

經濟部智慧財產局

109 年度提升服務效能執行計畫

經濟部智慧財產局 109 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標

依行政院「政府服務躍升方案」，提升政府服務之效能，在重視效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神。基於此一理念，本局持續推動服務效率，以提升為民服務效能，導入創新理念，整合服務方式與資源，擴大民眾參與及溝通，促使民眾在開放政府透明治理下，享有以民為本之專業、便捷及高效率之全方位服務。109 年推動重點目標如下：

- 一、檢視專利、商標、著作權、營業秘密法令，持續優化智慧財產權法制。
- 二、持續提升專利商標審查品質與效能。
- 三、宣導著作權觀念及加強著作權集體管理團體之輔導與管理。
- 四、持續落實簡政便民服務措施，提升本局專業服務形象。
- 五、加強與民意之雙向溝通，並持續強化電子化服務環境。

參、實施對象

本局專利一組、專利二組、專利三組、商標權組、著作權組、資料服務組（新竹、臺中、臺南、高雄服務處）、國際事務及綜合企劃組、秘書室、人事室、政風室、法務室、資訊室。

肆、執行構面及執行方法：

面向	執行策略		執行方法
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
		2. 提升服務及時性	提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。
		3. 提高服務人員專業度	強化本局各單位服務人員（含委外 call center 人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (2) 確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。
		2. 提高網站使用便利性	(1) 本局網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 本局資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (5) 本局網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 (6) 定期更新本局網頁資訊。 (7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (8) 本局網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。

面向	執行策略		執行方法
		3. 提高服務行為友善性	(1) 重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。 (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每4個月至少測試1次。
		4. 提升服務資訊透明度	(1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 (2) 資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。 (3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 建置單一窗口整合服務	(1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 提供客製化服務方式。
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	運用電子服務，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。
		3. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 (3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。 (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之業務宣導服務。
		2. 主動服務	針對特定服務對象，提供到府、到點服務。

面向	執行策略		執行方法
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。
		2. 優質服務	採取多元策略，提出較現有服務措施具有挑戰性，且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	運用多元管道蒐集本局同仁意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序。
	(二) 服務精進機制	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務精進。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 運用多元管道進行滿意度調查，調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 (2) 進行內部同仁滿意度調查。 (3) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1) 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (3) 定期檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。
五、開放創新	(一) 開放參與		適時運用實體或網路等多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。
	(二) 創新服務		運用資通訊科技、跨組室及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，提出有別於現行的想法或方式，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。
六、專案規劃	(一) 法規調適及流程簡化		1. 適時檢討及修改現有法規。 2. 簡化內、外部作業流程，擴大本局服務措施的運作彈性，提升服務效率。
	(二) 跨機關（單位）整合		以政府一體的概念，整併跨組室、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關（單位）資源共同推動。

面向	執行策略	執行方法
	(三)資料開放及政府資訊資源共用共享	盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。
	(四)引進社會資源	透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，延伸本局服務面向。
	(五)善用資通訊科技	如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。
	(六)分眾服務及其他策略或方法	因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。

伍、實施步驟

- 一、本局各組（室）依據本執行計畫規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，主動積極推動計畫執行，研考單位應於每年1月底前，研訂當年度提升服務效能執行計畫，並將計畫公開於本局網站及服務場所。
- 二、各組（室）應盡可能以量化方式具體明確呈現各項執行績效，並優先研提更有創意的服務作為，發揮本局機關特色。
- 三、對各項評核指標建立統計數據及資料，辦理線上或現場問卷調查，進行滿意度分析，以做為提升服務效能之參考。

陸、考核作業：

一、自行考核

(一)考核方式：

1. 為推動本執行計畫，由本局成立「提升服務效能工作推動小組」，配合行政院「政府服務躍升方案」、國發會「政府服務獎評獎實施計畫」及

本部「提升服務效能實施計畫」之整體服務類及專案規劃類評核項目及標準，於6月15日、12月15日前，進行內部自行考核作業，相關評核結果並登載於本局網頁（相關表件如附表1、2）。

2. 本局各組（室）應於109年12月31日前，將109年度執行績效與成果彙送研考單位，再由研考單位於110年1月15日前報部。
3. 為提升本局人員面對民眾之服務態度及電話接應禮貌，另依本局「員工電話禮貌考核要點」據以執行。

（二）考核內容：

1. 依國發會政府服務獎實施計畫整體服務類之評核項目，就「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等5項評核項目，由本局「提升服務效能工作推動小組」考核委員，依各組（室）提供之檔卷資料或至洽公現場或進行本局網頁瀏覽，依考核表逐項自行考核本局各組（室）之執行績效與成果。
2. 依專案規劃類之評核項目，就當年度篩選之規劃服務項目進行評核。

二、本部考核

- （一）配合本部不定期實地查核時程及作業方式，依「政府服務獎評獎實施計畫」及本部「提升服務效能實施計畫」所訂評核項目及標準，準備本局相關資料接受考核。
- （二）本局收到本部不定期考核結果函後，應將改進事項轉請本局各組（室）予以改進，並於2個月內函報本部改進情形，落實為民服務工作之推動與管控作業。

柒、獎勵作業

一、自行考核：本局辦理不定期「員工電話禮貌考核」，應依規定予以獎勵。

二、本部考核：

- （一）本局獲頒「政府服務獎」機關：主要承辦人員記大功1次；首長（主管）及相關業務單位人員及主管，最高記功1次。

(二)獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關：主要承辦人員記功1次；首長(主管)及相關業務單位人員及主管，最高嘉獎2次。

(三)經本部薦送參選惟未入圍機關：主要承辦人員嘉獎2次；首長(主管)及相關業務單位人員及主管，最高嘉獎1次。

(四)同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

經濟部智慧財產局提升服務效能執行計畫評分表

總分（滿分 1000 分）：

評審委員：

評分日期：

一、基礎服務構面 (200 分)		著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分參考標準
(一)服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	建立業務標準作業流程	申辦業務標準作業流程訂定及持續檢討情形
	2. 提升服務及時性	申辦案件處理效率	提升民眾申辦案件處理效率，確保於處理時限內完成
	3. 提高服務人員專業度	強化服務人員專業度及熟悉度	提升服務人員（含委外 call center 人員）對業務處理及相關法規專業度之作法及執行成效
(二)服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	提升服務場所便利性	①進行環境美（綠）化及建置合宜洽公服務環境。 ②確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。 ③妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 ④檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。 ⑤定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 ⑥提供各種申辦書表及填寫範例。
	2. 提高網站使用便利性	(1)網站(頁)資訊檢 索服務妥適性及 友善性 (2)網站(頁)資訊內 容及連結正確程 度 (3)機關網站(頁)通 過無障礙檢測	①本局網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 ②提供多元及便利的資訊檢索服務。 ③確保網站內容的正確性及有效連結。 ④本局資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 ⑤本局網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 ⑥定期更新本局網頁資訊。 ⑦網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 ⑧本局網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。
	3. 提高服務行為友善性	(1)服務人員禮貌態 度績效 (2)電話禮貌績效	①重視服務人員的禮貌態度 ②注重電話禮貌

	4. 提升服務資訊透明度	(1) 網站(頁)資訊公開程度 (2) 資料開放程度及正確度 (3) 多元案件查詢管道	① 資訊公開: 主動公開服務相關資訊內容及比例 ② 資料開放: 對外開放業務資料, 供使用者依需求連結下載及利用, 定期檢視及更新資料 ③ 多元案件查詢管道: 如現場、電話、網站、行動裝置等, 方便民眾查詢案件處理進度
--	--------------	---	---

二、服務遞送構面 (300分)		著眼於提高服務效能，促進民眾生活便利度，關注服務對象屬性、地區差異及數位落差情形，達成便捷服務、可近性目標，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分參考標準
(一) 服務便捷性	1. 建置單一窗口整合服務	(1) 單一窗口全功能程度 (2) 申辦流程簡化 (3) 客製化服務方式	① 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務情形。 ② 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 ③ 提供客製化服務方式。
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	以簡化書表謄本縮短民眾辦理時間或規費等數據呈現績效。	運用電子服務，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。
	3. 開辦線上申辦或跨平臺服務	提供線上申辦或跨平台通用服務績效，以線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效	① 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 ② 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 ③ 向民眾推廣使用網路申辦案件。 ④ 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。 ⑤ 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
(二) 服務可近性	1. 客製化服務	關注服務對象屬性差異，提供切合需求服務	整合服務對象需求，提供在地化、客製化之業務宣導服務。
	2. 主動服務	(1) 關懷多元對象提供適性服務 (2) 延伸服務據點提高服務可近性	針對特定服務對象，提供到府、到點服務。
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用策略突破限制	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，克服劣勢達成服務目標
	2. 優質服務	運用自身優勢，推廣服務行銷有效程度	採取多元策略，提出具挑戰性，符合本局特色之措施

三、服務量能構面 (200分)		著眼於運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，提升行政效率，創新精進服務。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分參考標準
(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	簡化作法並提供具體數據	依據本局同仁意見，檢討內部流程，減省不必要審核及行政程序。
(二)服務精進機制	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務精進。	本局服務精進機制運作情形。

四、服務評價構面 (200分)		著眼於對民眾意見有適切的回應，持續增進民眾對公共服務的滿意度，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分參考標準
(一)提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	服務滿意度情形	(1)運用多元管道定期進行滿意度調查。 (2)內部同仁滿意度調查。 (3)提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。
	2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	民眾意見多元程度及互動回應情形	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。
(二)積極回應民眾意見	有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情	民眾意見回應處理機制及檢討改善情形	(1)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 (2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (3)定期檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。

五、開放創新構面 (100分)		著眼於適時運用多元管道導入民眾觀點，共創機關與民眾合作契機，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具實質效益。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分參考標準
(一)開放參與	運用多元管道導入民眾觀點，共創機關與民眾合作契機	(1)運用多元方法蒐集民眾需求 (2)民眾共同參與服務設計	納入民眾參與服務設計或邀請民間協作，提供符合民眾需求的服務。

(二)創新服務	有價值的創新服務	不同構面中有別於現行的創新服務方式	運用資通訊科技、服務流程整合、政府資訊資源共享、公私協力等作法，提出有別於現行的想法或方式，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。
---------	----------	-------------------	---

總分（滿分 1000 分）：

評審委員：

評分日期：

專 案 規 劃 構 面 (1000 分)		著眼於發掘關鍵問題，界定專案範疇，針對專案問題分析結果，是否已有效解決專案問題，並為服務對象帶來實質效益。
評核項目	評核指標	評分參考標準(依專案實際執行情形適性增列或調整)
(一)問題 分析 (200 分)	專案問題分析	(1)解決問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題關聯性，及對民眾或利害關係者重要性。 (2)透過多元管道蒐集民意 (3)妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。
(二)規劃 內容 (300 分)	1. 法規調適及流程簡化	(1)適時檢討及修改現有法規。 (2)簡化內、外部作業流程，擴大服務措施運作彈性，提升服務效率。
	2. 跨機關(單位)整合	(1)整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務。 (2)跨機關（單位）資源整合。
	3. 資料開放及政府資訊資源共用共享	(1)資訊資源共用共享。 (2)帶動各界加值應用，創新服務。
	4. 引進社會資源	(1)透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點。 (2)導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。
	5. 善用資通訊科技	(1)建置線上服務系統。 (2)運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。
	6. 分眾服務及其他策略或方法	因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。
(三)推動 成效 (400 分)	1. 外部效益	(1)服務使用情形，如服務案件數服務使用成長率等。 (2)產出便捷服務。 (3)促進服務可近性。 (4)增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 (5)增進政府及機關正面形象。
	2. 內部效益	(1)降低機關人力、物力、時間等成本。 (2)增進機關員工滿意度、配合度等。 (3)其他具體內部效益。
	3. 成本合理性	(1)專案投入成本和產出效益間之合理性。 (2)社會公平正義考量。
	4. 服務持續性及擴散性	(1)服務措施持續運作，或轉化為例行性服務項目。 (2)服務措施成為標竿及實際擴散情形。

(四)開放 創新 (100 分)	1. 開放參與	納入民眾參與服務設計或邀請民間協作，提供符合民眾需求的服務。
	2. 創新性	(1)有價值的創新服務，有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。 (2)參酌運用資通訊科技、服務流程整合、政府資訊資源共享、公私協力等作法。 (3)創新服務標竿學習效益。

經濟部智慧財產局 109 年度提升服務品質自行考核結果統計表

壹、整體服務類

考核年月： 年 月

考核項目成績（1000 分）											總分
一、基礎服務 (200 分)		二、服務遞送 (300 分)			三、服務量能 (200 分)		四、服務評價 (200 分)		五、開放創新 (100 分)		
(一)	(二)	(一)	(二)	(三)	(一)	(二)	(一)	(二)	(一)	(二)	
服務一致及正確性	服務友善性	服務便捷性	服務可近性	服務成長及優化	內部作業簡化	服務機制精進	提高服務滿意度	積極回應民眾意見	開放參與	創新服務	

考核結果處理情形：依規定將考核結果登載於本局網頁周知，並將各考核委員之意見，送本局各單位提報改進情形。

貳、專案規劃類

考核年月： 年 月

考核項目成績（1000 分）								總分
一、問題 分析 （200 分）	二、規劃 內容 （300 分）	三、推動成效 （400 分）				四、開放創新 （100 分）		
專案問題 分析	實施策略 與方法	（一） 外部 效益	（二） 內部 效益	（三） 成本 合理性	（四） 服務持 續性及 擴散性	（一） 開放 參與	（二） 創新 服務	