



老龄化趋势下养老“中间人”应运而生 站在“风口”上莫要走错道

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺 □ 本报通讯员 仇阿蓉

“今年1月至9月，法院上诉率、诉前调解案件申请执行率、案访比等反映案件质量和效率的指标均位列全市基层法院第1名，9项指标排名全省基层法院前10位。”谈起今年法院工作成效，陕西省宝鸡市扶风县人民法院院长邱有前掷地有声。

今年以前，扶风法院曾连续多年审判质效在全市基层法院排名靠后，连续多年没有省级以上荣誉……不到一年时间，扶风法院是如何逆境破局并实现多项数据逆风翻盘的？近日，《法治日报》记者来到该院法院找寻答案。

众志成城打好翻身仗

今年年初，扶风法院正式被确定为全国相对薄弱基层法院。

“大家不能把‘薄弱法院’的称呼变成干事创业的无形枷锁，而要把‘脱薄’工作作为扫除沉疴积弊的‘东风’，全院要乘着这股‘东风’，革故鼎新、勇毅前行，实现各项工作高质量发展。”包抓帮扶的陕西省高级人民法院副院长赵合理在首次“脱薄”工作座谈会上的讲话，为扶风法院法官干警打消了顾虑、解放了思想，吹响了“脱薄争先”的冲锋号。

“脱薄”工作开展后，扶风法院9次召开专题党组会，班子成员深入全院法官干警中座谈交流、征求意见，分析问题形势，研讨思路对策，最终找到了破局之路——坚持抓党建带队建促审判，以政治建设激活“脱薄争先”的动力源。

“对于相对薄弱法院来说，政治建设是首位的，也是‘脱薄’的重要‘法宝’。抓班子、带队伍、强本领，‘脱薄’攻坚，关键在人，重在提振讲政治、勇担当的精气神。”得益于多年的军旅生涯和转业法院15年来的一线工作经历，履新上任扶风法院院长的邱有前迅速为扶风法院改革定调。

于是，扶风法院积极打造“15331”党建工作品牌，深耕“党建+”工程。如今，扶风法院机关大楼走廊里，醒目的“为党旗增辉”红色展板上，一枚枚“学习星”“业务星”“纪律星”“创新星”“文明星”徽章，便是全院法官干警们奋勇争先、主动追赶超越的最好诠释。

与此同时，对口帮扶的上级法院和扶风县委、县政府等合力推动人力、编制、培训、奖励、基础设施等资源持续向扶风法院倾斜。

“我们班子成员平均年龄下降了3.29岁，中层干部平均年龄下降了2.05岁，同时还对8名干警进行岗位调整，新招录的9名干警已报到上班。如今，整个集体呈现出一股朝气蓬勃的新气象。”说到这里，扶风法院政治部主任王晋难掩激动，全院上下众志成城，铆足了劲要打好翻身仗。

激发干事创业新动能

斗志、理念、队伍有了，“脱薄”要求如何贯彻落实到工作中呢？

“要坚持把管住‘案’作为管住‘人’、治好‘院’的出发点和落脚点，把考核作为‘脱薄争先’、激发内生动力、提升质效的指挥棒……”在扶风法院调研指导“脱薄”工作时，宝鸡市中级人民法院院长龙青说。

“目前，咱们院的民事裁判申请执行率还未处于合理区间，我们必须把每一个弱点的成因都研判到极致……”今年6月19日，在全院审判执行质效工作推进会上，扶风法院审管办主任马宏英对照审判质量管理指标体系逐条进行分析。

“案件阅核管理办法”“案件折算办法”“审判委员会会议规则”“法官会议规则”……经过完善的一个个管理制度，让全院审判管理过程更加全面、客观、公正，让每一个案件经得起法律和历史的审视。

“每次旁听法官合议庭、发改案件评析会，还是很有压力的。不过对于年轻人来说，这也是我们不断学习提升的好机会。”新入职的法官助理薛雨彤说道。

在新一届党组班子的带领下，扶风法院实行“业务周分析、队伍月讲评、绩效季总结”动态监督机制，强化业务指标统计分析研判，今年1月至9月，全院评查案件1318件，院庭长阅核案件231件，召开审委会21次，讨论案件70件。

为倒逼全院干警不断增强工作主动性、创造性，扶风法院修订“工作人员绩效考核办法”“聘用制书记员考核办法”等，要求全院干警对照岗位职责、目标任务“挂图作战”，并对考核结果及时通报、跟踪整改。

“我们从改善庭院卫生环境，整顿会场会纪这些大家习以为常的‘小事’抓起，从以前不愿说不愿做的琐事改起，全院干警一同走出舒适区，让欣欣向荣成为一种常态。”看着院内精心打理、朝气蓬勃的绿化花草，宝鸡中院选派到扶风法院挂职担任副院长的谈华说道。

主动参与让案事了

“我们今后还是好邻居，让你们费心了。”近日，扶风县召公镇作里村村民赵某甲把13万余元现金交到同村村民赵某乙的手上，两人握手言和。

原来，赵某乙给赵某甲帮忙修理大门，不承想梯子打滑，赵某乙摔下受伤，因为后续护理费、营养费不拢，两位“老伙计”心生嫌隙。

“这起纠纷并不复杂，标的也不大，原被告同住一个村组，平时关系处得也好，如果因为这点小事‘绝交’，那就太不值当了。”得知此事后，调解员樊多贤立刻着手了解来龙去脉，安排二人见面调解。

樊多贤原是扶风县法门镇美阳村主任，“退休”后被法院邀请至诉前调解中心担任特邀调解员，像这样家长里短、小磕小碰的案子，对他来说再熟悉不过了。后在这位“老村长”的耐心调解下，两位“老伙计”的纠纷得以圆满化解。

扶风全县辖7个镇、1个街道，共113个行政村，城镇化率只有约35%，大量矛盾纠纷源于乡村一线。

面对群众日益增多的矛盾纠纷，扶风法院主动参与社会治理，坚持指导前移、调解前移，持续完善委托调解和特邀调解机制，与县司法局、妇联、交警大队等单位建立联合调解委员会，努力实现源头在、化在萌芽、调在全程、消在诉后。

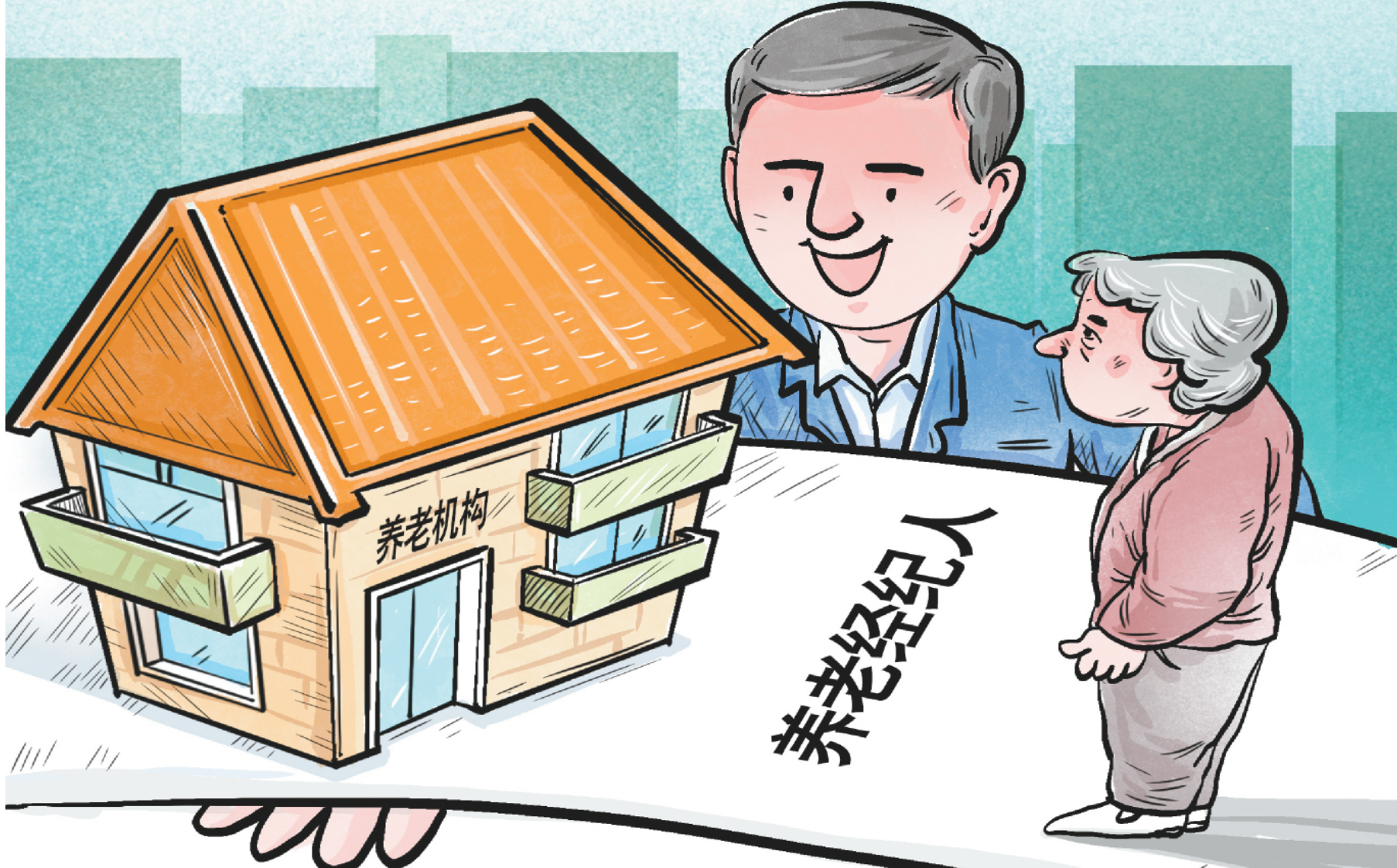
“民事纠纷中占比较大的婚姻家庭、土地承包、相邻权等关系民生的案件，很多都是由不起眼的小问题造成的，因此更要抓小、抓早、抓苗头。”扶风法院副院长袁少宁说。

因此，扶风法院充分发挥人民法庭贴近群众的优势，深化“一村（社区）一法官”机制，选派24名法官下沉乡镇村组靠前摸排，指导化解。今年以来，全院民事案件收案数量持续呈下降趋势，与去年同期相比降幅达1619%。

“目前，扶风法院在各方面的帮扶指导和自身的顽强拼搏下，正乘着‘脱薄’的‘东风’，扶‘摇’直上、破浪前行。”邱有前信心满满地说道。

从全省排名靠后到多项指标位列第一

陕西扶风法院逆风翻盘实现“脱薄”



□ 本报记者 赵丽 □ 本报实习生 林铭豪

“带你去看重庆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。

“经纪人、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。

《2023年度国家老龄事业进展公报》显示，截至2023年末，我国60周岁及以上老年人口29697万人，占总人口的21.1%。这标志着，我国已经正式步入“中度老龄化”社会。

在这一趋势下，养老成为社会热点话题，养老服务行业被奉为“朝阳产业”，一批养老服务“中间人”应运而生。

《法治日报》记者近日调查发现，正如九九所言，养老居间服务是很多老年人及其家庭的现实需求，但这一行业尚缺乏相关规范和标准，可能被一些“有心人”利用“挣快钱”——有人打着“养老推荐官”的旗号诱导老人预付养老院费用涉嫌非法集资；有人宣传廉价“养老旅居团”实则售卖保健品；有人在既不了解客户需求也不了解养老院的情况下提供非专业服务。

受访专家指出，随着一代人观念的变化，未来对养老服务的需求一定会上升，专业的“中间人”会受到市场的欢迎，但要警惕养老“中间人”这一新兴行业的野蛮生长，应尽快出台针对性准入规则和行业标准，指引行业健康有序发展。

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提供推荐等，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，我可以算是第一批‘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漲，现在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。“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，刘莹莹还负责统筹人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”，“我原本是做新媒体营销的，因为自己父母年纪比较大了，就开始考虑他们的养老问题并关注了养老服务。”王先生说，养老行业存在明显的“信息不对称”——很多人有养老的需求，养老院也有找客源的需求，但两边对接不上，很多人找不到合适的养老院，一些养老院也接收不到足够的老年人。

“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。

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年人”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，不谈心，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，约客户参观旅游、旅居、

生日会等活动。”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机构储值，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”。

记者检索发现，这样打着“养老服务推荐”的旗号诱导老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。

“现在市面上有一些价格非常廉价的老年团，旅居养老流行起来了，所以大多叫旅居养老团。这种廉价团实际上和老年购物团是一个套路，会针对老年人卖一些保健品或者假冒劣商品，以此敛财。”九九说。

记者调查发现，在社交平台，有许多此类“旅居养老团”“康养团”的宣传，记者随机点开一自称“××康养基地推荐人”的主页浏览发现，其所推荐的“抱团养老”旅居项目价格报价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，对于养老机构本身也不了解，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。

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。

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。

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。

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，作为养老经纪人介绍一名老年人住养老院，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。”这样的现状使得一些养老中介只能维持在盈亏平衡的状态，对于养老“中间人”来说亦是如此。

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身份自居，不专业的服务就可能误导很多人”。

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，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。

漫画/高岳

