

济南市民政局文件

济民发〔2022〕35号

济南市民政局 关于印发《济南市养老机构预付费管理 办法（试行）》的通知

各区县民政局：

现将《济南市养老机构预付费管理办法（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻执行。执行中如有意见和建议，请及时反馈。

济南市民政局
2022年9月8日

济南市养老机构预付费管理办法

（试行）

第一条 为规范养老机构预付费消费行为管理,保护老年人合法权益,防范化解养老服务领域经营风险以及非法集资风险,促进养老服务高质量发展,依据《中华人民共和国老年人权益保障法》《防范和处置非法集资条例》(国务院令 第 737 号)、《国务院办公厅关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》(国办发〔2020〕48 号)、《山东省养老服务条例》、《养老机构管理办法》(民政部令 第 66 号)等法律法规和国家有关规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称养老机构,是指符合《养老机构管理办法》(民政部令 第 66 号)第二条,依法办理登记,为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务,床位数在 10 张以上的机构。

预付费,是指老年人及其代理人为兑付相应的养老服务,预先向养老机构支付的床位费、护理费、押金等费用,以及为获得折扣或入住资格,以“会员卡”“贵宾卡”“预付卡”“消费卡”“入会费”(以下统称“会员费”)等名义预先向养老机构支付的费用。

资金监管专户,是指养老机构在民政部门经有关程序确定的养老机构预收费资金监管合作银行开立的,用于收费管理的专

用账户。养老机构所收取的所有收费包括但不限于床位费、护理费、餐费、布草费、取暖费、制冷费、押金、医疗保证金等，需足额进入资金监管专户；其中预付费性质的收费将按照 20% 的比例进行冻结，养老机构与其服务对象所签署的服务协议到期后该部分冻结资金将自动解冻及拨付，非预付费性质的收费，将不实施冻结。

养老机构预收费资金监管专用账户管理协议（以下简称“三方监管协议”），是指由甲方区县民政局，乙方辖内养老机构，丙方监管合作银行，共同签署的养老机构预收费资金监管协议。

资金监管专户开户银行（以下简称“监管银行”），是指与民政部门开展养老机构预收费资金监管合作的银行，养老机构持三方监管协议，根据合作银行名单的范围自主选择开户银行，开设唯一的资金监管专户。

第三条 市民政局负责制定、修订管理办法，制定三方监管协议，解释相关条款，监督办法施行，确定监管合作银行范围。

各区县民政部门负责审核养老机构提交的备案申请材料，为完成报备的养老机构提供三方监管协议；及时调查并处理资金异常流动的养老机构；与养老机构、监管银行签订三方监管协议；在养老服务网站、微信公众号等公布纳入本办法监管的养老机构白名单，逐一核实并不定时抽查未纳入白名单的养老机构的收费方式和收费标准。

监管银行负责按照相关法律法规规定和协议约定，履行资金

监管专户的开立、变更与撤销，用户资金划转、存放、结算等职责，每月10日前向养老机构提供上一月度用户资金监管报告；保障系统正常运行，根据主管部门要求更新升级系统，在主管部门、养老机构、老年人及其代理人需要时提供帮助；为养老机构提供管理系统、融资信贷、投资理财、支付结算、减免费用、绿色通道等增值服务，推动改善营商环境。

第四条 养老机构开展经营活动，应当遵守以下规定：

（一）收取的预付费，只能用于本机构设施建设、维护维修和日常运营等，不得用于不动产、股权、证券、债券等投资及其他借贷用途等；

（二）收取的预付费不得投资、转移到其他关联企业；

（三）实行连锁化、集团化运营的养老机构，不得将收取的预付费投资、借贷给关联企业；

（四）不得以承诺还本付息、折扣返利、给予其他投资回报、或明显低于市场价入住等优惠条件，诱导老年人及其代理人预付费；

（五）收取预付费的客户总数不得超出养老机构备案的床位数总数；

（六）收取预付费的总额不得超过养老机构固定资产总额，对已经设定担保物权的，收取预付费的总额不得超过剩余部分资产总额。

第五条 养老机构的床位费、护理费标准应当保持相对稳

定，原则上按月计收。经双方协商同意预交一定期限养老服务费的，应在合同中予以明确，且一次性收取期限最高不得超过12个月。

押金应当用于抵扣欠付的养老服务费用、违约金、赔偿金以及老年人出现突发情况需要救治时支付给医院的相关费用，四星(含)以上的养老机构押金收取不得超过3万元/人；三星(含)以下的养老机构押金收取不得超过2万元/人。押金不得挪作他用，在合同到期或合同提前终止、解除时，扣除应结清的相关费用后应当及时返还老年人及其代理人。

第六条 采用会员制模式的养老机构，应当具备以下条件：

- (一) 社会力量利用自建或自有设施举办的；
- (二) 依法登记并在民政部门备案；
- (三) 已投入运营满六个月；

(四) 自成立之日起没有受到过民政部门的行政处罚、行政强制，以及未被列入养老服务失信联合惩戒对象名单、企业经营异常名录或严重违法企业名单、社会组织活动异常名录或严重违法失信名单等情形；

- (五) 法定代表人或者主要负责人未被列为失信被执行人。

第七条 公办养老机构、公建民营、政府与社会资本方合作建设的养老机构，以及不符合第六条规定条件的养老机构，不得采用会员制模式运营，收取押金或医疗保证金除外。

第八条 养老机构应当在接待大厅等醒目位置公示收费项

目、收费标准、监督电话（电话以区县为单位提供，详见附件）等信息，不得在公示收费项目、收费标准或合同外收取其他费用。

第九条 养老机构收取预付费应当与老年人及其代理人签订书面协议，协议内容应当包括收费标准、收取时限、收费额度、享受优惠、退费办法、违约责任等。

第十条 老年人签订合同后，未实际入住养老机构，经双方协商一致，退回收取的费用，养老机构在确认退费申请后 15 个工作日内，完成动支申请流程，并全额退回收取的费用。

第十一条 采用会员制模式运营的养老机构，须采用银行存管模式开展资金监管。

自该办法正式执行日起的 15 个自然日内，养老机构需向备案的民政部门提交相关材料（参照第十二条），由备案的民政部门为完成报备的养老机构提供三方监管协议。获得三方协议的 30 个自然日内，养老机构需在与市民政局开展养老机构预收费资金监管的合作银行范围内选择银行，开立资金监管专户。

自该办法正式执行日起的 45 个自然日内，养老机构在经营过程中的所产生的全部收费包括但不限于：床位费、护理费、押金、餐费、诊疗费等需全额收缴至养老机构开立且向民政部门报备的资金监管专户中。合作银行将按照民政部门要求，履行监管义务。

第十二条 采用会员制模式运营的养老机构开立资金监管

专户，应当向民政部门备案提交以下材料，并对材料真实性负责：

（一）养老机构法人登记证书复印件；

（二）自建或自有设施证明凭证；

（三）有资质的中介机构出具的资产估值证明；

（四）有资质的中介机构出具的上一年度及当年经营状况的审计报告，成立不满一年的提供当年经营状况的审计报告，有财政性资金投入的应说明投入情况；

（五）收取“会员费”的种类、数量、数额、用途；

（六）养老机构服务合同文本；

（七）资金管理和风险控制措施。

备案的民政部门收到养老机构申请材料后，对材料齐全的，应当为养老机构提供三方监管协议；材料不齐全的，应当指导养老机构补正。

第十三条 养老机构收取的包括“会员费”在内的所有费用均须全部进入本机构资金监管专户，不得使用本机构其他账户或非本机构账户收取费用。

第十四条 资金监管专户产生的利息及收益，归养老机构所有，由监管银行按照规定进行结算。

第十五条 养老机构应当于每季度首月 15 日前向备案的民政部门提供上一季度资金收取、使用等情况报告。

养老机构应当于每年 4 月 30 日前，向备案的民政部门提供

有资质的中介机构出具的上一年度财务审计报告。

第十六条 养老机构因变更或终止等原因暂停、终止服务的，应当在合理期限内提前发布经营风险，及时退还老年人及其代理人预付费余额，妥善解决后续服务问题，并依法承担经营主体责任。

第十七条 老年人及其代理人和养老机构发生权益争议的，可以通过下列途径解决：

- （一）双方协商和解；
- （二）提请消费者协会调解；
- （三）向有关行政部门申诉；
- （四）根据与养老机构达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- （五）向人民法院提起诉讼。

第十八条 预付费服务平台，将对老年人及其代理人签订合同、付费、消费、退款各环节进行存证，发生纠纷后服务平台给出具相关证明，降低老年人及其代理人维权索赔成本。

第十九条 养老机构采用预付费、会员制等方式经营，应当纳入本办法管理而没有纳入监管账户监管、或逃避监管的，由县级以上有关部门依据职责分工责令改正，给予警告；根据《养老机构管理办法》规定，情节严重或拒不整改的，处以 1 万元以上 3 万元以下的罚款。

第二十条 对纳入本办法监管的养老机构，将由市、区（县）民政部门在养老服务网站、微信公众号等公布白名单，接受社

会监督。未纳入白名单的养老机构，由区县民政部门逐一核实收费方式和收费标准，并不定时抽查。任何机构、企业社会组织和个人不得打着销售虚构的老年公寓、养老山庄等旗号或者以投资、加盟、入股养老基地、老年公寓等名义非法吸收公众资金。

第二十一条 本办法施行前已收取“会员费”的养老机构，符合收取条件的，应当在本办法实施日起的30日内主动向民政部门报告，并提交开立资金监管专户的有关材料。按程序开立资金监管专户后20个工作日内将所收取“会员费”全部转入资金监管专户，同时将相关信息在预付费服务平台进行补录；不符合收取条件的，应当制定退款计划并在民政部门监督下完成退款。

第二十二条 本办法自2022年9月8日起施行，有效期至2023年8月31日。

