



随着“银发经济”的快速发展,养老公寓日益受到老年家庭的青睐。近年来,一些养老机构推行“预付费”模式,以“养老服务”为名目收取高额会费或押金,由此引发了一系列退费难题。“父母已经离世,但亲和源集团有限公司(以下简称‘亲和源集团’)一拖再拖,百万元会费赖着不退!”电话那头,陈先生的声音中满是无奈。

老人过世 百万余元养老公寓预付费难退

高额会费 约定可转让

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“亲和源养老公寓”项目进入他们的视野。这座位于浦东新区秀沿路2999号,由亲和源集团开发投资的公寓,与传统养老院截然不同,一下子就吸引了老两口。只要一次性缴纳会费,入住即可享性价比比较高的养老公寓服务。

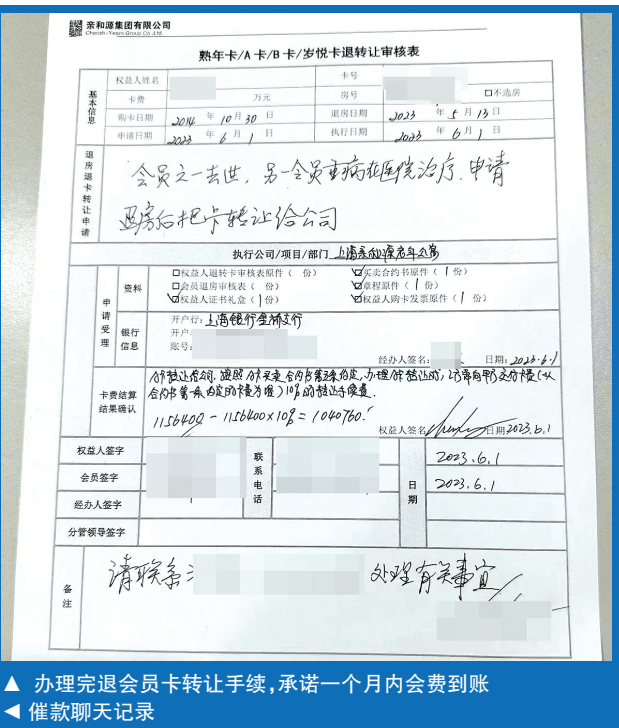
2014年10月30日,陈先生与亲和源集团签订了《亲和源会员制(上海)养老社区会员卡(银杏卡A卡)买卖合同书》(以下简称《买卖合同书》)以及《亲和源会员制(上海)养老社区会员入住合同》。按照约定,陈先生一次性支付了115万余元的会员卡费,让父母成为亲和源会员,入住亲和源养老公寓,入住后每年只需向公寓支付39800元服务费。

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,老人在亲和源社区可享受“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妥帖照顾,陈先生的父母还是欣然前往。然而,现实却并非如此。

退房退卡 退款难兑现

2023年1月,入住老年公寓的两位老人同时感染病毒生病。



▲ 办理完退会员卡转让手续, 承诺一个月内会费到账
▲ 催款聊天记录

2023年3月,陈先生的母亲不幸病故。“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。

看着曾经精神饱满的父亲,气管被切开躺在ICU病床上,陈先生心痛不已。2023年4月,他向养老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,工作人员信誓旦旦地承诺,退费会在一个月到

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2025年1月起,每月分期返还8万余元,直至年底付清。即便协议已生效,退款却依旧未到账。“会退,就是没钱,再等等!”

在维权过程中,陈先生发现养老公寓里还有不少人和他有着相似遭遇,退费无门。

正常营业 入住率很高

天眼查信息显示,亲和源集团有限公司成立于2005年,是宜华

企业集团成员,主要从事房地产业务。近一年多来,该公司卷入多起买卖合同纠纷官司,还被最高人民法院列为失信公司,存在有履行能力却拒不履行法律文书确定义务的情况。

那么,A卡的会员费到底能不能退?

记者联系上了亲和源集团负责处理退卡事宜的黄女士。她表示,目前公司资金紧张,暂时无法处理众多会员的转让手续,“至于何时能还款,还不清楚”。当被问及陈先生当初交付的115万余元会费去向时,她坦言,老年公寓从成立运行起,公司就会调用会员会费,这部分钱都被当作经营资金,用于各项发展建设。“我们的养老事业起步很早,是国内最早采用会员制的养老机构之一。”不过,她也强调,目前亲和源老年公

寓对外正常经营,入住率达90%以上。

经营正常,入住率又如此高,那么老人的会籍费为何迟迟不退呢?这前后矛盾的说辞,令陈先生不解。

加强监管 有了“紧箍咒”

收取高额会费或押金的“预付费”模式,是养老机构较为普遍的经营模式。那么,养老机构的这些“预收费”到底该如何监管?

上海市汇业律师事务所赵秋瑾律师表示,自2024年12月1日起,《上海市养老机构预收费监管实施办法》正式施行。该办法明确,养老机构一次性预收取的养老服务费最多不能超过3个月,押金不得超过床位费的四倍,原则上不收取会员费,同时对预收费公示、协议管理、退费要求等作出相关规定。此外,预收费应全额纳入监管范围,其中押金全额实行商业银行第三方存管和风险保证金等方式监管。养老机构需与所在区民政局、存管银行签订三方存管协议,开设专用存款账户,并将相应的预收费全额缴入专用存款账户,养老机构依据相应凭证支取资金,还要留存一定比例的资金作为风险保证金。

赵秋瑾律师认为,养老服务领域涉及的群体主要是老年人,他们维权能力较弱,一旦遭遇诈骗,很可能蒙受巨大经济损失。因此,建议优先选择专业正规的养老机构,对高额预付费保持警惕。

对此,陈先生在经历养老公寓退费难之后,也建议相关主管部门应该及时梳理《上海市养老机构预收费监管实施办法》正式施行前采取“预付费”经营模式的养老机构经营情况,将相关风险化解在前,让养老更安心更放心。

本报记者 季晟祯



餐饮商铺隔油池动工改造

位于小区内的原址拆除,改设在餐饮店内部

2024年12月3日,本报6版刊发《车库竟成“油污池”,荒废18年》的报道,反映松江区莘松路1500弄荣盛名邸小区外的一排沿街商铺存在严重环境问题。这里大部分为重餐饮店,店铺背后的隔油池损坏严重,地上油垢堆积,异味熏天。最近的居民楼距离这些餐饮店仅10米左右,油烟扰民、污水外溢等问题突出。去年12月,属地新桥镇政府表示将实施新一轮隔油池和污水管道改造工程,然而,4个月过去,工程却并未开工,记者对此继续跟踪了解。

据悉,在“新民帮帮忙”报道后,属地政府与部分业主召开了工

程改造沟通会。新桥镇相关工作人员透露,工程迟迟无法开工的原因是个别业主强烈反对现有改造方案,致使工程耽搁至今。

记者联系荣盛名邸业主进一步了解详情。业主陈女士介绍:“沿街一共有20多家饭店。原本计划重新建造6个隔油池,现在方案调整为增加到19个,并且还是在原址改造。这一方案遭到很多业主反对。大家非常支持这项惠民工程,但希望相关部门能把好事办好,减少矛盾冲突。”

业主反映,隔油池原址就在店铺背后小区的地面停车位下方,属于公共区域。一旦按照“原址改造”

计划更新隔油池,施工区域势必封闭起来,而开工期间几十个停车位将无法使用,这无疑会加剧小区停车难的问题。另一方面,相邻楼栋的意见征询工作并未正式开展,就决定将这么多隔油池集中设置在“原址”很不妥当。业主建议,这次改造不妨换个位置,比如将隔油池安装到沿街商铺门口或者餐饮店内,尝试其他不占用小区内道路的方案,然后再让广大业主参与讨论。总之,多数业主的心声是尽量将隔油池改造在小区外,避免小区环境再次变得脏乱差。

此外,居民还补充,1个月前,沿街商铺中新增了一家重餐饮店

铺,此前这里是一家便利店。“相关部门不仅没有逐步控制重餐饮门店数量,反而还不加干涉,让门口又新开了一家烧烤店。”

截稿前,记者再次得到属地相关部门回应,隔油池的改造工程于4月10日开工,预计6月初就可完工。据了解,就在记者继续跟进之后,属地相关部门继续收集业主的合理化建议,并及时调整了施工方案。此次隔油池改造已不再是“原址改造”,而是拆除位于小区内的户外隔油池,在餐饮店内部设置不锈钢隔油池。另外,改造工程还将修复

后方小区的地面停车位及道路,并重新优化排污系统。

由于涉及改造工程,餐饮店后方的小区停车区域将会暂时封闭。对此,居委会社工表示,已经协调小区附近两个停车场可供业主车辆临时停放。

本报记者
夏韵

