



Adolygiad Blynyddol 2004-05

Grŵp y Post Brenhinol ccc



Royal Mail



Adolygiad Blynyddol 2004-05

Grŵp y Post Brenhinol ccc

Mae Grŵp y Post Brenhinol yn unigryw o ran ei fod yn cyrraedd pawb yn y DG drwy ei fusnesau llythyrau, Swyddfa'r Post[®] a pharseli sy'n cyflogi dros 196,000 o bobl. Mae'r Post Brenhinol yn casglu, prosesu ac yn dosbarthu tua 84 miliwn o eitemau i 27 miliwn o gyfeiriadau yn ddyddiol am brisiau sydd gyda'r isaf yn Ewrop; rydym yn gwasanaethu 28 miliwn o gwsmeriaid yr wythnos drwy ein rhwydwaith o 14,609 o ganghennau Swyddfa'r Post[®] a phob blwyddyn mae ein busnesau parseli mewnol ac Ewropeaidd - Systemau General Logistics a Parcelforce Worldwide - yn dosbarthu rhyw 284 miliwn o barseili.

Eleni yw blwyddyn olaf y Cynllun Adnewyddu tair blynedd sy'n fodd i ni wynebu'r gystadleuaeth yn ein busnesau llythyrau, sy'n parhau i drawsnewid Swyddfa'r Post Cyfyngedig a'n busnes parseli mewnol ac Ewropeaidd, sy'n rhoi gwell elw masnachol i'n Cyfranddalwyr ac sydd yn ein galluogi i barhau i fuddsoddi yn ein pobl, ein hisadeiledd ac ansawdd ein gwasanaeth.

Cynnwys

Cliciwch ar bennawd i fynd yn syth i:

3 Uchafbwyntiau

4 Datganiad y Cadeirydd

8 Datganiad y Prif Weithredwr

12 Annual Review 2004-05

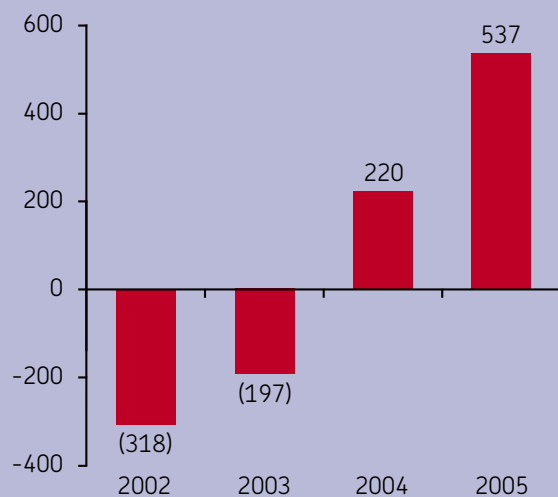
- Gwella gwasanaeth i gwsmeriaid
- Diogelu dilysrwydd y post
- Ein pobl, ein hased pennaf
- Siopa rhynggrwyd
- Helpu busnesau bach
- Gwobrau Pobl Dosbarth 1af
- Bod yn gwmni cyfrifol
- Llythyryr Ifanc
- Dathlu drwy stampiau
- Swyddfa'r Post Cyf - newid ffocws i'r dyfodol
- Tuag at rwydwaith dichonadwy a chynladwy o Swyddfeydd Post[®]
- Mynd o nerth i nerth yn y busnes parseli

Uchafbwyntiau

Grŵp y Post Brenhinol ccc

Uchafbwyntiau

Elw/(colled) y Grŵp o weithrediadau



- 92.8% oedd ansawdd gwasanaeth Dosbarth 1 yn ystod Chwarter 4
Cyn y Cynllun Adnewyddu: Perfformiad dosbarth cyntaf yn 91.4% yn Chwarter 4
- Cynnydd o £317m (144%) ers y llynedd yn elw'r gweithrediadau (£537m)
Cyn y Cynllun Adnewyddu: Yn 2001- 02 colodd y Grŵp £318m
- £218m o wobwr Rhannu Mewn Llwyddiant i'n pobl - £1,074 i bob person cymwys
Cyn y Cynllun Adnewyddu: Dim Rhannu Mewn Llwyddiant
- 62% o'n pobl o'r farn bod y Post Brenhinol yn lle gwych i weithio
Cyn y Cynllun Adnewyddu: Nid oedd gennym ddull o fesur
- Mewnllif arian o £140m cyn arian cyfalaf gweithiol Swyddfa'r Post Cyf.
Cyn y Cynllun Adnewyddu: Yn 2001- 02 defnyddiodd y Grŵp £96m o arian ac roedd yn wynebu materion cwmni gweithredol
- Cwblhawyd y Cynllun Adnewyddu a gwnaed cynnydd ar ei holl amcanion
 - gwella'r gwasanaeth i'r cwsmer
 - gwneud y Post Brenhinol yn 'Lle Gwych i Weithio'
 - dychwelyd i broffidioldeb
 - gwneud arian

Datganiad y Cadeirydd

Allan Leighton

“ Mae dynion a gwragedd post y Post Brenhinol wedi cyflawni newidiadau rhyfeddol ”



“ Mae pawb yn y Post Brenhinol yn **canolbwyntio** mwy ar gwsmeriaid ac yn fwy **ymroddedig** nag erioed o'r blaen i gyflawni **ansawdd gwasanaeth** gwell byth. ”

Mae'r Post Brenhinol wedi cael blwyddyn arbennig. Erbyn diwedd 2004-05:

- roedd ansawdd y gwasanaeth ar ei lefel uchaf ar gofnod;
- enillodd y dynion a'r gwragedd post eu bonws mwyaf – £1,100 yr un bron;
- roedd y £537m o elw o'r gweithrediadau yn 2004-05 yn record gyda thros £200m yn mynd i bobl y Cwmni yn un o'r arferion mwyaf o rannu elw â gweithwyr yn hanes corfforaethol y DG;
- cwblhawyd y gwaith o weithredu'r newidiadau gweithredol er mwyn rhoi'r llwyfan angenrheidiol i'r Post Brenhinol i ymgymryd â chystadleuaeth lawn yn y farchnad bost o Ionawr 2006;
- gyda 84 miliwn o lythyrau'r dydd, miliwn yn fwy y dydd na'r flwyddyn flaenorol, roedd swmp y post ar ei uchaf erioed, ac roedd incwm gwerthiannau'r Grŵp, sef £8.9bn, yr uchaf hefyd; a
- chyflawnwyd effeithlonrwydd o 15% yn ystod cyfnod y Cynllun Adnewyddu, gan arbed costau gros o £1.5bn, a ailfuddsodwyd yn ein pobl, ein cwsmeriaid – gan gynnwys gwelliant penodol mewn ansawdd gwasanaeth – a'n hisadeiledd, gan guro'r targed a osodwyd o £1.4bn.

I lawer roedd y syniad y gallai'r Post Brenhinol gyflawni unrhyw un o'r llwyddiannau uchod yn anhygoel dair blynedd yn ôl. Yn 2002, roedd y Cwmni'n colli ymhell dros £1m y dydd ar ei weithrediadau, yn siomi ei gwsmeriaid, roedd hanes ei gysylltiadau diwydiannol gyda'r gwaethaf yn y DG, ac roedd ganddo ddull gweithredu aneffeithiol nad oedd modd iddo fod yn broffidiol o dan y rheoliad trymaf yn y byd post. Nid oedd mewn sefyllfa i groesawu cystadleuaeth; oni bai ei fod yn moderneiddio, nid oedd modd i'r Post Brenhinol orosi. Roedd yn rhaid i ni newid. Ond yr hyn sy'n syfrdanol am ganlyniadau 2004-05 yw graddau anhygoel y cynnydd a wnaeth y Cwmni. Mae dynion a gwragedd post y Post Brenhinol wedi llwyddo i sicrhau newidiadau ffantastig. Mae'r ffaith bod ein gweithwyr wedi gwella ein gwasanaeth i gwsmeriaid yn sylweddol yn bwysicach hyd yn oed na'r ffaith ein bod wedi llwyddo i wneud elw parchus. Bellach mae pawb yn y Post Brenhinol yn canolbwyntio mwy ar gwsmeriaid ac yn fwy ymrwymedig i gyflawni gwasanaeth sydd hyd yn oed yn well nag o'r blaen.

Y twf yn nifer y llythyrau oedd y prif ffactor a oedd yn gyfrifol am y gwerthiannau neilltuol o £8.9bn – cynnydd o 3.7% mewn referniw o'i

gymparu â'r flwyddyn gynt. Cyfrannodd y codiadau is na chwyddiant ym mhreis y post domestig hefyd at gynnydd yn y trosiant, ynghyd â chynnydd yn incwm gwerthiannau Parcellforce Worldwide a General Logistics Systems.

Yn hanfodol, cwblhawyd y gwaith o weddnewid gweithrediadau rheng flaen y Post Brenhinol a bellach mae swyddi dros 164,000 o'n pobl wedi newid. Eleni newidiwyd i'r cynllun un dosbarthiad dyddiol yn lle'r ddau ddsbarthiad blaenorol y rhoddodd pob cwmni post modern arall y gorau iddynt flynyddoedd yn ôl. Roedd y Cwmni wedi ystyried gwneud y newid angenrheidiol hwn bron i ddau ddegawd yn ôl. I'n cwsmeriaid, hwn oedd y newid mwyaf gweledol a wnaethom gan ei fod yn golygu gostyngiad yn ansawdd y gwasanaeth yn ystod gwanwyn a dechrau haf 2004. Er hynny, fodd bynnag, mae'r gwasanaeth wedi gwella'n arw ac mae ein cwsmeriaid yn cael lefelau gwasanaeth na welwyd mo'u tebyg o'r blaen. Yn ogystal â hynny rydym wedi cwblhau'r gwaith o lifinio ein rhwydwaith cludiant ac wedi cyflwyno dulliau gweithio mwy effeithiol ym ein canolfannau post.



O ganlyniad i'r cynnydd yn ein cynnyrch cafodd ein dynion a'n gwragedd post godiad cyflog, bellach £311.50 yr wythnos o leiaf yw eu cyflog sylfaenol pensynadwy – codiad o £60 neu bron i 25% yn y cyflog sylfaenol cyn cyflwyno'r rhaglen foderneiddio. Ein pobl oedd yn gyfrifol am weithredu'r newidiadau llwyddiannus a sicrhodd elw o'r gweithrediadau ac felly maent yn cael eu gwobrwyo â thaliad gros o £1,074 yn Rhannu Mewn Llwyddiant, yn ogystal â'u codiad cyflog. Petaem wedi gwneud elw o £400m o'n gweithrediadau, £800 fuasai'r taliad, ond gan ein bod wedi gwneud yn well na'r targed cafodd ein gweithwyr daliad uwch. Mae ein pobl yn llwyr haeddu eu taliad Rhannu Mewn Llwyddiant gan mai ein pobl sydd wedi gweddnewid y cwmni.

Un o'r llwyddiannau eraill a gafwyd eleni oedd y newid yn Parcelforce Worldwide. Diweddodd 2004-05 gan wneud elw ar ei weithrediadau o ddydd i ddydd yn ystod yr ail hanner. Mae'r gwaith radical a wnaed i

adlunio'r busnes, gan ganolbwyntio ar wasanaethau brys o fewn amser gwarantiedig i'n cwsmeriaid busnes yn talu ar ei ganfed. Roedd y golled ar ei weithrediadau yn 2004-05 yn £13m, ond roedd hynny bron yn 80% yn well na'r £54m o golled a wnaeth y flwyddyn gynt.

Parhaodd General Logistics Systems, ein busnes parseli Ewropeaidd, sy'n dosbarthu i gwsmeriaid mewn 34 o wledydd, i berfformio'n gryf gan wneud £61m o elw o'i weithrediadau – cynnydd o £36m ar y flwyddyn gynt, codiad o 144%. Cynyddodd y cwmni ei werthiannau gyda thwf yn ei farchnadoedd craidd yn yr Almaen, Ffrainc a'r Eidal. Hwyluswyd hyn drwy reoli'r costau yn llym, gwell cynhyrchiant gweithredol ac ehangu rhwydwaith GLS yn yr Eidal. Gwnaeth GLS gynydd ardderchog yn ystod y tair blynedd diwethaf a bellach mae'n gyfrannwr arwyddocaol i broffidioldeb cyffredinol y Grŵp. Yn ystod y cyfnod hwn, mae GLS hefyd wedi parhau i gryfhau ei rwydwaith gan roi presenoldeb cryf i'r Post Brenhinol yn Ewrop.

Mae Swyddfa'r Post Cyf. yn parhau i wynebu rhai o heriau mwyaf y Grŵp cyfan – yn wir, eleni eto roeddem yn ansicr a ellid ei ystyried yn gwmni gweithredol. Gwnaeth £110m o golled o'i weithrediadau, £7m yn waeth na'r flwyddyn gynt, er bod y canlyniad yn cynnwys £18m o golledion sefydlu Gwasanaethau Ariannol Swyddfa'r Post. Er gwaethaf y golled ar y gweithrediadau, parhaodd rhwydwaith Swyddfa'r Post® i ddarparu ei gymysgedd unigryw o wasanaethau cyhoeddus, ynghyd ag amrediad cynyddol o wasanaethau ariannol i dros 28 miliwn o gwsmeriaid. Roedd ei ffynhonnell draddodiadol fwyaf o incwm – sef trin taliadau pensiwn a budd-dâl plant drwy lyfrau archeb – yn dod i ben yn 2004-05 wrth i'r incwm budd-daliadau traddodiadol barhau i newid i daliadau uniongyrchol i gyfrifon banc.

Yn 2005-6 teimlir effaith lawn y newid i dalu budd-daliadau yn uniongyrchol i gyfrifon banc, a oedd yn werth rhyw 40% o'n referniw blynyddol ac sydd bellach wedi mynd. Bydd hyn yn cael ei wrthbwysu'n rhannol gan referniw ychwanegol o wasanaethau newydd

“ Mae ein pobl yn llwyr haeddu eu taliad Rhannu Mewn Llwyddiant gan mai ein pobl sydd wedi gweddnewid y Cwmni. ”

fel bancio, yswiriant ceir, cartrefi a'u cynnwys, cynhyrchion cynilo Swyddfa'r Post®, adlenwadau ffonau symudol a'r gwasanaeth HomePhone sydd wedi denu ymhell dros 60,000 o gwsmeriaid eisoes mewn deg wythnos ers ei gyflwyno. Mae Swyddfa'r Post Cyfyngedig eisoes yn arweinydd marchnad gyda'i wasanaeth cyfnewid arian tramor yn ddigomisiwn ynghyd ag yswiriant teithio, ac eleni rhagwelir y byddwn yn gwerthu dros filiwn o bolisiâu. Er hynny, mae diffyg yn yr incwm o gymharu refeniw'r busnesau newydd a'r busnes o fudd-daliadau. Felly, mae her sylweddol yn wynebu'r rhwydwaith. Mae nod Swyddfa'r Post Cyfyngedig o greu rhwydwaith cynaliadwy ac ymarferol yn parhau'n un anodd.

Mewn gwirionedd mae'r Grŵp yn wynebu heriau a phwysau ar draws ei holl weithrediadau. Byddai'n wirion iawn i ni feddwl oherwydd ein bod wedi llwyddo i drawsnewid y Post Brenhinol yn ystod y tair blynedd diwethaf fod y gwaith ar ben ac y gall y Cwmni ymlacio tra bo'r elw yn pentyrru. Mewn gwirionedd bydd yn rhaid i'r Post Brenhinol ganolbwyntio hyd yn oed yn fwy manwl ar wneud gwelliannau pellach i'w wasanaethau i gwsmeriaid, mwy o enillion effeithlonrwydd a sicrhau ymrwymiad parhaus pob un o'i bobl.

Mae'r gystadleuaeth yn llym eisoes, ond ym mis Ionawr 2006 pan agorir y farchnad bost i gystadleuaeth, bydd yn rhaid i'r Post Brenhinol wynebu ei her fwyaf erioed. Bydd yn rhaid i'r Cwmni feistrolï – a hynny'n fuan – y gallu i ennill a chadw cwsmeriaid pan fydd amrediad cynyddol o wasanaethau ein cydymgeiswyr ar gael iddynt. Bydd hynny'n golygu newid arferion ar draws y sefydliad cyfan. Gan fod y

Rheolydd yn dal i barhau i osod dulliau rheoli caeth arnom, gan gynnwys ein prisiau – lle rydym yn colli dros £200m ar agos i 90% o feintiau â phrisiau rheoledig y mae'n rhaid i ni eu cynnig – mae'n rhaid i'r Post Brenhinol fod hyd yn oed yn well am weithredu'r cylch rhinweddol o ennill elw i dalu ei bobl ac ariannu'r buddsoddiad mewn mwy o dechnoleg, i wella'r gwasanaeth i gwsmeriaid ymhellach, ac i sicrhau'r arbediadau effeithiolrwydd a'r gwerthiannau sy'n cynhyrchu mwy o elw. Mae'r Post Brenhinol yn parhau'n ymroddedig i sicrhau bod ei gronfa bensiw yn parhau i fodloni ei rhwymedigaethau'n llawn, ond oherwydd y £2.5bn o ddiffyg bydd yn rhaid gwneud mwy o gynnydd yng nghyfraniad y cyflogwr – a thrwy fod yn fwy proffidiol yw'r ffordd orau o wneud hynny. Mae'n rhaid i ni gofio bod yr 8.6% o elw'r Post Brenhinol ar drosiant ei fusnes llythyrau domestig, lawer yn is nag elw ffigyrau dwbl dau o'n cystadleuwyr mwyaf – Deutsche Post a Grŵp Post TNT, sef 16.4% a 22.2% yn ôl eu trefn.

Sicrhau mai ef yw'r cwmni post gorau a'r mwyaf dibynadwy yn y byd, a bod hynny'n amlwg i bawb, yw cenhadaeth y Post Brenhinol o hyd. Profodd y tair blynedd diwethaf mai ymdrech aruthrol pawb yn y Cwmni oedd i gyfrif am y llwyddiannau pwysig o ran ansawdd y gwasanaeth i gwsmeriaid, perfformiad y Cwmni a'r gydnabyddiaeth ariannol i'n pobl. Dangos pa mor dda a llwyddiannus y gall y Post Brenhinol, a foderneiddiwyd ac a adfywiwyd, gystadlu mewn marchnad a fydd yn newid am byth yn 2006, yw'r her yn awr.

Allan Leighton Cadeirydd, 16 Mai 2005



“ Sicrhau mai ef yw'r cwmni post **gorau** a'r **mwyaf dibynadwy** yn y byd, a bod hynny'n amlwg i bawb, yw **cenhadaeth** y Post Brenhinol o hyd. ”

Datganiad y Prif Weithredwr

Adam Crozier

Prif Weithredwr

Grŵp Post Brenhinol ccc

David Mills

Prif Weithredwr

Swyddfa'r Post Cyfyngedig

“Darparu gwasanaeth o safon sydd hyd yn oed yn uwch yw ein prif flaenoriaeth o hyd.”



“ Mae’r Cwmni a oedd yn **colli** mwy na **£1m** y dydd ac yn methu ei dargedau bellach yn fusnes sy’n **gwneud** mwy na **£2m** y dydd...ac nawr mae’n cyrraedd lefelau ansawdd gwasanaeth allweddol. ”

Bu’r flwyddyn hon yn garreg filltir i’r Post Brenhinol. Nododd derfyniad llwyddiannus y rhaglen i foderneiddio ei weithrediadau gydag un o weddnewidiadau mwyaf unrhyw un o ddiwydiannau’r DG yn ystod y 25 mlynedd diwethaf. I’n cwsmeriaid, terfynodd y Post Brenhinol y flwyddyn drwy ddarparu gwasanaeth o’r safon uchaf a gofnodwyd – gan gynnwys y gwasanaethau Dosbarth 1af ac 2il Ddosbarth yn cyrraedd neu’n rhagori ar eu targedau ers mis Gorffennaf y llynedd. Bellach mae’r Cwmni, a oedd yn colli dros £1m y dydd ac yn methu â chyrraedd ei dargedau, yn fusnes sy’n ennill mwy na £2m y dydd – hyd yn oed yn sgîl y buddsoddi sylweddol mewn gwella ansawdd y gwasanaeth – ac yn cyrraedd lefelau targed ansawdd gwasanaeth allweddol. Mae gan ein dynion a’n gwragedd post hawl i ymhyfrydu yn yr hyn yr ydym oll wedi’i gyflawni. Maent wedi gwneud gwaith rhagorol.

Roedd 2004–05 yn garreg filltir mewn ystyr dyngedfennol arall. Hon oedd y flwyddyn olaf yr oedd gan y Post Brenhinol unrhyw amddiffyniad rhag cystadleuaeth. O fis Ionawr 2006, bydd y farchnad bost yn gwbl agored i gwmnïâu cystadleuol mawr a bach. Yn ystod y tair blynedd diwethaf, bu’r Post Brenhinol yn canolbwyntio ar baratoi’r Cwmni i gystadlu. Y cynllun moderneiddio oedd y prawf mwyaf i’r Post Brenhinol ei wynebu mewn degawdau, gan fod ein dyfodol yn dibynnu arno. Bydd yr her a wynebwn, wrth i gystadleuaeth lawn ddod yn realiti, hyd yn oed yn fwy. Mae amseroedd anodd ond cyffrous o’n blaenau.

Mewn gwirionedd, mae’r gystadleuaeth yma’n barod oherwydd y llynedd lansiodd nifer o’n cydymgeiswyr wasanaethau casglu post cwsmeriaid busnes, gan ei basio ymlaen i’n dynion a’n gwragedd post ni i’w ddsbarthu dros y filltir olaf. Wrth i’r gystadleuaeth boethi bydd yn rhaid i’r Post Brenhinol weithio hyd yn oed yn galetach i roi’r cwsmer wrth galon popeth a wnawn. Bydd hynny yn cynrychioli newid aruthrol yn ein harferion a bydd yn effeithio ar bawb sy’n gweithio i’r Cwmni, ond mae’n hanfodol os yw’r Post Brenhinol i gystadlu’n llwyddiannus. Mae’n rhaid i ni sicrhau bod ein cwsmeriaid yn ein dewis ni oherwydd bod y Post Brenhinol yn gyson yn darparu’r gwasanaeth o safon uchel y maent ei angen, am brisiau gwych sy’n rhoi gwerth am arian. Cadw ein cwsmeriaid a denu rhai newydd yw’r her. Oni bai ein bod yn gwneud hynny, rydym mewn perygl o golli swmp a referniw i’n cystadleuwyr. Bydd hynny yn ei dro yn golygu llai o broffidoldeb a rhy ychydig o fuddsoddiad ar gyfer ein pobl a’n hisadeiledd.

Darparu gwasanaeth o ansawdd uchel yn gyson yw’r allwedd i ddenu a chadw cwsmeriaid. Bu hynny’n un o brif flaenoriaethau pawb ohonom yn ystod 2004–05 ac mae wrth galon ein strategaeth i symud ymlaen. Yn nhermau gwasanaeth, roedd dwy ran hollol wahanol ac arbennig i’r llynedd. Yn ystod y gwanwyn a dechrau’r haf, gwelwyd y cyfnod mwyaf dwys ers degawdau o ran newid yn y gweithrediadau, ac o ganlyniad bu gostyngiad yn y gwasanaethau i gwsmeriaid. Cyflwynasom un dosbarthiad dyddiol yn ein 1,400 o swyddfeydd dosbarthu, dulliau gweithio mwy effeithiol yn ein 71

canolfan bost ac yn ein 8 canolfan ddsbarthu, a llinfoniom ein rhwydwaith cludiant cenedlaethol drwy ganolfan ddsbarthu genedlaethol newydd. Ond, o ganlyniad i ymdrech ac ymrwymiad aruthrol y Cwmni, roedd y gwasanaethau wedi gwella’n ardderchog erbyn canol yr haf. Erbyn diwedd y flwyddyn, roeddem wedi cyrraedd, neu wedi pasio, lefelau ein targedau ar gyfer post Dosbarth 1af ac 2il Ddosbarth, gwasanaethau swmpbost Mailsort a Presstream, a Pharseli Safonol, a oedd gyda’i gilydd yn cynrychioli tua 80% o’r post dyddiol. Yn hanfodol, cyrhaeddodd Dosbarth 1af, y gwasanaeth meincnod, y lefel uchaf ar gofnod ar gyfer chwarter 4 o agos i 1%. Gwnaed hyn er gwaetha’r tywydd ofnadwy yn Ionawr a gaedd y rhwydwaith awyr, sydd yn cludo post Dosbarth 1af yn yr Alban a Gogledd Lloegr, ac eira trwm yn y De-Ddwyrain ym mis Chwefror a Mawrth a rwystrodd rai dosbarthiadau. Roedd yr 2il Ddosbarth yn well na’i darged o 98.5% yn ystod y flwyddyn gyfan. Mae’r rhain yn berfformiadau gyda’r gorau yn y byd ar adeg pan yw swmp y post yn uwch nag erioed, cyfartaledd o 84 miliwn o lythyrau’r dydd, a cheir bonws ychwanegol i gwsmeriaid sef y prisiau post isaf yn Ewrop bron.

Mae cyfraddau’r newid a wnaethom, a’n cyflymder yn gweithredu’r newidiadau hynny, tra’n cynnal ein gwasanaeth un-pris-i-unrhywle i 27 miliwn o gyfeiriadau’r DG, yn dyst i waith caled ac ymrwymiad ein pobl. Maent yn hanfodol i’n llwyddiant yn y dyfodol. Er mwyn cydnabod eu cyraeddiadau a’u hymrwymiad, rydym yn rhoi taliad gros Rhannu Mewn Llwyddiant o £1,074 i’r rhan fwyaf o’n pobl sydd wedi bod

gyda'r busnes yn ystod blwyddyn olaf y Cynllun Adnewyddu. Mae'r £218m o elw o weithrediadau yr ydym yn ei roi yn ôl i'n pobl, yn un o'r taliadau rhannu mewn elw mwyaf i weithwyr yn hanes corfforaethol y DG. Mae'r Post Brenhinol hefyd yn parhau i gynnig cynllun pensiwn cyflog terfynol, sy'n fantais allweddol, i'r rhan fwyaf o'n pobl. Gyda phrinder o £2.5bn yn y gronfa ar hyn o bryd, mae'r Post Brenhinol eisoes wedi cyfrannu £271m yn fwy na'r cyfraniadau arferol, mewn dwy flynedd, er mwyn sicrhau y gall y gronfa fodloni ei rwymedigaethau i'n pobl. Mae'n eglur mai gwneud elw yw'r ffordd orau i'r Cwmni ddiogelu cyfraniadau parhaol y Post Brenhinol.

Mae'r tâl sylfaenol i'n dynion a'n gwragedd post yn cynyddu eto – codiad o £11.50 o 1 Ebrill, sef 3.8% ar ben y £300 o leiaf o dâl sylfaenol, pensiynadwy yr wythnos y mae ein pobl yn ei gael eisoes. Rydym yn awyddus iddynt barhau i rannu yn llwyddiant y Cwmni ac o dan y cynllun bonws newydd, bydd gan ein dynion a'n gwragedd post gyfle i ennill hyd at 50% o unrhyw arbediadau a wneir gan eu huned a 10% pellach petaem yn cyrraedd y targed newydd, 93.0%, ar gyfer Dosbarth 1af. Mae'n arwyddocaol hefyd fod y cysylltiadau diwydiannol wedi gwella. Ar ddechrau ein Cynllun Adnewyddu, prin yr ai diwrnod heibio heb ryw fath o anghydfod. Roedd y llynedd yn un o'r blynyddoedd tawelaf mewn degawd bron ac o ganlyniad i'r cysylltiadau adeiladol a gwell gyda'n hundeb daethpwyd i gytundeb cynt a haws nag a gofiai unrhyw un ynghylch tâl ar gyfer 2005-06 – sefyllfa sy'n fanteisiol i bawb.

Mae hyn i gyd yn swnio'n wych – ac mae. Ond, mewn gwirionedd, mae'r heriau a wynebwn yn enfawr. Nid yn unig y bydd yn rhaid i'r Post Brenhinol gynhyrchu digon o elw i dalu'r diffyg o £2.5bn yn y gronfa bensiwn, ar hyn o bryd mae'n colli dros £200m ar agos i 90% o'i feintiau â phrisiau rheoleig y mae'n rhaid iddo eu darparu dan ei rwymedigaeth i gynnig gwasanaeth cyffredinol. Hefyd colodd y rhwydwaith o 14,609 cangen o Swyddfa'r Post[®] golled ar ei weithrediadau o £110m y llynedd. Mae'r rhwydwaith gwledig o 8,000 cangen yn aneconomaidd ac mae angen £3m yr wythnos i oroesi. Mae arian presennol y Llywodraeth, sef £150m y flwyddyn, yn dod i



ben yn 2008 ac ni ellir disgwyl i Swyddfa'r Post Cyfyngedig wynebu costau ychwanegol ar y lefel hon. Yn y cyfamser, mae'r Post Brenhinol hefyd ar ei hôl hi gyda thechnoleg didoli awtomataidd o'i gymharu â'i gystadleuwyr pennaf ac mae angen i ni fuddsoddi sawl biliwn o bunnoedd os ydym i gystadlu'n llwyddiannus – mae hyn yn golygu bod yn broffidiol er mwyn buddsoddi.

Gwnawn ni newidiadau sylfaenol i'r hyn a wnawn a'n dulliau o'i wneud. Yn ogystal â buddsoddi mewn awtomateiddio mae hyn yn golygu y bydd angen datblygu set o gynhyrchion a gwasanaethau sy'n cyd-fynd yn dda â gofynion ein cwsmeriaid. Rydym yn gweithio ar hynny ac rydym yn disgwyl y byddwn yn medru dweud wrthyhych amdanynt yr haf hwn. Ar yr un pryd, rydym yn llunio strategaeth werthu a marchnata gwbl newydd gyda'r math o ffocws ar y cwsmer sy'n angenrheidiol i fusnes post modern ond nad oedd gennym yn y gorffennol.

Mae'r ffocws ar ein cwsmeriaid hefyd yn ganolog i Swyddfa'r Post Cyfyngedig sydd â 28 miliwn o gwsmeriaid sydd yn galw mwy na 43 miliwn o weithiau'r wythnos. Mae Swyddfa'r Post Cyfyngedig yn un o'r rhwydweithiau manwerthol mwyaf yn Ewrop ac mae'n ganolog i gymunedau ac yn ymroddedig i ddarparu cynhyrchion a gwasanaethau sydd yn bwysig i'n cwsmeriaid mewn ffordd syml ac am elw.

“ Wrth i'r gystadleuaeth boethi bydd yn rhaid i'r Post Brenhinol weithio **hyd yn oed yn galetach** i roi'r cwsmer wrth **galon popeth** a wnawn. ”

Ein her fwyaf a'r bwysicaf wrth i ni wynebu'r dyfodol heb y budd-daliadau traddodiadol, a oedd yn hanesyddol yn cynrychioli 40% o'n referniw, yw cael rhywbeth yn lle'r referniw colledig. Bydd gwyrddroi'r canghennau a reolir yn uniongyrchol sydd yn colli £71m a phennu dyfodol aneconomaidd y rhwydwaith gwledig, sydd yn costio rhyw £3m yr wythnos i ni, hefyd yn allweddol.

Bu eleni yn gyfnod o newid radical i Swyddfa'r Post Cyfyngedig gyda chyflwyno portffolio cystadleuol o gynhyrchion a gwasanaethau ariannol a fydd yn helpu i adennill yr incwm a gaed gynt drwy fudd-daliadau ac i ddatblygu proffidioldeb masnachol y busnes yn y dyfodol. Mae Swyddfa'r Post Cyfyngedig yn darparu mwy na 170 o wahanol gynhyrchion a gwasanaethau ond y rhai sy'n allweddol i'n cwsmeriaid a'n dyfodol yw'r gwasanaethau post, teliffon, teithio ac ariannol.

Mae ein gwasanaethau bancio'n arbennig o bwysig i'n cwsmeriaid oherwydd ein bod wedi creu mynediad i fancio mewn cymunedau lle nad oes gan y banciau mawr bresenoldeb mwyach.

Rydym wedi ffurfio partneriaethau gyda'r Alliance & Leicester, y Bank of Ireland, Barclays, Cahoot, Clydesdale, Co-op, First Direct (yr Alban yn unig), Lloyds TSB a Smile, ac rydym yn cynnal trafodaethau ag eraill.

Yn hanfodol, mae Swyddfa'r Post Cyfyngedig yn chwarae rhan allweddol mewn cynyddu cynhwysiad ariannol gan fod cwsmeriaid gyda chyfrifon banc sylfaenol yn medru cyrraedd eu harian mewn awrygylch cyfeillgar lle teimlant yn gartrefol a diogel a lle medrant siarad â phobl y maent yn ymddiried ynddynt.

Rydym hefyd wedi cydnabod bod yn rhaid i ni ofalu bod y bobl iawn yn y lle iawn yn gwneud y pethau iawn ac rydym wedi recriwtio nifer o reolwyr o'r radd flaenaf sydd wedi llwyddo ym myd gwasanaethau ariannol a manwerthu i helpu i arwain, hyfforddi a chefnogi ein pobl.

Mae sicrhau bod ein cwsmeriaid yn gwybod y cyfan am gynhyrchion a gwasanaethau Swyddfa'r Post® yn rhan allweddol o'n strategaeth ymadfer. Nod ein hysbysebion yw cynyddu gwerthiant drwy gyflwyno ein cwsmeriaid i'n cynhyrchion a'n gwasanaethau newydd a'u hannog i ailwerthuso'r rhai sydd gennym ar hyn o bryd.

Eleni hefyd cwblhawyd y rhaglen Adnewyddu'r Rhwydwaith trefol a hynny o fewn terfynau amser a chost. Bu'r rhaglen yn gam pwysig ymlaen tuag at wneud y rhwydwaith yn gynaliadwy a gwneud Swyddfa'r Post® yn fwy deniadol i isbostfeistri drwy leihau'r gorddarparu, a darparu mwy o ganghennau modern a fydd yn diogelu mynediad i bawb, yn enwedig pobl agored i niwed. Wedi ymgynghori'n eang gyda'r cyhoedd ac isbostfeistri, caewyd cyfanswm o 2,500 o ganghennau yn ystod y rhaglen.

Mae Swyddfeydd Post gwledig yn chwarae rhan hanfodol o fewn strwythur economaidd a chymdeithasol eu cymunedau. Fodd bynnag, mae'r rhan fwyaf yn costio mwy i'w rhedeg na'r incwm a gynhyrchant ac felly mae amheuaeth ynghylch eu dichonoldeb hirdymor. Mae'r Llywodraeth eisoes wedi rhyddhau £450m o gronfeydd elw hanesyddol mantolen y Grŵp i gefnogi rhannau o'r rhwydwaith sydd heb fod yn fasnachol gynaliadwy, ac yn 2004 cyhoeddwyd y byddai £300m arall yn cael ei ryddhau i ymestyn y gefnogaeth honno tan Ebrill 2008, yn amodol ar gliriad Cymorth Gwladol yr UE. Bydd yr arian

hwn yn ein galluogi i barhau i dalu cyflogau isbostfeistri gwledig, cynnig gwasanaethau cefnogi i'r rhwydwaith ac – yn hollbwysig – barhau i beilota gweithgarwch ar wahanol ffyrdd i gynnig gwasanaethau i'r rhwydwaith gwledig. Rydym hefyd wedi dechrau datblygu a phrofi gwahanol ddulliau gan gynnwys Swyddfa'r Post yn gwneud gwaith ar ran yr Heddlu. Bydd y cynlluniau peilot hyn yn sail i benderfyniad y Llywodraeth am ddyfodol y rhwydwaith ar ôl 2008.

Ym marchnad barseil'r DG, llwyddodd Parcelforce Worldwide i wrth-droi ei fusnes ac mae bellach yn un o'r prif ddarparwyr yn niwydiant cystadleuol parseli brys, gan barhau i wella ansawdd y gwasanaeth a ddarperir i gwsmeriaid, yn enwedig o safbwynt cynhyrchion amser-hanfodol. Llwyddodd i sicrhau gostyngiad trawiadol, sef 76%, yng nghollodion ei weithrediadau yn ystod y 12 mis diwethaf, o £54m yn 2003-04 i £13m eleni ac mae wedi cynhyrchu elw masnachol o'i weithrediadau yn ystod ail hanner 2004-05. Adeiladu ar y gwelliannau hyn, a sicrhau ei fod yn gwneud elw o'i weithrediadau ar gyfer y flwyddyn lawn nesaf, yw'r her sy'n ei wynebu nawr.

Yn Ewrop, llwyddodd ein busnes parseli, General Logistics Systems, i gynyddu ei refeniw yn sylweddol yn ystod 2004-05 – gyda thwf aruthrol o 144% yn ei elw o weithrediadau i £61m. Twf yn ei farchnadoedd yn yr Almaen, Ffrainc a'r Eidal, ynghyd â rheoli costau'n llym, dau gaffaeliad newydd yn yr Eidal a chyfnerthu ei weithrediadau yng Ngwlad Pwyl, sydd i gyfrif am hyn. Gwnaeth GLS gynydd ardderchog yn ystod y tair blynedd diwethaf a bellach mae'n gyfrannwr arwyddocaol i broffidioldeb cyffredinol y Grŵp. Yn ystod y cyfnod hwn, mae GLS hefyd wedi parhau i gryfhau ei rwydwaith. Mae ganddo safleoedd cryf yn ei farchnadoedd craidd ac mae'n darparu presenoldeb cryf i'r Post Brenhinol yn Ewrop. Bydd yn parhau i ganolbwyntio ar gryfhau ei rwydwaith yn Ewrop a diogelu effeithlonrwydd gweithredu.

Rydym bellach wedi cwblhau ein Cynllun Adnewyddu tair blynedd, ac mae'r Post Brenhinol yn gwneud elw unwaith eto, yn rhoi gwasanaeth

o well ansawdd i'w gwsmeriaid ac yn buddsoddi yn ein pobl. Mae pob un o'n cyfranogwyr wedi cael budd o'r gweddnewidiad. Mae ein cwsmeriaid yn cael lefelau uchel o ansawdd gwasanaeth na welwyd eu tebyg o'r blaen ac mae ein prisiau wedi gostwng mewn termau go iawn. Mae dynion a gwragedd post yn cael gwell cyflog. Mae'r Cwmni yn broffidiol unwaith eto ac mae ein parodrwydd i groesawu cystadleuaeth ym mis Ionawr 2006, yn gynt na'r dyddiad rhyddfrydoli blaenorol o fis Ebrill 2007, hefyd yn golygu bod ein cwsmeriaid yn cael mwy o ddewis yn y farchnad 15 mis yn gynt. Bellach, mae'n rhaid i ni wneud y newid ymagweddol angenrheidiol er mwyn i ni fod yn llwyddiannus fel busnes masnachol ac i fod yn weithredwr post dewisol i gwsmeriaid mewn marchnad gystadleuol agored. Parhau i fod yn amlwg fel y cwmni post gorau a'r mwyaf dibynadwy yn y byd yw ein gweledigaeth o hyd. Rydym yn hyderus y gallwn gyrraedd y nod hwnnw gydag ymroddiad ac ymrwymiad ein pobl.



Adam Crozier

Prif Weithredwr
Grŵp y Post Brenhinol ccc
16 Mai 2005

David Mills

Prif Weithredwr
Swyddfa'r Post Cyfyngedig
16 Mai 2005

Adolygiad Blynyddol

2004-05

“ Mae angen i ni newid a moderneiddio gweithrediadau i wella gwasanaeth i gwsmeriaid ac aros o flaen ein cystadleuwyr ”



“ Cafodd y Post Brenhinol flwyddyn **neilltuol** gan ei gorffen â'r perfformiad **ansawdd gwasanaeth gorau** mewn degawd ar gyfer y rhan fwyaf o gynhyrchion post. ”

Eleni, gwnaed mwy o newidiadau gweithredol yn y Post Brenhinol nag mewn unrhyw flwyddyn mewn nifer o ddegawdau. Dyma'r flwyddyn hefyd pan ddaeth cystadleuaeth sylweddol yn realiti, gan i nifer o gystadleuwyr sefydlu gwasanaethau post yn seiliedig ar gael mynediad i rwydwaith didoli a dosbarthu'r Post Brenhinol. Fodd bynnag, er gwaethaf y newidiadau hyn, y sialens i'r busnes a maint sylweddol y newid yn y gweithrediadau, cafodd y Post Brenhinol flwyddyn neilltuol gan ei gorffen â'r perfformiad ansawdd gwasanaeth gorau mewn degawd ar gyfer y rhan fwyaf o gynhyrchion post.

Gwella'r gwasanaeth i'r cwsmer

Er mwyn i ni fedru cystadlu'n llwyddiannus ym marchnad bost y DG yn y dyfodol, rydym wedi gweddnewid ein gweithrediadau'n aruthrol er mwyn rhoi gwasanaeth o ansawdd uchel i'n cwsmeriaid yn barhaus a gwneud y Post Brenhinol yn lle gwych i'n staff weithio. Mae hyn wedi newid swyddi rhyw 164,000 o'n pobl yn y rheng flaen – mwy na thebyg un o'r newidiadau mwyaf yn niwydiant y DG dros y 25 mlynedd diwethaf. Trwy gydol 2004–05, gwella'r gwasanaeth i gwsmeriaid oedd ein prif flaenoriaeth drwy'r flwyddyn ac rydym wedi gwneud cynnydd go iawn. Erbyn diwedd y flwyddyn, roedd ein gwasanaeth meincodi, Dosbarth 1af, yn uwch na'i darged o 92.5%

- y perfformiad gorau am y chwarter olaf ers degawd – a gwnaeth yr 2il Ddosbarth yn well na'i darged o 98.5% am y flwyddyn gyfan. Gwnaeth y rhan fwyaf o gynnyrch post ein swmp fusnes berfformio'n dda hefyd, gyda MailSorts 2, 3 a Presstream 2 yn cael y perfformiadau gorau yn y deng mlynedd diwethaf. Mae cyflawni gwasanaeth cyson, o safon uchel yn hanfodol os yw'r Post Brenhinol i gystadlu'n llwyddiannus mewn marchnad gwbl agored i gystadlu llawn o Ionawr 2006.

Cafodd y newid a wnaed i'n rhwydwaith dosbarthu brawf go iawn dros y Nadolig, sef yr amser mwyaf prysur i'r Post Brenhinol wrth i ni ddosbarthu cardiau, parseli ac anrhegion Nadolig ar draws y DG ac o gwmpas y byd – adeg pan fyddwn yn trin 60 miliwn o eitemau ychwanegol bob dydd, gan gynyddu'r bag post dyddiol cyffredin i 140 miliwn o eitemau. Profasom ein bod yn fwy nag abl i ymgymryd â'r her honno, gan ein bod wedi llwyddo i ddosbarthu popeth a bostiwyd erbyn y dyddiadau postio diwethaf a argymhellwyd erbyn y Nadolig. Yn gyffredinol, cofnododd y busnes ei berfformiad masnachu cryfaf, gyda chynnydd o 10.6% yn y refeniw a chynnydd o £80m yn y gwerthiannau yn y pedair wythnos i'r 25 Rhagfyr – un o'r perfformiadau gorau a gyhoeddwyd gan gwmni mawr yn y DG am y cyfnod hwnnw.

Diogelu dilysrwydd y post

Mae pob llythyr yn bwysig i'r Post Brenhinol ac rydym yn benderfynol o wneud popeth o fewn ein gallu i ddiogelu dilysrwydd y post ac i sicrhau diogelwch y llythyrau a'r parseli sy'n cael eu hymddiried i ni i'w dosbarthu. Mae mwyafrif helaeth ein pobl yn bobl onest iawn ac mae swmp y post (99.92%) yn cyrraedd ei gyrchfan cywir yn ddiogel. Er mai sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael y gwasanaeth y maent yn ei ddisgwyl gan y Post Brenhinol yw ein nod, gan ein bod yn trin tua 84 miliwn o eitemau'r dydd, fe all pethau fynd o chwith weithiau. Petai hynny yn digwydd, rydym am ddiogellu ein cwsmeriaid yn sydyn ac yn deg. Yn unol â hynny rydym wedi ad-dalu rhyw £60 miliwn i gwsmeriaid yr oedd eu post yn hwyr y llynedd. Rydym yn cynnig gwell diogelwch gwasanaeth i'n cwsmeriaid nag unrhyw gwmni arall ac rydym yn un o'r ycyhydig weithredwyr sy'n digollu pan fydd y post yn hwyr. Ym mis Ionawr 2005 anfonasom daflen i'r 27 miliwn o gyfeiriadau yn y DG i roi atebion i rai o'r cwestiynau a ofynnir yn aml ynghylch dosbarthu'r post a'r gwasanaeth y gall cwsmeriaid ddisgwyl ei gael oddi wrth y Post Brenhinol, ac â phwy y dylid cysylltu â hwy petai rhywbeth yn mynd o chwith.



Gan ein bod yn disgwyl y safonau uchaf o onestrwydd gan ein pobl, bellach mae gweithwyr sy'n ymuno â'r Post Brenhinol yn cael eu harchwilio i sicrhau nad ydynt yn ceisio celu unrhyw gyn-euogfarnau troseddol. Mae hyn yn ychwanegu haen ychwanegol bwysig o ddiogelwch i'n gweithrediadau ac yn golygu y gall cwsmeriaid bostio eu post gyda hyd yn oed fwy o hyder na chynt.

Mae nifer y gweithwyr achlysurol a gyflogir gan y busnes wedi gostwng yn sylweddol dros y blynyddoedd, o dros 20,000 i tua 2,500. Pan fyddwn angen cymorth ychwanegol ar gyfnodau prysur, rydym wedi bod yn gweithio i greu cronfa o weithwyr dros dro o'r radd flaenaf. Mae hyn yn golygu rhoi cardiau adnabod tebyg i basport, sy'n nodi manylion yr hyfforddiant a'r profiad gwaith y maent wedi'i gael yn y Post Brenhinol, i recriwtiaid newydd, hyd yn oed os ydynt wedi gweithio mewn gwahanol swyddfeydd ac am gyfnodau ysbeidiol gyda'r Cwmni.

“ Mae maint y **newid** yr ydym wedi ei wynebu'n dyst i waith caled ac **ymrwymiad** ein pobl. ”

Ein pobl, ein hased mwyaf

Mae maint y newid yr ydym wedi ei weithredu a chyflymder gweithredu'r newid hwnnw, tra'n cadw'r gwasanaeth i fynd, yn dyst i waith caled ac ymrwymiad ein pobl. Er mwyn cydnabod hynny, rydym yn rhoi taliad Rhannu Mewn Llwyddiant o £1,074 i'r rhan fwyaf o'n pobl a fu gyda'r busnes yn ystod y flwyddyn olaf o'n Cynllun Adnewyddu. Mae'n debygol mai'r £218m hwn yw'r taliad rhannu elw mwyaf a wnaed i weithwyr unrhyw gwmni yn y DG. Yn ogystal â hynny, rydym wedi codi'r tâl sylfaenol pensïnadwy i fwy na £300 yr wythnos, ac wedi newid o wythnos waith chwe diwrnod i bum niwrnod, tra'n parhau i ddsbarthu ar chwe diwrnod yr wythnos.

Yn ystod y 12 mis diwethaf, rydym wedi parhau i fynd i'r afael â bwlio ac aflonyddwch, gan na fydd gweithgareddau o'r fath yn cael eu dioddef ar unrhyw lefel. Trwy gydol y flwyddyn ymgymerom â rhaglen hyfforddi amrywiaeth ar draws y Cwmni, er mwyn dangos sut y mae'n rhaid gwerthfawrogi a pharchu pawb am eu cyfraniad i'r cwmni, pa fath o ymddygiad sy'n annerbyniol ac i ble i fynd am help petai yna broblem. I gydnabod ymdrechion y busnes i fynd i'r afael â'r materion hyn dywedodd Race for Opportunity, yn ei adroddiad ar hil ac ethnigrwydd ar draws nifer o wahanol feysydd busnes, mai Grŵp y Post Brenhinol yw'r cwmni sydd wedi gwneud y gwelliant mwyaf yn ei sector.

Rydym wedi cymryd camau mawr i ddelio ag absenoldeb hefyd. Yr haf diwethaf, cyflwynwyd cynlluniau newydd i roi gwell cefnogaeth i bobl sy'n absennol drwy salwch ac i wobrwyo'r rhai sydd yn eu gwaith yn rheolaidd. Mewn raffl a oedd yn agored i'n gweithwyr na fu'n absennol drwy salwch rhwng dechrau Awst 2004 a diwedd Ionawr 2005, enillodd 37 gar newydd sbon, enillodd 75 gwerth £2,000 o dalebau gwyliau ac enillodd 90,000 o bobl werth £150 o dalebau gwyliau fel diolch am eu cyfraniad i gwsmeriaid a'r busnes. Yn y cyfnod chwe mis hwnnw bu 11% o welliant ym mhresenoldeb dyddiol ein dynion a'n gwagedd post o'i gymharu â'r un cyfnod y flwyddyn gynt – roedd hynny yn cyfateb â 1,000 o ddynion a

gwragedd post ychwanegol yn eu gwaith yn casglu, didoli a dosbarthu post ar unrhyw ddiwrnod neilltuol.

Roedd cadw cysylltiad agosach â phobl a oedd angen cymryd amser o'r gwaith oherwydd eu bod yn sâl, er mwyn sicrhau eu bod yn cael y lefel iawn o gefnogaeth i'w helpu i ddychwelyd i'w gwaith cyn gynted ag y gallant, a llenwi'r bylchau heb unrhyw golled i'r gwasanaeth neu i gwsmeriaid, ymhlith y cynlluniau eraill a weithredwyd. Gwnaethom wella'r gefnogaeth i unrhyw un a oedd yn absennol drwy salwch hefyd. Mae bellach yn haws ac yn gyflymach i'n pobl gael triniaeth sy'n cyfateb yn agosach â'u hanghenion, bydd desg cymorth meddygol newydd yn hwylyso cyfeirebau a bydd ffisiotherapi a gwasanaethau therapi galwedigaethol yn haws eu cael i bawb sydd eu hangen.

Buom yn helpu ein pobl mewn ffyrdd eraill hefyd drwy negydu deliadau arbennig ar eu rhan. Trwy'r Cynllun Addysg i Bawb, mae gan tua 26,000 o bobl gyfrifiaduwr gartref â mynediad i'r rhyngwrwyd a oedd yn costio 40% yn llai na'r systemau tebyg a geir ar y stryd fawr. Mae dros 30,000 o bobl wedi cymryd mantais o ddau benwythnos pan gynigiwyd 20% o ddisgownt yn Homebase, a hyd yn hyn mae 300 wedi manteisio ar y cyfle i arbed hyd at £5,000 ar gar Vauxhall newydd o dan y cynllun a ffurfiwyd rhwng GM Motors a'r Post Brenhinol.

Siopa ar y rhyngwrwyd

Mae siopa ar y rhyngwrwyd yn sydyn ddatblygu i fod yn gystadleuaeth anodd i adwerthwyr y stryd fawr, gyda siopa ar-lein bellach yn cynrychioli tua 6% o adwerthu ac mae hynny'n debygol o gyrraedd 15% erbyn 2010, marchnad sy'n werth dros £40bn. Yn ystod Nadolig 2004, dosbarthodd y Post Brenhinol 55 miliwn o eitemau a archebwyd ar-lein – 15 miliwn yn fwy na'r un cyfnod y flwyddyn gynt. Llyfrau, fideos a DVDs yw'r eitemau tocyn-isel sy'n ffefryn o hyd, ond mae dillad ac eitemau tocyn-uwch yn dod yn fwyfwy poblogaidd, gyda dillad bellach yn cyfrif am 10% o'r holl werthiannau

ar-lein. O ganlyniad i'r twf hwn bu cynnydd o 6% yng ngwerthiant archebion post yng nghanghennau Swyddfa'r Post® – pobl ifanc rhwng 16- 24 oed oedd cyfran uchel o'r cwsmeriaid – gan eu bod yn cynnig dull sicr a dibynadwy o dalu i gwsmeriaid sydd heb gyfrif banc. Amcangyfrifwn fod tua 445,000 o werthwyr eBay hefyd yn postio tua 650,000 o eitemau drwy ein canghennau Swyddfa'r Post® bob wythnos; mae 23% o'r eitemau hyn yn mynd dramor.

Rydym yn cydweithio'n agos ag adwerthwyr i sicrhau eu bod mewn sefyllfa dda i fanteisio ar y sianel adwerthu newydd hon ac yn gallu dosbarthu eu heitemau i'w cwsmeriaid. Yn dilyn y cytundeb a wnaed gyda darparwyr e-fasnach Marketworks, gall y Post Brenhinol helpu cwmnïau sydd eisiau dechrau masnachu ar eBay.co.uk trwy reoli pob agwedd ar y gweithrediad – o ddyllunio blaen y storaf, rheoli archebion a gweithgareddau marchnata ar-lein i storio cynhyrchion a chyflawni nwyddau. Mae'r bartneriaeth yn galluogi masnachwyr i ddefnyddio eBay fel sianel i gyfannu gweithgareddau gwerthu eraill, yn enwedig o werthu gorstoc, eitemau a ailwampwyd neu nwyddau a ddychwelwyd oherwydd nad oedd eu hangen, yn hytrach na'u bod wedi'u difrodi. Rydym hefyd yn gweithio i annog masnachwyr i fanteisio ar ein gwasanaeth Local Collect, sy'n galluogi'r masnachwr i gynnig dosbarthu eitemau i gangen Swyddfa'r Post® leol lle gall cwsmeriaid eu casglu petai hynny'n fwy cyfleus iddynt.

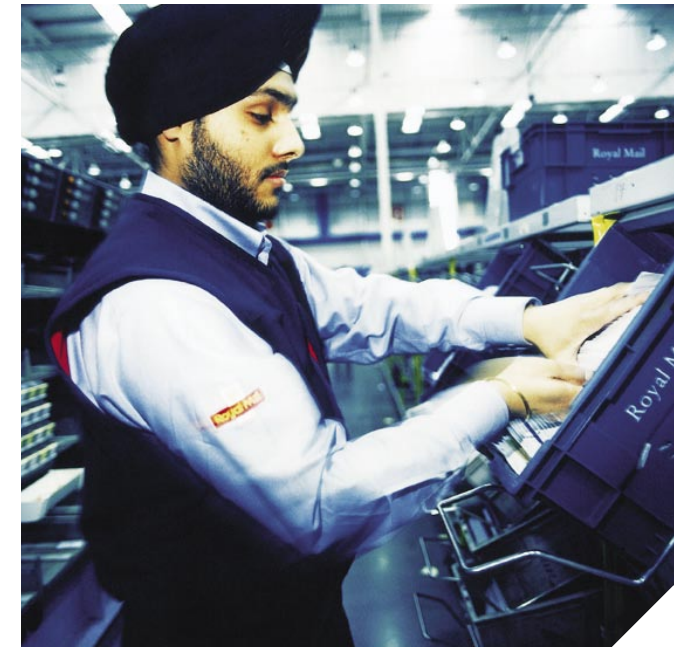
Helpu busnesau bach

Mae system postio ar-lein y Post Brenhinol, SmartStamp™, a lansiwyd y llynedd yn galluogi busnesau bach i ychwanegu naws broffesiynol i'w post drwy argraffu neges addasedig neu logo'r cwmni yn ymyl yr argraffiad post yn uniongyrchol o'u cyfrifiaduron eu hunain. Bu'n ddull poblogaidd, gwahanol i'r stampiau traddodiadol, ymhlith cwmnïau bach ar draws sawl sector.

Mae rhyw 13 miliwn o eitemau SmartStamp™ wedi'u hanfon hyd yn hyn, gan helpu'r 15,000 o ddefnyddwyr cofrestredig i sicrhau bod eu

post yn fwy amlwg na'u cystadleuwyr, yn ogystal ag arbed amser iddynt. Cafodd y system bost flaengar hon ei chydabod hefyd gan Wobrau Busnes Cenedlaethol y llynedd pan ddyfarnwyd Gwobr Defnydd Gorau o Dechnoleg i'r Post Brenhinol.

Gellir cael gwybodaeth ychwanegol ar sut y mae modd i fusnesau bach arbed arian ac amser ar eu post, yng nghanolfan wybodaeth ar-lein y Post Brenhinol ar ein gwefan – www.royalmail.com/smallbusiness. Mae'r Ganolfan i Fusnesau Bach yn helpu cwmnïau bach i gael gwybodaeth sydyn a hwylyso ar bopeth, gan amrywio o sut i reoli costau post, i sut mae dod o hyd i gwsmeriaid newydd a ffurfio cysylltiadau busnes parhaol. Mae hefyd yn fforwm i rannu profiadau a thactegau llwyddiannus gyda chwmnïau eraill o'r un maint.





Gwobrau Pobl Dosbarth 1af

Ein pobl yw ein hased mwyaf ac er mwyn cydnabod yr ymdrechion hynod a wnânt wrth iddynt ddosbarthu bob dydd i'r 27 miliwn o gyfeiriadau yn y DG eleni, dyfarnwyd Gwobr Pobl Dosbarth 1af i bedwar o ddynion a gwragedd post, a ddewiswyd o blith 30 enillydd rhanbarthol. Cafodd Tracey Smith a Karen Cowling eu henwi fel 'postmon a phostwraig y flwyddyn' am eu cefnogaeth arwrol i Boscastle yng Nghernyw a drawyd gan lifogydd. Profodd gwybodaeth leol unigryw y pâr yn amhrisiadwy pan drawodd llifogydd sydyn y pentref hanesyddol ym mis Awst 2004.

Gweithiodd Karen a Tracey 20 awr y dydd yn union wedi'r drychineb, er mwyn helpu'r gwasanaethau brys ac i sicrhau bod y post yn dal i gael ei ddosbarthu i'r pentrefwyr.

Cydnabuwyd ymdrech ddewr Steve Lyon, postmon yn Chippenham, am neidio i afon â llif sydyn i achub bachgen bach 18 mis oed rhag cael ei olchi i gored beryglus, wedi iddo syrthio wrth iddo fwydo hwyaid; ac enwyd y postmon o Watford, Mohammed Younis, fel 'codwr arian y flwyddyn' gan iddo godi £250,000 dros yr 20 mlynedd diwethaf i adeiladu ysbyty ar gyfer trigolion Pindi Bhattian, ardal anghysbell ym Mhacistan lle, ar hyn o bryd, mae cael unrhyw driniaeth feddygol yn golygu taith 5 awr.

Bod yn gwmni cyfrifol

Mae busnes y Post Brenhinol yn fawr ac felly rydym yn effeithio'n sylweddol ar y byd o'n cwmpas. Rydym yn cymryd ein cyfrifoldeb cymdeithasol corfforaethol o ddirif ac ym mis Medi 2004, cyhoeddodd ein Hadroddiad Cyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol (CCC) llawn cyntaf. Mae hwn yn amlinellu ein hymrwymiad i ddarparu ein busnes mewn ffordd addas ar gyfer ein pobl, ein cwsmeriaid a'n cymunedau, y rhaglenni yr ydym wedi'u datblygu i hyrwyddo gwelliant a'r targedau yr ydym wedi'u gosod ar gyfer ni ein hunain i fesur y rhain.

Cadarnhaodd yr adroddiad ein bod wedi gwneud peth cynnydd cadarnhaol iawn – mae ein perfformiad diogelwch wedi gwella ac rydym ar y llwybr iawn gyda'r rhan fwyaf o'n targedau amgylcheddol. Cydnabu nifer o ffynonellau ein dulliau, yn eu plith fe'n cydnabuwyd fel Rhaglen CCC Orau Ewrop yng Ngwobrau Rheoli Risg Ewrop 2004. Yn ystod 2004–05, parhaodd y nifer o ddanweiniau adroddadwy yn y busnes i ostwng, i lawr dros 23% i 5,598. Yn ystod y Cynllun Adnewyddu, gwelsom gyfraddau damweiniau adroddiadwy'n gostwng o ryw 40%. Mae'r duedd hon yn ganlyniad i'n hymchwiliadau i bob damwain fawr a llawer o ddamweiniau llai er mwyn darganfod lle gallwn wneud gwelliannau.

Llythyrwyr ifanc

Denodd cystadleuaeth llythyrwyr ifanc y Post Brenhinol dros 5 miliwn o gystadlewyr ers ei sefydlu 28 mlynedd yn ôl, gan sicrhau mae hi yw'r gystadleuaeth fwyaf o'i bath yn y DG. Gwahoddir plant ysgolion cynradd ar draws y DG i gystadlu, ac eleni heriodd y gystadleuaeth llythyrwyr ifanc y genedl i "Ysgrifennu at eu Harwr Pennaf".

Dathliadau drwy stampiau

Dathlodd stampiau'r Post Brenhinol amrediad eang o ben-blwyddi ac achlysuron yn ystod y flwyddyn a fu. Nodwyd dewrder y milwyr a ymladdodd yn Rhyfel y Crimea 150 o flynyddoedd yn ôl â set o stampiau a gyhoeddwyd ym mis Hydref diwethaf.

Yn y bleidlais gyntaf o'i bath ar deledu cenedlaethol, pleidleisiodd gwylwyr y rhaglen 'This Morning' ar ITV i benderfynu pa raglenni o'r 50 mlynedd diwethaf ddylai ymddangos ar set o stampiau i'w comisiynu'n arbennig gan y Post Brenhinol. Mewn cystadleuaeth glos iawn, Emmerdale a ddaeth i'r brig gan guro Coronation Street a'r Bill, bydd y stampiau'n ymddangos ar lythrau a pharseli o fis Medi.

Eleni, 163 o flynyddoedd wedi ei ymddangosiad cyntaf, ailymddangosodd stamp enwocaf y byd, y Penny Black, er mwyn dathlu 250 pen-blwydd y Gymdeithas Frenhinol i hybu'r Celfyddydau, Cynhyrchwyr a Masnach (RSA). Fe'i dangoswyd ar y stamp Dosbarth 1af, yn un o chwech a gyhoeddwyd i nodi cyfraniad dihafal y RSA i ddyfeisgarwch a chreadigrwydd dros ddwy ganrif a hanner.

Swyddfa'r Post Cyfyngedig – newid y ffocws ar gyfer y dyfodol

Bu'r newid yn y modd y mae budd-daliadau fel pensiynau, budd-dâl plant a lwfans ceiswyr gwaith yn cael eu talu'n gatalydd i Swyddfa'r Post Cyfyngedig newid. Wrth iddo wynebu colli rhyw 40% o'i incwm hanesyddol o daliadau budd-dâl gan fod trosglwyddo arian yn

uniongyrchol wedi disodli'r system bapur gynt, mae Swyddfa'r Post yn mynd drwy newid diwylliannol enfawr wrth geisio canolbwyntio mwy ar werthiannau ac ar y cwsmer, er mwyn iddo fedru cystadlu ag adwerthwyr eraill y stryd fawr, a chadw'r 28 miliwn o gwsmeriaid sy'n ymweld yn wythnosol â changen Swyddfa'r Post®.

Mewn ymgais i atal y colledion refeniw, mae Swyddfa'r Post Cyfyngedig wedi lansio nifer o gynhyrchion a gwasanaethau newydd yn ystod y 12 mis diwethaf. Mae lansio yswiriant car, Bondiau Twf a Bondiau Ecwiti Gwarantiedig wedi ehangu portffolio Gwasanaethau Ariannol Swyddfa'r Post ac mae dau bartner bancio newydd – Clydesdale Bank a'r Bank of Ireland – yn golygu bellach fod mwy na 26 miliwn o bobl yn medru codi arian yn ddi-dâl dros unrhyw gownter mewn unrhyw un o ganghennau Swyddfa'r Post®.

Yr her sy'n wynebu Swyddfa'r Post Cyfyngedig yn awr yw bod yn well o ran gwerthu ei amrediad eang o gynhyrchion a gwasanaethau os yw ar atal colledion ariannol yn ystod y flwyddyn i ddod. Yn y pendraw, bydd ei ddyfodol yn dibynnu ar ei allu i werthu ei gynhyrchion a'i wasanaethau.

Aeth Swyddfa'r Post Cyfyngedig hefyd i'r farchnad llinellau ffôn sefydlog yn Ionawr pan lasiodd HomePhone Swyddfa'r Post®. Tanysgrifiodd 60,000 o gwsmeriaid yn y 10 wythnos gyntaf a'r her i Swyddfa'r Post® yw cynnal y lefel hon os yw i gyrraedd ei darged o ddenu miliwn o gwsmeriaid erbyn 2008.

Yn y sector teithio, sefydlodd Swyddfa'r Post® ei hun fel un o'r prif ddarparwyr polisiâu yswiriant teithio a gwasanaethau cyfnewid arian tramor – lle mae bellach yn arwain y farchnad – a pholiisiau yswiriant teithio. Bellach mae rhyw 2,000 cangen Swyddfa'r Post® ar-gais yn gwerthu arian tramor yn ddigomisiwn – ac mae gweddill y canghennau'n cynnig gwasanaeth rhagarchebu lle dosberthir y diwrnod wedyn.



Tuag at rwydwaith o ganghennau Swyddfa'r Post® ymarferol a chynaliadwy

Bu'r flwyddyn ddiwethaf yn amser o newid mawr a meddwl newydd i'n rhwydwaith o ganghennau Swyddfa'r Post®. Bellach, mae'r gwaith o ad-drefnu ein rhwydwaith trefol o ganghennau Swyddfa'r Post® ar ben ac, fel a ragwelom, rydym yn parhau wrth galon y gymuned gyda changen Swyddfa'r Post® o fewn milltir i gartref tros 99% o'r boblogaeth mewn ardaloedd trefol. Mae gwaith yn mynd rhagddo gyda'n his-bostfeistri er mwyn gwella'r cyfleusterau ac i adnewyddu canghennau trefol.

Rydym yn parhau'n ymrwymedig i atal cau canghennau Swyddfa'r Post® gwledig lle bynnag y bo modd. Maent yn chwarae rhan gymdeithasol bwysig ym mywyd bob dydd cefn

“ Mae Swyddfa'r Post® yn mynd drwy newid diwylliannol enfawr wrth geisio canolbwyntio mwy ar **werthiannau** ac ar y **cwsmer**. ”



“ Mae Parcelforce Worldwide wedi **gwella** ei safle ariannol gan barhau ar yr un pryd i wella **ansawdd y gwasanaeth** a gynigir i gwsmeriaid. ”

gwlad ac i gydnabod hynny, rydym yn croesawu datganiad y Llywodraeth y bydd yn parhau i ddarparu £150m o gyllid y flwyddyn tan 2008. Yn ogystal â chadw canghennau gwledig i redeg, mae'r cyllid yn cynnwys buddsoddiad ar gyfer dulliau newydd a dyfeisgar i ddarparu gwasanaethau Swyddfa'r Post® i gwsmeriaid mewn ardaloedd mwy anghysbell. O ganlyniad i waith ein tîm penodol o ymgynghorwyr trosglwyddiad gwledig, bellach gellir gweld canghennau Swyddfa'r Post® mewn neuaddau pentref, tafarndai ac eglwysi ymhlith lleoliadau eraill. Rydym wedi ymuno â Heddlu Norfolk mewn cynllun peilot i gynnig gwybodaeth a chynngor ar faterion yr heddlu yn ogystal â chynnyrch a gwasanaethau Swyddfa'r Post® o nifer o ganghennau Norfolk. Yn Cwmbria, mae cangen Swyddfa'r Post® symudol yn mynd at y cwsmeriaid, gan arbed siwrnai iddynt i'r dref agosaf, ac mae'n cynnig yr un trosglwyddiadau bancio ar-lein ac amrediad eang o gynnyrch a gwasanaethau eraill ag a geir mewn cangen sefydlog.

Mynd o nerth i nerth yn y busnes parseli

Yn y farchnad barseili, mae Parcelforce Worldwide wedi gwella ei safle ariannol gan barhau ar yr un pryd â gwella ansawdd y gwasanaeth a gynigir i gwsmeriaid, yn enwedig o ran cynhyrchion amser-hanfodol. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, mae wedi cynyddu ei swmp a'i refeniw, ac mae'n dal i ennill busnes arwyddocaol. Cafodd ei enwi fel cludwr Parseli Brys Ewropeaidd 2005 gan Sefydliad Rheoli Cludiant i gydnabod ei berfformiad uchel yn dosbarthu i gwsmeriaid, ei ddefnydd o dechnoleg dilyn ac olrhain soffistigedig a'r sylw a rydd ei weithwyr i'r cwsmer.

Cydnabu Gwobrau Busnesau Bach Parcelforce Worldwide, sydd bellach yn eu 12fed flwyddyn, ragoriaeth ymhlith busnesau bychain a'u cyfraniad i'r economi. Enwyd Blue Chip Feed Ltd a leolir yn Sheffield fel Busnes Bychan y Flwyddyn 2004. Clodforodd y beirniaid y cwmni, sy'n cyflenwi bwyd ceffylau o'r radd flaenaf, am ei angerdd a llwyddiant yn creu marchnad ar

gyfer cynnyrch bwyd ceffyl gwyddonol datblygedig – mae gan Blue Chip Feed 55% o'r farchnad arbenigol hon.

Mae Parcelforce Worldwide yn dosbarthu i 240 gwlad a thiriogaeth ledled y byd ac yn y DG ef yw partner General Logistics Systems (GLS), ein busnes parseli Ewropeaidd. Mae'n cynnwys rhwydwaith o gwmnïau mewn 15 o wledydd, sy'n dosbarthu miliwn o barseili'r dydd ar gyfartaledd, ar draws 34 o wledydd i ryw 180,000 o gwsmeriaid.

Rydym wedi dod ymhell ers cychwyn ein Cynllun Adnewyddu tair blynedd, ond wrth i'r Post Brenhinol wynebu cystadleuaeth lawn ym marchnad bost y DG o fis Ionawr 2006, yr her i ni fydd gwella ein gwasanaethau i'n cwsmeriaid ymhellach a buddsoddi yn ein pobl, er mwyn sicrhau mai ni fydd cwmni dewisol y cwsmer.