

慈濟大愛電視臺客服日誌 2021年10月

新聞類	
客 服 與 反 應 事 項	處 理 方 式
<p>觀眾10/1來電: 固定七點四十分看大愛新聞的氣象，為何這兩天看不到</p> <p>家長10/1來電: 晚上七點四十分沒有看到氣象，詢問是否有播出；大愛臺的氣象報得比較詳細，要拍照4日兩區(4個臺灣)給孩子知道</p> <p>觀眾10/2來信:希望不要漠視觀眾對氣象預報的期盼，氣象每天變，攸關生命財產安全</p>	<p>感恩提供意見，大愛新聞因排播考量，氣象時間大多在19:30-19:45之間播出</p>
<p>10/5來電: 晚上七點四十分都沒看到大愛氣象，請問是否取消了</p>	<p>大愛新聞因排播考量，氣象時間大多在19:30-19:45之間播出</p>
<p>2021-10-05「岸田接棒首相 政三代春風待人 與台灣關係匪淺」，在官網的文字檔案最後一段有錯字，新聞畫面無誤: 曾於基隆開攝岸田吳服店，應為開「設」</p>	<p>轉請新聞部處理後已經更正: http://www.daai.tv/news/international/526400</p>
<p>中央大學公益傳播中心來信: 希望邀請陳竹琪主播擔任公益傳播線上沙龍的分享者</p>	<p>轉請新聞部處理</p>
<p>Ruptly國際視頻新聞社10/7來信: 因為新聞節目中使用了Ruptly的版權畫面，詢問是否有正式合作意願</p>	<p>轉請新聞部和法務同仁聯繫處理</p>
<p>看到10/21午間新聞報導5歲男童罹患視網膜母細胞瘤，希望資助男童</p>	<p>南部新聞中心回覆: 目前沒有專款帳戶，後續關心請直接聯繫:彰化縣政府的楊社工，04-7532227</p>
<p>新聞受訪者來信: 希望不要讓小時候的受訪影片(2017年)，被google搜尋出來</p>	<p>確認是在大愛感恩科技 DA.AI的臉書，轉請處理後已經下架</p>

來信表示:「非常喜愛大愛電視台, 清淨無汙染, 竹琪主播非常優秀, 端莊賢淑, 我非常喜愛; 另一位較年輕, 身高較高的女性主持人, 年紀輕輕, 十分優秀, 我對她只有一個建議: 我覺得她的妝太濃, 跟慈濟的沉靜不太搭配」 2021/10/29 (五) 15:09	新聞部回覆: 感恩對大愛新聞的喜愛與鼓勵, 會跟妝髮師與主播討論形象, 期待繼續支持與建言 2021/11/1 (一) 08:24
新加坡志工詢問中國大陸的慈濟新聞: 是否會上傳到YouTube, 分享給會員	轉請新聞部處理
2004年新聞受訪者家人來信: 希望申請受訪影片重新回顧	轉請新聞部處理
全球視野	
MOD收視戶來信: 「今晚看到大愛二台的“全球視野”節目, 內容非常棒。在這充滿混亂的政治新聞、交通事故及社會事件的媒體居多, 感到煩心。如今才發現有了大愛這麼好的守護媒體質量, 本人真心很感謝您們, 能用心、用不一樣的視野帶我們看世界, 真的是社會媒體的一股清流。本人想在自己能力範圍所及, 想捐款給貴電視台」 2021/10/21 (四) 12:05	感恩分享; 關於護持大愛臺的方式, 有線上捐款, 郵局劃撥, 或是銀行匯款, 請參考官網相關訊息: http://friends.daai.tv/%E8%AD%B7%E6%8C%81%E5%A4%A7%E6%84%9B/

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
雲林監獄詢問「阿良的歸白人生」公播版洽購事宜	建議請洽大愛臺公播版權的代理商: 百禾文化資訊有限公司, 02-27201755
詢問何時播出楊九如師兄的戲劇, 在網路上看到大愛籌拍訊息	經與戲劇單位確認: 目前為劇本階段, 無法確認開拍與播出日期
詢問2021大愛年度劇展: 下一檔播出劇名	11/1播出「路邊董事長」
詢問「路邊董事長」的真實人物	林永祥師兄的故事

如何購買「大愛人間10-陽光希望愛 CD」	請到喜閱書苑線上或是靜思書軒門市訂購，請參考購物說明： https://store.tzuchiculture.org.tw/index.php/daai-shop-qna
希望重播大愛劇場「大愛的孩子」	目前預計明年2月份在經典劇坊的時段播出「大愛的孩子」 http://www.daai.tv/channel/week/
建議重播2000年大愛劇場「我不再哭泣」，因就學時期未完整看完，心理遺憾	感恩建議，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考
自我推薦參與大愛劇場的演出	轉請戲劇部門參考
經典劇坊 擺渡-中	
來電分享:看了以後很有收穫，有請購了靜思語，家人也認同劇中有智慧的應答	感恩分享
詢問擺渡的集數	擺渡(上) 26集:8/16-9/20播出 擺渡(中) 26集:9/21-10/26播出 擺渡(下) 31集:10/27-12/8播出
經典劇坊 擺渡-下	
10/28詢問當天播出集數	第53集:上午10:30重播 第54集:下午14:30首播
好戲成雙 若是來恆春	
詢問劇中方貝濡的白血病，後來病情如何	確認已經復原，在第52集已經結婚了 http://www.daai.tv/drama/prog/P1525/P15250052
詢問全部集數和下一檔劇名	共有55集，10/19(二)播出最後1集，10/19播出「水返腳的春天」，共有39集
我愛美金	
詢問主題曲的歌譜，小朋友想用直笛跟烏克麗麗練習	已經回覆「師恩深一生深」的簡譜
喚醒心中的巨人	
家長來電:希望感謝盧蘇偉老師	建議可以到部落格留言 http://blog.udn.com/lusuwei/article
大愛年度劇展 雨露	
10/28詢問當天播出集數	第28集:中午12:30重播 第29集:晚上20:00首播

節目類	
客服與反應事項	處理方式
詢問大愛臺是否有小主播在幫寄居蟹收集貝殼，有一些貝殼可以給小主播	觀眾可能看了2016年「小主播看天下」:給寄居蟹一個家 https://www.youtube.com/watch?v=VAXFEaHU_0Y 製作單位表示現在沒有募集貝殼活動；再聯繫墾丁國家公園後得知:可將貝殼寄給墾丁國家公園管理處解說課 (946 屏東縣恆春鎮墾丁路596號)
證嚴上人衲履足跡 2021-10-09 豐生髓起·牽緣續命 無法下載影片觀看	新創中心數位內容組更新設定後回覆:已經可以下載 2021/10/27 (三) 13:55
菩提心要 詢問Youtube影片是否會更新	9/11之後重播素食相關主題·建議請參考官網影片: http://www.daai.tv/master/bodhi-mind?more=true
高僧傳 - 窺基法師 希望確認節目字幕:「權」機逗教，是否應為「觀」機逗教 第6集(4分6秒處)權機逗教 令人佛志 第8集(21分13秒處)權機逗教慧增長	製作單位回覆:會再修正錯字重新上傳
高僧傳 詢問下一檔播出內容	10/25-11/19播出「馬鳴菩薩」: 孫翠鳳藝文工作室演繹
高僧行誼 20211008 - 窺基法師導讀 - 第10集 來電表示: 此集的日月潭玄奘寺的圖片有誤，出現的是慈恩塔；日月潭玄奘寺史料豐富，建議前往拍攝，功德無量	感恩指正，轉請製作單位處理
志為人醫守護愛 20211016 - 共舞 10/17看到莊佳穎中醫師治療癌末病人，因為家人癌末，希望詢問相關治療問題	建議請洽台中慈院健康諮詢電話:04-36068278

志為人醫守護愛 20211023 - 拆彈專家	
詢問10/28凌晨兩點看到的受訪醫師	台中慈濟醫院外科部余政展醫師 http://www.daai.tv/program/P1579/P15790119
大愛醫生館 20211018 - 莫使角膜惹塵埃	
詢問關於角膜移植的問題	建議請洽台中慈院健康諮詢電話:04-36068278
蔬果生活誌	
詢問10/1「疫起蔬醒~振興素食餐廳·雙北」:蔬食素點	知道了茶樓:台北市南京東路三段275號2樓·02-27172555
詢問10/5「征服全家的市場美味」: 壽司與山東饅頭	手作壽司:0963-808878·在台中第五市場;山東羊角饅頭:台中市西區樂群街31-1號·04-22229997
詢問10/7「優格品牌跨足蔬適圈」: 行天宮附近餐廳	蔬軾創意蔬食料理餐廳:台北市農安街263號·02-25099936
出版社詢問食譜新書的合作機會	轉請製作單位參考
詢問10/15「疫起蔬醒~振興素食餐廳·宜蘭」:受訪餐廳	◎Butter Oreo:宜蘭縣宜蘭市和睦路1-16號·03-9313207 ◎Canopy Juicery卡諾比新鮮慢磨果汁:宜蘭縣宜蘭市女中路三段117號·03-9358662 ◎三菽茶會·宜蘭縣宜蘭市和睦路29號·03-9357834
詢問10/19「日式板前好滋味」受訪餐廳	五郎時食日式餐廳:高雄市富民路66號·07-5506280
詢問10/20「中泰結合素料理」受訪餐廳	東湖素:台北市內湖區康樂街48巷31號·0928-712991
詢問10/21「素然起勁的漢堡炸積」受訪餐廳	SuShiner 蔬饗樂:台北市四平街21號·02-25683913
詢問10/26「素味平生 平價美味」受訪餐廳	九町麗素食坊:臺南市中西區成功路415號·0933-343506
熱青年	
新故事運動影音團隊詢問合作機會: 希望捐贈短片給大愛臺播出,協助失去家庭的兒童與照顧者,得到所需支持與資源	轉請製作單位聯繫處理
青春愛讀書	
來電建議:近期節目改版以後,覺得背景白色太刺眼	感恩提供意見,轉請製作單位參考
圓夢心舞臺	
詢問2020/11/7「生如栩栩」: 受訪者木工師傅江年勝的聯絡方式	醜匠木工屋:高雄市仁武區澄仁東街319-313號·0932-784796

詢問10/9「活的耀眼追夢去 - 陳景維」:詢問受訪者的新書	書名:「維小的我想撼動這個世界」,請參考臉書預購 https://www.facebook.com/will0823/
一口家族	
豆花店家來電:減塑地圖的店名,多了「水果攤」三個字,請幫忙更正	製作單位處理後已經更正 https://ecofamilymap.daai.tv/storelist
飯糰店家來電:減塑地圖的店名有誤植,請幫忙更正,以及更新聯絡電話	製作單位處理後已經更正 https://ecofamilymap.daai.tv/storelist
地球證詞	
觀眾來信:「你好,我是地球证词的常年观众,经常看中午时段的重播,最近忽然发现,同样时段改成了和一台同步的节目,我心爱的地球证词不见了,请问是怎么回事?请播放回地球证词,好吗?谢谢」 2021/10/1 (五) 04:26	節目因授權區域關係,僅限臺灣地區觀賞節目,無法提供在YOUTUBE直播放送,該節目播出時會切換為大愛一臺節目,敬請見諒
小人物大英雄 20150601 - 甜蜜的製糖人生	
音樂劇團詢問影片授權事宜: 計畫將虎尾的製糖產業畫面,放在劇團製作的歌曲影片中,預計在12月上架雲劇場	轉請法務同仁聯繫處理
醫療拓荒者 呼吸治療科推手-郭明隆醫師	
受訪者郭明隆醫師的家人來信: 希望申請影片留存	相關單位處理後已經提供檔案
唐朝小栗子	
國中輔導組長來信:是否可以提供111-160集的公播版作為教育用途,每週四午間播放給789年級的學生觀賞,透過有趣易懂的動畫故事,讓孩子自然而然地體悟自省	轉請法務同仁聯繫處理

其他	
客服與反應事項	處理方式
越南公司詢問購片事宜	轉請媒體發展部聯繫處理

<p>詢問實習機會</p>	<p>若有意願報名明年的暑期見習，請留意三月初的官網公告:更多資訊/大愛快訊 http://www.daai.tv/announcement</p>
<p>建議拍攝製作主題: 1.大地之愛: 照顧植物的方法與過程，不同蔬果的栽種方法 2.大地之美: 室內室外的美，介紹建築、植栽、園藝等 3.健康生活:運動、養生、中醫、西醫、保健、按摩、飲食料理 2021/10/16 (六) 16:17</p>	<p>感恩建議，每週彙整客服紀錄轉請相關單位參考</p>
<p>澳洲布里斯本聯絡處詢問直播共修問題: 近期下載了慈濟的故事及回眸來時路做共修用，當使用 YouTube 及 zoom 直播共修時，YouTube 因著作權的關係停止直播。上網查詢後發現: 如果大愛臺把我們的頻道放進allowlist，便有可能可以播放影片。 大愛臺是否同意將我們的頻道加入allowlist，繼續以此形式共修 2021/10/16 (六) 19:04</p>	<p>新創中心處理後回覆: 請提供「頻道ID」，而不是「頻道名稱」，系統才能設定加入allowlist，頻道 ID 是在 YouTube 的設定: YouTube>設定>查看進階設定>頁面顯示>進階設定 依據需求設定 YouTube 使用者 ID (不需要給大愛臺) 頻道 ID (請提供這個ID給大愛臺)</p>
<p>來信表示:「大愛行的音樂，是我失眠及情緒躁動時的最佳良伴，不知為何突然iPad及iPhone都只能聽單曲，無法連續播放」 2021/10/24 (日) 15:41</p>	<p>新創中心處理後回覆: 可能是因為IOS版本的問題，經測試發現13.3版本無法連續播放，14.7版本可以順利連播；但是不建議直接升級，升級可能會導致原裝置無法運行順暢； 非常感謝支持「靜心心淨」，近期內我們將會新增多首音樂 https://daaimobile.com/music</p>
<p>活動策展單位詢問授權事宜: 希望將節目影片嵌入網站，讓觀眾可以從活動網站連去Youtube觀看</p>	<p>轉請法務同仁聯繫處理</p>

<p>詢問大愛臺的節目表</p>	<p>請參考官網的週節目表: http://www.daai.tv/channel/week/</p>
<p>花蓮慈院心臟科張懷仁醫師來信: 詢問如何更正大愛行網站的文章內容,「加素行動轉疫為益」摘錄自張醫師在9月全球精進日演講</p>	<p>請提供正確資料,會轉請相關單位處理</p>
<p>為了製作專題作業,希望申請授權畫面</p>	<p>請來信說明需要授權使用的畫面和使用方式,以便轉請相關單位處理</p>
<p>有線電視收視戶10/26中午來電: 大愛台收視不清楚</p>	<p>確認大愛臺訊號正常,請洽詢府上安裝有線電視的系統業者;或請提供區域,轉請合作廠商確認是否有工程相關問題</p>
<p>詢問轉載授權事宜:在其他平臺發佈大愛臺健康相關節目,傳播中醫藥文化</p>	<p>轉請法務同仁聯繫處理</p>