

慈濟大愛電視臺客服日誌2026-01-01 ~ 2026-01-31

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	2026/1/1 聽眾來信反應大愛網路電台近兩週節目播放內容都是重複的，是否有可能協助檢視、改 2026/1/21美國鳳凰城慈濟青少年志工團慈少副會長許同學來信，提案「異起飛 (Fly Together) 」 的雙殊學生與鳳凰城慈濟會所當地慈少及青年志工進行藝術共同創作與交流的故事，能被人文追蹤 報導或製作節目。	轉知相關部門 轉知照會單位後續回覆。
	2026/01/08 美國華人觀眾來信： (1)我每天在youtube看【大愛醫生館】這個有益身心的節目。同時也注意觀眾的數量。多數集數的 觀眾不超過500人。很可惜。不知是否因為節目用了過多的時間介紹「醫治」心靈的事物如畫作、雕 塑、人物等，只有短短的時間談到身體上某個病症及其治療，而造成觀看人數不多？ (2)今年 (2026) 的每集節目仍然是放在 (2024年度&2025年度) 之中。請修正。	2026/01/08 轉知照會單位。影響策略中心於當天完成YT頻道播放清單編排。 2026/01/12 製作團隊回覆觀眾建議、問題，客服統整回覆觀眾： 您好， 感謝您的提醒，【大愛醫生館】2026上週已重整Youtube 播放清單，網路搜尋 若仍導向2025，可能是2026搜尋量較低的緣故。 關於節目的製作內容，【大愛醫生館】自2001年開播以來，就以廣納醫療、藝 術、文學等內容，為節目特色，您的寶貴建議，我們會做為日後改版調整的參 考。 倘若對於醫療節目有興趣，也請支持大愛電視【志為人醫守護愛】、【大愛學 漢醫】等節目。 敬祝
法音宣流部	2026/1/1觀眾來電：講經節目很好，新的一年感謝電視台所有主管員工 新年吉祥。	請相關單位參考每周彙整客服紀錄
	2025/01/28:觀眾詢問今天(01/28)法譬如水播出的是第幾期?	查詢週節目表回覆:今天(01/28)播出【靜思晨語法譬如水】因果業力一念間 - 第 503集
蔬食365-日日素	2026/1/07 觀眾來電，詢問大愛一台 1/05播出的素食節目中介紹林永福 素食店家地址。	查詢後告知:蘇心素食坊，新北市三重區永福街127號。
蔬果生活誌	2026/1/26 觀眾來電，詢問大愛一台 1/26早上播出的(素食節目中介紹胡椒餅 素食店家地址。	查詢後告知: 酷絲拉手工現烤披薩 乳酪胡椒餅 :110臺北市信義區吳興街365巷3 號/ 02 2758 0783
	觀眾來電詢問20260113播出之蔬果生活誌，由葷轉素店家。	店名：悅意坊自然健康蔬食(桑巴若商行) (實體餐廳已歇業，轉為網路商店)
大愛全紀實	2026/01/22 觀眾來電詢問節目中受訪的照護機構是否位於林口？	2026/01/22 回覆觀眾：財團法人雲林縣私立同仁仁愛之家，位於雲林林內鄉， 感恩。
人文講堂	洽詢上「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
新聞製作部	2026/01/09/鄭先生來信,希望大愛新聞部報導/來信如下: 我家孩子就讀于江苏大学读书，在校期间，孩子在校期间因同学无故拉黑、社交孤立不公平待遇等 问题，向辅导员班主任及学校老师反映，未获任何帮助，联系家长倒打一耙，删除拉黑孩子。该行 为导致申请人出现抑郁症状，延误毕业一年，严重影响其参加 校招，就业机会被实质性剥夺。抑郁 了一年半才好，恢复了之后把事情经过跟我们说的。我们拿着证据学校不承认，真怕孩子出事，谢 谢。我们在台湾，朋友推荐的咱们媒体，这所高校就是大陆的普通高校。谢谢。他们这个大学不是 什么知名高校，今年一月14号左右就放假了，怕孩子出事，十分感谢。	2026/01/09/與新聞部及主管討論後回信: 敬愛的鄭先生 您好, 聽見這樣的事情，理解您現在一定非常擔心孩子，對任何父母來說都很心 疼。由於發生在海外、又涉及在校師生的校園個案事件，基於對孩子隱私與保護 考量，大愛電視並不適合以新聞方式介入或報導。 我們會建議您盡快透過學校的輔導體系或在地正式的管道反映，並留下書面 紀錄為上。若孩子身心已受到影響，則要及早尋求專業協助，才能真正有效保護 孩子如後續需慈濟協助,可連絡蘇州慈濟志業園區。 地址：江苏省苏州市姑苏区景德路367号电话：0512-80990980 誠摯希望事件能很快地獲得最好的處理。 慈濟傳播人文志業基金會 客服 感恩
公文桌	2026/01/13 熱心觀眾建議本台製作骨髓捐贈相關專題，以澄清網路惡意不實謠言。	轉知新聞報導中心處理。

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	2026/01/02:觀眾來電:【大愛劇_何處是我家】33集·裡面師姐為什麼說:「製作一瓶礦泉水·就是要浪費掉十多瓶的水...」這句話是什麼意思?	查詢大愛感恩科技官網資料回覆:寶特瓶製程中·每瓶耗費10.5公升的水用來冷卻、洗滌等(引自2010年環保署資訊)。減少寶特瓶使用也可節能減碳。劇中的師姊是希望家人外出帶環保杯·這樣也是珍惜水資源。
	2026/01/16:觀眾詢問,大愛一台的戲劇-芳草碧連天,晚上播出時間?	您好!大愛一台的戲劇-芳草碧連天,晚上播出時間,週一至週五/20:00-20:50及23:00-23:50。感恩~
	2026/01/29:觀眾簡師姊來電詢問:《芳草碧連天》(第17集中)的魏良旭稱 高明賢夫妻為:「明賢叔叔、嬭嬭。」他應該是稱呼「舅舅、舅媽。」吧? 因為是媽媽家那邊的親人。	2026/01/30戲劇中心同仁協助後告知:明賢是阿和的弟弟是林嘉俐(金英)這邊叔叔,不是舅輩。良旭稱叔叔是對的舅輩應是母親的兄弟。/(客服代回覆)

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	2026/01/17 汐止觀眾、黃小姐來電反映·收看大愛台有影音不同步的情形·希望本台協助查明情況。 2026/01/18 15:58分 汐止觀眾、台灣大寬頻-觀天下有線電視用戶黃小姐再次來電反映·收看大愛台有影音不同步的情形·希望本台協助查明情況。	2026/01/18 16:03 客服與主控確認情況·主控部同仁確認訊號無異常。判斷應是黃小姐家的有線網路問題。 2026/01/18 16:03 客服回覆建議向電視業者確認情況·黃小姐仍希望大愛台同仁檢視外·也詢問汐止區的志工或同仁·為同一家業者用戶的是否收看正常。 2026/01/18 16:10 主控部同仁確認訊號無異常 2026/01/18 16:11 客服致電汐止區師兄姊·未連繫上;致電觀天下有線電視·亦回報無異常·判斷應是用戶機組設備問題·業者請觀眾回電。 2026/01/18 16:16-16:30 客服致電觀眾·電話中 2026/01/18 16:33 觀眾回電表示·已向認識的汐止區師兄姊確認收看訊號正常·並在業者協助下重新設定機組·收看大愛台已正常。
視覺創作部	2026/01/14 慈濟慈善基金會宗教處北區會務組來信·轉知北區慈濟志工欲索取節目間靜思語問答影片內容文字檔·供年節期間活動與會眾互動用。	2026/01/14 轉知照會單位 2026/01/15 照會單位提供檔案·並告知相關問答引自 證嚴上人《解惑——證嚴法師答客問》 2026/01/15 提供宗教處文字檔·並告知可從 證嚴上人著作節選。 團隊節選文字請見附檔。
內容版權暨活動室-版權組	2026/01/29日本曹洞宗寺院「東京巢鴨·刺拔地藏尊 高岩寺」來信申請【證嚴法師說故事】畫面	轉知照會單位協助處理

	<p>2026/01/02 觀眾來信：</p> <p>由於家中長輩的緣故，敝人三不五時便會觀看大愛新聞，也會同時看到大愛台播映的電影與影集預告。這兩三年來，原來的 <大愛劇場>(現稱 <大愛劇>?) 好像出品不多，反而引進相當多的外國電影與影集，猶以日本居多；多得讓人不禁覺得，大愛台是日本NHK分台? 或是日本文化交流協會所屬電視台(那些商業電視台不算的話)?</p> <p>近來，又看到貴台繼公視之後，要播映 <日本人的養成>紀錄片，深覺不以為然。此一紀錄片的調性，老實說就跟許多日本情報性綜藝節目一樣--諸如商業台引進的 <日本職人好吃驚>、<日本職人我來了>、<日本我來了>等節目，都是在說"日本好棒棒"的大內宣(對台灣則是大外宣)；到目前為止，貴台所引進的日本影集與電影(主打溫馨感人勵志)也不外如是。</p> <p>看了那麼久的大愛新聞，知道貴台宗旨是要放送美善、淨化人心；不過，貴台不也強調"報真導正"? 如此"美化"一個國家(貴台是傳播專業，自然知道傳播對閱聽者觀點與意識形態的影響力)，能算"報真導正"嗎? 再說，貴台代表慈濟的人文志業，難道就不怕被觀眾誤會高舉"大愛無國界"的證嚴法師"偏愛"日本嗎?</p> <p><養成>紀錄片的導演自身似是混血日本人，居於海外，是否對於日本整體社會做過研究? 或者只是基於民族文化情感而製作此片? 又，貴單位是傳媒內行，自是知道所謂"紀錄片"其實也會有所"過濾"... 此外，導演可能只拍出"一般民眾"之"養成"，對於日本真正的統治(政、經)階層的菁英教育又如何? 尤其是推動侵略戰爭的日本右翼傳統?</p> <p>敝人對日本文化也多有涉獵，包括動漫、小說、流行音樂、戲劇、歷史、乃至哲學思想等，因此熟知日本文化或民族的兩面性。早在二次大戰終末，便有美國人類學家潘乃德寫下<菊與劍>剖析日本人性格的二重性，近期則有美國作家柯爾的<犬與鬼>闡述日本文化的陰暗面、荷蘭作家布魯瑪的<罪孽的報應>則分析德、日兩國面對戰爭罪行的不同態度；還有東大歷史教授加藤陽子，對於日本右翼發動戰爭之心態的解析與批判，甚至認為盲從的國民亦有責任。此外，日本傳統的"村八分"，更是日本社會"集體霸凌"(包括學校)的根源，至今仍是日本許多小說與戲劇的題材(如最近的 <好孩子、壞</p>	<p>20260105轉知相關單位</p> <p>20260106~20260108相關單位擬信</p> <p>20260109客服代為回覆：敬愛的觀眾朋友您好：</p> <p>感恩您長期收看並細心留意大愛電視動態，願意以如此深入的觀察提出建言。</p> <p>事實上，大愛電視在選購外片時，其核心價值在於啟發愛心與善念，首要考量並非國別，而是內容是否蘊含「人性的光輝」、「家庭的倫理」以及「堅毅的精神」。</p> <p>所以除了日本出品的影片外，大愛電視亦有選購歐美、韓國、伊朗、不丹等國電影，然而對於節目編排方面，也因為您的來信，讓我們看見了進步的空間。</p> <p>再次感恩您以真誠與深度，提供這份重要的建議，相關團隊會納入後續選片、編排與宣傳策略的重要參考。</p> <p>誠摯邀請您持續支持大愛電視，讓大愛電視在守護初心的同時，走得更穩、更正、更貼近社會的需要。</p> <p>感謝您的指教和建言。</p> <p>敬祝 福慧雙修 闔家平安 大愛電視 敬上</p>
<p>人才培育中心</p>	<p>2026/01/13 泛傳媒Creator BASE來信提供 YouTube 知識型影音創作培訓 (免費) 課程資訊，含合作訊息。</p>	<p>轉知人才培育中心及內容產製、推廣相關部門參考。</p>
	<p>學生來信詢問實習機會及地點。</p>	<p>轉知人才培育中心協助回覆。</p>