

# 家庭能源及安全指南

客戶援助計劃

詳情請見內文



SoCalGas™

*Glad to be of service®*

## 簡介

身為全美最大的天然瓦斯配氣公用事業公司，我們的服務範圍覆蓋 500 多個社區，透過 590 萬隻瓦斯錶為 2110 萬消費者提供越來越潔淨、安全且可靠的能源。

我們的服務地域面積約為 24,000 平方英里，覆蓋中加州和南加州多個地域，從維塞利亞至墨西哥邊境。本指南旨在解答您可能對天然瓦斯安全提示、節能方法及服務的疑問。

## 目錄

### 安全

緊急情況資訊	4
緊急關閉	5
若您懷疑有漏氣或損壞	5
識別天然瓦斯外洩	6
維護您的天然瓦斯管道	6
開挖前請先聯絡 811	7
關於天然瓦斯錶	8
超流閥 (EFV)	10
瓦斯錶檢查與維護的安全通道	10
尋找您附近的主管道	11
煙蒸	12
一氧化碳	12
器具安全	13

### 能源效率

返利與優惠	16
-------	----

### 客戶援助計劃

折扣與帳單援助	18
---------	----

### 帳單支付

如何閱讀您的天然瓦斯帳單	20
我的帳戶	21
其他付款選項	22
需要延時付款？	22

### 服務

自助服務選項	23
住宅服務預約	23
器具維修	23

### 如何聯絡我們

24 小時緊急回應	24
客戶聯絡中心	24
多語言服務專線	24

# 安全

## 緊急情況資訊

若懷疑發生任何天然瓦斯緊急狀況，或對天然瓦斯異味、一氧化碳有疑問，請立即致電 1-800-427-2200 與我們聯絡。



如需更多資訊，請造訪  
[socalgas.com/Safety](http://socalgas.com/Safety)。

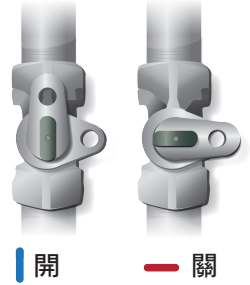
## 緊急情況發生前

- 請確認您家天然瓦斯錶的位置，並在您的急難用品中或瓦斯錶切斷閘附近，準備一支 12 英寸或更大的可調整式扳手。請勿將扳手存放在瓦斯錶或管道上。
- 每個天然瓦斯器具都應安裝切斷閘，且州及/或地方法規可能有此要求。若特定器具發生洩漏，該閘門可讓您僅關閉該器具的天然瓦斯，而無需關閉所有天然瓦斯服務。
- 為防止熱水器在地震中移動或傾倒，請使用重型螺栓和金屬束帶，將熱水器牢牢固定在牆柱的兩個位置——水槽的上三分之一和下三分之一處。
- 檢查您的安全裝置，例如煙霧和一氧化碳警報器，確保其功能正常。
- 致電 SoCalGas 或合格專業人員，檢查您的暖風機及其他天然瓦斯器具，確保其安全運作。確保軟管接頭不會受損，且未穿過地板、牆壁或天花板。

## 緊急情況發生後

- 除非您聞到天然瓦斯味道、聽到天然瓦斯逸出聲音，或看到其他洩漏跡象——且僅在安全的情況下，否則請勿關閉您的天然瓦斯錶。

- 若您在瓦斯錶處關閉了天然瓦斯，請保持關閉狀態。請勿嘗試自行重新開啟。請致電 SoCalGas 恢復服務。在安全恢復服務前，必須檢查室內天然瓦斯管道和器具是否受損。



- 請致電 SoCalGas 前來重新開啟天然瓦斯、重新點燃母火，並維修您的器具。請注意，某些維修工作可能需要由您的水電工或暖氣承包商執行。然而，只有我們的現場員工有權開啟您瓦斯錶的天然瓦斯。
- 檢查您的熱水器和暖風機的通風口。如果通風系統在地震中被震斷，它可能會使有害煙霧洩漏到您家中。除非器具通風良好，否則請勿操作。器具通風不良的跡象可能包括窗戶內側出現濕氣，或器具運轉時出現異常氣味。
- 在您確定沒有天然瓦斯洩漏之前，請勿吸菸、點火，或使用任何電器、電燈開關或其他可能產生火花的裝置。

**若您聞到天然瓦斯味道、懷疑有洩漏，或已發生損壞，請立即撤離該區域。**

**請致電 SoCalGas 1-800-427-2200 (從安全地點撥打)。**

若損壞導致天然瓦斯洩漏，可能危及生命、造成人身傷害或財產損失，**請立即撥打 911 (從安全地點撥打)。**

**請勿吸菸、點燃火柴或蠟燭，或產生任何其他火焰。**

**請勿開啟或關閉電器或電燈、操作機動設備或車輛，或使用任何可能產生火花的裝置。**

**請勿試圖控制洩漏或修理損壞的管道或瓦斯錶。從塑膠管洩漏的天然瓦斯可能產生靜電，進而點燃瓦斯。**

**請通報任何管道損壞，立即致電 1-800-427-2200 聯絡 SoCalGas。即使是管道上出現的刻痕、刮痕或凹痕很微小，也可能損害管道完整性或在未來導致危險洩漏。**

## 識別天然瓦斯洩洩

請留意洩漏時您可能看到、聽到或聞到的任何跡象。



**看**

是否看到天然瓦斯器具連接處損壞、泥土/水噴向空中、管道區域上方或附近植被枯死、靠近管道處發生火災或爆炸



**聽**

是否聽到異常聲音，如嘶嘶聲或口哨聲



**聞**

是否聞到天然瓦斯特有的氣味\*

\* 有些人可能無法聞到這種氣味，因為他們因呼吸道疾病或其他身體狀況導致嗅覺減弱，嗅覺疲勞（長時間接觸後暫時無法正常分辨氣味），或者因為該氣味被其他氣味掩蓋。此外，某些管道和土壤條件可能導致氣味減弱（氣味劑流失而無法被嗅覺檢測到）。

## 維護您的天然瓦斯管道

雖然 SoCalGas 負責維護輸送天然瓦斯至瓦斯錶的管道，但若您是業主、地產經理、租戶和/或居住者，您有責任維護瓦斯錶後方所有客戶擁有的天然瓦斯管道。

客戶擁有的天然瓦斯管道包括所有通向以下地點的管道：

- 從您的天然瓦斯錶到您地產內的器具。
- 從路邊的天然瓦斯錶到住宅（若瓦斯錶不在住宅旁邊）。
- 從您的瓦斯錶經地下到建築物、泳池/水療加熱器、烤肉架或其他天然瓦斯器具。

未能維護天然瓦斯管道可能導致腐蝕和洩漏問題。如需更多資訊，請造訪 [socialgas.com/Maintenance](http://socialgas.com/Maintenance)。

**註：**若您擁有總錶天然瓦斯管道系統，美國交通部要求您將此資訊告知您的租戶。



## 挖掘之前請撥打 811 免費電話！

若您計劃安裝圍欄、種樹或因任何原因開挖，請遵循以下步驟，以助於防止嚴重傷害、財產損失、服務中斷和罰款。



**標示出**您計劃施工的區域，使用白色油漆或其他合適的標記。

請至少在開挖前兩個工作日之前造訪

[California811.org](http://California811.org) 或撥打 **811 聯絡 811** 地下服務警示中心 (USA)，提交地點查詢要求（不含通知當日）。我們將聯絡 SoCalGas 及其他公用事業業主，免費標示所有公用事業管道的位置。請造訪 [DigAlert.org](http://DigAlert.org) 或 [USANorth.org](http://USANorth.org) 檢查公用事業公司對您的 **811** 需求單的回應。



**等待開挖**，直到我們標示出我們的天然瓦斯管道，或您被告知該區域無管道。



**確認**公用事業公司已標示出計劃施工區域。

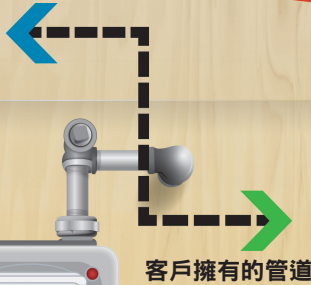
為準確找出已標示管道的確切位置，請在現場標示各側至少 24 英寸範圍內，**僅使用手工工具**進行挖掘。若指定了管道尺寸，請在現場標示各側 24 英寸加上二分之一指定尺寸的範圍內，僅使用手工工具進行挖掘。

**USA 需求單有效期為 28 天。若工作持續超過此期限，必須在 28 天期限結束前更新需求單。**

**註：**SoCalGas 負責標示天然瓦斯錶前方的天然瓦斯管道。要定位和標示客戶擁有的管道（通常從瓦斯錶延伸天然瓦斯器具），請聯絡合格的管道定位專業人員。

## 瓦斯錶後的所有天然瓦斯管道由您負責維護。

SoCalGas 擁有的管道



客戶擁有的管道

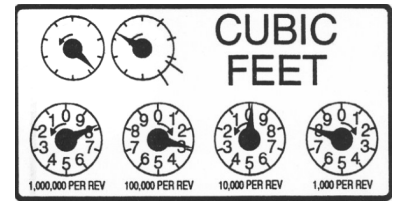
### 關於天然瓦斯錶

SoCalGas 已將其大部分天然瓦斯錶升級為先進瓦斯錶通訊裝置。這些裝置會讀取您的用量資訊，並將其傳輸回 SoCalGas 以用於計費。您可透過「我的帳戶」線上使用每小時和每日用量資訊及分析工具，更好地管理您的能源用量。如需更多資訊，請造訪 [socialgas.com/AdvancedMeter](http://socialgas.com/AdvancedMeter)。

對於未安裝先進瓦斯錶的客戶，將在您帳單上找到的預定抄錶日期或大約時間。若您的地產瓦斯錶因任何原因無法接觸，您將收到估算的天然瓦斯帳單。抄錶員禁止進入有危險或有兇悍犬隻的庭院，且若有任何犬隻在場，我們也不允許服務員工進入庭院。為安全起見，請務必在抄錶和服務預約日，將您的犬隻安全地關在屋內、車庫或其他安全圍欄區域。用皮帶繫住、綁住或用鎖鏈繫住的犬隻無法為我們的員工提供安全工作環境。

### 如何抄錶

您的瓦斯錶以立方英尺為單位記錄您的能源用量。抄錶就像看時鐘一樣簡單。



將從左到右抄取標有每圈 1,000 立方英尺及更高的大錶盤（小錶盤僅供測試使用）。當指針位於兩個數字之間時，將記錄較小的數字。上圖範例顯示為 8298。要檢查您使用的天然瓦斯量，請查閱計費週期開始和結束時的讀數（這兩個讀數都在您的帳單上）。兩個數字之間的差值即為您使用的天然瓦斯量，單位為百立方英尺。

### 篡改天然瓦斯錶

篡改天然瓦斯錶或管道可能引發火災或爆炸。《加州刑法典》第 498 條規定，故意拆除、阻礙或干擾安裝在任何天然瓦斯總管或管道上的任何閘門、瓦斯錶、管路或其他裝置，意圖獲得公用事業服務而不全額支付費用，即構成犯罪。禁止在任何瓦斯錶或相關管道（包括瓦斯錶接頭）的任何部分安裝和/或連接任何管道、軟管、裝置或器具，此類連接將被移除，並可能導致額外費用。

請勿將天然瓦斯錶、立管、管道或相關器具用於電氣搭接或接地，因為這不安全且不被允許。接觸瓦斯錶、立管、閘門及附屬元件時請務必小心。故障的家用電器或有問題的家用電線，可能意外地將電流導入天然瓦斯設施，從而導致觸電。

根據加州公用事業管理委員會 (CPUC) 第 112-F 號總命令之規定，除緊急情況需要關閉天然瓦斯外，只有 SoCalGas 有權操作天然瓦斯服務切斷閘。

所有客戶都將為天然瓦斯盜竊行為承擔責任，並且這將導致天然瓦斯費率提高。若您知道有人篡改天然瓦斯錶或管道，應向 SoCalGas 舉報。您的舉報將被保密。

## 第 65 號提案警告

警告：身處或靠近我們的設施、器具和工地，以及使用天然瓦斯，可能會讓您接觸到加州已知的導致癌症、出生缺陷或其他生殖危害的化學物質，包括因吸入或接觸天然瓦斯或其燃燒產物中的甲醛和一氧化碳。如需更多資訊，請造訪 [P65Warnings.ca.gov](http://P65Warnings.ca.gov)。

## 超流閥 (EFV)

EFV 是一種安裝在天然瓦斯配送管道上的安全裝置，當地下管道被切斷，或流向瓦斯錶的天然瓦斯流量顯著增加時，該裝置會自動關閉並限制天然瓦斯流動。這些情況通常由挖掘或施工造成，但也可能因車輛撞擊損壞您的天然瓦斯錶而引起。

EFV 安裝在天然瓦斯總管（通常位於街道、小巷或地役權中或其附近）與客戶地產內 SoCalGas 瓦斯錶之間的地下服務管道上。

若要了解更多資訊，或如果您有興趣安裝 EFV，請造訪 [socialgas.com/SafetyValves](http://socialgas.com/SafetyValves)。

## 瓦斯錶檢查與維護的安全通道

為了您的安全，SoCalGas 必須能夠操作其所有天然瓦斯管道設施（包括天然瓦斯錶）以進行定期檢查和維護。SoCalGas 擁有並維護瓦斯錶、調壓器以及天然瓦斯錶上游的管道。根據 CPUC 頒布的《收費規則第 25 條》，SoCalGas 有權操作位於您地產上的其設施。我們的服務員工必須有一條通往瓦斯錶的安全通道，且通道上不得有灌木、建築物、雜物或其他絆倒危險。請務必檢查通往您瓦斯錶的路徑，確保不存在任何不安全狀況。若您選擇將大門上鎖，SoCalGas 可能會留下附有聯絡說明的通知，以便我們安排對天然瓦斯設施進行必要的檢查和維護。在緊急情況下，消防部門或 SoCalGas 可能需要出於安全原因關閉瓦斯錶。請確保瓦斯錶始終可以安全操作。

請造訪 [socialgas.com/SafeAccess](http://socialgas.com/SafeAccess) 了解更多資訊。

## 確保管道通道暢通

SoCalGas 使用先進的安全檢查工具來監測管道狀況，並確認管道得到安全維護。為了執行這些檢查，我們必須能夠接觸到我們的管道。我們管道周圍的區域必須沒有灌木、樹木、圍欄和建築物。

## 管道維護與安全

我們定期巡視、測試、修理和更換我們的天然瓦斯管道。我們的員工也接受持續的技術訓練和考核。我們監測天然瓦斯品質，並加入獨特氣味以幫助偵測洩漏。我們也與緊急回應官員持續合作，為任何管道緊急情況做好準備和回應。

如需有關我們完整性管理計劃大綱的更多資訊，請造訪 [socialgas.com/PipelineSafety](http://socialgas.com/PipelineSafety)。

## 尋找您附近的主管道

大多數管道埋於地下。管道標誌指示了主管道的大致位置，並包含我們的緊急電話號碼。標誌並不指示該區域管道的深度或數量。



您可在 [socialgas.com/Map](http://socialgas.com/Map) 或國家管道測繪系統 (NPMS) [npms.phmsa.dot.gov](http://npms.phmsa.dot.gov) 上查閱主要天然瓦斯管道的大致位置。這些地圖僅顯示管道的大致位置，絕不能取代聯絡 811。

## 燻蒸

SoCalGas 將在住宅或商業場所進行燻蒸消毒前關閉服務，並在之後恢復服務。只有 SoCalGas 有權操作天然瓦斯服務切斷閥。燻蒸承包商無此權限。SoCalGas 將免費為您提供所有服務閥門關閉和恢復服務。作為恢復服務的一部分，SoCalGas 會檢查並調整所有器具以確保其正常運作。

要為燻蒸消毒關閉服務，必須至少提前兩個工作日提出要求。要恢復服務，則需至少提前一個工作日通知。請致電 1-800-427-2200 安排服務，或造訪 [socalgas.com/Fumigation](http://socalgas.com/Fumigation)。

最早可在帳篷安裝且建築物熏蒸兩天後安排服務恢復通知單。若您提供燻蒸承包商的「重入證明」，服務恢復可安排在帳篷拆除的同一天。請確保通往天然瓦斯錶和前門的通道暢通無阻。

## 一氧化碳

SoCalGas 或合格專業人員應每年檢查您的天然瓦斯器具。未進行年度維護可能會導致效率低下，在某些情形下可能引發一氧化碳中毒的危險。

一氧化碳是一種危險氣體，您無法聞到、嚐到或看到。當天然瓦斯器具無法正常運作，或燃燒氣體未被安全排放到室外時，一氧化碳可能在住宅或其他建築物內累積。

## 一氧化碳警報器

《加州一氧化碳中毒防治法》要求所有配有燃燒化石燃料器具、壁爐或附屬車庫的住宅地產，必須安裝經核准的一氧化碳警報器。只能使用經加州州立消防局核准並具有 Underwriter's Laboratories (UL) 認證的一氧化碳警報器。它們可在您當地的五金及家裝店購得。

要了解有關一氧化碳中毒及其預防方法的更多資訊，請造訪 [socalgas.com/CarbonMonoxide](http://socalgas.com/CarbonMonoxide)。



## 維護器具始終是客戶的責任

妥善保養器具有助於其安全高效地運轉。以下是一些重要提示：

- 每年由 SoCalGas 或其他合格專業人員為您的天然瓦斯器具提供服務。
- 請勿將抹布、拖把、紙張或其他易燃物存放在任何天然瓦斯器具附近。
- 請勿在器具附近放置任何可能干擾正常氣流的物品。
- 請勿在有任何天然瓦斯或發熱器具的房間內或其附近存放或使用易燃產品。易燃產品包括汽油、噴漆、溶劑、殺蟲劑、黏著劑、噴霧劑、清漆、清潔產品及其他加壓容器。
- 請勿使用烤肉架、爐灶或烤箱為住宅供暖，因為這些器具並非為此目的設計，且可能造成安全隱患。
- 提高安裝在車庫內的天然瓦斯器具，使其燃燒器和點火裝置距地板至少 18 英吋 (450 毫米)，除非當地建築法規將其豁免為「耐易燃蒸氣點火」器具。

# 器具安全提示

## 烹飪爐灶

- 保持爐面、烤箱和烤麵器區域清潔，無油脂積聚。油脂易燃，過度積聚可能引發火災。
- 請勿使用爐面或烤箱為住宅供暖。
- 請勿在烤箱或爐面上鋪設鋁箔紙，以免阻礙排氣口，可能導致一氧化碳中毒。

## 衣物烘乾機

- 務必將天然瓦斯烘乾機的廢氣排放至室外。
- 請勿排放至閣樓、煙囪、牆壁、天花板或建築物的隱蔽空間。
- 只能使用經核准的金屬排氣管材料。塑膠和乙烯基材料未經核准用於天然瓦斯烘乾機，因為它們會造成重大火災隱患。
- 每批衣物烘乾前或後，請清潔棉絮過濾網，以防止火災隱患並保持烘乾機高效運轉。
- 定期檢查排氣管，確保其沒有被壓扁、扭結或堵塞。
- 保持排氣口周圍及鄰近區域無棉絮積聚。

## 暖風機／暖房器

### 落地式暖風機

- 定期用吸塵器清潔落地式暖風機及其周圍區域，避免棉絮積聚。
- 讓兒童遠離爐柵，因為它會變得很燙。
- 請勿將地毯、家具或易燃物品放置在爐柵上方或附近，且不要阻擋氣流。

### 壁掛式暖風機

- 若使用內建式通風壁爐，每月清潔一次燃燒室內部，以防止棉絮積聚。每年由 SoCalGas 或合格專業人員對您的暖風機進行一次安全檢查。

**注意：**未通風的天然瓦斯暖房器不安全，加州禁止使用。

## 熱水器

- 地震可能導致未妥善固定的熱水器移動或傾倒。為防止此情況，請使用重型螺栓和金屬束帶，將熱水器牢牢固定在牆柱的兩個位置——水槽的上三分之一和下三分之一處。根據州和地方法規，將下方的束帶放置在恆溫器上方至少四英寸處。五金行有售固定套件，我們建議由合格專業人員安裝。
- 降低您的溫度設定有助於防止燙傷意外，並可能降低您的能源成本。水溫超過 125°F 可能導致嚴重燙傷甚至死亡。有小孩、殘疾人士或老年人的家庭，可能需要將恆溫器設定在 120°F 或更低，以防止接觸到「燙」水。請參閱您的熱水器製造商的建議，以了解安全的水溫設定。

## 閣樓隔熱材料

- 使隔熱材料遠離所有熱源，包括暖風機、熱水器、嵌入式照明燈具、風扇馬達、門鈴變壓器、煙囪、煙道和通風口。
- 在上述熱源周圍安裝由不可燃材料製成的屏障。
- 使隔熱材料遠離所有裸線或旋鈕和管道佈線。
- 保持強制送風暖風機的供氣口沒有任何隔熱材料。
- 保持閣樓和屋簷通風口暢通無遮蓋。
- 定期檢查閣樓是否有隔熱材料移動。
- 如果您對正確安裝有任何疑問，請聯絡持有州執照的隔熱材料承包商。

## 天然瓦斯壁爐燃木

為避免發生嚴重事故，氣閘必須保持永久開啟。請使用燃氣燃木組套件隨附的氣閘鎖。

## 器具安全召回

美國消費品安全委員會定期公佈器具和器材的安全召回資訊。可能影響天然瓦斯器具的產品召回資訊，可至 [cpsc.gov](http://cpsc.gov) 查詢或致電 1-800-638-2772。

# 能源效率



## 住宅返利

正在選購新器具？當您透過 [socalgas.com/Marketplace](https://socalgas.com/Marketplace)\* 購買時，可立即獲得返利。只需選擇符合條件的節能產品，確認已套用即時返利，並在確認您是 SoCalGas 客戶後完成購買。

已經購買了器具？

請造訪 [socalgas.com/Rebates](https://socalgas.com/Rebates)\*\* 查閱您的器具是否符合節能返利資格。

## 節能入門套件

這份免費套件包含三個水龍頭節流器（一個用於廚房，兩個用於浴室）和一個低流量蓮蓬頭。低流量蓮蓬頭和水龍頭節流器是節約能源和用水的好方法。這些裝置讓空氣進入水流，在減少用水量的同時保持高壓水流。立即在 [socalgas.com/StarterKit](https://socalgas.com/StarterKit) 領取您的套件。

## 節能妙招

尋找有助於在家中節能的技巧，從節能改善、調整恆溫器設定到升級舊器具。在 [socalgas.com/Save](https://socalgas.com/Save) 了解更多資訊。

## 節能方法

使用我們的「節能方法」工具，您可完成「我的能源概況」調查，獲得免費的家庭能源分析。您還可以收到個人化的節能提示和節能器具返利建議，以幫助減少您的家庭能源使用量。在 [socalgas.com/WaysToSave](https://socalgas.com/WaysToSave) 了解更多資訊。

\* SoCalGas Marketplace (包括返利) 由加州公用事業客戶資助，由 SoCalGas 在加州公用事業管理委員會的支援下，透過授予 Enervee Corporation 的合約進行管理。須遵守條款

\*\* 本計劃由加州公用事業客戶資助，由 Southern California Gas Company (SoCalGas) 在加州公用事業管理委員會的支援下管理。計劃資金，包括用於返利或獎勵的任何資金，將以先到先得的方式分配，直至資金用完為止。本計劃可能會修改或終止，恕不另行通知。商品和/或服務的選擇、購買和擁有完全由客戶自行負責。選擇參與本計劃的客戶沒有義務購買製造商、供應商、服務提供者或任何其他第三方提供的任何額外商品或服務。SoCalGas 不對客戶選擇的商品和/或服務提供任何明示或暗示的保證，包括對特定目的、用途或應用的適銷性或適用性的保證。SoCalGas 不對任何第三方的工作進行背書、認證或擔保。須遵循資格要求；詳情請參閱計劃條件。

# 客戶援助計劃

## 折扣與帳單援助



### 加州能源優惠計劃 (CARE)\*

符合資格、收入合格的客戶可透過 CARE 計劃獲得每月 20% 的折扣。如需更多資訊或申請，請造訪 [socalgas.com/CARE](http://socalgas.com/CARE) 或致電 1-800-427-2200 或 TDD/TTY 1-800-252-0259。

### 節能援助計劃\*

符合條件的屋主和租戶可免費獲得節能住宅改善服務。如需更多資訊，請造訪 [socalgas.com/Improvements](http://socalgas.com/Improvements) 或致電 1-800-331-7593。

### 醫療用電補助計劃\*

如果您或您家中的全職成員患有需要額外使用天然瓦斯供暖的合資格疾病，則能以最低費率獲得更多天然瓦斯。要了解更多資訊，請造訪 [socalgas.com/Medical](http://socalgas.com/Medical) 或致電 1-800-427-2200。

### 瓦斯補助金 (GAF)\*

如果客戶支付天然瓦斯帳單需要幫助，只要收入合資格，便可獲得一次性補助金。資金以先到的方式提供，直至用完為止。如需更多資訊，請造訪 [socalgas.com/GAF](http://socalgas.com/GAF)。

### 逾期帳單寬免

加入 CARE 計劃的客戶，可能也有資格透過欠款管理計劃獲得逾期帳單寬免。客戶在加入該計劃前，其 SoCalGas 服務帳戶至少已活躍六個月。在 [socalgas.com/Forgiveness](http://socalgas.com/Forgiveness) 了解更多資訊

### 低收入家庭能源協助計劃 (LIHEAP)

收入合資格客戶可以透過聯邦政府資助的 LIHEAP 計劃獲得能源帳單付款援助。如需更多資訊，請聯絡社區服務與發展部，網站 [csd.ca.gov](http://csd.ca.gov)，或致電 1-866-675-6623，TDD/TTY 1-916-263-1402 或加州轉接服務 711。

\* CARE 計劃、節能援助計劃和欠款管理計劃由加州公用事業客戶資助，由 Southern California Gas Company (SoCalGas) 在加州公用事業管理委員會的支援下管理。瓦斯補助金是 SoCalGas 與大洛杉磯 United Way 的合作專案。United Way 與我們服務區域內的多家非營利組織合作管理該計劃。醫療用電補助計劃由加州公用事業客戶資助，由 SoCalGas 在加州公用事業管理委員會的支援下管理。須滿足資格要求；詳情請參閱計劃條件。

# 帳單支付

**ACCOUNT NUMBER** 987 654 3210 4

**DATE MAILED** Nov 9, 2023 Page 1 of 2

**1-800-427-2200 English**  
**1-800-342-4545 Español**  
**1-800-252-6259 TTY**  
**M-F: 7am-6pm Sat: 7am-6pm**  
**24 Hour Emergency Services Available**  
**socialgas.com**

**2 Account Summary**

Amount of Last Bill		\$60.05
Payment Received	10/28/23	-60.05
Current Charges	THANK YOU	= 70.08
<b>Total Amount Due</b>		<b>\$70.08</b>

**3 DATE DUE** Dec 3, 2023

**4 AMOUNT DUE** \$70.08

**5 Current Charges**

Rate: GR - Residential Climate Zone: 1 Baseline Allowance: 30 Therms  
 Meter Number: 09612355 (Next scheduled read date Dec 9 2023) Cycle: 10

Billing Period	Days	Meter Number	Current Reading	Previous Reading	Difference	Factor	Factor	Total Therms
10/09/23 - 11/09/23	30	09612355	9841	9794	47	1.000	1.033	48

**6 GAS CHARGES**

Customer Charge	30 Days x \$16438	Amount	4.93
Gas Transportation (Details below)	48 Therms		
Baseline	18 Therms		
Therms used	30		
Rate/Therm	\$ 63566	\$ 96806	
Charge	\$ 18.07	= 17.43	
Gas Commodity	48 Therms x \$38041	Amount	18.26
<b>Total Gas Charges</b>			<b>\$59.69</b>

**7 SoCalGas' gas commodity cost per therm for your billing period:**  
 Nov. \$ 41230 Oct. \$ 34851

**8 TAXES & FEES ON GAS CHARGES**

State Regulatory Fee	48 Therms x \$0.0166	Amount	0.80
Public Purpose Surcharge	48 Therms x \$0.1060		4.83
Los Angeles City Users Tax	\$54.76 x 10.00%		5.48
<b>Total Taxes and Fees on Gas Charges</b>			<b>\$10.39</b>
<b>Total Current Charges</b>			<b>\$70.08</b>

**9 Usage History (Total Therms used)**

**10 Your Usage: 48 Therms**

**BASELINE** 30 Therms \$1,016/Therm  
**OVER BASELINE** 18 Therms \$1,344/Therm

**11 SoCalGas logo**

**12 QR code**

5. 客戶費 – 基於服務天數。
6. 天然瓦斯運輸費 – 輸送天然瓦斯的成本。
7. 天然瓦斯商品價 – SoCalGas 代表其客戶購買天然瓦斯的成本。
8. 稅費 – 包括 CPUC 規定的公共用途附加費，以及任何州或地方的費用和稅金。加入加州能源優惠計劃 (CARE) 的客戶將在帳單上看到顯示為單獨項目的折扣，且 CARE 客戶的公共用途附加費較低。在 [socialgas.com/CARE](https://socialgas.com/CARE) 了解更多資訊。

## 您的個人化天然瓦斯使用情況

9. 使用記錄 – 長條圖顯示您過去 13 個月的天然瓦斯使用量 (若有)。登入或註冊「我的帳戶」(MyAccount.socialgas.com) 獲取更詳細的使用資訊。
10. 您的用量 – 該儀表直觀描繪了您的天然氣用量和該計費週期內每千卡的總成本。藍色顯示您的基準千卡數 (每千卡基本輸送費，加上天然瓦斯商品價)，橙色顯示您的超基準千卡數 (超基準運輸費，加上天然瓦斯商品價)。

11. 您可能收到重要訊息，包括有關援助計劃和可幫助您管理能源使用的工具資訊。
12. 透過「我的帳戶」選擇無紙化帳單，以線上查閱和支付您的帳單、註冊每週帳單追蹤提醒等。

## 如何閱讀您的天然瓦斯帳單一般資訊

1. 您的帳戶號碼和服務地址。
2. 「帳戶摘要」部分顯示您的前期餘額和付款，以及任何當期費用。
3. 您的帳單到期日和應付總額。

## 您的當期費用如何計算

費率由 CPUC 監管和核准。您帳單上的「當期費用」部分基於三個部分乘以您使用的天然瓦斯單位數，再加上稅費：

4. 總千卡數 – 計算您在指定計費期內使用的天然瓦斯總千卡數。此數字用於計算您天然瓦斯服務的總費用。



如需更多資訊，請造訪 [socialgas.com/ReadYourBill](https://socialgas.com/ReadYourBill)。

## SoCalGas「我的帳戶」的優點

- 輕鬆管理帳單

查閱並支付您的帳單、安排一次性或自動付款等。您也可以選擇無紙化帳單，並在每月帳單準備好時接收電子郵件通知。

- 接收個人化帳單追蹤提醒

使用帳單追蹤提醒監控您的天然瓦斯用量、採取措施減少用量，並幫助避免帳單超額。

- 獲取客製化節能提示

透過我們的「節能方法」工具完成您的能源概況，獲得家庭能源分析和客製化節能建議。

要了解更多資訊並註冊，請造訪 [socalgas.com/MyAccount](https://socalgas.com/MyAccount)。

## 平準付款計劃

合資格客戶可註冊「平準付款計劃」，該計劃可將他們一年的天然瓦斯用量和成本平均分攤到 12 個月內。然後，客戶在六個月的間隔期內每月支付平均帳單金額，而非實際費用。在 [socalgas.com/LevelPayPlan](https://socalgas.com/LevelPayPlan) 了解更多資訊。

## 第三方通知

如果您或朋友每個月都難以記得支付天然瓦斯帳單，我們的「第三方通知」計劃可能有助於防止服務中斷。

如需更多資訊，請造訪 [socalgas.com/ThirdParty](https://socalgas.com/ThirdParty)。

## 需要延時付款？

如果您需要更多時間支付天然瓦斯帳單，我們可隨時提供援助。您可以在「我的帳戶」中申請延期。請造訪 [socalgas.com/WaysToPay](https://socalgas.com/WaysToPay) 獲取更多資訊。



## 自助服務選項

您可以方便地線上安排、查閱和取消服務預約，以及啟動、停止或轉移服務。

## 住宅服務預約

我們受過訓練的服務員工可以確認您的器具是否安全高效地運轉。他們還可以調整天然瓦斯燃燒器、點燃母火，並進行有限的維修。

在 [socalgas.com/Schedule-Service](https://socalgas.com/Schedule-Service) 了解更多資訊。

### 標準預約 – 免費

全天可選時段：

- 上午
- 下午
- 晚上



掃描二維條碼或造訪 [socalgas.com/ScheduleService](https://socalgas.com/ScheduleService)，或致電 1-800-427-2200 以了解更多資訊。

# 如何聯絡我們

## 24 小時緊急回應

若發生涉及天然瓦斯的緊急情況，請撥打我們的 24 小時專線 1-800-427-2200 或 TDD/TTY 1-800-252-0259。

## 客戶聯絡中心

如果您需要援助，請造訪 [socalgas.com](http://socalgas.com) 或撥打以下號碼與我們聯絡：

- 24 小時緊急回應 1-800-427-2200
- 住宅客戶 1-800-427-2200
- 商業客戶 1-800-427-2000
- 住宅返利 1-800-427-4400
- 多戶家庭返利 1-800-427-4400
- 企業返利 1-800-427-2000

## 多語言服務專線

---

Para asistencia en español, llame al 1-800-342-4545 (西班牙語)

欲知詳情，請洽免費國語專線：1-800-427-1429 (國語)

欲知詳情，請洽免費粵語專線：1-800-427-1420 (粵語)

더 자세한 안내를 받으시려면 다음 한국어 전화로 문의해 주십시오: 1-800-427-0471 (韓語)

Để biết thêm chi tiết bằng tiếng Việt, xin gọi: 1-800-427-0478 (越南語)

其他語言 1-888-427-1345

TDD/TTY 1-800-252-0259 (供語言或聽障人士使用)

---

郵寄付款至： SoCalGas, P.O. Box C,  
Monterey Park, CA 91756

來函請寄： SoCalGas, P.O. Box 1626,  
Monterey Park, CA 91754-8626

訊息由付費人資助