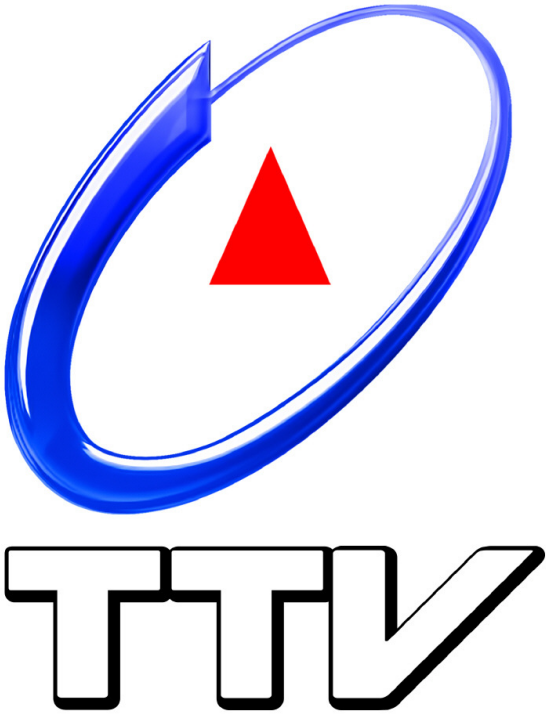


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年二月分析報告內容簡介　3

三、台視閱聽人意見處理程序說明　4

四、台視服務專線、網站意見箱統計分析

　　台視閱聽人意見統計資料說明　6

　　台視一百零九年二月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年二月閱聽人意見處理情形　10

六、台視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　17

一、台視閱聽人服務說明

台視提供 0800-058-886 免付費閱聽人服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心。

閱聽人熱誠的回饋始終是台視成長與提升各類節目內容的最大動力，透過這樣的宣示表達我們持續對閱聽人提供熱心且專業的服務。

目前，台視不定時的在各節目結束時以字幕告知這支服務專線，而為了強化閱聽人對 0800 專線的認知及服務功能,陸續推動下列作法:

（一）本公司設有專責閱聽人服務單位，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於台視 OA 網站系統，以供同仁閱覽，以建立公司全體同仁客服共識。

（三）為了讓更多閱聽人了解台視 0800 專線號碼，除了在台視全球資訊網站與報紙電視節目表版面刊登之外，同時於各節目結束時以字幕告知。

二、分析報告內容簡介

閱聽人電話來源分成二大部分，分別是：

（一）0800 免付費閱聽人服務電話；總機來電

由客服人員接聽，並上公司 OA 網站登錄每通來電內容，進行登錄和分類。

（二）主管總值日接獲電話

由秘書室排定各部門主管週六週日或國定假日總值日班表，其當班期間所接聽、記錄之每通閱聽人來電意見，交由客服人員上台視 OA 網站完成登錄。

台視全球資訊網站觀眾意見箱：

每則閱聽人在網站意見箱填寫的內容，後端由資訊處網路組負責軟體設計，客服人員每日至台視 OA 網站觀眾意見箱專區，針對每則意見內容進行分類指派作業，再由各部門主責同仁於三個工作天內回覆。

台視一百零九年二月閱聽人意見報告的內容如下：

◎閱聽人意見處理程序。

◎閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計圖表。

◎一百零九年二月閱聽人意見處理情形。

◎觀眾意見箱、公佈欄管理介紹說明。

三、閱聽人意見處理程序說明

【閱聽人電話意見的來源】

台視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費閱聽人服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見來源彙整於閱聽人服務專責單位，依據日期、時間進入台視 OA 網站系統輸入每筆資料，由資訊處設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【網站意見的來源】

意見來源是網友進入台視全球資訊網站觀眾意見箱張貼意見。意見訊息彙整於閱聽人服務專責單位，依據來函內容性質，涉及對象，由客服人員分派給相關部、處、室、組，再由該部、處、室、組專人回函，客服人員在台視 OA 網站系統分派的同時，需要將每一封來函分類處理，才能由資訊部設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【閱聽人意見的處理時間】

（一）星期一至星期五客服電話與總機服務時間至晚間八時，其它時間由安全衛生組執勤人員接聽，24 小時的服務能更即時處理閱聽人的各項詢問，也讓晚間主要時段的收視閱聽人，可以立即反映對晚間新聞報導或八點戲劇節目的建議。如有收視狀況問題更可以直接反映予工程值班人員。

（二）國定假日、星期六、日規劃有總值日機制，由公司作業主管以上人員分三班接聽觀眾來電，接聽時間為上午八時卅分至晚上十時止。總值日人員接聽紀錄則由客服人員負責處理。

【閱聽人意見處理流程】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、時間、地點、姓名、反映事項及初步處理情形，除列印送呈主管檢視外並將意見輸入「台視 OA」內部網站之員工作業系統以供存查。輸入「台視 OA」員工作業系統之閱聽人意見，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示須由相關部門進一步研議或處理的閱聽人意見，則以後續處理追蹤表轉請涉及部門主管說明處理情形。此外，客服人員亦請各部門負責處理閱聽人意見之同仁，每日上網回覆待參考或待處理之閱聽人意見，每筆資料均清楚標示未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）由總值日主管所接獲之閱聽人電話意見，均可直接參閱總值日公文夾中各節目之基本資料，即時回答閱聽人問題，針對閱聽人批評建言也能在第一時間聆聽回應以即時掌握相關訊息，若需請相關單位研議答覆的問題，則於會簽相關單位後，再由客服人員回覆閱聽人，並將會簽後的每則閱聽人意見，上網登錄及分類。客服人員將所有閱聽人電話意見及處理情形整理後撰寫報告，除了即時、確實反映重大個別意見外，也把閱聽人反映的意見加以整理分析，初判可能代表的現象，再由各部門主管做進一步研判。

四、台視閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計分析

台視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項台視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國一百零九年二月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電（二）台視網站觀眾意見箱。依據其日期、時間給予編號，記錄其來電地區、姓名、電話、意見、客服同仁初步處理情形，分析記錄其意見所涉及的主要節目、意見的內容性質等項目。

本項記錄「閱聽人來電」以及「觀眾意見箱」是由客服同仁完成，總值日部份是由值班主管登記，詢問相關部門作答，並由客服同仁分析類目後登錄於電腦。

統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零九年二月一日至二月二十九日

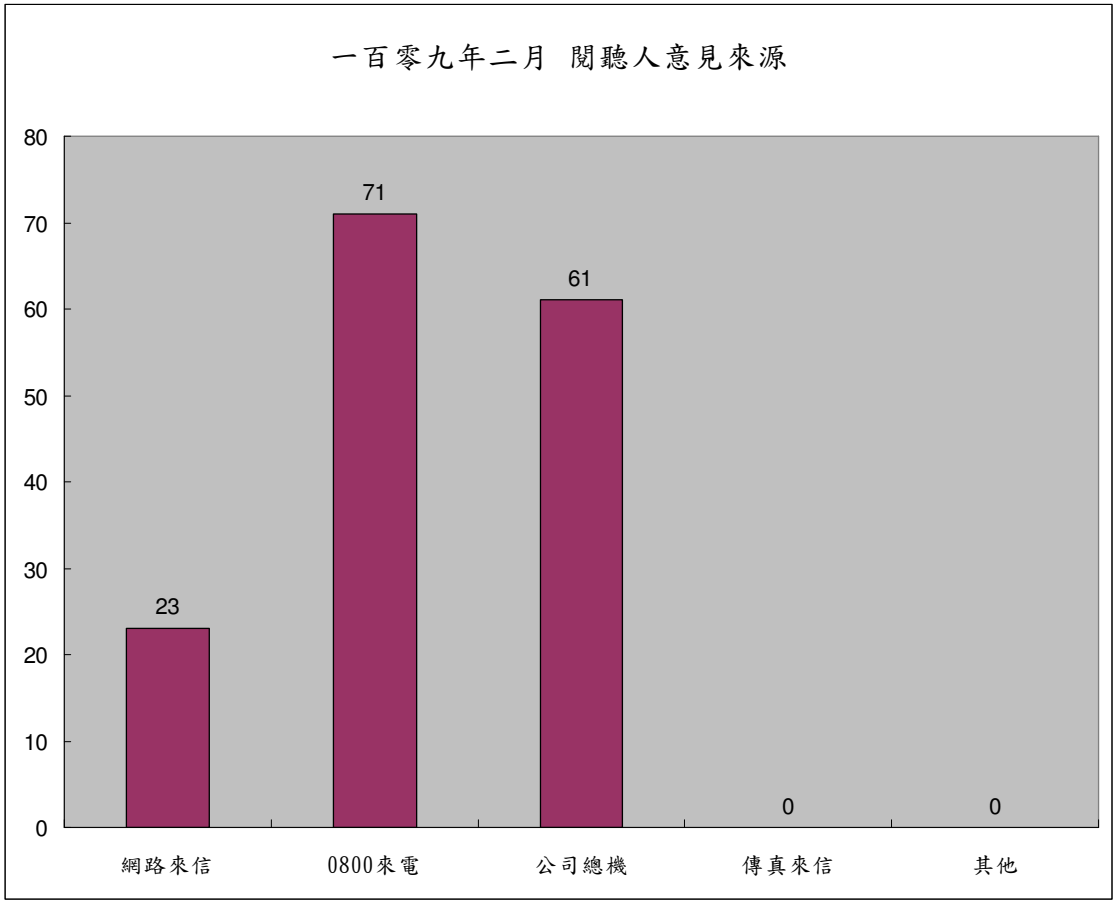
閱聽人意見總件數 155 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	142	4	3	6

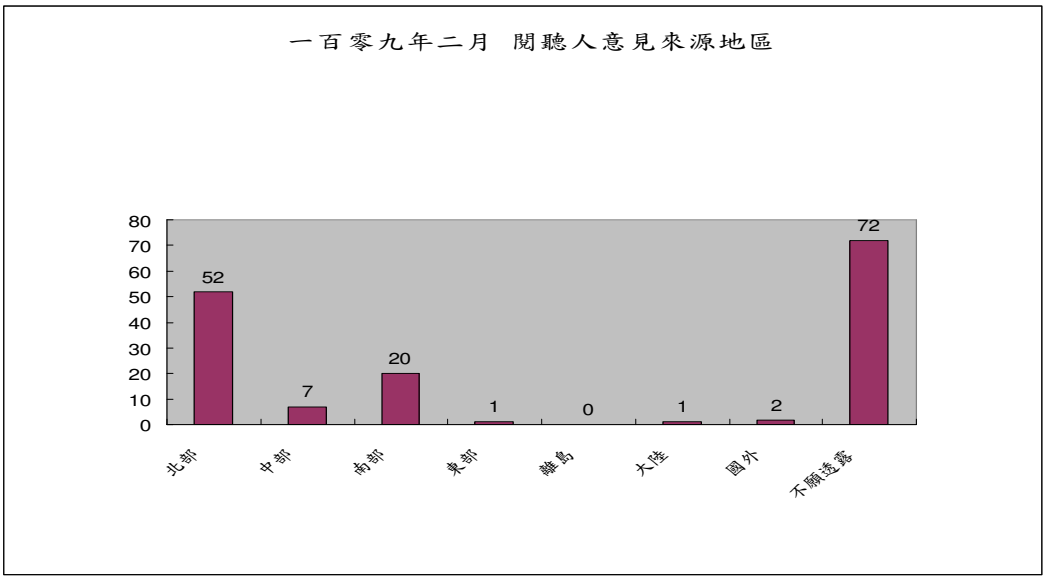
【閱聽人意見來源】

二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	23	71	61	0	0



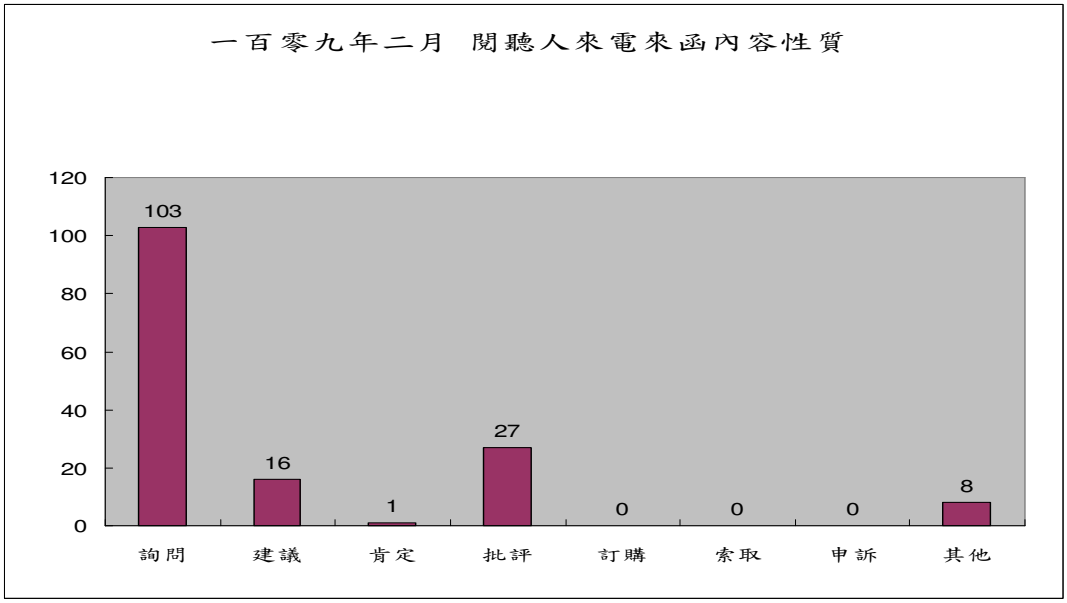
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	52	7	20	1	0	1	2	72



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	103	16	1	27	0	0	0	8



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	132	0	0	0	0

【閱聽人來電來函提及最多的節目名稱】

名次	節目名稱	件數	名次	節目名稱	件數
第一名	尋找台灣感動力	29		消費情報讚	4
第二名	奧斯卡頒獎典禮	18		晚間新聞	4
第三名	四月望雨	8	第五名	360 行向前衝	2
第四名	台灣真善美	4		大力女都奉順	2
	幸福一點通	4		午安您好	2





五、台視公司一百零九年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

201624-1 主題 反映2/18晚上看的《四月望雨》播的跟2/17一樣。

內容 反映2/18晚上看的《四月望雨》播的跟2/17一樣。批評這樣的播出方式。(告知重播首播時間。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/2/19 下午 03:00:00 地區 台北市

201657-1 主題 詢問youtube為什麼找不到《四月望雨》。

內容 詢問youtube為什麼找不到《四月望雨》。(告知台視目前是在電視上首次播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/21 下午 02:08:00 地區 不願透露

201850-1 主題 詢問《四月望雨》的「望春風」中林家古宅拍攝地點。

內容 詢問《四月望雨》的「望春風」中林家古宅拍攝地點。

回覆 感謝觀眾的支持，已致電給觀眾告知為蘆洲李宅。

張貼者 林小姐 張貼日期 2020/2/27 下午 05:17:00 地區 不願透露

【綜藝】

201744-1 主題 詢問《台視17唱》是否開放觀眾錄影。

內容 詢問《台視17唱》是否開放觀眾錄影。(告知沒有。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/2/24 下午 01:24:00 地區 不願透露

【影集】

201531-1 主題 台視影集-百戰天龍

內容 以前的中文配音百戰天龍-馬蓋先, 希望能出DVD呢?很想回味以

前的那種中文配音; 自己有小朋友以後,也想給現在的小朋友看看。或是新虎膽妙算,飛狼等~
回覆 您好,感謝您對於百戰天龍的支持。但過往影集,包含百戰天龍、虎膽妙算、飛狼...等,目前本公司皆已無版權,故無法發行 DVD。敬請見諒。
張貼者 羅** 張貼日期 2020/2/14 下午 02:53:00 地區 桃園市

【特別節目】
201140-1 主題 詢問《第 92 屆奧斯卡頒獎典禮》直播時間。
內容 詢問《第 92 屆奧斯卡頒獎典禮》直播時間。(告知 2/10 主頻道 07:30 起星光大道直播。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/2/3 上午 09:41:00 地區 台南市

201251-1 主題 詢問 2/10《第 92 屆奧斯卡頒獎典禮》直播 touchttv 可否收視。
內容 詢問 2/10《第 92 屆奧斯卡頒獎典禮》直播 touchttv 可否收視。(洽詢節目部回覆 touchttv 不能播。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/2/6 下午 05:30:00 地區 台北市

201342-1 主題 反映 touchttv 看不到《第 92 屆奧斯卡頒獎典禮》直播。
內容 反映 touchttv 看不到《第 92 屆奧斯卡頒獎典禮》直播。(告知因版權無法播。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/10 上午 08:31:00 地區 新北市

201345-1 主題 反映《第 92 屆奧斯卡頒獎典禮》翻譯干擾收視。
內容 反映《第 92 屆奧斯卡頒獎典禮》中文同步翻譯很干擾收視。(告知已有提供 2 聲道,閱聽人可自行選擇收視方式。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/10 上午 09:19:00 地區 不願透露

201388-1 主題 有關2/10晚上10點播出上中文字幕的奧斯卡頒獎典禮

內容 有關2/10晚上10點播出上中文字幕的奧斯卡頒獎典禮，為什麼沒有將先前同步轉播的中文口譯聲音拉掉呢？ 邊看現場的實況和中文字幕，又聽到中文口譯聲，真的是很惱人耶！做事情可以用點邏輯嗎？都上了中文字幕，幹嘛還要有口譯呀？！

回覆 謝謝陳小姐對節目的喜愛，本節目於重播時都有在每段節目回來時以字幕提醒觀眾本節目有主聲道(典禮原音)及副聲道(中文口譯與講評)的選擇，以利收視的觀眾有不同的選擇，歷年以來皆受到觀眾的喜愛，再次感謝您提供寶貴意見，以上也提供您明年觀賞時可以有不同收看方式的選項。

張貼者 陳小姐 張貼日期 2020/2/10 下午 10:26:00 地區 台北市

201571-1 主題 反映沒有重播《奧斯卡頒獎典禮》。

內容 反映沒有重播《奧斯卡頒獎典禮》。表示有在一個收集各電視台節目表的網站上面看到，台視今天上午會再重播《奧斯卡頒獎典禮》。(告知未安排過今日重播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/17 上午 11:00:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

201156-1 主題 詢問1/29新聞報導『銅板美食 3顆紅豆餅10元』

內容 詢問1/29新聞報導『銅板美食 3顆紅豆餅10元』店家資訊。(告知台北市南港區南港路二段60巷與東明街交叉口。)

張貼者 周先生 張貼日期 2020/2/3 下午 03:11:00 地區 台北市

201181-1 主題 詢問 2/4 報導『飯店業者推優惠 15 天 long stay 萬元有找 疫情延燒重挫觀光』台東飯店。
內容 詢問 2/4 新聞報導『飯店業者推優惠 15 天 long stay 萬元有找疫情延燒重挫觀光』台東飯店資訊。(告知洽台東觀光協會電話 089-323987。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/2/4 上午 10:01:00 地區 宜蘭縣

201558-1 主題 批評《晚間新聞》報導『台中死亡下坡車禍多』坡度 30 度，請記者回電。
內容 批評《晚間新聞》報導『台中死亡下坡車禍多』坡度有 30 度，根本是要讓人不敢再去那附近消費，請記者回電告知是怎麼計算坡度的。
回覆 謝謝，坡度 30 度這是警方提供的資料，因為該路段坡度陡,加上意外頻傳,所以警方才會加裝測速器,主要是提醒用路人小心。
張貼者 廖先生 張貼日期 2020/2/15 下午 07:45:00 地區 台中市

201636-1 主題 詢問 2/20《午安您好》報導『大林明華生態園區 繽紛河畔成打卡好去處』詳細地址。
內容 詢問 2/20《午安您好》報導『大林明華生態園區 繽紛河畔成打卡好去處』生態園區詳細地址。(上網查詢後告知為嘉義縣大林鎮明華里的自然公園。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/20 下午 01:08:00 地區 不願透露

201699-1 主題 nCOV19 正名
內容 2/11 世衛已經公告引起此次疫情的病毒 nCOV19，中文為新型冠狀病毒，或新冠肺炎為何貴新聞直到今日 23 日何未使用這個名稱??? 不解，不解，不解
回覆 本台參照疫情指揮中心建議,使用武漢肺炎一詞
張貼者 陳** 張貼日期 2020/2/23 下午 12:51:00 地區 台北市

201811-1 主題 批評新聞報導還使用『武漢肺炎』。
內容 批評新聞報導還使用『武漢肺炎』。表示病毒已正名，台視不應該再使用武漢肺炎一詞。(說明參照疫情指揮中心建議使用武漢肺炎一詞。閱聽人聽後表示台視很可惡。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/26 下午 01:14:00 地區不願透露

【專題】
201227-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『一甲子老店 必比登推介牛肉麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『一甲子老店 必比登推介牛肉麵』店家資訊。(告知電話 02-23113581。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/5 下午 02:50:00 地區 不願透露

201279-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蔬菜排骨 藏有父愛的手作麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蔬菜排骨 藏有父愛的手作麵』店家資訊。(告知電話 02-29649500。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/7 上午 11:45:00 地區 不願透露

201390-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意涼糕』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意涼糕』店家資訊。(告知電話 02-27234711。)
張貼者 陳先生 張貼日期 2020/2/11 上午 09:13:00 地區 台北市

201430-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『台灣師傅手作點心』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『台灣師傅手作點心』店家資訊。

(告知電話 02-22508032。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/2/12 上午 09:56:00 地區 台北市

201553-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意涼糕 融入台灣在地食材』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意涼糕 融入台灣在地食材』店家資訊。(告知電話 02-25595854。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/15 上午 11:15:00 地區 不願透露

201623-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『生炒花枝』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『生炒花枝』店家資訊。(告知電話 02-29580480。)
張貼者 林先生 張貼日期 2020/2/19 上午 11:47:00 地區 不願透露

201777-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『七年級霸氣海鮮鍋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『七年級霸氣海鮮鍋』店家資訊。(告知電話 02-87973827。)
張貼者 林先生 張貼日期 2020/2/25 下午 03:47:00 地區 台南市

工程收視類
201476-1 主題 反映數位電視常常無法收看台視頻道。(新營)
內容 反映數位電視常常無法收看台視頻道。(新營)
回覆 南部台同仁去電了解得知住台南市新營區裕民路，該戶為 4 樓透天厝，魚骨天線置於屋頂，5C 電纜直接至 1 樓 LG 液晶電視內建機上盒，最近開始只台視時常無訊號(各台收訊皆不強)，附近有大樓阻擋，雨天信號反而良好，天線及電纜線安裝 3 年，已告知其須檢查天線及接頭與調整天線位置及方向，必要時加裝強波器即可改善收訊狀況，並

留站台電話以供諮詢 。
張貼者 薛小姐 張貼日期 2020/2/13 下午 02:03:00 地區 台南市

觀眾服務
201210-1 主題 詢問台視近日出版的白嘉莉書籍購買方式。
內容 詢問台視近日出版的白嘉莉書籍購買方式。(告知非台視出版建議洽書局詢問。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/2/5 上午 09:55:00 地區 台北市

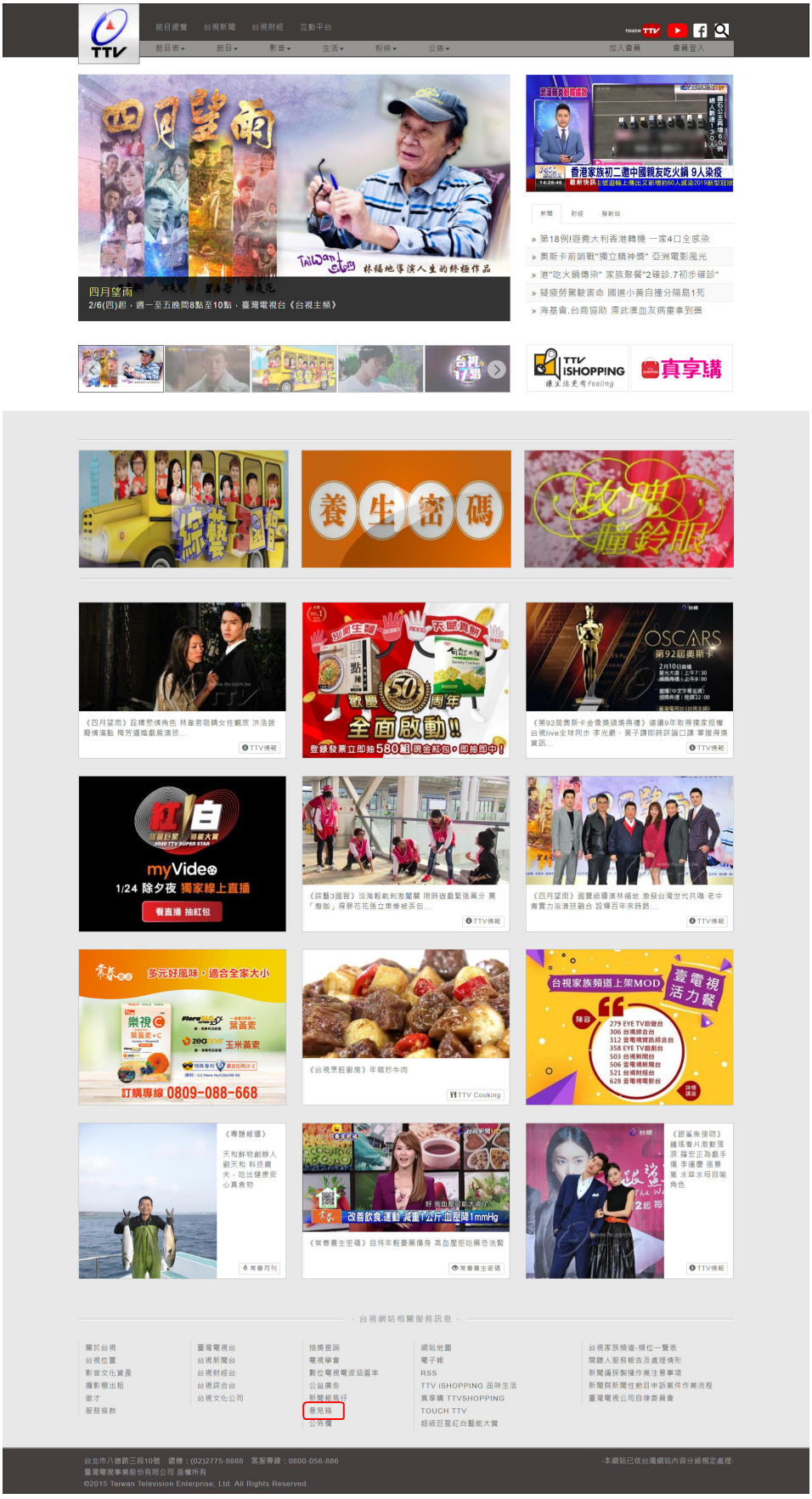
201878-1 主題 詢問新冠肺炎疫情是否減緩。
內容 詢問新冠肺炎疫情是否減緩。(回覆相關正確資訊可參考衛福部。)
張貼者 黃小姐 張貼日期 2020/2/28 上午 11:40:00 地區 不願透露

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留言在台視網站意見箱中，而針對大多數網友相同的來函問題，各部門可以利用【公佈欄管理】發佈統一訊息，再透過台視公佈欄公告網友，此舉，可以減少網友等候回覆答案的時間，也免於各部門一封一封回相同的答案，人力及時間的重覆支出，以便能更能專心及更深入回應網友不同性質的問題。

意見箱選項位於首頁 http://www.ttv.com.tw/【服務】選單中


TTV
節目總覽
台視新聞
台視財經
互動平台
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
四月望雨
林福地導演人生的終極作品
四月望雨
2/6(四)起，週一至五晚間8點至10點，臺灣電視台《台視主頻》
香港家族初二邀中國親友吃火鍋 9人染疫
» 第18例!遊義大利香港轉機 一家4口全感染
» 奧斯卡前哨戰"獨立精神獎" 亞洲電影風光
» 港"吃火鍋傳染" 家族聚餐"2確診.7初步確診"
» 疑疲勞駕駛害命 國道小黃自撞分隔島1死
» 海基會.台商協助 滯武漢血友病童拿到藥
TTV iSHOPPING
真享購
點餐王國
養生密碼
玫瑰瞳鈴眼
《四月望雨》詮釋悲情角色 林峯君吸睛女住戴眾 洪浩修癡情落點 梅芳邁煽戲展演技...
TTV情報
別再生氣 天賦異稟
歡慶50周年
全面啟動!!
登錄發票立即抽580組現金紅包 即抽即中!
《第92屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》繼續9年取得獨家授權 台視live全球同步 李光爵、麗子譚即時評論口譯 掌握得獎資訊...
TTV情報
紅白
myVideo
1/24 除夕夜 獨家線上直播
看直播 抽紅包
《綜藝3國智》淡海輕軌刺激闖關 限時遊戲緊張萬分 團「酸咖」得罪花花張立東慘被丟包...
TTV情報
《四月望雨》國寶級導演林福地 激發台灣世代共鳴 老中青實力派演技霸台 詮釋百年家詩路...
TTV情報
多元好風味 適合全家大小
樂視C
葉黃素
玉米黃素
訂購專線 0809-088-668
《台視午旺廚房》年糕炒牛肉
TTV Cooking
台視家族頻道上架MOD
豪電視 活力餐
279 EYE TV放題台
306 台視綜合台
312 豪電視資訊綜合台
358 EYE TV戲劇台
503 台視新聞台
506 豪電視新聞台
521 台視財經台
628 豪電視電影台
《專題報導》
天和鮮物創辦人 劉天和 科技農夫，吃出健康安心真食物
改善飲食運動 減重1公斤血壓降1mmHg
《常春養生密碼》自特年輕靈魂傷身 高血壓拒吃藥恐洗腎
常春月刊
常春養生密碼
《銀鯊魚接吻》
鍾瑤會片激動落淚 羅宏正為戲手傷 李運慶 張景嵐 水草水母自喻角色
TTV情報
台視網站相關服務訊息
關於台視
台視位置
影音文化資產
攝影棚出租
徵才
服務條款
臺灣電視台
台視新聞台
台視財經台
台視綜合台
台視文化公司
抽獎查詢
電視學會
數位電視電波涵蓋率
公益廣告
新聞視訊
意見箱
公布欄
網站地圖
電子報
RSS
TTV iSHOPPING 品味生活
真享購 TTVSHOPPING
TOUCH TTV
超級巨星紅白藝能大賞
台視家族頻道-頻位一覽表
閱聽人服務報告及處理情形
新聞編採製播作業注意事項
新聞與新聞性節目申訴案件作業流程
臺灣電視公司自律委員會
台北市八德路三段10號 總機：(02)2775-8888 客服專線：0800-058-886
臺灣電視事業股份有限公司 版權所有
©2015 Taiwan Television Enterprise, Ltd. All Rights Reserved.
·本網站已依台灣網站內容分級規定處理·

http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視網站【公佈欄】

http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 433 的公佈內容，網友點選進入台視公佈欄即可看到下列公告訊息。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

台視意見箱

意見箱 | 公佈欄

公佈欄 - 訊息明細

編　號	459
發表日	2011/1/1
主　題	**閱聽人意見處理程序**
內　容	感謝您對台視的支持， 每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率，靠的是觀眾的強力愛護。 一部戲劇背後的製作不但耗費龐大金錢，也動員倍數的工作同仁， 台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。 對於各戲劇或節目等內容，歡迎您提供具體且完整的建議或想法， 而非一昧的詢問劇情未來走向或內容，建議您放鬆心情欣賞。 對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行為等等， 請原諒我們人力有限，無法一一回覆。 而您所提供的寶貴建議，都將針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考。 我們會竭盡所能回覆您的來函。 歡迎您收看台視頻道！ 【閱聽人意見處理流程】 閱聽人來電由客服人員記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形，隔日呈交相關主管核示。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。 （三）對於主管核示閱聽人意見記錄表後指示必須由相關部門進一步研議或處理的意見，則以『後續處理追蹤表』轉請涉及部門主管說明處理情形。