



訂作專屬的鞋

- 談顧客滿意的申請案件編輯系統

傅俊賢*

背景

智慧財產權 e 網通計畫「小型線上申請階段」的重頭戲，在於「創造一個便捷的線上申請環境」，規劃提供的功能包括案件編輯、送件、繳費及進度查詢等。這些作業是申請人／代理人與智慧局接觸的第一步，也是申請人／代理人最重要的日常工作之一。相關系統（特別是申請案件編輯系統）的設計方向，自然受到申請人／代理人極高的關注。

此外，案件經由線上申請的比例，為衡量 e 網通計畫成敗的重要指標。而申請人／代理人則是「小型線上申請階段」相關系統的主要使用者，無論智慧局花費多少心力設計系統，倘若申請人／代理人不捧場，線上申請的使用比例不高，所有的努力都是枉然。因此，智慧局在 e 網通計畫開始後，除積極參訪美、日、歐、韓等國，瞭解各先進國家對案件編輯、送件、繳費等系統之設計理念外，亦持續與申請人／代理人進行座談會，詢問各使用者對相關系統的需求。

給我 WORD，其餘免談？

申請人／代理人對案件編輯、送件或繳費系統的需求儘管各不相同，有一項需求卻不斷被提起：「智慧局應接受以 Microsoft Word 編輯的申請案件¹！」

* 政大經濟學系碩士，現任智慧財產局商標助理審查官兼業務電子化專案小組成員。

¹ 智慧局 92 年智慧財產權業務座談會，台北場及新竹場座談會意見。92 年 9 月智慧局參訪代理人事務所，亦有二家事務所提出類似建議。



本月專題

雖然微軟公司涉嫌濫用獨占地位之行為，曾經引起社會大眾的高度關注²。行政院公平交易委員會亦就此案件，與該公司達成行政和解³，然而這個編輯軟體的高市場占有率，仍然在「e網通計畫」的座談會中展現威力！部分代理人表示，其與國內外客戶有關案件內容之聯繫，均以 Microsoft Word 文件進行，倘若智慧局規劃其他編輯軟體，則各專利商標事務所之承辦人需重新學習適應，與申請人溝通也較不便利⁴。

在此同時，智慧局卻接獲另一種意見，有民眾透過電子郵件表示：「專利商標申請表單不應獨厚微軟公司，應早日提供 XML（eXtensible Markup Language，可延伸式標注語）格式之申請表單⁵」。

XML 格式是什麼？本文後半段會有比較詳盡的介紹。但智慧局面臨的問題在於，現階段的 Microsoft Word 並不支援 XML 格式的文件。

從使用者需求的角度來看，既然多數使用者習慣以 Microsoft Word 編輯申請案件，智慧局應該先提供以 Microsoft Word 文件為基礎的線上申請模式，滿足多數使用者的需求後，才提供 XML 格式的系統。

因此，部分代理人主張，直接以電子郵件寄送 Microsoft Word 格式的申請案件資料給智慧局，可立即達成部分線上申請的目標。

然而，以 Microsoft Word 文件為基礎的線上申請模式，必然會面臨一些問題。

Microsoft Word 文件與資料庫的拔河

Microsoft Word 作為申請案件的編輯工具，的確有其便利性。由於專利申請案件經常包含大量的數學方程式、化學式、文字上下標或表格

² 公平會新聞稿指出：91 年 4、5 月間，由於輿論各界對於台灣微軟股份有限公司涉及利用在國內軟體市場獨占地位，訂定不合理價格及 OFFICE 搭售問題反映甚多，該會遂於 91 年 5 月 2 日成立「軟體市場壟斷問題專案調查小組」進行調查瞭解。

³ 公平會 92 年 2 月 27 日第 590 次委員會議決議。

⁴ 92 年 9 月 9 日智慧局參訪代理人事務所座談會。

⁵ 智慧局 92 年 11 月 28 日接獲之電子郵件。



等，使用 Microsoft Word 可以順利地處理相關資料。

對智慧局而言，麻煩的問題也在於此。正因為 Microsoft Word 是方便的編輯工具，使用 Microsoft Word 完成的文件，對格式並沒有太多限制。使用者可以任意在文件中插入各式圖片、表格、數學方程式、化學式等資料，或改變文件的編排方式。要將這樣一份幾乎沒有格式限制的 Microsoft Word 文件內容轉入資料庫中，雖然也並非辦不到，但如果不能以軟體直接進行資料轉換，所耗費的人工轉換成本，必然非常可觀。

況且，智慧局規劃線上申請系統，除了便利民眾申請之外，亦期望能藉由電子申請模式，迅速取得大量而正確的申請案件資料，以進行案件審查、檢索、公報發行，甚至進一步的資料加值利用。倘若無法直接藉由線上申請系統，取得案件全文資料，則電子化的效益勢必大打折扣。

若要讓申請案件資料順利進入智慧局資料庫中，相信多數資訊科技專家都會推薦 XML 格式，目前世界上規劃中或已完成的智慧財產權電子化申請系統，多數也採用以 XML 格式為基礎的編輯軟體⁶。

XML 的魅力何在？

XML 被稱為網路科技中最閃亮的明日之星。主要原因在於，它可以做為不同電腦系統間資訊互通的交流媒介。

以智慧財產權相關使用者來說，由於專利案件資料的內容非常多，為順利管理案件資料，許多大型的申請人或代理人事務所，均已自行建置資料庫。智慧局內部更有數個不同資料庫，分別管理專利、商標案件的審查及檢索等功能。這許多資料庫，可能架設在不同的作業平台上，使用不同的資料庫軟體。而作業平台及資料庫軟體的不同，往往造成不同資料庫間資訊流通的高度門檻。換句話說，要在不同資料庫間進行資訊交流，經常需要使用特殊的軟體。

⁶ 美國專利商標局、歐洲專利局、歐洲商標局、日本特許廳、韓國特許廳之線上申請系統均已使用或規劃使用 XML 格式。



本月專題



而 XML 格式的出現，適時地解決了這個問題。

在 XML 格式裡，使用者可以任意定義標籤，並依照自己的意思，充分表達文件的內容。而且 XML 格式簡單易讀，對於各類型的資料，包含物件、圖形等，也都能標注。要進行資料交流的系統，只要取得 XML 解析器，便可解讀由別的系統傳來的訊息，而且 XML 解析器非常容易取得⁷。

不過，對資料數量並不大的申請人／代理人而言，XML 的好處有多少，一點兒也不重要。這些申請人／代理人只需要一個方便的申請案件軟體（例如 Microsoft Word），若是智慧局無法滿足這種需求，就算 XML 格式再怎麼妙用無窮，仍然引不起他們的興趣。

也許有人會疑惑，既然以 Microsoft Word 格式直接送件不經濟，而申請人／代理人又無法立刻接受 XML 格式，難道在 Microsoft Word 沒推出 XML 格式相容版本之前，就沒有兩全其美的解決辦法嗎？

這正是智慧局努力尋找的解決方案。

兩全其美的解決之道

事實上，智慧局並不是第一個嘗試解決這個問題的機構。美國專利商標局（USPTO）推出的 PASAT 及歐洲專利局（EPO）規劃的 PatXML，都把編輯軟體與 Microsoft Word 進行某種程度的結合，試圖在儘量不改變申請人／代理人的使用習慣下，製作出 XML 格式的申請案件，其中 PatXML 軟體甚至可以直接匯出 Microsoft Word 格式的文件。而歐洲商標局（OHIM）則另闢蹊徑，先公布商標申請表單的 XML 標準格式，隨後輔導申請人修改慣用之編輯軟體，以製作符合標準格式之申請案件；除此之外，並協助軟體廠商設計與 XML 格式相容的商業編輯軟體，再讓民眾自由選擇使用。

將 XML 格式與民眾慣用的編輯軟體結合，這個規劃方向顯然已經

⁷ 勞虎，無廢話 XML（兩隻老虎工作室，www.2tigers.net），頁 4-8。



成為世界潮流。惟有盡力滿足使用者需求的系統，才能讓申請人／代理人樂意使用線上申請系統。

智慧局規劃的方向

秉持「儘量不改變民眾作業習慣」的原則，智慧局規劃的申請案件編輯系統，原則上將分成以下幾種作業型態。

對一般少量送件的商標申請人／代理人，智慧局規劃線上直接編輯模式，透過互動式選單，申請人／代理人可輕易進行線上編輯及送件，毋庸擔憂 XML 格式問題。

針對專利申請案件及大量申請之商標申請人／代理人，智慧局規劃專屬之專利、商標編輯系統，提供民眾免費下載使用，透過此一系統可以製作 XML 格式之申請案件。

另外，對於習慣使用 Microsoft Word 的申請人／代理人，智慧局規劃在編輯系統中加入 Microsoft Word 格式的匯入／匯出功能。屆時智慧局將公布商標及專利案件的 Microsoft Word 標準格式範本，申請人／代理人可以在平常慣用的編輯軟體中，依據標準格式製作申請案件，並將檔案匯入申請案件編輯系統，檢查無誤後即可送件。此外，案件編輯過程中亦可隨時匯出成 Microsoft Word 格式的文件，便利代理人與申請人溝通。如此一來，相信可以符合多數申請人／代理人之需求。

結語

申請案件編輯系統與申請人／代理人需求的調和，只是一個開端，滿足申請人／代理人的需求，是智慧局永遠奮鬥不懈的目標。無論申請人／代理人對智慧局的服務有任何不滿，智慧局都願意全力以赴，努力克服困難，達到客戶滿意。智慧局竭誠盼望申請人／代理人繼續提出批評與指教，鞭策智慧局努力不懈，實現智慧財產權 e 網通的夢想！