

# 慈濟大愛電視臺客服日誌 2019年 9月

| 新聞類  |  |
|--|--|
| 客訴與反應事項  | 處理方式   |
| <p>觀眾來信提供近日其他媒體報導麻疹病例的訊息:<br/>「<a href="https://newtalk.tw/news/view/2019-09-09/296475">https://newtalk.tw/news/view/2019-09-09/296475</a><br/>4度就醫才確診！北部再增一例麻疹病例<br/>疾病管制署今(9)日公布新增1例國內感染麻疹病例，為北部30多歲男性，陸續出現燥熱、疲倦、出疹等症狀，但3度就醫被診斷為中暑、感冒、過敏，直到大醫院就醫才確診麻疹。<br/><a href="https://www.chinatimes.com/newspapers/20190915001013-260114?chdtv">https://www.chinatimes.com/newspapers/20190915001013-260114?chdtv</a><br/>兒童瘟神復活 全球麻疹大爆發」<br/>2019/9/15 (日) 10:39</p> | <p>感恩觀眾分享，轉請相關單位參考</p>   |
| <p>觀眾張先生來電:<br/>對於9/16晚間氣象報導內容有意見--<br/>只報北部地區消息、變涼訊息的時間點不清楚、颱風訊息錯誤<br/>2019/9/17 (二) 08:36</p>  | <p>因為張先生無法上網，所以依據當天播出內容<br/><a href="http://www.daai.tv/news/weather/426781">http://www.daai.tv/news/weather/426781</a>，打電話回覆張先生:<br/>依序說明報導內容，當天有詳細解說周邊氣壓狀況，北部地區因受東北風影響有雨，中南部天氣穩定，南部地區熱對流山區有雨，變涼的訊息是提及預報當天晚上天氣狀況；颱風也僅提到琵琶颱風訊息<br/>2019/9/17 (二) 13:45</p> |

| 戲劇類  |  |
|--|--|
| 客訴與反應事項  | 處理方式   |
| <p>建議重播「金門大國銘」</p>   | <p>感恩提供意見，每周彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>   |
| <p>建議慎選演員</p>  | <p>感恩提供個人意見，若有假冒慈濟名義進行的任何事項，歡迎來信或來電確認</p>  |
| <p>觀眾來電:建議請趙又廷演出大愛劇場</p>   | <p>感恩提供意見，每周彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>   |
| <p>經典劇坊-七輩婦<br/>觀眾來信:「請問我要繼續看2005年播放的七輩婦第24集，要如何繼續點閱呢？因為上面只能點閱到第23集，謝謝」<br/>2019/9/7 (六) 14:02</p> | <p>目前是在電視播出以後，再上傳官網和YouTube；<br/>確認第24集是9/9(一)14:30播出後上傳<br/><a href="http://www.daai.tv/drama/prog/P0182">http://www.daai.tv/drama/prog/P0182</a><br/>2019/9/9 (一) 10:33</p>  |
| <p>大愛迷你劇院-溫情滿車斗<br/>觀眾來信:沒有更新7-8集<br/>2019/9/8 (日) 18:32</p>                                       | <p>轉請數位內容組處理後已經更新:<br/><a href="http://www.daai.tv/drama/prog/P1225">http://www.daai.tv/drama/prog/P1225</a><br/>若影片在播出後尚未上傳時，請先參考節目表點選觀看:<br/><a href="http://www.daai.tv/channel/1/20190907">http://www.daai.tv/channel/1/20190907</a><br/><a href="http://www.daai.tv/channel/1/20190908">http://www.daai.tv/channel/1/20190908</a></p> |
| <p>又見春風化雨</p>  |  |

|   |                |
|---|----------------|
| 觀眾來電:9/22看劇中國中三年級的制服，應該是繡三條槓，不是一條槓，因為關心大愛臺才來電告知 | 感恩觀眾提醒，請相關單位參考 |
|---|----------------|

| 節目類  |  |
|--|--|
| 客訴與反應事項  | 處理方式   |
| <p>觀眾來信表示:<br/>「有4集大愛電視臺網站上不能播放,請修復.感恩!<br/>20190530活著在愛里<br/>20180902零距離的愛·林光中<br/>20181204解憂單車<br/>20190415阿媽叭叭走」<br/>2019/9/5 (四) 19:17</p>   | <p>轉請數位內容組處理後，以下兩集已經可以正常觀看:<br/>「草根菩提」20190415-阿媽叭叭走<br/><a href="http://www.daai.tv/program/P0181/P01813836">http://www.daai.tv/program/P0181/P01813836</a><br/>「真善美故事館」20180902-零距離的愛 - 林光中<br/><a href="http://www.daai.tv/program/P1507/P15070070">http://www.daai.tv/program/P1507/P15070070</a><br/>以下兩集確認因版權限制而無法上傳:<br/>「草根菩提」20190530-活著在愛里<br/><a href="http://www.daai.tv/program/P0181/P01813863">http://www.daai.tv/program/P0181/P01813863</a><br/>「草根菩提」20181204-解憂單車<br/><a href="http://www.daai.tv/program/P0181/P01813761">http://www.daai.tv/program/P0181/P01813761</a></p> |
| <p>YouTube觀眾來電:看菩提心要和靜思語，每一集的音量不相同</p>   | <p>確認觀眾所提供的YouTube影片上傳者，並非大愛電視官方帳號:大愛電視 Tzu Chi DaAiVideo</p>  |
| <p>人到中年<br/>三立電視詢問影片授權事宜:<br/>因製作第54屆金鐘獎緬懷「已故藝人」影片，需使用關於李麗鳳女士的部分畫面<br/>(2016/2/14「人到中年-走過低潮 生命鬥士悟中年」2'24--47'27剪輯5分鐘以內的影片)<br/>2019/9/5 (四) 15:12</p>  | <p>轉請相關單位處理授權公文流程</p>  |
| <p>蔬果生活誌<br/>觀眾來信表示:無法觀看網路影片20160708 - 重新愛上菜市場<br/>2019/9/6 (五) 12:21</p>  | <p>數位內容組處理後，已經可以正常觀看上傳雲端的影片:<br/><a href="http://www.daai.tv/program/P1228/P12280288">http://www.daai.tv/program/P1228/P12280288</a><br/>2019/9/6 (五) 14:00</p>  |
| <p>志為人醫守護愛<br/>陳明庭血管瘤基金會詢問影片授權事宜:<br/>因節目製作精良，希望於進行醫療衛教之場所公開播映，推廣血管瘤治療訊息(2019/8/28「還我本色」<br/><a href="https://www.youtube.com/watch?v=aXUd-Wsu6z8">https://www.youtube.com/watch?v=aXUd-Wsu6z8</a>)<br/>2019/9/6 (五) 15:38</p> | <p>轉請相關單位處理授權公文流程</p>  |
| <p>證嚴法師說故事<br/>來信表示:2019/9/29「貧人燒衣」影片下方的文字介紹和影片內容不符合</p>   | <p>轉請數位內容組處理後已經更新:<br/><a href="http://www.daai.tv/master/stories/P12150158">http://www.daai.tv/master/stories/P12150158</a></p>   |
| <p>國民漢字須知 - 20190922 - 特殊教育與傳承</p>   |  |

|   |                        |
|---|------------------------|
| <p>觀眾來信建議:<br/> 「Hi, 你好。以下一點淺見，謹供參考。若有說錯，還請包涵。<br/> 33:57 - 雨が降りました此處應唸成 “ame ga furimashita”，而不是 “ame ga orimashita” 。<br/> 34:53 - 사랑해<br/> 我 你 愛<br/> 나는 너를 사랑해 &lt;-- 用這整句可能較能顯示<br/> “主詞+受詞+動詞”的關係<br/> 我 你 愛<br/> 主詞 + 受詞 + 動詞<br/> 나는 너를 사랑해 · 讀音 [naneun neoreul saranghae]<br/> 感恩。」</p> | <p>感恩來信建議，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>媒體發展部轉達NCC受理民眾反映之意見:<br/> 「收視有線電視 第9頻道 大愛電視 108年8月20晚間7時40分許 颱風報導內容有誤 另不應僅報導北部地區會下雨 應報導全省氣象 請大愛電視台回復」<br/> 2019/9/6 (五) 17:27</p> | <p>依據8/20播出內容<a href="http://www.daai.tv/news/weather/423102">http://www.daai.tv/news/weather/423102</a> 與新聞部查證後的公文內容(文號1080000498) · 9/10(二)電話回覆張先生:<br/> 確認並無張先生所提及的內容訊息，當日影片內容已放置於大愛官網，建議請張先生可再次確認是否為他所看到的集數；但因為張先生表示沒有使用網路，也無其他方式能再次觀看網站內容，對於他的意見:氣象報導要全面性並詳實報導，除了讓張先生了解大愛臺本是依循此原則報導，若日後在觀看節目或新聞時有發現不適宜的內容，請當下直接撥打電話到大愛電視臺，可以更直接確實確認內容，若是遇到客服下班時間，也可以留下聯絡電話，上班日即會回電，讓疑問即時解決<br/> 2019/9/10(二)15:30</p> |
| <p>來信表示:「看節目會卡」<br/> 2019/9/12 (四) 16:54</p>   | <p>請來信提供相關收視訊息，以便轉請相關單位處理；例如:<br/> --收看大愛電視的方式<br/> (網路直播或是手機app)<br/> --手機或平板的相關型號或系統版本<br/> --觀看網址或是問題畫面<br/> --發生卡頓的頻率或時間等相關訊息<br/> 2019/9/12 (四) 17:47</p>   |