

慈濟大愛電視臺客服日誌 2022年2月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
國際通訊社 Business Wire詢問合作機會 https://services.businesswire.com/zh-	轉請國際新聞部聯繫處理
感謝用心傳遞台語新聞內容，建議參考教育部舉辦的文章朗讀比賽資料： http://ip194097.ntcu.edu.tw/longthok/longthok.asp 以及台語學習的相關資源網站： https://www.taigi-domiso.com/	感恩支持與愛護，轉請相關單位參考
2022/2/15 (一) 09:24 過年前看到訪談，希望聯繫高秋美牧師，有一位個案要轉介高牧師幫忙	確認受訪新聞「彰化記憶保養班 失智長者不忘行善」，請電洽瑪撒露教會:04-7366384 http://www.daai.tv/search?q=%E9%AB%98%E7%A7%8B%E7%BE%8E&target=News&dstart=&dend=

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
來信表示:「請問大愛台為何須要播出日本戲劇，是應觀眾要求，還是親日本，有政治效應嗎？可回答？謝謝您們！」 2022/2/1 (二) 22:33	來函敬悉，感恩您的關切與詢問，敬覆如下。 壹、大愛電視基於下列因素，訂於週間(一至五)夜間9:00選播「非自製劇集」，週末(日)夜間8:00選播「非自製單元劇」，並於其他合適時段重播： 一、調整自製節目之「製作產能」及「製作品質」。 二、調研比較「大愛自製內容」與「非自製內容」之收視率差異。 貳、選播「非自製劇集」及「非自製單元劇」並非只限日劇，全球各地在臺灣依法可播出的內容，同時具有下列元素者，均為選播目標： 一、傳播家庭倫理、親情、慈悲喜捨，適合「普」級內容者。

建議重播「人生逆轉勝」	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄，轉請相關單位參考
視障朋友來電:希望大愛劇場的主題曲有配音介紹詞曲	請參考YouTube大愛劇場主題曲MV影片下方的完整資訊: https://www.youtube.com/watch?v=b_VVGjllits&list=PLc8M1wVJOpHwjAWyiHMdJ3dusMe7hbk9v 建議請參考盲用電腦放大軟體、語音軟體，相關設施與軟體，請洽詢愛盲基金會02-77258000
幫媽媽詢問大愛劇場的主題曲歌名，荒山亮先生主唱，歌詞寫到:孝順這條路，橋有通門沒鎖	確認是「一路芬芳」的主題曲: 無同的功課 https://www.youtube.com/watch?v=niTADYu92p8
大愛影展	
來信表示:因為晚上看不完，側錄節目(第四台的)卻錄不到結束，沒錄到最後就沒了 2022/2/1 (二) 17:30	轉請媒體工程部聯繫處理後回覆: 確認來信者使用機上盒側錄，後來拉長時間已經可以正常錄影，可能是因為節目時間輸入的誤差所致
期待除了日文影片，也可以看到華語系列影片	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄，轉請相關單位參考
師兄來電建議:「古都」的戲劇拍攝手法，多數觀眾看不懂，建議選片讓普羅大眾都能看懂，才不會流失觀眾群	
視障朋友建議:加上中文配音的功能	
詢問1.為何沒再播大愛會客室 2.為何星期日晚上大愛播出日劇和韓劇	1.因節目型態改變，新戲開播會透過「戲說真人生」介紹幕前幕後的甘苦酸甜，歡迎收看並請繼續支持: 戲說真人生 - 先生娘 前導特輯 http://www.daai.tv/drama/prog/P1806/P18060031 2.回覆選播因素並推薦本週日大愛影展播出「不丹是教室」，提供劇情介紹和預告片: https://daaicinema.daai.tv/ 2022/2/24 (四) 10:00
大愛會客室	
1.建議好戲成雙重播「歸.娘家」 2.沒有播出「大愛會客室」了，覺得很可惜	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄，轉請相關單位參考

非常喜愛收看「大愛會客室」，希望可以繼續有固定的時段可以看到介紹大愛劇場幕後花絮和介紹真實人物的相關節目，沒有了很可惜；沒有看到停播訊息，突然沒有了很傷心	
1.習慣在看完大愛劇場後，接著看「大愛會客室」，更了解真實人物的心路歷程 2.也有看「戲說真人生」，蠻好看的	
詢問節目是否停播	因節目型態改變，每一檔新戲開播會透過「戲說真人生」介紹相關訊息，歡迎收看
先生娘	
來電分享:大愛劇場是不是把人都演得很完美	感恩分享，目前此劇僅播出兩集，建議請觀看後續人物與劇情發
大愛之友表示:希望大愛劇場的製作方向要活潑，才可以吸引更多年輕人來收看	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄，轉請相關單位參考
請問下一檔大愛劇場播出日期	2/14(一)先播出「戲說真人生」， 「先生娘」第一集於2/15(二)播出
請問播出時段	首播:週一至週五20:00，重播:週一至週五23:00、03:00、 12:30、16:00
請問大愛劇場真實人物: 曹陳靜枝師姊的出生地	經與戲劇二部確認後回覆: 雲林莿桐鄉
美善劇場 大姊當家	
來電建議:「大姊當家」很好看，希望增加另外的節目，介紹此劇的時空背景故事和作者書寫此劇的用心，讓觀眾可以更加理解劇中要闡述的觀念	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄，轉請相關單位參考
來電表示: 1.詢問「大姊當家」在Hami Video 是否有雙語功能 2.在官網首頁「大姊當家」的縮圖，顯示首播是08:00，和節目表不同	轉請調研部處理後回覆: 1.大愛臺有開啟此劇的雙語功能，建議請以收視戶立場向Hami Video 反應 2.已經在縮圖列出所有播出時間，標示08:00提醒晨間族群觀看

高雄市慶聯收視戶2/15詢問:雙語功能	查詢資料後回覆為:設定中,預計2月中完成;建議請向慶聯查詢設定進度 (下午五點資料更新顯示:2月17日上線)
詢問播出時段	週一至週五首播02:30 重播:08:00、11:00、14:30、21:00
無敵老爸	
劇情感人,想請問廖洪興師兄是否健在?	與戲劇單位確認後回覆: 因年事已高,廖師兄幾年前已往生
2/14下午詢問重播時間	重播時間:下午四點
大愛迷你劇展 愛在旭日升起時	
詢問首播當晚的重播時間	週日凌晨00:30連播2集
詢問上一檔大愛迷你劇院的劇名	確認劇名:「愛在旭日升起時」

節目類	
客服與反應事項	處理方式
人間菩提	
看到影片字幕有誤,不確定集數: 應為"須彌山",不是"心山"	由來電者提供的截圖確認此集為「人間菩提 20201123-誓願齊力護磐石」,官網影片字幕是須彌山(10分49秒處): http://www.daai.tv/master/life-wisdom/P00238261?p=19
詢問2/12(六)早上,上人談話至早上10點結束的節目,哪裡還可以觀看?	請參考官網影片: 人間菩提 20220211 從一而生無量愛 http://www.daai.tv/master/life-wisdom?more=true 或請點選官網首頁最上方:直播/大愛一臺,可以依照播出日期和時間,點選節目影片觀看。
靜思妙蓮華	

詢問下午的播出時段	下午三點重播(首播:週一至週五05:30;重播:週一至週五08:45、15:00、21:30)
2/17來電:詢問播出的品名和集數	法華經:法師功德品第十九,第1725集
證嚴法師說故事 2021-5-9 五戒護身心	
此集影片在官網的順序有誤,排放到最後一頁	轉請相關單位處理後回覆: 資訊工程部同仁已經處理網頁的程式問題,目前影片的排序已經正常: http://www.daai.tv/master/stories?p=6
原播出時段很好,在一日工作過後,能沁潤在上人的說法當中;現在的播出時間,外出工作沒有辦法收看,也無法上網觀看(週六、日16:00和週六、日04:00)	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄,轉請相關單位參考
靜思語	
來電表示:近期靜思語的配音人員是否有更換?聽起來不習慣,聲音真的不是很Ok,希望能恢復原來的配音,感恩	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄,轉請相關單位參考
近期影片換人配音,聲調與內容不甚搭配,不似以往讓人感動,聽得很不習慣	感恩提供意見,每週彙整客服紀錄,轉請相關單位參考
高僧傳 道安大師	
善意提醒場景製作和導播運鏡攝影方面: 「棚內實景演出,不是劇場舞台。不應草草了事。攝影解析度這樣高,布景道具可以樸素陳舊,不可色調雜亂,不可漆畫粗糙。 導播在開拍之前,應該有檢查、修正的時間,製作單位對美術工作組的品質,和攝影取景的掌控,顯然也要加強才是。 謝謝,希望早日進步」 2022/2/11(五) 18:28	感恩提供意見,轉請製作單位參考
高僧傳	
詢問下一檔的播出訊息	預計2/28播出「慧遠大師」,唐美雲歌仔戲團演繹
大愛醫生館	

建議播出45分鐘，讓親朋好友看節目後關心個人健康，提早就醫	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄，轉請相關單位參考；也請參考其他健康相關節目內容
詢問日間的重播時間	週一至週五11:30、16:48
志為人醫守護愛	
幫朋友詢問影片:12/19(六)中午關於林欣榮院長的節目	確認是:「志為人醫守護愛 愛笑的眼睛 腦幹梗塞性腦中風契機 2022-02-19」，請參考官網串流影片的下載功能: http://www.daai.tv/program/P1579/P15790081
中醫出任務 20210321 - 麻辣食材，也能護腰	
詢問藥燙療法的材料(6分5秒處)	醋椒熨的材料:花椒200g，陳醋100g，布藥袋。作法:先將花椒放鐵鍋內爆炒，然後放醋炒勻，放布袋內熱熨患處
蔬果生活誌	
覺得之前午後的播出時段很適合老人家收看，可以看大愛劇場後連著看，很適合跟家人一起看，希望繼續有教素菜料理節目	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄，轉請相關單位參考
詢問播出時間	大愛一臺:週一至週五首播17:45 重播:00:30、07:30 大愛二臺:週一至週五首播10:30 重播:15:30、05:00
詢問台南餐廳資訊 (20180309 - 老宅裡的異國蔬食)	◎蔬食樂:台南市東區東平路61號，06-2090580 ◎Bonjour 輕食早午餐:台南市中西區西寧街102號，06-2231617
詢問2/11「居家養菇好簡單」受訪者: 素食港式點心早午餐	湯堡:彰化縣和美鎮中正路121號，0966-239538
詢問2/14受訪者資訊 (20190307 - 「黑色食物滋腎養氣」)	◎車輪餅:植福餅，高雄市前金區六合二路129號，0971-819276 ◎茄南園芝麻醬:台北市大安路2段150號02-27052704 ◎黑豆:弘昌碾米工廠，06-6899139 ◎黑米:金宥發興業有限公司，04-23377586
詢問2/16受訪者:台南素水煎包 (20190321 - 「府城銅板素點心」)	香師傅素水煎包:台南市中西區成功路415號06-2226321

詢問2/16受訪者:咖啡蔬食餐廳 (20190321 - 「府城銅板素點心」)	幸福咖啡實踐店目前暫停營業
詢問2/17受訪餐廳 (20190322 - 「老宅飄出麵包香」)	◎許愿蔬果餐點:台中市霧峰區民族路2號 · 0937-262448413 ◎海倫鮮土司:台北市大安區浦城街9-4號 · 0930-612789 ◎M Pain & M Le Repas:桃園市中壢區中央西路二段224號 · 03-4015819
詢問2/18介紹的小農友善平台 (20190329 - 「擁抱里山回家生活」)	(回家生活-書食小舖)陳照旗夫婦: 03-9610260
詢問2/22受訪餐廳 (20180412 - 「放眼國際小小素主廚」)	菜大蔬 蔬食補給站 (Uncle vegetable) :台中市北屯區國校巷7-1號 · 04-2233 3018
如何上網再看2/22下午的節目內容(20180412 - 「放眼國際小小素主廚」)	1.請到大愛官網首頁點選:節目/健康生活類/蔬果生活誌 http://www.daai.tv/program/P1228 2.在YouTube網站搜尋分集名稱: 放眼國際小小素主廚
詢問2/23受訪餐廳 (20180419 - 「運動營養新思維」)	◎植耀日 Veganday Cuisine:台中市西區西區大忠南街91號 · 04-23769098 ◎盧仕蔬食咖啡 LusCoffee:台中市西區美村路一段771巷16號 · 04-23721208 ◎在廚房蔬食早午餐:台中市大甲區東興路62巷36號 · 04-
孩子看世界	
詢問小小特派員徵選是在4/16上午或下午	製作單位表示: 報名以後會個別通知上午或下午
人文講堂	
詢問播出時段	首播:週六18:00 重播:週日00:00 · 22:00 · 隔週六00:00
人文講堂 20220115 - 禪宗教我們甚麼? - 陳琴富	
詢問演說的ppt 檔案 · 因為內容非常精彩 · 希望好好研讀書面資料	製作單位回覆:因為版權問題 · 簡報無法外流 ; 建議可至官網或 Youtube多次收看: https://youtu.be/u6jP7Mv1U_c http://www.daai.tv/program/P1273/P12730415?more=true

一種說法	
很喜歡馬叔禮老師，希望可以多多請他上節目	感恩提供意見，每週彙整客服紀錄，轉請相關單位參考
來電分享:「一種說法」節目很好看，關於此集「薛仁明 - 孝順，這件事」，不喜歡主持人使用"中國人"的說法，建議用臺灣人或 殷瑗小聚 賢哉孟子 - 仁者無敵&當夏夜芳馥 - 原鄉蒙古 - 席慕蓉	感恩分享
在官網無法觀看此集的串流影片	轉請拓展部處理後回覆:已經可以正常觀看 http://www.daai.tv/program/P0028/P00282334?more=true

其他	
客服與反應事項	處理方式
MOD收視戶來信: 1月起每天每隔30分鐘到1小時有嚴重的馬賽克雜訊或畫面異常停頓的狀況，多次向中華電信MOD反應，沒有改善 2022/2/7 (一) 21:24	轉請訊號中心處理後回覆: 建議請先排除可能的問題來源，基本的檢查方法如下: 1.查看其他頻道是否也有馬賽克雜訊的問題，將機上盒重新開機，重新抓資料看看是否有改善 2.也可能是家中網速流量的問題，或是跟中華電信在當地的機房有關，由中華電信的工程人員確認當地的機房的訊號是否正常，請電洽 MOD客服:0800-080-123，障礙申告專線:0800-080-128 http://mod.cht.com.tw/support/contact/services.php 2022/2/8 (二) 12:18
MOD收視戶回信:請大愛臺直接聯繫中華電信機房處理訊號源的主管，推測是大愛臺到中華電信機房這段光纖的線路問題 2022/2/9 (三) 09:31	轉請訊號中心處理後回覆: 已經報修中華電信MOD機房的電路，感恩來信所提供的訊息 2022/2/9 (三) 11:46 中華電信已更換另一個路徑，需觀察數天穩定後，會再回報大愛臺。 感恩~ 2022/2/10 (四) 09:31

<p>MOD收視戶回信:「非常感恩大愛臺協力幫我們忠實觀眾主動聯繫MOD機房,來搶救大愛臺在MOD上的問題狀況,並寫信持續告知我們目前處理的進展,我們這幾天也會多觀察,看看MOD上的大愛臺換了另一個光纖路徑後觀看上是否都正常」</p> <p>2022/2/10(四) 17:08</p>	<p>非常感恩願意協助幫忙觀察後續的電視畫面</p> <p>2022/2/10 (四) 18:06</p>
<p>MOD客服2/15來電告知MOD觀眾反應:</p> <p>2/15(二)11點播出的美善劇場「大姊當家」(32集),當日下午四點要回看時,無法使用雙語(沒有國語);有需求會再來電,毋需</p>	<p>感恩提供訊息,已轉達影響拓展中心調研部</p> <p>(2/21請調研部同仁確認:MOD在11點的播出時段,下午回看時的雙語功能正常)</p>
<p>有線電視收視戶詢問:大愛二臺的頻道</p>	<p>新視波有線電視:頻道130</p>