附件二 績優或缺失項目與計點點數

表一、 績優項目與計點點數

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 類別 | 績優事項 | 記點基準 |
| 鼓勵廠商申請 | 1.新產品規格標準於公告或本部指定判煙產品類別，於六個月內，有一家廠商之智慧判煙產品取得驗證報告。 | 5 |
| 2.智慧判煙之廠商數或產品數較前一年度同期增加百分之三十以上（每半年統計一次）。 | 3 |
| 其他 | 1.完成本部交辦事項並達到預期目標。(每件) | 3 |
| 2.執行年度無客戶訴願。 | 3 |
| 3.縮短5個工作天(與規定期限相比)提供客戶驗證報告。(每件) | 3 |

表二、 缺失項目與計點點數

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 類別 | 缺失事項 | 記點基準 |
| 申請文件  檢核及驗證  作業 | 1.未依驗證作業品質管理系統進行審查，經本部查證屬實者。（每案） | 3 |
| 2.驗證工作訂有限辦期間，未於規定期限完成者。（每案） | 2 |
| 3.各項工作之缺失，經本部通知限期改善，仍未於期限內改正者。（每件） | 2 |
| 4.針對廠商同一次提出申請或補正資料實質內容之不同缺失，未一次通知廠商補正或有未明確敘述理由及需補正內容。（每案） | 1 |
| 5.文件審查有疏漏，致申請案遭退件或補件，經廠商向本部反映，且查明屬實者。（每案） | 1 |
| 6.未依規定完成報告審查或審查人員資格或運作方式不符規定。（每次） | 1 |
| 7.驗證人員異動未依限通知本部。（每次） | 1 |
| 8.驗證業務人員未能依限完成訓練。（每人） | 1 |
| 7.未依限期提交「年度業務綜合分析報告」，或內容不符規定。（每次） | 1 |
| 驗證報告書出具 | 未依期限出具驗證報告書予申請廠商或副知本部。 | 3 |
| 顧客服務及抱怨處理 | 1.未妥善處理廠商洽詢或抱怨，經廠商向本部反映，且查明屬實者。（每件） | 3 |
| 2.對申請廠商敷衍怠慢、態度不佳，或針對驗證之必要事項未與申請廠商保持聯繫者。（每案） | 1 |
| 3.對於申請廠商權益或驗證相關重大事項，未即時向本部報告者。（每案） | 2 |
| 文件品質及保存 | 1.未妥善保管申請案所有相關文件、圖片、影音及檔案等任何型式之資料，經本部查明屬實者。（每件） | 1 |
| 2.未依規定銷毀文件。（每件） | 1 |
| 3.未將驗證業務有關申請、實驗室驗證、戶外驗證及年度業務綜合分析報告等事項之紀錄與保存。（每件） | 1 |
| 其他 | 1.本部通知應出席之會議，未派員出席或未提供本部要求之文件。（每次） | 1 |
| 2.規避、妨礙或拒絕本部查核，或拒絕提供相關文件。（每次） | 3 |
| 3.各類報告或紀錄等文件，經本部發現有虛偽不實者。（每件） | 10 |
| 4.無正當理由拒絕受理廠商提出之產品驗證申請案，經本部查證屬實者。（每件） | 2 |