Arolwg Cwsmer Cudd

Cyfnod 3- 26 Mai 2019- 22 Mehefin 2019

TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

Argraff Cyffredinol

Gofynnwyd ein Cwsmeriaid cudd i'n graddio ar yr ardaloedd o ddiddordeb canlynol, mewn termau o'i argraff gyffredinol.

- **81%** wedi cael argraff dda o Drafnidiaeth Cymru Gwasanaethau Rheilffyrdd o'i phrofiadau yn yr orsaf
- **100%** o gwsmeriaid cudd yn fodlon fod yr aelod o staff yn y Swyddfa Tocynnau yn gyfeillgar ac yn barod i helpu
- **100%** o'r bobl a gafwyd ei thocyn i'w gwirio wedi nodi fod yr archwiliwr tocynnau yn gwrtais ac wedi rhoi ei sylw llwyr iddynt.
- **77%** yn fodlon gyda'r gwasanaeth trên wnaethant deithio arno yn gyffredinol
- **Ein cyfanswm sgôr NPS am C.3 oedd 17**

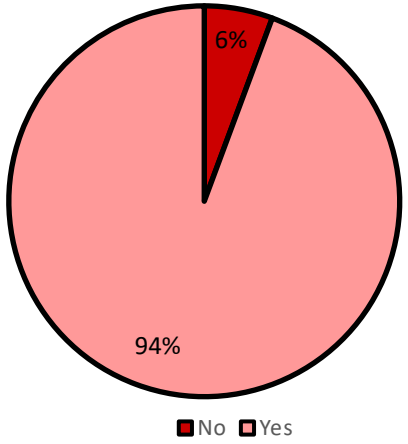
Argraffiad Cyntaf o’r Orsaf

- **94%** o gwsmeriaid cudd yn teimlo fod yr orsaf wnaethant ymweld yn glan.
- **94%** o orsafoedd dan arolwg yn glir o graffiti.
- **100%** o gwsmeriaid cudd yn teimlo’n ddiogel yn yr orsaf wnaethant ymweld.
- **94%** o gwsmeriaid yn ffeindio fod seddi yn y gorsafoedd cyfforddus a defnyddiol

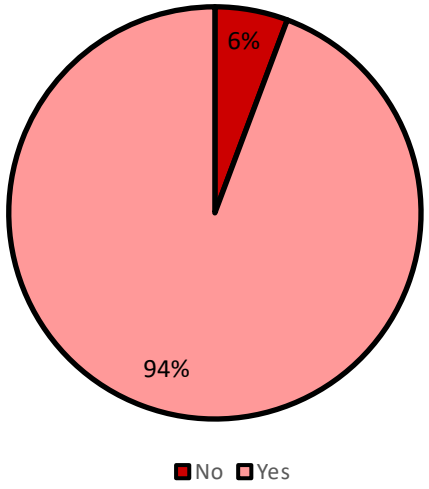
.Yn orsafoedd Prestatyn a Rhyl wnaeth cwsmeriaid gweld y seddi’n anghyfforddus ac annefnyddiol

Oedd yr orsaf….

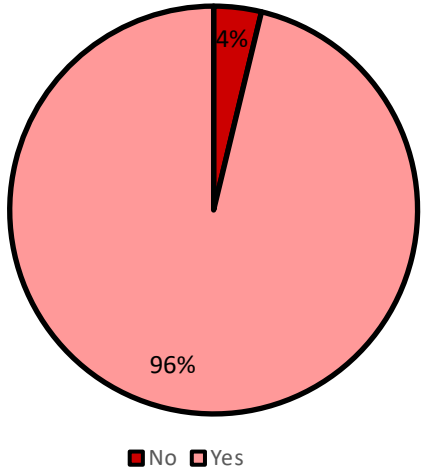
... glan?



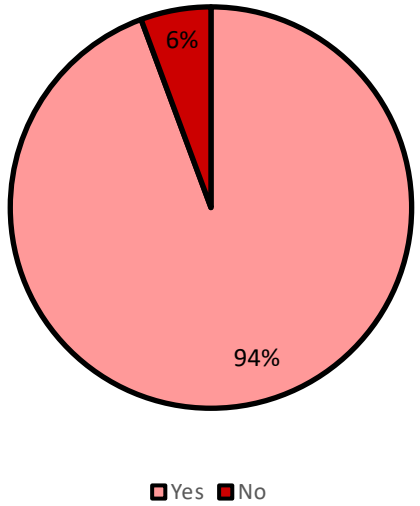
…seddi ar gael ac yn gyfforddus?



...glir o sbwriel?



... glir o graffiti?



Station - Toilets

38% o gwsmeriaid cudd wedi nodi roedd toiledau cwsmeriaid ar gael o fynediad yr orsaf. O rain, roedd **100%** ar agor ar amser y cwsmer cudd.

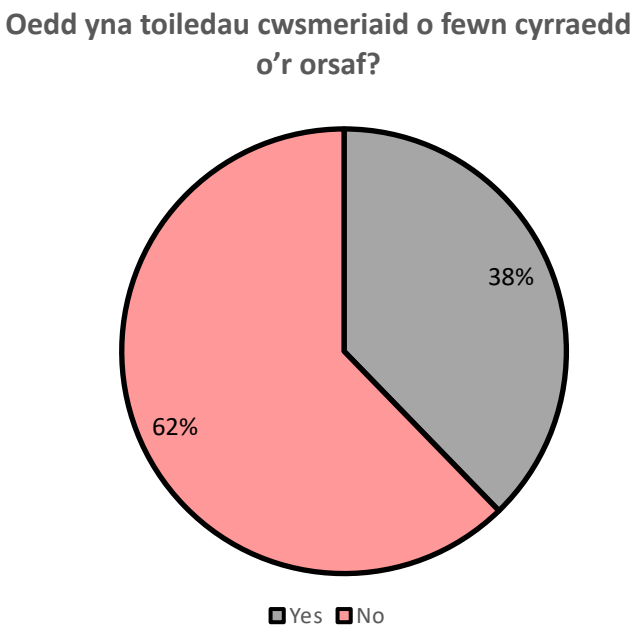
90% yn glan, gyda 80% yn ei ystyried yn glir o sbwriel, a 100% yn glir o graffiti

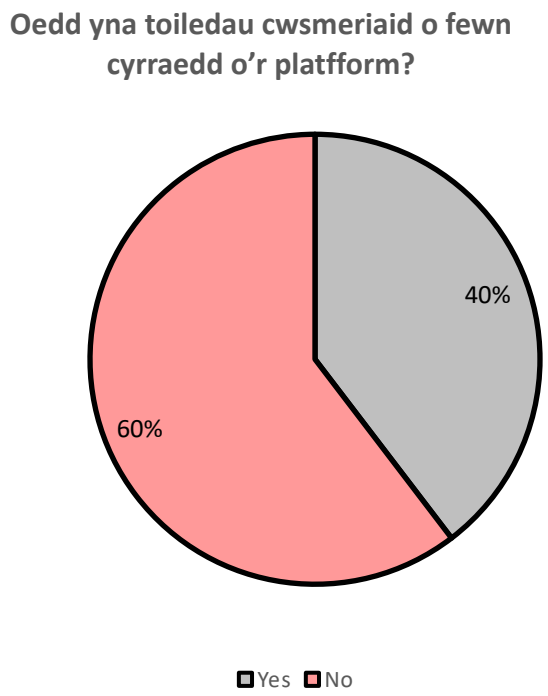
100% yn hollol weithredol, gyda dim toiledau allan o ddefnydd ar amser y cwsmer cudd.

40% o orsafoedd gyda thoiledau mewn cyrraedd o'r platfform. roedd 100% ar agor .

81% O doiledau'r platfform dan arolwg yn glan, a 96% yn rhydd o sbwriel. **100%** yn glir o graffiti.

100% hefyd yn hollol weithredol, gyda dim toiledau allan o ddefnydd ar amser y cwsmer cudd.





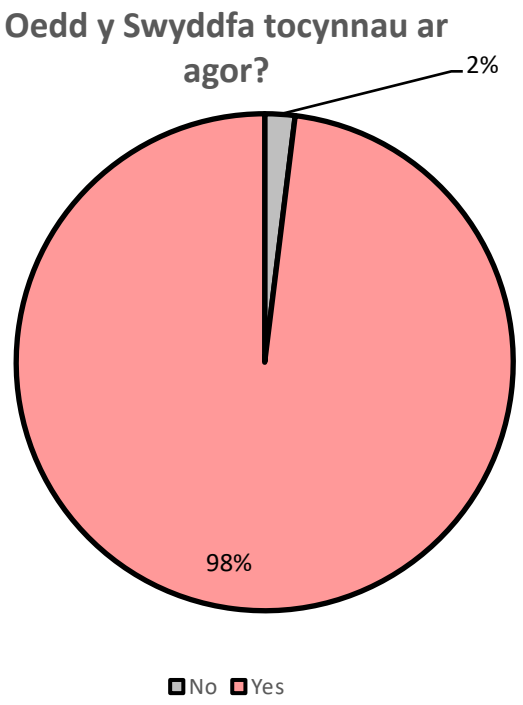
Proses a Chyfleuster Prynu tocynnau

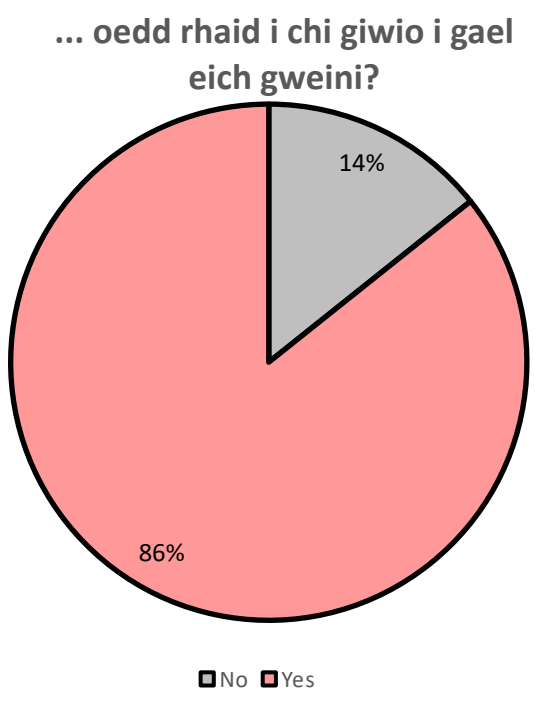
98% o gwsmeriaid cudd wedi nodi roedd yna swyddfa prynu ticedi ar agor yn yr orsaf wnaethant ymweld – **98%** o'r rhai oedd ar agor gyda staff ynddo ar amser yr ymweliad.

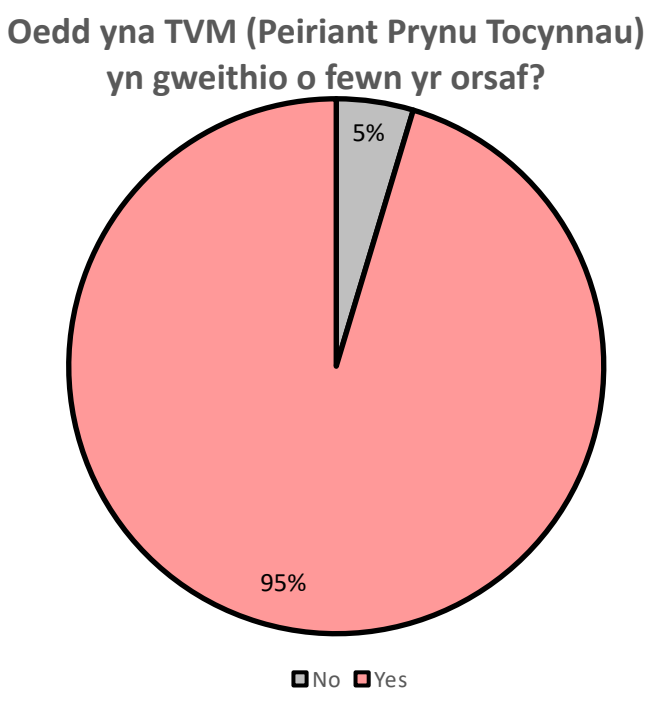
14% wedi gorfod ciwio, 1 perosn wedi ciwio am 8munud yng Nghaergybi.

O orsafoedd gyda TVM (Peiriant Prynu Tocynnau), roedd **95%** yn gweithio ar ddiwrnod yr arolwg.

Dim ond **2%** o gwsmeriaid oedd angen prynu tocyn trwy ddefnyddio TVM, ac roedd **100%** yn gallu gwneud hyn.







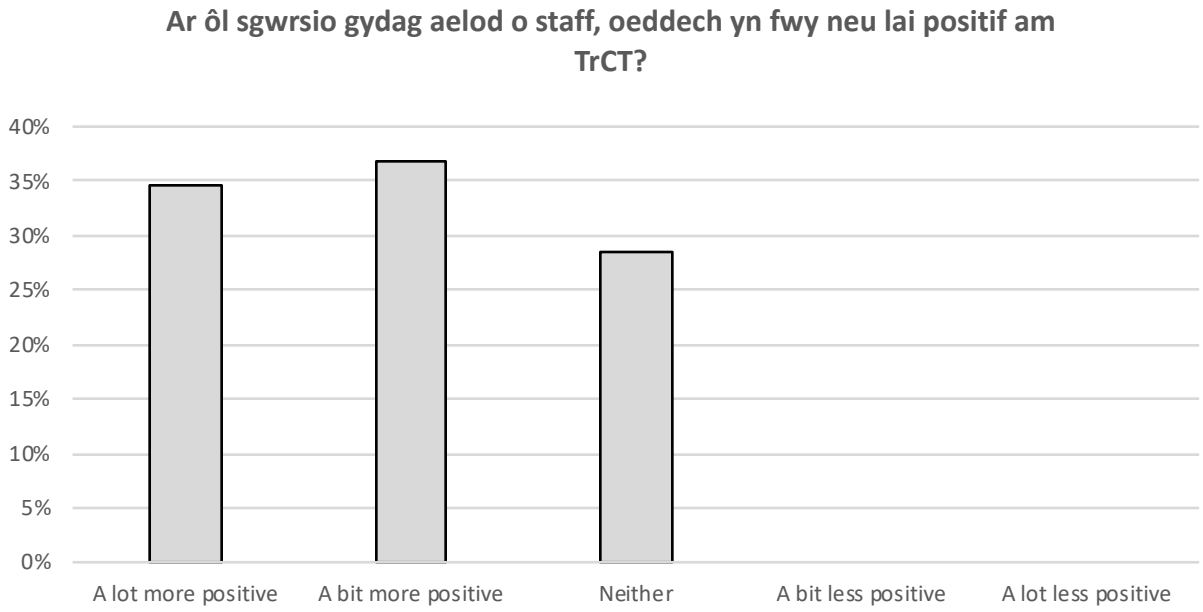
Cyd-weithwyr Swyddfa Archebu

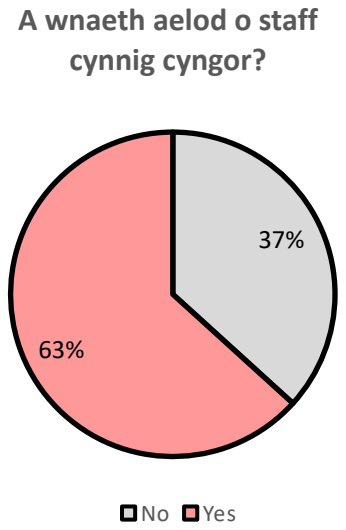
63% o gwsmeriaid yn teimlo fod aelod o staff wnaethant siarad gydag yn y swyddfa archebu wedi cynnig cyngor ar y daith oeddynt yn cymryd.

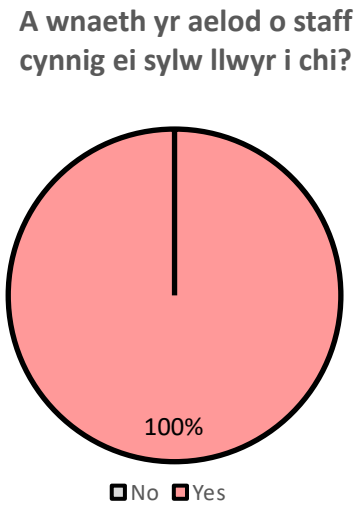
100% o gwsmeriaid cudd yn fodlon fod yr aelod o staff yn y swyddfa archebu yn gyfeillgar a cynorthwyol

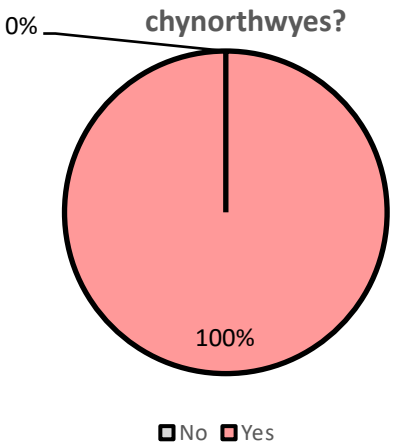
96% wedi darganfod fod staff wedi gwisgo'n daclus ac yn gwisgo bathodyn adnabod

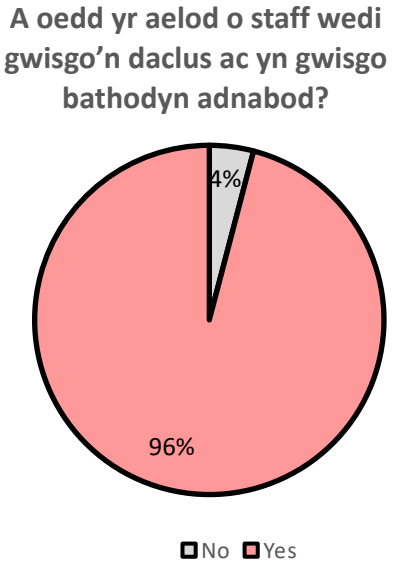
Ar ôl sgwrsio gyda staff yn y swyddfa tocynnau roedd **72%** o gwsmeriaid cudd yn teimlo'n fwy positif am TcRT

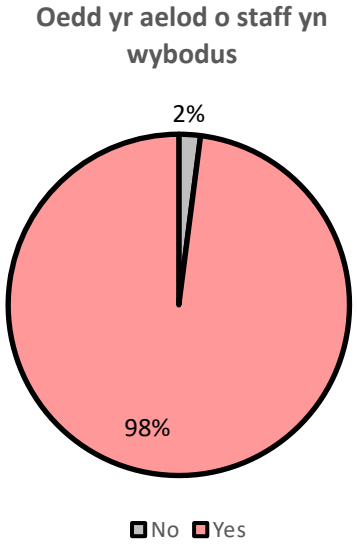




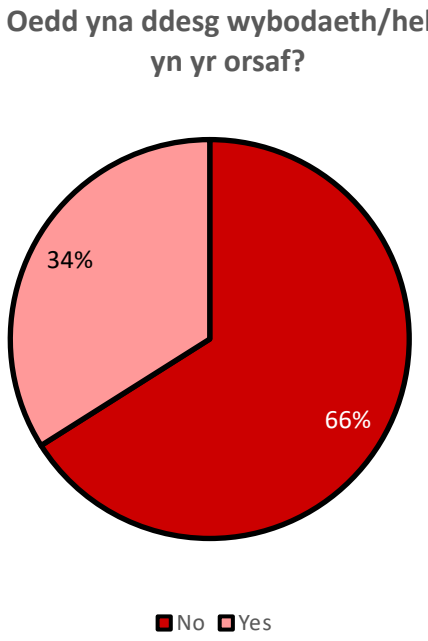


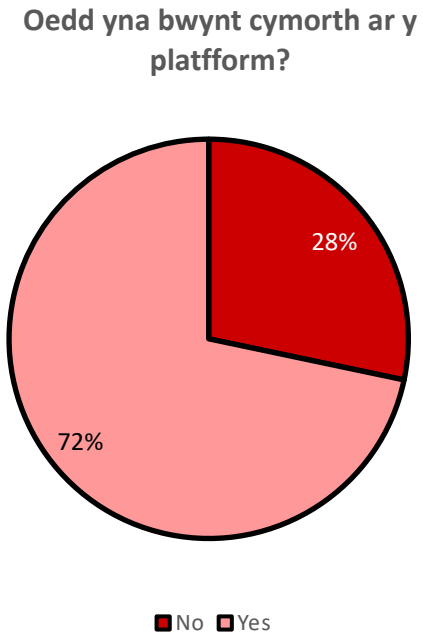






Gorsaf- Darpariaeth o wybodaeth





34% o orsafoedd wnaeth cwsmeriaid cudd ymweld gyda desg gwybodaeth/help

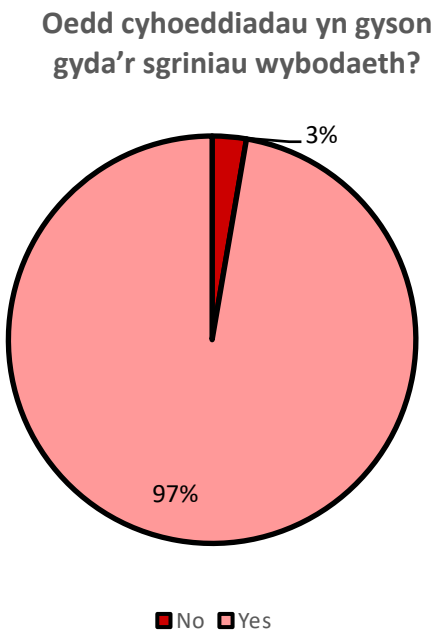
100% o'r cwsmeriaid cudd yn teimlo fod staff oedd ar y tasgau yn gyfeillgar, helpid ac yn wybodus

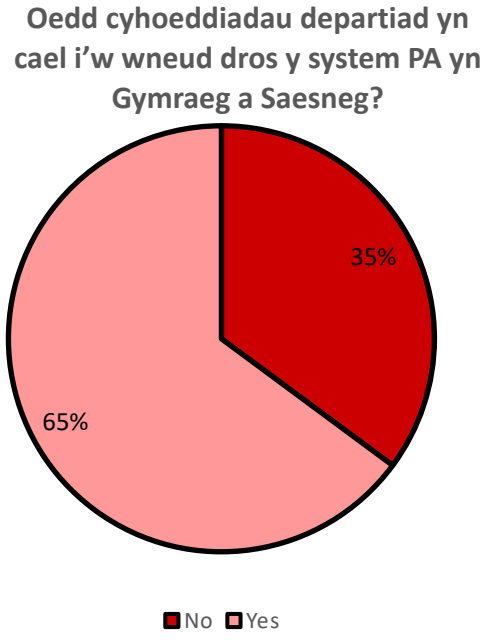
57% o gwsmeriaid cudd yn teimlo'n fwy positif am y cwmni ar ôl y profiad yma.

94% o sgriniau wybodaeth gorsafoedd yn cael i'w gweld yn hawdd i'w ddarllen ac i'w ddeall

65% o gwsmeriaid cudd wedi darganfod fod y system PA yn cael i'w defnyddio ar gyfer cyhoeddiadau departiad yn Gymraeg a Saesneg

97% yn ystyried y cyhoeddiadau dros y system PA yn gyson gyda'r sgriniau wybodaeth.





Mannau aros Gorsafoedd

92% o blatfform gorsafoedd gyda ystafell aros neu loches

92% o fannau aros yn cael i'w ystyried yn glan, taclus ac yn rhydd o sbwriel.

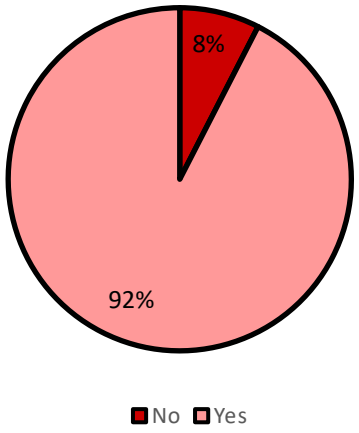
79% o fannau aros yn glir o graffiti.

12% wedi i'w difrodi gan cynnwys;

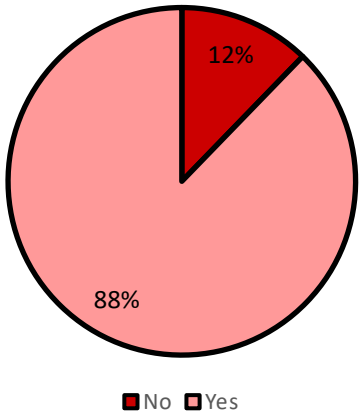
15% gydag ysgythriad ar y ffenestri

17% o gwsmeriaid cudd methu gweld y sgriniau wybodaeth o'r mannau aros

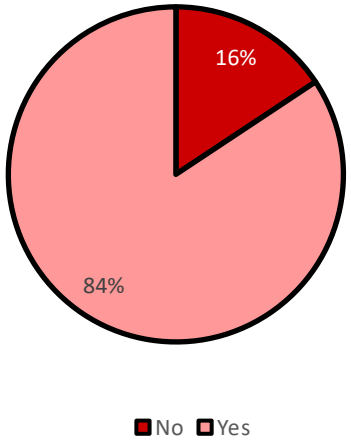
Oedd yna ystafell aros neu loches ar blatfform yr orsaf?



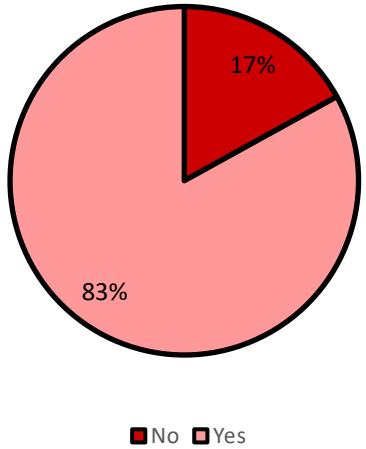
A oedd y mannau yma yn rhydd o ddifrod?



Oedd y mannau yma rhydd o ysgythriadau ar y ffenestri?



Gallu gweld sgriniau wybodaeth o'r mannau aros?



Ar y trên

68% o wasanaethau wedi gadael ar amser.

25% o gwsmeriaid cudd wedi profi oedi.

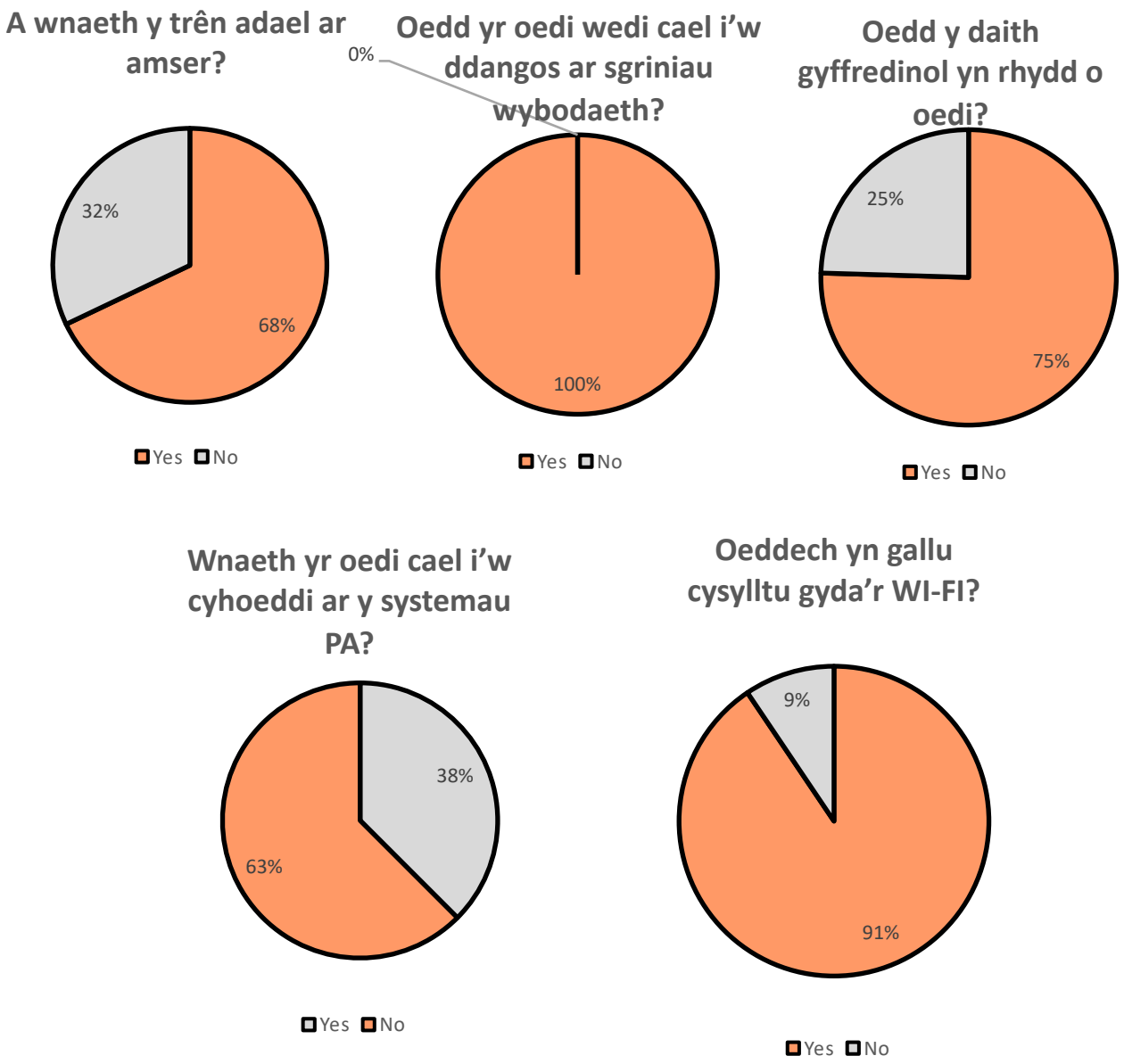
Wnaeth oedi gael i'w cyfathrebu ar sgriniau wybodaeth ar **100%** o wasanaethau wnaeth ddim gadael ar amser.

63% o oediadau heb gael i'w cyhoeddi ar y system PA.

60% o wasanaethau gyda chyhoeddiadau am yr orsaf nesaf- o rain, **96%** wedi nodi fod yn gyhoeddiadau yn glir ac yn gywir, ond dim ond **34%** oedd yn ddwyieithog.

51% o gwsmeriaid cudd wedi nodi na oedd sgriniau wybodaeth ar y trên. O'r rhai oedd gyda, wnaeth **88%** ohonynt dangos yr orsaf nesaf.

91% o gwsmeriaid yn gallu defnyddio WI-Fi ar y trên

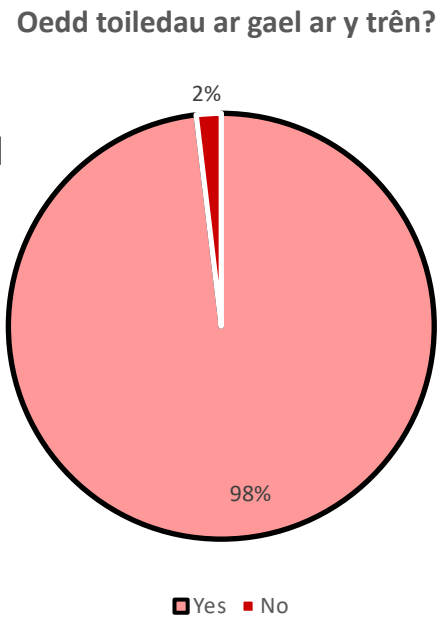


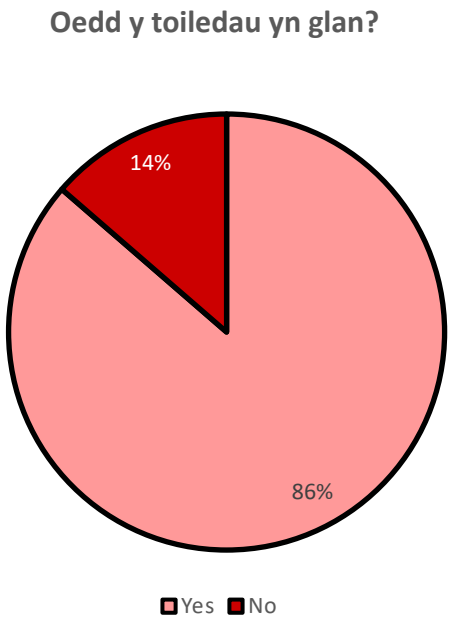
Cymwysterau a Thaclusrwydd ar y trên

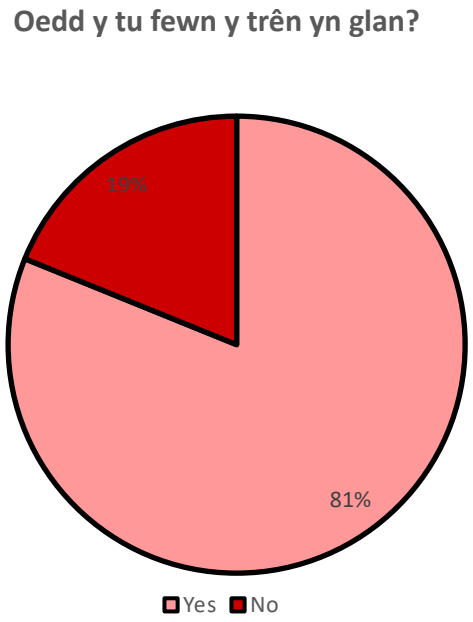
98% o wasanaethau wnaeth cwsmeriaid cudd teithio arno gyda thoiledau oedd ar gael

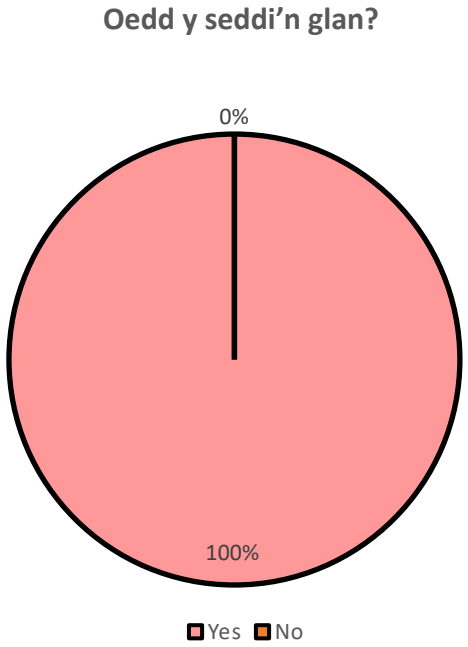
86% o doiledau oedd ar gael yn glan , gyson o C2

94% o doiledau yn hollol weithredol, fyny 16% o C2.









81% o gwsmeriaid cudd wedi nodi fod tu fewn y trên yn glan.

100% o wasanaethau yn rhydd o graffiti ac ysgythriad yn fewnol ac ar y seddi.

100% o gwsmeriaid wedi nodi fod seddi ar y trên yn glan, rhydd o sbwriel a gwastraff bwyd.

Ar y trên- Arlwyo a staff

83% o gwsmeriaid cudd wedi nodi fod ei thocynnau wedi cael i'w gwirio gan staff pan ar ei thaith.

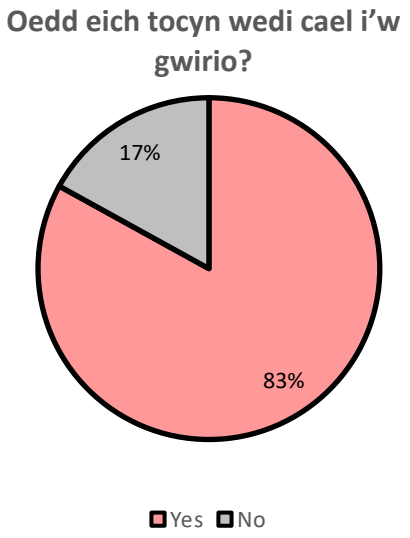
O rain cafodd ei gwirio, **100%** wedi nodi fod yr Archwiliwr Tocynnau yn gwrtais, wedi rhoi ei sylw llwyr iddynt ac yn cael i'w ystyried yn ddealladwy.

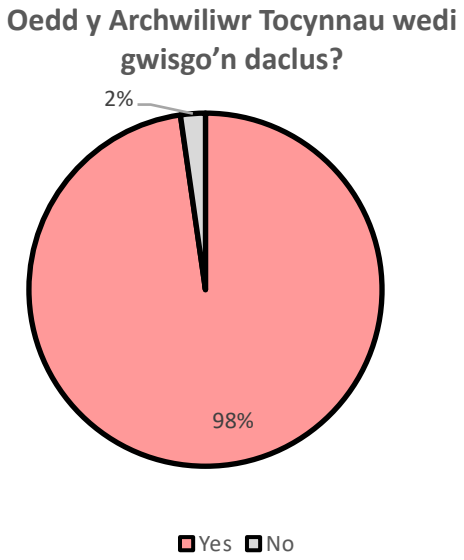
98% o Archwiliwr Tocynnau wedi gwisgo'n daclus.

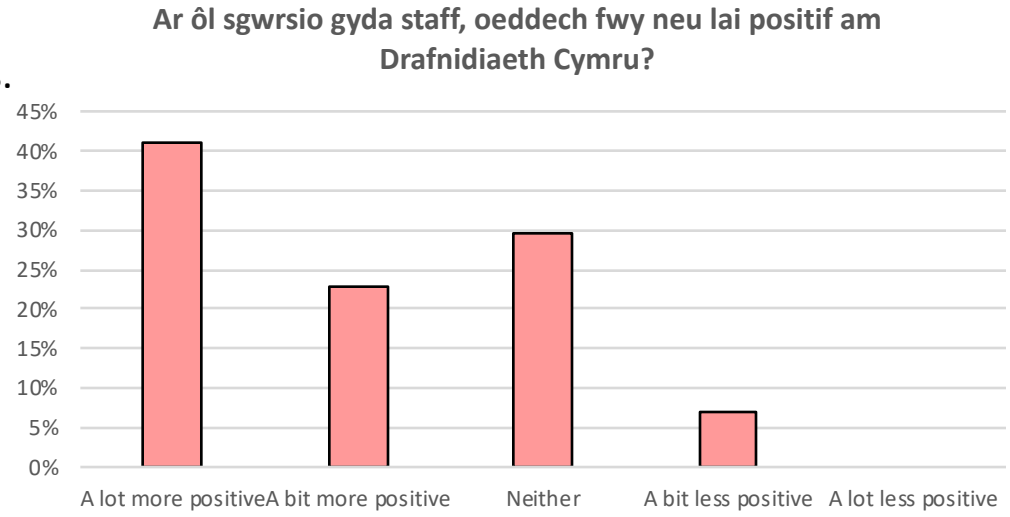
64% % o gwsmeriaid yn teimlo'n fwy positif am TrC ar ôl sgwrs gyda'r Archwiliwr Tocynnau ar y trên.

100% o gwsmeriaid yn teimlo fod y gweinydd arlwyo yn gwrtais a chynorthwyes.

100% yn ystyried fod aelodau o'r tîm arlwyo wedi gwisgo'n daclus.







Diolch