

2007年7月某日执行MU5634（乌鲁木齐—上海）航班，在乘务组全部工作结束后大概在21：10分巡视客舱，24F的一名旅客问正在巡视客舱的男乘务员：“现在飞到那了？”乘务员回答：“我也不知道。”旅客听后对于乘务员的回答非常不满于是张口说：“你是、是……啥饭的！”乘务员因为没听清就回头问了一下，旅客当时正看着窗外外面没有理会乘务员说什么，于是乘务员就拉了一下旅客的袖子，继续询问旅客：“先生您刚才说什么，有什么事吗？”于是旅客就说：“你是……饭的？你白干这工作的？”乘务员听后有些生气没有很好的控制情绪与旅客发生了争执，最后该旅客要意见卡投诉乘务员，经乘务长努力调节但旅客仍表示不接受道歉。

某个西安飞往沈阳的航班上，乘务员为旅客送完3遍茶水、咖啡和饮料之后，以为40多岁的男乘客要喝咖啡，可是这时开水刚刚用完，乘务员诚恳地向他表示歉意后，介绍了五六种饮料供他选用。没想到他腾地站起来，用拳头猛劲地砸了一下靠椅扶手，恶狠狠地说：“你他妈的小兔崽子，少给我废话，我就是想喝咖啡，赶快给老子端来！”当乘务员再要解释时，这个男旅客骂声更大，闹得更凶了。又例如，在某次航班提供航空餐时，发到最后一位旅客时发现少了一份，乘务员想到头等舱还剩了几份，就去拿了一份过来，并热情地对这位旅客解释道：“不好意思，先生，由于我们的疏忽，今天的午餐少准备了一份，正好头等舱还剩了一份，我给您拿了过来，请您慢用。”这位旅客听完当时就发火了：“你们什么意思，头等舱吃剩的拿来给我吃？”

(资料来源:

<http://cc.feiyoo.com/2014/0902/MjAxNC05LTlzMzYwMA==.html>)