

慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年1月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信分享: 關於澳洲森林大火不斷，為澳洲祈福 「我想要分享:在佛經典說末法時期，請相信你自己所感受到的人事物...當感受到世界中需要每一個人的力量來改變我們生活的環境和各種狀況的當下:請不要冷漠，不要怨怨，不要關起，隱藏，躲避你所有的認知與感覺，因為因緣是需要被創造的，是關鍵期，必須開啟真如本性外，和身為"人"所擁有的功能和可能，為他人，利他，利己，也為全球生靈和自然法則的生存盡心力」2020/1/6 (一) 21:14</p>	感恩觀眾心得分享
<p>觀眾來信:關於1/6(一)網站新聞影片，12:17和12:20的新聞標題顛倒了</p>	數位內容組已更正 http://www.daai.tv/news/taiwan/442368 http://www.daai.tv/news/taiwan/442367
<p>觀眾來信: 「遼寧瀋陽歲末祝福活動1月7日下午播的新聞，下載不到，請您們幫忙看看，感恩」2020/1/7 (二) 17:19</p>	請參考以下網頁的新聞影片: 「愛善共振漾漣漪」2020-01-07 15:49:54 http://www.daai.tv/news/abroad/442551
<p>觀眾來電: 1.想參加曾經看到的樂齡活動 2.詢問慈濟醫院的失智門診要掛哪位醫師</p>	請洽詢 1.慈濟基金會台北分會:02-22187770 2.臺北慈濟醫院門診諮詢專線:02-66289779分機2236
<p>觀眾來信:「您好，我媽是大愛新聞的忠實觀眾，最近新聞氣象片尾的小鳥圖片消失不見，變成植物圖片，每天都要抱怨3次以上，可否改為動物類的可愛圖片，謝謝」2020/1/21 (二) 12:37</p>	感恩觀眾建議，轉請新聞部參考
<p>1/28來信分享個人意見: 「政府應該拍一部基本防疫視頻，幫忙宣導所有的注意事項，只有看到口罩洗手似乎不夠.....」2020/1/28 (二) 20:34</p>	感恩提供意見；分享大愛電視官網的防疫相關內容:★防疫焦點 http://www.daai.tv/news/topic/969
<p>受訪者親友來信轉達困擾: 因為新聞中有受訪者的面容、姓名、就讀學校及科系，希望保護個資或移除內容 http://www.daai.tv/news/taiwan/218449 2020/1/29 (三) 16:41</p>	轉請相關單位處理後，確認已經下架
DaAi Headline	
<p>觀眾來信: 2020/1/1影片的中文字幕有誤:創辦慈濟年份誤植為1996年(27秒處)，應為1966年 2020/1/1 (三) 01:12</p>	轉請數位內容組處理後已更正
<p>德國觀眾來信: 「我很喜歡看 DaAi Headline，裡面都是些非常有意義的新聞。我在巴黎旅遊的時候看到這裡有很多非洲來的難民，搭帳篷住在河邊，沒有住所，好像也沒有身份。如果你們可以給我email地址的話，我可以寄照片給你們看。冬天冷的時候，他們就就地生火取暖。我聽說你們在巴黎好像也有組織，是否能請你們或許在DaAi Headline報導這方面的新聞，至少能夠讓這世上其他人正視這個問題。我住在德國，如果有需要的話，我也願意去巴黎參加你們的活動，看能不能讓這個情況改善。謝謝你們」 2020/1/4 (六) 02:45</p>	感恩觀眾建議，轉請新聞部參考； 關於參與當地志工活動相關事宜，請參考慈濟全球資訊網的聯絡資料: http://www.tzuchi.org.tw/%E5%85%A8%E7%90%83%E6%85%88%E6%BF%9F%E8%81%AF%E7%B5%A1%E9%BB%9E ◎法國聯絡處:+33 (1) 45860312 tzuchifrance@gmail.com ◎德國漢堡聯絡點:+49 (40) 32004949 tzuchi.hamburg@googlemail.com ◎德國慕尼黑聯絡點:+49 (86) 41 598432 / 01628888610 tzuchi_muenchen@yahoo.de https://zh-tw.facebook.com/tzuchideutschland/

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
建議重播「人醫群俠傳-心靈的陽光」	感恩觀眾建議，請相關單位參考
建議重播1999年大愛劇場「失落的名字」	感恩觀眾建議，請相關單位參考

詢問官網的大愛劇場: 可以觀看2001~2020年,沒有2004及2006年的youtube影片	感恩觀眾意見,目前戲劇影片是在電視重播之後,再上傳官網(依年份歸類),不是只依年份上傳;請參考戲劇的重播時段:大愛一臺「大愛迷你劇院」、「經典劇坊」,大愛二臺「好戲成雙」 http://daaidramamini.daai.tv/ https://www.youtube.com/channel/UCWIS6QxFGFK-LKwwHz5smHQ/playlists http://www.daai.tv/drama/year/2001
詢問演員姓名:「紅塵驛站」女主角	陳仙梅
希望購買在「大林學校」記者會看到的迷你小書包	經詢問戲劇部門,確認沒有販售
忠實觀眾來信:希望重播2004年的大愛劇場,例如:後山姊妹,心靈好手	感恩觀眾建議,請相關單位參考
詢問大愛台元旦的台慶活動	台北於1/1(三)上午:沙崙淨灘活動 高雄於1/1(三)17:00岡山志業園區: 高僧傳和大愛劇場「殷緣天成」粉絲見面會,以及素食夜市(請自備餐具)
詢問演員樓心潼所參與演出的大愛劇場(黃木村師兄的故事),何時會上檔	目前計劃在3月份上檔
詢問下一檔大愛劇場和男女主角演員	2020/1/3~1/30播出「殷緣天成」: 李文殷師兄和盧靜慧師姊的故事,李連慶和田羽安主演
殷緣天成	
詢問播出集數	2020/1/3~1/30播出20集
詢問主題曲演唱者	「阿超」
詢問主題曲MV	請參考上傳YouTube的影片: 主題曲MV-「向夢飛行」 https://www.youtube.com/watch?v=DqoEbitKF2I&list=PLc8M1wVjOpHwiAWiHMdJ3dusMe7hbk9v&index=1
詢問劇中男主角的服飾店,是否還有對外營業	轉請戲劇一部處理後回覆: 確認已無營業
與愛同行	
詢問劇中有情緒困擾的弟弟,去山上住的廟在哪裡	因為年代不同,無法確認現在的環境是否合適,建議請到醫院身心科看診
舞出寂靜	
詢問第2集片尾出現的歌曲名稱;在看YouTube重播時無字幕	歌名:「千手世界」;觀看YouTube大愛網路劇場時,請設定字幕功能: 1.游標移到播放畫面中 2.影片右下方出現字幕功能的方形標示 3.請點選一下標示就會出現字幕選項

節目類	
客服與反應事項	處理方式
一種說法	
詢問其他觀看方式	請參考官網的影片內容: 節目總覽/教育與親子/一種說法 http://www.daai.tv/program/P1534
人文講堂	
詢問播出時間	首播:週六17:00,重播:隔週六02:00
詢問影片:演講者姓苑,台大哲學系教授	2018/9/29「思辨力系列-哲學有大用-苑舉正」,請參考觀看 官網影片: http://www.daai.tv/program/P1273/P12730160
人間菩提	
觀眾來信: 在1/28-1/31節目有上人多年前的畫面,有人誤會是現在的開示,是否能將確實開示的日期加上 2020/2/1(六) 19:00	製作單位回覆: 關於日期的部份,節目的做法是當天的開示上日期、行腳期間上日期,非此二種狀況下使用的開示,均不上日期。 主要是因為我們使用的內容都以精神面為主,若上了日期反而會干擾節目整體時間感。而現在會使用那麼久之前的開示,是為了安定因疫情浮動的人心,希望重點是在開示內容上。感恩回饋。2020/2/3(一) 11:55
觀眾回信: 「感恩回覆,完全體會到製作團隊的用心,也十分理解」 2020/2/5(三) 12:21	
小主播看天下WOW	
詢問2020/1/28「扣扣扣到宜蘭探訪原鄉原味」的網路影片	請參考以下網址: http://www.daai.tv/program/P1552/P15520435 https://www.youtube.com/watch?v=-rPB2e54h0M&feature=emb_logo

瑪利亞基金會舉辦「小學生公益行動競賽」活動，希望邀請小主播探索報導	轉請製作單位參考
地球證詞 2020-01-17 科學的靈魂	
觀眾來電: 1.詢問播出時間，希望介紹親友觀看，很好的節目 2.詢問「地球證詞導讀」節目來賓:法鼓山文理學院的電話	1.二臺首播:週一到週六01:00·重播:週一到週六06:30·13:00·週一到週五20:00; 網路觀看Youtube「地球證詞 TODAY」, 週一到週六10:00至17:00 2.新北市金山區法鼓路700號·02-24980707
行動現場 20191226 - 大寶貝與小媽咪	
希望資助本集受訪者:有智能障礙兒的家庭	感恩觀眾的心意，確認受訪者已經是慈濟照顧戶；若欲資助，建議參考慈善用途捐款
高僧傳	
詢問下一檔高僧傳系列	1/13-2/7播出「悟達國師」，唐美雲歌仔戲團
觀眾來電:節目好看，佈景也精緻	感恩觀眾分享
健康報你知 20191230 - 告別胃食道逆流	
詢問本集的中西醫節目來賓	台北慈濟醫院胃腸肝膽科陳建華醫師，和台北慈濟醫院中醫科戴有志醫師
來電分享:覺得主持人程紹智醫師在節目中論述的觀點很好	感恩觀眾分享
健康講堂 20200105 - 中西醫合療 - 何宗融	
觀眾來信:字幕有誤，「胃氣飲血辯證」，應為「衛氣營血辯證」(11分13秒處) 2020/1/6(一)16:47	製作單位已更正 http://www.daii.tv/program/P1732/P17320001
現代心素派 20181128 - 香積上菜 - 素粉肝	
希望向示範料理的師姊購買嫩豆包	確認師姊是直接向工廠購買
童在一起	
觀眾(學校老師)來信:「謝謝貴頻道提供優質的節目，謝謝您。在學校面對的是和自己小孩子大沒幾歲的大孩子，讓人感觸很多，童言童語，童話世界的夢想，給了自己與小孩無限的啟發。也讓人能夠有正能量來面對任何的挑戰。謝謝貴頻道的啟發與收穫。敬祝新年快樂」 2020/1/22(三)11:11	感恩觀眾分享
圓夢心舞台	
詢問12/28(六)播出內容的重播時間	重播時間:2019/12/29(日)02:00·15:00
希望和1/4「帶我飛的隱形翅膀」的節目來賓分享:本身與自閉症孩子的相處經驗	請製作單位轉達節目來賓
經典TV	
詢問1/5「我食故我在」介紹的:水花園有機市集	每周六10:00-17:00自來水博物館:台北市中正區思源路1號
蔬果生活誌	
詢問播出時間	週一至週五首播13:33·重播18:00; 或請參考官網影片: http://www.daii.tv/program/P1228
詢問1/1「溫柔的推素力量」受訪者	◎漫漫拾光英倫茶館:台中市北區錦平北街13巷2號·04-22080180 ◎井町日式蔬食料理:台中市北區青島路三段176號·04-22366116
詢問1/7「蔬食商機襲捲全台」受訪者	十味健康素食坊:新北市中和區宜安路155號·02-29491086
詢問1/8「生機飲食掀蔬潮」受訪者	綠色廚房:新北市板橋區後埔街2-1號·02-89646723
詢問1/9「食在養心 健康安心」受訪者	養心茶樓:台北市松江路128號2樓·02-25428828
詢問2019/12/30「愛與陪伴的文創樂事」受訪者	甘樂食堂:新北市三峽區清水街317號·02-26731857
詢問以前介紹過在埔里的餐廳	請參考:一碗食舖 Vegan Bowl·南投縣埔里鎮北辰街105號·0921-227930
詢問1/13「扭轉人生 蔬食同行」受訪者	禪風茶樓(Zen Tea Restaurant):台北市松江路182號2樓·02-25678977
詢問1/14「用愛實現餐桌和平」受訪者	De l'espoir手在餐桌:新北市新莊區民安西路302號·02-22032288
詢問1/31「自助餐的時尚魅力」受訪者	綠原品健康蔬食:台北市八德路二段451巷1號·02-27511318
詢問是否可以申請受訪證明，因為在美國申請藝術工作簽證，需要提供認證信	轉請製作單位處理

靜思妙蓮華	
來信表示:2019/11/14及2019/11/15·該兩日的集數及名稱重覆 2020/1/4 (六) 02:15	數位內容組已更正 http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn?p=4
來信表示:《法華經序品第一》·官網沒有第27集的內容·第28集重覆上傳 2020/1/4 (六) 02:15	數位內容組已更正 http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12220027
點燈-人生好風景	
詢問節目是否停播	節目已經播出告一段落; 2020/2/23 起週日18:00「點燈」(重播)

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
海外觀眾來信: 「这两天大爱台的节目都看不了·包括APP·大爱行·大爱台的网址·都不能播放」2020/1/4 (六) 07:10	新創中心已經聯繫廠商處理中; 當恢復正常時·會另行通知來信者
詢問家裡電視(無線電視臺)是否可以看到大愛電視臺	目前大愛電視(大愛一臺·大愛二臺)屬於有線電視·不是無線電視臺; 請參考收看大愛的方式: http://web3.daai.info/%E6%94%B6%E7%9C%8B%E5%A4%A7%E6%84%9B/
觀眾來信:大愛雲端無法觀看 「The media could not be loaded, either because the server or network failed or because the format is not supported.」 (未留有效的電子信箱) 2020/1/7 (二) 07:18	新創中心已經聯繫廠商處理中
觀眾來信: 「無法看直播的節目·但可看回播! 我用ipad·iphone, 電腦 都是相同情況」2020/1/8 (三) 13:59	新創中心處理後回覆: 因為是緊急設置串流服務·目前還有一些調整會影響串流品質·串流有時會斷線·造成收視不順·敬請見諒; 預計本週會完成調整·目前大愛二臺雲端直播正常·請再嘗試連結觀看2020/1/9 (四) 09:26
觀眾來信:「為何在同一時間第四台跟數位電視盒的大愛頻道播出的節目不一致? 是否有節目時刻表」 2020/1/13 (一) 11:24	請參考大愛電視官網的節目表: 大愛一臺 http://www.daai.tv/channel/1 大愛二臺 http://www.daai.tv/channel/3