



2018 年网民网络安全感 满意度调查活动

(报告汇编)

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

2018 年 9 月

前 言

网络安全关乎国之安危，民之福祉，干系重大，不可不察也。

本次网民网络安全感满意度调查活动以习近平总书记网络强国战略思想和网络安全思想为指导，紧扣《网络安全法》及相关法律法规，在网络安全治理“六位一体”的基本格局下，科学构建起“金字塔”模型的分析框架，从政府主管部门、网络公司、行业组织、社会力量和网民等五大主体出发，通过一系列翔实数据，对我国网络网民安全感满意度进行严格细致的比对分析，为有关政府部门体察和研判国内网民网络安全感满意度舆情提供决策参考。

本次调查是我国首次全国性网络安全公益性调查活动，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为主题，自7月18日在北京召开全国工作部署会开始，至9月18日调查报告外部版首次发布，历时2个月，其中对外公开采集数据从8月27日至9月5日，共10天，共收集有效问卷量142257份，调查范围覆盖全国31个省(市、自治区)。活动有五方面的目的：一是了解网民对网络安全的认知情况，提高网民的网络安全意识；二是了解网民对我国网络安全的总体体验与评价，识别影响网民网络安全感的主要因素；三是了解普通网民和互联网从业人员对网络安全工作开展情况的满意度；四是了解网民对于建构网络安全生态环境，提高网民网络安全感整体水平的意见和建议；五是基于调查结果分析，对政府管理部门、互联网企业、行业协会提出进一步做好网络安全工作的对策与建议。

本次调查活动由全国 85 家网络安全社会组织共同发起（详见附件），在政府有关主管部门的指导下，活动广泛发动社会各界力量，其中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；广东省网络空间安全协会（网安联秘书处）负责组织协调；广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院承办；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、广州华南信息安全测评中心提供技术服务；北京安网认证服务中心、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作为调查支持单位；人民网、光明网、未来网、《信息安全研究》、《信息安全与通讯保密》、《警察技术》、腾讯、百度、今日头条、新浪微博等全国数十家新闻、专业媒体及商业网站提供宣传支持。参与活动各方凝聚共识、各司其职、各尽其责，为夯实网络安全社会基础，共同构筑网络安全的人民防线，切实提高网民的网络安全感满意度作出重要贡献！

2018 年网民网络安全感满意度调查报告

调查的主要发现.....	1
一、网络安全意识与安全感.....	1
二、《网络安全法》宣传效果.....	1
三、网络安全治理情况.....	2
四、网络公司的网络安全履责情况及效果.....	3
五、网络权益保护.....	3
第一章 网民网络安全满意度调查的思路与方法.....	4
一、以习近平网络安全思想为指导.....	4
（一）建立“一体两翼双轮驱动”的网络安全治理战略观.....	4
（二）建立“网络空间命运共同体”的网络安全共建观.....	4
（三）建立“以人民为中心发展”的网络安全利益观。.....	5
（四）建立“核心技术自主创新”的网络安全技术观.....	5
（五）建立“聚天下网信英才而用之”的网络安全人才观.....	6
二、网民网络安全满意度的理论框架.....	7
（一）网络安全治理的“金字塔”模型.....	7
（二）网络安全治理的“满意度”模型.....	9
三、网民网络安全满意度调查的基本程序.....	10
（一）调查研究基本方法.....	10
（二）调查问卷发放途径.....	10
（三）调查样本选择.....	11
四、调查样本的选取与样本分布.....	11
（一）公众网民样本概况.....	11
（二）网络从业人员样本概况.....	13
第二章 网民对网络安全满意度的总体情况分析.....	16
一、网民安全感满意度总体处于中等偏上的水平.....	16
（一）不同职业的网民安全感满意度有明显差别.....	17
（二）学历层次越高的网民安全感满意度相对越低.....	17

(三) 不同年龄段的网民安全感满意度有一定差异.....	18
(四) 网民的安全感满意度水平直接影响其对网络安全治理的态度..	19
二、不同安全感满意度人群的安全感满意度变化分析.....	19
三、影响网民安全感满意度的相关因素分析.....	21
(一) 客观因素与网民的安全感满意度没有关系.....	21
(二) 主观能动因素对安全感满意度的影响分析.....	24
第三章 网民对网络安全治理工作的满意度分析.....	30
一、《网络安全法》普及宣传工作状况分析.....	30
(一) 网络安全法制建设成效显著，但仍需加强.....	30
(二) 工作与网络的联系密切程度对网民的《网络安全法》熟悉程度相关..	31
(三) 年龄和学历越高的网民对《网络安全法》的了解程度越高.....	32
(四) 网络安全宣传工作需要加强.....	33
二、打击网络违法犯罪情况分析.....	34
(一) 学生是受到网络违法犯罪侵害最严重的群体.....	34
(二) 高学历的青年人既是最活跃的网民群体，也是受网络违法犯罪行为侵害程度最大的群体.....	35
三、网民对政府网络安全执法的评价分析.....	37
(一) 网民对投诉后相关机关的处理满意度较低.....	37
(二) 投诉处理周期长是导致网民不满的首要因素.....	38
四、公众及网络公司网络安全治理参与情况分析.....	40
(一) 网民支持强化网络安全治理.....	40
(二) 网民参与网络安全治理态度积极认真.....	40
(三) 网民主要通过个人措施解决遇到的网络安全问题.....	41
第四章 网民对网络安全热点问题的满意度分析.....	43
一、网民网络权益意识与渠道情况.....	43
(一) 网民的网络权益意识较高.....	43
(二) 网民维护自身权益的渠道多样化.....	43
二、网络个人信息保护情况.....	44
(一) 网民对网络应用的个人信息安全存在较多疑虑.....	44
(二) 我国网络个人信息保护状况不理想.....	45
(三) 部分网络应用个人信息保护问题较为突出.....	45
三、未成年人网络权益保护分析.....	46

(一) 网民对未成年人玩游戏的看法存在明显差异.....	46
(二) 网民对未成年人上网行为普遍持负面态度.....	47
(三) 网络沉迷、接触色情暴力信息和错误信息误导是未成年人网络权益保护的突出问题.....	48
(四) 对未成年人上网加强管理是网民的普遍共识.....	49
(五) 加强未成年人网络权益的措施.....	51
第五章 从业人员对网络公司网络安全的判断分析.....	53
一、网络公司面临的网络安全形势.....	53
(一) 网络公司面临的网络安全风险较高.....	53
(二) 用户违规和黑客攻击是网络公司遭遇的主要外部安全事件.....	53
(三) 当前网络安全水平低给网络公司带来较大负面影响, 公司主要以被动的方式进行应对网络安全问题.....	54
(四) 政府的网络安全监管政策措施给网络公司带来了明显的正面影响.....	55
二、网络公司的网络安全管理体系建设状况.....	56
(一) 大部分网络公司对网络安全工作非常重视.....	56
(二) 网络公司的网络安全管理有一定基础, 但仍需大力加强.....	56
(三) 网络安全管理制度建设与管理措施的调查结果矛盾, 表明从业人员对制度建设内容理解不清.....	57
(四) 网络安全机构运作情况、网络安全责任制落实情况的调查结果与其它问题矛盾.....	58
三、网络公司网络安全管理能力建设状况.....	59
(一) 公司培训是从业人员提高安全能力的主要形式.....	59
(二) 网络公司主要通过内部的技术手段处理网络安全事件, 对外信息沟通不足.....	59
四、网络产品与服务的网络安全状况.....	60
(一) 产品服务和技术的网络公司是提高网络安全水平的主要作用领域.....	60
(二) 网络公司网络安全管理措施的覆盖率需要进一步提高.....	61
(三) 网络从业人员对网络公司的网络安全法律责任的认识不足.....	61
第六章 进一步加强网络安全治理的对策建议.....	63
一、对政府主管部门的建议.....	63
(一) 加强网络安全调查研究, 摸清新时代网络安全问题产生和治理的基本规律.....	63

(二) 建立完善政府领导、行业自律和社会参与三位一体的网络安全治理机制.....	63
(三) 重视大数据分析、数学模型仿真等网络安全治理的工作方式方法与工具的创新与应用.....	64
(四) 推动建立开放的网络安全治理多方参与的社会化合作平台与机制	64
(五) 加大普法宣传大力推动线上线下相结合的网络安全社会舆论氛围建设.....	64
(六) 搭建国际合作交流平台, 推动网络安全事业创新发展.....	65
二、对网络行业组织的建议.....	66
(一) 大力加强网络安全行业自律标准规则与问题协调处理机制建设	66
(二) 发挥协会优势, 搭建政府指导的网络安全建设多方沟通合作平台	66
(三) 增强组织自身的网络安全专业研究与服务能力.....	66
(四) 组织推进重大网络安全品牌活动.....	66
(五) 推动各行业网络安全教育培训.....	67
三、对网络公司的建议.....	67
(一) 树立与社会主流价值观相匹配的企业经营理念.....	67
(二) 正确认识网络安全建设、用户需求与企业产品与服务的关系..	67
(三) 建立完善网络安全风险管理体系.....	68
(四) 积极开展网络安全技术与管理创新与应用.....	68
四、对网民的建议.....	68
附录	70
一、术语阐释.....	70
(一) 网络公司.....	70
(二) 法律责任.....	71
(三) 社会责任.....	71
二、调查活动发起单位及支持单位名单.....	72
(一) 发起单位名单(全国各省市 85 家网络安全社会组织)	72
(二) 联合发起单位名单.....	75
(三) 支持单位名单.....	75

2018 年个人信息安全调研分析报告

一、个人信息安全的网民关注度调查.....	77
（一）关注个人信息安全的网民人群比例.....	77
（二）个人信息泄露与网民安全感满意度的关系.....	77
二、网络公司的个人信息安全措施准备.....	80
（一）网络公司个人信息安全管理措施的覆盖率需要进一步提高.....	80
（二）网络从业人员对网络公司的个人信息安全法律认识不足....	80
三、网民个人信息权益意识与救济渠道情况.....	81
（一）网民的个人信息权益意识较高.....	81
（二）网络个人信息保护情况.....	82
四、从业人员对个人信息泄露问题的建议.....	84
（一）关心个人信息泄露问题的从业人员岗位分布.....	84
（二）从业人员对个人信息泄露问题的建议.....	86

主报告

2018 年网民网络安全感满意度调查报告

调查的主要发现

一、网络安全意识与安全感

1. 网民对网络安全满意度的总体评价处于中等偏上水平。
2. 学历越高、从事工作的知识专业程度越高、日常工作对互联网的依赖程度越大，对网络安全的满意程度相反就越低，其对网络安全投诉或报警的处理满意度也就越低。
3. 目前网民主要依靠自身力量解决遇到的网络安全问题，这说明网络安全治理体系建设的成果没有让网民感受到；如何让网络安全治理体系建设的成果发挥作用，使网民有更多的获得感是当前迫切需要解决的重大课题。
4. 遭遇网络个人信息泄露的网民对网络安全满意度的评价最低，这说明个人网络使用中遇到网络安全问题的体验直接影响其对网络安全感的评价。

5. 网民普遍认为政府和管理、和治理网络安全方面还存在一些薄弱环节，如在打击违法犯罪、企业、行业自律上还有待进一步加强。

二、《网络安全法》宣传效果

1. 网民对《网络安全法》的了解程度非常低，全民《网络安全法》普及工作亟待加强。

2. 缺乏针对最为活跃的青年网民的网络安全法普及和宣传活动。
3. 网络安全知识的线上线下普及活动对不同年龄群体影响差别明显，需要有针对性开展宣传普及工作。
4. 网民很少能够接受正规的网络安全知识培训，企业、社会化网络安全人才队伍建设亟待加强。

三、网络安全治理情况

1. 网民对加强网络安全治理工作有着高度共识。
2. 网民对投诉和报警后处理过程及结果的总体满意度较低。
3. 网民对当前网络安全治理的参与度较低，这与网络产业发展进程需要网民高度参与的基本特点不符，表明当前网络安全治理仍然难以摆脱依赖政府主导、企业参与的“问题发现——政府打击——暂时缓解或压制”的被动传统模式。这是网络安全问题频发，长期以来难以标本兼治的重要原因之一。
4. 网络应用服务的特性决定了网民的网络行为对网络安全水平有着重大影响，需要构建有较强影响力的社会网络安全文化体系，影响并约束网民的上网行为。
5. 网民直接感受到的网络安全事件与网民难以直接了解的网络安全事件，对网民网络安全感满意度的影响有着明显区别。因此急需建立一套网络安全事件通报机制，籍此激发网民的参与意识，提高网民参与网络安全建设的力度。
6. 安全感较低的人普遍热衷于切身经历的现实问题，安全感较高的人则更关心社会网络安全乃至国家安全问题。政府部门在治理不

同网络安全问题时应当有目的、有重点地推动不同网民群体参与不同工作。

四、网络公司的网络安全履责情况及效果

1. 网民对网络公司履行网络安全责任的评价好坏参半。
2. 政府的网络安全管理措施对网络公司的发展起到积极促进作用。
3. 网络公司在提升赢利需求与网络安全建设需求之间存在矛盾和冲突，如何加强网络安全治理，需要网络公司在经营理念、业务模式、赢利模式与安全需求上积极改变现有状态。
4. 网民与网络从业人员对网络公司履行安全责任的认知评价标准存在显著差异，剔除网络从业人员故意提高评价的客观因素，网民对网络公司网络安全实际工作情况不了解也是重要因素。

五、网络权益保护

1. 安全感较低的网民更偏向于利用消极对策解决网络安全问题；反之，安全感较高的网民则倾向于通过政府、网络公司等方式解决网络安全问题。提高网民的网络安全感满意度应针对不同网民群体采取多管齐下的策略。
2. 网民更趋向于自己想办法解决遇到的网络安全问题，而较少向政府部门投诉举报，表明当前政府部门应对投诉、举报网络安全问题能力不足。处理流程方法仍不能够充分适应当前网民对网络安全问题解决的需求，需要创新工作机制建立一套网上应急处置机制系统，优化处理流程，提高效率，从而改善网民体验效果，提升满意度。

第一章 网民网络安全满意度调查的思路与方法

一、以习近平网络安全思想为指导

（一）建立“一体两翼双轮驱动”的网络安全治理战略观

习近平在中央网信领导小组首次会议上指出，网络安全和信息化是一体之两翼，驱动之双轮，必须统一谋划、统一部署、统一推进、统一实施。以安全保发展、以发展促安全，实现长治久安。概括起来，就是“一体两翼双轮驱动”的网络安全治理战略观。所谓“一体”，即网络强国的目标主体，这是国家战略，也是目标愿景；所谓“两翼双轮驱动”，即“网络安全”和“信息化”。这犹如鸟之两翼、车之两轮，两者双翼并展、双轮共驱，是网络强国主体目标的实现路径。习近平关于“一体两翼双轮驱动”网络安全战略观，从根本上理清了网络安全与信息化二者之间的内在逻辑，阐释了建设网络强国宏伟愿景的实现途径，也使网络安全真正上升为强国战略的重要内容。

（二）建立“网络空间命运共同体”的网络安全共建观

2015 年，习近平在第二次世界互联网大会上首次提出了“构建网络空间命运共同体”的共建主张，为网络安全治理指明了道路和方向。2016 年，习近平在主持网络安全和信息化工作座谈会上再次阐明：“大国网络安全博弈，不单是技术博弈，还是理念博弈、话语权博弈……特别是我们倡导尊重网络主权、构建网络空间命运共同体，

赢得了世界绝大多数国家赞同。”网络空间命运共同体虽然构建于虚拟的网络空间，但依赖于现实世界人们的共同推动和努力。

因互联网而生成的网络空间是一场颠覆式社会革命，国家安全因网络而不再局限为传统意义上的安全，违法犯罪因网络而快速发生改变，不再囿于传统意义上的手段和方式，信息隐私因网络而遭到侵犯，媒介信息因网络而变得真假难分。习近平指出“伴随着互联网发展，社会治理模式正由单向管理转为双向互动，由线下转为线上线下融合，由政府监管转变为社会协同。”习近平关于网络空间命运共同体的网络安全共建观的提出，正是抓住了这一变化本质。社会各界只有联合起来共建网络空间命运共同体，才能真正实现网络安全的互联互通、共享共治、和谐繁荣。

（三）建立“以人民为中心发展”的网络安全利益观。

互联网因汇聚不同地域的人们走进同一个世界而成为网络空间，以人民为中心的广大网民是网络空间的主人，人民的利益、网民的诉求是网络安全治理的最大利益。习近平反复强调：“国家安全工作归根结底是保障人民利益，要坚持国家安全一切为了人民、一切依靠人民，为群众安居乐业提供坚强保障。”网络安全发展必须贯彻以人民为中心发展的思想。网络安全治理要顺应人民需求，反映人民心声，重视网民主体，发挥网民作用，为网民提供更加优质的网络服务，最终以服务人民、造福人民为出发点和落脚点，让亿万人民在共享互联网发展成果上有更多获得感。

（四）建立“核心技术自主创新”的网络安全技术观

习近平指出：“网络安全的本质在对抗，对抗的本质在攻防两端能力较量。”互联网核心技术是我们最大的“命门”，核心技术受制于人是我们最大的隐患。因此，我们必须牢牢树立核心技术自主创新的网络安全技术观，抓紧突破网络发展的前沿技术和具有国际竞争力的关键技术，构建起以自主创新为主、引进消化吸收为辅的网络技术创新体系。习近平指出：“应该坚持多边参与、多方参与，发挥政府、国际组织、互联网企业、技术社群、民间机构、公民个人等各个主体作用。”

（五）建立“聚天下网信英才而用之”的网络安全人才观

人才资源是国家的第一资源，是实现网络安全长治久安的关键。习近平指出：“人才是第一资源”，“要聚天下英才而用之，为网信事业发展提供有力人才支撑”。人既是网络安全治理的出发点，也是网络安全治理的落脚点。必须紧紧抓住“人才”这一关键点，通过培养数以千万计的网信英才来推动网络强国战略的实现，以网络强国力量保障网络空间安全。习近平指出，网络竞争归根结底是人才竞争，网络强国战略最终取决于优秀网信人才。互联网是青年人的天地，网络空间既是高层次网信人才聚集之地，也是高层次网信人才培养之地，理应不忘初衷培养人才，尤其在培养青年网信人才上下大功夫，努力培养更多掌握核心技术的网信创新人才。

习近平上述五个方面的网络安全观既是我国网络安全建设的基本指导思想，也对当前网络安全建设工作提出了明确的要求，是本次报告分析的基本出发点和着力点。

二、网民网络安全满意度的理论框架

（一）网络安全治理的“金字塔”模型

本次网民网络安全感满意度调查问卷设计及调查结果分析，通过对网络安全治理的系统架构与内在机理的分析研究，并在此基础上构建起“金字塔模型”作为分析框架，参见图 1-1。该模型以五大主体在网络安全治理中的角色、作用及其相互影响作为问题设计和调查结果分析的重点，以网民对影响当前网络安全热点问题的认知评价及其原因为分析主线，形成整体的调查问卷设计思路与分析报告写作逻辑。

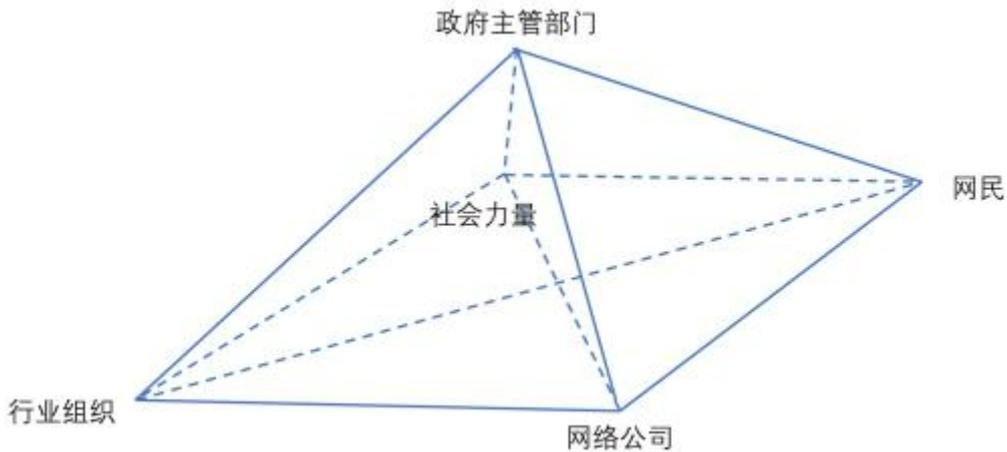


图 1-1：网络安全治理金字塔模型

网络安全治理金字塔模型将网络安全治理的五大主要参与方——政府网络安全主管部门、网络行业组织、网络公司、网民和社会力量五大主体之间的关系通过金字塔形状模型进行表达。其中，政府主管部门位于金字塔的塔尖，涵盖了网络安全治理“六位一体”格局中政府层面的中央领导小组、网络安全主管部门和网络安全相关政府部门，是网络安全治理工作的领导者、组织者、监管者和执法者。处于金字塔底层的分别是网络公司、行业组织、网民和社会力量，前三

者构成了互联网产业的主要部分，是网络安全的实践者和受益者。社会力量包括专业机构、学校、社会团体、媒体、社会公众等代表社会主流的价值观与需求，并与互联网产业相互影响、互动渗透。上述五大主体之间相互影响，共同构成了网络安全治理生态系统。其中任何一方的行动均会对其它主体和整体网络安全状况产生直接影响。因此，五大主体之间必须进行有效协调，各司其责、各尽其力，网络安全状况才能够得到有效的改善。

具体来说，推动网络安全治理工作深入开展，需要梳理清楚网络产业不同层级的安全工作重点及其相互关系，网络产业与政府管理、社会安全文化环境建设之间的联系与影响，网络安全生态建设示意图给出了上述网络从业各层级的工作重点与相互关系，参见图 1-2。

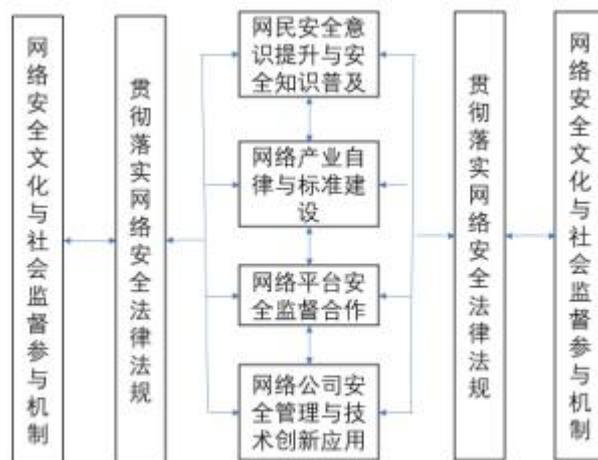


图 1-2: 网络安全治理生态示意图

网络安全治理推进工作可以分为五个层级的工作，分别是社会整体层面的网络安全社会文化环境建设与社会监督参与机制建设，网民层面的安全意识与知识普及，网络产业链层面的安全自律管理与安全

标准落实，网络平台层面的安全监督与合作，网络公司层面的安全管理体系建设与安全技术创新应用。

（二）网络安全治理的“满意度”模型

本次网民网络安全感满意度调查，通过网络安全法律法规、政府执法与监管效率、网络违法与不良行为数量、网络行业安全技术水平、网络平台安全监督管理、网络公司安全管理状况、网络安全社会文化氛围 7 个维度进行分析研究，并在此基础上构建起“满意度”模型作为分析框架，参见图 1-3。该模型以“满意度”为核心要素，一方面，通过网民对网络安全法规宣传与普及的满意度、网民对网络违法行为及不良行为与政府执法与监管效率的满意度进行分析；另一方面，网民对网络公司、网络平台网络安全风险防控水平的满意度，尤其涉及个人信息保护、未成年网络权益保护等方面的满意度，形成了当下网络安全社会文化氛围。反之，通过政府的指导，网络行业加强网络安全行业自律标准制定，网络公司与网络平台在政府的监管与标准的指导下提升技术与管理手段，以减少网络违法行为与不良行为的产生，从而在全社会范围内营造良好网络安全文化氛围。网络安全治理的“满意度”模型即通过以上七个维度，形成了各维度之间相互影响、相互促进的循环逻辑。

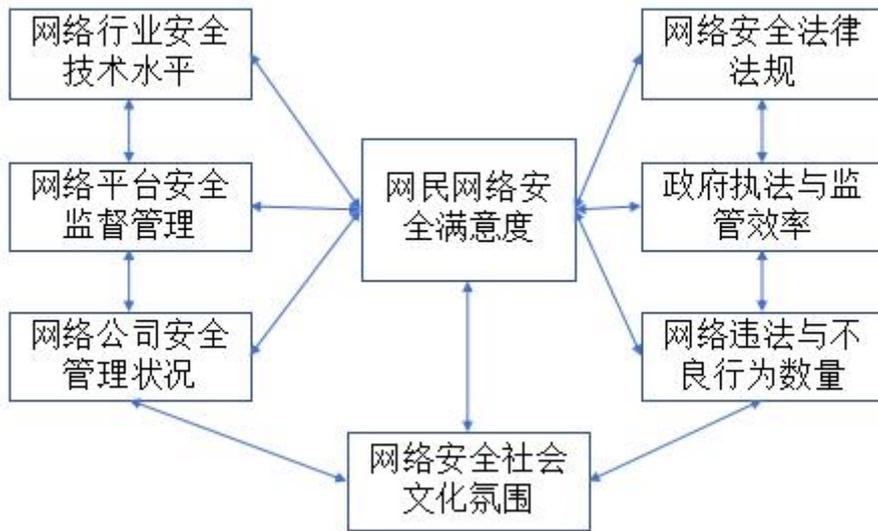


图 1-3: 网络安全治理满意度模型

三、网民网络安全满意度调查的基本程序

（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社会组织在本地发动、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。

四、调查样本的选取与样本分布

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。

（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。

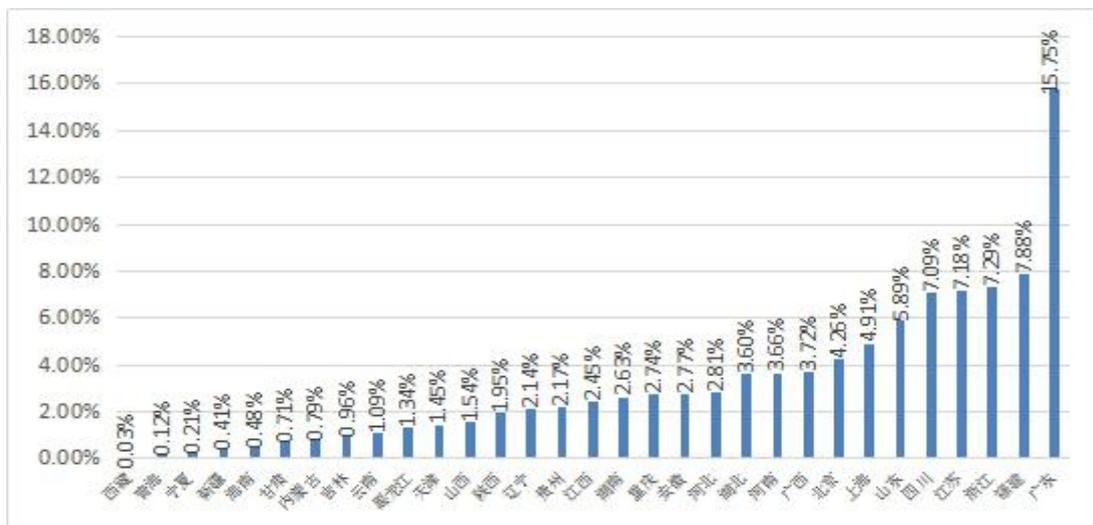


图 1-4：公众网民的地区分布情况

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。

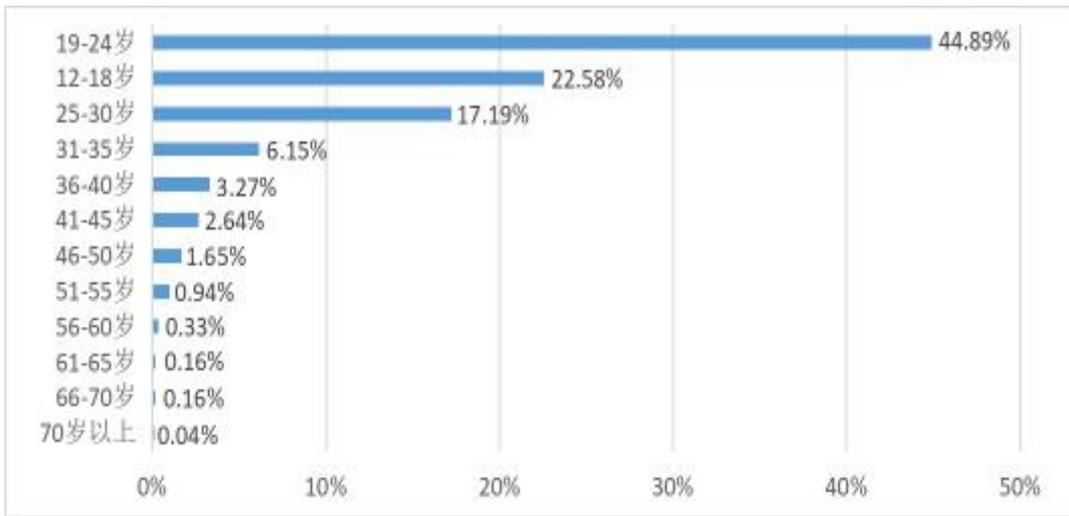


图 1-5：公众网民的年龄分布情况

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%。

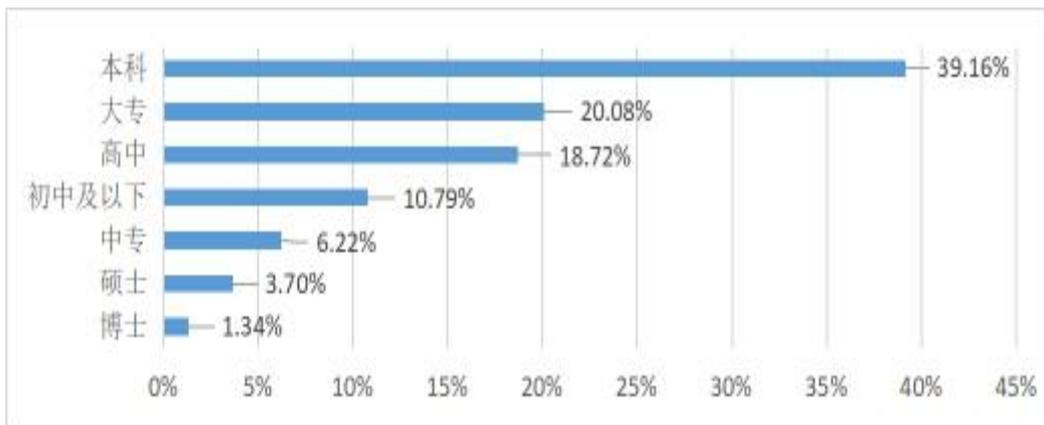


图 1-6：公众网民的学历分布情况

从职业分布看，参与调查的公众网民主要有在校学生，技术人员、公务人员、企业管理人员等。

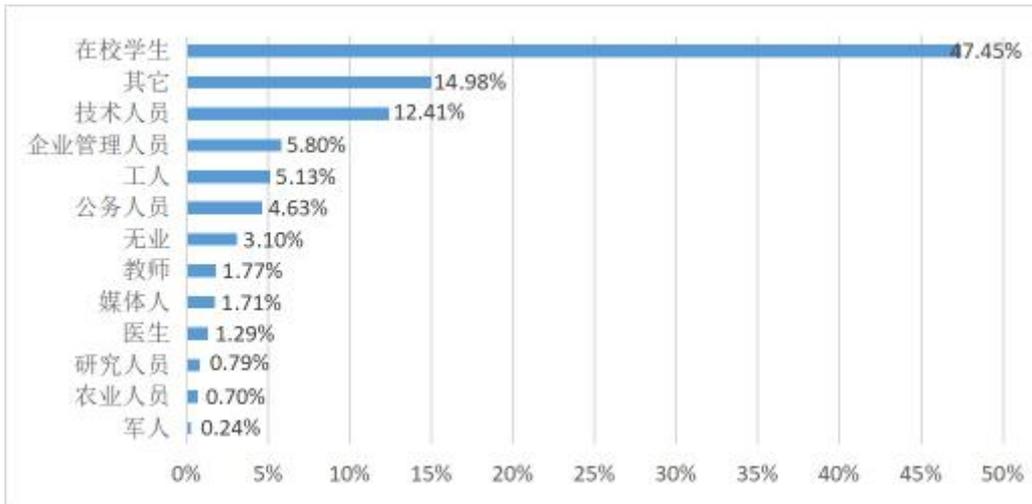


图 1-7：公众网民的职业分布情况

（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。

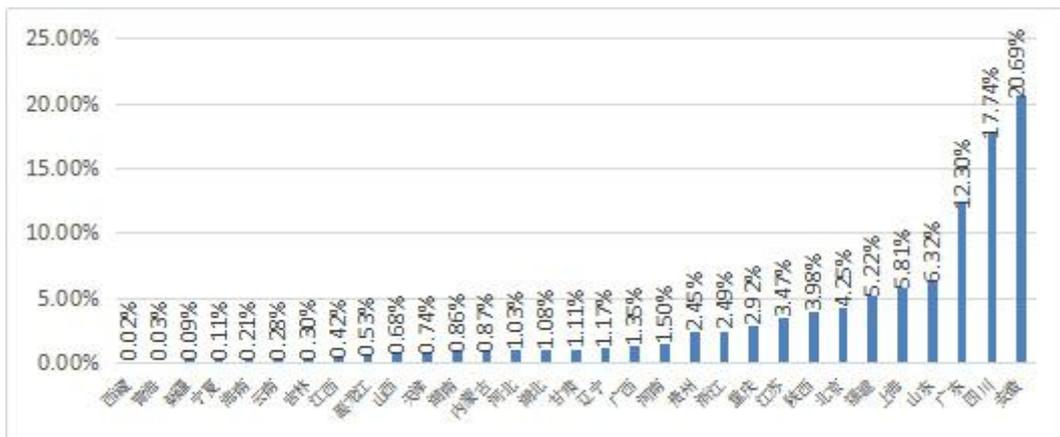


图 1-8：网络从业人员的地区分布情况

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。

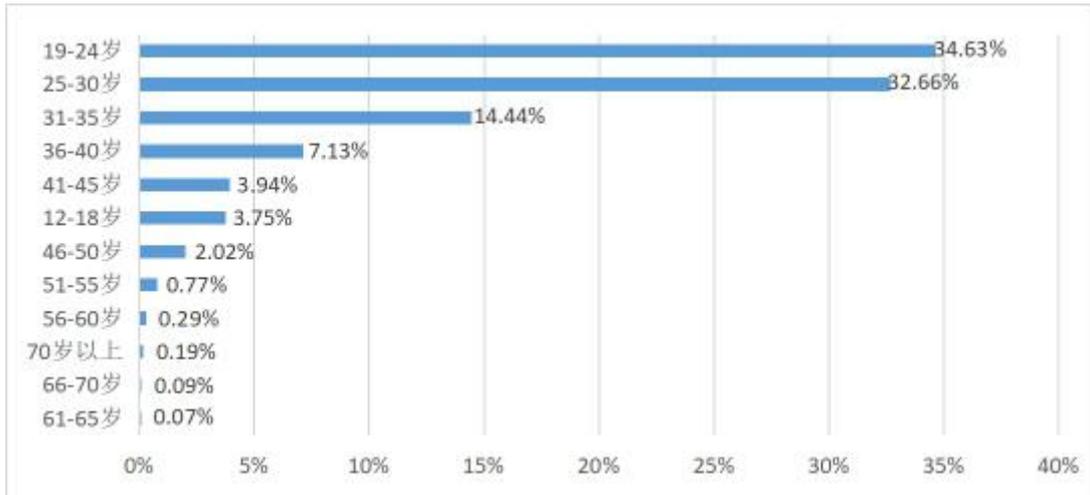


图 1-9: 网络从业人员的年龄分布情况

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。

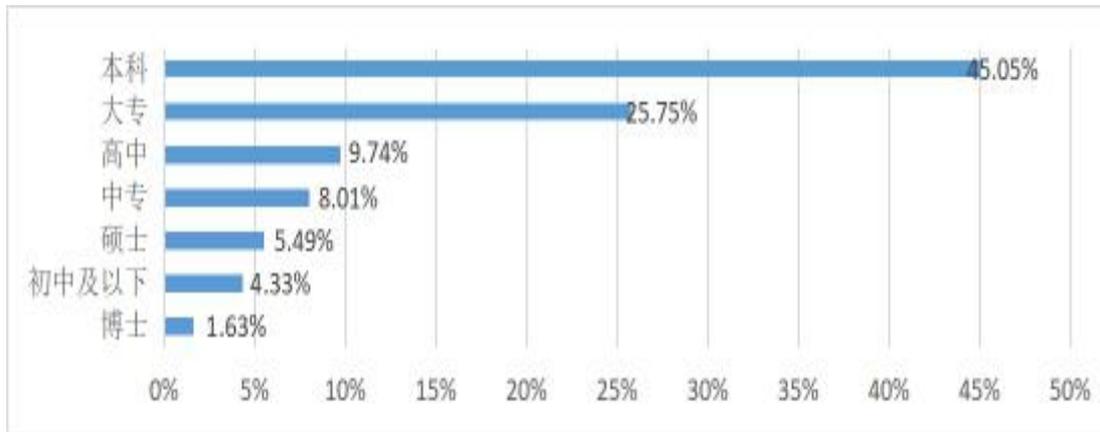


图 1-10: 网络从业人员的学历分布情况

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。

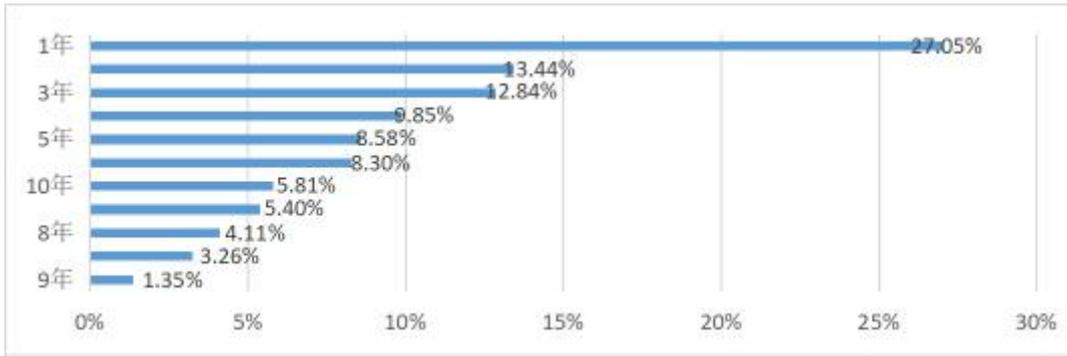


图 1-11：网络从业人员的从业时间分布情况

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。

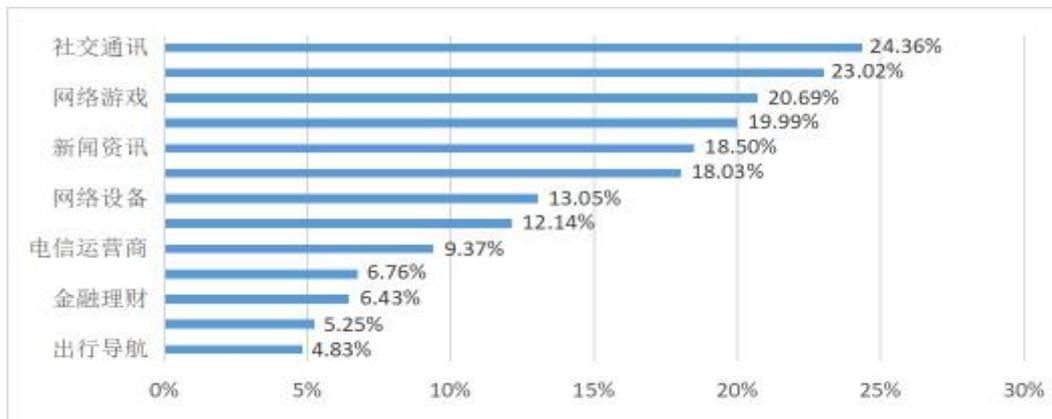


图 1-12：网络从业人员所在公司的业务领域分布情况

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。

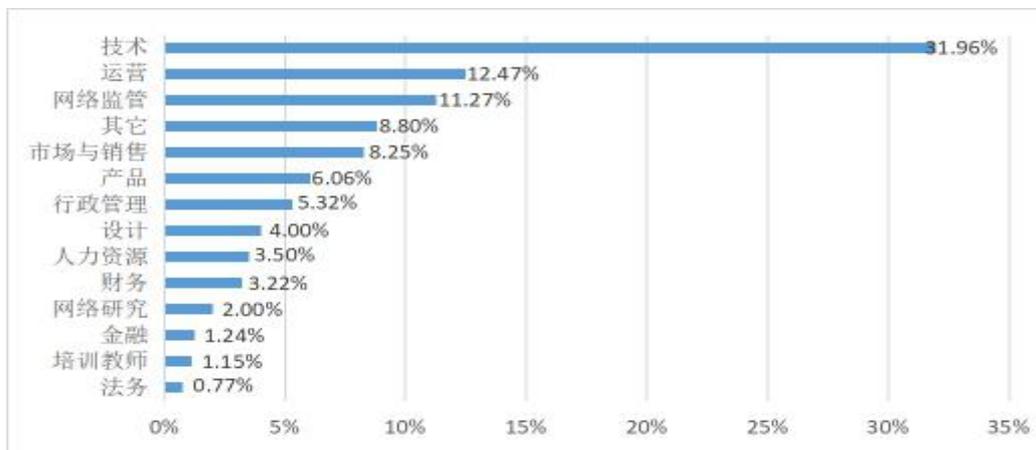


图 1-13：网络从业人员工作岗位分布情况

第二章 网民对网络安全满意度的总体情况分析

网民在日常使用网络的总体安全感满意度是此次调查的主题，通过对网民总体安全感满意度进行交叉分析，有利于相关决策部门透过问题的表象看到本质，了解不同安全感受人群的真实诉求，了解哪些因素会有助于安全感满意度的提升。为下一步有关部门出台相对应的政策提供数据支撑和比对参考。

一、网民安全感满意度总体处于中等偏上的水平

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，其中认为非常安全和安全的近四成。将调查结果的安全感满意度按 5 级评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：安全感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，分值越大表示安全感满意度越大，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 分，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 分，网络从业人员的安全感满意度评价价值为 3.34 分。

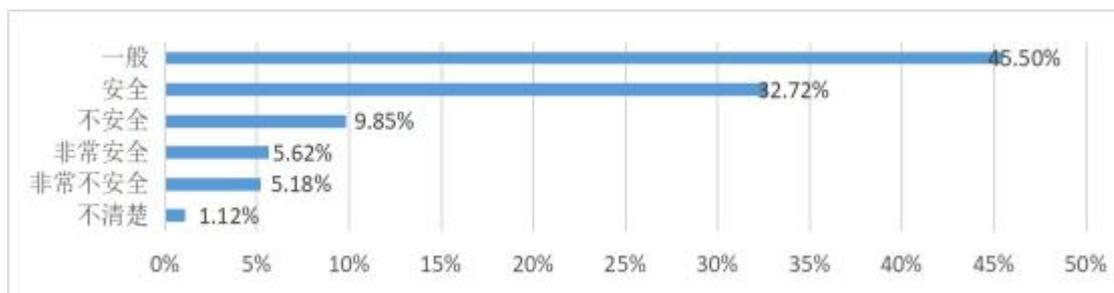


图 2-1：公众网民的网络安全感满意度情况

我们将选择非常安全、安全的网民群体划分为安全感满意度较高的网民；选择一般、不安全、非常不安全的网民划分为安全感满意度较低的网民，将选择不清楚的网民排除出分析范畴。

（一）不同职业的网民安全感满意度有明显差别

对网民安全感满意度的结构分析，我们利用数据透视表将网民的职业、学历、年龄分别与网民安全感满意度相对应，研究不同类网民的安全感分布。

对网民职业和安全感满意度交叉分析的结果显示：媒体人、研究人员、技术人员在当前使用网络的过程中安全感满意度较低的比重最大，比重越大说明了此类人群相比于其他人群的安全感满意度越低。农业人员中安全感满意度较差的人数比重最小，即相比于其他职业人群，农业人员在当前网络使用过程中的安全感满意度较高。

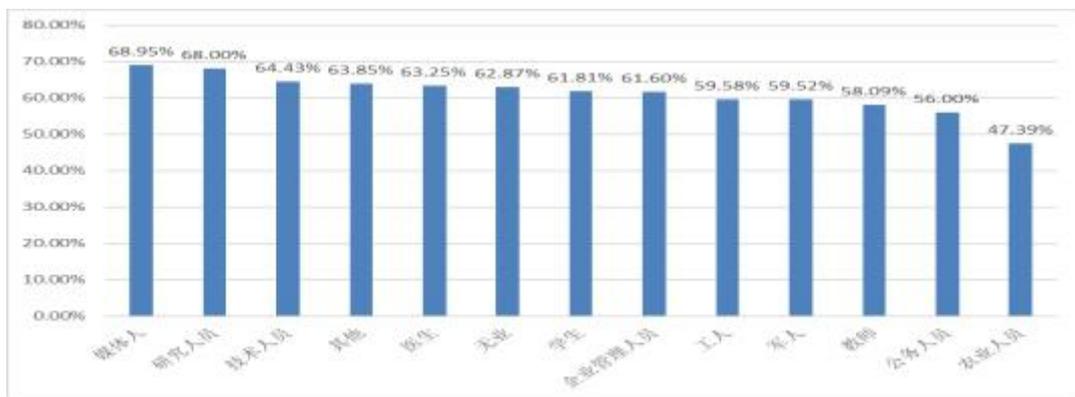


图 2-2：不同职业网民安全感满意度较低的比重

（二）学历层次越高的网民安全感满意度相对越低

我们将被访网民的学历分为三个层次：高等学历（大专及大专以上），中等学历（高中及中专），初等学历（初中及初中以下）。

对网民学历和安全感的交叉分析显示：69.87%具有高等学历的被访网民安全感满意度较低，在三个群体中该类型网民安全感满意度较低的比重最大。半数以下具有初等学历的网民安全感满意度较低，此类网民比重远小于具有高等学历网民的比重。随着学历层次的上升，网民更容易在网络使用中感觉不安全。

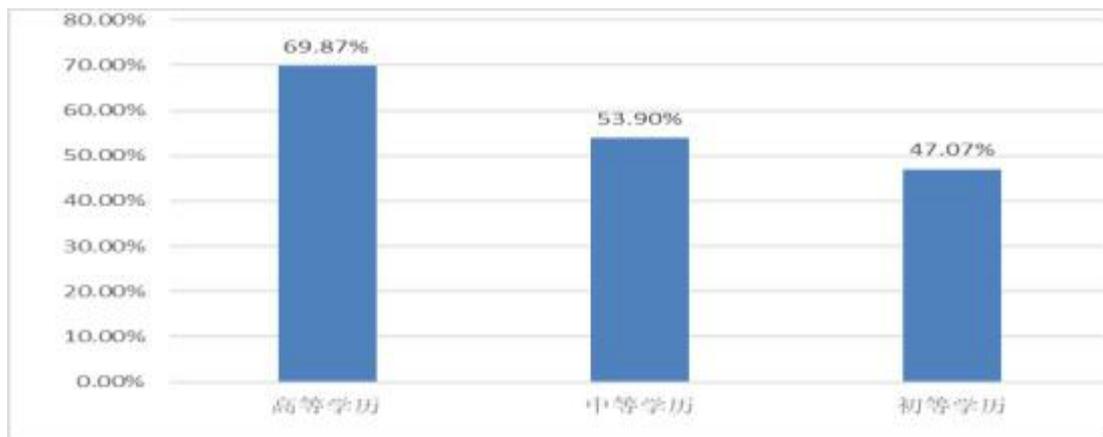


图 2-3：不同学历层次网民安全感满意度较低的比重

（三）不同年龄段的网民安全感满意度有一定差异

分析结果表明，19-24 岁，65 岁以上两个年龄段的安全感满意度较低的网民的比重最大。多数 25-40 岁年龄段网民的安全感满意度较高。

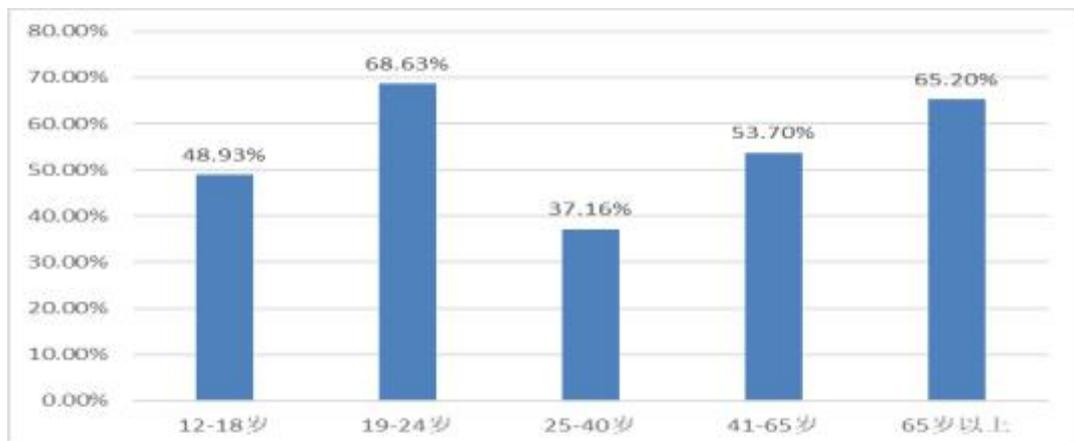


图 2-4：不同年龄段网民安全感满意度较低的比重

(四) 网民的安全感满意度水平直接影响其对网络安全治理的态度

调查显示，六成网民认为当前使用网络时的安全感满意度存在进一步提升的空间，四成网民认为当前使用网络时总体感觉比较安全。进一步对网民安全感满意度和网民对治理网络必要性的问题进行交叉分析后表明，自身使用网络安全感满意度较低的网民相比较于安全感满意度较高的网民更迫切希望有关部门加强网络安全治理工作。

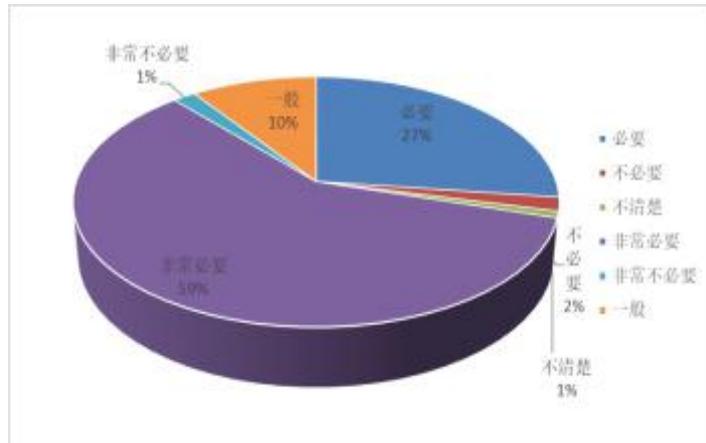


图 2-5: 安全感满意度较高的网民对治理网络安全必要性的看法

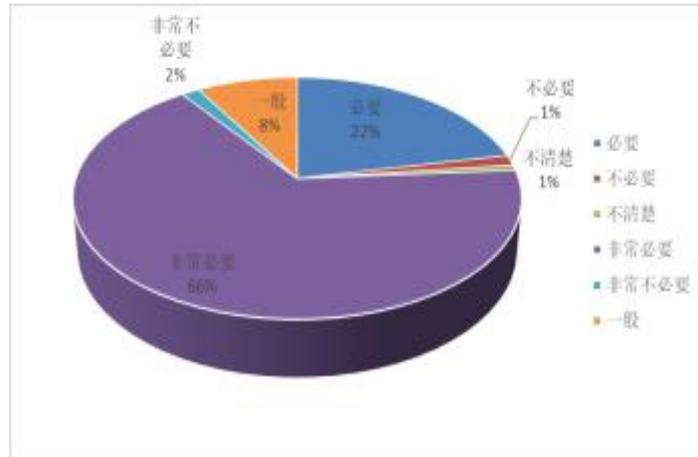


图 2-6: 安全感满意度较低的网民对治理网络安全必要性的看法

二、不同安全感满意度人群的安全感满意度变化分析

网民的安全感满意度水平与其安全感满意度的变化有正面影响

通过对网民安全感满意度和安全感满意度变化这两个问题进行交叉分析，能够得出以下结论：当前安全感满意度较高的网民多数认为与去年相比，自己的安全感满意度有所提升；当前安全感满意度较低的网民多数认为与去年相比，自身的安全感满意度有所下降或者没有变化。

进一步分析安全感满意度较高和较低的网民各自特点包括两者不同职业或收入、遇到网络安全问题不同解决措施等，进一步找出影响网民安全感满意度的因素。

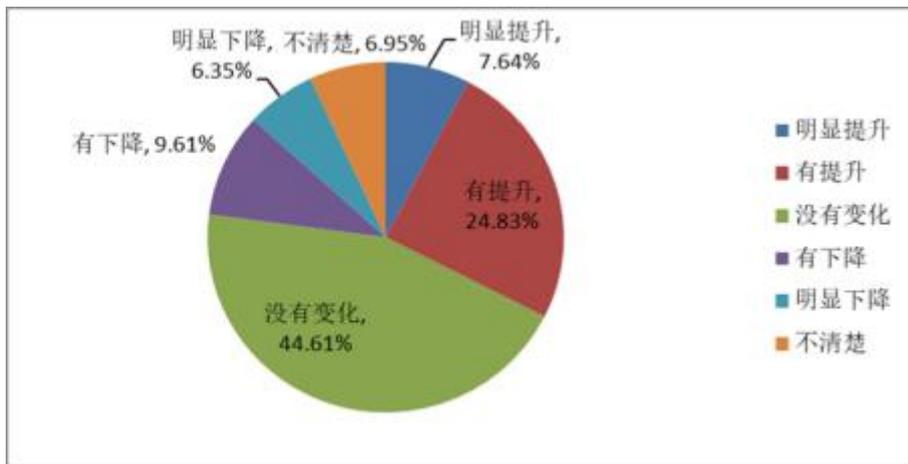


图 2-7: 和去年相比，网民安全感满意度的变化情况



图 2-8: 当前安全感满意度较高的网民安全感满意度变化情况

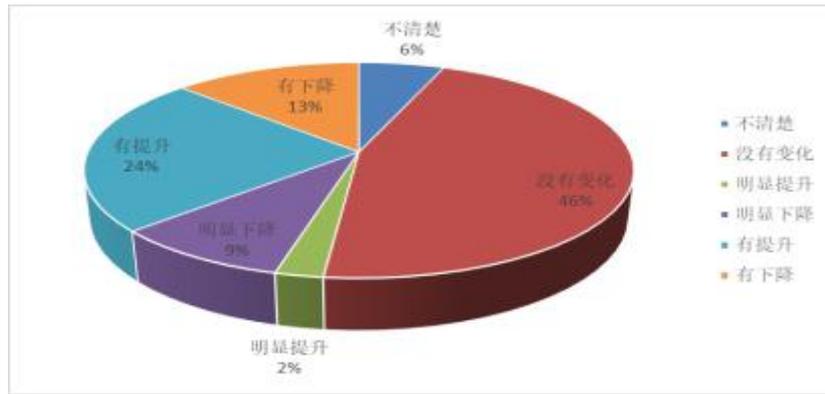


图 2-9: 当前安全感满意度较低的网民安全感满意度变化情况

三、影响网民安全感满意度的相关因素分析

在分析的过程中，我们将可能影响网民安全感满意度的因素划分为客观因素和主观能动因素。其中，客观因素为与网民在网络使用过程中与自主选择行为无关的因素，包括网民的性别、职业、收入；主观能动因素为网民在网络使用过程中遇到的各种问题和采取的行为决策，包括网民上网的主要方式、网民遇到的主要问题和解决方式。

（一）客观因素与网民的安全感满意度没有关系

我们通过从性别、收入、学历三个自然属性下网民的安全感满意度的分布情况进行比较。

通过图表可以发现，性别因素几乎对网民安全感满意度没有影响，不同性别下的网民安全感分布基本类似。



图 2-10: 男性网民的安全感满意度分布

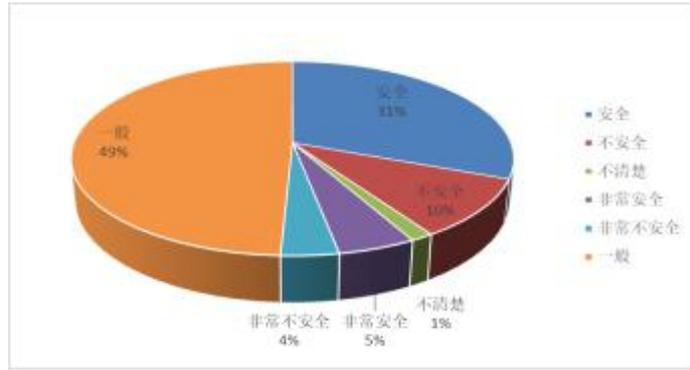


图 2-11: 女性网民的安全感满意度分布

我们将工人、军人、农业人员、在校学生、无业、其他划分为低收入群体，将教师、技术人员、公务人员、媒体人、研究人员、公务员划分为中等收入群体，将企业管理人员划分为高收入群体。分析发现，收入因素同样对网民安全感满意度没有影响，三类收入群体的安全感满意度分布结构基本类似。

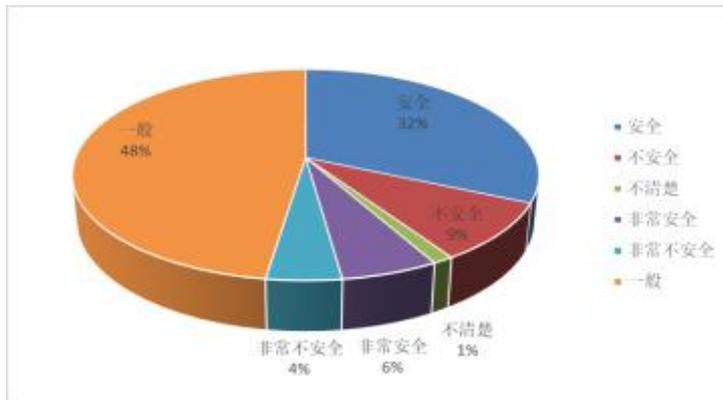


图 2-12: 低收入群体的安全感满意度分布

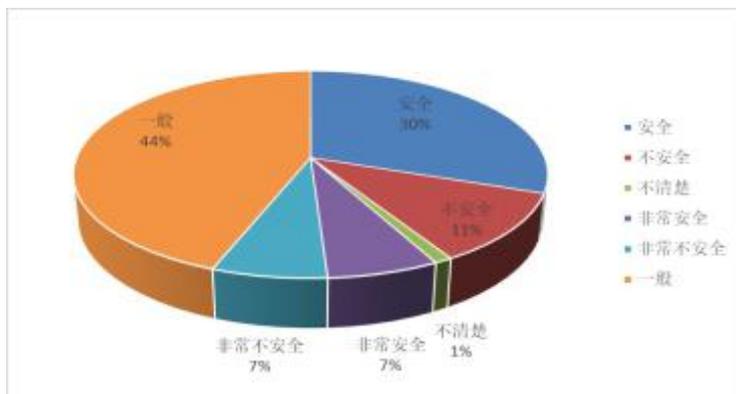


图 2-13: 中等收入群体的安全感满意度分布

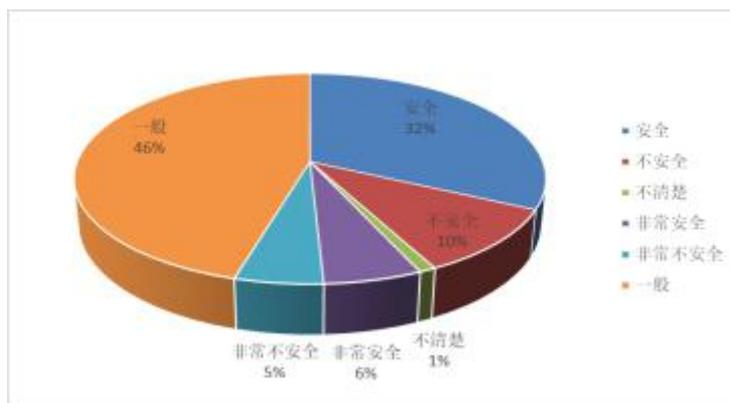


图 2-14: 高收入群体的安全感满意度分布

分析发现，不同学历网民的安全感满意度分布存在一定区别。学历越高，在使用网络时的安全感满意度越低。

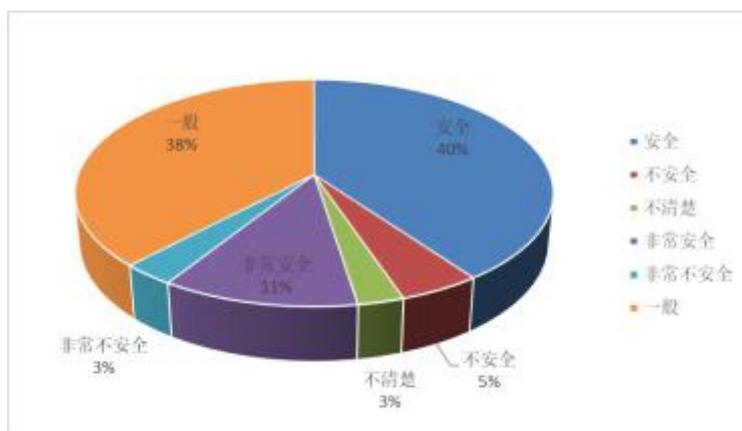


图 2-15: 低等学历人群的安全感满意度分布（初中及初中以下）

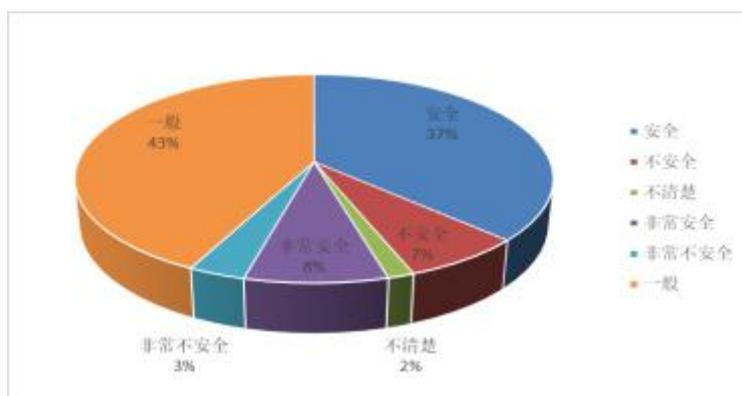


图 2-16: 中等学历人群的安全感满意度分布（高中、中专）

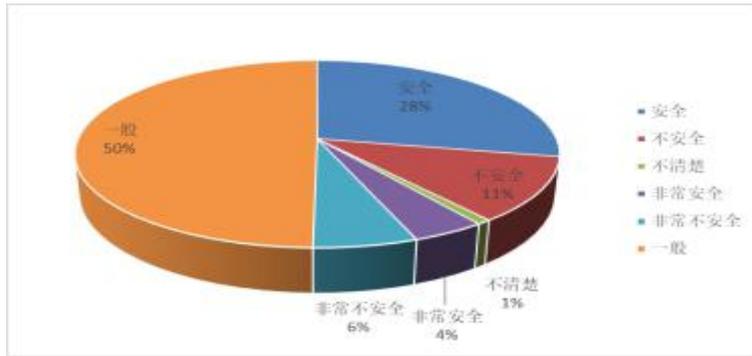


图 2-17: 高等学历人群的安全感满意度分布 (大专以上)

(二) 主观能动因素对安全感满意度的影响分析

1. 不同网络应用的使用与网民安全感满意度没有关系

分析发现,安全感满意度较高和较低的网民使用的网络应用服务结构基本类似,因此能够得出不同网络应用服务的使用对网民安全感满意度的形成没有直接关系。



图 2-18: 安全感满意度较高的网民使用的网络应用服务



图 2-19: 安全感满意度较低的网民使用的网络应用服务

2. 网络安全问题与网民的安全感满意度有一定关系，其中个人信息泄露是影响安全感满意度的重要变量

分析发现，安全感满意度较高和较低的网民遇到的网络安全问题结构基本一致。网络色情、网络谣言与诽谤、网络诈骗是两类群体共同遇到的网络安全问题。

安全感满意度较低的网民较多遇到的情况是未经同意收集个人信息及网络个人信息被泄露，通过对比两类人群的统计图表，此类问题应该在很大程度上影响了部分网民的安全感满意度。

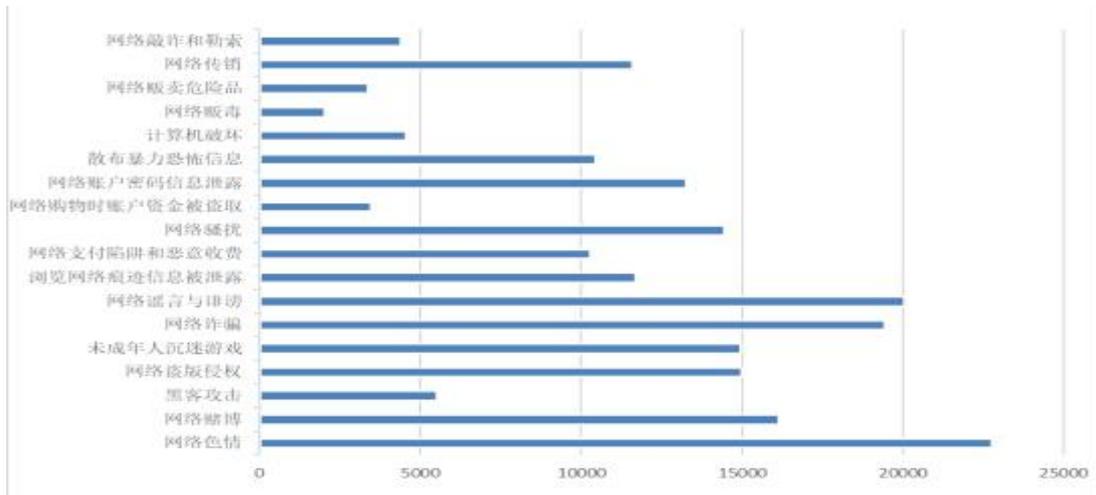


图 2-20: 安全感满意度较高的网民遇到的网络安全问题

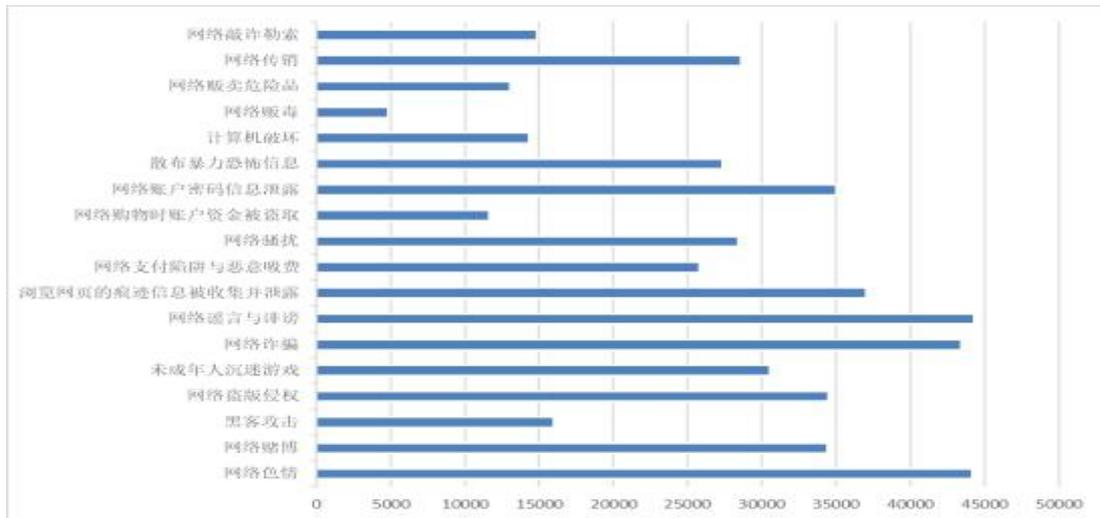


图 2-21: 安全感满意度较低的网民遇到的网络安全问题

4. 网民采取什么措施解决网络安全问题与其安全感满意度水平有密切关系

针对网络安全问题，无论是网民当前的解决措施还是网民未来需要的解决措施，都可划分为三类别。

第一类为个人措施，包括消极措施和积极措施。消极措施包括直接忽视不安全因素、不再使用问题网站和平台等。积极措施为网民利用自身所具备的或利用网络查找的网络安全经验和技巧自我解决网络安全问题。个人的消极措施不利于问题的解决，同时持续的消极措施会降低网民的安全感和对网络安全的满意度。

第二类为企业和平台措施，包括开发应用绿色软件、提高网络安全硬件水平、及时受理并解决网民向企业和平台的投诉等。

第三类为政府措施，包括网络安全法制建设、打击网络违法犯罪、政府层面的网络安全监管、建立网络企业举报措施、行业自律等。

分析发现，安全感满意度较高的网民运用三类措施比例 5: 3: 2，安全感满意度较低的网民运用三类措施的比例为 6: 2: 2。表明安全感满意度较低的网民更偏向于利用个人措施中的消极对策解决网络安全问题。

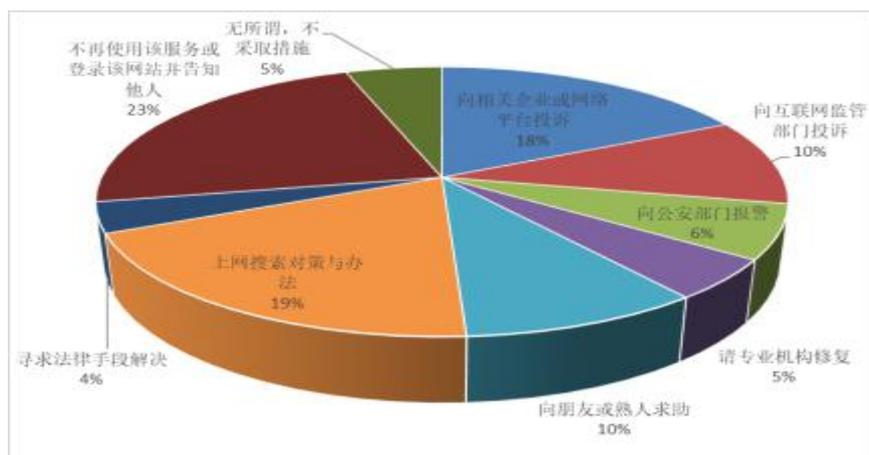


图 2-24: 安全感满意度较低的网民解决网络安全问题的措施选择

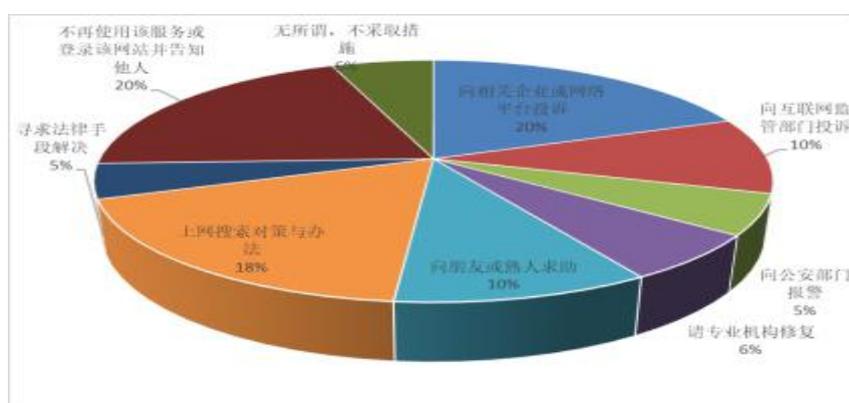


图 2-25: 安全感满意度较高的网民解决网络安全问题的措施选择

针对网络安全问题最需要的解决措施，两类网民的分布主要都集中在第三类解决措施，即最需要政府和相关执法部门在治理网络安全问题发挥重要作用。

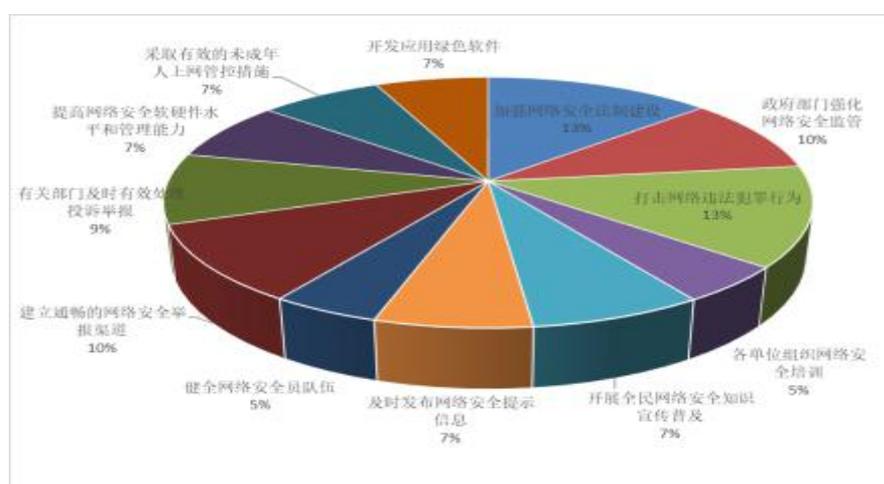


图 2-26: 安全感满意度较高的网民最需要的解决措施

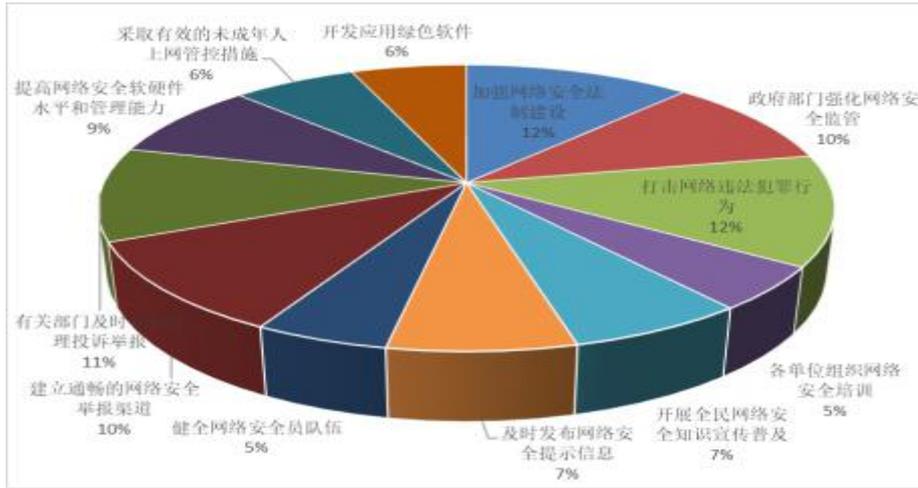


图 2-27: 安全感满意度较低的网民最需要的解决措施

5. 政府、网络公司、网络行业协会应在网络安全工作中发挥主要作用

1) 调查发现，网民一致认为政府主管部门、网络公司、行业协会应当在网络安全治理工作中发挥主要作用，其占比分别是 42.74%，29.15%和 12.87%。这与上述交叉分析的结论高度一致。

2) 调查发现，网民一致认为政府应依据法规、在行政管理上、有效打击处置上、和网络公司、行业协会自律上应有一个完整的管理规定，以便网民和网络企业在违规和轻微违法上有章可循。

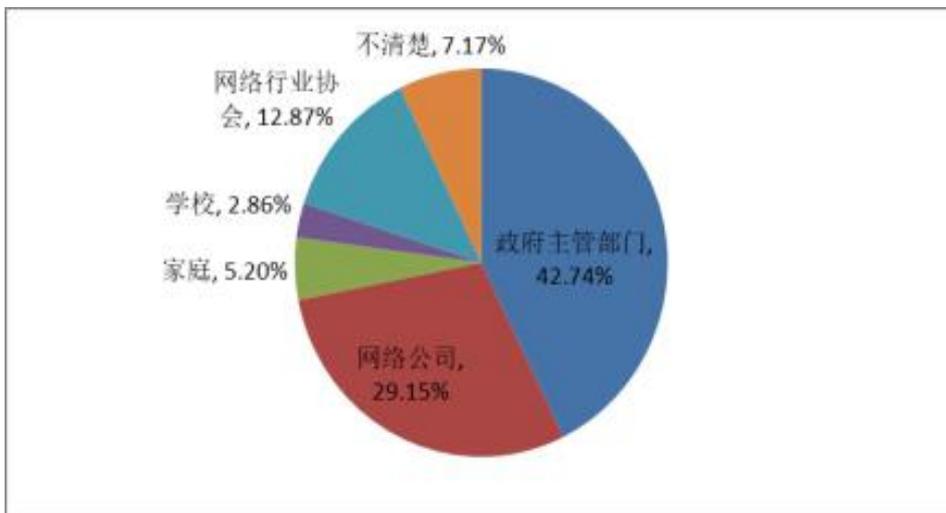


图 2-28: 应当在网络安全治理中发挥主要作用的主体占比情况

第三章 网民对网络安全治理工作的满意度分析

一、《网络安全法》普及宣传工作状况分析

（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和宣传

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。

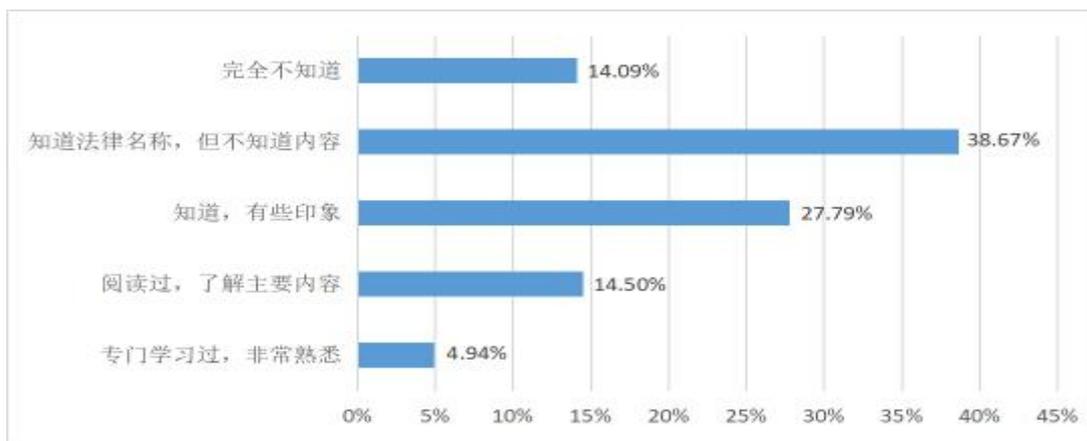


图 3-1: 网民《网络安全法》普及情况

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从业者，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，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；只有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。

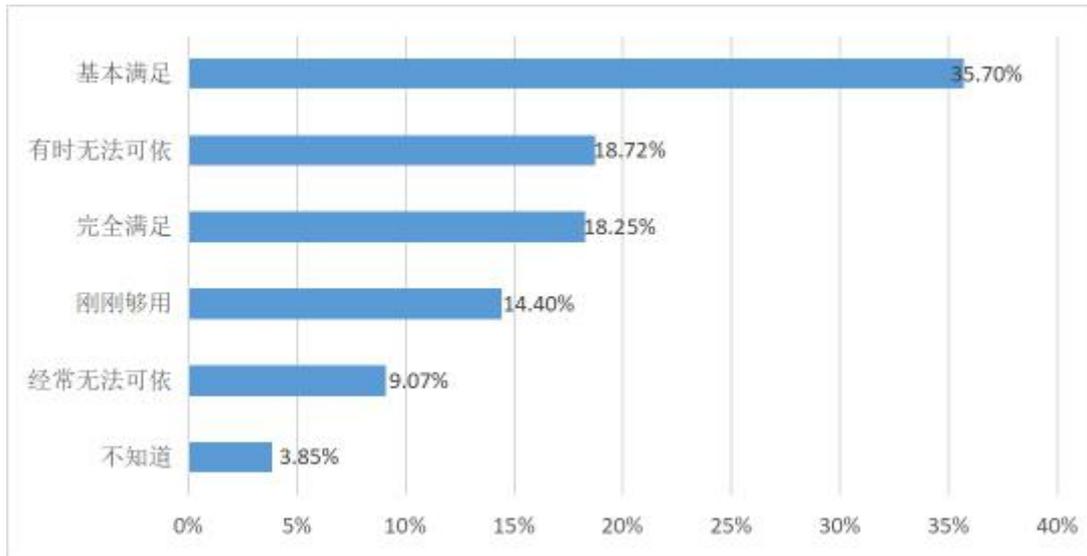


图 3-2：网络从业人员对当前网络安全法制建设评价情况

（二）工作与网络的联系密切程度对网民的《网络安全法》熟悉程度相关

我们将被访网民对《网络安全法》的了解程度划分为基本了解（阅读过，了解主要内容、专门学习过，非常熟悉），基本不了解（完全不知道、知道仅有些印象、仅知道法律名称）。通过职业、年龄、学历与这一问题进行交叉，研究不同类网民了解《网络安全法》的程度。

分析结果显示，无业、学生、其它职业三类网民多数对《网络安全法》基本不了解，职业为医生的被访网民多数能够基本了解《网络安全法》。

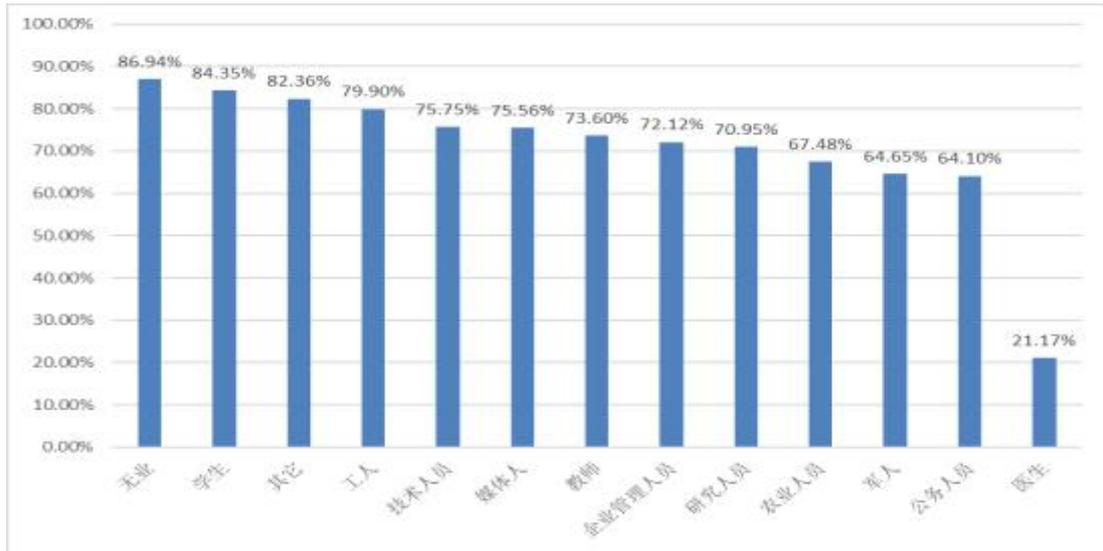


图 3-3: 不同职业下对《网络安全法》基本不了解的比重

(三) 年龄和学历越高的网民对《网络安全法》的了解程度越高

分析显示，各年龄阶段和学历层次的网民对《网络安全法》了解程度差别不大，但随着网民年龄和学历的提升，对《网络安全法》基本了解的比重有所上升。41-65 岁网民群体对《网络安全法》基本了解的比重最大，10.15%的该群体被访网民基本了解网络安全法。19-24 岁网民群体对《网络安全法》了解程度不高，93.85%的该类网民基本不了解《网络安全法》

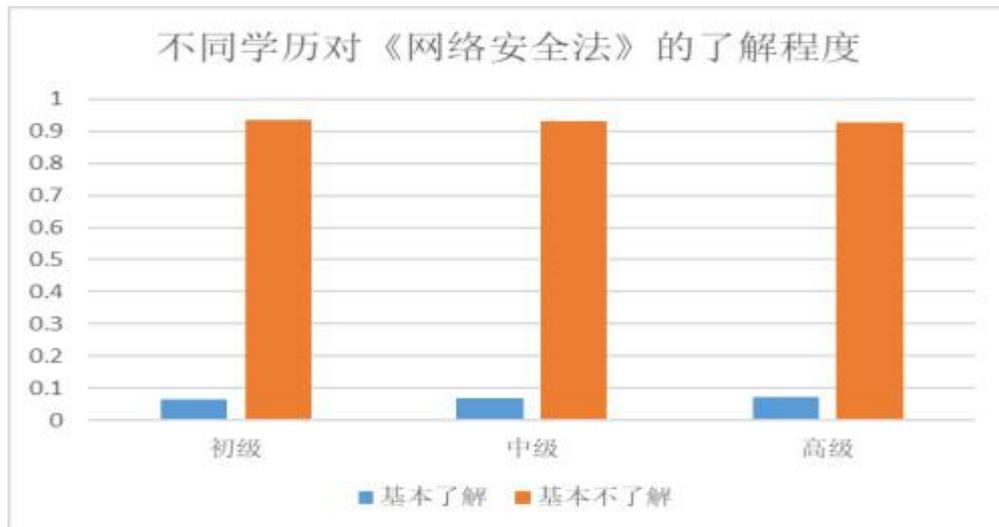


图 3-4: 不同学历下对《网络安全法》了解程度的比重

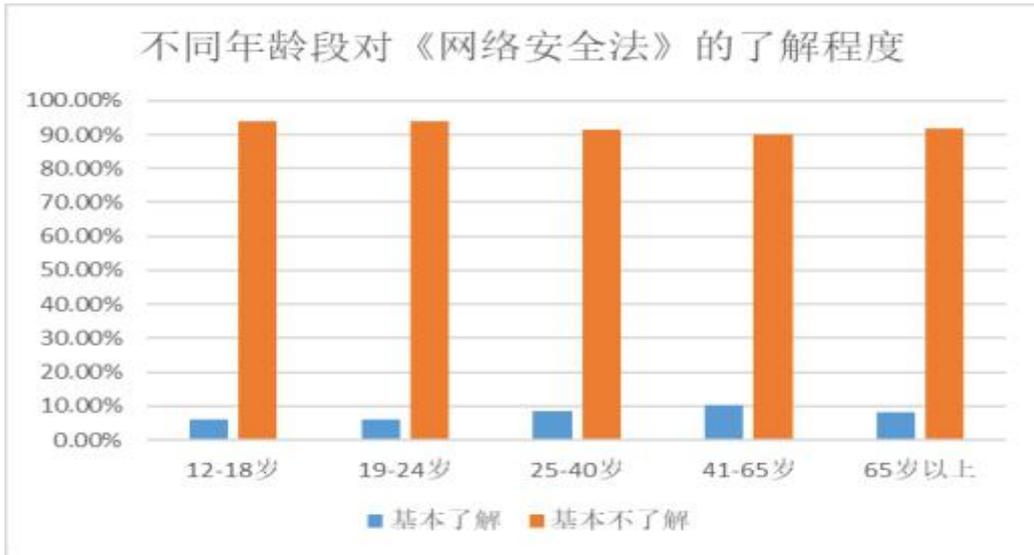


图 3-5：不同年龄段对《网络安全法》了解程度的比重

(四) 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依靠自己搜索、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。表明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 3-6：公众网民获取网络安全知识的渠道情况

2. 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；半数左右的从业人员认为通过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。

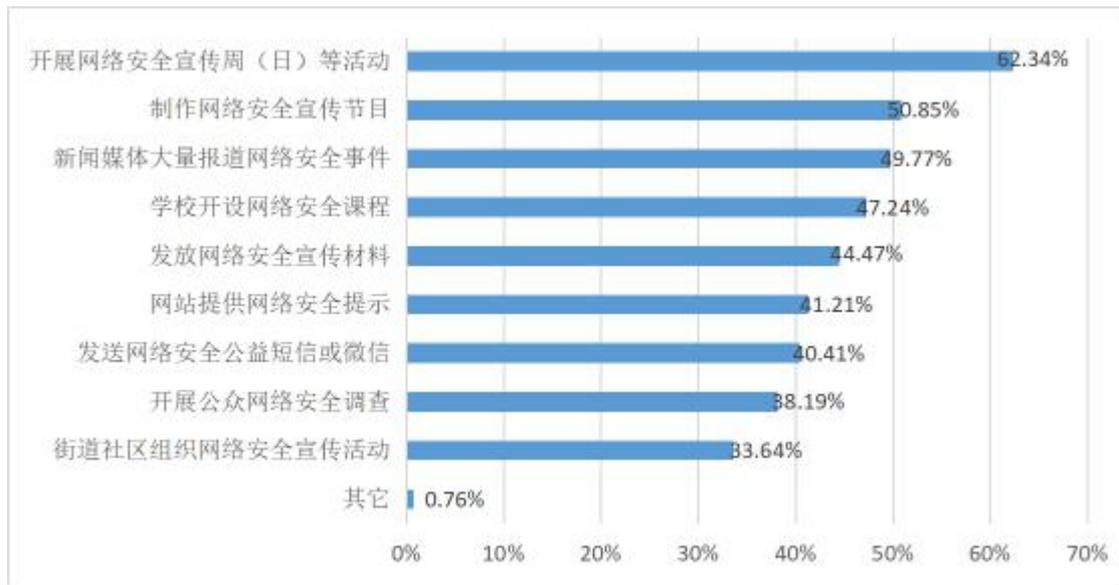


图 3-7：网络从业人员网络安全宣传认知情况

二、打击网络违法犯罪情况分析

本次调查活动中，网民受到色情服务、网络赌博、网络恶意攻击、网络诈骗、网络谣言与诽谤等网络违法犯罪行为侵害的情况是重点关注的问题。我们将网民职业、年龄、学历与上述五个重要的问题进行交叉分析，探究不同类别网民遇到这五类问题的比重。

（一）学生是受到网络违法犯罪侵害最严重的群体

对于网络安全问题的职业分布分析，我们只考虑本次分析中安全感较差比重最大的三个职业（媒体人、研究人员、技术人员）及问卷职业结构占比最大的职业（学生）。职业分类中，学生群体遭遇的网

络违法犯罪事件的比例最高，最常遭遇的网络安全问题是色情服务和网络谣言和诽谤；媒体人经常遇到色情、诈骗和网络谣言与诽谤，研究人员遭遇网络安全问题的比例在四类职业中最低，技术人员最经常遭遇网络诈骗。

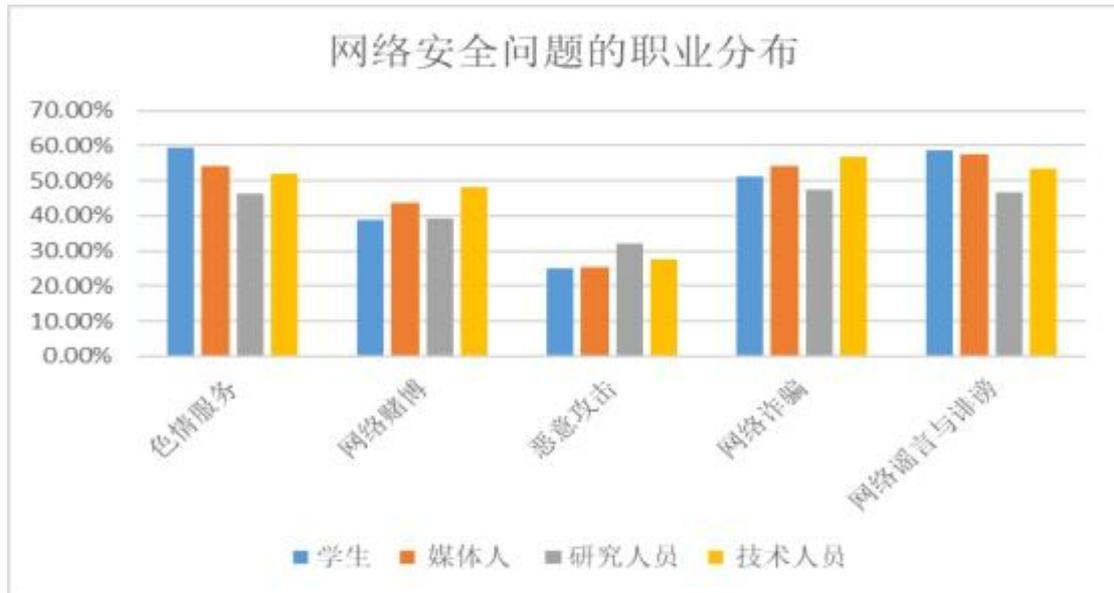


图 3-8: 网络安全问题的职业分布

(二) 高学历的青年人既是最活跃的网民群体，也是受网络违法犯罪行为侵害程度最大的群体

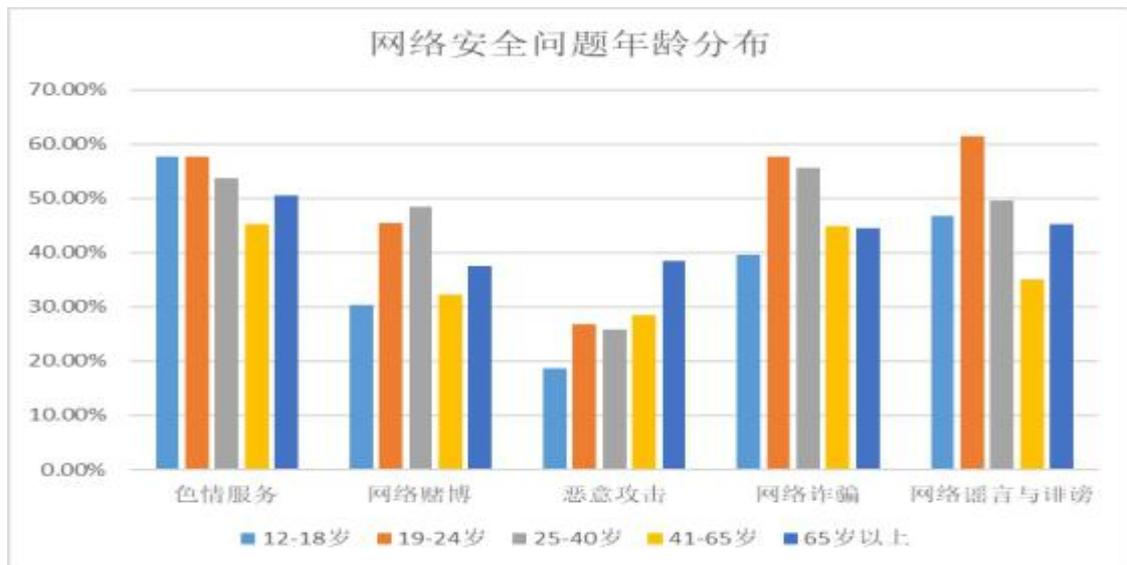


图 3-9: 网络安全问题的年龄分布

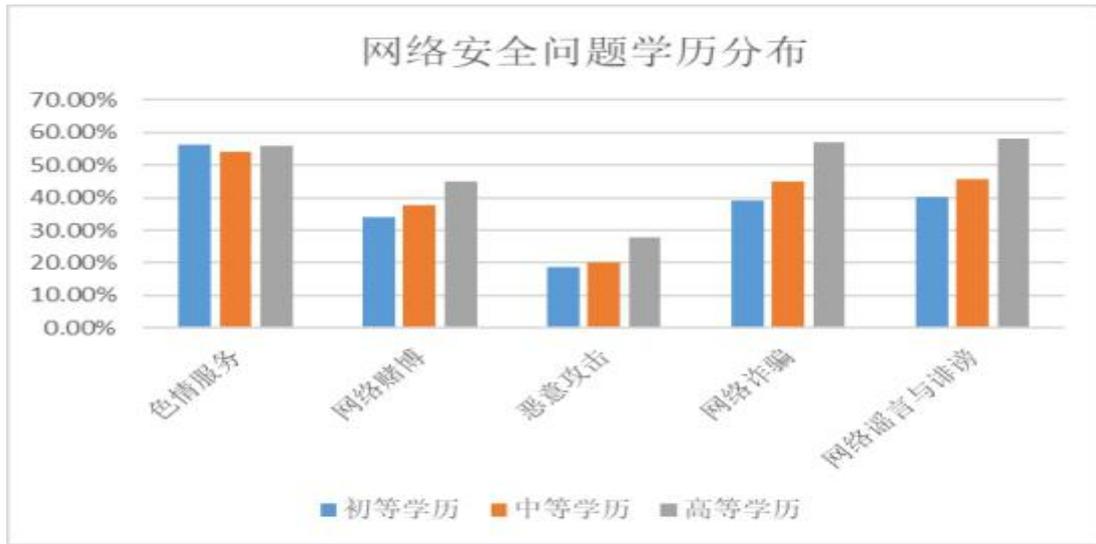


图 3-10: 网络安全问题的学历分布

五个网络安全问题当中（网络诈骗、色情服务、网络谣言和侮辱诽谤、网络赌博、网络恶意攻击），全年龄段遇到比例最高的是色情服务，遇到比例最小的是恶意攻击。（同时高学历也是违法犯罪的一个群体、如网络恶意攻击、盗取数据等）。遇到色情服务比例最高的是 12-24 岁的青少年，41-65 岁年龄段较低，65 岁以上比例又有所上升。遇到网络赌博和网络诈骗比例最高的是 19-40 岁的青壮年，这类人具有一定的经济能力但不强，偏好风险，对诱惑的抵抗力低，常有贪小便宜的心理。遭遇恶意攻击比例在 25 岁以上人群中呈逐渐上升的趋势，最高的是 65 岁以上的老年。对未成年威胁较大的是色情服务（57.66%）；对 19-24 岁青年威胁最大的是网络诈骗与谣言诽谤（61.36%）；对 25-40 岁壮年威胁较大的是网络诈骗和色情服务，41-65 岁中年人对网络安全遭遇比例较小（可能是其上网方式较单一和时长较少），65 岁以上的老年人最常遇到的网络安全问题是色情服务（50.43%）（即使威胁最大的可能是网络诈骗），并且，高等学历水

平的老年人（68.1%）遇到色情服务的比例高达 57.59%。高级学历人群更容易遇到网络安全问题，原因一是因为此类人群上网时长更长，二是因为高学历者占此次调查的绝大多数，并且填问卷较为认真。

三、网民对政府网络安全执法的评价分析

（一）网民对投诉后相关机关的处理满意度较低

将网民职业、年龄、学历与网民投诉后对相关机构满意度进行交叉分析，结果表明研究人员、媒体人、技术人员在投诉后对相关机构工作表示不满意的比重最大，同样这三类群体中安全感满意度较低的比重也是最大的。即网民对相关机构处理投诉工作的满意度很大程度上会影响网民使用网络过程中的安全感满意度。

学历和满意度的交叉分析显示，对投诉后相关机关的处理满意度随学历提升不断降低，不满意度逐渐提高。

年龄层面看，青少年和中年相比其他年龄段而言，对投诉后相关机关的处理满意度较高，占比 40%左右。总的来讲，不满意度显著高于满意度。

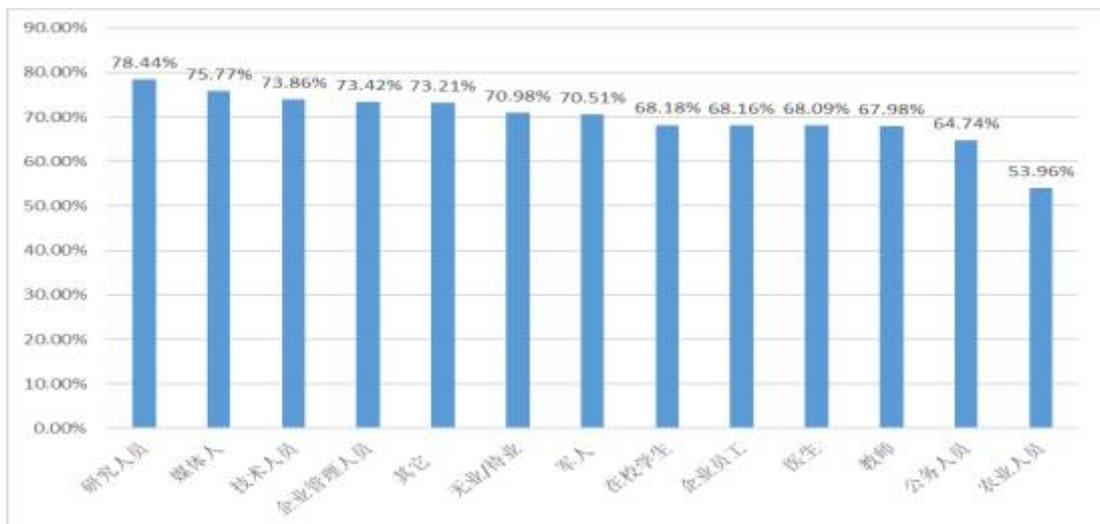


图 3-11：不同职业下网民投诉后对相关机构工作表示不满意的比重

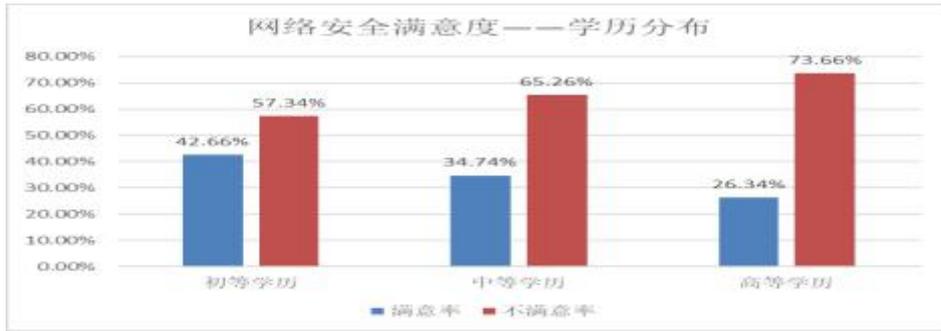


图 3-12: 不同学历下网民投诉后对相关机构工作的满意度

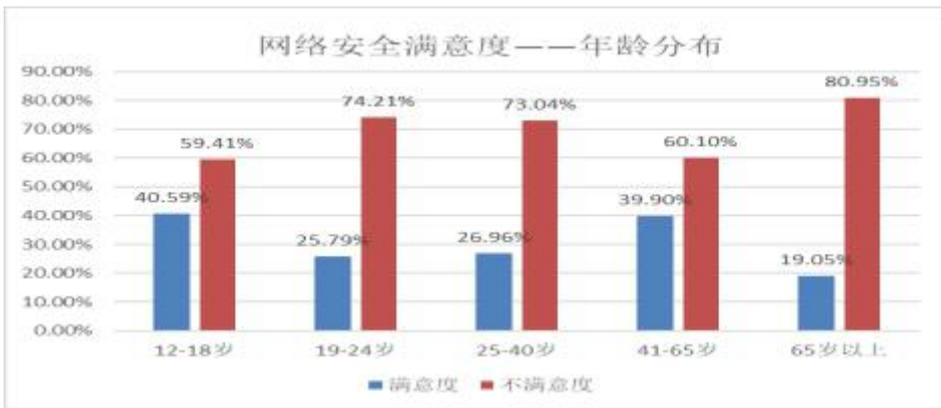


图 3-13: 不同年龄下网民投诉后对相关机构工作的满意度

(二) 投诉处理周期长是导致网民不满的首要因素

我们将网民不同的投诉对象、投诉渠道和网民表示不满意的环节分布进行交叉分析。

分析显示，在三种投诉渠道中，处理周期太长、处理结果不到位是网民普遍不满意的主要因素。其中处理周期太长是导致网民不满意的首要因素。

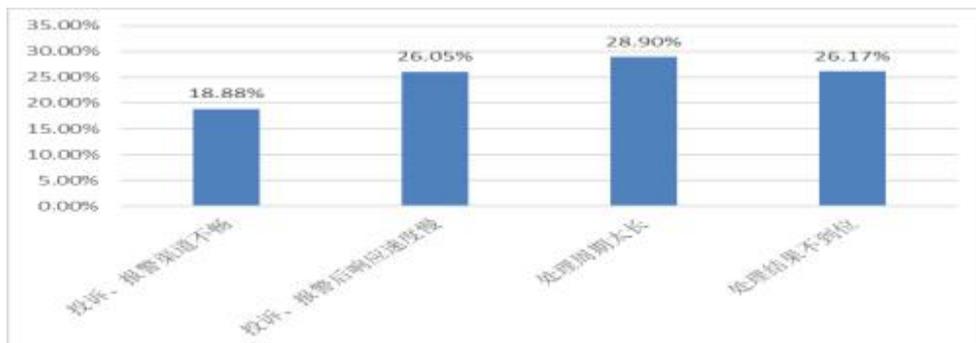


图 3-14: 对相关企业或网络平台处理投诉不满意的环节分布

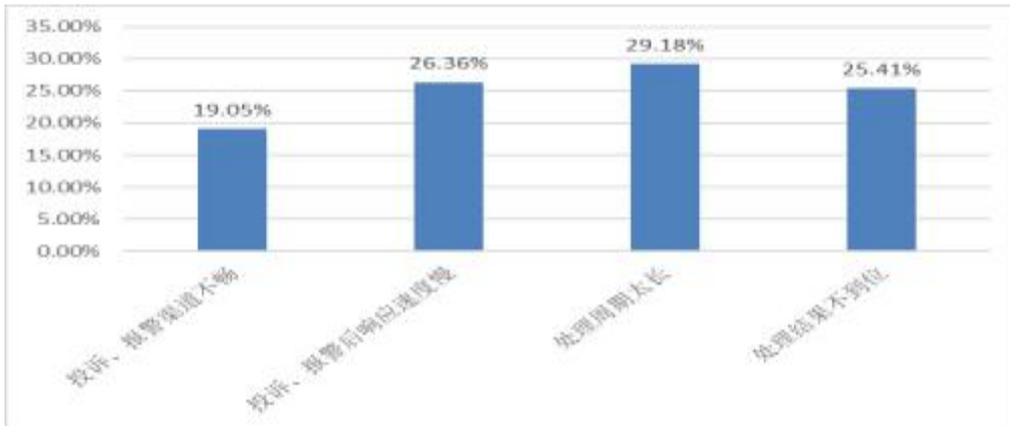


图 5-15：对政府部门处理投诉不满意的环节分布

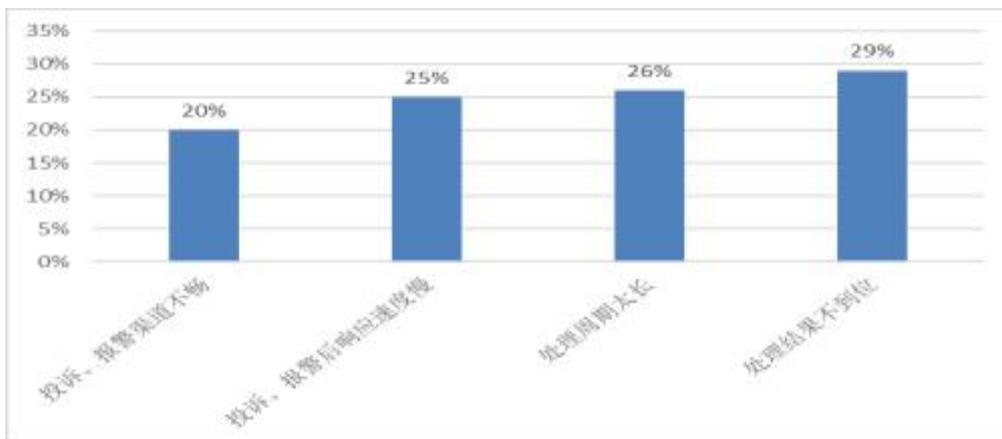


图 3-16：对公安部门工作表示不满意的环节分布

当前，仅有 23.80%的网民对相关机构的处理违法犯罪的表现满意；半数从业人员认为当前我国互联网法律法规基本不满足网络安全法制建设；仅 14.50%的网民阅读并了解 2017 年 6 月 1 日开始实施的《网络安全法》主要内容。上述多条数据显示了当前政府在解决网络安全所采取的措施往往不被网民所知晓或认可，造成网民对政府执法结果不满意的比例居高不下。另外各网络企业应用商为保障企业利益、在采取一系列举措中根本未把网民利益放在首位，造成网民损失久拖不决、致使网民大量不满也是一个主要原因。

四、公众及网络公司网络安全治理参与情况分析

（一）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%。

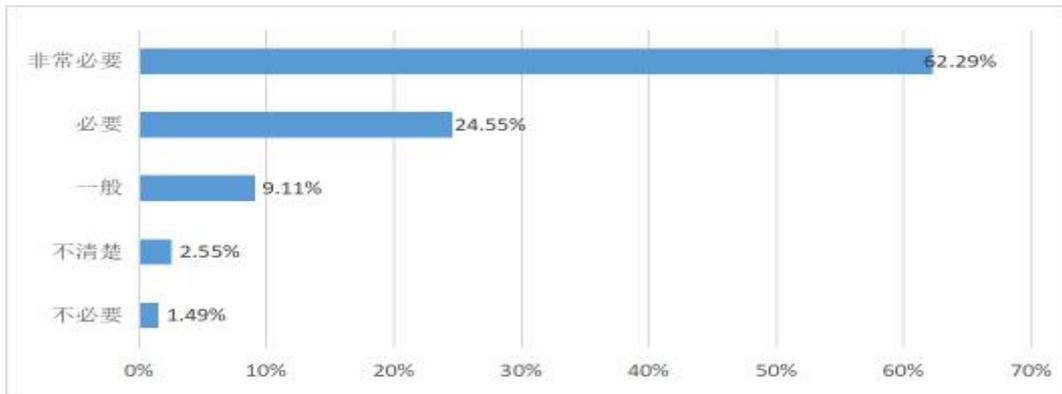


图 3-17：公众网民对网络安全治理的态度情况

（二）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。还有一成半的网民分别采取向相关部门或单位求证判断网络违法信息。

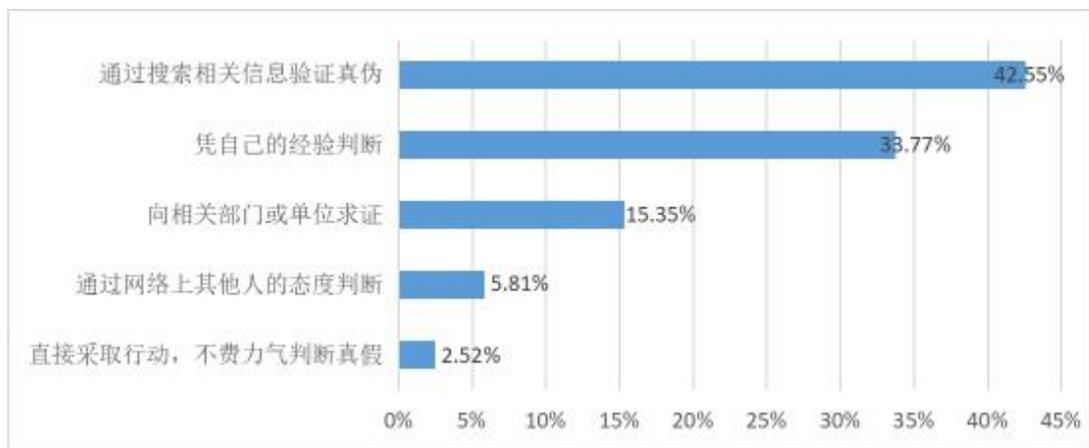


图 3-18：网民对网络违法信息真假甄别情况

（三）网民主要通过个人措施解决遇到的网络安全问题

我们将网民遇到的网络问题和网民针对网络安全问题采取的解决对策做交叉分析，探究网民遇到网络安全问题时更愿意采取哪种解决措施。

分析显示，在遇到相关网络问题时，自己想办法解决损失、安装防火墙软件、向相关企业或网络平台投诉是网民最常采取的解决措施。多数网民在遇到网络问题后，往往采取消极被动的解决策略或者自行搜索解决对策，较少比例的网民会寻求法律手段或向公安、监管部门投诉举报。当遇到网上走私、网络购物时资金被盗取、网络贪污和挪用公款时，网民更倾向于向政府部门投诉或报警。通常来讲，在遇到相关安全问题后向公安、监管部门寻求帮助或者解决措施往往能更快更有效率的维护个人权利。但上述数据却表明，当遭遇网络安全问题时，网民往往并不会选择报警。这种行为表现需要引起公安和执法部门的思考，为何越来越多的网民在遇到安全问题后不再会直接寻求公安和网络监管部门的介入。

同时，问卷反应出较多网民在遇到问题后会向相关企业或网络平台投诉。由此，我们将当前网民解决问题所采取对策划分为三层结构，第一层为个人解决，第二层为向网络公司或平台投诉、第三层为举报或报警。

当前我国网民针对网络安全问题的解决措施的选用排序为个人措施>企业和平台的措施>政府措施，网民需要的解决措施排序为政府措施>企业和平台的措施>个人措施。多数网民认为政府部门应该在网

第四章 网民对网络安全热点问题的满意度分析

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

调查显示，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；有超过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属于个人的网络权益。

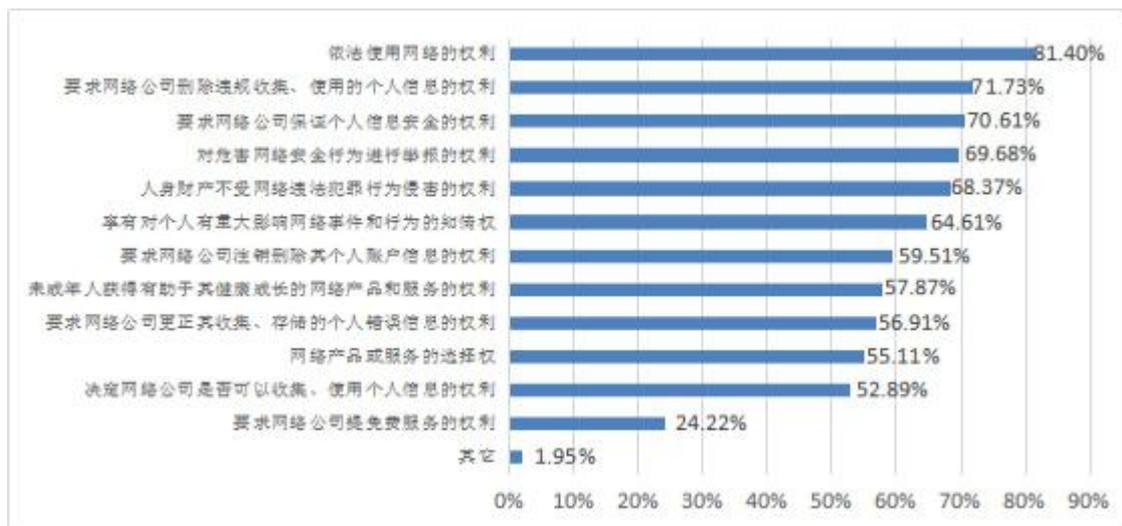


图 4-1：网民网络权益认知情况

（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 4-2：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；超四成的网民认为手机 APP 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，在网络搜索信息、利用网络进行云盘存储、投资理财不够安全；近两成的网民认为在使用影音娱乐软件时，个人信息保护不够；超一成半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。

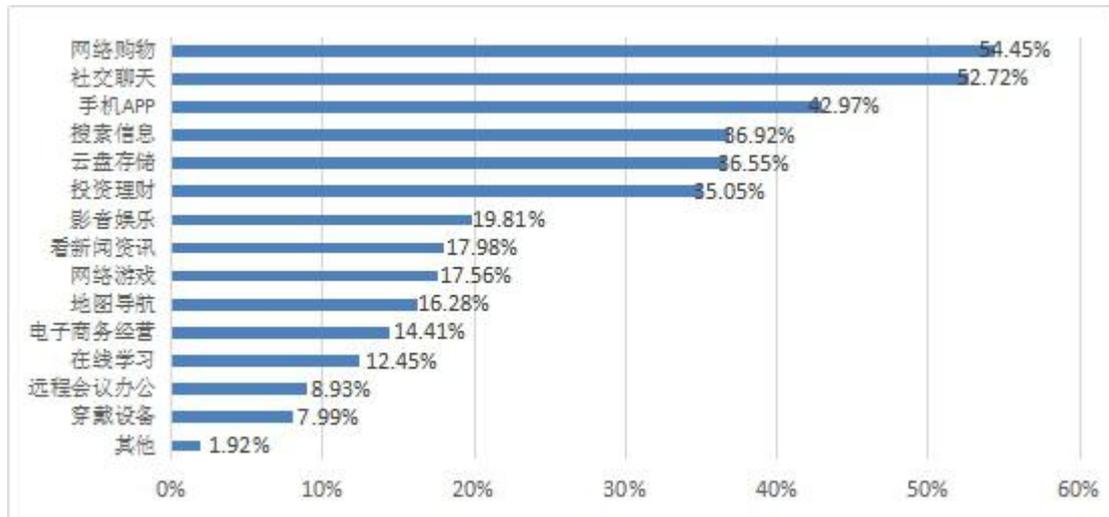


图 4-3：网民网络应用个人信息保护认知情况

（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。

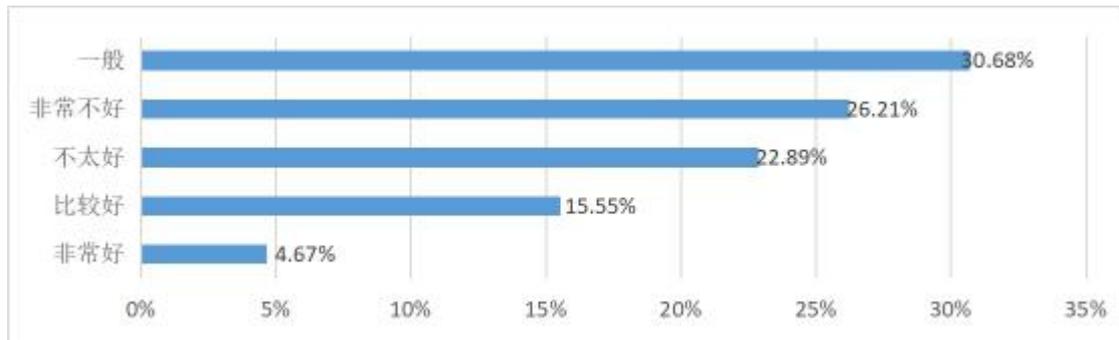


图 4-4：网民网络个人信息保护评价情况

（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。有近四成的认为投资理财类应用个人信息保护问题较多。

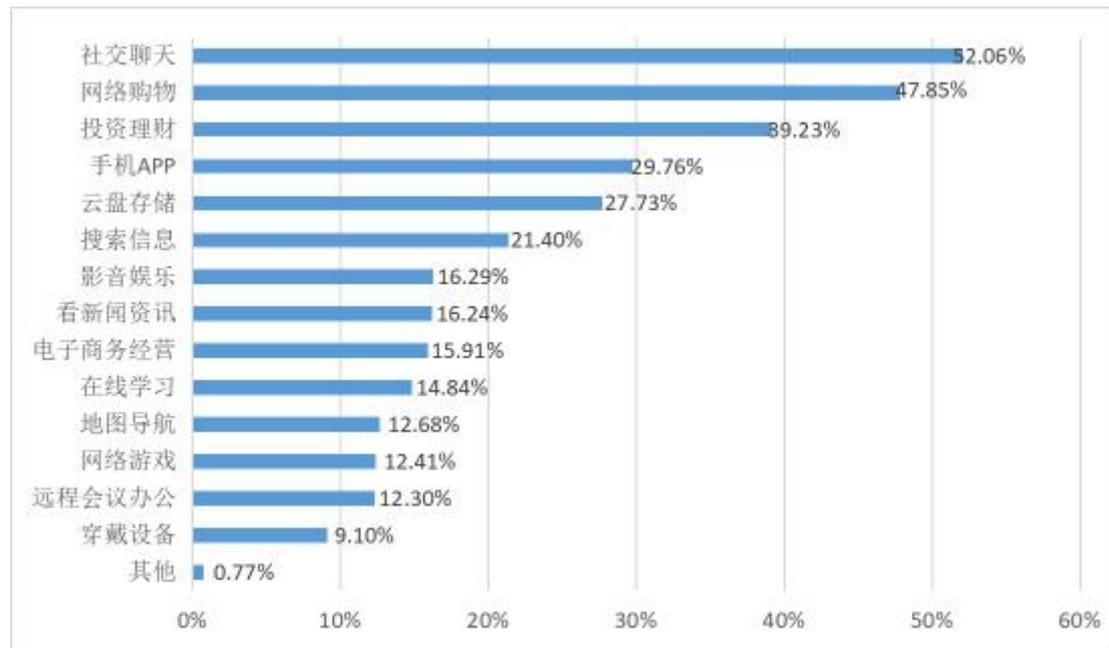


图 4-5：网络从业人员对网络应用个人信息保护情况的认知

三、未成年人网络权益保护分析

(一) 网民对未成年人玩游戏的看法存在明显差异

我们将网民的三个自然属性（职业、年龄、学历）分别与网民对未成年玩游戏看法、管理未成年上网的建议、对未成年上网的看法、未成年人的权益保护四个问题进行交叉研究。

分析表明，除无业、研究人员和在校学生三种职业认为未成年人玩网络游戏利大于弊之外，其余职业均持相反态度。

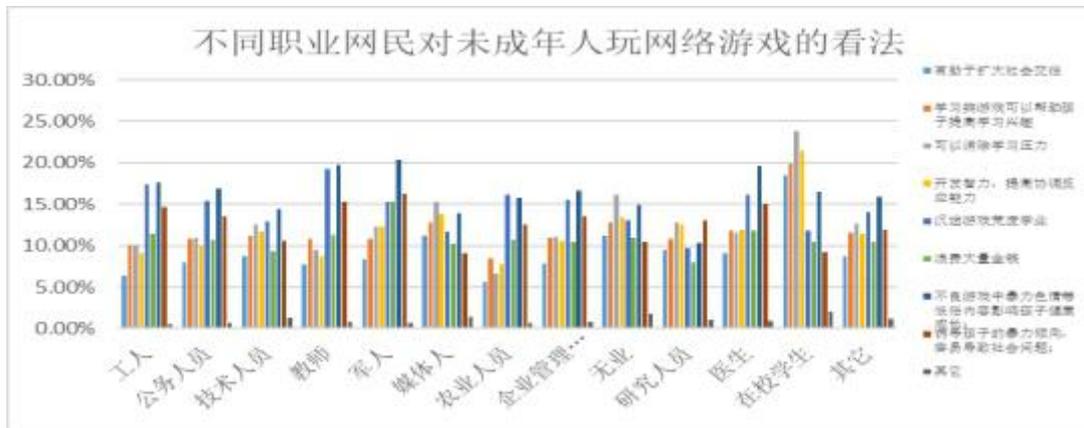


图 4-6: 不同职业网民对未成年人玩网络游戏的看法

分析显示，不同学历下网民基本都认为未成年人玩网络游戏的积极影响略大于消极影响，这种看法在初等学历的网民中体现更加明显。

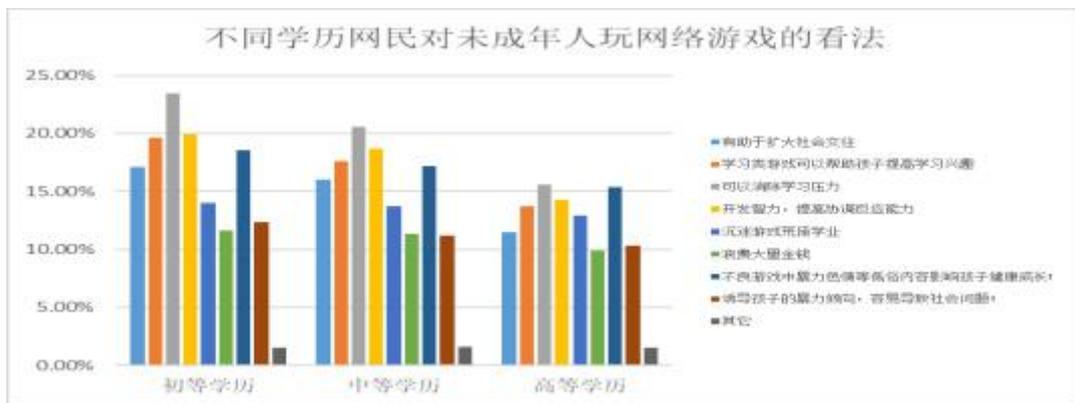


图 4-7: 不同学历网民对未成年人玩网络游戏的看法

分析显示，12-18 岁的网民认为未成年人网络游戏的积极影响远大于消极影响；19 岁以上的网民认为利弊基本持平，其中 19-24 岁的网民更倾向于利大于弊，而 25-40 岁的网民更倾向于弊大于利，41-65 岁的网民则认为未成年人网络游戏的消极影响远大于积极影响。



图 4-8: 不同年龄网民对未成年人玩网络游戏的看法

(二) 网民对未成年人上网行为普遍持负面态度

分析发现，对于未成年人上网态度的问题，不同学历的人、不同职业的人和不同年龄段的人都普遍认为弊大于利，但是正面影响也不容忽视，应该给予恰当合理的管控，才能有效的解决问题。

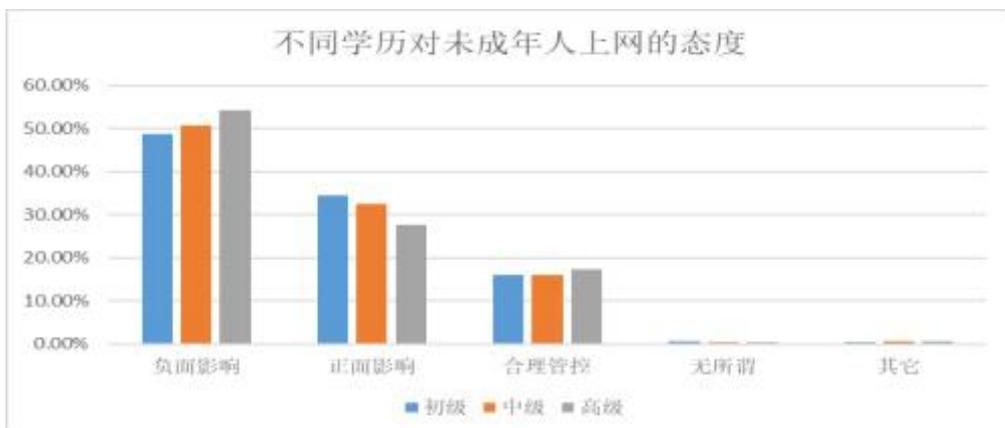


图 4-9: 不同学历网民对未成年上网的态度



图 4-10: 不同职业网民对未成年上网的态度

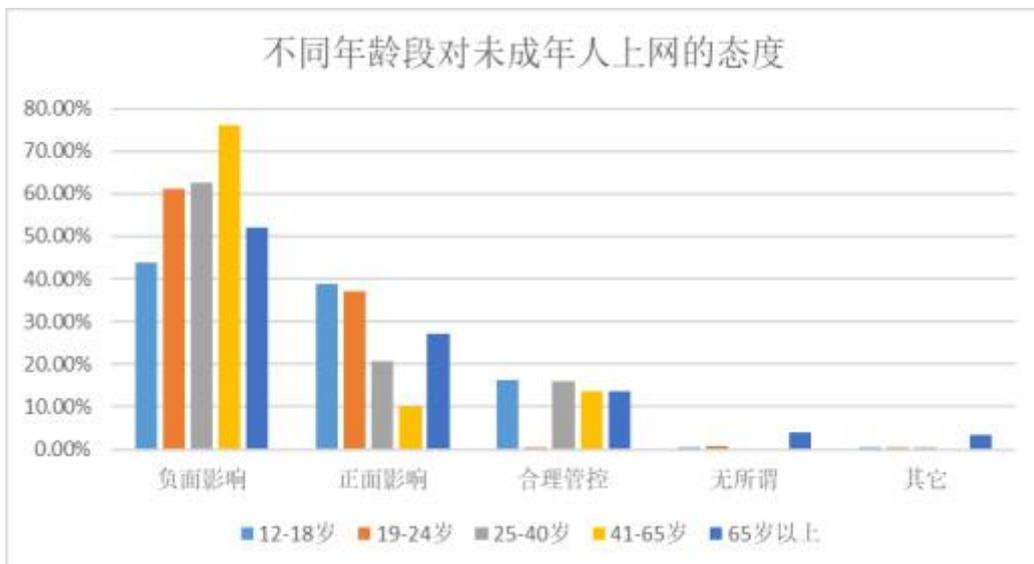


图 4-11: 不同年龄段网民对未成年上网的态度

（三）网络沉迷、接触色情暴力信息和错误信息误导是未成年人网络权益保护的突出问题

对于未成年人网络保护的突出问题，不同学历的人、不同职业的人和不同年龄段的人看法基本一致，网络沉迷、接触色情暴力信息和错误信息误导略高于隐私保护与网络欺凌。未成年人是国家的未来，所以对于未成年人网络保护的突出问题均需要加强保护。

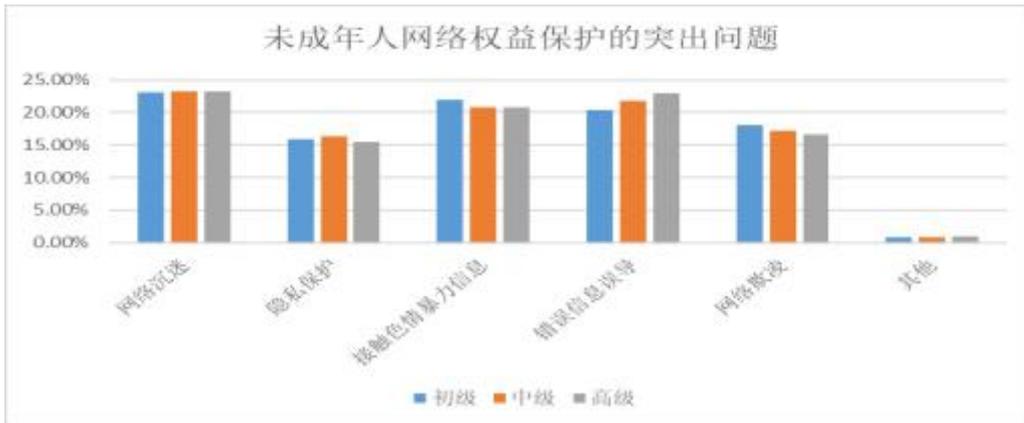


图 4-12: 不同学历网民对未成年网络权益保护突出问题的看法

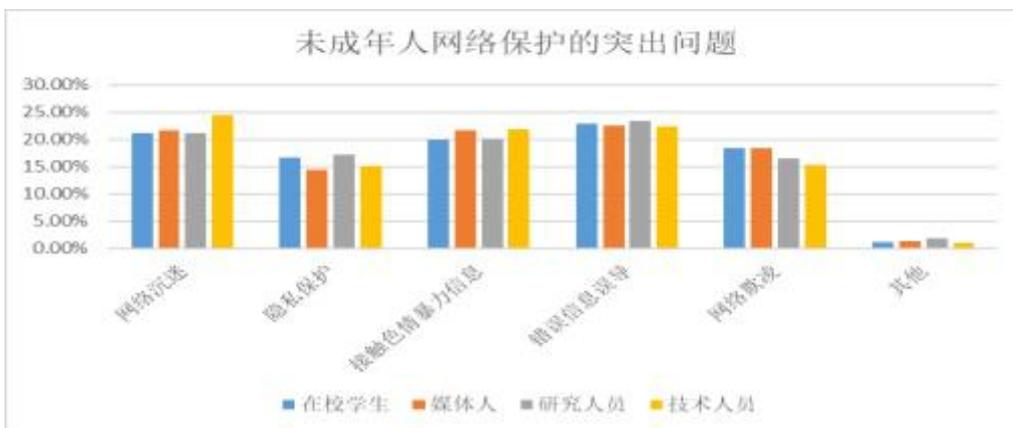


图 4-13: 不同职业网民对未成年网络权益保护突出问题的看法

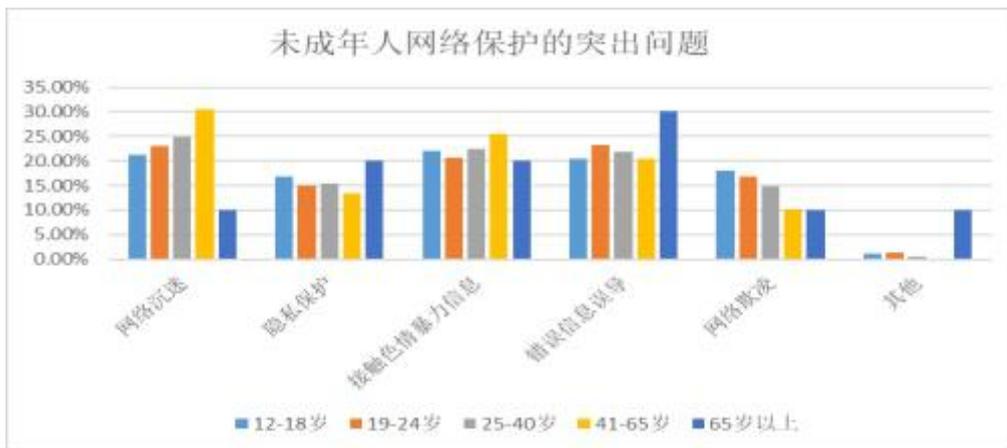


图 4-14: 不同年龄段网民对未成年网络权益保护突出问题的看法

(四) 对未成年人上网加强管理是网民的普遍共识

分析发现, 不同职业网民普遍认为, 限制上网时间、网络游戏公司对未成年上网采取严格的限制和保护措施是管理未成年上网的较

为有效的措施。学生群体认为通过网络公司对未成年的个人隐私信息严格保护来是最为有效的管理方式。

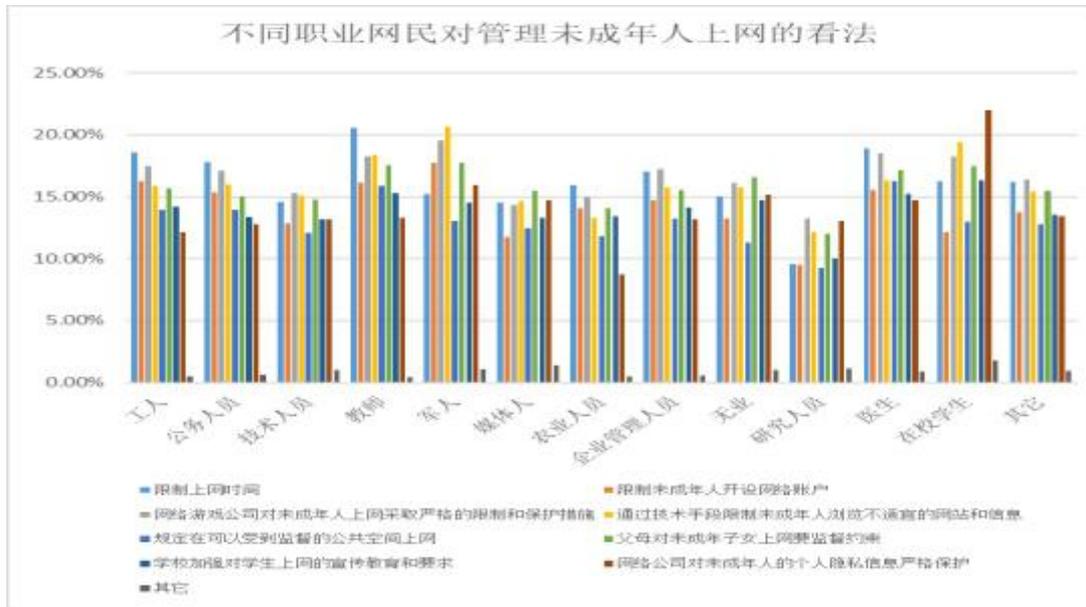


图 4-15: 不同职业网民对管理未成年人上网的看法

不同学历的网民均倾向于限制未成年人上网时间、网络游戏公司对未成年人上网采取严格的限制和保护措施、通过技术手段限制未成年人浏览不适宜的网站和信息以及网络公司对未成年人的个人隐私信息严格保护四种做法。其中高等学历的网民还较倾向于父母对未成年子女上网进行积极监督约束的做法。

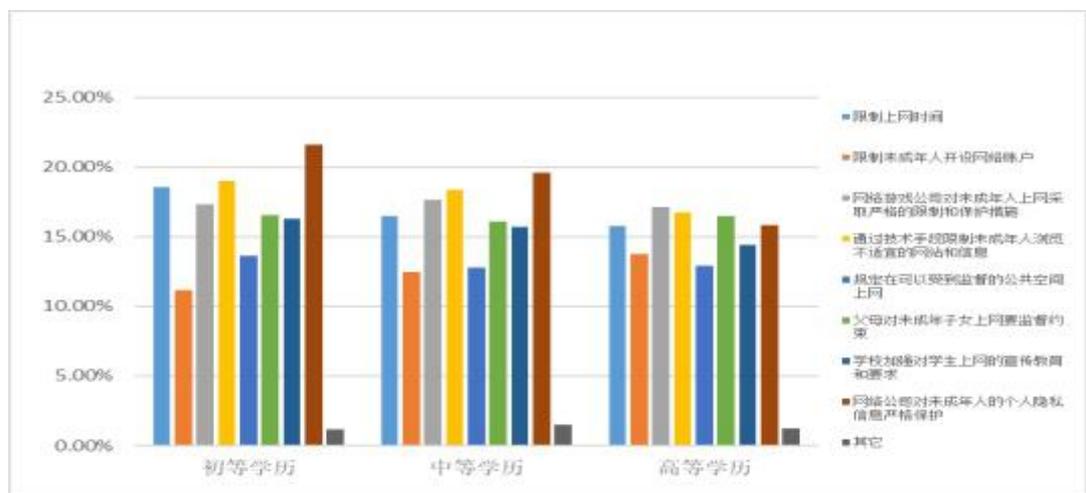


图 4-16: 不同学历网民对管理未成年人上网的看法

分析发现，网络游戏公司对未成年人上网采取严格的限制和保护措施，以及通过技术手段限制未成年人浏览不健康的网站和信息，得到各年龄段的网民的普遍支持。不同年龄段对未成年人网络权益保护的关注点有明显差异。

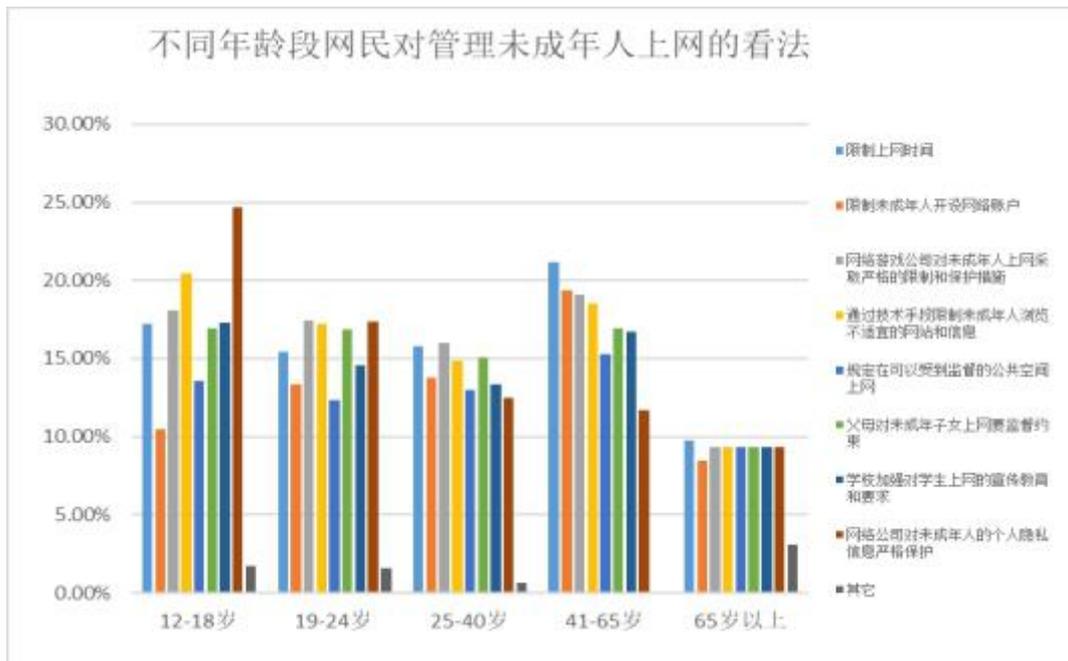


图 4-17：不同年龄段网民对管理未成年人上网的看法

（五）加强未成年人网络权益的措施

分析发现，有关未成年人网络权益加强的措施，不同学历的人、不同职业的人和不同年龄段的人看法基本相同。健全保护法律法规和政策措施、加大网络监管力度、网络公司全面履行对未成年人的保护义务、完善网络相关软硬件的保护功能、父母认真监督约束、学校加大宣传教育、社会各方高度关注等均占有一定的比例，因此对未成年人网络权益加强的措施，要均顾各个方面。

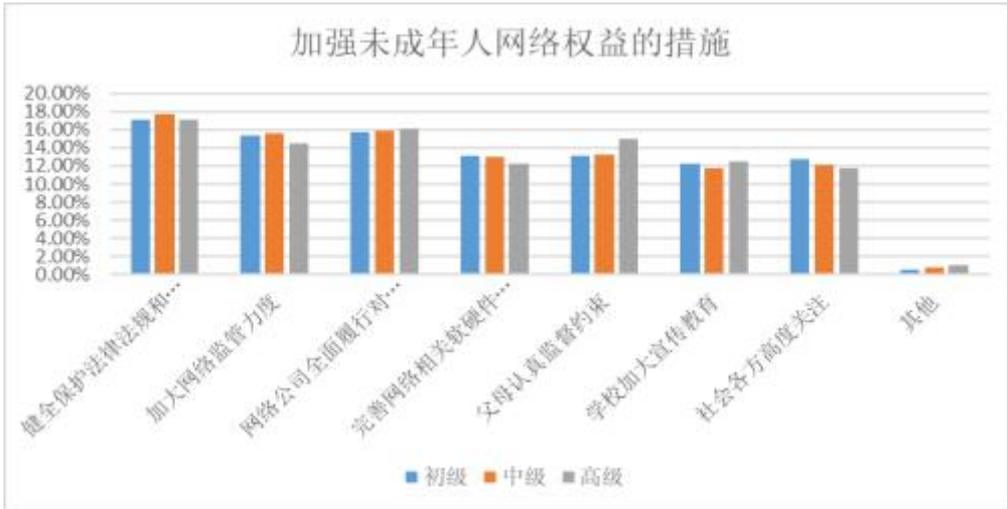


图 4-18: 不同学历对加强未成年网络权益保护措施的看法

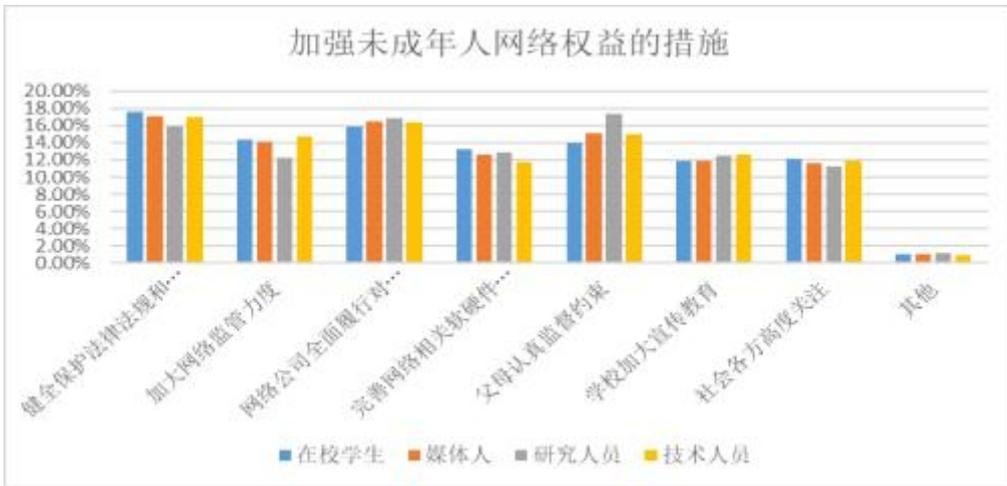


图 4-19: 不同职业对加强未成年网络权益保护措施的看法

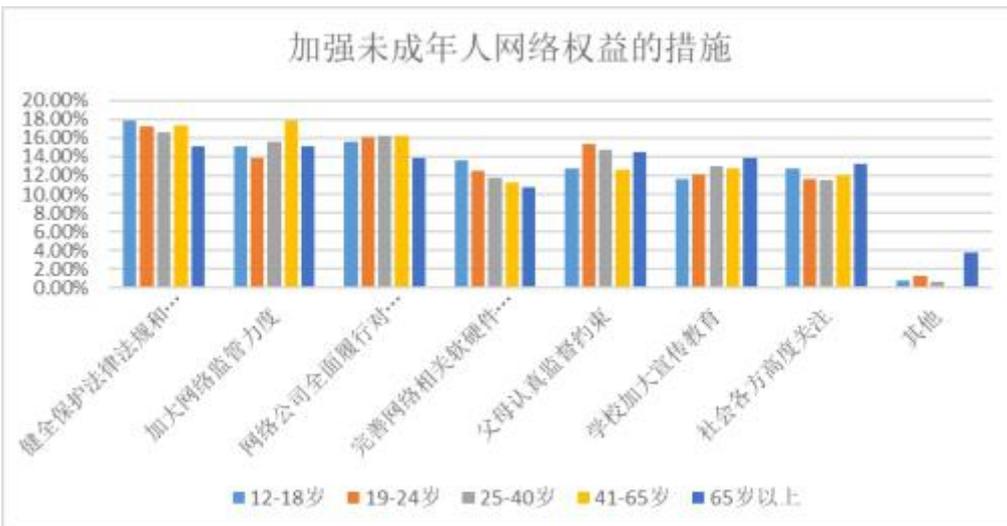


图 4-20: 不同年龄对加强未成年网络权益保护措施的看法

第五章 从业人员对网络公司网络安全的判断分析

一、网络公司面临的网络安全形势

(一) 网络公司面临的网络安全风险较高

调查显示, 40.17%、38.21%的被访从业人员认为所在公司面临因对网络安全事件负有责任从而对公司声誉造成损害的风险和因违规或未达到监管要求被处罚的风险。选择其它风险选项的网络从业人员最少, 但也超过 17%, 表明网络公司面临的安全风险整体较高。

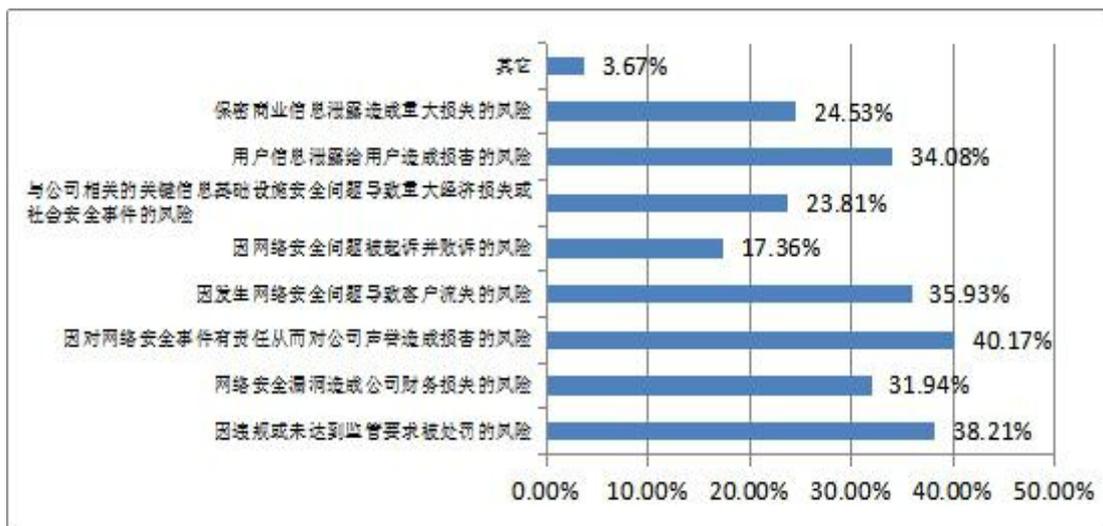


图 5-1: 网络公司面临的网络安全风险情况

(二) 用户违规和黑客攻击是网络公司遭遇的主要外部安全事件

调查显示, 被调查从业人员对公司遭遇的网络安全事件的回答主要从外部因素的角度, 可能与其身份有关。32.87%的被访从业人员表示其所在的公司遇到过病毒入侵、用户发布色情、暴力等低俗不良信息所引起的安全事件; 25.49%的从业人员表示其公司遇到过黑客攻击和非法盗取数据; 22.05%的从业人员表示公司遭遇过网络谣言与诽谤。

这些都反映出公司遭遇的网络安全事件对网络安全有非常重大的影响。

在这些安全事件中说明一个问题，那就是所有网络企业都是注重应用和发展、忽视网络安全，因而在应用和安全上投资不成比例，从而也是造成安全事件频发的一个重要因素。

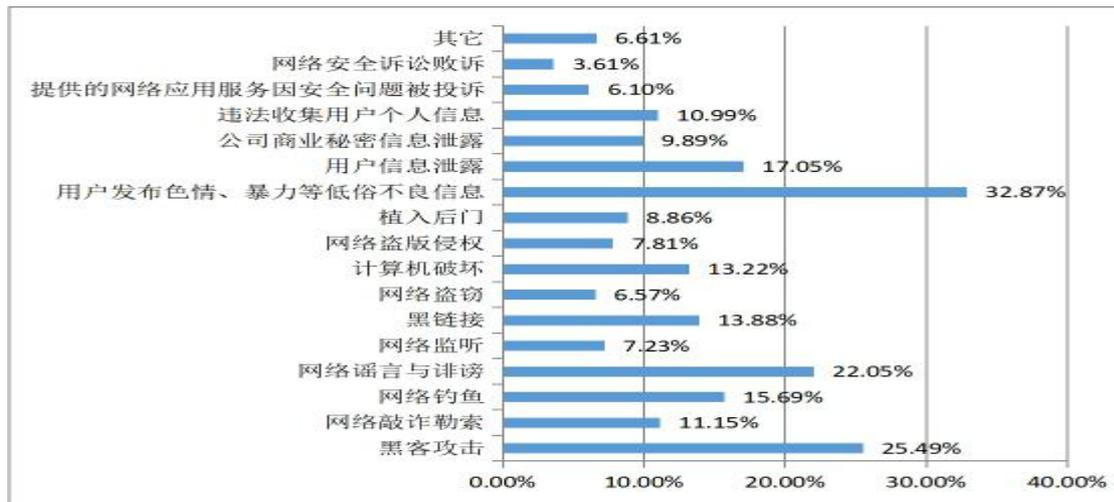


图 5-2：网络公司遭遇的网络安全事件情况

（三）当前网络安全水平低给网络公司带来较大负面影响，公司主要以被动的方式进行应对网络安全问题

调查显示，在应对网络安全问题时，从业人员的主要观点认为对公司带来的负面影响远远大于正面影响。有 43.06% 的从业人员认为当前网络安全水平低促使公司提高产品和服务的安全性，31.48% 从业人员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；24.17% 的被访从业人员认为因为网络安全水平低造成直接经济损失；17.95% 的从业人员认为网络安全水平低限制公司业务的扩张。只有 18.42% 的从业人员认为网络安全水平低为公司相关业务扩张带来机遇。



图 5-3: 网络安全水平对网络公司经营的影响情况

(四)政府的网络安全监管政策措施给网络公司带来了明显的正面影响

调查显示,超过半数的被访从业人员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、推动企业建立了网络安全组织体系、提高了公司网络安全风险防控技术水平,为公司的运营带来了积极影响;仅有 16.96%、10.51%的被访从业人员表示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。

从另外一个方面上讲,虽然是有法可依,但有不少企业在根本上是忽视安全的,在经营过程中往往注重了应用忽视了安全



图 5-4: 政府的网络安全管理政策措施对网络公司的影响情况

二、网络公司的网络安全管理体系建设状况

（一）大部分网络公司对网络安全工作非常重视

调查显示，79.94%的被访从业人员表示其所在公司对网络安全非常重视；13.54%的从业人员表示公司对网络安全问题比较重视；较少比例的被访从业人员认为所在公司不重视网络安全。

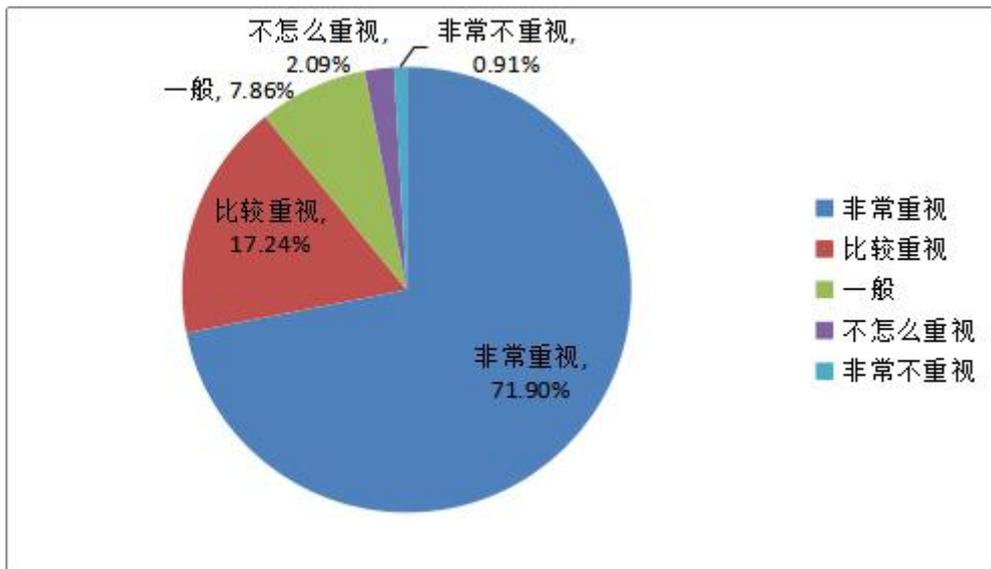


图 5-5：网络公司对网络安全重视情况

（二）网络公司的网络安全管理有一定基础，但仍需大力加强

调查显示，所有的选项被选择的比例最低近 3 成，最高近七成，表明网络公司基本都采取了一定程度的网络安全管理措施。但即使是最基础的安全管理措施，如设立网络安全责任人，仍有超过 30% 的从业人员未选择，说明仍有相当部分的网络公司未建立起基本的网络安全管理制度和体系。

68.75% 的被访从业人员表示其所在公司设置安全管理机构和负责人；62.62% 的被访从业表示其公司制定内部安全管理制度和操作规程，68.75% 的被访从业人员表示公司确定网络安全负责人，落实网络

安全保护责任；公司定期对从业人员进行网络安全教育、技术培训和技能考核的比例为 57.31%。



图 5-6：网络公司的内部网络安全管理措施情况

（三）网络安全管理制度建设与管理措施的调查结果矛盾，表明从业人员对制度建设内容理解不清

调查显示，超八成被访从业人员表示其所在公司的网络安全管理制度健全；52.24%的从业人员表示其公司网络安全管理制度建设非常完善；只有 3%左右的从业人员认为所在公司安全管理制度建设较差。这与上一个问题的有关网络安全措施的回答结果有较大的不一致，表明不少从业人员对网络安全制度的认知存在问题。

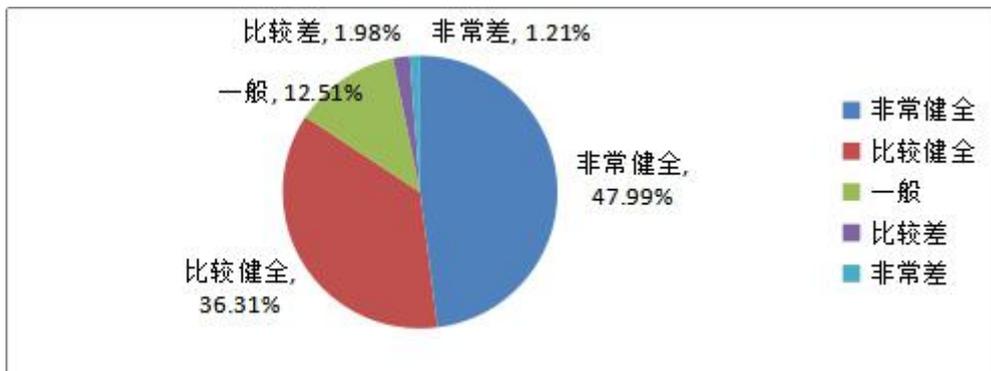


图 5-7：网络公司网络安全管理制度建设情况

(四) 网络安全机构运作情况、网络安全责任制落实情况的调查结果与其它问题矛盾

调查显示，在网络安全管理机构运作情况上，53.03%的被访人员认为所在公司安全管理机构运作情况非常健全；34.76%的从业人员认为安全管理机构运作比较健全。但这一结果与前面有 30%的从业人员所在公司没有设立安全管理责任人的结果矛盾。

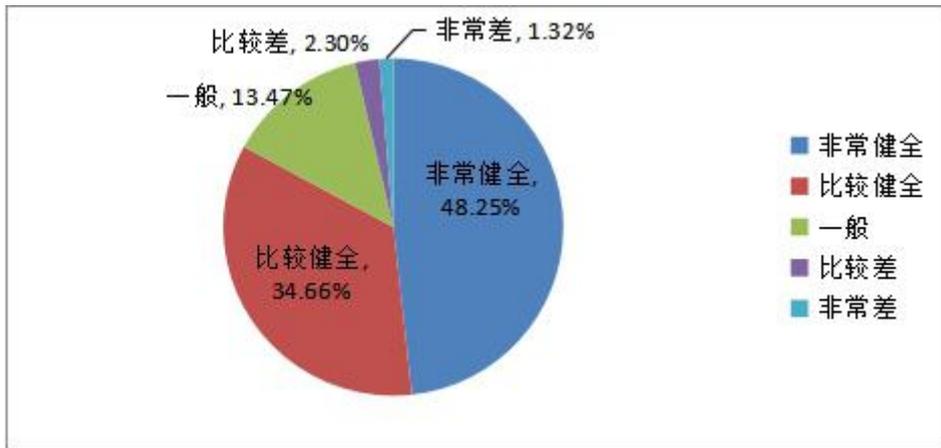


图 5-8: 网络公司的网络安全管理机构运作情况

调查显示，在网络安全责任制落实的问题上，近 9 成被访从业人员认为其所在公司网络安全责任制非常健全或比较健全，与前面的问题结果矛盾。



图 5-9: 网络公司网络安全责任制落实情况

三、网络公司网络安全管理能力建设状况

(一) 公司培训是从业人员提高安全能力的主要形式

调查显示, 61.16%的被访从业人员接受过公司的网络安全培训班; 网络在线培训也是互联网从业人员接受网络安全培训的主要形式, 占总被访人数的比例为 50.53%, 学校网络安全培训的占比较低, 仅有 32.94%。

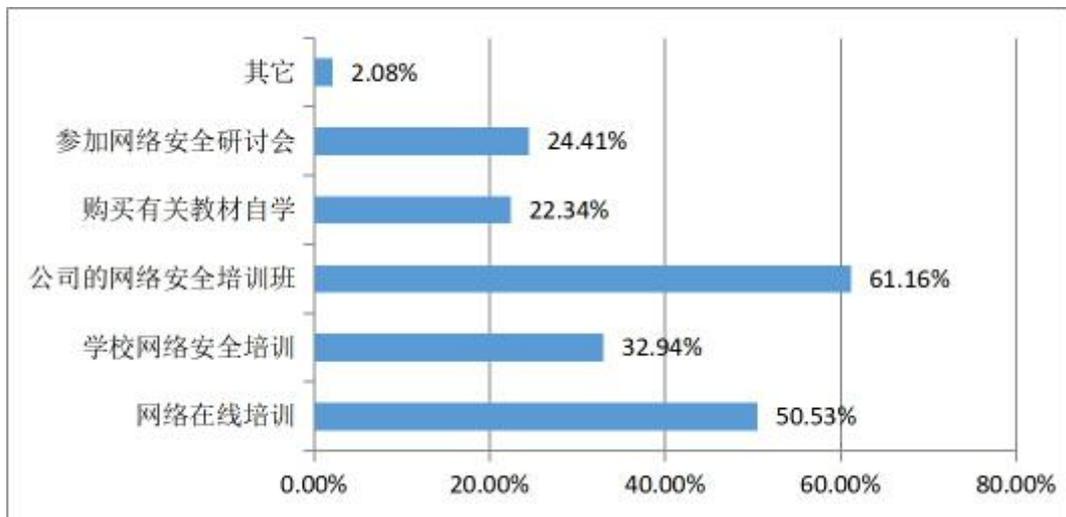


图 5-10: 从业人员接受的网络安全培训情况

(二) 网络公司主要通过内部的技术手段处理网络安全事件, 对外信息沟通不足

调查显示, 互联网企业处理网络安全事件的措施以内部为主, 对外信息沟通的比例较低。有 69.81%的被访从业人员表示公司会采取技术措施修复网络安全漏洞; 58.14%的从业人员表示公司进行网络安全软硬件升级; 53.84%从业人员表示公司会在网络安全时间发生前后加强员工网络安全培训; 25.24%、13.34%的从业人员表示公司在发生网络安全事件后会尽量减小事件影响范围, 以免影响公司业务、或仅会在技术上简单处理一下就继续经营, 没有从源头上重视网络安全。



图 5-11: 网络公司处理网络安全事件的措施情况

四、网络产品与服务的网络安全状况

(一) 产品服务和技术的网络公司提高网络安全水平的主要作用领域

调查显示，从业人员认为网络公司在提高网络整体安全水平方面的首要作用是技术与标准方面，其次是管理与配合政府监管方面。有 64.41%、65.42% 的被访从业人员认为网络公司应提供更加安全的网络产品和服务、研发网络安全新技术从而发挥网络公司在提高网络整体安全水平的作用；有六成左右的被访者认为网络公司应当配合政府部门制定网络安全标准，在发现网络安全风险隐患时，第一时间告知政府有关部门和网民。

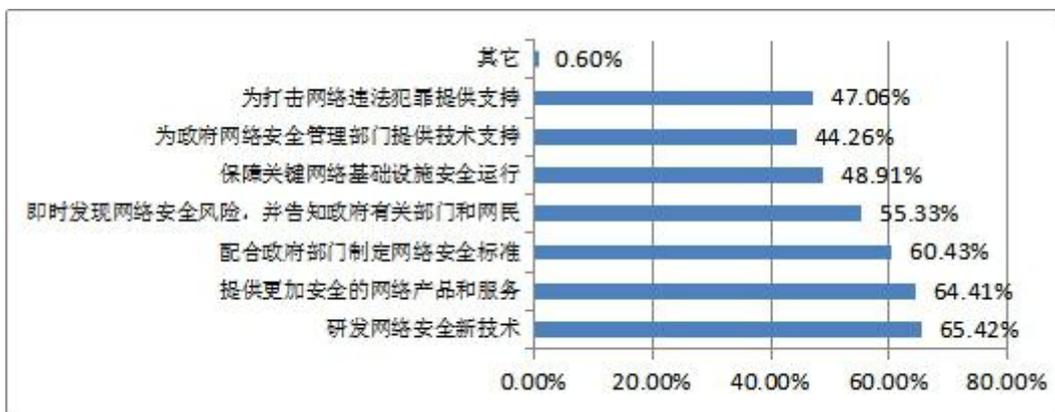


图 5-12: 网络公司在提高网络整体安全水平方面的作用情况

（二）网络公司网络安全管理措施的覆盖率需要进一步提高

调查显示，遵循国家政策法规和行业标准是网络公司采取与产品服务相关的安全措施的主要依据。69.73%的被访从业人员表示其公司提供的网络产品、服务符合相关国家网络安全标准要求；48.31%的被访从业人员表示其公司网络产品、服务经用户同意后才收集其信息；38.79%的从业人员表示其公司建立网络信息安全投诉、举报渠道，及时受理并处理有关投诉和举报。

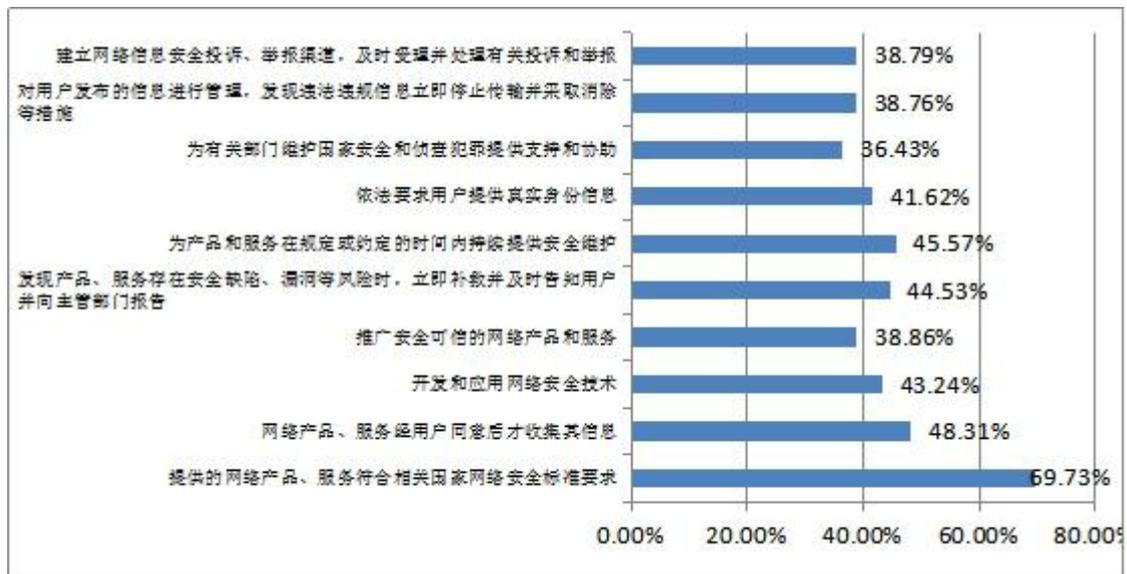


图 5-13: 网络公司的网络安全措施情况

（三）网络从业人员对网络公司的网络安全法律责任的认知不足

调查显示，77.46%的被访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；71.49%的从业人员认为网络公司未经被收集者同意，不向他人提供个人信息；53.62%被访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；半数被访从业人员认为网络公司应及时报告网络安全信息、组织开展网络安全培训等。

上述数据表明有相当部分的网络从业人员对网络安全法律法规的要求认知不清，不少相关选项仅有半数的人员选择。表明在网络公司中加强网络安全法律法规宣传与合规检查非常必要。同时也说明重应用、轻安全是造成网络安全事件的根本原因。



图 5-14：网络从业人员认为网络公司应当承担的网络安全法律责任情况

第六章 进一步加强网络安全治理的对策建议

一、对政府主管部门的建议

(一) 加强网络安全调查研究，摸清新时代网络安全问题产生和治理的基本规律

加大开展网络安全建设调查研究的工作力度，梳理网络安全问题产生的基本规律，清楚认识网络安全建设的社会问题属性和技术发展路径，是完善网络安全治理的重要基础工作。建议政府主管部门加大对网络安全问题调查研究的重视程度，形成多层次、多主体参与的网络安全调查研究支持体系，为做好网络安全治理提供理论和专业保障。

(二) 建立完善政府领导、行业自律和社会参与三位一体的网络安全治理机制

网络安全治理是一项复杂的社会系统工程，需要社会各方的共同参与，充分发挥各自的主动性。建议政府主管部门推动建立不同社会主体之间有效联动的网上举报、处置、追责机制，社会主流价值主导——政府政策法规引导——网民自觉参与维护——网络公司自律履责——消除问题产生根源的主动治理工作机制与模式。推动网络企业、行业协会建立一套网上违法违规举报平台和机制、奖励机制、处置连带责任追究机制，同时与政府牵头建立的举报、奖励、管理平台机制相连相通，相互借鉴、群防群治、综合治理。

(三) 重视大数据分析、数学模型仿真等网络安全治理的工作方式方法与工具的创新与应用

网络信息实时采集和大数据分析是互联网技术的重要代表，网络安全治理需要及时有效的信息收集和实时处理，大数据分析工具的应用极为重要。充分发挥大数据工具的作用，还需要建立能够仿真网络安全社会生态系统的数学模型，通过模型进行大数据分析，为实际工作提供实时有效的工作建议。建议政府有关主管部门牵头组织有关专业机构、专家共同开发建设网络大数据仿真分析模型系统。

(四) 推动建立开放的网络安全治理多方参与的社会化合作平台与机制

网络安全社会治理需要社会各界的积极参与，社会化合作平台和多方参与机制建设是保证社会参与有效的重要支撑。建议主管部门组织指导行业协会、相关专业机构共同建立形成类似消费者权益保护 315 运作模式的网络安全建设社会参与平台与机制，将网络安全管理、行业自律、违法举报、处置问责相结合，提高平台的运作效率和社会影响。

(五) 加大普法宣传，大力推动线上线下相结合的网络安全社会舆论氛围建设

建议政府应健全相关法律法规，建立完善的网络安全法律体系，使企业和网民有法可依，尤其是针对问成年人网络权益保护问题，应尽快出台网络分级制度。

针对网络完全现实中存在大量低俗不良的情况，建议建立一套完整的企业网上规范，以利互相监督制约和违规后上下连带处置的机制。制定网络安全的标准，加强监管和打击力度，强化问责措施，违法必究，提高网络犯罪的成本；加大宣传力度，针对不同网民群体使用不同方式普及网络安全知识和网络犯罪手法，提高全民网络安全意识，避免网民自身的网络安全高危行为，也增强网民防范和处理网络安全问题的能力。

建议主管部门采取线上线下相结合的方式，通过动漫、报道、游戏、视频等多种形式普及《网络安全法》，提高全民的网络安全法律意识和网络安全知识，在主流网络媒体平台建立网络安全频道，开展网络安全教育、培训、以及知识竞赛、网络安全体验活动等方式营造网络安全建设的社会舆论氛围，促进社会各界对网络安全工作的支持与参与力度。同时加大监管、举报、处置和执法力度，严格执行《网络安全法》条款。

（六）搭建国际合作交流平台，推动网络安全事业创新发展

建议通过政府指导支持，行业协会牵线搭桥，网络安全企业和媒体部门支持参与的形式，积极搭建网络安全国际合作交流平台。一方面对接网络安全技术领域处于世界先进地位的国家，借鉴学习网络安全方面法规标准、社会治理等成功理念和先进做法；另一方面通过与世界的对接，不断解放思想，开拓创新，推动网络安全事业加速发展。

二、对网络行业组织的建议

(一) 大力加强网络安全行业自律标准规则与问题协调处理机制建设

建议网络行业协会充分发挥自身优势，组织专业机构和行业企业参加制定行业网络安全相关的管理标准指南，加大行业自律管理标准、办法、处置机制建设的推进力度，提高行业整体的网络安全管理水平。同时，积极配合政府主管部门开展网络安全问题协调处理工作，建立有较强公信力的网络安全问题协调处理机制，促进行业的健康发展。

(二) 发挥协会优势，搭建政府指导的网络安全建设多方沟通合作平台

建议网络行业协会在政府主管部门指导下，搭建社会化的网络安全合作平台，将社会各界与网络公司、网民联系起来，共同参与网络安全治理。平台的模式可以是线上线下相结合，通过网络安全网站、会议论坛、媒体频道、有偿服务等多种形式沟通信息、交流观点，发现问题，提出解决方案。

(三) 增强组织自身的网络安全专业研究与服务能力

建议网络行业协会大力加强自身的网络安全专业研究和服 务能力，在政府主管部门的指导支持下，组建专家智库，开展调查研究，围绕网络安全建设的重大理论和实践问题下功夫，提升行业协会组织在网络安全治理中的地位，发挥更大作用。

(四) 组织推进重大网络安全品牌活动

建议网络行业协会围绕具有重大社会影响的网络安全热点问题，组织各方力量，策划实施重大网络安全品牌活动，通过活动的组织吸引社会各界的广泛关注，以活动为载体，普及网络安全知识，提升全民网络安全意识，促进网络安全社会舆论环境建设。

（五）推动各行业网络安全教育培训

建议政府部门加大对各行业，尤其是涉及到国家安全的重点行业的网络安全教育培训引导力度，普及网络安全法律法规，强化网络安全防范意识，依法依规提高网络安全操守技能，有效预防网络安全隐患。

三、对网络公司的建议

（一）树立与社会主流价值观相匹配的企业经营理念

建议网络公司领导者从自身的社会角色与价值创造的高度理解网络安全与企业发展的关系，树立可持续的运营理念，将企业的发展建立在创造满足社会实际需求的价值基础上，将企业的经营理念与社会的主流价值观相匹配，增强企业的可持续发展能力。

（二）正确认识网络安全建设、用户需求与企业产品与服务的关系

建议网络公司正确理解遵守网络安全建设要求与满足用户需求之间的关系，准确进行产品和服务的市场定位，努力提供能够更好满足用户需求，同时充分满足网络安全要求的产品和服务。放弃那些为了提高短期利润而打擦边球或违规的做法，实现企业的安全稳定经营。

加强对网民个人信息的保护力度，对数据库调用设置更高权限。加大力度推动网络实名制落地、对网络管控设立标准与分级制度。

（三）建立完善网络安全风险管理体系

建议网络公司认真贯彻落实《网络安全法》和相关政策法规要求，将网络安全风险管理作为企业运营管理的重要工作，加大对网络安全的投入，树立网络安全风险意识，识别网络安全风险点，制定网络安全风险管理制度，建立网络安全风险事件库，并将网络安全风险纳入企业产品开发和经营决策，切实提高公司的网络安全管理水平。

（四）积极开展网络安全技术与管理创新与应用

建议网络公司加大对网络安全技术与管理创新的投入，开发应用相关先进技术和管理经验，加强产品与服务的安全管理，及时发现问题并妥善解决，提高企业的整体安全水平，保证公司运营活动的正常开展。

加强对网络从业人员尤其是管理人员的培训，加强企业网络安全管理，提升运维管理素质，提高问题处理效率；推进网络安全系统建设，不断增强基础网络、核心系统、关键资源的安全掌控能力以及应急服务能力；提供更为优质的过滤非法网站的服务，为网民营造绿色上网环境。

四、对网民的建议

建议网民要多了解网络安全相关的法律和知识，提升网络安全意识；安全上网，避免进行网络高风险行为；了解更多维护网络权益的

渠道，积极维护自身权益。针对未成年人的网络安全保护，通过政府、社会、家庭三方渠道共同努力，养成未成年人健康上网习惯。

附录

一、术语阐释

(一) 网络公司

2015 年 12 月底，工业和信息化部出台的《电信业务分类目录》（2015 版）中，B 类增值电信业务类下的 B14—互联网接入服务业务可以对应互联网服务提供商经营的互联网接入服务；B25—信息服务业务可以对应 .com 企业提供的互联网经营业务。鉴于互联网新技术新业务的蓬勃发展，B 类增值电信业务也扩充了不少新服务类型，如互联网数据中心业务（B11）、互联网资源协作服务业务（B12）、内容分发网络业务（B13）、国内互联网虚拟专用网业务（B14）和在线数据处理与交易处理业务（B21）等。总体来看，在此版业务分类中，B 类增值电信业务已划分为两大类型业务，第一类业务为基于设施和资源类的业务，第二类业务为基于公共应用平台类的业务。

基于上述简要分析，本研究认为，网络公司的概念有狭义和广义界定之分。就狭义而言，主要指基于互联网经营增值业务的企业，这些增值业务体现在搜索、电商、社交等多个细分领域，就广义而言，除了上述企业外，还包括基于互联网基础设施和资源类的企业以及互联网公共应用平台类企业等。

因此，属于本研究范围内的网络公司主要包括两大类：第一类是提供互联网基础设施和资源类的企业，如中国电信、中国移动、中国联通等；第二类是提供互联网经营业务的企业，既包括具有较大用户

基础，广泛社会经济影响的互联网公共应用平台型企业（百度、阿里、腾讯等），也包括专营于某个领域的互联网增值业务企业（如新浪、优酷、360 等）。

（二）法律责任

法律责任是指因违反了法定义务或契约义务，或不当行使法律权利、权力所产生的，由行为人承担的不利后果。就其性质而言，法律关系可以分为法律上的功利关系和法律上的道义关系，与此相适应，法律责任方式也可以分为补偿性方式和制裁性方式。法律责任分为民事责任、刑事责任、行政责任。

本研究所涉及的主要是网络公司在经营活动中遵守国家网络安全相关的法律法规应当承担的责任。

（三）社会责任

互联网企业依托互联网、高技术含量、以提供信息、应用等服务为主的运营特点有三个方面：

一是互联网企业以互联网平台作为其提供产品和服务的支撑，平台的参与方相互合作，共同实现服务过程，即互联网平台企业群体通过合作共同履行社会责任。

二是由于互联网的交互特性，互联网用户直接参与企业价值创造过程，对企业的价值创造有着重大的影响，即用户对被互联网企业履行社会责任的同时，也在履行其自身的社会责任，并在很大程度上影响着互联网企业的履责行为和履责绩效。

三是互联网企业创新迭代速度快，对经济社会的未来发展影响大，而努力使当前的这些创新对未来的经济社会发展产生正面影响，或有效控制其负面影响是互联网企业社会责任的重要内容。

基于网络公司履行社会责任的上述特点，结合国际社会责任标准 ISO26000 和国家社会责任标准 GB/T36000 的组织社会责任概念，我们给出网络公司社会责任的定义，即通过透明和道德的行为，与合作各方达成共识，对决策和活动产生的当前及未来影响承担责任，建设和谐共赢的互联网生态系统，促进企业与经济社会的协调可持续发展。

二、调查活动发起单位及支持单位名单

（一）发起单位名单（全国各省市 85 家网络安全社会组织）

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协会
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

(二) 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

(三) 支持单位名单

1. 专业及新闻媒体支持单位:

《新华社经济参考报》、《信息安全与通信保密》、《中国信息安全》、《信息网络安全》、《信息安全研究》、《警察技术》、《经济》、《中国财经论坛》、《中国青年报》、《光明日报》、《南方都市报》、人民网、光明网、中国经济网、环球网、中国网、中青在线、未来网

2. 商业网络平台支持单位:

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

3. 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

4. 各地网安协会活动支持单位:

- 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

专题报告

2018 年个人信息安全调研分析报告

一、个人信息安全的网民关注度调查

（一）关注个人信息安全的网民人群比例

个人信息是当前网民广泛关注的热点问题。近四分之三的网民认为网络个人信息的保护状况不好。在网络权益类调查问卷中，关于哪些网络安全事项属于个人的网络权益的问题，大约 70.4%的受访人群要求网络公司要保证个人信息安全的权利。在网民的网络安全意识与安全感方面，网络个人信息泄露的网民对网络安全满意度的评价更低。

（二）个人信息泄露与网民安全感满意度的关系

1. 个人信息泄露是影响网民安全感满意度的重要因素

网络安全问题与网民的安全感满意度有一定关系，其中个人信息泄露是影响安全感满意度的重要变量。经调查分析发现，安全感满意度较高和较低的网民遇到的网络安全问题结构基本一致。网络色情、网络谣言与诽谤、网络诈骗是两类群体共同遇到的网络安全问题。相较而言，安全感满意度较低的网民较多遇到的情况是未经同意收集个人信息及网络个人信息被泄露，通过对比两类人群的统计图表，此类问题应该在很大程度上影响了部分网民的安全感满意度。

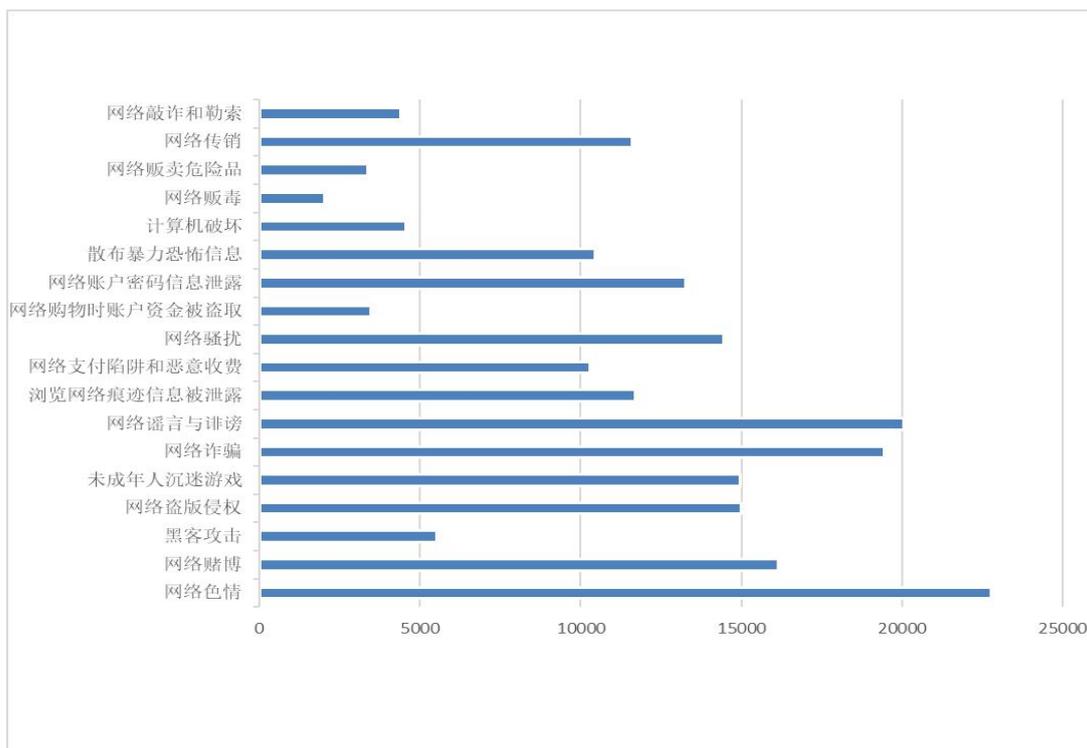


图 1-1: 安全感满意度较高的网民遇到的网络安全问题

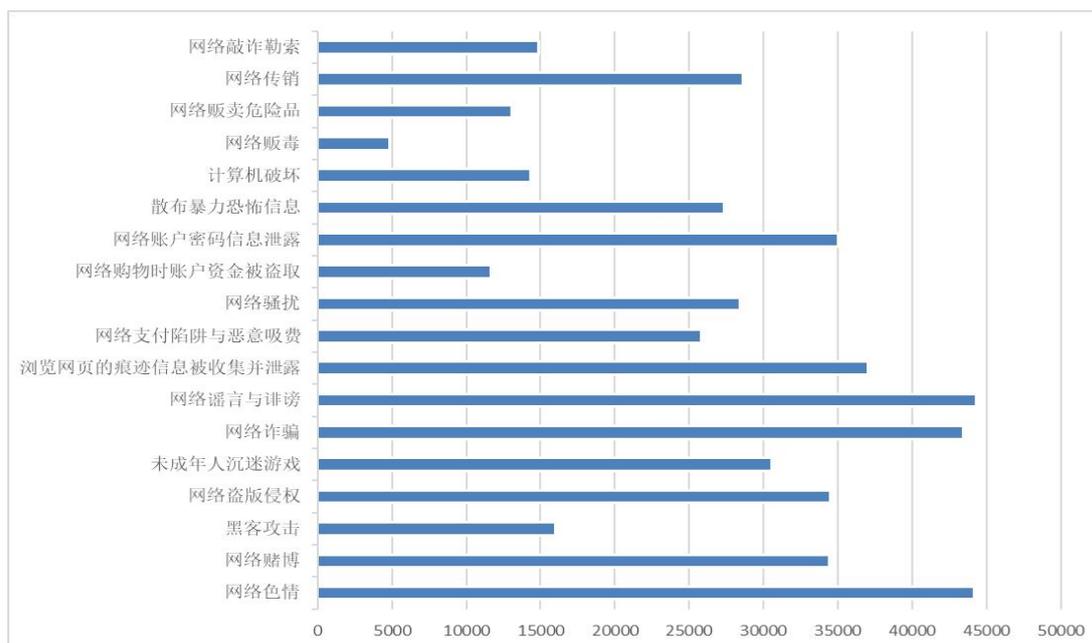


图 1-2: 安全感满意度较低的网民遇到的网络安全问题

二、网络公司的个人信息安全措施准备

（一）网络公司个人信息安全管理措施的覆盖率需要进一步提高

调查显示，遵循国家政策法规和行业标准是网络公司采取与产品服务相关的安全措施的主要依据。69.73%的被访从业人员表示其公司提供的网络产品、服务符合相关国家网络安全标准要求；48.31%的被访从业人员表示其公司网络产品、服务经用户同意后才收集其信息；38.79%的从业人员表示其公司建立网络信息安全投诉、举报渠道，及时受理并处理有关投诉和举报。

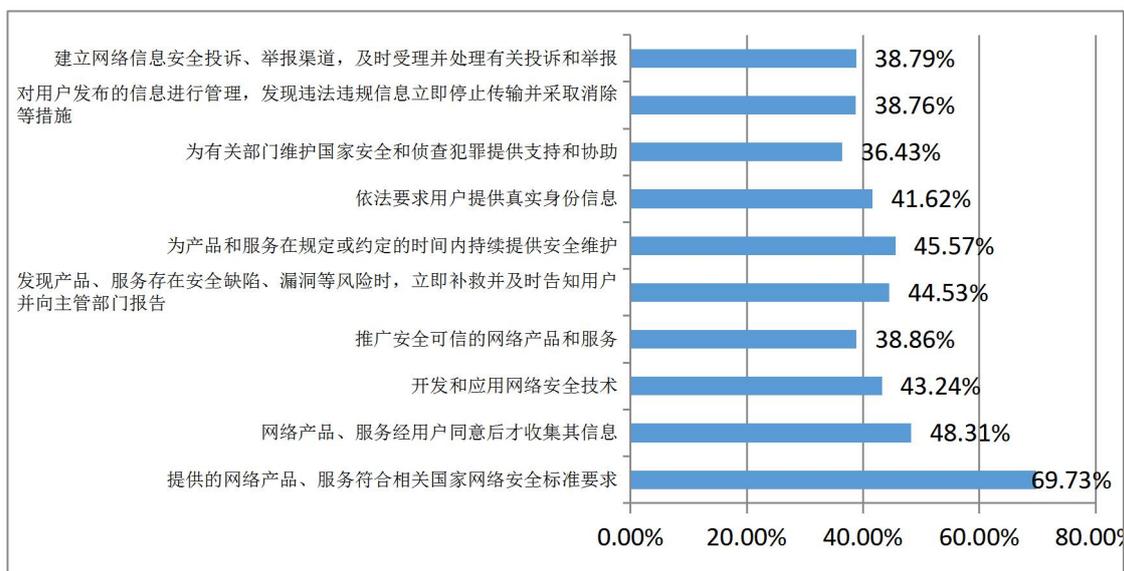


图 2-1：网络公司的网络安全措施情况

（二）网络从业人员对网络公司的个人信息安全法律认识不足

经调查显示，77.46%的被访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；71.49%的从业人员认为网络公司未经被收集者同意，不向他人提供个人信息；53.62%被访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；半数被访从业人员认

为网络公司应及时报告网络安全信息、组织开展网络安全培训等。上述数据表明有相当部分的网络从业人员对网络安全法律法规的要求认知不清，不少相关选项仅有半数的人员选择。表明在网络公司中加强网络安全法律法规宣传与合规检查非常必要。

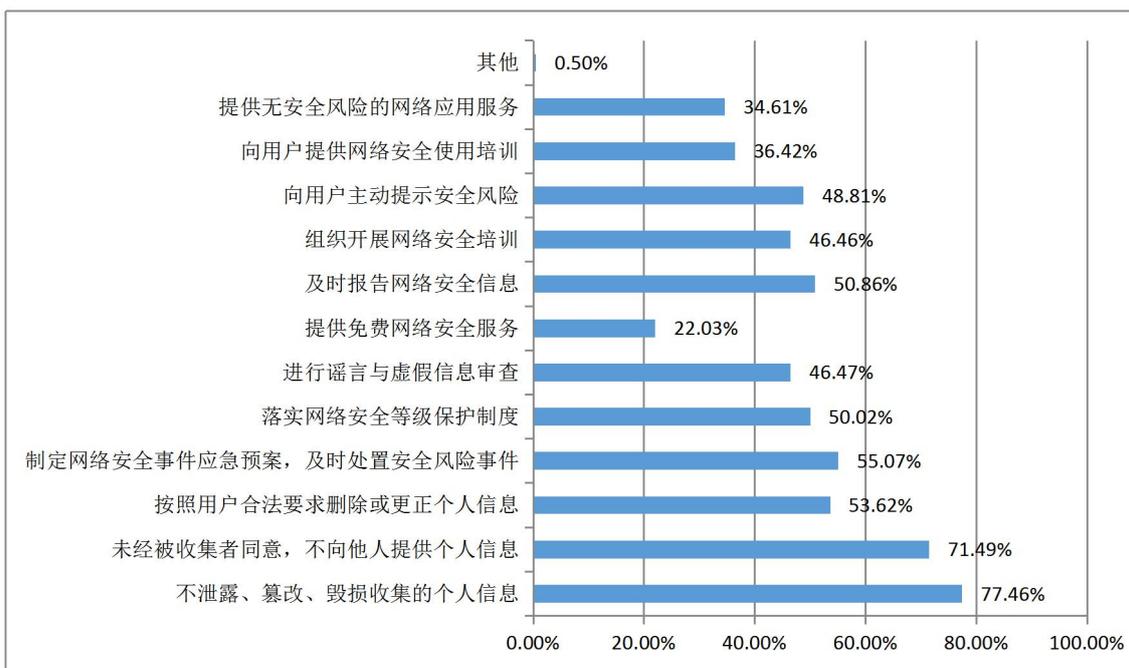


图 2-2: 网络从业人员认为网络公司应当承担的网络安全法律责任情况

三、网民个人信息权益意识与救济渠道情况

(一) 网民的个人信息权益意识较高

调查显示，网民对自身的网络权益认知相对全面，有超过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属于个人的网络权益。

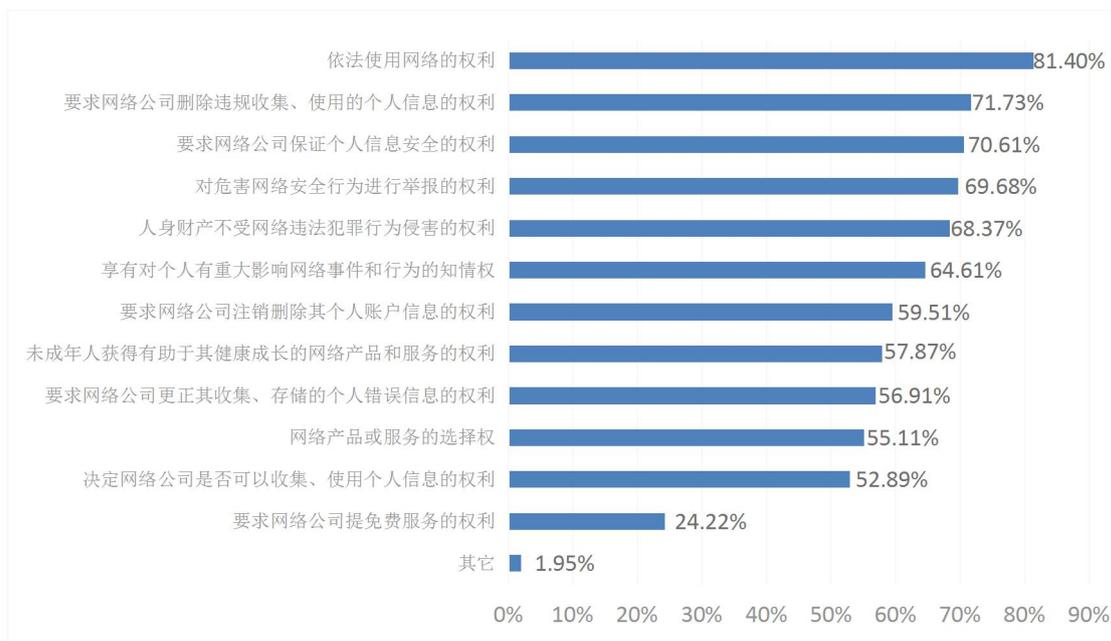


图 3-1：网民网络权益认知情况

（二）网络个人信息保护情况

1. 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；超四成的网民认为手机 AP 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，在网络搜索信息、利用网络进行云盘存储、投资理财不够安全；近两成的网民认为在使用影音娱乐软件时，个人信息保护不够；超一成半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。

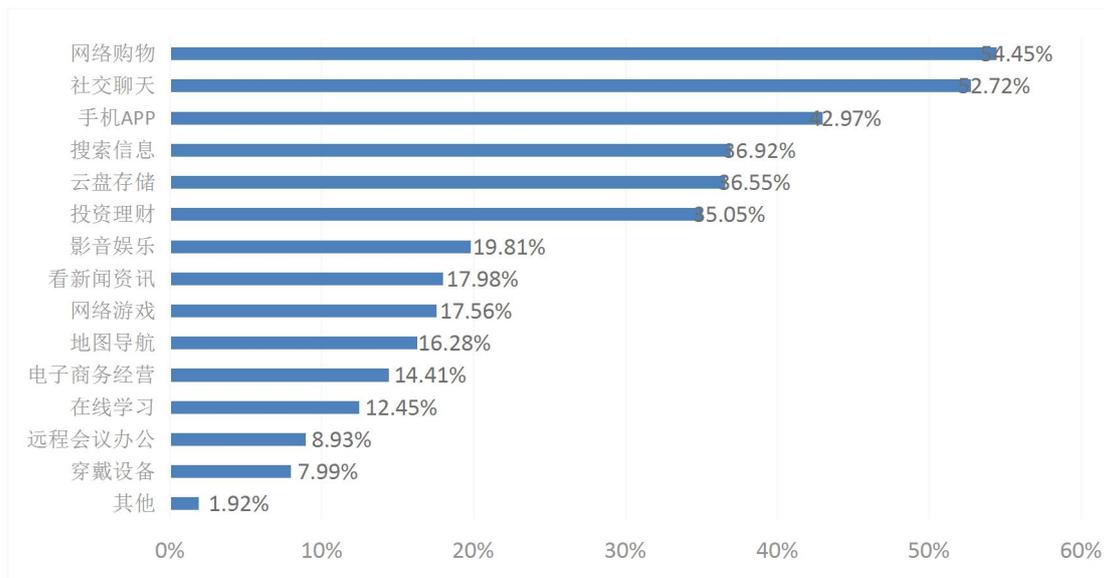


图 3-2：网民网络应用个人信息保护认知情况

2. 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。

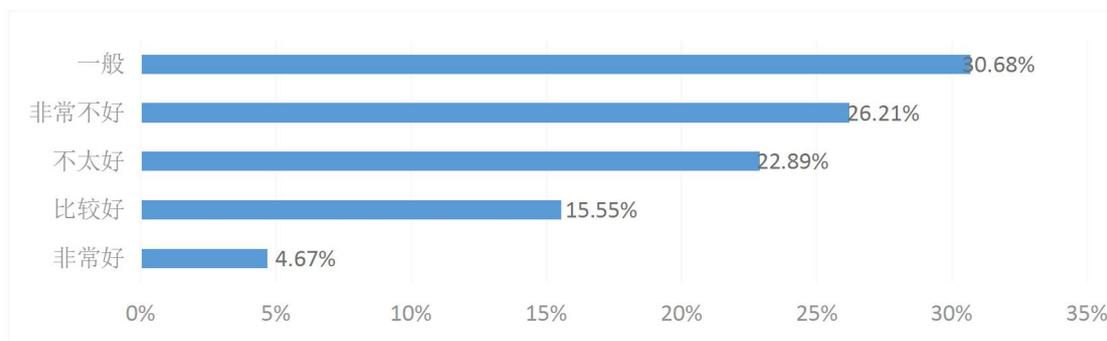


图 3-3：网民网络个人信息保护评价情况

3. 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的保护不够到位。有近四成的认为投资理财类应用个人信息保护问题较多。

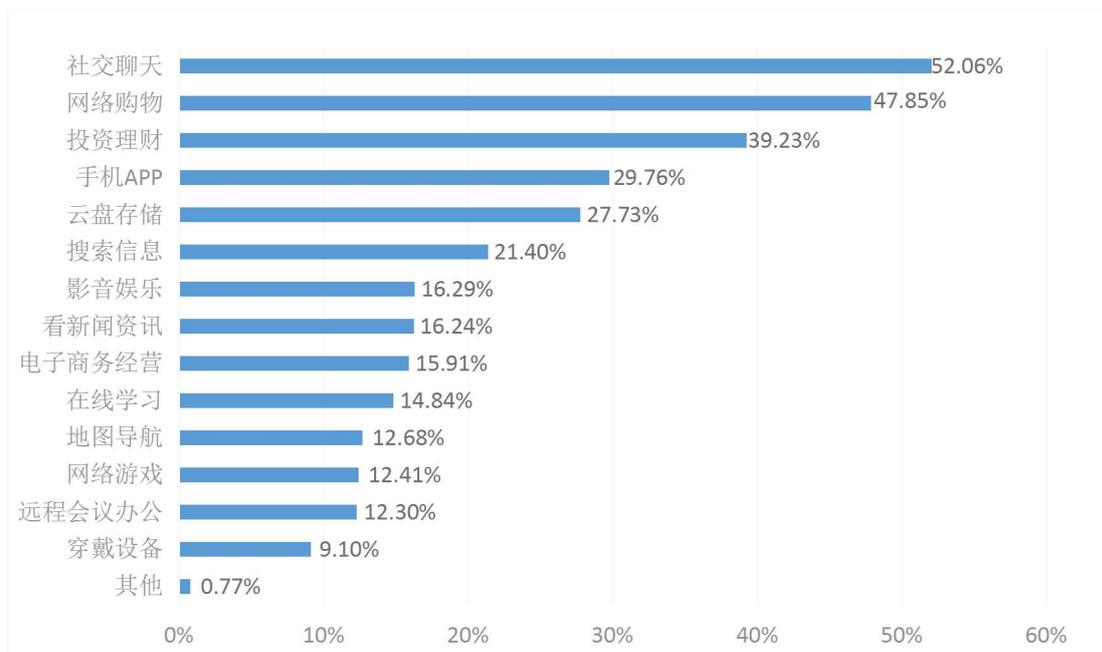


图 3-4：网络从业人员对网络应用个人信息保护情况的认知

四、从业人员对个人信息泄露问题的建议

（一）关心个人信息泄露问题的从业人员岗位分布

调查分析发现，关心个人信息泄露的从业人员的工作岗位分布和回答问卷的从业人员工作岗位分布基本一致，我们可以判定从业人员工作岗位其是否关心个人信息泄露和保护没有关系。具有高等学历的从业人员更加关心个人信息泄露问题。考察从业人员所处公司类型，其所在公司类型为影音娱乐和新闻资讯的从业人员更愿意提出信息泄露和保护的相关工作建议。

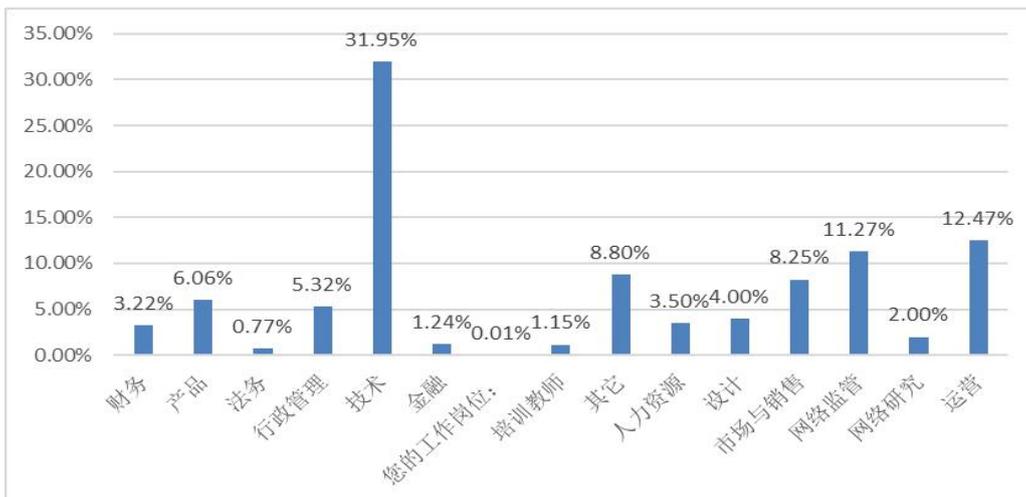


图 4-1 从业人员工作岗位分布

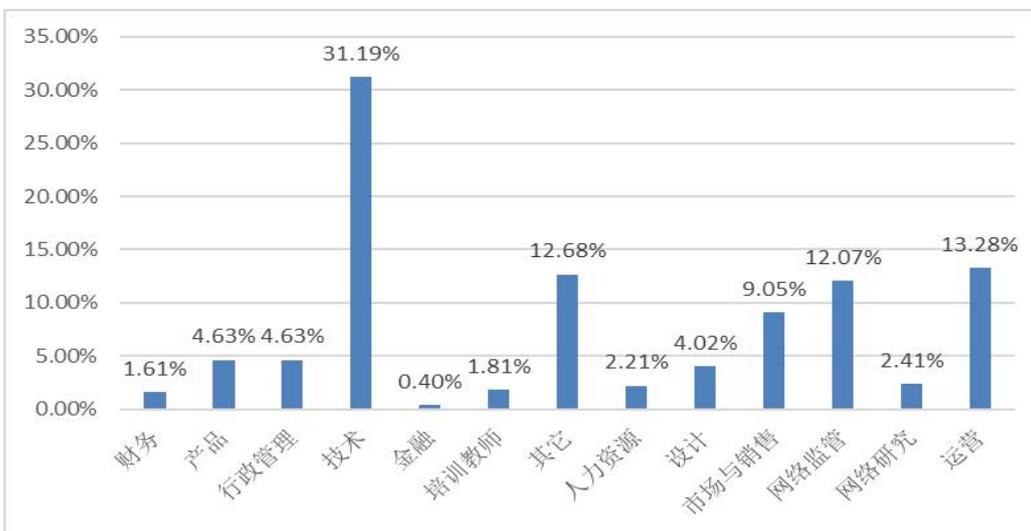


图 4-2 关心个人信息泄露的从业人员工作岗位分布

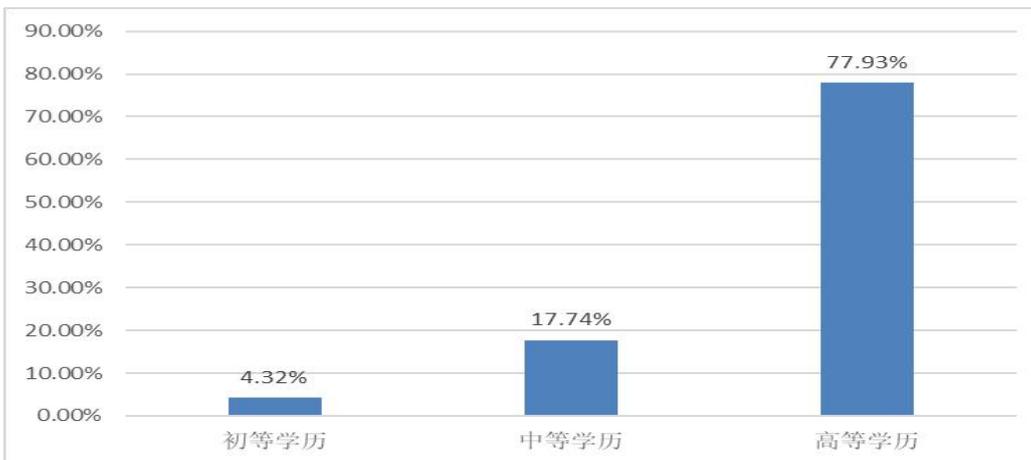


图 4-3 从业人员学历分布

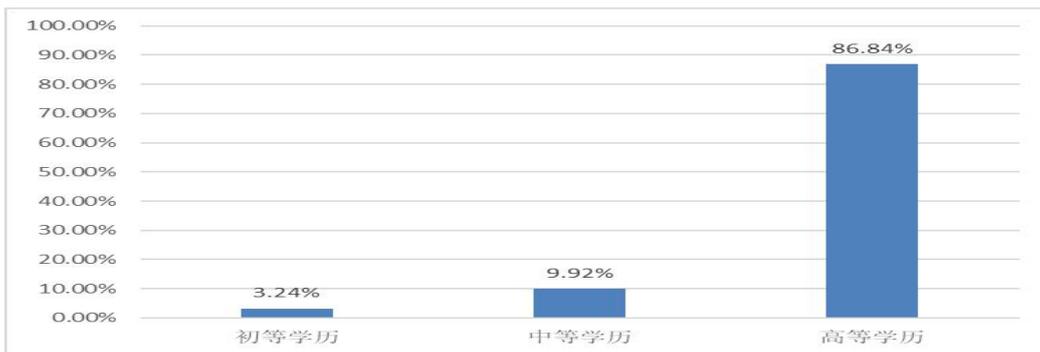


图 4-4 关心个人信息泄露的从业人员学历分布

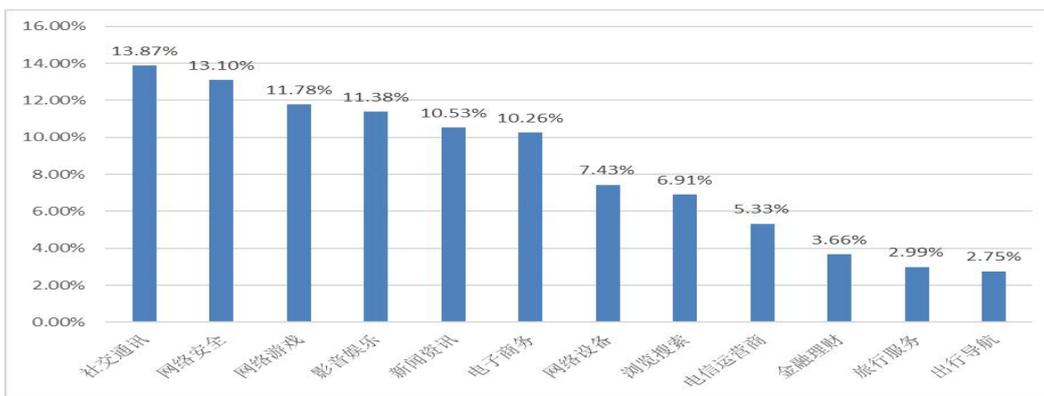


图 4-5 从业人员所在公司领域分布

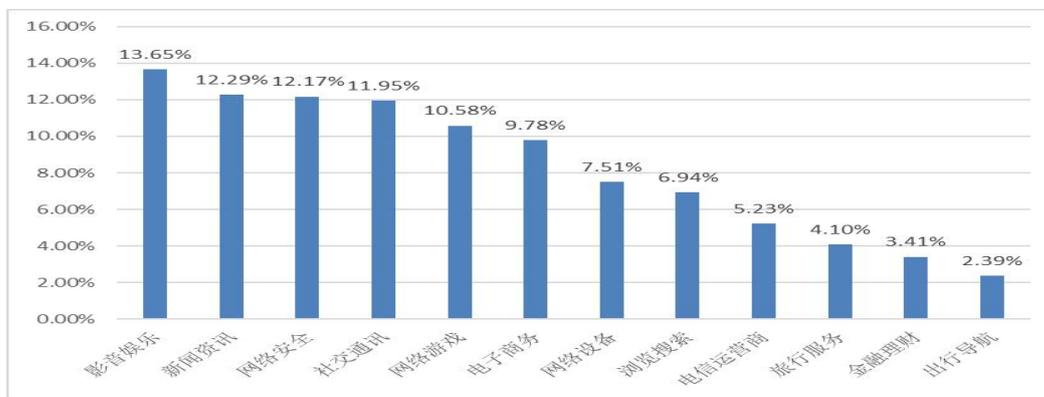


图 4-6 关心个人信息泄露的从业人员所在公司领域分布

(二) 从业人员对个人信息泄露问题的建议

开放性建议中，从业人员最关注的两个网络安全问题为个人隐私泄露问题以及未成年人沉迷网络问题。针对个人信息泄露问题的建议，从业人员提出的建议主要为：（一）加强对网民个人信息的保护力度，对数据库调用设置更高权限；（二）网络平台对所有网络用户进行实名

制管控并拒绝匿名的同时，开放用户注销端口，在用户注销后删除用户资料；（三）对未经用户允许，不同平台和 APP 之间共享用户信息的行为进行管控，减少个人信息的泄露。



网安联
Wang An Lian

调查活动官方网站
网络安全共建网
www.iscn.org.cn

网安联秘书处
电话: 020-83113010 / 13911345288
邮箱: cinsabj@163.com