

# 7

## 回收熱線 2838 3111

### 7.1 回收熱線是甚麼？

環保署自一九九一年起設立回收熱線，就廢物減量及回收再造，為市民提供資料和意見。由一九九一至二〇〇六年，熱線接獲約 79,961 個來自住戶及工商機構的查詢。大部分查詢來自住宅、辦公室和學校(包括學生)，其他查詢人士，包括報界、環保團體、社會服務中心、工廠、酒店、廢物收集商 / 回收商、政府部門及海外官員等。

### 7.2 熱線為你提供服務

政府的政策，是鼓勵廢物減量及回收再造活動。這項熱線服務，就各項相關的措施，為公眾提供資料和意見，包括：

- a) 提供技術意見，協助籌辦和進行廢物減量及回收自願參與計劃；
- b) 提供廢物回收再造的統計資料；及
- c) 提供本地廢物收集商及回收商 / 回收加工處理商的名單。

### 7.3 二〇〇六年的成績

二〇〇六年，熱線共處理約 4,285 宗查詢，主要詢問可再造物料的出路安排，或要求提供技術資料，以便舉辦廢物回收自願參與計劃。

熱線有效協助市民把回收的廢物交付廢物收集商及回收商，尤以廢紙及塑膠的回收，成效最為顯著。

熱線提供技術意見，對在本港推行各類廢物回收自願參與計劃起了重要作用。所提供的意見，包括計劃的策劃及管理、書面指引及其他聯絡方面的協助。

表一  
減少廢物及循環再造資料單張

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| 1 | 香港都市固體廢物的回收及循環再造        |
| 2 | 香港廢紙的回收及循環再造            |
| 3 | 香港金屬廢物的回收及循環再造          |
| 4 | 香港塑膠廢物的回收及循環再造          |
| 5 | 香港泡沫聚苯乙烯(EPS)廢物的回收及循環再造 |
| 6 | 香港廢玻璃瓶的回收及循環再造          |

二〇〇二年年初，我們在環保署的網站設立回收熱線的網頁，為市民提供另一途徑索取資料。此外，市民現可透過電子郵件提出查詢。為了向公眾提供一站式服務，我們自二〇〇三年一月起，把回收熱線與環保署客戶服務中心電話號碼 2838 3111 進一步合併。

#### 7.4 熱線服務資料

市民對廢物回收再造的意識不斷提高。近年接獲的查詢，內容更趨多樣化，市民不只物色回收廢物的出路安排，也希望找出方法，使他們的廢物回收活動舉辦得更加成功。熱線亦接獲回收商來電，要求政府在業務的多方面提供協助。

#### 7.5 電腦化資料管理

我們已把本地廢物回收再造業的資料及其他技術資料，儲存在電腦化資料庫內，以便快速取得準確資料，提供有效的熱線服務。我們亦已擬備全面的知識庫，並定期更新有關資料，協助前線人員處理各種查詢。

#### 7.6 廢物回收及循環再造的資料單張及指引

環保署就不同的廢物減量和回收再造專題，製備各種資料單張及指引，並上載於本署網頁中。市民可到 [www.epd.gov.hk](http://www.epd.gov.hk) 瀏覽及下載下列資料：

- 香港回收再造公司名錄
- 家居廢物源頭分類計劃
- 充電池回收計劃
- 舊電腦及電器回收計劃
- 明智減廢計劃
- 減少廢物及循環再造資料單張(表一)

