

---

# Diweddariad Monitro Blynyddol ar Wasanaethau Post

Blwyddyn Ariannol 2019-2020

---

**ADRODDIAD:**

Dyddiad Cyhoeddi: 26 Tachwedd 2020

# 1. Trosolwg

**Mae'r adroddiad hwn yn nodi data a thueddiadau yn y sector post ar gyfer y flwyddyn ariannol 2019-20. Mae hefyd yn archwilio datblygiadau mwy diweddar yn y sector yn sgil pandemig Covid-19.**

Nod fframwaith rheoleiddio Ofcom yw cyflawni ein dyletswydd statudol o sicrhau darpariaeth gwasanaeth post cyffredinol, gan roi sylw i effeithlonrwydd a chynaliadwyedd ariannol. Cyfundrefn fonitro effeithiol a pharhaus yw un o fesurau diogelu allweddol y fframwaith.

Yn ogystal â'r farchnad bost ehangach, rydym yn edrych ar 'Fusnes a Gofnodir' y Post Brenhinol, sef y rhan o'r Post Brenhinol sy'n gyfrifol am y gwasanaeth cyffredinol. Mae hyn yn ei gwneud yn ofynnol i'r Post Brenhinol gasglu a danfon llythyrau chwe diwrnod yr wythnos a pharseli bum diwrnod yr wythnos, am bris fforddiadwy ac unffurf i holl gyfeiriadau'r DU.

Roedd 2019-20 yn flwyddyn heriol i'r Post Brenhinol. Roedd ei berfformiad ariannol yn wannach nag y mae wedi bod mewn blynyddoedd blaenorol; ac roedd problemau a oedd yn wynebu'r busnes oherwydd newidiadau yn y farchnad a thueddiadau defnyddwyr yn amlwg hyd yn oed cyn i Covid-19 ddechrau cael effaith.

Mae angen i'r Post Brenhinol foderneiddio ei rwydwaith, er mwyn cyd-fynd â gofynion newidiol cwsmeriaid parseli, yn ogystal â rheoli costau sy'n gysylltiedig â mwy o barseili. Oni bai ei fod yn gallu dod yn fwy effeithlon, ac addasu i farchnad sy'n newid, mae perygl na fydd yn gallu sicrhau cyfradd enillion fasnachol ar gyfer busnes y gwasanaeth cyffredinol. Gallai hyn beryglu cynaliadwyedd y gwasanaeth post cyffredinol yn y tymor hwy.

## Ein canfyddiadau

Dyma ein prif ganfyddiadau o ran **cyllid, effeithlonrwydd ac ansawdd gwasanaeth y Post Brenhinol** yn ystod 2019-20:

- **Roedd nifer y llythyrau a'r parseli yn is na'r disgwyl.** Roedd nifer y llythyrau Busnes a Gofnodir wedi gostwng 7.6% (ac eithrio etholiadau), tra bo refeniw wedi gostwng 2.9%. Roedd nifer y parseli wedi cynyddu 2.0%, a'r refeniw wedi cynyddu 5.4%. Cafodd twf o 3.8% mewn parseli domestig ei ysgogi gan gynnydd o 18% yn y galw am barseili wedi'u tracio gan fanwerthwyr ar-lein. Fodd bynnag, yn ôl y Post Brenhinol, roedd cysylltiadau diwydiannol ar ddiwedd 2019 wedi effeithio ar y twf yn nifer y parseli. Ac roedd nifer y parseli rhyngwladol wedi lleihau ar ddechrau 2020, wrth i'r pandemig leihau mewnforyn o Tsieina.
- **Roedd refeniw'r gwasanaeth Busnes a Gofnodir wedi cynyddu, ond roedd yr elw wedi lleihau.** Roedd y refeniw ar draws y rhwydwaith gwasanaeth cyffredinol wedi cynyddu mewn termau nominal am y tro cyntaf ers 2013-14, yn rhannol oherwydd cynnydd ym mhrisiau llythyrau a phrisiau mynediad gwasanaethau post swmp y Post Brenhinol. Fodd bynnag, gwelwyd dirywiad ym mhroffidoldeb y Busnes a Gofnodir, a dim ond oherwydd budd untro mwy o bost yn sgil dau etholiad yn y DU yn 2019 y llwyddwyd i osgoi colledion. Gostyngodd elw EBIT, sy'n arwydd o gynaliadwyedd tymor hwy y gwasanaeth cyffredinol, i 0.4% o 1.6% yn 2018-19 a 4.4% yn 2017-18.

- **Mae'r perfformiad o ran effeithlonrwydd yn dal i achosi pryder.** Er bod y Post Brenhinol yn dweud ei fod wedi cyrraedd ei darged cyffredinol ar gyfer osgoi costau i fusnesau yn y DU yn 2019-20, cynyddodd costau gwirioneddol y Busnes a Gofnodir 1.4%. Mae ein dadansoddiad yn dangos nad oedd unrhyw welliannau sylfaenol mewn effeithlonrwydd (ac eithrio costau trawsnewid), ac ni lwyddodd y Post Brenhinol i gyrraedd ei darged 2%+ ar gyfer gwella lefelau cynhyrchiant, gan gyflawni 1.0%. Roedd gostyngiadau o ran oriau rheng flaen yn isel, a dywedodd y Post Brenhinol nad oedd y rhain yn amsugno'n llawn y costau cyflog ychwanegol yn sgil y gostyngiad ym mis Hydref 2018 yn yr wythnos waith dan gontract.
- Fe wnaeth **ansawdd gwasanaeth y Post Brenhinol wella yn 2019-20**, ar ôl i ni roi dirwy o £1.5m i'r cwmni am fethu cyrraedd ein targedau danfon post Dosbarth Cyntaf yn 2018-19. Ar ôl ystyried effaith Covid-19 yn wythnosau olaf y flwyddyn, rydym yn credu bod y cwmni wedi cyflawni ei rwymedigaethau rheoleiddiol.

Dyma'r **tueddiadau ehangach o ran defnyddwyr a'r farchnad** yng nghyswllt y gwasanaeth post yn 2019-20:

- **Roedd y farchnad parseli gyffredinol yn parhau i dyfu.** Cynyddodd cyfanswm y parseli 8.0% o un flwyddyn i'r llall, gan gyrraedd cyfanswm o 2.8 biliwn o eitemau. Cynyddodd y cyfanswm refeniw 1.7% mewn termau real, gan gyrraedd £10.4 biliwn.
- **Roedd cyfanswm refeniw a nifer y llythyrau yn parhau i ostwng.** Gwelwyd gostyngiad o 3.9% yn nifer y llythyrau mewndirol â chyfeiriad i ychydig o dan 10 biliwn o eitemau. Gwelwyd llai o ostyngiad (3.5%) yn nifer y llythyrau a gafodd eu cludo gan ddarparwyr mynediad na'r niferoedd a gafodd eu cludo o'r dechrau i'r diwedd gan y Post Brenhinol (4.8%), tra bo refeniw wedi gostwng 1.9% mewn termau real i £4 biliwn.
- **Mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn dal yn fodlon â'r gwasanaethau post.** Mae dros wyth o bob deg cwsmer preswyl yn fodlon gyda gwasanaethau'r Post Brenhinol (82%) a'r gwasanaethau post yn gyffredinol (85%). Yn yr un modd, mae dros wyth o bob deg busnes bach a chanolig sy'n defnyddio'r Post Brenhinol (85%) a darparwyr eraill (82%) yn dweud eu bod yn fodlon.

## Covid-19 a'r sector post

Dechreuodd Covid-19 effeithio ar nifer y parseli rhyngwladol yn ystod misoedd cyntaf 2020. Fodd bynnag, daeth y goblygiadau mwy sylweddol i'r sector a defnyddwyr i'r amlwg yn ystod Chwarter 1 2020-21. Arweiniodd cau siopau manwerthu dros dro at gynnydd sydyn mewn siopa ar-lein, gan ysgogi mwy o alw am wasanaethau danfon parseli. Mae hyn wedi parhau yn ail hanner 2020, ac mae rhai gweithredwyr parseli yn ehangu eu rhwydweithiau danfon ac yn ymateb drwy greu swyddi newydd.

Mae'r pandemig hefyd wedi tynnu sylw at bwysigrwydd y sector post o ran darparu gwasanaethau allweddol i ddefnyddwyr, megis gohebiaeth gan y Llywodraeth a'r banciau, a danfon a chasglu pecynnau profion Covid. Fodd bynnag, arweiniodd y cyfyngiadau symud ar fusnesau, a'r dirywiad economaidd, at ostyngiad sydyn yn nifer y llythyrau (yn enwedig post hysbysebu) gan greu amgylchedd heriol i weithredwyr post swmp.

Fel darparwr llythyrau a pharseli, mae'r Post Brenhinol wedi wynebu effeithiau sylweddol ond cymysg yn sgil Covid-19. Er bod nifer y llythyrau â chyfeiriad wedi gostwng 28% yn ystod chwe mis cyntaf y flwyddyn ariannol, roedd nifer parseli y Post Brenhinol yn y DU wedi cynyddu 31%. Gwelwyd traean o gynnydd yn y reffeniw parseli, ac roedd yn fwy na'r reffeniw llythyrau am y tro cyntaf.

Mae Covid-19 hefyd wedi cynyddu sylfaen costau'r Post Brenhinol. Mae hyn yn cynnwys costau uniongyrchol sy'n gysylltiedig â'r pandemig, fel offer diogelu a staff goramser/asiantaeth i weithio pan oedd nifer uchel o weithwyr yn absennol. Ond, mae hefyd yn adlewyrchu'r costau ychwanegol sy'n gysylltiedig â thrin mwy o barseli, yn rhannol am fod rhai o'r prosesau'n dal i gael eu gwneud â llaw. Yn sgil hynny, er bod reffeniw cyffredinol y Post Brenhinol wedi cynyddu 4.9%, roedd y gwasanaeth Busnes a Gofnodir wedi cofnodi colled weithredol o £180m a addaswyd ar gyfer yr hanner cyntaf (er bod y rhan fwyaf o'r golled hon yn adlewyrchu costau diswyddiadau gwirfoddol ar gyfer ei broses ailstrwythuro rheolwyr yn ddiweddar).

Rydym yn parhau i fonitro effaith Covid-19 ar y Post Brenhinol a'r sector yn fwy cyffredinol.

## **Proses drawsnewid y Post Brenhinol a chynaliadwyedd y gwasanaeth cyffredinol**

Ym mis Mai 2019, cyhoeddodd y Post Brenhinol ei strategaeth bum mlynedd i foderneiddio ei rwydwaith ac i drawsnewid i ddod yn fusnes sy'n canolbwyntio ar barseli. Ochr yn ochr â newidiadau i'r rhwydwaith, y bwriad oedd defnyddio technoleg newydd er mwyn gallu gwella lefelau cynhyrchiant. Erbyn mis Chwefror 2020, roedd y Post Brenhinol yn cydnabod bod oedi o ran cyflawni ei gynllun trawsnewid, yn rhannol oherwydd yr amgylchedd cysylltiadau diwydiannol. Hyd yn oed cyn Covid-19, dywedodd y gallai ei fusnes yn y DU wneud colled yn 2020-21.

Ym mis Mehefin 2020, cadarnhaodd y Post Brenhinol ei ymrwymiad i'w strategaeth i drawsnewid y rhwydwaith. Ond pwysleisiodd fod Covid-19 wedi cyflymu'r angen i foderneiddio ei fusnes ac i addasu i'r cymysgedd o gynnyrch sy'n newid. Cyhoeddodd ei fod wedi rhoi proses ailstrwythuro rheolwyr ar waith a gostyngiadau mewn gwariant cyfalaf i gefnogi ei sefyllfa ariannol. Bu hefyd yn cynnal trafodaethau gyda'r undebau llafur ym mis Gorffennaf, gyda'r nod o gytuno ar newidiadau gweithredol. Ym mis Tachwedd 2020, mae'r trafodaethau hyn yn parhau, ac mae'r amseriad ar gyfer cyflawni'r strategaeth yn parhau yn aneglur.

Yn ein diweddariad monitro blynyddol ar gyfer 2018-19, nodwyd rhai risgiau i strategaeth y Post Brenhinol, ac felly i gynaliadwyedd tymor hwy y gwasanaeth cyffredinol. Rydym wedi adolygu metrigau iechyd ariannol Grŵp y Post Brenhinol, ac nid ydym o'r farn bod bygythiad uniongyrchol i hyfywedd ariannol y gwasanaeth cyffredinol. Nodwn fod perfformiad cryf GLS, busnes parseli rhyngwladol y Grŵp, wedi cefnogi proffidoldeb cyffredinol y Grŵp.

Gwnaethpwyd rhywfaint o gynnydd o ran cyflawni'r cynllun trawsnewid, megis cyflwyno mwy o beiriannau didoli parseli awtomataidd. Fodd bynnag, mewn meysydd eraill – fel defnyddio offer data i sicrhau'r adnoddau danfon gorau posibl, yn ogystal â datblygu canolfannau parseli newydd – mae'r Post Brenhinol ar ei hôl hi. O ganlyniad, bydd rhai o'r gwelliannau cynhyrchiant a'r arbedion cost a nodir yn ei gynllun strategol yn cael eu gohirio.

Mae ansicrwydd sylweddol o'n blaenau gan gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i hynny, effeithiau economaidd uniongyrchol ac ehangach parhaus Covid-19 ar y sector post. Fodd bynnag, bydd y gostyngiad sylweddol diweddar yn nifer y llythyrau yn cynyddu'r pwysau ariannol ar y Post Brenhinol ymhellach. Mae cyfle i'r gwerth a gollwyd mewn llythyrau gael ei wrthbwysu gan dwf sylweddol mewn parseli, os bydd y galw cynyddol am ddanfon nwyddau sy'n cael eu prynu ar-lein yn parhau.

Oni bai fod y Post Brenhinol yn gallu dod yn fwy effeithlon, ac addasu i farchnad sy'n newid, mae perygl na fydd yn gallu sicrhau cyfradd adennill fasnachol ar gyfer busnes y gwasanaeth cyffredinol. Byddwn yn parhau i fonitro cynaliadwyedd y gwasanaeth cyffredinol ac yn ymgysylltu â'r Post Brenhinol ar y cynnydd i gyflawni ei gynlluniau trawsnewid.