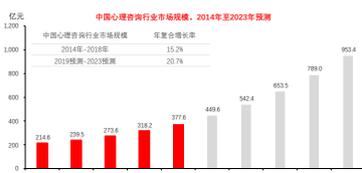


## 2019 年 中国心理咨询行业研究报告

### 行业走势图



### 医药生物团队

王则焜 分析师  
邮箱: agnes.Wang@frostchina.com

### 相关热点报告

- 医药生物系列深度研究——2019 年中国康复医疗器械行业研究报告
- 医药生物系列深度研究——2019 年中国激光医疗器械行业研究报告
- 医药生物系列深度研究——2020 年中国医疗机器人行业概览
- 医药生物系列深度研究——2020 年中国医用导管行业概览

### 报告摘要

心理咨询是指运用心理学的方法，对心理适应方面出现问题的求助者提供心理援助的过程。来访者就自身存在的心理不适或心理障碍，通过语言文字等交流媒介，向咨询者进行述说、询问与商讨。在心理咨询师的支持和帮助下，通过谈话、询问以及其他科学辅助治疗方法寻找引起心理问题的原因，进而寻求摆脱困境解决问题的最优解决方案。大数据和互联网等技术的发展助力中游心理咨询服务商扩充其心理咨询行业的运营模式、丰富其产品种类，同时为需求者拓宽求助渠道。预测 2023 年中国心理咨询行业整体规模将达到 953.4 亿元。

### 热点一：中国精神卫生服务资源短缺造成供需缺口

中国现有精神卫生服务能力和水平较难满足人民群众的健康需求、国家经济建设和社会管理的需要。心理咨询行业的出现将逐渐缓解中国精神卫生服务资源短缺的压力，为心理咨询求助者拓宽排解及治疗渠道。心理咨询机构对于心理健康知识的宣传可以纠正大众对于心理问题、心理障碍及心理疾病的认识误区，消除思想偏见，引导心理咨询求助者、精神障碍患者科学就医，提高居民的生存、生活质量。

### 热点二：互联网、大数据助力心理咨询行业发展

互联网技术在心理咨询行业的应用逐渐加深，为互联网心理咨询平台、心理咨询 App 应用软件等服务模式及产品的诞生以及心理咨询业务快速批量化提供技术支持，并有效降低单位成本。大数据技术在中国心理咨询行业的应用主要为分析来访者画像，在咨询师为求助者提供心理咨询服务的过程中，心理咨询机构能够获取的数据类型包括来访者基本信息、来访者测评信息、来访者交流信息、来访者诊断报告、咨询师诊断记录、来访者随访信息以及咨询师诊断心得等。

### 热点三：心理咨询服务体系将逐渐建立健全

2018 年，国家卫健委、政法委、教育部等部门联合印发《全国心理服务体系建设工作方案》。政府鼓励各地地方相关部门，通过引进心理学、社会工作专业人员，积极发展医疗机构心理健康服务队伍。通过规培、专培，提升精神科医师数量和服务水平，加强基层医师对常见精神卫生问题的早期识别能力。

---

## 目录

1	方法论.....	4
1.1	方法论.....	4
1.2	名词解释.....	4
2	中国心理咨询行业市场综述.....	7
2.1	中国心理咨询行业定义.....	7
2.2	中国心理咨询行业的分类.....	7
2.3	中国心理咨询行业市场规模.....	7
2.4	中国心理咨询行业产业链.....	10
2.4.1	中国心理咨询行业产业链上游.....	10
2.4.2	中国心理咨询行业产业链中游.....	12
2.4.3	中国心理咨询行业产业链下游.....	16
3	中国心理咨询行业驱动因素.....	18
3.1	中国精神卫生服务资源短缺造成供需缺口.....	18
3.2	互联网、大数据助力心理咨询行业发展.....	18
3.2.1	互联网.....	18
3.2.2	大数据.....	19
4	中国心理咨询行业制约因素.....	20
4.1	专业人才短缺制约行业发展.....	20

---

4.2	中国心理咨询行业缺乏有效监管 .....	21
4.2.1	伦理准则亟待完善 .....	21
4.2.2	治疗方法亟待规范 .....	21
5	中国心理咨询行业相关政策法规 .....	22
6	中国心理咨询行业发展趋势 .....	24
6.1	智能技术在行业中的应用将逐渐深入 .....	24
6.1.1	大数据 .....	24
6.1.2	人工智能 .....	25
6.2	政府对行业的重视程度逐渐加深，支持力度持续加大 .....	25
6.2.1	心理咨询服务体系将逐渐建立健全 .....	25
6.2.2	心理咨询有望纳入医保范畴 .....	26
7	中国心理咨询行业竞争格局分析 .....	27
7.1	中国心理咨询行业竞争格局概述 .....	27
7.2	中国心理咨询行业典型企业分析 .....	27
7.2.1	广州市人心网络科技有限公司 .....	27
7.2.2	广州好牧人心理咨询有限公司 .....	29
7.2.3	杭州袋虎信息技术有限公司 .....	30

---

## 图表目录

图 2-1 中国心理咨询行业市场规模, 2014 年至 2023 年预测.....	9
图 2-2 中国心理咨询行业产业链.....	10
图 2-3 2018 年中国心理咨询求助者学历分布 .....	17
图 5-1 中国心理咨询行业相关政策 .....	23

---

# 1 方法论

## 1.1 方法论

头豹研究院布局中国市场，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，从心理健康服务、互联网健康咨询、医疗健康等领域着手，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。
- ✓ 头豹研究院本次研究于 2019 年 06 月完成。

## 1.2 名词解释

- **EAP**: Employee Assistance Program, 员工帮助计划, 专业人员对员工及家属进行专业的心理指导、培训和咨询, 旨在帮助员工及其家庭成员解决各种心理和行为问题, 以提高员工的工作绩效以及改善企业气氛和管理。

- 
- **CBT 疗法:** 认知行为治疗, 是一种短程、认知取向的心理治疗方法, 主要针对抑郁症、焦虑症等心理疾病和不合理认知导致的心理问题。
  - **藏御火疗:** 是一种特色的民族疗法, 采用明火在人体表皮燃烧, 迅速打开皮肤毛孔及人体经络, 起到散寒、活血、通络、利湿的绿色保健效果, 部分心理咨询师用于心理治疗领域。
  - **心理应激:** 是指来自心理的、社会的、文化的各种事件被大脑皮层接受, 在认知、人格特征等因素的作用下, 大脑将刺激信号加以转换为抽象观念, 并进行加工、处理、储存, 再通过神经-内分泌-免疫系统间的相互作用而导致各种疾病。
  - **心理障碍:** 指一个人由于生理、心理或社会原因而导致的各种异常心理过程、异常人格特征的异常行为方式。
  - **医疗器械:** 指单独或组合使用于人体的仪器、设备、器具、材料或其他物品。
  - **语音合成技术:** 是将计算机自身产生的、或外部输入的文字信息转变为可以听得懂的、流利的语言输出的技术。
  - **语音识别技术:** 是将人类语音中的词汇内容转换成计算机可以处理的输入语料, 最终实现词句词义识别的技术。
  - **声纹识别技术:** 是通过语音信号提取说话人独有的声门开合频率、口腔大小形状及声道长度等声学特征, 进而识别出说话人身份的技术。
  - **自然语言理解技术:** 是利用处理语言的技术, 使计算机理解人类语言的含义, 并通过对话的方式回答用户提出的问题。
  - **绩效考核模式:** 针对企业中每个职工所承担的工作, 应用科学的定性或定量的方法, 对职工行为的实际效果及员工对企业的贡献或价值进行考核和评价。
  - **壹心理:** 壹心理隶属于广州市人心网络科技有限公司, 是中国综合型心理服务平台。

- 
- **广州好牧人心理咨询:** 广州好牧人心理咨询隶属于广州好牧人心理咨询有限公司, 是专注于企业员工关怀与辅导服务的 EAP 服务机构。
  - **壹点灵:** 壹点灵隶属于杭州袋虎信息技术有限公司, 是中国创新型互联网+心理服务平台。

---

## 2 中国心理咨询行业市场综述

### 2.1 中国心理咨询行业定义

心理咨询是指运用心理学的方法,对心理适应方面出现问题的求助者提供心理援助的过程。来访者就自身存在的心理不适或心理障碍,通过语言文字等交流媒介,向咨询者进行诉说、询问与商讨。在心理咨询师的支持和帮助下,通过谈话、询问以及其他科学辅助治疗方法寻找引起心理问题的原因,分析问题的症结,进而寻求摆脱困境解决问题的最优解决方案,以便恢复心理平衡、提高对环境的适应能力、增进身心健康。

### 2.2 中国心理咨询行业的分类

中国心理咨询市场按照客户属性可分为团体心理咨询市场和个体心理咨询市场。

#### ➤ 团体心理咨询市场

团体心理咨询市场的客户群体为企业内部员工及其家人,为其提供心理咨询服务的机构为 EAP 服务供应商。EAP 服务商的主要职能是缓解员工在生活、工作、婚姻等环境中产生的负面情绪及心理压力,通过发现并解决员工个人心理问题,保障企业的整体生产效率。

#### ➤ 个人心理咨询市场

个人心理咨询市场的客户群体为个人求助者,为其提供服务的群体包括传统心理咨询机构、互联网心理咨询平台。专注于个人心理咨询市场的服务商为求助者提供心理咨询服务,通过寻找引发其心理障碍的原因,为其提供差异化的解决方案,改善求助者生活质量。

### 2.3 中国心理咨询行业市场规模

2014 年心理咨询行业的市场规模仅有 214.6 亿元,得益于政策、社会和技术环境的支持,中国心理咨询行业得以稳定发展。2018 年中国心理咨询行业的市场规模增长至 377.6 亿元。2014 年至 2018 年,中国心理咨询行业的年复合增长率为 15.2%。

---

伴随经济社会的快速发展，中国居民的生活节奏逐渐加快。部分居民在生活、工作、学习等方面的压力无法排解，导致心理障碍及心理问题的产生。但中国精神卫生服务资源短缺且分布不均，精神卫生服务市场存供需缺口，现有的精神卫生资源无法满足所有居民在心理健康服务方面的需求。部分居民缺少解决心理问题、缓解负面情绪的出口及渠道，为降低因心理问题导致的社会恶性事件，政府对于居民心理问题干预、精神卫生方面的支持力度逐渐加大。

2013年，政府实施《中华人民共和国精神卫生法》，政府规定各级政府应致力于加强群众的心理健康教育和精神障碍预防工作，提高公众心理健康水平。同时，政府在《全国精神卫生工作规划 2015-2020 年》中规定，各级政府需针对学生、受灾群众、精神障碍者、高危人群等不同群体提供心理健康指导及精神援助。政府将鼓励、支持社会组织为不同群体提供规范的心理援助服务。相关的法律的颁布为中国心理咨询行业的发展奠定了良好的政策基础。

得益于大数据、互联网等相关技术在心理咨询领域的应用，中国心理咨询行业的自动化、智能化水平得以提升。大数据和互联网等技术的发展助力中游心理咨询服务商扩充其心理咨询行业的运营模式、丰富其产品种类，同时为需求者拓宽求助渠道，为中国心理咨询行业的发展提供技术支持。预测 2023 年中国心理咨询行业整体规模将达到 953.4 亿元。

图 2-1 中国心理咨询行业市场规模，2014 年至 2023 年预测

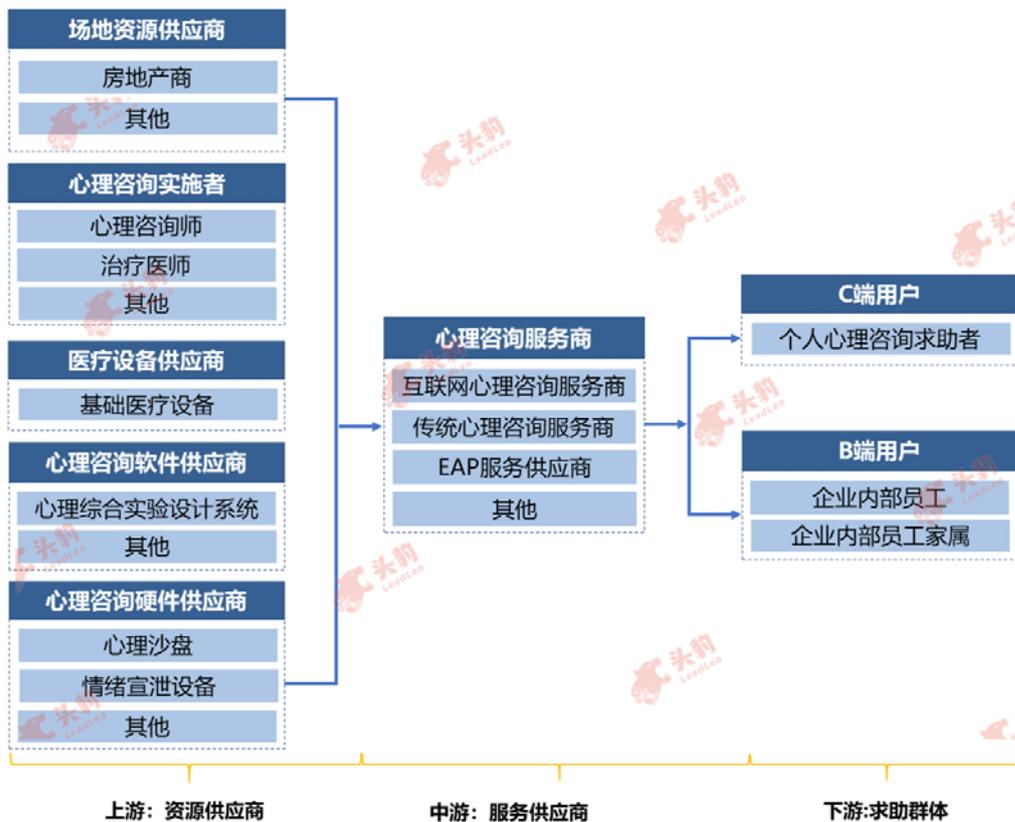


来源：头豹研究院编辑整理

## 2.4 中国心理咨询行业产业链

中国心理咨询行业上游市场参与主体包括场地资源的供应商、心理咨询实施者、医疗设备供应商、以及心理咨询软硬件供应商，其主要职能是为中游的心理咨询服务商提供服务所需的服务场地、人才、医疗设备、及辅助治疗软硬件。中国心理咨询行业中游主体为互联网心理咨询服务商、传统心理咨询服务商和 EAP 服务供应商，其主要职能是为下游的 B 端及 C 端用户提供心理咨询服务。

图 2-2 中国心理咨询行业产业链



来源: 头豹研究院编辑整理

### 2.4.1 中国心理咨询行业产业链上游

中国心理咨询行业上游由场地资源供应商、心理咨询实施者、医疗设备供应商、以及心理咨询软硬件供应商组成。

#### 2.4.1.1 心理咨询实施者

位于行业上游的心理咨询实施者包括心理咨询师、助理咨询师等工作人员。心理咨询师

---

为消费者提供线下面诊服务,通过观察消费者行为、分析谈话内容,辅以消费者的身体指标,对其心理状况作出判断。进驻互联网心理咨询平台的咨询师为消费者提供在线心理咨询服务,咨询师无需亲赴咨询机构即可为消费者进行诊断,在线心理咨询的方式可最大程度上保证消费者隐私,增强其咨询及治疗的信心。

心理咨询从业人员需经过专门的职业培训,且通过心理咨询师考核,获得全国统一颁发的心理咨询师《中华人民共和国职业资格证书》后,方可从事相应心理咨询活动。中国心理咨询行业参加二级、三级的心理咨询师考核的从业人员只需通过闭卷笔试的考试内容,部分已具有心理学、教育学、医学专业正高职称的人员,无需参与考核即可直接获得从业资格。中国心理咨询行业考核门槛较低,导致行业从业人员素质良莠不齐,较难保证求助者的实施治疗效果。因此,中国人社部在2017年发布《关于公布国家职业资格目录的通知》,取消心理咨询师的职业鉴定,对心理咨询师从业者实行清单式管理,解决职业资格过多过滥的问题,提高行业准入门槛。

#### **2.4.1.2 心理咨询硬件设备供应商**

心理咨询硬件设备供应商为自主研发能力较强的心理咨询应用设备厂商,代表企业包括京师博仁、铭心康复等。心理咨询应用设备厂商的主要职能是为心理咨询诊室提供必要的硬件产品,包括心理沙盘、音乐放松椅、情绪宣泄设备、身心反馈设备等辅助治疗硬件产品。部分心理咨询应用设备厂商为丰富业务种类、增加产品覆盖范围,利用其研发优势为中游的心理咨询服务商提供诊室建设方案,或打造专业的心理咨询建设平台。心理咨询应用设备厂商针对不同用户定制个性化配置方案,增加企业盈收的同时拓宽硬件产品的销售渠道。

#### **2.4.1.3 心理咨询软件技术供应商**

心理咨询软件技术供应商为专注于心理应用软件开发的技术企业,代表企业包括京师博仁、上海心仪电子科技有限公司,为中游心理咨询服务商提供专业、实用的心理应用软件,

---

包括心理测评档案管理系统、心理学综合实验设计系统、心理沙盘分析管理系统、团体辅导管理软件等。心理咨询软件应用的研发将提升中游服务商对于消费者心理状况评估的准确度，有助于消费者实现较好的实施治疗效果。

## **2.4.2 中国心理咨询行业产业链中游**

中国心理咨询行业中游市场的参与主体主要包括互联网心理咨询服务商、传统心理咨询服务商和 EAP 服务供应商。

### **2.4.2.1 互联网心理咨询服务商**

互联网心理咨询服务商为下游消费者提供在线心理咨询服务平台，进驻平台的心理咨询师可为求助者提供在线咨询。伴随互联网、视频通话、移动支付等技术的发展，互联网心理咨询平台的兴起和发展为消费者及咨询师解除时间和地域的限制。消费者可以在线完成测评、看诊、治疗、支付等消费行为，极大程度上保护消费者隐私，避免消费者因心理障碍耽误诊治的状况发生。互联网心理咨询服务商凭借其渠道优势在线获客，并以轻资产运营模式实现企业的规模化扩张。以壹心理、壹点灵、糖心理为代表的互联网心理咨询平台发展较迅速。

互联网心理咨询服务商的在线咨询为服务和咨询师提供了极大便利，但较难保证平台内部咨询师服务质量，影响消费者的消费体验。咨询师判断消费者心理状况的依据仅包括其在线测评结果、消费者的主观描述及行为，线上咨询场景无法近距离观察消费者的情绪变化，且缺少消费者的身体指标、医学诊断结果等判断依据，无法保证消费者心理判断依据的准确性和治疗的有效性。伴随心理咨询行业的发展，大众对于优质心理咨询服务的甄别能力日益增强，互联网心理咨询服务需要通过严格筛选进驻平台的心理咨询师、培养优质的心理咨询师保障平台服务质量，推动互联网心理咨询在线服务平台的发展。

---

#### 2.4.2.2 传统心理咨询服务商

传统心理咨询服务商为下游消费者提供线下心理咨询服务,拥有稳定的经营场地和基础医疗设备,就职于传统心理咨询服务机构的咨询师大多为全职。线下面诊场景可以增加消费者内心的安全感,咨询师可以通过面诊近距离的观察消费者的情绪变化、身体行为,辅以医疗设备所监测测的身体指标,从而对消费者的心理状况作出判断,增加消费者诊断及治疗的准确性。

传统心理咨询机构存在规模化扩张难度大、时间场地成本过高、获客数量受限等发展瓶颈。传统心理咨询机构的消费者多限于本地居民,同时机构的业务推广、房屋租赁、医疗设备的铺设等费用增加其运营成本,压缩其利润空间。传统心理咨询机构应增加心理咨询产品的研发,如针对不同消费群体的心理培训课程,同时加强线上心理咨询场景的铺设,利用互联网优势实现低成本获客,开设在线心理讲堂,打造“名师效应”,利用互联网优势实现低成本获客,实行线上结合线下的双轨服务模式,扩充企业营收空间。

#### 2.4.2.3 EAP 服务供应商

EAP 服务商的服务群体为企业内部员工及员工家属。EAP 服务商雇佣专业人员,通过心理健康调查、培训、讲座、电话咨询、网络咨询等方式,对企业员工及其直系亲属提供专业指导、培训和咨询,旨在帮助解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题,提高员工在企业中的工作绩效。EAP 服务商的服务范围包括压力管理、职业心理健康、裁员心理危机、灾难性事件、职业生涯发展、健康生活方式、家庭问题、情感问题、法律纠纷、理财问题等方面。

EAP 服务通过专业系统的服务,帮助员工解决来自个人、家庭、婚姻、就职环境等多方面的问题,避免员工因健康或情绪等因素影响企业生产的安全性、工作效率及工作氛围等。EAP 服务可以帮助企业降低各项关联成本,如离职率,意外事故率等,并且可以协助企业激

---

励员工士气，维持良好的雇佣关系，增加员工忠诚度。相较于传统心理咨询服务机构与互联网心理咨询机构，EAP 服务商的客户群体较稳定，企业级的客户资源的积累和利用将减轻其运营压力，保障企业盈收。

企业 EAP 服务成本较高，部分经济实力欠缺的企业无力承担 EAP 服务的费用及投入，因此，EAP 服务在中小型企业中普及率较低。EAP 服务商未来将布局中小型企业市场，增加中小型企业在 EAP 服务方面的渗透率，为 EAP 服务的普及及 EAP 服务行业的发展提供助力。

# 前哨 2020 | 科技特训营

掌握创新武器 抓住科技红利

Insights into Tech and the Future

直播时间  
每周四20:00-21:00

全年50次直播课程  
+私享群互动

随报随听

## 王煜全

海银资本创始合伙人  
得到《全球创新260讲》主理人



### 扫码报名

微信咨询: InnovationmapSM

电话咨询: 157-1284-6605

---

### 2.4.3 中国心理咨询行业产业链下游

中国心理咨询市场按照客户属性可分为 B 端用户（团体心理咨询）和 C 端用户（个体心理咨询）。

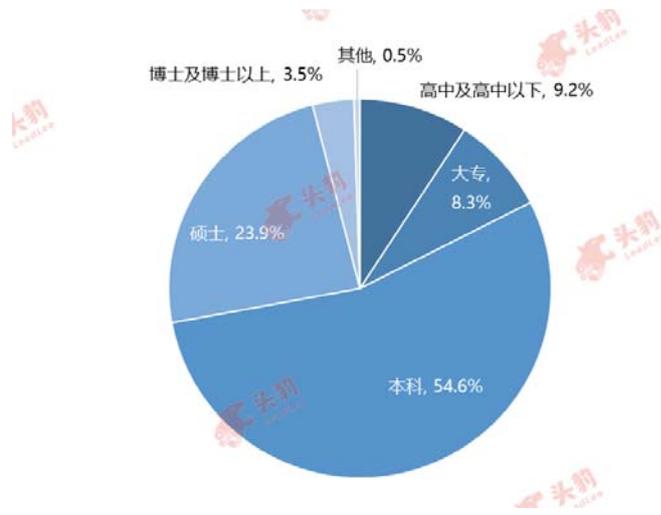
#### 2.4.3.1 B 端用户

中国心理咨询行业的 B 端用户通常为大型企业。由于 EAP 服务成本较高，服务购买群体通常为经济实力较强的国有企业和外资企业。企业通过向 EAP 服务商购买 EAP 服务，为其员工提供心理咨询服务，旨在通过缓解员工在工作、生活中遇到的负面情绪，降低影响其工作效率的因素，激发员工工作热情，提高工作效率，吸引人才的引入的同时，促进企业健康发展。EAP 服务商的服务水平将影响企业客户的生产力，部分企业对 EAP 服务商设有绩效指标，旨在实现双方的互利共赢。

#### 2.4.3.2 C 端用户

中国心理咨询行业的 C 端用户为个体心理咨询求助者，针对 C 端心理亚健康的群体，中游心理咨询服务商为其提供心理咨询服务。C 端心理咨询求助者多分布在北京、上海、广州、深圳等一线城市。2018 年一线城市的心理咨询来访者占比为 55.6%，主要心理困扰包括抑郁、焦虑等情绪烦恼，以及自我成长需求和各种关系所带来的压力。不同年龄阶段求助者的心理咨询诉求不同，80 后求助者的心理压力多来自于家庭或亲密关系，90 后及 00 后的心理压力更多来自个人发展及成长方面的压力。受教育程度较高的 C 端用户群体对于心理咨询的接受意愿较高。在付费心理咨询来访者中，付费心理咨询的 C 端求助者学历主要分布在本科及以上，占比为 82.0%，其中学历为本科和硕士的来访者占比较高，分别为 54.6% 和 23.9%。心理咨询健康知识的普及，以及心理咨询相关服务的日益发展，将有助于大众及求助者改善对于心理咨询存在的认知误区，提高 C 端消费者科学就医的信心。

图 2-3 2018 年中国心理咨询求助者学历分布



来源：头豹研究院编辑整理

---

## 3 中国心理咨询行业驱动因素

### 3.1 中国精神卫生服务资源短缺造成供需缺口

伴随经济社会的快速发展，居民生活节奏逐渐加快，其生活、学习及工作等方面的压力日益积压，需要精神卫生服务及心理疏导的人群逐渐增多。但中国精神卫生服务资源短缺且分布不均，资源布局结构欠缺合理性，缺少合理的分级诊疗制度，精神卫生服务市场存在较大供需缺口，现有精神卫生资源无法满足居民在心理健康服务方面的需求。

当居民在生活、学习和工作环境中承受超出其适应能力的压力时，居民的心理应激因素将逐渐积累，因焦虑、抑郁等常见精神障碍而产生的心理行为问题将严重影响人们的生存及生活质量。公众对焦虑症、抑郁症等常见精神障碍和心理行为问题存在认知误区，社会偏见和歧视影响患者的咨询及治疗信心，部分患者讳疾忌医，选择科学就诊的求助者较少。

中国现有精神卫生服务能力和水平较难满足人民群众的健康需求、国家经济建设和社会管理的需要。心理咨询行业的出现将逐渐缓解中国精神卫生服务资源短缺的压力，为心理咨询求助者拓宽排解及治疗渠道。心理咨询机构对于心理健康知识的宣传可以纠正大众对于心理问题、心理障碍及心理疾病的认识误区，消除思想偏见，引导心理咨询求助者、精神障碍患者科学就医，提高居民的生存、生活质量。

### 3.2 互联网、大数据助力心理咨询行业发展

#### 3.2.1 互联网

互联网技术在心理咨询行业的应用逐渐加深，为互联网心理咨询平台、心理咨询 App 应用软件等服务模式及产品的诞生以及心理咨询业务快速批量化提供技术支持，并有效降低单位成本。“互联网+心理咨询”的模式使传统心理咨询摆脱时间、地域、价格、接待能力的限制。部分企业通过搭建心理咨询服务平台为需求者提供在线服务，利用大数据批量处理

等能力连接行业上游的心理咨询师和下游消费者。部分心理咨询 APP 及平台设置了自主服务、社交等功能，为产品及服务添加趣味性，缓解用户就医压力，增强用户粘性。互联网技术在心理咨询领域的应用丰富了心理咨询行业的运营模式、产品种类，拓宽需求者的求助渠道，并可在一定程度上保护需求者隐私，互联网技术的发展将持续推动中国心理咨询行业的发展。

### 3.2.2 大数据

大数据技术在中国心理咨询行业的应用主要为分析来访者画像，在咨询师为求助者提供心理咨询服务的过程中，心理咨询机构能够获取的数据类型包括来访者基本信息、来访者测评信息、来访者交流信息、来访者诊断报告、咨询师诊断记录、来访者随访信息以及咨询师诊断心得等。企业可以基于来访者的基本信息、评估报告等个人信息做出来访者画像，帮助咨询师更加全面直观的掌握求助者基本信息，为求助者推荐适合的产品和服务，辅助心理咨询师制定求助者专属解决方案，实现精准营销的同时提高求助者消费体验。

推广

deansel

# 改变营销增长格局 布局品牌私域生态

鼎栈—专注品牌私域增长落地的顾问公司

扫码咨询

网站: [www.deansel.com](http://www.deansel.com)  
邮箱: [info@deansel.com](mailto:info@deansel.com)  
电话: 156-0190-7109

杨永康  
鼎栈创始人&CEO

---

## 4 中国心理咨询行业制约因素

### 4.1 专业人才短缺制约行业发展

中国心理咨询行业缺乏专业的综合型人才，为行业的发展增加阻力。中国心理咨询行业的主要方式为谈话治疗，专业性的谈话需以理论、技术、经验及专业素养等能力为基础。基于心理咨询行业的特殊性，咨询师需具备扎实的方法论基础、成熟的理论素养、丰富的实践经验以及灵活的运用技巧，行业对于咨询师的综合实力要求较高。但目前，中国心理咨询行业对于咨询师专业能力的发展重视程度不足，主要体现在心理咨询师学历水平偏低、教育背景与心理咨询行业偏差较大、缺乏严格培训等方面。

因心理咨询案例的差异性较大，其实施效果无法实现量化，并且行业缺乏有效的监管督导制度，咨询师的专业化水平较难被衡量，因此学历是机构及行业衡量咨询师水平的重要指标。心理咨询行业较发达的地区，如北美、欧洲、澳大利亚等，对于从事心理咨询与治疗的专业人员的学历要求较高，咨询师通常需具备临床心理学或咨询心理学的博士和硕士学位，需在机构及行业的有效监管下接受督导，通过考试及资格申请的咨询师可以获得职业资格认证。

中国心理咨询师就业资格的考核门槛较低，参加二级、三级的心理咨询师考核的从业人员需通过闭卷笔试的考试内容，考试成绩采取百分制，分数达到 60 分以上的从业者即可获得职业资格证书。已具有心理学、教育学、医学专业正高级职称的人员，或正在从事心理咨询临床和教学工作的人员可不参加理论知识综合考试，由单位推荐并直接向专家组提交个人业绩资料申报心理咨询师一级资格，由专家组进行综合评审。

中国对于心理咨询师学历水平要求偏低，《心理咨询师国家职业标准》规定国家心理咨询师三级（含三级）以上的报考者，仅需具备心理学、教育学、医学专业的大专以上学历，

---

或非专业的本科以上学历。中国心理咨询行业对于从业者选拔的要求较低，无法保证心理咨询从业者队伍的优质程度，影响行业发展。

## **4.2 中国心理咨询行业缺乏有效监管**

中国心理咨询行业在伦理准则、标准流程等方面缺少有效监管，制约中国心理咨询行业的发展。

### **4.2.1 伦理准则亟待完善**

心理咨询及治疗工作具有灵活性，因心理咨询师流派、疗法、个人风格的差异性导致服务的差异性较大，较难形成统一的标准化服务风格。但遵守伦理准则、维护求助者的心理将是中国心理咨询行业的服务底线。目前中国在已颁布的《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则》中，对求助者的知情同意、保密等基本原则进行了规范。而针对专业人员培训、临床实践、治疗操作等环节缺少伦理准则的规范及监管。心理咨询师所应遵循的伦理准则仅限于其道德认知，缺少法律的约束及制度的规范。当心理咨询师因违反伦理的做法未被识别或投诉时，易对求助者造成“二次伤害”，影响其实施治疗效果，不利于行业长期健康稳定发展。

### **4.2.2 治疗方法亟待规范**

中国心理咨询行业采用的咨询技术种类繁多，常见的治疗方法包括催眠疗法、芳香疗法、音乐疗法、呼吸疗法等。行业咨询及治疗方法纷乱，治疗方案及成果缺少科学依据，求助者无法识别适合的咨询及治疗方法，难以保证求助者的疗效。部分心理咨询服务商为追求盈利，采用吸引消费者的治疗手段，但部分治疗方法尚未经过疗效研究，其治疗效果未在专业领域获得认可，如藏御火疗等。部分心理咨询服务商在不确定其疗效的情况下为患者推荐或使用，将严重损害消费者的利益，扰乱行业秩序。

---

## 5 中国心理咨询行业相关政策法规

自 2001 年起，中国劳动和社会保障部公布了《心理咨询师国家职业标准（试行）》，并将心理咨询师正式列入《中国职业大典》。《心理咨询师国家职业标准》将心理咨询师分为三个等级，分别为心理咨询师三级（国家职业资格三级）、心理咨询师二级（国家职业资格二级）、心理咨询师一级（国家职业资格一级）。该标准经过四年的试运行及验证，政府于 2005 年正式公布了《心理咨询师国家职业标准（2005 年版）》，该标准的正式颁布标志着中国心理咨询行业进入了职业化阶段。2012 年，政府发布《中华人民共和国精神卫生法》，政府规定各级人民政府应致力于加强群众的心理健康教育和精神障碍预防工作，提高公众心理健康水平。相关的法律的颁布为心理咨询的发展奠定了良好的政策基础。

2015 年政府为深入贯彻落实《中华人民共和国精神卫生法》，加强精神障碍的预防、治疗和康复工作，推动精神卫生事业全面发展，制定了《全国精神卫生工作规划 2015-2020 年》。在《规划》中，政府在完善救治救助制度和促进心理健康等四个方面提出了具体目标及要求，《规划》强调各地需健全由精神科医师、护士、心理治疗室组成的精神卫生专业队伍，积极探索心理咨询师、精神卫生服务人员的工作模式。

政府在《规划》中规定政府需对学生、受灾群众、精神障碍者、高危人群等群体提供心理健康指导及精神援助。政府将鼓励、支持社会组织为大众提供规范的心理援助服务信息。同时政府要求相关部门依法将心理援助内容纳入地方各级政府突发事件应急预案，依托现有精神医师、心理治疗师资源，分级组建突发事件心理危机干预队伍，定期开展培训和演练，促进心理健康工作的开展。该规划的公布和实施为中国心理咨询行业指明发展方向，助力中国心理咨询行业的发展。

图 5-1 中国心理咨询行业相关政策

政策名称	颁布年份	颁布主体	主要内容及影响
《全国精神卫生工作规划(2015-2020年)》	2015-06	国务院	《规划》针对制约精神卫生事业发展的突出问题,从全面推进依法治国、促进社会和谐稳定的高度,明确了未来数年精神卫生工作的指导思想与总体目标
《中华人民共和国精神卫生法》	2012-10	全国人民代表大会常务委员会	用人单位应当创造有益于职工身心健康的工作环境,关注职工的心理健康;各级各类学校应当对学生进行精神卫生知识教育;配备或者聘请心理健康教育教师、辅导人员,并可以设立心理健康辅导室,对学生进行心理健康教育
《心理咨询师国家职业标准》	2001-04	劳动和社会保障部	以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标,在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上,对职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平作了明确规定

来源: 头豹研究院编辑整理

---

## 6 中国心理咨询行业发展趋势

### 6.1 智能技术在行业中的应用将逐渐深入

#### 6.1.1 大数据

目前,大数据在中国心理咨询行业应用主要体现在描绘求助者画像,为制定咨询目标和方案提供帮助。伴随大数据技术的发展,大数据技术在中国心理咨询领域的应用将逐渐加深,通过数据采集,为企业实现效果评估、人才培养等方面的服务。

##### ➤ 效果评估

企业可以利用大数据技术为来访者构建心理咨询效果评估模型,基于咨询市场、咨询师与求助者之间的对话内容等维度进行分析,评估咨询效果,分析服务的不足,并对其提出改进意见,为咨询方式和服务方法的改进提供科学依据。

##### ➤ 决策支持

企业可以通过构建心理咨询信息共享机制,归类总结常见的社会心理问题,分析社会心理问题产生的主要原因、影响人群,评估不同类型社会心理问题的影响范围与程度,预测心理问题发展趋势。企业建立的共享信息库可以应用于医疗卫生、公安机关、教育机构、科研院所、政府机构等机构,以服务各单位制定针对性的政策、实施干预、进行预防等。

##### ➤ 案例知识库

企业可以将服务客户的案例整理分类,建立企业专属知识库,辅助心理咨询工作的开展。企业专属的案例知识库可以帮助咨询师快速找到对应的诊治案例,获取案例的背景、过程、结果、总结等知识,为咨询师提供丰富的知识背景,拓宽其决策思路。基于知识库的案例背景及求职者的个人情况,制定适合求助者的咨询解决方案,实现更好的心理咨询实施效果。

---

## 6.1.2 人工智能

医疗健康是人工智能技术的重点应用领域，基于人工智能技术在语音识别、图像识别、语义分析等方面的技术优势，部分企业试图利用人工智能技术帮助心理咨询师对求助者进行辅助治疗。例如专注于 AI 心理健康服务的移动 APP——“比优心理”，产品将人工智能技术与 CBT 疗法结合，打造 24 小时随时在线的免费“心理咨询师”——Psybot，通过移动互联网和 AI 科技解决传统心理咨询行业痛点。此外，中国互联网心理咨询平台——壹点灵专注利用人工智能技术为求助者提供心理咨询服务，企业为患有自闭症的求助者提供 AI 机器人，帮助求助者缓解心情、释放压力，增强治疗效果。伴随人工智能技术在中国心理咨询行业的应用逐渐加深，中国心理咨询行业的智能化水平将逐渐提高。

企业可利用智能语音技术实现无人客服、测评分析、报告生成等服务。企业可在线下心理咨询场景添置服务机器人，在线上心理咨询场景布局虚拟助理，打造无人客服，为求助者、来访者提供初级的接待与简单问题的回复。企业可利用自然语言处理技术、图像识别技术，分析来访者及求助者的语音语调、面部表情，评估其情感状态及情绪起伏，为咨询师的咨询诊断提供判断依据。人工智能技术在心理咨询领域的应用将有助于实现心理测评工作的自动化、智能化。

## 6.2 政府对行业的重视程度逐渐加深，支持力度持续加大

### 6.2.1 心理咨询服务体系将逐渐建立健全

目前，中国心理咨询行业在伦理准则、服务规范、评估反馈机制等方面缺少有效监管，制约行业发展，建立健全中国心理咨询服务体系将成为行业未来的发展方向。2018 年，国家卫健委、政法委、教育部等部门联合印发《全国心理服务体系试点工作方案》。政府鼓励各地方相关部门，通过引进心理学、社会工作专业人员，积极发展医疗机构心理健康服务队伍。通过规培、专培，提升精神科医师数量和服务水平，增强临床心理知识培训，加强

---

基层医师对常见精神卫生问题的早期识别能力，为心理咨询师、社会工作者给予技术指导。政府在服务人员培训、服务队伍建设等方面的布局，将推动心理咨询行业快速、健康发展，中国心理咨询服体系将逐渐建立并完善。

### **6.2.2 心理咨询有望纳入医保范畴**

政府对心理疾病治疗的支持尚处于起步阶段，心理咨询行业目前尚未正式纳入医保，部分经济实力较弱的需求者无力承担高额的心理咨询费用，导致有咨询、治疗需求的居民无法得到有效帮助。现阶段，部分地方政府开展试点，将心理咨询纳入医保范畴，如北京、深圳等地。伴随政府对于心理咨询行业重视程度的加深，以及支持力度的加大。政府有望将心理咨询纳入医保范畴，节约居民咨询及治疗成本，鼓励居民科学就医。

2016年10月，北京试点拟将心理咨询纳入医保范畴，北京海淀区卫计委为34个社区心理咨询室授牌。心理咨询服务根据心理咨询师的职称级别，每小时收费30元至60元不等，与心理咨询相关的服务均纳入医保。

2018年5月，深圳政府人力资源和社会保障局发布《关于“心理治疗”和“心理咨询”市场调节价医疗服务项目医保支付标准的公示》，《公示》中将心理咨询室、心理治疗室、家庭治疗师统一划入医疗技术服务人员职称序列，每小时收费90元至320元不等，拟将心理咨询和治疗服务纳入医保支付范围。

---

## 7 中国心理咨询行业竞争格局分析

### 7.1 中国心理咨询行业竞争格局概述

中国心理咨询行业的竞争主体包括互联网心理咨询服务商、传统线下心理咨询服务商及 EAP 服务商。

以壹心理、壹点灵、糖心理为代表的互联网心理咨询平台凭借其技术优势，搭建互联网平台，为消费者提供在线心理咨询服务。互联网心理咨询平台以在线沟通为主，进驻平台的心理咨询师不受时间、地域及成本限制，在一定程度上解决优质医疗资源分布不均衡的问题。部分消费者对于心理咨询存在认知误区，在线咨询的方式可以为其减轻心理压力，在最大程度上保护消费者隐私，增强其就诊信心。

以路透心理咨询为代表的传统线下心理咨询机构布局心理咨询领域较早，线下面诊场景可以帮助咨询师更加准确的为消费者诊断其心理状况。互联网心理咨询平台的搭建和发展促进了咨询师群体和来访者群体间的便捷互联，导致传统线下心理咨询机构的中介价值降低，削弱其议价能力。互联网心理咨询平台的发展对传统线下心理咨询场景造成了一定的冲击，传统线下心理咨询机构未来可以吸纳更多的优秀咨询师，并利用其在地优势，提供团体咨询、家庭咨询和驻场咨询等服务推广机构业务，建立并维护其竞争优势。

以天力亚太、盛心阳光、易普斯等企业为代表的 EAP 服务供应商凭借其专业及资金优势布局企业级心理咨询领域。EAP 服务在中国 EAP 服务行业普及率较低，部分实力强劲的 EAP 服务供应商及海外 EAP 服务供应商的客户多为国企、外资企业。

### 7.2 中国心理咨询行业典型企业分析

#### 7.2.1 广州市人心网络科技有限公司

##### ➤ 企业简介

---

壹心理隶属于广州市人心网络科技有限公司，成立于 2011 年 7 月，是中国综合型心理服务平台。平台为消费者提供多维的心理诊断工具、心理疏导、心理学教育等服务。壹心理现有业务覆盖移动端和 PC 端，为消费者提供预约咨询、及时倾诉、壹心理学院、心理测评、心理 FM 等六大产品。

## ➤ 业务类型

### 1) 壹心理倾诉

壹心理倾诉是壹心理官方 APP，心理倾诉严格筛选倾听师，为用户提供专业、及时、保密的付费倾诉服务，给用户带来温暖陪伴和情绪安抚，以及解决困扰的新视角和思路。目前，壹心理倾诉已在壹心理官方网站和官方 APP 上线，累计帮助达 20 万人次。

### 2) 心理 FM

心理 FM 是专注心理成长、心情故事、情感陪伴的心理电台，其中精选播单、心理学专题、晚安时刻等特色功能，满足各类音频需求，旨在陪伴用户走出心情的低谷。进驻平台的心理主播逾 300 位，深耕心理治愈内容和专业咨询师有声内容。APP 累计用户 400W+，在壹心理全平台累计节目播放次数超 4 亿，在喜马拉雅 FM、网易云音乐、蜻蜓 FM 等大型外部平台拥有百万粉丝。

### 3) IF 实验室

立足心理学创新领域，利用“心理学造物”理念为消费者提供一个解决方案。

## ➤ 竞争优势

企业为全球用户提供关于情绪、情感、婚姻家庭及个人成长等方面的心理咨询服务，业务已覆盖 14 个国家，拥有 2000 万注册用户，进驻平台的心理专家逾 600 名，企业与全国 252 家心理机构建立紧密的合作。壹心理拥有专业的评审团队，进驻心理咨询平台的咨询师需经过严格筛选，每年在中国数万名持证咨询师以及海外优质咨询师中，录取通过率仅有

---

2%。企业致力于打造专业化的服务团队，保障服务的品质。

## 7.2.2 广州好牧人心理咨询有限公司

### ➤ 企业简介

广州好牧人心理咨询有限公司，成立于 2002 年，是专注于企业员工关怀与辅导服务的 EAP 服务机构。企业在广州、北京、上海、厦门、成都、长春、沈阳等地均设有服务机构。企业为消费者提供包括：(1) 专业个人咨询及辅导；(2) 员工培训发展课程；(3) 职业变迁适应；(4) 跨文化工作生活适应；(5) 企业教练等服务。

团队成员来自美国、新加坡、香港和中国等不同的国家和地区，拥有心理学、管理学、辅导学、教育学、医学、法律、社工等丰富的文化及专业背景资源。广州好牧人心理咨询有限公司的核心团队可以提供英语、粤语、普通话等多种语言的服务以满足企业 EAP 服务的需求。

### ➤ 业务类型

#### 1) 专业个人咨询及辅导

好牧人心理咨询公司为企业员工提供专业的个人咨询及辅导服务，协助员工处理因工作压力、情绪困扰及精神健康、工作间的人际关系、事业发展、婚姻和家庭关系等方面问题造成的心理困扰。

#### 2) 危机事件的压力处理

“危机事件的压力处理”服务是针对遭受危难或意外的员工提供的援助服务，如自然灾害、火灾、持械抢劫、丧偶、工业或交通事故、工作间的暴力或其它创伤性事件。企业通过对员工进行系统化的专业支持，协助员工降低心理商的负面影响。

### ➤ 竞争优势

广州好牧人心理咨询有限公司拥有多位特约心理咨询师和顾问，团队成员除资深的心理

---

咨询专家和顾问，还拥有资深婚姻顾问、国际培训师、家庭治疗师、社会工作者等专业人士来自不同专业背景的团队成員，为顾客提供了多样、全面的高质服务。广州好牧人心理咨询有限公司在为国内、国际众多知名企业提供了企业 EAP 服务项目。在多年的服务过程中，企业自主研发了一系列适合中国国情的 EAP 实务方案、方法及培训、咨询与指导，有效地帮助企业提高工作效率，帮助员工提高工作热情，从而达到让企业增加效益的目的。

### 7.2.3 杭州袋虎信息技术有限公司

#### ➤ 企业简介

壹点灵隶属于杭州袋虎信息技术有限公司，是中国创新型互联网+心理服务平台，企业致力于打造中国最有价值的心理咨询与心理健康服务互联网平台。目前壹点灵已经拥有注册用户 200 万人，日活用户 8 万人，入驻心理咨询师超过 8000 人，

#### ➤ 业务类型

##### 1) 外部用户

企业为消费者提供心理测试、心情电台、专家专栏、在线课程等多种形式的服务内容，通过包括免费的“说心事”、APP 私聊、电话倾诉、等方式为消费者提供定制化咨询服务。企业为用户提供涵盖情感婚姻、情绪压力、孩子教育、职场人际等共 8 个领域的精准心理咨询服务，旨在维护消费者心理健康、提升心理素质、适应社会生活。

##### 2) 内部用户

企业为入驻心理咨询平台的心理咨询师提供培训课程，注重心理专家专业化培养。壹点灵为专职助理及咨询师之间提供交流及沟通的平台。

#### ➤ 竞争优势

企业为用户提供的心理咨询服务覆盖包括婚姻家庭、亲子关系、职场心理、青少年心理等不同维度。并且针对每一类型的心理咨询需求，壹点灵都配置了相当数量的心理咨询师，

---

用户也可以自行选择不同等级的心理咨询师。与传统心理咨询师是在工作时长内提供咨询不同，入驻壹点灵的心理咨询师可以为消费者提供 7×24 小时服务，当用户出现难以自制的心理波动，随时可以联系自己的心理咨询师求助。企业推出“无条件退款”条款，在适应消费者既有认知的同时提高服务水平。消费者在选定服务和心理咨询师后，可以先接受服务，确认心理咨询师提供的服务与自己的需求相匹配后再付款，即“先服务后付款”。而用户付费完成心理咨询后，若认为与自己期望的效果有偏差，可以向平台申请退款。

## 头豹研究院简介

- 头豹研究院是中国大陆地区首家 B2B 模式人工智能技术的互联网商业咨询平台，已形成集行业研究、政企咨询、产业规划、会展会议行业服务等业务为一体的一站式行业服务体系，整合多方资源，致力于为用户提供最专业、最完整、最省时的行业和企业数据库服务，帮助用户实现知识共建，产权共享
- 公司致力于以优质商业资源共享为基础，利用大数据、区块链和人工智能等技术，围绕产业焦点、热点问题，基于丰富案例和海量数据，通过开放合作的研究平台，汇集各界智慧，推动产业健康、有序、可持续发展



### 四大核心服务：

#### 企业服务

为企业提供定制化报告服务、管理咨询、战略调整等服务

#### 云研究院服务

提供行业分析师外派驻场服务，平台数据库、报告库及内部研究团队提供技术支持服务

#### 行业排名、展会宣传

行业峰会策划、奖项评选、行业白皮书等服务

#### 园区规划、产业规划

地方产业规划，园区企业孵化服务



## 报告阅读渠道

头豹科技创新网 —— [www.leadleo.com](http://www.leadleo.com) PC端阅读全行业、千本研报



头豹小程序 —— 微信小程序搜索“头豹”、手机扫右侧二维码阅读研报



图说



表说



专家说



数说

## 详情请咨询



客服电话

400-072-5588



上海

王先生：13611634866

李女士：13061967127



南京

杨先生：13120628075

唐先生：18014813521



深圳

李先生：18916233114

李女士：18049912451