

Operational Performance Report

Generated: 2026-02-03 15:08

Executive Summary

Metric	Value	Percentage
Total Feedback	1000	100%
Positive Feedback	507	50.7%
Negative Feedback	369	36.9%
Neutral Feedback	124	12.4%
Average Confidence	84.91	-

Net Promoter Score (NPS)

NPS Score	Grade	Promoters	Passives	Detractors
14	Needs Improvement	50.7%	12.4%	36.9%

Target: 50 | Status: -36

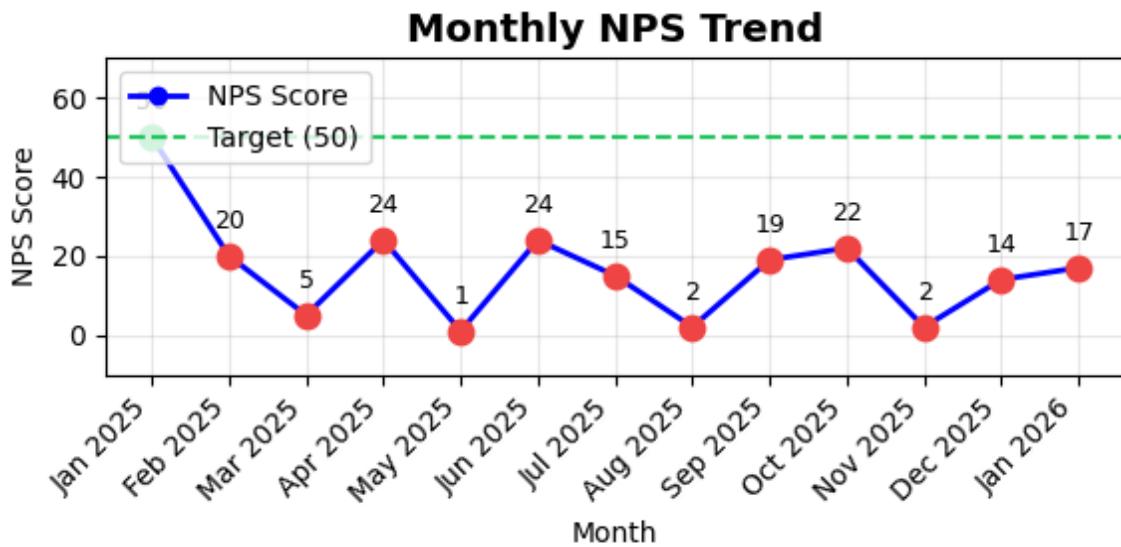
NPS is calculated as: % Promoters - % Detractors. Scores range from -100 to +100. Scores above 50 are considered excellent.

Customer Satisfaction (CSAT)

CSAT Score	Status	Threshold	Satisfied	Unsatisfied
63.1%	Needs Improvement	80%	631	369

CSAT measures customer satisfaction as % of positive + neutral feedback. Current threshold is set to 80%.

Monthly NPS Trend



Month	NPS Score	Total	Status
Aug 2025	2	103	✗ Below Target
Sep 2025	19	72	✗ Below Target
Oct 2025	22	88	✗ Below Target
Nov 2025	2	59	✗ Below Target
Dec 2025	14	81	✗ Below Target
Jan 2026	17	86	✗ Below Target

Top Complaint Categories

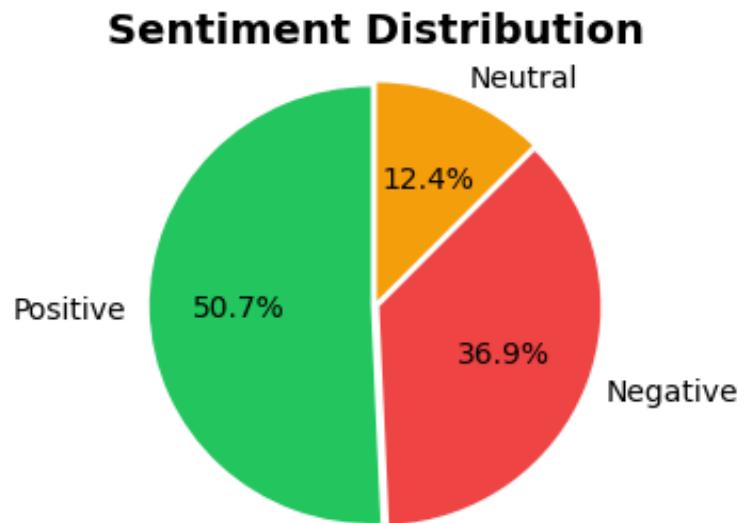
Category	Count	Percentage
Inquiry	738	200.0%
Service	359	97.3%
Food	348	94.3%
Seating	161	43.6%
Delay	134	36.3%
Baggage	55	14.9%
Refund	50	13.6%
Entertainment	44	11.9%

Categories extracted from negative feedback using keyword detection

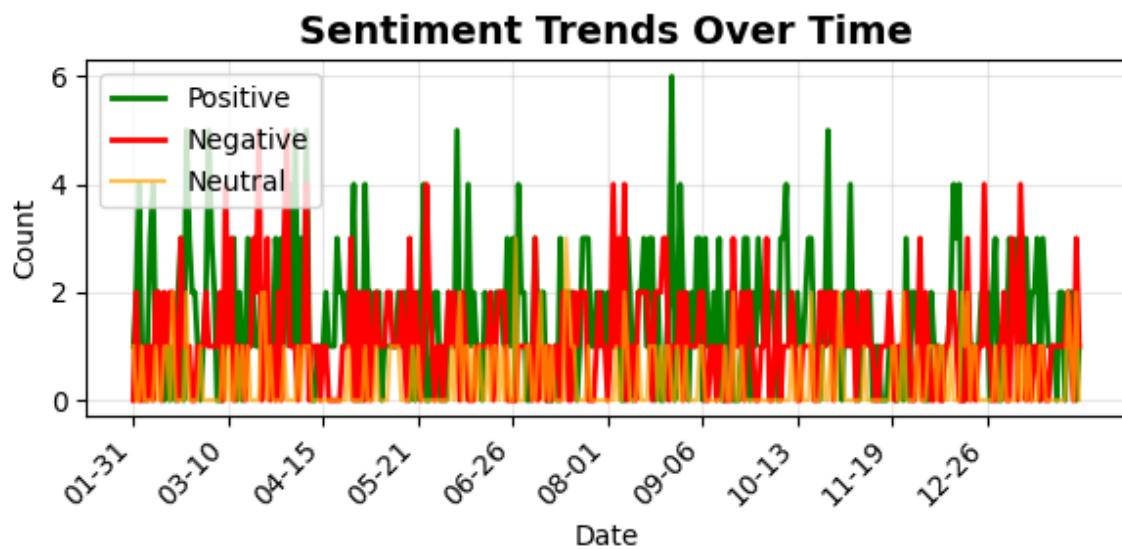
Top Performing Routes

Insufficient route data available (minimum 5 feedbacks per route required).

Sentiment Distribution



Sentiment Trends Over Time



Detailed Statistics

Category	Count	Percentage
Arabic Feedback	497	49.7%
English Feedback	500	50.0%

Top Negative Feedback Samples

1. [2025-10-30] The cabin crew was professional and attentive throughout the flight, though the meal service felt a bit rushed. The seat comfort was adequate for a medium-haul flight, and the aircraft was clean and w...

Flight: MS478 | Customer: Anonymous | Confidence: 99.20

جدا، بالإضافة إلى أن أفراد الطاقم كانوا قليلي الاهتمام والاحترافية. لن أسافر مع مصر للطيران مرة أخرى إلا إذا تحسنت ... [2026-01-06]

الطعام على متن الطائرة كان بجودة منخفضة جدا وعفن الرائحة، والمقاعد غير مريحة وضيقة

Flight: MS506 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

مرحبا للرحلات الطويلة. الطعام المقدم كان جيدا لكن درجة حرارته لم تكن مناسبة، وبشكل عام كانت رحلتي مقبولة لكن تح... [2025-11-06]

كان الطاقم الفني بشركة مصر للطيران محترفا وودودا، لكن المقاعد كانت ضيقة نوعا ما وغير

Flight: MS292 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

بطريقة عشوائية وغير منتظمة. المقاعد ضيقة جدا ولم أتمكن من النوم، بالإضافة إلى أن الرحلة تأخرت ساعة ونصف عن الموعد... [2025-08-24]

تجربتي مع الرحلة كانت محبطه جدا، الطاقم لم يكن متعاونا وحتى المشروبات والطعام قدموها

Flight: MS529 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

لكن الطعام المقدم كان عاديا وليس له طعم مميز. كنت سعيدا بوقت الرحلة في الموعد المحدد لكن مقاعد الدرجة الاقتصادية كانت ... [2025-08-22]

رحلتي مع مصر للطيران كانت مقبولة بشكل عام، طاقم الكابين كانوا احترافيين وودودين

Flight: MS511 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

لم يكونوا متعاونين عندما طلبت منهم مساعدة، والمقعد ضيق وغير مريح على الإطلاق لرحلة طويلة. كل شيء في هذه الرحلة ك...

أنا بصراحة خيبتني رحلة مصر للطيران بشكل كبير، الطعام كان باهت جدا والموظفون في الكابين

Flight: MS275 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

كان عاديا و المقاعد ليست مريحة جدا للرحلات الطويلة. الرحلة وصلت متأخرة بحوالي ساعة، لكن التجربة الكلية كانت مقبولة. [2025-07-06]

الطاقم كان لطيفا ومساعدا، لكن الطعام

Flight: MS838 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

وجودته، والمقاعد كانت ضيقة وغير مريحة على الإطلاق. بالإضافة إلى ذلك، كانت هناك تأخيرات متكررة ولم يتم إبلاغنا بأي... [2025-05-10]

الرحلة كانت خيبة أمل حقيقة، الطاقم الجوي لم يكن متعاونا وقدموا الطعام بدون أي اهتمام

Flight: MS288 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

مساعدين على الإطلاق، بالإضافة إلى أن الطعام المقدم كان سيئ الجودة وغير طازج. الكراسي كانت غير مريحة وضيقة جدا،... [2025-03-17]

لقد كانت تجربتي مع مصر للطيران محبطه جدا، حيث أن الطاقم الموظفين كانوا غير محترفين وغير

Flight: MS234 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

لأكثر من ساعة، بالإضافة إلى أن المقاعد ضيقة جدا وغير مريحة على الإطلاق. الكثير من الركاب شعروا بعدم الرضا... [2025-02-22]

الرحلة كانت خيبة أمل حقيقة، الطاقم الجوي كان غير مهمتهم تماما بخدمة الركاب وتتأخر تقديم الوجبات

Flight: MS433 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00