能源相關服務: 問卷調查

# 問卷調查指示

* 請剔選答案左面的方框，以回答所有問題。
* 有時您可能會被告知跳過問卷中的某些問題。屆時您將看到箭嘴，註釋說明隨後需回答的問題。如果沒有註釋，請繼續前往下一題。以下是附有註釋的箭嘴示例：
* 是
* 否 è ***前往問題 Q5***

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

社區組織 (CBO) 是社區人士在理解或支付能源帳單等方面需要協助時尋找的地方機構。

記錄表示您曾在 <YEAR> 年從您所在區域的社區組織獲享**能源相關**的服務或協助。請思考與該社區組織的互動，並回答以下問題。

## 能源相關服務

* + 1. 您（或家中其他人）是否曾在 <YEAR> 年從您所在區域的社區組織獲享*任何* **能源相關**的服務？

*該等服務可能包括 - 協助理解您的電費單/煤氣帳單，協助減少或支付電費單/煤氣費，提供家居節能指引等等。*

1 是

2 否 è ***前往問題 Q20***

3 不肯定 è ***前往問題 Q20***

* + 1. 您從社區組織曾獲享甚麼**能源相關**的服務及協助？*選擇所有適合項目。*

 *它們協助我……*

1 設置或管理我的帳戶

2 理解我的帳單

3 修正收費過高等帳單問題

4 就我的帳單安排付款延期或付款計劃

5 與我的煤氣/電力公司進行有關帳單或煤氣/電力服務的溝通

6 申請適用於我的援助計劃和/或獲取相關資訊，例如 LIHEAP/HEAP、AMP、CARE、ESA 等等

7 停止中斷或重新連接煤氣/電力服務

8 獲取更多相關資訊，例如節能方式或煤氣及電力安全

9 獲享其他能源服務

10 以上項目無一適合 è ***前往問題 Q20***

* + 1. 您覺得社區組織提供的哪項**能源相關**服務最實用？*請選擇****最多三項****。*

1 協助設置或管理我的帳戶

2 協助理解我的電費單/煤氣帳單

3 協助修正收費過高等帳單問題

4 協助就我的帳單安排付款延期或付款計劃

5 協助與我的煤氣/電力公司進行有關帳單或煤氣及電力服務的溝通

6 協助申請財務援助計劃，例如 LIHEAP/HEAP、AMP、CARE、ESA 等等

7 停止中斷或助我重新連接煤氣及電力服務

8 教我節能方式或電力及煤氣安全知識

9 告訴我有助支付能源帳單或減少能源使用的其他計劃

* + 1. 社區組織的服務代表大約花了多少時間與您一起解決這些問題？

1 1-2 小時

2 3-4 小時

3 4-8 小時

4 多日

5 不肯定

* + 1. 您從何得知社區組織提供的**能源相關**服務？

1 親友

2 我曾參與社區組織提供的另一個計劃

3 電視、電台或印刷廣告或推廣活動/採訪

4 社交媒體（Facebook、Instagram、Twitter 等等）

5 網絡研討會、社區活動或節日活動

6 其他社區組織

7 我不記得

## 聯絡社區組織

* + 1. 在需要幫助時，聯絡您所在區域的社區組織有多容易或困難？

1 非常容易

2 頗為容易

3 既非困難亦非容易

4 頗為困難

5 非常困難

* + 1. 您通常如何聯絡社區組織或社區組織人員？

1 親身

2 電話 è ***前往問題 Q10***

3 電郵 è ***前往問題 Q10***

4 郵件 è ***前往問題 Q10***

5 社區組織代表會前往我的所在區域 è ***前往問題 Q10***

* + 1. 您家與社區組織距離有多遠？

1 極遠

2 很遠

3 頗遠

4 略遠

5 不遠

* + 1. 您如何前往社區組織？*選擇所有適合項目*

1 駕車

2 親友帶我

3 公共交通工具

4 共乘交通服務Uber/Lyft

5 單車、摩托車或輪椅

6 步行

## 聯絡您的煤氣/電力公司

* + 1. 在過去兩年，您有多經常就能源帳單、帳戶或您的煤氣/電力公司遇到難以解決的**能源相關**問題？

1 0 次 è ***前往問題 Q15***

2 1-2 次

3 3-5 次

4 6-10 次

5 超過 10 次

6 不肯定 è ***前往問題 Q12***

* + 1. 語言障礙在此方面造成多大困難？

1 極大

2 很大

3 頗大

4 些微

5 毫無

* + 1. 當遇到有關能源帳單或帳戶的問題時，您會否直接聯絡您的煤氣/電力公司？

1 會，總會 è ***前往問題 Q14***

2 會，有時會è ***前往問題 Q14***

3 不會

4 我沒有能源帳單或帳戶方面的問題 è ***前往問題 Q15***

* + 1. 您為何不直接聯絡您的煤氣/電力公司？*選擇所有適合項目。*

1 我不明白他們的預錄指引

2 難以接通真人服務代表

3 指引並非使用我的主要語言

4 服務代表不會說我的語言

5 等候時間過久

6 我不信任煤氣/電力公司的服務代表

7 煤氣/電力公司的服務代表可能不理解我的文化

8 我不清楚應致電哪個電話號碼

9 我未能完全明白或解釋問題所在

10 我擔心致電後會引起的後果

11 我有身心障礙，因此難以致電

12 不肯定

* + 1. 如曾經聯絡過您的煤氣/電力公司，您是否同意以下陳述？*如果某項陳述不適用於您，請留空。*

1 我從未直接聯絡我的煤氣/電力公司 è ***前往問題 Q15***

 *是 否*

1. 電話預錄指引容易理解 1 2
2. 難以接通真人服務代表 1 2
3. 預錄指引使用我的主要語言 1 2
4. 服務代表使用我的語言 1 2
5. 等候時間過久 1 2
6. 服務代表解決了我的能源相關問題 1 2
7. 與服務代表的互動並不愉快 1 2
8. 服務代表抽出充足時間, 協助我理解和解決能源相關的事宜 1 2

## 提供意見

* + 1. 您是否收到社區組織發出的任何印刷材料，例如傳單或小冊子，從而了解節能方式、財務援助計劃或任何其他實用主題？

1 是

2 否 è ***前往問題 Q17***

3 我不記得 è ***前往問題 Q17***

* + 1. 您是否同意以下各項有關您所收取印刷材料的陳述？

*是 否*

1. 他們有助提升我對能源相關主題的認知 1 2
2. 材料包括我所尋求的資料 1 2
3. 資料容易理解 1 2
4. 我日後希望收取有關不同主題的其他材料 1 2
	* 1. 關於您的社區組織以及其所提供**能源相關**服務的整體體驗，您是否同意以下陳述？*如果某項陳述不適用於您，請留空。*

*是 否*

1. 他們在我本身難以應付的問題上提供協助 1 2
2. 他們以簡單易明的方式解釋資料 1 2
3. 我更加清楚我的帳單及節能方式 1 2
4. 在日後, 我覺得已能自行處理**能源相關**的事宜 1 2
5. 在日後應付**能源相關**問題時, 我已經能夠直接聯絡煤氣/電力公司 1 2
6. 如果遇到其他**能源相關**問題，我會再向社區組織求助 1 2
7. 他們未有解決我求助的主要問題 1 2
8. 我不滿意他們的服務，我要就同一問題再次聯絡他們 1 2
9. 社區組織和 我家的距離太遠 1 2
	* 1. 根據您與社區組織的整體體驗，您有多滿意在 <YEAR> 年獲享的服務？

1 極為滿意

2 非常滿意

3 頗為滿意

4 尚算滿意

5 毫不滿意

* + 1. 您有多大可能向親友同事推薦您的社區組織及其提供的**能源相關**服務？

1 極有可能

2 很有可能

3 頗大可能

4 略有可能

5 毫不可能

## 向我們提供您的資料

本節問題屬選答問題，您不一定要回答。但您的回答將有助我們了解得益於本計劃的參與者的多元性。

* + 1. 您適合以下哪個年齡組別？

1 18 歲以下 5 65 至 74 歲

2 18 至 34 歲 6 75 至 84 歲

3 35 至 54 歲 7 85 歲或以上

4 55 至 64 歲 8 不便透露

* + 1. 您完成的最高學歷是什麼？

1 高中肄業或以下（年級 K-12）

2 高中學位或文憑

3 副學士或專科/職業學校學位

4 學士學位

5 研究生或專業學位

6 不便透露

* + 1. 包括您在內，目前有多少人全年住在家中？

|  |  |
| --- | --- |
| * + - 1. 1 1
 | * + - 1. 6 6
 |
| * + - 1. 2 2
 | * + - 1. 7 7
 |
| * + - 1. 3 3
 | * + - 1. 8 8 人或以上
 |
| * + - 1. 4 4
 | * + - 1. 9 不便透露
 |
| * + - 1. 5 5
 |  |

* + 1. 目前有多少名 18 歲以下人士全年在您家中居住？

|  |  |
| --- | --- |
| * + - 1. 1 1
 | * + - 1. 5 5
 |
| * + - 1. 2 2
 | * + - 1. 6 6 人或以上
 |
| * + - 1. 3 3
 | * + - 1. 7 不便透露
 |
| * + - 1. 4 4
 |  |

* + 1. 以下哪項最符合您在 2021 年的稅前家庭收入（包括所有來源）？

1 每年 20,000 美元以下

2 20,000 至 24,999 美元

3 25,999 至 39,999 美元

4 40,000 至 49,999 美元

5 50,000 至 59,999 美元

6 60,000 至 74,999 美元

7 75,000 至 99,999 美元

8 100,000 至 149,999 美元

9 150,000 美元或以上

10 不知道

11 不便透露

* + 1. 您是否退伍軍人？

1 是

2 否

3 不便透露

## 獲取禮品卡

感謝您完成本問卷調查。為感謝您的協助，我們將向您發送價值 $25 美元的禮品卡。

請輸入電郵地址或住址，以收取禮品卡。如選擇將禮品卡送到府上，我們亦需要您提供姓名：

電郵地址： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

或

姓名：
地址：
城市、州分：
郵政編碼：

## 謝謝

感謝您的回答！非常感激您給予的意見。請使用本郵件中的郵資已付信封，以交回填妥的問卷調查。如果遺失了信封，請交回至：

*在此列載承辦商地址以供掃描。*