

## 慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年11月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來電: 看了11/2晚間新聞後，善意提醒對於美國總統選舉，兩邊要平衡報導	感恩觀眾建議，轉請新聞部參考
觀眾來電: 看到11/7新聞「280公斤的困擾 他們幫忙解決」，希望提供治療皮膚跟減肥的方法給「行動現場」節目受訪者，建議吃薑茶跟擦薑泥	「行動現場」節目的製作單位代為轉達；確認受訪者的皮膚已經有治療改善，飲食方面也有營養師協助，感恩觀眾的心意

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
建議重播大愛劇場「望你早歸」	感恩觀眾建議，請相關單位參考
觀眾來信: 「為什麼大愛劇場現在都是重播以前的」 2020/11/12 (四) 14:53	<p>感恩觀眾意見，2019年大愛劇場二十周年，透過網路活動票選心目中最想看的戲劇，觀眾反應熱烈選出多部膾炙人口的大愛好戲。大愛臺戲劇部回應觀眾的熱烈期待，規畫年度策展，2020年以家為主題連播三檔，希望讓觀眾感動滿滿。戲劇顧問龐宜安表示，選定這三檔經典好戲，分別代表不同的教育意義，「芳草碧連天」是以善傳家、「頂坡角上的家」是以樂生為家、「我愛美金」視班級為家庭，每一檔好戲都適合闔家觀賞。</p> <p>經由重新剪輯，故事更聚焦，節奏更明快，觀眾可以看到「芳草碧連天」的時代縮影，「頂坡角上的家」主角林葉已經往生，樂生療養院不復存在，但樂生院友展現生命價值的動人故事，不被時間所淹沒。尤其今年受疫情影響，親子相處的時間更多，互動更緊密，「我愛美金」不僅看見美金老師的教育理念，也看見「美金媽媽」的心境轉折，相信每一檔戲都能為觀眾帶來不同的感動與啟發。</p> <p>關於進一步的劇情內容，請參閱「大愛之友月刊」近期的專文介紹：  <a href="http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%88%E8%BC%89/">http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%88%E8%BC%89/</a>                      12/22(二)起播出新戲「迎風而立」  <a href="https://www.facebook.com/DaaidramaBehindtheScenes/">https://www.facebook.com/DaaidramaBehindtheScenes/</a></p>

節目類	
客服與反應事項	處理方式
建議多用國樂的輕音樂，讓人心情平靜	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
<p><a href="#">靜思晨語</a></p> <p>來信表示: 官網影片在第2頁之後全是亂碼，其他節目也是同樣問題，無法觀看 2020/11/8 (日) 05:29</p>	<p>應用開發組回覆: 已經修復網頁問題，確認可以正常觀看了:  <a href="http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn?p=4">http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn?p=4</a>                      2020/11/9 (一) 09:56</p>
<p><a href="#">靜思妙蓮華 20201112 法華經譬喻品 - 堅定信根 速出火宅</a></p> <p>第550集影片下方的文字資料有多一個字: 自然我們就不會對 (影片8分42秒處)</p>	<p>轉請數位內容組處理後已經更正:  <a href="http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12220550?more=true">http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12220550?more=true</a></p>
<a href="#">蔬果生活誌</a>	

<p>來信推薦節目受訪者--素食藥局</p> <p>「大愛臺的同仁，您們好，謝謝你們製作這麼多好看又優質的節目，因為我自己很常看【蔬果生活誌】的節目，第一次寫信當個粉絲想提供在地新訊息，也許您們用得上，這是台中市在地的資訊，感覺是素食蠻特別的題材。</p> <p>剛好前陣子坐公車經過市區，看到居然有專為素食者的藥房(早齋藥局)，去年還推出素食者健康檢驗的服務，回家google了一下，後來有去做素食者健檢，這位藥師本身從小吃素，30多歲，這家藥店開業兩年而已，看來是蠻有理念的年輕人。(我是做了檢測，順便跟她聊一聊，感覺是低調溫柔的人)</p> <p>【蔬果生活誌】除了介紹素食餐廳之外，這樣的新題材可能也是創舉，讓大家知道吃素可以很健康，如果要保健也不是要吃一堆維他命；檢測完，醫生跟我分析素食者的狀況，應該是要符合自己的身體需求，相關的訊息如下：早齋藥局-素食藥局 是台中美術館附近</p> <p><a href="https://bit.ly/2lzb8GO">https://bit.ly/2lzb8GO</a> 社區藥局經營的新思維-素食友善藥局 中都藥師雙月刊 <a href="http://tccpanews.blogspot.com/">http://tccpanews.blogspot.com/</a> 祝福 大愛臺工作順利 身體健康!!</p>	<p>感恩觀眾建議，轉請製作單位參考</p>
---	------------------------

<p>人間菩提 20201118 - 慈悲利他續傳承</p> <p>來電建議: 上人開示時，請不要用歌曲當配樂，6分30秒至7分30秒處，用單純的音樂或者無配樂都可以，希望專心聆聽 上人開示內容</p>	<p>感恩觀眾建議，轉請製作單位參考後回覆: 此處為歲末祝福現場音樂，日後會調整音量</p>
---	--

<p>地球證詞-世界紀錄片</p> <p>觀眾來信: 「很喜歡你們每晚八點播出的地球證詞世界紀錄片，想請問以後節目表上是否可以寫出紀錄片的名字呢? 這樣比較好事先訂下想看的時間。謝謝。」</p> <p>2020/11/24 (一) 12:11</p>	<p>請參考FB粉絲團每月節目表，每個月初都會發布新的排播表: <a href="https://www.facebook.com/DaAi2earth/">https://www.facebook.com/DaAi2earth/</a> 大愛之友月刊也有節目介紹: <a href="http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%8B%E8%BC%89/">http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%8B%E8%BC%89/</a></p>
---	---

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
<p>來信表示:「兩天前突然無法開啟大愛電視app」 2020/11/1 (日) 13:02</p> <p>「昨天開始 android app連線不了，您那邊雲端連接是否正常連線」 2020/11/1 (日) 15:34</p> <p>「我这里的大爱台从昨天开始不能观看了。网络没有问题。从新安装了大爱电视也进不了。还有，我无法在 Play Store 里找到大爱电视的app。我是用小米盒9海外版」 2020/11/1 (日) 15:47</p> <p>「可以观看了。Thank you.」 2020/11/2 (一) 14:37</p>	<p>應用開發組回覆: 因為網站硬碟空間不足而當機，目前已經修復，確認大愛電視 App 已經可以正常使用，有所不便之處，敬請見諒；</p> <p>因為小米盒子是使用安卓 Google TV版，目前大愛電視 App 可以在安卓 Google TV版中運行，但是尚未上架安卓 Google TV 的 Play Store，因此找不到；預計將在 3.0 版本上架安卓 Google TV的 Play Store 2020/11/2 (一) 09:34</p>
<p>來信表示: 「之前下載APP都可以看，最近APP打開來，就不能看了，重複下載也不能使用觀看」 2020/11/2 (一) 09:33</p>	<p>應用開發組回覆: 請提供以下訊息: 1.使用的裝置型號、系統版本 2.使用的步驟，以便了解"不能看"是指:無法進入App首頁?還是無法觀看直播?還是無法觀看影片? 3.所使用的網路:是無線網路?或是有線網路?還是行動網路? 2020/11/2 (一) 10:08</p>
<p>觀眾來信: 「又无法观看大爱台了(小米盒9海外版)」 2020/11/6 (五) 12:10</p> <p>觀眾回信:「谢谢回复。从新安装新版，可以了。画面的排列变动了，还是喜欢之前的排列。希望画面可以全屏」 2020/11/6 (五) 17:02</p>	<p>應用開發組回覆: 經測試後確認目前的機上盒版本，有些會有連線問題；請嘗試下載2.2.00版本，已經在小米盒子海外版測試沒有問題： <a href="https://drive.google.com/file/d/1a7tnoi1QxdeWztkFhpBwmZ0MvGHoRHA/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1a7tnoi1QxdeWztkFhpBwmZ0MvGHoRHA/view?usp=sharing</a> 2020/11/6 (五) 15:09 日後大愛電視3.0版本會在機上盒顯示全屏畫面；目前正在修整最後幾個問題，順利的話，不久就可以上線 2020/11/6 (五) 17:56</p>

<p>海外觀眾來信: 在網路電視或者網路機上盒，建議有適用的大愛電視TV版本 2020/11/7 (六) 20:22</p>	<p>應用開發組回覆: 目前的版本就可以在機上盒上執行； 但因為要支援安卓電視的機上盒，會無法支援安卓版本4.4以下的機上盒。 或請來信提供無法執行大愛電視 app 的機上盒品牌和型號 2020/11/9 (一) 09:42</p>
<p>建議增多臺語比例的戲劇跟節目，大愛二臺設為臺語臺</p>	<p>感恩提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>
<p>來信表示:「我的手機型號a50三星，無法開啟App，顯示不能取得頻道資料，請檢查網路設定(2001)我去詢問中華電信，他說只有大愛APP無法開啟，別的APP是可以開啟的」 2020/11/11 (三) 14:49</p>	<p>應用開發組回覆: 感恩回報訊息，已經確認問題並完成修復，請再試試看 2020/11/11 (三) 15:44</p>
<p>高雄市龍華國小老師來信: 「我們學校有一個「親好水」的國際教育課程，曾於2017年4-6月間使用大愛電視臺介紹「韓國清溪川」的影片(印象中片長約五分多鐘)，來讓小朋友們與高雄愛河做比較，由於該影片簡潔扼要、畫面生動，用來作為教材效果很好。最近我們想要再使用它來上課時，發現它的連結找不到了(原本的連結網址如下)，因而寫信來詢問，是否可以將連結點修復，或者直接提供這個影片給我們學校作為教學使用呢? <a href="http://www.daai.tv/daai-web/news/topic_content.php?cls=338">http://www.daai.tv/daai-web/news/topic_content.php?cls=338</a> 最後，感謝大愛電視臺製作許多優質的節目，不僅為大家打開視野，而且還寓教于樂、是我們教學上的好幫手呢！十分感恩！」 2020/11/10 (二) 16:38 老師回信:「影片不是當初的影片，不過還能用，十分感激！謝謝您們的援助！讓孩子們可以看到清楚的影片畫面！萬分感恩！」 2020/11/16 (一) 17:29</p>	<p>因為學校使用的是官網改版以前的連結，無法確認是哪一則新聞，請提供相關訊息:播出日期或是新聞標題，以便轉請相關單位處理； 或請參考以下用「清溪川」搜尋的影片:「母親河潺潺 交通規畫以人為本」2012-10-08 <a href="http://www.daai.tv/search?q=%E6%B8%85%E6%BA%AA%E5%B7%9D&amp;target=Episode&amp;dstart=&amp;dend">http://www.daai.tv/search?q=%E6%B8%85%E6%BA%AA%E5%B7%9D&amp;target=Episode&amp;dstart=&amp;dend</a></p>
<p>來信表示: 「無法縮小看大愛二臺」 2020/11/23 (一) 18:15</p>	<p>應用開發組回覆: 請提供以下訊息: 1. 使用的裝置，型號和系統的版號 2. 使用的大愛 App 版號 3. 「無法縮小看」的意思，是否為離開全螢幕觀看 4. 如果是無法離開全螢幕觀看，是否一開始時大愛二臺是縮小的 5. 是否大愛一臺和海外臺也無法縮小觀看 2020/11/24 (二) 09:40</p>
<p>台灣大寬頻收視戶11/24來電:早上開始，大愛一臺畫面會一閃一閃，出現:無法提供服務，其他台不會這樣，大愛二臺正常</p>	<p>轉請訊號傳輸組確認臺內監看正常，請向有線電視第四台反應，或請洽台灣大寬頻服務電話: 0809-000-258</p>
<p>海外觀眾來信表示: 「《全球視野》最近收視極差, 退出也有困難」 2020/11/26 (四) 22:47</p>	<p>應用開發組回覆: 因為大愛電視臺並沒有開發《全球視野》App，Google Play 中也搜尋不到《全球視野》App，如果是所購買的電視盒上的 App，則需要請聯繫電視盒的廠商處理 2020/11/27 (五) 11:03</p>
<p>台南觀眾來電: 使用Sony 6吋或HTC手機觀看官網的「高僧行誼」，標題只能顯示10個字元； 例如:百丈懷海禪師導讀 - 第04集 只會顯示:百丈懷海禪師導讀 - 第 2020/11/29 (一) 16:15</p>	<p>轉請相關單位處理</p>