

**पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE)
2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018**

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	अहमदाबाद/AHMEDABAD			अमृतसर/AMRITSAR			बागडोगरा/BAGDOGRA			भुवनेश्वर/BHUBANESWAR		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.94	4.87	0.07	4.70	4.72	-0.02	3.75	3.37	0.38	4.54	4.55	-0.01
2	पार्किंग सुविधाएँ/ Parking facilities	4.62	4.63	-0.01	3.95	4.31	-0.36	3.47	3.14	0.33	3.84	3.79	0.05
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.37	4.55	-0.18	3.95	4.28	-0.33	3.40	2.98	0.42	3.68	3.68	0.00
4	बैगज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.62	4.55	0.07	4.53	4.62	-0.09	3.25	3.27	-0.02	4.37	4.38	-0.01
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.73	4.73	0.00	4.57	4.56	0.01	3.65	3.34	0.31	4.57	4.66	-0.09
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.56	4.61	-0.05	4.54	4.63	-0.09	3.93	3.60	0.33	4.65	4.65	0.00
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट, मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.67	4.65	0.02	4.51	4.64	-0.13	4.05	3.72	0.33	4.69	4.74	-0.05
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	4.85	4.73	0.12	4.65	4.65	0.00	3.50	3.59	-0.09	4.42	4.59	-0.17
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.61	4.64	-0.03	4.42	4.69	-0.27	3.50	3.56	-0.06	4.42	4.75	-0.33
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.63	4.69	-0.06	4.62	4.64	-0.02	3.85	3.61	0.24	4.65	4.75	-0.10
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.57	4.63	-0.06	4.45	4.56	-0.11	3.79	3.55	0.24	4.59	4.67	-0.08
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.66	4.62	0.04	4.46	4.45	0.01	3.55	3.36	0.19	4.53	4.54	-0.01
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.73	4.67	0.06	4.60	4.67	-0.07	3.90	3.58	0.32	4.62	4.69	-0.07
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.67	4.75	-0.08	4.55	4.65	-0.10	3.86	3.69	0.17	4.61	4.65	-0.04
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.59	4.63	-0.04	4.39	4.63	-0.24	3.53	3.61	-0.08	4.51	4.59	-0.08
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.64	4.64	0.00	4.45	4.59	-0.14	3.77	3.61	0.16	4.59	4.70	-0.11
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	4.69	4.60	0.09	4.11	4.68	-0.57	3.62	3.62	0.00	4.51	4.51	0.00

**पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE)
2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018**

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	अहमदाबाद/AHMEDABAD			अमृतसर/AMRITSAR			बागडोगरा/BAGDOGRA			भुवनेश्वर/BHUBANESWAR		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.70	4.79	-0.09	4.58	4.69	-0.11	4.07	3.82	0.25	4.74	4.62	0.12
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.42	4.45	-0.03	4.26	4.47	-0.21	3.60	3.28	0.32	3.73	3.71	0.02
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यांकन होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.71	4.44	0.27	4.35	4.50	-0.15	3.43	3.12	0.31	3.66	3.63	0.03
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.76	4.91	-0.15	4.72	4.75	-0.03	3.36	3.01	0.35	4.52	4.44	0.08
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.53	4.68	-0.15	4.41	4.46	-0.05	3.37	3.03	0.34	3.95	3.88	0.07
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.47	4.55	-0.08	4.36	4.41	-0.05	3.36	2.90	0.46	3.98	3.88	0.10
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	4.70	4.64	0.06	4.21	4.29	-0.08	2.75	2.35	0.40	3.72	3.65	0.07
25	बिजनेस/इग्ज़ेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	-	-	-	4.24	3.73	0.51	3.25	2.92	0.33	4.42	4.41	0.01
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.79	4.94	-0.15	4.60	4.72	-0.12	3.75	3.52	0.23	4.77	4.77	0.00
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.66	4.75	-0.09	4.62	4.66	-0.04	3.54	3.54	0.00	4.80	4.81	-0.01
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.75	4.77	-0.02	4.47	4.65	-0.18	3.55	3.25	0.30	4.61	4.64	-0.03
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.72	4.83	-0.11	4.66	4.75	-0.09	3.72	3.69	0.03	4.83	4.81	0.02
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.60	4.56	0.04	4.49	4.69	-0.20	3.51	3.54	-0.03	4.66	4.70	-0.04
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	4.80	4.88	-0.08	4.78	4.65	0.13	4.00	3.65	0.35	4.55	4.48	0.07
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.70	4.86	-0.16	4.63	4.74	-0.11	3.61	3.38	0.23	4.50	4.54	-0.04
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	4.71	4.56	0.15	4.68	4.52	0.16	3.50	3.46	0.04	4.30	4.44	-0.14
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.68	4.82	-0.14	4.53	4.57	-0.04	3.70	3.62	0.08	4.72	4.69	0.03
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00

पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE) 2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	कालीकट/CALICUT			चेन्नई/CHENNAI			कोयंबतूर/COIMBATORE			गोवा/GOA		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.77	4.46	0.31	4.45	4.25	0.20	4.47	4.43	0.04	4.88	4.74	0.14
2	पार्किंग सुविधाएँ/ Parking facilities	4.36	4.16	0.20	3.77	3.79	-0.02	4.13	4.23	-0.10	4.29	4.41	-0.12
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.36	4.19	0.17	3.59	3.53	0.06	4.16	4.32	-0.16	4.29	4.43	-0.14
4	बैगज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.56	4.22	0.34	4.21	4.14	0.07	4.42	4.28	0.14	4.32	4.62	-0.30
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.65	4.29	0.36	4.57	4.42	0.15	4.49	4.28	0.21	4.54	4.69	-0.15
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.57	4.18	0.39	4.46	4.50	-0.04	4.40	4.17	0.23	4.38	4.58	-0.20
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट, मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.59	4.20	0.39	4.58	4.50	0.08	4.42	4.23	0.19	4.48	4.54	-0.06
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	4.65	4.31	0.34	4.33	4.35	-0.02	4.42	4.29	0.13	4.55	4.69	-0.14
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.60	4.19	0.41	4.34	4.44	-0.10	4.41	4.15	0.26	4.71	4.53	0.18
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.70	4.34	0.36	4.64	4.45	0.19	4.55	4.25	0.30	4.56	4.68	-0.12
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.57	4.23	0.34	4.50	4.47	0.03	4.37	4.18	0.19	4.41	4.53	-0.12
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.51	4.15	0.36	4.45	4.30	0.15	4.38	4.21	0.17	4.48	4.49	-0.01
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.49	4.23	0.26	4.62	4.49	0.13	4.44	4.18	0.26	4.53	4.68	-0.15
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.69	4.33	0.36	4.59	4.54	0.05	4.50	4.32	0.18	4.64	4.68	-0.04
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.63	4.26	0.37	4.39	4.36	0.03	4.44	4.17	0.27	4.43	4.43	0.00
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.46	4.18	0.28	4.47	4.55	-0.08	4.40	4.21	0.19	4.45	4.51	-0.06
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	4.52	4.30	0.22	4.43	4.43	0.00	4.19	4.36	-0.17	4.83	4.73	0.10

पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE) 2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	कालीकट/CALICUT			चेन्नई/CHENNAI			कोयंबतूर/COIMBATORE			गोवा/GOA		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.77	4.37	0.40	4.69	4.56	0.13	4.63	4.29	0.34	4.67	4.76	-0.09
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.35	4.07	0.28	4.58	4.56	0.02	4.11	4.09	0.02	4.50	4.30	0.20
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यांकन होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.35	3.99	0.36	4.47	4.49	-0.02	4.14	4.11	0.03	4.67	4.05	0.62
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.74	4.44	0.30	4.18	4.32	-0.14	4.44	4.50	-0.06	4.90	4.78	0.12
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.47	4.22	0.25	3.96	4.04	-0.08	4.15	4.25	-0.10	4.24	4.21	0.03
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.45	4.09	0.36	3.89	3.98	-0.09	4.16	4.29	-0.13	4.43	4.06	0.37
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	-	-	-	3.54	3.81	-0.27	4.25	4.29	-0.04	4.42	4.34	0.08
25	बिजनेस/इग्ज़ेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	-	-	-	4.70	4.71	-0.01	-	-	-	-	-	-
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.60	4.15	0.45	4.52	4.43	0.09	4.44	4.22	0.22	4.54	4.76	-0.22
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.64	4.11	0.53	3.99	4.11	-0.12	4.41	4.20	0.21	4.28	4.56	-0.28
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.58	4.20	0.38	4.50	4.51	-0.01	4.40	4.21	0.19	4.60	4.52	0.08
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.81	4.46	0.35	4.21	4.28	-0.07	4.59	4.48	0.11	4.66	4.73	-0.07
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.60	4.33	0.27	4.61	4.64	-0.03	4.46	4.29	0.17	4.66	4.57	0.09
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	4.83	4.51	0.32	4.51	4.52	-0.01	4.59	4.54	0.05	4.78	4.64	0.14
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.56	4.16	0.40	4.51	4.40	0.11	4.47	4.22	0.25	4.24	4.62	-0.38
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	4.59	4.21	0.38	4.42	4.40	0.02	4.53	4.31	0.22	4.00	4.27	-0.27
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.79	4.53	0.26	4.64	4.63	0.01	4.55	4.58	-0.03	4.78	4.75	0.03
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00

पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE) 2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	गुवाहाटी/GUWAHATI			इंदौर/INDORE			जयपुर/JAIPUR			कोलकाता/KOLKATA		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.67	4.56	0.11	4.87	4.67	0.20	4.45	4.56	-0.11	4.32	4.28	0.04
2	पार्किंग सुविधाएँ/ Parking facilities	4.09	4.24	-0.15	4.40	4.25	0.15	4.37	4.45	-0.08	3.88	3.22	0.66
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.38	4.40	-0.02	4.59	4.17	0.42	4.38	4.33	0.05	3.90	3.04	0.86
4	बैगेज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.58	4.49	0.09	4.83	4.60	0.23	4.31	4.34	-0.03	3.85	3.82	0.03
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.57	4.43	0.14	4.80	4.75	0.05	4.36	4.34	0.02	4.45	4.61	-0.16
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.29	4.18	0.11	4.77	4.67	0.10	4.27	4.36	-0.09	4.38	4.54	-0.16
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट, मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.53	4.41	0.12	4.85	4.66	0.19	4.30	4.32	-0.02	4.47	4.58	-0.11
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	5.00	4.17	0.83	-	4.66	-	4.38	4.37	0.01	4.38	4.65	-0.27
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.50	4.15	0.35	-	4.41	-	4.39	4.39	0.00	4.27	4.62	-0.35
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.58	4.66	-0.08	4.76	4.71	0.05	4.40	4.42	-0.02	4.61	4.71	-0.10
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.27	4.42	-0.15	4.78	4.55	0.23	4.30	4.48	-0.18	4.56	4.62	-0.06
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.56	4.61	-0.05	4.73	4.43	0.30	4.18	4.39	-0.21	4.54	4.55	-0.01
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.58	4.66	-0.08	4.76	4.59	0.17	4.27	4.40	-0.13	4.64	4.64	0.00
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.56	4.50	0.06	4.76	4.75	0.01	4.33	4.40	-0.07	4.65	4.72	-0.07
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.26	4.22	0.04	4.79	4.51	0.28	4.24	4.44	-0.20	4.50	4.53	-0.03
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.54	4.57	-0.03	4.77	4.48	0.29	4.25	4.33	-0.08	4.59	4.63	-0.04
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	-	4.50	-	4.33	4.67	-0.34	4.55	4.43	0.12	4.55	4.41	0.14

पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE) 2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	गुवाहाटी/GUWAHATI			इंदौर/INDORE			जयपुर/JAIPUR			कोलकाता/KOLKATA		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.61	4.56	0.05	4.81	4.77	0.04	4.37	4.43	-0.06	4.68	4.66	0.02
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.17	4.22	-0.05	4.68	4.28	0.40	4.13	4.38	-0.25	4.65	4.67	-0.02
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यांकन होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.56	4.54	0.02	4.63	4.12	0.51	4.02	4.28	-0.26	4.60	4.58	0.02
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.59	4.48	0.11	4.71	4.50	0.21	4.56	4.60	-0.04	4.28	4.33	-0.05
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.07	4.00	0.07	4.67	4.37	0.30	4.30	4.47	-0.17	4.22	4.22	0.00
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.05	3.82	0.23	4.64	4.23	0.41	4.19	4.44	-0.25	4.20	4.18	0.02
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	3.92	3.72	0.20	4.66	4.34	0.32	4.30	4.33	-0.03	4.10	3.81	0.29
25	बिजनेस/इग्जेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	4.43	4.18	0.25	-	-	-	-	-	-	4.70	4.70	0.00
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.54	4.48	0.06	4.84	4.74	0.10	4.53	4.41	0.12	4.74	4.72	0.02
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.58	4.50	0.08	4.82	4.69	0.13	4.37	4.48	-0.11	4.65	4.65	0.00
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.59	4.57	0.02	4.77	4.62	0.15	4.31	4.50	-0.19	4.65	4.66	-0.01
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.62	4.59	0.03	4.83	4.69	0.14	4.48	4.64	-0.16	4.69	4.67	0.02
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.57	4.56	0.01	4.71	4.61	0.10	4.44	4.59	-0.15	4.79	4.78	0.01
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	5.00	4.30	0.70	-	-	-	4.45	4.49	-0.04	4.56	4.66	-0.10
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.37	4.33	0.04	4.79	4.53	0.26	4.46	4.33	0.13	4.68	4.55	0.13
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	5.00	4.34	0.66	-	-	-	4.13	4.26	-0.13	4.51	4.62	-0.11
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.63	4.54	0.09	4.78	4.75	0.03	4.48	4.56	-0.08	4.78	4.77	0.01
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00

**पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE)
2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018**

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	लखनऊ/LUCKNOW			मंगलौर/MANGALORE			पटना/PATNA			पुणे/PUNE		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.83	4.70	0.13	4.61	4.54	0.07	4.61	3.79	0.82	4.81	4.73	0.08
2	पार्किंग सुविधाएँ/ Parking facilities	4.72	4.65	0.07	4.47	4.45	0.02	4.41	3.95	0.46	4.42	4.60	-0.18
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.68	4.73	-0.05	4.52	4.33	0.19	4.07	3.91	0.16	4.49	4.36	0.13
4	बैगज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.72	4.77	-0.05	4.57	4.44	0.13	4.48	4.31	0.17	4.55	4.54	0.01
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.67	4.71	-0.04	4.55	4.41	0.14	4.48	4.00	0.48	4.59	4.66	-0.07
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.73	4.72	0.01	4.56	4.43	0.13	4.31	4.10	0.21	4.39	4.43	-0.04
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट,मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.75	4.78	-0.03	4.62	4.43	0.19	4.28	4.17	0.11	4.55	4.56	-0.01
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	4.69	4.67	0.02	4.59	4.44	0.15	-	3.94	-	4.67	4.78	-0.11
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.67	4.63	0.04	4.59	4.38	0.21	-	4.12	-	4.29	4.38	-0.09
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.77	4.74	0.03	4.60	4.42	0.18	4.51	4.14	0.37	4.64	4.72	-0.08
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.76	4.77	-0.01	4.57	4.42	0.15	4.31	4.45	-0.14	4.39	4.45	-0.06
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.73	4.70	0.03	4.45	4.38	0.07	4.39	4.47	-0.08	4.55	4.57	-0.02
13	सुरक्षित और सरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.70	4.78	-0.08	4.66	4.47	0.19	4.52	4.69	-0.17	4.60	4.65	-0.05
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.74	4.73	0.01	4.60	4.36	0.24	4.53	4.47	0.06	4.69	4.69	0.00
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.72	4.76	-0.04	4.57	4.38	0.19	4.38	4.63	-0.25	4.31	4.45	-0.14
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.68	4.73	-0.05	4.55	4.38	0.17	4.45	4.50	-0.05	4.52	4.56	-0.04
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	-	4.00	-	-	-	-	4.43	4.67	-0.24	4.84	4.79	0.05

**पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE)
2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018**

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	लखनऊ/LUCKNOW			मंगलौर/MANGALORE			पटना/PATNA			पुणे/PUNE		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.79	4.73	0.06	4.66	4.37	0.29	4.27	3.90	0.37	4.72	4.77	-0.05
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.72	4.82	-0.10	4.45	4.31	0.14	3.67	4.10	-0.43	4.41	4.46	-0.05
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यांकन होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.72	4.66	0.06	4.50	4.37	0.13	3.67	3.89	-0.22	4.53	4.41	0.12
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.88	4.84	0.04	4.69	4.64	0.05	3.93	3.53	0.40	4.83	4.81	0.02
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.75	4.78	-0.03	4.46	4.54	-0.08	3.91	3.80	0.11	4.51	4.62	-0.11
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.65	4.67	-0.02	4.31	4.49	-0.18	3.42	3.76	-0.34	4.25	4.24	0.01
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	4.78	4.72	0.06	-	-	-	3.91	3.96	-0.05	4.49	4.59	-0.10
25	बिजनेस/इग्जेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	-	-	-	-	-	-	3.94	3.52	0.42	4.43	4.62	-0.19
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.79	4.88	-0.09	4.75	4.55	0.20	4.42	4.27	0.15	4.53	4.70	-0.17
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.83	4.90	-0.07	4.65	4.52	0.13	4.42	4.76	-0.34	4.53	4.61	-0.08
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.82	4.85	-0.03	4.63	4.43	0.20	4.42	4.75	-0.33	4.57	4.64	-0.07
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.84	4.91	-0.07	4.79	4.65	0.14	4.55	4.77	-0.22	4.69	4.73	-0.04
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.85	4.87	-0.02	4.77	4.64	0.13	4.46	4.57	-0.11	4.52	4.68	-0.16
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	4.95	4.77	0.18	4.86	4.69	0.17	-	-	-	4.86	4.71	0.15
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.79	4.68	0.11	4.50	4.62	-0.12	4.11	3.90	0.21	4.42	4.48	-0.06
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	4.74	4.67	0.07	4.62	4.66	-0.04	-	-	-	4.53	4.38	0.15
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.84	4.82	0.02	4.84	4.85	-0.01	4.55	4.51	0.04	4.82	4.80	0.02
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00

**पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE)
2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018**

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	श्रीनगर/SRINAGAR			त्रिवेंद्रम/TRIVANDRUM			वाराणसी/VARANASI			विजाग/VIZAG		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
1	एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/ Ground transportation to/from airport	4.67	4.61	0.06	4.63	4.64	-0.01	4.66	4.65	0.01	4.32	4.20	0.12
2	पार्किंग सुविधाएँ/ Parking facilities	4.24	4.38	-0.14	4.50	4.32	0.18	4.59	4.65	-0.06	3.85	3.82	0.03
3	मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/ Value for money of parking facilities	4.26	4.25	0.01	4.37	4.27	0.10	4.67	4.70	-0.03	3.62	3.39	0.23
4	बैगज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/ Availability of baggage carts/trolleys	4.38	4.25	0.13	4.54	4.41	0.13	4.58	4.45	0.13	4.32	4.23	0.09
5	चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/ Waiting time in check-in queue/line	4.50	4.46	0.04	4.55	4.41	0.14	4.61	4.44	0.17	4.32	4.16	0.16
6	चेक-इन स्टाफ की दक्षता/ Efficiency of check-in staff	4.35	4.30	0.05	4.56	4.49	0.07	4.57	4.57	0.00	4.36	4.29	0.07
7	चेक-इन स्टाफ का शिष्ट, मदद करने वाला रवैया/ Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.42	4.24	0.18	4.57	4.43	0.14	4.53	4.59	-0.06	4.41	4.40	0.01
8	पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/ Waiting time at passport/personal ID inspection	-	4.30	-	4.45	4.51	-0.06	4.76	4.61	0.15	4.17	4.23	-0.06
9	निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of inspection staff	-	4.27	-	4.50	4.43	0.07	4.69	4.61	0.08	4.16	4.29	-0.13
10	सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of security staff	4.41	4.32	0.09	4.65	4.59	0.06	4.73	4.62	0.11	4.49	4.26	0.23
11	सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/ Thoroughness of security inspection	4.38	4.29	0.09	4.57	4.39	0.18	4.65	4.59	0.06	4.27	4.23	0.04
12	सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/ Waiting time at security inspection	4.26	4.26	0.00	4.48	4.35	0.13	4.67	4.59	0.08	4.15	4.04	0.11
13	सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/ Feeling of being safe and secure	4.41	4.17	0.24	4.66	4.47	0.19	4.67	4.59	0.08	4.43	4.33	0.10
14	एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/ Ease of finding your way through airport	4.48	4.38	0.10	4.53	4.57	-0.04	4.69	4.61	0.08	4.44	4.40	0.04
15	उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/ Flight information screens	4.34	4.22	0.12	4.57	4.46	0.11	4.67	4.56	0.11	4.11	4.24	-0.13
16	टर्मिनल में चलने की दूरी/ Walking distance inside the terminal	4.46	4.28	0.18	4.48	4.39	0.09	4.69	4.66	0.03	4.28	4.38	-0.10
17	अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/ Ease of making connections with other flights	4.51	4.41	0.10	4.36	4.41	-0.05	4.42	4.38	0.04	4.17	4.21	-0.04

**पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018 की तुलना में द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 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 QUARTER -II (APRIL-JUNE)
2018 OVER QUARTER - I (JANUARY-MARCH) 2018**

क्र.सं./ S NO	पैरामीटर/Parameter	श्रीनगर/SRINAGAR			त्रिवेंद्रम/TRIVANDRUM			वाराणसी/VARANASI			विजाग/VIZAG		
		द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर	द्वितीय तिमाही (अप्रैल-जून) 2018	पहली तिमाही (जनवरी-मार्च) 2018	पहली तिमाही 2018 से द्वितीय तिमाही 2018 में रेटिंग का अंतर
		Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018	Q2 (Apr-Jun) 2018	Q1 (Jan-Mar) 2018	Difference of rating Q2 2018 over Q1 2018
18	एयरपोर्ट स्टाफ का नम्र और सहायक होना/ Courtesy and helpfulness of airport staff	4.56	4.43	0.13	4.65	4.65	0.00	4.74	4.65	0.09	4.47	4.42	0.05
19	रेस्तरां / खाद्य सुविधाएं/ Restaurant/Eating facilities	4.29	4.17	0.12	4.39	4.32	0.07	4.48	4.38	0.10	3.24	3.40	-0.16
20	रेस्तरां / खाद्य सुविधाओं का मूल्यांकन होना / Value for money of restaurant/eating facilities	4.29	4.06	0.23	4.22	4.32	-0.10	4.51	4.37	0.14	3.00	3.39	-0.39
21	बैंक / एटीएम सुविधाओं / मुद्रा परिवर्तकों की उपलब्धता/ Availability of bank/ATM facilities/money changers	4.72	4.71	0.01	4.63	4.69	-0.06	4.73	4.68	0.05	4.04	3.70	0.34
22	शॉपिंग सुविधाएं/ Shopping facilities	4.52	4.47	0.05	4.39	4.40	-0.01	4.39	4.46	-0.07	3.55	3.23	0.32
23	क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/ Value for money of shopping facilities	4.29	4.23	0.06	4.28	4.32	-0.04	4.39	4.49	-0.10	3.42	3.23	0.19
24	इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/ Internet access/Wi-Fi	3.27	3.82	-0.55	4.51	4.35	0.16	4.69	2.95	1.74	2.62	3.15	-0.53
25	बिजनेस/इग्जेक्यूटिव लाउंज/ Business/Executive lounges	-	-	-	4.61	4.44	0.17	4.59	4.30	0.29	-	-	-
26	वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/ Availability of washrooms/toilets	4.50	4.46	0.04	4.73	4.54	0.19	4.79	4.63	0.16	4.29	4.11	0.18
27	वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/ Cleanliness of washrooms/toilets	4.51	4.42	0.09	4.77	4.51	0.26	4.78	4.62	0.16	3.88	3.84	0.04
28	प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/ Comfort of waiting/gate areas	4.52	4.39	0.13	4.57	4.49	0.08	4.73	4.51	0.22	4.23	4.04	0.19
29	एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/ Cleanliness of airport terminal	4.65	4.58	0.07	4.85	4.73	0.12	4.85	4.66	0.19	4.01	4.16	-0.15
30	एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport	4.59	4.43	0.16	4.65	4.56	0.09	4.73	4.60	0.13	4.36	4.04	0.32
31	पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/ Passport/ID inspection	-	-	-	4.74	4.78	-0.04	4.94	4.72	0.22	4.00	4.16	-0.16
32	बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/ Speed of baggage delivery	4.11	4.26	-0.15	4.59	4.53	0.06	4.72	4.62	0.10	4.13	4.09	0.04
33	सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection	-	-	-	4.60	4.59	0.01	4.65	4.60	0.05	4.00	4.03	-0.03
	कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction	4.61	4.54	0.07	4.92	4.75	0.17	4.83	4.55	0.28	4.36	4.15	0.21
	विश्व औसत/World Average	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00	4.21	4.21	0.00