

慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年3月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
<p>受訪者詢問是否能取下網路影片: 2017年母子在暑期活動受訪,以為只在新聞播出,現在孩子很介意在網路會被搜尋到,是否能從Youtube刪除影片,或是剪掉其中受訪的部份(2017/7/19新聞「愛的料理投其所好 孩子食指大動」)</p>	轉請新聞部處理後已經下架
<p>受訪者大業國中詢問: 受訪的新聞影片是否有上傳網站</p>	<p>確認已上傳「大愛行」網站: 「開學都過一星期 台中每天還有近七千人請假」 https://daaimobile.com/news/5e603002819dc30007882584</p>
<p>來信表示:「鄰居強烈反應:為何該慈濟活動,人數眾多,竟無一人配戴口罩,是很不好的示範,不應該出現在大愛台」(2020/3/13「一起做善事 彰化與慈濟簽署合作備忘錄」) https://daaimobile.com/news/5e6abdfb056b2b0006545fc4 2020/3/12 (四) 19:46</p>	感恩觀眾意見,轉請新聞部參考
<p>觀眾來信:超商7-11已經開始在增加蔬食餐點,可以幫助想吃素的人,在離鄉背井或人生地不熟時吃到素食2020/3/13 (五) 01:30</p>	感恩觀眾意見,轉請相關單位參考
<p>建議新聞標題用字應該更精確:3/12「滿納海國際學校 健康蔬食日呷好料」 https://www.youtube.com/watch?v=IHL5GEroV-M&feature=youtu.be 【呷】注音 ㄊㄚˊ ㄩˇ,釋義:喝、飲。如:「呷茶」 http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdict/gswweb.cgi?ccd=w/VluG&o=e0&sec=sec1&op=v&view=0-1 【食飽】音讀 tsiāh-pá,釋義:吃飽 https://twblg.dict.edu.tw/holodict_new/result_detail.jsp?n_no=14653&curpage=1&sample=%E9%A3%9F%E9%A3%BD&radiobutton=1&querytarget=1&limit=20&pagenum=1&rowcount=2</p>	轉請相關單位參考
<p>新聞受訪者興雅國小來信:在大愛行網站的受訪新聞已下架,因為報導影片十分珍貴,請提供新路徑觀看影片(2019/11/26「為樹織新衣 傳統手藝變成街景美學」)</p>	新聞部回覆:此則新聞已重新上傳至YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=qJRe-LZxV4
<p>海外觀眾來信: 「可否提供20200322有報導醫生設計透明plastic來防疫,避免醫務人員被感染的設計圖,或是只有看這報導,如何找到這資料」2020/3/22 (日) 22:18</p>	<p>請參考新聞影片和網頁相關資料: 「自製防疫插管箱 保障一線醫護降低飛沫傳染風險」 https://daaimobile.com/news/5e7804764fc0080007418a7e https://sites.google.com/view/aerosolbox/design</p>
戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
<p>大愛劇場觀眾來電: 有時背景音樂比演員的對話大聲</p>	建議請先嘗試將遙控器上的"立體聲(stereo)/單音(mono)"按鍵互相切換,選擇最佳收聽狀態;或請洽第四台系統業者的工程人員到府處理
<p>詢問全部集數: 一臺經典劇坊「千江有水千江月」 二臺好戲成雙「幸福遲到了」</p>	<p>「千江有水千江月」:40集 「幸福遲到了」:30集</p>
<p>來信表示:有參與大愛劇場的演員在網路不當發言</p>	轉請戲劇二部處理
<p>經紀公司來信:希望推薦演員</p>	轉請戲劇部門參考
<p>詢問下一齣大愛劇場的劇名與演員</p>	3/17-4/23播出「人生算什麼」: 黃木村師兄和林乳如師姊的故事,由黃鐙輝、陳婉婷主演
<p>人生算什麼</p>	
<p>觀眾來電:看到婆婆對娶進門後的媳婦不好,覺得很傷心</p>	感恩觀眾心得分享
<p>詢問3/28見面會相關訊息</p>	<p>於3/28(六)13:30在大愛劇場DaAi Drama 臉書直播: 1.直播後影片會上傳FB粉絲頁 https://www.facebook.com/DaAiDramaOfficial/videos/663226711106877/ 2.確認現場沒有送禮物的環節安排</p>
<p>詢問播出時間</p>	<p>首播:週一至週五晚上八點, 重播:週一至週五23:30, 12:30, 16:00</p>
大林學校	

來電表示:看到第24集劇中有摺紙蓮花的畫面(印有往生咒經文紙) ·覺得不妥·因為 上人都在提醒不要燒金紙	感恩觀眾意見
詢問飾演富美師姊的演員	「王淑娟」
觀眾來電:太好看了·有推薦給親朋好友	感恩觀眾心得分享
詢問全部集數	1/31-3/16:播出32集
觀眾來電:晚餐時看劇·覺得醫院中的人生百態太過悲傷了·喜歡大愛劇場用歡樂的方式呈現	感恩觀眾心得分享
大愛迷你劇院	
詢問下一齣劇名	3/14播出:「三寶要回家」
好戲成雙-幸福好簡單	
詢問播出時間	每天播出兩集:首播17:25·重播22:25·03:25·10:25
大愛會客室	
觀眾3/2來電表示: 觀看2/29大愛會客室·聽到受訪者說工作人員不可能抽這牌子的香菸·是圍觀的人抽的...·這樣的言論讓人聽了不舒服	確認節目內容後回覆來電者: 此事件是拍攝時·劇組人員與大林慈濟醫院的一個誤會·製作人受訪陳述事件始末·而非批評任何人。 來電者表示了解·並致歉自己未全部觀看
節目類	
客服與反應事項	處理方式
來信詢問影片: 「前幾天有在慈濟的專題影片中·看到慈濟志工在照顧一位特殊病人·這個病人的頭部有2個人臉·看起來很痛苦·請問我要如何才能再看到這影片·阿彌陀佛」 2020/3/2 (一) 12:25	請依照觀看當天的日期和時間·在官網的節目表直接點選影片觀看: 大愛一臺節目表 http://www.daai.tv/channel/1/20200223 大愛二臺節目表 http://www.daai.tv/channel/3/20200223 經查詢近期關於人臉的節目資料·請參考影片:「健康報你知」 20200113-菲巨大腫癩癩司 http://www.daai.tv/programs/01575/015750003
來信提供自創歌曲:有人圍2018年旺旺孝親獎詞曲創作大賽·很適合大愛電視播放 2020/3/3 (二) 15:29	轉請音樂音效組聯繫處理:來信者願意無償提供大愛臺使用
觀眾來信: 「您好·蔬果生活誌內容很棒·我常常會分享出去;大愛醫生館內容珍貴·外面不太容易聽得到·也很想分享出去·但已經幾個月都沒看到最新的節目更新·不知道是那裡出了問題·謝謝」 2020/3/20 (五) 13:59	大愛醫生館節目部分影片因醫療動畫版權的期限到期·播出使用受到限制·目前預計五月份恢復上線瀏覽·敬請見諒
觀眾來電分享個人意見: 因為本身不吃五辛·希望節目烹飪教學和餐廳介紹料理不要有五辛	感恩提供意見
希望購買節目影片:「幸福銀髮讚」·要在其他電視台播出	轉請媒體發展部聯繫處理
大和建設「何溪明優秀清寒獎學金」來信:希望託播公益微電影「最美麗的風景」 https://drive.google.com/open?id=1F02TVi3985nl20M2lpHH_u9mykSHbWXM	轉請媒體發展部處理後回覆: 已轉請節目部「似水華年」製作單位參考
台灣環境資訊協會詢問合作機會: 響應地球日50週年 1.製作台灣環境主題報導 2.合作刊載地球日50週年「四大進步環境議題」專題與「地球日選畫」企劃	轉請媒體發展部處理後回覆:已轉請新聞部和節目部參考
展覽企劃公司詢問公播費用: 於臺中文學館的旅遊文學特展(無售票)·計畫以投影播放「愛悅讀」(集數未定)	轉請法務同仁聯繫處理
人文講堂 20200215 - 疫病、人、禽與獸 - 何美鄉	
彰化縣衛生局詢問影片授權事宜: 因正值武漢肺炎防疫期間·希望在網站連結此集影片·並註明影片來源:大愛電視 2020/3/2 (一) 12:38	轉請法務同仁聯繫處理
大愛醫生館	
忠實觀眾詢問為何節目影片沒有上傳了	部分影片因醫療動畫版權的期限到期·播出使用受到限制·目前預計五月份恢復上線瀏覽·敬請見諒
觀眾來信:「大愛電視app裡面節目的大愛醫生館已經很久沒更新了·缺了一大段的時間沒更新到」 2020/3/11 (三) 下午 12:59	部分影片因醫療動畫版權的期限到期·播出使用受到限制·目前預計五月份恢復上線瀏覽·敬請見諒

小主播看天下WOW	
詢問播出時間	請參考以下兒童節目播出時段: 週一17:00 小主播看天下WOW 週二17:00 伯源哥哥的秘密屋 週三17:00 生活裡的科學 週四17:00 哎喲喂急診室 或請參考網站節目表: http://www.daai.tv/channel/
在台灣站起 20141122 - 陳梅花(印尼)	
高雄市政府教育局社教科來信: 將在4/18辦理新住民語文競賽, 希望邀請陳梅花小姐擔任評審	請製作單位代為轉達訊息
地球證詞	
觀眾來電:3/3「塔莎杜朵, 一個人的田園生活」很好看, 但可惜只看到下集, 希望有機會可以再重播	感恩觀眾意見, 轉請製作單位參考
地球證詞導讀	
海巡署人員希望聯繫製作單位, 關於節目錄製事宜	已轉達製作單位聯繫處理
青春愛讀書	
出版社推薦醫學歷史類書籍給製作單位	轉請製作單位參考
殷瑗小聚	
觀眾來電: 很喜愛看此節目, 尤其是蔣勳老師講述吳哥窟的內容, 建議可以出版DVD	感恩觀眾意見
草根菩提	
希望聯繫主持人陳夙琴師姊	轉請製作單位代為轉達
詢問大愛臺有沒有販售打包帶編織的提袋(20200325 - 袋袋相傳)	確認大愛臺沒有販售提袋; 請參考節目影片內容 http://www.daai.tv/program/P0181/P01814033
高僧傳	
3/13詢問下一檔播出內容	3/16-4/10:播出「玉林國師-以戒為師」, 孫翠鳳藝文工作室
圓夢心舞台	
詢問節目影片是否有上傳網路	請參考官網的節目影片: http://www.daai.tv/program/P1614
蔬果生活誌	
來電表示:希望從節目標題就可以看到相關食物名稱或菜名, 比較容易找到想看的影片內容, 例如:2020-03-26防疫專題(7) - 燉一鍋香草彩虹湯	感恩觀眾建議, 轉請製作單位參考。 另告知觀眾在官網可透過搜尋食物名稱或菜名, 查到相關的影片資料
詢問3/2「童話般的異想蔬食」受訪者:包子饅頭	締汶島包子饅頭:台北市延平北路二段61巷5號, 02-25506651
詢問3/3「期盼美好的手作烘焙」受訪者	◎NOZOMI BAKERY:台北市松江路128號, 02-25423636 ◎De l'espoir手在餐桌:新北市新莊區民安西路302號, 02-22032288
詢問3/4「返鄉青農鏡頭寫故事」受訪者	五梅先生:高雄市前金區成功一路266-1號B3F(漢神百貨本館), 07-2161668
詢問3/9「品嘗杏福美滿滋味」受訪者: 杏仁冰	杏福冰館:台北市中山區雙城街10巷35號, 02-25868663
詢問3/9「品嘗杏福美滿滋味」受訪者: 蔬食餐廳	植日生手作蔬食:台北市南京東路五段250巷11-6號, 02-27484533
詢問3/10「茶禪和風蔬食祕境」受訪者	◎無我茶禪:高雄市鳥松區松埔北巷10號, 07-7331060 ◎和合樂屋:高雄市三民區鼎瑞街110號, 07-3102111
詢問3/11「天馬行空創意披薩」受訪者: 披薩	Tree. Pizza樹披薩:台北市松山區民生東路3段113巷25弄7號, 02-27185495
詢問3/16「蔬食風潮蔓延校園」受訪者: 咖哩飯	無口小廚 Mukuchi Kitchen & Bar(臉書預約用餐):台北市環河北路1段431號1樓
詢問3/17「演員蘇達素食哲學」受訪者	田園居食堂:新北市三重區三和路四段20巷124號, 02-29880378
詢問3/18「顛覆想像的蔬食體驗」受訪者	◎Misha Caffe X Pizzeria:台北市濟南路二段64之2號, 02-23212082 ◎巢.食蔬:新北市板橋區東門街18號, 02-29680146

詢問3/25「藥補不如蔬食補」受訪者	玉香齋:台北市南京東路四段75巷14弄17號·02-27122277; 台北市忠孝東路四段553巷2弄1號·02-87876680
詢問3/25「藥補不如蔬食補」受訪者: 造型饅頭	小毓老師 玩美廚房FB: https://zh-tw.facebook.com/pg/cutefunfood/about/?ref=page_internal
詢問二臺3/27「品嘗杏福美滿滋味」: 受訪餐廳	◎杏福冰館:台北市中山區雙城街10巷35號·02-25868663 ◎植日生手作蔬食:台北市南京東路五段250巷11-6號·02-27484533
點燈-人生好風景	
希望聯繫節目的製作單位	請洽詢該節目委製單位:點燈文化基金會
公益短片 - 四海大平安·六度投資	
詢問短片中的音樂名稱與演奏樂團	樂團:黃子軒與山平快· 歌曲:內山公路· 專輯:《上鄉》
祈禱MV	
觀眾(觀看網路直播)詢問播出時間: 沒有看到「祈禱」影片·只有看到「大愛會客室」	確認播出時間是下午一點半·建議請按上方的重新整理(順時針箭頭)·就會是當時的直播畫面

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來信:「請問一下·Youtube直播的「現正播映」以及說明中的「接著播出」是工作人員手動更新嗎?工作人員很常忘記更新·建議不要再貼「現正播映」以及說明中的「接著播出」·請民眾自行查閱節目表·而且說明中也有貼出節目表的連結」2020/3/9 (-) 20:00	轉請新創中心處理後回覆: 感恩來信提醒·YouTube直播中的「現正播映」和「接著播出」裡的資訊·是連動大愛電視節目表·一般說來資訊都是最新的·如果發現有誤·請立刻告知·將會立刻檢查並排除錯誤
觀眾來信:「app裡面的問題反應也是有bug·寫了沒反應」2020/3/11 (三)12:59	轉請新創中心處理後回覆: 感恩來信提醒·經過檢查後·發現是穿插了一個錯誤連結·導致畫面沒有調成手機的畫面·因而使用者看不到「送出資料」按鍵·造成"寫了沒有反應"·目前已經修正問題
社區總幹事3/9來電:使用共同天線看大愛臺·詢問衛星訊號的相關問題·已經有看過網站的參數訊息	轉請訊號傳輸組聯繫處理: 春分期間(3/6-3/13)·衛星訊號會受到太陽電磁波干擾的影響(3/17來電者表示:感恩提醒·後來有調整過機器·目前已經正常)
有線電視收視戶詢問:大愛二臺的頻道	新台北有線電視(臺北市):頻道297