

2018 年网民网络安全感满意度 调查报告

发起单位

全国 85 家网络安全社会组织

承办单位

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院北京分院

2018 年 9 月 18 日

前 言

本次调查活动在政府有关主管部门的指导下，以习近平总书记网络强国战略思想为统领，以人民的利益和需求为出发点，深入贯彻《网络安全法》及相关法律法规，凝聚共识、各司其职、各尽其责，夯实网络安全社会基础，共同构筑捍卫网络安全的人民防线，切实提高网民网络安全感满意度，让网民有更多的获得感、幸福感、安全感。活动以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为主题，活动对外数据采集时间从2018年8月27日开始，至2018年9月5日24日结束。

活动的目的是调查了解网民对网络安全内涵与范畴的认知情况，进一步唤醒网民的网络安全意识。调查了解网民对当前我国网络总体安全状况的体验与评价情况，识别影响网民网络安全感满意度的主要因素。调查了解普通网民和互联网从业人员对当前政府和互联网企业围绕网络安全重点领域已经开展的各项工作的网民认知情况与对实际效果的满意程度。调查了解网民对参与建设包括政府、互联网企业、网民等在内的网络安全生态环境，提高网络安全整体水平的意愿与具体的建议。基于调查数据的分析结果对政府管理部门和互联网企业如何进一步做好网络安全管理工作提出对策与建议。

本次调查活动由全国85家网络安全社会组织共同发起（详见附录2），由中国电子技术标准化研究院、国家计算机病毒应急处理中心、中国互联网协会作为联合发起单位，由广东省网络空间安全协会（网安联秘书处）负责组织协调，由广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院承办，由广州华南信息安全测评中心、北京融智企业社会责任研究院、问卷网、北京关键信息基础设施安全保护中心提供技术服务。由广东省现代社会评价科学研究院、广东中证声像资料司法鉴定所、安网联认证中心有限公司作为调查支持单位。由人民网、光明网等全国数十家媒体提供支持。

目 录

| | |
|-------------------------------|----|
| 前 言 | |
| 目 录 | |
| 摘 要 | 1 |
| 一、调查数据 | 1 |
| 二、主要结论 | 1 |
| 第一章 调查样本概况 | 3 |
| 一、公众网民样本概况 | 3 |
| 二、网络从业人员样本概况 | 4 |
| 第二章 网民对网络安全的认知状况 | 8 |
| 一、网络安全感满意度情况 | 8 |
| (一) 我国网民的网络安全满意度总体中等偏上 | 8 |
| (二) 公众网民对网络公司的网络安全责任表现评价好坏掺半 | 9 |
| (三) 保护网络信息安全是网络公司安全责任的重点 | 10 |
| 二、安全意识与安全知识情况 | 10 |
| (一) 网络安全法制建设成效显著，但仍需加强 | 10 |
| 1. 《网络安全法》知识亟需向全社会普及 | 10 |
| 2. 网络安全法制建设基本满足需要，但仍需加大工作力度 | 11 |
| 3. 应多渠道开展网络安全宣传活动 | 11 |
| (二) 网络安全宣传工作需要加强 | 12 |
| 1. 有组织的网络安全宣传活动尚不能满足公众网民的安全需要 | 12 |
| 2. 网民对日常操作相关的软件和网站安全知识了解相对较多 | 12 |
| 3. 公众网民对网络安全高危行为的认知和做法有明显差异 | 13 |
| 三、网络安全问题情况 | 14 |
| (一) 网络安全问题较为突出 | 14 |
| 1. 当前我国网络安全问题类型多、社会影响大 | 14 |
| 2. 网络信息泄露成为最迫切需要解决的问题 | 15 |
| (二) 网络安全应对措施差异较大 | 16 |
| 四、网络安全治理情况 | 17 |
| (一) 加强网络安全治理 | 17 |
| 1. 网民支持强化网络安全治理 | 17 |
| 2. 网民参与网络安全治理态度积极认真 | 17 |
| 3. 政府的网络安全管理措施促进了网络公司的健康发展 | 18 |
| (二) 遏制网络违法犯罪 | 18 |
| 1. 网络乱象仍较为普遍 | 18 |
| 2. 网民遇到的主要网络违法犯罪类型 | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 3. 网民普遍支持加强网络安全措施..... | 22 |
| (三) 网络安全共建共治..... | 22 |
| 1. 网民注重提高自身的网络安全意识和能力应对网络安全问题..... | 22 |
| 2. 网络安全问题影响网络公司的发展..... | 23 |
| 3. 网民积极支持多方共治加强网络安全建设..... | 23 |
| 第三章 网络安全热点问题..... | 24 |
| 一、网民网络权益意识与渠道情况..... | 24 |
| (一) 网民的网络权益意识较高..... | 24 |
| (二) 网民维护自身权益的渠道多样化..... | 24 |
| 二、网络个人信息保护情况..... | 25 |
| (一) 网民对网络应用的个人信息安全存在较多疑虑..... | 25 |
| (二) 我国网络个人信息保护状况不理想..... | 25 |
| (三) 部分网络应用个人信息保护问题较为突出..... | 26 |
| 三、未成年人网络权益保护情况..... | 26 |
| (一) 网民高度关注未成年人网络权益的保护..... | 26 |
| 1. 网民对未成年人上网的态度分化明显..... | 26 |
| 2. 网络游戏是未成年人接触最多的网络应用..... | 27 |
| (二) 未成年人网络权益保护问题突出..... | 27 |
| (三) 网络游戏管理亟待加强..... | 28 |
| 1. 网民对网络游戏的态度好坏掺半..... | 28 |
| 2. 网络游戏公司在保护未成年人网络权益方面应当发挥重要作用..... | 29 |
| (四) 未成年人上网管理需要社会共同努力..... | 30 |
| 第四章 总 结..... | 31 |
| 一、当前我国的网民网络安全感满意度总体处于较好水平..... | 31 |
| 二、网民的网络安全意识及网络安全知识亟需强化和普及..... | 31 |
| 三、加强网络安全治理，打击网络违法犯罪行为是民心所向..... | 31 |
| 四、加强以个人信息保护为重点的网络权益保护成为各方关注的焦点..... | 31 |
| 五、未成年人的网络权益保护任重道远..... | 32 |
| 附录 1：调查方法..... | 33 |
| 一、调查研究基本方法..... | 33 |
| 二、调查问卷发放途径..... | 33 |
| 三、调查样本选择..... | 33 |
| 附录 2：全国 85 家网络安全社会组织发起单位名称..... | 34 |
| 附录 3：联合发起单位名称..... | 37 |
| 附录 4：调查活动支持单位..... | 38 |

摘要

一、调查数据

- 本次网络安全感满意度调查共收到有效问卷 142257 份,来自全国 31 个省市自治区,其中公众网民问卷占比 85.25%,网络从业人员问卷占比 14.56%。
- 网民的年龄以 12-30 岁的人群为主。其中,12-18 岁的网民占 23%,19-24 岁的网民占 45%,25-30 岁的网民占 17%。
- 网民的职业主要分布在在校学生,技术人员、公务人员、企业管理人员等领域。
- 超过八成的公众网民认为日常使用网络的安全程度在一般以上,其中认为非常安全和安全的占一半左右。
- 本次调查的网民安全感满意度满分为 5 分,最终评价值为 3.26。其中公众网民的安全感满意度评价值为 3.19,网络从业人员的网络安全感满意度评价值为 3.34。
- 有 28.43%的网民认为网络公司在承担网络安全责任的表现比较好和非常好;有 26.53%的网民认为网络公司在承担网络安全责任方面的表现不佳,两者大体相当。
- 公众网民从 18 个网络安全选项中,选出了多达 16 个影响日常网络安全使用的问题。
- 网民积极支持加强网络安全治理,86.84%的公众网民认为加强网络安全治理工作很有必要。
- 个人信息是当前网民广泛关注的热点问题,49.10%的网民认为网络个人信息的保护状况不太好和非常不好。
- 网民认为网络沉迷、错误信息误导、色情暴力信息侵害是未成年人网络权益保护最突出的问题,选择比例分别为 72.71%、69.71%、65.77%。

二、主要结论

- (一)全国网民的网络安全感满意度总体较好。
- (二)全国网民支持加强网络安全治理,并积极参与其中。
- (三)公众对网络公司履行网络安全责任方面的表现评价好坏掺半。

(四)网络安全法制状况基本满足网络安全建设的需要。

(五)政府的网络安全管理措施对网络公司的发展起到积极的促进作用。

(六)各类网络安全问题仍然高发，加强网络安全管理措施成为全国网民的一致呼声。

(七)网民对当前网络个人信息保护状况的满意度较低。

(八)网民的网络安全知识普及工作缺口较大，亟待加强。

(九)网民认为网络公司在未成年人网络权益保护方面应当发挥重要作用。

(十)网络安全问题频发成为困扰网络公司发展的重要因素。

第一章 调查样本概况

截至 2018 年 9 月 5 日 24 时，本次网络安全感满意度调查共收到有效问卷 142257 份，其中公众网民问卷 121421 份，网络从业人员问卷 20836 份。以下是本次调查样本的基本统计情况。（注：本报告对公众网民与网民等同使用，不作区分）

一、公众网民样本概况

本次调查的公众网民样本来自全国 31 个省市自治区。

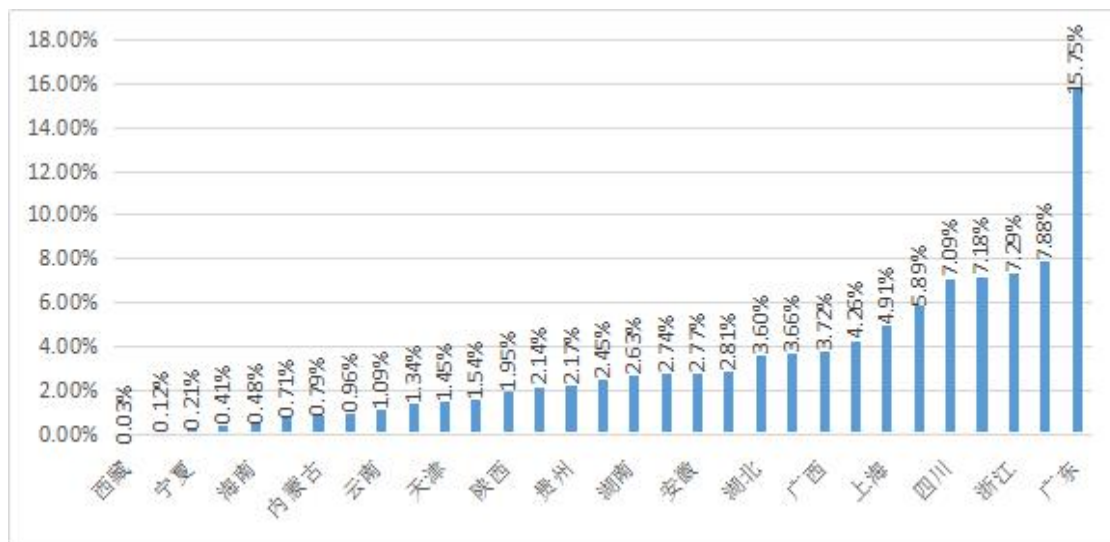


图 1-1：公众网民的地区分布情况

从网民的性别比例看，男性占 77.24%，女性占 22.76%。

从网民年龄分布看，12-30 岁的人群占网民总数的超过八成。其中，12-18 岁的网民占 23%，19-24 岁的网民占 45%，25-30 岁的网民占 17%，这一情况与我国当前活跃网民的比例基本一致。

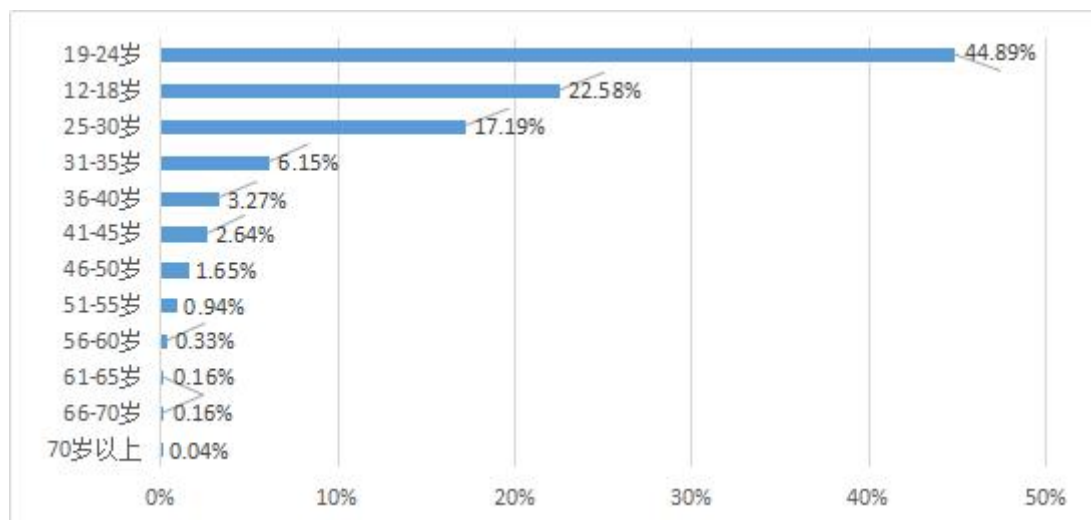


图 1-2：公众网民的年龄分布情况

从网民的学历来看，主要集中在本科、大专、高中三个学历层级，分别占网民总数的 39.16%，20.0%和18.72%。

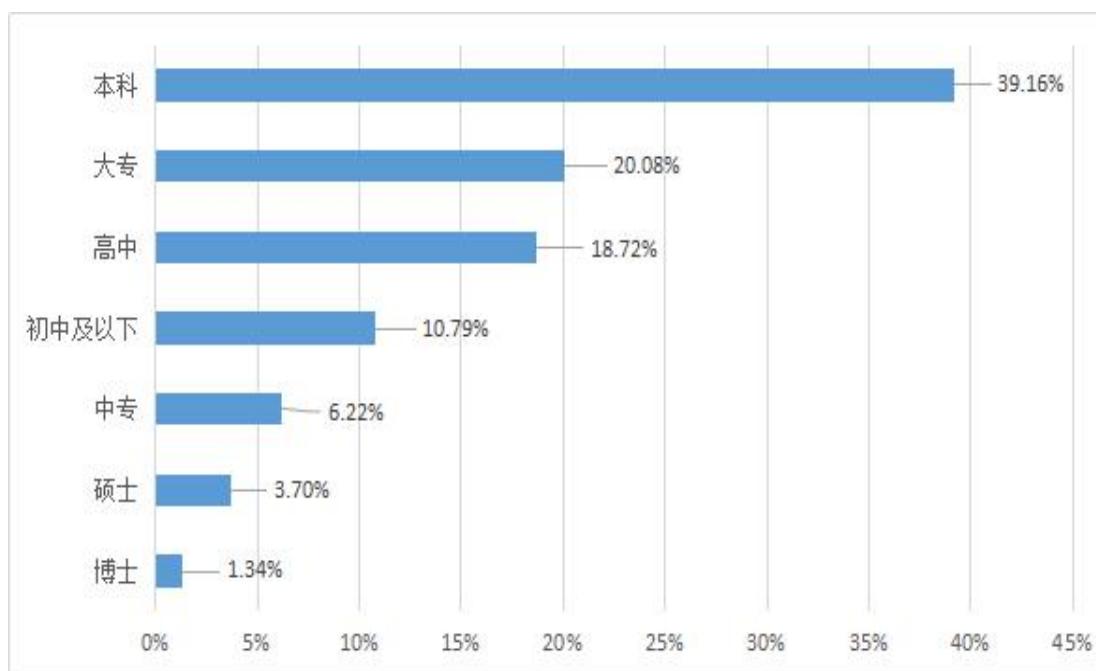


图 1-3：公众网民的学历分布情况

二、网络从业人员样本概况

本次调查的网络从业人员样本来自全国 31 个省市自治区。

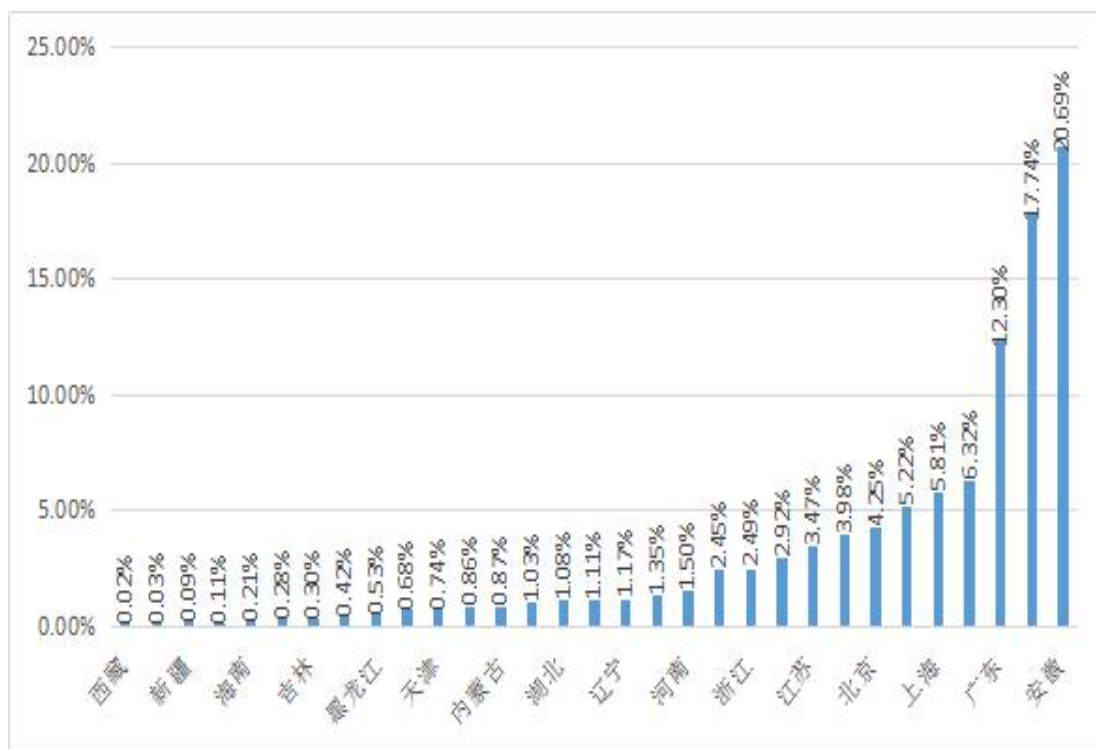


图 1-4：网络从业人员的地区分布情况

从网络从业人员的性别来看，男性占 66.79%，女性占 33.21%。

从网络从业人员的年龄来看，主要分布在 19-35 岁，占总数的 80.73%。其中 19-24 岁最多，占 35%；25-30 岁次之，占 33%；31-35 岁再次，占 14%，这反映了网络行业整体上是年轻人的世界。

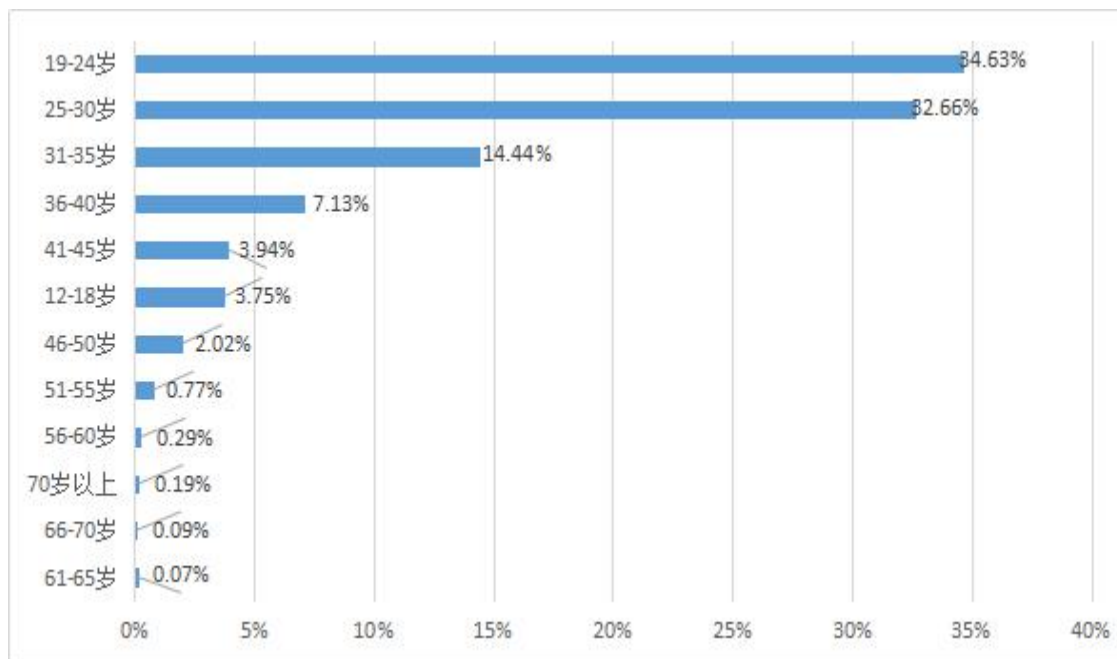


图 1-5：网络从业人员的年龄分布情况

从网络从业人员的学历来看，主要集中在本科、大专和高中三个学历层级，分别占总数的 45.05%，25.75%和 9.74%。尤其是前两者合计 71%，说明网络从业人员主要由高学历人群组成。

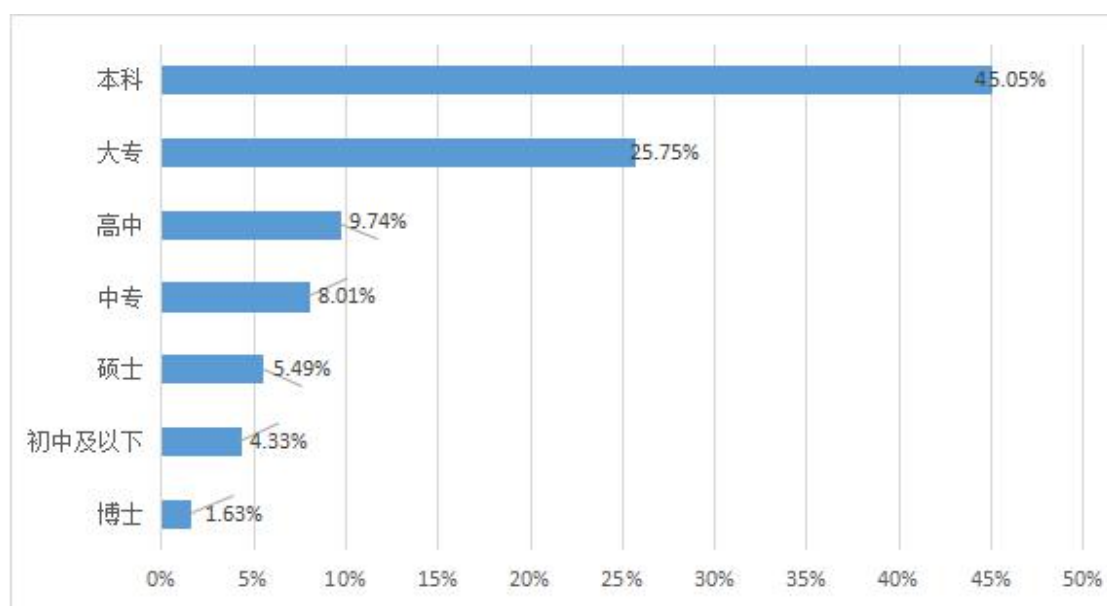


图 1-6：网络从业人员的学历分布情况

从网络从业人员的从业时间来看，主要分布在 1-5 年区间，约占总数的 70.22%。其中 1 年及以下占 27.05% 2 年占 13.44% 3 年占 12.84% 4 年占 8.30%，5 年占 8.58%，反映了互联网行业近几年处于高速发展的状态。

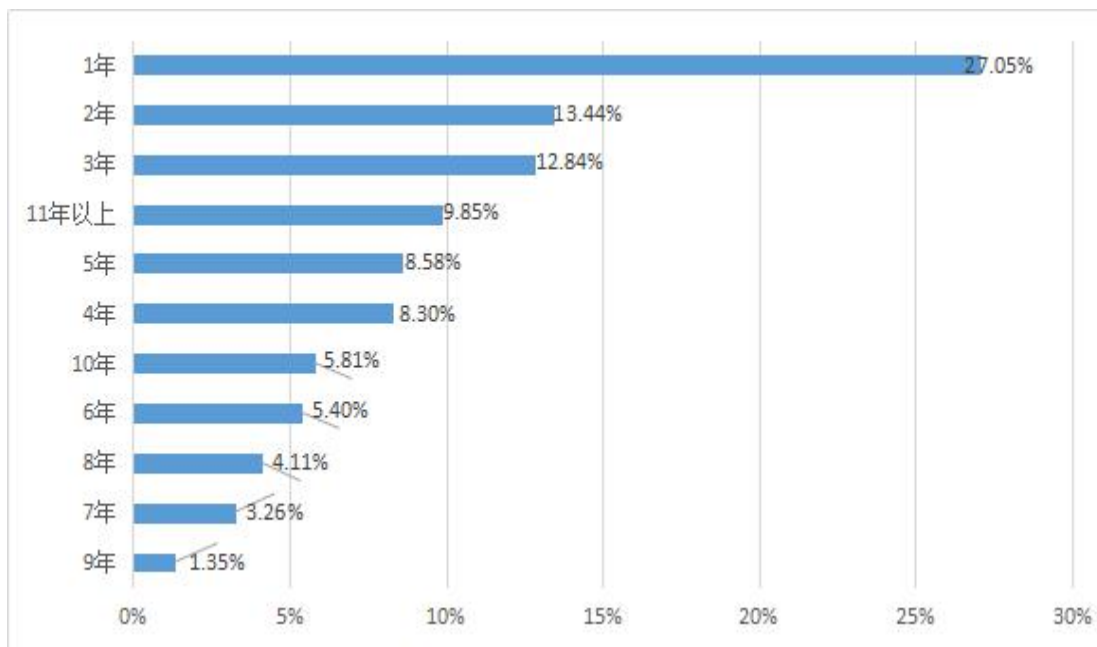


图 1-7：网络从业人员的从业时间分布情况

参与调查的网络从业人员的公司业务主要集中在社交通讯、网络安全、网络游戏、影音娱乐、新闻资讯、电子商务等领域。

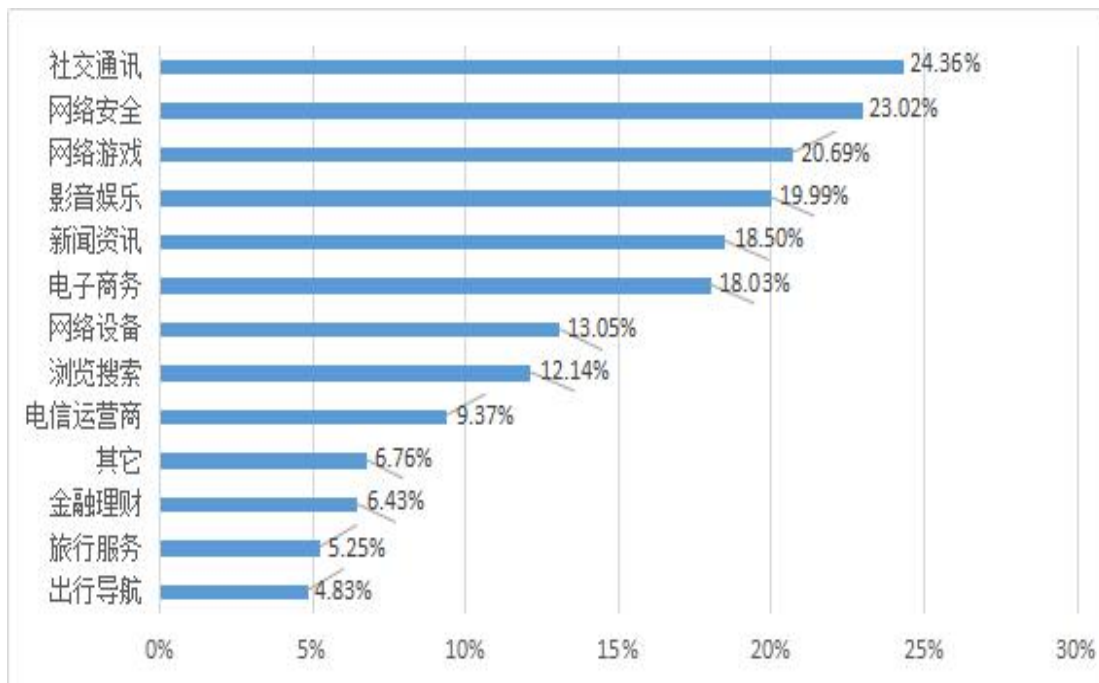


图 1-8：网络从业人员所在公司的业务领域分布情况

参与调查的网络从业人员的工作岗位主要分布在技术、运营、网络监管、市场与营销等岗位。

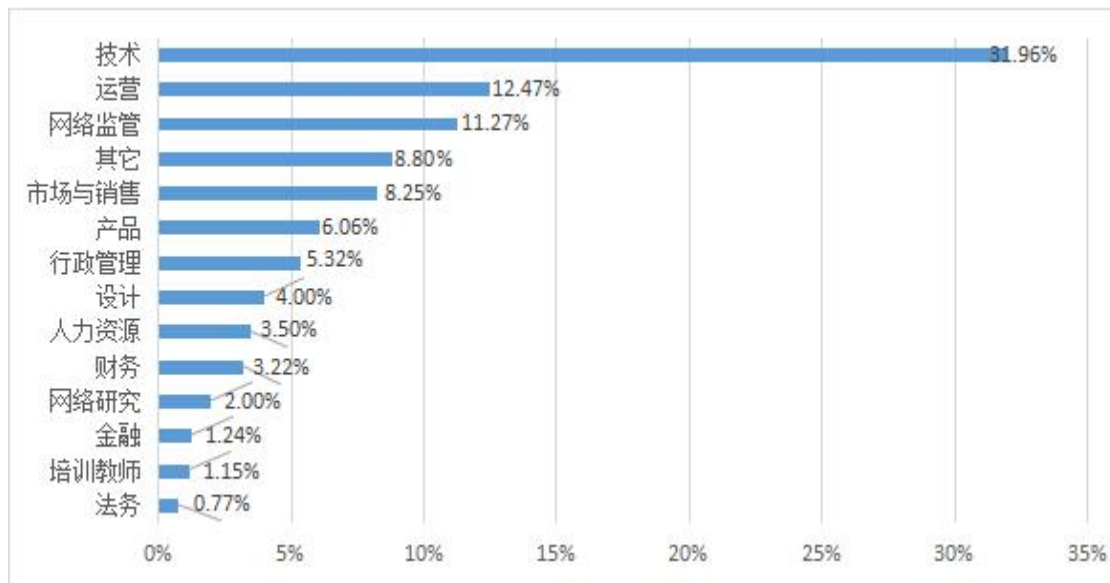


图 1-9：网络从业人员工作岗位分布情况

第二章 网民对网络安全的认知状况

一、网络安全感满意度情况

(一) 我国网民的网络安全满意度总体中等偏上

调查显示，超过八成的公众网民认为日常使用网络的安全程度在一般以上，其中近四成认为安全和非常安全。将调查结果的满意度按 5 级得分制并结合其占比进行转换，可以得到网民的安全感满意度评价价值（注：满意度评价价值的计算公式是由选项占比乘以选项的分值所得到的加权平均值，分值越大表示满意度越大，按 5 分制计算，非常安全=5，比较安全=4，一般=3，不安全=2，非常不安全=1）。本次调查的网民安全感满意度评价价值为 3.26，满分为 5 分，总体处于中等偏上水平。其中公众网民的安全感满意度评价价值为 3.19，网络从业人员的网络安全感满意度评价价值为 3.34。

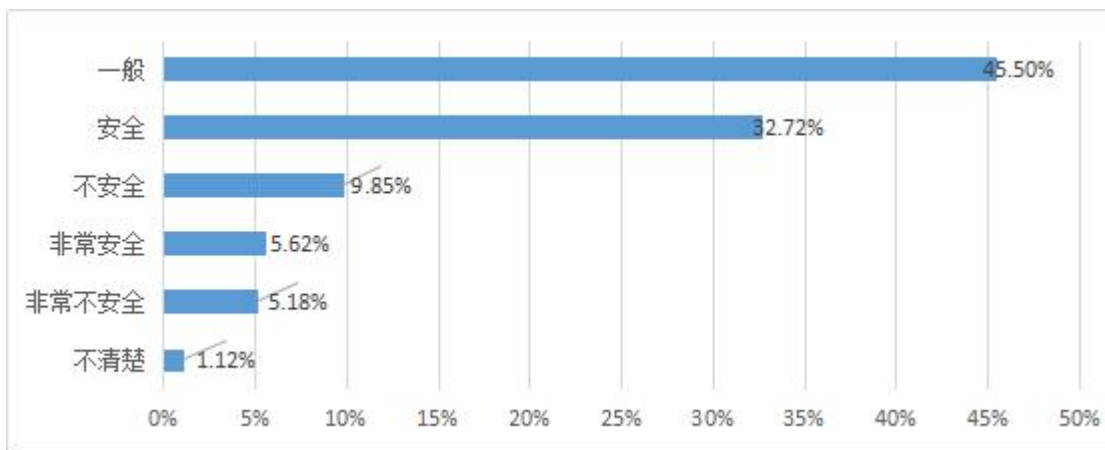


图 2-1：公众网民的网络安全感满意度情况

调查显示，与去年相比，超过三成的公众网民认为网络安全感得到提升，仅有一成半的公众网民认为网络安全感下降。

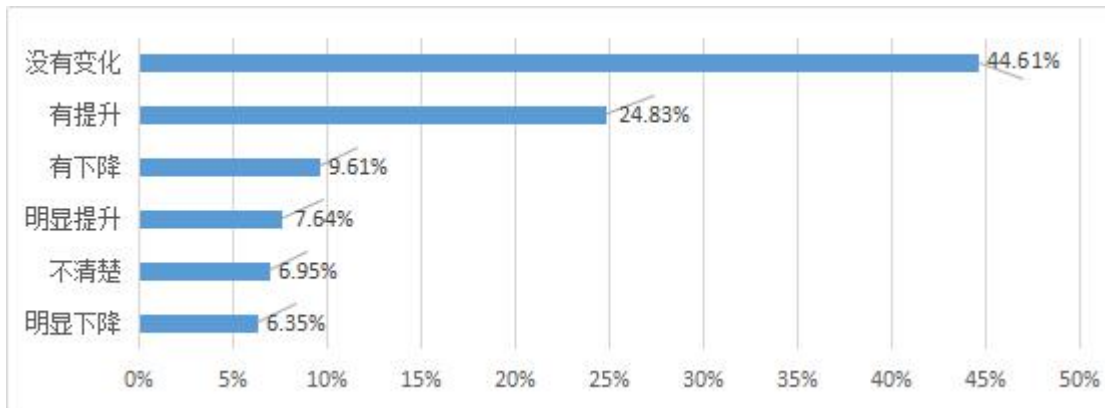


图 2-2：与去年相比公众网民的网络安全感变化情况

调查显示，超过四成的网络从业人员认为当前使用网络是安全和非常安全的，认为当前网络不安全和非常不安全的仅占一成半。

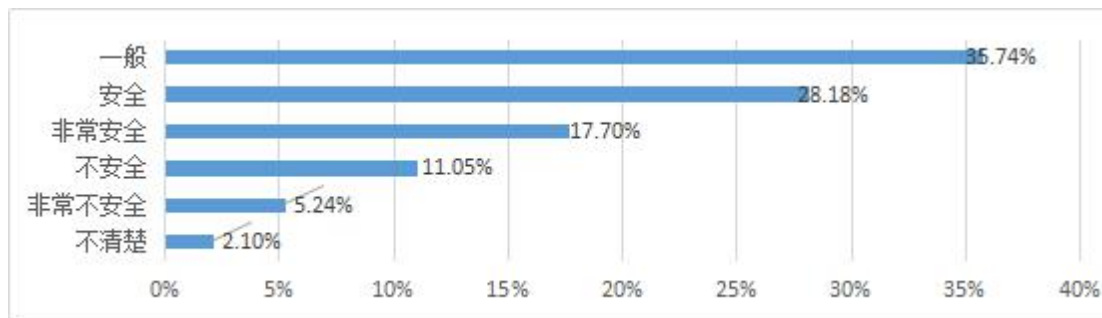


图 2-3：网络从业人员的网络安全感满意度情况

调查显示，与去年相比，超过五成的网络从业人员认为网络安全感得到提升，仅有不到一成的网络从业人员认为网络安全感下降。

综上所述，2018 年网民的网络安全感满意度与上一年相比总体上有一定提升。

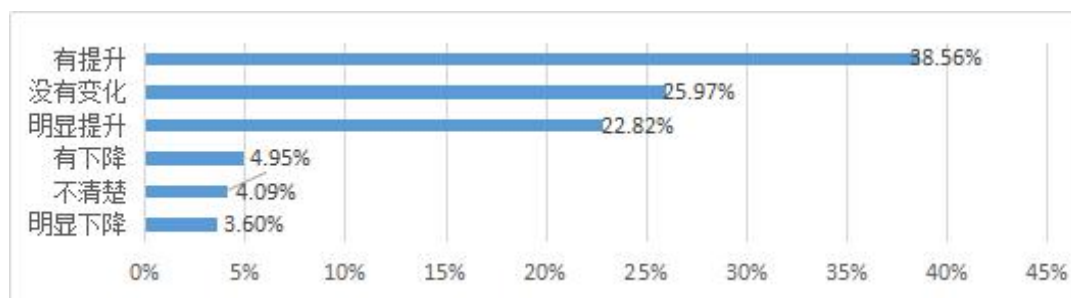


图 2-4：与去年相比网络从业人员的网络安全认知变化情况

(二) 公众网民对网络公司的网络安全责任表现评价好坏掺半

调查显示，有 28.43% 的网民认为网络公司在承担网络安全责任的表现比较好和非常好；有 26.53% 的网民认为网络公司在承担网络安全责任方面的表现不佳，两者大体相当。

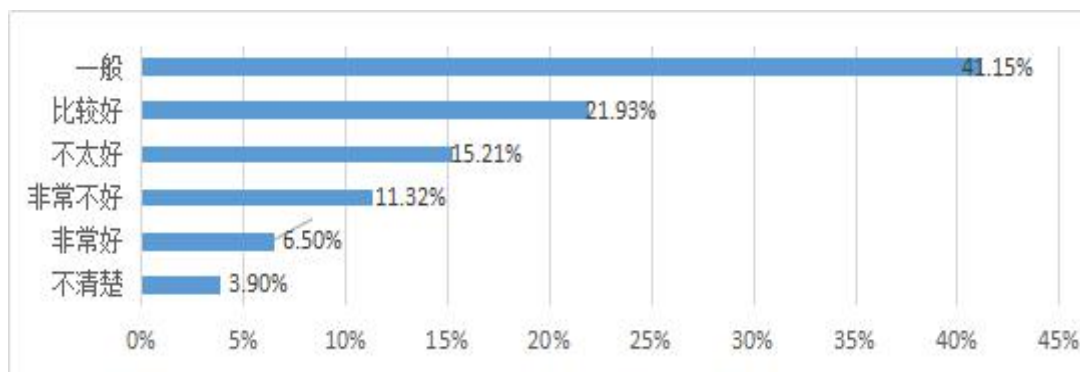


图 2-5：公众网民对网络公司网络安全责任表现的评价情况

（三）保护网络信息安全是网络公司安全责任的重点

调查显示，网络从业人员对网络公司安全责任的认知主要围绕网络信息安全保护展开。具体来说，七成网络从业人员认为网络公司应当不泄露、篡改、毁损收集的个人信息，同时网络公司未经被收集者同意，不向他人提供个人信息；五成的网络从业人员认为网络公司应按照用户合法要求删除或更正个人信息、制定网络安全应急预案；四成多的网络从业人员认为应当及时报告网络安全信息、向用户主动提示安全风险、落实网络安全等级保护制度、组织开展网络安全培训、进行谣言与虚假信息审查等工作。

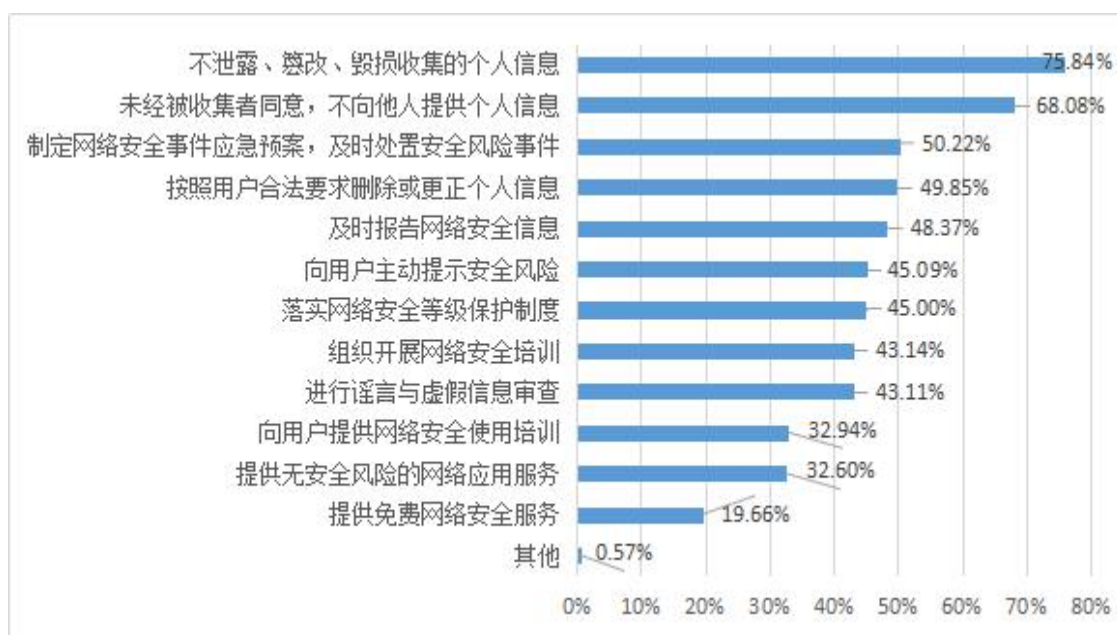


图 2-6：网络从业人员对网络公司安全责任的认知

二、安全意识与安全知识情况

（一）网络安全法制建设成效显著，但仍需加强

1. 《网络安全法》知识亟需向全社会普及

调查显示，截至目前，仍有超过一半的公众网民基本不知道《网络安全法》及其内容，而仅有 5% 左右的公众网民对《网络安全法》非常熟悉。其余四成左右的公众网民仅仅对《网络安全法》有部分了解。《网络安全法》是我国网络安全治理的基本法律框架，在全民使用网络的大环境下，必须尽快在全社会普及《网络安全法》知识，让广大网民掌握法律武器，提高维护自身的合法权益的能力，促进网络安全建设水平的提高。

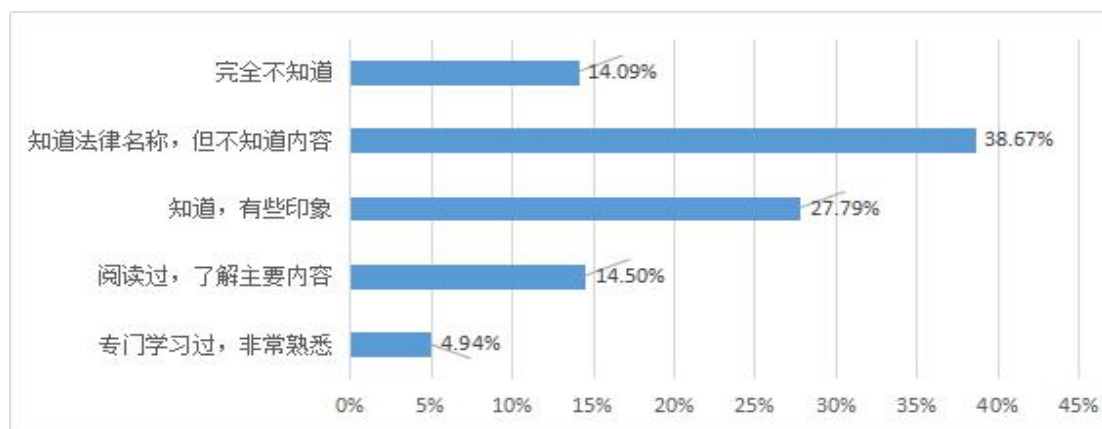


图 2-7：网民《网络安全法》普及情况

2. 网络安全法制建设基本满足需要，但仍需加大工作力度

调查显示，作为专业的网络工作者，有近两成的网络从业人员认为当前我国的互联网法律法规有时无法可依，还有近一成的网络从业人员认为在工作中经常面临无法可依的局面；约一半左右的网络从业人员认为当前我国的互联网法律法规基本满足网络安全建设的需要。因此，需要进一步加大网络安全法制建设的力度，完善我国网络安全法律法规体系。

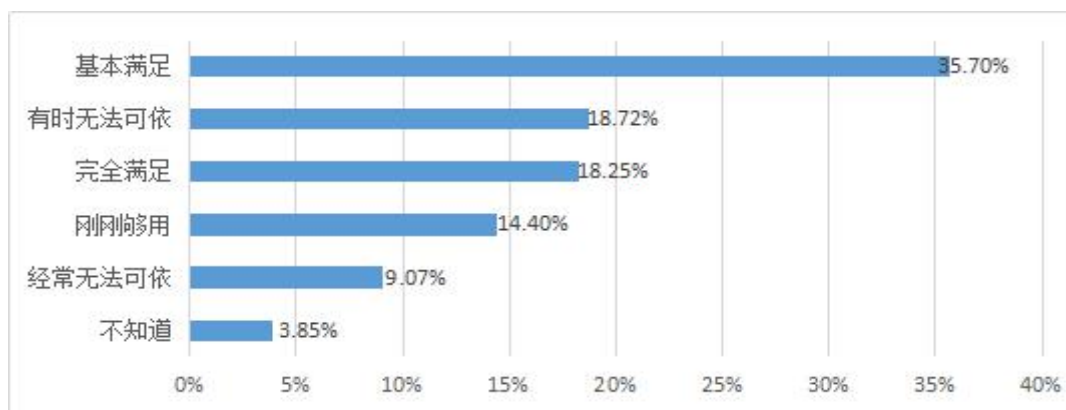


图 2-8：网络从业人员对当前网络安全法制建设评价情况

3. 应多渠道开展网络安全宣传活动

调查显示，超过六成的网络从业人员认为应通过网络安全宣传周（日）等活动加强网络安全宣传；半数以上从业人员认为新闻媒体大量报道网络安全事件、制作网络安全宣传节目、发放网络安全宣传材料等方式加强网络安全知识的普及。

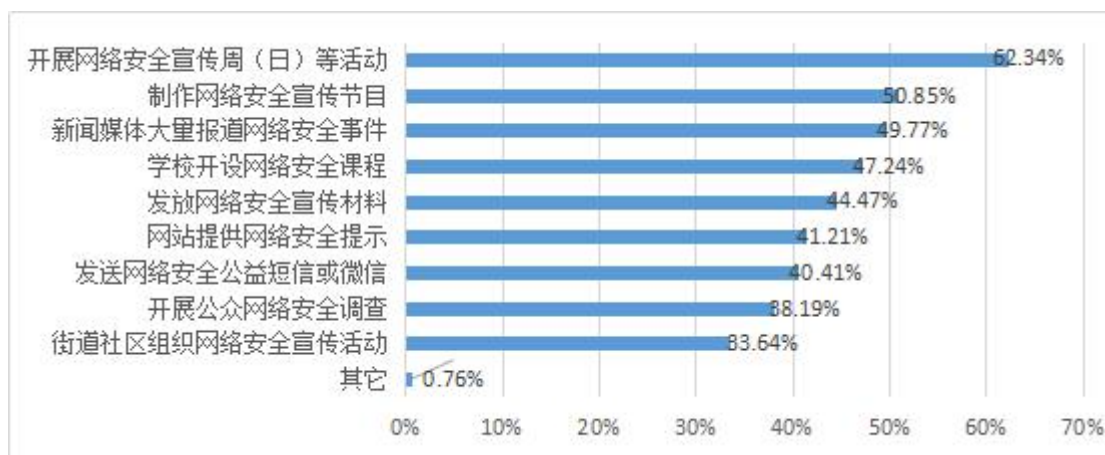


图 2-9：网络从业人员网络安全宣传认知情况

（二）网络安全宣传工作需要加强

1. 有组织的网络安全宣传活动尚不能满足公众网民的安全需要

调查显示，公众网民获取网络安全知识主要靠自己搜索、网站的安全提示、解决安全问题时学习和身边的人告知，而通过网络安全宣传活动和网络安全培训获取相关知识的比例是最低的。表面有组织的网络安全宣传推进工作严重不足，远远不能满足公众的网络安全需要。

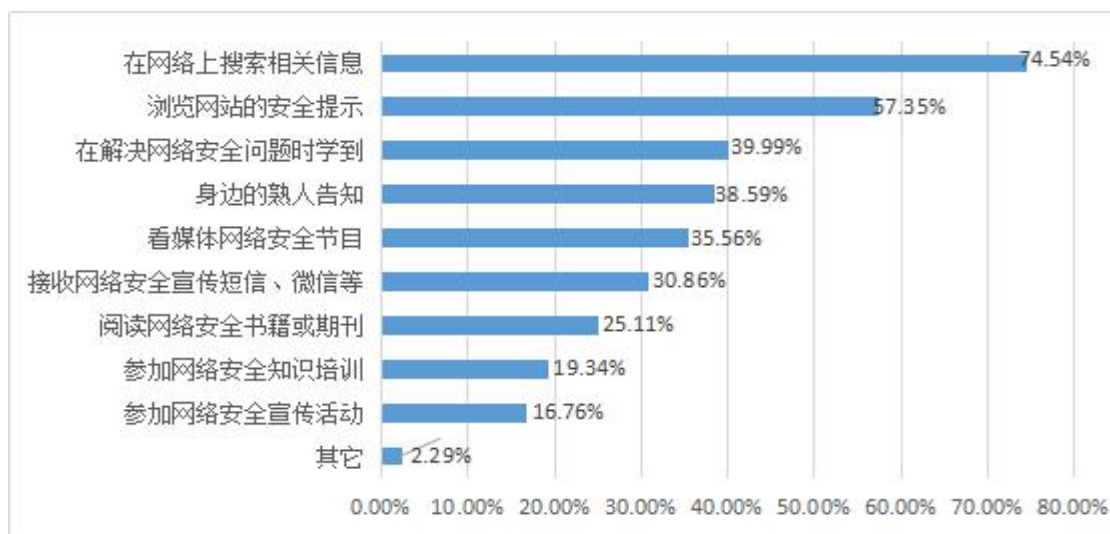


图 2-10：公众网民获取网络安全知识的渠道情况

2. 网民对日常操作相关的软件和网站安全知识了解相对较多

调查显示，近七成公众网民认为不下载来源不明的软件、使用正版软件、安装防火墙是符合网络安全使用要求的做法；其它认知度比较集中的还包括不浏览不正规网站、不打开来源不明的邮件、安装杀毒软件等。表明公众网民在日常网络

使用中掌握了一定程度的网络安全知识。

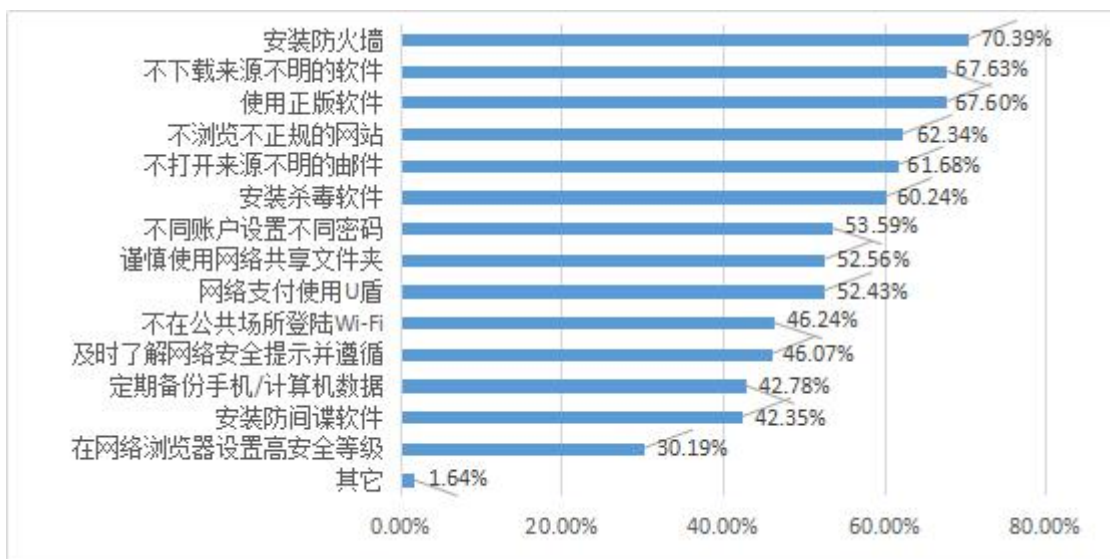


图 2-11：公众网民网络安全知识认知情况

3. 公众网民对网络安全高危行为的认知和做法有明显差异

调查显示，公众网民认为网络购物时向卖家发送个人银行账号、密码等信息和随意打开来源不明的电子邮件或网站链接是最容易导致网络安全危险的行为。其次是随意扫描二维码、随意下载安装软件、网络注册时使用手机号和个人身份证号码、使用盗版软件等行为。

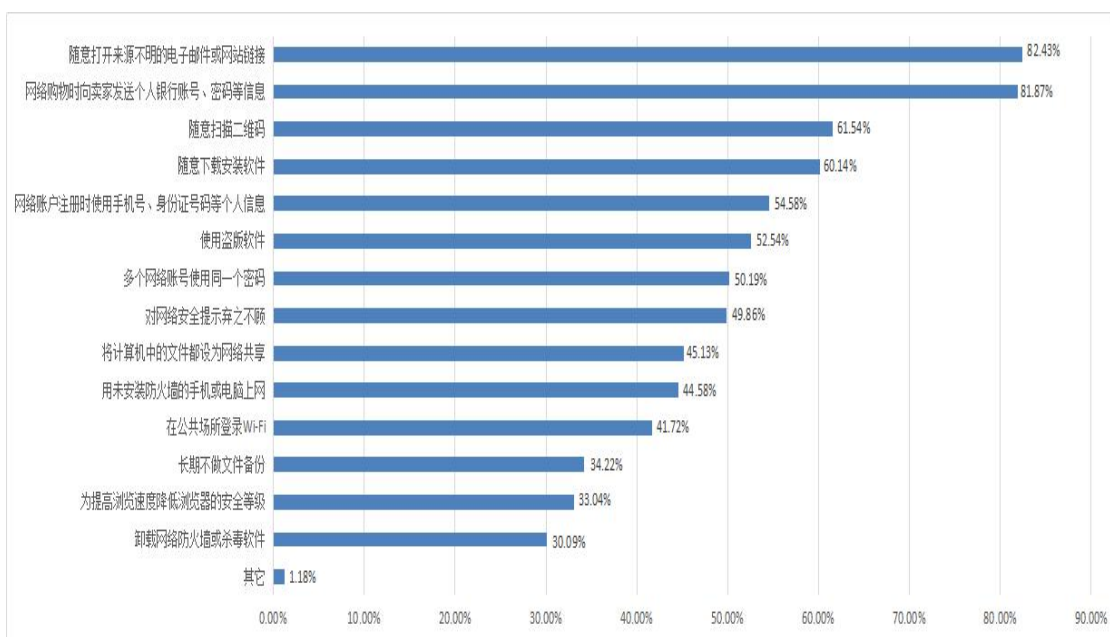


图 2-12：公众网民对网络安全高危行为的认知情况

调查显示,公众网民在过去一年里发生的最频繁的网络高危行为依次是在公共场所登录WiFi,使用个人手机、身份证号码等敏感信息设置网络账户,长期不做文件备份,多个账户使用同一个密码等。

这与前面提到的公众网民对网络安全高危行为的认知存在一定的矛盾,即明知道有网络安全风险,但仍然频繁做出这类危险行为,表明公众网民的网络安全意识迫切需要强化。

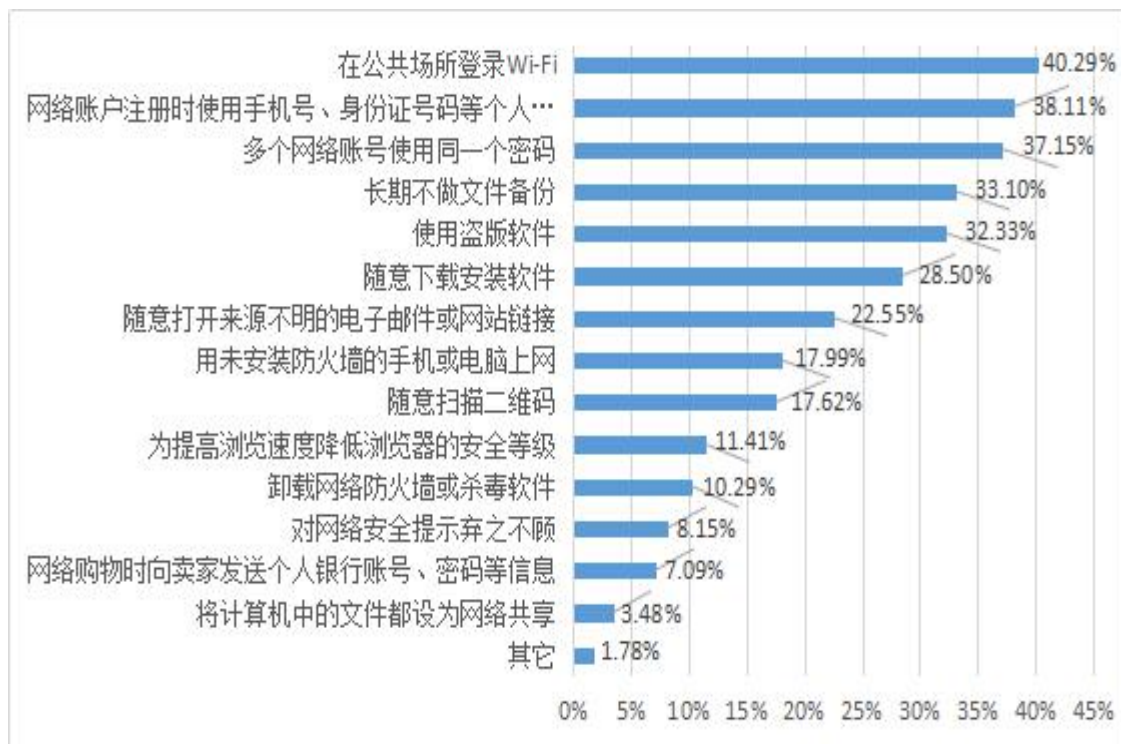


图 2-13: 过去一年网民网络安全高危行为情况

三、网络安全问题情况

(一) 网络安全问题较为突出

1. 当前我国网络安全问题类型多、社会影响大

调查显示,公众网民在被问到个人遇到过哪些网络安全问题时,从18个网络安全问题选项中选择比例超过10%的有16个之多,表明上述问题都在很大程度上影响了网民的日常网络行为。

其中,有五成以上网民表示其遇到过网络色情、网络谣言和诽谤、网络诈骗等网络安全问题;其次较为常见的网络安全问题为网络赌博和网络盗版侵权,近四成网民表示遇到过此类问题;三分之一左右网民曾遇到私人浏览信息被收集并泄露的安全问题、网络账户信息泄露、网络骚扰、未成年人沉迷游戏、网络支付陷阱、网络

传销等网络安全问题。这些网络安全问题与网络违法犯罪行为有着非常密切的关联，严重影响我国网络空间的安全。

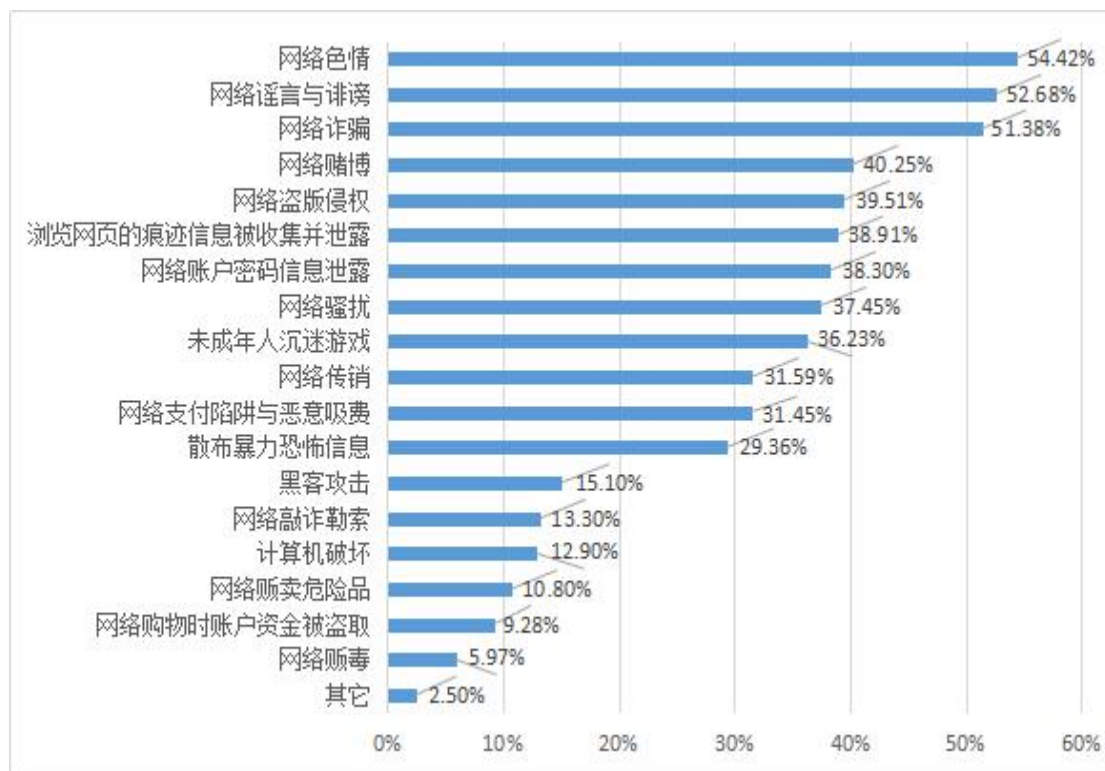


图 2-14：公众网民遇到的网络安全问题情况

2. 网络信息泄露成为最迫切需要解决的问题

调查显示，网络信息泄露已经成为我国网民最迫切要解决网络安全问题的问题。有近一成的网民希望解决手机 app 的信息泄露、浏览网页的痕迹信息被收集泄露和网络账户密码信息泄露等安全问题。未成年人沉迷游戏是我国网民希望解决的另一突出问题。网络谣言与诽谤、网络色情信息、网络病毒、网络欺凌等也是网民希望解决的热点问题。

随着互联网金融和移动支付手段的快速兴起，随之而来的网络安全问题也不断发生。网民对解决 P2P 网络金融诈骗、网络支付陷阱与恶意吸费等问题也抱有很大期望。

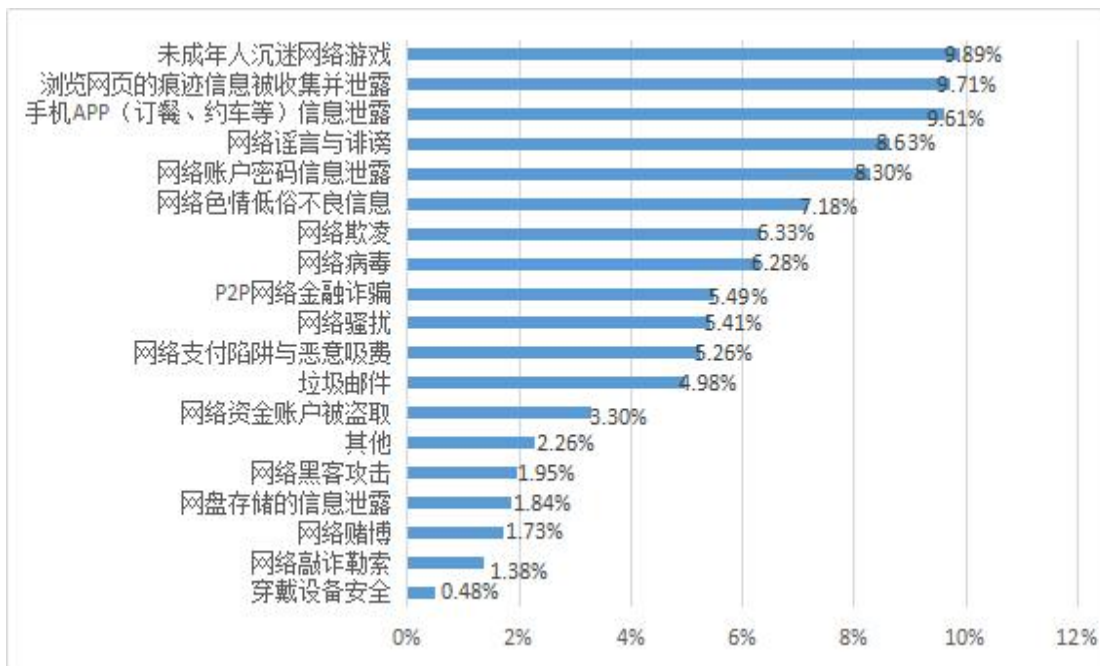


图 2-15：网民最迫切希望解决的网络安全问题

调查显示,过半数的网络从业人员认为当前最需要治理的网络安全问题为网络色情、个人隐私信息泄露、网络赌博、网络诈骗等。

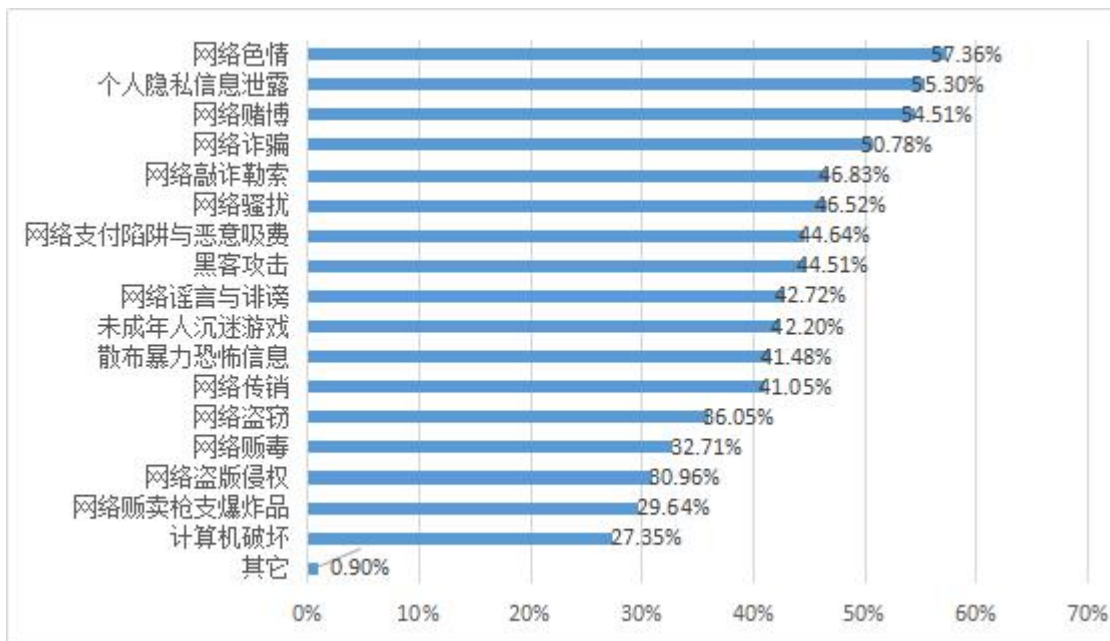


图 2-16：网络从业人员对最需要治理的网络安全问题的认知情况

(二) 网络安全应对措施差异较大

调查显示,有 13.51%的网民对应对网络安全问题采取无所谓的态度,这一比例甚至高于向公安部门报警、寻求法律手段解决、请专业机构解决等选项的比例。这意味着有大量的网民对如何应对网络安全问题采取相对消极的态度,这对全面推进网络安全建

设是非常不利的。

同时，上网搜索对策与办法，以及向网站、互联网监管部门投诉解决遇到的网络安全问题是网民采取的主要措施。而向公安部门报警、寻求法律手段解决问题的比例较少。

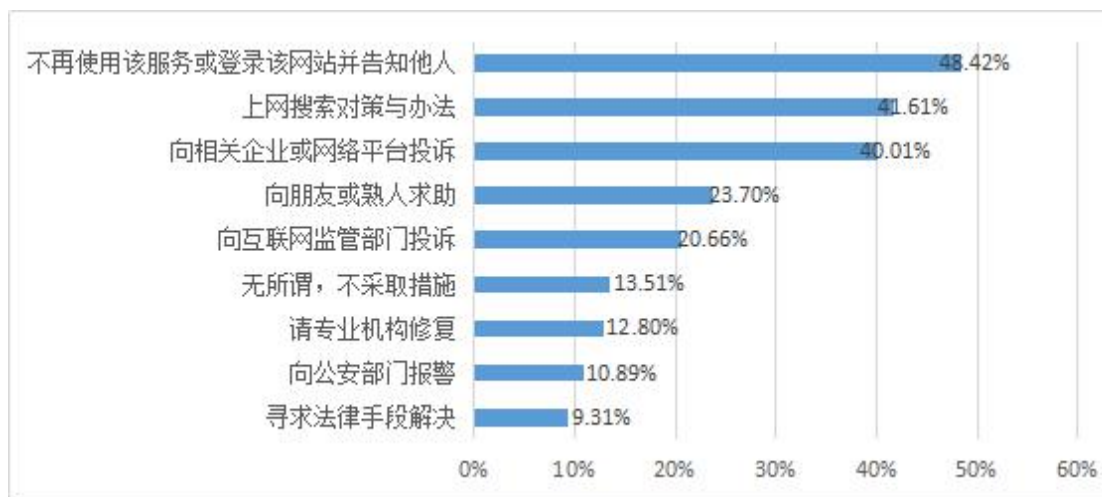


图 2-17：公众网民解决网络安全问题采取的措施情况

四、网络安全治理情况

（一）加强网络安全治理

1. 网民支持强化网络安全治理

调查显示，网民积极支持加强网络安全治理。近九成的公众网民认为加强网络安全治理工作很有必要，其中 62.29% 的被访者认为非常必要，24.55% 认为必要，认为必要性一般的比例仅占 9.11%。

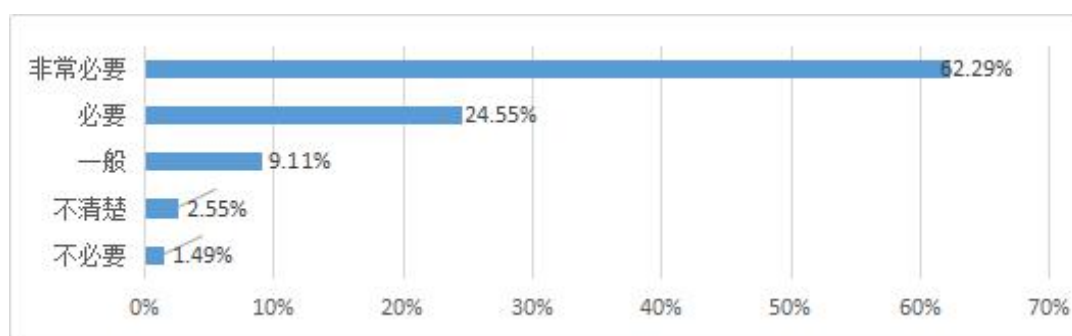


图 2-18：公众网民对网络安全治理的态度情况

2. 网民参与网络安全治理态度积极认真

调查显示，大部分网民对网络违法信息采取行动前会采取措施对其真假进行判断。有超过四成的网民表示通过搜索相关信息验证真伪。三成多的网民凭借自己的经

验判断网络违法信息的真假。还有一成半的网民采取向相关部门或单位求证判断网络违法信息。

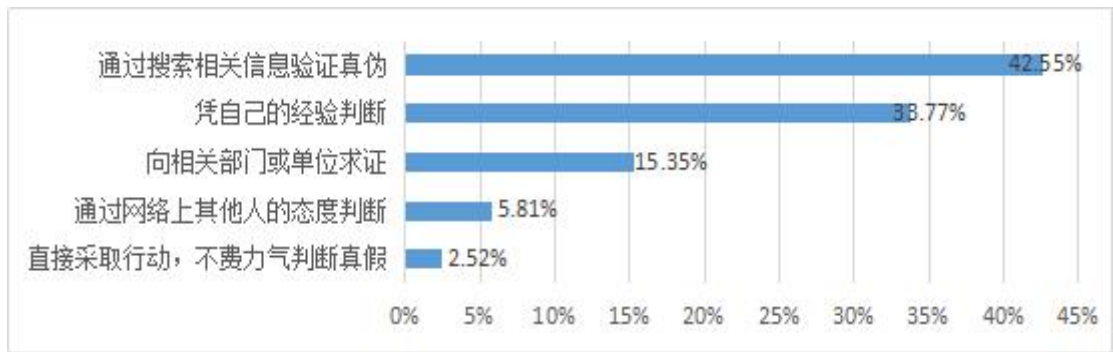


图 2-19：网民对网络违法信息真假甄别情况

3. 政府的网络安全管理措施促进了网络公司的健康发展

调查显示，网络从业人员对政府的网络安全管理措施对公司的影响给予了非常积极的评价。有七成认为当前政府的网络安全管理政策提高了企业的网络安全意识，在促使企业建立网络安全组织体系等方面带来了积极的影响；五成认为提高了公司的网络安全风险防控技术水平。其它依次是提高了产品和服务的安全设计和技术水平、改善了网络安全管理绩效。仅有不到两成的从业人员认为政府的网络安全管理政策增加了企业成本负担、影响了市场扩展。

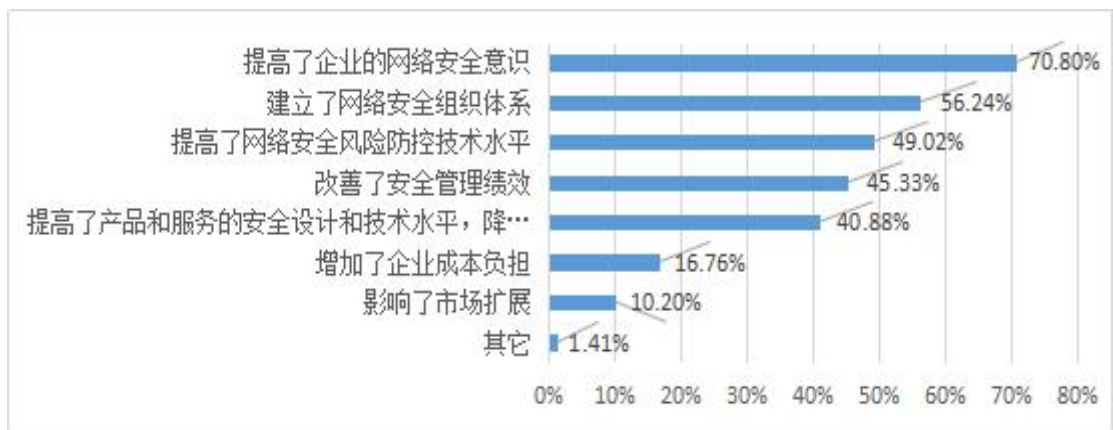


图 2-20：政府网络安全管理措施对网络公司的影响

(二) 遏制网络违法犯罪

1. 网络乱象仍较为普遍

调查显示，在网络违法行为的 20 个选项中，公众网民选择比例超过 10% 的有 13 个，超过 5% 的有 20 个。表明公众遇到的网络违法现象非常普遍。其中，有近七成

的网民遭遇过网络虚假广告；有四成多的网民遭遇过网络色情服务和网络侮辱、毁谤；有近四成的网民遭遇过网络金融诈骗和网络支付陷阱等。

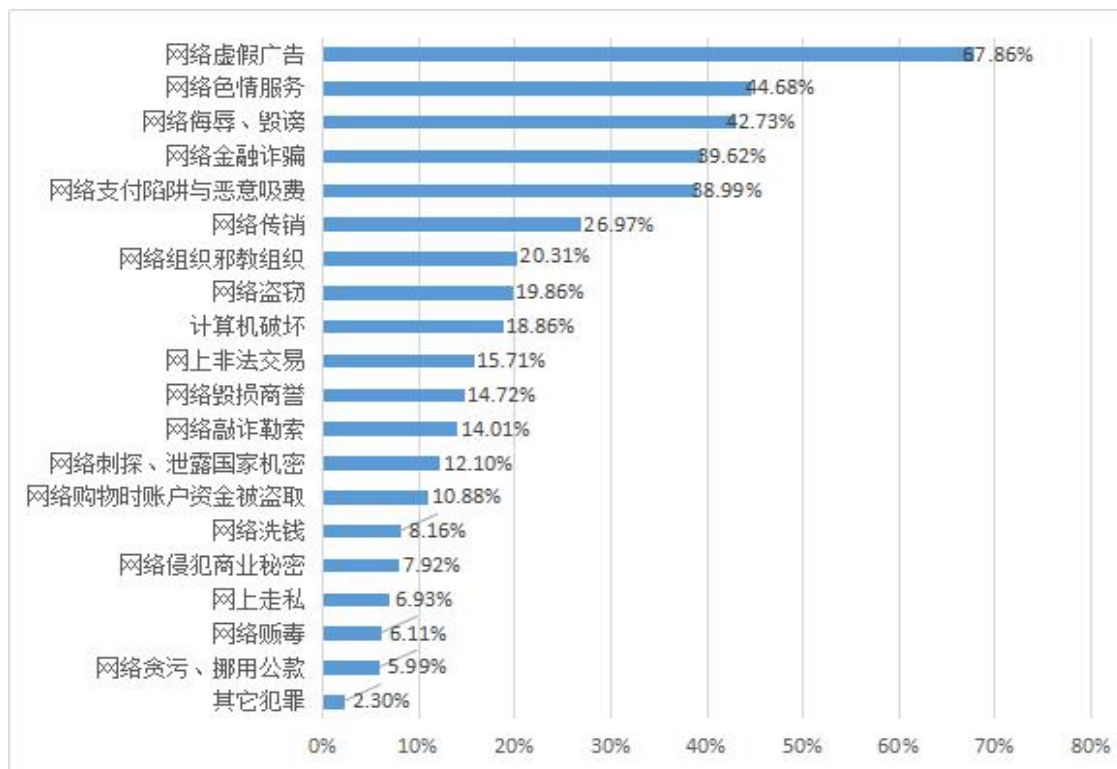


图 2-21：公众网民遭遇的网络违法犯罪行为情况

2. 网民遇到的主要网络违法犯罪类型

调查显示，有超过五成的网民遇到过中奖诈骗；超过三成的网民遇到过钓鱼诈骗、购物诈骗、网上贷款诈骗等诈骗行为。

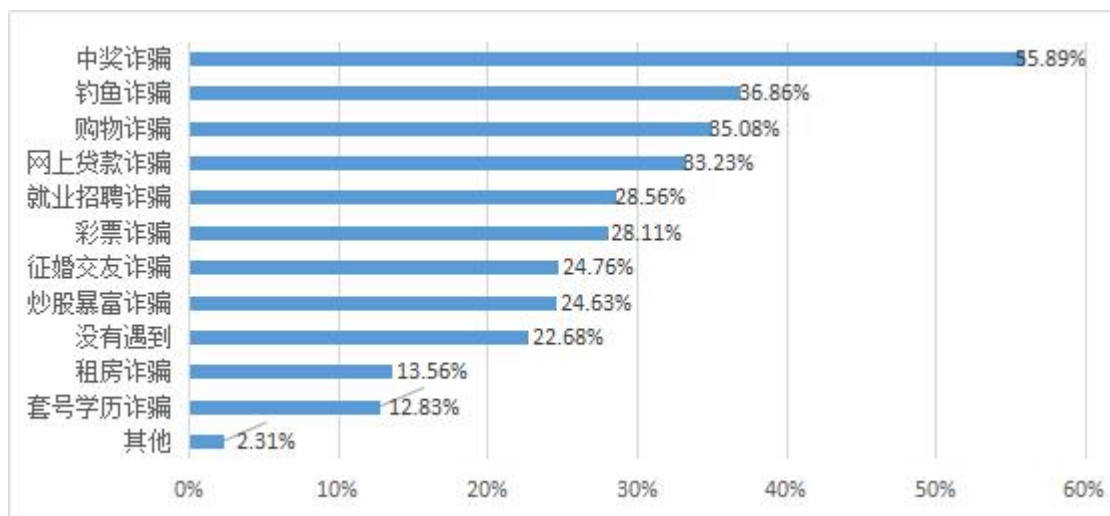


图 2-22：网民遭遇的网络诈骗情况

调查显示，有近五成的网民遭遇过低俗、色情广告信息侵害；四成左右的网民遇到过借即时通讯工具进行的色情违法活动（裸聊、招嫖、聚众色情表演、传播淫秽色情文件等）和色情直播等低俗信息侵害。

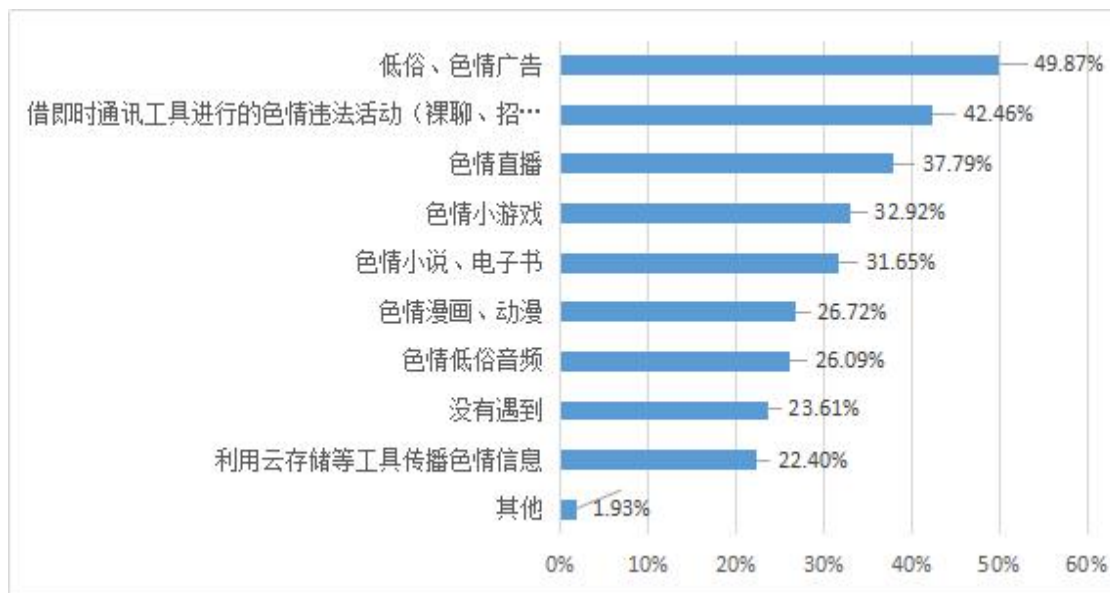


图 2-23：网民遭遇的网络色情信息情况

调查显示，超过八成的网民认为当前网络谣言与侮辱诽谤信息传播的情况很多。其中，近一半的网民认为谣言与诽谤信息传播情况非常多。

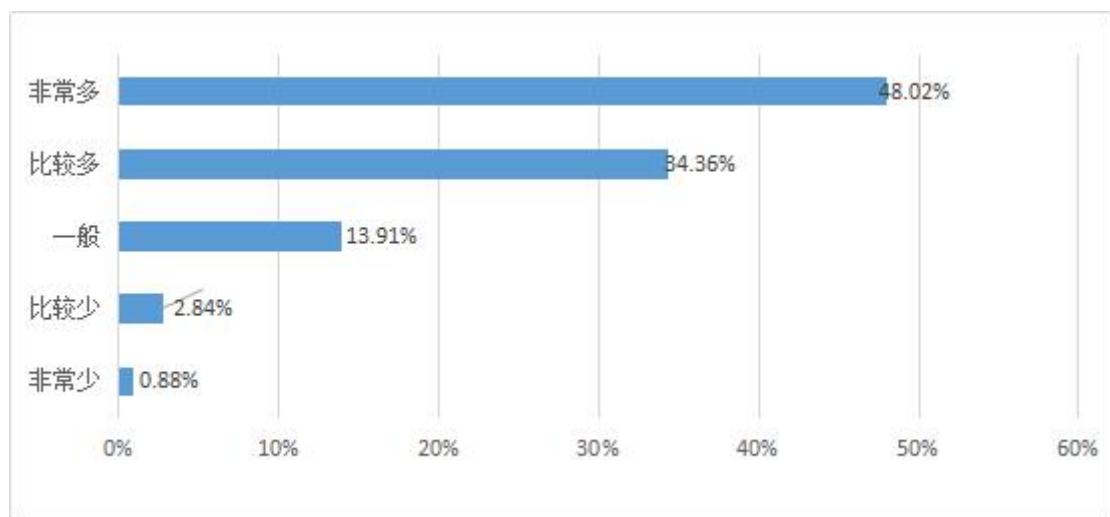


图 2-24：网民遭遇的网络谣言与侮辱诽谤信息情况

调查显示，近六成的网民在论坛上遇到过网络谣言与侮辱诽谤；在使用即时通信工具和短视频中遇到网络谣言和侮辱诽谤信息的网民占比近五成。这表明，论坛、即时通信工具、短视频已经成为网络谣言与侮辱诽谤信息的高发地。

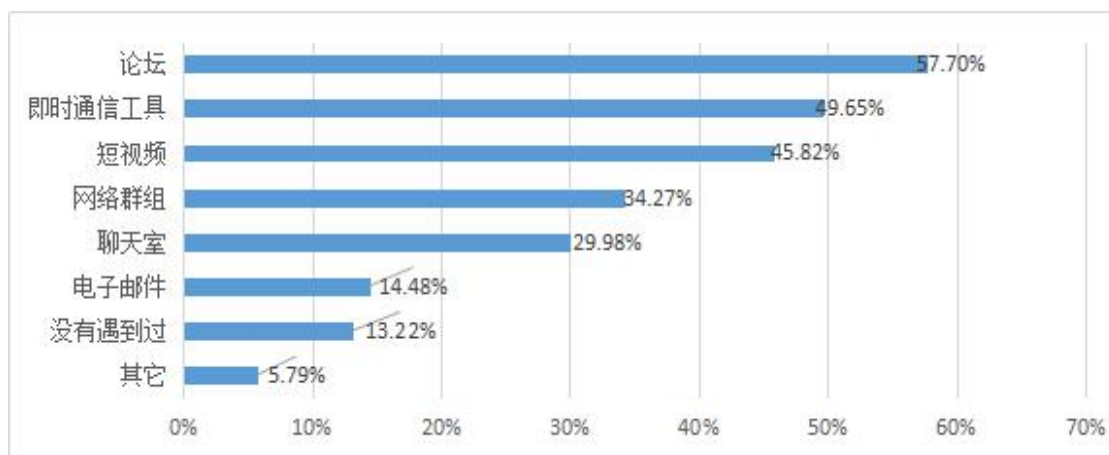


图 2-25：网民遭遇网络谣言与诽谤信息的网络应用情况

调查显示，有四成网民遇到过棋牌类赌博等网络赌博形式；三成多的网民遇到过网络博彩、微信红包赌博。

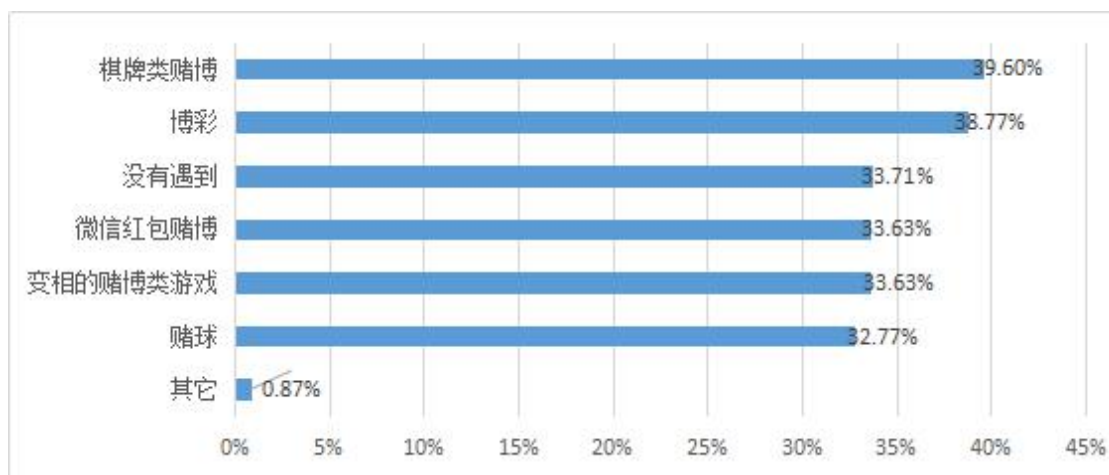


图 2-26：网民遭遇的网络赌博情况

调查显示，过半数的网民遇到过垃圾邮件、恶意程序等网络恶意攻击；超四成的网民在上网的过程中遭遇过网络病毒和黑链接。

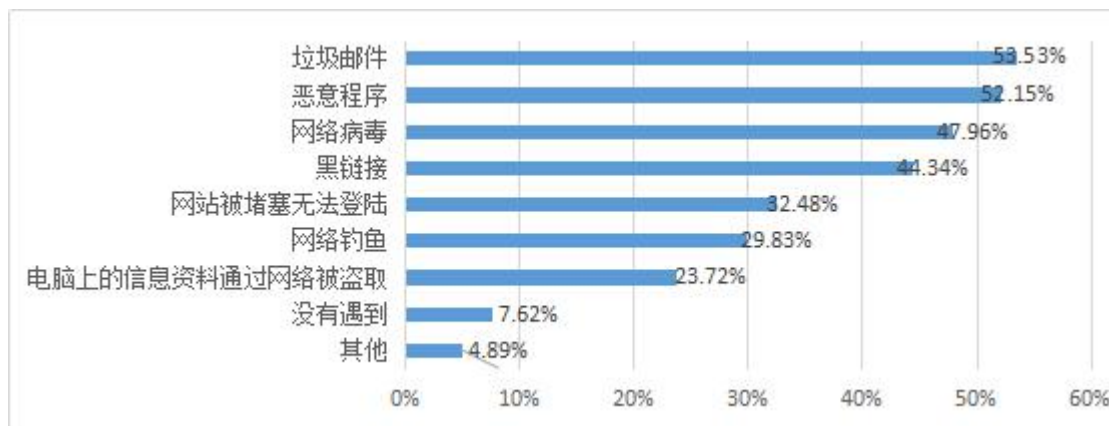


图 2-27：网民遭遇的网络恶意攻击情况

3. 网民普遍支持加强网络安全措施

调查显示，有六成以上的网民支持有关部门加强网络安全法制建设及开展打击网络违法犯罪行为活动；过半数的网民认为应当建立通畅的网络安全举报渠道；近一半的网民认为应当及时处理网络违法犯罪投诉和举报，营造全社会重视网络安全的氛围；企业层面，超过三成的网民认为互联网企业应开发应用绿色软件，四分之一的网民表示企业应健全网络安全员队伍及组织网络安全培训。

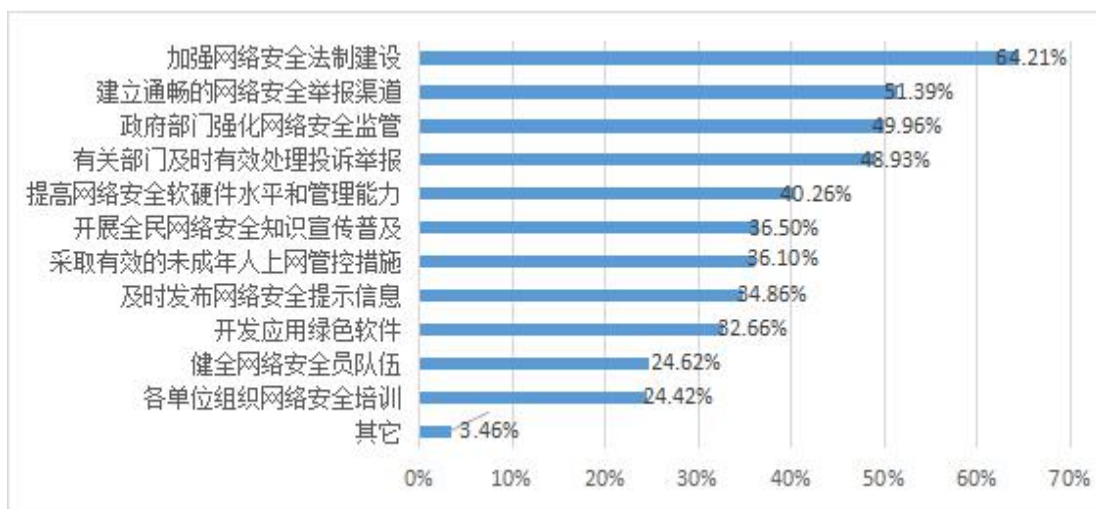


图 2-28：网民对维护网络安全各项措施的支持情况

(三) 网络安全共建共治

1. 网民注重提高自身的网络安全意识和能力应对网络安全问题

调查显示，在遭遇网络犯罪时，过半数的网民会养成安全的上网操作习惯；多数网友在遇到网络犯罪时寻求自己想办法解决问题；有约四成网民向相关企业或网络平台投诉。

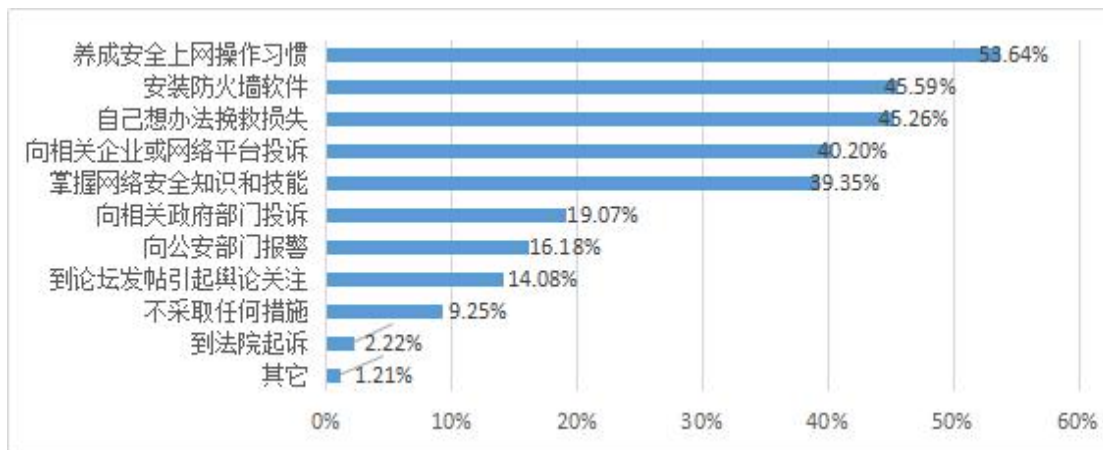


图 2-29：网民应对网络安全问题的措施

2. 网络安全问题影响网络公司的发展

调查显示,有 26.02%的网络从业人员认为网络安全水平低造成公司的直接经济损失;18.60%认为网络安全水平低限制公司业务的扩张;31.50%认为网络安全水平低增加了公司安全管理成本和管理难度;41.61%认为当前网络安全水平低会促使公司提高产品和服务的安全性;有 17.58%的认为会给公司相关业务扩张带来机遇。

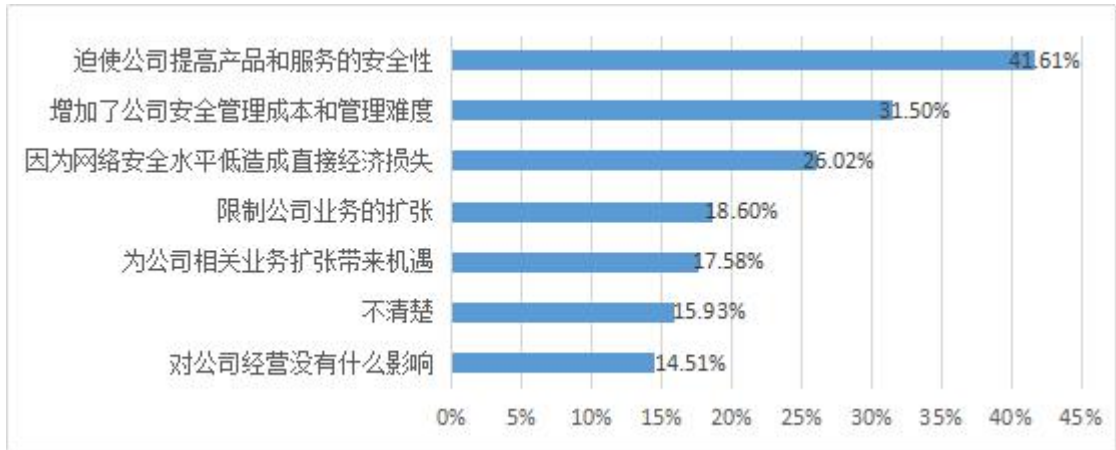


图 2-30: 网络从业人员对网络安全水平对网络公司影响的认知

3. 网民积极支持多方共治加强网络安全建设

调查显示,近八成的网民认为应当完善网络安全法律法规防范网络违法犯罪;六成网民认为应加强网络安全监管、严格网络安全执法打击网络违法犯罪。网民对10项措施的支持度均在四成以上。

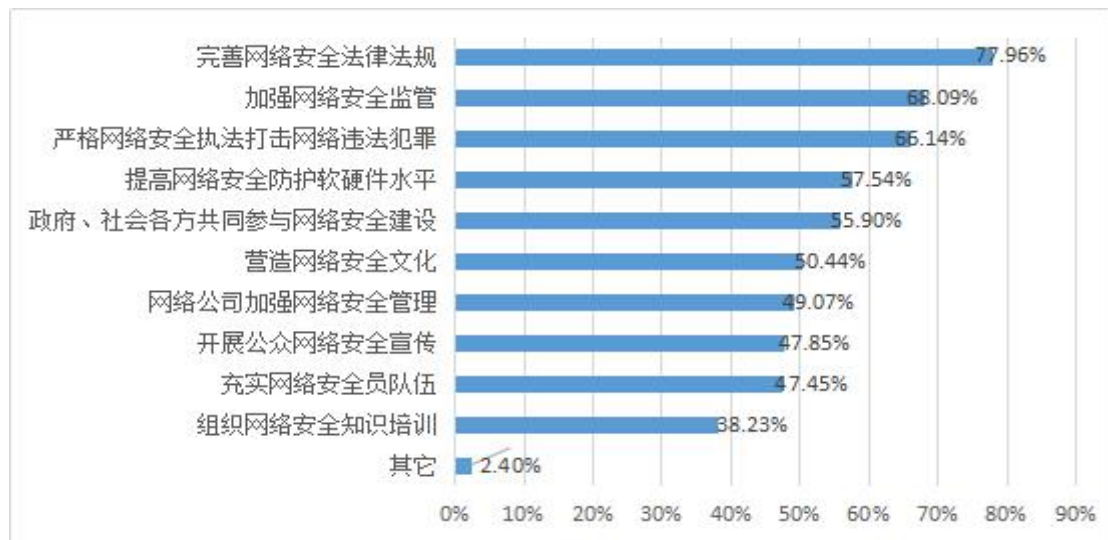


图 2-31: 网民对加强网民安全措施的认识情况

第三章 网络安全热点问题

一、网民网络权益意识与渠道情况

(一) 网民的网络权益意识较高

网民对自身的网络权益认知相对全面，有超过八成的网民认为依法使用网络属于个人的网络权益；七成网民认为要求网络公司删除违规收集、使用的个人信息的权利、要求网络公司保证个人信息安全的权利、对危害网络安全行为进行举报的权利属于个人的网络权益。

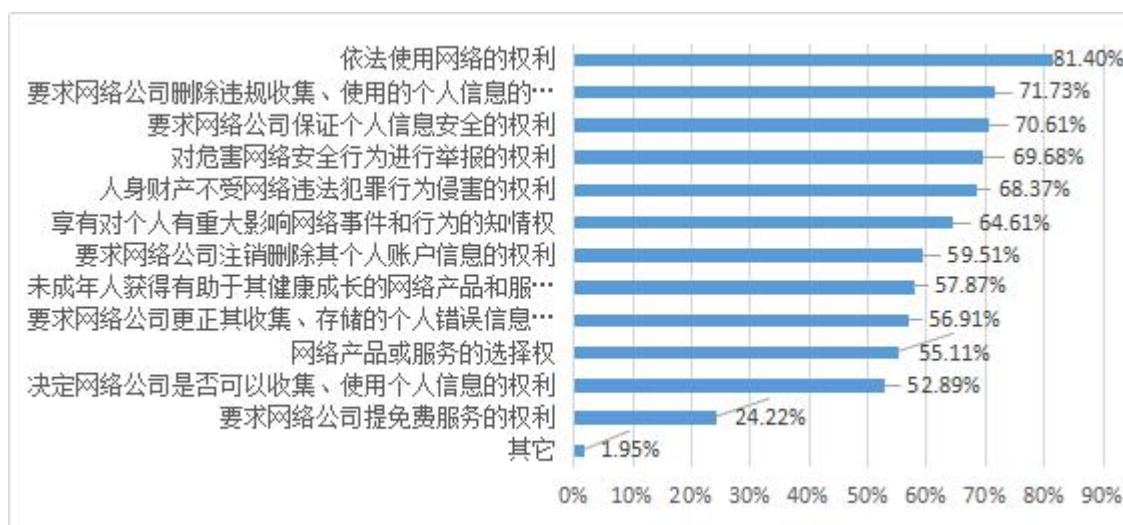


图 3-1：网民网络权益认知情况

(二) 网民维护自身权益的渠道多样化

调查显示，网民对七种维权渠道的选择比例都超过 15%，表明网民的维权渠道呈现多样化。其中超过六成的网民表示一般通过向相关企业或网络平台投诉维护网络权益；有四成网民向网络监管部门投诉维护网络权益；有三成的网民通过在论坛或微博等发帖引起广泛关注，迫使对方接受维权要求。



图 3-2：网民网络维权渠道情况

二、网络个人信息保护情况

(一) 网民对网络应用的个人信息安全存在较多疑虑

调查显示，过半数的网民表示进行网络购物、社交聊天时，个人信息泄露的风险更大；近四成的网民认为手机 APP、搜索信息对个人信息保护不够安全；三成多的网民认为对个人信息保护来说，利用网络进行云盘存储、投资理财不够安全；两成的网民认为在使用影音娱乐，个人信息的保护不够安全；有一成半左右的网民认为使用新闻咨询、地图导航、玩网络游戏对个人信息保护不够安全。

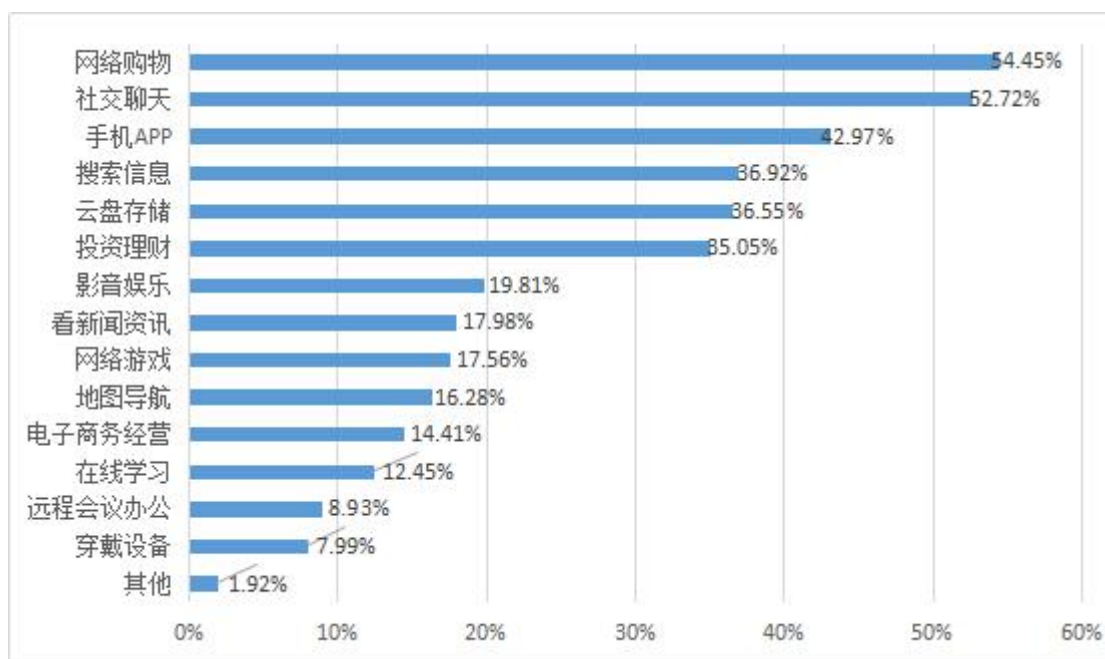


图 3-3：网民网络应用个人信息保护认知情况

(二) 我国网络个人信息保护状况不理想

调查显示，近五成网民认为当前我国网络个人信息的保护状况不好；有四分之一的网民认为网络个人信息的保护状况非常不好；只有不到两成的网民认为我国网络个人信息的保护状况比较好和非常好。

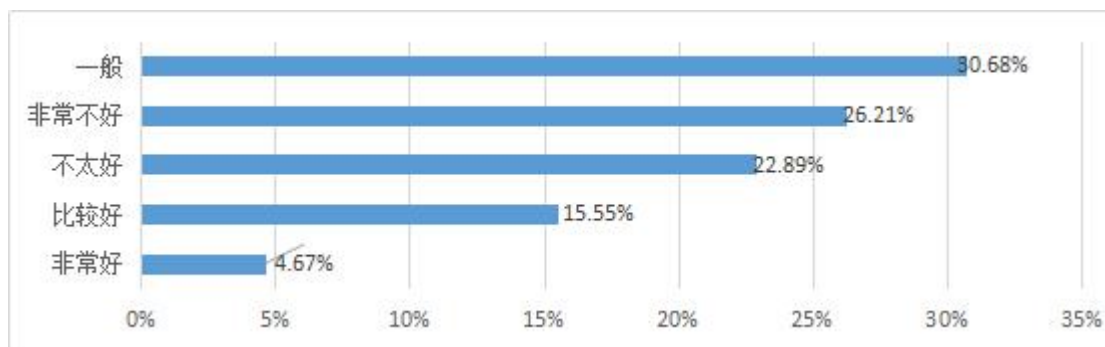


图 3-4：网民网络个人信息保护评价情况

（三）部分网络应用个人信息保护问题较为突出

调查显示，五成左右的网络从业人员认为社交聊天、网络购物类应用对个人信息保护不够到位。有四成的认为投资理财类应用个人信息保护问题较多。

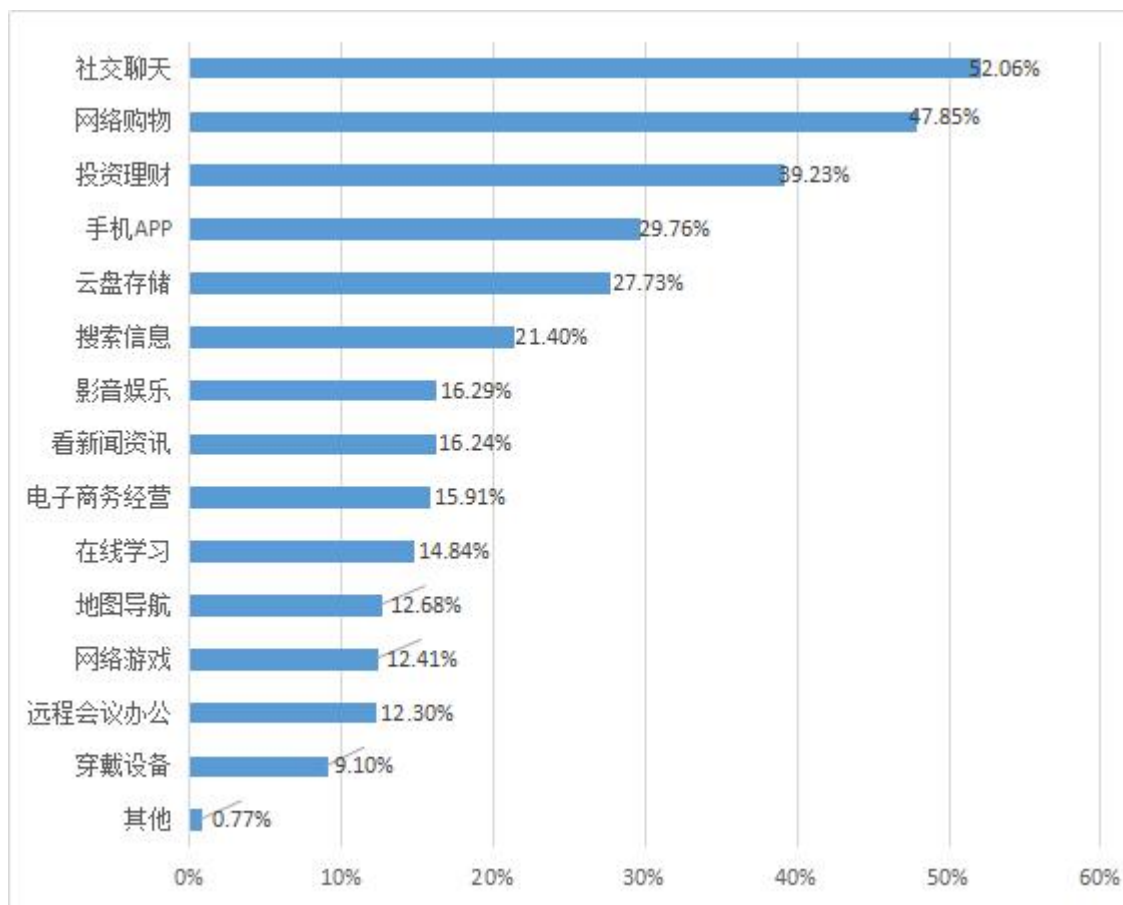


图 3-5：网络从业人员对网络应用个人信息保护情况的认知

三、未成年人网络权益保护情况

（一）网民高度关注未成年人网络权益的保护

1. 网民对未成年人上网的态度分化明显

调查显示，网民对未成年人上网的态度支持与担忧兼而有之。网民普遍认为不应当反对未成年人上网，但应合理安排上网时间。对未成年人上网表示担忧的网民认为主要存在未成年上网缺乏辨识能力，容易被网友欺骗、容易沉迷在网络游戏和网络聊天中、容易受网络暴力、色情等低俗不良信息影响导致心理扭曲甚至犯罪等情况。

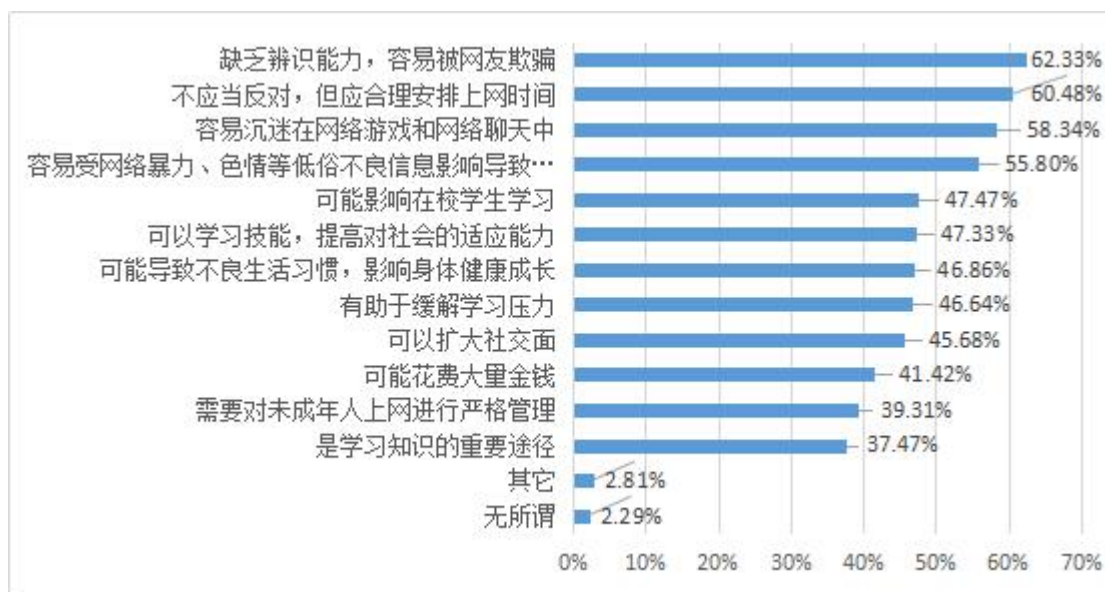


图 3-6：网民对未成年人上网的态度情况

2. 网络游戏是未成年人接触最多的网络应用

调查显示，有九成多的网民认为未成年上网主要玩网络游戏；其它依次是上网交友聊天、看电影电视等娱乐节目、完成老师布置的作业、网络购物等。

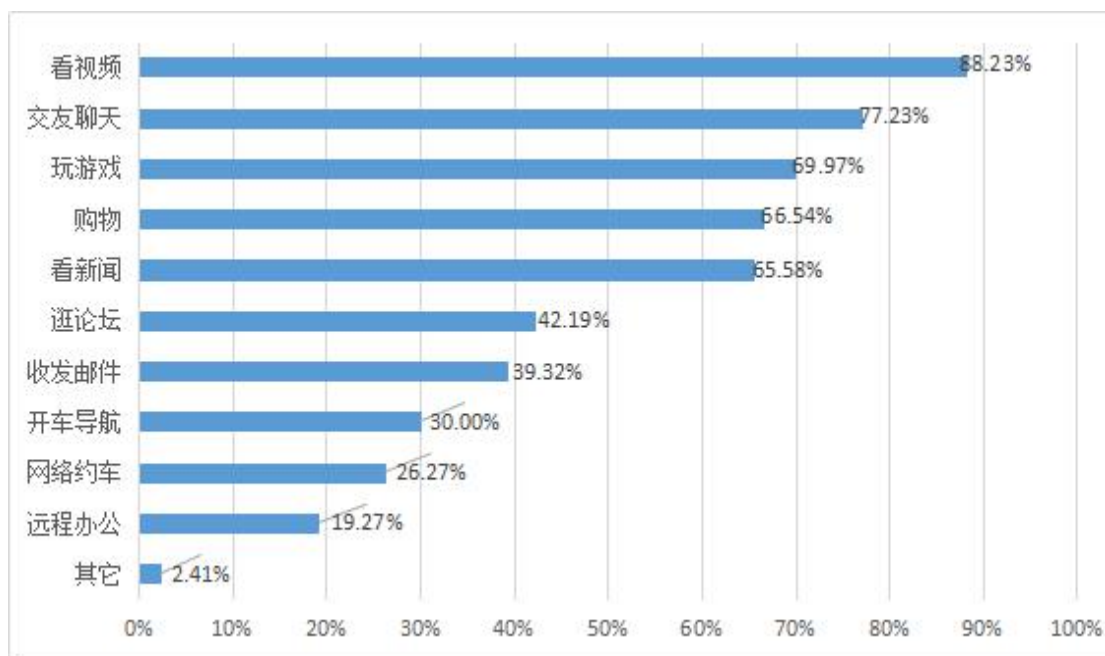


图 3-7：未成年人网络应用情况

(二) 未成年人网络权益保护问题突出

调查显示，网络沉迷、错误信息误导、色情暴力信息是未成年人网络权益保护最突出的问题。有超过七成的网民认为网络沉迷、错误信息误导对当前未成年

人的健康成长非常不利；此外，接触色情暴力信息、网络欺凌、个人隐私保护也是未成年人网络权益保护中的较为突出的问题。

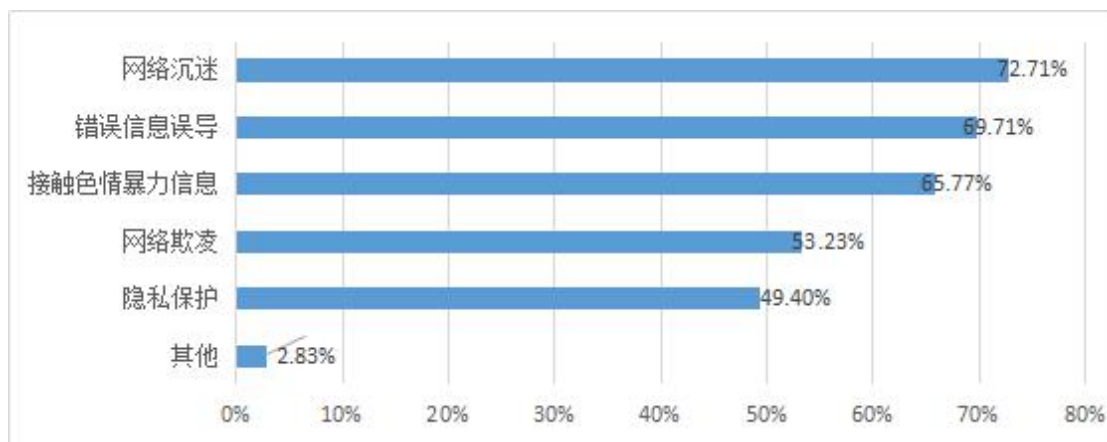


图 3-8：当前未成年人网络权益保护的突出问题

（三）网络游戏管理亟待加强

1. 网民对网络游戏的态度好坏参半

调查显示，网民对网络游戏的态度支持与反对的比重均很大。对网络游戏持积极态度的网民认为未成年玩网络游戏可以消除学习压力、能够开发未成年人的智力、提高学习兴趣、扩大社会交往。对网络游戏持反对态度的网民认为网络游戏中暴力色情等低俗内容影响孩子健康成长、荒废学业、诱导暴力倾向导致社会问题。

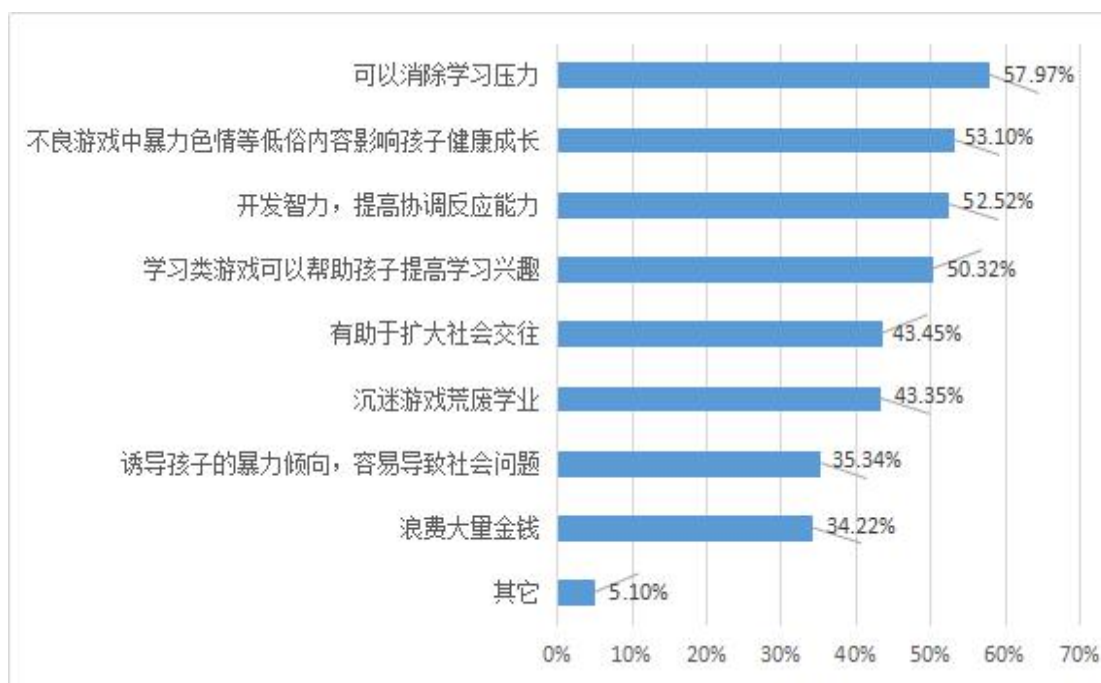


图 3-9：网民对未成年人玩网络游戏的认知情况

2. 网络游戏公司在保护未成年人网络权益方面应当发挥重要作用

调查显示，在未成年人保护方面，网民的选择排在第一位的是健全保护法律法规和政策措施，有超过七成的网民选择这一项；排在第二位的是认为网络公司应全面履行对未成年人的保护义务是未成年人网络权益保护最应当重视的问题，有超过六成的网民选择。超五成的网民认为学校、父母、社会应认真监督、加大宣传教育来保护未成年网络权益。

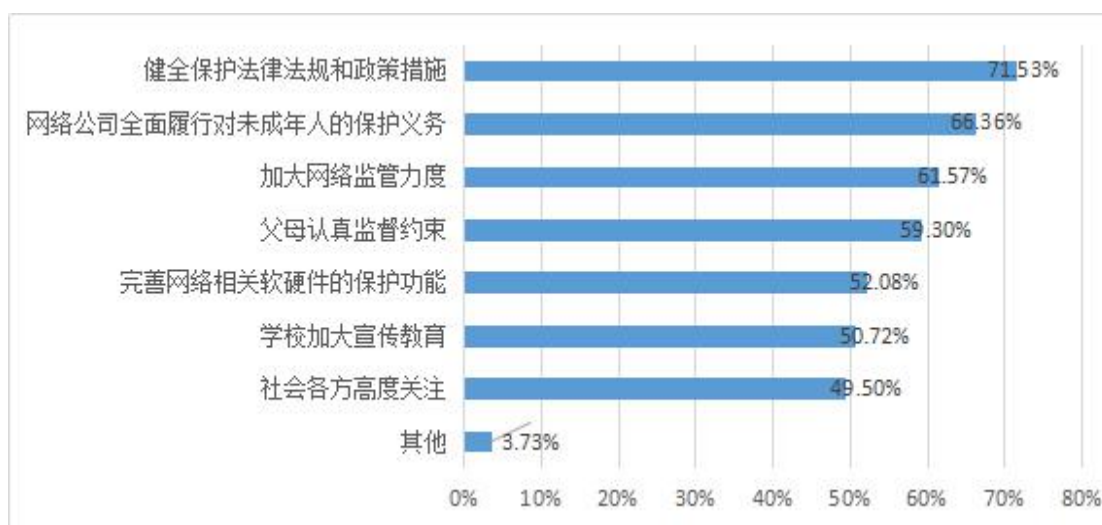


图 3-10：网民对未成年人网络权益保护措施认知情况

调查显示，有七成的网络从业人员认为网络公司应实行游戏账号实名制防止未成年沉迷网络游戏；五成网络从业人员认为网络公司应实行游戏分级、限制游戏上网时间防止未成年沉迷游戏。

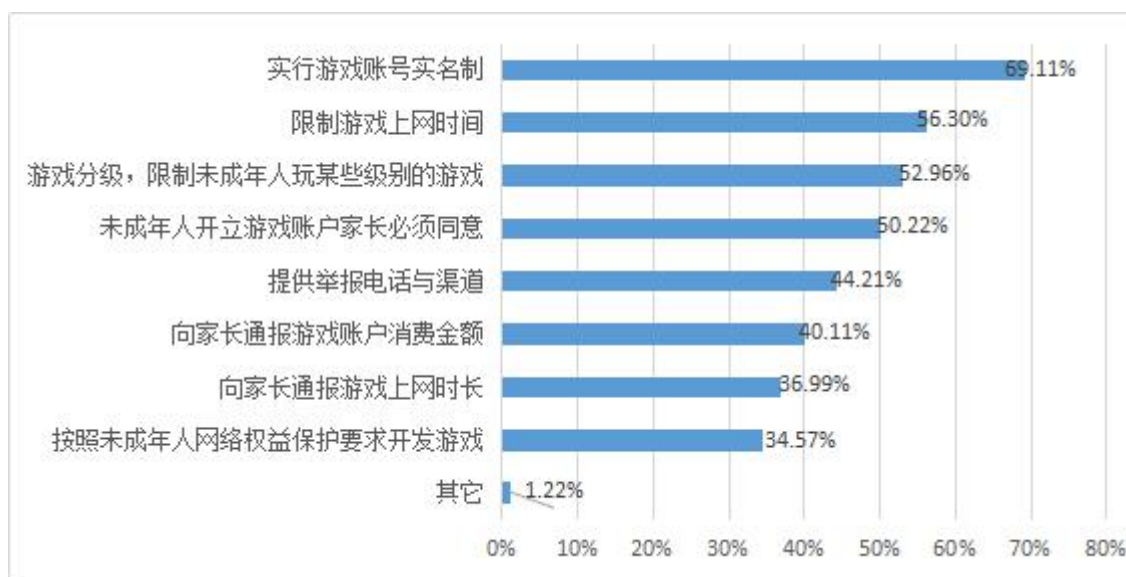


图 3-11：网络从业人员对网络游戏公司保护未成年人措施的认知情况

(四) 未成年人上网管理需要社会共同努力

调查显示，网民对各方共同努力加强未成年人上网管理有很高的共识，在七个方面的认同度都在50%及以上。其中，超过七成的网民认为应当健全法律法规和政策措施，其次，依次是网络公司全面履行对未成年人网络权益的保护义务，加大网络监管力度，父母监督、采用保护技术手段、学校加大宣传教育、社会各方关注等。

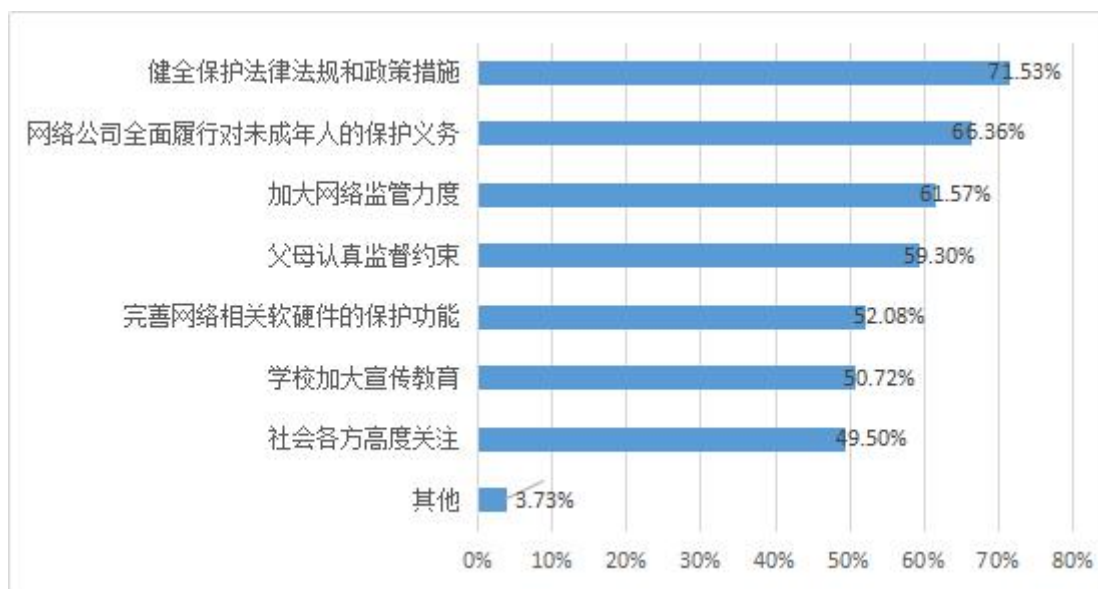


图 3-12：网民对未成年人上网管理的态度情况

第四章 总 结

一、当前我国的网民网络安全感满意度总体处于较好水平

调查数据表明，当前我国各类网民对网络安全的总体状况给予了较高的评价，反映了近年来政府监管部门、行业协会、网络公司及社会各界对网络安全的重视和持续的投入取得了明显的成效，得到了广大网民的认可。

这一成绩是在近年来我国网络高速发展、网络应用创新持续不断、网民数量大幅增长的情况下取得的，是政府、行业、企业和社会公众共同努力的结果，是网络共建、共享原则的具体体现。

二、网民的网络安全意识及网络安全知识亟需强化和普及

调查数据显示，我国网民已经具有了一定的网络安全意识，初步掌握了基本的网络安全知识。但随着互联网+战略的持续推进，各种网络应用的不断推出，互联网与网民的工作和生活的联系更加密切，与此同时，各类网络违法犯罪行为也不断花样翻新，令人防不胜防。因此，开展对社会公众网民的网络安全意识普及宣传，组织多种形式的网络安全知识推广传播活动是提高我国网络安全整体水平的重要基础工作，必须大力加强。

三、加强网络安全治理，打击网络违法犯罪行为是民心所向

调查发现，当前网民对网络安全问题频发，网络违法犯罪行为屡禁不绝等情况深恶痛绝，积极支持并参与网络安全治理工作，对遇到的网络违法不良信息进行投诉举报。并配合政府网信、公安等网络管理部门解决网络安全问题、打击网络违法犯罪行为。

如何进一步激发广大网民参与网络安全治理的积极性，搭建多方参与的网络安全治理合作平台，成为我国网络安全空间建设的必须解决好的重点任务。

四、加强以个人信息保护为重点的网络权益保护成为各方关注的焦点

调查结果显示，网民对当前我国的网络个人信息保护问题突出的状况有很大的意见，对各类网络应用的个人信息保护水平有很多的疑虑。这就要求相关各方高度重视以网络个人信息保护为重点的网民网络权益保护工作，积极贯彻落实《网络安全法》的各项要求，充分认识网民网络权益保护对互联网行业健康发展的战略意义。从根本上尊重网民，切实保护网民的合法权益，促进我国互联网行业的健康发展。

五、未成年人的网络权益保护任重道远

调查表明，当前我国未成年人网络沉迷、遭受网络色情不良信息侵害、受到网络错误信息误导等现象较为突出，对未成年人的健康成长产生了非常不利的影响，我国未成年人网络权益保护工作面临很大挑战。解决这一问题，需要政府管理部门、网络公司、家长、学校等各方各负其责、齐抓共管，特别是网络游戏公司应当肩负起应尽的社会责任，采取科学合理的措施对未成年人游戏沉迷进行管控，为未成年人健康成长营造良好的网络空间。

附录 1

调查方法

一、调查研究基本方法

本次调查采用定性分析和定量调查研究相结合的方法。定性部分，主要依靠桌面研究的方式；定量部分，主要采用在线问卷调查的方式进行。桌面研究资料主要来源于国内各网络安全相关政府投诉网站的数据、中国互联网络信息中心发布的年度互联网发展报告，网络监管部门发布的政策文件及监管措施等。

二、调查问卷发放途径

问卷调查主要通过各省市网络安全行业协会在本地发动组织相关单位和个人参与，通过培训班、会议、论坛等活动及各大公共场所广泛宣传，并在各发起单位网站、新兴网络平台、商业门户网站、中央（地方）重点新闻网站等平台及其对应的移动端 app、公众号等移动媒体平台上发布调查公告和调查问卷的填答链接，推送调查小程序、互联网公司内部发送调查问卷等方式，由公众、互联网行业从业人员主动参与填写问卷的方式，获得调查样本。

三、调查样本选择

本次调查的样本群体包括在中国的各类与互联网建设、运营、服务相关的人群。

调查样本细分如下：

子样本 A：使用各类互联网服务的一般社会公众

子样本 B：与互联网建设、运营、监管等相关的行业从业人员

调查结果来自以上各类群体在线填写的问卷。

附录 2

全国 85 家网络安全社会组织 发起单位名单

1. 北京网络行业协会
2. 北京网络空间安全协会
3. 北京关键信息基础设施安全保护中心
4. 天津市信息网络安全协会（筹）
5. 上海市信息网络安全管理协会
6. 上海市信息安全行业协会
7. 重庆市信息安全协会
8. 重庆计算机安全学会
9. 重庆信息安全产业研究院
10. 黑龙江省网络安全协会
11. 吉林省信息网络安全协会
12. 辽宁省信息网络安全协会
13. 河北省信息网络安全协会
14. 山西省信息网络安全协会
15. 内蒙古自治区网络行业协会
16. 江苏省信息网络安全协会
17. 浙江省计算机系统安全协会
18. 安徽省计算机网络与信息安全协会
19. 山东省信息网络安全协会
20. 湖北省信息网络安全协会
21. 湖南省信息网络安全协会
22. 广东省计算机信息网络安全协会
23. 广东省网络空间安全协会
24. 广东关键信息基础设施保护中心
25. 广州华南信息安全测评中心
26. 广东中证声像资料司法鉴定所

27. 广西信息网络安全协会
28. 海南省计算机学会
29. 海南省网络安全协会
30. 福建省信息协会
31. 四川省计算机信息安全行业协会
32. 云南省信息安全协会
33. 陕西省信息网络安全协会
34. 甘肃烽侦网络安全研究院
35. 宁夏网络与信息安全行业协会
36. 新疆维吾尔自治区信息网络安全
37. 长春市计算机信息网络安全协会
38. 沈阳市信息网络安全协会
39. 大连市信息网络安全协会
40. 石家庄市信息网络安全协会（筹）
41. 秦皇岛市信息网络安全协会
42. 包头市计算机公共网络安全协会
43. 呼和浩特市计算机信息网络安全协会
44. 巴彦淖尔市计算公共信息网络安全协会
45. 呼伦贝尔市网络行业协会
46. 乌海市计算机公共安全网络协会
47. 锡林格尔盟信息网络安全协会
48. 通辽市信息网络安全协会
49. 扬州市信息网络安全协会
50. 连云港市计算机信息网络安全协会
51. 南通市信息网络安全协会
52. 泰州市信息网络安全协会
53. 杭州市网络安全协会
54. 宁波市计算机信息网络安全协会
55. 金华市信息安全协会
56. 湖州市计算机系统安全协会
57. 丽水市信息网络安全协会

58. 南昌市网络信息安全协会
59. 济宁市信息网络安全协会
60. 青岛市计算机学会
61. 潍坊市信息网络安全协会
62. 曲阜市信息网络安全协会
63. 聊城市东昌府区信息网络安全协会
64. 郑州市信息网络安全协会
65. 郴州市信息网络安全协会
66. 岳阳市计算机公共信息网络安全协会
67. 广州市信息网络安全协会
68. 佛山市信息协会
69. 深圳市计算机网络公共安全协会
70. 深圳市网络与信息安全行业协会
71. 揭阳市计算机学会
72. 珠海市信息网络安全协会
73. 清远市网络安全协会
74. 茂名市计算机信息网络安全协会
75. 河源市计算机信息网络安全协会
76. 惠州市计算机信息网络安全协会
77. 南宁市信息网络安全协会
78. 成都信息网络安全协会
79. 贵阳市信息网络安全协会
80. 玉溪市网络安全协会
81. 曲靖市计算机信息网络安全协会
82. 西安市信息网络安全协会
83. 宝鸡市信息网络安全协会
84. 中国计算机学会计算机安全专委会
85. 中国联合国采购促进会网络安全和信息化分会

附录 3

联合发起单位名单

- 1、中国电子技术标准化研究院
- 2、国家计算机病毒应急处理中心
- 3、中国互联网协会

附录 4

调查活动支持单位

以下单位对本次活动的宣传推广及数据收集给予了大力支持，在此表示衷心的感谢！（排序不分先后）

专业及新闻媒体支持单位：

- 1、《新华社经济参考报》
- 2、《信息安全与通信保密》
- 3、《中国信息安全》
- 4、《信息网络安全》
- 5、《信息安全研究》
- 6、《警察技术》
- 7、《经济》
- 8、《中国财经论坛》
- 9、《中国青年报》
- 10、《光明日报》
- 11、《南方都市报》
- 12、人民网
- 13、光明网
- 14、中国经济网
- 15、环球网
- 16、中国网
- 17、中青在线
- 18、未来网

媒体平台：

腾讯、百度、网易、今日头条、新浪、新浪微博、京东、爱奇艺、哔哩哔哩、携程、滴滴、摩拜、OFO、花椒直播、斗鱼、快手、映客等

技术支持单位：

- 1、广州华南信息安全测评中心
- 2、北京融智企业社会责任研究院
- 3、广东省现代社会评价科学研究院
- 4、问卷网

5、广东中证声像资料司法鉴定所

各地网安协会支撑单位：

- 1、贵州数博谷信息技术有限责任公司
- 2、贵州筑民生运营服务有限公司
- 3、成都信息工程大学网络空间安全学院
- 4、广西长泰网络报警服务有限责任公司
- 5、山东省海洋与渔业信息宣传中心
- 6、齐鲁交通信息集团有限公司
- 7、山东省烟草专卖局（公司）
- 8、湖南省金盾信息安全等级保护评估中心有限公司
- 9、湖南雨人网络安全技术股份有限公司
- 10、湖南师范大学
- 11、杭州浮云网络科技有限公司
- 12、浙江在线
- 13、成都信息处理产品检测中心
- 14、四川无声信息技术有限公司
- 15、成都西维数码科技有限公司
- 16、四川乐为科技有限公司
- 17、上海基分文化传播有限公司
- 18、百姓网股份有限公司
- 19、广州酷狗计算机科技有限公司
- 20、唯品会（中国）有限公司

网安联秘书处

电话：020-83113010 13632357687

邮箱：cinsabj@163.com