

慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年2月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
2/15來信:建議新聞直播若遇到地震、顯示地震速報時, 主播可以告知觀眾相關地震注意事項	轉請新聞部參考
觀眾2/18來電, 在「大愛行」與新聞報導中, 關於「最美的相遇」的報導是否有誤:大愛劇場剛殺青的好戲	確認2/18早上「大愛行」網頁已更正:大愛劇場去年八月殺青的好戲 - 「最美的相遇」; 大愛新聞播出內容無相關字眼, 新聞部將會更改主播lead稿
全球視野	
觀眾2/12來電:關於官網影片下方的文字介紹, 2/1之後沒有內容	轉請相關單位處理後, 2/14確認已經補上文字介紹

節目類	
客訴與反應事項	處理方式
大愛醫生館	
MOD觀眾來信: 「在回看時, 前面有一段時間還在節目內容, 導致簡院長對疾病解說及總結時, 無法完成! 請調整回看內容為靜思語到簡院長對疾病的總結」 2019/2/15 (五) 22:00	轉請媒體發展部處理後回覆:確認MOD星期五的回看沒有問題(15:19 和20:50 兩個時段), 若是星期五以前的集數, 因為MOD目前已無法回看, 建議請到大愛電視官網或是YouTube頻道收看: http://www.daai.tv/program/P0016 · https://www.youtube.com/watch?v=KCM4uhQ-t0c&list=PLYfjOvcvKb2QJ1TaTZ_G4MvbLFG7-PjGz 2019/2/18 (一) 10:01
草根菩提	
相信音樂來電:請查明2/14「行願&願行」配樂, 是否使用了五月天「知足」一曲, 公司未有授權紀錄 2019/2/14 (四) 16:00	轉請相關單位聯繫處理後回覆: 2/14法務同仁已與對方連絡, 確認配樂未授權, 已經直接先下架該集影片 2/18確認已經由音樂音效組處理
草根菩提 Grassroots Bodhi-20190210 - 賺到的每一天 Every Day Gained	
高雄分會宗教處邱師兄2/13來電: 觀眾打電話反應影片中室內熱水器的危險性(5分23秒處), 因所查到的田桂香師姊已經往生, 希望先確認受訪者, 以便回覆觀眾 https://www.youtube.com/watch?v=deRnR6XoRdo	轉請製作單位聯繫處理
小主播看天下WOW	
觀眾表示:星期四節目結束時的問候語, 請留意非「明天見」, 而是「下周見」才對	製作單位表示:都有注意此部份, 但2/8有播出特別節目, 所以2/7才會說「明天見」
小主播看天下WOW	
觀眾再次來電與來信:星期四節目結束時的問候語, 請留意非「明天見」, 而是「下周見」才對	週一到週五的下午五點半是兒童節目的時段, 期待在星期五也會準時收看「好朋友的故事」: http://www.daai.tv/channel/1/20190301
小人物大英雄	
來電希望確認2/6字幕:以前是用草碗, 草碗是台語發音, 是否為保麗龍碗才對, 2/6「海湧牽手行·小琉球海歸人·跟時間賽跑」5分18秒處: https://www.youtube.com/watch?time_continue=298&v=YHolZwDXC6o	轉請製作單位處理

戲劇類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信: 「大愛電視此次播出的八點檔劇場 - 菜頭梗的滋味，英文的翻譯 "A taste to remerber" 的 "remerber" 應該是 "remember" 吧？可能是不小心打錯了，或是其他原因？謹供參考。在此也謝謝 貴台播放許許多多好看的電視劇，真的很棒！」 2019/2/12 (二) 01:54</p>	<p>轉請數位內容組處理後，已經更正錯字(一~三集 YouTube的英文劇名) http://www.daai.tv/drama/prog/P1610/P16100001</p>
<p>來信表示:不喜歡看到劇中稱呼父母和角色都要用日本用語 2019/2/16 (六) 23:16</p>	<p>感恩提供意見，分享慈濟月刊614期的文章，希望能了解製作大愛劇場的心意: http://web.tzuchiculture.org.tw/?book=614&mp=6973#XGtaqqlzYnQ</p>
<p>建議「大愛明日之星」可以放寬年齡限制(18-30歲報名)，本身(53歲)也很有興趣參與</p>	<p>感恩觀眾建議，每周彙整客服紀錄轉請各單位參考</p>
<p>菜頭梗的滋味</p>	
<p>忠實觀眾來信:菜頭梗的滋味 不宜播出涉及幫派角頭和賭博養小三等等內容</p>	<p>「1. 戲中涉及敏感的部分，皆以氛圍帶過呈現，並未特別強調；反而是闡述家人之間的情感，像是對長輩的孝順、兄弟手足情、妯娌情、鄉里間的人情味....等。 2. 本故事精神:洪毓良師兄原是人人稱羨的黑道太子，也是父親用心栽培的接班人，但在父親意外往生之後，在接觸慈濟受上人感召之後，他走了一條與父親完全不一樣的路，他投入當志工，斷除所有的惡習，以行善報答父母恩；他靠著自己的心去翻轉命運，人生翻黑為白。 3. 菜頭梗的滋味，是簡樸回甘的滋味，提醒洪毓良師兄，富貴是浮雲名利似輕煙，萬般帶不走唯有業相隨；難得生而為人，可以選擇做更有意義的事。 4. 如同2013年阿明師兄在大愛人物誌訪問洪毓良師兄的開場白，「我們人的一生中，有許多的事情，是自己無法選擇，無法作主的，比方說你要誕生在哪一個家庭，要成為哪一對父母的兒女，不過我們似乎可以轉換心情，讓自己快樂一點.....」，訪談間毓良師兄分享自己內心的轉變: 20130809《大愛人物誌》洪毓良師兄的故事 https://www.youtube.com/watch?v=iz-d7DO4zkw」 2019/2/22 (五) 18:13</p>
<p>大愛會客室- 菜頭梗的滋味</p>	
<p>觀眾希望確認字幕: 2/28播出洪毓良師兄回憶哥哥畢業旅行幫他買一支槍回來，槍會出火是因為裡頭有「火石仔」，應該不是字幕的「石灰」</p>	<p>轉請製作單位處理</p>

收視與網站類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>詢問大愛官網「國民漢字須知」的日期標示: 2019/2/10播出「祥瑞神獸祝吉祥」,但為何官網卻顯示2019-02-10「新竹寶山之旅」和2019-02-10「祥瑞神獸祝吉祥」</p>	<p>確認因為目前將大愛一臺與二臺的播出集數,皆放置於網頁上,未來將會以清楚方式,讓觀眾了解兩者之不同</p>
<p>來信表示:「我是广东人,有时用大电视安卓APP看大爱电视台,现在用电视APP看不了,只能用电脑看,电脑屏幕小,大电视看才好,请大爱电视台工程师开发大电视安卓版大爱直播APP。多谢感恩上人和大爱电视台全体人员 and 全体志工」 2019/2/19 (二) 08:59</p>	<p>確認目前正在開發電視版本的大愛電視 APP,期望日後可以提供更好的服務</p>
<p>大陸福建廈門觀眾來信: 「最近大愛台APP更新後,每次用APP或是用大愛行看電視或是聽網路電臺,都很卡,看一會就卡住了」 2019/2/22 (五) 20:50</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 可能是因為網路頻寬不足所造成,建議請嘗試使用手機上的瀏覽器,瀏覽 https://m.daai.tv,看看是否卡頓的狀況會改善</p>
<p>觀眾來信:大愛電視OTT直播沒有訊號,從錯誤碼看來,直播訊號沒有輸入 2019/2/28 (四)14:31 3/4觀眾回覆:剛才試了一下,感覺比以前好,不需要安裝plugin 2019/3/4 (一) 12:04</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 目前"大愛電視OTT "已經連到新的OTT服務平台:m.daai.tv 請點選右上角的設定標示,可以選擇播放系統: 自動判斷、大愛雲端、YouTube</p>