

Y Safon Gwasanaeth Cwsmeriaid

Safon

Sut y Caiff ei Fesur

Os ydych yn ysgrifennu neu'n anfon neges e-bost atom:

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| • Byddwn yn ateb o fewn 5 diwrnod gwaith | Llyfr post |
| • Os na fedrwn roi ymateb llawn byddwn yn gadael i chi wybod pwy sy'n delio gyda'ch llythyr/e-bost a phryd y medrwch ddisgwyl ateb | Monitro sampl |

Os ydych yn ein ffonio:

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| • Byddwn bob amser yn fonheddig ac yn gwrtais | Siopa Dirgel Chwarterol |
| • Byddwn yn ymdrechu i roi cymaint o help i chi ag y medrwn | Siopa Dirgel Chwarterol |
| • Byddwn yn rhoi ein holl sylw i chi | Siopa Dirgel Chwarterol |
| • Byddwn bob amser dweud enw'r person yr ydych yn siarad ag ef/hi | Siopa Dirgel Chwarterol |
| • Byddwn yn rhoi cyfle i chi siarad gyda rhywun neu adael neges llais o fewn 5 caniad | Siopa Dirgel Chwarterol |
| • Os nad yw'r aelod o staff yr ydych yn ei ffonio ar gael, bydd aelod arall o'r staff yn cynorthwyo gyda'ch ymholiad os oes modd neu'n cymryd neges | Siopa Dirgel Chwarterol |
| • Os gadewch neges byddwn yn anelu i gysylltu'n ôl â chi erbyn y diwrnod gwaith nesaf | Siopa Dirgel Chwarterol |
| • Byddwn yn cadw cyfrinachedd ar bob amser â sicrhau na chaiff eich manylion personol byth eu pasio ymlaen mewn modd amhriodol | Siopa Dirgel Chwarterol |

Y Safon Gwasanaeth Cwsmeriaid

Os ymwelwch â ni:

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Byddwn yn cadw ein hardaloedd derbynfa yn lân, taclus ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi | Monitro chwarterol |
| <ul style="list-style-type: none">• Byddwn yn anelu eich gweld o fewn 10 munud i chi gyrraedd | Cwynion a dderbyniwyd |
| <ul style="list-style-type: none">• Os gwnewch apwyntiad byddwn yn sicrhau y cewch eich gweld ar amser | Cwynion a dderbyniwyd |
| <ul style="list-style-type: none">• Byddwn yn ceisio cynnig cyfweiliadau preifaf pan wneir cais | Heb ei fonitro |

Os ydym yn ymweld â'ch cartref:

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Byddwn yn dangos prawf o bwy ydym ac yn ymddwyn yn broffesiynol bob amser | Monitro cwynion |
| <ul style="list-style-type: none">• Fel arfer byddwn yn gwneud apwyntiadau ar gyfer ymweliadau cartref | Monitro cwynion |
| <ul style="list-style-type: none">• Byddwn yn cysylltu â chi cyn gynted ag y bo modd os methwn gadw apwyntiad ac yn ei aildrefnu | Monitro cwynion |

Cyfle cyfartal:

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Byddwn yn trin pob cwsmer yn deg ac yn ôl eu hanghenion | Monitro cwynion |
| <ul style="list-style-type: none">• Byddwn yn gwneud ein swyddfeydd yn hygyrch i bobl anabl ac yn darparu gwasanaeth dehongli i bobl nad yw'r Saesneg yn iaith gyntaf iddynt | |
| <ul style="list-style-type: none">• Byddwn yn darparu'r un safon gwasanaeth lle bynnag yr ydych yn byw | Siopa Dirgel Chwarterol |
| <ul style="list-style-type: none">• Mae gennych hawl i weld gwybodaeth bersonol a gadwn amdano | Heb ei fonitro |

Y Safon Gwasanaeth Cwsmeriaid

Os cawn unrhyw beth yn anghywir byddwn yn:

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Anelu i unioni pethau cyn gynted ag sydd modd | Monitro cwynion |
| <ul style="list-style-type: none">• Rhoi gwybod i chi beth sy'n digwydd ar bob amser | Monitro cwynion |
| <ul style="list-style-type: none">• Ymddiheuro | Monitro cwynion |
| <ul style="list-style-type: none">• Anelu i ddysgu o'n camgymeriadau fel nad ydynt yn digwydd eto | Monitro cwynion |

Rydym bob amser yn croesawu eich barn a'ch sylwadau am wella ein gwasanaeth.