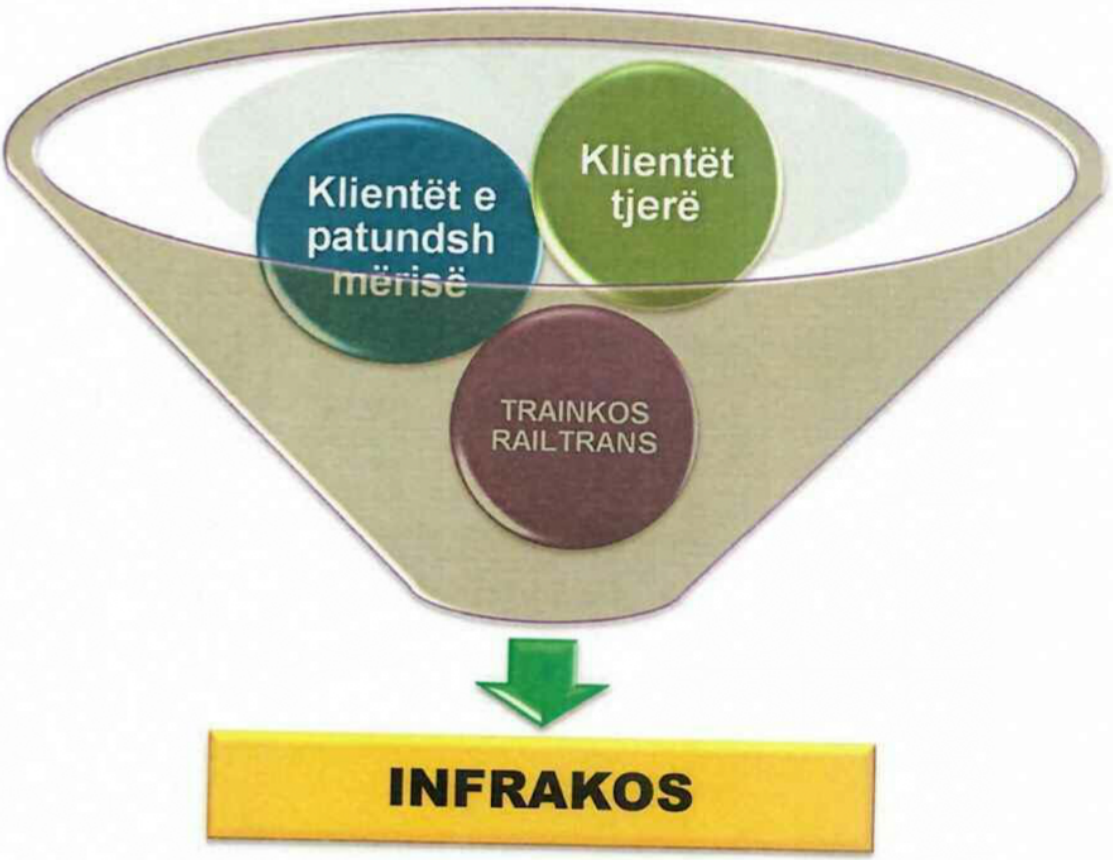

Infrakos
INFRAKOS SH.A
INFRAKOS D.D.
INFRAKOS J.S.C
2
Nr.No.Br. 2/44
Dt. 26.03.2026
Fushë Kosovë - Fushë Kosova - Kosovo Polje
RAPORTI I
KËNAQSHMËRISË
2025
FUSHË KOSOVË
Shkurt 2026

Matja e kënaqshmërisë së klientëve

Infrastruktura e Hekurudhave të Kosovës SH.A. - INFRAKOS ka vazhduar të punojë me vëmendje dhe përkushtim për të plotësuar prioritetet kryesore të saj për vitin 2025 si psh: rritjen e kënaqshmërisë së klientëve duke përmirësuar shërbimet e ofruara. Menaxhmenti dhe stafi ekzekutiv i kompanisë kanë vazhduar të punojnë pa ndërprerje për të ngritur cilësinë e shërbimeve për t'i ofruar klientëve një përvojë të mirë, të drejtë, të menjëhershme dhe pa diskriminim.

Kjo përpjekje e përbashkët ka pasur një ndikim të drejtpërdrejtë në rritjen e kënaqshmërisë së klientëve dhe në performancën e kompanisë në përgjithësi. Nëpërmjet testimeve, si pyetësorë, intervista dhe biseda me klientët, kemi konfirmuar se gjatë gjithë vitit, shërbimet tona kanë qenë në nivelin e detyrës dhe janë ofruar në mënyrë të duhur.



Infrastruktura e Hekurudhave të Kosovës SH.A. – INFRAKOS sikur se në vitin 2024 edhe në vitin 2025 aktivitet kryesor e ka ofrimin e trasesë për operatorët e transportit hekurudhor të cilët merren me transportin e udhëtarëve dhe mallrave (TRAINKOS dhe RAILTRANS), ndërsa aktivitete sekondare janë ofrimi i shërbimeve për të gjithë

klientët e patundshmërisë, si dhe ofrimin e shërbimeve të tjera sipas nevojës dhe kërkesave të klientëve tanë.
Prandaj, edhe gjatë vitit 2025 kemi pasur shërbime korrekte dhe të kënaqshme sa i përket testimit të klientëve.
Këto shërbime kanë rëndësi të veçantë për ne, dhe si rezultat, INFRAKOS-i ofroi këto shërbime me kujdes dhe vëmendje të veçantë gjatë tërë vitit 2025.

INFRAKOS-i i ka ofruar këto lloje të shërbimeve si në vijim:

1. Shërbimet mbi shfrytëzimin e rrjetit hekurudhor për të gjithë operatorët hekurudhor të cilët merren me transport të mallrave dhe të udhëtareve (për momentin kemi dy operator TRAINKOS-in dhe RAILTRANS-in);
2. Shërbimet për ngarkim shkarkimin e mallrave në terminalin e mallrave në stacionin hekurudhor të Miradisë;
3. Shërbimet e qiradhënies për të gjithë klientët të cilët shfrytëzojnë me qira objektet, respektivisht pronën e INFRAKOS-it; dhe
4. Shërbimet tjera, siç janë: mirëmbajtja e binarëve industrial për nevojat e kompanive private, ndërtimi i vendkalimeve të përkohshme për nevojat e kompanive të ndryshme dhe ofrimi i shërbimeve të ndryshme administrative për të gjitha palët e interesit.

Infrakos, si në vitet e mëparshme, vazhdon të ofroj shërbime korrekte, transparente dhe jo diskriminuese, të menjëhershme, të shpejta dhe të favorshme për klientët e saj gjatë vitit 2025, duke u përqendruar në kujdesin maksimal ndaj tyre. Gjithashtu, qëllimi i testimit ishte një matës për shërbimet e ofruara, në mënyrë që të jemi në gjendje t'i identifikojmë vërejtjet apo sugjerimet eventuale dhe të përmirësojmë shërbimet tona në bazë të vlerësimit të tyre.

INFRAKOS ka përgatit procedura dhe pyetësorët të caktuar për testimin e kënaqshmërisë së klientëve për shërbimet që i ofrojmë.
Pra, në mënyrë që të kuptojmë më mirë nevojat dhe kërkesat e klientëve, kemi zhvilluar testet e kënaqshmërisë së klientëve duke përdorur formularë të përshtatshëm. Formularët janë analizuar me kujdes për të vlerësuar detajet e të gjitha përgjigjeve të dhëna nga klientët tanë.

Përkushtimi i vazhdueshëm dhe qasja korrekte, angazhimi në përmirësimin e shërbimeve në mënyrë të vazhdueshme, dëgjimi me kujdes i vërejtjeve të klientëve, premtimi dhe menaxhimi i menjëhershëm dhe përmirësimi i çdo vërejtjeje, ka bërë që kënaqshmëria e klientëve tanë në të dy fushat kryesore të jetë në nivele të larta.
Në këtë mënyrë, duke i dhënë prioritet ofrimit të shërbimeve të mira për transportin hekurudhor të udhëtarëve dhe mallrave dhe të shërbimeve tjera si qiradhënia, qasja e jonë pozitive dhe e përkushtuar ndaj nevojave të secilit klient ka ndikuar drejtpërdrejtë në arritjen e rezultateve të kënaqshme dhe të pritura.

Qasja korrekte, angazhimi i përditshëm, dëgjimi me kujdes i vërejtjeve eventuale, premtimi dhe evitimi i menjëhershëm i vërejtjeve të caktuara, ka bërë që kënaqshmëria e klientëve tanë në të dy fushat kryesore të jetë i kënaqshëm.
Pra, duke filluar nga prioriteti i jonë që ndërlidhet me ofrimin e shërbimeve të mirëfillta për zhvillimin e transportit hekurudhor të udhëtarëve dhe mallrave e deri tek ofrim i shërbimeve të qiradhënies; qasja e jonë pozitive ndaj secilit klient ka ndikuar që të arrimë rezultate të kënaqshme dhe të pritura.
Po ashtu, shërbimet e tjera rreth qasjes në asetet infrastrukturore nga palët e treta të komuniteteve të ndryshme janë të shumta.

Testimi i kënaqshmërisë për operatorët e transportit

Biznesi kryesor i INFRAKOS-it gjatë vitit 2025, apo veprimtaria kryesore e Infrakos-it ka qenë ofrimi i traseve të trenit për operatorët hekurudhor (si TRAINKOS dhe RAILTRANS) për transportin e udhëtarëve dhe mallrave nëpër linjat tona hekurudhore. Përveç kësaj, kemi qenë të gatshëm për ofrimin e shërbimeve për ngarkim/shkarkim të mallrave dhe shërbimeve të tjera në terminalin e mallrave në Miradi, që mbetet një nga pikat kryesore të ofrimit të shërbimeve tona.
Megjithatë, falë angazhimit dhe kujdesit të jashtëzakonshëm nga ekipi ynë, të gjitha linjat hekurudhore qe janë në funksion, janë mbajtur në nivel të lartë të funksionimit edhe gjatë vitit 2025.
Pra, gjatë vitit 2025 INFRAKOS-i ka pasur dy operator hekurudhor të cilët i'u janë ofruar trasetë hekurudhore qe kanë qenë në dispozicion për transportin e udhëtarëve dhe mallrave (TRAINKOS-in dhe RAILTRANS-in).
Angazhimi i jonë në ofrimin e shërbimeve për këto dy kompani ka qenë maksimal, qoftë në ofrimin e shërbimeve për transportin e udhëtarëve, qoftë në ofrimin e shërbimeve për transportin e mallrave.





Prioriteti ynë ka qenë i orientuar në ofrimin e shërbimeve për operatorët e transportit, dhe në këtë kontekst kemi prezantuar pyetjet për të marrë opinionin e tyre.
Pyetjet kryesore të parashtruara në pyetësorin e operatorëve hekurudhor për transportin e udhëtarëve dhe mallrave janë si më poshtë:

1. A jeni të kënaqur me organizimin e trafikut për trena të udhëtarëve?
2. A jeni të kënaqur me organizimin e trafikut për trena të mallrave?
3. A jeni të kënaqur me shërbimet e Qendrës për Kontrollimin e Lëvizjes së Trenave?
4. A jeni të kënaqur me personelin e stacioneve gjatë pranimit dhe përcjelljes së trenave?
5. A jeni të kënaqur me gjendjen e binarëve dhe pajisjeve tjera SS, TK dhe EN? dhe
6. A jeni të kënaqur me bashkëpunimin dhe ofrimin e shërbimeve tjera të INFRAKOS-it?

Në pyetjet e parashtruara të klientëve tonë si operator transportues hekurudhor TRAINKOS, në përgjithësi janë përgjigjur plotësisht dhe kryesisht të kënaqur si dhe neutral. Pra, neutral kanë qenë përgjigjet të cilat kanë pasur të bëjnë me shërbimet në terminalin e mallrave të cilën gjatë vitit 2025 nuk e kanë shfrytëzuar këtë terminal për ngarkim shkarkim.
Ndërsa operatori Rail Trans është përgjigjur kryesisht dhe plotësisht të kënaqur, përveç pyetjes nr. 5 qe është shprehur neutral.
Operatori Hekurudhor TRAINKOS është përgjigjur pozitivisht, d.m.th. nuk ka pasur asnjë vërejtje, gjë që dëshmon për atë që u tha më lartë se përkushtimi i jonë në ofrimin e këtyre shërbimeve ka qenë në nivelin e duhur.

Organizimi i komunikacionit (trafikut) të trenave të udhëtarëve dhe atyre të mallrave për të dy operatorët e transportit pa dallim, gjatë tërë vitit ka qenë prioritet i të gjitha departamenteve ekzekutive. Kjo është bërë në mënyrë të vazhdueshme, ashtu që të mos ketë asnjë pengesë në realizimin e plotë të orarit të qarkullimit të trenave.

Pyetjet	Përgjigjet e operatoreve	Komentet e INFRAKOS-it
Organizimi i trafikut të udhëtarëve	Në pyetjen e parë se a jeni të kënaqur me organizimin e trafikut për trenat e udhëtarëve, TRAINKOS-i është përgjigjur se është plotësisht i kënaqur. Ndërsa Railtrans nuk është përgjigjur pasi qe nuk operon me transport të udhëtareve.	Në lidhje me organizimin e trafikut të udhëtarëve, TRAINKOS ka shprehur se është plotësisht i kënaqur me shërbimet që i janë ofruar nga INFRAKOS-i përgjatë vitit 2025. Ky vlerësim i lartë na motivon qe të angazhohemi edhe me shumë gjatë vitit 2026.

Organizimi i trafikut të mallrave	Në pyetjen e dytë se a jeni të kënaqur me organizimin e trafikut për trenat e mallrave, TRAINKOS-i dhe RailTransi janë përgjigjur, se janë kryesisht i kënaqur.	Në lidhje me organizimin e trafikut të mallrave, Trainkos dhe Railtrans janë shprehur se janë kryesisht të kënaqur. Infrakos-i gjatë vitit 2025 ka qenë në nivel e detyrës duke ofruar shërbimet e duhura për transportin e mallrave, andaj edhe e respekton vlerësimin e operatoreve transportues.
Qendra e Kontrollimit të Lëvizjes së Trenave	Në pyetjen e tretë se a jeni të kënaqur me shërbimet e Qendrës së Kontrollit të Lëvizjes së Trenave, (Qendër kjo e cila e bënë futjen në qarkullim te të gjitha llojeve të trenave), TRAINKOS-i është përgjigjur kryesisht i kënaqur, ndërsa RAILTRANS është përgjigjur plotësisht i kënaqur.	Përgjigja tregon se gjatë vitit 2025, Infrakos-i ka qenë në nivel të detyrës në ofrimin e shërbimeve të duhura nga qendra e kontrollit të lëvizjes së trenave, kjo qendër ka realizuar me sukses vënien në lëvizje te të gjithë trenave të operatorëve hekurudhor në të gjitha linjat funksionale sipas orarit të lëvizjes dhe kërkesave ad hok. Andaj, Infrakos merr një vlerësim superlativ nga të dy operatoret e transportit hekurudhor.
Personeli në stacione	Në pyetjen e katërt se a jeni të kënaqur me personelin e stacioneve gjatë pranimit dhe përcjelljes së trenave, TRAINKOS-i dhe RAILTRANS-I qe të dy klientët janë përgjigjur se janë Plotësisht të kënaqur.	Kjo tregon se gjatë vitit 2025 stafi i INFRAKOS-it ka qenë në nivelin e duhur të detyrës, në përgjithësi duke ofruar shërbimet e duhura në stacionet hekurudhore.
Infrastruktura hekurudhore	Në pyetjen e pestë se a jeni të kënaqur me gjendjen e binarëve dhe pajisjeve tjera SS, TK dhe EN, TRAINKOS-i është përgjigjur kryesisht i pa kënaqur, ndërsa operatori RAILTRANS ka zgjedhur të mbetët neutral në këtë pyetje.	Nga përgjigja e Trainkos-it kemi një paradoks, pasi qe në vitin e kaluar në të njëjtën pyetje ka qenë vlerësimi plotësisht i kënaqur, gjë që ka qenë e njëjta gjendje e infrastrukturës sa i përket binareve dhe pajisjeve të tjera të tjera të SS, TK, EN. Ndërsa, Railtransi ka qenë neutral, ndoshta për faktin se nuk ka marrë shumë shërbime nga kjo fushë përgjatë vitit 2025. Pavarësisht vlerësimeve nga klientët ne do të përkushtohemi qe t'i shqyrtojmë të gjitha mangësitë dhe dobësitë qe mund t'i kemi përgjatë ofrimit të shërbimeve tona.

Bashkëpunimi dhe shërbimet tjera	Në pyetjen e gjashtë se a jeni të kënaqur me bashkëpunimin dhe ofrimin e shërbimeve tjera të INFRAKOS-it, TRAINKOS-i dhe RAILTRANS-I janë përgjigjur plotësisht të kënaqur. .	Kjo përgjigje tregon se gatë vitit 2025 TRAINKOS-i dhe RAILTRAN-si janë plotësisht i kënaqur lidhur me ofrimin e shërbimeve tjera të transportit. Pra, Infrakos edhe për kundër sfidave, do të jetë e përkushtuar qe t'i ofroj klientëve të saj shërbime cilësore dhe të sigurta.

Testimi i kënaqshmërisë për terminalin e mallrave

Një biznes tjetër i INFRAKOS-it gjatë vitit 2025 ka qenë edhe ofrimi i shërbimeve të Terminalit të Mallrave në Miradi për ngarkim shkarkimin e mallrave dhe shërbimeve tjera të terminalit.

Për fat të keq për shkak të rënies së transportit të mallrave ka një kohë të gjatë që nuk transportohet asnjë kontejner (për çka përgjegjës janë operatorët e transportit hekurudhor (TRAINKOS dhe RAILTRANS). Po ashtu edhe Infrakos SH.A për shkak të rehabilitimit të linjës se 10-të hekurudhore nuk ka pasur mundësi qe të iu ofroj linjën më vitale të transportit të mallrave me kontejner. Andaj, për shkak të këtyre kufizimeve operatoret transportues hekurudhor TRAINKOS dhe RAILTRANS kanë pësuar një rënie të transportit të mallrave.

E njëjta gjë ka ndodhur edhe gjatë vitit 2025, ku terminali i mallrave në Miradi thuaja se nuk ka pasur fare punë. Mirëpo, pa marrë parasysh sasinë e mallrave të përpunuara në këtë terminal, ne kemi qenë gjithnjë në nivelin e detyrës duke ofruar kështu shërbime cilësore për të gjithë klientët tanë.

Sigurisht si në çdo aktivitet punues, vlerësohet se edhe këtu ka vend për përmirësime, andaj INFRAKOS-i po punon pa ndarë në përmirësimin e shërbimeve edhe për shfrytëzuesit e terminalit.

Ne e kemi dërguar edhe pyetësorin të klientët tanë lidhur me matjen dhe testimin e kënaqshmerisë se shërbimeve të ofruara në terminal dhe kemi marrë përgjigje plotësisht të kënaqur, kryesisht të kënaqur dhe neutral i cili pyetësor është plotësuar nga të dy operatoret transportues hekurudhor TRAINKOS dhe RAILTRANS.

Vlen të theksohet se operatori Railtrans është përgjigjur njërën nga pyetjet për çmimet në terminalin e mallrave "kryesisht të pa kënaqur", edhe pse përgjatë vitit 2025 nuk ka marrë shërbime në terminalin e mallrave.

Infrakos SH.A e ka bërë këtë testim pasi qe e vlerëson si nevojë e përmbushjes se kategorisë ligjore, por ky testim mbetët formal pasi qe në terminal të mallrave kemi pasur fare pak punë për gjatë vitit 2025.

Testimi i kënaqshmërisë për klientët e patundshmërisë

Përveç shërbimeve ndaj operatoreve hekurudhor për transportin e mallrave dhe të udhëtareve si dhe shërbimeve të tjera në terminalin e mallrave, INFRAKOS-i gjatë vitit 2025 ka bërë edhe ofrimin e shërbimeve të cilat kanë të bëjnë me patundshmërinë, respektivisht me dhënien e patundshmërive me qira.
Këtu përfshihet dhënia me qira e lokaleve biznesore, banesave nëpër stacione, depove dhe hapësirave të hapura tokësore.

Pyetjet kryesore të parashtruara në pyetësorët tonë janë këto:

1. A jeni të kënaqur me tarifat e qirasë;
2. A jeni të kënaqur me kontratën e ofruar;
3. A jeni të kënaqur me kushtet dhe gjendjen e objektit;
4. A jeni të kënaqur me qasjen e personelit tone;
5. A jeni të kënaqur me mënyrën e faturimit?; dhe
6. A jeni të kënaqur me mënyrën e barazimit të borxheve.

Gjatë vitit 2025 janë shpërndarë 605 pyetje të 102 klientët të patundshmërisë se Infrakos-it. Kjo shpërndarje si mostër për matjen e kënaqshmerisë është plotësuar në dy kategori të klientëve, kategoria e parë e klientëve është realizuar me klientët qe kanë në shfrytëzim objektet banesore, ndërsa në kategorinë e dytë janë klientët të cilët e shfrytëzojnë lokalet afariste dhe pronën si sipërfaqe të hapur.
Ne kemi analizuar me kujdesin më të madh përgjigjet e klientëve tanë në pyetjet e parashtruara dhe përgjigjet e tyre kanë qenë sipas tabelave në vijim:

Pyetjet	Përgjigjet e klientëve	Komentet e INFRAKOS-it
Tarifat e qirasë	Në pyetjen e parë në këtë anketë ka qenë e parashtruar në dy kategori të klientëve, të klientët e banesave dhe klientët e lokaleve afariste. Pyetja ka qenë se a jeni të kënaqur me tarifat e qirasë, në anketë kanë marrë pjesë 27 klientë prej të cilëve 1 klient ka qenë i kënaqur, ndërsa 26 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Nga testimi i klientëve shihet se numri më i madh i tyre kanë qenë të pa kënaqur me tarifat e qirasë, për dallim prej vitit të kaluar kemi një rritje të numrit të klientëve qe janë të pa kënaqur me tarifat e qirasë. Problemi i disa klientëve të banesave qëndron se shfrytëzuesit e tyre janë kryesisht në gjendje të vështirë ekonomike dhe çdo rritje e tarifave për këtë kategori të klientëve është i madh duke pas parasysh se edhe gjendja dhe kushtet e objektit nuk janë të mira.

Kontrata	Në pyetjen e dytë: A jeni të kënaqur me kontratën e ofruar? Në këtë në anketë janë përgjigjur 27 klient të cilët kanë kontratë me Infrakos-in po ashtu për lokale afariste dhe banesa. Pra, nga 27 klient të testuar 22 prej tyre kanë qenë të kënaqur, kurse 5 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Në këtë anketim kemi një shumicë të kënaqur të klientëve, mirëpo sipas analizave tona del se shumica e klientëve tanë (qoftë shfrytëzuesit e banesave, qoftë shfrytëzuesit e lokaleve afariste) janë të kënaqur me formën e kontratave të ofruara dhe mënyrën e zbatimit të tyre.
Kushtet e objekteve	Në pyetjen e tretë se a jeni të kënaqur me kushtet e objekteve?, kemi marrë përgjigjen nga 27 klient. Prej tyre, 4 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 23 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Për dallim nga viti 2024 kemi regres në krahasim me vitin 2025, pra kënaqshmëria e klientëve tanë me kushtet e objekteve dhe pronës së marrë me qira ishte shumica e klientëve të kënaqur, ndërsa në këtë vit kemi një shumicë absolute të pa kënaqur.
Qasja e personelit të INFRAKOS-it	Në pyetjen e katërt se a jeni të kënaqur me qasjen e personelit tonë, 27 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 0 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Kjo përgjigje e klientëve tanë pothuajse çdo vit ka qenë pozitive, duke theksuar se çdo herë të kënaqur kanë qenë me qasjen e personelit të Infrakos-it.
Mënyra e faturimit	Në pyetjen e pestë se a jeni të kënaqur me mënyrën e faturimit, 27 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 0 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Ky vlerësim ka qenë shumë inkurajues dhe është rezultat i angazhimeve maksimale të stafit tonë përgjegjës për të përmirësuar mënyrën e faturimit.
Barazimi i borxheve	Në pyetjen e gjashtë se a jeni të kënaqur me mënyrën e barazimit të borxheve, nga 27 klientë kanë qenë të kënaqur 20 klientë, kurse 7 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Infrakos SH.A në mënyrën e barazimit të borxheve ka përdorur modalitete për ta ruajtur biznesin dhe klientin e Infrakos-it, prandaj në këtë pyetje kemi një përgjigje pozitive nga klientët tanë. Pra, përparimi ynë në angazhimin për mbledhjen e borxheve ka qenë shumë efektiv dhe ka ndikuar pozitivisht.

Pra, në totalin e pyetjeve ne kemi marrë më shumë vlerësime pozitive se sa ato negative.

Në përfundimin e këtij pyetësori të klientët e patundshmërisë shqetësuese mbetet gjendja e objekteve dhe tarifat e larta.

Ne e kemi rritur numrin e pyetësorëve dhe numrin e klientëve mbi matjen dhe testimin e kënaqshmerisë, ku në vazhdim e kemi edhe kategorinë e dytë të matjes se kënaqshmerisë se klientëve të cilët janë shfrytëzues se pronës.

Infrakos SH.A, në vazhdimësi ka bërë dhe do ta bëjë hulumtimin e tregut në mënyrë qe t'i merr veprimet e arsyeshme për shqetësimet e paraqitura në këtë anketim për matjen e kënaqshmerisë se klientëve.

Pyetjet	Përgjigjet e klientëve	Komentet e INFRAKOS-it
Tarifat e qirasë	Në pyetjen e parë në këtë anketë i shtrohet klientëve për shfrytëzimin e pronës se Infrakos-it. Pyetja ka qenë se a jeni të kënaqur me tarifat e qirasë, në anketë kanë marrë pjesë 73 klientë prej të cilëve 47 klient kanë qenë i kënaqur, ndërsa 26 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Nga testimi i klientëve shihet se numri më i madh i tyre kanë të kënaqur me tarifat e qirasë kjo për faktin se prona si sipërfaqe mund të shfrytëzohet edhe si hapësirë gjelbëruese (si oborr), si parking të veturave etj., andaj këto tarifa janë të përballueshme dhe si rezultat ne kemi marrë një numër me të madh të klientëve qe janë të kënaqur.
Kontrata	Në pyetjen e dytë: A jeni të kënaqur me kontratën e ofruar? Në këtë në anketë janë përgjigjur 74 klient të cilët kanë kontratë me Infrakos-in për shfrytëzimin e patundshmërisë se Infrakos-it. Pra, nga 74 klient të testuar 71 prej tyre janë të kënaqur dhe 3 janë të pa kënaqur.	Në këtë anketim kemi një shumicë absolute të kënaqur të klientëve, ndërsa komenti i Infrakos-it mbetët qe në vazhdimësi do të bëjmë përpjekje qe t'i ofrojmë të gjithë klientëve shërbime cilësore, transparente dhe jo diskriminuese.
Kushtet e objekteve	Në pyetjen e tretë se a jeni të kënaqur me kushtet e objekteve?, kemi marrë përgjigjen nga 74 klient. Prej tyre, 70 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 4 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Ne si NP këtë pyetësor e kemi shpërndarë të klientët qe kanë për shfrytëzim pronën si sipërfaqe të hapur, andaj edhe kemi marrë këto vlerësime. Si do qe të jetë Infrakos, është e kënaqur me këtë vlerësim.
Qasja e personelit të INFRAKO	Në pyetjen e katërt se a jeni të kënaqur me qasjen e personelit tonë, 74 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 0 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Kjo përgjigje e klientëve tanë pothuajse çdo vit ka qenë pozitive, duke ritheksuar se çdo herë janë të kënaqur me qasjen e personelit të Infrakos-it.
Mënyra e faturimit	Në pyetjen e pestë se a jeni të kënaqur me mënyrën e faturimit, 74 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 0 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Ky vlerësim është rezultat i punës dhe angazhimeve të stafit tonë përgjegjës për të përmirësuar mënyrën e faturimit.
Barazimi i borxheve	Në pyetjen e gjashtë se a jeni të kënaqur me mënyrën e barazimit të borxheve, nga 74 klientë kanë qenë të kënaqur 57 klientë, kurse 17 klientë kanë qenë të pakënaqur.	Infrakos ka përdorur moda për ta ruajtur biznesin dhe klientin, prandaj në këtë pyetje kemi një përgjigje pozitive nga klientët tanë. Pra, angazhimi për mbledhjen e borxheve ka qenë shumë efektiv dhe ka ndikuar pozitivisht.

Të kënaqur	***494***
Të pa kënaqur	***111***
Totali i pyetjeve	***605***

Përfundim

Nga raporti i kënaqshmërisë së klientëve të vitit 2025 shihen rezultate të prekshme dhe të arritshme mjaftueshëm të menaxhmentit e në veçanti të stafit ekzekutiv në terren të kësaj kompanie.
Ky rezultat i testimit të kënaqshmerisë se konsumatoreve ka ndikuar që të kemi një nivel të lartë të kualitetit për ofrimin e shërbimeve tona, qofshin ato të transportit hekurudhor, të patundshmërisë apo edhe shërbimeve tjera.
Testimi i kënaqshmërisë së klientëve për ne ka qenë dhe mbetet matësi më i mirë, apo të themi elementi kyç i përcaktimit të qasjes tonë në ofrimin e shërbimeve.
Aty ku ka pasur, apo mund të ketë pakënaqësi eventuale, ne gjithnjë kemi reaguar dhe reagojmë me kohë që ta ngrisim në maksimum nivelin e shërbimeve tona në mënyrë qe klientët e Infrakos-it të mbeten të kënaqur me këto shërbime.

Pavarësisht përqindjes së lartë të anketuarve të cilët kanë shprehur një vlerësim pozitiv, ne vazhdojmë të jemi të përgjegjshëm dhe të angazhuar në përmirësimin e shërbimeve tona dhe në qasjen pozitive ndaj të gjithë klientëve tanë.

Po ashtu ne kemi kuptuar se vetëm duke punuar me përkushtim dhe transparencë mund të arrijmë rezultate të mira, andaj në të ardhmen planifikojmë të fokusohemi në përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së shërbimeve dhe në ofrimin e një qasje edhe më të mirë ndaj klientëve tanë.

Si përfundim, bazuar në moton se "klienti ka gjithmonë të drejtë", INFRAKOS-i në vazhdimësi dhe me vendosmëri do të angazhohet të punojë për të eliminuar të gjitha mangësitë dhe për të ofruar shërbime sa më cilësore për të gjithë klientët tanë gjatë gjithë vitit 2026.

FUND