

# 网络平台企业安全监督管理调查报告

中国电子信息产业研究院网络安全研究所

赛迪区块链研究院

2019年9月

# 目 录

一、网络平台企业安全监管调查背景.....	1
二、我国网民网络安全感满意度调查样本总体情况.....	2
(一) 2019 年参与调查人员基本信息.....	2
1. 参与调查的网民性别分布.....	2
2. 参与调查的网民年龄分布.....	3
3. 参与调查的网民学历分布.....	3
4. 参与调查的公众网民网龄分布.....	5
5. 参与调查的公众网民职业分布.....	5
6. 参与调查的公众网民地区分布.....	6
7. 参与调查的网络从业人员从业岗位分布.....	7
8. 参与调查的网络从业人员从业时间分布.....	8
9. 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布.....	9
(二) 2019 年与 2018 年参与调查人员基本信息情况对比.....	11
1. 参与调查的网民性别分布均衡性有所提高.....	11
2. 参与调查的网民年龄阶段分布老年人占比有所增加.....	13
3. 参与调查的高学历网民人数有所扩张.....	15
三、我国网民网络安全感满意度整体情况分析.....	17
(一) 2019 年参与调查的过半网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的.....	17
(二) 2019 年我国网民网络安全感满意度有较大的提高.....	17
(三) 从业人员对网络安全状况基本满意.....	18
四、网络平台企业安全监管调查分析.....	20
(一) 网络平台企业安全监管成效.....	20
1. 网民对互联网企业在网络安全方面的评价以肯定为主.....	20
2. 近五成网民认为企业平台对自媒体平台发布的信息或视频的合规性采取的措施有效.....	21
3. 网民对通过短视频平台发布的信息或视频的合规性企业平台采取的措施较为认可.....	22
4. 超过三分之一的网民认为企业平台对网民通过网络群组平台发布的信	

息或视频的合规性平台采取的措施基本满意.....	23
5. 公众网民对网络平台的网络安全责任表现评价好坏掺半.....	24
（二）网络平台企业安全监管存在问题.....	25
1. 态度、管理水平、意识方面是网民对互联网企业网络安全评价不好的主要原因.....	25
2. 网络谣言与诽谤和网络色情为公众网民认为的网络平台企业监管合规性最差的问题.....	27
3. 个人隐私信息泄露和网络赌博为网络从业人员认为的网络平台企业监管合规性最差的问题.....	31
4. 网络平台对网民的投诉处理速度堪忧.....	38
5. 公众网民对投诉处理结果满意度不超五成.....	39
<b>五、网络平台企业监管对策建议.....</b>	<b>40</b>
（一）提高网络监管效能，创造绿色网络环境.....	40
（二）强化企业监管职责，提升网络合规性.....	40
（三）明确平台监管范围，减少网络投诉概率.....	41
（四）发展平台技术监管，创造新型平台体系.....	41

## 一、网络平台企业安全监管调查背景

在信息全球化飞速发展的时代，计算机网络已经普及社会、经济、文化、科学技术等领域。公众无论是工作还是生活中越来越依赖于网络，企业也不例外。为迅速融入时代的发展，各类企业纷纷依托计算机技术构建企业自身的信息系统和业务运营平台，运用网络环境，获得信息共享、信息交流、信息服务，以改善企业管理水平，提升企业的知名度，提高企业的办事效率，扩大企业的市场运作能力，增强企业的核心竞争力。

但同时，事物的发展总是两面的，运用网络环境的开放性、交互性、共享性和分散性，给企业带来机遇和便利的同时，若缺乏对网络平台的有效监管，也会给企业带来致命的脆弱性和易受攻击性，一旦企业网络遭到攻击，企业信息泄露，甚至被人意改，会给企业带来不可估量的损失，也会给公众的切身权益带来不可估量的危害。

因此，对于网络平台安全的监管，设置相应的防范措施是十分必要和不可或缺的。为了更深入了解公众对当前网络平台企业安全监管的态度和意见，由公安部网络安全保卫局指导，全国135家网络安全社会组织共同发起，调查了全国172075名网民和26513名网络从业人员对政府网上服务的看法。

## 二、我国网民网络安全感满意度调查样本总体情况

### （一）2019 年参与调查人员基本信息

本次网络安全满意度问卷调查针对两个不同人群，分别是对网民调查和从业人员调查。网民调查共收回网民调查问卷 189495 份，经数据清洗消除无效数据后，共有 172075 份问卷数据纳入统计；从业人员网络安全满意度调查问卷有 31771 份，数据清洗消除无效数据后，有 26513 份问卷数据纳入统计。经统计，参与调查的人员基本情况如下：

#### 1. 参与调查的网民性别分布

一是参与调查的公众网民性别分布，在参与调查的公众网民中，男性网民占比 67%，女性网民占比 33%。二是参与调查的网络从业人员性别分布，在参与调查的网络从业人员中，男性网民占比 70.21%，女性网民占比 29.79%，比例基本一致。

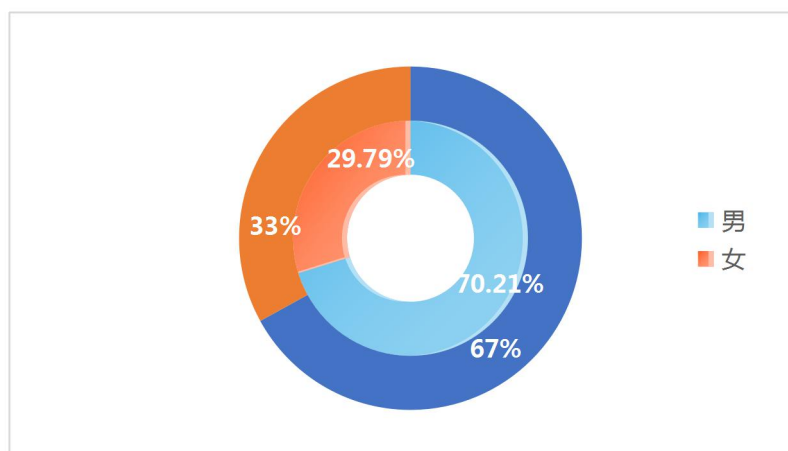


图 2-1 参与调查的公众及从业人员的性别比例

## 2. 参与调查的网民年龄分布

一是参与调查的公众网民年龄分布。在参与调查的公众网民中，12-18 岁年龄阶段网民占比 22.46%，19-24 岁年龄阶段网民占比 34.84%，25-30 岁年龄阶段网民占比 17.94%，31-45 岁年龄阶段网民占比 18.44%，46-60 岁年龄阶段网民占比 5.60%，60-80 岁年龄阶段网民占比 0.73%。二是参与调查的网络从业人员年龄分布。在参与调查的网络从业人员中，12-18 岁年龄阶段网民占比 4.84%，19-24 岁年龄阶段网民占比 33.82%，25-30 岁年龄阶段网民占比 32.04%，31-45 岁年龄阶段网民占比 25.31%，46-60 岁年龄阶段网民占比 3.45%，60-80 岁年龄阶段网民占比 0.55%。从年龄分布上来看，网民主要集中于中年和青年。

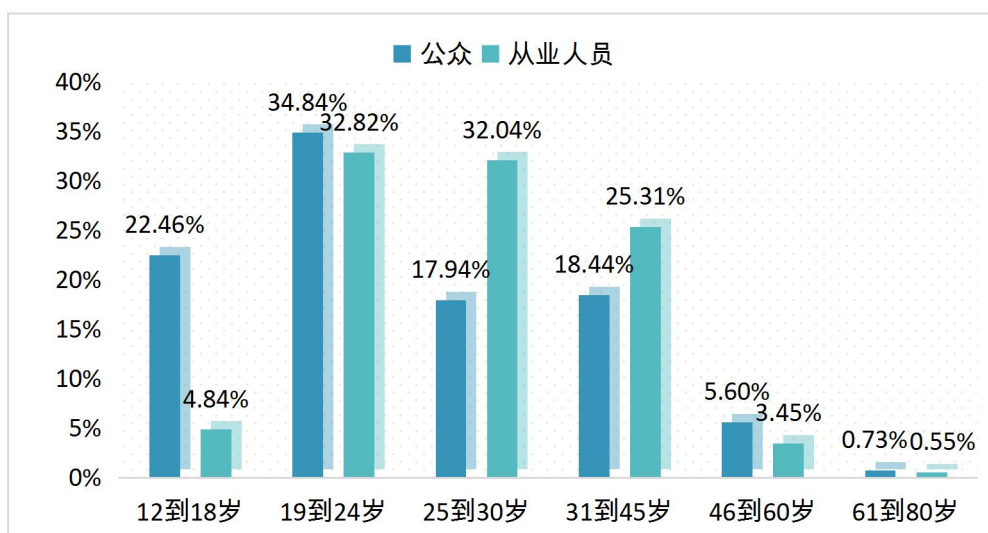


图 2-2 参与调查网民的年龄分布

## 3. 参与调查的网民学历分布

一是参与调查的公众网民学历分布。在参与调查的公众网民

中，初中及以下学历网民占比 9.32%，高中学历网民占比 18.09%，中专学历网民占比 7.06%，大专学历网民占比 22.95%，本科学历网民占比 36.67%，硕士学历网民占比 4.27%，博士学历网民占比 1.63%。二是参与调查的网络从业人员学历分布。在参与调查的网络从业人员中，高中以下学历网民占比 4.24%，高中中专网民占比 10.22%，大专学历网民占比 24.24%，本科学历网民占比 50.08%，硕士学历网民占比 8.72%，博士学历网民占比 2.50%。从学历分布上来看，无论是参与调查的公众网民还是参与调查的网络从业人员，大学本科学历人数最多。参与调查的公众网民本科以上学历占比为 42.57%，参与调查的网络从业人员本科以上学历占比达 61.3%，相比较而言，网民中网络从业人员的学历水平更高。

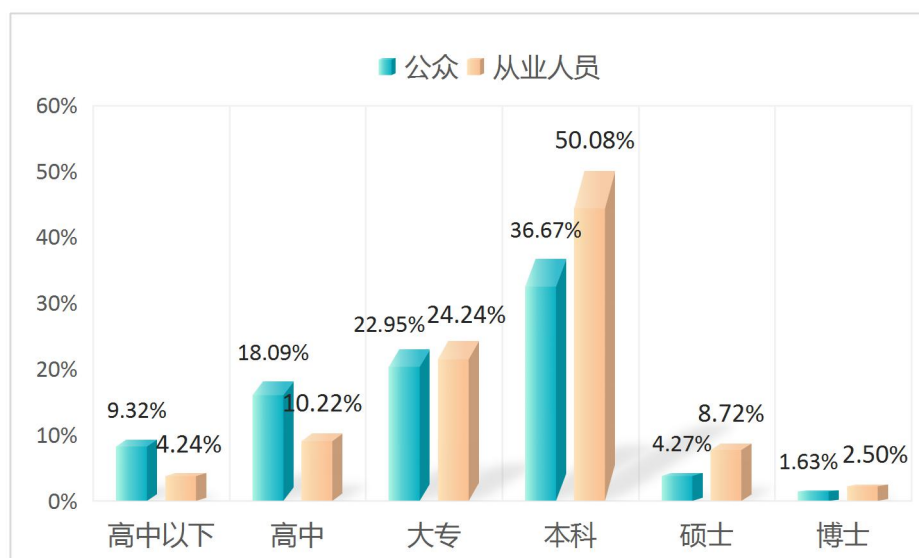


图 2-3 参与调查网民的学历分布

#### 4. 参与调查的公众网民网龄分布

统计参与调查的公众网民的网龄分布，从网龄分布来看，网龄在1-3年的公众网民占比9.18%，网龄在4-6年的公众网民占比22.37%，网龄在7-9年的公众网民占比18.44%，网龄在10-12年的公众网民占比23.52%，网龄在13-15年的公众网民占比11.13%，网龄在16-18年的公众网民占比5.69%，网龄在19-30年的公众网民占比9.68%。

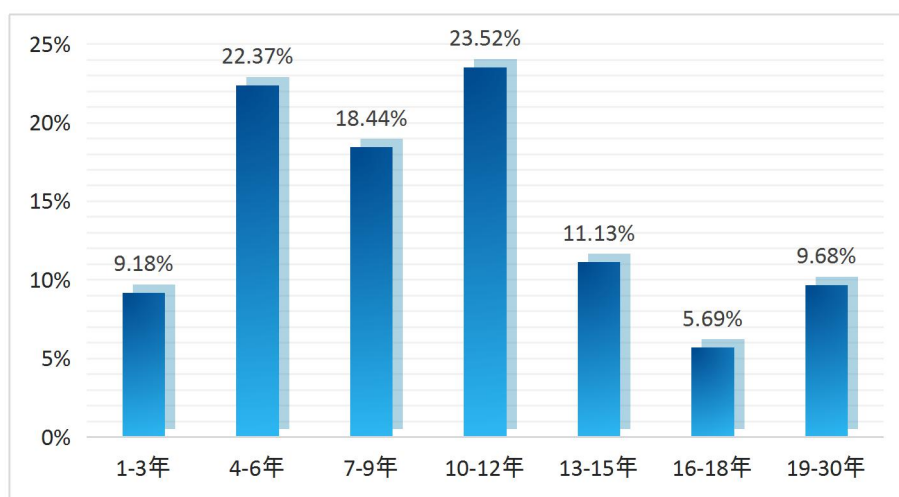


图 2-4 参与调查公众网民的网龄分布

#### 5. 参与调查的公众网民职业分布

统计参与调查的公众网民的职业分布，从职业分布来看，在校学生占比35%，企业一般员工占比14.48%，教师占比11.56%，工程技术人员占比7.19%，企业管理人员占比5.22%，政府公务人员占比3.03%，医生占比1.29%，农业人员占比1.27%，媒体从业人员占比1%，研究人员占比0.54%，法律从业人员占比



0.39%。其中在校学生占比数量最高，超过企业一般员工占比的2倍之多。

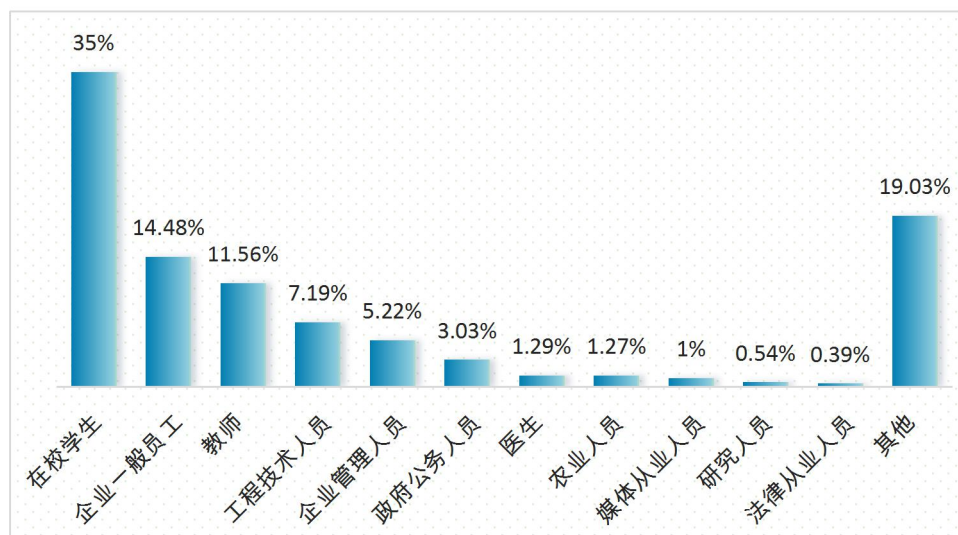


图 2-5 参与调查网民的职业分布图

## 6. 参与调查的公众网民地区分布

统计参与调查的公众网民的地区分布，从地区分布来看，参与调查的网民来自全国各省、市、自治区和港澳台地区，覆盖面广。网民常住地(居住满6个月)的地区分布情况如下图。从图中可以看出，浙江、广东一带的东南地区参与调查的网民占比最多，其他地区，如东北地区、西北地区、西南地区以及港澳台地区参与调查的网民占比相对较少。

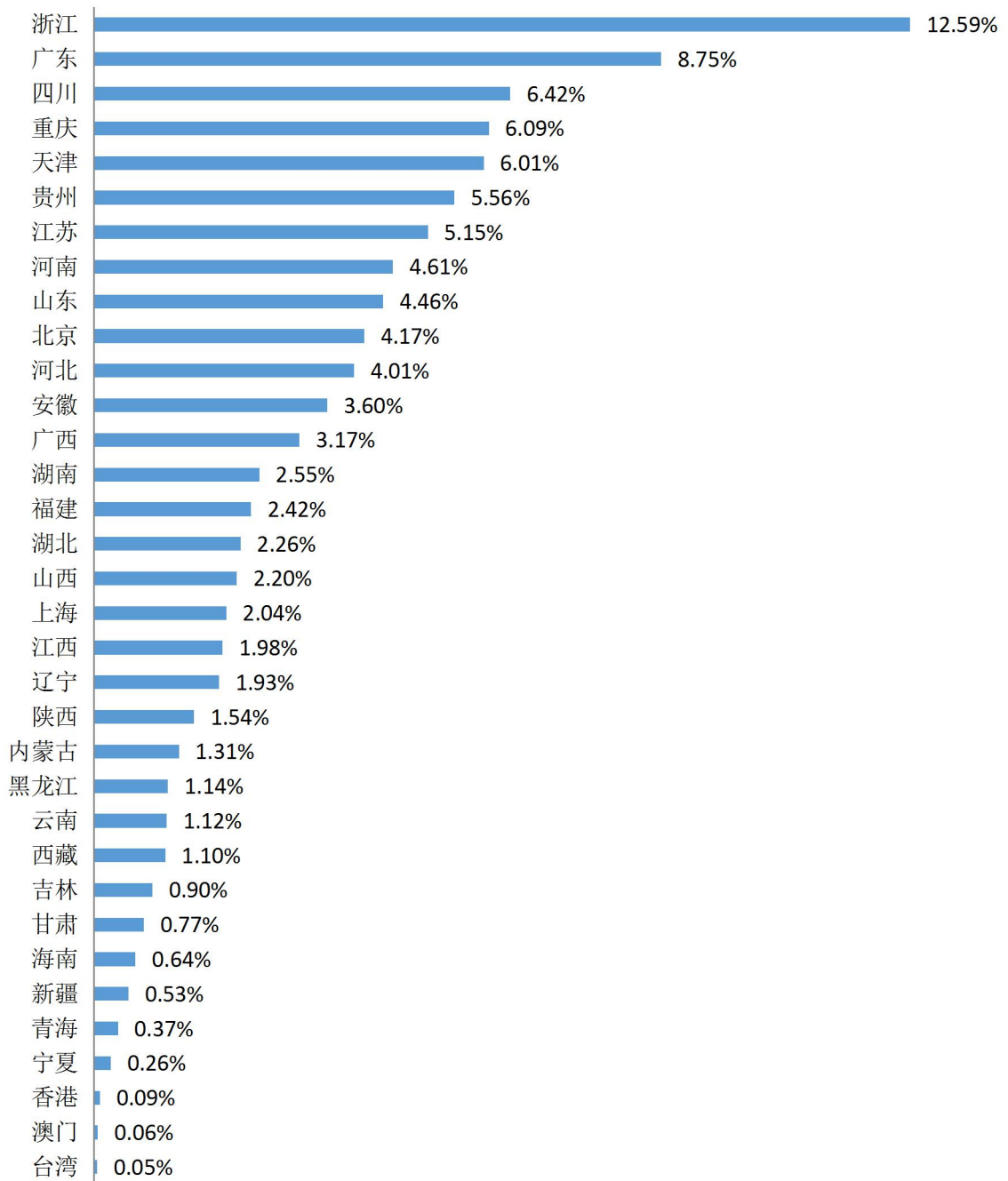


图 2-6 参与调查网民的常住地区分布

## 7. 参与调查的网络从业人员从业岗位分布

统计参与调查的网络从业人员工作岗位分布，在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中，有 4430 位网络从业人员从事

网络服务提供者的网络安全相关工作，占比 16.17%；有 4645 位网络从业人员从事网络服务提供者的非网络安全相关工作，占比 17.52%；有 3705 位网络从业人员从事网络安全产品、服务提供者相关工作，占比 13.97%；有 915 位网络从业人员在网络行业协会工作，占比 3.45%；有 1027 位网络从业人员在政府网络安全监督管理部门工作，占比 3.87%；有 2971 位网络从业人员在国有企事业单位工作，占比 11.21%；有 2442 位网络从业人员在科研机构、大学工作，占比 11.21%；有 2971 位网络从业人员从事国有企事业单位相关工作，占比 11.21%。

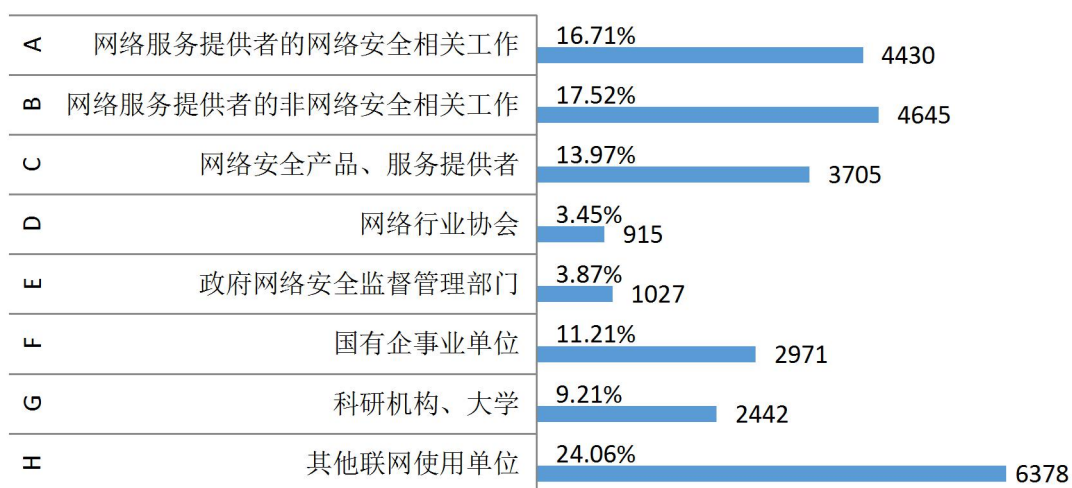


图 2-7 从业人员岗位分布

## 8. 参与调查的网络从业人员从业时间分布

统计参与调查的网络从业人员从业时间分布，在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中，网络从业人员从业时间在 1-3 年占比 39.58%，4-10 年占比 44.48%，11-15 年占比 9.09%，16-30 年占比 6.82%。从业人员的从业时间大多在 10 年以内。其中 4-10

年区间占比最多为 44.48%，1-3 年区间占 39.58%，两者合计 84.06%。

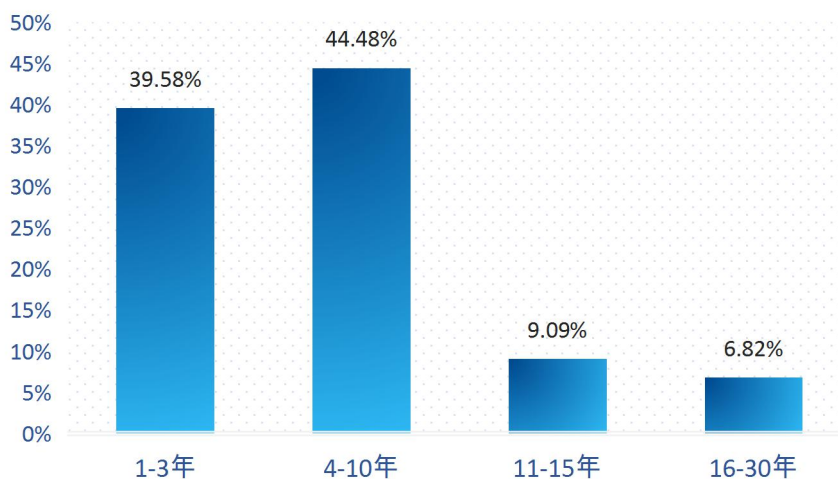


图 2-8 网络从业人员从业时间分布

## 9. 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

统计参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布，在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中，以基础行业服务为主的占比 20.99%，以网络音视频为主的占比 20.65%，以网络新闻为主的占比 19.71%，以数据中心服务为主的占比 18.35%，以旅行订购为主的占比 16.41%，以云平台服务为主的占比 16.07%，以网络游戏为主的占比 15.06%，以电子商务为主的占比 13.23%，以接入服务为主的占比 10.9%，以电子邮件为主的占比 10.5%，以软件下载为主的占比 9.82%，以金融服务为主的占比 9.68%，以即时通讯为主的占比 7.67%，以搜索引擎为主的占比 7.65%，以论坛微博客为主的占比 7.38%，以内容分发服务为主的占比 7.02%，以域名服务为主的占比 6.16%，以移动应

用商店为主的占比 5.33%。从业人员所在单位提供的服务覆盖面广，提供的网络服务最多的分别是基础行业服务、网络新闻、云平台服务、电子商务等。

表 2-1 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

选项	比例
基础行业服务	20.99%
网络音视频	20.65%
网络新闻	19.71%
数据中心服务	18.35%
其他	17.38%
旅行订购	16.41%
云平台服务	16.07%
网络游戏	15.06%
电子商务	13.23%
接入服务	10.9%
电子邮件	10.5%
软件下载	9.82%
金融服务	9.68%
即时通讯	7.67%
搜索引擎	7.65%
论坛微博客	7.38%
内容分发服务	7.02%
域名服务	6.16%
移动应用商店	5.33%

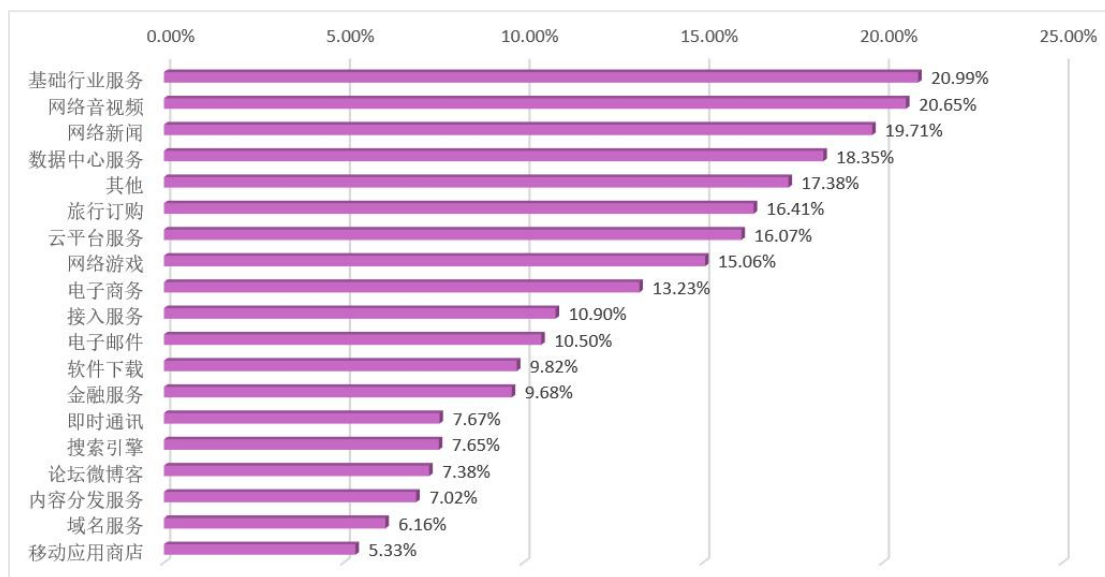


图 2-9 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

## (二) 2019 年与 2018 年参与调查人员基本信息情况对比

### 1. 参与调查的网民性别分布均衡性有所提高

根据网民网络安全感满意度调查报告显示,从网民性别比例看,2018 年男性占比 77%,女性占比 23%,2019 年男性占比 67%,女性占比 33%。根据国家统计局网站数据统计,2017 年我国男性总人数 71137 万人,女性总人数 67871 万人,男性总人数与女性总人数的比例为 1.048。2018 年我国男性总人数 71351 万人,女性总人数 68187 万人,男性总人数与女性总人数的比例为 1.046。男性总人数和女性总人数均有所上升,但从增长率来看,2017 年到 2018 年男性总人数增长率为 0.30%,女性总人数增长率为 0.47%。国家男女比例逐渐平衡是本次调查样本性别比例平衡性有所提高的原因。

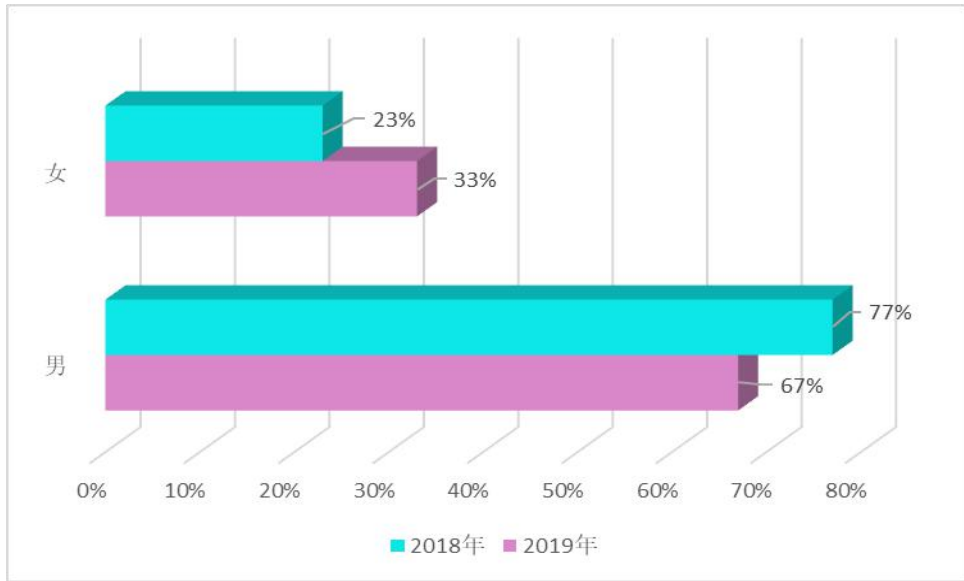


图 2-10 2018-2019 公众网民性别分布



图 2-11 2017-2018 我国男女总人数及增长率

从网络从业人员性别分布上，根据网络从业人员网络安全感满意度调查报告显示，2018 年男性占比 67%，女性占比 33%，2019 年男性占比 70%，女性占比 30%。一方面全国男性人口总数量高于女性人口总数量，另一方面网络安全方面男性需求人数占比高于女性，导致出现 2019 年网络从业人员男性数量上升，女性数量下降。

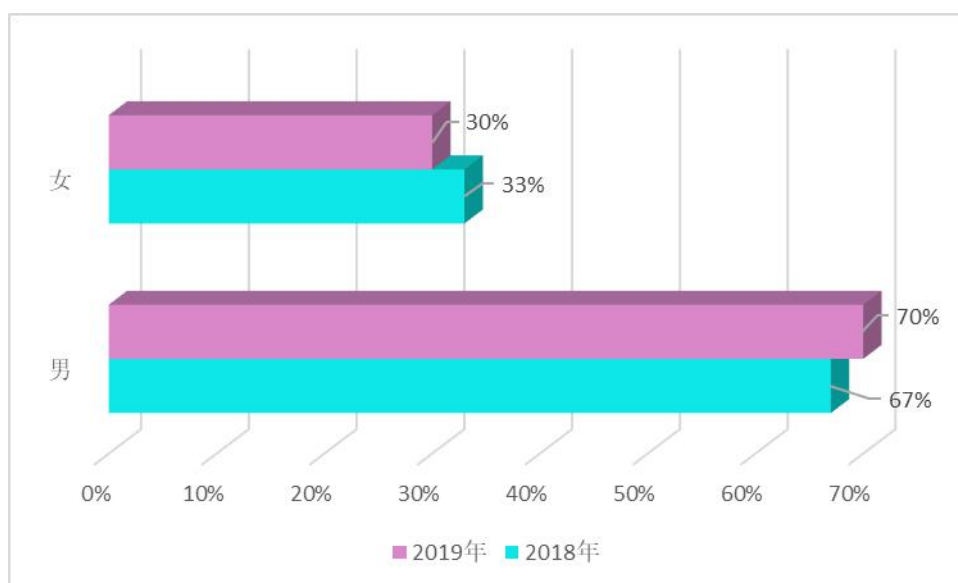


图 2-12 2018-2019 网络从业人员性别分布

## 2. 参与调查的网民年龄阶段分布老年人占比有所增加

根据网民网络安全感满意度调查报告显示,从年龄分段比例看,2018年,12-18岁网民占比22.58%,19-24岁网民占比44.89%,25-30岁网民占比17.19%,31-45岁网民占比12.06%,46-60岁网民占比2.92%,60岁以上网民占比0.36%。2018-2019年我国12-18岁以及25-30岁网民占比相差不大,19-24岁网民占比明显下降,31岁及以上年龄段网民数量有所增加。随着信息化时代的推动,智能手机、5G技术的普及,以及人口老龄化趋势的发展,促进越来越多的中老年人向信息科技时代靠拢,而越来越多的年轻人更热衷于线下活动的沟通交流。



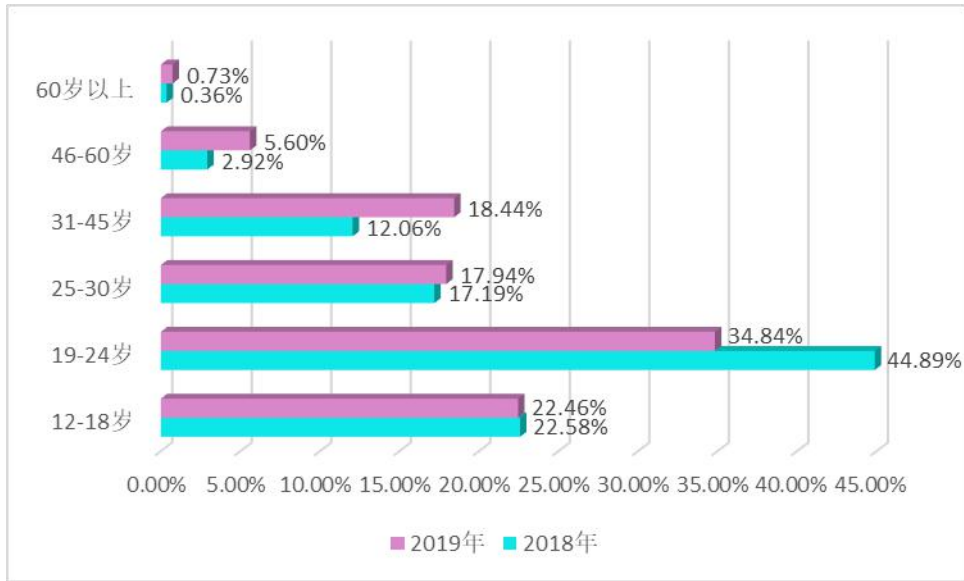


图 2-13 2018-2019 公众网民不同年龄阶段占比

从网络从业人员年龄比例分布上，根据网络从业人员网络安全感满意度调查报告显示，2018 年，12-18 岁网民占比 3.75%，19-24 岁网民占比 34.63%，25-30 岁网民占比 32.66%，31-45 岁网民占比 25.51%，46-60 岁网民占比 3.26%，60 岁以上网民占比 0.35%。在人口老龄化和科技飞速发展的趋势下，2018-2019 年我国网络从业人员网民数量在青少年和老年人阶段占比提高，而青年、中年占比减少。

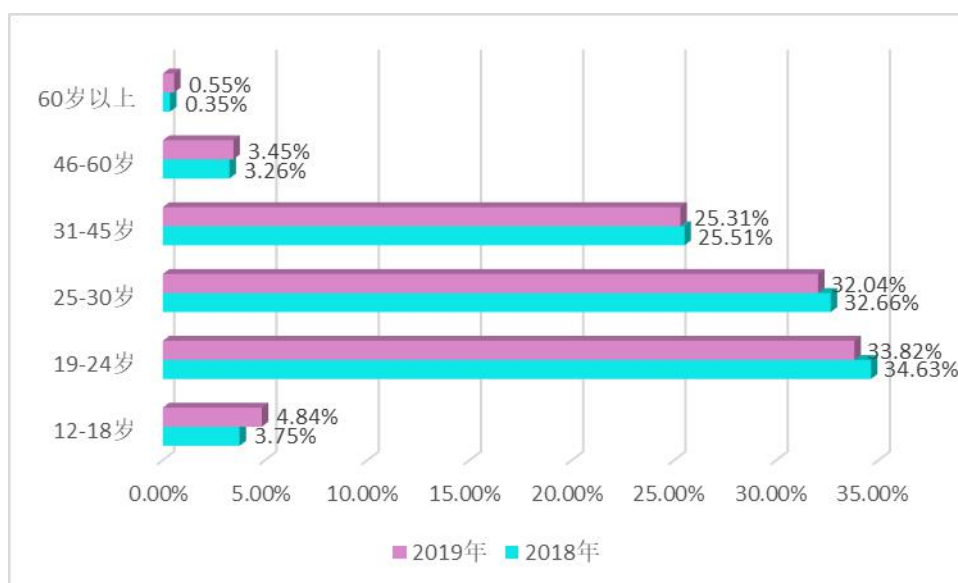


图 2-14 2018-2019 网络从业人员网民年龄分布

### 3. 参与调查的高学历网民人数有所扩张

根据网民网络安全感满意度调查报告显示，从学历分布比例看，2018年，初中及以下学历网民占比10.97%，高中学历网民占比18.72%，中专学历网民占比6.22%，大专学历网民占比20.08%，本科学历网民占比39.16%，硕士学历网民占比3.70%，博士学历网民占比1.34%。2019年相比于2018年初中及以下、高中、本科学历网民占比下降，中专、大专，硕士、博士学历网民占比提高。随着中国经济社会不断发展，近年来人口受教育程度越来越高，普通高等学校毕业人数越来越多，高学历网民占比相应增加。

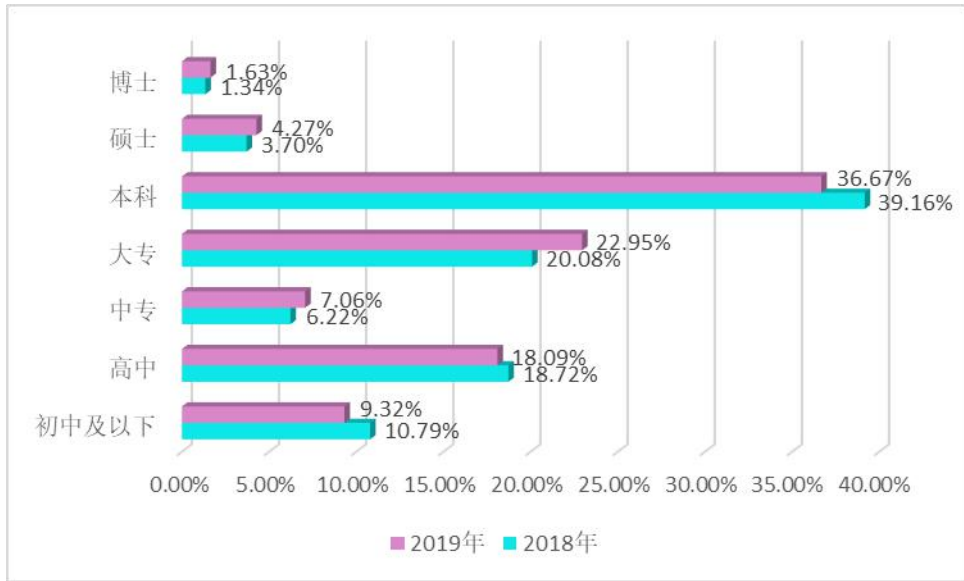


图 2-15 2018-2019 公众网民学历分布

从网络从业人员网民学历分布上，根据网络从业人员网络安全感满意度调查报告显示，2018 年，高中以下学历网民占比 4.33%，高中中专学历网民占比 17.75%，大专学历网民占比 25.75%，本科学历网民占比 45.05%，硕士学历网民占比 5.49%，博士学历网民占比 1.63%。同理，随着中国经济社会不断发展，近年来人口受教育程度越来越高，普通高等学校毕业人数越来越多，高学历网民占比相应增加。

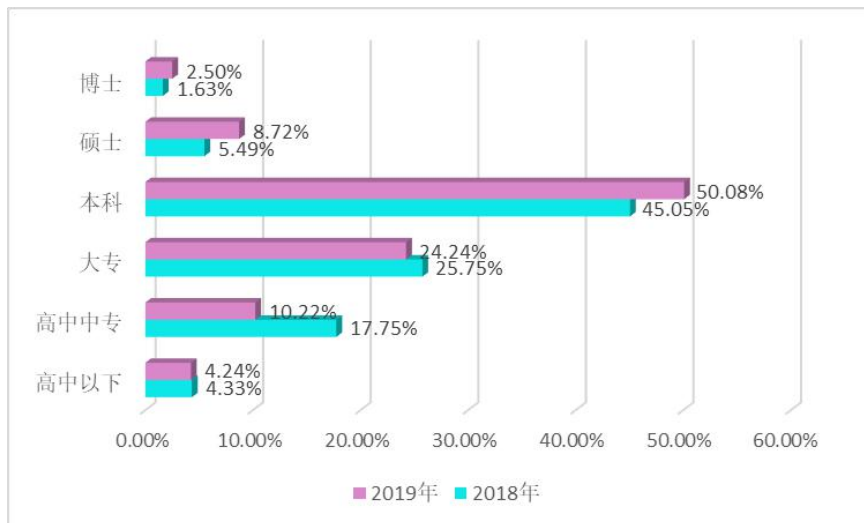


图 2-16 2018-2019 网络从业人员网民学历分布

### 三、我国网民网络安全感满意度整体情况分析

#### （一）2019 年参与调查的过半网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的

调查结果显示，11.38%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是非常安全的，39.87%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的，38.16%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是一般，7.47%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是不安全的，3.13%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是非常不安全的。其中感到安全的两者相加占比为51.25%，表明 超过一半的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的。

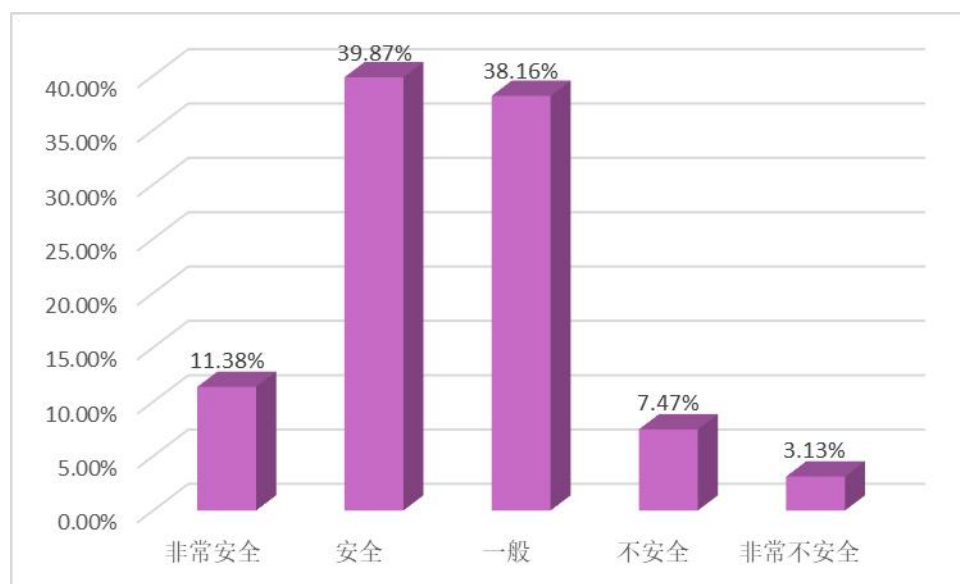


图 3-1 2019 年参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉

#### （二）2019 年我国网民网络安全感满意度有较大的提高

调查结果，网民认为网络安全感与去年相比有较明显的提升。其中 34.59% 的网民中认为网络安全感有提升，14.17% 网民认为有明显提升，两者相加达 48.76%，接近一半的网民认为网络安全感有提升。有 40.76% 的网民认为没有变化，10.48% 的网民认为网络安全感下降。较去年数据相比，认为网络安全感提升的民众比例显比去年增加了 16.29%，认为网络安全感下降的网民比例比去年下降了 2.82%。

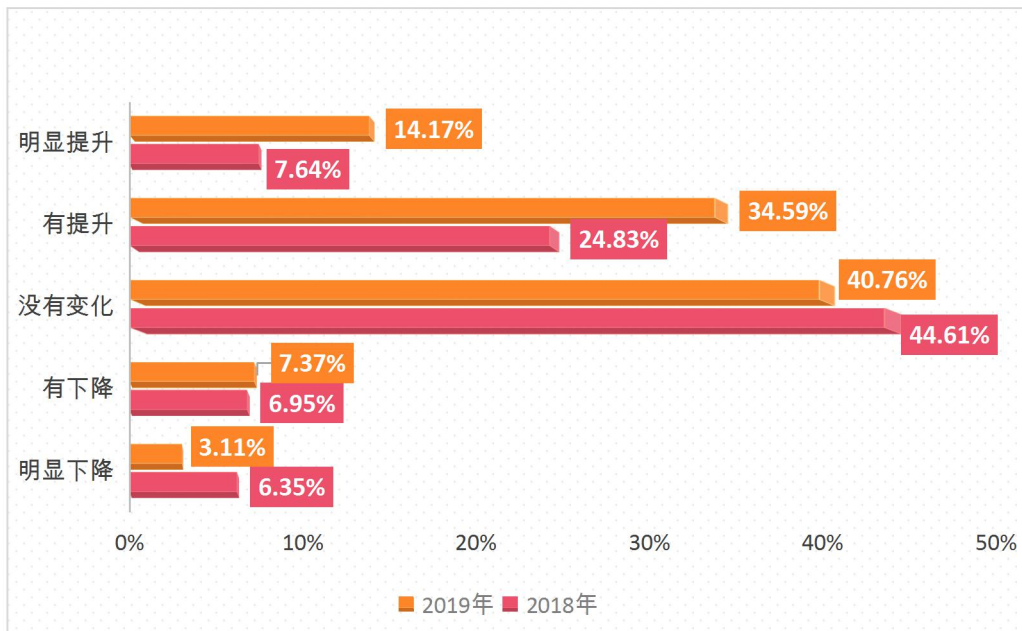


图 3-2 2018 和 2019 年网民的网络安全感变化情况

### (三) 从业人员对网络安全状况基本满意

图 3-3 是针对不同岗位的从业人员进行了网络安全状况态度的调查，总体上来看大多数从业人员认为状况良好或一般，认为当前网络状况堪忧的从业人员不足两成。不同岗位对网络安全的看法并不完全一致。网络行业协会、政府网络安全监督管理部

门、和一般联网使用单位对网络安全的满意度超过了四成，而科研机构、大学相关从业人员认为网络安全状况良好的网民只有26.04%。认为网络状况一般的从业人员基本都在五成左右。

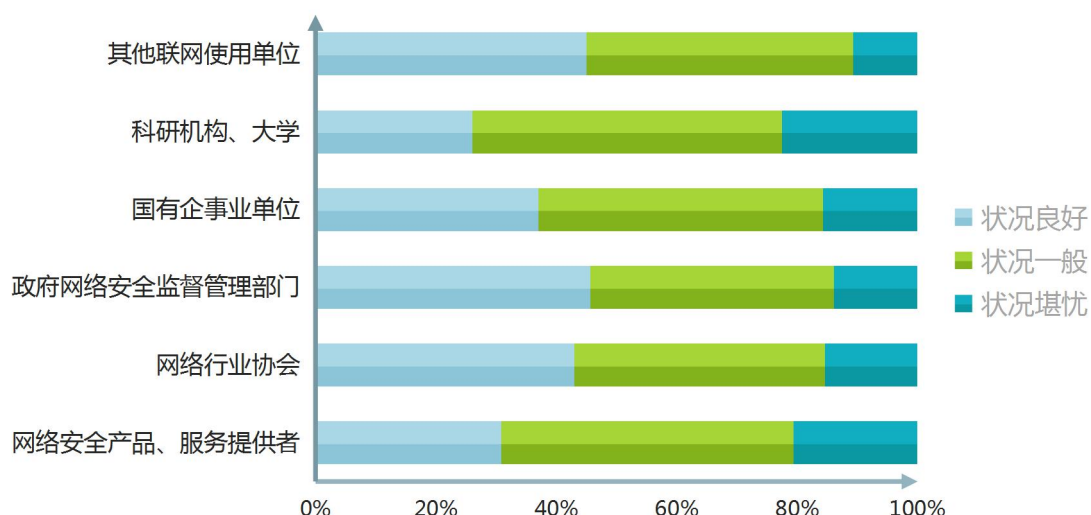


图 3-3 从业人员对网络安全感的态度

通过以上调查数据表明，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。

## 四、网络平台企业安全监管调查分析

### （一）网络平台企业安全监管成效

#### 1. 网民对互联网企业在网络安全方面的评价以肯定为主

一是通过网民对互联网企业在网络安全方面的评价调查中发现，11.84%的网民认为互联网企业在承担网络安全责任方面非常好，25.29%的网民认为比较好，37.29%的网民认为一般，12%的网民认为不太好，7.69%的网民认为非常不好，5.89%的网民表示不清楚。认为非常好和比较好的网面占比合计为37.13%，超过持负面评价不好和非常不好的网民占比（19.69%）。

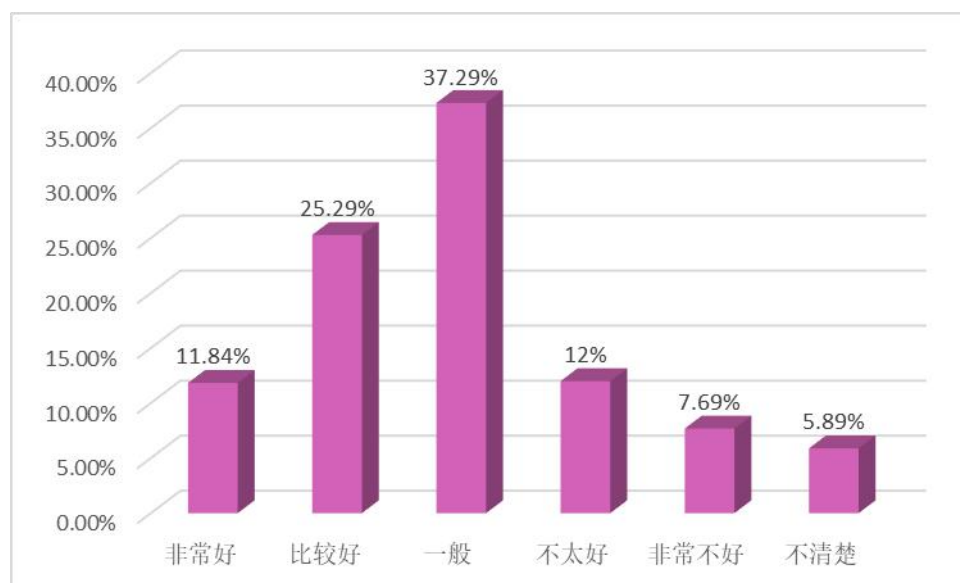


图 4-1 网民对互联网企业网络安全的评价

二是对比2018年和2019年网民对互联网企业在网络安全方面的评价，结果显示：2018年6.50%的网民认为互联网企业在承担网络安全责任方面非常好，21.95%的网民认为比较好，41.15%



的网民认为一般，15.21%的网民认为不太好，11.32%的网民认为非常不好，3.90%的网民表示不清楚。认为非常好和比较好的网面占比合计为27.45%，相比于2019年的37.13%，上升了9.68个百分点。表明，2019年，我国网民对互联网企业在网络安全方面的评价度有所提高。

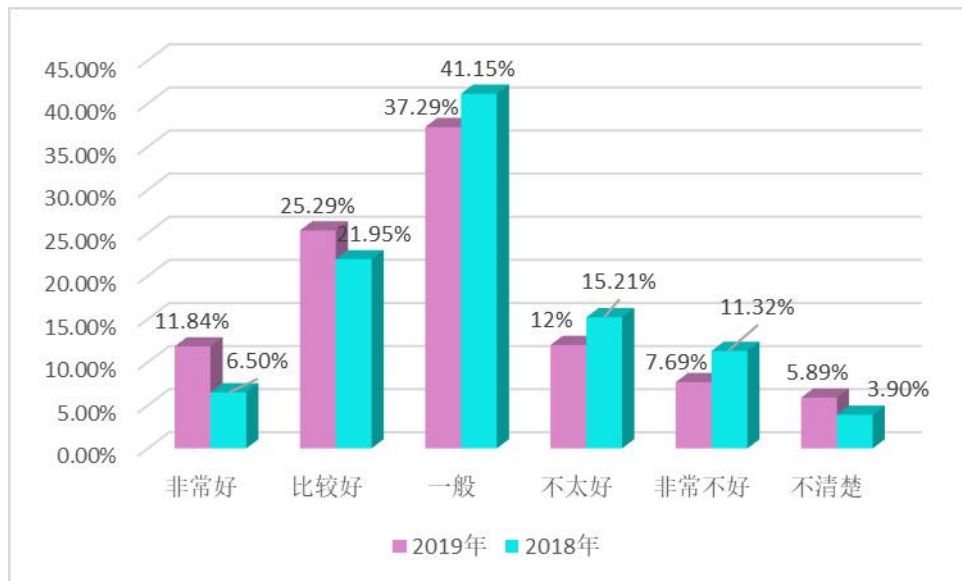


图 4-2 2018 年和 2019 年网民对互联网企业网络安全的评价对比

## 2. 近五成网民认为企业平台对自媒体平台发布的信息或视频的合规性采取的措施有效

根据调查结果显示，网民在通过自媒体平台（如微博、公众号、博客、贴吧等）发布的信息或视频时，对于发布的信息和视频的合规性，平台采取的措施方面，10.91%的网民认为非常有效，36.76%的网民认为比较有效，两者之和为46.67%，约占网民总数量的一般，表明，网民对网络平台企业的管理措施的效果持较认可的评价。但仍有三分之一的网民认为网络平台企业的管理措施的效果一般，有五分之



一的网民认为网络平台企业的管理措施的效果持不认可的评价。

表 4-1 企业对自媒体平台发布的信息或视频安全监管措施的有效性

选项	比例
非常有效	10.91%
比较有效	36.76%
一般	32%
效果不大	14.06%
基本无效	6.28%

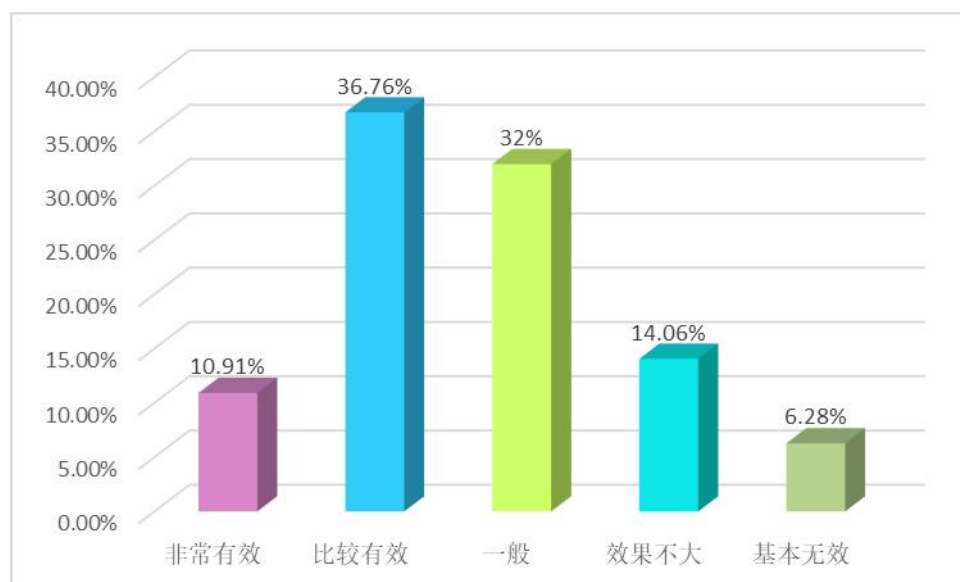


图 4-3 企业对自媒体平台发布的信息或视频安全监管措施的有效性

### 3. 网民对通过短视频平台发布的信息或视频的合规性企业平台采取的措施较为认可

根据调查结果显示,网民在网民通过短视频平台发布的信息或视频时,对于发布的信息和视频的合规性,平台采取的措施方面,10.73%的网民认为非常有效,33.93%的网民认为比较有效,两者之和为44.66%,约占网民总数量的一半,表明,网民对网络平台企业的管理

措施的效果持较认可的评价。但仍有三分之一多的网民认为网络平台企业的管理措施的效果一般，有五分之一多的网民认为网络平台企业的管理措施的效果持不认可的评价。

表 4-2 企业对短视频平台发布的信息或视频安全监管措施的有效性

选项	比例
非常有效	10.73%
比较有效	33.93%
一般	34.93%
效果不大	14.13%
基本无效	6.28%

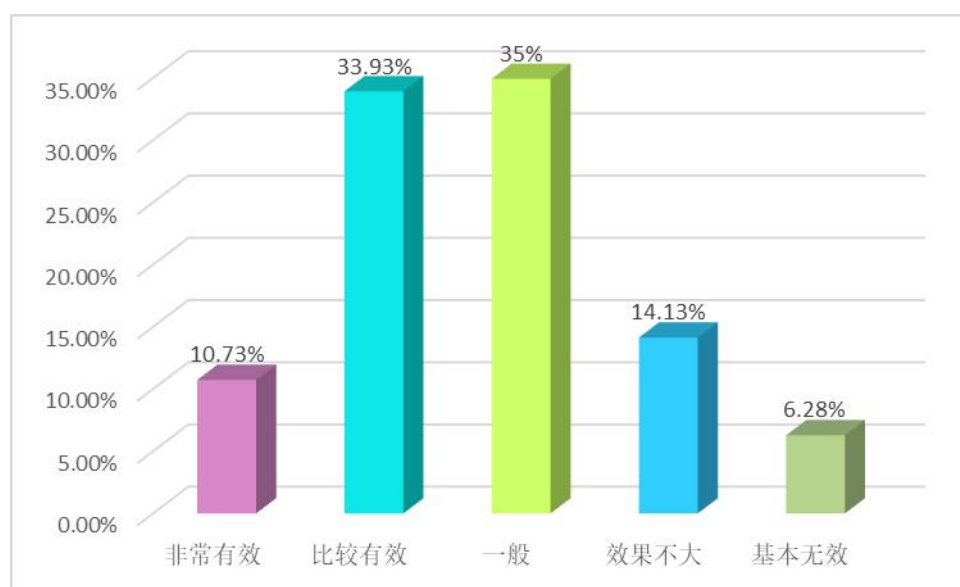


图 4-4 企业对短视频平台发布的信息或视频安全监管措施的有效性

#### 4. 超过三分之一的网民认为企业平台对网民通过网络群组平台发布的信息或视频的合规性平台采取的措施基本满意

根据调查结果显示，网民在网民通过网络群组发布的信息或视频时，对于发布的信息和视频的合规性，平台采取的措施方面，9.53%

的网民认为非常有效，29.98%的网民认为比较有效，两者之和为39.51%，约占网民总数量的四成，表明，网民对网络平台企业的管理措施的效果基本满意。但仍有三分之一多的网民认为网络平台企业的管理措施的效果一般，有超过五分之一的网民认为网络平台企业的管理措施的效果持不认可的评价。

表 4-3 企业对网络群组发布的信息或视频安全监管措施的有效性

选项	比例
非常有效	9.53%
比较有效	29.98%
一般	33.65%
效果不大	16.68%
基本无效	10.15%

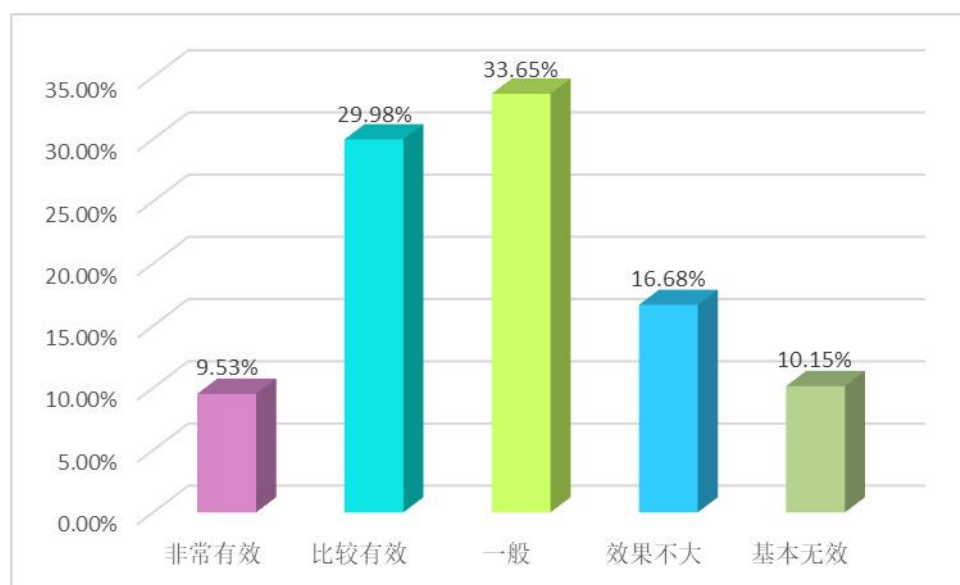


图 4-5 企业对网络群组发布的信息或视频安全监管措施的有效性

## 5. 公众网民对网络平台的网络安全责任表现评价好坏掺半

根据调查结果，55.34%的网民对通过自媒体平台、短视频、

网络群组发布的信息或视频有过投诉，表明我国网络平台企业监管亟需加强。

表 4-4 公众网民是否向网络平台投诉

选项	比例
是	55.34%
否	44.66%

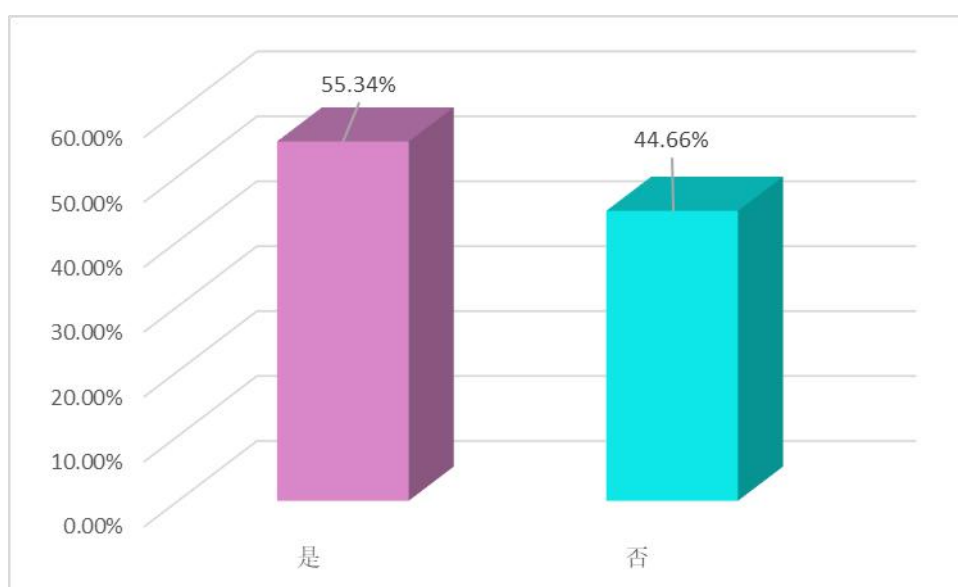


图 4-6 公众网民是否向网络平台投诉

## (二) 网络平台企业安全监管存在问题

### 1. 态度、管理水平、意识方面是网民对互联网企业网络安全评价不好的主要原因

通过调查网民对互联网企业网络安全评价不好原因，结果显示：77.78%的网民认为互联网企业有意不承担或少承担网络安全责任，60.52%的网民认为互联网企业网络安全管理水平低下，

57.76%的网民认为互联网企业网络安全责任意识不强，57.76%的网民认为互联网企业网络安全责任意识不强，33.25%的网民认为互联网企业不了解应承担的网络安全责任，24.97%的网民认为互联网企业需要承担的网络安全责任超过企业能力。总体来看，网民对互联网企业网络安全评价不好主要是态度、管理水平、意识方面的原因。

表 4-5 互联网企业网络安全评价不好的原因一览表

原因	比例
有意不承担或少承担网络安全责任	77.78%
网络安全管理水平低下	60.52%
网络安全责任意识不强	57.76%
网络安全技术落后	33.25%
不了解应承担的网络安全责任	28.01%
需要承担的网络安全责任超过企业能力	24.97%
其他	6.89%
不清楚	2.86%

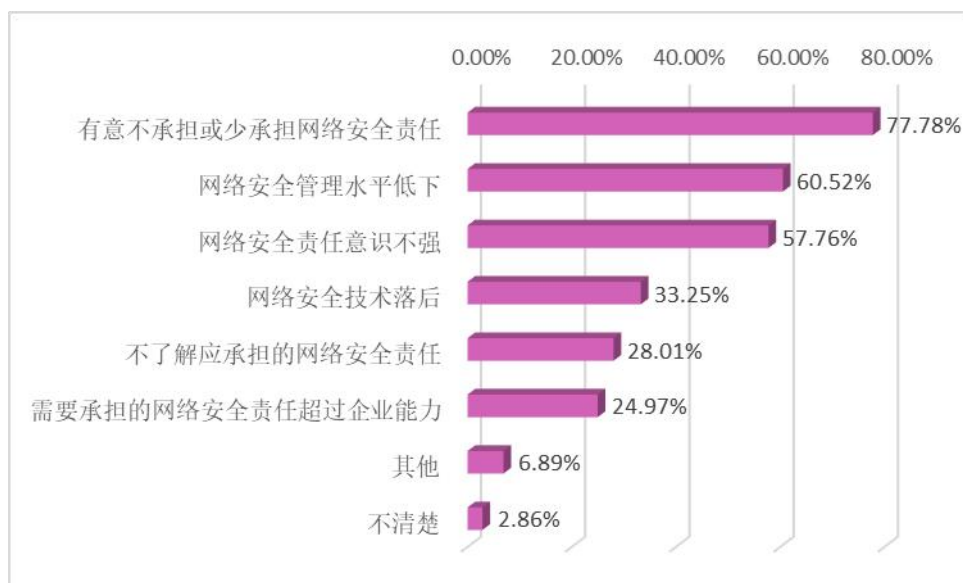


图 4-7 互联网企业网络安全评价不好的原因一览表

## 2. 网络谣言与诽谤和网络色情为公众网民认为的网络平台企业监管合规性最差的问题

一是通过对公众网民在自媒体平台、短视频平台、网络群组中经常遇到不合规问题进行统计,结果显示:网民在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的网络谣言与诽谤占比 55.01%,网络色情占比 53.64%,个人隐私信息泄露占比 53.22%,网络骚扰占比 47.74%,网络诈骗占比 42.31%,未成年人沉迷网络占比 41.91%,网络赌博占比 38.97%,网络盗版侵权占比 37.74%,网络支付陷阱与恶意吸费占比 32.11%,网络传销占比 28.87%,散布暴力恐怖信息占比 24.61%,网络敲诈勒索占比 19.48%,网络盗窃占比 15.38%,黑客攻击占比 14.36%,网络贩卖枪支爆炸品占比 9.86%,网络制售毒品占比 7.45%。其中网络谣言与诽谤、网络色情、个人隐私信息泄露为网络平台企业监管合规性最差的三大问题。

表 4-6 公众网民在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的不合规问题网络遭遇率

选项	比例
网络谣言与诽谤	55.01%
网络色情	53.64%
个人隐私信息泄露	53.22%
网络骚扰	47.74%
网络诈骗	42.31%
未成年人沉迷网络	41.91%

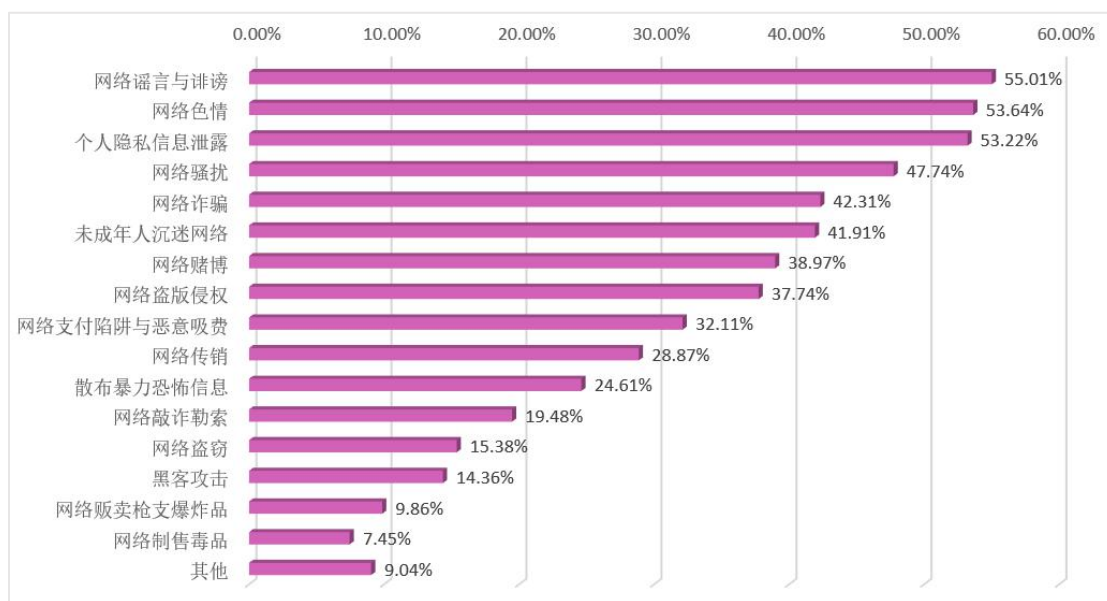
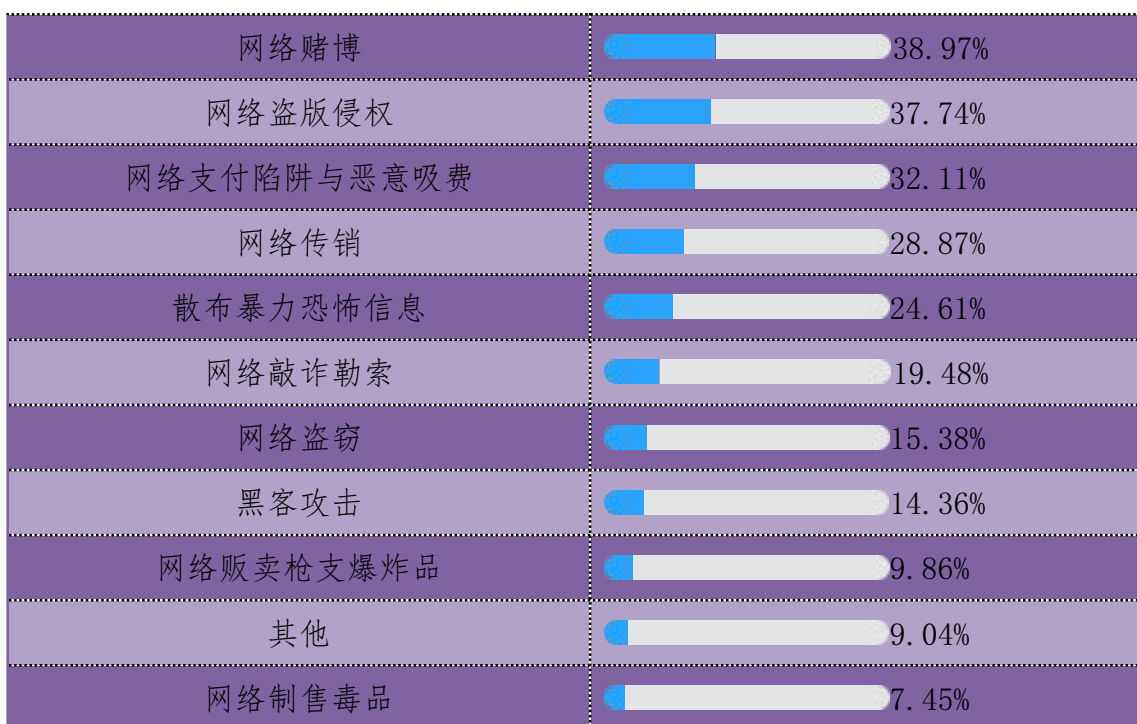


图 4-8 公众网民在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的不合规问题网络遭遇率

二是对比 2018 年和 2019 年公众网民反映当下网络平台企业监管合规性最差的问题。根据调查结果显示，2018 年，网络色情、网络谣言与诽谤、网络诈骗为络平台企业监管合规性最差的

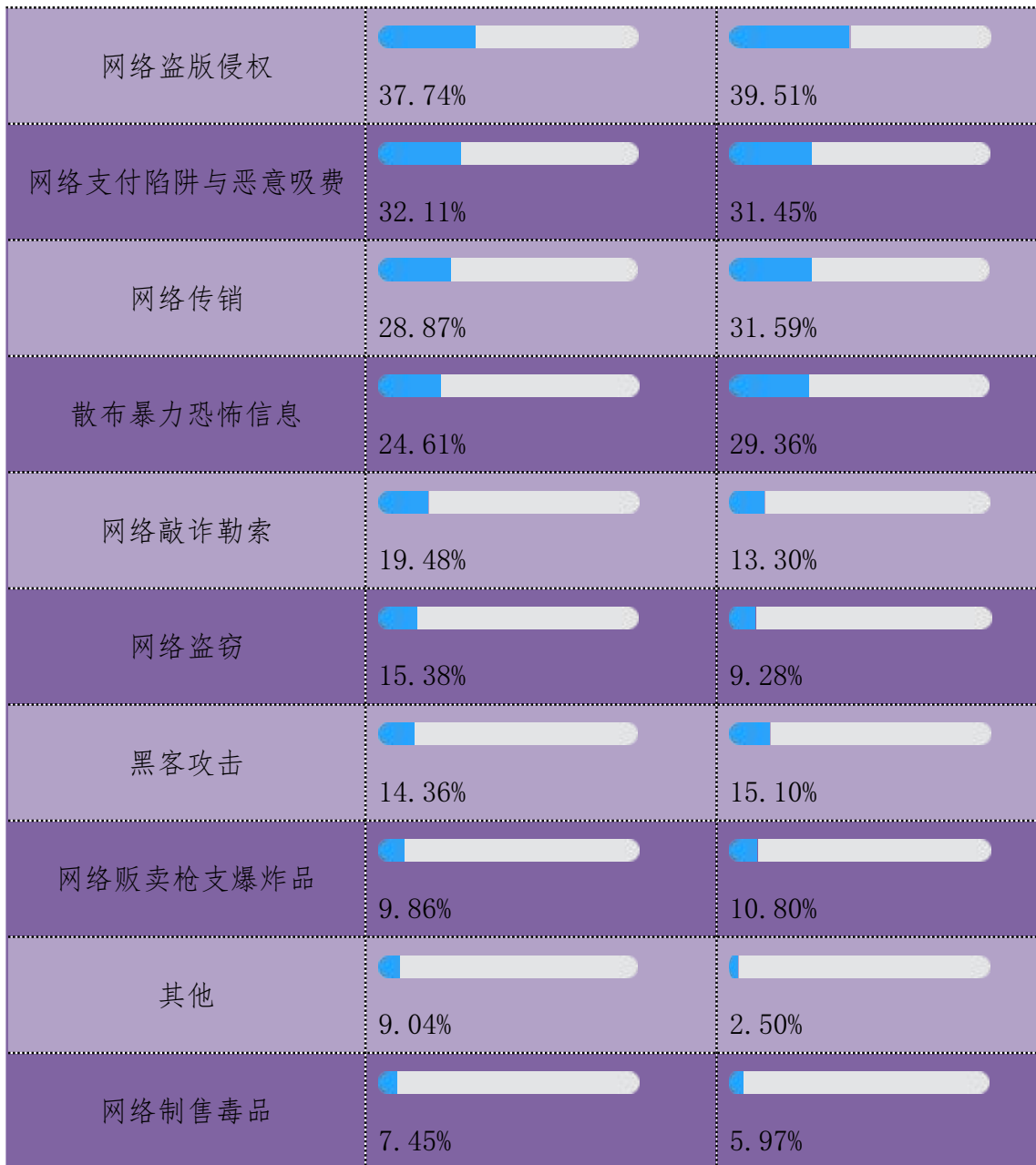


三大问题；2019年，网络谣言与诽谤、网络色情、个人隐私信息泄露为网络平台企业监管合规性最差的三大问题。对比发现，网络谣言与诽谤和网络色情是网络平台企业监管发展过程中应该关注的热点问题，对于这两大问题的治理和监管，有利于青少年的身心健康发展，同时，也是促进中国社会主义和谐社会、法治建设的重要基础。对于公众网面而言，相比于2018年，2019年在网络诈骗、网络赌博、网络盗版侵权、网络传销、散布暴力恐怖信息、黑客攻击、网络贩卖枪支爆炸品等方面，我国网络平台企业监管明显改善。

表 4-7 2018-2019 年公众反映网络平台企业监管不合规性问题

选项	比例	
	2019 年	2018 年
网络谣言与诽谤	55.01%	52.68%
网络色情	53.64%	54.42%
个人隐私信息泄露	53.22%	38.30%
网络骚扰	47.74%	37.45%
网络诈骗	42.31%	51.38%
未成年人沉迷网络	41.91%	36.23%
网络赌博	38.97%	40.25%





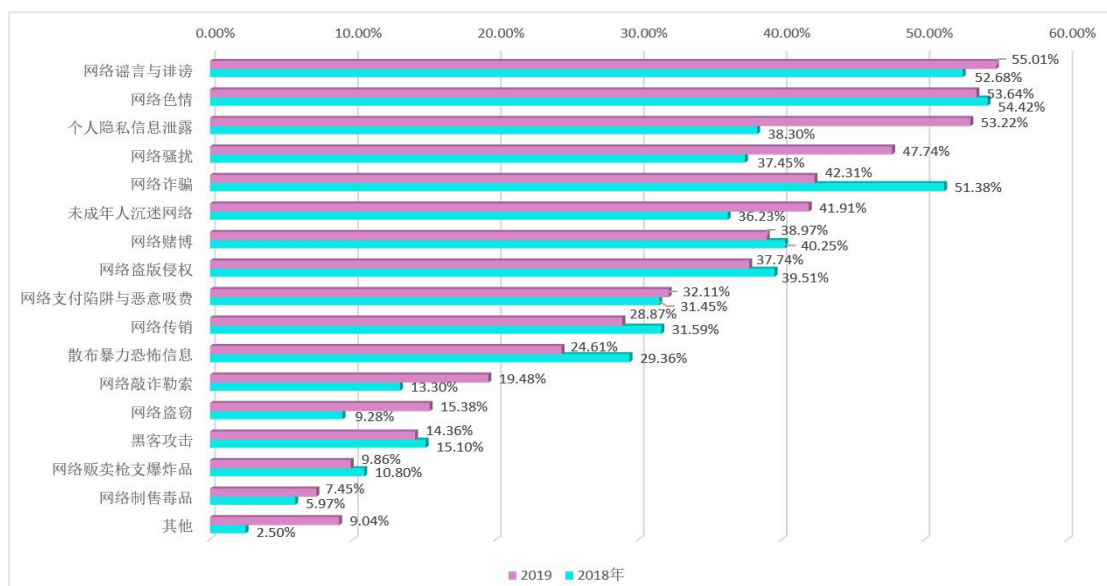


图 4-9 2018-2019 年公众反映网络平台企业监管不合规性问题

### 3. 个人隐私信息泄露和网络赌博为网络从业人员认为的网络平台企业监管合规性最差的问题

一是通过对 2019 年网络从业人员在自媒体平台、短视频平台、网络群组中经常遇到不合规问题进行统计，结果显示：网络从业人员在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的个人隐私信息泄露占比 67.75%，网络诈骗占比 54.68%，网络赌博占比 53.56%，网络谣言与诽谤占比 45.96%，网络色情占比 42.95%，网络敲诈勒索占比 40.52%，网络支付陷阱与恶意吸费占比 39.14%，未成年人沉迷游戏占比 34.38%，黑客攻击占比 28.85%，散布暴力恐怖信息占比 27.77%，网络盗版侵权占比 24.11%，网络盗窃占比 22.28%，网络制售毒品占比 19.48%，网络贩卖枪支爆炸品占比 17.63%。其中个人隐私信息泄露、网络诈骗、网络赌博为网络平台企业监管合规性最差的三大问题。

表 4-8 网络从业人员在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的不合规问题网络遭遇率

选项	比例
个人隐私信息泄露	67.75%
网络诈骗	54.68%
网络赌博	53.56%
网络谣言与诽谤	45.96%
网络色情	42.95%
网络骚扰	41.98%
网络传销	40.82%
网络敲诈勒索	40.52%
网络支付陷阱与恶意吸费	39.14%
未成年人沉迷游戏	34.38%
黑客攻击	28.85%
散布暴力恐怖信息	27.77%
网络盗版侵权	24.11%
网络盗窃	22.28%
网络制售毒品	19.48%
网络贩卖枪支爆炸品	17.63%
其他	2.33%

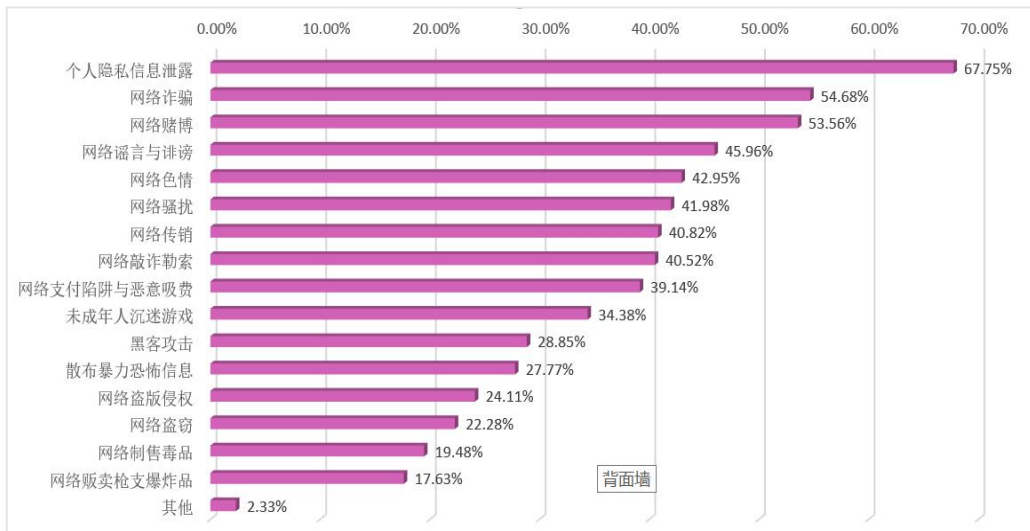


图 4-10 网络从业人员在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的不合规问题网络遭遇率

二是对比 2018 年和 2019 年网络从业人员反映当下网络平台企业监管合规性最差的问题。根据调查结果显示，2018 年，网络色情、个人隐私信息泄露、网络赌博为络平台企业监管合规性最差的三大问题；2019 年，个人隐私信息泄露、网络诈骗、网络赌博为网络平台企业监管合规性最差的三大问题。对比发现，对于网络从业人员而言，个人隐私信息泄露和网络赌博是网络平台企业监管发展过程中最应解决的问题。相比于 2018 年，2019 年在网络色情、网络骚扰、网络敲诈勒索、网络支付陷阱与恶意吸费、未成年人沉迷游戏、黑客攻击、散布暴力恐怖信息、网络盗版侵权、网络盗窃、网络制售毒品、网络贩卖枪支爆炸品等方面，我国网络平台企业监管明显提高。

表 4-9 2018-2019 年网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题

选项	比例
----	----

	2019 年	2018 年
个人隐私信息泄露	67.75%	55.30%
网络诈骗	54.68%	50.78%
网络赌博	53.56%	54.51%
网络谣言与诽谤	45.96%	42.72%
网络色情	42.95%	57.36%
网络骚扰	41.98%	46.52%
网络传销	40.82%	41.05%
网络敲诈勒索	40.52%	46.83%
网络支付陷阱与恶意吸费	39.14%	44.64%
未成年人沉迷游戏	34.38%	42.20%
黑客攻击	28.85%	44.51%
散布暴力恐怖信息	27.77%	41.48%
网络盗版侵权	24.11%	30.96%
网络盗窃	22.28%	36.05%

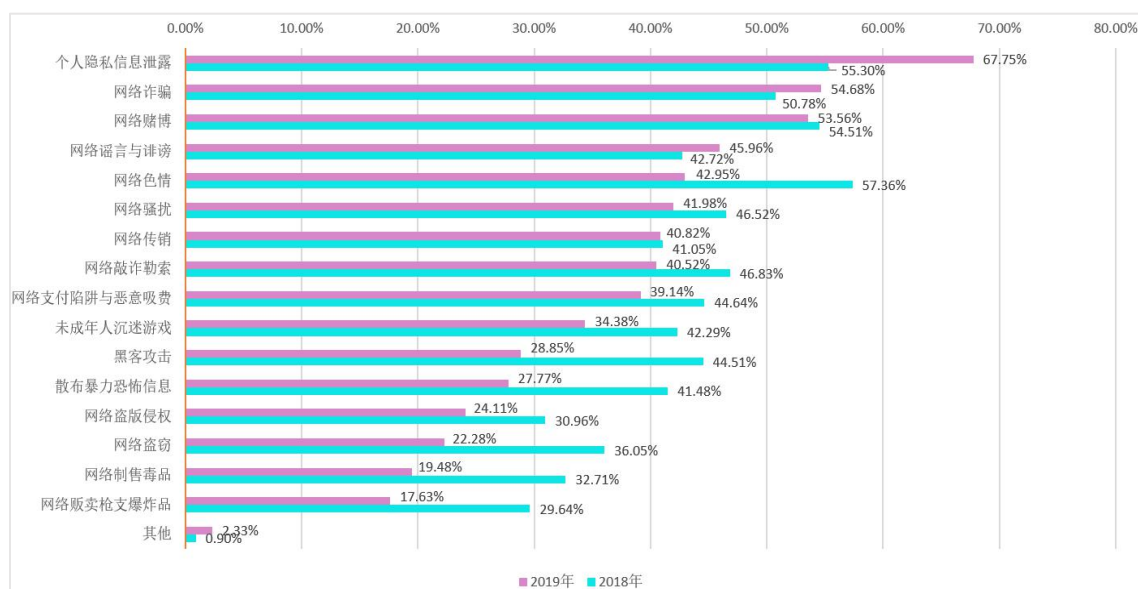
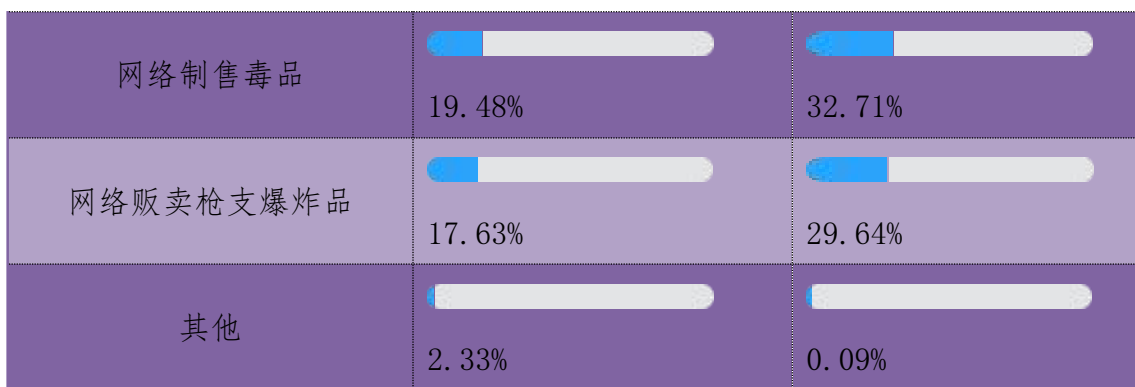


图 4-11 2018-2019 年网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题

三是对比 2018-2019 年公众反映网络平台企业监管不合规性问题和网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题发现，公众网民和网络从业人员对于网络平台企业监管不合规性问题有较大的差异。公众在意的是网络谣言与诽谤、网络色情、个人隐私信息泄露、网络骚扰等问题，网络从业人员更在乎的是个人隐私信息泄露、网络诈骗、网络赌博等问题。综合来看，公众网民和网络从业人员对于个人隐私信息泄露都较为关心，网络平台

企业监管应对该方面做出更大的监管力度，切实保证网民在网络安全方面的权益，创造良好的网络安全环境。

表 4-10 公众网民与网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题对比

选项	比例（公众）		比例（网络从业人员）	
	2019 年	2018 年	2019 年	2018 年
网络谣言与诽谤	55.01%	52.68%	45.96%	42.72%
网络色情	53.64%	54.42%	42.95%	57.36%
个人隐私信息泄露	53.22%	38.30%	67.75%	55.30%
网络骚扰	47.74%	37.45%	41.98%	46.52%
网络诈骗	42.31%	51.38%	54.68%	50.78%
未成年人沉迷网络	41.91%	36.23%	34.38%	42.20%
网络赌博	38.97%	40.25%	53.56%	54.51%
网络盗版侵权	37.74%	39.51%	24.11%	30.96%
网络支付陷阱与恶意收费	32.11%	31.45%	39.14%	44.64%
网络传销	28.87%	31.59%	40.82%	41.05%
散布暴力恐				

怖信息	24.61%	29.36%	27.77%	41.48%
网络敲诈勒索	19.48%	13.30%	40.52%	46.83%
网络盗窃	15.38%	9.28%	22.28%	36.05%
黑客攻击	14.36%	15.10%	28.85%	44.51%
网络贩卖枪支爆炸品	9.86%	10.80%	17.63%	29.64%
网络制售毒品	7.45%	5.97%	19.48%	32.71%
其他	9.04%	2.50%	2.33%	0.09%

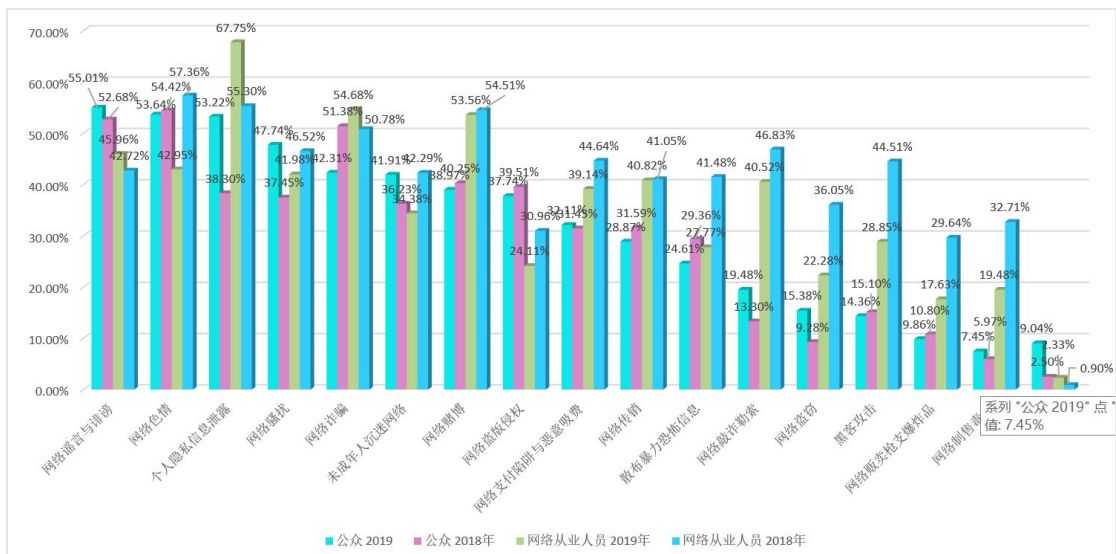


图 4-12 公众网民与网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题对比



#### 4. 网络平台对网民的投诉处理速度堪忧

根据调查结果，只有 17.52%的网民表示网络平台对投诉内容处理速度很快，解决问题效率高；31.78%的网民表示网络平台对投诉内容处理速度很慢，投诉的内容迟迟不能解决，网络体验感很差，且处理速度很慢是处理速度很快的近两倍，充分表达了我国网络平台企业监管在对网民投诉内容处理效率方面有待提升。

表 4-11 投诉后平台的响应速度

选项	比例
很快	17.52%
一般	50.69%
很慢	31.78%

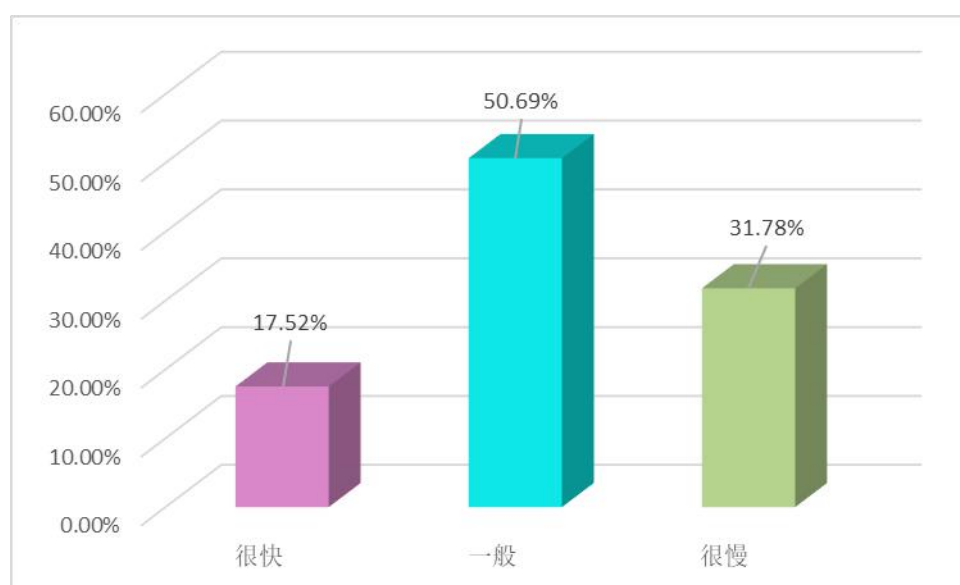


图 4-13 投诉后平台的响应速度

## 5. 公众网民对投诉处理结果满意度不超五成

根据统计结果，表示投诉处理周期短，结果满意的占到 20.62%，投诉处理的周期长、但结果满意的占到 16.92%，两者合计满意度为 37.54%。表明网络平台对公民投诉内容处理结果有待加强。

表 4-12 投诉处理周期及满意程度

选项	比例
投诉处理周期短，结果满意	20.62%
投诉处理周期短，结果不满意	23.11%
投诉处理的周期长，但结果满意	16.92%
投诉处理周期长，结果不满意	39.35%

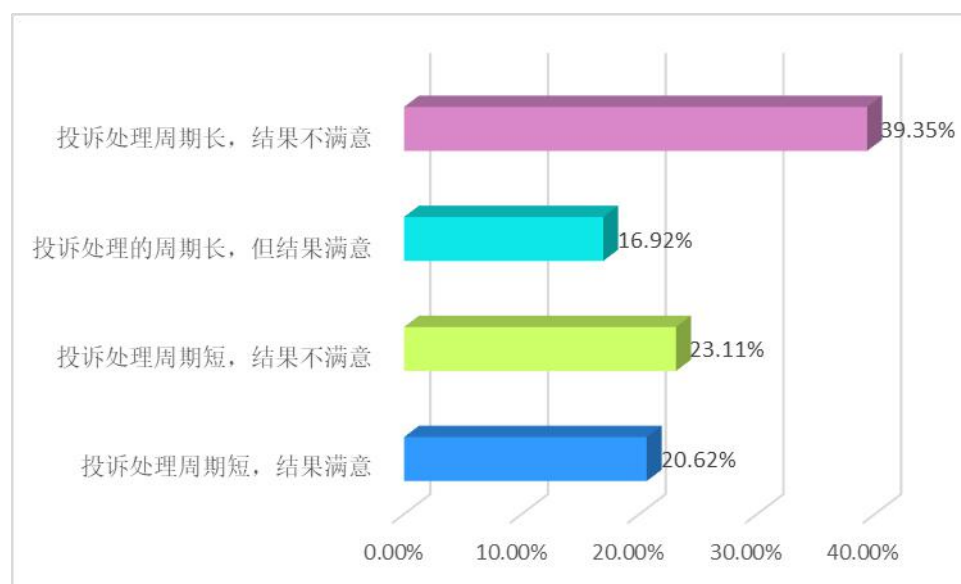


图 4-14 投诉处理周期及满意程度

## 五、网络平台企业监管对策建议

### （一）提高网络监管效能，创造绿色网络环境

一是完善建档归档机制，实现网络监管全覆盖。根据工商注册系统，全面准确的掌握网络经营主体，加强网络经营主体数据库建设，查漏补缺，全面落实对网络经营主体建档归档工作。对从事网络服务的经营者，及时进行信息抽查、日常检查、实地核查和网上监测等手段，确保网络平台健康发展。二是加强监督检查力度，切实规范网络经营行为。相关执法部门积极督促已登记网站的经营者按照规定公示营业执照信息，提高经营者网络可信度，积极开展网络经营指导活动，规范网络经营行为，监督网络平台制定、落实相关规范，加强网站信息质量把控。

### （二）强化企业监管职责，提升网络合规性

面对互联网企业对经济、社会、文化、科学技术影响日益壮大的形势，强大的企业责任意识是一个互联网企业是否能够稳健发展的重要因素。自觉承担和维护虚拟社会正常秩序与网络道德体系的责任是互联网企业以及网络平台在位用户提供便捷服务的同时，也为企业的可持续发展营造诚信、绿色的环境。一是严格遵守《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》、《中华人民共和国电信条例》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规和规章的有关规定，依法从事互联网电子公告服

务，对本单位网站的信息服务行为承担法律、行政、民事责任。二是建立面向网民规模的信息安全管理责任体系。网络空间的媒体性与现实生活日益紧密结合，对于一定规模的用户群体，需要建立相应的信息安全管理体制，如专职的信息安全管理团队，严格规范的信息安全管理制度，专人专职强化企业监管。

### **（三）明确平台监管范围，减少网络投诉概率**

一是明晰平台与用户之间的关系。平台网络用户之间的关系更类似于超市卖场与购物者之间的关系，在这种关系之外，不排除有技术服务关系的因素。在这种模式下，卖场并不是中介商，也不单纯是服务商，而是兼具管理与监督的职责。因此平台商与网络用户之间可以类推适用超市卖场的法律地位，以这种法律地位去衡量平台商的注意义务。与此同时，两者虽然在法律地位上类似，卖场的注意义务与平台商的注意义务依然存在着较大的差异，需要考虑平台商的实际审查能力所导致的注意义务的不同。二是完善信息安全管理体制和技术防范手段，建立健全公共信息内容自动过滤系统和人工值班监控制度，不制作、复制、发布、传播《互联网信息服务管理办法》第十五条规定的禁止性信息，自觉遵守法律规范，认真履行社会责任。

### **（四）发展平台技术监督，创造新型平台体系**

一是加强“大数据、云计算+网络平台企业监管”体系。在

网络平台企业监管方面，运用大数据和云计算技术加强互联网账号安全防控技术、风险控制技术以及网络平台企业经营合规性的管控标准。建立风险检测、信息共享、风险洞察平台，防范网络诈骗风险，打击非法贩卖危险品、网络贩毒等事件发生。二是发展“区块链+网络平台企业监管”。区块链（Blockchain）作为以去中心化方式集体维护可信数据库技术，具有去中心化、防篡改、开放性等特点，去中心化保证链上信息完全点对点发生，防篡改保证数据安全性，同时达到可溯源的效果，开放性保证区块链网络中数据的公开透明。针对公众网民和网络从业人员共同认为的个人隐私信息泄露问题，运用区块链加密技术，保护用户网络身份。对于黑客攻击问题，运用区块链分布式账本技术对文件进行签名，代替传统文件签名方式，形成签署文件的不可篡改性。三是对于网络盗版侵权、计算机破坏等问题，运用区块链技术存储 DNS 域名，提升网络安全防护水平，减少网络故障风险。