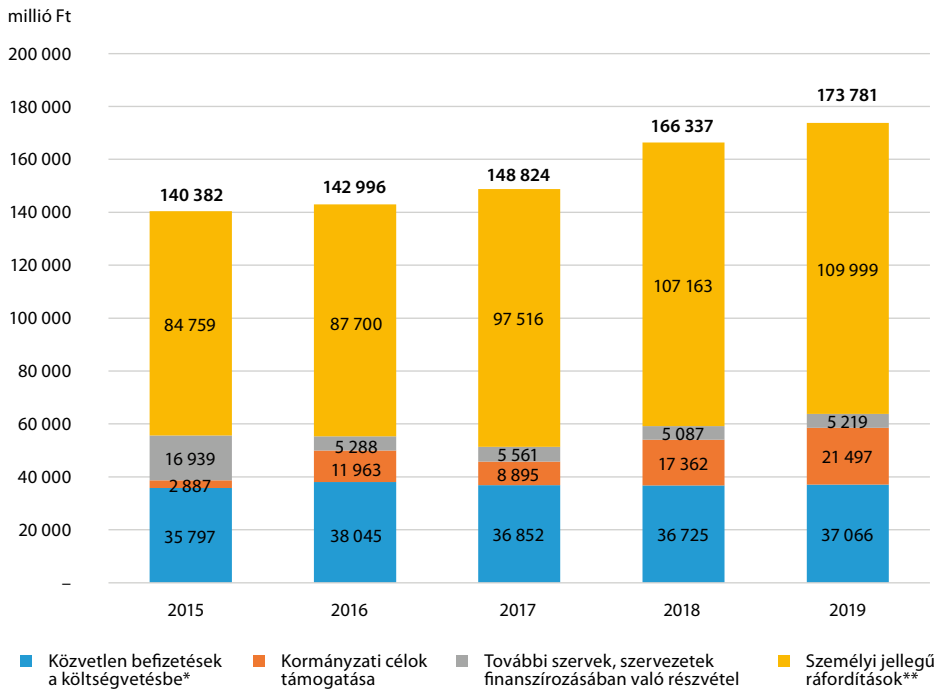


XIV. fejezet A Magyar Posta a Covid viharában

Bevezetés

A Magyar Posta a nemzetgazdaság egyik fontos szereplője. Magyarország egyik legnagyobb foglalkoztatója, pénzforgalmi szolgáltatója és csomaglogisztikai vállalata. Évente közel 70 milliárd forint adót és járulékot fizet be a költségvetésbe. Jelen van az ország minden településén, és kapcsolata van valamennyi háztartással.



1. ábra: A Magyar Posta nemzetgazdasági szerepének számszerű hatásai (2015–2019)

Megjegyzés: * a munkáltatói járulékfizetéseket is tartalmazza; ** munkáltatói járulékok nélkül

Forrás: a Magyar Posta adatai alapján a szerző szerkesztése

A Covid-19-járvány érdekes kettősséget hozott a Magyar Posta életébe. Gazdaságilag, az eredményességet illetően – hasonlóan a vállalatok többségéhez – negatívan érintette a veszélyhelyzet első fázisa, ugyanakkor a fejlesztések nem álltak meg, a szolgáltatás

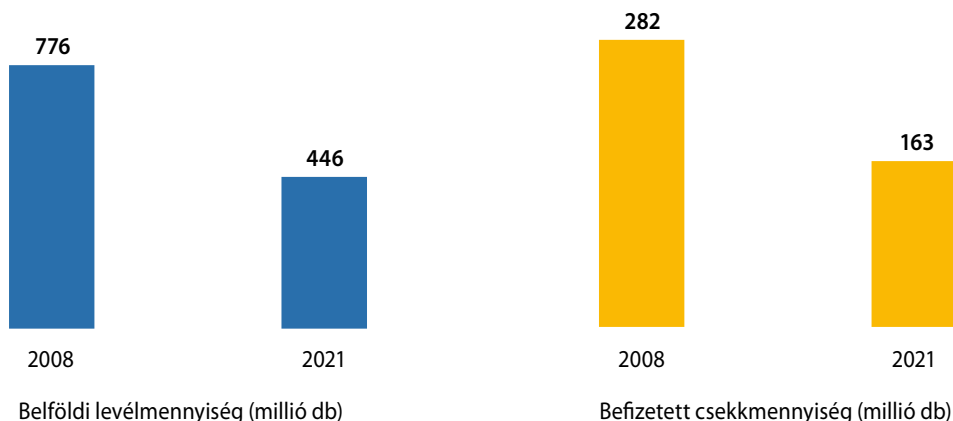
színvonalában a korlátozások és a nehézségek ellenére sem volt változás. Sőt a Posta megítélése ebben az időszakban még javult is. Erről a későbbiekben részletesebben írunk.

Piaci tendenciák, általános helyzetkép

A több mint 150 éves vállalat működési környezete komoly átalakulás alatt áll: a Magyar Postának egyszerre kell megfelelnie a drasztikusan változó fogyasztói szokásoknak (digitális megoldások iránti igény felerősödése) és alkalmazkodnia a hazai ágazati és gazdasági környezet kihívásainak is (gyorsan emelkedő bérköltségek, munkaerőhiány stb.).

Magyarországon az 1990-es évek elejéig a magán- és hivatalos írott információáramlás szinte kizárólag a postai infrastruktúrán és postai termékek (távirat, levél, levelezőlap, képeslap, utalvány, telex) használatán keresztül valósult meg. A digitalizáció (előbb a fax, majd az internet és a mobileszközök) terjedésével mára már a magánjellegű információk továbbítása szinte teljesen kikerült a Posta forgalmából. A lakosság eleinte az e-mail és az SMS, MMS szolgáltatások révén használta, napjainkban azonban az ingyenes üzenetküldő, csevegőalkalmazásokon és a közösségi oldalakon keresztül is igénybe veszi ezeket a funkciókat.

Az internetpenetráció erősödésével és a digitális megoldások szaporodásával párhuzamosan a tradicionális postai termékek csökkenő pályára kerültek (levél, pénzforgalom, hírlap), egyedül a csomagtermék mutat ezzel ellentétes tendenciát.



2. ábra: A Magyar Posta belföldi levél- és csekkforgalmának változása (2008 vs 2021)

Forrás: a Magyar Posta adatai alapján a szerző szerkesztése

Az előbb említett tendenciák ellenére a Magyar Posta bevételeinek döntő hányadát még mindig a levél- és a pénzforgalmi üzletágak adják. Az ezen termékek iránti kereslet fokozatos csökkenése egyrészt a fogyasztói szokások megváltozása miatt természetes folyamat, másrészt a papíralapú kommunikáció visszaszorítására, valamint a gazdaság fehéritésére (készpénzforgalom szűkítésére) irányuló kormányzati intézkedések a csök-

kenés ütemét jelentősen felgyorsíthatják. Tovább erősítik ezt a tendenciát a legnagyobb csekk-kibocsátónak minősülő közműszolgáltatók digitalizációs törekvései, amelyek 2020-ban és 2021-ben a koronavírus-járvány újabb hullámai miatt még inkább felerősödtek.

A mintegy 8 millió magyar felnőtt évente átlagosan személyenként már csak *1,2 darab* levelet ad fel. A szolgáltatóktól, bankoktól, az államigazgatástól és egyéb nagyfeladó partnerektől 2021-ben várható volumen mintegy 410 millió levél, amely tartalmaz több mint 163 millió db számlalevelet is. A digitális pénzügyi megoldások terjedésével és a szolgáltatók előbb említett digitalizációs törekvéseivel párhuzamosan a postai csekkbefizetések száma tovább csökken, és ezzel együtt mérséklődik a levélforgalom is.

A nemzetközi iparági trendeknek megfelelően a Magyar Posta hosszú távú, fenntartható működésének alapját a *csomaglogisztikai üzletág* jelentheti. Ugyanakkor fontos tényező, hogy ezen üzletág árbevétele csupán 17 százaléka volt a 2020. évi teljes alaptevékenységi árbevételnek. Ráadásul a csomaglogisztikai piac versenypiac, ahol óriási a küzdelem az ügyfelekért, a piaci részesedésért folyó harc költsége milliárdokban mérhető fejlesztéseket jelent évről évre.

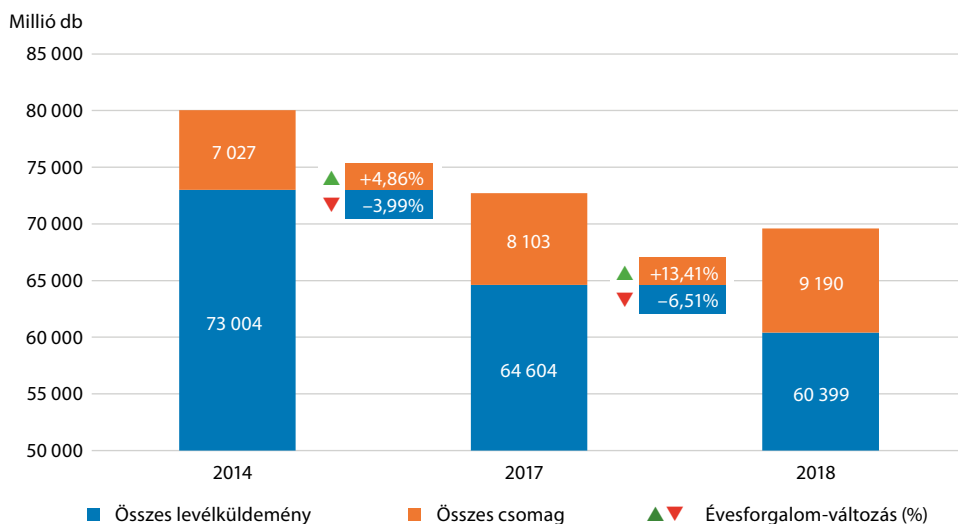
A kiscsomag-logisztikai piacot évek óta az e-kereskedelem dinamikus növekedése fűti. Az online vásárlás térnyerésével párhuzamosan a magánszemélyek által feladott csomagok aránya csökken. A csomagküldési forgalom túlnyomó részét a nagykereskedők adják ezen a növekvő piacon, kiszolgálva a mintegy 8 millió lakossági ügyfelet.

Nemzetközi postai trendek

A nemzetközi postapiaci szereplők helyzete hasonló tendenciát mutat a Magyar Postánál tapasztaltakhoz. Az elmúlt évtizedben a fejlett postai szolgáltatók éves árbevétele – elsősorban a tradicionális postai termékek (például levéltermékek) volumenének visszaesése miatt – csökkenő pályán mozgott, és ehhez társult a postai tevékenység jellegéből adódó magas hálózati fix költség.

Ezen kihívások kezelésére számos nemzeti posta hajtott végre *átfogó strukturális átszervezést*, amely jelentette a *hálózatuk átalakítását, a termékportfólió egyszerűsítését, a megváltozott működési modellt úgy, hogy azt a modern technológiai környezetre és valós fogyasztói igényekre szabták. Jövedelmezőségük megőrzése érdekében hatékonyságnövelést hajtottak végre.* A fenntartható működés megteremtéséért az érintett nemzetállamok szabályozói azzal támogatták az egyetemes postai szolgáltatókat, hogy a fentiekhez igazították a postai szolgáltatásokra vonatkozó szabályozásokat.

Az alábbi ábra alapján megállapítható, hogy az Európai Unió valamennyi országát figyelembe véve a levélküldemények darabszáma 2014-hez képest 2017-re 11,5 százalékkal, míg 2017-hez képest 2018-ra 6,5 százalékkal csökkent. Ugyanakkor a csomagküldemények darabszáma 2014-hez képest 2017-re 15,3 százalékkal, míg 2017-hez képest 2018-ra 13,4 százalékkal növekedett.



3. ábra: A postai küldeményvolumen összesített alakulása az EU-országokban (2014, 2017, 2018)

Megjegyzés: Eurostat-adatszolgáltatás a postai küldeményvolumen változásáról

Forrás: Eurostat adatai alapján a szerző szerkesztése

A Magyar Posta jövőképe

A Magyar Posta modernizálását szolgáló intézkedések egyik fő iránya a hazai logisztikai piac vezető szerepének megtartása, a logisztikai infrastruktúra megújítása.

A piaci előrejelzések szerint a következő tíz évben várhatóan megduplázódik a csomagküldemények száma. A Postának tehát a folyamatosan növekedő csomagvolumen kiszolgálására kell infrastrukturálisan felkészülnie. A vállalat logisztikai hálózata elsősorban a levélforgalomra lett tervezve és kiépítve, sok helyen még a korábbi vasúti szállításhoz igazított infrastruktúrával rendelkezik, ami jelenleg már nem hatékony a csomagok továbbítására. Ahhoz, hogy a Magyar Posta a csomagüzletág területén biztosítsa gazdaságos működését, növelje szolgáltatási színvonalát és felkészüljön a csomagpiacon várható küldeményszám-bővülésre, fejlesztenie szükséges a meglévő csomagfeldolgozási és -szolgáltatási képességét.

A Magyar Posta a kihívások kezelésére és az üzletágban meglévő magas növekedési és eredményességi potenciálra válaszul indította el az MPL+ projektet, ami postai szempontból az elmúlt évtizedek egyik legmeghatározóbb, nemzetgazdasági szinten is jelentős logisztikai fejlesztése.

A 2019-ben indított MPL+ projekt egy hatékony és koncentrált országos depóhálózat kiépítését jelenti, amely magában foglalja a depók felszerelését automatizált szállítópályákkal, egy nagy kapacitású, automatizált csomagfeldolgozó központ felállítását, valamint mindezekhez egy korszerű IT-infrastruktúra kialakítását. Olyan informatikai

megoldásokat alkalmaz, amelyek lehetővé teszik az optimalizált szállítási folyamatokat, a valós idejű adatokon alapuló tervezést és irányítást.

Az e-kereskedelem robbanásából fakadó dinamikus csomagmennyiség-növekedést a magyar csomaglogisztikai piaci szereplők szintén a logisztikai hálózat fejlesztésével és a feldolgozási kapacitás növelésével oldják meg.

A GKI Digital 2020. március 11-én publikált elemzése alapján a magyar online kiskereskedelem 2019-ben elérte a bruttó 625 milliárd forintos éves forgalmat, ami mintegy 16 százalékkal múlta felül a 2018-as szintet. Az online értékesítés adja a teljes magyar kiskereskedelmi forgalom 6,3 százalékát. A piackutató cég mérései szerint 2019-ben az aktív internetező felnőtt lakosság 55 százaléka, mintegy 3,3 millió fő vásárolt online terméket, a belföldi online rendelések száma meghaladja a 43 millió darabot. Ezt a dinamikus növekedést erősítették a koronavírus-járvány miatt elrendelt korlátozó intézkedések.

A GKI Digital 2021-es felmérése szerint, amelyet 2021. augusztus 26-án tettek közzé, 2021 első félévében 30 százalékos bővülés mellett bruttó 494 milliárd forintos belföldi forgalmat bonyolított le a magyar online kiskereskedelmi piac, amelyen belül az első negyedév forgalma 43,7 százalékkal múlta felül a 2020-as első negyedév forgalmát. Ennél is fontosabb azonban, hogy már az előző évben is rekordmagas számokat hozó második negyedévben további 21 százalékos forgalombővülés volt tapasztalható, ami a pandémia előtti évek stabilizálódott, 14-16 százalék körüli átlagos növekedési ütemét 25 százalékkal haladta meg.

2021 első hat hónapja során nem nőtt nagymértékben az újonnan csatlakozó online vásárlók száma (3,44 millió fő tekinthető aktív online vásárlónak Magyarországon), jelentősen bővült viszont az online tranzakciók – vagyis a webáruházakban leadott megrendelések – száma, mely 32,4 százalékos növekedést követően közel 27,9 millió darab teljesített belföldi online rendeltetést jelent fél év alatt. Emellett tovább nőtt az egy főre vetített vásárlási gyakoriság is, ami átlagosan 17 online rendelés/fő/év.

A Posta működése a veszélyhelyzeti időszakban

2020. március 11-én megjelent és hatályba lépett a koronavírus miatt a veszélyhelyzetet elrendelő kormányrendelet. Európa-szerte határárákat léptettek életbe, majd a magyar kormány is döntött Magyarország határainak lezárásáról. 2020. március 17-én elrendelték, hogy az üzletek csak délután 3 óráig lehetnek nyitva, kivéve az élelmiszerboltokat, drogériákat, patikákat, valamint a dohányboltokat és a benzinkutakat. 2020. március 28-tól életbe lépett a kijárási korlátozásról szóló rendelet. A márciusban meghozott gazdaságvédelmi intézkedés volt a hitelmoratórium bevezetése, a legnehezebb helyzetbe került szektorok vállalkozásai számára a közteherviselési terhek csökkentése, a bérleti szerződésekre vonatkozó felmondási tilalom életbelépése. Csökkent a szociális hozzájárulási adó, 2020 áprilisától ingyenessé vált a parkolás. A pénzügyi rendszer működésének támogatására a Magyar Nemzeti Bank 3 ezermilliárd forint forrást biztosított, létrejött a Járvány Elleni Védekezési Alap és a Gazdaságvédelmi Alap, és mintegy száz létfon-

tosságú magyar vállalatához – köztük a Magyar Postához – megérkeztek a Honvédelmi Irányító Törzsek.

A Magyar Posta a veszélyhelyzetben a tulajdonosi feladatokat ellátó Nemzeti Vagyon Kezelésért Felelős Tárca Nélküli Miniszter apparátusával emelt szintű, folyamatos kapcsolatban volt, a postai szolgáltatások zökkenőmentes biztosítását érintő intézkedések meghozataláról teljes körű tájékoztatást nyújtott a társaság.

A koronavírus-járvány 2020. márciusi első hullámában a Posta által megtett lépések és intézkedések két alapvető célt szolgáltak: a munkavállalók és az ügyfelek egészségének védelmét, valamint az egyetemes szolgáltatás működésének zökkenőmentes és folyamatos biztosítását.

A társaság intézkedéseinek többsége a veszélyhelyzet kihirdetését követő napokban, illetve két-három héten belül megszületett.

A megtett intézkedések az alábbiak:

- a postai kézbesítők és az ügyfélkiszolgálást végző munkatársak maszkot, gumikesztyűt és kézfertőtlenítőt kaptak;
- az ügyfélkapcsolatban dolgozó munkatársak részére előírás lett a maszkviselés;
- országsszerte a nagyobb forgalmú, nyitott pultos posták rendszeresen beültetett ügyfélkapcsolati munkahelyein átlátszó plexifalakat (úgynevezett leheletfogó paravánokat) helyeztek el;
- előírás lett a napi többszöri fertőtlenítő takarítás, kiemelten a gyakrabban érintett területeken, például pultok, kilincsek;
- az ügyfelektől kértük a maszkviselést és az egymástól való 1-2 méteres távolság betartását postai várakozás közben;
- a postai ügyféltérben jelen lévők számát korlátoztuk (az ügyfélterekben egyszerre csak annyi ügyfél tartózkodhatott, ahány munkahely üzemelt);
- a veszélyeztetett idős korosztály számára a nyitás első órájában elsőbbségi kiszolgálást biztosítottak a postai munkatársak;
- a postai nyitvatartások módosultak (a hétköznapi nyitvatartás három budapesti postán 20 óráig, egyéb postákon maximum 18 óráig, huszonnégy posta kivételével szüneteltettük a hétvégi nyitvatartást);
- bevezettük az érintésmentes kézbesítést;
- a hatósági karanténban lévő címzettek küldeményeinek kézbesítésére külön szabályokat alkottunk;
- egyszerűsített meghatalmazást és ingyenes ismételt kézbesítést biztosítottunk a nyugdíjasok számára;
- a kormányrendeletnek megfelelően a veszélyhelyzet kihirdetésének napját (2020. március 11.) követően lejáró személyazonosításra alkalmas okmányokat személyazonosság igazolására elfogadtuk;
- a március havi nyugellátási utalványok kifizetésének rendjét módosítottuk, a márciusi kifizetésre esedékes nyugellátási utalványok 99 százaléka 12 nap helyett 10 nap alatt kifizetésre került;
- felfüggesztettük a szombati hírlapkézbesítést.

A társaság az első kormányzati intézkedésekkel egy időben vállalati veszélyhelyzeti fórumot alakított, amelyen az egyes területekért felelős vezetők folyamatosan beszámoltak az aktuális helyzetről és a javasolt tennivalókról. Az várható volt, hogy a bevételek és a költségek tekintetében is komolyabb eltérések lehetnek az előzetes tervhez képest. Emiatt a pénzügyi terület nagyon hamar kiépített egy pénzügyi előrejelző rendszert, amely a termékvolumenek változásától a likviditásig végigkövette a teljes üzleti folyamatot.

A védőfelszereléseket minden ügyfélkapcsolatban dolgozó postai munkatárs számára biztosítani kellett, ami abban a helyzetben nem volt könnyű feladat, mivel országosan egy csapásra hiánycikké váltak vagy jelentősen megrágultak a maszkok, a gumikesztyűk, a fertőtlenítőszeresek. A Magyar Postánál naponta 22 ezer darab arcmaszk és ugyanennyi pár gumikesztyű fogyott. 2020. márciusban világszerte nehézséget okozott a beszerzés. Az idő előrehaladtával több gyártó, növekvő gyártókapacitás és egyszerűbb beszerzés mellett az árak is normalizálódtak. Míg márciusban heti gyakorisággal aggódhattak a vezetők, hogy ha sikerül is rendelni, akkor vajon időben megérkezik-e a szállítmány, ma már sokkal könnyebb a helyzet, több gyártó van, a beszerzés egyszerűbb, sőt az árak is normalizálódtak. A védőeszközök 2020-ban összességében milliárdos nagyságrendű többletkiadást jelentettek a Postának, 2021-ben 362 M Ft várható kiadással számol a Társaság.

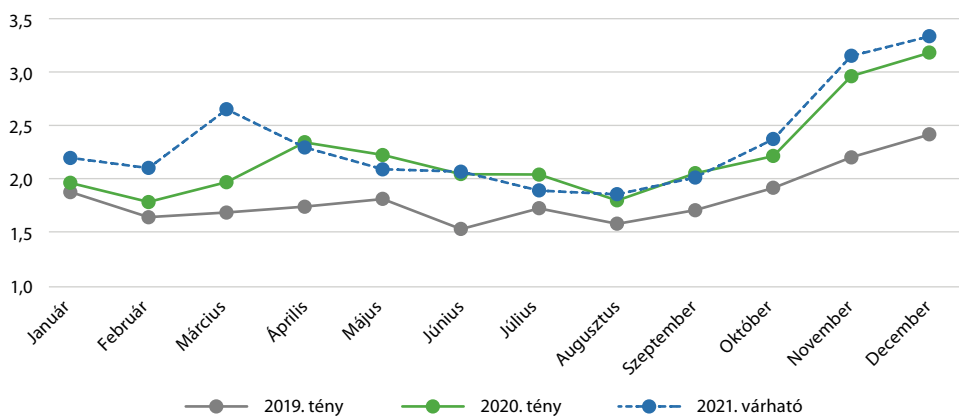
2021-ben a Magyar Posta már lényegesen nagyobb tapasztalatokkal rendelkezett az egyes intézkedések meghozatalában. Gyorsabban és hatékonyabban tudott reagálni az éppen aktuálisan változó járványügyi helyzetre, könnyebben le lehetett követni a kormányzati intézkedéseket. A harmadik és negyedik hullámban a fentebb felsorolt intézkedések valamilyen kombinációját alkalmazta a társaság, attól függően, hogy éppen mire volt szükség a járványhelyzet kezelésében. A fertőtlenítés és az érintésmentes kézbesítés gyakorlatilag a kezdetek óta működik, és egyelőre fenn is marad. A harmadik hullámban a maszkviselés mellett szükséges volt a postai ügyféltérben tartózkodási korlátozást elrendelni, de a negyedik hullámban már nem.

A járvány, illetve a korlátozó intézkedések a posták forgalmát is érintették. Míg a járvány előtti évben (2019. év márciustól júniusig tartó időszakában) hetente átlagosan mintegy 3 millió ügyfél látogatta a postákat, 2020 áprilisában csaknem harmaduk döntött úgy, hogy másként intézi postai ügyeit. Az összesített adatok szerint 2020 második negyedévében csökkent a levél- és csekkforgalom, sőt az év egészében is a korábbi 2-3 százalékos éves lemorzsolódáshoz képest jóval nagyobb volt a visszaesés mértéke. Ez rendkívül érzékenyen érintette a Postát, ugyanis a bevételeinek jelentős részét még mindig ez a két hagyományos üzletág adja. Adataink azt mutatják, hogy 2020 áprilisában volt a mélypont: ebben a hónapban egyharmaddal kevesebb levél érkezett, és negyedével kevesebb csekket fizettek be postán az emberek.

Eközben a csomagfeldolgozó üzemek csúcsra jártak, az online vásárlások megugráásával legalább negyedével emelkedett a belföldi csomagok száma az első hullámban. 2020 tavaszán a csomagkézbesítésben – érthető módon – ismét emelkedett és szinte kizárólagossá vált a háznál kézbesítés (a fertőzési kockázatot az érintésmentes kézbesítés

csökkenette), és a postások számára jó hír volt, hogy a kézbesítési eredményesség is jelentősen javult, hiszen aki meg tudta oldani, az otthonról dolgozott. A csomagfeldolgozó üzemekben 2020 áprilisában és májusában szinte karácsonyi mennyiségeket dolgoztak fel, és küldtek tovább kézbesítésre. Az üzemekbe a korábbinál jóval több küldeményt szállítottak be a drogériák, illetve vitaminokat, gyógyszerészeti segédanyagokat (főleg maszkot, gumikesztyűt és fertőtlenítőt) és műszaki cikket, számítástechnikai felszereléseket forgalmazó e-kereskedők.

A Magyar Posta főbb termékeinek mennyiségi változása



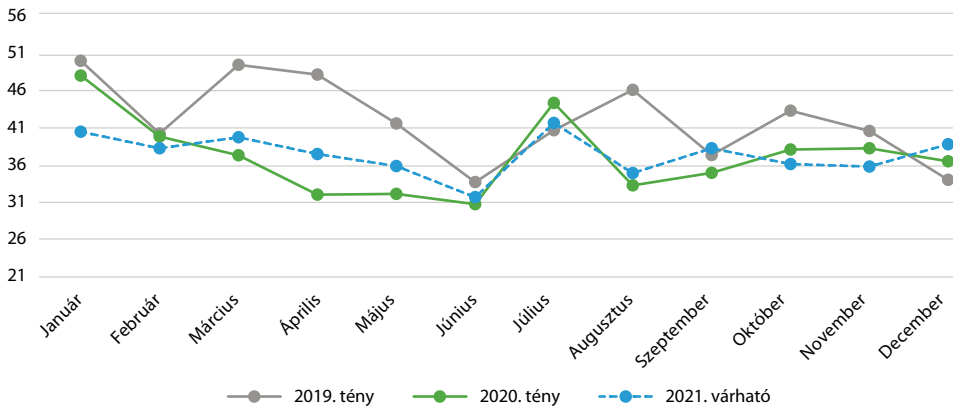
4. ábra: Belföldi MPL-küldemények havi mennyisége, 2019–2021 (millió db)

Forrás: a Magyar Posta adatai alapján a szerző szerkesztése

2020-ban a tavaszi három hónapban a csomagforgalomban mintegy negyedével nőtt a volumen, és a nyári hónapokban sem csökkent vissza a korábban tapasztalt mennyiségre, hanem egy magasabb szinten stabilizálódott. Az első félévben átlagosan 20 százalékkal, a második félévben pedig több mint 23 százalékkal volt magasabb a belföldi csomagmennyiség, amiben közrejátszott, hogy a karácsonyi csúcsszezonban újabb csomagszámrekordok dőltek meg. Az egész évre vetítve így összesen közel 22 százalékkal haladták meg a mennyiségek a 2019. évit. 2021-ben a magas bázishoz képest csak márciusban, a harmadik hullámot követő lezárások miatt ugrott meg a forgalom, a többi hónapban az előző (járvány sújtotta) évhez hasonló darabszámok mutatkoztak. Összességében így várhatóan 5,4 százalékkal lesz magasabb a 2021. évi mennyiség 2020-hoz képest.

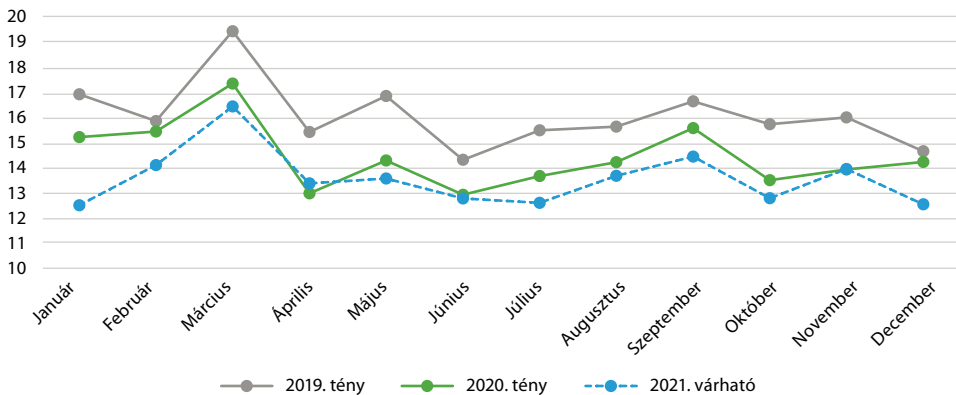
A levéltermékek mennyiségének tendenciózus csökkenése az elmúlt években folytatódott minden jelentősebb csatornában és termékcsoporthoz, amit csak tovább erősített a 2020-ban kialakult pandémiás helyzet. A járvány miatt a gazdaság minden területén, különösen a szolgáltatóknál olyan intézkedéseket vezettek be, amelyek az elektronikus kapcsolattartást erősítették, a gazdaság részleges leállása pedig ugyancsak a levélforgalom csökkenését eredményezte minden küldeménytípus esetében. Ennek következtében

2020-ban csaknem 12 százalékkal esett vissza a belföldi levél-alapszolgáltatások darabszáma. 2021-ben az alacsony bázishoz képest főként egyszeri tételeknek köszönhetően (oltási levelek, védettségi igazolások, vakcinainfó stb.) a mennyiség kismértékben – közel 1 százalékkal – emelkedhet.



5. ábra: Belföldi levél-alapszolgáltatások havi mennyisége, 2019–2021 (millió db)

Forrás: a Magyar Posta adatai alapján a szerző szerkesztése



6. ábra: Sárga (KM) és fehér (PSZM) csekk havi mennyisége, 2019–2021 (millió db)

Forrás: a Magyar Posta adatai alapján a szerző szerkesztése

A csekkforgalom esetében a járvány előtti években a mennyiség csökkenési üteme lelassult – ebben közrejátszottak a bevezetett innovatív fizetési megoldások is –, de nem állt meg. 2020-ban a járvány következtében újból felgyorsult a mennyiségek csökkenése, mivel a készpénzes fizetés helyett az elektronikus fizetést ösztönözték a járványügyi szakemberek. A járvány ideje alatt a postai fizetés helyett az ügyfelek más alternatív fizetési módokat vettek igénybe számláik rendezésére (például banki átutalás, a szolgáltatók online fizetési rendszerei, mobilalkalmazások megoldásai). Ezek az ügyfelek a tapasztalat

latok alapján már nem tértek vissza a postai befizetéshez, így 2020-ban 10 százalékkal, 2021-ben pedig 6 százalékkal estek vissza az összesített csekkdarabszámok az előző évhez képest.

Postai applikáció sikere a járvány alatt

A csekkek 80 százaléka ma már tartalmaz QR-kódot, így alkalmasak az elektronikus befizetésre. A Magyar Posta (Díjnettel közös) csekkbefizető alkalmazásának, az iCsekknek a frissítése 2020 első negyedévére tervezett volt. A helyzet adta lehetőséget a cég azzal használta ki, hogy a fejlesztést és a tesztelést felgyorsította. A megújult alkalmazást, amely már megfelel az új ügyfélhitelesítési szabályoknak és a legmodernebb bankkártyás fizetési megoldásoknak, április elején reklámkampánnyal vezette be a vállalat.

A digitális megoldások iránti fokozott igény és a médiakampány az iCsekk alkalmazás 2020. második negyedéves csekkbefizetési tranzakciós számaiban egyértelműen megmutatkozott:

- 2020 első negyedévéhez képest megduplázódott a második negyedévre a tranzakciók mennyisége, és viszonylag magas szinten stabilizálódott;
- 2019 második negyedévéhez képest közel három és félszeres a növekedés a tranzakciószámban;
- az egyedi regisztrált felhasználók márciushoz képest mintegy 70 százalékkal nőttek.

A mobilalkalmazások, köztük az iCsekk használatára a járvány előtt jobbra a fiatalok voltak fogékonyabbak. Az NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft. által készített júliusi kutatás alapján azonban jól látszik, hogy már az idősebb (50 év feletti) korosztály is aktívvá vált, így a Posta digitális szolgáltatásainak zászlóshajójává az iCsekk alkalmazás vált 2020-ban, ezzel is hozzájárulva a társadalom digitális tudásának növekedéséhez.

2020-ban tapasztalható volt, hogy a járvány első és második hulláma között voltak olyanok, akik visszatértek a hagyományos postai csekkfeladáshoz, a második hullámban azonban ismét erősödtek a digitális csatornák nyújtotta szolgáltatások, a 2020-as 4,5 százalékos arány után 2021 egyes időszakaiban már közel 7 százalékot is elért az alkalmazás igénybevétele a postai csekkbefizetéshez képest.

Jogsabályi támogatás a járványban

A Magyar Posta az egyik legnagyobb sikerének tekinti, hogy a járvány időszakában a szolgáltatás zökkenőmentes biztosítása mellett, a kormányzat támogatásával sikerült bevezetni az érintésmentes kézbesítési módot. A járvány előtti szabályozás szerint a könyvelt levelek és csomagok esetében a címzettnek aláírásával kellett igazolnia a küldemény átvételét. A postai kézbesítéshez használt digitális eszközökön (PDA-kon) egy speciális tollal írhatták alá az átvételt, ez azonban a járványban komoly fertőzési kockázatot

jelentett a postásnak és a címzettnek egyaránt. Egyrészt az aláíráskor másfél méternél kisebb fizikai közelségbe kerültek egymással a felek, másrészt a postai készüléket és tollat minden címzett megfogta. Ezt a kockázatot szüntette meg az a megoldás, hogy a készüléken nem kell aláírnia már a címzettnek, helyette a kézbesítőnek kell bediktálni a személyazonosító igazolvány számát, azt a készüléken a postai munkatárs rögzíti, praktikusán ez váltja ki az aláírást. A jogszabály szerint egyúttal (veszélyhelyzet esetén) a nem könyvelt küldemények mellett az ajánlott levélküldeményeket is a levélszekrénybe lehet kézbesíteni. Az érintésmentes kézbesítést a Posta – a kormányzat egyetértésével – azóta is alkalmazza.

A fejlesztések nem álltak le

A Posta számára kiemelt fontosságú volt, hogy a már korábban (a járvány előtt) megkezdett, a társaság jövőjét biztosító fejlesztéseit a kényszerű vállalati bevételecsökkenések és költségmegtakarítások ellenére is folytatni tudja. A 2019-ben megkezdett MPL+ logisztikai infrastruktúra-fejlesztési projekt részeként 2020. év elején kezdődött meg az Észak-Pestet és a környező agglomerációt ellátó depó építése, amely egy zöldmezős beruházás volt. Az építkezés a 2020. tavaszi veszélyhelyzet ellenére jól haladt, az előre tervezett ütemezésnek megfelelően zajlott. Augusztus végén megtörtént az úgynevezett pormentes átadás, novemberre, a karácsonyi csúcsszezon kezdetére az üzemcsarnok pedig készen állt arra, hogy csomagokat fogadjon, szortírozzon és indítson el a rendeltési helyükre. A projekt részeként országszerte történtek bővítések: 2020 nyarán birtokba vehették a munkatársak az új füzesabonyi üzemet, ősszel a szekszárdi depó megújítását ünnepelhette a postai logisztika, illetve új, nagyobb és modernebb telephelyre költözött részlegesen 2020 végén a székesfehérvári depó is, itt 2021. február végével történt meg a teljes birtokbavétel. A fejlesztési program 2021-ben újabb szakaszába lépett: tervezetten megkezdődött az automata szállítópályák beszerzése, építése. Augusztus végén a vidéki depók közül elsőként Győrben, majd novemberben Fóton, valamint decemberben Szekszárdon is üzembe helyezték a szortírozóberendezéseket, amelyek működésükkel már hozzájárultak a 2021. évi karácsonyi csomagszezon megfelelő kezeléséhez. Az automata berendezések telepítése mellett országszerte több helyen, például Szolnokon, Miskolc–Alsózsolcán vagy Nagykanizsán folytatódtak a depóépítések. A fejlesztések segítségével folyamatosan javul a postai csomagfeldolgozás és -szállítás hatékonysága.

Létszámcsökkentés helyett stabilizáló intézkedések

A postákon jelentkező forgalom-visszaesésre reagálva a társaság a 47/2020. (III. 18.) kormányrendelet felhatalmazása alapján a 2020. április 1-jén megkezdett háromhavi munkaidőkeretet egyoldalúan meghosszabbította 2020. december 31-ig a postahelyeken és a Hírlap Logisztikai Üzemben foglalkoztatott munkavállalókra vonatkozóan.

Létszámcsökkentést a társaság nem rendelt el, de a vezetés vizsgálta a 105/2020 (IV. 11.) kormányrendelet szerinti csökkentett munkaidős foglalkoztatás lehetőségét. Ugyanakkor a postai hálózatban jelentkező forgalomcsökkenést a szabadságok ütemezett kiadásával, a munkaidőkeret lehetőségeinek kihasználásával és a létszám fluktuációból adódó csökkenésével ellensúlyozni tudta a vállalat. Egyúttal a munkaszerződéstől eltérő foglalkoztatás eszközével élve a jelentős volumennövekedést kiszolgáló logisztikai területre időszakosan átirányítottunk munkavállalókat. A munkaidőkeretben keletkezett „mínusz órák” az év utolsó negyedében, a hagyományos forgalomfelfutás időszakában kerülhetnek beosztásra, jelentősen csökkentve az ebben az időszakban rendszerint szükséges rendkívüli munkavégzést.

Azt tapasztaltuk, hogy a veszélyhelyzet kihirdetését követően a fluktuáció lelassult, és a munkaerőpiaci helyzet lehetővé tette egyes, tartósan létszámhiánnyal működő postahelyeken az üres pozíciók feltöltését.

A betegség miatti kieső idők 2020. március hónapot kivéve (amely feltehetően tükrözte a munkavállalók bizonytalanságát a járványhelyzetet illetően) a sokéves átlagnak megfelelően alakultak az év folyamán.

A társaság 2020–2021 során jelentős lépéseket tett a bérek felzárkóztatására:

- 2020 augusztusában megszületett az egész évre vonatkozó megállapodás a szakszervezetekkel a május 1-jéig visszamenőleges hatályú alapbérfejlesztésről;
- 2021 júniusában hároméves bérmegállapodást kötött a társaság vezetése az érdekvépviseletekkel, hosszú távon biztosítva ezzel a stabil működéshez szükséges munkabékét.

A 2021. évben folytatódott a természetes fluktuáció miatt kilépő munkavállalók kontrollált pótlása, a forgalomváltozással összhangban némileg csökkentve a postahelyi hálózat létszámát.

Aktívabb vállalati felelősségvállalás

A Magyar Posta társadalmi szerepe több mint 150 éve megkérdőjelezhetetlen, a járványban azonban még inkább felértékelődött. A vállalat a veszélyhelyzeti időszakban fogadta el a támogatások és szponzorációk elbírálásához, a társadalmi felelősségvállalási programja rendszerben tartásához szükséges új Támogatási és Szponzorációs Politikát. Ebben megfogalmazta a CSR-politika alapelveit:

- a gyermekek egészséges testi-lelki fejlődésének és tehetségük kibontakoztatásának támogatása;
- a családok életminőségének javítása;
- közösségek megtartása, fejlesztése.

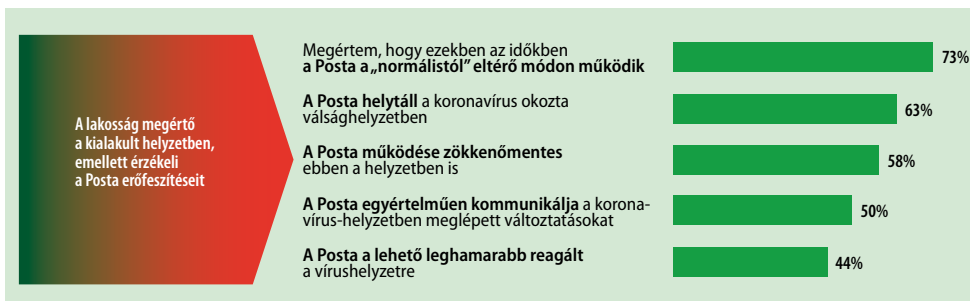
2020-ban csatlakozott partnerként, 2021-ben pedig hivatalos logisztikai partnere maradt a Magyar Posta a Magyar Turisztikai Ügynökség Kajla kampányának. 2020-ban meg-

erősítette együttműködését a Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel: továbbra is támogatta az iskolakezdési, valamint az adventi adománygyűjtését, emellett marketingkommunikációs aktivitással hívta fel a figyelmet az adományozás fontosságára. 2020-ban új partnerrel, a Civilút Alapítvánnyal kötött szerződést a társaság a Varázscseruza – Rajzold mosolyt! kampány támogatására. Mindezek mellett továbbra is – ahogy az eltelt csaknem tíz évben – hagyományosan biztosítja az adományok szállítását a Mikulásgyárnak. A 2020-as járványban szerzett tapasztalatok alapján 2021-ben a Posta olyan kommunikációs kampányokat is indított, amelyekkel a pandémia okozta helyzetekre, változásokra kívánt reagálni. Így például aktív edukációt folytatott egész évben kibervédelem témában, felhívta a figyelmet arra, hogy az online megoldások mellett még inkább megnőtt a jelentősége a személyes kapcsolattartásnak, és év végén kiemelten foglalkozott az időskori magány problémájával, arra biztatva mindenkit, hogy írjon képeslapot távol és egyedül élő ismerőseinek.

Összegzés helyett

A Posta a mindennapi élet motorja

A járvány, a bevezetett korlátozások megmutatták, hogy a Posta, a postai szolgáltatások a mindennapi életben nélkülözhetetlenek. A postai munkatársak ismét bizonyították, hogy extrém körülmények között is tudják biztosítani a postai szolgáltatásokat. A társaság az NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft. segítségével felmérte a Magyar Posta társadalmi megítélését. A kutatás 2020 áprilisától minden hónapban 500 fő válaszait vizsgálja, és a 18–65 éves hazai lakosságra reprezentatív eredményeket nyújt. A kutatás folyamatosan figyeli a szervezet megítélését, és azonnali visszajelzést ad egy-egy hír vagy megjelenés megítélésre gyakorolt hatásáról. A felmérés szerint a Magyar Posta megítélését leginkább a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség határozza meg, a járványban tett intézkedései pedig ezt az általános elégedettségérzetet növelték, azaz javították a társaság megítélését. A megkérdezettek többsége hallott a postai intézkedésekről, és tapasztalta is azokat.



7. ábra: A Magyar Posta megítélése a járvány első időszakában

Megjegyzés: NRC „megítélés tracking” kutatása a Magyar Posta megbízásából, 2020. május

Forrás: a Magyar Posta adatai alapján a szerző szerkesztése

A második, a harmadik és a negyedik hullámban

A járvány 2020-ban és 2021-ben a nyári hónapokra enyhült ugyan, de a bevezetett postai intézkedések többségét továbbra is fenn kellett tartani. A postákon a fertőtlenítés előírás maradt. A munkatársak számára a maszk használata ügyfélkontaktban továbbra is előírás, a kesztyű használatát azonban elhagyhatták a kollégák. Maradtak a postákon a leheletfogó paravánok, de már nincs szükség arra, hogy kint a posta előtt várakozzanak az ügyfelek. Megmaradt az érintésmentes kézbesítés, és változó számban jelenleg is vannak posták, amelyeknél a szűkített nyitvatartást időszakosan fenn kell tartani. 2021 őszétől, a fertőzések számának növekedésével egyidejűleg a kormány elrendelte a kötelező maszkviselést a zárt terekben, azaz a postákon is. Az esetszámok növekedésével egyidejűleg a Postánál első körben az üzemekben, majd a postákon és az irodákban is ismét kötelezővé vált a maszkviselés és a fokozottabb fertőtlenítés, valamint alkalmazzák a korábban bevezetett testhőmérséklet-ellenőrzést.

A járvány hatására valószínűleg erősödik a digitális megoldások szerepe, ezzel együtt tovább gyorsulhat a postai hagyományos termékeknél – a levél és a csekk – az erodáció, egyúttal növekedhet a bankkártyás fizetések száma, és egy-egy terméken belül átrendeződés is lehet. Töretlenül fejlődik azonban a csomagfeladás, -szállítás és -kézbesítés. A Posta számára jelenleg a legfőbb kihívás, hogy a tervezett fejlesztések ütemezését megtartsa, ha szükséges, gyorsítsa fel, valamint hogy a járvány miatti károkat mérsékelni tudja, esetleg növelje bevételeit.

Felhasznált irodalom

GKI Digital Online Kiskereskedelmi Index – 2020/I. forduló – publikálva 2020. március 21.

GKI Digital Online Retail Big Picture Őszi kiadás 2021/II. – publikálva 2021. augusztus 26

NRC megítélés tracking kutatás a Magyar Posta megbízásából – 2020. május

Rendszeres Eurostat adatszolgáltatás a postai küldeményvolumenek változásáról