

智慧財產局「智慧財產權電子申辦服務」簡介

壹、概述

經濟部智慧財產局（以下簡稱智慧局）於 91 年初提出「智慧財產權 e 網通計畫」（以下簡稱電子申辦計畫），並於 92 年至 97 年間進行建置，計畫目標為建構專利/商標申辦 e 化服務體系及服務平台，藉由服務價值鏈電子化後，無縫銜接相關資訊系統，以降低民眾專利/商標申辦作業的成本、突破實體服務地域時間之限制、改善機關內部作業效率，其規劃重心著重於作業流程及虛實服務之整合。

一、 整合專利/商標之電子申請/紙本申請作業流程



圖 1 智慧局服務價值鏈

- (一)民眾申請文件之提交，可於案件審查任何階段，自由選擇電子申請/紙本申請。
- (二)電子申請案件繳納規費，可自由選擇不同繳納工具與管道。
- (三)不論申請方式為電子/紙本，機關內審查時，案件內容均有完整電子檔/影像檔/紙本資料。

二、 整合虛擬/實體服務

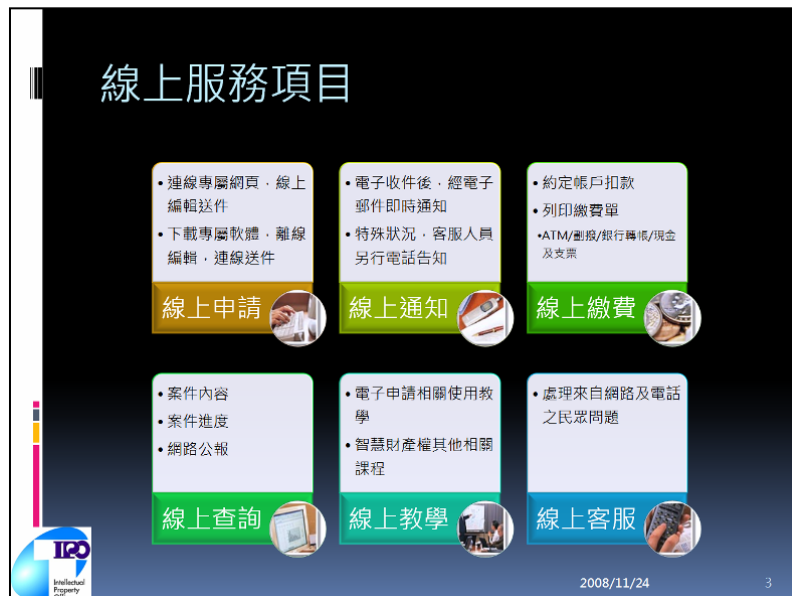


圖 2 智慧局線上服務項目

- (一) 以線上服務跨越實體服務之限制，服務時間不限上班時間，服務地點不限辦公處所。
- (二) 以實體服務輔助線上服務，降低網路服務之信任問題，提供客服專線電話輔助並豐富溝通管道。

電子申辦計畫已建置完成 14 個應用系統，支援範圍含括專利/商標電子申辦服務相關之目錄服務、申請人／代理人登錄管理、單一入口網站、申請案件編輯、網路送件、收件、規費管理、申請案件內容管理、多媒體教學、客戶服務、訊息通知發送、專利公報發行、整合性檢索及辦公室自動化等相關作業，對外則提供 6 大線上服務，包含線上申請、線上通知、線上繳費、線上查詢、線上教學、線上客服等。以下就各應用系統提供之服務及功能簡要說明。

貳、電子申辦應用系統簡介

一、目錄服務系統

為滿足電子申辦計畫各應用系統對機關內使用者的管理有認證、授權、單一簽入及共享組織與人員資訊等之共同需求，目錄服務系統集中管理儲存包括機關內單位、使用者、群組以及應用系統各項功能之參數資料，並存放使用者數位憑證，以供網路身分認證之用，另為顧及各應用系統、機關內不同單位之權限控管需求，權限設定採使用者-群組-角色-系統功能 4 層對映方式，以兼容管理上彈性及日常維護作業之效率。

二、申請人／代理人登錄管理系統

本系統功能近似目錄服務系統，但儲存管理之資料係以對外服務之應用系統功能、

外部使用者及外部群組之權限設定為核心，除提供其他應用系統存取外部使用者相關資訊之共同標準介面外，主要功能為外部使用者之帳戶管理，包括提供外部民眾、企業、政府機關、組織團體進行身份登錄以取得使用帳號、維護帳戶資料，機關內部進行帳戶資料維護及使用者群組權限控管等功能。

三、入口網站管理系統

本系統目標在提供使用者單一簽入的整合性操作界面，藉由結合目錄服務系統或申請人/代理人登錄管理系統之權限設定資料，系統可針對不同使用者動態產生功能選單，並針對不同應用系統提供相近的操作界面。

本系統依據內外部使用者分設有 2 個入口網站，機關內之入口網站做為智慧局員工單一登入的入口，並可整合使用 GPKI 之自然人憑證及政府憑證，對外服務的入口網站則做為提供民眾各項網路服務及重要資訊的整合式服務窗口，身份認證功能支援行政院研考會所建置政府機關公開金鑰基礎建設(Government Public Key Infrastructure, GPKI)之各類憑證（包含自然人憑證、工商憑證、組織及團體憑證、政府憑證等）及智慧局發行之智慧財產憑證。

四、申請案件編輯系統

本系統提供整合式的專利/商標電子申請文件製作環境，引導申辦民眾將申請案件內容製作成符合電子申請格式之電子檔案，重要功能包括申請表單編輯功能（含數學式、化學式、生物序列式等）、規費試算、電腦輔助檢核、中文自造字轉換、製作送件用包裹檔...等。現行可製作之申請表單格式涵蓋智慧財產局之專利業務 10 種申請表單及 4 種說明書表單、商標業務 20 種申請表單。

該系統依使用者作業模式可分為「線上編輯」及「離線編輯」兩大部分：

- (一)「線上編輯」部分為一網路服務功能，不需事先安裝軟體，民眾經由網際網路登入智慧局線上編輯網頁即可使用，功能及操作較為簡易，惟可線上編輯之表單範圍僅限商標申請表單，編輯完成之申請表單使用者可選擇下載儲存於個人電腦或線上完成電子簽章逕行送件。
- (二)「離線編輯」部分為一安裝於民眾端個人電腦之離線軟體，可製作前述所有專利、商標申請表單，功能更完整但操作較複雜，使用者需下載安裝程式安裝後方可使用，所編輯之申請案件電子檔案內容儲存於民眾個人電腦上。

民眾使用申請案件編輯系統之下載軟體，所離線編輯完成的申請案件電子檔案，尚須透過送件系統進行電子簽章，方可經由網路提交送件。

五、送件系統

本系統提供電子簽章、檔案壓縮、加密及保密傳輸等功能，協助使用者簡化簽章及案件傳送等作業程序，並確保編輯完成的申請案件電子檔案能完整安全的傳送至智慧局之電子收件伺服器，所有簽章及送件操作並於本系統內留存完整日誌可供進行核對。

本系統電子簽章功能完整支援行政院研考會所建置政府機關公開金鑰基礎建設 (Government Public Key Infrastructure, GPKI) 之各類憑證（包含自然人憑證、工商憑證、組織及團體憑證、政府憑證等）及智慧局發行之智慧財產憑證。

六、收件系統

本系統係用以輔助機關內人員處理民眾提交之專利、商標申請案件，包含經由網路傳送之電子檔案及提送智慧局櫃臺之紙本檔卷。

- (一) 電子申請之案件檔案，由送件系統經網際網路傳送至本系統後，本系統將啟動自動化收文程序，包含原始檔案備份、解密、解壓縮、電子簽章核驗、案件內容檢核等，俟確認該檔案內容完整性後始賦予該申請案件收文文號/申請案號，並立即以 email 通知送件民眾收文結果，智慧局人員並可透過查詢畫面掌握電子收件程序之即時狀況，於作業異常時進行必要處理及通報。
- (二) 紙本申請之案件檔卷則由櫃臺人員清點後，於本系統人工登錄收文資料，惟收文後之紙本申請案件檔卷後續尚須經電腦掃描轉換為影像檔，再進行二次鍵入作業、比對校正作業、商標擷圖等作業，以產生案件完整資訊及電子檔案，俾利後續提供其他系統進行資料處理。

本系統會將收文後產生之繳費資料傳送予規費管理系統進行帳務處理，申請案件重要資訊及相關電子檔案則轉移至申請案件管理系統進行檔卷管理。

七、規費管理系統

本系統之目的在使規費之繳納、管理更有效率，包括智慧局於收取規費時，能與申請人之各項申請案件相互勾稽，可即時掌握規費繳納情形，規費轉交於國庫時自動產出報表等。

本系統並提供申辦民眾多樣簡便的規費繳納管道及線上服務，申辦民眾除可至智慧局臨櫃繳納規費外，亦可選擇郵局劃撥、ATM、或使用約定帳戶方式線上繳納規費，並可線上即時查詢掌握應繳規費及已繳規費之狀況。

八、申請案件管理系統

本系統提供申請案件相關電子檔卷管理功能，功能概述如下：

- (一) 接收資料、訊息及儲存：接受儲存收件系統及規費管理系統之案件資料、電子檔及相關系統與案件有關之 email 訊息、繳費收據電子檔。
- (二) 電子檔卷之檔案編號管理。
- (三) 檔案編目管理及索引功能。
- (四) 透過收文號管理所有來文資料，並建立文號與案號間關聯索引。
- (五) 案件調閱瀏覽：提供線上調閱電子檔卷並自動留存調閱紀錄。
- (六) 版本管理：申請案資料或行政訊息如有修正或更新版本，提供文件版本管理功能（含

未解開封包資料之管理）。

(七)專利案件說明書版本差異比對：提供版本文字內容比對(系統自動比對說明書或申請專利範圍版本間的異同，並以明晰方式標示相異處)之功能。

(八)影像電子文件及 XML 文件之整批案件列印功能。

九、多媒體 IP 推廣教學系統

本系統提供機關內部員工及外部民眾線上學習所需之虛擬學習環境，功能包含線上教學及互動、管理學習活動、追蹤學習進度、成果評量及記錄等。本系統之數位內容教材採 SCORM v1.2 規範，現行對內已有 45 項課程（自製 20 項、外購 25 項），對外提供教材範圍則包含電子申請操作流程之教學課程、8 項智慧財產權自製推廣課程等。

十、客戶服務系統

為避免網路服務因缺少直接溝通管道，致民眾使用時多生疑慮，智慧局特設置電話客服中心，專人處理民眾網站留言、電話詢問。並為確保線上諮詢服務之品質，建置本系統輔助機關人員管理諮詢服務相關活動。

(一)網站留言：民眾於網站填寫申請案號及詢問事項，智慧局人員直接於線上答覆。

(二)自動語音應答系統（IVR）提供民眾電話線上諮詢及傳真服務，

(三)自動話務分配，將民眾電話依據問題類型，自動轉接給空線中之電話客服人員。

(四)民眾來電第一時間，客服人員可於整合式查詢界面即時取得來電民眾相關資訊，包括基本資料、相關申請案件進度、相關規費繳納情形、過去電話客服紀錄、公報資訊等，以縮短民眾線上等候時間。

(五)客服之通話過程可全程錄音，針對民眾電話詢問事宜無法現場答覆時，並可列案轉交二線業務單位處理，俾利追蹤後續狀況再行回覆民眾。

十一、訊息／通知／處分發送系統

本系統負責整合各應用系統對外發送 email 服務之共通需求、確保訊息之送達、及統一訊息內容之版面格式。功能上除提供單一傳遞服務呼叫介面、可自訂 html 郵件範本供各類訊息套用外，於電子郵件傳遞過程中，本系統並確保所有發送訊息均盡力送達，傳送失敗時除自動重送外，無法送達之電子郵件並可轉知客服人員進行電話聯繫，並留存歷次傳送紀錄以供查核追蹤。

十二、公報發行系統

本系統係用以整合專利公報業務相關流程及前後台作業，機關內部作業部分提供公報製作（網路、光碟）、公報發行（網路、紙本、光碟）、公報訂戶管理、帳務管理等功能，線上服務則新增線上訂閱公報、網路公報等項目。

十三、整合性檢索系統

針對申請案件管理系統之各類申請案件內容，本系統透過全文檢索引擎建立索引，並針對不同的使用狀況，例如審查人員於審查時、申請人／代理人查閱案件公開公告資料時及一般民眾查詢案件狀態時進行的檢索，分別設計操作介面，提供功能包含欄位檢索、關鍵詞檢索、全文檢索、布林檢索等。

十四、辦公室自動化系統

本系統整合並取代智慧局原有之辦公室自動化、人事、差勤、刷卡、薪資、暫收款、零用金、未兌支票等各系統，並納入員工待遇電子化作業、財產管理查詢、派車管理等業務範圍，透過線上簽核功能，機關內部人員權益相關事務及各組室支援性業務俱予以電腦化，以提升行政作業效能。

參、挑戰與展望

智慧財產權電子申辦系統已於 97 年 8 月 26 日上線，正式對外提供專利/商標電子申辦服務，上線以來，智慧局除於各地舉辦說明會推廣宣導各項電子服務外，仍持續針對整體系統之可靠性、穩定性，人員的熟練度等進行改善，以落實對於推動電子申請之承諾，提高民眾使用之信心。

未來，智慧局電子服務將繼續朝以下方向推動改善：1.延長電子收件時間，將目前電子收件截止時間由正常上班時間進一步延長。2.增加電子申請表單，未來將以每年新增表單來擴增服務範圍。3.整合內部作業流程，整併重複的人工二次鍵入作業流程以縮短行政作業時間，整合更新專利審查行政、商標審查行政相關系統以降低資訊管理成本。

外在環境在變，電子化政府的推動已使資訊部門的角色漸由對內的二線支援單位轉為涉外的一線政策執行單位，資訊業務的推動未來需要更多開創性的思維與想法，細密的策略規劃與務實的執行能力，資訊單位與人員因應變局，需要新的定位與方向。

（本文由經濟部智慧財產局資訊室分析師林聰仁 提供）