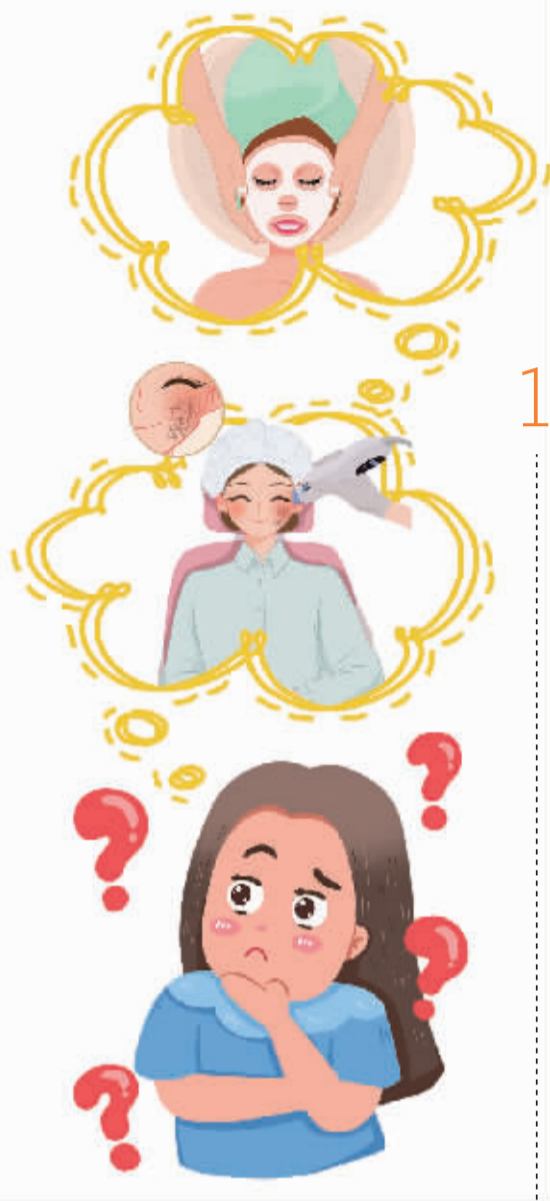


宁波医疗美容消费调查报告： 医美？生活美容？ 七成以上受访者无法准确区分



1 消费者： 想通过“变美” 使自己更自信

报告显示，25岁至54岁女性为医美主力消费人群，占受访者的48.63%。她们表示，想通过“变美”使自己更自信，从而获得更好的工作机会或者找到更好的“另一半”。七成以上受访者无法准确区分医美和生活美容，约五成受访者不清楚医美项目不可在生活美容店实施。

据悉，医疗美容和生活美容的区别为：

医疗美容属于医疗行为，涉及手术、注射、激光等侵入性或创伤性操作，旨在改变或改善人体形态和功能。如双眼皮手术、隆鼻、抽脂、注射美容、激光祛斑等。而生活美容属于非医疗行为，主要通过非侵入性手段进行皮肤护理、保养，如面部按摩、敷面膜、脱毛、美甲等。

医疗美容必须由具备医疗资质的专业人员进行，如医生、护士等，且机构需持有《医疗机构执业许可证》。医疗美容受《医疗美容服务管理办法》等法规严格监管，操作人员需具备相应资质。而生活美容受《公共场所卫生管理条例》等法规监管，要求相对宽松。

受访者对射频类、注射类或光电类“轻医美”项目最为青睐（占比36.57%），八成以上受访者接受价位在1万元以下的医美服务项目。

受访者对公立医院的信任度稍高（占比43.37%），但更倾向于从社交媒体、朋友圈或有类似经历的朋友处获取医美信息（分别占比29.98%、21.65%、21.58%），较少选择从专业医生等渠道获取信息（占比16.64%）。

2 医美行业问题“防不胜防”

近几年，国家就规范和促进医美行业发展出台了系列举措，执法和处罚力度较以往也有所加大。但许多受访者反映，还是存在“防不胜防”的情况，主要有三方面：

一是医美广告过度营销。八成以上受访者认为医美行业存在虚假广告或误导消费的情况，尤其是虚构资质及夸大医美产品或服务功效最令他们诟病（分别占比26.19%、23.81%）。从处罚案例看，个别医美机构还利用“刷单或虚构数据”的方式来吸引消费者。

二是医美机构专业性存疑。九成以上受访者对医美行业的专业性提出质疑，尤其担忧手术过

程不透明、机构及医师资质问题（分别占比22.79%、22.67%）。

三是医美安全较难保证。从处罚案例看，产品设备质量问题或使用过期及未注册器械、药品等情况较为突出（占比20.60%），这些问题直指医美行业安全隐患，容易降低消费者对行业的信任度。

由于上述问题的存在，受访者普遍对医美安全性和广告效果等持谨慎态度。部分受访者遇到问题后会选择维权（占比29.71%），其中向消协和卫健委反映是首选（分别占比8.81%、8.72%），体现消费者依法维权意识不断增强。

3 市消保委提出四方面建议

为更好规范医美行业发展，宁波市消保委提出四方面建议：

一是完善制度法规体系严格行业监管。加快完善医疗美容行业的制度法规体系。监管部门应加大对医疗美容行业的执法监督力度，对严重违法违规的医美机构坚决吊销取缔，对严重违法的相关单位或个人实行终身禁业制度。严厉打击非法医美，持续净化消费环境。

二是强化行业自身建设，提升服务质量。充分发挥行业自律作用，规范服务流程和操作规范。压实平台机构资质审查责任，提升医美项目的安全性；不断完善医疗美容领域鉴定技术规范，明确医疗美容鉴定启动要求；细化医美从业人员资格获取条件的审核办法，加大医师、医美医师的培训和资质认证投入，提高相关人员的专业技能和服务水平。

三是确保信息公开透明维护消费者权益。健全透明的信息披露机制，构建权威信息查询平台，进

一步保障消费者的知情权。探索建立和完善医疗美容行业信用体系，便于消费者了解医美机构详细情况。由于注射类和光电类医美项目在医美投诉中占比最高，最易产生偷换注射针剂仪器、使用针剂数量不实等情形，建议操作过程更加透明化。

四是规范医美广告机制，防止过度营销。制定完善医疗美容广告规范，严格要求医美机构在取得批准后发布广告；对医美效果的约定应当以图片、音像等事后可以核对的方式保留，因医美机构责任达不到约定效果的，应当退还费用或进行修复、重做，并依法赔偿相应损失。

此外，调查中还发现，有销售人员以充值优惠、话术诱导等手段招揽客户。因此，建议针对性开展医美科普宣传，帮助消费者提升辨别能力和保护意识，不轻信“新潮概念”，不盲目跟风，在全面了解风险的前提下理性选择。

记者 毛雷君
通讯员 陶颖 葛荣国

3月10日，宁波市消保委举行“3·15国际消费者权益日”纪念活动，启动2025年“共筑满意消费”年主题，正式拉开宁波市“3·15”系列活动序幕。

数据显示，2024年，宁波共受理消费投诉186447件，为消费者挽回经济损失9814.38万元。在全国百城消费者满意度测评中，宁波位居第一梯队。

活动现场还发布了2024年度消费维权典型案例、新认定的消费教育基地名单，表彰了2024年度消费纠纷多元化解工作成绩突出集体和个人。

现场发布的宁波市医疗美容消费调查报告（以下简称报告）引发广泛关注。报告主要包括消费者偏好、消费问题、消费信心三个方面，以及医美行业存在的主要问题。针对调查发现的问题，宁波市消保委提出了意见建议。



欢迎广大读者和网友通过以下方式提供线索：

1. 关注“宁波晚报生活号”微信公众号，通过后台留言报料（右图一）。
2. 加“宁波晚报消费维权”工作微信（右图二），通过私信，发送相关信息。
3. 拨打宁波晚报热线：87777777，告知相关线索。



图一

图二