108 年度商標法令宣導說明會及商標業務滿意度調查分析

辦理單位：商標權組

108 年度商標法令宣導說明會及商標業務
滿意度調查分析

壹、前言

本(108)年商標法令說明會以「商標最新申請註冊程序及實體審查實務介紹」為主題，介紹最新商標申請註冊案件有關程序事項之審查，以及實體審查上通常所涉法律規定，透過案件類型介紹相關審查基準之適用；有助申請人了解程序及實體審查應注意事項，提供更完整的權益保障，並分別於同年 4 月 9 日、11 日、12 日及 16 日於臺北、臺南、高雄及臺中等地各辦理 1 場次說明會，共計 303 人次出席。

為瞭解各界對本次法令說明會及商標業務之滿意程度，特於會中針對與會人員進行問卷調查，問卷發送計 303 份，回收 196 份，回收率約為 64.69%(如表一)。

表一：各場次參加人數及問卷回收統計表

場次	參加人數	問卷回收數	回收率(%)
臺北場	145	90	62.07%
臺南場	55	34	61.82%
高雄場	47	35	74.47%
臺中場	56	37	66.07%
合計	303	196	64.69%

貳、問卷填答統計分析

一、您參加本次說明會，有助於您對商標法令或業務的瞭解？

場次 / 滿意程度	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
非常有幫助	56	17	26	13	112	57.14%

有幫助	34	17	9	23	83	42.35%
無意見	0	0	0	1	1	0.51%
沒有幫助	0	0	0	0	0	0.00%
完全沒有幫助	0	0	0	0	0	0.00%
合計	90	34	35	37	196	100.00%

二、您對本次說明會課程主題安排？

場次 / 滿意程度	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
非常滿意	51	15	26	13	105	53.57%
滿意	39	18	9	23	89	45.41%
無意見	0	1	0	1	2	1.02%
不滿意	0	0	0	0	0	0.00%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0.00%
合計	90	34	35	37	196	100.00%

三、您對本次說明會講授內容及講授方式？

場次 / 滿意程度	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
非常滿意	61	15	29	11	116	59.18%
滿意	28	17	5	25	75	38.27%
無意見	1	2	0	1	4	2.04%
不滿意	0	0	1	0	1	0.51%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0.00%
合計	90	34	35	37	196	100.00%

四、您對本次說明會時程安排？

場次 滿意程度	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
非常滿意	42	11	23	8	84	43.08%
滿意	41	17	11	25	94	48.21%
無意見	5	5	1	2	13	6.67%
不滿意	1	1	0	2	4	2.05%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0.00%
合計	89	34	35	37	195	100.00%

五、您對本次說明會場地安排？

場次 滿意程度	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
非常滿意	34	17	18	10	79	40.31%
滿意	45	14	16	23	98	50.00%
無意見	8	2	1	3	14	7.14%
不滿意	2	1	0	1	4	2.04%
非常不滿意	1	0	0	0	1	0.51%
合計	90	34	35	37	196	100.00%

六、您對本次說明會工作人員服務態度？

場次 滿意程度	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
非常滿意	42	17	24	17	100	51.02%
滿意	45	17	11	20	93	47.45%
無意見	3	0	0	0	3	1.53%
不滿意	0	0	0	0	0	0.00%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0.00%

合計	90	34	35	37	196	100.00%

七、日後如有辦理相關宣導活動時，您是否願意參與?

場次 / 參加意願	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
願意	89	34	34	29	186	94.90%
無意見	1	0	1	8	10	5.10%
不願意	0	0	0	0	0	0.00%
合計	90	34	35	37	196	100.00%

八、您對本局網頁所提供商標各項資訊是否滿意？

場次 / 滿意程度	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
非常滿意	34	12	16	10	72	37.31%
滿意	50	18	14	25	107	55.44%
無意見	4	2	5	2	13	6.74%
不滿意	0	1	0	0	1	0.52%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0.00%
合計	88	33	35	37	193	100.00%

九、您對本局商標業務整體表現是否滿意？

場次 / 滿意程度	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
非常滿意	30	10	15	6	61	31.77%
滿意	48	21	19	25	113	58.85%
無意見	6	1	1	4	12	6.25%
不滿意	3	1	0	2	6	3.13%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0.00%

合計	87	33	35	37	192	100.00%

十、您對本局商標業務尚不滿意的項目？(可複選)

場次 / 案件種類	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
註冊申請	13	6	5	9	33	37.08%
延展	0	0	4	0	4	4.49%
異議	7	4	1	4	16	17.98%
評定	4	2	1	4	11	12.36%
廢止	3	3	2	1	9	10.11%
移轉	1	0	4	0	5	5.62%
授權	0	0	0	0	0	0.00%
質權	0	1	0	0	1	1.12%
變更	0	0	0	1	1	1.12%
更正	0	0	0	0	0	0.00%
補證	0	0	0	1	1	1.12%
繳註冊費	2	0	0	0	2	2.25%
其他	1	2	1	2	6	6.74%
合計	31	18	18	22	89	100.00%

十一、您對商標業務不滿意的主要原因？

場次 原因	臺北場	臺南場	高雄場	臺中場	合計	百分比
審查時程太長	8	3	1	3	15	17.05%
處分書品質不良	5	1	0	5	11	12.50%
通知補正事項不明確	6	1	0	2	9	10.23%
審查原則不一致	18	10	5	13	46	52.27%
其他	5	0	2	0	7	7.95%
合計	42	15	8	23	88	100%

參、與 107 年度滿意度調查結果比較

一、您參加本次說明會，有助於您對商標法令或業務的瞭解？

滿意程度 比率	非常有幫助及有幫助		無意見		沒有幫助及完全沒有幫助	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
占問卷回收比率	99.49%	100%	0.51%	0%	0%	0%

分析：本年以「商標最新申請註冊程序及實體審查實務介紹」為題，使與會人員了解程序及實體審查應注意事項，經由本次問卷調查結果表示說明會有助於對商標法令或業務瞭解者達 99.49%，較 107 年以「商標爭議實務見解趨勢案例介紹」為主題 100%略低；然仍顯示宣導內容切合與會人員需求，並持續受到與會人員肯定。

二、您對本次說明會主題安排？

滿意程度 比率	非常滿意及滿意		無意見		不滿意及非常不滿意	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
占問卷回收比率	98.98%	99.44%	1.02%	0.56%	0%	0%

分析：本年對本次宣導主題表示非常滿意及滿意者達 98.98%，較 107 年 99.44%略降 0.46%，顯示規劃主題仍切合與會人員在實務上助於釐清爭點之需求。

三、您對本次說明會講授內容及講授方式？

滿意程度 / 比率	非常滿意及滿意		無意見		不滿意及非常不滿意	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
占問卷回收比率	97.45%	96.67%	2.04%	2.78%	0.51%	0.56%

分析：本次授課內容及講授方式貼近實務且和與會人員互動性高，問卷內容反應非常滿意及滿意者達 97.45%，較 107 年之 96.67%上升 0.78%。另問卷中亦有表示希望增加講授及討論時間、增加網路直播方式等建議，未來在時程安排上可酌增 QA 時間，與聽眾進行互動討論。但網路直播涉及製作影片等經費問題，則須進一步協調本局其他組室後進行規劃，以期貼近與會民眾之需求。

四、您對本次說明會時程安排？

滿意程度 / 比率	非常滿意及滿意		無意見		不滿意及非常不滿意	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
占問卷回收比率	91.29%	88.89%	6.67%	9.44%	2.05%	1.67%

五、您對本次說明會場地安排？

滿意程度 / 比率	非常滿意及滿意		無意見		不滿意及非常不滿意	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
占問卷回收比率	90.31%	83.89%	7.14%	14.44%	2.55%	1.67%

六、您對本次說明會工作人員服務態度？

滿意程度 比率	非常滿意及滿意		無意見		不滿意及 非常不滿意	
	108 年	107 年	107 年	107 年	107 年	107 年
占問卷回收比率	98.47%	93.89%	1.53%	6.11%	0%	0%

分析：以上第四~六題為有關說明會時程安排、場所設備、工作人員等之滿意程度，本年非常滿意及滿意程度較 107 年大幅成長。雖有部分意見認為時程可安排於下午、提早於局網提供說明會的時程等資訊、講授地點不佳(臺北場地點略遠及收訊不佳、臺南場地停車不便、臺中場地冷氣太強)等建議，惟對工作人員服務態度滿意度達 98.47%，顯見與會人員對本局行政作業整體仍相當肯定。

七、日後如有辦理相關宣導活動時，您是否願意參與？

參加意願 比率	願意		無意見		不願意	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
占問卷回收比率	94.9%	90%	5.1%	10%	0%	0%

分析：依問卷統計結果，本年與會人員對參與本局宣導活動意願及需求達 94.9%，表示與會人員對本局宣導活動品質及內容應具有高度信心及興趣。

八、您對本局網頁所提供商標各項資訊是否滿意？

滿意程度 比率	非常滿意及滿意		無意見		不滿意及非常不滿意	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
占問卷回收比率	92.75%	89.44%	6.74%	6.67%	0.52%	3.89%

分析：有關本局網路提供商標資訊滿意度部分，表示非常滿意及滿意者，本年提升至 92.75%，較 107 年之 89.44%成長。不滿意及非常不滿意者之比例更縮減至 0.52%，其中不滿意之原因包含提供資訊時程太短、檢索系統介面不友善等，顯示遠端商標檢索系統改版於 106 年 9 月上線後，民眾對操作介

面及功能之熟悉程度已提高。

九、您對本局商標業務整體表現是否滿意？

滿意程度 / 比率	非常滿意及滿意		無意見		不滿意及非常不滿意	
	108 年	107 年	108 年	107 年	108 年	107 年
占問卷回收比率	90.62%	91.11%	6.25%	6.11%	3.13%	2.78%

分析：有關商標業務整體表現滿意程度部分，本年表示非常滿意及滿意者為90.62%，較 107 年略降 0.49%；本年表示不滿意及非常不滿意者為 3.13%，較 107 年小幅增加，表示商標業務整體表現雖獲多數民眾之支持及肯定，但仍有待改進之空間。其中不滿意項目以「審查原則不一致」為大宗，另「審查時程太長」及「處分書品質不良」次之，部分涉及個案處理原則，不盡是本局之見解有誤。但在個案上與上級機關之見解，在溝通上仍有加強改善的空間，且審查進度仍有密集追蹤考核之必要，將持續以追求提升商標業務品質為目標，積極改善目前不滿意之狀況。

十、您對本局商標業務尚不滿意的項目(可複選)

案由 / 不滿意人次	註冊申請	延展	異議	評定	廢止	移轉	授權	質權	變更	更正	補證	繳註冊費	其他	合計
108 年	33	4	16	11	9	5	0	1	1	0	1	2	6	89
107 年	19	1	9	5	7	4	0	0	0	0	1	1	6	53
增減次數	14	3	7	6	2	1	0	1	1	0	0	1	0	36

分析：本年在 13 項商標業務中，勾選不滿意次數最多者為商標註冊申請案，應與該項業務所占比重較高有關，勾選次數為 33 次，占問卷回收數 (196 張)之 16.84%，較 107 年不滿意次數增加 14 次。本年勾選不滿意次數增加次多者為異議案(+7)，另評定案(+6)。餘尚有延展案(+3)、廢止案(+2)、移轉案、質權案、變更案及繳註冊費案(+1)小幅增加。其中有關商標異動及爭議案件之審理，仍多涉有審理時效之管控問題，將持續透過相關措施督促同仁強化審查密度及處分書品質，追求民眾更高的肯定。

十一、您對商標業務不滿意的主要原因(可複選)?

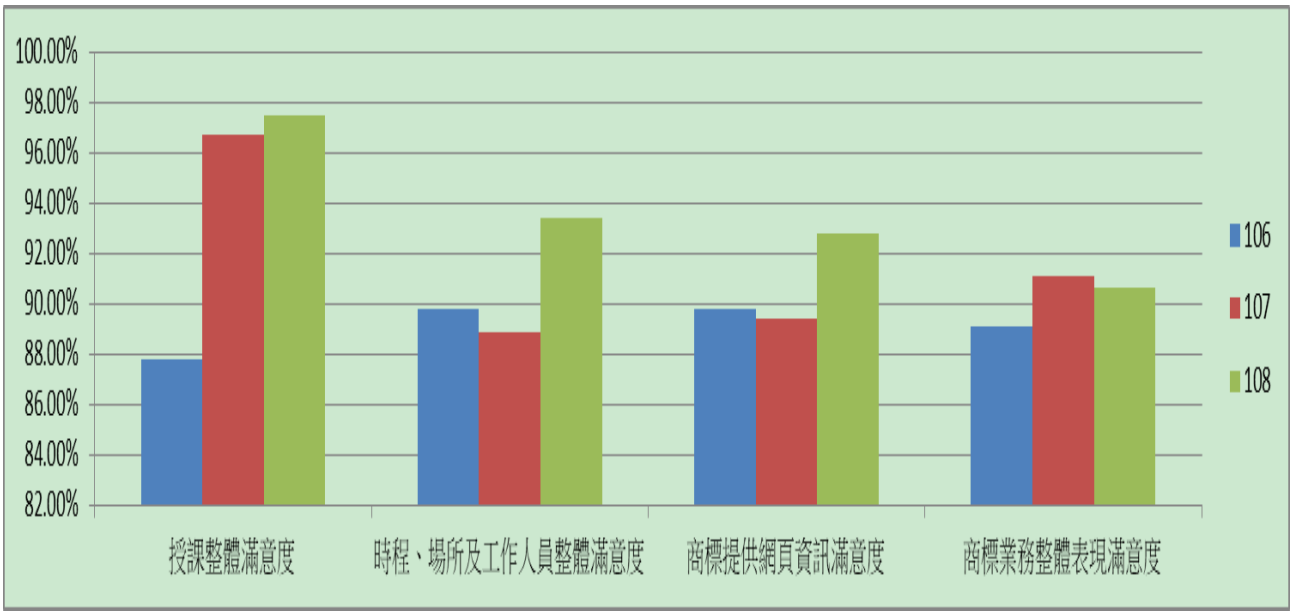
原因 / 人次	審查時程太長	處分書品質不良	通知補正事項不明確	審查原則不一致	其他	合計
108 年	15	11	9	46	7	88
107 年	16	7	3	32	7	65
增減次數	-1	4	6	14	0	23

分析：對本局業務不滿意原因中，主要原因係「審查原則不一致」及「審查時程太長」。對於「審查原則不一致」之改善問題，因自 104 年起建置線上審查系統後，已增加相關聯案件之顯示及查詢功能，如分別由不同承辦人審查，亦要求相互之間應進行意見溝通，若有不同意見，則交由所屬科長協調，以提升品質及審查一致性。但民眾個案上仍多以類比方式請求本局為相同之處理。將持續加強抽驗機制，如發現個案審查上有缺失者，並於審查月會加強宣導及溝通，以建立共識。

有關「審查時程太長」方面，近年商標註冊申請案受理量仍呈現成長之趨勢，在商標審查人力無法即時遞補前，宜藉由簡化審查流程及強化電腦系統輔助功能，以提升審查效益。針對少數較困難之個案或部分審查人員因時間管理不當，而有審查時程延宕情形，則將加強內部管控機制及個別輔導等措施，期達成持續縮短申請案平均首次通知期間之目標。

肆、近三年服務滿意度趨勢分析

項目 / 年度	授課整體滿意度	時程、場所及工作人員整體滿意度	商標提供網頁資訊滿意度	商標業務整體表現滿意度
106	87.8%	89.8%	89.8%	89.1%
107	96.7%	88.9%	89.4%	91.1%
108	97.5%	93.4%	92.8%	90.6%



分析：本年授課整體滿意度、時程/場所及工作人員整體滿意度、商標提供網頁資訊滿意度均較 107 年大幅上升，在商標業務整體滿意度方面，本年雖較 107 年略降，但近三年則都保持在九成以上或近九成的水平，顯示商標業務各方面仍獲大多數與會人員的肯定。尤其商標提供網頁資訊滿意度超過 9 成，顯示遠端商標檢索系統改版於 106 年 9 月上線後，民眾對操作介面及功能的熟悉程度已漸提高外，本組並陸續整合案件訊息－結果頁顯示版面更新，點擊商標圖樣可另開案件報表；統整查詢功能－增修「商品組群單（依組群排序）」功能，協助用戶快速檢視案件之商品/服務分布範圍；改善操作介面－結果頁底部增修上/下換頁功能，使檢視檢索結果更為順暢；優化各檢索頁回應速度等效能，而獲得高度評價。

伍、結論

綜觀本年度滿意度調查結果，填答者對本局商標法令宣導及商標業務整體表現，普遍表示肯定態度。但在審查時效及審查原則不一致方面，皆仍有持續改善的空間。為努力達成商標審查高品質之目標，已在本(108)年 4 月起成立審查品質推進小組，並由任務編組的成員執行覆核工作，統整內部審查人員的在職訓練，佐以歸納整合審查資訊、建立審查共識、健全資料庫等制度化事項輔助審查，以減少審查不一致及非妥適性等問題，商標審查科科長將全力針對儀表板隨時管控案件之審查時效，並針對特定審查人員的函稿及處分書加強檢核，進而達到全面

提升審查品質及效率的目標。