

慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年3月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>觀眾反應3/11新聞「志工早會：菩薩代代傳 典範在人間」，希望確認字卡年份： 精舍修繕工程 1989 是否應為 1998 年，因為黎逢時師兄訪談中提到:慈濟基金會32週年時精舍寮房不夠用(1966+32=1998)</p>	<p>轉請新聞部處理後已經更正： http://www.daai.tv/search?q=%E6%88%91%E9%A1%98%E7%84%A1%E7%AA%AE&target=News&start=&dend=</p>
<p>3/26觀眾來電:新聞專題「愛的暴暴」受訪者講述小時候的家暴場景時，建議不需搭配模擬畫面</p>	<p>感恩觀眾建議,轉請新聞部參考</p>

收視與網站類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>新版App觀眾來信: 看不到以前的選項畫面，覺得不方便收看與收聽 2019/3/1 (五) 18:15</p>	<p>感恩提供意見，轉請相關單位參考； 在新版APP收聽大愛網路電台 1.請點選:頻道直播 2.再點選第四項:大愛網路電台</p>
<p>新版App觀眾來信表示: 1.選項變得複雜 2.無法觀看「地球證詞」，沒辦法放大成全螢幕 3.建議也保留舊版App，提供持有舊手機或平板的觀眾，不會因為手機版本不升級而無法安裝收看 (全文請見備註1) 2019/3/2 (六) 21:08</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 1.感恩提供使用意見，已轉請相關單位參考 2.關於不能全螢幕播放，以及觀看「地球證詞」的問題，確認相關單位正在處理中，有所不便之處，敬請見諒； ◎建議請先觀看YouTube「地球證詞TODAY」，在10:00至17:00之間，可以回看當天節目： https://www.youtube.com/watch?v=Ms4YfYngo4M ◎請嘗試在播放影片時，先點一下螢幕，再點右下角的全螢幕按鍵標示，看看是否可以全螢幕播放；或是將手機橫放看看 (目前確認 HTC X9或是 Nokia 3手機，MediaTek CPU，無法全螢幕播放)</p>
<p>MOD觀眾3/6來電:回看功能有問題</p>	<p>轉請媒體發展部聯繫中華電信後回覆: 中華電信表示因節目表造成回看問題，已經更正完成 (觀眾確認3/7已恢復正常)</p>
<p>新版App觀眾來電: HTC手機下載App，無法全螢幕放大 2019/3/4 (一) 12:40</p>	<p>轉請新創中心處理後，目前確認HTC X9或是Nokia 3手機，MediaTek CPU，無法全螢幕播放，正在設法解決中</p>
<p>新版App觀眾來信: 「App無法下載，不支援？」 2019/3/4 (一) 20:29</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 1.若是iPhone手機無法下載App，請到App Store下載 2.若是Android手機，可能是因為沒有授權，請確認瀏覽器下載是否有授權</p>

<p>新版App觀眾來信:</p> <p>1.使用多媒體播放器為"登昌恆 upmost ATV 304和305", 沒辦法放大成全螢幕; 建議如同舊版App, 可以看到電視廣播節目表 2.是否能保留舊版App</p> <p>2019/3/6 (三) 12:12</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆:</p> <p>1.已將觀眾提供的機上盒型號和APP節目表建議, 轉請相關單位評估</p> <p>2.因為原先直播串流服務平台終止服務, 目前舊版APP已無法觀看直播電視</p>
<p>觀眾來信:</p> <p>「因家人近日在中國無法收看大愛電視, 可能最近都是轉到youtube被擋, 想問有其他連結可以於中國觀看大愛電視直播?感謝回覆。無法觀看連結:</p> <p>1. https://ott.tzuchi.media/live/da-ai-1-hd#</p> <p>2. http://daaimobile.com/channel (ip 位置: 115.214.119.150 中國浙江省)</p> <p>3. https://m.daai.tv/live/ch1」</p> <p>2019/3/9 (六) 19:18</p> <p>觀眾回覆:</p> <p>「後來有用 https://m.daai.tv/ 並設定大愛雲端, 一開始看, 大約10分鐘後轉圈圈, 重新整理也是一樣, 多次重新整理有機會可以看, 但看一段時間也會轉圈圈, 網速 speedtest 測試大約4XMB/s」</p> <p>2019/3/9 (六) 23:31</p>	<p>相關單位處理後已回覆:</p> <p>1.ott.tzuchi.media 網站;因系統合約結束, 3月起改以 m.daai.tv服務</p> <p>2.daaimobile.com/channel: 將會依據所提供的IP, 再查明無法觀看原因</p> <p>3.https://m.daai.tv/live/ch1: 如果不能以YouTube收看, 請點右上方之設定, 選擇「大愛雲端」串流觀看</p> <p>◎感恩提供訊息, 相關資料將做為調整參考</p>
<p>大陸觀眾來信:「大愛台安卓APP直播串流在手機上可以看, 在網路機頂盒上無法觀看, 沒有視頻串流」</p> <p>2019/3/13 (三) 23:37</p>	<p>電視版APP的製作預計在6月份完成, 但因市面上有許多不同的機上盒, 屆時再請試用看看</p>
<p>馬來西亞觀眾來信:</p> <p>「手機的大愛台看不到, 以前可以, 二個多月前好像換了什麼, 看不到了。手機看大愛台的機制好像改了, 出現需要輸入日期, 時段, 節目, 但也不能輸入。」</p> <p>2019/3/26 (二) 19:56</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆:</p> <p>1.請提供訊息:使用哪一個APP觀看大愛臺、手機型號以及安卓版本</p> <p>2.如果方便的話, 也請告知APP的操作過程, 以便嘗試重現問題來設法解決</p> <p>3.建議請用手機的瀏覽器開啟 https://m.daai.tv 網站觀看, 請點右上方之設定標示, 選擇「大愛雲端」串流觀看 若是仍不能收看, 請繼續聯繫我們, 希望能做最適當的調整</p>