

鋼琴(個人)初級班之收費問卷調查

近年來，不少人除了選擇於休閒時間做運動外，亦會選擇靜態的活動，其中鋼琴課程受到普遍歡迎，本澳開辦相關課程的機構眾多，每間機構的報名手續、繳費方式和退學手續等各有差異，本會於早前向相關的機構進行了一項“鋼琴(個人)初級班之收費問卷調查”，整理相關資料供消費者作參考。

問卷回收情況

本會根據第4/95/M號法律第二條一款d)項“對消費者的指導及資料提供，提出建議及進行活動；”，第十條二款b)及e)項“蒐集資料或報告以了解有關提供與公眾的物品或服務的價格；公開有關物品或服務的特徵，質素以及價格的資料和報告”的規定，共向本澳具備執照的73間私立教育機構發出調查問卷，截至限期前本會共收到21份回覆問卷，回收率為28.8%；由於當中的10間機構

表示不提供鋼琴課程，有效問卷為11份。問卷回收結果反映本會根據第4/95/M號法律取得資訊之權限仍有加強宣傳的空間，因而影響本會對相關服務作出的分析及建議。

11份有效問卷的調查結果統計

1. 報讀的年齡限制

6間機構沒有年齡限制，5間機構報讀的年齡限制由3歲以上至15歲以上。

2. 上課的日子和時數

8間機構每星期都有5日以上可供選擇，另3間只提供3日及4日。

機構每堂的上課時數由30至60分鐘不等，其中有2間機構分別提供了兩種時數供不同年齡的學員報讀，年紀較小的學員，學習時數較短。故此，該2間機構的費用亦相應分為兩種。

3. 費用及收費方式存差異

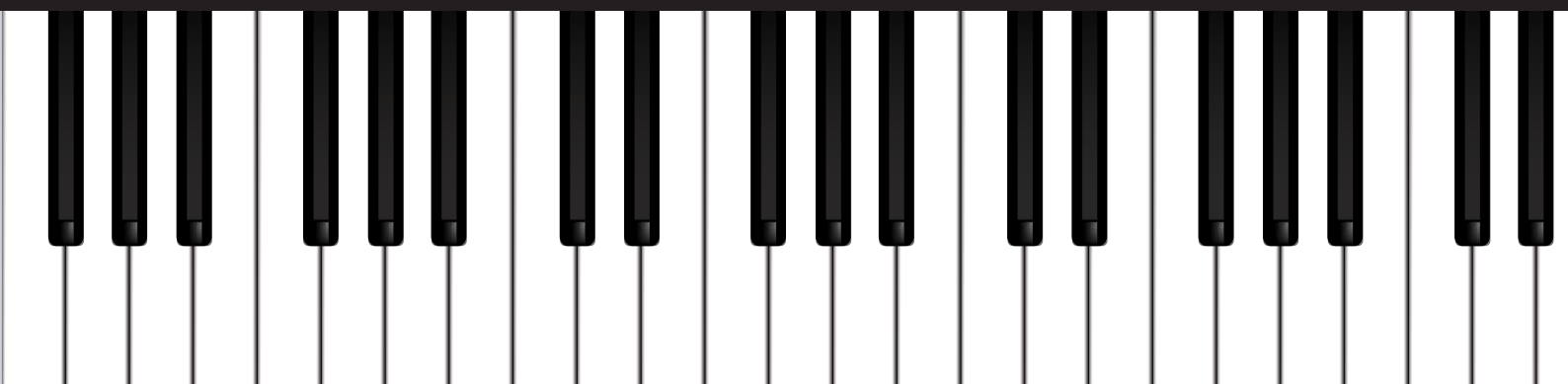
3間機構提供了固定上課時間和彈性上課時間，而收費相同。值得注意的是，每間機構的計算收費方式不同，4間機構是以每堂計算費用，5間機構是以每4堂計算，1間機構是以每10堂計算，其餘1間是以每月計算費用。

以每堂計算的費用由澳門元155元至190元；每4堂收取的費用由澳門元500元至800元。

另外，每間機構要求消費者付費的時間亦有差異，2間表示在報名時一次性繳付所有費用，3間是每月繳付該月之費用，4間是每4堂收取一次費用，1間是每4個月繳交，餘下1間指以12堂為一期，每次最少繳付4堂之費用。

4. 請假手續及惡劣天氣之安排

學員因個人原因請假，2間表示若學員請假，將不會獲退款或補課處理，其餘9間機構只要提前一天通知機構即可。



倘上課當日遇上惡劣天氣，如懸掛8號或之上之風球，6間機構的課程會延後，3間表示可以與學員協調補課之時間，1間既可延後課程、亦另可協調補課時間，其餘1間不會補課。

5. 退學手續及未使用之費用的處理

如課程期間學員要求退學，8間機構表示學員只須要口頭方式通知便可，1間要求學員以書面方式通知，其餘2間則可以用口頭或書面方式通知。

如中途退學，學員要留意未使用之費用會否退回。4間表示會將未使用之費用退給學員，6間則不會退回未使用之費用，餘下1間表示，如學員因意外受傷而能提供醫療證明等其他合理解釋，則會退回費用，否則基本上都不會退回。

6. 報名時機構提供的資訊

學員在報讀時須要留意，關

於惡劣天氣及退學手續的事項。如遇惡劣天氣，1間會透過微信軟件通知學員，1間會以口頭、書面及學生手冊形式向學員解釋，3間會以口頭及書面方式解釋，其餘6間僅以口頭方式向學員解釋。

至於退學及未使用之學費事宜，1間表示不會向學員解釋不能退回費用，1間僅以書面方式解釋，6間以口頭方式解釋，剩餘3間則以口頭及書面方式解釋。


7. 留意收據上的資訊

10間機構會主動提供收據予學員，只有1間沒有提供收據，僅以書面方式記錄學員姓名、開課時間及已繳付之費用，經雙方簽名確認並由機構保管，如學員要求索取收據，機構會書寫一份有學員姓名及已繳付費用之收條交予學員。

學員應留意收據上的條款及重要事項。10間有提供收據的機構中，2間的收據只列明學員姓名

及已繳付之費用，5間除上述兩項外，均列明開課時間，1間則另外列明請假手續、退學手續及遇上惡劣天氣的處理方式。

消費提示：

1. 在報讀課程前，消費者須留意課程的年齡限制；
2. 並非所有機構的上課時數、堂數、費用及收費方式相同，消費者根據自身的考量而選擇合適的課程。
3. 報名前應向機構瞭解課堂的相關資訊，如有疑問及不清晰的地方，要立刻向機構查詢及於單據上列明。
4. 消費者要保留收據，以保障自身的權益。 

鋼琴(個人)初級班收費問卷調查結果

商號名稱		夾子音樂教育中心	幸運音專 PROFESSORA DO ENSINO PARTICULAR DE MUSICA	景悅音樂教育中心	琴藝坊教育中心 TOCAR PIANO SQUARE CENTER EDUCACAO	聖庇護十世音樂 學院 ACADEMIA DE MUSICA S. PIO X	
課程資訊	年齡要求	x	x	x	x	6歲以上	
	上課日子	周一至日	周五至日	周五至日	周一至日	周一至六	
	上課時間(分鐘/堂)	45	60	45或60	45	40	
	固定上課時間	✓	✓	✓	✓	✓	
	彈性上課時間	✓	x	x	x	x	
收費 (澳門元)	上課時間	固定	650/4堂	500/4堂	160/堂或190/堂	155/堂	1,250/月
		彈性	650/4堂	----	----	----	----
收費方式		每4堂收一次學費	每4堂收一次學費	每月	每月	每四個月繳交一次	
手續	請假 ^[1]	A	A	A	A	B	
	退學 ^[2]	a	a	a	a	a或b	
學員退學時可獲退回未使用之課堂費用		x	✓	x	✓	✓	
上課當日遇上惡劣天氣的處理方式 ^[3]		e	e	f	e, f	g	
報名時向學 員提供的 資訊	退回未使用之課堂費用予退學學員 ^[2]	a, b	a	a	a	a	
	惡劣天氣的情況 ^[2]	d	a	a	a, b, c	a, b	
	提供收據	✓	x ^[5]	✓	✓	✓	
	收據上列明 ^[4]	(i), (ii), (iii), (vi), (vii), (viii)	----	(i), (ii)	(i), (ii), (v)	(i), (ii)	

Resultado do inquérito sobre as tarifas do curso de piano para iniciantes (individual)

Designação de estabelecimento		CENTRO DE EDUCAÇÃO DE MÚSICA QUEBRA	PROFESSORA DO ENSINO PARTICULAR DE MUSICA	CENTRO DE EDUCAÇÃO DE MÚSICA KENG UT	CENTRO DE EDUCAÇÃO PIANOFORTE	ACADEMIA DE MUSICA S. PIO X	
Informações referentes ao curso	Limite de idade	x	x	x	x	6 anos ou superior	
	Dias disponíveis para a realização de aulas	2.ª feira ao domingo	6.ª feira ao domingo	6.ª feira ao domingo	2.ª feira ao domingo	2.ª feira ao sábado	
	Duração de aula (Mins/aula)	45	60	45 ou 60	45	40	
	Horário de aulas fixo	✓	✓	✓	✓	✓	
	Horário de aulas flexível	✓	x	x	x	x	
Tarifas (MOP)	Horário de aulas	fixo	650/4 aulas	500/4 aulas	160/aula ou 190/aula	155/aula	1250/mês
		flexível	650/4 aulas	----	----	----	----
Forma de pagamento		Pagamento por cada quatro aulas	Pagamento por cada quatro aulas	Mensalmente	Mensalmente	Pagamento por cada quatro meses	
Formalidades	Pedido de falta à aula ^[1]	A	A	A	A	B	
	Desistência do curso ^[2]	a	a	a	a	a ou b	
Os valores restantes do curso são reembolsáveis em caso da desistência do curso?		x	✓	x	✓	✓	
Medidas a tomar em situação do mau tempo ^[3]		e	e	f	e, f	g	
Informações prestadas ao aluno no momento de inscrição	Reembolso ou não das tarifas das aulas não utilizadas em caso da desistência do curso ^[2]	a, b	a	a	a	a	
	Medidas a tomar em situação do mau tempo ^[2]	d	a	a	a, b, c	a, b	
	Emissão de recibo	✓	x ^[5]	✓	✓	✓	
	Informações listadas no recibo ^[4]	(i), (ii), (iii), (vi), (vii), (viii)	----	(i), (ii)	(i), (ii), (v)	(i), (ii)	

演藝音樂培訓中心 CENTRO DE MUSICAS PERFORMING	播道成人教育中心 EVANGEL ADULT EDUCATION CENTRE	樂軒琴行音樂藝術 教育中心	樂聲琴行 PIANOS ROCKSON	韻弦音樂中心 CENTRO DE MUSICA RHYTHM	澳門文化藝術教育 中心 MACAO EDUCATIONAL CENTRE OF CULTURE AND ARTS	註: 上表內"✓"表示會、可以或 有,"×"表示否或沒有,"---" 則表示不適用。排序按機構中 文名稱順序排列。
×	15歲以上	4歲以上	4歲以上	3歲以上	×	[1] 請假手續: A.提前1天通知 B.不得請假(即不 獲退款或補課)
周三至日	周一至六	周三至一	周三、周五至日	周二至日	周一至日	
45	60	30或45	45	45	45	[2] 通知方式: a.口頭 b.書面 c.學生手冊 d.微信
✓	×	✓	✓	✓	✓	
✓	✓	×	×	×	✓	
800/4堂	---	170/堂或180/堂	620/4堂	750/4堂	160/堂	[3] 當日遇上惡劣天氣的處理方式: e.課程延後 f.另協調補課時間 g.不補課
800/4堂	1100/10堂	---	---	---	160/堂	
每4堂收一次學費	報名時一次性繳付	每月	報名時一次性繳付	每4堂收一次學費	以12堂為一期,每次付 款至少4堂	[4] 收據上列明: (i)學員姓名;(ii)已繳付之課程費 用;(iii)課程資料;(iv)開課時間; (v)課程日期;(vi)請假手續及規 定;(vii)退學手續及已繳費用之 處理方式;(viii)課堂當日遇上惡 劣天氣之處理方式;(ix)學員在 課堂以外的時間,租用鋼琴 或鋼琴室之費用
A	B	A	A	A	A	[5] 中心僅以書面方式記錄:學員 姓名、開課時間及已繳付之課 程費用,並與學員雙方簽名確 認
a或b	b	a	a	a	a	
視情況而定	×	✓	×	×	×	
e	f	f	e	e	e	
a, b	a	a	×	b	a, b	
a, b	a	a	a	a	a, b	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	
(i), (ii), (iv), (ix)	(i), (ii), (iv)	(i), (ii), (iii), (iv)	(i), (ii), (ix)	(i), (ii), (iii), (iv)	(i), (ii), (iii), (iv)	

CENTRO DE MUSICAS PERFORMING	CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EVANGÉLICA	CENTRO DE EDUCAÇÃO MUSICAL E ARTÍSTICA LOK HIN	PIANOS ROCKSON	CENTRO DE MÚSICA RHYTHM	CENTRO EDUCACIONAL DE CULTURA E ARTES DE MACAU	Obs.: "✓" refere-se a "Sim", "×" a "Não" e "---" a "Não aplicável". As empresas são organizadas, da esquerda à direita, conforme o número dos traços dos caracteres chineses.
×	15 anos ou superior	4 anos ou superior	4 anos ou superior	3 anos ou superior	×	[1] Formalidades para o pedido de falta à aula: A. Aviso com um dia de antecedência; B. Não se aceita o pedido. (Não se devolvem as tarifas da aula nem se repõe a aula.)
4.ª feira ao domingo	2.ª feira ao sábado	4.ª feira à 2.ª feira	4.ª feira, 6.ª feira ao domingo	3.ª feira ao domingo	2.ª feira ao domingo	[2] Forma de notificação: a. Verbalmente; b. Por escrita; c. Por manual de estudante; d. Por WeChat.
45	60	30 ou 45	45	45	45	[3] Medidas a tomar em situação do mau tempo: e. Adiar a aula; f. Negociar com o aluno para repor a aula; g. Não repor a aula.
✓	×	✓	✓	✓	✓	[4] Informações listadas no recibo: (i) Nome de aluno; (ii) Montante pago; (iii) Programa do curso; (iv) Data de início do curso; (v) Horário de aulas; (vi) Regras sobre o pedido de falta à aula; (vii) Regras sobre a desistência do curso e reembolso ou não dos valores restantes do curso; (viii) Medidas a tomar em situação do mau tempo; (ix) Tarifas referentes ao uso do piano ou da sala de piano fora das aulas.
✓	✓	×	×	×	✓	[5] O centro só anotou num documento o nome de aluno, a data de início do curso e montante pago, sendo o mesmo assinado por ambas as partes.
800/4 aulas	---	170/aula ou 180/aula	620/4 aulas	750/4 aulas	160/aula	
800/4 aulas	1100/10 aulas	---	---	---	160/aula	
Pagamento por cada quatro aulas	Pagamento integral no momento de inscrição	Mensalmente	Pagamento integral no momento de inscrição	Pagamento por cada quatro aulas	Pagamento, no mínimo, das tarifas de quatro aulas por vez, tendo o curso doze aulas	
A	B	A	A	A	A	
a ou b	b	a	a	a	a	
Depende do caso	×	✓	×	×	×	
e	f	f	e	e	e	
a, b	a	a	×	b	a, b	
a, b	a	a	a	a	a, b	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	
(i), (ii), (iv), (ix)	(i), (ii), (iv)	(i), (ii), (iii), (iv)	(i), (ii), (ix)	(i), (ii), (iii), (iv)	(i), (ii), (iii), (iv)	