

慈濟大愛電視臺客服日誌2023-03-01 ~ 2023-03-31

照會部門節目製作群

照會單位	客服與反應事項	處理方式
點燈-人生好	詢問3/5點燈 - 人生好風景節目訪問的來賓姓名	查詢後回覆：徒步行善的魔術師 - 劉又誠先生
高僧傳	詢問下一檔高僧傳內容	義淨法師於3/27起播出。
蔬果生活誌	詢問03/1播出的【蔬果生活誌】幸福食堂的電話	店名：幸福食堂 地址：台北市信義區吳興街48號 電話：02-27373737
	詢問03/30播出的【蔬果生活誌】幸福雲豆花的電話	店名：幸福雲豆花 地址：台北市大安區羅斯福路三段283巷36號 電話：02-23640119
大愛學漢醫	大愛學漢醫節目中的中醫師姓名	臺中慈院中醫腫瘤科莊佳穎主任
內容實驗部	觀眾來信反應：廣告中敘述愛因斯坦曾提及蜜蜂與人類存活關係的說法應是訛傳。	轉知相關單位回覆： 感恩您的來信 誠如您所提醒 目前網路上以訛傳訛的訊息很多 未來我們也會更謹慎小心查證 盡量避免不確定的來源 也請繼續不吝給予指教與鼓勵 讓大愛傳遞更多真善美的信念
人文講堂	詢問03/19、3/20人文講堂內容是否已上傳youtube，搜尋不到	提供人文講堂節目播放清單網址，確認已上傳。

照會部門戲劇

照會單位	客服與反應事項	處理方式
調研部戲劇	觀眾來信表示很喜歡大愛影展和美善劇場的影片。建議為這些影片配上國語及台語發音，能嘉惠更多的觀眾，尤其是視力較差的年長者或閱讀速度較慢	請相關單位參考每週彙整客服紀錄
大愛劇場	詢問大愛劇場下一檔新戲名稱？	最佳配角於4月6日上檔，播出時間：週一~週五 20:00 23:00 / 03:00 / 12:30 / 16:00
	請問大愛迷你劇場,禮拜六晚上8點播出的劇名？	大愛迷你劇場"聽見幸福的聲音"星期六 13:33跟 14:30連播兩集 星期日00:30及01:30大愛迷你劇場
	詢問大愛劇場「白袍的約定」播出時間？	大愛一臺 2月20日起週一~週五20:00 23:00 / 03:00 / 12:30 / 16:00

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	觀眾來信：常收看貴台的新聞，因為不像其他商業電視台有那麼多負面社會新聞；慈濟在台灣及國際的善行，更讓人感到溫暖。然而，3/26晚上大愛新聞對宏都拉斯的報導似乎帶有某種批評。作為前友邦的宏都拉斯，當然有其值得改善之處；然而幾年前慈濟捐贈援助宏國的時候，大愛台也沒有對其政經狀況加以介紹、甚或提出建言啊？為何在斷交的敏感時刻，便特別報導其「前景堪慮」？大愛台新聞對於戰前政經和社會問題也很嚴重的烏克蘭，可沒播出一樣的報導啊？希望貴台處理新聞的方式亦然；不要讓台灣觀眾甚至外國友人因新聞的立場或角度而對慈濟之大愛有所質疑。	轉知相關單位回覆如下： 有關台端來函指出宏都拉斯新聞一事，本中心知悉。 感恩您的珍貴意見，我們將納入採訪範疇之建議。也期盼您，持續給予我們支持與鞭策。
	2/21的夜安新聞「升降設備各不同 別讓輔具成障礙」中被報導的設備廠商，對方致電表示對於新聞內容有疑慮，轉請相關單位回覆	轉知相關單位回覆如下： 新聞內容報導中心已於3/17去電當事人，並已將此新聞下架。
	在新聞看到「椎間盤性肩頸疼痛 注射再生修復物質 修復椎間盤」的報導，詢問門診時間	請電洽臺中慈濟醫院04-3606-0666
公文桌	欲邀約新聞採訪	轉寄新聞稿給相關單位

照會部門其他

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

調研部	需要慈濟師兄師姊協助的個案(申請救助)	請電洽台北分會:02-22187770轉社服組·0800-787080
	電視畫面右上角的 秒數是何用意	每日24小時 八萬六千四百秒 逝去的 盤點剩餘 未來的 瞬息即過 是日已過 命亦隨滅 大愛電視 溫暖守候 當勤精進 慎勿放逸
	捐出二手輔具	建議請洽慈濟基金會常設輔具聯繫電話:03-8266779#557
拓展部	觀眾來信：貴台於2016年上檔的大愛劇場「歸·娘家」日前突然在官網及大愛電視App消失了，「歸·娘家」是一部非常優質的節目，內容包括許多正面意涵，不僅鼓勵人心，更讓人學習懂得感恩，真的非常符合大愛的精神，本人在觀看此劇時收穫非常多！ 這是一部優質好劇，非常希望貴台能夠繼續讓民眾	轉請相關單位確認後回覆： 親愛的觀眾您好， 此劇因配合規劃先從原址移出，4月4日起會陸續在官網、youtube再上架，請您再等候一陣子，不好意思，感恩您的關切與支持!
拓展部	國家通訊傳播委員會來信告知：觀眾向NCC陳情美善劇場半邊藍天剪輯問題。	轉知相關單位透過國家通訊傳播委員會提供之通訊傳播業務陳情網回覆觀眾相關剪輯經原出品方同意，於2023.03.09完成回覆。
	西班牙IKUSBIT TV來信推廣製作的紀錄片	轉知相關單位聯繫處理
	詢問節目【小人物大英雄】授權問題	轉知相關單位聯繫處理
	詢問節目【點燈人生好風景】授權問題	轉知相關單位聯繫處理
	新加坡影音平台eazie.tv提出轉播合作	轉知相關單位聯繫處理
志工新聞部	"粽"志成城！援助土耳其 婆婆媽媽傾盡全力，新聞中有義賣素粽詢問地點？	新聞內容是紀錄在高雄靜思堂的志工，為馳援土耳其災民製作義賣素粽
平台營運部	聽眾詢問無法於某網站下載上面的廣播部製作音檔。	轉知相關單位確認該網站建置維護人非本台後回覆聽眾，並提供本台上傳至 soundcloud.com/aaiadio/sets 之網頁。
媒體工程部	觀眾3/2來信反應3/2下午5點播出的《家好月圓》，開播前20分鐘畫面有部分字幕與劇情畫面不同步。	3/3轉請訊號中心主控確認3/2當天側錄，並無異常狀況，另回覆觀眾適時重新開啟系統業者機上盒，應可排除相關狀況。