


慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年 12月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
高工老師分享觀後心得: 2019/12/5新聞「防災減災備災 社區宣導居安思危」, 了解宣導防災知識與平時演練對生活安全的重要性 2019/12/5 (四) 13:34	感恩分享
高工老師分享觀後心得: 體會到身心障礙者的辛苦與艱難(2019/8/22專題新聞「老而彌「艱」 高齡身障者家庭雙老困境」) 2019/12/9 (一) 14:27	感恩分享

戲劇類	
客訴與反應事項	處理方式
觀眾來信:希望「草山春暉」也可以上傳網路	感恩提供意見, 每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
建議重播「草山春暉」和「台九線上的愛」	感恩提供意見, 每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
<u>與愛同行</u>	
觀眾12/6來電分享:劇中父親有對妻子施暴, 應該要播出道歉畫面	感恩分享
<u>心願</u>	
觀眾來信:「請問「心願」更新速度可以快一點嗎?我媽媽每天都期待, 但是更新速度好慢, 一天一集~能否加快腳步呢 謝謝」 2019/12/20 (五) 13:08	網路上傳影片是以電視上檔的節目為主, 在電視播出後, 才會上傳官網和YouTube; 大愛真善美劇場「心願」在大愛海外頻道播出, 周一到周五首播 15:00, 隔天03:30重播 http://www.daii.tv/channel/2

節目類	
客訴與反應事項	處理方式
<u>發現 20140308 - 甲骨文的世界 - 萬象天書</u> 金門歷史民俗博物館詢問公播授權事宜: 將與國立歷史博物館共同舉辦甲骨文特展, 因為此集有深度的甲骨文報導, 希望於金門館內展區使用 (2019/12/14-2020/3/15) 2019/12/3 (一) 11:43	法務同仁聯繫處理
<u>殷璠小聚 20131208 - 少年台灣 (蔣勳)</u> 觀眾來信:「想詢問有關節目製作的鋼琴配樂出處, 源自於那位音樂家或演奏家的作品, 如此動聽旋律, 讓人難以忘懷, 如便以e-mail告知, 感恩您」 2019/12/5 (四) 15:17	相關單位處理後回覆:請參考亞洲唱片「墨荷」專輯, 可能是第8首 https://www.asia-records.com.tw/product_info.php?info=p70_-----html . 因節目錄製已經告一段落, 無法確認音樂資料是否有誤, 敬請見諒
<u>大愛全紀錄</u>	

香港觀眾來信:「大愛台是媒體的清流·現在是資訊科技發達的年代·全球化的年代... 大愛全紀錄現在目標想的是:讓世界看見台灣;未來目標是否能想著:讓世界看見世界·看見大家的用心與努力·謹此回饋小小心聲·無限感恩及祝福!手指輕輕一點大愛台·淨化人心稍稍繞全球」 2019/12/16 (四) 11:15	感恩觀眾意見提供,轉請製作單位參考
小主播看天下WOW 20190328 - 面對困難我不想輸 - 許勝威 新竹高工教師來信分享:只要孩子有心面對挑戰·真的可以強渡關山·夢想實現·曾有學生在求學路途中·不放棄的精神·遇到困難勇於挑戰·面對挫折勇於接受·造就了勝利的果實·特此分享·謝謝您們的節目·每次收看·收穫與回憶滿滿·謝謝您 2019/12/17 (二) 02:34	感恩分享
看中醫 法務同仁轉寄節目受訪醫師投訴信件: 在臉書上看到所錄的節目影片·被商業行為盜用·希望大愛臺能申張主權 2019/12/13 (五) 15:50	法務同仁聯繫處理·對方回覆:已經刪除影片
公益短片 觀眾來信:「進入公益短片·才發覺短短20-30秒的宣傳短片·集精華於一身·很有深度·質感好·值得多參覽·看見編導·拍攝者的用心·感恩咧!」 2019/12/25 (三) 10:26	感恩觀眾肯定
靜思妙蓮華 20141103 - 因緣深淺不同 - 第427集 觀眾來電:YouTube影片下方的文字介紹·427集和428集(2014/11/4)的內容一樣	數位內容組處理後已經更正

收視與網站類	
客訴與反應事項	處理方式
觀眾再次來信:「1. 安裝給我的app (App v2.0.03) 後·還是無法播放·點擊載入後就變成白屏·大陸這裏網上可以買到的機頂盒大部分版本是4.X.X的·是否可以為大陸安卓低版本的機頂盒·定制一個大愛電視版本 2. 另外近期網頁版大愛台信號非常不穩定·斷斷續續」 2019/12/11 (二) 15:13	新創中心處理後回覆: 1.舊版本大愛電視App v2.0.03·就是支援4.X.X版本的App·所以才能安裝並正常執行;在播放直播串流碼時有問題·應該是機上盒相容性問題·將會先尋找採用「全智科技」平台的機上盒·重現問題設法解決 2.請提供信號不穩定的時間和地點·以便回報給串流平台改善
觀眾詢問大愛臺網頁設計是否有所變動: 使用桌上型電腦·看不到官網上方的選項(行願人間·頻道直播·節目總覽等)	確認網頁沒有變動; 請到右上角點選  ·將縮放由100%降到80%即可看到選項
師姊12/17來電提醒:有訂閱大愛臺Youtube「小主播看天下」·下午大約五點使用手機收看·影片下方看到現正播映的節目名稱不同·希望轉達相關單位	新創中心回覆:觀看YouTube直播時·下方的節目名稱由程式設定·若實際播放時間有些許誤差·因而出現不同節目名稱

