

# Y Drefn Delio â Chwynion



# Rhagarweiniad

Weithiau, dyw pethau ddim yn mynd fel y dylent o ran ein gwasanaethau. Rydym am ei gwneud yn syml i chi rannu eich adborth pryd bynnag nad ydych yn fodlon, fel y gallwn wella'r gwasanaeth a ddarparwn.

Fel rhan o'n hymrwymiad i wella ein gwasanaethau rheilffyrdd a'r profiad cyffredinol i'n cwsmeriaid sy'n teithio gyda ni, rydyn ni'n olrhain ac yn monitro adborth ein cwsmeriaid yn rheolaidd yn ogystal.

Rydym yn diffinio cwyn fel, "unrhyw anfodlonrwydd a fynegir gan gwsmer neu gwsmer posibl am wasanaeth a ddarperir neu bolisi cwmni neu ddiwydiant".

Adolygir ein Gweithdrefn Trin Cwynion bob blwyddyn i sicrhau ei bod yn cydymffurfio â Chod Ymarfer Cwynion yr ORR. Mae ar gael yn

[orr.gov.uk/sites/default/files/2023-02/final-complaints-code-of-practice-clean.pdf](https://orr.gov.uk/sites/default/files/2023-02/final-complaints-code-of-practice-clean.pdf)

Mae'r holl adborth gan gwsmeriaid yn adeiladol a bydd yn cael ei ddefnyddio i gynnal a, lle bynnag y bo modd, gwella'r gwasanaeth a'r cynhyrchion a gynigiwn. Byddwn yn sicrhau bod y ffordd a ddefnyddiwn i chi allu cysylltu â ni yn hygyrch, yn cael cyhoeddusrwydd da ac yn hawdd ei defnyddio.

## Cynnwys

|   |    |
|---|----|
| Cyfrinachedd                                    | 4  |
| Ein Gwasanaeth                                  | 5  |
| Gwybodaeth ar gael i Bawb                       | 6  |
| Sut mae gwneud cwyn?                            | 7  |
| Ymateb  | 8  |
| Lawndal   | 10 |
| Eiddo coll                                      | 11 |
| Cwynion yn ymwneud â chwmnïau gweithredu eraill | 12 |
| Bodlonrwydd cwsmeriaid                          | 13 |
| Adolygu'r drefn                                 | 15 |
| Cysylltu  | 16 |
| Ein rhwydwaith                                  | 18 |

# Cyfrinachedd

Byddwn ni'n parchu cyfrinachedd yn unol â'r ddeddf diogelu data, gan gynnwys y Ddeddf Diogelu Data a'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR).

Os byddwch yn cysylltu â ni ond bod eich cwyn yn ymwneud â nwyddau neu wasanaethau cwmni trenau arall, byddwn yn anfon eich cwyn atynt mewn digon o bryd.

Byddwn ni'n dweud wrthych chi pryd byddwn ni'n ei anfon ymlaen a byddwn ni'n darparu manylion cyswllt y gweithredwr trenau dan sylw i chi.

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

Bydd unrhyw gamau a gymerir yn erbyn gweithiwr, o ganlyniad i ymchwiliad, yn aros yn gyfrinachol. Gallwch wybod rhagor yn

[trc.cymru/polisi-preifatrwydd](http://trc.cymru/polisi-preifatrwydd).



# Ein Gwasanaeth

Ni yw'r prif weithredwr trenau yng Nghymru ac rydym hefyd yn gwasanaethu trefi a dinasoedd allweddol ar hyd ffiniau Lloegr. Rydym yn cysylltu Caerdydd, Manceinion, Birmingham, Lerpwl a Chaer gyda threfi a phentrefi llai mewn ardaloedd gwledig ac arfordirol.

# Gwybodaeth ar gael i Bawb

Gallwn eich helpu gyda phob cam o'ch taith ac yn croesawu eich adborth. Mae gennym dîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ymroddedig, sy'n derbyn, ymchwilio ac ymateb i sylwadau, cwynion ac awgrymiadau.

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau i'n cwsmeriaid yn Gymraeg a Saesneg, yn unol â Safonau'r Gymraeg a Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Mae hyn yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i:

- Atebion i lythyrau, negeseuon e-bost, hawliadau iawndal, a ffurflenni sylwadau (ac eithrio ymatebion drwy sianelau gwerthu trydydd parti).
- Sgyrsiau ffôn gyda'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid a'r timau sy'n gweithio yn ein derbynfydd.
- Gwybodaeth am y gwasanaeth a deunyddiau hyrwyddo.
- Cyhoeddiadau teithwyr mewn gorsafoedd ac ar drenau, gan gynnwys cyhoeddiadau achlysurol, lle bo hynny'n bosibl.
- Ein gwefan ac ap.
- Mae ein cyfryngau cymdeithasol yn bwydo ac yn ymateb i negeseuon a phostiadau Cymraeg.

Our staff will respond to spoken customer queries in Welsh where possible.

If your first language is not Welsh or English, we will make provision for you and reply in the appropriate language.

Bydd ein staff yn ymateb i ymholiadau llafar gan gwsmeriaid yn Gymraeg lle bo modd. Os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf, byddwn yn ymateb yn yr iaith briodol.

Os oes gennych anghenion hygrychedd, rydym am ei gwneud mor hawdd â phosibl i chi ddefnyddio ein gwasanaethau. Ein nod yw sicrhau y gall gofalwyr, gweithwyr cymorth a gwarcheidwaid weithredu ar ran teithiwr gyda chaniatâd/awdurdod y teithiwr.

Gallwch wybod rhagor yn [trc.cymru/teithio-hygrych](http://trc.cymru/teithio-hygrych).

I wneud cais am y ddogfen hon mewn fformatau hygrych (gan gynnwys print bras, Braille neu sain), cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Gweler tudalen 16 i wybod sut i gysylltu. Os ydych yn fyddar, â nam ar eich clyw a/neu ar eich lleferydd, gallwch gael mynediad i'n llinellau cymorth Cysylltiadau Cwsmeriaid a Theithio â Chymorth dros y ffôn drwy ddefnyddio Next Generation Text.

Ein nod yw sicrhau bod ein gwefan (gan gynnwys ein gwefan 'cysylltu â ni') mor hygrych â phosibl, os cewch unrhyw anhawster neu broblem wrth geisio cael mynediad, cysylltwch â ni.

# Sut mae gwneud cwyn?

Pan fyddwch yn cysylltu â ni, rhowch y canlynol:

- dyddiad ac amser y daith
- y gorsafoedd y gwnaethoch chi deithio iddynt ac ohonynt
- copi o'ch tocyn
- y ffeithiau allweddol am y mater.

## Yn bersonol

Bydd ein cydweithwyr yn yr orsaf a staff cymorth cwsmeriaid yn hapus i ateb unrhyw gwestiynau a phryderon. Mae gan bob un o'n trenau reolwr trên ar y trên a fydd yn hapus i helpu gydag unrhyw ymholiadau. Bydd staff yn ceisio rhoi ateb/cymorth cyswllt cyntaf lle bo hynny'n bosibl.

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

## Dros y ffôn

☎ 03333 211 202

- Llun i Gwe 07:00 – 20:00
- Sadwrn a Sul 08:00 – 20:00
- Dydd Nadolig ar gau

Mae galwadau i'n rhif yn costio'r un fath a chyfradd leol galwad o ffôn BT.

## Ar-lein

O ran cwynion, adborth ac awgrymiadau i'n helpu i wella ein gwasanaeth, llenwch ein ffurflen ar-lein yn [trc.cymru/adborth](http://trc.cymru/adborth) neu mae ffurflen bapur ar gael yn un o'n gorsafoedd â staff

## Cyfryngau Cymdeithasol

Er ein bod yn croesawu adborth, nid ar ein sianeli cyfryngau cymdeithasol mae'r lle gorau i wneud cwyn ffurfiol.

Nid yw ein tudalen Facebook yn cael ei defnyddio ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid byw. Os ydych chi'n chwilio am help gyda'ch taith, cysylltwch â ni ar Messenger [@TfWTrafndiaethCymru](https://www.facebook.com/TfWTrafndiaethCymru).

Rydym yn croesawu sylwadau a negeseuon gan ein dilynwyr. Byddwn yn ymuno â'r sgwrs pan fydd gennym rywbeth i'w gyfrannu. Ni allwn ymateb i bob sylw a dderbyniwn ar Facebook. Mae ein tîm yn darllen yr holl negeseuon ac yn trosglwyddo unrhyw themâu sy'n dod i'r amlwg neu awgrymiadau defnyddiol.

Rydym yn defnyddio Instagram i ymgysylltu â'n dilynwyr ac wrth ein bodd yn rhannu eich cynnwys hefyd. Os hoffech gael eich cynnwys, tagiwch ni gan ddefnyddio [#TrafndiaethCymru](https://www.instagram.com/trafnidiaethcymru)

Nid ydym yn defnyddio Instagram ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid byw. Os ydych chi'n chwilio am help gyda'ch taith, cysylltwch â ni ar WhatsApp ([07790 952 507](tel:07790952507)) neu Messenger.

# Ymateb

## Ymateb arferol

Ein nod yw ymateb i sylwadau a chwynion o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os byddwch yn codi cwyn, byddwn yn ceisio ei datrys yn ystod y cam cyntaf o gysylltu lle bo modd. Os bydd angen ymchwiliad pellach, byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth drwy e-bost a fydd yn cynnwys eich cyfeirnod unigryw ac ymateb llawn o fewn uchafswm o 20 diwrnod gwaith, er ein bod yn anelu at ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith.

Fe nodir yr amseroedd ymateb hyn ar ein gwefan.

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

Byddwn ni'n darparu ymateb i gwynion mewn ffordd:

- hawdd ei ddeall
- cyson
- defnyddio'r adborth gan gwsmeriaid i wella'r gwasanaeth

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

## Uwchgyfeirio Ymateb

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

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

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

## Os nad ydych chi'n fodlon

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

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

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

## Cwynion Gwacsaw a Blinderus

Byddwn ni bob amser yn gwneud ein gorau i ddatrys cwynion cwsmeriaid yn llwyr. Ond weithiau byddwn ni'n penderfynu bod angen i ni derfynu cysylltiad â chwsmer am gŵyn benodol neu'n penderfynu na fyddwn ni'n ymateb i'r pwyntiau penodol yn y gŵyn gyntaf.

Os yw ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid yn credu bod cwyn yn un wacsaw neu flinderus, byddant yn tynnu sylw Pennaeth Profiad Cwsmeriaid neu'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid i benderfynu ynghylch y canlyniad. Dim ond Pennaeth Profiad Cwsmeriaid neu Reolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid fydd yn penderfynu categorïddio cwyn fel un wacsaw neu flinderus. Bydd y penderfyniad yn cael ei gofnodi yn y system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid ac yn cael ei anfon at y cwsmer gan Bennaeth Profiad Cwsmeriaid neu Reolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid gyda manylion cyswllt y Rail Ombudsman a dulliau amgen o ddatrys anghydfod.

## Cwynion Trydydd Partïon

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



# Lawndal

Amlinellir iawndal am oedi ar ein gwefan yn [trc.cymru/ad-daliad-am-oedi](https://trc.cymru/ad-daliad-am-oedi)

Pan fo cwyn yn ymwneud ag oedi, byddwn ni'n sicrhau bod ein hymateb yn darparu manylion y trefniadau iawndal a sut i hawlio.

## Mathau o iawndal

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

### Trosglwyddiad Banc

Taliad yn uniongyrchol i'r cyfrif banc o'ch dewis. Rydyn ni'n gofyn i chi ddarparu Cod Didoli, Rhif Cyfrif ac Enw Cyfrif ar gyfer delio â'ch hawliad drwy system ddiogel.

### Paypal

gallwch drefnu bellach daliad cyflym i mewn i'ch cyfrif PayPal

### Talebau teithio National Rail

Mae'r rhain yn ddilys am ddeuddeg mis, a gellir eu defnyddio i dalu am deithiau trên i unrhyw le ar rwydwaith National Rail.

### Talebau Arian

Gallwch gyfnewid taleb arian Trafnidiaeth Cymru am arian parod yn unrhyw swyddfa docynnau Trafnidiaeth Cymru cyn pen 3 mis ar ôl y dyddiad cyhoeddi. Bydd angen i ddod â phrawf adnabod sy'n cynnwys eich llofnod, e.e. cerdyn banc, trwydded yrru neu basbort.

### Rhodd i elusen

Mae'n bosibl i chi roi eich iawndal i elusen

Byddwn ni'n cydymffurfio â Deddf Hawliau Defnyddwyr 2015.

## Hawliadau Unigol

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

## Delio â hawliadau

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

# Eiddo coll

Os ydych chi wedi colli eitem neu eitemau ar un o'n trenau neu mewn un o'n gorsafoedd yn ddiweddar, byddwn ni'n gwneud ein gorau glas i'ch helpu i ddod o hyd i'ch eiddo.

Rydyn ni wedi gweithio mewn partneriaeth â MissingX, i helpu i wneud y broses o gael eich pethau'n ôl mor hawdd â phosib. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn [trc.cymru/eiddo-coll](https://trc.cymru/eiddo-coll).



# Cwynion yn ymwneud â chwmnïau gweithredu eraill

## Cwmnïau trên unigol

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

## Nifer o gwmnïau trên

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

## Trydydd Partïon Eraill

Os yw'r gwyn yn ymwneud â darparwyr trafndiaeth arall (e.e. gweithredwr bysiau), byddwn ni'n esbonio hyn yn ein hateb i chi ac yn darparu'r cyfeiriad cyswllt angenrheidiol. Os byddwch chi'n gofyn i ni anfon y gŵyn ymlaen atyn nhw, byddwn ni'n gwneud hynny. Os yw'r gŵyn yn cyfeirio at sefydliad arall sydd heb fod yn un yn y byd trafndiaeth, byddwn

ni'n esbonio hyn yn yr ateb ac yn ceisio darparu'r cyfeiriad cyswllt angenrheidiol i chi. Os ydych chi'n gwneud cwyn yn ymwneud â chyflenwr trydydd parti sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. rheolwyr maes parcio, cwmni cymorth y wefan neu gyflenwr gwasanaethau wrth gefn ar gyfer trenau), byddwn ni'n gweithio gyda'r darparwr i ymchwilio'n drylwyr i fanylion y gŵyn ac yn cydlynu ymateb

# Bodlonrwydd cwsmeriaid

## Olrhain ein hadborth

Rhaid cael sylwadau'r cwsmeriaid er mwyn gwella ein gwasanaeth. Rydym yn casglu data o gwynion, ymchwil/ arolygon boddhad cwsmeriaid, Arolwg Cenedlaethol o Deithwyr Rheilffyrdd, paneli cwsmeriaid ar-lein/wyneb yn wyneb, ein Bwrdd Cyngori Rhanddeiliaid, a Grŵp Hygyrchedd. Mae'r wybodaeth hon yn cael ei hadrodd yn ôl bob wythnos i'n Cyfarwyddwr Profiad Cwsmeriaid a Thrawsnewid, a bydd yn cael ei darparu bob pedair wythnos i'n Grŵp Gweithredol.

Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth i ddylanwadu ar strategaeth, i wneud penderfyniadau ac i sicrhau gwelliant parhaus ym mhrofiad ein cwsmeriaid. Byddant yn defnyddio'r wybodaeth i ddylanwadu ar strategaeth, i wneud penderfyniadau ac i sicrhau gwelliant parhaus ym mhrofiad ein cwsmeriaid. Mae perfformiad ein staff yn cael ei fesur yn unigol er mwyn deall yn iawn beth yw'r

anghenion hyfforddi a datblygu ar gyfer y dyfodol. Rydyn ni'n gwybod bod ein pobl yn allweddol i ddarparu profiad o safon uchel i gwsmeriaid. Byddwn yn dysgu o gwynion unigol ac yn eu defnyddio i ganfod problemau a gwendidau yn ein systemau.

Rydym yn cynnal cyfarfodydd misol 'Llais y cwsmer' i adolygu adborth cwsmeriaid, yn enwedig cwynion a'r cyswllt a gafwyd ar gyfryngau cymdeithasol. Mae mewnwelediadau o'r adborth hwn wedi sbarduno gwelliannau nid yn unig o fewn y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (CR) ond ar draws y busnes ehangach. Rydym wedi mynd i'r afael â materion perfformiad, wedi dadansoddi effaith cyfnodau brig ar amseroedd ymateb, ac wedi gwella sut rydym yn categoreiddio ac yn gweithredu ar gwynion i sicrhau ein bod yn defnyddio adborth cwsmeriaid yn effeithiol i wneud gwelliannau er lles ein cwsmeriaid.

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

Rhowch y cyfle inni geisio datrys eich cwyn. Os ydych yn anhapus â'r ateb a dderbyniwch, mae gennych hawl apelio i'r Rail Ombudsman.

Mae Trafnidiaeth Cymru yn aelod o gynllun yr Ombwdsmon Datrys Anghydfod Amgen, gwasanaeth diduedd a all gynorthwyo pan fydd cwynion yn parhau i fod heb eu datrys. Mae Gwasanaeth Ombwdsmon y Rheilffyrdd yn annibynnol ac nid oes cost am ei ddefnyddio. Byddant yn adolygu unrhyw gwynion heb eu datrys yn annibynnol ac yn gwneud penderfyniad terfynol ar y canlyniad.

Bydd yr Ombwdsmon yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn gwneud penderfyniad yn seiliedig ar y wybodaeth a roddir iddynt. Os ydych chi'n cytuno â phenderfyniad yr Ombwdsmon, mae'n rhaid i ni wneud yr hyn maen nhw'n ei ddweud. Gallai hyn olygu ymddiheuro, egluro beth aeth o'i le, cywiro'r broblem, neu roi gwobr ariannol i chi. Mae penderfyniad yr Ombwdsmon yn rhwymol arnom ni, ond nid chi fel y cwsmer.

## Rail Ombudsman

Gallwch apelio i'r Rail Ombudsman os:

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

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

# Adolygu'r drefn

Mae hyn er mwyn sicrhau bod y Weithdrefn Trin Cwynion yn cydymffurfio â Chod Ymarfer Cwynion yr ORR. I wybod mwy ewch i [orr.gov.uk/sites/default/files/2023-02/final-complaints-code-of-practice-clean.pdf](https://orr.gov.uk/sites/default/files/2023-02/final-complaints-code-of-practice-clean.pdf).



# Cysylltu

## Trafnidiaeth Cymru

Gallwn helpu gyda phob cam o'ch taith a bydden ni'n croesawu eich adborth. Mae'r holl ffyrdd y gallwch chi gysylltu ar gael yn [trc.cymru/cymorth-a-chysylltu](https://trc.cymru/cymorth-a-chysylltu).

### Cysylltu â ni

Ar-lein

[trc.cymru/cysylltu-a-ni](https://trc.cymru/cysylltu-a-ni)

Llenwch y ffurflen gysylltu.

[trc.cymru/cwyn](https://trc.cymru/cwyn)

Ar gyfer cwynion, adborth ac awgrymiadau i'n helpu ni i wella ein gwasanaeth, llenwch ein ffurflen ar-lein neu codwch ffurflen bapur yn un o'n gorsafoedd sydd â staff

### Cyfryngau cymdeithasol

Messenger<sup>1</sup>

[@TfWTrafnidiaethCymru](https://www.facebook.com/TfWTrafnidiaethCymru)

WhatsApp<sup>1</sup>

[07790 952 507](https://www.whatsapp.com/business/profile/10995621234567890)

### Ffôn <sup>1</sup>

[03333 211 202](tel:03333211202)

Codir cost cyfraddau lleol ar alwadau i'n rhif o ffonau BT.

### 1. Cysylltu â ni

- Llun i Gwe 07:00 – 20:00
- Sadwrn a Sul 08:00 – 20:00
- Dydd Nadolig ar gau

Drwy'r post

[RHADBOST - CYSYLLTIADAU  
CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC](mailto:RHADBOST-CYSYLLTIADAU@CWSMERIAID.RHEILFFYRDD.TRC)

### Ceisiadau ac ad-daliadau Ad-daliad am Oedi

Ar-lein

[trc.cymru/ad-daliad-am-oedii](https://trc.cymru/ad-daliad-am-oedii)

Drwy'r post

[RHADBOST - CYSYLLTIADAU  
CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC](mailto:RHADBOST-CYSYLLTIADAU@CWSMERIAID.RHEILFFYRDD.TRC)

### Archebu cymorth wrth deithio

Ar-lein

[trc.cymru  
/cyn-eich-taith/teithio-hygyrch  
/archebu-cymorth-arbennig](https://trc.cymru/cyn-eich-taith/teithio-hygyrch/archebu-cymorth-arbennig)

Ffôn

[033 300 50 501](tel:03330050501)

RelayUK

[18001 033 300 50 501](https://www.relayuk.com/1800103330050501)

### Eiddo coll

Ar-lein

[trc.cymru/eiddo-coll](https://trc.cymru/eiddo-coll)

Ffôn

[0333 3211 202](tel:03333211202)

- a dewis Opsiwn 5.

## Rail Ombudsman

Drwy'r post

[FREEPOST RAIL OMBUDSMAN](mailto:FREEPOST.RAIL.OMBUDSMAN)

Ffôn

[0330 094 0362](tel:03300940362)  
• Mon to Fri 0900 – 1700

RelayUK

[0330 094 0363](https://www.relayuk.com/03300940363)

SMS / Neges destun / WhatsApp

[07427 580 060](https://www.railombudsman.org/07427580060)

E-bost

[info@railombudsman.org](mailto:info@railombudsman.org)

Ar-lein

[railombudsman.org/contact-us/](https://www.railombudsman.org/contact-us/)

X

[@RailOmbudsman](https://twitter.com/RailOmbudsman)

Cyfryngau Cymdeithasol:

[railombudsman.org  
/sign\\_language\\_interpreter/](https://www.railombudsman.org/sign_language_interpreter/)

## National Rail Enquiries

Caiff pob galwad ei monitro.

Dros y ffôn, gwasanaeth Saesneg

[03457 48 49 50](tel:03457484950)  
• 24 awr y dydd, ac eithrio dydd Nadolig.

Dros y ffôn, gwasanaeth Cymraeg

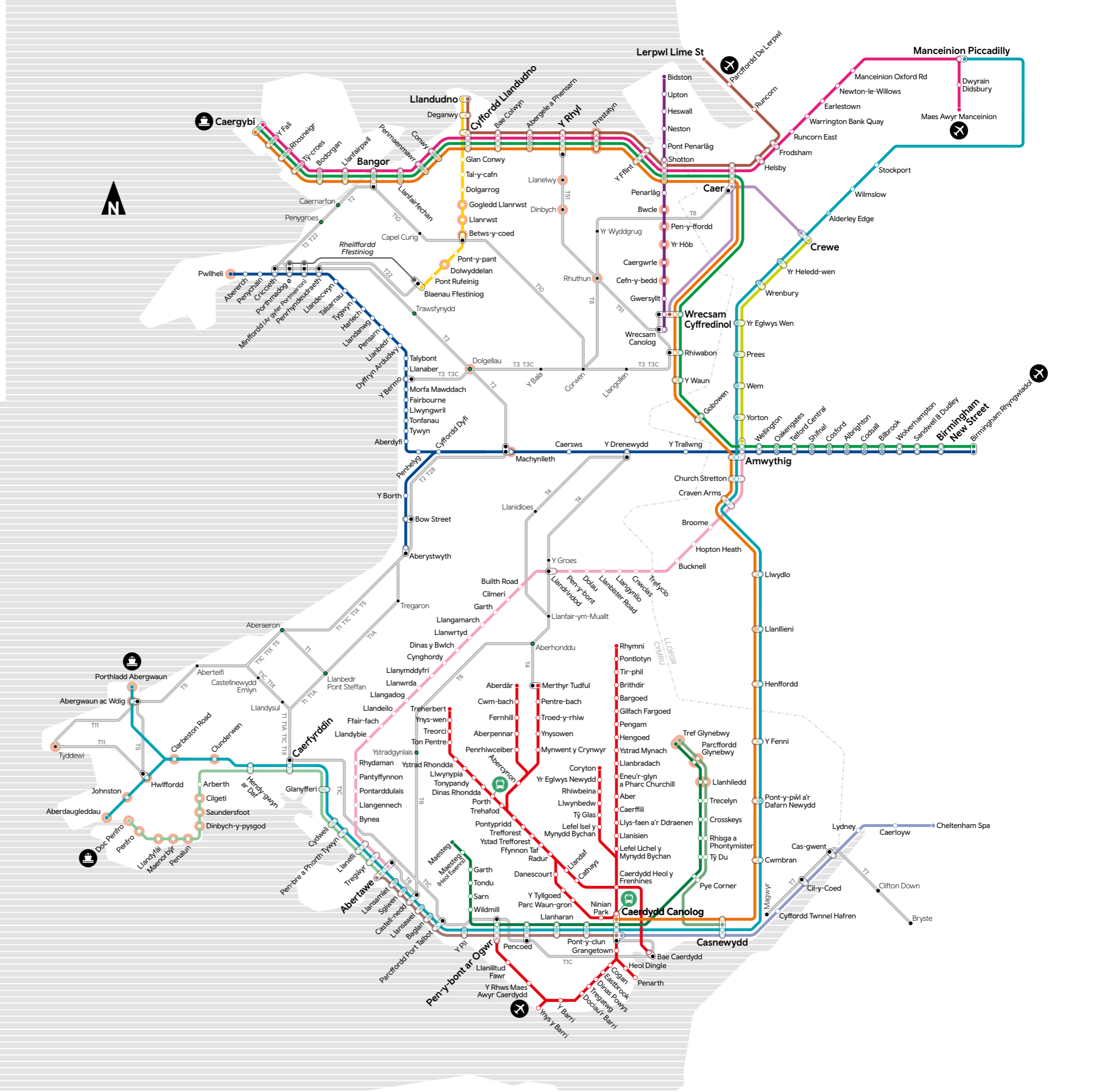
[03456 04 05 00](tel:03456040500)  
• 07:00 – 22:00,  
ac eithrio dydd Nadolig.

Ffôn testun

[03456 05 06 00](tel:03456050600)  
• 24 awr y dydd, bydd galwadau'n cael eu dychwelyd rhwng 09:00 a 16:30, ddydd Llun i ddydd Gwener.

# Ein rhwydwaith

Ni yw'r prif weithredwr trenau yng Nghymru ac rydym hefyd yn gwasanaethu trefi a dinasoedd allweddol ar hyd ffiniau Lloegr. Rydym yn cysylltu Caerdydd, Manceinion, Birmingham, Lerpwl a Chaer gyda threfi a phentrefi llai mewn ardaloedd gwledig ac arfordirol.



**Allwedd**

- Gwasanaeth rhwng Gogledd a De Cymru
- Llinell y Mers
- Llinell y Cambrian
- Llinell Calon Cymru
- Gogledd Cymru i Firmingham
- Llinell Dyffryn Conwy
- Wrecsam y Bidston
- Caerdydd i Manceinion
- Llinell Gorllewin Cymru
- Swanline
- Maesteg i Lynebwy
- Glynebwy i Gasnewydd
- Wrecsam i Crewe
- Crewe i Amwythig
- Cymoedd De Cymru
- Caerdydd i Cheltenham Spa
- Llandudno i Lerpwl
- Llwybr Bysiau TrawsCymru
- Gorsaf Rithwir a gefnogir gan fws TrawsCymru
- Cyswllt fflecsi
- Cyfnewidfa fysiau a reolir gan TrC
- Dim ond yn achlysurol y gelwir yn y gorsafoedd.
- Gwasaneithir gorsaf Porthmadog gan fws T22.