医疗美容网络舆情与风险预警

简报

2021年第1期（总第5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2021年1月1日至1月31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：2021年1月1日至1月31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

1月1日至1月31日，全网新增医疗美容相关信息共计1169636条。其

中，重点媒体频道信息达 38520 条，占比达 3.3%，表明行业整体受关注度较高；负面评价信息量 27646 条，占总体信息量的 2.4%。

（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，行业整体舆情分布广泛，在全网热点平台广泛传播。其中微博（47%）、新闻（24%）、微信公众号（11%）为主要传播平台，值得注意的是，在论坛、视频、问答平台，**医美信息的传播和讨论热度较高**，这与年轻消费群体的触媒习惯相关。

（三）按信息来源（地区）分布

信息来源区域分布与传播量基本与各地区医疗美容行业发展水平正相关。各地区的医疗美容行业信息量，与区域内的行业机构数量、密度、市场规模

和热度紧密相关。1 月数据显示信息比较密集的地区为：北京、四川、广州。

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。负面信息在不同平台的占比有所差异，其中，消费者声量较大的贴吧、问答、微博平台负面率较高。

不同媒体平台的负面信息传播率

（二）正/负面传播内容

聚合全媒体平台的行业正面信息，品牌传播、项目功效和消费者体验传播为主要正面传播内容。其中，消费者体验在报告期内广泛传播，并已成为行业主要传播内容之一。

正面高频词分布图

（字号越大、出现频率越高。下同）

全网负面信息主要集中在消费者不良体验的传播和不良事件的传播上。报告期内，整形手术、隆鼻、丰唇、玻尿酸为负面高频词。

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 74 条。较上一报告期**下降 10%**，发布平台以论坛为主，站点分布集中，个别站点的非法产品信息反复出现。

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 1 个微博账号发布大量非法产品的招商销售（见下图）。

2. 前报告期中已发现的非法产品源头仍在进行大量信息发布（见下图）。

4. 在微博、贴吧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 10728 条，传播量较前报告期**下降 38.5%**。1 月医美负面信息传播量**大幅下降**。重点不良事件共 4 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

医美“胸”险

界面新闻
1月18日 12:50 界面新闻官方账号
关注

“我觉得自己整个人都毁了。”看着胸上两道长虫状的疤痕，小琳越来越无法忍受。

这两条疤痕是半年前的一场手术留下的。2020年5月，小琳花了近10万元做了巨乳缩小手术，但没想到的是，花费所有积蓄换来的是一场人生噩梦的开始。迟迟无法愈合的伤口、严重不对称的乳晕和千疮百孔的乳房让小琳意识到——手术出问题了。

重点不良事件汇总

2. 报告期内，多个地方发生美容就医者因治疗效果、医疗收费有问题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、医美贷款等问题所提交的网络投诉。

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