

慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年 7月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來電:喜愛看大愛臺新聞、地球證詞和全球視野等節目,覺得觀點中立;但是覺得週六跟週日的全球視野,主持人的主持方式,讓觀看者覺得政治立場不中立	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
觀眾來電:從電視上看到難民生活的辛苦,因為戰爭才有難民,希望人類不要用仇恨引發戰爭	感恩分享
忠實觀眾來電:建議臺語新聞的旁白,可以更加口語化,有些字詞不要用國語直接翻成臺語	感恩提供意見,請新聞部參考
觀眾來信:建議成立臺語專屬新聞頻道;製播節目及戲劇,整天都是以臺語發音服務	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
觀眾來電:新聞中報導大陸地區師兄姊前往災區協助,未戴口罩並擁抱災民,新冠肺炎尚未平息,希望當地師兄姊關心別人之餘,也要記得自身安全,勿讓上人擔心	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來信: 「最近才看到在四至六月份,貴電視臺上演一齣“我家的美好時光”,不知可否在暑假重播?想讓放暑假的孩子一起體會阿公阿嬤的故事~感恩」2020/7/5(日) 10:23	感恩觀眾建議,請相關單位參考; 建議請先觀看官網的上傳影片「我家的美好時光」 http://www.daai.tv/drama/prog/P1731 或請參考7/3上檔新戲「歲歲年年」: https://www.facebook.com/DaaiDramaOfficial/videos/vb.167136669598/306912457012210/?type=2&theater
觀眾7/28來電建議: 1.第17集:母親與女兒到廟裡拜拜時,在廟的內殿談私事,個人觀感不佳; 建議可於祭祀後在廟外再談 2.冠璋食品行顧客結帳時,店員兩人談論私事,個人覺得非常不禮貌不尊重客人;雖然在目前社會可能是常態,但希望大愛臺能再注意此些細節,讓內容再臻完善	感恩觀眾意見,轉請戲劇部門參考
歲歲年年	
觀眾分享:看到第10集因為擔心引起瓦斯氣爆而不蒸饅頭,覺得不太合理	感恩來電分享

節目類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來電:安琪歌子戲工作坊演出的「百丈懷海禪師」很好看	感恩來電分享
美國觀眾來信:觀看2012年錄影存檔的節目,建議主持人用詞遣字斟酌智慧,不能像坊間綜藝為了博取笑聲,造成來賓尷尬;希望人人善言善念,大愛滿人間2020/7/17(五) 03:53	感恩提供意見,請相關單位參考; 也歡迎請收看近期播出的節目內容: http://www.daai.tv/program
粘著膠帶廠商詢問歌曲「還地球幸福的笑臉」公播授權事宜:希望在2020/9/2 TCIA高峰論壇播放,當天要發表對環境友善之生物可分解材料	轉請法務同仁聯繫處理
建議深度報導八通關古道和花蓮原住民卓溪部落	感恩提供意見,請相關單位參考
靜思妙蓮華	
觀眾來信:「從330集開始,330重複331就漏掉,再來就跳到332直到360皆如此」2020/7/8(三) 18:37	轉請數位內容組處理後回覆: 已經修正網頁錯置的問題 http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn?p=2
來電表示:YouTube第516集影片下方的文字資訊與影片內容不符	轉請數位內容組處理後已經更正: https://www.youtube.com/watch?v=mlqRDuiUvn8&list=PLYfjOvcvKb2Q2T0wHqz4huKQJpSnL4qS&index=216&t=0s
第401集影片下方的文字資料有錯字: 內修行行	轉請數位內容組處理後,確認已經更正為: 內修外行
第402集影片下方的文字資料有多一字: 佛要要念入心	轉請數位內容組處理後,確認已經更正為: 佛要念入心
草根菩提 20200722 - 命運青紅燈 - 陳塗金	

觀眾建議重播此集:可惜因為要去看病來不及看完，家中無法上網觀看，希望有機會可以再重播，學習陳師兄的人生態度	感恩觀眾建議，轉請製作單位參考； 或請先到圖書館上網觀看影片
觀眾來信: 「節目製作及主持人您們好，很感恩有這個節目記錄著台灣各處角落感動的身影。有些記錄的身影動作，說的話，都好像是我的媽媽一樣！ 我的媽媽也是盡一生努力為慈濟，為環保，為地球愛護盡心盡力做。很遺憾的是沒有留下記錄，(總覺只要用心付出就好。)現在經常看草根菩提節目，也希望有更多的人間菩薩身影出現在電視螢幕上，謝謝節目製作及主持人，感恩。」 2020/7/29(四) 08:13	轉請製作單位參考； 若有推薦採訪的環保志工，請來信提供
一口家族	
師姊來電: 登錄減塑地圖以後，店家的名稱重疊 1.店家因為地址相同而重疊 (聖德科斯後山埤店和康是美重疊) 2.登錄後未顯示相關圖示，隔天沒看到又重覆登錄而重疊(豆漿哥小吃專賣店)	轉請製作單位處理後回覆: 由資訊單位處理後，網頁自動更新約需一天以上
人間菩提	
觀眾來電:7/26開刀房的畫面，建議請打馬賽克；也不要出現新冠肺炎的棺材畫面	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
農夫與他的田 20170908 - 山裡有個認路姐	
觀眾來信表達意見，關於"日治時代"的旁白 「長期默默支持慈濟，並相信你們的善行。如有人批評也會幫忙解釋。但近期在Youtube看到如題的影片，其中一段帶到歷史“清領時期”“日治時代”，讓我矇了。原來貴單位也響應民進黨的課綱，洗腦人民親日仇中！為什麼不能都平性論述？“大愛”之心還存在嗎？對於家裡有長輩在日據時代被爆打過，或是有人被迫當衛安婦，有人被抓幫日本打戰，實在無法認同這樣的竄改歷史。謝謝」 2020/7/27 (一) 08:24	感恩提供意見，轉請節目部門參考
小人物大英雄 20150831 - 高山幸福巴士	
廣告公司詢問影片授權事宜: 希望申請片段使用，製作金運獎特別貢獻獎(王茂松駕駛先生)的影片，於頒獎典禮播放，及上傳臺中市政府交通局臉書 https://www.youtube.com/watch?v=iXZ-KOYds28	轉請相關單位處理

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
海外觀眾詢問: 「還有一個問題想請問，有沒有方法設定一開機就可以直接進入大愛臺」 2020/7/3 (五) 10:11	目前有在規劃“常用頁面”的功能，希望日後讓使用者開機後直接進入最常用的頁面，提供更好的體驗 2020/7/3 (五) 10:29
海外觀眾來信:「近日於大愛電視臺官網下載Android版本2.1.02安裝在小米 ProE32S 電視上，無法收看大愛電視臺直播節目，節目一直定格在某個畫面，重啟、刪除其他多餘APP後依舊無法收看到大愛臺的直播，不知開發人員是否可以對該版本軟體再進行優化，精簡一些節目內容不佔用記憶體的使用，影音來源亦可增加“大愛行”多一種直播途徑。方便觀眾也能收看到大愛電視臺的直播。感恩大愛電視臺。」 2020/7/29 (三) 00:19	轉請新創中心處理後回覆: 經查看小米 ProE32S 的規格描述， https://item.jd.com/69902441409.html https://www.mi.com/mitvall-screen/e32a/specs 並未說明小米 ProE32S 所使用的作業系統是「安卓」，因此和大愛電視 App 很有可能存在不相容的問題； 無法觀看，應該是不相容問題所造成的，而不是內存問題。感謝來信建議，我們會注意內存的使用 2020/7/29 (三) 16:40