

## 今天，厦航是最后一根点燃心情的导火索！

今天从“去哪儿”订机票之时，不知为什么竟然订成提前一天了。订票后不到半天，发现了这个错误，赶紧打电话给“去哪儿”更改，“去哪儿”说他们无权改票，要我们打电话给厦航。厦航又推回给“去哪儿”，“去哪儿”仍然说他们无权改票，并说如果厦航同意，他们就退款。然而厦航好几位客服人员都被训练成推脱责任。当我要求和经理或更高职分的主管对话时，他们都推脱不理睬。其中一个女的，说她的工号是1771，我问是否能和经理对话，她不断像机器人那样重复她无权办理我们的业务等等，后来还挂我电话。后来我们再打电话过去，厦航仍不肯答应我们免费改票搭第二天同一班的飞机，坚持要收好几百元的改签费。承蒙“去哪儿”客服人员善意帮助，终于能够与厦航三方通话，厦航客服人员才答应去申请。厦航客服人员说她无权操作，必须申请后才能操作。厦航是否推脱之词？我们仍在等候中。起先我们忘记问厦航客服人员的工号，后来经由厦航的工号2639、2635客服人员交涉，都是在与我们打太极拳，不断踢皮球，甚至有一位厦航客服人员告诉我们：厦航根本没有1771这个工号！

原来，厦航1771是个谎言，一个不存在的客服人员？她为什么要给我虚假的工号？我曾经问她是否被授权如此打发我们，她拒绝回答。她原可以回答说不是，如果她是忠于厦航的，她应该如此护卫厦航。我曾经与国航、东航打过电话，他们十分客气，我原本以为厦航应该是与我们最乡亲，哪知他们是不顾老百姓的焦急。在美国，如果网络订票不到24小时，发现日期错误等等，都可以全额退款。唯独厦航，经历一个下午和晚上不断努力，电话与他们解释，要改第二天同样时间的飞机，却被告知要多付好几百元，所给的理由都不一样。“去哪儿”知道我们的困境，点出其中的出路，说只要厦航同意，“去哪儿”可以全额退款。但厦航仍多方刁难，就是死也不肯帮忙免费改成第二天同样时间的航班，也不肯答应“去哪儿”全额退款，虽三方通话，仍然抛下一句要我们等候的话。如此刁难，我近六十的身体，竟然脑充血，气到头晕、心脏差点犯病。

本来在中国就知道要百般忍耐，因为爱中国，爱这地的百姓，很多无奈，也都忍耐下去了。为什么今天自己特别生气？圣经说一生果效是由心发出。原来，受不了工号1771是个撒谎的人，她是个幽魂吗？我受不了她把自己当机器人那样说话，也

把我当机器人那样对待来重复无意义的语句，她把自己降格了，也把我降格了。也受不了厦航的官僚，连“去哪儿”要帮我们解决问题时，厦航仍不肯帮忙。难道最近三伏天的暑热，把人的耐性都烧光了？在怒气讲座中，我们分析了怒气是对人事物的道德是非判断，当别人不对时，我们必须学习上帝之怜悯建设性的生气，就是将生气化为除去邪恶的力量，为的是带来建造，而非拆毁。不知我们如何能建造那些选择撒谎、推脱、无情、不顾我们死活的人呢？

答案是：耶稣基督十字架救赎的爱，为他们祷告，给出饶恕。所以我只能求神先赦免我，因为我对那些人没有爱。圣经教导我们要爱那不可爱的人，为逼迫我们的人祷告。这一点，我是有罪的，因为我实在爱不出来。求主救我脱离凶恶，免我的试探。暑假要出游，还真难！没有好心情，风景美丽又何用？

真是看见别人和自己的罪性：别人给不出爱，我也给不出爱啊！主耶稣，求祢的宝血遮盖我们，赐我们救赎的爱去拥抱这世界不可爱的人！阿们！