

美容，想说爱你不容易

——聚焦我市美容行业

晚报记者 李鹏

爱美之心，人皆有之。爱美是人的天性。近些年来，美容行业在我国迅速发展，就是在我市，也有不少大大小小的美容店。但是，由于美容行业缺乏相应完善的法律规范，管理跟不上，从业人员素质低，因美容引起的民事纠纷也时有发生。日前，记者从市工商局消费者投诉电话中了解到，不少消费者在做过美容手术之后，不仅没有感觉到自己漂亮了，反而窝了一肚子火，原因是做过美容之后没有达到理想的效果。

美容，想说爱你不容易

10月13日，一位接受记者采访的王女士告诉记者，她在新区兴鹤大街一家美容店做了一次美容手术，将单眼皮变成了双眼皮，但做出来的效果她并不满意。陪她去做双眼皮的同事说她的两个眼皮看上去很漂亮，但是仔细一看，左边的好像比右边的稍小一些，她回家后对着镜子仔细一看，右边的的确大了一点点。为此，她很不甘心——钱也没有少掏，效果却并不令人满意。没办法，她只好去工商部门投诉。在工商部门的协调下，王女士要回了800元钱，但是她觉得她的美丽已经不复存在了。“真是不值得！”王女士如是说。

一位爱美的刘女士告诉记者，现在生活条件好了，除了吃穿，存一部分钱供生活开支外，也应该将自己最美好的一面展示出来。因此，她毫不犹豫地花了1000多元钱在山城区一家美容店做了一次美容手术，主要是为了除去小时候脸上被烫伤的疤痕。做完手术后的头几天，她感觉效果还不错，脸上的疤痕也看不到了，同事见了她也说她年轻了好几岁。听到同事和朋友夸她，她觉得这钱花得不冤。然而，好

景不长，不到半个月时间，她就感觉到原来脸上有疤痕的地方有点儿麻，还有点儿痒。后来她去看了医生，医生说是面部做美容手术的那块肌肉被病菌感染了，一番治疗下来又花了上千元。

新区兴鹤大街一家美容店的老板王强（化名）说，虽然也有部分市民美容手术做得很顺利，也很成功，但那只是小手术，如果真要是做大一点的手术，做成功的并不多见。他介绍说，做美容这个行业也需要丰富的医学知识，并不是像人们所想的那样，只需要弄几台机器，买一些保养药品，动动手就可以了。

记者在采访的过程中发现，也有不少女士虽然很想去美容，但是由于囊中羞涩，面对昂贵的美容手术费，只好打消这个念头。

还有不少顾客反映在做了护理之后，如果隔一段时间不去做，反弹很明显，甚至皮肤会变黑或出现小痘痘。因为美容产品大多是化学用品，多多少少都会产生副作用，如果不长期坚持做护理，效果会不太明显。再加上美容产品价格高，好多人都做不起。

美在脸上，痛在心上

采访中记者了解到，美容行业的暴利实在是惊人。

一位不愿透露姓名的女士告诉记者，市场上价值20元钱的美容保健产品，稍稍一包装，在美容院就可以卖到200多元。一套6件左右的美容产品，在市场上批发只需150元就可以买到，而美容院用这种美容产品每给顾客做一次护理就要100多元。记者粗略计算了一下，以一套产品使用20人次计算，仅一套产品美容院就可以赚1880元。

这位女士还告诉记者，目



前我市的各类美容服务机构所使用和推广的美容产品和美容技术也是五花八门的，各个美容机构更是自行其是，自创标准。比如一次按摩有的短短几分钟就可以结束，有的则需要几十分钟甚至几个小时，有的也许还会让顾客做几个疗程。一种产品，这个美容店是百元左右，在另一个美容店可能会卖出千元的高价。

新区一位对美容颇感兴趣的女士王丽（化名）说：“我这张脸已经动过两次手术了，我的同事都说我比以前好看多了，儿子也说我以前漂亮了。我每天早上起来照镜子时，也感到很满意。但是唯一感到心疼的就是两次手术做下来，花掉了我4个月的工资，并且隔一段时间我还得去买一些保养品，否则就会失去原有的效果。”

一位刘女士告诉记者，她的儿子是个学生，左眼下方有块疤痕。因为她的儿子想报考飞行员，于是她便带儿子去一家美容店做手术，想把这块疤痕去掉。经过手术后，虽然眼下边的疤痕不见了，但是左眼皮被拉了下来，左眼看着比右眼大，很不匀称。没办法，她只好到工商部门去投诉。后来在工商人员的协调下，该店老板对刘女士进行了赔偿，但是儿子的两只眼大小不一样却成了永久的遗憾。

专业人才难求

市工商局12315工作人员告诉记者，像这种美容后产生副作用的例子并不少见，他们那里也积压了一些因为美容没有达到消费者的要求或者没有让消费者满意的案例。比如，有的手术后脸上的雀斑没有根除，有的手术后皮肤起痘等等。

为什么做过美容手术后会出现这些让许多爱美女士不满意的情况呢？记者在我市新区几家美容店调查了解到，其实，顾客投诉美容店大多是由于美容师缺乏相关的专业知识、技术不过硬。我市的美容行业普遍存在着这种现象：入职门槛低，从业人员素质低。

新区兴鹤大街一家美容店

的老板表示，其实从事美容这一职业的人挺多的，不少理发店也兼做美容和护理，原因是美容店入职门槛低，但真正懂得美容、能把美容工作做好做精的高素质人才并不多。

据了解，要想成为美容师其实很简单，只要取得由各省劳动局下属的职业技术鉴定所颁发的美容师职业资格证书就可以了。美容师



的资格证又分为初级美容师、中级美容师、高级美容师、美容技师和高级美容技师5个级别。像初级美容师资格是很容易就能取得的，但要成为一名专业的美容师是很不容易的，除了具备熟练的美容专业技术外，专业的美容师还应该具备以下素质和能力：沟通能力强，感染力强，对潮流的触觉敏锐，有良好的美容服务技巧。因为做美容不仅需要专业技术，而且还需要技巧。没有良好的沟通能力、感染力，就不会有顾客上门。同样对潮流的感觉一定要敏锐，来做美容和护理的，基本上是追逐潮流的一族，如果美容师对时下潮流一无所知，那么即便是美容师能提供较好的服务，顾客也不会接受。

这家美容店老板还认为，

当前制约美容行业发展的最关键因素就是缺乏技术型人才。就拿他自己经营的美容店来说，虽说他也聘请了5名美容师，但没有一个美容师能真正挑起大梁。当谈及美容行业的发展前景时，他还是很乐观的。他说，随着人们生活水平的提高，一定会有越来越多的人关注美容这个行业，因为“人都是要面子的”。他认为，除了以上几点要求外，未来的美容师这一职业会随着整个行业的发展走上更专业化的道路。比如，现在一些大城市如北京、上海、广东等的许多公司都是按产品的不同种类将美容师分为美容（面部）师、美体师、香薰师等。

从业人员紧缺，但待遇不错

“你有没有合适的美容师向我推荐？美容师的业务水平怎么样？只要好，有多少我们就需要多少，待遇是不成问题的。”这是记者在采访过程中，美容店老板问得最多的一个问题。记者还了解到，我市美容师的底薪一般都在600元左右，提成则在2%~4%之间，

美容市场亟待整治

市中医院一位不愿透露姓名的医生告诉记者，当前美容市场存在一定程度的混乱，许多不法厂商用危害健康的化学用品来欺骗消费者，以达到牟取暴利的目的。一些美容店为了追求利益，剑走偏锋，以假乱真的情况也时常会发生。其实，要想美丽，未必一定要去美容店美容，只要在日常生活中多注意一点，保持整洁干净的良好习惯，学会保养，美也是比较容易实现的。

市工商局工作人员面对众多消费者投诉美容店的案例，也十分无奈。虽然他们也是在尽力为消费者争取合法权益，但是由于很多消费者与美容店达成的都是口头协议，没有形成文字约定，所以结果往往令消费者不是很满意。

为此，工商人员提醒消费者，如果消费者去做诸如美容等没有百分之百把握的事情时，最保险的办法就是能够和经营者事前达成书面协议。如果日后因为消费者不满意该产品或者在服务方面发生了纠纷，带上这些证据，工商人员



出面协调或者执法解决纠纷，也会容易一些。

工商人员称，要想解决这些问题，有关部门可以广泛宣传国家商务部出台的《美容美发业管理暂行办法》，使美容美发企业做到依法经营，维护消费者的合法权益；联合卫生、公安等部门检查、整顿美容美发企业的经营行为，打击无证经营，重点整治使用假冒伪劣产品和虚假广告宣传等违法行为，对不符合《办法》有关条款规定的美容美发企业，责令限期整改。

新区马娟女士也认为，消费者除了提高警惕，防止上当受骗以外，也应该提出自己的合理建议。这样做，非常有利于配合政府有关部门对美容市场秩序的整治，促进美容业诚信建设和市场的健康发展，切实维护消费者的合法利益。