

Spokojnosť cestujúcich sa v druhom štvrťroku vrátila k rastu: Zlepšilo sa aj vnímanie bezpečnosti

24.7.2026 - | Železničná spoločnosť Slovensko

BRATISLAVA - Spokojnosť cestujúcich so Železničnou spoločnosťou Slovensko (ZSSK) sa v druhom štvrťroku 2026 zlepšila vo všetkých hlavných sledovaných oblastiach. Najväčší posun zaznamenalo vnímanie bezpečnosti železničnej dopravy, ktoré sa po výraznom poklese na konci minulého roka postupne obnovuje. Výsledky za celý prvý polrok však ešte zostávajú pod úrovňou roku 2025. Vyplýva to z pravidelného prieskumu spokojnosti cestujúcich, ktorý pre ZSSK realizovala prieskumná agentúra Go4insight.

Index celkovej spokojnosti vzrástol zo 61,9 bodu v prvom štvrťroku na 63,9 bodu v druhom štvrťroku. Pokles z konca roka 2025 a začiatku roka 2026 sa tak zastavil a **spokojnosť cestujúcich sa vrátila k rastu.**

Zlepšenie zaznamenali všetky tri hlavné sledované oblasti – spoľahlivosť, komfort aj produkty a služby. Lepšie boli hodnotené regionálne aj diaľkové vlaky a **zvýšila sa aj ochota cestujúcich odporučiť cestovanie so ZSSK.**

Vnímanie bezpečnosti sa postupne obnovuje

Najväčší posun nastal pri hodnotení bezpečnosti železnice ako spôsobu dopravy, ktoré sa medzi prvým a druhým štvrťrokom zvýšilo o 5,8 bodu. **Pocit osobného bezpečia cestujúcich počas prepravy vzrástol o 2,5 bodu.**

Výsledky nadväzujú na vývoj z konca roka 2025, keď bezpečnostné udalosti negatívne ovplyvnili dôveru cestujúcich aj celkové hodnotenie železničnej dopravy. V prvých mesiacoch roka 2026 sa pokles postupne zastavil a v druhom štvrťroku už prieskum zaznamenal viditeľné zlepšenie.

ZSSK tento posun vníma ako povzbudenie, nie ako uzavretie témy. Dôvera cestujúcich sa neobnovuje jedným výsledkom ani jedným vyhlásením. Ovplyvňuje ju každodenná prevádzka, zvládanie mimoriadností, kvalita informovania aj práca zamestnancov, ktorí sú v priamom kontakte s cestujúcimi.

Rástlo hodnotenie spoľahlivosti, komfortu aj služieb

Najvýraznejšie vzrástol čiastkový index spoľahlivosti, ktorý sa medzi prvým a druhým štvrťrokom zvýšil o 3,1 bodu. Spokojnosť s produktmi a službami narástla o 2,3 bodu a hodnotenie komfortu o 1,2 bodu.

Spokojnosť s rýchlikmi a expresnými vlakmi sa zvýšila o 2,7 bodu. Pri osobných vlakoch a regionálnych expresoch vzrástla o 1,4 bodu. Regionálna doprava si zároveň udržala lepšie celkové hodnotenie ako diaľkové vlaky.

V oblasti komfortu sa počas druhého štvrťroka zlepšili všetky sledované atribúty. **Najviac vzrástla spokojnosť so stavom a čistotou toaliet, celkovou čistotou vo vlakoch a s možnosťami a**

kvalitou občerstvenia.

V rovnakom období ZSSK pokračovala v opatreniach zameraných na rozšírenie dostupnosti občerstvenia. Zvýšila pravidelnosť radenia reštauračných vozňov a vo vybraných vlakoch radu R 8xx spustila predajné automaty. Lepšie hodnotenie zaznamenali aj internetové pripojenie, presnosť vlakov, počet spojení a pomer ceny a kvality cestovania.

Cestujúci oceňujú online predaj a vlakový personál

Najlepšie hodnotenou službou ZSSK zostáva **možnosť kúpiť si cestovný lístok online**, ktorá za prvý polrok dosiahla 75,8 bodu zo 100. Vysoké hodnotenie získali aj **prístup a ochota vlakového personálu** so 71,9 bodu a **mobilná aplikácia ZSSK** so 69 bodmi.

Pozitívne cestujúci vnímajú aj pohodlie a doplnkové vybavenie sedadiel, prístup zamestnancov v pokladniciach a počet vlakových spojení. Výsledky potvrdzujú význam osobného prístupu zamestnancov aj dostupného digitálneho nákupu cestovných dokladov.

Pozitívny obrat ešte neznamená návrat na úroveň roku 2025

Index celkovej spokojnosti za prvý polrok 2026 dosiahol 63 bodov. Slabší prvý štvrťrok spôsobil, že výsledok za celý polrok zostáva o dva body nižší ako priemer roku 2025. Minuloročné hodnoty zatiaľ nedosiahli ani čiastkové indexy spoľahlivosti, komfortu a produktov a služieb.

Ukazovateľ ochoty odporučiť ZSSK, vyjadrený prostredníctvom NPS, dosiahol za prvý polrok hodnotu -17. Znamená to, že podiel kritických cestujúcich bol o 17 percentuálnych bodov vyšší ako podiel tých, ktorí by cestovanie so ZSSK aktívne odporučili. V druhom štvrťroku sa výsledok zlepšil, naďalej však ukazuje, že časť cestujúcich zostáva kritická a ich dôveru je potrebné ďalej posilňovať.

Medzi najnižšie hodnotené oblasti naďalej patria spoľahlivosť Wi-Fi, presnosť vlakov, stav a čistota toaliet a ponuka občerstvenia. Ide zároveň o oblasti, v ktorých cestujúci v druhom štvrťroku zaznamenali zlepšenie, ich celkové hodnotenie však zostáva nízke.

ZSSK výsledky prieskumu nezverejňuje iba ako hodnotenie uplynulého obdobia, ale aj ako záväzok voči cestujúcim. Dopravca bude pokračovať v opatreniach zameraných na technickú spoľahlivosť vozidiel, personálne zabezpečenie, čistotu, dostupnosť služieb a kvalitnejšie informovanie počas výluk a mimoriadností.

Presnosť vlakov závisí od viacerých častí železničného systému. ZSSK preto okrem vlastných opatrení posilňuje koordináciu so Železnicami Slovenskej republiky (ŽSR), ktoré spravujú železničnú infraštruktúru. Včasná výmena informácií umožňuje lepšie pripraviť prevádzku, náhradné riešenia a komunikáciu smerom k cestujúcim.

ZSSK si uvedomuje, že spokojnosť cestujúcich sa buduje každou jednou cestou a môže ju ovplyvniť aj náročná prevádzka, výluky, mimoriadnosti či extrémne počasie. O to dôležitejšie je pomenovať aj pozitívny posun, ktorý cestujúci v druhom štvrťroku zaznamenali.

Ďakujeme našim kolegom za každodenné nasadenie a cestujúcim za dôveru, trpezlivosť a otvorenú spätnú väzbu. Práve vďaka nej vieme, čo sa zlepšuje a kde od nás cestujúci očakávajú ďalší posun.

Prieskum sa realizoval kontinuálne online od januára do júna 2026 na vzorke 2 000 respondentov vo veku od 16 rokov, ktorí cestujú vlakmi ZSSK viac ako raz za mesiac. Výsledky boli vyhodnotené za jednotlivé štvrťroky aj za celý prvý polrok 2026.

Spokojnosť cestujúcich so ZSSK sa v druhom štvrtroku vrátila k rastu

<https://www.zssk.sk/aktuality/spokojnost-cestujucich-sa-v-druhom-stvrtroku-vratila-k-rastu-zlepsilo-sa-aj-vnimanie-bezpecnosti>