

慈濟大愛電視臺客服日誌2024-04-01 ~ 2024-04-30

照會部門 節目製作群

照會單位	客服與反應事項	處理方式
證嚴法師說故事	志工於慈大宗研所就讀，論文主題〈證嚴法師說故事與入世弘法〉，來電詢問節目製作歷史。	轉請原製作單位了解後，提供製作人聯繫方式。
生活品味部	天富師兄轉達宜蘭師兄反映【現代心素派】重播廚師未戴口罩	請相關單位參考每週彙整客服紀錄
	詢問【現代心素派】20150325 -香積料理 - 大眾點心世界 地址及電話	大眾點心世界 電話：02-22890114 地址：247新北市蘆洲區民族路72號
	詢問2024/4/29上午大愛一台【現代心素派】香積料理 - 筍白筍燴長年菜 & 年年有餘 餐廳地址及電話	和順園雲南蔬食麵館 嘉豐店 電話：03 668 5998 地址：新竹縣竹北市嘉豐五路一段102號
法音宣流部	詢問4/2【就愛在家吃】活動相關事宜	轉請節目單位回電

照會部門 新聞

照會單位	客服與反應事項	處理方式
大愛夜安新聞	詢問4/12有一則新聞提到，耳鳴.聽力降低，是台北慈濟醫院那一位醫師？	回覆：4/12新聞【老翁耳鳴.聽力降 竟是罕見聽神經瘤作祟】，是台北慈濟醫院神經外科主任 徐賢達醫師。 https://daaimobile.com/news/6619185c78c7650007a32c94
	觀眾看到此則新聞，深受感動，詢問募集物資捐贈事宜。 (白沙屯媽祖信徒送物資 馳援花蓮震災鄉親 2024/04/05 19:09:18 0403花蓮地震，有民眾受困在太魯閣，各方愛心持續湧入，今天一早七點多，一對夫妻開著貨車，來到慈濟花蓮靜思堂，載來一整車物資，包括乾麵、還有浴巾等等，全是白沙屯媽祖信徒的愛心物資。)	回覆： 您好， 關於您詢問物資捐贈問題， 煩請去電0800-787-080 慈濟慈善事業基金會 慈善關懷專線詢問， 感恩您的善心 祝福您 平安順心
公文桌	邀請參加2024年自殺防治新聞媒體聯繫會議	轉知相關單位
	欲邀約新聞採訪	轉寄新聞稿給相關單位
	欲傳真新聞稿、新聞稿收件	轉寄新聞稿給相關單位

2024/4/30偕同受訪單位(202307受訪)表示：您好，大愛電視台於2023.7.9播出新聞-廢棄豆渣何處去 環保貓砂除臭效果好，因牽涉與廠商商業機密等問題，合作廠商方要求下架，煩請貴司協助下架此影片及新聞稿	4/30將來信轉請新聞內容報導中心處理，當天已將相關新聞下架。
---	---------------------------------

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	影視公司演員經紀人提供演員資料推薦合作	轉知相關單位評估
	4/25愛華音樂出版社有限公司來信告知，大愛劇[歲月的籤詩] 第2集，劇組拍攝使用的場景佛號音，為該公司出版，請本台查明後回覆。 youtube線上影片網址： https://youtu.be/dhvSf2CO5tE?si=upLrAz9xMqwt2n2V&t=2580 --- 您好： 近日在YouTube網路平台上看到大愛劇場——播放的「歲月的籤詩」第二集中的第43分07秒至第45分30秒的背景音，有使用到我們愛華音樂出版社有限公司的音樂——佛號南無觀世音菩薩，麻煩貴單位查清楚後與我們聯繫，等待您們的回覆，謝謝。 以下為影片之連結： https://youtu.be/dhvSf2CO5tE?si=5BZNFdQLJdgrQnAW	轉知戲劇內容創作中心、同心圓辦公室行政室法務組協助處理。 並回覆愛華音樂林小姐：您好，已轉請戲劇中心和法務單位協助確認中，後續會再與您聯繫。 大愛客服 感恩合十 【愛華音樂林小姐於5/3再次來電詢問狀況，客服同仁向戲劇中心確認後，回電告知已向當初製作劇組公司查詢中，請她再稍候幾天。】
	來信應徵大愛劇場演員	轉知戲劇中心處理
	觀眾來電詢問一齣大愛劇由琇琴、吳皓昇主演，劇名是？	該劇劇名為《幸福好簡單》
	觀眾來信 您好， 大愛劇場是家中長輩愛看的節目，內容也很正向善良，不過節目時而國語版，時而台語版，老人家國語聽起來很吃力，有沒有機會請大愛劇場製作雙語，讓觀眾可以選擇台語版或國語版，嘉惠有語言困擾的觀眾。 感恩	1.相關建議轉請戲劇中心評估處理。 2.4/16亦有來電，理解大愛台戲劇語言以契合角色背景性格發音，不特別突顯特定語言，但仍希望戲劇單位能評估於部分戲劇製作雙語，以嘉惠更多觀眾族群。

照會部門

其他

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

訊號主控部	<p>觀眾來信反應： 大愛台以前只要有遇到地震都會在電視畫面下方顯示，但之後發現都沒在上蓋台資訊，僅上跑馬。後來翻了客服記錄才知道，是因為有觀眾反應看節目時出現的「大雨特報」蓋台資訊遮到字幕，所以連同「地震蓋台資訊」一起拿掉。</p> <p>我的看法是「地震蓋台資訊」實在不需要拿掉，因為改用跑馬，觀眾不一定會去留意跑馬燈內容，用之前「地震蓋台資訊」反而比較會注意到才能提前防災。希望你們還是能把「地震蓋台資訊」能恢復在電視畫面下方顯示。</p>	<p>1.請相關單位參考每週彙整客服紀錄。 2.回覆觀眾： 大德您好， 感恩您的來信，我們會將您的意見轉知相關部門研議， 感恩您 大愛客服 感恩合十</p>
融媒資管中心	受訪者家屬來信索取受訪影片	轉請融媒資管中心協助處理
內容版權中心	<p>您好，</p> <p>我們是日本富士電視台，「めざまし 8」節目的相關人員。 為了要持續的向日本民眾報導台灣花蓮地震後避難者們的情況， 我們想要使用以下影片的片段，所以先請示一下貴基金會。 https://daaimobile.com/news/660f789cb889970007db8ed2?fbclid=IwAR1jrwQVLXkVZbyzIsevacbLXLYtZXYmtRftAOb7XNvkUo7Lniuz3vUK_mM_aem_AeBZluGywaj4j7as1V3xU5hdSAMRfJK5nTl1hpRM-JCL6H7wyg9B_yoR157Jn-E0hBQiojhwq16gqRMI7ajh5766 [台灣強震國際關注 避難所採訪亮點] 2024/04/05 煩請告知使用貴基金會上述影片時的規定並請麻煩儘早給予回覆， 敬待回音，謝謝。</p>	轉請相關單位聯繫處理
內部系統維護組	<p>觀眾來電表示：現在在播的「人文講堂」內容很不錯，因前面內容沒有看到想補看，之前習慣在官網節目表上點選跳到上傳影片頁面。</p> <p>觀眾來電表示：原本週四14:30此時間是排播「大愛全紀實」，今天卻是播「人文講堂」，請問平日的「大愛全紀實」是停播了嗎？還是更改時間了？請查詢確認後告知。</p>	<p>回覆觀眾：觀眾您好，您可於網頁上方點擊「節目」後，點選「人文與藝術」分類，即可尋得「人文講堂」上傳影片網頁，或於yotutbe大愛電視官方頻道以關鍵字搜尋「人文講堂」，即可看到上傳的節目。</p> <p>回覆觀眾：您好，不好意思造成您的困擾，「大愛全紀實」自本週起於六日播出，本週六17:30、週日2:30、週日8:45、週日13:00共計四個時段，原「大愛全紀實」週四14:30時段改播「人文講堂」。</p>

內容後製部	外部單位來信詢問〈讓愛傳出去〉歌曲授權問題	轉請相關單位聯繫處理
-------	-----------------------	------------