저희 kE017항공편 기내 서비스에 대한 불만을 알려 주셔서 감사합니다. 2016년 4월 27일 KE017항공편에서 발생한 불미스러운 일에 대해 매우 당혹감을 느끼고 있으며, 이 사건은 저희 기내 승무원의 과실입니다. 비행 중 불편을 끼쳐 드려 죄송합니다. 이 서신과 함께 동봉한 것은 저희 승객들께 더 나은 서비스를 제공하는 방법을 배우는 데 도움을 주신데 대한 사과와 감사의 작은 성의 표현입니다.

저는 계속해서 세탁기 교체를 요구했지만, 귀사는 저의 편지에 아무런 응답도 하지 않았을 뿐만 아니라 오늘까지 아무런 조치도 취하지 않고 있습니다. 전적으로 귀사가 끼친 불편과 시간 손실에 대한 보상차원으로 2,000달러를 환불해 주실 것을 강력히 요구합니다. 이 문제를 귀사가 어떻게 해결하느냐가 차후 상호 관계에 지속적인 영향을 미칠 것이라는 점에 유의하십시오.

We were very embarrassed about the letter dated June 21, which states that the generator we installed at your factory is malfunctioning. At present, we cannot give you a clear explanation, but this issue is under careful inspection, we will report it to you as soon as the fieldwork report is ready. In the meantime, we have sent you a new generator today so that you can replace it immediately with our mechanic.

We fully understand that you are disappointed with our service. As it is our priority to meet the customer needs, it is virtually unacceptable for the employee to be indifferent to assisting you. We apologize for the inconvenience caused by our reservation system. We also appreciate you pointing out the problem with shipping. We will discuss this issue at the next operational meeting so that we can talk to the managers, and we will discuss a sure way to prevent this behavior from happening again. We sincerely regret any inconvenience you may have experienced.