

知识产权保护社会满意度 调查报告

(2012年度)

中国专利保护协会
中华商标协会
中国版权协会
北京美兰德信息公司

摘 要	1
第一章 知识产权保护社会满意度评价指标体系	3
1.1 知识产权保护社会满意度评价指标体系	3
1.2 各项三级指标的解释说明	5
第二章 全国知识产权保护社会满意度总体状况	10
2.1 宣传教育总体满意度评价较其他指标稍高，对执法工作及成效的总体满意度相对偏低	10
2.2 各区域总体满意度差别不大，但城市满意度呈现出一定的地域分布特征 ...	13
2.3 各城市满意度均在及格线以上，天津武汉南京排名前三，北京广州相对靠后	14
2.4 各城市普遍呈现宣传教育满意度高，执法工作评价低的情况，且大多数城市各级指标，尤其是三级指标得分分布趋势相近	16
2.5 权利人满意度较社会公众和专业人士稍高，三资企业权利人较其他企业权利人满意度略高	19
2.6 社会公众中，越年轻的受访者满意度越低，文化程度越高的受访者满意度越低	20
2.7 对全国知识产权保护社会满意度的进一步分析	22
第三章 各城市的知识产权保护社会满意度分析	24
3.1 北京	24
3.2 天津	25
3.3 石家庄	26
3.4 太原	27
3.5 呼和浩特	28
3.6 沈阳	29
3.7 长春	30
3.8 哈尔滨	31

3.9 上海	32
3.10 南京	33
3.11 杭州	34
3.12 合肥	35
3.13 福州	36
3.14 南昌	37
3.15 济南	38
3.16 郑州	39
3.17 武汉	40
3.18 长沙	41
3.19 广州	42
3.20 南宁	43
3.21 重庆	44
3.22 成都	45
3.23 贵阳	46
3.24 昆明	47
3.25 西安	48
3.26 兰州	49
第四章 调查相关情况	50
4.1 调查概况	50
4.2 数据计算说明	50
4.3 指标权重计算方法	53

摘 要

随着国家知识产权战略的制定和深入实施,加强知识产权保护已成为基本共识。让知识产权权利人满意,让社会公众满意是加强知识产权保护工作的出发点和落脚点,也是衡量知识产权保护工作成效的根本标准。

为进一步了解社会各界,尤其是权利人对知识产权保护问题的感知和关切,综合评估全国和各地区知识产权保护工作的整体结果和社会影响,以数据反映近年来我国知识产权保护工作的成效,引导地方加强知识产权保护工作,我们研究构建了知识产权保护社会满意度评价指标体系,并在全国针对知识产权权利人、专业人士和社会公众等三类群体开展了社会调查。

2011年8月,知识产权保护社会满意度评价指标体系构建工作正式启动,采用国际惯用的社会调查方法,经过提纲设计、深度访谈、专家德尔菲、试调查验证等过程,在将近一年的时间里,构建出以法律与政策保护、执法、管理与服务、宣传教育等4项一级指标为主体,包含12项二级指标和40项三级指标的评价指标体系,并根据该评价指标体系设计出分别针对社会公众、知识产权权利人和专业人士的两套调查问卷。2012年7月至10月,历经4个月的时间,在全国4个直辖市、27个省会城市(自治区首府)开展广泛调查,共回收有效样本16292个。

调查结果显示,2012年,我国知识产权保护社会满意度总体得分为63.69分,略超过及格水平。相比较而言,社会各界对宣传教育工作的满意度稍高,对执法工作的满意度偏低。对知识产权侵权现象严重程度、知识产权纠纷处理的及时性、便捷性和侵权赔偿足额性等几个问题最为关注且最不满意。各区域总体满意度差别不大,但城市满意度呈现出一定的地域分布特征,满意度得分相对较高的城市多集中在东部地区。权利人满意

度较社会公众和专业人士稍高，三资企业权利人较其他企业权利人满意度稍高。社会公众中，越年轻、文化程度越高的受访者对知识产权保护工作的满意度越低。

知识产权保护社会满意度受诸多主客观各方面因素的影响。满意度调查尽管形成了城市排名，但主要目的不在于对各个城市进行数据意义上的排名。调查工作的重点是描绘各城市知识产权保护工作开展情况的图谱，关注其知识产权保护各方面工作的用力布局，为进一步明确工作重心和加大工作投入提供指引。

第一章 知识产权保护社会满意度评价指标体系

知识产权保护社会满意度评价指标体系(以下简称“评价指标体系”)设计过程遵循科学规范的研究流程,在明确满意度调查需求的基础上,经过访谈提纲设计、深度访谈、指标设计筛选、专家德尔菲等五个阶段,力争该指标体系与目前对知识产权保护问题的认识相契合,各项指标之间体现出清楚的层次性、较好的独立性,指标具有较好的数据采集可获性。评价指标体系全面考察了立法、执法、管理与服务、宣传教育等各个方面,重点关注了知识产权行政执法、司法、执法成效,尤其是侵权现象严重程度,侵权成本低、维权代价高等社会热点问题。

1.1 知识产权保护社会满意度评价指标体系

课题组采用文献资料案头研究、相关人士深度访谈、专家德尔菲等手段,就如何评价区域知识产权保护工作效果,对百余位访谈对象的关注指标进行采集、归纳整理、优化;并根据专家德尔菲意见进行了权重赋值;通过对北京、武汉、重庆等3个城市的试调查验证,建立了一套合理、规范的评价指标体系。

评价指标体系包括法律与政策保护、执法、管理与服务、宣传教育等4项一级指标、12项二级指标和40项三级指标,采用算术平均法对专家德尔菲问卷结果进行处理并确定各项指标的权重,评价指标体系和各指标的权重如下表(见表1.1):

表 1.1 知识产权保护社会满意度评价指标体系

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重
1. 法律与政策保护	27.4%	1. 法律的完备性	33.2%	1. 法律体系健全程度	50.6%
				2. 专门法完善程度	49.4%
		2. 法律的实用性	34.9%	3. 法律的可操作性	49.8%
				4. 法律的有效性	50.2%
		3. 法律政策衔接配套	31.9%	5. 相关法规政策制定过程中对知识产权的重视程度	33.7%
				6. 配套政策有效性	34.1%
				7. 知识产权立法效果评估工作	32.2%
2. 执法	28.3%	4. 行政和司法管理情况	19.9%	8. 职责分工合理性	26.0%
				9. 工作效率	25.6%
				10. 执法标准一致性	24.9%
				11. 工作人员专业性	23.5%
		5. 行政执法	20.3%	12. 执法主动性	23.9%
				13. 执法活动持续性	26.8%
				14. 地方保护现象	25.0%
		6. 司法保护	21.8%	15. 执法资源情况	24.3%
				16. 诉讼周期	19.7%
				17. 举证责任负担	15.8%
				18. 赔偿金合理性	21.5%
				19. 审判公正性	23.5%
		7. 行政执法与刑事司法衔接情况	17.4%	20. 诉讼成本	19.5%
				21. 协调畅通性	24.3%
				22. 入刑证据材料认定标准一致性	25.2%
		8. 执法效果	20.6%	23. 行政执法案件信息共享程度	24.5%
				24. 定罪处罚标准一致性	26.0%
				25. 侵权现象严重程度	19.5%
				26. 侵权现象减少程度	18.8%
				27. 侵权损害赔偿的及时性、足额性	21.4%
28. 对创新成果保护的及时性、有效性	19.6%				
29. 获取维权救济的及时性、便捷性	20.7%				
3. 管理与服务	23.6%	9. 地方政府对知识产权保护工作的落实情况	53.8%	30. 地方政府对知识产权保护工作的重视程度	51.0%
				31. 地方对国家知识产权相关政策的落实执行力度	49.0%
		10. 知识产权保护的服务体系建设	46.2%	32. 海外维权机制建设情况	19.5%
				33. 知识产权预警应急机制建设情况	18.2%
				34. 对代理、行业协会等中介机构的监管指导力度	20.3%
				35. 知识产权保护信息公共服务平台建设	22.2%
4. 宣传教育	20.7%	11. 社会宣传	55.3%	36. 对权利人的知识产权保护指导服务	19.8%
				37. 宣传力度	46.1%
		12. 权利人培训	44.7%	38. 宣传效果	53.9%
				39. 培训力度	46.0%
				40. 培训效果	54.0%

1.2 各项三级指标的解释说明

1、法律体系健全程度

反映各层面人员对知识产权法律制度体系健全程度的看法，是知识产权法律评价的基础性指标。

2、专门法完善程度

反映各层面人员对专利法、商标法、著作权法及相关实施细则、司法解释完善程度的看法。

3、法律的可操作性

反映各层面人员对专利法、商标法和著作权法等相关法律条文规定的明确、细致程度，操作性强弱的看法。

4、法律的有效性

反映各层面人员对专利法、商标法和著作权法等相关法律规定对促进创新、提高企业核心竞争力、有效保护智力成果等方面的作用评价。

5、相关法规政策制定过程中对知识产权的重视程度

反映各层面人员对国家和地方在制定产业、区域、科技、贸易法规政策过程中，对保护知识产权等相关配套政策的考虑程度的看法。

6、配套政策有效性

反映各层面人员对国家和地方相关知识产权配套政策对促进知识产权发展与保护有效性的看法。

7、知识产权立法效果评估工作

反映各层面人员对国家和地方在知识产权立法后能否做好后续效果评估工作的看法。

8、职责分工合理性

反映各层面人员对专利、商标、著作权等主要知识产权行政机关之间在知识产权保护工作中的职责分工合理性的看法。

9、工作效率

反映各层面人员对知识产权行政机关和司法机关工作效率的看法。

10、执法标准一致性

反映各层面人员对知识产权行政机关和司法机关在执法标准上是否存在地区差异的看法。

11、工作人员专业性

反映各层面人员对知识产权行政机关和司法机关工作人员在知识产权保护工作中专业性的看法。

12、执法主动性

反映各层面人员对知识产权行政机关日常执法检查积极性、不作为现象严重程度的现状及改善情况看法，是执法力度强弱的重要体现。

13、执法活动持续性

反映各层面人员对知识产权行政执法检查活动常态化、“运动式”执法现象严重程度的现状及改善情况看法，是体现执法力度强弱的关键指标。

14、地方保护现象

反映各层面人员对知识产权案件处理过程中地方保护现象严重程度的现状及改善情况看法。

15、执法资源情况

反映各层面人员对知识产权行政执法部门所拥有的人力、财力、物力是否能够满足保护知识产权工作需要的现状及改善情况看法。

16、诉讼周期

反映各层面人员对知识产权案件审理期限、结案及时性的现状及改善情况看法。

17、举证责任负担

反映各层面人员对知识产权案件中，权利人“举证难”现象的现状及改善情况看法。

18、赔偿金合理性

反映各层面人员对侵权行为司法惩处力度、损害赔偿合理性的现状及改善情况看法。

19、审判公正性

反映各层面人员对知识产权案件审理过程公开、透明，严格依法审判的现状及改善情况看法。

20、诉讼成本

反映各层面人员对采用司法途径解决知识产权纠纷时，维权“成本高”的现状及改善情况看法。

21、协调畅通性

反映各层面人员对行政机关和司法机关之间，在办理涉嫌知识产权犯罪的案件时，工作协调顺畅程度的现状及改善程度看法。

22、入刑证据材料认定标准一致性

反映各层面人员对行政机关和公安机关之间，在办理涉嫌刑事犯罪知识产权案件时，对入刑证据材料认定标准一致性的现状及改善程度看法。

23、行政执法案件信息共享程度

反映各层面人员对行政机关就涉嫌刑事犯罪的知识产权行政执法案件信息与公安机关共享程度的现状及改善情况看法。

24、定罪处罚标准一致性

反映各层面人员对知识产权刑事案件中，定罪处罚标准地区间差异的现状 & 改善情况看法。

25、侵权现象严重程度

反映各层面人员对当前主要知识产权侵权现象严重程度的看法，是执法效果的现状性评价指标。

26、侵权现象减少程度

反映各层面人员对当前主要知识产权侵权现象减少程度的看法，是执法效果的改善性评价指标。

27、侵权损害赔偿的及时性、足额性

反映各层面人员对因侵权遭受的损失能否及时、足额得到赔偿的现状 & 改善情况看法。

28、对创新成果保护的及时性、有效性

反映各层面人员对创新成果是否能够得到及时、有效保护的现状 & 改善情况看法。

29、获取维权救济的及时性、便捷性

反映各层面人员对发生知识产权纠纷后，行政机关和司法机关的救济是否及时便捷的现状 & 改善情况看法。

30、地方政府对知识产权保护工作的重视程度

反映各层面人员对地方政府在知识产权保护工作上的重视程度的看法。

31、地方对国家知识产权相关政策的落实执行力度

反映各层面人员对地方政府落实国家知识产权相关政策的执行力度的看法。

32、海外维权机制建设情况

反映各层面人员对相关部门在发生知识产权涉外纠纷后,向国内当事人提供海外维权指导、帮助、制定对策、组织应诉等服务的看法。

33、知识产权预警应急机制建设情况

反映各层面人员对相关部门在向国内市场主体提供知识产权(专利)预警信息发布、知识产权(专利)分析信息、知识产权(专利)动态信息、指导研发方向等服务的看法。

34、对代理、行业协会等中介服务机构的监管指导力度

反映各层面人员对相关部门对代理、行业协会等中介服务机构的监管和指导力度的看法。

35、知识产权保护信息公共服务平台建设

反映各层面人员对相关部门在知识产权保护信息公共服务平台建设情况的看法。

36、对权利人的知识产权保护指导服务

反映各层面人员对相关部门指导企事业单位知识产权保护工作管理实务开展情况,工作的针对性、实用性的看法。

37、宣传力度

反映各层面人员对相关部门面向社会公众和权利人开展知识产权保护工作宣传情况,宣传活动持续性,以及宣传力度改善情况的看法。

38、宣传效果

反映各层面人员对相关部门所开展的宣传工作的成效情况的看法。

39、培训力度

反映各层面人员对相关部门针对各界进行知识产权保护培训活动开展情况,培训活动持续性,以及培训力度改善情况的看法。

40、培训效果

反映各层面人员对相关部门所开展的培训工作的成效情况的看法。

第二章 全国知识产权保护社会满意度 总体状况

调查显示,2012年,我国知识产权保护社会满意度得分为63.69分,总体评价偏低,但略超过了及格线,并呈现出对知识产权宣传教育工作评价较高、对执法工作评价偏低的特点。对知识产权法律与政策保护工作的评价稍高于总体满意度,对知识产权管理与服务的评价基本与总体满意度一致。知识产权执法是当前社会最为关注的问题。同时,从受调查的社会公众群体来看,越年轻的受访者对知识产权保护工作满意度越低,文化程度越高的受访者对知识产权保护工作满意度越低。

2.1 宣传教育总体满意度评价较其他指标稍高,对执法工作及成效的总体满意度相对偏低

如图2.1所示,从满意度评价指标体系的一级指标来看,受访各界对知识产权宣传教育工作的评价最高,为68.40分;对执法工作的满意度评价相对最低,为59.16分;对法律与政策保护工作的评价为65.01分,对管理与服务工作的评价为63.48分。

从执法工作一级指标来看,行政和司法管理工作、行政执法工作、行政执法与刑事司法衔接情况等3项二级指标刚刚及格,略高于60分,受访各界对执法工作不满意,主要是对执法效果和司法保护两项二级指标不满意,二者均在及格线以下,执法效果更是低至51.82分。具体看三级指标对应的调查数据,执法效果所辖5项三级指标均在60分以下,其中侵权现象严重程度、侵权损害赔偿的及时性足额性、侵权现象减少程度等3项执法效果指标是所有40项三级指标的最低值。表明社会对侵权现象严重程度、知识产权权益是否得到及时有效的保护、足额的赔偿最为关注。

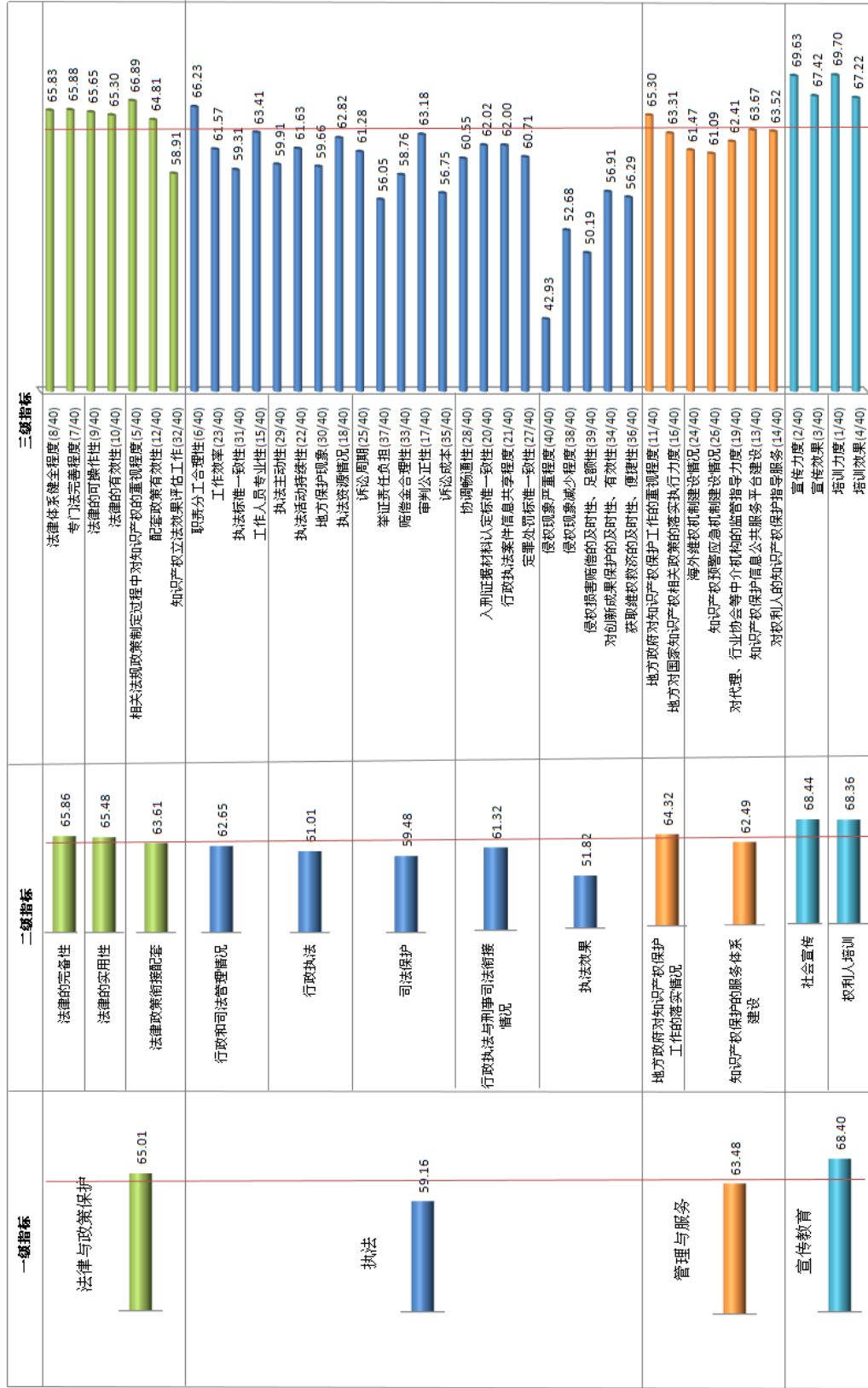
总体而言，在执法工作所辖 22 项三级指标中，共有 11 项三级指标的得分在 60 分以下，只有职责分工合理性的满意度评价高于全国总体满意度。

从法律与政策保护工作一级指标来看，受访各界对法律的完备性和法律的实用性两项二级指标，对法律体系健全程度、专门法完善程度等 7 项三级指标中的 6 项的评价都高于全国满意度，总体上表明社会各界对我国的知识产权法律制度建设持相对认可态度。相比之下，只有法律政策衔接配套这一项二级指标略低于全国满意度，从其所辖的 3 项三级指标来看，各界对相关法规政策制定过程中对知识产权的重视程度评价较高，得分 66.89 分，在所有 40 项三级指标中排名第三。对配套政策的有效性也基本认可，得分略高于全国满意度。但是，对知识产权立法效果评估工作的评价较低，仅得 58.91 分，拉低了总体得分，这表明目前知识产权立法工作中的短板主要在于立法效果评估方面。

从管理与服务工作一级指标看，知识产权保护的服务体系建设二级指标低于地方政府对知识产权保护工作的落实情况；其所辖三级指标中，海外维权机制建设情况的得分为 61.47 分，预警应急机制建设情况的得分为 61.09 分，对代理、行业协会等中介机构的监管指导力度的得分为 62.41 分，这 3 项三级指标明显低于全国总体满意度。

从宣传教育工作一级指标看，无论是对社会宣传、权利人培训等两项二级指标、还是对其所辖的 4 项三级指标的评价都远高于全国总体满意度，表明近年来全国各级政府加大知识产权保护的宣传教育工作力度，逐步提高社会各界的知识产权意识。相对来讲，宣传效果和培训效果稍低于工作力度。

图 2.1 全国知识产权保护社会满意度 (得分: 63.69)

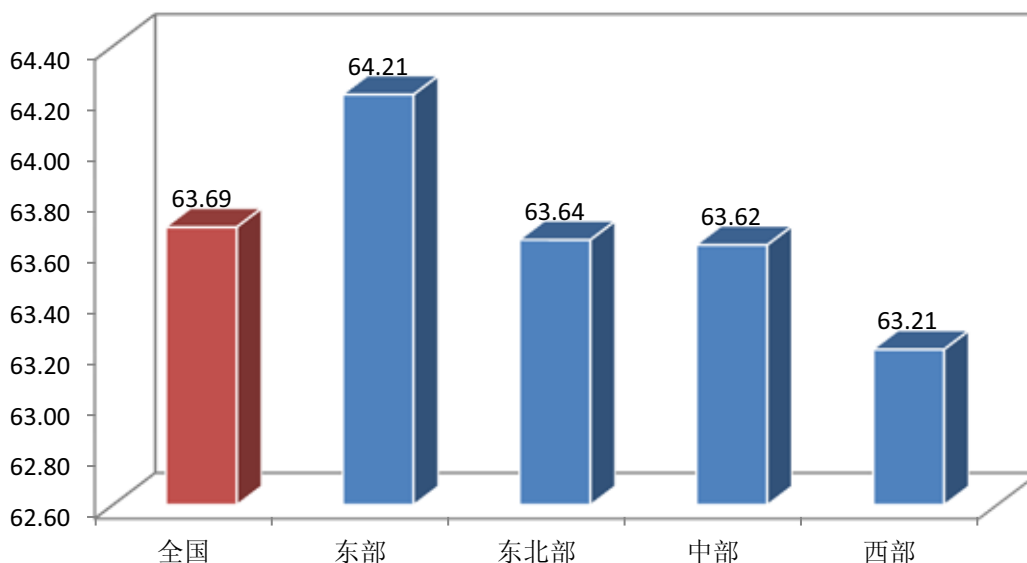


说明: 1. 图中三级指标后 () 中数字为相应指标满意度得分在 40 项三级指标满意度得分中的排名;
 2. 图中红色竖线为全国总体满意度, 得分为 63.69 分, 其分值为指标体系中的各项指标结合权重因素计算所得。

2.2 各区域¹总体满意度差别不大，但城市满意度呈现出一定的地域分布特征

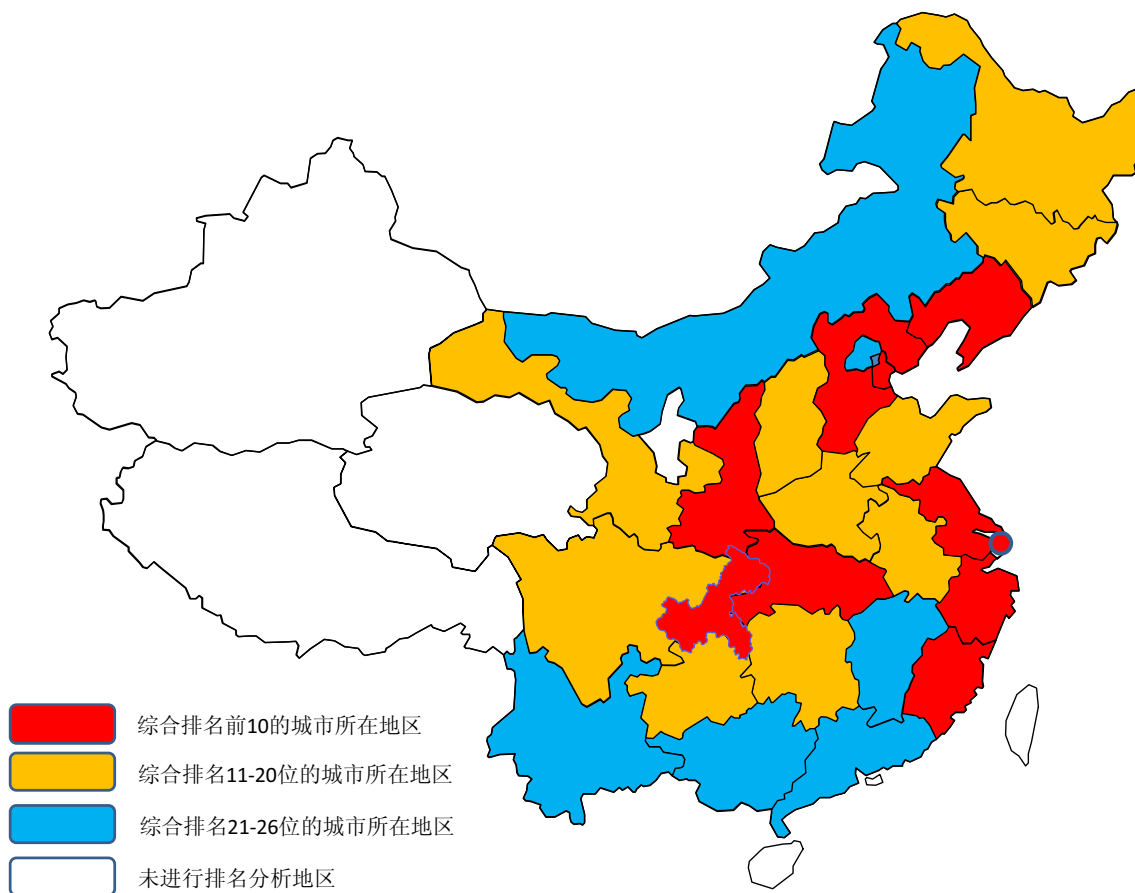
如图 2.2 和图 2.3 所示，从东部、中部、西部和东北部四个地区来看，各区域的总体满意度得分及各项指标的得分与全国情况基本一致，区域差别不大，其中东部地区得分稍高。同时，从满意度得分排名的地理区域分布看，在不大的差距范围内，城市满意度呈现出一定的地域分布特征，得分相对较高的城市多集中在东部地区；排名前 10 位的城市，有 7 个位于东部地区；满意度得分相对较低的城市多集中在西部地区，在排名后 10 位的城市中，西部地区的城市占据了 5 个。

图 2.2 各区域的知识产权保护社会满意度



¹ 参照国家的区域划分标准，将全国 31 个省（区、市）划分为东部、中部、西部和东北部四个地区。东部地区包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南 10 省（市）；中部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南 6 省；西部地区包括内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏和新疆 12 省（区、市）；东北地区包括辽宁、吉林和黑龙江 3 省。

图 2.3 知识产权保护社会满意度的区域分布情况

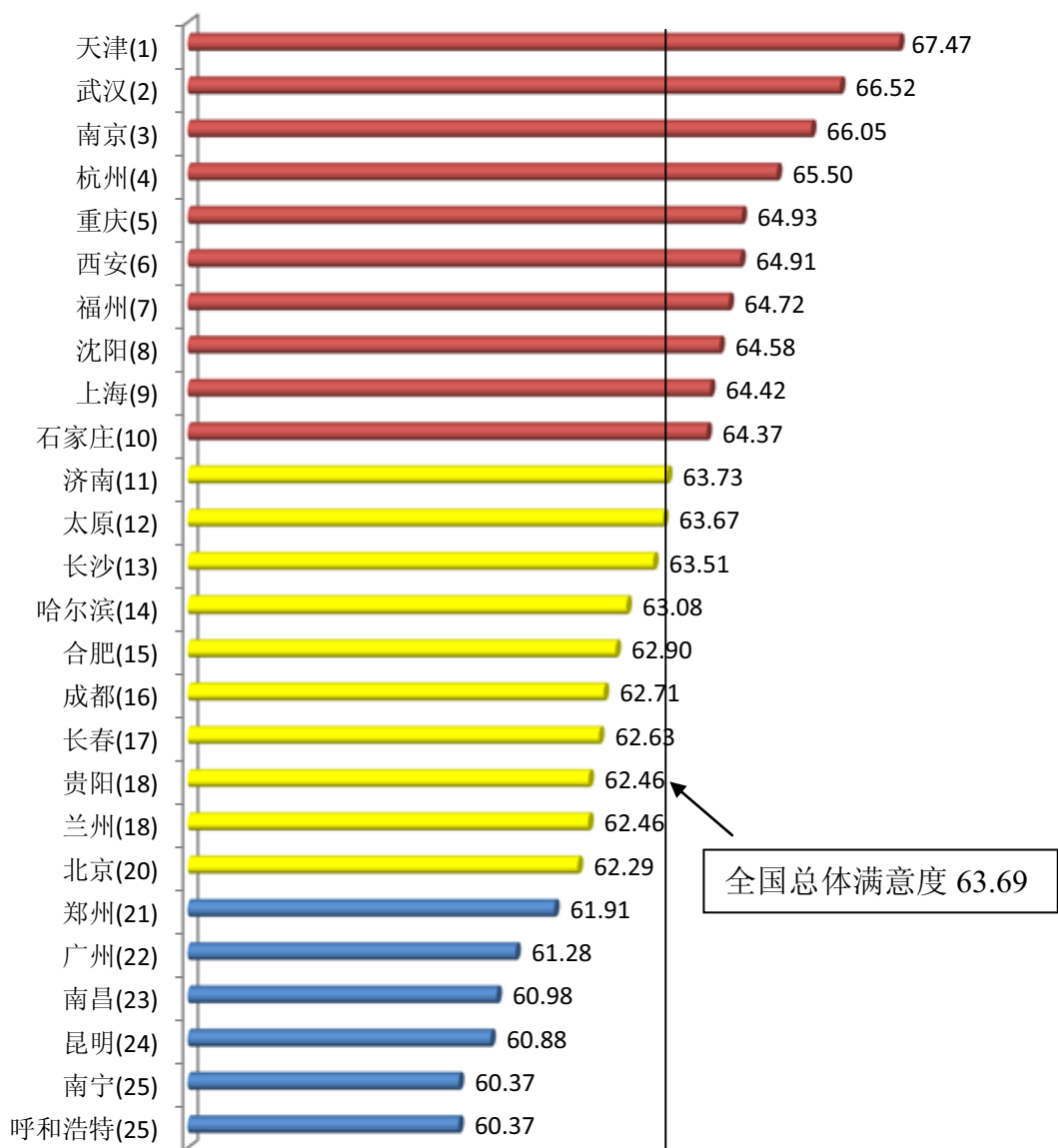


2.3 各城市满意度均在及格线以上，天津武汉南京排名前三，北京广州相对靠后

如图 2.4 所示，26 个城市²的满意度得分均在及格线以上，同时整体分值距离差距为 7 分，具有较高集中性。有 11 个城市的得分高于全国满意度得分，依次是：天津、武汉、南京、杭州、重庆、西安、福州、沈阳、上海、石家庄和济南。此外，北京、广州分别位列第 20 位、22 位。数据显示，各城市的被调查群体对本地区知识产权保护工作的满意度普遍不高且差异不大。

² 本次调查，以每个城市采集权利人和专业人士数 150 人以上，社会公众人数 270 人以上为基本样本量，根据实际数据采集情况，海口、拉萨、西宁、银川和乌鲁木齐等 5 个城市样本量不足，不参与城市分析排名。

图 2.4 26 个城市的知识产权保护社会满意度



2.4 各城市普遍呈现宣传教育满意度高，执法工作评价低的情况，且大多数城市各级指标，尤其是三级指标得分分布趋势相近

总体看来（具体数据参见第三章），多数城市各级指标，尤其是三级指标的得分分布趋势与全国情况相近，且普遍呈现宣传教育指标得分高、执法工作及成效满意度评价低的现象。如表 2.1 所示，有 25 个城市得分最高的指标集中在宣传教育，尤其是集中在其所辖的宣传力度及培训力度两个三级指标，其中重庆等 13 个城市宣传力度评价最高，天津等 10 个城市培训力度评价最高；另有福州是培训效果评价最高、南昌是宣传效果评价最高；仅有沈阳的受访者对本地区主要知识产权行政机关之间职责分工合理性的满意度评价最高。同时，26 个城市得分最低的三级指标均是对侵权现象严重程度的评价。上述结果与全国数据相一致，反映了社会各界对宣传培训工作的认同和对侵权现象的关切。

此外，各城市的最高分与最低分之间的差值均较大，分差至少在 20 分以上，分差最高的南京达到 34.57 分。分差较大，一方面体现了当地受访者对知识产权保护工作各方面及其成效的认可程度不尽相同，另一方面也体现了该地区知识产权保护工作优、劣势较为突出。同时，从三级指标的集中度情况看出，分差越大的地区，其指标集中度越低；各城市的三级指标得分及排名与本地区总体排名趋于一致，总体排名居前十位的城市，至少要有 20 项三级指标在单项排名中居前十位；没有出现因某几项指标得分较高即可提升总体排名的情况，符合统计科学的规律。

表 2.1 26 个城市的三级指标分布情况表

城市	满意度排名	得分最高的三级指标及分值	得分最低的三级指标及分值	最高分与最低分差值	分差排名	指标集中度 ³	指标集中度排名	居前 10 位的指标个数	居 11-20 位的指标个数	居 21-26 位的指标个数
天津	1	培训力度 (75.11)	侵权现象严重程度 (49.72)	25.39	18	42.86%	5	35		
武汉	2	培训力度 (73.50)	侵权现象严重程度 (42.92)	30.58	5	22.86%	22	28	6	1
南京	3	培训力度 (76.22)	侵权现象严重程度 (41.65)	34.57	1	22.86%	22	29	6	
杭州	4	培训力度 (70.67)	侵权现象严重程度 (42.49)	28.18	11	37.14%	9	29	6	
重庆	5	宣传力度 (71.88)	侵权现象严重程度 (37.76)	34.12	2	25.71%	19	20	7	8
西安	6	培训力度 (71.14)	侵权现象严重程度 (45.42)	25.72	17	34.29%	10	28	6	1
福州	7	培训效果 (69.33)	侵权现象严重程度 (46.65)	22.68	21	28.57%	16	26	9	
沈阳	8	职责分工合理性 (69.78)	侵权现象严重程度 (45.10)	24.68	19	48.57%	2	26	9	
上海	9	培训力度 (70.63)	侵权现象严重程度 (44.06)	26.57	15	34.29%	10	25	9	1
石家庄	10	宣传力度 (70.13)	侵权现象严重程度 (48.04)	22.09	23	51.43%	1	24	11	
济南	11	培训力度 (70.88)	侵权现象严重程度 (42.80)	28.08	14	28.57%	16	8	25	2
太原	12	宣传力度 (70.07)	侵权现象严重程度 (47.61)	22.46	22	48.57%	2	23	11	1
长沙	13	宣传力度 (70.64)	侵权现象严重程度 (39.82)	30.82	4	31.43%	12	9	21	5
哈尔滨	14	宣传力度 (68.69)	侵权现象严重程度 (48.47)	20.22	26	31.43%	12	7	25	3
合肥	15	宣传力度 (70.67)	侵权现象严重程度 (40.39)	30.28	6	8.57%	26	4	18	13
成都	16	宣传力度 (69.35)	侵权现象严重程度 (41.23)	28.12	12	42.00%	8	1	27	7

³ 指标集中度是指该城市三级指标中, 满意度评价得分介于本地区总体满意度上下两分区间的指标数量占该城市参与城市排名的三级指标总数的比值; 如天津市的总体满意度为 67.47 分, 共有 15 项三级指标的得分介于 67.47±2 分之间, 天津市共有 35 项指标参与城市排名计算, 其指标集中度为 15/35*100%=42.86%。

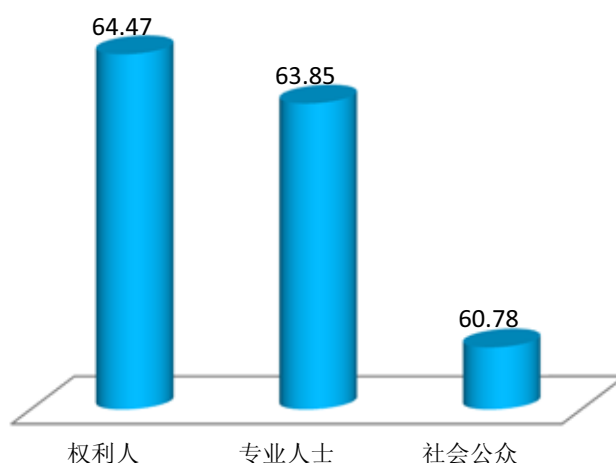
城市	满意度排名	得分最高的三级指标及分值	得分最低的三级指标及分值	最高分与最低分差值	分差排名	指标集中度 ³	指标集中度排名	居前10位的指标个数	居11-20位的指标个数	居21-26位的指标个数
长春	17	宣传力度 (69.85)	侵权现象严重程度 (45.66)	24.19	20	42.86%	5	8	24	3
贵阳	18	培训力度 (69.30)	侵权现象严重程度 (47.33)	21.97	24	48.57%	2	8	21	6
兰州	19	培训力度 (70.10)	侵权现象严重程度 (41.88)	28.22	10	42.86%	5	7	19	9
北京	20	宣传力度 (69.69)	侵权现象严重程度 (38.68)	31.01	3	28.57%	16	1	25	9
郑州	21	宣传力度 (68.33)	侵权现象严重程度 (42.08)	26.25	16	31.43%	12	1	22	12
广州	22	培训力度 (66.37)	侵权现象严重程度 (38.27)	28.10	13	25.71%	19		9	26
南昌	23	宣传效果 (68.31)	侵权现象严重程度 (38.77)	29.54	7	17.14%	25	1	13	21
昆明	24	宣传力度 (68.82)	侵权现象严重程度 (40.07)	28.75	9	22.86%	22		10	25
呼和浩特	25	宣传力度 (66.89)	侵权现象严重程度 (45.23)	21.66	25	31.43%	12	2	9	24
南宁	26	宣传力度 (67.28)	侵权现象严重程度 (38.09)	29.18	8	25.71%	19		2	33

2.5 权利人满意度较社会公众和专业人士稍高，三资企业权利人较其他企业权利人满意度略高

如图 2.5-2.7 所示，从三种不同受访群体类型来看，知识产权权利人的满意度最高，专业人士紧随其后，而社会公众的满意度最低。

权利人群体中，按知识产权类型分类，专利、商标、著作权三种类型权利人的满意程度趋于一致；按企业性质分类，三资企业满意度稍高，私营企业的满意度略低于国有、集体、三资企业，表明私营企业权利人在知识产权保护 and 维权方面相比而言可能较为弱势，遭遇的困难和阻力更多。专业人士群体中，律师、知识产权代理人等中介服务机构工作人员满意度明显低于知识产权行政管理及行业组织工作人员，表明不同职业身份的两类专业人士，对知识产权保护的认知及需求不尽相同，行政管理部门及行业组织工作人员或多或少会对涉及自身的工作给予更高的满意度评价。

图 2.5 全国不同群体⁴的知识产权保护社会满意度



⁴ 本次调查共回收权利人样本 6636 个，专业人士样本 1236 个，社会公众样本 8420 个。

图 2.6 全国权利人⁵的知识产权保护社会满意度

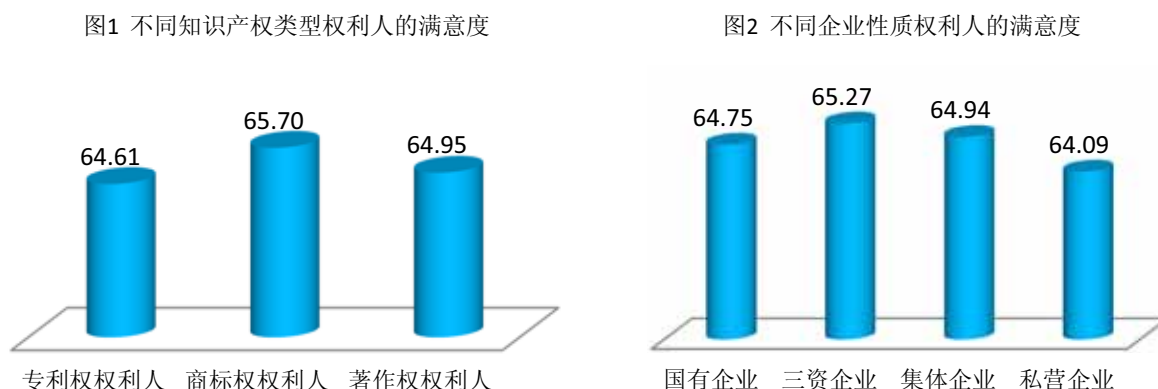
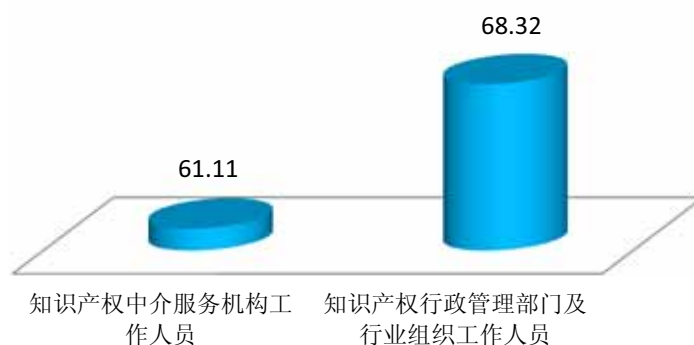


图 2.7 全国专业人士⁶的知识产权保护社会满意度



2.6 社会公众中，越年轻的受访者满意度越低，文化程度越高的受访者满意度越低

如图 2.8-2.9 所示，从年龄、文化程度、职业类型等三个角度对受访社会公众进行分析，越年轻的受访者对知识产权保护的满意度评价越低，年轻群体对知识产权保护的满意度明显低于老年人；文化程度越高的受访者对知识产权保护的满意度评价越低，本科以上高学历人群的满意度明显低于大专及以下人群，这可能与高学历人群更多的从事创新性工作、更理解知识产权

⁵ 本次调查共回收专利权权利人样本 6150 个，商标权权利人样本 2691 个，著作权权利人样本 1660 个。本次调查共回收国有企业权利人样本 2175 个，三资企业权利人样本 391 个，集体企业权利人样本 302 个，私营企业权利人样本 3768 个。

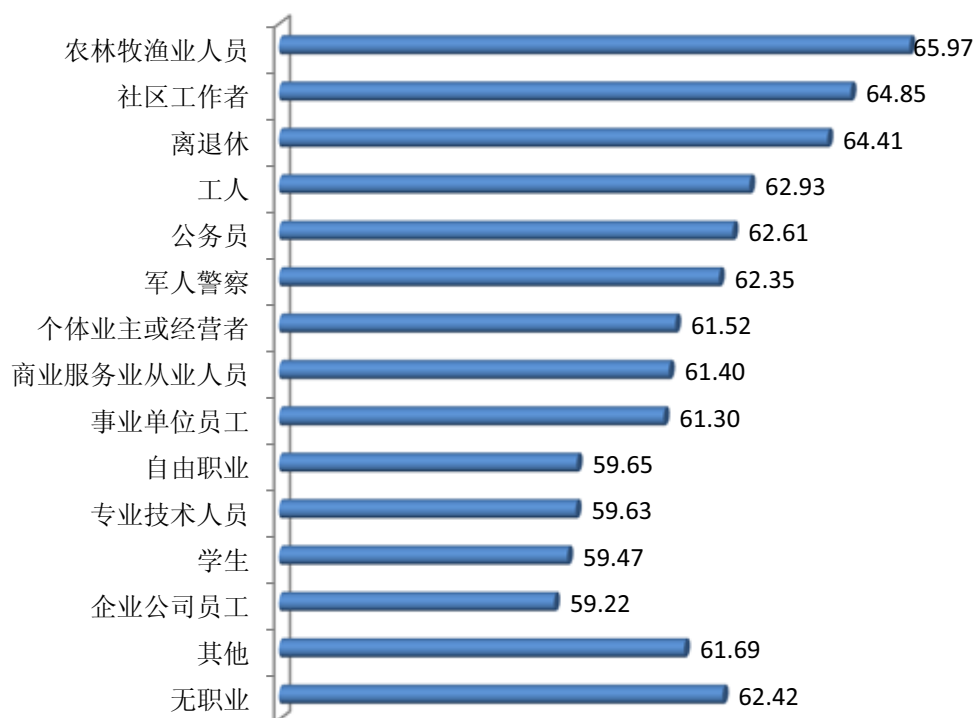
⁶ 本次调查共回收知识产权行政管理部门及行业组织工作人员样本 470 个，知识产权中介服务机构工作人员样本 766 个。

价值有关；企业公司员工、学生、专业技术人员、自由职业者对知识产权保护的满意度相对农林牧渔业等其他行业从业人员的满意度要更低。

图 2.8 全国社会公众⁷的知识产权保护社会满意度



图 2.9 不同职业社会公众⁸的知识产权保护社会满意度



⁷ 本次调查共回收 18-34 岁样本 4995 个，35-49 岁样本 2628 个，50-64 岁样本 797 个。共回收初中及以下样本 1483 个，高中/中职/职高/技校样本 2318 个，大专样本 1842 个，大学本科样本 2488 个，研究生及以上样本 289 个。

⁸ 本次调查共回收农林牧副渔业人员样本 310 个，社区工作者样本 20 个，离退休样本 208 个，工人样本 601 个，公务员样本 136 个，军人警察样本 40 个，个体业主或经营者样本 914 个，商业服务业从业人员样本 521 个，事业单位员工样本 455 个，自由职业样本 712 个，专业技术人员样本 902 个，学生样本 1036 个，企业公司员工样本 1965 个，其他样本 46 个，无职业样本 554 个。

2.7 对全国知识产权保护社会满意度的进一步分析

通过对以上数据进行分析，提出以下专题进行初步探讨：

(1) 知识产权宣传工作初见成效，知识普及广度铺开，但深度还有待加强

宣传教育工作从社会宣传和权利人培训两个角度，工作力度和工作效果两个维度进行考察。从调查结果看，无论是社会宣传还是权利人培训，得分均较高，有50%的知识产权权利人认为所在单位领导对知识产权保护工作比较重视。同时，对工作力度的评价明显高于工作效果。社会宣传方面，公众认同度较高，有79%的公众受访者认为近几年有关知识产权的社会宣传力度有明显加强。但同时认为宣传教育的效果还不够理想，如认为自己知识产权相关知识比较了解的只有28%，认为自己对主要的知识产权行政主管部门职责分工比较了解的只有18%。在权利人培训方面，在六五普法期间，大规模、广泛深入地开展知识产权基本知识普及教育，让全社会认识了解知识产权，树立尊重知识产权、保护知识产权的法律意识是一项紧迫任务。

(2) 社会期待更加及时有效、便捷多元的知识产权权益保护

调查数据显示，就侵权现象严重程度而言，54%的受访权利人认为侵权现象严重，从状况改善的角度来看，仅24%的受访权利人认为侵权现象正在逐步减少；就侵权损害赔偿的及时性和足额性而言，48%的受访权利人认为侵权损害赔偿不够及时和足额。可见受访权利人认为“侵权现象严重”、“维权救济不及时”、“损害赔偿不合理”等现象仍然较为突出，执法工作各个方面离各界期待还差距尚远。为解决知识产权纠纷处理的及时性和侵权赔偿足额性问题，迫切需要加大知识产权执法力度，充分发挥行政执法和司法两条途径的各自优势。同时，要贯彻落实十八大精神，加强和创新知识产权保护社会管理工作，探索更加多元化的纠纷解决模式。尤其是对处于基层的中

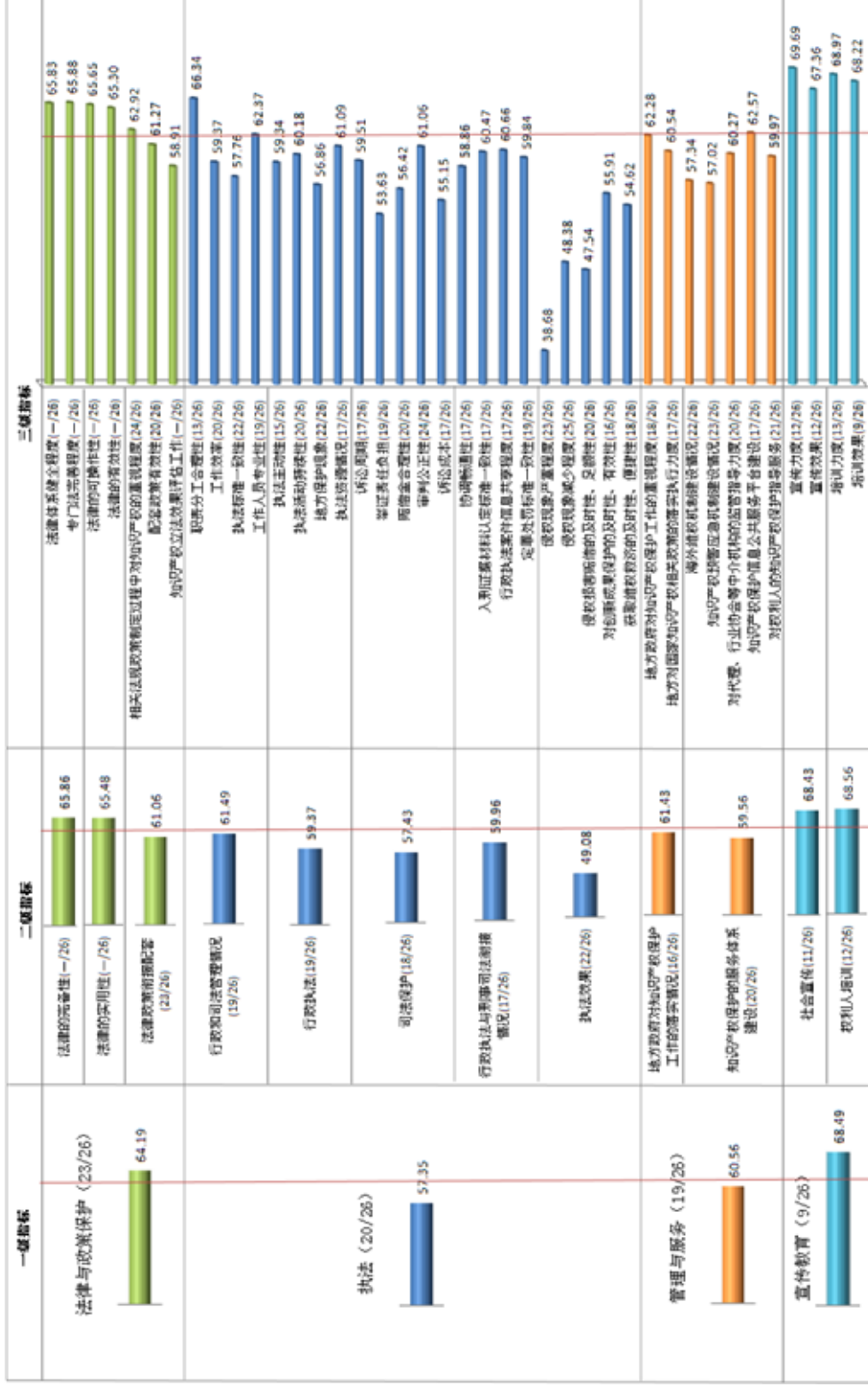
小企业、私营企业、个体户等相对弱势权利人群体，需要引入一些更方便、更快捷、更经济的纠纷解决渠道，逐步形成司法保护、行政执法、基层快速调解三位一体，多渠道维权路径相互补充完善的知识产权权益保护体系，畅通知识产权诉求渠道，净化市场秩序，保障知识产权权益。

(3) 经济越发展，对知识产权保护的诉求越高

从城市排名看，知识产权保护工作成效与经济发展水平之间并不是必然的正相关关系。虽然整体上看经济发达地区的满意度相对较高，前十位排名所占席位较多，但北京、广州排名靠后，是否是经济越发展，对知识产权的需求越大，对知识产权侵权现象的容忍程度越低，对加强知识产权保护的诉求和期待越高，从而满意度可能会降低？作为初次全国范围内的大规模调查，还不能对部分数据表现出来的现象给予一一可行并强有力的原因分析，但提出这些问题供探讨，并在今后的调查中给予继续关注。

第三章 各城市的知识产权社会满意度分析

图 3.1 北京知识产权社会满意度⁹（得分：62.29；排名：20/26）



说明：图中 (X/26) 表示该地区的该项指标在 26 个城市同一指标排名中的位置。下同。

⁹ 经分析，法律与政策保护所辖的法律体系健全程度评价、专门立法完善程度评价、法律的可操作性评价、法律的有效性评价、知识产权立法效果评估工作评价等 5 项三级指标隶属于全国性指标；在各城市满意度计算中，上述指标得分均以全国满意度得分直接替代；对各城市而言，上述指标得分相同，不参与 26 个城市的同一指标排名。

图 3.2 天津知识产权保护社会满意度 (得分: 67.47; 排名: 1/26)

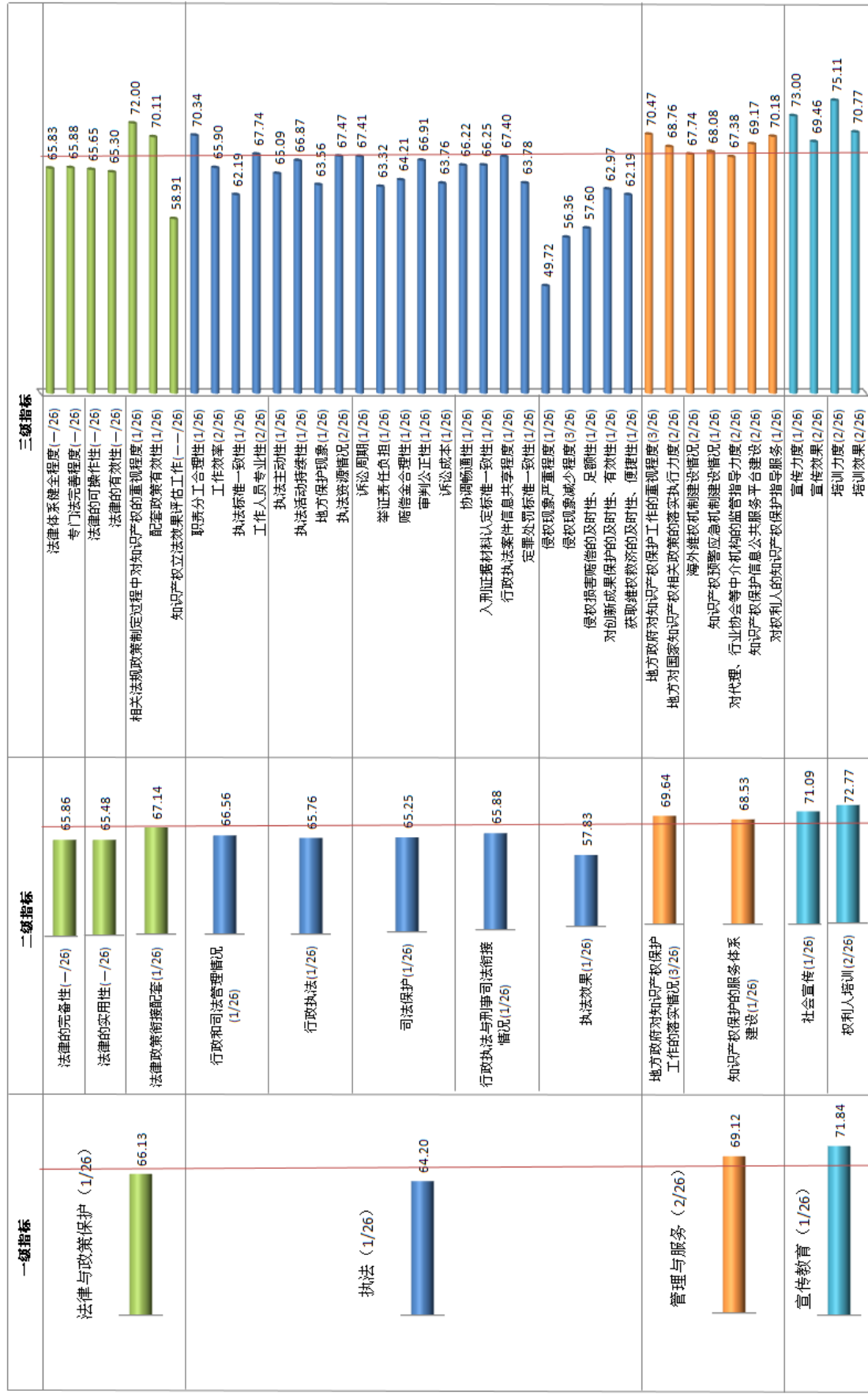


图 3.3 石家庄知识产权保护社会满意度（得分：64.37；排名：10/26）

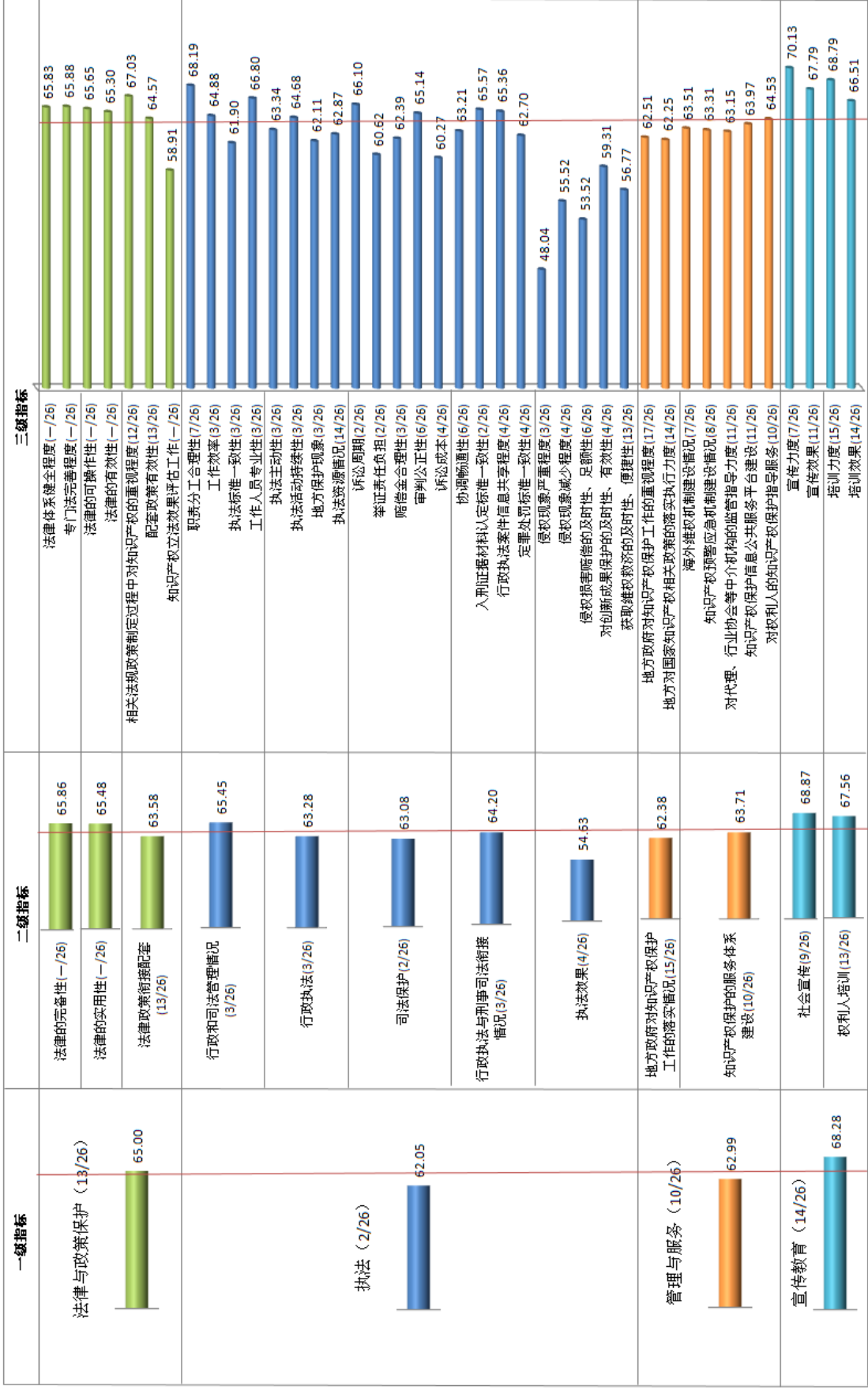


图 3.4 太原知识产权保护社会满意度 (得分: 63.67; 排名: 12/26)

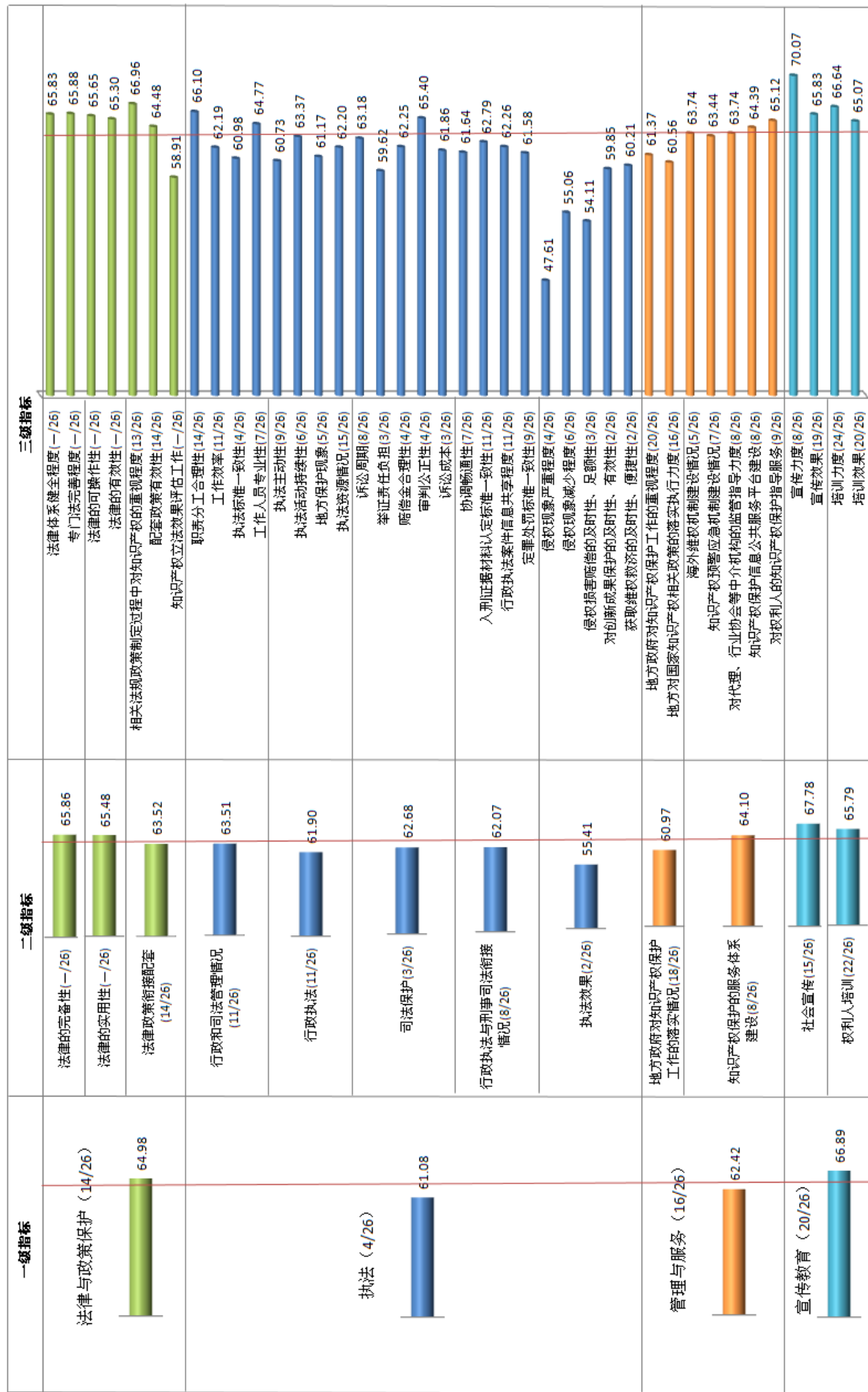


图 3.5 呼和浩特知识产权保护社会满意度 (得分: 60.37; 排名: 25/26)

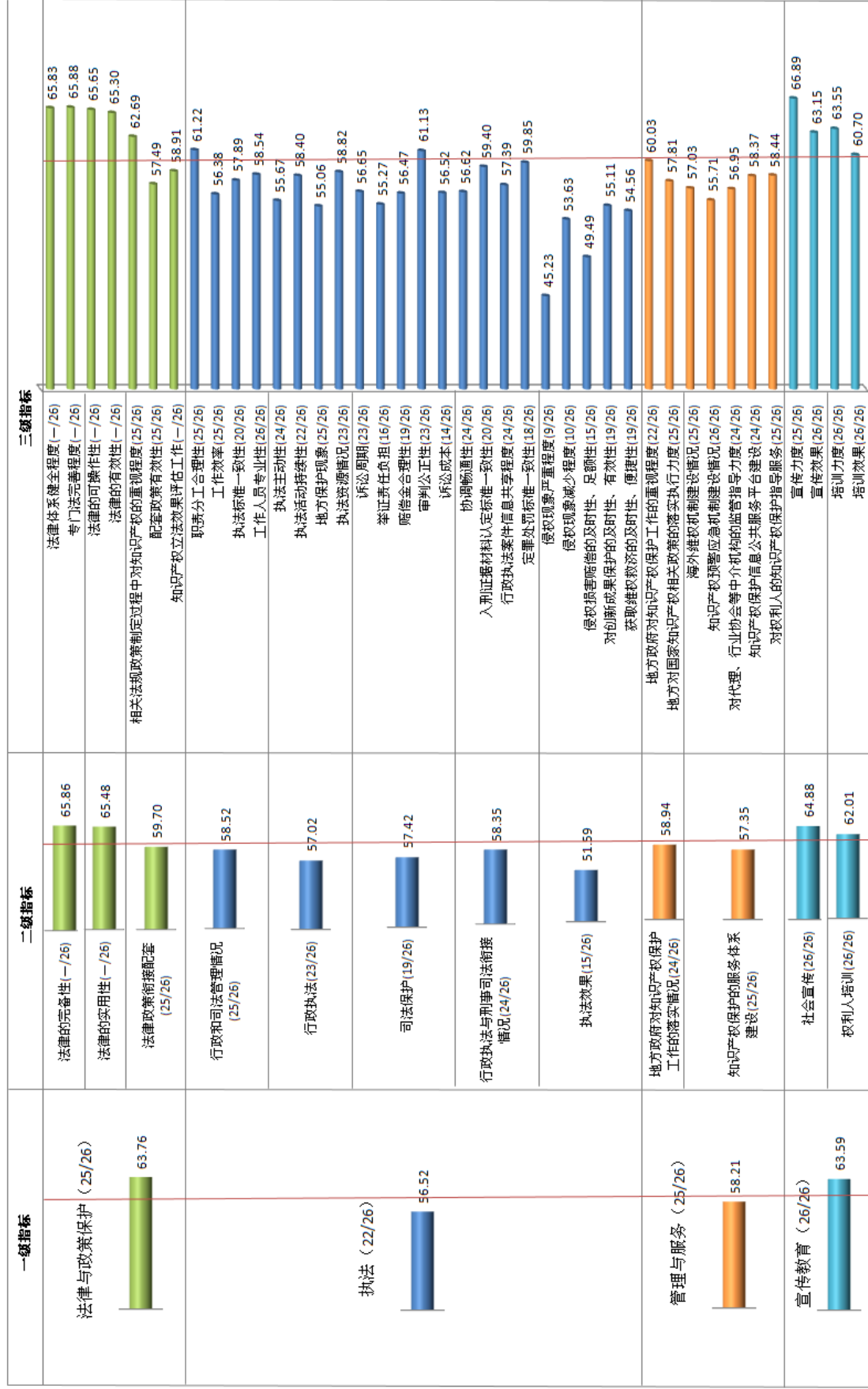


图 3.6 沈阳知识产权保护社会满意度 (得分: 64.58; 排名: 8/26)

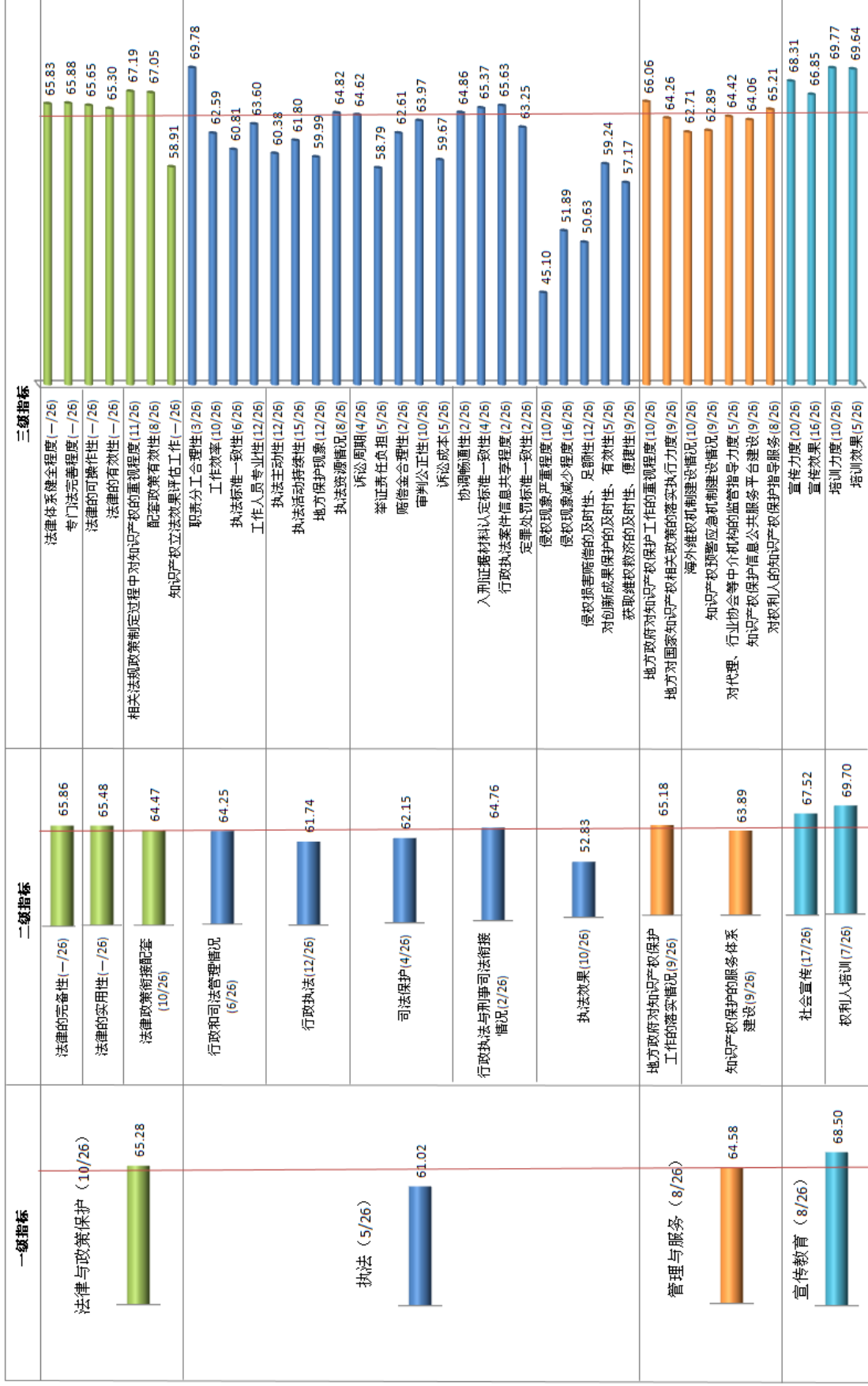


图 3.7 长春知识产权保护社会满意度 (得分: 62.63; 排名: 17/26)

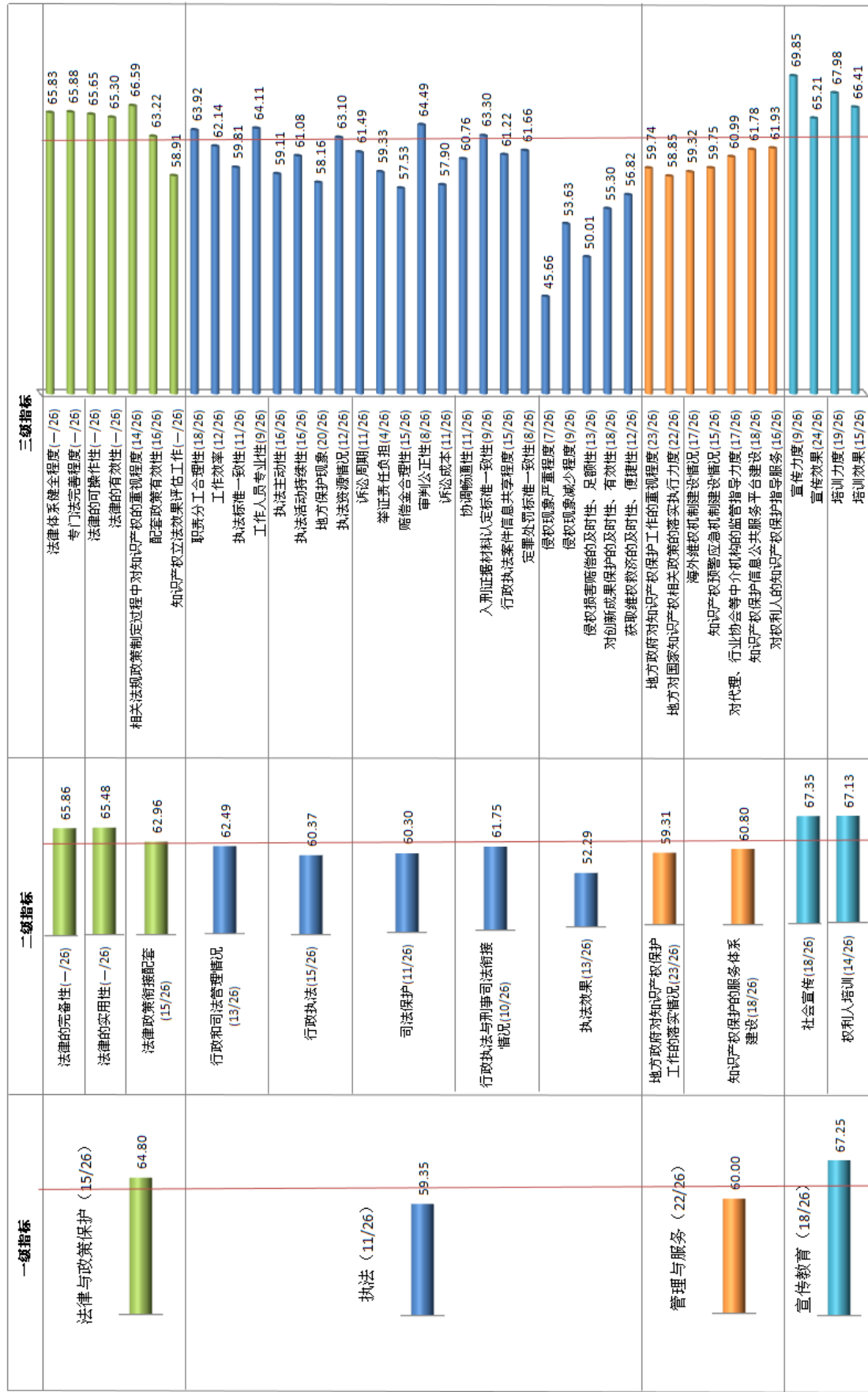


图 3.8 哈尔滨知识产权保护社会满意度 (得分: 63.08; 排名: 14/26)

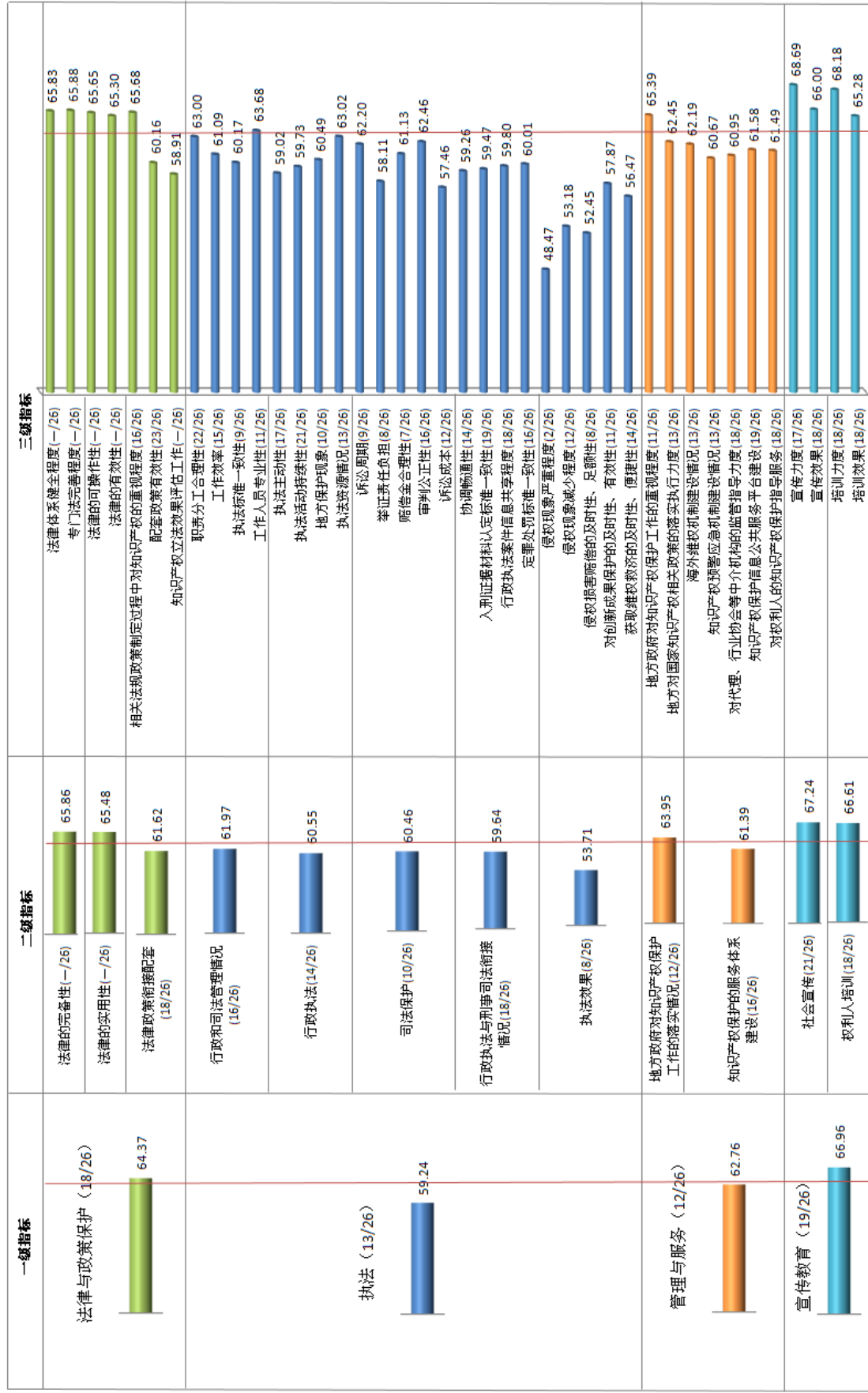


图 3.9 上海知识产权保护社会满意度（得分：64.42；排名：9/26）

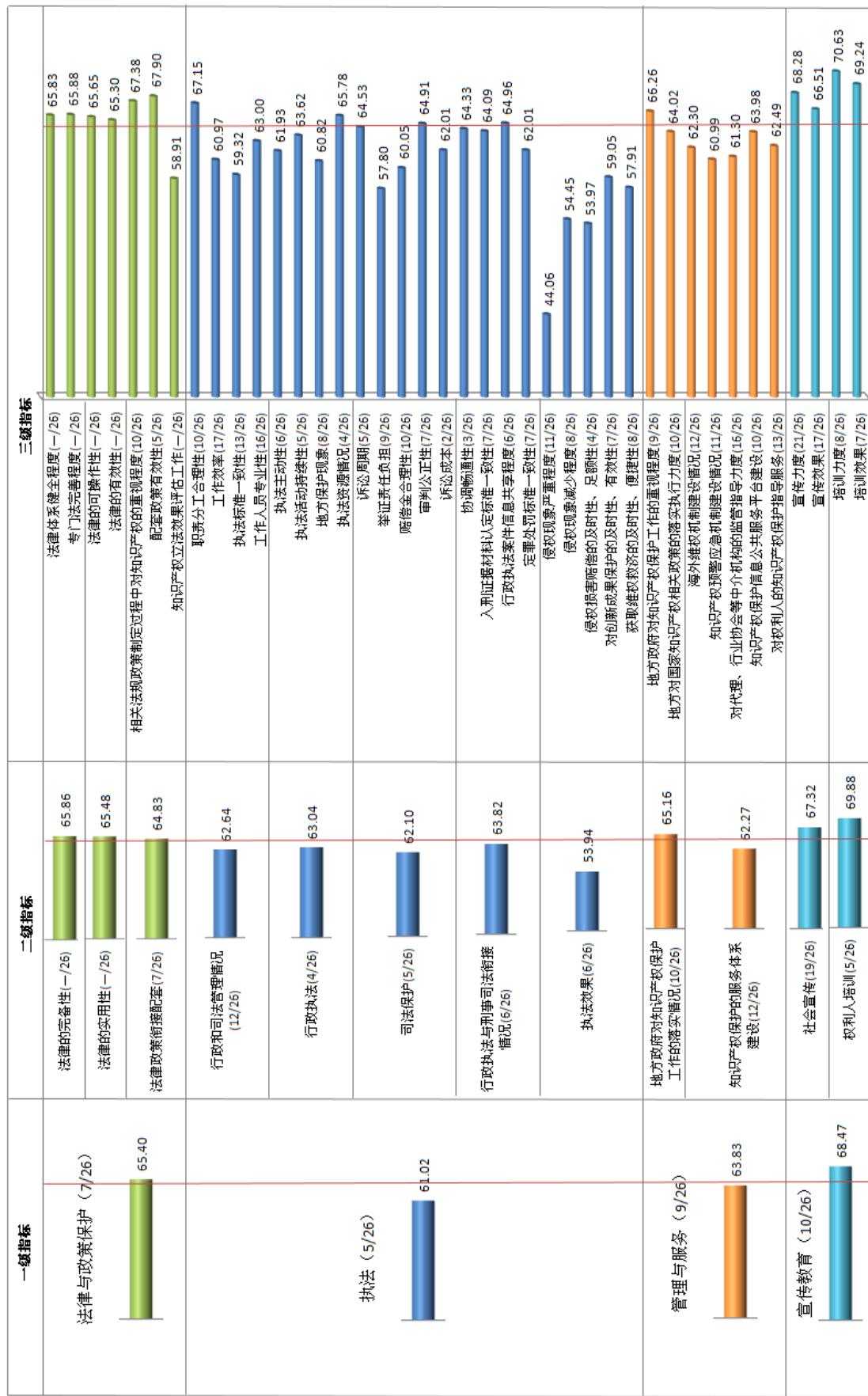


图 3.10 南京知识产权保护社会满意度 (得分: 66.05; 排名: 3/26)

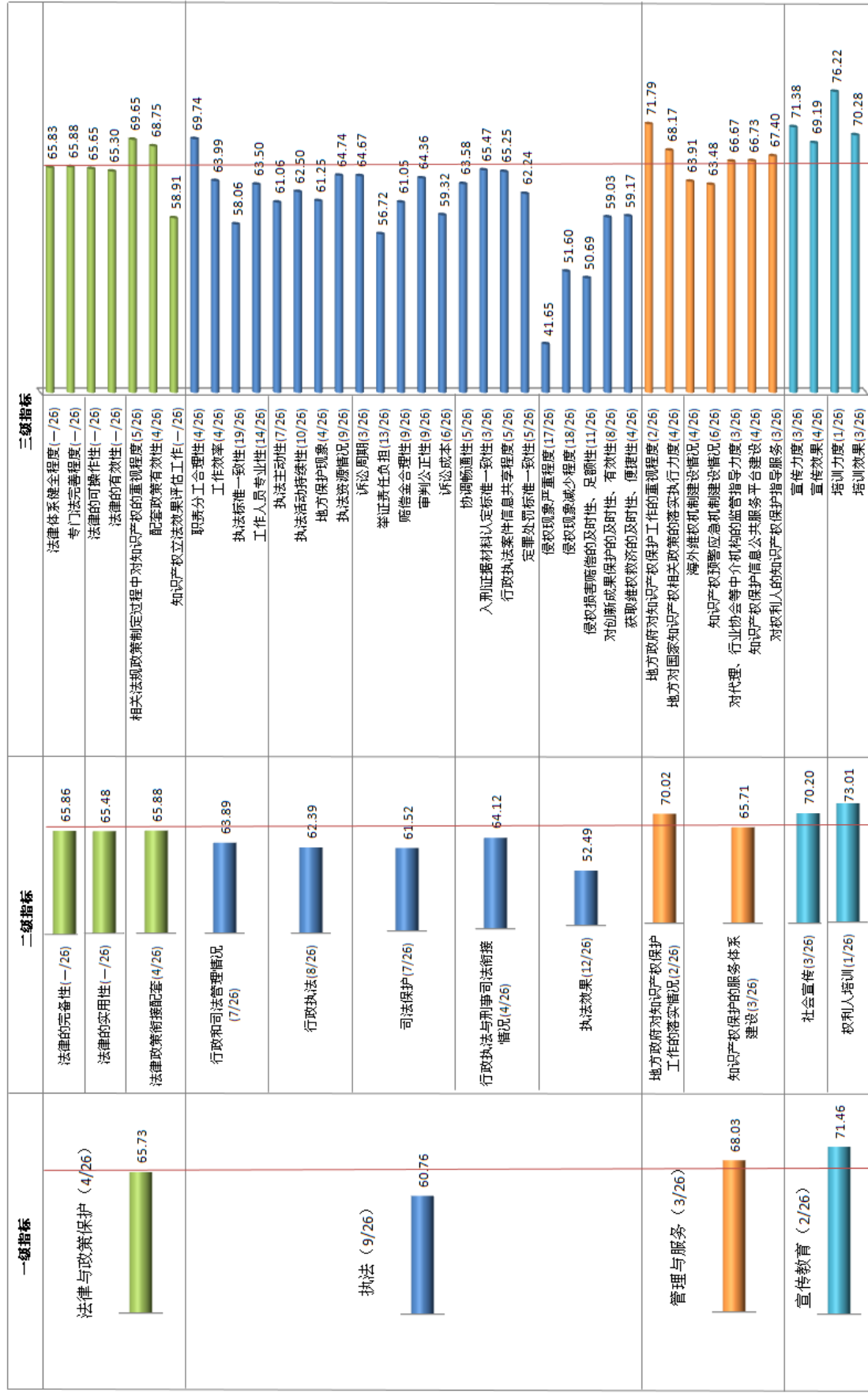


图 3.11 杭州知识产权保护社会满意度 (得分: 65.50; 排名: 4/26)

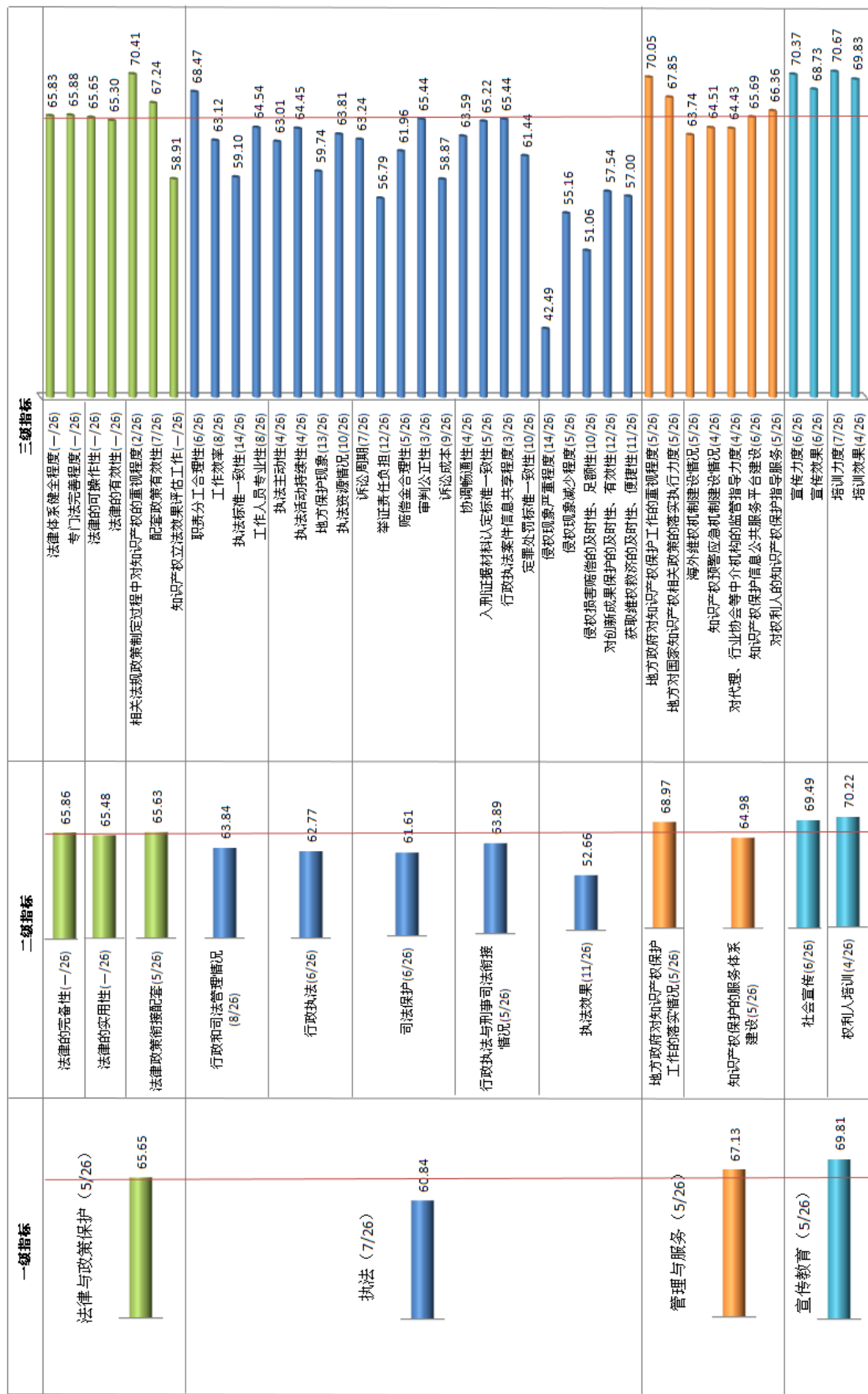


图 3.12 合肥知识产权保护社会满意度 (得分: 62.90; 排名: 15/26)

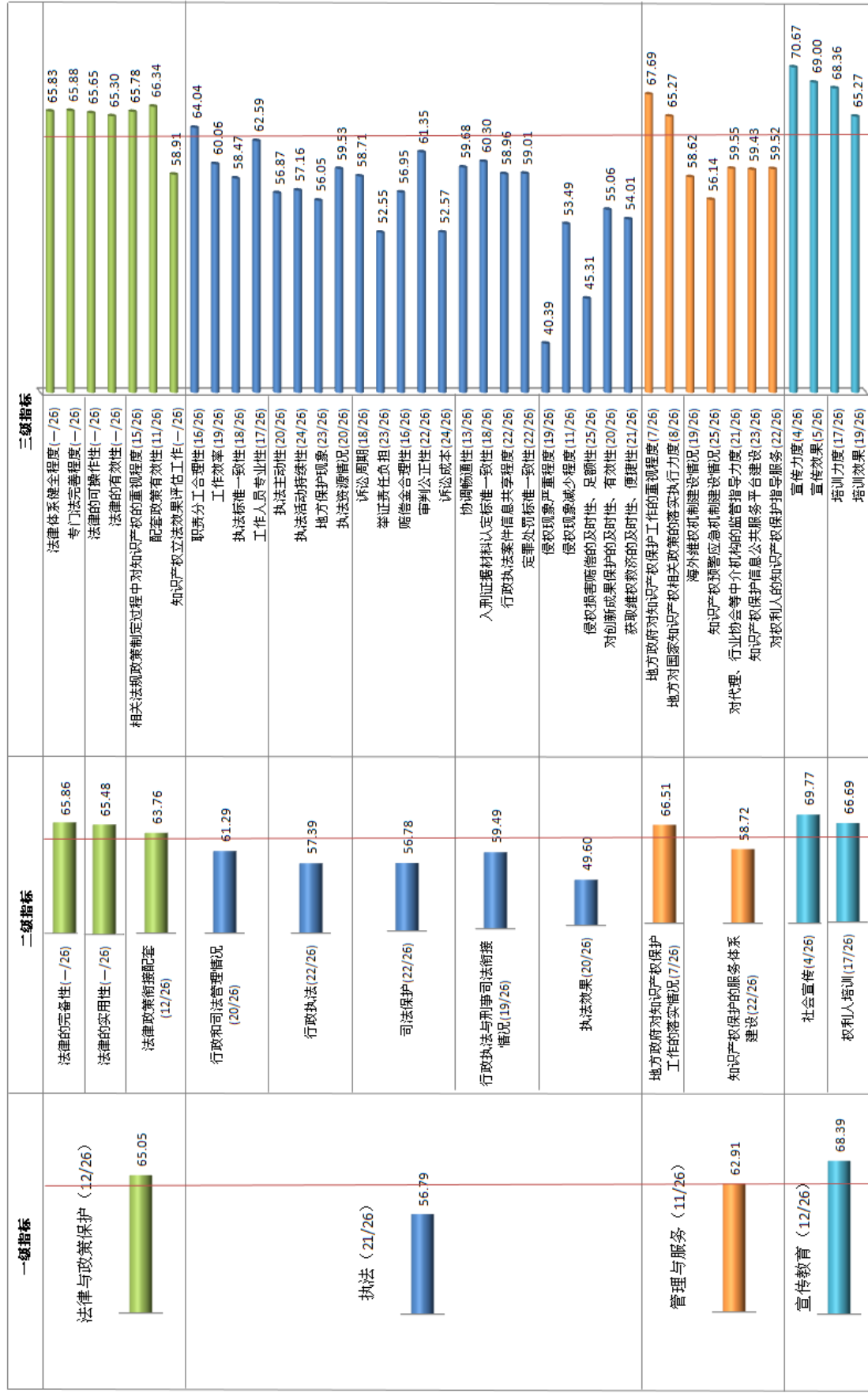


图 3.13 福州知识产权保护社会满意度 (得分: 64.72; 排名: 7/26)

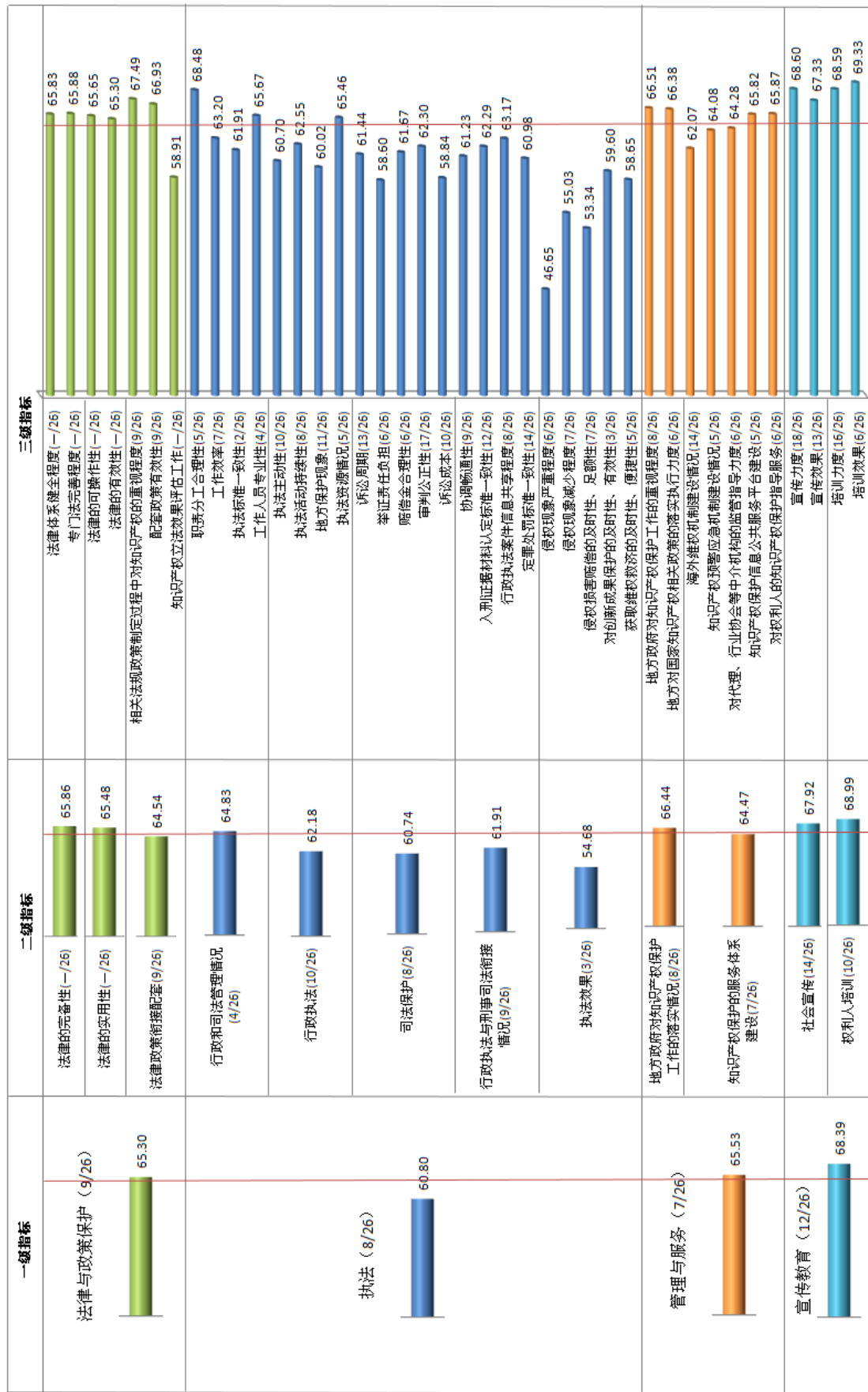


图 3.14 南昌知识产权保护社会满意度 (得分: 60.98; 排名: 23/26)

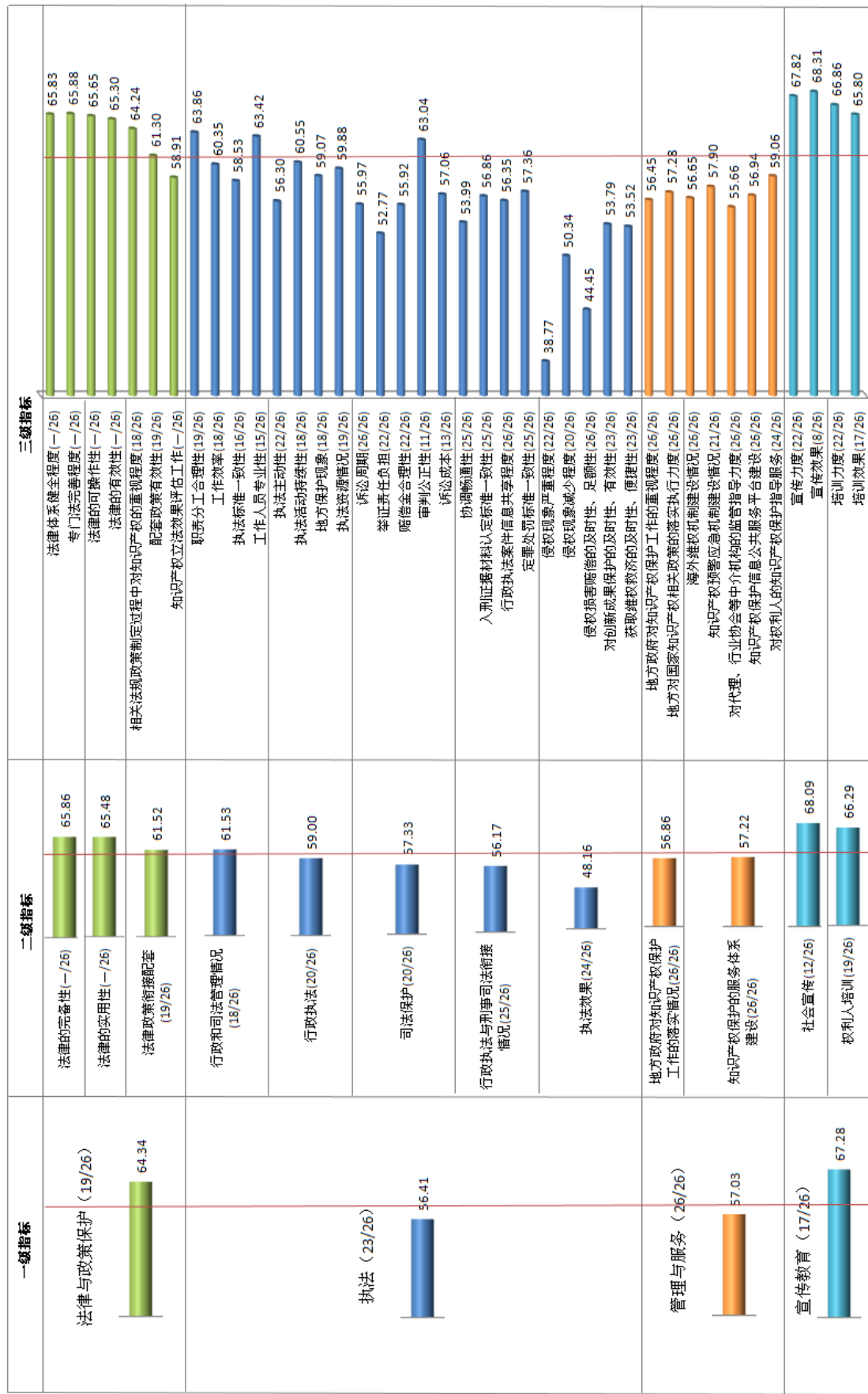


图 3.15 济南知识产权保护社会满意度（得分：63.73；排名：11/26）

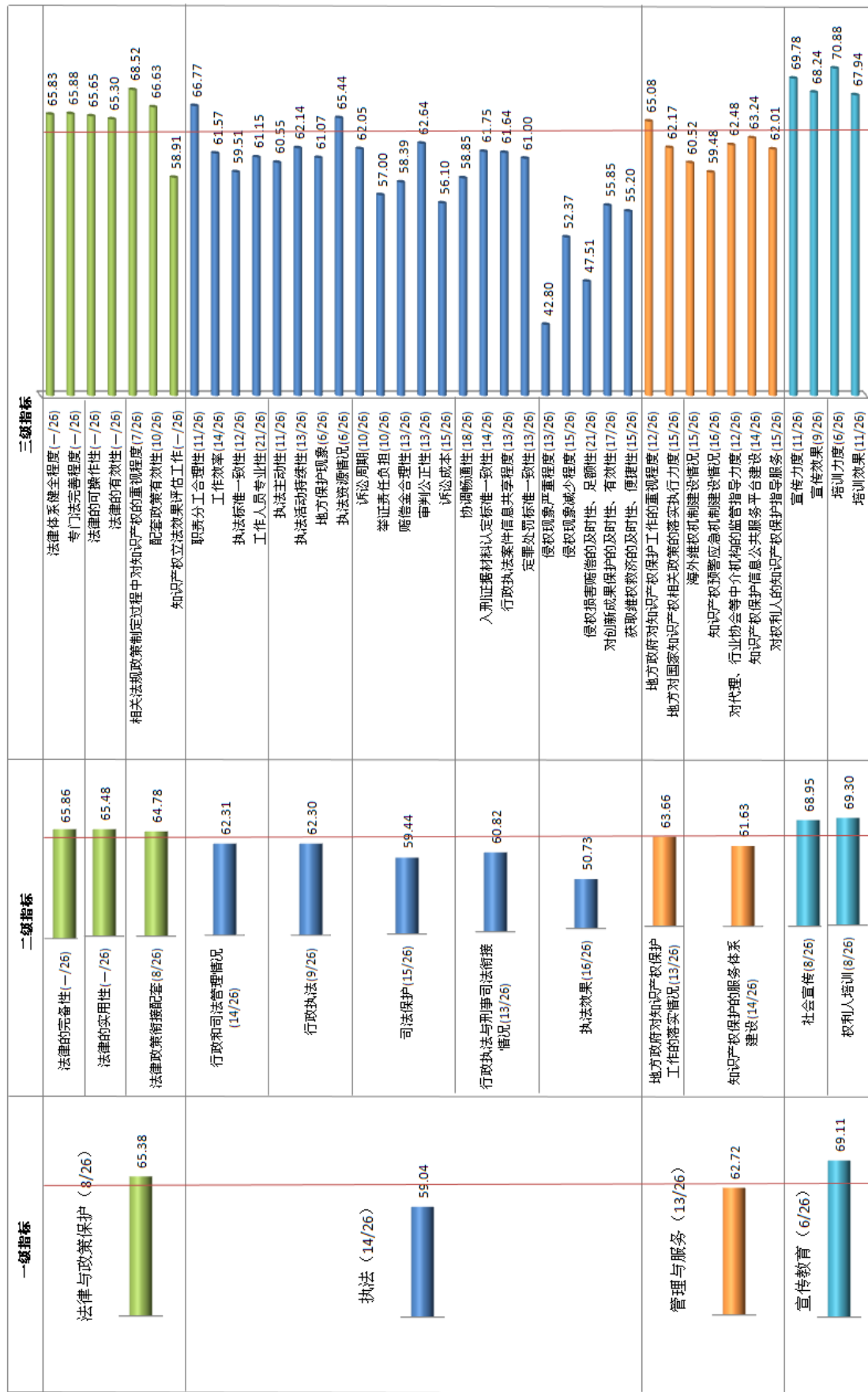


图 3.16 郑州知识产权保护社会满意度（得分：61.91；排名：21/26）

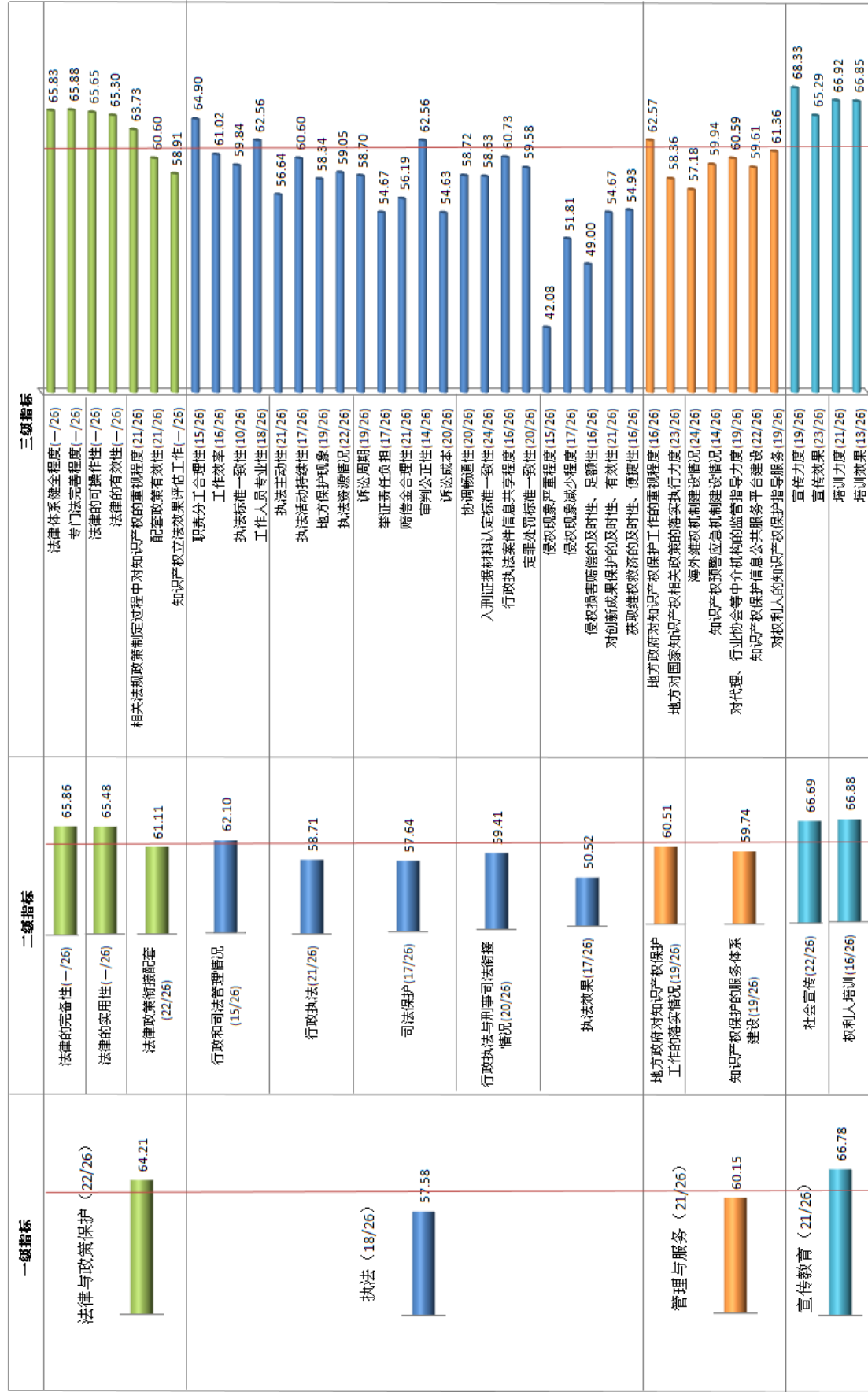


图 3.17 武汉知识产权保护社会满意度 (得分: 66.52; 排名: 2/26)

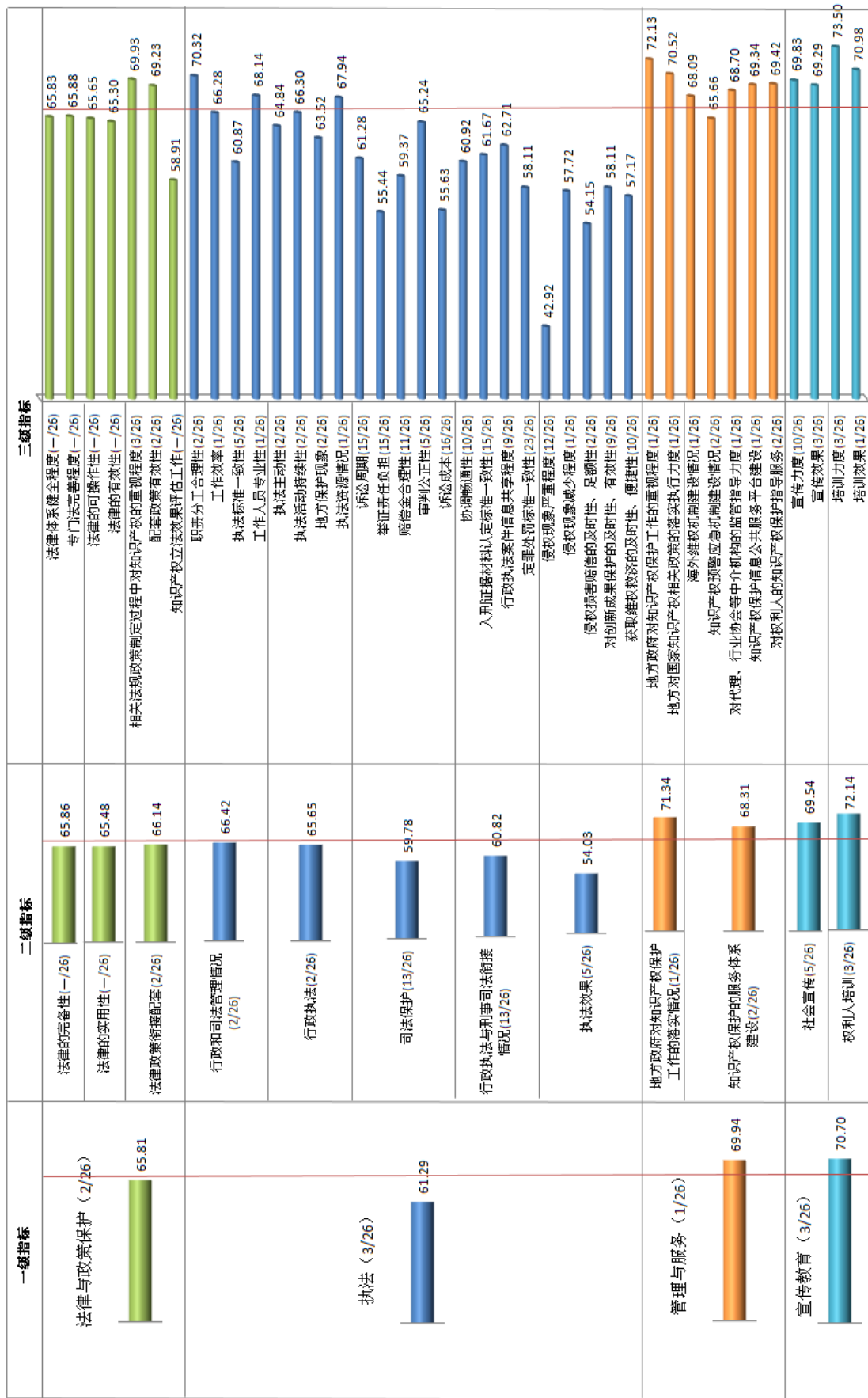


图 3.18 长沙知识产权保护社会满意度 (得分: 63.51; 排名: 13/26)

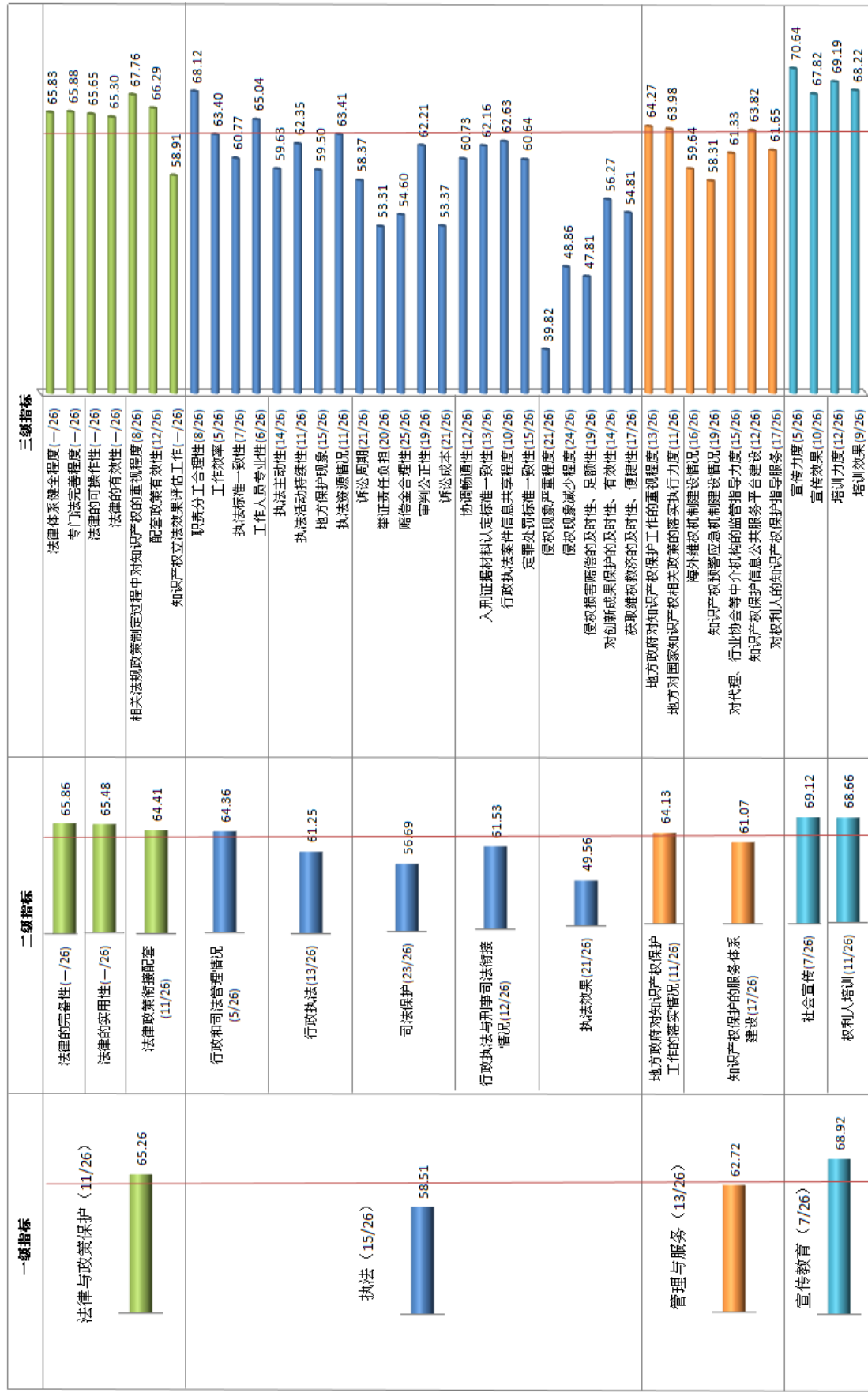


图 3.19 广州知识产权保护社会满意度 (得分: 61.28; 排名: 22/26)

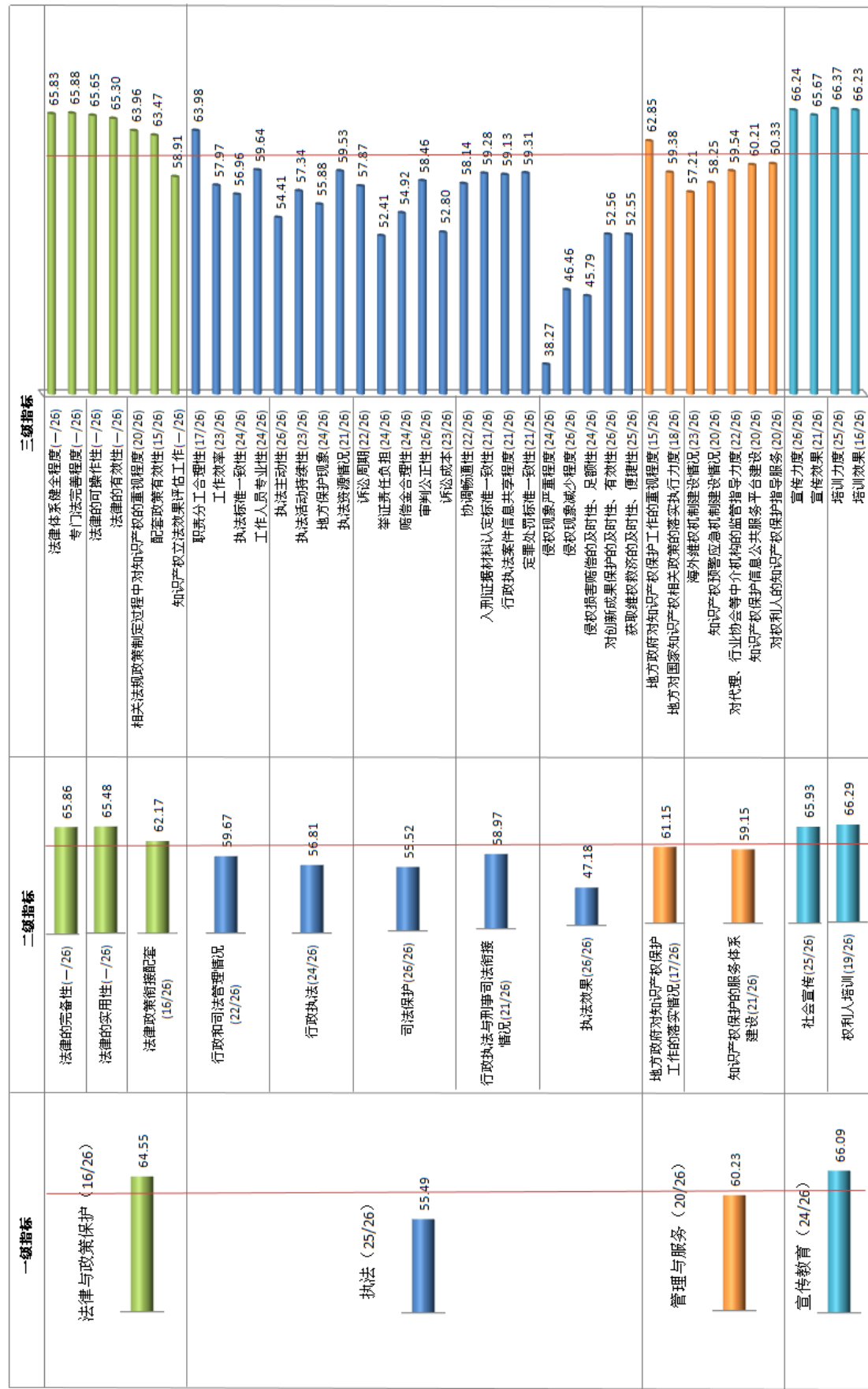


图 3.20 南宁知识产权保护社会满意度 (得分: 60.37; 排名: 25/26)

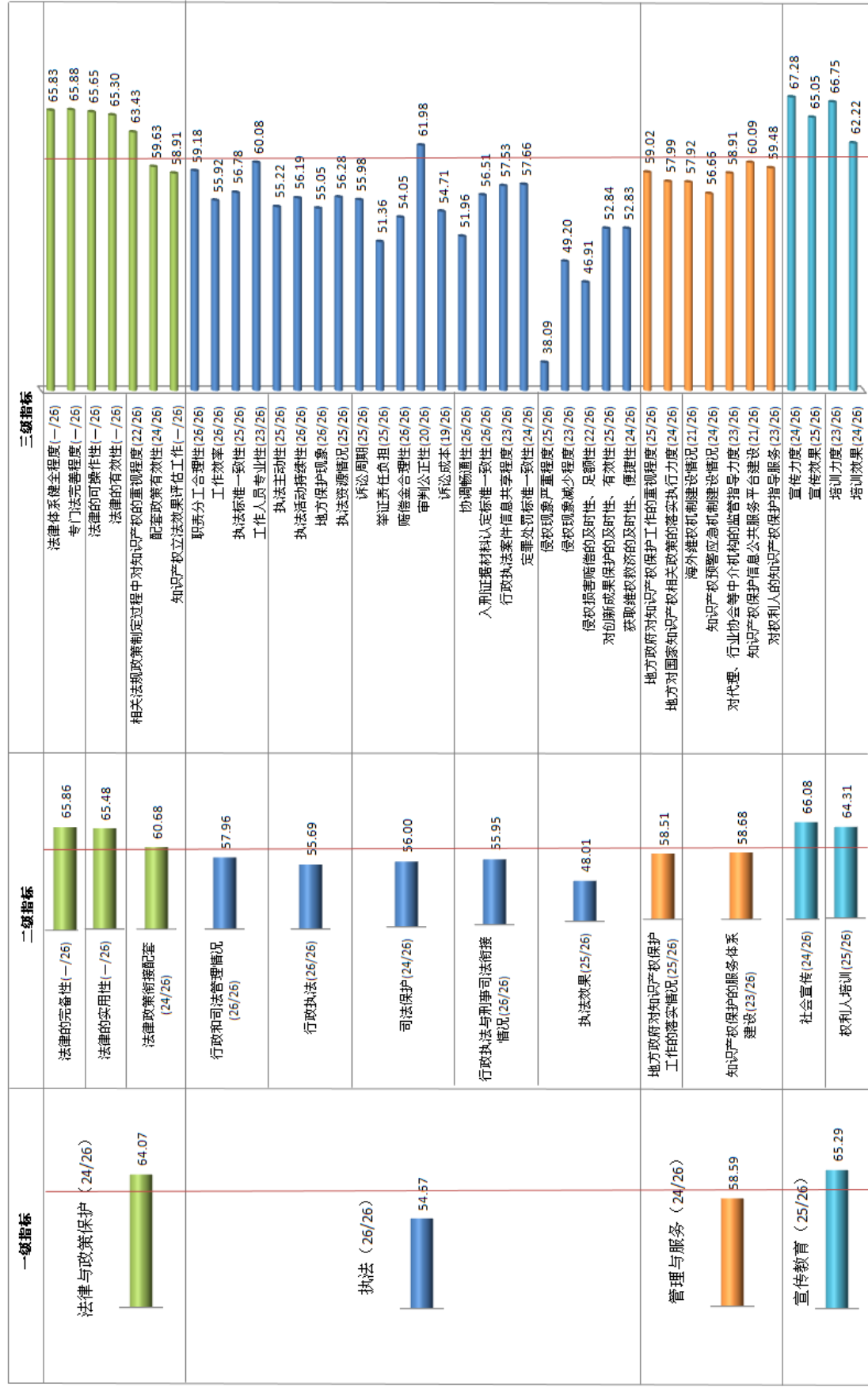


图 3.21 重庆知识产权保护社会满意度 (得分: 64.93; 排名: 5/26)

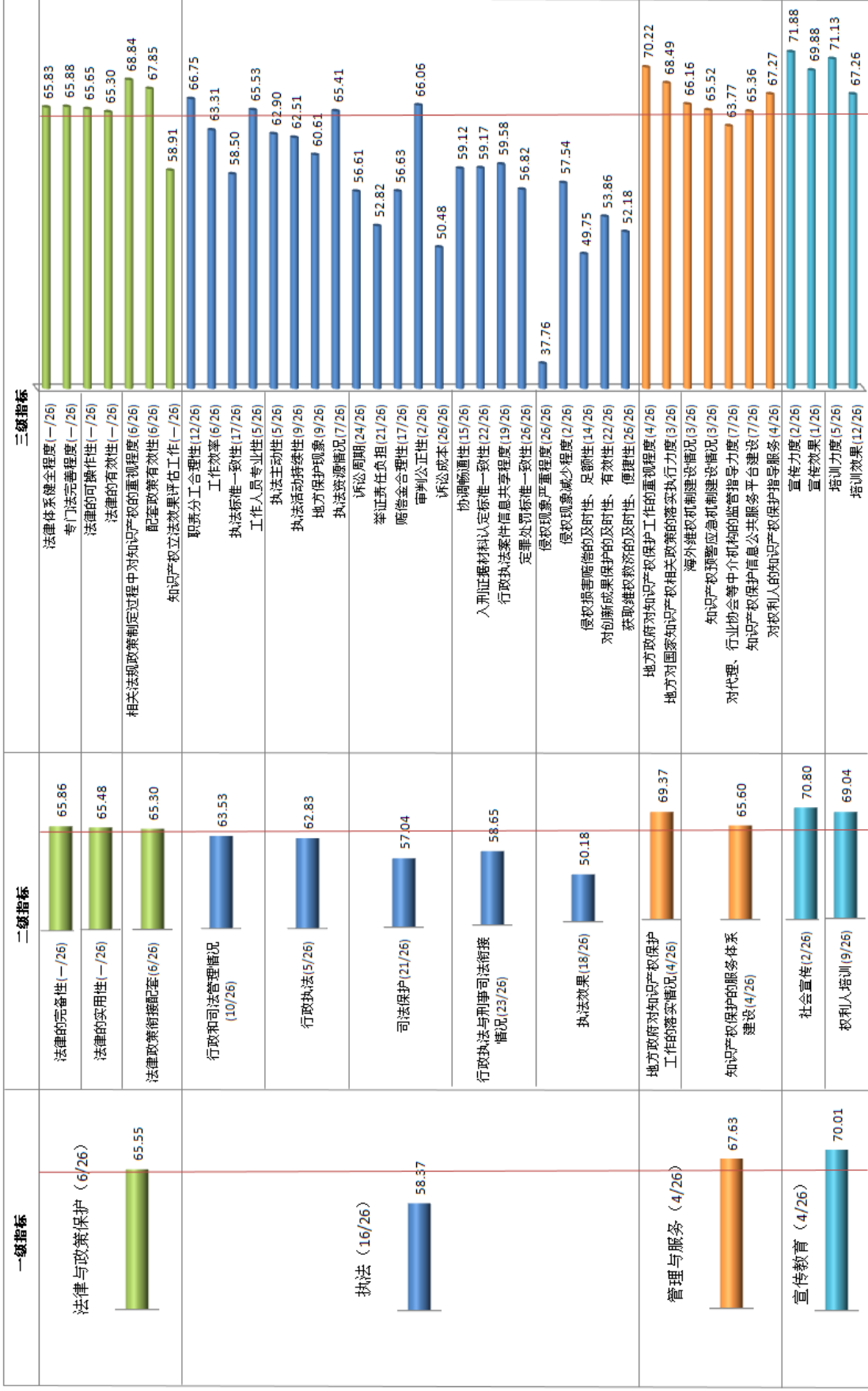


图 3.2.2 成都知识产权保护社会满意度 (得分: 62.71; 排名: 16/26)

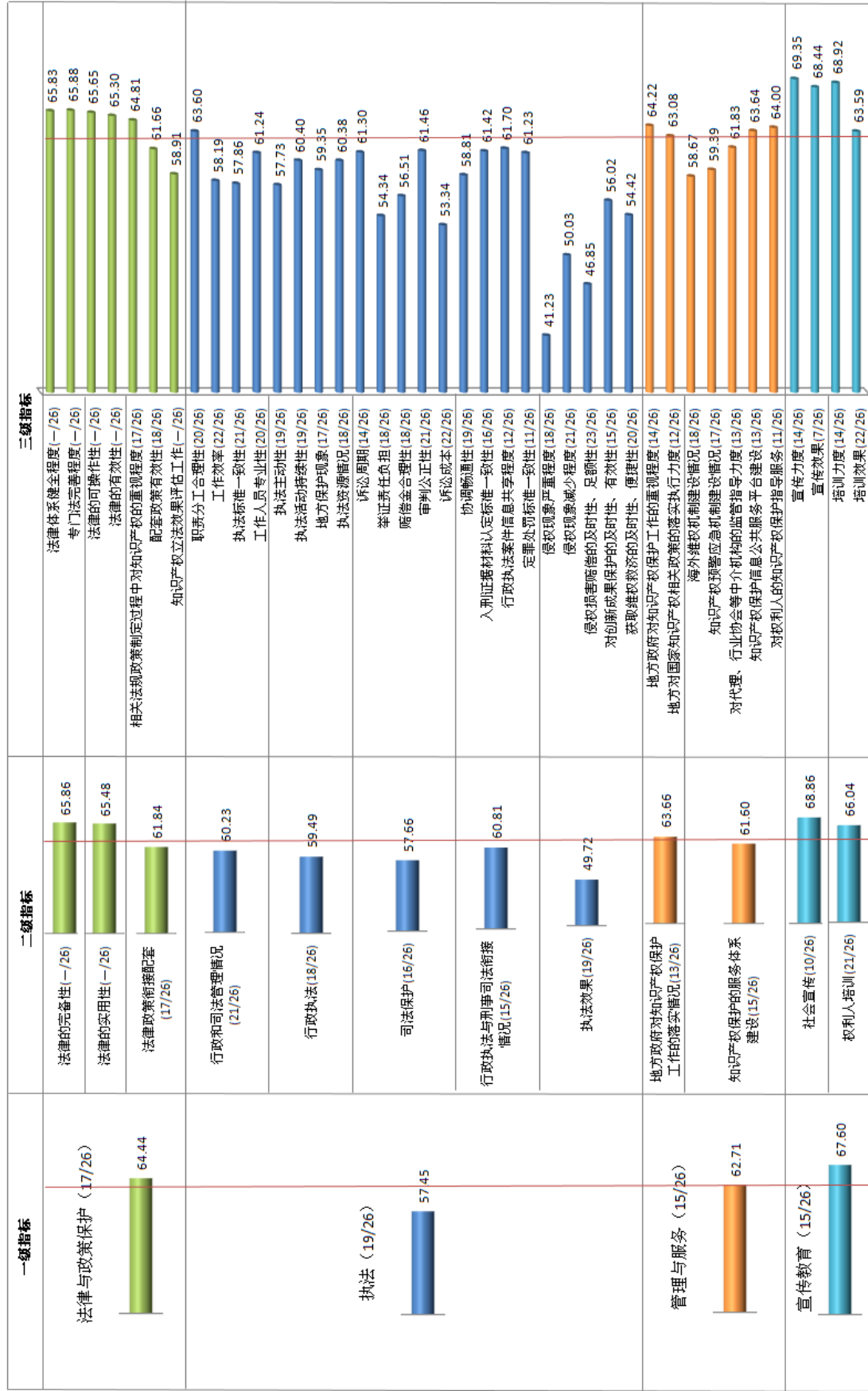


图 3.23 贵阳知识产权保护社会满意度 (得分: 62.46; 排名: 18/26)

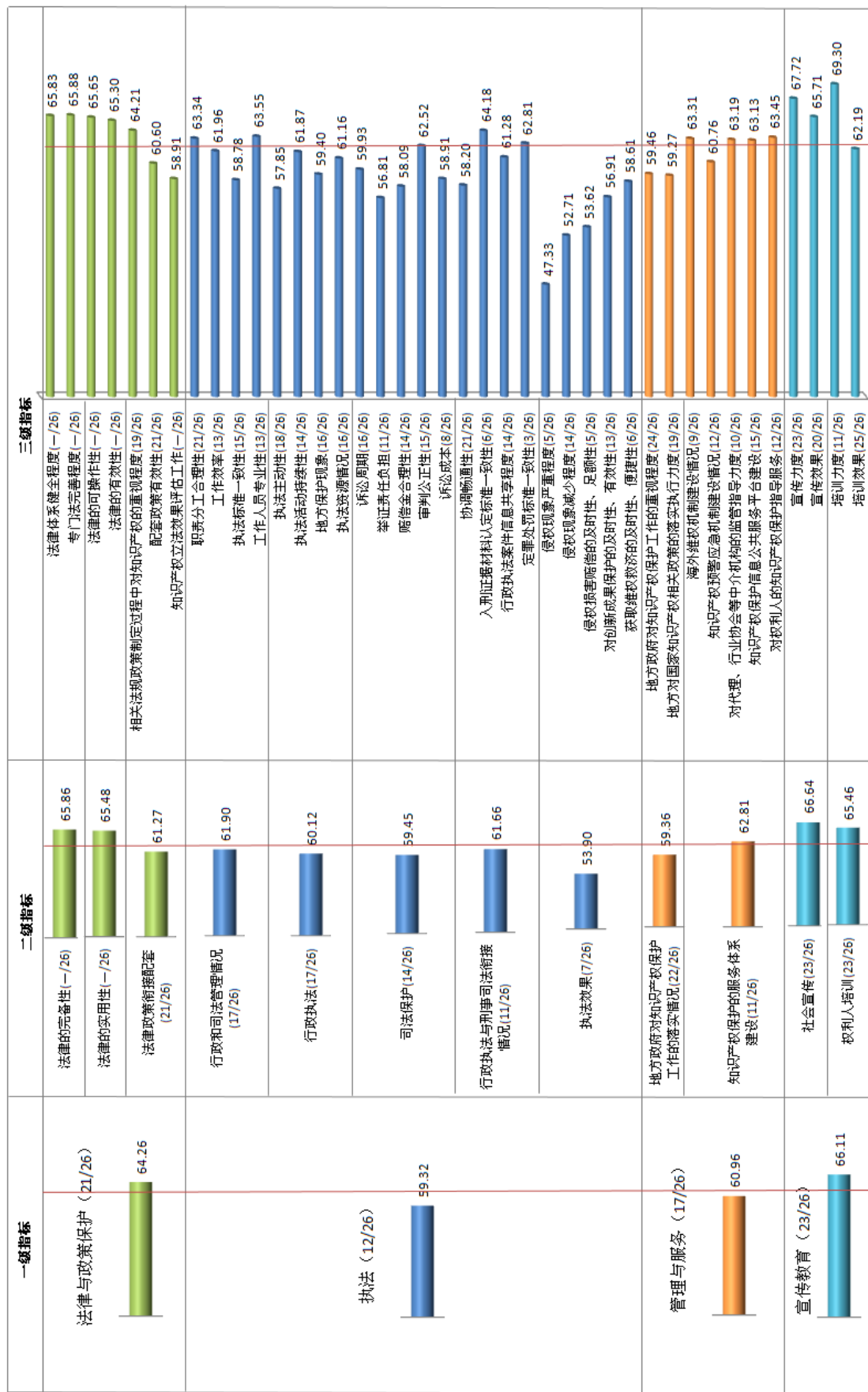


图 3.24 昆明知识产权保护社会满意度 (得分: 60.88; 排名: 24/26)

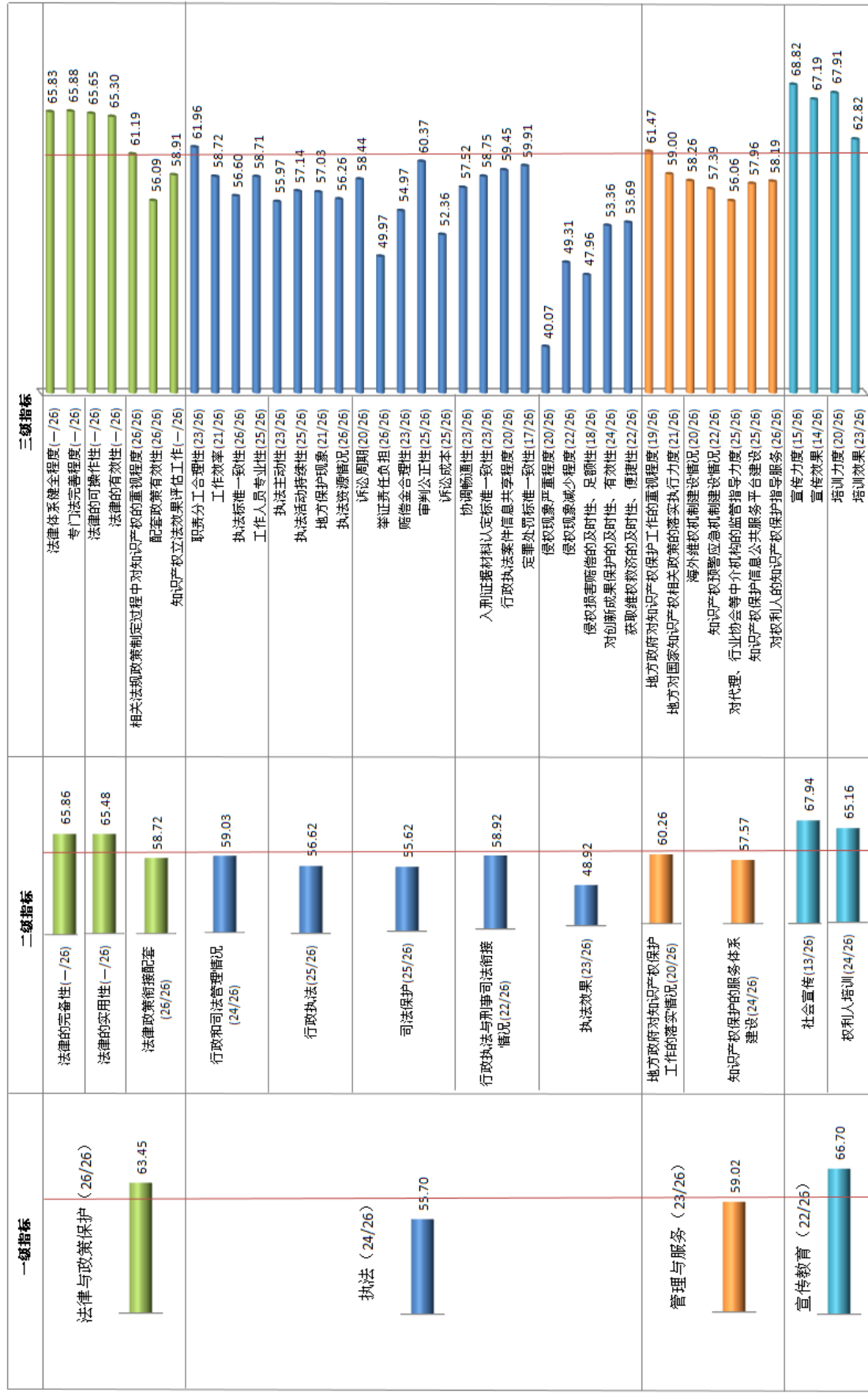


图 3.2.5 西安知识产权保护社会满意度 (得分: 64.91; 排名: 6/26)

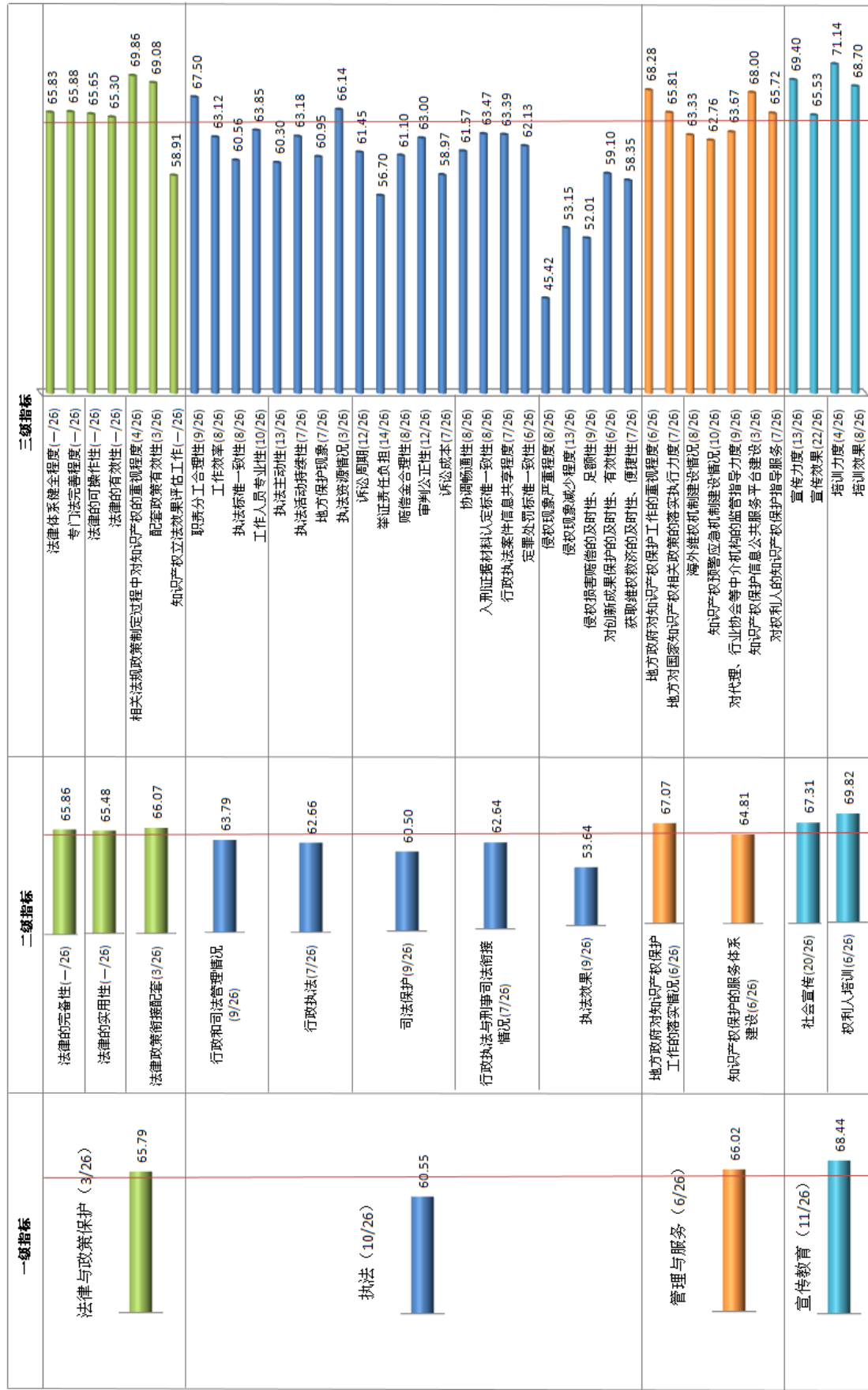
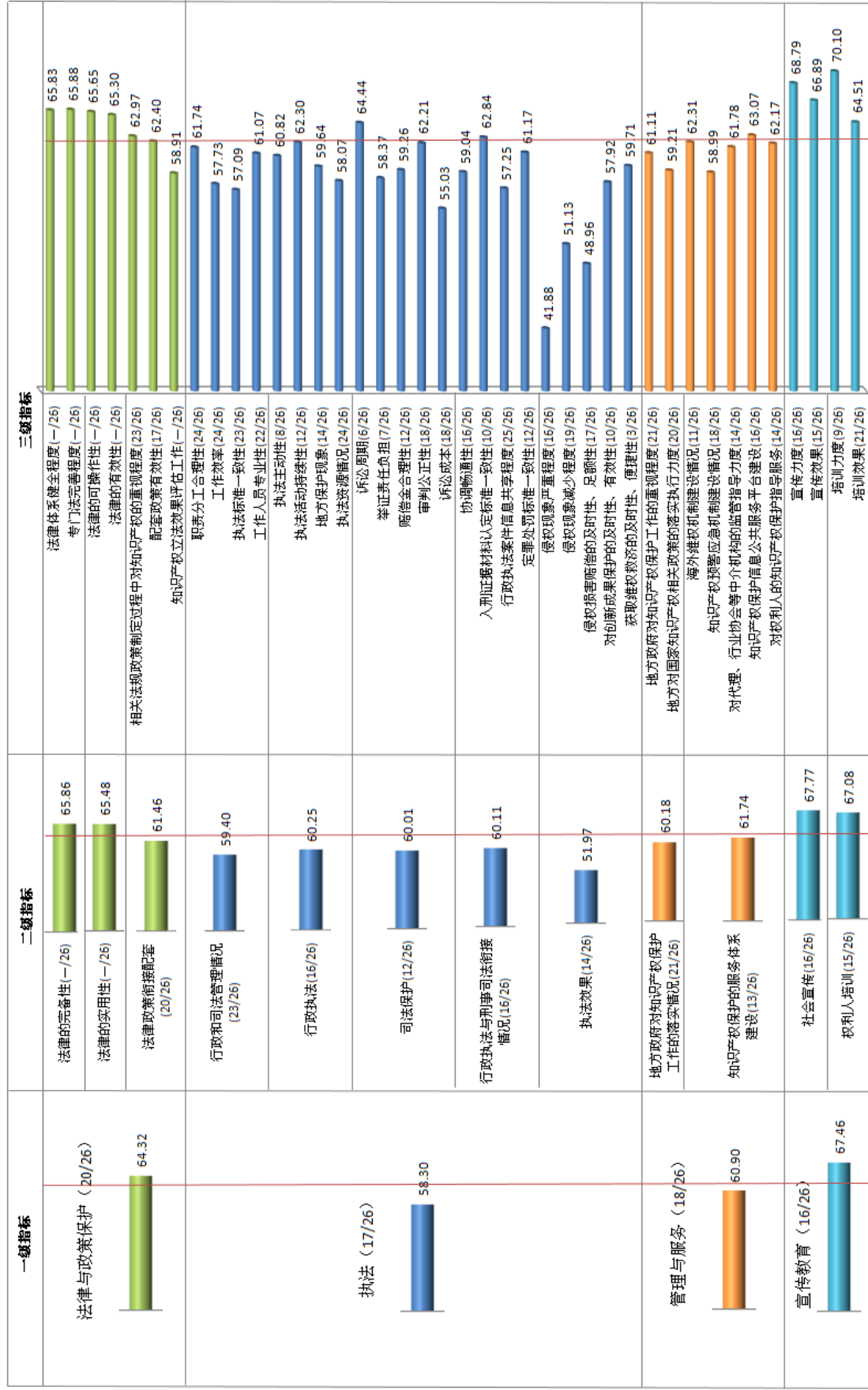


图 3.26 兰州知识产权保护社会满意度 (得分: 62.46; 排名: 18/26)



第四章 调查相关情况

4.1 调查概况

全国大规模调查工作自 2012 年 8 月至 11 月,共在全国 4 个直辖市和 27 个省会城市/自治区首府进行。采用计算机辅助电话调查、邮件结合网络调查的方式向 122664 名¹⁰知识产权权利人¹¹、专业人士¹²、社会公众¹³征集意见,共回收 16292 个¹⁴有效样本,样本回收率为 13.28%。

4.2 数据计算说明

1、总体满意度计算

$$TM = \sum_{i=1}^4 (R_i \times W_{R_i})$$

TM : 总体满意度=各一级指标满意度与对应权重的乘积之和

R_i : 各一级指标满意度

W_{R_i} : 各一级指标权重

2、一级指标满意度计算

$$R_i = \sum_{j=1}^n (R_{ij} \times W_{R_{ij}})$$

R_i : 第 i 个一级指标满意度=所属各二级指标满意度与对应权重的乘积之和

R_{ij} : R_i 指标所属的各二级指标满意度

¹⁰ 122664 名调查对象包括 41650 名知识产权权利人、专业人士, 81014 名社会公众。

¹¹ 知识产权权利人指的是知识产权所有者、公司/企业知识产权事务管理人员、高校/科研院所知识产权事务管理人员; 采用“电话邀约+电子邮件发送调查介绍+定向网络问卷调查”的方式。

¹² 专业人士指的是知识产权中介服务机构工作人员(知识产权律师、代理人等)、专家学者、知识产权行政管理部门或行业组织工作人员; 采用“电话邀约+电子邮件发送调查介绍+定向网络问卷调查”的方式。

¹³ 针对社会公众的调查采用计算机辅助电话调查的方式。

¹⁴ 回收的有效样本包括: 知识产权权利人样本 6636 个, 专业人士样本 1236 个, 社会公众样本 8420 个。

W_{Rij} : R_{ij} 指标对应的权重

3、二级指标满意度计算

$$R_{ij} = \sum_{k=1}^n (R_{ijk} \times W_{Rijk})$$

R_{ij} : 第 i 个一级指标所属第 j 个二级指标的满意度=所属各三级指标满意度与与对应权重的乘积之和

R_{ijk} : R_{ij} 指标所属的各三级指标满意度

W_{Rijk} : R_{ijk} 指标对应的权重

4、三级指标满意度计算

$$R_{ijk} = \sum_{l=1}^n (Q_l \times W_{Ql})$$

R_{ijk} : 某三级指标满意度=所属各测评问题的调查结果与对应权重乘积之和

Q_l : 各测评问题的调查结果

W_{Ql} : 各测评问题对应的权重

5、各测评问题调查结果计算

本次调查各测评问题设计均采用经典的态度测量量表——李克特量表。具体示意如下:

A1、对以下一些有关目前我国知识产权法律制度体系健全完善程度的说法，您的同意程度如何？（每行单选）

(R01) 总体上我国知识产权法律制度体系比较健全	5-很不同意	4-不太同意	3-基本同意
		2-比较同意	1-非常同意
(R021) 专利法律法规比较完善	5-很不同意	4-不太同意	3-基本同意
		2-比较同意	1-非常同意
(R022) 商标法律法规比较完善	5-很不同意	4-不太同意	3-基本同意
		2-比较同意	1-非常同意
(R023) 著作权/版权法律法规比较完善	5-很不同意	4-不太同意	3-基本同意
		2-比较同意	1-非常同意

其中，“非常同意”等同于满意度测评中的“很满意”，“比较同意”等同于“满意”，“基本同意”等同于“基本满意”，“不太同意”等同于“不太满意”，“很不同意”等同于“不满意”。

调查结果具体计算方法采用国际和业内通用规则，将评价的五个等级选项进行赋值，即将“非常同意”赋值为 100 分，“比较同意”赋值为 80 分，“基本同意”赋值为 60 分，“不太同意”赋值为 30 分，“很不同意”赋值为 0 分。

6、各类测评问题对应权重

根据前期专家德尔菲研究结果：

(1) 对分别从专利、商标、著作权三个方面测评的同一指标，如专门法完善程度，对专利、商标、著作权对应的问题赋予不同的权重。

类型	权重
专利	34.8%
商标	32.8%
著作权	32.4%

(2) 对同一问题，分别针对权利人、专业人士、社会公众征集意见的，如 R01 法律制度体系健全性，对权利人、专业人士、社会公众调查结果赋予不同权重。

一级指标	对象	权重
法律与政策保护	社会公众	29.2%
	权利人	35.2%
	专业人士	35.6%
执法	社会公众	30.6%
	权利人	35.7%
	专业人士	33.7%
管理与服务	社会公众	30.1%
	权利人	36.3%

	专业人士	33.6%
宣传教育	社会公众	37.4%
	权利人	32.6%
	专业人士	30.0%

(3) 对同一问题，分别从现状和改善性两方面进行评价，对现状评价结果和改善性评价结果分别赋予不同权重。

分类	权重
现状评价	48.1%
改善情况评价	51.9%

(4) 其它则在同一指标下对各问题调查结果进行等权处理。

分类	权重
目前单位领导对知识产权保护工作比较重视	33.3%
目前单位科技人员发明创造的积极性较高	33.3%
目前单位知识产权管理人员对相关业务知识的掌握情况较好	33.3%

4.3 指标权重计算方法

课题组通过内外部专家德尔菲方法，对各级指标设置的合理性和权重分配进行了确定和优化。

本次权重确定采用算术平均法对德尔菲问卷结果进行处理，具体处理方法如下：

设因素集： $U = \{u_1, u_2, \dots, u_n\}$

K 个专家，每个专家独立给出的因素的权重：

$$\begin{bmatrix} a_{1j} \\ a_{2j} \\ \vdots \\ a_{kj} \end{bmatrix}$$

K 个专家给出所有因素的权重排成矩阵：

$$\begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \cdots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \cdots & a_{2n} \\ \cdots & \cdots & \cdots & \cdots \\ a_{k1} & a_{k2} & \cdots & a_{kn} \end{bmatrix}$$

权重取加权平均：

$$a_i = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^k a_{ij} \quad (j = 1, 2, \dots, n)$$

即得权重集： $A = \{a_1, a_2, \dots, a_n\}$

