

## 慈濟大愛電視臺客服日誌 2020年4月

新聞類	
客服與反應事項	處理方式
<p>來信表示: 「您好·我爸是慈濟的會員·我們勸他出外要戴口罩·他說唸經較有效·會生病的是自己嚇出病來·他最近晚上在家唸經·很大聲·影響同住的我弟的孩子·請您們透過媒體或請上人宣導正確的防疫知識·不要只是唸經而已·感恩 阿彌陀佛~~」 2020/4/6(-)09:48</p>	感恩觀眾意見·轉請相關單位參考
<p>觀眾來信:「今晚7:45左右的所播報天氣預報播的還不錯·但其中有一個“四個台灣降雨量的圖”太快就跳過了時間不到3秒·基本上我們家看氣象預報主要就是看你們家的降雨分佈圖·我是不知道其他人是不是這樣啦·要是時間緊迫前面的話少講一點·四日降雨量的圖至少播個五秒·謝謝」2020/4/6(-)19:54</p>	<p>感恩觀眾意見·轉請新聞部處理後回覆: 已轉請氣象團隊參考; 或請參考已上傳官網的氣象快遞: <a href="http://www.daai.tv/news/weather/456127">http://www.daai.tv/news/weather/456127</a></p>
<p>觀眾來電:4/10晚上7點新聞沒有播出氣象預報·每次看晚間新聞·就是要了解氣象·可否能按時播出</p>	感恩觀眾意見·轉請新聞部參考
<p>觀眾4/23上午來電: 手機收到朋友傳來的訊息·關於「慈濟大學1學生確診肺結核 接觸者約百餘人」·建議新聞部報導相關訊息 <a href="https://udn.com/news/story/7328/4512751">https://udn.com/news/story/7328/4512751</a></p>	<p>感恩觀眾意見·轉請新聞部參考; 確認4/23午間新聞有相關報導 「慈大生染肺結核 衛生所.校方說明」 <a href="https://daaimobile.com/news/5ea1144c3e05870006e3d30d">https://daaimobile.com/news/5ea1144c3e05870006e3d30d</a></p>
<p>觀眾來信: 「大愛一台HD直播的氣象報告背景·所用的鳥照片很明顯的就用了麵包蟲誘拍。 大愛台強調是是護生愛地球的媒體·卻使用餵拍照來播報新聞·跟媒體的宗旨背道而馳! 建議換掉這些鳥照片·以後選取照片時也應該檢視是否為餵食或鳥音誘拍的照片·以免變相鼓勵有害自然生態的拍攝者」 2020/4/22(-)12:58</p>	感恩觀眾意見·轉請新聞部參考
<p>觀眾來信: 「為何底圖要放用麵包蟲引誘的鳥圖片? 等於是支持「違反生態倫理手法所拍攝的照片」·這只會讓更多無辜的鳥兒因此受害·被誘導曝露於天敵(包含人類)之中·長期餵食非自然的食物導致營養失衡·還有逐漸喪失其自然天性(包含覓食習慣的改變·人類出現主動靠近·甚至主動搶人類手上食物-如獼猴等)·希望能有所改善! 如有問題歡迎洽詢中華民國野鳥學會·台灣野鳥協會等鳥類組織·謝謝」</p>	感恩觀眾意見·轉請新聞部參考
<p><b>全球視野</b></p> <p>觀眾來信: 「首先感恩大愛台製作全球視野這個節目·我是要一點回饋·每次在全球視野完結的時候都會有播放一些動物的影片·由於很多動物名稱是我們都不曉得的·如果能說明影片裡的動物名稱讓我們也能夠認識那該有多好呀!感恩及祝福全體大愛台的同仁」2020/4/22(三) 16:10</p>	感恩觀眾意見·轉請製作單位參考
<p><b>匠心獨運百工圖</b></p> <p>園藝治療師來信:因參加臺北眾力方程式「群眾集資」活動·希望藉大愛台出版的「匠心獨運百工圖」系列影片·讓活動企劃案更為精彩與圓滿·增加社區能見度和百工技藝的認識·詢問節目是否有DVD或書籍資料</p>	<p>2012年受訪者未簽署電視播出外的其他授權·確認沒有發行DVD或書籍;請留意大愛電視在YouTube的官方帳號是: 大愛電視 Tzu Chi DaAiVideo <a href="https://www.youtube.com/channel/UCiRyEreVkBee7ZQYeI_6Jgg">https://www.youtube.com/channel/UCiRyEreVkBee7ZQYeI_6Jgg</a></p>

戲劇類	
客服與反應事項	處理方式
<p>詢問「在愛之外」與「幸福好簡單」兩部戲中:郭翠花師姊的丈夫名字不同</p>	確認為同一人
<p>來電表示:新冠肺炎讓人想起醫護救人無差別的精神·建議恢復播出智子之心</p>	感恩提供意見
<p>希望重播大愛劇場「草山春暉」</p>	感恩觀眾建議·請相關單位參考

希望再看到2015年大愛劇場「望你早歸」	感恩觀眾建議，請相關單位參考
詢問下一齣大愛劇場	4/24-6/4播出「我家的美好時光」： 冷鍾玉惠師姊的故事，演員有張靜之、唐治平、況明潔、楊慶煌、郎祖筠等人，共有28集
詢問大愛劇場的劇情介紹	請參考大愛之友月刊，或是大愛劇場臉書的短片介紹
經紀公司來信推薦演藝人員	轉請相關單位參考
詢問2005年大愛劇場「流金歲月」片尾曲	「為你美麗」，演唱:黃思婷
觀眾來電:希望大愛劇場不要在煮飯時間播出，家庭主婦會不專心煮飯	感恩提供意見
<b>大愛迷你劇院 - 三寶要回家</b>	
來信表示: 3/28劇中角色因重新開始過新生活，將長期飼養的文鳥帶到戶外「放生」，這是負面的表現手法，寵物鳥因失去野外生活的能力，放生後存活率非常低2020/3/30(一)14:35	轉請戲劇部門處理後回覆： 非常感恩觀眾的來信提醒，針對本尊放生的行為給予我們很多警惕和教育，這確實是不適當的行為，未來戲劇部針對這方面內容會更加嚴謹看待
詢問播出集數	3/29播出第6集，共10集
<b>經典劇坊 - 情義月光</b>	
觀眾來電:劇中的小朋友和阿嬤演得很好看，詢問劇名和集數，如何觀看網路影片	「情義月光」共有40集，請參考官網影片 <a href="http://www.daai.tv/drama/prog/P0972">http://www.daai.tv/drama/prog/P0972</a> 或請參考YouTube大愛網路劇場： <a href="https://www.youtube.com/watch?v=7nodvmZrrhw&amp;list=PLc8M1wVJOpHwyYHwH43rubWjz4zlaR4Sa">https://www.youtube.com/watch?v=7nodvmZrrhw&amp;list=PLc8M1wVJOpHwyYHwH43rubWjz4zlaR4Sa</a>
詢問播出時間和片尾曲	週一到週五:首播14:30，重播10:30 曲名:「決心」，詞:十方，曲:方文良，演唱:程伯仁
<b>好戲成雙 - 萬里桂花香</b>	
詢問播出時間	二臺首播每天17:25，重播每天22:25，03:25，10:25
詢問如何觀看全集	4/8-4/27每天播出2集，共有40集，目前在電視播出以後才會上傳官網和YouTube: <a href="http://www.daai.tv/channel/3">http://www.daai.tv/channel/3</a>
觀眾來信: 「希望貴台在編劇本時可以減少傳播負能量，尤其是衝突的場景，像重播的萬里桂花香，劇情就是人物一直在爭吵，不明白為什麼要拍這種劇情的戲，心靈能量都被吸走了。非常抱歉，因為家人在看，我沒辦法把電視關掉或轉台，所以才向貴台反應」2020/4/22(三)12:02	感恩觀眾意見，請相關單位參考； 分享萬德勝師兄的文章:「吃苦了苦，聞得桂花香」 (慈濟月刊第587期 2015-10-23) <a href="http://web.tzuchi.org.tw/?book=587&amp;mp=4899#Xp-e6f0zYnQ">http://web.tzuchi.org.tw/?book=587&amp;mp=4899#Xp-e6f0zYnQ</a>
詢問網路影片的上傳集數	4/8-4/27每天播出2集，共有40集，目前在電視播出以後才會上傳官網和YouTube: <a href="http://www.daai.tv/channel/3">http://www.daai.tv/channel/3</a>
詢問戲劇中的養老院資料	轉請戲劇一部處理後回覆： 提供拍戲場地的養老院是:怡德養護中心，03-4092468；真實的養老院已不可考

節目類	
客服與反應事項	處理方式
詢問所有關於健康類型節目的播出時間	回覆相關訊息: <a href="http://www.daai.tv/program#5">http://www.daai.tv/program#5</a>
<b>人間菩提 20200406 - 齋戒增益勤造福</b>	
海外觀眾表示:4/6文字與影片不一致。 2020/4/6(一) 21:00 「我是通過手機看師父的法，我每一天都會關心師父的人間菩提，說故事，納履足跡，菩提心要，靜思妙蓮華.. 我每一天都會做好目錄提供給菩薩們一個方便法門。只要大家點擊進入就可以聽到師父的法。感恩。」 2020/4/6(一) 09:25	轉請相關單位處理後回覆： 1.確認該集播出側錄帶的內容正常； 2.如果觀看網路直播當時的頻寬不夠，有可能會短暫出現"聲音在前，字幕在後"的問題。請參考已經上傳官網的影片: <a href="http://www.daai.tv/master/life-wisdom/P00238030">http://www.daai.tv/master/life-wisdom/P00238030</a> 3.以下網址可以方便觀看法音類節目: 宗教/心靈 <a href="https://m.daai.tv/program/10">https://m.daai.tv/program/10</a> 大愛電視 Tzu Chi DaAiVideo宗教/心靈 <a href="https://www.youtube.com/user/DaAiVideo/playlists?view=50&amp;sort=dd&amp;shelf_id=18">https://www.youtube.com/user/DaAiVideo/playlists?view=50&amp;sort=dd&amp;shelf_id=18</a> 或請下載大愛電視APP: <a href="http://www.daai.tv/more/faq">http://www.daai.tv/more/faq</a> (Android · iOS)
觀眾回覆:「收到了您們滿滿的愛心。讓我又發現了幾個可以方便觀看法音類節目的新網址。謝謝您們的細心引導.. 有大愛台真好！可以快速的把更多的真+善+美+愛散播在世界的每一個角落.. 我們大家一起努力..讓大愛的能量不斷不斷的迴圈在空間..照亮更多世界的暗角..大愛讓世界亮起來..」 2020/4/6(一) 16:55	
<b>人文講堂 20200215 - 疫病、人、禽與獸 - 何美鄉</b>	

觀眾來信: 「我們是一群網路科技界的朋友·由於有不少人在美國的防疫期間需要正確的知識·我們在尋找過程看到了大愛台的這支影片: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=LR1oiSUJ1w8&amp;feature=youtu.be">https://www.youtube.com/watch?v=LR1oiSUJ1w8&amp;feature=youtu.be</a> 冒昧請問·此支影片是否有可能提供英文字幕·一併上傳到大愛台的YouTube頻道·讓善知識在關鍵的時機能夠傳播得更遠」 2020/4/8(三) 22:24	轉請製作單位、新創中心和外文編譯部處理
<b>人文講堂</b> 希望推薦外籍老師參與節目錄製	轉請製作單位參考
<b>大愛全紀錄 20200322 - 科技拉近愛</b> 詢問受訪者魏瑞廷農夫的池上米	池上禾穀坊:0963-087206 · <a href="https://www.facebook.com/HeGuFang/">https://www.facebook.com/HeGuFang/</a>
<b>行動現場 20200401 - 疫起素素抗 林玉燕 - 志工: 林佩珍 莊子慧 李憶慧 林彩玉 邱易泰</b> 詢問4/1晚上十點首播的節目影片:是否會上傳網路·如何下載影片	節目播出後會上傳官網·下載方法請參考影片下方的觀看指南: <a href="http://www.daai.tv/program/P1418">http://www.daai.tv/program/P1418</a>
<b>行動現場 20200429 - 為愛蔬醒</b> 詢問是否有販售影片中的碗粿	確認沒有對外販售
<b>青春愛讀書 20200314 - 新聞的騷動</b> 詢問3/14節目介紹的書名	先覺出版社:新聞的騷動-艾倫狄波頓
<b>草根菩提</b> 受訪者家屬來電:因母親往生·希望申請生前的受訪影片(20160928)	轉請製作單位聯繫處理
<b>高僧傳</b> 詢問下一檔播出內容	4/13-5/15:播出「義淨法師」·「孫翠鳳藝文工作室」演繹
詢問下一檔播出日期與內容	5/18-6/12播出「中峰明本禪師」·演繹:「安琪歌子戲劇工作坊」
<b>高僧行誼</b> 觀眾來信表示: 玉林國師(第04集)和悟達國師(第18集)·在官網無法播放和下載雲端影片 2020/4/1(三) 07:34	轉請數位內容組處理後回覆: 已經可以正常觀看 玉林國師導讀 - 第04集 <a href="http://www.daai.tv/eminent-monks/prog/39/P17071506">http://www.daai.tv/eminent-monks/prog/39/P17071506</a> 悟達國師導讀 - 第18集 <a href="http://www.daai.tv/eminent-monks/prog/38/P17071480">http://www.daai.tv/eminent-monks/prog/38/P17071480</a>
詢問4/21節目中介紹的法師是哪一位	義淨法師
<b>現代心素派 20170501 - 大廚上菜 - 李耀堂 - 野菇春卷佐芝麻醬</b> 詢問李耀堂廚師製作芝麻醬所使用的機器	廚師使用一般研磨機·將芝麻打成粉狀後·加入蔘油、烏醋、香油、味醂、辣油拌勻·成為芝麻醬;而非直接芝麻放入機器就成為芝麻醬
<b>蔬果生活誌</b> 詢問播出時間	週一至週五首播13:33·重播18:00
詢問3/27「西洋香草居家防疫」: 介紹香草的JULIA是否有出版書籍	書名:「療癒香草餐會 - Julia的季節蔬食料理手札」·作者:蔡怡貞 (Julia) 出版社:帕斯頓數位多媒體有限公司
詢問3/30「傳遞愛的家庭料理」受訪者	A&B vegan cafe' 饗蔬福:台北市仁愛路四段112巷3弄10號·02-27014660
詢問4/1「蔬食港點精緻饗宴」受訪者	知道了茶樓:台北市南京東路三段275號2樓·02-27183333
詢問4/6「醫師的健康素理念」受訪者	BaganHood 蔬食餐酒館:台北市忠孝東路四段553巷46弄11號·02-37622557
詢問4/7「全面蔬解身心靈」受訪者	◎新禾樹玉/幸福食堂:新北市板橋區自由路51巷24弄3號1樓·02-22588911 ◎純素天堂:台北市信義路4段395巷6弄6號1樓·02-27582898
詢問4/8「一生幸福的蔬食夢」受訪者	◎幸福樹蔬食料理:新北市板橋區重慶路13巷1號2樓 ◎蔬河(素食滷味)本店:台北市延吉街129巷2號·02-27781967
詢問4/9「防疫專題11-印度主廚香料強身」受訪者	◎印渡風情印度餐廳師大店:台北市浦城街13巷26號·02-23633054 ◎三個傻瓜印度蔬食餐廳 3 Idiots Toast & Curry:台北市長春路318號·02-87705848
詢問是否能剪輯受訪者的畫面·放在受訪者的臉書(2013/7/7「食是人的良心」)	轉請製作單位聯繫處理

詢問4/3「防疫專題10-漢方茶飲病毒不侵」:何處買到影片中介紹的防疫茶	順發中藥房:桃園市桃園區鎮撫街84號·03-3335825
詢問4/20「天然飲食的幸福之路」受訪者	力康天然食品屋:台南市安南區頂安街42號·06-3566346
詢問4/21「賢爸的平民蔬食」受訪者	賢爸蔬食:台北市中央南路一段25巷5號·02-28988281
詢問4/23「像茶會回甘的思念」受訪者	MissGreen SuperKid小超人:台北市中山北路六段435號·02-28748316
詢問4/24「倪銘均的吃素故事」受訪者	華泰豆花:新北市中和區中安街178巷13弄20號·02-29218623(永安市場捷運站)
詢問4/27「以愛傳愛養生蔬食」受訪者:林京玲里長	天然抗衰老中心·台中市西區公民里辦公室:臺中市西區公民里五廊街143號·0928-557477
詢問4/28「愛茉莉的素食日常」受訪者	仁里居:台北市建國南路二段151巷16號·02-27062522
詢問4/29「蔬食生活美麗人生」受訪者	杏福冰館:台北市雙城街10巷35號·02-25868663
詢問4/30「舞棍阿伯茹素生活」受訪者	騰堂麵包:台北市汀州路三段135號·02-23681663
詢問大愛二臺4/27「全面蔬解身心靈」(762集):受訪餐廳	新禾樹玉/幸福食堂:新北市板橋區自由路51巷24弄3號1樓·02-22588911
<b>靜思晨語</b>	
觀眾來信:缺少第229集節目影片	轉請數位內容組處理後回覆: 因為製作單位通知此集需要修改,故暫時下架影片,待修正影片後會再次上傳
詢問何時可以看到上人近日的晨語開示	目前尚未收到相關播出訊息,建議請參考「慈濟線上即時共修」晨語重播時段:09:30·12:30·16:30·19:30 <a href="http://connect.tzuchiim/replay/xfx.php">http://connect.tzuchiim/replay/xfx.php</a>
<b>祈禱MV</b>	
海外志工詢問: 2020年4月7、8、9日三天的祈禱視頻	目前祈禱MV沒有上傳大愛電視網站,在YouTube可以搜尋到20200408祈禱MV <a href="https://www.youtube.com/watch?v=iORNGJ0bHPw">https://www.youtube.com/watch?v=iORNGJ0bHPw</a> ; 若是活動所需要使用的影片,請向花蓮本會宗教處申請

<b>收視與網站類</b>	
<b>客服與反應事項</b>	<b>處理方式</b>
德國影音網路平台業者(app)來信詢問合作機會:希望授權播出大愛頻道	轉請媒體發展部聯繫處理
台灣在地安老推展協會來信: 「目前正建置一個網站"樂活護照",內容包含衛教影片、長照資訊、旅遊資訊、心靈成長及宗教之美..等,供長輩能輕鬆的找到其所需,亦能健康喜樂的在地安老。因貴電視台的影片不只是高質量,也很撫慰人心!故希望在我們的樂活護照網站內能連結至貴電視台的健康生活、宗教心靈及人文與藝術..等影片,供長輩們觀賞,亦希望能提高貴電視台的影片訂閱率及點閱次數,想請教貴電視台是否同意影片的連結授權」	轉請法務同仁聯繫處理
詢問因應疫情讓居家學生在家上課觀看影片:關於大愛節目在彰化縣的有線電視公播事宜	轉請法務同仁聯繫處理
療癒音樂作曲家來信: 感謝大愛提供優質的傳播,讓我們能快速的收到各種訊息,在這疫情期間,因為國人多所不安,害怕疫情;做為一個音樂創作者,非常想盡一分微薄之力,做有益於人的音樂;期待我的音樂能有助國人平安渡過這次疫情,可否能在節目上播放,並分享讓國人得到一些幫助 <a href="https://youtu.be/RXM1jboTnRs">https://youtu.be/RXM1jboTnRs</a> <a href="https://youtu.be/aR2B_xVAeNY">https://youtu.be/aR2B_xVAeNY</a> <a href="https://youtu.be/COvD2fZiE8">https://youtu.be/COvD2fZiE8</a> <a href="https://youtu.be/6Xo10sid8c">https://youtu.be/6Xo10sid8c</a> 2020/4/20(一)14:59	轉請音樂音效組參考
義大利慈濟志工來信: 是否能由義大利志工翻譯英文版網頁 <a href="http://tzuchiculture.org/">http://tzuchiculture.org/</a> 的資訊,放在義大利社群平台Facebook & Instagram 2020/4/22(三) 19:42	確認由外文編譯部聯繫相關單位處理中