



# 補習社新學年報讀及留位手續調查

現時雙職家庭在本澳已非常普遍，導致私立補充教學輔助中心（俗稱「補習社」、「自修室」或「督課中心」）的需求日益增加。根據教育暨青年局的資料顯示，截止2017年1月具執照的補習社達291間。由於補習社須按當局所批准的人數收生，過往不少消費者會於開學前預先繳付服務費或留位費，以確保開學後的學額。有見及此，本會於本年四月份就補習社的招生時間、報名手續、留位費、預繳補習費及八月份有否提供服務等情況向私立補充教學輔助中心（以下簡稱「補習社」）發出問卷進行調查。

## 問卷回收情況

是次調查本會根據第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291間補習社發出調查問卷，截至限期前本會共收到74份回覆問卷，其中73份為有效問卷，回收

率為25.4%，當中有4間補習社表示新學年不提供服務。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。

習社表示全年皆招生。至於查詢招生的途徑，除可以透過前往補習社及致電查詢外，21間補習社更可透過瀏覽中心網頁查閱，且有7間補習社同時提供其他通訊軟件(如微信及Whatsapp等)讓消費者查詢。

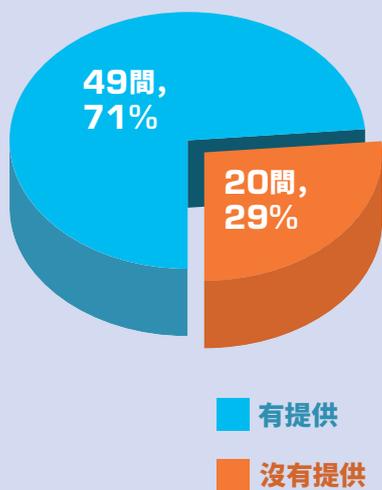
## 調查結果

### 1. 招生資訊

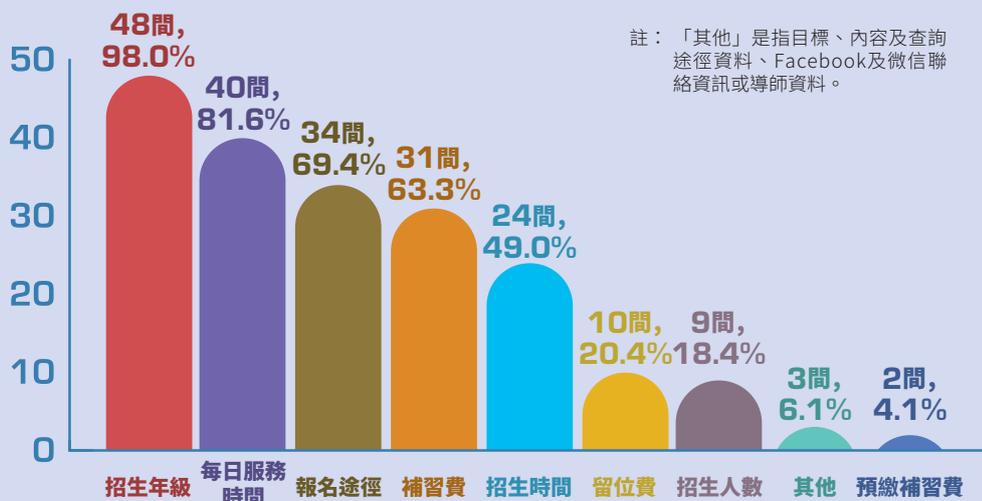
回覆本會於新學年會提供教學輔助服務的補習社共69間。招生時間主要集中在四至九月，當中6間補

至於招生章程部份，20間補習社沒有提供招生章程，而49間有提供章程的補習社，所載的內容主要包括招生年級、招生時間、每日服務時間、報名途徑及服務費用等。

圖一·招生章程提供情況



圖二·招生章程所載資訊情況



## 2. 部份補習社要求學生帶同成績表親自報讀

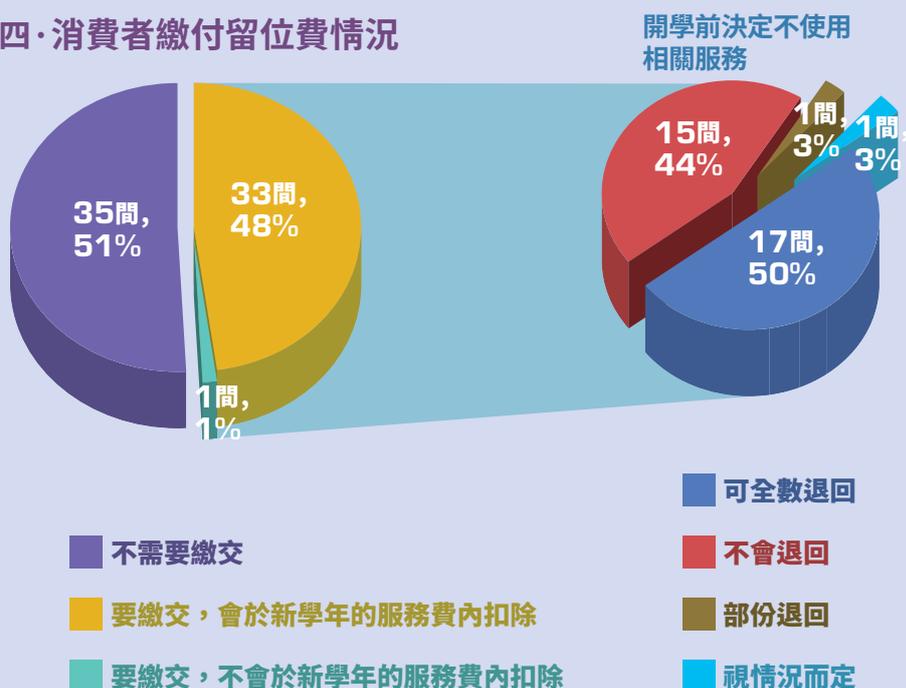
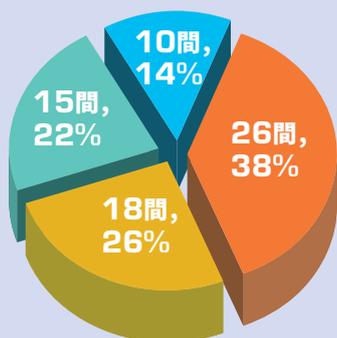
不少消費者會代子女前往心儀的補習社辦理報名手續，據調查結果顯示，部份補習社要求辦理報讀手續時，家長必須帶同學生本人及其成績表(幼兒班"K1"除外)。

## 4. 近半數補習社須收取留位費以保留學額

近50%(34間)補習社會向消費者收取二百至二千澳門元不等的留位費，當中有33間補習社表示會於新學年的服務費內扣除，只有1間表示不會。若於開學前退出補習社，上述已收取留位費的34間補習社中，有17間稱會全數退回相關留位費，而表示部份退回或視情況而定的各有1間，至於餘下的15間補習社則不會退回。

圖四·消費者繳付留位費情況

圖三·需親自報讀或帶同成績表之補習社比例



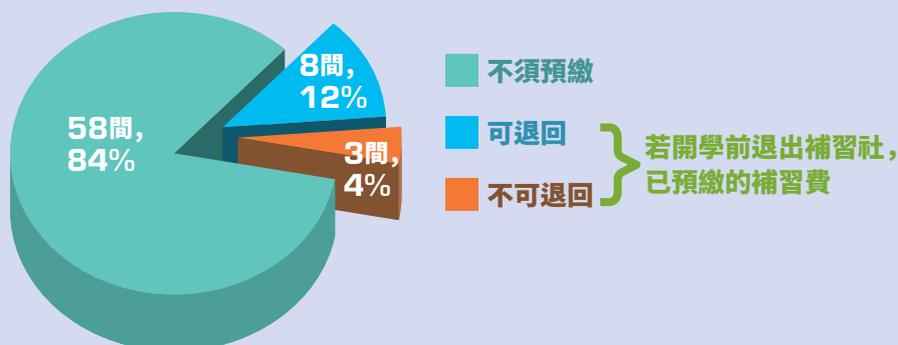
## 3. 以口頭解釋收費標準居多

收費標準是眾多消費者關心的部份之一，除1間免費提供服務的補習社外，其餘所有回覆的補習社均表示會向消費者解釋收費標準，當中74%(51間)只以口頭方式作出，21.7%(15間)以書面方式，僅2間同時採用以上兩種方式。

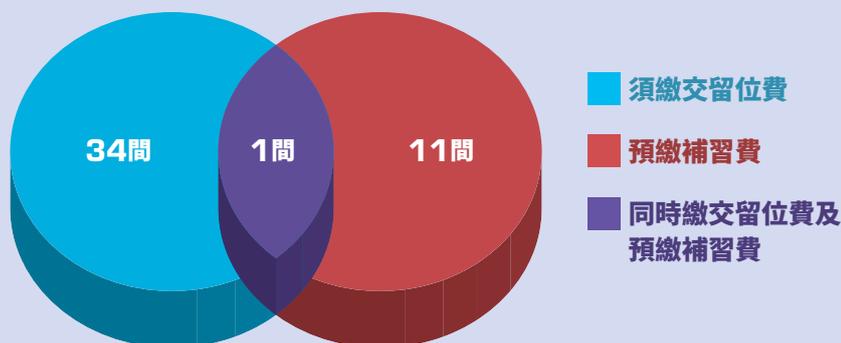
## 5. 預繳補習費

除了留位費，部份補習社會要求消費者預繳補習費。如圖五示，回覆的69間補習社中，消費者於報讀時須預繳一個月的補習費用共有11間(16%)。若於開學前退出，當中8間表示會將已預繳的補習費全數退回，其餘3間表示不會退回。

圖五·消費者須預繳補習費



圖六·繳交留位費及預繳補習費情況



## 6. 逾半補習社八月份不提供服務

回覆的補習社中有38間不會於八月份提供服務，而有提供服務的31間補習社中，(1間於八月份下半月才營運)，3間補習社表示報讀新學年教學輔助服務的學生必須強制於8月份開始。對於補習社八月份暑假期間有否提供服務及營運時間，消費者可透過瀏覽教育暨青年局網頁查詢 ([http://portal.dsej.gov.mo/webdsejspace/internet/category/parent/Inter\\_main\\_page.jsp?id=8433](http://portal.dsej.gov.mo/webdsejspace/internet/category/parent/Inter_main_page.jsp?id=8433))。

## 7. 確保雙方權益 報讀收據內容應清晰列明

除了1間免費提供服務的補習社，以及1間補習社表示報名時因沒有收取任何費用故沒有提供收據外，其餘67間補習社均表示會於消費者報讀時提供收據。關於收據上所載的內容，除圖八所示的資訊外，部份補習社更會於報名收據內列明留位費不予退回、服務時數或就讀學校及年級等資訊。至於消費者較關心的服務收費標準和退費標準及

手續，則分別只有31間及15間載有相關資訊於收據內。

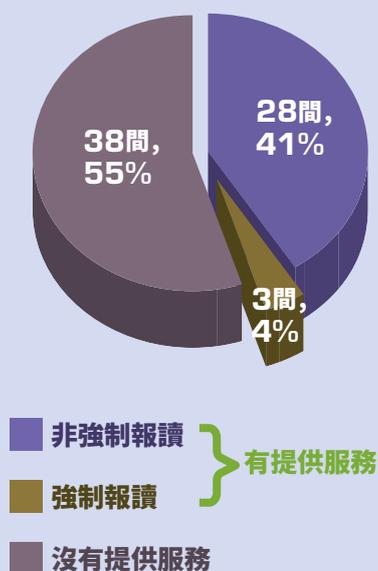
## 對業界建議

對於留位費、服務費、收費標準或不再使用服務時會否退費的標準等資訊，根據是次調查結果顯示，不少補習社只採用口頭方式向消費者作出說明，本會建議補習社應主動詳細列明於收據上，避免出現消費爭議。

## 對消費者建議

消費者辦理報讀手續時，應向補習社瞭解報讀資訊，並確保有關資訊詳細列明於收據上，以保障自身的權益。消費者為子女選擇補習社，補習社與學校距離、提供服務時間及口碑為重要考慮因素之外，切記報讀已獲取當局准照的補習社，並以選擇適合子女的教學輔助方法為原則，才能達致教學相長。

圖七·8月份提供服務情況



圖八·收據上列明的資料

