

慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年1月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信: 「1900大愛全球新聞從上月31日起改為一小時了，YouTube的大愛二台為何播到19:45就切換成大愛一台的訊號（應該是說7點一到就直接切大愛一台的訊號），已經兩次了（12/31+今天，元旦當天維持正常）」 2019/1/2 (三) 22:10</p>	<p>轉請主控組處理後回覆: 檢查12/31迄今播表，跳頻訊號設定正確，20:00播出地球證詞時才會跳到一台；已請同仁定時檢查是否有異常跳頻現象，若有發現會立即手動校正</p>
<p>觀眾1/4來電: 建議和以前一樣，希望大愛一臺有顯示詳細的天氣數據</p>	<p>感恩觀眾建議，轉請新聞部參考</p>
<p>觀眾來電: 氣象預告的一周天氣趨勢，在圖表下方的星期標示被遮蔽，無法看清楚 2019/1/6 (日) 19:45</p>	<p>感恩觀眾建議，轉請新聞部參考 (1/7已經調整：http://www.daai.tv/news/weather/136726)</p>
<p>來電建議: 大愛二臺中午新聞時段能延長為一小時</p>	<p>感恩觀眾建議，每周彙整客服紀錄轉請各單位參考</p>
<p>Tzu Chi This Week</p>	
<p>觀眾來信:「2018年的最後一集，You Tube 版本沒有字幕，是否能再重傳」 https://youtu.be/fCvRXkc00Y0 2019/1/2 (三) 10:29</p>	<p>轉請新聞部和數位內容組處理後，官網已經重新上傳字幕影片: 「Tzu Chi This Week 20181229」 http://www.daai.tv/program/P0032/P00320593 「Tzu Chi This Week」製作已經告一段落，敬請見諒；也歡迎收看「DaAi Headlines」和「全球視野」 http://www.daai.tv/program/P0325</p>
<p>全球視野</p>	
<p>來信建議節目方針勿轉為隨眾隨俗 2019/1/8 (二) 10:14</p>	<p>感恩觀眾意見，轉請製作單位參考</p>
<p>觀眾來信: 「身為全球視野多年的忠實觀眾，希望能給予你們一些肯定。自從回台灣工作以來，能夠在台灣的電視台看到如此高品質、高水準、題材豐富的新聞報導，讓我在工作之餘仍能與國際接軌。尤其近期的新聞更是有許多精彩的內容，像是美國政府關門分析、金球獎的報導，還發現最近加入CNN的新聞來源，讓我更對貴台的新聞專業有更好的印象！請繼續加油！」 2019/1/15 (二) 19:43</p>	<p>感恩觀眾意見，轉請製作單位參考</p>

戲劇類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>桃園蘆竹居民來信投訴劇組: 因拍攝而搭棚搭到路上，導致車輛無法進出 2019/1/6 (日) 08:42</p>	<p>感恩來電告知，轉請戲劇二部處理後回覆: 確認該劇組的傳播公司後，已請傳播公司聯繫處理，造成不方便的地方，懇請見諒</p>

<p>觀眾來信: 「週一~週五每晚8點的大愛劇場·像是在看別人的故事也像是在看內心的自己·感悟人生也感觸良多。大愛劇場一向是戲好看歌好聽·亦可通過大愛電視臺的官網收看大愛台的戲劇·但美中不足的是大愛劇場每部戲的片頭曲和片尾曲的完整版一直都聽不到也看不到·量身為戲而作的歌曲聽到歌便想到該部戲·歌能傳神戲能入味·官網上若能在更新每部大愛劇場的戲的同時也增加上片頭曲與片尾曲的MV就更好了。感恩大愛電視」 2019/1/11 (五) 10:01</p>	<p>感恩觀眾建議·新上檔大愛劇場「掌中人生」的MV·請參考大愛電視網站官網首頁: http://www.daai.tv/·MV下載網頁: http://s3.hicloud.net.tw/daaitemp/top-video/%E3%80%90%E6%8E%8C%E4%B8%AD%E4%BA%BA%E7%94%9F%E3%80%91%E4%B8%BB%E9%A1%8C%E6%9B%B2-%E5%A4%A9%E8%8D%92%E5%9C%B0%E8%80%81.mp4</p>
<p>台南觀眾1/17來電:大愛劇場「掌中人生」講到很多布袋戲·年輕人不愛看</p>	<p>感恩分享·布袋戲只是王金福師兄人生其中的一段故事·請繼續收看劇中如何翻轉人生逆境·助益他人</p>
<p>來信表示: 1.在YouTube看不到電視電影「望月」、「愛別離」、「憨嘉」·是不是版權問題 2.大愛APP「若是來恆春」消失了 3.建議大愛APP影片編號會比較好找·例如:224-若是來恆春·225-我綿一家人 2019/1/30 (三) 17:57</p>	<p>◎因為版權的關係·請參考已發行的DVD (發行公司:天馬行空): 愛別離DVD https://www.books.com.tw/products/D020066139 望月DVD https://www.books.com.tw/products/D020065911 憨嘉DVD https://www.books.com.tw/products/D020069204 ◎轉請新創中心創意研發組處理後回覆: 新版大愛電視App影片和官網同步·http://www.daai.tv/drama/current 官網還沒上傳「若是來恆春」·因此APP會找不到·請參考YouTube大愛網路劇場「若是來恆春」: https://www.youtube.com/watch?v=fV9UK7Rcha4&list=PLc8M1wVJOphBYJUZYTC8Tyy_7z4k9A9- 而舊版App是另外上架到服務商的片庫·片源不同·目前已終止合作業務 ◎日後大愛APP會增加使用劇名搜尋的功能·目前有所不便之處·敬請見諒2019/1/31 (四) 11:49</p>

節目類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>菩提心要 觀眾來信:「您好·因為長期收看菩提心要·對於本集(20190105-食在當季)的菩提心要有些不適應·感覺剪輯內容結構鬆散與主題較無關聯·是否是製作小組更替了呢? 希望下一集能回復到以前與主題緊密結合的狀態·以上僅是提供建議·感謝貴節目長久以來用心地製作·期待新的一年能繼續維持過去的節目品質·感恩。」 2019/1/7(-)23:30</p>	<p>感恩觀眾意見·轉請製作單位參考</p>
<p>觀眾反應字幕問題: 2019/1/19「好話好好說」:我排行老大(20分11秒處)·據知李阿利師姊排行老八</p>	<p>感恩來信告知·轉請製作單位處理後回覆: 確認排行後已經修改字幕 http://www.daai.tv/master/bodhi-mind/P00190918</p>
<p>一種說法 觀眾來電建議: 節目是否已停播? 節目內容優質·朋友間喜愛與討論的節目·可否請大愛電視繼續製作·並希望能於大愛電視頻道上播出而非僅限網路</p>	<p>2019年1月份節目調整後·本節目已暫告段落·今年度仍會製作新內容於網路上播出·轉達希望於大愛電視頻道播出建議</p>

發現

詢問「大愛閱讀-珊瑚吃什麼?」文中的圖片「共生藻」轉載刊登的使用權:
希望放置圖片在台電綠網的「南灣珊瑚」單元,說明珊瑚之營養源,提供珊瑚種類及知識給一般民眾閱覽
https://greennet.taipower.com.tw/Page_SouthBaySpecies/0

關於「大愛行」網站的「共生藻」照片,確認文章取材自2011/12/31「發現-海洋百年風華」(第210集),轉請相關單位處理後回覆:已經進行授權申請的公文流程
<http://daaimobile.com/project/59ce2a86fcb80c1389e82f6e>
<https://www.youtube.com/watch?v=EuZafZrvpiM>

健康在說話

觀眾來電:看到YouTube2018/4/2「巴金森之舞」,建議大愛臺也可以介紹台大醫院的巴金森症醫療中心,打太極拳控制肢體動作(太極推開巴金森)

感恩觀眾建議,轉請製作單位參考

收視與網站類

客訴與反應事項

處理方式

觀眾來信:「請問大愛電視有适用于智能电视安卓TV的APP吗?如果有的话,直接下载用于智能电视的大愛電視APP來收看大愛電視台的節目,就更为方便了」
2019/1/5 (六) 16:40

因為大愛電視APP是針對手機使用的版本,所以投放到電視螢幕是無法放大收看;目前已經開始進行電視版APP的製作,有所不便之處,敬請見諒

觀眾來信:在臺中慈院候診時看衛教片,節目是志為人醫-肺結核,兩位醫師的對話沒聲音也沒字幕,無法知道討論內容,是否能加上字幕
2019/1/7(一)23:50

當年是現場直播call-in節目,所以沒有字幕,節目製作已經告一段落;關於肺結核的內容,建議請參考相關影片:
<https://www.youtube.com/user/DaAiVideo/search?query=%E8%82%BA%E7%B5%90%E6%A0%B8>對於醫院所播放影片的意見,請向台中慈院反應:04-25365959

建議大愛行網頁上傳英文的靜思語
2019/1/11(五)19:33

感恩觀眾建議,轉請數位內容組處理後回覆:
因為受限於版面篇幅,只能選取字數較少的靜思語,而近年的靜思語篇幅較長,為時時更新智慧法水,因此將英文部分刪除,懇請諒解

來信提醒:在大愛行網頁「志工早會」文章中的稱謂:「蘇足媽」,蘇足師姊好像不喜歡被如此稱呼
2019/1/11(五)22:42

感恩觀眾意見,轉請數位內容組參考

新北市中和新視波收視戶來電:大愛一台突然沒有訊號,其他台也沒有訊號
2019/1/8(二)15:11

建議請先將機上盒重開機,若不行再洽新視波系統業者:02-2165-3688

高雄觀眾來電表示:
今日家中miier機上盒無法看大愛台,不知是否因為昨日更新app的緣故,看到畫面需要再連結下載Flash,但是點選後顯示沒有辦法相符

轉請新創中心創意研發組處理後回覆:
1.回電瞭解問題,說明更新版本的原由
2.新版本大愛App目前不支援機上盒,請先用舊版本大愛App,等到新版本大愛App支援機上盒,再用新版本
3.已透過 Line 提供舊版本大愛App給觀眾

香港 nowTV 收視戶來信表示:
「已經三四天了,大愛台節目的音聲沙沙的,出現頻率50%至60%。收生其他台都不會出現這情況。敬請垂注及跟進。」
2019/1/29 (二) 12:46

轉請媒體發展部處理後回覆:確認大愛臺的聲音訊號均為正常,因沒有收到其他相關反應,建議請檢查家中電視狀況,向 now TV 客戶服務反應