

慈濟大愛電視臺客服日誌2022-07-01 ~ 2022-07-31

照會部門

節目製作群

照會單位	客服與反應事項	處理方式
高僧傳	來信表示:「字幕太低,完全看不到。」	感恩支持與愛護,請提供以下收看方式和相關訊息,以便轉請相關單位處理: 1.觀看有線電視第四台或是網路直播? 是大愛電視官網,或是大愛電視app? 2.使用觀看的裝置型號和品牌 3.字幕太低的分集名稱或集數 4.是否可以截圖說明
	出家比丘來電,表示[高僧傳]YT總選單無法依序播放。	感恩來電支持與提供意見,並建議出家比丘先從官網高僧傳選單依序收看,YT部分請相關單位參考每週彙整的客服紀錄。
	詢問下一檔高僧傳的播出內容	7/25-8/26播出「空海大師」(25集),唐美雲歌仔戲團演繹
	詢問高僧傳「趙州從諗禪師」的播出日期	6/27-7/22播出「趙州從諗禪師」,唐美雲歌仔戲團演繹
靜美好	建議節目長度可以延長為半個鐘頭	感恩支持與愛護,每周彙整客服紀錄,請相關單位參考
靜思妙蓮華	詢問播出時間	週一到週五05:30,08:45,15:00,21:30
	懇求靜思妙蓮華節目提前播出。「我的母親84歲了,每天為了看上人的靜思妙蓮華都晚上10:30才睡覺,拜託你們了」	感恩建議,請相關單位參考每周彙整客服紀錄。
證嚴法師說故事	來信表示:「證嚴法師說故事: 1.金子與盜賊 2022-07-13 視頻裡 中英文順序跟其它視頻不一樣 2.下山上山 2022-07-06 標題和視頻標題不一樣 3.火坑天堂 2022-07-12 字體跟其它視頻不一樣」	轉寄製作單位處理後回覆: 1.金子與盜賊已換成中英字幕,串流平台看到中英字幕,YouTube平台保留英中字幕,日後播出的集數都會統一中英 https://daii.tv/master/stories/P12150069?more=true 2.上山下山已改與內文相同的標 3.字型因為是系統不同時期的設定,日後播出的集數會注意統一字型。 感恩。
	觀眾來電表示希望拍攝上人在小木屋清修期間,有人看見木屋透出光芒的這段小故事。	感恩建議,請相關單位參考每周彙整客服紀錄。
蔬果生活誌	詢問7/8大愛二臺介紹的麵包店(20190703 - 烘焙職人的麵包魂)	麵包籽:新竹縣竹北市文興路197號,03-6688289
	詢問2022/07/28介紹的手工饅頭【蔬果生活誌】20190729 - 真功夫手工養生饅頭	福圓號饅頭 地址:新北市新店區民權路21號 電話:02 2917 2323
	詢問2022/07/27播出20190726 - 一家人的蔬食夢想 詢問馬芬專門店	德滿芬專門店 地址:台北市大安區羅斯福路三段283巷38號 電話:02 2366 0387
	詢問蔬果生活誌 2022/07/27播出20190726 - 一家人的蔬食夢想 宜蘭民宿及2022/07/28播出20190729-真功夫手工養生饅頭(松山區)地址及聯絡方式	夢想成真養生蔬果餐 & 櫻之宿 地址:宜蘭縣三星鄉上將路一段368號 電話:03 - 956-6988 福圓號民生店 地址:105台北市松山區民生東路四段72號 電話:02- 2766 8787
	詢問7/18介紹的蔬食餐廳(【蔬果生活誌】20190711 - 蔬食與咖啡的完美哲學)	Sidewalk人行道蔬食-竹北店:新竹縣竹北市勝利五路131號,03-6688812
	【蔬果生活誌】20190626 - 自然原味裸食哲學	Ooh Cha Cha 自然食 100台北市中正區南昌路二段207號 02 2367 7133
草根菩提	詢問草根菩提是否有更改播出時間?	節目製作已經告一段落;請參考新節目:看見菩提身影(6/10起週一到週五08:30,17:30,22:30,01:30)

看見菩提身影	中和區立業環保站林師姊來電:有繪本可以和受訪者張益榕(「愛。繪本屋」)結緣 (【看見菩提身影】20220627 - 為愛而來 - 張益榕)	請製作單位轉達林師姊的聯絡電話給受訪者
	詢問看見菩提身影呂錦續師姊的餐廳地址,想推薦給北部工作的兒子。(20220706 - 持續的力量 - 呂錦續)	芭蕾舞園(桃園市蘆竹區六福一路85巷21號)
	台中師兄詢問7/12志工早會分享的影片是哪一集,如何分享97歲阿嬤的故事(從大愛電視APP)給其他人	經製作單位確認集數後,回覆APP分享方式: 從大愛電視APP首頁點選:節目點播/紀實報導/看見菩提身影/人生的秘密 - 張陳器 2022-06-21 -> 點選影片右上角的三個點 -> 點選中間出現的"分享"即可 (20220621 - 人生的秘密 - 張陳器 http://www.daai.tv/program/P1841/P18410012?more=true)
回眸來時路	詢問如何看到節目影片:關於慈濟以前的故事	建議請參考官網相關影片:慈濟的故事 (從首頁點選:行願人間/證嚴法師 法音集/回眸來時路/慈濟的故事) http://tcmaster.daai.tv/category/%e5%9b%9e%e7%9c%b8%e4%be%86%e6%99%82%e8%b7%af/%e6%85%88%e6%bf%9f%e7%9a%84%e6%95%85%e4%ba%8b/
大愛醫生館	詢問簡院長節目中提問的答案:清晨的時候四隻腳,中午的時候兩隻腳,晚上的時候三隻腳。	答案:人 (20220711 - 溫和的融合~人工椎間盤)
大愛真健康	主持人說:我們把手舉起來台語(我們)發音成(穩) 建議台語的(我們)應發音成(濫)比較親切	感恩收看 轉達製作人 目前的新錄製已經變更為發音(濫)
大愛學漢醫	7/18大愛學漢醫(如何透過中西合療徹底擺脫濕) 節目中的中醫師姓名	臺中慈院中醫腫瘤科莊佳穎主任
唐朝小栗子	詢問節目時間是否有異動	2022/07/04 起「孩子看世界」(12分)週一至週三 17:00(原時段「唐朝小栗子」調為週四播出)
人文講堂	慈大廣播電台同仁來電,想要人文講堂邀請劉怡均校長分享的那集播出音檔,在慈大廣播電台中播放。 2022/07/23 大學生必修:愛與利他的腦科學 - 劉怡均 http://www.daai.tv/program/P1273/P12730442	轉知製作單位聯繫處理。
	希望再次到人文講堂節目分享,推廣結合禪與跑步的體適能運動--正念悠遊跑 https://www.youtube.com/watch?v=MMFFDGOd3o0	轉寄製作單位聯繫處理
	觀眾來電詢問某年5/23人文講堂 - 面對疫情,從心提升免疫力的講者姓名。	網路搜尋並提供所需資訊。【人文講堂】 20200523 - 面對疫情,從心提升免疫力 - 洛桑加參
	推薦台灣大學電資學院長張耀文上人文講堂的節目	感恩支持與愛護,轉寄給製作單位參考
	大學教授來電:希望推薦學生上人文講堂節目,分享個人學術經歷與收穫	感恩支持與愛護,請寄信說明,再轉製作單位參考
公益短片	如何可以看到劉昕硯關於骨髓配對的公益短片(頂級手套集團)	請到官網首頁點選觀看:大愛之友/公益短片/(第2頁)髓緣之愛。頂級手套集團 http://friends.daai.tv/2019/06/15/topglove/
	來信表示:您好: 公益廣告這個畫面(指小女孩頭手伸出車窗外。馬來西亞分會-因為笑長智慧),建議要修改一下,以免誤導孩子們 感恩!	感恩提供意見,轉請媒體整合中心處理。 7/29 17:58 信件回覆:感恩您的支持與愛護。慈濟人文志業中心合心精進長感恩您來信溫馨提醒,意見已轉請相關單位知悉並先將影片下架,待重新修改完成後再行上架播出。您的鼓勵是我們進步的動力,若有其他建議,敬請不吝指教。

照會部門

戲劇

照會單位	客服與反應事項	處理方式
------	---------	------

大愛劇場	詢問天下第一招的劇情:為何沒有關於二姊的故事	轉請戲劇內容創作中心處理後回覆: 確認二姊的情節會在本劇後段出現
	請問大愛劇場(天下第一招)可以網路看嗎?網路要如何搜尋?	網路收看 1.YOUTUBE 大愛一台直播 https://www.youtube.com/watch?v=oV_i3Hsl_zg 2.播出後會放置於大愛劇場頻道
	詢問"天下第一招"是否為新的大愛劇場,還是重播以前的	新的戲劇內容
	天下第一招 飾演(楊春珍)的演員,是誰出演,演出生動,值得鼓勵	感恩收看 飾演(楊春珍)的 演員名字:黃圓元
	觀眾來電:覺得現在大愛劇場會吊觀眾胃口,被吊胃口,心中會有失落感,建議其實不用像其他電視台,看不習慣	感恩支持與愛護,每週彙整客服紀錄,請相關單位參考
	詢問大愛劇場【天下第一招】,戲說真人生主持人是那一位	回覆主持人為黃添明師兄
	詢問大愛劇場【天下第一招】的播出時間	6/27(一)-8/5(五)起播出週一至週五晚上八點,重播:23:00, 03:00, 12:30分, 16:00, 共30集
	詢問關於劉銘老師的大愛劇場	2016年大愛劇場"人生逆轉勝"
好戲成雙	建議重播[望你早歸]	感恩支持與愛護,請相關單位參考每週彙整的客服紀錄
大愛迷你劇場	詢問"海海人生路"的演員姓名:劇中飾演"水牛"	確認是:龍二
美善劇場	詢問下一檔美善劇場	目前預計在8/5-11月底播出:小梅醫師,共78集
	觀眾來信:「日前觀看善美劇場小櫻(sakura)的小嬰兒出生,嬰兒命名為aoi,中文翻譯為小藍.日前觀看到坂東家女兒的命名來由是以花系來看,日文的aoi應該是葵,會比較符合.請原諒提出個人意見.」	感恩提供意見,轉請相關單位參考
	詢問美善劇場(童裝小姐)今天7/15是否已播畢	會播到8/4,共76集 (下一檔8/5-11月底播出:小梅醫師,共78集) http://www.daai.tv/channel/week/20220718
大愛影展	建議大愛影展都能有國語發音,或雙語選擇	每週彙整客服紀錄請相關單位參考

照會部門

新聞

照會單位	客服與反應事項	處理方式
新聞製作部	擔心全球暖化問題,亞馬遜雨林亂砍伐,希望增加相關報導	請相關單位參考每週彙整客服紀錄
	家人有幸獲得台中慈院余政展醫師治療胰臟癌,重獲健康,希望大愛台可以再度報導採訪如此優秀的醫生,讓更多患者可以重獲新生,之前有看到余政展醫師的相關新聞,如果需要再度報導,也願意跟家人現身說法,接受採訪	請相關單位參考每週彙整客服紀錄
	本身承擔土耳其大學生志工的關懷陪伴,希望恢復英語新聞,讓海外的外語系志工都能隨時隨地,關心了解慈濟脈動。	英語新聞確實在海外有廣大觀眾,但目前人文志業正在調整節目內容,待籌備完成,相信會有更精緻的內容來服務觀眾。再次感恩您的護持,也請繼續收看並給予回饋。
	因為身在海外,使用YT觀看新聞影片,影片中間都會出現(大愛新聞稍後回來)的畫面,而且不只一次出現 希望使用此時間放置有意義的文字或影片如:靜思語或上人開示 因上人總是說分秒不空過 寶貴的空間時間只放了這樣的畫面,真的非常可	新聞部回覆:感恩您對大愛新聞的愛護與回饋 現有在yt看到的藍色破口影片 實則為電視播出的廣告破口(每一次三分鐘) 感恩您的建議 我們正嘗試上架一些有意義的影片 例如上人開示或靜思語
	台南委員師姊來電:會員反應愛看彭啟明博士氣象團隊的報導,內容很實在	感恩提供意見,每周彙整客服紀錄,請相關單位參考。
	新北市計程車司機來電:希望以後還有彭啟明博士氣象團隊的報導	感恩提供意見,每周彙整客服紀錄,請相關單位參考

	觀眾來電詢問為何大愛新聞沒有看到彭啟明博士氣象?希望可以了解一周天氣,現在的氣象報導略短,可以再長一點。	大愛新聞中心回覆: 「彭博士將轉型為慈濟人文志業的減碳顧問,而大愛新聞中的氣象資訊,改由中央氣象局提供,同樣都是最準確的氣象訊息,感恩您長期的愛護也請繼續觀賞支持。」
	台北慈院受訪者來電:住院期間(2022/4/20)曾經受訪,因為受訪者盧師兄(85歲)已往生,家屬林師姊詢問結緣片,希望作為紀念	轉請相關單位處理後,確認是慈院公傳和新聞內容報導中心(採訪部-新店)同仁所採訪,將會聯繫受訪者
	詢問大愛新聞所介紹的氣切防護罩,因為父親前兩天氣切,需要用來保護傷口 (2021/10/21"專為愛妻設計!氣切防護罩獲專利" https://www.youtube.com/watch?v=kt-9pDgvnpY)	請新聞內容報導中心轉交觀眾電話給受訪者林進財師兄
	來信表示:「大愛台 您好: 忠實收看大愛台新聞快兩年多,不解 為什麼只是想專心看大愛新聞,就『只想專心』收看大愛新聞,卻一再被無相關的預告、廣告給打斷打擾? 幾天看下來,不會因為預告方式,就會記得剛剛預告或想去看後面相關節目。感覺大愛台新聞之前品質很優質,但最近被插播無關到讓人感覺快等不下去,很想放棄收看了。」	感恩建議,新聞內容報導中心回覆: 很感恩您關注護持大愛新聞,近期我們在做些微調整,希望讓新聞更有溫度,您的意見也非常寶貴,我們會納入調整的參考。 也期待您能繼續支持,每一個意見對大愛新聞,都是持續改進的動力。
	觀眾來信:「您好,多數電視台會固定播出氣象時間,因為,現在大約只有老人家會等著看電視台的氣象報導。以往下午的大愛台氣象多是7:30播出,現在常拖延至快7:40才播出,造成老人家的不便。 不知是否可以固定於下午7:30播出?」	感恩建議,新聞內容報導中心回覆: 感恩您的寶貴意見,我們會納入新聞調整政策,也謝謝您對大愛氣象的信任與支持。祝福長者平安健康。
大愛夜安新聞	高雄老伯伯詢問7/11晚間新聞報導:可以買惜福物品的地方	轉請採訪同仁處理後已回覆地址:高雄市鼓波街62號 (尋尋覓覓有緣人 惜福傳愛手連手 2022/07/11 19:25:16) https://daaimobile.com/news/62cc089cb3c83c
	詢問上周看到新聞報導的省電電風扇	確認是:DC馬達直流電扇 (冷氣搭配電扇!直流VS交流 哪個才是神助攻? 2022-07-18 19:39:31 https://daaimobile.com/news/62d5467359dcec00074f55b9)
	觀眾來電:近日晚上覺得,新聞內容的播報時間減少,不太習慣	感恩支持與愛護,每周彙整客服紀錄,請相關單位參考
	委員師姊幫會員詢問:7/3晚上看新聞報導台灣志工到金門進行屋頂防漏工程,想詢問防護塗料的品名	建議請參考新聞影片中相關畫面: https://www.youtube.com/watch?v=WQXZBjIWFM4 (金門輔具倉庫長年滲水 北區志工跨海相助 2022/07/03 19:28:10)
	觀眾來電說明他觀察這幾天大愛夜安新聞的氣象數據不像是明日預測,請協助了解。	已轉知 大愛內容報導中心#8085 新聞內容報導中心回覆:即日起(7/29),會預告明天白天的氣象數據,謝謝觀眾意見。

照會部門

其他

照會單位	客服與反應事項	處理方式
收視	師兄來電建議:希望官網的"證嚴法師說故事"有年份目錄,不用花時間一頁一頁的翻找影片,方便和其他人分享故事	感恩提供意見,轉請資訊工程部參考

	主旨： DaAi TV Satellite reception issue 「 Hi, may we inquire about Da Ai TV status on ST2 Ku-band. we are currently receiving blank screen on Ch.03, of ST2 12702Mhz although our satellite decoder on locked signal status. We have also difficulties receiving the program on ST2 C-band due to 5G interference. Hope to hear from you. For your assistance on this. Thank you.」	轉請調研部聯繫處理回覆： 「 Thank you for your information I believe the ST-2 signal work well now Please let me know if you have any questions 」
	馬來西亞沙巴州當地觀眾詢問，如何可以收看大愛影展	影拓中心調研部回覆:因電影商提供的版權問題，無法在台灣以外的地區播放。感恩馬來西亞觀眾對於大愛的支持。
	來信詢問:「能請YOUTUBE把大愛台節目*加上英文字幕嗎?*雖然cc字幕還不是很完善」	感恩支持與愛護，確認目前無法另外請YouTube把大愛臺節目加上英文字幕
	來信詢問:「請問YOUTUBE上的大愛台節目*是你們請YOUTUBE播放的，還是YOUTUBE希望你們放在YOUTUBE呢?」	感恩支持與愛護，以下是大愛電視在YouTube的頻道，確認是由大愛電視上傳影片到YouTube: 大愛電視 Tzu Chi DaAiVideo https://www.youtube.com/user/DaAiVideo
	詢問官網"靜思妙蓮華"目前播出的法師品，為何找不到1227集 2017-11-28之前的集數 http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn?section=%E6%B3%95%E5%B8%AB%E5%93%81%E7%AC%AC%E5%8D%81(1197~1253)&p=2	轉請拓展部確認後回覆:因為網站於2017年設置，當時從第1227集上傳；目前每天上傳新版本播出內容，如果觀眾真有需要，也可以先上傳舊版第1227集到第1198集之間的舊版集數(共29集)。(7/18觀眾表示:可以接受每天上傳新版內容)
	來信詢問:「去年1月12日,個人的人間菩薩上片,六月份服務學校有不同想法,所以影片下架。今年我於8/1調往他校服務,因此,我申請影片重新上架,但請停用"按讚"與""留言"功能。」	轉請製作單位處理回覆:「目前人間菩薩節目已經停播，前製作單位，將於近日重新上架影片，但會停用留言與按讚功能。」
	建議在youtube的節目影片開啟英文字幕，讓全世界知道並理解慈濟	感恩提供意見，請相關單位參考；請參考以下已經準備好英文字幕的YouTube影片: http://tzuchiculture.org/health-lifestyle/?location=4#chinese-medicine
版權相關	新聞受訪者(台大醫學院腦庫)再次詢問影片授權事宜	轉請法務處理。(法務回覆已在授權流程中)
	富邦文教基金會詢問:節目影片授權費用(2019年發現孩子的力量)	轉請法務聯繫處理
其他	阿嬤只聽得懂台語。希望增加台語節目，並可以在語言語音上切換國文跟台語	感恩建議，轉請相關單位參考
	詢問大愛之友的捐款方式，要幫朋友捐款	請參考網頁相關訊息，可以點選大愛電視官網首頁上方:大愛之友/護持大愛 http://friends.daai.tv/%e8%ad%b7%e6%8c%81%e5%a4%a7%e6%84%9b/
	20220731下午13:00大愛全紀實，節目中有義賣饅頭包子，詢問地點?	節目內容是回顧2021年疫情期間，在桃園靜思堂的志工製作義賣饅頭
	想要贊助大愛電視:銀行帳號	戶名：財團法人慈濟傳播人文志業基金會 帳號：0163-466-058888 玉山銀行天母分行
	來信詢問：是否有演員訓練課程/或招生演員 「我女兒目前國中，對戲劇有興趣，她查看網路發現幾年前大愛台有演員訓練還是徵兒童演員的計畫，想詢問目前是否還有此program可報名？」	感恩支持與愛護，目前沒有相關活動訊息。如有任何更新訊息，將會公布在大愛電視官網，請參考 https://daai.tv/ 。
	來信表示:「佛法是不鼓勵婚戀的嗎？佛法跟婚戀是矛盾，衝突，對立的嗎」	分享以下影片內容:【靜思妙蓮華】20200402 - 知苦明諦勤精進 - 第229集 http://www.daai.tv/master/wisdom-at-dawn/P12220229?section=%E6%96%B9%E4%BE%BF%E5%93%81%E7%AC%AC%E4%BA%8C(186~456)&p=2

<p>來信表示:「給貓驅蟲應該殺死了一些蟲子，消化系統不好的貓沒法給素貓糧吃，用積的雨水沖洗空調但應該殺死了水裡面的蚊子的幼蟲，走路或騎電動車應該也殺死了一些螞蟻，感覺完全不殺生是件不可能的事了，這些也算造惡業，會有苦報嗎」</p>	<p>分享以下影片內容:【證嚴法師說故事】 20200816 - 沙彌救蟻 http://www.daai.tv/master/stories/P12150178?p=5</p>
<p>詢問【愛悅讀】20151208 - 江戶時代那些人和那些事的受訪者 辜振豐</p>	<p>回覆:原製作單位已解編，無法聯繫。</p>