計資料請參考本局網站，說明如下： 1.各年度智財統計，提供各界參考，107年累計檢索使用人數8,918人。 (https://www.tipo.gov.tw/ct.asp?xItem=4831)

執行策略		執行項目	具體績效
		(2)提供機關網頁定期檢視資料清單及數據	90&ctNode=6950&mp=1) 2. 各月、各季智財統計，提供各界參考。 (https://www.tipo.gov.tw/np.asp?ctNode=6796&mp=1) ●常見問題資料請參考本局網站，說明如下： 資料服務 FAQ 共彙整「外國專利案件資料如何取得?」、「有那些網站可查詢本國專利資料?」等 16 個資料服務常見問題，民眾可依實際需求自行點選查閱。 (https://www.tipo.gov.tw/lp.asp?CtNode=7437&CtUnit=3592&BaseDSD=7&mp=1) ●有關著作權 FAQ 清單、著作權知識（著作權文宣品）、法規資訊、研究報告、FAQ 問答集或說帖、宣導說明會簡報檔等，均已上傳局網供民眾參考，使用次數達 480,354 次。 ●107 年度執行 6 次機關網頁定期全網站檢核，包括主標題網頁及所包含次網頁，全年度檢核網頁數計 2,900 個，並增修計 49 個網頁，平均檢核增修率為 1.68%。
		【多元案件查詢管道】 (1)提供各種負責業務臨櫃申辦案件查詢方式資料 (2)電子申請暨專利客服專線諮詢 (3)智慧財產權 e-網通網站案件進度查詢	●本局及各地服務處提供民眾各種申辦案件之查詢方式，包括現場臨櫃、書函、電話、傳真、電子郵件及網路等多元管道查詢申辦案件進度。 ●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。 ●有關商標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商標諮詢服務人員聯洽。 ●可使用本局網頁點選「商標資料檢索」項下之「商標檢索系統」之「申請人及案號查詢」確認案件進度。 ●本局設有電子申請暨專利客服諮詢專線 02-8176-9009，凡對於專利申請有疑問之民眾，均可撥打專線詢問，107 年電話接線量達 38,237 通，客服人員年平均滿意度 98.62%、年平均正確率 96.93%。 ●本局為提高審查案件資訊之透明度，提供案件查詢電子服務，民眾可登入本局 e 網通，選取「我的案件」功能，於【申請文】區查詢已送件之函

執行策略		執行項目	具體績效
		(4) 中華民國專利檢索系統 線上版/行動版案件狀態	文，於【案件歷程】區查詢與調閱案件相關資訊，107 年度查詢調閱次數總計達 832,938 人次。 ● 亦可使用「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），107 年度查詢次數總計達 130,244 人次。 ● 「中華民國專利資訊檢索系統」供線上版及行動版之案件狀態查詢，提供使用者查詢特定專利案件之案件狀態歷程，107 年權利異動頁面瀏覽次數達 202,807 次。

二、服務遞送構面

執行策略		執行項目	具體績效
(一) 服務 便捷	1. 建置 單一窗 口整合 服務	(1) 提供專利簡易業務快辦服務臺單一窗口服務項目完整程度資料 (2) 提供各服務處單一窗口收件服務項目之完整程度數量及資料 (3) 提供專利、商標單一窗口收件服務項目完整程度資料 (4) 專利及商標電子申請之申辦流程簡化資料 (5) 申請人與本局之系統對系統介接服務資料	● 「專利簡易業務快辦服務臺」，派遣專人辦理無需調閱專利卷宗審查之案件，辦理優先權證明文件申請、專利證書遺失補發、補發收據證明及專利閱卷申請等全功能服務，107 年受理案件數 1,800 件。 ● 各服務處之申辦櫃檯皆採「一處收件、全程處理」之全方位服務功能，包含專利商標收件等 14 項在地化服務，107 年 4 服務處共辦理 32,461 件。 ● 專利收文櫃檯，可申辦專利全部 63 項業務；商標收文櫃檯可申辦商標全部 56 項業務，提供單一窗口全功能服務。 ● 電子申請新增服務： 1. 自 107 年 4 月 19 日起，降低電子申請系統對電腦記憶體的使用，新增說明書大檔轉檔與送件功能，提升系統操作時間，107 年度計有 7,051 件使用此功能。 2. 擴增 1 張電子申請表單，107 年度專利收文電子申請率為 45.3%，較 106 年提升 10.69%、商標為 57.3%，較 106 年較去年提升 5.71%。 3. 自 106 年 12 月 1 日起，開放電子申請後續來文 26 張申請書(包含專利 22 張、商標 4 張)，於未變更基本資料時得不附送基本資料表，並於 107 年 11 月 28 日再擴增開放 9 張專利申請書，107 年度計有 2,428 件使用此項功能。 ● 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」，提供使用者端系統可直接透過 Web Service 的方式查詢本

執行策略		執行項目	具體績效
			局案件摘要資訊。 2. 「電子送達 Web Service」，提供使用者端直接透過 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以系統介接送件，並取得回執之收件資料。
2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	【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 (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	●為落實減紙節碳之環保目標，鬆綁專利申請文件應備份數修正為 1 份，並執行專利線上審查作業 107 年新申請案計 73,106 件，減省約 255 萬張紙。 ●專利生物材料寄存相互業務，此合作機制使申請人在申請專利時，可就近選擇在地寄存機構寄存生物材料，無須跨國重複寄存，申請專利時僅須提供該寄存證明文件，雙方均會承認該寄存事實，亦可減少跨國申請專利時重複寄存所造成的花費，臺日專利生物材料寄存相互承認業務，自 104 年 6 月 18 日起至 107 年 12 月於我國共計有 53 件專利生物材料寄存相互承認申請案；臺英專利生物材料寄存相互承認業務，自 106 年 12 月 1 日起至 107 年 12 月於我國共計有 6 件專利生物材料寄存相互承認申請案。 ●申請人免送專利優先權證明文件首頁影本及其中譯本，107 年共減省紙張計 266,325 張。 ●臺日專利優先權證明文件電子交換，雙方以電子交換方式取得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。107 年交換總數已 15,711 件，減省紙張總計 628,440 張，較 106 年 13,010 件，多減省 108,040 張紙張。 ●臺韓優先權電子文件交換作業，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，107 年電子交換 3,745 件，減省紙張計 149,800 張。	
3. 開發線上申辦或跨平台通用服務	(1)專利、商標及著作申請書表及新增申辦書表服務項目數	●本局自 107 年 5 月 1 日起就專利分割申請表格及申請須知進行微調，相關專利申請表格，可至本局專利網頁點選「專利」／「專利申請表格暨申請須知」下載使用。 ●107 年度線上提供各項申請書表計 126 項。 ●107 年 e 網通網站線上服務共 178 項，另提供 7 項標準處理流程資料，提供民眾與本局客服人員隨時於線上查閱，增進使用效率。	

執行策略	執行項目	具體績效
	(2)專利資料檢索系統檢索量 (3)專利商標電子申請量、局網瀏覽人次、推動opendata成效資料 (4)專利商標公文書電子送達量 (5)專利年費、商標註冊費線上繳納 (6)申請人地址電話等項目線上變更	●107年「中華民國專利檢索系統」使用共計8,179,729人次，檢索次數10,084,885次，公報影像下載2,453,008件，說明書影像下載1,764,836件。 ●107年度新申請案電子申辦案件為113,861件，較106年度新申請案電子申辦件數99,463件，增幅為14.48%。 ●機關網站統計107年度計988,281人次造訪，網頁瀏覽數量計7,555,402次，其中新訪客占79.9%。國外地區瀏覽量前3大排名依序為美國、波蘭、日本。 ●公報開放資料：107年度專利公報開放案數計437,198案，發明公開公報計280,316案，商標公報490,297案。107年度資料集下載檔案數共83,192,221個 ●專利商標權利異動開放資料：107年度專利權開放案數1,435,558案，商標權開放案數2,142,697案。107年度API使用次數(含試用者)使用共計3,933,846，API使用排行前4名分別為商標權狀態異動、專利權狀態異動、商標註冊申請案及商標優先權案。 ●107年共計發出38萬7,579件電子公文，電子送達比率達76.93%。 ●公文書電子送達對內不僅大量節省紙張、碳粉、信封、郵資及事務機維護等行政成本約239萬元，並可有效提升發文行政效率；對外電子資訊可彈性再利用，檔案保存調借更具便利性，公文歷程透明不缺漏有助內部流程管理。 ●本局e網通網站提供線上繳納專利年費及商標註冊費功能，107年度繳納件數如下：專利年費線上繳納共196,254件計1,318,129,920元，106年度線上繳納共157,163件，計1,089,337,820元，相較106年度件數及金額分別提升24.87%及17.36%。商標註冊費線上繳納共66,804件計214,476,355元，與106年度相較件數及金額略為下降3.41%及4.46%。 ●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。 ●線上變更服務可縮短公務處理時效、減少收文量及行政處理成本，107年度變更專利申請人共

執行策略		執行項目	具體績效
		(7)e網通電子申請推廣活動資料	1,819 件、變更專利代理人共 6 件，變更商標申請人共 688 件、變更商標代理人共 1,369 件，線上變更共 3,882 件。 ●107 年度辦理 10 場宣導及教育訓練活動，實地輔導單位包括全泰國際專利商標事務所、五洲國際專利商標事務所、理慈國際科技法律事務所、寰瀛法律事務所、文彬國際專利商標事務所、萬國專利商標事務所、聯誠國際智慧財產權事務所、億光電子工業股份有限公司、統利會計事務所等事務所。 ●107 年度於專利師職前訓練課程推廣說明電子送達與電子申請。107 年度新申請案電子申請總比率為 75.74%，其中專利電子申請比率為 74%，與上月份相比提升 5.57%，與去年同月相比提升 12.37%；商標電子申請比率為 77.5%，與上月份相比提升 1.83%，與去年同月相比提升 3.29%。均創歷年新高。
(二) 服務可近性	1. 客製化服務	(1)提供協助企業提升專利能量及價值說明會資料 (2)提供服務處客製化辦理專利、商標及著作權課程資料 (3)辦理地方產業品牌保護機制宣導說明會 2 場次 (4)舉辦保護智慧財產權服務團系列宣導列車資料	●107 年接洽 18 家企業合辦 33 場次，計 1033 人次參加，平均滿意度達 92.67%，以客製化方式提供企業所需專利相關課程，參與者表示獲益良多，提升智慧財產權在專利檢索和專利申請的內容，並有意願未來參加其他相關說明會，期望更多案例討論內容。 ●專利能量及價值說明會強調「主動、討論、客製化」，針對工業局、技術處、中小企業處等創新計畫核定企業及金融科技等重點產業，選定並主動聯洽具創新研發潛力之中小企業，由審查官客製化訂做符合其需求的專利課程，包含專利申請、檢索、保護及審查實務；技術領域專利布局分析；說明書撰寫與解讀等，藉由審查人員與外界的交流，提升各界對於智慧財產權的創新、保護及運用的能力。 ●為鼓勵中小企業申請專利，辦理「中小企業專利宣導說明會」，107 年度共辦理 10 場次客製化專利課程，活動參與 169 人次。 ●107 年度辦理 3 場次「地方產業品牌保護機制宣導說明會」，活動參與 125 人次，就地方產業品牌提前佈局商標註冊保護，結合已註冊產地標章之認識機制等，提供客製化說明，有利提升產品辨識度，共創營收效益。 ●「保護智慧財產權服務團系列宣導列車」：107 年巡迴各地宣導共計 204 場次（政府機關 13 場，民間組織 59 場，學校 132 場），宣導達 15,134

執行策略		執行項目	具體績效
		(5)提供校園智慧宣導團宣導資料 (6)辦理智慧財產權嘉年華活動	人次，助益國人建立正確智慧財產權觀念。 ●107 年度與 29 所大專校院法律系所共 166 位學生結盟，完成「校園智慧宣導團」種子師資培訓，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 24,159 人。 ●為建立民眾正確著作權觀念及推廣尊重智慧財產權，辦理智慧財產權嘉年華活動，將智慧財產權與趣味活動結合，參與民眾 1500 人次。為增加本局及原創我挺你 FB 粉絲曝光度，並邀請人氣直主直播現場趣味活動與 FB 粉絲互動，以寓教於樂方式進行，活動當日吸引 500 名粉絲加入粉絲團。
	2. 主動服務	(1)提供「新科技涉及之著作權議題分享會」資料 (2)提供「文創產業著作權」座談會資料 (3)提供「著作權特定主題」說明會等資料 (4)提供「利用人不可不知之集體管理團體授權實務說明會」資料 (5)提供本局人員受邀至外單位演講、宣導資料	●107 年度辦理 1 場次「新科技涉及之著作權議題分享會」，介紹網際網路時代崛起的新媒體運用可能產生的著作權風險，內容包含 FB/Line、機上盒、OTT、網路直播等涉及著作權議題，活動參與計 118 人次。 ●107 年度共辦理 3 場次「文創產業著作權」座談會，分別以「影視音產業的著作權授權實務與管道說明會」、「數位出版的著作權契約與案例剖析說明會」及「圖像授權不可不知道的著作權實務說明會」為主題，活動參與計 231 人次。 ●107 年度共辦理 3 場次「著作權特定主題」說明會，分別就教師教學、政府機關辦理業務及中小企業推動業務時可能涉及之著作權議題進行說明，活動參與計 275 人次。 ●107 年度辦理 1 場次「利用人不可不知之集體管理團體授權實務說明會」，向利用人宣導授權觀念，建立集管團體與利用人間和諧利用關係，活動參與計 70 人次。 ●本局 107 年 11 月進行業務宣導計 79 場次，活動參與計 3,113 人次。
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	(1)提供電子收據服務資料 (2)商標遠端新檢索系統服務資料	●使用線上方式繳納專利商標規費，得選擇開立電子收據，107 年度共計有 198 家事務所使用線上繳費，較 106 年度 183 家事務所增加 8.2%，107 年度電子收據比率為 81%，累計開出 180,206 件電子收據。 ●商標遠端新檢索系統自 106 年 7 月 14 日上線，為提升檢索系統的便利性，持續蒐集、統整用戶回報訊息與建議事項，新增多項功能強化及介面優化，歡迎各界多加利用，包括提供商標單筆案件資訊列印、檢索結果頁及商品組群增設全選、商品群組單之商品組群擴增顯示至小類組(6 碼)，

執行策略		執行項目	具體績效
		(3)針對產業專利知識平台進行產業需求訪談資料 (4)建置專利商標權利狀態查詢服務資料 (5)推動專利面詢 2.0 資料	另新增按商品組群顯示、遇同一商品名稱跨組群，由系統主動提示關連組群，並可彈性選擇是否合併檢索、英文版文字近似檢索結果擴增舊商品類別之相關前案、核駁案件屬自然人申請之地址欄項進行遮罩等功能，查詢總次數達 4,465,968 次。 ●針對產業專利知識平台進行產業需求訪談，107 年度完成 63 家產業訪視及意見收集、21 場宣導推課程、2 項產業專利趨勢分析、10 個國家智財保護資訊蒐集，新增個人專利知識管理、個人追蹤訂閱、個人檢索／瀏覽歷程查詢、個人新聞訂閱、RSS 新聞推播及專利文件輔助資訊閱覽。 ●106 年 9 月 1 日起提供支援行動平台之專利商標權證查詢服務，107 年 3 月起新增提供補換證書加印 QR CODE，民眾使用行動置掃描證書上行動條碼，即可查詢證書登載之最新權利狀態，有助於提升民眾查詢書證與權利狀態之便利性並辨別證書真偽，107 年度專利電子證書開放 82,929 案，商標電子證書開放 97,087 案，電子證書下載 4,563 次，QR CODE 瀏覽 6,315 人次 ●為提升專利審查品質及效率，並協助當事人與審查人員間雙向溝通，以降低彼此對案情認知之差距，106 年 7 月 1 日起，面詢新制正式上路，同時修正專利案面詢作業要點，規範當事人申請面詢應提出面詢申請書，以避免過去因當事人意思表示不清楚造成是否辦理面詢之爭議，便於雙方進行面詢時之溝通。面詢新制除了藉由「面詢事項與說明」以提升面詢效益外，未來本局亦將著手進行面詢空間與硬體設備之規劃與建置，希望透過新制措施及硬體之整合，建立更加友善及有效率之面詢溝通環境，107 年共計辦理 565 件面詢案件。
2. 優質服務		(1)協助專利師公會辦理專利師職前訓練與其他必要之行政協助、專利師及專利代理人在職進修時數申報相關行政服務及其他對外宣導活動資料	●自 106 年起專利師職前訓練改由專利師公會辦理，107 年 3 月 31 日辦理完成「專利師考試及格人員職前訓練及專業訓練」，72 名參訓學員全數測驗合格。 ●為保障申請人權益及提升專利代理品質，專利師及專利代理人於執業期間應持續進修，107 年中華民國專利師公會辦理 23 場進修課程，完成 1,051 人進修建檔作業；亞洲代理人協會台灣總會辦理 3 場進修課程，完成 299 人進修建檔作業；本局辦理 17 場進修課程，完成 180 人進修建檔作業。完成 8 位專利師及 15 位專利代理人自行檢送

執行策略	執行項目	具體績效
	(2)提供專利審查品質諮詢委員會資料 (3)107年專利業務新措施宣導暨審查實務座談會、商標法令說明會資料 (4)宣傳兩岸IP協處機制、兩岸論壇資料	進修課程建檔作業。 ●107舉辦2場次專利審查品質諮詢委員會，會中報告「專利舉發案件聽證作業方案」、發明專利含「權利要求」用語案件統計分析、如何提升申請案件說明書撰寫品質、專利法第71條第1項第3款、設計專利審查品質覆核機制及圖式揭露要件探討、我國與美、日、韓對應案一致性分析及說明書撰寫品質回饋等議題。 ●107年「專利業務新措施宣導暨審查實務座談會」，分臺北、新竹、臺中、臺南、高雄等5場次，共計424人出席。 ●107年商標法令說明會，分臺北、臺中、臺南、高雄等4場次，共計318人出席。 ●第11屆兩岸專利論壇，以新興科技之專利發展態勢與因應對策為交流主軸，並以「兩岸聚首、全球視角」、「聚焦熱點、巔峰對話」規劃議程，由兩岸產官學研頂尖專家進行經驗分享與交流。本次論壇的主題包括「人工智慧前瞻與對策」、「邁向智慧時代專利政策發展與因應策略」、「新興科技專利審查實務發展」、「智慧時代下專利代理行業的機遇與挑戰」、「新興科技專利全球布局策略」、「新興科技專利國際訴訟策略」、「新興科技專利審理之挑戰與對策」，透過兩岸具有專利實務以及實戰經驗的專家精彩論述，與會者多表獲益良多，不虛此行。此外，兩岸專利主管機關藉由審查人員交流、論壇經驗分享，亦有助於增進雙方的相互瞭解，借鏡相關業務經驗，為兩岸人民提供更好的服務。 ●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。 ●持續於海基會發行之「兩岸經貿」刊登文宣，推廣兩岸智慧財產權協處機制。 ●商標工作組聯絡窗口持續加入臺商協會微信群組，俾與臺商建立多重溝通管道，適時宣導兩岸智慧財產權保護及協處成效，並提供相關諮詢服務。 ●持續積極以多元途徑，說明兩岸協處機制運作情形，並透過協處機制進行通報協處案件，適時提供個案協助，截至107年11月底止通報中國大陸

執行策略		執行項目	具體績效
			國版局協處者計 2 件。 ●107 年兩岸著作權論壇，以「新媒體應用下的創新思維」為主題，涵蓋各界關心之各項新興網路著作權議題，由兩岸官方及產業代表分別發表專題演講計 17 篇，計 115 人次參加，透過論壇深入探討與經驗分享，促進兩岸著作權交流合作。 ●「海峽兩岸智慧財產權保護合作協議」，有關相互承認專利、商標及植物品種權之優先權，截至 107 年 9 月止，中國大陸受理臺灣優先權主張：專利 39,422 件，商標 408 件，品種 3 件；臺灣受理中國大陸優先權主張：專利 23,831 件，商標 826 件。提高協處機制執行成效，107 年截至 11 月底向本局請求協處案件總計 797 件，完成協處者 623 件，進行通報尚未完成協處者 13 件，法律協助者 161 件。辦理著作權認證，107 年截至 11 月底 TACP 接受臺灣影音業者請求認證的案件，錄音製品 47 件，影視製品 14 件。 (5)提供智慧財產權月刊等宣導資料 ●智慧財產權月刊自 103 年 1 月起採發行電子期刊，107 年度共發刊 12 次計 41 篇文章，瀏覽人次達 43,056 人。 (6)專利資料庫檢索及應用說明會資料 ●107 年北、中、南共舉辦 6 場次「全球專利檢索策略與應用說明會」，參加人數計 433 人次，整體滿意度達 92.9%。 (7)提供智慧財產權業務座談會 ●為報告本局業務推動及成果，並廣泛蒐集業界或代理人對未來專利法修法方向之建議，107 年度分別於臺北、臺中、臺南、高雄及新竹辦理 5 場次智慧財產權業務座談會，共計 357 人次參加，整體滿意度為 98%，顯示外界對本局舉辦此項座談會深表肯定。 (8)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，107 年度中文電子報訂閱戶計有 15,028 人，累積瀏覽人次達 41,949 人。 (9)英文電子報 ●英文電子報每月下旬發刊，107 年英文電子報訂閱戶有 3,177 戶，累積瀏覽人次達 9,344 人。 (10)世界智慧財產權日慶祝活動 ●為迎接世界智慧財產權日，呼應 WIPO 年度主題「變革的動力：女性參與創新創造」，本局於 107 年 4 月 24 日結合台灣國際創意及科技協會、中華音樂著作權協會、美國在台協會共同主辦「2018 世界智慧財產權日活動」，邀請創新、音樂、電影及創作領域知名女性專家，分享創新、創作之心路歷程及相關智慧財產權經驗，參加民眾計 80 人次。 (11)台灣創新技術博覽會 ●「台灣創新技術博覽會」自 107 年更名轉型，原

執行策略	執行項目	具體績效
	(12)國家發明創作獎甄選活動資料 (13)國際及兩岸之交流與合作	由各部會設立專館，轉型後展區規劃為「未來科技館」、「創新發明館」、「永續發展館」三大主題館及發明競賽區，107年9月27日至29日舉辦「臺灣創新技術博覽會」，在臺北世界貿易中心展覽1館盛大展出，本次展覽成果參展國家數為33個國家，較106年成長43.5%，交換名片及換證之國外買主計有254人，國內業者人數1,111人成長了54.1%，另830個攤位數成長了1.1%，展出近1,275項發明專利及創新技術，展覽期間參觀人數計45,091人次。 ●本次展覽轉型目的在於擴大技術交易成效，展覽規劃9場技術發表暨媒合會，計692人參與，及辦理71場1對1商談。本次媒合成果斐然，未來科技館1,700萬元、永續發展館100~500萬元、創新發明館11,100萬元、發明競賽區交易金額為1,400萬元、發明競賽區交易金額為1,400萬元。 ●107年國家發明創作獎甄選活動自4月10日起至6月25日接受報名，並自5月8日至17日於桃園、新竹、臺中、臺南、高雄、花蓮、臺北辦理7場次說明會，由本局遴聘機關代表、專家、學者共33位組成評選審議會，自7月25日起至10月5日分別召開先期、初選、複選及決選會議，評選出發明獎、創作獎金、銀牌共41件得獎作品，並於10月25日於公布得獎名單。 ●107年2月27至28日第46次APEC/IPEG會議於在巴布亞紐幾內亞舉行，本局指派3位代表出席，並進行簡報與各會員體分享經驗及交流。 ●107年3月18日至21日洪局長應日臺交流協會邀請赴日本演講，說明我國商標與專利制度最新措施，增進日本業界對我國智財環境之瞭解。 ●107年4月26日舉行臺歐盟經貿諮商智慧財產權工作小組，雙方就智慧財產權法制、執法及合作等議題充分交換意見。 ●107年5月6日至13日，本局派遣2位專利審查官赴印度新德里與印度智慧財產局(CGPDT)進行專利審查官交流。 ●第42屆臺日經濟貿易期中檢討會議之智慧財產權會議於107年6月13日在日本舉行，本局派遣2位代表出席，14日上午並於JPO進行兩局意見交流會議。 ●107年7月31日舉行第4次「臺韓工作階層會議」，雙方就合作專利分類(CPC)、營業秘密保護

執行策略		執行項目	具體績效
			相關措施、智慧財產權保護體系及兩岸智慧財產交流等 4 項議題進行經驗分享與意見交流。 ●第 47 次 APEC/IPEG 會議於 107 年 8 月 11 至 12 日在巴布亞紐幾內亞舉行，本局指派 3 位代表出席，並進行簡報與各會員體分享經驗及交流。 ●107 年 8 月 14 至 16 日舉行「臺菲商標審查實務研習會」，邀請 3 名商標審查官來臺交流，雙方分別介紹最新商標發展情形，並針對著名商標、立體商標及一般商標案例進行討論。 ●107 年 8 月 30 日本局在臺大霖澤館國際會議廳舉行「東南亞智慧財產研討會」。 ●107 年 10 月 1 日至 5 日，本局派遣 4 名審查官赴 USPTO 進行臺美專利審查官交流。 ●107 年 10 月 14 至 20 日，本局派遣 2 名審查官赴日 JPO 進行臺日專利審查官交流。 ●WTO/TRIPS 理事會第 3 次例會於 107 年 11 月 8 日至 9 日在瑞士舉行，本局派遣 2 位代表出席。 ●107 年 12 月 2 日至 8 日，本局派遣 2 名審查官赴 KIPO 進行臺韓專利審查官交流。 ●107 年 12 月 15 至 20 日，本局派遣 4 名審判官赴 JPO 進行臺日審判官交流。 ●107 年 12 月 17 日舉行臺英 IPR 視訊會議，就「著作權網路侵權」、「UKIPO 設計保護」、「英國脫歐對智慧財產權之影響」、「中小企業協助與授權」、「大學/業界合作與 Lambert 工具包」、「調解(含爭議解決)」、「英國/臺灣智慧財產權發展」等議題進行討論。 ●107 年 4 月 25 日本局與歐洲經貿辦事處、歐盟在臺商業與法規合作計畫共同舉辦「2018 臺歐協助中小企業、學研機構強化智財能力建構研討會」，會中歐方分享其學術計畫，對於協助中小企業利用 IP 促進創新與成長的策略，及協助中小企業在中國大陸與東南亞國家保護智財權的具體作法；我國則報告推動產學合作的策略與實務、協助中小企業及學研機構強化智財能力的重要措施及計畫。臺歐雙方產官學研界等逾 200 人與會，會場互動熱烈。 ●107 年 8 月 30 日舉辦「東南亞智慧財產研討會」，邀請來自馬來西亞、印尼、越南、泰國等東南亞 4 國的智慧局專家，就各國商標法制、申請實務及執法等議題進行分享與交流，確有助我了解東南亞國家的商標法制及實務運作，以提供我國企業赴東南亞地區進行貿易及投資規劃的參考，共
		(14)臺歐盟 IPR 研討會	
		(15)東南亞 IPR 研討會資料	

執行策略		執行項目	具體績效
		(16)提供記者會活動資料	計逾 210 人與會，會場互動熱烈。
		(17)提供辦理營業秘密保護法制及實務座談會資料	●107 年 2 月 5 日舉辦「新春記者聯誼會」，加強與媒體互動，藉此達成與媒體良好互動目標，計 12 家媒體出席，會中發布年度重要新聞資料 2 則，獲中央社、經濟、工商、蘋果、自由、風傳媒 ETtoday、nownews 等多家媒體報導 9 則。 ●107 年 4 月 17 日至 18 日與美國在台協會、法務部合辦「營業秘密實務交流國際研討會」，由我國司法人員與美國檢察官、美國法官及調查人員進行偵辦實務經驗分享交流。 ●107 年 5 月 4 日、6 月 8 日、6 月 29 日舉辦 3 場「營業秘密合理保護措施研討會」，針對營業秘密法、合理保密措施之實務作法及營業秘密案件釋明表與偵查實務等議題交流，計 632 人與會。 ●107 年 7 月 5 日、10 日及 20 日辦理 3 場「營業秘密實務座談會」，協助科技產業與司法單位相互溝通實務運作情形，強化營業秘密案件之偵辦及審理，以增進司法人員實務交流經驗，計 100 人參加。 ●為促進產業創新研發目標，針對車聯網、金融機構、醫學等領域進行國內外專利趨勢產業分析，並於 107 年 3 月 26 日舉辦「車聯網專利暨產業分析」研究成果分享會，報告 106 年度「車聯網專利暨產業分析」研究成果，包括對該產業蒐集資料之分析、並且以車聯網技術標準進行解析，以說明產業、標準發展現況及未來趨勢，做為有意投入車聯網或其他產業之技術標準發展之研究者、業者的參考工具。 ●為協助金融相關產業及智財服務業瞭解金融科技專利現況及趨勢，並瞭解現今金融機構專利申請之概況，於 107 年 7 月 18 日辦理「金融科技專利及技術趨勢暨我國金融業專利申請概況說明會」，與會金融機構業者、專利事務所及學術各界，計有 118 人次參與，平均滿意度為 90.2%。
		(18)提供專利趨勢分析暨成果分享說明會資料	

三、服務量能構面

執行策略		執行項目	具體績效
(一) 內部作業簡化	1. 提升同仁效率	(1)透過專利協調會報檢討審查內部流程相關事務資料(含資深審查人員逕審機制)	●專利協調會報係檢討審查內部流程溝通平台，為提升專利審查效率，依本局「專利審查人員審查案件逕行辦理及協助核稿作業要點」規定，資深審查人員經提報專利協調會評核通過，得逕行辦

執行策略		執行項目	具體績效
		(2)資深審查人員申請案件逕行審查作業資料 (3)專利線上審查成效資料 (4)規費收據不列印存根聯 (5)臨櫃繳費之專利年費整批申請機制資料 (6)辦理一般行政公文紙本發文採電腦列印章戳作業 (7)辦理減省自行收納款項收據人工核章作業	理發明專利初審、再審查及新型技術報告之審定目前逕行核稿人數總計 152 名，佔總審查人力 51.51 %。 ●為強化商標審查人員責任效能，提升審查效率，依本局「商標資深審查人員審查案件逕行辦理作業要點」規定，商標資深審查人員提報商標資深審查人員甄選委員會審核通過，得逕行辦理案件，目前逕行核稿人數總計 23 名，佔總審查人力 43.4%。 ●107 年 12 月專利線上審查比例均達 9 成，包括專利程序 98.3%，早期公開 99.9%、公開公報 90.0% 及發明專利線上審查系統 100%。 ●規費收據不列印存根聯可簡化行政作業、節能減紙，計節省 240 小時人力及 23,232 元經費。 ●回應事務所每月繳納大批年費之需求，設計臨櫃繳費之專利年費整批申請機制(簡稱 CSV)。自 101 年 11 月起開始受理大宗年費申請案，本作業方式事務所僅需以電子檔送交本局收文櫃台進行整批申請及臨櫃繳費，107 年度共計收 107,838 件，節省行政成本 1,558,434 元。 ●辦理一般行政公文紙本發文採電腦列印章戳作業，於 107 年 3 月 2 日及 5 月 1 日對部稿、局稿紙本發文實施電腦列印章戳作業，縮短公文稿發文流程，減輕監印作業，提升文書電子化作業。 ●收據核章作業，自 107 年 6 月 22 日起改採電腦套印收據資料時一併列印，計節省人工核章約 130 萬次。

四、服務評價構面

執行策略		執行項目	具體績效
(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(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)提供辦理商標法令說明會問卷調查資料	●107 年度「智慧財產權校園深耕」宣導活動，為使學生正確認識智慧財產權，辦理臺北、臺中及高雄等 3 場次「校園智慧宣導團種子師資培訓班」，培訓全國 166 名各大專校院種子學員，學員滿意度調查滿意度為 98.7%。 ●臺北閱覽室及各地服務處滿意度調查，107 年平均滿意度為 95.64 %及 94.98 %。 ●107 年舉辦 6 場次「全球專利檢索與應用說明會」，共 433 人參加，整體滿意度達 92.9%。 ●107 年在臺北、臺中、臺南及高雄辦理 4 場次商標法令說明會，共 314 人參加，整體滿意度達

執行策略		執行項目	具體績效
		(5)業務座談會問卷調查資料 (6)提升專利能量及價值說明會滿意度調查資料	90.1%。 ●107年辦理5場次智慧財產權業務座談會，共357人參加，整體滿意度達98%。 ●107年接洽18家企業合辦33場次，計1,033人次參加，平均滿意度達92.67%。
	2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1)提供本局 Facebook 推廣情形、YouTube 或 email、諮詢電話等建議反應，且有互動機制及實際回應資料 (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 (3)針對 TIPA 培訓學院線上課程之意見，提供線上反應管道	●107年本局臉書共計刊登369篇貼文，按讚的人數共21,666人，針對民眾留言均即時回應。 ●本局 Youtube 107年度總瀏覽時間24,226分鐘，觀看次數共15,043次，平均觀看時間1.36分鐘。 ●為協助本國發明家，使其獲准本國專利之發明品增加曝光機會，促成與產業界技術授權或商品化合作，107年共168筆專利技術至「專利商品化教育宣導網站」供應技術專區上傳，並轉檔至工業區「台灣技術交易資訊網」力促有效媒合。 ●TIPA 培訓學院線上課程提供滿意度調查表，藉以蒐集學員意見。
(二) 積極回應民眾意見	1. 有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情	(1)提供「局長信箱、部長信箱」(e-mail)之意見回應與改善服務措施 (2)各單位信箱直接處理「民眾意見」之意見回應與改善服務措施 (3)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 (4)提供本局新聞稿及發布情形資料 (5)提供智慧財產權業務座談會、基準說明會、法令說明會及研討會本局回應民眾意見辦理情形	●依據「本局局長電子信箱信件處理作業程序」規定，處理時限不超過3日，107年度部長信箱計23件逐案管制，局長信箱計169件，均在處理時限3天內完成。 ●各單位信箱107年度「民眾意見」(e-mail)計731件，各地服務處直接處理「民眾意見」(e-mail)計166件，平均在3天內予以回應。 ●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。 ●107年辦理人民陳情案件共30件，平均在6.52天內辦結，即時予民眾回應。 ●每季綜合整理分析本局業務見報情形，107年本局主動發布之新聞稿共計5則，媒體主動報導之議題共計193則。 ●107年度「智慧財產權業務座談會」分別於臺北、臺中、臺南、高雄及新竹辦理5場次，共計357人參加，針對外界提出之建議事項計62則，本局將回應意見彙整於「107年度智慧財產權業務座談會意見及處理情形彙整表」，歡迎各界參考。 ●107年度「商標法令宣導說明會」問卷調查意見，針對各界提問計32則，本局已將回應意見彙整於「107年度商標法令宣導說明會問卷調查意見彙整表」，提供各界參考。 ●107年度辦理「文創產業著作權系列座談會」、

執行策略		執行項目	具體績效
			「新媒體運用所涉著作權說明會」、「政府機關辦理業務所涉著作權問題說明會」及「中小企業合法使用軟體說明會」等共 7 場次活動，計 624 人次參與，會後檢討民眾反應意見或建言，以為後續參考。

五、開放創新構面

執行策略		執行項目	具體績效
(一) 開放參與	1. 運用多元管道導入民眾觀點，共創機關與民眾合作契機	(1) 運用公共政策參與平臺徵求民眾意見	● 為促進與民眾政策溝通，本局配合國家發展委員會「公共政策網路參與平臺」，提供適合議題進行公眾意見諮詢，並針對參與平臺提案回覆，以期建立本局與民眾理性對談與政策溝通之管道，107 年度計有 2 則參與提案。
		(2) 本局臉書及著作權臉書推廣行銷活動	● 為有效運用本局 FB 與民眾宣導溝通，定期召開 3 次檢討會議，分析各單位供稿質量，持續豐富本局 FB 內容，並選擇與時事結合之智慧財產主題，舉辦 7 次答題抽獎活動，帶動粉絲人數成長達 3,621 人，107 年度共刊登 369 篇稿件，總按讚人數共計 21,666 人，較 106 年成長 17%。 ● 「原創我挺你」臉書，將 gif、輕影片、直播等動態圖文或宣導文字設計成美編圖稿共 60 則，以著作權相關基本觀念及熱門時事話題為主題，推廣貼近生活之著作權觀念，另發布 60 則宣導影片，將著作權法規定融合故事情節，以漫畫角色對話方式傳達正確著作權觀念，辦理「插畫家茶茶九會客室」、「大馬客劇團直播進校園」、「著作權嘉年華活動」、「直播主 IVY 與粉絲互動」、「好友相揪熱鬧抽獎活動」、「尋找智財金頭腦線上行銷主題」等臉書推廣行銷活動，提升「原創我挺你」臉書能見度，107 年度粉絲團按讚人數已逾 35,283 人。
		(3) 協助擴大廣告團體及權利人團體間「追蹤金流」之執行措施	● 我國與美國於 107 年 9 月 17 日達成「防制數位侵權工作計畫」發展共識，持續推動遏止境外侵權網路相關措施，107 年 10 月 30 日召開遏止境外著作權侵權網站措施意見交流會，了解權利人團體就推動相關著作權保護事項之看法及是否仍有提供協助之必要。積極促成台灣智慧財產聯盟(TIPA)與台北市廣告代理商會同業公會(TAAA)與台灣廣告主協會(TAA)之自願性協議，Google 工作坊與 TIPA 召開 4 次會議討論，亦與 OTT 協召開 2 次會議，促進雙方交流理解。追蹤金流措施已

執行策略		執行項目	具體績效
		(4) 中華民國專利資訊檢索系統開放民眾提供建議事項資料	強化我國廣告商團體與權利人團體之合作，促進權利人團體與美商 Google 之溝通對話，據權利人表示已有部分侵權網站因缺乏廣告金流而消失或轉變網站經營方式。 ● 中華民國專利資訊檢索系統 107 年共 11 件民眾建議事項，其中 2 件建議事項經討論及評估後，將納入系統改善及新增功能項目。
(二) 創新服務	1. 有價值的創新服務	(1) 重整局網「商標判決」/「商標 FAQ」資訊 (2) 專利資訊檢索系統加值分析功能 (3) 維護「集管團體使用報酬率整合查詢平台」資料 (4) 針對商標類智慧財產人員能力認證考試新增「商標維權運用類」考試類科	● 重整局網「商標判決」分類，摘錄逾 450 筆商標判決研析資料，製作商標判決索引，方便民眾找到相關判決，並蒐集 61 則「商標 FAQ」內容，供民眾參考利用。 ● 「中華民國專利資訊檢索系統」，提供使用者專利案件檢索結果之統計分析，包括 2 維分析圖-圓餅圖、長條圖、折線圖及 3 維分析圖-柱狀圖、堆疊圖、折線圖、泡泡圖、散佈圖，另外繪圖方式採用動態繪圖，提供圖表數據檢視功能，使用者可依不同需求選擇適合之分析方式，並藉由分析結果掌握技術發展概況等趨勢。 ● 為使利用人獲得各集管團體完整之授權資料，本局建置「集管團體使用報酬率整合查詢平台」，使利用人快速獲得費率之參考資訊，達到促進完善集管團體市場機制之目標，迄今瀏覽人次達 13,339 人次。 ● 106 年度完成「智慧財產專業人員能力認證-商標申請管理類」能力認證考試，107 年度新增商標維權運用類能力認證考試，提供國內新創產業智財專業人才客觀且有公信力的標準，提升商標專業人才及產業競爭力，107 年度商標類能力認證考試計 603 人次報考，126 人次通過取得證書。 ● 國內近年推動新創產業，有賴智慧財產權保護，而過去國內並無商標類別認證考試，故本局於 106 年辦理商標申請管理類考試，107 年又新增辦理商標維權運用類考試，提供國內新創產業尋覓智財專業人才客觀且有公信力的標準。

貳、專案規劃類評核面向-提供全球專利檢索服務

一、問題分析

(一)專案背景

過往透過中華民國專利資訊檢索系統，持續提供國內產業界優良的本國專利檢索服務，但隨著全球化腳步，我國企業面臨著全球化的競爭，對於專利布局的需求放眼到了全球主要貿易市場，在這樣的背景之下，跨國專利檢索成為國內產業界的一項重要需求，惟我國企業主要以中小企業為大宗，無足夠資源獨立蒐集及建構一套跨國專利檢索之系統，經產業界在專利資料庫教育訓練、研討會及座談會中，多次反應到各國專利局網站進行專利檢索之不便性，期望本局建立一個全中文介面，整合各國專利局專利資料的一站式跨國專利檢索平台，供國內各界使用。

(二)問題盤點及分析

1. 分析本國產業研發專利產品時需至各國專利局之專利檢索系統進行前案檢索，常因各國檢索介面不同、功能不同，支援語言不同而需花費大量時間去熟悉方能得到所需專利案件資料，且檢索出來的專利案件資料又需進行曠日廢時的資料整合，才能進行案件統計以及繪圖分析，因此常事倍功半，或因國外網路連線問題、系統特殊限制等因素，導致產業界在檢索外國專利時無法有效檢索所需資訊。
2. 經分析我國產業以中小企業為主，而中小企業普遍有資源不足與資訊缺乏情況，也常因受限於專利知識管理、檢索服務與產業專利分析資訊不足，而削弱其靈活彈性的優勢與創新能力，期望透過建置一站式跨國專利檢索平台，提供國內各界便於進行跨國專利檢索，以利掌握產業技術發展脈絡，提升國際競爭力，並作為企業技術研發與專利布局的基礎工具。

二、規劃內容

(一) 建置一個一站式跨國專利檢索服務平台：

(Global Patent Search System ; GPSS)，為國內產業界量身訂做友善界面的全中文介面單一平台，透過該平台可查詢跨國專利資料，系統蒐羅包含我國、五大專利局(美國、歐洲、日本、韓國、中國大陸)以及世界智慧財產權組織之專利資料庫，共超過 5,000 專利案件資料，完整的專利資料涵蓋範圍，將有效提升產業界專利情報蒐集之效率和完整性，協助國內產業創新研發及專利策略布局。

(二) 提供多語言檢索及正簡通透功能：

為因應使用者多語言檢索的需求，全球專利檢索系統中關鍵字檢索得使用中文正簡體、英文、日文、韓文四種字元進行檢索，中英文另支援片語查找及自動帶出單複數詞，英文支援文字切截查詢(文字截頭、截尾及雙切截查詢)等檢索強化設計，而中文則帶有自動化的正簡體文字轉換功能，並整合同音異體字，不論輸入正體簡體都可以檢索到對應中文資料，使用者亦可以混合輸入中英日韓四種語言關鍵字，一次性地檢索出各國專利資料。

(三) 提供四大檢索模式：

1. 號碼檢索：提供公開/公告號，證書號，申請號查詢，可同時輸入多筆號碼，並混合各國專利局號碼進行檢索。
2. 布林檢索：使用者可組合專利案件中多種欄位資訊(如：專利名稱、摘要、發明人、申請人、專利範圍等)並可結合 IPC、CPC、LOC、公開/公告日、申請日、優先權日、新型技術報告完成時間等資訊，配合布林邏輯(AND、OR、NOT)進行組合檢索。
3. 進階檢索：全球專利檢索系統提供多元化的檢索語法來輔助使用者進行專利案件檢索，進階檢索為一個自由的檢索式撰寫空間，提供進階使用者針對其需求撰寫複雜檢索式來進行檢索。
4. 表格檢索：表格檢索提供檢索式輔助建構功能，使用者在可表格欄位中輸入欲檢索的關鍵字進行組合檢索，另可點選表格欄位名稱進行布林邏輯檢索式組合，快速建構檢索式提升檢索效率。

除四大檢索模式外，另外更提供如布林邏輯運算、鄰近運算、跨欄位檢索、檢索歷史再引用等獨特的創新功能，透過高效能的檢索語法可有效協助使用者去蕪存菁，精準找到所需專利資料。

(四)提供專利案件關鍵資訊

全球專利檢索系統中除提供專利案件中重要的書目、全文資訊、專利圖式外，另提供產業界所需的原件影像(公開公報、公開說明書、公開全文、專利公報、公告說明書、公告全文、新型專利技術報告)、法律狀態(Legal Status)、專利家族(Patent Family)、被參考次數以及關聯案件等專利案件的關鍵資訊，可有效減少國內產業界在進行跨國專利檢索所需的人力及時間。

(五)提供案件匯出及專利分析功能

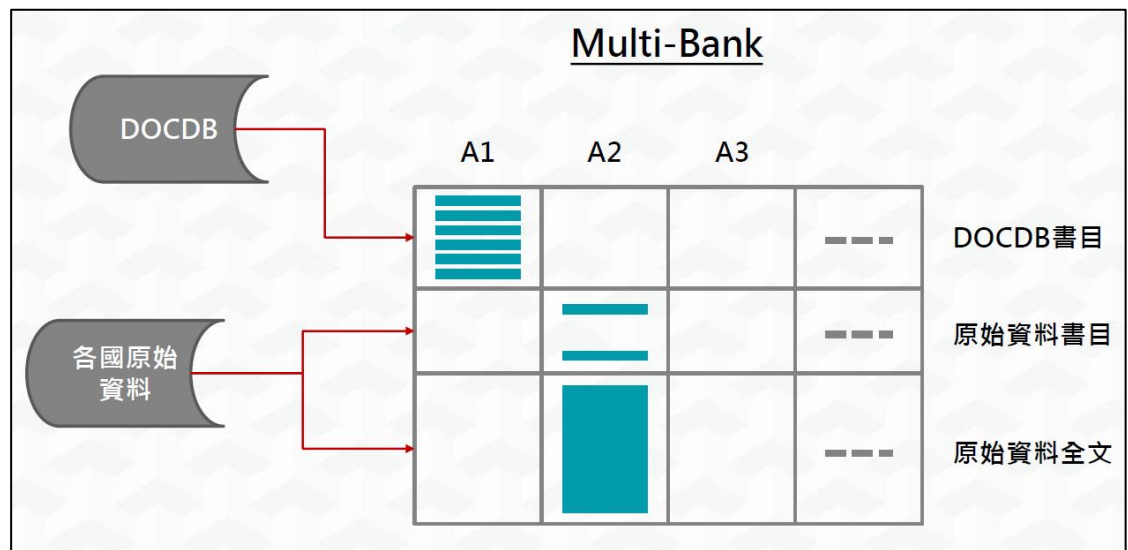
目前產業界於各專利局系統檢索後，難以將資料匯出彙整，並進行分析及圖表化，為此全球專利檢索系統透過標記清單功能，提供使用者案件選以及專利案件資料匯出(1000筆內資料)功能，並提供單筆專利全文影像下載，而專利分析功能則著重在統計分析、圖表分析，讓產業界於檢索完成後，可直接將檢索結果進行統計分析及圖表化，方便產業界分析特定專利群的技術生命週期，IPC分類、申請人概況等關鍵資訊，以掌握產業技術發展脈絡，及當前技術趨勢及企業專利布局的現況。

(六)創新 Data-Bank 與 Image-Bank

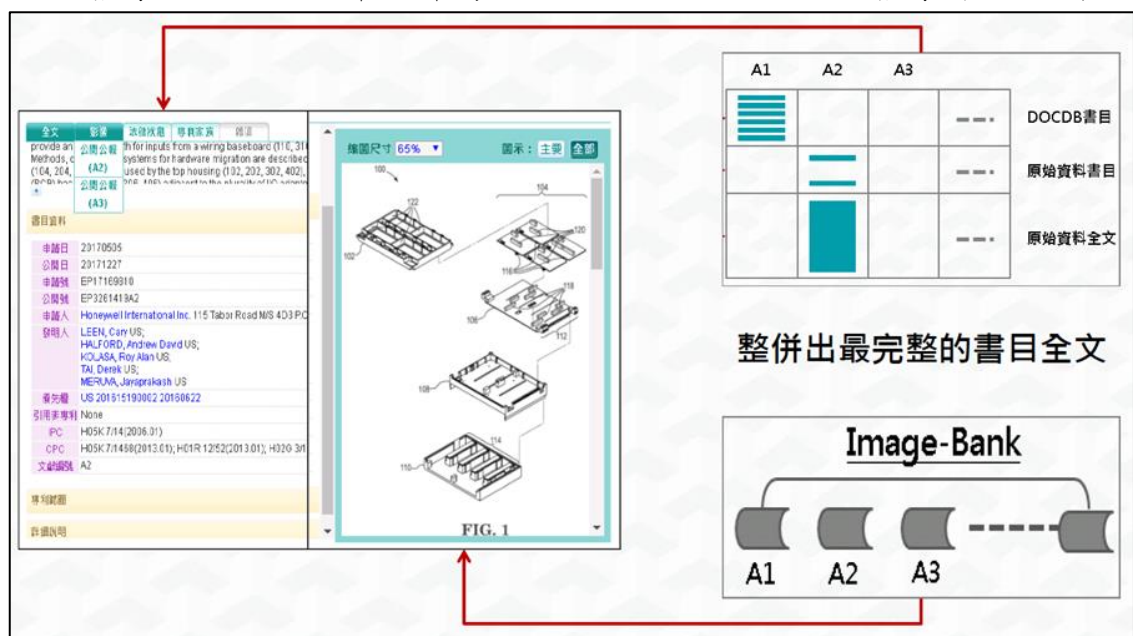
由於全球專利檢索系統的專利案件資料來源相當多元，含有 DOCDB、來自各國專利局交換的資料及本國專利資料等，資料內容龐雜，同筆專利因來源不同可能有書目資料、原始資料及翻譯資料等因此將不同來源的同一筆專利整併為單一資料實屬困難。

1. Data-Bank 資料管理架構設計：全球專利檢索系統將每一種資料類型設計為 Data-Bank，每個 Data-Bank 有 DOCDB、書目、全文等 3 個區段，每筆專利可含有 1 個或 1 個以上的 Data-Bank，每筆專利資料整

合後為複數 Data-Bank 架構，檢索時只取其中代表性資料以提供檢索服務。



2. Image-Bank 影像管理架構設計—透過 Data-Bank 設計每筆相同專利不同 kind code 的資料得以整合，再透過 Image-Bank 連結不同 kind code 的影像資料，並設定同一種類型影像若是有多個來源，以優先順序高的影像顯示，因此單一筆專利中不同 kind code 的影像都能調閱。



(七)專利編號系統性轉換

本案在建置的過程中一大困難之處便是如何整合各國專利案件不同的資料格式，在專利文字資料的部分透過分析各國專利資料格式，將 row data

(九)提供 IPC、LOC 分類號特色功能—提供 IPC、LOC 分類號的階層樹狀瀏覽功能，並提供關鍵字查詢以及帶入系統查詢等功能，可協助使用者透過分類號精準查找特定技術分類專利案件。

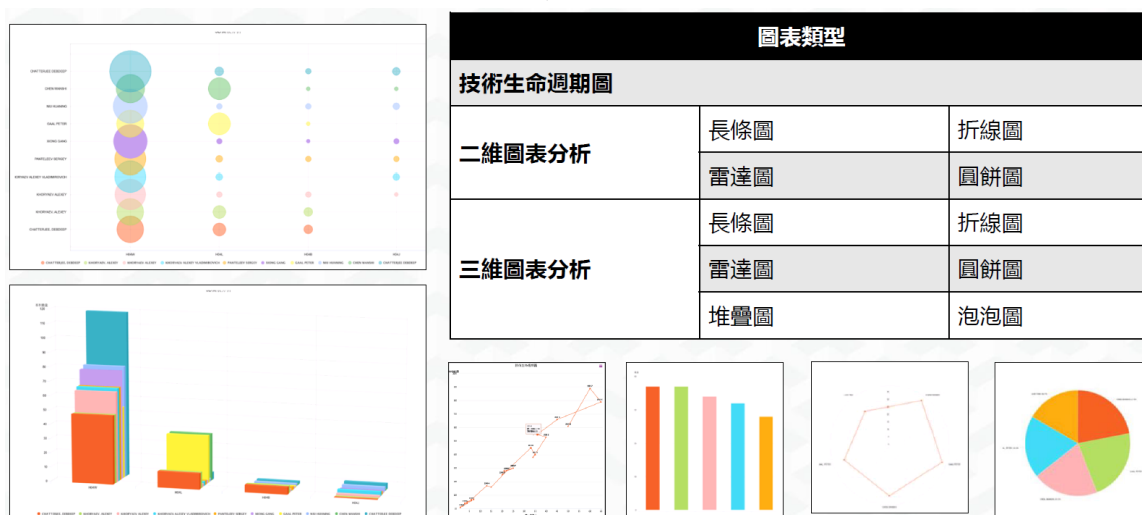
28

三、推動成效

- (一)全球專利檢索系統於 107 年 1 月 1 日正式上線，一站式的跨國專利檢索平台，除完善的專利案件資料內容，系統中提供中英日韓四種字元關鍵字查找，便於產業界檢索各國專利案件，另透過系統內正簡中文及同音異體字自動轉換，更有效解決產業界檢索大陸專利資料的困擾。在全球系統中專利案件資料中除專利案件中重要的書目、全文資訊、專利圖式外，系統上更提供原件影像(公開公報、公開說明書、公開全文、專利公報、公告說明書、公告全文、新型專利技術報告)、法律狀態、專利家族、被參考次數等相關重要資訊，有效協助國內產業界一次性地蒐羅專利案件的關鍵資訊，大幅減少各界跨國專利檢索所費人力與時間，獲得國內各界好評。
- (二)全球專利檢索系統於上線初期提供 2,400 萬件專利案件，後續持續新增即期資料並向後取得各國回溯性資料，截至 107 年底全球專利檢索系統已可對外提供 5,384 萬 2,508 件專利案件，並預計 108 年底前可提供 7,000 萬件，提供國內產業界最完整的服務與內容。
- (三)為有效協助產業界進行專利分析及完善檢索環境，全球專利檢索系統於 107 年 7 月 1 日起提供多項專利分析功能及加值服務，包含個人喜好設定、新訊訂閱、統計分析、圖表分析、行動版等功能。
1. 個人喜好設定：提供每位使用者可依個人喜好設定檢索環境如：限定資料庫、關鍵字高亮設定、預設檢索欄位、檢索結果顯示模式等多樣化的個人設定，以達到快速、友善、熟悉的檢索環境。
 2. 新訊訂閱：提供使用者以檢索式為基礎的專題訂閱，每當有新符合設定檢索條件的專利出現，便會依指定通知頻率寄送 E-mail 提醒使用者可以回到全球專利檢索系統檢視其所關注的專利項目，讓產業研發者

能輕鬆收到符合自己需求的新專利資訊，並隨時掌控競爭對手的專利動態。

3. 統計分析：統計分析功能，提供針對檢索結果進行專利案件筆數分析，主要提供的分析項有「公開/公告年」、「申請年」、「國際分類號 IPC」、「合作分類號 CPC」、「第一申請人國別」、「第一申請人」、「發明人」、「代理人」及「被參考次數」，各項依數量或年度列舉前 10 項的子分析項，並可點選各子分析項來篩選專利案件，便於使用者查看相關專利案件，可有效協助產業界概覽特定專利群的主要 IPC、CPC、以及其布局狀況。
4. 圖表分析：專利圖表分析功能，提供使用者多維度及圖形化的專利案件分析功能，圖表分析主要提供三種分析內容：「技術生命週期圖」、「二維圖表分析」及「三維圖表分析」，並提供使用者下載分析結果圖檔及資料表，使用者可依其需求進行案件分析，透過多樣化圖形化的分析介面，提供產業界快速概覽專利現況，以掌握產業技術發展脈絡，並做為企業技術研發與專利布局的基礎工具。

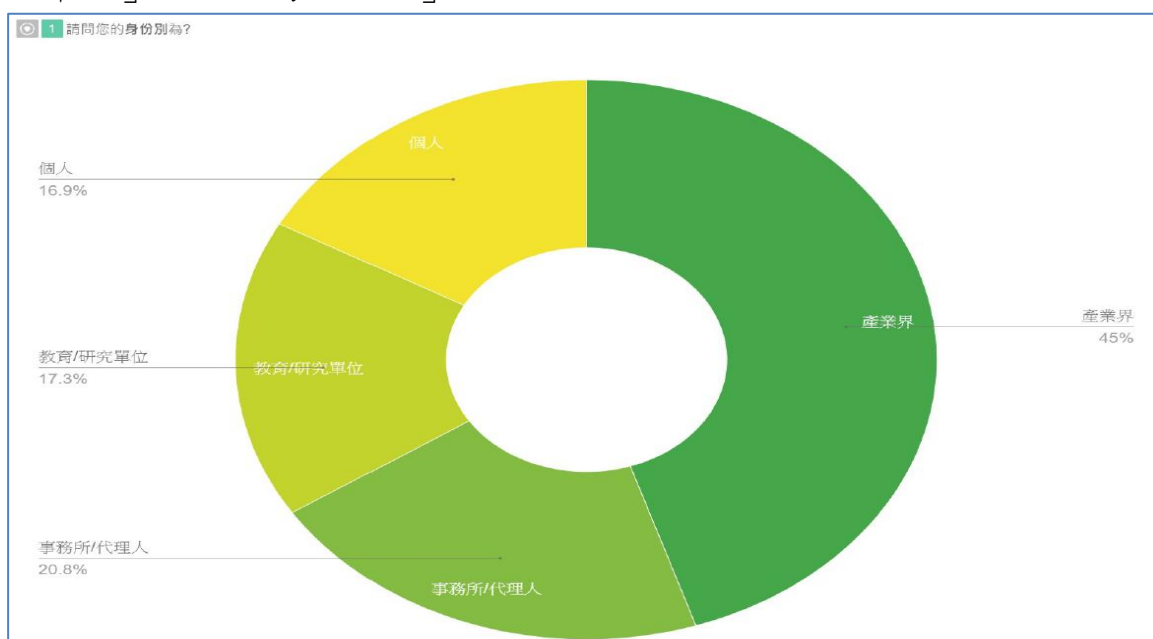


5. 行動版：行動版提供號碼檢索及布林檢索，提供符合行動裝置的友善介面，方便各界於行動裝置上進行專利檢索，不受時間地點的限制。

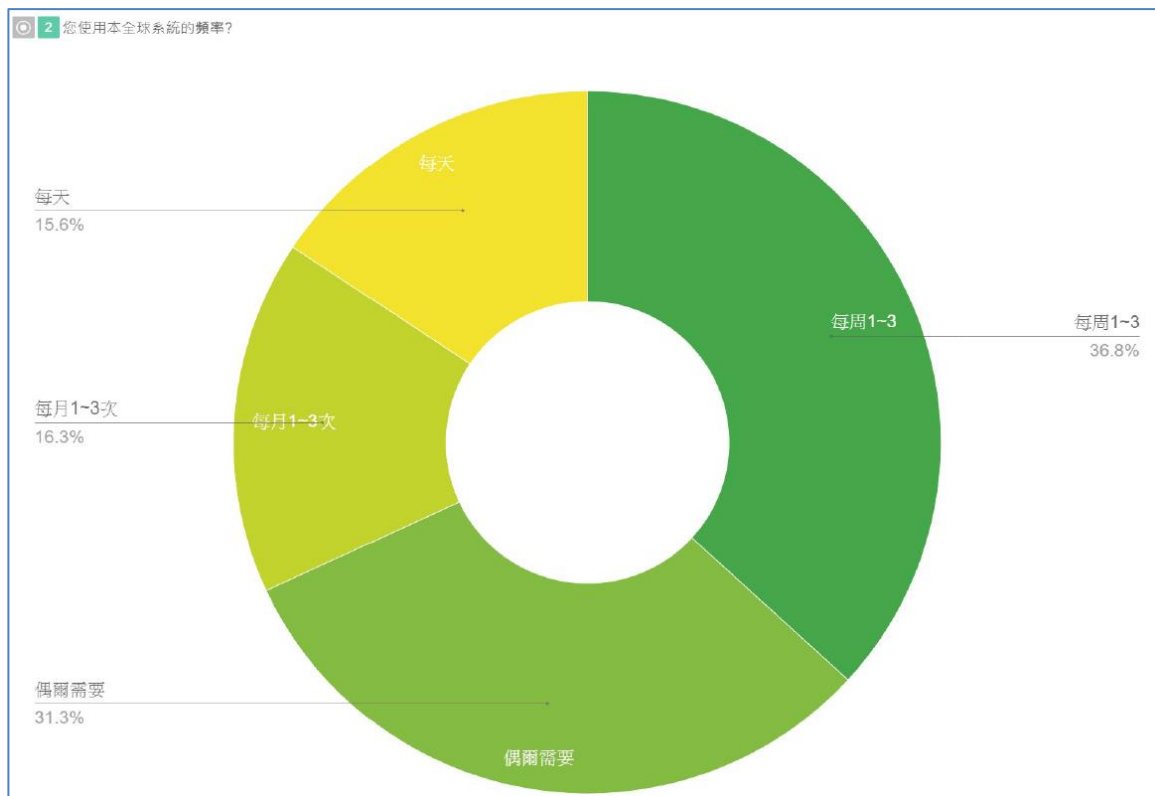


(四)「全球專利檢索系統」自 107 年 1 月 1 日起開始上線營運至今，系統運作穩定，使用者數量持續上升，亦獲得各界好評，統計至 107 年底已有超過 4,695 餘位個人及企業組織註冊，累積使用人次達 30 萬 8 千餘人，並有超過 425 萬次的頁面瀏覽量，足見全球專利檢索系統對產業界的吸引力與重要性。

- 1.「全球專利檢索系統」於 107 年 10 月 23 至 11 月 5 日發起為期兩周的服務滿意度問卷調查，共計 307 人填答，回答問卷的使用者其身分別，45%為「產業界」，20.8%為「事務所/代理人」，17.3%為「教育/研究單位」，16.9%為「個人」。



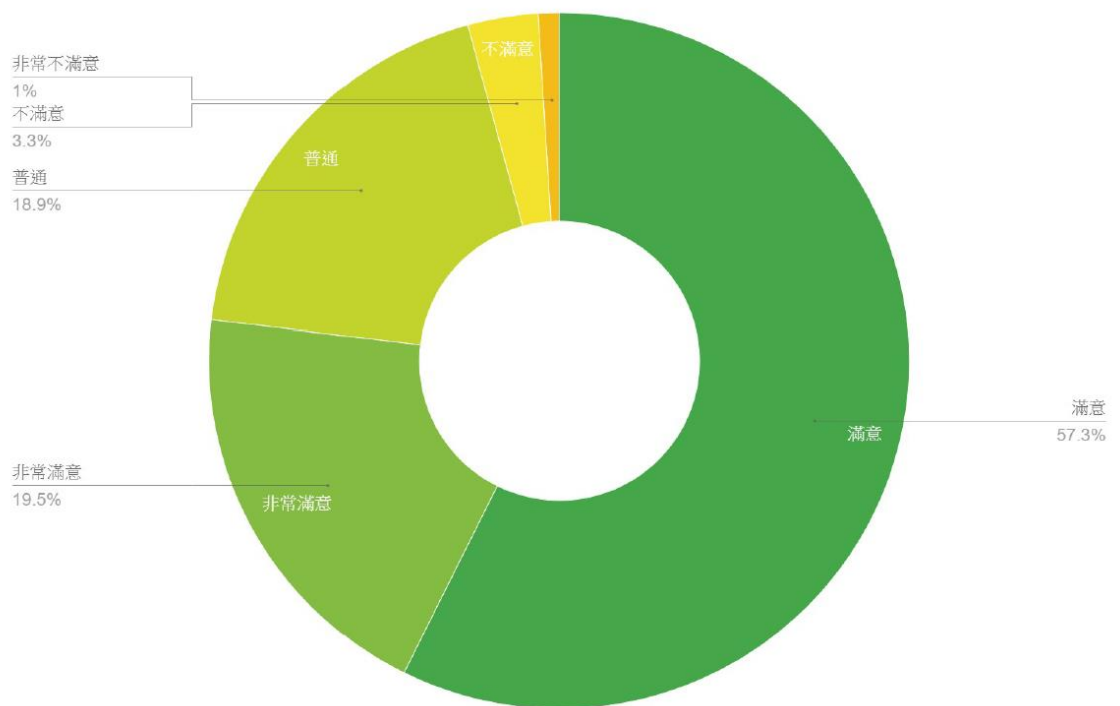
2. 問卷中使用者的系統使用頻率以「每周 1~3 次」為最高達 36.8%，其後依序為「偶爾需要」達 31.3%，「每月 1~3 次」達 16.3%，「每天」使用的使用者則達 15.6%。



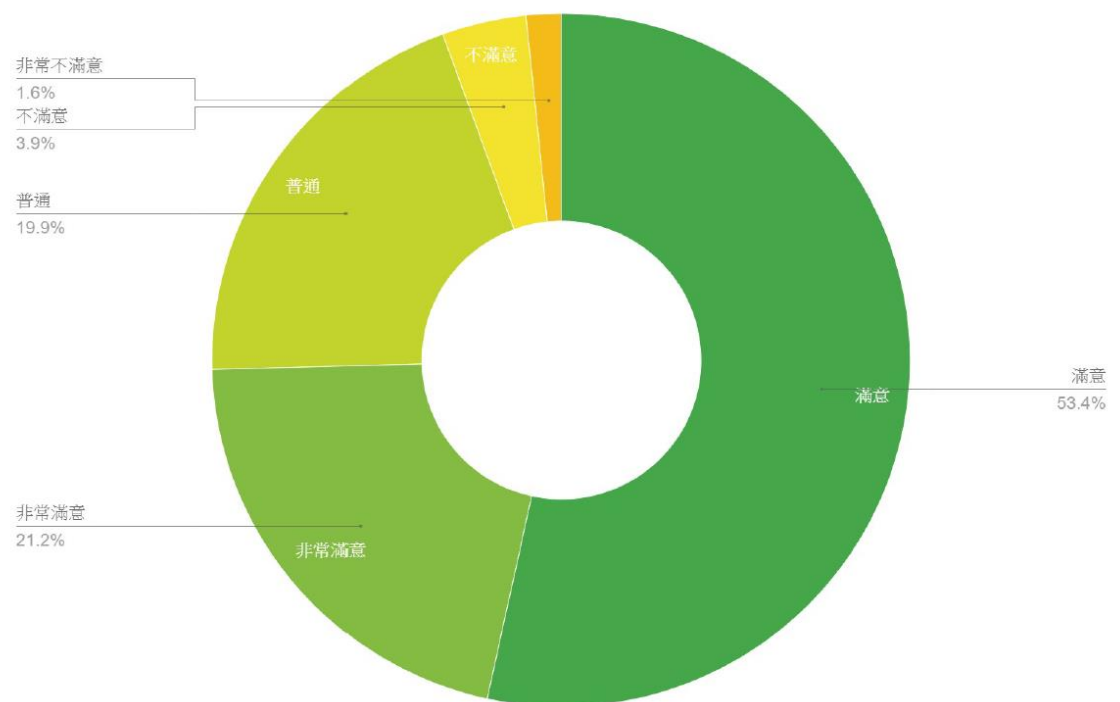
3. 系統服務滿意度(以下滿意度計算為選項非常滿意及滿意兩項之加總)
 調查項目中「網頁介面設計」滿意度達 77%，「系統檢索速度」滿意度達 75%，「資料涵蓋範圍」滿意度達 85%為滿意度最高之調查項，而「系統整體表現」滿意度達 80%足見各界對本系統之肯定，不滿意之項目將為系統未來持續改進之目標。

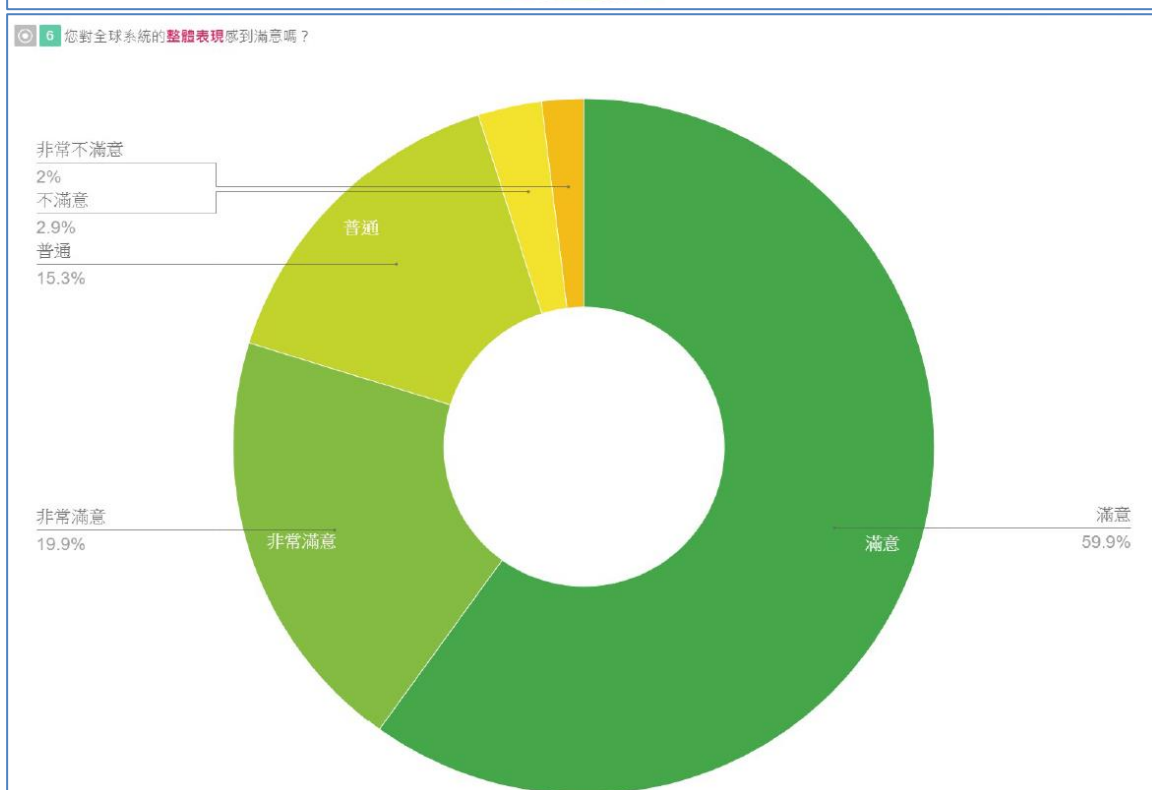
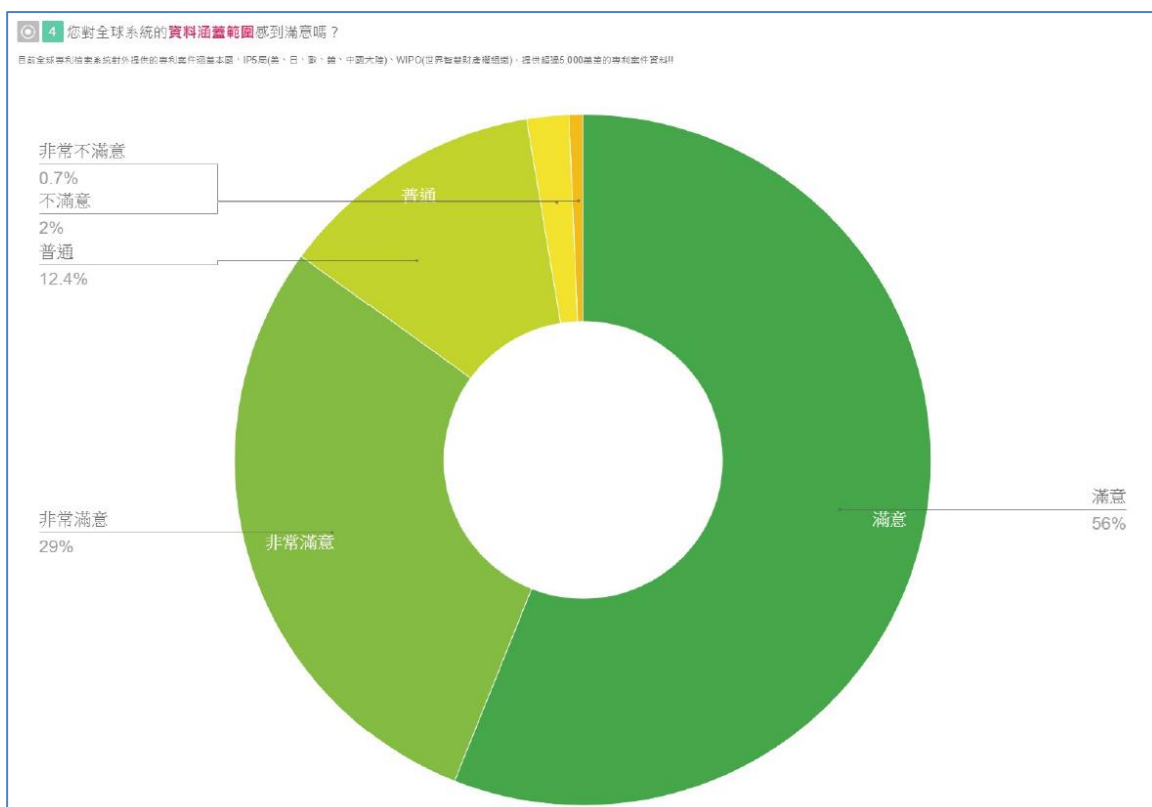
調查項目	非常滿意度	普通	不滿意
網頁介面設計	77%	19%	4%
系統檢索速度	75%	20%	5%
資料涵蓋範圍	85%	12%	3%
系統整體表現	80%	15%	5%

3 您對全球系統的網頁介面設計感到滿意嗎？



5 您對全球系統的檢索速度感到滿意嗎？

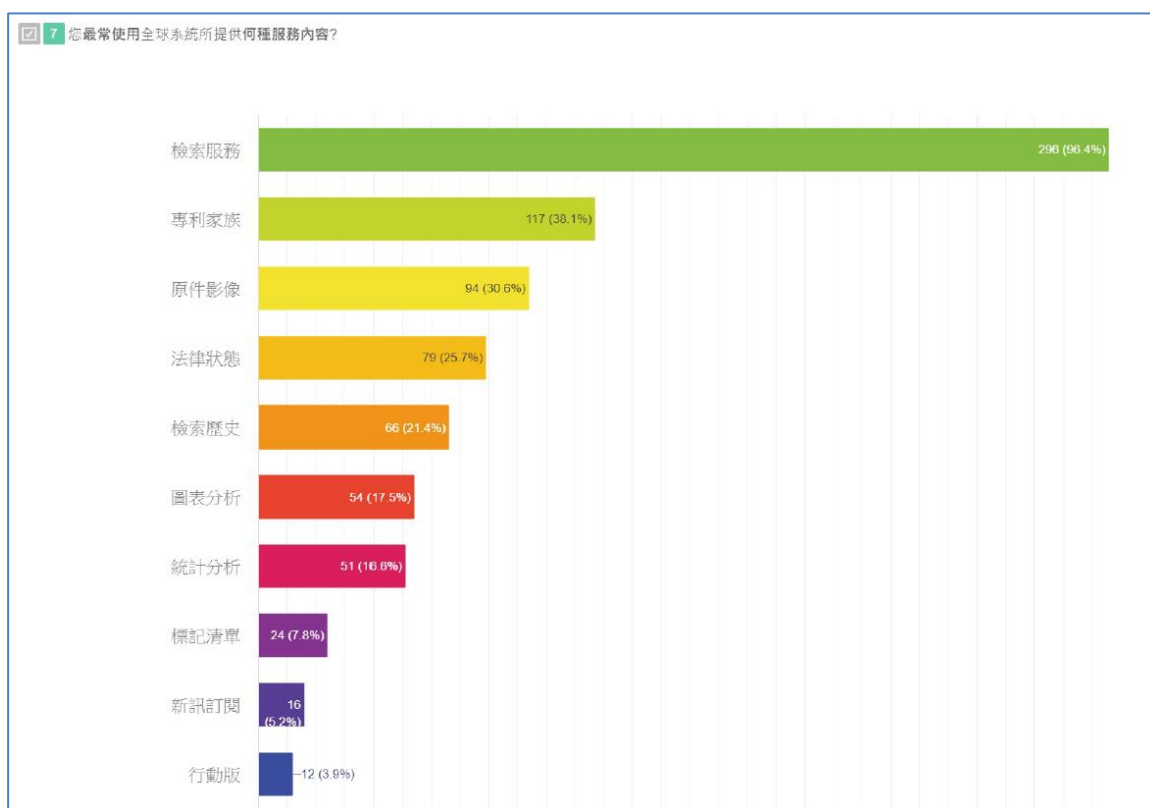




4. 問卷調查當中有關使用者最常使用的服務內容(複選)，前五項「檢索服務」達 96.4%為最高項目，其後依次分別為專利家族(38.1%)、元件影像(30.6%)、法律狀態(25.7%)、檢索歷史(25.7)、圖表分析(17.5%)

、統計分析(16.6%)、標記清單(7.8%)、新訊訂閱(5.2%)、行動版(3.9%)

。



5. 問卷調查當中更蒐集了許多使用者的回饋與建議(共計 107 人留言回饋)，主要回饋內容如下表：

類型	回饋內容	改善或處理方式
問題反映	使用者反映使用瀏覽器的上一頁功能，有時會登出系統，或檢索資訊遺失。	透過開啟 Apache 伺服器快取功能，以保留使用者的使用狀態
問題反映	使用者期望延長系統 timeout 時間，避免因閱讀專利案件時間過長而被系統強制登出。	● 系統 timeout 時間的設定式為了讓服務效能更有效的利用，將有限的資源提供給在線使用者，使用者如超過 timeout 時間未進行活動則將被系統強制登出。 ● 目前將系統 timeout 時間設定由 60 分鐘延長至 90 分鐘，後續持續觀察運作情況，進行調整，期望在使用者服務與系統資源分配上

		找到最佳平衡點。
問題反映	使用者期望檢索速度能加快。	● 透過開啟 Apache 伺服器快取功能，已讀取過的資料將暫存於使用者端的瀏覽器中，加速讀取。 ● 系統前端 AP Server 由 3 台增為 4 台，後端 DB Server 由 17 台增為 20 台，並將資料庫重新分配，將較大的資料庫切割分散，以強化平行檢索效能。
問題反映	系統要求之密碼規則太複雜。	系統目前依資安規範要求密碼規則為 8 碼以上含英數字大小寫及符號，為保護使用者帳號之安全，目前暫不變更。
功能建議	期望提供檢索歷史保留功能	已評估規劃納入本案下期契約功能擴充項目。
功能建議	期望提供技術功效矩陣功能	已評估規劃進入本案下期契約功能擴充項目。
其他建議	期望多提供相關教學課程，推廣活動等。	● 本(107)年度已陸續舉辦 6 場次全球專利檢索策略與應用說明會，未來也會持續辦理相關課程及推廣活動。 ● 局內每月皆有提供民眾報名(報名滿 15 人開課)，於本局 4 樓檢索教學區，進行全球專利檢索系統操作介紹。
好評回饋	使用者回饋對本局全球專利檢索系統表示肯定，部分功能更勝商用資料庫。	持續保持並完善服務內容。

(五)辦理 6 場次「全球專利檢索策略與應用說明會」，民眾反應熱烈，每場次皆於報名開始半小時內即額滿，總計有產業界、學界、研究單位、專利師、事務所及代理人單位及個人等 433 人與會，回收問卷 319 份，平均滿意度達 92.9%。

(六)辦理「全球專利檢索操作說明會」局內與局外各 1 場次，計有 40 餘人次參加。

(七)應邀赴信昌機械廠、中原大學、明志科技大學、中央大學、高雄科大及財團法人資訊工業策進會等產學研單位，說明專利檢索重要性，推廣新上線之「全球專利檢索系統」檢索策略及技巧。

三、未來努力方向

「全球專利檢索系統」的緣起與動機，就是為了回應國內產業針對跨國專利檢索的需求，對我國產業界而言，是一項重要的基礎工具，就如同裁縫機之於裁縫師，透過高效能的便捷工具，達到專利研發的功效，期望能過此平台能有效幫助中小企業其專利研發及專利布局，全球專利檢索系統以服務國內產業界為己任，未來將更加完善專利資料，並持續精進系統各項功能，方便產業界快速掌握產業發展概況、專利布局現況與研發動向。

(一)持續新增即期資料並向後取得各國回溯性的資料，108 年度預計本系統可提供 7,000 萬件專利，並規劃提供 90 個國家之專利書摘資料，以充實資料庫，完善檢準檢全目標。

(二)持續蒐集產業界需求，建置加值型服務。

(三)密切了解國外各專利檢索系統新推功能，評估導入的可行性。

(四)研究新技術以提升檢索效能。