

# 慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年5月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信: 「5/7晚間新聞報導緬甸政府釋放兩名記者，旁白提到"緬甸首都仰光"，這是錯的，因為緬甸在2005年已經把首都從仰光遷到奈比多」 2019/5/7 (二) 19:52</p>	<p>感恩來信告知，轉請新聞部處理，影片已經先下架</p>
<p>觀眾來信:希望修正受訪教會名稱 「很感謝你們的新聞報導 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=BbLSglAyT8k&amp;fbclid=IwAR3loVgK0fM0010IVmrcUKZ1hGzvdGelfwDKVwpa9gTf0o5EEcEUfDFn1o">https://www.youtube.com/watch?v=BbLSglAyT8k&amp;fbclid=IwAR3loVgK0fM0010IVmrcUKZ1hGzvdGelfwDKVwpa9gTf0o5EEcEUfDFn1o</a>，很高興看到我所屬的教會跟我的大學所屬的宗教進行交流:D 感覺非常開心。 但想請貴電視台可以幫忙協助更正:我們教會的名稱並非摩門教，我們真正的名稱為:耶穌基督後期聖徒教會。 我知道簡稱及暱稱會讓我們做新聞以及報導比較方便，但誠摯地希望貴電視台能夠使用正確的名稱來稱呼我們，我們是耶穌基督的教會而非摩門的教會。因為這對我們攸關重大」 2019/5/28 (二) 11:06</p>	<p>感恩來信告知，轉請新聞部處理後，確認影片已經下架</p>

戲劇類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信: 「您好!從小學就一直收看大愛劇場、長情劇展等等的我，想找一首歌找了大概快十年都沒有結果，每次想到就會卯足心力在搜尋，但最後都是失望落空，就在剛才突然又想到，想說不曉得能不能麻煩你們是「人間渡系列-逆光」中的陳友萱師姊，最後一集在比賽中所唱的歌曲，因為當時沒有清楚記住歌詞，只記得旋律，所以每次在尋找的時候就像在大海撈針，我也知道這部戲真的很久了，所以如果沒辦法也沒關係，*辛苦你們了 謝謝」 2019/5/2 (四) 02:22</p>	<p>確認歌名:左手，作詞作曲者:吳南穎，請參考網路相關影片 <a href="https://www.facebook.com/fiona.radio/videos/10151220410899275/">https://www.facebook.com/fiona.radio/videos/10151220410899275/</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=8LD-MBhTz5c">https://www.youtube.com/watch?v=8LD-MBhTz5c</a></p>
<p>觀眾來信: 「大愛劇場希望還可以是前主持人」</p>	<p>感恩觀眾意見，轉請相關單位參考； 如果是希望再看到大愛會客室前主持人李璧秀師姊，目前仍在新聞部任職，歡迎收看大愛新聞: <a href="https://www.youtube.com/watch?time_continue=6&amp;v=MY0ndbVVF-A">https://www.youtube.com/watch?time_continue=6&amp;v=MY0ndbVVF-A</a></p>
<p>建議重播楊子儀參與演出的大愛劇場 (在愛之外:郭翠花師姊的故事)</p>	<p>感恩觀眾意見，轉請相關單位參考</p>

大陸觀眾來信: 關於大愛劇場每部戲的片頭曲和片尾曲，希望都可以放在大愛官網的大愛劇場中更新 <a href="http://www.daai.tv/drama/prog/P1658">http://www.daai.tv/drama/prog/P1658</a>	感恩觀眾建議，轉請相關單位參考
海外觀眾來信: 「請問無敵老爸或是大愛的孩子將來會放在大愛電視app裡的'節目點播'中嗎？因為我們住在海外有時差，有時候節目播出時間沒辦法剛好能配合的上，如果放在'節目點播'中，我們就可以隨時觀看了！」 2019/5/6 (一) 17:59	感恩護持，確認「無敵老爸」播出後，也會放在APP的"節目點播"；目前未收到「大愛的孩子」播出訊息，日後在電視上重播，也會上傳網路，就可以在APP觀看
<b>雨過天青</b> 觀眾來電表示: 覺得預告的自殺篇內容不恰當，播出次數過多，擔心因其校長身分造成仿效，建議不要在大愛電視播出此種內容	感恩觀眾建議，確認此預告片自殺篇自5/15-5/23每日播出3次，無常篇每日2次； 轉請戲劇二部參考觀眾意見:請斟酌是否減少次數，或請日後留意相關內容
新竹觀眾來電: 希望請教林鳳朝師姊的字畫經驗，本身也畫了很多年；從第5集開始看，這部戲很感人	目前林鳳朝師姊隔週在新店慈院作書法志工，建議到慈院現場了解；前4集的內容，請到大愛官網觀看 <a href="http://www.daai.tv/drama/prog/P1658">http://www.daai.tv/drama/prog/P1658</a>

節目類	
客訴與反應事項	處理方式
<b>現代心素派</b> 觀眾來信:「請問一下現代心素派是停播了嗎？還是改時段？我們每天都準時收看，最近都沒看到了...」 2019/4/30 (二) 15:06	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
<b>靜思妙蓮華</b> 海外觀眾來信:無法下載官網的雲端影片，4/15「能行三法 自化利他」(1587集)	轉請數位內容組處理後已經正常: <a href="http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12221587">http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12221587</a>
<b>佛恩.親恩.眾生恩-2019浴佛大典</b> 觀眾來信:關於浴佛大典的預告，最後面的播出時間一閃即過，老人家來不及看清楚 觀眾來電:請多加宣傳播出時段	感恩觀眾建議，轉請相關單位參考； ●花蓮場全球直播 5/12(日)07:00， 重播:5/12(日)World頻道14:00、一臺15:00、二臺16:00 5/18(六)World頻道07:30、一臺15:00、二臺16:00 ●台北場直播:5/12(日)一臺、World頻道18:00，二臺19:00 重播:5/13(一)World頻道12:30，5/19(日)一臺15:00、二臺16:00
<b>靜思妙蓮華</b> 來信表示:官網/行願人間/靜思晨語/ 20180101的影片，內容是20181015-總安樂行 啟涌出品-第1457集	轉請數位內容組處理後回覆:已經更正為 20180101-四修精勤因圓果滿-第1252集 <a href="http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12221252">http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12221252</a>

地球證詞-20190520 莎士比亞在義大利 1 愛的國度  
" Shakespeare in Italy - Land of Love"

MOD觀眾來信:

「1. 這個節目很好，為什麼節目表上面的名字不是莎士比亞在義大利，而是地球證詞？

2. 因為沒有正確的名字顯示，所以我沒辦法知道下一集什麼時候會播？或是mod這節目表需要更新？

3. 為什麼當主持人用義大利語介紹時，裡面的英文字幕要馬賽克？那些字幕都只是主持人的名字或是裡面的人的台詞，為什麼要遮起來？外國友人會看不懂，斷斷續續的。

我很喜歡這個節目」

2019/5/20 (一) 20:44

轉請製作單位處理後回覆:

1. 此集的分集名稱是「莎士比亞在義大利 1」，因為與MOD平台有資料提供的時間問題，為避免資料顯示有誤，統一不顯示分集名稱

2. 請參閱粉絲專頁的每日播出內容和集數:

<https://www.facebook.com/DaAi2earth/>

3. 節目以服務中文觀眾為主，所以遮蓋外文

蔬果生活誌

高雄新聞中心來電轉達觀眾客訴(2位):

一般觀眾看了5/29節目，前往來七號咖啡蔬食用餐，不滿服務人員的態度，以及付款前才被告知產品漲價，建議製作單位能更謹慎介紹

感恩告知，轉請製作單位參考

收視與網站類

客訴與反應事項

處理方式

來電表示:換手機要下載APP看大愛電視，卻找不到下載選項；建議在網站上放APK檔，大家都可以下載

轉請創意研發組處理後回覆:

已經重新申請中，請先連結 [m.daai.tv](http://m.daai.tv) 觀看

大陸觀眾來信:「請問大愛電視臺TV版的APP何時能夠上線」

2019/5/14 (二) 15:24

尚未收到上線通知；電視版APP的製作預計在6月份完成，因市面上有許多不同機上盒，屆時再請試用看看

國家通訊傳播委員會-通訊傳播業務陳情網轉寄觀眾來信建議:

「發布大雷雨即時訊息時，請伴隨打雷下雨音效」

2019/5/19 (日) 09:39

感恩提供建議，轉請相關單位參考

2019/5/20 (一) 11:38