

慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年5月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信: 關於晚間新聞宣導吃素食便當片段 「上人今日早會已不鼓勵慈濟人在持續做素食便當，因為吃完之後，還是沒有讓吃素便當的人茹素，為什麼報出來變成上人很認同這樣的行為，大愛電視台是不是忘記了報真導正，媒體力量是很恐怖，這樣新聞報導是否讓所有人感覺到慈濟錢都是拿來做便當？亂花錢？其他捐錢防疫專款項的會有什麼感想？大愛電視台剪出來片段完全變樣，大愛電視台宗旨報真導正以淡化嗎？」</p>	感恩提供意見，轉請新聞部參考
<p>觀眾來信: 「我和家母是貴台觀眾，謝謝貴台長期製播優質節目。最近發現大愛台有些用語、發音都改用中國的詞語、發音，例如「白米」稱做「大米」，感覺不是很妥當。大愛台是純粹台灣的電視台，節目也多半和在地人文有關，突然出現對岸用語，總感覺很奇怪，希望以後製作時能更仔細，謝謝。」 2020/5/5 (一) 20:16</p>	新聞部回覆: 我們也參考教育部重修國語辭典修訂本，大米非中國詞語，日後在製作也會更用心，感恩觀眾意見 http://dict.revised.moe.edu.tw/cbdic/
<p>觀眾來電:看到新聞推素結緣香積便當，詢問何處可以訂購蔬食便當</p>	建議請洽詢台北分會:02-22187770
<p>2017年新聞受訪者來信: 希望撤掉在google搜尋自己的姓名時，會出現的照片和影片 詢問5/26晚間新聞介紹的雞蛋:在花蓮黎明教養院放牧方式生產</p>	轉請新聞部、新創中心和花蓮本會文史組處理後回覆:已經下架相關影片和照片 請洽黎明向陽園:03-8661922#17
客 服 內 容	處 理 方 式
<p>高雄市橋頭國小呂老師來信: 因為要做資料，卻發現班上孩子的受訪影片已不在線上，是否方便提供:「半導體封測大廠 節水有成環境教育」 https://daaimobile.com/news/5d995ec49b9ad0007feacd</p>	確認相關單位已經上傳影片到YouTube，呂老師已收到訊息: https://www.youtube.com/watch?v=mAHKnmwQNBA
<p>全球視野 2020-04-12 (1955集·重播) 媒體發展部轉達NCC受理民眾反映之意見: 「報導內容完全與國際形勢不符大肆宣揚中國對疫情的控制與付出要全世界都要感謝中國國外的疫情是因為領導人領導無方跟中國最初隱藏疫情一點關係也沒有」 2020/5/7 (四) 17:19</p>	依據4/12(日)11:30播出內容(1955集) http://www.daai.tv/program/P1221/P12211955 與新聞部回應的公文內容(文號1090000241)，e-mail回覆胡先生: 感謝您的意見回饋，「全球視野」長期來皆以多元觀點，呈現國際時事脈動為製播原則，由資深媒體人及國際研究學者高惠宇女士擔任節目主持人。感謝您對節目提供寶貴的意見，製作團隊將更嚴謹地企劃、製播節目內容，再次感恩您的收視與愛護。
<p>觀眾5/13來電:建議全球視野的主持人，在用字遣詞上，避免說出易造成對立的言論(未能具體說出是哪一集的內容)</p>	感恩提供意見，請相關單位參考
<p>全球視野 觀眾5/24建議: 星期日看了「全球視野」有兩點請代為轉達製作單位: 1.主持人語氣與用詞，讓人有駭客入侵電視台的疑惑:例 5/24(在17:15)主持人說了:『真是天知道』 2.節目應避免個人主觀評點，全方面提供觀眾國際訊息，非個人觀點</p>	感恩觀眾建議，轉請製作單位參考
戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
<p>希望重播大愛劇場「牽手天涯」</p>	感恩觀眾建議，請相關單位參考
<p>觀眾來信:希望可以再重播大愛劇場「清秀家人」，網路雖然有上架，但奶奶不太會用電腦，也不希望他長時間使用手機觀看，希望電視可以重播，讓老人家能打開電視就能收看，感恩</p>	感恩觀眾建議，請相關單位參考
<p>觀眾來信:希望可以再看到大愛劇場「大愛的孩子」</p>	感恩觀眾建議，請相關單位參考

民間公民與法治教育基金會詢問授權事宜:因撰寫民主基礎教材投影片·欲使用大愛劇場「我愛美金」15"(4:25~9:20)部分情節;教材僅為教育推廣·非營利販售 希望重播大愛劇場「生命的陽光」	轉請法務同仁聯繫處理後·已經來函申請
來電表示:大愛劇場的背景音樂比演員的聲音還要大	感恩觀眾建議·請相關單位參考; 或請先參考DVD: https://store.tzuchiculture.org.tw/index.php/f201-018.html
觀眾詢問:為何大愛二臺的大愛劇場連三檔都是重播·都沒有新的要播	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;或請觀察其他節目·是否也有相同的音量問題
詢問下一檔大愛劇場播出日期	大愛二臺「好戲成雙」推薦觀眾欣賞以前的好戲·排播的都是播出過的大愛劇場·每晚五點二十五分連播兩集; 目前大愛一臺播出新的大愛劇場·週一到週五晚上八點首播
觀眾來電:喜愛大愛劇場真實呈現的內容	6/5-7/2「我在你心裡」·黃玉新師姊的故事
觀眾來電:喜愛觀看大愛劇場·尤其是韓宜邦先生的演出·希望可以再找他參與演出	感恩觀眾分享心得
我家的美好時光	感恩觀眾建議·請相關單位參考
台南觀眾來電: 覺得男主角演得很好·感人又逼真·口音很像外省人·希望以後再看到他的演出	感恩觀眾意見·請相關單位參考
詢問飾演冷興發師兄的演員;最後男主角是否回大陸去了	由唐治平和楊慶煌飾演;建議請觀看劇情發展
詢問播出期間	4/24-6/4
詢問如何購買片尾曲「那美好」的手機鈴聲或mp3	媒體發展部回覆: 確認近日將會完成音樂平台的上架流程;請參考以下數位音樂線上平台: KKBOX : https://bit.ly/2VT6Njr MyMusic : https://bit.ly/2KO6eRv friDay : https://bit.ly/3f492Yq Apple Music : https://apple.co/2xjMl1p Spotify : https://spoti.fi/2YkW9U2 LINE MUSIC[僅支援手機app版,請下載app並進入連結] : https://www.line-website.com/music-
經典劇坊 - 情義月光	
詢問劇名和播出時間	週一到週五:首播14:30·重播10:30
詢問現階段飾演沈順從師兄的演員	游安順先生
詢問目前播出劇名	4/9-6/3週一到週五播出「情義月光」
大愛迷你劇院 - 阿清的人生三部曲	
詢問集數和下一檔劇名	「阿清的人生三部曲」有10集;5/23(六)、5/24(日)播出:「媽媽的真心畫」
好戲成雙 - 美味人生	
詢問集數和下一檔劇名	大愛二臺5/18-6/6每天播出「美味人生」(共40集);6/7-6/29播出「蘇足」

節目類	
客服與反應事項	處理方式
人文講堂 20150725 - 走過傷痛 - 火場求生一瞬間 - 林金宏	
國泰金控詢問公播授權事宜: 希望給員工觀看·吸收消防觀念	轉請法務同仁處理
人文講堂	
海外觀眾來信: 「我是一名老師·我很喜歡大愛電視的影片·我本身有自己的page·會分享一些對學生學業有幫助的筆記·我希望之後可以在我的page裏面分享一些有教育性的影片·我在youtube上的人文講堂影片裏有看到一個視頻裏的一小段話我很想截取來弄成小影片給學生和家長觀看·只是我擔心有侵犯到版權·所以想請問我是否可以在弄了影片後特別標呢」	轉請法務同仁處理後回覆: 歡迎一起推廣大愛的優質節目·請符合著作權法的規定·以"連結網址"的方式在文章中顯示·不能以畫面直接播出
人間菩薩 20190315 - 謝佩珍	
來電詢問:父親看到網路影片·想確認謝佩珍師姊是否為43年次·民國59年台北市立商業職業學校的同學	轉請製作單位處理後回覆:確認不是

大愛人物誌	
2009年受訪者家屬來信:因為結緣片不慎遺失,希望再寄一份(718集)給阿嬤珍藏回憶	轉請相關單位聯繫處理
小主播看天下WOW	
詢問2020/5/11播出的節目影片是否會上傳網路	轉請數位內容組處理後回覆: 修改此集的錯字以後,才會上傳影片
名人書房	
希望聯繫製作單位	請洽冠德玉山教育基金會:02-23786789
地球證詞 20200319 - 摯愛	
詢問節目內容是否有販賣光碟,或是市面上如何搜尋相關資訊	轉請製作單位處理後回覆: 確認大愛臺沒有販賣;此集是購自伊朗(Eli Image)的紀錄片,英文片名:Beloved,建議請搜尋網路資料: https://www.google.com/search?ei=zAPCXt5JAtCZr7wPqt6v2As&q=eli+image+iran+beloved&oq=eli+image+iran+beloved&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzoECAAQEzoECAAQHjoFCCEQoAE6BwghEAOqAFQgTFYqVlg4V1oAXAAeACAAATyIAfUDkgECMTCYAQCgAQGgAQdnd3Mtd2l6&scient=psy-ab&ved=0ahUKEwjUn8DzvrzAhXQzIsBHSrV7sQ4dUDCAw&uact=5 也歡迎收看「地球證詞導讀」 https://www.youtube.com/watch?v=xxt8lrArE28&list=PLYfIOvcvKb2Rq5-p6eZLijYtL1MvLG0Qb&index=24&t=0s
行動現場 20181004 - 是爸爸也是媽媽	
台中市觀眾來信:詢問受訪者的現況,是否可以前往探訪	經詢問慈濟基金會台中分會社服組後回覆: 台中市政府社會局已安排施家女兒到安養機構,有醫療團隊和護理師的照顧,慈濟基金會每月也有補助相關費用;施爸爸目前有政府的生活補助,一切安好,感恩觀眾的關心
佛恩親恩眾生恩-2020佛誕祈福	
詢問播出時間	大愛一臺直播:5/10(日)07:00~08:00,重播:5/10(日)15:00,5/16(六)15:00 大愛二臺直播:5/10(日)07:00~08:00,重播:5/10(日)20:00,5/17(日)13:00 http://www.daai.tv/news/topic/1012
詢問浴佛連線:在台北的寺廟全名	臨濟護國禪寺
看中醫 20150516 - 精氣神血津液	
詢問大愛二臺5/23中醫精氣神的節目,如何線上觀看完整節目或下載	請參考官網節目表,可以直接觀看影片: http://www.daai.tv/channel/3/20200523 ,也可以觀看YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=Qx4ZdpSt_wl&feature=emb_logo 下載雲端影片請將游標移到影片上方,點選右下方3個小白點處,再點選下載
草根菩提	
詢問5/4「與素同行」:台南市東區的素食麵包店	樸石蔬食烘焙:台南市東區崇德18街121號,06-2697675
草根菩提 20180521 - 廈門饅頭的故事&小兒子的使命	
受訪者葉定台師姊詢問:節目影片的網路連結	E-mail回覆影片連結: https://www.youtube.com/watch?v=Zptn5TrKMrE&feature=emb_logo
來電表示:5/27主持人說國語,5/28說臺語;年紀大的人聽不習慣	感恩提供意見,轉請製作單位參考; 因為5/27節目中受訪者說國語,所以主持人使用國語,希望安排一致性的觀感
高僧傳	
觀眾來電:比較喜歡看唐美雲老師的歌仔戲	感恩觀眾心得分享
建議重播「法顯大師」	感恩觀眾建議,請相關單位參考
希望再看到許亞芬老師的演出	感恩提供意見
詢問播出內容	5/18-6/12播出「中峰明本禪師」,由「安琪歌子戲劇工作坊」演繹
詢問下一檔播出內容	6/15-7/10播出「百丈懷海禪師」,由「安琪歌子戲劇工作坊」演繹
詢問播出時間	首播:週一到週五14:00 重播:週一到週五09:15,18:30
菩提禪心	

觀眾來電: 以前上人在「菩提禪心」法譬如水的戒殺護生系列·說得很好·建議可以再重播推素;觀眾分享自己寫的句子: 「家中冰箱冷藏動物屍體·屍體埋在肚子裡·動物被殺·恐懼怨恨心·肉類充滿毒素細菌·反撲人類瘟疫災情·大家覺悟·貪口慾害自己」	感恩觀眾意見·請相關單位參考
圓夢心舞台 20191228 - 身障界的發明家 - 劉大潭、張憲良 希望聯繫受訪者劉大潭先生·請教機械問題	轉請製作單位處理後·劉大潭先生同意轉交聯絡電話
蔬果生活誌	
詢問5/1「亞里的蔬食日常1 為愛而做全植烘焙」受訪者	綠帶純植物烘焙:ISABELLA 台北市松山區延壽街171號·02-27477668
詢問5/4「網路推素集結眾人之力」受訪者	陽光蔬食麻辣臭豆腐:高雄市茄萣區忠孝街70之5號·0982-368967 嘉友蔬食早餐店:台南市安南區安中路一段701巷77號·06-2473300
詢問5/6「安心手作鹽滷豆花」受訪者	圓和素鍋:台北市大同區昌吉街47號·02-25995259
詢問5/7「阿西陳博正的素味人生」受訪者	回田蔬苑:台北市士林區中正路357號·02-28832169
詢問5/8「亞里的蔬食日常2 - 想吃好料請進蔬房」受訪者	小小蔬房:台北市漢口街二段125號·02-23111168
詢問2019/4/9「蔬食川菜躍上國際」(502集):米其林受訪餐廳	祥和蔬食料理: 台北市鎮江街1巷1號·02-23570377 慶城店:台北市南京東路二段303巷7弄7號·02-25466188
詢問5/8「亞里的蔬食日常2 - 想吃好料請進蔬房」受訪者	小小蔬房:台北市漢口街二段125號·02-23111168
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3/16「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5/20「極簡歸真的幸福飲食」受訪者	幸福豆雲豆花(豆乳拉麵):台北市羅斯福路三段283巷36號·02-23640119
詢問5/21「蔬食課程國小扎根」受訪者	豆韻豆花:新北市中和區安平路218號·0968-297838
詢問2/27「堅持全蔬食的醫生家庭」受訪者:劉享朗醫師	富享生物科技股份有限公司:新北市淡水區中正東路2段27之8號·02-28095036
如何看昨天播的節目內容	請參考上傳影片: 大愛電視官網/節目/健康生活/蔬果生活誌 http://www.daai.tv/program/P1228
行銷業者來電:是否可以將節目影片內容·放在自己的拍賣網站	轉請法務同仁聯繫處理
詢問5/25「府城小吃素天下」受訪者	嘉友蔬食早餐:台南市安南區安中路一段701巷77號·06-2473300 普蔬軒蔬食麻辣湯:台南市東區崇善路613號·0989-595188
詢問5/26「素食與醋飲的養生智慧」:湯包	素素如意:台北市重慶北路二段308號·02-25912313
詢問5/28「幼兒園風蔬食」受訪者	崇儒幼兒園:新北市中和區宜安路56之1號·02-29435789
靜思妙蓮華	
觀眾來信:缺少第229集節目影片 2020/5/30 (六) 12:57	轉請數位內容組處理後回覆: 待製作單位修正影片之後會再次上傳 (6/2回覆已經上傳 https://youtu.be/tkZiY1Nxo74 http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12220229)
靜思妙蓮華 20200528 - 善惡行蘊 淨濁牽動 - 第310集	
詢問5/28此集的首播日期·以及背景音樂(國樂)的版權相關事宜	此集於2014/05/22首播;經詢問過法務同仁·轉請音樂音效組聯繫處理
點燈 - 人生好風景	
詢問節目中將會出現的受訪者·偶然看到節目內容·很高興看到音樂人介紹	第19-26集受訪者:洪綺鎂、劉又誠、何俊賢、郭衢祈、謝銘祐、曾心梅、何國慶、陳芳姿

收視與網站類

客服與反應事項	處理方式
---------	------

觀眾5/6來信: 看不到直播	轉請新創中心處理後回覆: 因為4/27更換串流直播服務廠商,可能有些地區的收看品質不如以往;如果方便的話,請提供地點(網路地址更好),以便回報廠商設法改善
作客台中大雅路,詢問大愛二臺頻道	請嘗試看看以下頻道: 297·121·132或203
顧問公司詢問影片授權事宜: 投標後龍海洋會館,需要使用海洋塑化問題的影片	轉請法務同仁聯繫處理
詢問88KU衛星的大愛臺為何不是HD http://friends.daaiv.tv/%E8%A1%9B%E6%98%9F/	轉請科技工程部和媒體發展部處理後回覆:關於ST-2的傳輸畫質,確認是依照當初的需求簽約
app程式設計公司來電:希望洽談節目交換的合作	轉請媒體發展部處理
觀眾詢問:如果退掉第四台,如何看大愛臺	建議請看網路的直播或上傳影片 http://friends.daaiv.tv/%E6%94%B6%E7%9C%8B%E5%A4%A7%E6%84%9B/
MOD觀眾5/25來電:看不到大愛臺第9頻道,MOD其他頻道正常,大愛二臺99頻道正常	建議請向MOD反應收視問題; 5/26訊號傳輸組確認:中華電信已經處理好了