TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

Y Drefn Delio â Chwynion

Cyhoeddwyd Chwefror 2021
TfW04/21

Cynnwys

Rhagarweiniad	2
Y gwasanaeth	2
Gwybodaeth ar gael i Bawb	2
Sut mae gwneud cwyn?	3
Ymateb	3
Lawndal	4
Delio â hawliadau	4
Cwynion yn ymwneud â chwmnïau gweithredu eraill	4
Bodlonrwydd cwsmeriaid	5
Adolygu'r drefn	5
Manylion cyswllt	5
Map o'r rhwydwaith	6

Rhagarweiniad

Weithiau, mae pethau'n gallu mynd o chwith, ac rydyn ni eisiau sicrhau ei bod hi'n hawdd i chi roi gwybod i ni pan nad ydych yn fodlon, er mwyn i ni allu gwella ein gwasanaeth.

Ein diffiniad ni o gŵyn yw "unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd gan gwsmer neu gwsmer posibl am y ddarpariaeth gwasanaethau neu bolisi'r cwmni neu'r diwydiant".

Mae'r drefn yn ddibynnol ar gael cymeradwyaeth Swyddfa Rheoleiddio'r Rheilffyrdd yn unol ag Adran 6 o'n Datganiad o Ddarpariaethau Rheoleiddio Cenedlaethol (SNRP) ar gyfer Teithwyr Prydain a'n Trwydded Gorsafoedd. Yn unol ag amodau'r drwydded hon, byddwn ni'n ymgynghori â'r Rail Ombudsman bob blwyddyn ynglŷn â'r drefn ac yn gwneud unrhyw newidiadau wedyn.

Mae pob adborth gan gwsmeriaid yn adeiladol, a dylid ei ddefnyddio i gynnal, a lle bo modd, i wella'r gwasanaeth a'r cynnyrch a gynigir. Byddwn ni'n sicrhau bod y broses i gysylltu â ni ar gael yn hawdd, yn cael digon o gyhoeddusrwydd a'i bod yn hawdd i'w defnyddio.

Cyfrinachedd

Byddwn ni'n parchu cyfrinachedd yn unol â'r ddeddf diogelu data, gan gynnwys y Ddeddf Diogelu Data a'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR). I gael y manylion llawn, gweler ein Polisi Preifatrwydd ar ein gwefan: www.trctrenau.cymru.

Ond rydyn ni eisiau eich sicrhau ein bod ni'n delio â phob cwyn yn brydlon felly os byddwch chi'n cysylltu â ni ond bod eich cwyn yn ymwneud â nwyddau neu wasanaethau cwmni trên arall, byddwn ni'n anfon eich cwyn ymlaen atyn nhw yn brydlon. Byddwn ni'n dweud wrthych chi pryd byddwn ni'n ei anfon ymlaen a byddwn ni'n darparu manylion cyswllt y gweithredwr trenau dan sylw i chi.

Mae'n bosibl y byddwn ni'n datgelu eich data personol i drydydd parti heb ganiatâd os oes dyletswydd statudol arnom i wneud hynny (e.e. i gynorthwyo'r heddlu) neu i gynorthwyo ein huned Adfer Dyledion.

Yn unol â'n polisi, bydd ein cyfrifoldebau fel cyflogwr a deddfwriaeth diogelu data, bydd unrhyw gamau yn erbyn gweithiwr o ganlyniad i ymchwiliad yn parhau'n gyfrinachol.

Y gwasanaeth

Rydyn ni'n rhedeg trenau a gorsafoedd ar draws rhwydwaith Cymru a'r Gororau ac rydyn ni wrthi'n creu Metro De Cymru; cynllun gwerth £738 miliwn i drawsnewid y profiad o deithio ar y trên ar draws De Ddwyrain Cymru. Gellir cael rhagor o wybodaeth ar ein gwefan.

Gwybodaeth ar gael i Bawb

Rydyn ni'n cyflogi tîm pwrpasol o staff Cysylltiadau Cwsmeriaid i dderbyn, ymchwilio ac ymateb i sylwadau, cwynion ac awgrymiadau.

Rydyn ni wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg. Rydyn ni'n gweithredu gwasanaeth dwyieithog yn y ffyrdd canlynol:

- Atebion i lythyrau, negeseuon e-bost, hawliadau iawndal, a ffurflenni sylwadau (ac eithrio ymatebion drwy sianelau gwerthu trydydd parti).
- Galwadau ffôn i'n hadran Cysylltiadau Cwsmeriaid
- Gwybodaeth am amserlenni – drwy Wasanaeth Cymraeg Ymholiadau National Rail.
- Ffrwd Twitter ac ymatebion i drydariadau ar Twitter Rheilffyrdd Trafnidiaeth Cymru

Os yw aelod o'r staff sy'n delio â chwsmeriaid yn gallu siarad Cymraeg, bydd yn gallu delio ag ymholiadau yn Gymraeg. Os nad yw hyn yn bosibl, defnyddiwch un o'r dulliau yn yr adran 'Sut i wneud cwyn'.

Byddwn ni'n gwneud trefniadau ar eich cyfer os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf a byddwn ni'n ateb yn yr iaith briodol.

Rydyn ni wedi ymrwymo i ddiwallu anghenion teithwyr hŷn ac anabl. Rydyn ni'n ceisio sicrhau bod gofalwyr, gweithwyr cymorth a gwarcheidwaid yn gallu gweithredu ar ran teithiwr, gyda chaniatâd/ awdurdod y teithiwr hwnnw. I gael rhagor o wybodaeth am hyn, darllenwch ein Polisi Teithio Hygyrch.

Cysylltwch â ni os ydych chi'n dymuno cael y ddogfen hon mewn ffurf wahanol (megis Braille, print bras neu sain). Mae ein manylion cyswllt ar gael yn Adran 11 o'r daflen hon.

Gall cwsmeriaid sy'n fyddar, â nam ar y clyw a/neu'r lleferydd ddefnyddio ein llinellau cymorth Cysylltiadau Cwsmeriaid a Chymorth wrth Deithio gan Destun y Genhedlaeth Nesaf (NGTS).

Mae ein gwefan (gan gynnwys y ffurflen 'cysylltu â ni') wedi'i dylunio i fod mor hygyrch â phosibl. Rhowch wybod i ni os ydych chi'n cael unrhyw drafferthion neu rwystrau rhag mynediad.

Sut mae gwneud cwyn?

Er mwyn i ni ddatrys materion yn gyflym pan fyddwch chi'n cysylltu â ni, rhowch yr wybodaeth isod, gan gynnwys:

- Dyddiad ac amser y daith
- Y gorsafoedd y gwnaethoch chi deithio iddynt ac ohonynt
- Copi o'ch tocyn
- Y ffeithiau allweddol am y mater

Yn bersonol

Rydyn ni'n dymuno delio â chwynion yn gyflym, felly rydyn ni'n eich annog i siarad ag aelod o staff yn y lle cyntaf i ofyn cwestiynau. Rydyn ni'n rhoi'r grym i staff ddatrys cwynion drwy ein hyfforddiant ar "Feddwl fel Cwsmer".

Ond os ydych chi'n anhapus gyda'r ateb neu os ydyn nhw'n methu â datrys y mater, gall y staff ddarparu manylion cyswllt yr uned Cysylltiadau Cwsmeriaid i chi.

Ar y ffôn - 03333 211202

Mae'r tîm ar gael rhwng 0800 a 2000 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 1100 a 2000 ar ddydd Sul. Mae'r swyddfa ar gau ar Ddydd Nadolig (25 Rhagfyr).

Cynghorir cwsmeriaid i ffonio Ymholiadau National Rail y tu allan i oriau, ac mae'r wybodaeth ar gael ar y wefan.

Codir pris galwad leol ar alwadau i rif 03 os ydych chi'n ffonio oddi ar ffôn sefydlog neu ffôn symudol.

Drwy sylwadau cwsmeriaid/ffurflen gwynion

Mae ein ffurflenni sylwadau/cwynion ar gael ar gais o'n swyddfeydd tocynnau, ac mae ymatebion yn cael eu hanfon i'r cyfeiriad Rhadbost ar gefn y ffurflenni. Bydd cwsmeriaid ar drên yn cael eu cyfeirio at y wefan a staff y swyddfa docynnau yn yr orsaf i ofyn am ffurflen sylwadau.

Drwy'r wefan

Rydyn ni wedi creu tudalen 'gysylltu' bwrpasol ar ein gwefan, ac mae ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg. Bydd y dudalen gysylltu yn gymorth

i chi wneud cwyn, hawlio iawndal am oedi, darparu adborth neu ofyn cwestiwn, a bydd yn mynd â chi drwy'r camau perthnasol.

Cyfryngau Cymdeithasol

Twitter: @tfwrail

WhatsApp: 07790 952507

Mae gennym wasanaeth Twitter / WhatsApp byw rhwng:

0700 a 2000 dydd Llun i ddydd Gwener

0800 a 2000 dydd Sadwrn

1100 a 2000 dydd Sul

Mae ein gwasanaeth trydar yn ceisio rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid am wasanaethau allweddol ac i'w cynorthwyo gyda'u cynlluniau teithio uniongyrchol. Nid ydym yn defnyddio Twitter fel fforwm ar gyfer gwneud cwynion ffurfiol, ond rydyn ni'n monitro adborth sy'n dod drwy'r dull hwn fel ffordd o hybu gwelliant parhaus. Os ydych chi'n gwneud cwyn drwy Twitter, byddwch chi'n cael eich cyfeirio at y dudalen gyswllt ar ein gwefan lle gallwch chi wneud cwyn ffurfiol.

Facebook ac Instagram

Mae defnyddio Facebook ac Instagram yn ffordd wych i ni roi gwybod i chi am y cynigion a'r wybodaeth ddiweddaraf. Ond nid ydym yn eu defnyddio i drafod gyda chwsmeriaid. Os ydych chi'n rhoi adborth ar Facebook neu Instagram ac eisiau cael ateb, dyma ofyn i chi gysylltu â ni drwy un o'r dulliau eraill.

Ymateb

Ymateb arferol

Byddwn ni'n ateb 95% o'r sylwadau a'r cwynion cyn pen 20 diwrnod gwaith, a byddwn ni'n gosod targed i ateb 90% cyn pen 10 diwrnod gwaith.

- Os ydych chi'n ein ffonio, byddwn ni'n ceisio delio â'ch cwyn dros y ffôn. Os nad yw hyn yn bosibl, byddwn ni'n rhoi cyfeirnod unigryw i chi ac yn eich ffonio'n ôl cyn pen 3 diwrnod gwaith. Os oes angen ymchwiliad pellach, byddwn ni'n darparu ateb llawn cyn pen 20 diwrnod gwaith ond byddwn ni'n ceisio gwneud hynny cyn pen 10 diwrnod gwaith.
- Os ydych chi'n darparu cyfeiriad e-bost yn eich gohebiaeth, byddwn ni'n cydnabod ein bod wedi'i dderbyn (ac yn darparu cyfeirnod unigryw) cyn pen 48 awr (dydd Llun i ddydd Gwener)
- O ran cwynion a ddaw drwy'r post, ffurflen ar y wefan neu e-bost, byddwn ni'n darparu ateb dros dro cyn pen 5 diwrnod gwaith os oes angen ymchwiliad manwl. Os felly, byddwn ni'n darparu ateb llawn cyn pen 20 diwrnod gwaith ond byddwn ni'n ceisio gwneud hynny cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Mae'r amseroedd ymateb ar gael ar ein gwefan.

Byddwn ni'n gwneud pob ymdrech resymol i sicrhau ein bod ni'n cwrdd â'r amseroedd ymateb hyd yn oed os oes cynnydd annisgwyl yn nifer y cwynion. Ond mewn amgylchiadau eithriadol (megis cyfnod o darfu mawr neu gynnydd sydyn neu annisgwyl yn nifer y cwynion) gallwn ni gynyddu ein hamseroedd ymateb arferol. Byddwn ni'n gweithio'n agos â Transport Focus a'r Rail Ombudsman os yw ein hamseroedd ymateb yn cael eu hymestyn. Byddwn ni hefyd yn gwneud yn siŵr ein bod yn rhoi gwybod i Swyddfa Rheoleiddio'r Rheilffyrdd pan fyddwn ni'n rhagweld cynnydd yn y cyfraddau ymateb ac yn eu hysbysu o'r camau rydym yn eu cymryd i sicrhau ein bod y cydymffurfio unwaith eto. Byddwn ni'n rhoi gwybod i gwsmeriaid drwy ein gwefan a gohebiaeth uniongyrchol os felly y bydd pethau, ac yn gwneud pob ymdrech i ymateb i chi cyn gynted â phosibl. Byddwn ni'n darparu ymateb i gwynion mewn ffordd:

- Hawdd ei ddeall
- Cyson
- Defnyddio'r adborth gan gwsmeriaid i wella'r gwasanaeth

Byddwn ni'n ystyried bod y gŵyn wedi'i datrys pan rydyn ni wedi darparu ymateb llawn ac nad oes dim camau ar ôl i'w gweithredu oni bai eich bod yn dweud wrthym eich bod yn anfodlon.

Uwchgyfeirio Ymateb

Rhaid uwchgyfeirio rhai cwynion ar unwaith os yw'r gŵyn yn cynnwys:

- Manylion anaf personol neu honiadau o dorri rheolau diogelwch
- Honiadau o gamymddwyn difrifol neu anghyfreithlon
- Materion yn ymwneud â hygyrchedd neu gymorth i bobl anabl
- Pan fo perygl difrifol i enw da'r cwmni
- Mater yn ymwneud â'n Polisi Diogelu Refeniw ac erlyn

Yn yr amgylchiadau uchod, bydd aelod uwch o'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn delio â'ch cwyn. Mae ein holl staff wedi cael eu hyfforddi i asesu a gweithredu'n briodol pan fo angen uwchgyfeirio cwyn yn y sefydliad.

Os nad ydych chi'n fodlon

Os nad ydych chi'n fodlon â'n hymateb llawn, byddwn ni'n:

- Adolygu'r rhesymau dros hyn ac yn cynnal ymchwiliadau pellach os oes angen
- Uwchgyfeirio'r mater i aelod uwch o'r tîm (os yw hynny'n briodol)
- Darparu ail ymateb llawn, ynghyd â manylion cyswllt yr Ombwdsmon Rheilffyrdd ac esbonio ei rôl.

Yn achos apeliadau i'r Rail Ombudsman, byddwn ni'n ymateb i'r rheini cyn pen 10 diwrnod gwaith (hyd at 20 diwrnod gwaith os yw'r mater yn un cymhleth).

Cwynion Gwacsaw a Blinderus

Byddwn ni bob amser yn gwneud ein gorau i ddatrys cwynion cwsmeriaid yn llwyr. Ond weithiau byddwn ni'n penderfynu bod angen i ni derfynu cysylltiad â chwsmer am gŵyn benodol neu'n penderfynu na fyddwn ni'n ymateb i'r pwyntiau penodol yn y gŵyn gyntaf. Os yw ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn credu bod cwyn yn un wacsaw neu flinderus, byddant yn tynnu sylw Pennaeth Profiad Cwsmeriaid neu'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid i benderfynu ynghylch y canlyniad.

Dim ond Pennaeth Profiad Cwsmeriaid neu Reolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid fydd yn penderfynu categoreiddio cwyn fel un wacsaw neu flinderus. Bydd y penderfyniad yn cael ei gofnodi yn y system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid ac yn cael ei anfon at y cwsmer gan Bennaeth Profiad Cwsmeriaid neu Reolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid gyda manylion cyswllt y Rail Ombudsman a dulliau amgen o ddatrys anghydfod.

Cwynion Trydydd Partïon

Rydyn ni'n hapus i dderbyn cwynion gan drydydd partïon ar yr amod ei bod hi'n glir fod y cwsmer wedi cytuno i gael y parti i weithredu ar ei ran. Bydd yr amseroedd ymateb uchod yn cael eu cychwyn pan fyddwn ni'n derbyn y gŵyn gan y trydydd parti.

Lawndal

Lawndal am oedi

Mae iawndal am oedi wedi'i nodi yn ein Siarter Teithwyr www.trctrenau.cymru Pan fo cwyn yn ymwneud ag oedi, byddwn ni'n sicrhau bod ein hymateb yn darparu manylion y trefniadau iawndal a sut i hawlio.

Mathau o iawndal

Gwneir iawndal ad-daliad am oedi drwy ddefnyddio un o'r dulliau canlynol:

- Trosglwyddiad Banc:Taliad yn uniongyrchol i'r cyfrif banc o'ch dewis. Rydyn ni'n gofyn i chi ddarparu Cod Didoli, Rhif Cyfrif ac Enw Cyfrif ar gyfer delio â'ch hawliad drwy system ddiogel.
- Paypal:gallwch drefnu bellach daliad cyflym i mewn i'ch cyfrif PayPal
- Talebau teithio National Rail:Mae'r rhain yn ddilys am ddeuddeg mis, a gellir eu defnyddio i dalu am deithiau trên i unrhyw le ar rwydwaith National Rail.
- Talebau Arian:Gallwch gyfnewid taleb arian Trafnidiaeth Cymru am arian parod yn unrhyw swyddfa docynnau Trafnidiaeth Cymru cyn pen 3 mis ar ôl y dyddiad cyhoeddi. Bydd angen i ddod â phrawf adnabod sy'n cynnwys eich llofnod, e.e. cerdyn banc, trwydded yrru neu basbort.
- Rhodd i elusen:Mae'n bosibl i chi roi eich iawndal i elusen

Byddwn ni'n cydymffurfio â Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015.

Hawliadau Unigol

Bydd hawliadau unigol am iawndal yn cael eu trin yn unol ag Amodau Teithio National Rail a'r Siarter Teithwyr, gan ystyried ffactorau megis natur y gŵyn, pris y tocyn, ac amgylchiadau arbennig eraill. Mae Amodau Teithio National Rail ar gael ar ein gwefannau. Pan fyddwn ni'n cysylltu â chi, byddwn ni'n dweud a oes gennych chi hawl i gael iawndal ac a oes angen i ni gael unrhyw wybodaeth bellach gennych i wneud hyn a byddwn ni'n sicrhau eich bod yn cael yr iawndal sy'n ddyledus i chi.

Delio â hawliadau

Dylid cyflwyno hawliadau am golledion, difrod i eiddo neu anaf personol yn ysgrifenedig i'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, a byddant yn eu cydnabod cyn pen pum niwrnod gwaith. Yna, bydd yr hawliadau'n cael eu trin yn unol â'r Cytundeb Dyrannu a Thrin Hawliadau – mae mwy o fanylion ar gael yn Amodau Teithio National Rail.

Eiddo coll

Rydyn ni eisiau i chi gael gafael cyn gynted â phosibl ar yr eitemau rydych chi wedi eu colli. Os ydych chi'n meddwl eich bod chi wedi gadael rhywbeth ar y trên neu mewn gorsaf, cysylltwch â ni ac fe wnawn ni chwilio'r holl eitemau sydd wedi'u rhoi i ni. I roi gwybod am eitem sydd ar goll, defnyddiwch y manylion cyswllt ar dudalen 5.

Cwynion yn ymwneud â chwmnïau gweithredu eraill

Cwmnïau trên unigol

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chwmni trên arall, byddwn ni'n anfon eich cwyn atyn nhw ac yn gofyn iddyn nhw gysylltu â chi drwy eich cyfeiriad cyswllt.

Nifer o gwmnïau trên

Os yw eich cwyn yn cynnwys cwmnïau rheilffyrdd eraill neu Network Rail, byddwn ni'n anfon eich cwyn atyn nhw ac yn gofyn iddyn nhw gysylltu â chi. Byddwn ni'n dweud wrthych fyddwn ni wedi anfon y gŵyn. Os yw eich cwyn yn cynnwys taith gyda mwy nag un cwmni rheilffyrdd, byddwn ni'n trafod â'r cwmnïau eraill dan sylw i gydlynu ateb.

Trydydd Partïon Eraill

Os yw'r gwyn yn ymwneud â darparwyr trafnidiaeth arall (e.e. gweithredwr bysiau), byddwn ni'n esbonio hyn yn ein hateb i chi ac yn darparu'r cyfeiriad cyswllt angenrheidiol. Os byddwch chi'n gofyn i ni anfon y gŵyn ymlaen atyn nhw, byddwn ni'n gwneud hynny. Os yw'r gŵyn yn cyfeirio at sefydliad arall sydd heb fod yn un yn y byd trafnidiaeth, byddwn ni'n esbonio hyn yn yr ateb ac yn ceisio darparu'r cyfeiriad cyswllt angenrheidiol i chi. Os ydych chi'n gwneud cwyn yn ymwneud â chyflenwr trydydd parti sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. rheolwyr maes parcio, cwmni cymorth y wefan neu gyflenwr gwasanaethau wrth gefn ar gyfer trenau), byddwn ni'n gweithio gyda'r darparwr i ymchwilio'n drylwyr i fanylion y gŵyn ac yn cydlynu ymateb.

Bodlonrwydd cwsmeriaid

Olrhain ein hadborth

Rhaid cael sylwadau'r cwsmeriaid er mwyn gwella ein gwasanaeth. Fel rhan o'n hymrwymiad ymhob rhan o'n busnes i "Feddwl fel Cwsmer", byddwn ni'n casglu data o gwynion, ymchwil/arolygon bodlonrwydd y cwsmer, Arolwg Teithwyr National Rail, paneli cwsmeriaid ar-lein/ yn bersonol, ein Bwrdd Cynghori Rhanddeiliaid, a'n Grŵp Hygyrchedd. Mae'r wybodaeth hon yn cael ei hadrodd yn ôl bob wythnos i'n Cyfarwyddwr Profiad Cwsmeriaid a Thrawsnewid, a bydd yn cael ei darparu bob pedair wythnos i'n Grŵp Gweithredol.

Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth i ddylanwadu ar strategaeth, i wneud penderfyniadau ac i sicrhau gwelliant parhaus ym mhrofiad ein cwsmeriaid. Byddant yn defnyddio'r wybodaeth i ddylanwadu ar strategaeth, i wneud penderfyniadau ac i sicrhau gwelliant parhaus ym mhrofiad ein cwsmeriaid. Mae perfformiad ein staff yn cael ei fesur yn unigol er mwyn deall yn iawn beth yw'r anghenion hyfforddi a datblygu ar gyfer y dyfodol. Rydyn ni'n gwybod bod ein pobl yn allweddol i ddarparu profiad o safon uchel i gwsmeriaid. Byddwn yn dysgu o gwynion unigol ac yn eu defnyddio i ganfod problemau a gwendidau yn ein systemau.

Beth sy'n digwydd os nad ydych chi'n fodlon â ni?

Rhowch y cyfle inni geisio datrys eich cwyn. Os ydych yn anhapus â'r ateb a dderbyniwch, mae gennych hawl apelio i'r Rail Ombudsman. Mae'r Rail Ombudsman yno i help i ddatrys cwynion ac anghydfodau rhwng ni a'n cwsmeriaid. Mae defnyddio eu gwasanaethau am ddim ac maent yn an- nibynnol oddi wrth ddiwydiant y cledrau. Dyn nhw ddim yn dewis ochrau, ond cydbwyso'r dystiolaeth wrth law. Byddant yn helpu i'r ddau ohonom gyrraedd cytundeb, ond os na ddigwydda hyn, byddant yn gwneud penderfyniad wedi'i seilio ar dystiolaeth maent wedi'i derbyn. Os ydych yn cytuno â'u penderfyniad, wedyn bydd rhaid inni weithredu yn ôl eu gair.

Gallwch apelio i'r Rail Ombudsman os:

- rydych yn anhapus ag ein hateb terfynol i'ch cwyn a fydd yn cael ei gynnwys mewn llythyr neu e-bost (weithiau a alwir yn 'llythyr methu cytuno')
- rydym heb ddatrys eich cwyn o fewn 40 diwrnod gwaith wedi'i dder byn
- nid mwy na 12 mis wedi pasio ers inni anfon ein hateb terfynol atoch.

Mae rhai cwynion na fydd Rail Ombudsman yn gallu eu hystyried, er enghraifft os yw ynghylch y ffordd a gynlluniwyd un o'n gwasanaethau, polisi'r diwydiant, neu os wnelo eich cwyn â digwyddiad a ddigwyddodd cyn i wasanaeth y Rail Ombudsman gael ei sefydlu. Os felly, yna byddant yn cysylltu â chi er rhoi gwybod. Os yw'n bosibl, byddant yn trosglwyddo eich cwyn i sefydliad arall a allo eich helpu ymhellach, megis Canolbwynt Trafnidiaeth – gwarchotgi cwsmeriaid annibynnol diwydiant y cledrau. Byddant yn adolygu eich cwyn yn annibynnol a lle bo'n addas, canlyn nhw ar eich rhan.

Gwybodaeth ddefnyddiol arall

Gallwch chi gael rhagor o wybodaeth am ein polisïau ar gefnogi cwsmeriaid hŷn ac anabl, a gwybodaeth ymarferol am gynllunio eich taith ar ein gwefan, trctrenau.cymru/cy/teithwyr-ag-anableddau

Adolygu'r drefn

Bydd ein Trefn Delio â Chwynion yn cael ei hadolygu bob blwyddyn gan y Cyfarwyddwr Profiad Cwsmeriaid, sy'n gyfrifol am wella a thrawsnewid profiad cwsmeriaid. Bydd y gwaith yn cael ei wneud mewn ymgynghoriad â'r Rail Ombudsman. Ni fydd y Drefn Delio â Chwynion yn cael ei newid heb ymgynghori â'r Rail Ombudsman a chael chytundeb Swyddfa Rheoleiddio'r Rheilffyrdd ymlaen llaw.

Ni fydd y drefn delio â chwynion yn cael ei newid heb ymgynghori â Transport Focus a chael chytundeb Swyddfa Rheoleiddio'r Rheilffyrdd ymlaen llaw.

Manylion cyswllt

Y wefan

trctrenau.cymru

Yr ap

Chwiliwch am ap TfW Rail yn y siop apiau ar eich dyfais. @tfwrail

Cyfryngau Cymdeithasol

@tfwrail

WhatsApp: 07790 952507

Yr adran Cysylltiadau Cwsmeriaid – cwynion ac ymholiadau

Gwefan: trctrenau.cymru/cysylltu-ni

Ffôn: 0333 3211 202
0800 – 2000 Dydd Llun - dydd Sadwrn
1100 - 2000 Dydd Sul
03 Codir cost cyfradd lleol am alwadau 03 (o linellau ffôn tir)

Post: RHADBOST - CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

Ceisiadau ac ad-daliadau Ad-daliad am Oedi

Gwefan: trctrenau.cymru/iawndal-ad-daliad-am-oedi

Post: RHADBOST - CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

Archebu cymorth wrth deithio

Gwefan: trctrenau.cymru/cyn-eich-taith/teithio-hygyrch/archebu-cymorth-arbennig

Ffôn: 033 300 50 501

Eiddo coll

Gwefan: trctrenau.cymru/eiddo-coll

Ffôn: 0333 3211 202 a dewis Opsiwn 5

Rail Ombudsman

Gwefan: railombudsman.org

Ffôn: 0330 094 0363

Ffôn testun: 0330 094 0363

@RailOmbudsman

Ebost: info@railombudsman.org

Post: FREEPOST - RAIL OMBUDSMAN

Ymholiadau Rheilffyrdd Cenedlaethol

03456 04 05 00 (Gwasanaeth Cymraeg - 0700 – 2200, ac eithrio dydd Nadolig)

03457 48 49 50 (Gwasanaeth Saesneg - 24 awr y dydd, ac eithrio dydd Nadolig)

03456 05 06 00 (ffôn testun/ textphone - Gellir gwneud ymholiadau ffôn testun 24 awr y dydd, a bydd galwadau'n cael eu dychwelyd rhwng 0900 a 1630 o ddydd Llun i ddydd Gwener

Mae pob galwad yn cael ei monitro.

Map o'r rhwydwaith

Gwasanaeth rhwng Gogledd a De Cymru North Wales South Wales Service
Llinell y Mers Marches Line
Llinell Arfordir y Cambrian Cambrian Line
Llinell Calon Cymru Heart of Wales Line
Llinell Arfordir Gogledd Cymru North Wales Coast Line
Llinell Dyffryn Conwy Conwy Valley Line
Llinell y Gororau Borderlands Line
Llandudno i Fanceinion Llandudno to Manchester
Llinell Gorllewin Cymru West Wales Line
Swanline Swanline
Maesteg i Cheltenham Spa Maesteg to Cheltenham Spa
Caer i Crewe Chester to Crewe
Crewe i Amwythig Crewe to Shrewsbury
Cymoedd y De Cymru South Wales Valleys
Lerpwl i Wrecsam Liverpool to Wrexham

*Nid yw gorsafoedd â seren yn cael eu gweithredu gan Trafnidiaeth Cymru.
*Stations marked with an asterisk are not operated by Transport for Wales.

Caergybi Holyhead
Y Fali Valley
Rhosneigr
Tŷ-croes Ty Croes
Bodorgan
Llanfairpwll
Bangor
Llanfairfechan
Penmaenmawr
Conwy
Deganwy
Llandudno
Cyffordd Llandudno Llandudno Junction
Bae Colwyn Colwyn Bay
Abergele a Phensarn Abergele and Pensarn
Rhyl
Prestatyn
Y Fflint Flint
Glanconwy Glan Conwy
Tal-y-cafn
Dolgarrog
Gogledd Llanrwst North Llanrwst
Llanrwst
Betws-y-coed
Pont-y-pant
Dolwyddelan
Pont Rufeinig Roman Bridge
Rheilffordd Ffestiniog Ffestiniog Railway
Blaenau Ffestiniog
Pwllheli
Abererch
Penychain
Criccieth
Porthmadog
Minffordd am/for Portmeirion
Penrhyndeudraeth
Llandecwyn
Talsarnau
Tygwyn
Harlech
Llandanwg
Pensarn
Llanbedr
Dyffryn Ardudwy
Talybont
Llanaber
Y Bermo Barmouth
Morfa Mawddach
Fairbourne
Llwyngwril
Tonfanau
Tywyn
Aberdyfi Aberdovey
Penhelig Penhelig
Y Borth Borth
Bow Street
Aberystwyth
Cyffordd Dyfi Dovey Junction
Machynlleth
Caersws
Y Drenewydd Newtown
Y Trallwng Welshpool
Lerpwl Lime St* Liverpool Lime St*
Parcfordd De Lerpwl* Liverpool South Parkway*
Runcorn*
Bidston*
Upton
Heswall
Neston
Pont Penarlâg Hawarden Bridge
Shotton
Penarlâg Hawarden
Bwcle Buckley
Pen-y-ffordd Penyffordd
Yr Hôb Hope
Caergwrle
Cefn-y-bedd
Gwersyllt
Wrecsam Cyffredinol Wrexham General
Wrecsam Canolog Wrexham Central
Rhiwabon Ruabon
Y Waun Chirk
Gobowen
Caer Chester
Manceinion Piccadilly* Manchester Piccadilly*
Manceinion Oxford Rd* Manchester Oxford Rd*
Newton-le-Willows*
Earlestown*
Warrington Bank Quay*
Runcorn East
Frodsham
Helsby
Dwyrain Didsbury* East Didsbury*
Maes Awyr Manceinion* Manchester Airport*
Stockport*
Wilmslow*
Alderley Edge*
Crewe*
Yr Heledd-wen Nantwich
Wrenbury
Yr Eglwys Wen Whitchurch
Prees
Wem
Yorton
Wellington* Oakengates* Telford Central* Shifnal* Cosford* Albrighton* Codsall*
Gwasanaeth cyfyngedig Limited service
Stafford*
Amwythig Shrewsbury
Church Stretton
Craven Arms
Broome
Hopton Heath
Bucknell
Llwydlo Ludlow
Bilbrook*
Wolverhampton*
Smethwick Galton Bridge*
Birmingham New Street*
Birmingham Rhyngwladol* Birmingham International*
Trefyclo Knighton
Cnwclas Knucklas
Llangynllo
Llanbister Road
Dolau
Pen-y-bont
Llandrindod
Builth Road
Cilmeri
Garth
Llangamarch Llangammarch
Llanwrtyd
Dinas y Bwlch Sugar Loaf
Cynghordy
Llanymddyfri Llandovery
Llanwrda
Llangadog
Llandeilo
Ffair-fach Ffairfach
Llandybie
Rhydaman Ammanford
Caerfyrddin Carmarthen
Pantyffynnon
Pontarddulais
Llangennech
Bynea
Llanelli
Tregŵyr Gowerton
Abertawe Swansea
Llansamlet
Sgiwen Skewen
Castell-nedd Neath
Llansawel Briton Ferry
Baglan
Parcfordd Port Talbot Port Talbot Parkway
Y Pil Pyle
Pen-y-bont ar Ogwr Bridgend
Merthyr Tudful Merthyr Tydfil
Pentre-bach
Troed-y-rhiw
Ynysowen Merthyr Vale
Mynwent y Crynwyr Quakers Yard
Abercynon
Aberdâr Aberdare
Cwm-bach Cwmbach
Fernhill
Treherbert
Ynys-wen Ynyswen
Treorci Treorchy
Aberpennar Mountain Ash
Penrhiwceiber
Ton Pentre
Ystrad Rhondda
Llwynypia
Tonypandy
Dinas Rhondda
Porth
Trehafod
Pontypridd
Trefforest
Ystad Trefforest Trefforest Estate
Ffynnon Taf Taffs Well
Radur Radyr
Maesteg
Maesteg (Heol Ewenni) Maesteg (Ewenny Road)
Garth
Tondu
Sarn
Wildmill
Y Tyllgoed Fairwater
Parc Waun-gron Waun-gron Park
Parc Ninian Ninian Park
Danescourt
Llandaf
Cathays
Rhiwbeina Rhiwbina
Llwynbedw Birchgrove
Tŷ Glas Ty Glas
Coryton
Yr Eglwys Newydd Whitchurch
Lefel Isel y Mynydd Bychan Heath Low Level
Lefel Uchel y Mynydd Bychan Heath High Level
Caerdydd Heol y Frenhines Cardiff Queen St
Llanharan
Pencoed
Pont-y-clun Pontyclun
Grangetown
Caerdydd Canolog Cardiff Central
Bae Caerdydd Cardiff Bay
Heol Dingle Dingle Road
Penarth
Cogan
Eastbrook
Dinas Powys
Tregatwg Cadoxton
Dociau'r Barri Barry Docks
Y Barri Barry
Ynys y Barri Barry Island
Y Rhws Maes Awyr Caerdydd Rhoose Cardiff Airport
Llanilltud Fawr Llantwit Major
Rhymni Rhymney
Pontlotyn Pontlottyn
Tir-phil
Brithdir
Bargoed
Gilfach Fargoed
Pengam
Hengoed
Ystrad Mynach
Llanbradach
Eneu'r-glyn a Pharc Churchill Energlyn & Churchill Park
Aber
Caerffili Caerphilly
Llys-faen a'r Ddraenen Lisvane & Thornhill
Llanishen Llanishen
Tref Glynebwy Ebbw Vale Town
Parcfordd Glynebwy Ebbw Vale Parkway
Llanhilleth
Trecelyn Newbridge
Crosskeys
Rhisga a Phontymister Risca & Pontymister
Tŷ Du Rogerstone
Pye Corner
Casnewydd Newport
Llanelli
Porthladd Abergwaun Fishguard Harbour
Abergwaun ac Wdig Fishguard & Goodwick
Clarbeston Road
Clunderwen
Herdy-gwyn ar Daf Whitland
Hwlffordd Haverfordwest
Johnston
Aberdaugleddau Milford Haven
Doc Penfro Pembroke Dock
Penfro Pembroke
Llandyfai Lamphey
Maenorbŷr Manorbier
Penalun Penally
Arberth Narberth
Cilgeti Kilgetty
Saundersfoot
Dinbych-y-pysgod Tenby
Glanyfferi Ferryside
Cydweli Kidwelly
Pen-bre a Phorth Tywyn Pembrey & Burry Port
Llandeilo
Llandovery
Llanelli
Llandrindod
Merthyr Tydfil
Aberdare
Treherbert
Treorchy
Pontypridd
Caerphilly
Cardiff Central
Newport
Pontypool & New Inn
Abergavenny
Hereford
Leominster
Cwmbran
Caerleon
Newport
Cheltenham Spa*
Caerloyw* Gloucester*
Lydney
Cas-gwent Chepstow
Cil-y-Coed Caldicot
Cyffordd Twnnel Hafren Severn Tunnel Junction
LLOEGR ENGLAND
CYMRU WALES

TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

Nid yw Trafnidiaeth Cymru yn derbyn unrhyw gyfrifoldeb am gamgymeriada neu hepgoriadau yn ywybodaeth a gyhoeddwyd. Mae Trafnidiaeth Cymru yn cadw'r hawl i wneud newidiadau i'r gwasanaethau a'r cyfleusterau a amlinellir.

Transport for Wales accepts no liability for any errors or omissions in the information published. Transport for Wales reserves the right to make changes to the services and facilities outlined.