

# Arolwg o fodlonrwydd cwsmeriaid

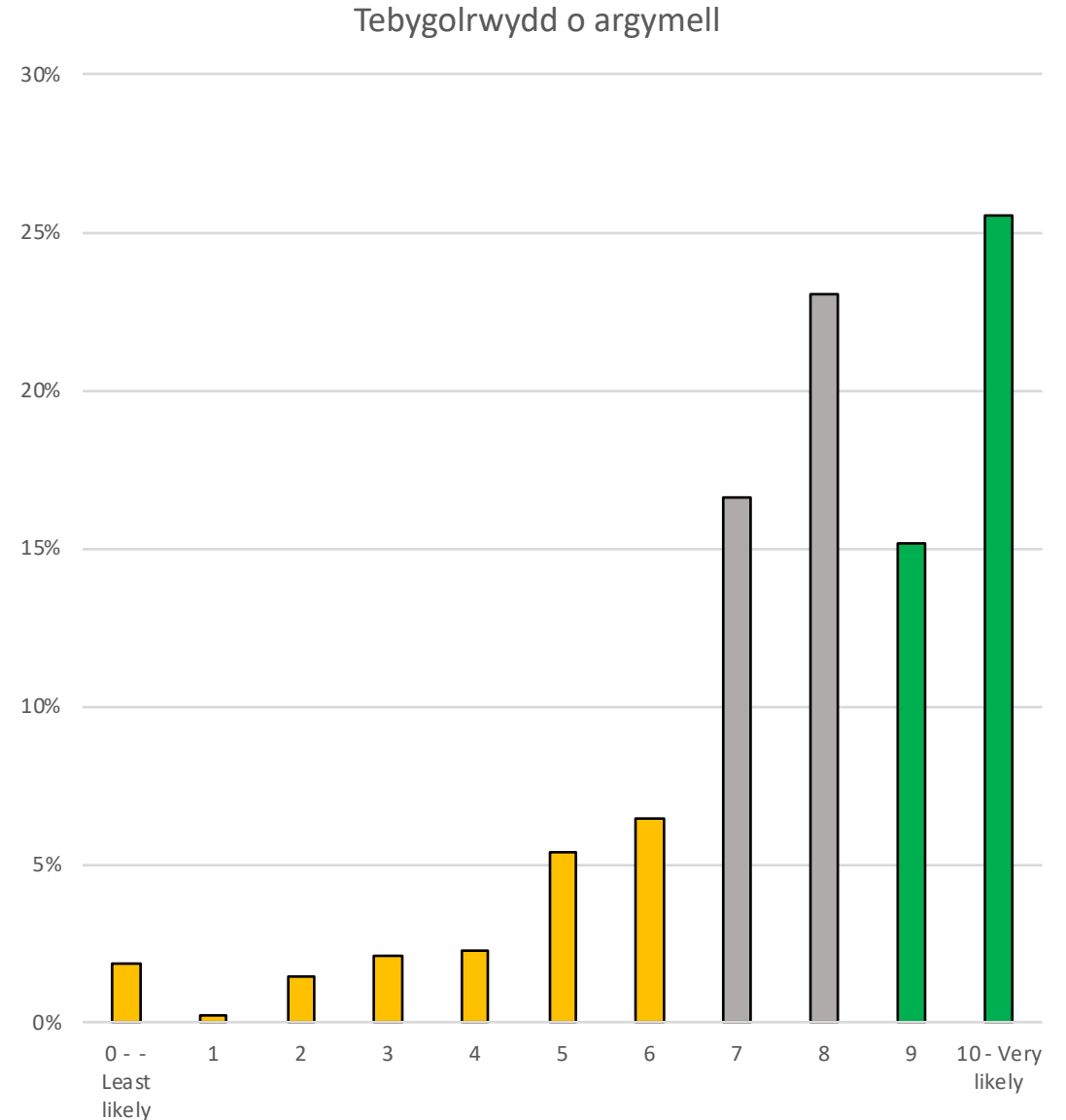
Cyfnod 8



TRAFNIDIAETH CYMRU  
TRANSPORT FOR WALES

## Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid; Uchafbwyntiau

- Ein Sgôr hyrwyddwr Net ar gyfer Cyfnod 8 oedd **21** gyda **31%** o'n cwsmeriaid yn barod i'n hargymell i'w teulu a'u ffrindiau.
- **85%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.
- **84%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol
- **83%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol
- **96%** o gwsmeriaid a oedd wedi prynu tocynnau ymlaen llaw yn fodlon â'r broses prynu tocynnau yn gyffredinol
- **60%** o gwsmeriaid yn fodlon â sut cafodd yr oedi a gawson nhw ei drin
- **93%** o bobl yn fodlon â pharodrwydd y staff i helpu yn yr orsaf.



# Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid; Gorsaf

83% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol

66% yn fodlon â'r cyfleusterau toiled

55% yn fodlon â'r dewis o siopau

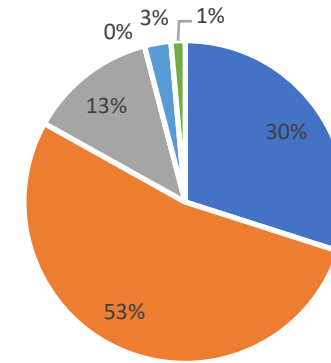
69% yn fodlon â'r cyfleusterau parcio ceir, cynnydd o 28% ers P7.

Casnewydd oedd â'r anfodlonrwydd mwyaf.

93% o bobl yn fodlon â pharodrwydd y staff i helpu yn yr orsaf.

88% yn fodlon â'r peiriant gwerthu tocynnau neu'r swyddfa docynnau

Bodlonrwydd cyffredinol â'r amgylchedd yn yr orsaf



- Very satisfied
- Fairly satisfied
- Neither satisfied or dissatisfied
- Not applicable/ Don't know
- Fairly dissatisfied
- Very dissatisfied

Amgylchedd yr Orsaf



# Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid; Ar y trê

85% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.

75% yn fodlon ag argaeledd darpariaeth Wi-Fi ar y trê

88% yn fodlon â'u diogelwch personol ar y trê

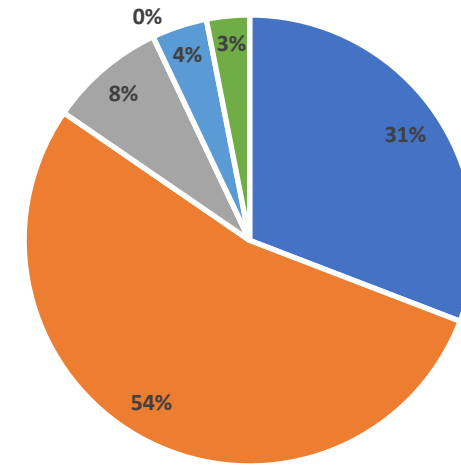
73% yn fodlon â glanweithdra ar y trê.

66% yn fodlon â'r cyfleusterau toiledau ar y trê

91% yn fodlon â pharodrwydd y staff i helpu

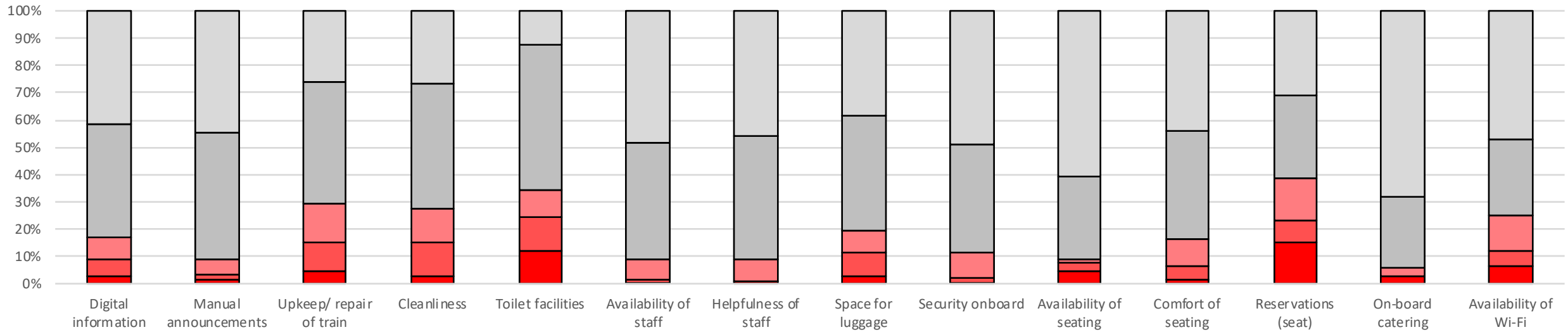
94% yn fodlon â'r arlwyo ar y trê

Bodlonrwydd Cyffredinol ar y Trê



- Very satisfied
- Fairly satisfied
- Neither satisfied or dissatisfied
- Not applicable/ Don't know
- Fairly dissatisfied
- Very dissatisfied

On-board Environment

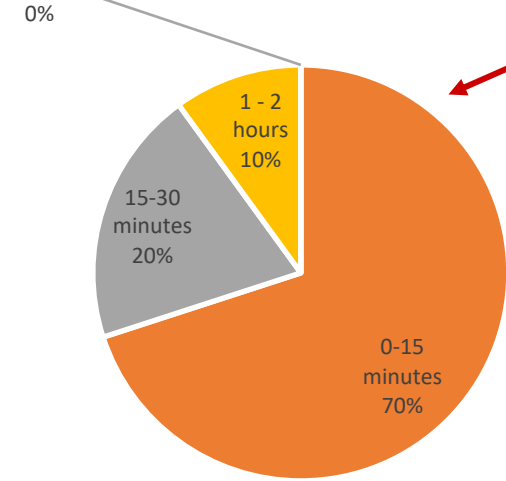


# Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid; Ar y trêrn – Taith ac Amhariadau

90% o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol

Bodlonrwydd â sut cafordd amhariad ei drin

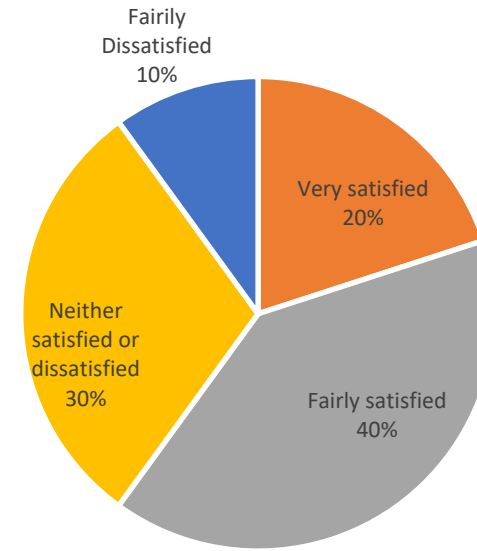
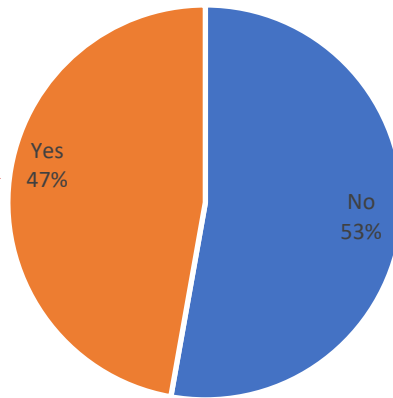
Pa mor hir oedd yr amhariad?



**9%** o gwsmeriaid wedi cael oedi  
**70%** o'r sampl hwn ddim yn gymwys i hawlio iawndal am oedi.

Ymwybyddiaeth o 'Ad-daliad am Oedi'

**47%** o gwsmeriaid yn ymwybodol o gynllun Ad-daliad am Oedi TrC



**60%** o'r cwsmeriaid a holwyd yn fodlon â sut cafordd yr amhariad ei drin tra'r oedd **10%** yn anfodlon.

**100%** yn cysylltu bodlonrwydd â pharodrwydd aelodau o staff i helpu.

**Diolch yn fawr**

