



Trefn ymdrin â chwynion

Sut yr ydym yn ymdrin â
chwynion a data cwynion

Ebrill 2019

Ein trefn ymdrin â chwynion

Sut yr ydym yn ymdrin â chwynion a data cwynion

Beth sydd y tu mewn?

Gwella ein gwasanaeth	4
Cofnodi cwynion	5
Cadw cofnodion	6
Cwynion am ein staff	7
Hyfforddiant	8
Sicrhau ansawdd	9
Data Cwsmeriaid a'r GDPR	10

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.

Felly 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 sylwadau a chwynion a gawn a pha mor gyflym yr ydym yn ymdrin â nhw.

Cofnodi cwynion

Caiff pob cwyn, ac unrhyw sylwadau eraill, eu cofnodi ar ein system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid o dan set o gategoriâu sy'n ymdrin â phob agwedd ar y gwasanaeth a ddarparwn. Caiff y data hyn eu casglu'n ganolog a'u defnyddio i gynhyrchu nifer o adroddiadau dyddiol, wythnosol a misol sy'n cael eu trosglwyddo 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 lefel uchel 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 yn gyfnodol.

Cadw cofnodion

Mae pob cwyn yn cael ei chofnodi ynghyd â gwybodaeth gyffredinol sy'n ein helpu i ganfod meysydd ar gyfer gwella. Maen nhw'n cynnwys...

- gwybodaeth am y daith fel ble y dechreuodd ac y gorffennodd
- dyddiad teithio
- dosbarth teithio
- y math o docyn
- dyddiad y daith
- enw'r cynghorydd a ymdriniodd â'r gŵyn
- y dyddiad y cawsom y gŵyn, a'r dyddiad yr atebasom

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

Cwynion am ein staff

Bydd pob cwyn ynghylch aelod o staff GWR yn cael ei chofnodi ar ein system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid a bydd adroddiad llawn am brofiad y cwsmer, ynghyd ag unrhyw dystiolaeth ategol arall, ar gael i'w reolwr llinell cyn gynted ag sy'n bosibl fel y gellir cynnal ymchwiliad.

Oherwydd cyfrinachedd staff ni fyddwn yn rhannu canlyniadau unrhyw gamau disgyblu a gymerwyd, os o gwbl, o ganlyniad i'r gŵyn.

Ni fyddwn ychwaith yn trafod unrhyw gwynion am ein staff ar unrhyw fforymau cyhoeddus ar y cyfryngau cymdeithasol.

Hyfforddiant

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 hefyd yn rhan o'n proses recriwtio ac wedi'u gwreiddio yn y diwylliant o ganolbwyntio ar y cwsmer yn GWR.

Rydym yn ymrwmo 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 tîm 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.

Sicrhau ansawdd

Rydym yn monitro ein proses ymdrin â chwynion yn rheolaidd er mwyn sicrhau ei bod mor effeithiol ag sy'n bosibl a'i bod yn cydymffurfio â'r safonau a'r ymrwymadau 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.

Mae'r rheolwr Cymorth i Gwsmeriaid yn adolygu, yn rheolaidd, sampl o'r galwadau a'r ohebiaeth a anfonir at ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid.

Mae gwaith pob cynghorydd Cymorth i Gwsmeriaid yn cael ei fonitro bob mis yn erbyn fframwaith sicrhau ansawdd er mwyn sicrhau y cynhelir ein safonau uchel. Pan fo'n briodol, rhoddir hyfforddiant ychwanegol.

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.

Data cwsmeriaid 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 unrhyw wybodaeth gyfrinachol â thrydydd partion heb ganiatâd ysgrifenedig gan gwsmer – oni fo'n rhaid inni gyflawni ein cyfrifoldebau i gwmnïau yswiriant, cwmnïau trên eraill, Transport Focus, London TravelWatch, ac unrhyw gyrrff 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 gwybodaeth cwsmeriaid at ddibenion ymchwil – er enghraifft, mae'n bosibl y byddant yn cysylltu â chwsmeriaid i gael gwybod mwy am y rheswm y gwnaethant gŵyn. Gall cwsmeriaid optio allan o hyn os ydyn nhw eisiau
- pan mae cwsmeriaid yn cysylltu â ni, rydym yn storio eu 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
 - os na fyddwn yn clywed gan gwsmer am 26 mis, byddwn yn dileu unrhyw fanylion personol a gedwir ar ein systemau yn ddiogel ac yn barhaol

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 trê'n 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.