
Trosolwg

Mae'r Safon hon yn ymwneud â chasglu adborth gan gleientiaid a chwsmeriaid a gweithredu yn ei gylch yn y diwydiant rheoli adnoddau gwastraff. Gyda dull atgynhyrchiol yr economi gylchol, ystyrir mwyfwy fod gwastraff yn adnodd sydd wedi'i wneud o ddeunyddiau a chanddynt ddefnydd yn y dyfodol. Gallai'r Safon hon fod yn berthnasol i unrhyw ran o'r diwydiant rheoli adnoddau gwastraff.

Mae'n cynnwys casglu gwybodaeth, ei dadansoddi i nodi problemau a meysydd am welliant posibl, cyfathrebu â chleientiaid am ddarparu gwasanaethau a datrys materion a phroblemau, ffurfio gwelliannau, ymgynghori â rhanddeiliaid a chyfathrebu â phawb dan sylw am welliannau awdurdodedig.

Mae hwn i reolwyr neu oruchwylwyr unrhyw fath o gyfleuster rheoli adnoddau gwastraff.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. cychwyn systemau adborth cwsmeriaid ar gyfer y gwasanaethau a ddarperir
2. datblygu a defnyddio dangosyddion perfformiad allweddol i fonitro ac adrodd am dueddiadau a pherfformiad ar sail adborth cwsmeriaid
3. cadw mewn cysylltiad rheolaidd â chleientiaid i adolygu eu hanghenion busnes a'u bodlonrwydd ar y gwasanaethau
4. gwerthuso adborth gan gleientiaid a chwsmeriaid am ei bwysigrwydd a'i effaith ar weithrediadau
5. nodi materion a allai effeithio ar gadw busnes rheoli adnoddau gwastraff a'i gynhyrchu yn y dyfodol
6. ymateb i adborth negyddol a chymryd camau cywiro yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
7. rhoi gwybod i'r bobl briodol am gwynion cwsmeriaid am ymddygiad anniogel neu anfoddfaol gan gynrychiolwyr y sefydliad
8. cynnal gweithdrefnau i gydnabod a chofnodi canfyddiadau cwsmeriaid am broblemau a chlod am wasanaeth da
9. ymgynghori ag arbenigwyr gweithredol i ffurfio gwelliannau posibl i wasanaethau
10. nodi gwelliannau y gellir eu gwneud i wasanaethau i gleientiaid a gefnogir drwy ddadansoddi adborth
11. gwneud argymhellion i wella gwasanaethau sy'n bodloni gofynion cleientiaid
12. creu a chyfiawnhau cynigion manwl o argymhellion cychwynol ar ôl ymgynghori â rhanddeiliaid
13. cymryd camau cywiro i unioni unrhyw wyriadau oddi wrth delerau contractau neu gytundebau a nodwyd
14. trefnu bod cleientiaid yn cael gwybod os oes problemau gweithredol yn effeithio ar ddarparu gwasanaeth
15. sicrhau bod yr holl ddogfennaeth a chyfathrebu yn cydymffurfio â gofynion deddfwriaethol
16. cadw cofnodion o ddatgeliadau o fudd a freiniwyd o ganlyniad i'r rhaglen gofal cwsmeriaid

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. deddfwriaeth, rheoliadau a chodau ymarferol sy'n berthnasol i ddiogelwch, iechyd a'r amgylchedd ar gyfer gweithgareddau rheoli adnoddau gwastraff gan gynnwys diogelu data

1. deddfwriaeth ac arweiniad rheoli gwastraff sy'n berthnasol i safleoedd rheoli adnoddau gwastraff

EUSWM23

Casglu adborth gan gleientiaid a chwsmeriaid a gweithredu yn ei gylch i wella gwasanaethau rheoli adnoddau gwastraff



Datblygwyd gan	Energy & Utility Skills
Dyddiad cymeradwyo	01 Maw 2019
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2022
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Energy & Utility Skills
RCU gwreiddiol	WM28
Galwedigaethau perthnasol	Gwasanaeth Cyhoeddus, Rheolwr Gwastraff
Cyfes/Set	Rheoli Gweithrediadau Adnoddau Gwastraff
Geiriau Allweddol	rheoli, rheolaeth, cwsmer, gofal, gwella, gwastraff, gwasanaethau, cyfleustod, cyfleustodau, canfyddiadau, dangosyddion perfformiad, adborth cwsmeriaid
