

慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年 9月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信: 「9月3日的19:00新聞，播報澳洲的新聞時畫面上還表示巴西。常常有這種錯誤，是否有人一直在check？像NHK、一有錯誤、下一個主播鏡頭就會更正及道歉，這表示對節目的認真度和誠意。多學習NHK，不必學歐美，每一個外地採訪人都一定要報自己的名字嗎？」 2020/9/3 (四) 19:20</p>	<p>新聞部回覆: 感恩來信指正及建議，日後將會更努力把關新聞品質</p>
<p>觀眾詢問9/15「垃圾去哪了」報導: 「剛剛看到新聞報導說中國大陸從美國進口的垃圾，53%是紙類、55%是鋁，那麼總%已經108了，請問是這樣嗎？」 2020/9/15 (一) 19:37 觀眾回信:「謝謝您的回覆。因為這幾篇報導，會想將它們應用於靜思茶道的課程裡，所以想先理解清楚些，謝謝您」 2020/9/17 (四) 15:27</p>	<p>新聞部回覆: 主持人用比較口語的說法，原始的資料指的是~2017年之前，美國有55%廢鋁、53%廢紙賣給中國大陸。所以不是總合的概念 2020/9/17 (四) 09:53</p>
<p>人文真善美志工來電: 9/10新聞「推廣齋戒虔誠祈福 平安幸福不遠求」受訪者的姓名應為:沈欣儀，影片誤植為:洪欣儀</p>	<p>轉請新聞部處理後，已經下架此則影片</p>
<p>觀眾9/23來電: 使用電動車會有 SF6 六氟化硫對環境的污染，比燃油車的廢氣排放污染更嚴重，認為補助電動車是錯誤的政策 (2011/4/28「驅動未來--20公斤變3公斤 電動機車電池輕量化」 https://www.youtube.com/watch?v=rk2c8EHlyr0) (網路資料: SF6六氟化硫是一種人造氣體，由於它廉價、不易燃、無色無味的特性，成為全球電力業用於發電站與電力站中來防止短路和事故。SF6 六氟化硫也是目前已知最強的溫室氣體，和CO2二氧化碳相比，SF6 六氟化硫的強度是CO2二氧化碳的23500倍，加上SF6 六氟化硫無法在自然分解，影響力可延續千年以上；便宜好用的特性加上能存在千年又無法自然分解的特性，讓這項氣體成為「綠能發電」中最被忽</p>	<p>感恩分享與提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
<p>建議重播長情劇展「團圓飯」 (蔣彤師兄的故事，2012年1月播出)</p>	<p>感恩觀眾建議，請相關單位參考</p>
<p>大愛年度劇展 - 芳草碧連天</p> <p>觀眾來電: 觀看此劇很感動，因為杏芬師姊跟自己的父親得到相同疾病，觀看過程有療癒到思念親人的心；另關於劇中演員洪瑞襄，因為是為情所困而自殺，是否不要再播出她的片段和演唱的主題曲</p>	<p>感恩分享與提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>
<p>大愛會客室</p> <p>觀眾來電: 希望依舊可以看到本尊出來分享，雖然是重播，但上一次並未看過此劇，建議能以本尊分享為主</p>	<p>感恩觀眾建議，因播出大愛年度劇展而更改節目型態</p>

節目類	
客服與反應事項	處理方式

<p>來信詢問:2月份在電視播出關於新冠肺炎的電視節目影片，以及病毒學專家的聯繫方式</p> <p>「On February 9, a Taiwanese virology scientist presented the flow charts analysis on the genetic changes of the new coronavirus, on a Taiwanese television program. Please can you send to me the information about how I can access to that program in the web archive or youtube and the name and contact info of the virology expert. I will be very grateful to obtain this information for the development of an educational research project of the current crisis due to the Covid Pandemic. 」</p>	<p>請參考以下節目影片和網頁訊息:</p> <p>Key to Wisdom - Epidemic 101 「人文講堂 - 疫病、人、禽與獸 - 何美鄉」 (English subtitle available)</p> <p>https://www.youtube.com/watch?list=PLvUfC0B1KtqynU4KJyVtUuHGWRoriDfj&time_continue=5&v=54-nRE6rsBU&feature=emb_logo https://www.youtube.com/watch?v=LR1oiSUJ1w8&feature=emb_logo https://www.ibms.sinica.edu.tw/mei-shang-ho/</p>
---	--

<p>靜思妙蓮華</p>	
<p>來信表示:此集YouTube影片長度只有6分23秒 (20200903 - 戒定慧行 至心供養)</p>	<p>轉請數位內容組處理後，已經更新影片: http://www.daaiv.com/master/wisdom-at-dawn/P12220449</p>
<p>觀眾來電:官網的影片集數有缺(1453集-1434集)，在31頁到32頁之間</p>	<p>轉請新創中心處理後已經可以正常觀看: http://www.daaiv.com/master/wisdom-at-dawn?p=31</p>
<p>第106集影片下方的文字資料不完整 (20200107 - 立願傳佛律儀)</p>	<p>轉請數位內容組處理後已經補齊: http://www.daaiv.com/master/wisdom-at-dawn/P12220106?p=15</p>
<p>第457集影片下方的文字資料有錯字: 如何讓牛們(20200909 - 回顧前二 開菩提場)</p>	<p>轉請數位內容組處理後，確認已經更正為: 如何讓我們</p> <p>http://www.daaiv.com/master/wisdom-at-dawn/P12220457</p>
<p>來信表示: 「末學希望每日早課晨語能播放硬碟中的影片。因為聽到法的完整性很重要。然而聽得懂更重要，因為上人的譬喻事理相應證，更容易理解法的精髓所在。末學一個小小的請求。敬請考慮建議」</p> <p>2020/9/21 (一) 19:26</p>	<p>感恩觀眾建議，轉請製作單位參考； 因為節目時間的關係，無法播放完整版其中或長或短的內容，敬請見諒</p>

<p>高僧傳</p>	
<p>觀眾來信:反應官網的節目顯示 「舊版只要按「高僧傳」所有高僧的資料全部顯示。新版只顯示「正在上映」與「年代總覽」。請問要如何快速找到所有目錄，感恩」</p> <p>2020/9/9 (三) 18:15</p>	<p>建議請先參考以下網頁: https://www.youtube.com/user/DaAiVideo/playlists?view=50&sort=dd&shelf_id=26</p> <p>新創中心回覆: 我們嘗試改良呈現與介面操作方式，現在可從"朝代"點選，再按"切換顯示模式"，就會換成列表。感恩來信意見回饋，協助思考改良</p> <p>2020/9/10 (四) 10:02 (請點選網頁右邊的"年代目錄"或是"年份目錄"，會顯示所有資料)</p>

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
<p>建議大愛臺要申請無線電視臺，讓住在深山的居民，只要安裝天線就可以觀看</p>	<p>感恩分享與提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>
<p>觀眾來信:「严重的网络讯息不稳」</p> <p>2020/9/8 (二) 15:16</p>	<p>新創中心回覆: 請提供相關訊息，以便進一步分析問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用的是有線還是無線還是行動網路？ 2. 使用的地點 3. 是否一直都不穩，還是最近才不穩？ 4. 直播是否也不穩？ 5. 是否所有節目都是如此？ <p>2020/9/9 (三) 09:18</p>
<p>希望大愛臺成為無線電視臺</p>	<p>感恩分享與提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>
<p>觀眾來信: 「最近在youtube上看大愛臺的新聞，屢屢發現換行多了特殊符號及換行太多，也沒有句子分段。且姓名上校定有誤，請改善」</p> <p>2020/9/15 (二) 10:09</p>	<p>新創中心回覆: 由於新聞文稿改為自動發布機制，因此多有疏漏，加以專題類新聞，原稿就是沒有標點符號以及一句一斷行，因此出現所看到的這種情況，感恩告知，目前已修正</p> <p>2020/9/17 (四) 09:53</p>