

# 在养老机构提前充值“占床”需谨慎—— 预付式养老交费容易退费难

“老人去世了，保证金也拿不回来”“正式入住有优惠，不住的话也有利息，交钱时承诺得好听，真要退费就各种麻烦”……预付式养老服务的退费问题，长期以来都是养老服务行业的一大痛点。

近期，民政部、金融监管总局印发《养老机构预收费存管工作指引》，要求养老机构原则上应通过存管银行收取押金、会员费。此前多地也曾各自发布针对性措施，对预付资金的范围进行限制。期待各规定落到实处的同时，老人更应保持谨慎，提升资金风险防范意识。

## 案情 打赢官司 退款拿不回

“起诉了，执行了，还是拿不回钱，那能有什么办法？”85岁的刘云，语气中带着些许无奈。“我最近已经不考虑退费的事儿了，省得着急上火。”

七八年前，刘云和老伴参观了一家位于京郊的养老院，感觉环境不错，便开通了养员会。“当时的想法是，有一个类似度假的地方。因为养老院说除了长期入住，平时也可以短期去住，或者参加活动，从账户里扣除时长和费用就行，我们就觉得挺灵活的。”

老两口总计充值15万元，获得了半年的免费入住优惠。但接下来的几年内，他们除了参加数次活动，以及偶尔的零散入住外，始终没有较为长期的入住。即便是

按单次价格计费，账户里应还有约14万元的余额。2023年，失去新鲜感的老两口已不打算入住，就想把余额要回来，可是在交涉、等待了大半年后，他们的退款也没有拿到。

去年，在属地民政局建议指导下，刘云对养老院提出起诉。“开始就是双方到法院协商，养老院同意每月返还1万元，还把我的银行账号要过去了，但一直都没有退钱。”刘云告诉记者，见此情形，自己继续申请了强制执行。“执行庭最后告知的是，对方没有能力偿还，如果我能查到对方名下财产可以再申请恢复执行。”老人感慨，执行庭都没有办法，自己这么大岁数了，到哪儿去

查“债主”的账呢？

记者在“天眼查”上看到，该养老院已被列为“失信被执行人”，其法人也被发布限制消费令，拨打电显示为空号。而从2022年至今，已产生超过100起终本案件，执行标的总金额达1254.45万元，未履行总金额1244.91万元，未履行比例为99.2%。

“执行庭说还可以再起诉，我想起诉了也是转圈儿，耗不起时间和精力。”事到如今，刘云尽量不去想钱的事情，也不打算再找新的养老院。“经过这事儿怕了，累了。一个养老院要好好办下去，或者出现什么事情能很好地处理，人家也可以重新再去，这样才是良性循环。”

## 烦恼 有钱押着 不住也得住

和刘云的遭遇类似，李娟也于六年前，在某养老公寓充值8万元，提前“占床”。当时机构承诺，待老人入住时可以享受优惠价格，不住的话也有利息。后来，她又充值了9万元，总计17万元。

三年前，老人入住养老公寓，享受了一年多的服务后，她被告知，公寓因经营不善已经更换了经营商。但原机构没有替她向新机构支付费用，因此她需要搬离，不能继续居住。“那会儿正好我也想回家看一看，就搬出来了，想把后来交的那笔9万元要回来。”

讨要这笔费用的过程，让李娟觉得非常烦恼。对方专门设置了处理债务问题的办公室，她也去进行了登记，结果等了一年多，一分钱也没有拿到手。“也不说不给，一直说想办法。从去年8月推到12月，又推到今年春节，几次下来都没给，理由就是资金链断了，没有钱。”

就在今年上半年，李娟还咨询了律师，向法院了解了情况。“都跟我说告了可能也没用，起诉半天，可能对方名下没有钱。这事儿我也不想让孩子知道，经常想起来睡不好觉。”记者看到，该老年公寓及其法人，同样被列为“失信被执行人”以及被“限高”。

搬离老年公寓后不久，年过八旬的李娟又经女儿安排，入住京郊一家养老院至今。这家养老院也是一次性收取了16万元，这笔钱由她的女儿支付，幸而已经顺利地住了一年多。不过令老人

有些不解的是，本以为每个月所有费用都从16万元里扣，实际上这只是她所居单间的房费而已，其余的饭费、护理费，每个月还得另付。

这样的收费模式，让老人觉得有些被“拴住了”。李娟告诉记者，感觉环境住着还可以，但伙食不算好，自己不太愿意去食堂吃饭。而且入住以来，每月餐费从

1350元涨到了1650元，护理费也上涨了300元。

像她这种能自理的老人，护理方面没有太多需要特殊照顾的，主要就是打扫卫生。这样算来，每个月要多支出600元，对老人来说不是一笔小数目。“我现在其实也不太想住了，但之前已经交了这么多钱，没用完估计也要不回来，还得一直住着。”



资料图(新华社)

## 提醒 勿贪返利 预付需谨慎

梳理老人们的遭遇，其中共同特点是，老人均预先支付了远超正常入住所需的金额。近年来，养老机构以优惠、返利、占床费、会员费等名义，以及入住押金、保证金等事由，预先收取大额费用导致的后续纠纷，在全国各地十分常见。退费问题已成为养老服务行业的痛点之一，损害行业公信力。

为加强预付式养老服务监管，多地也在积极出台针对性措施。例如上海市民政局等部门去年联合印发《上海市养老机构预收费监管实施办法》，明确养老机构一次性预收取的床位费、照料护理费、膳食费等养老服务费最多不超过3个月，押金不得超过月床位费的4倍，原则上不收取会员费。

北京市民政局于今年9月牵头起草了《北京市养老机构预收费管理办法(征求意见稿)》，规定养老服务费(床位费、服务费、膳食费以及其他费用)最多收取3个月，押金不得超过月养老服务费用标准的4倍。不提倡、不鼓励养老机构收取会员费，若收取会员费，养老机构要满足一系列指标条件。包括近期民政部、金融监管总局印发的《养老机构预收费存管工作指引》，要求养老机构原则上通过存管银行收取押金、会员费，也都是为了防范大额预付费资金风险。

“对我们这种纯养老机构来说，预付费收取已经非常严格了。”北京市某养老机构负责人黄斌告诉记者，目前机构使用的合同是民政局统一版本，仅收取3个月的养老服务费。再单独收取一笔“医疗保障金”，按照不超过“月养老服务费4倍”的标准，这笔医疗保障金为3万元出头。相较以往业内普遍“默认”的5万至10万元押金，已经大为缩减。

另一养老机构负责人坦言，这笔“保障金”除了老人应急所用，还有“防欠费”的意义。随着保障金收取的减少，机构承担的风险其实再加大，因此会对入住老人的相关情况考虑更多。

对“通过存管银行收取押金”的相关要求，黄斌表示目前大家仍在观望。“很多银行也都在推，就是面向我们收取的医疗保障金的。如果将来有强制性规定，必须存在某个银行里，那就按规定存，如果不强制就再等等。”据他所知，有的养老机构会另外和老人签署一份房屋、保险等合同，以其他形式收取较高预付费用。“这种情况，老人还是要谨慎考虑。”

对此，民政部也曾指出，老年人面对低价、打折、优惠时，要保持谨慎，选择最适合自己的交费方式。尤其要提高风险防范意识，清楚养老机构的本质是提供养老服务，不要相信投资返利、高额回报的承诺，谨记利诱背后往往隐藏着巨大风险。

(文中受访者为化名)(北京晚报)