

慈濟大愛電視臺客服日誌2024-05-01 ~ 2024-05-31

照會部門

戲劇

照會單位	客服與反應事項	處理方式
美善劇場影像紀實部	視障觀眾來電，因收視習慣只能採聽覺收聽，建議美善劇場能搭配國語配音	請相關單位參考每週彙整客服紀錄
大愛迷你劇場	觀眾來電詢問一齣大愛劇 (詹德詮、李百合的故事)，劇中女主角有客家人精神，很勵志、很好看，為何劇情只播到詹德詮陷入卡債風暴之後就播完了？	回覆該劇尚未播完，劇名為《葡萄成熟時》，最後兩集播出時間為5/18(六) 00:30-02:30，13:33~15:30。
大愛劇場	觀眾來信反應：蘇足內容不恰當，有聚賭，有黑道，教壞大人小孩，有違善良風俗，建議應停播。	<p>轉請戲劇中心回覆：</p> <p>您好，</p> <p>感恩您對大愛劇的支持與收看，並來信共同討論劇情。此劇為真實人物的故事，播出用意為啟發由惡轉善的過程，為了讓觀眾看到無論是怎樣的人，都有教化的可能性，希望觀眾隨著劇情發展一同成長並改變。</p> <p>由於本劇為長篇劇，劇情的發展尚未播出至角色「改變」的橋段，也造成您的疑問，敬請您繼續收看，一同看見小蘇足與身旁的人的改變。</p> <p>大愛劇 感恩合十</p>

<p>觀眾來信反應：看大愛台這麼久了，蘇足是最糟糕的一部，太江湖味了，不適合全家看，尤其是小孩子。</p>	<p>轉請戲劇中心回覆：</p> <p>您好， 感恩您對大愛劇的支持與收看，並來信共同討論劇情。此劇為真實人物的故事，播出用意為啟發由惡轉善的過程，為了讓觀眾看到無論是怎樣的人，都有教化的可能性，希望觀眾隨著劇情發展一同成長並改變。</p> <p>由於本劇為長篇劇，劇情的發展尚未播出至角色「改變」的橋段，也造成您的疑問，敬請您繼續收看，一同看見小蘇足與身旁的人的改變。</p> <p>大愛劇 感恩合十</p>
<p>愛華音樂出版社有限公司來信提供佛號音檔供比對(主張大愛劇[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。)</p> <p>-----</p> <p>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=258</p>	<p>轉知同心圓辦公室行政室法務組協助處理過程：</p> <p>5/7諮詢律師，表示該音檔使用超過2分鐘，雖為背景音，但仍可辯識，難以主張合理使用，應為授權。 戲劇中心聯繫原製作公司已停業，負責人自接通第一次電話後，便聯繫不上。</p> <p>5/8轉請戲劇中心及人文美學中心同仁協助比對，證實有使用該歌曲，但版權文件中無該曲授權。</p> <p>5/9愛華公司林小姐再次來電法務，並提出相關金額費用。經溝通後，對方表示可以談看看，但希望在5月15日前可以回覆。</p>

照會部門

節目製作群

照會單位	客服與反應事項	處理方式
法音宣流部	志工來信：高雄即將於6/9(日)舉辦花蓮強震義賣園遊會，想請購靜思環保碗，再將精過設計的法音集靜思語貼紙，貼於產品上販售，在此想特別提出申請。	轉請相關單位聯繫處理
人文講堂	推薦「人文講堂」邀約王貫英先生紀念圖書館的有愛無礙全方位照顧計畫之保健系列講座講師來分享，推廣樂齡活動給更多人知曉。	請相關單位參考每週彙整客服紀錄

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	委員師姊來電：有幾位會員告訴她，大愛台沒有報導5/20賴清德總統的就職、演說相關新聞，卻報導伊朗總統座機失事罹難的訊息。會員表示賴總統是我們中華民國的總統，此事應無關藍綠，會員希望委員代為反應，勿讓會員們覺得大愛台親某一黨派，是深藍電視	請相關單位參考彙整客服紀錄。
公文桌	觀眾來信：您們的即時新聞，完全不見，與社會脫節	<p>轉知相關單位後回覆觀眾</p> <p>您好，</p> <p>非常感恩您對於大愛電視即時新聞的關心與給我們寶貴的意見。</p> <p>目前大愛電視全程均在Youtube頻道直播，您可以在新聞時段時關注：https://www.youtube.com/watch?v=oV_i3Hsl_zg</p> <p>目前大愛電視有三節新聞，分別是台灣時間的上午6:35，中午的12:00以及晚間19:00，並於新聞時段播後，會另以單則的方式呈現，您可以透過以下管道點看。</p> <p>大愛新聞的Youtube頻道 https://www.youtube.com/@DaaiWorldNews</p> <p>大愛電視官方網站_新聞專區 https://daai.tv/news</p> <p>以上向您說明，再次感恩您。</p>
公文桌	欲傳真新聞稿、新聞稿收件	轉寄新聞稿給相關單位
	欲邀約新聞採訪	轉寄新聞稿給相關單位

	<p>欲索取2023年氣象預報數據供研究</p>	<p>相關單位了解後回覆觀眾：</p> <p>您好，本台新聞所播報之氣象數據來源皆為氣象局公開資料，並無其他數據來源。</p> <p>若您有這方面的資料需求，請於氣象局網站查詢，以上向您說明，感恩您的來信。</p> <p>祝福 平安 順心</p>
	<p>2024/4/30偕同受訪單位表示：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，合作廠商方要求大愛電視台通知協助發布平台yahoo、linetoday也併同下架。</p>	<p>5/23將來信轉請新聞內容報導中心處理，隔天協助發布平台已將相關新聞下架。</p>
<p>全球視野</p>	<p>觀眾來電告知：她與一群親友皆是 YT 大愛新聞全球視野 國際新聞精選的忠實觀眾，但目前YT到5/14日後就無更新， https://www.youtube.com/channel/UCi0Ca2skXi6SSep9jsCnbwA</p> <p>所以致電來瞭解團隊狀況，也希望此YT不要停止更新。</p>	<p>回覆觀眾：</p> <p>非常感恩您對於大愛電視即時新聞的關心與給我們寶貴的意見。</p> <p>因應融媒體轉型，大愛全球視野的Youtube頻道告一段落，目前大愛電視全程均在Youtube頻道直播，您可以在新聞時段時關注：https://www.youtube.com/watch?v=oV_i3Hsl_zg。</p> <p>關於國際新聞報導也會在 大愛新聞的Youtube頻道 https://www.youtube.com/@DaaiWorldNews，能點閱收看。</p> <p>目前大愛電視有三節新聞，分別是台灣時間的上午6:35，中午的12:00以及晚間19:00，並於新聞時段播後，會另以單則的方式呈現，您可以透過以下管道點看。</p> <p>大愛新聞的Youtube頻道 https://www.youtube.com/@DaaiWorldNews</p> <p>大愛電視官方網站_新聞專區 https://daai.tv/news</p>

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	觀眾陳小姐來電反應： 聽之前朋友有提到，地震時在其它電視台會看到「地震蓋台資訊」，但大愛台都沒有。今日地震時，陳小姐也發現到大愛台沒有出現「地震蓋台資訊」？「地震蓋台資訊」是很好的，應該要有。	轉知相關單位協助處理。
內容版權中心	詢問【把愛傳出去】20131026 - 伯特利 影片授權問題	轉請相關單位聯繫處理
節目內容創作中心	觀眾來電建議大愛台要多多推廣慈濟十戒，拜拜不燒香，不燒金紙、戒菸、不吃黃豆基因食品。基因食品和癌症、精神病症有關，不能給孩童吃。推廣戒菸建議將0800的免費戒菸專線秀在螢幕上讓大家看。小朋友喜歡卡通，多一些卡通節目。	回覆觀眾說大愛台都有推廣不燒香，youtube上都有相關影片，但觀眾說大多都是看大愛電視，因此回覆觀眾會將建議轉達給相關的節目製作單位並請相關單位參考每週彙整客服紀錄
戲劇中心本部	花蓮市○○里里長5/15 14:38來電訊息： 大愛劇拍攝劇組於花蓮○○○旅宿拍攝中，因附近居民於震後需修繕受損房屋，工程進行難免會發出音量，但劇組時常向進行修建工程的工班、居民反應希望減低音量，會影響拍攝，致修繕進度延宕、費用提升。 因目前花蓮相關作業很多，工班也較難找，雖然里長也很歡喜大愛劇到附近拍攝，但也擔心居民、工班和劇組因此加深不愉快和衍生衝突，希望大愛台能盡快和劇組溝通處理。	轉知戲劇中心即時了解後，除對當地居民造成困擾表達歉意外，戲劇中心也請劇組努力克服收音問題，並以不影響住民修繕進度為原則進行5/15最後一天的拍攝。
影響策略室	來信洽詢Youtube平台合作	轉請影響策略室評估處理
	觀眾5/21 20:21來信告知：20240521當天晚上上傳於大愛台官網及youtube的【人間菩提】沒有字幕。	5/21客服檢視上傳官網和youtube影片確無字幕，電視及網路直播時字幕正常。20:35轉知負責同仁後，負責同仁於21:02更新上傳完成。
內容後製部	社團法人台灣健康教育推廣協會來信詢問〈地球的孩子〉歌曲 授權問題	5/20轉請相關單位聯繫處理 5/21回覆申請人： 經查詢〈地球的孩子〉詞曲:吳嘉祥 相關版權後得知 靜思文化暨其他所屬志業體均不得轉授權此首歌曲煩請 社團法人台灣健康教育推廣協會 洽詢 MUST社團法人中華音樂著作協會 申請 相關公演公傳公播授權事宜