

## 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。	1

	(每案)	
	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
校正/驗證報告書出具	未依期限出具校正/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	3

	次)	
	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