

### **關注大埔公共屋邨廚餘回收桶維修保養服務**

就大埔區駱小鸞議員對公共屋邨廚餘回收桶維修保養服務的建議，環境保護署（環保署）現回覆如下：

環保署一直重視智能廚餘回收桶的運作情況，除定期派員巡查外，承辦商亦會進行恆常檢查和保養工作。經過早前的系統優化及升級工程後，現時智能廚餘回收桶的正常運作時間高達 99%以上。隨著廚餘回收量持續上升，個別智能回收桶或會因使用頻繁而偶有出現輕微和短暫的故障。承辦商會透過系統持續監察設備運作狀況並盡快處理個案，系統亦會自動通報房屋署屋邨辦事處／物業管理公司及其清潔承辦商。環保署透過大數據平台進行監察，確保承辦商遵守合約規定並適時跟進。大部分情況下，承辦商可於 24 小時內完成檢查和恢復回收桶的正常運作。此外，環保署亦要求承辦商備有額外的智能回收桶，以便在有需要時迅速更換，確保廚餘收集服務的穩定性。

環保署在智能廚餘回收桶供應合約中，亦明確規定承辦商必須提供穩定和持續的廚餘回收服務。合約以智能廚餘回收桶的故障時間和個案數量評核承辦商服務表現的準則。如承辦商未能達到合約要求，環保署可按規定扣減相關服務費用。

為方便市民反映情況，所有智能廚餘回收桶的頂部均印有承辦商的客戶服務熱線。若發現回收桶發生故障，市民可致電該熱線或環保署顧客服務中心（熱線電話 2838 3111），提供回收桶的位置及故障狀況，以便安排檢查及維修。

此外，環保署和環境及自然保育基金透過資助項目，為參與廚餘回收的公共屋邨提供推廣教育支援，並在過程中收集居民對智能廚餘回收桶使用情況的意見。市民亦可透過環保署顧客服務中心熱線反映意見，以便進一步優化服務。

我們會繼續監察智能廚餘回收桶的運作情況，並與屋邨辦事處保持緊密溝通，為居民提供便利及衛生的廚餘回收服務。

**環境保護署**  
2025 年 9 月