

慈濟大愛電視臺客服日誌2025-05-01 ~ 2025-05-31

照會部門

節目製作群

照會單位	客服與反應事項	處理方式
高僧傳	詢問下一檔高僧傳內容	法顯大師於05/26起播出。
	5/15觀眾來電：希望能提高孫翠鳳歌仔戲團演繹的高僧傳排播次數	感恩來電，請相關單位參考每周彙整客服紀錄

節目內容創作中心	<p>觀眾來電欲了解 <院長爸爸> 戲劇製作與故事取材？是否是真實事件？並提出幾點意見：</p> <p>1、劇中只有拍攝幾位病患的故事，還有院長的戲劇片段，描述不是很全面。尤其八仙塵爆後其他法律訴訟的部分完全沒有提到，讓他感到失望。</p> <p>2、政府應該對事件負責，但戲裡卻沒有呈現這一層面，以及後續病患所得到的補助是來自民間捐款，也不是政府單位。</p> <p>希望台內能在明天(5/17)前給予正式回應，否則將考慮召開記者會向外界說明。</p>	<p>轉給相關單位。5/16節目單位草擬回覆文請客服代為傳達：</p> <p>感謝您收看《院長爸爸》，並願意撥冗向我們反應心聲。我們誠摯地理解，作為「八仙塵爆」當事人的家屬，看到相關題材出現在戲劇中，內心必定百感交集，深感遺憾與不捨。</p> <p>本劇為根據真實事件改編之戲劇，以台北慈濟醫院為中心，講述全體醫護人員在近十年過程中所發生的故事。劇中「八仙塵爆」段落僅為其中部分章節，主要聚焦於醫護人員如何在艱難情況下全力救治病患，希望藉由演員的表演與拍攝效果，讓觀眾能夠感同身受，同理病患的切身之痛與復健的辛苦過程。由於當年事件至今仍令許多當事人與家屬深感痛苦，為避免造成二度傷害，劇中角色皆經過化名與改編處理。</p> <p>我們誠摯地向您說明，劇中未呈現的部分，並不代表我們忽略或輕視事件的其他層面，而是在戲劇篇幅與主軸取材上有所聚焦。我們真誠感恩每一位願意分享生命故事的病患與家屬，在採訪與製作戲劇過程中，更深刻體會事件中的家屬與病患要經歷的關卡是多麼困難與令人不捨。因此期盼這齣戲劇能帶來力量與感動，同時也虛心接受您的指教。</p> <p>再次感恩您的關心與寶貴意見，並祝福您 平安順心。</p> <p>客服於5/16、5/17 兩日去電對方共六通未接，已語音留言；以及手機簡訊共2則，請對方來電或mail來信與客服聯繫，以便可以將節目單位的回覆如實轉</p>
節目內容創作中心	觀眾來電詢問 <人間菩提>重播時間？	查詢節目表後告知重播時間是週一至週五 08:30、11:45、22:45。
	觀眾朱先生來電詢問 <院長爸爸>播出是哪幾天？	查詢節目表後告知播出時間是週一至週五 晚間 08:00。

	5/3觀眾來電反應：今天大愛二台《在台灣站起》節目介紹李雪以及她在台灣生活、子女教育、相處等等，做辣椒醬等，但建議不要再介紹她的餐廳，因為觀眾推論餐廳賣的小籠包必定是葷食，若是素食則節目內一定會提及，所以播出這一集不妥，會有鼓勵人家去吃葷的感覺。且上人和精舍師父們從2020年起加大力道呼籲推素。	感謝觀眾，會將建議轉給相關單位。
現代心素派	觀眾來電詢問：5/12 下午17:30《現代心素派》播出的〈檸檬薑煲蘋果醋〉、〈醋優格〉材料？	查詢節目內容後，一一告知材料。
	觀眾來電詢問：5/26 上午7:30播出的《現代心素派》，節目中介紹的書籍是？	查詢後回覆觀眾：書籍是《40位中西醫嚴選健康食物，教你排毒減肥、防癌抗老，愈吃愈年輕》，時報出版
法音宣流部	5/12 觀眾來電：請問近期上人講經開示的節目名稱為何？播出時間是？	回覆觀眾：您好，近期講經開示的節目為《法譬如水》，播出時間為週一至週五 05:30、08:45、15:00、21:30，每日播出2集
慈濟的故事	5/5觀眾來電詢問《慈濟的故事》重播時間，以及未來如何在youtube觀看。	回覆觀眾：《慈濟的故事》播出時間每週日16:30，重播時間每週六10:45，另可於youtube搜尋關鍵字「慈濟的故事+首播日期」搜尋。
	5/10觀眾來電《慈濟的故事》節目很好，要每天播，最好上午、下午、晚上都能播出。	請相關單位參考每周彙整客服紀錄
大愛真健康	5/17忠實觀眾阿美姐來電建議：像《大愛真健康》一樣的短片，內容是健康和營養方面的知識 要多拍一點。	請相關單位參考每周彙整客服紀錄
大愛學漢醫	5/17觀眾來電建議：多請慈濟醫院的醫生來上節目，像【大愛學漢醫】莊佳穎醫師親和力好，內外兼美，講的很棒。	請相關單位參考每周彙整客服紀錄
人文講堂	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

戲劇

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

經典劇坊	5/1觀眾回饋:《幸福 遲到了》節目劇情很看、很感動·很有教育性·請問播出時間?	感謝觀眾支持·《幸福 遲到了》播出時間周一~五 首播10:00·重播時間 00:00。
大愛劇場	5/7 觀眾來電詢問:請問《院長爸爸》何時首播? 詢問大愛劇《笑看人生》、《生命的麥田》播出時間	回覆觀眾:首播日期5/12(一)20:00·感恩您。 回覆觀眾:您好·《笑看人生》播出時間5/27-6/2 ·每晚20:00首播;《生命的麥田》播出時間6/4- 6/19·每晚20:00首播。重播時間皆為當天晚上 23:00、隔日下午12:30、16:00。
	5/5 高雄社區志工來電表示·很多師兄姊覺得《九如一家人》怎麼這樣就播完了·請問究竟是否會有續集?有其他觀眾反應嗎?也表達應該要有續集。	回覆觀眾:師姊您好·其他觀眾有在網路反應·我們也會將您和社區師兄姊的意見轉知戲劇單位·感恩。

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
	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
訊號主控部	5/15觀眾說:美善劇場《她們母女三代物語》連續兩天聲音和字幕都對不上。	客服查看大愛YT官網直播並無聲音和字幕對不上的現象·建議觀眾向所在地的有線電視公司查詢。
	5/1觀眾說:我家是凱擘有線電視·這兩三天看《幸福 遲到了》聲音和字幕都對不上·但看別台都不	客服查看大愛YT官網直播並無聲音和字幕對不上的現象·建議觀眾向所在地的有線電視公司查詢。
行政室編審組	5/28觀眾許師姊來電·前幾天看到節目預告有 5/31播出大體老師的訊息·因畫面太快來不及看·請問是什麼節目?幾點播出?	電話詢問編審組同仁查詢·告知觀眾節目是《大愛全紀實》播出時間週六 下午 17:30。
	忠實觀眾阿美姐來電建議:電視螢幕畫面下方的旁白字幕要大一點·字幕的顏色太白了·老人家看不清楚。	請相關單位參考每周彙整客服紀錄
	5/17忠實觀眾阿美姐第二次來電建議(第一次來電是5/10):螢幕畫面下方的旁白字幕顏色太白·老人家看不清楚。	請相關單位參考每周彙整客服紀錄

行政室版權組	5/8國立台灣藝術大學電影學系學生，來信申請新聞片段授權，供製作專題紀錄片。	5/8轉知版權組協助處理
	5/19臺灣菸酒股份有限公司宜蘭酒廠人事室來信申請人文講堂公播授權，供教育訓練用。	5/19轉知版權組協助處理
影響策略室	<p>觀眾來電告知 官網YT影片兩場浴佛大典的聲音有問題，往年都不會這樣，建議 請修改聲音後再上傳YT。</p> <p>1、浴佛大典花蓮場次，在直播字卡00:00~08:15的音樂太大聲，自08:15之後，片頭和典禮主持人講話，聲音又太小聲</p> <p>https://www.youtube.com/live/LZ_2oxHjbxg?si=wHS7Qh9zMCK8Nqq5</p> <p>2、浴佛大典台北場次，從直播字卡開始，聲音都比花蓮場還小聲。</p> <p>https://www.youtube.com/live/iYE5RhdTSxA?si</p>	<p>5/13轉知相關單位。5/14影響策略室回覆，直播當日因天氣因素，許多器材需要進行兩天防護，因防護造成聲音落差，已另行在YouTube 上架2025佛誕祈福 佛恩親恩眾生恩浴佛精華版。客服於同日回覆觀眾說明，請觀眾收看精華版。</p> <p>花蓮場連結-</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=nfHjWPS9F74</p> <p>臺北場連結-</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=kexTW82hXyE</p>
募心募愛室	觀眾來電詢問中正紀念堂浴佛LIVE直播時間	回覆觀眾：2025佛誕祈福-佛恩親恩眾生恩-台北LIVE播出時間為下午6點
倉儲物流部	LINE GO計程車平台企業會員提案	轉知相關單位協助處理