

慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年6月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來電:希望確認5/10「臨濟護國禪寺浴佛 諸山長老聯合祈福」受訪者頭銜: 就來電者所知·淨耀法師應該是『中國佛教會理事長』·新聞畫面顯示『新北市佛教會理事長』	轉請新聞部確認
6/18早上「靜思晨語」過後·看到一則素食心語·來電詢問受訪醫師姓名	受訪者:葛濟捨師兄
觀眾來信:「昨天看見晚間新聞報導美國新聞時稱川普的對手為「死對頭」。這樣的稱號在清流的電視台好像有點不太適合·突然好像看到一般的商業電視台一樣·不太舒服·不知道是否有其他師兄姐感受到呢?」2020/6/20(六)19:54 大愛探索周報 20200501 - 危脅「蟻」久	感恩觀眾意見,轉請新聞部參考
觀眾詢問節目中的餌劑藥名·因為會員看到關於紅火蟻的餌劑防治方法	藥名:「美賜平」·當蟻后吃了這個藥·生出來的卵·就無法孵化成蟲

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來信:大愛劇場好看·加油	感恩觀眾分享
詢問還未上檔的大愛劇場的集數 (歲歲年年·迎風而立)	為避免日後有所調整而造成誤會·建議請參考大愛之友月刊所公告的播出日期: http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%8B%E8%BC%89/
詢問下一檔大愛劇場	6/5-7/2播出「我在你心裡」:黃玉新師姊的故事·週一到週五 20:00·12:30·16:00·主要演員:方文琳·游安順·米可白·黃迪陽
希望重播大愛劇場「望你早歸」	感恩觀眾建議·請相關單位參考
詢問近期關於學校老師教書的大愛劇場	請參考大愛之友月刊每月的專文介紹: http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%8B%E8%BC%89/ http://friends.daai.tv/%E5%85%B6%E4%BB%96%E6%9C%9F%E5%88%A5%E4%B8%8B%E8%BC%89/?et_fb=1
觀眾來信:「您好·我目前是一位大學生·長期收看大愛劇場·每部劇在不同的年齡收看都會有不同的感動·感謝您們製作這麼多精彩又感人的戲劇! 我很早之前看過一部名叫---矜谷阿嬤---的劇·很想再重溫一次當時的感動·想請問還有辦法能收看到嗎?謝謝! 一位一直用心觀看好劇的觀眾 敬上·2020/6/17(三)01:54	感恩觀眾建議·請相關單位參考
來電建議:個人年紀稍長喜歡看大愛劇場·主題曲內容也讓人深省·但發現主題曲字幕字體過小·不易看懂·請製作單位日後能放在螢幕下方(劇情對白的位置)·字體也能放大·讓長輩容易觀賞	感恩觀眾建議·請相關單位參考
經紀公司來信推薦演藝人員	轉請相關單位參考
詢問已經上傳網路的戲劇有哪些	請參考以下網頁影片: ◎官網在電視上檔重播後上傳影片·會依年份歸類: http://www.daai.tv/drama/current ◎YouTube大愛網路劇場: https://www.youtube.com/channel/UCWIS6QxFGFK-LKwwHzSsmHQ ◎長情劇展: https://www.youtube.com/playlist?list=PLYfjOvcvKb2SrsGfyxBOfh-bH6dnlHs2z
詢問大愛劇場的演出機會	目前大愛劇場的演員是由合作的傳播公司遴選·敬請見諒;建議日後若有看到以大愛劇場為名的選角機會·請與對方確認劇名或者傳播公司名稱·再先和大愛台確認其真實性·以保障自身安全
詢問是否會再舉辦「大愛明日之星」的徵選活動	經詢問過戲劇部門·確認今年不會舉辦
我家的美好時光	
詢問主題曲的歌詞	回覆歌詞內容: https://www.youtube.com/watch?v=xNDXlyxS2nw&list=PLc8M1wJOPHwAJWyiHMDj3dusMe7hbk9v&index=1
我在你心裡	

詢問新上檔的大愛劇場	6/5-7/2播出「我在你心裡」:黃玉新師姊的故事·週一到週五 20:00·12:30·16:00·主要演員:方文琳、游安順、米可白、黃迪陽
經典劇坊-陽光下的足跡	
詢問演員姓名:飾演宗賢的阿媽	梅芳
詢問播出時間	週一到週五14:30(首播)·10:30(重播)
詢問劇名	陽光下的足跡
詢問演員姓名:飾演宗賢的媽媽	于台煙
詢問演員姓名:飾演宗賢的爸爸	朱陸豪
詢問演員姓名:飾演劇中女友娟娟(何妤玟飾)的父親	王道
詢問播出時間	週一到週五14:30(首播)·10:30(重播)
好戲成雙-蘇足	
詢問全部播出集數	6/7-6/29播出:45集
經典劇坊-陽光下的足跡	
6/23來電關心後續劇情:王緯華有沒有嫁給蔡宗賢醫生	確認兩人相知相惜·結為連理: http://www.daai.tv/drama/prog/P0617

節目類	
客服與反應事項	處理方式
建議:希望大愛臺的節目能夠多說客家話	感恩提供意見·請相關單位參考
人文講堂	
詢問如何報名現場聽演講	請參考節目臉書的公告訊息和報名連結: https://www.facebook.com/DaAi2speech https://www.facebook.com/DaAi2speech/photos/pb.599326793422149.-2207520000./3179130748775061/?type=3&theater
詢問觀看節目的方式	觀看有線電視·網路上傳影片·或是錄影現場聽演講 http://friends.daai.tv/%E6%94%B6%E7%9C%8B%E5%A4%A7%E6%84%9B/
大愛人物誌	
2009年受訪者(680集)莊師兄來電:因為找不到當初收到的結緣片·是否可以再申請	轉請相關單位聯繫處理
小人物大英雄 20120514 - 派司的彩繪藝術	
傳媒公司詢問影片授權事宜: 關於彩繪畫師陳敦仁師傅在現場施作的歷史性畫面·因承接文化部國家記憶庫專案·訪問52位國家列冊傳統匠師 (https://youtube/m3bt4ulrSak 8分59秒到10分07秒)2020/6/10(三)17:54	轉請法務同仁聯繫處理
小主播看天下WOW	
詢問2020/5/11播出的節目影片是否會上傳網路	製作單位預計在下周上傳此集影片
名人書房	
詢問6/14節目受訪者:吳明珠醫師	請洽吳明珠中醫診所:02-89316199 https://www.facebook.com/WuMingZhuZhongYiZhenSuo/
在台灣站起	
影像工作室詢問影片授權事宜(161集): 製作影片使用於臺灣博物館·關於臺灣文化多元性的常設展覽之中	轉請法務同仁聯繫處理
地球證詞	
詢問何時能在大愛一臺播出	製作單位回覆: 因為版權問題·無法在大愛一臺播出·但可以透過網路收看:地球證詞 TODAY https://www.youtube.com/c/%E5%9C%B0%E7%90%83%E8%AD%89%E8%A9%E9TODAY/live
地球證詞導讀	
詢問節目受訪者:宋晏仁醫師 (20191031 - 醫學革命 - 腸道菌群)	書田診所家醫科宋晏仁醫師 http://www.shutien.org.tw/dr_staff_detail.aspx?drid=127
詢問如何再次收看節目: 在6/4下午看到關於建築的內容	確認該播出時段為地球證詞導讀節目·請至YouTube網站搜尋:20200604地球證詞導讀 https://www.youtube.com/watch?v=eJqXiviBKel
看中醫	
南部醫院的中醫科詢問: 可否無償在中醫科候診區公播·給一般民眾觀看YouTube「看中醫」影片	轉請法務同仁聯繫處理
草根菩提	

受訪者(已往生)的親戚來電: 詢問是否有當年受訪時的資料	轉請製作單位聯繫處理
高僧傳	
詢問播出內容	6/15-7/10播出「百丈懷海禪師」,由「安琪歌子戲劇工作坊」演繹
詢問下一檔播出內容	7/13-8/7播出「真諦大師」,由「唐美雲歌仔戲團」演繹
高僧行誼	
詢問播出時段	週一至週五09:00·13:45(首播)·18:15
發現 20140517 - 冰河子遺求生錄 - 臺灣水青岡的生存之道	
業餘攝影師來信表示: 關於節目使用的照片(23分51秒處),希望能經過原著人完整的授權程序2020/6/9(二)11:43	轉請製作單位和法務同仁處理
圓夢心舞台 20200530 - 口袋裡的手 - 吳坤炤、廖進中	
家長希望聯繫大愛二臺節目受訪者:吳坤炤先生,是否願意教身心障礙的孩子彈吉他	經詢問過製作單位和吳老師本人,已轉交觀眾的聯絡電話
熱青年 20191124 - 逆風劇團 - 成瑋盛	
詢問如何聯繫節目來賓:逆風劇團	請參考逆風劇團臉書或電洽02-2529690 https://www.afighter2020.com/
蔬果生活誌	
詢問6/1「超吸「青」異國風蔬食」受訪者	◎牛酪蔬活飲食:台中市北區篤行路344號·0968-932630 ◎John手作蔬食:彰化縣彰化市華山路78號·04-7284398 ◎韓馨巧烤冷麵:台中市西屯區福星路365號·0965-276788
詢問6/4「蔬香滷味一家聚」受訪者	田園居食堂:新北市三重區三和路四段20巷124號·02-29880378
詢問5/28「幼兒園風蔬食」: 冰心雲耳燉水梨的材料	水梨1顆、紅棗3粒、桂圓5克、枸杞5克、新鮮白木耳30克、冰糖150克、南杏仁30克、北杏仁30克
詢問6/8「減法哲學的幸福時光」受訪者	半半食堂:台中市西區公正路219號·04-23013133
詢問6/10「崇尚自然 食在健康」受訪者	◎崇德發蔬食餐廳:新北市中和區中山路二段427號3樓·02-22288651 ◎幸福豆雲豆花:台北市大安區羅斯福路三段283巷36號·02-23640119
詢問6/15「純素理髮師的光與熱」受訪者:健身教練黃金銘	X-Line 69 fitness club中和旗艦店:新北市中和區新生街122號·02-22236317
詢問6/16「點亮夜間的蔬香」:湯咖喱的食材	已回覆影片中的食材內容: http://www.daai.tv/program/P1228/P12280812
詢問6/17「鐵人蔬食快樂分享」受訪者	素學烘焙:新北市長興路52-1號·02-82855335
詢問6/18「演員尹昭德的蔬食生活」受訪者:快樂地素包子	新快樂地蔬活料理:新北市永和區中和路421巷6號·02-89213659·捷運永安市場站
詢問6/22「校園裡的開心農場」受訪者	古典美人:台北市大安區復興南路一段107巷5弄8號·02-27210258
靜思妙蓮華	
觀眾來電:官網顯示2020-06-18播出「貪著當捨離」,請確認是否應為2020-06-17	轉請數位內容組處理後,已更正播出日期: http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn
詢問如何在網路點選觀看節目	請參考以下網址觀看: http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn https://www.youtube.com/user/DaAiVideo/playlists?view=50&sort=dd&shelf_id=16 https://www.youtube.com/playlist?list=PLYfjOvcvKb2QUk3ep1q59g6c359S6zKn5
靜思晨語	
詢問在官網如何觀看節目	請點選大愛電視網站上方選項觀看影片: 行願人間/靜思晨語 http://www.daai.tv/master http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
海外觀眾來信: 「我打算買一個Android的TV Box安裝大愛台給我的母親看,不知市場上那一款Android TV Box比較適合」2020/6/3(二)22:55	新創中心回覆: 建議參考:小米盒子S,若有考量當地其他品牌,請提供相關訊息,以確認大愛電視APP是否可以執行2020/6/4(四)13:25

<p>海外觀眾再次來信: 「目前我用的是 Anbolt T8C 機盒，型號m201, Android version 4.4.2,網速是30Mbps，用Wifi 連接，安裝大愛電視 Apps 2.1.02.0 版本，不過一直顯示 “Web Page Loading, Please wait...” 如果用免安裝版觀看大愛台就沒有這個問題，所以網速因該不是問題。我上網查過資料，這個版本的最低要求是 Android 4.2+ 還有其他的問題會影響嗎？如果真的無法解決，只好買小米盒子S了。謝謝」 2020/6/14 (四) 22:27</p>	<p>新創中心回覆: 大愛電視App 2.0 以後的版本，對安卓版本的最低需求已經提高到5.1以上，主要原因就是因為支援安卓TV版本的運作；因為是安卓版本不匹配造成的問題，建議請考慮小米盒子S或是安卓版本5.1以上的電視盒 2020/6/5 (五) 10:34</p>
<p>美國休斯敦美南電視臺來信:希望轉播大愛臺之部分節目，讓美國及加拿大地區可以看到大愛臺節目</p>	<p>轉請媒體發展部聯繫處理</p>
<p>觀眾來信:「無法顯視節目項目點選收視」(電話確認:用三星手機看大愛app節目)2020/6/19 (五) 15:26</p>	<p>6/19轉請新創中心處理後回覆:確認是網站的快取出現問題，通知廠商處理後，當天稍晚確認已經正常</p>
<p>觀眾來信:「大愛1臺、大愛2臺、大愛國際臺，點選進入一片空白，就連節目點播進入也一片空白」 2020/6/19 (五) 15:25</p>	
<p>觀眾回信: 「感謝大愛電視app已經恢復正常了」 2020/6/19 (五) 17:43</p>	
<p>海外觀眾來信: 買了小米盒子S，不過在Google play store 裏找不到 da ai tv 2020/6/18(四)22:37</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 大愛電視 App 尚未上架安卓TV版的 Google Play Store，請參考以下方式安裝大愛電視 App: 1. 在桌機或是筆電或是手機，使用瀏覽器到 https://m.daai.tv 下載安卓版本的大愛電視 App 2. 將下載的大愛電視 App檔案，放置於USB碟中，並插入小米盒子 3. 進入小米盒子，開啟上面的Google Play Store 4. 搜尋檔案管理 APP - X-plore File Manager，然後下載安裝 5. 開啟 X-plore File Manager，進入USB 碟，找到並安裝大愛電視 App 檔案 2020/6/19(五)10:31</p>
<p>海外觀眾回信: 已經安裝好大愛台。有時會面對不能取得頻道資料，網線沒有問題。請問是什麼問題？ 2020/6/19 (五) 12:14</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 因為大愛電視APP開啟時，會先檢查網路的連線，以取得頻道相關資料；出現這樣的現象，表示網路連線的有效頻寬，有時比較低，造成取得頻道資料會 timeout。只要多試幾次就可以正常觀看。 未來針對這問題，新版本會增加等待時間，以避免有效頻寬比較低時要重複開啟 2020/6/19 (五) 14:57</p>
<p>海外觀眾回信:「一但關掉電源或是退出就無法觀看大愛台，就算我繼續重新進入也進不到，不過我發現只要從新安裝後就可以了。就是說，每一次都必須從新安裝才可以觀看大愛台。希望你們能儘快解決問題。謝謝。感恩」 2020/6/19 (五) 22:14</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 感恩來信回報，這個狀況是我們沒有遇到過的，將會試著重現問題設法解決 2020/6/22 (一) 09:49</p>
<p>金頻道系統業者的收視戶詢問:大愛二臺的頻道</p>	<p>頻道為:297</p>
<p>海外觀眾來信:使用小米盒子觀看大愛臺，確認APP已經升級到最新版本，並選用大愛雲端，一但關掉電源或是退出就無法觀看，必須重新安裝APP才能看2020/6/24 (三) 22:11</p>	<p>轉請新創中心處理</p>
<p>花蓮洄瀾有線電視收視戶詢問:大愛臺頻道</p>	<p>確認一臺頻道為:9，二臺頻道:109</p>