

Do hodnocení cesty vlakem ČD se zapojily už statisíce cestujících

26.11.2024 - | České dráhy

Už dva roky České dráhy získávají od cestujících zpětnou vazbu týkající se spokojenosti s jejich cestou vlakem. V aplikaci Můj vlak mohou zákazníci prostřednictvím hvězdiček hodnotit jak celkový dojem z jízdy, tak jednotlivé služby spojené s cestou. Národní dopravce od listopadu 2022 obdržel dohromady více než půl milionu hodnocení, která se v celkovém součtu trvale drží na čtyřech z pěti hvězdiček.

V aplikaci Můj vlak se do hodnocení cesty za uplynulé dva roky zapojilo 134 tisíc zákazníků Českých drah, kteří dohromady odeslali více než 550 tisíc hodnocení. ***„To je velmi vysoké číslo a jsme moc rádi za to, že si cestující udělají na odeslání zpětné vazby čas, patří jim za to poděkování. Díky hodnocení máme představu o tom, v jakých oblastech jsou zákazníci spokojení a kde jsou naopak rezervy. Zároveň nás těší, že celkové hodnocení je dlouhodobě na pozitivních hodnotách. Věřím, že k tomu přispívají nová moderní vozidla, která v posledních měsících míří na koleje, i neustálé vylepšování online služeb, především aplikace Můj vlak,“*** říká Michal Krapinec, předseda představenstva a generální ředitel Českých drah.

Cestující v aplikaci hodnotí jak celkovou spokojenost s cestou, tak i další detaily spojené s jízdou. Největší spokojenost evidujeme s nákupem jízdních dokladů a s přístupem vlakového personálu. Tady se hodnocení v průměru pohybuje okolo 4,5 hvězdiček. Pozitivní zpětnou vazbu, tedy čtyři až pět hvězdiček, odešle 90 procent uživatelů. Mezi další hodnocená kritéria patří čistota vlaků, jejich kapacita a dodržení jízdního řádu. ***„To vše nám ve výsledku vytváří celkový obraz o zkušenosti zákazníka s Českými drahami, kdy na začátku je nákup jízdenky a na konci pak příjezd do cílové stanice. Každý měsíc nám cestující odešlou v průměru kolem dvaceti tisíc hodnocení,“*** říká Jiří Jeřeta, člen představenstva a náměstek generálního ředitele ČD pro osobní dopravu.

Podněty ke zlepšení České dráhy evidují u kapacity vlaků a dodržení jízdního řádu. I v tomto ohledu se národní dopravce snaží o zlepšení situace. V případě, že mají ČD díky rezervačnímu systému informace o naplnění kapacity vlaků, tak pokud je to možné, spoje posilují. Dopravce zároveň v e-shopu a aplikaci Můj vlak zavedl novinku, tzv. semafor, který graficky zobrazuje u dálkových vlaků jejich předpokládanou obsazenost. Cestující si tak případně mohou zvolit jiný, méně obsazený vlak.

Pokud jde o jednotlivé linky dálkové dopravy, mezi nejlépe hodnocené patří linky R15 Praha – Cheb a vlaky SC Pendolino mezi Prahou a Ostravskem.

<https://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/do-hodnoceni-cesty-vlakem-cd-se-zapojily-uz-statisice-cestujicich>