

慈濟大愛電視臺客服日誌 2021年1月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
詢問12/25「高人一等」專題新聞: 山藥粥的材料	報導中提及山藥粥有加枸杞·紅棗去籽(「冬食山藥胃腸好人不老還能長高」 https://www.youtube.com/watch?v=6Fa_WQZqjyc)
上周曾在大愛新聞看到:聯合國為莫三比克孩童募款的新聞·請問如何捐款	確認為12/23新聞「莫三比克動盪 25萬兒童挨餓」:需要上網捐款·請參考聯合國難民署的網頁 https://www.daai.tv/news/international/491669
希望購買2020/4/5新聞影片中的素水餃(「讓人愛上蔬食 6歲童的決心」 https://www.youtube.com/watch?v=nHP1dpFGSQ&feature=emb_logo)	回覆相關資料
2015年新聞受訪者來信:希望將其影片片段剪掉·或者是隱藏·撤離 https://www.daai.tv/news/232915	轉請新聞部處理
受訪者反應: 2020/9/4晚間新聞「一生中百樣可能 遇上環保是福氣」·畫面上的志工姓名有誤:「曾台昇」·正確應為「鄭台昇」	轉請新聞部處理
觀眾來電:1/13早上7點新聞·聽到主播說「武漢肺炎」·覺得不妥·特地來電善意提醒	感恩提供意見·轉請新聞部參考
忠實觀眾來電: 1.關於1/28午間新聞的基隆訪視內容·幫照顧戶沐浴的畫面不宜裸身呈現 2.關於新聞中的手術畫面·建議像大愛劇場處理往生鏡頭時就很恰當·用意境呈現就好·真實畫面太過血腥	感恩提供意見·轉請新聞部參考
人文真善美志工來信:請更正受訪者姓名 (2021/01/27「打掃房間換床墊 老病夫婦終能好睡」 https://www.daai.tv/news/taiwan/496293)	轉請新聞部處理後已更正
DaAi Headlines 20210129 官網無法播出此集影片	影片內容調整中·完成後會上傳 https://www.daai.tv/program/P0325/P03254139?more=true

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
建議大愛迷你劇院重播: 「看見藍天」·「家在何方」	轉請相關單位參考; 確認「家在何方」已上傳大愛網路劇場: https://www.youtube.com/watch?v=i9a8TUDGYuc
建議重播大愛劇場「小妹」:廖秀珠師姊的故事	轉請相關單位參考; 確認「小妹」已上傳大愛網路劇場: http://www.daai.tv/drama/prog/P1268/P12680001
印尼觀眾建議:大愛劇場加上英文字幕·大愛電視app有英文的轉換選項	感恩提供意見·轉請相關單位參考; 請先參考已有的字幕功能·或是影片設定的自動翻譯功能
詢問何時播出游美雲師姊的故事	1/27-3/11播出:「姊姊向前衝」
建議重播大愛劇場「我不再哭泣」: 李蓮珠師姊的故事(2000年首播)	轉請相關單位參考
來信建議:大愛臺除了要求製作好戲之外·也應該要求導演的人品與職場倫理; 因前幾天參訪台中分會舊會所時·聽到導演在罵演員和工作人員·讓在場的人都印象深刻且無法接受	轉請戲劇二部處理後回覆:已反映給劇組
臨時演員李先生的家人來電詢問: 因李先生於12/7車禍往生·想確認是否為拍攝戲劇途中·僅知有可能參與演出大愛劇場(曾汶龍醫師的故事)	轉請戲劇二部協助處理後回覆: 劇組確認當天未有臨時演員的通告
臨時演員來信:演出費的給付問題	轉請戲劇二部協助處理後回覆: 已由製作公司轉達經紀公司處理; 經紀公司回覆因臨演初次參與·誤解通告費的請款流程·已經告知處理
來電提供主題曲旋律·詢問歌名和劇名	確認大愛劇場「關山系列-美麗晨曦」主題曲:「美麗晨曦」·演唱:高慧君·嚴孝銘
來信申訴:導演在拍戲時·現場咆哮罵工作人員及演員·要求更換導演	轉請戲劇二部和總監辦公室處理後回覆:感恩您的來信·您所提及的狀況·相關單位正在調查確認中;初步了解當日事件起因於攝影師與攝影助理發生衝突所導致·造成您的不愉快感受·深感抱歉·相關細節我們會再詳加了解與處置。 再次感謝您的關心·我們會持續要求劇組遵守人文規範。 2021/1/29(五) 14:12
來電表示:1/17至台中舊會所參訪·在一樓聽到三樓劇組導演罵人	戲劇二部致電回覆觀眾

高雄觀眾來電: 大愛劇場和經典劇坊·都好好看	感恩分享
來電詢問:目前八點大愛劇場是否為新戲·為何有線電視節目表寫(重)	目前新的大愛戲劇的播出時段: 首播:週一到週五晚上八點· 重播:23:00·03:00·12:30·16:00; 節目表上的(重)是重播的意思
迎風而立	
詢問片尾曲	曲名:守護 https://www.kkbox.com/tw/tc/song/rj0017Xs9aT56tuT56tu0XL-index.html
詢問拍攝場景:第14集的30分25秒處	戲劇二部回覆:地點為桃園地區·因為拍攝場地主人要求·無法提供詳細地址
觀眾來信: 「大愛劇場<迎風而立>第20集,組頭罵髒話的聲音,應該消音,有小朋友在看,應該屏除不好的,造世俗口業的內容,大愛劇場其他的都很好看,有寓教於樂,讓小朋友懂事,謝謝」 2021/1/21(四)10:04	戲劇二部回覆: 在第二十集35分35秒處·小混混說的是:「下次就別被我遇到」·有幾個字的發音·不小心容易誤會·但並無罵髒話的意思;感恩提供建議·將轉告製作單位參考·後續攝製需更加嚴謹
詢問鄒素吟師姊目前是否還有販售素粽	戲劇二部回覆:確認素吟師姊最近膝蓋不好·目前沒有製作販售
大愛會客室 20210121 - 迎風而立(23)	
觀眾1/22來電:觀看今日節目內容·希望看到受訪來賓有更多講話的機會	感恩提供意見·每週彙整整齊紀錄轉請相關單位參考
經典劇坊 愛相隨	
詢問另一部由田麗主演的大愛劇場·是否會重播	「別來無恙」·建議請先參考網路影片: https://www.daatv/drama/prog/P0148
詢問播出時間	週一到週五14:30·重播10:30
詢問全部集數	2020/12/31-2021/2/11播出31集
詢問男女主角的姓名	男主角:林煒·女主角:田麗
大愛迷你劇院	
詢問播出時間	週六12:30·16:00·20:00·23:00· 週日03:00(播兩集)·12:30·16:00·20:00·23:00
好戲成雙 光合1+1	
觀眾來電:很好看	感恩分享

節目類	客 服 與 反 應 事 項	處 理 方 式
	萬能科大周教授:希望邀請大愛臺科教節目的經驗人士演講·在四月份科技部實作計畫學門的交流會議·給予各計畫主持人啟示與建議·了解媒體推廣科教的運作情形·落實服務台灣科學教育之工作	轉請節目部聯繫處理
	靜思妙蓮華 網頁的文字資料有錯字: ◎第629集:就是的修行讓他很苦 (影片12分處:就是這樣的修行讓他很苦) 沒人沒辦法忍 (影片12分5秒處:別人沒辦法忍) ◎第630集:所以這是壁吟「邊見煩惱」 (影片12分20秒處:所以這是壁吟「邊見煩惱」)	數位內容組處理後更正資料
	網頁的文字資料有錯字: ◎第621集:那就是譬喻世間諸物 (影片16分45秒處:那就是譬喻世間諸物) 去±把它咬出來 (影片18分28秒處:去把它咬出來) 我們看牠但的境界 (影片28分15秒處:我們看牠們的境界) ◎第622集:宜的是 (影片22分17秒處:真的是) ◎第623集:年齡到底有多才呢 (影片4分5秒處:年齡到底有多才呢) 但與貧困的人是沒有差多才 (影片17分15秒處:但與貧困的人是沒有差多少)	數位內容組處理後更正資料
	網頁的文字資料有錯字: ◎第634集:這理我要負責 (影片22分5秒處:這班我要負責)	轉請數位內容組處理後·確認已經更正

網頁的文字資料有誤: ◎第635集:我們就是要 (影片6分12秒處:這我們就是要) 道場的顛倒妄見要 (影片6分35秒處沒有此句) ◎第636集:我們佛陀都常常自我們 (影片1分54秒處:我們佛陀都常常自我們)	數位內容組處理後更正資料
靜思妙蓮華 網頁的文字資料有錯字: ◎第644集:這些孩子還在那裡現 (影片12分25秒處:這些孩子還在那裡玩) ◎第644集:再在再來說「是時宅主」 (影片12分52秒處:現在再來說「是時宅主」)	數位內容組處理後更正資料
網頁的文字資料此段重複: ◎第646集:想·那時候的 SARS·才短短多久的時間·那時候還說發現到藥·人如何隔離·到了瘟疫起時·哪有空間可隔離呢?那種開口·細菌就出去了·人與人之間這樣就傳染了。 這種「疫情交雜」·就是人與人之間互相交雜·空氣與人互相交雜等等·真的是可怕·這是瘟疫·到這個時候·人壽就減少了·生命就短。 (影片23分15秒到24分10秒處)	數位內容組處理後更正資料
社區讀書會的導讀師兄建議官網: 1.因為需要增加每日新的集數·每一集所在的頁數會變更·不易回找續看 2.頁數搜尋選項移置左上角	感恩提供建議·轉請應用開發組參考
人間菩提 台南市長辦公室來電:1/16參與上人場次歲末祝福·深受感動·希望能有當天開示內容與同仁分享	經與節目單位確認·該天內容將於1/19播出;播出後已傳連結回覆 http://www.daii.tv/master/life-wisdom/P00238318?more=true
蔬果生活誌 詢問2020/12/23「全植烘焙的挑戰之路」受訪者	Casa Buena Cafe 卡薩布維納義式蔬食咖啡館:新北市新莊區中正路377巷10號·02-22048199
詢問2020/12/25「亞里的蔬食日常34 公館隱形素食夜市」受訪者	公館夜市·水源市場旁·週三公休 ◎公館生機沙拉船:台北市羅斯福路四段90巷:0928-566588 ◎台北市羅斯福路四段108巷 --公館素鹽酥雞:0981-494997 --恩典養生活力生菜捲:0935-992571 --素食麻辣臭豆腐:0982-090351 --素食地瓜球 --皇記高雄白糖粿:台北市羅斯福路四段108巷4-2號·0925-227282
詢問1/1「亞里的蔬食日常35 深坑豆腐經典美味」受訪者	◎深坑大樹下串燒臭豆腐:新北市深坑區深坑街163號·0933-748996 ◎深坑德福素食:新北市深坑區深坑街153號·0930-011788 ◎深坑老店阿珠芋圓:新北市深坑區深坑街134號·0933-473689 ◎老街廟口-寶桂的店(豆腐麻糬):新北市深坑區深坑街116號·02-26645399
詢問1/5「充滿生命力的花園村」受訪者	飛奇蔬活農場 veggyes:新北市中和區興南路二段399巷134-1號·02-29471616
詢問1/6「都市農夫的開心廚房」受訪者	La Olive 綠橄欖義式蔬食:新北市三峽區國際二街35號一樓·02-26717168
詢問2019/12/3「理想的全植物飲食」受訪者	上善蔬食:台北市忠孝東路三段217巷7弄9號1樓·02-27119097
詢問1/11「衣食匯聚的靜謐空間」受訪者	唐居精品生活館:新北市鶯歌區文化路181號E棟·02-86772106
詢問1/14「醫生農夫的野菜經」受訪者	王群光自然診所:臺北市羅斯福路三段271號10樓·02-23671086
詢問1/15「亞里的蔬食日常37 純素起司完美吃法」受訪者	Vegan Taipei:台北市信義路四段378巷11號·02-27030725
詢問1/21「料理達人的低碳蔬食」: 張翊珊老師的授課訊息	新莊法鼓山社會大學:新北市新莊區新莊路114號·02-29943755
詢問1/22「亞里的蔬食日常38 好朋友的美好共食」受訪者	丹堤咖啡·八方雲集·星巴克
受訪者詢問影片授權問題: 希望在餐廳官網放上影片連結	轉請法務同仁聯繫處理
詢問1/26「植物肉工廠直擊·植物肉烹調小技巧」受訪者	鈺統食品股份有限公司:雲林縣斗六工業區民富街21號·05-5515152
詢問1/27「十大系列-IG必曬人氣最夯網美蔬食店」受訪者	赤崁壘樓(蔬食餐廳·民宿):台南市中西區西門路二段372巷10號·06-2245179

圓夢心舞臺 20210102 - 心始終信仰 希望資助節目來賓李佳鎂小姐	轉請製作單位確認後，請觀眾電洽小光點畫廊:0906-956005
一口家族 臺藝大學生希望訪問製作單位	轉請製作單位聯繫處理
呼叫妙博士 20130913 - 環保綠精靈 - 絲瓜 環保署委外策展公司詢問影片授權事宜: 目前規劃環保署十周年特展，6/5-6/8在華山文創園區公播	轉請法務同仁聯繫處理
人文講堂 20150409 - 親愛的家人在我還記得你時 - 曹汶龍 詢問影片授權事宜: 希望轉貼完整影片到網站的影音分享 https://test72.grnet.com.tw/hsu_ming_chuan/video.php	轉請法務同仁聯繫處理
人文講堂 希望收到節目講座的訊息，沒有個人臉書	轉請製作單位聯繫處理
委員師姊來電:會員願意做志工，幫忙製作單位	建議至節目臉書發送訊息；歡迎現場參加講座錄影
希望聯繫製作單位:推薦講者	請來信提供相關訊息，或於節目臉書發送訊息: https://www.facebook.com/DaAi2speech/
靜思語 詢問1/12及1/13大愛一臺晚間七點至九點所播出的靜思語	轉請主控組處理後回覆: 1/12(二)19:45愛惜 培育子女是責任 孝順 供養父母是本分 Parents have the responsibility of caring for and nurturing their children. Children have the duty of being filial and providing for their parents. 1/12(二)19:57 幸與不幸一念間，能付出是幸福，希望被幫助是辛苦。 There is a fine line between fortunate and unfortunate. Being able to give is fortunate; wishing to receive is unfortunate. 1/12(二)20:48 簡單就是美。 Simplicity is beauty. 1/13(三)19:45 人生困難重重，有心就不難。 Life is beset with difficulties, but with a determined heart, they will no longer be difficult. 1/13(三)19:59 人生有愛，同心同力就不孤單。 One who has love and works together with others with one heart and one mind never walks alone. 1/13(三)20:48 不要怕壓力 只要自問做得對與否
小主播看天下WOW 慈濟大學兒童發展與家庭教育學系來信: 邀請製作單位觀賞第十七屆Yabi兒童劇團	轉請製作單位處理
高僧傳 詢問下一檔播出內容	2/8-3/5播出「吉藏法師」，孫翠鳳藝文工作室演繹
草根菩提 受訪者家屬希望申請結緣片:因為此集沒有上傳網路，已找不到當年的結緣片 (2010/5/7:「耆仔的出路」，1918集)	製作單位郵寄結緣片
受訪者家屬詢問影片授權問題: 希望剪輯片段放在果園官網和臉書或是YouTube果園頻道 (20130823 368出去走走 充滿古人智慧的太保，新聞:20150722 點亮農業科技二)	轉請法務同仁聯繫處理
現代心素派 詢問獅子頭的食譜資料	請在YouTube搜尋:現代心素派獅子頭，影片下方的顯示完整資訊，就有食譜和做法 https://www.youtube.com/watch?v=duxskdzCCHc

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾1/8來電表示:大愛一臺第九頻道有聲音無畫面，停在蔬果生活誌，看不到高僧傳	確認訊號沒有問題，建議請觀眾嘗試將機上盒重新開機，若不行再請來電
詢問大愛行的網頁文字是否為錯別字: 「共誠發好緣」中的「緣」，是否為「願」 (「新的一年，上人祝福人人願皆成就！」第四段：上人在北區歲末祝福開示：「眾生共業，人人共造福業，共誠發好緣.....」 https://daijiaomobile.com/project/5fe96b9205c4320006c9023b9)	數位內容組經多方確認，確定為「共誠發好緣」，不是錯別字
一位樂於分享節目內容的師姊來電，希望能透過更方便的方式分享给朋友(主要分享軟體line)，所遇到的狀況是: 用ipad 分享，選擇要分享的内容，登入line時要求輸入驗證碼，ipad無法接收驗證碼，所以分享失敗； 另外在畫面中(如下圖紅圈圈處)，是否可增加line分享？	科技工程部回覆相關訊息(詳見備註1)

備註1:

「感恩師姊的建議，

(1) 關於從大愛臺官網的頻道節目表，針對某一集節目來分享：由於每天頻道節目不斷在流動，這裡沒有為任一集節目規劃專屬網址，所以未在這裡設計分享功能。

(2) 解決方法是：按該節目旁邊的[更多]，就可進入這檔節目的專區。從專區中，就可以點到任何一集觀看與分享。(也因為這裡才能夠為每一集設置它專屬的分享網址)



(3) 關於您使用iPad分享到Line會出現說要輸入驗證碼，這是因為從網頁(瀏覽器)要把分享資訊拋到Line(APP)，各種環境，狀況不同：

如果(a)您當時的ipad使用safari來看大愛電視官網，分享時，safari會自動帶進Line app，即可順利分享完成。

如果(b)您當時的ipad使用chrome瀏覽器，分享時，就無法自動帶進Line app。會導入網頁板的Line登入頁面。

如果(c)您當時的ipad的Line app 沒有登入，那一定要經過登入與驗證，才可開Line。

以上情況，都是iPad 或 iPhone (iOS) 的特性。

(4) 因此，比較建議的方法是：您直接點網頁[頂部]的網址列，將當時的網址[複製]起來，再到Line去貼上。用這個方法分享最直接。

以上說明，有許多是我們無法直接克服的問題，請您包容諒解。」

2020/12/31 (日) 19:26

中央社國際影音串流平台詢問: 關於影片授權合作提案的窗口	轉請媒體發展部聯繫處理
來信表示:已經三天無法播放節目 2021/1/17 (日) 07:35	科技工程部回覆: 確認不管是大愛雲端，或是YouTube都可以正常播放，請提供觀看裝置、瀏覽器或是無法觀看的節目 (電話聯繫來信觀眾，觀眾表示可能是家裡網路有問題)
景文科大視覺傳達設計系學生詢問: 希望引用「莫忘921」網站部分文章和影片內容，為了完成關於921的設計專題	轉請法務同仁聯繫處理
學生因為製作專題作業所需，來信請求畫面的授權	請明確說明所需授權的影片名稱及時間碼、使用目的及使用方式，以便轉請相關單位處理