

Modernizace vlaků se vyplácí. Spokojenost cestujících Českých drah v roce 2025 dál roste

3.2.2026 - | České dráhy

České dráhy už více než tři roky získávají zpětnou vazbu ke kvalitě cestování prostřednictvím aplikace Můj vlak. Souhrnná data za rok 2025 potvrzují dlouhodobý růst spokojenosti zákazníků. Zásadní roli v něm hraje modernizace vlakové flotily i zlepšování služeb. Celkem už cestující odeslali více než 830 tisíc hodnocení.

Průměrné hodnocení spokojenosti s cestou dosáhlo v roce 2025 hodnoty 4,21 z 5 bodů. Oproti roku 2023, kdy činilo 4,10 bodu, jde o další zlepšení. Od zavedení hodnocení se do zpětné vazby zapojilo téměř 173 tisíc cestujících, kteří dohromady odeslali více než 834 tisíc hodnocení.

„Zpětná vazba od cestujících je pro nás klíčovým zdrojem informací. Každý měsíc od nich v průměru získáváme zhruba 20 tisíc hodnocení. Díky tomu víme, co zákazníci oceňují a kde máme naopak prostor ke zlepšení. Velmi si vážíme toho, že si cestující na hodnocení najdou čas a těší nás, že jejich spokojenost dlouhodobě roste. Data tak potvrzují, že investice do modernizace vlaků a zvyšování kvality služeb mají konkrétní a měřitelný dopad,“ říká Michal Krapinec, předseda představenstva a generální ředitel Českých drah.

Cestující v aplikaci Můj vlak hodnotí nejen celkový dojem z jízdy, ale také jednotlivé oblasti spojené s cestováním. Nejlépe hodnocenými oblastmi zůstávají nákup jízdních dokladů a přístup vlakového personálu, které v roce 2025 dosahují průměrného hodnocení 4,67, respektive 4,59 bodu.

„Každý měsíc získáváme tisíce hodnocení, která nám pomáhají sledovat celou zákaznickou zkušenost, od nákupu jízdenky až po příjezd do cílové stanice. Data potvrzují, že nasazování moderních vlaků má přímý vliv na spokojenost cestujících, v posledních letech jsou to především nové vlaky ComfortJet, RegioPanter nebo RegioFox. Zákazníci u moderních souprav oceňují především bezbariérovost, klimatizaci, Wi-Fi připojení, elektrické zásuvky nebo moderní interiér,“ uvádí Jiří Jeřeta, člen představenstva a náměstek generálního ředitele Českých drah pro osobní dopravu.

Mezi nejlépe hodnocené dálkové linky patří například rychlíková linka R15 (Praha – Cheb), linka Ex7 (Praha – České Budějovice – Linz), komerční spoje SC a Ex1 (Praha – Ostrava) nebo linky R10 (Praha – Hradec Králové – Trutnov) a R17 (Praha – České Budějovice / České Velenice), které dlouhodobě dosahují průměrného hodnocení nad čtyřmi body.

<https://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/modernizace-vlaku-se-vyplaci-spokojenost-cestujicich-ceskych-drah-v>