

慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年4月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
桃園觀眾來信: 新婚同事希望捐出禮服，作為戲服使用	感恩護持，轉請戲劇部門參考
最美的相遇	
來電建議:在片頭介紹演員名單時，能同時呈現劇中人物與演員姓名	感恩護持，請戲劇部門參考
師姊來電建議: 關於4/15劇情:瑞芬師姊請照顧戶有事直接打電話給她，或許因年代關係，是當年師姊的處理方式;但因個人曾因留電話造成困擾，擔心初次接觸訪視的師兄師姊看了戲劇後，誤以為留聯絡方式是可行的，若未仔細評估，容易造成退轉，建議在事實與執行層面上能多加考慮，感恩	感恩護持，轉請戲劇部門參考
大愛會客室	
來電表示:改版讓節目更加豐富，我們很喜歡	感恩護持

節目類	
客訴與反應事項	處理方式
建議報導馬偕醫院林媽利醫師的研究成果:基因圖譜建構和台灣種族人口學	感恩觀眾建議，每周彙整客服紀錄轉請各單位參考
小主播看天下WOW	
觀眾來信:4/2結尾應該是明天見，不是下次見	感恩觀眾意見，「下次見」表示:希望下次播出時再見的意思
現代心素派	
觀眾來電:為何沒有看到譚艾珍師姊主持的現代心素派，節目是否停播	自2019/4/1起節目異動，譚艾珍師姊目前主持大愛會客室，現代心素派與蔬果生活誌合併為蔬果生活誌，週一至週五首播13:33，重播18:00
草根菩提	
來電建議:調回節目時段在18:00播出，因為下午五點半主婦都在煮菜沒時間看	感恩觀眾建議，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
MOD觀眾來信:「最近在家或是工作場所使用MOD觀看，常有延遲的狀況」 2019/4/2 (二) 09:14	關於MOD的訊號問題，建議將機上盒重新開機，看看是否會改善，或請向MOD客服反應: http://mod.cht.com.tw/support/contact/services.php
來信表示:建議提供純素(無奶蛋)的食譜 2019/4/2 (二) 09:24	感恩觀眾建議，轉請相關單位參考

2019/4/16 (二) 15:00 2019/4/19 (五) 08:53

兩位觀眾(在大陸收看)來信表示:

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，但播放卻是正常

轉請創意研發組處理後回覆:

●請提供手機或機上盒型號和系統版本，以便設法解決；當出現「伺服器無響應，請檢查網路設定」時，請用瀏覽器開啟 <https://m.daai.tv>，再進直播看看是否正常

●由於 m.daai.tv 設站在台灣，並且使用HLS的串流協議，由大陸存取，有些地區網路延遲較久，影響播放效果，新版APP會檢查延遲時間，並提出警示訊息「伺服器無回應，請檢查網路設定」；

近日將會修正警示訊息的出現時機:

- 1.在多次延遲時間太長之後再出現
- 2.可以按確認鍵來消除
- 3.當延遲時間正常後，訊息會自動消失

來信表示:

「近日有收到大陸地區觀眾表示，大愛電視仍卡頓無法順利觀看，有選了大愛雲端

1.<https://m.daai.tv/live/ch1> 2.<https://www.daai.tv/channel/1> IP位址

115.214.117.181

ios 與 android(v2.0.03) 系統也有相同情況，因以前 ott.tzuchi.media 系統觀看正常，後來換成 m.daai.tv 常有卡頓發生，再麻煩幫確認大陸地區，大愛電視直播串流是否有異常，感謝」

2019/4/26 (五) 22:03

轉請創意研發組處理後回覆:

◎目前直播使用的頻寬約在1.5Mbps左右，有效頻寬如果小於1.5Mbps就會出現卡頓的現象；以往 ott.tzuchi.media 有機制會自動換到

0.6Mbps~0.8Mbps，所以可以順利收看，但該直播服務平台已停止服務

◎上半年希望可以提供另一個頻寬，使用0.8Mbps的大愛一台直播服務，在有效頻寬不足時，可以切換收看