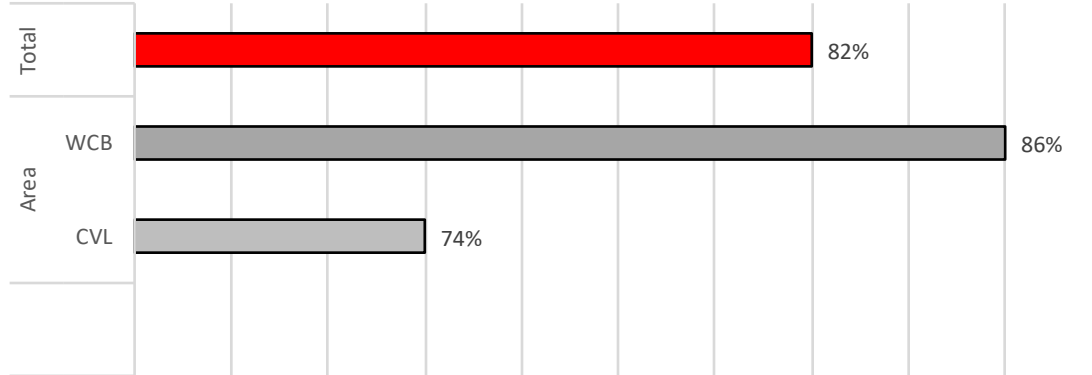


Arolwg Cenedlaethol Teithwyr Trenau Cymru Trawsffiniol (WCB) a Rheilffyrdd Craidd y Cymoedd (CVL)

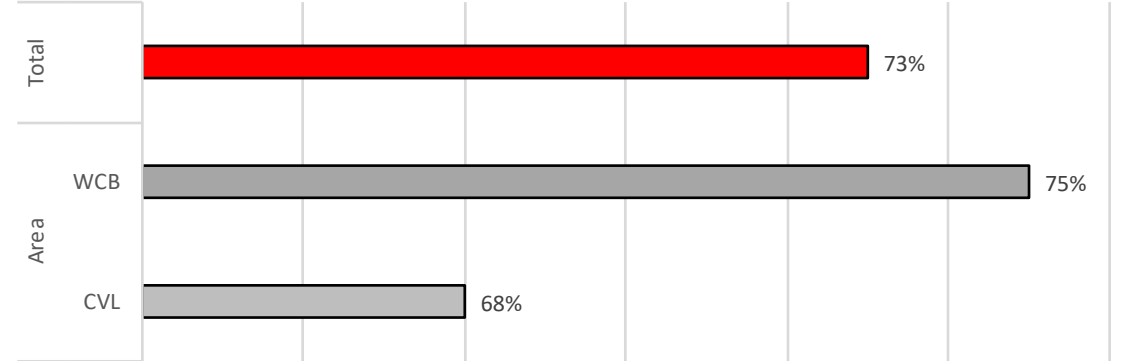
23 Gorffennaf 2019

Trosolwg

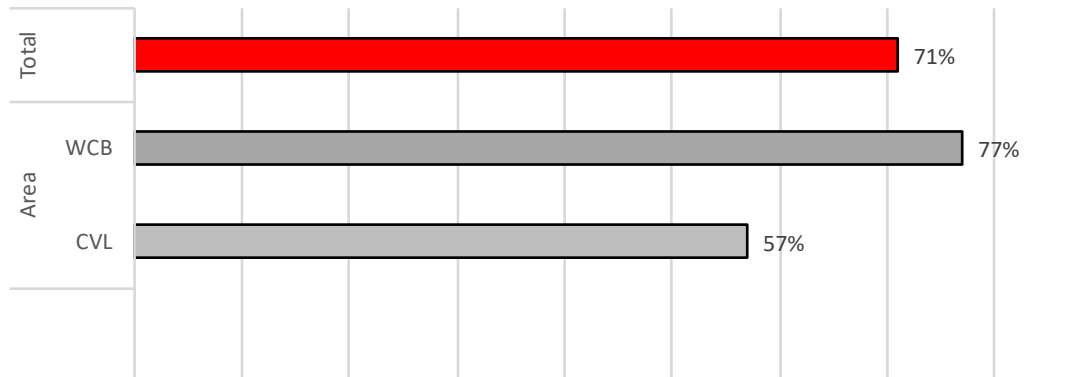
Bodlonrwydd cyffredinol â'r daith
%BODLONRWYDD/ DA



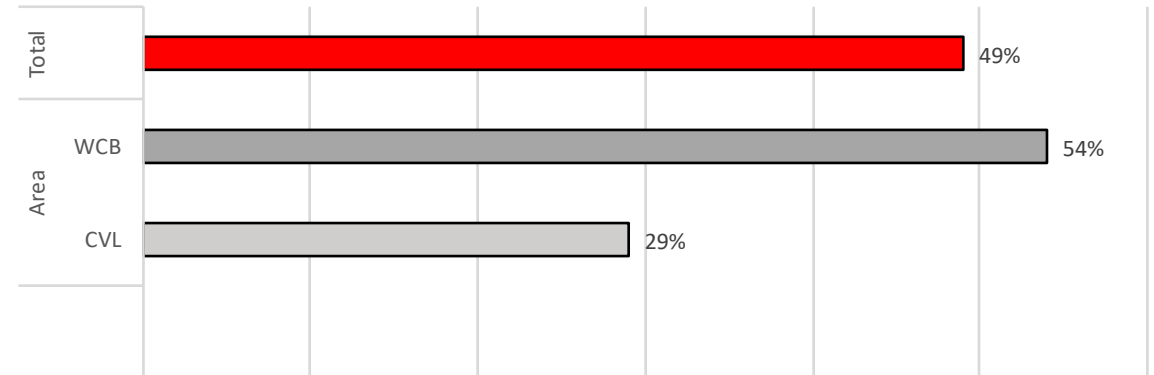
Bodlonrwydd cyffredinol â'r orsaf
%BODLONRWYDD/ DA



Bodlonrwydd cyffredinol â'r trênn
%BODLONRWYDD/ DA

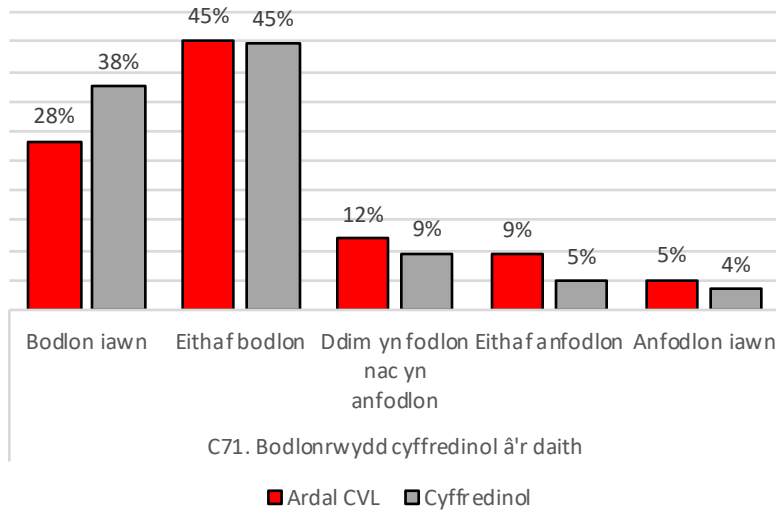


Sgôr ar gyfer ymdriniaeth y cwmni trenau â'r oedi
%BODLONRWYDD/ DA



Rheilffyrdd Craidd y Cymoedd - Dadansoddiad

Bodlonrwydd cyffredinol â'r daith



Uchafbwyntiau bodlonrwydd â'r daith

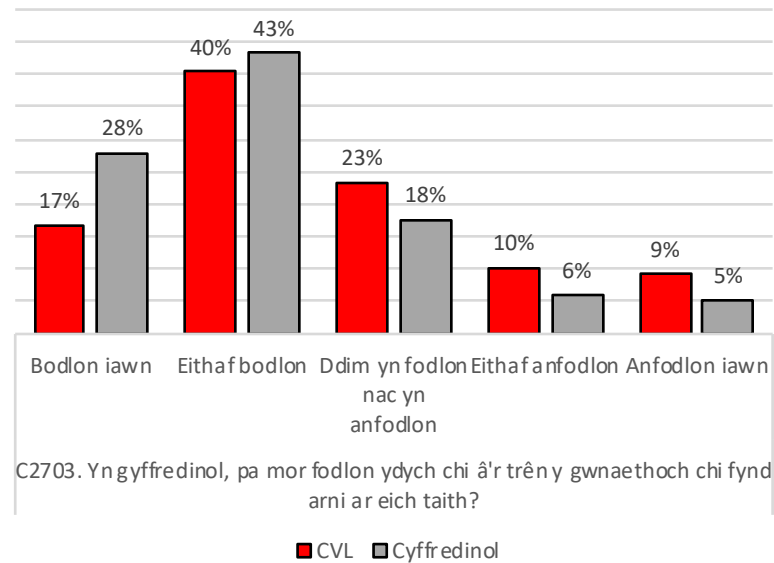
- Roedd cwsmeriaid ar lwybrau CVL 67% yn fodlon ar amllder y gwasanaethau ar eu llwybrau, o gymharu â bodlonrwydd o 70% yn gyffredinol.
- Sgoriodd prydlondeb a dibynadwyedd y gwasanaeth 72% gyda chwsmeriaid CVL, o gymharu â bodlonrwydd o 80% yn gyffredinol.
- Mae 55% o gwsmeriaid CVL yn fodlon â lefel y gorlenwi, sy'n is na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 71%.



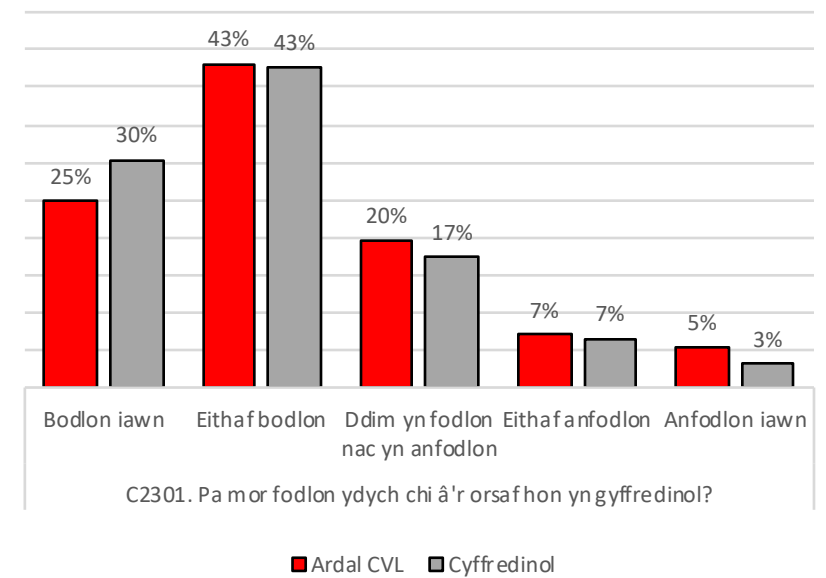
Uchafbwyntiau bodlonrwydd ar y trênn

- Roedd 54% o gwsmeriaid CVL yn fodlon â'r glendid y tu mewn i'r trênn, o gymharu â 65% yn gyffredinol.
- Roedd 46% yn fodlon â'r glendid y tu allan i'r trênn, o gymharu â 63% yn gyffredinol.
- Roedd 43% o gwsmeriaid ar lwybrau CVL yn fodlon â chynnal a chadw ac atgyweirio'r trênn, 15% yn is na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 58%.
- Roedd 39% o gwsmeriaid yn fodlon â'r wybodaeth a ddarparwyd ar eu trenau. Y sgôr bodlonrwydd cyffredinol ar gyfer hyn oedd 58%.

Bodlonrwydd cyffredinol â'r trênn



Bodlonrwydd cyffredinol â'r orsaf

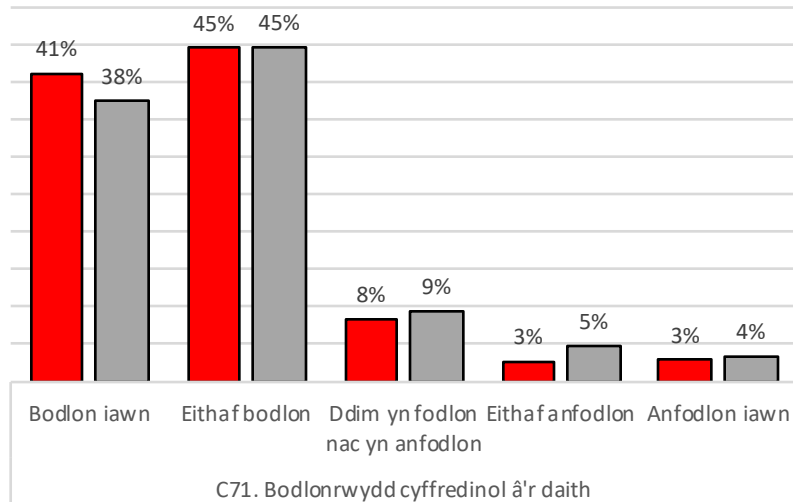


Uchafbwyntiau Bodlonrwydd â'r Orsaf

- Y cwestiwn a sgoriodd uchaf o ran bodlonrwydd gorsafedd oedd 'Sut yr ymdriniwyd â chais i staff gorsafedd', a sgoriodd 88%. Fodd bynnag, yn achos CVL roedd hyn yn 67%.
- Sgoriodd agweddau staff yn yr orsaf lefelau bodlonrwydd o 67%, o gymharu â 76% o fodlonrwydd yn gyffredinol.
- Rhoddodd cwsmeriaid CVL sgôr uwch i gyfleusterau parcio eu gorsaf na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 60%, gyda 64% o gwsmeriaid yn fodlon.

Cymru Trawsffiniol - Dadansoddiad

Bodlonrwydd cyffredinol â'r daith



■ WCB ■ Cyffredinol

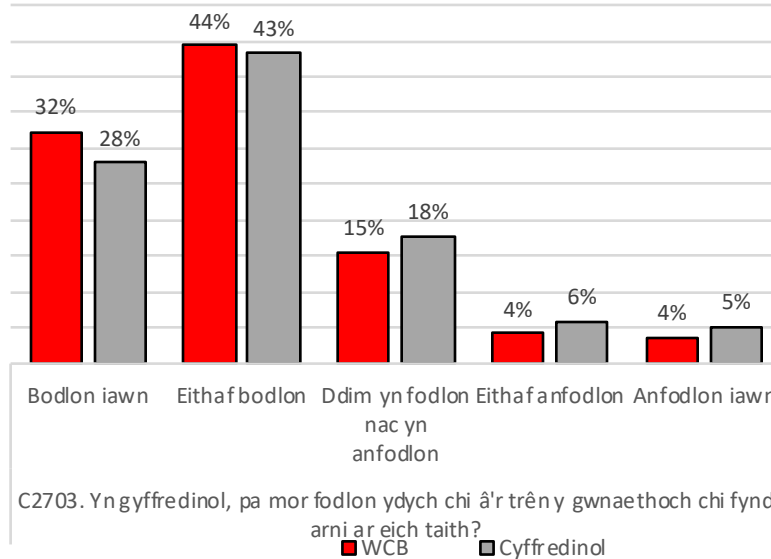
Uchafbwyntiau bodlonrwydd â'r daith

- Roedd 71% o gwsmeriaid WCB yn fodlon ar amlder trenau ar hyd eu llwybr, 1% yn uwch na'r bodlonrwydd cyffredinol.
- Ar hyd llwybrau WCB, roedd 83% o gwsmeriaid yn fodlon â phrydlondeb/dibynadwyedd y gwasanaethau maent yn teithio arnynt, sy'n uwch na'r 80% o fodlonrwydd cyffredinol.
- Roedd 85% o gwsmeriaid WCB yn fodlon ar yr amser y disgwylir i'r daith ei chymryd, sy'n uwch na'r bodlonrwydd cyffredinol o 83%.

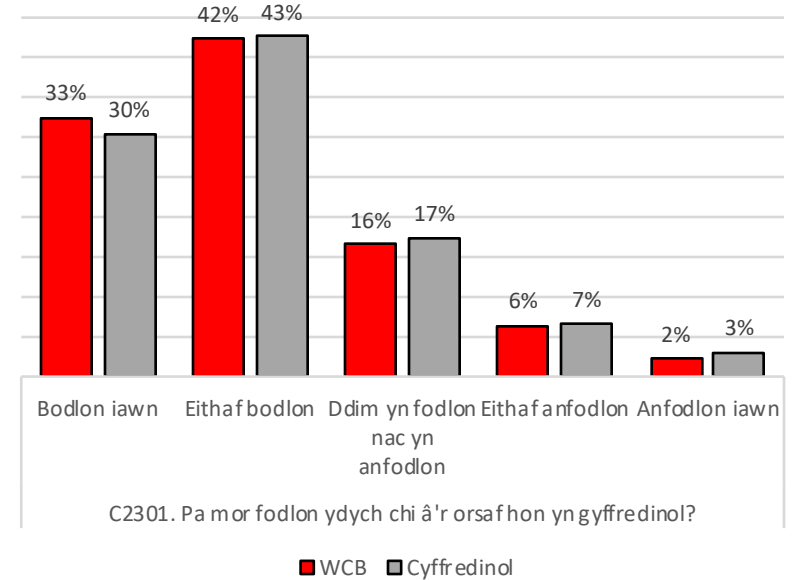
Uchafbwyntiau bodlonrwydd ar y trê

- Roedd 70% o gwsmeriaid ar lwybrau WCB yn fodlon â glendid y tu mewn i'r trê, sy'n uwch na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 65%.
- Roedd 69% yn fodlon â glendid y tu allan i'r trê, sy'n uwch na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 63%.
- Sgoriodd cynnal a chadw ac atgyweirio'r trê lawer yn uwch, gyda chwsmeriaid WCB yn nodi 64% o ran bodlonrwydd, o'i gymharu â 58% yn gyffredinol.
- Dywedodd cwsmeriaid WCB eu bod 65% yn fodlon ar yr wybodaeth a ddarparwyd ar y trê, o'i gymharu â 58% o fodlonrwydd cyffredinol.

Bodlonrwydd cyffredinol â'r trê



Bodlonrwydd cyffredinol â'r orsaf



Uchafbwyntiau Bodlonrwydd â'r Orsaf

- Y cwestiwn a sgoriodd uchaf o ran bodlonrwydd gorsafoedd oedd 'Sut yr ymdriniwyd â chais i staff gorsafoedd', a sgoriodd 88%. Roedd hyn yn 93% ar gyfer gorsafoedd WCB.
- Roedd 83% o gwsmeriaid ar WCB yn fodlon â darparu gwybodaeth yn eu gorsafoedd, o gymharu â 81% o fodlonrwydd cyffredinol.
- Roedd 72% o gwsmeriaid WCB yn fodlon ar eu diogelwch yn yr orsaf, 4% yn uwch na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 68%.

Diolch yn fawr

Samantha Bott

