



N 综合法治日报 央广网

国家统计局数据显示,2023年,中国65岁及以上人口数已经超过2.1亿人,“中度老龄化”社会的到来,促进了养老市场专业化的发展,也催生了照护师、银发顾问、适老化改造评估师等很多新职业。

其中,“银发顾问”备受关注,这一职业又被称为“养老中间人”“养老规划师”“养老经理人”等。根据细分领域的不同,既有提供居间服务的团队,也就是匹配、撮合养老机构和有需求老人或家庭的“中介”,也有提供包括养老保险在内的产品规划的群体。

“养老中间人”这一新职业的发展前景究竟如何?会是银发经济的新风口吗?对老年人而言,又有哪些需要注意的问题?

养老服务需求旺盛 “中间人”应运而生

对于很多年轻人来说,“银发顾问”或“养老中间人”还是新鲜事物,但在行业内,通过分析、咨询,为老人匹配合适的养老机构或养老方案,已较为普遍。

而所谓养老服务“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。

“养老经理人”,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:首先是开发合作伙伴,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;

其次,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;

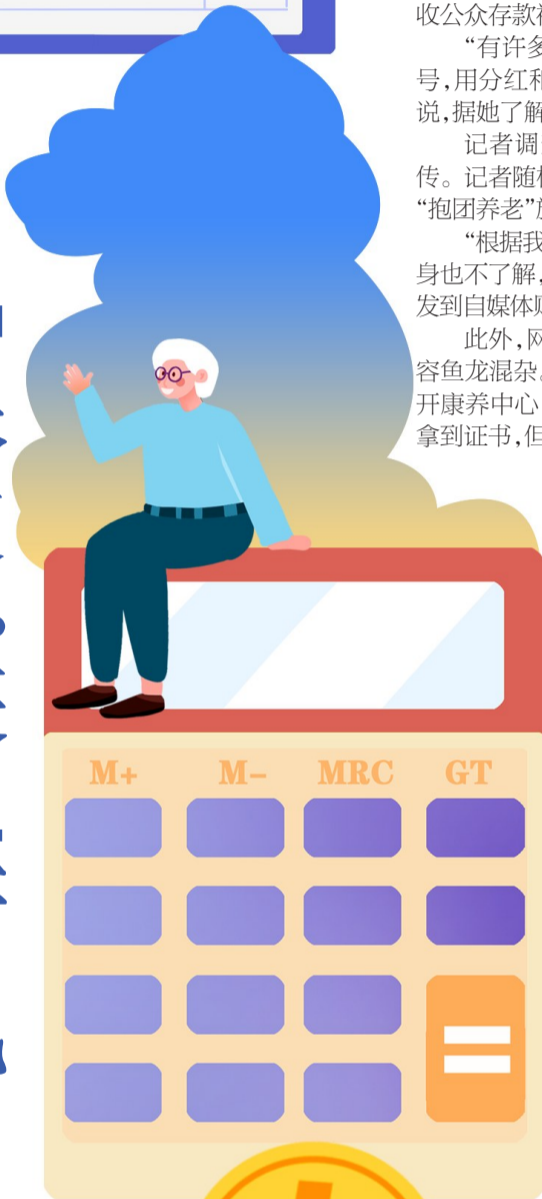
最后,将探访养老院的视频剪辑发到自媒体账号,并同步科普关于养老方面的知识。

“九九”说,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。“如果发现他们不适合我所在的养老院,我也会根据他们的具体情况,结合我作为业内人士的了解,为他们推荐更合适的养老院。”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”。

养老「中间人」

「银发经济」新风口?



建隆/制图

打着服务旗号 诱导老人投资、买保健品

需求催生了新职业,也带来了一些需要关注的问题,站在养老“中间人”的发展“风口”,一些人走“歪”了。记者调查发现,除了上述主流的以匹配养老解决方案为主要职责的“养老中间人”外,还有不少打着“养老规划师”“康养顾问”旗号,实际在损害老年人利益的群体。

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”,里面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”。胡女士告诉记者,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,宣称可以参与“返利”、享受比一般客户更优惠的折扣,“这样的预付储值模式,一次需要几万元”。

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“养老经纪人”打着“带老人旅居”的旗号推销保健品。

记者调查发现,在社交平台,有许多诸如“旅居养老团”“康养团”的宣传。记者随机点开一自称“xx康养基地推荐人”的主页浏览发现,其所推荐的“抱团养老”旅居项目报价80元到99元每日不等,均包吃住。

“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,更不会去养老机构实地探访,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。

此外,网络上提供“养老规划师”培训的机构不在少数,但收费与教学内容鱼龙混杂。有机构说,学费三万,拿到证之后可以进养老机构,也可以自己开康养中心,一个多月赚回学费没问题。还有机构表示,只要几千块钱就能拿到证书,但以后主要是“卖保险”。

业内

服务好老年人客户 需了解他们的“痛点”

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。

接受记者采访的多名养老“中间人”都很排斥用“养老中介”这一称呼定义他们。

“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是住养老院还是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去和他们沟通,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,作为养老经理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”。

专家

野蛮生长长期存乱象 亟需引导和规范

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,但同时也要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。