

专利合作条约(PCT) 工作组

第九届会议
2016年5月17日至20日，日内瓦

PCT 用户调查

国际局编拟的文件

概 述

1. 2015年开展了第二次PCT用户调查。受访者对PCT体系整体、国际局和其他局/单位以及相对于2009年第一次调查设定基准所作的改进均表示高度满意。调查结果载于本文件附件一转录的内容提要中。

背 景

2. 国际局于2015年进行了PCT用户调查(“2015年PCT调查”)。调查目的如下：

- (a) 衡量用户对国际局直接提供的PCT服务的满意程度；
- (b) 相对2008/09年的PCT调查(“2009年PCT调查”)结果比较用户现在的满意程度；以及
- (c) 衡量用户对WIPO以外的其他局和单位提供的PCT相关服务的满意程度。

3. 2015年PCT调查是与Mbee.M合作编制，后者是外部服务提供方，之前曾为WIPO开展有关马德里和海牙体系的调查。调查以向个人发送电邮链接的方式邀请PCT用户参与，并鼓励他们提供任意语言的文字反馈意见。调查问题的模型转录于本文件的附件二。

4. 调查邀请10,000多名PCT用户参与，完成调查的受访者有1,000多位。受访者对PCT体系整体、国际局和其他局/单位表示高度满意，这两项的满意度分别为89%和83%。

后 续

5. 对用户就国际局服务提出改进建议的领域，国际局已经开始采取措施。受访者针对 PCT 能力不同的各局所提供 PCT 服务提出的具体问题和评论意见将向有关各局传达。

6. 请工作组注意本文件附件一所述的 2015 年 PCT 调查结果。

[后接附件]

2015 年 PCT 调查

内容提要

1. 导 言

2015 年开展了 PCT 体系第二次用户调查¹(2015 年 PCT 调查)。调查主要是为衡量用户对 WIPO 提供 PCT 服务的满意程度,但除此之外,也寻求用户对 PCT 体系下其他局和单位履行 PCT 职能的反馈意见。调查的主要结果如下:

- 对 WIPO 提供的 PCT 信息产品和服务,总体的全球满意度指数为 89%。
- 对 WIPO 提供的 PCT 培训评价很高,在个人培训相关服务中,这一项的满意度评价超过 90%。
- 对其他局和单位提供的 PCT 服务整体及其作为受理局、国际检索单位和国际初步审查单位提供的 PCT 服务,用户满意度为 83%。
- PCT 用户对以下方面提出了一些具体的改进建议:WIPO 网站的 PCT 部分、《PCT 申请人指南》、PCT 培训、ePCT、以某些语种提供的服务以及向 WIPO 缴费的有关事宜。

2. 调查方法

调查请受访者从质量和满意度两个方面,对 WIPO 和其他局提供的产品和服务作出评价。

调查以九种语言²开展。通过电子邮件向 10,830 名 PCT 用户发送了调查的链接。电子邮件地址来自国际申请和《PCT 通讯》订阅用户,其中既有申请人,也包括机构。

1,036 名用户完成了调查,约占受访者总数的 10%,符合预期的调查操作规范。受访者还提交了 1,000 多份自由填写的文字评论意见。

3. 受访者

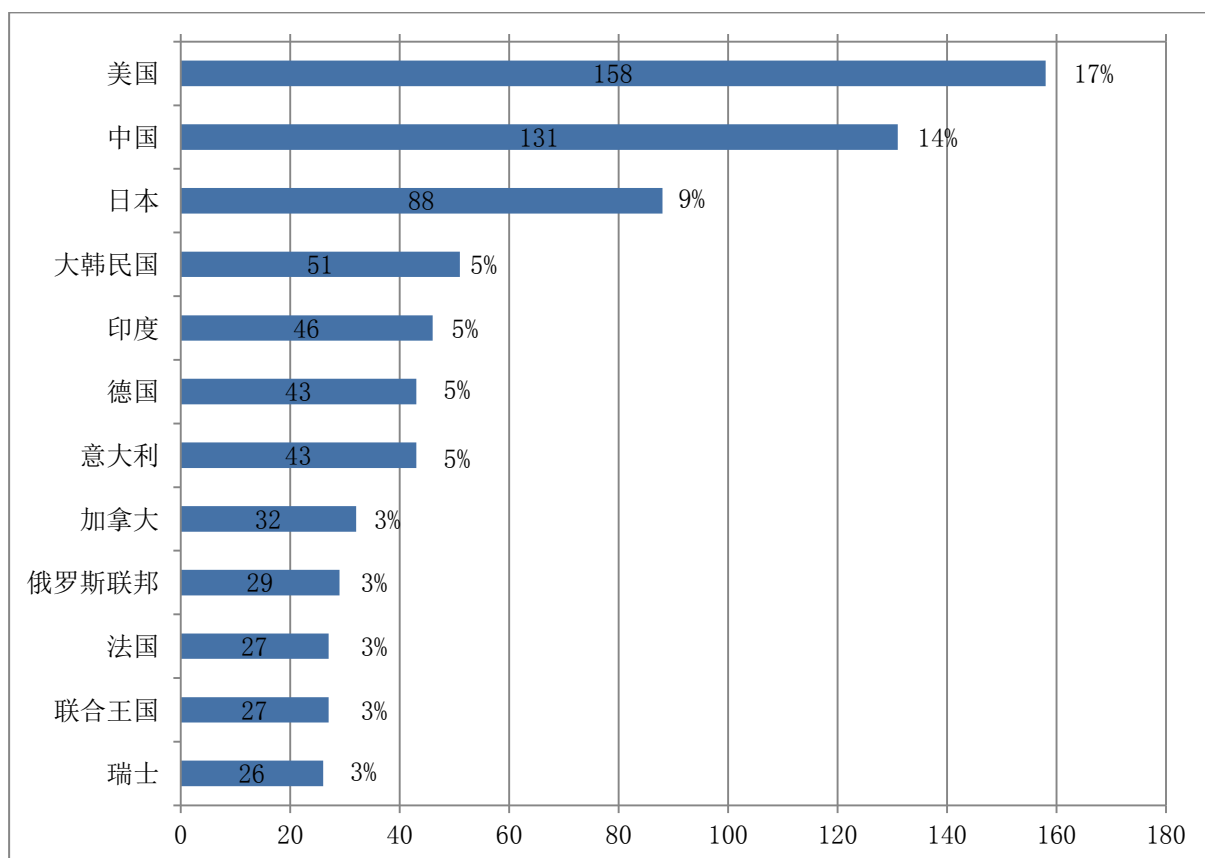
受访者范围很广、背景各异,但不难想见,大部分受访者来自 PCT 使用程度较高的国家。

¹ 依照 2014-15 年 WIPO 计划和预算进行。第一次 PCT 调查在 2009 年进行。

² 中文、英文、法文、德文、日文、韩文、葡萄牙文、俄文和西班牙文。

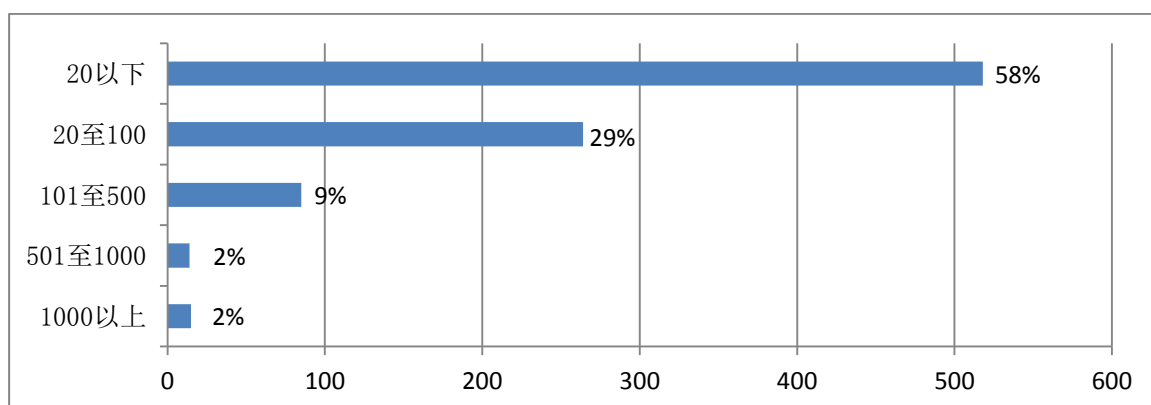
3.1 按国家分列的参与情况

受访者的国家分布情况如下：



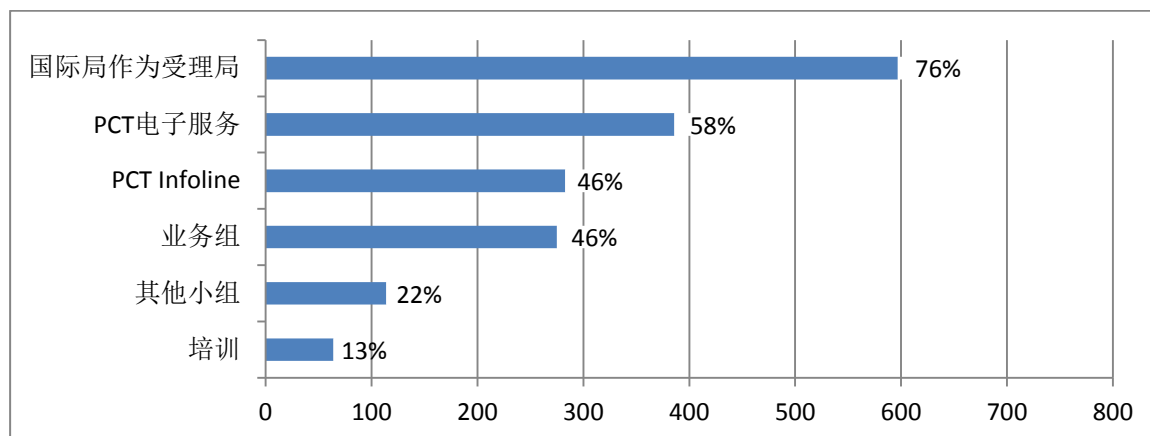
3.2 PCT 年申请量

4%的受访者年国际申请量超过 500 件，38%的受访者年申请量在 101 件至 500 件之间，58%的受访者年申请量不足 20 件。

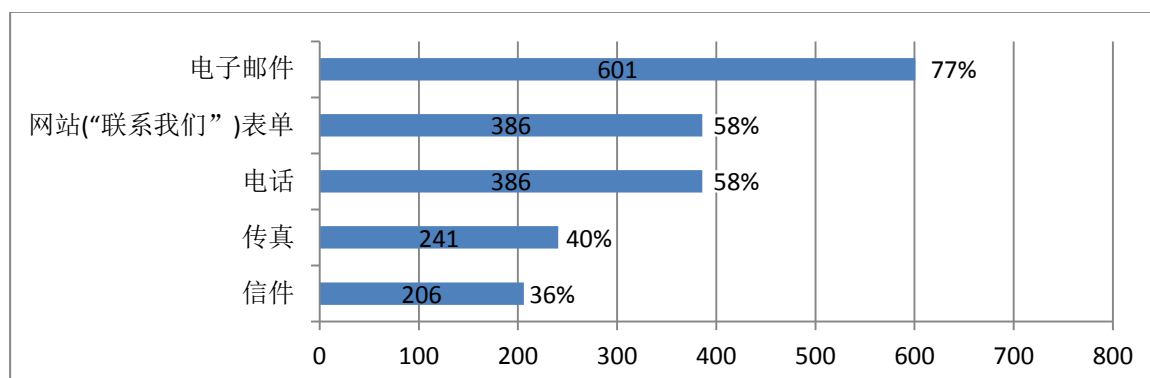


3.3 与 WIPO PCT 联系的频率和渠道

调查请受访者指出过去六个月间与国际局联系的频率和接洽的 PCT 人员或小组。回复的 PCT 用户平均六个月内与 WIPO 联系两到三次。与国际局受理局联系的次数最多。

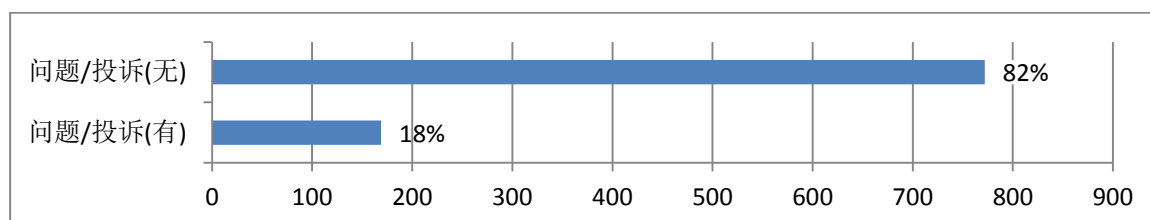


用户最常使用的联系方式是电子邮件，其次是 WIPO 网站和电话，最后是传真和邮局投递。自由填写的文字评论意见显示，用户在选择通信手段时会考虑时区因素，在解决某一具体问题时会选择他们认为最迅捷的方式。



3.4 提出问题或投诉

受访用户中有近 1/5 向 WIPO PCT 提出过问题或投诉。



4. 对 WIPO 提供的 PCT 信息产品和服务的质量评价和满意程度

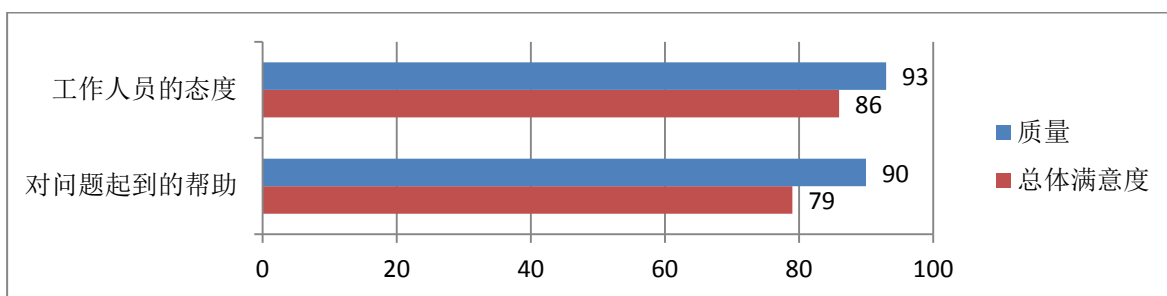
制定了质量和满意度指标，用来评价 WIPO 提供的 PCT 服务和信息产品。

质量指标衡量一项具体的信息产品或服务是“满足”还是“未满足”用户对质量方面的预期，并且显示认为“满足”预期的受访者所占比例。

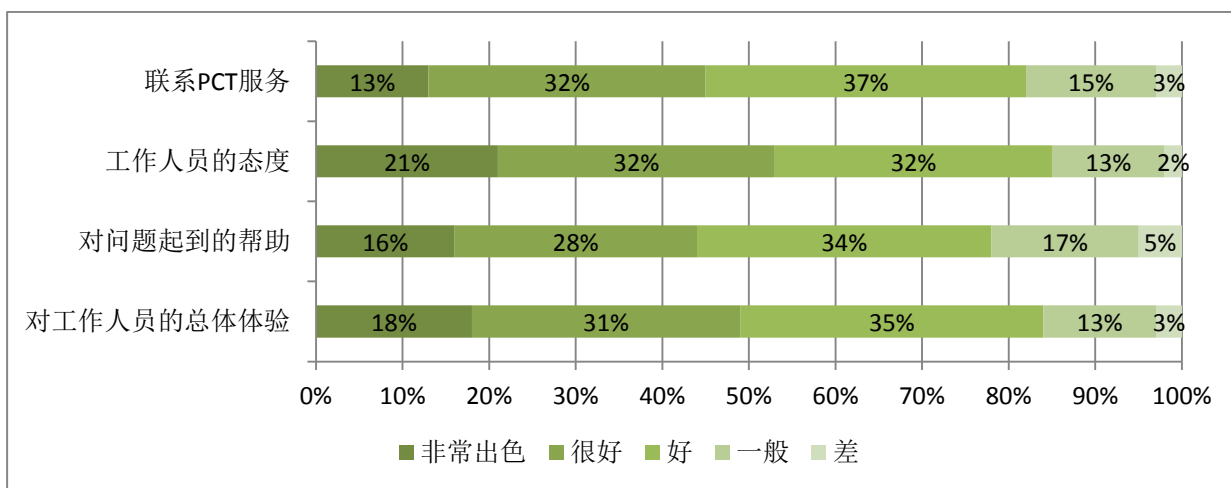
满意度指标衡量受访者对一项具体信息产品或服务的整体满意程度。这不仅包括最终产品或服务本身，还包括产品或服务提供背后的其他因素，如技术支持、是否有工作人员在席解答、是否可以联系到工作人员、工作人员的配合程度、是否及时等。采用 5 分评分制对每项产品或服务进行评价（“差”、“一般”、“好”、“很好”、“非常好”）。

4.1 联系 WIPO 的 PCT 工作人员

受访者认为，WIPO PCT 的工作人员对 PCT 用户的态度非常积极，因此对 WIPO 服务的这个方面满意度很高。总体而言，受访者认为 WIPO 的 PCT 工作人员礼貌、友好、能干、专业并且知识丰富。



受访者的满意度评价具体如下：



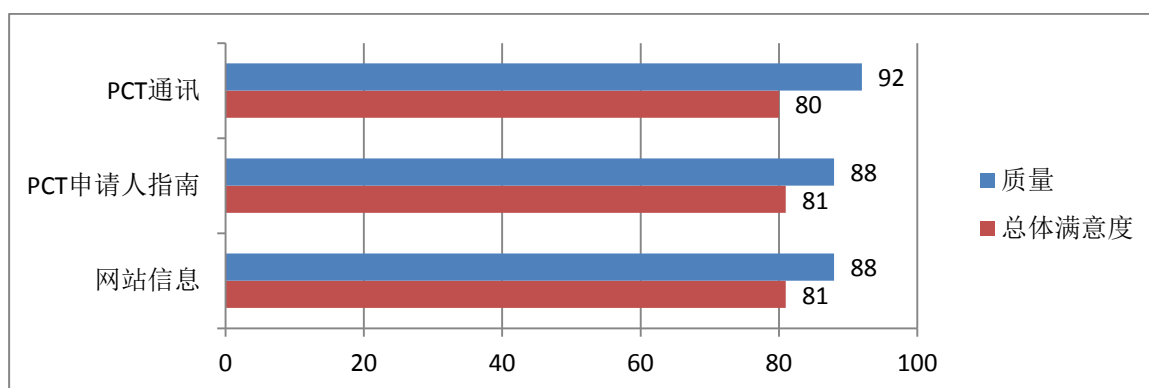
(总体满意度评价：84%)

受访者填写的文字评论意见显示，一些尚可改进的领域具体如下：

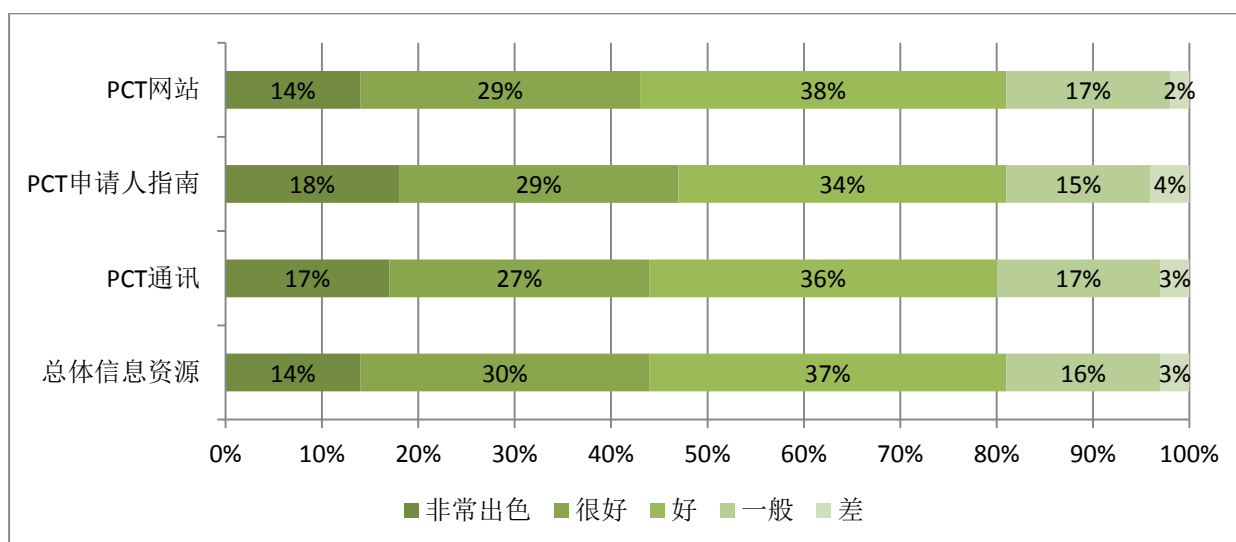
- 针对不同时区的用户延长服务时间；
- 更快回复电子邮件；
- 使用户更容易确认应联系的工作人员；
- 特别针对紧急事宜加快服务速度；以及
- 增加提供 PCT 相关客户服务的语种。

4.2 信息资源

受访者认为 WIPO 提供的 PCT 信息资源非常详实全面。《PCT 通讯》与《PCT 申请人指南》和 WIPO 网站 PCT 部分的内容均得到了受访者的好评。



受访者的满意度评价具体如下：



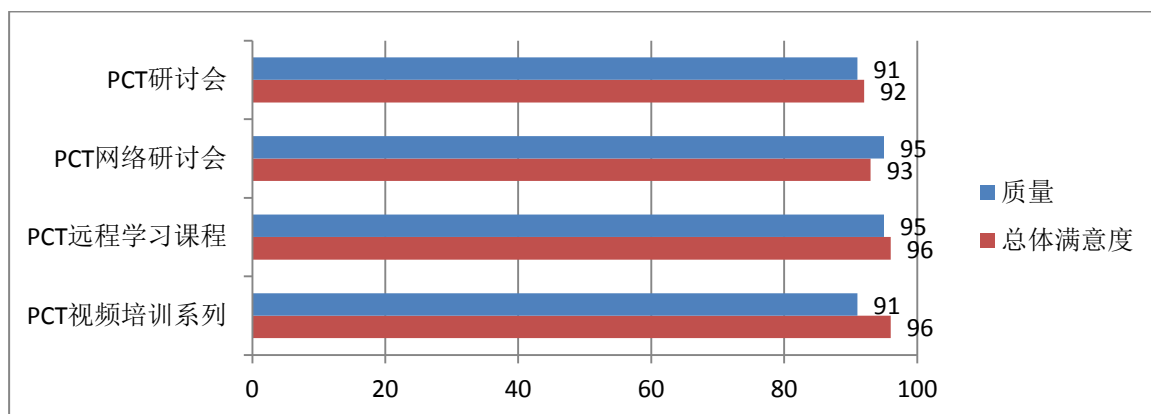
(总体满意度评价：81%)

多名受访者建议改进 PCT 信息资源的展示方式并使之更清晰。受访者还表示 WIPO 网站的 PCT 部分不易于浏览和寻找信息。一些尚可改进的领域具体包括：

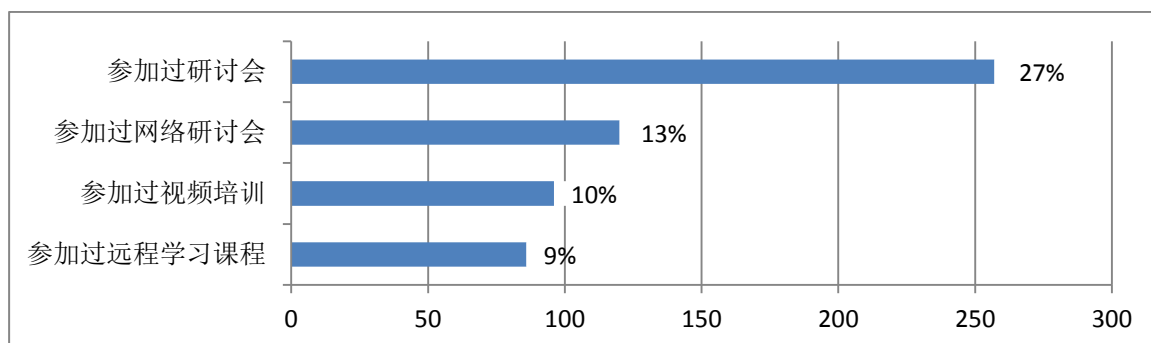
- 网站信息的展示方式有待改进，在网站上找到正确信息很耗时间；以及
- 《PCT 申请人指南》过于高端，不易阅读，而且更新不及时。

4.3 PCT 培训

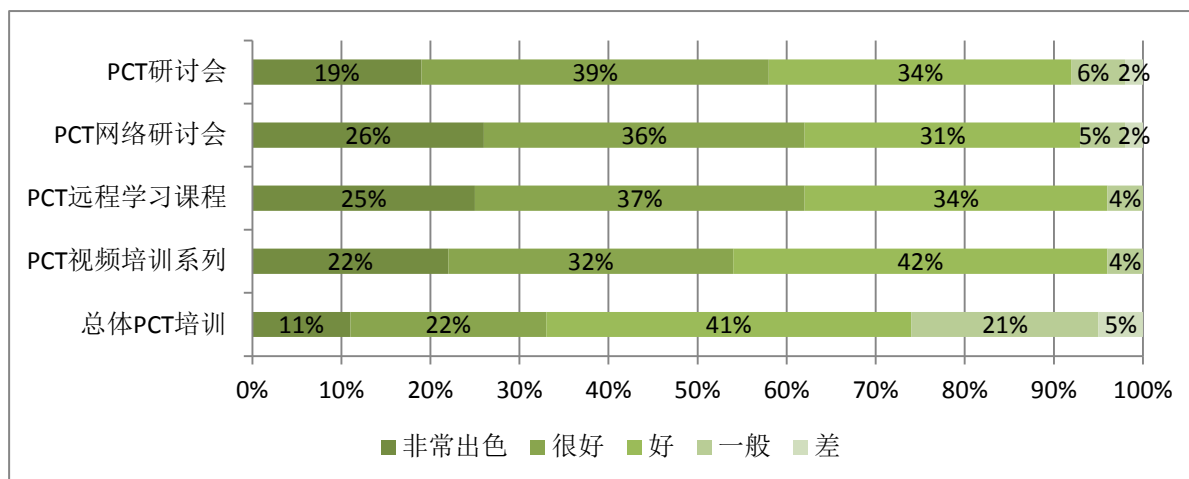
评价显示用户对 WIPO 提供的 PCT 培训服务和资源非常满意。PCT 研讨会、网络研讨会、远程学习课程和视频培训系列均获得高度评价。



27%的受访者亲自参加过 PCT 的研讨会。另三项培训服务和产品在受访者中的使用率均在 10%左右。



满意度评价具体如下：



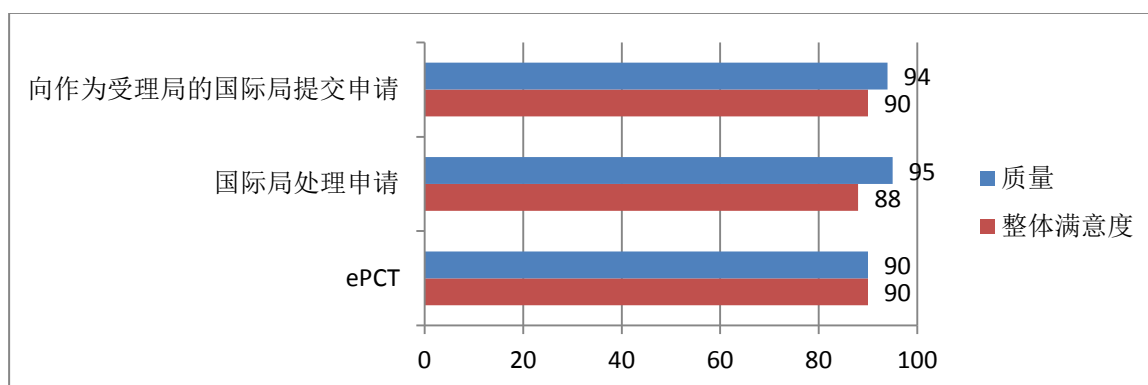
(总体满意度评价：74%)

须注意，对 PCT 培训整体的满意度评价 (74%) 比单项服务要低。这其中的部分原因是许多对总体满意度问题作答了的受访者未就单项服务作出评价。也有可能是对 PCT 培训服务的了解不够，或对培训的某些方面不满意。整体和单项之间的评价差距也突出显示有必要加强推广宣传 WIPO 提供的 PCT 培训。

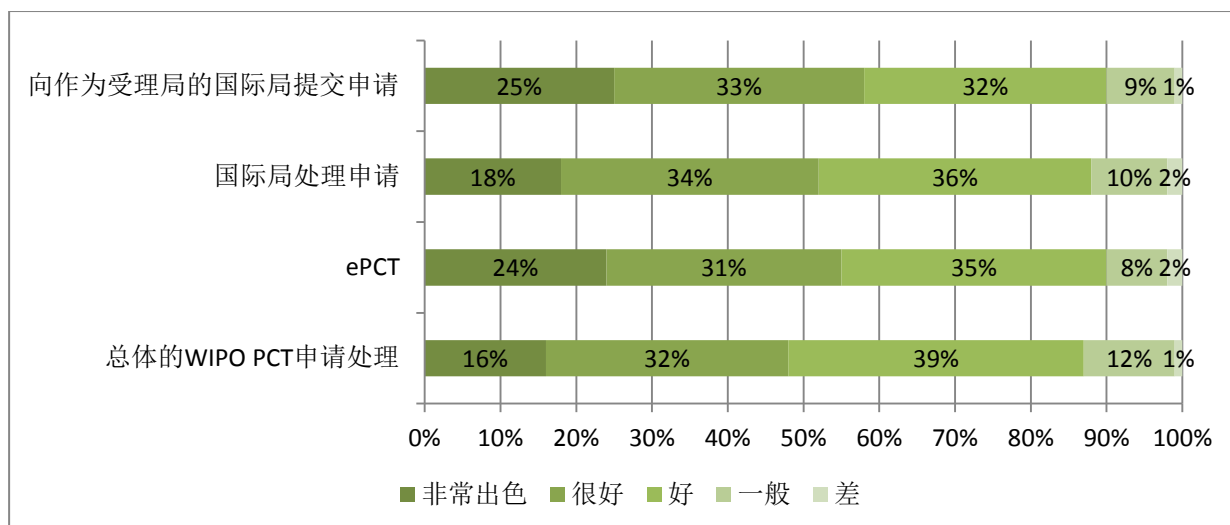
为确认不满意的因素，对自由填写的文字评论意见进行了分析。经确认的具体问题有：是否举办 PCT 研讨会、对举办的研讨会是否知情以及网络研讨会的数量、频次和时间安排(对时区的考虑)。

4.4 国际申请的处理

受访者对国际局(包括作为受理局和发挥一般职能)处理国际申请总体满意度很高，87%的受访者作出了“好”甚至更高的评价。自由填写的文字评论意见显示，在需要联系工作人员时，是否联系得到以及是否有人在，对这两方面有所不满。



总体满意度评价具体如下：



(总体满意度评价：87%)

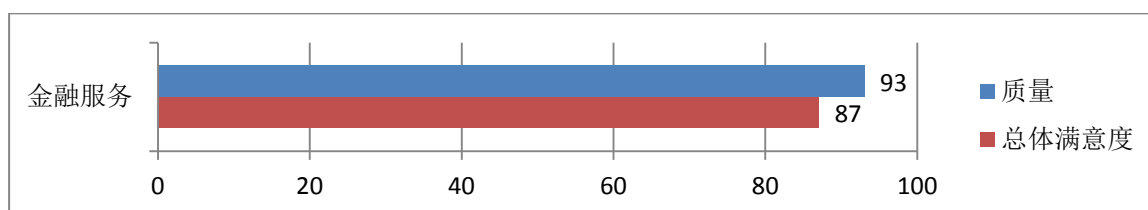
约 1/3 (35%) 的受访者使用过 ePCT 私密服务，普遍认为它在提交文件、管理文档和追踪信息方面方便易用。但一些文字评论也指出，在获取和更新数字认证以及管理 ePCT 访问权限的方面有技术障碍。

用户表示希望某些领域作出改进，具体如下：

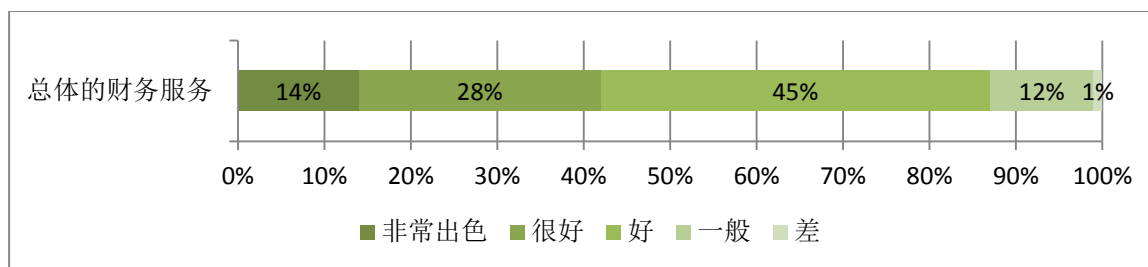
- 很难通过电话联系到有关人员；
- 让用户更容易找到解决问题的适当人员；
- 工作人员合格，但有的人令人费解；
- 有些人口语不好；
- 很难通过传真联系 PCT 业务组的同事；
- 更清晰地说明系统兼容性要求，即对浏览器、操作系统插件的要求；
- ePCT 方面的问题，如系统操作、数字认证、文件上传、图样处理、访问管理；
- 开展更多 ePCT 方面的培训；以及
- 提供更多电子支付的选择。

4.5 财务服务

受访者认为 WIPO 为 PCT 申请人提供的财务服务质量很高。



受访者的满意度评价具体如下：



(总体满意度评价：87%)

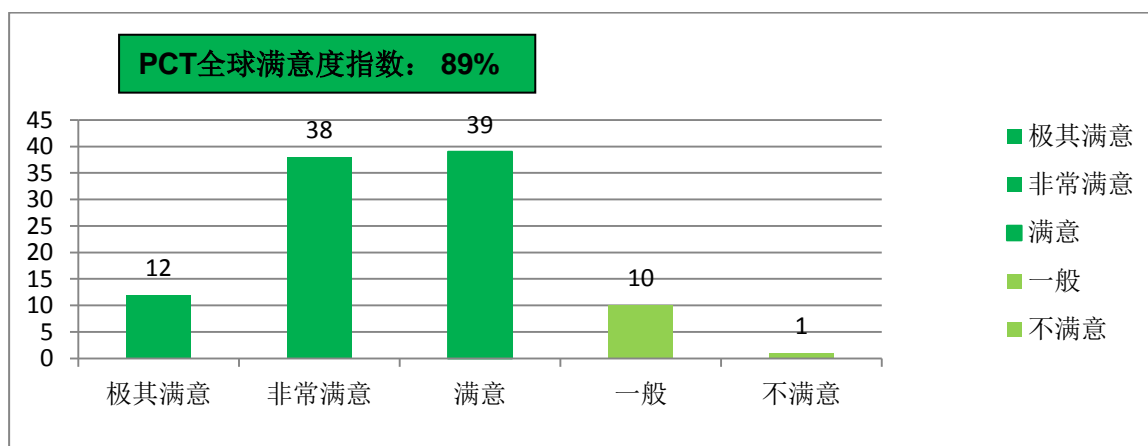
用户期待改进的领域具体有：

- 需要 WIPO 经常账户提供更多币种选择(目前只有瑞郎)；
- 需要扩大并提供其他支付手段；以及
- 很难联系到财务部门的工作人员。

5. 对 WIPO 提供 PCT 产品和服务的全球满意度

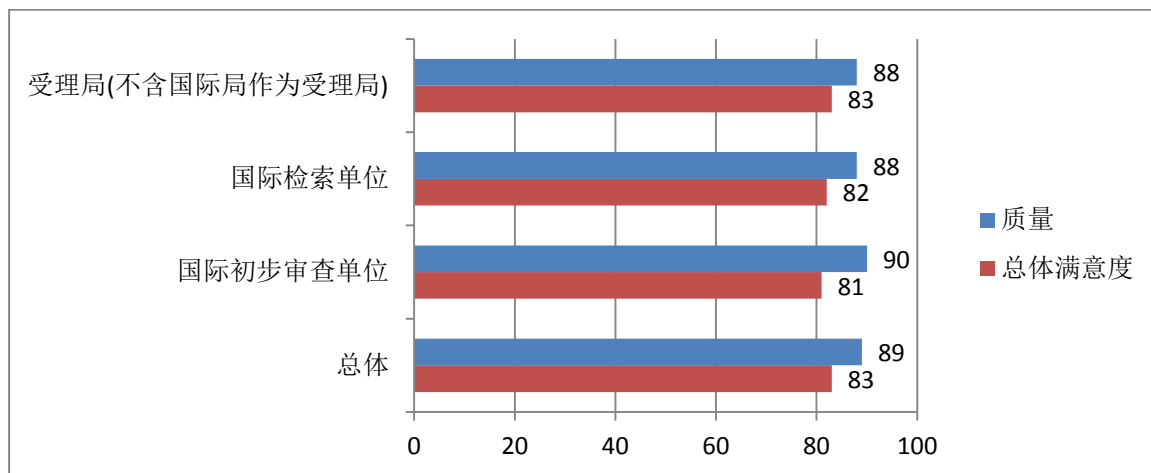
除了对单项产品或服务的评价，调查还请受访者就全球范围评价对 WIPO 提供的 PCT 信息产品和服务的满意程度。

在对全球满意度这一问题的答复中，89%的受访者表示“满意”、“非常满意”或“极其满意”。在其余 11%的人中，10%表示“一般”，仅有 1%的人认为“不满意”。



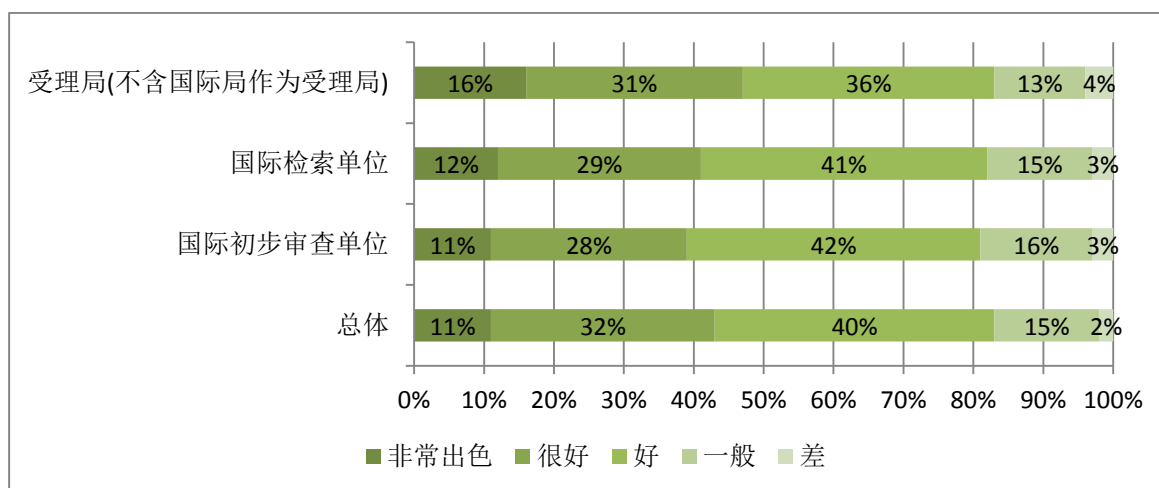
6. 其他局和国际单位提供的 PCT 服务

相比 WIPO 国际局提供的服务，全球范围内其他局和单位按其不同国际职能提供的 PCT 服务所获的评价稍低。调查对受理局(不含国际局作为受理局)、国际检索单位 (ISA) 和国际初步审查单位 (IPEA) 提供的服务进行集体评价，83%的受访者选择“好”或更高评价。



对于国际检索单位和国际初步审查单位编制的 PCT 报告是否有用，总体评价很高，但在及时性、报告具体内容的质量以及需要联系国际单位时是否有工作人员在这些方面，满意度稍低一些。

总的满意度评价具体如下：



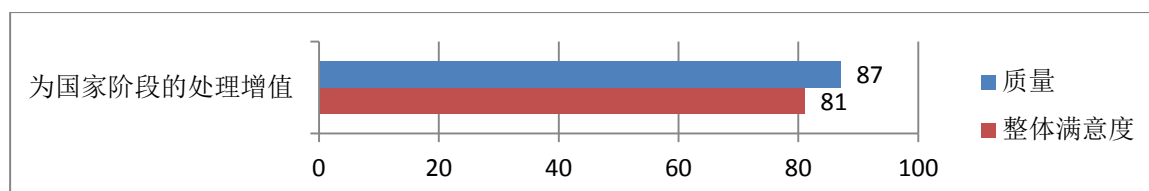
(总体满意度评价：83%)

就非国际局的其他局和单位提供的服务自由填写的文字评论意见包括：

- 很难以电子形式访问文件；
- 对国际检索的质量和服务表示不满；
- 很难联系到专利审查员；
- 现有技术的文件没有纳入检索报告中；
- 专利审查员提出的某些异议不重要；
- 没有给审查员充分时间进行恰当检索；以及
- 无法获得紧急帮助，尤其是在线提交申请时。

7. 为国家阶段的处理增值

PCT 对国家阶段处理的增值获得了广泛认可，81%的受访者对此作出了“好”或更高评价。在国际报告的效果和国家阶段处理速度方面还与预期有所差距。自由填写的文字评论意见就国家阶段出现的异议和延迟提出了问题。



8. 与 2009 年调查结果相比的业绩改进

尽管 2009 年和 2015 年的调查方法有所不同，但一些信息产品和服务领域的结果仍可进行对比：

接受评价的服务或产品	与 2009 年相比， 2015 年的满意度增减 (%)
<u>WIPO 的 PCT 信息资源</u>	
《PCT 申请人指南》	+7.41
《PCT 通讯》	+1.87
<u>PCT 培训</u>	
举办研讨会	+13.22
PCT 多媒体(视频)介绍	+19.09
<u>国际申请的处理</u>	
国际局作为受理局的处理	+13.83
国际局的处理	+14.79
国际局提供的处理服务的整体质量	+6.89
<u>对 WIPO PCT 服务的总体满意度</u>	+11.05

对国际局所有产品和服务可比较的结果显示，2015 年较 2009 年业务有改进。尽管 2009 年和 2015 年调查有所不同，但在调查所涉期间，对 WIPO 提供的 PCT 信息产品和整体服务质量的用户满意度显然有提升。

9. 结论

1,000 多名受访者完成了 2015 年的 PCT 用户调查。结果显示，受访者对 WIPO 的 PCT 服务非常满意，所有可比领域显示 2015 年在 2009 年制定的基准上有进步。

尽管 2015 年的调查总体显示出积极的结果，但用户表示，对某些 PCT 信息产品和服务缺乏了解，尤其对 PCT 是否开展培训不知情。因此，WIPO 将努力扩大宣传，使用户和潜在用户更加了解 PCT 提供的培训资源和机会。

受访者自由填写的文字评论意见就 WIPO PCT 相关服务的改进提出了大量重要的建议和意见反馈，并就 PCT 体系整体运作的改进提出了建议。国际局已经着手实施其中的许多建议。

[后接附件二]

调查问题

过去六个月中，
您联系 WIPO PCT 服务的频率是？

1 到 6 次	
7 到 12 次	
超过 12 次	

1 - 联系 WIPO 请求 PCT 服务

您是如何联系我们的？

	是	否
通过网站(“联系我们”表单)		
通过电子邮件		
通过传真		
通过信件		
通过电话		

您在过去六个月中联系过哪些 PCT 工作人员或业务组？

	是	否
作为受理局的国际局		
某个申请处理组		
PCT Infoline		
PCT 培训、讨论会、 网络研讨会的负责人员		
PCT 电子服务		
其他		

查找 PCT 联系信息

	满足期待	不满足期待	不知道， 不适用		
是否容易找到联系方式 (电话、传真、电邮等)					
所提供联系信息的质量 (是否清晰、完整、有效)					
是否容易在 WIPO 网站 找到所需信息					
是否容易找到所需的适当服务					
	差	一般	好	很好	非常出色
您对查找 WIPO PCT 服务 有关联系信息的体验的评价					

通过电邮或网站 (“联系我们”表单)联系

	满足期待	不满足期待	不知道， 不适用
是否容易通过网站 (“联系我们”表单)发送问询			

WIPO 网站(“联系我们”表单) 是否有用					
对电邮或“联系我们”表单 的回复速度快慢					
回复的语言质量					
	差	一般	好	很好	非常出色
您对通过电邮或网站(“联系我们” 表单)联系 WIPO PCT 服务的 体验的评价					

通过电话联系

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
工作服务时间					
是否有工作人员在					
工作人员态度是否友善					
接听电话速度快慢					
沟通可用的语种					
首次致电所获解答是否完整					
联系所需的适当人员是否容易					
解答的语言质量					
	差	一般	好	很好	非常出色
您对通过电话联系 WIPO PCT 服务的体验的评价					

通过信件或传真联系

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
回复信件或传真是否及时					
回复的文风与格式					
回复的语言质量					
	差	一般	好	很好	非常出色
您对通过信件或传真联系 WIPO PCT 服务的体验的评价					

本章总结

	差	一般	好	很好	非常出色
您对联系 WIPO PCT 服务 的体验的总体评价					

您对联系 WIPO PCT 服务的体验的
评论意见

2 - WIPO PCT 工作人员

PCT 工作人员态度

	满足期待	不满足期待	不知道， 不适用		
工作人员是否礼貌 听取您的要求并理解你的需要					
工作人员的能力 首次回复或确认收到请求的 速度快慢					
回复质量 作出承诺并予以遵守					
相关请求由其他人员或服务 处理时的衔接情况					
工作人员是否主动积极 告知由谁处理您的请求					
	差	一般	好	很好	非常出色
您对 WIPO PCT 工作人员态度的评价					

对特定问题或投诉的协助

	是	否			
您是否向 WIPO PCT 服务 提出过问题或投诉？					
	满足期待	不满足期待	不知道， 不适用		
听取并理解您的问题					
提供解决方案或解释的速度快慢					
所提供的解决方案或解释 解决问题的态度					
我们提供的有关您问题或投诉状 态的信息					
	差	一般	好	很好	非常出色
您对我们就问题或投诉提供的协 助的评价					

总结本章

	差	一般	好	很好	非常出色
您与 WIPO PCT 工作人员沟通的 体验的整体评价					

对与 WIPO PCT 工作人员沟通体验
的评论意见

3 - WIPO 提供的 PCT 服务
3.1 信息资源

PCT 网站

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
一般信息					
法律信息					
有关提交 PCT 申请的信息					
培训、研讨会、网络研讨会等					
E-Filing 技术支持					
其他主题					
	差	一般	好	很好	非常出色
对网站上提供的 PCT 信息的评价					

对 PCT 网站的评论意见

《PCT 申请人指南》

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
提交信息是否容易					
信息是否清晰					
是否完整					
是否有效					
	差	一般	好	很好	非常出色
对《PCT 申请人指南》的评价					

《PCT 通讯》

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
查找信息的难易程度					
信息的明确性					
完整性					
有效性					
	差	一般	好	很好	非常出色
对《PCT 通讯》的评价					

3.1 节总结：信息资源

	差	一般	好	很好	非常出色
对使用 PCT 信息资源 体验的整体评价					

对 PCT 信息资源的评论意见

3 - WIPO 提供的 PCT 服务
3.2 - PCT 培训

PCT 研讨会

	是	否			
您是否参加过由 WIPO 代表讲授的 PCT 研讨会	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
是否有研讨会举办	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
研讨会期间提供的材料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
演示文稿的质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
培训内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	差	一般	好	很好	非常出色
对 PCT 研讨会的评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PCT 网络研讨会

	是	否			
您是否参加过 PCT 网络研讨会?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
网络研讨会的频率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
网络研讨会存档录音是否有用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
主题多样性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
演示文稿的质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
培训内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	差	一般	好	很好	非常出色
对 PCT 网络研讨会的评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PCT 远程学习课程

	是	否			
您是否参加过 PCT 远程学习课程?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
在线课程是否易于使用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
所获的技术支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
培训内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	差	一般	好	很好	非常出色
您对 PCT 远程学习课程的评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PCT 系列培训视频

	是	否			
您是否观看过 PCT 系列培训视频?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
演示文稿的质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
视频时长	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
培训内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

	差	一般	好	很好	非常出色
您对 PCT 系列培训视频的评价					

3.2 节总结：PCT 培训

	差	一般	好	很好	非常出色
您对 PCT 培训服务体验的整体评价					

您对 PCT 培训服务的评论意见

3 - WIPO 提供的 PCT 服务 3.3 - WIPO 的 PCT 申请处理

WIPO 国际局的申请处理

	满足期待	不满足期待	不知道， 不适用
国际局处理申请后的文件是否及时			
国际局处理文件是否准确			
工作人员的能力			
国际公布是否及时			
为您的申请所公布的信息是否准确			

	差	一般	好	很好	非常出色
对国际局处理的评价					

使用 ePCT

	是	否
您是否使用过 ePCT 私密服务？		

	满足期待	不满足期待	不知道， 不适用
开立 ePCT 帐户			
ePCT 下的权利管理			
通过 ePCT 提交文件是否容易			
针对提交内容收到回复的时间			
管理文件并跟踪信息和记录是否容易			
有关 ePCT 使用的技术支持			

	差	一般	好	很好	非常出色
您对 ePCT 的评价					

3.3 节总结：WIPO PCT 申请处理

	差	一般	好	很好	非常出色
对 WIPO PCT 申请处理体验的整体评价					

对 WIPO PCT 申请处理的评论意见

本章总结：WIPO 提供的 PCT 服务 (信息资源、培训和申请处理)

	差	一般	好	很好	非常出色

您对 WIPO 提供的这些 PCT 服务的 体验的整体评价					
----------------------------------	--	--	--	--	--

**对 WIPO 提供的
PCT 服务的评论意见**

4 - WIPO 提供的 PCT 服务的价值

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
对 WIPO 提供的 PCT 服务的 信任和信心					
所提供的 PCT 服务 对您业务需求的价值					

	差	一般	好	很好	非常出色
您对 WIPO 提供的 PCT 服务 价值的整体评价					

**您对 WIPO 提供的 PCT 服务
价值的评论意见**

5 - 您的总体满意度

	不满意	一般	满意	非常满意	极其满意
总结您之前的所有评价					
您对 WIPO 提供的所有 PCT 相关服 务的总体满意度					

评论和建议

6 - 除 WIPO 外的其他主管局提供的 PCT 服务

a - 受理局 (RO) 提供的服务

请选择最常使用的受理局

[受理局列表]

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
申请提交的难易程度					
向申请人发送信息是否及时					
文件的处理正确无误					
是否有工作人员在					

	差	一般	好	很好	非常出色
对受理局提供服务的体验的评价					

b - 国际检索单位 (ISA)

提供的服务

请选择最常使用的国际检索单位

[国际检索单位列表]

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
发出国际检索报告和 书面意见是否及时					
国际检索报告的整体质量					

国际检索单位书面意见的整体质量					
国际检索报告和书面意见是否有用					
是否有工作人员在					
	差	一般	好	很好	非常出色
对国际检索单位提供服务的体验的评价					

c - 国际初步审查单位 (IPEA) 提供的服务

请选择最常使用的国际初步审查单位

[国际初步审查单位列表]

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
发出国际初步审查报告 (IPER) 是否及时					
国际初步审查报告的整体质量					
国际初步审查报告是否有用					
是否有工作人员在					
	差	一般	好	很好	非常出色
对国际初步审查单位提供服务的体验的评价					

本章总结

	差	一般	好	很好	非常出色
对除 WIPO 外的其他主管局提供的 PCT 服务的整体评价					

对除 WIPO 外的其他主管局提供 PCT 服务的体验的评论意见

7 - PCT 系统对国家阶段处理的增值

	满足期待	不满足期待	不知道, 不适用		
申请提交前后的信息和支持					
满足国家局格式要求带来的增值					
在满足国家局专利性要求上的帮助					
国家阶段的加速处理					
与直接向国家提交相比的经济效益					
	差	一般	好	很好	非常出色
您对 PCT 系统为国家阶段的处理增值的整体评价					

您对 PCT 系统为国家阶段处理增值的评论意见

8 - 继续与 WIPO 合作

您知道的 WIPO 客户协助小组

	是	否
PCT 信息服务 (PCT Infoline)		
PCT 电子服务服务台		
PCT 业务组		
PCT 受理局 (国际局作为受理局)		
马德里客户服务		
马德里 1、2、3 组		
马德里客户记录单位		
外观设计国际注册簿工作人员		
仲裁与调解中心		
学院信息台		
WIPO 客户服务中心		
财务服务台		
WIPO 图书馆		

其他 (请指出)

--

出现以下情况的可能性有多大

根据业务需求继续使用 WIPO 提供的 PCT 相关服务

1=完全没可能

2
3
4
5
6
7
8
9
10=极有可能

向他人推荐 PCT 服务

1=完全没可能

2
3
4
5
6
7
8
9
10=极有可能

考虑使用除 PCT 服务外的 WIPO 服务

1=完全没可能

2
3

4	
5	
6	
7	
8	
9	
10=极有可能	

	是	否
竞争对手		
您认为 WIPO 在 PCT 服务上有竞争对手吗?		

如果有，请指出

--

与您使用过的其他客户协助服务相比，您如何评价使用 WIPO 服务的体验

更差	
类似	
更好	

9 - 您对 WIPO 的整体看法

您是否视 WIPO 为知识产权服务、
政策、信息与合作的全球性论坛

是	
否	

在以下特点方面，你对
WIPO 的大致评价是

	差	一般	好	很好	非常出色
专业性					
可靠性					
回应速度					
提供有价值信息的能力					
以服务为导向					
进取精神					
友好、轻松随意、不官僚的组织					

您如何评价 WIPO 通过以下
沟通手段所提供的信息和宣传

	差	一般	好	很好	非常出色
网站					
出版物					
WIPO 杂志					
电子邮件通讯					
新闻稿					
社交媒体					
活动					

本章总结

	差	一般	好	很好	非常出色
您对 WIPO 公众形象的整体印象					

您对 WIPO 公众形象的评论意见

--

补充信息

您或您公司的信息	
个体户	
中小型企业(雇员不到 250 人)	
大型企业(雇员 250 人或以上)	
大学	
公共研究机构	
代理或律师事务所	
其他	
您每年提交的 PCT 申请数量	
不到 20	
20-100	
101-500	
501-1000	
超过 1000	

最初您是如何得知 WIPO 的?

活动/会议	
互联网	
国家局	
口口相传	
社交媒体	
WIPO 出版物	
新闻媒体	
其他	

如果是其他，请指出

[附件二和文件完]