



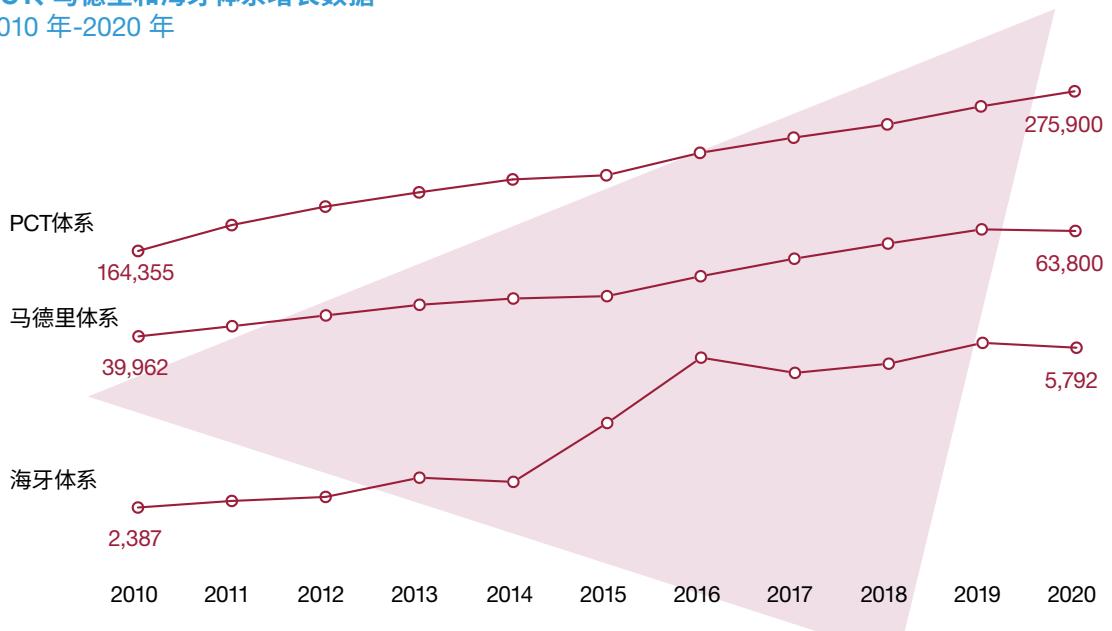
图: © Getty Images

高质量的服务、知识和数据

2020年初刚出现2019冠状病毒病大流行时，产权组织的主要优先事项是确保全球知识产权服务继续运作，并支持用户应对所面临的挑战。尽管在产权组织历史上首次转向远程工作面临着相当大的挑战，但产权组织工作人员努力并创造性地开展工作，以适应这种新的工作方式，同时确保保持产出和目标。

流程和通信的数字化进程加快，我们还采取措施为难以遵守截止日期的用户提供广泛的法律救济。正因为这些措施，我们才能在整个危机期间继续为用户提供全球知识产权服务。

**PCT、马德里和海牙体系增长数据
2010 年-2020 年**



来源: 产权组织, 2021年。

全球知识产权保护服务

继续致力于为全球知识产权服务的用户提供顺畅的客户体验，无论其属于何类用户。产权组织知识产权门户继续发展，又整合了六项产权组织应用程序，并将九项应用程序迁移至通用界面外观中。其他重要的里程碑包括部署了面向企业的数据分析平台，以及在39个整合到知识产权门户的应用程序以及产权组织网站中执行了网络分析跟踪程序。此外还引入了新支付方式，用于PCT相关费用的在线缴纳，ePay全面整合至产权组织知识产权门户并开始运行。

“产权组织知识产权门户将通过以产品为导向、以客户为中心的方式，继续改进组织整合，为产权组织的数字化进程创造变革机会。”

PCT体系

PCT体系继续保持良好状况和一贯表现，为其用户交付价值并取得积极发展。世界各地的PCT用户也继续对PCT体系及其服务表示非常满意。

2020年，申请量相比2019年增加了4%。虽然在2021年前两个月略有下降，但到第一季度末，又回到了低正值范围，我们预计今年会有适度增长。

2020年，国际局处理PCT申请的平均成本下降，由于正式引入并扩大了产权组织费用汇交服务的范围，产权组织还使PCT收费局和受益局之间的费用转付更加高效、一致和有效。

2020年，形式审查的生产率和质量继续提高。在工作人员数量不变的情况下，与2019年相比，形式审查的生产率提高了8.4%，综合质量指数从2019年的96.9%提升至2020年的98.0%。这些趋势可能会在2021年得以延续。

2020年最重要的信息技术发展之一是ePCT申请提交和管理平台的使用和覆盖面继续扩大：2020年，71个PCT受理局（RO）接收ePCT申请，所有PCT申请中超过16%使用ePCT提交。

尽管存在巨大的资源挑战，但PCT信息技术服务继续得到保证，所有主要系统的服务可用性为99.9%。软件现代化工作继续得以交付，提高了系统敏捷性并减少了技术债务。下一代PCT处理自动化的开发工作已经启动，最初侧重于RO/IB处理。

“我们将通过与PCT主管局和机构合作，进一步提升PCT的质量和价值，以便为我们的用户提供至关重要的服务和数据，并寻求提高对PCT时限的遵守。”

马德里体系

全球卫生危机对马德里申请量的影响没有原先担心的严重。到2020年底，马德里申请量与2019年相比只小幅下降了0.6%，这与2008-2009年全球金融危机后出现的更严重的14%下降形成了鲜明对比。此后，2021年上半年申请率迅速回升。根据目前的趋势，危机前原先在2020/21年计划和预算中设定的申请目标很可能在2021年底前被超越。

根据本组织的中期战略计划，我们最近启动了一项为期多年的工作，以释放马德里体系的潜力，特别是在中小企业的使用方面。

由于特立尼达和多巴哥以及巴基斯坦这两个新成员的加入，马德里体系的地理范围得以扩大，使其覆盖的国家总数达到124个。

除了与用户和主管局的数字化通信之外，新的马德里信息技术平台在其他方面也取得了良好进展。这包括投产一个更加强大和可靠的通知后台系统，发布了一些在线表格以改善客户执行某些交易的体验，在80多个国家的新申请中引入了信用卡支付，并为当前信息技术系统架构的现代化建立了蓝图。

马德里体系扩大了以虚拟模式举行的外联和宣传活动，实现更广泛的参与，吸引了来自超过135个国家的近20,000名参与者。

2020年，处理马德里申请和相关服务请求的单位成本下降，大多数马德里业务的待办时间得到了改善。

海牙体系

面对大流行病，海牙体系在2020年表现出一定的韧性，提交的申请量仅下降了1.7%。此外，虽然经过14年的增长，申请中包含的外观设计数量下降了15%，但这一现象更多是由于来自实行单一外观设计制度司法管辖区的申请以及向此类司法管辖区提出的申请比例上升。

与申请量的下降形成鲜明对比的是，国际注册数量和注册的外观设计数量在2020年均创下新高，凸显出本组织迁移至远程工作环境的成功。外观设计续展数量以及收到和处理的主管局决定数量也创下新高。2021年上半年，提交的申请和所包含的外观设计的回升均超出预期，连同主管局决定的数量，都有望创下新记录。

《日内瓦文本》在2020年迎来了两个新成员墨西哥和苏里南，后者从仅为1960年文本成员的地位升级。2021年上半年，白俄罗斯交存了《日内瓦文本》加入书，将总覆盖面扩大到92个国家。

海牙外部化项目是一个以用户为中心的项目，旨在提供可持续的用户主导型服务，并加强与各主管局的标准化整合，在审查所涉期间交付了第一批功能。这些功能包括与主管局的所有数据交换都成功升级为最新数据标准，开发了新海牙网络服务（机器对机器），实现了主管局决定的端到端自动化，以及将用户电子申请和管理环境更好地融合至产权组织的知识产权平台。

客户关系和外联活动也从进一步的数字化中受益。2020年部署了现代化的海牙体系客户服务，实现了精细化的数据收集和对关键绩效指标的持续监测，并使专门网站更加动态且易于浏览。外联和能力建设活动继续以虚拟模式举行，实现了更广泛的参与。

里斯本体系

《里斯本协定日内瓦文本》于2020年2月生效。虽然全球卫生危机不可避免地推迟了它的影响力，但加入和申请率迅速上升。根据目前的趋势，危机前原先在2020/21年计划和预算中设定的目标将完全实现，甚至大部分超过。2021年上半年，国际注册申请已经增长了500%。预计业务总量也将增长，2021年预计将比2016年以来的年均业务量增长700%。

里斯本体系扩展到55个国家，《日内瓦文本》覆盖了其中34个国家。新的加入对里斯本联盟成员的构成产生了影响，证实了发展中国家的生产者越来越有兴趣在全球范围内保护其原产地产品并使之商业化。柬埔寨于2020年10月对地理标志贡布胡椒进行了国际注册，是这一趋势的清晰例证。

信息技术项目eLisbon启动开发。该项目将为里斯本注册部部署一个现代化管理系统，并为里斯本体系用户提供在线服务，如申请和案卷集中管理。

外联和能力建设活动转为线上进行，实现更广泛地参与。除了应产权组织成员国的具体要求开展有针对性的活动外，还推出了一系列关于里斯本体系的公开网络研讨会。2021年，开始对专门的里斯本网站进行改版，使其更加动态，便于用户使用，并推出了《里斯本通讯》。

“我们将进一步实现服务数字化，并巩固产权组织作为商标、工业品外观设计和地理标志国际注册首选之地的地位，使全球品牌企业受益。”

产权组织仲裁与调解中心

2020年，中心的调解和仲裁案件量增加了24%，2021年将进一步增长，而调解和解率增长到78%。会议和听证都使用产权组织的工具远程进行，包括用于在线程序的新的产权组织核对清单。

品牌所有者将其业务进一步转为线上渠道时，加强了在互联网上的品牌维权。为了应对大流行病期间假冒、网络钓鱼和其他线上商标滥用行为的增长，2020年权利人根据产权组织发起的统一域名争议解决政策 (UDRP) 向中心提交了4,204起案件——比2019年的案件量增加了14%，2021年将继续增长。2021年.SA和.الدوّادع (沙特阿拉伯) 域名的加入，使产权组织为其提供争议解决服务的国家代码顶级域名数量增加到所有地区的79个注册机构。中心继续积极开展政策参与，在不断演变的域名空间进行权利保护。

提升服务质量、沟通和客户反馈收集

产权组织呼叫中心

通过各种举措进一步改善了客户体验，包括建立产权组织呼叫中心，实施即时聊天服务，以及在全组织范围内部署一个可将电话自动转至客服团队的系统。

PCT和马德里体系的客户满意度指数是通过将产权组织客户满意度框架纳入各自的两年期调查创建的，从而通过知识产权服务实现报告的一致性、数据的可比性和对数据的共同解释。

部署了一个新的调查平台，以支持不同的客户洞察数据收集机制，并衡量产权组织活动的影响。新平台有助于精简和调整客户洞察数据。

建立知识产权知识基础

产权组织产生、收集并整理知识产权数据，从而创造出具有主题性、相关性并且可供广大利益攸关方获取的信息和知识产品。

知识产权统计数据和全球数据库

知识产权统计数据仍然是众多决策者的主要绩效指标。在成员国的慷慨支持下，我们不断扩大统计数据的地理覆盖面，这些统计数据可通过知识产权统计数据中心免费获得。我们的主要统计报告《世界知识产权指标》以及PCT体系、马德里体系和海牙体系的年鉴中报告了主要趋势。

改善产权组织全球数据库地理覆盖面和完整性的工作仍在继续。PATENTSCOPE中增加了新的国家专利文献集，以及可检索的说明和权利要求，使国家和地区专利文献集的总数达到73个。将开放获取的非专利文献文件纳入PATENTSCOPE的工作也已启动，增加了来自维基百科和《自然》出版商的近20万份文件。全球品牌数据库中增加了五个新的国家商标数据集，代表了200多万条新记录，而全球工业品外观设计数据库则增加了五个国家工业品外观设计数据集。

对数据库进行了一些功能改进。对PATENTSCOPE进行升级，纳入了马库什结构检索功能，从而首次向大学、中小企业和知识产权局免费在线提供这一专业功能。为全球品牌数据库部署了改进版的图形近似检索，提高了对包含文字和图形要素的混合商标标识进行检索的精准率（相关性）和召回率（完整性）。

“我们正致力于提供一个更好的环境，围绕客户的需求，改善对知识和数据的获取，使所有人受益。”

旗舰知识产品

《全球创新指数》(GII) 把握全球最新创新趋势，对132个经济体的创新生态系统表现进行排名。2021年版评估了2019冠状病毒病大流行如何影响全球创新表现。

许多成员国通过GII来获得关于本国创新体系优势和劣势的洞见。在GII的基础上，各国政府将汇集创新体系中的多个国内利益攸关方，以加强和完善政策框架，推动充满活力的创新经济。

技术创新有助于经济增长，并可能对个人生活产生巨大影响。在辅助技术领域，技术进步可以影响10亿患有身体或认知障碍的人，他（她）们需要辅助技术来变得更加独立并与世界充分互动。《产权组织技术趋势：辅助技术》于2021年3月出版，重点关注该领域的专利申请趋势以及这些新技术离上市还有多远。该出版物附有一个互动平台，展示了技术准备情况、专利数量、采用的难易程度以及对辅助技术的预期影响。

利用基于知识产权的平台和工具应对全球挑战

产权组织与民间社会、高校和研究组织以及私营部门合作，主持了许多平台和工具，它们是知识转让和技术调适的重要平台。

WIPO GREEN

WIPO GREEN技术交流平台公布了来自全球91个国家的近200项需求，并提供了6,000多项环保技术，以七个绿色技术类别应对气候变化、环境和粮食安全挑战。

WIPO GREEN正在向绿色商业情报中心转型，具备新的数据库架构、改进的基于人工智能的检索功能、新的过滤功能、保存检索、书签、用户看板、自动匹配、知识材料和来自PATENTSCOPE的相关PCT列表。它服务于公众和133个国家的1,800多名注册用户，包括中小型企业、学术界和跨国公司。

WIPO GREEN有127个合作伙伴——其中31个位于日本，是通过产权组织日本办事处的努力实现的——而且该网络还在继续扩大。加速项目是其业务的核心方式。它在印度尼西亚启动了一个加速项目，以限制棕榈油厂废弃物的温室气体排放。迄今为止，已与20家工厂和代表10种不同技术的41家技术提供者进行了接触。日本政府的资助使WIPO GREEN能够推动其在拉丁美洲的气候智能型农业加速项目（于2019年启动）。

WIPO Re:Search

2021年是WIPO Re:Search成立十周年。这个公私联合体已从最初的30个成员发展成由155个组织构成的国际网络，遍布六大洲的45个国家。它的成员包括八家世界领先的制药公司，以及学术和研究机构——它们都致力于分享知识产权，以推动被忽视的热带病、疟疾和结核病的科学发展。由WIPO Re:Search促成的55项科学合作协议正在进行中，有10项协议正在推进关键的早期研发里程碑。