

# 慈濟大愛電視臺客服日誌2025-01-01 ~ 2025-01-31

## 照會部門

## 節目製作群

| 照會單位     | 客服與反應事項                                                  | 處理方式                                                                                                     |
|----------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 節目內容創作中心 | 台東消防局關山大隊來電要聯絡節目製作單位同仁                                   | 轉知節目單位來電者聯絡資訊，請相關同仁後續回電。                                                                                 |
|          | 大愛台節目採訪高雄一家紅豆餅，觀眾受到吸引親自去店家發現，店家現場不注重衛生，希望以後採訪的店家要過濾。     | 感恩來電建議，請相關單位參考彙整客服紀錄                                                                                     |
| 現代心素派    | 觀眾詢問:當日下午17:30播出的【現代心素派】，何時還會重播？                         | 您好，【現代心素派】播出時間為07:30、17:30，近期無重播，可至大愛官網觀賞。                                                               |
| 人間菩提     | 宏都拉斯 王師姊來訊，表示中南美洲志工期待「人間菩提」能有西語字幕。因為共修時都需觀看此節目，非常需要西語版本。 | 轉請法音宣流部協助處理。<br>經影響策略室與法音宣流部會議後，1/20起將於youtube平台外掛英文字幕，使該節目影片可以使用youtube之影片自動翻譯功能，翻譯為他種語言(含西班牙語)。        |
|          | 觀眾來信詢問如何線上收看「人間菩提」？                                      | 回覆觀眾 請點選下列網址 即可觀賞<br><a href="https://daai.tv/master/life-wisdom">https://daai.tv/master/life-wisdom</a> |

## 照會部門

## 出版品

| 照會單位    | 客服與反應事項                  | 處理方式                                                                                                                    |
|---------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 大愛電視出版品 | 詢問購買 [大愛劇場] 走過好味道DVD?價格？ | [大愛劇場] 走過好味道DVD已完售無庫存。回覆觀眾大愛戲劇官網連結，歡迎觀眾線上觀賞更多戲劇內容 <a href="https://daai.tv/drama/years">https://daai.tv/drama/years</a> |

## 照會部門

## 戲劇

| 照會單位   | 客服與反應事項                           | 處理方式                                                                                                                 |
|--------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 大愛迷你劇場 | 觀眾查詢: 大愛迷你劇場《党良家之味》的本尊 吳党良的年齡是幾歲？ | 戲劇單位回覆 從目前資訊來看，應該是88歲左右<br><a href="https://enews.url.com.tw/tzuchi/82772">https://enews.url.com.tw/tzuchi/82772</a> |

|      |                                                          |                                      |
|------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|      | 觀眾查詢: 大愛迷你劇場_大英家之味的播出時間，並表示若無大愛戲劇，很多老演員都沒戲演，對大愛劇表達鼓勵與支持。 | 感謝觀眾來電支持，請相關單位參考彙整客服紀錄               |
| 大愛劇場 | 1/2民眾來電針對導演陳保中向大愛電視台提告事件提出3點建議：1公開說明、2私下協商、3檢討契          | 感謝來電建議，依程序呈報相關單位，並於大愛電視官網公布聲明稿後回電告知。 |

## 照會部門

## 新聞

| 照會單位 | 客服與反應事項                                          | 處理方式                         |
|------|--------------------------------------------------|------------------------------|
| 公文桌  | 1/24基隆真善美志工詢問<行善報恩 捐台東輔具專車>這一則志工新聞何時會播出?         | 轉知新聞相關單位，確認於當天播出。            |
|      | 1/22觀眾來電客服詢問1/20、1/21 的大愛新聞 夜安新聞 在網路youtube 查不到? | 1/22 客服轉知新聞單位，同仁回覆已上傳youtube |
|      | 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

## 其他

| 照會單位   | 客服與反應事項                                                         | 處理方式                                                                          |
|--------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 行政室版權組 | 國小教師想請問貴電視台上傳於YouTube 上的影片如《呼叫妙博士》，是否有授權可以公開播放？                 | 轉請相關單位協助處理。                                                                   |
|        | 國立臺中教育大學臺灣語文學系，來信申請「唐朝小栗子-台語版」授權事宜                              | 轉請相關單位協助處理。                                                                   |
|        | 線上影音平台邀請以下影音加入平台，《證嚴法師說給孩子聽的慈悲故事》、《證嚴法師說故事》...等法音集影音、靜思書軒的影音產品。 | 轉請相關單位協助處理，以及靜思書軒客服信箱。                                                        |
| 融媒資管中心 | 觀眾林先生來信:想找第一部大愛電視劇《阿彩》的影片，該影片是在林先生柑園老家拍攝的，希望能尋找到老家古厝的畫面         | 1/7轉知戲劇單位協助處理<br>1/9回覆林先生，影片年代久遠，搜尋畫面需要時間<br>1/10轉請融媒資管中心協助處理，後續已協助林先生取得相關畫面。 |
|        | 觀眾來信:志工想找 2006年2月4日的《細胞會微笑》菩提心要，網上找不到了?不知大愛台可有存                 | 轉知相關單位後回覆: 證嚴法師菩提心要第243集並未上傳網路，請融媒資管中心協助處理提供。                                 |
| 影響策略室  | 紀錄片行銷團隊來信洽詢合作事宜                                                 | 轉請相關單位聯繫處理                                                                    |
|        | 數位影音平台來信洽詢有聲書製作合作事宜                                             | 轉請相關單位聯繫處理                                                                    |

|              |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                     |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|              | 觀眾來信:想觀賞貴台的戲劇《來自赤道的新娘》，但在網路上搜尋後未能找到相關資訊。想請教是否有官方的觀看管道或查詢方式？                                                                                                                                                                      | 轉知相關單位後回覆:《來自赤道的新娘》是大愛全紀錄的節目，該節目因年代久遠，部分版權內容已不適合播出與上傳到YOUTUBE，懇請見諒。 |
| 同心圓辦公室、影響策略室 | 1/2觀眾來電針對導演陳保中向大愛電視台提告事件提出建議：發布的聲明稿應署名、蓋公司大小章。                                                                                                                                                                                   | 感謝您的來電和建議，並依程序呈報主管。<br>另請相關單位參考彙整客服紀錄                               |
| 同心圓辦公室、影響策略室 | 1/5 民眾來信建議：<br>1.覺得聲明稿對於止息風波的效果不大。<br>2.建議FB該篇聲明文可加註「感恩所有關心大愛台的人們，後續靜待司法程序處理，我們先關閉留言，祝福大家平安順心」，後關閉刪除留言。<br>3.建議可推舉一位善於表達、媒體應對的人擔任對外發言人，大約說明概況並告知大眾靜待司法處理，感恩大家的關心並支持影視產業，以此消弭大眾對於大愛台或慈濟不信任的情緒或無限上綱，避免後續公關危機。<br>4.祝福大愛台 所願皆成 一切無礙 | 感謝您的來信建議和祝福，並依程序呈報主管，<br>另請相關單位參考彙整客服紀錄。                            |
| 同心圓辦公室、影響策略室 | 1/6民眾來電自述和家人長期捐款給慈濟，觀看大愛劇場一二十年，姊夫是屏東的慈濟委員，兒子是慈濟醫學系畢業的醫師。最近的風波讓他覺得很傷心，這幾天其他演藝人員出來發言的相關新聞，也讓他覺得很傷害慈濟形象，建議若真不是大愛台的錯，希望能再出來說清楚，開記者會之類的，不然持續引起批判的聲浪很不好。希望能協助反應。                                                                       | 感謝您的來電和建議，並依程序呈報主管。<br>另請相關單位參考彙整客服紀錄                               |
| 同心圓辦公室、影響策略室 | 1/15觀眾來電:「姊的魔法廚房」這件事，大愛台與製作公司對簿公堂，處理違約的問題，但覺得可憐的是員工。公司之間對簿公堂可以慢慢談，這種事公說公有理，婆說婆有理，不知道要拖到哪一年，對工作人員的薪水應該要保障，應該要發，這些工作人員沒有領到薪水就是沒有辦法生活，這是很現                                                                                          | 感謝您的來電和建議，並依程序呈報主管。<br>另請相關單位參考彙整客服紀錄                               |