
Diweddariad Monitro Blynyddol ar Wasanaethau Post

Blwyddyn Ariannol 2020-21

1. Trosolwg

Mae'r adroddiad hwn yn nodi tueddiadau yn y sector post ac yn monitro perfformiad y Post Brenhinol ar gyfer y flwyddyn ariannol 2020-21. Mae hefyd yn ystyried effeithiau pandemig y coronafeirws (Covid-19) ar wasanaethau post y DU, perfformiad y Post Brenhinol wrth gymryd hyn i ystyriaeth, a deinameg newidiol y farchnad.

Mae fframwaith rheoleiddio Ofcom wedi'i ddylunio i gyflawni ein dyletswydd o sicrhau gwasanaeth post cyffredinol sy'n diwallu anghenion defnyddwyr ac sy'n fforddiadwy, ar yr un pryd ag ystyried ei gynnaladwyedd ariannol a'i effeithlonrwydd.

Mae angen trefn fonitro effeithiol a pharhaus ar y fath fframwaith. Mae hyn yn hyrwyddo tryloywder ac yn helpu i sicrhau bod y fframwaith rheoleiddio yn effeithiol o ran diwallu anghenion defnyddwyr post a darparu tegwch i gwsmeriaid.

Yn y Diweddariad Monitro Blynyddol ar Wasanaethau Post ar gyfer 2020,¹ nodwyd y bu ansicrwydd sylweddol o'n blaenau, gan gynnwys effeithiau economaidd uniongyrchol ac ehangach parhaus y pandemig Covid-19. Nodom hefyd y byddai'r gostyngiad yn nifer y llythyrau yn cynyddu'r pwysau ariannol ar y Post Brenhinol tra'n cydnabod bod cyfle i'r gwerth a gollwyd mewn llythyrau gael ei wrthbwysio gan dwf sylweddol mewn danfon parseli pe bai galw cynyddol parhaus am ddanfôn nwyddau a brynir ar-lein.

Bu i ni ddweud hefyd, pe na bai 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. Bu i ni ddweud y byddem yn parhau i fonitro cynnaladwyedd y gwasanaeth cyffredinol ac yn gweithio gyda'r Post Brenhinol ar ei gynnydd o ran cyflawni ei gynlluniau trawsnewid.

Parhawyd i deimlo effaith y pandemig drwy gydol 2020-21, gyda chyfnodau sylweddol o gyfyngiadau yn amrywio o gyfnodau clo cenedlaethol i leol, a gyda gofynion i unigolion ac aelwydydd hunanynysu a chadw pellter cymdeithasol. O ganlyniad, roedd 2020-21 yn flwyddyn anwadal i'r Post Brenhinol (ac i weithredwyr post eraill): blwyddyn pan brofwyd newid sylweddol i niferoedd o lythyrau a pharseli ynghyd â heriau gweithredol a achoswyd gan gyfyngiadau Covid-19 a lefelau absenoldeb uchel oherwydd salwch a hunanynysu. Roedd y pandemig hefyd yn gweld gweithwyr post a gyrwyr danfôn yn cael eu diffinio fel gweithwyr allweddol gan Lywodraeth y DU, o ystyried eu rôl hollbwysig o sicrhau bod pobl yn gallu cael mynediad i wasanaethau llythyrau a pharseli.

O ganlyniad, cafodd Covid-19 effaith andwyol sylweddol ar ansawdd y gwasanaeth yn ystod y flwyddyn hon, ac ar yr un pryd, bu gwelliant ym mherfformiad ariannol y Post Brenhinol. Deilliodd y gwelliant hwn yn bennaf o gynnydd sylweddol yn nifer y parseli a'r refeniw. Er y bu cynnydd mewn costau, roedd y twf mewn refeniw yn drech na hyn.

Ers diwedd y flwyddyn ariannol 2020-21, mae gennym bellach fwy o eglurder ynghylch effaith fwy diweddar y pandemig Covid-19, a nodir gennym ar ddiwedd yr adran hon. Er ei bod yn debygol y bydd ansefydlogrwydd yn 2021-22, disgwyliwn i hyn fod yn llawer llai nag yn ystod 2020-21.

¹ Ofcom, 2020. [Diweddariad Monitro Blynyddol ar Wasanaethau Post, Blwyddyn Ariannol 2019-20](#). [Cyrchwyd 30 Tachwedd 2021]

Yr hyn rydym wedi'i nodi yn 2020-21

Roedd tueddiadau ehangach y farchnad a defnyddwyr fel a ganlyn:

- **Tyfodd y farchnad parceli'n sylweddol.** Cynyddodd nifer y parceli yn y DU bron i 50% yn 2020-21 o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, gan gyrraedd cyfanswm o 4.2 biliwn o eitemau, wedi'i symbylu'n bennaf gan gynydd mewn siopa ar-lein o ganlyniad i'r pandemig Covid-19. Cynyddodd refeniw parceli'r DU 34% mewn termau real, gan gyrraedd £14 biliwn. Yn yr un modd, tyfodd nifer parceli'r Post Brenhinol ychydig dros 30% i 1.7 biliwn o eitemau, a chododd refeniw tua 40% i £5.1biliwn.²
- **Gostyngodd nifer y llythyrau.** Gostyngodd nifer y llythyrau i gyfeiriadau yn y DU 22% i ychydig o dan 7.8 biliwn o eitemau, yr ysgogiad i hyn oedd ffactorau gan gynnwys gostyngiad mewn gweithgarwch busnes wrth i rai busnesau symud i gyfyngu ar gostau, yn ogystal â symudiad pellach at wasanaethau ar-lein yn ystod y pandemig. Gostyngodd y cyfanswm refeniw llythyrau â chyfeiriad arnynt 10% i £3.6bn, sef llai na'r gostyngiad o 22% mewn niferoedd o ganlyniad i gynydd mewn prisiau.
- **Mae'r rhan fwyaf o bobl yn parhau i fod yn fodlon ar wasanaethau post.** Yn debyg i flynyddoedd blaenorol, mae dros wyth o bob deg cwsmer preswyl yn fodlon ar y Post Brenhinol (83%) a gwasanaethau post yn gyffredinol (84%). Yn yr un modd, mae tuag wyth o bob deg o fusnesau bach a chanolig sy'n defnyddio'r Post Brenhinol (79%) a darparwyr eraill (79%) yn dweud eu bod yn fodlon. Mae hyn er gwaethaf heriau wrth ddarparu gwasanaethau post o ganlyniad i'r pandemig.

Dyma ein prif ganfyddiadau ar **ansawdd gwasanaeth, effeithlonrwydd a phroffidioldeb y Post Brenhinol** yn ystod 2020-21:

- **Effeithiwyd yn sylweddol ar ansawdd gwasanaeth y Post Brenhinol gan y pandemig Covid-19,** gyda darpariaeth Dosbarth Cyntaf ar gyfer 2020-21 yn gostwng i ychydig o dan 75% yn erbyn targed o 93%. Er ei fod wedi gwella'n rhannol ers y pwynt isel hwn wrth i gyfyngiadau gysylltiedig â Covid-19 leddfu, mae wedi gostwng ychydig eto yn ddiweddar i 82.4% yn Ch2 2021-22. Symbylwyd y dirywiad mewn llythyrau Dosbarth Cyntaf a mesurau ansawdd gwasanaeth eraill yn ystod 2020-21 gan ffactorau gan gynnwys cyflwyno cadw pellter cymdeithasol, lefelau uchel o absenoldeb staff a chynnydd sylweddol nas rhagwelwyd yn nifer y parceli.
- **Tyfodd refeniw ac elw busnes³ a gofnodwyd.** Mae'r cynnydd mawr mewn refeniw parceli yn fwy na gwrthbwysu'r gostyngiad mewn refeniw llythyrau, gyda'r cyfanswm refeniw busnes a gofnodwyd i fyny 10.8% i £8bn. Cododd elw EBIT⁴, dangosydd o gynladwyedd ariannol y gwasanaeth cyffredinol, i 2.7% o 0.4% yn 2019-20, wrth i refeniw uwch wrthbwysu costau uwch. Roedd hyn yn gwrthgyferbynnu â'r colledion a ragwelwyd cyn dechrau'r flwyddyn ac mae wedi arwain at welliant yng nghynladwyedd ariannol tymor byr y Post Brenhinol.
- **Mae'n anodd asesu perfformiad effeithlonrwydd o ystyried effaith y pandemig.** Cafodd y pandemig effaith sylweddol ar y ffordd y gallai'r Post Brenhinol ddarparu ei wasanaethau, oherwydd cyfyngiadau ar arferion gweithio a newidiadau mewn niferoedd. Nid yn unig y gwnaeth y pandemig arwain at gostau ychwanegol i'r Post Brenhinol, ond roedd hefyd yn cyfyngu ar ei allu i gyflawni'r arbedion effeithlonrwydd a gynlluniwyd ar gyfer 2020-21. Oherwydd y ffactorau hyn a ffactorau eraill, roedd yn anodd mesur effeithiau'r pandemig ar gostau'r Post Brenhinol yn ddibynadwy er mwyn pennu'r newidiadau sylfaenol mewn lefelau effeithlonrwydd. Felly, dylid bod yn ofalus wrth ddehongli'r data a chymharu'r canlyniadau â'r rhai o flynyddoedd blaenorol.

Wrth edrych tua'r dyfodol, mae'n ymddangos bod cynaladwyedd tymor byr y rhwymedigaeth gwasanaeth cyffredinol yn fwy diogel nag yr oedd, er bod y rhagolygon tymor hwy yn parhau'n ansicr. Er mwyn i'r gwasanaeth cyffredinol fod yn gynaliadwy yn ariannol yn y tymor hwy, rydym o'r farn o hyd bod angen i'r Post Brenhinol addasu i'r farchnad newidiol, moderneiddio ei weithrediadau dosbarthu parseli, a mynd yn fwy effeithlon. Rydym yn trafod hyn a sut y gallai fod angen i'r fframwaith rheoleiddio esblygu i gefnogi'r farchnad bost (gan gynnwys darparu gwasanaeth post cyffredinol) yn ymgynghoriad Adolygiad o Reoleiddio'r Post 2022.⁵

Datblygiadau diweddar yn y farchnad

Er bod yr adroddiad hwn yn canolbwyntio ar 2020-21 (1 Ebrill 2020 i 31 Mawrth 2021), bu nifer o ddatblygiadau ers hynny. Mae deall y datblygiadau hyn yn arbennig o bwysig o ystyried y symudiadau sylweddol ym mherfformiad y Post Brenhinol dros y ddwy flynedd ddiwethaf, yn bennaf oherwydd effaith y pandemig. Mae hefyd yn caniatáu i'r adroddiad hwn gael ei roi yng nghyd-destun y datblygiadau mwy diweddar (gan ganolbwyntio ar y chwe mis o fis Ebrill 2021 i fis Medi 2021) a chyn y gorolwg o'r flwyddyn lawn 2021-22, a gaiff ei gyflwyno yn adroddiad y flwyddyn nesaf.

- **Parseli.**⁶ Ar ôl elwa o gynydd sylweddol yn ystod 2020-21 o'i gymharu â lefelau cyn y pandemig, mae niferoedd parseli domestig y Post Brenhinol wedi gostwng ychydig, 4% o'i gymharu â'r un cyfnod y flwyddyn flaenorol. Mae'r dirywiad hwn, yng ngeiriau'r Post Brenhinol, wedi 'adlewyrchu dileu cyfyngiadau cyfnod clo yn ystod yr haf'. Yn wahanol i'r gostyngiad mewn niferoedd, cododd refeniw 4.4% o ganlyniad i newid cadarnhaol wrth i gwsmeriaid anfon nifer cymesur yn fwy o barseli o werth uwch. Rydym yn disgwyl rhywfaint o ansicrwydd mewn tueddiadau yn y dyfodol wrth i'r pandemig barhau i gael effaith.
- **Llythyrau.**⁶ Yn wahanol i barseli, cynyddodd nifer y llythyrau â chyfeiriadau arnynt ar gyfer y chwe mis hyd at fis Medi 2021 11% o'i gymharu â'r un cyfnod y flwyddyn flaenorol (ac eithrio post etholiad), er ei fod yn amlwg yn is yn gyffredinol o'i gymharu â'r un cyfnod o chwe mis yn 2019. Yn ogystal, tyfodd refeniw 16%, ar gyfradd ychydig yn gyflymach na chyfaint, wedi'i ysgogi'n bennaf gan gynydd mewn prisiau a newid yng nghymysgedd y cynhyrchion tuag at gynhyrchion llythyrau drutach megis 'Tracked 24' a 'Tracked 48'. Fel gyda pharseli, mae'r tueddiadau yn y tymor byr yn parhau'n ansicr. Byddwn yn parhau i fonitro hyn.
- **Ansawdd y gwasanaeth.**⁷ Mae ansawdd y gwasanaeth wedi gwella ers diwedd 2020-21 wrth i effaith y pandemig Covid-19 leihau, er ei bod yn parhau. Roedd hyn yn cynnwys dileu'r rhan fwyaf o gyfyngiadau gysylltiedig â'r pandemig ar 16 Awst wrth i geisiadau am ynysu gyrraedd uchafbwynt o dan gynlluniau profi ac olrhain y Llywodraeth, gyda'r cyfnod argyfwng rheoleiddio yn dod i ben ar 31

² Post Brenhinol, 2021. [Canlyniadau ar gyfer y flwyddyn lawn a ddaeth i ben 28 Mawrth 2021](#), tudalen 29. [Cyrchwyd 30 Tachwedd 2021]

³ Wrth fonitro perfformiad y Post Brenhinol, rydym yn canolbwyntio ar ei 'Fusnes a Gofnodwyd', sef y rhan o'r Post Brenhinol sy'n gyfrifol am y gwasanaeth cyffredinol. Mae'r rhwymedigaethau gwasanaeth post cyffredinol yn mynnu bod y Post Brenhinol yn casglu ac yn danfon llythyrau chwe diwrnod yr wythnos, a pharseli bum niwrnod yr wythnos, am bris fforddiadwy ac unffurf ar draws y DU.

⁴ EBIT. Enillion fel mesur o broffidoldeb, refeniw llai costau, y mae busnes yn ei wneud cyn didynnu llog a threth

⁵ Ofcom, 2021. [Adolygiad o Reoleiddio'r Post - ymgynghoriad](#).

⁶ Y Post Brenhinol, 18 Tachwedd 2021. [Canlyniadau ar gyfer yr hanner blwyddyn a ddaeth i ben 26 Medi 2021](#). [Cyrchwyd 30 Tachwedd 2021]

⁷ Post Brenhinol, Awst 2021. [Ansawdd y Gwasanaeth](#) adroddiadau Ch2 2021-22 a blwyddyn lawn 2020-21. [Cyrchwyd 30 Tachwedd 2021]

Pennyn

Awst 2021.⁸ Er bod darpariaeth Dosbarth Cyntaf wedi gwella i 87% yn nhri mis cyntaf 2021-22, ers hynny mae wedi cwmpo'n ôl i 82.4% yn yr ail chwarter ac ar hyn o bryd mae'n is na'r targed o 93%.⁷ Wrth i'r Post Brenhinol barhau i wynebu heriau wrth ddychwelyd ei ansawdd gwasanaeth i lefelau cyn y pandemig, rydym yn parhau i fonitro ei berfformiad yn ofalus ar hyn o beth.

⁸ Yn unol â Deddf Gwasanaethau Post 2011, nid yw'n ofynnol i'r Post Brenhinol gynnal y gwasanaeth cyffredinol yn rhydd rhag ymyriadau, gohiriadau dros dro na chyfyngiadau os bydd argyfwng. Gweler Adran 5 am ragor o wybodaeth am y cyfnod argyfwng.