

动辄数十万被卷走,养老机构“跑路”为何频发?

文/新华社记者 张超 白田田 郜思聪

入住养老机构已经成为重要的养老方式。民政部数据显示,全国目前共有各类养老机构4.23万个,床位429.1万张,收住老年人214.6万人。

然而,近期涉养老机构的服务纠纷有逐渐增多趋势。“新华视点”记者在北京、长沙、南昌等地调查发现,多地发生养老机构“跑路”事件,一些老人动辄数十万元的养老钱被卷走。

养老机构“跑路”频发

2020年8月,湖南省长沙市的一些老年人反映,他们与安逸老年公寓签订了“养老服务合同”,但这家老年公寓老板熊某某突然“跑路”。据了解,这些老人前期交了几万至几十万元不等的“会员费”,原本得到的承诺是可以预订养老服务,还能获得分红收益。

记者近日走访了位于长沙市阜埠河路的安逸老年公寓。老板“跑路”后,这家老年公寓靠着留守的7名工作人员维持运营,两层楼显得很冷清。

安逸老年公寓办公室负责人刘女士告诉记者,公

寓原本有110个床位,但现在入住老人只有30多位。老人们每个月的各项支出约9万元,收取的养老服务只能勉强覆盖成本,有时还得拖欠房屋租金。

刘女士说,她有时一个上午会接到五六个电话,都是老人打来询问后续处理进展。据老人们反映,至少有上百人预付了资金,少则几万元,多则30余万元。此外,员工们还有5万余元工资没有支付,他们也期盼问题能尽快解决,使养老公寓回到正轨。

在江西南昌,经营了13年的知名养老机构中华情老年公寓,2020年4月也发生老板“跑路”事件。南昌市公安局新建分局4月17日发布通告,该老年公寓法人代表章国兴涉嫌非法吸收公众存款,被立案侦查。目前警方已成立专案组开展案件侦查,养老机构被当地政府接管运营。

涉养老机构一旦“跑路”或宣布破产,老人很难讨回押金和服务费。

2017年,北京通州的尚佰易颐养苑养老服务(北京)有限公司称自身经营不善,强迫老人搬离。“我们起诉公

司违约,法院也判我们赢了,被告公司也未上诉。但老人至今未收到被告公司收取的30万元押金和服务费,也联系不上被告公司。老人已向法院申请强制执行。”对尚佰易颐养苑提起诉讼的一位老人的委托律师北京市中友律师事务所律师李平说。

记者在新华信用平台查询发现,尚佰易颐养苑养老服务(北京)有限公司在法院一审判决当月便已被北京市通州区市场监督管理局吊销营业执照。

“卖卡”预售模式风险大

为何涉养老机构频频“跑路”,经营者频频涉嫌非法吸收公众存款?

多位业内人士告诉记者,民政部门备案的养老机构一般按月收取费用,最多不能超过一年。但养老地产、养老金融、旅居养老等新业态,通常采取“卖卡”预售模式,这给经营者“跑路”留下了可乘之机。

由于养老机构固定资产投资比较大,回报周期比较长,很多民营养老机构资金链紧张。为此,一些养老机构以销售会员卡、优惠卡

等名义,让老人存入一定金额,以获得优先入住和打折优惠资格;个别机构还会承诺在不能入住的情况下,按预存金额的一定比例返还本金和高额利息。

“重资产模式的民营养老机构对资金的需求量大,2020年受疫情影响,很多养老机构的新增客户较少,经营压力增大。”湖南康乐年华养老产业集团副总经理、湖南省社会福利与养老产业协会副秘书长龙攀说,那些依靠集资、收取高额押金或会费的养老机构首当其冲,导致“跑路”事件多发。

在国家政策鼓励下,近几年养老产业发展很快,各种资本争相进入。“有些别有用心的经营者进入养老行业的动机就是为了圈钱,而不是真正想从事养老服务。”龙攀说。

记者在内蒙古赤峰、湖南岳阳等多地的民政局网站看到,当地部门对养老吸金“套路”制作专题网页,加强风险提示。

落实资金存管 探索白名单制度

随着养老机构服务纠

纷逐渐增多,多地正在探索更加严格的监管方式。

“2019年以来,行政主管部门加强了对养老领域非法集资的打击,一批问题企业被逐渐清理出市场。”龙攀说,建议民政部门对养老机构的收费进行细化和规范。对于缺乏还款保障的养老机构要加强监管,对于那些投入大但有资产、有实力的养老机构则允许其探索会员制收费方式,同时规范费用的收取和使用。

北京市民政局等部门于2018年11月发布了《北京市养老服务机构监管办法(试行)》,对养老会员制进行了具体规范,规定除利用自建或自有设施举办的养老服务机构外,严禁实施会员制。对于允许实施会员制收费企业,监管办法要求会员制收费额度原则上不能超过经营者可抵押物估值,且不得投资风险行业。

国务院办公厅2019年4月印发的《关于推进养老服务发展的意见》规定,对养老机构为弥补设施建设资金不足,通过销售预付费性质会员卡等形式进行营销的,按照包容审慎监

管原则,明确限制性条件,采取商业银行第三方存管方式确保资金管理使用安全。

专家表示,养老机构没有动力主动去商业银行进行第三方存管,期待有进一步细则,强制规定超过一定预付额度必须委托第三方存管。

据了解,一些地方的民政部门会公布养老服务机构“白名单”。长沙市民政局每个季度会对已办理养老机构许可或备案的养老机构进行数据更新,并在官网和微信公众号发布,以提醒老年人远离非法集资、切莫上当受骗。

北京市民政局有关人员称,部分养老地产、旅居养老等新业态并未在民政部门登记注册开展养老服务,而是选择在工商部门以服务企业名称注册,“钻空子”逃避监管,只有消费者因产生合同纠纷等原因时才能被发现;建议多部门共享数据,联合监管。

“老年人要加强消费教育,‘擦亮眼睛’提高辨别能力,多方了解养老机构的实力,不要追求优惠而支出大额预付。”李平说。

智能时代,别让老年人掉队!

文/新华社记者 魏玉坤

“不会用‘健康码’,不敢出去呀!”

“约车软件太复杂,不会用!”

“‘扫码’乘车太难了!”

眼下,当年轻人越来越享受智能化带来的便捷出行时,不少老年人却在感叹出行难,“没事尽量少出门”。请等一等在智能时代掉队的他们!我们的出行可以有温度。

部委:完善顶层设计

补上老年人日常出行短板,离不开强有力的顶层设计。

交通运输部、人力资源社会保障部等部门日前印发通知,从“健康码”查验、乘坐公共交通、打车出行等多方面提出要求,确保老年人日常交通出行便利。

通知明确,不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证,对老年人等群体可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。

在公共交通出行方面,保留现金、纸质票据和凭证,出租汽车、公交化运行的道路客运等交通方式,应当支持现金支付或者提供方便现金转换的服务;在优化老年人打车出行服务上,整合巡游出租汽车运力,提供电话预约或即时叫车服务,鼓励有条件的网约车平台公司通过技术手段,为老年人提供优先派单服务。

其实早在通知印发前,交通运输部运输服务司已组织滴滴出行、美团打车等平台公司召开座谈会,要求优化网约车约车软件功能,

增设方便老年人使用的“一键叫车”功能。

地方:积极落实政策

以人为本,帮助老年人跨过交通“数字鸿沟”,正成为地方交通部门发力重点。记者从四川省交通运输厅了解到,目前全省所有客运站均保留了人工售票窗口和人工检票通道,城市轨道交通和城市公交均向老年人提供老年卡服务,在红旗连锁超市、地铁站等相关网点均支持现金支付办卡,老年人持卡可以便捷乘车。

四川省交通运输厅道路运输管理局有关负责人介绍,目前已对城市轨道交通老线全部完成无障碍改造,新线无障碍设施全部同步建成投用。同时,推广应用低地板城市公交车辆,方

便老年人上下车。

“未来将进一步开展‘适老化’优化服务,引导行业优化现有道路运输领域出行信息服务产品使用流程,强化老年群体需求市场供给,加快推进乡村客运‘金通工程’,并提供电话预约服务,惠及广大乡村地区留守老年群体。”这位负责人说。

破解老年人日常出行难点、堵点,地方正在积极行动:云南昆明重点做好老年人免费乘坐公交工作,截至目前累计办理老年人爱心卡126.72万张;湖北省交通运输厅印发通知,明确从设立人工售票窗口,增加交通青年志愿者等方面改善服务,保障老年人出行需求。

企业:升级平台服务

改善老年人出行体验,

企业主动作为至关重要。

“关怀模式”是滴滴出行专门针对老年人用户推出的服务。老年人通过滴滴出行App设置中心,打开“关怀模式”按钮即可使用。该模式不仅支持字号放大,还简化了界面发单流程,保留了打车核心功能,输入目的地就可以直接发单。

据滴滴出行有关负责人介绍,滴滴出行已成立了老年人打车专项项目组,开发“一键叫车”相关功能,推进“App一键打车”、电话即时叫车、老年人订单优先派车功能的研发和落地。

美团打车正研究加快推出“一键叫车”功能,支持老年人扫码或直接使用小程序一键发单,上车后,可由司机确认并输入目的地。行程结束后,乘客可直接支

付现金。

“美团打车已成立工作专班,将为老年人增设专门的‘助老中心’界面,帮助老年人实现‘一键叫车’,抓紧研发‘亲情付’‘关怀模式’等功能,切实降低老年人使用网约车的操作难度。”美团打车有关负责人说。

嘀嗒出行市场副总裁李金龙介绍,嘀嗒出行已开发“出租车智慧出行小程序”“打车助手”“在线扬招站点”等产品,通过三个一键——“一键叫车”“一键同步目的地”“一键行程分享”,方便老年人用车。

多位专家表示,让全体老年人享受到技术升级带来的出行红利,折射的是城市治理者的责任心,以及城市交通文明程度,这还需全社会持续共同发力。