



VÝROČNÁ SPRÁVA ŽELEZNIČNEJ SPOLOČNOSTI SLOVENSKO, A.S. ZA ROK 2010

V Bratislave, dňa 02. 06. 2011

Za spoločnosť: Mgr. Pavel Kravec, v. r.
Predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ ZSSK

Ing. Jaroslav Paulický, v. r.
Podpredseda predstavenstva

DODATOK SPRÁVY AUDÍTORA

D.E.A. CONSULT, spol. s r.o.

Data - Eko - Audit

dodatok SPRÁVY AUDÍTORA

o overení súladu výročnej správy s účtovnou závierkou
v zmysle zákona č. 540/2007 Z.z. §23 odst. 5

pre potreby vedenia spoločnosti

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.

I.

Overili sme účtovnú závierku spoločnosti Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava, IČO: 35 914 939 k 31. decembru 2010, uvedenú na stranách 1- 69, ku ktorej sme dňa 02.06.2011 vydali správu audítora a v ktorej sme vyjadrili svoje audítorské stanovisko v nasledujúcom znení:

Stanovisko.

Podľa nášho stanoviska účtovná závierka poskytuje vo všetkých významných súvislostiach pravdivý a verný obraz finančnej situácie spoločnosti Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava k 31. decembru 2010 a výsledku jej hospodárenia za rok končiaci k uvedenému dátumu v súlade s Medzinárodnými štandardami pre finančné výkazníctvo v znení prijatom Európskou úniou.

II.

Overili sme tiež súlad výročnej správy s vyššie uvedenou účtovnou závierkou. Za správnosť zostavenia výročnej správy je zodpovedný štatutárny orgán spoločnosti. Našou úlohou je vydať na základe overenia stanovisko o súlade výročnej správy s účtovnou závierkou.

Overenie sme vykonali v súlade s medzinárodnými audítorskými štandardami pre finančné výkazníctvo v znení prijatom Európskou úniou. Tieto štandardy požadujú, aby audítor naplánoval a vykonal overenie tak, aby získal primeranú istotu, že informácie uvedené vo výročnej správe, ktoré sú predmetom zobrazenia v účtovnej závierke, sú vo všetkých významných súvislostiach v súlade s príslušnou účtovnou závierkou. Informácie uvedené vo výročnej správe na stranách 1-104 sme posúdili s informáciami uvedenými v účtovnej závierke k 31.12.2010. Iné údaje a informácie, ako účtovné informácie získané z účtovnej závierky a účtovných kníh sme neoverovali. Sme presvedčení, že vykonané overovanie poskytuje primeraný podklad pre vyjadrenie stanoviska audítora.

Podľa nášho stanoviska účtovné informácie uvedené vo výročnej správe spoločnosti Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava, poskytujú vo všetkých významných súvislostiach pravdivý a verný obraz o účtovnej závierke k 31. decembru 2010 a sú v súlade s medzinárodnými štandardami pre finančné výkazníctvo v znení prijatom Európskou úniou.

Žilina, 2. jún 2011

Data Eko Audit Consult Žilina, spol. s r.o.
Háľkova 3
Licencia SKAU č. 39
Obchodný register Okresného súdu Žilina
Oddiel: Sro, vložka číslo: 1288/L



Zodpovedný audítor:
Ing. Viera Jancová
Licencia SKAU č. 189

OBSAH

OBSAH	3
PRÍHOVOR PREDSEDU PREDSTAVENSTVA A GENERÁLNEHO RIADITEĽA	4
PROFIL SPOLOČNOSTI.	5
PREDSTAVENSTVO ZSSK.	6
DOZORNÁ RADA	8
PREDMET ČINNOSTI.	9
PREPRAVA CESTUJÚCICH	11
STRATEGICKÉ ZÁMERY	20
MEDZINÁRODNÉ AKTIVITY	21
VÝSLEDKY HOSPODÁRENIA	23
ĽUDSKÉ ZDROJE.	27
POČET A TYPY PRIJATÝCH SŤAŽNOSTÍ.	30
ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA ZSSK.	31
SPRÁVA NEZÁVISLEHO AUDÍTORA - k Individuálnej účtovnej závierke ZSSK k 31. 12. 2010.	34
PRÍLOHA – Individuálna účtovná závierka ZSSK za rok 2010	36

PRÍHOVOR PREDSEDU PREDSTAVENSTVA A GENERÁLNEHO RIADITEĽA

Vážení zákazníci a obchodní partneri,

Máme za sebou zložitý rok, ktorý napriek tomu dopadol lepšie, než sme očakávali. Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. v roku 2010 plánovala stratu a v skutočnosti dosiahla zisk. Výsledok hospodárenia bol pozitívne ovplyvnený zúčtovaním záväzku štátu za výkony vo verejnom záujme za roky 2009 a 2010. Aj bez zúčtovania tejto účtovnej operácie však naša spoločnosť dosiahla v porovnaní s plánom lepší výsledok hospodárenia, ktorý bol výsledkom dôsledného šetrenia, permanentného stráženia nákladov, ale i mierneho zvyšovania tržieb.

Za zásadnú udalosť uplynulého roka ale považujem podpísanie desaťročnej zmluvy s ministerstvom dopravy o dopravných službách vo verejnom záujme. Zmluva nám dáva rámec fungovania v dlhodobom horizonte, čo tu doposiaľ nebolo. Zároveň garantuje, že dopravu, ktorú si štát objedná i včas uhradí, čím sa vytvorí predpoklad, aby spoločnosť viac nevytvárala nekrytú stratu. Nehovoriac o stabilizačnom efekte takéhoto kroku na celkovú pozíciu firmy a jej perspektívu.

Zmluva, ale tiež otvára trh v osobnej železničnej doprave a núti nás k tomu, aby sme sa viac obracali. Umožňuje, aby viac ako tretinu našich doterajších dopravných výkonov prevzal súkromný sektor, čo pocítíme už v budúcom roku, vstupom prvého privátneho dopravcu. Je to však pre nás výzva byť lepšími a viac rešpektovať požiadavky cestujúcich.

Napriek nutným redukciám niektorých menej efektívnych vlakových spojov, k čomu nás tlačí obmedzený balík peňazí zo štátneho rozpočtu, mienime osobnú železničnú dopravu rozvíjať, modernizovať a posúvať ju smerom k vyspelým európskym štátom. Pomôžu nám k tomu i nové vlaky spolufinancované z európskych peňazí, z ktorých prvé sa už rozbehli po tratiach a v priebehu nasledujúcich troch rokov postupne skvalitnia dopravu vo všetkých kútoch Slovenska.

Aj keď sa tento rok ukazuje ešte ťažší ako vlaňajšok, viaceré ozdravné procesy sa už rozbehli a ich prínos sa čoskoro prejaví. Som preto optimistom a verím, že vytýčené ciele dosiahneme a nepredvídané prekážky zvládneme.

Mgr. Pavel Kravec, v. r.
Predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ
Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s.

PROFIL SPOLOČNOSTI

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. (ZSSK)

**Rožňavská 1,
832 72 BRATISLAVA**

IČO: 35 914 939

IČ DPH: SK 2021920076

Dátum vzniku: 13. decembra 2004

Základné imanie: 212,441 mil. EUR

ZSSK je akciová spoločnosť so sídlom v Slovenskej republike (SR), založená dňa 13.12.2004 a zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. ku dňu 01. 01. 2005. Jej zakladateľom a 100 – percentným akcionárom je SR, v mene ktorej koná Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky (MDVRR SR). ZSSK uhrádza svoje potreby a náklady predovšetkým z príjmov získaných zo svojej podnikateľskej činnosti, a tiež z cudzích zdrojov.

Vnútnú organizáciu ZSSK upravujú zakladateľská listina, stanovy akciovej spoločnosti a Organizačný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s..

Predmet podnikania ZSSK je vymedzený stanovami spoločnosti. Hlavnou aktivitou je preprava osôb na celoštátnych dráhach, regionálnych dráhach a činnosti s tým súvisiace. Výkony v osobnej doprave sú zabezpečované v súlade so štátnou dopravnou politikou SR a na základe Zmluvy o výkonoch vo verejnom záujme (ZVVZ), uzatvorenej podľa zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 513/2009 Z. z. o dráhach v znení neskorších predpisov medzi ZSSK ako dodávateľom a štátom (zastúpeným MDVRR SR) ako objednávatelom.

Orgánmi ZSSK sú:

Valné zhromaždenie je najvyšším orgánom ZSSK.

Predstavenstvo je štatutárnym orgánom ZSSK. Je oprávnené konať v mene ZSSK vo všetkých veciach a zastupuje ZSSK voči tretím osobám, pred súdom a pred inými orgánmi. Predstavenstvo riadi činnosť ZSSK a rozhoduje o všetkých záležitostiach ZSSK, pokiaľ nie sú právnymi predpismi alebo stanovami spoločnosti vyhradené do pôsobnosti iných orgánov ZSSK.

Dozorná rada je najvyšším kontrolným orgánom ZSSK. Dohliada na výkon pôsobnosti predstavenstva a uskutočňovanie podnikateľskej činnosti ZSSK.

Generálny riaditeľ je výkonným orgánom ZSSK.

PREDSTAVENSTVO ZSSK

Ing. Milan CHÚPEK, PhD.

predseda Predstavenstva

Generálny riaditeľ ZSSK

1.1.2010-15.9.2010

Ing. Pavol GÁBOR

podpredseda Predstavenstva

Riaditeľ Úseku ekonomiky ZSSK

1.1.2010-15.9.2010

Ing. Igor KRŠKO

člen Predstavenstva

Riaditeľ Úseku prevádzky ZSSK

1.1.2010-15.9.2010

Ing. Ján KOVÁČIK

člen Predstavenstva

Riaditeľ Úseku služieb ZSSK

1.1.2010-15.9.2010

Ing. Michal VEREŠ

člen Predstavenstva

Riaditeľ Odboru stratégie a medzinárodných vzťahov ZSSK

1.1.2010-15.9.2010

Mgr. Pavel KRAVEC

predseda Predstavenstva

Generálny riaditeľ ZSSK

16.9.2010-31.12.2010

Ing. Jaroslav PAULICKÝ

podpredseda Predstavenstva

Riaditeľ Úseku služieb ZSSK

16.9.2010-31.12.2010

Ing. Pavol GÁBOR

člen Predstavenstva

Riaditeľ Úseku ekonomiky ZSSK

16.9.2010-31.12.2010

Ing. Jozef ROJÍK

člen Predstavenstva

Riaditeľ Úseku prevádzky ZSSK

16.9.2010-31.12.2010

Ing. Viliam MAJDA

člen Predstavenstva

Riaditeľ Odboru stratégie a medzinárodných vzťahov ZSSK

16.9.2010-31.12.2010

Ing. Pavol TARCALA

člen Predstavenstva

Riaditeľ Odboru riadenia ľudských zdrojov ZSSK

16.9.2010-31.12.2010

DOZORNÁ RADA

Ing. Stanislav BOŘUTA	predseda Dozornej rady 1.1.2010 – 10.10.2010
Ing. Jozef KOVÁČ	predseda Dozornej rady 11.10.2010 – 31.12.2010
Ing. Milan MOJŠ	podpredseda Dozornej rady 1.1.2010 – 10.10.2010
Ing. Vincent ŠTULLER	podpredseda Dozornej rady 11.10.2010 – 31.12.2010
Mgr. Matej AUGUSTÍN	člen Dozornej rady 1.1.2010 – 10.10.2010
Ing. Martin MLÝNEK	člen Dozornej rady 11.10.2010 – 31.12.2010
JUDr. Miroslav BALÁŽ	člen Dozornej rady 1.1.2010 – 10.10.2010
JUDr. Juraj KAMENCA	člen Dozornej rady 11.10.2010 – 31.12.2010
Mgr. Jozef SCHMIDT	člen Dozornej rady 1.1.2010 – 19.1.2010
Ján ADREANIN	člen Dozornej rady 20.1.2010 – 31.12.2010
Ján GRIEČ	člen Dozornej rady 1.1.2010 – 19.1.2010
Jozef HLAVATÝ	člen Dozornej rady 20.1.2010 – 31.12.2010

PREDMET ČINNOSTI

ZSSK vykonáva dopravné a obchodné činnosti na železnici. Predmet činnosti ZSSK je nasledovný:

- 1) prevádzkovanie dopravy na železničnej dráhe – celoštátne a regionálne dráhy,
- 2) reklamná a propagačná činnosť,
- 3) organizačné zabezpečenie vzdelávania v oblasti železničnej dopravy,
- 4) výroba náhradných dielcov do strojov a mechanizmov,
- 5) kúpa tovaru na účely jeho predaja iným prevádzkovateľom živnosti (veľkoobchod),
- 6) kúpa tovaru na účely jeho predaja konečnému spotrebiteľovi (maloobchod),
- 7) sprostredkovateľská činnosť v rozsahu voľnej živnosti,
- 8) prenájom nehnuteľností s poskytovaním doplnkových služieb,
- 9) vnútroštátna nepravidelná autobusová doprava,
- 10) vnútroštátna nákladná cestná doprava,
- 11) zmenárenská činnosť,
- 12) poskytovanie software – predaj hotových programov na základe dohody s autorom,
- 13) automatizované spracovanie údajov,
- 14) poradenská a konzultačná činnosť v oblasti hardware a software,
- 15) činnosť účtovných poradcov,
- 16) vedenie účtovníctva,
- 17) zasielateľstvo,
- 18) opravy pracovných strojov,
- 19) opravy cestných motorových vozidiel,
- 20) poskytovanie poštových služieb,
- 21) prenájom dopravných prostriedkov a mechanizmov,
- 22) prenájom spotrebného a priemyselného tovaru,
- 23) vydavateľská činnosť v rozsahu voľnej živnosti,
- 24) skladovanie vecí okrem prevádzkovania verejného colného skladu,
- 25) činnosť colného deklaranta,
- 26) kovoobrábanie,
- 27) geodetické a kartografické práce,
- 28) prevádzkovanie odborných knižníc,
- 29) obstarávateľská činnosť v stavebníctve,
- 30) administratívne a fotografické práce,
- 31) vykonávanie montáže, prehliadok, údržby, obsluhy, revízií a skúšok určených technických zariadení tlakových,
- 32) vykonávanie prehliadok, údržby, opráv, rekonštrukcií obsluhy a skúšok určených technických zariadení elektrických železničných dráh,
- 33) zváranie dráhových vozidiel,
- 34) výroba tepla,
- 35) prevádzkovanie dopravy na špeciálnej dráhe – detská železnica v Košiciach,
- 36) prevádzkovanie úschovní batožín,
- 37) vykonávanie obsluhy určených technických zariadení plynových.

Spoločnosť môže podnikáť v rozsahu uvedených činností na základe:

- Licencia č.0950/2007/L na prevádzkovanie dopravy na dráhe, na základe rozhodnutia ÚRŽD č. 5711/2006-ÚRŽD/Sk z 26. 01. 2007, na dobu neurčitú
- Licencia č.01/2007/ŠD/L na prevádzkovanie dopravy na špeciálnej dráhe – Detská železnica v Košiciach zo dňa 29. 05. 2007, na dobu neurčitú
- Bezpečnostné osvedčenie ÚRŽD Evid. č. SK 1120100001 na celoštátne a regionálne trate ŽSR, typ služieb osobná doprava bez vysokorýchlostnej dopravy z 28. 10. 2010, platí do 27. 01. 2015
- ŽL č.Žo-2005/12195/2/Z25z 16. 03. 2005
- Koncesná listina č. OŽP-A/2005/48837-2/CR1 zo dňa 12. 02. 2005, platí na dobu neurčitú
- Koncesná listina č. Žo-2005/12193/2/Z25 zo dňa 16. 03. 2005
- Oprávnenie ÚRŽD E – 72/2008 zo dňa 10. 11. 2008, platí do 30. 11. 2011 na vykonávanie prehliadok, údržby, opráv, rekonštrukcií, obsluhy a skúšok určených technických zariadení elektrických železničných dráh
- Rozhodnutie ÚRŽD č. 2005T 0017 zo dňa 31. 05. 2005, platí na dobu neurčitú na výrobu tepla
- Živnostenský list č. OŽP-A/2008/23329-2
- Živnostenský list č. Žo-2005/12195/2/Z25 zo dňa 16. 03. 2005.

PREPRAVA CESTUJÚCICH

V osobnej preprave bolo za rok 2010 prepravených **45 003,5 tis. osôb**, čo bolo oproti plánu viac o 3,6 tis. osôb, t.j. plnenie na 100,01 %. Oproti skutočnosti minulého roka bolo prepravených o 338,2 tis. osôb menej, t.j. pokles o 0,75 %, z toho:

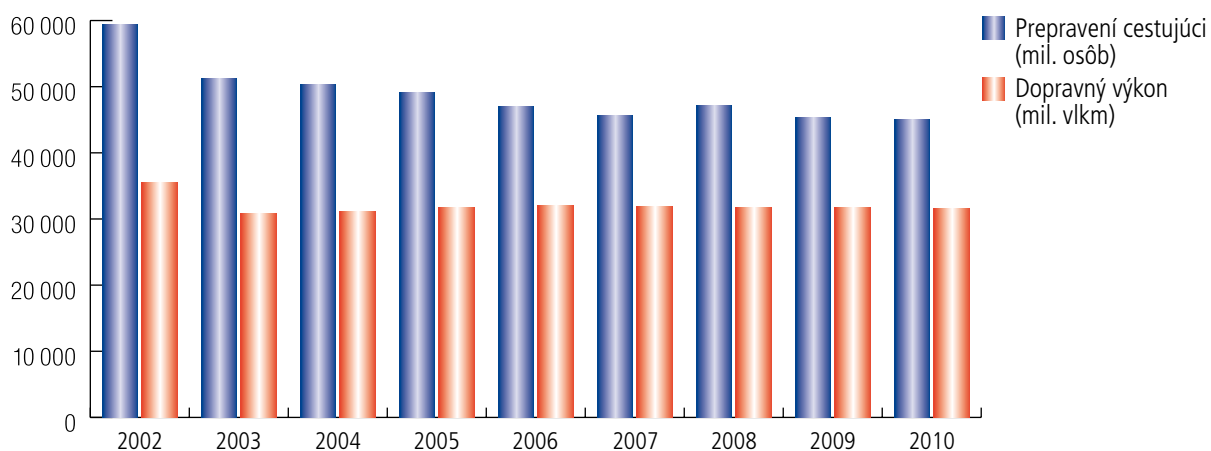
- vo vnútroštátnej preprave bol pokles osôb oproti plánu o 45,4 tis. osôb (- 0,11 %) a medziročný pokles o 289,6 tis. osôb (- 0,68%),
- v medzinárodnej preprave bol oproti plánu nárast o 49,0 tis. osôb (+ 1,74 %) a medziročne pokles o 48,6 tis. osôb (- 1,67 %).

Prepravný výkon v **osobokm** celkom za rok 2010 dosiahol **2 291 267,6 tis. osobokm**, v porovnaní s plánom bol vyšší o 47 272,9 tis. (+ 2,11 %). Oproti minulému roku narástol o 42 198,5 tis. osobokm (+ 1,88 %).

Dopravný výkon vo **vlkm** celkom za rok 2010 dosiahol **31 590 876 vlkm**, v porovnaní s plánom bol nižší o 118 124 vlkm (- 0,37 %). Oproti minulému roku klesol o 112 483 vlkm (- 0,35 %).

Vývoj výkonov v osobnej doprave:

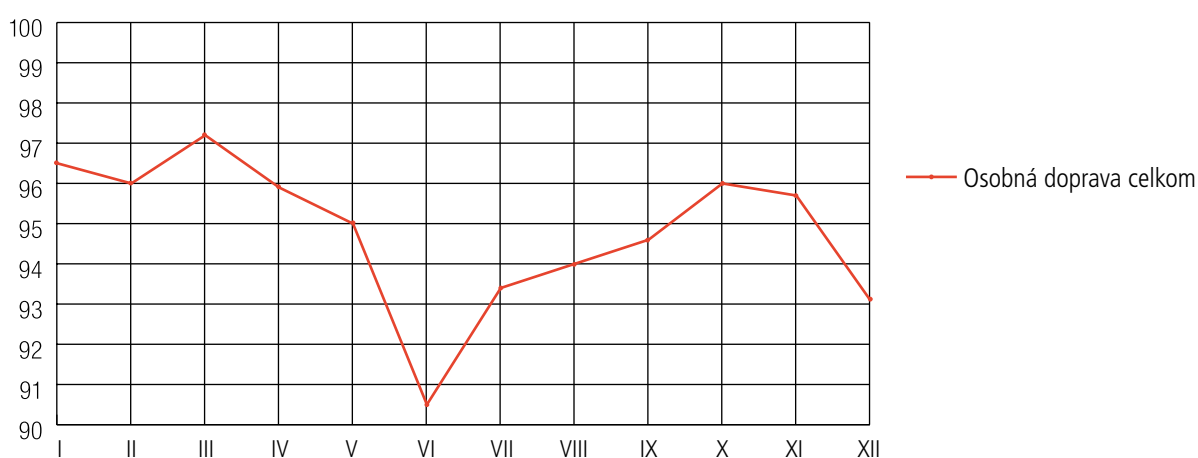
Osobná preprava celkom	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2010/2009
Prepravný výkon (mil. osobokm)	2 682,30	2 315,60	2 227,30	2 166,20	2 194,20	2 147,96	2 278,66	2 249,07	2 291,27	1,019
Cestujúci (mil. osôb)	59,430	51,274	50,268	49,054	47,021	45,598	47,184	45,342	45,004	0,993
Dopravný výkon (mil. vlkm)	35,58	30,83	31,14	31,75	31,98	31,89	31,74	31,70	31,59	0,996



Rozhodujúci kvalitatívny ukazovateľ v preprave cestujúcich - plnenie grafikonu vlakovej dopravy – bol v ZVVZ stanovený na 93,0 %. ZSSK za rok 2010 dosiahla plnenie GVD na 94,83 %, čo bolo oproti stanovenému limitu lepšie o 1,83 %.

Druh vlaku	Plnenie GVD (%)		Rozdiel	Plnenie zmluvy v %	Skutočnosť rok 2009	Index 2010/2009
	ZVVZ 2010	Skutočnosť rok 2010				
Osobná doprava celkom	93,00	94,83	1,83	101,97	96,11	0,99

Vývoj plnenia GVD za rok 2010



SYSTÉM RIADENIA KVALITY, CERTIFIKÁTY

Budovanie integrovaného manažérského systému v ZSSK bolo v roku 2010 realizované v súlade s rozhodnutím Predstavenstva ZSSK a platnou stratégiou certifikácie do roku 2015, so zameraním na klienta (zákazník, zamestnanec, verejnosť a vlastníci) a trvalé zlepšovanie efektívnosti systému manažérstva kvality a bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Certifikačná spoločnosť BUREAU VERITAS SLOVAKIA spol. s r.o. vykonala v dňoch 27. – 29. septembra 2010 dozorný integrovaný audit SM, ktorého cieľom bolo preveriť zhodu systému s požiadavkami normy ISO 9001:2008 (o kvalite) a OHSAS 18001:2007 (o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci) s konštatovaním, že požiadavky noriem sú aplikované v požadovanom rozsahu, systém sa zlepšuje a je snaha o zvyšovanie jeho efektívnosti.

ZSSK je držiteľom certifikátu BUREAU VERITAS SLOVAKIA spol. s r.o. pre:

- **Systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2008**
na produkty:
 - IC vlaky na trati Bratislava – Žilina – Košice a späť,
 - predaj cestovných dokladov.
- **Systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci podľa normy OHSAS 18001:2007**
na predmet:
 - Prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe.



OCENENIE ZA KVALITU



Objektívne overenie a nezávislé hodnotenie efektívnosti vlastnej činnosti v oblasti rozvoja kvality, ako i porovnanie dosiahnutej úrovne s inými organizáciami v rámci SR získala ZSSK v roku 2010 zapojením sa do celoslovenskej súťaže Národná cena SR za kvalitu. V novembri 2010 hodnotiteľská komisia súťaže Národná cena SR za kvalitu rozhodla o udelení **Ocenenia zlepšovania výkonnosti pre ZSSK podľa plnenia kritérií modelu výnimočnosti EFQM** v kategórii A2 (organizácie poskytujúce služby nad 51 zamestnancov).

SPRÁVA O ČINNOSTI ZSSK Z HĽADISKA KVALITY SLUŽIEB

Pre ZSSK ako podnik služieb je prioritou poskytovanie kvalitných prepravných služieb pre našich zákazníkov.

Integrovaný systém manažérstva kvality ZSSK v súčasnosti zahŕňa:

- **systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2008** s certifikovanými produktmi v kľúčovej službe:
 - *InterCity (IC) vlaky na trati Bratislava – Žilina – Košice a späť*
 - *Predaj cestovných dokladov*
- **systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci podľa normy OHSAS 18001:2007** s certifikáciou na predmet:
 - *Prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe*

a v súlade s platnou Stratégiou spoločnosti by mal byť dobudovaný metódou postupných krokov certifikácie do roku 2015.

ORIENTÁCIA NA ZÁKAZNÍKA

Kvalitu našich produktov, služieb a procesov v železničnej osobnej preprave sledujeme pomocou ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Úroveň kvality vlastnej práce monitorujeme aj kontrolnou a inšpekčnou činnosťou (integrováný kontrolný systém s on-line databázou) a anketovým prieskumom medzi zamestnancami prvého kontaktu. Na základe analýzy zistení zamestnanci zodpovední za jednotlivé oblasti implementujú príslušné opatrenia na zlepšenie daných procesov.

Tým napĺňame požiadavky nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady z 23. 10. 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

Informácie a prepravné doklady

Komplexné vybavenie cestujúcich – stále nové služby

Na zadováženie si cestovného lístka majú zákazníci k dispozícii 10 predajných kanálov. V porovnaní s rokom 2009 sme za obdobie roku 2010 zaznamenali nárast v tržbách v predaji cez stacionárne automaty o 66,96 % a v internetovom predaji o 62,21 %.

Najväčší podiel pripadá v roku 2010 na elektronické predajné systémy (až 99,54 % z hľadiska tržieb a 98,03 % z hľadiska počtu predaných cestovných lístkov). Predaj v osobných pokladniciach ZSSK dosahuje podiel 89,24 % z hľadiska tržieb a 77,97 % z hľadiska počtu predaných cestovných lístkov. Spôsob platby za cestovné doklady cez POS terminály pritom v roku 2010 dosiahol 15 %, čo je v porovnaní s rokom 2009 nárast o 1,82 percentuálneho bodu s nárastom v tržbách o 14,57 %.

Informácie – zvyšovanie dostupnosti

Pred samotnou cestou, počas nej a po nej ponúkame našim zákazníkom prostredníctvom rôznych médií rozsiahle množstvo informácií:

- Naš on-line portál www.slovakrail.sk zaznamenáva rastúcu návštevnosť - v roku 2010 sme na internetových stránkach ZSSK zaznamenali celkom 1 821 856 návštevníkov, z nich 1 184 390 unikátnych (prišli na stránku len raz), ktorí si prezreli celkom 4 274 721 stránok. Oproti roku 2009 je ročný nárast návštevnosti o 33,99 %.
- Na stanici a vo vlaku počas cesty informujeme našich zákazníkov viacerými kanálmi (písomná forma, webové stránky, telefonická forma, audio/vizuálna forma, priame poskytovanie informácií personálom, informačné plagáty). K nadštandardnému vybaveniu zákazníkov prispievajú aj 3 Informačné kancelárie ZSSK, samostatní informátori vo vybraných predajných miestach a 10 Zákazníckych centier, kde vyškolený personál podá cestujúcim informácie o prípojkách, spojeniach či najvýhodnejších ponukách ZSSK. Ak nie je železničná stanica odchodu vlaku

vybavená distribučným kanálom, cestujúcim je vždy poskytnutá informácia o možnostiach zakúpenia cestovného dokladu.

- 4-krát počas roka aktualizujeme v úhrnnom ročnom počte cca 1 520 000 kusov 33 druhov letákov „Vlakový sprievodca“ pre vlaky diaľkovej dopravy. Tieto poskytujú cestujúcim informácie o najdôležitejších prípojoch, ako i ponuke služieb vo vlaku a na staniciach, kde vlak zastavuje. Ročne v celkovom počte 15 500 kusov zabezpečujeme vydanie 12 druhov Traťových cestovných poriadkov.
- Dôležitým rozhraním smerom k zákazníkom je Kontaktné centrum ZSSK. Informácie o službách v osobnej preprave sú našim Kontaktným centrom zabezpečované nepretržite, 24 hodín denne, na telefónnom čísle v tvare 18 188 (bez predvolby).

Ročne zavola do Kontaktného centra cca 178 000 zákazníkov, pričom podiel nevybavených telefonických hovorov bol v roku 2010 4,99 %. Od roku 2005 je to zlepšenie o 6,85 %. Prevzaté zákaznícke volania v priemernom počte okolo 14 820 mesačne sú vybavované podľa určených časových mier - čakacia doba zákazníka do prijatia prichádzajúceho hovoru operátorom Kontaktného centra sa pohybuje priemerne do 14 sekúnd. Spracovanie e-mailových požiadaviek o informácie v priemernom počte cca 1 360 mesačne sme boli schopní v roku 2010 uzatvoriť do 1,5 hod.

Úroveň Service Level Kontaktného centra dosahuje za obdobie od roku 2008 štandardne viac ako 96,00 %. Za obdobie posledných 5 rokov neboli zaznamenané žiadne opodstatnené sťažnosti zákazníkov na nedostupnosť servisu Kontaktného centra.

Podľa internetového prieskumu realizovaného v roku 2010 až 16 % zapojených respondentov získava informácie cez Kontaktné centrum, vedúcim informačným kanálom sa stal internet s podielom 44 %.

Spôľahlivosť dopravy

Presnosť spojov - plnenie GVD na úrovni štandardu Európy

Dôležitým ukazovateľom kvality je pre našich zákazníkov presnosť jazdy vlakov. Porovnávanie skutočných časov príchodov s plánovanými časmi pri každej jazde vlaku zaznamenávame do ukazovateľa „Plnenie grafikonu vlakovej dopravy“. Za posledných 5 rokov splnila ZSSK plánovaný grafikon na viac ako 92 %. V roku 2010 bola dosiahnutá celková presnosť železničnej osobnej prepravy na úrovni 94,83 % (tolerancia +5 min. meškania do cieľovej stanice). Plnenie GVD u medzištátnych rýchlikov bolo v roku 2010 dosiahnuté na úrovni 83,01 % (tolerancia +5 min. meškania po štátnu hranicu).

Úroveň spokojnosti zákazníka s presnosťou vlakov, vyjadrená v prieskume „face to face“ známku spokojnosti (známka 1 = najlepšie až známka 5 = najhoršie), dosiahla v roku 2010 priemernú hodnotu 2,24 v IC vlakoch a 2,36 v ostatných vlakoch vnútroštátnej prepravy.

Na zistenie on-line informácií o aktuálnej polohe vlakov na trati a pohybe vlakov medzi východnou a cieľovou stanicou ZSSK ponúka dve možnosti - prostredníctvom počítača s pripojením na internet a prostredníctvom mobilu.

Narušenia spojov, výpadky vlakov, odrieknutie spojov

Počet výpadkov vlakov je vo všeobecnosti nízky. Plánované prepravy vyjadrené vo vlakokilometroch sú od roku 2005 uskutočnené stabilne v objeme min. 99,4 %.

Prevádzkyschopnosť všetkých dráhových vozidiel zabezpečujeme 24 hodín denne a plošne na celom území Slovenska v spolupráci s partnerom služby ZSSK CARGO. V roku 2010 pripadlo na 1 poruchu hnacieho dráhového vozidla 17 490,67 vkm, na 1 poruchu vozňa 96 762,7 vzk.

Vďaka zálohovému vlakom a operatívosti dispečerskej i údržbárskej základne je spravidla možné reagovať primeraným

spôsobom a pristaviť náhradný vlak, resp. náhradnú autobusovú dopravu. V prípade porúch sa tak vieme postarať o cestujúcich a prepraviť ich ďalej, alebo napr. ponúknuť ubytovanie v hoteli.

ZSSK má nastavený systém riešenia mimoriadnych, havarijných a núdzových situácií v preprave. Rušňovodiči a personál spoločnosti, sprevádzajúci vlak, sú náležite vyškolení na zvládnutie týchto situácií. Poskytnutie informácií o mimoriadnom narušení a o zabezpečení alternatívnej služby je zabezpečené cestou zložiek riadenia dopravy ZSSK a ŽSR vo vyčlenených priestoroch železničnej stanice a vo vlaku audio/vizuálnou formou a/alebo priamym poskytovaním informácií personálom.

Program Euro fondy – obnova vozňového parku

ZSSK ako prvá železničná spoločnosť v rámci Európy získala prostriedky z fondov Európskej únie na nákup a modernizáciu vozňového parku. V závere roka 2010 na slovenských koľajniciach začala prevádzka prvej súpravy z 10 kontrahovaných elektrických poschodových jednotiek.

Bezpečnosť dopravy – naša priorita

Na Slovensku je najbezpečnejším druhom dopravy práve železničná doprava. Od roku 2005 vo vlaku zahynul 1 cestujúci a 65 cestujúcich sa počas cesty vlakom zranilo z dôvodu vzniku nehody. V roku 2010 sme z tohto počtu zaznamenali 0 úmrtí a 23 zranení.

ZSSK neustále dbá na bezpečnosť cestujúcich a jej skvalitňovanie. V hodnotenom roku 2010 boli moderným zabezpečovacím zariadením ETCS používaným v rámci celoeurópskej dohody o doprave, vybavené štyri rušne.

V roku 2010 sa naša spoločnosť stala členom prestížneho medzinárodného konzorcia spoločností bezpečnostného priemyslu pod vedením talianskej priemyselnej spoločnosti Ansaldo STS. Jeho cieľom je vytvoriť integrovaný systém bezpečnostných technológií a organizačných opatrení v rámci spoločného projektu Partnerstva železničného priemyslu pre integrovanú bezpečnosť železničnej dopravy PROTECTRAIL.

Čistota železničného parku

Čistota vozidiel – súčasť základnej prepravnej služby ZSSK

ZSSK udržiava čistotu svojho vozňového parku v troch stabilných zariadeniach (stabilné umývače Košice, Zvolen, Žilina) a jedným mobilným umývacím zariadením (Nové Zámky), ktoré sa využívajú na vonkajšie čistenie skriň železničných koľajových vozidiel, najmä u diaľkovej dopravy (37 vlakov denne). Čistenie dopravných prostriedkov v pôsobnosti ZSSK je realizované minimálne 1x za 24 hodín. Okrem toho v 15 % vlakov diaľkovej dopravy sa vykonáva upratovanie aj počas cesty.

Pre systémové riadenie rozsahu a kvality služieb čistenia dopravných prostriedkov ZSSK sú zavedené interné predpisy, implementovaný štandard, technologický postup kontroly a sú dohodnuté špecifikácie výkonov čistenia v zmluvách s ich dodávateľmi, ktoré primerane zohľadňujú očakávania zákazníkov.

Podiel zistených nezhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov ZSSK voči plánu výkonov čistenia a vyžadovanej úrovni kvality čistenia dopravných prostriedkov ZSSK podľa platných noriem, štandardov a špecifikácie úrovne kvality v zmluvách s dodávateľom sa stabilizoval od roku 2009 na úrovni $\leq 12,5\%$.

Úroveň spokojnosti zákazníka s ponúkanou kvalitou v oblasti čistoty vozňov, vyjadrená známkou spokojnosti (známka 1 = najlepšie až známka 5 = najhoršie), dosiahla v roku 2010 priemernú hodnotu 2,33 v IC vlakoch a priemernú hodnotu 2,96 vo vlakoch vnútroštátnej prepravy, u ktorých sme oproti roku 2009 zaznamenali zlepšenie o 0,21 stupňa.

Klimatizované vozne - aj v obyčajných rýchlikoch

ZSSK v reálnej prevádzke disponuje viac ako 300 klimatizovanými vozňami. Všetky nové osobné vozne 1. a 2. triedy ZSSK vrátane nových a rekonštruovaných vozňov špeciálnej stavby (lôžkové a ležadlové vozne, reštauračné vozne a spoločenský vozeň) sú vybavené klimatizačnými jednotkami. V nových súpravách a ucelených jednotkách z prostriedkov EÚ je klimatizácia a zabezpečenie kvalitného vetrania samozrejmosťou.

Prieskum spokojnosti zákazníkov

Zákaznícke prieskumy - zdroj poznania potrieb zákazníkov

ZSSK má pre vykonávanie marketingových prieskumov a výskumov vypracovanú internú koncepciu. Ročne osobne oslovíme cca 2 300 a cez internet okolo 10 000 respondentov. V rámci najmenej 3 prieskumov spokojnosti zákazníkov ročne a internetových ankiet sa pýtame na vnímanie našich služieb. Výsledky štúdií sa vyhodnocujú štruktúrovaným spôsobom, aby pre slabé miesta mohli byť prijaté cielené opatrenia.

Dosahovaná spoľahlivosť realizovaných prieskumov ZSSK podľa spôsobu zberu dát v posledných 2 rokoch $\geq 90\%$ pri metóde „face to face“ a min. 60 – 70 % pri ostatných metódach (napr. internetové ankety, korešpondenčné prieskumy).

V roku 2010 boli zákaznícke prieskumy orientované na kvalitu cestovania v IC a vnútroštátnych vlakoch, cestovné návyky rodičov s deťmi a spokojnosť s frekvenciou a kvalitou spojení na hlavnom ťahu Zvolen – Košice. Internetovým spôsobom boli realizované ankety na témy informovanosti o právach a povinnostiach cestujúcich v medzinárodnej preprave a cestovanie v medzištátnych vlakoch; ohodnotenie železničiarov a ich služieb v osobnej preprave; využívanie zliav pre žiakov študentov a mládež; využívanie pokladníc mimo železničných staníc; zrušenie Orange teleplatby pri internetovom predaji cestovných dokladov a využívanie možností na informovanie o cestovaní.

Prvýkrát bola realizovaná minianketa „Vlakové čaty“ s cieľom zmapovať priame vnímanie stavu spokojnosti a bezpečnosti našimi zákazníkmi s personálom prvého kontaktu.

Spokojnosť zákazníkov - náš cieľ

V internetovej ankete na on-line portáli ZSSK ohodnotilo železničiarov a ich služby v osobnej doprave zo zúčastnených respondentov školskou známkou

	2009	2010
výborný a chváľitebný	41,47 %	44,45 %
dobry a dostatočný	27,03 %	28,41 %
nedostatočný	31,50 %	27,14 %

Celková spokojnosť respondentov počas cesty v IC vlakoch a vo vlakoch vnútroštátnej prepravy, vyjadrená priemerovou známkou, je stabilizovaná od roku 2006 v rozpätí cca 2,2 - 2,4 (známka 1 = najlepšie až známka 5 = najhoršie).

Zlepšenie poskytovaných služieb v roku 2010 vníma celkovo 41,42 % respondentov zákazníckeho prieskumu „face to face“ v rámci prepráv v IC vlakoch a 31,03 % respondentov vo vnútroštátnej preprave (bez IC vlakov).

Vybavovanie sťažností, vrátenie peňazí a náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality služieb

Zákaznícke reklamácie, podania (sťažnosti) a nároky na náhradu škody sú v rámci riadených procesov centrálne evidované, kategorizované, vyhodnocované a písomne vybavované. Zákonom určená lehota pre vybavenie reklamácií a sťažností, ako i pre uplatnenie nároku na náhradu škody a jeho zánik je kontrolovaná a dodržiavaná.

ZSSK je na pokrytie svojej zodpovednosti za nedodržanie kvality služieb primerane poistená a má pre tento účel zavedené ďalšie opatrenia.

Reklamácie cestujúcich týkajúce sa cestovného sú až v 92,6 % prípadov vybavované v miestach predaja. Reklamácie, ktoré nebolo možné vybaviť v predajných miestach (7,4 %), vybavila Sekcia odúčtovania tržieb ZSSK. Z viny železnice bolo vyplatených celkom 9 815,92 EUR náhrad z reklamácií.

Podania (sťažnosti) – nízky podiel zavinenia ZSSK

Celkový počet zákazníckych podaní (sťažností) v železničnej osobnej preprave v roku 2010 dosiahol 2 451 podaní. Okrem rastu počtu elektronických podaní (1 229) sme v roku 2010 zaznamenali aj nárast anonymných podaní (183).

Opodstatnenosť zákazníckych podaní (sťažností) v rokoch 2005 – 2010 sa pohybuje od 61 % do 69 %. Podiel opodstatnených podaní (sťažností) zavinených ZSSK za toto obdobie je stabilizovaný systémom preventívnych a nápravných opatrení pod hranicou 25 %, v roku 2010 dosiahla jeho úroveň 24,93 %. Externá opodstatnenosť podaní dosiahla v roku 2010 podiel 44,10 %.

Podiel komunikačných kanálov z celkového počtu v procese riadenia zákazníckych podaní (sťažností) v roku 2010:

• osobné podanie	0,65 %
• list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	48,39 %
• elektronické podanie	50,14 %
• postúpené podanie, kritika v masmédiách, iná forma	0,82 %

Odškodnenie za nedodržanie noriem kvality služieb – v medzinárodnej preprave

Na základe platnosti Nariadenia EP a Rady 1371/2007 ES o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave si naši zákazníci v medzinárodnej preprave môžu dňom 3. 12. 2009 uplatňovať nárok na odškodnenie za meškanie na trati, na ktorú použili medzinárodný cestovný doklad vydaný na ZSSK.

Počet prijatých žiadostí o odškodnenie od 3. 12. 2009 do 31. 12. 2010	449
Počet neopodstatnených a preto odmietnutých prípadov	102
Počet rozpracovaných prípadov	2
Počet žiadostí odstúpených na adresu železnice, príslušnej na vybavenie (väčšinou ČD)	82
Počet prípadov odškodnenia	263
Výška odškodnenia podľa nariadenia EP a Rady 1371/2007 ES	6 025,59 EUR

Poskytovanie pomoci hendikepovaným osobám a osobám s obmedzenou mobilitou (ďalej aj „ZPO/OZP“)

Súčasťou našej sociálnej zodpovednosti je, aby sme boli v podobe adekvátnych služieb nápomocní aj hendikepovaným cestujúcim a cestujúcim s obmedzenou mobilitou. V roku 2010 bola pomoc pri preprave poskytnutá v 660 prípadoch, čo je od roku 2005 tri a pol násobné zvýšenie počtu.

V r. 2010 bolo denne v 66 vybraných vlakoch ZSSK radených 11 špeciálnych vozňov so zdvíhacími hydraulickými plošinami a 7 motorových jednotiek prispôsobených na úrovňový nástup a výstup cestujúcich v peronizovaných staniach. Okrem týchto vlakov je možné za istých podmienok mimoriadne radiť vozeň so zdvíhacou hydraulickou plošinou - ako posilový vozeň aj do iných vlakov. Ďalšou možnosťou je požiadať o asistenciu pri nakladaní postihnúťého človeka na vozíku.

Od platnosti nového cestovného poriadku 2010/2011 ZSSK zaradila do osobnej dopravy v prímestskej a regionálnej doprave postupne prvý z desiatich nových, poschodových, elektrických vlakov. Trojvozová vlaková súprava prináša z hľadiska služieb zlepšenie komfortu aj pre hendikepovaných cestujúcich a cestujúcich s obmedzenou mobilitou. Je upravená viacerými zlepšeniami pre telesne i zrakovo postihnutých cestujúcich - má nízkopodlažné vstupné dvere na bezpečný a pohodlný nástup, 4 miesta pre vozíky s imobilnými cestujúcimi, špeciálnu plošinu pre nástup a výstup, dve bezbariérové toalety, pre nevidiacich najnovšie technológie v informačných systémoch pre orientáciu cestujúcich (napr. tlačítka na otváranie dverí a na privolanie pomoci popísané aj Braillovým písmom).

Informácie o prístupnosti služieb hendikepovaným osobám a osobám s obmedzenou mobilitou, o zariadeniach vo vlakov pre ich prepravu, o pomoci poskytovanej v preprave a možnostiach sprevádzania sú zabezpečované prostredníctvom Cestovného poriadku, na webovej stránke ZSSK www.slovakrail.sk a prostredníctvom Kontaktného centra ZSSK telefonickou aj elektronickou formou nepretržite, 24 hod. denne. Osobám s poškodením sluchu a/alebo zraku podáva minimálne informácie počas prepravy primeraným spôsobom vlakový personál ZSSK.

Ocenenie ZSSK za kvalitu

Objektívne overenie a nezávislé hodnotenie efektívnosti vlastnej činnosti v oblasti rozvoja kvality, ako i porovnanie dosiahnutej úrovne s inými organizáciami v rámci SR získala ZSSK v roku 2010 zapojením sa do celoslovenskej súťaže Národná cena SR za kvalitu.

V novembri 2010 hodnotiteľská komisia súťaže Národná cena SR za kvalitu rozhodla o udelení Ocenenia zlepšovania výkonnosti pre ZSSK podľa plnenia kritérií modelu výnimočnosti EFQM v kategórii A2 (organizácie poskytujúce služby nad 51 zamestnancov).

STRATEGICKÉ ZÁMERY

Vízia ZSSK

Víziou ZSSK je byť modernou spoločnosťou, ktorá je lídrom na domácom trhu a je etablovaná na európskom trhu prepravy osôb po železnici, riadiaca sa princípmi:

PROFESIONALITA

KVALITA

EKOLOGIA

DYNAMIKA.

Poslanie ZSSK

Poslaním ZSSK ako prevádzkovateľa osobnej prepravy prioritne na území Slovenskej republiky je preprava osôb na železnici. Našou silnou stránkou je ekologickosť prepravy a snaha neustále zlepšovať kvalitu svojich služieb. Zákazníkom našej spoločnosti je široká verejnosť, definovaná konkrétnymi segmentmi trhu. Ľudom chceme pomôcť dosiahnuť pohodlne a bezpečne ich ciele, pričom sa budeme snažiť hľadať také riešenia, ktoré umožnia užitočne a príjemne stráviť čas potrebný na cestovanie. Vytvárame novú mobilitu a skracujeme vzdialenosti medzi ľuďmi.

Ciele stratégie ZSSK

- dlhodobo uspokojovať požiadavky cestujúcich
- naplnenie očakávaní akcionára (plnenie výkonov vo verejnom záujme) a dlhodobo udržateľné vyrovnané hospodárenie
- vybudovanie a udržanie dlhodobo pozitívnej atmosféry podporujúcej stanovené firemné hodnoty.

Motto ZSSK

Vlaky pre ľudí

Smerovanie ZSSK

Stratégia ZSSK na roky 2009 až 2015 je základný dokument ZSSK, ktorý vymedzil dlhodobé ciele, priority, nástroje a zdroje nevyhnutné na dosiahnutie stanovených strategických cieľov. Úlohou ZSSK je zabezpečiť kvalitnú, dostupnú a integrovanú železničnú verejnú osobnú dopravu, konkurencieschopné dopravné služby, užívateľsky a ekologicky prijateľnú, energeticky efektívnu a bezpečnú prepravu. Ciele stratégie sú definované v štyroch základných oblastiach, ktoré vychádzajú z vízie a sú zamerané na oblasti: financie, zákazník, organizácia a zdroje, pričom všetky kroky ZSSK musia smerovať predovšetkým na zabezpečenie financovania základných potrieb, dosahovanie vyrovnaného hospodárenia bez výrazného zvyšovania dlhov, na dosahovanie finančnej stability a zabezpečenie potrebných zdrojov na realizáciu plánovaných investičných zámerov na modernizáciu ŽKV a na zvyšovanie rozsahu a kvality poskytovaných služieb. Naplnenie strategických cieľov umožní ZSSK poskytovať konkurencieschopné služby na európskom dopravnom trhu a zmeniť vnímanie železničnej verejnej osobnej dopravy ako moderného a atraktívneho spôsobu dopravy.

MEDZINÁRODNÉ AKTIVITY

Medzinárodné aktivity ZSSK pokračovali podobne ako v predchádzajúcich rokoch v procese aktívneho zapájania sa slovenského operátora osobnej dopravy na európskom dopravnom trhu a v európskych organizáciách. ZSSK sa v rámci svojich medzinárodných aktivít podieľala najmä na činnosti medzinárodných organizácií pôsobiacich na regionálnej platforme (Združenia G-4, V-4), a tiež v širšom európskom resp. celosvetovom kontexte (CER, UIC a OSŽD). Mimo technickej oblasti bol teda hlavnou témou v oblasti medzinárodných udalostí v železničnom sektore z nášho pohľadu legislatívny dokument schválený Európskym parlamentom - tzv. „Tretí železničný balíček“ a jeho praktická implementácia. Tento dokument, a najmä jeho súčasť – Nariadenie o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave („Nariadenie“) – totiž výrazným spôsobom upravuje kvalitu a úroveň služieb železničných operátorov v osobnej doprave. Keďže Nariadenie nadobudlo účinnosť 3. 12. 2009, venovala ZSSK najmä v úvodnej fáze implementácii Nariadenia primeranú pozornosť.

V rámci spolupráce s Medzinárodnou železničnou úniou UIC sa zamestnanci našej spoločnosti podieľali na príprave realizácie projektu PROTECTRAIL.

S cieľom vytvoriť integrovaný systém bezpečnostných technológií a organizačných opatrení predložilo na základe výzvy 7. Rámcového programu pre výskum a rozvoj (FP7SEC 2009-1) medzinárodné konzorcium pod vedením talianskej priemyselnej spoločnosti Ansaldo STS spoločný projekt *Partnerstva železničného priemyslu pre integrovanú bezpečnosť železničnej dopravy* - PROTECTRAIL. Členom dvadsaťdeväťčlenného konzorcia sa stala aj ZSSK. Náš osobný železničný dopravca sa tak ocitol v prestížnej skupine spoločností bezpečnostného priemyslu, akými sú talianska Finmeccanica alebo francúzsky Thales, ďalej dvoch najväčších železničných výrobcov - nemeckej firmy Bombardier a francúzskej firmy Alstom, a tiež železničných dopravcov z Francúzska, Poľska, Litvy, Turecka, Talianska a Rakúska, medzinárodných železničných organizácií a výskumných centier.

Európska komisia projekt podporila sumou 13,12 mil. EUR, pričom celkové náklady na realizáciu projektu sú 21,78 mil. EUR. Rozpočtová suma určená pre ZSSK je 42 000 EUR.

Tento projekt financovaný Európskou komisiou má za cieľ spracovať možnosti zefektívnenia bezpečnostných opatrení v železničnom sektore, pričom nadväzuje na doterajšie aktivity európskeho železničného sektoru v oblasti bezpečnosti. ZSSK bude mať vďaka aktívnej účasti na projekte možnosť prístupu k dôležitým poznatkom z výskumných aktivít v tejto oblasti a zároveň bude mať možnosť potvrdiť vysoké odborné renomé v celoeurópskom železničnom sektore v technickej oblasti, čo otvára možnosti aktívnej účasti ZSSK na ďalších medzinárodných projektoch. Dôležitou aktivitou bola v roku 2010 spolupráca ZSSK s MDVRR SR v rámci čerpania Eurofondov na mobilné prostriedky pre ZSSK. V tomto smere treba vyzdvihnúť tiež aktívnu spoluprácu a podporu Spoločenstva európskych železničných podnikov a manažérov infraštruktúry (CER), a najmä aktivity CER smerom k príslušným európskym inštitúciám.

V rámci dvojstranných vzťahov ZSSK sa v roku 2010 uskutočnili viaceré bilaterálne stretnutia s najvyššími predstaviteľmi európskych železničných spoločností, najmä pri príležitosti zasadnutí medzinárodných organizácií. Cieľom týchto stretnutí bolo zintenzívnenie a skvalitnenie spolupráce rôznych oblastí osobnej dopravy, najmä so železničnými spoločnosťami susedných krajín.

Z pohľadu realizácie medzinárodných aktivít bol rok 2010 úspešným obdobím, ktorý potvrdil dôležité postavenie ZSSK na medzinárodnom dopravnom trhu. Zároveň bol rok 2010 obdobím, ktoré vytvorilo vhodné predpoklady pre úspešný rozvoj spoločnosti v medzinárodnom kontexte aj v nasledujúcom období.

MAJETKOVÉ ÚČASTI ZSSK

k 31. 12. 2010

Subjekt	Počet akcií na ZI k 31.12.2010 (ks)	Podiel na ZI v %	Stav k 31.12.2010 v EUR	Stav k 31.12.2009 v EUR
EUROFIRMA	1 300	0,50	4 874 376	4 108 196
Bureau Central de Clearing, s.c.r.l. Brusel (BCC)**	1	0,68	744	744
Celkom	x	x	4 875 120	4 108 940

PRÍRASTKY NEOBEŽNÉHO MAJETKU

v tis. EUR

Názov majetku	Prírastky k 31.12.2010
Softvér nakúpený	1 233
Ochranná známka, logo	7
Technická dokumentácia	0
Spolu nehmotný majetok	1 240
Pozemky	0
Budovy	128
Stavby	98
Spolu budovy a stavby	226
Náhradné diely IAS	25
Spolu náhradné diely	25
Energetické stroje	107
Pracovné stroje	3
Prístroje	206
Spolu stroje a prístroje	316
Dopravné prostriedky	90 022
z toho prírastok: kapitalizácia	11 120
v rámci Operačného programu doprava	9 638
Drobný hmotný majetok	73
Inventár	0
Spolu hmotné aktíva	90 663
CELKOM NEOBEŽNÝ MAJETOK	91 903

VÝSLEDKY HOSPODÁRENIA

Individuálna účtovná závierka ZSSK za rok 2010 je zostavená v zmysle § 17a Zákona o účtovníctve č. 431/2002 Z. z. v znení neskorších zmien ako aj v súlade s Medzinárodnými štandardmi pre finančné vykazovanie International Financial Reporting Standards (ďalej len „IFRS“) prijaté Radou pre medzinárodné účtovné štandardy International Accounting Standards Board („IASB“) a Výborom pre interpretácie medzinárodného finančného výkazníctva („IFRIC“) podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1606/2002 z 19. 7. 2002 o uplatňovaní medzinárodných účtovných noriem a Nariadenia Komisie (ES) č. 1725/2003 z 29. 9. 2003.

Hospodársky výsledok

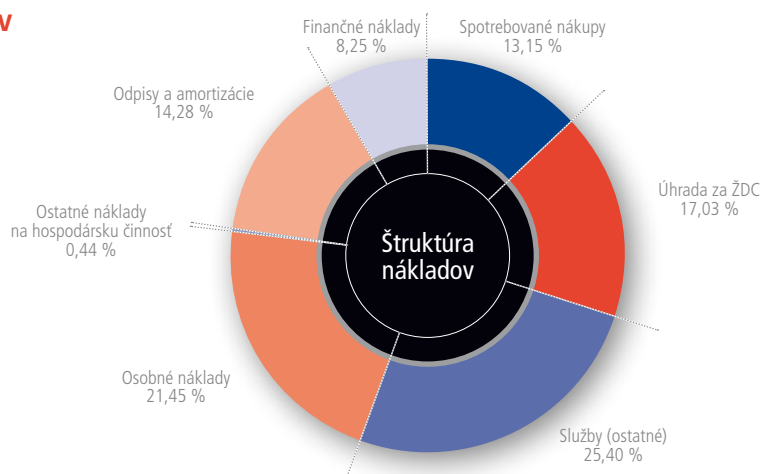
Plánovaný výsledok hospodárenia ZSSK v roku 2010 bola strata vo výške 78 156 tis. EUR. ZSSK dosiahla reálny výsledok hospodárenia zisk 4 908 tis. EUR.

v tis. EUR	Skutočnosť 2009	Skutočnosť 2010	Rozdiel	Index 2010/2009
Náklady	354 958	342 114	-12 844	0,96
Výnosy	382 108	347 022	-35 087	0,91
Zisk/Strata	27 151	4 908	-22 243	

Čerpanie nákladov ovplyvnili:

Náklady v tis. EUR	Skutočnosť 2009	Skutočnosť 2010	Rozdiel	Index 2010/2009
Spotreba materiálu	14 112	16 354	2 242	1,16
Spotreba energie	32 012	28 618	-3 393	0,89
Predaný tovar	42	36	-6	1,05
Spotrebované nákupy spolu	46 166	45 009	-1 157	0,97
Opravy a udržiavanie	44 047	37 539	-6 508	0,85
Cestovné	2 120	2 128	8	1,00
Náklady na reprezentáciu	68	85	17	1,25
Úhrada za ŽDC	58 496	58 247	-249	1,00
Ostatné služby	45 848	47 128	1 280	1,03
Služby spolu	150 579	145 127	-5 452	0,96
Spotrebované nákupy a služby spolu	196 745	190 136	-6 609	0,97
Mzdové náklady	50 140	49 632	-508	0,99
Odmeny členom orgánov spoločnosti	60	87	27	1,09
Zákonné sociálne poistenie	17 536	20 051	2 514	1,14
Ostatné osobné náklady	1 886	3 629	1 743	1,92
Osobné náklady spolu	69 622	73 399	3 776	1,05
Iné náklady na hospodársku činnosť	1 461	1 498	37	1,03
Odpisy a amortizácie	42 676	48 848	6 171	1,14
Finančné náklady spolu	44 453	28 234	-16 219	0,64
NÁKLADY CELKOM	354 958	342 114	-12 844	0,96

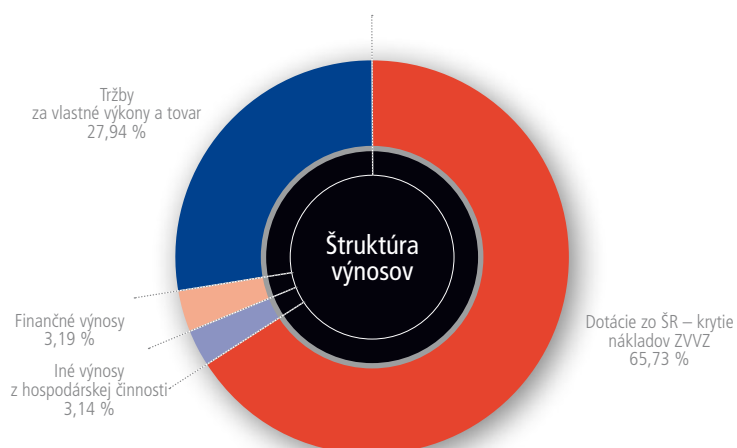
Štruktúra nákladov



Plnenie výnosov ovplyvnili:

Výnosy v tis. EUR	Skutočnosť 2009	Skutočnosť 2010	Rozdiel	Index 2010/2009
Tržby z predaja služieb	13 184	11 602	-1 581	0,88
Tržby za tovar	50	45	-4	0,92
Tržby z prepravy celkom (osôb)	83 503	85 301	1 798	1,02
z toho: tržby za prepravu osôb	74 741	77 300	2 559	1,03
tržby za výkony osobných vozňov	8 762	8 001	-761	0,91
Tržby z predaja DHM a DNM	21	5	-17	0,23
Tržby z predaja materiálu	1 628	1 438	-190	0,88
Dotácia na krytie nákladov ZVVZ zo ŠR	270 339	228 114	-42 225	0,84
Dotácia zo ŠR na investície	1 216	3 353	2 137	2,76
Dotácia zo ŠR na investičné výnosy z hospodárskej činnosti – ostatné	5 860	6 084	225	1,04
Finančné výnosy spolu	6 307	11 079	4 772	1,76
VÝNOSY CELKOM	382 108	347 022	-37 223	0,91

Štruktúra výnosov



POUŽITIE ZMLUVNEJ ÚHRADY STRATY ZA VVZ ZA ROK 2010

	Rok 2009 (v tis. EUR)	Rok 2010 (v tis. EUR)
Poplatok za použitie železničnej dopravy cesty	54 958	55 182
Trakčná energia	29 463	27 009
Nakupované služby od ZSSK CARGO	28 829	31 903
Služby cateringu a v ubytovacích vozoch	3 768	3 805
Nafta	1 417	2 040
Úroky prevádzkové	0	1 259
Čistenie vozňov	3 803	4 314
Osobné náklady = mzdy + poistenie	49 267	54 839
Úhrada v zmysle ZVVZ na rok 2009 poskytnutá v roku 2009	179 247	
Úhrada v zmysle ZVVZ na rok 2009 poskytnutá v roku 2009 a nevyčerpaná v roku 2009		7 743
Úhrada v zmysle ZVVZ na rok 2009 poskytnutá v roku 2010		23 235
Úhrada v zmysle ZVVZ na rok 2010 poskytnutá v roku 2010		149 373
Úhrada v zmysle ZVVZ celkom	179 247	172 608

V zmysle Rozpočtových opatrení MF SR boli ZSSK v roku 2010 pridelené prostriedky zo štátneho rozpočtu celkom v objeme 149 373 tis. EUR. Okrem toho boli v roku 2010 použité finančné prostriedky z roku 2009 v celkovej čiastke 30 978 tis. EUR.

ÚDAJE O VÝSKUME A VÝVOJI

Ukazovateľ	v tis. EUR	
	Stav k 31.12.2009	Stav k 31.12.2010
Náklady na výskum	137	19

ZSSK v rámci svojej organizačnej štruktúry nemá vytvorené samostatné zložky priamo určené a zamerané na výskum a vývoj. V podmienkach ZSSK je tento proces zameraný na vypracovanie štúdií, výhľadovej dopravnno-inžinierskej dokumentácie (VDID) a riešenie úloh rozvoja vedy a techniky (RVT) dodávateľským spôsobom. Určené sú predovšetkým na podporu strategického plánovania a rozhodovania, ako aj na podporu technického a investičného rozvoja firmy (zavádzanie novej techniky, technológií a inovatívnych postupov).

Štúdie VDID a úlohy RVT majú charakter prvotných podkladov pre strategické a investičné rozhodovanie s vykonaním posúdení a analýz skutkového stavu a z toho vyplývajúcich možných riešení. Výsledkom riešení odborných úloh je kompletná štúdia, alebo projektová dokumentácia, v prípade potreby aj s prototypom riešenia.

ÚDAJE O ODMENÁCH V ŠTATUTÁRNÝCH A DOZORNÝCH ORGÁNOCH ZSSK

ZSSK poskytuje za činnosť v dozornej rade a predstavenstve jej členom peňažnú odmenu. Uvedené čiastky podliehajú daňovým a odvodovým povinnostiam v zmysle platných právnych noriem.

Položky v EUR	2009	2010
Súčasní členovia orgánov		
z toho: štatutárni	45 600	15 750
dozorní	14 400	7 131
Bývalí členovia orgánov		
z toho: štatutárni	0	50 300
dozorní	0	13 824
Odmeny spolu	60 000	87 005

VÝZNAMNÉ UDALOSTI PO DÁTUME VÝKAZU O FINANČNEJ SITUÁCII

ZSSK neeviduje žiadne významné udalosti po dátume zostavenia Výkazu o finančnej situácii.

VYSPORIADANIE VYKÁZANÉHO ZISKU Z ROKU 2010

Za rok 2010 dosiahla ZSSK účtovný zisk 4 908 tis. EUR. Vysporiadanie vykázaného zisku v súlade s rozhodnutím jediného akcionára č. 87/RA-2011 zo dňa 10. augusta 2011:

- prídel do zákonného rezervného fondu 490,8 tis. EUR,
- zníženie strát minulých rokov na účte 429 – neuhradená strata minulých rokov 4 417,2 tis. EUR.

ĽUDSKÉ ZDROJE

Plánovaný počet zamestnancov k 31. 12. 2010 bol 5 092. Skutočný evidenčný počet zamestnancov k 31. 12. 2010 bol 5 014, čo je oproti plánu menej o 1,53 %.

V porovnaní s rokom 2009 došlo v roku 2010 k zvýšeniu evidenčného počtu zamestnancov z 4 979 na 5 014, čo je viac o 0,70 %.

Evidenčný počet zamestnancov:

	Rok 2009	Rok 2010
Zamestnanci ZSSK celkom	4 979	5 014
Úsek riadiacich procesov	156	156
Úsek obchodu	1 123	1 118
Úsek prevádzky	3 394	3 422
Úsek ekonomiky	83	82
Úsek služieb	223	236

Rozdelenie podľa pohlavia:

	Rok 2009	Rok 2010
Zamestnanci podľa pohlavia	4 979	5 014
Muži	3 072	3 107
Ženy	1 907	1 907

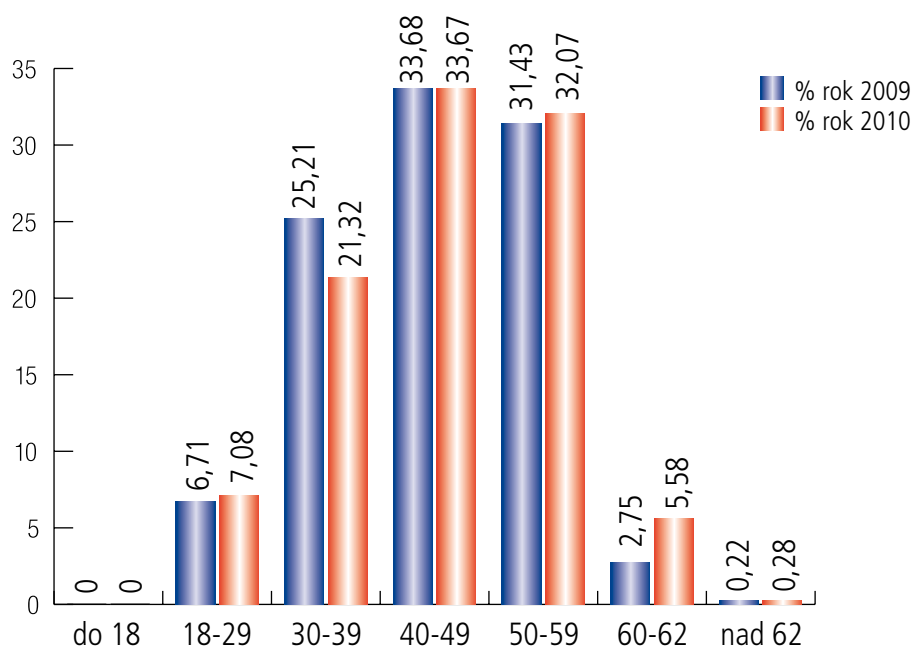
Plánovaný priemerný prepočítaný počet zamestnancov podľa „Podnikateľského plánu ZSSK na rok 2010“ bol 5 030,01. Skutočný priemerný prepočítaný počet zamestnancov za rok 2010 bol 4 995,20, čo je menej oproti plánu o 34,81 zamestnancov.

Priemerná mzda ZSSK dosiahla v roku 2010 výšku 840,56 EUR. Oproti roku 2009 došlo k zvýšeniu priemernej mzdy o 13,75 EUR, čo je nárast o 1,66 %.

Veková štruktúra zamestnancov za rok 2010

Z celkového počtu zamestnancov 5 014 bolo vo veku do 29 rokov 355 zamestnancov od 30 – 39 rokov 1 069 zamestnancov, od 40 - 49 rokov 1 688 zamestnancov, od 50 - 59 rokov 1 608 zamestnancov, od 60 - 62 rokov 280 zamestnancov, nad 62 rokov 14 zamestnancov.

Štruktúra zamestnancov ZSSK podľa veku za rok 2010
(december 2009 – december 2010)

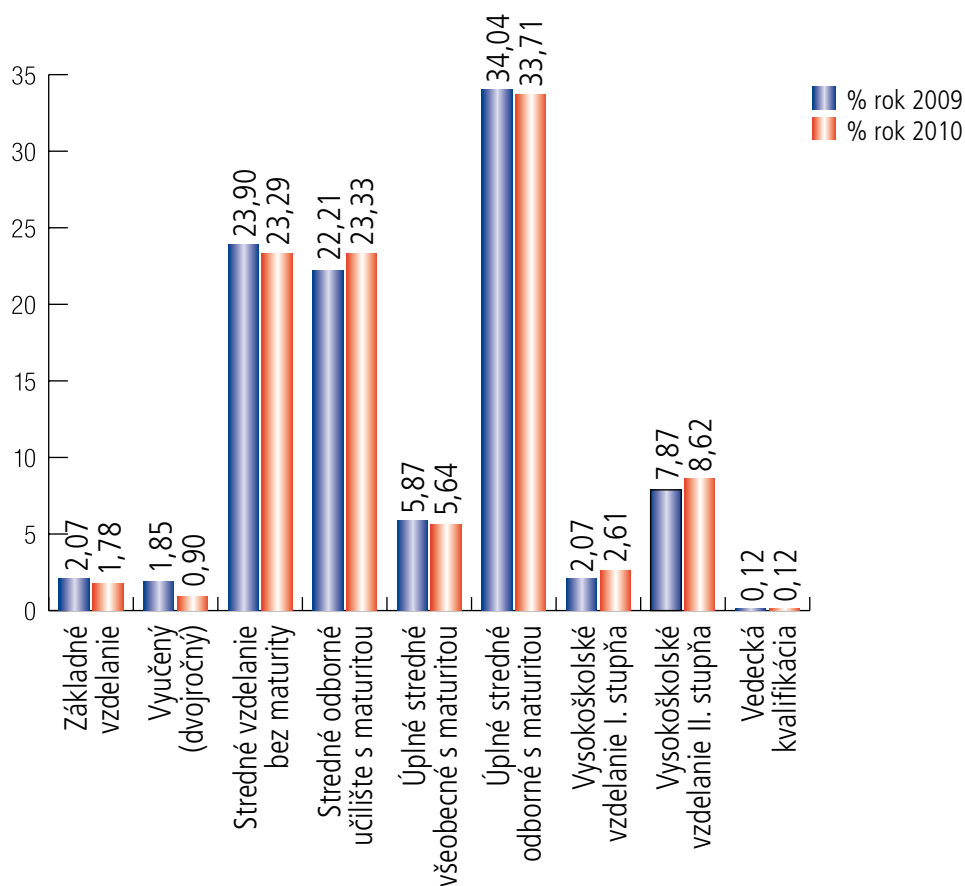


Z uvedených údajov vidieť, že narastá podiel zamestnancov vo vyšších vekových kategóriách nad 50 rokov. Zámerom do budúcnosti je postupné zvyšovanie podielu zamestnancov v nižších vekových kategóriách.

Vzdelanostná štruktúra zamestnancov za rok 2010

Z hľadiska kvalifikácie bolo k 31. 12. 2010 zamestnaných v ZSSK s ukončeným základným vzdelaním 89 zamestnancov, vyučených v dvojročnom odbore 45 zamestnancov, so stredným vzdelaním bez maturity 1 168 zamestnancov, stredné odborné učilište s maturitou 1 170 zamestnancov, úplným stredným všeobecným vzdelaním s maturitou 283 zamestnancov, s úplným stredným odborným vzdelaním s maturitou 1 690 zamestnancov, s vysokoškolským vzdelaním I. stupňa 131 zamestnancov, s vysokoškolským vzdelaním II. stupňa 432 zamestnancov, s vedecskou kvalifikáciou 6 zamestnancov.

Štruktúra zamestnancov ZSSK podľa vzdelania
za rok 2010



V roku 2010 v porovnaní s rokom 2009 došlo k zlepšeniu vzdelanostnej štruktúry. Znížil sa počet zamestnancov s ukončeným základným vzdelaním a vyučených v dvojiročnom odbore, zvýšil sa počet zamestnancov s ukončeným stredným odborným učilištom s maturitou a s vysokoškolským vzdelaním. Vo vzdelanostnej štruktúre vidieť pozitívny vývoj, čo je v súlade s dlhodobou stratégiou spoločnosti v oblasti riadenia ľudských zdrojov. V ZSSK má vysokoškolské vzdelanie 11,35 % zamestnancov.

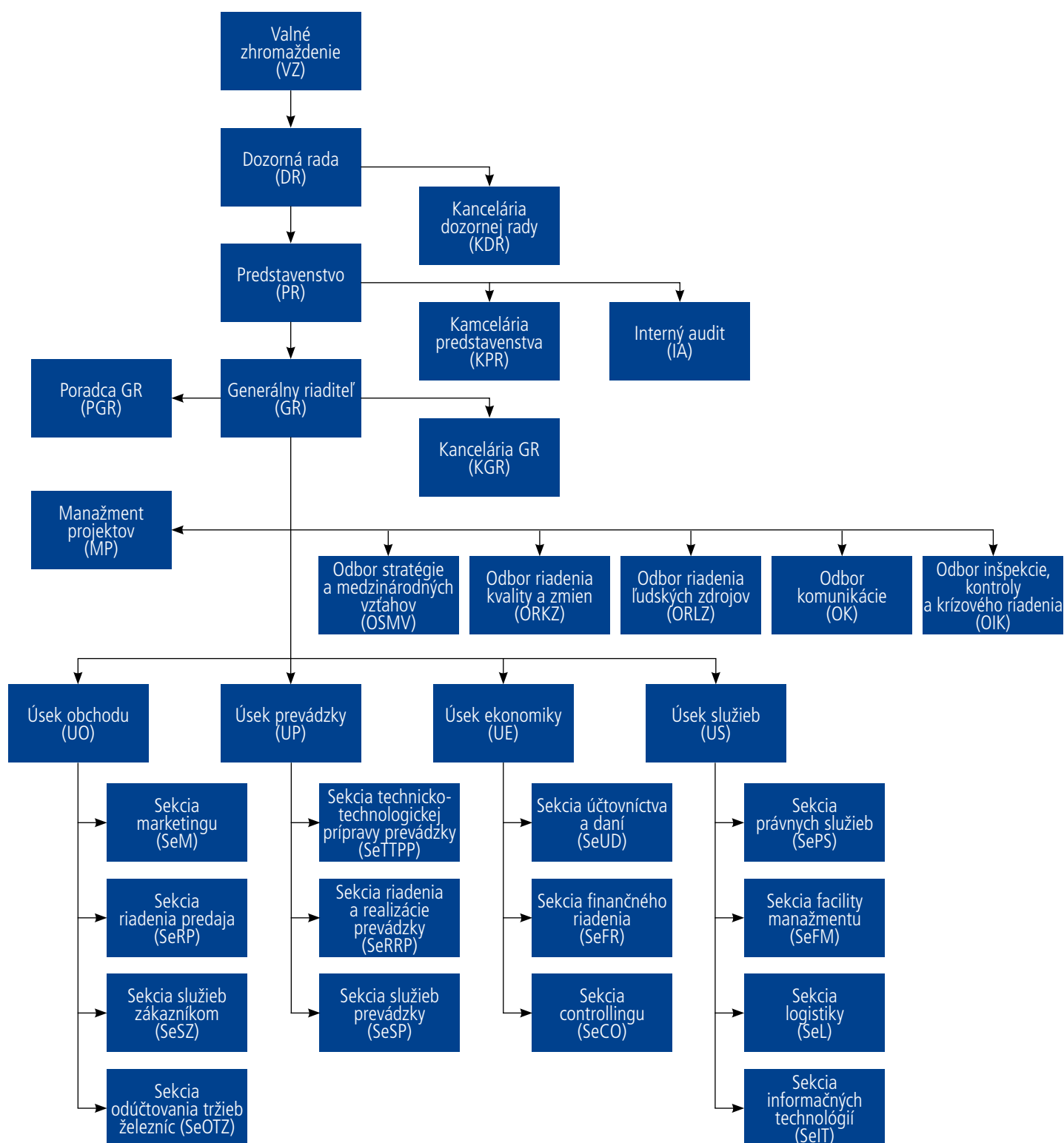
POČET A TYPY PRIJATÝCH SŤAŽNOSTÍ

Zákaznícke i nezákaznícke podania, petície, reklamácie a pripomienky k cestovnému poriadku, doručené našej spoločnosti sú vybavované podľa metodiky Smernice „Vybavovanie podaní v ZSSK“, s on-line databázou, kódovanou v štruktúre kritérií kvality EN STN 13 816 „Verejná osobná doprava“, v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej doprave, rešpektujúc ustanovenia zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve, zákona č. 514/2009 Z. z. o doprave na dráhach, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme, Obchodného zákonníka a Zákonníka práce.

Celkový počet podaní došlých v roku 2010:	2 451
Počet celkovo (zákaznícky) opodstatnených podaní	1 692
z toho: - počet podaní s externou opodstatnenosťou	1 081
- počet podaní s internou opodstatnenosťou	611
Forma doručenia:	
- doručené podávateľom osobne	16
- zaslané poštou a zaznamenané v knihách sťažností a želaní	1 186
- elektronické podania	1 229
- postúpené, masmédiá	20
Počty podaní podľa predmetu podania (zamerania a príčin):	
Pohodlie – kultúra cestovania, čistota súprav, WC, hygiena, kúrenie, Wagon Slovakia a pod.	698
Čas – dĺžka cestovného času podľa cestovného poriadku z dôvodu dopravnej cesty, nedodržanie cestovného poriadku, meškanie vlaku, strata prípoja	447
Starostlivosť o zákazníka – chovanie sa zamestnancov voči zákazníkovi	413
Ostatné – pracovný a mzdový pomer, pomery v organizácii, zneužitie funkcie	289
Dostupnosť cestovných dokladov – v osobnej pokladnici, zvýšená frekvencia, iná forma predaja cestovných dokladov, internetové doklady, zdravotne postihnuté osoby	205
Informácie – dopravné informácie poskytované zamestnancami prvého kontaktu ŽSR, ZSSK, Kontaktným centrom, špecifické informácie pri nehodách a mimoriadnych udalostiach	122
Bezpečnosť	46
Použiteľnosť dopravného prostriedku a železničnej siete, prevádzkové hodiny, poruchy	42
Pochvaly za zamestnancov spoločnosti	189

K odstráneniu zistených nedostatkov z opodstatnených podaní boli prijaté organizačné opatrenia (mimoriadne preskúšanie, spoločné kontrolné akcie), pracovno-právne opatrenia (rozviazanie pracovného pomeru, upozornenie na možnosť výpovede, krátenie prémie) z opodstatnených reklamácií boli vyplatené návratky, úhrady, resp. bolo zastavené vymáhanie.

ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA ZSSK



ORGANIZAČNÉ ZLOŽKY

ZSSK nemá žiadne organizačné zložky.

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK

BOZP	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
CER	Spoločenstvo európskych železničných podnikov a manažérov infraštruktúry
ČD	České dráhy, a. s.
DHM	Dlhodobý hmotný majetok
DNM	Dlhodobý nehmotný majetok
EP	Európsky parlament
EÚ	Európska únia
GVD	Grafikon vlakovej dopravy
IC	Inter City
MÁV	Maďarské štátne železnice
MDVRR SR	Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky
MF SR	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
ND	Náhradné diely
Normy ISO	Normy kvality
Normy OHSAS	Normy o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci
Osobokm	Osobokilometre
OSŽD	Organizácia pre spoluprácu železníc
RVT	Rozvoj vedy a techniky
SM	Systém manažérstva
SR	Slovenská republika
ŠR	Štátny rozpočet
UIC	Medzinárodná železničná únia
ÚRŽD	Úrad pre reguláciu železničnej dopravy
VDID	Výhľadové dopravno-inžinierske dokumentácie
Vlkm	Vlakové kilometre
VVZ	Výkony vo verejnom záujme
ZI	Základné imanie
ZSSK	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.
ZSSK CARGO	Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.
ZVVZ	Zmluva o výkonoch vo verejnom záujme
ŽDC	Železničná dopravná cesta
ŽKV	Železničné koľajové vozidlo
ŽL	Živnostenský list
ŽSR	Železnice Slovenskej republiky

GENERÁLNE ZASTUPITEĽSTVO ZSSK V UIC

PARIS

UIC Union Internationale des Chemins de fer
Internationaler Eisenbahnverband
International Union of Railways

16, rue Jean-Rey-F
75015 Paris

Tel.: +33(0) 1 44 49 21 14
Fax: +33(0) 1 44 49 21 19
e-mail: fazik@uic.asso.fr

SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

k Individuálnej účtovnej závierke k 31. 12. 2010

D.E.A. CONSULT, spol. s r.o.
Data - Eko - Audit

SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

pre akcionára spoločnosti

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.

Uskutočnili sme audit priloženej účtovnej závierky spoločnosti: Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava, IČO: 35 914 939, ktorá obsahuje výkaz o finančnej situácii k 31. decembru 2010, výkaz komplexného výsledku, výkaz zmien vo vlastnom imaní a výkaz peňažných tokov za rok končiaci sa k tomuto dátumu, ako aj prehľad významných účtovných pravidiel a ďalších vysvetľujúcich poznámok.

Účtovná závierka za rok 2009 bola overená iným audítorom, ktorý vo svojej správe vyjadril názor bez výhrad.

Zodpovednosť štatutárneho orgánu spoločnosti za účtovnú závierku.

Predstavenstvo spoločnosti je zodpovedné za zostavenie účtovnej závierky a objektívnu prezentáciu tejto účtovnej závierky v súlade s medzinárodnými štandardmi pre finančné výkazníctvo v znení prijatom Európskou úniou, v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č.1606 z 19.júla 2002 o uplatňovaní medzinárodných účtovných noriem. Táto zodpovednosť zahŕňa: návrh, implementáciu a zachovávanie interných kontrol relevantných pre prípravu a objektívnu prezentáciu účtovnej závierky, ktorá neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby; výber a uplatňovanie vhodných účtovných zásad a účtovných metód ako aj uskutočnenie účtovných odhadov primeraných za daných okolností.

Zodpovednosť audítora.

Našu zodpovednosťou je vyjadriť názor na účtovnú závierku na základe nášho auditu. Audit sme uskutočnili v súlade s medzinárodnými audítorskými štandardmi. Podľa týchto štandardov máme dodržiavať etické požiadavky, naplánovať a vykonať audit tak, aby sme získali primerané uistenie, že účtovná závierka neobsahuje významné nesprávnosti.

Súčasťou auditu je realizácia postupov na získanie audítorských dôkazov o sumách a údajoch vykázaných v účtovnej závierke. Zvolené postupy závisia od rozhodnutia audítora vrátane posúdenia rizika významných nesprávností v účtovnej závierke, či už v dôsledku podvodu alebo chyby. Pri posudzovaní tohto rizika audítor berie do úvahy interné kontroly relevantné pre zostavovanie a objektívnu prezentáciu účtovnej závierky v účtovnej jednotke, aby mohol navrhnúť audítorské postupy vhodné za daných okolností, nie však za účelom vyjadrenia názoru na účinnosť interných kontrol účtovnej jednotky. Audit ďalej obsahuje zhodnotenie vhodnosti použitých účtovných zásad a účtovných metód a primeranosti účtovných odhadov uskutočnených manažmentom, ako aj zhodnotenie prezentácie účtovnej závierky ako celku.

Sme presvedčení, že audítorské dôkazy, ktoré sme získali, poskytujú dostatočný a vhodný základ pre naše audítorské stanovisko.

Zdôraznenie niektorých skutočností.

Bez vplyvu na naše stanovisko upozorňujeme na následovné skutočnosti:

- 1) v Poznámkach bod 6.4.1.) spoločnosť prezentuje finančné nástroje - deriváty, ktoré boli ku dňu zostavenia ÚZ ocenené externou spoločnosťou na princípe stanovenia súčasnej hodnoty všetkých peňažných tokov a daného inštrumentu. Zmena reálnej hodnoty bola zúčtovaná s vplyvom na hospodársky výsledok v súlade s platnými medzinárodnými účtovnými štandardami IAS 39 Finančné nástroje.

D.E.A. CONSULT, spol. s r.o.

Data - Eko - Audit

- 2) Spoločnosť má významné transakcie so spriaznenými osobami, ktoré prezentuje v Poznámkach bod 17.) Informácie o ekonomických vzťahoch so spriaznenými osobami. Záväzky a pohľadávky voči týmto osobám sú zverejnené v súlade s IAS 24 Zverejnenia spriaznených strán.

Stanovisko.

Podľa nášho stanoviska účtovná závierka poskytuje vo všetkých významných súvislostiach pravdivý a verný obraz finančnej situácie spoločnosti Železničná spoločnosť Slovensko, a. s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava k 31. decembru 2010 a výsledku jej hospodárenia za rok končiaci k uvedenému dátumu v súlade s medzinárodnými štandardami pre finančné výkazníctvo v znení prijatom Európskou úniou.

Žilina, 02. 06. 2011



Data Eko Audit Consult Žilina, spol. s r. o.
Háľkova 3
Licencia SKAU č. 39
Obchodný register Okresného súdu Žilina
Oddiel: Sro, vložka číslo: 1288/L

Zodpovedný audítor:
Ing. Viera Jancová
Licencia SKAU č. 189

PRÍLOHA – INDIVIDUÁLNA ÚČTOVNÁ ZÁVIERKA ZSSK ZA ROK 2010

Prílohou Výročnej správy je Individuálna účtovná závierka ZSSK zostavená v súlade s Medzinárodnými štandardmi pre finančné výkazníctvo (IAS/IFRS) k 31. 12. 2010.