



**traveline**  
**.cymru**

**TRAVELINE CYMRU**

**GWEITHDREFN GWYNO AR GYFER Y WEFAN**

DYDDIAD:

3 EBRILL 2018

## **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.

## **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'n gwasanaeth, dylech gyflwyno eich cwyn yn y lle cyntaf drwy ein [ffurflen adborth ar-lein](#) neu drwy ein ffonio'n rhad ac am ddim ar 0800 464 0000 a siarad ag un o'n hymgyngorwyr gwasanaethau i gwsmeriaid, a fydd 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 I'W WNEUD OS NAD YDYCH YN HAPUS Â'R MODD Y GWNAETHOM DDELIO Â'CH CWYN**

Os nad ydych yn hapus â'r modd y mae ymgynghorwyr ein tîm gwasanaethau i gwsmeriaid wedi delio â'ch cwyn, naill ai drwy e-bost 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.

Dyma fanylion cyswllt Bus Users Cymru:

Blwch Post 1045  
Caerdydd  
CF11 1JE

Ffôn: 0300 111 0001  
[wales@bususers.org](mailto:wales@bususers.org)