Khảo Sát về Dịch Vụ Liên Quan Đến Năng Lượng

# Hướng dẫn khảo sát

* Vui lòng trả lời mọi câu hỏi bằng cách đánh dấu chọn vào ô ở bên trái câu trả lời củaquý vị.
* Thỉnh thoảng quý vị có thể được yêu cầu bỏ qua một số câu hỏi trong bản khảo sát. Trong trường hợp này, quý vị sẽ nhìn thấy một mũi tên kèm theo ghi chú cho quý vị biết câu hỏi tiếp theo để trả lời. Nếu không có ghi chú, vui lòng tiếp tục chuyển đến câu hỏi tiếp theo. Sau đây là ví dụ về mũi tên kèm theo ghi chú:
* Có
* Không  ***Chuyển đến Câu hỏi Q5***

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

Tổ chức trong cộng đồng, hay CBO, là một tổ chức địa phương dành cho người dân trong cộng đồng khi họ cần giúp hiểu hoặc thanh toán hóa đơn năng lượng của mình.

Có vẻ như quý vị đã nhận dược dịch vụ hoặc hỗ trợ **liên quan đến năng lượng** từ CBO trong khu vực của quý vị vào năm <YEAR>. Vui lòng nghĩ về lần tương tác với CBO đó và trả lời câu hỏi dưới đây.

## DỊCH VỤ LIÊN QUAN ĐẾN NĂNG LƯỢNG

* + 1. Quý vị (hay một người trong hộ gia đình của quý vị) có nhận được *bất kỳ dịch vụ* **liên quan đến năng lượng** nào từ CBO trong khu vực của quý vị vào năm <YEAR> không?

*Những dịch vụ này có thể bao gồm giúp hiểu rõ hóa đơn điện/khí đốt, giúp giảm hoặc thanh toán hóa đơn điện/khí đốt, hướng dẫn tiết kiệm năng lượng tại nhà, v.v.*

1 Có

2 Không ***Chuyển đến Câu hỏi Q20***

3 Không chắc ***Chuyển đến Câu hỏi Q20***

* + 1. Quý vị nhận được dịch vụ và hỗ trợ **liên quan đến năng lượng** nào từ CBO? *Chọn tất cả các câu trả lời thích hợp.*

 *Họ giúp tôi...*

1 Thiết lập hoặc quản lý tài khoản của tôi

2 Hiểu được hóa đơn của tôi

3 Khắc phục vấn đề về hóa đơn như tính phí phụ trội

4 Được gia hạn thanh toán hoặc nhận chương trình thanh toán cho hóa đơn của tôi

5 Giao tiếp với đơn vị tiện ích của tôi về hóa đơn hoặc dịch vụ điện/khí đốt của tôi

6 Nộp đơn xin và/hoặc nhận thông tin về chương trình hỗ trợ dành cho tôi như LIHEAP/HEAP, AMP, CARE, ESA, v.v.

7 Mở lại hoặc kết nối lại dịch vụ điện/khí đốt

8 Nhận thông tin về các chủ đề như cách tiết kiệm năng lượng hoặc an toàn điện và khí đốt

9 Với các dịch vụ năng lượng khác

10 Không điều nào nói trên ***Chuyển đến Câu hỏi Q20***

* + 1. Dịch vụ **liên quan đến năng lượng** nào do CBO cung cấp mà quý vị cho rằng hữu ích nhất? *Vui lòng chọn* ***tối đa******ba*** *lựa chọn.*

1 Giúp thiết lập hoặc quản lý tài khoản của tôi

2 Giải thích hóa đơn điện/khí đốt của tôi

3 Giúp tôi khắc phục vấn đề về hóa đơn như tính phí phụ trội

4 Giúp tôi được gia hạn thanh toán hoặc nhận chương trình thanh toán cho hóa đơn của tôi

5 Giúp tôi giao tiếp với đơn vị tiện ích của tôi về hóa đơn hoặc dịch vụ điện/khí đốt của tôi

6 Giúp tôi nộp đơn xin chương trình hỗ trợ tài chính như LIHEAP/HEAP, AMP, CARE, ESA, v.v.

7 Giúp tôi mở lại hoặc kết nối lại dịch vụ điện/khí đốt

8 Hướng dẫn tôi cách tiết kiệm năng lượng hoặc về an toàn điện và khí đốt

9 Cho tôi biết về các chương trình năng lượng khác có thể giúp tôi thanh toán hóa đơn năng lượng của mình hoặc giảm mức sử dụng năng lượng

* + 1. Nhân viên từ CBO dành khoảng bao nhiêu thời gian với quý vị để giải quyết những vấn đề này?

1 1-2 giờ

2 3-4 giờ

3 4-8 giờ

4 Nhiều ngày

5 Không chắc

* + 1. Quý vị nghe nói về dịch vụ **liên quan đến năng lượng** do CBO cung cấp bằng cách nào?

1 Từ thành viên gia đình hoặc bạn bè

2 Tôi đã tham gia vào một chương trình khác tại CBO

3 Từ TV, radio hoặc quảng cáo in giấy hoặc khuyến mãi/phỏng vấn

4 Từ mạng xã hội (Facebook, Instagram, Twitter, v.v.)

5 Tại hội thảo trên trang web, sự kiện cộng đồng hoặc lễ hội

6 Từ CBO khác

7 Tôi không nhớ

## LIÊN LẠC CBO

* + 1. Đối với quý vị việc kết nối với một người từ CBO trong khu vực của quý vị khi cần trợ giúp dễ hay khó?

1 Rất dễ dàng

2 Khá dễ dàng

3 Không khó cũng không dễ

4 Khá khó

5 Rất khó

* + 1. Quý vị thường liên lạc với CBO hoặc kết nối với nhân viên CBO như thế nào?

1 Trực tiếp

2 Qua điện thoại ***Chuyển đến Câu hỏi Q10***

3 Qua email ***Chuyển đến Câu hỏi Q10***

4 Qua đường bưu điện ***Chuyển đến Câu hỏi Q10***

5 Nhân viên CBO đến chỗ của tôi ***Chuyển đến Câu hỏi Q10***

* + 1. Từ nhà đến CBO quý vị phải đi xa như thế nào?

1 Cực kỳ xa

2 Rất xa

3 Khá xa

4 Hơi xa

5 Hoàn toàn không xa

* + 1. Quý vị đến đó bằng cách nào? *Chọn tất cả câu trả lời thích hợp*

1 Lái xe

2 Bạn bè hoặc người thân gia đình chở tôi đến đó

3 Phương tiện công cộng

4 Uber/Lyft

5 Xe đạp, xe scooter hoặc xe lăn

6 Đi bộ

## LIÊN LẠC ĐƠN VỊ TIỆN ÍCH CỦA BẠN

* + 1. Trong hai năm qua, mức độ bạn thường gặp khó khăn khi giải quyết các vấn đề **liên quan đến năng lượng** với hóa đơn năng lượng, tài khoản hoặc tiện ích của quý vị là gì?

1 0 lần ***Chuyển đến Câu hỏi Q15***

2 1-2 lần

3 3-5 lần

4 6-10 lần

5 Trên 10 lần

6 Không chắc ***Chuyển đến Câu hỏi Q12***

* + 1. Rào cản ngôn ngữ dẫn đến khó khăn ở mức độ nào?

1 Tất cả khó khăn

2 Phần lớn khó khăn

3 Hơi khó khăn

4 Ít khó khăn

5 Hoàn toàn không

* + 1. Khi quý vị có vấn đề với hóa đơn hoặc tài khoản năng lượng, quý vị có liên lạc trực tiếp với đơn vị tiện ích không?

1 Có, luôn luôn ***Chuyển đến Câu hỏi Q14***

2 Có, thỉnh thoảng ***Chuyển đến Câu hỏi Q14***

3 Không

4 Tôi không gặp vấn đề với hóa đơn hay tài khoản năng lượng của mình ***Chuyển đến Câu hỏi Q15***

* + 1. Tại sao quý vị không liên lạc trực tiếp với đơn vị tiện ích? *Vui lòng chọn tất cả các câu trả lời thích hợp.*

1 Tôi không hiểu hướng dẫn được thu âm sẵn

2 Khó liên lạc với nhân viên đại diện

3 Hướng dẫn không có ở ngôn ngữ chính của tôi

4 Nhân viên không nói ngôn ngữ của tôi

5 Thời gian đợi quá lâu

6 Tôi không tin tưởng nhân viên tiện ích

7 Nhân viên tiện ích không thể hiểu văn hóa của tôi

8 Tôi không biết gọi đến số điện thoại nào

9 Tôi không hiểu hết được vấn đề hoặc gặp khó khăn khi mô tả vấn đề

10 Tôi sợ hậu quả nếu tôi gọi điện

11 Tôi có khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần và tôi khó có thể gọi điện

12 Không chắc

* + 1. Khi nghĩ về (những) lần cuối cùng quý vị liên lạc trực tiếp với đơn vị tiện ích, quý vị có đồng ý với các câu trình bày sau đây không? *Nếu câu trình bày không áp dụng đối vớiquý vị, vui lòng để trống.*

1 Tôi không bao giờ liên hệ trực tiếp với đơn vị tiện ích ***Chuyển đến Câu hỏi Q15***

*Có Không*

1. Hướng dẫn ghi âm sẵn dễ hiểu 1 2
2. Khó liên lạc với nhân viên đại diện 1 2
3. Hướng dẫn ghi âm sẵn bằng ngôn ngữ chính của tôi 1 2
4. Nhân viên nói ngôn ngữ của tôi 1 2
5. Thời gian đợi quá lâu 1 2
6. Nhân viên giải quyết vấn đề liên quan đến năng lượng 1 2
7. Tương tác với nhân viên không dễ chịu 1 2
8. Nhân viên dành đủ thời gian giúp tôi hiểu và giải quyết vấn đề liên quan đến năng lượng 1 2

## TRÌNH BÀY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA QUÝ VỊ

* + 1. Quý vị có nhận được bất kỳ tài liệu in giấy nào như tờ rơi hoặc tập sách giới thiệu từ CBO giải thích cách tiết kiệm năng lượng, các chương trình hỗ trợ tài chính dành cho quý vịhoặc bất kỳ chủ đề hữu ích nào khác không?

1 Có

2 Không ***Chuyển đến Câu hỏi Q17***

3 Tôi không nhớ ***Chuyển đến Câu hỏi Q17***

* + 1. Quý vị có đồng ý với từng câu trình bày vềtài liệu in giấy mà quý vị nhận được không?

 *Có Không*

1. Tài liệu nâng cao sự nhận thức của tôi về các chủ đề liên quan đến năng lượng 1 2
2. Tài liệu cung cấp thông tin mà tôi đang tìm kiếm 1 2
3. Thông tin dễ hiểu 1 2
4. Trong tương lai, tôi muốn nhận được thêm tài liệu về các chủ đề khác 1 2
	* 1. Khi nghĩ về trải nghiệm chung của quý vị với CBO và các dịch vụ **liên quan đến năng lượng** mà họ cung cấp, quý vị có đồng ý với các câu trình bày sau đây không? *Nếu câu trình bày không áp dụng đối với quý vị, vui lòng để trống.*

*Có Không*

1. Họ hỗ trợ theo cách mà tôi không thể tự mìnhthực hiện 1 2
2. Họ giải thích thông tin theo cách mà tôi có thể hiểu được 1 2
3. Tôi hiểu rõ hơn về hóa đơn của mình và cách tiết kiệm năng lượng 1 2
4. Tôi cảm thấy sẵn sàng tự mình xử lý vấn đề **liên quan đến năng lượng** 1 2
5. Tôi cảm thấy sẵn sàng liên lạc trực tiếp với đơn vị tiện ích của mình nếu tôi gặp phải vấn đề **liên quan đến năng lượng** trong tương lai 1 2
6. Tôi sẽ trở lại liên lạc CBO nếu tôi gặp phải vấn đề khác **liên quan đến năng lượng** 1 2
7. Họ không giải quyết vấn đề chính mà tôi quan ngại 1 2
8. Tôi không hài lòng với dịch vụ của họ và tôi phải liên lạc lần hai cho cùng vấn đề 1 2
9. Tôi phải đi lại quá xa để đảm bảo điều đó xứng đáng 1 2
	* 1. Dựa trên trải nghiệm chung của quý vị với CBO, quý vị hài lòng với (các) dịch vụ nhận được vào <YEAR> như thế nào?

1 Cực kỳ hài lòng

2 Rất hài lòng

3 Khá hài lòng

4 Hơi hài lòng

5 Hoàn toàn không hài lòng

* + 1. Khả năng quý vị sẽ giới thiệu CBO và các dịch vụ **liên quan đến năng lượng** mà họ cung cấp với bạn bè, đồng nghiệp hoặc thành viên gia đình là gì?

1 Cực kỳ có khả năng

2 Rất có khả năng

3 Khá có khả năng

4 Hơi có khả năng

5 Hoàn toàn không có khả năng

## CHO CHÚNG TÔI BIẾT VỀ QUÝ VỊ

Những câu hỏi trong phần này là tùy chọn, quý vị không bắt buộc phải trả lời. Tuy nhiên, các câu trả lời của quý vị sẽ giúp chúng tôi hiểu được sự đa dạng của những người tham gia hưởng lợi từ chương trình.

* + 1. Quý vị bao nhiêu tuổi?

1 Dưới 18 tuổi 5 65 đến 74 tuổi

2 18 đến 34 tuổi 6 75 đến 84 tuổi

3 35 đến 54 tuổi 7 85 tuổi trở lên

4 55 đến 64 tuổi 8 Không thích trả lời

* + 1. Trình độ học vấn cao nhất của quý vị là gì?

1 Vài năm trung học hoặc ít hơn (Mẫu giáo đến lớp 12)

2 Bằng trung học phổ thông hoặc GED

3 Bằng cao đẳng liên kết hoặc chứng chỉ nghề/bằng trung cấp nghề

4 Bằng cử nhân

5 Bằng tốt nghiệp hoặc chuyên môn

6 Không thích trả lời

* + 1. Hiện nay có bao nhiêu người, kể cảquý vị, sống trong nhà của quý vị quanh năm?

|  |  |
| --- | --- |
| * + - 1. 1 1
 | * + - 1. 6 6
 |
| * + - 1. 2 2
 | * + - 1. 7 7
 |
| * + - 1. 3 3
 | * + - 1. 8 8 trở lên
 |
| * + - 1. 4 4
 | * + - 1. 9 Không thích trả lời
 |
| * + - 1. 5 5
 |  |

* + 1. Có bao nhiêu người dưới 18 tuổi hiện đang sống trong hộ gia đình của quý vị quanh năm?

|  |  |
| --- | --- |
| * + - 1. 1 1
 | * + - 1. 5 5
 |
| * + - 1. 2 2
 | * + - 1. 6 6 trở lên
 |
| * + - 1. 3 3
 | * + - 1. 7 Không thích trả lời
 |
| * + - 1. 4 4
 |  |

* + 1. Thu nhập hàng năm trước thuế của hộ gia đình quý vị từ tất cả các nguồn trong năm 2021 là gì?

1 Dưới $20,000 một năm

2 $20,000 đến $24,999

3 $25,999 đến $39,999

4 $40,000 đến $49,999

5 $50,000 đến $59,999

6 $60,000 đến 74,999

7 $75,000 đến 99,999

8 $100,000 đến 149,999

9 $150,000 trở lên

10 Không biết

11 Không thích trả lời

* + 1. Quý vị có phải là cựu chiến binh không?

1 Có

2 Không

3 Không thích trả lời

## NHẬN THẺ QUÀ TẶNG

Cám ơn quý vị đã dành thời gian hoàn tất khảo sát của chúng tôi. Chúng tôi rất cảm kích trước ý kiến phản hồi củaquý vị. Để cảm ơn quý vị đã giúp, chúng tôi sẽ gửi quý vị thẻ quà tặng $25.

Vui lòng viết địa chỉ email hoặc địa chỉ nhà mà quý vị muốn chúng tôi gửi thẻ quà tặng. Để nhận thẻ quà tặng tại địa chỉ nhà củaquý vị, chúng tôi cũng sẽ cần tên.

Địa chỉ email: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

HOẶC

Tên:
Địa chỉ:
Thành phố, Tiểu bang:
Mã Zip:

## CÁM ƠN QUÝ VỊ

Cám ơn quý vị đã trả lời! Chúng tôi rất cảm kích trước thông tin củaquý vị. Vui lòng gửi lại bản khảo sát hoàn chỉnh trong phong bì đã thanh toán bưu phí được đính kèm trong thư này. Nếu quý vị bị thất lạc phong bì, vui lòng gửi lại đến:

*ĐỊA CHỈ để nhà thầu phụ quét mã ở đây.*