

2019 年网民网络安全感满意度调查数据 统计报告

(公众网民版)

上海卷

指导单位：公安部网络安全保卫局

发起单位：全国 135 家网络社会组织

编制单位：广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

二〇一九年九月

本报告数据来源于 2019 网民网络安全感满意度调查活动，任何组织和个人引用本报告中的数据和内容须注明来源出处。

组委会欢迎有关研究机构合作，深入挖掘调查数据价值，有需要者请与组委会秘书处联系。

报告查询（总报告及区域、专题、行业报告）：

网络安全共建网：www.iscn.org.cn “网安联” 公众号：



联系方式：办公室 020-83113010 / 周先生 13632357687

邮箱地址：cinsabj@163.com

目 录

前 言	6
一、 概述	7
1. 报告编制说明	7
2. 安全感满意度总体分析	7
3. 主要发现	9
二、 受调查网民基本信息	10
1. 性别分布	10
2. 年龄、网龄、学历情况	10
3. 网民职业	11
4. 工作岗位与网络安全的相关性	12
5. 地区分布	12
三、 总体分析	13
1. 每天上网时长	13
2. 经常使用的网络应用服务	13
3. 总体网络安全感	14
3.1、与去年相比网络安全感的变化	14
4. 常见的网络安全问题	15
4.1、常见的违法有害信息种类	16
4.2、常见的网络入侵攻击	17
4.3、常见的侵犯个人信息行为	17
4.4、常见的利用网络实施的违法犯罪	18
4.5、常见的网络骚扰种类	19
5. 遇到安全问题后的应对	19
6. 安全疑虑分析	20
7. 常见的网络不安全行为	20
8. 网络安全知识需求分析	20
8.1、网络安全知识传播渠道分析	21
9. 维护网络安全应采取的措施分析	21
10. 互联网企业承担网络安全责任现状	22
10.1、评价不好的原因分析	23
四、 专题分析	24
【网络安全法制建设专题】	25
1. 网络安全法制建设状况满意程度	25
2. 《网络安全法》普及效果	25

2.1、《网络安全法》传播渠道分析.....	26
3. 相关网络安全其他法律法规的普及效果.....	27
4. 网络安全立法需求分析.....	27
5. 需要重点加强的网络安全工作分析.....	28
【个人信息保护专题】	29
1. 网络个人信息保护现状.....	29
1.1、网络应用对个人信息保护评价的现状.....	29
2. 网络个人信息泄露的事例发生概率分析.....	30
3. 常见的个人信息被泄露或被滥用情形.....	31
4. 不同规模平台的不安全感评价.....	31
5. 个人信息保护立法需求现状.....	32
5.1、亟待规范个人信息使用行为分析.....	32
【遏制惩处网络违法犯罪专题】	34
1. 遏制网络违法犯罪工作成效满意程度.....	34
2. 电信网络诈骗数量变化趋势.....	34
2.1、电信网络诈骗类型分析	35
2.2、电信网络诈骗解决状况	35
3. 色情暴力等低俗网络信息的数量变化趋势	36
3.1、应对措施分析	36
4. 网络犯罪行为种类分析.....	37
5. 打击各类违法犯罪行为的关注度分析.....	38
5.1、发布、传播各类违法有害信息的关注度分析.....	38
5.2、打击各类网络入侵攻击的关注度分析.....	39
5.3、打击各类侵犯个人信息行为的关注度分析.....	39
5.4、打击各类利用网络实施违法犯罪的关注度分析.....	40
【网络购物专题】	42
1. 网络购物安全状况满意程度.....	42
2. 网络购物时遭遇差别化待遇或歧视性行为发生概率	42
3. 网络购物时遭遇过强制搭售等行为的概率	43
4. 网络购物中的违禁品现状.....	43
5. 网络购物购买假冒伪劣产品概率.....	44
5.1、电商平台销售假冒伪劣商品时处理情况分析.....	44
5.2、电商平台处理售假情况满意程度.....	45
5.3、市场监管部门处理售假情况满意程度.....	46
【未成年人网络权益保护专题】	47
1. 未成年人网络权益保护状况满意程度.....	47

2. 未成年人上网现状.....	47
2.1、未成年人常用应用服务分析.....	48
3. 对未成年人上网态度分析.....	48
4. 未成年人上网各类问题关注度分析.....	49
5. 防止未成年人网络沉迷的措施分析.....	49
【网络平台企业安全监管专题】	51
1. 自媒体平台采取合规性措施有效性现状.....	51
2. 短视频平台采取合规性措施有效性现状.....	51
3. 网络群组的群主采取合规性措施有效性现状	52
4. 常见的自媒体平台、短视频平台、网络群组中不合规问题	52
5. 网络平台投诉概率.....	53
5.1、投诉后平台响应情况分析	53
5.2、网络平台投诉处理结果满意程度.....	54
【数字政府安全服务专题】	55
1. 常见的政府网上服务类型.....	55
1.1、需要加强政府网上服务分析	55
2. 政府网上服务便利程度现状.....	55
2.1、加强政府网上服务便利性需求	56
3. 政府网上服务安全性现状.....	57
3.1、政府网上服务风险分析	57
3.2、易遭泄露个人信息的政府服务类别分析.....	58
4. 政府监管部门网络安全服务类型满意状况	58
5. 网民对政府部门加强网络安全建设需求分析	59
附件：2019 网民网络安全感满意度调查活动各省提交问卷数（清洗前）	60

前言

互联网已与国民经济社会发展深度融合，与人民群众日常生活密不可分。在提供各种生活便利和沟通便捷的同时，网络攻击、病毒传播、垃圾邮件等迅速增长；利用网络进行诈骗、盗窃、敲诈勒索、窃密等案件逐年上升，严重影响网络的正常秩序，损害网民权益；网上色情、暴力等不良和有害信息的传播，也正在严重危害青少年的身心健康。如何有效开展网络安全社会治理、保障广大人民群众上网用网安全，日益成为社会广泛关注的重大问题。

开展网络安全满意度调查，旨在进一步贯彻习近平总书记关于网络强国的重要思想，切实落实《网络安全法》及相关法律法规，增强网民的网络安全意识和防范能力，促进互联网企业履行社会责任，提升网民网络安全感和满意度，最大限度调动网民参与网络生态治理的自觉性和主动性，助力政府相关部门积极探索网络治理规律，提高综合治网的成效和水平。

调查问卷分为公众网民版和从业人员版。公众网民版从大众化的角度，设置七个专题二级问卷，在去年的个人信息保护、遏制网络违法犯罪行为、未成年人权益保护三个专题的基础上，增加了法制建设、网络购物安全、网络平台企业安全监督管理、数字政府安全服务四个专题。从业人员版从专业化、运营服务的角度，重点了解网络从业人员对当前网络安全状况的感知、评价、建议和期待，以及对有关问题的认知和态度，面向网络服务提供者、网络安全产品服务提供者、联网使用单位、政府网络安全监督管理部门、网络行业协会，设计分类问卷。2019年8月13日9:00，调查活动启动线上样本采集，8月22日24:00结束，历时十天。全国共收到样本221266份，其中公众网民答卷数量共计189495份，网络从业人员答卷数量共计31771份。

与2018年相比，2019网民网络安全感满意度调查活动取得多方面的进步和突破。一是规格和规模更上层次。公安部网络安全保卫局成为活动指导单位，对调查活动的宗旨、定位、组织等各方面工作进行全面指导；活动得到全国各省市网络社会组织积极响应，发起单位从2018年的85家增加至135家。二是调查范围更加广泛，依托分布在全国各地区、各领域数量众多的发起单位和支持单位，大幅度扩大调查范围。调查活动采取线上问卷调查和线下调研相结合的方式进行，主要通过“网络安全共建网”、活动发起单位和支持单位网站、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、公众号等媒体平台上发布调查公告和调查问卷的链接，通过持续置顶公告、持续悬浮窗公告、移动客户端热点推文、微博微信等公众号热点推文等形式，发动和鼓励社会公众网民和网络从业人员参与填写问卷。同时通过走访、座谈、培训、会议等方式开展线下调研，同步收集调查样本。三是更加注重倾听网民真实的声音，调查问卷增加重要议题，围绕与网民上网的安全感满意度相关的关键因素、关键行业、关键话题，从网络安全立法、应用、保护、执法司法、社会服务、产业发展等6个维度共11个议题，面向广大网民和网络从业人员来设计问卷题目。四是宣传形式更加灵活多样，以视频、小程序等方式广泛宣传网络安全法律法规及相关知识，利用活动平台，更好地提升网民的自我保护意识和能力。五是样本数据量更多，覆盖面更广。样本覆盖全国31个省、直辖市、自治区和港澳台，样本数据总量大幅度超越去年。

2019年网民网络安全感满意度调查数据统计报告

(公众网民版)

上海卷

一、概述

1. 报告编制说明

1) 编写宗旨：本报告是基于本次调查活动的全国原始数据，提取本地区样本进行统计分析，为客观呈现数据的真实性和有效性，方便各地获取第一手的原始数据，编制单位不会对样本数据做任何增、减或修改，仅对数据统计结果做基本的对比、排序等定量分析，不做主观推断的定性分析。

2) 每一项内容的统计结果，会生成对应的数据表和图，并参照全国统计报告的对应内容进行对比，对比方式为数据比对或排名比对。

3) 本报告对部分可读性不强的数据表进行了删减，如需要完整的数据表可直接联系编制单位索取。

4) 本报告对数据对比结果相差1个百分点以内的称为“基本一致”，相差1~5个百分点的称为“略高/低”，相差5~20个百分点的称为“高/低了”，相差20个百分点以上的称为“明显高/低”。

5) 本报告对网民选择比例超过80%的选项内容列入主要发现栏目。

2. 安全感满意度总体分析

2019年网民网络安全感满意度调查公众网民版问卷，总计有13个方面涉及网民网络安全感满意度评价，相较于全国数据，上海网民的评价有4个方面高于全国平均水平，有3个方面与全国平均水平基本一致，有6个方面低于全国平均水平，分别如下（详情请参阅报告正文）。

1) 总体分析 3：总体网络安全感

正面评价为53.11%，相较于全国数据51.25%，略高1.86个百分点。

2) 总体分析 3.1：与去年相比网络安全感变化

有所提升为40.76%，相较于全国数据48.76%，低了8个百分点。

3) 总体分析 10：互联网企业承担网络安全责任现状

正面评价为34.21%，相较于全国数据37.13%，略低2.92个百分点。

4) 网络安全法制建设专题 1：网络安全法制建设状况满意程度

正面评价为45.44%，相较于全国数据49.79%，略低4.35个百分点。

5) 个人信息保护专题 1：网络个人信息保护现状

正面评价为 30.85%，相较于全国数据 34.27%，略低 3.42 个百分点。

6) 遏制惩处网络违法犯罪专题 1: 遏制网络违法犯罪工作成效满意程度

正面评价为 43.67%，相较于全国数据 43.35%，基本一致。

7) 网络购物专题 1: 网络购物安全状况满意程度

正面评价为 66.32%，相较于全国数据 64.45%，略高 1.87 个百分点。

8) 网络购物专题 5.2: 电商平台处理售假情况满意程度

正面评价为 45.99%，相较于全国数据 45.42%，基本一致。

9) 网络购物专题 5.3: 市场监管部门处理售假情况满意程度

正面评价为 54.55%，相较于全国数据 50.89%，略高 3.66 个百分点。

10) 未成年人网络权益保护专题 1: 未成年人网络权益保护状况满意程度

正面评价为 42.52%，相较于全国数据 41.36%，略高 1.16 个百分点。

11) 网络平台企业安全监管专题 5.2: 网络平台投诉处理结果满意程度

正面评价为 38.19%，相较于全国数据 37.54%，基本一致。

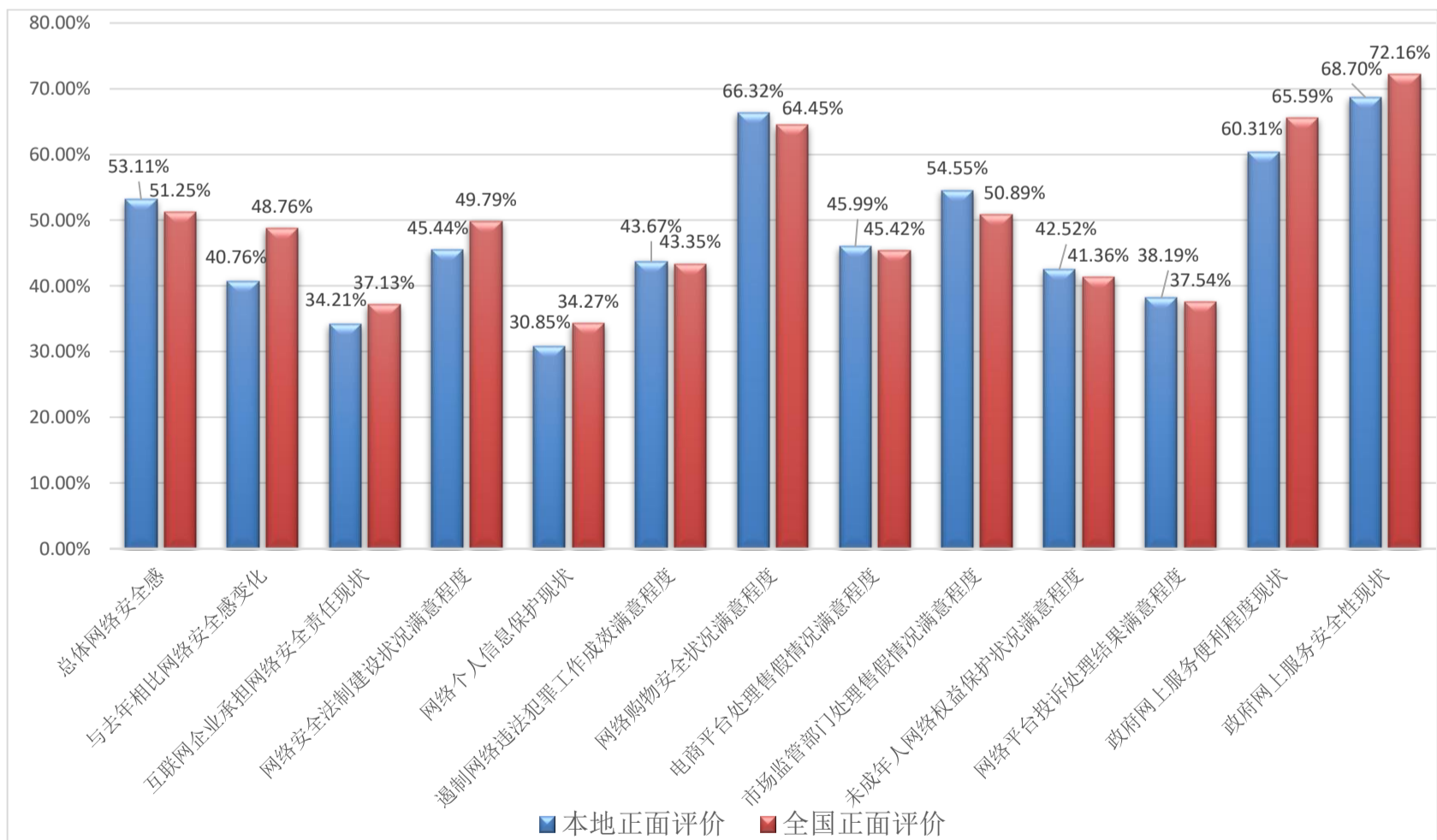
12) 数字政府安全服务专题 2: 政府网上服务便利程度现状

正面评价为 60.31%，相较于全国数据 65.59%，低了 5.28 个百分点。

13) 数字政府安全服务专题 3: 政府网上服务安全性现状

正面评价为 68.7%，相较于全国数据 72.16%，略低 3.46 个百分点。

安全感满意度总体分析本地和全国数据对比如下图所示。



图：安全感满意度总体分析

3. 主要发现

1) 本次网民网络安全感满意度调查，上海市的公众网民版有效答卷样本量 3391 份，相较于 2018 年数据 5075 份，样本量有所下降。

2) 受调查的网民每天上网超过 5 小时的占比 55.39%，相较于全国数据每天上网超过 5 小时的网民占比 42.97%，高出了 12.42 个百分点，上海网民对网络的依赖程度高于全国平均水平。

3) 超过 80% 网民遇到或担心的网络安全问题有：虚假广告（82.74%）、个人信息泄露（87.79%）、垃圾短信（91.15%）、弹窗广告（88.78%）、骚扰电话（84.45%）、垃圾邮件（82.64%）、推销电话（88.58%）、推销短信（86.92%）。

4) 有 83.33% 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。

5) 超过 80% 的网民希望个人信息保护立法（83.94%），规范个人信息保护协议（84.47%）。

6) 超过 80% 的网民希望严厉打击侵犯个人信息（80.8%）、账号盗用（83.54%）、泄露个人信息（87.98%）行为。

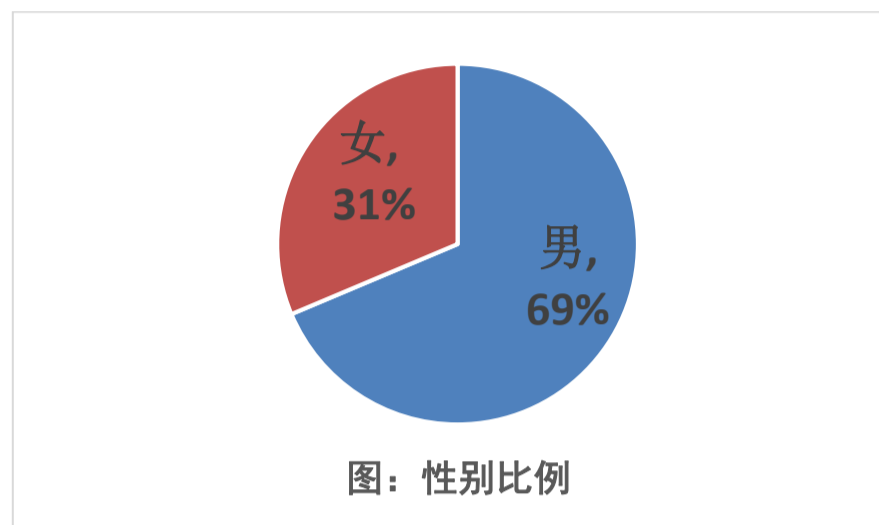
从整体数据统计结果可看出，网民遇到的问题和疑虑覆盖面广泛且复杂，涉及生活的方方面面及各行各业，这是信息化时代新兴技术爆发式发展和应用的体现，对信息网络安全保障提出了更高的要求，对政府网络安全监管监督部门及网络安全从业单位提出了更高的要求。没有网络安全就没有国家安全，信息化网络化的迅速发展必然要面对信息网络安全的全新挑战，上海市网络安全行业要以更高的标准和要求来应对挑战，从涉及网络安全的人才培养、标准制定、产业链优化、普法宣贯、民意收集、舆情分析、政府建言献策等各方面努力做到更好，为助力我国从网络大国向网络强国的转变贡献自己的一份力量。

二、受调查网民基本信息

本次问卷调查共收回上海市公众版网民网络安全感满意度调查问卷 3391 份，经数据清洗消除无效数据后，共有 3391 份问卷数据纳入统计。

1. 性别分布

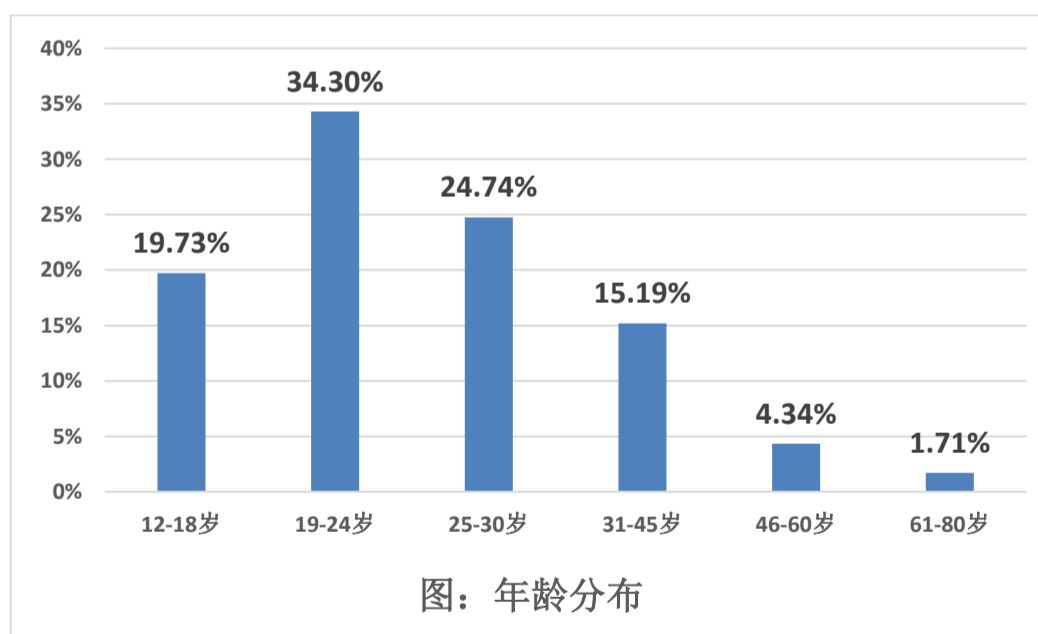
参与调查的男网民占 68.65%，女网民占 31.35%。相较于全国数据，男网民 67% 及女网民 33% 有所不同。



2. 年龄、网龄、学历情况

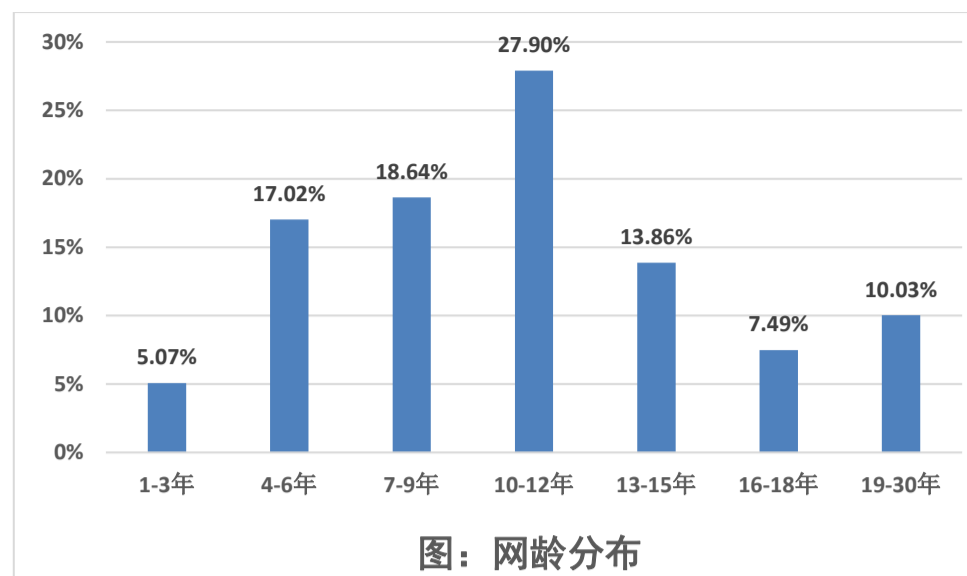
1) 年龄分布

受调查网民中年轻人占大多数，其中 12 岁到 18 岁占 19.73%，19 岁到 24 岁占 34.3%，25 岁到 30 岁占 24.74%，31 岁到 45 岁占 15.19%。30 岁以下年轻人占比 78.77%，比全国 30 岁以下年轻人占比 75.24%，高出 3.53 个百分点。



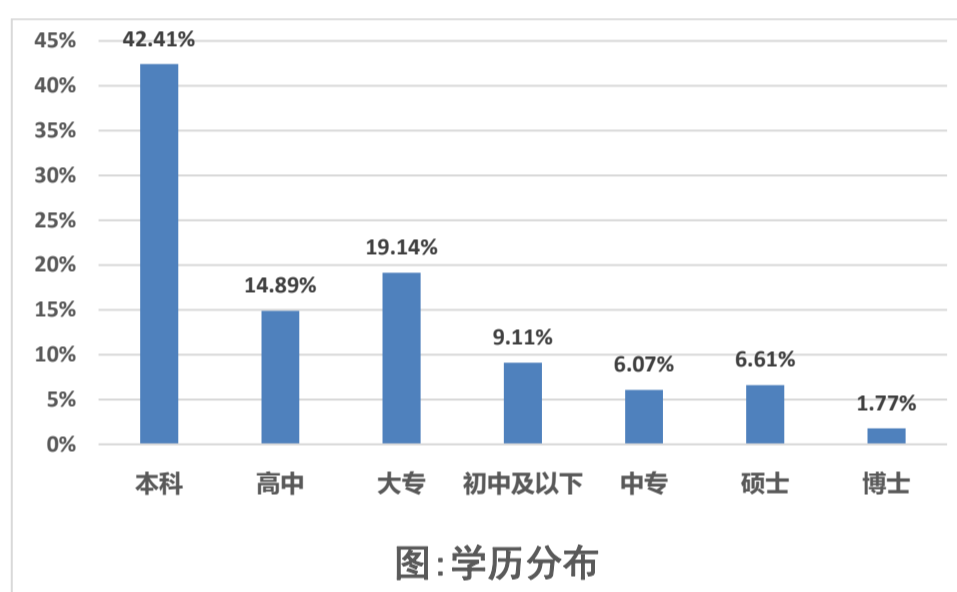
2) 网龄分布

大部分受调查网民有多年网络经验，有 63.56% 网龄在 4-12 年之间，其中网龄 4-6 年占 17.02%，10-12 年占 27.9%，7-9 年占 18.64%。相较于全国数据 4-12 年网龄比例 64.33%，基本一致。



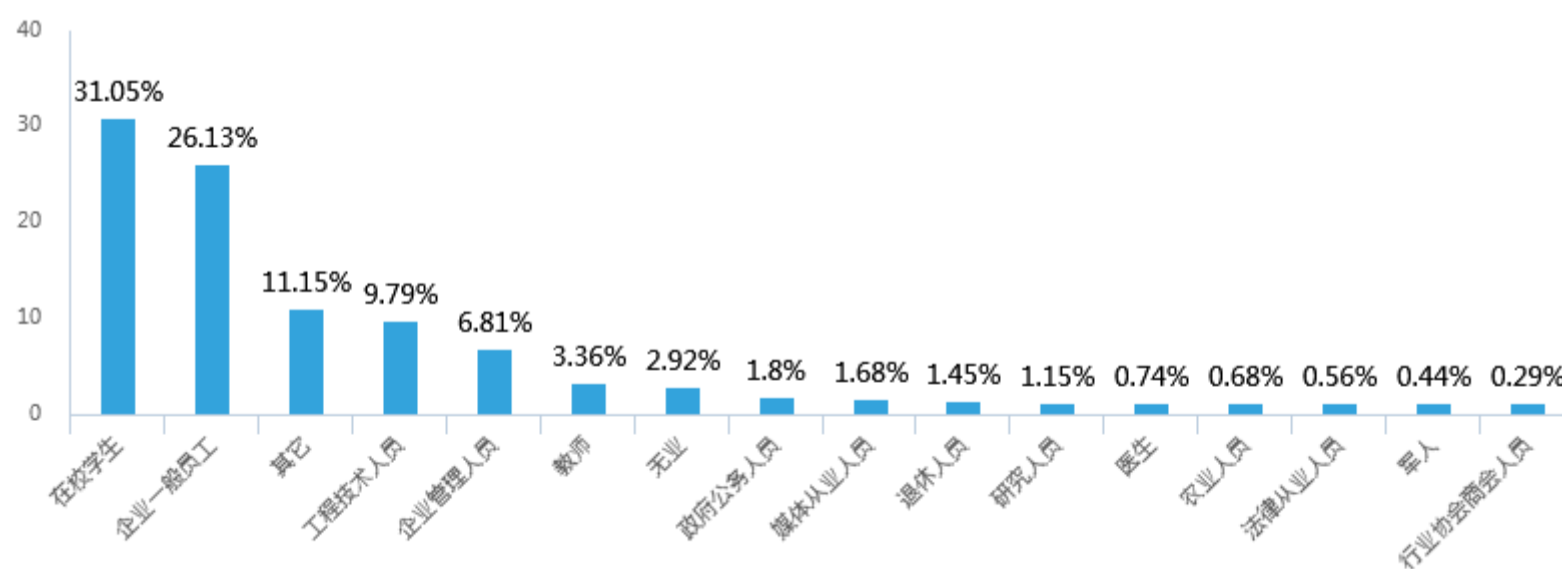
3) 学历分布

参与调查的网民中大学本科学历人数最多占 42.41%，其次是大专学历占 19.14%，第三是高中占 14.89%。大专及以上学历共计 69.93%，相较于全国数据的 65.52%，高了 4.41 个百分点。



3. 网民职业

参与调查的网民职业中最高为在校学生，占比 31.05%，其次是企业一般员工占比 26.13%。相较于全国数据排名也是第一的在校学生占比 35%，低了 3.95 个百分点。

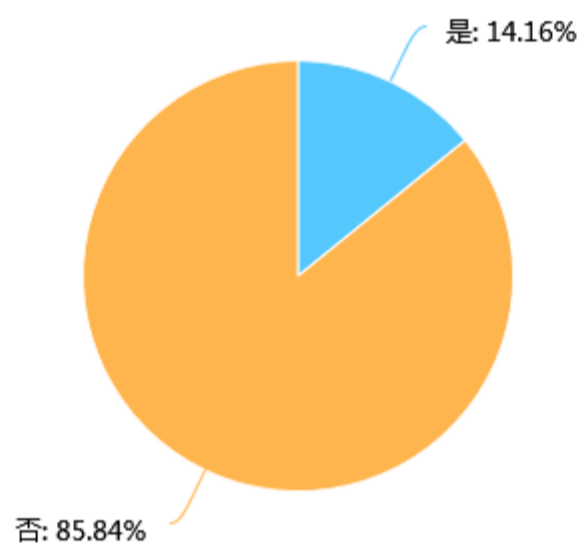


4. 工作岗位与网络安全的相关性

参与调查的网民中有 14.16% 的人在网络安全相关的岗位工作，相较于全国数据 17.07% 的占比低了 2.91 个百分点。

表：是否在网络安全相关岗位工作

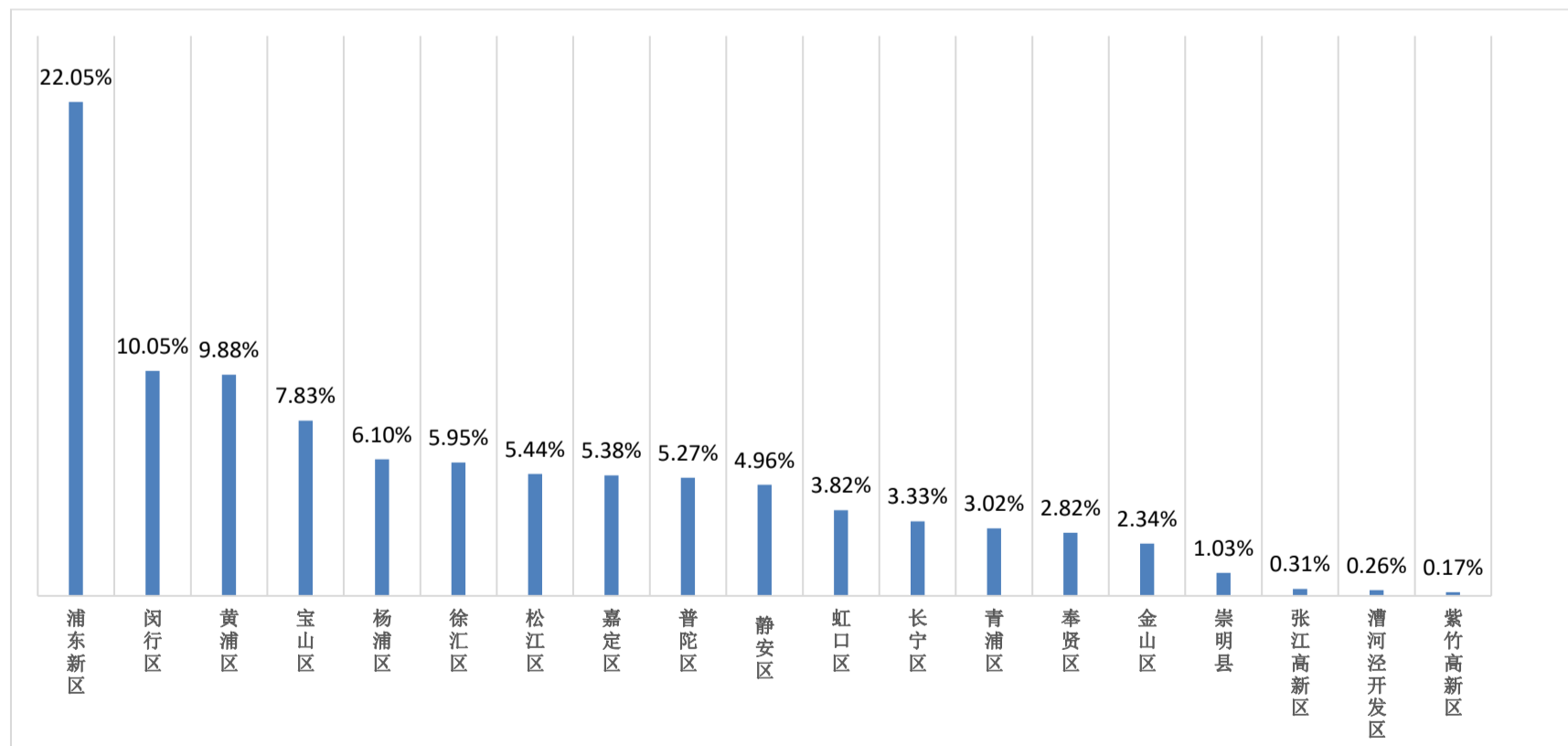
选项	小计	比例
是	480	14.16%
否	2911	85.84%
本题有效填写人数	3391	



图：是否在网络安全相关岗位工作

5. 地区分布

网民常住地(居住满 6 个月)的地区分布情况如下图。



图：地区分布

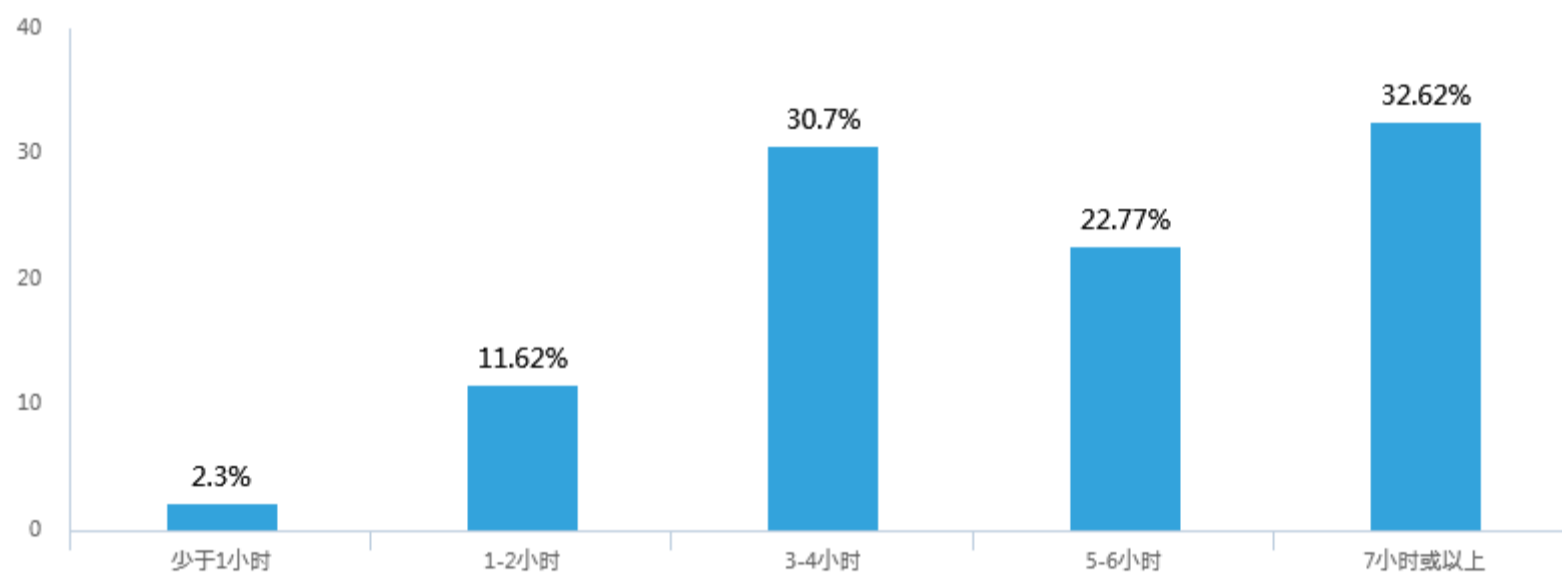
三、总体分析

1. 每天上网时长

22.77%的网民上网时间 5-6 小时，32.62%的网民上网时间超过 7 小时，合计每天上网超过 5 小时的网民有 55.39%，相较于全国数据每天上网超过 5 小时的网民占比 42.97%，高出了 12.42 个百分点。

表：每天上网时长

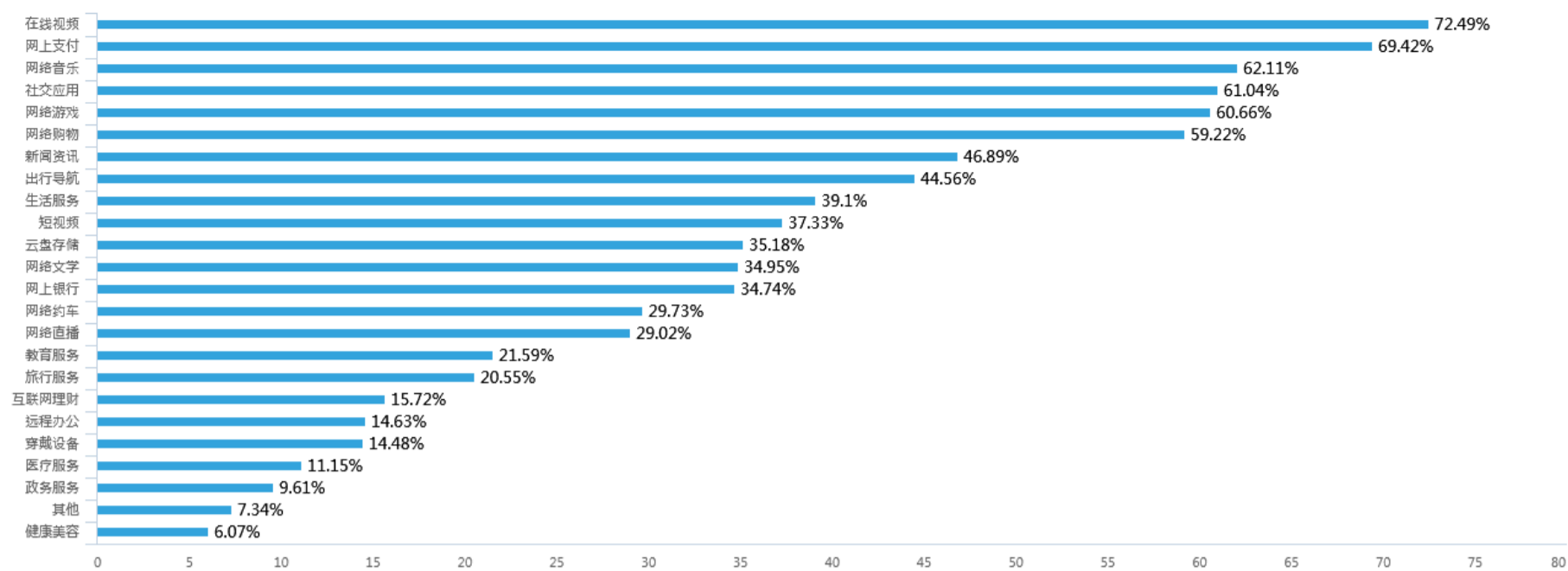
选项	小计	比例
少于 1 小时	78	2.3%
1-2 小时	394	11.62%
3-4 小时	1041	30.7%
5-6 小时	772	22.77%
7 小时或以上	1106	32.62%
本题有效填写人数	3391	



图：每天上网时长

2. 经常使用的网络应用服务

排名前六的分别是在线视频（72.49%）、网上支付（69.42%）、网络音乐（62.11%）、社交应用（61.04%）、网络游戏（60.66%）及网络购物（59.22%），都有超过一半以上的网民选择，相较于全国数据前六位的在线视频、网上支付、网络购物、网络音乐、网络游戏及社交应用，应用类型一样，仅个别顺序不同。



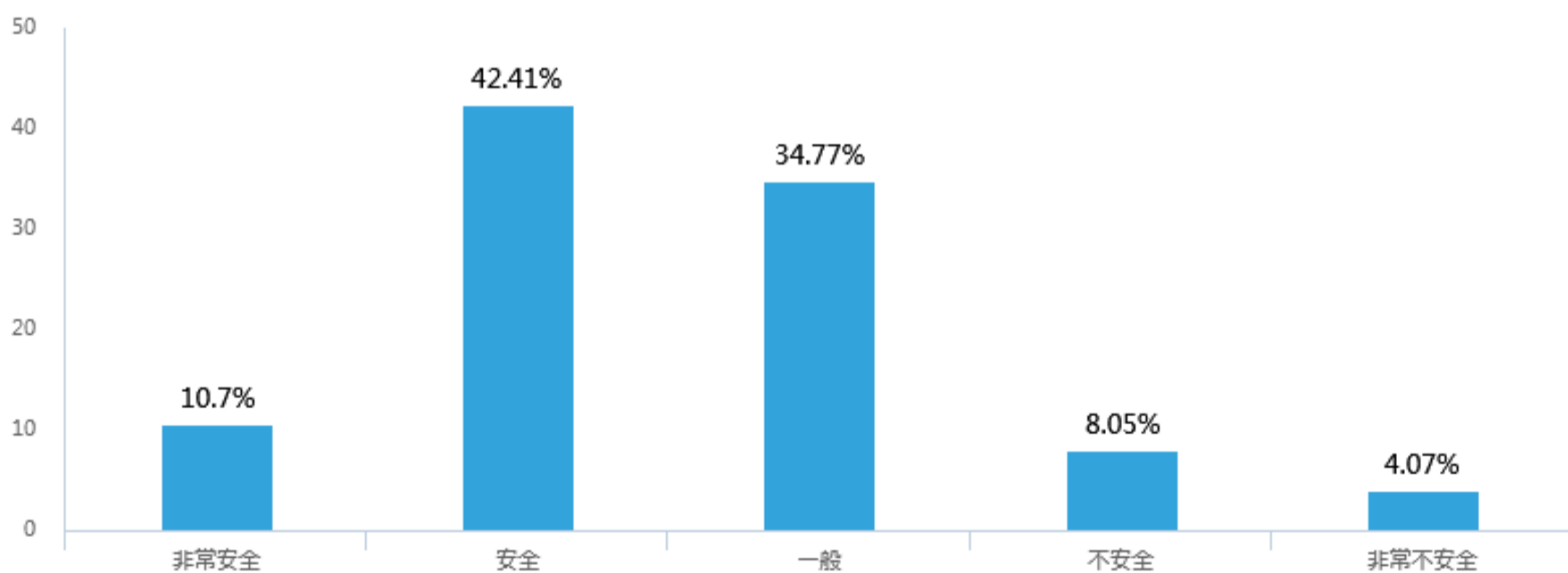
图：常用应用

3. 总体网络安全感

感到安全的占 42.41%，非常安全的占 10.7%，两者合计的正面评价为 53.11%。相较于全国数据的正面评价 51.25%，高了 1.86 个百分点，网民总体网络安全感与全国水平一致。

表：网络安全感评价

选项	小计	比例
非常安全	363	10.7%
安全	1438	42.41%
一般	1179	34.77%
不安全	273	8.05%
非常不安全	138	4.07%
本题有效填写人数	3391	



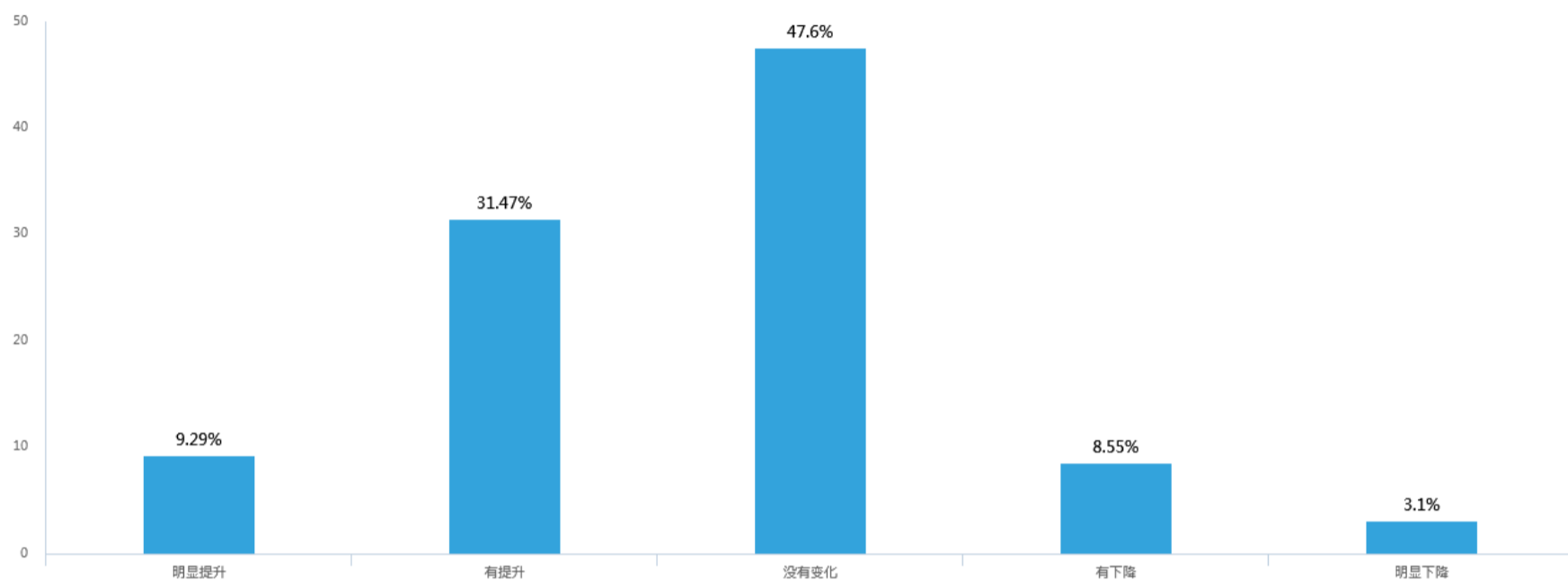
图：网络安全感评价

3.1、与去年相比网络安全感的变化

31.47% 的网民认为网络安全感有提升，9.29% 的网民认为有明显提升，两者合计有 40.76% 的网民认为网络安全感比去年有所提升。相较于全国数据的 48.76%，低了 8 个百分点。

表：网络安全感变化评价

选项	小计	比例
明显提升	315	9.29%
有提升	1067	31.47%
没有变化	1614	47.6%
有下降	290	8.55%
明显下降	105	3.1%
本题有效填写人数	3391	



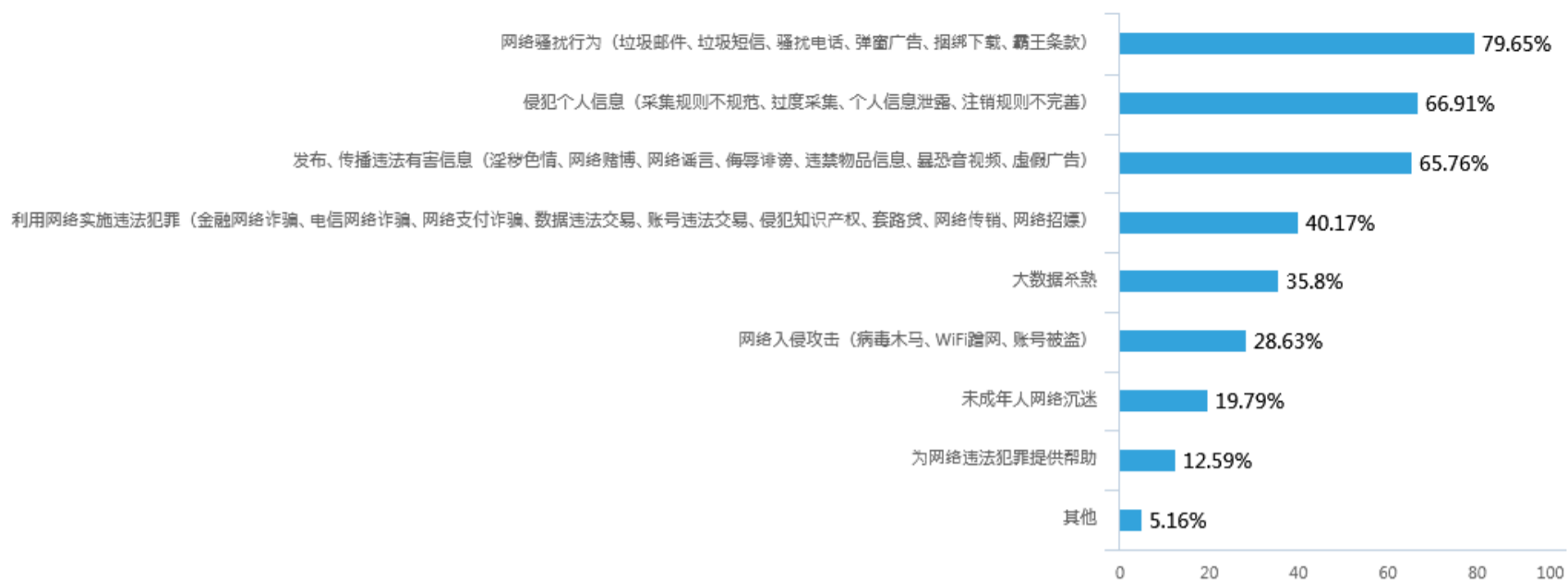
图：网络安全感变化评价

4. 常见的网络安全问题

最常遇到的网络安全问题是网络骚扰行为，有 79.65% 网民经常遇到，侵犯个人信息（66.91%）和发布、传播违法有害信息（65.76%）分别排名第二和第三，相较于全国数据前三，第二和第三顺序互换。

表：最常遇到的网络安全问题

选项	小计	比例
网络骚扰行为（垃圾邮件、垃圾短信、骚扰电话、弹窗广告、捆绑下载、霸王条款）	2701	79.65%
侵犯个人信息（采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、注销规则不完善）	2269	66.91%
发布、传播违法有害信息（淫秽色情、网络赌博、网络谣言、侮辱诽谤、违禁物品信息、暴恐音视频、虚假广告）	2230	65.76%
利用网络实施违法犯罪（金融网络诈骗、电信网络诈骗、网络支付诈骗、数据违法交易、账号违法交易、侵犯知识产权、套路贷、网络传销、网络招嫖）	1362	40.17%
大数据杀熟	1214	35.8%
网络入侵攻击（病毒木马、WiFi蹭网、账号被盗）	971	28.63%
未成年人网络沉迷	671	19.79%
为网络违法犯罪提供帮助	427	12.59%
其他	175	5.16%
本题有效填写人数	3391	



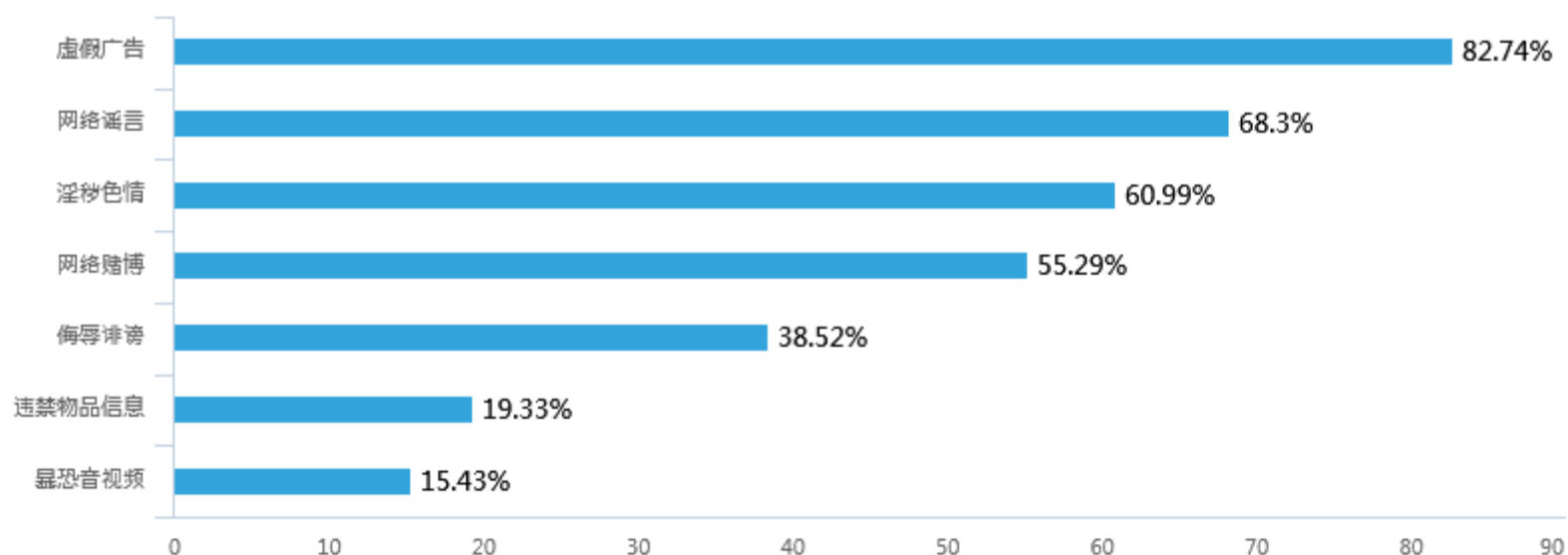
图：最常遇到的网络安全问题

4.1、常见的违法有害信息种类

网民遇到违法有害信息最多的是虚假广告（82.74%），第二和第三分别是网络谣言（68.3%）、淫秽色情（60.99%）。相较于全国数据，本题排名完全一致。

表：违法有害信息覆盖率

选项	小计	比例
虚假广告	1845	82.74%
网络谣言	1523	68.3%
淫秽色情	1360	60.99%
网络赌博	1233	55.29%
侮辱诽谤	859	38.52%
违禁物品信息	431	19.33%
暴恐音视频	344	15.43%
本题有效填写人数	2230	



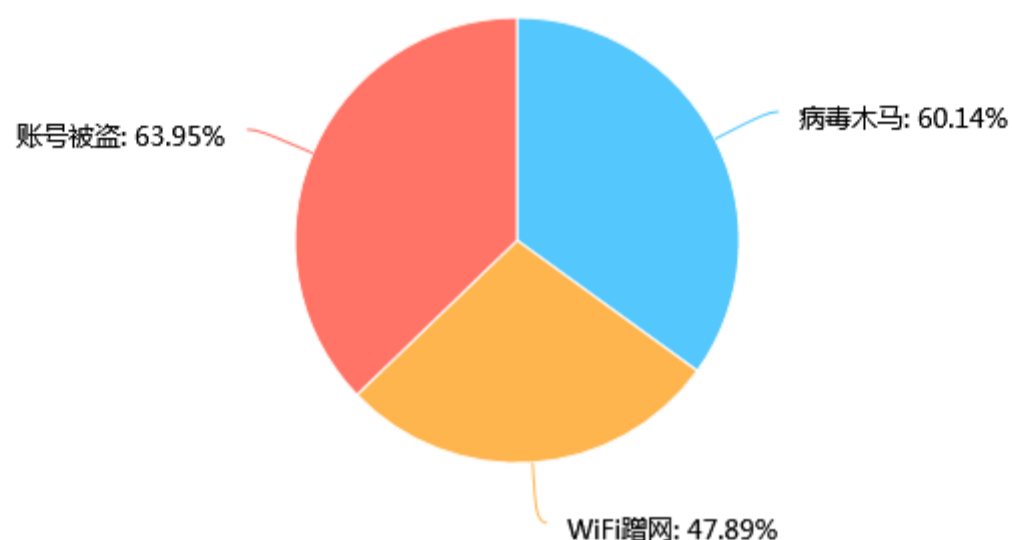
图：违法有害信息覆盖率

4.2、常见的网络入侵攻击

网民遇到的网络入侵攻击病毒木马有 60.14%，账号被盗占 63.95%，WiFi 蹭网占 47.89%，分布相对均匀，与全国数据基本一致。

表：违法有害信息遭遇率

选项	小计	比例
病毒木马	584	60.14%
WiFi 蹭网	465	47.89%
账号被盗	621	63.95%
本题有效填写人数	971	



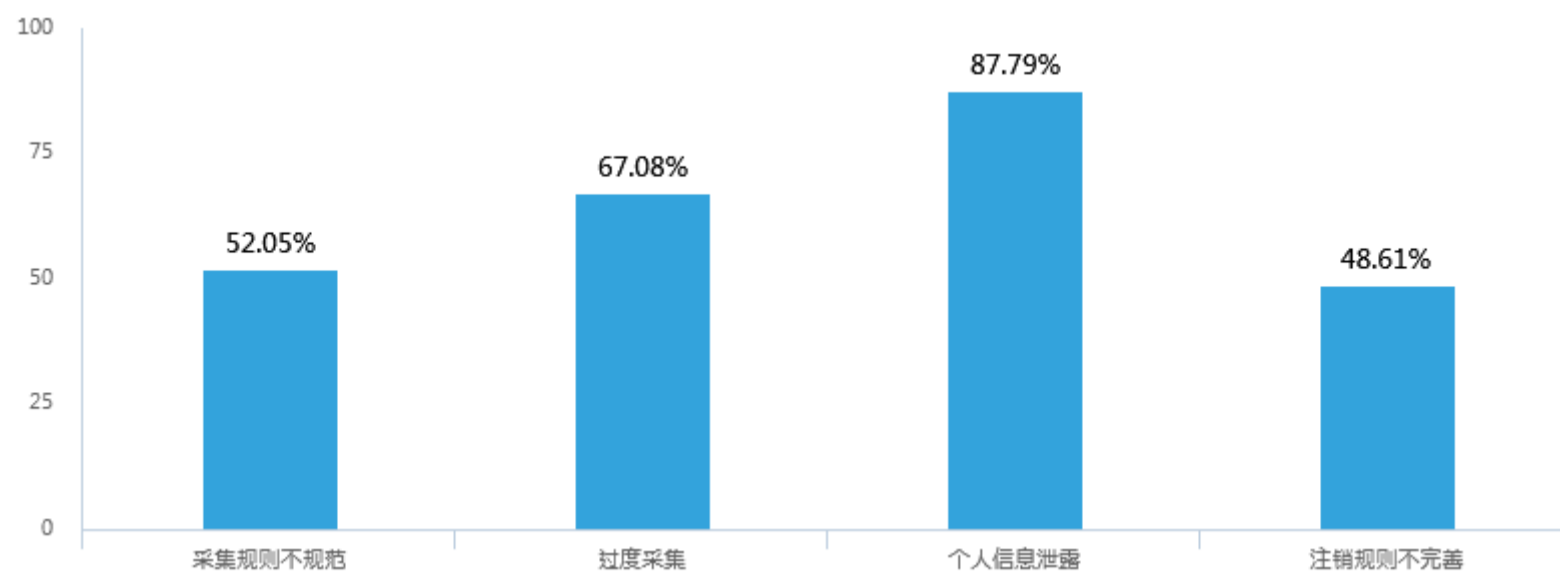
图：违法有害信息遭遇率

4.3、常见的侵犯个人信息行为

网民在日常生活中遇到的侵犯个人信息的行为最多的是个人信息泄露，有 87.79%的网民选择，第二位是个人信息过度采集（67.08%）。相较于全国数据，本题排名完全一致。

表：侵犯个人信息行为遭遇率

选项	小计	比例
采集规则不规范	1181	52.05%
过度采集	1522	67.08%
个人信息泄露	1992	87.79%
注销规则不完善	1103	48.61%
本题有效填写人数	2269	



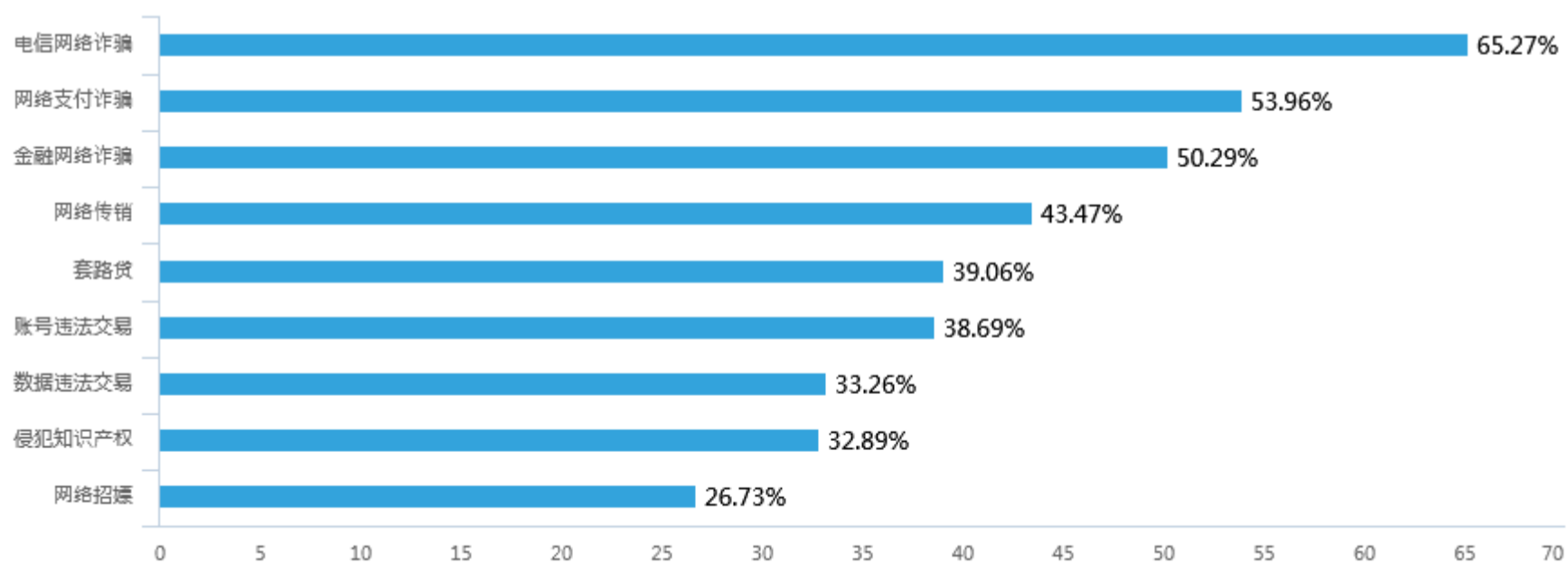
图：侵犯个人信息行为遭遇率

4.4、常见的利用网络实施的违法犯罪

常见的利用网络实施违法犯罪的有电信网络诈骗（65.27%）、网络支付诈骗（53.96%）。相较于全国数据，排名第五和第六的顺序互换，其他排名一致。

表：利用网络实施违法犯罪遭遇率

选项	小计	比例
电信网络诈骗	889	65.27%
网络支付诈骗	735	53.96%
金融网络诈骗	685	50.29%
网络传销	592	43.47%
套路贷	532	39.06%
账号违法交易	527	38.69%
数据违法交易	453	33.26%
侵犯知识产权	448	32.89%
网络招嫖	364	26.73%
本题有效填写人数	1362	



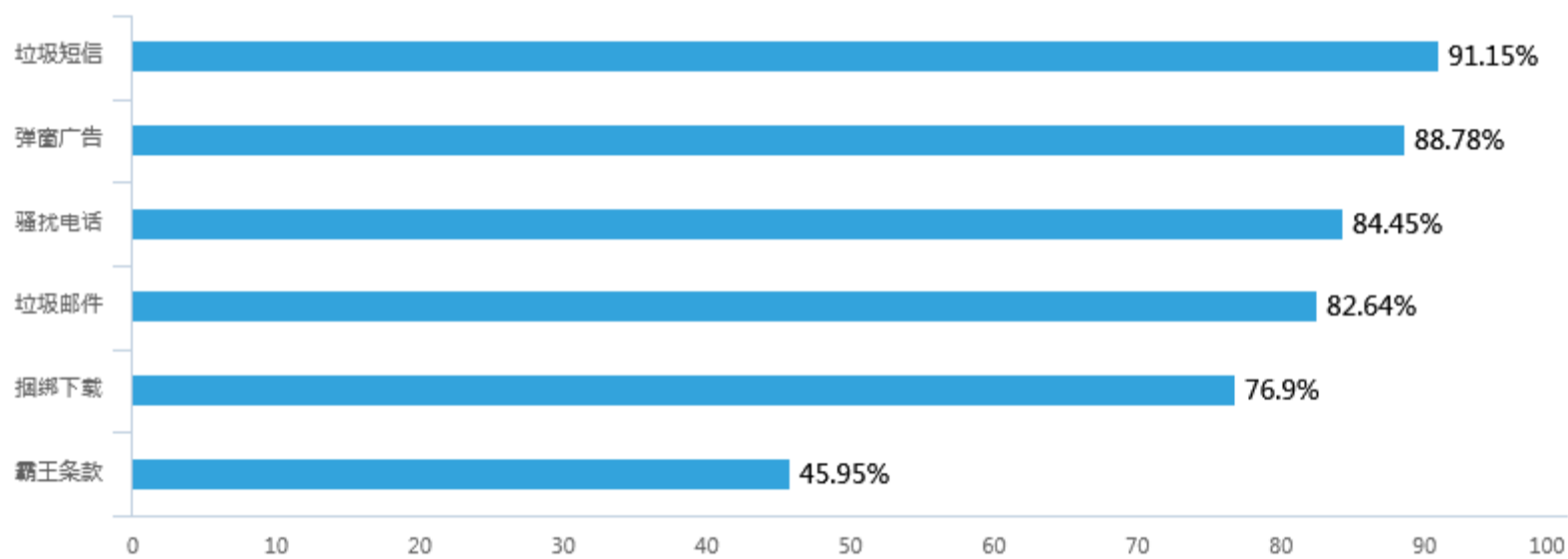
图：利用网络实施违法犯罪遭遇率

4.5、常见的网络骚扰种类

有高达 91.15% 网民遇到过骚扰是垃圾短信，比全国数据的 88.65% 还高了 2.5 个百分点。其次是弹窗广告（88.78%），骚扰电话（84.45%），垃圾邮件（82.64%）和捆绑下载（76.9%）也有较多网民遇到过。相较于全国数据，本题排名完全一致。

表：网络骚扰遭遇率

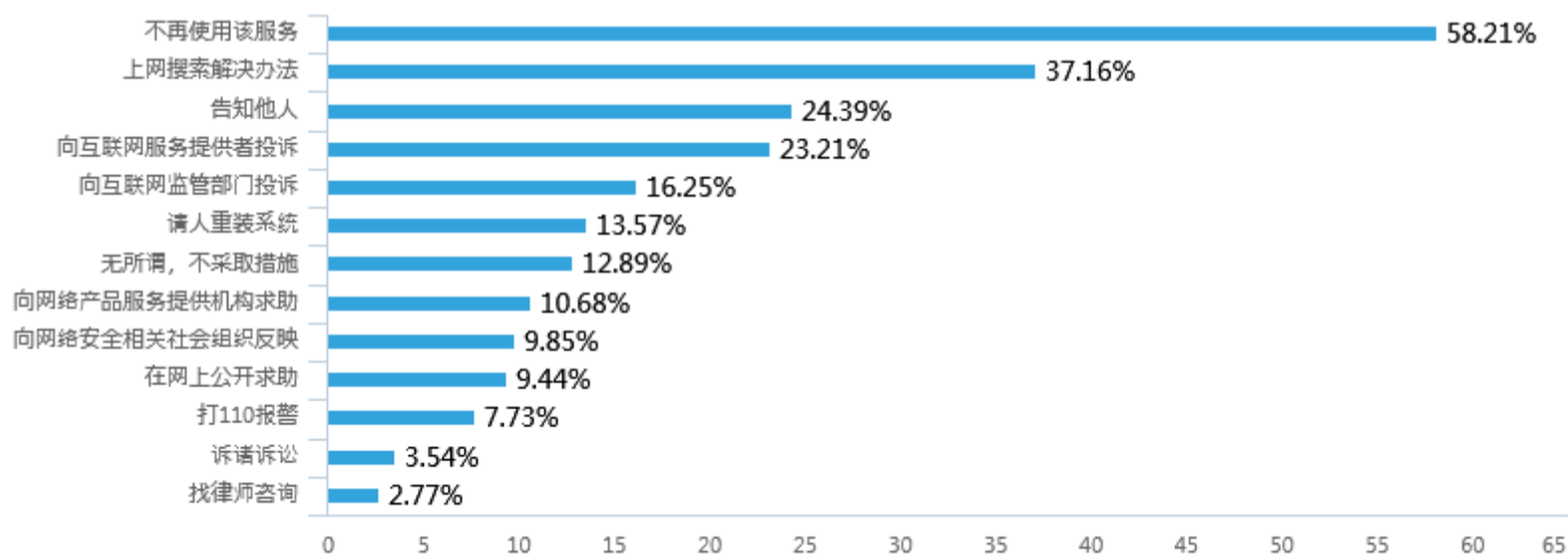
选项	小计	比例
垃圾短信	2462	91.15%
弹窗广告	2398	88.78%
骚扰电话	2281	84.45%
垃圾邮件	2232	82.64%
捆绑下载	2077	76.9%
霸王条款	1241	45.95%
本题有效填写人数	2701	



图：网络骚扰遭遇率

5. 遇到安全问题后的应对

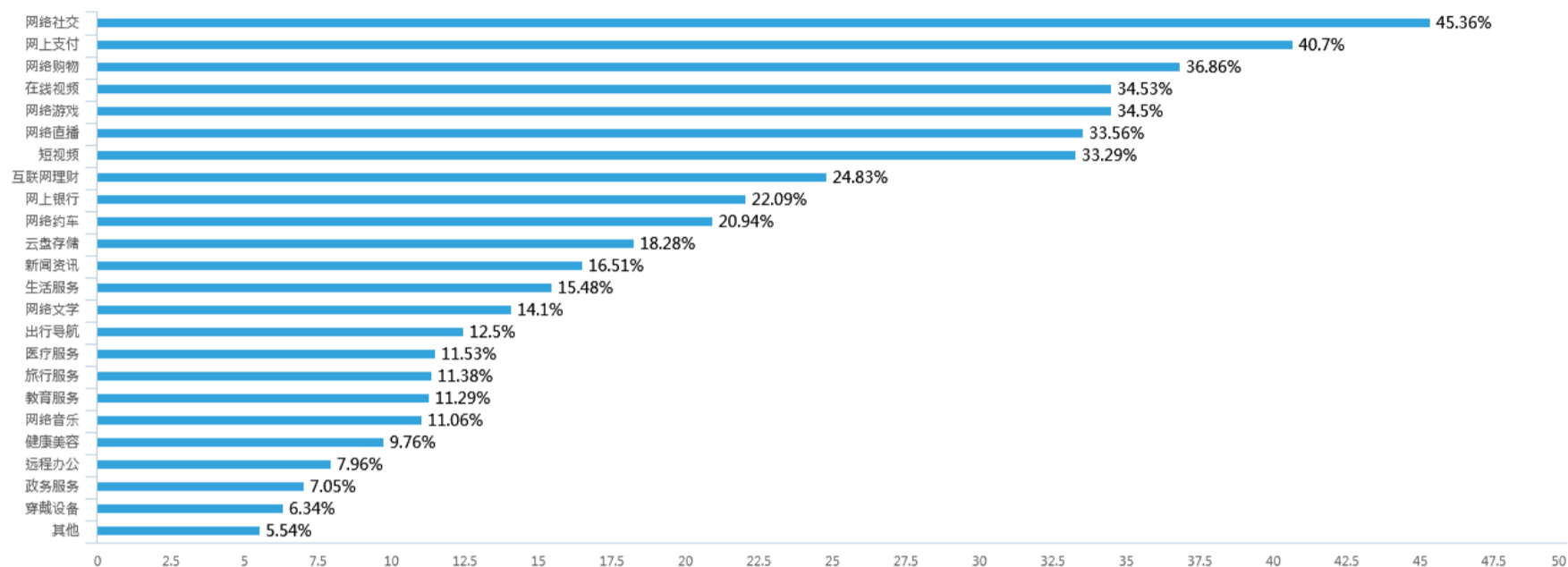
网民在遇到安全问题后的应对选择最多的是上网搜索解决办法（37.16%），其次是上网搜索解决办法（37.16%），相较于全国数据，前两位一致。



图：遇到安全问题后的应对

6. 安全疑虑分析

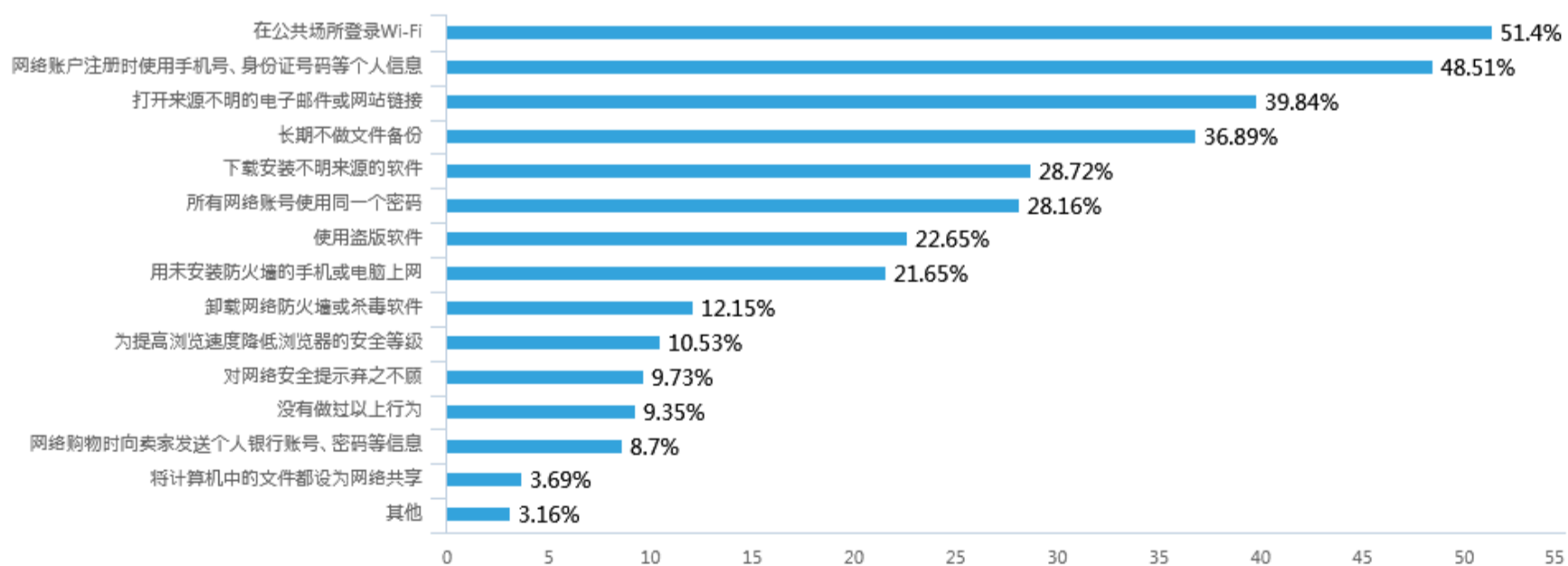
网民对网站、应用程序、小程序的安全疑虑排名前7位的依次是：网络社交（45.36%）、网上支付（40.7%）、网络购物（36.86%）、在线视频（34.53%）、网络游戏（34.5%）、网络直播（33.56%）及短视频（33.29%），相较于全国数据的前七位网络社交、网上支付、在线视频、网络游戏、网络购物、网络直播及短视频，类型一致，顺序有所不同，从整体上看，网民有安全疑虑的网络应用种类分散，覆盖面广泛。



图：安全疑虑一览

7. 常见的网络不安全行为

过去一年中网民不安全行为中排在前五位的是在公共场所登陆 Wi-Fi（51.4%）、网络账户注册时使用个人信息（48.51%）、打开来源不明的电子邮件或网站链接（39.84%）、长期不做文件备份（36.89%）和下载安装不明来源的软件（28.72%）。相较于全国数据，前六位排序相同。

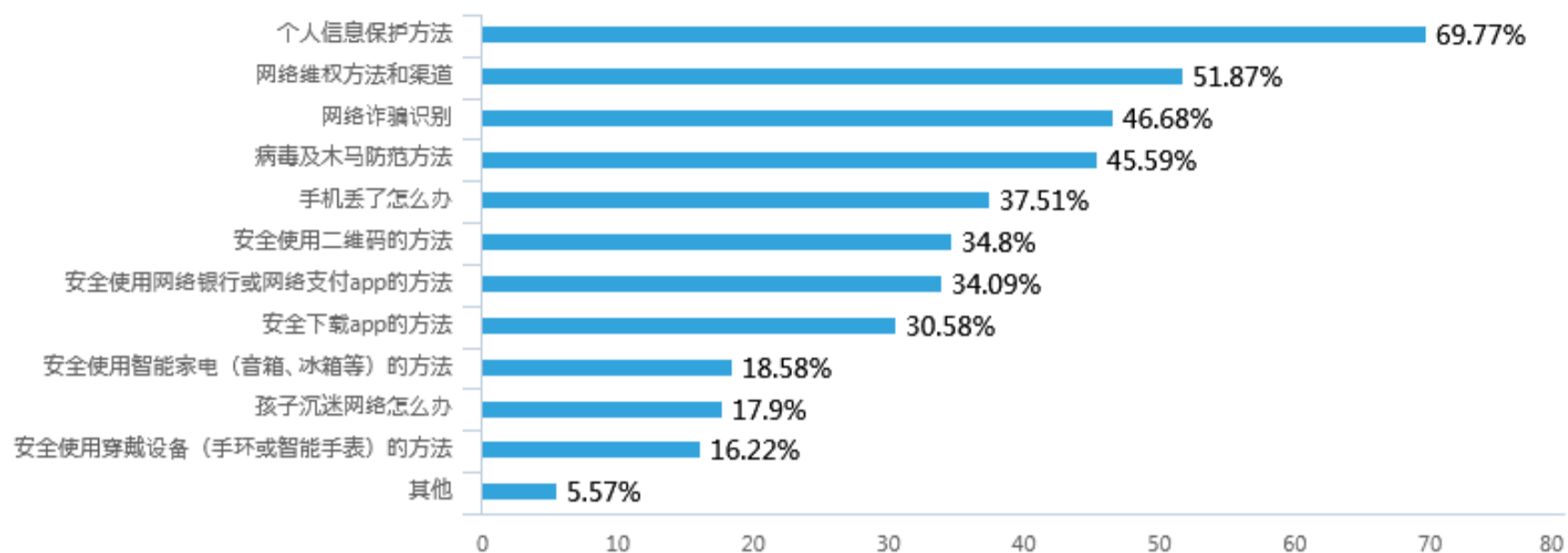


图：网络不安全行为一览

8. 网络安全知识需求分析

网民最希望了解的是个人信息保护方法（69.77%），与全国数据一致。排名第二到第四依次是网络维权方法和渠道（51.89%）、网络诈骗识别（46.68%）、病毒及木马防范方法

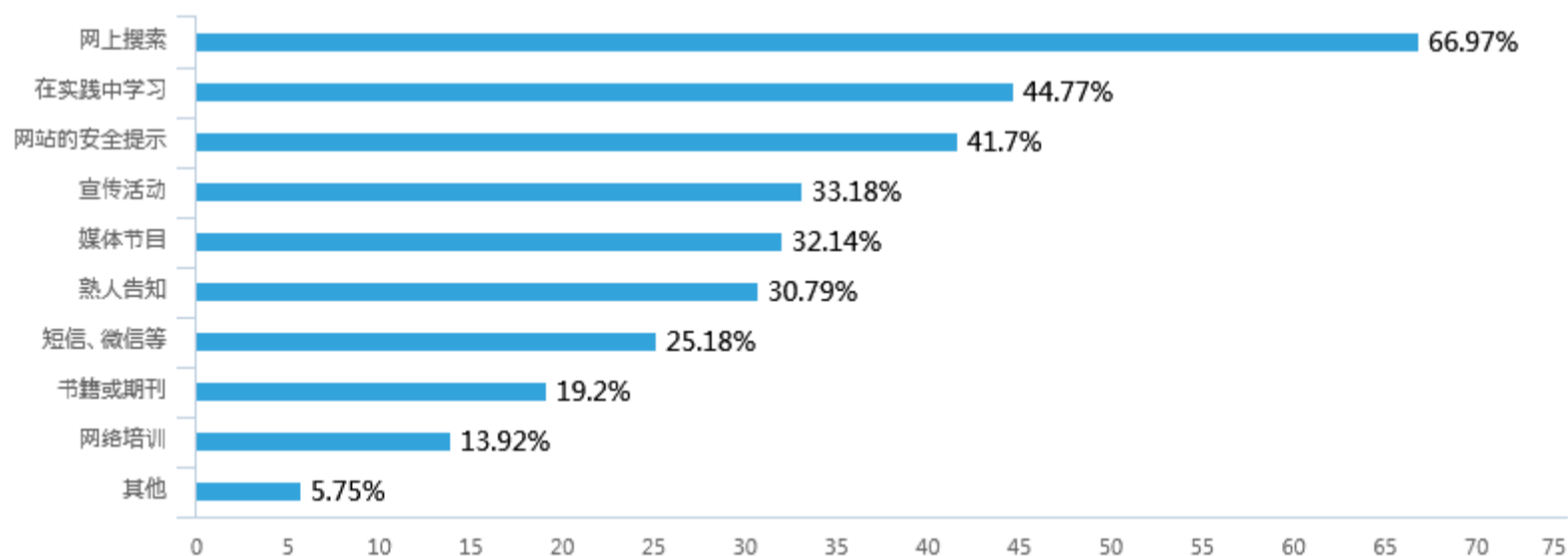
(45.59%)，相较于全国数据第二到第四的排名网络诈骗识别、病毒及木马防范方法、网络维权方法和渠道，顺序不同。



图：网络安全知识需求

8.1、网络安全知识传播渠道分析

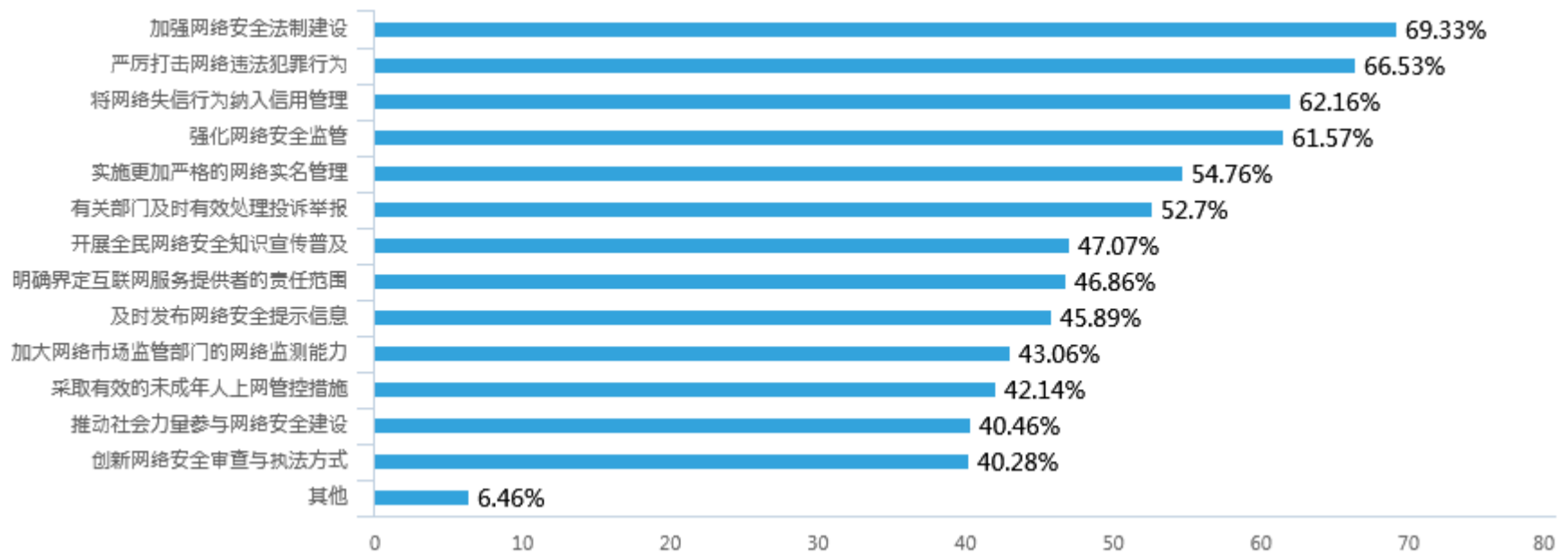
网络安全知识传播渠道多样，网络是主要的渠道，排名第一的是网上搜索（66.97%），第二、第三分别是在实践中学习（44.77%）、网站的安全提示（41.7%）。相较于全国数据，除了第二在实践中学习和第三网站的安全提示顺序互换外，排名完全一致。



图：网络安全知识传播渠道一览

9. 维护网络安全应采取的措施分析

在维护网络安全措施方面加强网络安全法制建设（69.33%）、严厉打击网络违法犯罪行为（66.53%）、将网络失信行为纳入信用管理（62.16%）成为大多数网民选择的前三名。相较于全国数据，前两名一致，其它排序稍有变化。



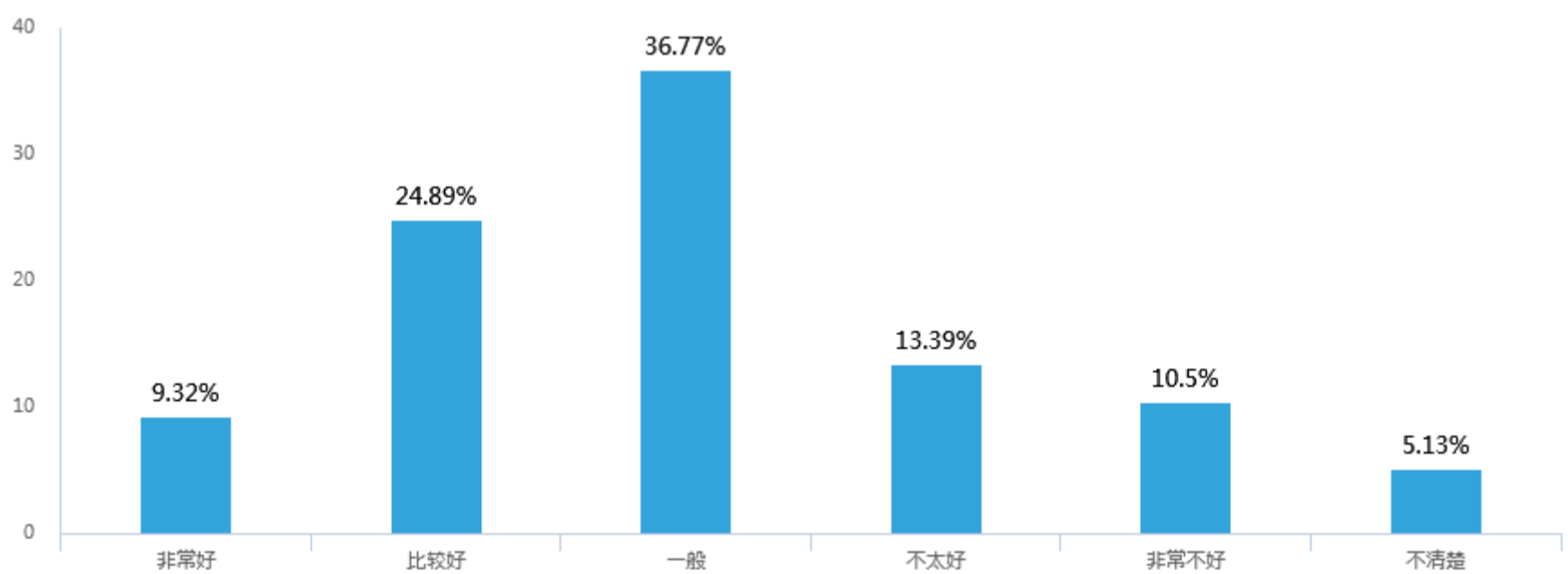
图：维护网络安全应采取的措施一览

10. 互联网企业承担网络安全责任现状

9.32%的网民认为非常好，24.89%的网民认为比较好，两者合计正面评价为34.21%。相较于全国数据的正面评价37.13%，低了2.92个百分点。

表：互联网企业网络安全责任评价

选项	小计	比例
非常好	316	9.32%
比较好	844	24.89%
一般	1247	36.77%
不太好	454	13.39%
非常不好	356	10.5%
不清楚	174	5.13%
本题有效填写人数	3391	



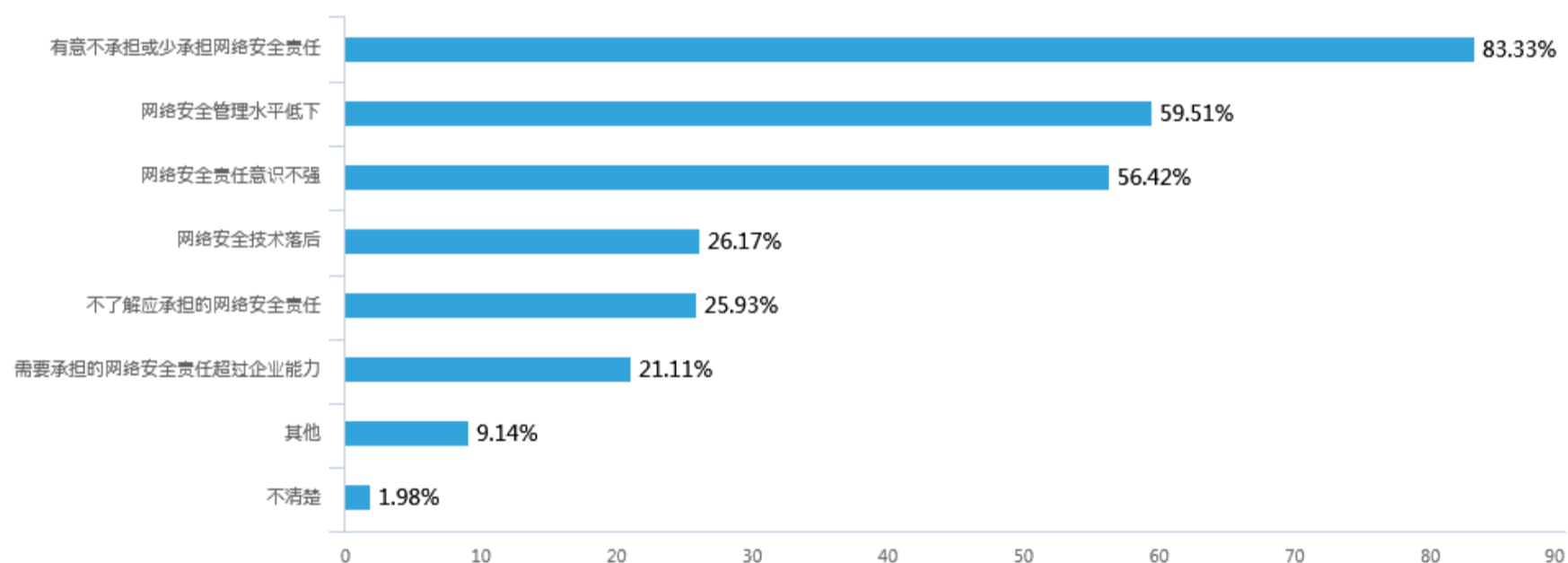
图：互联网企业网络安全责任评价

10.1、评价不好的原因分析

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，排名前三位的依次是有意不承担或少承担网络安全责任（83.33%）、网络安全管理水平低下（59.51%）、网络安全责任意识不强（56.42%）。相较于全国数据，本题排名完全一致。

表：互联网企业网络安全评价不好的原因一览

选项	小计	比例
有意不承担或少承担网络安全责任	675	83.33%
网络安全管理水平低下	482	59.51%
网络安全责任意识不强	457	56.42%
网络安全技术落后	212	26.17%
不了解应承担的网络安全责任	210	25.93%
需要承担的网络安全责任超过企业能力	171	21.11%
其他	74	9.14%
不清楚	16	1.98%
本题有效填写人数	810	



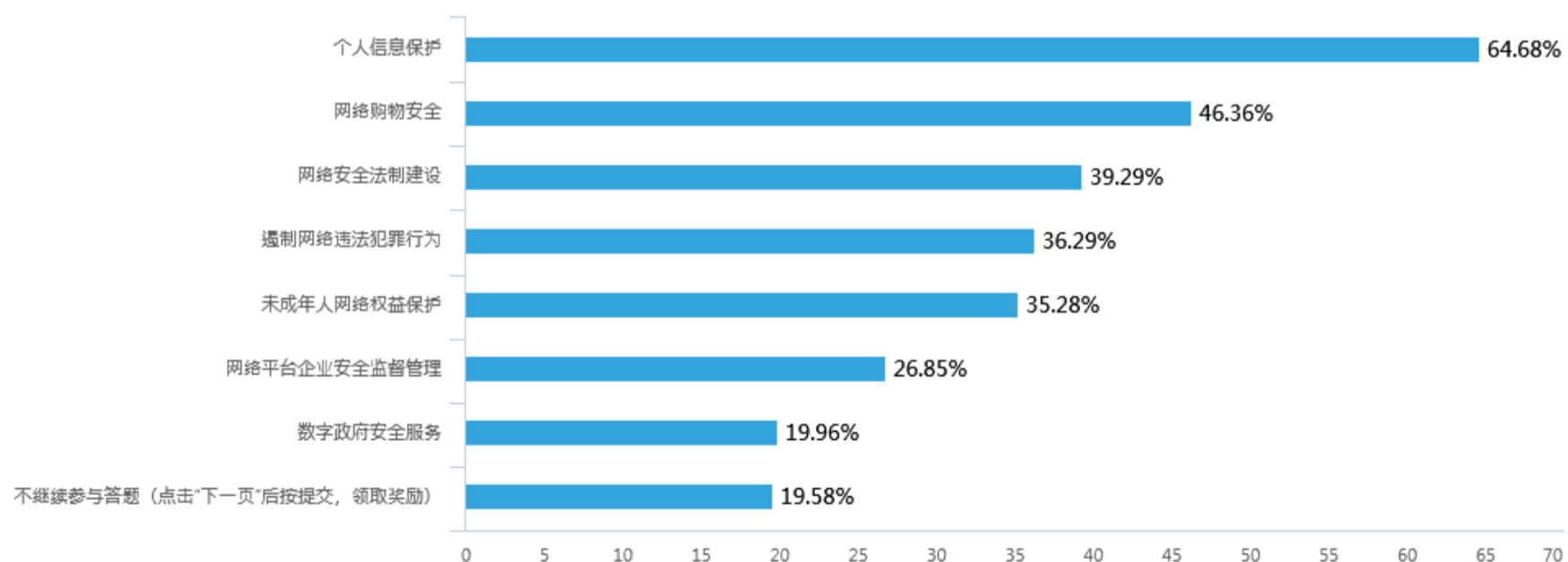
表：互联网企业网络安全评价不好的原因一览

四、专题分析

为了多角度、深入了解网民的意见，本次调查设立了 7 个专题的二级问卷，分别为网络安全法制建设、个人信息保护、遏制惩处网络违法犯罪、网络购物、未成年人网络权益保护、网络平台企业安全监管、数字政府安全服务等专题。其中参与人数最多的是个人信息保护子问卷，其后依次是网络购物安全、网络安全法制建设、遏制网络违法犯罪行为、未成年人网络权益保护、网络平台企业安全监督管理、数字政府服务安全。相较于全国数据，排名第一位都是个人信息保护，第二位到第七位的全国数据依次是网络安全法制建设、网络购物安全、遏制网络违法犯罪行为、未成年人网络权益保护、网络平台企业安全监督管理、数字政府安全服务，顺序有所不同。

表：二级问卷参与人数统计

选项	小计	比例
个人信息保护	1857	64.68%
网络购物安全	1331	46.36%
网络安全法制建设	1128	39.29%
遏制网络违法犯罪行为	1042	36.29%
未成年人网络权益保护	1013	35.28%
网络平台企业安全监督管理	771	26.85%
数字政府安全服务	573	19.96%
不继续参与答题（点击“下一页”后按提交，领取奖励）	562	19.58%
本题有效填写人数	2871	



图：二级问卷参与人数统计

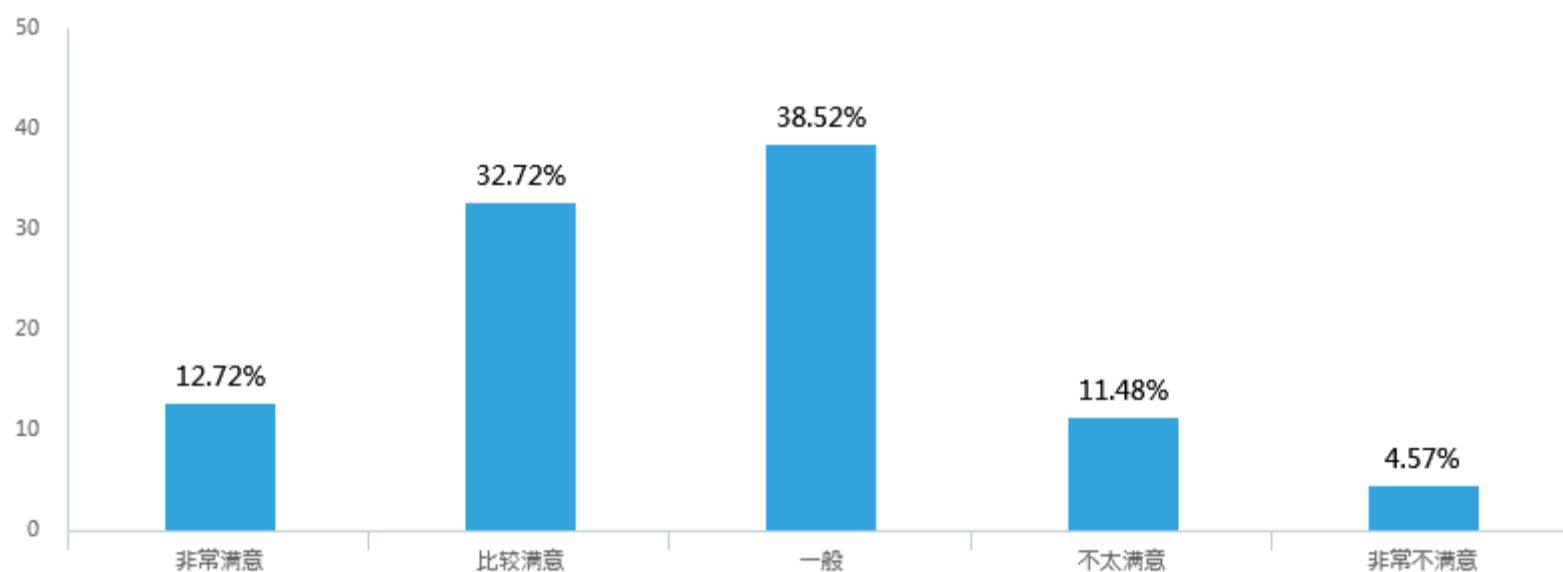
【网络安全法制建设专题】

1. 网络安全法制建设状况满意程度

12.72%的网民认为非常满意，32.72%的网民认为比较满意，两者合计正面评价为45.44%。相较于全国数据的正面评价**49.79%**，低了**4.35**个百分点，网民对当前我国网络安全法制建设状况满意度低于全国平均水平。

表：对网络安全法制建设状况的评价

选项	小计	比例
非常满意	103	12.72%
比较满意	265	32.72%
一般	312	38.52%
不太满意	93	11.48%
非常不满意	37	4.57%
本题有效填写人数	810	



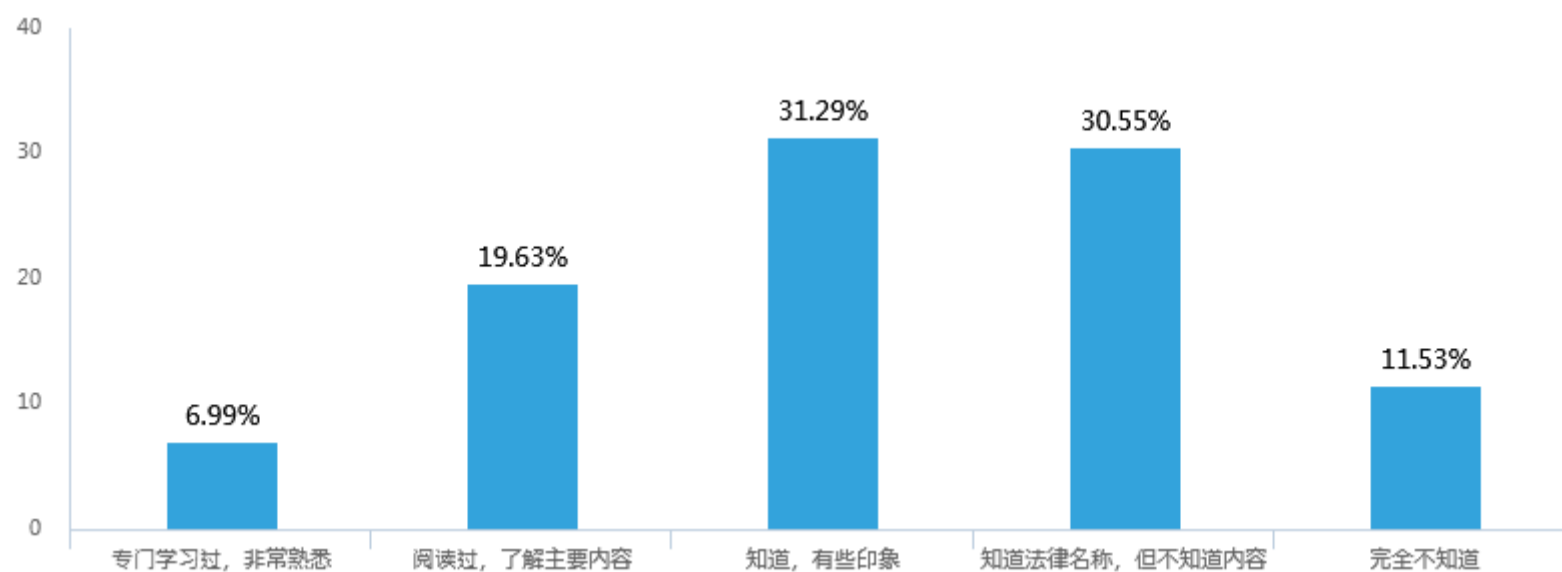
图：对网络安全法制建设状况的评价

2. 《网络安全法》普及效果

非常熟悉的网民有6.99%，阅读过了解主要内容的有19.63%，两者合计26.62%。相较于全国数据两者合计的**27.75%**，低了**1.13**个百分点，网民对《网络安全法》的了解和熟悉程度略低全国平均水平。

表：对网络安全法了解一览

选项	小计	比例
专门学习过，非常熟悉	57	6.99%
阅读过，了解主要内容	160	19.63%
知道，有些印象	255	31.29%
知道法律名称，但不知道内容	249	30.55%
完全不知道	94	11.53%
本题有效填写人数	815	



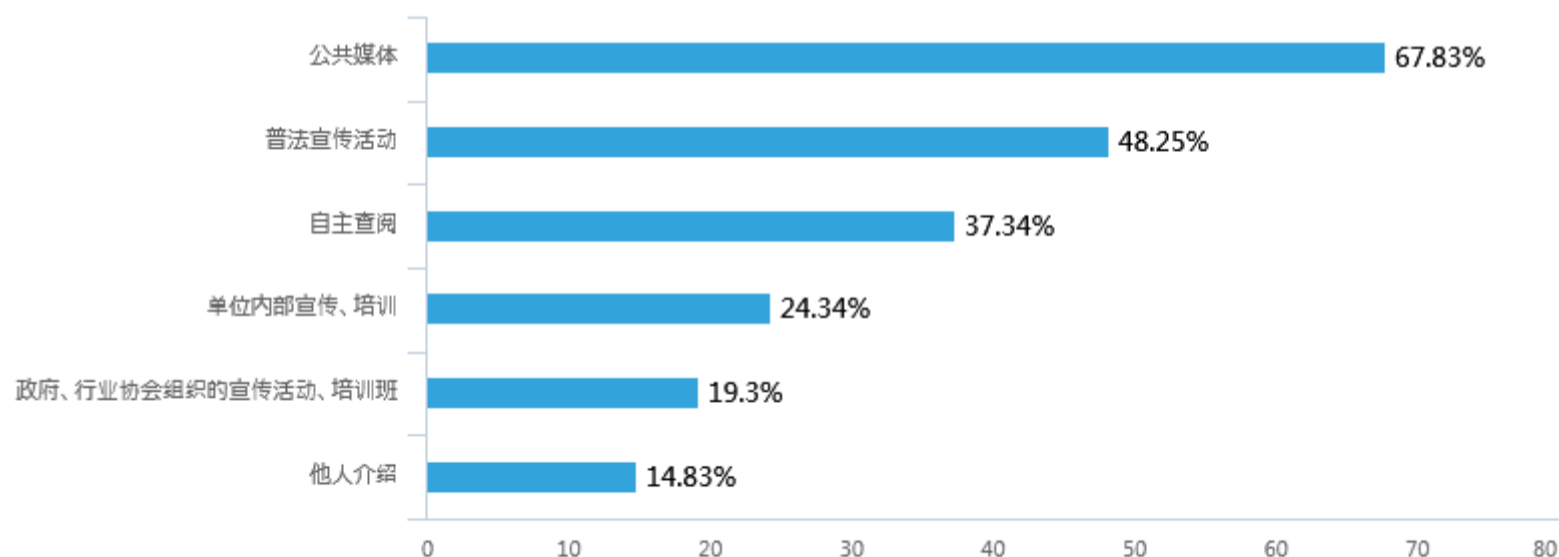
图：对网络安全法了解一览

2.1、《网络安全法》传播渠道分析

《网络安全法》传播渠道以主渠道为主，排名第一的是公共媒体（67.83%），其次分别是普法宣传活动（48.25%），自主查阅（37.34%），单位内部培训宣传（24.34%），政府行业协会组织的宣传活动培训班（20.89%），他人介绍（15.52%）。相较于全国数据，本题的排名完全一致。

表：《网络安全法》传播渠道

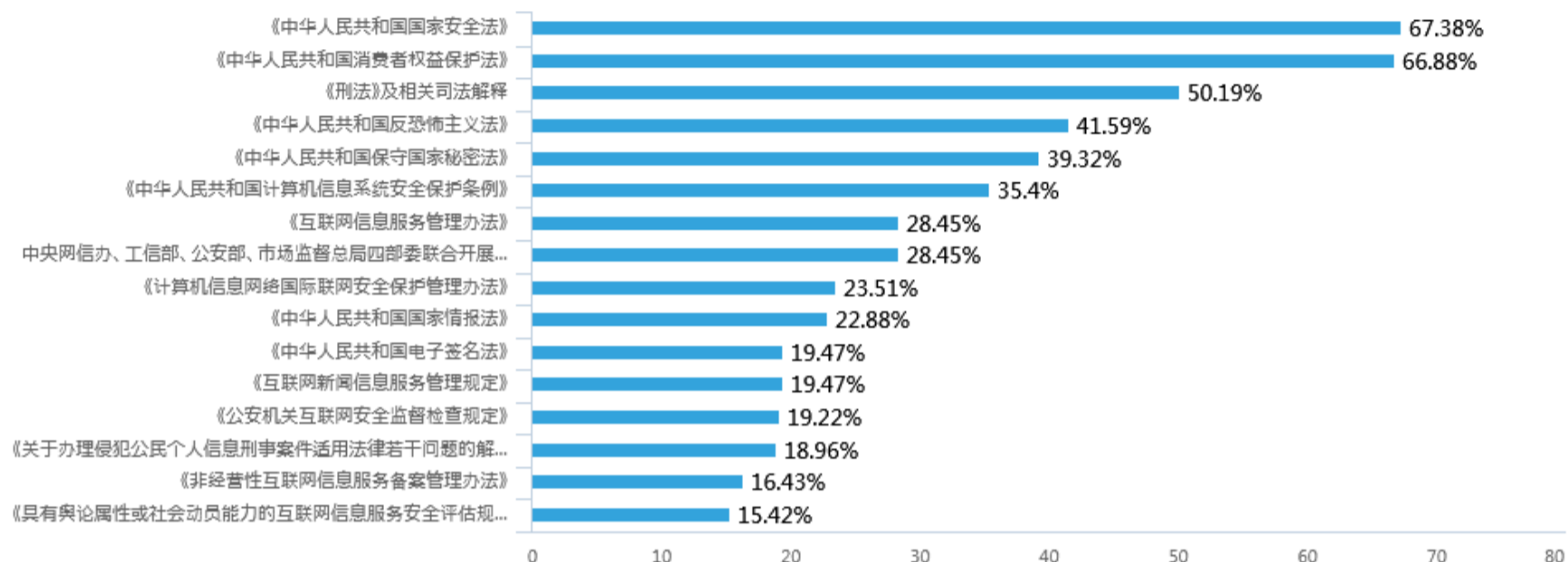
选项	小计	比例
公共媒体	485	67.83%
普法宣传活动	345	48.25%
自主查阅	267	37.34%
单位内部宣传、培训	174	24.34%
政府、行业协会组织的宣传活动、培训班	138	19.3%
他人介绍	106	14.83%
本题有效填写人数	715	



图：《网络安全法》传播渠道

3. 相关网络安全其他法律法规的普及效果

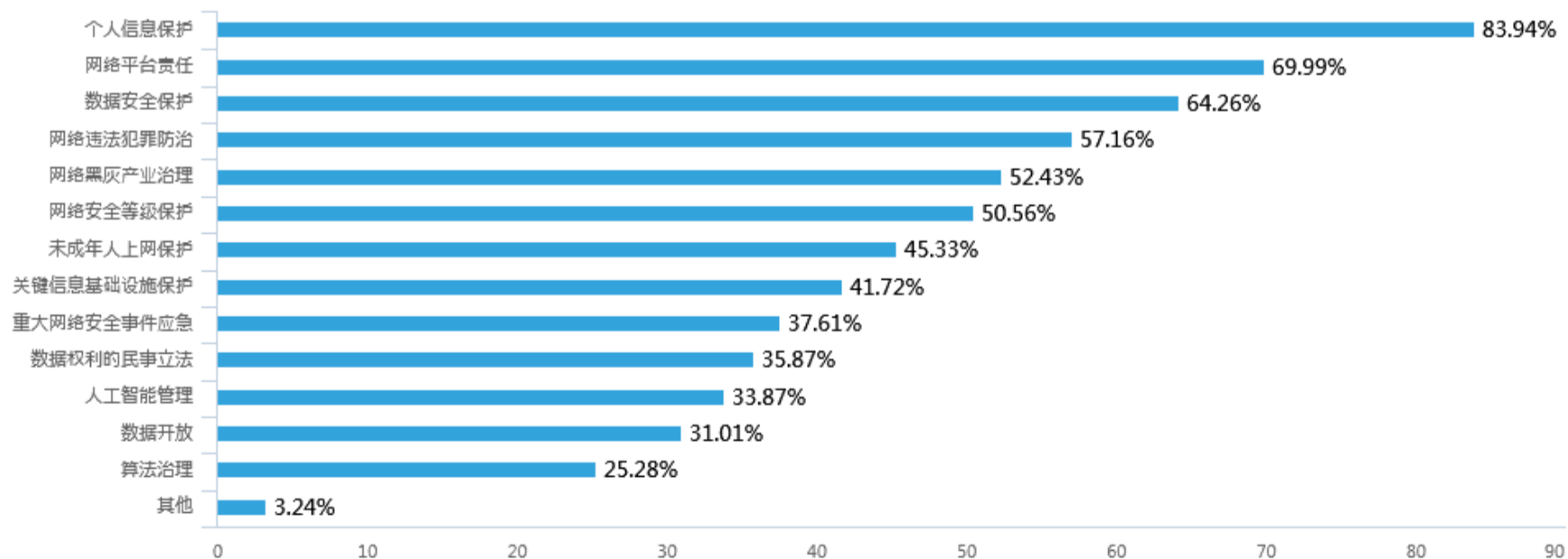
网民对其它法律认识程度参差不齐，其中对《中华人民共和国国家安全法》（67.38%）、《中华人民共和国消费者权益保护法》（66.88%）认识较多，分列第一和第二位，与全国数据排名一致。第三到第五位依次是《刑法》及相关司法解释（50.19%）、《中华人民共和国反恐怖主义法》（41.59%）、《中华人民共和国保守国家秘密法》（39.32%），相较于全国数据的第三到第五位《中华人民共和国保守国家秘密法》、《刑法》及相关司法解释、《中华人民共和国反恐怖主义法》，顺序有所不同。



图：其它法律法规了解情况一览

4. 网络安全立法需求分析

网民对个人信息保护立法要求最高（83.94%），比全国数据还高出4.5个百分点。对网络平台责任（69.99%）、数据安全保护（64.26%）也有很高的呼声，排名第四位是网络违法犯罪防治（57.16%），相较于全国数据排名前四位的完全一致，从整体上看，网民对所列13个方面都存在网络安全立法需求。



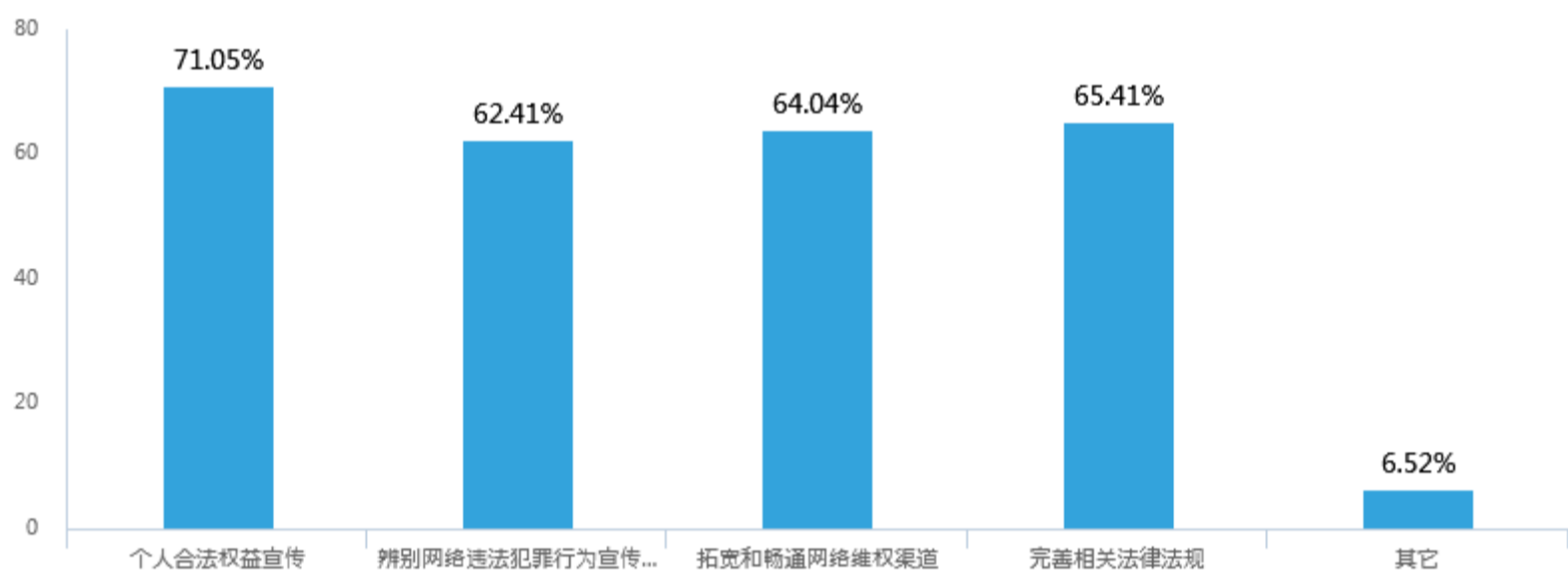
图：网络安全立法热点一览

5. 需要重点加强的网络安全工作分析

网民对所列的个人合法权益宣传、辨别网络违法犯罪行为宣传培训、拓宽和畅通网络维权渠道、完善相关法律法规四个方面需求比较均匀，都认为要加强网络安全工作，与全国数据反映情况一致。

表：应加强的网络安全工作一览

选项	小计	比例
个人合法权益宣传	567	71.05%
辨别网络违法犯罪行为宣传培训	498	62.41%
拓宽和畅通网络维权渠道	511	64.04%
完善相关法律法规	522	65.41%
其它	52	6.52%
本题有效填写人数	798	



图：应加强的网络安全工作一览

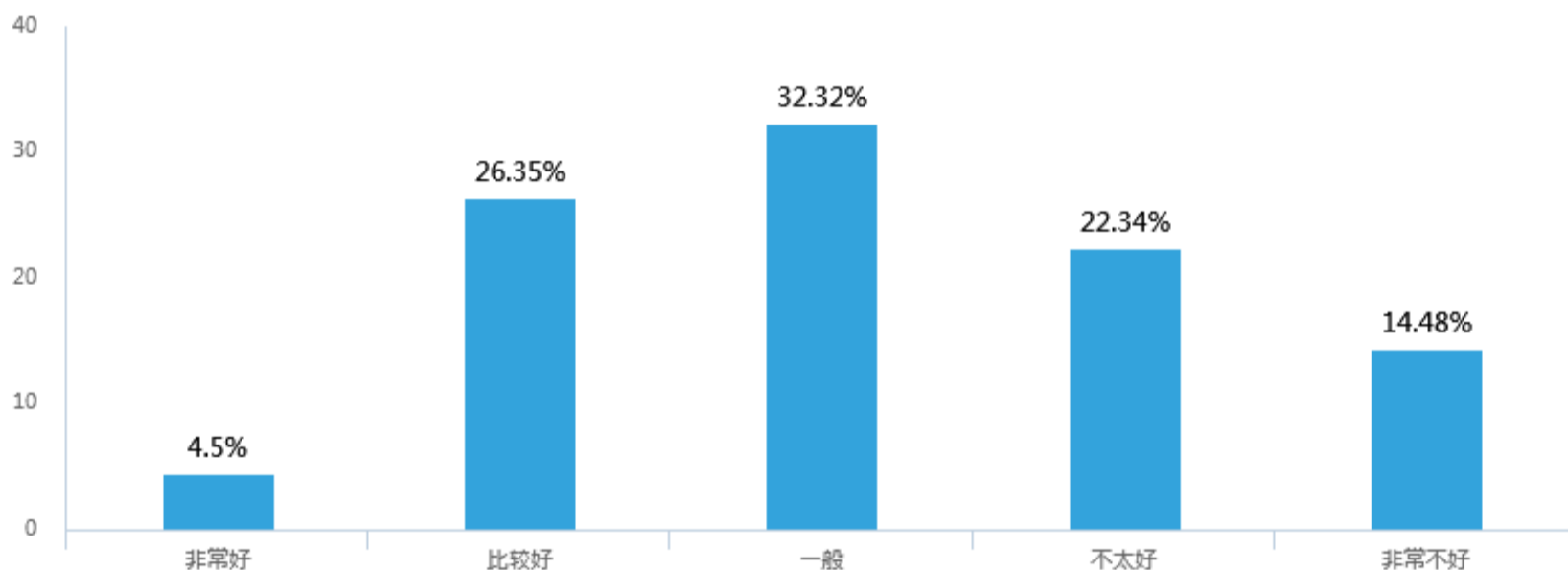
【个人信息保护专题】

1. 网络个人信息保护现状

认为非常好的占 4.5%，比较好的占 26.35%，合计正面评价为 30.85%，相较于全国数据的正面评价占比 34.27%，低了 3.42 个百分点，网民对网络个人信息保护状况的满意程度略低于全国平均水平。

表：对网络个人信息保护评价

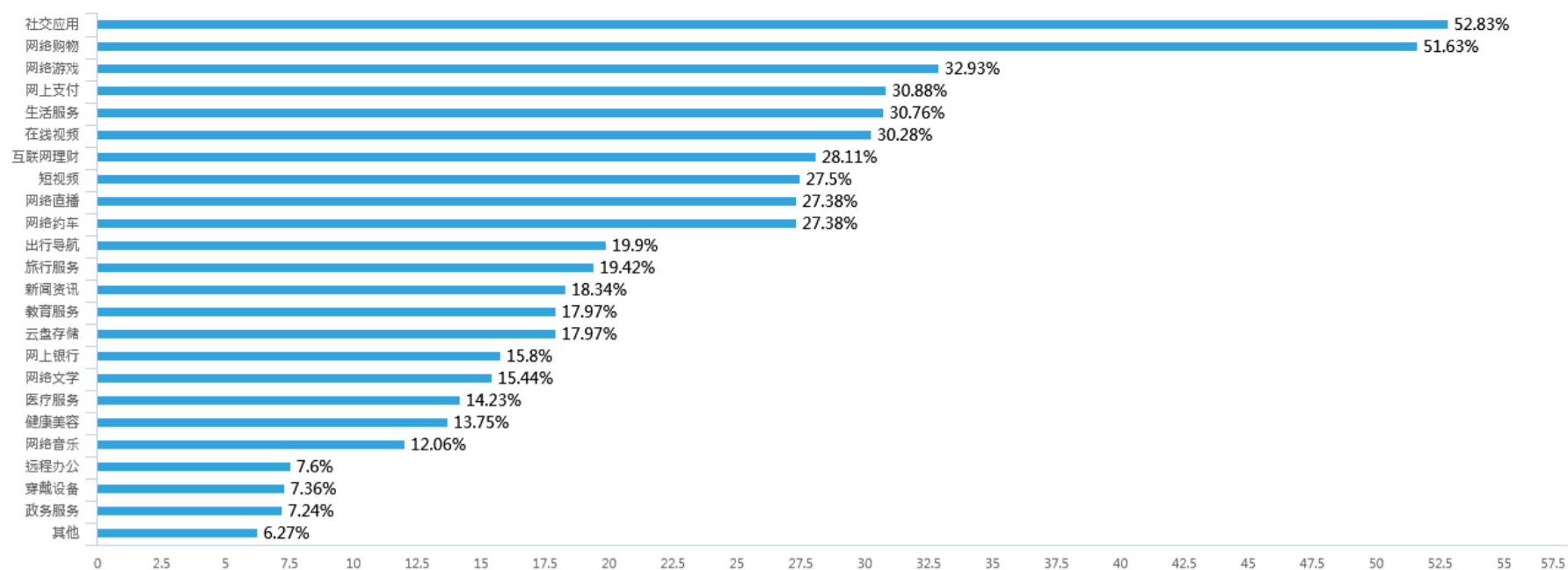
选项	小计	比例
非常好	55	4.5%
比较好	322	26.35%
一般	395	32.32%
不太好	273	22.34%
非常不好	177	14.48%
本题有效填写人数	1222	



图：对网络个人信息保护评价

1.1、网络应用对个人信息保护评价的现状

网民对社交应用（52.83%）负面评价最多，其次是网络购物（51.63%），与全国数据一致。从整体上看，除了前两位应用，其余 21 种应用网民的不满情绪较为均匀分散，说明个人信息保护涉及面广泛，应用类型复杂。



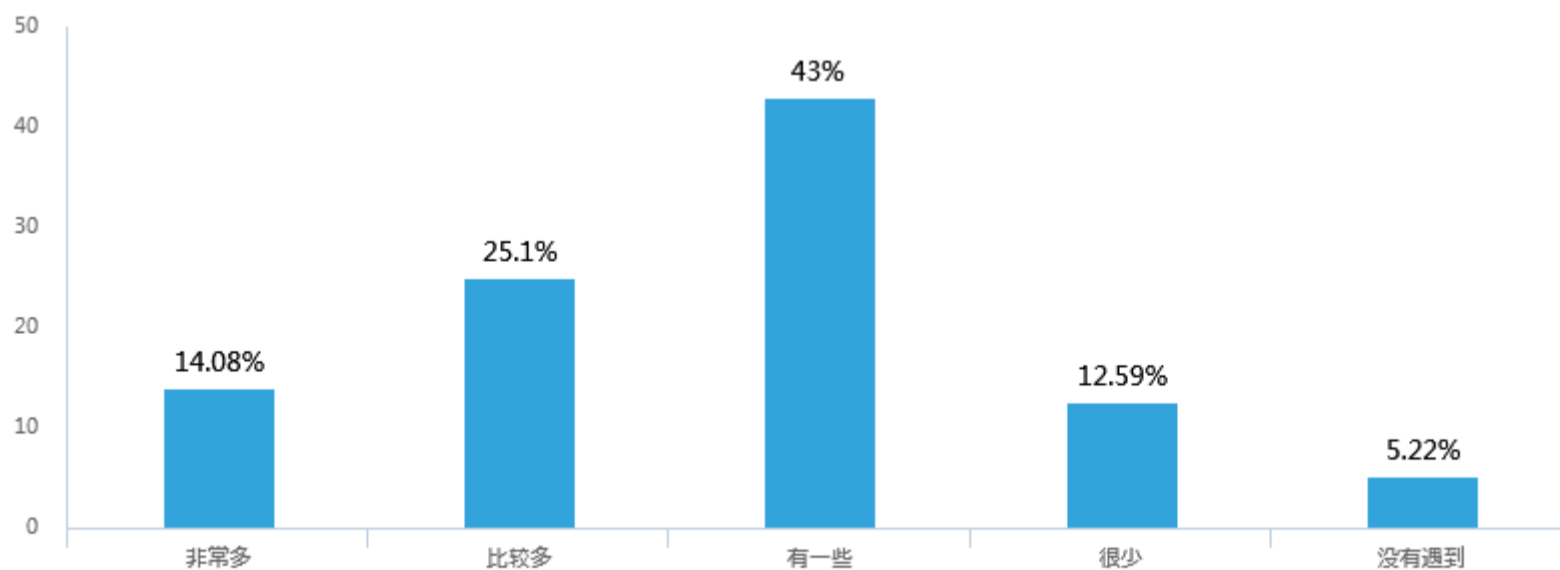
图：个人信息保护差评的应用一览

2. 网络个人信息泄露的事例发生概率分析

网民对网络个人信息泄露事例感受比较深，认为非常多和比较多的网民分别占 14.08% 和 25.1%，两者合计 39.18%，相较于全国 37.4% 占比，高了 1.78 个百分点。另外认为有一些的网民占 43%，比例比较高，而没有遇到过网络个人信息泄露的网民占 5.22%，相较于全国数据，有一些 43.6%，没有遇到过 4.5%，基本一致。

表：近一年里遇到的网络个人信息泄露的事例情况

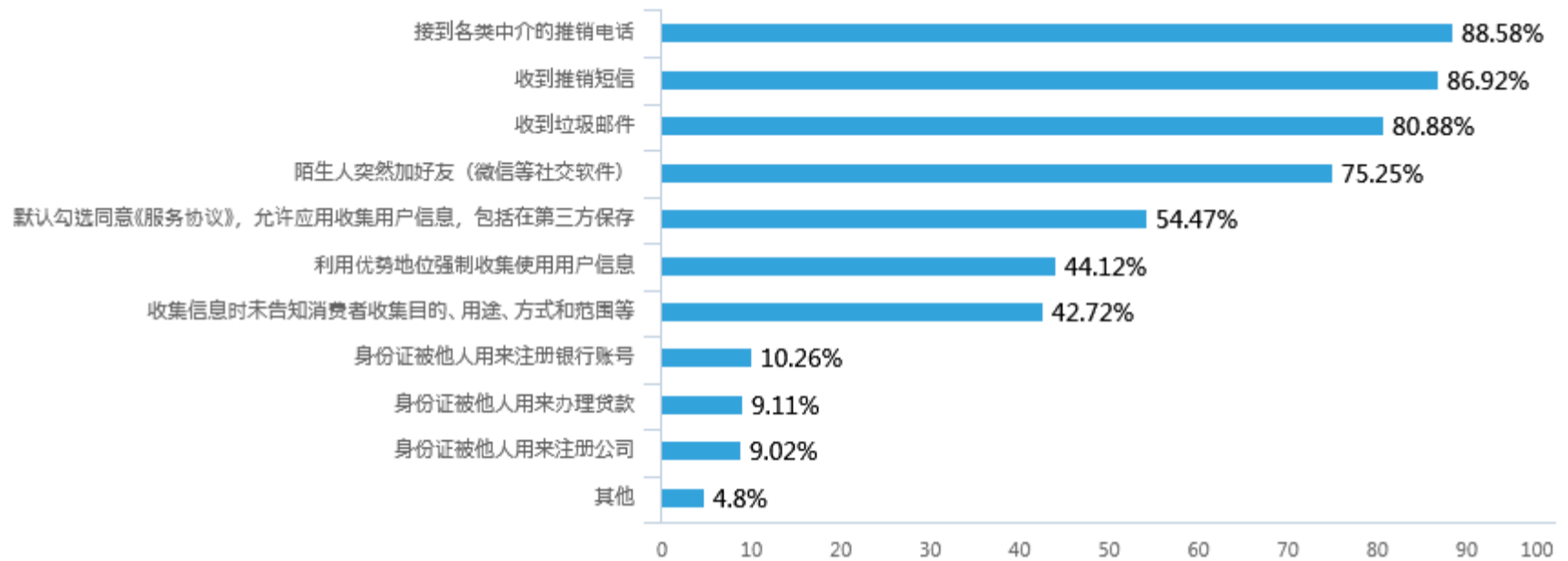
选项	小计	比例
非常多	170	14.08%
比较多	303	25.1%
有一些	519	43%
很少	152	12.59%
没有遇到	63	5.22%
本题有效填写人数	1207	



图：近一年里遇到的网络个人信息泄露的事例情况

3. 常见的个人信息被泄露或被滥用情形

网民对个人信息被泄露或被滥用的情形最为担心的前三位依次是接到各类中介的推销电话（88.58%）、收到推销短信（高达86.92%）、收到垃圾邮件（80.88%）。相较于全国数据，排名第一和第二的顺序互换，排名第六和第七的顺序互换，其他排名一致。



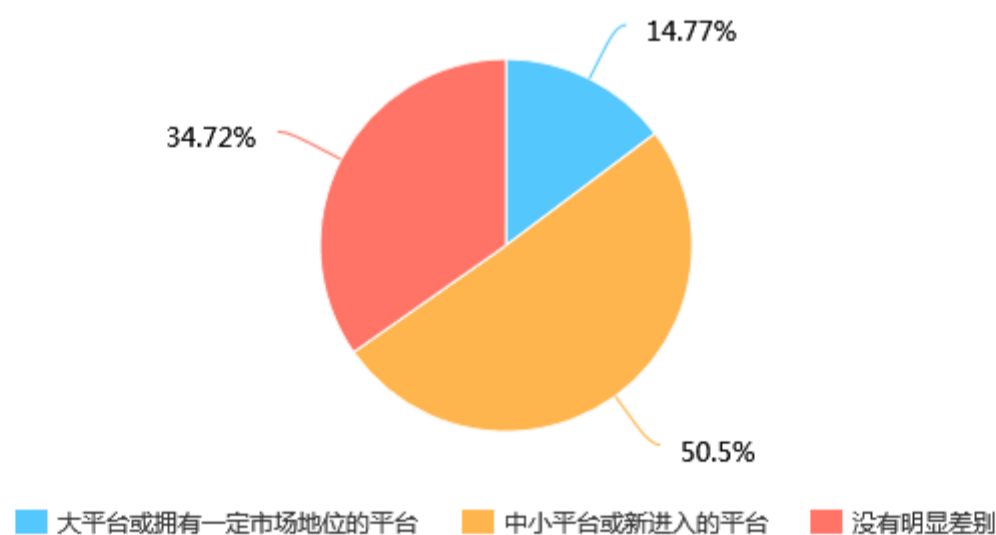
图：怀疑或确认个人信息被泄露或被滥用的情形

4. 不同规模平台的不安全感评价

网民对中小平台或新进入的平台在个人信息保护方面的信任度不如大平台或拥有一定市场地位的平台。相较于全国数据，本题的排序完全一致。

表：平台不安全感评价

选项	小计	比例
大平台或拥有一定市场地位的平台	177	14.77%
中小平台或新进入的平台	605	50.5%
没有明显差别	416	34.72%
本题有效填写人数	1198	



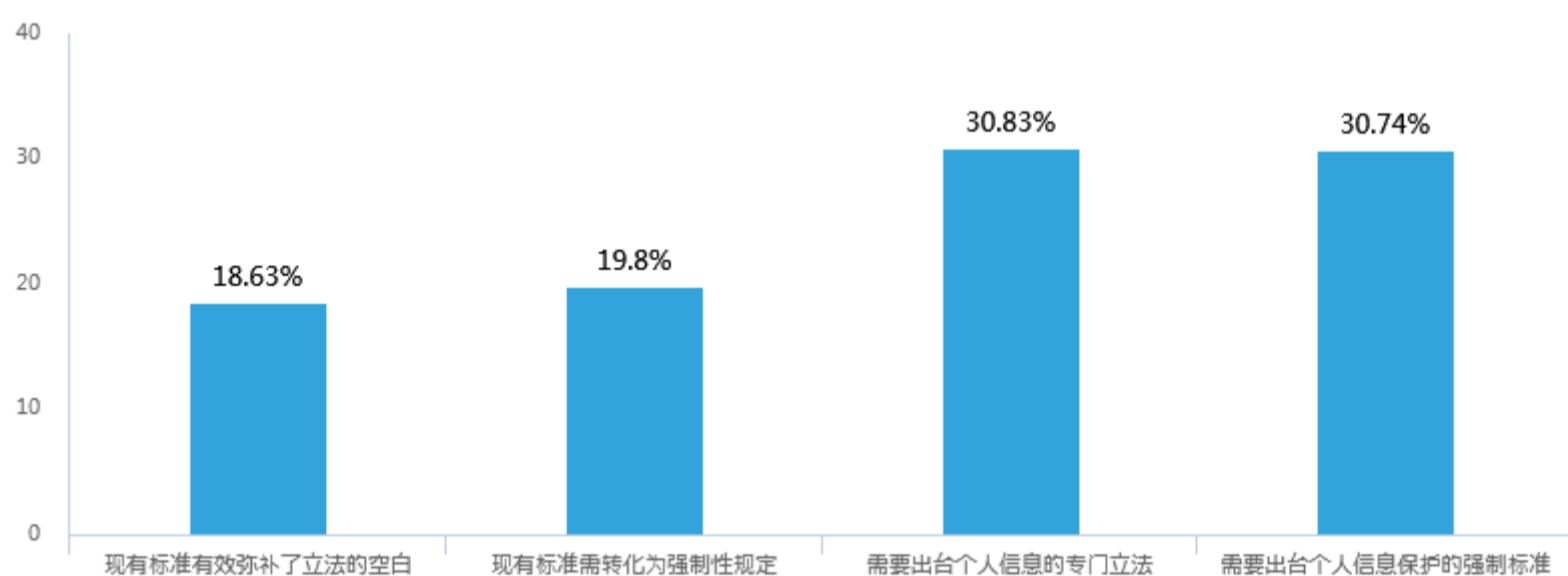
图：平台不安全感评价

5. 个人信息保护立法需求现状

网民对个人信息保护的立法和出台强制标准有一定的呼声，分别占比 30.83% 和 30.74%。相较于全国数据，本题反映情况完全一致。

表：对个人信息保护立法的看法

选项	小计	比例
现有标准有效弥补了立法的空白	223	18.63%
现有标准需转化为强制性规定	237	19.8%
需要出台个人信息的专门立法	369	30.83%
需要出台个人信息保护的强制标准	368	30.74%
本题有效填写人数	1197	



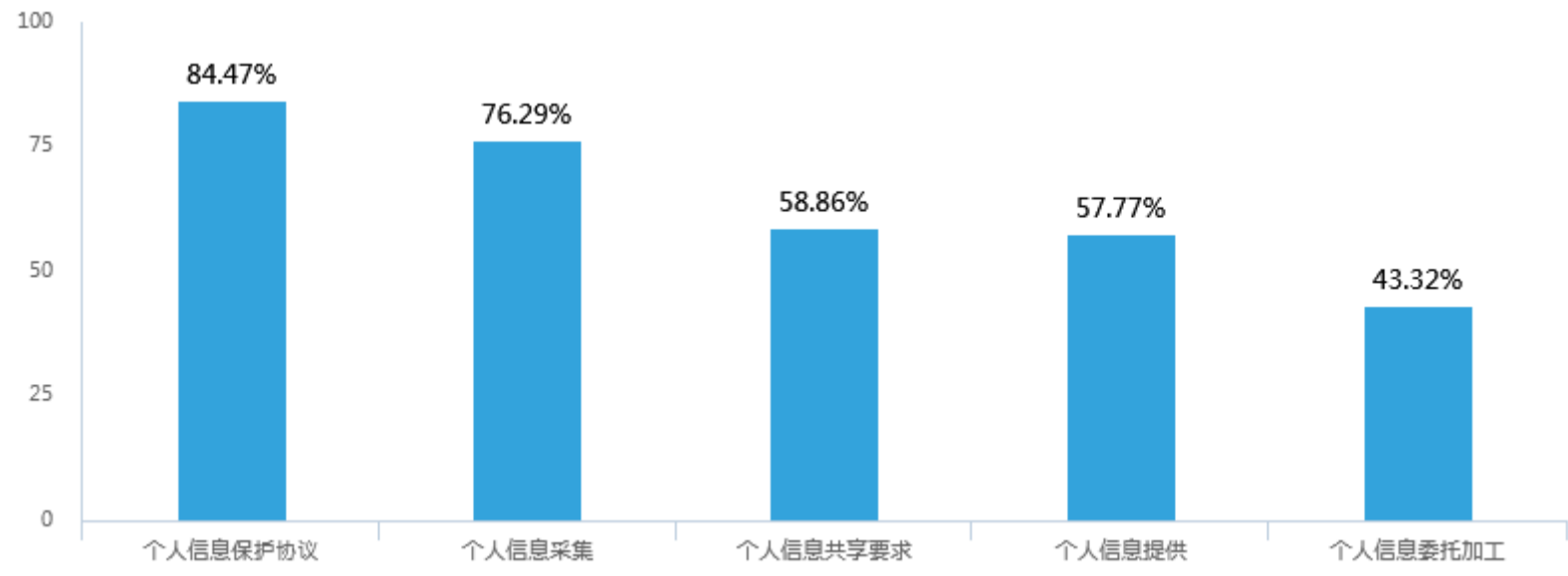
图：对个人信息保护立法的看法

5.1、亟待规范个人信息使用行为分析

网民对个人信息保护协议的规范呼声最高，其次依次为个人信息采集、个人信息共享要求、个人信息提供、个人信息委托加工，相较于全国数据的排序个人信息保护协议、个人信息采集、个人信息共享要求、个人信息提供、个人信息委托加工，本题的排名完全一致，从整体上看，网民对所有选项都有较强的需求。

表：立法时需规范的行为

选项	小计	比例
个人信息保护协议	310	84.47%
个人信息采集	280	76.29%
个人信息共享要求	216	58.86%
个人信息提供	212	57.77%
个人信息委托加工	159	43.32%
本题有效填写人数	367	



图：立法时需规范的行为

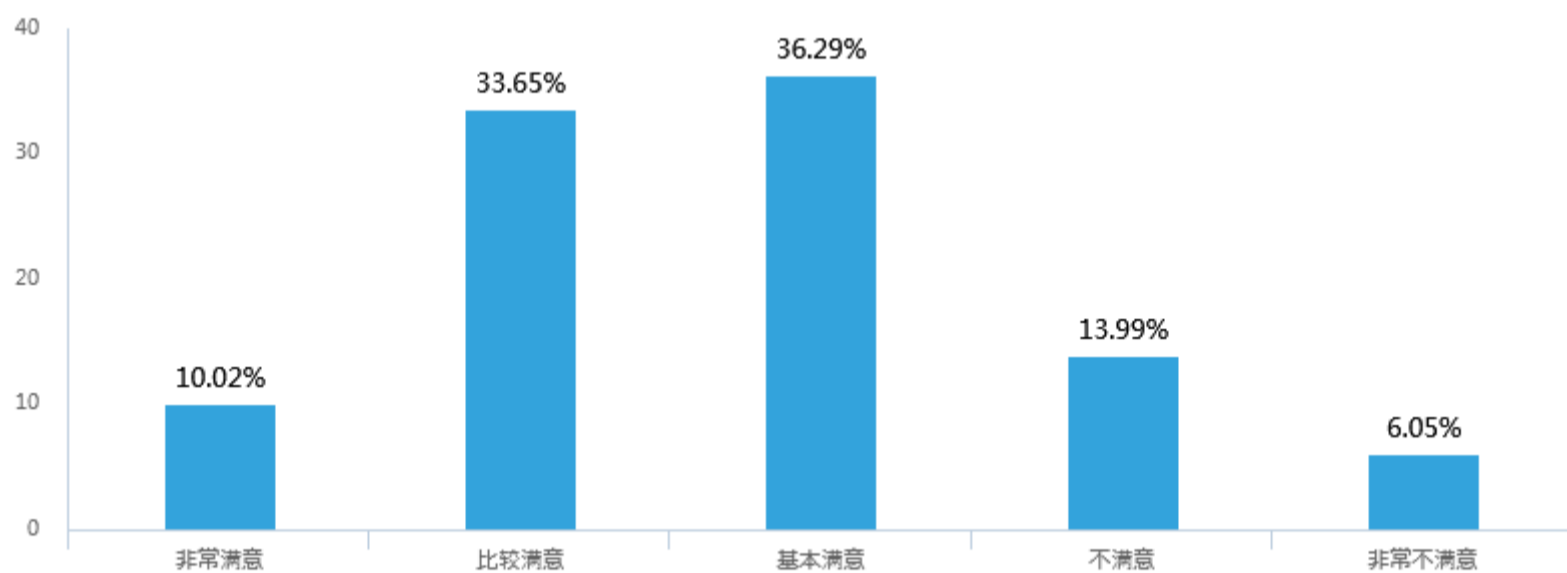
【遏制惩处网络违法犯罪专题】

1. 遏制网络违法犯罪工作成效满意程度

10.02%的网民认为非常满意，33.65%的网民认为比较满意，两者合计正面评价为43.67%。相较于全国数据的正面评价**43.35%**，基本一致。

表：对遏制网络违法工作成效的评价

选项	小计	比例
非常满意	53	10.02%
比较满意	178	33.65%
基本满意	192	36.29%
不满意	74	13.99%
非常不满意	32	6.05%
本题有效填写人数	529	



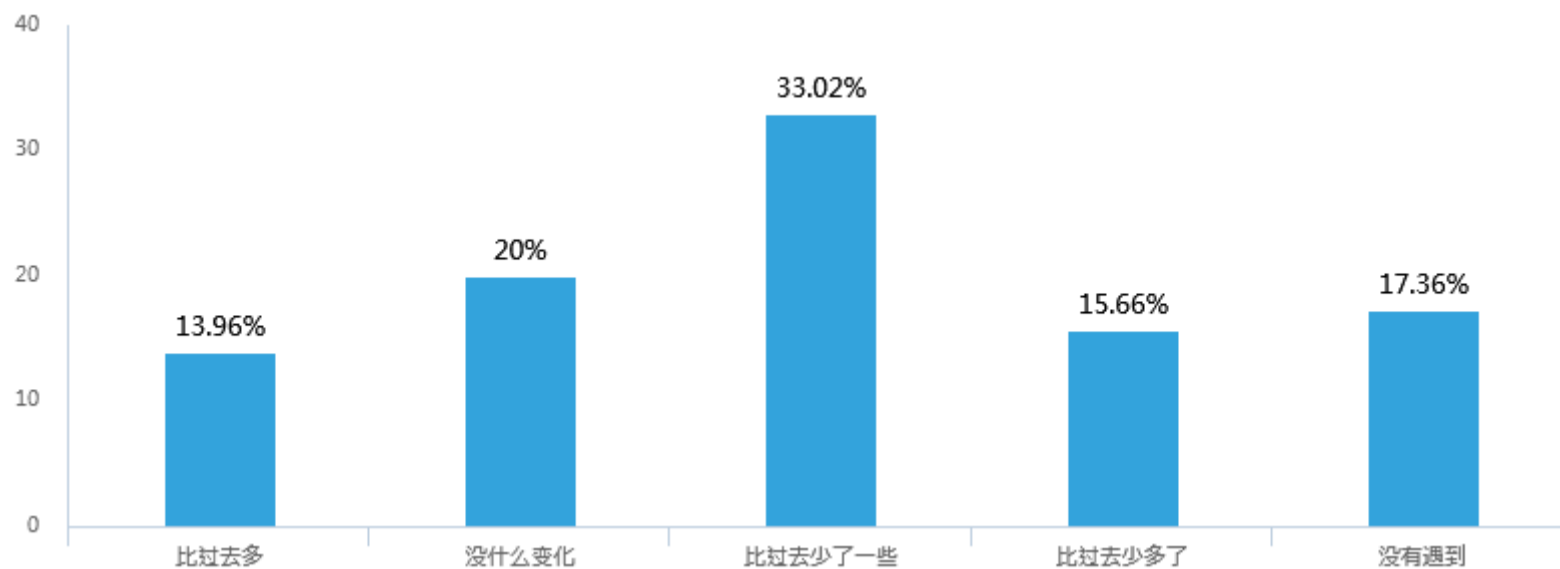
图：对遏制网络违法工作成效的评价

2. 电信网络诈骗数量变化趋势

网民认为电信网络诈骗数量少了或未遇到的比例合计为66.04%，相较于全国数据的**61.15%**，低了**4.89**个百分点，有13.96%的网民认为数量增加了，相较于全国数据的**17.6%**，低了**3.64**个百分点。

表：电信网络诈骗数量

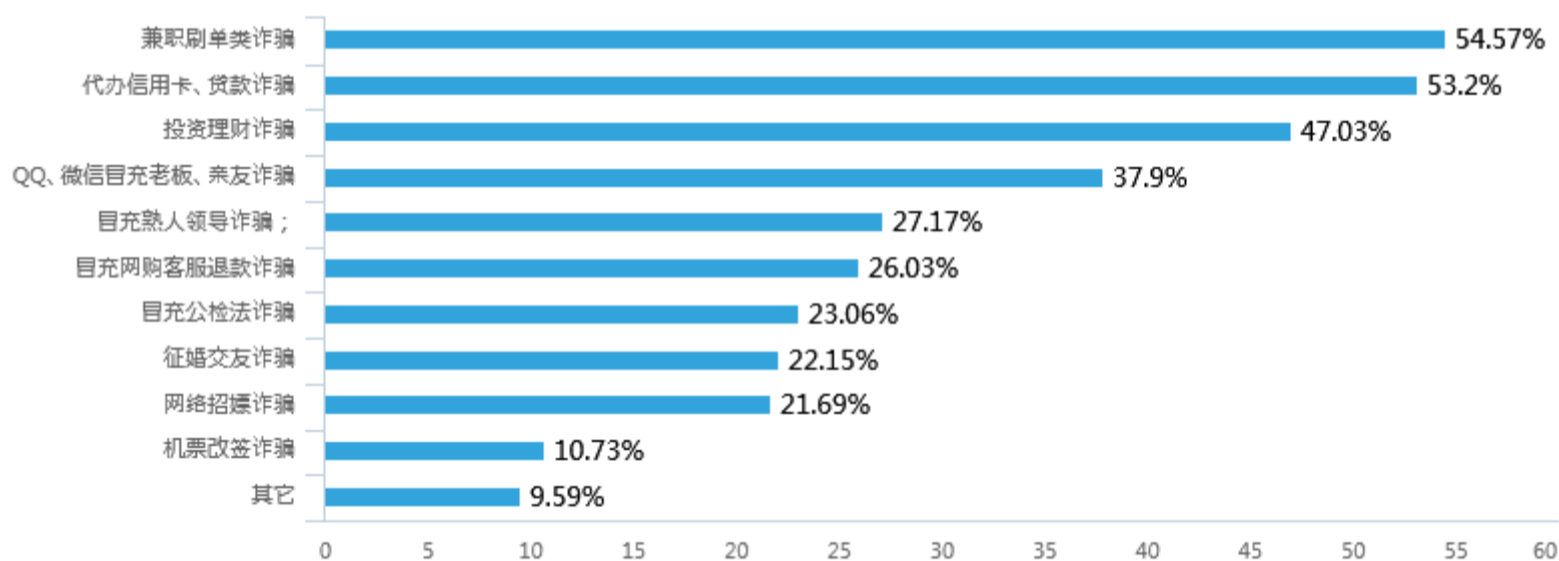
选项	小计	比例
比过去多	74	13.96%
没什么变化	106	20%
比过去少了一些	175	33.02%
比过去少多了	83	15.66%
没有遇到	92	17.36%
本题有效填写人数	530	



图：电信网络诈骗数量

2.1、电信网络诈骗类型分析

网民对兼职刷单类诈骗（54.57%），代办信用卡贷款诈骗（53.2%），投资理财诈骗（47.03%），QQ 微信冒充老板亲友诈骗（37.9%）四类行为遇到的最多。相较于全国数据，前四位的排名完全一致。



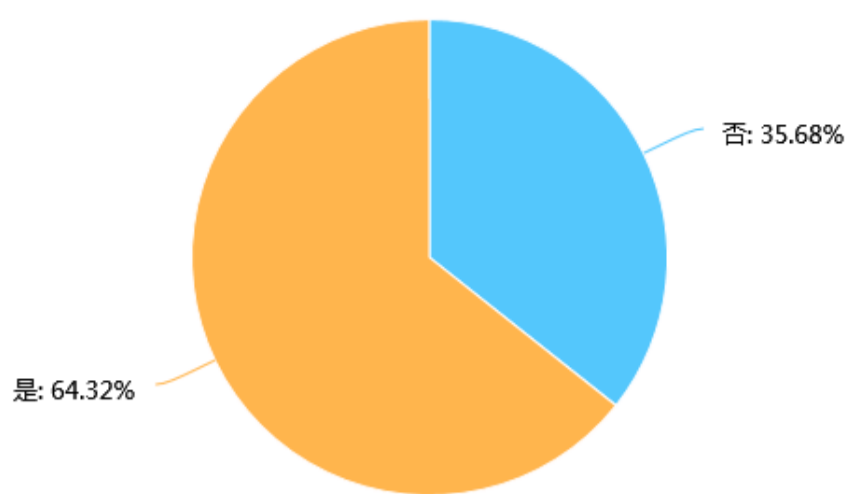
图：电信网络诈骗行为一览

2.2、电信网络诈骗解决状况

在碰到问题的网民中，64.32%的网民的问题得到解决，35.68%的问题没有解决。相较于全国数据 57.28%解决比例，高了 7.04 个百分点。

表：问题解决的状况

选项	小计	比例
否	152	35.68%
是	274	64.32%
本题有效填写人数	426	



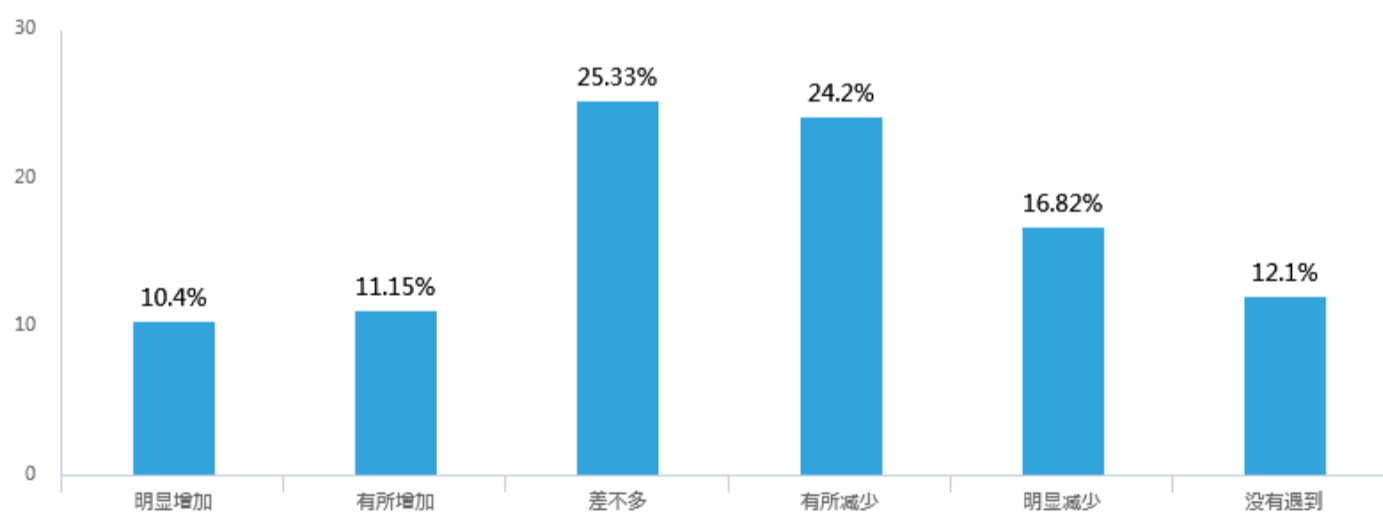
图：问题解决的状况

3. 色情暴力等低俗网络信息的数量变化趋势

网民认为色情暴力等低俗网络信息数量少了或未遇到的比例合计为 53.12%，相较于全国 50.6% 占比，高了 2.52 个百分点；有 21.55% 的网民认为数量增加了，相较于全国 22.54% 的占比，基本一致。

表：遇到的色情暴力等低俗网络信息数量的评价

选项	小计	比例
明显增加	55	10.4%
有所增加	59	11.15%
差不多	134	25.33%
有所减少	128	24.2%
明显减少	89	16.82%
没有遇到	64	12.1%
本题有效填写人数	529	



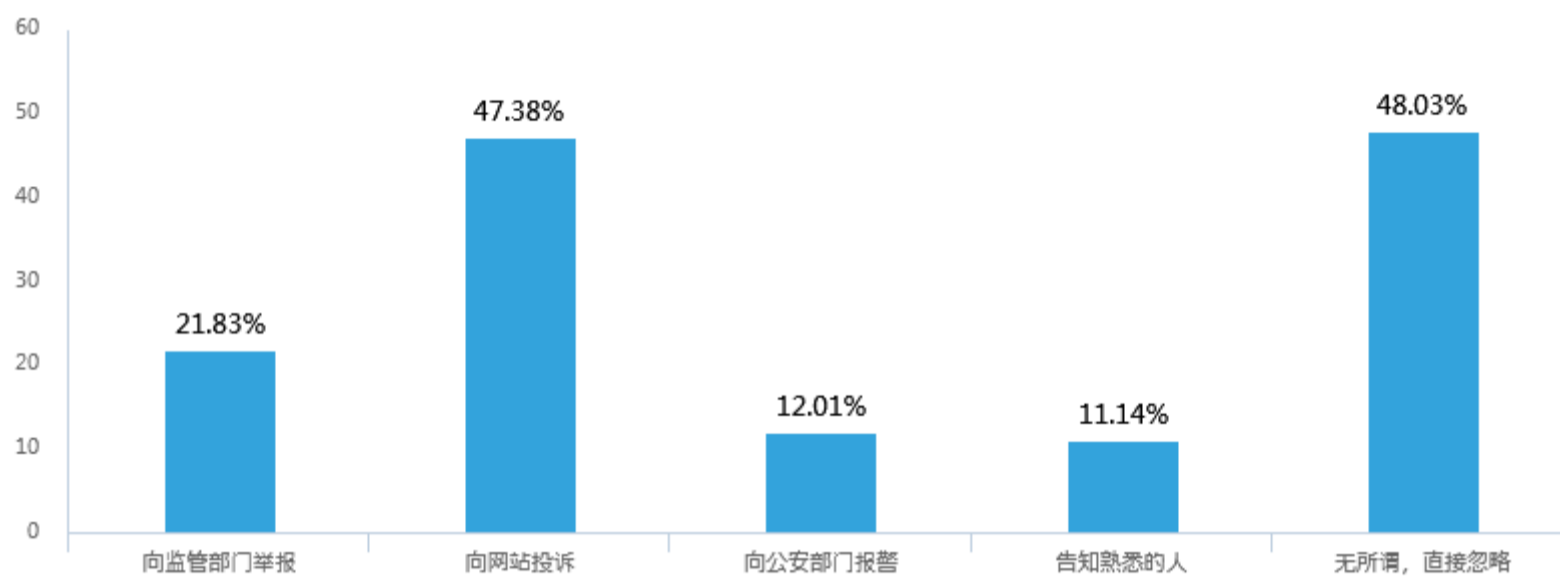
图：遇到的色情暴力等低俗网络信息数量的评价

3.1、应对措施分析

网民在遇到低俗网络信息时最多的选择是无所谓、直接忽略，其次是向网站投诉，第一和第二的比例非常接近，排名第三到第五的依次是向监管部门举报、向公安部门报警及告知熟悉的人。相较于全国数据，排名第一和第二的顺序互换，其他排名一致。

表：遇到色情暴力等低俗网络信息的应对

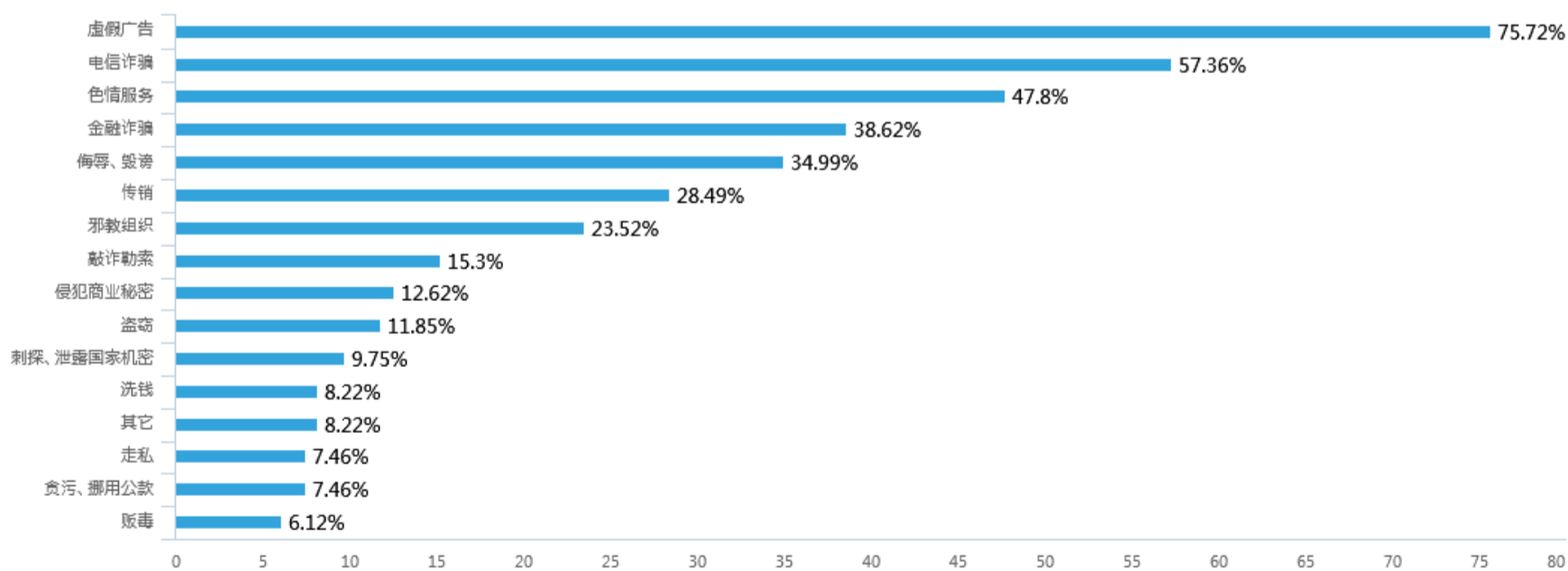
选项	小计	比例
向监管部门举报	100	21.83%
向网站投诉	217	47.38%
向公安部门报警	55	12.01%
告知熟悉的人	51	11.14%
无所谓，直接忽略	220	48.03%
本题有效填写人数	458	



图：遇到色情暴力等低俗网络信息的应对

4. 网络犯罪行为种类分析

网民在网络上遇到最多的犯罪行为前三位依次是虚假广告（75.72%）、电信诈骗（57.36%）和色情服务（47.8%），与全国数据前三名完全一致。其他类行为的选择比较均匀分散，但都有涉及。相较于全国数据，前八位排名一致。



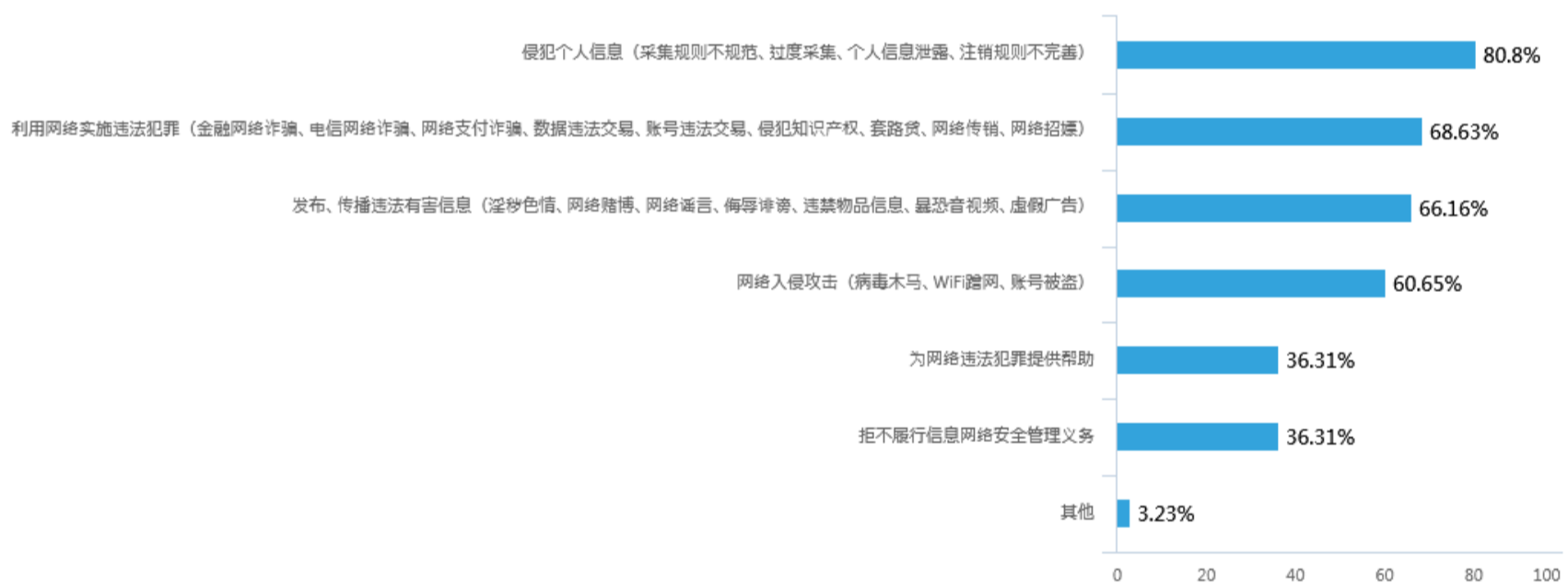
图：网上遇到的犯罪行为一览

5. 打击各类违法犯罪行为的关注度分析

网民最关注打击的违法犯罪行为是侵犯个人信息（80.8%），其次为利用网络实施违法犯罪（68.63%），第三是发布传播违法有害信息（66.16%）。相较于全国数据前三，第一和第二顺序互换。

表：打击违法犯罪行为关注度一览

选项	小计	比例
侵犯个人信息（采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、注销规则不完善）	425	80.8%
利用网络实施违法犯罪（金融网络诈骗、电信网络诈骗、网络支付诈骗、数据违法交易、账号违法交易、侵犯知识产权、套路贷、网络传销、网络招嫖）	361	68.63%
发布、传播违法有害信息（淫秽色情、网络赌博、网络谣言、侮辱诽谤、违禁物品信息、暴恐音视频、虚假广告）	348	66.16%
网络入侵攻击（病毒木马、WiFi蹭网、账号被盗）	319	60.65%
为网络违法犯罪提供帮助	191	36.31%
拒不履行信息网络安全管理义务	191	36.31%
其他	17	3.23%
本题有效填写人数	526	



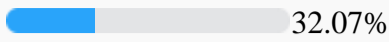

图：打击违法犯罪行为关注度一览

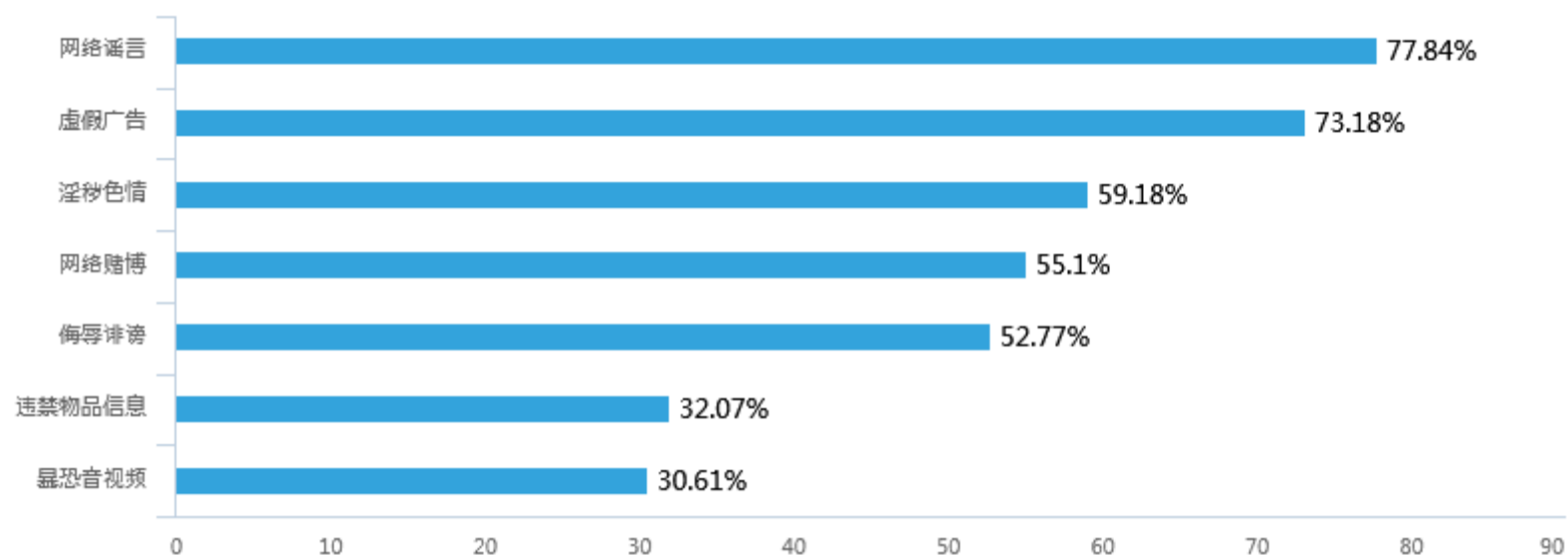
5.1、发布、传播各类违法有害信息的关注度分析

网民最关注的发布、传播违法有害信息前三位分别是网络谣言（77.84%）、虚假广告（73.18%）、淫秽色情（59.18%）。相较于全国数据，本题的排名完全一致。

表：违法有害信息一览

选项	小计	比例
网络谣言	267	77.84%
虚假广告	251	73.18%
淫秽色情	203	59.18%
网络赌博	189	55.1%
侮辱诽谤	181	52.77%

违禁物品信息	110	 32.07%
暴恐音视频	105	 30.61%
本题有效填写人数	343	

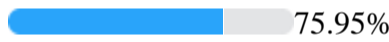
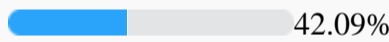
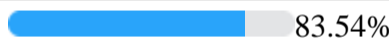


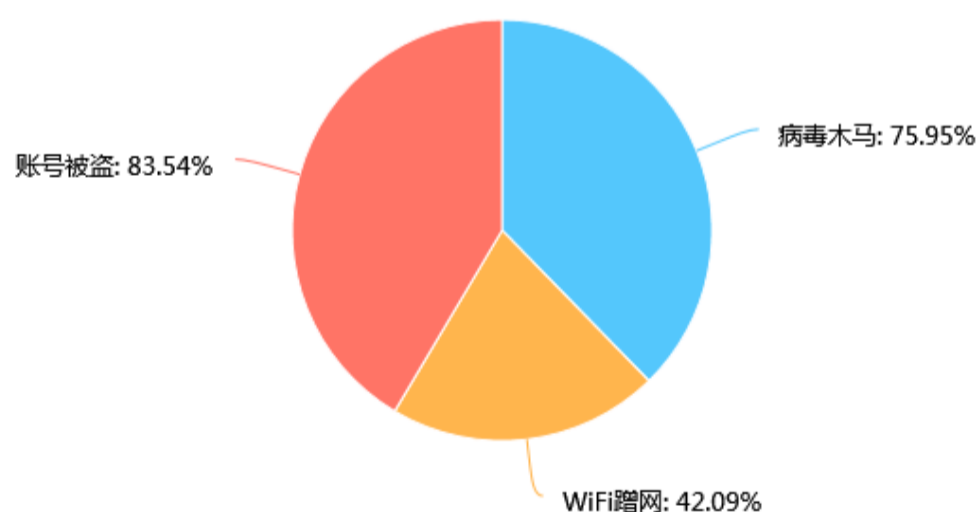
图：违法有害信息一览

5.2、打击各类网络入侵攻击的关注度分析

网民最关注打击网络入侵内容是账号被盗（83.54%），其次是病毒木马（75.95%）和 WiFi 蹭网（42.09%）。相较于全国数据，本题的排名完全一致。

表：最关注打击网络入侵攻击的内容

选项	小计	比例
病毒木马	240	 75.95%
WiFi 蹭网	133	 42.09%
账号被盗	264	 83.54%
本题有效填写人数	316	



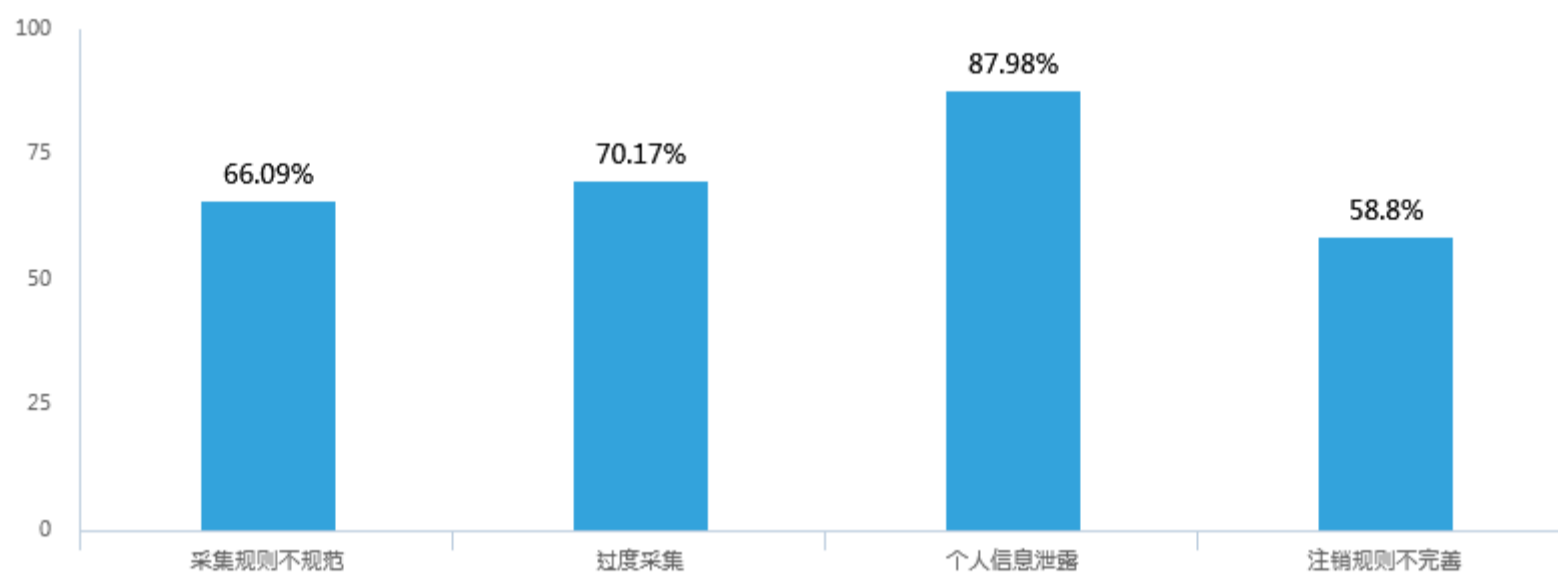
图：最关注打击网络入侵攻击的内容

5.3、打击各类侵犯个人信息行为的关注度分析

网民最关注打击侵犯个人信息行为依次是个人信息泄露（87.98%）、过度采集（70.17%）、采集不规范（66.09%）、注销规则不完善（58.8%）。相较于全国数据，本题的排名完全一致。

表：打击侵犯个人信息各种情形的关注度

选项	小计	比例
采集规则不规范	308	66.09%
过度采集	327	70.17%
个人信息泄露	410	87.98%
注销规则不完善	274	58.8%
本题有效填写人数	466	



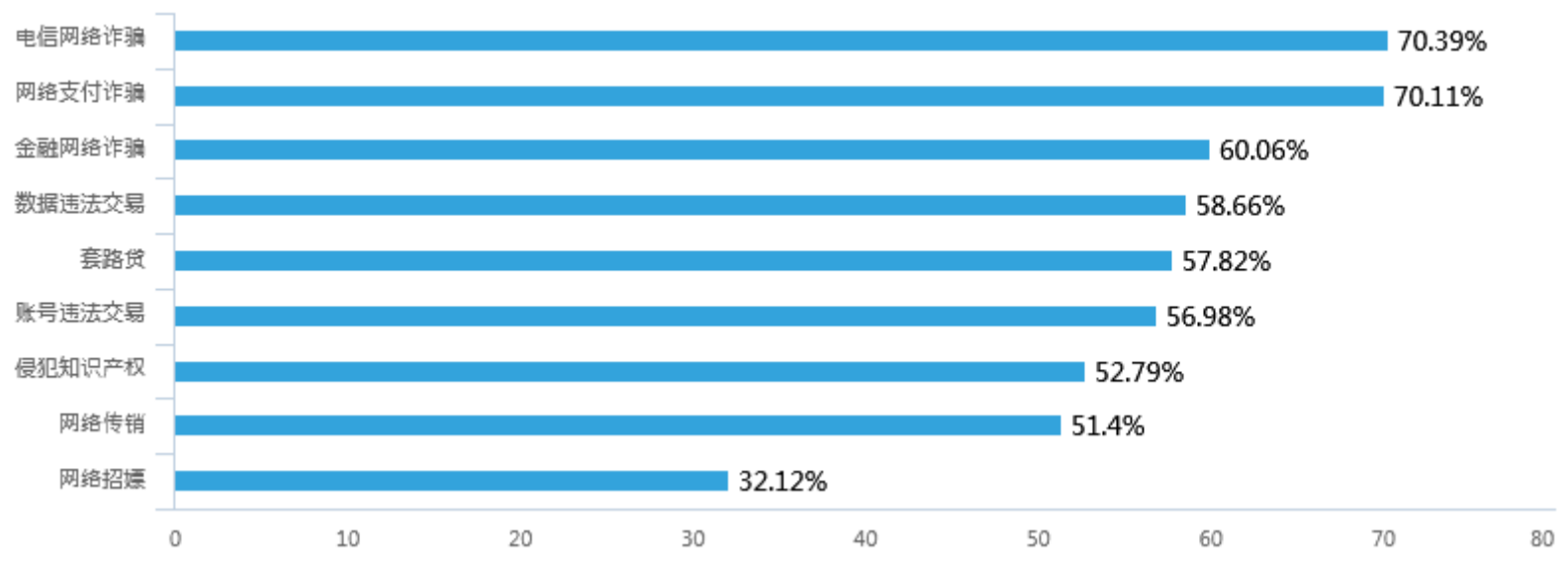
图：打击侵犯个人信息各种情形的关注度

5.4、打击各类利用网络实施违法犯罪的关注度分析

网民最关注打击利用网络实施违法犯罪的行为是电信网络诈骗（70.39%），其次是网络支付诈骗（70.11%）、金融网络诈骗（60.06%），与全国数据前三名类型一致，排序有所不同。其余各项行为网民的选择也非常均匀分散，可以看出网民对几乎所有利用网络实施违法犯罪行为的打击都有着很高的关注度，与全国数据的统计几乎完全一致。

表：打击利用网络实施违法犯罪各种情形的关注度

选项	小计	比例
电信网络诈骗	252	70.39%
网络支付诈骗	251	70.11%
金融网络诈骗	215	60.06%
数据违法交易	210	58.66%
套路贷	207	57.82%
账号违法交易	204	56.98%
侵犯知识产权	189	52.79%
网络传销	184	51.4%
网络招嫖	115	32.12%
本题有效填写人数	358	



图：打击利用网络实施违法犯罪各种情形的关注度

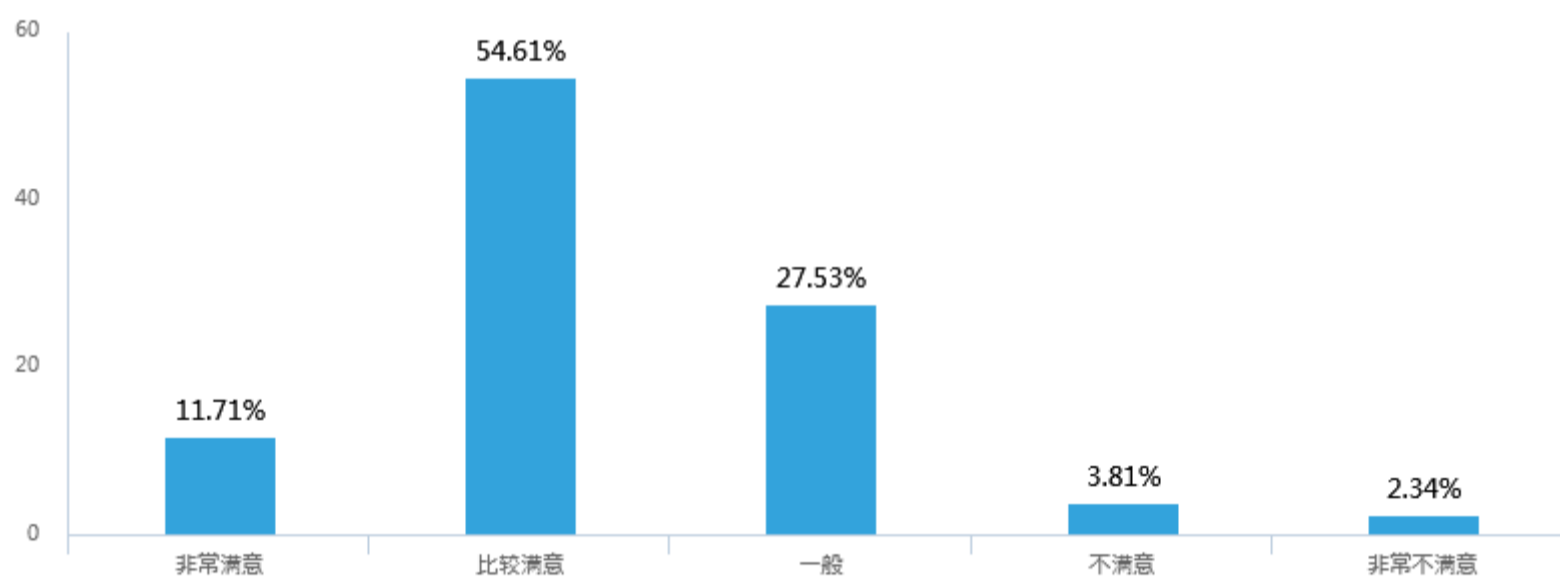
【网络购物专题】

1. 网络购物安全状况满意程度

比较满意占 54.61%，非常满意占 11.71%，正面评价合计 66.32%。相较于全国数据的正面评价 64.45%，高了 1.87 个百分点，网民对当前网络购物安全状况的满意程度略高于全国平均水平。

表：网络购物安全状况的满意度

选项	小计	比例
非常满意	80	11.71%
比较满意	373	54.61%
一般	188	27.53%
不满意	26	3.81%
非常不满意	16	2.34%
本题有效填写人数	683	



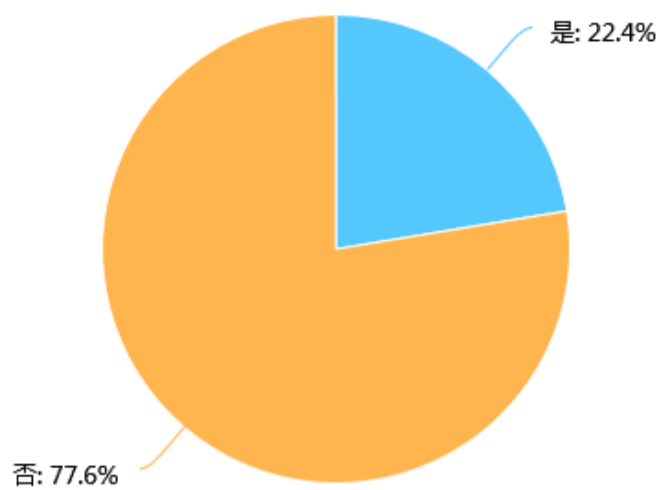
图：网络购物安全状况的满意度

2. 网络购物时遭遇差别化待遇或歧视性行为发生概率

因个体信息差异，在网络购物时遭遇差别化待遇或歧视性行为的占 22.4%，相较于全国 25.78% 的占比，低了 3.38 个百分点。

表：是否遭遇差别化待遇或歧视性行为

选项	小计	比例
是	153	22.4%
否	530	77.6%
本题有效填写人数	683	



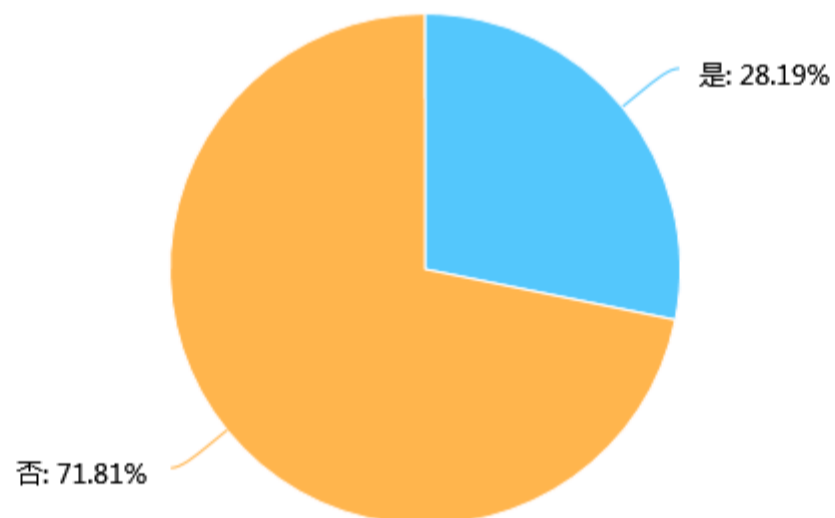
图：是否遭遇差别化待遇或歧视性行为

3. 网络购物时遭遇过强制搭售等行为的概率

有 28.19% 的网民遭遇过强制搭售其它业务或被限制、拒绝服务。与全国数据的 29.89% 略低 1.7 个百分点。

表：是否遭遇强制搭售行为或被限制、拒绝数据分享

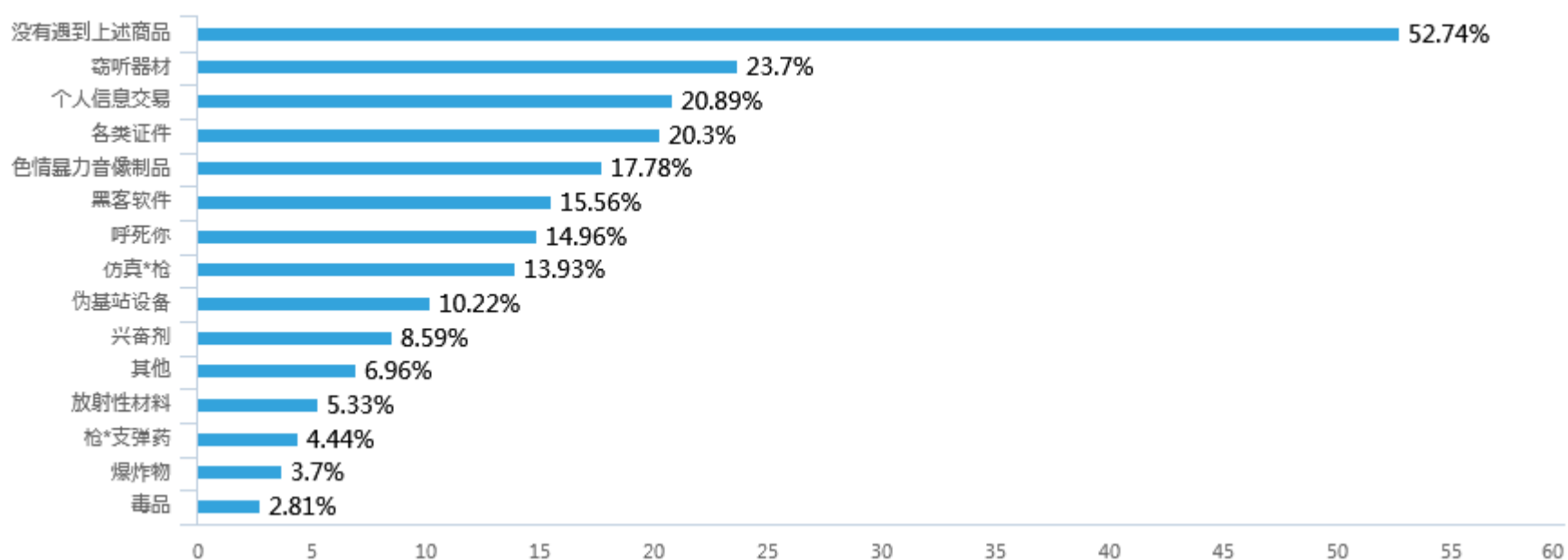
选项	小计	比例
是	192	28.19%
否	489	71.81%
本题有效填写人数	681	



图：是否遭遇强制搭售行为或被限制、拒绝数据分享

4. 网络购物中的违禁品现状

网民网购遇到违禁品排名前五位的依次是窃听器材（23.7%）、个人信息交易（20.89%）、各类证件（20.3%）、色情暴力音像制品（17.78%）及黑客软件（15.56%）。相较于全国数据，排名前五中除各类证件和个人信息交易顺序互换外，其他排序一致。



图：网络购物遇到违禁品一览

5. 网络购物购买假冒伪劣产品概率

假冒伪劣产品在网络上比较普遍，有 53.39% 的网民曾买过。相较于全国 59.52% 的占比，低了 6.13 个百分点。

表：网络购物遇到假冒伪劣产品的比例

选项	小计	比例
是	362	53.39%
否	316	46.61%
本题有效填写人数	678	



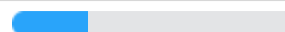
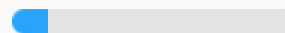
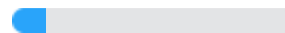
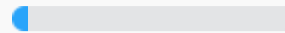
图：网络购物遇到假冒伪劣产品的比例

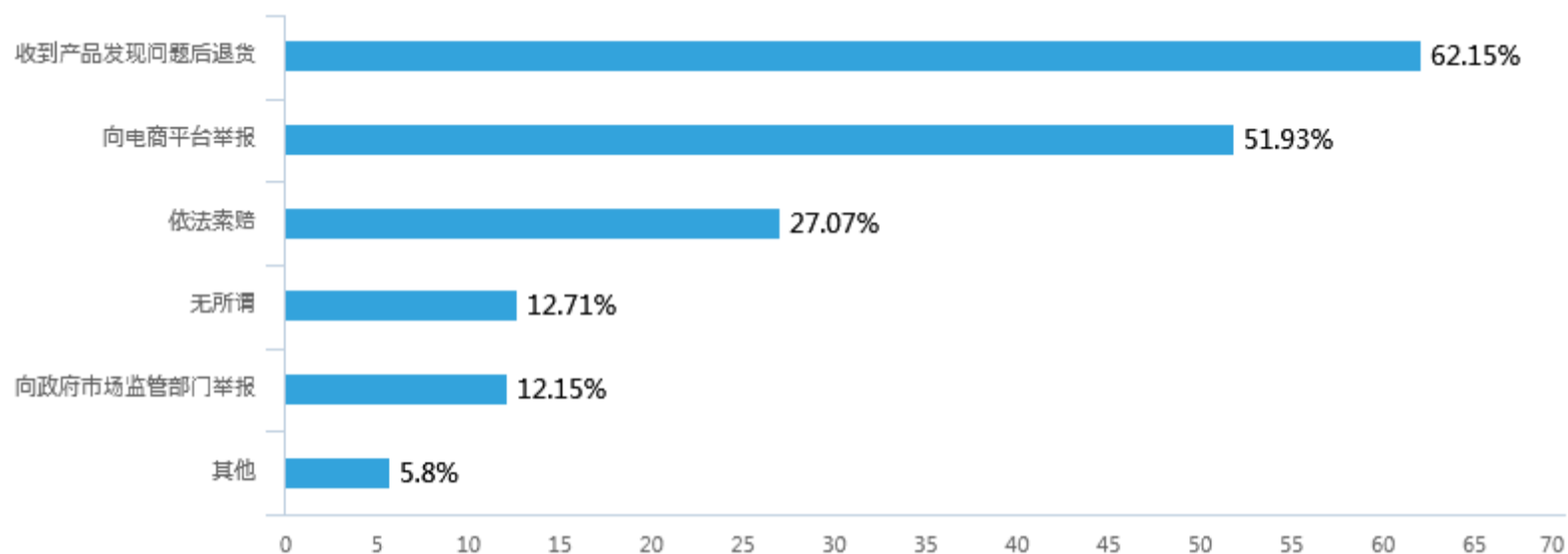
5.1、电商平台销售假冒伪劣商品时处理情况分析

对假冒伪劣商品的处理网民以退货（62.15%）和向电商平台举报（51.93%）为主，其次分别为依法索赔（27.07%）、无所谓（12.71%）、向政府市场监管部门举报（12.15%），相较于全国数据，本题的排名完全一致。

表：遇到电商平台售假时的应对

选项	小计	比例
收到产品发现问题后退货	225	62.15%
向电商平台举报	188	51.93%

依法索赔	98	 27.07%
无所谓	46	 12.71%
向政府市场监管部门举报	44	 12.15%
其他	21	 5.8%
本题有效填写人数	362	

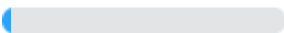
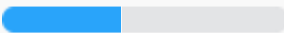
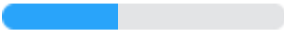
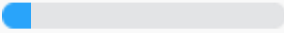
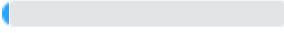


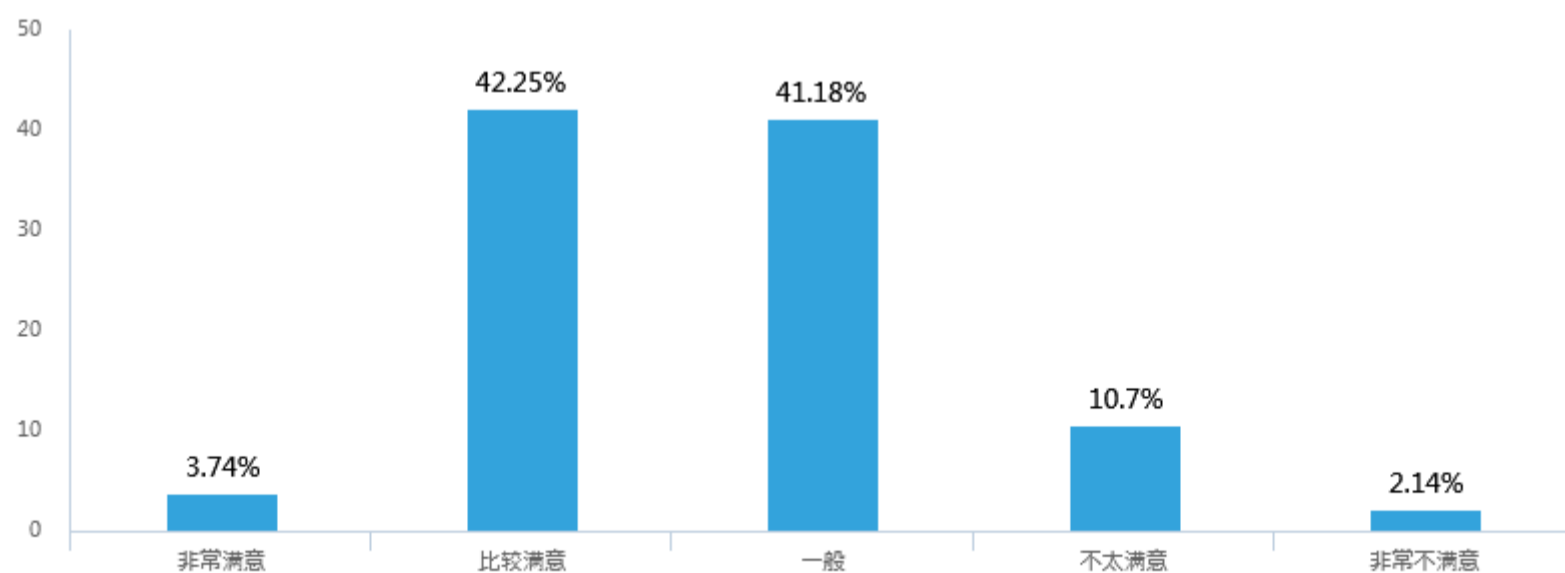
图：遇到电商平台售假时的应对

5.2、电商平台处理售假情况满意程度

比较满意为 42.25%，非常满意为 3.74%，正面评价合计为 45.99%。相较于全国数据的正面评价 45.42%，基本一致。

表：对电商平台处理情况的评价

选项	小计	比例
非常满意	7	 3.74%
比较满意	79	 42.25%
一般	77	 41.18%
不太满意	20	 10.7%
非常不满意	4	 2.14%
本题有效填写人数	187	



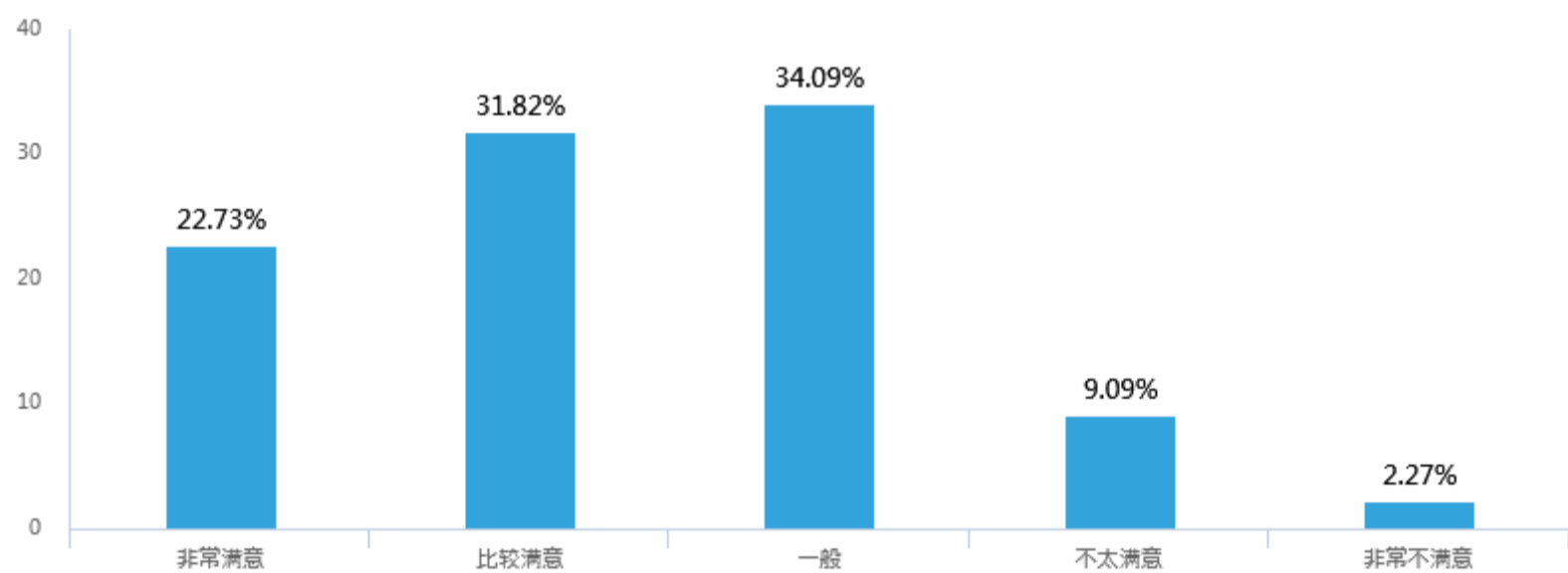
图：对电商平台处理情况的评价

5.3、市场监管部门处理售假情况满意程度

网民认为比较满意的31.82%，非常满意的22.73%，正面评价合计54.55%。相较于全国数据的正面评价50.89%，高了3.66个百分点，网民对市场监管部门处理情况的满意程度略高于全国平均水平。

表：对市场监管部门的处理情况的评价

选项	小计	比例
非常满意	10	22.73%
比较满意	14	31.82%
一般	15	34.09%
不太满意	4	9.09%
非常不满意	1	2.27%
本题有效填写人数	44	



图：对市场监管部门的处理情况的评价

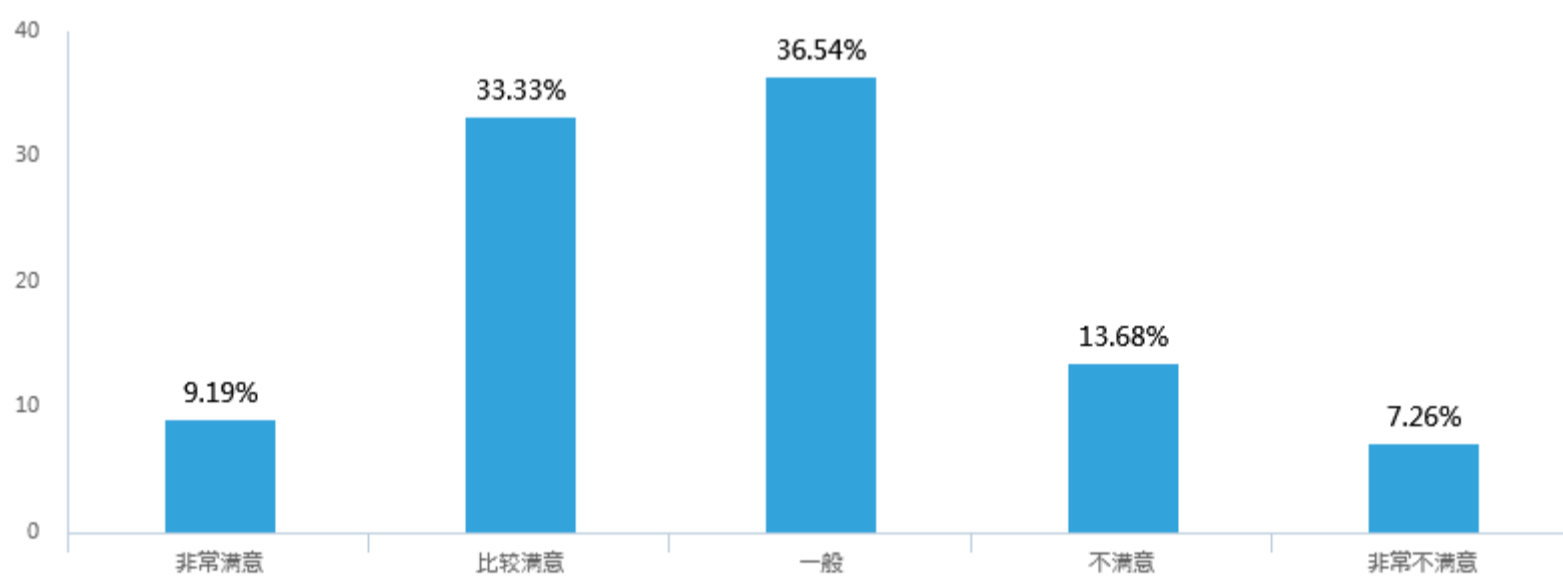
【未成年人网络权益保护专题】

1. 未成年人网络权益保护状况满意程度

网民对当前未成年人网络权益保护状况的满意程度以正面为主，比较满意 33.33%，非常满意 9.19%，正面评价合计 42.52%。相较于全国数据的正面评价 **41.36%**，高了 **1.16** 个百分点，网民对当前未成年人网络权益保护状况的满意程度略高于全国平均水平。

表：对未成年人网络权益保护状况的评价

选项	小计	比例
非常满意	43	9.19%
比较满意	156	33.33%
一般	171	36.54%
不满意	64	13.68%
非常不满意	34	7.26%
本题有效填写人数	468	



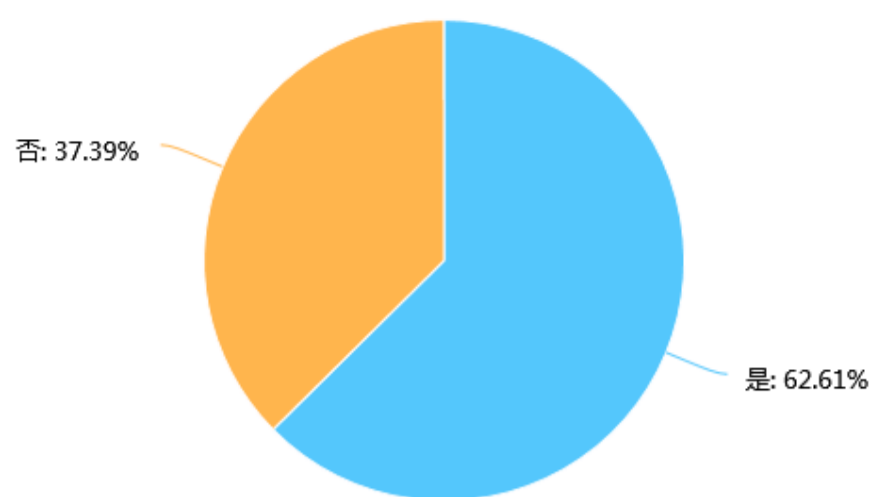
图：对未成年人网络权益保护状况的评价

2. 未成年人上网现状

网民中家庭有未成年人上网的占 62.61%。相较于全国 **73.19%** 的占比，低了 **10.58** 个百分点。

表：未成年人上网比例

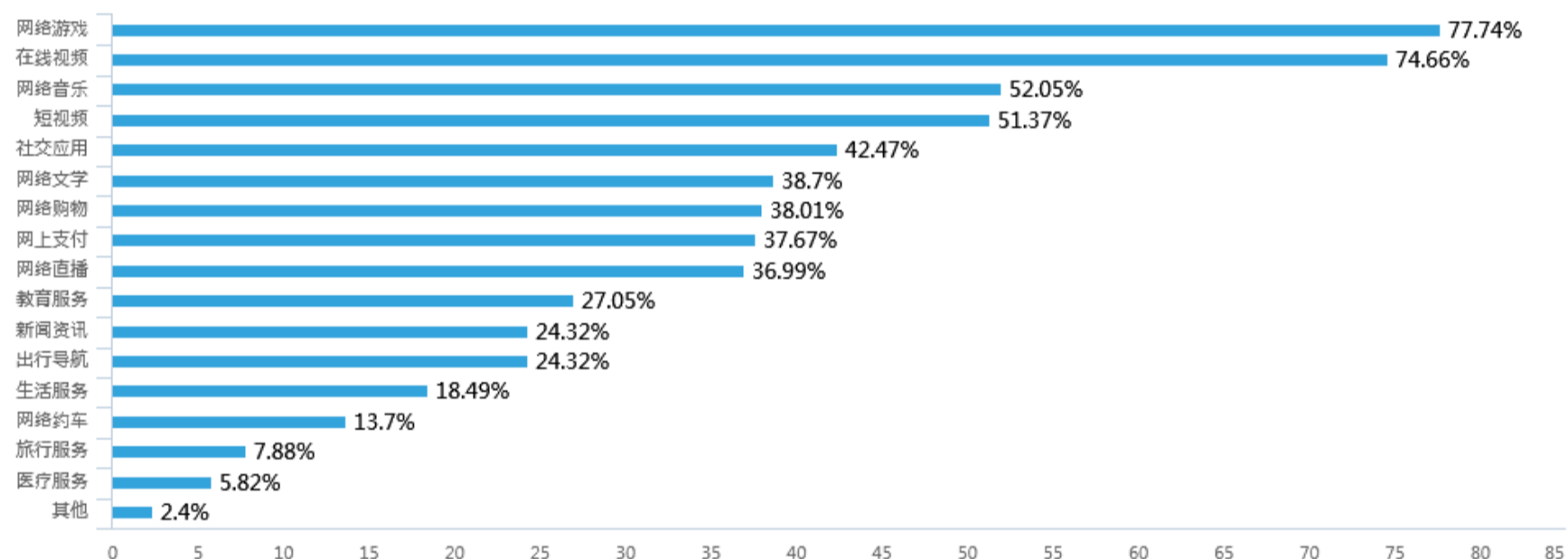
选项	小计	比例
是	293	62.61%
否	175	37.39%
本题有效填写人数	468	



图：未成年人上网比例

2.1、未成年人常用应用服务分析

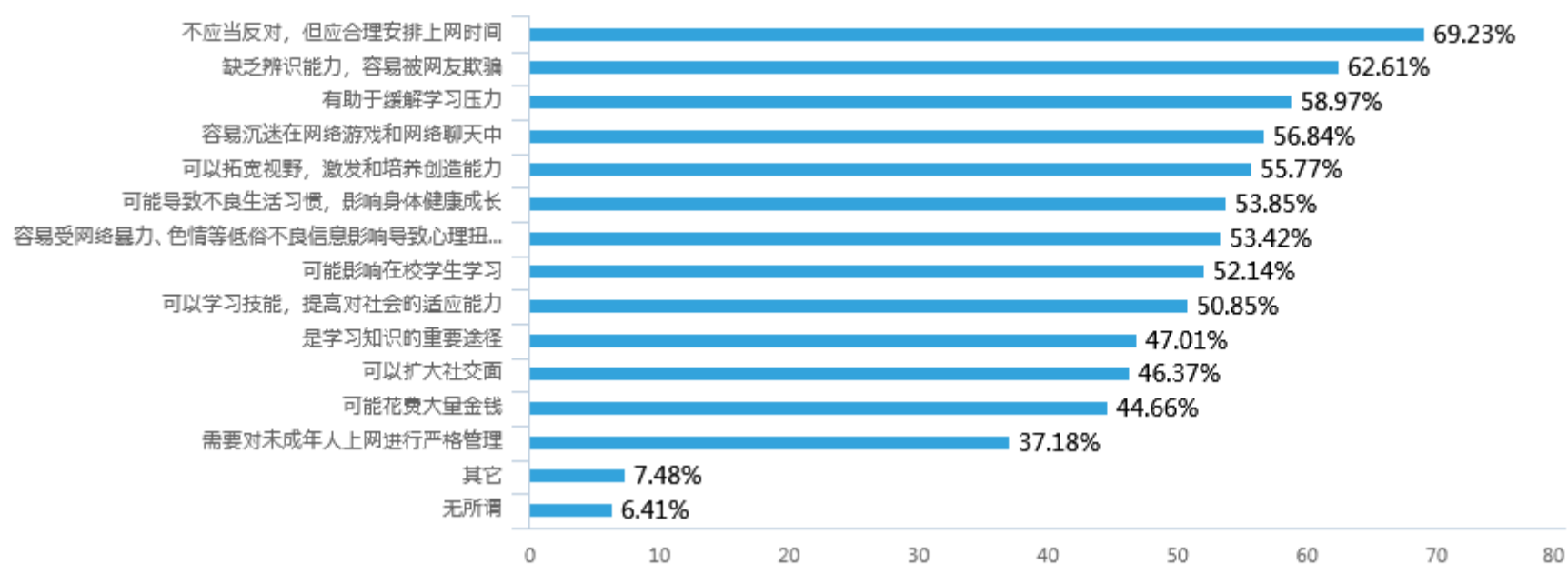
未成年人上网主要以娱乐社交为主。排名第一的是网络游戏（77.74%），第二到第六位应用依次为在线视频（74.66%）、网络音乐（52.05%）、短视频（51.37%）、社交应用（42.47%）及网络文学（38.7%）。相较于全国数据，前六位中，网络音乐与短视频互换，其他排序一致。



图：未成年人主要使用的应用服务一览

3. 对未成年人上网态度分析

网民的观点排名第一的是不应当反对但应合理安排上网时间（69.23%），与全国数据排名第一的缺乏辨识能力容易被网友欺骗（61.55%）有所不同。说明网民对未成年人上网的有一定的担忧，但态度倾向于理性和接纳。从整体上看，与全国数据相似，本题各选项的选择均匀分散，说明网民对未成年人上网的担忧涉及的方面广泛。



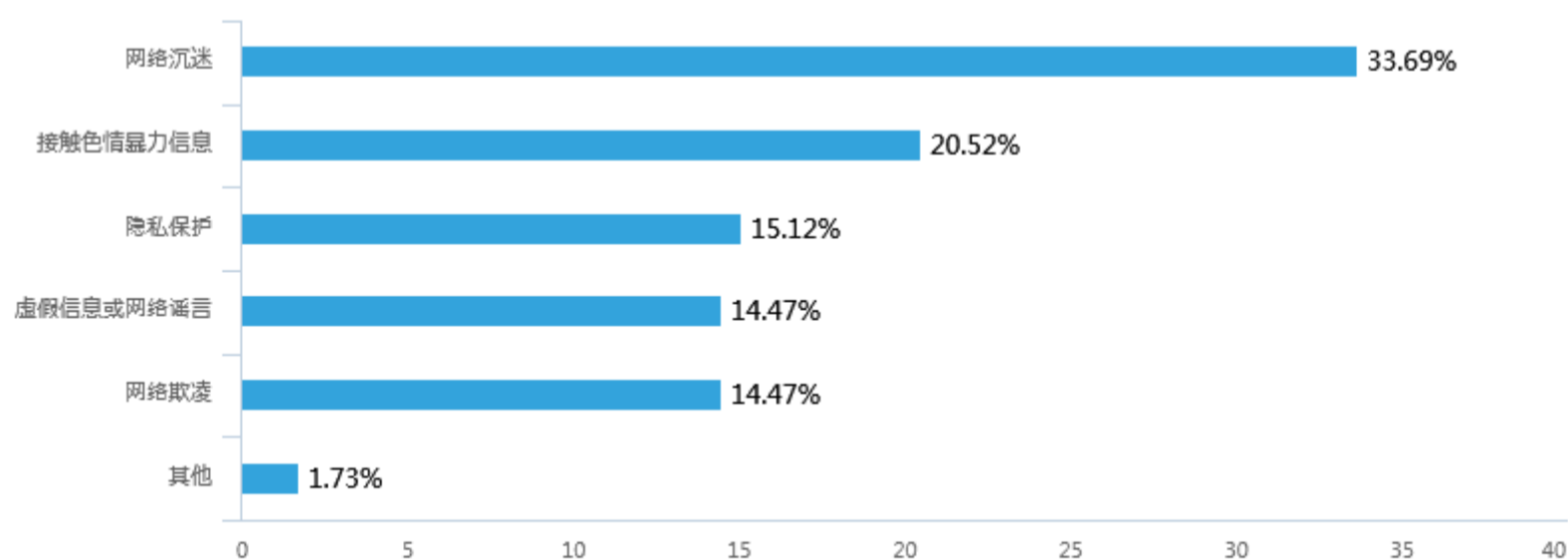
图：对未成年人上网的态度

4. 未成年人上网各类问题关注度分析

网络沉迷（33.69%）是网民最关注的未成年人上网问题，其次是接触色情暴力信息（20.52%）。相较于全国数据，本题的排名完全一致。

表：对未成年人相关问题的关注

选项	小计	比例
网络沉迷	156	33.69%
接触色情暴力信息	95	20.52%
隐私保护	70	15.12%
虚假信息或网络谣言	67	14.47%
网络欺凌	67	14.47%
其他	8	1.73%
本题有效填写人数	463	



图：对未成年人相关问题的关注

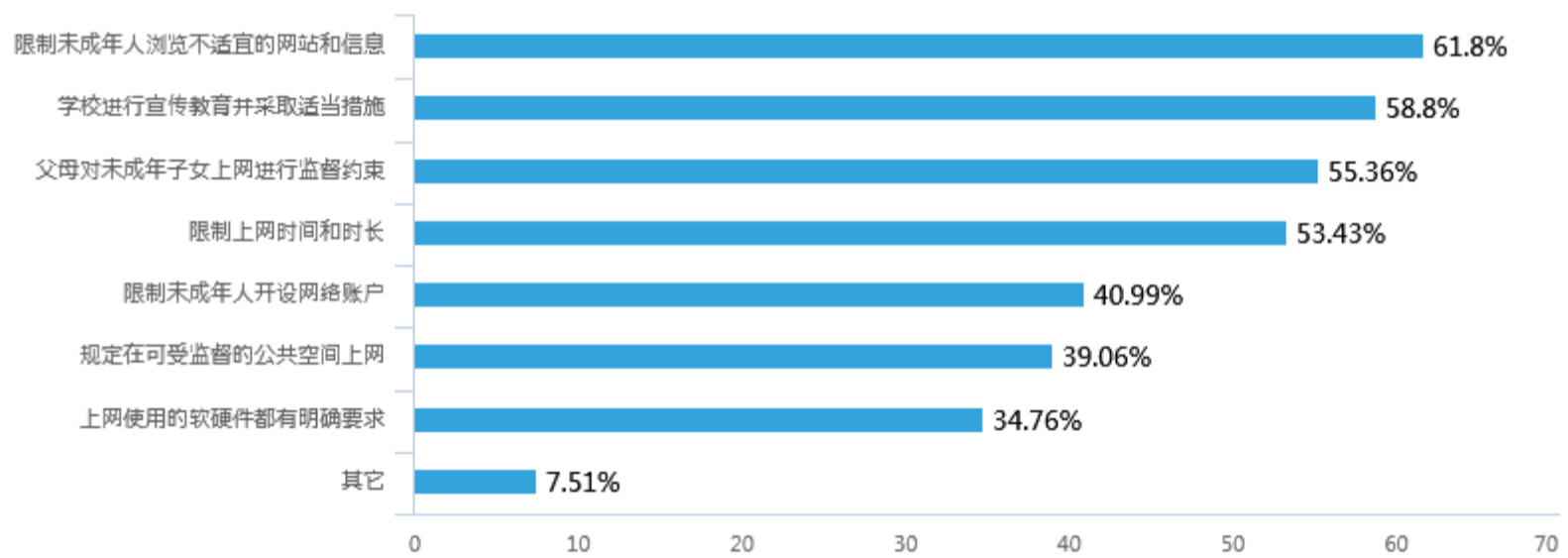
5. 防止未成年人网络沉迷的措施分析

网民最关注措施是限制未成年人浏览不适宜的网站和信息（61.8%），其次是学校进行宣传教育并采取措施（58.8%），第三是父母对未成年子女上网进行监督约束（55.36%），第四

是限制上网时间和时长（53.43%）。相较于全国数据前四限制未成年人浏览不适宜的网站和信息、限制上网时间和时长、学校进行宣传教育并采取适当措施、父母对未成年子女上网进行监督约束，有所不同。

表：防止未成年人网络沉迷的措施有效

选项	小计	比例
限制未成年人浏览不适宜的网站和信息	288	61.8%
学校进行宣传教育并采取适当措施	274	58.8%
父母对未成年子女上网进行监督约束	258	55.36%
限制上网时间和时长	249	53.43%
限制未成年人开设网络账户	191	40.99%
规定在可受监督的公共空间上网	182	39.06%
上网使用的软硬件都有明确要求	162	34.76%
其它	35	7.51%
本题有效填写人数	466	



图：防止未成年人网络沉迷的措施有效

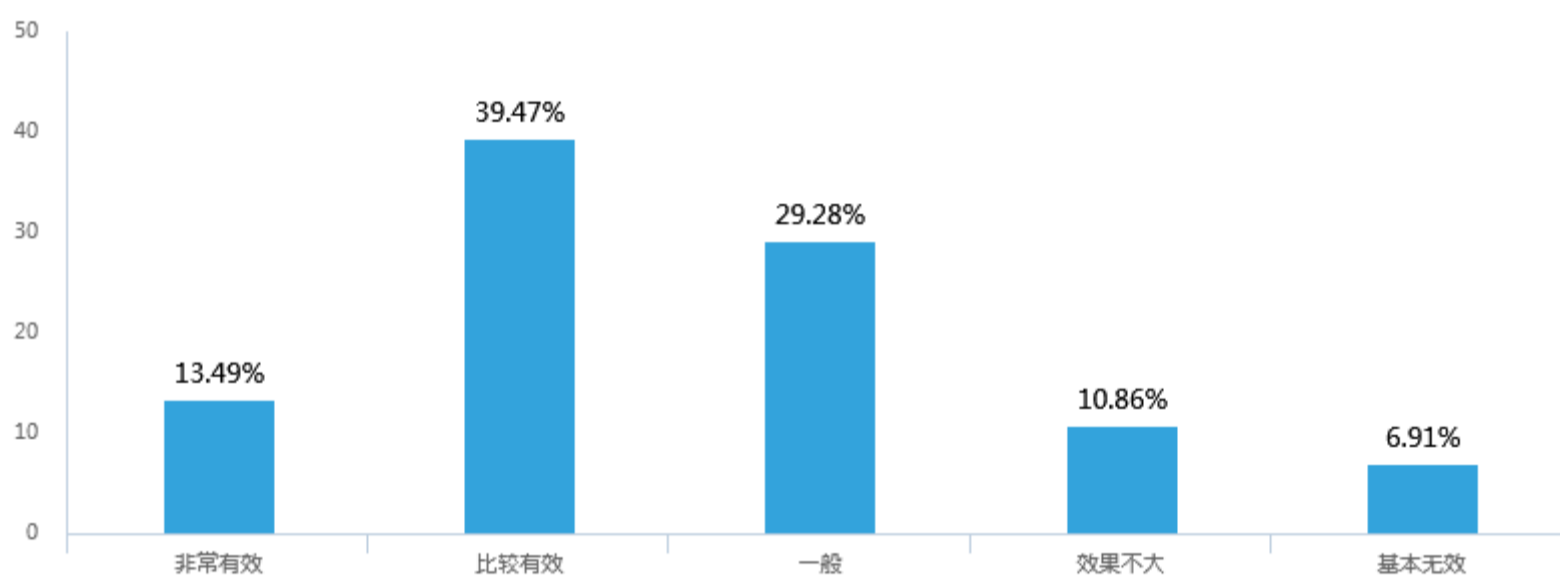
【网络平台企业安全监管专题】

1. 自媒体平台采取合规性措施有效性现状

网民认为非常有效的占 13.49%，认为比较有效占 39.47%，有效性合计为 52.96%。相较于全国 47.67% 的比例，有效性高了 5.29 个百分点。

表：网络平台企业安全监管措施的有效性

选项	小计	比例
非常有效	41	13.49%
比较有效	120	39.47%
一般	89	29.28%
效果不大	33	10.86%
基本无效	21	6.91%
本题有效填写人数	304	



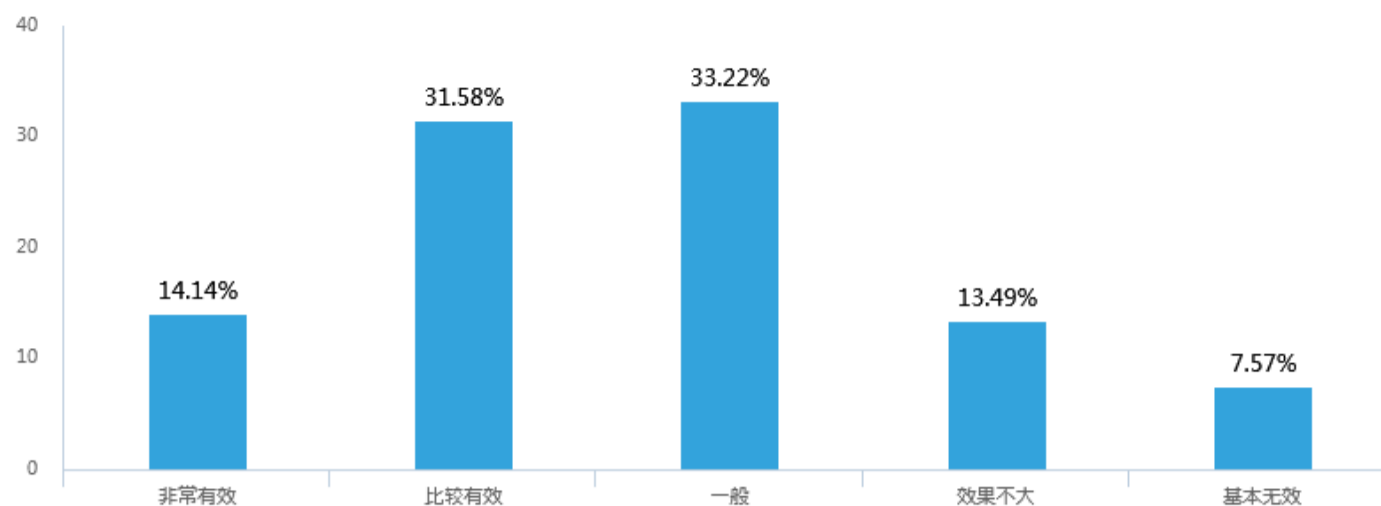
图：网络平台企业安全监管措施的有效性

2. 短视频平台采取合规性措施有效性现状

网民认为非常有效的占 14.14%，认为比较有效占 31.58%，有效性合计为 45.72%。相较于全国 44.66% 的比例，有效性略高 1.06 个百分点。

表：平台采取的措施是否有效

选项	小计	比例
非常有效	43	14.14%
比较有效	96	31.58%
一般	101	33.22%
效果不大	41	13.49%
基本无效	23	7.57%
本题有效填写人数	304	



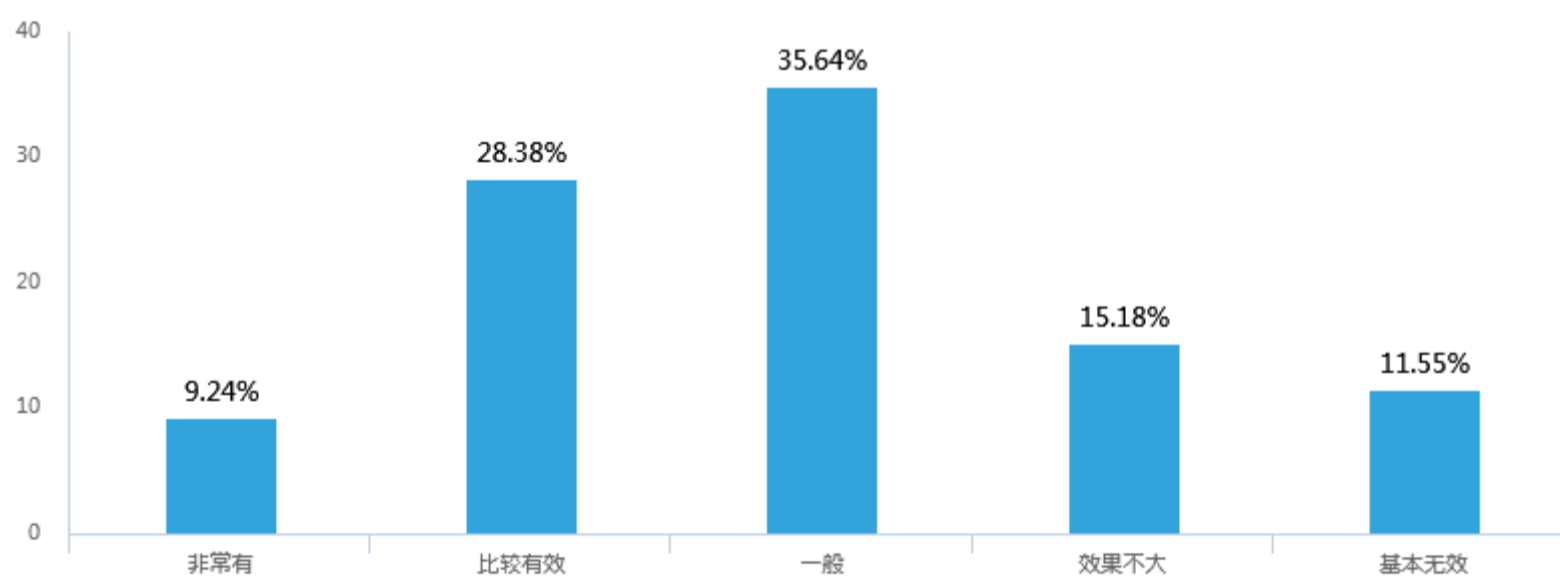
图：平台采取的措施是否有效

3. 网络群组的群主采取合规性措施有效性现状

网民认为非常有效的占 9.24%，认为比较有效占 28.38%，有效性合计为 37.62%。相较于全国 39.51% 的比例，有效性略低 1.89 个百分点。

表：群主采取的措施是否有效

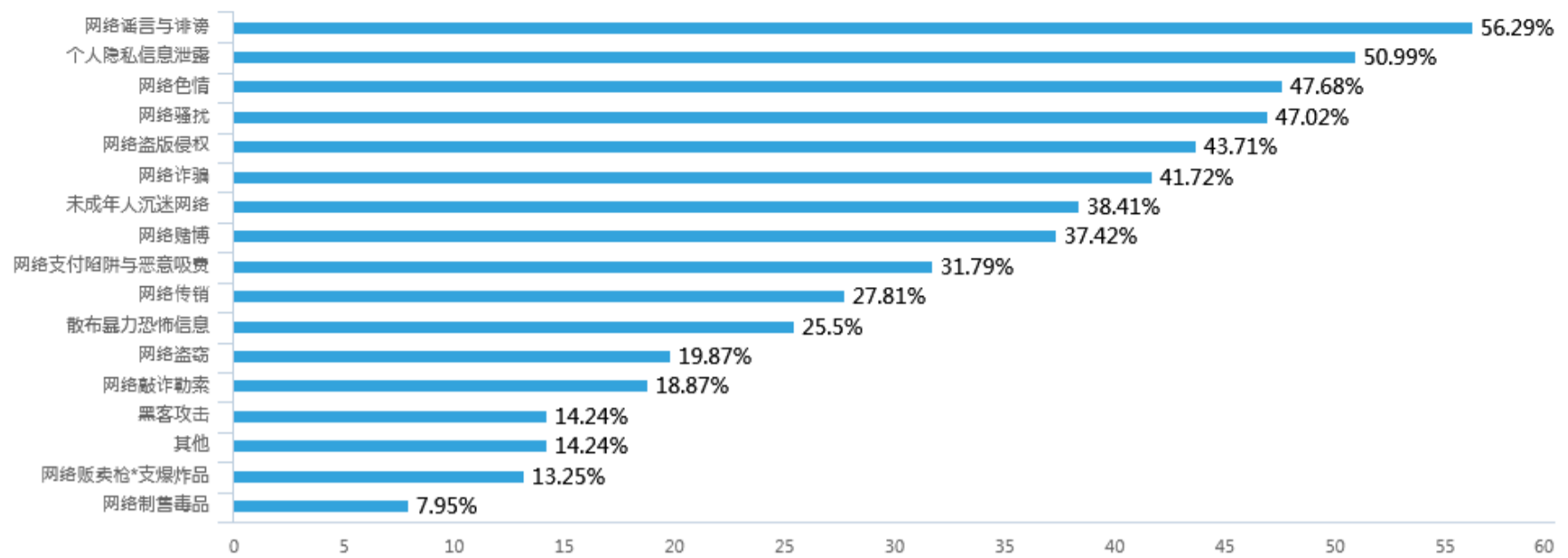
选项	小计	比例
非常有	28	9.24%
比较有效	86	28.38%
一般	108	35.64%
效果不大	46	15.18%
基本无效	35	11.55%
本题有效填写人数	303	



图：群主采取的措施是否有效

4. 常见的自媒体平台、短视频平台、网络群组中不合规问题

网民遇到不合规问题前四位分别是网络谣言与诽谤（56.29%）、个人隐私信息泄露（50.99%）、网络色情（47.68%）、网络骚扰（47.02%），相较于全国数据，前四位类型一致，排序略有不同，从整体上看，本题网民的选择较为分散，遇到的不合规问题覆盖面广泛。



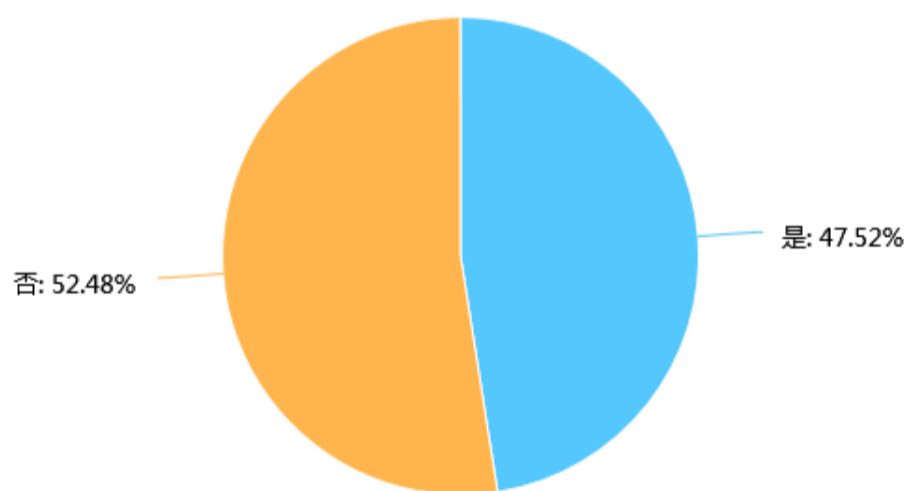
图：不合规问题网络遭遇率

5. 网络平台投诉概率

有 47.52% 的网民对网络平台进行过投诉。相较于全国数据的 55.34%，低了 7.82 个百分点。

表：是否向网络平台投诉

选项	小计	比例
是	144	47.52%
否	159	52.48%
本题有效填写人数	303	



图：是否向网络平台投诉

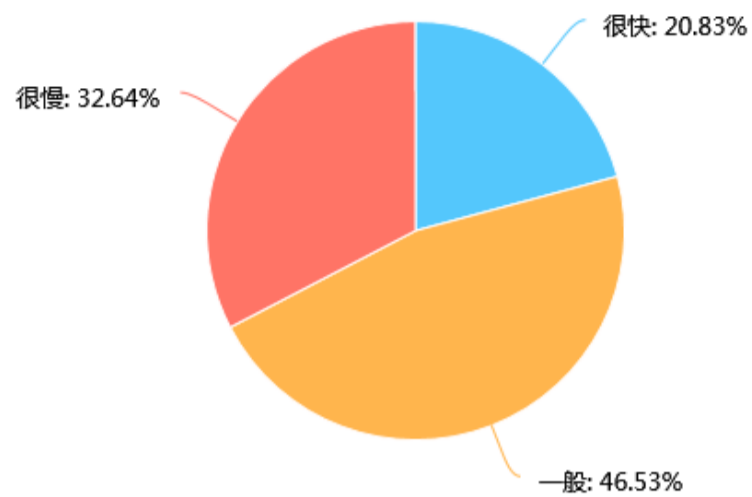
5.1、投诉后平台响应情况分析

对投诉后平台响应速度，有 20.83% 的网民认为很快，相较于全国 17.52% 的占比，高了 3.31 个百分点；有 32.64% 的网民认为很慢，相较于全国 31.78% 的占比，基本一致；有 46.53% 的网民认为一般，相较于全国 50.69% 的占比，低了 4.16 个百分点。

表：投诉后平台的响应速度

选项	小计	比例
很快	30	20.83%

一般	67	46.53%
很慢	47	32.64%
本题有效填写人数	144	



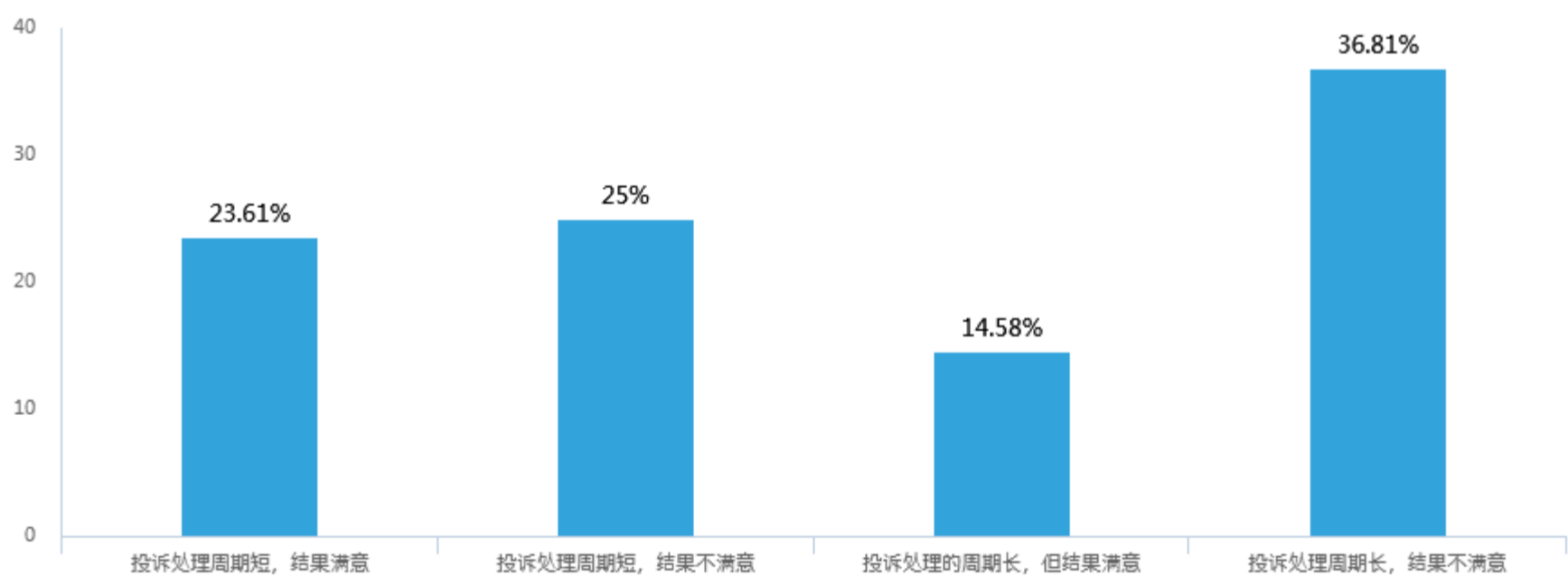
图：投诉后平台的响应速度

5.2、网络平台投诉处理结果满意程度

对投诉的最终处理结果满意（包括处理周期短和长）的网民占 38.19%，对投诉的最终处理结果不满意（包括处理周期短和长）的网民占 61.81%。相较于全国数据的 37.54%和 62.46%，网民满意度基本一致。

表：对投诉处理结果满意吗

选项	小计	比例
投诉处理周期短，结果满意	34	23.61%
投诉处理周期短，结果不满意	36	25%
投诉处理的周期长，但结果满意	21	14.58%
投诉处理周期长，结果不满意	53	36.81%
本题有效填写人数	144	

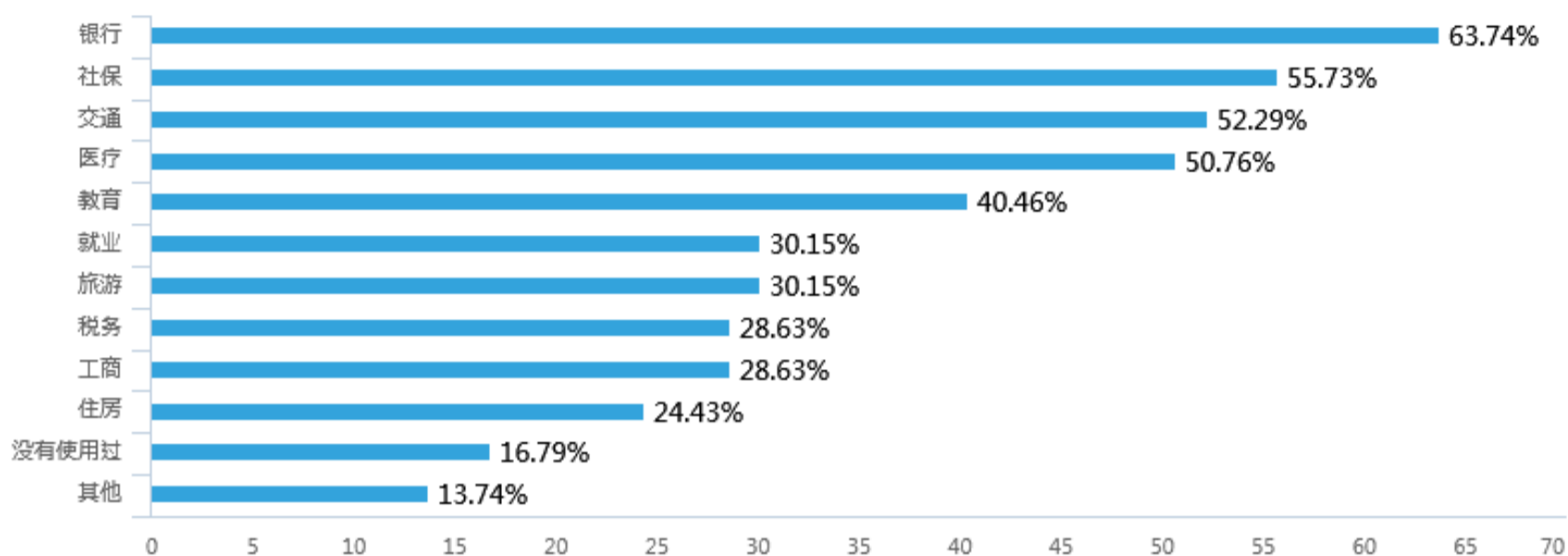


图：对投诉处理结果满意吗

【数字政府安全服务专题】

1. 常见的政府网上服务类型

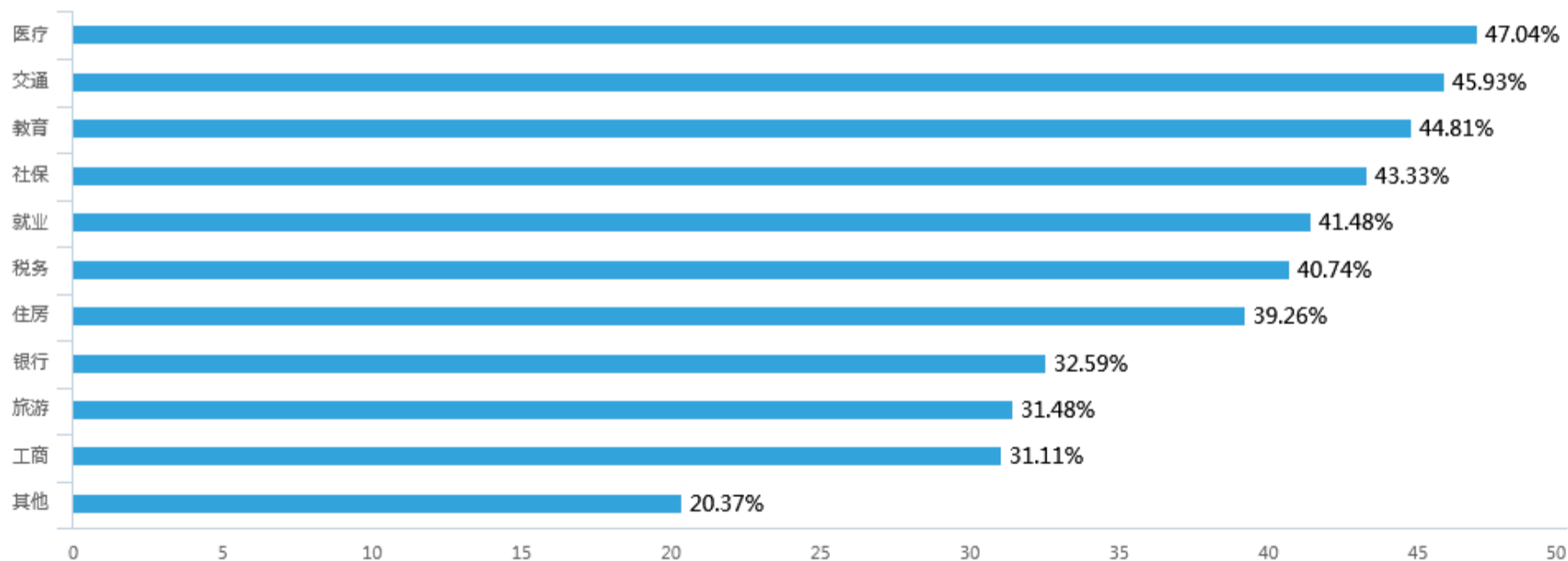
绝大部分网民都使用过政府网上服务，没有使用过的网民占 16.79%，与全国 14.6% 的占比，高了 2.19 个百分点。网民常用的服务前五名依次为银行（63.74%）、社保（55.73%）、交通（52.29%）、医疗（50.76%）、教育（40.46%），相较于全国数据前五银行、交通、教育、社保、医疗，有所不同。



图：使用过的政府网上服务

1.1、需要加强政府网上服务分析

网民对政府网上服务需求强烈，前三名依次为医疗（47.04%）、交通（45.93%）、教育（44.81%），与全国数据前三类型一致，顺序不同。从整体上看，本题网民的选择较为分散，希望加强的政府网上服务覆盖面广泛。



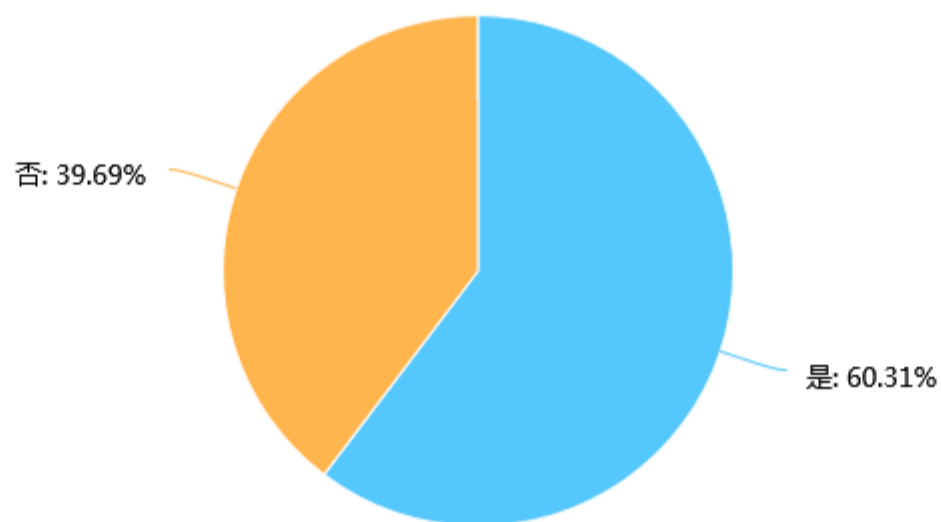
图：需要加强的政府网上服务

2. 政府网上服务便利程度现状

大部分网民认可政府网上服务是便利的，占 60.31%。相较于全国数据的 65.59%，低了 5.28 个百分点，网民认为现在政府网上服务的便利性低于全国平均水平。

表：政府网上服务是否便利

选项	小计	比例
是	158	60.31%
否	104	39.69%
本题有效填写人数	262	



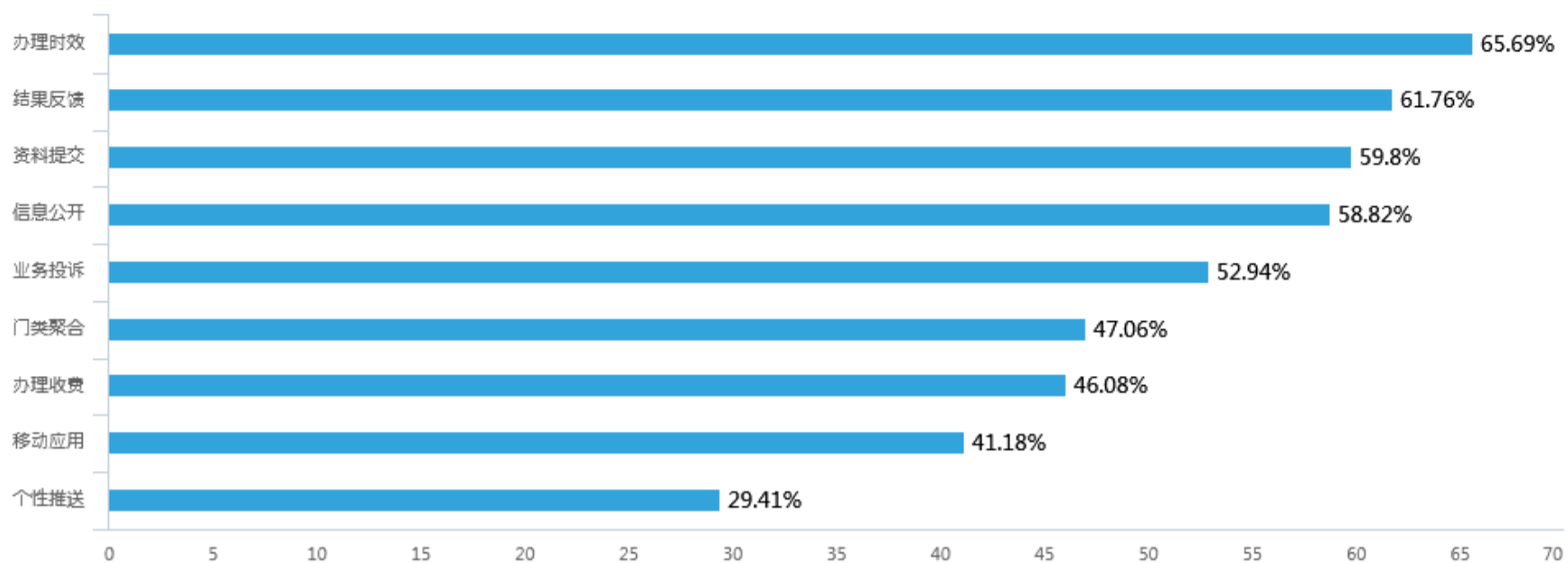
图：政府网上服务是否便利

2.1、加强政府网上服务便利性需求

对政府网上服务便利性，网民认为最应该加强的是办理时效（65.69%），与全国数据一致。排名第二到第五依次是结果反馈（61.76%）、资料提交（59.8%）、信息公开（58.82%）和业务投诉（52.94%）。相较于全国数据排名第二到第五，其中信息公开和资料提交顺序互换。

表：政府网上服务便利性需要加强的地方

选项	小计	比例
办理时效	67	65.69%
结果反馈	63	61.76%
资料提交	61	59.8%
信息公开	60	58.82%
业务投诉	54	52.94%
门类聚合	48	47.06%
办理收费	47	46.08%
移动应用	42	41.18%
个性推送	30	29.41%
本题有效填写人数	102	



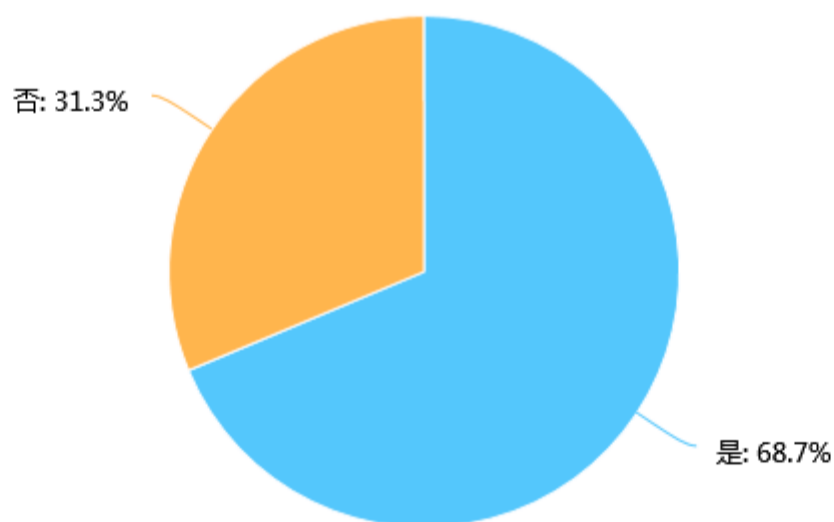
图：政府网上服务便利性需要加强的地方

3. 政府网上服务安全性现状

68.7%的网民认为政府网上服务是安全的。相较于全国72.16%的比例，低了3.46个百分点。

表：政府网上服务是否安全

选项	小计	比例
是	180	68.7%
否	82	31.3%
本题有效填写人数	262	



图：政府网上服务是否安全

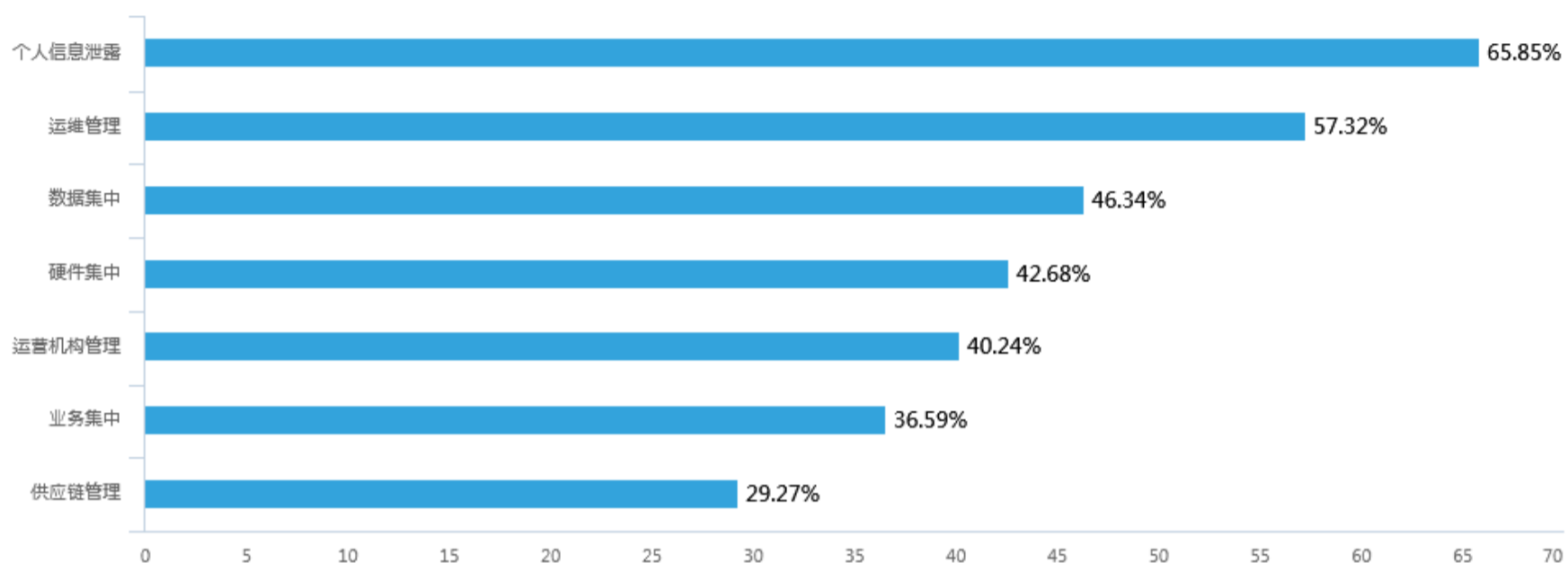
3.1、政府网上服务风险分析

网民对政府网上服务的风险最担忧的是个人信息泄露（65.85%），其次是运维管理（57.32%）和数据集中（46.34%）。相较于全国数据，除了排名第四硬件集中和第五运营机构管理顺序互换外，其他排名完全一致。

表：政府网上服务存在的风险

选项	小计	比例
个人信息泄露	54	65.85%

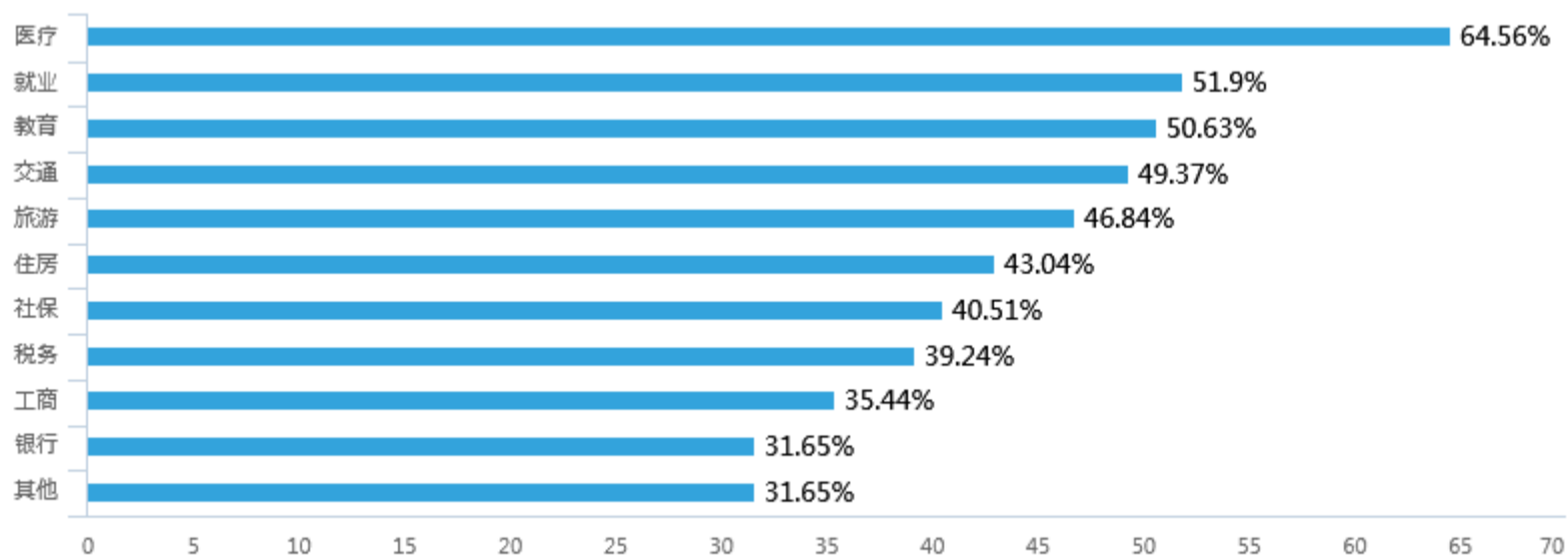
运维管理	47	57.32%
数据集中	38	46.34%
硬件集中	35	42.68%
运营机构管理	33	40.24%
业务集中	30	36.59%
供应链管理	24	29.27%
本题有效填写人数	82	



图：政府网上服务存在的风险

3.2、易遭泄露个人信息的政府服务类别分析

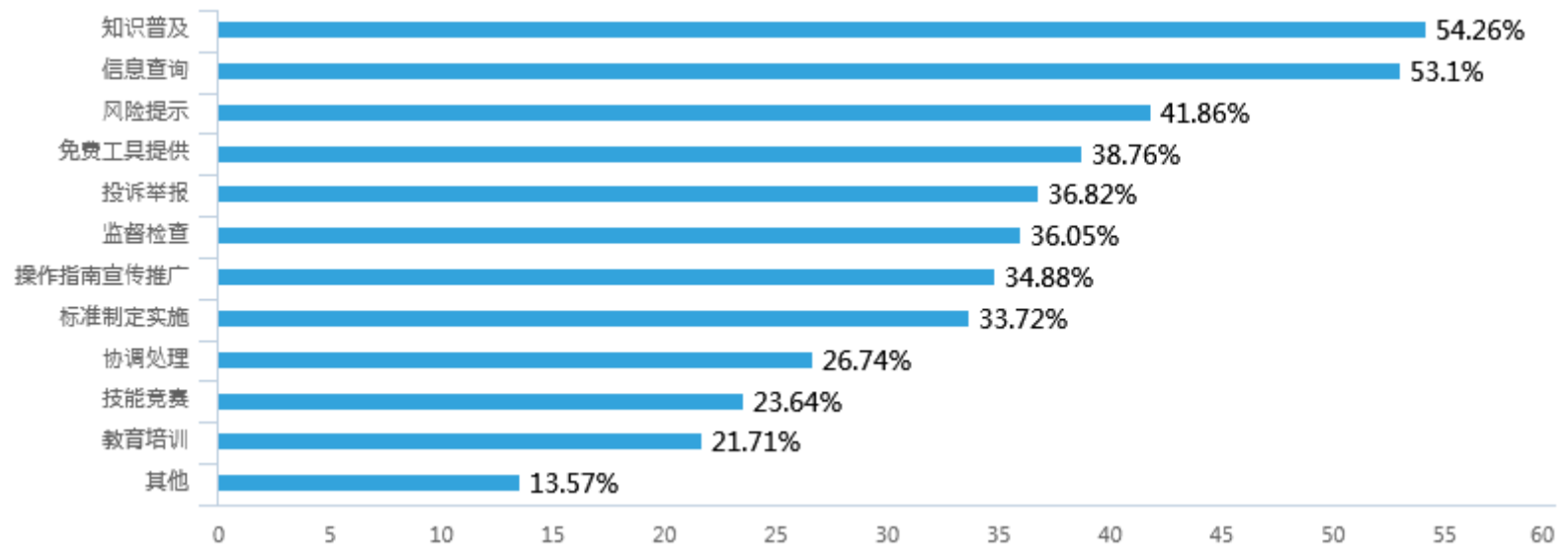
网民担心易遭泄露的服务前四名依次是医疗（64.56%）、就业（51.9%）、教育（50.63%）、交通（49.37%）和。相较于全国数据的前四名医疗、教育、就业和交通，排序有所不同。从整体上看，本题网民的选择较为分散，担心的服务覆盖面广泛。



图：政府网上服务存在的风险

4. 政府监管部门网络安全服务类型满意状况

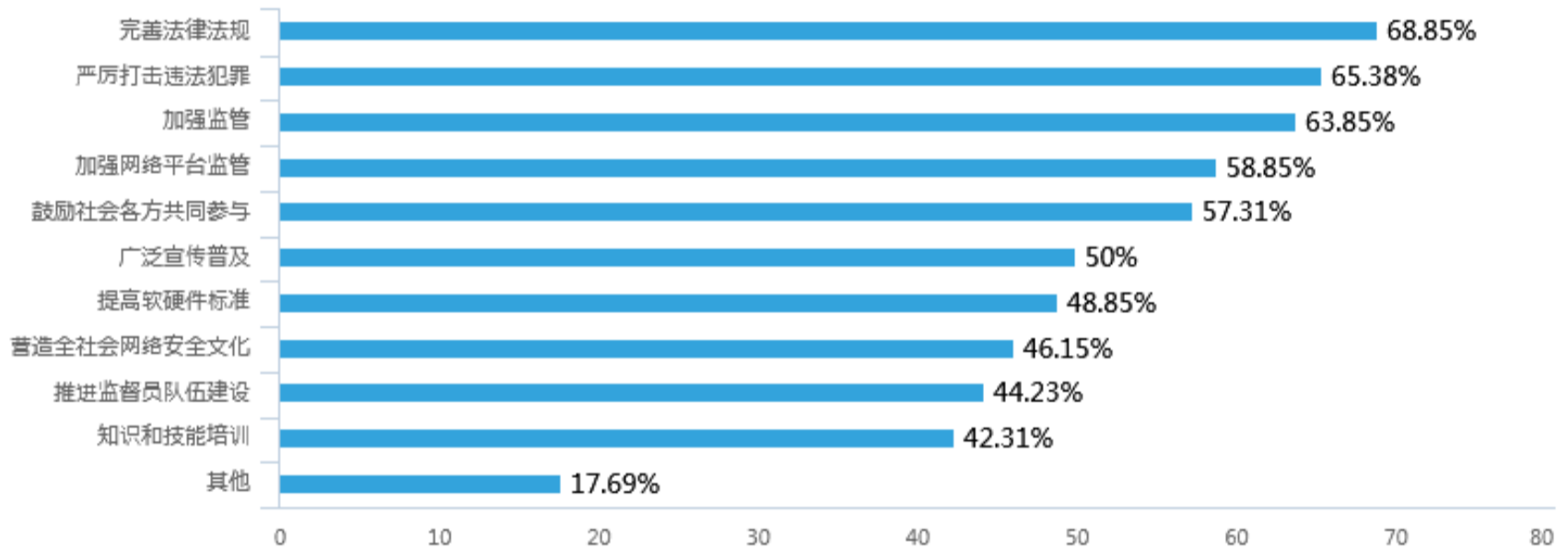
前五名分别是知识普及（54.26%）、信息查询（53.1%）、风险提示（41.86%）、免费工具提供（38.76%）、投诉举报（36.82%）。相较于全国数据的前五名，排名一致。



图：监管部门哪些服务比较满意

5. 网民对政府部门加强网络安全建设需求分析

网民认为政府部门最应当加强的是完善法律法规（68.85%），第二到第四位依次是严厉打击违法犯罪（65.38%）、加强监管（63.85%）、加强网络平台监管（58.85%）。相较于全国前四位，排名一致。从整体上看，本题网民的选择较为均匀分散，网民希望加强的网络安全建设覆盖面广泛。



图：如何加强网络安全建设

附件：2019 网民网络安全感满意度调查活动各省提交问卷数（清洗前）

2019网民网络安全感满意度调查活动各省提交问卷数								
全国各省总数			其中					
			公众网民版			从业人员版		
序号	省份	问卷数量	序号	省份	问卷数量	序号	省份	问卷数量
1	浙江	27183	1	浙江	25339	1	江苏	5377
2	广东	20799	2	广东	16482	2	广东	4317
3	江苏	16535	4	福建	13337	3	安徽	2336
4	福建	14437	3	四川	11743	4	天津	2234
5	四川	13757	5	重庆	11539	5	四川	2014
6	重庆	12168	6	江苏	11158	6	浙江	1844
7	天津	10804	7	广西	8933	7	北京	1505
8	广西	10091	8	天津	8570	8	广西	1158
9	河南	9258	9	河南	8345	9	福建	1100
10	山东	8858	10	山东	8094	10	河南	913
11	安徽	7948	11	河北	6938	11	河北	815
12	河北	7753	12	贵州	6840	12	上海	792
13	贵州	7136	13	安徽	5612	13	国外	784
14	北京	6357	14	北京	4852	14	山东	764
15	湖南	5133	15	湖南	4482	15	湖南	651
16	山西	4432	16	山西	4027	16	重庆	629
17	湖北	4245	17	湖北	3841	17	辽宁	595
18	上海	4183	18	江西	3602	18	青海	516
19	江西	3825	19	上海	3391	19	陕西	447
20	辽宁	3608	20	辽宁	3013	20	黑龙江	425
21	陕西	3418	21	陕西	2971	21	山西	405
22	黑龙江	2888	22	黑龙江	2463	22	湖北	404
23	国外	2363	23	云南	2116	23	贵州	296
24	云南	2286	24	西藏	1887	24	江西	223
25	西藏	2105	25	吉林	1674	25	西藏	218
26	内蒙古	1863	26	内蒙古	1664	26	甘肃	213
27	吉林	1804	27	国外	1579	27	内蒙古	199
28	甘肃	1755	28	甘肃	1542	28	云南	170
29	新疆	1209	29	新疆	1107	29	吉林	130
30	青海	1194	30	海南	1002	30	新疆	102
31	海南	1099	31	青海	678	31	海南	97
32	宁夏	553	32	宁夏	488	32	宁夏	65
33	香港	131	33	香港	108	33	香港	23
34	台湾	67	34	台湾	57	34	台湾	10
35	澳门	21	35	澳门	21	35	澳门	0
合计		221266	小计		189495	小计		31771