

慈濟大愛電視臺客服日誌2023-12-01 ~ 2023-12-31

照會部門

節目製作群

照會單位	客服與反應事項	處理方式
蔬果生活誌	20231220播出【蔬果生活誌】20210226 - 亞里的蔬食日常 - 蘭陽鄉村無菜單饗宴，詢問節目中介紹餐廳的地址資訊	查看商家外觀查看商家外觀 地址：宜蘭縣礁溪鄉武暖路121-7號 電話：0976 339 999
	大愛2台，20231226播出【蔬果生活誌】20210305 - 亞里的蔬食日常 - 宅在家就吃素餃子吧，詢問節目中介紹水餃的地址資訊	店名：自然齋 地址：高雄市燕巢區安招路1058巷57號 電話：07-6140203
	大愛2台，20231226播出【蔬果生活誌】20210305 - 亞里的蔬食日常 - 宅在家就吃素餃子吧，詢問節目中介紹彩色水餃的資訊	店名：素日子Suudays 官方購物網 電話：02-27928734
	20231220播出【蔬果生活誌】20210226 - 亞里的蔬食日常 - 蘭陽鄉村無菜單饗宴，詢問節目中介紹餐廳的地址資訊	店名：明濤禪悅無菜單養生料理 地址：宜蘭縣礁溪鄉武暖路121-7號 電話：0976 339 999
內容創作部	廣播訪談合作邀請	轉知相關單位聯繫處理

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	想看大愛劇場【千江有水千江月】希望有機會重新上映	感恩支持 請相關單位參考每週彙整客服紀錄
	詢問大愛劇新戲【打怪任務】播出時間	【打怪任務】播出日期：2024年1月20日首播，播出時間：每週六 20:00 - 22:00
	詢問大愛劇場《草山春暉》曾國城短片金句	《草山春暉》大愛劇 金句篇 曾國城20231125 讀得書多盛大坵 不須耕種自然收 日時不驚人來借 暗時不驚賊來偷

照會部門

新聞

照會單位	客服與反應事項	處理方式
公文桌	欲邀約新聞採訪	轉寄新聞稿給相關單位
	新聞稿收件	轉寄新聞稿給相關單位
	欲傳真新聞稿	提供新聞內容報導中心傳真號碼：02-28989910

照會部門

其他

照會單位	客服與反應事項	處理方式
調研部	報獎徵件訊息	轉知相關單位聯繫處理

	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
	詢問【草山春暉】粉絲感恩會活動，時間是幾點開始？	已回覆： 【草山春暉】粉絲感恩會時間：12/30(六)13:00-14:00 地點：慈濟關渡靜思堂 人文講堂B1 地址：台北市北投區立德路8號
	欲詢問關渡人文藝術週蔬食市集活動時間	12/29 市集來賓進場 及開始販售時間為16:00~20:00 12/30 市集來賓進場 及開始販售時間為14:00~18:00
製作實驗室	<p>觀眾來信： 大愛電視台 您好~ 最近發現大愛電視的新短片，30秒的靜思短片。</p> <p>背景音樂很好聽，但是音樂結束時不自然！建議不要去限制音樂長度，因為每首音樂它的音節段落時間都不同的，所以截斷的長度應該以每首音樂的音節段落為主！</p> <p>並且，畫面上可以捲動證嚴法師的靜思語，不要放靜思字樣，畫面改放置證嚴法師的靜思語，這將更有意義！</p> <p>美好的音樂、美麗的畫面為背景，字幕放置證嚴法師靜思語“大字幕”；證嚴法師有出版靜思語，可以藉此讓大眾觀看證嚴法師的靜思語，這很棒</p>	<p>回覆觀眾： 感恩您的來信，已將來信意見轉知製作單位參考，也感謝您對大愛電視的支持和愛護。</p>
總務採購部	電信通訊合作邀請	轉知相關單位聯繫處理
拓展部	詢問大愛新聞20230210【正月20日客家文化「天穿日」由來】影片中照片授權問題	轉請相關單位聯繫處理
	【殷媛小聚】影片授權問題	轉請相關單位聯繫處理

志業行政組、資訊工程部

觀眾12/11來信：
每周日 13:33 - 15:30 播出的「大愛影展」如果預設錄影, 事後觀賞時總是在影片結束前被切掉, 也就是播出片長超過節目表定結束時間, 最後的結尾每次都看不到, 請重視並改善, 謝謝!

觀眾於12/15回信：
很抱歉我一點都不覺得你們的回覆是有誠意的。因為你們這種一律以117分鐘播映的方式在安排的時候早也能預知會有這種結果。竟然要等到收視觀眾忍無可忍而反應的時候用這種方式要觀眾去查詢直播頁面。這樣子是正確的嗎？

觀眾於12/31回信：
您好，
雖然這是早該做的事，但還是謝謝您！這兩週我都是先到影片最後確定有結尾了才從頭開始看。

轉知相關單位瞭解後，12/15回覆觀眾：
大德您好，感謝您對大愛影展的支持與愛護。
向您說明，敝台官網上的週節目表，現行機制是先預排播出時間，外片部分則因片長不一，會盡量揀選片長在表定時間內的片子，減少剪輯作業完整呈現電影，但仍有部分會稍微超出，而使後面節目順延播出。
此外，節目實際的播出時間，於播出約3-4天前，會在直播-大愛一臺頁面呈現，但現存系統作業未能同步更新週節目表頁面，致發生部分節目時間與週節目表不同的情況。
目前先請您於每週五~日上午參閱官網->直播-大愛一臺，來確定週日節目的播送時間。
<https://www.daai.tv/channel/1> 直播-大愛一臺頁面網址
<https://www.daai.tv/channel/1/20231217> 2023/12/17當日播出時間
另，12/17(日)播出的韓國電影《香草》片長確定能於表定時間播畢。
敝台也會調整機制，看能否改善週節目表問題，感謝您反應此狀況，也謝謝您對敝台的指教與愛護。
慈濟傳播人文志業基金會 大愛客服 感恩合十

12/15再次回覆觀眾：
先生您好，很抱歉讓您有不好的感受。目前週節目表的問題，資訊部門會儘快調整。後續進度必會向您回覆，再次謝謝您的指教。祝您週末愉快 平安順心
慈濟傳播人文志業基金會 大愛客服 敬上
12/30更新系統作業後回覆觀眾：
您好，
日前資訊人員已更新官網週節目表作業系統，並完成測試。
目前六日節目時間，會於全天節目和破口廣告預告等製作剪輯、編排完成後，統一在週五上午於週節目表連動更新，包括【大愛影展】。更新後，【大愛影展】於13:33播映至下檔節目之間，會如下圖，呈現每段破口影片播畢後，再次回到電影的時間：
週節目表示意圖new.jpg
<https://daai.tv/channel/week/> 節目表網址
以上向您說明，