

## 慈濟大愛電視臺客服日誌 2021年7月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾表示: 看到新聞標題「暑假貧生不挨餓」, 因為擔心孩子的感受, 建議不要用「貧」字	感恩提供意見, 轉請新聞部參考
詢問7/8晚間新聞連線的受訪者姓名, 想幫孫子取名字	已回覆相關訊息
詢問7/12新聞「慰勞斗六慈院醫護 一兼二顧力挺小農」:賣鳳梨給志工的農家	受訪志工向小農購買, 但非特定農家
觀眾表示:也想要支持素食餐廳的待用餐, 盡一點心力 (7/12新聞專題:站在疫起-疫情下共體「食」艱 待用餐為愛加溫)	已經轉達相關訊息
觀眾希望資金贊助:生活有困境的受訪者(7/15新聞:父攜女三千元過一個月 志工送物資卡度難關)	受訪者已是慈濟照顧戶, 採訪同仁表示, 受訪者需要的是身障者工作機會, 感恩觀眾的心意
希望在疫情指揮中心記者會幫忙詢問: 是否可開放將留學生納入間隔28天後, 即可接種第二劑莫德納的對象	新聞部回覆: 之前收到的訊息不會開放專案; 疫情相關資訊請依指揮中心安排為準
希望反應給政府:部份因疫情關係, 簽證自動延期的外國人, 沒有健保也沒居留證, 請讓他們接種疫苗, 以免形成疫情破口	轉請新聞部處理
希望在疫情記者會幫忙提問: 居家辦公的企業能否繼續維持進行, 因為沒有打到疫苗的族群, 擔憂瞬間大量的通勤, 飲食用餐和共同使用化妝室等問題	轉請新聞部處理
板橋區受訪者的女兒來電: 詢問2019年在園區分享的受訪影片	請參考官網的搜尋功能, 網頁右上角輸入關鍵字搜尋相關影片 (2019-10-07「疼惜老菩薩 大醫王把關健康」)
<b>DaAi Headlines</b>	
7/6網路影片的影音不同步	新聞部回覆: 確認電視播出正常, 網路上的回看問題已處理 <a href="https://www.daai.tv/program/P0325/P03254297?more=true">https://www.daai.tv/program/P0325/P03254297?more=true</a>

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來電:「阿芬的幸福修練」很好看, 「從飄洋過海來愛你」、「阿良的歸白人生」、「觀音對我笑」, 都有一直在網路上收看大愛劇場, 會持續支持收看	感恩分享
詢問「你好, 我是誰」的播出時間和集數	尚未收到今年有播出此劇的安排, 敬請見諒; 建議請參考大愛之友月刊所公告的播出日期: <a href="http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%B8%E8%BC%89/">http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%B8%E8%BC%89/</a> 或請參考大愛劇場FB: <a href="https://www.facebook.com/DaAiDramaOfficial/">https://www.facebook.com/DaAiDramaOfficial/</a>
建議拍攝日本人剛離開台灣的那個年代, 演員不應該戴假睫毛染頭髮	感恩提供意見, 每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
詢問「你好, 我是誰」、「愛與和解」、「先生娘」、「隨風隨緣」、「一路芬芳」的播出時間和集數	為了避免日後有所調整而造成誤會, 不方便提供尚未確定的訊息, 敬請見諒; 請參考大愛之友月刊所公告的播出日期: <a href="http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%B8%E8%BC%89/">http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%8A%E4%B8%B8%E8%BC%89/</a> 或請參考大愛劇場FB: <a href="https://www.facebook.com/DaAiDramaOfficial/">https://www.facebook.com/DaAiDramaOfficial/</a>
嘉義市張先生來電: 因為院子有限公司要借用房子拍攝(林嘉俐師姊的故事), 需要先和大愛臺確認	戲劇二部確認後已回覆
<b>阿芬的幸福修練</b>	
詢問下一檔大愛劇場的劇名	7/5-8/13播出「阿芬的幸福修練」: 江秀芬師姊的故事
來電分享:看到阿芬的公公對她太嚴厲了, 覺得很可憐	感恩分享
詢問播出期間	7/5-8/13, 週一到週五20:00, 23:00, 03:00, 12:30, 16:00

<a href="#">阿良的歸白人生</a>	
台北觀眾來電:因為自己的腦部需要開刀,希望聯絡謝舒亞師姊,想請教當年在大林慈院陳金城醫師的手術經驗	高肇良師兄回覆: 因為每個人的病情不同,建議可先預約陳金城醫師門診檢查,不要延誤就醫
<a href="#">經典劇坊 黃金線</a>	
觀眾來電:看了「黃金線」,會想要了解遺傳基因和染色體之間的關係,建議製作相關議題的內容	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
詢問播出日期和集數	6/22-7/14(共17集)
<a href="#">大愛迷你劇院 畫渡人</a>	
詢問主題曲	主題曲:「陽光 希望 愛」, 收錄CD:大愛人間10-陽光希望愛 CD <a href="https://store.tzuchiculture.org.tw/index.php/f/402-54.html">https://store.tzuchiculture.org.tw/index.php/f/402-54.html</a>
<a href="#">好戲成雙 小妹</a>	
觀眾來信: 「演員高圓媛表現自然,妝髮很有樸素美,因為女主角的新與美讓劇情更有說服力,畫面因為這年輕漂亮女生與樸實演出很加分,以後你們可以多找找她 (因為大愛「小妹」注意到她,去看她的臉書發現她已經多年沒接戲了,真可惜了,要流失一位台北藝術大學素養4年的年輕演員),台灣需要多用實力派老演員加上一些這種年輕的演員(母雞帶小新雞),才能傳承!」	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
<a href="#">大愛真善美劇場 台九線上的愛</a>	
希望購買「台九線上的愛」DVD,不用一天看一集	確認DVD已經下架,請參考官網影片: <a href="https://www.daai.tv/drama/prog/P0735">https://www.daai.tv/drama/prog/P0735</a>
<a href="#">經典劇坊 撿稻穗 - 青青蘭花草</a>	
詢問播出集數	7/15-7/28,播出10集
詢問拍攝地點:泡溫泉的地方(第10集)	戲劇部回覆: 詢問當年委製單位已無相關資料,無法提供正確地點敬請見諒
<a href="#">大愛會客室</a>	
節目來賓來電聯繫製作單位: 確認錄影時間	轉請節目部門聯繫處理

節目類	
客服與反應事項	處理方式
建議重播水懺演繹	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
詢問如何能看到呂紹睿醫師的訪談節目	建議請用官網或YouTube網頁的搜尋功能,輸入「呂紹睿」搜尋相關影片: <a href="https://www.daai.tv/search?q=%E5%91%82%E7%B4%B9%E7%9D%BF&amp;target=Episode&amp;start=&amp;end=">https://www.daai.tv/search?q=%E5%91%82%E7%B4%B9%E7%9D%BF&amp;target=Episode&amp;start=&amp;end=</a>
<a href="#">菩提心要</a>	
希望可以提供節目的逐字稿	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
<a href="#">證嚴法師說故事</a>	
萬安寺義工組詢問版權事宜: 「目前正在製作佛教因果故事的學習課件。 在你們的電視臺看到《證嚴法師說故事》系列動畫做的非常好。 想用其中的動畫素材做學習課件,需要使用到《證嚴法師說故事》系列中的動畫畫面,配佛教因果故事的文字和音頻剪輯製作課件,想向您諮詢: 一.能否使用動畫素材 二.有沒有不帶字幕的動畫素材可以提供」2021/7/14(三) 09:25	製作單位和法務同仁處理後回覆: 「證嚴法師說故事」的動畫內容,是依照法師開示的內容而製作成動畫,所以動畫內容一定必須搭配證嚴法師的開示,不宜再另外剪輯製作,敬請見諒
<a href="#">法華經序</a>	
觀眾來電確認字幕(41分44秒處): 從無始已來,是否應為:從無始"以"來	製作單位回覆:兩者通用

<p><b>靜思妙蓮華</b>  <b>觀眾來信:</b>  「版面更新，節目容易找，請問靜思妙蓮華的經文在何處」  2021/7/16 (五) 14:44</p>	<p>請參考以下網頁: <a href="https://www.daai.tv/fahua/">https://www.daai.tv/fahua/</a>  大愛電視首頁/行願人間/品書會 集數頁次對照/靜思法髓妙蓮華</p>
<p><b>靜思法髓妙蓮華演繹</b>  <b>詢問是否會重播，因為5/5(三)是上班時間，當天無法看到播出內容</b></p>	<p>目前沒有收到重播通知，敬請見諒</p>
<p><b>靜思晨語</b>  <b>看完YouTube 2016/12/31的靜思晨語，詢問如何看到下一集</b></p>	<p>建議先確認2016/12/31的集數，再參考官網整理的集數觀看下一集: <a href="https://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn">https://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn</a>  【靜思妙蓮華】證嚴法師講述 - 法華經 化城喻品第七 (976~1104集)  <a href="https://www.youtube.com/playlist?list=PLYfjOvcvKb2RhDR-PD9ku0cVtwY7NS167">https://www.youtube.com/playlist?list=PLYfjOvcvKb2RhDR-PD9ku0cVtwY7NS167</a></p>
<p><b>詢問是否有發行英文版書籍</b></p>	<p>轉請靜思人文聯繫處理</p>
<p><b>納履足跡</b>  <b>詢問播出時間</b></p>	<p>首播:週六18:30  重播:週日05:30，隔週六08:30</p>
<p><b>高僧傳</b>  <b>詢問播出時間</b></p>	<p>一臺播出「善導大師」，週一到週五  首播14:15，重播09:20，18:30  二臺播出「玉林國師」，週一到週五  首播16:58，重播21:00，隔天05:30</p>
<p><b>詢問「善導大師」播出期間</b></p>	<p>7/5-7/30，週一到週五首播14:15，  重播09:20，18:30</p>
<p><b>詢問下一檔播出內容</b></p>	<p>8/2-8/27播出「悟達國師」:  唐美雲歌仔戲團演繹</p>
<p><b>高僧傳 善導大師</b>  <b>詢問影片是否有上傳網路</b></p>	<p>請參考官網與YouTube的上傳影片:  <a href="https://www.daai.tv/eminant-monks/prog/51?more=true">https://www.daai.tv/eminant-monks/prog/51?more=true</a>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3poLt3Qb8Ps&amp;list=PLYfjOvcvKb2Q0XB-znCQ9i_VwUhCEOVOW">https://www.youtube.com/watch?v=3poLt3Qb8Ps&amp;list=PLYfjOvcvKb2Q0XB-znCQ9i_VwUhCEOVOW</a></p>
<p><b>高僧行誼</b>  <b>觀眾建議:</b>  配樂音量干擾主持人與受訪者的對話內容，建議能降低配樂，讓觀眾更專心聆聽</p>	<p>感恩建議，轉請製作單位參考</p>
<p><b>高僧行誼 20210723 - 善導大師導讀 - 第15集</b>  <b>觀眾來電:</b>  節目來賓提到唐朝日本僧人收集善導法師的經典帶回日本，到近代中日交流再傳回到中國，並無提及確切時間點，希望也能詳加說明時間</p>	<p>感恩建議，轉請製作單位參考</p>
<p><b>大愛醫生館</b>  <b>觀眾來信:</b>  「我們家是大愛電視台的忠實觀眾，最常收看的是晚上八點左右的大愛劇場，感謝您們的用心製作。不過接下來的大愛醫生館的片頭最後那個大眼睛有點嚇人，我女兒每次看到都會被嚇到，想問一下，有辦法將那顆眼睛換掉，或是修改柔和一點嗎？」  2021/7/8 (四) 21:06</p>	<p>感恩建議，製作單位回覆:  很抱歉造成家人不安，將思考有無修改方式</p>
<p><b>中醫出任務 20210613 - 喉嚨癢乾咳，過敏? 感冒? 分不清</b>  <b>詢問治療乾咳的中醫師(男)和看診地點</b></p>	<p>臺北慈院中醫部李昌狄醫師</p>
<p><b>中醫出任務 20210718 - 防疫專題-宅生活不卡關</b>  <b>詢問此集介紹的茶飲材料</b></p>	<p>◎桂枝葛根茶，材料:桂枝3錢，葛根1錢，防風1錢，紅棗3顆，水1000C.C  作法:將藥材洗淨後，紅棗去籽，加水煮沸，轉小火滾5分鐘即可  ◎杜仲黑豆補腎飲，材料:桑寄生、杜仲、赤芍、黑豆各兩錢，水1000C.C  作法:藥材洗乾淨，加水浸泡半小時後用大火煮滾，小火煮半小時，過濾藥渣即可，或加紅糖調味</p>
<p><b>草根菩提</b>  台中南屯志工要找阿明師兄，請教環保的事</p>	<p>已經代為轉達阿明師兄</p>
<p><b>蔬果生活誌</b></p>	

詢問7/7「素人物-楊開瑞」: 楊開瑞老師的授課地點 <a href="#">地球的孩子</a>	製作單位:因疫情關係目前暫停授課,將代為轉交觀眾的聯絡電話
詢問是否有播過劉育伶的故事,個人很想看影片	確認為2010/8/2「指間的舞蹈」
<a href="#">愛悅讀 當世界留下兩行詩 - 1 (第37集)</a> 國立臺灣文學館詢問影片授權事宜: 因為要整併「瓦歷斯·諾幹數位主題館」原網站資料,並匯出於新平台,徵求同意使用先前的授權資料 <a href="https://walisnoka.blogspot.com/">https://walisnoka.blogspot.com/</a>	轉請法務同仁聯繫處理
<a href="#">圓夢心舞臺</a> 詢問播出時間	首播:週六21:05 重播:週日02:00·08:55
詢問播出影片	建議到大愛官網搜尋節目名稱,或在官網首頁點選:節目/人文與藝術/圓夢心舞臺/更多影片 <a href="https://www.daai.tv/program/P1614?more=true">https://www.daai.tv/program/P1614?more=true</a>
<a href="#">人文講堂</a> 希望到現場參加錄製節目	因為疫情關係而停止節目錄影活動,請參考臉書訊息 <a href="https://www.facebook.com/DaAi2speech/">https://www.facebook.com/DaAi2speech/</a>
<a href="#">點燈-人生好風景</a> 詢問播出時間	首播:週日16:05·重播:隔週六16:05
<a href="#">點燈-人生好風景 2021-07-04 國民阿嬤 - 陳淑芳</a> 出版社詢問: 節目中的照片出處與授權事宜	製作單位回覆: 節目照片的來源出處,請參考影片標示: <a href="https://www.daai.tv/program/P1649/P16490044">https://www.daai.tv/program/P1649/P16490044</a> 因為電視播出僅取得單次授權,若有出版相關需要,請直接與來源聯繫
<a href="#">點燈-人生好風景 2021-07-11 仁心仁術</a> 詢問受訪醫師姓名和看診醫院	關山慈濟醫院中醫科:沈邑穎主任 <a href="https://zh-tw.facebook.com/MMS956/">https://zh-tw.facebook.com/MMS956/</a> (7/11起任職於台北慈濟醫院 <a href="http://taipeitzuchi.com.tw/%e6%b2%88%e9%82%91%e7%a9%8e-%e9%86%ab%e5%b8%ab/">http://taipeitzuchi.com.tw/%e6%b2%88%e9%82%91%e7%a9%8e-%e9%86%ab%e5%b8%ab/</a> )

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
來電分享:希望街友問題可以妥善處理,提供物資似乎不會解決問題,有礙市容	感恩分享
建議設計一個氣象預報app,可以直接看(使用華碩Android手機)	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考;建議請先將「氣象快遞」加到主畫面,放在手機桌面,可以隨時點選觀看
金頻道有線電視收視戶詢問: 大愛二臺的頻道	臺北市中正區:頻道297
MOD觀眾來電: 使用MOD內建的回看功能,回看「人間菩提」,常常都不是正確時間點	媒體發展部回覆: 因為回看是中華電信MOD對訂戶的服務,大愛臺只提供訊號,關於時間切點的問題,請繳費訂MOD的觀眾聯絡中華電信MOD
來信表示: 「我想看大愛劇場出現白色畫面,無法點選」 2021/7/28 (三) 18:11	科技工程部和新創中心回覆:經測試確認iPhone和Android App正常,當時可能是因為快取(Cache)問題而出現異常,目前採取出現問題後補救解決,將再設法根本解決
來信表示: 「為什麼不能看大愛劇場。其他都可以看,只有大愛劇場不能看。」 2021/7/28 (三) 19:37	
美通社(PRNewswire Asia)詢問: 網站內容授權的合作機會	轉請媒體發展部聯繫處理
外交部詢問新聞影片的授權事宜	轉請媒體發展部聯繫處理