Great Western Railway

Ein trefn mdrin â chwynion

Ebrill 2023

Cynnwys

Ynghylch y ddogfen hon 4-5

Fersiynau eraill o'r ddogfen hon 6

Rhoi ichi'r gwasanaeth gorau a allwn........ 7-8

Ymdrin â chwynion yn deg
ac yn effeithlon 9-10

Sut i wneud cwyn 11-14

Gwella ein gwasanaeth 15-16

Yr hyn y gallwch ei
ddisgwyl gennym ni 17-23

Mynd â'ch cwyn ymhellach................... 24-26

GDPR 27-28

Sicrhau Ansawdd.. 29

Mae'r wybodaeth yn gywir ar adeg cyhoeddi hon – Ebrill 2023.

Er y cymerwyd pob gofal i baratoi'r wybodaeth hon, ni ellir dal First Greater Western Limited - T/a GWR – yn atebol am unrhyw wallau neu anwaith pan fydd wedi'i hargraffu.

Cyhoeddwyd gan First Greater Western Limited © 2023
Milford House, 1 Milford Street, Swindon. SN1 1HL

Ynghylch y ddogfen hon

Croeso i gwmni Great Western Railway.

Bydd y ddogfen Trefn Ymdrin â Chwynion hon yn helpu i esbonio popeth mae angen ichi ei wybod ynghylch sut i wneud cwyn neu roi adborth inni am y gwasanaeth a gawsoch gennym.

Cewch wybod beth i'w ddisgwyl pan fyddwch yn cysylltu â ni, sut fyddwn yn ymdrin â'ch cwyn, a'r hyn a wnawn gyda'r wybodaeth a rowch inni.

Yng nghwmni Great Western Railway (GWR) rydym yn defnyddio'r diffiniad a awgrymir gan y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd (ORR) ar gyfer cwyn...

> "Unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd gan gwsmer, neu ddarpar gwsmer am y ddarpariaeth gwasanaethau neu bolisi'r cwmni neu'r diwydiant."

Mae holl staff GWR sy'n ymdrin â chwsmeriaid yn cael hyfforddiant ar sut i adnabod a datrys cwynion cwsmeriaid. Mae gallu ac empathi i wneud hynny yn rhan o'n proses recriwtio ac wedi'u gwreiddio yn y diwylliant o ganolbwyntio ar y cwsmer yn GWR.

Rydym yn ymrwymo i sicrhau bod holl staff GWR, gan gynnwys unrhyw staff sy'n gweithio ar ein rhan, yn ymwybodol o'n trefn Ymdrin â Chwynion ac yn gwybod sut i gyfeirio cwynion at y tîm Cymorth i Gwsmeriaid.

Mae ein timau Cymorth i Gwsmeriaid yn cael hyfforddiant helaeth ar sut i adnabod cwyn, sut i sicrhau y caiff pob mater a godir gyda ni yn y gŵyn honno ei gofnodi'n gywir ar ein system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid, a sut i ddatrys y gŵyn er boddhad i'r cwsmer.

Fersiynau eraill o'r ddogfen hon

Os hoffech gael y ddogfen hon yn Saesneg, neu mewn fformat hygyrch fel Braille, print bras, sain neu hawdd ei ddeall, gallwch fynd i **GWR.com**

Neu gofynnwch i'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid – dyma sut mae cysylltu â nhw:

- Ar lein **GWR.com/contact**
- Ffôn **03457 000 125*** (0800-2000)
- E-bost **GWR.Feedback@GWR.com**
- Post
  Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT

Mwy o wybodaeth

I gael gwybod mwy am ein hymrwymiad i chi, darllenwch y ddogfen hon ochr yn ochr â'n Siarter Teithwyr ac Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Fe gewch y ddwy ar GWR.com, ac mae'n bosibl bod gan achwynwyr hawliau ychwanegol o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015.

* Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith.
Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy.

Rhoi ichi'r gwasanaeth gorau a allwn

Rydym eisiau i'r profiad a gewch gyda ni fod yn un hawdd, ond rydym yn deall eich bod chi eisiau gallu cysylltu â ni a dweud wrthym ni pan fo pethau'n mynd o chwith, a gwybod ein bod ni wedi gwrando.

Os ydych chi eisiau cwyno, ein nod yw ei gwneud hi mor hawdd ag sy'n bosibl ichi wneud hynny. Gwyddom y byddai'n well gennych chi beidio â gorfod cysylltu â ni o gwbl, yn ôl pob tebyg. Felly fe wnawn ni beth bynnag a allwn i sicrhau nad oes gennych unrhyw reswm i fod yn anhapus.

Dyma ychydig o'r pethau a wnawn i sicrhau hynny:

- Rydym yn gweithio'n galed i ddeall y rhesymau pam mae cwsmeriaid yn cysylltu â ni – rydym yn ceisio mynd i'r afael â'r rhesymau hynny a defnyddio adborth cwsmeriaid i wella ein gwasanaethau, fel nad oes rhaid ichi gysylltu
- Rydym yn sicrhau y gallwch ddod o hyd i'r wybodaeth rydych ei heisiau yn gyflym ac yn hawdd

- Rydym yn rhoi i’n pobl y wybodaeth, yr offer a’r hyfforddiant mae arnyn nhw eu hangen i ateb eich cwestiynau a datrys unrhyw broblem yn y fan a’r lle
- Os oes rhaid ichi gysylltu â ni, ein nod yw rhoi sylw i unrhyw gwynion yn briodol, y tro cyntaf

Os aiff pethau o chwith, neu os oes gennych unrhyw adborth ar ôl profiad gyda ni, hoffem glywed gennych fel y gallwn ddeall beth aeth o’i le a cheisio ei unioni.

Ymdrin â chwynion yn deg ac yn effeithlon

Nid yn unig mae ein trefn ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn hawdd ichi ddweud wrthym eich bod chi'n anfodlon, mae hefyd yn ein helpu ni i unioni'r sefyllfa ichi mor gyflym ac mor deg ag y gallwn.

Dyma sut wnawn ni hynny:

- Mae'n hawdd cael gafael ar gopi o'n trefn ymdrin â chwynion. Gallwch lawrlwytho copi yn GWR.com, neu mae copïau wedi'u hargraffu ar gael yn ein gorsafoedd â staff
- Rydym yn ysgrifennu popeth yn eglur ac mewn Cymraeg clir fel nad oes lle i gamddeall
- Rydym yn cadw'ch manylion yn gyfrinachol
- Rydym yn rhoi sylw i bob pwynt a godwch gyda ni, fel y cewch ateb llawn
- Rydym yn gwneud popeth a allwn i unioni'r sefyllfa ichi y tro cyntaf
- Byddwn yn sicrhau y bydd rhywun yn gwrando arnoch chi, ac y byddwch yn cael eich trin yn gwrtais bob tro
- Rydym yn monitro ac yn archwilio ein hatebion er mwyn sicrhau eu bod o safon dda

- Mae ein rheolwyr yn cael diweddariadau rheolaidd am y cwynion a gawn fel y gallwn wneud gwelliannau lle bo angen
- Rydym yn adolygu ein trefn ymdrin â chwynion bob blwyddyn i sicrhau ei bod yn effeithiol
- ry year to make sure it’s effective

Os yw trydydd parti’n ymwneud â’r sefyllfa

Os yw’ch cwyn yn ymwneud â chwmni rheilffordd arall neu Network Rail, byddwn yn anfon eich cwyn ato ac yn gofyn iddo anfon ateb atoch chi. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi gwybod ichi, ac yn rhannu manylion y cwmni yr ydym wedi anfon eich cwyn ato.

Os yw’ch cwyn yn ymwneud â thaith sy’n cynnwys mwy nag un cwmni rheilffordd, byddwn yn cysylltu â’r cwmnïau eraill er mwyn sicrhau y cewch ateb cydgysylltiedig.

Weithiau rydym yn gweithio gyda thrydydd partïon a all ein helpu i gyflawni un agwedd ar ein gwasanaeth (megis parcio ceir). Os yw’ch cwyn yn ymwneud ag un o’r partïon hynny, ni fydd angen ichi gysylltu ag ef yn uniongyrchol. Byddwn bob amser yn ymdrin â’ch cwyn fel pe baem ni wedi darparu’r gwasanaeth ichi.

Sut i wneud cwyn

Os ydych chi’n anfodlon ag unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth, mae nifer o ffyrdd y gallwch ddweud wrthym.

Dywedwch wrth ein staff yn yr orsaf neu ar y trên

Rydym yn hyfforddi ein staff i ymdrin â chwynion yn deg ac yn effeithlon, ac i ddatrys unrhyw broblemau yn y fan a’r lle os gallant.

Os na allant, gall eu rheolwr neu oruchwyliwr helpu yn eu lle. Fel yna, gallwn geisio datrys popeth ichi cyn gynted ag sy’n bosibl.

Os hoffech i’ch cwyn gael ei chofnodi’n ffurfiol, neu os yw’n ymwneud ag aelod o staff GWR a bydd angen ymchwilio i’r hyn a ddigwyddodd, byddwn naill ai’n darparu un o’n ffurflenni ‘**Tell us your Views**’ neu’n trosglwyddo’ch cwyn i’n tîm Cymorth i Gwsmeriaid yn uniongyrchol.

Cysylltu â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid

Os nad ydych chi'n dweud wrth ein staff yn y fan a'r lle, gallwch gysylltu â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid. Byddan nhw'n hapus i'ch helpu gyda'ch cwyn.

Dyma sut mae cysylltu â nhw:

- Ar lein **GWR.com/contact**
- Ffôn **03457 000 125*** (0800-2000)
- E-bost **GWR.Feedback@GWR.com**
- Post
  Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT

Hefyd, ym mhob un o orsafoedd GWR â staff ceir copïau o'n ffurflen '**Tell Us Your Views**'. Ar ôl ichi ei llenwi, gallwch ei hanfon at ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid yn ein cyfeiriad rhadbost. Gofynnwch i aelod o staff GWR a bydd yn hapus i roi copi ichi.

Gellir gweld manylion cyswllt ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid wedi'u harddangos yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau, ar wefan GWR, a thrwy ein sianelau ar y cyfryngau cymdeithasol.

* Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith.
Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy.

Cysylltu â'n tîm Cyfryngau Cymdeithasol

Gallwch hefyd gysylltu â'n tîm cyfryngau cymdeithasol ynghylch eich cwyn.

Byddan nhw'n hapus i helpu a byddan nhw'n ceisio cynnig ateb ar unwaith, neu os na allant wneud hynny, byddan nhw'n trosglwyddo'ch cwyn i'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid ar eich rhan.

Dyma sut mae cysylltu â nhw:

- Twitter **@GWRHelp**
- Facebook **facebook.com/GWRUK**

Ni fyddwn yn trafod cwynion am staff GWR ar y cyfryngau cymdeithasol . Bydd unrhyw neges sy'n nodi pwy yw aelod o'r staff yn cael ei dileu a bydd y gŵyn yn cael ei throsglwyddo i'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid.

Cyfarfod â'n rheolwyr

Rydym yn cynnal sesiynau rheolaidd lle gallwch siarad â'n huwch reolwyr a'n cyfarwyddwyr am ein gwasanaeth os ydych chi'n anhapus, neu os ydych chi eisiau gwybod mwy am ein gwasanaeth.

Gallwch gael gwybod pryd mae'r sesiynau nesaf ar **GWR.com**.

Beth i'w gynnwys gyda'ch cwyn

Bydd angen ichi roi inni'r holl wybodaeth am eich taith neu'ch profiad, er mwyn ein helpu ni i ymdrin â'ch cwyn.

Os byddwch chi'n cynnwys y wybodaeth ganlynol, bydd yn ein helpu ni i ymchwilio i'ch cwyn ac ymateb iddi yn ein hateb cyntaf i chi:

- Amser a dyddiad eich taith/teithiau
- Y gorsafoedd y teithioch iddynt ac ohonynt
- Enwau unrhyw staff a fu'n ymwneud â'ch taith
- Copïau o'ch tocynnau ac unrhyw ddogfennau eraill neu dystiolaeth a allai fod o gymorth

Eich helpu i wneud cwyn

Gallwch ofyn i ffrind, aelod o'ch teulu, gwarcheidwad, gweithiwr cymorth neu ofalwr wneud cwyn ar eich rhan.

Bydd angen inni gael caniatâd gennych inni ymdrin â pherson arall cyn inni drafod y gŵyn.

Nid yw hyn yn berthnasol os mai chi yw rhiant neu warcheidwad plentyn 16 oed neu iau.

Gwella ein gwasanaeth

Gwyddom fod anghenion cymunedau a'n cwsmeriaid yn newid, ac rydym ni eisiau parhau i gyflawni'ch disgwyliadau chi a'n safonau uchel ninnau.

Pan rydych chi'n cysylltu â ni gyda chwyn neu adborth, rydym yn cofnodi'r holl fanylion – y da a'r drwg.

Rydym yn rhannu'ch sylwadau â'r rhannau perthnasol o'r busnes mewn adroddiadau dyddiol, wythnosol a misol. Maen nhw'n mynd at y rheolwyr a'r uwch reolwyr sy'n gyfrifol, ac at ein cyfarwyddwyr.

Mae'r adroddiadau'n ein helpu i weld lle y gallwn wella, a pha newidiadau mae angen inni eu gwneud er mwyn rhoi gwasanaeth gwych i'n cwsmeriaid. Dyna pam rydym ni bob amser yn hapus i glywed gennych chi.

Byddwn yn:

- Defnyddio'r data cwynion i ganfod achosion sylfaenol cwynion
- Cymryd camau i leihau'r tebygrwydd y bydd problem debyg yn digwydd eto
- Adolygu ein perfformiad yn rheolaidd wrth ymdrin â chwynion er mwyn gwella'r ffordd yr ydym yn ymdrin â nhw

Byddwn hefyd yn rhoi data i'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd ar nifer y cwynion a gawn a pha mor gyflym yr ydym yn ymdrin â nhw.

Taliadau cosb

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â Thaliad Cosb a ddyroddwyd ichi, ac rydych chi eisiau cyflwyno apêl, gallwch wneud hynny cyn pen 21 diwrnod ar ôl cael yr hysbysiad. Gellir apelio trwy ysgrifennu at:

Appeals Service
Regus
Building 1000 Lakeside
Western Road
Portsmouth
PO6 3EZ

Neu drwy fynd i'w gwefan **appealservice.co.uk**

Hawlio am golledion, anaf personol neu ddifrod i eiddo

Os oes angen ichi hawlio am golledion ar ben yr iawndal a nodir yn ein Siarter Teithwyr, neu hawlio am ddifrod i eiddo neu anaf personol, cysylltwch â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid a byddant yn rhoi gwybod ichi am y camau nesaf.

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Rydym yn gweithio'n galed i ymdrin â chwynion yn brydlon ac yn deg a byddwn yn gwneud popeth a allwn i unioni'r sefyllfa ichi. Dyma'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni.

Byddwn yn cysylltu'n ôl â chi'n gyflym

Pan fyddwch chi'n ysgrifennu at ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid, byddwn yn cydnabod ein bod wedi cael eich cwyn. Gwyddom ei bod yn bwysig i ateb yn brydlon, felly ein nod yw anfon ymateb llawn cyn pen 5 diwrnod gwaith.

Os bydd angen inni ofyn am fwy o wybodaeth, neu os yw rhan o'ch cwyn yn gymhleth, ein nod yw cysylltu'n ôl â chi cyn pen 20 diwrnod gwaith.

Os nad oes modd inni eich ateb cyn pen 20 diwrnod gwaith, byddwn yn cysylltu â chi i roi gwybod ichi am y rheswm dros yr oedi, ac yn anfon diweddariad atoch pob 10 diwrnod gwaith hyd nes y byddwn yn anfon ymateb llawn.

Rydym hefyd yn diweddaru ein gwefan i nodi'r amser cyfartalog mae'n cymryd inni ymateb i gwynion, ac yn rhoi gwybod i Transport Focus, London TravelWatch, y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd a'r Adran Drafnidiaeth os na allwn fodloni ein hymrwymiad yn rheolaidd i ateb cyn pen 20 diwrnod gwaith.

Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ofalus

Byddwn yn ymchwilio'n llawn ac yn briodol i bob cwyn. Gallai hyn olygu:

- Cadarnhau manylion yr hyn a ddigwyddodd
- Casglu tystiolaeth
- Cyfweld ag unrhyw aelodau o'r staff oedd yn gysylltiedig
- Canfod beth ddylid fod wedi'i wneud yn wahanol
- Penderfynu ar yr ateb priodol i chi

Ymdrin â’ch cwyn

Wrth ymdrin â’ch cwyn, byddwn bob amser:

- Yn cydnabod ein bod ni wedi derbyn eich cwyn ac yn rhoi rhif cyfeirnod ichi er mwyn ichi olrhain eich cwyn
- Yn rhoi amser disgwyliedig ein hateb yn ein cydnabyddiaeth
- Yn rhoi manylion yr Ombwdsmon Rheilffyrdd yn ein cydnabyddiaeth
- Yn blaenoriaethu’r gŵyn ac yn ei huwchgyfeirio’n syth lle bo’n briodol
- Yn ceisio deall sut yr hoffech i’ch cwyn gael ei datrys
- Yn ymchwilio i bob cwyn a anfonir atom

Pan fyddwn yn ateb eich cwyn

Wrth ateb eich cwyn, byddwn yn:

- Ateb pob pwynt a godwyd gyda ni
- Ymddiheuro am yr hyn aeth o’i le
- Sicrhau bod ein hateb yn glir ac yn hawdd i’w ddeall
- Esbonio beth aeth o’i le a’r hyn rydyn ni’n ei wneud amdano
- Nodi’n glir unrhyw iawndal neu ewyllys da y byddwn efallai yn ei roi fel ymateb i’ch cwyn

- Osgoi defnyddio termau technegol lle bo’n bosibl, neu os ydyn ni’n eu defnyddio, rhoi esboniad clir o’u hystyr
- Nodi unrhyw feysydd o anghydfod, ac esbonio pam na ellir cymryd unrhyw gamau pellach os nad oes modd gwneud hynny
- Nodi eich opsiynau os nad ydych yn fodlon gyda’n hateb.

Cwynion am ein staff

Bydd cwynion a wneir am aelodau o staff GWR yn cael eu cofnodi a’u hanfon ymlaen at y rheolwr llinell perthnasol fel y gellir cynnal ymchwiliad llawn.

Oherwydd cyfrinachedd staff ni fyddwn yn gallu rhannu manylion unrhyw gamau a gymerwyd, os o gwbl, o ganlyniad i’r gŵyn a wnaed.

Byddwn yn talu iawndal pan fydd yn ddyledus

Os bydd oedi ar eich taith neu os caiff eich trên ei ganslo, mae’n bosibl y gallwch gael iawndal Ad-daliad am Oedi. Gallwch gael gwybod mwy yn ein Siarter Teithwyr, neu drwy fynd i **GWR.com/compensation**

Os ydych yn cwyno am drên sy’n hwyr neu sydd wedi cael ei ganslo ond nad ydych wedi gofyn yn benodol am iawndal, byddwn yn dal i brosesu hawliad Ad-daliad am Oedi ar eich rhan ac yn rhoi ichi unrhyw iawndal sy’n ddyledus.

Mae ein Siarter Teithwyr yn nodi achosion lle rydym yn ymrwymo i roi iawndal megis lle bydd Cymorth i Deithwyr yn methu, neu os ydych chi wedi cadw sedd wrth deithio gyda ni ac rydym wedi methu â rhoi’r sedd wedi’i chadw ichi, a bu’n rhaid ichi sefyll drwy gydol eich taith.

Rydym yn edrych ar bob cwyn yn unigol. Os ydym yn meddwl eich bod wedi cael profiad arbennig o ddrwg, nad yw’r Siarter Teithwyr yn ymdrin ag ef, mae’n bosibl y byddwn yn rhoi rhywbeth ichi fel arwydd o ewyllys da i wneud iawn amdano.

Os ydym yn teimlo bod gohebiaeth cwsmer yn mynd yn amhriodol mewn unrhyw ffordd, mae’n bosibl y byddwn yn rhoi’r gorau i ateb. Byddwn bob amser yn cael cyngor gan Transport Focus neu London TravelWatch cyn gwneud hynny, a dim ond pan nad oes dewis arall y gwnawn ni hynny.

Cofnodi cwynion

Caiff pob cwyn, ac unrhyw sylwadau eraill, eu cofnodi ar ein system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid o dan set o gategorïau sy'n ymdrin â phob agwedd ar y gwasanaeth a ddarparwn.

Caiff y data hyn eu casglu a'u defnyddio i greu adroddiadau a drosglwyddir i'r rheolwyr sy'n gyfrifol am y rhan honno o'r busnes fel y gellir canfod tueddiadau a datrys problemau.

Mae rhagor o adroddiadau ar ddata cwynion GWR ar gael i'r uwch reolwyr ac i'r bwrdd cyfarwyddwyr yn GWR. Cânt eu defnyddio i gyfrannu at lywodraethiant ac atebolrwydd lefel uchel ar gyfer y gwasanaeth a ddarperir.

Mae pob cwyn a wneir inni yn adborth pwysig a gwerthfawr ar y gwasanaeth yr ydym wedi'i ddarparu ac yn bwydo i ddull mewnol o wella parhaus sydd â'r nod o ganfod achosion sylfaenol anfodlonrwydd cwsmeriaid.

Mae pob rhan o GWR yn cyfarfod yn rheolaidd i adolygu perfformiad ac i gynllunio ar gyfer y dyfodol. Mae data cwynion cywir yn cyfrannu at y broses hon.

Mae data cwynion GWR yn cael eu rhannu hefyd â'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd, eu gwirio'n annibynnol a'u cyhoeddi.

Cadw cofnodion

Caiff pob cwyn ei chofnodi ynghyd â gwybodaeth gyffredinol sy’n ein helpu i ganfod meysydd ar gyfer gwella.

Maen nhw’n cynnwys…

- natur y gŵyn
- gwybodaeth am y daith fel ble y dechreuodd ac y gorffennodd
- dyddiad teithio
- dosbarth teithio
- y math o docyn
- enw’r cynghorydd a ymdriniodd â’r gŵyn
- y dyddiad y cawsom y gŵyn, y dyddiad yr atebasom a sut cafodd y gŵyn ei hanfon atom
- a gafodd y gŵyn ei chyfeirio at yr Ombwdsmon Rheilffyrdd

Wrth gofnodi data cwynion, nid yw’r manylion cyswllt nac unrhyw wybodaeth a allai ddangos pwy yw’r achwynydd yn cael eu cynnwys.

Mynd â'ch cwyn ymhellach

Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn yn brydlon ac yn llawn. Fodd bynnag, os ydych chi'n anfodlon â'n hymateb, gallwch gysylltu â ni eto a byddwn yn ailedrych ar y gŵyn a'n hymateb.

Os ydych chi'n rhoi gwybod inni eich bod yn anfodlon o hyd, gall rheolwr adolygu eich cwyn a'n hymateb a gallwn roi gwybod ichi beth yw'r camau nesaf.

Yr Ombwdsmon Rheilffyrdd

Gofynnwn ichi roi cyfle inni geisio datrys eich cwyn. Os ydych yn anfodlon ar yr ateb a gewch, mae gennych hawl i apelio at yr Ombwdsmon Rheilffyrdd.

Mae'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yno i helpu i ddatrys anghydfodau sy'n parhau rhyngom ni a theithwyr. Nid yw'n costio dim i ddefnyddio ei wasanaethau ac mae'n annibynnol ar y diwydiant rheilffyrdd.

Nid yw'n cymryd ochr, y cwbl a wnaiff yw edrych ar y dystiolaeth sydd ar gael. Bydd yn helpu'r ddau ohonom i geisio dod i gytundeb, ond os nad yw hyn yn digwydd, bydd yn gwneud penderfyniad ar sail y dystiolaeth

mae wedi'i chael. Os ydych chi'n cytuno â'i benderfyniad, yna mae'n rhaid inni weithredu ar yr hyn mae'n ei ddweud.

Gallwch apelio at yr Ombwdsmon Rheilffyrdd:

- Os ydych chi'n anfodlon ar ein hateb terfynol i'ch cwyn, a fydd mewn llythyr neu neges e-bost (a elwir weithiau 'llythyr methiant i gytuno'); neu
- Os nad ydym wedi datrys eich cwyn cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl ei chael; ac
- Os nad oes mwy na 12 mis wedi mynd heibio ers inni anfon ein hateb terfynol atoch.

Mae rhai cwynion na fydd yr Ombwdsmon Rheilffyrdd yn gallu ymchwilio iddynt, er enghraifft os yw'n ymwneud â'r ffordd mae un o'n gwasanaethau wedi cael ei gynllunio neu bolisïau'r diwydiant. Os mai dyna'r sefyllfa, bydd yn cysylltu â chi i roi gwybod ichi.

Os oes modd, bydd yn trosglwyddo'ch cwyn i sefydliad arall a fydd o bosibl yn gallu eich helpu ymhellach, megis Transport Focus a London TravelWatch – y cyrff gwarchod annibynnol i'r diwydiant rheilffyrdd. Byddan nhw'n adolygu'ch cwyn yn annibynnol a, lle bo'n briodol, yn mynd ar ôl y mater ymhellach ar eich rhan.

Manylion cyswllt yr Ombwdsmon Rheilffyrdd:

- Gwefan **railombudsman.org**
- E-bost **info@railombudsman.org**
- Twitter **@RailOmbudsman**
- Post **Freepost - RAIL OMBUDSMAN**

GDPR

Mae cadw'ch manylion yn ddiogel yn un o'r prif flaenoriaethau inni. Felly rydym yn dilyn ein Polisi Preifatrwydd a'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) yn agos iawn.

Dyma'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni o ran cadw'ch manylion yn ddiogel:

- Ni fyddwn yn rhannu gwybodaeth gyfrinachol â thrydydd partïon heb eich caniatâd ysgrifenedig – oni fo'n rhaid inni gyflawni ein cyfrifoldebau i gwmnïau yswiriant, cwmnïau trên eraill, Transport Focus, London TravelWatch, ac unrhyw gyrff statudol fel yr Adran Drafnidiaeth, y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd neu'r Grŵp Cyflenwi Rheilffyrdd
- Mae'n bosibl y gallai'r Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd a'r Grŵp Cyflenwi Rheilffyrdd ddefnyddio'ch gwybodaeth at ddibenion ymchwil – er enghraifft, mae'n bosibl y byddant yn cysylltu â chi i gael gwybod mwy am y rheswm y gwnaethoch gŵyn – ond gallwch optio allan o hyn os ydych eisiau
- Pan rydych chi'n cysylltu â ni, rydym yn storio'ch manylion personol ar ein systemau pwrpasol a diogel
- Rydym wedi ymrwymo i'r GDPR ac i warchod unrhyw ddata personol rydym yn eu cadw ar ein systemau

- Rydym yn hyfforddi ein holl staff ar sut i ddilyn y GDPR, ac rydym yn adolygu ein prosesau'n rheolaidd i sicrhau eu bod yn gyson â'r ddeddf
- Caiff yr holl ohebiaeth a anfonir at ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid ei storio'n electronig ar ein system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid. Caiff unrhyw bost ar bapur ei sganio i'r system hon a chaiff y post gwreiddiol ei storio am 6 mis ac yna ei ddinistrio'n ddiogel

Sicrhau ansawdd

Rydym yn monitro ein prosesau Ymdrin â Chwynion yn rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod mor effeithiol ag sy'n bosibl a'u bod yn cydymffurfio â'r safonau a'r ymrwymiadau yr ydym wedi'u haddo i'n cwsmeriaid.

Mae pob galwad i'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid yn cael ei recordio a'i monitro i sicrhau ein bod yn ymdrin â chwynion yn y ffordd orau posibl. Rydym yn adolygu, yn rheolaidd, samplau o'r galwadau a'r ohebiaeth a anfonir at ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid, at ddibenion sicrhau ansawdd.

Rydym hefyd yn gwneud arolwg o gwsmeriaid sydd wedi defnyddio ein gwasanaeth Cymorth i Gwsmeriaid i weld pa mor fodlon oedden nhw gyda'r broses, a chanlyniad eu cwyn.

Mae’r dudalen hon yn fwriadol wag

First Class
1

More information

GWR.Feedback@GWR.com

GWR.com/contact

Follow us: **@GWRHelp**

Like us: **facebook.com/GWRUK**

03457 000 125* (open 0800-2000 daily)

Don't miss out on our latest offers, special deals and news. Register at **GWR.com/signup**

* Standard network charges apply. Calls from mobiles may be higher.