

针对养老机构“预付费”，上海探索监管新模式 “公证提存”，守护好父母养老钱

养老院收了巨额押金，万一倒闭拿不回来怎么办？养老机构收取预付费，到底有没有上限标准？哪些收费项目消费者可以明确拒绝？这些困扰老年人的问题正在逐步得以解决。

日前，上海市普陀区宣布率先实现全区养老机构预付费“公证提存”全覆盖。而随着上海相关政策的落地，越来越多的区也启动试点，为入住老人缴纳的押金加了道“安全锁”。此外，上海已对养老服务费、押金等收费标准进行了明确规定。

养老预付费 建“账户”

“住养老院要交押金，如果养老机构将来出了问题，该咋办？”准备入住普陀区某养老院的八旬老人王先生有些焦虑，因为他曾看到外地养老机构“爆雷”后无法退还押金的消息。但工作人员的一句话打消了他的顾虑：“您放心，这笔押金将会存进‘公证提存’账户里。”

这位工作人员提及的“公证提存”账户，是普陀区民政局联合区公证处推出的养老预付费公证提存监管模式，它为养老机构预付费加了道“法律安全锁”。该区成为全市首个养老机构预付费公证提存监管全覆盖的区，全区正在运营的54家养老机构均已签约——入住老人预付的押金，正陆续转入公证提存账户。

过去，尽管养老机构的预付费（如养老服务费、押金等）按规定需存入银行专户，但风险并未彻底消除，一旦养老机构卷入债务纠纷，账户极有可能被法院冻结，老人的预付费面临“打水漂”的危险。更有甚者，

一些不良机构肆意挪用资金，严重损害了老人的合法权益。

据普陀区民政局养老服务科相关工作人员介绍，去年年底，普陀区民政局、区司法局、普陀公证处等部门共同探讨，针对养老预付费公证提存监管模式的可行性与具体实施方案，制定并完善了一系列配套措施，明确了委托区公证处提供预收费公证提存服务的适用范围、操作流程、各方职责等关键内容。

经过半年协调，全区54家正在运营的养老机构均已签订提存协议，这些机构陆续将预收费资金中的押金转入公证提存账户，由公证处进行专门账户管理。如此一来，不仅能够有效防止资金被挪用或机构“跑路”的风险，还为老年人和机构双方提供了强有力的法律保障。

截至目前，普陀区5000多位养老机构入住老人中，已有超过半数老人的押金被转入该账户。

“先服务后结算”新模式

除了普陀区之外，上海各区的探索工作也在进行中。例如今年2月，长宁区启动上海养老机构预付费公证提存监管平台，标志着上海市在养老机构预收费资金监管方面迈出重要一步。

启动活动中，多家养老机构与公证机构共同签署《合作框架意向书》《养老机构入驻平台意向书》。此前，长宁区已经成功在健身行业开始试点公证提存模式对资金进行监管。

作为发起方，长宁公证处表示，前不久，长宁发布了“2025年长宁区优化营商环境八张特色牌”，其中，“打好预付安心牌”明确说明，将深化“公证提存”预付费监管新模式，持续拓宽领域，优化预付费公证监管平台功能和模块，实现平台好用、商家爱用、消费者受用。

此次推出的“银行存管+公证提存”监管养老机构预付费模式，将通过信息化手段，实现签约、付费、履约、纠纷处理等环节的线上操作，大大提高了监管效率和透明度。即公证处在银行开立提存账户（监管专户），消费者与养老机构在线通过科技平台向公证处申请提存公证，并将预付费缴存至公证处的“提存账户”；公证处根据消费者与养老机构的约定，向银行发出指令，对养老机构进行资金拨付或向消费者进行退费。其间，公证处依据“公证提存”的法律手段，对养老机构预付资金依法监管。

这种“先服务后结算”的模式，不仅能够有效防止资金被挪用或机构“跑路”的风险，也为消费者提供了强有力的法律保障。



养老机构收费 定规矩

去年12月1日起，《上海市养老机构预收费监管实施办法》（以下简称《办法》）施行。这是自去年10月国家层面的《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》施行后，上海因地制宜的一次监管探索。

在前期充分调研、听取养老机构建议的基础上，上海针对部分监管条款主动“自我加压”。比如，在国家层面明确养老服务费预收的周期最长不得超过12个月的基础上，《办法》提出了预收“养老服务费最多不超过3个月”的要求。

老人们口中的“预收费”通常包括三类——养老服务费、押金和会员费。三类费用对应的使用场景不

一、金额有所不同，《办法》也根据实际情况实施差异化管理。

■ **养老服务费** 指的是床位费、照料护理费、餐费等养老机构在向老人提供服务过程中产生的费用。针对这类费用，部分公建民营养老机构采取后收模式，而综合运营管理成本相对更高的民非养老机构迫于资金流的压力，通常选择当月收取。《办法》对此明确，床位费、照料护理费原则上采用当月收取费用的方式，而整体的养老服务费一次性预收取最多不超过3个月。

■ **押金** 指的是机构为老年人就医等应急需要所收的费用。《办法》明确，

押金不得超过单个老年人月床位费的4倍。

■ **会员费** 这是老年人投诉相对集中的费用，指的是用于老年人获得服务资格、使用设施设备、享受服务优惠等的费用，会员卡、贵宾卡都在其列。针对这类实践中各方争议较大的费用，《办法》对此明晰底线，“养老机构原则上不收取会员费”。

《办法》还明确了预收费公示制度“养老机构采用预收费的，应当在服务场所、门户网站等显著位置公示预收费项目、标准等信息，并向所在区民政局报送”。由此，让养老机构规范收费、老年人及其家属明白消费。（新民晚报）

链接

老人都过世了，100多万元会费就是不退？

为了能安享晚年，陈先生的父母早早便开始了解市面上各类养老机构的服务。2014年，主打“高品质养老服务”的“亲和源老年公寓”项目进入他们的视野。这座公寓位于浦东新区秀沿路2999号，由亲和源集团开发投资，只要一次性缴纳会员费，入住即可享性价比较高的养老公寓服务。

2014年10月30日，陈先生与亲和源集团签订《亲和源会员卡（上海）养老社区会员卡（银杏卡A卡）买卖合同书》（以下简称《买卖合同书》）以及《亲和源会员卡（上海）养老社区会员卡入住合同》。按照约定，陈先生一次性支付了115万多元的会员费，让父母成为亲和源会员，入住亲和源养老公寓，入住后每年需向公寓支付39800元服务费。

据工作人员介绍，会员费类似押金，只要退房退卡，扣除相应手续费后，这笔费用会全额退还。从陈先生提供的《买卖合同书》中可见，会员卡（银杏卡A

卡）可继承也可转让，办理转让手续时，需向亲和源集团交付卡费10%的转让手续费。

依照机构宣传，老人在亲和源社区能享受“秘书式”生活照料服务，无论是日常生活起居，还是生病看护，都能得到全面保障。虽入住门槛较高，但考虑晚年生活将会被体贴照顾，陈先生的父母还是欣然前往。然而，现实却并非如此。

2023年1月，入住老年公寓的两位老人同时身患重疾。不久后，陈先生的母亲病故。

“当时我在国外赶不回来，多次联系亲和源工作人员，让他们及时监测老人生命体征数据，尽早送医。”

然而，2023年1月4日，陈先生父亲的病情恶化，可直到第二天，才由亲戚送往医院救治，但此时已错过最佳治疗时机，老人肺部严重受损，在ICU抢救了一个月。此后，陈父一直住院，直至去年离世。

在母亲离世父亲被送

医后，2023年4月，陈先生向老年公寓提出退房退卡申请。依据《买卖合同书》，陈先生将A卡转让给亲和源集团有限公司，并支付了10%的转让手续费，最终结算退卡费应为1040760元。

2023年6月，陈先生办完所有退房退卡手续后，工作人员信誓旦旦承诺，退费会在一个月内到账。可没想到，这之后却是一场漫长的维权拉锯战。一个月、两个月、三个月……陈先生等了又等，催了又催，对方却一直拖延。“经营不善，周转不灵”“老板换了，你再等等”，推脱的理由层出不穷。

2024年9月，经浦东新区人民法院调解，双方达成协议：亲和源集团有限公司承诺从今年1月起，每月分期退还8万多元，直至年底付清。可即便协议已生效，退款却依旧没有到账。

在维权过程中，陈先生发现老年公寓里还有不少人和他有着相似遭遇：退费无门。

（新民晚报）