

## 慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年2月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
新聞專題受訪者詢問收視方式: 「腦庫契機」	請依新聞部通知時段觀賞電視播出，或請於官網搜尋觀看 <a href="http://www.daai.tv/news/topic/983">http://www.daai.tv/news/topic/983</a>
如何再次收看關於漸凍人羅金星的報導	請於官網搜尋觀看相關報導:「讓愛延續的天使 台灣腦庫成立現曙光」 <a href="http://www.daai.tv/search?q=%E7%BE%85%E9%87%91%E6%98%9F&amp;target=News&amp;dstart=&amp;dend=">http://www.daai.tv/search?q=%E7%BE%85%E9%87%91%E6%98%9F&amp;target=News&amp;dstart=&amp;dend=</a>
詢問大愛新聞:防疫茶的處方	請參考新聞影片的內容: 中醫觀點補氣養身 來一杯防疫茶 <a href="http://www.daai.tv/news/life/446759">http://www.daai.tv/news/life/446759</a>
藥害救濟基金會來信指正相關論述: 2/11專題新聞「藥愛不藥害--藥害救濟制度 人道救濟精神 保障醫病藥三方權益」 1.藥廠所提撥金額全數進入國庫「藥害救濟基金專戶」，並非捐給藥害救濟基金會 2.救濟金不是由藥害救濟基金會給受害者，是由「衛生福利部藥害救濟審議委員」審議考量後決議擬定，再委由藥害救濟基金會通知受害者領款，由國庫之藥害救濟基金給付 3.2'23"平均救濟金圖表，資料來源應為食藥署	新聞部處理後，已經下架影片
觀眾來信:「請大愛電視台，提醒台灣農漁牧，防止寒害的措施，及早防備」 2020/2/16 (日) 14:23	轉請新聞部參考
<b>DaAi Headlines</b>	
觀眾來信: 新聞畫面中的紅外線體溫偵測儀顯示34度和35度，不是37度，卻有警示聲響起 「However, I also realize that infrared thermometer shown 34 & 35 degree instead of 37 degree」 2020/2/8 (六) 04:09	花蓮地方中心回覆: 經調閱畫面，測量的體溫出現在左上角並非右上角，因此該新聞中第一個發出警示音的民眾，真實體溫在左上角可看見紅色警示，雖未呈現完整的數字，請參考後續有一位拿熱咖啡的民眾，可看見真實體溫
觀眾來信: 用手機看2/2新聞影片，發現下方的英文字幕有許多拼字和文法的錯誤 2020/2/8 (六) 04:09	新聞部回覆: 確認所出現的英文字幕為YouTube自動翻譯的內容
<b>大愛探索周報</b>	
詢問播出時間	首播:週五22:00 重播:週六01:30
2/23「承載台灣文化精髓 尬台語正流行」受訪者康軒文教集團來信: 詢問新聞影片授權相關事宜，希望轉載及後製該影片，分享给第一線本土語言教育的教師群	法務同仁聯繫處理

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
觀眾來信: 「你好，我很喜歡看你們的大愛劇場節目，家中的長輩也很喜歡看，都是忠實觀眾，平常也會收聽你們的廣播，感謝大愛帶給台灣那麼多優質的節目 加油 感恩 敬祝 新年快樂」 2020/2/5 (三) 15:44	感恩觀眾心得分享
手語影片創作者詢問音樂版權事宜: 為了投稿微電影比賽，需要使用歌曲「讓愛傳出去」(林美演唱)作為背景音樂	法務同仁聯繫處理
來電表示:家中長輩有租借坪林住處，給劇組拍攝(黃玉新師姊的故事)，因為擔心近日新型冠狀病毒的疫情，希望聯繫拍攝單位	戲劇一部處理後回覆: 已經圓滿處理

2/11來信:詢問大愛劇場粉絲團的抽獎活動·海報獎品是否已經寄出	戲劇部門回覆:2/12會處理完畢
2/14再次來信:已經收到海報·感恩戲劇部門	
建議重播「妙有春風」及「美麗人生」·因為家裡母親很喜歡陳亞蘭	感恩觀眾建議·請相關單位參考
詢問蕭婷之師姊的故事何時播出	建議請參考大愛之友月刊·關於大愛劇場的播出訊息
眼科診所(林口)來信:因為有製作公司要借用診所拍攝·希望先與大愛臺確認	戲劇一部回覆:已經和診所聯繫
詢問大愛劇場DVD資料的網站	請參考「慈濟人文喜閱書苑」: <a href="https://store.tzuchiculture.org.tw/">https://store.tzuchiculture.org.tw/</a>
<b>大林學校</b>	
詢問播出時間	首播:週一至週五晚上八點· 重播:週一至週五23:30·12:30·16:00
詢問是否有男主角·以及播出日期	1/31-3/16·此劇為多位醫療志工的故事:關於在醫院中如何學習人生功課
觀眾來電:這齣戲很好看·演員演得很用心·身為醫療志工·覺得很有同感·請記得要報名金鐘獎	感恩觀眾心得分享·相關建議請相關單位參考
<b>愛的路上我和你</b>	
醫學生詢問主題曲「鳥仔」的伴奏樂譜·希望在大體老師的追思典禮演唱	經詢問過出版部同仁·確認無法提供「鳥仔」的樂譜·敬請見諒
<b>經典劇坊 - 千江有水千江月</b>	
詢問飾演男主角的演員姓名	阿布(周詠訓)
詢問播出時間	週一到週五10:30·14:30

節目類	
客服與反應事項	處理方式
詢問如何下載影片	請參考在官網影片下方的觀看指南: 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
長篇小說「天國宴席」的作者來信自薦: 希望上節目和觀眾分享生命的奇妙與慈愛	轉請節目部門參考
<b>人文講堂</b>	
詢問2015/12/30「耳朵裡的弦外之音」:主講者黃俊豪醫師所任職的醫院	大林慈濟醫院耳鼻喉科:嘉義縣大林鎮民生路2號·預約掛號:05-2648111
演講經紀公司來信:詢問合作機會	轉請節目製作單位參考
觀眾來信: 「慈愛師兄姐~阿彌陀佛·我很喜歡看網路上慈濟人文講堂的演講節目·覺得都非常的不錯·也很想能親臨現場聆聽·不知可否?或要如何報名呢?祈請惠覆·感恩囉~」2020/2/16(日)16:56	相關公告訊息請參考節目的臉書: <a href="https://www.facebook.com/DaAi2speech">https://www.facebook.com/DaAi2speech</a>
<b>大愛醫生館</b>	
詢問觀看YouTube直播的網頁	請參考大愛電視YouTube網路直播回看12小時的功能: <a href="https://m.youtube.com/watch?v=oV_i3Hsl_zg&amp;feature=emb_logo">https://m.youtube.com/watch?v=oV_i3Hsl_zg&amp;feature=emb_logo</a> ·於時間軸上移到大愛醫生館的畫面觀看
觀眾2/5來電: 詢問為何網路看不到2月份的節目影片·因為工作時間的關係·習慣上網觀看	製作單位處理後回覆: 部分影片因醫療動畫版權的期限到期·播出使用受到限制·目前預計五月份恢復上線瀏覽·敬請見諒;請參考YouTube網路直播回看12小時的功能
<b>小人物大英雄 20180613 - 火山口的神秘人</b>	
逢甲大學庶民文化研究中心來信: 將與全球社區發展協會(GCDP)規劃台灣社區參訪·希望播放這集仕安社區的影片·因觀眾群是英語人士·是否能提供英文字幕·或是中文字幕以供自行翻譯2020/2/21(五)12:09	相關單位處理授權公文流程
<b>生活裡的科學 - 20130715 - 水往高處爬</b>	
觀眾來信: 「時常會觀看教育方面的節目·從裡面學到許多知識·此次對於影片中的內容有小小的困惑·影片提到毛細現象縫隙越小·水就越高·但11:49的地方卻說明紙張的縫隙越疏鬆·水越容易爬·不知道這兩者有何區分?還請專家替我解惑·感謝您!」2020/2/4(二)12:43	節目部處理後·由製作人回覆來信者

<b>名人書房</b>	
詢問節目播出訊息	節目播出已經告一段落
<b>行動現場 20190110 - 聽無尾熊唱歌</b>	
台灣視多障協會詢問兩則影片授權事宜: 1.影片受訪者是協會會員，已徵詢當事人同意，希望剪輯影片，協助公益募款與宣導使用 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Z7H-p2kxH2U">https://www.youtube.com/watch?v=Z7H-p2kxH2U</a> 2.另一位協會會員的受訪新聞「偉哉母愛！她辭工作，照顧腦傷兒無怨無悔！」 <a href="https://www.facebook.com/daaiworldnews/videos/1370354926455308/?v=1370354926455308">https://www.facebook.com/daaiworldnews/videos/1370354926455308/?v=1370354926455308</a> 2020/2/19 (三) 09:48	轉請相關單位處理授權公文流程
<b>看中醫</b>	
詢問播出時間	首播:週二22:00 重播:週三02:00、週日06:00
<b>草根菩提 20200217 - 一份心</b>	
觀眾來電: 畫面看到環保志工騎車送板豆腐時，在路邊撿回收物，提醒請注意衛生問題	感恩觀眾意見，轉請製作單位參考
詢問2/5「雨後天晴」:蘆薈清潔劑的配方比例	回覆相關資料
<b>高僧傳</b>	
2/24來電詢問播出內容	2/10-3/13:播出「憨山德清大師」·唐美雲歌仔戲團
詢問2/7的播出內容	1/13-2/7播出「悟達國師-慈悲三昧水懺」·唐美雲歌仔戲團
<b>高僧行誼 憨山德清大師導讀 - 第04集</b>	
觀眾2/13來電: 希望確認字幕「由自信——流露出來的言語」(10分6秒處)，是否應該為「自性」 <a href="http://www.daai.tv/program/P1707/P17071346">http://www.daai.tv/program/P1707/P17071346</a>	製作單位處理更正
<b>健康講堂 20200216 - 膀胱疼痛的秘密 郭漢崇</b>	
詢問節目來賓:醫師姓名	花蓮慈濟醫院泌尿部郭漢崇主任
詢問2/16(日)受訪醫師姓名和看診時間	花蓮慈濟醫院泌尿部郭漢崇主任，看診訊息請洽03-8562016或03-8574885
<b>國民漢字須知</b>	
觀眾詢問播出訊息，是否會再復播	2020/02/16 起週日18:00播出「點燈」·原時段「國民漢字須知」播畢
忠實觀眾詢問播出時段: 是否只有在星期日播出1次	確認週日18:00-19:00播出(2020/02/16 起週日18:00播出「點燈」·原時段「國民漢字須知」播畢)
觀眾詢問播出訊息	2020/02/16 起週日18:00播出「點燈」·原時段「國民漢字須知」播畢
觀眾來信:「該節目在youtube上少了20190616石門雲水間及上周20200216的單元內容，可否補足？」 2020/2/19 (三) 15:40	相關單位處理後回覆: 2019/6/16「石門雲水間」因為影片有問題無法修正，確認不上傳影片，敬請見諒；節目製作已經告一段落，已於2020/2/9畢播
觀眾回信:「謝謝你們的用心回覆，該節目製作認真，我也從中獲益良多，期待如此優質的節目能夠儘快地再與觀眾見面！」2020/2/20 (四) 15:29	
<b>發現孩子的力量 - 20190321 - 波妞的旋轉世界 楊湘芸·聽障兒魔術師 張道順</b>	
觀眾來信: 「很高興可以再度收看貴頻道，每次收看都很開心，也收穫很多。關於此集，筆者感觸良多，心有體悟。兩位故事的男女主角(小小學生)，都能在逆境中尋求成就，找尋困境中的目標與方向，最重要的是有家人的陪伴，勇敢隨時在身旁。這是一個很好的教材，也是一個很好的素材，不僅貼近生活，也緊靠著我們能夠對於身障生有更多的體會與了解，如果能多更多接納。相信這一切會更好。謝謝您們提供一個如此優質的節目。」2020/2/19 (三) 11:18	感恩觀眾心得分享
<b>圓夢心舞臺 20200215 - 我想飛</b>	
希望推薦骨科醫師給節目來賓陳宏坤先生:高雄義大院長杜元坤醫師，主治神經受損(杜氏開刀法)	請製作單位轉達訊息
<b>農夫與他的田 20150914 - 田裡的幸福傳遞</b>	

受訪者家屬來信邀請採訪: 「我們農地的上游集將興建社區·全社區共16戶的廢水集將成為我們的灌溉水;希望可以發揮您們的影響力·讓台灣關心這片土地的人可以知道有些不合理的事情正在發生·現在正值插秧的季節·各位如果來看就會知道水對我們有多麼重要」 2020/2/1 (日) 22:48	感恩觀眾意見,轉請相關單位參考
<b>蔬果生活誌</b>	
詢問1/30「網路最夯蔬食餡餅」受訪者	◎廚君餡餅:新北市三重區永福街46巷29號·02-22808158 ◎嬉皮麵包:台北市四平街7號·02-25679969
詢問1/31「自助餐的時尚魅力」受訪者	◎綠原品健康蔬食:台北市八德路二段451巷1號·02-27511318 ◎SOL WOW 早午餐:桃園市桃園區同德五街276號·03-3012178
詢問2/4「剛剛好的幸福」受訪者: 素食餐廳	泓得素食:台北市南昌路二段191號·02-23672320
詢問2/4「剛剛好的幸福」受訪者: 包子	正饌素食:台北市遼寧街152號·02-25175138
詢問2/6「日式蔬食的美味之道」受訪者	粗一食五蔬食拉麵:彰化縣彰化市太平街81號·04-728306
詢問2/6「日式蔬食的美味之道」受訪者	玖瑜蔬食堂:台中市大里區善化路63號·0910-415953
蔬食餐廳業者來信:自我推薦節目受訪	轉請製作單位參考
詢問2/12「不好吃的善循食堂」受訪者	◎小廚櫃素食:台北市內湖路一段387巷3弄8號·02-26572362 ◎全養知101店台北市信義路五段150巷2號15F之3·02-27206016
詢問2/13「科技農業進行式」受訪者	◎Nice Green 美蔬菜廚房(庭茂農業生技公司):02-27228333 ◎SU SU Veg + Bar:台北市民生西路362巷23號·0936-074954
詢問2/14「全豆吐司繽紛有趣」受訪者	◎阿嬤の咖啡屋:桃園市桃園區自強路48號·03-3366316 ◎PURE職人全豆吐司:台北市民生東路五段224號·0906-536950
詢問2/17「酵素阿嬤的逆齡配方」受訪者	◎R. mosu 沐蔬:台北市民生西路66巷23號1樓號·02-25313792 ◎全養知101店台北市信義路五段150巷2號15F之3·02-27206016
詢問2/19「無奶的奶茶~堅果飲」受訪者	◎NUTTEA Nut Mylk Tea堅果奶茶:台北市復興南路二段11之1號·02-27003168 ◎永樂養生素食:台北市迪化街一段21號永樂市場內1803攤位·02-25588283
詢問2/20「餐桌上的藝術美食」受訪者	素匯雅集蔬食餐廳:(內部整修暫停營業)台北市民生東路四段55巷3弄10號·02-27180495
詢問2/21「晶瑩美饌蔬食古早味」受訪者	◎綠饌食-至聖店:高雄市左營區至聖路165號·07-5507558 ◎聽見花開 Blooming:高雄市楠梓區土庫路283號·07-3530618
詢問2/25「溫柔傳遞食蔬新態度」受訪者	◎bagan hood餐酒館:台北市忠孝東路四段553巷46弄11號·02-37622557 ◎愛你哦手作坊:台北市北投區明德路150巷36號1樓·02-28222233
詢問2/26「為素食美味爭一口氣」受訪者	◎野菜共和國:台中市西區博館路111號·04-2320558 ◎布佬廚房台中新都店:台中市北屯區和祥路一段121號·04-24368866 ◎THE ARIGATOU 蔬食餐廳:台中市北區美德街32號·0912-454487
<b>祈禱MV</b>	
詢問網路影片·希望和朋友分享	請參考官網首頁的祈禱影片·或請搜尋影片"祈禱MV"
在群組中看到:大愛電視於中午1:30和晚上9:00有全球祈禱	確認目前播出時段為13:30·04:27
<b>公益廣告 - 年輕方法愛地球 - 豐光投資</b>	

<p>觀眾來信: 「看到廣告有綠蠔龜的·攀岩女孩撿垃圾等·是否有可能請他們到國中社團分享他們在環保的努力」2020/2/11 (二) 20:16</p>	<p>建議請參考相關網頁的聯繫方式: 蘇淮先生、詹喬愉小姐: <a href="http://www.islanderdivers.com/237982015425925201072229638538.html">http://www.islanderdivers.com/237982015425925201072229638538.html</a> <a href="https://www.facebook.com/3xfish/">https://www.facebook.com/3xfish/</a></p>
--	--

收視與網站類	
客服與反應事項	處理方式
<p>新北市有線電視收視戶詢問: 大愛二臺的頻道</p>	<p>因不確定有線頻道業者·直接告知新北市所有頻道資料: 120/121/130/297頻道</p>
<p>馬來西亞新媒體電視平台詢問合作機會:是否有興趣落地頻道</p>	<p>媒體發展部聯繫處理</p>
<p>海外觀眾來信: 「把软件装到电视合·有声音无画面。」2020/2/19 (三) 15:42</p>	<p>新創中心處理後回覆: 請提供以下訊息·以便評估如何解決: 1.電視盒的型號 2.觀看影片是否有一樣的問題 3.所安裝的大愛電視App版本 4.使用電視盒瀏覽器·瀏覽 <a href="https://m.daai.tv">https://m.daai.tv</a> 是否影音正常 5.其他的直播串流App是否影音正常</p>
<p>有線電視收視戶詢問:大愛二臺的頻道</p>	<p>金頻道:297頻道</p>
<p>反應2/25地震速報畫面的時間顯示問題: 1.在19:14地震速報出現時·畫面左邊的時間顯示卻是19:12 ; 2.建議有地震速報時·節目可以消音處理2020/2/26 (三) 11:06</p>	<p>主控組回覆: 確認是因為校時系統異常·導致顯示不同的問題·目前已經修正·敬請見諒;感恩提供建議·請相關單位參考</p>
<p>來信建議: 「請問大愛電視app可否對應在OTT電視盒·安裝後無法像手機一樣有回看功能·是否是不相容·能否有辦法安裝在安卓系統的電視盒·還請幫忙提供訊息·感恩!」2020/3/1 (日) 21:25</p>	<p>新創中心回覆: 大愛電視 app可以安裝在安卓電視盒·因為考慮電視盒的操作使用習慣·使用遙控器不好操作·取消了節目表點播的回看功能;建議請透過大愛新聞·或是節目點播來回看之前的節目</p>