

非法棄置建築廢物問題及「好好斗」回收服務 主動調查行動報告摘要

引言

建築工程例如工地平整及樓宇建築和一般裝修工程，包括家居、店舖、食肆及辦公室等裝修，均會產生不少建築廢物。為協助市民及中小型裝修工程承辦商妥善處理小型裝修工程所產生的建築廢物，環境保護署（「環保署」）於 2021 年 2 月開展了地區性建築廢物收集及回收服務先導計劃。先導計劃由回收基金資助，市民及業界可透過「好好斗」流動應用程式，預約由回收基金資助的回收機構，妥善處理建築廢物。

2. 然而，公署留意到，不時有傳媒報道及市民投訴在公眾地方特別是馬路邊有建築廢物被非法棄置，對市民及道路使用者構成不便及安全隱患，亦會影響環境衛生，並須耗用公共資源進行清理。此外，數據顯示「好好斗」回收服務可能未被充分使用。

3. 因此，公署審研了環保署管制及遏止非法棄置建築廢物的工作，「好好斗」回收服務計劃的運作安排、成效監察，資訊發布及服務推廣和宣傳。綜合調查所得，公署對於環保署的相關工作有以下觀察及評論。

公署調查所得

（一）打擊非法棄置建築廢物的工作

4. 就打擊非法棄置建築廢物的問題方面，經過環保署多年來努力不懈，採取多管齊下的措施，包括加裝監察攝錄系統、成立航拍機隊、加強巡查、與其他部門協調及訂立優先處理地點名單以加強監察等，以及現屆政府着力增加打擊力度並於 2023 年將定額罰款金額由 1,500 元大幅提高至 6,000 元，政府近年清理的非法棄置建築廢物數量已由 2017 年的 9,000 公噸大幅下降至 2022 年至 2024 年的約 1,000 公噸，而經環保署核實的非法棄置建築廢物的個案數目亦從 2022 年的 4,612 宗下降 38% 至 2024 年的 2,841 宗，反映當局的工作取得相當成效，值得充分肯定。

5. 雖然近年非法棄置建築廢物的問題有明顯改善，市民的相關投訴仍維持每年一千多宗，在投訴個案中，經環保署核實的非法棄置建築廢物個案，則由近年的五、六百宗增加至 2024 年的接近 800 宗。此外，公署人員在實地視察及跟隨環保署人員行動時，不難發現街上有被棄置的建築廢物。由此可見，非法棄置建築廢物的問題仍不時出現，對市民及環境衛生造成負面影響，政府當局仍須繼續加強執管力度，以進一步改善非法棄置建築廢物的問題。

檢控率過低，未能起阻嚇作用

6. 2019 年至 2024 年期間，環保署每年提出檢控的個案宗數介乎 65 宗至 129 宗，平均每年約 102 宗。以 2023 年為例，環保署核實為非法棄置建築廢物的個案有 4,153 宗，但該署提出檢控的個案只有 65 宗，檢控率為 1.6%；即使以檢控宗數最多的 2019 年（有 129 宗）來計算，該年度的核實個案為 3,390 宗，檢控率仍只有 3.8%。由此可見，環保署就非法棄置建築廢物個案的檢控率極低。公署認為，若環保署未能提升蒐證效能從而作出檢控，增加定額罰款金額的阻嚇性未必能大幅增強。

7. 公署理解，環保署要成功執法及檢控並不容易，但為進一步打擊有關違法行為，公署認為，環保署應檢視如何進一步加強執法及蒐證效能，例如利用更多科技協助及優化蒐證工作、靈活調配人手進行針對性的巡查和突擊行動、增加攝錄系統的覆蓋範圍等，提升檢控率及阻嚇力。

8. 除密切監察較常出現非法棄置建築廢物的地點外，公署建議環保署亦應考慮在其他較大機會出現相關違法行為的地方，如區內新落成的屋苑，及進行維修或翻新工程的大廈和店舖附近，針對性地加強巡查和監察，收重點打擊之效。

加強宣傳教育

9. 要解決非法棄置建築廢物問題，市民及業界自律守法的精神亦十分重要，不能單靠部門採取執法行動。建築廢物處置收費計劃實施至今已近二十年，仍有部分業界人士和市民隨意非法棄置建築廢物，無論是出於對違法行為的認知不足，還是為求一時方便及逃避付費而漠視法紀，環保署亦須持續以各種渠道加強對公眾及業界的宣傳教育，加強其環保及守法意識。

(二) 「好好斗」回收服務計劃

服務計劃宣傳不足

10. 「好好斗」服務計劃至今已運作逾四年，雖然環保署表示已透過多個不同途徑宣傳服務計劃，並進行了多次外展探訪，但有業界組織向公署表示，不少業界人士及中小型業界組織或公司，在公署展開是項主動調查行動後才知悉有「好好斗」回收服務，故認為環保署對服務計劃的推廣和宣傳工作不足。就此，公署認為，環保署應檢討有關宣傳工作的效益，務求令服務計劃更深入業界及市民大眾。環保署亦應考慮在預計有較多小型工程進行的地點（例如新落成的屋苑附近）加強宣傳，鼓勵居民及業界人士使用「好好斗」服務。

應進一步善用計劃的資源

11. 回收機構在 2023 年最多可提供 7,552 次收集服務，但該年最終提供了收集服務 4,718 次，故服務使用率為 62.5%。公署注意到回收服務未被充分利用並非因市民或業界需求不足。環保署的數據顯示，2023 年有 56.3% 的「好好斗」服務預約申請因不同原因被取消，有 27.8% 的申請被取消是因回收機構在高峰時段的服務供不應求以致須取消預約申請，但同時整體回收服務卻未被充分利用，可見當時服務計劃的運作規劃及資源分配未能完全配合服務使用者的實際需要，以致浪費了寶貴的資源。

12. 公署欣悉，在公署展開調查後，環保署已就服務的預約申請程序作出改善，讓用戶得知相關時段的預約量是否已滿，並顯示其他可供預約的時段讓用戶考慮。公署建議，由於應用程式的新功能已實施一段時間，環保署應檢視成效。該署亦應聯同回收機構探討如何將高峰時段的服務需求轉移至非高峰時段的其他可行方法。

13. 回收機構在 2024 年提供的收集服務比 2023 年增加了 1,062 次，達 5,780 次，服務使用率亦由 2023 年的 62.5% 上升至 2024 年的 76%，而在 2024 年因回收機構日程已滿而取消的預約申請的百分比亦下跌至 12.1%，顯示「好好斗」回收服務的資源運用情況在最近有顯著改善。

14. 從 2024 年增加的收集服務次數及使用率可見，市民對「好好斗」回收服務計劃的需求持續。環保署表示，新的「好好斗」計劃申請機構已預留資源以改善工作安排，務求釋放收集車隊的運載能力以提升預約申請的處理量。公署認為，環保署應計劃在新機構接手後，適時檢視「好好斗」的服務使用率，並研究如何更善用資源，以進一步提高「好好斗」服務在高峰時段的可服務次數，從而減少申請被取消的情況，令公帑得以善用及更多服務使用者受惠。

增強服務的提供

15. 環保署表示，參考「好好斗」計劃的營運經驗，完成處理一宗回收申請平均需時約 1 小時 15 分鐘。根據公署人員的實地視察所得，由回收車輛到達約定地點至服務使用者繳付處置費用的整過過程可在 30 分鐘內完成。因此，環保署所指的平均處理時間中大部分應是回收車輛前往兩個預約地點之間的交通時間。公署理解現行服務計劃只有四輛回收車來回穿梭不同地區處理港九新界的回收申請，所需時間可能受路面交通情況、回收廢物數量及車輛機件故障等因素影響。公署建議，環保署應與回收機構研究如何壓縮整體個案的平均處理時間，例如更有效地規劃收集路線，以縮短每宗個案所需的交通時間，得以處理更多的回收申請。環保署亦應分析以往預約申請的地區分佈，並考慮可否在通常較多預約申請的地區提供定點定時的收集服務，如此既便利這些地區的服務使用者，亦可節省回收車前往不同地點的交通時間。

16. 公署亦建議環保署密切留意「好好斗」回收服務計劃的需求變化，若服務需求持續上升，該署便應考慮增加回收車的數量及人手以應付增加的需求。考慮到本港的道路狹小擠迫，「好好斗」計劃應考慮優先增加配置較易在路邊停泊的小型客貨車。

17. 此外，公署建議，環保署應考慮主動聯絡「好好斗」服務使用者及業界，或在「好好斗」流動應用程式加入收集使用者意見的功能，從而收集有用意見以改善服務。

使用者守則欠重要注意事項

18. 公署注意到，「好好斗」服務的部分預約申請被取消是源於服務使用者對計劃可提供的服務未有充分認識，例如要求在短時間（兩小時）內收集廢物、廢物不符合規格、要求收集的地點不適合停車。使用者以「好好斗」流動應用程式預約服務時，頁面會先顯示「使用者守則」才進入預約步驟，「使用者守則」並無說明提供服務的時間及收集地點的限制、何為適合停車的地點、分裝後的每袋廢物重量或體積的上限等，可見「使用者守則」的內容欠清晰詳盡，或會引致誤會或不便。

19. 公署建議，環保署應檢視及改善「好好斗」流動應用程式的「使用者守則」及有關計劃網頁的內容，添加使用者須注意的其他重要事項，有助使用者正確及暢順地使用回收服務。

20. 公署欣悉，為減少因使用者要求在短時間內收集廢物以致其預約申請被取消，「好好斗」流動應用程式已加入最早可預約時間功能，方便使用者作相應安排。

21. 此外，2024 年的預約申請被取消的總數中有 51.7% 的個案是因用戶自行決定取消申請，可見不少服務使用者在提出預約申請時或未有考慮清楚。服務使用者在「好好斗」流動應用程式完成預約申請後，只會在管理訂單的頁面取消訂單時才獲提醒取消申請的後果，即若連續取消預約三次，系統將可停止接受申請，為期三個月。公署認為，上述規定對服務使用者而言是重要的資訊，應一併在「使用者守則」中說明，好讓服務使用者考慮清楚是否提出申請，減少他們在草率地提出申請後須取消申請的情況。

（三）「智好斗」自助回收服務計劃

服務的檢討及擴展

22. 為便利市民及小型工程業界無須預約便可使用建築廢物回收服務，環保署與回收機構在 2024 年 8 月推出「智好斗自助回收服務計劃」，在固定地點設置「智好斗」設施，供市民及小型工程業界在設施開放時間內棄置建築廢物。數據顯示，「智好斗」服務自推出後的建築廢物按月收集量及次數穩步上升，反映這項便利的服務受到一定的支持，有助減少非法棄置建築廢物的情況，

值得繼續推行。「智好斗」自助回收服務至 2025 年 7 月便推出滿一年，公署建議，環保署應就相關服務作分析和檢討，總結經驗，及積極研究是否可將服務擴展到其他地區，尤其是較多出現非法棄置建築廢物情況的地區。環保署亦應從「好好斗」服務計劃收集所得的數據，分析哪些地區有較大服務需求，並探討在該些地區放置「智好斗」的可行性。

23. 此外，環保署亦應考慮在預計會有較多裝修工程進行的地點，例如新落成的屋苑附近，短期放置「智好斗」，供裝修入伙的人士棄置建築廢物之用。就此，環保署應主動聯絡香港房屋委員會、香港房屋協會、市區重建局、地產建設商會、建造業議會或各大物業管理公司等，商討有關做法的可行性。

流動應用程式的資訊發布

24. 現時，環保署能透過紅外線探測儀器實時監察「智好斗」儲存倉的剩餘容量，並會在「好好斗」網頁的「智好斗地圖」上公布儲存倉的容量情況。然而，「好好斗」流動應用程式未能有效提供上述容量資訊，亦未有清晰提示服務使用者可前往相關網頁查閱有關資訊，對流動應用程式的用戶造成不便。公署建議，環保署應在「好好斗」流動應用程式內改善相關資訊的顯示方式，方便使用者無須來回在應用程式及網頁之間作出查閱。

25. 此外，公署人員在調查本個案期間，留意到「好好斗」計劃網頁及流動應用程式鮮有資訊的更新或發布。公署認為，回收機構理應就涉及服務變更的資訊盡早於網頁及流動應用程式作出通知，以減低對服務使用者的影響。公署建議，環保署須提醒及監督回收機構就此作出改善。

26. 另一方面，公署人員調查本個案期間多次點選流動應用程式內的「好好斗地圖」、「預設收集點清單」、「智好斗地圖」及「智好斗服務時間表」後，頁面一直只顯示「Files not found（檔案不存在）」，雖然有關資訊可透過瀏覽網頁獲得，但這仍對使用流動應用程式的用戶構成不便，環保署應作出改善。

建議

27. 鑑於以上所述，公署對環保署有以下建議：

- (1) 應檢視如何進一步加強執法及蒐證效能，例如利用更多及更高科技協助及優化蒐證工作、靈活調配人手進行針對性巡查和突擊行動等，以提升檢控率及阻嚇力；
- (2) 應考慮在有較大機會出現違法行為的地方，如區內新落成的屋苑，及進行維修或翻新工程的大廈和店舖附近，針對性地加強巡查和監察，以收重點打擊之效；
- (3) 持續以各種渠道加強對公眾特別是業界的宣傳教育，以加強其環保及守法意識；
- (4) 應檢討「好好斗」服務計劃的宣傳工作的效益，務求令服務計劃更深入業界及市民大眾；並考慮在預計有較多小型工程進行的地點（例如新落成的屋苑附近）加強宣傳，派發「好好斗」的宣傳單張或張貼海報，鼓勵居民及業界人士使用「好好斗」服務；
- (5) 檢視「好好斗」流動應用程式的新功能的成效；
- (6) 聯同回收機構探討如何將高峰時段的服務需求轉移至非高峰時段的其他可行方法；
- (7) 計劃在新機構接手後，適時檢視「好好斗」的服務使用率，並研究如何更善用資源，以提高高峰時段可服務的次數，並減少申請被取消的情況；
- (8) 應與回收機構研究如何壓縮整體個案的平均處理時間，例如更有效地規劃收集路線，以縮短每宗個案所需的交通時間，從而提高資源的運用效率，得以處理更多的回收申請；並分析以往預約申請的地

區分佈，考慮可否在通常較多預約申請的地區提供定點定時的收集服務；

- (9) 密切留意「好好斗」回收服務計劃的需求變化，若服務需求持續上升，應考慮增加回收車數量及相關人手以應付增加的需求，特別是較易在路邊停泊的小型客貨車的數量；
- (10) 應考慮主動聯絡「好好斗」服務使用者及業界，或在「好好斗」流動應用程式加入收集使用者意見的功能，收集有用意見以改善服務；
- (11) 應檢視及改善「好好斗」流動應用程式的「使用者守則」及有關計劃網頁的內容，添加使用者須注意的其他重要事項，包括說明取消預約申請的後果，以減少預約申請被取消的情況，亦有助使用者正確及暢順地使用回收服務；
- (12) 應就「智好斗」服務作分析和檢討，總結經驗，及積極研究是否可將服務擴展到其他地區；及根據「好好斗」服務計劃收集所得的數據，分析哪些地區有較大服務需求，並探討在該些地區放置「智好斗」的可行性；
- (13) 主動聯絡香港房屋委員會、香港房屋協會、市區重建局、地產建設商會、建造業議會或各大物業管理公司等，探討在預計會有較多裝修工程進行的地點，例如新落成的屋邨或屋苑，短期放置「智好斗」的可行性；
- (14) 應改善「好好斗」流動應用程式內有關「智好斗」儲存倉的資訊顯示方式，方便使用者無須來回在應用程式及網頁之間作出查閱，並檢查流動應用程式內「好好斗地圖」、「預設收集點清單」、「智好斗服務時間表」等功能是否運作正常；以及

- (15) 應提醒及監督回收機構盡早就涉及服務變更的資訊於網頁及流動應用程式作出通知，以減低對服務使用者的影響。

申訴專員公署

2025 年 9 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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