

## PARAMETERWISE RESULT FOR CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FOR ROUND-I 2026 OVER ROUND-II 2025

## ANNEXURE I

| S.N<br>क्र.सं. | पैरामीटरर्स/Parameters                                                                              | अगरतला/AGARTALA - IXA         |                                 |                                                                                                                         | अगाती/AGATTI - AGX            |                                 |                                                                                                                         | आगरा/AGRA - AGR               |                                 |                                                                                                                         |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                                                                                                     | राउंड I 2026/<br>Round I 2026 | राउंड II 2025/<br>Round II 2025 | राउंड- I (2026) और<br>राउंड- II (2025) के<br>बीच रेटिंग का अंतर/<br>Difference of Rating<br>R-I 2026 Over R- II<br>2025 | राउंड I 2026/<br>Round I 2026 | राउंड II 2025/<br>Round II 2025 | राउंड- I (2026) और<br>राउंड- II (2025) के बीच<br>रेटिंग का अंतर/<br>Difference of Rating<br>R-I 2026 Over R- II<br>2025 | राउंड I 2026/<br>Round I 2026 | राउंड II 2025/<br>Round II 2025 | राउंड- I (2026) और<br>राउंड- II (2025) के बीच<br>रेटिंग का अंतर/<br>Difference of Rating<br>R-I 2026 Over R- II<br>2025 |
| 1              | एयरपोर्ट तक/ से जमीनी परिवहन/<br>Ground transportation to/from airport                              | 4.94                          | 4.88                            | 0.06                                                                                                                    | 3.72                          | 4.27                            | -0.55                                                                                                                   | 4.92                          | 4.89                            | 0.03                                                                                                                    |
| 2              | पार्किंग सुविधाएं/<br>Parking facilities                                                            | 4.94                          | 4.89                            | 0.05                                                                                                                    | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       |
| 3              | मूल्यानुकूल पार्किंग सुविधा/<br>Value for money of parking facilities                               | 4.92                          | 4.88                            | 0.04                                                                                                                    | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       |
| 4              | बैगज कार्ट / ट्रॉलियों की उपलब्धता/<br>Availability of baggage carts/trolleys                       | 4.94                          | 4.87                            | 0.07                                                                                                                    | 3.99                          | 4.34                            | -0.35                                                                                                                   | 4.87                          | 4.85                            | 0.02                                                                                                                    |
| 5              | चेक-इन पंक्ति/कतार में प्रतीक्षा समय/<br>Waiting time in check-in queue/line                        | 4.94                          | 4.81                            | 0.13                                                                                                                    | 4.05                          | 4.34                            | -0.29                                                                                                                   | 4.94                          | 4.85                            | 0.09                                                                                                                    |
| 6              | चेक-इन स्टाफ की दक्षता/<br>Efficiency of check-in staff                                             | 4.93                          | 4.81                            | 0.12                                                                                                                    | 4.32                          | 4.60                            | -0.28                                                                                                                   | 4.94                          | 4.87                            | 0.07                                                                                                                    |
| 7              | चेक-इन स्टाफ का शिष्ट, मदद करने वाला रवैया/<br>Courtesy and helpfulness of check-in staff           | 4.93                          | 4.83                            | 0.10                                                                                                                    | 4.31                          | 4.62                            | -0.31                                                                                                                   | 4.92                          | 4.89                            | 0.03                                                                                                                    |
| 8              | पासपोर्ट / निजी आईडी निरीक्षण में प्रतीक्षा समय/<br>Waiting time at passport/personal ID inspection | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       |
| 9              | निरीक्षण स्टाफ का नम्र और सहायक होना/<br>Courtesy and helpfulness of inspection staff               | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       |
| 10             | सुरक्षा स्टाफ का नम्र और सहायक होना/<br>Courtesy and helpfulness of security staff                  | 4.92                          | 4.79                            | 0.13                                                                                                                    | 4.32                          | 4.53                            | -0.21                                                                                                                   | 4.91                          | 4.73                            | 0.18                                                                                                                    |
| 11             | सुरक्षा जांच की सम्पूर्णता/<br>Thoroughness of security inspection                                  | 4.93                          | 4.83                            | 0.10                                                                                                                    | 4.02                          | 4.26                            | -0.24                                                                                                                   | 4.89                          | 4.81                            | 0.08                                                                                                                    |
| 12             | सुरक्षा जांच के दौरान प्रतीक्षा समय/<br>Waiting time at security inspection                         | 4.91                          | 4.78                            | 0.13                                                                                                                    | 4.05                          | 4.22                            | -0.17                                                                                                                   | 4.92                          | 4.81                            | 0.11                                                                                                                    |
| 13             | सुरक्षित और संरक्षित होने की भावना/<br>Feeling of being safe and secure                             | 4.94                          | 4.78                            | 0.16                                                                                                                    | 3.95                          | 4.23                            | -0.28                                                                                                                   | 4.90                          | 4.84                            | 0.06                                                                                                                    |
| 14             | एयरपोर्ट में अपना रास्ता ढूँढने की सुगमता/<br>Ease of finding your way through airport              | 4.92                          | 4.79                            | 0.13                                                                                                                    | 3.97                          | 4.23                            | -0.26                                                                                                                   | 4.89                          | 4.82                            | 0.07                                                                                                                    |
| 15             | उड़ान संबंधी जानकारी स्क्रीन/<br>Flight information screens                                         | 4.91                          | 4.77                            | 0.14                                                                                                                    | -                             | -                               | -                                                                                                                       | 4.82                          | 4.78                            | 0.04                                                                                                                    |
| 16             | टर्मिनल में चलने की दूरी/<br>Walking distance inside the terminal                                   | -                             | 4.81                            | -                                                                                                                       | 3.83                          | 4.03                            | -0.20                                                                                                                   | 4.86                          | 4.82                            | 0.04                                                                                                                    |
| 17             | अन्य उड़ानों से संपर्क बनाने की सुगमता/<br>Ease of making connections with other flights            | 5.00                          | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       |
| 18</           |                                                                                                     |                               |                                 |                                                                                                                         |                               |                                 |                                                                                                                         |                               |                                 |                                                                                                                         |

| S.N<br>क्र.सं. | पैरामीटरर्स/Parameters                                                                                                                                                  | अगरतला/AGARTALA - IXA         |                                 |                                                                                                                         | अगाती/AGATTI - AGX            |                                 |                                                                                                                         | आगरा/AGRA - AGR               |                                 |                                                                                                                         |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                                                                                                                                                                         | राउंड I 2026/<br>Round I 2026 | राउंड II 2025/<br>Round II 2025 | राउंड- I (2026) और<br>राउंड- II (2025) के<br>बीच रेटिंग का अंतर/<br>Difference of Rating<br>R-I 2026 Over R- II<br>2025 | राउंड I 2026/<br>Round I 2026 | राउंड II 2025/<br>Round II 2025 | राउंड- I (2026) और<br>राउंड- II (2025) के बीच<br>रेटिंग का अंतर/<br>Difference of Rating<br>R-I 2026 Over R- II<br>2025 | राउंड I 2026/<br>Round I 2026 | राउंड II 2025/<br>Round II 2025 | राउंड- I (2026) और<br>राउंड- II (2025) के बीच<br>रेटिंग का अंतर/<br>Difference of Rating<br>R-I 2026 Over R- II<br>2025 |
| 23             | क्रय सुविधाओं का मूल्यांकन होना/<br>Value for money of shopping facilities                                                                                              | 4.93                          | 4.83                            | 0.10                                                                                                                    | -                             | -                               | -                                                                                                                       | 4.76                          | 4.75                            | 0.01                                                                                                                    |
| 24             | इंटरनेट एक्सेस / Wi-Fi सुविधा/<br>Internet access/Wi-Fi                                                                                                                 | 4.92                          | 4.78                            | 0.14                                                                                                                    | 3.88                          | -                               | -                                                                                                                       | 4.85                          | -                               | -                                                                                                                       |
| 25             | बिज़नेस/इग्ज़ेक्यूटिव लाउंज/<br>Business/Executive lounges                                                                                                              | 4.94                          | 4.81                            | 0.13                                                                                                                    | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       |
| 26             | वाशरूम/ टॉयलेट की उपलब्धता/<br>Availability of washrooms/toilets                                                                                                        | 4.94                          | 4.87                            | 0.07                                                                                                                    | 4.09                          | 4.33                            | -0.24                                                                                                                   | 4.94                          | 4.89                            | 0.05                                                                                                                    |
| 27             | वाशरूम / टॉयलेट की स्वच्छता/<br>Cleanliness of washrooms/toilets                                                                                                        | 4.91                          | 4.89                            | 0.02                                                                                                                    | 4.06                          | 4.40                            | -0.34                                                                                                                   | 4.93                          | 4.82                            | 0.11                                                                                                                    |
| 28             | प्रतीक्षा / गेट क्षेत्र का आराम/<br>Comfort of waiting/gate areas                                                                                                       | 4.92                          | 4.79                            | 0.13                                                                                                                    | 3.92                          | 4.38                            | -0.46                                                                                                                   | 4.87                          | 4.76                            | 0.11                                                                                                                    |
| 29             | एयरपोर्ट टर्मिनल की स्वच्छता/<br>Cleanliness of airport terminal                                                                                                        | 4.92                          | 4.89                            | 0.03                                                                                                                    | 4.21                          | 4.57                            | -0.36                                                                                                                   | 4.94                          | 4.90                            | 0.04                                                                                                                    |
| 30             | एयरपोर्ट का वातावरण/Ambience of the airport                                                                                                                             | 4.94                          | 4.83                            | 0.11                                                                                                                    | 4.23                          | 4.76                            | -0.53                                                                                                                   | 4.89                          | 4.84                            | 0.05                                                                                                                    |
| 31             | पासपोर्ट / निजी आईडी नियंत्रण/<br>Passport/ID inspection                                                                                                                | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       |
| 32             | बैगज डिलिवरी सेवाओं की गति/<br>Speed of baggage delivery                                                                                                                | 4.96                          | 4.90                            | 0.06                                                                                                                    | 4.09                          | 4.38                            | -0.29                                                                                                                   | 4.90                          | 4.90                            | 0.00                                                                                                                    |
| 33             | सीमा शुल्क निरीक्षण/Customs inspection                                                                                                                                  | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       | -                             | -                               | -                                                                                                                       |
|                | <b>कुल मिला कर संतुष्टि/Overall Satisfaction</b>                                                                                                                        | 4.93                          | 4.83                            | 0.10                                                                                                                    | 4.06                          | 4.28                            | -0.22                                                                                                                   | 4.88                          | 4.83                            | 0.05                                                                                                                    |
|                |                                                                                                                                                                         |                               |                                 |                                                                                                                         |                               |                                 |                                                                                                                         |                               |                                 |                                                                                                                         |
|                | <b>QUESTIONS RELATED TO HYGEINE</b>                                                                                                                                     |                               |                                 |                                                                                                                         |                               |                                 |                                                                                                                         |                               |                                 |                                                                                                                         |
| 1              | संरक्षा और स्वच्छता उपायों की प्रभावशीलता/<br>Effectiveness of safety and hygiene measures in place                                                                     | 4.94                          | 4.85                            | 0.09                                                                                                                    | 4.21                          | 4.52                            | -0.31                                                                                                                   | 4.92                          | 4.88                            | 0.04                                                                                                                    |
| 2              | संरक्षा और स्वच्छता उपायों के बारे में सूचित करने के निर्देश और साइनेज की स्पष्टता /<br>Clarity of signage and instructions to inform about safety and hygiene measures | 4.94                          | 4.85                            | 0.09                                                                                                                    | 4.11                          | 4.41                            | -0.30                                                                                                                   | 4.92                          | 4.87                            | 0.05                                                                                                                    |
| 3              | संरक्षा और स्वच्छता उपायों को लागू करने में कर्मचारियों की क्षमता/<br>Ability of staff to apply safety and hygiene measures                                             | 4.94                          | 4.84                            | 0.10                                                                                                                    | 4.22                          | 4.57                            | -0.35                                                                                                                   | 4.93                          | 4.88                            | 0.                                                                                                                      |











































































