

慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年 11月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>新光三越來信:關於11/6新聞標題「百貨周年慶開打驚傳櫃姊染肺結核」·會誤導民眾以為是在週年慶檔期發生的個案·請協助修改標題 2019/11/7 (四) 10:12</p>	<p>新聞部處理後回覆: 感恩來信提醒·已經自網路下架此則新聞</p>
<p>觀眾11/8來電:午間新聞關於菲律賓分會成立的標題·「佛心師志」字幕有誤</p>	<p>新聞部處理後已經更正</p>
<p>南部觀眾11/20來電:關於11/19晚間氣象「海鷗變中颱 菲東又一熱帶低壓」·除了強調東北風的影響·希望也能清楚報導南部的氣象·南部會受到颱風影響的風雨將如何 全球視野</p>	<p>感恩提供意見·每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>
<p>護理師詢問關於美國CBD油(大麻二酚)的報導影片·希望給美國朋友觀看 「我在10月30日早上陪家人去花蓮慈濟醫院看診時,有看到一則有關美國CBD Oil,因美國民眾購買服用後,死亡的案例,但我後來搜尋都沒有看到網頁上有出現這則新聞,可以請您們協助嗎? 因為我朋友在美國都有服用此物,我有跟他說明我看到的新聞,他希望可以轉發新聞影片給他,我也是一位慈濟大學畢業的護理師,人在台大醫院上班,對於此類健康議題都會留意,您們的新聞比較客觀公正,希望沒有打擾您們的作業,我的朋友是希望他可以看到影片才願意相信,希望能協助我找到新聞影片,非常感謝您們,感恩(合十)」</p>	<p>請參考官網的影片內容: 全球視野 2019-10-22 (8分35秒開始) http://www.daai.tv/program/P1221/P12211803</p>
<p>大愛探索周報 - 20180824 - 我又換老師</p>	
<p>新竹高工老師來信分享:「您好·很高興可以分享貴頻道·更謝謝您們用心製作與播出的節目·每次看到都收穫很多·特別是"我又換老師"這個節目·感觸更多·節目是介紹偏鄉學校桃園市復興區巴陵國小·本身也是教師·目前服務於國立新竹高工·當兵時是在屏東縣獅子鄉內獅國小服教育替代役·對於南屏東的地理環境·學生數量嚴重流失·及教師變動速度之大·感同身受。 看了貴頻道之播出·很開心也很懷念·更能體會出都市和偏鄉的教育環境差異·很開心可以從您們頻道學到很多教育理念·希望能有更多的機會再跟您們學習·謝謝您們。」 2019/11/28 (四) 14:37</p>	<p>感恩觀眾分享</p>

戲劇類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>愛的路上我和你 觀眾來電:劇中在美容院收吹風機的方式是錯誤示範·正確應該是拔插頭·不是拔電線</p>	<p>感恩提供意見·每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>

菜頭梗的滋味 觀眾來電:非常喜愛此劇·建議在大愛之友月刊的蔬果生活誌烹飪教學·刊登劇中菜頭梗稀飯的製作方式	感恩提供意見·每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
與愛同行 11/28來電分享觀後感:劇中父親的作法太過份·建議類似這種劇情可簡略描述	感恩提供意見·每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考

節目類	
客訴與反應事項	處理方式
高僧行誼 建議節目來賓說明大師事蹟時·能加上稱謂·不要直呼法師的上下	轉達製作單位參考
高僧傳 觀眾來電:家中老人家看節目不易理解·希望內容更生活化一些	感恩提供意見·每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
觀眾來電: 建議製播印順導師的故事	感恩提供意見·每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
青春愛讀書 建議先告知當月所要分享的書籍資料(書名、作者、出版社)·讓觀眾更容易了解節目中的分享與分析 2019/11/11 (一) 22:44	轉請製作單位參考
農夫與他的田 - 炒火龍果 https://www.youtube.com/watch?v=fmSLJEgktMg 媒體公司詢問影片授權事宜: 希望剪輯上傳到網站及社交媒體平台 https://www.facebook.com/TasteLifeOfficial · 分享正面並具有教育意義的影片·啟發對食物及文化的好奇心及熱情(全文請見備註1) 2019/11/20 (二) 03:13	轉請相關單位處理授權公文流程
經典TV - 20160925 - 舊香蘭遺址 臺灣史前文化博物館詢問影片授權事宜:明年1月到4月在史前館卑南遺址公園的展示空間播放	轉請相關單位處理授權公文流程
熱青年 來信表示:此則YouTube影片中有18歲受訪者·陳述自己少年時期觸法的畫面·請協助處理勿揭露面目·以保障兒少權益 https://www.youtube.com/watch?v=FV7U2rDXzhw&feature=youtu.be&fbclid=IwAR0sEM_kyZiBqHSh9nEUK3_Uh4vgbJTmb0kNnydlZCY-1oEpjYd5t-Aul 2019/11/21 (四) 23:54	製作單位和法務同仁處理後回覆: 確認受訪者已經年滿18歲並尊重其受訪意願;為避免造成社會不安或對受訪者有不可預期的影響·經一再與受訪端討論及取得共識後·受訪者同意對相關畫面做保護處理·也感恩來信指教 2019/11/25(一)15:03

收視與網站類	
客訴與反應事項	處理方式
來信表示:大愛行網頁11/4「志工早會-竹筒救人法」第三段·「藥務」是否應為「藥物」 2019/11/4 (一) 08:30	數位內容組處理後已經更正 https://daaimobile.com/volunteer/5dad4729151bd4000718d2b5
南部觀眾來電:建議用連署的方式·讓大愛臺成為無線電視臺·讓家中長者也可以方便收看·覺得大愛臺的節目內容也很好·和公視一樣可以作為無線電視臺	感恩提供意見

<p>大愛行觀眾來信: 按照信件說明變更密碼，並未設定成功 2019/11/6 (三) 21:39</p>	<p>新創中心回覆:廠商11/12已經修正程式問題，請到網頁重新設定密碼: https://daaimobile.com/project</p>
<p>觀眾來信:使用機頂盒英菲克i6，大愛臺版本是2.1.02(最新)；每次都提示「網頁載入中，請稍候」 2019/11/19 (二) 21:16</p>	<p>新創中心處理後回覆:確認是相容性的問題，i6一共有三種版本，其Android版本都在v4.4.2(含)以下；因為大愛電視App v2.1.02 支援安卓TV版APP，最低支援Android版本是 v5.0，所以無法正常開啟；建議請用舊版本v2.0.03，應該就會正常</p>
<p>反應大愛行網頁「大愛閱讀」文章: 11/24「隨師有方 菩提道無礙師」文中，「天子一怒復師萬里」，是否應為「天子一怒伏屍萬里」 2019/11/25 (一) 14:57</p>	<p>數位內容組處理後已經更正 https://daaimobile.com/project/5dd4ff01106f6c0006b78ab7</p>
<p>觀眾來信:在大陸用iPhone 或iPad 收看大愛電視會出現錯誤訊息「伺服器無回應，請檢查網路設定」後就將畫面鎖住，每次都必須重新開機才可消除畫面鎖住 2019/11/25 (一) 18:10</p>	<p>新創中心處理後回覆:已經修正iOS APP並上架新版本：2.0.5，請升級新版收看 2019/11/28 (四) 10:37</p>

