

慈濟大愛電視臺客服日誌 2021年8月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
<p>觀眾來信投訴新聞: 為何拍攝中國澳門的鏡頭·標誌地點為中國大陸·而報導中國河南地區卻有地區和城市名稱;地點是在中國澳門·就是澳門·不會是寫中國大陸;在螢幕播放的地區名稱是敏感的·需要承擔責任的 (8/4「Delta病毒強襲 武漢全面檢測」) 2021/8/4 (三) 19:39</p>	<p>新聞部回覆: 感恩觀眾的意見·因為8/4新聞是跨省分·跨特區·所以在畫面集結下·以中國大陸來做為整則新聞的地點標示·新聞部會將寶貴意見納入參考·再次感恩支持與鞭策</p>
<p>觀眾8/13來電:看到別家新聞台中午已經報導台泥捐款1億元給慈濟購買疫苗·在大愛午間新聞沒有看到相關報導 詢問如何搜尋新聞:8/21報導格陵蘭降雨·希望分享影片給朋友</p>	<p>感恩提供意見·每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考 請參考「大愛行」網頁的新聞影片: 全球暖化警訊 格陵蘭冰頂下雨前所未有 https://daaimobile.com/news/6120e1f0f798dc0006608b29</p>
<p>詢問有提供待用餐的餐廳資訊·因為有用餐需求 (7/12新聞專題:站在疫起-疫情下共體「食」艱 待用餐為愛加溫)</p>	<p>已回覆相關餐廳資訊·以及台北分會急難救助電話 共體食艱—蔬食愛心待用餐(各區地圖) https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=16k5VrEdW45Bl-OVyNS9vekycPUBKok8&shorturl=1&ll=25.117329999999999%2C121.51305510000002&z=8</p>
<p>設計公司詢問新聞影片授權事宜: 「文藝氣息之旅 薩克斯風博物館」 https://www.youtube.com/watch?v=lbybQlu4Ghw 為紀念臺灣文化協會成立百年·希望使用於臺灣音樂百年特展: 1.展場公開上映·12吋螢幕播放 2.特展專刊·QR Code連結至頻道觀看 3.線上展覽·超連結至頻道觀看(9/30~11/7在中山堂·免費參觀·國立傳統藝術中心主辦)</p>	<p>轉請法務同仁聯繫處理</p>
<p>觀眾來信建議: 關於阿富汗新聞標題「喀布爾上空熱鬧 火箭橫飛被美軍攔截」 ·用詞極度不恰當 2021/8/30 (一) 22:02</p>	<p>新聞部回覆: 感恩指正標題疏失·已經下架該則報導</p>
<p>全球視野 海外觀眾來信:「資訊新,快,客觀; 能下載更好,以便傳,擴大教育範圍。謝謝」 2021/8/3 (二) 22:30</p>	<p>關於下載的相關訊息·請參考網頁影片下方的觀看指南: https://www.daai.tv/program/P1221/P12212323 Q: 如何下載影片? A: 請用滑鼠'右鍵點擊' ·即可選擇「另存目標..」或「另存連結為..」將檔案下載存檔。</p>
<p>DaAi Headlines 20210816 詢問慈濟基金會協助的是哪裡的修女 (St. Christopher Church' s nuns) https://www.daai.tv/program/P0325/P03254338?more=true</p>	<p>聖多福天主堂的阮紅豔修女: 台北市中山北路3段51號·02-25947914</p>

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
<p>台東觀眾來信: 「因為長期收看大愛戲劇·看到戲劇中有許多婆婆媽媽傳統服裝穿搭·讓我媽媽有了捐贈衣服的想法。媽媽整理出過去訂作·或專櫃的衣服·已經多年沒穿·仍掉掛於衣櫃中·保存乾淨良好。不知大愛戲劇是否願意接收·如果願意該寄到哪裡呢? 感謝大愛戲劇的用心·最近防疫期間和孩子在家追大愛戲劇·小孩對演員的每個角色瞭若指掌·也帶給我們一家滿滿的正能量·感恩」 2021/8/5 (四) 16:08</p>	<p>轉請戲劇部門參考</p>

越南衛星數位電視(Vietnam Satellite Digital Television Company limited)採購部門來信:先前收到「飄洋過海來愛你」的介紹·希望進一步聯繫·介紹此劇給越南觀眾	轉請媒體發展部聯繫處理
詢問如何購買此書:「阿良的歸白人生」	轉請發行組處理
詢問2021大愛年度劇展	8/16播出「陪你看天星」 9/20播出「雨露」 11/1播出「路邊董事長」
建議重播「把愛找回來」	感恩提供意見·請相關單位參考
希望推薦拍攝大愛劇場的人物故事	目前大愛電視臺沒有對外徵求劇本·敬請見諒
自我推薦參與大愛劇場的演出	轉請戲劇部門參考
觀眾來信:「感恩您們製作的電視節目·幫助了我很多」 2021/8/31 (二) 22:52	感恩分享
幸福美容院 觀眾來電:大愛劇場有師姊教啟智生理頭髮·因為女兒20幾歲·學過理髮·想請教師姊相關建議	經詢問過李瑞玉師姊本人·已轉達師兄的聯絡電話
大愛迷你劇院 愛的真諦 因為看到前兩集很令人感動·希望可以捐款給育幼院	請洽詢屏東伯大尼之家:08-7367264· 私立迦南身心障礙養護院:08-7707097
詢問劇名和集數	8/7~9/5週六與週日播出:「愛的真諦」(共10集) http://daaidramamini.daai.tv/2021/04/20/%e6%84%9b%e7%9a%84%e7%9c%9f%e8%ab%a6/
大愛會客室 觀眾來信建議: 「大愛劇場教化人心·大愛會客室讓觀眾更能進入戲劇·是否可以將大愛會客室安排在大愛劇場結束後就先播出·每晚陪爸爸看八點大愛劇場的女兒(爸爸原本都收看三立臺灣台八點檔)」 2021/8/20 (五) 11:54	感恩建議·一方面編排人員有安排節目的理由·另一方面大愛會客室有他的觀眾群·而現在緊接在八點戲劇之後的大愛醫生館·同樣有愛好者·要如何取捨依然是個難題·有所不便之處·敬請見諒;或請參考已上傳影片: https://www.daai.tv/program/P0014 https://www.youtube.com/playlist?list=PLYfjOvcvKb2Qina4KfJoUK6G67kMoZEgN 大愛一臺(臺灣時間)首播:週一~五 23:47· 重播:週一~六 03:48·週一~五 13:17·16:48
2021大愛年度劇展 陪你看天星 詢問是否為重播的戲劇·全部有幾集	2012年首播版35集濃縮為25集 https://www.youtube.com/playlist?list=PLc8M1wVjOpHxK8_mEN1PhIKtRYQ2k_IB
詢問演員姓名:飾演李朝森的舅舅·幫他付學費	蔡阿炮
經典劇坊 擺渡-上 詢問此劇畫面四周的黑邊是否能消除	「擺渡-上」在2004/7/1首播·因為原始影像與螢幕的尺寸規格不同而產生黑邊·敬請見諒
詢問劇名 	8/16起播出:擺渡(上)
8/31來電:在Youtube上只放到11集·是否有後面的集數	在電視上播出後·才會同步上傳到官網和Youtube https://www.daai.tv/drama/prog/P1809
阿芬的幸福修練 想跟江秀芬師姊學做素食	建議就近詢問慈濟基金會各分會或聯絡處: 是否有素食教學課程

節目類	處理方式
客服與反應事項 在8/5早上六點「靜思晨語」的播出時段·地震訊息跑馬時間錯誤:地震5點55分發生·跑馬顯示6點55分 2021/8/5 (四) 06:00	因播映組系統更新有誤·傳送之前訊息·第一時間已移除該訊息
提供8歲小朋友創作的鋼琴演奏專輯·希望投稿合適節目或單元做介紹	相關單位回覆:將會聯繫家長

因為要準備社區兒童成長班的教材，發現「伯源哥哥的秘密屋」和「青春愛讀書」非常適合推薦給大家	感恩分享
自己喜愛看「人間菩提」，3歲的孫子很喜愛觀看「證嚴法師說故事」	感恩分享
人間菩提 20210810 - 廣蔭人間聚祥和 2021/8/10的節目影片在YouTube的日期標示為: 20200810	影片標示正確日期20210810 https://www.youtube.com/watch?v=kTLs17EiCLg
證嚴上人衲履足跡 20210807 - 莫忘那年·恆持精進 畫面中受訪者姓名有誤，應為:韓玉銅 (15分53秒處)	製作單位已更正: https://www.youtube.com/watch?v=YYXbrNE4fr0
證嚴上人衲履足跡 20210821 - 推素造福·完整無漏 詢問節目中三間蔬食餐廳	漢來蔬食 忠孝店:02-27311128 五郎時食:07-5506280 和合樂屋:07-3102111
證嚴法師菩提心要 20210828 - 瘟疫蔓延時的信願行 - 慈濟與淨土信仰的因緣 詢問預告所顯示的播出時間	首播:8/28(六)18:00 重播:8/29(日)08:30
高僧傳 20190125 - 蓮池祿宏大師 - 第20集 無法觀看此集影片	數位內容組回覆:已可正常觀看 https://www.daai.tv/eminent-monks/prog/26/P16481317?more=true https://www.youtube.com/watch?v=iL2JBXlfs38 https://m.daai.tv/v3/program/1/E26#p19
高僧傳 建議加上英文字幕，發揚傳統文化	請參考英文版官網影片: Great Dharma Masters in History http://tzuchiculture.org/arts-culture/ https://www.youtube.com/playlist?list=PLVJFcOB1Ktqy2q91OsmalBgf2EIRFra-j
詢問下一檔播出內容	8/30-9/24播出「見月讀體律師」: 唐美雲歌仔戲團演繹
1.網路上看到高僧傳紫柏大師錄影的縮時紀錄，請問是哪一個劇團演出 2.紫柏真可大師因錯自責己身的故事，個人深受感動，不知是否有編入高僧傳中	1.孫翠鳳藝文工作室 2.與製作單位確認:劇本中有此段內容
志為人醫守護愛 20210206 - 預約美好告別 病主法與善終 馬偕紀念醫院詢問影片授權事宜: 引用於「安寧與病人自主權利法資訊整合網」(www.5glife.tw) ，讓民眾方便獲得相關資訊，有註明出處且無商業用途	轉請法務同仁聯繫處理
中醫出任務 20210808 - 防疫專題-父親節特輯 詢問「養肝益睛茶」配方	養肝益睛茶，材料: 柴胡2錢、川芎2錢、芍藥2錢、車前子2錢、菟絲子3錢、枸杞子3錢 作法:將藥材洗淨，加水1500 CC煮沸，再轉小火煮15~20分鐘，去藥渣即可 https://www.daai.tv/program/P1756/P17560054
草根菩提 20151228 - 賺得美好日 來電表示:受訪者的名字「惠君」有誤(13分22秒處)	轉請製作單位確認處理
蔬果生活誌 詢問8/6「偽出國-馬來西亞美食端上桌」:如何購買料理包	試蔬看CUBA-LAH:台北市敦化南路二段81巷45弄17號，02-27087343 https://cubalah.oddle.me/zh_TW
詢問8/2「台灣小吃·麻醬麵疙瘩」的材料	麻醬麵疙瘩，材料: 高筋麵粉170g，水140cc，荳蔻粉少許，鹽1/4小匙，白胡椒粉1/4小匙，白芝麻2大匙，花生3大匙，醬油1大匙，辣油1大匙，味醂1大匙，小黃瓜30g，紅蘿蔔30g
詢問8/25「大學學餐系列-淡大學生吃什麼?」:潤餅捲	店址:新北市淡水區北新路182巷19號
詢問8/26「國王御廚的絲瓜料理」: 蟹黃絲瓜麵，是否為葷食料理	材料:使用紅蘿蔔碎，取代蟹黃

詢問如何看到之前的節目內容，為何會有洋蔥入菜的食譜	建議請參考官網的節目影片： https://www.daai.tv/program/P1228 節目以新聞雜誌的多元型式，廣泛且有趣的介紹蔬食、養生，以及保健的優點與新知；並針對蔬食的相關問題，為觀眾釋疑解惑
詢問8/31「樹女孩的台南美食地圖」： 刈包	小來刈包(素)：臺南市長北街35號·0960-599707
立德路2號 2021森川里海濕地藝術季來信： 邀請製作單位參訪 妙博士的異想世界	轉請製作單位參考
家長來電：如何看今天的直播	請到節目FB臉書觀看直播： 《青年線上伴學趣》跟著妙博士一起探索動物世界 第一堂【爬蟲類】 https://www.facebook.com/CallingSuperDr/
甘願人生 20150203 泳不止習 金車文教基金會詢問影片授權事宜： 邀請范晉嘉先生擔任生命教育講座主講者(節目受訪者任職於金車文教基金會)，講座中也播放此集影片，由於疫情想製作成影片	轉請法務同仁聯繫處理
地球證詞 1.詢問9月份播出莫內睡蓮的播出日期 2.其他人文藝術相關節目	1.「莫內的睡蓮水光魔法」： 9/1(三)(上集)·9/2(四)(下集) 請參考大愛之友月刊188期的介紹： http://friends.daai.tv/%E6%9C%88%E5%88%A%E4%B8%B%E8%BC%89/ 或是節目臉書的排播訊息： https://www.facebook.com/pg/DaAi2earth/posts/?ref=page_internal 網路觀看Youtube「地球證詞 TODAY」： https://www.youtube.com/channel/UCX7cbL8gvWCAIBemlOazq2g 2.請參考官網的人文與藝術節目： https://www.daai.tv/program#8

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來信：「無法收看大愛電視」 2021/8/3 (二) 22:09	目前大愛電視APP已恢復正常，但因近期偶有調整設定造成無法收看，若遇此情況，請先到YOUTUBE網站收看大愛一臺、二臺直播，資訊同仁將盡快釐清狀況讓APP正常運作 2021/8/4 (三) 09:33
觀眾來信：「無法收看頻道直播」 2021/8/3 (二) 22:31	
觀眾來信：大愛節目直播有問題 2021/8/4 (三) 06:57	
國家通訊傳播委員會-通訊傳播業務陳情網轉寄觀眾來信，建議大愛電視臺和大愛二臺： 「給大愛電視台建議，請節目部門新聞部門，及高層長官們，能夠來重視，並來檢討辦理，請加強對於本頻道的經營方針路線，希望加強台語發音服務，來強化發展經營，請提升台語的時段，希望能夠好好重視，希望台語能夠永久保留，永久傳承下去，強化台語為宗旨。」 2021/8/2 (一) 20:14	媒體發展部回覆： 「大愛頻道以闡揚世間真善美，促進人心淨化、社會祥和為宗旨，製作多元並富教育與人文之節目，包含本土自製與外購優質內容等十大類型節目穿插播出，提供不同觀眾族群多元選擇。目前節目、戲劇與新聞製播上，也有播映台語發音的內容，您建議的寶貴意見，會做為節目製作的參考，感謝對大愛台的支持與愛護，祝福您」 2021/8/5 (四) 11:11
香港觀眾來信：悲傷在香港now tv 549台看不到大愛臺了 2021/8/6 (五) 20:43 香港觀眾回覆： 「盼望早日可以在悲情的香港，再看到大愛台，因為大愛台可以安撫、安定我們徬徨和驚恐的心，尤其是我們老人家，在上人的說教、話語中，及所有節目上的正能量訊息和模範可以得到開解！真心盼望快可以看到大愛台，可以再親近您們！祝上人和您們平安健康和快樂！阿彌佻佛！」 2021/8/9 (一) 11:07	媒體發展部回覆： 因雙方合約到期，大愛電視不在NOW TV上架，可以透過大愛官網收看大愛電視： https://www.daai.tv/channel/1
大愛行網頁會員來信： 8/3無法登入，請協助 2021/8/3 (二) 19:44	新創中心回覆：確認為網站後台的問題，已轉請廠商修復中 2021/8/4 (三) 11:22

陽明山有線電視收視戶詢問: 大愛二臺的頻道	頻道297
觀眾來信:「頻道直播無法觀看」 2021/8/11 (三) 16:07	確認大愛app的雲端直播正常，請先觀看「大愛雲端」；當天隨後已經修復觀看YouTube的問題 (請參考右上角播放「設定」的功能: 「偵測可用系統」，觀看「大愛雲端」或「YouTube」)
建議宣導大廈及任何住宅室內禁煙	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
詢問官網首頁靜思語影片的每週更新次數	新創中心回覆: 靜思語影片在官網置頂影片每週更新一次，或請參考「大愛行」網站的靜思語: https://daaimobile.com/quote
來信請大愛臺提供111年度「擬上架授權意願書」	轉請媒體發展部聯繫處理
詢問一週節目表	請到官網首頁上方點選: 直播/週節目表 https://www.daai.tv/channel/week/
香港觀眾來信: 「大愛臺與香港 NOW TV 是否滿約？未能收看」 2021/8/28 (六) 12:30	因雙方合約到期，大愛電視不在NOW TV上架，可以透過大愛官網收看大愛電視： https://www.daai.tv/channel/1
來電詢問: 1.在YouTube大愛電視 Tzu Chi DaAiVideo 找不到 DaAi Headlines 2.大愛官網的影片是否可以連續播放，像YouTube一樣的功能	1.大愛電視 Tzu Chi DaAiVideo -> 播放清單 https://www.youtube.com/user/DaAiVideo/playlists -> 新聞/直播/特別節目 -> 【DaAi Headlines】2021年度 https://www.youtube.com/playlist?list=PLYfjOvcvKb2SfhaJpN22kLp-OlclQ7sg 2.目前沒有連續播放功能