

慈濟大愛電視臺客服日誌2024-07-01 ~ 2024-07-31

照會部門

節目製作群

照會單位	客服與反應事項	處理方式
蔬食365-日日素	詢問07/16播出【蔬食365-日日素】墨西哥Taco蔬菜捲 今日主廚：#Amy(#蔡淑純) 材料和步驟	提供YT網址： https://www.youtube.com/watch?v=i14P2Bs0o6c 並回覆觀眾： 餅皮材料：玉米麵粉、高筋麵粉、水、鹽 配菜材料：酪梨、香菜碎、檸檬、黃玉米粒、綠色辣椒、小茴香粉、匈牙利紅椒粉、美生菜、紅蘿蔔、切達起司絲、花豆泥、酸奶、鹽、胡椒
生活品味部	詢問【現代心素派】20150611 -香積料理 - 咖哩扁食&關廟涼麵，報導的店家地址及電話	維根素食餐廳 電話：06-3303988. 住址 台南市歸仁區中正北路一段49號
	詢問【現代心素派】20150611 -香積料理 - 紅油抄手 - 在地好美味，報導的店家(由一對姊妹所經營)地址及電話?	永安蔬食 電話：02 2267 4955 地址：236新北市土城區永安街19-1號
	觀眾來電詢問【人文講堂】何時有講座? 想來參加節目現場錄影?	搜尋【人文講堂】FB 尚未PO出節目現場錄影的訊息，已請觀眾留下電話，有舉辦講座時方便通知，並告知大愛電視官網也有【人文講堂】的隨選影片。
	7/2觀眾來信反應：您好,我是大愛電視的長期觀眾,較常看人文講堂和大愛學漢醫的節目,但主持人對焦方向經常都在左右二邊,而非正對著前方,對這樣好品質的節目有點可惜,希望能夠有機會調整,謝謝.	感恩來信反應，轉知相關單位觀眾來信意見。
人文講堂	觀眾自薦上「人文講堂」節目分享	轉知相關單位聯繫處理

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	7/30觀眾來信： 您好：今晚突然在yt看到貴台一年前播出的走過大膽島血淚歷史 掃去塵埃，內有我以前的戰友錢尊賢班長，不知可以不可以幫我聯係他,說當年他的排長黃○容找他，已經分別四十幾年了,看到了影片很震撼，麻煩您啦！我的手機號及網址如上	7/31轉知相關部門，後由當年採訪同仁聯繫受訪者、提供來信觀眾聯繫資訊。
公文桌	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

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	觀眾來電詢問：《你好，我是誰》第23集 44分20秒畫面中的數字地墊何處可購買？	轉知戲劇中心獲知購買處後，回覆觀眾。
	7/19 接獲社區民眾來電，大愛劇《我們六個》拍攝劇組於台北市文山區光輝路某社區內租借處，為拍攝劇情所需噴灑紅漆字，希望大愛台能請劇組於晚上以前蓋布遮蔽等，避免驚嚇到當地居民。	相關單位聯繫製作人處理後，劇組於當晚以報紙遮蔽相關牆面，並於紙上留下致歉、致謝和說明文字，相關劇情拍攝完畢會重新粉刷恢復牆面。
	7/14、7/15 民眾A、民眾B來信詢問《宇宙的源頭就是愛》劇組招募臨演Line訊息真偽，並質疑招募演出支薪訊息違反勞基法。 7/19民眾A回信建議不要與該經紀公司合作 7/28民眾B回信建議不要與該經紀公司合作，並推薦其他經紀公司。	1.轉知戲劇中心查詢了解後，於7/16回覆觀眾： 您好， 經查此訊息為大愛台委外的戲劇製作公司，委託經紀公司尋找臨演所發。 原定7/16結束拍攝，因部分場景須補拍，故延至7/17殺青。 另因現場班表工作時間不定，請臨時演員就實際工時與費用，與臨演召集人協商合議。 感謝您來信關心 大愛客服 感恩合十 2.感謝民眾，轉知戲劇中心，也請相關單位參考彙整客服紀錄

照會部門

其他

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

內容後製部	台北分會轉知接獲大甲永光寺暑期兒童營隊承辦法師來電，告知營隊影片使用慈濟歌曲，洽詢版權相關事宜。	電聯法師確認曲目，及使用片段、平台後，轉知相關部門後續處理。
行政室版權組	大甲永光寺申請使用慈濟歌曲函文，授權相關事宜	轉知相關部門後續處理。
行政室編審組	<p>7/21觀眾來信： 敬啟者您好， 最近這幾個星期周日大愛影展播出又超出時間，預錄又會切掉結尾，以前反應過不是已經理解並改善了嗎？</p> <p>7/23觀眾回信告知預錄不完整原因，確認非本台問題。</p>	<p>7/21-7/22轉知相關單位查詢實際播出均無超出節目表時間，回覆觀眾： 先生您好， 經詢問相關部門，確認兩部片長較長的電影 7/7 13:33播出的《明日的記憶》於 15:50分29秒播畢， 7/21 13:33播出的《下一站·天國》於15:46分09秒播畢。 當日節目表時間，大愛影展結束後下一時段節目播出的時間分別是 7/7 15:52 (https://daai.tv/channel/week/20240701 7/1-7/7 週節目表) 7/21 15:48 (https://daai.tv/channel/week/20240715 7/15-7/21 週節目表) 若您有分別預錄到15:52和15:48，應是能完整錄完全劇，另因本台節目會在畫面右上角顯示時間，您可確認一下最後錄到的畫面右上角，所顯示的時間，7/7是</p>
融媒資管中心	7/4 17:17 【草根菩提】受訪者家屬來信索取受訪影片	<p>7/4 18:13 轉知相關單位協助處理。 7/5 10:10 相關單位提供受訪者影片截圖供確認 7/5 16:20 家屬回覆身分無誤 7/5 16:48 相關單位提供影片檔 7/8 23:28 家屬完成下載</p>
融媒資管中心	【大愛人物誌】受訪者家屬來信索取受訪影片	<p>7/29 轉知相關單位協助處理 7/30 相關單位提供受訪者影片 8/1 家屬完成下載</p>
節目影片相關	中山九昱希爾頓逸林酒店來信詢問照片授權事宜	轉知相關部門後續處理。

法務	公司企業、店家、個人FB管理者來電詢問，收到以大愛電視台公司法律代表名義發出之侵權通知信，信件內含網路連結，欲確認訊息真偽。	<ol style="list-style-type: none"> 1.呈報同心圓辦公室、中心主責，轉知法務同仁。 2.回覆通報單位此信非大愛台所發，請小心勿點選相關連結。 3.回覆法務主管同仁提供之聲明訊息 4.請通報單位提供冒用者之email位址，並建議通報165反詐騙專線。
戲劇影片相關	<p>觀眾來信詢問：</p> <p>您好，</p> <p>您們節目表指出週一到週五晚上9點到9點半左右會播出《花子與安妮》，但我這幾天晚上都沒看到有播出，請問是怎麼回事呢？</p> <p>我們在新北市新莊區使用四季線上for android tv的app觀看。</p>	<p>回覆觀眾：</p> <p>親愛的觀眾您好，</p> <p>經詢相關單位，確認《花子與安妮》並無授權在四季線上播送，請您透過大愛台官方youtube： https://www.youtube.com/watch?v=oV_i3Hsl_zg 或中華電信MOD收看，</p> <p>感恩您 慈濟傳播人文志業基金會 大愛客服 感恩合十</p>
影響策略室	觀眾來信詢問《靜思妙蓮華》英文字幕未顯示問題	<p>回覆觀眾：</p> <p>師姊您好，</p> <p>若您要觀看同電視直播的中英字幕呈現，請進入下列網址：</p> <p>https://daai.tv/master/wisdom-at-dawn</p> <p>選擇您要看的集數後，點選右下方的「下載」字樣，再於新開啟的頁面播放。</p> <p>CC字幕：請按一下「設定」（螺絲帽）圖示，點選「字幕」→開啟。</p> <p>以上兩種方式供您選擇，感恩您對靜思晨語的支持。 大愛客服 感恩合十</p>