

80多岁老人花了28万元购买10年床位 新型“享老”产品，是保障还是隐患？

执意要去住酒店的“父母们”

80多岁的老梁，花了28万元，一口气在“昌松之家”购买了10年的床位。今年元旦，老梁本想去享受几晚，却发现根本订不到房间……当女儿梁女士得知父亲的这一投资行为后，脑袋“嗡”地一声炸了，但父亲却觉得很划算。然而，梁女士很快发现，父亲购买的这款“享老”旅居服务提供商者“昌松之家”，既无养老资质，也无金融资质。这款所谓的新型“享老”产品，带给老人的究竟是一种保障还是隐患？

36万元，对一位年过80岁，平日里省吃俭用的老人来说，绝非小金额。但这却是老梁瞒着女儿小梁，缴纳给“昌松之家”的费用。去年至今，这家来自广东、总公司名为“广州昌松之家旅居服务有限公司”（下称“昌松之家”）的企业，已从老梁口袋中掏走了一笔又一笔养老金。老梁掏出的第一笔养老金，共花了28万元。老梁用这笔钱，一口气在“昌松之家”定了10年的床位。老梁说，这笔钱，他觉得自己花得很划算。因为“昌松之家”在全国有十几家酒店，平均下来，他每天只需花费70多元，就可以实现在全国各地的“昌松之家”吃住全免。

原来作为“昌松之家”在上海地区的唯一一个营业点，浦津酒店只有1000张床位，但“昌松之家”在上海地区发展的会员，已达到了2000多人。许多老人像老梁一样，为求便宜，购买了长期床位。这直接导致浦津酒店一床难求，遇到节假日，根本订不到房。在小梁看来，已经80多岁的老梁，一口气在“昌松之家”购买了10年服务，已经很不合理。结果，这个服务居然还有可能时常订不到，这让她根本无法接受。生气的小梁，和老梁大吵了一架，要求老梁必须将尚未消费的服务悉数退掉。同样生气的还有小陈。和老梁一样，他的父亲老陈也在“昌松之家”一口气花费9万余元购买了1000多天的床位。如今，老陈带着他的母亲，搬到浦津酒店之中，不肯回家了。生气的小陈，曾跑到申江南路7333号试图交涉，却被销售人员“怼”了回来：“只要你爸爸同意，随时就可以退，明白吧？现在，你爸爸都不愿意看你，都不想和你说话，都不愿意理你……”

难以接受的“子女们”

低至70多元一天、包吃包住、全国多家酒店轮换使用……老人眼里的高性价比消费，为何何人不了小梁、小陈这样的年轻儿女的眼呢？对此，儿女们憋了一肚子话要讲。小陈说，他坚决要求老陈撤离的原因之一，是因为“昌松之家”经营着类似养老公寓、养老理财的服务，却没有任何养老、金融方面的资质。天眼查显示，广州昌松之家旅居服务有限公司的法定代表人袁某，共担任过35家企业的法定代表人。目前，14家企业处于注销状态。被注销的企业中包括“昌松之家”沈阳、成都、青岛、东莞、唐山、哈尔滨等分公司。袁某名下存续的企业中，目前包括两家位于上海的分公司。这两家分公司的经营范围，都不涉及养老或金融领域。“他们没有养老资质，也没有金融资质，所以民政部门、金融监管部门都管不了，他们本质就是在打擦边球。”小陈说，他曾拨打过12345，求证过“昌松之家”在上海地区的营业资质问题。小梁则说，除了没有资质，她还受不了“昌松之家”的销售模式。小梁发现，自己的父亲竟是从社区义工口中，听说“昌松之家”的。这名义工平日在小区居委会的介绍下，从事照顾独居老人的工作。因为平日里总是对老人嘘寒问暖，所以当对方问起老梁提起养老项目时，老梁根本没有警惕之心。“这太可怕了，义工知道这么多老人的信息。”小梁说。“他们还经常把外面的老人接到酒店里开会。”小陈说，在抖音等短视频平台，经常可以看到，入驻在“昌松之家”的老年人，同时兼任着“昌松之家”的销售人员。这些销售人员，会想方设法组织认识的老人，参加“昌松之家”的“一日游体验”。

“离婚的，养老的，单身的，没有房子居住的，家里住房不方便的……都可以来浦东昌松大酒店居住……”在“一日游”的宣传单上，他们这样介绍道。根据“一日游”行程安排，项目的核心内容是参加长达两个小时的“旅居说明会”，附赠一顿免费的午饭，以及一个小时的新场古镇游。“我爸就是被姨妈介绍去的，她应该是他们里面的销售。”小陈说，就连自己也曾被“昌松之家”的销售招揽过，对方拉拢小陈：“来我们这里做，我们（工资）上不封顶，一个月赚个七八万、十来万、二十万都是有可能的。”不过，最令小梁和小梁无法接受的，是“昌松之家”的收费模式。小梁的父亲老陈一口气在“昌松之家”买了3年的床位。小梁的父亲老梁，不仅一口气买了

10年的床位，还投资了8万元，进行了床位理财。这两位素不相识的八旬老人，相似的举动，让他们素未谋面的儿女，感到了相似的担忧。子女想不通，在健身、美发、早教等各类预付项目都曾“暴雷”的当下，老人们是哪里来的信心，坚信他们的投资，一定稳赚不赔？无法劝服父亲退费的小陈，跑到了申江南路7333号大吵了一场。他说：“预存式消费最怕爆雷，我就是害怕这个风险。”小陈的话遭到销售人员反驳：“你琢磨琢磨可以，但如果我们公司不合法，国家会把它取缔掉。”在老梁犹豫不决要不要退费时，小梁已经自行来到“昌松之家”完成退费，她感到阵阵后怕。她说：“酒店里很多老人都是一个人，子女不在身边的，出国的，这机构真要跑路了，这些老人以后住哪里？”

“享老”新模式的企业

面对诸多来自子女的质疑，“昌松之家”自有一套解释。在他们看来，“昌松之家”为老人提供的，其实是一种旅居服务。子女们将“昌松之家”与养老机构或金融机构类比，有失偏颇。“昌松之家”工作人员吕经理说：“（在）上海地区，我们暂时没有养老的资质，但是我们承接的也只是旅居酒店的服务，旅居康养和养老最大的区别就是不需要提供护理及医疗服务和设施，因此不涉及养老备案的资质。”吕经理承认，“昌松之家”也确实不具备金融资质。业务员每月使用私人账户返给老梁1000多元钱，本质是一种“床位回收”。

吕经理解释，“昌松之家”会定期举办活动，为新老会员赠送旅居天数，根据大家购买旅居项目的年限时长不同，赠送天数也有所区别，如果老人觉得不需要，那么这部分赠送的天数可以由业务员收购回去，向新会员出售，得到的钱返还给老人。根据商务部颁发的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业应遵循该《办法》，并依规对发卡项目进行备案。同时，《办法》规定，单张记名卡限额不得超过5000元，单张不记名卡限额不得超过1000元。当记者问到，为何“昌松之家”，作为一家住宿企业，能够无视规定，一口气要求老人提前支付5年、10年的旅居费用时，吕经理解释：“这是为了企业能够良性地运作。”吕经理说，目前，“昌松之家”合作的浦津酒店只有500间房间，也就是1000张床位。但“昌松之家”在上海的会员已经有2000多人，其中常住两周以上的老人有300人。一旦遇到节假日，酒店就会出现爆满的情况。老梁所遇到的订不到房的情况，正是由此而生。

无从监管的政府部门

在退费受阻的情况下，像小梁、小陈这样的子女，也曾多次将情况反映给12345、民政、工商、公安等多个部门。然而，他们等来的解释，却让他们很失望。多个部门回复他们，目前，“昌松之家”的经营模式，并无严重的法律问题。子女们虽然担心，目前也只能“让子弹再飞一会儿”。实际上，同样担心的，还有浦津酒店所在的浦东新区新场镇，对方曾专门针对“昌松之家”做了一份详细的调研。调研中，新场镇指出：“昌松之家”的经营地点——浦津酒店，由于人员密集，存在一定的消防隐患；“昌松之家”的经营模式，涉及大量会员会费，存在金融监管风险；“昌松之家”不具备养老资质，如其将经营行为定义为“养老服务”，则存在超范围经营。但在进一步的工作中，除了消防安全和食品

安全的监管被加强了之外，其他问题的定性，却出现了争议。

首先，关于“虚假宣传”问题，“昌松之家”曾一度被认为有效区分了“养老”和“享老”的概念，不涉及虚假宣传。目前，这个判断似乎已被纠正。浦东新区市场监督管理局于3月8日，对“昌松之家”进行了立案调查。

其次，关于金融监管问题，如何定性其状态也成了难点。报告中指出，相关部门认为，目前“昌松之家”可能存在的最大风险，或为涉嫌非法吸收公众存款。因此，相关基层单位也对其进行过约谈。

对于以上诸多困惑，在这份调研报告的最后，新场镇方面表示，希望能够进一步“明确形势”并加大执法力度。即在属性上明确类似“昌松之家”这样的企业，到底属于不属于养老机构，或是否应按照养老机构的标准进行管理。毕竟，从监管角度而言，养老机构在消防、食品安全等方面，都应符合更高的标准。

新型消费困扰老年消费者

事实上，“昌松之家”并非市场上唯一一家，通过设立新业态，吸引老年人消费的企业。近年来，类似“昌松之家”这类看似没什么问题，却引发年轻人担忧的新型老年消费产品，正因困扰着许多家庭。在湖南长沙，从2013年9月至2022年5月，一家名为“青松”的老年公寓，在未取得金融许可证的情况下，组织十余名员工对外宣传“养老服务”并加大执法力度。即在属性上明确类似“昌松之家”这样的企业，到底属于不属于养老机构，或是否应按照养老机构的标准进行管理。毕竟，从监管角度而言，养老机构在消防、食品安全等方面，都应符合更高的标准。

提醒：警惕披着免费、合法外衣的“骗老局”

那么，从社会层面，我们该如何尽量降低老年人消费的风险呢？作为上海市政协委员、律师，张玉霞建议，是否考虑参考“7天无理由退货”政策，为老年消费者建立一定的冷静期。例如，可推出“80岁老人的处分财产行为可在7日内无条件撤销”措施。在不破坏双方权益平衡的情况下，通过科学调研和评估，通过立法予以明确相关标准，为老年人建立一定的决策缓冲期。其次，张玉霞指出，正如老梁和陈所遇到情况一样，骗老行为，经常发生在诸如家政保姆、护理人员、房产中介等与老年人密切接触的人员身上。因此，社会层面可考虑对这些与老年人密切接触人员的职业加强监管。在行业规范

中明确规定：受雇人员在雇佣关系存续过程中，不得从被服务对象处，以任何形式获得服务报酬以外的利益，且在雇佣关系解除后，设定一定的回逾期。另外，办理结婚、赠与、遗嘱等程序的机构及人员，也应在涉老操作过程中，加强审查，认真向老年人解释相关行为的法律后果，核实老年人真实意愿。一旦在办理过程中发现存在诈骗嫌疑的，应及时报案，移交公安部门跟进处理。上海市公安局静安分局临汾路派出所案件办理队长董皓，结合自身的办案经历指出，老年人一定要学会对“免费”产生警惕。目前，许多养老诈骗案件，都与“免费”相关。例如，提供虚假养老服务，通过诱骗老年人预交养老服务费等手段实施诈骗；提供虚

与老人签订能够长期带来收益的《客房租赁合同》、《法律服务合同》。这种类型的服务到底该如何理解？面对这些问题，就连上海市政协委员、市消保委公益律师张玉霞，也颇为头痛。

她自己的父母，就曾遇到过类似的情况。企业明明向老人承诺的是投资返利行为，和老人签订的合同却是服务合同，甚至合同上连老人本人的姓名都没有。面对如此奇特的合同，作为女儿的张玉霞，也曾试图劝阻，但却遭到了父母的断然拒绝。他们选择相信自己的朋友圈，相信自己认识的某个销售人员。“在这种情况下，如果对方赖账的话，我都没有证据。”张玉霞无奈地说，这些“合法”的擦边球，已经成了某些“骗老”行为的保护伞。“这些合同一般都没有法律上的问题。老人们选择这些服务，就好比女孩子选择‘渣男’一样，我们不能阻止她们爱上‘渣男’。”张玉霞打了一个形象的比方。

假养老项目，以投资开办养老院等方式诱骗老年人投资实施诈骗；销售虚假的养老产品，通过提供免费旅游观光等手段，诱骗老年人购买价格虚高的保健品等。董皓警官提醒：“老年群体一定要警惕打着送免费福利旗号，被人拉去会场听讲。此类行为，随之而来的手段，就是通过增加送福利的条件等方式，一步步激起老年人的购买欲望，诱导老人购买一些假冒伪劣或毫无保健作用的产品，或是进行高额回报的投资。老人一旦掉入陷阱，既有可能损失钱财，严重的还会危害身体健康，得不偿失。”

文/晨报记者 张益维 陈泉 图/受访者提供



花了这笔钱后，老梁很豪气，他不仅自己住，还做东请自己乐队的老伙计们一起住。一直到女儿小梁发现的那一刻，时间已经过去了十个月，而老梁和他的朋友已经累积在“昌松之家”住了两三个月。老梁掏出的第二笔养老金，则花了8万多元。这笔钱也被老梁交给了“昌松之家”，购买床位费。不过，在老梁心里，这笔钱花出去可不是为了享乐，而是为了理财。虽然拿到手的还是一份床位服务协议，但业务员却会每个月用私人微信账户，为老梁返还1000多元。业务员告诉老梁，如果不想理财了，这笔钱可以如数返还。小梁发现时，老梁的两笔钱，早已交给“昌松之家”多时。但购买容易使用难，今年元旦，兴致勃勃的老梁，原本想要带着一家人，一起去“昌松之家”目前在上海的营业地——上海浦津酒店（申江南路7333号）享受几晚，却发现根本订不到房间。



浦发银行上海分行全面践行金融消费者权益保护

文 力

3月伊始，浦发银行上海分行全面开展“3·15”金融消费者权益保护宣传活动。浦发银行携手消费者，共同为营造诚信公正消费环境、促进金融消费文化及金融市场健康发展助力。

将金融知识送到消费者身边

浦发银行上海分行以网点厅堂为阵地，在网点内滚动播放“金融消保在身边，保障权益防风险”活动口号，布置活动海报及各类金融知识宣传资料，吸引众多消费者的关注与参与。“金融知识宣传员”积极向市民宣讲金融小常识，利用等待的碎片时间传播金融理念，面对面向客户答疑解惑，以通俗易懂的语言将理财投资、金融市场、业务知识的话题呈现给大众。同时，浦发银行上海分行还积极走出网点，走进消费者身边。依托“浦发-乐龄金融安全课堂”自有品牌，以网点为中心，辐射周围，协同社区、走进校园、携手商圈、联合企业、深入乡村，开展多种多样的宣传活动。通过金融知识宣讲、案例解析、互动问答、小品演绎等大众喜闻乐见的方式，向消费者普及金融知识及金融知识和技能，提醒消费者警惕金融诈骗、维护自身权益。浦发银行上海分行走进年轻人聚集的商场，将“快闪店”“游园会”等热门形式与金融消保知识有机结合。用套娃游戏普及金融反诈知识，用金融知识“视力表”测试公众防范非法金融活动能力，用金融知识加油站为消费者进行

答疑解惑，还有消保咖啡站告诉大家“全面消保‘啡’你不可”。新颖丰富的活动，吸引商场的消费者纷纷驻足参与。消费者在各类游戏中掌握金融知识，现场互动气氛热烈，让金融知识做到与消费者“零距离”。

用暖心服务保障消费者权益

在本次“3·15”金融消费者权益保护宣传活动期间，浦发银行上海分行针对“一老一少一新”重点人群，分析各类痛点问题，对症下药。例如面向老年群体开展金融反诈知识普及，针对青少年开展防范非法金融活动宣讲，对于新市民开展“断卡”行动普及宣传，深入社区开展存款保险宣传等。“授人以鱼不如授人以渔”，该行通过金融知识宣传普及，提高消费者的风险防范意识和能力，帮助消费者守护好自己的财产安全。此外，浦发银行上海分行还将联合上海老年大学开展金融知识普及与反诈宣讲活动。活动现场，浦发银行的员工针对老年人关注的理财投资问题，将真实案例改编成课本剧，以案示险，让大家在欢笑中潜移默化地掌握理财知识。通过金融知识及反诈宣讲，将知识点提炼、巩固、总结，让老年人真正掌握实用的金融知识与反诈技巧。浦发银行上海分行始终坚持“以人民为中心”，用专业、真诚、暖心的服务保障消费者权益。为客户送上一杯温水，为客户递上一张宣传折页，为客户讲解一个问题。该行现有1家全国“百佳示范网点”、49家上海敬老服务网点（含2家敬老服务特色网点）、2家上海无障碍建设示范网点。在硬件设施、人员服务、绿色通道等方面进行“适老化”“无障碍”改进，“软硬兼修”，为特殊群体提供更加贴心温暖的金融服务，充分保障特殊群体的金

融消费权益。浦发银行上海分行始终将消费者权益保护作为重点工作，通过本次“3·15”金融消费者权益保护宣传活动，着力提高公众金融素养、促进金融生态建设，全心全意服务百姓生活，争做让社会满意、让大众信任的银行。

