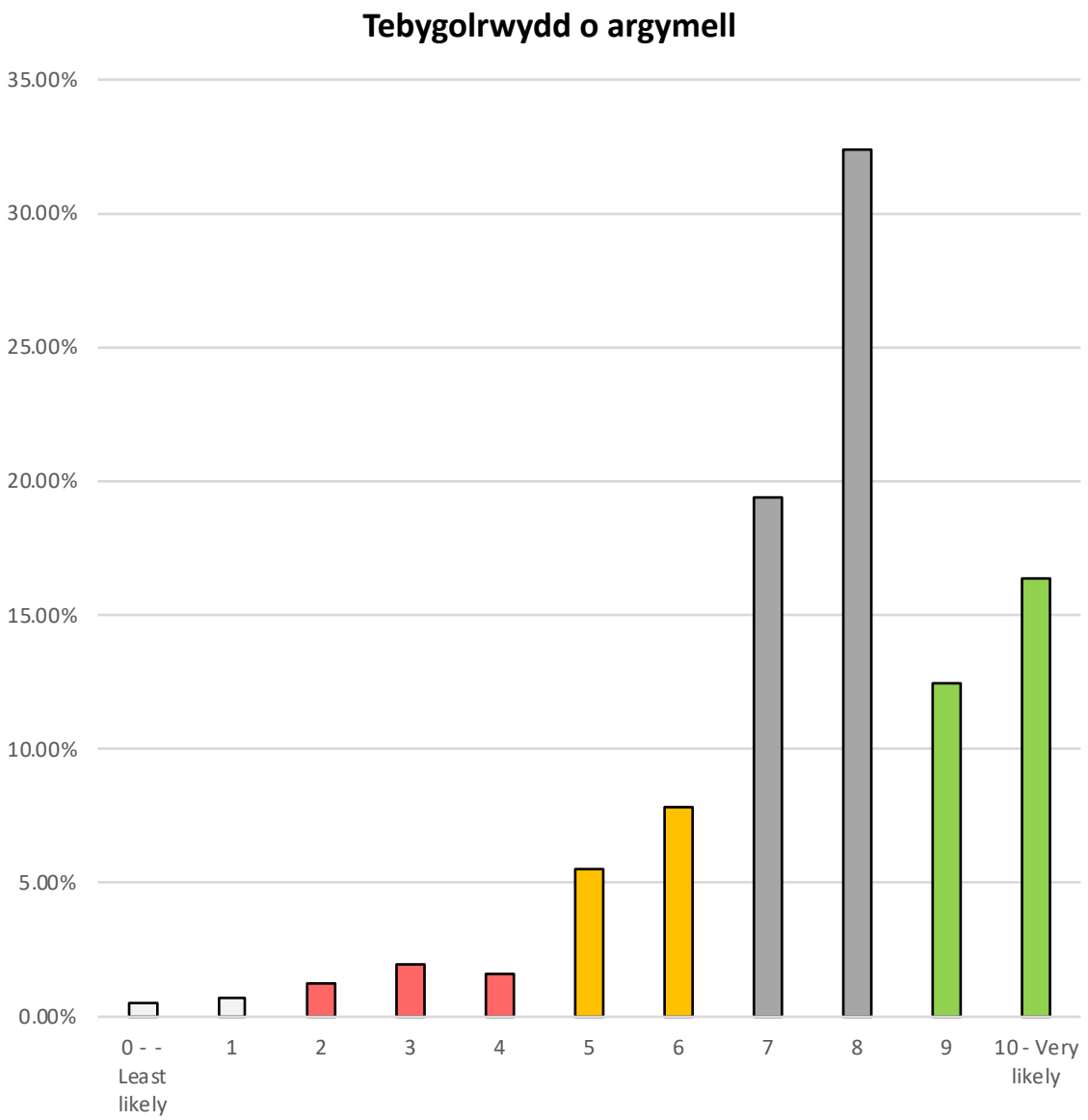
Arolwg o fodlonrwydd cwsmeriaid

Cyfnod 7 (15 Medi - 12 Hydref)

TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid; Uchafbwyntiau

- Ein Sgôr hyrwyddwr Net ar gyfer Cyfnod 7 oedd **10 gyda 28%** o'n cwsmeriaid yn barod i'n hargymell i'w teulu a ffrindiau.
- **61%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.
- **92%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol
- **70%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol
- **97%** o gwsmeriaid a oedd wedi prynu tocynnau ymlaen llaw yn fodlon â'r broses prynu tocynnau yn gyffredinol
- **70%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r ffordd yr ymdriniwyd â'r oedi a ddigwyddodd.



Gorsafoedd

71% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol

86% yn fodlon â'r Sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid

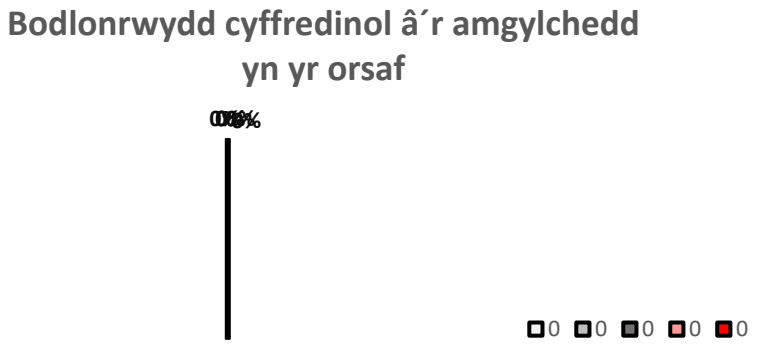
76% yn fodlon â pharodrwydd y staff i helpu.

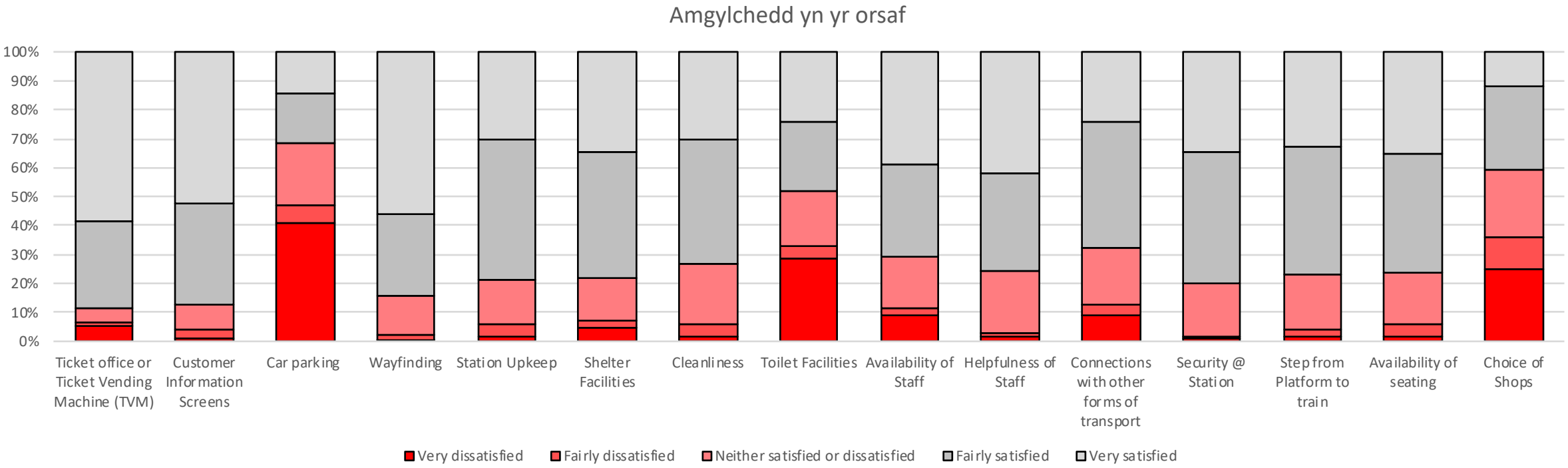
80% yn fodlon â'u diogelwch yn y gorsafoedd

48% yn fodlon â'r cyfleusterau toiledau

39% yn fodlon â'r dewis o siopau – mae hyn wedi aros yr un fath

31% yn fodlon â'r cyfleusterau parcio





Ar y trên

61% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.

84% yn fodlon â'r ddarpariaeth arlwyo ar y trên

59% yn fodlon ag argaeledd darpariaeth Wi-Fi ar y trên

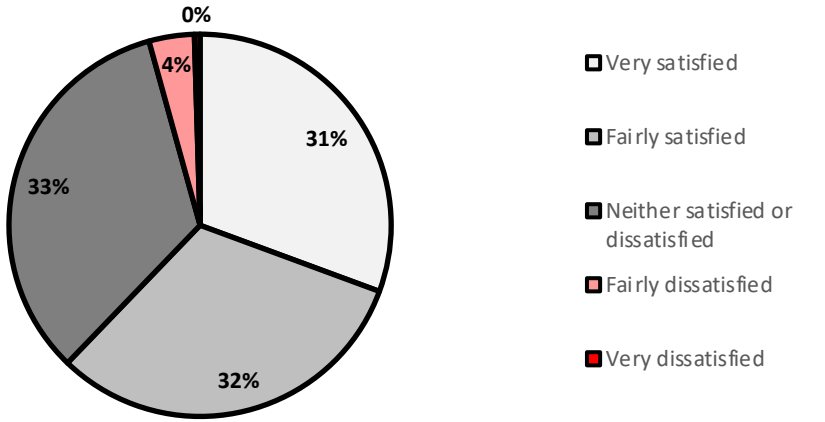
83% yn fodlon â'u diogelwch personol ar y trên

31% yn fodlon â'r cyfleusterau toiledau ar y trên – gostyngiad o 18% ers cyfnod 6

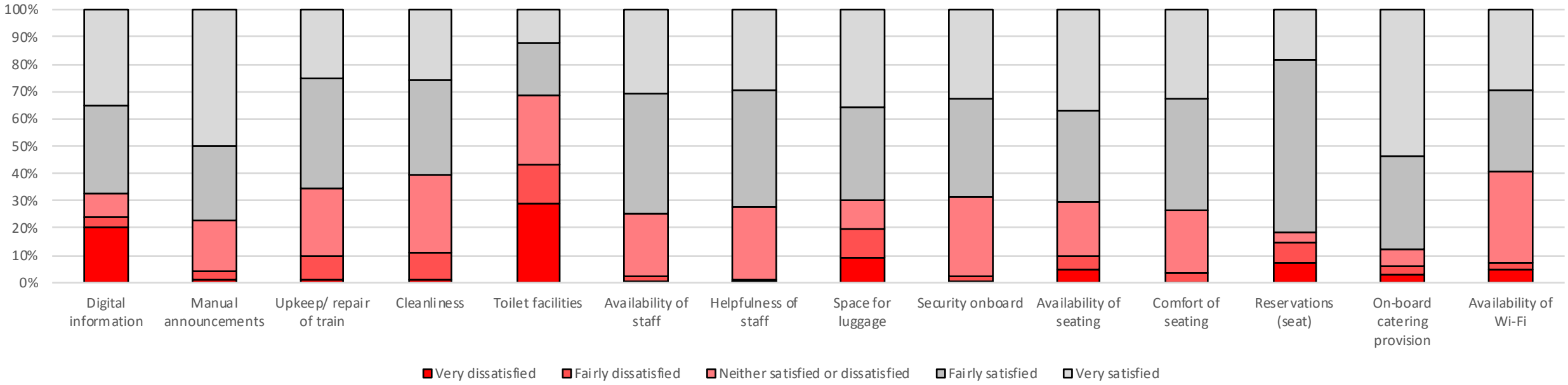
30% yn fodlon â'r cyfleusterau toiledau

72% yn fodlon â pharodrwydd y staff i helpu

Bodlonrwydd cyffredinol â´r amgylchedd ar y trên



Amgylchedd ar y trên



Ar y trên – Taith ac Amhariadau

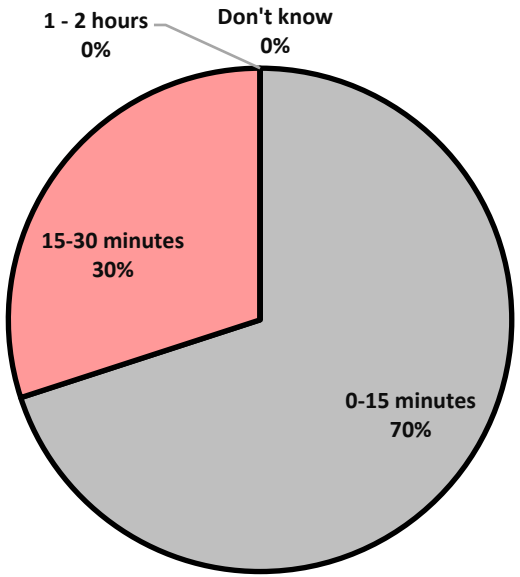
90% o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol

Rhwng 3 a 4 munud oedd cyfartaledd yr oedi yn achos pobl a brofodd oedi

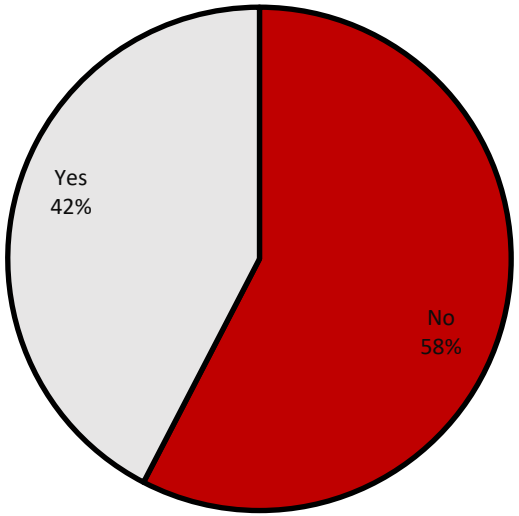
42% oedd lefel yr ymwybyddiaeth o ad-dalu am oedi

70% o gwsmeriaid yn fodlon ar y ffordd yr ymdriniwyd â'r oedi.

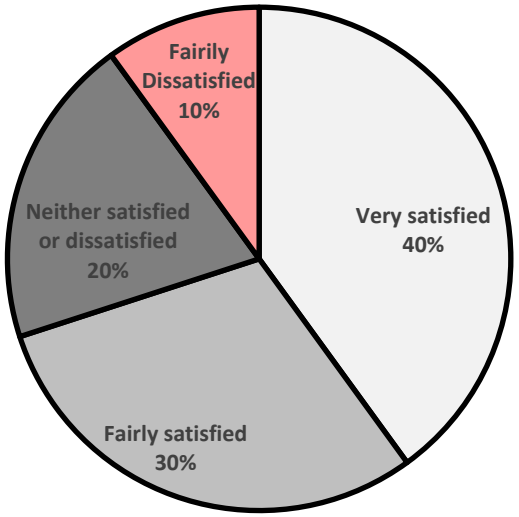
Hyd yr oedi'



Ymwybyddiaeth o 'Ad-daliad am oedi'



Bodlonrwydd â'r ffordd yr ymdrinnir ag oedi



Diolch yn fawr