

申诉专员公署  
Office of The Ombudsman



主动调查行动报告  
Direct Investigation Operation Report

非法弃置建筑废物问题及「好好斗」回收服务  
Illegal Disposal Problem and “HoHoSkips” Recycling Service  
for Construction Waste

报告完成日期：2025年9月10日

Completion Date: 10 September 2025

报告公布日期：2025年9月12日  
Announcement Date: 12 September 2025

# 目录

## 报告摘要

章节	段落
1 引言	
背景	1.1-1.4
调查范围	1.5
调查过程	1.6-1.7
2 建筑废物的处置	2.1
建筑废物管理策略	2.2
建筑废物处置收费计划	2.3-2.6
建筑废物的数量	2.7-2.12
3 打击非法弃置建筑废物的工作	3.1
跨部门协作	3.2
监察摄录系统及航拍机队	3.3-3.5
订立非法弃置建筑废物的黑点名单	3.6-3.9
定期巡查	3.10-3.12
投诉个案跟进调查	3.13-3.17
执法行动	3.18-3.20
4 「好好斗」回收服务计划	4.1
计划概况	4.2-4.6
服务营运情况	4.7-4.10
宣传及推广	4.11-4.12
服务使用情况	4.13-4.23
改善回收服务计划	4.24
「智好斗」自助回收服务	4.25-4.26
总结	4.27-4.28

<b>5</b>	<b>实地视察</b>	<b>5.1</b>
	「好好斗」回收服务计划的使用情况	5.2-5.6
	「智好斗」自助回收服务	5.7-5.11
	就非法弃置建筑废物情况的跟进	5.12-5.18
	深水埗区的实地视察	5.19
<b>6</b>	<b>公署的评论及建议</b>	
	绪言	6.1-6.2
	(一) 打击非法弃置建筑废物的工作	6.3-6.8
	(二) 「好好斗」回收服务计划	6.9-6.21
	(三) 「智好斗」自助回收服务计划	6.22-6.27
	建议	6.28
	鸣谢	6.29

# 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)

## **Executive Summary** **Direct Investigation Operation Report**

### **Illegal Disposal of Construction Waste and “HoHoSkips” Recycling Service**

#### **Introduction**

Construction works such as site levelling and building construction, and general renovation works for residential, commercial, catering and office premises inevitably generate a considerable amount of construction waste. To facilitate the proper disposal of construction waste generated from minor renovation projects by the public and small-to-medium renovators, the Environmental Protection Department (“EPD”) launched a pilot scheme in February 2021 for the collection and recycling of construction waste at the district level. Through the mobile application “HoHoSkips” under the scheme, members of the public and the trade can book the service of recycler subsidised by the Recycling Fund for proper disposal of construction waste.

2. Nevertheless, the Office has noted from time to time media reports and public complaints about illegal disposal of construction waste in public places, particularly on the roadside. Such illegal activities not only cause inconvenience and safety hazards to the public and road users, but also affect environmental hygiene and require the use of public resources for clean-up. Moreover, data suggests an underuse of the “HoHoSkips” recycling service.

3. In this connection, the Office has examined EPD’s control and preventive measures against illegal disposal of construction waste, the operational arrangements of the “HoHoSkips” scheme and monitoring of its effectiveness, information dissemination, and promotion and publicity. Based on our findings, the Office has the following observations and comments on the relevant work of EPD.

#### **Our Findings**

##### ***(I) Enforcement against Illegal Disposal of Construction Waste***

4. Over the years, EPD has spared no effort to adopt multi-pronged measures against illegal disposal of construction waste, including the installation of surveillance

camera systems, establishment of a drone fleet, enhanced patrolling, collaboration with other departments, and compilation of a list of priority sites for reinforced surveillance. Coupled with the current-term Government's more stringent enforcement and hiking the fixed penalty from \$1,500 to \$6,000 in 2023, the quantity of illegally disposed construction waste cleared by the Government dropped substantially from 9,000 tonnes in 2017 to around 1,000 tonnes per year between 2022 and 2024. The number of illegal disposal cases confirmed by EPD fell by 38%, from 4,612 cases in 2022 to 2,841 cases in 2024. These figures reflect the substantive results of the enforcement efforts of the Administration, which are certainly commendable.

5. Despite the marked improvement in recent years, the Office has noted that public complaints about illegal disposal of construction waste stand at over 1,000 cases annually. Among the complaints, the number of illegal disposal cases confirmed by EPD increased to nearly 800 in 2024 from the level of 500 to 600 a few years ago. Moreover, during our site inspections and shadowing of EPD's operations, it was not uncommon to find construction waste dumped on streets. Apparently, the illegal disposal problem recurs time and again with negative impact on the public and environmental hygiene. Government authorities should continue stepping up enforcement to further address the issue.

#### Prosecution Rate Too Low to Serve as a Deterrent

6. Between 2019 and 2024, EPD annually instigated 65 to 129 prosecutions, or an average of around 102 cases. In 2023, for example, EPD confirmed 4,153 illegal disposal cases of construction waste but only instigated 65 prosecutions, resulting in a prosecution rate of just 1.6%. Even in 2019, the year with the highest number of prosecutions (129 cases), the prosecution rate was only 3.8% out of 3,390 confirmed cases. These figures indicate that EPD's prosecution rate against illegal disposal of construction waste is extremely low. The Office considers that the deterrent effect of hiking the fixed penalty could be undermined unless EPD improves its evidence-gathering effectiveness to initiate more prosecutions.

7. The Office acknowledges that successful enforcement and prosecution is not an easy task. However, to further combat illegal disposal, we urge EPD to explore how to further strengthen its enforcement and evidence-gathering effectiveness, such as by making greater use of technologies to assist and optimise evidence collection, flexibly deploying staff for targeted inspections and blitz operations, and expanding the coverage of surveillance systems, so as to improve prosecution rate and deterrence.

8. In addition to closely monitoring black spots of fly-tipping, the Office recommends that EPD also consider reinforcing patrols and surveillance in other areas where such offences are more likely to occur (such as in the vicinity of newly completed housing estates, and buildings and shops with renovation or repair works in progress) to achieve more targeted enforcement.

### Strengthening Publicity and Education

9. Enforcement alone is insufficient to address the illegal disposal problem; developing a strong sense of self-discipline and compliance among the public and the trade is also crucial. Although the Construction Waste Disposal Charging Scheme has been in place for nearly two decades, illegal disposal of construction waste by members of the trade and the public still occurs. People are acting either inadvertently due to a lack of awareness of laws, or deliberately for convenience and avoidance of expenses. EPD should continue to strengthen publicity and education through various channels, raising awareness of environmental protection and compliance among the public and the trade.

### ***(II) “HoHoSkips” Scheme***

#### Insufficient Promotion of the Scheme

10. The “HoHoSkips” scheme has been in operation for over four years. Although EPD said that it has promoted the scheme through various channels and multiple outreach visits, some trade organisations told us that many members of the trade and small-to-medium organisations or companies were unaware of the “HoHoSkips” service until the launch of our direct investigation operation. They, therefore, considered EPD’s promotion and publicity of the scheme inadequate. The Office recommends that EPD review the effectiveness of its promotion initiatives to ensure that the scheme becomes more widely recognised among the trade and the public. EPD should also consider enhancing promotion in areas where more minor works are expected (such as in the vicinity of newly completed housing estates) to encourage residents and renovators to use the “HoHoSkips” service.

#### Better Usage of Scheme Resources

11. In 2023, the recycler had capacity to arrange a maximum of 7,552 collections, but only 4,718 collections were made by year end, resulting in a service

usage rate of 62.5%. The Office notes that the underuse of collection service was not due to a lack of demand. EPD's data shows that 56.3% of "HoHoSkips" bookings in 2023 were cancelled for various reasons, of which 27.8% were due to insufficient capacity of the recycler to meet the demand at peak times. Yet, the overall service capacity was underused, reflecting a mismatch between the operational planning and resource allocation under the scheme and the actual needs of users at that time, which was a waste of precious resources.

12. The Office is pleased to note that following the launch of our investigation, EPD has improved the booking process by allowing users to view whether a time slot has been fully booked and showing alternative available slots for their consideration. As this new mobile app feature has been introduced for some time, the Office recommends that EPD review its effectiveness. EPD should also work with the recycler to explore feasible ways of shifting service demand from peak to off-peak times.

13. In 2024, the recycler made 1,062 more collections than in 2023, raising the total number of collections to 5,780 and the service usage rate from 62.5% in 2023 to 76% in 2024. The percentage of cancellations due to overbooking also dropped to 12.1% in 2024, indicating a significant improvement in the usage of "HoHoSkips" resources recently.

14. The increase in the number of collections and usage rate in 2024 shows that public demand for the "HoHoSkips" service remains strong. EPD stated that the new applicant provider of "HoHoSkips" service has reserved resources to improve operational arrangements, with a view to maximising the transport capacity of its collection fleet to handle more bookings. The Office recommends that EPD conduct timely review of the usage rate after the takeover of "HoHoSkips" service by the new recycler, and explore ways of better resource allocation to increase available service at peak times and minimise cancellations. This will ensure better use of public funds for the benefit of more users.

### Enhancing Service Delivery

15. EPD said that based on the operational experience of the "HoHoSkips" scheme, it takes around 1 hour and 15 minutes to complete a collection case. However, our site inspections revealed that the entire process could be completed within 30 minutes, from the arrival of the collection vehicle at the collection point to the payment of disposal costs by the user. This suggests that most of the average handling time

cited by EPD is probably spent on travelling between collection points. The Office understands that currently only four collection vehicles are available under the scheme for handling bookings across all Hong Kong Island, Kowloon and New Territories areas. Travel time may also be affected by factors including traffic conditions, waste quantity, and mechanical malfunctions. We recommend that EPD work with the recycler to shorten the average handling time per case (such as shortening the travel time per case by better route planning), so as to accommodate more bookings. EPD should also analyse the geographic distribution of past bookings and consider offering collection service at fixed times and locations in districts with high demand. This will provide more convenient service for users in these districts and reduce travel time for collection vehicles.

16. The Office also recommends that EPD closely monitor changes in the demand for “HoHoSkips” service. If demand continues to rise, EPD should consider increasing the number of collection vehicles and manpower to meet the growing demand. Given Hong Kong’s narrow and congested roads, the “HoHoSkips” scheme should prioritise deploying light goods vehicles that are easier to park by the roadside.

17. Additionally, the Office recommends that EPD engage with “HoHoSkips” users and the trade, or incorporate a feedback feature into the “HoHoSkips” mobile app to gather useful input for service improvement.

#### User Guidelines Missing Key Information

18. The Office notes that some “HoHoSkips” bookings were cancelled because of users’ lack of understanding about the scope of service under the scheme. Examples include requests for waste collection within too short a time frame (i.e. two hours), waste that does not meet requirements, or collection points unsuitable for parking. When users make a booking via the “HoHoSkips” mobile app, the guidelines page is displayed before proceeding to the booking steps. However, the user guidelines do not clearly specify the limits on service schedule and collection points, how to choose a suitable parking spot, or the maximum weight or dimension per bag of segregated waste. The lack of clarity and details in the user guidelines may lead to misunderstandings or inconvenience.

19. The Office recommends that EPD review and improve the content of both the user guidelines on the “HoHoSkips” mobile app and its website, adding important information for the attention of users to ensure correct and smooth use of the recycling service.

20. The Office is pleased to note that to reduce cancellations due to users' requests for waste collection within too short a time frame, the "HoHoSkips" mobile app has introduced a feature showing the earliest available time slot, allowing users to plan accordingly.

21. Furthermore, 51.7% of all cancellations in 2024 were initiated by users themselves, suggesting that many users might not have fully considered their needs before booking. After completing a booking via the "HoHoSkips" mobile app, users are only reminded of the consequences of cancelling it when they attempt to do so on the booking management page. Specifically, users might be barred by the system from booking the service again for three months if they cancel three consecutive bookings. The Office believes this rule is important information that should be included in the user guidelines for users to make informed decisions before booking. This will help reduce hasty bookings and subsequent cancellations.

### ***(III) "Smart HoHoSkips" Self-service Recycling Scheme***

#### **Review and Expansion of the Service**

22. To facilitate the use of recycling service without prior booking by members of the public and the minor works trade, EPD and the recycler launched the "Smart HoHoSkips" self-service recycling scheme in August 2024, with facilities set up at fixed locations for disposal of construction waste during their opening hours. Statistics show a steady increase in both the monthly quantity of construction waste collected and the usages of the "Smart HoHoSkips" service since its launch. Given the considerable support for this convenient service which is conducive to reducing illegal disposal of construction waste, it is worth continuing. As the "Smart HoHoSkips" scheme has been in operation for one year by July 2025, the Office recommends that EPD analyse and review the service, consolidate the experience and proactively explore the feasibility of expanding the service to other districts, especially where illegal disposal of construction waste is more prevalent. EPD should also analyse the data collected from the "HoHoSkips" scheme to identify which districts have a greater demand for the service and explore the feasibility of placing smart skips in those districts.

23. Moreover, EPD should consider temporarily placing smart skips near locations where more renovation works are expected, such as newly completed housing

estates, to provide a convenient option for disposing of construction waste upon move-in of residents. To this end, EPD should engage with the Hong Kong Housing Authority, the Hong Kong Housing Society, the Urban Renewal Authority, the Real Estate Developers Association of Hong Kong, the Construction Industry Council or major property management agents to explore the feasibility of such arrangements.

#### Information Dissemination via Mobile Application

24. At present, EPD uses infrared sensors to monitor the residual storage capacity of smart skips in real time, and publishes this information via the “Smart HoHoSkips” map on the “HoHoSkips” website. However, the “HoHoSkips” mobile app cannot effectively display this capacity information, nor does it clearly direct users to check such information on the website. This creates inconvenience for app users. The Office recommends that EPD improve the way this information is displayed on the mobile app, such that users can access it directly without switching between the app and the website.

25. During our direct investigation operation, we noted that both the “HoHoSkips” website and mobile app rarely issued any updates or notices. The Office considers it essential for the recycler to promptly announce any service-related changes via both website and mobile app to minimise disruption to users. We recommend that EPD remind and supervise the recycler to improve in this regard.

26. Separately, during this direct investigation operation, our staff repeatedly attempted to access the “HoHoSkips” map, the list of fixed collection points, and the “Smart HoHoSkips” map and service schedule via the mobile app, but all these pages only displayed “Files not found”. Although such information is available on the website, it is still inconvenient for mobile app users. EPD should rectify this issue.

#### **Recommendations**

27. In the light of the above, The Ombudsman recommends that EPD:

- (1) explore how to further strengthen its enforcement and evidence-gathering effectiveness, such as by making greater use of more advanced technologies to assist and optimise evidence collection, and flexibly deploying staff for targeted inspections and blitz operations, so as to improve prosecution rate and deterrence;

- (2) consider reinforcing patrols and surveillance in areas where offences are more likely to occur (such as in the vicinity of newly completed housing estates, and buildings and shops with renovation or repair works in progress) to achieve more targeted enforcement;
- (3) continue to strengthen publicity and education through various channels, raising awareness of environmental protection and compliance among the public and particularly the trade;
- (4) review the effectiveness of its promotion initiatives to ensure that the “HoHoSkips” scheme becomes more widely recognised among the trade and the public; consider enhancing promotion by distributing leaflets or displaying posters in areas where more minor works are expected (such as in the vicinity of newly completed housing estates) to encourage residents and renovators to use the “HoHoSkips” service;
- (5) review the effectiveness of the new feature of the “HoHoSkips” mobile app;
- (6) work with the recycler to explore feasible ways of shifting service demand from peak to off-peak times;
- (7) conduct timely review of the usage rate after the takeover of “HoHoSkips” service by a new recycler, and explore ways of better resource allocation to increase available service at peak times and minimise cancellations;
- (8) work with the recycler to shorten the average handling time per case (such as shortening the travel time per case by better route planning), so as to optimise the use of resources and accommodate more bookings; analyse the geographic distribution of past bookings, and consider offering collection service at fixed times and locations in districts with high demand;

- (9) closely monitor changes in the demand for “HoHoSkips” service; if demand continues to rise, consider increasing the number of collection vehicles and manpower to meet the growing demand, particularly the number of light goods vehicles that are easier to park by the roadside;
- (10) consider engaging with “HoHoSkips” users and the trade, or incorporate a feedback feature into the “HoHoSkips” mobile app to gather useful input for service improvement;
- (11) review and improve the content of both the user guidelines on the “HoHoSkips” mobile app and its website, adding important information for the attention of users (including the consequences of cancelling a booking) to minimise cancellations, as well as to ensure correct and smooth use of the recycling service;
- (12) analyse and review the “Smart HoHoSkips” service, consolidate the experience and proactively explore the feasibility of expanding the service to other districts; analyse the data collected from the “HoHoSkips” scheme to identify which districts have a greater demand for the service and explore the feasibility of placing smart skips in those districts;
- (13) engage with the Hong Kong Housing Authority, the Hong Kong Housing Society, the Urban Renewal Authority, the Real Estate Developers Association of Hong Kong, the Construction Industry Council or major property management agents to explore the feasibility of temporarily placing smart skips near locations where more renovation works are expected, such as newly completed housing estates;
- (14) improve the “HoHoSkips” mobile app to display the capacity information of smart skips, such that users can find the information without switching between the app and the website; ensure the normal operation of such features as the “HoHoSkips” map, the list of fixed collection points, and the “Smart HoHoSkips” service schedule; and

- (15) remind and supervise the recycler to promptly announce any service-related changes via both website and mobile app to minimise disruption to users.

**Office of The Ombudsman**  
**September 2025**

**We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.**



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



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

# 1

## 引言

### 背景

**1.1** 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。根据环境保护署（「环保署」）2023年的《香港固体废物监察报告》，该年的建筑废物每日产生量高达4万6千公吨。政府鼓励建筑业界例如建造工程承办商、装修工程承办商、装修工人或有关负责人应尽量减少产生建筑废物及将废物适当筛选，以便再用或循环再造，从而节省成本和减少送往堆填区的废物数量。建筑废物处置收费计划自2006年起实施，建筑废物产生者须缴交废物处置费用，并有责任妥善处置建筑废物。有关收费计划的主要目的是提供经济诱因，鼓励业界从源头减少产生建筑废物，以及将建筑废物筛选分类、再用及循环再造，减少弃置于堆填区。

**1.2** 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。

**1.3** 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。

**1.4** 除了采取行动打击非法弃置建筑废物的问题，环保署亦有责任制订切实的措施，利便市民及业界合法及适当处置建筑废物，促进建筑废物的回收再用及循环再造。因此，公署认为值得深入探讨环保署现时就打击非法弃置建筑废物及就建筑废物的回收工作。有鉴于此，申诉专员于2024年11月26日宣布根据《申诉专员条例》第7(1)(a)(ii)条向环保署展开是项主动调查行动。

## 调查范围

**1.5** 这项主动调查行动的审研范围包括环保署：

- 就非法弃置建筑废物的执法工作；
- 「好好斗」回收服务的运作安排、成效监察、资讯发布及服务推广和宣传；以及
- 可予改善之处。

## 调查过程

**1.6** 公署于 2024 年 11 月 26 日向公众公布展开此项主动调查行动，并邀请公众人士就此课题提供意见。

**1.7** 2025 年 6 月 26 日，公署将调查报告草拟本送交环保署评论，并于 2025 年 7 月 23 日获环保署回复。经考虑及适当纳入有关意见后，公署于 2025 年 9 月 10 日完成这份报告。

# 2

# 建筑废物的处置

**2.1** 工地平整、掘土、楼宇建筑、装修、翻新、拆卸及道路等工程所产生的剩余物料，统称建筑废物，并分为惰性及非惰性物料。本港九成以上的建筑废物是可重用的惰性物料，即一般所指的公众填料。公众填料包括建筑碎料、瓦砾、泥土、混凝土及沥青等，适合用来填海和平整土地。经过适当物料分类后，混凝土和沥青等惰性物料可以循环再用，作为建材。而非惰性物料如竹、木料、植物、包装废物及其他有机物料，则不能用来填海，经回收再用或再造后，余下的废物会运往堆填区弃置。

## 建筑废物管理策略

**2.2** 政府一直采取多管齐下的措施，管理各类建造工程所产生的建筑废物，包括通过减少产生、善用重用和循环再用三方面进行管控工作。在减少产生方面，政府要求业界优化工程计划的规划、设计和管理，尽量平衡土方挖填<sup>1</sup>，从源头减少产生建筑废物，减轻对现有公众填料接收设施的负荷；在善用重用方面，政府会尽量透过配对把公众填料直接重用于填土和填海等工程，剩余的会按《废物处置（指定废物处置设施）规例》的规定，运往公众填料接收设施暂存以备将来重用；在循环再用方面，土木工程拓展署（「土拓署」）筛选公众填料，把合适的坚硬物料循环再造成建筑材料。混杂的建筑废物则会运往筛选分类设施或堆填区。

---

<sup>1</sup> 土方工程是建筑工程施工中主要工程之一，包括一切土（石）方的挖梆、填筑、运输以及排水、降水等方面。填方指在施工过程中，将人工或机械设备采用挖方的方式，从土方中挖取土方体积，并移动到挖出土方的空间区域（或其他的填方区域），用以填实并加固该区域的工序。用于填建筑基础、平地或造地等。挖方指在施工过程中，将人工或机械设备采用挖方的方式，将土方体积挖出并移动到挖出土方的空间区域（或其他的填方区域），以去除不需要的土壤或形成凹地的工序。用于修建道路、挖建筑基础、准备地基和开挖隧道等。

## 建筑废物处置收费计划

**2.3** 建筑废物处置收费计划于 2006 年开始实施，计划的主要目的是提供经济诱因，鼓励业界从源头减少产生建筑废物，以及将废物筛选分类、再用及循环再造，并把可重用的惰性物料运往公众填料接收设施，以供日后在适当工程中重用，从而节省成本和善用堆填区。

**2.4** 任何建筑废物的产生者，例如建造工程承判商、装修工程承判商或处所拥有人、建筑废物回收商等，在使用政府的废物处置设施前，须先向环保署开立建筑废物处置收费计划缴费帐户，并须透过帐户缴交费用，及按需要申请载运入账票。使用公众填料接收设施、筛选分类设施和堆填区处置建筑废物的人士或公司必须持有有效载运入账票。

**2.5** 根据《废物处置（指定废物处置设施）规例》，由土拓署管理的四个公众填料接收设施<sup>2</sup>只接收完全由惰性物料组成的建筑废物，作暂时储存，供将来再用于填海、地盘平整或填土工程。由土拓署管理的两个筛选分类设施<sup>3</sup>会接收含有不多于 50%（按重量计）的惰性物料的建筑废物，经过筛选工序后，建筑废物内部分的惰性物料会被分拣出来，然后运往公众填料接收设施。余下主要为非惰性建筑废物会运往堆填区弃置，由环保署管理的三个堆填区<sup>4</sup>会接收含有不多于 50%（按重量计）的惰性物料的建筑废物。此外，由环保署管理的七个离岛废物转运设施会接收含有任何百分比的惰性物料的建筑废物，然后运往新界西堆填区处置。

**2.6** 在建筑废物处置收费计划下，公众填料接收设施的收费为每公吨公众填料 71 港元；筛选分类设施的收费为每公吨建筑废物 175 港元；堆填区的收费则为每公吨建筑废物 200 港元。

---

<sup>2</sup> 即将军澳第 137 区填料库、屯门第 38 区填料库、柴湾公众填土趸船转运站及梅窝临时公众填料接收设施。

<sup>3</sup> 即屯门第 38 区临时建筑废物筛选分类设施及将军澳第 137 区临时建筑废物筛选分类设施。

<sup>4</sup> 即新界西堆填区、新界东北堆填区及新界东南堆填区及其扩建部分。

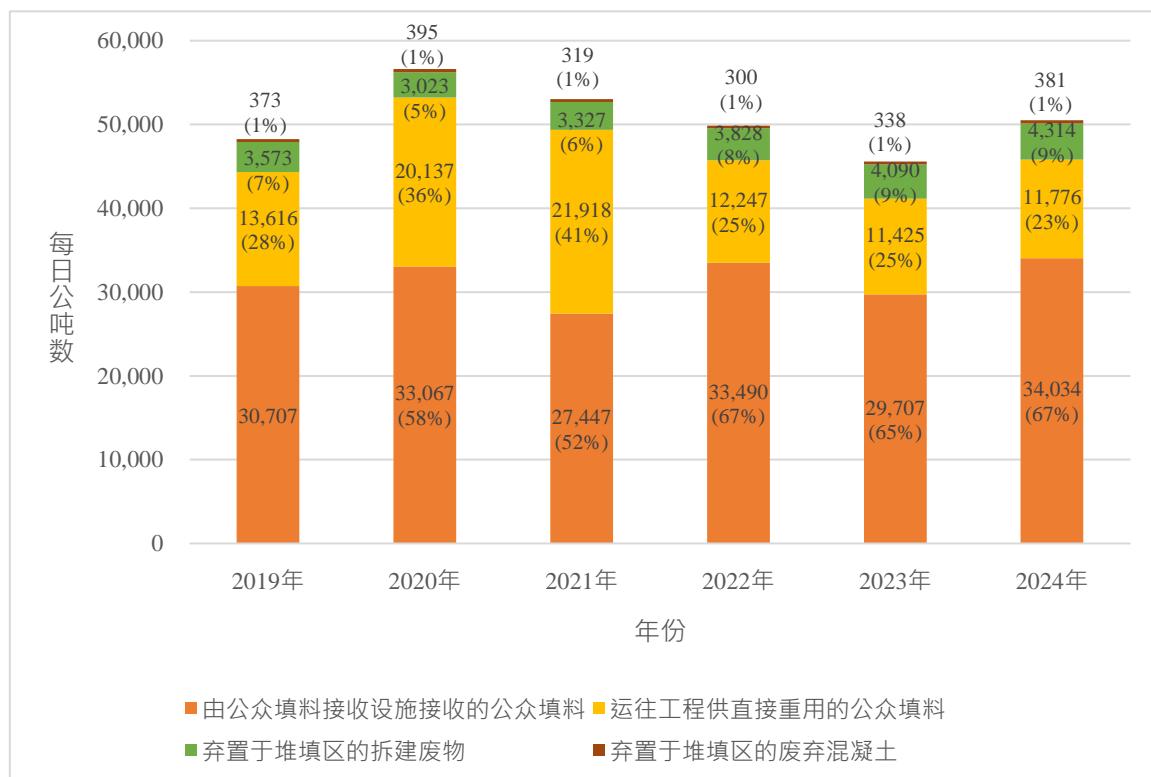
## 建筑废物的数量

**2.7** 根据环保署的数据<sup>5</sup>，本港在 2023 年的建筑废物的整体产生量较 2022 年每日减少约 4,300 公吨至每日 45,560 公吨，下降了 8.6%。当中约 90%（即每日 41,132 公吨）的建筑废物已分别透过配对在工程直接重用，或运往公众填料接收设施暂存以备将来重用。2019 年至 2024 年整体建筑废物的弃置量及重用量分别见表 1 及图 1：

**表 1：整体建筑废物的产生总量  
(2019 年至 2024 年)**

	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
产生总量 (每日公 吨数)	48,269	56,622	53,011	49,865	45,560	50,505
按年变动 (%)	-2.7%	+17.3%	-6.4%	-5.9%	-8.6%	+10.9

**图 1：整体建筑废物的弃置量及重用量  
(2019 年至 2024 年)**



<sup>5</sup> 见环保署的《香港固体废物监察报告—2023 年废物统计数字》。

**2.8** 于 2022 年全港合共产生 1,820 万公吨的建筑废物<sup>6</sup>，是家居及工商业产生的都市固体废物量的 3 倍，占全港建筑及都市固体废物总量的 75%，可见建筑废物的管理工作实至关重要。

**2.9** 2019 年至 2024 年期间，约 52% 至 67% 的建筑废物被运往四个公众填料接收设施暂存，以备将来重用于填海、地盘平整或填土工程（见图 1）。由表 2 可见，填料堆存量在 2018 年至 2020 年的填海工程进行期间曾经急速下降。然而，随着机场第三跑道填海工程于 2021 年完成，填料堆存量大幅回升。在没有其他大型填海或填土工程的情况下，滞存于填料库的填料数量于 2024 年 3 月上升至近 2,300 万公吨的高位。

**表 2：备存于将军澳及屯门填料库的年终存量  
(2018 年至 2024 年)**

年份	备存于本地填料库公众填料的年终存量 (万公吨)
	总量
2018 年	1,840
2019 年	920
2020 年	690
2021 年	1,040
2022 年	1,800
2023 年	2,290
2024 年	2,610

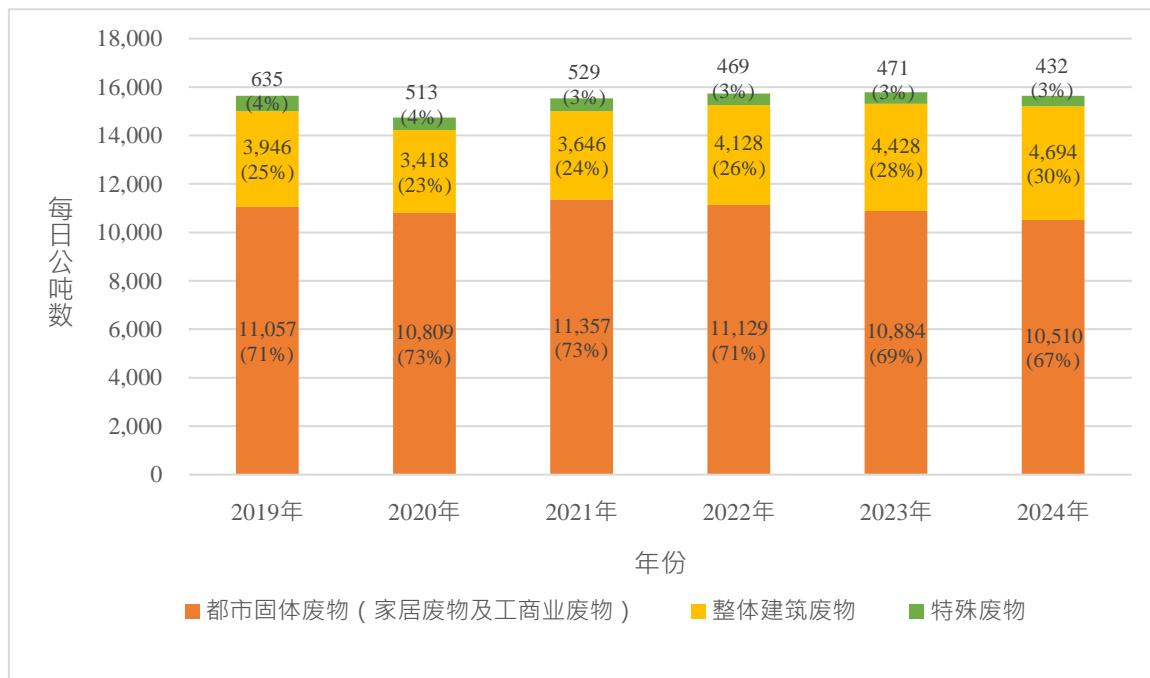
**2.10** 自 2007 年起，香港与内地签订协议，剩余填料会经海路运往广东西部的台山用作填海。截至 2024 年 3 月，香港已交付的填料合共 1.38 亿公吨。由于香港近年的大型填海工程已大致完成，同时现有填料库亦逐渐达致其堆存容量上限，以致将有更多的过剩公众填料运往内地重用。

**2.11** 至于送往堆填区的建筑废物方面，在政府于 2006 年实施建筑废物处置收费计划前，堆填区每日接收约 6,500 公吨建筑废物，而实施收费计划后运往堆填区的建筑废物则大减至近一半。但

<sup>6</sup> 根据立法会秘书处资料研究组 2024 年 9 月发布的《数据透视》。

根据环保署的资料<sup>7</sup>，建筑废物弃置于堆填区的数量于近年持续上升，由 2020 年的每日 3,418 公吨增至 2023 年的每日 4,428 公吨。2023 年送往堆填区的建筑废物较 2022 年每日增加 300 公吨，上升了 7.3%。环保署相信，运往堆填区弃置的建筑废物增加是因在 2023 年本地公司终止业务以及开拓新业务的数目均比 2022 年增加，故产生更多与装修或拆卸小型工程相关的建筑废物。2019 年至 2024 年期间，每日于堆填区弃置的固体废物总量见图 2：

**图 2：每日于堆填区弃置的固体废物总量  
(2019 年至 2024 年)**



注：特殊废物<sup>8</sup>的数量并不包括于其他处理设施处理或弃置的特殊废物。

**2.12** 2019/20 年度至 2023/24 年度期间，政府合共花费了约 51 亿元管理公众填料<sup>9</sup>，而同期向建筑废物产生者征收的填料处置收费则有约 40 亿元，填料处理收支缺口为 11 亿元。

<sup>7</sup> 《香港固体废物监察报告—2023 年废物统计数字》。

<sup>8</sup> 特殊废物是指需要特别处置的废物，包括屠场废物、动物尸体、石棉、化学废物、医疗废物、报废货物、化学处理中心处理的稳定残余物和焚化灰、疏浚泥浆及挖掘物料、污水和滤水处理过程产生的污泥、T-PARK [源·区] 的焚化灰和残余物、隔油池废物、禽畜废物、污水处理厂的隔滤物、废轮胎、炉底灰及煤灰等。

<sup>9</sup> 开支主要包括公众填料接收设施的运作和维修、供应公众填料予本地工程项目重用的工作、在内地的处置地点建造处置公众填料所需设施、将过剩公众填料运往内地的工作，以及相关员工开支和行政安排等。

# 3

## 打击非法弃置建筑废物的工作

**3.1** 环保署透过多管齐下的措施，打击非法弃置建筑废物的问题。有关措施包括：

- (一) 跨部门协作；
- (二) 监察摄录系统及航拍机队；
- (三) 订立非法弃置建筑废物的黑点名单；
- (四) 定期巡查；
- (五) 投诉个案跟进调查；及
- (六) 执法行动。

### 跨部门协作

**3.2** 环保署与各相关政府部门保持紧密沟通，透过跨部门协作，包括共用资讯、交流情报、联络会议等措施，共同监察非法处置废物的整体情况，并按各自的职权，合力打击非法弃置建筑废物的行为。环保署自 2019 年至 2025 年 3 月底，共举行 11 次跨部门会议，参与的部门包括渔农自然护理署、屋宇署、土拓署、渠务署、食物环境卫生署（「食环署」）、路政署、民政事务总署、地政总署及规划署。此外，环保署于 2019 年至 2025 年 3 月间共进行了 36 次跨部门联合行动，打击非法弃置建筑废物的活动。

## 监察摄录系统及航拍机队

**3.3** 环保署自 2016 年起已逐步在较常出现非法弃置建筑废物的地点安装监察摄录系统。系统现时覆盖约 250 个地点，每日 24 小时全天候运作，自动监测非法弃置废物事件，协助执法。环保署会与区议员和乡事委员保持沟通，因应需要不时转换监察系统的地点以提高检控率。

**3.4** 环保署会利用监察摄录系统所配备的录像分析功能，追查并检控犯案人士，及分析非法弃置建筑废物的模式，以部署突击行动。

**3.5** 此外，食环署在约 500 个非法弃置垃圾的地点（包括垃圾收集站）安装网络摄录机。环保署和食环署会根据各自执法重点以决定安装监察摄录系统的位置。为更有效打击非法弃置废物，两个部门一直保持紧密联络及互动，在加装监察摄录系统前主动与对方沟通，从而就安装位置上达至最大成效。两个部门并设有共用地图，以便查阅双方的监察摄录系统位置及互相分享监察摄录系统所取得的资讯，以共同应对非法弃置废物问题。

## 订立非法弃置建筑废物的黑点名单

**3.6** 环保署透过跨部门协调机制，订立「需予优先处理非法弃置废物地点（惰性拆建物料）」（「优先处理地点」）的名单，并会联同相关部门每三至四个月检讨和更新名单上的地点，方便各部门进行监察及跟进。「优先处理地点」为较频密或有大量非法弃置建筑废物的地点。截至 2025 年 3 月，9 个「优先处理地点」中有 6 个地点位于深水埗区及油尖旺区。

**3.7** 当任何地点被纳入「优先处理地点」后，环保署人员除会加强日常巡查外，亦会尽快安排在该些地点安装监察摄录系统，并在附近悬挂警告标语、横额及海报，加强阻吓力。

**3.8** 在考虑是否将个别地点纳入名单时，环保署会参考相关因素包括该地点在过去一年接获非法弃置建筑废物的投诉及报告次数、弃置建筑废物的数量、各部门的巡查结果等。至于考虑是否将个别地点从现有名单中剔除，一般而言，环保署须通过两个阶段

的检视，确定该地点的情况已经改善，才从名单上把该地点除名：首先，该地点须在过去三个月没有涉及非法弃置建筑废物的违例个案和弃置建筑废物的记录，便会暂列于观察名单上。待下一轮检讨时，如该地点在其后的三个月仍然没有违例个案和弃置建筑废物的记录，该地点便可从观察名单移除。

**3.9** 同时，环保署于 2019 年成立航拍机队，航拍机队透过高空遥距监察，协助观察广阔区域和难以到达的地方（例如偏远的新界乡郊地区）。透过航拍机的应用，该署能以更具效益和效率的方式收集非法活动的情报，以协助部署突击巡查。

## 定期巡查

**3.10** 环保署的环保法规管理科（「法规科」）共 608 人，负责执行各项环保法例，以管制空气、噪音、水质及废物污染，并负责巡查、发牌和处理市民的投诉。法规科的人员日常会巡查各区较常出现非法弃置建筑废物的地点，以监察非法弃置建筑废物的情况，并对违法人士采取执法行动。环保署会因应各地点的实际情况调整巡查频率和时间，以善用资源。以 2024 年为例，该署人员就打击非法弃置建筑废物共进行了 15,588 次巡查，平均每天巡查约 40 多次。

**3.11** 此外，环保署人员会根据所得的资料和情报，包括投诉人所提供的线索或该署监察摄录系统所录得的弃置废物的模式，策略性地调整巡查工作，例如安排在非办公时间（包括周末及假日）进行巡查及埋伏执法行动。在 2023 年间，环保署人员在非办公时间进行了超过 1,700 次有关行动。

**3.12** 近年，环保署增加了日常巡查的次数，由 2019 年的 5,316 次逐步增至 2024 年的 13,029 次，升幅高于一倍（见图 3）。

图 3: 环保署就非法弃置建筑废物的巡查数字  
(2019 年至 2024 年)



### 投诉个案跟进调查

**3.13** 如收到涉及非法弃置建筑废物的投诉，法规科的各区域办事处执法人员会进行调查。该署人员会按照部门处理污染投诉的指引，尽快联络投诉人<sup>10</sup>，以了解个案详情，包括弃置废物的详细地点及时间等。因应个案需要，该署人员会尽快进行实地视察以调查非法弃置建筑废物的情况和有用的线索，包括废物的种类、数量和潜在源头等，并分析情报以进行突击行动。如取得足够证据，该署人员会参照部门指引对违例人士进行检控，包括引用《废物处置条例》或《公众洁净及防止妨扰规例》发出法庭传票，或引用《定额罚款(公众地方洁净及阻碍)条例》发出定额罚款通知书。

<sup>10</sup> 根据环保署的服务承诺，该署会在收到投诉后的三个工作天内对 95% 的投诉给予初步答复。

**3.14** 此外，环保署人员亦会通知相关部门，包括路政署、食环署和地政总署，按其职责范围安排尽快清理有关废物<sup>11</sup>。如个案涉及其他部门的职责范围，例如非法霸占及阻碍街道等事宜，环保署亦会通知相关部门跟进。

**3.15** 按环保署的处理污染投诉的指引，该署的目标是在 15 个工作天内将该署已经或将采取的行动回复投诉人。

**3.16** 环保署在 2019 年至 2024 年期间接获约 7,700 宗有关非法弃置建筑废物的投诉，每年约 1,100 至 1,500 宗，数目大致平稳。环保署近年核实为非法弃置建筑废物的个案宗数则从 2022 年的 4,612 宗下降至 2024 年 2,841 宗，跌幅为 38%。有关公众投诉数字及经环保署核实为非法弃置建筑废物的个案宗数分别见表 3 和图 4：

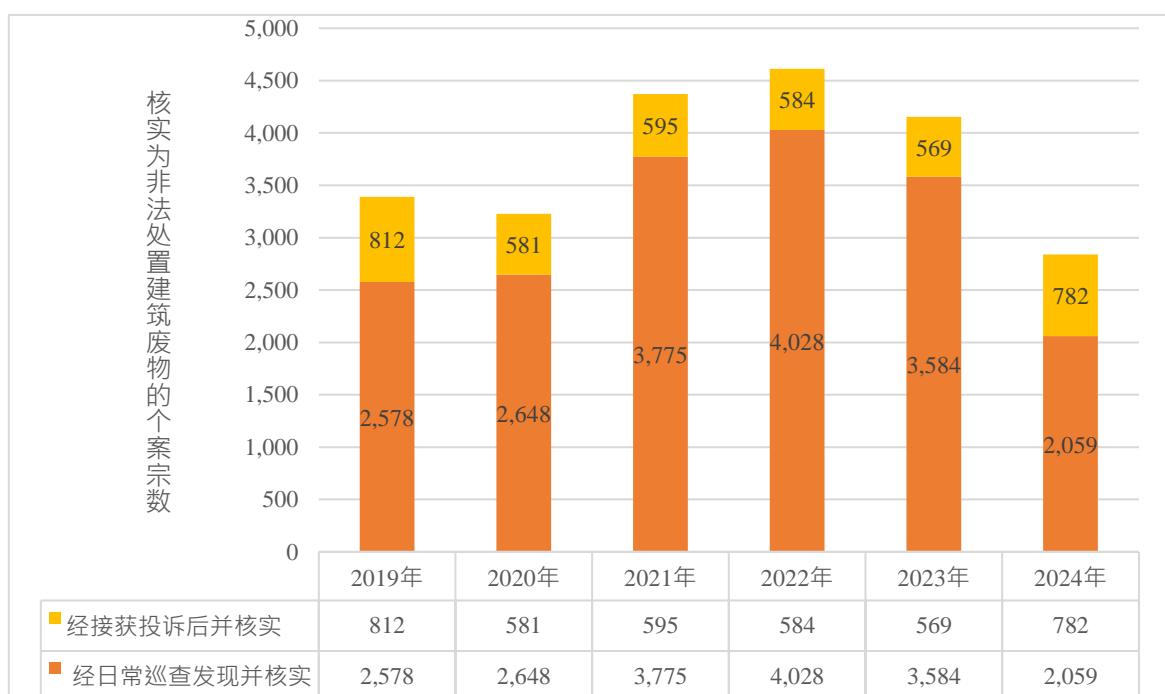
**表 3：各地区有关非法弃置建筑废物的公众投诉数字  
(2019 年至 2024 年)**

分区	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	总数
中西区	67	49	54	46	66	82	<b>364</b>
东区	43	27	46	35	29	43	<b>223</b>
南区	16	10	13	8	10	7	<b>64</b>
湾仔	79	32	30	38	46	53	<b>278</b>
九龙城	132	124	137	128	133	128	<b>782</b>
观塘	50	29	33	29	33	30	<b>204</b>
深水埗	201	155	113	106	110	110	<b>795</b>
黄大仙	34	12	19	17	29	23	<b>134</b>
油尖旺	174	151	142	206	198	208	<b>1,079</b>
离岛区	41	38	42	26	43	40	<b>230</b>
葵青	64	42	40	36	30	46	<b>258</b>
北区	106	101	112	54	100	127	<b>600</b>

<sup>11</sup> 环境局于 2009 年 1 月向各部门发出的通函第 1/2009 号「对在政府土地及私人土地摆放拆建物料的管制」，说明了各部门在处理涉及非法摆放建筑废物时所需履行的职责。就政府土地而言，路政署负责清理被非法弃置于公用道路（包括行人道、公众后巷及路旁斜坡上）的建筑废物，并采取预防措施，例如与运输署和地政总署协商后，把这类公用道路的黑点围封；地政总署则负责清理在未拨用政府土地上非法弃置的建筑废物，并视乎情况考虑把有关土地围封；至于由其他政府部门控制的政府土地，则由所属部门负责清理工作。另一方面，食环署负责清理被弃置于公众地方的家居废物。

分区	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	总数
西贡	93	70	66	62	48	69	<b>408</b>
沙田	57	68	51	44	43	50	<b>313</b>
大埔	77	78	75	53	61	66	<b>410</b>
荃湾	64	59	61	51	63	65	<b>363</b>
屯门	37	40	41	34	41	87	<b>280</b>
元朗	163	145	134	120	208	133	<b>903</b>
总数	<b>1,498</b>	<b>1,230</b>	<b>1,209</b>	<b>1,093</b>	<b>1,291</b>	<b>1,367</b>	<b>7,688</b>

图 4：经环保署核实时为非法弃置建筑废物的个案宗数  
(2019 年至 2024 年)



**3.17** 从表 3 可见，在过去六年，涉及九龙城区、深水埗区、油尖旺区、北区及元朗区这五个地区的非法弃置建筑废物的公众投诉较多。另一方面，环保署的数据显示，政府在各区清理的非法弃置建筑废物的数量呈下降趋势，从 2017 年的高峰约 9,000 公吨，大幅减少近九成至 2022 年约 1,000 公吨（见下图 5）。其后，相关建筑废物的数量在 2024 年轻微上升约 10% 至 1,089 公吨。在地区层面，于 2019 年至 2023 年期间，政府在各区清理的非法弃置建筑废物的数量亦可见明显的下降趋势，至 2024 年有所反弹（见表 4）。以深水埗区为例，政府在该区清理的非法弃置建筑废物由 2019 年的近 920 公吨逐年下降至 2023 年的 224.2 公吨，及后于 2024 年反弹至 276.2 公吨，但仍比之前低很多。

图 5：政府清理的非法弃置建筑废物的总数量（公吨）  
(2017 年至 2024 年)



表 4：政府在各区清理的非法弃置建筑废物的数量（公吨）  
(2019 年至 2024 年)

分区	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	总数
中西区	37.1	37.7	14.2	18.6	14.9	4.2	<b>126.7</b>
东区	80.9	49.7	43.8	15.5	18.2	9.0	<b>217.1</b>
南区	29.8	18.4	4.2	2.0	1.9	7.5	<b>63.8</b>
湾仔	58.7	18.4	5.7	1.7	0.6	0.0	<b>85.1</b>
九龙城	156.5	52.6	39.7	69.4	72.4	92.5	<b>483.1</b>
观塘	262.9	247.9	60.7	70.9	79.6	64.0	<b>786</b>
深水埗	918.1	875.0	687.0	238.9	224.2	276.2	<b>3,219.4</b>
黄大仙	359.6	81.2	47.9	120.7	50.3	37.8	<b>697.5</b>
油尖旺	808.7	771.1	597.1	185.9	350.6	330.9	<b>3,044.3</b>
离岛区	18.7	34.8	51.0	37.8	26.0	2.3	<b>170.6</b>
葵青	153.3	241.3	68.9	54.5	37.9	22.1	<b>578</b>
北区	33.3	74.5	13.4	2.9	6.0	49.3	<b>179.4</b>
西贡	157.9	101.2	43.4	15.5	19.5	31.0	<b>368.5</b>
沙田	249.4	398.6	256.6	39.6	34.2	46.8	<b>1,025.2</b>
大埔	229.5	119.7	52.2	25.4	15.7	14.5	<b>457</b>
荃湾	69.6	73.5	42.7	44.6	29.0	24.5	<b>283.9</b>
屯门	28.3	12.8	14.7	14.4	9.4	6.1	<b>85.7</b>
元朗	152.0	111.0	75.9	33.3	21.7	70.6	<b>464.5</b>
总数	<b>3,804.3</b>	<b>3,319.4</b>	<b>2,119.1</b>	<b>991.6</b>	<b>1,012.1</b>	<b>1,089.3</b>	<b>12,335.8</b>

## 执法行动

**3.18** 政府在 2023 年将「非法摆放废物」罪行的定额罚款金额由 1,500 元提高至 6,000 元，增强对非法弃置大量建筑或其他废物的阻吓力。

**3.19** 2019 年至 2024 年期间，环保署就非法弃置建筑废物的检控数字（包括以传票提出检控及发出定额罚款通知书）介乎 65 至 129 宗（表 5）：

**表 5：环保署就非法弃置建筑废物的检控个案宗数及罚款数据  
(2019 年至 2024 年)**

		2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
提出检控	检控宗数	88	59	67	49	30	26
	成功检控宗数	88	52	67	48	30	26
	被处监禁宗数	0	0	0	0	0	0
	最高罚款	\$30,000	\$20,000	\$15,000	\$15,000	\$8,000	\$10,000
	最低罚款	\$1,500	\$1,500	\$1,500	\$1,500	\$2,000	\$1,500
	平均罚款	\$4,500	\$3,900	\$3,600	\$3,900	\$4,600	\$5,200
发出定额罚款通知书宗数		41	50	48	46	35	74
总数(宗)		129	109	115	95	65	100

**3.20** 环保署表示，非法弃置建筑废物活动一般在不显眼地点及深夜进行，而且弃置过程非常短暂，成功执法及检控具一定难度。该署人员须持续收集和分析相关数据和情报，策略性地部署埋

伏执法行动，以达致最大成效及阻吓作用。因此，环保署已在多个较常出现非法弃置建筑废物的地点安装监察摄录系统，利用科技协助执法（见第 3.3 及 3.4 段）。

# 4

## 「好好斗」回收服务计划

**4.1** 大多数小型工程受到施工地方面积的限制，负责项目的工程承办商或装修业界一般需不时安排车辆，运送数量不多的建筑废物到政府建筑废物处置设施弃置。有关做法运输成本效益偏低，亦不利于惰性建筑物料的回收重用。为协助小型工程装修业界解决这些问题，并提供有效益的建筑废物收集服务，及在源头减少非法弃置建筑废物，政府自 2021 年推行由「回收基金」<sup>12</sup>资助及业界主导的建筑废物收集及回收服务先导计划，市民及小型工程装修业界可透过「好好斗」流动应用程式预约收集服务，在装修地点附近把小型工程产生的建筑废物交给参与先导计划的回收机构处理，而无须将建筑废物运送到远离市区的政府建筑废物处置设施。

### 计划概况

**4.2** 先导计划的建筑废物收集预约服务首先于 2021 年 2 月在深水埗区推出，随后逐步扩展，自 2022 年 12 月起服务已大致覆盖全港（除离岛及偏远地区）<sup>13</sup>。「回收基金」主要资助项目的运输、设备及行政成本，获资助的回收机构是按实际运作开支及项目表现取得资助金额。

---

<sup>12</sup> 为推动回收行业的可持续发展，时任行政长官在 2014 年的《施政报告》中宣布预留 10 亿元设立回收基金。回收基金于 2015 年 10 月启动，并于 2021 年 4 月获政府增拨 10 亿元，及延长基金申请期至 2027 年。回收基金包括两部分，分别为「企业资助计划」和「行业支援计划」。前者提供资助予个别的香港回收企业以提升及扩充其在香港的回收业务。后者资助在香港注册的非分配利润组织，例如专业团体、工商组织、研究机构及其他行业支援组织，进行非牟利项目以帮助本地回收业界在整体上或特定范畴提高作业水平及生产力。

<sup>13</sup> 先导计划服务地区于 2021 年 2 月 26 日首先在深水埗区推行，于 2021 年 7 月 15 日扩展至元朗、沙田及大埔区，于 2021 年 10 月 2 日扩展至荃湾、葵青及油尖旺区，于 2021 年 12 月 1 日扩展至九龙城、黄大仙及北区，于 2022 年 12 月 1 日扩展至香港岛、观塘、将军澳及屯门区，于 2023 年 3 月 15 日扩展至西贡区（西贡市中心及其以南的地方）。

**4.3** 目前为先导计划提供建筑废物收集及回收服务的机构为非分配利润组织「香港废物协进会」(「回收机构」)，该组织获「回收基金」资助的两个项目为「市区项目」和「新界项目」，大致覆盖港九及新界区的建筑废物收集及回收工作。回收机构透过公开招标方式聘用合约承办商，为上述项目提供收集和回收服务。「回收基金」咨询委员会已通过将有关项目的收集及回收服务时期延长至 2025 年年底，环保署正审视以新的「好好斗」项目衔接现有「好好斗」项目的相关安排。

**4.4** 「市区项目」及「新界项目」各设有一个车场，分别位于深水埗西九龙一号污水泵房及元朗竹园洪水泵房；随后在 2024 年因应开展自助式的「智好斗」回收服务及配合试用电动车辆运输，增加了一个在西九龙荔宝路的辅助车场。每个车场除用作停泊回收车及放置小型办公室外，亦设有两个用作临时储存建筑废物的环保斗，供回收人员将所收集的建筑废物分类，包括除去用作运送建筑废物的尼龙袋，及清除混杂在惰性建筑废物内的非惰性物料等工序。当斗内的建筑废物累积到一定数量，会被运送到政府建筑废物处置设施。

**4.5** 就人手安排方面，每个项目有一名项目经理负责管理项目的日常营运工作；两名回收车司机负责统筹收集及运送建筑废物的工作；以及两名回收人员负责车场内的回收工作及与建筑废物收集有关的联络工作。此外，每个项目有一辆环保斗勾斗车和一辆轻型货车。回收车司机及回收人员的工作时间为星期一至六上午 9 时至下午 6 时（公众假期除外）。

**4.6** 「回收基金」秘书处会定期监察获批项目的进度和结果，回收机构须根据「回收基金」的资助协议每月提交项目的回收数据，并于每年提交详细报告汇报项目的最新进度及表现。环保署及「回收基金」秘书处会监察回收机构的表现，并根据「回收基金」既定的机制，将回收机构项目管理表现交由「回收基金」咨询委员会评核。

## 服务营运情况

**4.7** 现时，市民及装修业界可透过「好好斗」流动应用程式，预约回收车在装修地点附近及方便短暂停车的地方，将小量的建

筑废物交给回收机构处理。如装修地点附近没有可短暂停车的地方，服务使用者可参考先导计划的网站（[www.hohoskips.hk](http://www.hohoskips.hk)）及流动应用程式列出的一些各区可短暂停车的地方（即网站及流动应用程式内的「预设收集点」）。计划的网站亦列出一个位于元朗竹园洪水泵房的「固定收集站」，让服务使用者经预约后在该处将建筑废物交给回收机构。服务使用者如对使用流动应用程式预约收集服务有疑问，可致电程式内及计划网站上提供的热线电话查询。

**4.8** 以 2023 年 12 月为例，由于收集服务的服务时间是星期一至六（公众假期除外），故该月共有 24 个工作天提供服务。当月回收机构共有四辆回收车提供收集服务，按项目的营运经验，完成一个收集服务个案平均约需时 1 小时 15 分钟，而回收机构每天提供 8 小时收集服务（扣除午膳时间），按此计算，回收机构的车队每个工作天理论上最多可提供 25.6 次服务<sup>14</sup>，即该月最多可提供 614 次服务<sup>15</sup>。该月回收机构总共提供 460 次收集服务，即平均每个工作天提供 19.2 次收集服务。换言之，回收车队仍有能力处理额外约 33% 的收集服务要求。

**4.9** 而在 2024 年 12 月，该月共有 24 个工作天提供服务。该月回收机构总共提供 559 次收集服务，即平均每个工作天提供 23.3 次收集服务。换言之在该月，「好好斗」的实际服务次数已达到了理论上最多可提供服务次数的约 91%<sup>16</sup>。回收车队及司机亦需负责其他「好好斗」相关工作，包括将收集得来的废物运送到公共填料库及堆填区、协助「好好斗」分类员加快处理及分类收集得来的建筑废物等工作。

**4.10** 截至 2025 年 4 月底，「好好斗」流动应用程式的总下载次数超过 46,000 次。截至 2025 年 4 月，「好好斗」流动应用程式有约 26,600 名登记用户，当中约 8,100 名用户曾透过「好好斗」流动应用程式预约收集服务，其中 4,500 名用户曾使用服务一次或以上。

---

<sup>14</sup> 8 小时 × 4 辆回收车 ÷ 1.25 小时 / 次 = 25.6 次

<sup>15</sup> 25.6 次 / 每天 × 24 工作天 = 614 次

<sup>16</sup> 559 次 / 614 次 × 100% = 91%

## 宣传及推广

**4.11** 环保署表示，该署透过多个不同途径向市民、装修业界、物业管理公司及物业中介公司宣传「好好斗」服务计划。截至 2025 年 6 月，环保署共进行了逾 26,000 次外展探访，探访对象包括正在进行装修的地方、装修工程承办商、物业管理人员、市民等，并以电话向超过 2,300 百名装修工程承办商介绍服务。环保署亦在港铁车厢及大堂、九巴、公共小巴及电车车身、巴士站、大型商场、垃圾收集站、路旁及文康设施等地方张贴宣传广告，并透过社交媒体、网络广告、电台及电视广播和楼宇电梯大堂屏幕广告等推广服务，也透过民政事务处、房屋署、香港房屋协会和物业管理业监管局的网络，及在相关大型展览设置摊位等推广服务。

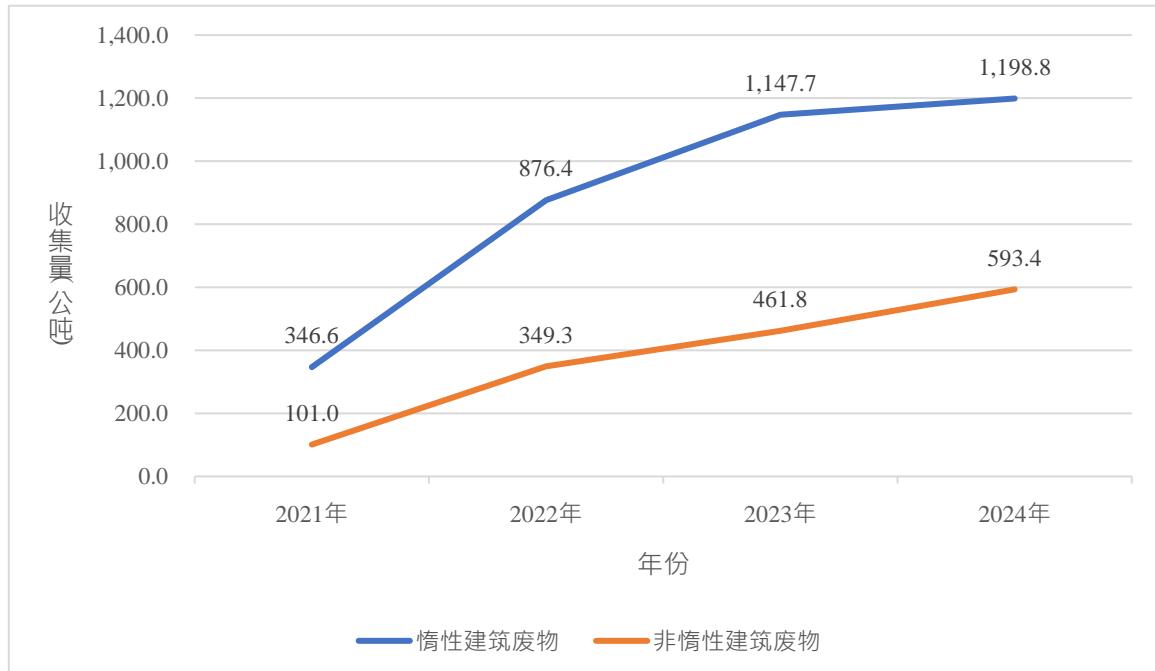
**4.12** 环保署曾于 2023 年 8 月与回收机构联合举办与装修业界的讲座，介绍「好好斗」服务计划的背景和内容，以及规划中的「智好斗」自助建筑废物回收服务计划，并解答参与者的疑问。及后环保署与回收机构亦持续于 2024 及 2025 年在各种场合及渠道直接向相关业界宣传「好好斗」服务，包括参加国际物业管理及采购博览、参加「Build4Asia」博览、定期在香港注册承建商商会的会员通讯及物业管理监管局的网站及致会员的电邮内宣传「好好斗」服务，并向港九劳工社团联会及香港建筑及装修工程从业员协会的会员介绍「好好斗」服务等。

## 服务使用情况

**4.13** 市民或装修业界如要使用「好好斗」收集服务，须先透过「好好斗」流动应用程式提交预约收集服务的申请，回收机构会因应其回收车队的日程，于流动应用程式回复服务使用者其申请是否被接受。在预约申请确定后，回收机构会安排收集服务。若回收机构不接受申请，服务使用者可再申请预约其他时段。

**4.14** 2021 年至 2024 年期间，经「好好斗」计划收集的建筑废物总量见图 6：

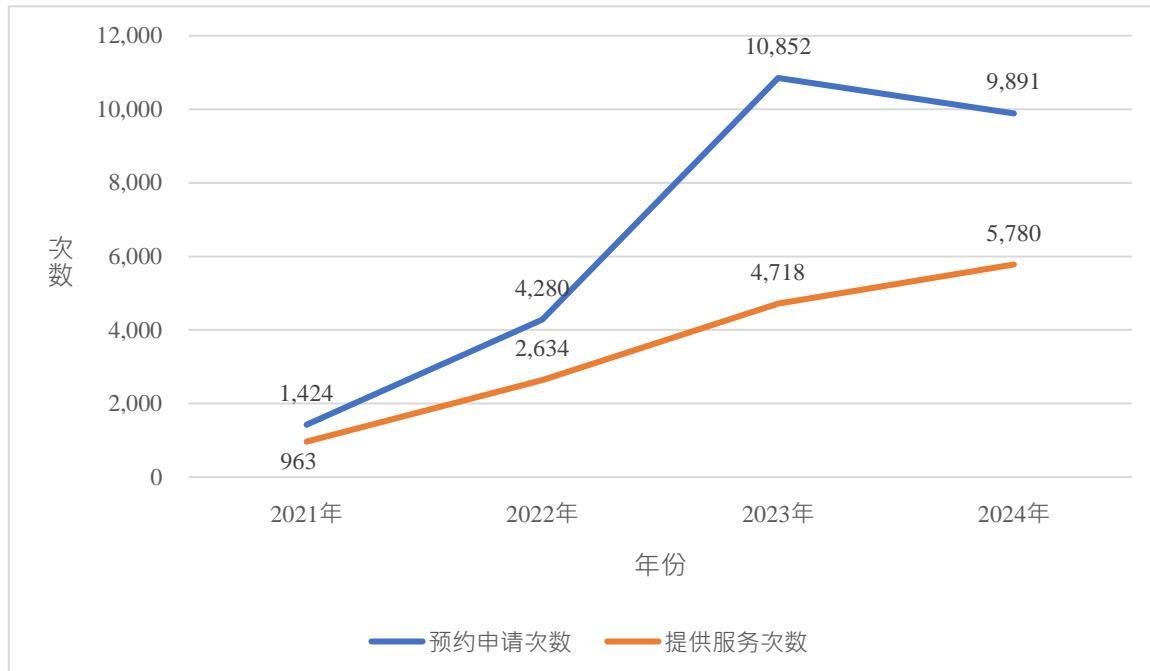
**图 6：「好好斗」服务计划收集的建筑废物总量  
(2021 年至 2024 年)**



**4.15** 正如上文第 4.2 段所述，「好好斗」计划的服务地区要到 2022 年 12 月才大致覆盖全港，在计划推出的首年（即 2021 年），上半年度的服务地区仅限于深水埗区，直至下半年度才陆续扩展至另外九个地区，而剩余的除离岛及偏远地区外的七个地区是于 2022 年 12 月才纳入计划，当中的西贡区初期只限于将军澳区，及至 2023 年 3 月才扩展至西贡市中心及其以南的地方，因此经「好好斗」计划所收集的建筑废物亦按计划扩展而逐步上升。根据图 6，2022 年、2023 年及 2024 年经「好好斗」计划所收集的建筑废物分别为约 1,226 公吨、1,610 公吨及 1,792 公吨，相较政府于同时期在各区清理的非法弃置建筑废物量（分别为约 992 公吨、1,012 公吨及 1,089 公吨）（见表 4）为多。

**4.16** 2021 年至 2024 年期间，「好好斗」计划的预约申请及提供收集服务次数见图 7：

图 7：「好好斗」计划的预约申请及提供收集服务次数  
(2021 年至 2024 年)



**4.17** 2023 年全年共有 295 个工作日<sup>17</sup>，以回收机构的车队每个工作天最多可提供 25.6 次服务计算（第 4.8 段），回收机构在 2023 年理论上最多可提供收集服务共 7,552 次<sup>18</sup>。然而，根据环保署提供的数据，回收机构在 2023 年已提供的收集服务只有 4,718 次，即其服务使用率只有 62.5%。该年度的预约服务申请次数高达 10,852 次，即有 56.3% 的预约服务申请被取消（见表 6）。

**4.18** 2024 年全年共有 297 个工作日<sup>19</sup>，以回收机构的车队每个工作天理论上最多可提供 25.6 次服务计算（第 4.8 段），回收机构在 2024 年理论上最多可提供收集服务共 7,603 次<sup>20</sup>。根据环保署提供的数据，回收机构在 2024 年已提供的收集服务共 5,780 次，

<sup>17</sup> 2023 年 1 月有 22 天（工作天，下同）；2 月有 24 天；3 月有 27 天；4 月有 21 天；5 月有 25 天；6 月有 25 天；7 月有 25 天；8 月有 27 天；9 月有 25 天；10 月有 24 天；11 月有 26 天；12 月有 24 天。

<sup>18</sup> 25.6 次 / 天 × 295 工作天 =7,552 次

<sup>19</sup> 2024 年 1 月有 26 天（工作天，下同）；2 月有 22 天；3 月有 24 天；4 月有 24 天；5 月有 25 天；6 月有 24 天；7 月有 26 天；8 月有 27 天；9 月有 24 天；10 月有 25 天；11 月有 26 天；12 月有 24 天。

<sup>20</sup> 25.6 次 / 天 × 297 工作天 =7,603 次

即其服务使用率达到 76%。该年度的预约服务申请次数为 9,891 次，即有 41.4% 的预约服务申请被取消（见表 6）。

**4.19** 环保署指，取消服务预约申请的原因包括用户自行取消申请、废物不合规格（例如欲弃置的废物并非建筑废物）、天气或车辆事故、用户要求收集的地点不适合停车、用户爽约、日程已满等。2021 年至 2024 年期间预约服务申请被取消的原因数字见表 6：

**表 6：「好好斗」预约服务的申请总数、提供服务的总数，以及  
预约申请被取消的原因数字  
(2021 年至 2024 年)**

	原因	预约申请被取消的次数 (括号内为占该年度的「预约申请被取消的 总数」的百分比)				
		2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	总数
1	用 户 自 行 决 定 取 消 申 请	228 (49.9%)	789 (47.9%)	1,786 (29.3%)	2,118 (51.7%)	4,921 (40.0%)
2	用 户 申 请 在 短 时 间 (两 小 时) 内 收 集 废 物	162 (35.4%)	572 (34.7%)	1,383 (22.7%)	485 (11.8%)	2,602 (21.1%)
3	日 程 已 满	12 (2.6%)	56 (3.4%)	1,699 (27.8%)	496 (12.1%)	2,263 (18.4%)
4	用 户 重 复 输 入 申 请	25 (5.5%)	120 (7.3%)	601 (9.8%)	538 (13.1%)	1,284 (10.4%)
5	废 物 不 合 规 格	16 (3.5%)	29 (1.8%)	203 (3.3%)	230 (5.6%)	478 (3.9%)
6	用 户 爽 约	4 (0.9%)	44 (2.7%)	89 (1.5%)	179 (4.4%)	316 (2.6%)

	原因	预约申请被取消的次数 (括号内为占该年度的「预约申请被取消的总数」的百分比)				
		2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	总数
7	用户要求收集的地点不适合停车	4 (0.9%)	21 (1.3%)	18 (0.3%)	16 (0.4%)	59 (0.5%)
8	其他(如天气、事故等)	6 (1.3%)	16 (0.9%)	326 (5.3%)	36 (0.9%)	384 (3.1%)
	预约申请被取消的总数 (括号内为占该年度「预约申请的总数」的百分比)	457 (32.1%)	1,647 (38.5%)	6,105 (56.3%)	4,098 (41.4%)	12,307 (46.5%)
	预约申请的总数	1,424	4,280	10,852	9,891	26,447
	提供服务的总数	963	2,634	4,718	5,780	14,095

(注：上表中「预约申请的总数」及「提供服务的总数」均为该年度的数据，两者之差并非完全等同该年度的「被取消的预约申请总数」，原因是部分在该年底的预约申请是要在下一年年初提供服务，故出现了微少差异。)

**4.20** 从上表可见，被取消的预约申请的比率从 2021 年的 32.1% 逐步上升至 2023 年的 56.3%，即有超过一半的预约服务申请被取消，及后下降至 2024 年的 41.4%。2021 年至 2024 年期间，预约申请被取消的最主要原因为用户自行决定取消申请 (40%)，其次为用户申请在短时间 (两小时) 内收集废物 (21.1%)，第三为日程已满 (18.4%)。

**4.21** 环保署表示，用户自行决定取消申请的个案背后原因众多，包括新用户试用时错误提交申请、因个人原因临时取消废物回收、用户需要更改收集时间及位置、用户与回收人员联络后取消原本的申请，并提交在另一时间或位置收集废物的新申请等。环保署并无这些个别原因的细分数字。此外，为便利及鼓励用户使用「好

「好好斗」的服务，回收机构没有要求用户在预约时预缴费用或按金，亦没有设立无故取消预约的罚则，环保署认为这可能导致用户轻易取消申请。

**4.22** 至于用户申请在短时间（两小时）内收集废物方面，环保署指有关统计是指用户要求在申请后的两小时内收集废物但不成功的数字。由于废物收集车队的规模有限，回收机构须按每天的预约次数及预约地点的分布而尽量接纳最多的申请，因此回收机构间中未能接纳要求于短时间内收集废物的申请。

**4.23** 就日程已满方面，环保署表示，由于不少用户集中在上午及下午的高峰时段（特别是上午 10 时至 11 时，下午 3 时至 4 时）要求收集服务，导致在高峰时段的服务供不应求，回收机构须取消部分预约申请。上述情况在服务计划于 2022 年 12 月扩展至大致全港、用户数目增加后更为明显。从表 6 可见，因高峰时段服务供不应求而须取消预约申请的个案占所有被取消申请的百分比由 2021 年的 2.6% 急升至 2023 年的 27.8%，及后回落至 2024 年的 12.1%，而回收机构所提供的收集服务的使用率亦由 2023 年的 62.5%（第 4.17 段）上升至 2024 年的 76%（第 4.18 段）。

## 改善回收服务计划

**4.24** 在公署展开调查工作后，环保署检视了「好好斗」回收服务计划，并于 2024 年 8 月就流动应用程式作针对性的升级，以减低取消服务预约申请的情况。该署指出有关升级有助将每天高峰时段的服务预约申请尽量摊分到其他时段，让服务使用者配合计划的运作，善用整体收集能力。流动应用程式的升级功能如下：

- (一) 为减少因用户要求申请后短时间内收集废物而被取消的预约申请，加入最早可预约时间功能，令回收机构有足够时间安排收集废物的工作；
- (二) 为减少因日程已满而被取消的预约申请，加入每个时段的最大订单数量功能，让用户知道哪个时段的预约已满，避免过多用户集中预约某时段，同时显示其他可供预约的时段让用户考虑；

(三) 为减少因用户重复输入申请而被取消的预约申请，加入每个用户每日的最大订单数量功能，防止用户提交超额申请，减少重复输入。

## 「智好斗」自助回收服务

**4.25** 为善用有限资源达致更大的回收效益，环保署与回收机构于 2023 年 12 月试行新服务：「智好斗」自助建筑废物回收服务，并于 2024 年 8 月底正式推出。「智好斗」是一个设有显示介面及收款设施的环保斗，它透过电子屏幕指示服务使用者将建筑废物按类别磅重，然后分别放进惰性或非惰性建筑废物的储存仓内及付款。服务使用者可于设施开放时间内将建筑废物运到设有「智好斗」的地点，无须事先预约收集废物时间。现时，全港只有两个地点设有「智好斗」设施，均位于葵涌。位于近荔宝路及兴华街西的「智好斗」的服务时间为星期一至六上午 9 时 30 分至下午 5 时 30 分；而位于光辉围光辉里的「智好斗」的服务时间为星期一、三及五上午 10 时 30 分至下午 4 时 30 分。

**4.26** 「智好斗」服务自 2024 年 8 月底至 2025 年 3 月的按月收集量见表 7：

表 7：「智好斗」服务按月收集量  
(2024 年 8 月底至 2025 年 5 月)

年份 / 月份	收集次数	收集量 (吨)
2024 年 8 月	10	1.3
2024 年 9 月	82	12.8
2024 年 10 月	65	14.1
2024 年 11 月	96	14.5
2024 年 12 月	116	17.5
2025 年 1 月	112	14.6
2025 年 2 月 <sup>21</sup>	53	7.8

<sup>21</sup> 2025 年 1 月 20 日至 2 月 10 日期间，荔宝路的「智好斗」进行维修，未能提供服务；另外，2025 年的农历年初一是 1 月 29 日，装修业界一般会在农历年假完结后的较后时间才恢复工作。因此，「智好斗」在 2025 年 1 月及 2 月份的建筑废物收集次数和收集量有所下降。

年份 / 月份	收集次数	收集量 (吨)
2025 年 3 月	106	11.9
2025 年 4 月	122	16.8
2025 年 5 月	102	14.9
总计	864	126.2

## 总结

**4.27** 环保署认为，市民及小型工程业界使用「好好斗」回收服务计划时须事先将废物分类及预约收集时间和地点，涉及行为和习惯的改变，市民及小型工程业界人士需要时间适应。透过持续于不同途径的宣传工作，「好好斗」回收服务计划的总建筑废物收集量（包括惰性及非惰性建筑废物）及服务次数，由 2021 年的 447 公吨及 963 次，上升至 2024 年的 1,792 公吨及 5,780 次（图 6 及 7）。

**4.28** 环保署指出，「好好斗」回收服务计划在 2023 年及 2024 年收集的建筑废物量（图 6）已超过同年相关部门在有关地区内共清理的非法弃置建筑废物总量（表 4）。在过去非法弃置建筑废物问题较严重的深水埗区，路政署在区内清理的非法弃置建筑废物量亦从 2021 年的 687 公吨下降至 2024 年的 276.2 公吨（表 4），跌幅达 60%，显示「好好斗」回收服务计划有助改善非法弃置建筑废物的问题。直至 2024 年底，「好好斗」服务计划共处理 5,075 公吨建筑废物，经分类后当中有 3,570 公吨（即超过七成）的建筑废物被送往公众填料库循环再用。

# 5

## 实地视察

**5.1** 为进一步了解「好好斗」回收服务计划及「智好斗」自助回收服务的运作情况，公署人员于 2024 年 10 月实地视察使用者如何使用这两种回收服务以弃置建筑废物。公署人员亦于 2024 年 10 月及 2025 年 3 月观察环保署人员如何跟进非法弃置建筑废物的投诉个案及进行埋伏执法行动。此外，公署人员在 2025 年 4 月初前往属非法弃置建筑废物黑点的深水埗区进行视察，以了解该区非法弃置建筑废物问题的现况。

### 「好好斗」回收服务计划的使用情况

**5.2** 2024 年 10 月 7 日，公署人员在环保署人员的陪同下于马鞍山某屋苑观察回收机构人员在预约地点回收建筑废物的实况。预约服务时间为下午 1 时 30 分，环保斗勾斗车于下午 1 时 38 分到达预约地点，随行有一名司机及一名回收人员（图 8）。服务使用者自行将已分类入袋的建筑废物搬运至环保斗勾斗车的尾板上，回收人员表示使用者每袋废物过重，废物应只占袋容量的一半，以免搬运时易生意外及漏出废物，此外，袋中混杂了数个不属惰性废物的胶樽。虽然如此，司机表示是次仍会接收有关废物，并提醒该服务使用者下次须注意。在服务使用者将所有建筑废物放到尾板后，尾板却出现故障无法升降（图 9）。司机多次尝试不果后表示将联络回收机构安排维修，并可能须将稍后的预约申请取消。司机目测有关建筑废物的重量，服务使用者同意按司机所估算的重量付款。整个交收过程大概需时约 30 分钟。事后，环保署人员向公署表示，当日公署人员离开现场后不久，环保斗勾斗车尾板便恢复升降功能，量度废物重量后的收费与司机估算的只相差数毫子，司机已将差额发还给服务使用者，并继续下一个预约服务行程。

图 8



图 9



**5.3** 在环保署人员的陪同下，公署人员再于 2024 年 10 月 14 日到马鞍山另一屋邨观察一宗「好好斗」回收车接收建筑废料的情况。预约服务时间为下午 1 时 30 分，环保斗勾斗车于约下午 1 时 27 分抵达。随车有一名司机及一名回收人员。服务使用者自行将建筑废物逐袋搬运到尾板上，过程约十分钟（图 10 及 11）。至下午 1 时 43 分，经磅重后，司机向服务使用者收取费用后便离开。整个回收过程约为 16 分钟。

图 10



图 11



**5.4** 此外，公署人员曾于 2025 年 3 月 19 日尝试透过「好好斗」流动应用程序预约「好好斗」回收服务。进入流动应用程序后，画面显示「预约收集」（即「好好斗」）和「自助回收」（即「智好斗」）服务（图 12）。服务使用者可点选「预约收集的资料」和「自助回收的资料」以查看相关服务资料（图 13 及 14）。然而，2024 年 11 月至 2025 年 6 月期间，公署人员多次点选上述服务资料的「好好斗地图」<sup>22</sup>、「预设收集点清单」、「智好斗地图」<sup>23</sup>及「智好

<sup>22</sup> 「好好斗地图」显示全港地图，地图上标示各预设收集点，以及收集车辆的位置。

<sup>23</sup> 「智好斗地图」显示全港地图，地图上标示两个「智好斗」所处位置及服务状况（较多空间、提供服务、快将满溢、已满／维护中）。

斗服务时间表」，但页面只显示「Files not found」（档案不存在）」（图 15）。环保署回应指，有关错误相信为个别事件，怀疑因当时伺服器不稳定或其他原因导致，现时没有发现相关情况。尽管如此，该署已计划在新的「好好斗」项目启动时重新开发下一代「好好斗」应用程式，以提升该程式的稳定性及设计。

**5.5** 在点选「预约收集」后，画面会先出现「使用者守则」，使用者按下「我了解」后才可进入预约步骤。公署留意到，「使用者守则」（图 16 及 17）虽有列明「松散零碎的建筑废物必须用袋包好及扎实袋口」、「若建筑废物沉重，可尽量分装多袋方便处理」，以及「每次服务只接受不多于半个环保斗体积的建筑废物（约为 40 袋或 1 公吨左右）」，但守则未有清楚列明一袋建筑废物的重量或体积上限。上述「使用者守则」有欠清晰之处有机会令服务使用者未能正确使用「好好斗」服务，上文第 5.2 段所述的服务使用者在把建筑废物交给回收人员时，才被告知其所分装的废物过重便是一例。

图 12



图 13



图 14



图 15

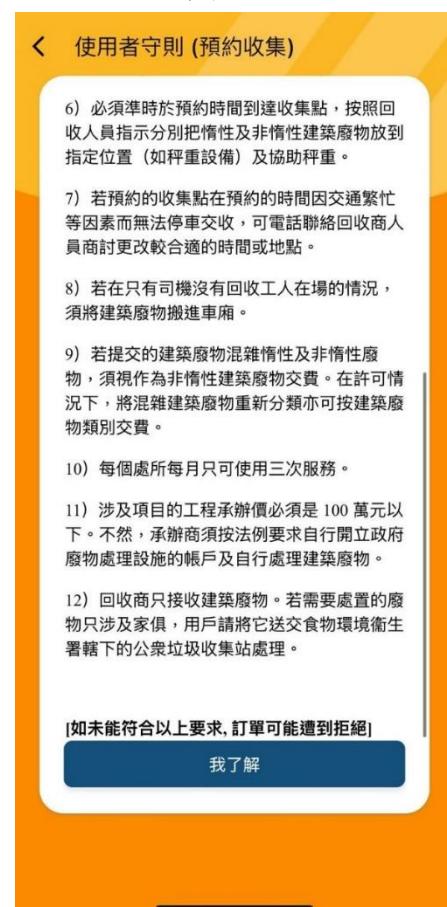
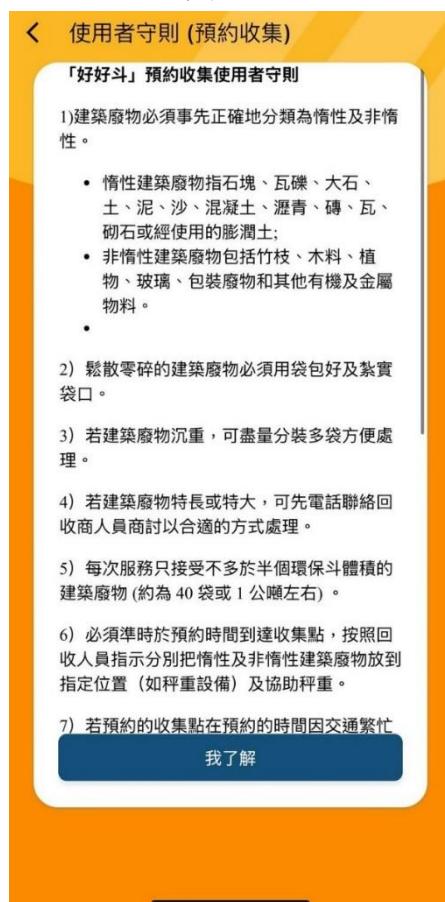


图 16



图 17

图 17



**5.6** 流动应用程式的预约步骤的第一步是输入装修地址（图 18），然后系统便会显示「预设收集点」的位置；若装修地址附近没有合适的预设收集点，服务使用者可自订收集点（见图 19）。接着，使用者须拣选可供预约的服务日期和时间（图 20 及 21）。其后，使用者须按类别输入欲弃置多少袋建筑废物，使用者亦可提供以相片或录音补充资料（图 22 及 23）。最后在确认相关守则后便可按下「确认预约」，等候回收机构回复申请是否被接纳（图 24 及 25）。服务使用者可在流动应用程式的页面查看订单状态（图 26）。该页面有取消订单的选项（图 27），按下取消后服务使用者须拣选取消原因，系统亦会提示使用者若连续取消预约三次，系统将停止接受申请，为期三个月（图 28 及 29）。

图 18



图 19

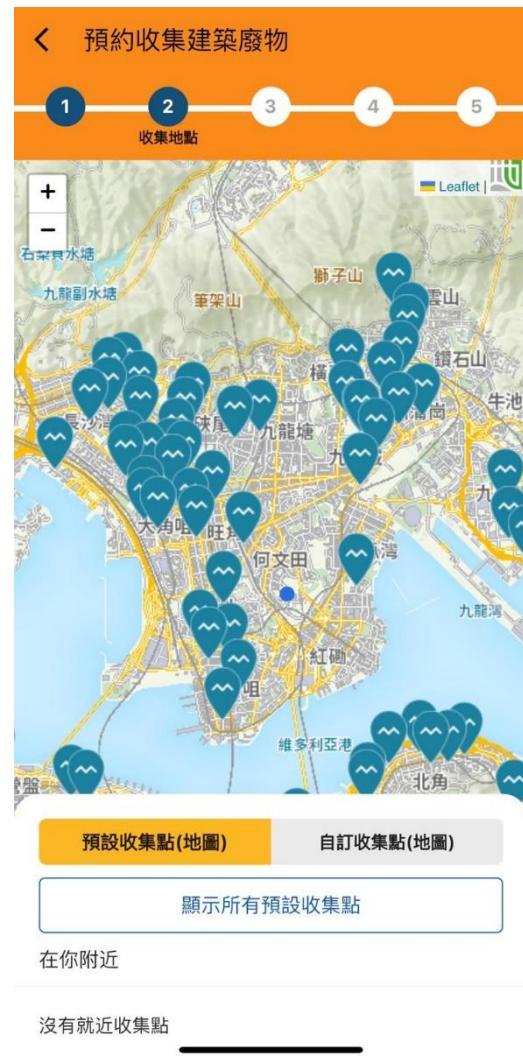


图 20



图 21



图 22



图 23



图 24



图 25



图 26



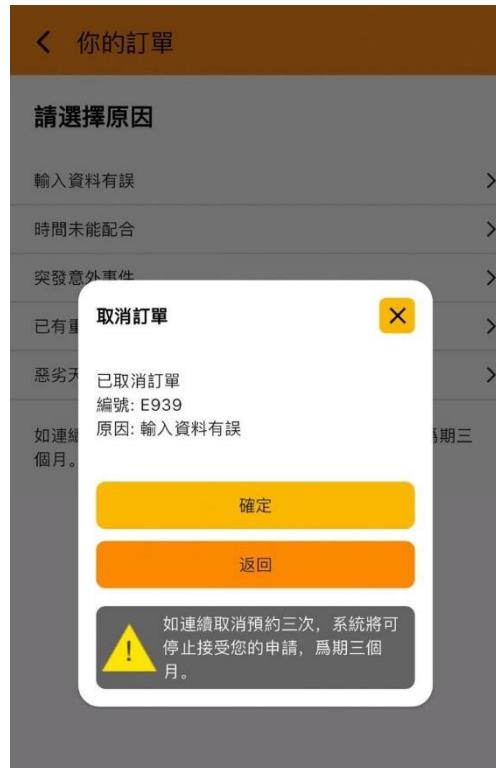
图 27



图 28



图 29



## 「智好斗」自助回收服务

**5.7** 公署人员在环保署人员的陪同下于 2024 年 10 月 7 日中午视察位于葵涌光辉围光辉里的「智好斗」。公署人员到达现场时已有两名服务使用者将数十袋已分类的建筑废物放置在「智好斗」旁，准备使用服务（图 30）。服务使用者须先以「好好斗」流动应用程式申请自助回收服务，并会获得一个二维码。使用者随后按环保斗上的显示介面指示，以手机上的二维码启动「智好斗」服务（图 31 及 32），并开启斗内储存仓的门。使用者按指示将已入袋的惰性建筑废物磅重，随后便将之放进惰性建筑废物的储存仓内（图 33）。由于磅秤面积甚小，使用者遂多次为少量建筑废物磅重。其后，服务使用者把非惰性建筑废物磅重及放进非惰性建筑废物的储存仓内（图 34 及 35）。使用者将全部建筑废物放入相应的储存仓及妥善关上仓门后便付款（图 36）。

图 30



图 31



图 32



图 33



图 34



图 35



图 36



**5.8** 稍后，另有两名市民驾车前来使用「智好斗」。据公署人员观察所见，两人应是首次使用「智好斗」，过程中亦能顺利按介面的指示操作。只是由于「智好斗」放置在距离马路有一段小距离的行人路上，故两人需来回多次才能将所有的建筑废物分批从车上搬到磅秤上（图 37）。就操作系统会否因服务使用者忙于搬运建筑废物，未能及时操作系统而被重置，环保署人员表示，系统闲置逾 20 分钟才会被重置。如有需要，该署会视乎实际的使用情况及服务使用者的意见而作出调整。

图 37



**5.9** 此外，公署人员留意到，「智好斗」的储存仓内外设有数个监察摄录镜头，环保署可实时监测「智好斗」的状况（图 38），以加强监控及避免有人胡乱弃置废物。若有服务使用者未按规定弃置建筑废物，例如将非惰性建筑废物放进惰性建筑废物的储存仓中，或未有缴付处置费用便离去，该署人员可翻看录影记录，以确认事涉人士的身份，并在其「好好斗」个人户口作出提醒，要求事涉人士按规定及指示使用服务。公署人员亦留意到，「智好斗」的电子屏幕旁摆放有服务使用指南、宣传单张及张贴了二维码，使用者可扫描二维码以观看简介操作「智好斗」的视频（图 39 及 40）。

图 38



图 39



图 40



**5.10** 环保署人员在视察时向公署人员表示，回收机构会在每个服务日结束后将「智好斗」运回回收场，处置收集所得的建筑废物，并于下一个服务日的早上将「智好斗」运回服务地点摆放。不过，若储存仓的容量在服务时间完结前已满，回收机构并不会提前将「智好斗」运回回收场。「智好斗」储存仓内装有红外线探测仪器，以量度储存仓的剩余容量，并会实时在网页的「智好斗地图」上公布有关资讯（即「较多空间」、「提供服务」、「快将满溢」或「已满 / 维护中」），以便服务使用者在前往「智好斗」设施前查看储存仓是否仍有空间。然而，公署人员当日即时及稍后时间都未能在网页上看到有关资讯（图 41）。环保署及后已更新网页，服务使用者可在网页上查看「智好斗」的储存量（图 42），使用者亦可在「好好斗」应用程式的「智好斗地图」上查看相关资讯（应用程式首页 > 自助回收的资料 > 智好斗地图）。

图 41

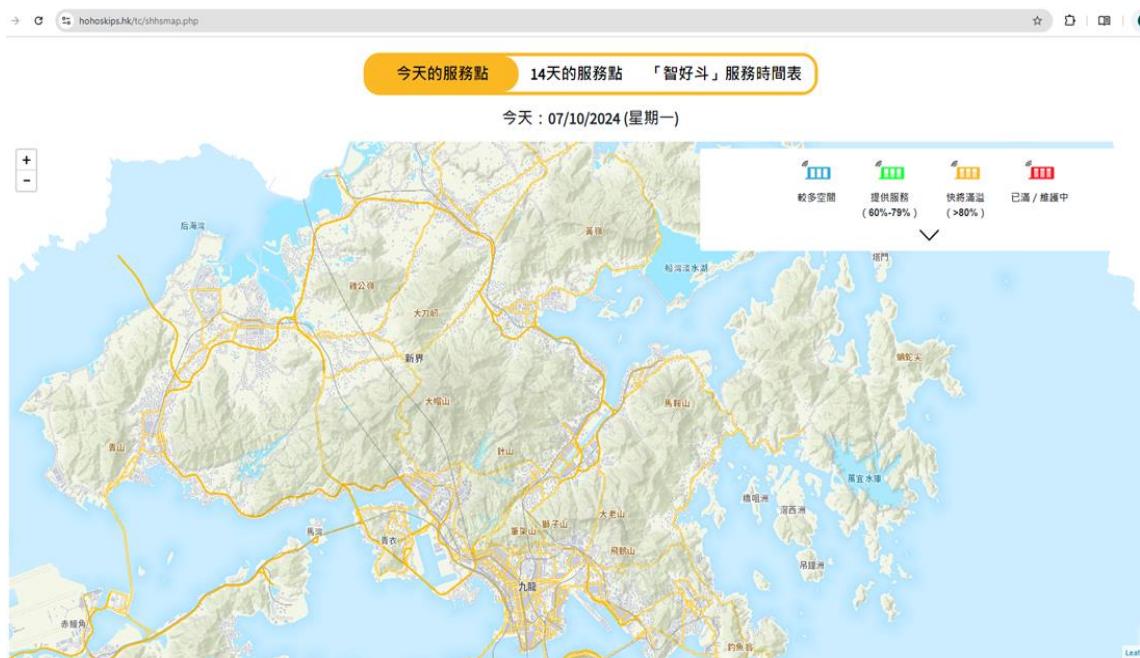


图 42



**5.11** 此外，公署人员曾于 2025 年 3 月 19 日尝试透过「好好斗」流动应用程式预约「智好斗」服务。公署人员在输入装修地址及拟弃置的建筑废物类别和数量后，再确认预约（图 43），便会获得登记号码和启动「智好斗」的二维码（图 44）。订单状态和二维码会展示在流动应用程式页面（图 45 及 46），当中有选项供服务使用者取消登记。公署人员按下取消登记的选项后，页面便要求服务使用者选取取消原因，并提示若连续取消登记三次，系统将可停止接受申请，为期三个月（图 47）。

图 43



图 44



图 45



图 46



图 47



就非法弃置建筑废物情况的跟进

### 一宗位于太子的投诉

**5.12** 2024 年 9 月初，环保署经 1823 接获市民投诉，指太子某处行人路上有被弃置的建筑废物。该署随后派员巡视现场，并调查可能弃置有关废物的人士或店铺，但不果。该署其后要求路政署清理建筑废物。环保署就这宗投诉个案共作出六次跟进巡查，调查事涉地点是否再出现非法弃置的建筑废物。

**5.13** 2024 年 10 月 14 日，公署人员随环保署旺角区的区域办事处人员就这宗投诉进行其中一次巡查工作。当时两名环保署人员身穿便衣围绕事涉地点一带巡视，但未有任何发现。就上述投诉，由于环保署在多次跟进巡查后仍未有截获非法弃置建筑废物的人士，故终止跟进个案。该署人员表示，投诉的跟进行动视乎各区域办事处的人手资源安排，以及个案数量和复杂程度。

### 一次位于新蒲岗的埋伏行动

**5.14** 2024 年 10 月 14 日，公署人员观察环保署人员在新蒲岗进行的突击埋伏执法行动。当日行动未有发现任何违法人士，但有发现建筑废物被非法弃置在行人路上，环保署人员有就此作出记录及拍照。

**5.15** 上述行动期间，环保署人员向公署人员表示，该署在附近一带的街灯上装有监察摄录系统（图 48），以监察非法弃置建筑废物的情况，附近的栏杆亦挂上警告横额，提醒市民该处已安装监察摄录系统（图 49 至 50）。环保署表示会按人手资源及违法行的时间地点等因素，派员在相关黑点作针对性的突击埋伏执法行动。

图 48



图 49



图 50



## 环保署就一宗新投诉的跟进

**5.16** 2025年3月6日，公署人员以一般市民身份向1823投诉自2025年2月27日起，九龙区某行人路上有非法弃置的建筑废物（图51）。同日，1823以电邮覆称已将个案转交路政署跟进。公署人员遂询问1823会否将个案一并转交环保署跟进。就此，1823请投诉人提供与个案相关的资料，包括建筑废物源头、违法行为的频密程度和行为模式等线索。由于公署人员并无当场目击非法弃置建筑废物的行为，故告知1823未能提供资料，但估计建筑废物的源头是来自附近公屋单位。3月7日，1823表示已将个案转交环保署跟进。3月10日，1823转达路政署的回复指有关建筑废物已被清理，并附上一张于3月8日早上拍摄的照片，显示事涉位置的建筑废物已被清理（图52）。同日，环保署电邮公署人员表示已于3月7日接获投诉个案，该署会尽快进行调查，并将结果通知投诉人。

图 51



图 52



**5.17** 3月27日，环保署以电邮回复公署人员表示在接获投诉后，随即派员到事涉地点及附近巡查，并于3月的不同日子和时段（包括于下午至傍晚等较多出现清理及非法弃置建筑废物的时段）进行突击巡查及埋伏行动。该署曾发现有建筑废物被弃置于事涉地点，但现场未有截获违法人士。该署人员于后期的跟进巡查中发现有关建筑废物已被清走。

**5.18** 公署认为，环保署就上述个案的处理大致符合上文第3.13至3.15段所述的指引和程序，未见有失当之处。然而，由于非法弃置建筑废物的过程十分短暂，若环保署的执法人员未能当场截获违法行为或取得其他罪证，该署就投诉的跟进调查一般难以将违法者绳之于法。

### 深水埗区的实地视察

**5.19** 公署人员于2025年4月9日（星期三）傍晚时份实地视察深水埗区的多条街道，包括六个环保署的「优先处理地点」（截至2024年3月）。公署人员视察时发现四个位置有非法弃置建筑废物（图53至56），而且数量不少，当中三个位置是位于或邻近上述「优先处理地点」。公署人员在翌日（即4月10日）早上再

视察相关非法弃置建筑废物的地点，发现有两处的建筑废物已被清理。

图 53



图 54



图 55



图 56



# 6

# 公署的评论及建议

## 绪言

**6.1** 街道上堆积非法弃置的建筑废物一直是市民关注的问题。事实上，环保署每年均接获不少相关投诉。非法弃置建筑废物除对市民及道路使用者造成不便及安全隐患，亦影响环境卫生。为此，环保署以多管齐下的措施打击非法弃置建筑废物的问题，并于2021年2月推出「好好斗」回收服务先导计划，为市民及小型装修工程业界提供有效益的建筑废物收集途径。

**6.2** 综合调查所得，公署就环保署的相关工作有以下观察及评论：

### （一）打击非法弃置建筑废物的工作

**6.3** 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（图5），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（图4），反映环保署的工作取得相当成效，值得充分肯定。

**6.4** 虽然近年非法弃置建筑废物的问题有明显改善，环保署在接获投诉后一般亦迅速进行调查及安排清理，但公署留意到，多区区议会仍间中就区内的非法弃置建筑废物问题提出关注（例如南区、葵青区及九龙城区）；市民的相关投诉仍维持每年一千多宗（表3），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（图4）。此

外，公署人员在较多非法弃置建筑废物的地区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（**第 5.14 及 5.19 段**）。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

**6.5** 环保署提供的数据（**表 5**）显示，2019 年至 2024 年期间，该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（**图 4**），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，定额罚款的金额于 2023 年从 1,500 元大幅提高至 6,000 元，显示政府当局对打击有关非法行为的决心，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。事实上，政府在 2024 年所清理的非法弃置建筑废物的数量比 2023 年的更是不降反升（**第 3.17 段**）。

**6.6** 公署理解，环保署是否就非法弃置建筑废物的个案提出检控涉及不同因素，包括证据是否充分及法律意见等。环保署亦解释非法弃置建筑废物的行为一般在不起眼地点及深夜进行，而弃置过程非常短暂，故该署要成功执法及检控并不容易（**第 3.20 段**）。为此，环保署近年已增加巡查，并在多个较常出现非法弃置建筑废物的地点加装监察摄录系统，及在难以到达的地方利用航拍机队高空遥距监视，以协助追查犯案人士和部署执法行动（**第 3.4 及 3.9 段**）。不过，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，以提升检控率及阻吓力。

**6.7** 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，以收重点打击之效。

## 加强宣传教育

**6.8** 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，以加强其环保及守法意识。

## (二) 「好好斗」回收服务计划

**6.9** 按现时的规定，任何建筑废物的产生者在使用政府的废物处置设施前，必须先向环保署开立建筑废物处置收费计划的缴费帐户，并透过帐户申请有效的载运入账票及缴交费用（第 2.4 段）。据公署了解，小型工程承办商、装修工人及一般市民一般不会为处置数量不多的建筑废物特意开立上述帐户、自行安排车辆运送建筑废物到偏远的废物处置设施弃置，或聘用清拆公司代为处置建筑废物。故此，公署认为，「好好斗」回收服务计划确实有助回应市民和装修业界人士处理小型工程产生的建筑废物的需要，以减少非法弃置建筑废物的情况。

## 服务计划宣传不足

**6.10** 「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（第 4.11 及 4.12 段），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，让他们清楚知悉「好好斗」服务计划能方便他们处理建筑废物，并节省将废物运送到偏远处置设施的交通费用。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，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。

## 应进一步善用计划的资源

**6.11** 正如上文第 4.17 段所述，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%，换言之，在现有资源下回收机构仍有人手及回收车队可提供 2,834 次收集服务。然而，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「日程已满」（表 6），即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（第 4.23 段），但同时整体回收服务却有近 40% 未被利用，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。

**6.12** 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，在「好好斗」流动应用程序加入新功能，以显示每个时段的最大订单数量，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（第 4.24 段）。公署建议，由于应用程序的新功能已实施一段时间，环保署应检视成效，例如高峰时段的预约申请数目有否下降，而非高峰时段的预约申请数目有否上升。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。

**6.13** 此外，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%（2024 年最多可提供 7,603 次收集服务，见第 4.18 段），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。

**6.14** 虽然如此，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

**6.15** 为配合服务使用者的需求，回收机构需综合其收到的预约申请所指定的收集时间和地点作周详的路线计划。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2024年10月的两次实地视察所得，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1小时15分钟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。公署理解在现行服务计划下，市区及新界共只有四辆回收车辆可供调配，该四辆车须来回穿梭不同地区处理港九新界的回收申请，而回收所需时间亦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，从而提高资源的运用效率，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安排其工作日程，亦可节省回收车前往不同地点的交通时间。

**6.16** 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相关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。

**6.17** 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，了解他们对「好好斗」服务的意见，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

**6.18** 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」虽有说明

使用者须将建筑废物按性质分为惰性及非惰性建筑废物（图 16），但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。公署人员在 2024 年 10 月 7 日的实地视察中（第 5.2 段），服务使用者便是在现场才被告知其每袋建筑废物过重，每个袋只可装废物至半满。

**6.19** 为避免上述问题，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，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。

**6.20** 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（第 4.24 段）。

**6.21** 此外，从表 6 可见，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，而上文第 5.6 及 5.11 段提及，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，回收机构的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，同时亦可节省回收机构处理有关取消申请的资源和时间，一举两得。

### （三）「智好斗」自助回收服务计划

**6.22** 有小型工程业界意见表示，「好好斗」服务计划的预设建筑废物收集地点离施工地点远、收集地点选择少、未能在短时间内安排回收服务等，故认为「好好斗」服务计划未能提供便利的建筑废物收集服务。事实上，「好好斗」应用程式内「预设收集点（地图）」旁已设有「自订收集点（地图）」的选项，供用户自订收集地点。公署建议环保署应改善相关应用程式的页面使「自订收集点（地图）」的选项更明显。此外，公署理解由于计划资源及本港路面空间所限，「好好斗」服务计划确实无法完全满足所有使用者就

收集时间及地点上的要求。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。表 7 的数据显示，「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。

## 服务的检讨及扩展

**6.23** 「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，例如深水埗区及油尖旺区（第 3.17 段）。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。

**6.24** 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

**6.25** 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（第 5.9 及 5.10 段），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。

**6.26** 此外，公署人员在调查本个案期间，一直留意「好好斗」计划网页及流动应用程式发出最新通知及服务更改等通知的情况。公署人员留意到，相关网页及流动应用程式鲜有资讯的更新或发布。截至 2025 年 5 月为止，网页及流动应用程式最后一次的通知分别在 2024 年 8 月 28 日及 9 月 9 日发出，告知公众「好好斗」

流动应用程式已更新，及「智好斗」自助回收服务已正式推出，但上文表 7 的注脚提及荔宝路的「智好斗」于 2025 年 1 月 20 日至 2 月 10 日期间进行维修而未能提供服务一事，却未有在网页的「最新消息」栏中更新或流动应用程式中作出通知。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，亦避免他们到达相关「智好斗」设施时才知悉设施无法提供服务，浪费了他们的时间。公署建议，环保署须提醒及监督回收机构就此作出改善。

**6.27** 另一方面，公署人员在 2024 年 11 月至 2025 年 5 月期间多次点选流动应用程式内的「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）」（图 15），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

**6.28** 综合而言，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（第 6.6 段）；
- (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（第 6.7 段）；
- (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（第 6.8 段）；
- (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（第 6.10 段）；

- (5) 检视「好好斗」流动应用程式的新功能的成效（第 6.12 段）；
- (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（第 6.12 段）；
- (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，以提升高峰时段可服务的次数，并减少申请被取消的情况（第 6.14 段）；
- (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，并考虑可在通常较多预约申请的地区提供定点定时的收集服务（第 6.15 段）；
- (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（第 6.16 段）；
- (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（第 6.17 段）；
- (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（第 6.19 及 6.21 段）；
- (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（第 6.23 段）；

- (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（第 6.24 段）；
- (14) 应改善「好好斗」流动应用程序内有关「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序及网页之间作出查阅，并检查流动应用程序内「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（第 6.25 及 6.27 段）；
- (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序作出通知，以减低对服务使用者的影响（第 6.26 段）。

## 鸣 谢

**6.29** 公署调查期间获环保署全力配合，以及关注此课题的人士提供宝贵意见，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署  
档案编号：DI/476  
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)

## 图表目录

图 / 表	标题	页数
表 1	整体建筑废物的产生总量 (2019 年至 2024 年)	5
图 1	整体建筑废物的弃置量及重用量 (2019 年至 2024 年)	5
表 2	备存于将军澳及屯门填料库的年终存量 (2018 年至 2024 年)	6
图 2	每日于堆填区弃置的固体废物总量 (2019 年至 2024 年)	7
图 3	环保署就非法弃置建筑废物的巡查数字 (2019 年至 2024 年)	11
表 3	各地区有关非法弃置建筑废物的公众投诉数字 (2019 年至 2024 年)	12-13
图 4	经环保署核实为非法弃置建筑废物的个案宗数 (2019 年至 2024 年)	13
图 5	政府清理的非法弃置建筑废物的总数量 (公吨) (2017 年至 2024 年)	14
表 4	政府在各区清理的非法弃置建筑废物的数量 (公吨) (2019 年至 2024 年)	14
表 5	环保署就非法弃置建筑废物的检控个案宗数及 罚款数据 (2019 年至 2024 年)	15
图 6	「好好斗」服务计划收集的建筑废物总量 (2021 年至 2024 年)	21
图 7	「好好斗」计划的预约申请及提供收集服务次数 (2021 年至 2024 年)	22
表 6	「好好斗」预约服务的申请总数、提供服务的总 数，以及预约申请被取消的原因数字 (2021 年至 2024 年)	23-24

图 / 表	标题	页数
表 7	「智好斗」服务按月收集量 (2024 年 8 月底至 2025 年 5 月)	26-27
图 8-9	2024 年 10 月 7 日「好好斗」服务计划视察相片	29
图 10-11	2024 年 10 月 14 日「好好斗」服务计划视察相片	30
图 12-29	「好好斗」流动应用程式页面	31-36
图 30-40	2024 年 10 月 7 日「智好斗」服务计划视察相片	37-40
图 41-42	「智好斗」网页资讯	41-42
图 43-47	「好好斗」流动应用程式页面	43-44
图 48-50	2024 年 10 月 14 日埋伏行动视察相片	45-46
图 51-52	投诉个案相关相片	47
图 53-56	公署于深水埗区实地视察相片	48-49