



# 2022中国泛心理健康服务 白皮书

2023年02月

报告提供的任何内容（包括但不限于数据、文字、图表、图像等）均系沙利文独有的高度机密性文件（在报告中另行标明出处者除外）。未经沙利文事先书面许可，任何人不得以任何方式擅自复制、再造、传播、出版、引用、改编、汇编本报告内容，若有违反上述约定的行为发生，沙利文保留采取法律措施、追究相关人员责任的权利。沙利文开展的所有商业活动均使用“沙利文”的商号、商标，沙利文无任何前述名称之外的其他分支机构，也未授权或聘用其他任何第三方代表沙利文开展商业活动。

# 白皮书摘要

弗若斯特沙利文咨询有限公司谨此发布《2022泛心理健康服务白皮书》。本报告旨在分析泛心理健康服务行业的发展现状、行业特点、驱动因素及未来发展趋势。

本报告从泛心理健康服务行业出发，具体分析了当前泛心理健康服务行业现状、挑战及痛点，阐述了中国泛心理健康服务行业市场规模及驱动因素，并展望了中国泛心理健康服务行业的未来发展趋势。

本报告所有图、表、文字中的数据均源自弗若斯特沙利文（北京）咨询有限公司，数据均采用四舍五入。

## 中国泛心理健康服务市场发展迅速

关键词：泛心理健康、市场规模

当前中国心理健康服务需求普遍存在，但供给严重不足，泛心理健康服务在专业的心理治疗、心理咨询服务之外，匹配了当下中国消费者对于社会普遍焦虑情绪解决的需求，为他们提供了缓解精神压力、积极的早期干预等轻量级解决方案。2022年中国泛心理健康服务市场规模预计将达52.6亿元，据沙利文预计，2025年中国泛心理健康服务市场规模将达到104.1亿元，年复合增长率将达到34.5%。

## 中国泛心理健康服务行业仍面临挑战

关键词：核心痛点、行业标准

行业准入门槛较低、缺乏规范化管理是泛心理健康服务行业的核心痛点。目前行业仍处于初期发展阶段，行业内仍存在系统化不足等问题，相关行业标准体系仍有待企业进一步探索和建立。预计随着未来行业标准的逐步完善、相关数字化技术对于泛心理健康服务的增效，中国泛心理健康服务市场将保持高速增长态势。

## 数字化推动泛心理健康行业规模化

关键词：数字化、规模化

当前中国在线医疗初具雏形，互联网挂号、预约等业务也逐渐成型，医院信息化系统已开始搭建，在线心理健康服务行业处于萌芽阶段。得益于互联网和社交媒体的蓬勃发展 and 新兴技术提供的远程交互能力，在线泛心理健康服务平台可以跨越时间、空间的限制，为消费者提供广泛的心理健康服务，匹配消费端多样化需求。未来，心理健康服务线上化和泛心理知识的线上普及可以缩短需求端与供给端不平衡的差距，整合人才资源，提高大众对于心理健康的认知并降低治疗门槛，进一步促进泛心理健康行业规模化。

# 目录

◆ 第一章——中国心理健康服务行业概览	5
◆ 心理健康服务定义与分类	7
◆ 中国心理健康服务行业现状	9
• 心理健康服务行业产业链	10
• 心理健康服务行业现状：供给端	11
• 心理健康服务行业现状：需求端	14
◆ 第二章——中国泛心理健康服务行业概览	15
◆ 中国泛心理健康服务行业现状	16
• 中国泛心理健康服务行业市场规模	17
◆ 中国泛心理健康服务行业痛点及驱动力	18
• 行业痛点分析	19
◆ 中国泛心理健康服务行业驱动力	20
• 行业驱动因素一：社会、疫情	20
• 行业驱动因素二：经济	21
• 行业驱动因素三：政策	22
◆ 中国泛心理健康服务行业市场竞争格局	24
• 线上泛心理健康服务的主要玩家及竞争格局	25
• 线上心理咨询服务的主要玩家及竞争格局	26
◆ 中国泛心理健康服务行业未来发展趋势	27
• 泛心理健康服务的普及化	30
• 从业人员的人数与专业度将不断提升	31
• 心理健康服务AI的未来发展趋势	32
◆ 中国心理健康服务市场投融资情况	34
◆ 第三章——泛心理健康服务最佳实践	36
• 测测	37
◆ 方法论	40
◆ 法律声明	41

# CONTENTS

◆ Chapter I: Overview of Mental Health Service Market in China	5
◆ Definition and Classification of Mental Health Service	6
◆ Current Status of Mental Health Service Industry in China	9
• Value Chain Analysis	10
• Analysis of Current Status of Mental Health Service Industry	11
◆ Chapter II: Overview of Pan-Mental Health Service Industry in China	15
◆ Current Status of Pan-Mental Health Service Industry in China	16
• Market Size of Pan-Mental Health Service Industry in China	17
◆ Analysis on Pain Points of China's Pan-Mental Health Service	19
◆ Market Drivers	20
• Society and COVID-19	20
• Economy	21
• Policy	22
◆ Competitive Landscape	24
◆ Future Trends	27
◆ Investment Status in China's Pan-Mental Health Service Industry	34
◆ Chapter III: Case Study of Pan-Mental Health Service	36
◆ Cece	37
◆ Methodology	40
◆ Legal Statement	41

# 第一章 ——

## 中国心理健康服务行业概览

### 核心洞察：

#### 01 心理健康服务定义与分类

狭义的心理健康服务是指以心理学的理论和方法为主导来维护与促进人们的心理健康活动；广义的心理健康服务是指利用一定的原则、手段和方法解决人们的心理和行为问题。按照心理健康服务对于服务提供者的专业程度要求分类，心理健康服务可以划分为心理治疗、心理咨询以及泛心理健康服务三类。

#### 02 中国心理健康服务行业现状

虽然目前中国的心理健康服务处于高速发展期，但供需发展不平衡的问题仍然长期存在，其中，专业心理治疗资源仍面临严重紧缺问题，与发达国家如美国、日本等相比，仍有较大缺口；心理咨询与泛心理健康服务近年来逐渐受到社会认可，已经成为专业心理诊疗之外的重要辅助手段之一，在社会压力普遍较大的情况下，未来心理咨询及泛心理健康服务市场将持续快速发展。

# Chap 1.1

## 心理健康服务定义与分类

---



## 心理健康服务定义与分类

心理健康对所有人的生活都是内在的和重要的，它影响我们的思考、感受和行动，它支撑着我们做出决定、建立关系和塑造我们生活的世界的的能力。心理健康也是一项基本人权，它对个人、社区和社会经济发展至关重要。

——世界卫生组织WHO

### ► 心理健康服务定义

心理健康具有内在的和工具性的价值，帮助人们连接、运作、应对和发展。

当人们心理健康时，可以应对生活中的压力，实现自己的价值，并为社区做出积极贡献。相反，当心理健康受损，又缺乏适当的支持时，人们的健康状况可能会恶化。各种各样的心理健康状况会扰乱人们的思想和感情、改变行为、损害身体健康，并破坏人际关系、教育状况或生计。

狭义的心理健康服务是指以心理学的理论和方法为主导来维护与促进人们的心理健康活动；而广义的心理健康服务是指利用一定的原则、手段和方法解决人们的心理和行为问题。

### 连接

- 积极的人际关系
- 对社区有贡献
- 获得归属感
- 与他人共情

### 应对

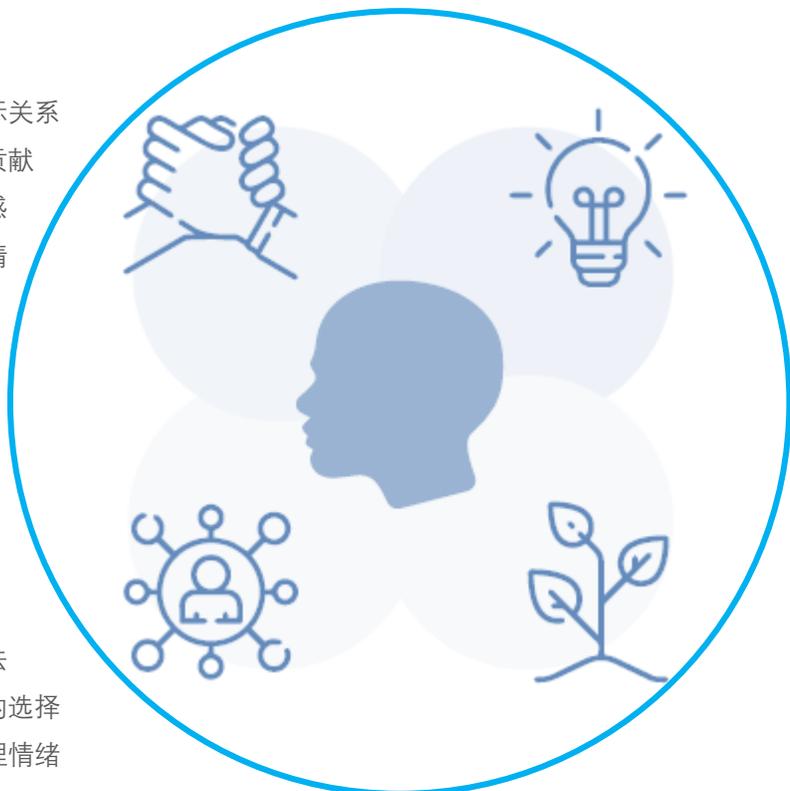
- 应对压力
- 适应变化
- 采纳新想法
- 做出复杂的选择
- 理解和管理情绪

### 运作

- 应用认知技能
- 获得教育
- 拥有谋生的能力
- 做出健康的选择
- 学习新技能

### 发展

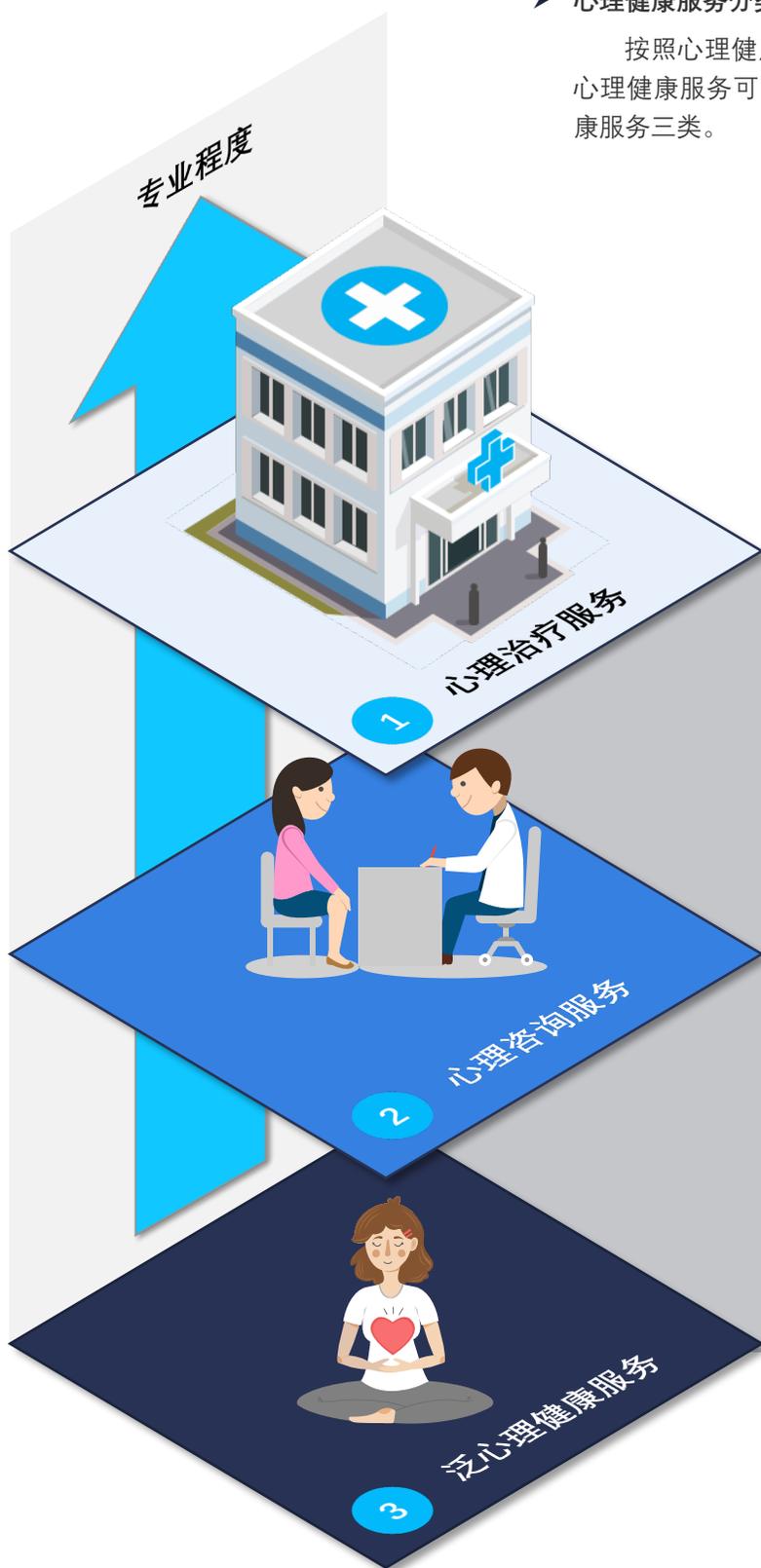
- 实现自我价值
- 感觉良好
- 生活有目标
- 与他人共情
- 感受到自己与他人的幸福



# 心理健康服务定义与分类

## 心理健康服务分类

按照心理健康服务对于服务提供者的专业程度要求分类，心理健康服务可以划分为心理治疗、心理咨询以及泛心理健康服务三类。



### 1 心理治疗服务

- 心理治疗服务是治疗患有严重心理或精神疾病患者的专业诊疗手段，专业程度高
- 服务提供者主要是各级精神卫生专业机构（包括精神专科医院和综合医院精神科），目前随着心理健康数字疗法的发展，一部分的数字化平台也可以提供相应服务

### 2 心理咨询服务

- 心理咨询服务一般是针对有轻度心理障碍如焦虑、抑郁、痛苦等人群的咨询服务，需要一定程度的专业水平
- 服务提供者主要有各级精神卫生专业机构（包括精神专科医院和综合医院精神科）以及有资质的社会心理健康服务组织等

### 3 泛心理健康服务

- 泛心理健康服务一般是为普通用户提供如替代型心理服务、身心灵服务、情感咨询、职场咨询、儿童及青少年心理教育、情绪管理、冥想助眠、情感倾诉、积极心理社交等轻量级心理健康服务，专业知识度要求较低
- 服务提供者主要为有资质的社会心理健康服务组织以及各类数字化心理健康服务平台（以互联网为媒介的心理咨询、泛心理健康服务平台）

## Chap 1.2

# 中国心理健康服务行业现状

---

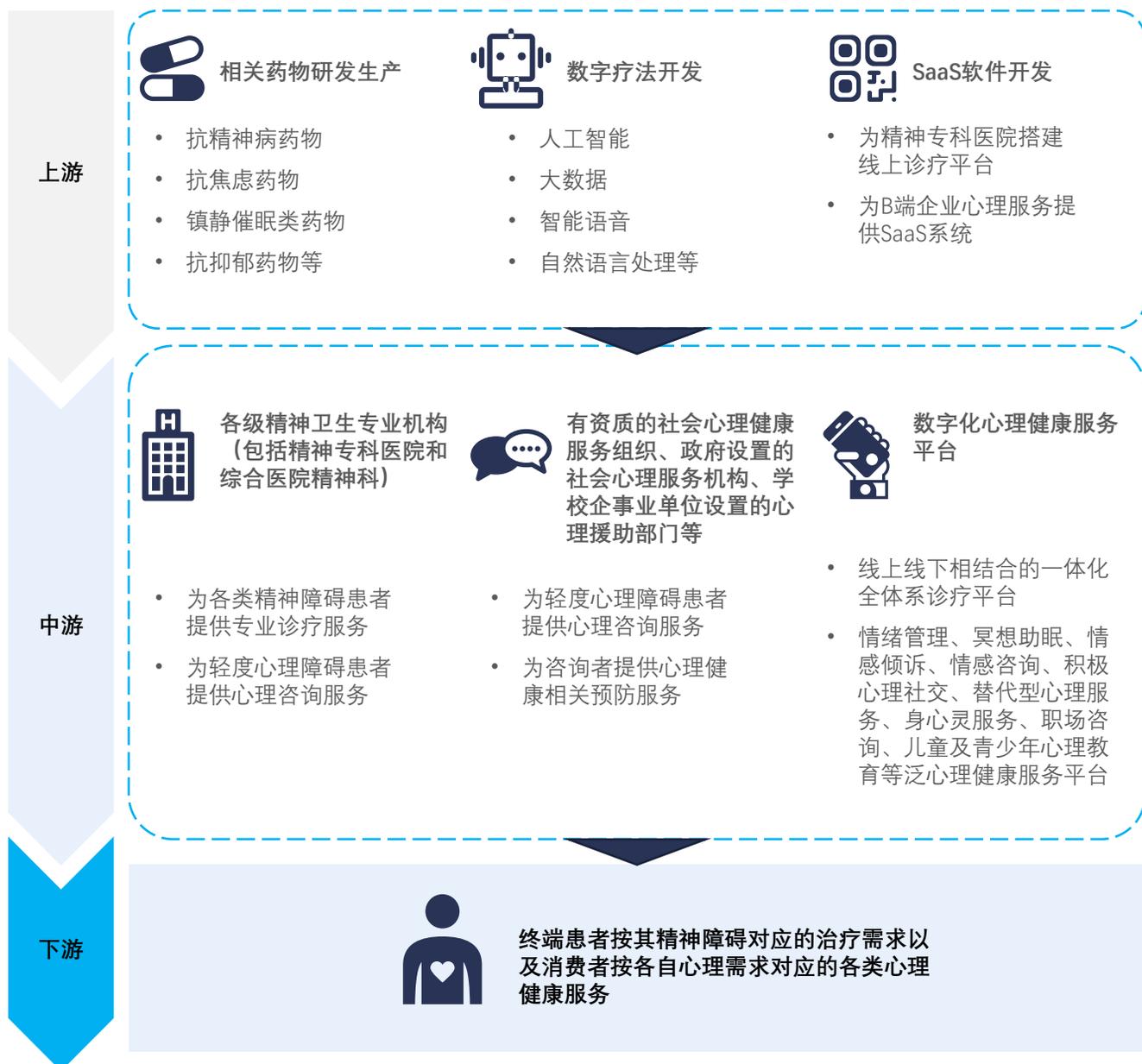


# 中国心理健康服务产业链

## 心理健康服务行业产业链

目前心理健康服务行业上游主要为相关药物研发生产机构、数字疗法开发机构以及SaaS软件开发机构，中游主要为各级精神卫生专业机构、有资质的社会心理健康服务组织、政府设置的社会心理服务机构、学校企事业单位设置的心理援助部门，以及数字化心理健康服务平台等，分别覆盖终端患者按精神障碍程度对应的治疗需求以及消费者按各自心理需求所对应的各类心理健康服务。

## 心理健康服务行业产业链



## 中国心理健康服务行业现状

### 心理健康服务行业现状

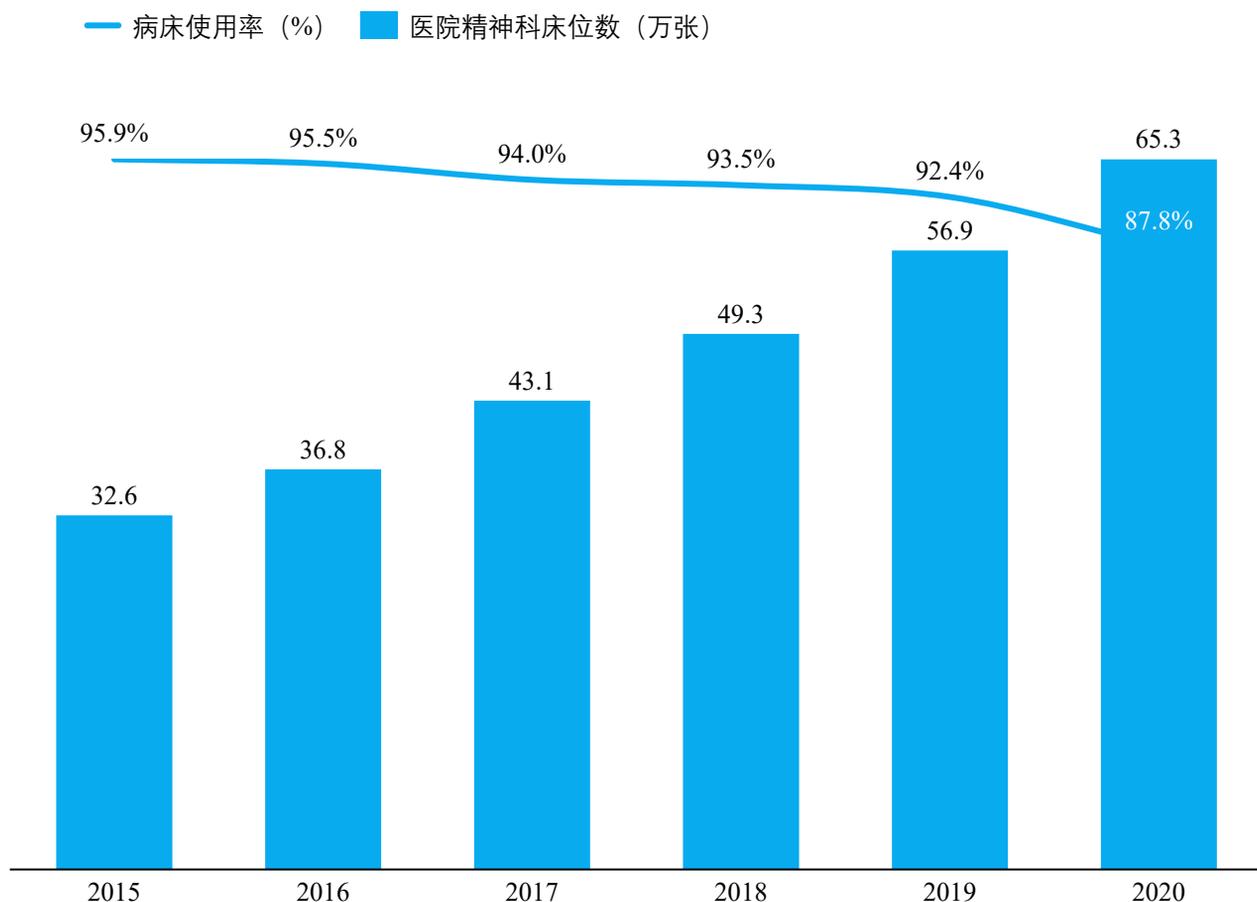
虽然目前中国的心理健康服务处于高速发展期，但供需发展不平衡的问题仍然长期存在，其中，专业心理治疗资源仍面临严重紧缺问题，与发达国家如美国、日本等相比，仍有较大缺口；心理咨询与泛心理健康服务近年来逐渐受到社会认可，已经成为专业心理诊疗之外的重要辅助手段之一，在社会压力普遍较大的情况下，未来心理咨询及泛心理健康服务市场将持续快速发展。

#### 供给端：心理治疗资源面临紧缺

据国家卫计委数据，截至2020年中国医院的精神病床位数为65.3万张，床位数以14.9%的年复合增长率在持续增长，中国每十万人精神病床位数为46.2张。

Nature相关研究认为，每十万人60张精神病床位被认为是最佳情况，其中30张为最低水平，25-30张是轻度短缺，15-25张被认为是中度短缺，少于15张则被认为是严重短缺。

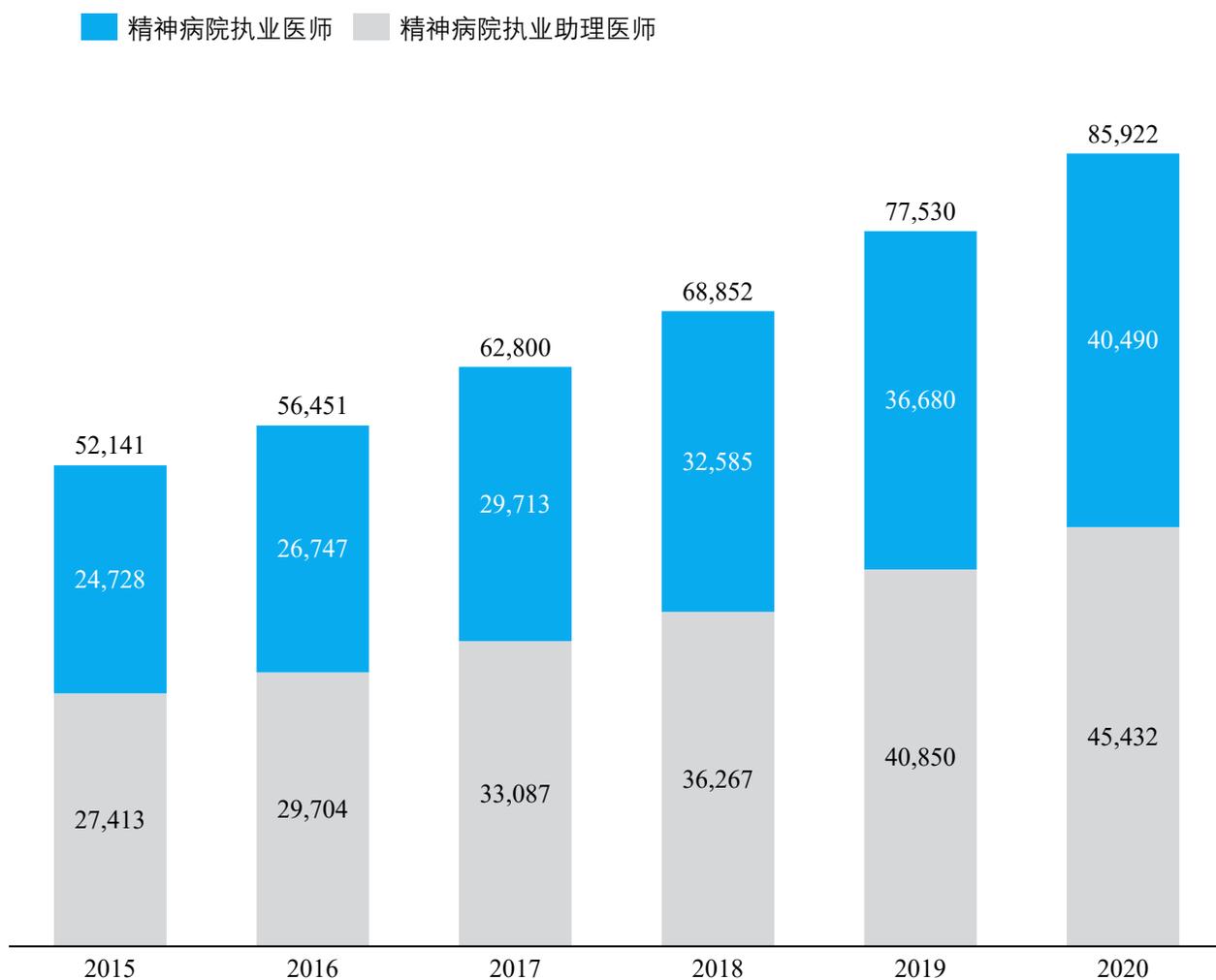
中国医院精神科床位数，病床使用率，2015-2020



## 中国心理健康服务行业现状

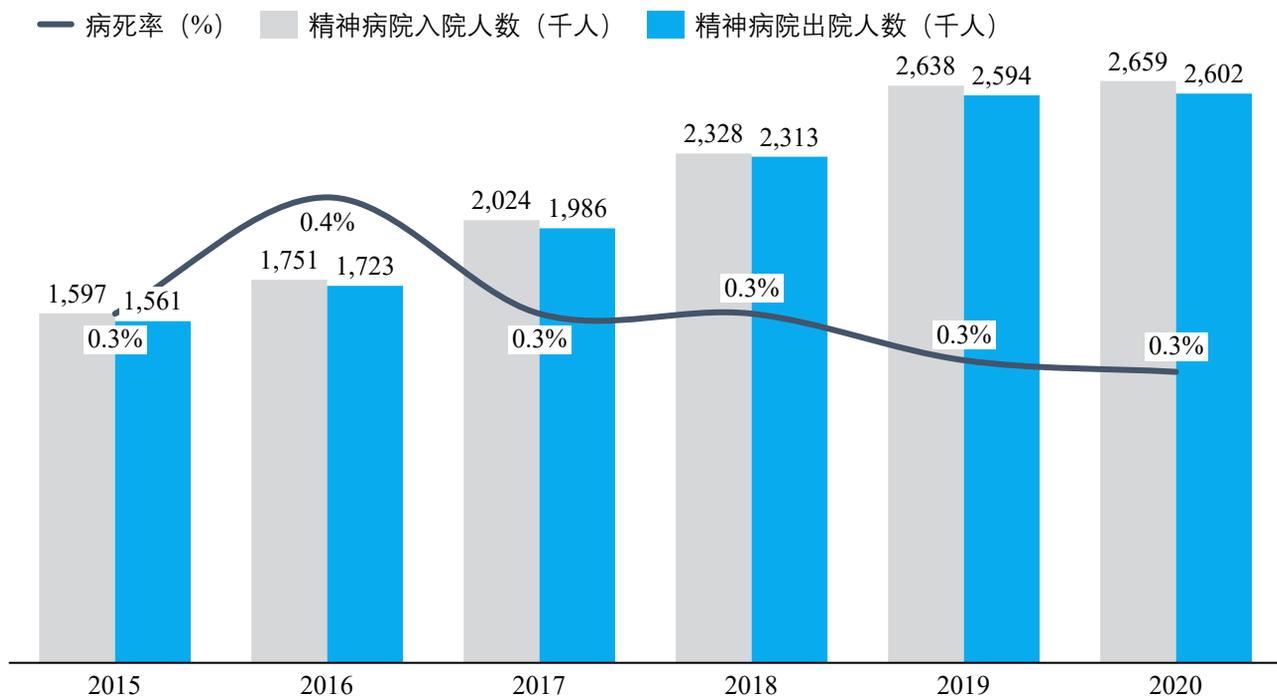
中国的心理治疗医生资源处于严重短缺状态，据国家卫计委数据，2020年中国精神病医院执业医师仅为40,490人，执业助理医师仅为45,432人，每十万人精神病医师仅为6.1人，与美国的12.7人，日本的11.9人仍有很大差距。

中国精神病院执业医师及执业助理医师数量，人，2015-2020

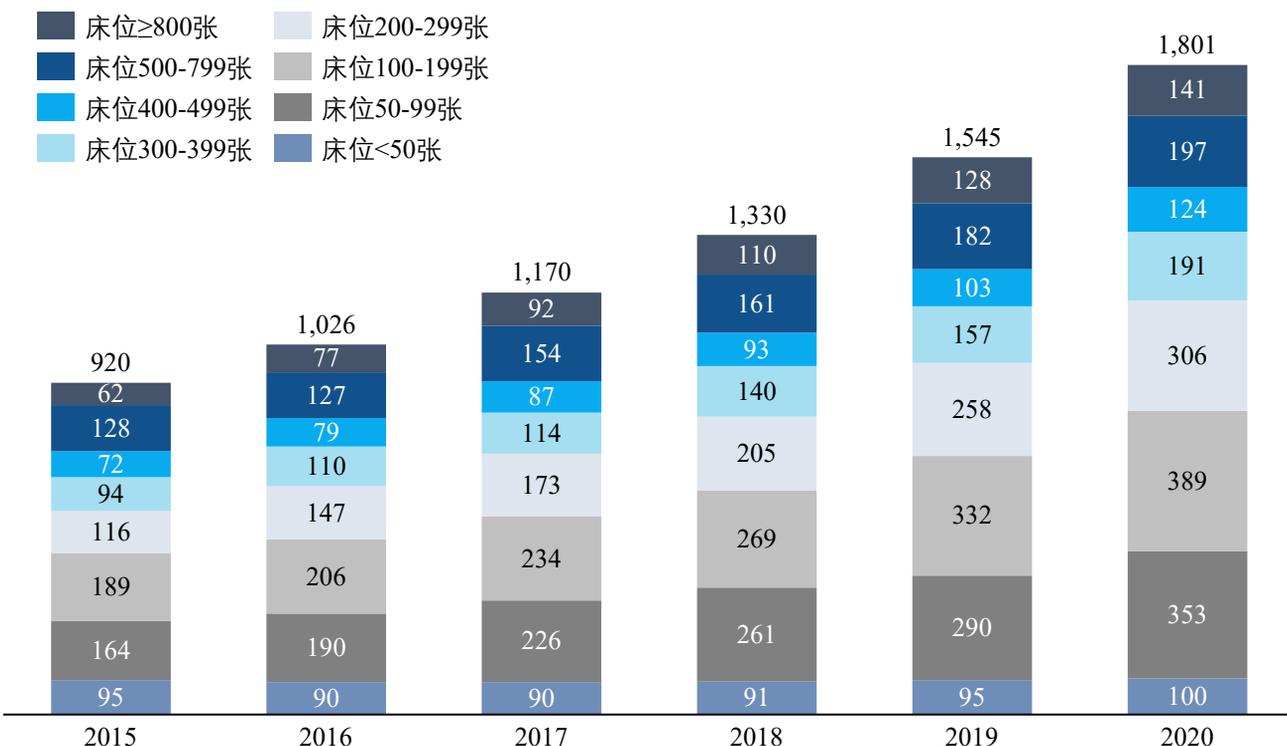


## 中国心理健康服务行业现状

中国精神病院入院人数，出院人数以及病死率，2015-2020



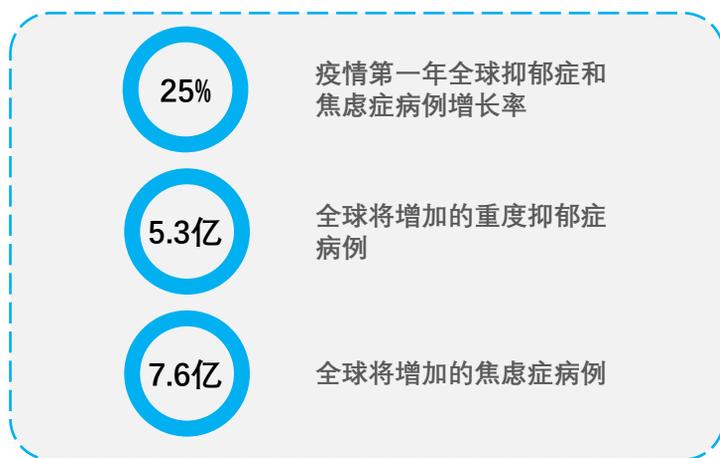
中国精神病院机构数，按规模划分，2015-2020



## 中国心理健康服务行业现状

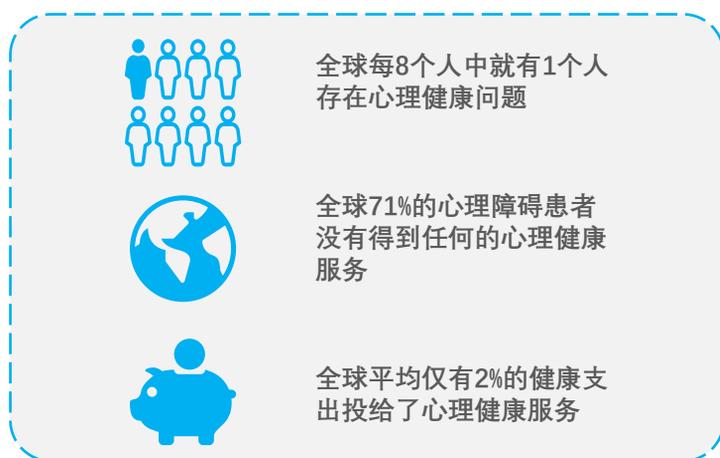
### 需求端：心理健康服务需求增加

受新冠疫情影响，随之而来的经济下行、健康担忧等问题，都给全世界人民带来了巨大的精神压力。各类精神和心理障碍的发生率高速增长，与此同时，患病率本就较高的抑郁症与焦虑症受疫情诱发，增长迅速。其中，疫情第一年全球抑郁症和焦虑症病例增长率达25%，与此对应将增加的重度抑郁症病例和焦虑症病例分别达5.3亿及7.6亿。



除新冠疫情的影响外，据世界卫生组织数据，全球每8个人中就有1个人存在心理健康问题，其中71%的心理障碍患者没有得到任何的心理健康服务，而且全球心理健康服务支出仅占全部健康支出的2%。

目前全球的心理问题普遍存在，但心理健康服务渗透率依然较低，供需关系仍不匹配。



## 第二章 ——

# 中国泛心理健康服务行业概览

### 核心洞察：

#### 01

#### 中国泛心理健康服务行业现状

当前中国心理健康服务需求普遍存在，但供给严重不足，泛心理健康服务在专业的心理治疗、心理咨询服务之外，匹配了当下中国消费者对于社会普遍焦虑情绪解决的需求，为他们提供了缓解精神压力、积极的早期干预等轻量级解决方案。2022年中国泛心理健康服务市场规模预计将达52.6亿元，预计随着未来行业标准的逐步完善、相关数字化技术对于泛心理健康服务的增效，中国泛心理健康服务市场将保持高速增长态势。

#### 02

#### 中国泛心理健康服务行业痛点及驱动力

行业准入门槛较低，规范化管理还未成熟是当前中国泛心理健康服务行业的核心痛点。随着人民消费水平的提高、政府及各类平台机构的推广及突发的疫情困境等，大众对心理健康问题愈加重视，寻求泛心理健康服务的人群也逐渐扩大，中国的泛心理健康服务行业将继续高速增长。

#### 03

#### 中国泛心理健康服务行业发展趋势

当前中国在线医疗初具雏形，互联网挂号、预约等业务也逐渐成型，医院信息化系统已开始搭建，在线心理健康服务行业处于萌芽阶段。未来，心理健康服务线上化和泛心理知识的线上普及可以缩短需求端与供给端不平衡的差距，整合人才资源，提高大众对于心理健康的认知并降低治疗门槛。新型的互联网模型或新型设备的载入后，将会完善并加速泛心理健康服务产业规模化的形成。

# Chap 2.1

## 中国泛心理健康服务行业现状

---



## 中国泛心理健康服务行业现状

### 泛心理健康服务行业现状

泛心理健康服务涵盖范围较为广泛，主要提供如替代型心理服务、身心灵服务、情感咨询、职场咨询、儿童及青少年心理教育、情绪管理、冥想助眠、情感倾诉、积极心理社交等轻量级心理健康服务。当前中国心理健康服务需求普遍存在，但供给严重不足，泛心理健康服务在专业的心理治疗、心理咨询服务之外，匹配了当下中国消费者对于社会普遍焦虑情绪解决的需求，为他们提供了缓解精神压力、积极的早期干预等轻量级解决方案。

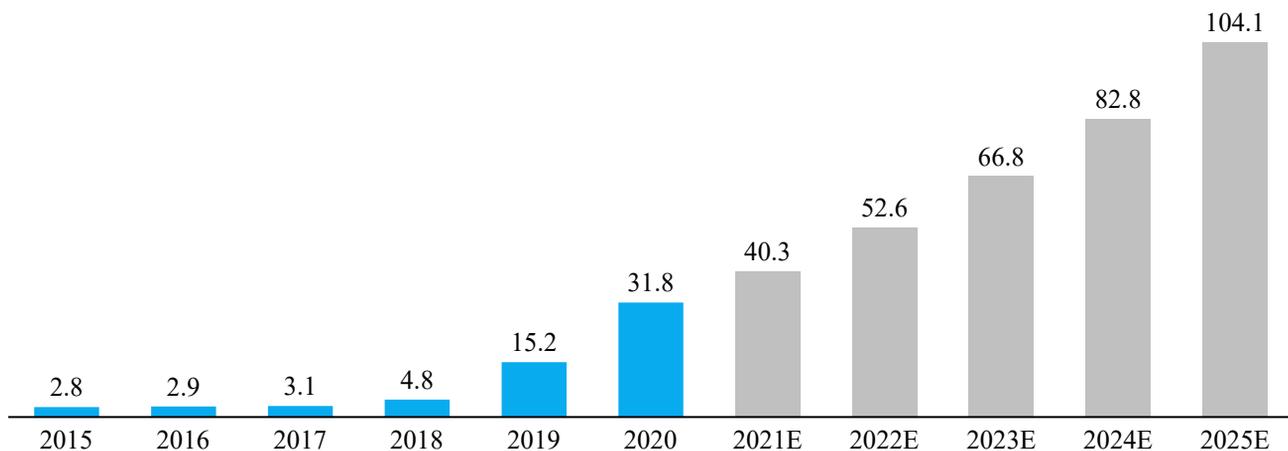
#### 泛心理健康服务：轻量级心理服务市场规模

一方面，后疫情时代，消费者对于心理健康的意识不断增强，对于寻求轻量级心理咨询援助的需求直线上涨，同时对心理健康服务的消费意愿也在同步提高。另一方面，得益于互联网和社交媒体的蓬勃发展和新兴技术提供的远程交互能力，在线泛心理健康服务平台可以跨越时间、空间的限制，为消费者提供广泛的心理健康服务，匹配消费端多样化需求。

中国泛心理健康服务市场规模由2015年的2.8亿元增长至2020年的31.8亿元，年复合增长率达62.9%；据沙利文预计，2025年中国泛心理健康服务市场规模将达到104.1亿元，年复合增长率将达到34.5%。

目前中国泛心理健康服务市场正经历高速发展阶段，但同时也面临着挑战，行业内仍存在服务割裂、系统化不足等问题，相关行业标准体系仍有待企业进一步探索和建立。预计随着未来行业标准的逐步完善、相关数字化技术对于泛心理健康服务的增效，中国泛心理健康服务市场将保持高速增长态势。

中国泛心理健康服务市场规模，亿元，2015-2025E



## Chap 2.2

# 中国泛心理健康服务行业痛点及驱动力

---



## 中国泛心理健康服务行业痛点分析

### 泛心理健康服务行业痛点分析

泛心理是简化的心理学，一般都是针对热点和大家关心的事情进行心理学分析，例如情感咨询、职场咨询、冥想助眠等，并不严格涉及心理专业和本质解析。现市面上的心理学类APP如简单心里、壹心理、测测、心理记等都是为用户提供泛心理服务的APP，但泛心理服务行业尚处于发展阶段，因此，行业准入门槛较低，规范化管理还未成熟。

#### 行业准入门槛较低

目前泛心理服务行业主要在网络端发展，为客户提供各类线上心理情绪疏导等服务。在此类泛心理服务APP提供服务的人除专业心理咨询师外，便是倾听疏导者，为用户体提供建议与帮助。但各企业在筛选心理疏导人员的标准不一，可能缺失专业与资质门槛，不专业的心理疏导及引导也许会起到反面效果。

#### 缺乏规范化管理及相应标准体系

目前，泛心理服务行业尚未建立完整的标准体系。线上的心理资讯系统是否严格按照线下的标准、心理咨询师数量及资质、用户的咨询内容及私人信息都难以得到保证。泛心理在线服务平台“测测”联合创始人张新华先生表示，如何规范“心理服务”的内容、边界及服务标准都是目前泛心理服务行业需要解决的问题。加之网络端的远程性与不可控性，监管机制的缺乏容易造成如“杀猪盘”、“软色情”等不规范的现象出现。



## 中国泛心理健康服务市场驱动因素



### □ 泛心理健康服务市场驱动因素——社会、疫情

#### ➤ 需求普遍存在，潜在市场庞大

据世界卫生组织统计，2021年全球抑郁症患者累计人数超3.5亿人。最新的流行病学调查数据估算，目前我国有心理问题的人数在2-3亿，其中超5400万人患有抑郁症，泛心理问题人数高达9500万，且抑郁症的终身患病率高达6.9%。此外，《健康中国行动（2019-2030年）》指出，我国抑郁症患病率达2.1%，焦虑障碍患病率达4.98%。由此可见，心理健康问题在当前社会非常普遍，这也意味着我国心理健康服务市场有着庞大的潜在消费者和市场。

#### ➤ 新冠疫情下的心理健康危机

已经持续三年的新冠肺炎疫情不仅使得大众愈发重视身体健康，对心理健康的关注度与投入也显著提升。据世界卫生组织于今年3月发布的报告显示，新冠疫情在全球大流行期间增加了世界各地民众的精神压力。在2020年，全球焦虑和抑郁症患病率增加了25%，其中年轻人所受影响最为明显。根据北京大学第六医院发起的一项线上调查，在2020年2-3月疫情爆发阶段，27.9%的人存在抑郁症状，31.6%的人存在焦虑症状，29.2%的人存在失眠症状，24.5%的人出现了急性应激症状。百度搜索大数据显示，2020年以来，“心理援助”相关内容的搜索词条热度达到近十年峰值，00后搜索“抑郁症治疗”相关内容的热度也同比2019年上涨更是高达59%。此外，女性群体相较于男性所受影响更为严重，患有基础病的群体更易出现精神健康问题。这场疫情导致的社会隔离状态造成了前所未有的压力，使民众在工作、寻求亲人支持及参与社区活动方面的能力都受到了限制。因此，大众对于寻求心理咨询援助的需求直线上涨，尤其是线上心理咨询的低时间成本、心理成本、无地区限制的特点使得中国心理健康服务市场需求持续攀升。

## 中国泛心理健康服务市场驱动因素

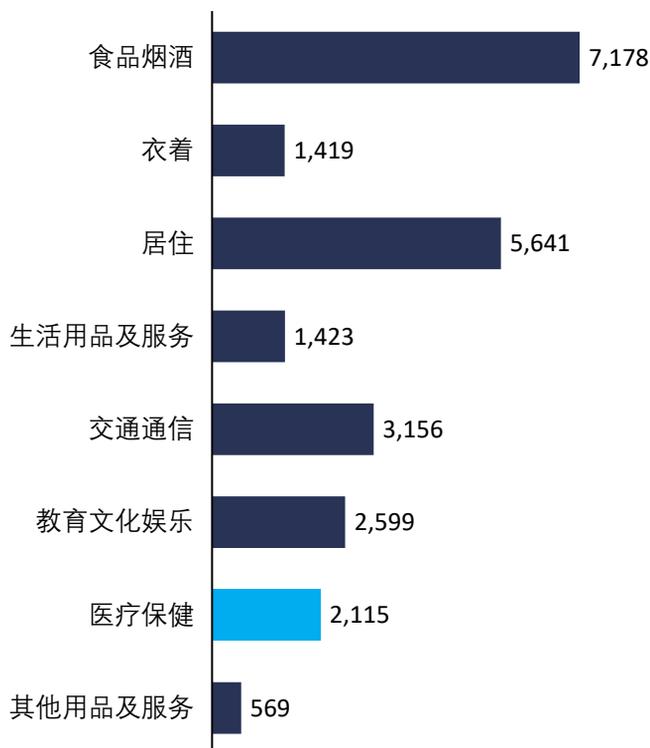
### 泛心理健康服务市场驱动因素——经济

- 用户消费升级趋势加强，对泛心理健康服务付费的意愿也逐渐增强

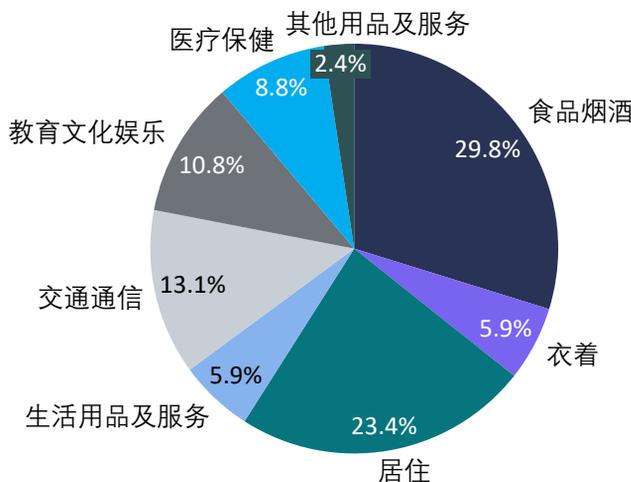
随着我国居民人均可支配收入的稳步上涨，居民的消费水平也在不断提升。国家统计局数据显示，我国居民的恩格尔系数由2012年的33.0%下降至2021年的29.8%，下降3.2个百分点，这标志着我国居民生活水平的进一步提高，消费结构在不断优化升级。因此，消费者对于泛心理健康服务的付费意愿也在不断提升，虽然目前该类消费占比较小，但未来趋势将保持向上，增幅空间巨大，未来前景广阔。

### 2021年全国居民人均消费支出及构成

2021年全国居民人均消费支出（元）



2021年全国居民人均消费构成



## 中国泛心理健康服务市场驱动因素

### 泛心理健康服务市场驱动因素——政策

心理健康是公共卫生体系中重要的一环，也是健康中国战略重要方向之一。近年来，在政策的驱动下，各界都在鼓励和推动心理健康服务行业持续健康发展，精神心理健康行业愈发受到广大创业者、投资者以及民众的重视，与此同时，随着经济发展和社会转型，精神卫生工作涉及面愈发广泛，敏感度也逐年攀升，精神心理健康问题与社会安全稳定、公众幸福感等的关联性日益凸显，大众对于心理健康服务的需求也持续走高。

2022年10月16日  
中国共产党第二十次代表大会

《高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告》

- 必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往。推进健康中国建设，把保障人民健康放在优先发展的战略位置。

2021年5月  
国务院

《关于印发“十四五”国民健康规划的通知》

- 通知提出依托实体医疗机构建设互联网医院，推动构建覆盖诊前、诊中、诊后的线上线下一体化医疗服务模式；推广应用人工智能、大数据、5G、区块链、物联网等新兴信息技术，实现智能医疗服务、个人健康实时监测与评估、疾病预警、慢病筛查等；健全社会心理健康服务体系，推广精神卫生综合管理机制，提高常见精神障碍规范化诊疗能力，鼓励上级精神卫生专业机构为县（市、区、旗）、乡镇（街道）开展远程服务。

2021年12月  
国家卫健委等

《关于印发全国社会心理服务体系试点2021年重点工作任务的通知》

- 通知要求2021年底前，试点地区40%的二级以上综合医院开设精神（心理）科门诊。按照通知要求，到2021年底前，严重精神障碍患者报告患病率达到4.5%，规范管理率达到80%，规律服药率达到60%，精神分裂症服药率达到80%，居家患者社区康复参与率达到60%。

## 中国泛心理健康服务市场驱动因素

2019年7月  
国家卫健委

### 《健康中国行动（2019-2030）》

- 行动给出正确认识、识别、应对常见精神障碍和心理行为问题，特别是抑郁症、焦虑症的建议，并提出社会和政府应采取的主要举措。行动目标包括建立精神卫生医疗机构、社区康复机构及社会组织、家庭相互衔接的精神障碍社区康复服务体系，建立和完善心理健康教育、心理热线服务、心理评估、心理咨询、心理治疗、精神科治疗等衔接合作的心理危机干预和心理援助服务模式。

2018年11月  
卫健委等

### 《全国社会心理服务体系试点工作方案》

- 方案指出到2021年底，试点地区逐步建立健全社会心理服务体系，将心理健康服务融入社会治理体系、精神文明建设，融入平安中国、健康中国建设。加强重点人群心理健康服务，探索社会心理服务疏导和危机干预规范管理措施，为全国社会心理服务体系建设积累经验。

2017年1月  
国家卫生计生委、中宣部等

### 《关于加强心理健康服务的指导意见》

- 大力发展各类心理健康服务，针对社会大众群体，全面开展心理健康促进与教育。通过多种形式和平台，广泛开展心理健康科普宣传，特别是创作、播出心理健康宣传教育精品和公益广告。采用群众喜闻乐见的形式，将心理健康知识融入群众文化生活。运用门户网站、微信、微博、手机客户端等平台，创新宣传方式，要求各类媒体树立正确的舆论导向，营造健康向上的社会心理氛围。倡导“每个人是自己心理健康第一责任人”的理念，引导公民主动调适情绪困扰与心理压力。

2016年10月  
中共中央、国务院

### 《“健康中国2030”规划纲要》

- 加大全民心理健康，科普宣传力度，提高公民心理健康素养，营造健康向上的社会心理氛围，引导公民主动调适情绪困扰和心理压力，同时加强心理健康服务体系建设和规范化管理。

## Chap 2.3

# 中国泛心理健康服务行业市场竞争格局

---

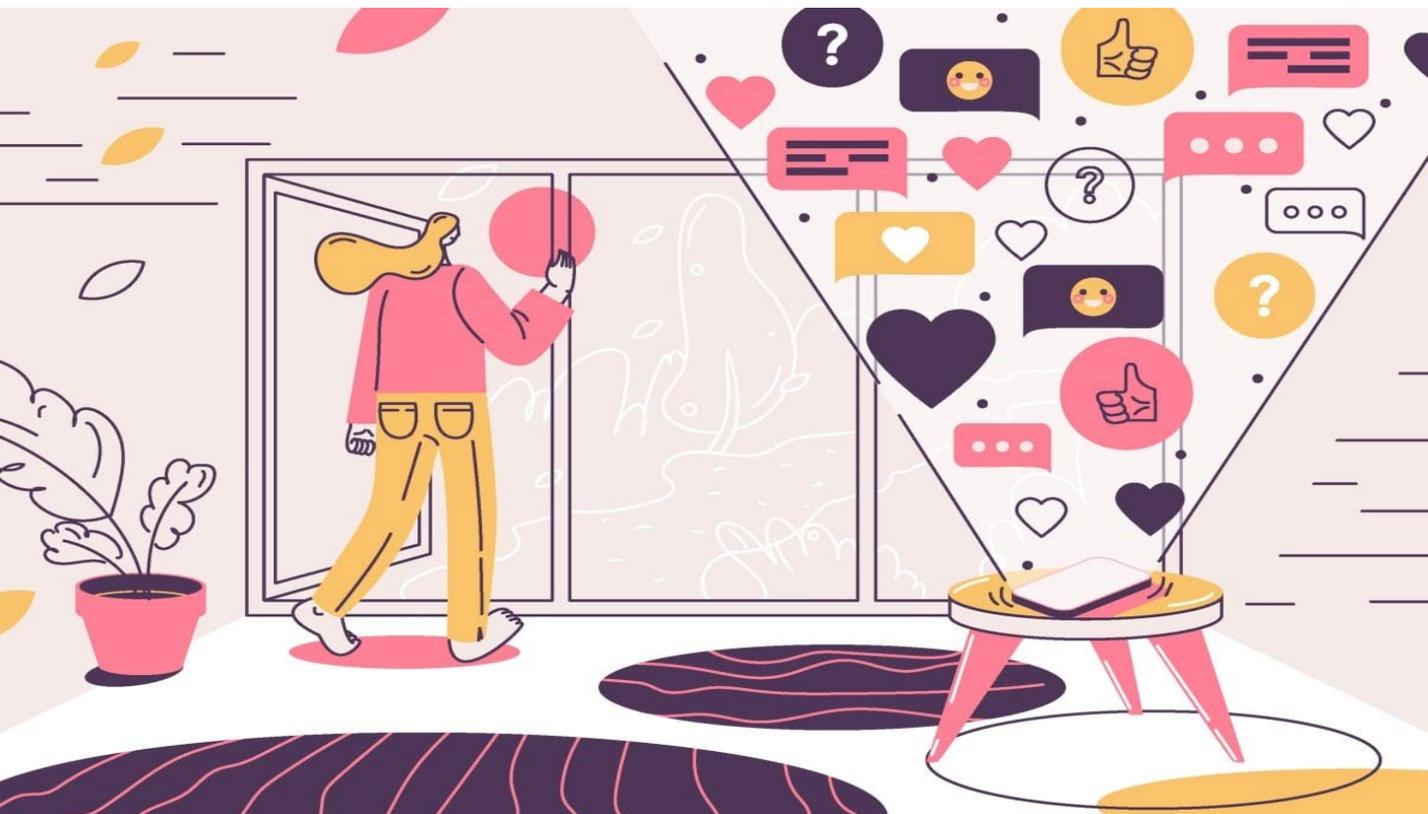


## 中国泛心理健康服务市场主要玩家及竞争格局

### 线上泛心理健康服务的主要玩家及竞争格局

#### 1 线上泛心理健康服务

- 国内线上泛心理健康服务市场竞争激烈、行业极度分散，参与者通常以公众号、小程序及手机app为媒介提供各类数字化心理健康服务。
- 因专业要求、技术难度等准入门槛较低，目前市面上几乎所有的心理健康服务市场参与者都能提供多种轻量级心理健康服务，满足亚健康人群对身心健康及人们对自我提升的需求。
- 这些服务包括但不限于自助情绪调节、情感倾诉、情绪管理课程、星座解读、冥想及助眠、个人发展及职场规划、人际关系处理、儿童及青少年心理问题筛查及干预等。



## 中国泛心理健康服务市场主要玩家及竞争格局

### 线上心理咨询服务的主要玩家及竞争格局

#### 2 线上心理咨询服务

- 国内线上心理咨询服务市场竞争较为激烈、集中度较低，部分泛心理健康服务平台也会相应提供心理咨询服务。线上心理咨询服务市场的参与者通常以小程序及手机app为媒介提供各类数字化心理咨询服务。
- 除提供情感倾诉出口、个人发展及职场规划、人际关系建议等轻量级服务之外，心理咨询服务也能为轻度心理障碍如焦虑、抑郁、痛苦等心理问题进行远程复诊并提供一些周期性治疗方案，需要一定程度的专业水平。
- 心理咨询服务提供者拥有各自的专家库，包括海内外职业认证心理咨询师、各级医院精神科从业人员、咨询经验丰富的海内外高校心理学硕士等。



## Chap 2.4

# 中国泛心理健康服务行业未来发展趋势

---



## 中国泛心理健康服务的未来发展趋势

### 泛心理健康服务市场的未来趋势总览

当前中国在线医疗初具雏形，互联网挂号、预约等业务也逐渐成型，医院信息化系统已开始搭建，在线心理健康服务行业处于萌芽阶段。沙利文认为，心理健康服务线上化和泛心理知识的线上普及可以缩短需求端与供给端不平衡的差距，整合人才资源，提高大众对于心理健康的认知并降低治疗门槛。随着政策的推进以及资本的介入，中国泛心理健康服务行业将持续推动规模化进程，助力心理健康服务市场快速发展。

#### 泛心理健康服务的普及化

心理疾病在国内仍是广受非议的社会话题，大多数人在面对心理问题时容易产生逃避、否定和抵触情绪。受新冠疫情影响，全球心理、精神障碍病例数量急剧上升，中国政府逐渐重视推进心理健康服务的专业化、规范化、系统化以改善当前中国心理服务系统的低覆盖率。中国居民应对心理健康困扰措施从停留在自我调节层面发展到积极寻求早期干预，对于泛心理健康服务的认知逐渐提高，中国泛心理健康服务的普及度不断提升。

当前替代型心理服务、情感咨询、职场咨询、冥想助眠等已经成为消费者认知度较高的泛心理健康服务，其他如儿童及青少年心理教育、情绪管理、情感倾诉、积极心理社交等服务也在不断提升知名度，吸引更多需要帮助的人群。

#### 从业人员的人数与专业度将不断提升

中国心理健康咨询需求人群基数大，行业供给端存在巨大缺口。相较于发达国家，中国心理健康产业仍发展缓慢，相关心理健康服务领域专业人才短缺，相关涉及心理咨询的细则法规与监管缺失。未来，随着行业的逐渐规范化、心理健康服务咨询师的培育和数字化心理服务的发展在一定程度上可以填补专业人才的缺口，推动远程化发展。

#### 心理健康服务AI的未来发展趋势

得益于互联网和社交媒体的蓬勃发展和新兴技术提供的远程交互能力，心理健康服务行业迎来全新的发展机遇。以深度学习、智能交互、情感分析、机器人流程自动化（RPA）等技术为主要驱动的人工智能心理咨询师正在对传统心理健康服务行业发起挑战。

## 中国泛心理健康服务的未来发展趋势

RPA技术可代替人工完成咨询初期病理整理和归纳的流程，咨询师可以直接对症进行相应的治疗，省去部分人工成本。AI咨询师工作时间是人的三倍，并可同时与多人进行一对一咨询。另外，AI咨询师的出现一定程度上缓解了来访者与咨询师信任难以建立的问题。在实证中发现，比起和真人咨询师，来访者更容易与虚拟咨询师分享一些令人尴尬的信息。来访者不会感到被他人评价的压力，也会放下与人交往时的形象管理包袱和戒心。

虽然基于目前AI的交互技术和数据量，AI心理健康咨询师仍无法像人类一样给予来访者足够的情感支持和语言理解能力，但一些先行者已经呈现了未来实现全自动AI心理健康咨询的可行性。



# 中国泛心理健康服务的未来发展趋势

## 泛心理健康服务的普及化



## 精神卫生服务建设要求提升

由于疫情对全球人民的精神状况产生了消极影响，2022年3月世卫组织发布了更新版的综合精神卫生行动计划，旨在敦促世界各国加强社会层面精神卫生建设、推动精神卫生服务的普及化。该计划目标将成为世界各国推动心理健康产业发展的源动力和后续国家出台相关政策的参考标准。未来，在中国精神卫生知识普及率增加、数字化心理服务模式进一步完善、一站式全流程闭环服务产生联动后，国人对心理健康服务的接受程度也将大幅提升。

### 世界卫生组织《2013-2030综合精神卫生行动计划》一览

行动计划目标	全球2030年具体目标
1. 加强精神卫生的有效领导和管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>80%的国家将根据国际和区域人权文书制定和更新精神卫生政策/计划</li> <li>80%的国家将根据国际和区域人权文书制定和更新精神卫生法律</li> </ul>
2. 在以社区为基础的环境中提供全面、综合和符合需求的精神卫生与社会照护服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对精神卫生问题的服务覆盖面将至少增加一半</li> <li>80%的国家将把社区精神卫生机构的数量增加一倍</li> <li>80%的国家将把精神卫生纳入初级卫生保健</li> </ul>
3. 实施精神卫生促进和预防战略	<ul style="list-style-type: none"> <li>80%的国家将至少具有两个正常运行的国家多部门精神卫生促进和预防规划</li> <li>自杀率将降低三分之一</li> <li>80%的国家将建立一个针对突发事件和/或灾害精神卫生和社会心理准备系统</li> </ul>
4. 加强精神卫生信息系统、证据和研究	<ul style="list-style-type: none"> <li>80%的国家将通过其国家卫生和社会信息系统，每两年例行收集和报告至少一套核心精神卫生指标</li> <li>全球精神卫生研究的产出将翻一番</li> </ul>

## 中国泛心理健康服务的未来发展趋势

- 从业人员的人数与专业度将不断提升
  - 从业人员的数量和专业度决定了心理健康产业的规模和心理健康服务的覆盖程度

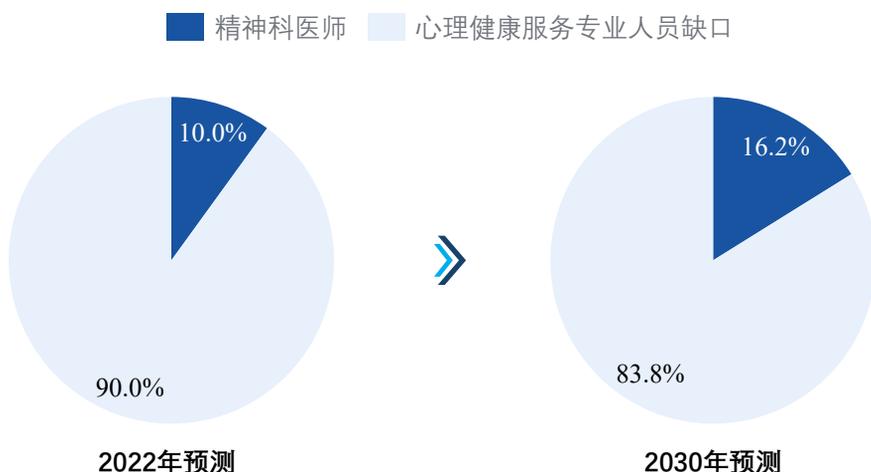
心理健康服务从业人员的培训为心理健康服务企业的多元发展和心理健康产业的增长提供了可能。中国目前对心理咨询师从业人员的专业背景不做强制要求，这也意味着任何人士接受咨询心理学等相关培训后都有机会进入心理健康服务业。目前市面上从业人员的专业度良莠不齐，不利于行业的良性发展。未来，相关从业人员的培训和资格将更加标准化，人数预计也将稳步增长。

- 欧美国家对心理咨询师/治疗师的专业性要求

欧美国家的心理咨询与治疗皆由心理治疗师负责进行，并对从业人员的专业度有着极高的要求。以美国为例，虽然各州对于咨询师/治疗师的实践经验要求不一，但普遍来说需要具备硕士及以上的医学或心理学教育背景，其从业机构为医院、私人心理诊所及社区公立心理咨询治疗机构。除拥有心理学和医学背景的治疗师外，拥有社工学背景取得LCSW或LICSW执照的专业社工也是美国心理健康产业的重要参与者。美国参与心理咨询和治疗工作的专业社工数量超过了精神科医生、精神科护士、和心理治疗师数量的总和。



中国心理健康服务行业专业从业人员现状与需求，2022E，2030E，%



注：中国应有心理健康服务专业人员总数为参照美国标准的估算值

## 中国泛心理健康服务的未来发展趋势

### AI将颠覆传统心理咨询服务

### 降低运作成本，提升工作效率

以简单心理平台收费标准为例：实习咨询师收费在200-400元/小时区间，新手咨询师收费在400-650元/小时区间，成熟咨询师收费在700-2,000元/小时区间。RPA技术可代替人工完成咨询初期病理整理和归纳的流程，咨询师可以直接对症进行相应的治疗，省去部分人工成本。AI咨询师工作时间是人的三倍，并可同时与多人进行一对一咨询，可以大幅降低客单价。

### 提高大众接受度

AI咨询师的出现一定程度上缓解了来访者与咨询师信任难以建立的问题。在实证中发现，比起和真人咨询师，来访者更容易与虚拟咨询师分享一些令人尴尬的信息。来访者不会感到被他人评价的压力，也会放下与人交往时的形象管理包袱和戒心。

### 24/7随时在线，免除对通勤和空间的要求

来访者每次咨询需提前一周进行预约，优秀且资深的心理咨询师有时预约事件需要提前更久。诸多精神疾病如双向情感障碍、抑郁症、戒断综合症等病症拥有病发时效性，这导致来访者经常在病发时无法得到及时且有效的引导和救治，从而导致结果恶化。AI可实现实时交互功能，确保来访者在一天之内任何时间都可以及时得到专业及有效的辅导和咨询。

### 传统心理健康行业的痛点

费用偏高

抵触性强

耗时费力

即时性差

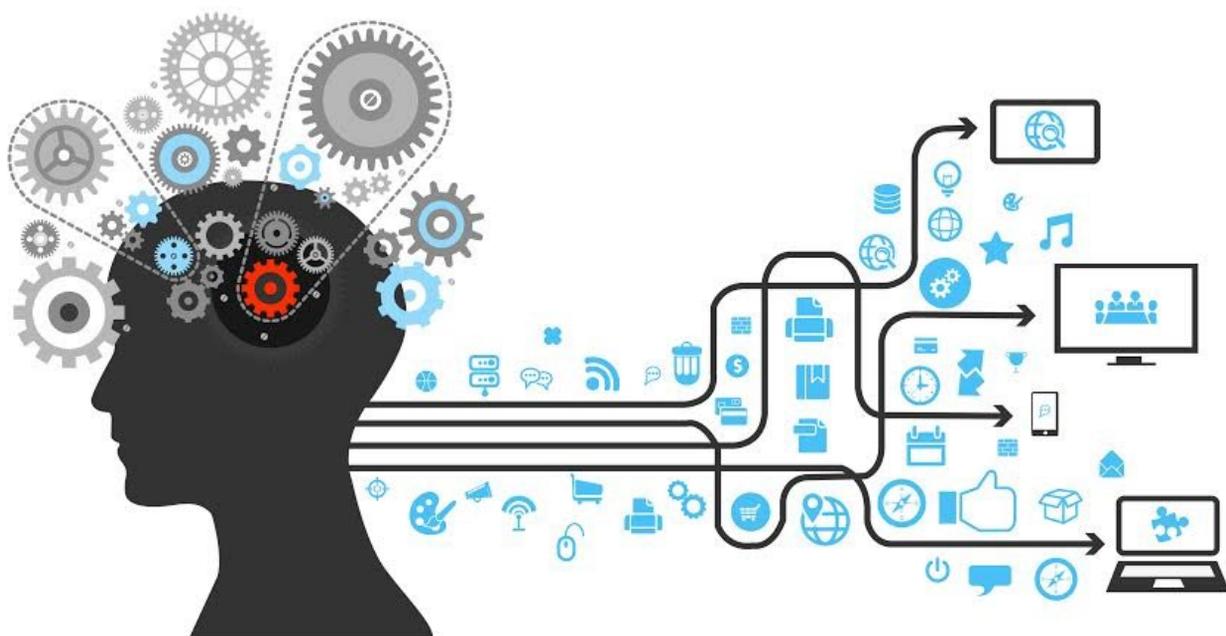
### AI+RPA模式使心理咨询服务升级

降低客单价

接受度提高

随时随地咨询

全天候在线



# Chap 2.5

## 中国泛心理健康服务市场投融资情况

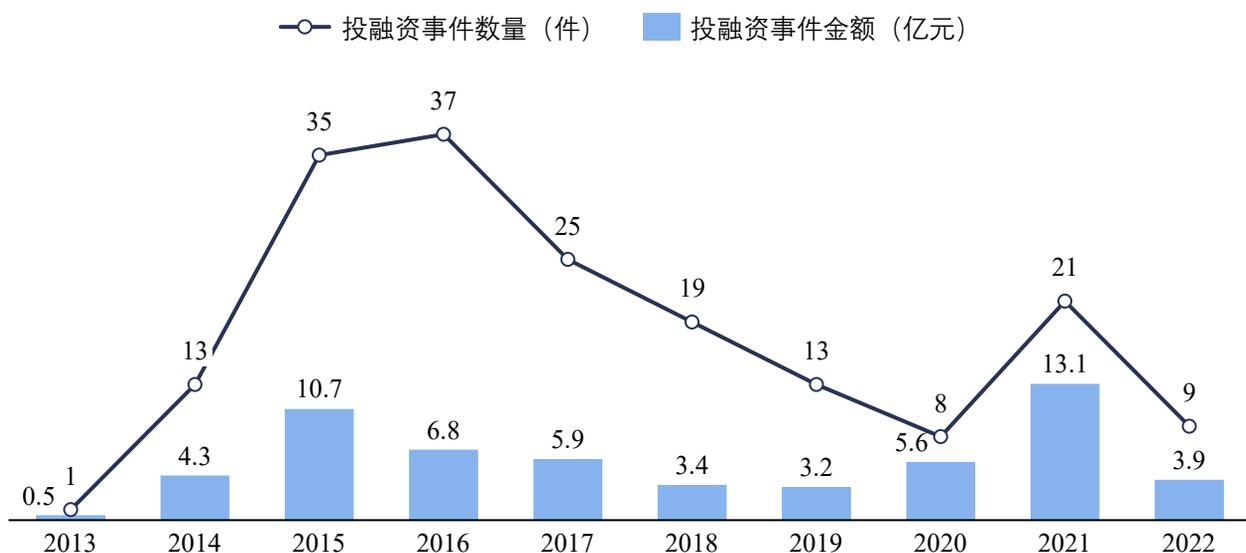
---



## 中国泛心理健康服务市场投融资情况

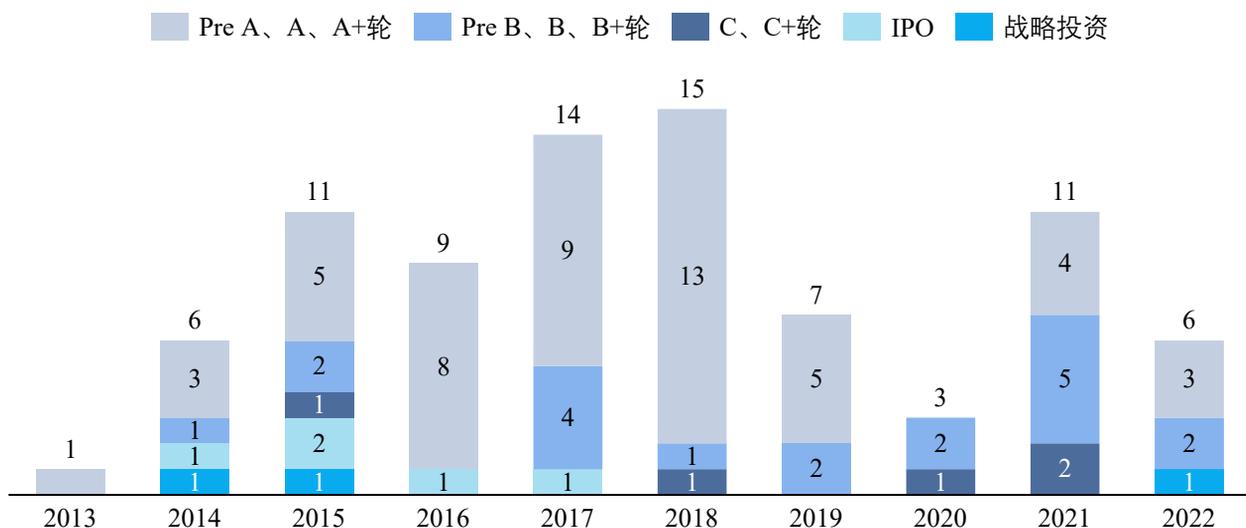
- 截止到2022年第三季度，我国心理健康服务行业共发生了181起投融资事件。从轻量级满足用户浅层情绪需求的“正念冥想+生活方式”品牌，到具有高行业壁垒、对接医疗机构的数字医疗+AI算法科技公司，都获得了资本的青睐。与美国市场相似，为用户提供线上综合心理咨询服务的供应商融资金额高于行业平均水平。

中国心理健康服务行业投融资事件数量及金额走势，2013-2022Q3



- 在经历了2019年和2020年的低谷后，自2021年起心理健康领域投融资事件频发，C端领域中涉足线上心理咨询的赛道最为火热，其次是严肃医疗相关领域，包括互联网医院、数字疗法+心理AI等辅助诊疗科技。

中国心理健康服务行业融资轮次，2013-2022Q3，件



## 中国泛心理健康服务市场投融资情况

□ 线上心理健康服务产业迎合当下远程医疗热点，符合大量心理亚健康消费者的需求。

中国部分心理健康产业相关融资状况，2021-2022Q3

企业	业务范围	融资事件	融资轮次	融资金额
 壹点灵 心理服务平台	心理健康服务 在线心理咨询	2021.04	B轮	数千万人民币
		2021.12	B+轮	2亿人民币
 简单心理	心理健康服务 在线心理咨询	2021.12	B轮	2亿人民币
		2022.03	B+轮	1亿人民币
 Know Yourself	泛心理自媒体 在线心理咨询	2021.05	Pre-B轮	数千万美元
		2022.03	B轮	数千万美元
 Flow冥想	正念冥想 精神健康	2021.08	天使轮	数百万美元
 Hearty Lab	正念冥想 生活方式	2021.07	种子轮	数千万人民币
 好心情	心理健康服务 在线精神诊疗	2021.09	C轮	2亿人民币
		2021.10	C+轮	1亿人民币
 昭阳医生 ZHAOYANG DOCTOR	精神健康领域 在线精神诊疗	2021.06	B轮	数亿人民币
 西湖心辰 MIND SPACE	AI心理健康服务平 台	2021.12	天使轮	数百万美元
 望里科技	精神健康领域 AR/VR心理健康系 统研发	2021.03	A轮	未披露
		2021.08	A+轮	数千万美元
 镜像科技 MIRROR EGO	心理健康服务 AI心理健康筛查	2022.03	天使轮	数千万人民币

## 第三章 ——

# 泛心理健康服务最佳实践

## 核心洞察：

### 01

#### 泛心理服务企业正朝规范化、可及化、普惠化方向发展

泛心理健康服务行业正处于机遇与挑战共生的蜕变状态，一方面随着政策和资本对于心理咨询和精神卫生健康行业的关注，心理服务企业和行业正呈现快速发展的态势；另一方面，行业仍面临系统化不足的困境，未来行业有待建立心理服务的标准体系，朝着提升泛心理健康服务的规范化、可及化、普惠化方向发展。

### 02

#### 数字化能力已是泛心理健康服务企业的竞争力之一

数字化手段助力心理健康服务精准匹配，完善心理筛查-干预-心理咨询-心理治疗-随访的全生命周期心理服务，形成诊疗体系的精准闭环。随着技术的发展，数字化将进一步整合人工智能、VR虚拟现实等技术，扩大诊疗场景，创新心理治疗的方式，联合线下服务进一步提高泛心理健康服务的效果。

## 泛心理健康服务领域最佳实践：测测

### □ 测测



测测是泛心理在线服务平台，致力于科技赋能促进泛心理服务行业的提升，为用户提供基于科学量化而又温暖有趣的泛心理服务。测测是高新技术企业、专精特新企业，拥有互联网医院远程医疗资质，和多项计算机软件著作权和发明专利。此外，测测与清华大学、北京大学第六医院等机构合作，共同推进心理健康、数字医疗和其他科研领域的研究与合作。测测于2021年2月获新一轮战略投资。

### ➤ 测测服务

测测提供全方位的泛心理服务，以预防和疏导为主。通过工具、社区、在线咨询三大板块，为用户提供心理科普、心理测评及报告、情绪疏导、3D心理沙盘、替代型心理服务工具等会员服务。目前测测平台已有超2万名达人和专业心理咨询师，同时结合AI技术，大幅降低了泛心理服务和心理咨询的门槛，促进了社会心理服务体系的发展。目前，测测平台已累计吸纳了2,000余万注册用户，在立足中国市场的同时，测测正迈向海外，布局全球领域市场，已拥有菲律宾、马来西亚、印度尼西亚等区域超过100万注册用户。

### 测测服务矩阵

#### PUGC社区

- 基于泛心理服务的在线社区
- 聚集大量对心理、星座、情感等泛心理话题感兴趣的稳定用户，主动发布文章，社区内互动交流，激发用户对泛心理相关应用的兴趣，提升用户心理认知
- 对细分群体提供有针对性的内容运营，如冥想、国学、热点、瑜伽等，保持用户粘性
- 建立完善社区运营底层逻辑和算法推荐，不断丰富社区内容，正向促进用户参与社区交互



#### 工具

- 通过星座、MBTI等小工具和各类测试提供正向的积极引导
- 3D心理沙盘帮助用户多维度探索内心、帮助咨询师更快了解其心理状态
- 小测AI和AI虚拟咨询师提供实时互动和针对性的心理疗愈服务

#### 在线咨询

- 有资质且经培训的专业咨询师提供心理咨询服务，对轻度的心理问题进行干预
- 达人提供情感交流等泛心理服务，进行心理解压、情绪疏导等

## 泛心理健康服务领域最佳实践：测测

### □ 技术驱动产品创新

测测的产品创新建立在对泛心理服务的深耕和对技术的开发创新。测测推动AI和心理产业的结合，通过AI虚拟咨询师解决中国心理产业的供给不足、通过AI风控模型提高行业的标准化程度，通过AI督导赋能中国的心理服务工作者。“3D心理沙盘”作为心理测评工具，可以为咨询师提供智能化的分析支撑；AI虚拟咨询师“俞今金”提供更便捷的咨询服务，协助支持心理咨询师提升服务效率。

#### ➤ AI虚拟心理咨询师

虚拟咨询师——“俞今金”通过虚实结合的图文、视频、直播等形式，降低用户对心理服务的认知成本，传播治愈的力量，用轻松愉快的方式帮助大家解决内心困惑，逃离焦虑。当面对虚拟人时，用户更易打开内心隐匿的情感和心理问题，虚拟人内置的AI模型则能针对用户情况作出适度分析诊断，并以互动的方式，为其搭建心理服务场景，提供相应的心理疗愈服务，同时为心理咨询师提供初步的参考资料。虚拟咨询师的出现，并不是取代原有的心理咨询师，而是更好的协助支持心理咨询师提升咨询效率。下一个阶段，测测还会结合可穿戴设备，如手环、VR设备等，实现心理服务领域的深度AI支撑，加强科技对心理服务领域的赋能。



AI虚拟咨询师——俞今金

#### ➤ 3D沙盘游戏

沙盘游戏（Psychological sandbox）治疗是国际流行的心理治疗方法，心理沙盘最初应用于青少年双向情感障碍的心理治疗，因其可以客观真实地呈现内心世界，发展到现在已广泛应用于各种心理问题与心理障碍的治疗。沙盘疗法一方面可用于综合性心理评估、心理诊断，及心理压力缓解等专业治疗；另一方面，沙盘疗法作为一种综合性的心理教育手段，对于心理健康的维护、艺术表现与创造力的培养等都有积极意义。

通常，沙盘游戏需要在相关机构进行，并由专业的心理咨询师进行解读。而测测以沙盘的原理理论为基础，开发线上化、娱乐化的应用，降低了用户使用门槛的同时，通过AI技术对用户的人格特质、行为风格、心理状态等方面进行适度解析，从而帮助用户探索内心状态、完整自我认知，并帮助咨询师更好了解用户的心理状况，提供更有针对性的服务。



3D心理沙盘

## 泛心理健康服务领域最佳实践：测测

我国泛心理服务具有庞大的用户基础，且心理服务的用户认知增长迅速。但目前我国心理服务市场还处在发展阶段，多层次的心理服务服务体系仍有待完善，需要市场、社会、政府三方力量共同构建。

心理健康服务领域存在供需不匹配、医生与咨询师“割裂”等问题。而数字化心理服务丰富了心理服务的“工具箱”，大幅提高心理服务的效率、可及性以及准确性，进一步满足用户的个性化需求。线上线下融合、人工智能等先进技术的应用是企业的发展趋势。除了传统的心理服务企业，互联网平台类企业也积极布局数字化产品领域。心理服务是个大市场，在政策和资本的推动下，市场的爆发只是时间问题。在此期间，企业除了要培育技术、打磨产品，还需要培养用户，建立用户对行业的信任。

随着我国经济社会发展，同时在新冠疫情的催化下，人们对心理服务的认知逐渐加深，对心理服务的需求大幅度增加。对照美国而言，中国未来或将有超过10%人口的泛心理服务市场。一方面，从需求端来看，当前我国泛心理服务市场仍处在早期阶段，用户需求迅速增长，另一方面，从供给端来看，当前泛心理健康服务形式多元化，可以满足消费者多样化需求，中国泛心理健康服务市场增长潜力巨大。

面向筛查、预防和需要轻度干预的人群，泛心理健康服务通过积极的早期介入，避免从轻中度困扰转化成重度障碍的可能性。通过社会协作、市场化合作机制和公益化的辅助手段，可以达到社会+产业链融合的效果，从而形成相对完善的心理服务机制。

此外，数字化的加入有助于提升心理服务的诊疗效率和准确性。数字化除了以互联网赋能的心理线上诊疗模式外，更可以基于大数据和人工智能等技术，在患者问诊、医生诊疗和患者购药等环节提供诸多数字化服务，进一步提升线上就诊效率。



**张新华**  
测测  
联合创始人、联席总裁

## 方法论

- ◆ 沙利文研究布局中国市场，深入研究10大行业，54个垂直行业的市场变化，已经积累了近50万行业研究样本，完成近10,000多个独立的研究咨询项目。
- ◆ 研究院依托中国活跃的经济环境，从社会保险、人工智能、大数据等领域着手，研究内容覆盖整个行业的发展周期，伴随着行业中企业的创立，发展，扩张，到企业走向上市及上市后的成熟期，研究院的各行业研究员探索和评估行业中多变的产业模式，企业的商业模式和运营模式，以专业的视野解读行业的沿革。
- ◆ 研究院融合传统与新型的研究方法，采用自主研发的算法，结合行业交叉的大数据，以多元化的调研方法，挖掘定量数据背后的逻辑，分析定性内容背后的观点，客观和真实地阐述行业的现状，前瞻性地预测行业未来的发展趋势，在研究院的每一份研究报告中，完整地呈现行业的过去，现在和未来。
- ◆ 研究院密切关注行业发展最新动向，报告内容及数据会随着行业发展、技术革新、竞争格局变化、政策法规颁布、市场调研深入，保持不断更新与优化。
- ◆ 研究院秉承匠心研究，砥砺前行的宗旨，从战略的角度分析行业，从执行的层面阅读行业，为每一个行业的报告阅读者提供值得品鉴的研究报告。

## 法律声明

- ◆ 本报告著作权归沙利文所有，未经书面许可，任何机构或个人不得以任何形式翻版、复刻、发表或引用。若征得沙利文同意进行引用、刊发的，需在允许的范围内使用，并注明出处为“沙利文研究”，且不得对本报告进行任何有悖原意的引用、删节或修改。
- ◆ 本报告分析师具有专业研究能力，保证报告数据均来自合法合规渠道，观点产出及数据分析基于分析师对行业的客观理解，本报告不受任何第三方授意或影响。
- ◆ 本报告所涉及的观点或信息仅供参考，不构成任何证券或基金投资建议。本报告仅在相关法律许可的情况下发放，并仅为提供信息而发放，概不构成任何广告或证券研究报告。在法律许可的情况下，沙利文可能会为报告中提及的企业提供或争取提供投融资或咨询等相关服务。
- ◆ 本报告的部分信息来源于公开资料，沙利文对该等信息的准确性、完整性或可靠性不做任何保证。本报告所载的资料、意见及推测仅反映沙利文于发布本报告当日的判断，过往报告中的描述不应作为日后的表现依据。在不同时期，沙利文可发出与本报告所载资料、意见及推测不一致的报告或文章。沙利文均不保证本报告所含信息保持在最新状态。同时，沙利文对本报告所含信息可在不发出通知的情形下做出修改，读者应当自行关注相应的更新或修改。任何机构或个人应对其利用本报告的数据、分析、研究、部分或者全部内容所进行的一切活动负责并承担该等活动所导致的任何损失或伤害。