

Polisi Teithio Hygyrch TrC
Gwasanaethau Rheilffordd
Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac
Anabl

Dogfen Polisi

Diweddarwyd ddiwethaf 20 Awst
2024



Cynnwys

A: Ein hymrwymiad ni i roi cymorth i chi

A1: Archebu a darparu Cymorth i Deithwyr

A2: Gwybodaeth i deithwyr a hyrwyddo Cymorth wrth Deithio

A2.1: Ein taflen Polisi Teithio Hygyrch ar gyfer cwsmeriaid - 'Gwasanaethau Rheilffyrdd Hygyrch'

A2.2: Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a threnau

A2.3: Gwybodaeth i deithwyr

A2.4: Swyddfeydd tocynnau, pwyntiau gwybodaeth, Pwyntiau Cymorth a'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid

A2.5: Ein Gwefan

A3: Tocynnau a Phrisiau

A4: Trafnidiaeth Hygyrch Arall

A5: Cadeiriau olwyn a sgwteri symudedd

A6: Oedi, tarfu ar gyfleusterau a gwasanaethau, ac argyfyngau

A7: Cyfleusterau gorsafoedd

A7.1: Cadw Bagiau

A7.2: Parcio i Bobl Anabl

A7.3: Cyfleusterau sy'n cael eu darparu gan drydydd parti

A7.4: Cyfleusterau newydd

A7.5: Mynedfeydd gorsafoedd

A8: Yr Iawndal Sydd Ar Gael i Chi

Gwneud Iawndal ac Iawndal

Iawndal Ad-daliad am Oedi

B: Strategaeth

B1: Strategaeth a Rheoli

B2: Trefniadau rheoli

B3: Monitro a gwerthuso

B4: Gwella hygyrchedd

B5: Gweithio gyda theithwyr anabl, cymunedau lleol ac awdurdodau lleol

B6: Hyfforddiant staff

C: Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd

A. Ymrwymadau i roi cymorth

Mae Trafnidiaeth Cymru (TrC) wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau rheilffyrdd o'r safon uchaf o ran Hygyrchedd a Gwasanaeth Cwsmeriaid i'n holl gwsmeriaid a rhanddeiliaid. Mae'r hyn rydym yn ei wneud a'i gyflawni yn dangos yn glir ein dyheadau i gynnwys cwsmeriaid ac i sicrhau eu bod yn annibynnol.

Mae'n rhaid i bob darparwr trwydded adolygu a chyhoeddi ei ddogfen Polisi Trafnidiaeth Hygyrch bob blwyddyn, sydd wedi'i dylunio i ategu'r daflen gryno i gwsmeriaid o'r enw 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' sydd ar gael ym mhob gorsaf sydd â staff, ac ar ein gwefan [Teithio hygyrch](#).

Mae Polisi Teithio Hygyrch TrC yn egluro ein polisiau a'r ffyrdd rydym yn cynnig cymorth i gwsmeriaid sydd â lefelau symudedd is neu sydd angen cymorth, er enghraifft:

- pobl sydd â nam ar eu golwg neu eu clyw, neu anabledau dysgu
- pobl sydd â nam symudedd yn sgil arthritis neu anhwylderau dros dro neu hirdymor eraill
- pobl sydd ag anabledau anweladwy nad ydynt yn amlwg i bobl eraill yn syth
- pobl hŷn
- pobl sy'n teithio gyda phlant anabl sydd mewn pram neu gadair olwyn
- cwsmeriaid anabl sydd angen cymorth gyda'u bagiau

Yn y ddogfen hon, byddwn ni'n rhoi gwybodaeth i'ch helpu chi i ddeall sut rydym yn bwriadu bodloni'ch disgwyliadau pan fyddwch yn defnyddio ein gwasanaethau, gan gynnwys teithio gyda ni. Byddwn ni'n egluro sut mae dod o hyd i fanylion am y cymorth, y cyfleusterau a'r wybodaeth y bydd eu hangen arnoch i'ch helpu i gynllunio'ch taith.

Mae'r polisi yma hefyd yn egluro ein hymrwymiad i gynnig cymorth ac i fodloni gofynion amrywiaeth o ganllawiau a deddfwriaethau; gan gynnwys -

- 'Y Safonau Dylunio ar gyfer Gorsafoedd Trenau Hygyrch: Cod Ymarfer' (y Cod Ymarfer) gan yr Adran Drafnidiaeth
- Deddf Cydraddoldeb 2010,
- Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Rheilffordd 1998 (RVAR),

Manyleb Dechnegol y Gallu i Ryngweithredu: Pobl ag Anawsterau Symud (PRM-TSI).

A1 Archebu a darparu cymorth

Rydym am ei gwneud hi mor hawdd â phosib i chi deithio gyda ni ac rydym yn cynnig cymorth o sawl math os oes gennych chi anghenion ychwanegol.

Archebu Cymorth i Deithwyr - Cymorth wrth Deithio

Mae Cymorth i Deithwyr yn system genedlaethol sy'n cael ei defnyddio gan bob cwmni trên, sy'n helpu gweithredwyr i drefnu Cymorth i Deithwyr ar gyfer cwsmeriaid anabl neu gwsmeriaid ag anawsterau symud.

Rydym wedi ymrwymo i'r system hon, ac mae gennym ni dîm arbenigol a fydd yn rhoi cyngor ynghylch teithiau, yn eich helpu chi i archebu cymorth ar draws holl Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, i brynu'ch tocynnau ymlaen llaw ac i gadw seddi / lle ar ein trenau ac yn ein gorsafoedd, lle bo hynny'n bosib.

Mae tîm gwasanaeth ffôn Cymorth i Deithwyr ar gael 24 awr y dydd, bob dydd (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00) neu gallwch ddefnyddio ein proses archebu ar-lein 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00). (Mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Fe wnawn ni ein gorau glas i'ch helpu chi bob amser, pa un a ydych chi'n teithio ar fyr rybudd neu wedi archebu cymorth ymlaen llaw.

I gael y gwasanaeth mwyaf effeithiol, rydym yn argymhell archebu a threfnu cymorth o leiaf 2 awr cyn i chi deithio. Cewch archebu'n gynharach hefyd os hoffech chi.

Mae sawl ffordd o archebu:

- Ar-lein - drwy ddefnyddio ein ffurflen archebu cymorth
- Ewch i'n gwefan: [Trafnidiaeth Cymru](#)
- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar [03330 050 501](tel:03330050501) (24 awr y dydd, bob dydd, nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- Defnyddio'r system cwsmeriaid Cymorth i Deithwyr symudol ac ar y we. Nodwch, Nid yw'r system hon ar gael yn Gymraeg.
- Cysylltu â National Rail: -
- Ffôn: [03457 484 950](tel:03457484950) neu [08000 223 720](tel:08000223720) (Ar agor 24 awr y dydd bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr.)
- Ar-lein - Gwefan: <https://www.nationalrail.co.uk/>
- Testun Uniongyrchol: 03456 050 600: (i bobl sy'n drwm eu clyw neu'n fyddar) Fydd galwadau'n costio dim mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02), ac mae'n bosib eu bod wedi'u cynnwys mewn munudau cynhwysol a chynlluniau disgownt yn yr un ffordd.

Cymorth wrth Deithio - Heb archebu

Gallwch fynd i unrhyw orsaf sy'n hwylus i chi a gofyn am gymorth i fynd ar y trêen gan aelod o staff yr orsaf neu'r trêen, neu gallwch ffonio i ofyn am gymorth drwy ddefnyddio ffôn Pwynt Cymorth 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr).

Os nad oes modd i chi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, byddwn ni'n eich helpu pan fydd hynny'n bosib, ond gall gymryd mwy o amser i drefnu hynny. Siaradwch ag aelod o staff yr orsaf, a byddan nhw'n eich helpu chi i fynd ar y trêen roeddech chi'n bwriadu ei ddefnyddio, neu ar yr un nesaf a fydd ar gael. Cofiwch gyrraedd o leiaf 20 munud cyn y trêen rydych chi'n bwriadu ei ddefnyddio, er mwyn i'r staff allu gwneud trefniadau i fynd â chi i'r plattform mewn da bryd i fynd ar eich trêen.

Os bydd angen help arnoch chi pan fyddwch ar y trêen, gofynnwch i'r goruchwyliwr. Mae goruchwylwyr ar bob un o'n trenau, ac maen nhw'n cerdded drwy'r cerbydau'n gyson ac yn barod iawn i helpu mewn unrhyw ffordd y gallant.

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafedd cysylltwch â'n tîm Cymorth wrth Deithio, ewch i wefan National Rail Enquiries (<https://www.nationalrail.co.uk/>), neu darllenwch ein Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafedd sydd ar gael drwy'r ddolen yma: [Teithio hygyrch](#) (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Cymorth mewn gorsafedd â staff rhan-amser/heb staff o gwbl

Mewn gorsafedd lle nad oes staff i'ch helpu; gall ein goruchwylwyr eich helpu i fynd ar y trêen ac oddi arno drwy ddefnyddio'r ramp sydd ar y plattform. Yn yr achos hwn, mae angen i chi fod ar y plattform cyn i'r trêen gyrraedd gan adael digon o amser i chi deimlo'n gyfforddus.

Ar ôl i chi gael cymorth i fynd ar y trêen, bydd ein staff yn cyfathrebu â'r staff ar y trêen a'r staff yn yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, fel y bydd yn briodol, i sicrhau eich bod chi'n cael cymorth i ddod oddi ar y trêen. Bydd ein system gyfathrebu Cymorth i Deithwyr yn olrhain y cymorth a ddarperir drwy gydol y daith.

Os nad oes cymorth wedi cael ei drefnu ymlaen llaw, siaradwch ag aelod o'n staff yn yr orsaf neu ar y trêen neu, mewn gorsaf heb staff, lle bo'n bosib, defnyddiwch y Pwynt Cymorth, a byddwn ni'n gwneud popeth posib i'ch helpu chi gyda'ch taith.

Sylwer: Mae ein tîm archebu Cymorth i Deithwyr yn ystyried nifer o ffactorau i sicrhau bod ein gwasanaethau'n hygyrch a bod ein cwsmeriaid yn ddiogel, gan gynnwys pa mor hygyrch yw'r orsaf o ran y math o gymorth fydd ei angen arnoch chi. Bydd ein tîmau'n awgrymu trefniadau eraill os byddan nhw'n credu bod unrhyw risg na fydd digon o gymorth ar gael i chi mewn gorsaf benodol, neu ar gam penodol yn ystod eich taith. Felly bydd ein tîm yn gweithio gyda chi, yn gwrandao arnoch chi ac yn trafod eich anghenion. Darparu dull wedi'i deilwra ar gyfer cynllunio teithiau amgen, archebu cymorth i deithwyr neu drafnidiaeth gyhoeddus neu unrhyw gymorth sydd ei angen i fynd â chi i'ch cyrchfan. Gallai hyn gynnwys darparu tacsï hygyrch.

Rydym hefyd yn gwneud yn siŵr bod y trefniadau i ddarparu help mewn unrhyw orsaf yn cael eu cynnwys yn yr Wybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd TrC [Hygyrchedd gorsafoedd](#) neu eu bod ar gael drwy gysylltu â'n tîm Cynrychiolwyr Cwsmeriaid (Darllenwch adran C)

Ar dudalen pob gorsaf ar wefan National Rail Enquiries (<https://www.nationalrail.co.uk/>)

Staff cymorth

Yn ychwanegol at ein holl staff gweithredol yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau, sydd ar gael bob amser i gynnig cymorth ar draws y rhwydwaith, mae gennym hefyd gynlluniau ychwanegol i roi cymorth i gwsmeriaid (Llysgenhadon Cwsmeriaid a staff Cymorth i Deithwyr).

Mae Llysgenhadon Cwsmeriaid yn gweithio yn ystod oriau craidd. Maen nhw'n amlwg iawn, ac yn gweithio mewn ardaloedd penodol ar draws yr orsaf er mwyn rhyngweithio â chwsmeriaid cymaint â phosib a rheoli manau allweddol. Maen nhw'n hybu safonau cwsmeriaid ac yn ymateb i ymholiadau cyffredinol gan gwsmeriaid i lefel uchel ar draws yr orsaf gyfan, gan gydweithio â staff eraill i sicrhau bod cwsmeriaid mor fodlon â phosib.

Ar hyn o bryd, mae staff yn yr orsaf a/neu goruchwylwyr yn darparu gwasanaeth Cymorth i Deithwyr yn yr holl orsafoedd. Fodd bynnag erbyn dechrau 2024, bydd TrC yn cyflwyno swyddi Cydymaith Teithio penodol a bydd yr aelodau staff hyn ar gael 7 diwrnod yr wythnos. Bydd y rhain yn gweithredu mewn gorsafoedd lle bo galw mawr am wasanaeth Cymorth i Deithwyr gan gynnwys, Abertawe, Caerdydd Canolog, Casnewydd, Amwythig, Caer. Bydd y Cymdeithion Teithio yn amlwg o'u tabardau glas ac yn rhoi cymorth i unrhyw un sydd ag anabledd neu sydd angen cymorth cyffredinol i ddefnyddio'r gwasanaethau a'r orsaf. Mae'r staff yma wedi cael hyfforddiant arbennig, ac yn gwisgo tabard glas i ddangos pw ydyn nhw. Maen nhw'n cynnig cymorth i unrhyw un sy'n ystyried ei hun yn anabl, neu sydd angen help llaw yn gyffredinol i ddefnyddio gwasanaethau a gorsaf.

Yn ogystal, byddwn yn cydweithio â chwmni sy'n trefnu digwyddiadau o'r enw Sword er mwyn cefnogi cwsmeriaid yng Nghaerdydd ymhellach wrth symud drwy'r orsaf a defnyddio'n gwasanaethau pan fo digwyddiadau mawr ac adegau arbennig o brysur.

Archebu Cymorth i Deithwyr - Gwelliannau yn y dyfodol.

Mae'r diwydiant rheilffyrdd yn gwella'n barhaus er mwyn bodloni anghenion ei gwsmeriaid. Mae Cymorth i Deithwyr, system genedlaethol a ddefnyddir gan bob cwmni trên, yn un enghraifft o hynny.

Rhwng 30 Mawrth 2021 a 1 Ebrill 2022, mae'r cyfnod rhybudd gofynnol ar gyfer cwsmeriaid sydd angen cymorth teithwyr wedi cael ei wella'n sylweddol. Ers 1 Ebrill 2022, nid yw TrC angen i deithwyr roi mwy na 2 awr o rybudd wrth ddefnyddio Cymorth i Deithwyr i archebu.

Protocol trosglwyddo

Fel rhan o ymrwymiad cenedlaethol rhwng Darparwyr Gwasanaethau Trên, ers mis Tachwedd 2020, mae TrC yn darparu gweithdrefn safonol i gyfleu unrhyw gymorth i deithwyr ar draws y DU. Bydd yn sicrhau'n ffurfiol bod yr orsaf lle bydd y cwsmer yn ymuno â'r trê'n yn cyfleu'r wybodaeth gywir i'r orsaf lle bydd y cwsmer yn gadael y trê'n; bydd hyn yn rhoi hyder i deithwyr y byddan nhw'n derbyn y cymorth angenrheidiol ar bob rhan o'u taith.

O fewn y protocol trosglwyddo hwn, timau/staff priodol sy'n gyfrifol dros dderbyn a rheoli'r galwadau i ddarparu'r cymorth sydd ei angen. Pan nad yw hyn yn bosib oherwydd nad oes staff yn yr orsaf neu oherwydd mai dim ond un unigolyn sy'n gyfrifol am ddyletswyddau swyddfa docynnau sy'n cael ei staffio, ein hystafell reoli fydd yn derbyn galwadau ac yn eu cyfeirio fel y bo'n briodol.

Proses trosglwyddo

- Wedi archebu Cymorth i Deithwyr - Bydd staff perthnasol yn galw timau/staff yr orsaf berthnasol os yw'r unigolyn wedi archebu cymorth. Bydd hyn er mwyn rhoi gwybodaeth i'r orsaf lle mae'r cwsmer yn bwriadu gorffen ei daith bod y cwsmer ar ei ffordd. Mae'r broses hon yn defnyddio ffonau symudol / ffonau CISCO sy'n galluogi TrC i gofnodi'r alwad yng nghof y ffôn.
- Heb archebu Cymorth i Deithwyr - Os nad yw'r unigolyn wedi archebu Cymorth i Deithwyr. Bydd timau/staff y gorsafoedd yn ffonio'r orsaf nesaf, yr orsaf lle bydd yr unigolyn yn newid trê'n, neu'r orsaf lle mae'n bwriadu gorffen y daith, er mwyn rhoi gwybod i'r orsaf. Eto, mae'r broses hon yn defnyddio ffonau symudol / ffonau CISCO pwrpasol sy'n galluogi TrC i gofnodi'r alwad yng nghof y ffôn.
- Gorsafoedd heb staff - Os yw'r gyrchfan / gorsaf newid yn orsaf heb staff. Cyfrifoldeb y goruchwyliwr yw helpu'r cwsmer i fynd ar y trê'n neu oddi arno. Cofiwch mai dim ond helpu cwsmeriaid i fynd ar y trê'n neu oddi arno y gall goruchwylwyr ei wneud, ac na allant roi unrhyw gymorth arall (hynny yw, ddim hyd at linellau gatiâu ac ati).

Ar ben hynny, mae Cyswllt Gorsafoedd hefyd yn cael ei ddefnyddio fel mesur diogelu os bydd darpariaeth rhwydwaith gyfyngedig. Mae'r holl staff yn gallu cael gafael ar rifau pob gorsaf, sydd wedi cael eu storio'n lleol ar eu ffonau symudol / ffonau cisco, neu ar gofnodion papur sy'n cael eu cadw yn y swyddfa.

O ran gorsafoedd TrC; bydd timau gorsafoedd yn ffonio rhif swyddfa'r orsaf / y platfform os yw hynny'n addas. Unwaith eto, mae gan ein trenau oruchwylwyr a fydd yn cyflawni dyletswyddau Cymorth i Deithwyr.

Cymorth i Deithwyr, Tîm Teithio gyda Chymorth

Mae ein tîm gwasanaeth ffôn Cymorth i Deithwyr ar gael 24 awr y diwrnod, bob dydd (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00), neu gallwch ddefnyddio ein proses archebu ar-lein 24 awr y dydd, bob dydd (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00). Gallant roi

cyngor ar gynllunio teithiau, eich helpu i archebu Cymorth wrth Deithio, eich helpu i brynu tocynnau ymlaen llaw ac archebu lle i gadair olwyn ar gyfer teithiau ar draws rhwydwaith National Rail (Darllenwch adran C i gael manylion cyswllt).

O ran gweithredwyr rheilffyrdd eraill, bydd Cymorth i Deithwyr yn gallu rhoi cyngor i gwsmeriaid ynghylch cyfyngiadau rhai Gweithredwyr Rheilffyrdd o ran systemau cadw lle.

Cymorth i Deithwyr, Gwasanaethau teithio

Os byddwch chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, gallwn ni drefnu i oruchwyliwr neu staff yr orsaf eich helpu chi i fynd ar y trêen ac oddi arno mewn unrhyw orsaf yn ystod yr oriau mae'r trêen i fod i stopio ynddynt. Pan fyddwch chi'n archebu Cymorth wrth Deithio, gallwn drefnu'r canlynol:

- Sicrhau bod ramp ar gael i'ch helpu chi i fynd ar/oddi ar y trêen
- Eich tywys chi drwy'r orsaf ac ar/oddi ar y trêen
- Dod o hyd i sedd i chi ar y trêen
- Cadw sedd neu lle i gadair olwyn lle bo hynny'n bosib
- Cymorth i sicrhau cysylltiad â chwmnïau trenau eraill ar gyfer un archeb unigol
- Help gyda bagiau (darllenwch adran **A7 Cyfleusterau gorsafoedd**)

Os na fyddwch chi'n archebu Cymorth i Deithwyr ymlaen llaw, pan fyddwch chi'n cyrraedd gorsaf, byddwn yn gwneud ein gorau i helpu mor brydlon â phosib.

Os na fydd staff yn yr orsaf pan fydd angen help arnoch chi, byddwn ni'n dal yn gallu'ch helpu gyda'ch taith, gyda chymaint â phosib o'r daith honno ar drêen.

Sylwer: - Ni allwch ddefnyddio'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr ar gyfer teithiau rhyngwladol na theithiau i Ogledd Iwerddon neu Weriniaeth Iwerddon. Os ydych chi'n mynd ymlaen i deithio ar awyren, llong neu'r Eurostar (i Ewrop) bydd yn rhaid i chi gysylltu â'r darparwr trafndiaeth i drefnu cymorth.

Rampiau

Mae ein trenau presennol yn hygyrch mewn nifer o ffyrdd, gan gynnwys drwy rampiau cludadwy yn ein gorsafoedd sydd â staff, rampiau wedi'u hintegreiddio yn rhai o'n fflyd newydd a rampiau cludadwy ar y fflyd. Mae rhagor o wybodaeth am y cyfleusterau ar ein fflyd o drenau ar gael yn: [Teithio hygyrch](#)

Mae ein holl rampiau wedi cael eu dylunio'n arbennig i helpu cwsmeriaid ag anableddau i fynd ar y trêen ac oddi arno, ac maen nhw'n cael eu harchwilio'n rheolaidd i sicrhau y byddwch chi'n ddiogel. Gall ein staff ddefnyddio'r rampiau hyn i'ch helpu chi hyd yn oed os nad ydych chi wedi archebu cymorth.

Os ydych chi wedi archebu cymorth i fynd ar y trêen neu oddi arno mewn gorsaf heb staff, bydd ein goruchwylwyr yn defnyddio'r rampiau i'ch helpu. Bydd hyn yn cael ei drafod â chi wrth i chi archebu. Os nad ydych chi wedi archebu cymorth, dywedwch wrth aelod o staff yr orsaf neu'r trêen bod angen help arnoch chi, a byddan nhw'n darparu'r ramp ac yn eich helpu i fynd ar y trêen neu oddi arno. Cofiwch fod goruchwylwyr ar bob un o'n trenau, ac maen nhw hefyd yn rheoli'r trêen ar y platfform, yn edrych i weld a oes angen help ar gwsmeriaid i

fynd ar y trê'n neu oddi arno, ac yn helpu cwsmeriaid i wneud hynny. Mae'r staff yn barod i helpu bob amser.

Mae gan nifer o'n trenau diweddaraf rampiau wedi'u gosod yn barod sy'n cael eu defnyddio'n awtomatig pan fo'r trê'n yn cyrraedd yr orsaf ac yn stopio ar ymyl y platform. Bydd y rampiau wedi'u gosod yn barod hyn mewn nifer cynyddol o'n gorsafoedd er mwyn galluogi mynediad heb risiau wrth fynd ar ein trenau newydd ac oddi arnynt. Mewn achosion lle nad oes ramp wedi'i osod yn barod ar y fflyd, bydd mynediad heb risiau ar gael drwy'r defnydd o rampiau cludadwy. Bydd panel glas a symbol hygrychedd 'cadair olwyn' uwchben y drws allanol yn dangos pa gerbydau sydd â lle addas i gadeiriau olwyn.

Newid trefniadau

Mae ein staff wedi cael eu hyfforddi i helpu ein holl gwsmeriaid, ac yn ystod eich taith byddan nhw'n rhoi newyddion i chi am unrhyw beth a fydd yn tarfu ar y gwasanaeth ac am drafnidiaeth arall a fydd yn cael ei darparu, gan ddefnyddio'r systemau gwybodaeth i gwsmeriaid neu, pan fydd modd, yn rhoi gwybod i chi'n bersonol.

Mae hyn yn cynnwys darparu gwybodaeth ar lafar ac yn weledol, ac wedyn mynd ati i weld a oes unrhyw gwsmeriaid heb ddeall y cyhoeddiadau neu'n debygol o gael trafferthion yn sgil y cyhoeddiadau (er enghraifft, newid plattfform).

Gan ystyried eu dyletswyddau eraill (fel anfon trenau) byddant wedyn yn gwneud popeth sy'n rhesymol bosib i'ch helpu.

Hefyd, darperir Pwyntiau Cymorth mewn lleoliadau blaenllaw yn nifer o'n gorsafoedd sydd â staff, a'r rhai sydd heb staff. Mae'r Pwyntiau hyn yn cynnig cysylltiad â'n Canolfan Reoli 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (ar wahân i 25 a 26 Rhagfyr). Bydd y Ganolfan Reoli'n gallu'ch helpu chi i barhau â'ch taith drwy drefnu cymorth neu'ch bod yn gallu mynd ymlaen i deithio mewn tacsï neu ar fws.

Weithiau bydd yn rhaid newid y plattfform lle bydd trê'n yn gadael, a hynny ar fyr rybudd yn aml iawn. Bydd newid o'r fath yn ymddangos ar y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid, a bydd yn cael ei gyhoeddi ar lafar cyn gynted â phosib. Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y plattfform gadael newydd, os yw'n hygrych, mewn ffordd mor effeithlon â phosib. Os nad yw'r plattfform yn hygrych, byddwn ni'n trefnu trafnidiaeth arall, sef tacsï, i'ch cludo i'r orsaf hygrych agosaf.

Seddi / Lle i gadeiriau olwyn ar drenau

Lle bo'n bosib gallwn gadw lle i gadair olwyn ar gyfer pob teithiwr ar draws ein Rhwydwaith, gan gynnwys teithwyr sydd ag anabledau.

Mae seddi â blaenoriaeth (sydd â mwy o le i'r traed ac yn agos at y drysau) ar gael ar y rhan fwyaf o'n trenau (edrychwch ar ein Gwybodaeth am Hygrychedd Trenau)

[Teithio hygrych](#)

Yn ystod 2024, bydd gan ein staff ar y trenau ddyfeisiau clyfar newydd sy'n derbyn gwybodaeth ynghylch cymorth a archebwyd ymlaen llaw, er mwyn sicrhau eu bod yn

ymwybodol o unrhyw ofynion. Os oes cymorth wedi'i archebu, byddwn ni'n rhoi gwybod wrth i chi archebu os oes lle i gadair olwyn wedi cael ei gadw.

Os ydych chi'n teithio gyda chymdeithion a/neu aelodau o'r teulu, byddwn yn gwneud ein gorau i ddarparu seddi iddynt yn agos at eich un chi. Yn benodol, byddwn yn ceisio sicrhau bod grwpiau teulu, yn enwedig y rheini y mae angen goruchwyliaeth oedolion arnynt, yn agos at ei gilydd. Bydd ein goruchwylwyr yn gwneud eu gorau i ofyn i gwsmeriaid eraill symud os oes angen, ond nid yw hyn bob amser yn bosib neu o fewn ein gallu.

Os ydych chi'n feichiog

Rydym yn cynnig y cynllun Babi ar y Daith i gydnabod yr anawsterau i rai mamau beichiog wrth orfod sefyll ar drên. Yn wir, er mwyn ei gwneud hi'n haws iddyn nhw deithio ar drên, rydym yn darparu bathodynau "Babi ar y Daith". Pwrpas hyn yw annog teithwyr eraill i gynnig eu sedd pan fyddan nhw'n sylwi ar fam feichiog / cwsmer beichiog sy'n gwisgo bathodyn "Babi ar y Daith" - [Bathodyn babi ar y daith](#)

I wneud cais, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Cŵn cymorth

Mae croeso i gŵn cymorth ar ein fflyd ac yn ein holl orsafoedd. Mae'r [Cynllun Teithio gyda Chŵn Cymorth](#) yn helpu cŵn cymorth a'u perchnogion i deithio'n gyfforddus ac yn ddiogel ar ein trenau. Mae'n rhoi ffordd i'n cwsmeriaid sydd â chŵn tywys roi gwybod i gwsmeriaid eraill bod ci cymorth yno o dan y bwrdd ac yn defnyddio'r sedd i bob pwrpas. Mae'r cynllun hwn yn rhoi 'lle wedi'i warchod' i'r ci tywys.

Byddwch yn cael cerdyn personol 'Ci Cymorth o dan y Sedd' sy'n amlwg iawn ac mae modd ei aildefnyddio. Byddwch chi'n gallu'r defnyddio'r cerdyn hwn mewn dwy ffordd.

1. Pan fydd slotiau ar gael, gallwch roi'r cerdyn 'Ci Cymorth o dan y Sedd' yn y slot sydd fel arfer yn dal y manylion cadw sedd ar ben y sedd wrth ymyl lle rydych chi'n eistedd.
2. Fel arall, gallwch roi'r cerdyn 'Ci Cymorth o dan y Sedd' ar y bwrdd yn union o flaen y sedd wrth ymyl lle rydych chi'n eistedd neu ar y sedd ei hun.

Mae hyn yn rhoi gwybod i gwsmeriaid eraill y dylid cadw'r sedd, ac o dan y sedd, yn wag i'ch ci.

Ar wasanaethau lle mae modd cadw sedd, bydd y tîm [Cymorth wrth Deithio](#) hefyd yn gallu cadw dwy sedd - un i chi a'r llall i'ch ci cymorth orwedd o'i blaen.

Er mai Cynllun TrC yw hwn, mae gan gwmnïau Rheilffyrdd eraill Gerdyn Ci Cymorth tebyg y gellir ei ddefnyddio ar ein rhwydwaith rheilffyrdd hefyd.

Mynd at daccis a thrafnidiaeth arall

Yn y gorsafoedd lle bydd staff cymorth ar gael, byddan nhw'n gallu helpu teithwyr i fynd at dacci neu i fynd i fan casglu dynodedig os yw hynny o fewn ffiniau'r orsaf. Os nad ydych chi wedi archebu Cymorth wrth Deithio, mae croeso i chi ofyn i aelod o staff ar y platfform. Byddant yn hapus i'ch helpu, ond efallai y bydd oedi. Yng ngorsaf Caergybi, gallwn eich helpu chi i fynd at ddesg gofrestru'r fferi.

Cymorth gyda bagiau

Fel arfer, bydd angen i chi allu delio â'ch bagiau heb gymorth ychwanegol; fodd bynnag, os oes gennych anabledd a bod angen cymorth arnoch, gallwch drefnu hyn cyn i chi deithio.

Gallwch fynd â hyd at dri bag i mewn i fan cyfleusterau teithwyr ar y trê, ond ystyriwch eu maint a chwsmeriaid eraill.

Mae cyfyngiadau eraill a allai fod yn berthnasol hefyd.

Mae'n rhaid i bwysau, maint a nifer y bagiau fod yn ddiogel i'n staff eu cario ar/oddi ar y trê ac yn yr orsaf. Ni chaiff unrhyw fag unigol bwysu mwy na 23kg (amod TrC).

Byddwn ni'n eich helpu chi gyda'ch bagiau, am ddim, os ydych chi wedi archebu cymorth ymlaen llaw.

Fodd bynnag, nid ydym yn cyflogi staff i gario bagiau cwsmeriaid yn unig ac os nad ydych chi wedi archebu cymorth, efallai y bydd yn rhaid i staff y platfform roi sylw i ddiogelwch y trê cyn y gallant eich helpu.

Cofiwch ystyried pwysau, maint a nifer y bagiau, a gwnewch yn siŵr eu bod o fewn y terfynau ym mholisi bagiau Amodau Teithio National Rail, oherwydd mae'n rhaid i'n staff allu codi'r bag(iau) yn ddiogel, a bydd rhaid gallu eu cadw yn y manau pwrpasol i fagiau.

I gael rhagor o wybodaeth am fagiau, ewch i dudalen 16 Amodau Teithio National Rail; [Amodau Teithio National Rail](#)

Peidiwch â rhoi unrhyw fagiau yn y manau i gadeiriau olwyn.

Cymorth yn ystod digwyddiadau arbennig

Rydym yn sicrhau bod trefniadau penodol yn cael eu gwneud ar gyfer teithwyr sydd angen cymorth mewn unrhyw orsaf pan fydd digwyddiad arbennig gerllaw (yn arbennig yng ngorsafoedd Caerdydd Canolog a Chaer). Mae hyn yn cynnwys ciwiau hygyrchedd, aelodau penodol o staff digwyddiadau sydd â'r bwriad o gefnogi cwsmeriaid anabl wrth giwio, mapiau cymorth a thudalen we hygyrchedd digwyddiadau . Ewch i [Digwyddiadau](#) a [Cynlluniau ar gyfer teithio annibynnol](#) i gael rhagor o wybodaeth.

Mewn partneriaeth â sefydliad digwyddiadau o'r enw Sword, mae cwsmeriaid yng Nghaerdydd yn cael cefnogaeth bellach i fynd drwy ein gorsafoedd a defnyddio'n gwasanaethau yn ystod digwyddiadau ac ar adegau prysur iawn.

Rydym hefyd yn gwneud yn siŵr bod y trefniadau i ddarparu help mewn unrhyw orsaf yn cael eu cynnwys yn yr Wybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd TrC [Teithio hygyrch](#) neu trwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch adran C) ac ar dudalen pob gorsaf ar wefan National Rail Enquiries <https://www.nationalrail.co.uk/>

Y Cynllun Waled Oren

Rydym yn cefnogi'r Cynllun Waled Oren, sy'n cael ei ariannu gan Lywodraeth Cymru. Nod y cynllun yw helpu i'w gwneud hi'n haws i bobl ag ystod o anableddau anweladwy ddefnyddio trafndiaeth gyhoeddus. Mae lle yn y waled i deithwyr ysgrifennu yno a'i bersonoli i'w helpu i gyfleu eu hanghenion i'r staff. Gall y waled fod yn fuddiol hefyd i bobl sydd â namau anweladwy (sef anableddau ac anawsterau nad ydyn nhw'n amlwg i bobl eraill). Mae ein holl staff yn ymwybodol o'r Waled Oren, ac wedi cael hyfforddiant ynghylch sut mae'n gallu helpu ein cwsmeriaid. Gallwch gael waled gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C). I gael rhagor o wybodaeth, dilynwch y ddolen hon [Teithio hygyrch](#)

Laniard Blodau'r Haul 'anableddau cudd'

Mae TrC yn frwd o blaid y cynllun Laniard Blodau'r Haul.

Mae'r cynllun laniardau Blodau Haul Anableddau Cudd yn ffordd gynnil i oedolion a phlant sydd ag anableddau cudd / anweladwy ddangos y bydd angen cefnogaeth ychwanegol neu ychydig mwy o amser arnynt.

Mae ein holl staff yn ymwybodol o'r Laniard Blodau'r Haul, ac wedi cael hyfforddiant ynghylch sut mae'n gallu helpu ein cwsmeriaid.

Mae laniardau blodau'r haul ar gael yn rhad ac am ddim a gellir eu hanfon atoch drwy gysylltu â'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C i gael manylion cyswllt).

I gael rhagor o wybodaeth, dilynwch y ddolen hon [Cynlluniau ar gyfer teithio annibynnol](#)

A2 Darparu gwybodaeth

Rydym ni wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth hygyrch, gywir, berthnasol, gyson, gyfredol a hawdd ei deall i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid. Rydym eisiau rhoi sicrwydd a hyder i chi ar bob cam o'ch taith, gan gynnwys wrth gynllunio eich taith o ddrws i ddrws, cyn i chi adael, gan gynnwys a fydd eich taith yn golygu newid trê neu drosglwyddo i ddull arall o deithio.

A2.1 Dogfennau'r Polisi Teithio Hygyrch, gan gynnwys fformatau eraill

I gyd-fynd â'r 'ddogfen Polisi Teithio Hygyrch', rydym wedi creu'r daflen fer a chryno hon i'ch helpu i gynllunio eich taith, o'r enw 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl.' Mae'r ddwy ddogfen ar gael mewn fformatau gwahanol. Mae'r daflen 'Gwneud

Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' hefyd ar gael yn ein swyddfeydd tocynnau a'n raciau taflenni ym mhob un i'n gorsafoedd lle mae staff. Mae hefyd ar gael ar-lein fel PDF ar ein gwefan yn [Polisiâu a gwybodaeth](#), ac fel fersiwn testun Microsoft darllen-unig y gellir ei defnyddio gyda rhaglenni darllen sgrin neu feddalwedd arall sydd â nodweddion hygyrchedd.

Bydd ein rheolwyr rhanddeiliaid a'n timau partneriaethau cymunedol hefyd yn sicrhau bod awdurdodau lleol, asiantaethau'r llywodraeth a grwpiau hygyrchedd ar draws rhwydwaith TrC yn cael copïau o'r daflen pan fo gofyn, er mwyn iddynt ei dosbarthu mewn lleoliadau lle mae gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu darparu (ee llyfrgelloedd, meddygfeydd, canolfannau gwaith, canolfannau Cyngor ar Bopeth, ysbytai a swyddfeydd post). Fodd bynnag, fel y nodwyd yn flaenorol, gellir dod o hyd i'r ddogfennaeth yma [Polisiâu a gwybodaeth](#)

Rhoddwyd hefyd hysbysiadau ym mhob gorsaf rydym yn ei rheoli, i egluro sut mae cael gafael ar y daflen a'r ddogfen bolisi.

Mae ein holl ddogfennau'n cydymffurfio â safonau'r Gymraeg / Deddf yr Iaith Gymraeg, ac maen nhw ar gael yn Ddwyieithog.

Mae ein holl ddogfennau ar gael mewn fformatau eraill, yn rhad ac am ddim, gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Gall y tîm ddarparu fformatau eraill, fel print bras, Braille neu fersiwn sain.

Byddwn yn darparu'r ddogfen mewn print bras cyn pen saith diwrnod ar ôl cael eich cais, ac unrhyw fformatau eraill cyn gynted â phosib.

Os hoffech chi gael copïau o'r canllawiau hyn neu unrhyw gyhoeddiadau gwasanaethau eraill gan TrC mewn fformat gwahanol, cysylltwch â ni yn y ffyrdd canlynol

- Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar [03333 211 202](tel:03333211202) (dydd Llun i ddydd Sadwrn: 08:00 - 20:00, Dydd Sul: 10:00 - 20:00. Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- I gael gafael ar y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn Gymraeg, ffoniwch [03333 211 202](tel:03333211202) a dewiswch opsiwn 1. (Dydd Llun i Ddydd Sadwrn: 08:00 - 20:00, Dydd Sul: 10:00 - 20:00. Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- E-bost: customer.relations@tfwrail.wales
- Neu llenwch y ffurflen adborth ar [Cysylltu a ni](#)
- Neu ysgrifennwch atom yn:

Rhadbost

CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

A2.2: Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a threnau

Byddwn ni'n sicrhau bod gwybodaeth am hygyrchedd ein gorsafoedd a'n trenau ar gael yn rhwydd i chi, ei bod yn gywir ac yn gyfredol.

I wneud hyn, byddwn yn cadw'r wybodaeth hon mewn fformat ar-lein, sydd wedi'i atodi i fersiwn ar-lein y ddogfen bolisi hon drwy [Hygyrchedd gorsafoedd](#)

Mae'n hawdd cael gafael ar yr wybodaeth hon mewn amrywiaeth o fformatau symudol ac ar ddyfeisiau symudol personol, ac mae ar gael mewn fformatau hygyrch. Neu, mae modd cael yr wybodaeth hon mewn amrywiaeth o fformatau drwy gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C).

Bydd yr wybodaeth hon yn cael ei darparu i wefan National Rail Enquiries a systemau Gwirio Taith hefyd, i sicrhau gwybodaeth gyson. Bydd y staff yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau hefyd yn gallu rhoi'r un wybodaeth gyfredol i chi ar gais, drwy ddefnyddio eu dyfeisiau clyfar (system Gwirio Taith sydd, ar ôl i chi gofrestru, yn rhoi gwybodaeth amser real a chyfredol am amseroedd trenau, gwybodaeth am achosion o darfu ar wasanaethau trê, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim yn gweithio' ar draws y daith rydych chi'n bwriadu ei gwneud. Gallwch gael yr wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw achosion o oedi neu darfu drwy hysbysiadau e-bost neu SMS <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael ar y ddolen ganlynol <http://accessmap.nationalrail.co.uk/> Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau lleoedd newid yn yr orsaf.

Categoriâu hygyrchedd gorsafoedd

Mae gwybodaeth fanwl am Hygyrchedd Gorsafoedd TrC ar gael drwy gysylltu â thîm Cysylltiadau Cwsmeriaid TrC (Darllenwch Adran C) o'n gwefan [Hygyrchedd gorsafoedd](#)

Gallwch gael gwybodaeth fanwl yn y fan honno am hygyrchedd ein gorsafoedd; gan gynnwys categorïau mynediad heb risiau, fel sy'n cael ei amlinellu isod.

Mae TrC wedi ymrwymo i ddilyn y system dosbarthu heb risiau yn y diwydiant fel sy'n cael ei egluro yng nghanllawiau'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd ar Bolisi Teithio Hygyrch:

Categori A: "Mae gan yr orsaf hon fynediad heb risiau i bob platfform / i'r platfform"

Categori B: "Mae gan yr orsaf hon rywfaint o fynediad heb risiau i'r platfform, a all fod i'r ddau gyfeiriad neu i un cyfeiriad yn unig."

Categori C: "Does gan yr orsaf hon ddim mynediad heb risiau i unrhyw blatfform."

Rhaid i weithredwyr ddefnyddio'r diffiniadau canlynol i bennu pa un o'r tri chategori hyn y bydd gorsaf yn cael ei dyrannu iddo:

Categori A

Mae gan yr orsaf fynediad heb stepiau i bob platfform a rhwng bob un, pob amser pan fo trenau'n rhedeg, trwy fynediad gwastad, lifftiau neu rampiau (yn unol â safonau adeiladu newydd o ran graddiant/hyd).

Caniateir llwybrau cerdded a mynedfeydd gorsaf sydd ddim yn cyrraedd criteria A, cyn belled â bod y pellter cerdded ychwanegol i osgoi'r rhain yn ddim mwy na 100m.

Categori B

Dydy'r orsaf ddim yn cyrraedd categori A, ond mae ganddi fynediad heb stepiau unai i bob platfform neu i o leiaf un platfform.

Mewn rhai achosion, efallai y bydd rhai pobl hŷn ac anabl yn gallu defnyddio'r orsaf, ond mewn achosion eraill mae'n bosib y bydd rhwystrau sylweddol sy'n debygol o gyfyngu ar allu rhai pobl anabl a hŷn i ddefnyddio'r orsaf.

Gallai hyn gynnwys rampiau hir neu serth, mynediad rhwng platfformau sy'n golygu croesi ffordd, ac efallai na fydd mynediad heb stepiau i bob rhan o'r orsaf na rhwng pob rhan.

Categori C

Dim mynediad heb risiau i unrhyw blatfform yn yr orsaf.

Yn ei wybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a ddarperir ochr yn ochr â'r Polisi Teithio Hygyrch fel y disgrifir yn Adran 4, A2.2 y canllawiau hyn, gall gweithredwr - er budd teithwyr a staff sydd angen rhagor o wybodaeth fanwl - ddewis dosbarthu gorsafoedd ymhellach yng nghategori B yn ôl y diffiniadau canlynol, gan ddefnyddio'r testun mewn print trwm i ddisgrifio lefel mynediad heb risiau.

B1 "Mynediad heb stepiau i bob platfform - gall gynnwys rampiau hir neu serth. Mae'n bosib bod mynediad rhwng platfformau yn golygu croesi ffordd."

Nid yw'r orsaf hon yn cyrraedd categori A, ond mae ganddi fynediad heb stepiau (i bob platfform) y gellir ei ddefnyddio gan lawer o bobl â symudedd cyfyngedig.

Mae'n bosib bod mynediad ar hyd rampiau, graddiant o hyd at 1:10 (unrhyw hyd).

Gall rampiau byr pen platfform fod â graddiant o hyd at 1:7. Mae'n bosib bod mynediad rhwng platfformau yn golygu croesi ffordd, dim mwy na 400m.

Caniateir mynediad ar draws croesfan reilffordd (os oes rhwystrau llawn).

Mae'n bosib bod llwybrau mynediad yn mynd trwy feysydd parcio, neu eu bod yn ffyrdd mynediad byr heb balmentydd, ond fel arall rhaid i lwybrau sy'n croesi ffordd gynnwys palmant.

Caniateir mynedfeydd/llwybrau cerdded sydd ddim yn cyrraedd criteria A neu B1, cyn belled â bod y pellter ychwanegol i osgoi'r rhain yn ddim mwy na 400m.

B2 “Peth mynediad heb stepiau i bob plattform - edrychwch ar y manylion.”

Mae gan yr orsaf hon fynediad heb stepiau i bob plattform, ond mae rhwystrau sylweddol yn bodoli sy'n debygol o gyfyngu o gyfyngu ar allu rhai pobl i ddefnyddio'r orsaf.

Nid yw'r llwybrau heb stepiau yn bodloni meini prawf A neu B1 (ee rampiau hir sy'n fwy serth nag 1:10, neu'r llwybr heb stepiau rhwng platfformau sy'n hirach na 400m).

Mae unrhyw orsaf sydd â chroesfan reilffordd â hanner-rhwyrstr neu ddim clwydi yn B2 neu is.

Mae unrhyw orsaf lle dydy mynediad heb stepiau ddim ond ar gael ar adegau penodol, neu i deithwyr penodol, yn B2 neu is (ee gan nad yw'r lifftiau ar gael pan nad oes staff yn yr orsaf) er enghraifft, os ydy amseroedd agor y mynediad heb stepiau yn dibynnu ar gael staff yn yr orsaf.

B3 “Peth mynediad heb stepiau, o bosib mewn un cyfeiriad yn unig - edrychwch ar y manylion.”

Mae gan yr orsaf hon fynediad heb stepiau i lai na chyfanswm y platfformau.

(Dilynwch y ddolen hon i weld canllawiau Polisi Teithio Hygyrch Swyddfa'r Rheilffyrdd a'r Ffyrdd (ORR) - [Polisi Teithio Hygyrch](#))

Mae gwybodaeth am holl rwydwaith gorsafoedd y DU ar gael ar wefan National Rail Enquiries (Mae manylion ar gael yn Adran C)

Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd

I gael gwybodaeth ynghylch a yw'r cyfleusterau a'r gwasanaethau hygyrch canlynol ar gael yn ein gorsafoedd, Edrychwch ar ein tudalen [Hygyrchedd gorsafoedd](#) sy'n rhoi sylw i'r canlynol:

- Staffio (gan nodi a oes staff yn yr orsaf llawn amser, rhan amser neu ddim staff)
- Mynediad heb risiau (sy'n categoreiddio pob gorsaf A-C yn unol â'r diffiniad a ddefnyddir yng nghanllawiau Swyddfa'r Rheilffyrdd a'r Ffyrdd, dolen i'r ddogfen uchod)
- Mannau parcio dynodedig i bobl anabl (gan nodi a oes manau parcio dynodedig i bobl anabl ar gael yn y gorsafoedd)

- Seddi (gan nodi a oes seddi yn yr orsaf sy'n cydymffurfio â Chod Ymarfer ar y Cyd, a manylion lle mae hyn yn amrywio yn ôl platform) ac ardaloedd aros wedi'u gwresogi, gan nodi amseroedd agor a lefel hygrychedd.
- Toiledau (gan nodi a oes cyfleusterau toiled safonol a/neu hygryrch ar gael, eu hamseroedd agor ac a ydynt yn cael eu rheoli gan Allwedd Radar)
- Cyfleusterau gwerthu tocynnau (gan nodi a oes gan yr orsaf beiriannau tocynnau, darllenwyr tocynnau clyfar, a chownter(i) swyddfa docynnau)
- Man cyfarfod Cymorth i Deithwyr (gan nodi a oes gan yr orsaf fan cyfarfod penodol ar gyfer Cymorth i Deithwyr, gyda gwybodaeth ynghylch lle mae o)
- Systemau gwybodaeth i gwsmeriaid (gan nodi a yw hyn yn cynnwys systemau gweledol, clywedol neu'r ddau fath o system wybodaeth)
- Achrediad Gorsaf Ddiogel (gan nodi a oes gan yr orsaf achrediad Gorsaf Ddiogel)
- Arlwyo (gan nodi'r amrywiaeth a'r math o gyfleusterau sydd ar gael)
- Palmant Botymog

I gael gafael ar yr wybodaeth hon mewn ffynonellau eraill, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Darllenwch Adran C) neu ewch i wefan National Rail Enquiries (nationalrail.co.uk). Hefyd, mae'r canllaw ar gynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy') yn cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol am hygrychedd y cyfleusterau a'r gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau.

Gwybodaeth am hygrychedd trenau

Ar ein gwefan yn [Hygrychedd trenau](#) rydym yn rhoi trosolwg o'r holl fathau o gerbydau sy'n cael eu defnyddio ar Rwydwaith TrC, gan gynnwys gwybodaeth am hygrychedd cyffredinol pob math o gerbyd a manylion y llwybrau sy'n defnyddio'r gwahanol fathau o gerbydau fel arfer. Bydd y manylion yn cynnwys y canlynol: -

- A oes lle addas i gadeiriau olwyn
- A oes lle addas i sgwteri / cymhorthion symudedd, ac ydyn nhw'n cael eu derbyn
- Toiled hygryrch
- Toiled safonol
- Ramp i fynd ar y trê
- Seddi â blaenoriaeth
- Gwybodaeth ar lafar
- Gwybodaeth weledol
- Staff ar y trê i roi cymorth

A2.3 Gwybodaeth i deithwyr

Rydym yn ymwybodol bod pwysigrwydd gwybodaeth i holl ddefnyddwyr y rheilffyrdd yn bwysig, ond yn enwedig i'r rheini sy'n defnyddio Rhwydwaith TrC yn llai aml. Gall cwsmeriaid fod yn anghyfarwydd neu ddim yn gwybod ble neu sut i gael gafael ar wybodaeth bwysig, yn enwedig yn ystod cyfnodau o darfu ar wasanaeth.

Mae'r adran hon yn egluro sut rydym yn cyfleu gwybodaeth gywir, glir a chyson i'n holl gwsmeriaid, ar bob cam o'u taith - boed yn y cartref, ar-lein, ar grwydr, yn yr orsaf neu ar y trêen.

Gwybodaeth am y trenau sy'n cyrraedd ac yn gadael

Mae ein holl wybodaeth sain a gweledol yn cael ei chyfleu'n glir ac yn gyson i'n cwsmeriaid. Rhoi gwybodaeth am drenau sy'n gadael ac yn cyrraedd y gorsafoedd, wrth fynedfeydd yr orsaf, yn yr orsaf ac ar y platfformau.

Yn yr un modd, mae amseroedd gadael a chyrraedd ar gael ar y trêen, drwy'r goruchwyliwr, cyhoeddiadau intercom a sgriniau arddangos sgrolio. Rhoi digon o amser i chi ofyn am gymorth os oes angen ac i adael y trêen yn ddiogel. Mae hyn yn cael ei ategu ymhellach drwy gyhoeddiadau, sgriniau gwybodaeth a chymorth gan staff yn yr orsaf.

Gorsafoedd - Gwybodaeth weledol ac ar lafar

Mae llawer o'n gorsafoedd yn defnyddio cyfuniad o sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a chyhoeddiadau awtomatig i'r cyhoedd, sy'n darparu gwybodaeth gywir, glir a chyson yn weledol ac ar lafar. Mae'r holl sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid yn darparu gwybodaeth yn ddwyieithog. Weithiau bydd yn rhaid newid y platfform lle bydd trêen yn gadael, a hynny ar fyr rybudd yn aml iawn. Bydd rhif y platfform yn fflachio ar y sgrin gwybodaeth i gwsmeriaid i ddangos ei fod wedi newid, a bydd yr un wybodaeth yn cael ei chyhoeddi ar lafar cyn gynted â phosib.

Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw'n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib. Os nad yw'r platfform yn hygyrch, byddwn ni'n trefnu trafndiaeth arall, hy tacsî, i'ch cludo i'r orsaf hygyrch agosaf.

Mae gennym raglen barhaus i ddiweddarau a gosod Pwyntiau Cymorth â Dolenni Sain yn ein holl orsafoedd, gan gynnwys ein gorsafoedd heb staff. Bydd hyn yn sicrhau bod Pwyntiau Cymorth ar gael yn ein holl orsafoedd, ac mae'r rheini wedi'u cysylltu â'n Canolfan Reoli 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos, er mwyn sicrhau bod gwybodaeth am wasanaethau ar gael bob amser, yn enwedig pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth.

Rydym hefyd wedi cyflwyno 'SignVideo', systemau fideo byw ar gyfer laith Arwyddion Prydain (BSL) er mwyn cynnig cymorth gwell i'n cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL pan fyddan nhw yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau. Bydd hyn yn galluogi staff sy'n gallu clywed a defnyddwyr BSL i gyfathrebu'n well, a bydd hyn yn ein helpu ni i gyfleu newidiadau i'n gwasanaethau ac i roi sylw i unrhyw bryderon sydd gan gwsmeriaid.

Trenau - Gwybodaeth weledol ac ar lafar

Rydym wedi ymrwymo i gyflwyno gwybodaeth awtomataidd ddwyieithog am deithiau sain / clywedol a gweledol mewn amrywiaeth o ffyrdd er mwyn gallu cael gafael arni mor rhwydd â phosib. Mae ein staff ar y trenau wedi cael eu hyfforddi i wneud cyhoeddiadau ar bob gwasanaeth sydd ddim yn defnyddio cyhoeddiadau wedi'u recordio ymlaen llaw. Os na allwch chi glywed y cyhoeddiadau ar y trê'n oherwydd eich anabledd, rhowch wybod i aelod o'r staff fel bod modd gwneud trefniadau eraill. Maen nhw wrth law i helpu.

Mae gan ein trenau systemau annerch y cyhoedd er mwyn gwneud cyhoeddiadau ar lafar.

Mae gan rai trenau, ond nid bob un, system gwybodaeth i gwsmeriaid sy'n defnyddio dangosyddion gweledol. Pan fydd y systemau hyn wedi cael eu gosod, rydym yn ymdrechu i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r safonau a nodwyd yn y Fanyleb Dechnegol ar gyfer y Gallu i Ryngweithredu, Pobl ag Anawsterau Symud (2014), neu 'PRM-TSI' yn fyr, sy'n ymwneud â sicrhau lefelau cyson o hygyrchedd ar draws system reilffordd yr Undeb Ewropeaidd.

Rydym yn sylweddoli bod cyhoeddiadau da yn hollbwysig i chi. Mae llawer o'n staff yn ddwyieithog, ac wedi cael hyfforddiant i siarad yn glir ac yn bendant ac mewn ffordd hyderus a chryno.

Pan fydd yn bosib, bydd staff yn yr orsaf olaf ar lwybr y trê'n yn gwneud eu cyhoeddiad cyntaf bum munud cyn i'r trê'n adael, ac yn ailadrodd y cyhoeddiad ychydig funudau cyn i'r trê'n adael. Pan fydd yn bosib, bydd cyhoeddiad yn cael ei wneud ddwy funud cyn cyrraedd pob gorsaf (oni bai ei bod yn ymddangos fel gorsaf 'casglu' yn unig ar yr amserlen). Os bydd y trê'n yn stopio mewn unrhyw orsaf yn annisgwyl, gwneir cyhoeddiad er mwyn rhoi sicrwydd i chi. Ac os bu oedi o ddwy funud, gwneir cyhoeddiad byr er mwyn rhoi sicrwydd a'r rheswm dros hynny (os ydym yn gwybod). Hefyd, rydym yn annog y staff ar y trê'n i gerdded ar hyd y trê'n a sgwrsio â chwsmeriaid, i wneud yn siŵr bod gennych chi'r holl wybodaeth sydd ei hangen arnoch chi. A yw'r amllder hwn wedi'i gadarnhau?

Rydym hefyd wedi cyflwyno 'SignVideo', systemau fideo byw ar gyfer Iaith Arwyddion Prydain (BSL) er mwyn cynnig cymorth gwell i'n cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL pan fyddan nhw yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau. Bydd hyn yn galluogi staff sy'n gallu clywed a defnyddwyr BSL i gyfathrebu'n well, a bydd hyn yn ein helpu ni i gyfleu newidiadau i'n gwasanaethau ac i roi sylw i unrhyw bryderon sydd gan gwsmeriaid.

(Mae Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store neu drwy'r ddolen ar wefan TrC [Ap dehongli BSL](#))

Cysylltiadau a chanfod y ffordd

Rydym yn gweithio gydag awdurdodau lleol i sicrhau bod arwyddion gorsafoedd wedi'u gosod yn glir ac yn gyson o ochr y ffordd. Cefnogir hyn ymhellach gan fentrau cynaliadwyedd gan gynnwys cynllunio teithio llesol.

Byddwn hefyd yn cyflwyno'r ap Cymorth i Deithwyr cenedlaethol o fis Ebrill 2023 ymlaen, gyda rhai nodweddion gwell i helpu i lywio gorsafoedd a dod o hyd i wasanaethau trafndiaeth cysylltiol, llwyfannau gorsafoedd a chyfleusterau.

Bydd ein staff, llawer ohonynt yn ddwyieithog, yn rhoi gwybodaeth i chi am sut mae gwneud cysylltiadau â dulliau trafndiaeth eraill cyn eich taith ac wrth deithio ar ein trenau a thrwy ein gorsafoedd.

Mae ein staff hefyd yn rhoi gwybodaeth am gysylltiadau pellach a mapiau lleol ar bosteri ym mhob un o'n gorsafoedd. Wrth gynllunio ein gwasanaethau, rydym yn ymgynghori â phob awdurdod lleol drwy ein partneriaethau cymunedol.

Pwrpas hyn yw sicrhau bod anghenion cymunedau lleol yn llywio unrhyw benderfyniadau a wnawn am ddarparu gwasanaethau.

Cysylltiadau

Drwy archebu Cymorth i Deithwyr, cymorth i deithio ymlaen llaw, gennym ni neu gwmni trenau arall. Byddwch yn cael cymorth i wneud cysylltiadau â threnau eraill yn ein gorsafoedd, hyd yn oed os nad yw eich cysylltiad pellach yn un o drenau TrC.

Mae'r cymorth hwn yn cynnwys pan fydd trenau'n newid platfform neu newidiadau'n cael eu cyhoeddi ar fyr rybudd. Mewn achosion o'r fath, caiff digon o amser ei roi i gefnogi cwsmeriaid, gan gynnwys y rheini sydd â nam symudedd, i symud i blatfform arall yn annibynnol neu i gael cymorth i fynd o un lleoliad/platfform i'r llall. Os oes gennych nam ar eich golwg, gallwn ni eich tywys at eich trên nesaf i wneud cysylltiad.

Rydym bob amser yn cynnig Cymorth wrth Deithio pan allwn ni. Rydym yn argymhell eich bod chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ar gyfer gorsafoedd lle nad oes staff ar gael pan fo angen cymorth arnoch i newid trên.

Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw'n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib. Os nad yw'r platfform yn hygyrch, byddwn ni'n trefnu trafndiaeth arall, hy tacsî, i'ch cludo i'r orsaf hygyrch agosaf.

Ym mhob gorsaf sydd â staff, bydd staff Rheilffyrdd TrC yn gwneud pob ymdrech i'ch helpu i gysylltu â gwasanaethau eraill sy'n rhedeg o'r orsaf, fel tacsîs sy'n gweithredu o dan gontract TrC. Byddwn ni'n gwneud ein gorau, ar y cyfle cynharaf posib, i ddarparu cerbyd sy'n addas i gadeiriau olwyn i chi ar sail argaeledd. Mae pob gyrrwr yn cael hyfforddiant ymwybyddiaeth o anabledd gan eu hawdurdod lleol o dan delerau eu Cytundeb Trwydded Tacsî.

Trafndiaeth hygyrch o'r orsaf

Pan fydd yn bosib, bydd y staff yn ein gorsafoedd yn eich helpu i gysylltu â gwasanaethau eraill sy'n rhedeg o'n gorsafoedd, fel bysiau a thacsîs. Rhaid i dacsîs fod wedi'u trwyddedu gan y cyngor lleol.

Mae TrC yn gofyn i ddarparwyr tacsis wneud cais am drwyddedau i sicrhau eu bod yn gallu darparu cerbydau sy'n addas i gadeiriau olwyn a bod eu gyrwyr yn cael eu hyfforddi mewn ymwybyddiaeth o anabledd. Fodd bynnag, ni allwn warantu y bydd tacsis o'r fath ar gael bob amser.

Gall unrhyw gwmni sydd â cherbydau â thrwydded Cerbyd Hacni brynu trwydded i wasanaethu ein gorsafoedd. Byddwn ni'n sicrhau bod gan ein staff ffordd i gysylltu â'r cwmni agosaf sydd â thacsis hygyrch. Os oes angen tasci hygyrch arnoch, cysylltwch â'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Mae'r manylion cyswllt ar gyfer y rhain ar hysbysfyrdau/posteri gwybodaeth ein holl orsafoedd. (Mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

I gael rhagor o wybodaeth ynghylch ble i gael tasci, a dulliau eraill o deithio sy'n gwasanaethu gorsafoedd TrC, ewch i wefan National Rail Enquiries (<https://www.nationalrail.co.uk/>)

A2.4: Swyddfeydd tocynnau, Pwyntiau gwybodaeth, Pwyntiau cymorth a'n Tîm cysylltiadau cwsmeriaid

Gall gwsmeriaid gyflwyno eu hunain i staff yn yr orsaf, a chael gwybodaeth mewn amryw o ffyrdd.

Yn y gorsafoedd â staff, gall y staff yn y swyddfa docynnau roi pob math o wybodaeth i chi, gan gynnwys y canlynol: -

- Yr wybodaeth ddiweddaraf am wasanaethau,
- Hygyrchedd ein gorsafoedd,
- Manylion cyswllt Cymorth i Deithwyr

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff, gallwch siarad â rhywun mewn Pwynt Cymorth (sydd ar y platfform fel arfer) lle bo hynny'n bosib.

Yn ein gorsafoedd prysuraf, mae gennym bwyntiau gwybodaeth sy'n amlwg ac sy'n cynnig:

- Amserlenni.
- Posterï a thafleenni gwybodaeth ar uchder sy'n addas ar gyfer pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll ar eu traed.
- Gwybodaeth ynglŷn â'r cyfleusterau, gwasanaethau a hygyrchedd pob gorsaf
- Gwybodaeth am amserlenni, prisiau a chysylltiadau (sydd hefyd ar gael yn swyddfeydd tocynnau'r gorsafoedd, dros y ffôn gan ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, ar ein gwefan, yn ogystal â
- Gwefan National Rail Enquiries.

- Lle bynnag bo'n bosib, bydd raciau taflenni ac amserlenni yn cael eu rhoi mewn mannau lle mae pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll yn gallu eu defnyddio.

Mae'r holl staff (gan gynnwys y rheini sy'n gweithio mewn pwyntiau gwasanaeth i gwsmeriaid) yn gallu rhoi'r wybodaeth gywir ddiweddaraf i gwsmeriaid ar amrywiaeth o faterion gan gynnwys unrhyw oedi, tarfu, gwyrriad ac argyfwng. Mae hyn hefyd yn cynnwys mynediad at fanylion ynglŷn â'n gwasanaethau a rhai gweithredwyr eraill, hygrychedd trafndiaeth arall sydd ar gael yn agos at yr orsaf a chyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau gwybodaeth bellach.

Mae dolenni sain ar gael ymhob swyddfa docynnau a Pwynt Gwybodaeth lle mae staff, ac mae o leiaf un cownter isel neu gownter sy'n newid uchder ar gael yn y rhan fwyaf o'r rhain. Os oes modd, bydd ein hamserlenni, ein poster i a'n taflenni gwybodaeth yn cael eu rhoi mewn mannau lle mae pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll yn gallu eu defnyddio.

Amserlenni, sgriniau a phosteri gwybodaeth ddefnyddiol

Mae amserlenni a'r poster 'Gwybodaeth Ddefnyddiol' i'w gweld yn y fynedfa i bob gorsaf neu gerllaw'r fynedfa, a gall ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid ddarparu'r amserlenni a'r wybodaeth ddiweddaraf am deithio. (Ar gael mewn gorsafoedd â Staff a'r rhai Heb Staff).

Man cyfarfod dynodedig Cymorth i Deithwyr

Mae TrC hefyd yn sicrhau bod ein cwsmeriaid anabl yn cael cymorth drwy gyflwyno Mannau Penodol ar gyfer Cymorth i Deithwyr mewn mwy a mwy o'n gorsafoedd â staff. Mae'r nodweddion hyn, sy'n gweithredu yn ystod oriau agor y swyddfa docynnau, ar gael ar hyn o bryd yng Nghaerdydd, Abertawe, Amwythig, Caer a chyn bo hir, yng Nghasnewydd hefyd. Gallwch gael gwybodaeth fanwl am oriau agor swyddfeydd docynnau drwy gysylltu â'n tîm Cymorth wrth Deithio, neu drwy fynd i wefan National Rail Enquiries (<https://www.nationalrail.co.uk/>) (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran c). (Nid yw hyn ar gael mewn gorsafoedd heb staff).

Wedi'u lleoli yn yr orsaf wrth ymyl y gatiâu neu'r pwyntiau gwybodaeth, mae ein Mannau Penodol ar gyfer Cymorth i Deithwyr yn cael eu monitro gan staff. Gall cwsmeriaid fynd yno i ofyn am gymorth neu, os ydyn nhw eisoes wedi archebu cymorth, gall cwsmeriaid fynd draw ac aros am ychydig yn y fan honno nes bydd staff ar gael i helpu.

Mae'n hawdd adnabod mannau cyfarfod 'Cymorth i Deithwyr' gan eu bod yn defnyddio'r arwyddion hygrychedd hanesyddol, sy'n las ac yn amlwg iawn. Os bydd digon o le, byddant yn darparu seddi, byrddau gwybodaeth, gwres a sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid.

Bydd ein gwybodaeth am orsafoedd yn dweud a oes mannau cyfarfod penodol ar gyfer 'Cymorth i Deithwyr' mewn gorsafoedd, a gallwch gael gafeol ar yr wybodaeth honno yn [Hygrychedd gorsafoedd](#), drwy gysylltu â'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (mae'r manylion cysylltu i'w gweld yn adran C).

Mannau cyfarfod

Yn y gorsafoedd heb staff lle nad yw ein Mannau Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Deithwyr ar gael, gofynnwn i gwsmeriaid sydd wedi archebu cymorth neu beidio mynd at y swyddfa docynnau i roi gwybod i ni eu bod wedi cyrraedd.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar ddyletswydd, arhoswch ar y platfform am eich trê'n a bydd y Goruchwyliwr yn eich helpu i fynd ar y trê'n.

Pwyntiau Cymorth

Gallwch chi gael gwybodaeth am wasanaethau trê'n o orsafoedd lle mae Pwyntiau Cymorth ar gael. Mae'r Pwyntiau Cymorth yn debyg i systemau intercom - mae gan y Pwyntiau Cymorth i gyd ddolenni sain ar gyfer defnyddwyr cymorth clyw. Mae'r Pwyntiau Cymorth yn stondinau gwyn siâp cylch, sydd â botwm mewn lle canolog y gallwch chi ei bwyo i siarad â gweithredwr a fydd yn gallu'ch helpu chi i barhau â'ch taith. Maent mewn lle amlwg ar y platfform mewn sawl gorsaf â staff a heb staff ac maent yn darparu cysylltiad â'n Canolfan Reoli, a fydd hefyd yn gallu'ch helpu i barhau â'ch taith 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr).

Mae'r system gwirio taith, ar ôl i chi gofrestru, yn rhoi gwybodaeth amser real a chyfredol am amseroedd trenau, gwybodaeth am achosion o darfu ar wasanaethau trê'n, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim yn gweithio' ar draws y daith rydych chi'n bwriadu ei gwneud. Gallwch gael yr wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw achosion o oedi neu darfu drwy hysbysiadau e-bost neu SMS <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>

Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid

Rydym yn cydnabod pwysigrwydd darparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a'r rheini sydd angen cymorth allu teithio'n hyderus.

Gallwch gael pob math o wybodaeth, cynllunio teithiau, archebu Cymorth i Deithwyr a phrynu tocynnau yn y ffyrdd canlynol:

Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a phobl hŷn all teithio'n hyderus.

Mae'r adrannau isod yn egluro beth rydym wedi'i roi ar waith er mwyn helpu ein holl gwsmeriaid i deithio'n annibynnol, ac yn enwedig y cwsmeriaid hynny sydd ag amrywiaeth o anabledau ac anghenion symudedd.

Mae gwybodaeth ddefnyddiol am hygyrchedd y cyfleusterau a'r gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau ar gael ar wefan National Rail Enquiries (<https://www.nationalrail.co.uk/>) ac yn y canllaw i gynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy'). Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gyfredol ar gyfer yr adnoddau hyn ac ar ein gwefan ein hunain.

Os oes newidiadau i unrhyw wybodaeth, mae ein Timau Rheoli yn diweddarau gwefan National Rail Enquiries o fewn 24 awr.

Mae hyn yn cynnwys:

- pan fo nodwedd ffisegol ar orsafoedd yn gallu atal rhai pobl anabl rhag ei defnyddio
- pan fo gwaith pwysig dros dro yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf
- pan fo newidiadau i orsafoedd yn golygu nad ydynt yn hygyrch dros dro (ee cyfleusterau fel lifftiau neu doiledau'r orsaf ddim yn gweithio)
- neu pan fo newidiadau'n cael eu gwneud i hygyrchedd ein trenau

Ar gyfer unrhyw un o'r uchod, neu i roi gwybod am ddiffygion sy'n effeithio ar hygyrchedd gorsaf, rhowch wybod i staff yr orsaf neu cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid gan ddefnyddio'r rhifau a'r manylion cyswllt isod.

Gall staff yr orsaf gael yr wybodaeth ddiweddaraf drwy National Rail Enquiries a thrwy adnoddau mewnol monitro llesol o'r rheilffyrdd. Gellir trosglwyddo'r wybodaeth hon i gwsmeriaid yn ôl yr angen neu mewn swyddfeydd tocynnau neu mewn Pwyntiau Gwybodaeth (gwelir adran C).

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd, edrychwch ar yr Wybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd ar ein gwefan: [Hygyrchedd gorsafoedd](#)

Mae'r wybodaeth hon yn cael ei diweddarau'n rheolaidd, ac mae'n bosib ei hargraffu yn ôl yr angen. Neu, gallwch hefyd gael gafael ar yr wybodaeth hon drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar [03333 211 202](tel:03333211202) neu customer.relations@tfwrail.wales

Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd Cysylltiadau cwsmeriaid TrC

I gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid,

- Ffoniwch [03333 211 202](tel:03333211202). (Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 - 20:00 o ddyd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 11:00 - 20:00 ar ddydd Sul. Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- Anfonwch neges e-bost i customer.relations@tfwrail.wales
- I gael gwybodaeth am Gymorth i Deithwyr, ewch i [Cymorth i archebu](#)
- I gael iawndal am oedi, ewch i [Iawndal Ad-daliad am Oedi](#)
- Mae rhagor o fanylion cyswllt ar gael yn [Cysylltu a ni](#)

TrC ar gyfryngau cymdeithasol

Ar gyfryngau cymdeithasol, dilynwch:

- Twitter/X [@TfWrail](#)
- Instagram [@TfWrail](#)
- Facebook [@TfWrail](#)

Oriau agor a manylion cyswllt gwasanaeth Cymorth wrth Deithio - Cymorth i Deithwyr:

- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar [03330 050 501](tel:03330050501) (24 awr y dydd, bob dydd, nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)

Ymholiadau neu broblemau ar ddiwrnod y daith:

- Gwefan - <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>
- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - [03333 211 202](tel:03333211202) (Mae llinellau ar agor rhwng 08:00 - 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn a rhwng 11:00 - 20:00 ar ddydd Sul. Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- E-bost - customer.relations@tfwrail.wales
- Y diweddaraf am deithiau yn fyw - [Statws llwybrau byw](#) (ar gyfer gwasanaethau o fewn y ddwy awr nesaf)
- Gwirio Taith (ar ôl cofrestru) - <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>

Ffynonellau eraill o wybodaeth

Gallwch hefyd gysylltu â 'SignVideo' ('InterpreterNow' gynt). Mae'r gwasanaeth yma'n galluogi defnyddwyr BSL byddar i gael mynediad ar unwaith at wasanaeth dehongli ar-lein, sy'n galluogi pobl fyddar a phobl sy'n gallu clywed i gyfathrebu â'i gilydd.

Mae'r gwasanaeth yma ar gael drwy ap syml a hwylus y gellir ei ddefnyddio ar ffonau clyfar cwsmeriaid. Pwrpas yr ap yw galluogi staff i helpu cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith - mae hyn yn amrywio o roi gwybodaeth ar y trêen pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, i ymholiadau gan gwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Gall cwsmeriaid arwyddo gyda dehonglwyr drwy alwad fideo ar yr ap, a bydd y dehonglydd yn cyfleu ymholiad y cwsmer i aelod o staff TrC. Wedyn, bydd y dehonglydd yn gallu cyfleu'r ateb a darparu cymorth i'r cwsmer drwy arwyddo.

Mae Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store. I gael rhagor o wybodaeth darllenwch 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan [Ap dehongli BSL](#) neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Mae'r system gwirio taith, ar ôl i chi gofrestru, yn rhoi gwybodaeth amser real a chyfredol am amseroedd trenau, gwybodaeth am achosion o darfu ar wasanaethau trên, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim yn gweithio' ar draws y daith rydych chi'n bwriadu ei gwneud. Gallwch gael yr wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw achosion o oedi neu darfu drwy hysbysiadau e-bost neu SMS <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>

A2.5 Gwefannau

Rydym yn gweithio'n gyson i wneud ein gwefan yn haws i'w defnyddio i'n holl gwsmeriaid.

Gan weithio gyda'n Panel Mynediad a Chynhwysiant, mae ein gwefan ddwyieithog sy'n cydymffurfio ag WC3 yn cael ei gwella'n barhaus er mwyn darparu mwy o hygyrchedd, gan sicrhau safonau hygyrchedd cynyddol ynglŷn â Chanllawiau Hygyrchedd Cynnwys y We (WCAG).

Rydym yn cadarnhau bod gwefan TrC yn gweithio gyda rhaglenni darllen sgrin, rhaglenni chwyddo, meddalwedd troslais a swyddogaethau hygyrchedd yn y porwr.

Ar hafan TrC ;[Trafnidiaeth Cymru](#); o dan y pennawd 'Dolenni defnyddiol'. Rydym hefyd yn darparu dolenn 'Teithio Hygyrch' at ein tudalen Cymorth wrth Deithio [Teithio hygyrch](#). Mae'r dudalen hon yn egluro'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr mewn ffordd glir a chryno, gan ddefnyddio iaith syml ac osgoi defnyddio jargon y diwydiant.

Mae'n rhoi'r wybodaeth gyswllt angenrheidiol yn ogystal â'r darpariaethau i chi archebu cymorth a phrynu tocyn teithio (gan gynnwys manylion unrhyw ddisgowntiau cenedlaethol sydd ar gael i deithwyr anabl neu bobl ag anawsterau symud).

Os oes gwybodaeth arall ar gael yn rhywle arall, rydym yn darparu hyperddolen i'r fan honno.

Mae gwefan TrC yn darparu gwybodaeth ynglŷn â'n gwasanaethau eang a gwybodaeth am orsafoedd. Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth ynglŷn â hygyrchedd, argaeledd staff, oriau agor Cysylltiadau Cwsmeriaid a lleoedd parcio hygyrch, gwybodaeth o ran unrhyw ostyngiad dros dro mewn gwasanaethau hygyrch a manylion ynglŷn ag unrhyw oedi neu darfu ar gyfleusterau a gwasanaethau lle bo'n berthnasol.

Mae gwefan TrC hefyd yn rhoi gwybod i gwsmeriaid ynglŷn ag unrhyw gyfyngiadau i'r defnydd o gadeiriau olwyn, cadeiriau a sgwteri trydanol a pholisi symudedd. Gallwch ddod o hyd i'r wybodaeth hon yn [Sgwteri symudedd a chadeiriau olwyn](#)

Rydym hefyd yn rhoi canllawiau i egluro sut gallwch chi roi adborth neu wneud cwyn, ac rydym yn cynnwys gwybodaeth am yr iawndal a fydd ar gael os nad oes cymorth wedi cael ei ddarparu fel yr archebwyd.

Hefyd mae gwefan TrC yn darparu dolenni at amrywiaeth o wasanaethau hygyrchedd, gan gynnwys y Cynllun Waled Oren, laniard Blodau'r Haul a gwybodaeth arall gysylltiedig, gan gynnwys y daflen 'Gwasanaethau Rheilffyrdd Hygyrch' i gwsmeriaid a sut mae cael y daflen mewn fformatau hygyrch.

A3 Tocynnau a phrisiau

Y pris rhataf posib i chi

Byddwn bob amser yn ceisio cynnig y Pris Rhataf Posib i chi pan fyddwch yn prynu tocynnau drwy ein gwefan, ar yr ap, yn ein swyddfeydd tocynnau neu ar ein peiriannau gwerthu tocynnau.

Byddwn yn rhoi gwybodaeth gywir, amserol a chyfredol i chi am y prisiau pan fyddwch chi'n prynu er mwyn eich helpu i ddod o hyd i'n prisiau rhataf. Os byddwch chi'n dod i wybod y gallech chi fod wedi prynu tocyn rhatach am yr un daith ar y diwrnod gwnaethoch chi brynu eich tocyn, bydd gennych chi hawl i gael ad-daliad am y gwahaniaeth rhwng y prisiau cyn pen 28 diwrnod i ddyddiad y daith ar eich tocyn. cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid drwy e-bost neu ffurflen ar y we gyda'r wybodaeth berthnasol drwy ddilyn y ddolen isod [Y pris rhataf posib i chi](#)

Gwybodaeth am brynu tocynnau

Rydym wedi ymrwymo i werthu tocynnau'n gywir ac yn ddiuedd, ac i roi gwybodaeth a chynghor cywir i chi am eich taith a'ch opsiynau o ran tocynnau, ni waeth pa gwmni trên sy'n darparu'r gwasanaeth. Mae'r staff yn ein swyddfeydd tocynnau a'r tîm Cymorth i Deithwyr hefyd yn gyfarwydd â hygyrchedd ein gwahanol fathau o gerbydau, ac maen nhw wedi cael eu hyfforddi i sicrhau y bydd y tocynnau rydych chi'n eu prynu'n addas i deithio ar y math cywir o drên.

Mae ein holl staff wedi cael eu hyfforddi i sicrhau bod y tocynnau y byddwch chi'n eu prynu'n gallu cael eu defnyddio ar draws rhwydwaith National Rail, a bod y gwasanaethau'n addas ac yn hygyrch er mwyn bodloni'ch anghenion teithio. Os na fydd modd i chi brynu tocyn cyn mynd ar un o'n trenau, gallwch brynu un ar y trên neu yn yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, heb gael cosb.

Byddwch chi'n dal yn gallu defnyddio'ch Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl, neu gael y disgowntiau perthnasol.

Mae rhagor o wybodaeth am y Cerdyn Trên i Bobl Anabl ar gael drwy ddilyn y ddolen ganlynol; [Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl](#)

Rydym yn cymryd rhan mewn nifer o gynlluniau ychwanegol sy'n cynnig tocynnau rhatach, ac mae'r rhain wedi'u nodi isod.

Peiriannau Gwerthu Tocynnau

Er bod cwsmeriaid yn gallu prynu tocynnau cyn teithio neu ar y trên gan y goruchwylwyr ar bob un o'n trenau, sy'n barod i helpu ac yn siarad â phob cwsmer yn ystod eu taith,

Mae TrC yn buddsoddi'n sylweddol mewn Peiriannau Gwerthu Tocynnau ac yn eu darparu i'n holl orsafoedd. Gall y peiriannau hyn werthu tocynnau gyda gostyngiadau Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl os yw'r swyddfa docynnau ar gau.

Mae'r genhedlaeth newydd yma o Beiriannau Gwerthu Tocynnau yn dangos drwy sgrin y peiriant pa docynnau sydd ar gael a pha rai sydd ddim. Mae pob tocyn sy'n cael ei werthu

drwy Beiriant Gwerthu Tocynnau yn ddilys ar gyfer teithio ar unwaith neu ar gyfer dyddiadau yn y dyfodol os ydych chi'n dymuno, o'r orsaf wreiddiol neu unrhyw orsaf o'ch dewis, i bob gorsaf arall ar Rwydwaith National Rail.

Mae nifer o nodweddion hygrych ar gael ar y Peiriannau Gwerthu Tocynnau hefyd, gan gynnwys: -

- Seinydd uchel ar flaen y Peiriant Gwerthu Tocynnau sy'n adrodd cyfarwyddiadau i'r cwsmer ac yn ei arwain drwy'r broses o brynu tocyn
- Soced 3.5mm ar gyfer clustffonau i helpu'r rhai sydd â nam ar eu clyw neu sydd â nam ar eu golwg er mwyn arwain y cwsmer drwy'r broses o brynu tocyn

Prynu tocynnau cyn i chi gyrraedd yr orsaf

Gallwch brynu tocyn cyn teithio, ac yn aml mae disgownt ar gael i gwsmeriaid hŷn neu anabl: -

- Ar-lein ar ein gwefan neu ar wefannau cwmnïau eraill sy'n gwerthu tocynnau.
- Drwy ffonio [03330 050 501](tel:03330050501). (Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 ac 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 11:00 ac 20:00 ar ddydd Sul. Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- Ap Trafnidiaeth Cymru y gallwch ddod o hyd i'r ap ar ei gyfer yma '[Ap trenau Trafnidiaeth Cymru](#)'
- Neu'r Ap Tocynnau Symudol y gallwch ddod o hyd i'r ap ar ei gyfer yma '[Tocynnau trên symudol](#)'

Cardiau rheilffordd â disgownt

Cyn i chi deithio, rydym hefyd yn cynnig disgownt ar amrywiaeth o Gardiau Rheilffordd y gallwch eu prynu cyn i chi deithio: -

Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl

Mae'r cerdyn rheilffordd yma'n golygu y cewch chi a chyd-deithiwr o leiaf 1/3 o ostyngiad ar bris tocynnau trên ledled Prydain. I gael rhagor o wybodaeth a cheisiadau, cysylltwch â: -

- Gwefan: [Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl](#)
- E-bost: railcardhelp@nationalrail.co.uk
- Ffôn: [03456 050 525](tel:03456050525) (rhwng 07:00 a 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25 Rhagfyr)
- Ffôn testun: 03456 010 132 (rhwng 07:00 a 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25 Rhagfyr)
- Post: Cardiau Rheilffordd Cenedlaethol
Blwch Post 10776
Ashby-de-la-Zouch
LE65 9FA
- Mae rhagor o wybodaeth am y Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl ar gael yn y ddolen hon: [Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl](#)

Teithio heb Gerdyn Rheilffordd Pobl Anabl Disgowntiau eraill

Mae gan rai teithwyr anabl hawl i gael gostyngiad yn awtomatig, felly efallai y byddai'n werth ystyried hyn cyn prynu cerdyn rheilffordd. Dyma'r disgowntiau:

- 34% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Unffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf
- 50% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Diwrnod Dwyffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf
- 34% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Dwyffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf

Mae gennych chi hawl i gael y disgowntiau hyn:

- Os ydych chi'n defnyddio cadair olwyn ac y byddwch yn aros yn eich cadair olwyn yn ystod y daith (mae'r disgownt yn berthnasol hefyd i un person sy'n teithio gyda chi) (Rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig gan ffynhonnell briodol o'ch nam er mwyn cael y disgownt).
- Os oes gennych chi nam ar eich golwg (yn ddall neu'n rhannol ddall), ac os ydych chi'n teithio gydag un person arall. Nid oes gennych hawl i gael y disgownt os nad ydych chi'n teithio gyda rhywun arall. Rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig gan ffynhonnell briodol o'r nam ar eich golwg i gael y disgownt.
- Mae gan blant sy'n defnyddio cadeiriau olwyn hawl i 75% i ffwrdd oddi ar y tocynnau hyn. Cofiwch:
Mewn rhai amgylchiadau, gall fod yn rhatach prynu tocyn ymlaen llaw neu docyn cyfnod tawelach am y pris llawn. Mae modd prynu'r tocynnau hynny ar-lein, mewn peiriannau tocynnau, mewn swyddfa docynnau neu gan oruchwylwyr.

Mae rhagor o wybodaeth ynghylch Disgowntiau gan gynnwys gofynion cymhwysedd ar gael yn y ddolen ganlynol: [Disgowntiau Eraill](#)

Cerdyn Rheilffordd Pobl Hÿn

Ydych chi'n 60 oed neu hÿn? Mae'r Cerdyn Rheilffordd Pobl Hÿn yn arbed 1/3 i chi oddi ar y rhan fwyaf o brisiau tocynnau trên. I gael rhagor o wybodaeth a cheisiadau, cysylltwch â: -

- Gwefan: [Cerdyn Rheilffordd Pobl Hÿn](#)
- E-bost: railcardhelp@railcards-online.co.uk
- Ffôn: [03453 000 250](tel:03453000250) (rhwng 07:00 a 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25 Rhagfyr)
- Post: Cardiau Rheilffordd Cenedlaethol
Blwch Post 10776
Ashby-de-la-Zouch
LE65 9FA

Cardiau Rheilffordd Eraill

Mae sawl math o gardiau rheilffordd ar gael ac maent yn addas i amrywiaeth o gwsmeriaid. Ewch i [Cardiau rheilffordd](#) neu cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid

- Ffôn: [03333 211 202](tel:03333211202)
- Gwasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: 18001 03333 211 202
- E-bost: customer.relations@tfwrail.wales
Amseroedd agor: Rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn (gan gynnwys gŵyl y banc) Rhwng 11:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)

Tocynnau Tymor i deithwyr sydd â nam ar y golwg

Os ydych chi wedi cofrestru bod gennych nam ar y golwg, mae modd i chi brynu tocyn tymor oedolyn a fydd yn golygu bod cyd-deithiwr yn cael teithio am ddim gyda chi. (Gallwch gael cyd-deithiwr gwahanol bob tro y byddwch chi'n teithio.) Gallwch chi brynu'r tocynnau tymor hyn mewn swyddfa docynnau.

Rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig gan ffynhonnell briodol o'r nam ar eich golwg i gael y disgownt.

Mae rhagor o wybodaeth am y Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl ar gael yn y ddolen hon:

[Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl](#)

Hefyd, darllenwch 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan [Hygyrchedd gorsafoedd](#), neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

A4 Trafnidiaeth Hygyrch Arall

Rydym eisiau sicrhau bod teithwyr yn gallu gwneud cymaint â phosib o'u taith ar y rheilffordd.

Ond, fe fyddwn ni'n trefnu trafndiaeth hygyrch arall, fel tacsî, i chi a chyd-deithiwr heb gost ychwanegol yn yr amgylchiadau canlynol:

- pan na fyddwch chi'n gallu teithio i neu o orsaf nad yw'n hygyrch i chi
- pan na fydd trafndiaeth wrth gefn ar gyfer trenau'n hygyrch i chi
- pan fydd rhywbeth yn tarfu ar wasanaethau ar fyr rybudd, fel nad yw'r gwasanaethau'n hygyrch i chi

Os bydd rhywbeth yn mynd o'i le, pan fydd modd byddwn ni'n ceisio sicrhau - fesul achos - bod y teulu agosaf i gyd, yn enwedig y rheini sydd angen goruchwyliaeth gan riant, yn cael help i deithio gyda'i gilydd.

Rydym yn darparu'r drafndiaeth hon heb unrhyw gost ychwanegol i'ch tocyn rheilffordd. Byddwn yn trafod pa fath o dacsî sydd ei angen arnoch cyn i ni ei archebu. Bydd y

drafnidiaeth arall yn mynd â chi i'r/o'r orsaf hygyrch fwyaf cyfleus neu i'r orsaf lle mae staff ar gael i'ch helpu.

Ni allwn warantu trafndiaeth hygyrch arall ar gyfer sgwter symudedd oherwydd nid oes modd cludo'r rhain yn ddiogel mewn tacs fel arfer oherwydd problemau fel cyfyngiadau o ran maint. Oni bai, os ydych chi eisoes yn teithio gyda ni mewn sgwter symudedd pan fydd y tarfu'n digwydd. Mae sefyllfaoedd yn cael eu rheoli fesul achos, a byddwn yn eich gwneud mor gyfforddus â phosib wrth i chi aros am y trê'n nesaf.

Os bydd oedi a rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, byddwn ni'n gwneud ein gorau i sicrhau eich bod yn gallu parhau â'ch taith. Byddwn ni'n rhoi gwybod i chi beth sy'n digwydd drwy ein gwefan, ein cyfryngau cymdeithasol a'n cyhoeddiadau (ar y trê'n ac yn yr orsaf).

Cyn ichi ddechrau'ch taith, os oes tarfu ac mae'ch trê'n a fwriadwyd teithio arno yn cael ei ganslo, ni fydd yn bosib archebu cymorth i gwsmeriaid ar y gwasanaeth hwn.

(Nodyn:- Pan fyddwch chi'n Archebu Cymorth i Deithwyr, bydd gofyn i chi roi eich caniatâd i TrC gysylltu â chi ynglŷn â tharfu neu gymorth teithio ymlaen. Ni fydd TrC byth yn cysylltu â chi heb eich caniatâd).

Bydd ein staff yn yr orsaf ac ar y trê'n yn eich helpu yn ôl yr angen, ac maen nhw wedi cael eu hyfforddi i helpu pob cwsmer gydag ystod o anghenion. Byddan nhw'n rhannu newyddion - drwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid neu, pan fydd yn rhesymol bosib, yn bersonol - am unrhyw beth sy'n tarfu ar y gwasanaeth ac am drafnidiaeth arall a ddarperir.

Neu gallwch ddefnyddio Pwynt Cymorth mewn gorsaf, 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos, (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr), sy'n cysylltu'n uniongyrchol â'n Canolfan Reoli.

Fodd bynnag, os nad yw'ch trefniadau cymorth gwreiddiol yn bosib mwyach oherwydd tarfu yn ystod eich taith, bydd staff ein gorsaf ac ar y trê'n yn eich helpu drwy gyfleu newyddion am unrhyw darfu a thrafnidiaeth arall ichi. Fel dewis arall, bydd yr wybodaeth hon ar gael drwy Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid a chyhoeddiadau gweledol / clyw.

Rydym yn ceisio darparu gwasanaeth Cymorth wrth Deithio sy'n ddibynadwy ac yn seiliedig ar eich anghenion. Ond, os bydd rhywbeth yn mynd o'i le, mae'n bwysig i chi roi gwybod i'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, a byddwn ni'n ystyried rhoi iawndal priodol (gan gynnwys ad-daliad llawn neu rannol), gan ddibynnu ar yr amgylchiadau. (Darllenwch Adran C).

Mae TrC wedi ymrwymo i gydymffurfio â PSVAR. Rydym yn gwneud pob ymdrech i sicrhau bod dulliau eraill o Drafnidiaeth Hygyrch sy'n cael eu harchebu gan wasanaethau Rheilffyrdd TrC i'ch helpu i barhau â'ch taith, yn cydymffurfio â'r Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaeth Cyhoeddus (PSVAR). Dim ond hyn a hyn o gerbydau sydd ar gael yn genedlaethol sy'n cydymffurfio â PSVAR, ac mae'r sefyllfa honno y tu hwnt i reolaeth Gwasanaethau Rheilffyrdd TrC.

Mae TrC wedi ymrwymo i sicrhau bod eich taith yn ddiogel a chyfforddus, a byddwn yn ceisio sicrhau bod anghenion ein cwsmeriaid yn cael eu diwallu hyd eithaf ein gallu ym mhob achos. Ymddiheurwn am unrhyw anhwylystod y gall hyn ei achosi.

A5 Sgwteri a Chymhorthion Symudedd

Mae lle ar ein trenau ar gyfer sgwteri symudedd sy'n mesur hyd at 700mm x 1200mm, sydd â radiws troi o 900mm, gyda chyfanswm y pwysau (y sgwter symudedd a'r teithiwr) yn 300kg. Mae gan gwmnïau trenau reolau gwahanol ar gario sgwteri, felly holwch cyn teithio.

Mae taflen ar wahân - y gallwch ddod o hyd iddi drwy ddilyn y ddolen isod - yn egluro'n fanylach y gallwch chi ddod â'ch sgwter symudedd ar ein trenau os yw'n cydymffurfio â'n canllawiau, ar gyfer maint, radiws troi, trosglwyddo i sedd. [Sgwter symudedd](#)

Bydd unrhyw eithriad yn amodol ar ystyriaethau diogelwch, fel pa mor hawdd yw defnyddio'r cymhorthion, a fydd eu maint yn atal cwsmeriaid eraill rhag defnyddio'r gwasanaeth, ydyn nhw'n fwy na'r pwysau mwyaf ar gyfer y rampiau - sef 300 kg - neu a yw'r cymhorthion yn achosi perygl, yn blocio mynedfeydd / allanfeydd.

(I gael rhagor o wybodaeth darllenwch 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan [Polisiau a gwybodaeth](#) neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Os ydych yn dymuno archebu Cymorth i Deithwyr, gall gweithredwyr/staff roi cyngor i chi ynglŷn â pharhau â'ch taith gyda'ch Sgwter Symudedd gyda chwmnïau trên eraill.

A6 Oedi, Tarfu ac Argyfyngau

Os bydd rhywbeth yn tarfu ar gyfleusterau a gwasanaethau, gall hynny gael effaith sylweddol ar hygyrchedd a'ch hyder chi wrth deithio ar y trên. Os bydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, byddwn ni'n gwneud ein gorau i sicrhau eich bod yn gallu parhau â'ch taith, pan fydd hynny'n bosib, ac nad ydych chi'n cael eich gadael heb help na ffordd o deithio.

Os bydd tarfu ar ein cyfleusterau a'n gwasanaeth, byddwn ni'n rhoi rhybudd ichi ar ein gwefan drwy Trydar a rhaglenni cyfathrebu eraill. Os yw'r tarfu yn golygu nad yw'ch trefniadau gwreiddiol bellach yn ddilys, byddwn yn gwneud ein gorau i gysylltu â chi ac ail-archebu'r cymorth angenrheidiol drwy Cymorth i Gwsmeriaid.

Byddwn yn gofyn ichi am rif cyswllt pan rydych yn archebu cymorth a fydd yn ein helpu i gysylltu â chi rhag ofn bod tarfu.

Mae gan ein staff ar y trên ddyfeisiau clyfar sy'n eu galluogi i drefnu cymorth arall ichi pan fo tarfu.

Mae ein staff wedi cael eu hyfforddi i ragweld eich anghenion. Byddan nhw'n rhannu newyddion â chi - drwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid neu, pan fydd yn bosib, yn bersonol - am unrhyw beth sy'n tarfu ar y gwasanaeth ac am drafnidiaeth arall a ddarperir. Mae hyn yn cynnwys rhoi gwybodaeth weledol ac ar lafar i chi pan fydd angen hynny arnoch. Byddan nhw wedyn yn gwneud yn siŵr eich bod wedi deall y cyhoeddiadau, neu'n holi i weld a ydych chi'n debygol o gael trafferthion yn sgil y cyhoeddiadau (er enghraifft, newid platform). Gan ystyried eu dyletswyddau eraill (fel anfon trenau) byddant wedyn yn gwneud popeth sy'n rhesymol bosib i'ch helpu.

Mae Pwyntiau Cymorth ar gael yn ein holl orsafoedd â staff a'r rhai sydd heb staff, ac maen nhw'n darparu cysylltiad â thîm ein Canolfan Reoli 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos

(heblaw am 25 a 26 Rhagfyr). Bydd tîm y Ganolfan Reoli hefyd yn gallu'ch helpu i barhau â'ch taith.

Weithiau bydd yn rhaid newid y platfform lle bydd trênn yn gadael, a hynny ar fyr rybudd yn aml iawn. Bydd newid o'r fath yn ymddangos ar y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid, a bydd yn cael ei gyhoeddi ar lafar cyn gynted â phosib. Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw'n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib.

Ar ôl i'r rheolwyr lleol gael gwybod y bydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, byddan nhw'n ceisio anfon staff i'r gorsafoedd y bydd hynny'n effeithio arnynt. Byddan nhw, ynghyd â'r staff sydd yno'n barod, yn gallu'ch helpu chi ag anghenion eraill - er enghraifft, gyda'ch bagiau neu roi arweiniad.

Pan fydd tarfu yn golygu bod gwasanaethau trênn yn cael eu canslo neu eu newid, byddwn yn darparu cludiant arall hygyrch i chi. Ni fydd cost ychwanegol am hynny. Mae gan ein tîm gwasanaethau bysiau yn lle trenau drefniadau contract gyda gweithredwyr bysiau a thacsis ar draws rhwydwaith TrC, gan gynnwys sicrhau, lle bynnag y bo modd, bod cerbydau hygyrch yn cael eu darparu. Mae'r tîm hwn yn ein canolfan reoli ac mae'n delio â tharfu wedi'i gynllunio a heb ei gynllunio. Pan fydd bysiau'n cael eu darparu yn lle gwasanaethau trênn, byddwn ni'n gwneud popeth posib i sicrhau bysiau hygyrch gan weithredwyr lleol. Pan na fydd hyn yn bosib, byddwn ni'n trefnu tacsi sy'n hygyrch i chi. Mae gan ein gweithwyr rheng flaen, gyda chefnogaeth ein tîm gwasanaethau bysiau yn lle trenau, yr awdurdod i wneud popeth sy'n rhesymol ymarferol i drefnu gwasanaethau amgen addas i chi mewn amgylchiadau o'r fath.

Pan fydd lefel hygyrchedd y cyfleusterau mewn gorsaf neu ar drênn yn is na'r arfer (ee oherwydd bod cyfleusterau wedi torri, yn cael eu haddasu neu wedi cael eu tynnu oddi yno), byddwn ni'n ceisio darparu cyfleusterau cyfatebol yn lle hynny i chi, pan fydd yn bosib.

Os yw eich manylion cyswllt gennym, byddwn yn ceisio cysylltu â chi dros y ffôn neu drwy e-bost i roi gwybod i chi am y tarfu, ac i'ch helpu i wneud trefniadau eraill (fel aildrefnu neu ailgyfeirio cymorth)

Byddwn hefyd yn rhoi gwybodaeth i chi am y tarfu ar gyfleusterau drwy ein gwefan, ar Twitter/X ac yn rhoi gwybod i'n staff mewn gorsafoedd, ar drenau, mewn swyddfeydd tocynnau ac yn ein Canolfan Gwasanaethau i Gwsmeriaid, er mwyn rhoi syniad i chi o'r amser y bydd y cyfleusterau'n gweithio eto.

(I gael rhagor o wybodaeth darllenwch 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan [Hygyrchedd gorsafoedd](#), neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Argyfyngau

Gweithdrefnau argyfwng

Mae staff wedi cael hyfforddiant yng nghyswllt eu cyfrifoldebau dros iechyd a diogelwch ein teithwyr, gan gynnwys gweithdrefnau gadael mewn argyfwng mewn gorsafoedd ac ar drenau. Ein goruchwylwyr sy'n gyfrifol am sicrhau bod teithwyr yn dod oddi ar y trênn mewn argyfwng. Mewn gorsafoedd, bydd rampiau yn cael eu defnyddio i helpu defnyddwyr

cadeiriau olwyn a theithwyr y mae nam ar eu symudedd i ddod oddi ar y trê'n ar y platfform. Os nad yw'r llwybrau gadael yn hygyrch, bydd cwsmeriaid yn cael eu tywys at 'loches' ddiogel - sydd wedi'i phennu ymlaen llaw - oddi wrth y perygl, ac yn gadael y safle gyda'r gwasanaethau tân ar ôl iddyn nhw gyrraedd. Os nad yw trê'n mewn gorsaf, ein polisi yw peidio â gofyn i bobl ddod oddi ar y trê'n oni bai fod bywydau mewn perygl. Mewn achosion o'r fath, byddai staff yn helpu defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr y mae nam ar eu symudedd i ddod oddi ar y trê'n gyda chymorth y gwasanaethau brys.

A7 Cyfleusterau gorsafoedd

Mae amrywiaeth o gyfleusterau ar gael i gwsmeriaid yn ein gorsafoedd â staff a'r rhai heb staff.

Mynedfeydd gorsafoedd

Ni fyddwn yn cau giatiau na mynedfeydd gorsafoedd yn barhaol os byddai hyn yn cyfyngu ar allu teithwyr anabl i gael mynediad at unrhyw blatfform neu unrhyw rai o gyfleusterau'r orsaf, oni bai ein bod wedi: ymgynghori â'r Adran Drafnidiaeth, Transport Focus a grwpiau mynediad lleol, ac wedi cael sêl bendith yr Adran Drafnidiaeth i wneud hynny.

Rydym yn ystyried anghenion cwsmeriaid hyn ac anabl cyn cyfyngu ar fannau mynediad mewn unrhyw un o'n gorsafoedd, neu cyn eu cau dros dro.

I gael gwybodaeth gyfredol fanwl am hygyrchedd ein gorsafoedd, gan gynnwys yr oriau agor, cysylltwch â'n tîm Cymorth wrth Deithio, ewch i wefan [National Rail Enquiries](#) a darllenwch ein Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd sydd ar gael drwy'r ddolen yma [Hygyrchedd gorsafoedd](#)

(I gael rhagor o fanylion cyswllt, darllenwch Adran C).

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael ar y ddolen ganlynol <http://accessmap.nationalrail.co.uk/> Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau lleoedd newid yn yr orsaf.

Cyhoeddiadau a gwybodaeth am y gwasanaeth trê'n

Mae ein gorsafoedd yn cynnig gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau trê'n mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a/neu gyhoeddiadau. Mae Pwyntiau Gwybodaeth ar gael yn ein holl orsafoedd. Rydym yn darparu cyhoeddiadau a/neu wybodaeth weledol am amseroedd gadael trenau a negeseuon perthnasol eraill ar ffurf glywedol a/neu weledol.

Os bydd unrhyw oedi neu darfu, gallwch gael rhagor o wybodaeth a chefnogaeth gan ein staff, y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a'r Pwyntiau Gwybodaeth. Gallwch hefyd gysylltu â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid neu'r Gwasanaeth Cymorth wrth Deithio - Cymorth i Deithwyr (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Pwyntiau gwybodaeth a dangosfyrddau

Yn ein gorsafoedd mawr, rydym yn darparu Pwyntiau Gwybodaeth sydd wedi'u nodi'n glir ac sy'n cynnwys staff, ac mae'r rhain ar agor pan fydd y swyddfa docynnau ar agor.

Gall Staff mewn Pwyntiau Gwybodaeth, sydd y tu mewn i'r orsaf wneud y pethau canlynol:

- rhoi gwybodaeth am gyfleusterau, gwasanaethau a hygyrchedd ein holl orsafoedd, a'r rheini sy'n cael eu darparu gan gwmnïau trên eraill
- rhoi cyfarwyddiadau ar gyfer trafndiaeth gyhoeddus a gwestai lleol
- rhoi gwybodaeth am wasanaethau trên, amserlenni, prisiau a chysylltiadau
- cadarnhau trefniadau ar gyfer archebu Cymorth wrth Deithio, a
- rhoi gwybodaeth am oedi a ffactorau a allai effeithio ar eich taith

Mae dolenni sain ar gael ymhob swyddfa docynnau a Phwynt Gwybodaeth lle mae staff, ac mae o leiaf un cownter isel neu gownter sy'n newid uchder ar gael yn y rhan fwyaf o'r rhain. Os oes modd, bydd ein hamserlenni, ein posteri a'n taflenni gwybodaeth yn cael eu rhoi mewn manau lle mae pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll yn gallu eu defnyddio.

Mae amserlenni a'r posteri 'Gwybodaeth Ddefnyddiol' i'w gweld yn y fynedfa i bob gorsaf neu gerllaw'r fynedfa, a gall ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid ddarparu'r amserlenni a'r wybodaeth ddiweddaraf am deithio.

Pwyntiau cymorth

Mae'r Pwyntiau Cymorth yn debyg i systemau intercom. Maen nhw'n stondinau gwyn siâp cylch, sydd â botwm mewn lle canolog y gallwch chi ei bwyso i siarad â'n Canolfan Reoli, a fydd yn gallu'ch helpu chi i barhau â'ch taith. Mae Pwyntiau Cymorth - sydd mewn lle amlwg ar y platfform yn ein holl orsafoedd â staff a'r rhai sydd heb staff - yn darparu cysylltiad â'n Canolfan Reoli, a fydd hefyd yn gallu'ch helpu i barhau â'ch taith 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr).

Staff cymorth

Yn ychwanegol at ein holl staff gweithredol yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau, sydd ar gael bob amser i gynnig cymorth ar draws y rhwydwaith, mae gennym hefyd gynlluniau ychwanegol i roi cymorth i gwsmeriaid (Llysgenhadon Cwsmeriaid a staff Cymorth i Deithwyr).

Llysgenhadon cwsmeriaid

Yn gweithio yn ystod oriau craidd (09:00 - 17:00). Mae ein Llysgenhadon yn amlwg iawn, ac yn gweithio mewn ardaloedd penodol yn yr orsaf. Mae rôl y Llysgenhadon yn cynnwys rheoli lleoliadau allweddol yn yr orsaf, fel llinellau gatiâu; hybu safonau gwasanaethau i gwsmeriaid, ac ymateb i ymholiadau cyffredinol gan gwsmeriaid ar draws yr orsaf gyfan.

Cysylltu ag aelodau eraill o staff i helpu i wella bodlonrwydd cwsmeriaid a mynd i'r afael ag ymholiadau cyffredinol cwsmeriaid.

Staff Cymorth i Deithwyr

Mae Staff Cymorth i Deithwyr yn gwisgo tabard glas ac felly maent yn hawdd i'w hadnabod, ac yng Nghaerdydd a Chaer yn unig y maent yn gweithio ar hyn o bryd. Mae Staff Cymorth i Deithwyr ar gael yn benodol i gefnogi anghenion y cymunedau anabl a phobl hŷn. Mae'r gwasanaethau'n cynnwys cefnogi cwsmeriaid sydd wedi archebu Cymorth i Deithwyr i ddal cysylltiadau, a mynd â chwsmeriaid at dacsis o fewn ffin yr orsaf.

Staff digwyddiadau

Mewn partneriaeth â sefydliad digwyddiadau o'r enw Sword, mae cwsmeriaid yng Nghaerdydd yn cael cefnogaeth bellach i fynd drwy ein gorsafoedd a defnyddio'n gwasanaethau yn ystod digwyddiadau ac ar adegau prysur iawn.

SignVideo - Iaith Arwyddion Prydain (BSL)

Mae'r gwasanaeth SignVideo (InterpreterNow gynt), sydd ar gael ar y trêen ac yn yr orsaf, yn rhoi mynediad ar unwaith at wasanaeth dehongli ar-lein i ddefnyddwyr byddar/BSL, gan alluogi pobl fyddar a phobl sy'n clywed i gyfathrebu'n rhwydd gyda'i gilydd. Mae'r gwasanaeth yma ar gael drwy ap syml y gall cwsmeriaid ei lwytho i lawr a'i ddefnyddio ar eu ffonau clyfar. Pwrpas yr ap yw galluogi staff i helpu cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith - mae hyn yn amrywio o roi gwybodaeth ar y trêen pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, i ymholiadau gan gwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Gall cwsmeriaid arwyddo gyda dehonglwyr drwy alwad fideo ar yr ap, a bydd y dehonglydd yn cyfleu ymholiad y cwsmer i aelod o staff TrC. Wedyn, bydd y dehonglydd yn gallu cyfleu'r ateb a darparu cymorth i'r cwsmer drwy arwyddo.

(Mae Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store.)

I gael rhagor o wybodaeth, ewch i [Cynlluniau ar gyfer teithio annibynnol](#)

(I gael rhagor o wybodaeth darllenwch 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan [Hygyrchedd gorsafoedd](#), neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Peiriannau Gwerthu Tocynnau

Er bod cwsmeriaid yn gallu prynu tocynnau cyn teithio neu ar y trêen gan y goruchwylwyr ar bob un o'n trenau, sy'n barod i helpu ac yn siarad â phob cwsmer yn ystod eu taith,

mae TrC yn buddsoddi'n sylweddol mewn Peiriannau Gwerthu Tocynnau, ac yn eu darparu ym mhob un o'r gorsafoedd sydd â bariau tocynnau. Mae'r peiriannau hyn yn gallu darparu

tocynnau sy'n cynnwys disgownt Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl os bydd y swyddfa docynnau wedi cau.

Mae'r genhedlaeth newydd yma o Beiriannau Gwerthu Tocynnau yn dangos drwy sgrin y peiriant pa docynnau sydd ar gael a pha rai sydd ddim. Mae'r holl docynnau sy'n cael eu gwerthu drwy Beiriant Gwerthu Tocynnau yn ddilys ar gyfer teithio ar unwaith o'r orsaf honno, neu i deithio yn y dyfodol i unrhyw orsaf arall ar rwydwaith National Rail.

Mae nifer o nodweddion hygrych ar gael ar y Peiriannau Gwerthu Tocynnau hefyd, gan gynnwys: -

- Seinydd uchel ar flaen y Peiriant Gwerthu Tocynnau sy'n adrodd cyfarwyddiadau i'r cwsmer ac yn ei arwain drwy'r broses o brynu tocyn
- Soced 3.5mm ar gyfer clustffonau i helpu'r rhai sydd â nam ar eu clyw neu sydd â nam ar eu golwg er mwyn arwain y cwsmer drwy'r broses o brynu tocyn

Gatiau tocynnau

Mae bariau tocynnau awtomatig mewn rhai o'n gorsafoedd. Mae o leiaf un giât lydan ar gyfer pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a phramiau. Pan nad oes staff wrth y gatiau, maent yn gwbl agored.

Rydym yn cynnig gwybodaeth gyffredinol am hygrychedd ar eich taith, felly mae croeso i chi holi ymlaen llaw er mwyn osgoi unrhyw anhwylystod. Gallwch wneud hyn mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys defnyddio'r wybodaeth ynglŷn â gorsafoedd hygrych yn [Hygrychedd gorsafoedd](#), neu drwy gysylltu â'r tîm Cymorth wrth Deithio - Cymorth i Deithwyr neu'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid cyn i chi deithio (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Toiledau Changing Places

Rydym yn cydnabod nad yw'r toiledau hygrych sydd ar gael mewn llawer o'n gorsafoedd yn bodloni anghenion pob unigolyn ag anabledd. Rydym yn gosod mwy a mwy o doiledau 'Changing Places' mewn nifer o'n gorsafoedd, sy'n cynnig offer arbenigol a rhagor o le er mwyn darparu toiledau diogel a chyfforddus oddi cartref. I weld rhestr gyflawn i'r cyfleusterau Changing Places, defnyddiwch y ddolen hon [Changing Places](#) ac mae Gwybodaeth am Hygrychedd Gorsafoedd ar gael yn [Hygrychedd gorsafoedd](#)

Bagiau

Os ydych chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, bydd staff yr orsaf neu'r goruchwyliwr yn eich helpu i fynd â'ch bagiau ar/oddi ar y trê. Ni chodir tâl am y gwasanaeth hwn. Os oes staff cymorth ar ddyletswydd ar yr orsaf, gallan nhw eich helpu chi i fynd â'ch bagiau i/o fynedfa'r orsaf. Os oes angen help arnoch gyda'ch bagiau, ond nad ydych chi wedi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, bydd y staff yn ceisio eich helpu gyda'ch bagiau, ond mae'n dibynnu a oes staff ar gael.

Mae'n rhaid i bwysau, maint a nifer y bagiau fod yn ddiogel i'n staff eu cario ar/oddi ar y trê ac yn yr orsaf. Ni chaiff unrhyw fag unigol bwysu mwy na 23kg (amod TrC).

Yn ôl Amodau Teithio'r National Rail, yn gyffredinol, caniateir i chi fynd â hyd at dri bag ar y trêen. (I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid - darllenwch Adran C).

Rampiau

Mae rampiau ar gael ymhob gorsaf gyda staff y platfform ac ar ein holl drenau. Mae staff yr orsaf yn defnyddio'r rhain i'ch helpu chi i fynd ar/oddi ar unrhyw drenau, ni waeth pwy yw'r cwmni trêen. Bydd goruchwylwyr yn defnyddio'r rampiau ar y trenau mewn gorsafoedd sydd heb staff, boed cymorth wedi cael ei archebu ymlaen llaw neu beidio. Mae goruchwylwyr wedi'u hyfforddi i wybod pa gymorth y gallai fod ei angen ar gwsmeriaid, gan gynnwys defnyddio rampiau. Mae croeso i chi roi gwybod i'r goruchwylwr a gwneud cais am unrhyw gymorth sydd ei angen arnoch wrth iddo gerdded drwy'r cerbyd. Bydd yn barod i'ch helpu.

Er bod gennym raglen o welliannau hygyrchedd ar draws y rhwydwaith, mae'n bwysig i ni roi gwybod i chi bod rhai o'n gorsafoedd yn cynnwys grisiau, nad yw rhai o'n gorsafoedd yn addas i rai defnyddwyr cadair olwyn, neu fod rhai gorsafoedd yn defnyddio ramp serth rhwng y trêen a'r platfform.

Gwiriwch hyn ymlaen llaw i osgoi anghyfleustra ar eich taith. Gallwch wneud hyn mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys darllen ein gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd yn [Hygyrchedd gorsafoedd](#), lle cewch wybodaeth fanwl ynglŷn â hygyrchedd gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'r tîm Cymorth wrth Deithio - Cymorth i Deithwyr neu'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid cyn i chi deithio (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Cyfleusterau sy'n cael eu darparu gan gwmnïau eraill

Manwerthwyr trydydd parti sy'n darparu'r arlwyo mewn gorsafoedd. Fel sefydliad Sector Gyhoeddus, mae'n hanfodol bod TrC yn sicrhau bod unrhyw gytundebau tenantiaeth newydd neu gytundebau tenantiaeth wedi'u hadnewyddu yn ystyried gofynion y Ddeddf Cydraddoldeb 2010, megis hygyrchedd ac arfer da. Ni fydd lleoliad safleoedd y manwerthwyr yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf na'i chyfleusterau.

Oriau staff a gorsafoedd heb staff

Os nad oes staff yn ein gorsafoedd, neu os dim ond staff y swyddfa docynnau sydd yno sy'n methu darparu Cymorth wrth Deithio, bydd y goruchwylwr ar y trêen yn eich helpu i fynd ar y trêen.

Os oes angen help arnoch mewn gorsaf lle nad oes staff ar gael neu mewn gorsaf lle nad oes ond staff y swyddfa docynnau, cysylltwch â'r tîm Cymorth wrth Deithio. Os byddwch chi'n cyrraedd gorsaf lle nad oes staff a bod angen cymorth arnoch ond heb archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, cysylltwch â'r tîm Cymorth wrth Deithio. Mae'r manylion cyswllt ar gael ar y poster gwybodaeth wrth fynedfa'r orsaf. Gall y tîm Cymorth wrth Deithio drefnu trafndiaeth arall i chi, neu drefnu i oruchwylwr eich helpu ar/oddi ar y trêen os ydych chi'n gallu cyrraedd y platfform. (I gael rhagor o wybodaeth darllenwch 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan

[Hygyrchedd gorsafoedd](#), neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Rydym yn sicrhau bod trefniadau penodol yn cael eu gwneud ar gyfer teithwyr sydd angen cymorth mewn unrhyw orsaf pan fydd digwyddiad arbennig gerllaw (yn arbennig yng ngorsafoedd Caerdydd Canolog a Chaer). Rydym hefyd yn sicrhau bod y trefniadau i ddarparu cymorth mewn unrhyw orsaf ar gael ar dudalen pob gorsaf ar wefan National Rail Enquiries (<https://www.nationalrail.co.uk/>), ac mae ein Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd yn rhoi manylion ynglŷn â hygyrchedd yma: [Hygyrchedd gorsafoedd](#)

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael ar y ddolen ganlynol <http://accessmap.nationalrail.co.uk/> Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau lleoedd newid yn yr orsaf.

Cymorth wrth Deithio - heb archebu

Os nad oes modd i chi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, byddwn ni'n eich helpu pan fydd hynny'n bosib, ond gall gymryd mwy o amser i drefnu hynny. Siaradwch ag aelod o staff yr orsaf, a byddan nhw'n eich helpu chi i fynd ar y trêen roeddech chi'n bwriadu ei ddefnyddio, neu ar yr un nesaf a fydd ar gael. Cofiwch gyrraedd o leiaf 20 munud cyn y trêen rydych chi'n bwriadu ei ddefnyddio, er mwyn i'r staff allu gwneud trefniadau i fynd â chi i'r platfform mewn da bryd i fynd ar eich trêen.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar gael i'ch helpu, gall ein goruchwylwyr eich helpu i fynd ar y trêen (ee drwy ddefnyddio'r ramp). Os felly, bydd angen i chi fod ar y platfform mewn da bryd ar gyfer y trêen. (I gael rhagor o wybodaeth darllenwch 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan [Hygyrchedd gorsafoedd](#), neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Cyrraedd yr orsaf

Os ydych chi wedi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, pan fydd y trêen yn cyrraedd yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, byddwch chi'n cael cymorth i ddod oddi ar y trêen - fel arfer o fewn 5 munud ar ôl cyrraedd yr orsaf. Os ydych chi'n cyrraedd yr orsaf olaf ar lwybr y trêen, byddwch yn cael cymorth i ddod oddi ar y trêen o fewn 5 munud o gyrraedd, os yw hynny'n rhesymol bosib.

A7.1: Cadw bagiau

Nid ydym yn darparu cyfleusterau cadw bagiau yn ein gorsafoedd. Ond, mae cyfleuster yng Nghaerdydd sy'n cael ei redeg gan gwmni arall, ac mae cyfleusterau cadw bagiau ar gael yng ngorsaf Manceinion Piccadilly a Birmingham New Street. Network Rail sy'n gweithredu'r gorsafoedd hyn.

Mae hygyrchedd y gwasanaeth hwn yn gyfyngedig ond bydd staff yn y gorsafoedd yn gallu rhoi cymorth i chi os bydd ei angen arnoch.

(I gael rhagor o wybodaeth, ewch i [Hygyrchedd gorsafoedd](#) neu cysylltwch â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

A7.2: Parcio hygyrch i Ddeiliaid Bathodynau Glas

Rydym yn monitro defnydd y manau parcio dynodedig i ddeiliaid bathodyn glas yn ein meysydd parcio, yn enwedig lle nad yw'r ddarpariaeth yn cydymffurfio â'r Cod Ymarfer. Mae rheolwr sydd ar gontract yn y meysydd parcio hyn yn cyfrifo deiliadaeth y manau hyn, a manau cyffredinol, yn rheolaidd. Mae hyn yn caniatáu i ni asesu'r galw a'r cyflenwad ac, os bydd angen, byddwn yn darparu manau parcio bathodyn glas ychwanegol os oes digon o le. Mae ein meysydd parcio 'talu ac arddangos' yn cael eu patrolio yn rheolaidd. Nid ni sy'n rheoli'r rhain, ond trydydd parti. Bydd ceir sydd wedi parcio mewn manau Bathodyn Glas heb fathodyn yn cael eu dirwyo.

Mae gan y rhan fwyaf o orsafoedd faes parcio sydd ag wyneb concriid neu darmac, gyda lleoedd parcio penodol ar gyfer deiliaid Bathodyn Glas (ond codir tâl).

Mae'r lleoedd parcio hyn yn y manau mwyaf addas er mwyn sicrhau mynediad rhwydd i chi i'n gorsafoedd. Fel arfer, mae'r lleoedd parcio hyn mor agos â phosib at brif fynedfa'r orsaf. Mae'r Symbol Cenedlaethol ar gyfer Hygyrchedd i'w weld ar y llawr i ddynodi'r lleoedd parcio ar gyfer deiliaid y Bathodyn Glas.

Er mwyn sicrhau bod cymaint o leoedd â phosib ar gael i chi, mae rheoliadau meysydd parcio yn cael eu gorfodi ac mae unrhyw ddeiliaid nad ydynt yn ddeiliaid Bathodyn Glas sy'n defnyddio manau Bathodyn Glas dynodedig yn cael eu trin fel rhai sy'n mynd yn groes i'r ddeddfau parcio ac yn cael eu trin yn unol â hynny.

A7.3: Cyfleusterau sy'n cael eu darparu gan drydydd parti

Lle bo'n rhesymol, byddwn ni'n sicrhau bod unrhyw wasanaethau neu gyfleusterau sy'n cael eu darparu gan drydydd parti, consesiynau neu bartneriaid, yn rhai hygyrch. Bydd y gofyniad hwn yn cael ei gynnwys yn y contractau perthnasol, a'i orfodi gan ein tîm rheoli eiddo. Bydd ein tîm rheoli gorsafoedd yn monitro'r gwasanaethau a'r cyfleusterau a ddarperir gan drydydd partion o ddydd i ddydd, er mwyn sicrhau na fydd eu lleoliad yn achosi rhwystr.

Er ein bod yn sylweddoli bod gan ddarparwyr trydydd parti eu cyfrifoldebau eu hunain o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, lle bo'n rhesymol, byddwn ni'n gwneud pob ymdrech i sicrhau bod unrhyw wasanaethau a chyfleusterau gan ddarparwyr eraill yn ein gorsafoedd yn hygyrch i chi.

A7.4: Cyfleusterau newydd

Lle bynnag y bo modd, byddwn yn darparu cyfleusterau amgen rhesymol i chi sy'n hygyrch pan fydd lefel hygyrchedd cyfleusterau mewn gorsaf yn llai na'r hyn a ddarperir fel arfer ee o ganlyniad i dorri, newid neu dynnu cyfleusterau. (I gael rhagor o wybodaeth darllenwch 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl' gan TrC, sydd ar gael yn yr orsaf, ar y wefan [Hygyrchedd gorsafoedd](#), neu drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran C).

Os bydd mynediad at blatfformau neu gyfleusterau eraill ar gyfer cwsmeriaid ag anableddau (er enghraifft, lifftiau, toiledau hygyrch ac ati) wedi torri neu'n methu cael eu defnyddio dros dro, byddwn ni'n rhoi gwybod i NRE ac yn sicrhau bod yr wybodaeth yn ymddangos ar ein gwefan o fewn 24 awr, a'i bod hefyd i'w gweld ym mynedfa'r orsaf.

Pan fydd yn bosib, bydd yr hysbysiad hwn yn dweud ar ba ddyddiad y bydd y cyfleuster yn gallu cael ei ddefnyddio unwaith eto, neu y disgwylir y bydd hynny'n digwydd.

A8 Gwneud iawn ac iawndal

Pan fyddwch wedi archebu cymorth ond nad yw wedi cael ei ddarparu, byddwn ni'n rhoi iawndal i chi am eich taith. Mewn achosion lle mae cymorth wedi'i archebu drwy ein tîm, mewn unrhyw un o orsafoedd TrC neu ar un o'n trenau, ac na ddarparwyd cymorth gan y staff rheilffyrdd, byddwn yn cynnig ad-daliad llawn i chi am gost y daith. Byddwn yn hapus i'ch cynorthwyo gyda'ch cais ar ôl i chi gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Darllenwch adran C, Sut mae rhoi adborth neu gwyno).

Byddwn ni'n cydlynu ymateb i'ch cwyn, os oedd eich taith yn cynnwys mwy nag un cwmni trê'n, ac yn rhoi esboniad llawn i chi - gan gynnwys pam oedd hynny wedi digwydd, a pha gamau lliniaru rydym yn bwriadu eu cymryd yn sgil hynny.

Byddwn ni hefyd yn cydymffurfio â Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015 bob amser. Yn unol ag Amodau Teithio National Rail, byddwn ni'n ystyried pob hawliad ychwanegol am iawndal ar gyfer unrhyw golledion neu gostau ychwanegol a achoswyd yn sgil gwasanaeth diffygiol. (Er enghraifft, cost tocyn awyren newydd os byddwch chi'n colli'r daith awyren). Ni fydd hyn yn effeithio ar eich hawliau cyfreithiol i gyflwyno hawliadau o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015, ond ni chewch geisio adennill yr un arian ddwywaith, er enghraifft o dan ein proses hawliadau a Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015.

Yr iawndal sydd ar gael i chi Iawndal Ad-dalu Oedi

Rydym bob amser yn ceisio sicrhau bod ein trenau'n brydlon, ond mae achosion o oedi weithiau a, phan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn cynnig iawndal teg a phriodol.

Os bydd un o'n trenau yn hwyr neu'n cael ei ganslo am unrhyw reswm, ac oherwydd hynny eich bod 15 munud neu fwy yn hwyr yn cyrraedd yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, bydd 'Ad-dalu Oedi' yn dod i rym.

Rhaid i ni gael ceisiadau am iawndal cyn pen 28 diwrnod ar ôl i chi gyrraedd pen eich taith.

Gwnewch yn siŵr bod y canlynol gennych:

- Dyddiad eich taith
- Amser y trê'n a gafodd ei oedi
- Ble gwnaethoch chi ddechrau a gorffen eich taith
- Sgan neu lun o'r tocynnau y gwnaethoch eu prynu ar gyfer y daith

Dilynwch y ddolen isod er mwyn llenwi ffurflen Ad-dalu Oedi, [Ad-dalu Oedi](#)

Neu, cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C.)

B. Strategaeth

B1. Strategaeth a rheoli

Fe wnaeth Trafnidiaeth Cymru (TrC) gymryd yr awenau o ran gweithredu'r gwasanaethau ar rwydwaith Cymru a'r Gororau ym mis Hydref 2018.

Mae'r ddogfen hon yn egluro ein polisiâu a sut rydym yn bwriadu sicrhau'r canlyniadau a nodwyd yn y ddogfen 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu Pobl Hŷn ac Anabl' (mae copïâu ar gael yn ein gorsafoedd sydd â staff, gan yr adran Cysylltiadau Cwsmeriaid neu drwy ein gwefan). Rydym yn cydnabod bod pobl anabl yn wynebu rhwystrau o ran amgylchedd, agwedd a threfniadau wrth gael mynediad at deithiau trê.

Rydym wedi ymrwymo i fynd i'r afael â'r rhwystrau hyn, ac i greu gwasanaeth cynhwysol a chroesawgar drwy gydol ein contract. Yn ystod tri mis cyntaf ein masnachfaint, rydym wedi sefydlu Panel Hygyrchedd er mwyn ein galluogi ni i gydweithio â chwsmeriaid a rhanddeiliaid perthnasol. Mae rhagor o wybodaeth am Banel Hygyrchedd TrC ar gael yn y ddolen hon: [Panel hygyrchedd](#)

Mae'n gwahodd aelodau i roi sylwadau ar y gwelliannau arfaethedig, i ymgynghori ynghylch ein cynlluniau hygyrchedd, ac i gymryd rhan mewn treialon, gweithdai a hyfforddiant.

Bydd yr ymrwymiad hwn i fynd ati'n barhaus i ddatblygu gwasanaethau a chyfleusterau ar gyfer pobl hŷn ac anabl yn cael ei wireddu drwy wneud y canlynol:

- Mynd ati'n barhaus i adolygu ein gwybodaeth a hygyrchedd mewn gorsafoedd
- Buddsoddi mewn gorsafoedd a cherbydau, a fydd yn darparu lefelau uwch o hygyrchedd
- Trawsnewid profiadau cwsmeriaid drwy hyfforddi ein staff a manteisio ar y cyfleoedd y mae technoleg yn eu cynnig, ee Labordy Deall Data
- Rhoi rhanddeiliaid a chwsmeriaid wrth wraidd ein proses gynllunio drwy fuddsoddi mewn Partneriaethau Rheilffyrdd Cymunedol a'r cynllun 'Mabwysiadu Gorsafoedd'

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein hymrwymiad i ddarparu cymorth i'n holl gwsmeriaid, a sut rydym yn bwriadu cyflawni hynny. Mae hefyd yn egluro sut byddwn ni'n bodloni gofynion amrywiaeth o ganllawiau a deddfwriaethau, gan gynnwys: -

- 'Y Safonau Dylunio ar gyfer Gorsafoedd Trenau Hygyrch: Cod Ymarfer' (y Cod Ymarfer) gan yr Adran Drafnidiaeth
- Deddf Cydraddoldeb 2010
- Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Rheilffordd 1998 (RVAR)
- Manyleb Dechnegol y Gallu i Ryngweithredu: Pobl ag Anawsterau Symud (PRM-TSI)

B2 Trefniadau rheoli

Mae darparu gwasanaethau i bobl hŷn ac anabl yn rhan bwysig o'n prosesau cynllunio ac o ddarparu gwasanaethau trê.

Mae ein Bwrdd wedi ffurfioli'r Polisi Teithio Hygyrch hwn a'r dogfennau cysylltiedig. Y Prif Swyddog Gweithredol sy'n gyfrifol am roi'r polisi hwnnw ar waith, gan sicrhau ei fod yn cael ei gynnwys yn ein holl weithgarwch busnes, ac yn rhoadru ein hymrwymadau a'n

cynlluniau i uwch reolwyr a rheolwyr gorsafoedd. Caiff y polisi ei ddarparu i'n prosiectau, eiddo, a thimau caffael, ynghyd â'r Cod Ymarfer, er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei roi ar waith ac i bwysleisio pa mor bwysig ydyw.

Ein Prif Swyddog Gweithredol sy'n gyfrifol am sicrhau cydymffurfiad pan fydd gorsafoedd yn cael eu hadeiladu neu eu hadnewyddu, a'n Prif Swyddog Cwsmeriaid a Diwylliant sy'n gyfrifol am sicrhau bod PRM-TSI yn cael ei roi ar waith wrth adnewyddu ein trenau.

Bydd ein rhaglen hyfforddiant ar anabledd, sy'n cael ei chefnogi gan randdeiliaid lleol, yn sicrhau bod rheolwyr a staff rheng flaen yn deall eu cyfrifoldebau yn unol â'r polisi hwn.

Ein Cyfarwyddwr Pobl a Newid sy'n gyfrifol am ein cynlluniau hygyrchedd o ddydd i ddydd, gyda chefnogaeth y Rheolwr Hygyrchedd a Chynhwysiant a'r Swyddog Cymorth.

Bydd y strwythur a'r dull integredig yma'n cryfhau ymhellach gynlluniau uchelgeisiol TrC ar gyfer hygyrchedd a chynhwysiant, a cheir arwydd o hynny yn Adran B4.

B3 Monitro a gwerthuso

Rydym wedi rhoi amryw o fesurau ar waith er mwyn sicrhau ein bod yn monitro a gwerthuso ein perfformiad o ran cyflawni'r ymrwymadau yn ein Polisi Teithio Hygyrch, gan gynnwys ein datblygiad parhaus.

Mae ein Panel Hygyrchedd, a sefydlwyd yn 2019, yn cael ei ystyried yn 'gyfaill beirniadol', ac yn cefnogi ein proses o wneud penderfyniadau a'n cydymffurfiaeth â dyletswyddau Deddf Cydraddoldeb 2010. Mae'r aelodau'n teimlo'n hyderus a'u bod wedi'u grymuso i roi sylwadau, gan siapio ein gwasanaethau, ein cyfleusterau a'r cynlluniau a'r prosesau yn y busnes. Mae'r rhain yn gwbl allweddol i'r ffordd rydym yn symud ymlaen o werthuso i wella profiadau pawb.

Ers 2020, mae'r Panel Hygyrchedd, sy'n cyfarfod yn fisol yn rheolaidd, wedi edrych ar nifer o faterion. Cyfrannu at y broses o wneud penderfyniadau o ran amrywiaeth o bynciau gan gynnwys cymorth i deithwyr, dylunio gorsafoedd, dylunio fflyd a'r ffordd orau o wella gwasanaethau rheilffyrdd i unigolion sy'n cynrychioli'r holl nodweddion gwarchoddedig, gan gynnwys y rheini sydd ag amrywiaeth eang o anableddau gweladwy a chudd.

Mae ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn arwain y gwaith o ymchwilio i gwynion neu hanesion ynghylch diffyg cymorth neu hygyrchedd. Caiff tueddiadau eu nodi a chaiff y camau gweithredu priodol eu cymryd. Caiff unrhyw bwyntiau dysgu eu hadrodd yn ôl i staff neu reolwyr er mwyn cael eu dadansoddi.

Mae'r broses o sicrhau digon o ddata ynghylch Cymorth wrth Deithio yn gwella'n gyson, ac yn allweddol er mwyn rhoi tystiolaeth o'r gofynion o ran adnoddau, profiadau cwsmeriaid a lefelau hygyrchedd. Bydd cyflwyno ap ar rwydwaith TrC ar gyfer Cymorth i Deithwyr cenedlaethol yn 2023 yn gwella profiad cwsmeriaid, yn casglu data yn awtomatig, ac yn ein caniatáu i fynd ati'n frwd i arwain gwaith gwerthuso cadarn, gan leihau'r pwysau ar deithwyr i godi pryderon.

Mewn ymateb i Lywodraeth Cymru, rydym yn casglu ac yn llunio adroddiadau cyfnodol ar sail data Cymorth wrth Deithio, gan gynnwys teithiau Cymorth wrth Deithio sy'n cael eu

harchebu a'u cyflawni, ac yn cyflwyno'r rhain i'r tîm Gweithredol er mwyn nodi unrhyw ymyriadau angenrheidiol.

Mae ein Cyfarwyddwr Pobl a Newid yn ymateb i unrhyw risgiau neu bryderon o ran methu bodloni safonau ein Polisi Teithio Hygyrch drwy weithio gyda chydweithwyr sy'n uwch-reolwyr perthnasol i nodi anghenion o ran eglurder, briffio neu anghenion hyfforddiant.

Mae ein Polisi Teithio Hygyrch yn cael ei adolygu'n flynyddol neu'n ôl yr angen i roi cyfrif am gyfarwyddbau'r diwydiant a gwasanaethau i gwsmeriaid, gwelliannau i'r rhwydwaith a'r fflyd.

B4 Gwella Hygyrchedd

Rydym wedi ymrwymo i gydymffurfio â'r PRM-TSI a'r Cod Ymarfer pan fyddwn yn gosod neu'n adnewyddu cerbydau a chyfleusterau mewn gorsafoedd er mwyn iddynt fod yn hygyrch.

Er i ni wneud pob ymdrech i gydymffurfio â PRM-TSI, daeth yn amlwg ar ddiwedd 2019 y byddai'n rhaid i TrC wneud cais am randdirwymiad / goddefeb ar gyfer llawer o'n fflyd, oherwydd ffactorau cronol a oedd yn achosi oedi wrth geisio cydymffurfio.

Gwybodaeth i Gwsmeriaid a Mesurau Lliniaru:-

- Bydd gwasanaethau nad ydynt yn cydymffurfio â PRM yn cael eu hysbysebu ymlaen llaw, er bod newidiadau ar fyr rybudd yn bosib.
- Defnyddir y system sain i wneud cyhoeddiadau am y llwybr (ar y trêen ac oddi ar y trêen mewn gorsafoedd).
- Defnyddio'r sgrin arddangos cyrchfan bresennol.
- Bydd cwsmeriaid yn cael gwybod pan fyddant yn archebu ac yn cael cynnig cludiant arall a chynnig y trêen nesaf.
- Bydd y staff yn cael briff penodol ynghylch rheoliadau PRM.
- Bydd negeseuon i gwsmeriaid ynghylch PRM yn cael eu rhannu ar-lein, ar ffurf print a drwy ein sianeli cyfryngau cymdeithasol, y wasg leol a'r gorsafoedd.
- Bydd yn bosib cael gwybodaeth o amrywiaeth o ffynonellau am hygyrchedd pob fflyd a gorsaf, er mwyn helpu teithwyr i gynllunio eu taith.
- Bydd o leiaf un giard ar bob trêen, a fydd yn cerdded ar hyd y trêen yn rheolaidd, yn gwneud yn siŵr bod pob teithiwr yn iawn, ac yn ateb cwestiynau am y llwybr.
- Bydd yr unedau nad ydynt yn cydymffurfio â PRM yn cael eu defnyddio ar deithiau byrrach. Er enghraifft, bydd 'Pacers' ac unedau nad ydynt yn cydymffurfio â PRM yn cael eu blaenoriaethu (cyfartaledd amser teithio pob teithiwr yn llai na 10 munud).
- Darperir toiledau hygyrch ar y rhan fwyaf o wasanaethau pellter hir.
- Yng Nghaerdydd a'r Cymoedd, lle nad yw'r trenau'n cynnwys toiledau hygyrch o bosib ar hyn o bryd, bydd y trenau'n stopio ym mhob gorsaf, a bydd gwasanaeth aml ar gael (bob 10 munud rhwng Caerdydd a Phontypridd). Mae hyn yn golygu ei bod yn bosib dod oddi ar y trêen ym Mhontypridd er mwyn defnyddio'r toiled, a dal y trêen nesaf. Mae hyn yn golygu nad oes unrhyw daith yn hwy na 30 munud heb doiled.
- I'r graddau y bydd yn ymarferol bosib, bydd TrC yn defnyddio unedau nad ydynt yn cydymffurfio â PRM ar y cyd ag unedau sydd eisoes yn cydymffurfio â PRM. Gyda'r

drefn yma, byddai'r toiled yn yr uned nad yw'n cydymffurfio â PRM yn gallu cael ei ddefnyddio gan y teithwyr eraill, gan mai toiled arferol yw hwnnw i bob pwrpas. Bydd hyn yn cynyddu'n sylweddol y gyfran o wasanaethau sy'n cynnig uned sy'n cydymffurfio â PRM, fel y gwelir yn nhabl 1 isod.

- Bydd trenau sy'n cynnwys o leiaf un uned sy'n cydymffurfio â PRM yn cael eu defnyddio ar y llwybrau rheilffordd.
- Byddwn yn sicrhau bod trêen olaf y dydd yn cydymffurfio â PRM, fel y bydd hynny'n rhesymol ymarferol.
- Bydd negeseuon i gwsmeriaid ynghylch PRM yn cael eu rhannu ar-lein, ar ffurf print a drwy ein sianeli cyfryngau cymdeithasol, y wasg leol a'r gorsafoedd.

Bydd ein rhaglen waith yn sicrhau bod ein holl drenau yn cydymffurfio â PRM-TSI.

Rhagor o welliannau hygyrchedd

Yn 2018, gwnaethom recriwtio Rheolwr Hygyrchedd a Chynhwysiant, a'i rôl yw goruchwyllo a dylanwadu ar faterion hygyrchedd a chynhwysiant ar draws TrC. Ei rôl barhaus yw cefnogi'r gwaith o weithredu'r Panel Mynediad a Chynhwysiant a chefnogi prif ffrydio cynlluniau cynhwysiant.

Mae gan y Panel Hygyrchedd rôl integredig sy'n darparu gwybodaeth ac adolygiad o holl nodweddion hygyrchedd cerbydau, trenau newydd, a seilwaith a pholisi ehangach.

Yn 2021, cyn cyflwyno unrhyw gerbydau newydd, roedd cerbydau prawf yn cael eu profi a'u hadolygu gan y Panel Hygyrchedd, ac ystyriwyd eu hadborth wrth fynd ati i greu'r dyluniad terfynol.

Mae mynediad gwastad rhwng y platfform a'r trenau ym mhob un o orsafoedd Metro De Cymru wedi cael ei sicrhau, sy'n cydymffurfio â TSI. Bydd hyn yn trawsnewid lefelau annibyniaeth a chynhwysiant ar gyfer teithwyr hyn ac anabl, yn gwella diogelwch ac yn gwneud pobl yn fwy hyderus i deithio ar drenau.

Bydd systemau arloesol i oleuo drysau ac arwyddion yn cael eu cynnwys ar Gerbydau Metro, a fydd yn dangos manau hygyrch i gadeiriau olwyn, yn ogystal â phryd mae'n ddiogel i ddefnyddio drysau, a phryd maen nhw'n agor neu'n cau.

Bydd lliw'r drysau yn wahanol i du mewn y trenau ar bob trêen newydd er mwyn eu gwneud yn haws eu gweld.

O ran gwelliannau i brosesau, rydym hefyd wedi cyflwyno cynllun Babi ar y Daith, i gydnabod bod teithio ar y trêen yn gallu bod yn anodd i famau beichiog. Mae ein bathodyn Babi ar y Daith yn ei gwneud hi'n haws i roi gwybod i deithwyr eraill bod gennych chi reswm da iawn dros fod angen sedd. Mae rhagor o wybodaeth ynghylch sut i gael Bathodyn Babi ar y Daith yn; [Bathodyn babi ar y daith](#) neu drwy ffonio ein tîm cysylltiadau cwsmeriaid. (Darllenwch Adran C)

Bydd gorsafoedd ar draws ein rhwydwaith yn gweld gwelliannau cyson o ran hygyrchedd a chynhwysiant. Gyda'n rhaglen ein hunain o welliannau a rhaglen Mynediad i Bawb yr Adran Drafnidiaeth, ac ar y cyd â'r Adran Drafnidiaeth, Network Rail, awdurdodau lleol a busnesau,

byddwn yn sicrhau cyllid er mwyn mynd ati i ddatblygu strategaeth barhaus i wneud ein rhwydwaith yn fwy hygyrch, yn unol â'r safonau sy'n ofynnol yn ôl y Cod Ymarfer.

O 2020 byddwn ni'n gwella gallu Testun-i-Lais (dwyieithog) ein Sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid presennol. Bydd hyn yn gwella'r wybodaeth a roddir i gwsmeriaid sydd â nam ar eu golwg.

Mae ein pecyn adnoddau ar gyfer gorsafoedd wedi esblygu ac wedi ymgorffori mwy a mwy o ystyriaethau o ran hygyrchedd, sy'n amlinellu'r ffordd mae ein gorsafoedd yn cael eu dylunio, gan gynnwys yr arwyddion, sydd wedi cael ei asesu a'i gymeradwyo gan ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant. Mae hyn yn hollbwysig er mwyn sicrhau ein bod yn darparu ar gyfer anghenion y gymuned o bobl sydd â nam ar eu golwg.

Mae'r Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant hefyd yn profi ac yn cymeradwyo'r defnydd o'r sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid newydd i sicrhau eu bod mor hawdd â phosib i ddefnyddwyr â dementia ac amrywiaeth o namau gwybyddol a gweledol eu darllen a'u deall.

Rydym yn sicrhau darpariaeth lawn ar gyfer dolenni sain mewn gorsafoedd.

Rydym yn mabwysiadu SignVideo (InterpreterNow gynt), sef Ap fideo byw ar gyfer laith Arwyddion Prydain (BSL). Mae'r gwasanaeth yma'n helpu cwsmeriaid sy'n defnyddio BSL i gael gafeael yn syth ar wasanaethau BSL ar ffurf fideo byw, sy'n galluogi pobl fyddar a staff sy'n gallu clywed i gyfathrebu â'i gilydd. Pwrpas yr ap yw galluogi staff i helpu cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith - mae hyn yn amrywio o roi gwybodaeth ar y trênn pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, i ymholiadau gan gwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Gall cwsmeriaid arwyddo gyda dehonglwyr drwy alwad fideo ar yr ap, a bydd y dehonglydd yn cyfleu ymholiad y cwsmer i aelod o staff TrC. Wedyn, bydd y dehonglydd yn gallu cyfleu'r ateb i'r cwsmer drwy arwyddo.

[Ap dehongli BSL](#)

(Mae Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store.)

Rydym yn darparu Pwyntiau Cymorth ychwanegol i Gwsmeriaid mewn gorsafoedd. Mae hyn o fudd yn benodol i gwsmeriaid sydd angen mwy o help ac arweiniad pan nad ydyn nhw'n gyfarwydd/cyfforddus â defnyddio gorsafoedd.

Mae manylion am hygyrchedd pob gorsaf unigol ar gael ar ein gwefan [Hygyrchedd gorsafoedd](#) ac ar wefan National Rail, https://www.nationalrail.co.uk/stations_destinations/default.aspx

neu, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Darllenwch Adran C).

Fel rhan o'r dyletswyddau rydym wedi ymrwymo iddynt, mae TrC yn buddsoddi mewn rhaglen eang o gynlluniau i wella'r cyfleusterau i gwsmeriaid anabl, gan gynnwys:

- Lle i feiciau
- Gwella'r cyfleusterau toiledau, gan gynnwys darparu mwy o doiledau 'Changing Places'
- Cyfleusterau tocynnau, gan gynnwys Peiriannau Gwerthu Tocynnau newydd

- Gwella'r lleoedd parcio hygyrch pan fydd yn bosib
- Gwella'r Sgriniau Gwybodaeth Digidol sy'n gysylltiedig ag amserlenni bysiau
- Mannau cysgodol newydd a seddi ychwanegol
- Pwyntiau Cymorth
- Teledu cylch cyfyng
- Toiledau â lle newid
- A Phalmentydd botymog.

Rydyn ni'n trafod y rhaglen â chydweithwyr ar draws y diwydiant, gan gynnwys cwmnïau trên eraill, Network Rail, Great British Railways (GBR), y Grŵp Cyflawni Rheilffyrdd (RDG) a chynrychiolwyr teithwyr anabl, fel DPTAC, Anabled Cymru a'n Panel Hygyrchedd a phanel Hygyrchedd a Chynhwysiant ein hunain.

B5: Gweithio gyda theithwyr anabl, cymunedau lleol ac awdurdodau lleol

Wrth baratoi ein cynigion hygyrchedd a chynhwysiant ar gyfer a datblygu ein polisiâu hygyrch, fe wnaethom ymgynghori â thrawstoriad o randdeiliaid anabled, drwy ein Panel Mynediad a Chynhwysiant. Bydd y canfyddiadau allweddol yn cael eu rhoi ar waith yn ein cynlluniau yn y dyfodol. Mae sefydliadau allweddol sy'n cynrychioli buddiannau cwsmeriaid ag anabledau - gan gynnwys Cŵn Tywys Cymru, RNIB, Leonard Cheshire ac ati - wedi adolygu a chymeradwyo ein Polisi Teithio Hygyrch.

O fis Ebrill 2020 ymlaen, ehangodd ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant a daeth yn ddigwyddiad misol rhithwir sy'n seiliedig ar dimau. Aethpwyd ati i ymgynghori mwy â sefydliadau sy'n cynrychioli'r Nodweddion Gwarchoddedig ehangach, er mwyn sicrhau bod ein holl gynlluniau'n ystyried amrywiaeth mor eang â phosib o anghenion a gofynion. Mae'n ffordd ffurfiol o ymgynghori â sefydliadau a chynrychiolwyr eraill ar draws amrywiaeth eang o grwpiau buddiant eraill, fel rhieni â babanod, pobl ifanc a chynrychiolwyr sefydliadau cydnabyddedig ar gyfer grwpiau lleiafrifoedd ethnig ac LHDT+. Mae'r Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn hyrwyddo ffyrdd newydd o godi ymwybyddiaeth, yn annog teithiau prawf ac yn darparu hyfforddiant ar yr amrywiaeth eang o anghenion sydd gan gwsmeriaid, gan gynnwys anabledau anweladwy fel namau gwybyddol a deallusol. Mae hyn er mwyn sicrhau bod cynhwysiant yn cael ei brif ffyrddio mewn gweithgareddau busnes ehangach.

Hefyd, rydym yn ymgynghori ag amrywiaeth o randdeiliaid sy'n cynrychioli teithwyr hŷn ac anabl, a grwpiau eraill sy'n wynebu rhwystrau, p'un a ydynt yn aelodau o'r Panel Hygyrchedd ai peidio fel rhan o'n tîm o randdeiliaid a phartïon â diddordeb.

Rydym yn darparu'r newyddion diweddaraf yng nghyfarfodydd y Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant, sy'n rhoi sylw i'r pynciau ar yr agenda (fel blaenoriaethu gwelliannau hygyrchedd), canfyddiadau allweddol a'r camau i'w cymryd.

Mae amrywiaeth o wybodaeth, gan gynnwys adroddiadau a chynlluniau hygyrchedd TrC, ar gael ar ein gwefan yn [Polisiâu a gwybodaeth](#)

Rydym yn parhau i weithio gyda'r sector gofal iechyd lleol i drefnu 'teithiau hygyrchedd' pwrpasol yn ystod cyfnodau tawelach er mwyn helpu pobl hŷn ac anabl i fod yn fwy hyderus i deithio ar y trên, a chynyddu gweithgarwch a lleihau ynysu cymdeithasol yn sgil hynny.

Rydym yn ymgynghori â'r holl awdurdodau lleol a cholegau lleol mewn ardaloedd lle rydym yn teithio iddynt, drwyddynt neu ardaloedd cyfagos. Pwrpas hyn yw sicrhau bod anghenion cymunedau lleol yn llywio unrhyw benderfyniadau a wnawn am ddarparu gwasanaethau.

Rydym hefyd yn annog cwsmeriaid i gyfrannu at ein Cymuned Ar-lein, er mwyn helpu i brofi syniadau i wella hygyrchedd a chynhwysiant.

Byddwn yn mynd ati'n frwd i hyrwyddo argaeledd Cymorth wrth Deithio, gan roi pwyslais penodol ar y daflen i gwsmeriaid, 'Gwneud Rheilffyrdd yn Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl. Yn ogystal â sicrhau bod y daflen hon ar gael mewn gorsafoedd â staff o'r swyddfa docynnau lle mae gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu darparu, ac yn bwysicaf oll, ar-lein i gefnogi cynaliadwyedd ac i arbed gwastraff argraffu. Byddwn hefyd yn hysbysebu'r daflen sy'n gweithredu fel ein hymrwymiad i gwsmeriaid ar bosteri mewn gorsafoedd, ar wasanaethau trên a thrwy gyfryngau cymdeithasol.

Byddwn hefyd yn rhoi adroddiad blynyddol i'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd ynghylch gweithgarwch a chanlyniadau ein gwaith gyda theithwyr anabl, cymunedau lleol ac awdurdodau lleol.

Rydym yn darparu sesiynau briffio ar bynciau a roddir i reolwyr rheng flaen a gweithwyr diogelwch hanfodol.

Drwy eu sesiynau briffio rheolaidd, bydd pob gweithiwr yn cael diweddariadau am weithdrefnau a pholisïau'r cwmni sy'n gysylltiedig â chwsmeriaid anabl, amrywiaeth a chynhwysiant.

I gefnogi arferion gorau a dull cyson o weithredu, bydd TrC yn mynychu cyfarfodydd chwarterol Grŵp Hygyrchedd a Chynhwysiant y Grŵp Cyflawni - Rheilffyrdd, a gweithgareddau eraill a gynhelir dros y we ar gyfer cwmnïau trên. Mae'r grŵp yn rhannu'r arferion gorau ledled y diwydiant er mwyn nodi heriau a'u datrys.

Yn fwy helaeth, rydym yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru, Transport Focus, y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, Grŵp Cynghori Trafnidiaeth Pobl Anabl a'r Grŵp Cyflawni Rheilffyrdd.

Byddwn yn gwneud pob ymdrech resymol i sicrhau ein bod yn cyrraedd ac yn cynnal y safonau a nodwyd yn ein Polisi Teithio Hygyrch, sydd ar gael ar ein gwefan yn [Polisïau a gwybodaeth](#)

Mae amrywiaeth o wybodaeth, gan gynnwys adroddiadau a chynlluniau hygyrchedd TrC, ar gael ar ein gwefan yn [Polisïau a gwybodaeth](#)

B6 Hyfforddiant staff

Mae cwrs ymwybyddiaeth o anabledd wedi cael ei gynnwys yn ein hyfforddiant cynefino corfforaethol ar gyfer pob gweithiwr sy'n ymuno â'r gwasanaeth.

Cafodd ei ysgrifennu'n fewnol gan ein Rheolwr Hygyrchedd a Chynhwysiant a'n tîm Dysgu a Datblygu gyda chefnogaeth gan arbenigwyr yn y maes a'r rheini sydd â phrofiad go-iawn o fyw gydag anabledd.

Mae'n canolbwyntio ar yr wybodaeth, sgiliau ac offer sydd eu hangen er mwyn galluogi i'n staff i gynorthwyo cwsmeriaid ag anableddau yn y ffordd orau bosib.

Nod y cwrs yw datblygu gwybodaeth a sgiliau staff ar draws y busnes, er mwyn eu galluogi i fynd ati yn y ffordd orau bosib i ddiwallu anghenion cwsmeriaid sydd ag ystod eang o anabledau. Byddant yn gwneud hynny yn unol â'r gyfraith, Deddf Cydraddoldeb 2010, ac ymrwymiad TrC i fynd ati'n barhaus i wella ein safonau uchel presennol o ran hygyrchedd ar gyfer ein holl deithwyr.

Amcanion y cwrs yw y bydd cynrychiolwyr, erbyn diwedd y sesiwn, yn gallu gweithredu a deall y Model Cymdeithasol o Anabledd yn eu gwaith o ddydd i ddydd:

- Egluro sut mae ffactorau cymdeithasol (fel agwedd a dyluniad) yn gallu effeithio ar gynhwysiant
- Deall gofynion cwsmeriaid â phob mathau o anabledau ac anabledau 'anweladwy', gan gynnwys y rheini sy'n anabl dros dro yn sgil salwch, anaf neu lawdriniaeth
- Egluro sut gallant gyflawni eu dyletswyddau o ddydd i ddydd yn unol â Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus a'r Ddeddf Cydraddoldeb, a bod gennym ni - fel cynrychiolwyr gwasanaethau i gwsmeriaid ar draws y busnes - ddyletswyddau cyfreithiol sy'n effeithio arnom ni
- Deall gofynion cwsmeriaid â nam symudedd, a darparu gwasanaeth yn unol â'r dulliau rydym yn eu hargymell
- Gallu dangos sut mae tywys cwsmeriaid sydd â nam ar eu golwg, yn unol â'r canllawiau rydym yn eu hargymell
- Gallu disgrifio amrywiaeth o dechnegau y gallant eu defnyddio i'w helpu i gyfathrebu â theithwyr sydd â nam sy'n gysylltiedig â chyfathrebu (fel anawsterau dysgu a nam ar y clyw) a
- Gallu egluro ymhle i ddod o hyd i'r adnoddau/cymhorthion a sut i'w defnyddio; helpu cwsmeriaid sydd ag ystod eang o anabledau.

Yn ychwanegol at yr uchod, mae ein gweithwyr hefyd yn cael hyfforddiant anabledd fel rhan o unrhyw hyfforddiant lle mae diogelwch yn ystyriaeth allweddol, asesiadau rheoli cymhwysedd a briffiau diogelwch lleol. Byddwn ni'n sicrhau bod y staff yn cael yr hyfforddiant sy'n berthnasol i'w rôl o ran:

- Defnyddio'r offer a ddarperir i helpu pobl ag anabledau, fel rampiau, cadeiriau olwyn a dolenni sain i gyfathrebu â phobl â gwahanol anabledau.
- Cyfathrebu'n glir dros y ffôn â phobl sy'n cael trafferth siarad, clywed neu ddeall.
- Mae staff Cysylltiadau Cwsmeriaid hefyd yn cael briffiau penodol sy'n berthnasol i'w swydd. Er enghraifft, defnyddio ffôn-testun a gwirio cronfeydd data i sicrhau bod cwsmeriaid ag anabledau'n cael y cyngor gorau posib ynghylch teithio.

Bydd TrC yn adolygu a, phan fydd angen, yn newid cynnwys y cwrs er mwyn sicrhau ei fod yn gyson â'r naw o ganlyniadau hyfforddiant gorfodol a nodwyd yng Nghanllawiau'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd.

Canlyniadau hyfforddiant gorfodol

- Deall pobl anabl a'u heriau o ddydd i ddydd: herio camsyniadau a deall rhwystrau i fynediad a chynhwysiant.
- Deddfwriaeth Cydraddoldeb: archwilio a deall Deddf Cydraddoldeb 2010.

- Diffinio Anabledd: cyflwyniad i'r gwahanol ddiffiniadau o anabledd a'r derminoleg briodol.
- Adnabod teithwyr sydd angen cymorth: archwilio namau corfforol a namau nad ydynt yn gorfforol i alluogi staff i asesu anghenion unigol a darparu cymorth priodol.
- Fframwaith Rheoleiddio'r Rheilffyrdd: deall rheoliadau a pholisïau sy'n berthnasol i'r diwydiant rheilffyrdd
- Cymorth i Deithwyr: sut mae'n gweithio i deithwyr anabl a rôl y staff mewn darparu'r gwasanaeth
- Cyfathrebu: dod o hyd i ffordd o gyfathrebu â phobl anabl mewn ffordd barchus, amyneddgar ac urddasol.
- Hygyrchedd mewn gorsafoedd: nodi nodweddion hygyrch yn y gorsafoedd lle mae staff yn gweithio yn ogystal ag yn y gorsafoedd cyrchfan allweddol ar y rhwydwaith
- Darparu cymorth diogel: dyletswyddau a phrosesau i sicrhau bod staff a theithwyr yn aros yn ddiogel bob amser.

Erbyn 31 Rhagfyr 2021

Gwnaeth yr holl staff rheng flaen, rheolwyr uwch ac allweddol gyflawni'r canlyniadau hyfforddiant gorfodol a nodwyd uchod.

Yn ogystal, ac yn well na'r disgwyl, gwnaeth holl staff rheng flaen sy'n rhyngweithio'n uniongyrchol â theithwyr gael hyfforddiant a oedd yn ymwneud â'r canlynol: -

- Cyfathrebu rhwng cwsmeriaid a staff
- Hygyrchedd o fewn ac o amgylch gorsafoedd
- Sut mae darparu cymorth diogel.

Gwnaeth staff asiantaeth a staff dros dro fel staff Sword gael fersiwn wedi'i theilwra o'r cwrs hyfforddi, gan gynnwys cyfathrebu a darparu cymorth diogel. Gwnaeth yrwyr gwasanaethau bysiau a thacsis sy'n rhedeg yn lle'r trenau hefyd gael hyfforddiant tebyg mewn perthynas â darparu cymorth o fewn eu hardystiad.

Hefyd, gwnaeth dimau Cysylltiadau Cwsmeriaid sy'n darparu gwybodaeth neu gyngor yn uniongyrchol i deithwyr ar ein rhan dderbyn fersiynau wedi'u crynhoi o'r cwrs hyfforddi oedd yn cwmpasu, ar y lleiaf, y gwasanaeth Cymorth i Deithwyr a chyfathrebu â chwsmeriaid.

Bydd yr holl staff yn cael hyfforddiant gloywi o fewn dwy flynedd o gael yr hyfforddiant, ac o leiaf bob dwy flynedd ar ôl hynny, er mwyn sicrhau bod y canlyniadau hyfforddiant gorfodol a ddisgrifir uchod yn cael eu cynnal.

Gan weithio mewn Partneriaeth â'n Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn ogystal ag elusennau cynrychioliadol cenedlaethol, byddwn yn defnyddio profiad ac arbenigedd pobl ag amrywiaeth o anableddau wrth ddatblygu a darparu ein cyrsiau hyfforddi ac ymwybyddiaeth eang staff. Bydd ein Panel Hygyrchedd a Chynhwysiant yn rhoi cyngor ac adnoddau i gefnogi'r nod hwn, ac yn monitro perfformiad bob blwyddyn.

Mae ein rhaglenni hyfforddiant wedi cynnwys dulliau gwerthuso staff sy'n ein galluogi ni i fesur eu heffaith a nodi unrhyw feysydd ar gyfer datblygu ymhellach, naill ai drwy ddatblygu agweddau ar y cwrs neu drwy ymyriadau penodol ychwanegol.

Pan fyddwn yn cyflwyno ein Polisi Teithio Hygyrch i gael ei adolygu, byddwn yn sicrhau bod yr holl ystadegau, y deddfwriaethau a'r iaith a ddefnyddir mewn hyfforddiant yn gyfredol.

Bydd y dull hwn o ymdrin â hyfforddiant yn sicrhau bod gan ein holl staff y sgiliau a'r wybodaeth i'w galluogi i ddiwallu anghenion cwsmeriaid ag anabledd hyd gorau eu gallu, ac i wneud hynny'n unol â'r gyfraith ac ymrwymiad TrC i wella lefelau hygyrchedd ymhellach.

Amlinelliad o'r cynllun cyflawni hyfforddiant

Rhwng 2022 a 2024, bydd TrC wedi darparu rhaglen loywi e-ddysgu (hyfforddiant e-ddysgu ar Hygyrchedd a Chynhwysiant / gofynion gorfodol Swyddfa'r Rheilffyrdd a'r Ffyrdd) i'r holl staff rheng flaen perthnasol. Bwriad y cwrs yw adnewyddu staff sydd eisoes wedi gwneud yr hyfforddiant craidd gwreiddiol, a hefyd codi hyder cwsmeriaid bod TrC yn darparu gwasanaeth teithio sy'n gyson a safonol.

Gwelir amlinelliad o fodiwlau'r cwrs isod:

1. Archwilio Anabledd - Croeso i'r hyfforddiant gloywi ar hygyrchedd a chynhwysiant

Bwriad y cwrs Archwilio Anabledd yw i ddeall y term anabledd ac archwilio sut y mae'n effeithio ar ystod eang o bobl wahanol â namau gwahanol, a all effeithio neu beidio ar sut maent yn teithio ar y trê.

2. Deddfwriaeth Cydraddoldeb - Croeso i'r hyfforddiant gloywi ar hygyrchedd a chynhwysiant

Bwriad y cwrs Deddfwriaeth Cydraddoldeb yw i archwilio'r Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a sut mae'n gwahardd gwahaniaethu yn erbyn pobl â nodweddion penodol wedi'u hamddiffyn, ac un o'r rhain yw anabledd, a gofynion y Ddeddf i gael 'addasiadau rhesymol'.

3. Hygyrchedd yn ein Gorsafoedd - Croeso i'r hyfforddiant gloywi ar hygyrchedd a chynhwysiant

Bwriad y cwrs ar Hygyrchedd yn ein Gorsafoedd yw i archwilio'r rhwystrau sy'n effeithio ar nam yr unigolyn.

4. Ein Gwasanaethau a Fframwaith Rheoleiddiol y Rheilffyrdd - Croeso i'r hyfforddiant gloywi ar hygyrchedd a chynhwysiant

Bwriad ein cwrs ar ein Gwasanaethau a Fframwaith Rheoleiddiol y Rheilffyrdd yw i ymchwilio (ac i fod yn fwy penodol) sut mae pob dim rydym wedi'i wneud yn flaenorol yn ymwneud â'r rheilffordd a'r gwasanaeth rydym yn ei ddarparu.

5. Cydnabod Cwsmeriaid sydd angen Cymorth - Croeso i'r hyfforddiant gloywi ar hygrychedd a chynhwysiant

Bwriad y cwrs cydnabod cwsmeriaid sydd angen cymorth yw i archwilio namau corfforol a namau nad ydynt yn gorfforol er mwyn eich galluogi i asesu anghenion unigol a darparu cymorth addas.

6. Cymorth a Chyfathrebu â Chwsmeriaid - Croeso i'r hyfforddiant gloywi ar hygrychedd a chynhwysiant

Bwriad y cwrs cymorth a chyfathrebu â chwsmeriaid yw archwilio'r broses o fewn y cynllun Cymorth i Gwsmeriaid, sut mae'n gweithio i gwsmeriaid anabl a sut yr ydych yn chwarae rôl pwysig mewn darparu'r gwasanaeth.

Crynodeb o'r Cwrs Gloywi Hygrychedd a Chynhwysiant - I grynhoi, byddwn yn edrych ar yr hyn y mae TrC yn ei wneud ar gyfer hygrychedd a chynhwysiant gyda fideo gan y Para-olimpiwr, Nathan Stephens. (Gellir hefyd dod o hyd i'r fideo hwn yma [Teithio hygrych](#))

Mae'n bosib i ni gyflawni hyn i gyd drwy'r canlynol - **Gweithredu dros Newid**

Camau nesaf yr hyfforddiant

Yn ystod 2024/26 bydd TrC yn darparu'r rhaglen loywi e-ddysgu (hyfforddiant e-ddysgu ar Hygrychedd a Chynhwysiant / gofynion gorfodol Swyddfa'r Rheilffyrdd a'r Ffyrdd) i staff y tu hwnt i'r staff rheng flaen. Bydd yr hyfforddiant hwn yn cael ei deilwra i gwrdd â gofynion timau unigol sy'n ymwneud â'r adrannau cyfathrebu â staff a chwsmeriaid, hygrychedd o fewn ac o gwmpas ein gorsafoedd a sut i ddarparu cymorth diogel.

C. Ble mae cael rhagor o wybodaeth, a sut mae cysylltu

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a phobl hŷn all teithio'n hyderus.

Mae'r adrannau isod yn egluro beth rydym wedi'i roi ar waith er mwyn helpu ein holl gwsmeriaid i deithio'n annibynnol, ac yn enwedig y cwsmeriaid hynny sydd ag ystod eang o anabledau ac anghenion symudedd.

Y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd (ORR)

Mae modd gweld canllawiau Polisi Teithio Hygrych y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd drwy ddilyn y ddolen isod: [Polisi Teithio Hygrych y Swyddfa Rheilffyrdd](#)

National Rail

Mae gwybodaeth ddefnyddiol am hygrychedd y cyfleusterau a'r gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau ar gael ar wefan National Rail Enquiries

(<https://www.nationalrail.co.uk/>), ac yn y canllaw ar gynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy').

Cysylltu â National Rail: -

- Ffôn: [08000 223 720](tel:08000223720)
- (Ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 09:00 a 17:00 gan gynnwys Gwyliau Banc. Ac eithrio 25ain Rhagfyr)
- Gwefan: nationalrail.co.uk
- Testun Uniongyrchol: 03456 050 600: (ar gyfer pobl sy'n drwm eu clyw neu'n fyddar)

Fydd galwadau'n costio dim mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02), ac mae'n bosib eu bod wedi'u cynnwys mewn munudau cynhwysol a chynlluniau disgownt yn yr un ffordd.

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gyfredol ar gyfer yr adnoddau hyn ac ar ein gwefan ein hunain.

Os bydd newidiadau i unrhyw wybodaeth, bydd ein timau Rheoli'n rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf ar wefan National Rail Enquiries cyn pen 24 awr.

Mae hyn yn cynnwys:

- pan fo nodwedd ffisegol ar orsafoedd yn gallu atal rhai pobl anabl rhag ei defnyddio
- pan fo gwaith pwysig dros dro yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf
- pan fo newidiadau i orsafoedd yn golygu nad ydynt yn hygyrch dros dro (ee cyfleusterau fel lifftiau neu doiledau'r orsaf ddim yn gweithio)
- pan fo newidiadau'n cael eu gwneud i hygyrchedd ein trenau
- pa orsafoedd sydd â staff/heb staff.

amseroedd agor swyddfeydd tocynnau mewn gorsafoedd.

Ar gyfer unrhyw un o'r uchod, neu i roi gwybod am ddiffygion sy'n effeithio ar hygyrchedd gorsaf, rhowch wybod i staff yr orsaf neu cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid gan ddefnyddio'r rhifau a'r manylion cyswllt isod.

Gall staff y gorsafoedd gael gwybodaeth gyfredol drwy gronfa ddata genedlaethol, a gallant roi'r wybodaeth i deithwyr mewn swyddfeydd tocynnau neu Bwyntiau Gwybodaeth.

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd, darllenwch yr Wybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd ar ein gwefan: [Hygyrchedd gorsafoedd](#)

Mae'r wybodaeth hon yn cael ei diweddarau'n rheolaidd, ac mae'n bosib ei hargraffu yn ôl yr angen. Neu, gallwch gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar [03333 211 202](tel:03333211202) neu customer.relations@tfwrail.wales

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael yn y ddolen ganlynol [Fap Hygyrchedd National Rail](#). Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob

gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau Changing Places yn yr orsaf.

Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd Cysylltiadau cwsmeriaid TrC

I gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid,

- Ffoniwch [03333 211 202](tel:03333211202). Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00).
- Anfonwch neges e-bost i customer.relations@tfwrail.wales
- I gael gwybodaeth am Gymorth i Deithwyr, ewch i [Hygyrchedd gorsafoedd](#)
- I gael iawndal am oedi, ewch i [Ad-dalu Oedi](#)
- Mae rhagor o fanylion cyswllt ar gael yn [Cysylltu â ni](#)

TrC ar gyfryngau cymdeithasol

Ar gyfryngau cymdeithasol, dilynwch:

- Twitter/X [@TfWrail](#)
- Instagram [@TfWrail](#)
- Facebook [@TfWrail](#)

Oriau agor a manylion cyswllt gwasanaeth Cymorth wrth Deithio - Cymorth i Deithwyr:

- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar [03330 050 501](tel:03330050501) (24 awr y dydd, bob dydd, nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00)

Ymholiadau neu broblemau ar ddiwrnod y daith:

- Gwefan - <https://www.journeycheck.com/tfwrail/>
- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - [03333 211 202](tel:03333211202). Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00).

- E-bost - customer.relations@tfwrail.wales
- Y diweddaraf am deithiau yn fyw - [Statws llwybrau byw](#) (ar gyfer gwasanaethau o fewn y ddwy awr nesaf)

Sut mae mynd ati i'n helpu ni i wella hygyrchedd a chynhwysiant:

- Gwefan [Panel hygyrchedd](#)
- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - [03333 211 202](tel:03333211202). Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00).
- Os yw'n well gennych chi siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch [03333 211 202](tel:03333211202) a dewiswch opsiwn 1.
- E-bost customer.relations@tfwrail.wales
- Llenwch ein ffurflen adborth yn [Cysylltu â ni](#)
- neu ysgrifennwch atom:

Rhadbost
CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

Sut mae rhoi adborth neu gwyno:

- Yn y lle cyntaf, ffoniwch ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar [03333 211 202](tel:03333211202). Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00).
- Os yw'n well gennych chi siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch [03333 211 202](tel:03333211202) a dewiswch opsiwn 1.
- neu customer.relations@tfwrail.wales
- Neu lenwi ffurflen adborth ar [Cysylltu â ni](#)
- Neu ysgrifennwch atom yn: -

Rhadbost
CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

Mae ein tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn gweithio'n galed i geisio ateb pawb cyn gynted â phosib.

Os ydych yn anhapus â'r ffordd rydym wedi delio â chwyn, cysylltwch â'r Ombwdsmon Rheilffyrdd:

- Gwefan: <https://cymraeg.railombudsman.org/>

- E-bost: <mailto:info@railombudsman.org>
- Ffôn: [03300 940 362](tel:03300940362)
- Ffôn testun: 03300 940 363
- Post: Rhadbost - OMBWDSMON RHEILFFYRDD/RAIL OMBUDSMAN

Cyhoeddiadau a dogfennau eraill

Mae TrC wedi creu amrywiaeth o daflenni eraill i'ch cynorthwyo â'ch teithiau a'ch defnydd o'n gwasanaethau Rheilffyrdd. Mae dolenni i'r taflenni hyn ar gael drwy ddilyn y dolenni isod, neu gallwch ffonio ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar [03333 211 202](tel:03333211202). Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00), neu drwy anfon e-bost at customer.relations@tfwrail.wales

Mae'r rhain yn cynnwys: -

- **Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu teithwyr hŷn ac anabl**
I gyd-fynd â'r 'ddogfen Polisi Teithio Hygyrch', rydym wedi creu'r daflen fer a chryno hon i'ch helpu i gynllunio eich taith. [Polisiau a gwybodaeth](#)
- **Polisi Teithio Hygyrch TrC:**
Esboniad manwl o'n hymrwymadau a'n safonau ar gyfer darparu gwasanaethau rheilffordd, ynghyd â pholisiau ac arferion perthnasol, sydd o bwys i bobl anabl sy'n defnyddio'r rhwydwaith reilffyrdd: [Polisiau a gwybodaeth](#)
- **Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd**
Gwybodaeth benodol am hygyrchedd gorsafoedd. Mae'r wybodaeth hon yn nodi'n glir y nodweddion sydd ar gael ym mhob gorsaf ar draws rhwydwaith TrC. Rydym yn diweddarau'r wybodaeth hon pan fyddwn yn canfod unrhyw gamgymeriadau neu welliannau. [Hygyrchedd gorsafoedd](#)
- **Gwybodaeth am hygyrchedd trenau**
Gwybodaeth benodol am hygyrchedd pob trê'n yn ein fflyd. [Hygyrchedd trenau](#)
- **Sgwteri symudedd a chadeiriau olwyn**
Mae taflen ar wahân - y gallwch ddod o hyd iddi drwy ddilyn y ddolen hon - yn egluro'n fanylach y gallwch chi ddod â'ch cadair olwyn neu'ch sgwter symudedd ar ein trenau os yw'n cydymffurfio â'n canllawiau. [Sgwter symudedd](#)

Fformatau eraill

Mae ein holl ddogfennau'n cydymffurfio â safonau'r Gymraeg / Deddf yr Iaith Gymraeg, ac maen nhw ar gael yn Ddwyieithog.

Mae ein holl ddogfennau ar gael mewn fformatau eraill, yn rhad ac am ddim, gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Gall y tîm ddarparu fformatau eraill, fel print bras, Braille neu fersiwn sain.

Byddwn yn darparu'r ddogfen mewn print bras cyn pen saith diwrnod ar ôl cael eich cais, ac unrhyw fformatau eraill cyn gynted â phosib.

Os hoffech chi gael copïau o'r canllawiau hyn neu unrhyw gyhoeddiadau eraill Gwasanaethau Rheilffyrdd TrC mewn fformat gwahanol, cysylltwch â ni yn y ffyrdd canlynol, os gwelwch yn dda:

- Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar [03333 211 202](tel:03333211202). Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 a 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 08:00 a 22:00 ar ddydd Sul (Nodwch oriau agor mis Rhagfyr: 24 Rhagfyr 08:00 - 18:00, Ar gau 25 a 26 Rhagfyr, 27 - 30 Rhagfyr 08:00 - 20:00, 31 Rhagfyr 08:00 - 18:00).
- Os yw'n well gennych chi siarad gyda ni yn Gymraeg, ffoniwch [03333 211 202](tel:03333211202) a dewiswch opsiwn 1.
- neu anfonwch e-bost i customer.relations@tfwrail.wales
- Neu llenwch y ffurflen adborth ar [Cysylltu â ni](#)
- Neu ysgrifennwch atom yn:-

Rhadbost

CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

