

**2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूत्री स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME
ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017**

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	अहमदाबाद / AHMEDABAD			अमृतसर/AMRITSAR			बागडोगरा /BAGDOGRA			भुवनेश्वर/BHUBANESHWAR		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.95	4.71	0.24	4.62	-	-	3.64	-	-	4.56	4.34	0.22
2	पार्किंग सुविधाएं/ Parking facilities	4.89	4.47	0.42	4.48	-	-	3.24	-	-	4.00	3.79	0.21
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.75	4.29	0.46	4.36	-	-	3.13	-	-	3.84	3.70	0.14
4	बैगज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.68	4.49	0.19	4.60	-	-	3.33	-	-	4.40	4.36	0.04
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.72	4.58	0.14	4.55	-	-	3.66	-	-	4.64	4.45	0.19
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.66	4.54	0.12	4.51	-	-	3.79	-	-	4.69	4.48	0.21
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट,मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.74	4.58	0.16	4.55	-	-	3.85	-	-	4.74	4.55	0.19
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	4.76	4.63	0.13	4.64	-	-	3.61	-	-	4.57	4.51	0.06
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.64	4.63	0.01	4.60	-	-	3.57	-	-	4.72	4.56	0.16
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.74	4.69	0.05	4.66	-	-	3.83	-	-	4.75	4.56	0.19
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.67	4.61	0.06	4.54	-	-	3.74	-	-	4.66	4.53	0.13
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.74	4.57	0.17	4.48	-	-	3.55	-	-	4.58	4.51	0.07
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.74	4.67	0.07	4.65	-	-	3.79	-	-	4.71	4.57	0.14
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.73	4.70	0.03	4.60	-	-	3.87	-	-	4.63	4.51	0.12
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.67	4.59	0.08	4.59	-	-	3.56	-	-	4.56	4.46	0.10
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.74	4.59	0.15	4.50	-	-	3.74	-	-	4.65	4.51	0.14
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	4.76	4.39	0.37	4.43	-	-	3.69	-	-	4.55	4.44	0.11
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.74	4.65	0.09	4.60	-	-	4.06	-	-	4.70	4.51	0.19
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.59	4.30	0.29	4.47	-	-	3.40	-	-	3.80	3.94	-0.14
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यानुकूल होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.77	4.15	0.62	4.41	-	-	3.18	-	-	3.64	3.86	-0.22

**2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूत्री स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME
ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017**

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	अहमदाबाद / AHMEDABAD			अमृतसर/AMRITSAR			बागडोगरा/BAGDOGRA			भुवनेश्वर/BHUBANESHWAR		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.90	4.48	0.42	4.61	-	-	3.29	-	-	4.48	4.29	0.19
22	शॉपिंग सुविधाएँ/ Shopping facilities	4.68	4.40	0.28	4.46	-	-	3.21	-	-	3.88	3.78	0.10
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.66	4.32	0.34	4.36	-	-	3.08	-	-	3.88	3.76	0.12
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	4.74	4.48	0.26	4.41	-	-	2.59	-	-	3.58	4.03	-0.45
25	बिज़नेस/इग्ज़ेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	-	4.08	-	4.25	-	-	3.24	-	-	4.28	4.15	0.13
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.85	4.73	0.12	4.76	-	-	3.66	-	-	4.79	4.48	0.31
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.76	4.68	0.08	4.74	-	-	3.52	-	-	4.82	4.45	0.37
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.79	4.67	0.12	4.61	-	-	3.44	-	-	4.65	4.43	0.22
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.81	4.74	0.07	4.78	-	-	3.72	-	-	4.83	4.59	0.24
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.66	4.68	-0.02	4.69	-	-	3.54	-	-	4.71	4.46	0.25
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	4.88	4.74	0.14	4.71	-	-	3.66	-	-	4.48	4.50	-0.02
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.84	4.57	0.27	4.65	-	-	3.50	-	-	4.55	4.36	0.19
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	4.68	4.42	0.26	4.61	-	-	3.47	-	-	4.41	4.24	0.17
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.77	4.69	0.08	4.61	-	-	3.70	-	-	4.73	4.46	0.27
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02

2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूची स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	कालीकट/CALICUT			चेन्नई/CHENNAI			कोयंबतूर/COIMBATORE			गोवा/GOA		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.70	4.26	0.44	4.49	3.92	0.57	4.48	4.03	0.45	4.80	4.39	0.41
2	पार्किंग सुविधाएं/ Parking facilities	4.37	4.00	0.37	3.76	3.32	0.44	4.21	4.07	0.14	4.66	4.28	0.38
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.34	3.92	0.42	3.62	3.16	0.46	4.22	3.95	0.27	4.39	4.21	0.18
4	बैगेज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.44	4.07	0.37	4.18	3.67	0.51	4.34	4.07	0.27	4.44	4.45	-0.01
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.49	4.18	0.31	4.54	4.47	0.07	4.45	4.02	0.43	4.51	4.50	0.01
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.46	4.18	0.28	4.53	4.47	0.06	4.36	4.12	0.24	4.37	4.44	-0.07
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट,मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.45	4.12	0.33	4.57	4.54	0.03	4.36	4.12	0.24	4.47	4.48	-0.01
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	4.51	4.22	0.29	4.40	4.46	-0.06	4.32	4.13	0.19	4.67	4.54	0.13
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.45	4.13	0.32	4.45	4.49	-0.04	4.18	4.13	0.05	4.53	4.46	0.07
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.56	4.35	0.21	4.58	4.52	0.06	4.46	4.18	0.28	4.50	4.62	-0.12
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.47	4.17	0.30	4.52	4.50	0.02	4.32	4.08	0.24	4.34	4.53	-0.19
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.37	4.05	0.32	4.44	4.42	0.02	4.31	3.93	0.38	4.44	4.51	-0.07
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.45	4.18	0.27	4.57	4.53	0.04	4.36	4.20	0.16	4.49	4.56	-0.07
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.51	4.24	0.27	4.57	4.49	0.08	4.46	4.13	0.33	4.50	4.52	-0.02
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.48	4.14	0.34	4.42	4.42	0.00	4.38	4.09	0.29	4.30	4.44	-0.14
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.37	4.08	0.29	4.54	4.48	0.06	4.34	4.04	0.30	4.44	4.42	0.02
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	4.33	3.73	0.60	4.44	4.21	0.23	4.33	3.97	0.36	4.64	4.85	-0.21
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.63	4.33	0.30	4.62	4.47	0.15	4.52	4.27	0.25	4.55	4.55	0.00
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.32	3.81	0.51	4.56	4.60	-0.04	4.19	3.68	0.51	4.31	4.27	0.04
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यानुकूल होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.27	3.76	0.51	4.49	4.52	-0.03	4.16	3.54	0.62	4.45	4.09	0.36

2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूत्री स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	कालीकट/CALICUT			चेन्नई/CHENNAI			कोयंबतूर/COIMBATORE			गोवा/GOA		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.64	4.21	0.43	4.31	4.01	0.30	4.50	3.99	0.51	4.80	4.41	0.39
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.39	3.85	0.54	3.99	3.56	0.43	4.19	3.73	0.46	4.37	4.38	-0.01
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यानुकूल होना/ Value for money of shopping facilities	4.32	3.86	0.46	3.93	3.49	0.44	4.21	3.58	0.63	4.26	4.16	0.10
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	-	3.70	-	3.70	3.40	0.30	4.22	3.56	0.66	4.38	4.38	0.00
25	बिज़नेस/इग्ज़ेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	-	4.13	-	4.65	4.69	-0.04	-	4.22	-	-	4.31	-
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.48	4.23	0.25	4.47	4.41	0.06	4.43	4.16	0.27	4.55	4.43	0.12
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.48	4.16	0.32	4.23	4.23	0.00	4.41	4.10	0.31	4.43	4.43	0.00
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.48	4.10	0.38	4.50	4.47	0.03	4.33	4.01	0.32	4.52	4.45	0.07
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.70	4.33	0.37	4.39	4.42	-0.03	4.59	4.27	0.32	4.57	4.59	-0.02
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.56	4.13	0.43	4.60	4.57	0.03	4.39	4.00	0.39	4.49	4.55	-0.06
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	4.74	4.33	0.41	4.55	4.42	0.13	4.54	4.17	0.37	4.66	4.63	0.03
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.40	4.05	0.35	4.46	4.33	0.13	4.31	3.95	0.36	4.55	4.33	0.22
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	4.46	4.09	0.37	4.42	4.26	0.16	4.32	3.96	0.36	4.33	4.24	0.09
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.74	4.32	0.42	4.65	4.60	0.05	4.59	4.29	0.30	4.63	4.56	0.07
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02

2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूची स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	गुवाहाटी/GUWAHATI			इंदौर/INDORE			जयपुर/JAIPUR			कोलकाता/KOLKATA		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.67	4.49	0.18	4.82	4.56	0.26	4.56	4.47	0.09	4.40	4.58	-0.18
2	पार्किंग सुविधाएं/ Parking facilities	4.33	4.41	-0.08	4.57	4.13	0.44	4.40	4.47	-0.07	3.57	4.54	-0.97
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.46	4.50	-0.04	4.57	4.18	0.39	4.37	4.37	0.00	3.51	4.52	-1.01
4	बैगज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.54	4.38	0.16	4.81	4.62	0.19	4.42	4.32	0.10	4.26	3.72	0.54
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.58	4.41	0.17	4.80	4.65	0.15	4.39	4.27	0.12	4.51	4.59	-0.08
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.44	4.30	0.14	4.78	4.64	0.14	4.40	4.22	0.18	4.47	4.61	-0.14
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट,मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.50	4.34	0.16	4.80	4.65	0.15	4.39	4.27	0.12	4.53	4.65	-0.12
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	4.21	4.33	-0.12	4.66	4.54	0.12	4.38	4.29	0.09	4.61	4.61	0.00
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.18	4.29	-0.11	4.41	4.58	-0.17	4.38	4.30	0.08	4.58	4.60	-0.02
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.65	4.49	0.16	4.80	4.69	0.11	4.46	4.35	0.11	4.64	4.65	-0.01
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.47	4.37	0.10	4.72	4.60	0.12	4.41	4.37	0.04	4.57	4.61	-0.04
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.54	4.42	0.12	4.65	4.53	0.12	4.33	4.34	-0.01	4.54	4.56	-0.02
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.58	4.42	0.16	4.74	4.57	0.17	4.44	4.30	0.14	4.63	4.67	-0.04
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.62	4.39	0.23	4.78	4.69	0.09	4.46	4.32	0.14	4.62	4.61	0.01
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.43	4.28	0.15	4.76	4.63	0.13	4.40	4.32	0.08	4.46	4.54	-0.08
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.54	4.38	0.16	4.70	4.57	0.13	4.38	4.31	0.07	4.58	4.59	-0.01
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	4.00	4.67	-0.67	4.72	4.73	-0.01	4.44	4.37	0.07	4.43	4.31	0.12
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.68	4.41	0.27	4.81	4.71	0.10	4.47	4.32	0.15	4.64	4.56	0.08
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.32	4.24	0.08	4.63	4.42	0.21	4.31	4.38	-0.07	4.66	4.64	0.02
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यानुकूल होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.49	4.34	0.15	4.51	4.33	0.18	4.24	4.37	-0.13	4.59	4.55	0.04

2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूत्री स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	गुवाहाटी/GUWAHATI			इंदौर/INDORE			जयपुर/JAIPUR			कोलकाता/KOLKATA		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.63	4.38	0.25	4.72	4.49	0.23	4.57	4.36	0.21	4.30	4.10	0.20
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.18	4.21	-0.03	4.67	4.26	0.41	4.40	4.31	0.09	4.16	3.79	0.37
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.05	4.16	-0.11	4.50	4.23	0.27	4.32	4.37	-0.05	4.16	3.76	0.40
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	3.95	4.07	-0.12	4.51	4.43	0.08	4.32	4.38	-0.06	3.95	4.00	-0.05
25	बिज़नेस/इग्ज़ेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	4.44	4.29	0.15	-	4.62	-	-	4.31	-	4.71	4.70	0.01
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.60	4.34	0.26	4.80	4.74	0.06	4.51	4.39	0.12	4.73	4.64	0.09
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.61	4.37	0.24	4.81	4.72	0.09	4.50	4.40	0.10	4.65	4.56	0.09
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.58	4.37	0.21	4.78	4.66	0.12	4.45	4.38	0.07	4.65	4.57	0.08
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.70	4.45	0.25	4.82	4.82	0.00	4.60	4.48	0.12	4.70	4.62	0.08
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.59	4.43	0.16	4.77	4.63	0.14	4.54	4.49	0.05	4.78	4.73	0.05
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	4.30	4.37	-0.07	-	4.80	-	4.51	4.45	0.06	4.65	4.62	0.03
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.47	4.31	0.16	4.80	4.65	0.15	4.45	4.44	0.01	4.63	4.49	0.14
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	4.33	4.34	-0.01	-	4.63	-	4.28	4.45	-0.17	4.62	4.52	0.10
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.64	4.48	0.16	4.80	4.76	0.04	4.57	4.51	0.06	4.79	4.75	0.04
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02

2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूत्री स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	लखनऊ/LUCKNOW			मंगलूर/MANGALORE			पटना/PATNA			पुणे/PUNE		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.79	4.88	-0.09	4.57	4.55	0.02	4.24	4.47	-0.23	4.88	4.83	0.05
2	पार्किंग सुविधाएं/ Parking facilities	4.77	4.85	-0.08	4.50	4.41	0.09	4.18	4.36	-0.18	4.77	4.74	0.03
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.77	4.85	-0.08	4.44	4.37	0.07	3.99	4.20	-0.21	4.52	4.60	-0.08
4	बैगज कार्ट / ट्रोलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.79	4.68	0.11	4.50	4.42	0.08	4.25	4.46	-0.21	4.56	4.64	-0.08
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.72	4.67	0.05	4.50	4.50	0.00	4.15	4.37	-0.22	4.58	4.73	-0.15
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.78	4.67	0.11	4.52	4.41	0.11	4.14	4.39	-0.25	4.42	4.59	-0.17
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट,मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.82	4.71	0.11	4.50	4.48	0.02	4.18	4.39	-0.21	4.59	4.68	-0.09
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	4.69	4.73	-0.04	4.48	4.57	-0.09	3.94	4.42	-0.48	4.76	4.76	0.00
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.67	4.68	-0.01	4.47	4.42	0.05	4.12	4.37	-0.25	4.37	4.58	-0.21
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.81	4.74	0.07	4.53	4.60	-0.07	4.30	4.53	-0.23	4.65	4.77	-0.12
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.81	4.71	0.10	4.53	4.48	0.05	4.23	4.37	-0.14	4.38	4.62	-0.24
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.78	4.67	0.11	4.44	4.47	-0.03	4.23	4.28	-0.05	4.55	4.64	-0.09
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.81	4.66	0.15	4.58	4.55	0.03	4.40	4.47	-0.07	4.58	4.68	-0.10
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.80	4.70	0.10	4.53	4.54	-0.01	4.39	4.53	-0.14	4.64	4.78	-0.14
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.79	4.69	0.10	4.54	4.45	0.09	4.29	4.40	-0.11	4.36	4.59	-0.23
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.79	4.69	0.10	4.48	4.52	-0.04	4.36	4.46	-0.10	4.55	4.65	-0.10
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	4.86	4.70	0.16	-	4.30	-	4.41	4.36	0.05	4.79	4.87	-0.08
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.83	4.76	0.07	4.55	4.55	0.00	4.24	4.52	-0.28	4.65	4.76	-0.11
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.82	4.64	0.18	4.40	4.32	0.08	3.94	4.26	-0.32	4.43	4.59	-0.16
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यानुकूल होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.78	4.63	0.15	4.43	4.31	0.12	3.91	4.15	-0.24	4.63	4.61	0.02

2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूत्री स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	लखनऊ/LUCKNOW			मंगलौर/MANGALORE			पटना/PATNA			पुणे/PUNE		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.83	4.86	-0.03	4.67	4.56	0.11	4.06	4.32	-0.26	4.91	4.80	0.11
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.77	4.80	-0.03	4.45	4.35	0.10	4.01	4.18	-0.17	4.63	4.71	-0.08
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.76	4.70	0.06	4.39	4.33	0.06	3.79	4.01	-0.22	4.36	4.56	-0.20
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	4.80	4.72	0.08	-	3.97	-	4.02	4.30	-0.28	4.53	4.64	-0.11
25	बिज़नेस/इग्ज़ेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	-	4.71	-	-	4.28	-	3.90	4.29	-0.39	4.53	4.73	-0.20
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.89	4.80	0.09	4.72	4.50	0.22	4.27	4.49	-0.22	4.61	4.74	-0.13
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.90	4.77	0.13	4.65	4.51	0.14	4.38	4.49	-0.11	4.54	4.66	-0.12
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.88	4.75	0.13	4.53	4.53	0.00	4.39	4.38	0.01	4.59	4.70	-0.11
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.91	4.82	0.09	4.77	4.66	0.11	4.49	4.61	-0.12	4.65	4.80	-0.15
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.90	4.79	0.11	4.72	4.59	0.13	4.36	4.40	-0.04	4.50	4.70	-0.20
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	4.86	4.85	0.01	4.70	4.60	0.10	-	4.38	-	4.71	4.76	-0.05
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.83	4.71	0.12	4.47	4.40	0.07	4.06	4.38	-0.32	4.64	4.65	-0.01
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	4.78	4.73	0.05	4.56	4.55	0.01	-	4.17	-	4.40	4.63	-0.23
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.86	4.78	0.08	4.87	4.65	0.22	4.41	4.49	-0.08	4.71	4.75	-0.04
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02

2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूत्री स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	श्रीनगर/SRINAGAR			त्रिवेन्द्रम/TRIVANDRUM			वाराणसी/VARANASI			विजाग/VIZAG		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.67	4.79	-0.12	4.63	4.58	0.05	4.69	-	-	4.34	4.21	0.13
2	पार्किंग सुविधाएं/ Parking facilities	4.51	4.66	-0.15	4.49	4.43	0.06	4.69	-	-	3.75	4.05	-0.30
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.41	4.63	-0.22	4.34	4.43	-0.09	4.65	-	-	3.44	4.00	-0.56
4	बैगज कार्ट / ट्रोलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.47	4.70	-0.23	4.56	4.39	0.17	4.66	-	-	4.35	4.24	0.11
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.57	4.69	-0.12	4.53	4.43	0.10	4.63	-	-	4.34	4.18	0.16
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.45	4.69	-0.24	4.60	4.44	0.16	4.67	-	-	4.34	4.27	0.07
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट,मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.49	4.72	-0.23	4.60	4.42	0.18	4.69	-	-	4.45	4.32	0.13
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	4.30	4.69	-0.39	4.54	4.43	0.11	4.63	-	-	4.22	4.28	-0.06
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.27	4.73	-0.46	4.56	4.37	0.19	4.63	-	-	4.26	4.36	-0.10
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.51	4.72	-0.21	4.64	4.51	0.13	4.72	-	-	4.46	4.32	0.14
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.46	4.73	-0.27	4.55	4.41	0.14	4.70	-	-	4.29	4.35	-0.06
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.42	4.69	-0.27	4.50	4.35	0.15	4.67	-	-	4.14	4.33	-0.19
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.43	4.72	-0.29	4.67	4.46	0.21	4.72	-	-	4.44	4.40	0.04
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.54	4.75	-0.21	4.60	4.47	0.13	4.68	-	-	4.50	4.36	0.14
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.43	4.75	-0.32	4.60	4.40	0.20	4.65	-	-	4.19	4.24	-0.05
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.47	4.73	-0.26	4.52	4.33	0.19	4.73	-	-	4.34	4.39	-0.05
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	4.51	4.80	-0.29	4.45	4.37	0.08	4.61	-	-	4.14	4.11	0.03
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.60	4.77	-0.17	4.71	4.58	0.13	4.76	-	-	4.50	4.43	0.07
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.33	4.76	-0.43	4.36	4.29	0.07	4.54	-	-	3.38	3.45	-0.07
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यानुकूल होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.30	4.74	-0.44	4.29	4.28	0.01	4.54	-	-	3.17	3.39	-0.22

2017 की तुलना में 2018 के लिए पांच सूत्री स्कोर पर ए एस क्यू कार्यक्रम के परिणाम/BROAD RESULTS OF AIRPORT SERVICE QUALITY PROGRAMME ON FIVE POINT SCALE FOR 2018 OVER 2017

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	श्रीनगर/SRINAGAR			त्रिवेन्द्रम/TRIVANDRUM			वाराणसी/VARANASI			विजाग/VIZAG		
		2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर	2018	2017	2017 से 2018 में रेटिंग का अंतर
		2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017	2018	2017	Difference of rating 2018 over 2017
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.76	4.77	-0.01	4.61	4.61	0.00	4.74	-	-	3.99	4.20	-0.21
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.55	4.68	-0.13	4.41	4.36	0.05	4.53	-	-	3.44	3.52	-0.08
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.37	4.59	-0.22	4.34	4.33	0.01	4.50	-	-	3.28	3.54	-0.26
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	3.94	4.46	-0.52	4.51	4.43	0.08	4.51	-	-	3.16	3.76	-0.60
25	बिज़नेस/इग्ज़ेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	-	4.63	-	4.57	4.47	0.10	4.51	-	-	-	3.93	-
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.61	4.80	-0.19	4.72	4.53	0.19	4.76	-	-	4.31	4.15	0.16
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.60	4.81	-0.21	4.72	4.52	0.20	4.76	-	-	4.06	3.96	0.10
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.59	4.79	-0.20	4.62	4.47	0.15	4.70	-	-	4.20	4.17	0.03
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.71	4.83	-0.12	4.82	4.69	0.13	4.83	-	-	4.22	4.15	0.07
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.63	4.78	-0.15	4.69	4.54	0.15	4.76	-	-	4.24	4.07	0.17
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	-	4.72	-	4.74	4.73	0.01	4.73	-	-	4.11	4.18	-0.07
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.31	4.68	-0.37	4.54	4.51	0.03	4.66	-	-	4.11	4.11	0.00
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	-	4.77	-	4.58	4.61	-0.03	4.60	-	-	3.98	3.99	-0.01
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.68	4.78	-0.10	4.86	4.80	0.06	4.77	-	-	4.38	4.09	0.29
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02	4.21	4.19	0.02