

慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年 10月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
10/1早上來電:建議大愛臺採訪溫泉路停車場塌陷	確認已有相關報導: 北投停車場土石鬆動 八輛車滑落邊坡2019/10/01 08:31:44 https://daaimobile.com/news/5d929e70f4bcc50006e0d160
建議訪問火災逃出來或活下來的人: 1.發現火災時,是怎麼知道的?當時看到什麼?(以判斷當時發現火災時,火災發展到什麼階段,是否是發現火災太晚?太晚發現的原因是什麼?) 2.知道火災後,第一個反應是什麼?做了什麼事?(判斷活下來的人,是什麼讓他們活下來?罹難的人是做了什麼錯誤的應變,而導致死亡?或是發現火災太晚?)	感恩來信建議,轉請新聞部參考

戲劇類	
客訴與反應事項	處理方式
來電表示:網路影片找不到「台九線上的愛」,以前播出時需要做家務,沒有完整地看,希望再看一次	建議請先參考DVD;日後若再重播時,影片將會上傳網路
建議重播金鐘獎得獎影片:「菜頭梗的滋味」	轉請相關單位參考;或請先參考觀看網站影片 http://www.daai.tv/drama/prog/P1610
觀眾來信:「大愛劇場的新劇可否提前幾日在大愛電視臺官網宣傳,不要每次都是當天播出才宣傳,讓人覺得很突兀。感恩大愛電視」 2019/10/8(一) 21:18	感恩提供意見,關於大愛劇場的更新訊息,請參考大愛之友月刊的專文介紹: http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%B8%E8%BC%89/
觀眾來信:網路看大愛劇場,看不到字幕,用聽的很吃力 2019/10/15(二) 11:59	觀看YouTube大愛網路劇場時,請設定字幕功能: 1.游標移到播放畫面中 2.影片右下方出現字幕功能的方形標示 3.請點選一下標示就會出現字幕選項 2019/10/15(二) 13:42
建議重播「在愛之外」	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
建議大愛劇場在YouTube,可以多放關於老師的故事	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
觀眾來信:「銀髮心樂園-博士阿嬤」的網站影片誤放為「日照大地」 2019/10/23(三) 14:59	數位內容組處理後,確認當天已經重新上傳 http://www.daai.tv/drama/prog/P1067
觀眾來電:祝賀大愛臺獲得第54屆電視金鐘獎戲劇節目男主角獎	感恩觀眾來電

海外觀眾來信:以下影片不能下載播放 「高僧傳\蓮池祿宏大師\第25集 大愛劇場\2012年\雨露\第14集 大愛劇場\2015\紅色倒數24\第4集 大愛劇場\2016\蘇足\第10.12.13.14.26. 27. 28.29.30.31.32.33.34.35.36.37.38.39.40.41.42.43.44.45集 大愛劇場\2017\竹南往事\第4.5.6.7.8.9.10. 11.12.13.14.15.16.17.18.19.20集」 2019/10/26 (六) 16:49	新創中心處理後，確認已修正官網影片缺漏之處 2019/10/30 (三) 09:42
微笑星光 詢問家汶(921受傷)在振興醫院水療的醫師姓名	關於就醫相關問題，因為每個人情況不同，建議請洽詢振興醫院醫護諮詢專線:02-2826-4466
愛的路上我和你 觀眾來電表示:劇中關於燙傷藥膏的劇情畫面，恐有觸犯藥事法規定(來電者未留下聯絡電話) 2019/10/17 (四) 20:28	轉請戲劇一部處理
愛的路上我和你 觀眾來信:「劇中演員台語說的很棒，俚語也說的很棒，希望其他的劇集也能這樣。謝謝」 2019/10/28 (一) 20:35	感恩觀眾分享

節目類	
客訴與反應事項	處理方式
草根菩提 - 20181225 - 家後 經紀公司來信表示:此集受訪者提到自己沉迷網路遊戲的主播，畫面中隨機點選出現的主播藝人，並非是沉迷對象，希望製作單位查證處理 2019/10/2 (三) 16:26	轉請製作單位處理後回覆:當天已聯繫來信者，此集影片已經下架
小主播看天下WOW 來信表示:10/2和10/3的節目影片還沒有上傳 Youtube 2019/10/4 (五) 21:22	確認這兩集節目需要修正後再上傳影片，敬請見諒
921希望工程-再現東勢風華-東勢國中 來信表示:因為看到紀錄片中有母親生前影像，詢問是否有原始拍攝帶，希望能聽到母親的聲音(全文請見備註1) 2019/10/6 (日) 08:30	媒資中心處理後回覆:片庫同仁已經將原始資料帶的音量放大，請下載雲端影片觀看 2019/10/9 (三) 11:10
似水華年(DaAi 2 HD) 觀眾10/7來電:詢問是否會再重播「似水華年-華人紀錄片-呦呦自在楊英風」，因為看到第54屆金鐘獎非戲劇類剪輯獎:得獎人《洪瑞憶 / 呦呦自在楊英風》	製作單位回覆: 已安排重播時間，10/20，10/27和11/3，(週日)01:00，06:30，13:00，20:00
大馬慈濟情 觀眾來電:關於10/4節目中師姊家訪時使用"往生"的說法，個人曾被告知:一萬人中只有1、2位真正往生，有阿彌陀佛接引圓滿渡生，不是每個人離開人世間以後都能往生	感恩觀眾意見分享
人文講堂 - 20151024 - 媒體如何看到黑暗的光 - 蘇蘅 遠見天下文教基金會詢問影片授權事宜:因「2019星雲真善美傳播獎」的「傑出貢獻獎」得主蘇蘅教授，曾於此集演講過媒體議題，需要剪輯使用於頒獎典禮 http://www.vmhystrust.org.tw/news/114 2019/10/18 (五) 11:5	轉請相關單位處理授權公文流程
蔬果生活誌	

希望多介紹中部的素食餐廳	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
點燈-人生好風景	
觀眾來電:希望繼續製播，節目很好看	每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考

收視與網站類	
客訴與反應事項	處理方式
觀眾來信:「為何近日在此App的宗教心靈類找不到-人間菩提及靜思妙蓮華等上人開示的節目」 2019/10/1 (二) 22:01	新創中心處理後回覆: 10/2已修復
來電表示:大愛臉書10/2貼文的人物是違法居留人士，9/21已被移民署抓走，建議查證後再貼文	新創中心處理後，已經刪除此則貼文
來信表示:大愛電視APP進不去 2019/10/4 (五) 11:14	確認10/3更新大愛電視APP，請更新版本為Android:2.1.01 https://m.daai.tv/
大陸觀眾來信:「感恩大愛電視臺更新的大愛電視APP，已用最新版的大愛電視APP試看，效果十分不佳。新版APP出現諸多問題: 1、APP開啟頁面未實現橫屏 2、軟體頁面臃腫不夠簡潔 3、直播頻道遲遲打不開 4、節目卡頓嚴重 5、畫質偏差 相較於內地的電視APP而言比如湖南衛視的芒果TV，大愛電視臺的TV版APP操作不順暢也不便捷，希望TV版的軟體可以再進一步改進。謝謝大愛電視臺。」	新創中心處理後回覆: ◎問題1和5:根據截圖來看，應該是大愛電視 App 無法正確判斷所使用的電視盒；請提供電視盒型號，以使用來測試與改善畫質 ◎問題2:如果方便的話，請提供截圖說明問題，以便設法改善 ◎問題3和4:判斷應該是網速的問題，目前正尋求其他串流服務平臺，來改善當地網速 2019/10/9 (三) 15:49
廣州師兄表示:「在小米電視上測試了一下新版本，可以用遙控器放大，操作方便，就是載入時候要等會兒，過兩天在其他平臺再測試看看，感恩」 2019/10/8 (二) 13:35	感恩觀眾建議，轉請相關單位參考
上海師兄表示: 「感恩大家最近更新大愛電視APP程式，安裝到機頂盒啟動後一直提示:網頁載入中，請稍候，無法觀看。我在同一個網路打開手機大愛APP可以觀看」 2019/10/12 (六) 12:43	新創中心處理後回覆: 1.麻煩請提供電視盒型號，以便資訊同仁嘗試重現問題來解決 2.請提供 App 的版本，以及是否每次都會一直提示:网页加载中，请稍候 2019/10/14 (一) 10:09
大愛行網頁觀眾來信更正錯字: 2019/10/08「在慈濟沒有權利 只有責任」，請更正為權力 https://daaimobile.com/project/5d9af0342852d0000687aa1e 2019/10/10 (四) 09:01	數位內容組處理後已經更正 https://daaimobile.com/project/5d9af0342852d0000687aa1e
廣東觀眾來信:「多謝大愛台資訊工程師開發出大愛電視app，視頻流暢清晰，大愛電視不單是全家人的電視還是全世界人的電視，如世間明燈，如水滋潤人們心田。感恩上人和全體工作人員！祝大愛電視牢記使命不忘初心一路伴著地球人前行！」 2019/10/20 (日) 09:25	感恩觀眾建議，轉請相關單位參考
觀眾來信:「讀不出大愛二台」 2019/10/30 (三) 19:28	請提供收看大愛二臺的方式，以便轉請相關單位處理；確認以下大愛二臺可以正常觀看: https://m.daai.tv/live/ch3 http://www.daai.tv/channel/3 https://www.youtube.com/watch?v=DTNkEm6jaqQ https://daaimobile.com/channel

<p>大愛電視APP觀眾來信:「伺服器打不開·無法連結網路·請問該如何排解問題」 2019/10/31 (四) 09:29</p>	<p>新創中心處理後回覆: 大愛電視服務器 m.daai.tv 在10/31(四)09:05收到回報無法連線·經過排查·10/31(四)10:05已經排除問題修復上線·請再開啟APP·應該可以正常連線</p>
<p>廣州觀眾反應大愛APP使用狀況: 「新的大愛電視版本·來到這個畫面就不動了(附件圖檔)·都是小米電視」 2019/10/28 (一) 08:52</p>	<p>新創中心處理後回覆: 1.經測試確認正常(使用機器:Mi Box S·大愛電視版本:2.1.02.0) 2.請確認更新到2.1.02.0版本 (桌機瀏覽器到 m.daai.tv 下載) 3.若已更新版本·建議請清除大愛電視 APP的快取 4.如果還是不行·請提供小米盒子型號</p>

