Cod ymarfer

Yn Stagecoach rydym yn croesawu eich sylwadau a'ch awgrymiadau, oherwydd maent yn ein helpu i wella ein gwasanaethau a chywiro pethau pan fyddant wedi mynd o chwith.

Byddai'n well gennym eich bod yn cysylltu â ni na'ch bod yn rhoi'r gorau i ddefnyddio ein gwasanaethau.

Byddwn yn ymdrin â chwynion yn bwyllog ac yn ystyriol ac ni fyddwn byth yn eu cymryd yn bersonol.

Rydym yn gwybod y byddwch, yn anad dim, am i ni eich cymryd o ddifrif.

Pan fyddwn wedi methu, byddwn yn cynnig ymddiheuriad didwyll a buan ac yn ymrwymo'n wirioneddol i osgoi ailadrodd unrhyw gamgymeriadau.

Y cod

Ein Cyfarwyddwr Gweithrediadau sy'n gyfrifol am sicrhau ein bod yn ymdrin ag awgrymiadau a chwynion yn unol â'r cod hwn.

Rydym yn ymrwymo i roi gwybodaeth i chi ynghylch sut i gysylltu â ni er mwyn cyflwyno awgrymiadau a chwynion – mewn ffurflen safonol ar ein gwefan, ar hysbysiadau mewn bysiau, ac mewn taflenni gwybodaeth.

Rydym yn ymrwymo i roi gwybodaeth a hyfforddiant penodol i'n holl aelodau o staff ynghylch ein cod ymarfer a'n gweithdrefnau.

Ymchwilir yn brydlon i bob awgrym a chŵyn, p'un a ydynt wedi'u cyflwyno yn ysgrifenedig (gan gynnwys drwy ebost), wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, ac ymdrinnir â nhw'n brydlon.

Byddwn yn ymateb cyn gynted ag sy'n bosibl, a chyn pen wythnos bob amser, hyd yn oed os unig ddiben hynny fydd esbonio'r ymchwiliad sy'n gorfod digwydd a'r amser y bydd yn ei gymryd.

Pan fydd sylwadau a chwynion yn ymwneud â materion nad oes gennym ni unrhyw reolaeth arnynt, byddwn yn eu trosglwyddo i'r sefydliad perthnasol ac yn esbonio ein bod wedi gwneud hynny.

Mae Bus Users UK yn cynnig adolygiadau annibynnol o gwynion sy'n deillio o weithredu gwasanaethau bws lleol a gwasanaethau bws wedi'u hamserlennu.

Os bydd unrhyw rai'n anfodlon â'n hymateb ni, byddwn bob amser yn rhoi manylion cyswllt Bus Users UK iddynt a byddwn bob amser yn darparu manylion cyswllt Bus Users UK ar ein gwefan, ar hysbysiadau mewn bysiau, ac mewn taflenni gwybodaeth.

Mae Bus Users UK yn un o bartneriaid y Corff Apeliadau ynghylch Bysiau, sy'n bwyllgor anstatudol, a bydd yn cyfeirio unrhyw gŵyn at y corff hwnnw os yw wedi methu â sicrhau canlyniad boddhaol gyda chi.

Dylai pob awgrym a chŵyn gael eu cyfeirio yn y lle cyntaf at y cwmni gweithredu lleol cyfrifol. Mae manylion y cwmnïau i'w gweld ar ein tudalen 'Cysylltu â ni'. Os ydych yn anfodlon â'n hymateb, gallwch gysylltu â Bus Users UK drwy ffonio 0300 111 0001, anfon ebost i enquiries@bususers.org neu fynd i'r wefan ganlynol: www.bususers.org.

Gallwch gysylltu â Bus Users UK drwy'r post hefyd. Os oedd eich taith:

- Yng Nghymru, anfonwch lythyr i'r cyfeiriad canlynol:
  Bus Users UK Cymru
  Blwch Post 1045
  CF11 1JE
- Yn Lloegr, anfonwch lythyr i'r cyfeiriad canlynol:
  Bus Users UK
  Victoria Charity Centre
  11 Belgrave Road
  London
  SW1V 1RB
- Yn yr Alban, anfonwch lythyr i'r cyfeiriad canlynol:
  Bus Users Scotland
  Hopetoun Gate
  8b McDonald Road
  Edinburgh EH7 4LZ

Transport for London

Nid yw'r cod ymarfer hwn yn berthnasol i wasanaethau bws Stagecoach yn Llundain, a lywodraethir gan Transport for London. Mae rhagor o wybodaeth i'w gweld ar wefan Transport for London.