



Ein trefn ymdrin â chwynion

Sut i wneud cwyn a'r hyn y
gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Ebrill 2019

Ein trefn ymdrin â chwynion

Beth sydd y tu mewn?

Ynghylch y ddogfen hon	3
Rhoi ichi'r gwasanaeth gorau a allwn	4
Ymdrin â chwynion yn deg ac yn effeithlon	5
Sut i wneud cwyn	6
Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni	9
Mynd â'ch cwyn ymhellach	10
Eich preifatrwydd a'r GDPR	11

Ynghylch y ddogfen hon

Y tu mewn, fe welwch bopeth mae angen ichi ei wybod am sut i wneud cwyn os ydych chi'n anfon ar unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth. Cewch wybod beth i'w ddisgwyl pan fyddwch yn cysylltu â ni, a'r hyn a wnawn gyda'r wybodaeth a rowch inni.

Yng nghwmni Great Western Railway ein diffiniad o gŵyn yw...

'Unrhyw fynegiant o anfononrwydd gan gwsmer, neu ddarpar gwsmer, am y ddarpariaeth gwasanaethau neu bolisi'r cwmni neu'r diwydiant'

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.

Ffôn: 03457 000125*

E-bost: GWR.Feedback@GWR.com

Post: Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT

*Ni fydd galwadau i rifau 0345 yn costio mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02) ac maent wedi'u cynnwys mewn munudau cynwysedig a chynlluniau disgownt yn yr un modd. Fel arfer codir hyd at 9c y funud am alwadau o linellau tir; fel arfer mae galwadau o ffonau symudol yn costio rhwng 3c a 55c y funud. Caiff galwadau o linellau tir a ffonau symudol eu cynnwys mewn pecynnau galwadau am ddim.

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**.

Rhoi ichi'r gwasanaeth gorau a allwn

Rydym eisiau i bob profiad a gewch gyda ni fod yn un hawdd. Felly rydym yn gweithio'n galed i roi gwasanaeth gwych ichi bob amser. Ond fe wyddom fod pethau'n mynd o chwith weithiau. Os ydynt, rydym eisiau clywed amdano fel y gallwn unioni'r sefyllfa a'i atal rhag digwydd eto.

Os ydych chi eisiau cwyno, fe'i gwnawn mor hawdd ag sy'n bosibl ichi wneud hynny. Ond gwyddom y byddai'n well gennych chi beidio â gorfod cysylltu â ni o gwbl, yn ôl pob tebyg. Felly fe wnawn beth bynnag a allwn i sicrhau nad oes gennych unrhyw reswm dros fod yn anfodlon. 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 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 unioni'r sefyllfa y tro cyntaf
 - rydym yn chwilio drwy'r amser am ffyrdd i wella ein gwasanaeth, ac yn gweithio gyda'n pobl a'n prosesau i'w gwireddu

Yn y cyfamser, rydym eisiau clywed gennych chi. Os dywedwch wrthym beth aeth o'i le, gallwn sicrhau na fydd yn digwydd eto.

Ymdrin â chwynion yn deg ac yn effeithlon

Nid yn unig mae ein proses ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn hawdd ichi ddweud wrthym eich bod chi'n anfodlon, mae hefyd yn ein helpu 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 proses ymdrin â chwynion – ar **www.GWR.com** neu yn unrhyw un o'n gorsafoedd – ac i wneud cwyn (mae mwy am hyn ar dudalen 10)
- rydym yn ysgrifennu popeth yn eglur ac mewn Cymraeg clir fel nad oes lle i gamddeall
- rydym yn ymchwilio i bob cwyn yn llawn ac yn deg
- rydym yn cadw'ch manylion yn gyfrinachol (mae mwy am hyn ar dudalen 18)
- 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
- 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 chwynion fel y gallwn wneud newidiadau lle mae angen inni wneud
 - rydym yn adolygu ein proses ymdrin â chwynion bob blwyddyn i sicrhau ei bod yn effeithiol

Pan mae 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 gysylltu â chi. Byddwn bob amser yn dweud wrthyhych chi ein bod wedi gwneud hynny.

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 partion a all ein helpu i gyflawni un agwedd ar ein gwasanaeth yn ddiogel. Os yw'ch cwyn yn ymwneud ag un o'r partion 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 ar unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth, mae nifer o ffyrdd y gallwch ddweud wrthym.

Dywedwch wrth ein staff yn yr orsaf neu ar y trên ar unwaith

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, ac rydym yn darparu nifer o offer i'w galluogi i wneud hyn.

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

Os ydych eisiau 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, rhwng 6am ac 11pm bob dydd heblaw Dydd Nadolig. Byddan nhw'n hapus i helpu gyda'ch cwyn.

Dyma sut mae cysylltu â nhw.

Ffôn: 03457 000 125

E-bost: GWR.Feedback@GWR.com

Post: Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT

Gwefan: **[GWR.com/contact](https://www.gwr.com/contact)**

Hefyd, ym mhob un o orsafoedd GWR ac ar bob un o'i drenau mae 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 rhabdost. Gofynnwch i aelod o staff GWR a bydd yn hapus i roi copi ichi.

Gellir hefyd gweld manylion cyswllt ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid ar ein holl gyhoeddiadau o bwys, wedi'u harddangos yn amlwg yn ein gorsafoedd, trwy ein tudalen ar Facebook, ein cyfrif Twitter ac ar wefan GWR

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 naill ai'n trosglwyddo'ch cwyn i'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid ar eich rhan neu, lle bynnag y bo'n bosibl, yn cynnig ateb ar unwaith. Dyma sut mae cysylltu â nhw.

Twitter: [@GWRHelp](https://twitter.com/GWRHelp)

Facebook: facebook.com/GWR

Dylech nodi ein bod yn parchu preifatrwydd ein gweithwyr felly ni fyddwn

yn trafod cwynion am staff GWR ar Facebook neu Twitter. 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 iddyn nhw ymchwilio ac ymateb iddi.

Cyfarfod â'n rheolwyr

Rydym hefyd 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

Po fwyaf o wybodaeth a rowch inni am eich cwyn, cyntaf y gallwn gysylltu â chi gydag ateb llawn. Er enghraifft, dylech gynnwys pethau fel:

- amser a dyddiad eich taith
- 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 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.

Taliadau cosb

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â dyroddi Taliad Cosb ac rydych chi eisiau apelio, rhaid ichi wneud hynny cyn pen 21 diwrnod ar ôl cael yr hysbysiad. Gellir apelio trwy ysgrifennu at...:

Appeals Service
PO Box 267
Petersfield
GU32 9FH

Neu drwy fynd i:

www.appealservice.co.uk

Hawlio am golledion, anaf personol neu ddifrod i eiddo

Os oes angen ichi hawlio am golledion, difrod i eiddo neu anaf personol, ysgrifennwch trwy'r post neu e-bost at ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid. Byddan nhw'n anfon eich manylion ymlaen at ein trefnwyr hawliadau ar unwaith ar eich rhan.

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Rydym yn gweithio'n galed i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Ac rydym 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 cysylltu â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid byddwn bob amser yn cydnabod ein bod wedi cael eich cwyn.

Ein nod yw cysylltu'n ôl â chi cyn pen 5 diwrnod gwaith os gwnewch gwyn. Os oes angen inni wirio unrhyw fanylion cyn inni ateb, ein nod yw cysylltu'n ôl â chi cyn pen 20 diwrnod gwaith. Byddwn yn rhoi gwybod ichi bob amser os bydd angen inni wneud hyn, a byddwn yn rhoi diweddariadau rheolaidd ichi.

Os bydd nifer y cwynion a gawn yn codi'n annisgwyl, neu os oes oedi i'n hateb am unrhyw reswm arall, mae'n bosibl na fyddwn yn gallu cysylltu'n ôl â chi cyn pen 5 diwrnod. Os bydd hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi gwybod ichi ac yn rhoi diweddariadau rheolaidd ichi.

Byddwn hefyd yn diweddarau ein gwefan i nodi'r amser mae'n cymryd inni ateb, ar gyfartaledd, ac yn dweud wrth sefydliadau fel Transport Focus, London TravelWatch,

y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd a'r Adran Drafnidiaeth hefyd.

Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ofalus

Byddwn yn ymchwilio yn 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

Cwynion am ein staff

Bydd cwynion a wneir am aelodau o staff GWR yn cael eu cofnodi ar ein system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid 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 disgyblu a gymerwyd, os o gwbl, o ganlyniad i'r gŵyn a wnaed.

Byddwn yn talu iawndal pan fydd yn ddyledus

Byddwn yn talu iawndal pan fydd yn ddyledus - os yw'ch trê'n yn hwyr neu os

caiff ei ganslo, ac mae oedi o 15 munud neu fwy ar eich taith, mae'n bosibl y gallwch hawlio 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 ar eich rhan ac yn rhoi ichi unrhyw iawndal sy'n ddyledus.

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 oddi wrth Transport Focus neu London TravelWatch cyn gwneud hynny, a dim ond pan nad oes dewis arall y gwnawn ni hynny.

Mynd â'ch cwyn ymhellach

Os ydych chi'n anfodlon ar ein hateb cyntaf, byddwn yn edrych ar eich cwyn eto i chi. Byddwn hefyd yn sicrhau bod rheolwr yn adolygu'ch cwyn chi a'n hateb cyntaf

ni er mwyn sicrhau y sylwir ar unrhyw gamgymeriadau.

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');
- os nad ydym wedi datrys eich cwyn cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl ei chael;
- 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 bolisiau'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: www.railombudsman.org

E-bost: info@railombudsman.org

Twitter: @RailOmbudsman

Post: FREEPOST - RAIL OMBUDSMAN

Eich preifatrwydd a'r 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 partion 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 gwyn yn – 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 ddiinstrio'n ddiogel

Mwy o wybodaeth



GWR.Feedback@GWR.com



GWR.com/contact



Dilynwch ni: **@GWRHelp**



Hoffwch ni: **facebook.com/GWRUK**



03457 000 125* (ar agor 0600–2300 bob dydd)



Gallwch ennill pwyntiau Nectar
Prynwch eich tocynnau trên ar lein ar **GWR.com**



Peidiwch â methu ein cynigion diweddaraf,
newyddion a bargeinion arbennig. Cofrestrwch ar
GWR.com/signup

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