

“要美”变“要命”？

——一起“黑医美”致人死亡案的背后

●新华社记者 尹思源 徐鹏航



“黑医美”的背后

新华社发 徐骏 作

没有营业执照、缺乏医疗资质，主刀医师未取得执业医师资格……前不久，天津市和平区人民法院审结一起非法行医致人死亡案件，主刀手术的陈某犯非法行医罪，被判处有期徒刑并处罚金。

近年来，“美容”变“毁容”、“要美”变“要命”等事件不时发生，暴露出医美行业存在的“黑诊所”“黑医生”等违法违规问题。

医美手术变“要命”手术

35岁的小丽（化名）不会想到，从走入一间开在居民楼里的医美工作室起，她的生命就进入了倒计时。

2023年7月30日下午，小丽在这里向“陈大夫”支付2.7万元费用，并接受了四项美容服务。在做完最后一项注射美容治疗后，她开始浑身抽搐，瘫坐在客厅过道，并出现了大小便失禁的症状。

主刀手术的陈某看到小丽“和之前的手术对象表现不一样”，以为是低血糖引起的，还试图给她糖吃。察觉不对后，陈某和妻子拨打了急救电话，小丽被送到医院进行抢救。当晚，小丽因抢救无效死亡。后经尸检确认，小丽系因体内注射玻尿酸致肺动脉栓塞而死亡。

按照相关规定，医疗美容机构需依法取得卫生健康行政部门发放的《医疗机构执业许可证》或者“诊所备案凭证”，主诊医师必须同时具备具有执业医师资格，从事相关临床学科工作经历（负责实施美容外科项目的应具有6年以上相关专业临床工作经历），经过医疗美容专业培训或进修并合格、或已从事医疗美容临床工作1年以上等条件。

然而，主刀手术的陈某既没有取得执业

医师资格，工作室也没有医疗机构执业许可，陈某的非法行医行为是造成小丽死亡的直接和主要原因。

据陈某交代，他初二辍学后从外省来津，后取得土木工程专业的大专学历，跟医疗美容毫无关系。他唯一的医疗美容培训经历是在外省一家美容院进行“观摩实习”。

受访专家介绍，玻尿酸注射需要由专业医生在严格的无菌环境下操作，注射的部位、剂量、层次都有明确规定，稍有不慎就可能造成严重后果。

陈某交代，为了控制成本，他给小丽注射了主要成分为玻尿酸的丰体针，丰体针通过网络渠道购买。“其实我也不懂丰体针到底是什么，包装上全是英文。卖的人告诉我是什么，我就怎么和客人说。”

“黑医美”机构营业六年

被害人诉讼代理人、天津唯律师事务所律师赵君告诉记者，陈某的工作室没有招聘其他人，只靠他自己和妻子两人经营，业务范围包括光电类项目、注射填充类项目等多种轻医美项目。陈某负责当“医生”，其妻子则迎来送往，给客人术前后拍照。

这样一间“黑医美”机构，却营业了6年。陈某的工作室位于一处高档住宅小区，记者实地走访发现，这里安保措施比较严，楼内电梯需要刷卡乘坐。知情人士透露，在经营期间工作室没有悬挂和张贴任何招牌标识，隐蔽性较强。

据了解，工作室“获客”主要通过朋友圈宣传和熟人介绍。“陈某和妻子有多个微信号，他们联系广告公司制作虚假宣传广告进行包装，把从网上找到的医疗美容前后对比

图和其他医疗美容机构的手术视频发布到朋友圈。”赵君君说。

为了招揽客户，陈某还和熟客约定，介绍客源后，会根据顾客消费数额给介绍人10%至50%的好处费。有知情人表示，工作室的服务、环境看起来很正常，多数来此进行美容项目的顾客没有询问过医疗资质等问题，“如果个别人问起来，就转移话题，一般她们不会再追问。”陈某说。

陈某交代，工作室的利润很高。日常使用的器械和耗材一部分通过网络平台购买，一部分通过各类展会上添加的“微商”购买，东西进价不贵，却可以收费数千元至数万元。有十多年医美从业经历的李先生告诉记者，一些“微商”卖的仿制药售价很低。以医美常用药品保妥适为例，正规渠道销售价格普遍在2000元以上，但“微商”等渠道销售的仿制药可以低至几十元。“如果不是专业人员，很难对这类仿制药进行分辨，中间的利润可想而知。”李先生说。

多管齐下让“黑医美”无处藏身

近年来，国家卫健委、市场监管总局等相关部门加大了对医疗美容行业的监管整治力度，但“黑医美”导致的伤残事故、死亡事件时有发生。

2023年，成都一美容院非法行医致人失明，美容院被判赔34万元；2023年，一位“90后”女子经服装店店主注射玻尿酸填充额头，落下终身残疾；2021年，新疆一名19岁女孩整容时心脏骤停，被告人无行医资格……

由于一些“黑医美”藏在写字楼、酒店、小区里，“打一枪换一个地方”，流动性、隐蔽性强，监管存在一定现实困难。受访人士和专家建议，进一步丰富监管手段，持续深入打击“黑医美”产业链条。

天津社会科学院政府治理和公共政策评估研究所副所长段威表示，可以借助大数据等技术手段，对“黑医美”机构通过社交平台发布消息进行动态监测，畅通网络维权渠道；把常态监督与专项检查相结合，保持从严监管的高压态势；同时加强部门协作，健全多部门联动工作机制。

“医疗美容服务属于医疗活动，需要有资质的医生、在有资质的机构开展相关操作。”国家整形美容质控中心副主任、北京协和医院整形美容外科主任医师龙笑提示，求美者要选择正规机构，咨询正规医生，使用正规产品，医疗机构及医疗卫生人员资质均可在国家卫健委官方网站查询。

天津行通律师事务所律师杨洋认为，一些医美机构通过虚假宣传、夸大功效、贩卖容貌焦虑等方式吸引顾客，消费者应充分认识医美服务的风险与危害，理性看待医美需求，审慎做出医美决策。

中国消费者协会政策研究部主任皮小林提醒，消费者应留存好消费凭证和证据材料，如果遇到权益受损问题，及时与医美经营者协商解决，也可向消费者协会等有关行政部门投诉，依法维护自身合法权益。

运营商、渠道商、代理商？

来自“官方”的骚扰电话推销乱象调查

●胡林果



恼人的“牛皮癣”

新华社发 徐骏 作

信运营商一般有三种运营模式：直销渠道，即营业厅和官方网站；代理渠道，合作营业厅、代理商、经销商等，这类线下店还可以卖手机、装宽带；电子渠道，第三方电商平台等。

据悉，目前常见的打“外呼电话”的大多属于第二类代理渠道。记者在广州市越秀区一家线下“通讯公司”门店咨询更换套餐，该门店负责人表示，自己门店也可以代办套餐、还可以发卡放号，与周女士短信中的“通信科技有限公司”办理业务模式一样，属于运营商的“代理渠道”。

“能不能办套餐业务？当然可以，我们和运营商签了合同的；但你说我是运营商吗？也不完全是。”该门店负责人表示。

那为什么这么多渠道商热衷于“外呼推销”呢，为何不能“安安静静”地卖手机套餐呢？该门店负责人表示，一方面，过去渠道代理商有新增用户补贴、手机机顶盒终端补贴等，现在运营商给到渠道代理商的补贴越来越少，消费者更愿意去手机直营店买手机，手机+流量套餐的模式也不吃香了；另一方面，随着WiFi的分布越来越广，手机用户现在购买流量套餐的意愿也逐步降低。渠道商实体店的开支成本增加，不得不通过外呼系统“主动出击”。

一名曾经在运营商的渠道代理处工作的内部人士告诉记者，运营商为提升服务水平，不断向渠道商传递压力，压力的

保障局工伤保险处处长郑兴全说。

——建立适应平台跨区域经营的信息服务系统。

记者调研发现，在依托职业伤害保障全国信息平台归集汇总数据的基础上，一些试点省市建立了集中信息系统。

上海市人力资源和社会保障局相关负责人介绍，上海通过“全国一体申报、本市串联处理、信息集成共享”的方式，将职业伤害保障相关业务事项进行整合，对一次性伤残补助金、伤残津贴、生活护理费等待遇的给付实现“免申即享”。

“快递、外卖等行业从业者具有灵活、弹性、共享的特点，‘新职伤’通过‘总对总’自上而下的信息系统搭建，实现了试点范围内平台从业人员、接单信息等数据跨部门、跨层级、跨区域及时流转。”郑兴全说。

——探索更合理的职业伤害认定经办机制。

北京市形成“三合一”经办机制，将职业伤害确认、劳动能力鉴定、待遇核定支付“三件事”合并为待遇给付申请“一件事”，在伤害事故发生后，劳动者原来需要提交三次申请变为仅需提交一次，后续可获得全流程业务办理指引。

北京市人力资源和社会保障局相关负责人说，从试点进展情况来看，推进职业伤害保障，有利于分散平台企业经营风险，新就业形态劳动者权益保障水平明显提高，特别是对重大伤亡的保障，凸显社会保障制度的兜底性。

推动多方共筑职业安全“防护网”

来自人力资源社会保障部的信息显示，下一步将探索扩大新就业形态就业人员职业伤害保障试点。多位受访专家和业内人士表示，尽管各地职业伤害保障试点总体情况平稳有序，但推进新就业形态就业人员职业伤害保障仍需多方发力。

一是有序推进试点，探索将更多平台企业纳入范围。余飞跃表示，目前仅将四大行业七家平台企业纳入试点，制度覆盖面相对有限，建议根据试点经验修订之后，按“一项制度保全面”的思路，在工伤保险制度难以覆盖的新业态就业群体中全面实施，以解决制度保障“不完全”问题。

二是探索建立更科学的职业伤害认定体系。相较于传统就业形态劳动者，新业态从业者面临着不同的职业风险，在内容和表现形式上均有新的变化。中国人民大学劳动人事学院副教授乔庆梅说：“今后需要建立更科学的认定范围、方式等，以便更准确地识别这一群体的职业风险，保障从业者的相关权益。”

三是为从业者提供更全面的保障。中国社会科学院法学研究所研究员王天玉表示，要鼓励平台企业购买补充商业保险，与职业伤害保障形成互补，为新就业形态就业人员提供更全面的保障。同时，平台企业应加强开展职业伤害预防工作，增强职业伤害预防观念，持续完善安全防护措施，多方共筑职业安全“防护网”。

“回馈老客户，套餐金额不变，赠送流量”“套餐到期，推荐更优惠的套餐”“保证不转网继续使用就赠送话费”……很多人都曾接到类似的推销手机套餐的电话，其中有些“优惠”还需提供手机验证码。近日，广州周女士就接到了一个固话打来的手机套餐推销电话，听起来好像是“天上掉馅饼”，结果差点掉进陷阱。

都是“官方”说法为何不一致？

“我们是移动的官方客服，现在给您赠送流量，不收费，现在请把验证码发给我。”虽然对方自称“官方客服”“赠送流量”，但考虑到并非10086打来的电话，并且索要验证码，周女士略有犹豫，说想先看看验证码短信的文字内容。没想到，话没说完，推销员竟主动挂断了电话。

对方挂断电话后，周女士仔细阅读这条短信内容，显示确实是10086发来的——“验证码为××××××，您正在通过广州市××通信科技有限公司平沙分公司办理业务，泄露验证码会影响号码安全”。

周女士才意识到，短信是随推销电话同步发来的，但短信内的公司名称看起来与中国移动并无任何关联，公司怎么能使用10086系统发送验证码？

带着疑问，周女士拨打了10086的官方客服进行咨询。接通后，中国移动的官方客服称，“不要相信任何非10086打来的电话，如要办理业务请到移动营业厅。”随后周女士尝试回拨此前打来的固定电话，但语音提示显示“您所拨打的是空号”。

打完投诉电话后，周女士更是感到事情复杂——官方客服说不要相信非10086打来的电话，但推销电话确实发送了10086的官方短信，“问题出在了哪里？”事实上，有不少人将此类验证码告诉推销员后，遭遇到了手机套餐的消费陷阱。深圳的消费者张先生告诉记者，他也于近期接到此类推销电话，一看是座机打来的以为是工作电话就接了，电话那边说“138元以上套餐免费在网12个月赠送36G流

长期存在。频繁地骚扰用户、推销电话中不具体提及套餐全部内容、以追求业务量为主要目标能快就快……这一系列“求快求量”的操作下，运营商的经营压力传导至广大用户，于是产生了一系列侵害消费者知情权的不合理行为。

期待从供给源头发力提升服务质量

目前，在激烈的市场竞争下，通信服务行业一些不规范经营行为屡禁不止，成为侵害消费者权益的痛点难点，不仅影响行业健康可持续发展，也影响居民消费信心和消费增长。

对于如何防范运营商推销套餐的营销电话？受访专家认为，应从治理骚扰电话、保护个人信息、调整运营商资费策略等方面联合治理。

广东省消委会建议，有关部门应与时俱进健全完善法规体系，就资费标准、服务质量、个人信息保护等方面出台更为严格的规定，同时通过定期检查、随机抽查等措施进行有效规管，探索建立企业诚信评价机制，对于违反法律法规、侵害消费者权益的通信企业及相关人员，依法依规进行严厉处罚。

近年来，国家有关部门通过多种手段治理骚扰电话。工信部还推广“骚扰电话拒接”服务，强化电信网络诈骗一体化技防手段。

北京市京律师事务所律师孟博等人建议，相关电信服务提供商应强化运用人工智能等科技手段的监管能力，比如，及早发现并阻断利用人工智能呼出骚扰电话的违法违规行为，对虚拟号段资源使用用户加强资质审查等。

记者调查发现，运营商也会处罚投诉量大的渠道合作商。

多数渠道代理商也有苦说不出，坦言在业务发展过程中遇到瓶颈。“只有推销更贵的套餐和开通新业务才有利润，运营商应该考虑更多元的服务供给模式，我们也就用搞那么多‘话术’了。”广州某通信科技有限公司负责人说。