



GWEITHDREFN GWYNO TRAVELINE CYMRU

Dyddiad: 13 Mai 2021



CYFLWYNIAD

Mae tîm Traveline Cymru o'r farn bod cael adborth gan gwsmeriaid yn ffordd hanfodol o ddysgu ac o ddatblygu ein gwasanaethau, ein prosesau a'n pobl. Rydym bob amser yn ceisio darparu'r gwasanaeth gorau posibl i'n cwsmeriaid.

Rydym yn cymryd cwynion am ein gwaith, ein staff a'n lefelau gwasanaeth yn wirioneddol o ddifrif. Os ydych yn teimlo'n anfodlon, dilynwch y broses ar gyfer cwyno'n ffurfiol.

Nodwch nad ydym yn gweithredu unrhyw wasanaethau trafnidiaeth ein hunain. Os hoffech gwyno am eich profiad ar unrhyw wasanaeth trafnidiaeth neu wrth ymwneud ag unrhyw wasanaeth trafnidiaeth, dylech gysylltu'n uniongyrchol â gweithredwr y gwasanaeth. Os oes angen unrhyw help arnoch i gael gafael ar fanylion cyswllt gweithredwr y gwasanaeth, mae croeso i chi gysylltu â ni drwy anfon ebost i feedback@traveline.cymru er mwyn i ni allu rhoi'r manylion cyswllt i chi.

POLISI CWYNO

Dyma bolisi cwyno Traveline Cymru ar gyfer y wefan:

- Darparu gweithdrefn gwyno deg sy'n glir ac yn hawdd ei defnyddio ar gyfer unrhyw un sy'n dymuno cwyno
- Hysbysebu'r ffaith bod gennym weithdrefn gwyno fel bod pobl yn gwybod sut i gysylltu â ni i gwyno
- Sicrhau bod pawb yn Traveline Cymru yn gwybod beth i'w wneud os daw cwyn i law
- Sicrhau bod ymchwiliad teg a phrydlon yn cael ei gynnal i bob cwyn
- Sicrhau bod cwynion yn cael eu datrys a bod cydberthnasau'n cael eu hadfer pryd bynnag y bo hynny'n bosibl
- Casglu gwybodaeth sy'n ein helpu i wella'r hyn a wnawn
- Sicrhau cyfrinachedd cwynion pryd bynnag y bo hynny'n bosibl

SUT I GWYNO AM TRAVELINE CYMRU

Os ydych yn anfodlon ag unrhyw elfen o'r gwasanaeth y mae Traveline Cymru wedi'i ddarparu, dylech gwyno yn y lle cyntaf drwy anfon ebost i feedback@traveline.cymru neu drwy ein ffonio'n rhad ac am ddim ar 0800 464 0000. Bydd un o'n hymgyngorwyr gwasanaethau i gwsmeriaid yn ymchwilio i'ch cwyn.

Os ydych yn dymuno, gallwch hefyd nodi eich cwyn yn ysgrifenedig a'i hanfon i'r cyfeiriad canlynol:

Gwasanaethau i Gwsmeriaid

Traveline Cymru

Blwch Post 83

Caerdydd

CF11 1NA



Pan fyddwn wedi cael eich cwyn, byddwn yn cynnal ymchwiliad trylwyr ac yn cysylltu'n ôl â chi gydag ateb. Er mwyn ymchwilio i gwynion am ein gwasanaeth ffôn, dylech nodi y gallai fod angen i ni gael rhif y ffôn a ddefnyddiwyd i gysylltu â ni ynghyd ag amser a dyddiad yr alwad.

Byddwn yn ceisio ymateb i'ch ymholiad cyn pen pum diwrnod gwaith. Efallai y byddwn yn gwneud hynny er mwyn dweud ein bod wedi cael y gŵyn ac y gallai'r ymchwiliad gymryd ychydig yn rhagor o amser.

BETH Y DYLECH EI WNEUD OS NAD YDYCH YN HAPUS Â'R MODD Y GWNAETHOM YMDRIN Â'CH CWYN

Os nad ydych yn hapus â'r modd y mae ein hymgynghorwyr gwasanaethau i gwsmeriaid wedi ymdrin â'ch cwyn, naill ai drwy ebost neu dros y ffôn, dylech gyfeirio eich cwyn at ein Rheolwr Gyfarwyddwr gan ddefnyddio'r manylion cyswllt isod:

Y Rheolwr Gyfarwyddwr

Traveline Cymru

Blwch Post 83

Caerdydd

CF11 1NA

AC YN OLAF

Os ydych yn dal yn anfodlon â'r modd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn yn fewnol, dylech gysylltu â Bus Users Cymru. Mae Bus Users Cymru yn gweithio gyda phartneriaid sy'n cynnwys Llywodraeth Cymru, awdurdodau lleol a chwmnïau bysiau ledled y wlad i sicrhau bod teithwyr yn cael y gwasanaeth gorau posibl.

Gallwch gysylltu â Bus Users Cymru yn y ffyrdd canlynol:

[Ffurflen adborth gan ddefnyddwyr bysiau](#)

complaints@bususers.org