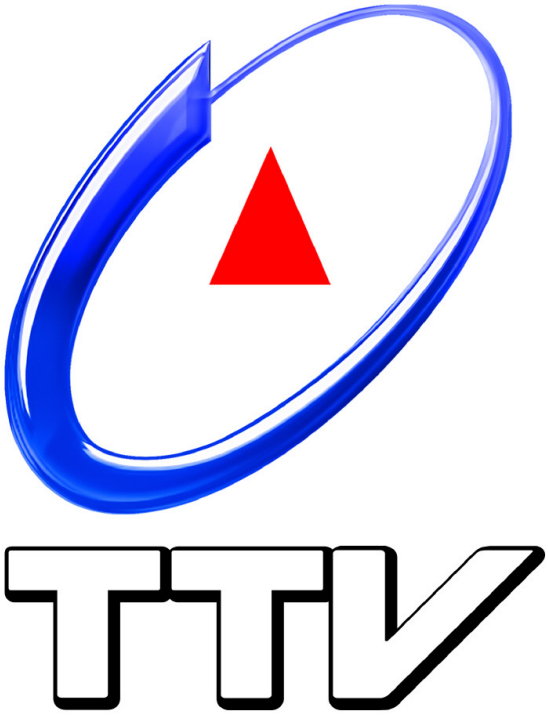



臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年十一月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年十一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

　　台視一百零九年十一月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年十一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。

台視一百零九年十一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。

◎一百零九年十一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十一月，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: 一百零九年十一月一日至十一月三十日

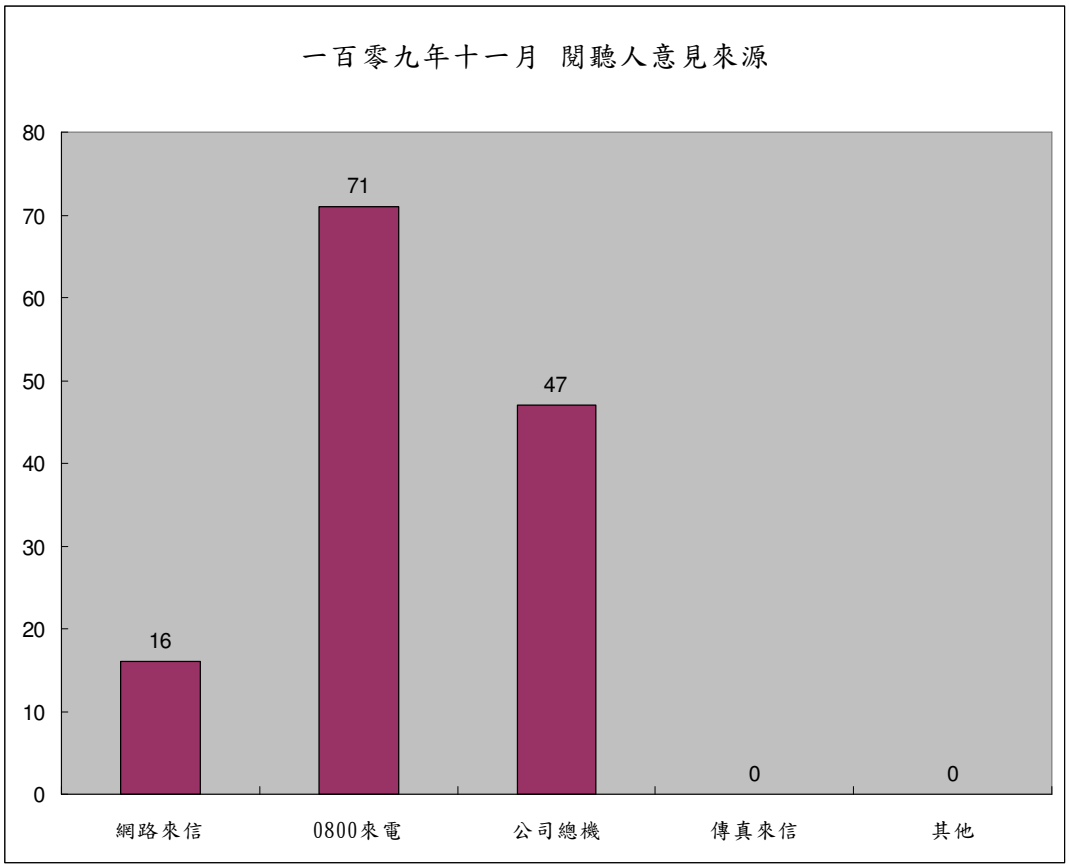
閱聽人意見總件數 134 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

| 十一月 | 臺灣電視台 | 台視新聞台 | 台視財經台 | 台視綜合台 |
|---|---|---|---|---|
| | 107 | 16 | 3 | 8 |

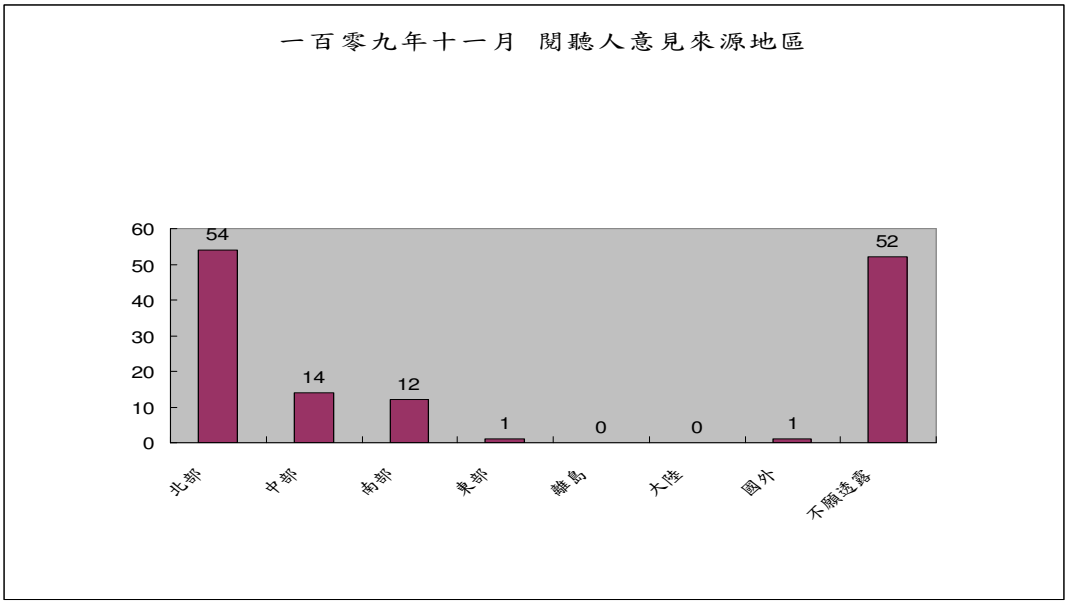
【閱聽人意見來源】

| 十一月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 16 | 71 | 47 | 0 | 0 |



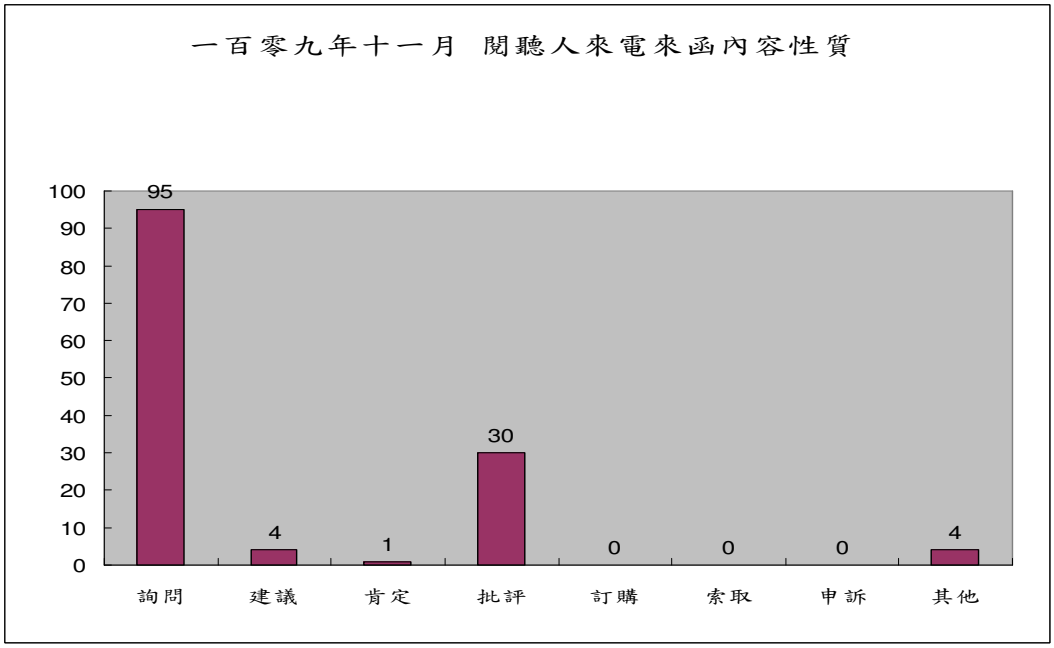
【閱聽人意見來源地區】

| 十一月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 54 | 14 | 12 | 1 | 0 | 0 | 1 | 52 |




【來電來函內容性質】

| 十一月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 批評 | 訂購 | 索取 | 申訴 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 95 | 4 | 1 | 30 | 0 | 0 | 0 | 4 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 十一月 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 118 | 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 | 27 | | 消費情報讚 | 4 |
| 第二名 | 生生世世 | 10 | 第五名 | 台灣真善美 | 3 |
| 第三名 | 360 行向前衝 | 7 | | 百萬小學堂 | 3 |
| | 金馬獎 | 7 | 第六名 | 螺絲小姐要出嫁 | 3 |
| 第四名 | 幸福一點通 | 4 | | 午安您好 | 2 |






## 五、台視公司一百零九年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

209845-1 主題 字幕錯字

內容 您好，自浪漫輸給你到全明星運動會講到「徹底」二字，字幕都打「澈底」，建議改進。

回覆 您好，經查教育部字典,【澈底】為完全、貫通到底之意。本台用法以教育部字典為準。如下方連結，請參照.http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?ccd=QDEp1_&o=e0&sec1=1&op=sid=%22Z00000121987%22.&v=-2

張貼者 黃小姐 張貼日期 2020/11/1 下午 10:04:00 地區 台中市

209878-1 主題 詢問11/3晚上20:00touchttv無法收看《生生世世》。

內容 詢問11/3晚上20：00touchttv無法收看《生生世世》。(告知故障。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/11/4 下午 04:59:00 地區 不願透露

209981-1 主題 請回電告知11/10《生生世世》接吻湖邊地點。

內容 請回電告知11/10《生生世世》接吻湖邊地點。

回覆 已電話回覆，接吻地點為北投貴子坑

張貼者 黃小姐 張貼日期 2020/11/11 下午 04:42:00 地區 台北市

【綜藝】

210268-1 主題 11.22 touch ttv 畫面聲音不同步

內容 11.22 touch ttv 台視主頻道 全明星運動會畫面聲音不同步

回覆 您好,感謝您的意見,經查該節目時段確有影音不同步的現象.後來予以修護並確認後續影音播出正常.造成您觀看的不便.深感抱歉.

也感謝您繼續支持台視的節目.謝謝
張貼者 賴** 張貼日期 2020/11/22 下午 08:46:00 地區 台中市

【社教】
209876-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『木匠的家』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『木匠的家』店家資訊。(告知電話03-4683836。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/4 下午 01:42:00 地區 新北市

209944-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『天然醬油』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『天然醬油』店家資訊。(告知電話039-226-639。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/9 上午 09:13:00 地區 不願透露

210107-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『樹番茄』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『樹番茄』店家資訊。(告知電話049-2775011。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/11/17 下午 02:14:00 地區 台南市

210132-1 主題 詢問《360 行向前衝》今早六點報導的『光頭無人島』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》今早六點報導的『光頭無人島』店家資訊。(已告知電話 0963119068。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/11/18 下午 04:53:00 地區 台南市

210198-1 主題 詢問《360 行向前衝》『蛋餅』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》『蛋餅』店家資訊。(告知電話 04-25888425。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/20 下午 04:16:00 地區 高雄市

新聞專題節目類

【新聞類】

209852-1 主題 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件：反映 11/1 新聞台『墨西哥亡靈節歡樂氛圍不「在」』錯字。

內容 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件：反映 11/1 新聞台於 23:44 左右新聞節目中報導有關墨西哥亡靈節新聞所下的橫標題有重大錯字,『墨西哥亡靈節歡樂氛圍不「在」』,不是這個在, 是再見的「再」,要求台視新聞台加強提升文字記者之中文能力,尤其不要讓任何新聞標題出現令全國上下國文老師想撞牆之錯字,並要求回電。(登錄 OA 請新聞部回電。)

回覆 已致電觀眾謝謝指教，並加強內部教育訓練

張貼者 林小姐 張貼日期 2020/11/2 下午 02:34:00 地區 新北市

209946-1 主題 詢問 11/9《早安您好》報導『南非料理』店家資訊。

內容 詢問 11/9《早安您好》報導『南非料理』店家資訊。(告知電話 0983-806528。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/11/9 上午 09:38:00 地區 不願透露

209961-1 主題 詢問 11/10《早安您好》報導『馬卡龍披薩』店家資訊。

內容 詢問 11/10《早安您好》報導『馬卡龍披薩』店家資訊。(告知電話 02-25020902。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/11/10 上午 09:45:00 地區 台北市

210082-1 主題 詢問『搶救 3 歲孫僅存右眼』新聞的資訊想要捐錢給阿嬤。

內容 詢問『搶救 3 歲孫僅存右眼』新聞的資訊想要捐錢給阿嬤。

回覆 謝謝您的愛心,經詢問阿嬤後,阿嬤表示赴日經費已足夠,不再接

受捐款
張貼者 王小姐 張貼日期 2020/11/14 下午 07:20:00 地區 新竹縣市

【專題】
209850-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『重慶水煮魚』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『重慶水煮魚』店家資訊。(告知電話 03-4938818。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/2 上午 10:26:00 地區 台北市

209864-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手作鳳梨酥』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手作鳳梨酥』店家資訊。(告知電話 02-77098123。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/11/3 下午 02:09:00 地區 台南市

209968-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『車輪餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『車輪餅』店家資訊。(告知地址台北市大安區延吉街 153-4 號。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/10 下午 02:32:00 地區 台北市

210085-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『和平島小捲炒飯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『和平島小捲炒飯』店家資訊。(告知電話 02-24633426。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/16 上午 10:24:00 地區 台北市

210389-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『菊花火鍋』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『菊花火鍋』店家資訊。(告知電話 02-23682127。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/24 上午 10:00:00 地區 台北市

210434-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『臘肉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『臘肉』店家資訊。(告知電話 0975008715。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/11/26 下午 04:16:00 地區 不願透露

工程收視類
210010-1 主題 反映無線電視台視無法收視。(南投)
內容 反映無線電視台視無法收視。(南投)
回覆 一、回電賴先生得知家住南投市，住家為一樓使用大通圓極化接收天線，目前只有中視華視可看。二、告知接收天線款式不對，必須更換室外型高增益天線及加裝桿上強波器，即可改善收視品質。
張貼者 賴先生 張貼日期 2020/11/13 上午 10:27:00 地區 南投縣

210183-1 主題 留言反映11/19又一整天無法收視。(南投大同路)
內容 留言反映台視頻道長期收視不穩，11/19又一整天無法收視，其他台都正常。(南投大同路)
回覆 中部台同仁回電得知家住五樓透天厝使用戶外型天線，家中使用BenQ 40吋液晶電視。由於台視火炎山及南投發射站正常運作，建議觀眾先行檢查天線接頭是否浸水並調整天線接收方向及頻道重新搜尋或找當地電器行改善，如無法改善再聯絡本台協助處理。
張貼者 小姐 張貼日期 2020/11/19 下午 07:30:00 地區 南投縣

210422-1 主題 反映無線電視只有台視訊號差。(淡水)
內容 反映無線電視只有台視訊號差。(淡水)

回覆 1.回電黃先生得知家住公寓 1F 可以看見八里補隙站，但 5 家電視台均收不到訊號。 2.經查八里補隙站信號正常發射，附近觀眾收視也正常。 3.黃先生使用菱型天線置於戶外，建議黃先生先將菱型天線架高並重新掃瞄頻道，若仍不行建議將菱型天線更換為數位電視專用戶外天線，應可正常收視。
張貼者 黃先生 張貼日期 2020/11/25 下午 04:18:00 地區 新北市

210470-1 主題 無法收視.
內容 您好一星期前在自家 3 樓觀看電視(沒有裝第 4 台)，突然台視所有的頻道均無法觀看，其他頻道均可正常觀看，不曉得是什麼問題，煩請協助釐清問題點？謝謝
回覆 1 經臺視中部台同仁了解觀眾住家是屬南投轉播站服務區域，站台訊號發射與設備狀態都是正常運作，並有專門值班人員 24 小時監控，且經詢問彰化地區其它觀眾亦都能正常收看臺視節目。 2.建議您將府上電視頻道重新掃描或安裝數位電視室外型天線並將方向對準南投方向與檢查接收天線的接頭(天線端與電視端)是否有鎖緊。 3. 若還有訊號接收問題，歡迎來電 037-872-042 將有專人為您服務。
張貼者 鄭** 張貼日期 2020/11/29 上午 09:33:00 地區 彰化縣

觀眾服務
209997-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮索票方式。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮索票方式。(告知無此服務。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/12 下午 02:30:00 地區 不願透露

210109-1 主題 詢問今年是不是沒有舉辦金鐘獎。
內容 詢問今年是不是沒有舉辦金鐘獎。(已告知 9/26 舉辦。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/17 下午 03:32:00 地區 不願透露

210374-1 主題 反映 touchttv 收看臺灣電視台直播時都會突然停止。
內容 反映 touchttv 收看臺灣電視台直播時都會突然停止，還要自己在按播放，是不是台視的問題。(說明應該是本身網路速度問題，如果是 touchttv 的問題會直接故障不能看。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/23 下午 05:21:00 地區 宜蘭縣

210458-1 主題 自稱美國來電表示主播戴紅絲帶是暗示邀請他來台灣。
內容 自稱美國來電的董先生表示近日台灣新聞主播都在胸前戴紅絲帶，這是一種暗示邀請他來台灣的含意，他是美國政府認同可以跟台灣對話的人，電視台是受蔡英文跟 NCC 下指令所以主播才會戴紅絲帶給他看。故特來電告知如要邀請他必須正式給他發函。(說明戴紅絲帶只是關懷國際愛滋病日，董先生可能多想了。)
張貼者 董先生 張貼日期 2020/11/27 下午 04:10:00 地區 國外

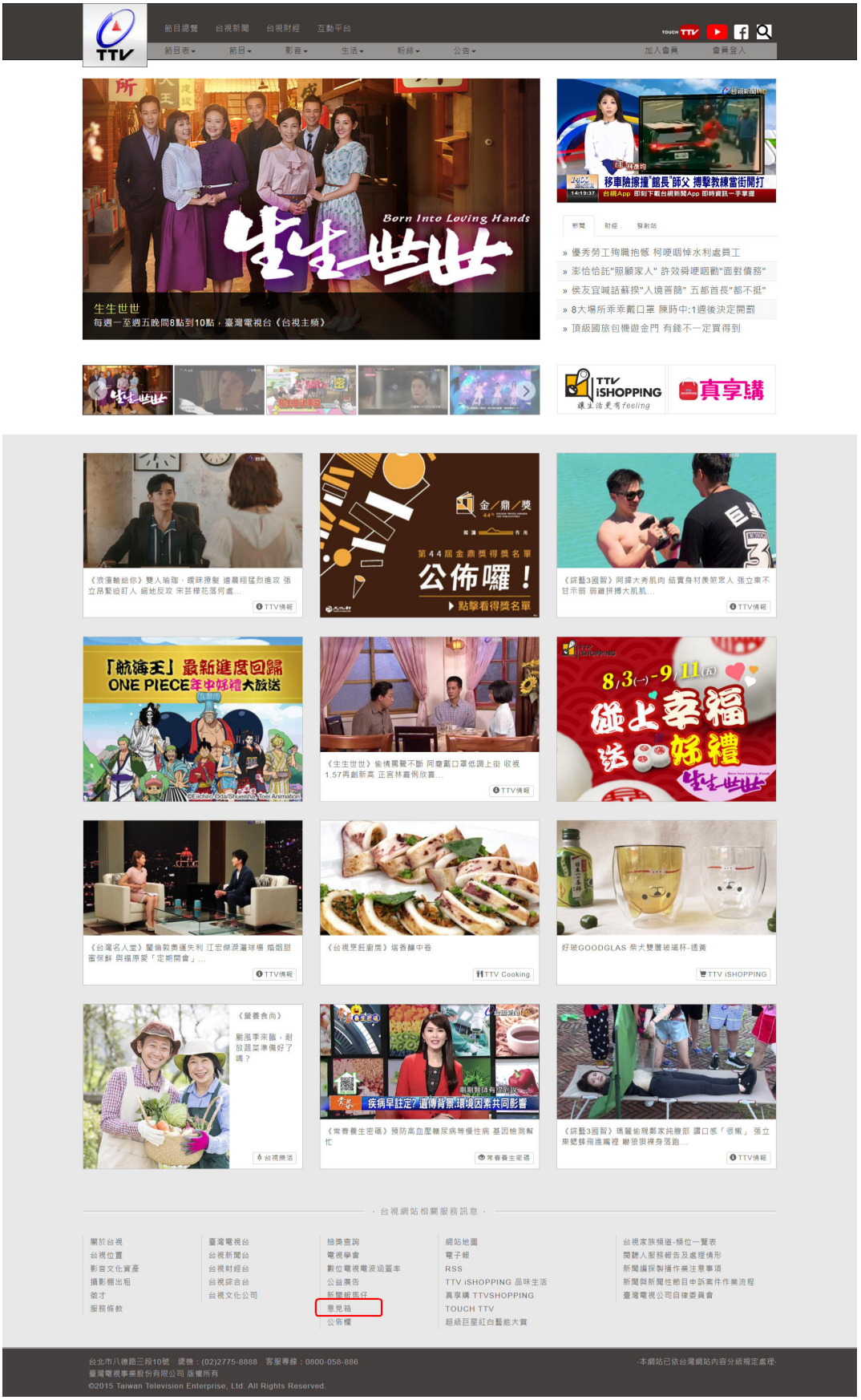
210475-1 主題 詢問為什麼各新聞台主播都配戴紅色絲帶。
內容 詢問為什麼各新聞台主播都配戴紅色絲帶。(說明為關懷國際愛滋病日。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/11/30 下午 03:40:00 地區 高雄市

# 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
Born Into Loving Hands
生生世世
生生世世
每週一至週五晚間8點到10點，臺灣電視台《台視主頻》
移車險擦撞"館長"師父 搏擊教練當街開打
台視App 即刻下載台視新聞App 即時資訊一手掌握
新聞
財經
發射站
» 優秀勞工殉職抱憾 柯哽咽悼水利處員工
» 彭怡恬託"照顧家人" 許效舜哽咽勸"面對債務"
» 侯友宜喊話蘇揆"入境普篩" 五都首長"都不挺"
» 8大場所乘乘戴口罩 陳時中:1週後決定開罰
» 頂級團旅包機遊金門 有錢不一定買得到
TTV iSHOPPING
真享購
金鼎獎
第44屆金鼎獎得獎名單
公佈囉！
點擊看得獎名單
8/3(一)-9/11(五)
滿上幸福
送好禮
生生世世
「航海王」最新進度回歸
ONE PIECE年中好禮大放送
©Eiichiro Oda/Shueisha, Toei Animation
台灣名人堂
台視焦點
台視新聞
台視財經
台視綜合台
台視文化公司
臺灣電視台
抽獎查詢
電視學會
數位電視電波涵蓋率
公益廣告
新聞報馬仔
意見箱
公佈欄
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
新聞議題製播作業注意事項
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
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
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，<br><br>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。<br><br>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，<br>台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。<br><br>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，<br>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。<br><br>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，<br>請原諒我們人力有限，無法一一回覆。<br><br>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。<br>我們會竭盡所能回覆您的來函。<br><br>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。