

Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion gan gwsmeriaid

Siarter Cwsmeriaid

Yn Newport Transport ein nod yw darparu gwasanaeth o safon, sy'n ddibynadwy, yn ddiogel ac yn gyfforddus i'n cwsmeriaid. Rydym yn gwerthfawrogi adborth gan gwsmeriaid yn fawr iawn ac rydym yn croesawu unrhyw sylwadau neu awgrymiadau ynghylch sut y gallwn wella ein gwasanaethau.

Oherwydd hynny, mae ein gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion gan gwsmeriaid yn syml ac yn ymatebol. Bydd ein tîm gweithredol profiadol yn ymdrin yn brydlon â phob pryder.

Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion

Gall cwsmeriaid gwyno dros y ffôn, drwy lythyr a thrwy ebost.

Cam 1:

Bydd pob cwyn yn cael ei chofnodi, a phryd bynnag y bo modd bydd yn cael ei datrys ar lafar pan fydd yn dod i law.

Cam 2:

Os nad oes modd datrys y cwynion ar lafar, bydd cwsmeriaid yn cael llythyr neu ebost yn syth i gydnabod bod y gŵyn wedi dod i law.

Bydd ymateb llawn, ysgrifenedig yn cael ei anfon i'r cwsmer cyn pen 10 diwrnod ar ôl i'r gŵyn ddod i law.

Cam 3:

Os nad oes modd darparu ymateb llawn, ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod ar ôl i'r gŵyn ddod i law, bydd ail lythyr yn cael ei anfon at y cwsmer i esbonio'r rheswm dros yr oedi.

Cam 4:

Yna rhaid i ymateb ysgrifenedig, terfynol gael ei anfon at y cwsmer cyn pen 14 diwrnod arall. Dylai pob cwyn fod wedi ennyn rhyw fath o ymateb cyn pen 21 diwrnod.

Os na fydd cwsmeriaid yn fodlon â'r ymateb a gawsant, gallant ofyn am i'r gŵyn gael ei chyfeirio at y Pennaeth Adran neu'r Cyfarwyddwr cyfrifol.

Fel arall, gall cwsmeriaid gysylltu â Bus Users Cymru drwy ffonio 0300 111 0001, ebostio wales@bususers.org neu anfon llythyr i'r cyfeiriad canlynol: Bus Users Cymru, Blwch Post 1045, Caerdydd CF11 1JE.