

Operational Performance Report

Generated: 2026-02-03 15:17

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

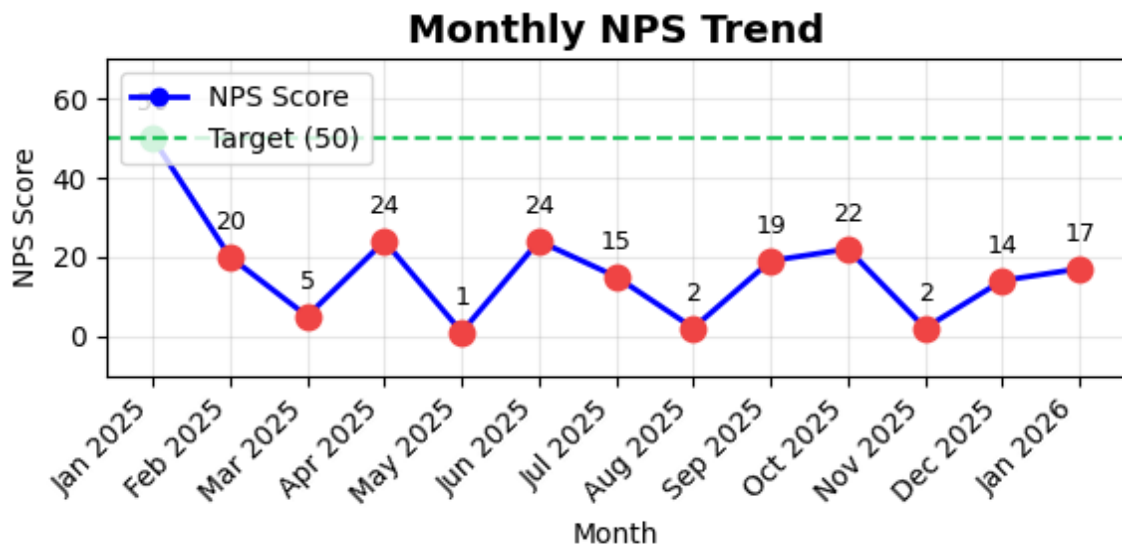
NPS is calculated as: % Promoters - % Detractors. Scores range from -100 to +100. Scores above 50 are considered excellent.

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

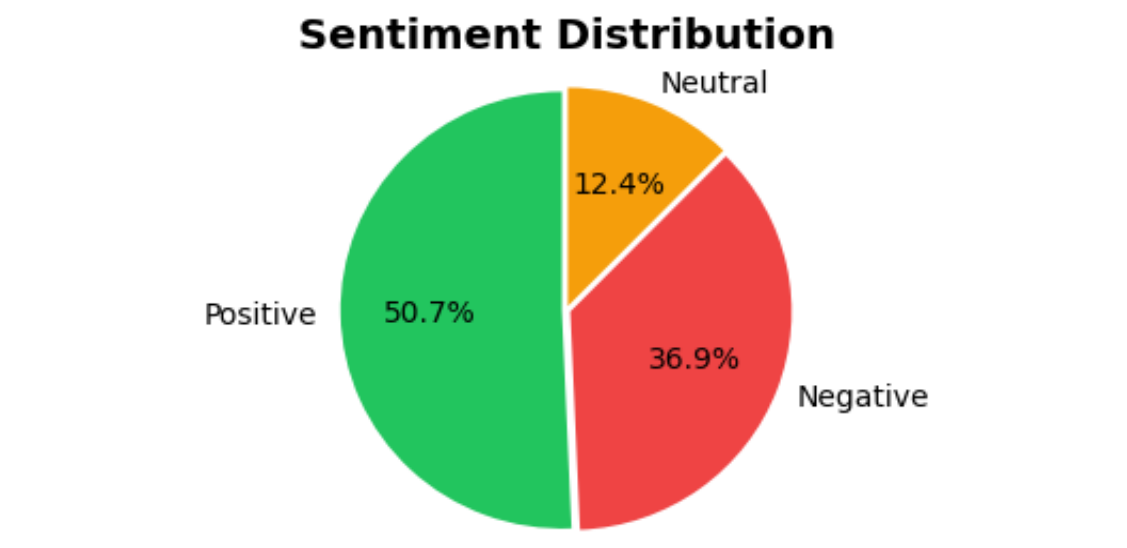
Category	Count	Percentage
Service	359	97.3%
Food	348	94.3%
Seating	161	43.6%
Delay	134	36.3%
Baggage	55	14.9%
Refund	50	13.6%
Entertainment	44	11.9%
Cleanliness	29	7.9%

Categories extracted from negative feedback using keyword detection

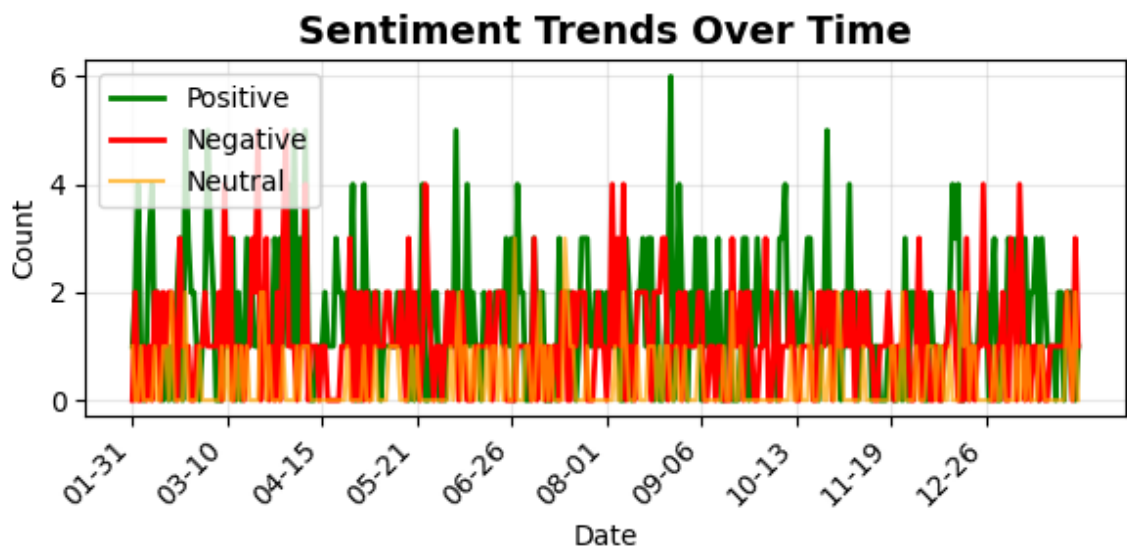
Top Performing Routes

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

2. [2026-01-06] 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

3. [2025-11-06] مريحة 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

4. [2025-08-24] بطريقة عشوائية وغير منظمة. المقاعد ضيقة جدا ولم أتمكن من النوم، بالإضافة إلى أن الرحلة تأخرت ساعة ونصف عن الموعد... [2025-08-24]
تجربتي مع الرحلة كانت محبطة جدا، الطاقم لم يكن متعاوننا وحتى المشروبات والطعام قدموها

Flight: MS529 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

5. [2025-08-22] 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 الكابيين كانوا احترافيين وودودين

Flight: MS511 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

6. [2025-07-16] لم يكونوا متعاونين عندما طلبت منهم مساعدة، والمقعد ضيق وغير مريح على الإطلاق لرحلة طويلة. كل شيء في هذه الرحلة ك... [2025-07-16]
أنا بصراحة خيبتني رحلة مصر للطيران بشكل كبير، الطعام كان باهت جدا والموظفون في الكابيين

Flight: MS275 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

7. [2025-07-06] كان عاديا والمقاعد ليست مريحة جدا للرحلات الطويلة. الرحلة وصلت متأخرة بحوالي ساعة، لكن التجربة الكلية كانت مقبولة. [2025-07-06]
الطاقم كان لطيفا ومساعدة، لكن الطعام

Flight: MS838 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

8. [2025-05-10] بجودته، 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 حقيقية، الطاقم الجوي لم يكن متعاوننا وقدموا الطعام بدون أي اهتمام

Flight: MS288 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

9. [2025-03-17] 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 محبطة جدا، حيث أن الطاقم الموظفين كانوا غير محترفين وغير

Flight: MS234 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00

10. [2025-02-22] لأكثر من ساعة، بالإضافة إلى أن المقاعد ضيقة جدا وغير مريحة على الإطلاق. الكثير من الركاب شعروا بعدم الرض... [2025-02-22]
الرحلة كانت خيبة أمل حقيقية، الطاقم الجوي كان غير مهتم تماما بخدمة الركاب وتأخر تقديم الوجبات

Flight: MS433 | Customer: Anonymous | Confidence: 95.00