

非法弃置建筑废物问题及「好好斗」回收服务 主动调查行动报告摘要

引言

建筑工程例如工地平整及楼宇建筑和一般装修工程，包括家居、店铺、食肆及办公室等装修，均会产生不少建筑废物。为协助市民及中小型装修工程承办商妥善处理小型装修工程所产生的建筑废物，环境保护署（「环保署」）于 2021 年 2 月开展了地区性建筑废物收集及回收服务先导计划。先导计划由回收基金资助，市民及业界可透过「好好斗」流动应用程式，预约由回收基金资助的回收机构，妥善处理建筑废物。

2. 然而，公署留意到，不时有传媒报道及市民投诉在公众地方特别是马路边有建筑废物被非法弃置，对市民及道路使用者构成不便及安全隐患，亦会影响环境卫生，并须耗用公共资源进行清理。此外，数据显示「好好斗」回收服务可能未被充分使用。

3. 因此，公署审研了环保署管制及遏止非法弃置建筑废物的工作，「好好斗」回收服务计划的运作安排、成效监察，资讯发布及服务推广和宣传。综合调查所得，公署对于环保署的相关工作有以下观察及评论。

公署调查所得

（一）打击非法弃置建筑废物的工作

4. 就打击非法弃置建筑废物的问题方面，经过环保署多年来努力不懈，采取多管齐下的措施，包括加装监察摄录系统、成立航拍机队、加强巡查、与其他部门协调及订立优先处理地点名单以加强监察等，以及现届政府着力增加打击力度并于 2023 年将定额罚款金额由 1,500 元大幅提高至 6,000 元，政府近年清理的非法弃置建筑废物数量已由 2017 年的 9,000 公吨大幅下降至 2022 年至 2024 年的约 1,000 公吨，而经环保署核实的非法弃置建筑废物的个案数目亦从 2022 年的 4,612 宗下降 38% 至 2024 年的 2,841 宗，反映当局的工作取得相当成效，值得充分肯定。

5. 虽然近年非法弃置建筑废物的问题有明显改善，市民的相关投诉仍维持每年一千多宗，在投诉个案中，经环保署核实的非法弃置建筑废物个案，则由近年的五、六百宗增加至 2024 年的接近 800 宗。此外，公署人员在实地视察及跟随环保署人员行动时，不难发现街上有被弃置的建筑废物。由此可见，非法弃置建筑废物的问题仍不时出现，对市民及环境卫生造成负面影响，政府当局仍须继续加强执管力度，以进一步改善非法弃置建筑废物的问题。

检控率过低，未能起阻吓作用

6. 2019 年至 2024 年期间，环保署每年提出检控的个案宗数介乎 65 宗至 129 宗，平均每年约 102 宗。以 2023 年为例，环保署核实为非法弃置建筑废物的个案有 4,153 宗，但该署提出检控的个案只有 65 宗，检控率为 1.6%；即使以检控宗数最多的 2019 年（有 129 宗）来计算，该年度的核实个案为 3,390 宗，检控率仍只有 3.8%。由此可见，环保署就非法弃置建筑废物个案的检控率极低。公署认为，若环保署未能提升搜证效能从而作出检控，增加定额罚款金额的阻吓性未必能大幅增强。

7. 公署理解，环保署要成功执法及检控不容易，但为进一步打击有关违法行为，公署认为，环保署应检视如何进一步加强执法及搜证效能，例如利用更多科技协助及优化搜证工作、灵活调配人手进行针对性的巡查和突击行动、增加摄录系统的覆盖范围等，提升检控率及阻吓力。

8. 除密切监察较常出现非法弃置建筑废物的地点外，公署建议环保署亦应考虑在其他较大机会出现相关违法行为的地方，如区内新落成的屋苑，及进行维修或翻新工程的大厦和店铺附近，针对性地加强巡查和监察，收重点打击之效。

加强宣传教育

9. 要解决非法弃置建筑废物问题，市民及业界自律守法的精神亦十分重要，不能单靠部门采取执法行动。建筑废物处置收费计划实施至今已近二十年，仍有部分业界人士和市民随意非法弃置建筑废物，无论是出于对违法行为的认知不足，还是为求一时方便及逃避付费而漠视法纪，环保署亦须持续以各种渠道加强对公众及业界的宣传教育，加强其环保及守法意识。

(二) 「好好斗」回收服务计划

服务计划宣传不足

10. 「好好斗」服务计划至今已运作逾四年，虽然环保署表示已透过多个不同途径宣传服务计划，并进行了多次外展探访，但有业界组织向公署表示，不少业界人士及中小型业界组织或公司，在公署展开是项主动调查行动后才知悉有「好好斗」回收服务，故认为环保署对服务计划的推广和宣传工作不足。就此，公署认为，环保署应检讨有关宣传工作的效益，务求令服务计划更深入业界及市民大众。环保署亦应考虑在预计有较多小型工程进行的地点（例如新落成的屋苑附近）加强宣传，鼓励居民及业界人士使用「好好斗」服务。

应进一步善用计划的资源

11. 回收机构在 2023 年最多可提供 7,552 次收集服务，但该年最终提供了收集服务 4,718 次，故服务使用率为 62.5%。公署注意到回收服务未被充分利用并非因市民或业界需求不足。环保署的数据显示，2023 年有 56.3% 的「好好斗」服务预约申请因不同原因被取消，有 27.8% 的申请被取消是因回收机构在高峰时段的服务供不应求以致须取消预约申请，但同时整体回收服务却未被充分利用，可见当时服务计划的运作规划及资源分配未能完全配合服务使用者的实际需要，以致浪费了宝贵的资源。

12. 公署欣悉，在公署展开调查后，环保署已就服务的预约申请程序作出改善，让用户得知相关时段的预约量是否已满，并显示其他可供预约的时段让用户考虑。公署建议，由于应用程式的新功能已实施一段时间，环保署应检视成效。该署亦应联同回收机构探讨如何将高峰时段的服务需求转移至非高峰时段的其他可行方法。

13. 回收机构在 2024 年提供的收集服务比 2023 年增加了 1,062 次，达 5,780 次，服务使用率亦由 2023 年的 62.5% 上升至 2024 年的 76%，而在 2024 年因回收机构日程已满而取消的预约申请的百分比亦下跌至 12.1%，显示「好好斗」回收服务的资源运用情况在最近有显著改善。

14. 从 2024 年增加的收集服务次数及使用率可见，市民对「好好斗」回收服务计划的需求持续。环保署表示，新的「好好斗」计划申请机构已预留资源以改善工作安排，务求释放收集车队的运载能力以提升预约申请的处理量。公署认为，环保署应计划在新机构接手后，适时检视「好好斗」的服务使用率，并研究如何更善用资源，以进一步提高「好好斗」服务在高峰时段的可服务次数，从而减少申请被取消的情况，令公帑得以善用及更多服务使用者受惠。

增强服务的提供

15. 环保署表示，参考「好好斗」计划的营运经验，完成处理一宗回收申请平均需时约 1 小时 15 分钟。根据公署人员的实地视察所得，由回收车辆到达约定地点至服务使用者缴付处置费用的整过过程可在 30 分钟内完成。因此，环保署所指的平均处理时间中大部分应是回收车辆前往两个预约地点之间的交通时间。公署理解现行服务计划只有四辆回收车来回穿梭不同地区处理港九新界的回收申请，所需时间可能受路面交通情况、回收废物数量及车辆机件故障等因素影响。公署建议，环保署应与回收机构研究如何压缩整体个案的平均处理时间，例如更有效地规划收集路线，以缩短每宗个案所需的交通时间，得以处理更多的回收申请。环保署亦应分析以往预约申请的地区分布，并考虑可否在通常较多预约申请的地区提供定点定时的收集服务，如此既便利这些地区的服务使用者，亦可节省回收车前往不同地点的交通时间。

16. 公署亦建议环保署密切留意「好好斗」回收服务计划的需求变化，若服务需求持续上升，该署便应考虑增加回收车的数量及人手以应付增加的需求。考虑到本港的道路狭小挤迫，「好好斗」计划应考虑优先增加配置较易在路边停泊的小型客货车。

17. 此外，公署建议，环保署应考虑主动联络「好好斗」服务使用者及业界，或在「好好斗」流动应用程式加入收集使用者意见的功能，从而收集有用意见以改善服务。

使用者守则欠重要注意事项

18. 公署注意到，「好好斗」服务的部分预约申请被取消是源于服务使用者对计划可提供的服务未有充分认识，例如要求在短时间（两小时）内收集废物、废物不符合规格、要求收集的地点不适合停车。使用者以「好好斗」流动应用程式预约服务时，页面会先显示「使用者守则」才进入预约步骤，「使用者守则」并无说明提供服务的时间及收集地点的限制、何为适合停车的地点、分装后的每袋废物重量或体积的上限等，可见「使用者守则」的内容欠清晰详尽，或会引致误会或不便。

19. 公署建议，环保署应检视及改善「好好斗」流动应用程式的「使用者守则」及有关计划网页的内容，添加使用者须注意的其他重要事项，有助使用者正确及畅顺地使用回收服务。

20. 公署欣悉，为减少因使用者要求在短时间内收集废物以致其预约申请被取消，「好好斗」流动应用程式已加入最早可预约时间功能，方便使用者作相应安排。

21. 此外，2024 年的预约申请被取消的总数中有 51.7% 的个案是因用户自行决定取消申请，可见不少服务使用者在提出预约申请时或未有考虑清楚。服务使用者在「好好斗」流动应用程式完成预约申请后，只会在管理订单的页面取消订单时才获提醒取消申请的后果，即若连续取消预约三次，系统将可停止接受申请，为期三个月。公署认为，上述规定对服务使用者而言是重要的资讯，应一并在「使用者守则」中说明，好让服务使用者考虑清楚是否提出申请，减少他们在草率地提出申请后须取消申请的情况。

(三) 「智好斗」自助回收服务计划

服务的检讨及扩展

22. 为便利市民及小型工程业界无须预约便可使用建筑废物回收服务，环保署与回收机构在 2024 年 8 月推出「智好斗自助回收服务计划」，在固定地点设置「智好斗」设施，供市民及小型工程业界在设施开放时间内弃置建筑废物。数据显示，「智好斗」服务自推出后的建筑废物按月收集量及次数稳步上升，反映这项便利的服务受到一定的支持，有助减少非法弃置建筑废物的情况，

值得继续推行。「智好斗」自助回收服务至 2025 年 7 月便推出满一年，公署建议，环保署应就相关服务作分析和检讨，总结经验，及积极研究是否可将服务扩展到其他地区，尤其是较多出现非法弃置建筑废物情况的地区。环保署亦应从「好好斗」服务计划收集所得的数据，分析哪些地区有较大服务需求，并探讨在该些地区放置「智好斗」的可行性。

23. 此外，环保署亦应考虑在预计会有较多装修工程进行的地点，例如新落成的屋苑附近，短期放置「智好斗」，供装修入伙的人士弃置建筑废物之用。就此，环保署应主动联络香港房屋委员会、香港房屋协会、市区重建局、地产建设商会、建造业议会或各大物业管理公司等，商讨有关做法的可行性。

流动应用程式的资讯发布

24. 现时，环保署能透过红外线探测仪器实时监察「智好斗」储存仓的剩余容量，并会在「好好斗」网页的「智好斗地图」上公布储存仓的容量情况。然而，「好好斗」流动应用程式未能有效提供上述容量资讯，亦未有清晰提示服务使用者可前往相关网页查阅有关资讯，对流动应用程式的用户造成不便。公署建议，环保署应在「好好斗」流动应用程式内改善相关资讯的显示方式，方便使用者无须来回在应用程式及网页之间作出查阅。

25. 此外，公署人员在调查本个案期间，留意到「好好斗」计划网页及流动应用程式鲜有资讯的更新或发布。公署认为，回收机构理应就涉及服务变更的资讯尽早于网页及流动应用程式作出通知，以减低对服务使用者的影响。公署建议，环保署须提醒及监督回收机构就此作出改善。

26. 另一方面，公署人员调查本个案期间多次点选流动应用程式的「好好斗地图」、「预设收集点清单」、「智好斗地图」及「智好斗服务时间表」后，页面一直只显示「Files not found (档案不存在)」，虽然有关资讯可透过浏览网页获得，但这仍对使用流动应用程式的用户构成不便，环保署应作出改善。

建议

27. 鉴于以上所述，公署对环保署有以下建议：

- (1) 应检视如何进一步加强执法及搜证效能，例如利用更多及更高科技协助及优化搜证工作、灵活调配人手进行针对性巡查和突击行动等，以提升检控率及阻吓力；
- (2) 应考虑在有较大机会出现违法行为的地方，如区内新落成的屋苑，及进行维修或翻新工程的大厦和店铺附近，针对性地加强巡查和监察，以收重点打击之效；
- (3) 持续以各种渠道加强对公众特别是业界的宣传教育，以加强其环保及守法意识；
- (4) 应检讨「好好斗」服务计划的宣传工作的效益，务求令服务计划更深入业界及市民大众；并考虑在预计有较多小型工程进行的地点（例如新落成的屋苑附近）加强宣传，派发「好好斗」的宣传单张或张贴海报，鼓励居民及业界人士使用「好好斗」服务；
- (5) 检视「好好斗」流动应用程式的新功能的成效；
- (6) 联同回收机构探讨如何将高峰时段的服务需求转移至非高峰时段的其他可行方法；
- (7) 计划在新机构接手后，适时检视「好好斗」的服务使用率，并研究如何更善用资源，以提高高峰时段可服务的次数，并减少申请被取消的情况；
- (8) 应与回收机构研究如何压缩整体个案的平均处理时间，例如更有效地规划收集路线，以缩短每宗个案所需的交通时间，从而提高资源的运用效率，得以处理更多的回收申请；并分析以往预约申请的地

区分布，考虑可否在通常较多预约申请的地区提供定点定时的收集服务；

- (9) 密切留意「好好斗」回收服务计划的需求变化，若服务需求持续上升，应考虑增加回收车数量及相关人手以应付增加的需求，特别是较易在路边停泊的小型客货车的数量；
- (10) 应考虑主动联络「好好斗」服务使用者及业界，或在「好好斗」流动应用程式加入收集使用者意见的功能，收集有用意见以改善服务；
- (11) 应检视及改善「好好斗」流动应用程式的「使用者守则」及有关计划网页的内容，添加使用者须注意的其他重要事项，包括说明取消预约申请的后果，以减少预约申请被取消的情况，亦有助使用者正确及畅顺地使用回收服务；
- (12) 应就「智好斗」服务作分析和检讨，总结经验，及积极研究是否可将服务扩展到其他地区；及根据「好好斗」服务计划收集所得的数据，分析哪些地区有较大服务需求，并探讨在该些地区放置「智好斗」的可行性；
- (13) 主动联络香港房屋委员会、香港房屋协会、市区重建局、地产建设商会、建造业议会或各大物业管理公司等，探讨在预计会有较多装修工程进行的地点，例如新落成的屋村或屋苑，短期放置「智好斗」的可行性；
- (14) 应改善「好好斗」流动应用程式内有关「智好斗」储存仓的资讯显示方式，方便使用者无须来回在应用程式及网页之间作出查阅，并检查流动应用程式内「好好斗地图」、「预设收集点清单」、「智好斗服务时间表」等功能是否运作正常；以及

(15) 应提醒及监督回收机构尽早就涉及服务变更的资讯于网页及流动应用程式作出通知，以减低对服务使用者的影响。

申诉专员公署
2025年9月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)