

中華電力顧客調查

-- 撮要 --

中華電力有限公司委托嶺南大學公共管治研究部進行了是次「中華電力顧客調查」，其目的是了解香港市民對中華電力公司的印象和滿意程度，以及在公共事業提供的服務上的開支。

是次調查以電話調查形式，在二零零五年一月十三、十四、十七、十八日晚上進行，訪問對象為居住在九龍或新界的住戶(即中華電力用戶)的戶主或其配偶。在可接觸的 1,920 個住戶中，共有 990 位被訪者願意接受訪問，回應率為 51.6%。在 95% 的信心水平下，抽樣誤差約為 $\pm 3.1\%$ 。

調查結果顯示，超過一半的被訪者知道香港政府有對電力行業、電力供應的可靠性、電費水平和電力行業對環境的影響作監管，但只有約兩成的被訪者知道香港政府有對電力行業的顧客服務作監管。

約有一半的被訪者認為香港的電力供應應該由私營公司來負責，約有四分之一的被訪者認為不應該。

大部分的被訪者對中華電力的電力供應可靠性和中電提供的整體服務表示滿意，也認為中華電力是一間管理有效率、有社會承擔以及注重環境保護的公司。接近一半的被訪者認為中華電力收取的電費水平合理。

平均來說，電費、水費、煤氣費和交通費開支，分別佔被訪者家庭收入的10.7%、3.7%、2.2% 和 1.3%。

如果電力公司採用較環保的方法發電而需要提高電費，平均來說，被訪者最多願意付出較現有水平高 6.6% 的電費。

**** * * * * *