医疗美容网络舆情与风险预警

简报

2020年11月（第2期）　　中国整形美容协会政策研究室编

根据国家卫健委办公厅等8部委《关于进一步加强医疗美容综合监管执法工作的通知》（国卫办监督发（2020）4号）中有关医疗美容相关行业组织“定期向社会发布医疗美容典型案件以及医疗美容相关手术、药品器械使用的风险警示”的要求，中国整形美容协会开展了医疗美容网络舆情监测工作。现将2020年11月16日至11月30日网络舆情与风险预警简报如下：

一、数据采集

（一）采集平台：中国整形美容协会医疗美容网络舆情监测系统（技术支持：北京鸣医智造科技有限公司）。

（二）采集周期：2020年11月16日至11月30日。

（三）采集范围：全网公开信息，包括：论坛、新闻、博客、问答、视频、微博、贴吧、平媒、微信、电视、股吧、手机新闻等。

（四）采集内容：根据医疗美容行业特征词，对全网相关信息进行搜索整理。

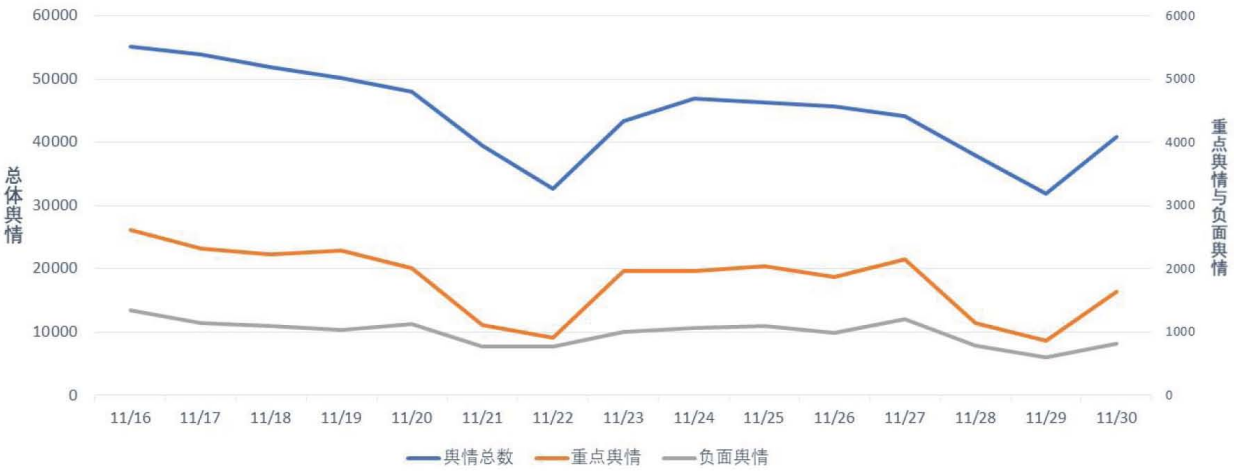
（五）数据处理：根据内容表达的语义结构，判断内容正负面关系；分析全网传播内容，聚合报告期内传播热点；结合非法行医和非法产品的相关敏感词，挖掘非法行为的敏感信息。

二、舆情数据分析

（一）概述

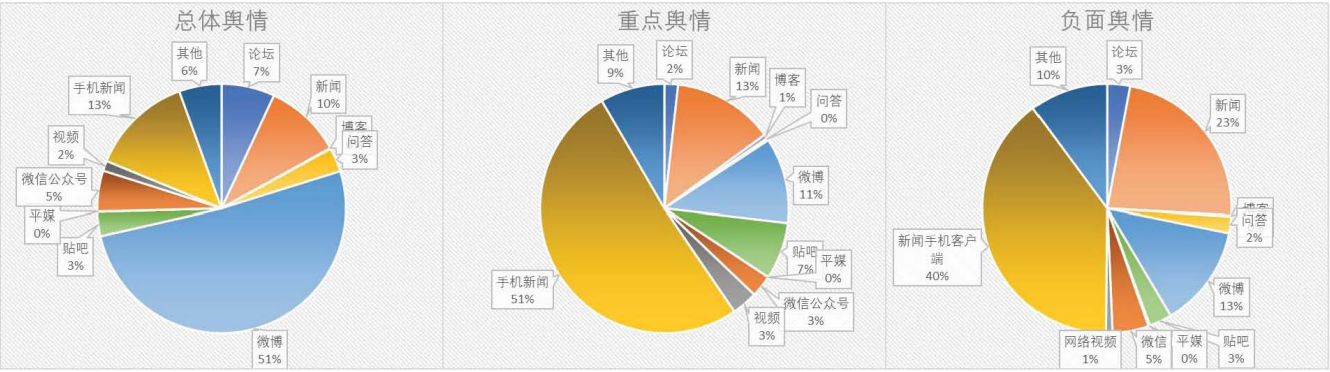
2020年11月16日至11月30日，全网新增医疗美容相关信息共计667,841

条。其中，重点媒体频道信息达 27,125 条，占比达 4.1%，表明行业受社会关注度较高；负面评价信息量 14,839 条，占总体信息量的 2.2%。全网信息显示：本行业受社会关注度高，近期**市场需求旺盛**；高位负面信息量说明行业内仍存在**较多问题**。



（二）按信息来源（平台）分布

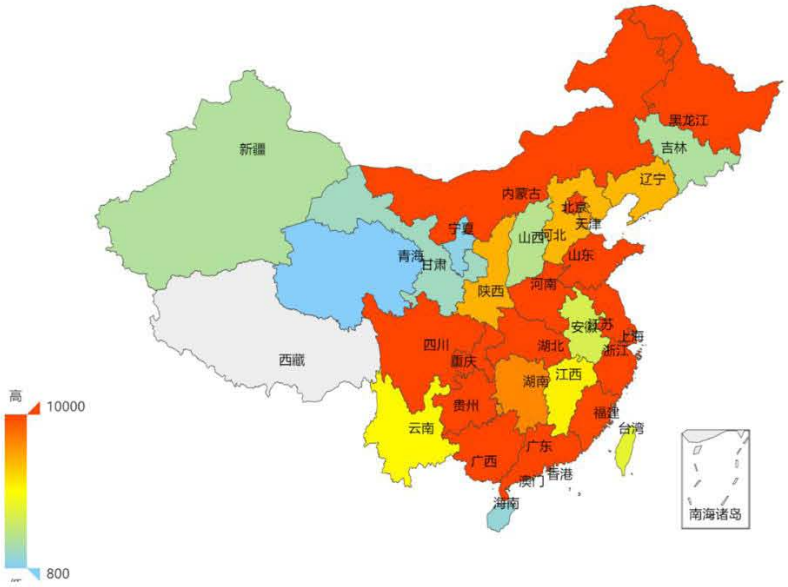
信息来源（平台）分布，**与前报告期基本一致**。其中，来源于微博占 51%，以美容就医者声量为主；来源于手机新闻占 13%，以行业内的企业或媒体声量为主。重点舆情和负面舆情相关信息主要通过手机新闻传播，分别占 51%和 40%。总之，针对医美行业的负面信息集中在新闻平台，美容就医者反馈的负面信息集中在微博、论坛等互动平台。



（三）按信息来源（地区）分布

信息来源区域分布与传播量与各省（市区）的医疗美容行业发展水平、医

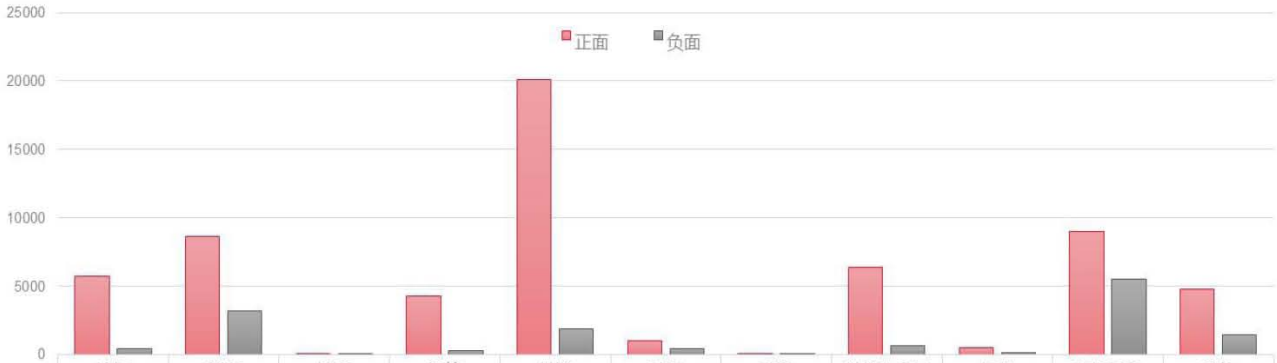
疗机构数量、密度、市场规模和热度正相关。分省区的信息来源地区分布图见下：



二、舆情内容分析

（一）概述

根据传播内容的正负调性，将行业信息分为正面、负面、中性三种。在各媒体平台中，整体上**以正面信息为主**，正/负面信息比为 4.4：1，但在新闻传播平台，正/负面信息量比值为 2：1。



	论坛	新闻	博客	问答	微博	贴吧	平媒	微信公众号	视频	手机新闻	其他
正面	5740	8647	73	4232	20126	987	50	6354	461	8983	4770
负面	410	3168	20	295	1837	409	27	648	119	5484	1401

正/负面舆情内容媒体类型分布图

（二）新闻平台正/负面宣传内容

新闻媒体和业内企业是新闻平台的传播主体，其内容主要与行业公益行动、品牌机构、成熟技术相关。报告期内，玻尿酸相关上市企业受媒体高度关注。玻尿酸、医美、祛斑、整形、医院为本期**正面高频词**。

新闻平台正面高频词分布图

（字号越大、出现频率越高。下同）

新闻平台负面内容集中在医疗服务环节。报告期内，效果、技术、**热玛吉**、**鼻部**整形为负面高频词。

新闻平台负面高频词分布图

（三）美容就医者正/负面评价内容

美容就医者正面评价主要集中在治疗效果、服务体验两方面，玻尿酸、祛斑、眼部整形等成熟项目为本期美容就医者反映的正面高频词。

美容就医者正面高频词分布图

美容就医者负面评价内容集中于治疗不良后果、术后疤痕等；因医患双方信息不对称，患者感觉上当受骗。疤痕、欺骗、热玛吉等为本期美容就医者美容就医者反映的负面高频词。

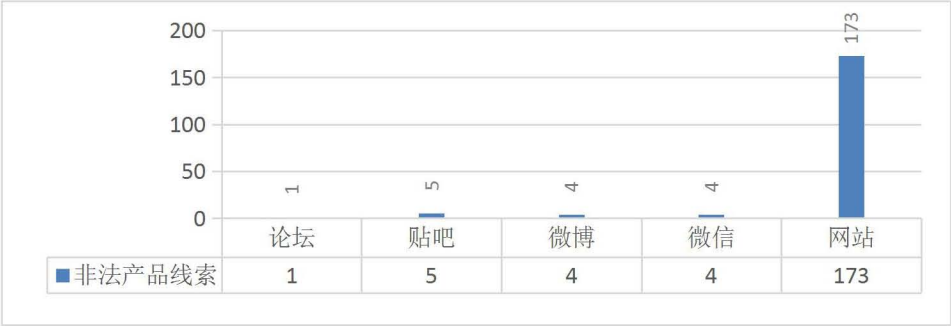
美容就医者负面高频词分布图

三、非法产品销售

（一）概述

报告期内，全网发现非法购买或销售假货、水货的相关信息 187 条。较

上一报告期上升 108%，发布平台以网站为主，站点分布集中，个别站点的非法产品信息反复出现。首次发现个别微信公众号长期销售非法产品。



非法产品线索平台分布图

（二）非法产品重点线索

1. 报告期内，发现 4 个微信公众号长期进行非法产品的销售，且涉及多款假冒、水货等非法产品（见下图）。

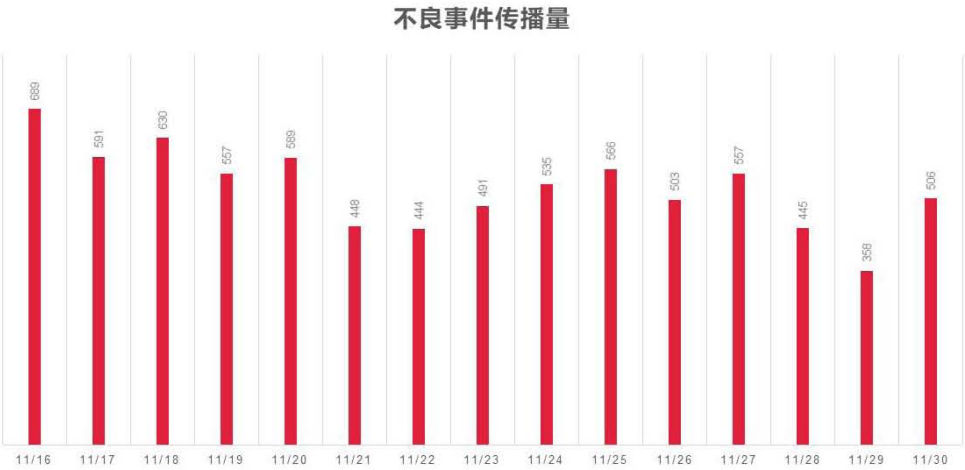
2. 报告期内，新发现多个非法产品销售源头，且在产品销售种类上，基本覆盖了医疗美容各个项目的产品和材料（见下图）。

3. **前报告期中发现的非法产品源头仍在大量发布信息**（见下图）。

4. 中国智企新闻网、百度贴吧等非法重点线索较集中。

三、医疗美容不良事件

1. 报告期内，医疗美容行业不良事件报道共 7909 条，传播量较前报告期上升 11.7%，涉及 2379 起不良事件，较前期上升 8.3%。因新氧和美呗纷争而引发的负面信息传播量明显上升。重点不良事件共 8 起。（注：重点不良事件指在 20 个以上平台传播，单个事件阅读量达到 10 万以上的事件。）

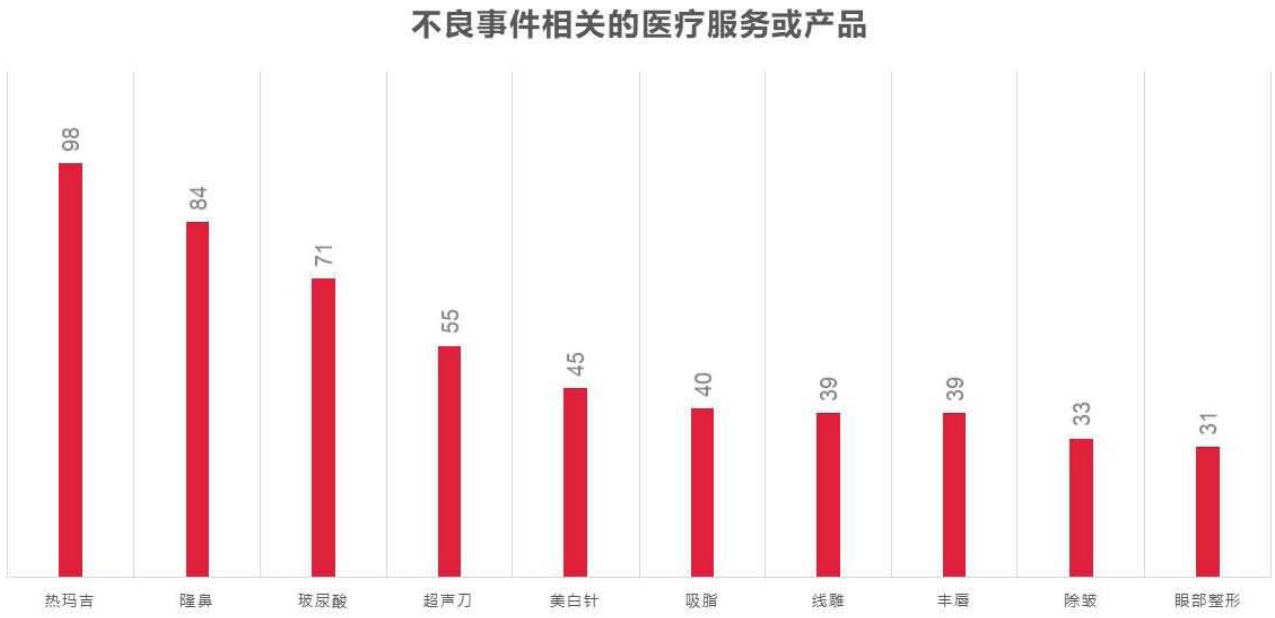


单日不良事件信息传播量图

2. 报告期内，多个地方发生美容就医者因治疗效果、医疗服务不满意而公开发表不满意见，涉及多家知名医疗美容医院；同时，多个消费者投诉平台收到了医美就医者因医疗服务、收费价格、过度宣传等问题提交的网络投诉。

四、风险预警

报告期内，不良事件相关的医疗服务或产品有热玛吉、隆鼻、玻尿酸、超声刀、美白针、吸脂、线雕、丰唇、除皱、眼部整形等，其中热玛吉、隆鼻、玻尿酸排在前三位，提示美容就医者近期重点关注上述项目的风险。



报：国家卫健委综合监督局