
Diweddariad Monitro Blynyddol ar gyfer Gwasanaethau Post

Blwyddyn Ariannol 2021-22

ADRODDIAD:

Dyddiad cyhoeddi: 2 Rhagfyr 2022

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg

1

1. Trosolwg

Mae'r adroddiad hwn yn amlinellu data a thueddiadau allweddol yn y sector post ar gyfer y flwyddyn ariannol 2021-22. Mae hefyd yn ystyried effaith deinameg newidiol y farchnad ar wasanaethau post y DU a pherfformiad y Post Brenhinol wrth i effeithiau'r pandemig gilio a heriau newydd ddod i'r amlwg.

Mae fframwaith rheoleiddio Ofcom wedi'i ddylunio i gyflawni ein dyletswydd o sicrhau gwasanaeth post cyffredinol sy'n diwallu anghenion defnyddwyr, gan sicrhau argaeledd gwasanaethau fforddiadwy ar yr un pryd â chymryd cynaladwyedd ariannol ac effeithlonrwydd i ystyriaeth. Ar gyfer fframwaith o'r fath mae angen trefn fonitro effeithiol a pharhaus, y mae'r Diweddariad Monitro Blynyddol hwn (AMU) yn ffurfio rhan allweddol ohoni. Mae hyn yn helpu i hyrwyddo tryloywder ac i sicrhau bod y fframwaith yn effeithiol wrth ddiwallu anghenion defnyddwyr a sicrhau tegwch i gwsmeriaid.

Cyhoeddir yr adroddiad hwn yn ystod cyfnod o ansicrwydd parhaus i'r sector post ac i'r bobl sy'n defnyddio gwasanaethau post. Bu ostyngiad mewn siopa ar-lein ac anfon parseli yn sgil y pandemig o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, er yr oedd yn uwch na'r lefelau cyn y pandemig o hyd. Ar y llaw arall, bu gynydd ym maint y llythyrau ar ôl cwmp drammatig yn y flwyddyn flaenorol, wrth i fusnesau aildechrau eu gweithgarwch busnes a marchnata arferol.

Er bod boddhad cyffredinol ar wasanaethau post wedi parhau'n uchel ar gyfer y farchnad bost ehangach ac i'r Post Brenhinol, parhaodd y pandemig i gael effaith ar Ansawdd Gwasanaeth (QoS) y Post Brenhinol, drwy ffactorau fel newidiadau annisgwyl i'r gymysgedd o lythyrau a pharseli, absenoldebau'n ymwneud â Covid-19, a mesurau cadw pellter cymdeithasol ar gyfer rhannau o'r flwyddyn. O ganlyniad, roedd yn ei chael hi'n anodd cyflawni yn erbyn ei dargedau. Arweiniodd methiant y Post Brenhinol i gynnal ei safonau QoS at gyfran uwch o ddefnyddwyr preswyl yn dweud iddynt brofi oedi drwy'r post o'i gymharu â chyn y pandemig, a cheir tystiolaeth o hyn yn ein hymchwil.

Yr hyn rydym wedi'i nodi yn 2021-22

Roedd **tuueddiadau ehangach y farchnad a defnyddwyr** fel a ganlyn:

- **Gostyngodd cyfanswm meintiau parseli ar draws holl weithredwyr post y DU** tua 6% i 3.82 biliwn o eitemau gyda meintiau domestig yn gostwng ychydig (tua 1%). Er i nifer y danfoniadau dyfu'n sylweddol yn ystod cyfnod y pandemig, mae meintiau wedi gostwng ers i'r cyfyngiadau Covid-19 gael eu llacio. Gostyngodd mewnforion ac allforion parseli rhyngwladol dros 30% o flwyddyn i flwyddyn o ganlyniad i aflonyddwch yn y gadwyn gyflenwi fyd-eang a chymhlethdod a newidiadau cynyddol i dollau TAW a thariffau mewnforio/allforio. Gostyngodd cyfanswm refeniw parseli 6.6% i £13.6bn yn 2021-22 yn unol â gostyngiadau mewn meintiau (Adran 3).
- **Cododd cyfanswm meintiau llythyrau¹ (llythyrau a llythyrau mawr)** tua 3% i 8.05 biliwn o eitemau yn 2021-22 o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, er i lawr tua 18% o'i gymharu â lefelau cyn y pandemig yn 2019-20. Roedd hyn yn adlewyrchu gweithgarwch busnes cynyddol (yn benodol post hysbysebu) wrth i gyfyngiadau Covid-19 gael eu codi. Ar y cyfan, mae'r farchnad llythyrau'n parhau i ddirywio yn unol â thueddiadau cyn y pandemig. Cynyddodd y cyfanswm refeniw llythyrau wedi'u cyfeirio ychydig gan 1.1% i £3.78bn ond roedd hyn yn ostyngiad o tua 10% o'i gymharu â lefelau cyn y pandemig yn 2019-20 (Adran 3).
- **Mae'r rhan fwyaf o bobl yn parhau i fod yn fodlon ar wasanaethau post.** Yn debyg i flynyddoedd

¹ Ceir mwy o wybodaeth am lythyrau wedi'u cyfeirio (diffiniadau a gwybodaeth am y cynnyrch) yn Adran 3 (Datblygiadau'r Farchnad) a thrafodir gwybodaeth benodol am gynhyrchion y Post Brenhinol a pherfformiad ariannol yn Adran 6.

blaenorol, mae dros wyth o bob deg cwsmer preswyl yn fodlon ar y Post Brenhinol (81%) a gwasanaethau post yn gyffredinol (82%). Yn yr un modd, dywed tuag wyth o bob deg menter fach a chanolig eu maint (MBACh) sy'n defnyddio'r Post Brenhinol (84%) a darparwyr eraill (82%) eu bod yn fodlon, cynnydd bach (i fyny o 79%) ar y flwyddyn flaenorol. Fodd bynnag, yn ystod y cyfnod hwn, parhaodd y gyfran o ddefnyddwyr preswyl yn defnyddio'r Post Brenhinol a brofodd oedi drwy'r post yn y 12 mis diwethaf yn uchel ar 31%, i fyny o 23% yn 2019-20 (Adran 4).

Dyma ein prif ganfyddiadau ar **ansawdd gwasanaeth, proffidioldeb ac effeithlonrwydd y Post Brenhinol** yn ystod 2021-22:

- **Parhaodd ansawdd gwasanaeth y Post Brenhinol i fod yn is na thargedau rheoleiddio.** Er bod perfformiad ansawdd gwasanaeth y Post Brenhinol ar gyfer 2021-22 wedi gwella o'i gymharu â 2020-21, bu iddo gwrdd ag un yn unig o'i wyth targed ansawdd gwasanaeth yn 2021-22, gyda pherfformiad danfon Dosbarth Cyntaf ar 81.8% yn erbyn targed o 93% (Adran 5). O ganlyniad i fethiant y Post Brenhinol i gyrraedd llawer o'i dargedau, fe wnaeth Ofcom gynnal ymchwiliad, y mae'r canfyddiadau ohono wedi'u nodi yn ein hadroddiad a gyhoeddwyd yn ddiweddar.²
- **Bu dirywiad mewn refeniw busnes yr adroddir amdano³ ond bu cynnydd mewn elw,** er gwaethaf prifwyntoedd Ch4 heriol y mae economi ehangach y DU yn eu hwynebu. Er ei fod wedi gwella⁴ o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol (i fyny 2.7%), roedd yr elw cyllidol ar gyfer 2021-22 yn 3.6%, a hynny'n is o hyd na'r ystod arwyddol o 5% i 10% ar gyfer cyfradd elw fasnachol. Helpodd adferiad mewn refeniw llythyrau a refeniw o gitiau prawf y llywodraeth i wrthbwysio effaith y dirywiad ym maint y parseli o flwyddyn i flwyddyn (Adran 6).
- **Mae perfformiad effeithlonrwydd yn parhau i brofi'n anodd i'w asesu, gyda chanlyniadau cymysg.** Aeth y Post Brenhinol ati i gyflawni tua £400m o arbedion yn 2021-22, o gyfres o fentrau lleihau costau, er mwyn gwrthbwysio rhai pwysau o ran costau yr oedd yn eu hwynebu, ond fe gyflawnodd tua £60m yn llai na'r hyn a ddisgwyliwyd.⁵ O ran effeithlonrwydd, bu gwelliant bychan (0.2%) o ganlyniad i symudiad mewn meintiau, costau, a refeniw, ond dangosodd cynhyrchiant ddirywiad bychan (-0.2%). Bu i newidiadau yn ei sylfaen costau a'i gymysgedd o gynhyrchion wrth i'r Post Brenhinol addasu i amodau newidiol olygu, fel yn 2020-21, bod Covid-19 yn parhau i'w gwneud hi'n anodd dehongli'r data a chymharu'r canlyniadau o flynyddoedd blaenorol (Adran 7).

Datblygiadau diweddar

Er bod yr adroddiad hwn yn canolbwyntio ar 2021-22 (1 Ebrill 2021 i 31 Mawrth 2022), bu nifer o ddatblygiadau sylweddol ers hynny yr ydym yn eu disgrifio isod (sy'n canolbwyntio ar y chwe mis rhwng Ebrill 2022 a Medi 2022). Mae deall y datblygiadau hyn yn bwysig o ystyried yr effaith bosib y gallent ei chael ar y farchnad barseli ehangach ac ar y Post Brenhinol fel y darparwr USO dynodedig.

- **Adolygiad 2022:** Ym mis Gorffennaf 2022, fe wnaethom gyhoeddi ein hadolygiad o reoleiddio'r post a gyflwynodd rai newidiadau i'r fframwaith rheoleiddio presennol:⁶ cryfhau ein gwaith o

² Ofcom, Rhagfyr 2022. [Ymchwiliad i berfformiad Ansawdd Gwasanaeth y Post Brenhinol yn 2021/22.](#)

³ Mae monitro perfformiad y Post Brenhinol yn canolbwyntio ar ei 'Fusnes Adroddedig', sef y rhan o'r Post Brenhinol sy'n gyfrifol am y gwasanaeth cyffredinol, gan gynnwys y rhwymedigaethau i gasglu a danfon llythyrau chwe diwrnod yr wythnos a pharseli bum diwrnod yr wythnos.

⁴ Elw ar gyfer y Busnes Adroddedig a gyfrifir fel refeniw llai holl gostau cynhyrchion a gwasanaethau a ddarperir a Chostau Trawsnewid, cyn didynnu llog a threth.

⁵ International Distribution Services PLC. 2022, Adroddiad Blynyddol a Datganiadau Ariannol 2021- 2022, tudalen 67

⁶ Ofcom, Gorffennaf 2022. [Adolygiad o Reoleiddio'r Post - Datganiad.](#) [cyrchwyd 7 Tach 2022]

fonitro cynaladwyedd ac effeithlonrwydd y Post Brenhinol a chyflwyno mesurau diogelu defnyddwyr newydd mewn gwasanaethau parseli.

- **Parseli a llythyrau:** Roedd meintiau parseli Ch1 2022-23 y Post Brenhinol 4% yn is nag yn y cyfnod cyfatebol y flwyddyn flaenorol, er y bu cynnydd o 6% o'i gymharu â'r un cyfnod cyn y pandemig yn 2019. Roedd cyfanswm maint y llythyrau yn Ch1 2021-2022 tua 7% yn llai o'i gymharu â Ch1 2021-22, gan adlewyrchu dirywiad hirdymor parhaus yn y farchnad llythyrau.
- **Cefndir economaidd heriol:** Mae'r DU wedi gweld cynnydd sylweddol mewn chwyddiant (cododd CPI 10.1% yn y 12 mis hyd at Orffennaf 2022) a dirywiad yn y rhagolwg economaidd.⁷ O ystyried y berthynas rhwng meintiau post a'r economi ehangach, mae gan hyn y potensial i effeithio'n andwyol ar feintiau a refeniw y sector yn y tymor agosach.
- **Ansawdd Gwasanaeth (QoS):** Er bod perfformiad ansawdd gwasanaeth y Post Brenhinol wedi dangos rhai arwyddion o wella ers 2020-2021, mae'n parhau i fod yn is na'r targed yn erbyn llawer o'i fesurau e.e. Roedd perfformiad Dosbarth Cyntaf yn 85.1% yn erbyn targed o 93% ar gyfer Ch1 2022-23.⁸
- **Gweithredu diwydiannol y Post Brenhinol gan staff rheng flaen:** Mae nifer o streiciau yn y Post Brenhinol eisoes wedi'u cynnal ers diwedd yr haf, gyda'r potensial am streiciau pellach tu hwnt i gyhoeddi'r adroddiad hwn. Mae'n debygol y bydd y streiciau hyn yn cael effaith ar ei berfformiad ariannol ac ar allu'r Post Brenhinol i gyrraedd nifer o safonau'r ansawdd gwasanaeth.

Edrych ymlaen

Cynaladwyedd

Bu i ni ddweud yn Niweddariad Monitro Blynyddol 2020-21, oni bai bod modd i'r Post Brenhinol fod yn fwy effeithlon ac addasu i farchnad sy'n newid, fod perygl na fyddai'n gallu sicrhau cyfradd enillion fasnachol ar gyfer y busnes gwasanaeth cyffredinol.

Yn ein datganiad ym mis Gorffennaf 2022, bu i ni esbonio, pe byddent yn cael eu gweithredu'n llwyddiannus, bod cynlluniau'r Post Brenhinol yn dangos darlun cynaladwyedd sy'n gwella, gyda refeniw ar gynnydd a mesurau effeithlonrwydd o ran costau'n cael eu gwneud. Yn natganiad 2022, bu i ni hefyd amlygu ansicrwydd cynyddol ynghylch sut fydd y farchnad parseli'n esblygu ar ôl y pandemig a'r lefelau twf y gallai'r Post Brenhinol eu cyflawni o ystyried yr heriau sy'n gysylltiedig â'r amgylchedd economaidd ehangach, er enghraifft. At hynny, bu perfformiad effeithlonrwydd y Post Brenhinol yn ystod y cyfnod adolygu diwethaf yn destun pryder ac mae angen iddo wella ar ei berfformiad effeithlonrwydd hanesyddol i gyflawni'r uchelgeisiau a nodir yn ei gynlluniau.

Mae datganiadau ariannol 2021-22 y Post Brenhinol yn cadarnhau ei fod wedi methu â chyrraedd ei dwf refeniw ei hun a rhagamcanion gwella effeithlonrwydd cost llawn, a bod perfformiad wedi parhau i ddirywio i mewn i'r flwyddyn ariannol bresennol 2022-23. Ar 17 Tachwedd, cyhoeddodd y Post Brenhinol ei ganlyniadau hanner blwyddyn ar gyfer 2022-23, oedd yn cynnwys colled weithredol i fusnes y DU o £219m. Mae'n rhagfynegi colledion pellach i fusnesau'r DU, gyda'r bwriad o ddychwelyd i wneud elw yn y flwyddyn 2024-25, gan esbonio bod ei ddirywiad diweddar mewn perfformiad ariannol yn deillio o gyfuniad o: effaith yr anghydfod diwydiannol; anallu i ddarparu gwelliannau cynhyrchiant; penwyntoedd

⁷ Senedd y DU, Hydref 2022. [GDP – Cymariaethau Rhyngwladol: Dangosyddion Economaidd Allweddol](#). Yn ddiweddar, bu i IMF ac OECD ragfynegi y byddai twf GDP y DU yn gymedrol yn 2022 (3.6% a 3.4%, yn y drefn honno) ac yn ddisymud 2023 (0.3% a 0.0%) [cyrchwyd 27 Hyd 2022]

⁸ Mae perfformiad ansawdd gwasanaeth Ch1 yn dangos tueddiadau gwaelodol cyn gweithredu diwydiannol yn Ch2, pan ostyngodd perfformiad Dosbarth Cyntaf i 72.6%.

Diweddariad Monitro Blynyddol ar gyfer Gwasanaethau Post

macro-economaidd parhaus; a chostau na ellid eu lleihau'n ddigon cyflym wrth ymateb i feintiau dirywiol o barseli. Dywedodd y Post Brenhinol hefyd fod yn rhaid i ddyfodol cynaliadwy gynnwys diwygio'r Gwasanaeth Cyffredinol ar frys, ac mae wedi cysylltu â Llywodraeth y DU i geisio symud yn gynnar i ddanfôn llythyrau dros bum diwrnod.

O ystyried yr ansicrwydd a'r risgiau hyn, mae ein pryderon am gynladwyedd hirdymor yr USO wedi cynyddu o'r lefel a nodwyd yn niweddariad monitro'r post 2020-21 a'r adolygiad yn 2022 o reoleiddio'r post, ac rydym yn parhau i fonitro'r sefyllfa'n agos.

Ansawdd gwasanaeth

Fel y nodwn yng nghanfyddiadau'r ymchwiliad a gyhoeddwyd yn ddiweddar, mae perfformiad y Post Brenhinol yn rhan gynnar 2022-23 yn parhau i ddisgyn yn faterol islaw'r gofynion rheoleiddio ac mae gennym bryderon efallai na fydd ei berfformiad wedi gwella'n ddigonol wrth i effeithiau Covid-19 leihau. O hyn ymlaen, mae'n rhaid i'r Post Brenhinol sicrhau bod ei berfformiad yn cyfateb unwaith eto i'r safonau gofynnol. Rydym felly'n croesawu ymrwymiad y Post Brenhinol i adfer ei wasanaeth.⁹ Byddwn yn monitro ei gynlluniau i wneud hynny, a pherfformiad y Post Brenhinol yn ystod gweddill 2022-23, yn agos. Os bydd y Post Brenhinol yn methu â chyrraedd ei dargedau, byddwn yn ystyried a yw camau gorfodi yn briodol.

⁹ Gweler [Royal Mail Quality of Service, 11 Tachwedd 2022](#) [cyrchwyd 17 Tachwedd 2022]