

能源债务

Fuel Debt

CHANGEWORKS.

担心能源账单

Worried about Energy Bills

如果您无力支付能源账单，可能有适合您的援助。法规规定，您的能源供应商需与您合作，确保您可以负担家中能源。如果您知道自己无力缴付账单，应尽快联络供应商。

在您打电话前，确保您准备好：

- 供应商的联系信息
- 您的帐户号码
- 您可负担的金额
- 电表 / 煤气表读数

如果您已有债务，无需恐慌！负有能源债务并不罕见。您的能源供应商只会在没有其他办法的最后关头才会切断煤气或电力供应。法规规定，他们在这样做前，必须采取几个步骤。

如果想偿还能源债务，您可以做的第一件事是联系能源供应商，和他们商议一个付款计划。

如果您无力做到，也不用担心。有些服务可以帮助您完成。

这包括：

市民咨询局

您本地的市民咨询局（Citizens Advice Bureau, CAB）有受过培训的咨询人员，可以探索您是否有资格领取任何福利，以帮助您缴付账单，并 / 或提供能源建议和支持。您可以拨打 0800 028 1456 联系苏格兰市民咨询热线，或者访问 CAB Scotland 网站查看信息，如果您想用线上聊天，特定主题也可提供线上聊天服务。他们也提供一个有用网页，介绍可以帮助您支付能源账单的资助和福利。

EnergyAdvice.scot

如果您在支付能源账单上有困难，又或者有和供应商相关的查询（包括明白能源供应商的投诉），EnergyAdvice.Scot 可以提供支持。您可以拨打 0808 196 8660 或者填写他们的线上联系表格。

苏格兰家居能源（Home Energy Scotland）

苏格兰家居能源可提供有关减低能源账单费用的建议和支持。他们可以帮你检查是否有资格获得财务帮助和拨款，以改善家居的能源效率。您可以拨打 0808 808 2282 联系他们，或填写线上联系表格发送电邮。



访问 www.changeworks.org.uk/energy-advice/financial-support,
了解更多有关财务支持的信息

Simplified Chinese



财政支持

Financial Support

CHANGEWORKS.

担心能源帐单

Worried about Energy Bills

如果您无力支付能源帐单，有很多财政支持可以提供帮助。这份指南说明可提供的财政支持，和申请方法。

生活成本付款 (Cost of Living Payment)

英国政府为最需要的人士提供“针对性支持”。

现时提供三种不同的生活成本付款：

- 领取基于收入的福利的家庭可申请的生活成本付款
- 残疾人士生活成本付款
- 退休人士生活成本付款

每种生活成本付款都会自动发放，因此您无需申请。有关生活成本付款的完整信息，可以参考英国政府网站。

冬季燃料费付款 (Winter Fuel Payment)

这种无需纳税的年度付款用以帮助在 1957 年 9 月 25 日或之前出生的人士，以应付较冷月份的暖气开支。政府应会写信给您，告诉您是否符合资格。如想了解更多信息，请拨打 0800 731 0160 联系冬季燃料费付款中心。

儿童冬季暖气援助 (Child Winter Heating Assistance)

对于 19 岁以下的残疾儿童和年轻人，可以提供帮助。领取部分福利的人士可以获得津贴，以帮助支付今冬季的住宅费用帐单。如想了解更多信息，请拨打 0800 182 2222 联系苏格兰社会保障部 (Social Security Scotland)。

温暖家居折扣

温暖家居折扣 (Warm Home Discount, WHD) 可在您的电费单中扣减 150 英镑。检查您的能源供应商是否已登记参与计划，gov.uk 网站上有提供 WHD 的能源供应商最新清单

您需要领取退休金津贴的保证部分 (Guaranteed Element of Pension Credit)、属于低收入人士，或者领取特定福利（视乎电力供应商的准则），才能符合资格。如果您认为自己可能有资格，应尽快联络电力供应商，因为供应商可提供的 WHD 数量可能有限。

冬季暖气付款 (Winter Heating Payment)

这个计划取代苏格兰的寒冷天气付款。新计划提供每年 50 英镑，以帮助缴付燃料费帐单。您可以拨打 0800 182 2222 联系苏格兰社会保障部或访问 mygov.scot 网站，检查自己是否符合资格。

家居暖气支援基金 (Home Heating Support Fund) 资助

家居暖气支援基金是为因能源开支而自己限制使用暖气的人士而设的资助基金。您可在以下网址找到更多信息：<https://homeheatingadvice.scot>

您可以尝试自行转介，或通过参与的机构进行转介。联系市民咨询 (Citizens Advice) 查询更多信息，或在网站取得机构清单。

了解您的能源帐单

Understanding your energy bills

如果您觉得能源帐单很难明白，其实有这个问题的不只您一个。不足一半的英国成人可完全明白能源公司所用的术语。

CHANGEWORKS.

担心能源帐单

Worried about Energy Bills

但知道要留意的事项，可以助您节省开支，这分为两大方面：

- 如果您的能源帐单出错，您可能发现自己被收取超额费用
- 如果您的能源帐单正确，明白哪些方面开支最大，可以帮助您减少开支和节省金钱。

您通常可在帐单顶部找到煤气或电力公司的名称

客户热线 / 联络号码
这通常在帐单正面的左手边

帐户或客户参考号码
这通常在帐单顶部

检查您的名字和地址是否正确

帐单日期
如果您刚搬入新居，检查帐单没有包括您不在此处居住的任何日期

电表 / 煤气表序号
帐单上的电表 / 煤气表序号应与您电表 / 煤气表上所印的号码相同。如果有不同，应打电话给煤气或电力公司，告诉他们正确号码（您电表 / 煤气表上的号码）

电表 / 煤气表点参考编号或 M 号码或 MPRN（只限煤气）
这通常在帐单接近底部列出，有时会在背面。

供应或 MPAN 号码（只限电力）
这通常在帐单上以两个方格列出，以一个大写 S 字母开头。如果您用储热型暖气，可能有两个不同供应号码。

持续或固定收费
即使您没有用电或煤气，也需要支付这个金额

拨到下次的馀额
如果您未有全额缴清上次的帐单，应缴应金额中会包含尚未付清的费用。

付款
通常帐单会列出您已缴付的金额。查看收据，检查是否相同。

应缴总额
这是您需要缴付的金额。检查该金额。如果应缴总额旁边有个负号 (-)，或字母 CR，您无需缴交任何费用。

估算读数 (E)
有时电表 / 煤气表读数为估算。如果“现时读数”后面有个 E，应尽快自己读电表 / 煤气表，然后打电话给煤气或电力供应商提供新读数

使用量
您的煤气或电力用量通常在帐单上电表 / 煤气表读数旁显示。

CHANGEWORKS.
Gas or Electricity Company

Customer Reference Number: 1234 5678 910
Customer Helpline: 0123 345 7890

Mr. A Smith
21/2 Any Street
Anytown
AN23 2ST

Your Electricity/Gas Bill
Bill Period 1/1/2018 - 1/4/2018

Meter P123456S

Previous	Present	Units	Pence Per Unit	Total
12345	13345E	1000	15.27p	£152.70

Fixed Charge 98 days @ 26.01p £25.49
VAT @ 5% £8.91
Brought Forward Balance £300.00
Payments £55.00
Amount To Pay £432.10

M Number 1234567899

S	01	838	101
	18	0002 1928 285	285

Find out more about what financial support is available to you by visiting www.changeworks.org.uk/energy-advice/financial-support

Simplified Chinese



封闭防风一门窗

Draughtproofing windows and doors

CHANGEWORKS.

令您的家居更温暖

Making your home warmer

通过封闭防风，就可以简单又便宜地保持室内热力不会流失。这种方法同时防止冷空气进入室内，令您的家居整体更舒适。

如果您喜欢自己动手做，有多种封闭防风产品可以让您很便宜地达到防风效果。如果是较为复杂的工序，也可以用专业封闭防风服务。

通风和对流风

对流风是指家居结构有空隙，令家居暴露于室外空气中。这并非有意的设计，只有坏处而无益处，因为暖空气会流失，而冷空气可以进入室内。

通风也可让空气进出家居，但分别在于这是有意的设计，空气流动令家居内部空气健康。

在进行封闭防风工作时，您需要阻挡对流风，但仍然保持通风。

除非您肯定以下通风不再使用，否则确保不要封上：

- 通风口
- 通风格栅
- 风扇
- 烟道

如果不肯定，最好跟从以下建议，或者联系封闭防风专家。

应该检查什么位置的对流风？

一些常有对流风的位置包括：

- 内门和大门
 - 窗户
 - 阁楼入口
 - 地板和墙脚线
 - 不使用的烟囱。
- 只需把手放在这些位置，然后感受一下是否有任何冷风

我怎样为家居防风？

使用背页的简单指南，就可以用在本地五金店或DIY店买到的材料为家居防风。



如果想查看为家居封闭防风的实用建议和提示，可以访问：

www.changeworks.org.uk/energy-advice/insulation/draught-proofing/

封闭防风一门窗

Draughtproofing windows and doors

Making your home warmer

内门和大门

信箱：在信箱安装闸门或门刷就可挡住对流风。只需简单用螺丝钉固定，但记得先量度信箱尺寸。

底部空隙：在门底下安装门刷就可以阻挡空隙。您需要量度大门尺寸，把门刷裁剪至合适尺寸。确保在固定后门刷只刚好触及地面。

边缘的空隙：在门的空隙安装泡棉条，确保密封。您也可以安装有刷毛或扫毛的金属或塑料条。

注意：在两间有暖气房间之间的门无需进行防风。

阁楼入口

热空气向上升，因此为阁楼入口封闭防风对确保家中暖空气流动很重要。如果要为阁楼入口防风，只需在入口四周安装泡棉条以形成密封。

窗户

您可以在窗户四周贴上自动黏贴泡绵条。这种方法最便宜，也



您也可以使用附有刷毛的金属或塑料条。这些比自动黏贴条稍为贵一点，但更耐用。

如果是滑动的窗，最好在空隙中贴上刷毛条，或者请专业人士处理。泡绵条的效果不太好。如果是金属窗框或无法打开的窗，可以用硅胶或者密封胶。

另一种为窗户封闭防风的方法，是在窗帘安装保暖内层，在布料店式网上可以买到。

读表数

Reading your meter

CHANGEWORKS.

担心能源账单

Worried about energy bills

如果想确保家中煤气和电力用量的收费正确，记得定期向能源供应商报表数。定期读表数也可以让您知道和追踪自己的能源用量，了解家中能源使用方式可以有什么改变。

我的煤气／电表在哪里？

第一次可能需要花点功夫找到煤气／电表。煤气／电表是个带有数字显示的盒状装置。

您的煤气／电表可能在：

- 热水炉或电力客户计表或保险丝盒旁边
- 在柜内
- 在车房中
- 在地牢中
- 在外墙上的白色盒中

如果您住的是公寓，可能是在地下的公用煤气／电表房中。煤气／电表上应有清晰标示每个公寓单位的所属煤气／电表。

怎样读煤气表

怎样读煤气表视乎您所用的煤气表而定。

一般来说，煤气表读数以 ft³ 或者 m³ 为单位。在报表数时记得要清楚知道所用单位，因为这会影响能源供应商计算所用的千瓦时（您的煤气账单上会显示）。



煤气表



电表

访问网站了解更多读表数的信息：

www.changeworks.org.uk/energy-advice/managing-your-heating

Simplified Chinese



读表数

Reading your meter

CHANGEWORKS.

担心能源帐单

Worried about energy bills

怎样读电表

电表分为很多种，您可以访问 **Changeworks** 电表网页了解不同种类。最常见的种类是：

- 单费率标准或数字电表
- 双费率标准或数字电表（即您的费率是在特定时段特别便宜，例如 **Economy 7**）
- 轮盘电表

在读煤气表和电表时，从左至右记下白色数字，不需理会小数点后或红色的数字。

预付煤气 / 电表

您的家也可能有预付煤气 / 电表。这种煤气 / 电表需要使用实体卡（煤气）或匙卡（电），需要您先充值才能有煤气或电力供应。如果使用预付煤气 / 电表，您需要事先支付能源费用。因此，您无需定期向能源供应商报表数。

如果想了解预付煤气 / 电表的更多信息，可以访问 **Changeworks** 网站的能源建议部分。



电表



煤气表

智能煤气 / 电表让您知道家中的能源用量。更好地了解能源用量，是作出改变的好开始。这些改变有助您节省开支，并减少碳排放。

智能煤气 / 电表是什么？

智能煤气 / 电表是一种新型的电表和煤气表。这与旧式的传统电表不同，会直接将煤气和电表读数传送到电力和 / 或煤气供应商。

供应商无需到您家中读表数，您也不需自己报表数。这表示您不会再收到估算的收费，而只会按能源用量支付费用，避免有任何帐单错误。电表和煤气表都可以用智能方式。智能煤气 / 电表会取代您的传统电表和 / 或煤气表，并定期传送读数给供应商。这通常位于柜内或接近入口处原来煤气 / 电表的位置并取代原来装置。

在您安装智能煤气 / 电表之后，应该也会收到室内的显示屏。这会显示您现时的电力和煤气用量和收费，您可以把智能煤气 / 电表插到适合您和方便看到的地方。

为什么要推出智能煤气 / 电表？

智能煤气 / 电表是全新计划中的一部分，以改善全国能源网络的效率。进一步了解在不同时段的能源使用情况，有助供应商更有效地配对供求。这表示供应商可以在已知较少人用电的时段提供较低价的“使用时段”费率。

我应该用智能煤气 / 电表吗？

智能煤气 / 电表可助您就能源使用情况作出更佳决策。智能煤气 / 电表可以显示哪些活动使用最多能源，让您作出简单改变以帮助节能，同时可节省电费和 / 或煤气费。

如果您想更换电力和煤气供应商，智能煤气 / 电表收集的数据可助您按照能源使用找到最便宜的费率，有时更可令更换供应商过程更简单。

如果您希望获得以下好处，智能煤气 / 电表可能适合您：

- 免除需要报表数的麻烦
- 以视觉方式看到电力和 / 或煤气用量
- 帐单更加准确
- 以电话、在线上或通过 APP 遥距充值预付煤气 / 电表。

智能煤气／电表

Smart Meters

我是否必须安装？

不是。能源供应商有义务向每个人提供智能煤气／电表，但您无需一定接受。

但如果您的煤气／电表损坏或需要更换，替换的装置便会是智能煤气／电表，除非您的物业不适合安装这种煤气／电表。这是因为很多供应商现在只有少量的传统旧式煤气／电表，新制造的煤气／电表都是智能煤气／电表。

在安装智能煤气／电表时会怎样？

当有人到您家安装智能煤气／电表时，他们必须：

- 解释智能煤气／电表的运作方式，告诉您怎样利用智能煤气／电表更有效使用能源。
- 告诉您如果您决定更换能源供应商，其他供应商是否可以读到表数
- 当他们在您家中时，不向您销售任何其他产品或服务。

每个人的电费和煤气费帐单内已包含安装智能煤气／电表的收费。您无需另行付费。如果您安装了智能煤气／电表，您的供应商应与您讨论新的能源费率，因为智能煤气／电表可能让您有更多选择。

我的个人资料是否安全？

智能煤气／电表会告诉您的电力和／或煤气供应商您使用能源的方式，但您可控制资料的使用方法：

- 您可以选择智能煤气／电表传送信息给能源供应商的频率（最少每月一次，但不多于每半小时一次）
- 供应商不可在未经您许可下使用您的资料作营销用途
- 供应商不可在未经您许可下看到您家中显示屏上的详细资料。



在以下情况，我可以用智能煤气／电表吗？

如果我没有互联网？

可以。智能煤气／电表利用像您手机所用的安全网络与供应商沟通。但如果您的手机连线讯号很弱，您应该向供应商查询智能煤气／电表是否可正常操作。

智能煤气／电表

Smart Meters

CHANGEWORKS.

在以下情况，我可以用智能煤气／电表吗？

如果我用太阳能电板？

部分太阳能电板用户可能无法安装智能电表。如果您想安装智能电表，请确保能源供应商知道您有太阳能电板。

如果我是租客？

如果您负责支付电费和 / 或煤气费，而帐单上写您的名字，您可以决定是否使用智能煤气／电表。但您可能需要先和房东讨论一下。如果房东负责支付能源帐单，他们有权决定是否安装智能煤气／电表。

如果我用的是 Economy 7 / Economy 10 / ComfortPlus / Total Heat Total Control 费率？

有机会可以。如果您的住宅完全只用电，可能会用受限制 / 复合型电表，当中有两个或多个读数，当您在非高峰时期用电时会有不同费率，又或者就电力供暖和热水收取不同费率。目前，您不太可能要求使用智能电表，因为现时尚未就这些受限制电表开发相关技术，但期望很快可以提供。您应该联系供应商查询详情。

如果我用预付煤气 / 电表？

可以。智能煤气 / 电表可以令日后的预付费率更便宜。

智能煤气／电表也让您可以在手机、线上或通过 APP 以新方式充值，令您无需到店内为匙卡或电卡充值。为什么我仍然收到估算帐单？

可能需要一段时间，才能自动向供应商提交读数。系统可能需要数周才能开始运作。如果在这段时间后您仍然收到估算帐单，您的煤气 / 电表可能无法正常操作，您应联系能源供应商。



如果您以直接扣帐或年度付款计划来支付能源费用，您的供应商会估计您在整年的电力和 / 或煤气用量，然后平均分为 12 次付款额。

如果想了解更多有关家中安装智能煤气／电表的信息，请访问：
www.changeworks.org.uk/energy-advice/managing-your-heating/smart-meters/

Simplified Chinese

智能煤气／电表

Smart Meters

您将收到每月的月结单（并非帐单），显示您的实际能源用量。现在您的供应商可以看到您的实际能源用量，便会定期检讨这些付款金额。如果您的用量增加或减少，又或者能源价格变动，付款金额便可能会改变，但您的供应商应事先通知您。

为什么我收到一次巨额帐单（“追收帐单”）？

如果您在安装智能煤气／电表前收到估算帐单，而您的电力和 / 或煤气用量高出您之前所支付的金额，便可能会收到“追收帐单”。视乎情况而定，供应商不可追收超过 12 个月前的款额，并应向您提供付款计划。

我觉得智能煤气 / 电表的读数不准确

如果您认为读数错误，应该定期（每周）自行读表数，然后与帐单比对一下，或与供应商讨论问题。

用智能煤气／电表读表数的方式各有不同，因此最好查看这个网站上有关读表数的指南：

<https://www.citizensadvice.org.uk/scotland/consumer/energy/energy-supply/your-energy-meter/how-to-read-your-smart-electricity-meter/>



10 大节能提示

Top 10 energy saving tips

CHANGEWORKS.

如何在家中节能

How to save energy at home

以下简单方式，有助您在家中减少能源用量：

1. 以 30 度温水洗衣服
2. 在室外晾乾衣服而不用乾衣机
3. 避免采用待机模式，关掉不使用的电器 / 电视 / 电脑
4. 煲水时只在水壶中注入所需的水量



5. 不在房间内或不需要用灯时关灯
6. 将所有灯泡换成 LED 灯，可以节省照明费用约 50%
7. 选择 A 级雪柜冰箱而非 F 级的型号，可以省电省钱
8. 选用手提电脑而非桌面电脑

9. 暖气占平均家居能源使用的 62%，把中央暖气恒温器调低 1 度，便可省钱节能！
10. 在苏格兰，只有 1% 的降雨水量流入 Scottish Water 的蓄水池！这表示随著气候变化，长期乾旱会更常在苏格兰出现。

英国家居平均每日使用约 345 升水。热水占平均家居能源使用的 18%。因此节水对环境和您都有好处！在家中，沐浴和浸浴的用水量最多。为什么不试试缩减沐浴时间一分钟，省水又省钱？



所有数字来自 Energy Saving Trust 数据，根据一般三房半相连煤气供能房屋计算，煤气热水炉效益为 88%，平均煤气费率为每千瓦时 10.3p，电费率为每千瓦时 34.0p；在 2022 年 10 月时为准确数字。

如果想了解更多在家中节能省钱的方式，可以访问

<https://www.changeworks.org.uk/energy-advice/saving-energy-in-the-home>

我将会.....

CHANGEWORKS.

如何在家中节能

How to save energy at home

- 以 30 度温水洗衣服
- 在室外晾乾衣服而不用乾衣机
- 避免采用待机模式，关掉不使用的电器 / 电视 / 电脑
- 煲水时只在水壶中注入所需的水量
- 不在房间内或不需要用灯时关灯
- 将所有灯泡换成 LED 灯，可以节省照明费用约 50%
- 选择 A 级雪柜冰箱而非 F 级的型号，可以省电省钱
- 选用手提电脑而非桌面电脑
- 把中央暖气恒温器调低 1 度
- 缩减沐浴时间一分钟



如果想了解更多在家中节能省钱的方式，可以访问：
<https://www.changeworks.org.uk/energy-advice/saving-energy-in-the-home/>

暖气和热水

Heating and Hot Water

CHANGEWORKS.

令您的家居更温暖

Making your home warmer

平均来说，暖气和热水占了家庭全部能源使用的 80%。所以升级热水炉或储存式暖气（特别是当装置已使用超过 10 年），能大幅改善能源费用和舒适度。

财务支持

如果您的房子是自己拥有的自住房，有机会可以获得资助以升级或更换暖气系统。您可以拨打 Home Energy Scotland 免费热线 **0808 808 2282**，了解最新资助计划。



如果您是私人租客，您的房东有责任维护暖气系统。因此，我们建议您在需要暖气系统维修帮助时先联系房东。Shelter Scotland 可就您的权益和房东的责任提供支持和建议。

您可以访问网站并通过线上表格联系他们，或者拨打 0808 800 4444。您的房东可能有兴趣知道自己是否可以获得支持。您可以查看 Energy Saving Trust 的网站了解更多为私人房东提供的支持，或者拨打 Home Energy Scotland 免费热线 **0808 808 2282**，或者访问网站：

www.homeenergyscotland.org.uk

如果您是社会住房或者本地议会的租客，最好先联系住房管理员。如果您需要其他支持，Citizens Advice Scotland（苏格兰市民咨询局）可以提供其他建议。您可以访问网站或拨打 **0800 028 1456**。

您可以在下一页查看如何通过小转变获得大成效。



了解管理暖气和热水的更多信息：

www.changeworks.org.uk/energy-advice/managing-your-heating

暖气和热水

Heating and Hot Water

小转变可以带来大成效

为管道隔热，同时确保热水缸（如果您有）周围包上隔热层，可以有助减少热力流失，令系统更加高效。



确保您知道怎样控制暖气和热水。您或者可以在 YouTube 上找到怎样使用控制的视频。如果您还有说明书，也可以看看。现在网上可以找到很多说明书。如果您没有纸本的说明书，可以尝试在制造商的网站找找。

计时器或编程器让您选择什么时候开关暖气。您也可以设定需要热水的时间。

房间恒温器控制您家中的温度。

恒温暖气片阀（TRV）让您控制每个房间的温度。如果您没有以上装置，可以考虑购买部分或全部，方便您更好地控制家中的暖气和热水。

令您的家居更温暖

Making your home warmer

市面上有很多不同的计时器、编程器和恒温器，包括智能控制，因此确保您在安装或更换前了解哪种最适合您。

如果想了解升级或更换家中暖气系统的信息和可能的资助，可以拨打 Home Energy Scotland 免费热线 **0808 808 2282**，或者访问网站：

www.homeenergyscotland.org.uk

