

## 「家電販賣業者廢四機逆向回收體系」問答集

### 壹、制度面

**Q1：環保署頒布遵行事項之目的為何？**

**A：**廢電視機、廢洗衣機、廢電冰箱及廢冷、暖氣機（下稱廢四機）因體積、重量龐大，消費者常於購買新機時一併委請販賣業者進行回收，再交付予後端回收、處理業者。但有部分業者額外收取費用，使民眾與販賣業者間存有回收爭議及疑慮，且部分廢四機並未進入現行回收處理體系內，恐有環境污染之虞。

為解決回收爭議及維護環境，並加強管控廢四機回收後續流向，特制定「應設置資源回收設施之應回收電子電器物品販賣業者範圍、設施設置、規格及其他應遵行事項」，明確規範販賣業者應遵行之相關事項，以利提升回收效能。

**Q2：遵行事項實施後，民眾購買新機時販賣業者應提供之廢四機回收服務為何？**

**A：**消費者於販賣業者營業處購買任一台新四機（電視機、電冰箱、洗衣機及冷、暖氣機）時，販賣業者應於交付消費者上述新機時，提供免費回收廢四機服務，其包含廢四機之搬（載）運行為（但不包含拆裝施工等服務），而後販賣業者再交付予後端合格回收、處理業者或地方執行機關進行回收處理。

**Q3：遵行事項一中所稱電子電器物品：指依廢棄物清理法第十五條第二項公告之電視機、洗衣機、電冰箱及冷、暖氣機等四項物品，請問其認定原則為何？**

**A：**本公告所稱電子電器物品係依「公告應由製造、輸入業者負責回收、清除、處理之物品或其容器，及應負回收、清除、處理責任之業者範圍」規定，說明如下：

- 一、電視機：包含影像管類，非影像管類（本類限使用交流電）及彩色影像投射機（指內投式彩色影像投射電視機）。
- 二、冷、暖氣機為標示冷房能力 8000Kcal/h（或 9.3KW）（含）以下之窗型、箱型及分離式冷、暖氣機。
- 三、電冰箱：包含壓縮式及電動吸收式的冰箱、冰桶。
- 四、洗衣機：洗衣容量為乾衣 15 公斤（含）以下者。

**Q4：四機之福利品、瑕疵品或採臨時展場銷售等，因優惠價格方式售出，多數產品本身不包含運送及安裝費用，此部分是否為列管責任物？販賣業者是否需提供消費者免費回收服務？**

**A：**有關福利品、瑕疵品或採臨時展場之銷售，此部份之產品仍為本公告認定之新機範圍，故販賣業者仍須依規定，提供消費者免費回收廢四機服務。

**Q5：若民眾未買新機，是否仍可要求販賣業者提供免費回收服務？業者還需要進行相關填單及申報作業嗎？**

**A：**本署針對廢四機逆向回收政策，採取買新汰舊原則，若民眾未買新機時，則不在此遵行事項規範內，販賣業者亦無須進行填單及申報作業。

**Q6：本公告事項 1 所稱販賣業者之定義為何？**

**A：**指銷售公告指定的電視機、洗衣機、電冰箱及冷、暖氣機等四項家電產品之批發及零售業者包括量販店業、百貨公司業、電器批發業、電器零售業、電子購物及郵購等，均屬應遵行事項所管制之對象。

**Q7：消費者購買新機時提供之回收服務數量是否僅與購買數量相同？**

**A：**消費者購買新機與回收數量不一定要相符，倘若民眾購買一台新機而有兩台廢四機需要回收時，販賣業者則須提供免費回收兩台廢四機服務。

**Q8：消費者購買新機時提供之回收服務是否僅限同品項？**

**A：**本署針對廢四機逆向回收政策，採取買新汰舊原則，意即消費者購買任一台新四機（電視機、電冰箱、洗衣機及冷、暖氣機）時，販賣業者須提供免費廢四機回收服務，且無台數之限定。但廢冷、暖氣機之回收清除，因具專業性，得仰賴人力技術進行拆卸相關工程，故僅限購買冷、暖氣機新品時適用同品項的規定。

**Q9：販賣業者所提供之回收清除服務是否為無償服務？**

**A：**消費者向販賣業者購買任一台新四機（電視機、電冰箱、洗衣機及冷、暖氣機）時，販賣業者應於交付消費者新機時，提供免費廢四機回收服務，不得向消費者收取費用或以其他任何理由拒絕回收工作。若涉及工程施工（如裝潢、修復..）或需動用施工設備者（如吊車、升降機..），不在此限。

**Q10：消費者是否一定需要於安裝新機時將廢四機交由販賣業者協助回收？**

**A：**販賣業者應於送貨同時提供免費廢四機回收服務，惟消費者想自行回收處理時，可於「管制聯單」項下「回收需求」註記「本人之舊機將自行回收、處理」，並由販賣業者申報完成即可。當消費者有後續廢四機回收清除需求時，可撥打環保署資源回收免付費專線 0800-085-717，以提供消費者所在地點之清潔隊、回收商、處理商之聯絡方法。

**Q11：未來法規實施，是否可將回收後之廢四機再行維修成二手商品，有無違法的問題？**

**A：**未來政策施行後，若消費者已確認將廢四機透過本體系進行逆向回收，販賣業者仍私自將回收之廢四機作為二手商品販售，則違反本應遵行事項，將依廢棄物管理法處 6 萬至 30 萬罰鍰。若消費者發現販賣業者未將貼有管制聯單條碼之廢四機妥善回收清除(民眾可上網查詢回收處理進度)時，可撥 0800-085-717 向本署檢舉，或亦可向所在地之各地方環保機關（0800-066-666）檢舉。

**Q12：民眾配合廢四機回收制度是否有回收獎勵金可供領取？**

**A：**本應遵行事項係提供免費消費者回收廢四機服務，因此並無提供獎勵金。

**Q13：無償回收服務是否有回收地點限制？**

**A：**回收服務地點限定於消費者指定之新機送貨地點，若需於不同地址回收，則販賣業者可與消費者商議回收事宜。

<p><b>Q14：</b>免費回收是否有訂定期限？若消費者於送貨當日不配合回收，爾後才要求業者前往回收，業者是否需要配合？</p>
<p><b>A：</b>免費回收之期限以消費者簽署管制聯單之日期為管制依據，管制聯單上即會註記消費者是否需要回收服務或自行處理之選項，倘若當時消費者不交由販賣業者處理，即屬自行處理行為，免費廢四機回收服務則立即終止。民眾後續如有清除廢四機要求，亦可循其他管道，如：清潔隊、回收業進行回收。</p>
<p><b>Q15：</b>遵行事項七、(三)中提到網路申報者得免檢具「消費者權益須知確認單」，則在申報完成後，業者是否須將確認單寄回中央主管機關備查？</p>
<p><b>A：</b>若販賣業者係採網路方式進行申報，則不需再檢具紙本確認單向本署進行申報，但文書表單須保存五年備查。</p>
<p><b>Q16：</b>遵行事項中所有規定之申報以及送交期限是否為工作日？</p>
<p><b>A：</b>本遵行事項所規範之相關期限，其計算方式依行政程序法所規定為日曆天(即含週六、週日及假日)。</p>
<p><b>Q17：</b>資本額在 100 萬以上之業者，也有家庭式銷售業，無法有足夠人力以及技能進行上網申報，是否也可採用書面申報方式。</p>
<p><b>A：</b>本應遵行事項規定，資本額在 100 萬以上者，100 年 7 月 1 日起，採網路申報；資本額未達 100 萬元者，應自 101 年 7 月 1 日起，才需採網路申報。但考量部分業者之困難(如:無電腦資訊設備、年長者或不擅電腦操作之業者)，販賣業者若無法上網申報，報經中央主管機關同意者，亦可採用書面申報方式，惟販賣業者須填妥「應回收電子電器物品販賣業者採用書面申報申請表」後，以書面郵寄方式向本署事先提出申請。申請表可於本網站中下載或電話向環保署索取。</p>
<p><b>Q18：</b>目前回收商收購價格與環保署所公告補貼費不同，未來政府單位是否會有統一收購價格？</p>
<p><b>A：</b>針對販賣業者交付後端回收商之價格，因取決於市場機制，環保署從未加以干涉。環保署不會擬定統一之收購價格來干預市場運作。</p>
<p><b>Q19：</b>依規定業者對於回收後之廢四機應交付取得應回收廢棄物回收、處理業登記證之業者，但相關資訊應如何取得？</p>
<p><b>A：</b>一、有關回收、處理相關業者基本資料(含地址及聯絡方式)，可於本署資源回收網(<a href="http://recycle.epa.gov.tw">http://recycle.epa.gov.tw</a>)點選畫面上方「回收處理業」專區，進入後，點選左側「回收處理業查詢」，最後依畫面排序選擇廠商類別(回收業/處理業)、查詢材質(廢電子電器類)及機構地址縣市即可。</p> <p>二、另本署已將具應回收廢棄物回收、處理業登記證之業者資料，建置於廢四機回收電子化申報系統(網址：<a href="http://R-WEEE.epa.gov.tw">http://R-WEEE.epa.gov.tw</a>)，可查詢「回收處理業者」功能。</p>
<p><b>Q20：</b>因網路購物商品有 7 天鑑賞期，若消費者將新購之商品退貨時，是否可要求販賣業者將原回收之廢四機無條件送回？</p>

**A：**此屬業者與消費者間之買賣行為，應由業者於買賣契約明定，並於交易時向消費者告知。建議未來業者於商品買賣契約(定型化契約)中可清楚載明商品及廢四機退貨須知，明確告知消費者權益，以減少消費糾紛。

**Q21：**本公司為電話購物平台，因販售方式屬電話交易行為，無法提供消費者權益須知確認單的書面紙本，請問未來消費者訂購時，公司該如何作業？

**A：**消費者採電話購物者，須在消費者進行電話訂購時，說明消費者權益須知，並記錄其回收需求，以方便後續提供免費廢四機回收服務。

**Q22：**販賣業者不配合本制度有何罰則？

**A：**販賣業者違反遵行事項相關規定時，第一次以書面警告，違反二次(含)以上，或資料填寫不實以及私自拆解行為者，依廢棄物清理法第五十一條第二項處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰。



## 貳、回收標示與設施設置

**Q1：資源回收標示之標示地點以及規範是否有規定？**

**A：**販賣業者營業場所或入口處應標示「本店配合環保署廢四機回收服務」及「廢四機回收專線」字樣，「廢四機回收專線」部分為「本公司廢四機回收專線 □□□□□□□□（得填寫門市資源回收聯絡電話或所屬合作對象之資源回收聯絡電話）」及「環保署資源回收專線 0800-085717」文字。其圖樣與文字應清楚顯著，並保持完整，且中文字體及數字每字邊長至少 2 公分，相關範例可至本網站下載區下載參考使用。

**Q2：回收標示之字型以及顏色是否有規定？**

**A：**資源回收標示僅要求其圖樣與文字應清楚顯著，並保持完整，且中文字體及數字每字邊長至少 2 公分，由於考量各業者之整體設計，環保署並不限定顏色以及中文字型之種類，但建議為單色印製。

**Q3：政府是否會統一印製回收標示並提供給販賣業者？**

**A：**因販賣業者之營業場所整體設計以及面積大小不同，若統一印製回收標示恐與販賣業者營業場所風格不同，因此僅規定標示文字最小限制以及內容，販賣業者可配合營業場所整體設計自行印製。

**Q4：電子購物及郵購業是否仍須依法設置廢四機資源回收設施及相關標示**

**A：**依法只要銷售公告指定四機之販賣業者，就必須依遵行事項 2 之規定設置廢四機資源回收設施及相關標示，亦包含電子購物及郵購業。

**Q5：何謂資源回收設施，其設置大小以及區域是否有規定。**

**A：**

- 一、設置於營業場所或所屬作業範圍（區、廠、倉儲）設置回收設施者，其區域大小並無規定，然堆置高度不得超過 2.5 公尺，相鄰堆置之高差不得超過 1 公尺。
- 二、設置於營業場所或所屬作業範圍（區、廠、倉儲）內（不包括停車場），若因營業場所面積狹小，得於不妨礙交通，未違反道路交通管理處罰條例第 82 條第 1 項第 1 款之情形下，設置回收設施。

**Q6：如營業場所無足夠空間，是否一定要設置回收設施。**

**A：**依遵行事項 3 中載明業者符合下列規範可免設資源回收設施

- 一、直接交付取得應回收廢棄物回收業、處理業登記證之回收、處理業者或本法第五條之執行機關。
- 二、委由設有符合本公告表一規定資源回收設施之業者，並續交付取得應回收廢棄物回收業、處理業登記證之回收、處理業者或本法第五條之

執行機關。

**Q7：免設置資源回收設施是否需要申請？如要申請需檢附哪些資料？**

**A：**於首次回收清除廢四機之七日前，販賣業者應填寫免設施設置申請書並依據遵行事項三採明，檢送所委託回收清除或處理之合約或相關證明文件，並送中央主管機關備查。(公告事項 3)

**Q8：門市銷售但實際出貨與回收之地點為全省之倉儲中心，依據附表一規定要如何設置回收設施以及標示？**

**A：**公告事項二之(一)規定，業者應於營業場所或所屬作業範圍(區、廠、倉儲)內設置回收設施。若出貨與回收之地點為全省之倉儲中心，其回收設施所在地應為倉儲中心，其設置規定應符合附件一之規定。另資源回收標示地點應為營業場所，因此各門市皆須依規定完成標示。

**Q9：不同販賣業者於同一營業場所(如百貨公司)，是否都需要獨立設置回收設施，可否共同設置？**

**A：**依據遵行事項 4 之規定，不同販賣業者於同一場所營業者，得於該場所內共同設置資源回收設施。

**Q10：回收設施除大小以及高度規定外，是否有其他規範？**

**A：**除大小及高度限制外，廢四機資源回收設施之設置場所應為足以防止廢四機破損之固定區域，且應保持清潔，不得有破散、掉落、積水、污染地面或散發惡臭，及冷媒、螢光粉、液晶逸散或洩漏等情事。

## 參.1、相關表單填報【確認單】

**Q1：**本制度所需要使用之表單包含哪些？各表單使用之時機點以及用途為何？

**A：**本法規範作業程序共需填寫並申報之表單有「消費者權益須知確認單」、「回收清除作業管制聯單」以及「回收管制清冊」3種。確認單係於門市銷售時記錄消費者之回收需求以及購買物品，管制聯單為一機一號設計，用以管控所回收廢四機之回收需求及項目，管制清冊是管制廢四機回收項目、物品完整及移交清點狀況。

**Q2：**販賣業者如何取得消費者權益須知確認單、回收清除作業管制聯單以及回收清冊？

**A：**所有表單都可以透過網路套表印製，販賣業者取得帳號密碼後登入廢四機回收電子化申報系統即可印製，然由於考量到傳統家電販賣業者對於電腦之熟悉程度，以及人力負擔，屬資本額未達 100 萬元之販賣業者，於民國 101 年 7 月 1 日前，可以書面申報方式作業。

**Q3：**購買四機時為何販賣業者需要消費者簽立消費者權益須知確認單？

**A：**「消費者權益須知確認單」主要是藉由販賣業者於營業場所，向消費者說明其權益，並確保消費者已充分了解本逆向回收服務後，由消費者與販賣業者雙方簽名，以避免未來回收廢四機時發生爭議。

**Q4：**權益須知確認單中消費者個資填寫或簽名部分，若消費者網路購物時，並不一定會確實填寫其真實姓名，此部份是可被允許的嗎，該確認單之效力是否存在？

**A：**權益須知確認單之設計理念，是為了將權益須知透過經銷販賣業者宣達至消費者，並且雙方簽名以避免未來發生爭議，因此允許消費者不需填寫完整姓名。(如：王先生亦可)

**Q5：**由於現場銷售人員十分忙碌，且民眾不願意等待，因此無法於銷售時將消費者資料先行上網登錄在透過系統印製。

**A：**廢四機回收電子化申報系統中確認單列印功能之可預先印製空白確認單，放至於門市，方便銷售員隨時取用，並不需要輸入相關資料後才可印製。

**Q6：**以網路申報之販賣業者於購物網站中設計確認單提供消費者填寫，由於並無紙本資料，如何配合將申報文書資料保存五年？

**A：**消費者於購物網站上填寫確認單資料經確認後，販賣業者須將相關資料印製為紙本，並將文書表單保存五年備查。

**Q7：**因網購業者營業型態與實體業者不同，針對權益須知確認單的作業格式可否依網路業者交易模式進行調整？

**A：**考量網購業者與實體業者營業型態不同，因此確認單可以在購物網站中採網頁填寫及申報，並非一定需要採用紙本填寫，惟相關表格應符

合本署公告之格式或報經本署同意始得進行。

**Q8：**本公司為網路販賣業者，目前所有四機之安裝、回收清運部分，均委外承包貨運業者代為進行，針對表單填報部分，未來該由誰來完成？

**A：**網路購物業者依法需進行確認單、管制聯單以及管制清冊之申報，因此倘若委託貨運業者送貨現場可由其代為填寫，之後貨運業者必須將紙本交回網路購物業者進行申報工作，以明責任。



### 參.2、相關表單填報【管制聯單】

**Q9：**應回收電子電器物品販賣業者與消費者簽立回收清除作業管制聯單的用意為何？

**A：**管制聯單主要是確保回收廢四機物品之流向，未來消費者亦可透過管制聯單之編號，查詢廢四機之回收清除是否妥善完成回收再利用。

**Q10：**若消費者一開始說明並無回收需求，送貨時又說需要回收則如何填寫聯單？

**A：**販賣業者平時可於廢四機回收電子化申報系統中，印製空白管制聯單，並交予運送單位，以利現場作業人員提供消費者廢四機回收之需求。

**Q11：**聯單條碼要如何黏貼，是否有其統一黏貼位置規定？

**A：**黏貼方式只要於機體範圍之明顯處，且清楚可辨識即可。相關黏貼範例說明如下，圖示範例可至本網站下載區下載參考。

- ※ 電視機：傳統 CRT 或液晶電視機，建議黏貼於螢幕處。
- ※ 電冰箱：對開或單開式電冰箱，建議黏貼於機身左右任一側。
- ※ 冷、暖氣機：建議黏貼於左右任一側，另分離式則黏貼於主機(室外機)機側。
- ※ 洗衣機：單槽或滾桶式洗衣機，建議黏貼機身正前方。

### 參.3、相關表單填報【管制清冊】

**Q12：**簽立應回收電子電器物品回收、處理管制清冊的用意為何？

**A：**應回收電子電器物品回收、處理管制清冊之簽立對象為交付單位及收受廢四機之單位，主要為確認所收到的廢四機數量及回收狀態。

**Q13：**是否可將附表二權益須知確認單與附表三管制聯單整合為一張？

**A：**要求消費者與販賣業者於附表二、確認單中簽署之用意，在於避免業者與民眾發生回收程序上之糾紛；附表三、管制聯單則為現場確認廢四機回收之數量與完整狀況，其用途及目的不同，不得整合使用。