

慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年 8月

新聞類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>滿月圓國家森林遊樂區來信，詢問2019/7/22「改善路死 感恩這群人默默奉獻」影片公播授權事宜： 「在電視上看到有關三峽路殺蛙的影片 (http://www.daai.tv/news/419022)，想詢問是否能取得貴單位同意及提供影片，供我們在園區的遊客中心播放，作為宣導避免路殺蛙的相關輔助呢？因夏秋現在是梭德氏赤蛙和褐樹蛙繁殖季節，我們也想為路殺蛙盡一份心力，謝謝您。」 2019/8/15 (四) 08:31</p>	轉請法務同仁聯繫處理。
<p>詢問影片授權事宜： 因承攬「交通部高速公路局橋梁耐震補強案」，希望引用新聞畫面，製作介紹影片 (2014/7/22「專題報導」-橋樑垮塌斷裂時有聞 科技補強中 04:17:09-04:21:29 https://www.youtube.com/watch?v=wGM4t2g3DSA&t=106s) 2019/8/25 (日) 21:39</p>	轉請法務同仁和總監辦公室聯繫處理
<p>馬來西亞觀眾來信： 「说者10 km，字幕却显示一万公里」 (遠離家園千萬里 蘇丹難民到印尼 http://www.daai.tv/search?q=%E8%98%87%E4%B8%B9&target=News&dstart=&dend=) 2019/8/23 (五) 19:57</p>	<p>轉請新聞部處理後回覆： 因為印尼到蘇丹距離近一萬公里，應該是受訪者的口誤，印尼翻譯者把它翻成讓觀眾可以理解的數字 2019/8/26 (一) 14:17</p>

戲劇類	
客訴與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信：「我是大愛劇場的忠實觀眾，非常感謝你們成立這個[大愛電視OTT]收視平臺，讓我不用守在電視機前也能隨時收看大愛電視激勵人心的精采好戲。日前經好友推薦以下4部大愛劇場的經典好戲：光合一加一、心開運轉、頂坡角上的家·月娘，但我在[節目點播]中都遍尋不著，可否增加上架以上四部戲劇節目，讓我錯過這些劇的遺憾得到彌補，同時也能將這些戲劇的正能量傳遞給更多普羅大眾，感恩!!」 2019/8/28 (三) 15:24</p>	<p>感恩觀眾意見，每周彙整客服紀錄轉請相關單位參考； 目前因為人力有限，上傳網路的影片，是以正在電視上檔播出的節目為主，有所不便之處，敬請見諒；或請先參考已發行的DVD： 光合一加一 https://store.tzuchiculture.org.tw/index.php/f201-090.html 頂坡角上的家 https://store.tzuchiculture.org.tw/index.php/f201-088.html 心開運轉 https://store.tzuchiculture.org.tw/index.php/f201-079.html 月娘 https://store.tzuchiculture.org.tw/index.php/f201-097.html 2019/8/28 (三)16:36</p>
<p>人生二十甲 觀眾來電：大愛劇場人生二十甲很好看，但女主角的妝容過於現代，與角色背景不搭，很可惜</p>	感恩觀眾建議，每周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
觀眾來電:恭喜大愛電視入圍金鐘獎	感恩護持
靜思妙蓮華 海外觀眾來信: 「听上人说法华经·精进学习和关爱更多需要的人·把爱传出去」 2019/8/6 (二) 13:08	感恩分享
觀眾來電:目前YouTube影片下方只有大綱·是否可以顯示全文	從2017年開始·節目延長播出時間·全文長度也增加·但是因為YouTube的影片下方空間不足·無法顯示全文內容·敬請見諒
菩提心要 花蓮觀眾反應字幕問題: 20130824「慈濟的故事(二)-生死悲痛中的追尋」: 靜下來了才剛始哭(21分40秒處) https://www.youtube.com/watch?v=L0jNFyADu2g	感恩來電告知·轉請製作單位處理
紀錄新發現：20141206 - 基隆河的故事 詢問影片公播授權事宜: 承攬「2019臺北地景公共藝術計畫」·洽詢於座談會公播影片的合作方式·並邀請影片受訪者擔任座談講師·因為片中對於大直內湖的基隆河截彎取直區域·有相當完整的紀錄 2019/8/7 (三) 14:26	轉請法務同仁聯繫處理後回覆:請電洽代理商(百禾文化資訊有限公司·02-27201755·臺北市基隆路一段396號7樓);轉請製作單位參考合作的可能性
健康報你知 臺北護理健康大學資管系詢問授權事宜: 因參加大專校院智慧創新暨跨域整合創作競賽·希望引用片段畫面·用來製作參賽影片:類風濕性關節炎影像標記輔助系統 (2018/5/15「關節破壞王~類風濕性關節炎」 https://www.youtube.com/watch?v=wGM4t2g3DSA&t=106s) 2019/8/30 (五) 14:02	轉請相關單位聯繫處理
高僧行誼 觀眾來電:看了導讀內容·會覺得更了解歷史·接著再看「高僧傳」·和以前直接只看「高僧傳」的感	感恩分享
蔬果生活誌 大陸觀眾來信表示:無法觀看網路影片 2018-08-24 新世代的綠色主義 2018-10-28 復古裸賣正時興 2019/8/27 (二) 07:25 2017-12-15 行動餐車全素前進 2019/8/29 (四) 22:09	感恩來信告知·轉請數位內容組處理後·已經可以正常觀看上傳雲端的影片: 20180824蔬果生活誌-新世代的綠色主義 http://www.daai.tv/program/P1228/P12280433 20181019蔬果生活誌-復古裸賣正時興 http://www.daai.tv/program/P1228/P12280449 2019/8/27 (二) 11:21 20171215蔬果生活誌-行動餐車全素前 進:http://www.daai.tv/program/P1228/P12280363 2019/8/29 (四) 15:46
觀眾來電:希望回復播出半小時的長度	感恩提供意見·每周彙整客服紀錄轉請相關單位參

收視與網站類

客訴與反應事項	處理方式
<p>大愛劇場觀眾詢問: 「不知為何不能放大螢幕」 2019/8/7 (三) 00:04</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 1.若是使用大愛電視App: 觀看Youtube 或是大愛雲端的影片，請點選畫面右下角「全螢幕」的標示  2.請提供手機的種類型號、作業系統版本和使用流程，以便重現問題來解決 3.請提供訊息:其他如新聞、大愛一臺直播等是否能放大螢幕 2019/8/7 (三) 11:10</p>
<p>大愛行觀眾來電表示: 在電腦上無法分享「師徒之間」的文章「一粒沙·恆河沙」到LINE群組 2019/8/7 (三) 11:15</p>	<p>轉請新創中心處理後回覆: 在點選LINE分享後，會出現小視窗，將視窗放大以後，在下方可以看見分享鍵 2019/8/7 (三) 11:28</p>
<p>來電觀眾建議: 現在通訊軟體發達，讓更多人可透過各種方式學習到法，除了現有臉書/LINE/微信之外，還可以增加Twitter / WhatsApp / Messenger 2019/8/7 (三) 11:28</p>	<p>感恩觀眾建議，每周彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>
<p>大愛行網站觀眾來信: 建議在8/25南瓜濃湯的食譜，加上一句「吃全素者 去奶蛋 去洋蔥 可加豆漿 一樣美味喔」 2019/8/25 (日) 18:29</p>	<p>感恩觀眾建議，轉請相關單位參考； 在網頁上(大愛行/蔬食小時光)，「法式優雅南瓜濃湯」的食譜下方，數位內容組已經加上建議文字: https://daaimobile.com/project/5d54c61f2c649b0006804c81 2019/8/26 (一) 11:25</p>