

老龄化趋势下,助力“养老居间服务” 养老“中间人”站上新风口?



“带你看看重庆100家养老院,走,蹭饭!”

来自重庆的九九是一名自媒体账号运营者,在一年时间里,她探访了超过100家重庆养老院,向有养老需求的受众人群介绍各个养老院的环境、餐食、服务、价格等情况,并接受人们的咨询。

“经理人,经纪人,还是中间人?做我们这一行的好像现在还没有一个统一的称呼。”九九深有感触地说,作为从业者,她既感受到市场对这一行业的现实需求,也承认这一行业仍处在发展初期,还有许多需要规范的地方。

养老服务需求旺盛 “中间人”连接供需

所谓养老服务“中间人”,主要是为有养老需求的老年人及家属提供相关行业信息、实地探访养老机构后为其按需筛选推荐等,从中收取一定的费用。

“养老经纪人”,是九九给自己所从事工作的定义。“我以前在养老院工作了两年,后来开了一个适老化产品店,做起了自媒体。3年前,我以前在养老院的同事邀请我去他们那拍探店视频,视频发到网上后有不少人咨询。我就发现这好像是一个可行的路径。”

九九意识到,越来越多的家庭有养老服务的需求,却找不到合适的养老院、不了解养老服务市场等。于是,她便把工作重心转移到了服务有养老需求的家庭上来。

她向记者介绍自己的工作,主要分为三个部分:

开发合作伙伴,包括各类养老院,还有一些做适老化改

造、居家养老的团队等,给养老家庭提供更多的选择。

面对具有养老需求的家庭,每个家庭遇到的困难和需求都不一样,帮他们分析具体需求,匹配相应的养老服务机构。带着顾客参观心仪的养老院,在顾客拿不定主意的时候提供专业的建议。若顾客在接受养老服务的过程中遇到不满意的地方,介入并协助顾客争取权益。

将探访养老院的视频剪辑发到自媒体账号,并同步科普关于养老方面的知识。

“3年前,和我做同样事情的人很少,我可以说是第一批‘吃螃蟹的人’。”九九说,而随着银发经济的发展和养老需求的上涨,现在有越来越多的人加入了养老服务“中间人”的队伍。

河南“00后”女孩刘莹莹就是其中之一。两年前,她勇闯养老赛道,“那时我刚从市

场营销专业毕业,机缘巧合下来到了一家养老院工作,成为养老规划师”。刘莹莹最主要的工作是根据客户的实际情况,用专业知识匹配其需求。此外,刘莹莹还负责统筹入住老年人的日常体检、餐食等服务,是老年人在该养老院生活起居的“总负责人”。

来自上海的王先生则是在半年前做起了自媒体“养老博主”。“去探访养老院,我会作为一个‘提问者’去帮助大家了解这个养老院的具体情况、各种细节,除了养老服务推荐,我也想通过科普让大家知道一些既有的政策、配套和福利,让更多人能够享受到更好的养老服务。”王先生说,他觉得养老服务“中间人”角色很有存在的必要。除了提供养老院探访、养老好物科普及养老知识科普之外,他也会接受粉丝咨询,推荐自己了解的合适的养老院。

发展初期亟须监管 及时制定准入规则

作为连接供需两端的人,越来越多养老“中间人”开始崭露头角,在偌大的养老服务市场中凭借信息差谋生。此前,“养老中介月入10万元”的话题登上热搜榜,引发关注。

“把老年人送到合适的养老院,这对于每一个家庭来说,都是绝对重大的选择。”九九觉得,在这种重大的选择和需求之下,需要有更为专业的人站在第三方的角度来为这些家庭提供服务。

“整个行业其实是处在一个摸索期。一方面是客户的需求,其实很多客户自己都不太清楚,究竟住养老院还是选择居家养老更适合自己的,在一些刻板印象和实际需求的冲突下犹豫不决。另一方面,养老服务供给方也在摸索,养老经纪人的责任应该提供什么样的服务,以及这些养老服务是否能够支撑一个企业的发展。”九九说,作为连接需求方和供给方的“中间人”,要服务好客户的需求,需要耗费漫长的时间周期和大量的精力。

“我是一家一家养老院实地跑,通过自己的观察反映真实的体验。实际上,很多时候来咨询的家属和老年人之间,甚至是家属和家属之间对于接受养老服务的意见都有分歧,这需要花费大量的时间和他们沟通,了解他们的痛点,再去给他们提供一个合适的方案,但最后他们是不是选择入住,还得尊重他们的意愿。”九九告诉记者,在重庆,作为养老经纪人介绍一名老年人入住养老院,大概能拿到20%到30%的佣金,“远远达不到月入10万元”。

“直到现在,我还没有通过介绍养老院收取过一笔佣金。”王先生告诉记者,在自己发布养老院测评内容后,有不少粉丝向他咨询,但通过咨询决定入住的人并不多。据王先

生探访观察,即使是在上海这样经济发达的一线城市,养老院的整体入住率仅在60%左右。“在目前的这一代家庭中,去养老院养老往往还是一种‘万不得已’的选择。”

刘莹莹告诉记者,从一名“养老小白”到“养老规划师”,她经过了一系列专业的培训。“接受了公司系统专业的培训之后,我才了解养老院的整个体系是如何运作的,配套的医疗、餐饮、设施是什么样的。但现在的大环境是,很多人没有经过任何培训,就直接以养老规划师等身份自居,不专业的服务可能会误导很多人。”

多名从业人员向记者坦言,现下正是养老“中间人”野蛮生长的时期,不乏规则不够明确导致行业内鱼龙混杂、养老经纪人责任感低下、机构间的业务黑幕等乱象。

北京交通大学教授郑翔分析,养老经纪业务的出现反映了市场对此类服务的需求。养老“中间人”连接了供需双方,不仅能为老人提供有价值的信息,还能对大众进行市场教育,他们不仅是中介,还是养老知识的传播者。同时应注意的是,当前该行业处于野蛮生长阶段,可能出现言论误导、弄虚作假、为了利益欺诈客户等情况。因此,相关部门有必要进行干预和引导,推动行业规范发展。

郑翔建议,在市场监管方面,应及时制定准入规则及行为规范,如要求在管理机构报备、注册等;及时处理、公布已发生的不良事件;对机构发布的内容进行预审和常规检查。行政机关可以主动搭建养老服务信息平台,为群众提供更为可信、准确的信息,但同时也允许民间同类信息平台的存在,以便更好地把信息传达给消费者。(法治日报)

打着养老服务旗号 诱导老人大额投资

记者调查发现,站在养老“中间人”的发展“风口”,一些人走“歪”了。

“×叔您好,我是小×,我们公司有个旅游活动,邀请一些老干部来参加,我把您的名报上去了,您来多给我们提一些宝贵的建议。”来自浙江杭州的胡女士今年4月入职了一家养老服务机构后,收到了一本“话术手册”。

“一开始我以为这只是单纯的销售工作,作为养老推荐官去和老人接触。但看到这些销售话术,觉得不对劲,就赶紧辞职了。”在胡女士展示的“话术手册”中,记者看到,其不仅写明了如何邀请老年人实地参观养老机构,如何对老人“嘘寒问暖”,甚至标明了“尽量避免3人或3人以上,尽量避免带小孩的老人”等注意事项。

“‘活期取钱工作’要和客户沟通好,可以充当客户孙

子、孙女或者亲戚取款,不可紧张,要自然。陪同取款路上不谈产品、不谈钱、不谈小孩。对于有意向当天未成交的客户,平时打电话关心、增加感情。”胡女士告诉记者,这样大费周章的最终目的,是劝服老年人向养老公寓储值,以年为单位预交养老费用,“一次需要几万元”。

记者检索发现,这样打着“养老服务推荐”的旗号诱导老年人预付养老费用的套路,近年来层出不穷。2023年6月,广东广州某养老公寓因收取大量老年人超半年的预交款涉嫌非法集资;同年12月,重庆某养老产业有限责任公司涉嫌非法吸收公众存款被当地公安机关立案侦查。

“有许多人给自己冠上‘养老经纪人’‘养老推荐官’‘养老规划师’的名号,用分红和便宜的养老费用诱使老年人一次性进行大资金投入。”

九九说,据她了解,还有个别的“养老经纪人”打着“带老人旅居”的旗号推销保健品。

“根据我的观察,现在不少养老中介不仅不去了解客户需求,对于养老院本身也不了解,更不会实地去养老机构探访,只是拿着一些养老机构提供的视频发到自媒体账号糊弄客户,最终目的只是促成交易拿到提成。”九九说。

记者通过自媒体平台随机咨询了两名养老中介,两名中介在仅了解老年人的年龄、所在的地区后便开始了大量推荐,既不询问老年人的身体状况、自理能力等,对于报价所包含的收费明细也不作解释。来自上海的养老中介向记者推荐了多个均价每月1万多元的养老院,在感受到记者没有进一步咨询意愿的情况下,该中介提出可以“免中介费”,同时如果选择参观,可以配车接送,安排餐食。