

2020 年全国网民网络安全感满意度调查

统计报告

(总报告)

指导单位：公安部网络安全保卫局

发起单位：全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织

承办单位：广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2020 年 9 月

本报告数据来源于 2020 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 / 林先生 13911345288

邮箱地址：cinsabj@163.com

目录

一、前言.....	1
二、主要发现.....	4
2.1 网民网络安全感满意度呈上升趋势，网络治理初见成效	4
2.2 网络安全态势依然严峻，供应链安全风险受到关注	5
2.3 打击网络犯罪任重道远，痛点多关注度高	6
2.4 个人信息保护差评多，社交、电商、网媒等领域是重灾区	6
2.5 网络购物权益保护满意度高，新业态面临新问题	7
2.6 未成年人权益保护成效一般，需加强家、校、企、社合作	7
2.7 企业自律有改善但仍有待加强，网暴、舆情等受到关注	8
2.8 网络安全监管取得成效，等级保护制度逐步落实	9
2.9 数字政府服务给人获得感，信息化建设效果明显	9
2.10 疫情影响社会加快网络化，政府应对措施得到好评	10
2.11 新技术应用登场，安全风险受到关注	11
三、调查对象情况.....	13
3.1 性别分布	13
3.2 年龄分布	14
3.3 学历分布	15
3.4 职业身份	16
3.5 从业时间	17
3.6 工作单位	17
3.7 工作岗位	18
3.8 地区分布	18
四、网络安全感和满意度.....	22
4.1 网民上网行为	22
4.2 网络安全认知	26
4.3 网络安全态势	28
4.4 网络安全治理	33

4.5 治理成效评价	38
4.6 网络安全感受	42
4.7 安全感满意度	51
(1) 网络安全感满意度概念.....	51
(2) 网络安全感满意度指标体系.....	51
(3) 网络安全感满意度指标的计算方法.....	52
(4) 满意度指数计算结果.....	52
(5) 网络安全感满意指数分析.....	53
五、专题分析.....	56
5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题	56
5.2 专题 2：遏制惩处网络违法犯罪专题	62
5.3 专题 3：个人信息保护专题	75
5.4 专题 4：网络购物权益保护专题	85
5.5 专题 5：未成年人网络权益保护专题	95
5.6 专题 6：互联网平台监管与企业自律专题	109
5.7 专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题	121
5.8 专题 8：新冠疫情的影响和应对专题	129
5.9 专题 A：等级保护实施与企业合规专题	142
5.10 专题 B：行业发展与生态建设专题	161
5.11 专题 C：新技术应用与网络安全专题	170
5.12 专题 D：科技创新与人才培养专题.....	183
六、结论和建议.....	189
6.1 主要结论	189
(1) 网络安全感满意度提升，网络安全治理取得良好的效果..	189
(2) 疫情影响社会经济运行和人民生活方式加快向数字化、网络 化转变，政府对疫情的应对措施和网络安全保障工作受到网民好评	189
(3) 网络安全形势仍然严峻，网络暴力、恶意炒作、不良信息泛 滥问题突出，打击网络犯罪任重道远.....	190
(4) 网民网络安全意识有较大提高，个人信息保护和未成年人网	

络权益保护问题关注度高.....	190
(5) 网络安全等级保护和关键信息基础设施保护工作取得进展， 企业合规自律和网络安全保障水平有较大提升.....	191
(6) 新技术创新给行业发展带来新机遇，但供应链安全问题突出， 技术、人才和产业生态建设等方面存在不足.....	191
6.2 对策建议	192
(1) 统筹规划重点突破，加强网络安全法治社会建设，打造治理 新格局.....	192
(2) 以人为本标本兼治，加大打击网络犯罪力度，保障合法权益	192
(3) 加强监管夯实责任，强化企业合规自律，做好舆情疏导..	192
(4) 体系完备服务完善，全面提升网络综合治理能力，提高治理 效能.....	193
(5) 标准引领服务赋能，打造协调发展的产业生态，巩固安全基 础.....	193
附件一：调查方法与数据样本情况.....	196
附件二：调查报告致谢词.....	201
附件三：调查活动指导单位、联合发起单位和组委会名单.....	202
附件四：调查活动发起单位及支持单位名单（排名不分先后）	204

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

图表目录

图表 3.1-1: 公众网民性别分布图	13
图表 3.1-2: 从业人员网民性别分布图	14
图表 3.2-1: 公众网民年龄分布图	14
图表 3.2-2: 从业人员网民年龄分布 2019-2020 对比图	15
图表 3.3-1: 公众网民学历分布图	15
图表 3.3-2: 从业人员学历分布图	16
图表 3.4-1: 公众网民职业或身份分布图	16
图表 3.5-1: 从业人员从业时间分布图	17
图表 3.6-1: 从业人员工作单位分布图	17
图表 3.7-1: 网民从事网络安全相关工作比例	18
图表 3.8-1: 公众网民常住地各省分布图	19
图表 3.8-2: 从业人员答卷各省分布图	21
图表 4.1-1: 公众网民网龄分布图	22
图表 4.1-2: 公众网民每天上网时长	23
图表 4.1-3: 公众网民每月上网费用支出情况	23
图表 4.1-4: 公众网民每月上网费用负担评价	24
图表 4.1-5: 公众网民常用的网络应用服务覆盖率	25
图表 4.2-1: 网民有不安全网络行为的比例	26
图表 4.2-2: 网民遭遇网络安全问题的应对选择	27
图表 4.3-1: 公众网民常遇见的网络安全问题	28
图表 4.3-2: 在工作中最常面对的网络安全隐患	29
图表 4.3-3: 网络安全事件出现的原因	30
图表 4.3-4: 互联网黑灰产业活跃情况评价	30
图表 4.3-5: 常见网络黑灰产业犯罪手法	31
图表 4.3-6: 刷流量网络水军现象屡禁不绝的原因	32
图表 4.3-7: 整治网络黑灰产业关键手段评价	32
图表 4.4-1: 网络安全最突出或亟需治理的问题	33
图表 4.4-2: 维护网络安全最需要采取的措施	34

图表 4.4-3: 亟待加强的网络安全立法内容	35
图表 4.4-4: 网络安全相关管理部门的认知度	36
图表 4.4-5: 政府部门网络安全监管力度评价	37
图表 4.5-1: 互联网企业履行网络安全责任的评价	38
图表 4.5-2: 网络安全法治社会建设与依法治理满意度评价	39
图表 4.5-3: 政府网络监管和执法表现的满意度评价	39
图表 4.5-4: 政府网上服务的满意度评价	40
图表 4.5-5: 网络安全治理总体状况的评价	41
图表 4.6-1: 公众网民网络安全感评价	42
图表 4.6-2: 从业人员和公众网民网络安全感评价比较	43
图表 4.6-3: 公众网民对网络安全感变化的评价	44
图表 4.6-4: 2020 年-2019 年公众网民对安全感变化的感受比较	44
图表 4.6-5: 从业人员网民安全感变化的评价	45
图表 4.6-6: 2019 年-2020 年从业人员对安全感变化的感受比较	45
图表 4.6-7: 2018 年-2020 年公众网民网络安全感评价比较	46
图表 4.6-8: 2019 年-2020 年从业人员网络安全感评价比较	47
图表 4.6-9: 各省公众网民网络安全感评价比较	48
图表 4.6-10: 从业人员和公众网民网络安全感评价比较	48
图表 4.6-11: 各年龄段网民网络安全感评价比较	49
图表 4.6-12: 不同职业网民安全感比较	50
图表 4.7-1: 网络安全感满意度指标一览表	51
图表 4.7-2: 2020 年网络安全感满意度指数表	53
图表 4.7-3: 2020-2019 年网络安全感满意度指数对照表	54
图表 5.1-1: 公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解	56
图表 5.1-2: 网络安全法律法规知识来源渠道	57
图表 5.1-3: 网络安全普法教育工作的薄弱环节	57
图表 5.1-4: 亟待加强网络安全立法的内容	58
图表 5.1-5: 公众网民遇到网络纠纷比例	59
图表 5.1-6: 网民对网络纠纷的应对选择	59

图表 5.1-7: 网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法	60
图表 5.1-8: 网民对网络安全方面司法工作满意度评价	61
图表 5.2-1: 网络上遭遇违法犯罪的情况	62
图表 5.2-2: 需加强打击的网络违法犯罪行为	63
图表 5.2-3: 遇到网络诈骗次数的变化	63
图表 5.2-4: 各类电信网络诈骗的遇见率	64
图表 5.2-5: 网民对电信诈骗的应对措施	65
图表 5.2-6: 公众网民对问题解决的满意度评价	65
图表 5.2-7: 公众网民对公安部防诈骗专线“96110”认知度	66
图表 5.2-8: 所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动情况	67
图表 5.2-9: “金融投资”类 APP 导致财产损失的情况	67
图表 5.2-10: 应用扫码付款或线上支付时遇到被盗刷的情况	68
图表 5.2-11: 网络博彩或网络赌博在网民生活圈渗透程度	69
图表 5.2-12: 网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度	69
图表 5.2-13: 定期杀毒和更新补丁的落实情况	70
图表 5.2-14: 不良信息乱象泛滥现状	71
图表 5.2-15: 色情暴力等低俗网络信息数量变化情况	71
图表 5.2-16: 遇到低俗网络信息的应对措施	72
图表 5.2-17: 对低俗网络信息的投诉效果的评价	73
图表 5.2-18: 网络谣言信息鉴别渠道	73
图表 5.2-19: “清朗”、“净网”等专项行动成效的评价	74
图表 5.3-1: 网民对我国个人信息保护状况评价	75
图表 5.3-2: 个人信息保护做得不好的应用领域	76
图表 5.3-3: 网民遇到网络个人信息泄露的情况	77
图表 5.3-4: 个人信息被泄露或被滥用的情况	78
图表 5.3-5: 在线上支付时采取的身份认证方式	79
图表 5.3-6: 生物识别技术信息泄露风险的看法	79
图表 5.3-7: 收到精准广告推送情况	80
图表 5.3-8: 发布精准广告事前征求同意的情况	81

图表 5.3-9: 精准广告提供退出机制的情况	82
图表 5.3-10: 移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况	82
图表 5.3-11: 网民对 APP 在个人信息保护方面改善的评价	83
图表 5.3-12: 应重点加强个人信息保护方面的措施	84
图表 5.4-1: 网络购物安全状况满意度评价	85
图表 5.4-2: 网民网络购物年平均消费情况	86
图表 5.4-3: 网络购物时遇到商家拒绝 7 天无理由退货的情况	86
图表 5.4-4: 遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施	87
图表 5.4-5: 放弃无理由退货的原因	88
图表 5.4-6: 网贷应用软件接受度和使用频率	88
图表 5.4-7: 遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况	89
图表 5.4-8: 网民通过电商直播购物的情况	90
图表 5.4-9: 对直播消费购物不满意的原因	90
图表 5.4-10: 网民对网红带货的反应	91
图表 5.4-11: 网民对电商直播渠道购买商品的关注点	92
图表 5.4-12: 网民参与网上二手商品买卖的意愿	93
图表 5.4-13: 网民对二手商品交易风险的认识	94
图表 5.5-1: 未成年人网络权益保护状况满意度评价	95
图表 5.5-2: 有未成年人上网的公众网民家庭比例	96
图表 5.5-3: 未成年人中网络应用服务渗透率	97
图表 5.5-4: 家长对未成年人上网采取的引导和管理措施	98
图表 5.5-5: 公众网民对禁止学生带手机进校的意见	98
图表 5.5-6: 支持禁止学生带手机进校的原因	99
图表 5.5-7: 对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解	100
图表 5.5-8: 对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价	100
图表 5.5-9: “青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因	101
图表 5.5-10: 对“网络宵禁”、实名认证和限时令措施效果的看法	102
图表 5.5-11: 网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价	103
图表 5.5-12: 对未成年人上网的看法	104

图表 5.5-13: 未成年人上网相关问题的关注度	105
图表 5.5-14: 未成年人给网络主播打赏的消费情况	105
图表 5.5-15: 对引导未成年人健康上网起主要作用的角色	106
图表 5.5-16: 对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价	107
图表 5.5-17: 网络素养教育课程需要加强的部分	108
图表 5.6-1: 不良信息的渗透率	109
图表 5.6-2: 目前网络欺凌情况严重性的评价	110
图表 5.6-3: 社交网络平台上侵犯原作者权利的情况	110
图表 5.6-4: 对网红或流量偶像发布的内容监管的评价	111
图表 5.6-5: 网络恶意营销账号监管有效性的评价	112
图表 5.6-6: 未实名注册的移动应用（APP）或网络平台的普遍性	112
图表 5.6-7: 社交网络平台履行发表言论责任提示的情况	113
图表 5.6-8: 自媒体平台信息发布检查的有效性评价	114
图表 5.6-9: 群主等对信息发布检查的有效性评价	115
图表 5.6-10: 网民对互联网平台投诉处理结果的评价	116
图表 5.6-11: 网络舆论压力对热点事件公正解决的作用	116
图表 5.6-12: 对正确引导网络舆情发展的看法	117
图表 5.6-13: 网民对网络空间知识产权侵犯治理的看法	118
图表 5.6-14: 造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因	119
图表 5.6-15: 对网络虚拟财产的看法	120
图表 5.7-1: 政府网上服务的渗透率	121
图表 5.7-2: 新媒体电子政务服务的渗透率	122
图表 5.7-3: 政府网上服务便利性的评价	122
图表 5.7-4: 政府网上服务便利性需要加强方面	123
图表 5.7-5: 政府网上服务安全性的评价	124
图表 5.7-6: 政府网上服务安全性需求痛点	124
图表 5.7-7: 容易发生信息泄露的服务领域	125
图表 5.7-8: 政府监管部门提供的各种网络安全服务的评价	126
图表 5.7-9: 政府部门举报平台处理举报投诉结果的评价	127

图表 5.7-10: 政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价	127
图表 5.8-1: 疫情前后公众网民上网时间的变化	129
图表 5.8-2: 疫情期间常用网络应用渗透率	130
图表 5.8-3: 疫情期间安装使用新应用服务情况	131
图表 5.8-4: 网民对远程办公效果的评价	132
图表 5.8-5: 远程办公应用效果不满意的原因	133
图表 5.8-6: 疫情期间经常关注的信息类别	134
图表 5.8-7: 疫情期间接收信息的渠道	134
图表 5.8-8: 疫情期间互联网平台运营商的应对及服务的评价	135
图表 5.8-9: 对要求提供个人信息和行踪数据的看法	136
图表 5.8-10: 当前应采取的个人信息安全保护措施	137
图表 5.8-11: 在疫情期间遇到的问题	138
图表 5.8-12: 政府利用大数据助力防疫的措施的有效性评价	139
图表 5.8-13: 疫情前后网络空间安全状况变化的评价	140
图表 5.8-14: 对疫情期间政府部门维护网络安全措施的评价	140
图表 5.8-15: 疫情期间政府各种措施的满意度评价	141
图表 5.9-1: 从业人员所在行业的分布图	142
图表 5.9-2: 所在行业对等级保护工作指导现状	143
图表 5.9-3: 网络安全对单位重要性认识	143
图表 5.9-4: 所在单位网络安全状况的了解	144
图表 5.9-5: 所在单位网络安全管理状况满意度评价	145
图表 5.9-6: 所在单位网络安全管理需要改善的地方	145
图表 5.9-7: 所在单位网络安全保护专门机构设置情况	146
图表 5.9-8: 所在单位网络安全责任人落实情况	147
图表 5.9-9: 所在单位网络安全经费预算落实情况	147
图表 5.9-10: 对企业网络安全合规应遵循法规的认识	148
图表 5.9-11: 政府网络安全服务对行业帮助的有效性评价	149
图表 5.9-12: 从业人员网络安全培训情况	149
图表 5.9-13: 从业人员对网络安全“三化”概念的认识	150

图表 5.9-14: 从业人员对网络安全“六防”措施的认识.....	151
图表 5.9-15: 对网络安全等级保护制度 2.0 标准的了解.....	151
图表 5.9-16: 等保制度对产业、企业发展推动作用的评价.....	152
图表 5.9-17: 所在单位网络安全等级保护开展情况.....	153
图表 5.9-18: 测评机构测评服务满意度评价.....	153
图表 5.9-19: 对测评服务不满意的原因.....	154
图表 5.9-20: 所在单位发生网络安全事件情况.....	155
图表 5.9-21: 所在单位发生网络安全事件种类.....	155
图表 5.9-22: 单位网络安全应急预案完善度评价.....	156
图表 5.9-23: 单位网络安全事件报案情况.....	157
图表 5.9-24: 公安机关网络安全案件受理工作满意度评价.....	157
图表 5.9-25: 公安机关网络安全案件受理不满意的原因.....	158
图表 5.9-26: 对关键信息基础设施安全保护要求的认识.....	159
图表 5.9-27: 所在单位是否定期进行网络安全检查.....	159
图表 5.10-1: 对当前促进网络安全产品与服务发展的政策环境的评价...161	161
图表 5.10-2: 当前网络安全行业市场的需求变化.....	162
图表 5.10-3: 目前网络安全行业提供的网络安全保障水平评价.....	162
图表 5.10-4: 当前信息技术产业供应链安全问题的威胁.....	163
图表 5.10-5: 当前网络安全产品与服务的资费水平.....	164
图表 5.10-6: 当前网络安全产品与服务存在的不足之处.....	164
图表 5.10-7: 对网络安全产品与服务实行等级评价管理的意见.....	165
图表 5.10-8: 当前网络安全技术人才数量评价.....	166
图表 5.10-9: 当前网络安全测评机构数量评价.....	166
图表 5.10-10: 对测评机构提供服务的需求.....	167
图表 5.10-11: 制约网络安全行业发展的主要障碍.....	168
图表 5.10-12: 网络安全行业未来一年发展的趋势评价.....	168
图表 5.10-13: 网络安全行业协会等社会组织服务情况.....	169
图表 5.11-1: 对新技术新应用的网络安全问题的关注度.....	170
图表 5.11-2: 从业人员 5G 网络使用率.....	171

图表 5.11-3: 对 5G 网络使用体验的评价.....	171
图表 5.11-4: 目前不使用 5G 网络的原因.....	172
图表 5.11-5: 对 5G 技术的顾虑.....	173
图表 5.11-6: 人工智能(AI)可以发挥优势的领域.....	173
图表 5.11-7: 目前人工智能应用的发展面临的阻力.....	174
图表 5.11-8: 对“AI 换脸”等“深度伪造”为代表的新技术新应用的想法.....	175
图表 5.11-9: 对区块链的了解程度.....	176
图表 5.11-10: 区块链未来发展趋势的看法.....	177
图表 5.11-11: 所在单位大数据技术应用情况.....	177
图表 5.11-12: 目前大数据技术应用存在的问题.....	178
图表 5.11-13: 体验过物联网应用的领域.....	179
图表 5.11-14: 物联网安全风险.....	179
图表 5.11-15: 数字政府和智慧城市的网络安全状况评价.....	180
图表 5.11-16: 数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价.....	181
图表 5.11-17: 加强新技术应用的网络安全保障的建议.....	181
图表 5.12-1: 所在单位网络安全科研经费预算情况.....	183
图表 5.12-2: 疫情冲击对本单位网络安全资金投入的影响.....	184
图表 5.12-3: 网络安全科研课题立项和管理方面的满意度.....	184
图表 5.12-4: 网络安全科研工作需要改善的地方.....	185
图表 5.12-5: 网络安全方面的科研成果转化满意度评价.....	186
图表 5.12-6: 网络安全科研成果转化感到不满意的地方.....	186
图表 5.12-7: 所在单位有关网络安全的课程开设情况.....	187
图表 5.12-8: 网络安全专业人才评价和队伍建设存在的问题.....	188

一、前言

随着网络信息社会发展，互联网已与人民群众日常生活密不可分。网络在提供各种生活便利和沟通便捷的同时，网络威胁也在增长：网络攻击、病毒传播、垃圾邮件等屡见不鲜；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，正在严重危害青少年的身心健康。如何加强网络安全社会治理、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有关“要树立正确的网络安全观，坚持网络安全为人民、网络安全靠人民，坚持网络安全教育、技术、产业融合发展，坚持促进发展和依法管理相统一，坚持安全可控和开放创新并重，统筹推进网络安全工作，构筑起坚实的网络空间安全屏障。”等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，提高综合治理的成效和水平。

网民网络安全感满意度调查的宗旨就是要坚持面向网民大众，目的是让大家有话可以说，让政府主管部门可以倾听和了解网络安全在网民中的感受、网民的诉求和存在的问题。同时也向广大网民宣传网络安全的相关政策、法律和知识。

为充分发挥网络安全社会组织在网络空间建设中的桥梁作用，切实履行网络社会组织的社会责任，全面提升社会组织服务国家及地方政府网络安全建设水平，促进全国网络安全事业的发展，从 2018 年开始由全国多家网络安全社会组织联合发起了每年一度的全国网民网络安全感满意度调查活动，调查活动及其报告引起社会巨大反响。

2020 年度全国网民网络安全感满意度调查活动在抗击新冠疫情取得阶段性胜利和国际形势跌宕起伏，复杂多变的背景下进行，具有特别的意义。本年度调查活动由全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起，公安部网络安全保卫局作为指导单位对活动给予了强有力的指导和支持。各有关部门、各级公安机关等也给予了大力的支持，各参与单位和企业、机构等密切配合，为活动的成功举行打下坚实的基础。

活动组委会在总结 2018、2019 年两届网民网络安全感满意度调查活动经验基础上，今年的调查活动在活动组织、品牌建设、推广发动、研究规划、问卷设计等方面进行了多项的创新和改进，取得显著的效果，活动影响力和问卷数量实现跨越式增长。

2020 年 6 月，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为活动主题的 2020 网民网络安全感满意度调查活动正式启动，7 月 22 日上午 9 时活动正式对外采集数据，全国各大网络平台同步开通线上采集通道，至 7 月 31 日 24 时结束。

本次调查活动问卷收回总量为 150.3168 万份，其中，公众网民版 124.3251 万份，网络从业人员版 25.9912 万份。经过数据清洗后，有效样本数据总数为 149.0304 万份，其中，公众网民版 123.1455 万份，网络从业人员版 25.8849 万份。另外，调查活动还收到网民对我国网络安全建设提出的意见和建议共 16.4347 万条。

本报告是基于 2020 年度网民网络安全感满意度调查活动收集回来的有效问卷数据，经过整理、统计、初步分析后编写形成的。报告力求真实、客观地反映参与调查的网民群体的网络安全感和满意度的感受，揭示网络安全的态势以及网民的关注点和痛点，为有关各方提供参考。

调查问卷按访问对象不同分两类问卷：面向普通网民的公众版和面向网络行业从业人员的从业人员版问卷

公众版的调查问卷除了以共性问题为主的主问卷外，还根据内容主题的不同分了 8 个专题问卷，具体名称如下：

- 专题 1 问卷：网络安全法治社会建设专题
- 专题 2 问卷：遏制网络违法犯罪行为专题
- 专题 3 问卷：个人信息保护专题
- 专题 4 问卷：网络购物安全权益保护专题
- 专题 5 问卷：未成年人网络权益保护专题
- 专题 6 问卷：互联网平台监管与企业自律专题
- 专题 7 问卷：数字政府服务与治理能力提升专题
- 专题 8 问卷：新冠疫情的影响和应对专题

从业人员版的调查问卷除了以共性问题为主的主问卷外，还根据内容主题的

不同分为 A 到 D 共 4 个专题问卷，具体名称如下：

A 专题问卷：等级保护实施与企业合规专题

B 专题问卷：行业发展与生态建设专题

C 专题问卷：新技术应用与网络安全专题

D 专题问卷：科技创新与人才培养专题。

本报告第一章为概述；第二章为主要发现；第三章为基本情况，包括受调查网民的基本信息；第四章为安全感和共性问题分析，主要为调查问卷数据详细统计，包括网民整体网络安全感分析；第五章是专题分析，主要是公众版问卷专题 1 到专题 8 问卷和从业人员版专题 A 到专题问卷内容的详细统计结果。

网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

二、主要发现

本次调查活动问卷收回总量为 150.3168 万份，其中，公众网民版 124.3251 万份，网络从业人员版 25.9912 万份。经过数据清洗后，有效样本数据总数为 149.0304 万份，其中，公众网民版 123.1455 万份，网络从业人员版 25.8849 万份。数据样本有效性为 99.14%。

经过对调查数据统计、初步分析后，有以下主要发现：

2.1 网民网络安全感满意度呈上升趋势，网络治理初见成效

(1) 2020 年网民满意度指数呈上升趋势。2020 年网民网络安全感满意度指为 70.254（满分 100）属于中等偏上较好的水平，反映网民网络安全感满意度有所提升，也存在着一定的上升空间。和去年（2019 年）满意度指数比较，今年比去年满意度指数上升了 1.126。

得分提高的领域是：法治社会建设、执法检查、等级保护、企业自律、政府服务便利性。显示在这 5 个领域治理效果比较明显，网民的满意度评价提升。得分持平的领域是网民网络安全感、网络购物权益保护、政府服务安全性，这 3 个领域的得分都比较高，维持和去年的水平。得分下降的领域是个人信息权益保护、未成年人网络权益保护、遏制网络违法犯罪，显示这三个领域离网民的期望还有一定的距离。

公众网民网络安全感基本持平，认为网络安全（安全+非常安全）的占 50.04%，比去年的 51.25%下降了 1.21 个百分点。

从业人员网络安全感有所提升，认为网络安全（安全+非常安全）的占 56.76%，比去年提升 7.21 个百分点。从横向比较来看，认为非常安全的从业人员达 16.57%，比公众网民高 6.72 个百分点，显示从业人员对网络安全的评价较普通网民为高。

老年人群特别是高龄网络安全感评价两极分化，显示老年人群有特别的感受和需求。弱势人群如何跨越信息社会下的数字鸿沟值得关注。

(2) 安全上网方面网民的安全意识有所提升。没有做过不安全网络行为的网民占 28.21%。和去年相比，没有做过不安全网络行为的比例上升。而且除了在公共场所登录 Wi-Fi 以外，其它不安全行为的比例都有下降。但个别不安全行为没有得到改善，仍有 46.39%网民曾在公共场所登录 Wi-Fi，41.73%的网民注册网

络账号时使用手机号身份证号等个人信息。

网民网络安全维权意识提高。遇到网络安全问题时 34.46%网民选择向互联网服务提供者投诉，33.12%的网民选择自救或向朋友求助，32.96%选择不再使用该服务。选择向 110、举报网站、12377 举报中心举报的分别有 21.79%、21.28%、20.26%。和去年数据相比，选择投诉和积极维权的比例上升，显示网民的维权意识有所提高。

（3）公众网民对我国网络安全治理总体状况满意度评价：认为满意的最多占 41.05%，其次是一般占 35.31%，第三是非常满意占 16.35%。认为满意以上的评价（满意和非常满意）的占 57.40%，超过一半，总体评价是满意为主。

各领域满意度评价：互联网企业履行网络安全责任方面好评度（非常好+比较好）为 43.46%，法治社会建设和依法治理状况好评度为 50.69%，政府在网络监管和执法表现好评度为 55.05%，政府网上服务好评度为 57.74%。

2.2 网络安全态势依然严峻，供应链安全风险受到关注

（4）网络安全问题和网络安全事件仍呈较高发生率。

71.10%公众网民常遇到网络骚扰行为，54.68%网民曾遇到违法有害信息，49.42%曾遇到侵犯个人信息，32.97%曾遇到网络入侵攻击。

网络安全问题和网络安全事件呈较高发生率。43.42%的从业人员在工作中最常遇到的网络安全问题是安全隐患（硬件漏洞、代码漏洞、业务逻辑漏洞、弱口令、后门等），41.48%从业人员遇到恶意程序（勒索病毒、挖矿勒索、供应链木马、蠕虫病毒、僵尸网络等），恶意网络资源（恶意 IP 地址、恶意域名、恶意 URL、网络钓鱼等）遇到率为 39.70%，安全事件（主机受控、数据泄露、网页篡改、网络监听等）遇到率为 38.81%。

（5）信息技术产业供应链安全威胁受到关注，57.86%从业人员认为供应链安全威胁比较高和非常高。显示国际形势发展对信息技术产业供应链安全的威胁更加突出，对产业的健康发展造成一定的影响。

2.3 打击网络犯罪任重道远，痛点多关注度高

(6) 公众网民认为需加强打击的网络违法犯罪行为：侵犯个人信息（关注度 80.94%），传播有害信息（关注度 79.49%），网络诈骗（关注度 71.12%），网络黑灰产业（关注度 63.47%），网络入侵攻击（关注度 56.22%）。

信息泄露、网络诈骗和网络骚扰是网络安全最突出的问题。77.31%的从业人员认为网络安全最突出或亟需治理的问题是信息泄露。网络诈骗、网络骚扰分别列 2、3 位，关注度达 65.58%和 62.01%。网络谣言与诽谤、网络赌博、网络色情、游戏沉迷关注度也比较高，分别为 46.75%、46.18%、44.14%、41.34%。数据显示信息保护、打击诈骗、网络欺凌、打击涉黄涉赌等是网民主要的痛点。

认为电信诈骗增加的网民比例达 34.13%，比去年 17.60%提高了近一倍，显示打击电信网络诈骗任务仍比较重。网络博彩或网络赌博方面也有一定的渗透程度，31.49%网民偶尔遇到网络赌博（24.61%）或经常遇到（6.88%）。网络勒索病毒、木马等的渗透率达到 53.81%（偶尔遇到和经常遇到），情况比较严重。

(7) 打击网络黑灰产业要加强监管力度。针对“刷流量”、“网络水军”的现象屡禁不绝的原因，62.62%的从业人员认为监管力度不够，相关法律欠缺、利益驱动、平台管理漏洞则位列 2、3、4 位，认同度分别为 55.67%、54.97%、54.54%。

2.4 个人信息保护差评多，社交、电商、网媒等领域是重灾区

(8) 公众网民对我国个人信息保护状况的评价一般：认为较好或以上的占 30.41%，31.72%认为一般，37.87%认为不太好或非常不好。认为差评比好评稍多，相差 7.45 个百分点。

(9) 公众网民认为个人信息保护做得不好的应用领域有：社交应用（选择率 66.99%），电子商务（选择率 52.73%），网络媒体（选择率 49.45%），生活服务（选择率 43.65%），数字娱乐（选择率 42.65%），显示和网民日常生活密切相关领域的网络应用在个人信息保护方面仍存在较多问题。

(10) 公众网民遇到个人信息被泄露或被滥用最多的是推销电话（选择率

84.44%)，第二位是推销短信（选择率 83.20%），第三位是垃圾邮件（选择率 77.37%），第四位是陌生人加好友（选择率 65.08%），第五位是服务协议默认勾选（选择率 50.46%），显示网民受到个人信息被泄露和滥用的情况较严重。

2.5 网络购物权益保护满意度高，新业态面临新问题

(11) 公众网民对网络购物安全状况评价满意。认为满意以上的占 58.58%，35.68%认为一般，5.74%认为不满意或非常不满意。总体上满意评价接近六成，占绝大部分。

(12) 网络购物消费成为网民消费的主要方式之一，网民网络购物消费呈现分层化，高、中、低消费人群比例相差不太大。29.84%公众网民网络购物年平均消费 1-5 千元，23.55%公众网民网络购物年平均消费 1 千元或以下，21.21%公众网民网络购物年平均消费 1-5 万元，19.85%公众网民网络购物年平均消费 5 千元-1 万元，5.51%公众网民网络购物年平均消费 5 万元以上。

(13) 公众网民对花呗、白条等网贷新型应用基本接受，网贷应用的渗透率也比较高，69.89%网民表示会使用。有相当比例的公众网民（7.79%）会经常遇到或总是无法按时还款的情况，遇到无法还款情况一般的有 9.23%，网贷出现还款风险值得重视。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

(14) 电商购物直播的渗透率比较高（76.98%网民看过直播），但成交频次、成交率不算很高。23%网民没有看过网购直播；40.15%网民看过直播，但没有买过；31.97%网民看过直播，只是偶尔参与购物；4.88%网民看过直播，而且经常通过直播购物。虽然网红带货炒作很热，但实际上大部分公众网民对所谓网红带货并不十分关注，56.28%网民选择不理会或屏蔽。

2.6 未成年人权益保护成效一般，需加强家、校、企、社合作

(15) 公众网民对未成年人网络权益保护状况满意度评价总体上满意的比例不高，主要是不满意和一般。认为满意以上的占 26.85%，34.45%认为一般，38.70%

认为不满意或非常不满意。

（16）未成年人最常使用的网络应用是网络游戏（渗透率 72.86%）、网络视频（渗透率 65.77%）和社交应用（渗透率 55.67%）。公众网民对网络应用的“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价为一般到稍好：认为作用比较大或非常大的占 34.91%，36.26%认为一般，28.83%认为作用较小或非常小。大部分（59.06%）公众网民支持“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令等措施。

（17）引导未成年人上网责任方面公众网民认为家庭是第一位（选择率 85.66%），然后是学校（选择率 64.29%）和互联网平台（选择率 63.69%），未成年人也有自己的责任（选择率 57.64%）。

网络安全感满意度调查

2.7 企业自律有改善但仍有待加强，网暴、舆情等受到关注

（18）互联网平台监管和企业落实管理责任方面仍存在不少问题。绝大部分（80.75%）公众网民认为网络欺凌情况比较严重或非常严重。大部分（54.85%）公众网民对社交网络上未经同意被转载且未标注信息制作者标识的情况表示很普遍或比较多。超过一半（50.35%）公众网民对有关网红或流量偶像发布内容的监管及引导的效果不认可，认为效果不大或基本无效。大部分的（53.99%）公众网民认为社交平台等履行言论责任提示的情况比较少或没有见过。接近一半的（48.30%）公众网民认为自媒体平台有关内容检查措施效果不大或基本无效。55.58%网民认为互联网平台对虚拟财产保护存在不足。

（19）互联网平台投诉处理满意度有待提升。公众网民对互联网平台投诉处理结果的评价超过一半的（51.94%）公众网民对投诉结果不满意，只有 17.60%网民对投诉结果满意。

（20）网民对网络舆论压力大多持较正面的态度，大部分（52.089%）网民认为可以帮助热点事件的公正解决。对如何正确引导网络舆情发展的看法排第一位是通过教育提升网民网络素养（选择率 76.63%）、第二位是加大网络环境的监

管力度（选择率 76.25%）、第三位是建立并完善相关管理制度规范（选择率 75.18%）。数据显示大部分（超过四分之三）公众网民认为应该采取教育、加强监管、完善制度等手段加强对网络舆情发展的引导。

2.8 网络安全监管取得成效，等级保护制度逐步落实

（21）政府有关部门加强网络安全监管取得成效，监管力度评价得到肯定。从业人员认为监管力度非常强占 18.33%，认为比较强占 36.63%，合起来占 54.96%，超过一半。认为一般有 35.39%。

（22）网络安全等级保护制度扎实推进，行业指导推进得到落实。行业主管部门对等级保护工作的推进落实方面，78.13%的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 41.80%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，36.33%有较为简单指导意见。

（23）企业网络安全管理措施得到进一步落实。69.20%从业人员所在单位设置了网络安全专门机构，74.97%从业人员所在单位落实了网络安全责任人，58.74%从业人员所在单位落实了网络安全经费预算。61.82%从业人员认为单位网络安全应急预案完善或较为完善。72.10%从业人员表示所在单位有定期进行网络安全检查。总体上网络安全管理有所改善，但还有一定的提升空间。

从业人员对所在单位安全管理状况满意度评价方面，71.57%从业人员表示满意或非常满意，其中 45.28%从业人员表示满意，26.29%从业人员表示非常满意。

2.9 数字政府服务给人获得感，信息化建设效果明显

（24）政府网上服务应用越来越广泛，交通、社保、教育、医疗领域渗透率接近或超过六成。政府网上服务的渗透率排序：排第一位是交通领域（74.52%）、第二位是社保领域（63.51%）、第三位是教育领域（58.43%）、第四位是医疗领域（58.10%），第五位是税务领域（39.54%）。另外，电子政务服务应用向新媒体等渠道拓展，政务微信和政务 APP 的渗透率接近或超过六成。新媒体电子政务服务的渗透率排序：排第一位是政务微信（62.14%）、第二位是政务 APP（56.03%）、

第三位是政务微博（37.03%）、第四位是政务抖音号（21.79%），第五位是政务头条号（20.32%）。

（25）公众网民对政府网上服务便利性和安全评价较高。绝大部分（69.92%）公众网民认为政府网上服务便利或非常便利，超过四分之三的（75.27%）公众网民认为政府网上服务比较安全或非常安全。网民对便利性的需求主要在办理时效（关注度 67.37%）、信息公开（关注度 62.12%）和结果反馈（关注度 61.76%）。网民对安全性的需求主要在个人信息泄露（关注度 45.95%）、运营机构人员管理（关注度 36.69%）和运维服务安全保障（关注度 34.66%）。

（26）公众网民对政府提升治理能力的信息化工程（如“智能交通”、“平安社区”、“智慧城市”等）成效表示满意或非常满意的占 50.23%，表示不满意或非常不满的只占 5.3%，总体上评价是满意的。

2.10 疫情影响社会加快网络化，政府应对措施得到好评

（27）受疫情影响网民上网时间增加，使用网络应用增多，应用市场扩大。疫情前与新冠疫情期间公众网民上网时间方面，绝大多数（69.13%）网民上网时间增加了。疫情期间网民生活和工作方式向网络化方向转变。

疫情期间网民主要关注新闻资讯、娱乐、社交、教育等应用。排第一位是新闻资讯（渗透率 66.15%）、第二位是娱乐视频（渗透率 56.73%）、第三位是休闲娱乐（渗透率 54.92%）、第四位是教育学习（渗透率 54.77%），第五位是政务头条号（渗透率 50.91%），其它还有网上购物（47.29%），远程办公和视频会议（40.20%）。

疫情期间网民由于生活工作方式的变化带来了移动应用市场的扩大。公众网民疫情期间安装使用新移动应用排第一位是娱乐视频类（选择率 49.19%）、第二位是远程办公（选择率 47.68%）、第三位是新闻类 APP（选择率 41.68%）、第四位是教育学习（选择率 37.56%），第五位是社交应用（选择率 35.38%），其它还有网上购物（35.24%），生活服务（32.21%），休闲娱乐（31.40%），游戏（26.02%），只有 10.81%网民没有安装新的应用。网民对远程办公效果的评价表示满意或非

常满意的网民占 63.20%。

（28）在疫情期间网民主要关注疫情、防护知识、应急措施、新闻、教育方面的信息，新媒体成为主要信息获取渠道。

公众网民对疫情期间信息浏览关注点排序：排第一位是疫情信息（90.96%）、第二位是医疗防护知识（66.33%）、第三位是政府政策和应急措施（62.98%）、第四位是新闻报道（46.51%），第五位是教育学习（31.37%）等。公众网民疫情期间接收信息的渠道主要是官方新媒体（关注度 77.83%）、公众号与短视频等自媒体平台（关注度 63.20%）、互联网新闻服务平台（关注度 54.72%）。

数据显示网民在疫情期间遇到主要问题是网络谣言不良信息骚扰等。公众网民对在疫情期间遇到的问题：排第一位是网络谣言（选择率 78.10%）、第二位是防疫物资虚假宣传和不良信息骚扰（选择率 48.01%）、第三位是网络诈骗（选择率 22.40%）、第四位是个人信息被盗或被泄露（选择率 19.92%），第五位是收到过除专门疫情防控组织外的机构让您提供个人信息的要求（选择率 19.24%）。

（29）网民对疫情期间政府部门的应对措施评价比较高。

满意度最高的是健康码应用（非常满意和满意相加的满意度 81.85%），其次是舆情疏导（满意度 75.85%），第三是信息公开（满意度 73.71%），第四是打击诈骗（满意度 68.08%），第五是个人信息保护（57.36%）。

网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价比较高，表示满意或非常满意的网民占 67.60%

2.11 新技术应用登场，安全风险受到关注

（30）从业人员对新技术的网络安全问题是比较关注。从关注度排列前 5 位为：5G 移动网络（73.64%）、大数据（62.30%）、人工智能（54.50%）、物联网（41.92%）、云计算（41.20%）。

5G 网络应用安全成为行业内关注热点，从业人员对 5G 技术的顾虑主要有：5G 比 4G 服务收费更高（68.91%），5G 网络覆盖面小（59.74%），担心 5G 技术不成熟出现网络错误或卡顿（33.85%），担心 5G 网络不安全（25.72%）。

人工智能的技术成熟度、安全隐私保护问题等是从业人员关注的重点。从业人员认为目前人工智能应用发展面临的阻力主要有：**1** 技术有待成熟（75.46%）、**2** 安全隐私问题有待解决（67.24%）、**3** 应用普及难度大（57.08%）等。

（31）网络安全产品服务需求大幅上涨，对网络产品和服务划分等级得到行业认可。行业内人员信心提高，88.65%的从业人员认为当前网络安全行业市场需求上涨。大部分（58.29%）从业人员对网络安全行业提供网络安全保障水平是比较认可的。

网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

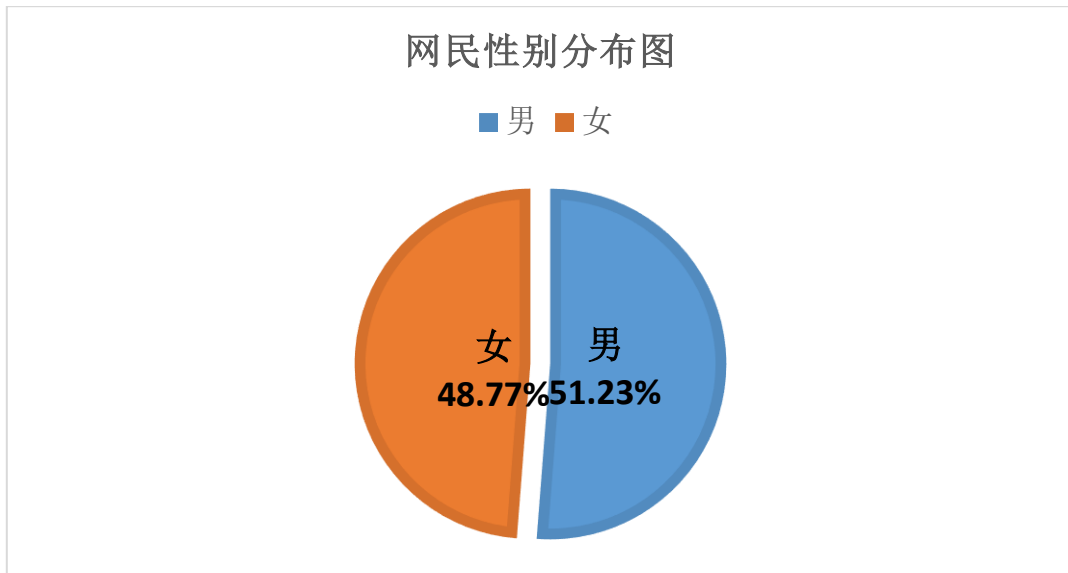
三、调查对象情况

本次问卷调查共收回公众网民版网络安全感满意度调查问卷 124.3251 万份，经数据清洗消除无效数据后，共有 123.1455 万份问卷数据纳入统计。

以下统计数据基于本次调查问卷有效样本统计而成，反映的是参与调查活动的公众网民和从业人员的意见和情况。报告中“全国”是特指全国范围参与调查的有效样本的总体，“各省”、“各市”也是基于参与调查的有效样本中分布在各省、各市的子集。

3.1 性别分布

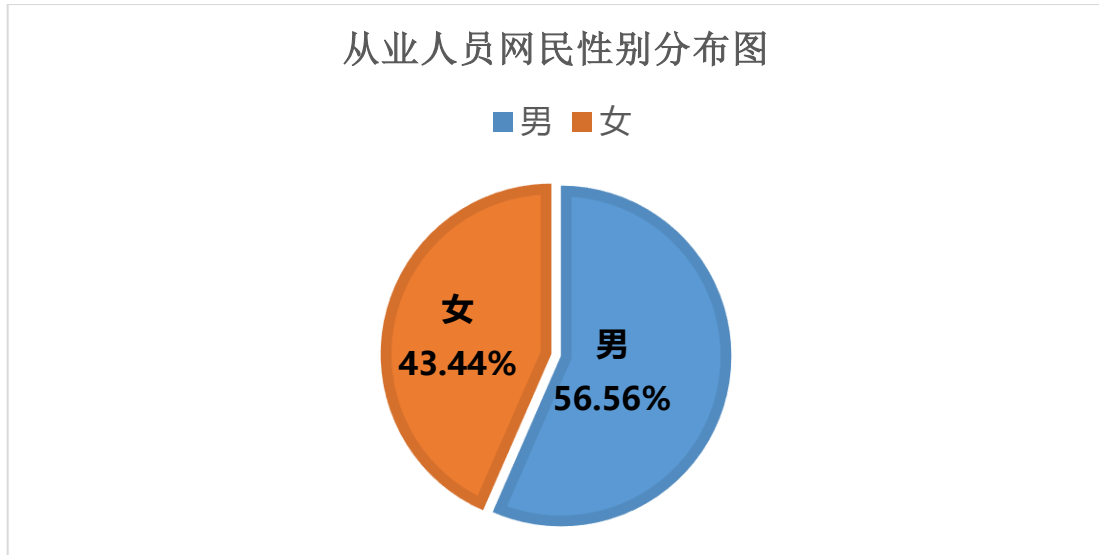
参与本次调查的网民中男性占 51.23%，女性网民占 48.77%。从数据上看公众网民中男女比例和人口比例相符，显示网络的普及度没有性别差异。



图表 3.1-1：公众网民性别分布图

和去年相比，今年的参与调查的公众网民样本数量比去年增加很多，男女比例数据更为均衡，可以反映出今年的数据在性别方面的分布较为平均。

参与本次调查的从业人员网民中男性占 56.56%，女性网民占 43.44%。从数据上看从业人员中男性的比例稍高。

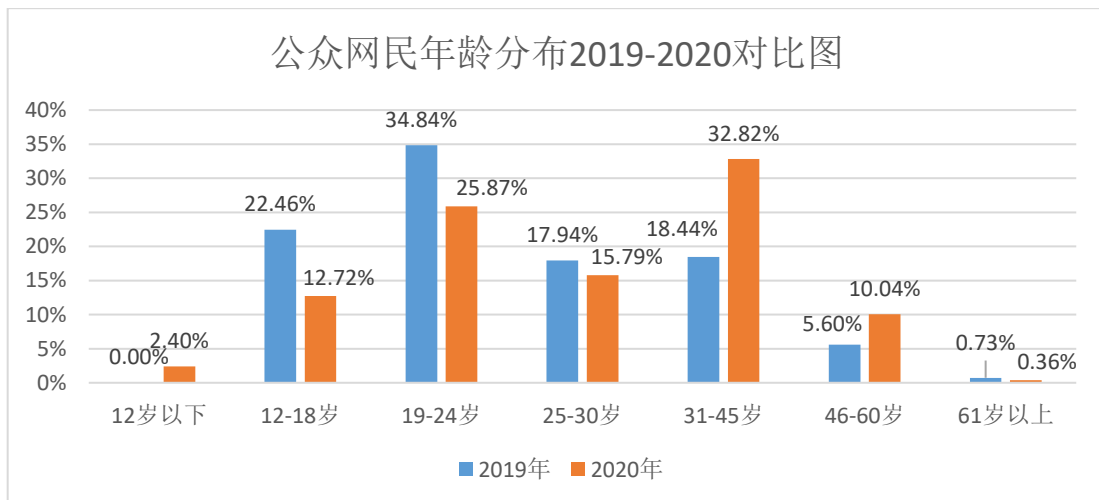


图表 3.1-2: 从业人员网民性别分布图

和去年相比,今年的数据更为均衡,参与调查的从业人员中男网民的占比有所下降,去年男网民占 70.21%,今年下降了 14 个百分点,达 56.56%;去年女性占 29.79%,今年上升了 14 个百分点,达到的 43.44%。今年的从业人员样本数量比去年增加很多,因此,数据分布较为平均。

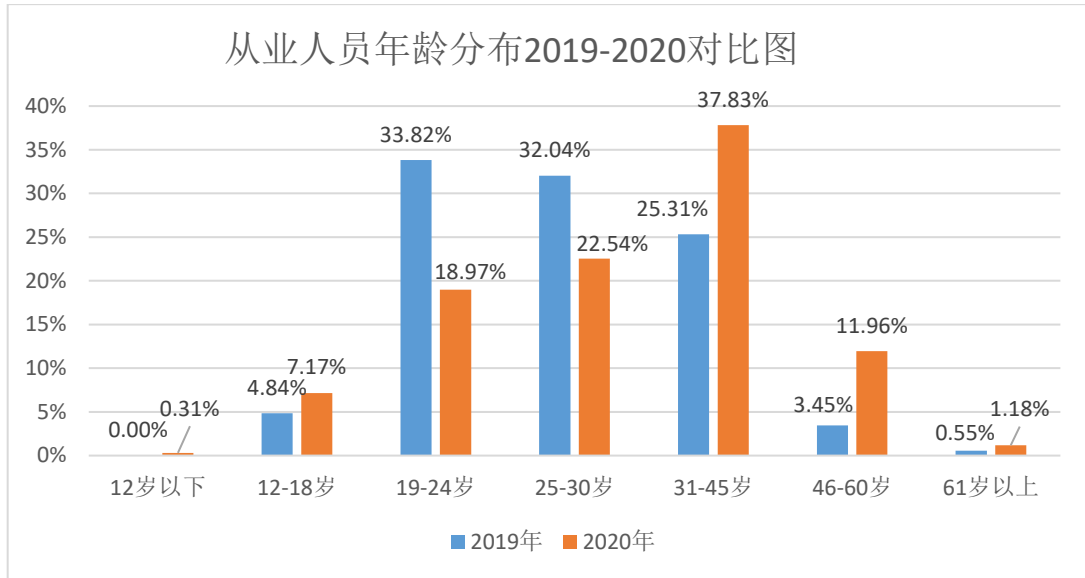
3.2 年龄分布

参与调查的公众网民中年轻人占大多数,其中,12 岁以下占 2.40%,12 岁到 18 岁占 12.72%,19 岁到 24 岁占 25.87%,25 岁到 30 岁占 15.79%,31 岁到 45 岁占 32.81%,即 30 岁以下年轻人占约 56.78%。45 岁以下占 89.59%,公众网民年龄以中青年为主,接近九成,其中 30 岁以下年轻人超过一半。



图表 3.2-1: 公众网民年龄分布图

参与调查的从业人员网民中年轻人占大多数，其中，12 岁到 18 岁占 7.17%，19 岁到 24 岁占 18.97%，25 岁到 30 岁占 22.54%，31 岁到 45 岁占 37.83%，即 30 岁以下年轻人占约 49%。45 岁以下占 87%，从业人员年龄以中青年为主，其中 30 岁以下年轻人占差不多一半。

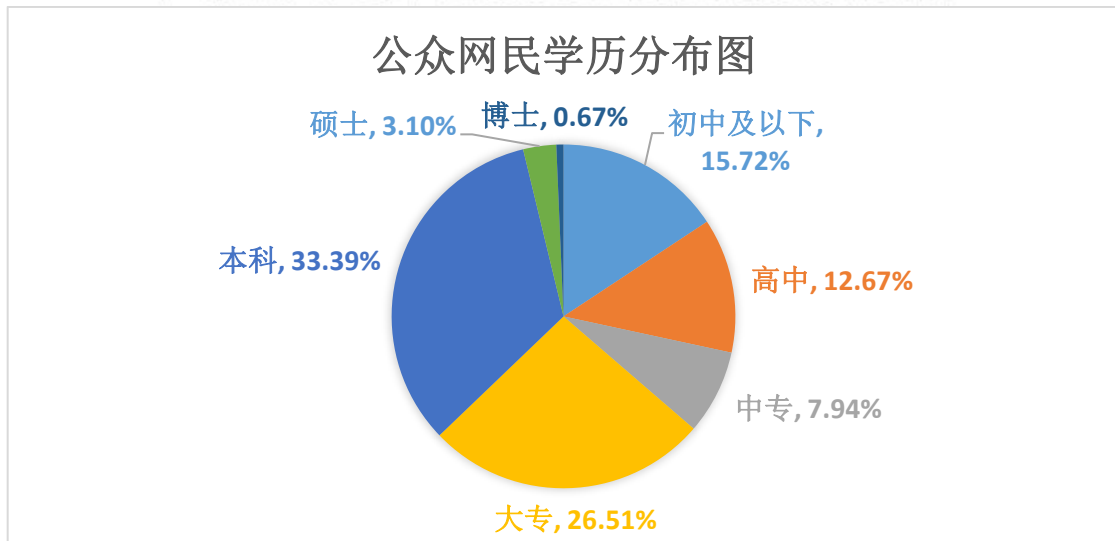


图表 3.2-2：从业人员网民年龄分布 2019-2020 对比图

3.3 学历分布

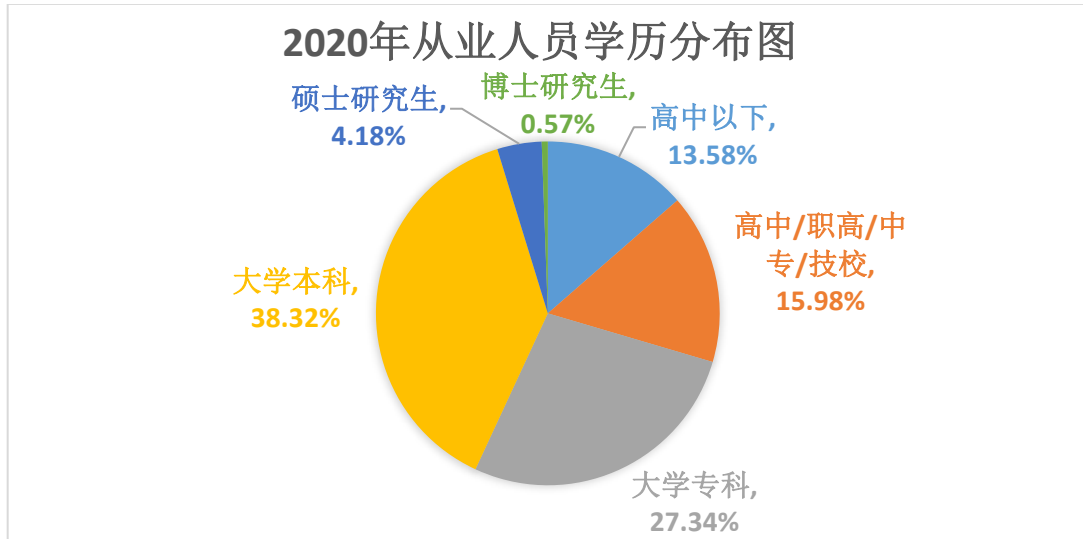
参与调查的公众网民中大学本科学历人数最多，占 33.39%，其次是大专学历，占 26.51%。大专以上学历占 63.67%，显示参与调查的公众网民受教育程度较高。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



图表 3.3-1：公众网民学历分布图

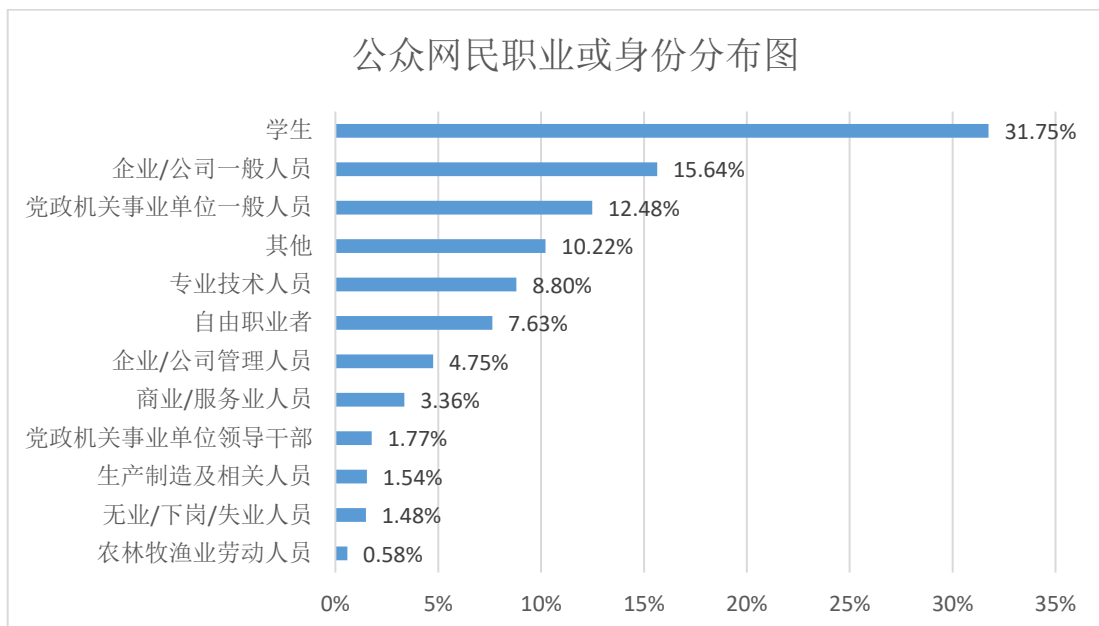
参与调查的从业人员中大学本科学历人数最多，占 38.32%，其次是大专学历，占 27.32%。大专以上学历占 70.41%，在普通网民群体中受教育的程度相对不低，但在 IT 领域里学历水平不算高，大专等中低学历从业人员占比较高。



图表 3.3-2：从业人员学历分布图

3.4 职业身份

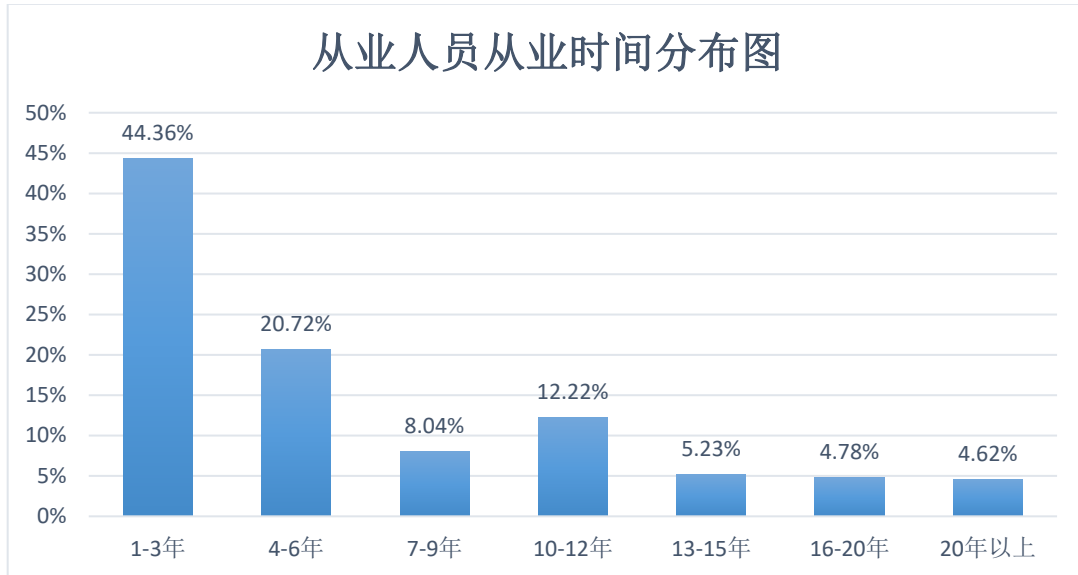
参与调查的公众网民来自各种职业和不同身份人员，包括就业人士、失业或无业人士、学生和其它，其中学生比例最高占 31.75%，其次是企业/公司一般人员占 15.64%，党政机构事业单位一般人员占 12.47%，专业技术人员占 8.80%。



图表 3.4-1：公众网民职业或身份分布图

3.5 从业时间

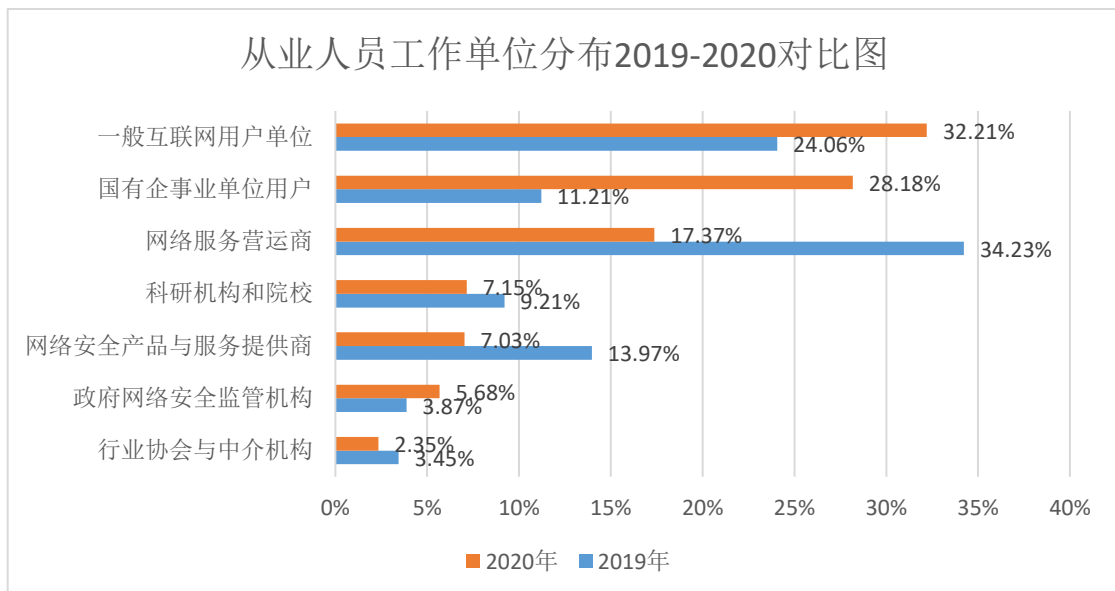
参与调查的大部分从业人员从业时间较短，有 44.36%的从业人员从业时间在 1-3 年，从业时间 4-6 年的占 20.72%。



图表 3.5-1: 从业人员从业时间分布图

3.6 工作单位

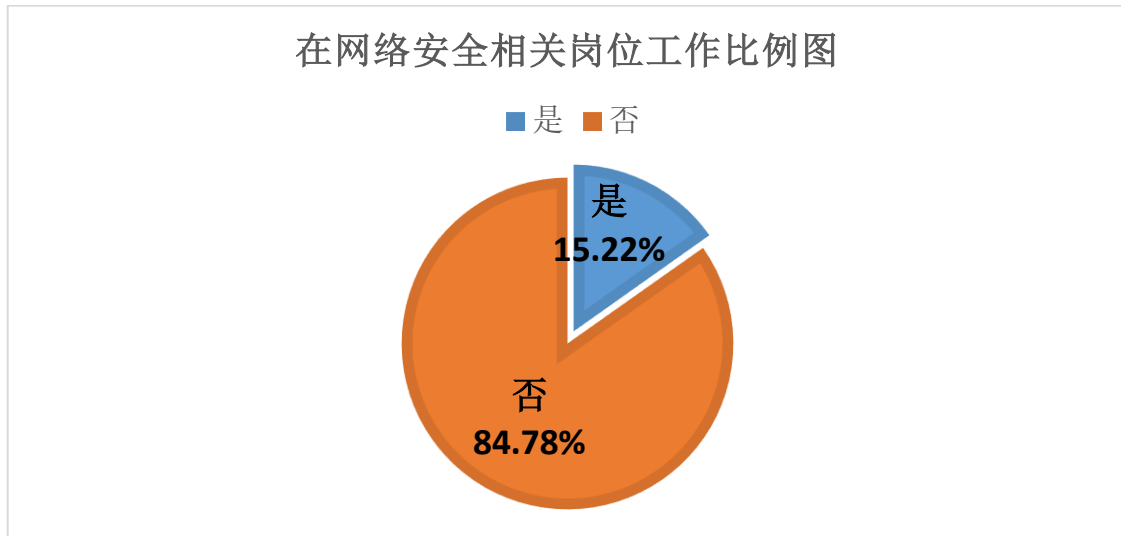
参与调查的从业人员的工作单位以一般互联网用户和国有企事业单位最多，分别为 32.21%和 28.18%，其次是网络服务运营员工 占 17.37%，科研机构 and 院校占 7.15%，安全产品和服务提供商人员占 7.03%。



图表 3.6-1: 从业人员工作单位分布图

3.7 工作岗位

参与调查的公众网民中从事与网络安全相关工作的占 15.22%。

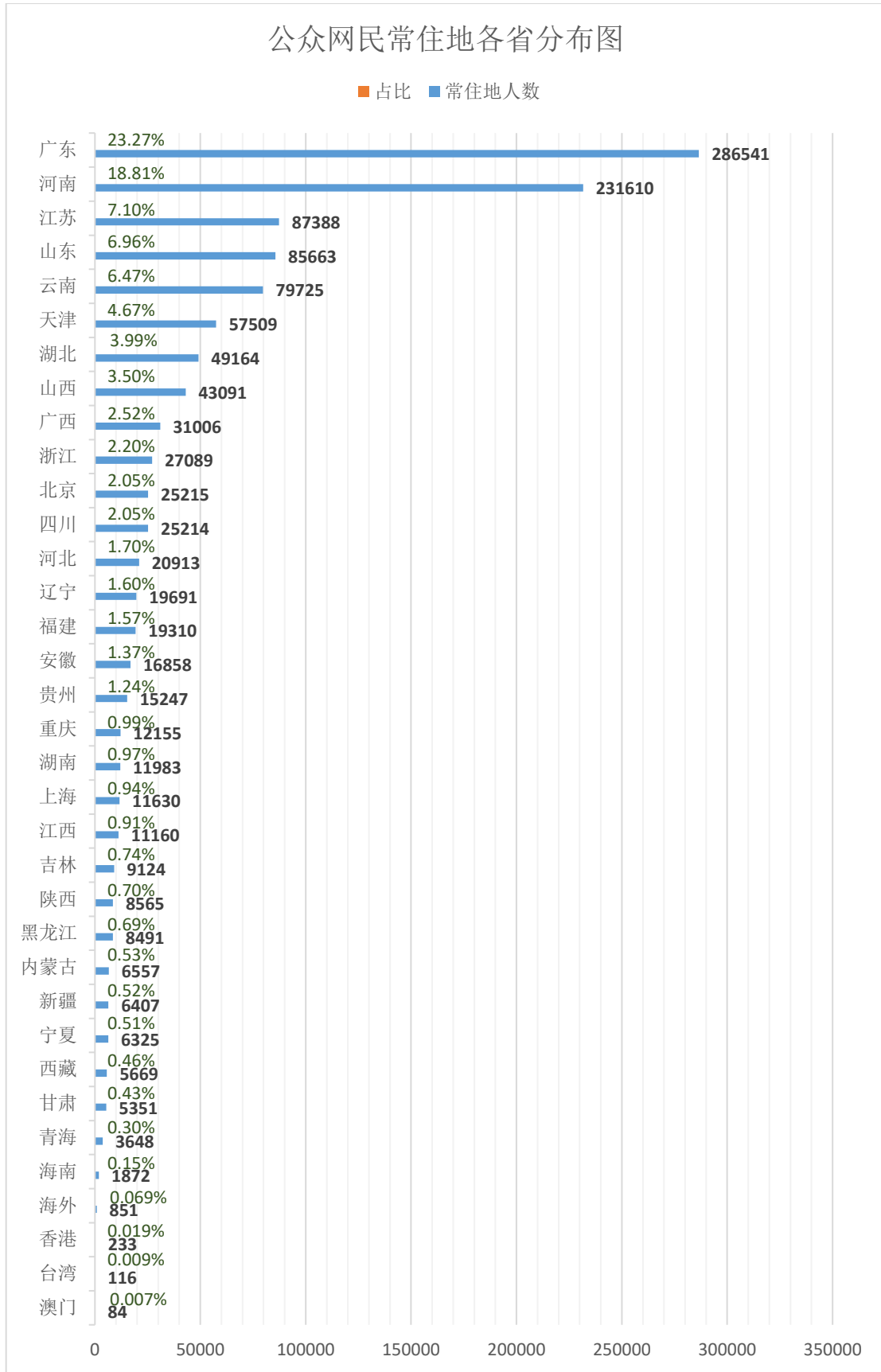


图表 3.7-1: 网民从事网络安全相关工作比例

3.8 地区分布

参与调查的公众网民来自全国各省、直辖市、自治区和港澳台地区等。由于人口流动的关系，网民的地区分布也会动态地发生变化，其中过去 6 个月内常住地以广东、河南、江苏、山东、云南、湖北、山西、广西、浙江、北京为主的网民人数较多，排列前 10 位。各地区分布情况如下图：

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



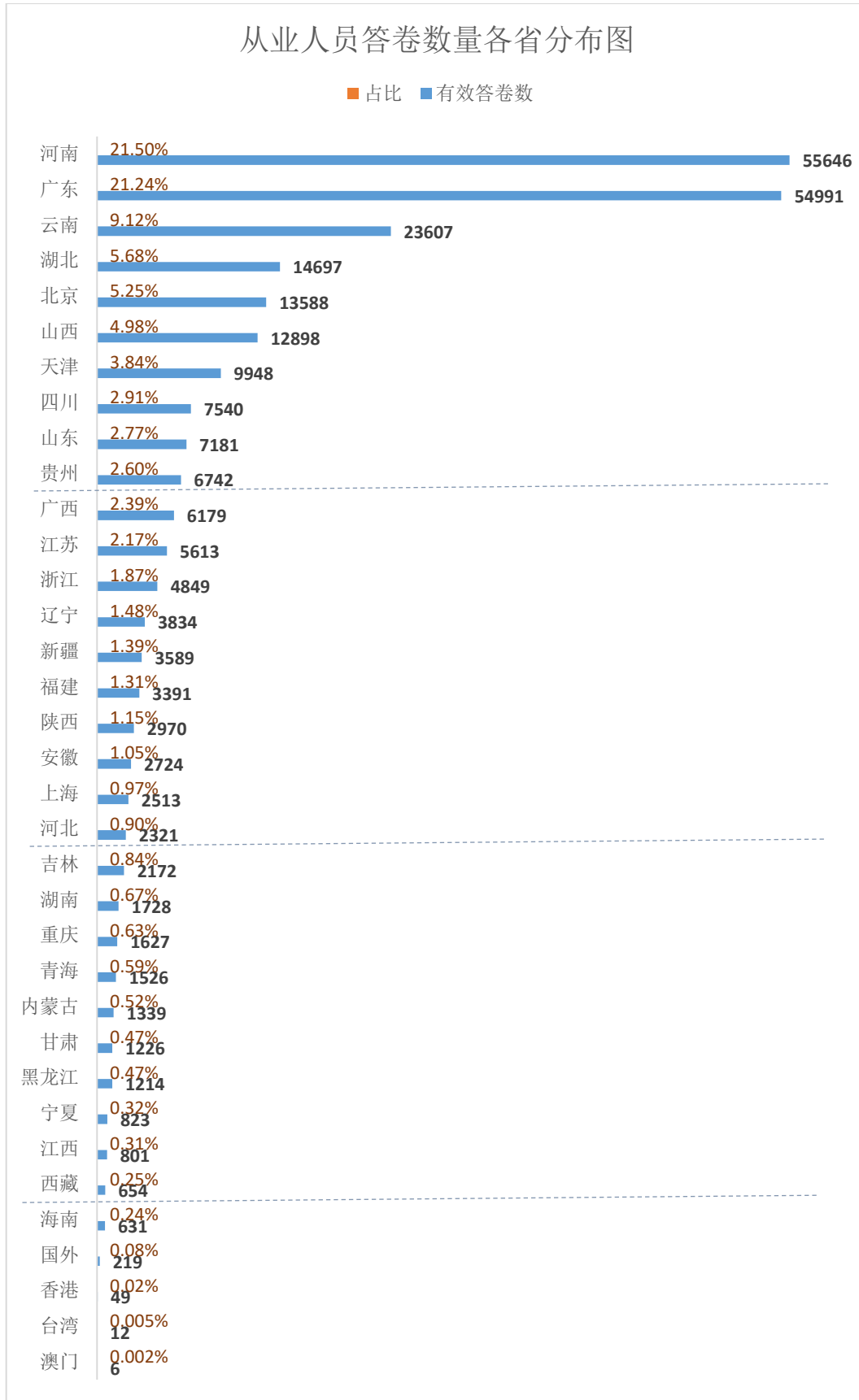
图表 3.8-1：公众网民常住地各省分布图

参与调查的从业人员网民来自全国各省、直辖市、自治区和港澳台地区等，其中河南、广东、云南、湖北、北京、山西、天津、四川、山东、贵州有效答卷数量排列前 10 位。各地区分布情况如下图：

网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



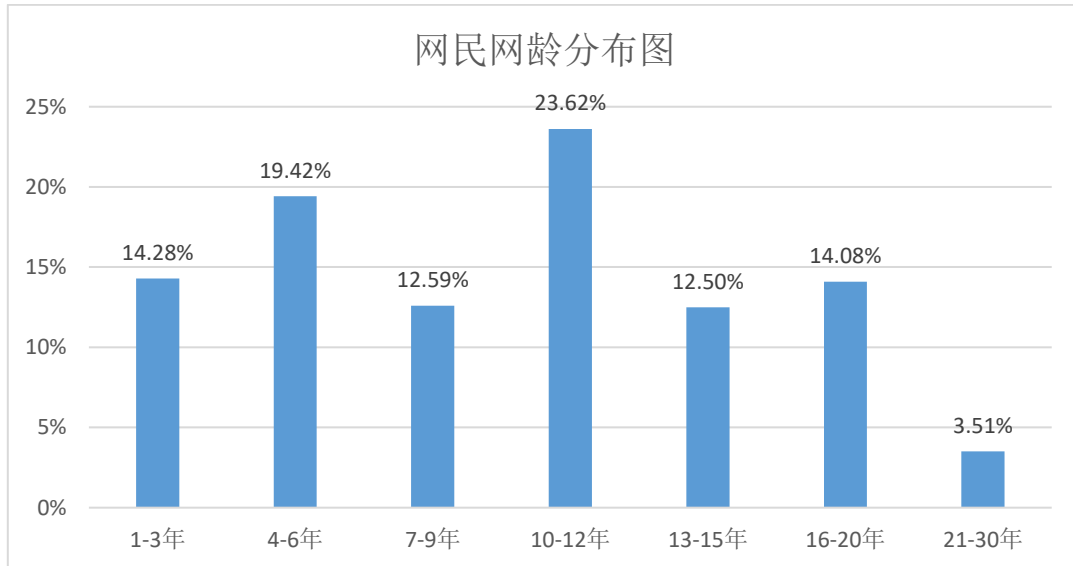
图表 3.8-2：从业人员答卷各省分布图

四、网络安全感和满意度

4.1 网民上网行为

（1）网龄分布

参与调查的公众网民中上网网龄 10-12 年最多占 23.62%。其次是 4-6 年的网民占 19.42%，刚上网 1-3 年排第三位占 14.28%。

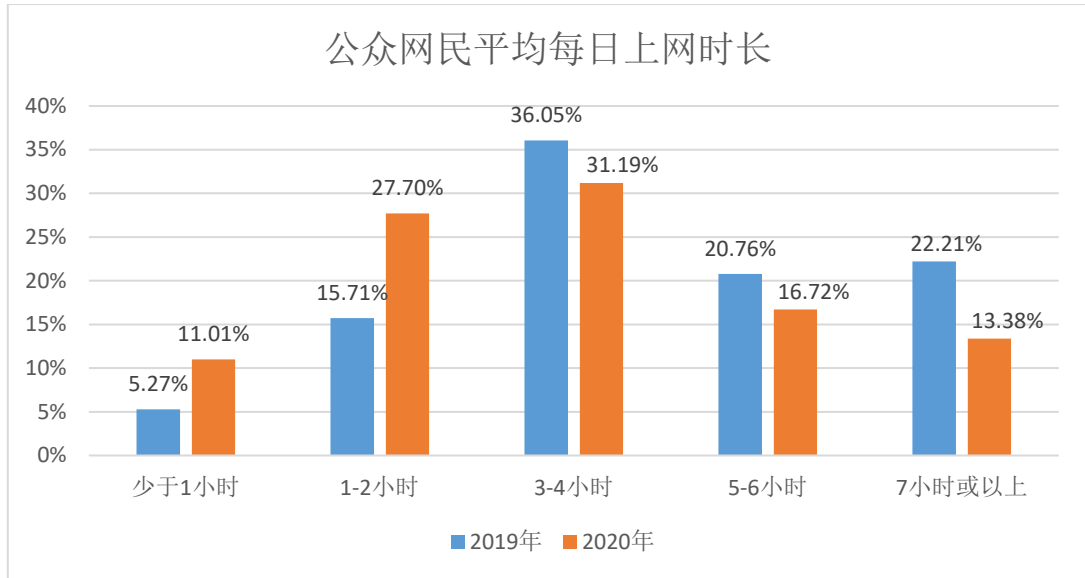


图表 4.1-1：公众网民网龄分布图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 7 题：您上网已经有多少年（网龄）？）

（2）上网时长

参与调查的公众网民中平均每天上网时长 3-4 小时的最多占 31.19%，其次是上网 1-2 小时占 27.70%，上网 5-6 小时排第三位占 16.72%。和去年相比，每天长时间（超过 5 小时以上）上网的网民比例减少。

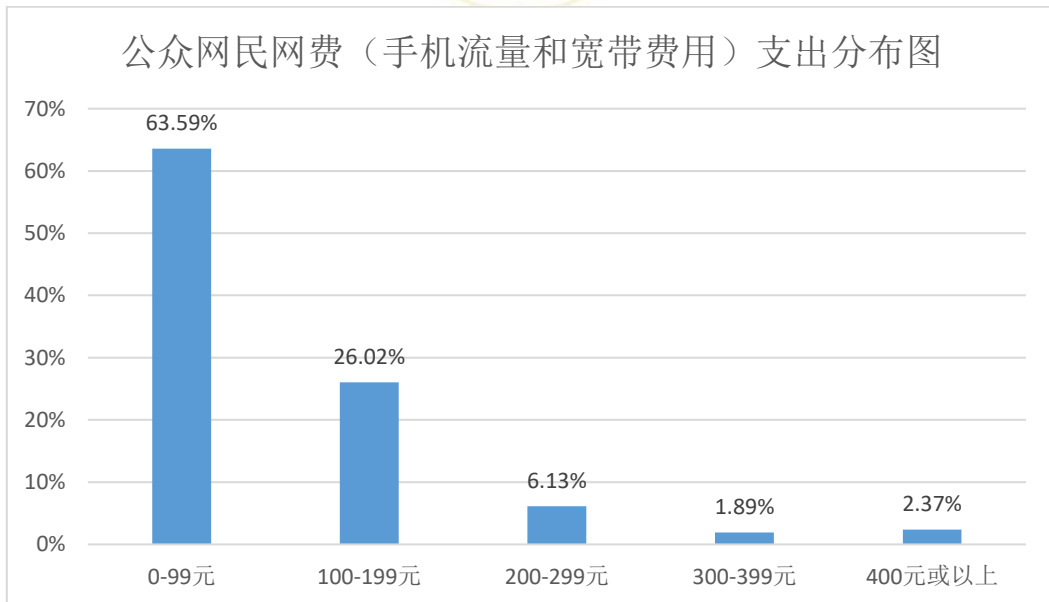


图表 4.1-2：公众网民每天上网时长

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 8 题：您平均每天上网的时长是多少小时？）

（3）网费支出

参与调查的公众网民中上网费用（手机流量和宽带费用）平均每月支出 100 元以下的比例最高占 63.59%，其次是每月支出 100-199 元的占 26.02%，每月支出 200 元以上占 10.39%。

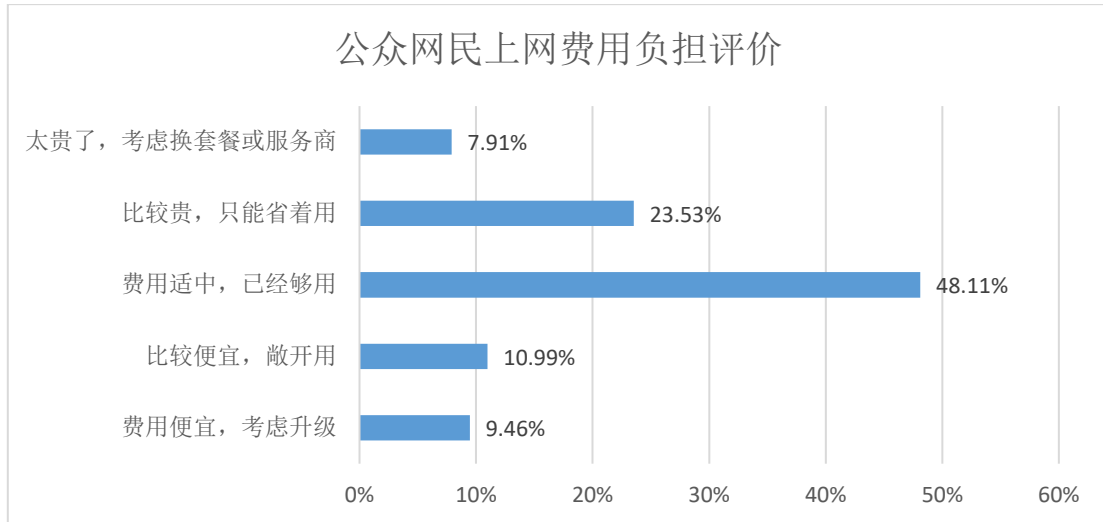


图表 4.1-3：公众网民每月上网费用支出情况

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 9 题：您平均每月花多少钱网费（包括手机流量和宽带费用）？）

（4）网费支出负担评价

参与调查的公众网民对上网费用负担评价认为费用适中的比例最高占 48.11%，其次是认为比较贵，占 23.53%，再次的是认为比较便宜的占 10.99%，数据显示网民的网费支出水平在大致可以接受的范围。

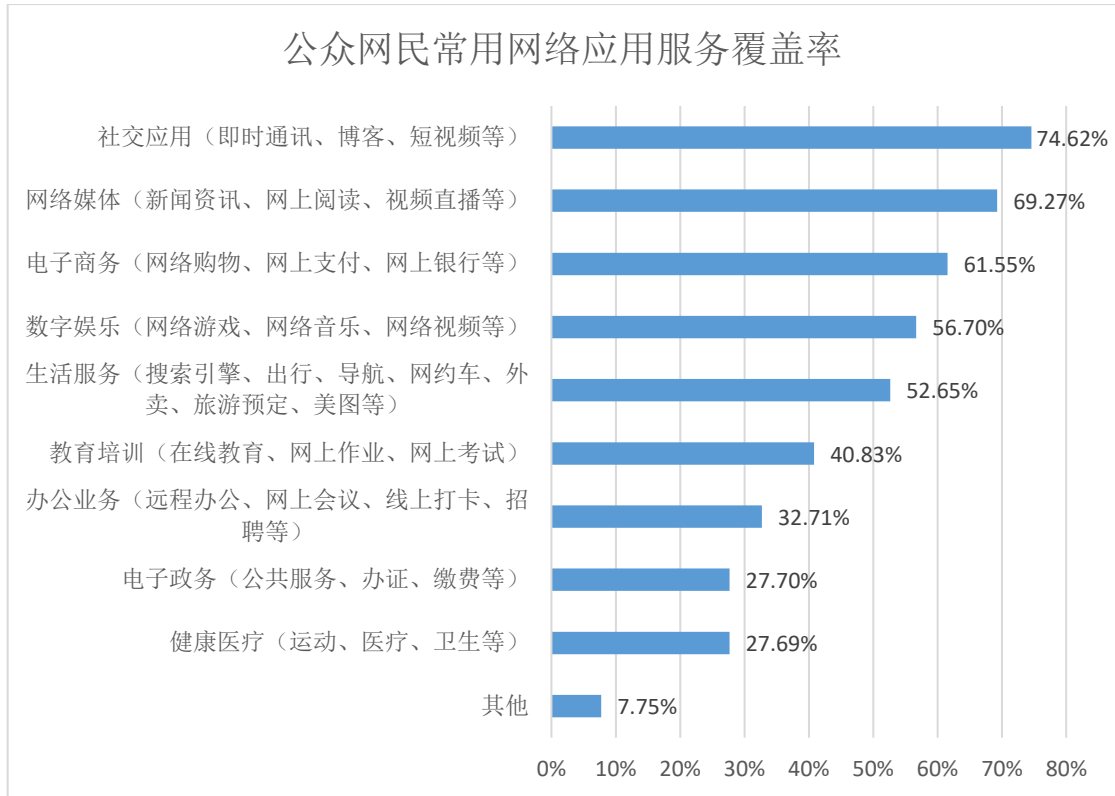


图表 4.1-4：公众网民每月上网费用负担评价

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 10 题：您认为目前每月用于上网费用（包括手机流量和宽带费用）的负担如何？）

（5）常用的网络服务

参与调查的公众网民最常用的网络应用服务有：第一社交应用（即时通讯、博客、短视频等）关注度为 74.62%，第二是网络媒体（新闻资讯、网上阅读、视频直播等）关注度 69.27%，第三是电子商务（网络购物、网上支付、网上银行等）关注度 61.55%，第四是数字娱乐（网络游戏、网络音乐、网络视频等）关注度 56.70%，第五是生活服务（搜索引擎、出行、导航、网约车、外卖、旅游预定、美图等）关注度 52.65%。显示网络在社交、信息、商务、娱乐、生活领域得到广泛应用。



图表 4.1-5：公众网民常用的网络应用服务覆盖率

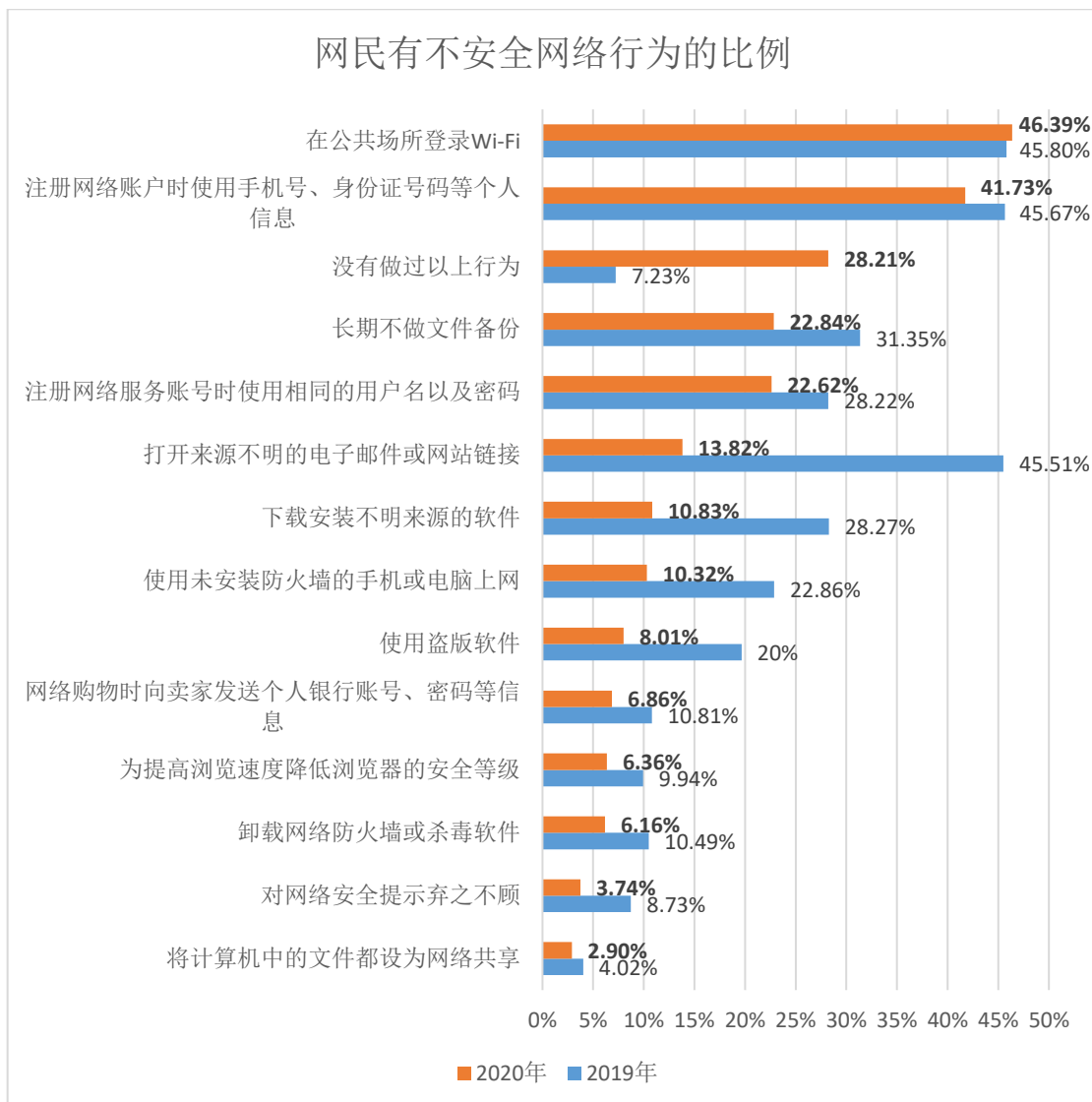
（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 11 题：您经常使用的网络应用服务有哪些？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.2 网络安全认知

（1）不安全网络行为

参与调查的公众网民有不安全的网络行为的比例：有 46.39%网民曾在公共场所登录 Wi-Fi，41.73%的网民注册网络账号时使用手机号身份证号等个人信息，长期不做文件备份有 22.84%。没有做过不安全网络行为的有 28.21%。和去年相比，除了在公共场所登录 Wi-Fi 基本持平以外，其它不安全行为的比例都有所下降，没有做过不安全网络行为的比例明显上升（上升约 21 个百分点）。数据显示网民的安全意识有较大的提升。

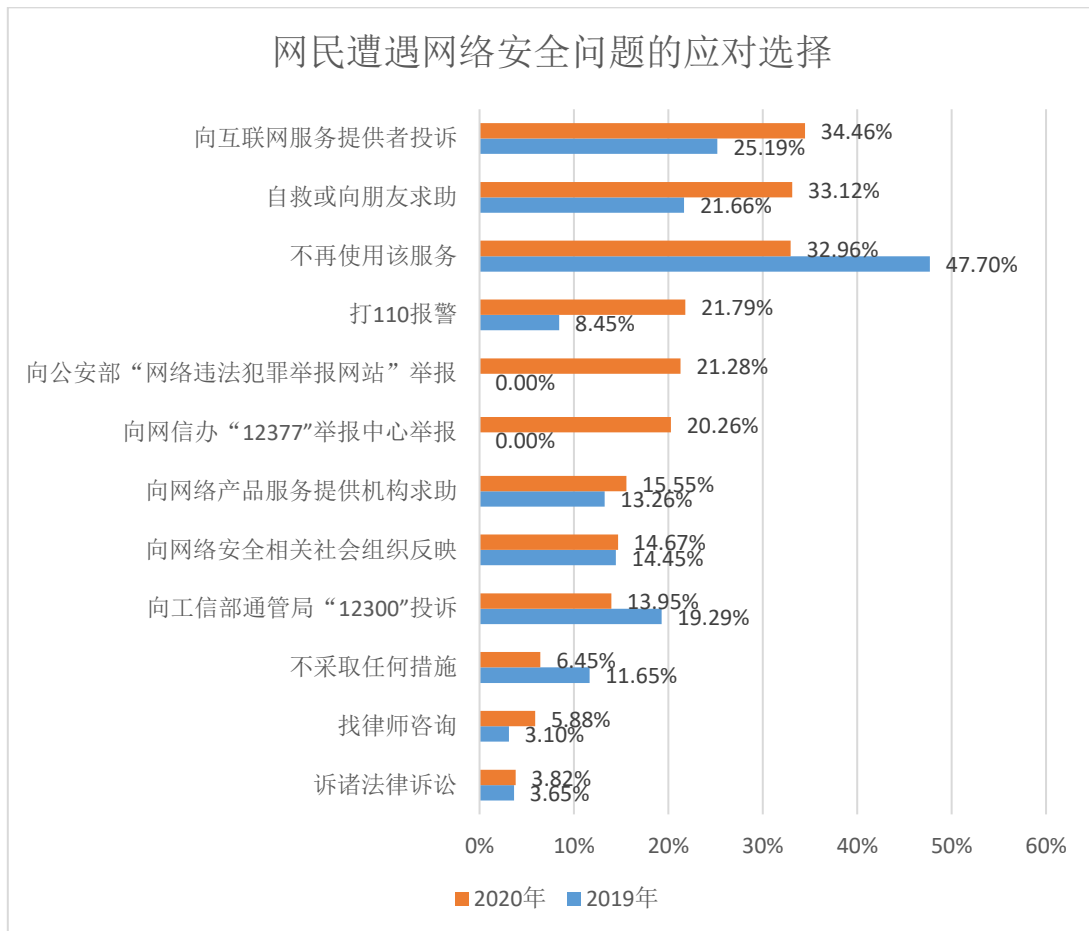


图表 4.2-1：网民有不安全网络行为的比例

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 12 题：您在过去的一年里做过以下哪些行为？）

（2） 遭遇网络安全问题的应对选择

参与调查的公众网民在遭遇网络安全问题的应对选择：有 34.46%网民选择向互联网服务提供者投诉，33.12%的网民选择自救或向朋友求助，32.96%选择不再使用该服务。选择向 110、举报网站、12377 举报中心举报的分别有 21.79%、21.28%、20.26%。和去年数据相比，选择投诉和积极维权的比例上升，显示网民的维权意识有所提高。



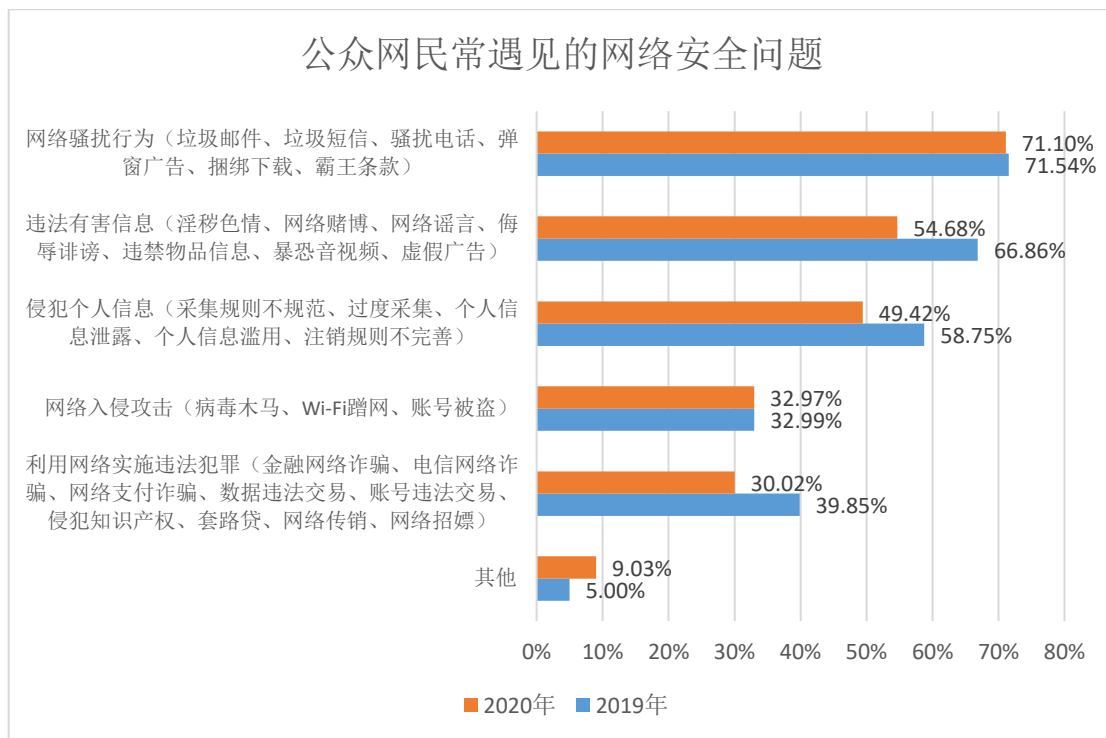
图表 4.2-2：网民遭遇网络安全问题的应对选择

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 13 题：您遇到网络安全问题后一般会怎么做？）

4.3 网络安全态势

（1）安全态势感受（常遇到的安全问题）

参与调查的公众网民常遇到的网络安全问题是网络骚扰行为（垃圾邮件、垃圾短信、骚扰电话、弹窗广告、捆绑下载、霸王条款）发生率 71.10%，其次是违法有害信息（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）发生率 54.68%，第三是侵犯个人信息（采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、个人信息滥用、注销规则不完善）发生率为 49.42%，第四是网络入侵攻击（病毒木马、Wi-Fi 蹭网、账号被盗）发生率为 32.97%。



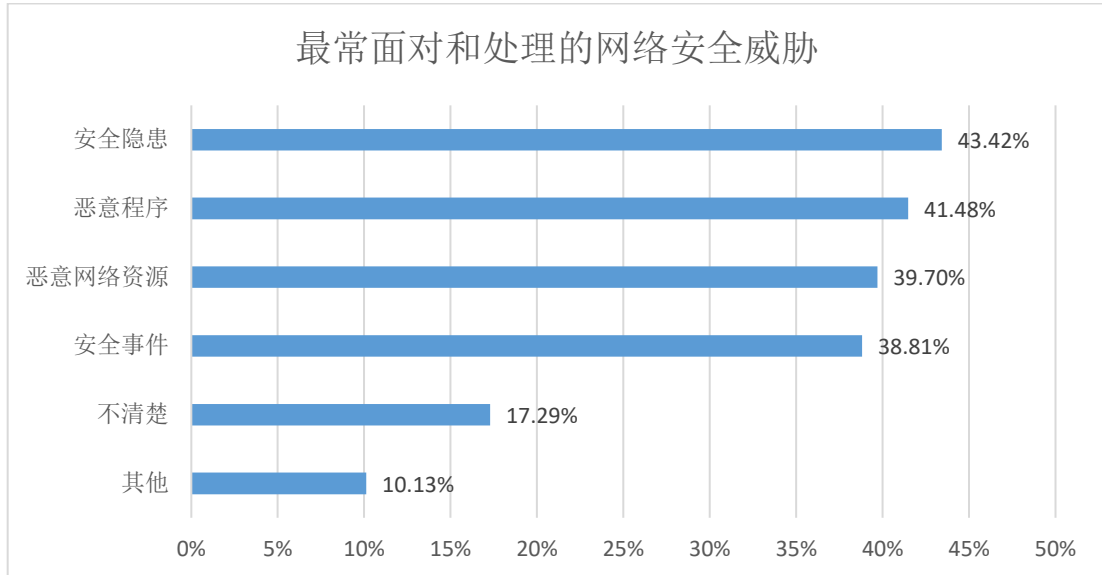
图表 4.3-1：公众网民常遇见的网络安全问题

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 16 题。您经常遇到哪些网络安全问题？（多选））

和 2019 年数据比较公众网民遇见违法有害信息、侵犯个人信息、利用网络实施违法犯罪等的比例有所下降，分别下降 12.18、9.33、9.83 个百分点，显示打击违法有害信息、侵犯个人信息和网络违法犯罪取得一定的效果。而网络骚扰行为和 network 入侵攻击则和去年持平。

（2）从业人员在工作中常遇到的安全威胁

43.42%参与调查的从业人员在工作中最常遇到的网络安全问题是安全隐患（硬件漏洞、代码漏洞、业务逻辑漏洞、弱口令、后门等），41.48%从业人员遇到恶意程序（勒索病毒、挖矿勒索、供应链木马、蠕虫病毒、僵尸网络等），恶意网络资源（恶意IP地址、恶意域名、恶意URL、网络钓鱼等）遇到率为39.70%，安全事件（主机受控、数据泄露、网页篡改、网络监听等）遇到率为38.81%。

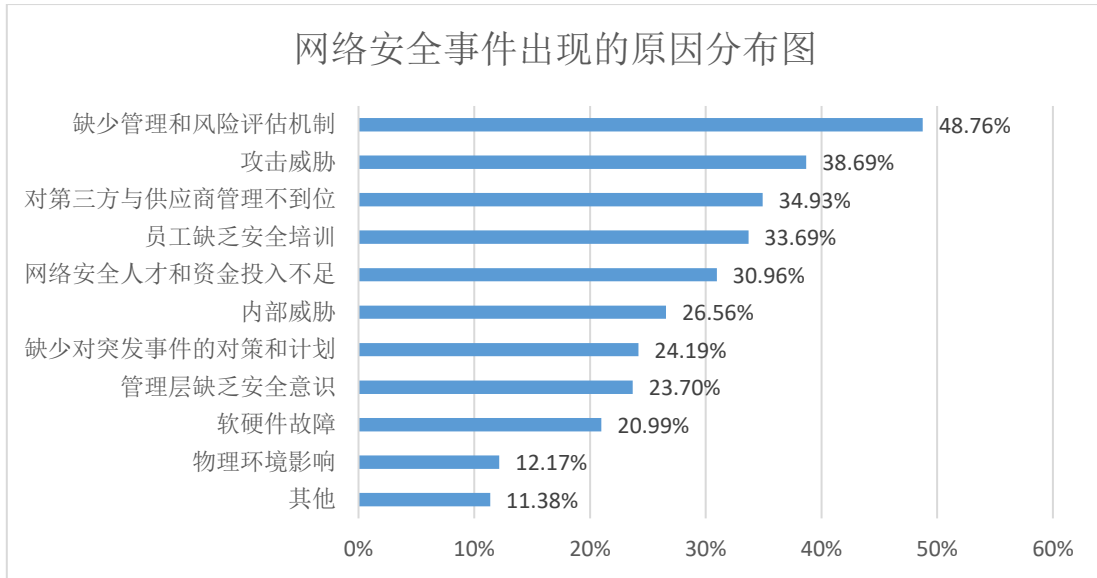


图表 4.3-2：在工作中最常面对的网络安全威胁

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 8 题.您在工作中最常面对和处理的网络安全威胁是？（多选））

（3）网络安全事件频繁出现的原因

参与调查的从业人员认为网络安全事件频繁出现的原因排前五位是 1 缺少管理和风险评估机制，2 攻击威胁，3 对第三方与供应商管理不到位，4 员工缺乏安全培训，5 网络安全人才和资金投入不足，关注度分别为：48.76%、38.69%、34.93%、33.69%、30.96%；反映了管理、威胁、投入等方面是主要的原因。

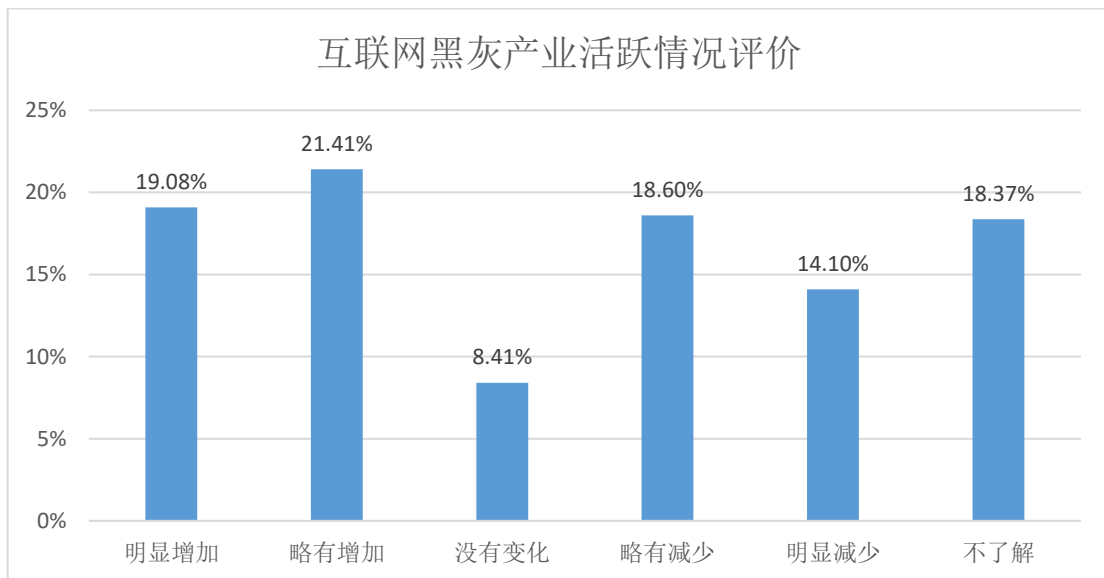


图表 4.3-3：网络安全事件出现的原因

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 9 题：您认为造成网络安全事件频繁出现的主要原因是？）

（4）互联网黑灰产业活跃情况

参与调查的从业人员对互联网黑灰产业的活跃度变化的评价差别比较大，认为增加有 40.49%，其中认为明显增加的有 19.08%，略有增加有 21.41%。认为减少的也有 32.7%，而认为不了解也有 18.37%。



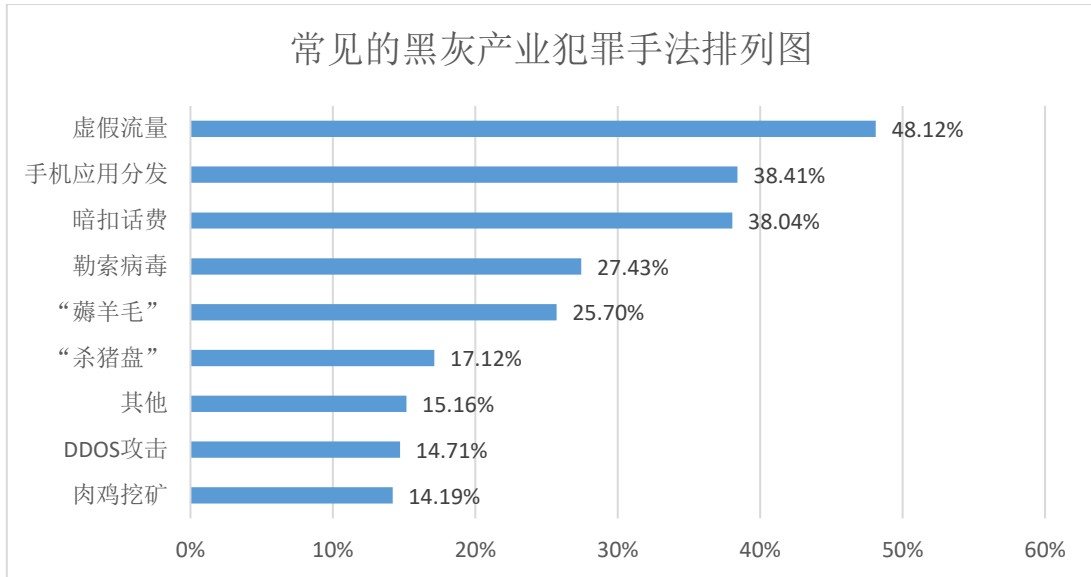
图表 4.3-4：互联网黑灰产业活跃情况评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 10 题：您认为近年来网络数据、账号违

法交易，网络色情等互联网黑灰产业的情况是？）

（5）常见的网络黑灰产业犯罪手法

48.12%参与调查的从业人员认为虚假流量最常见的网络黑灰产业犯罪手法。手机应用分发、和暗扣话费等排二、三位，分别为 38.41%和 38.04%，勒索病毒和“薅羊毛”列四、五位。



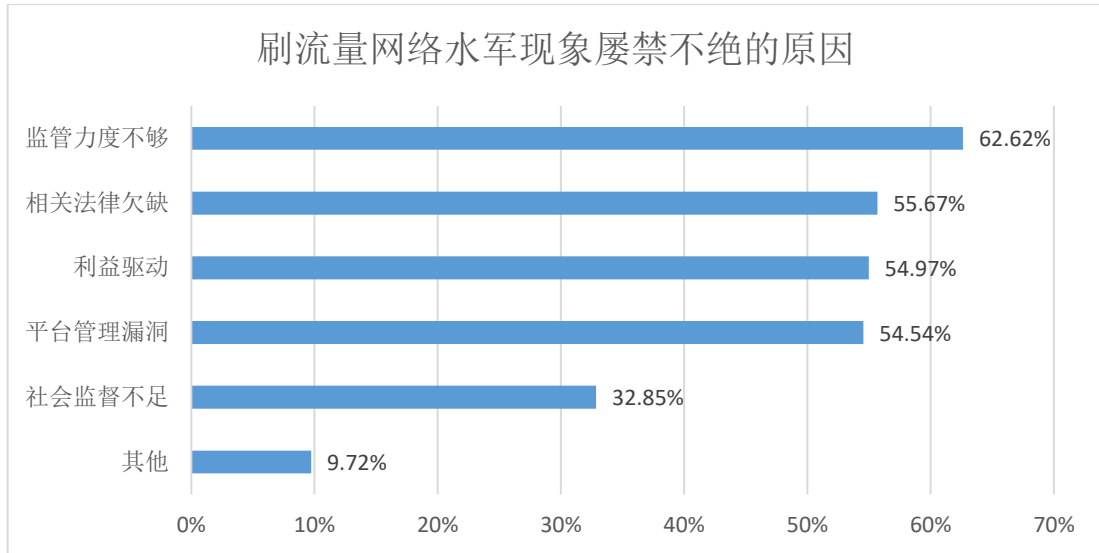
图表 4.3-5：常见网络黑灰产业犯罪手法

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 11 题：以下哪些网络黑灰产犯罪手法是您近一年常见的？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（6）“刷流量”、“网络水军”的现象屡禁不绝的原因

62.62%参与调查的从业人员认为监管力度不够，相关法律欠缺、利益驱动、平台管理漏洞则位列 2、3、4 位，关注度分别位 55.67%、54.97%、54.54%。

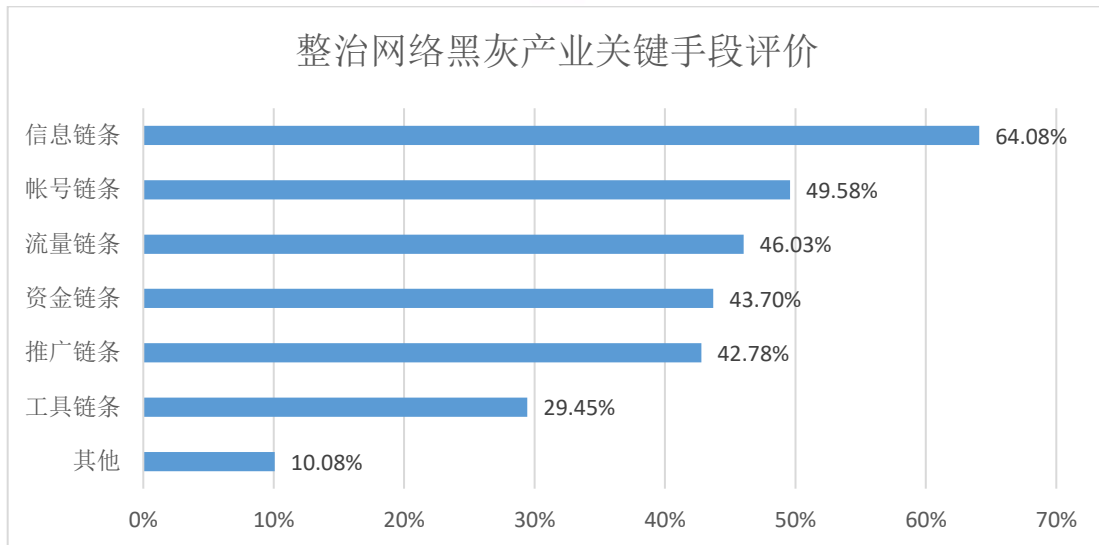


图表 4.3-6：刷流量网络水军现象屡禁不绝的原因

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 12 题：您认为“刷流量”、“网络水军”的现象为何屡禁不绝？）

（7）整治网络黑灰产业的关键

64.08%参与调查的从业人员认为从信息链条入手最关键，账号链条、流量链条、资金链条、推广链条分列 2、3、4、5 位，关注度分别位 49.58%、46.03%、43.70%、42.78%。



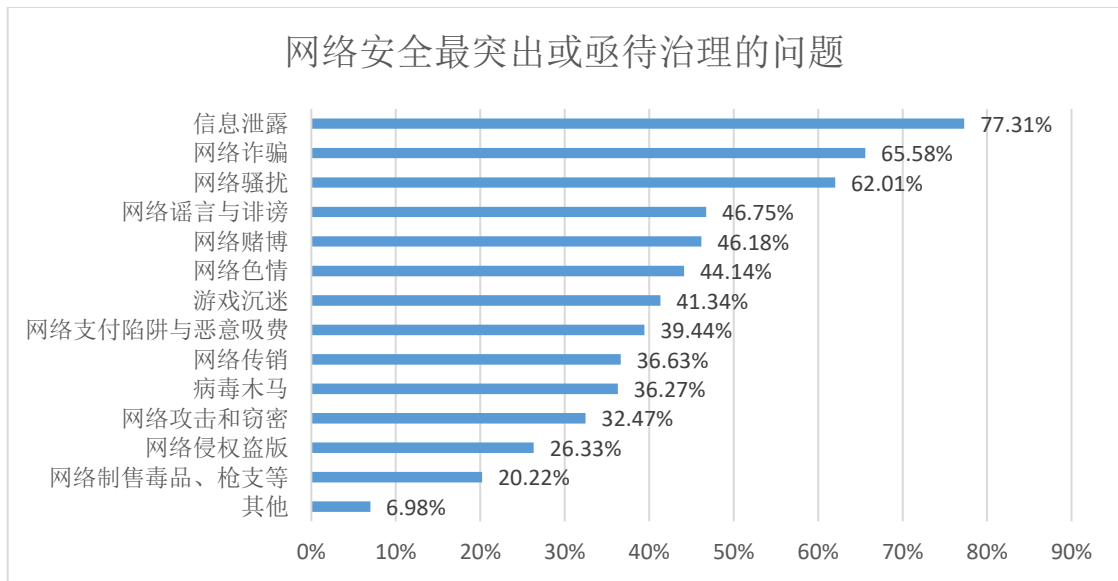
图表 4.3-7：整治网络黑灰产业关键手段评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 13 题：您认为整治网络黑灰产业，从哪些链条入手最关键？）

4.4 网络安全治理

（1）网络安全最突出的问题

77.31%参与调查的从业人员认为网络安全最突出或亟需治理的问题是信息泄露。网络诈骗、网络骚扰分别列 2、3 位，关注度达 65.58%和 62.01%。网络谣言与诽谤、网络赌博、网络色情、游戏沉迷关注度也比较高，分别为 46.75%、46.18%、44.14%、41.34%。显示信息保护、打击诈骗、网络欺凌、打击涉黄涉赌等是主要的痛点。

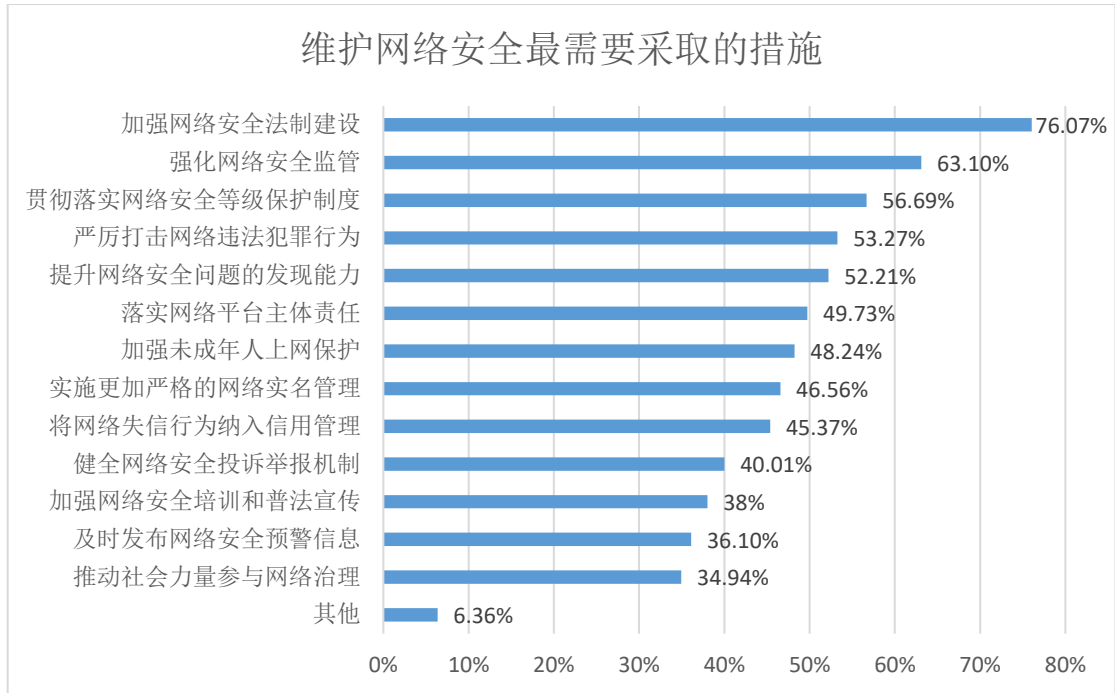


图表 4.4-1：网络安全最突出或亟需治理的问题

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 14 题：您认为当前网络安全最突出或亟待治理的问题有哪些？）

（2）维护网络安全的措施

参与调查的从业人员认为维护网络安全的最需要采取的措施有：1 加强网络安全法制建设（76.07%）、2 强化网络安全监管（63.10%）、3 贯彻落实网络安全等级保护制度（56.69%）、4 严厉打击网络违法犯罪行为（53.27%）、5 提升网络安全问题的发现能力（52.21%）、6 落实网络平台主体责任（49.73%）。

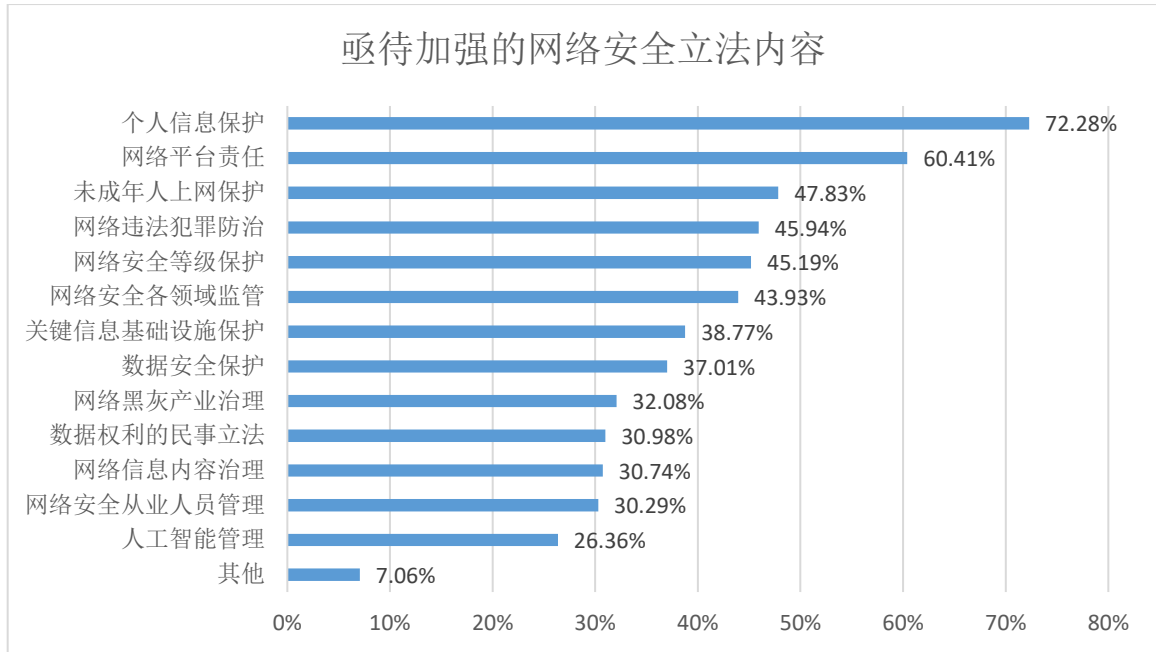


图表 4.4-2：维护网络安全最需要采取的措施

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 15 题：您认为维护网络安全最需要采取哪些措施？）

（3）加强网络安全立法

参与调查的从业人员对加强网络安全立法的内容的关注点主要在：1 个人信息保护（72.28%）、2 网络平台责任（60.41%）、3 未成年人上网保护（47.83%）。网络违法犯罪防治、网络安全等级保护、网络安全各领域监管、关键信息基础设施保护等方面立法关注度也比较高。



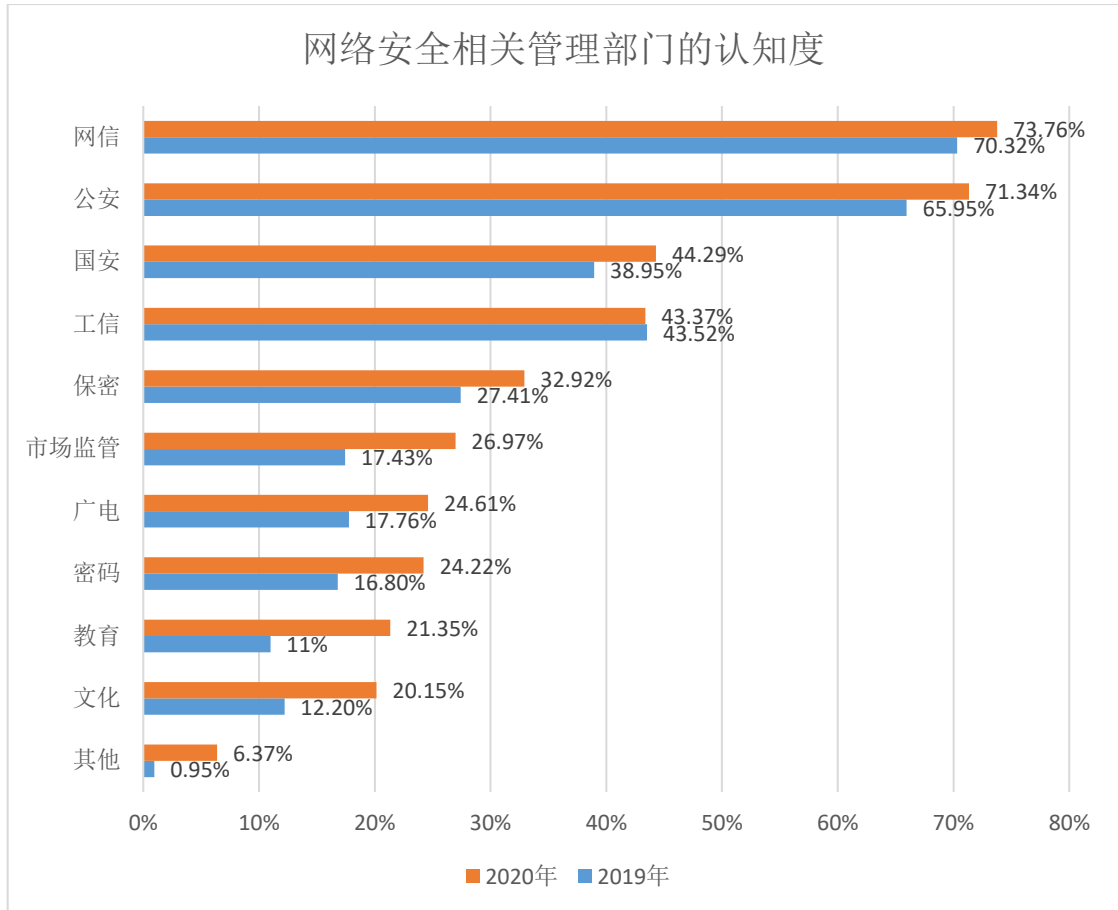
图表 4.4-3: 亟待加强的网络安全立法内容

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 16 题：您认为亟待加强的网络安全立法内容有哪些？）

（4）网络安全管理部门的认知度

参与调查的从业人员对网络安全管理部门的认知度排列为：网信办（73.76%）、公安（71.34%）、国安（44.29%）、工信（43.37%）。

和去年相比，除了工信部门持平外，其它各相关管理部门的认知度都有所提高，网信和公安的认知度超过七成。



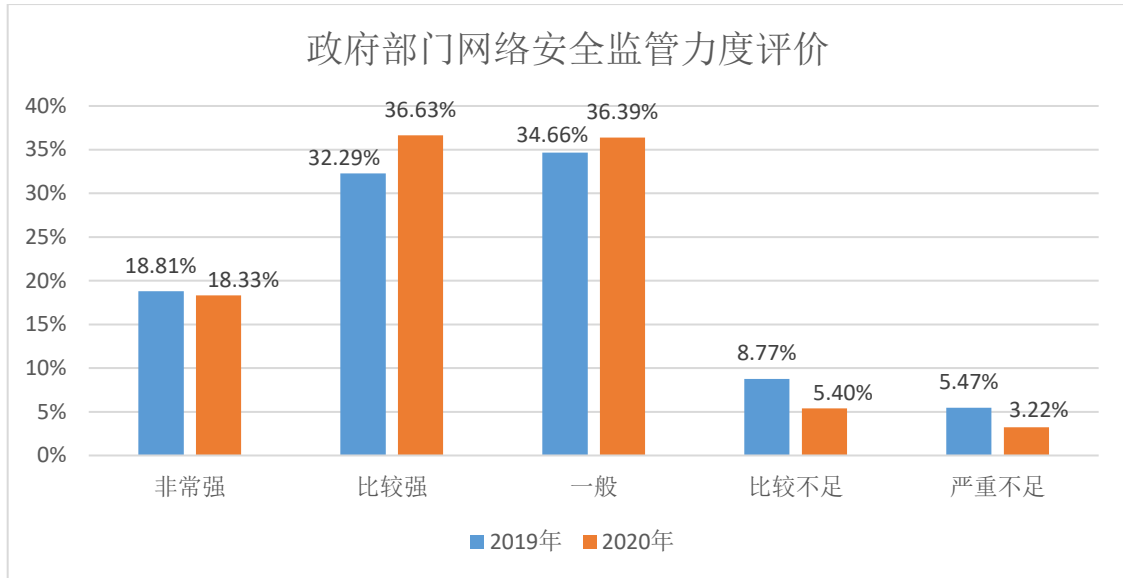
图表 4.4-4：网络安全相关管理部门的认知度

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 17 题：据您了解，以下哪些部门是网络安全的相关管理部门？）

（5）网络安全监管力度

参与调查的从业人员对政府有关部门对网络安全监管力度评价比较好，认为非常强占 18.33%，认为比较强占 36.63%，即认为强的占 54.96%，超过一半。认为一般有 35.39%。

和去年比较，正面评价增多，负面评价减少。认为非常强和去年持平，认为比较强的比去年提高了 4.3 个百分点。认为一般比去年提升了 1.73 个百分点，认为比较不足的减少了 3.3 个百分点，认为严重不足的减少了 2.2 个百分点。



图表 4.4-5：政府部门网络安全监管力度评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 18 题：您认为政府相关部门在网络安全方面的监管力度如何？）

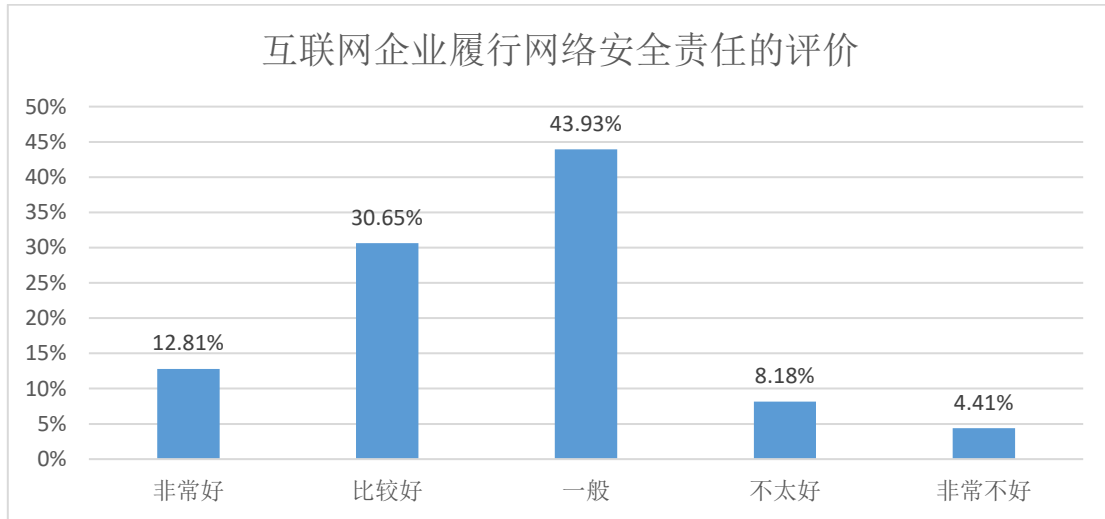


广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.5 治理成效评价

（1）互联网企业履行网络安全责任评价

参与调查的公众网民对互联网企业履行网络安全责任方面满意度评价为：认为一般的最多占 43.93%，其次是比较好占 30.65%，第三是非常好占 12.81%。认为好评（非常好+比较好）的占 43.46%，略少于评价为一般的比例，负面评价的共占 12.59%；总体评价是中到好评。

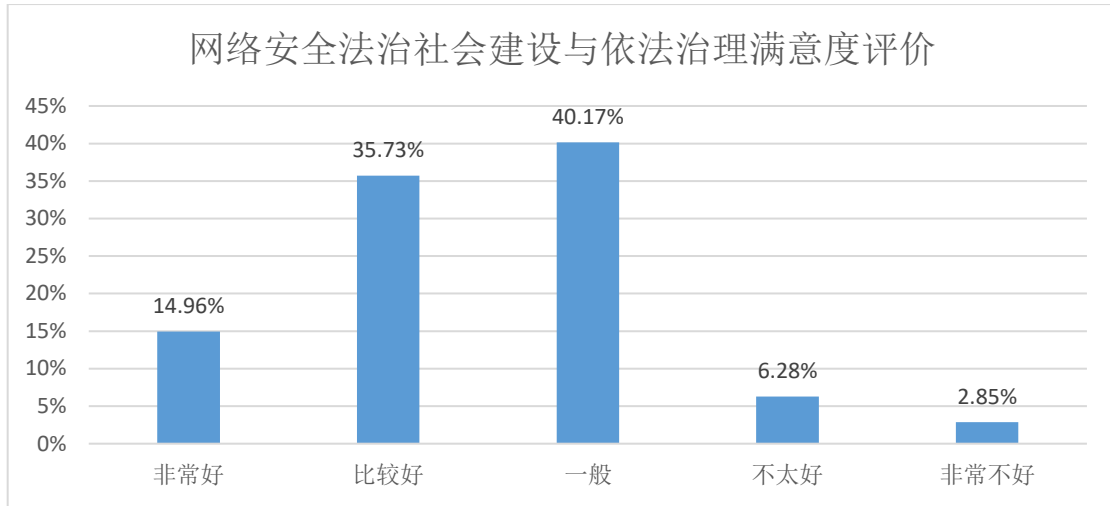


图表 4.5-1：互联网企业履行网络安全责任的评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 17 题：您认为互联网企业履行网络安全责任方面的表现如何？）

（2）网络安全法治社会建设和依法治理状况评价

参与调查的公众网民对网络安全方面的法治社会建设和依法治理状况评价：认为一般的最多占 40.17%，其次是比较好占 35.73%，第三是非常好占 14.96%。认为非常好和比较好的占 50.69%，超过一半，总体评价是好评为主。

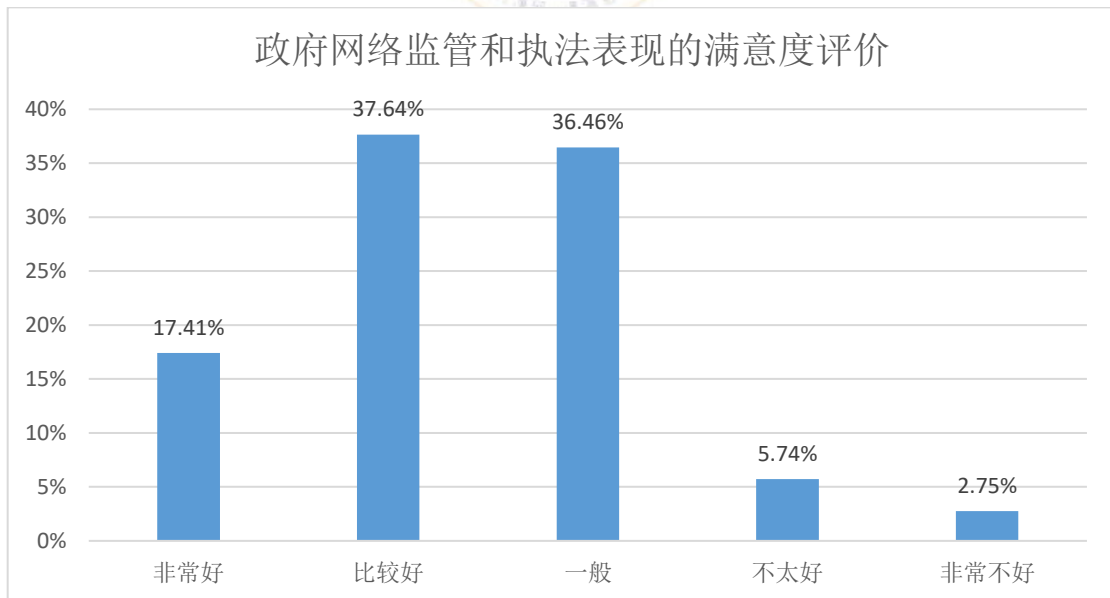


图表 4.5-2：网络安全法治社会建设与依法治理满意度评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 18 题：您认为网络安全方面的法治社会建设和依法治理状况如何？）

（3）政府在网络监管和执法表现的评价

参与调查的公众网民对政府在网络监管和执法表现的满意度评价：认为比较好的最多占 37.64%，其次是一般占 36.46%，第三是非常好占 17.41%。认为好评（比较好和非常好）的占 55.05%，超过一半，总体评价是好评为主。

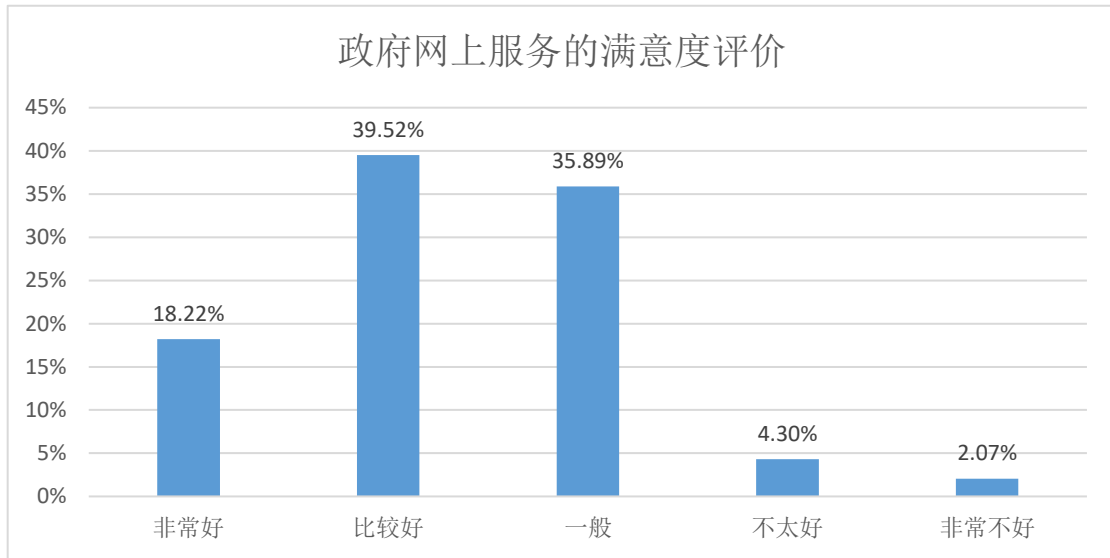


图表 4.5-3：政府网络监管和执法表现的满意度评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 19 题：您认为政府对网络的监管和执法方面的表现如何？）

（4）政府网上服务的评价

参与调查的公众网民对政府网上服务的评价：认为比较好的最多占 39.52%，其次是一般占 35.89%，第三是非常好占 18.22%。认为好评（比较好和非常好）的占 57.74%，超过一半，总体评价是好评为主。

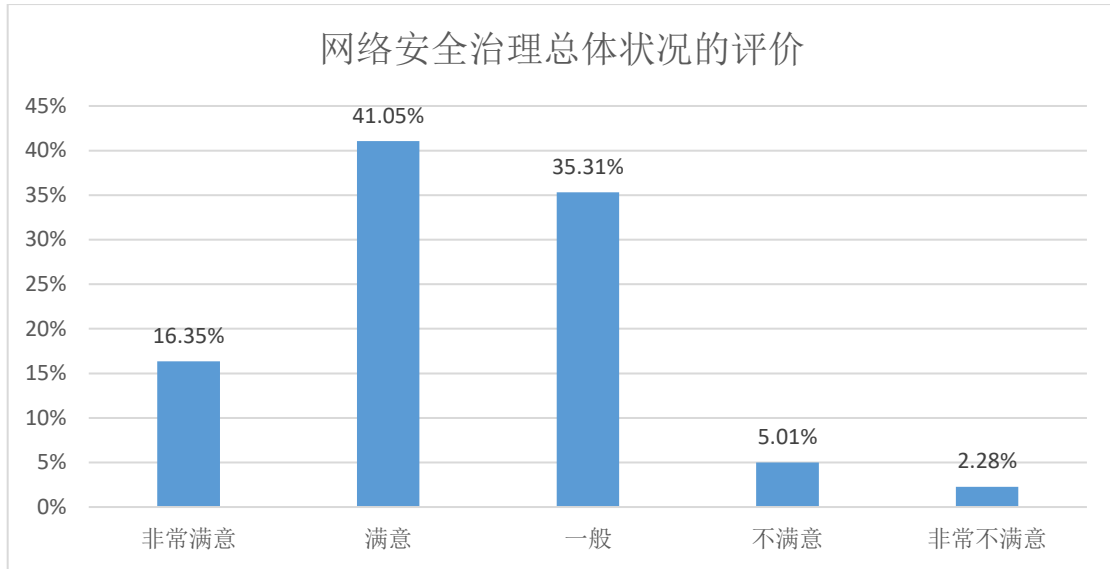


图表 4.5-4：政府网上服务的满意度评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20 题：您认为政府在网上服务方面的表现如何？）

（5）网络安全治理总体状况的评价和信息化发展研究院

参与调查的公众网民对我国网络安全治理总体状况满意度评价：认为满意的最多占 41.05%，其次是一般占 35.31%，第三是非常满意占 16.35%。认为满意以上的评价（满意和非常满意）的占 57.40%，超过一半，总体评价是满意为主。



图表 4.5-5：网络安全治理总体状况的评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 21 题：您对我国网络安全治理总体状况感到满意吗？）



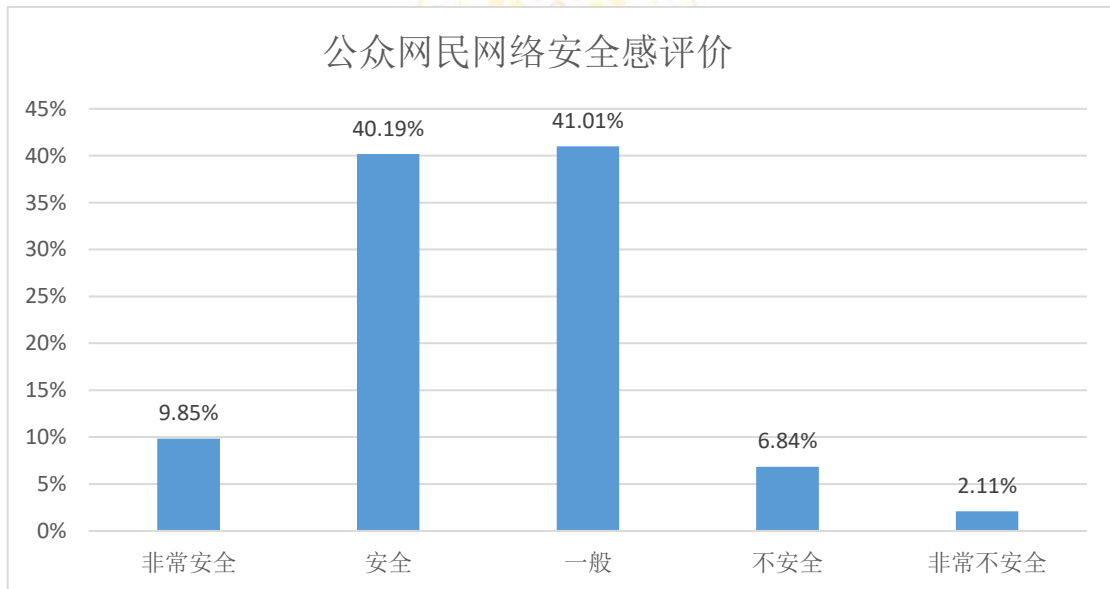
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.6 网络安全感受

（1）网民网络安全感评价

1) 2020 年公众网民网络安全感评价

超过一半的参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全或非常安全的。其中感到安全占 40.19%，非常安全占 9.85%，两者相加占 50.04%。评价一般的占 41.01%，持中间的评价占第二位，显示有超过四成的网民对网络安全持中间保留态度。在负面评价方面，持不安全评价的占 6.84%，非常不安全的评价占 2.11%，两者相加，持不安全评价或非常不安全评价的占 8.95%。也就是说好评率超过一半是网民中主要的评价，显示大部分网民认为网络空间总体上是安全的，持中间超过四成也显示出有相当一部分网民对网络安全无感觉或感受不深的状态，基于网络空间的规模和复杂性，持中间态度的比例较高是可以理解的，但不是必然的，下面从业人员的数据展示了这方面差异，这也显示出加强网络安全治理，提高网民网络安全感还有很大的提升空间，特别是如何给网民更实在的网络安全获得感方面是各级政府努力的方向之一。



图表 4.6-1：公众网民网络安全感评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 14 题：您日常使用网络时总体感觉安全吗？）

2) 2020 年从业人员网民网络安全感评价

超过一半参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全或非常安全的。其中感到安全占 40.19%，非常安全占 16.57%，两者相加占 56.76%。评价一般的占 34.16%，持中间的评价占第二位，显示有超过三分之一的网民对网络安全持保留态度。在负面评价方面，持不安全评价的占 6.96%，非常不安全的评价占 2.10%，两者相加，持不安全评价或非常不安全评价的占 9.06%。数据显示从业人员持中间态度的比例比公众网民明显减少，相应地认为非常安全的比例比公众网民明显增加，其它评价分类比例基本一致。说明从业人员对网络的情况比较了解，网络安全感的感受也强烈一点。

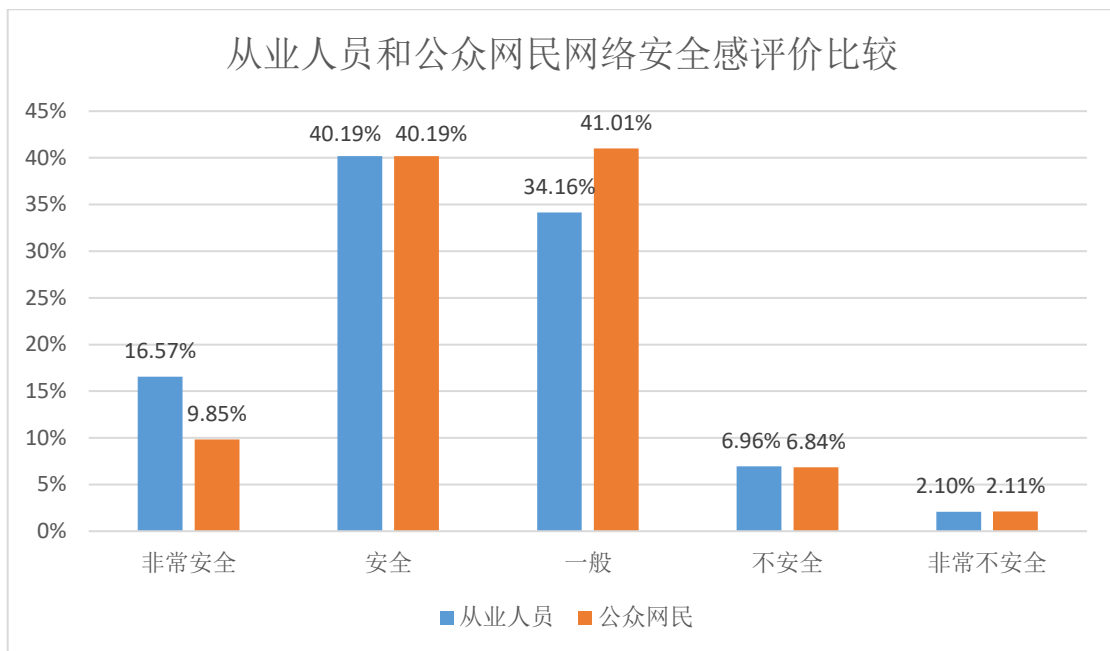


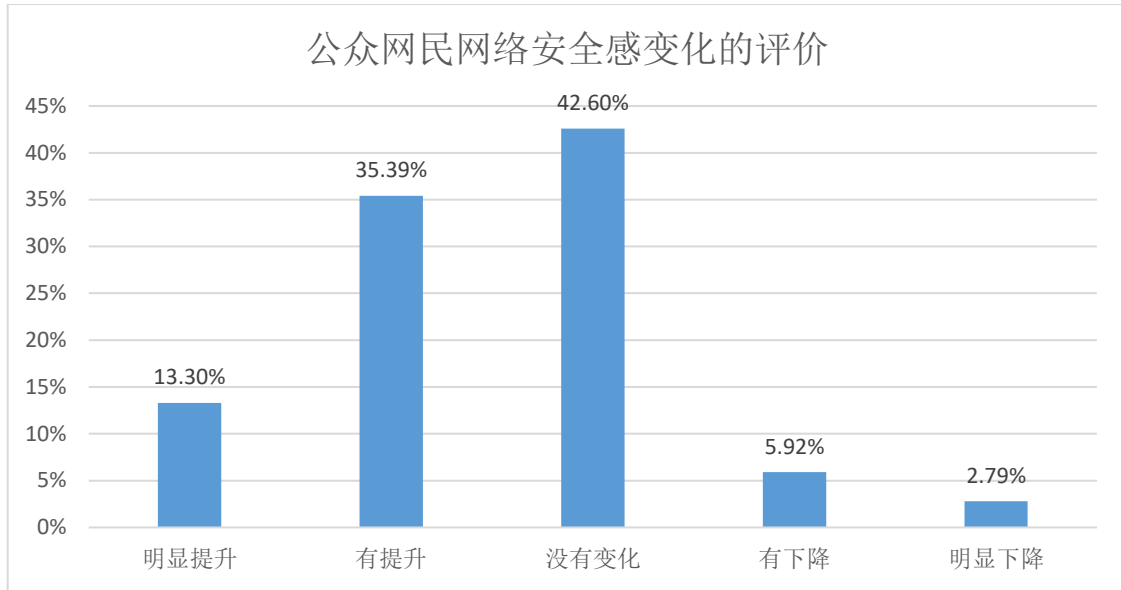
图 4.6-2：从业人员和公众网民网络安全感评价比较

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 6 题：您认为当前网络安全状况如何？）

（2）网民对网络安全感的变化的评价

1）公众网民对网络安全感的变化的评价

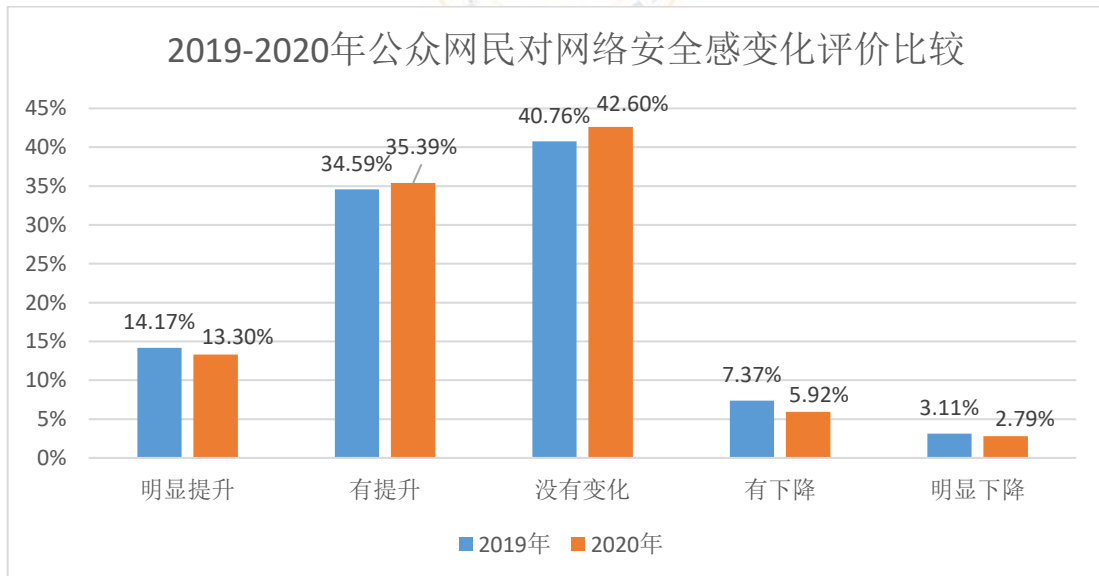
参与调查的公众网民认为与去年相比网络安全感有较明显的提升。其中 13.30% 的网民认为网络安全感有明显提升，35.39% 网民认为有略有改善，两者相加达 48.69%，接近一半的网民认为网络安全感有提升。



图表 4.6-3：公众网民对网络安全感变化的评价

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 15 题：与去年相比，您使用网络时安全感是否有变化？）

2020 年和 2019 年公众网民安全变化感受评价相比，认为有提升和明显提升的比例持平，认为有下降的比例略有下降，认为没有变化 2020 年比 2019 年高 1.83 个百分点。

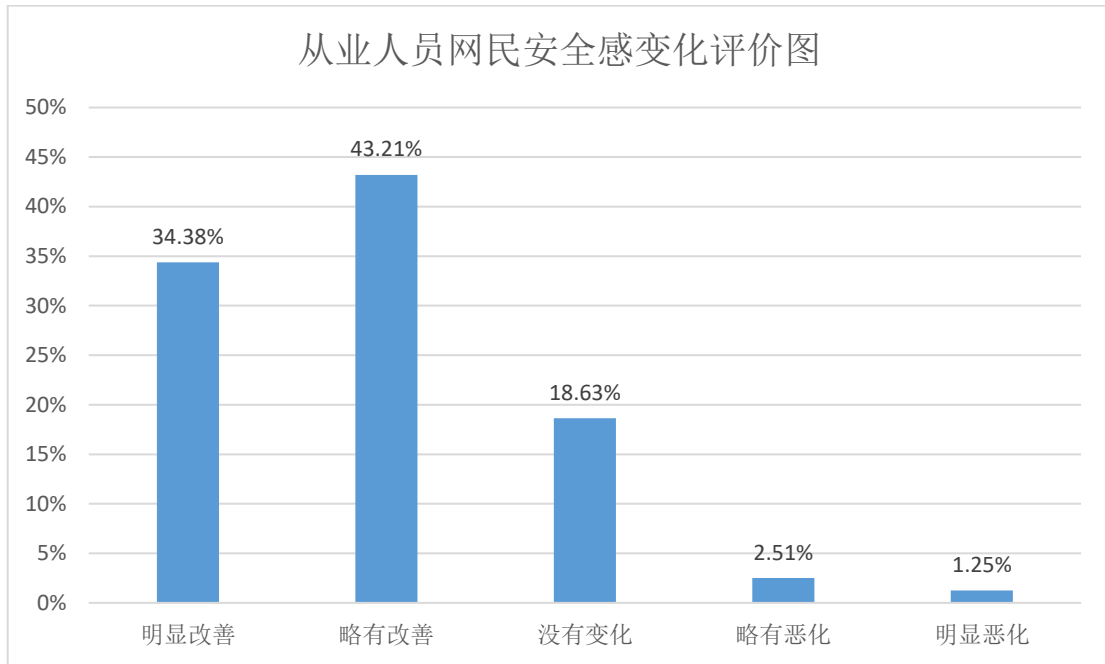


图表 4.6-4：2020 年-2019 年公众网民对安全感变化的感受比较

2) 从业人员对网络安全感的变化的评价

参与调查的从业人员认为与去年相比网络安全感有较明显的提升。其中

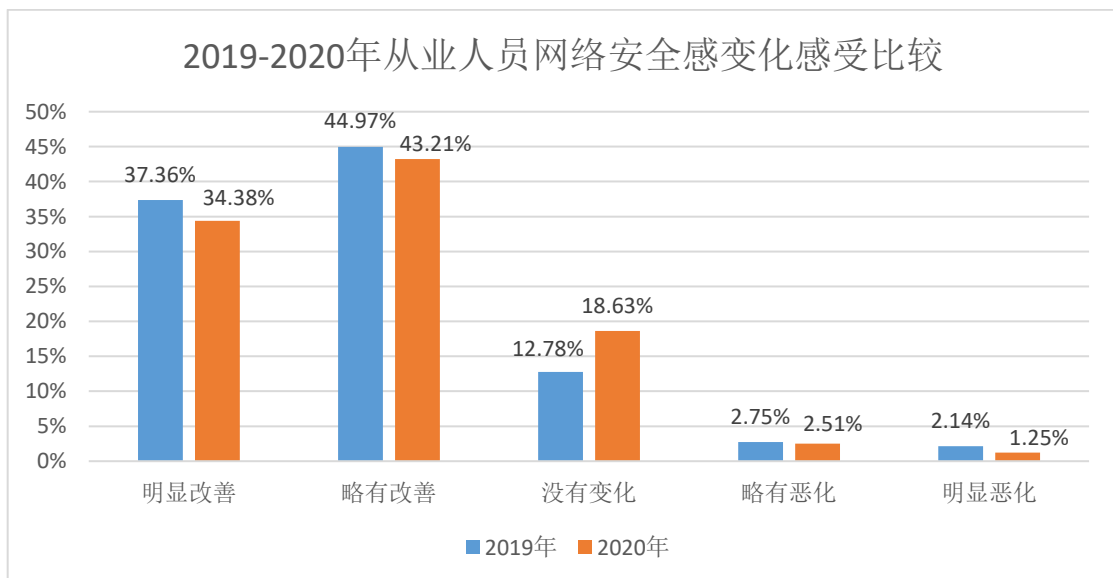
34.38% 的网民认为网络安全感有明显提升，43.21% 网民认为有略有改善，两者相加达 77.59%，超过四分之三的网民认为网络安全感有提升。



图表 4.6-5：从业人员网民安全感变化的评价

（图表数据来源：从业人员版一级问卷第 7 题：与去年相比，您使用网络时安全感是否有变化？）

2020 年和 2019 年从业人员安全变化感受评价相比，认为有改善的比例略有下降，认为没有变化 2020 年比 2019 年高 5.85 个百分点。



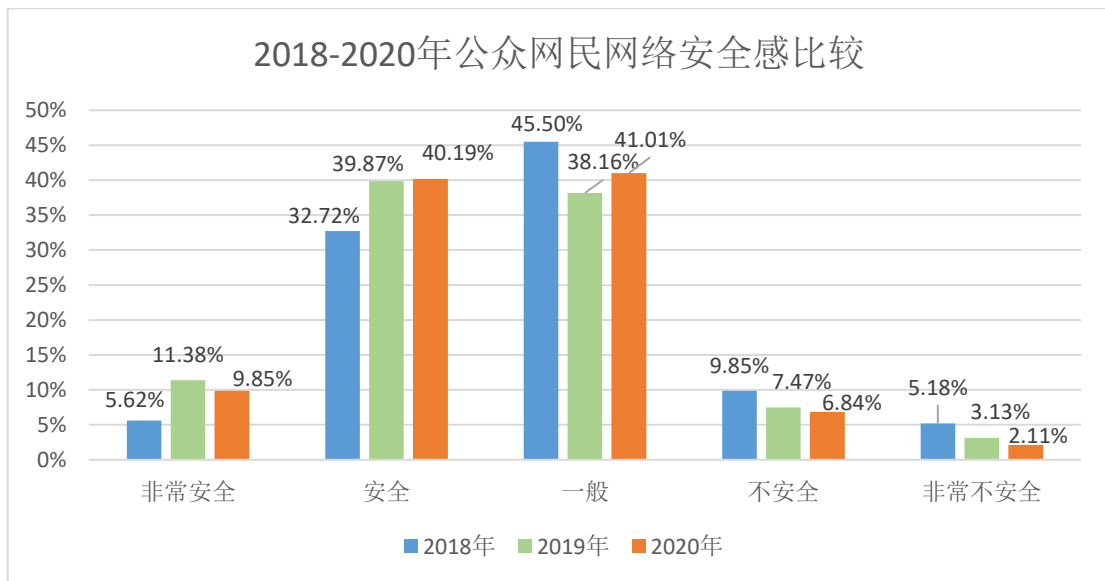
图表 4.6-6：2019 年-2020 年从业人员对安全感变化的感受比较

（3）网民网络安全感分析

1) 趋势分析

① 公众网民网络安全感变化

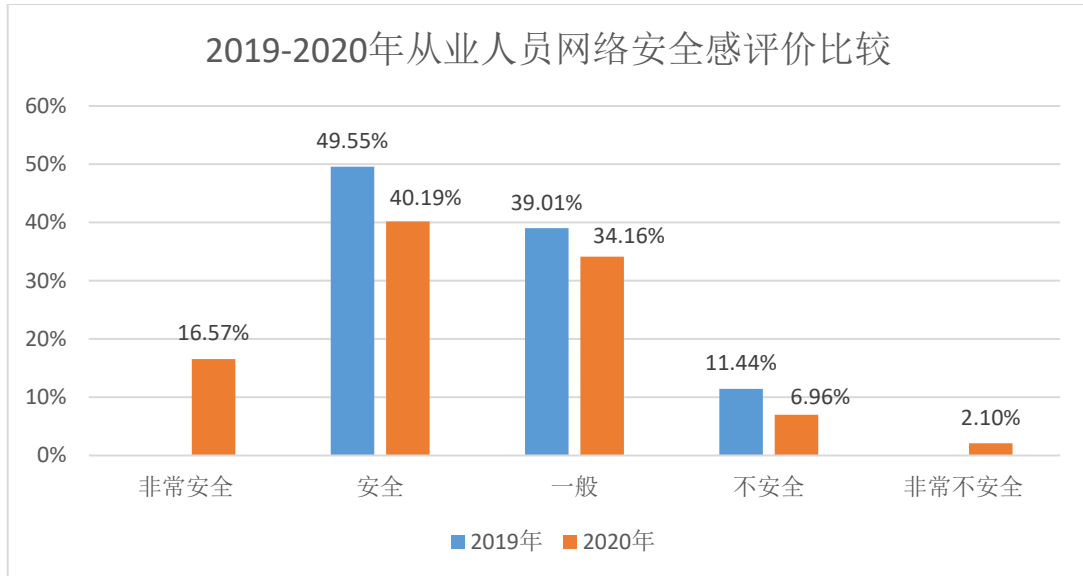
和 2019 年公众网民对网络安全感的评价数据相比，2020 年公众网民的网络安全感基本一致，中间的比例增多，两头略有下降。2020 年认为网络非常安全和安全的公众网民达 50.04%比 2019 年的 51.25%要低 1.21 个百分点，认为网络安全一般的公众网民 2020 年比 2019 年高了 2.85 个百分点。认为不安全和非常不安全的比例有所下降。2020 年和 2018、2019 年相比，负面评价呈持续减少趋势。反映一方面不安的比例在持续下降，说明网络空间安全度总体向好的趋势发展，另一方面，非常好评的比例也有所下降，持中间态度的比例增加，也一定能程度上反映出今年以来国际风云变幻，网络空间威胁增大，网民对不确定性增加的忧虑。



图表 4.6-7：2018 年-2020 年公众网民网络安全感评价比较

② 从业人员网民网络安全感变化

和 2019 年从业人员网民对网络安全感的评价数据相比，2020 年从业人员的网络安全感有所提高，2020 年认为网络非常安全和安全的从业人员达 56.76%比 2019 年的 49.55%要高 7.21 个百分点，认为网络安全一般的从业人员 2020 年比 2019 年低 4.85 个百分点。

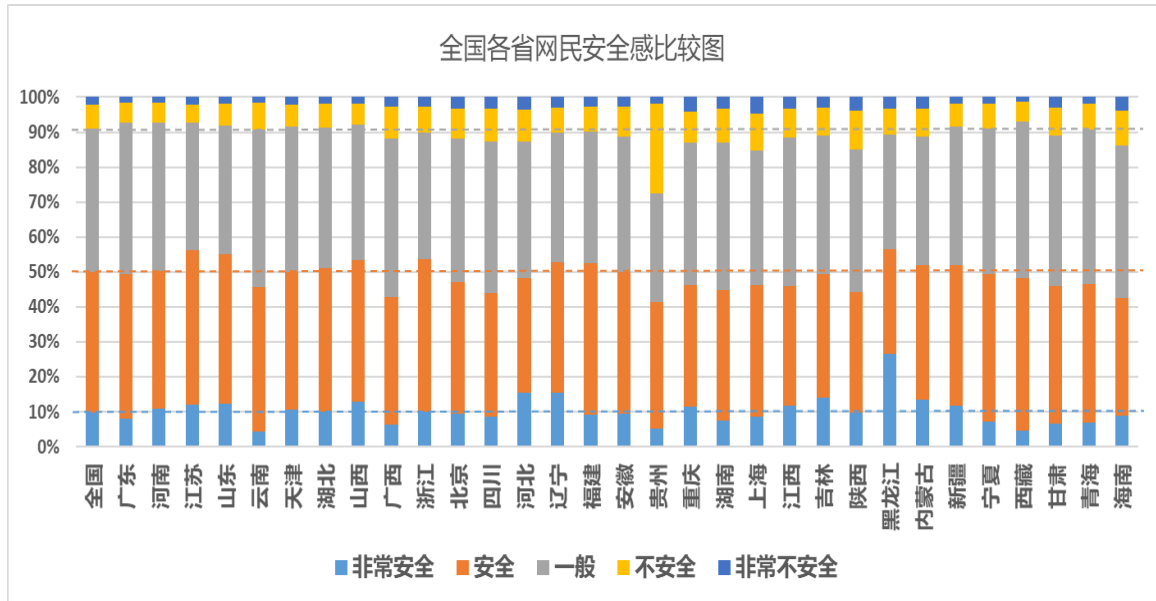


图表 4.6-8：2019 年-2020 年从业人员网络安全感评价比较

网络安全感满意度调查

2) 地区差异分析

全国境内各省级区域公众网民对网络安全感的评价数据相比，大部分省公众网民的网络安全感评价和全国数据基本一致，广东、河南、天津、湖北、安徽、吉林、内蒙古、新疆、宁夏等 9 个省、自治区和直辖市，网络安全感评价比全国数据高的地区有江苏、山东、山西、浙江、辽宁、福建、黑龙江等 7 个省，网络安全感评价比全国数据低的地区有云南、广西、北京、四川、河北、贵州、重庆、湖南、上海、江西、陕西、西藏、甘肃、青海、海南等 15 个省、自治区和直辖市。和去年相比，黑龙江安全感评价上升较明显，广西、贵州安全感评价下降较明显。

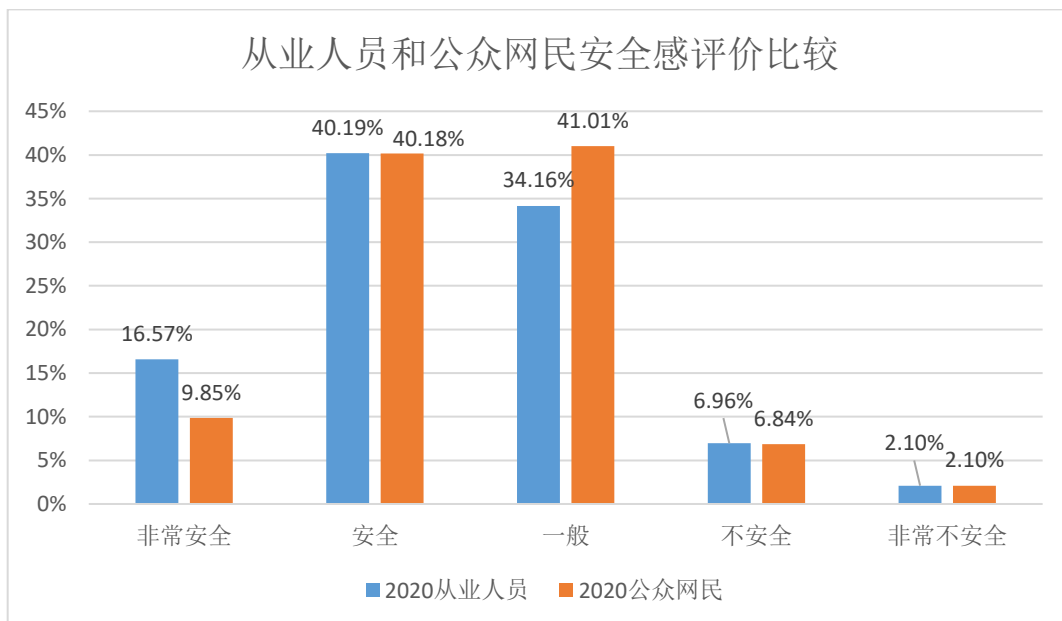


图表 4.6-9：各省公众网民网络安全感评价比较

网络安全感满意度调查

3) 行内行外网民安全感评价差异

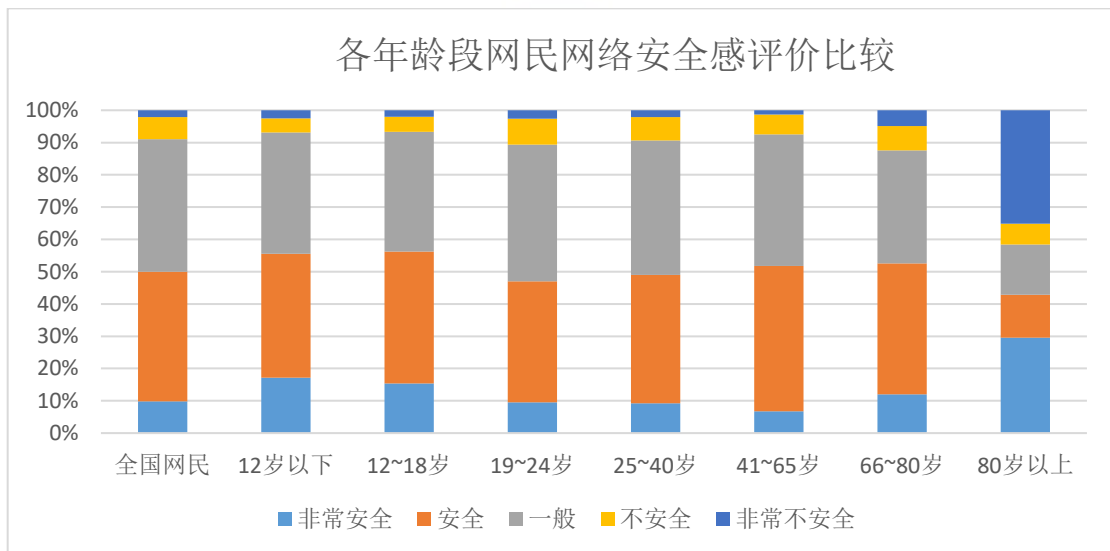
和 2020 年公众网民对网络安全感的评价数据相比，认为网络非常安全的从业人员比公众网民比例要高 6.72 个百分点，认为网络安全一般的从业人员比公众网民比例要低 6.85 个百分点。认为不安全和非常不安全的比例从业人员和公众网民基本一致，就是说，正面评价方面从业人员比公众要高，负面评价方面从业人员和公众保持一致。



图表 4.6-10：从业人员和公众网民网络安全感评价比较

4) 不同年龄段网民安全感评价差异

不同年龄段公众网民对网络安全感的评价比较,认为网络非常安全和安全的占比比较多主要是青少年在校学生群体 12 岁以下和 12~18 岁年龄段网民,青年群体中(19~24 岁)认为网络非常安全和安全的占比相对低一点,中青年(25~40 岁,41~65 岁,就业人群为主)安全感比较适中,和全国网民基本一致,老龄人群(65 岁以上)认为不安全的占比比较多。高龄人群虽然占比不是很大,但安全感评价两极分化很明显,认为不安全的和认为安全的比例很大,中间的相对较小,显示高龄人群对网络的认知和感受和其它年龄的人群不同,他们的需求也不一样,对网络安全的感受更为强烈和极端。从目前网络社会的发展情况来看,年轻人比较适应,老年人群往往是无意中被忽略、被抛弃的一群。他们是需要特别关心的一群,社会各方应协助包括老年人、失能人士、贫困者等在内的弱势人群跨越数字鸿沟的障碍,和全体国民一起享受社会经济信息化发展的成果。

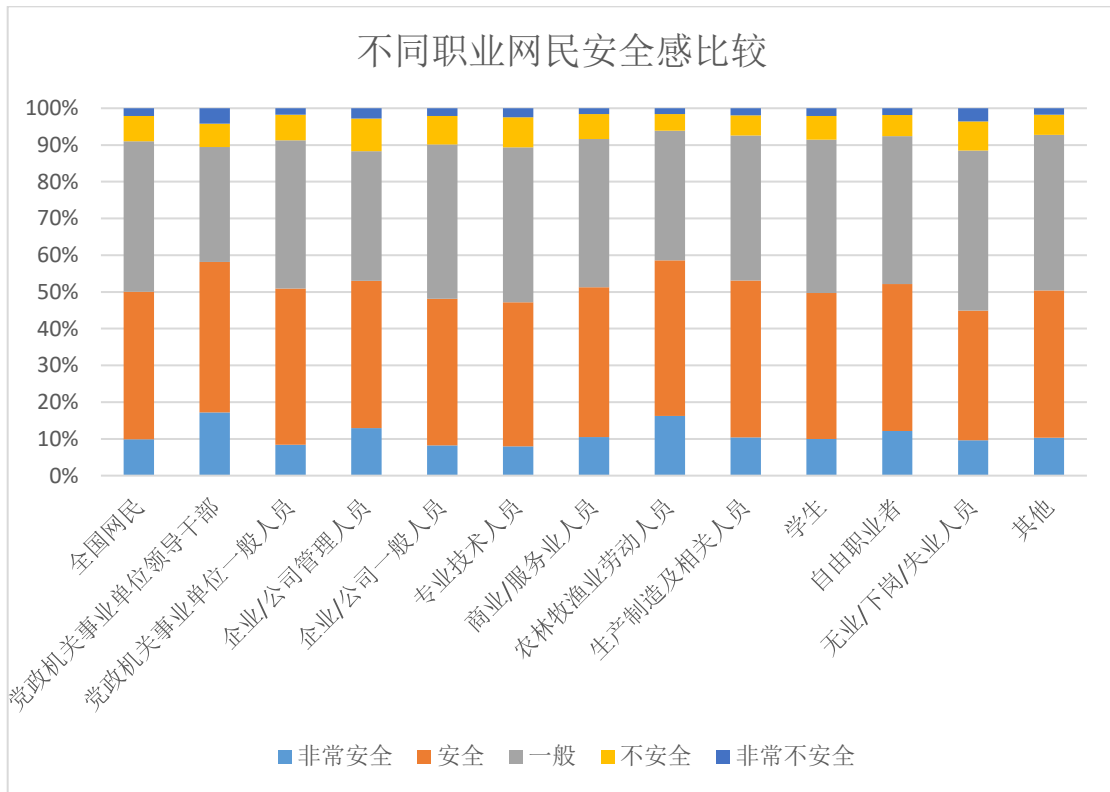


图表 4.6-11: 各年龄段网民网络安全感评价比较

5) 不同职业网民安全感评价差异

不同职业公众网民对网络安全感的评价比较,认为网络非常安全和安全的占比比较多的职业群体是机关领导干部、农林牧渔业劳动人员、公司管理人员、制造业人员网民,高于全国网民平均水平;机关事业单位一般工作人员、商业服务业人员、学生等网民的安全感比较适中,和全国网民基本一致;企业公司一般工作人员、专业技术人员、无业/失业人员中安全感评价比相对低一点,低于全国

平均水平。



图表 4.6-12：不同职业网民安全感比较

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.7 安全感满意度

（1）网络安全感满意度概念

满意是一种心理状态，是指一个人对一段关系质量的主观评价。如果用数字来衡量这种心理状态，这个数字就叫做满意度了。“满意度”是通过评价分值的加权计算，得到测量满意程度（深度）的一种指数概念（百度百科：满意度）。网民网络安全感满意度实质上是网民对整个网络环境的安全状况，即政府在网络安全方面的治理效果的满意程度。因此，网络安全感满意度是对社会治安状况的直接感受和综合反映，是一种考量群众对社会治安的承受性、认同性的综合指标。

（2）网络安全感满意度指标体系

网络安全感满意度指标体系由多个维度的评价指标综合组成。

主要有六个维度，分别是：A 网络安全感总体评价、B 权益保护评价、C 法治社会建设、D 执法司法、E 监督管理、F 政府服务评价。A 是总体感觉，B 是网民关注的领域，C 是网络治理大环境，DEF 是保障网络安全的各个环节。

图表 4.7-1：网络安全感满意度指标一览表

一级指标	二级指标	权重
A 网络安全感	A1 网络安全感	15
	A2 网络安全治理状况	15
B 权益保护	B1 个人信息权益保护	5
	B2 网络购物权益保护	5
	B3 未成年人权益保护	5
C 法治社会建设	C1 法治总体评价	10
	C2 司法工作	10
D 执法司法	D1 遏制犯罪	10
	D2 执法检查	5
E 监督管理	E1 等级保护	5
	E2 企业安全责任	5
F 政府服务	F1 政府服务便利性	5
	F2 政府服务安全性	5
合计		100

和去年相比，网络安全感满意度指标做了下列修改和补充：

- 1) 修改了指标的编号。一级指标用英文 A、B、D 表示，二级指标以一级指

标为前缀加上序号表示，如 A1、A2、B1 等。

2) 增加了部分二级指标。一是 A2 网络安全治理状况的满意度评价。二是 C2 司法工作的评价。

3) 对指标的权重进行了调整。主要是对新增的二级指标的权重在一级指标范围内进行的调整。

（3）网络安全感满意度指标的计算方法

各指标的计算过程如下：

1) 计算原始分

评价选项按照选项分段对应分值换算成得分，加权平均后形成原始分。

2) 综合原始分

对于从业人员分卷分别作答的，把相关分卷同类题目的原始分按照答题人数比例进行加权汇总，形成该指标的综合原始分。

3) 折算分

按照原始总分和权重比率，把原始分换算成折算分。折算公式为：

$$\text{折算分} = \text{原始分} * \text{权重} / \text{原始分最高分值}$$

4) 汇总

最后把折算相加汇总，就形成了网络安全感满意度指数。

（4）满意度指数计算结果

满意度指数计算结果如下表。

图表 4.7-2：2020 年网络安全感满意度指数表

一级指标	二级指标	权重	满分	原始分	折算分
A 网络安全感	A1 网络安全感	15	5	3.4883	10.4649
	A2 网络安全治理状况	15	5	3.6418	10.9254
B 权益保护	B1 个人信息权益保护	5	5	2.8441	2.8441
	B2 网络购物权益保护	5	5	3.6132	3.6132
	B3 未成年人权益保护	5	5	2.8063	2.8063
C 法治社会建设	C1 法治总体评价	10	5	3.5369	7.0738
	C2 司法工作	10	5	3.5484	7.0968
D 执法司法	D1 遏制犯罪	10	5	3.1621	6.3242
	D2 执法检查	5	5	3.6122	3.6122
E 监督管理	E1 等级保护	5	5	4.4071	4.4071
	E2 企业安全责任	5	5	3.3921	3.3921
F 政府服务	F1 政府服务便利性	5	5	3.8061	3.8061
	F2 政府服务安全性	5	5	3.8881	3.8881
合计		100			70.2543

汇总后,2020 网民网络安全感满意度指数为 **70.254**(精确到小数点后 3 位)。

(5) 网络安全感满意指数分析

从满意度指数值来看 70.254 (满分 100) 属于中等偏上较好的水平, 反映网民网络安全感满意度有所提升, 也存在着一定的上升空间。

1) 指标分析

从二级指标的得分来看, 得分比较高的是网络安全等级保护、数字政府服务、网络购物权益保护和执法检查四个指标。显示政府推动网络安全等级保护取得良好的效果, 得到网民的认同。数字政府服务提供了比较丰富的在线服务, 网民对政府服务的便利性和安全性认可度较高。网络权益保护方面的满意度较高, 显示网购平台在维护消费者权益方面取得一定的成效, 网民对网络购物的总体情况感到满意。执法检查方面的满意度也较好, 网民对政府部门采用的执法检查等行动的效果比较满意。

得分比较低的是个人信息保护和未成年人网络权益保护两个指标，个人信息保护方面是网民最关注的领域，得分不高与网民遭遇到较多的诈骗、骚扰等和个人信息泄露有关，移动终端应用违规收集个人信息也是网民最担心的问题。未成年人网络权益保护也是网民关注的热点问题，主要是防范网络沉迷、落实实名制和未成年人保护措施等方面仍存在比较多的问题。

另外，遏制打击网络违法犯罪方面问题仍比较突出，网络诈骗、网络黑灰产业、侵犯个人信息、网络攻击等情况比较严重，网络安全态势仍比较严峻。

2) 满意度指数变化分析

和去年（2019 年）指标比较，去年满意度指数是 69.128，今年是 70.254，今年比去年满意度指数上升 1.126。2020 年网民满意度指数呈上升趋势。具体情况参看下表：

图表 4.7-3：2020-2019 年网络安全感满意度指数对照表

一级指标	二级指标	权重	满分	2020 年		2019 年	
				原始分	折算分	原始分	折算分
A 网络安全感	A1 网络安全感	15	5	3.4883	10.4649	3.4893	20.9358
	A2 网络安全治理状况	15	5	3.6418	10.9254		
B 权益保护	B1 个人信息权益保护	5	5	2.8441	2.8441	2.9663	2.9663
	B2 网络购物权益保护	5	5	3.6132	3.6132	3.6635	3.6635
	B3 未成年人权益保护	5	5	2.8063	2.8063	3.221	3.221
C 法治社会建设	C1 法治总体评价	10	5	3.5369	7.0738	3.4416	13.7664
	C2 司法工作	10	5	3.5484	7.0968		
D 执法司法	D1 遏制犯罪	10	5	3.1621	6.3242	3.2826	6.5652
	D2 执法检查	5	5	3.6122	3.6122	3.27976	3.27976
E 监督管理	E1 等级保护	5	5	4.4071	4.4071	4.18107	4.18107
	E2 企业安全责任	5	5	3.3921	3.3921	3.0392	3.0392
F 政府服务	F1 政府服务便利性	5	5	3.8061	3.8061	3.6236	3.6236
	F2 政府服务安全性	5	5	3.8881	3.8881	3.8864	3.8864
合计		100			70.2543		69.1282

从具体细分指标值变化来看，得分提高的二级指标有 5 项，基本持平的有 3 项，降低的有 3 项。其中：5 项得分提高的指标是：C1 法治建设总体评价、D2 执法检查、E1 等级保护、E2 企业安全责任、F1 政府服务便利性。显示在这 5 个领域治理效果比较明显，网民的满意度评价提升。得分持平的指标是 A1 网络安全感、B2 网络购物权益保护、F2 政府服务安全性，从分值来看这 3 个领域的得分都比较高，维持和去年的水平。得分下降的指标是 B1 个人信息权益保护、B3 未成年人网络权益保护、D1 遏制网络违法犯罪，而且得分不高，显示这三个领域离网民的期望还有一定的距离。

网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

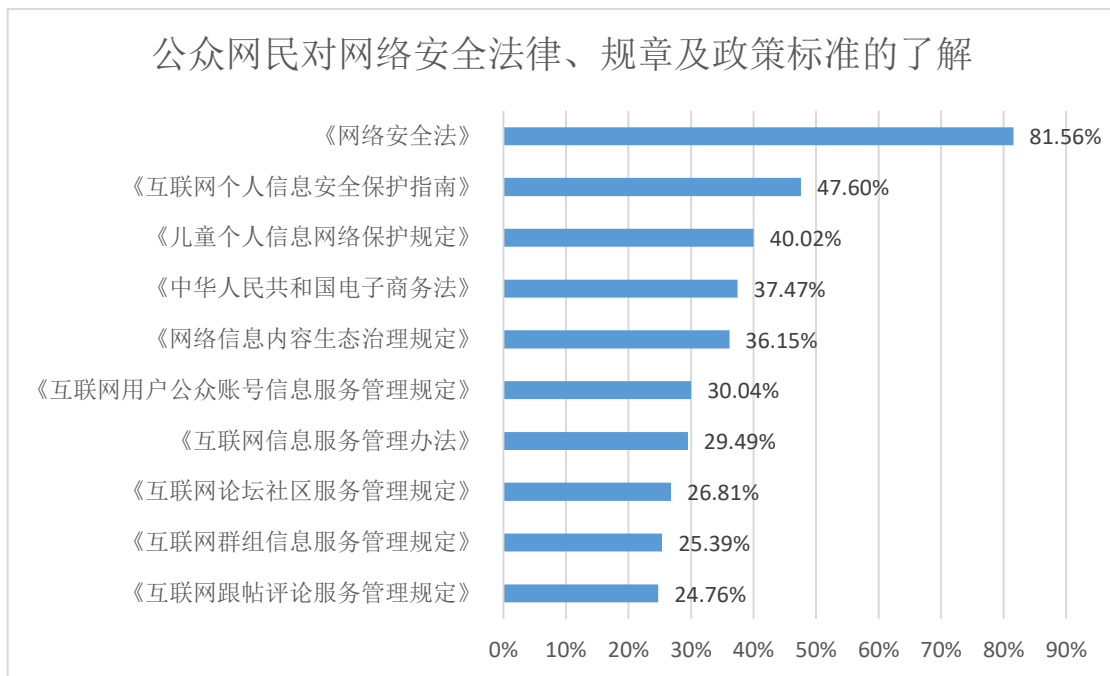
五、专题分析

5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题

参加本专题调查的公众网民数量为 117926 人。

（1）公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

参与调查的公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解程度：**81.56%** 了解《网络安全法》，**47.60%** 公众网民了解《互联网个人信息安全保护指南》，**40.02%** 网民了解《儿童个人信息网络保护规定》，《中华人民共和国电子商务法》和《网络信息内容生态治理规定》了解的人也较多，分别占 **37.47%** 和 **36.15%**。数据显示网络安全领域的普法工作取得一定的成效。

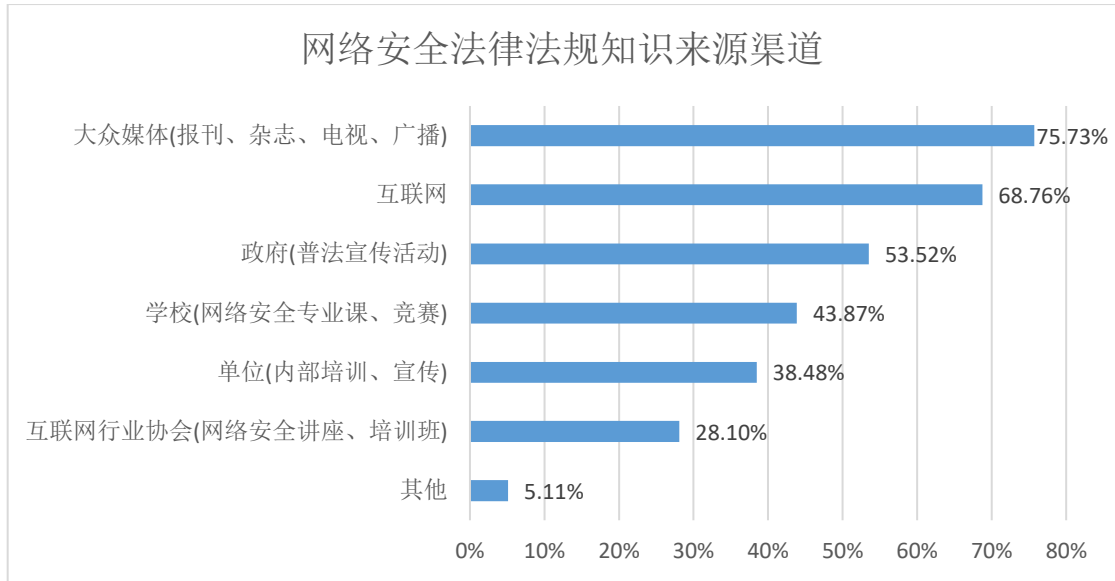


图表 5.1-1：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 1 题：您了解以下哪些网络安全方面的法律法规、部门规章和政策标准？）

（2）网络安全法律法规知识来源渠道

参与调查的公众网民的网络安全法律法规知识来源渠道方面，大众媒体的渗透度达 **75.73%**，互联网的达 **68.76%**，政府宣传 **53.52%**，学校 **43.87%**，单位培训 **38.48%**，行业协会培训占 **28.10%**。数据显示媒体和互联网的作用明显。

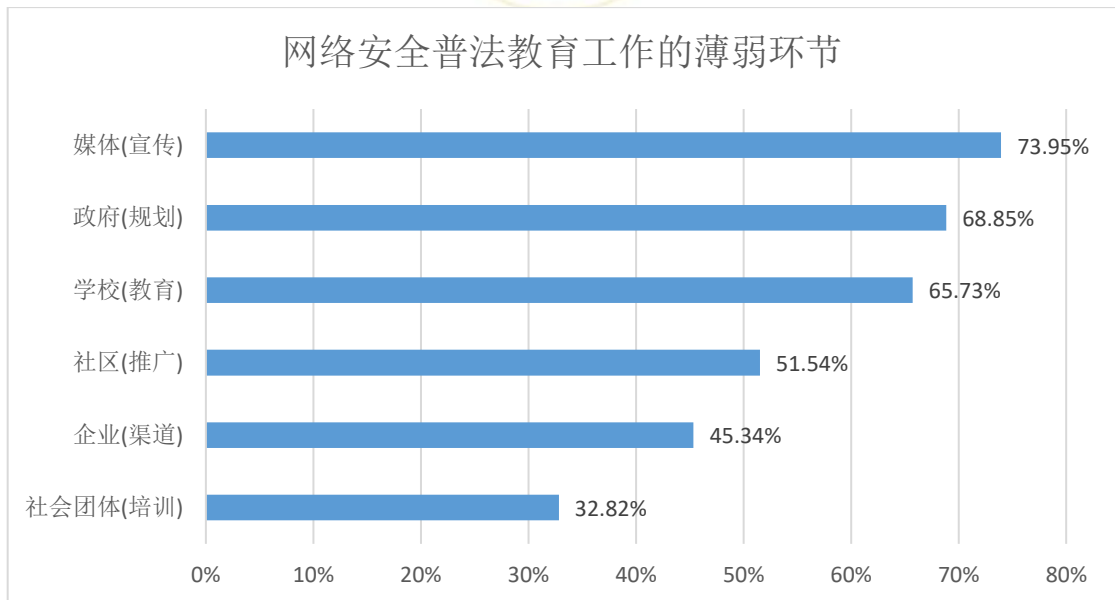


图表 5.1-2：网络安全法律法规知识来源渠道

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 2 题：您从下列哪些渠道了解到网络安全方面的法律法规？）

（3）网络安全普法教育工作的薄弱环节

网络安全普法教育工作薄弱环节方面，第一位是媒体(宣传)(关注度 73.95%)，第二位是政府(规划)(关注度 68.85%)，第三位是学校(教育)(关注度 65.73%)。

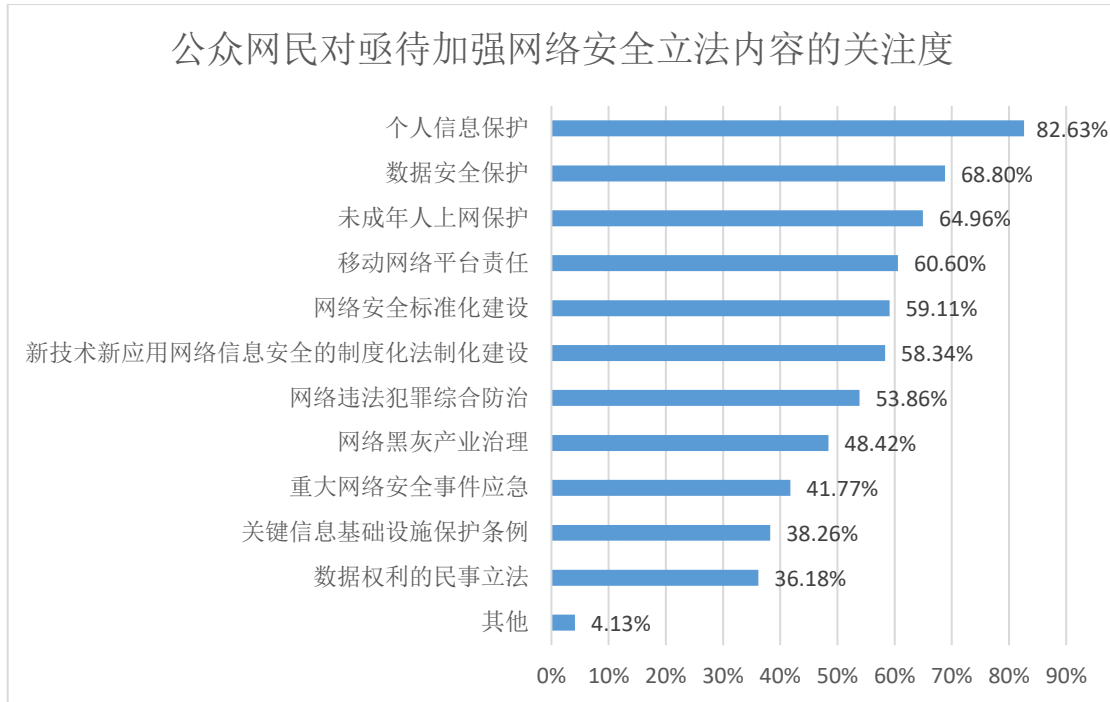


图表 5.1-3：网络安全普法教育工作的薄弱环节

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 3 题：您认为在网络安全普法教育工作中哪一方的作用需要加强？）

（4）亟待加强网络安全立法的内容

参与调查的公众网民对亟待加强网络安全立法的内容的关注方面，第一位是个人信息保护（关注度 82.63%），第二位是数据安全保护（关注度 68.80%），第三位是未成年人上网保护（关注度 64.96%），第四位是移动网络平台责任（关注度 60.60%），第五位是网络安全标准化建设（关注度 59.11%）。

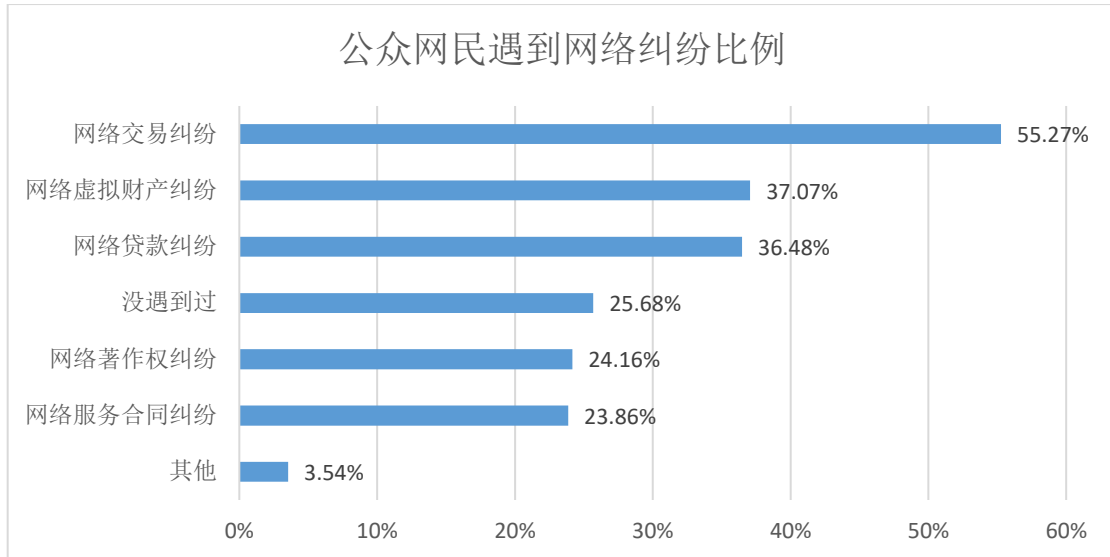


图表 5.1-4：亟待加强网络安全立法的内容

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 4 题：您认为亟待加强哪些方面的网络安全立法？）

（5）网络纠纷的发生的现状

参与调查的公众网民遇到网络纠纷方面，排第一位是网络交易纠纷（比例达 55.27%），第二位是网络虚拟财产纠纷（比例达 37.07%），第三位是网络贷款纠纷（比例达 36.48%）。

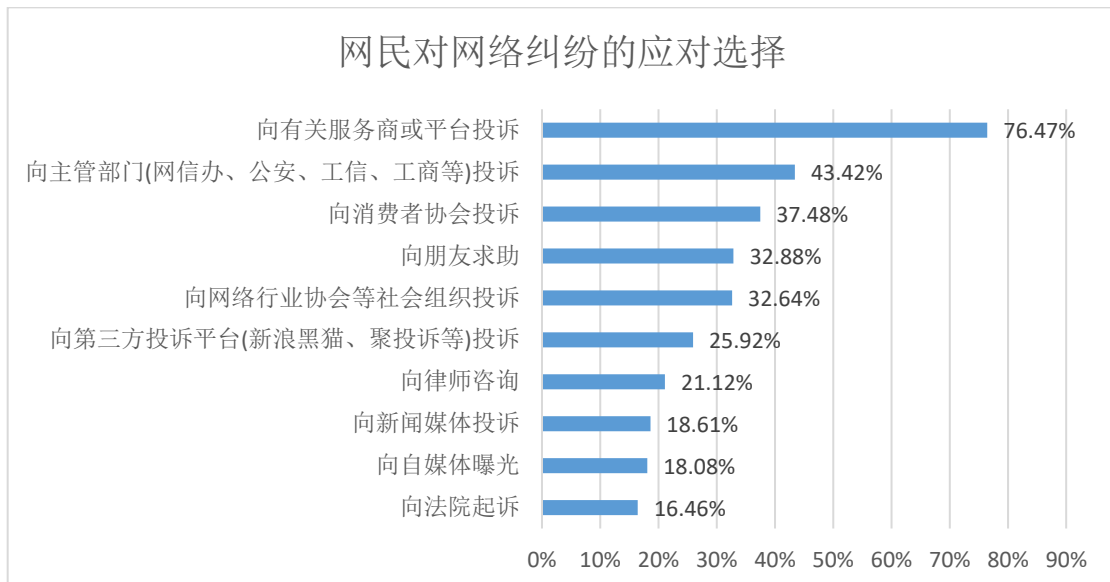


图表 5.1-5：公众网民遇到网络纠纷比例

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 5 题：您或周边的人遇到过下列哪类网络纠纷？）

（6）网民对网络纠纷的应对选择

参与调查的公众网民对网络纠纷的应对选择方面，排第一位是向有关服务商或平台投诉（选择率 76.47%），第二位是向主管部门投诉（选择率 43.42%），第三位是向消费者协会投诉（选择率 37.48%）。



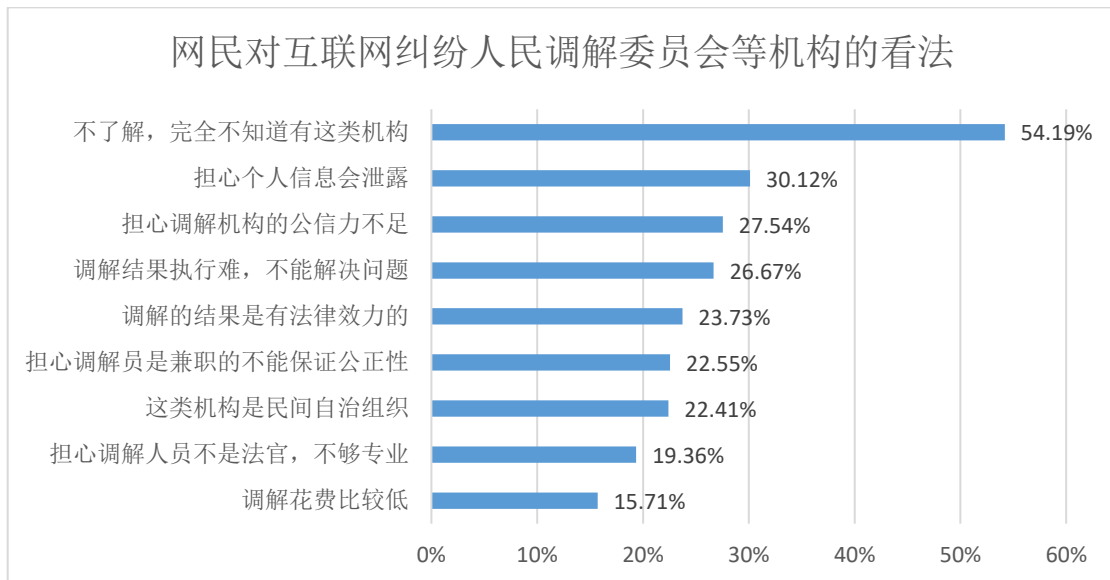
图表 5.1-6：网民对网络纠纷的应对选择

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 6 题：当您遇

到网络纠纷时，您通常采用以下哪些方式处理？）

（7）互联网纠纷调解机构的认知度

参与调查的公众网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的认识度不高，超过一半（54.19%）的网民表示不了解，完全不知道有这类机构，30.12%网民表示担心个人信息会泄露，27.54%网民担心调解机构的公信力不足，26.67%网民认为调解结果执行难，不能解决问题。持保留态度的比持肯定态度的比例高。

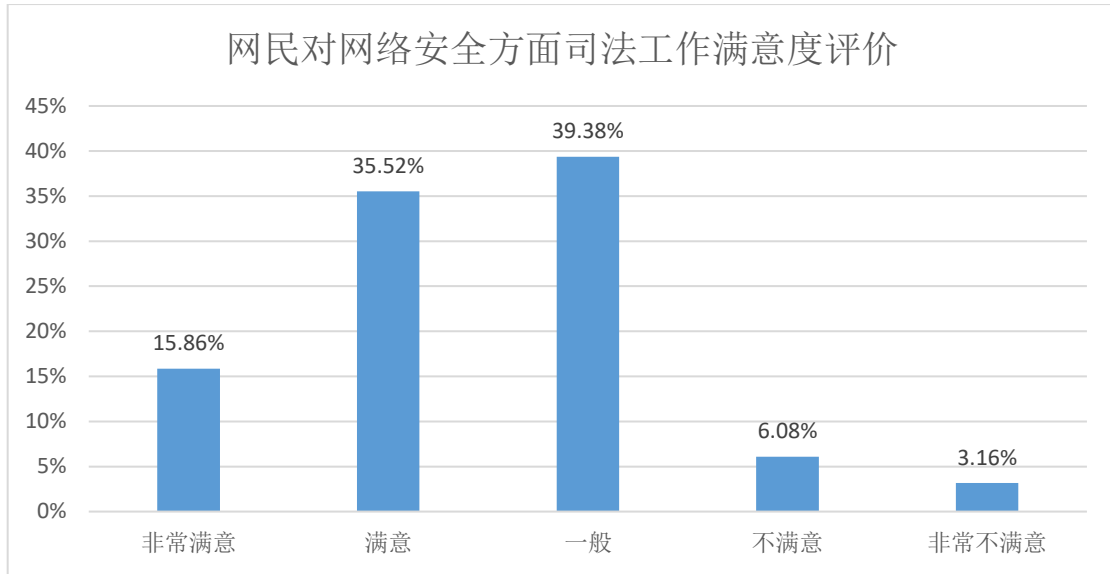


图表 5.1-7：网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 7 题：下列哪种说法更符合您对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法？）

（8）网络安全方面司法工作满意度评价

参与调查的公众网民对网络安全方面司法工作满意度评价：认为一般的最多（占 39.38%），其次是认为满意（占 35.52%），再次是认为非常满意（占 15.86%）。即认为满意以上超过一半（51.38%），总体评价是满意以上。



图表 5.1-8：网民对网络安全方面司法工作满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 8 题：您对网络安全方面的司法工作状况（如出台司法解释及检察院和法院对相关案件的处理）是否满意？）



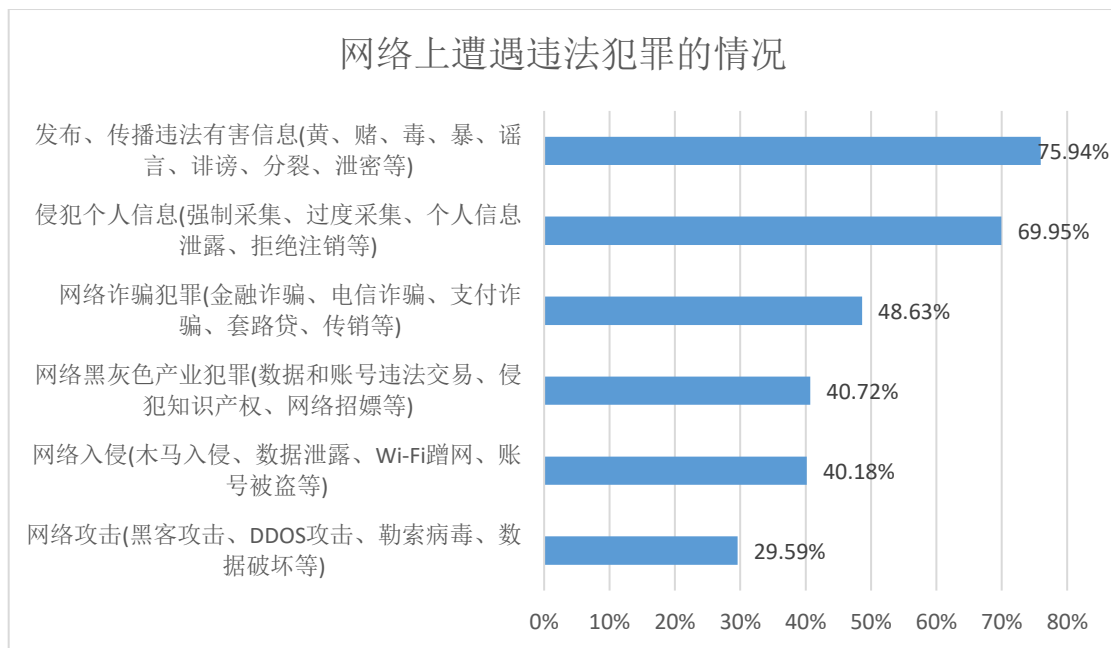
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.2 专题 2：遏制惩处网络违法犯罪专题

参与本专题答题的公众网民数为 101259。

（1）网络违法犯罪态势

参与调查的公众网民对各类网络违法犯罪遇见率排列：第一位是有害信息（遇见率 75.94%），第二位是侵犯个人信息（遇见率 69.95%），第三位是网络诈骗犯罪（遇见率 48.63%），网络黑灰产业和网络入侵分列四五位，遇见率分别为 40.72%和 40.18%。数据显示网络违法犯罪态势仍然比较严峻。

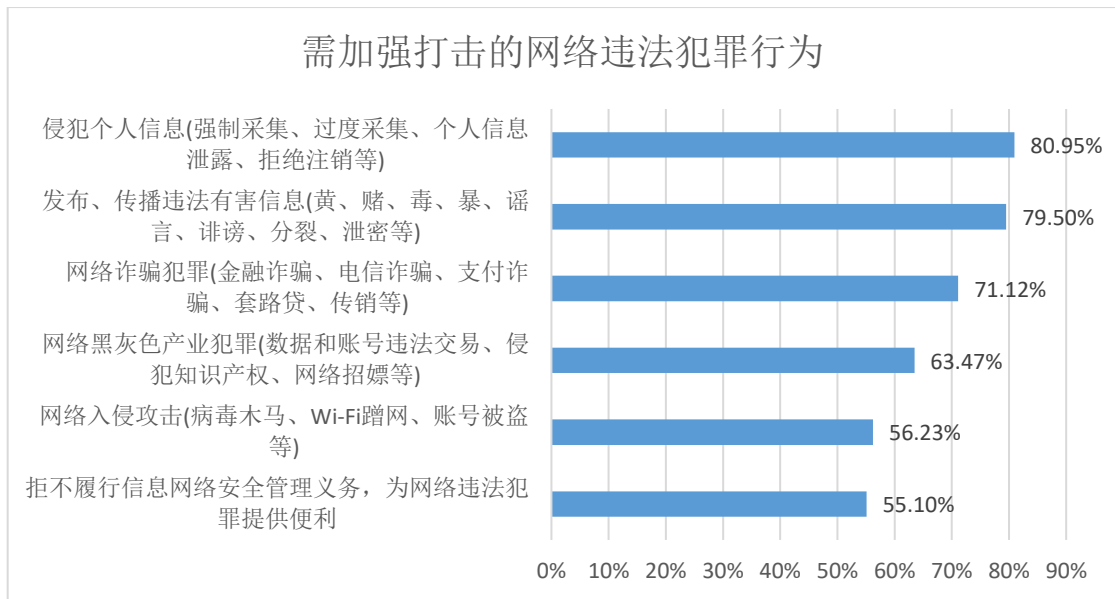


图表 5.2-1：网络上遭遇违法犯罪的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 1 题：近一年来网络上您遇到过下列哪些违法犯罪的情况？）

（2）需加强打击的网络违法犯罪行为

参与调查的公众网民对需加强打击的网络违法犯罪行为的关注度为：第一位是侵犯个人信息（关注度 80.94%），第二位是传播有害信息（关注度 79.49%），第三位是网络诈骗（关注度 71.12%），第四位是网络黑灰产业（关注度 63.47%），第五位是网络入侵攻击（关注度 56.22%）。

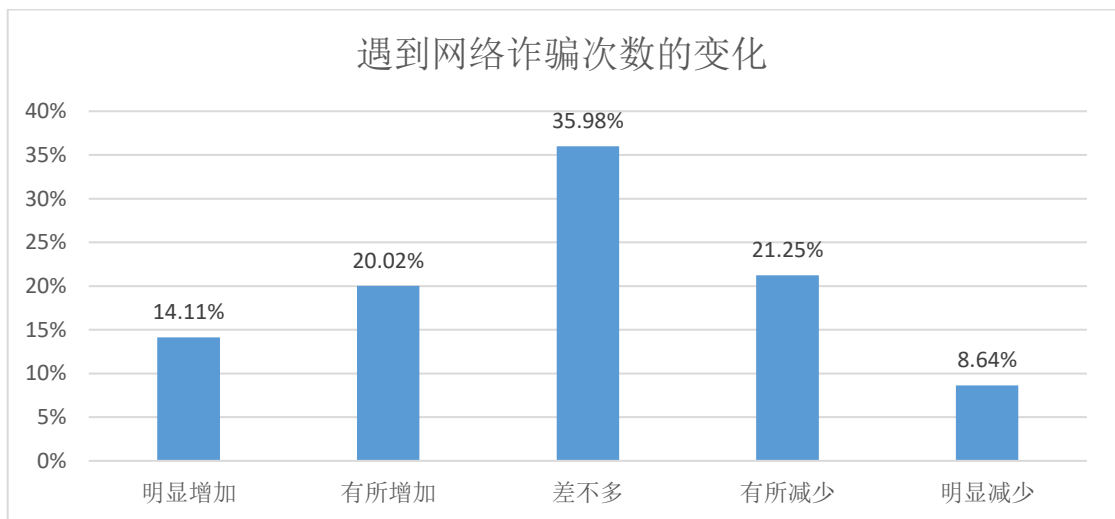


图表 5.2-2: 需加强打击的网络违法犯罪行为

(图表数据来源: 公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 2 题: 您认为哪些网络违法犯罪行为比较严重需要加强打击?)

(3) 网络诈骗发案率变化

参与调查的公众网民对今年网络诈骗发案率变化评价为: 35.98%的公众网民认为差不多, 21.25%公众网民认为有所减少, 20.02%认为有所增加, 认为增加和明显增加的占 34.13%, 认为减少或明显减少的占 29.89%。

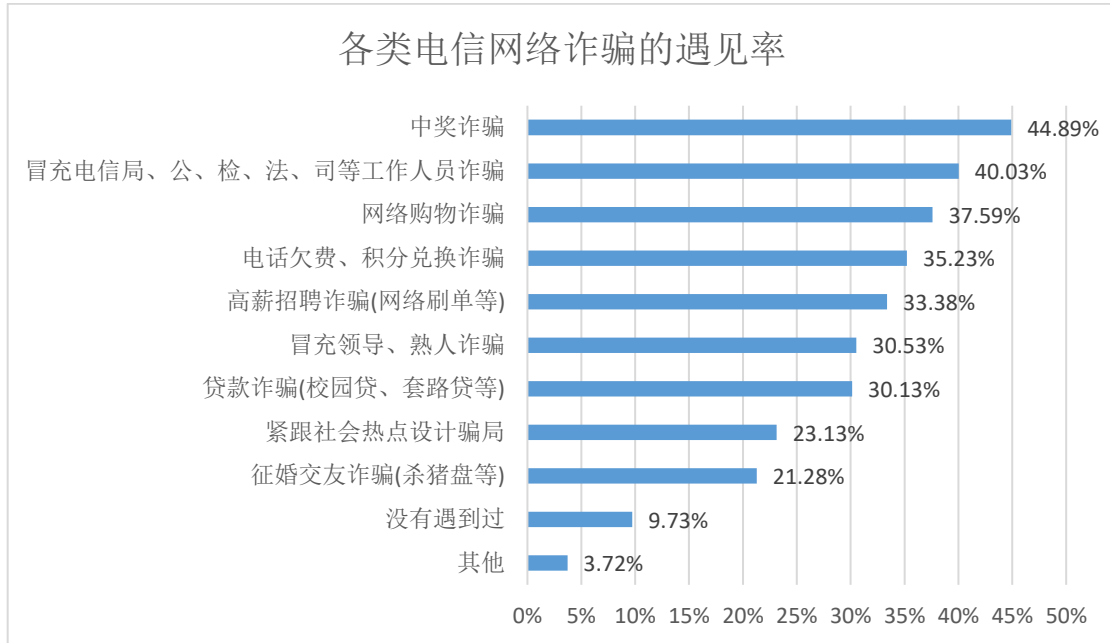


图表 5.2-3: 遇到网络诈骗次数的变化

(图表数据来源: 公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 3 题: 和过去相比, 近一年您遇到网络诈骗的频率?)

（4）电信网络诈骗态势

参与调查的公众网民对各种电信网络诈骗态势评价为：第一位是中奖诈骗（遇见率 44.89%），第二位是冒充公检法人员诈骗（遇见率 40.03%），第三位是网络购物诈骗（遇见率 37.59%）。电信网络诈骗活跃度仍处在较高的位置。



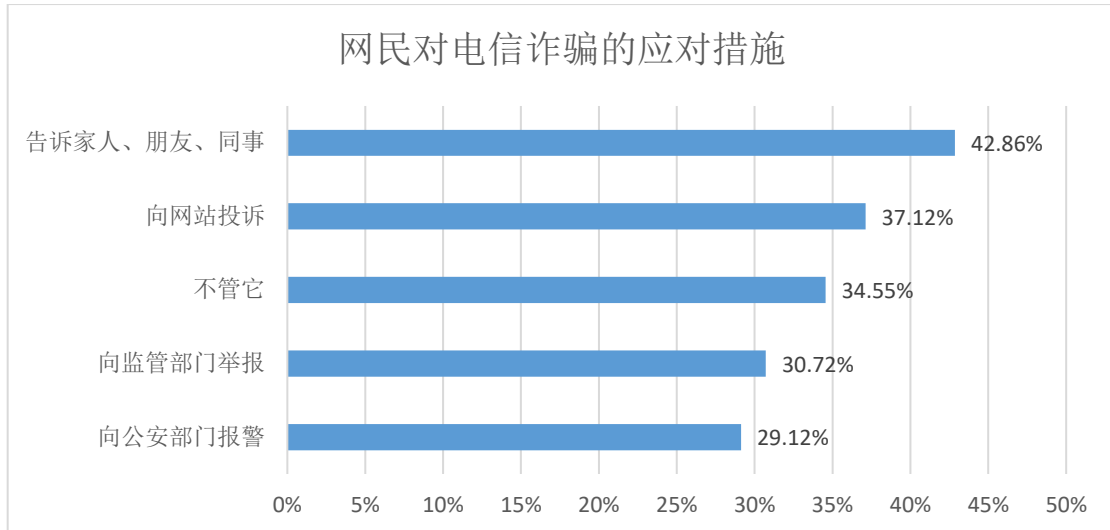
图表 5.2-4：各类电信网络诈骗的遇见率

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4 题：您碰到过下列哪种形式的电信网络诈骗？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（4.1）网民对电信诈骗的应对

参与调查的公众网民对电信诈骗的应对选择为：第一位是告诉家人、朋友、同事（选择率 42.86%），第二位是向网站投诉（选择率 37.12%），第三位是不管它（选择率 34.55%），只有近三成的网民选择向监管部门举报（30.72%）和向公安部门报警（29.12%）。

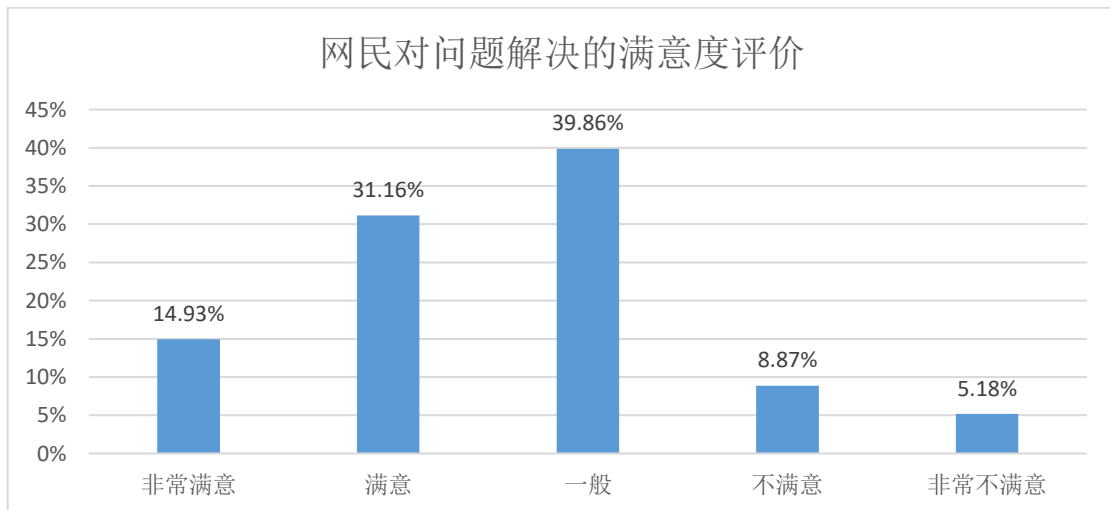


图表 5.2-5：网民对电信诈骗的应对措施

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4.1 题：对电信诈骗您是如何应对的？）

（4.2）网民对问题解决结果的评价

参与调查的公众网民对问题解决结果的评价为：表示满意或非常满意的占 46.09%，其中 31.16% 的网民表示满意，14.93% 的网民表示非常满意。39.86% 的网民表示一般，表示不满意或非常不满意的占 14.05%，其中表示不满意的占 8.87%，表示非常不满意的占 5.18%。总体上来说表示满意的占主要部分。

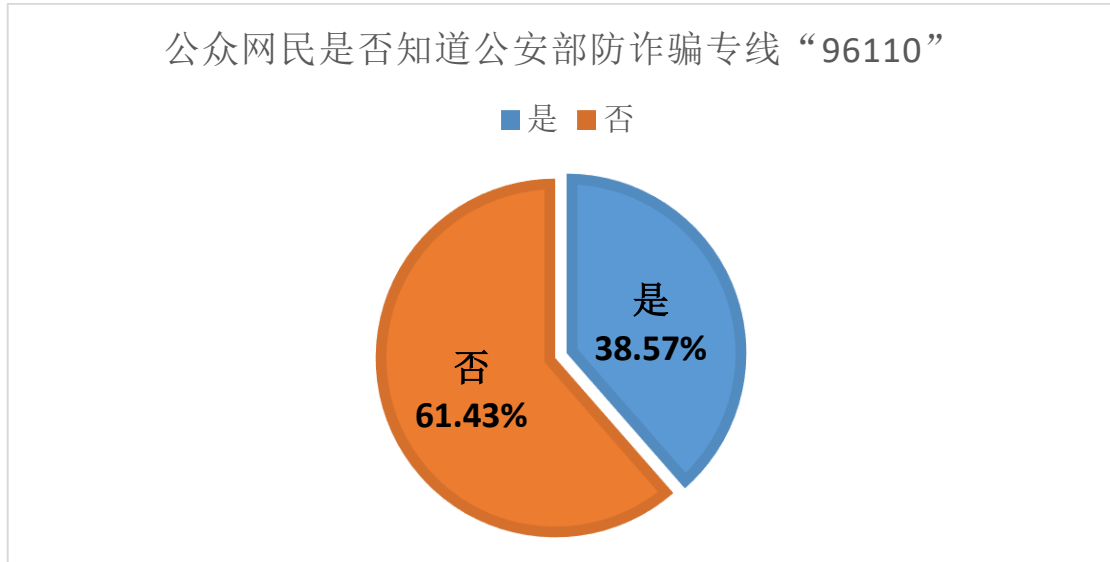


图表 5.2-6：公众网民对问题解决的满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4.2 题：您对问题解决的结果是否满意？）

（5）网民对防诈骗专线“96110”的认知度

参与调查的公众网民对防诈骗专线“96110”的认知度为：38.57%的网民知道公安部防诈骗专线“96110”，61.43%的网民不知道。数据显示大部分网民不知道防诈骗专线。

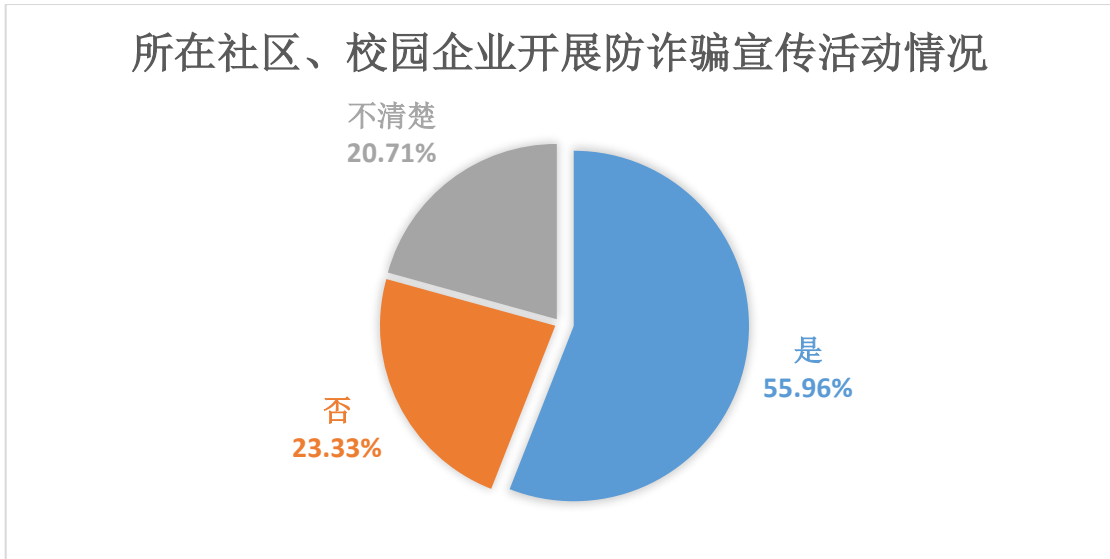


图表 5.2-7：公众网民对公安部防诈骗专线“96110”认知度

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 5 题：您是否知晓公安部已开通防诈骗专线“96110”？）

（6）所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动的情况

参与调查的公众网民所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动的情况为：55.96%的网民所在社区有开展防诈骗宣传活动。23.33%网民所在社区没有开展防诈骗宣传活动，20.71%网民表示不清楚。

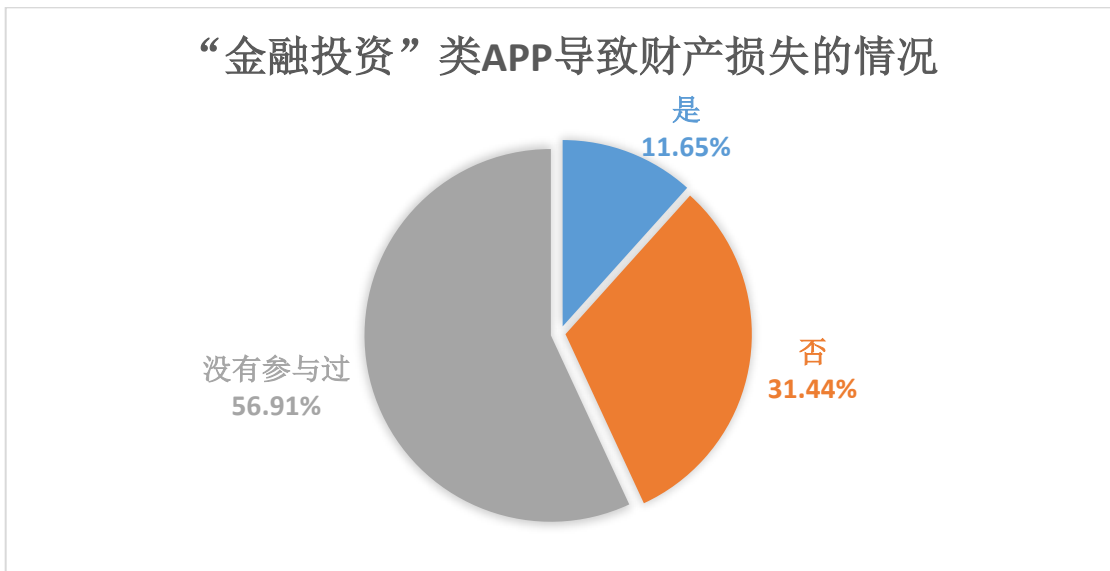


图表 5.2-8：所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动情况

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 6 题：在您所在社区、校园、企业是否有开展防诈骗宣传活动？）

（7）“金融投资”类 APP 导致财产损失的情况

参与调查的公众网民对在“金融投资”类 APP 上充值而导致财产损失的现状为：绝大部分 56.91% 公众网民没有参与过，31.44% 没有受到损失，有财产损失的占 11.65%。



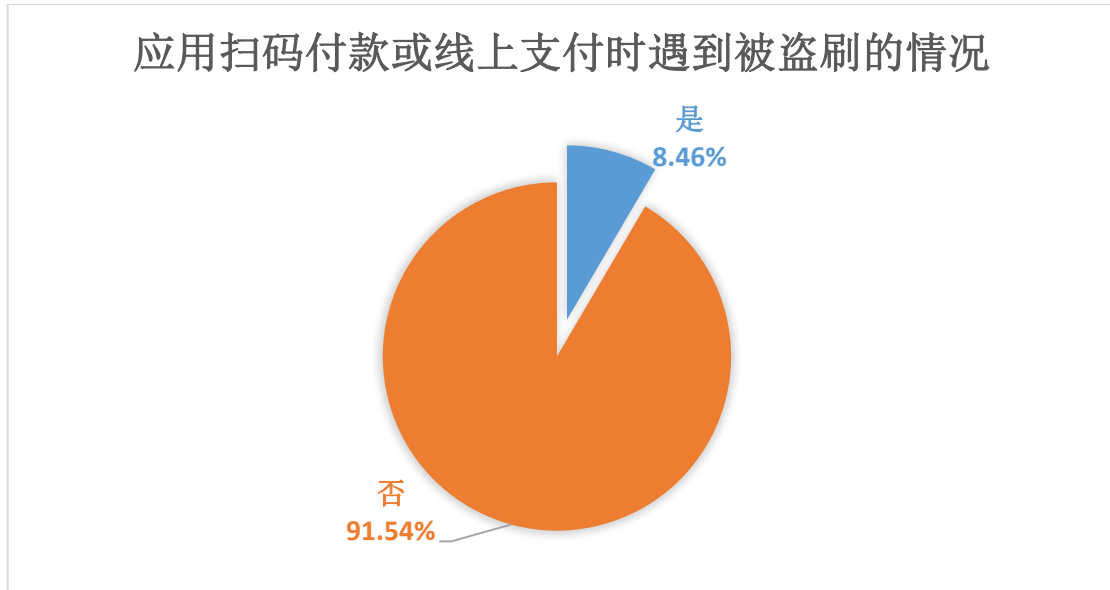
图表 5.2-9：“金融投资”类 APP 导致财产损失的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 7 题：您是否

因在“金融投资”类 APP 上充值（炒外汇、期货、比特币）而导致您的财产遭受损失？）

（8）网民电子支付被盗刷的现状

公众网民对遇到被盗刷的情况：没有遇到被盗刷的占 91.54%，有遇到被盗刷的占 8.46%。电子支付环节安全状况尚可。



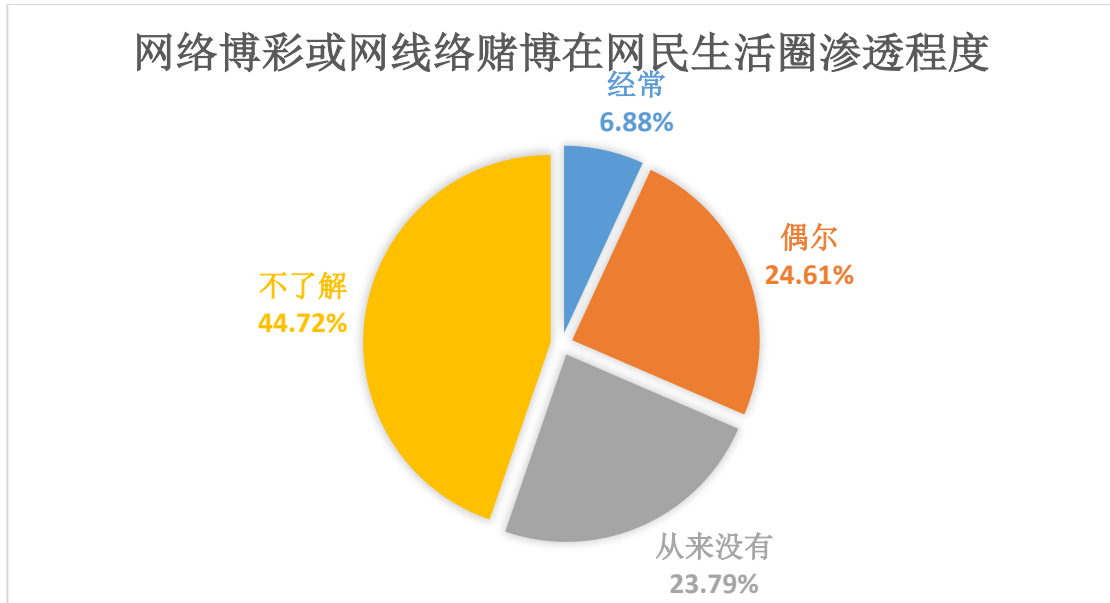
图表 5.2-10：应用扫码付款或线上支付时遇到被盗刷的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 8 题：在您扫码付款或使用线上支付时，是否遇到过钱财被他人盗刷的情况？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（9）网络博彩或网络赌博渗透程度

参与调查的公众网民生活圈子中有人涉及网络博彩或网络赌博的情况，44.72%的公众网民不了解，24.61%偶尔发生过，23.79%的公众网民从来没有发生，6.88%网民经常发生。数据显示网络赌博已有一定的渗透程度。

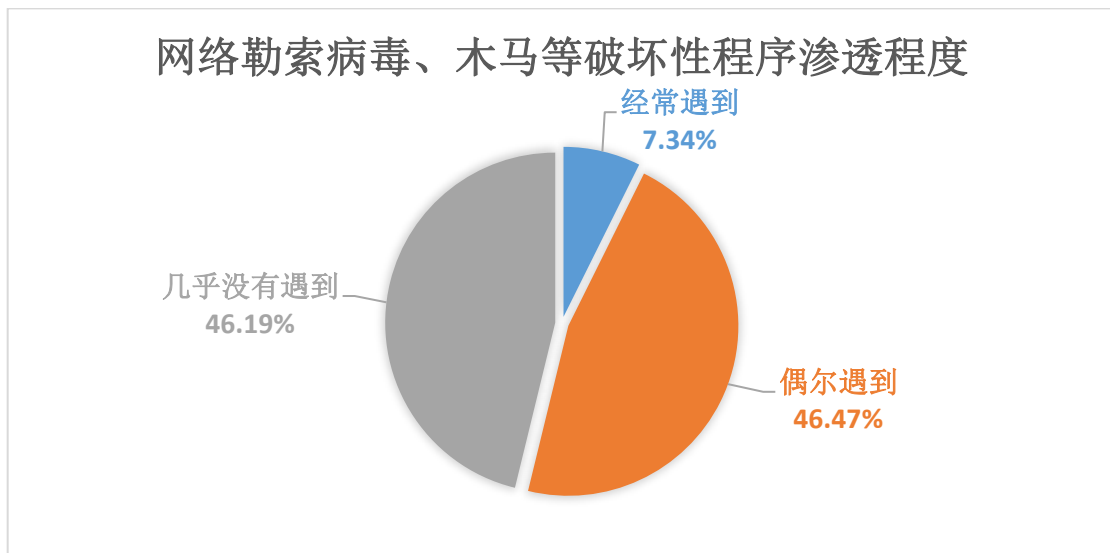


图表 5.2-11：网络博彩或网络赌博在网民生活圈渗透程度

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 9 题：您周围是否有人参与网络博彩或网络赌博？）

（10）网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度

网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度方面：46.47%参与调查的公众网民偶尔遇到，46.19%网民几乎没有遇到，7.34%网民经常遇到。网络勒索病毒、木马等的渗透率达到 53.81%（偶尔遇到和经常遇到），情况比较严重。



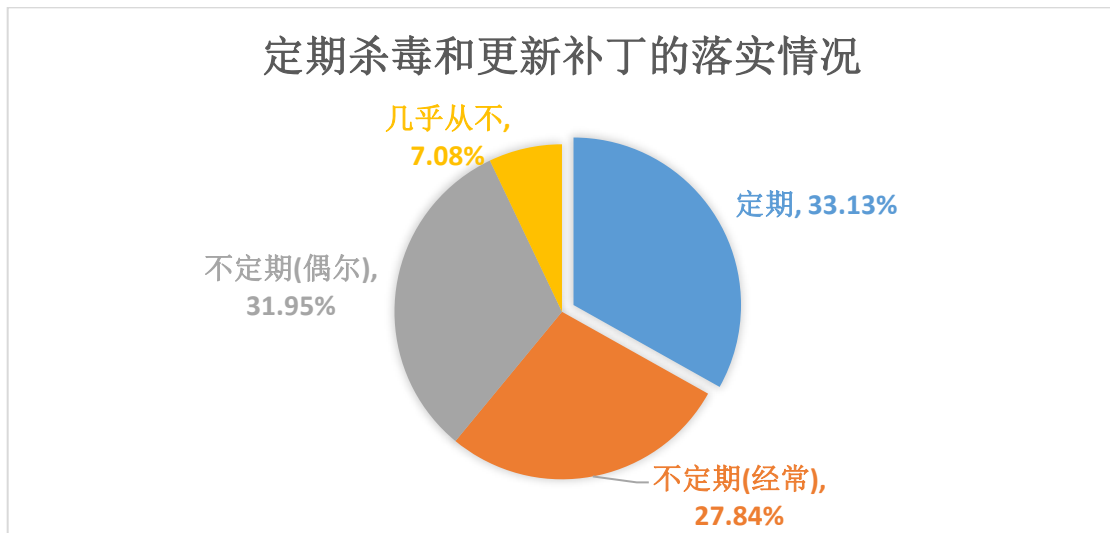
图表 5.2-12：网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 10 题：您在

上网过程中是否遇到过勒索软件、病毒、木马等破坏性程序？）

（11）个人网络安全防范措施的落实

参与调查的公众网民在网络安全个人防范措施的落实方面：**33.13%**能够定期杀毒和更新补丁，**27.84%**能够不定期（经常）进行杀毒和更新补丁，**31.95%**不定期（偶尔）进行杀毒和更新补丁，还有**7.08%**几乎从不杀毒和更新补丁。大部分（**60.97%**）网民能够做到定期或经常杀毒和更新补丁。



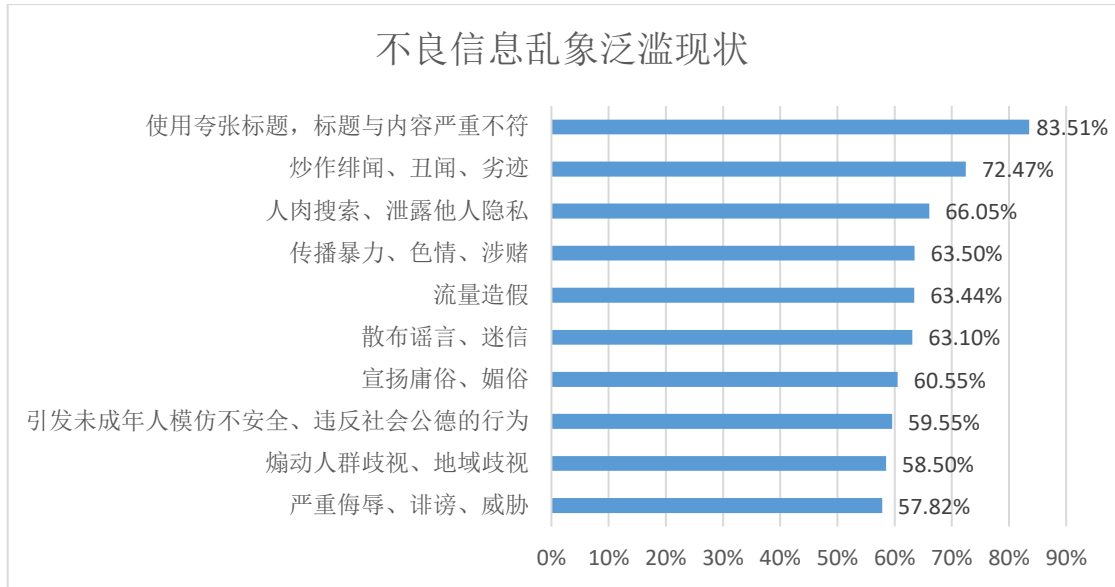
图表 5.2-13：定期杀毒和更新补丁的落实情况

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 11 题：您是否定期使用杀毒软件或者经常更新系统补丁？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（12）不良信息乱象泛滥现状

不良信息乱象泛滥现状：第一位是标题党现象（使用夸张标题，标题与内容严重不符）（网民遇见率 **83.51%**），第二位是炒作绯闻、丑闻、劣迹（网民遇见率 **72.47%**），第三位是人肉搜索、泄露他人隐私（网民遇见率 **66.05%**），第四位是传播暴力、色情、涉赌信息（网民遇见率 **63.50%**），第五位是流量造假（网民遇见率 **63.43%**）。显示不良信息乱象比较严重。

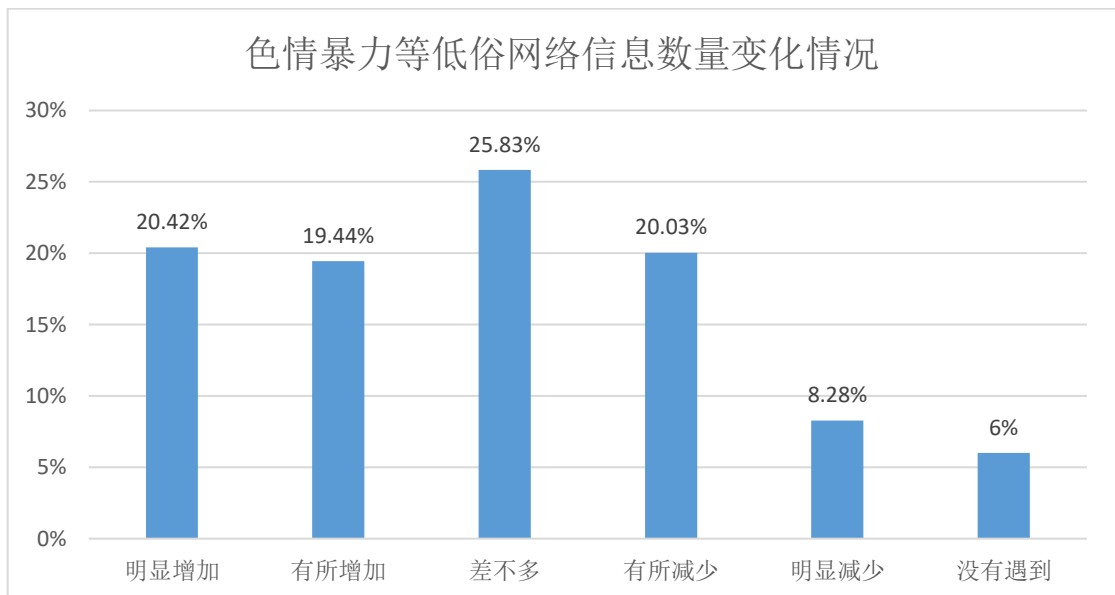


图表 5.2-14：不良信息乱象泛滥现状

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 12 题：近一年，在您上网的过程中看到过以下哪些不良信息乱象？）

（13）色情暴力等低俗网络信息数量变化情况

参与调查的公众网民对色情暴力等低俗网络信息数量变化情况的评价：认为增加的占 39.86%，其中 20.42% 公众网民认为明显增加，19.44% 认为有所增加。25.83% 认为差不多，34.31% 认为减少，其中 20.03% 认为有所减少，8.28% 认为明显减少，6% 没有遇到。认为增加的网民比例上升。

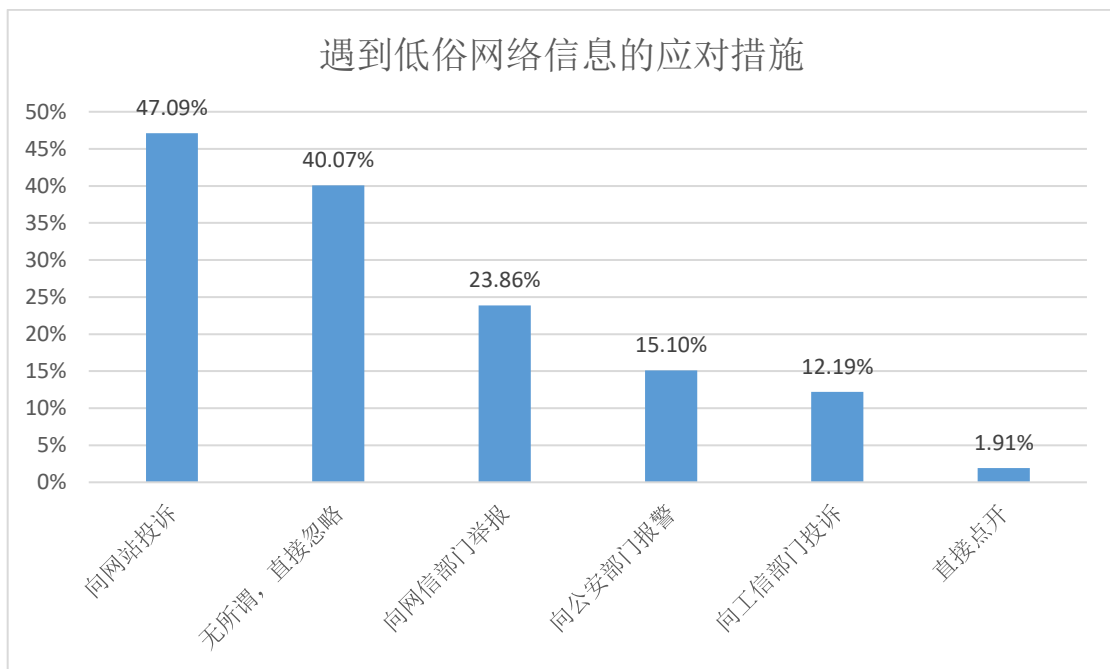


图表 5.2-15：色情暴力等低俗网络信息数量变化情况

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 13 题：近一年来，您遇到色情暴力等低俗网络信息的数量有什么变化？）

（13.1）遇到低俗网络信息的应对措施

参与调查的公众网民遇到低俗网络信息的应对措施方面：最多选择的是向网站投诉（选择率 47.09%），第二位是直接忽略（选择率 40.07%），第三位是向网信部门举报（选择率 23.86%），第四位是向公安部门报警（选择率 15.10%），第五位是向工信部门投诉（选择率 12.19%），显示公众网民对低俗网络信息有较强的抵制意识。

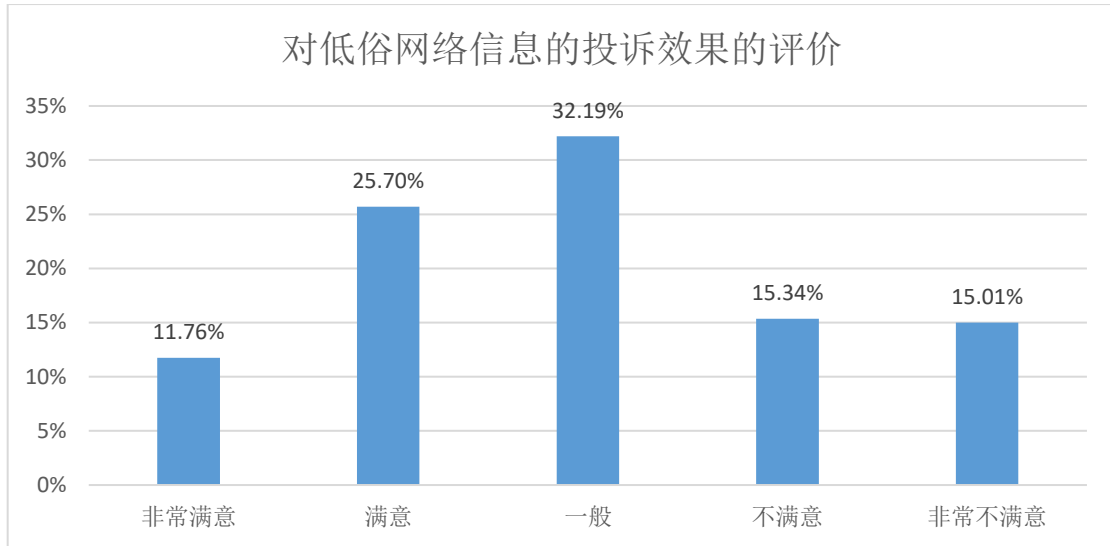


图表 5.2-16：遇到低俗网络信息的应对措施

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 13.1 题：遇到低俗网络信息时您会怎么做？）

（13.2）网民对低俗网络信息的投诉效果的评价

对低俗网络信息投诉的公众网民对投诉效果的评价：认为满意以上的占 37.46%，其中 11.76% 公众网民认为非常满意，25.70% 认为满意。32.19% 认为一般，30.35% 认为不满意或非常不满意，其中 15.34% 认为不满意，15.01% 认为非常不满意。总体上好中坏评价差不多各占三分之一。

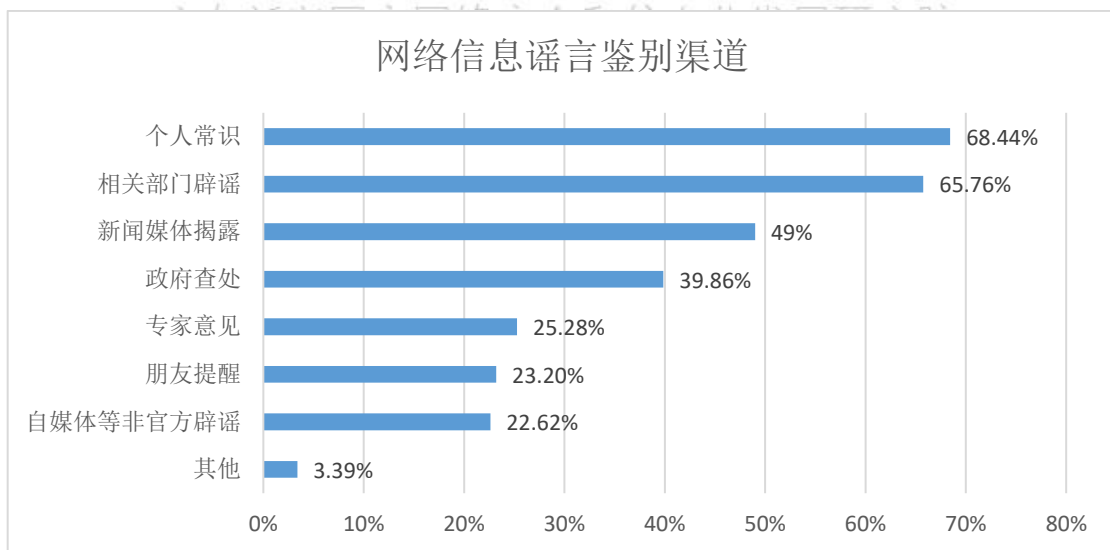


图表 5.2-17：对低俗网络信息的投诉效果的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 13.2 题：投诉后，您对这些低俗网络信息的治理效果是否满意？）

（14）网络谣言信息鉴别渠道

参与调查的公众网民对网络信息谣言鉴别渠道的选择：最多选择的是个人常识（选择率 68.44%），第二位是相关部门辟谣（选择率 65.76%），第三位是新闻媒体揭露（选择率 49%），第四位是政府查处（选择率 39.86%），第五位是专家意见（选择率 25.28%），显示公众网民对网络谣言信息鉴别主要依靠个人常识和权威辟谣。

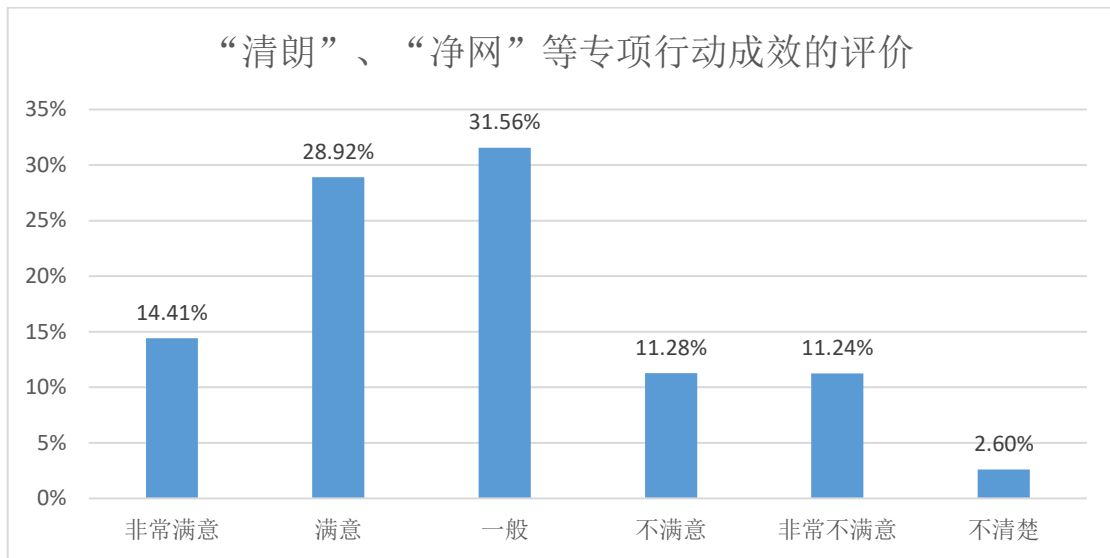


图表 5.2-18：网络谣言信息鉴别渠道

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 14 题：您是如何鉴别出某些信息是谣言的？）

（15）“清朗”、“净网”等专项行动成效

参与调查的公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价：认为满意以上的占 43.33%，其中 14.41% 公众网民认为非常满意，28.92% 认为满意。31.56% 认为一般，22.52% 认为不满意或非常不满意，其中 11.28% 认为不满意，11.24% 认为非常不满意。总体上满意评价的为主。



图表 5.2-19：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价

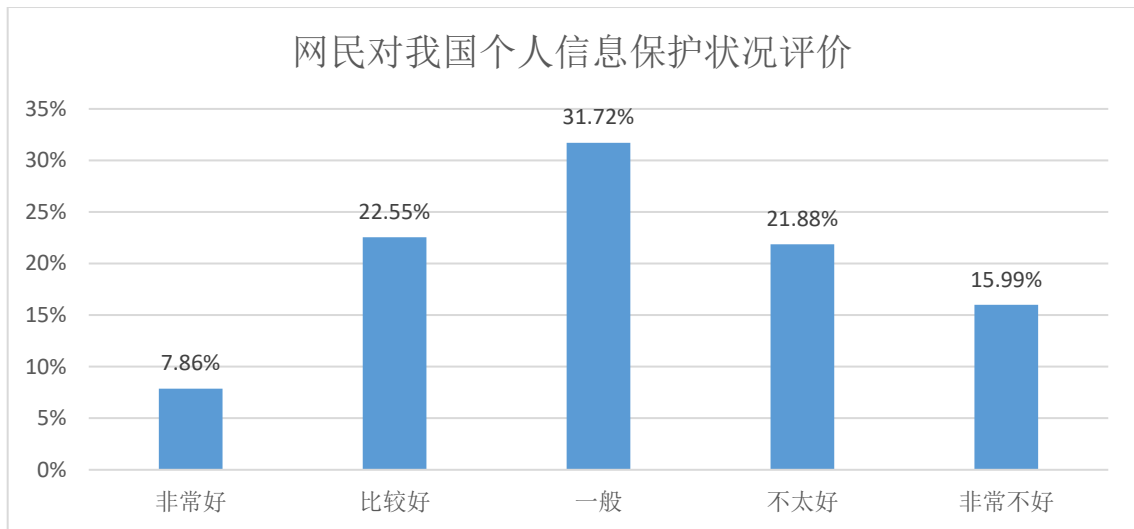
（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 15 题：过去一年，公安、网信等部门开展了“清朗”、“净网”等专项行动，您对当前遏制网络违法违规的工作成效是否满意？）

5.3 专题 3：个人信息保护专题

参与本专题答题的公众网民人数为 157022。

（1）网民对我国个人信息保护状况评价

参与调查的公众网民对我国个人信息保护状况的评价：认为较好以上的占 30.41%，其中 7.86% 公众网民认为非常好，22.55% 认为比较好。31.72% 认为一般，37.87% 认为不太好或非常不好，其中 21.88% 认为不太好，15.99% 认为非常不好。总体上认为不好的评价稍多，相差 7.46 个百分点。



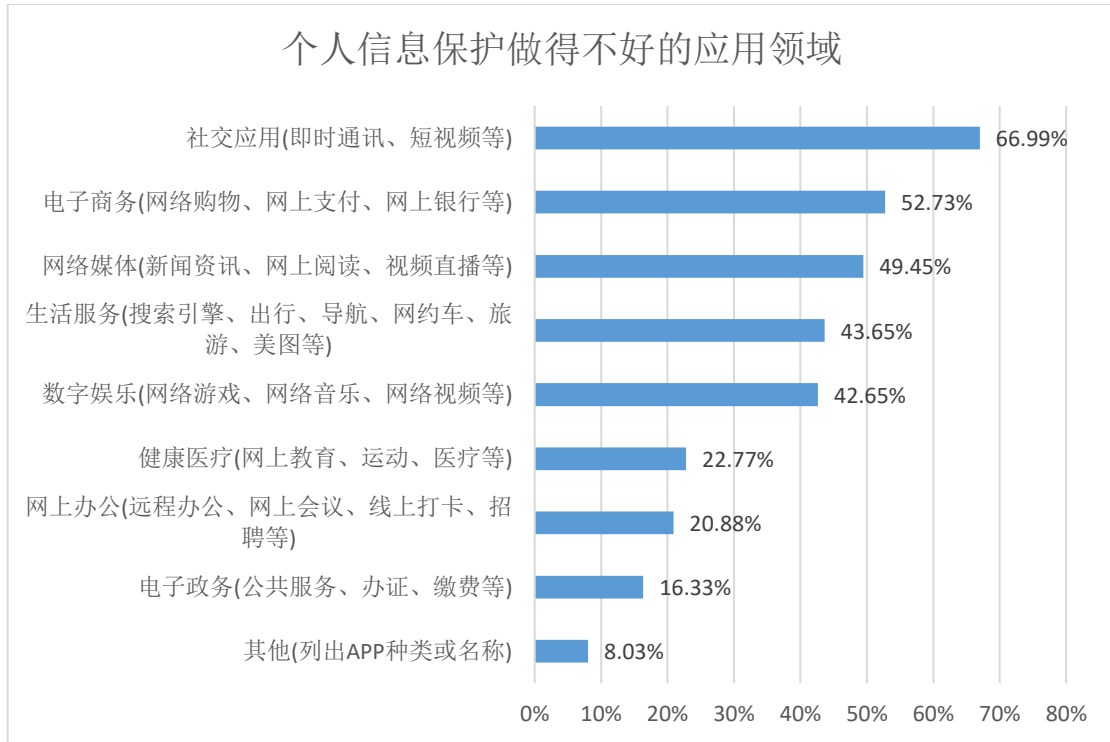
图表 5.3-1：网民对我国个人信息保护状况评价

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 1 题：您认为当前我国个人信息保护的状况如何？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2）个人信息保护做得不好的应用领域

参与调查的公众网民认为个人信息保护做得不好的应用领域有：最多选择的是社交应用（选择率 66.99%），第二位是电子商务（选择率 52.73%），第三位是网络媒体（选择率 49.45%），第四位是生活服务（选择率 43.65%），第五位是数字娱乐（选择率 42.65%），显示和网民日常生活密切相关领域的网络应用在个人信息保护方面仍存在较多问题。

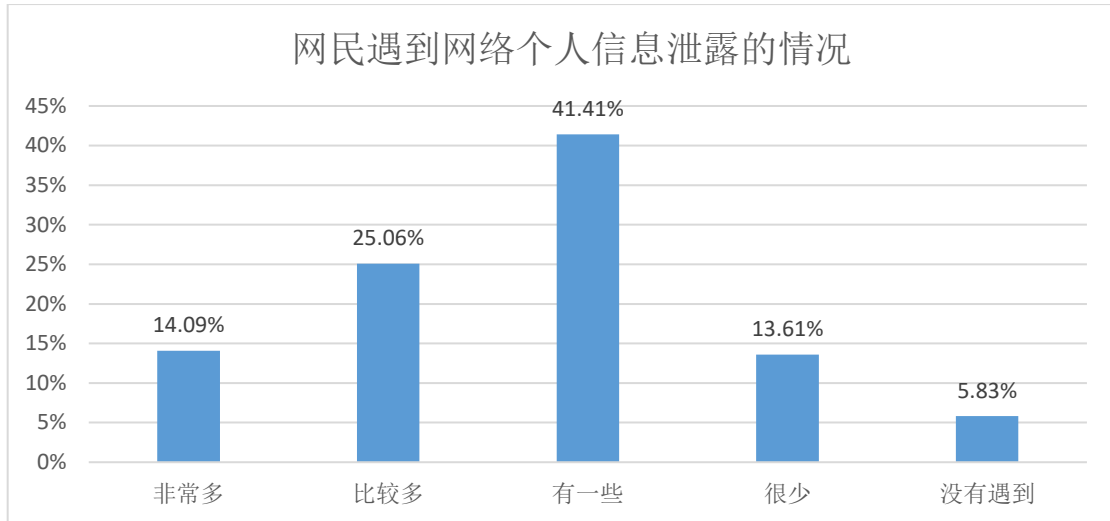


图表 5.3-2：个人信息保护做得不好的应用领域

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 2 题：您认为下列哪类应用的个人信息保护做得不太好？）

（3）网民遇到网络个人信息泄露的情况

参与调查的公众网民遇到网络个人信息泄露的情况：认为比较多或非常多的占 39.15%，其中 14.09% 公众网民认为非常多，25.06% 认为比较多。41.41% 认为有一些，19.44% 认为很少或没有，其中 13.61% 认为很少，5.83% 认为没有遇到。总体上认为比较多和有一些的评价占绝大部分。



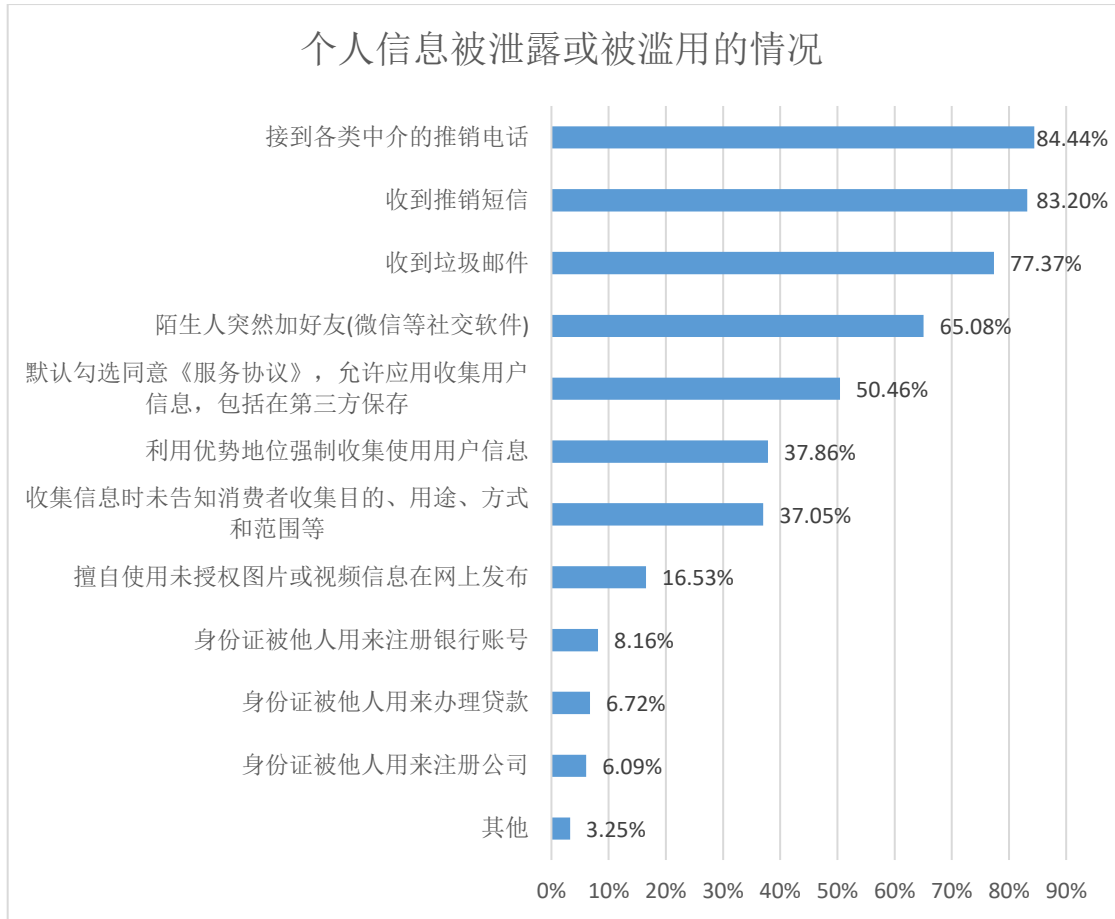
图表 5.3-3：网民遇到网络个人信息泄露的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 3 题：近一年，您遇到网络个人信息泄露的情况如何？）

（4）个人信息被泄露或被滥用的情况

参与调查的公众网民遇到个人信息被泄露或被滥用的情况：最多的是推销电话（选择率 84.44%），第二位是推销短信（选择率 83.20%），第三位是垃圾邮件（选择率 77.37%），第四位是陌生人加好友（选择率 65.08%），第五位是服务协议默认勾选（选择率 50.46%），显示和网民受到个人信息被泄露和滥用的情况非常严重。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

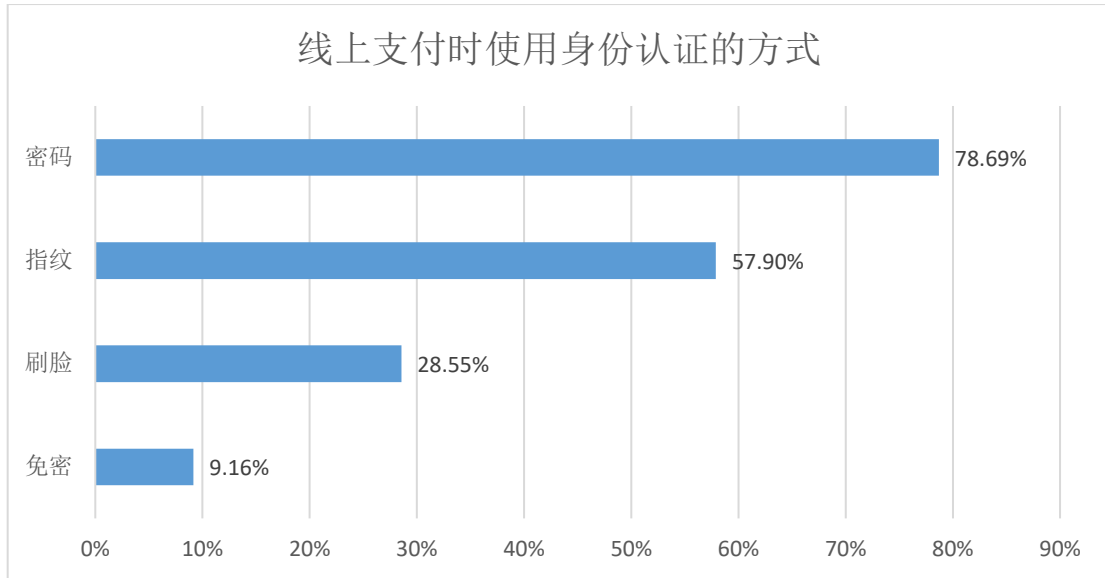


图表 5.3-4：个人信息被泄露或被滥用的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 4 题：您遇到过哪些怀疑或确认个人信息被泄露或被滥用的情形？

（5）在线上支付时采取的身份认证方式

参与调查的公众网民在线上支付时采取的身份认证方式：最常用的是密码（选择率 78.69%），第二位是指纹（选择率 57.90%），第三位是刷脸（选择率 28.55%），第四位是免密（选择率为 9.16%），数据显示密码保护是最常用的方式。

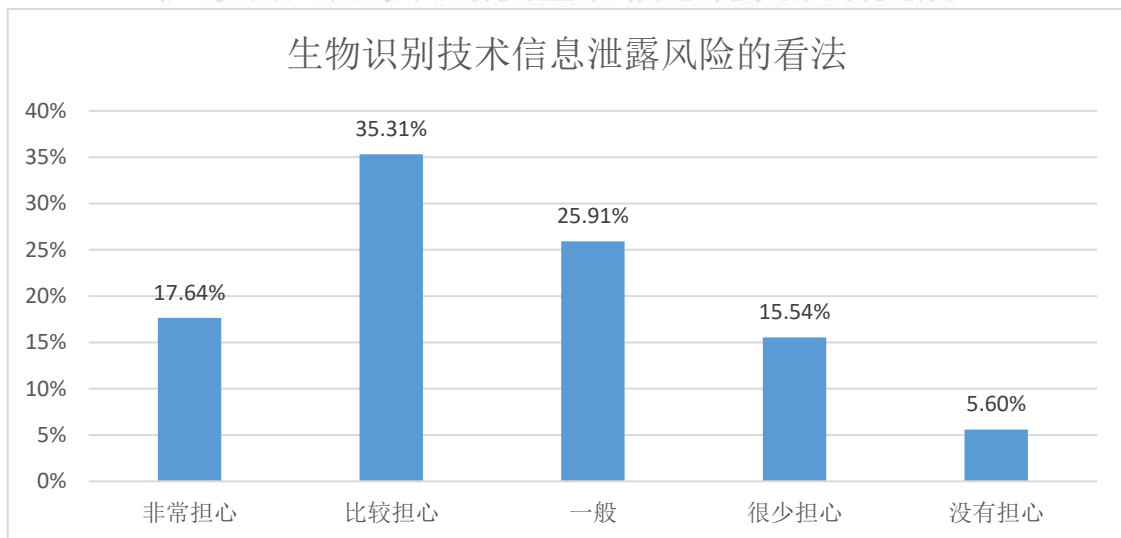


图表 5.3-5：在线上支付时采取的身份认证方式

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 5 题：在线上支付时，您通常采取什么身份认证方式？）

（6）生物识别技术个人信息泄露风险

参与调查的公众网民对使用生物识别技术（如人脸识别、指纹识别）时个人信息泄露担心评价：表示比较担心或非常担心的占 52.95%，其中认为非常担心的占 17.64%，认为比较担心占 35.31%。认为一般占 25.91%。认为很少担心或没有担心的占 21.14%。数据显示公众网民对生物识别技术涉及的个人信息泄露风险是比较担心的。

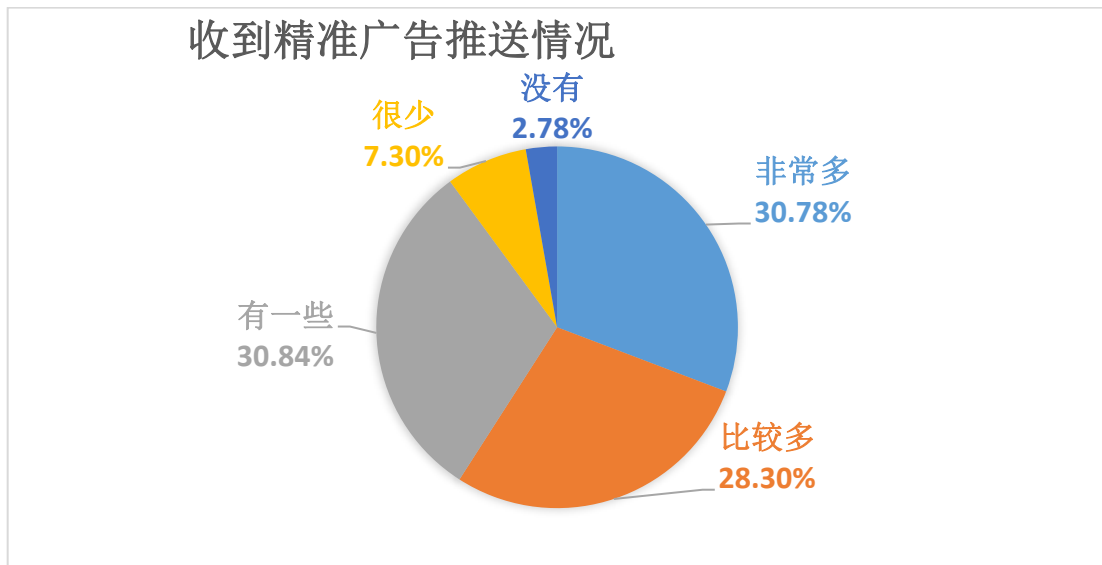


图表 5.3-6：生物识别技术信息泄露风险的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 6 题：当您使用生物识别技术（如人脸识别、指纹识别）时，是否会担心自己的信息泄露？）

（7）日常上网中收到精准广告推送情况

参与调查的公众网民对日常上网中收到精准广告推送情况：表示比较多或非常多的占 59.08%，其中认为非常多的占 30.78%，认为比较多占 28.30%。认为有一些占 30.84%。认为很少或没有的占 10.08%。数据显示大部分（接近六成）公众网民受到比较多的精准广告推送。

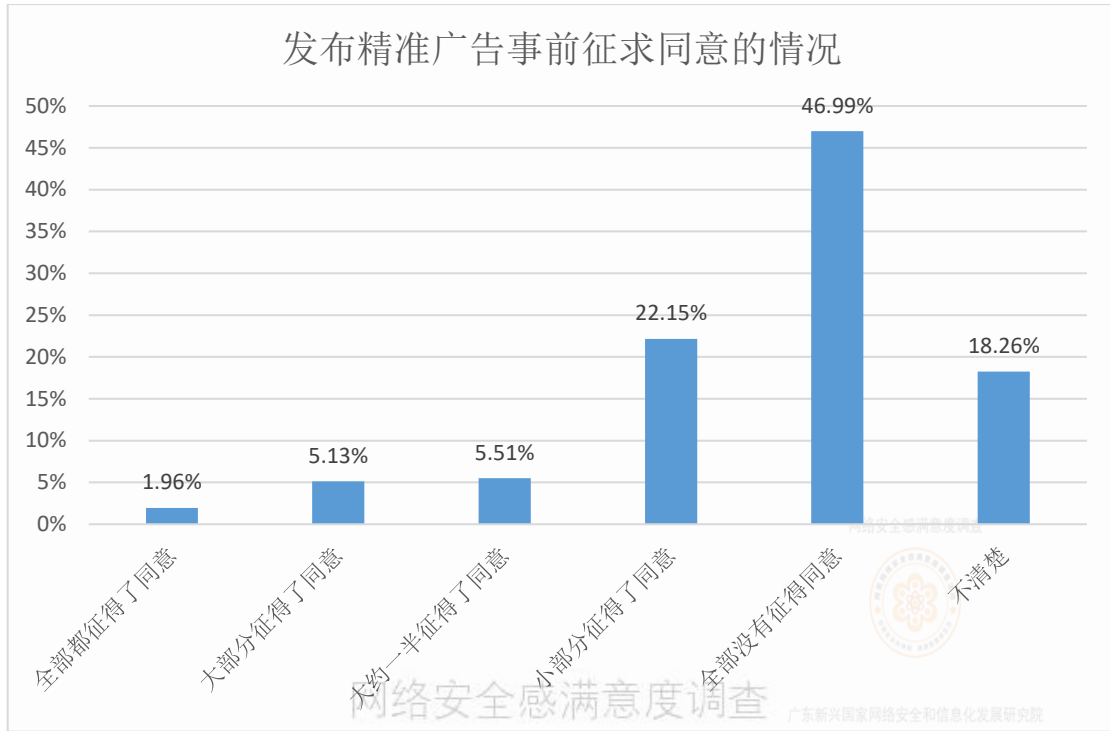


图表 5.3-7：收到精准广告推送情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 7 题：在日常上网的过程中您是否收到过精准广告？）

（8）发布精准广告事前征求同意的情况

经营者发布精准广告事前征求网民同意的情况：46.99%参与调查的网民回答是全部没有征得同意，占比最多，第二位是小部分征得了同意，占 22.15%，第三位是不清楚，占 18.26%，第四位是大约一半征得了同意，占 5.51%，认为大部分征得了同意的占 5.13%，认为全部都征得了同意占 1.96%。数据显示落实网民免受骚扰的保护方面还存在较多问题。

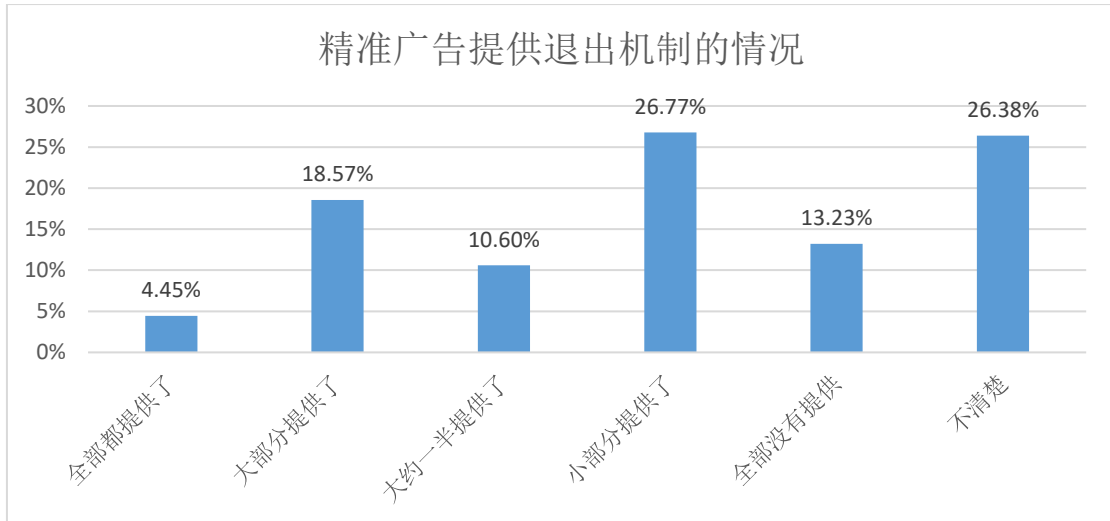


图表 5.3-8：发布精准广告事前征求同意的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 8 题：经营者向您发布精准广告是否征得了您的同意？）

（9）精准广告提供退出机制的情况

精准广告服务商提供退出机制方面的情况，26.77%参与调查的公众网民认为小部分提供了；18.57%的公众网民认为大部分提供了，13.23%的公众网民认为全部没有提供，10.60%公众网民认为大约一半提供了，只有4.45%认为全部提供了，而有26.38%网民表示不清楚。数据显示精准广告退出机制落实还有一定改善空间。

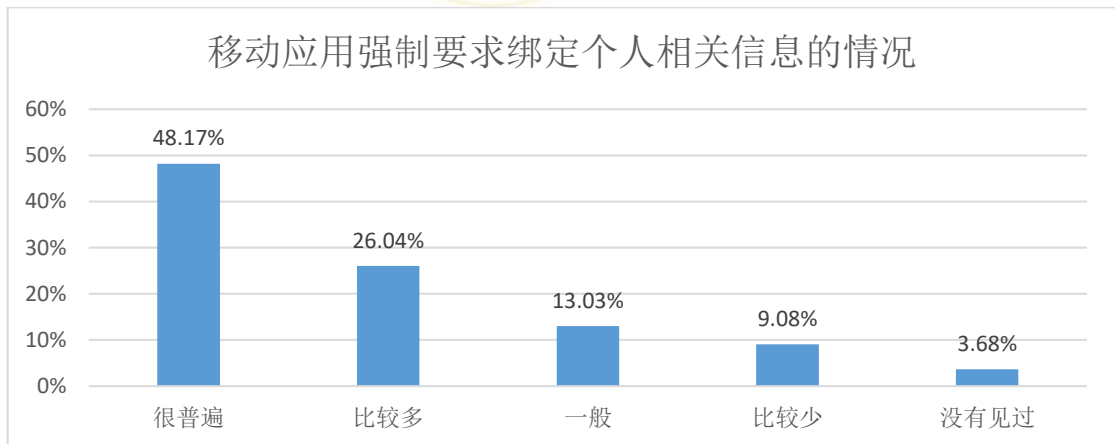


图表 5.3-9：精准广告提供退出机制的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 9 题：您所收到的精准广告是否提供了退出机制？）

（10）移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况

移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况：48.17%参与调查的网民认为很普遍，26.04%网民认为比较多，13.03%网民认为一般，9.08%认为比较少，3.68%认为没有见过。数据显示移动应用强制要求个人信息情况比较普遍。

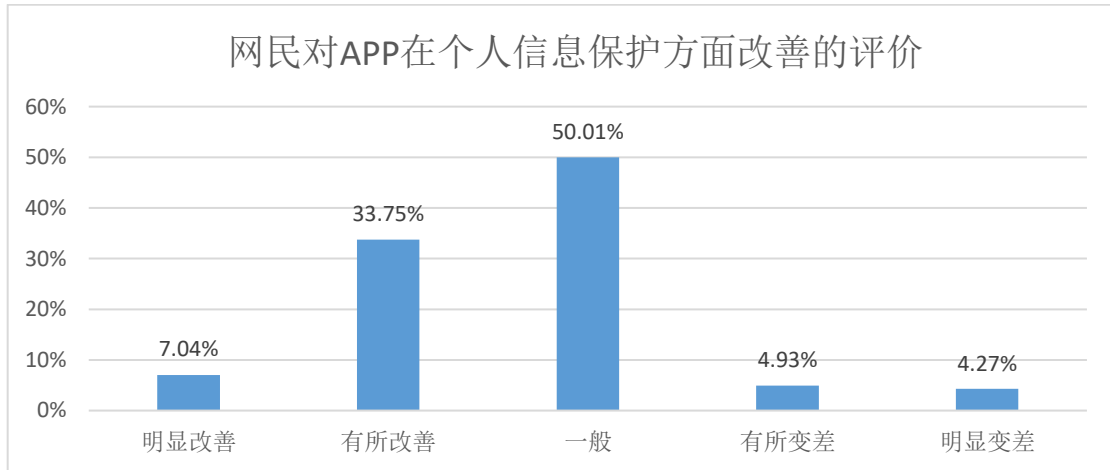


图表 5.3-10：移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 10 题：您使用移动应用（APP）时是否遇到强制要求绑定电话号码或开启定位、通讯录、相册等授权才能继续访问的情况？）

（11）APP 在个人信息保护方面的改善

参与调查的公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的情况的评价：表示有所改善或明显改善的占 40.79%，其中认为明显改善的占 7.04%，认为有所改善占 33.75%。认为一般占 50.01%。认为有所变差或明显变差的占 9.20%，其中认为有所变差的占 4.93%，认为明显变差的占 4.27%。数据显示公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的评价是一般到有所改善。

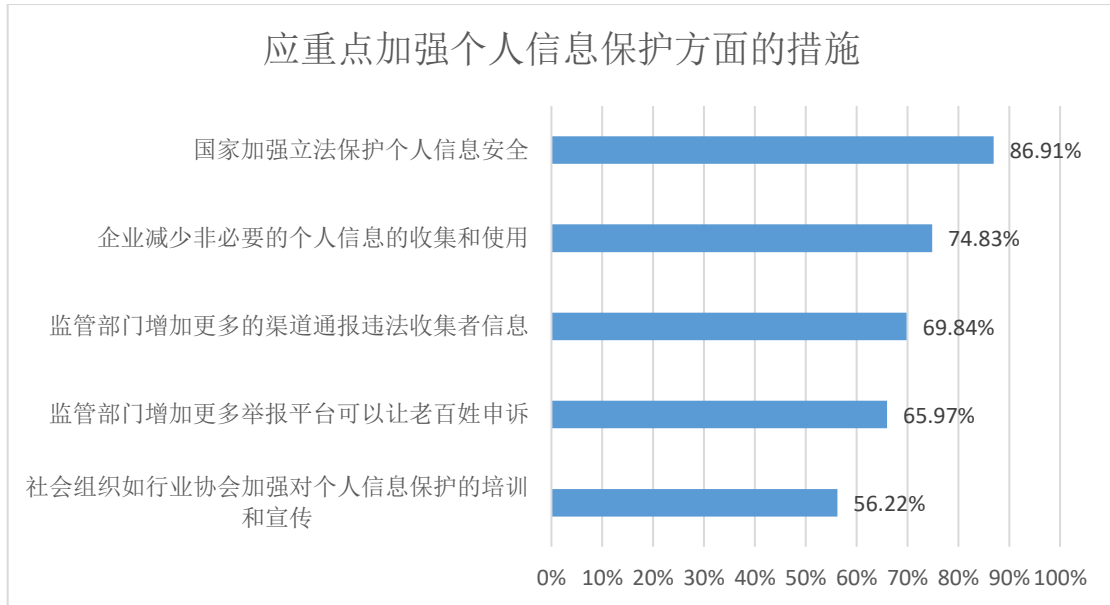


图表 5.3-11：网民对 APP 在个人信息保护方面改善的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 11 题：近年工信部开展移动应用（APP）侵害用户权益专项整治工作，加大了监管力度，您感觉 APP 在个人信息保护方面是否有改善？）

（12）加强个人信息保护方面措施的建议

参与调查的公众网民认为重点加强个人信息保护方面的选择为：第一位是加强立法，选择率为 86.91%，第二位为企业自律，选择率为 74.83%，第三位、第四位为监管部门增加受理渠道和举报平台，选择率为 69.84%和 65.97%，第五位为社会组织等加强培训和宣传，选择率为 56.22%。数据显示公众网民期望政府发挥更大的作用。



图表 5.3-12：应重点加强个人信息保护方面的措施

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 12 题：您认为应重点在哪些方面加强个人信息保护？）



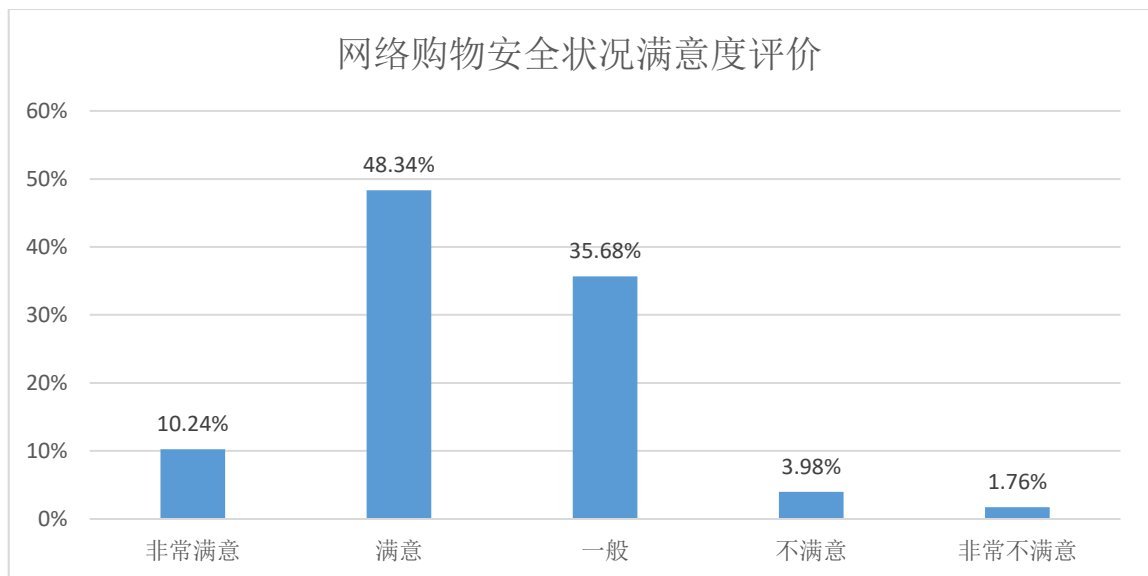
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.4 专题 4：网络购物权益保护专题

参与本专题答题的公众网民人数为 98870。

（1）网络购物安全状况满意度评价

参与调查的公众网民对网络购物安全状况满意度评价：认为满意以上的占 58.58%，其中 10.24% 公众网民认为非常满意，48.34% 认为满意。35.68% 认为一般，5.74% 认为不满意或非常不满意，其中 3.98% 认为不满意，1.76% 认为非常不满意。总体上满意评价接近六成，占绝大部分。

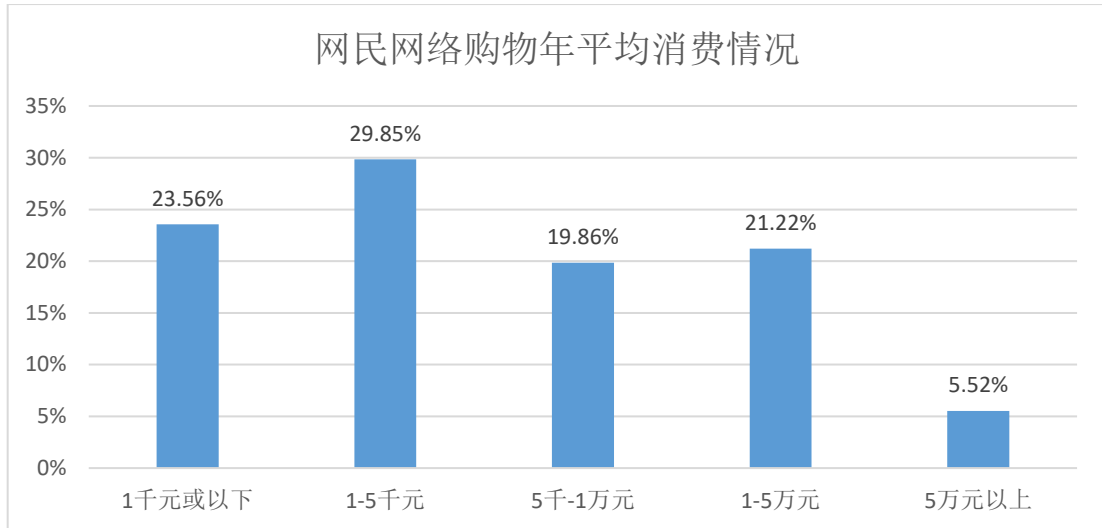


图表 5.4-1：网络购物安全状况满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 1 题：您对当前网络购物安全状况的满意程度？）

（2）网民网络购物年平均消费情况

参与调查的网民网络购物年平均消费情况：29.85% 公众网民网络购物年平均消费 1-5 千元，23.56% 公众网民网络购物年平均消费 1 千元或以下，21.22% 公众网民网络购物年平均消费 1-5 万元，19.86% 公众网民网络购物年平均消费 5 千元-1 万元，5.52% 公众网民网络购物年平均消费 5 万元以上。数据显示公众网民网络购物消费呈现分层化，高、中、低消费层次网民都占有一定的比例。

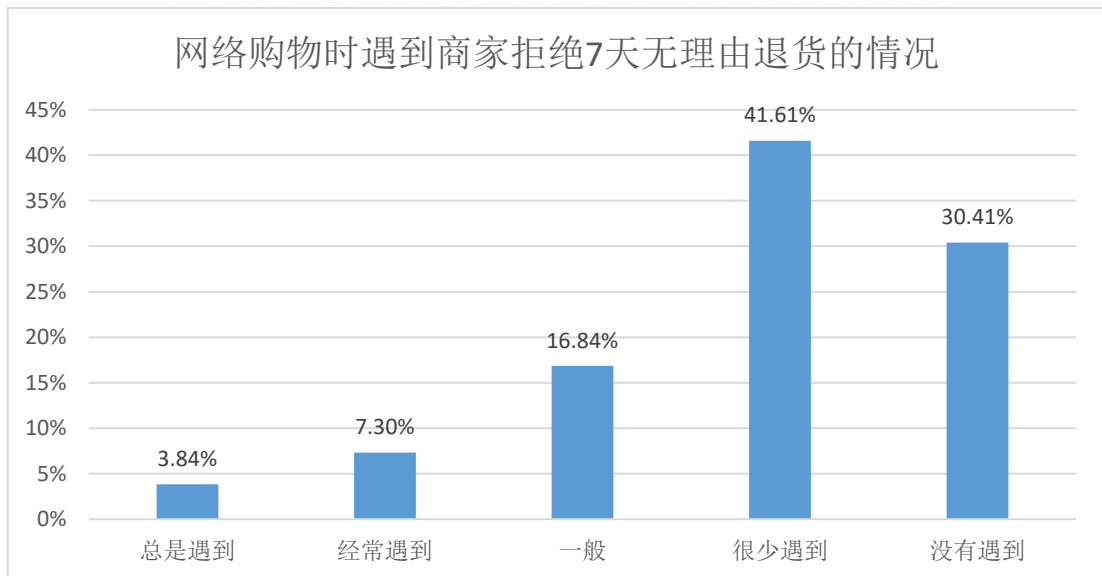


图表 5.4-2：网民网络购物年平均消费情况

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 2 题：您平均每年在网上购物花费多少钱？）

（3）网购 7 天无理由退货保障实施状况

参与调查的公众网民在网络购物时遇到商家拒绝 7 天无理由退货的情况：72.02%网民表示很少遇到或没有遇到，其中 41.61%表示很少遇到，30.41%表示没有遇到。16.84%表示一般。11.14%表示经常遇到或总是遇到，其中 7.30%表示经常遇到，3.84%表示总是遇到。数据显示网络购物 7 天无理由退货保障基本得到落实。

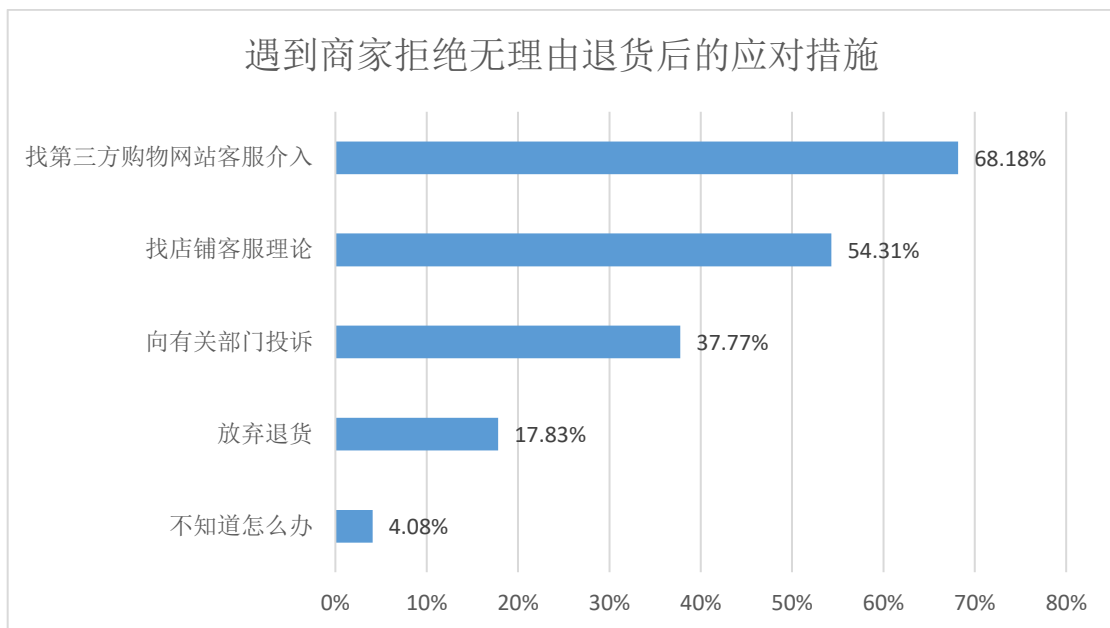


图表 5.4-3：网络购物时遇到商家拒绝 7 天无理由退货的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 3 题：当您上网购物时，是否遇到过商家拒绝 7 天无理由退货？）

（4）遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施

参与调查的公众网民对遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施：排第一位的是找第三方购物网站客服介入（选择率 68.18%），第二位是找店铺客服理论（选择率 54.31%），第三位是向有关部门投诉（选择率 37.77%），第四位是放弃退货（选择率 17.83%）。数据显示公众网民对维护自身合法权益方面比较重视，第三方购物网站的介入起了相当重要的作用。

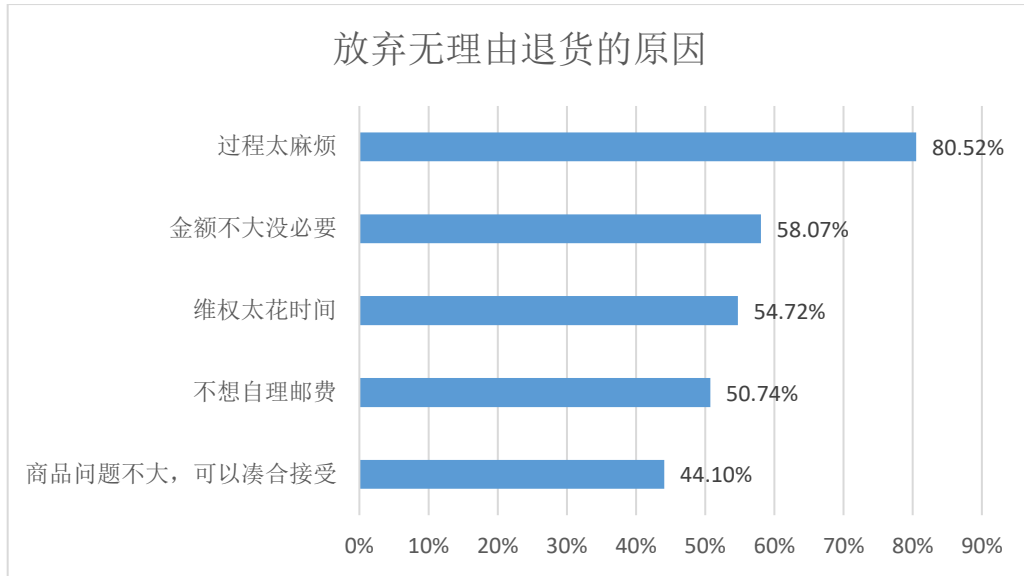


图表 5.4-4：遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 4 题：您遇到商家拒绝无理由退货后通常采取的措施？）

（4.1）放弃无理由退货的原因

参与调查的公众网民放弃无理由退货的原因：排第一位的是过程太麻烦（选择率 80.52%），第二位是金额不大没必要（选择率 58.07%），第三位是维权太花时间（选择率 54.72%），第四位是不想自理邮费（选择率 50.74%），第五位是商品问题不大，可以凑合接受（选择率 44.10%）。数据显示公众网民维权中成本是主要考虑的因素，退货流程和效率是主要的痛点。

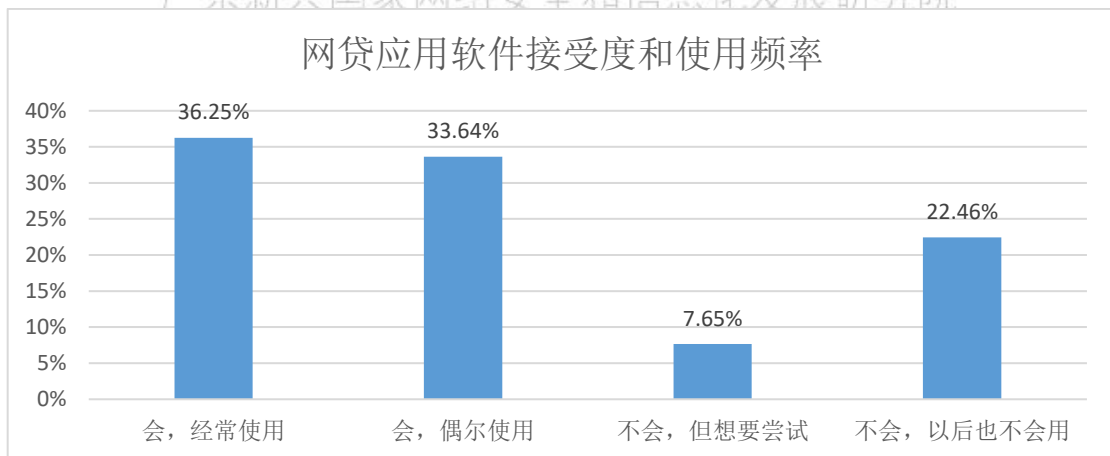


图表 5.4-5: 放弃无理由退货的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 4.1 题：您放弃无理由退货的原因？）

（5）网贷应用软件接受度和使用频率

参与调查的公众网民对花呗、白条等网贷新型接受度和使用频率方面：36.25% 公众网民表示会使用并会经常使用，33.64% 网民表示会偶尔使用，有 7.65% 网民表示不会使用，但想要尝试，有 22.46% 网民表示不会使用，以后也不会使用。数据显示公众网民对网贷应用基本接受，网贷应用的渗透率也比较高（69.89% 接近七成）。



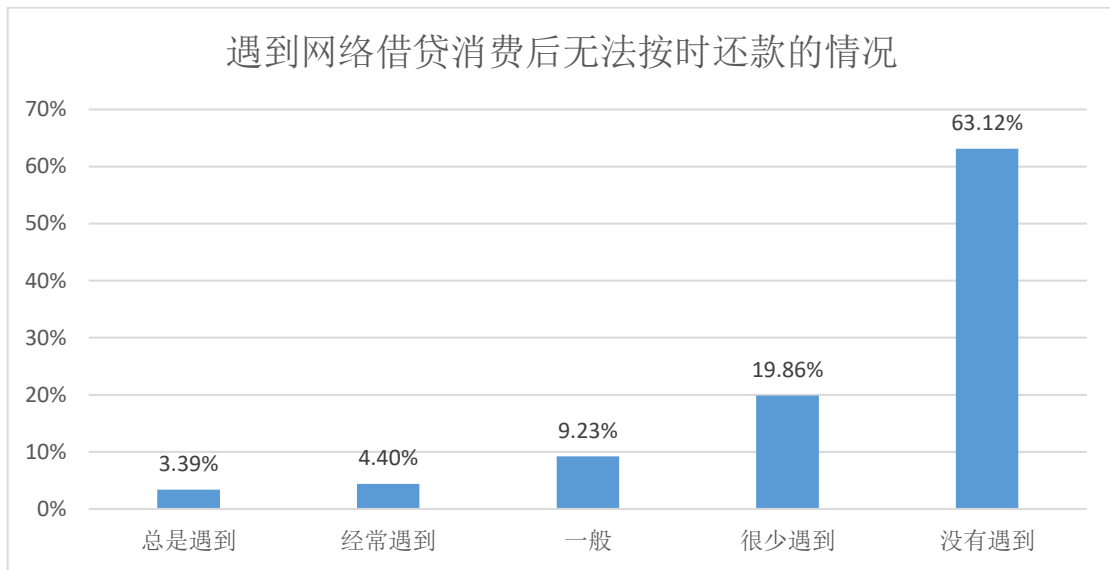
图表 5.4-6: 网贷应用软件接受度和使用频率

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 5 题：当您在支

付时是否会使用花呗、白条等新型网贷软件？）

（5.1）网络借贷消费还款风险

参与调查的公众网民遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况：63.12%的公众网民没有遇到无法按时还款，19.86%很少遇到，9.23%表示遇到无法按时还款的情况一般，4.40%网民表示经常遇到，3.39%网民表示总是遇到。数据显示有相当比例的公众网民（7.79%）会经常遇到无法按时还款的情况，网贷出现还款风险值得重视。

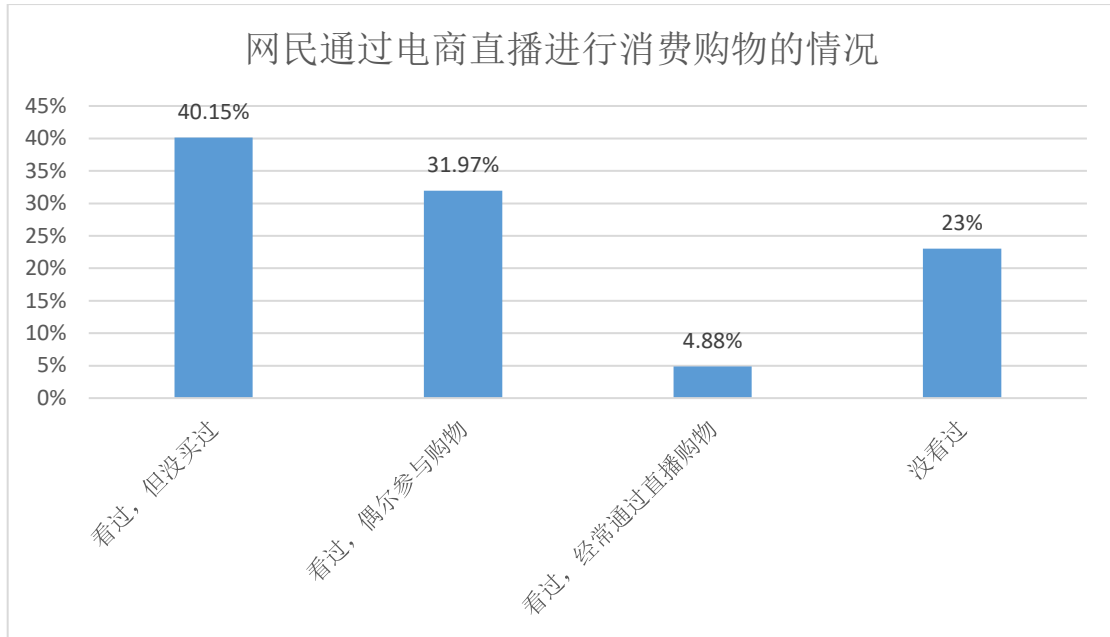


图表 5.4-7：遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 5.1 题：您是否有遇到过网络借贷消费后无法按时还款的情况？）

（6）电商直播购物发展现状

参与调查的公众网民对电商直播购物的接受程度：40.15%网民看过直播，但没有买过；31.97%网民看过直播，只是偶尔参与购物；4.88%网民看过直播，而且经常通过直播购物；23%网民没有看过网购直播。数据显示电商购物直播的渗透率比较高（76.98%），但成交频次、成交率不算很高。

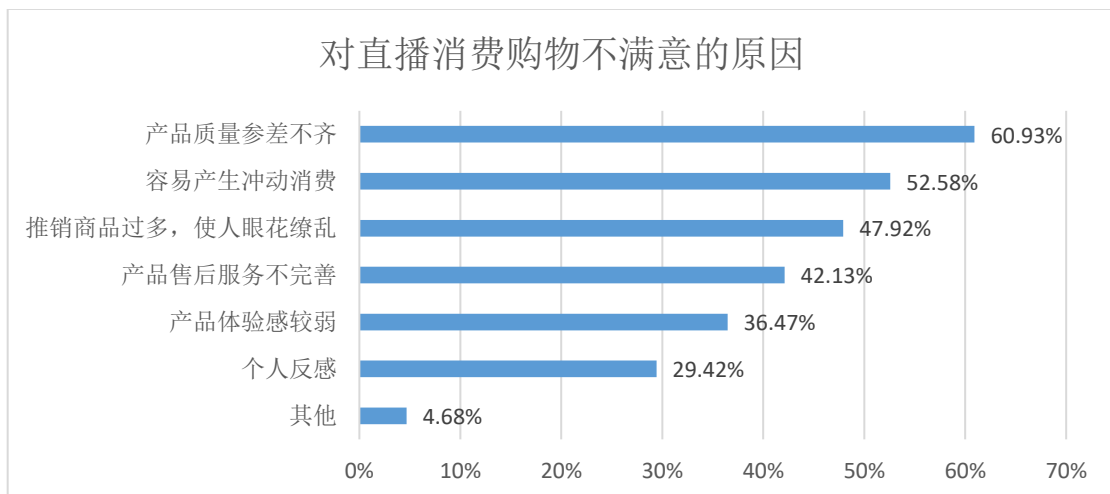


图表 5.4-8：网民通过电商直播购物的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 6 题：您是否有通过电商直播进行购物的经历？）

（7）对直播消费购物不满意的原因

参与调查的公众网民对直播消费购物不满意的原因有：排第一位是产品质量参差不齐（选择率 60.93%）、第二位是容易产生冲动消费（选择率 52.58%）、第三位是推销商品过多，使人眼花缭乱（选择率 47.92%）、第四位是产品售后服务不完善（选择率 42.92%）、第五位是产品体验感较弱（选择率 36.47%）。数据显示公众网民对产品质量和推销手法方面的问题比较关注。

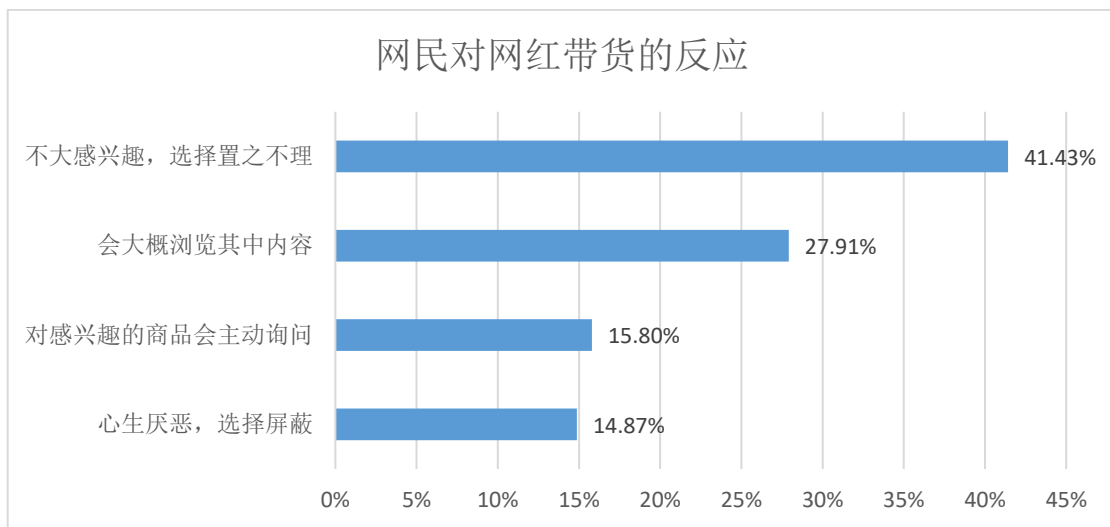


图表 5.4-9：对直播消费购物不满意的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 7 题：您认为以下哪些原因导致您对直播购物不满意？）

（8）网民对网红带货的反应

参与调查的公众网民对网红带货的反应：排第一位是不大感兴趣，选择置之不理（选择率 41.43%）、第二位是会大概浏览其中内容（选择率 27.91%）、第三位是对感兴趣的商会主动询问（选择率 15.80%）、第四位是心生厌恶，选择屏蔽（选择率 14.87%）。数据显示公众网民对所谓网红带货并不十分关注，56.30% 网民选择不理会或屏蔽。

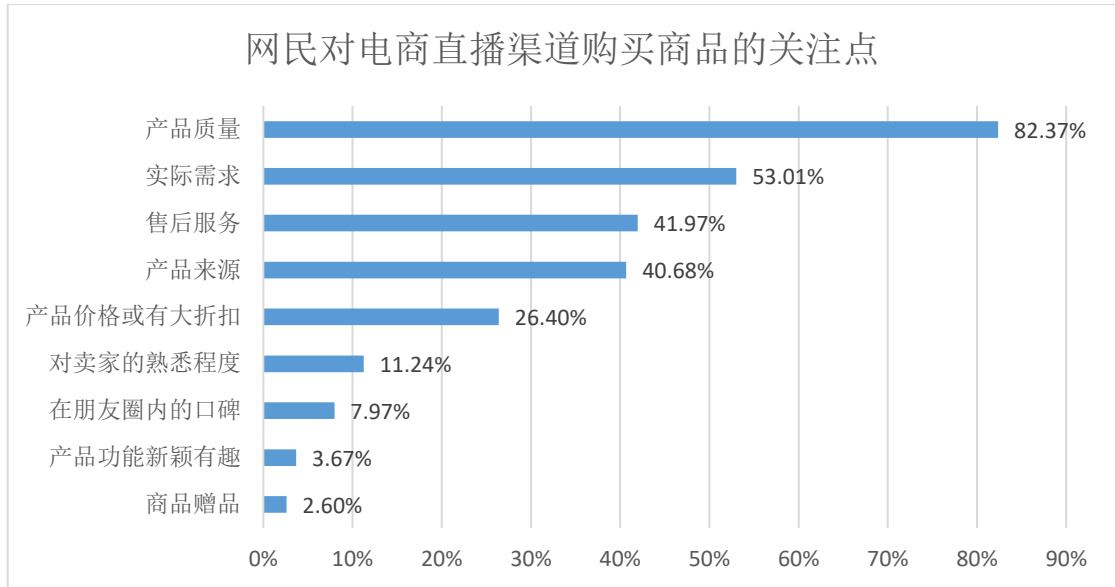


图表 5.4-10：网民对网红带货的反应

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 8 题：看到网红带货，您的反应是？）

（9）网民对电商直播渠道购买商品的关注点

参与调查的公众网民对电商直播网购的考虑因素：排第一位是产品质量（选择率 82.37%）、第二位是实际需求（选择率 53.01%）、第三位是售后服务（选择率 41.97%）、第四位是产品来源（选择率 40.68%），第五位是产品价格或有大折扣（选择率 26.40%）。数据显示公众网民对产品质量、符合实际需求等最关注。

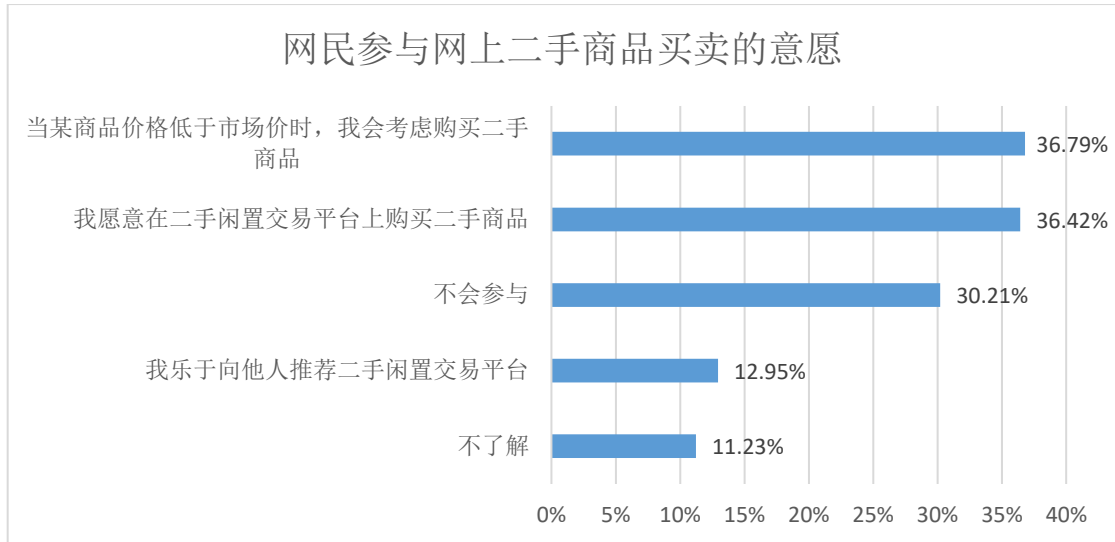


图表 5.4-11: 网民对电商直播渠道购买商品的关注点

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 9 题：假如您通过电商直播渠道购买商品，您首先考虑的是？）

（10）网民参与网上二手商品买卖的意愿

参与调查的公众网民对参与网上二手商品买卖的意愿：排第一位是当某商品价格低于市场价时，我会考虑购买二手商品（选择率 36.79%）、第二位是我愿意在二手闲置交易平台上购买二手商品（选择率 36.42%）、第三位是不会参与（选择率 30.21%）、第四位是我乐于向他人推荐二手闲置交易平台（选择率 12.95%），第五位是不了解（选择率 11.23%）。数据显示公众网民对网上二手商品买卖意愿不算高，价格是主要考虑因素。

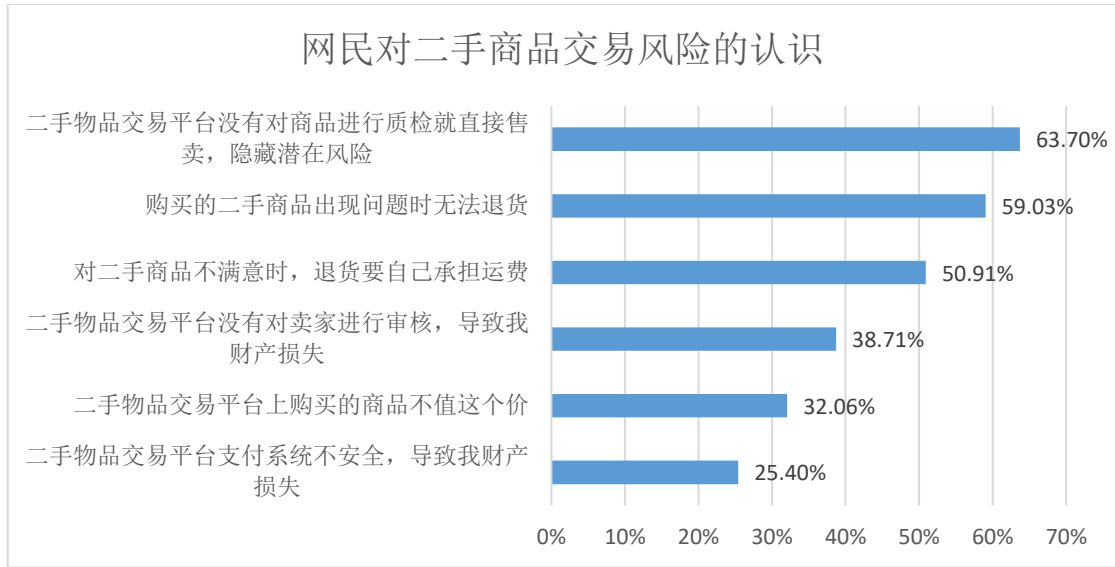


图表 5.4-12：网民参与网上二手商品买卖的意愿

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 10 题：您是否愿意参与网上二手商品买卖？（多选））

（11）网民对二手商品交易风险的认识

参与调查的公众网民对二手商品交易风险的认识：排第一位是二手物品交易平台没有对商品进行质检就直接售卖，隐藏潜在风险（选择率 63.70%）、第二位是购买的二手商品出现问题时无法退货（选择率 59.03%）、第三位是对二手商品不满意时，退货要自己承担运费（选择率 50.91%）、第四位是二手物品交易平台没有对卖家进行审核，导致我财产损失（选择率 38.71%），第五位是二手物品交易平台上购买的商品不值这个价（选择率 32.06%）。数据显示公众网民对网上二手商品买卖风险主要关注货品质量、退货保障、交易安全等问题。



图表 5.4-13：网民对二手商品交易风险的认识

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 11 题：您是否同意下列网络二手商品交易风险的描述？（多选）



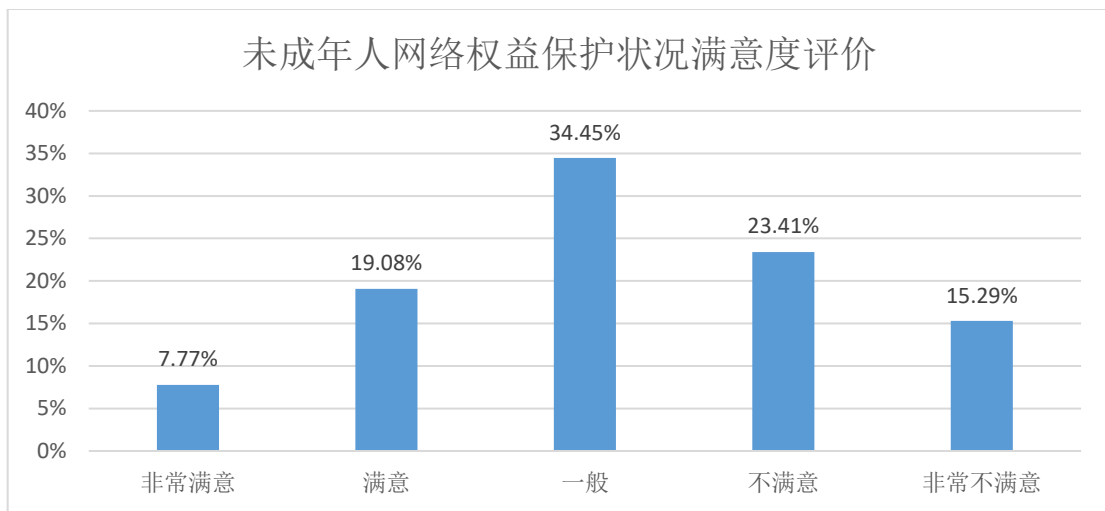
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.5 专题 5：未成年人网络权益保护专题

参与本专题答题的公众网民人数为 114079。

（1）未成年人网络权益保护状况满意度评价

参与调查的公众网民对未成年人网络权益保护状况满意度评价：认为满意以上的占 26.85%，其中 7.77% 公众网民认为非常满意，19.08% 认为满意。34.45% 认为一般，38.70% 认为不满意或非常不满意，其中 23.41% 认为不满意，15.29% 认为非常不满意。总体上满意的比不高，主要是不满意和一般。



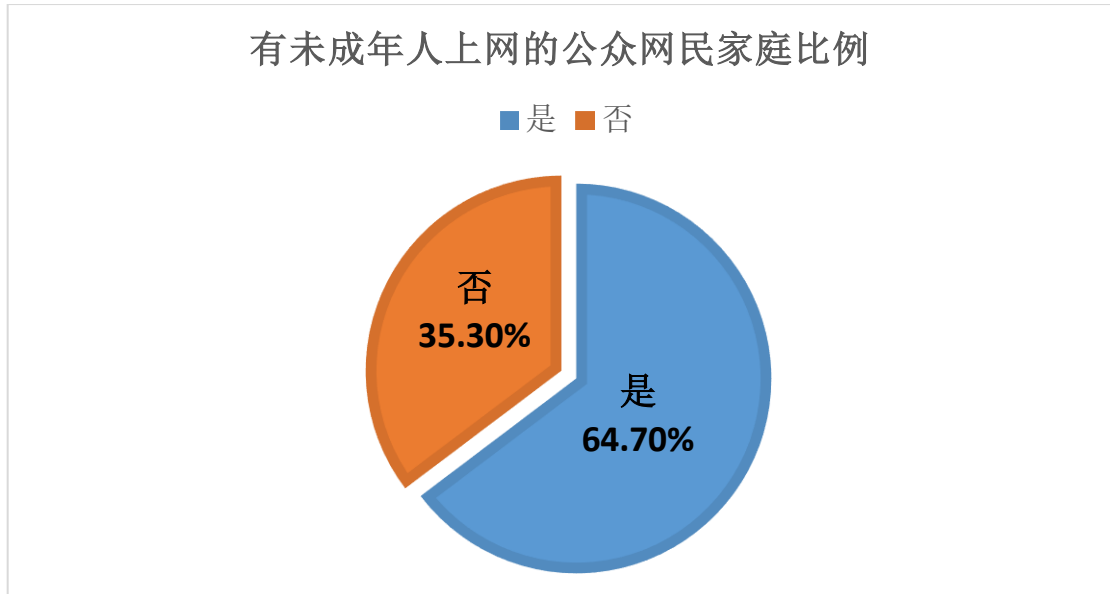
图表 5.5-1：未成年人网络权益保护状况满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 1 题：您对当前未成年人网络权益保护状况的满意程度？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2）未成年人上网的情况

有未成年人上网的公众网民家庭比例：64.71% 参与调查的公众网民家庭中有未成年人上网的情况，没有的占 35.30%。数据显示公众网民中未成年人上网现象越来越普遍。

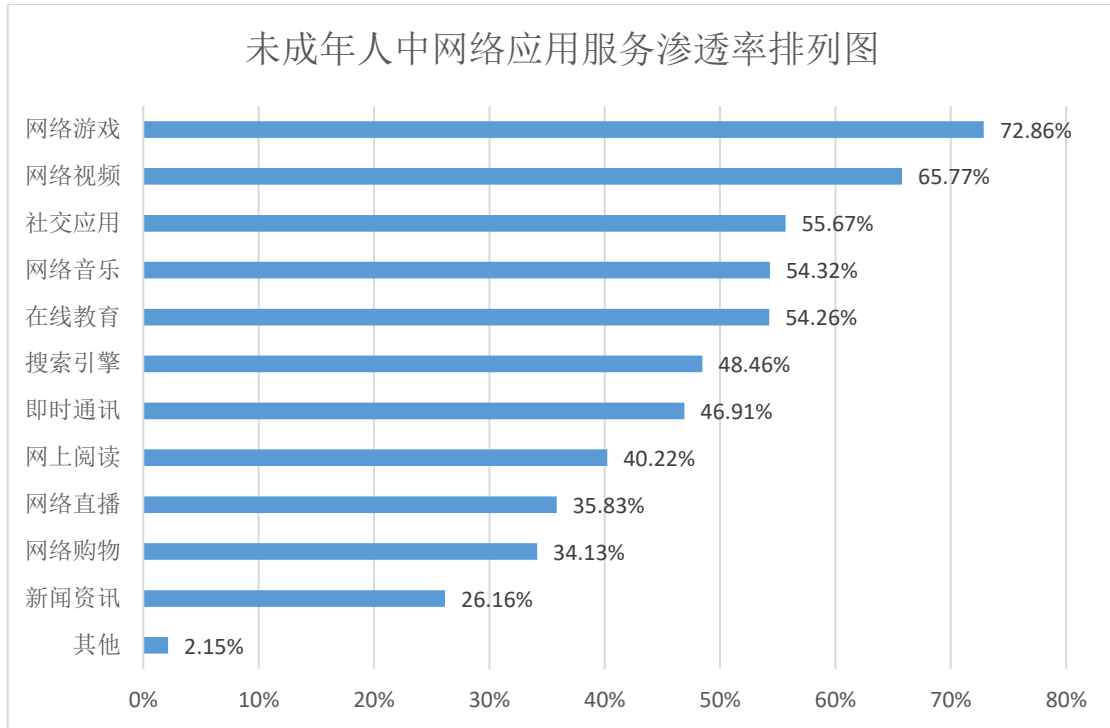


图表 5.5-2：有未成年人上网的公众网民家庭比例

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 2 题：您的家庭是否存在未成年人上网的情况？）

（2.1）未成年人中网络应用服务渗透率

未成年人中网络应用服务渗透率的情况：排第一位是网络游戏（渗透率 72.86%），第二位是网络视频（渗透率 65.77%），第三位是社交应用（渗透率 55.67%），第四位是网络音乐（渗透率 54.32%），第五位是在线教育（渗透率 54.26%），第六位是搜索引擎（渗透率 48.46%），第七位是即时通讯（渗透率 46.91%），第八位是网上阅读（渗透率 40.22%），第九位是网上直播（渗透率 35.83%），第十位是网络购物（渗透率 34.13%）。数据显示网络游戏、视频、社交、音乐等应用是未成年人上网最普及使用的应用，直播和网购在未成年人中也有一定的渗透率。



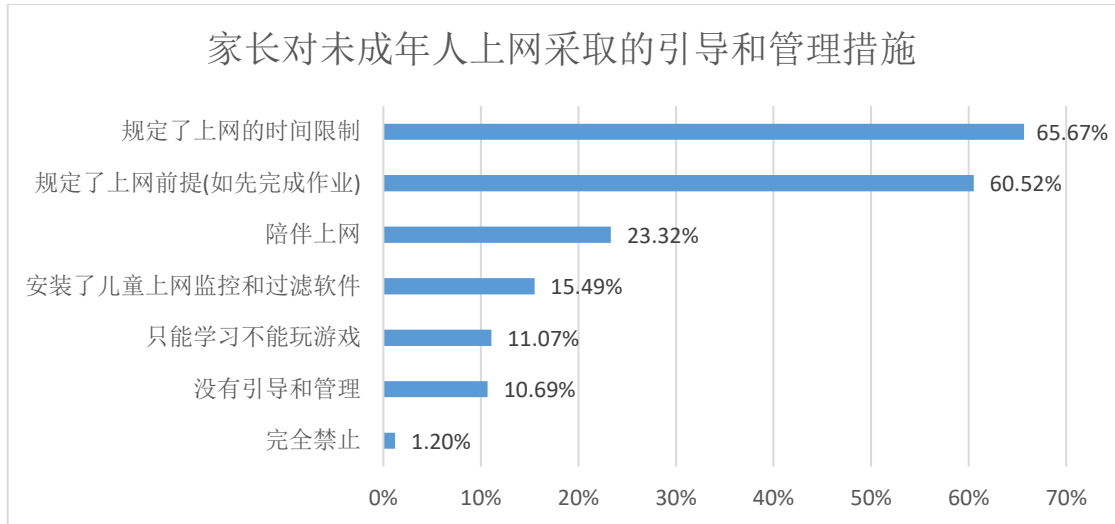
图表 5.5-3：未成年人中网络应用服务渗透率

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 2.1 题：您家中的未成年人经常使用哪些网络应用服务？）

（2.2）家长对未成年人上网采取的引导和管理措施

家长对未成年人上网采取的引导和管理措施：排第一位是规定了上网的时间限制（选择率 65.67%），第二位是规定了上网前提（如先完成作业）（选择率 60.52%），第三位是陪伴上网（选择率 23.32%），第四位是安装了儿童上网监控和过滤软件（选择率 15.49%），第五位是只能学习不能玩游戏（选择率 11.07%），第六位是没有引导和管理（选择率 10.69%），第七位是完全禁止（选择率 1.20%）。数据显示绝大部家长对家里的未成年人上网都采取了一定的引导和管理措施，基本没有采用完全禁止未成年人上网的做法，但也有十分之一的家长没有采用引导和管理措施。采用技术防范措施的比例也不算高。

反对未成年上网的理由参看本专题（7）对未成年人上网的看法。

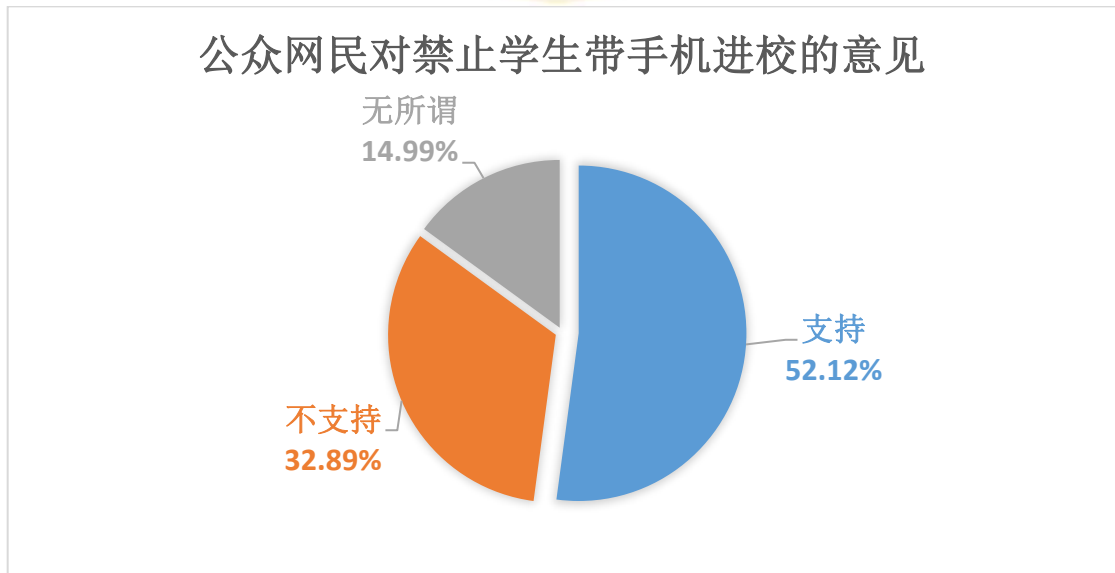


图表 5.5-4：家长对未成年人上网采取的引导和管理措施

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 2.2 题：您对家中未成年人上网采取了以下哪种方式的引导和管理？）

（3）网民对禁止学生带手机进校的意见

公众网民对禁止学生带手机进校的意见：52.12%网民表示支持，32.89%的网民表示不支持，14.99%的网民表示无所谓。数据显示大部分公众网民支持禁止学生带手机进校。

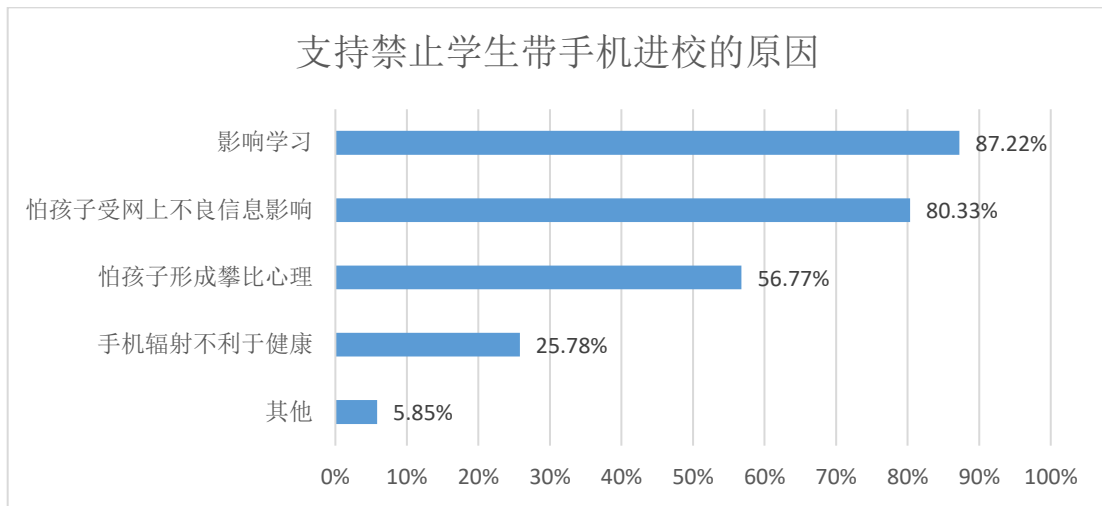


图表 5.5-5：公众网民对禁止学生带手机进校的意见

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 3 题：您是否支持学校禁止学生带手机进校？）

（3.1）支持禁止学生手机进校的理由

网民支持禁止学生带手机进校的原因：第一位是影响学习（选择率 87.22%），第二位是怕孩子受网上不良信息影响（选择率 80.33%），第三位是怕孩子形成攀比心理（选择率 56.77%），第四位是手机辐射不利于健康（选择率 25.78%）。数据显示大部分公众网民支持禁止学生带手机进校的主要理由是影响学习和不良影响。

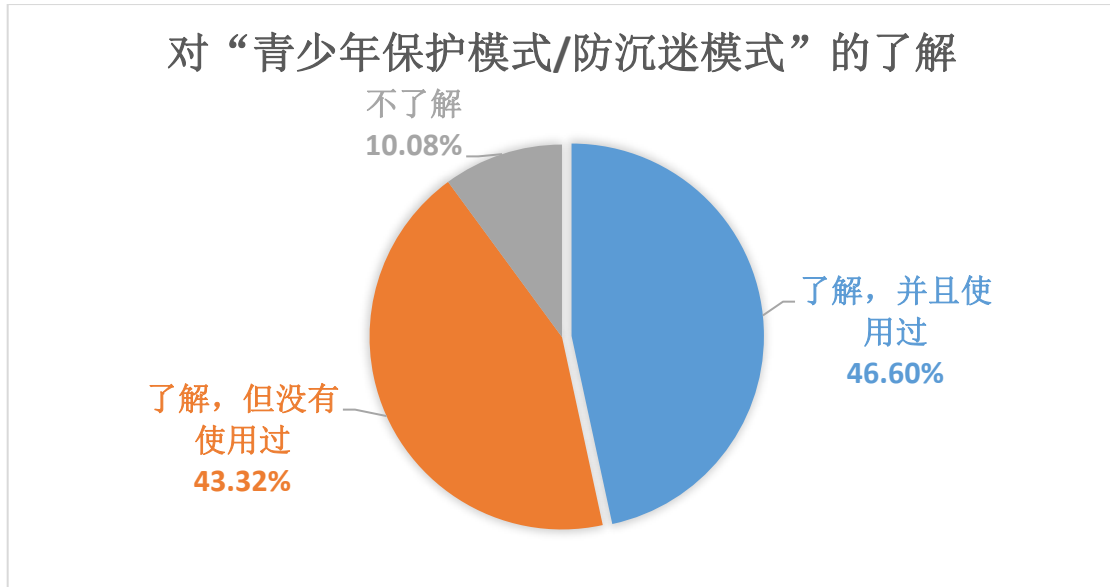


图表 5.5-6：支持禁止学生带手机进校的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 3.1 题：您支持的原因是？）

（4）对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解

参与调查的公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解情况：46.60% 网民表示了解并且使用过，43.32% 的网民表示了解，但没有使用过，10.08% 的网民表示不了解。数据显示绝大部分公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的有一定了解，但应用比例不算高。

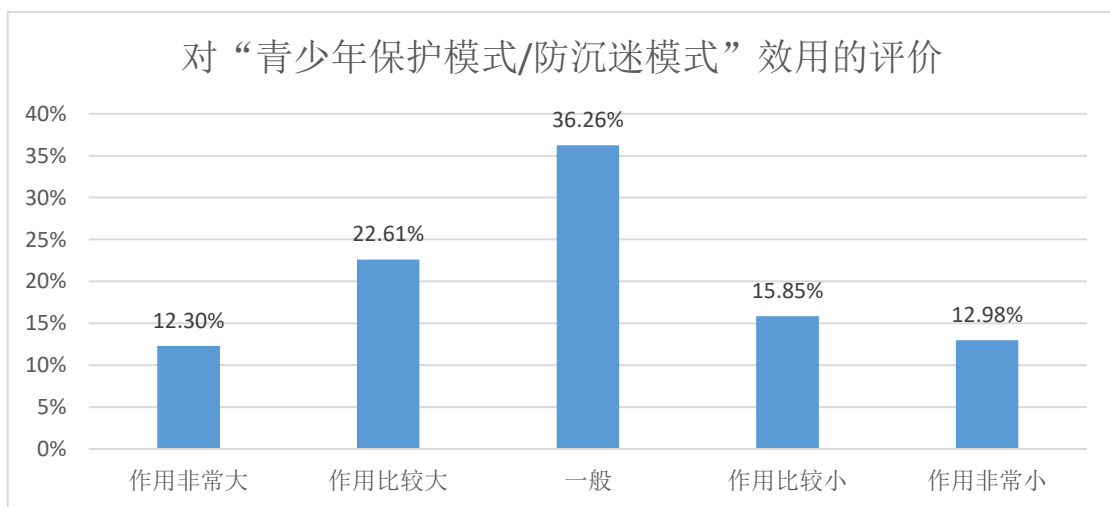


图表 5.5-7：对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 4 题：您是否了解一些网络应用服务的“青少年保护模式/防沉迷模式”？）

（4.1）对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价

参与调查的公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价：认为作用比较大或非常大的占 34.91%，其中 12.30% 公众网民认为作用非常大，22.61% 认为作用比较大。36.26% 认为一般，28.83% 认为作用较小或非常小，其中 15.85% 认为作用比较小，12.98% 认为作用非常小。数据显示公众网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”效用一般稍好。

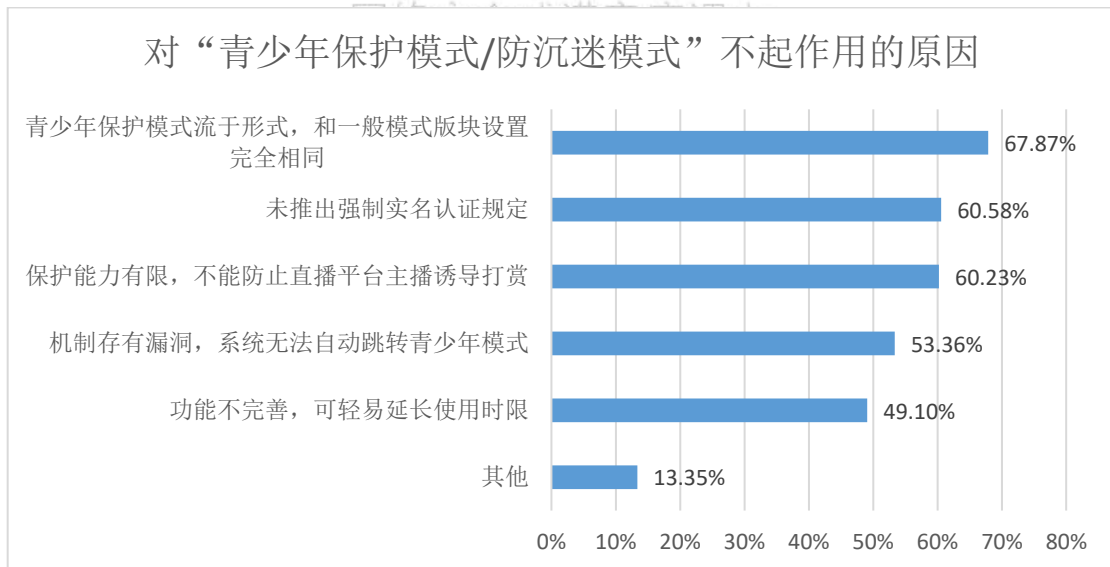


图表 5.5-8：对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 4.1 题：您觉得现行“青少年保护模式/防沉迷模式”起到了什么作用？）

（4.2）“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因

参与调查的公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因：67.87%网民认为青少年保护模式流于形式，和一般模式版块设置完全相同，排第一位；60.58%的网民认为未推出强制实名认证规定，措施不配套，排第二位；60.23%的网民认为保护能力有限，不能防止直播平台主播诱导打赏，排第三位；53.36%网民认为机制存有漏洞，系统无法自动跳转青少年模式，排第四位；49.10%网民认为功能不完善，可轻易延长使用时限，排第五位。数据显示大部分公众网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”在功能方面有待改善。



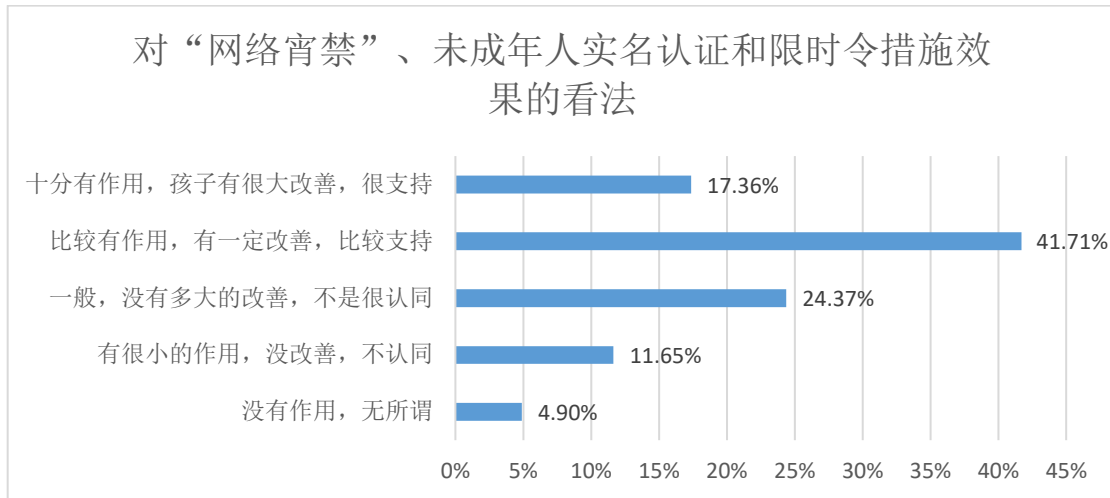
图表 5.5-9：“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 4.2 题：您觉得“青少年保护模式/防沉迷模式”没作用的原因是？）

（5）对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的看法

参与调查的公众网民对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的看法：4.90%公众网民表示没有作用，无所谓；11.65%网民表示有很小的作用，没改善，不认同这些措施；有 24.37%网民表示一般，没有多大的改善，不是很认同；有 41.71%网民表示比较有作用，有一定改善，比较支持；17.36%网民表示十

分有用，孩子有很大改善，很支持。数据显示大部分（59.06%）公众网民对有关限制措施是支持的。

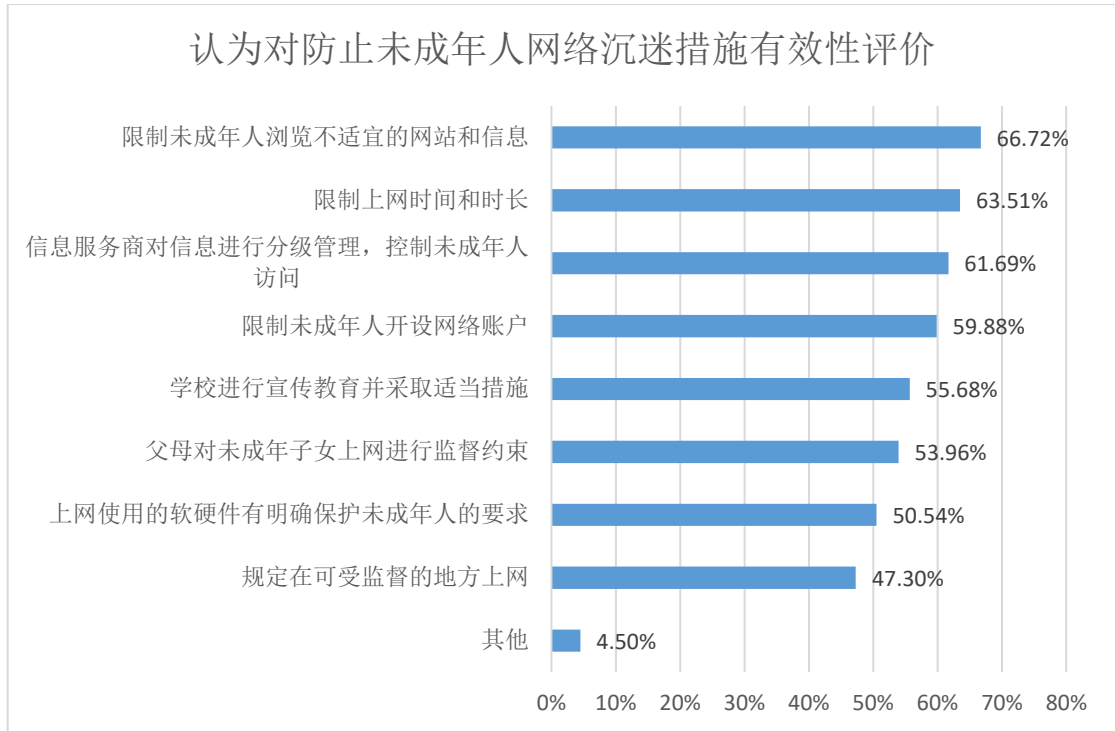


图表 5.5-10：对“网络宵禁”、实名认证和限时令措施效果的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 5 题：各大游戏公司逐步推出了“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令的措施，您对这些措施效果怎么看？）

（6）网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价

参与调查的公众网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价：第一位是限制未成年人浏览不适宜的网站和信息（选择率 66.72%）；第二位是限制上网时间和时长（选择率 63.51%）；第三位是信息服务商对信息进行分级管理，控制未成年人访问（选择率 61.69%）；第四位是限制未成年人开设网络账户（选择率 59.88%）；第五位是学校进行宣传教育并采取适当措施（选择率 55.67%）；第六位是父母对未成年子女上网进行监督约束（选择率 53.96%）；第七位是上网使用的软硬件有明确保护未成年人的要求（选择率 50.54%）；第八位是规定在可受监督的地方上网（选择率 47.30%）。数据显示网民认为限制上网时长、信息分级管理、学校教育和家长监督等措施比较有效。

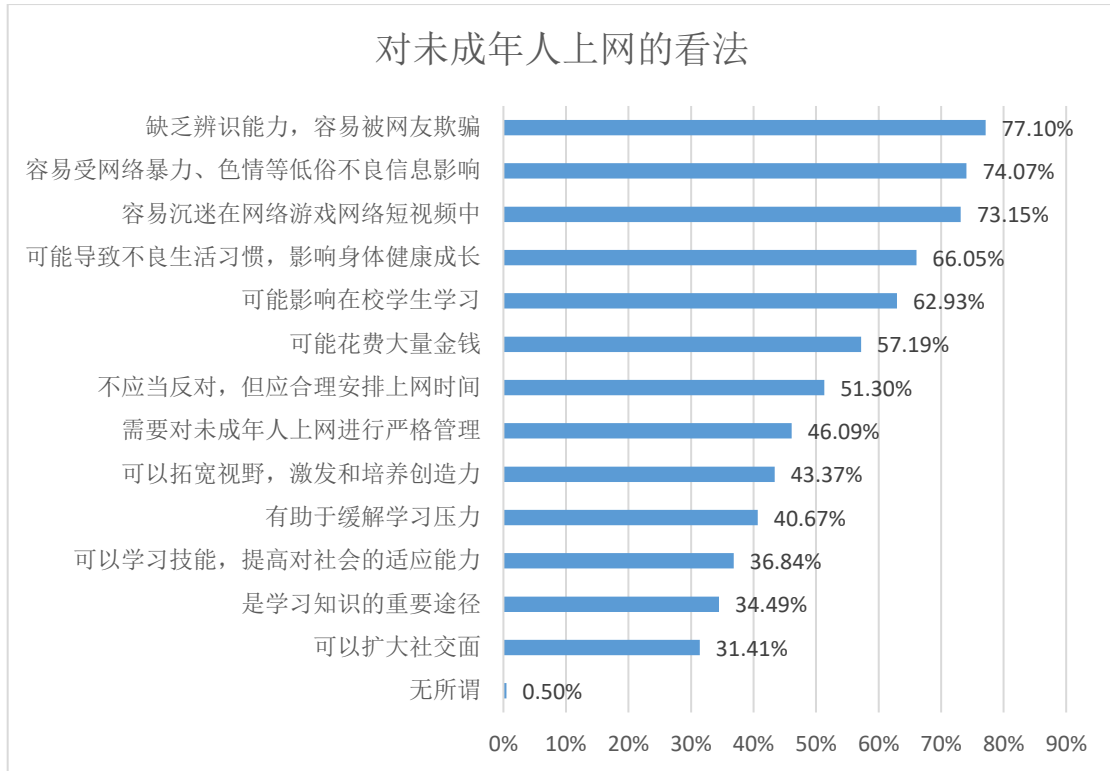


图表 5.5-11：网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 6 题：您认为哪些防止未成年人网络沉迷的措施比较有效？）

（7）对未成年人上网的看法

参与调查的公众网民对未成年人上网的看法：排第一位观点是未成年人缺乏辨识能力，容易被网友欺骗（选择率 77.10%）；第二位是容易受网络暴力、色情等低俗不良信息影响（选择率 74.07%）；第三位是容易沉迷在网络游戏网络短视频中（选择率 73.15%）；第四位是可能导致不良生活习惯，影响身体健康成长（选择率 66.05%）；第五位是可能影响在校学生学习（选择率 62.93%）；第六位是可能花费大量金钱（选择率 57.19%），第七位是不应当反对，但应合理安排上网时间（选择率 51.30%）；第八位是需要对未成年人上网进行严格管理（选择率 46.09%）；第九位是可以拓宽视野，激发和培养创造力（选择率 43.37%）；第十位是有助于缓解学习压力（选择率 40.67%）。数据显示公众网民对未成年人上网的负面影响比较关注，倾向于加强管理。

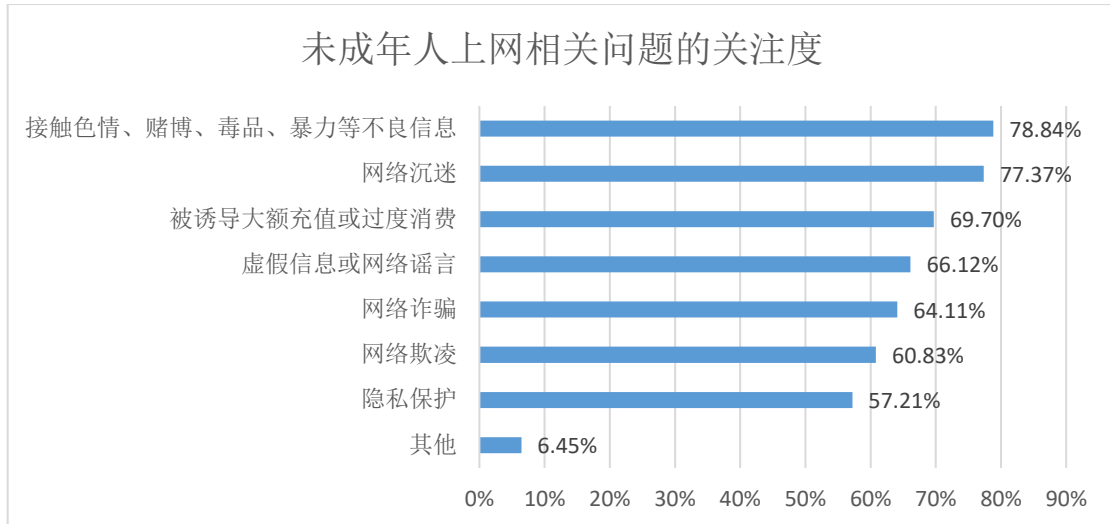


图表 5.5-12：对未成年人上网的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 7 题：您对未成年人上网怎么看？）

（8）未成年人上网相关问题的关注度

参与调查的公众网民对未成年人上网相关问题的关注度：排第一位是接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息（关注度 78.84%）；第二位是网络沉迷（选择率 77.37%）；第三位是被诱导大额充值或过度消费（关注度 69.70%）；第四位是虚假信息或网络谣言（关注度 66.12%）；第五位是网络诈骗（关注度 64.11%）；第六位是网络欺凌（关注度 60.83%）；第七位是隐私保护（关注度 57.21%）。数据显示公众网民对未成年人上网相关问题的关注点主要在不良信息影响、网络沉迷、过度消费等方面。

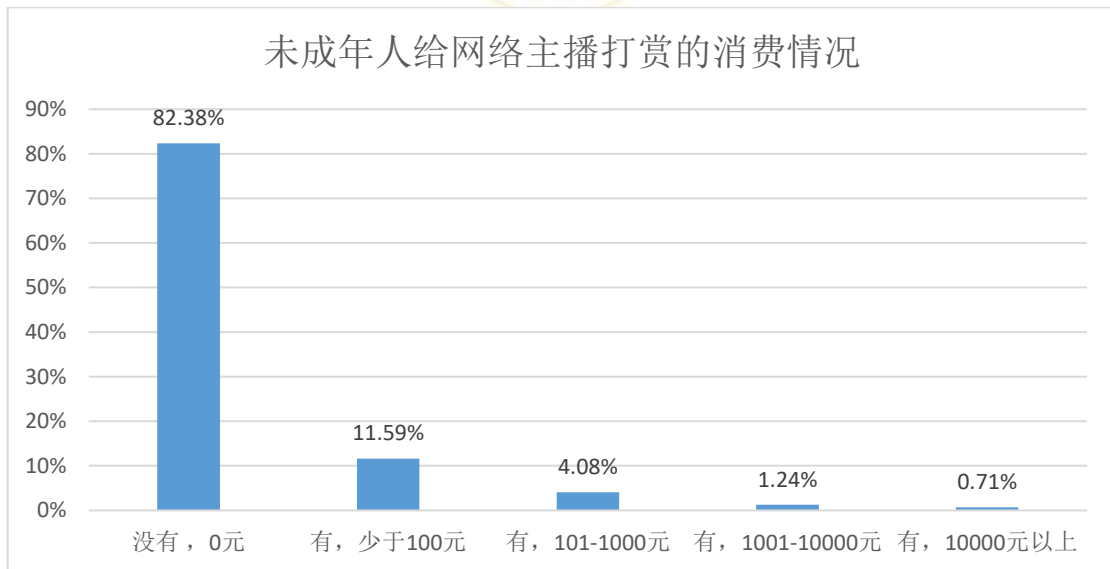


图表 5.5-13：未成年人上网相关问题的关注度

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 8 题您最关心哪些与未成年人上网相关的问题？）

（9）未成年人给网络主播打赏的消费情况

未成年人给网络主播打赏的消费情况：打赏 0 元占 82.38%，打赏少于 100 元的占 11.59%，打赏 101-1000 元的占 4.08%，打赏 1001-10000 元的占 1.24%，10000 元以上的占 0.71%。数据显示未成年人给网络主播打赏占 17.62%，值得引起注意。

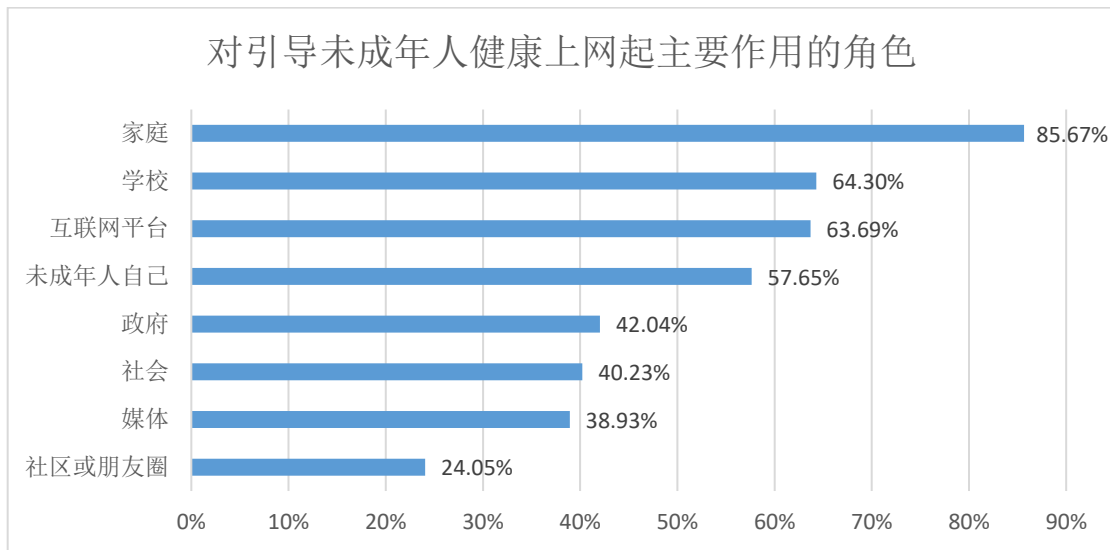


图表 5.5-14：未成年人给网络主播打赏的消费情况

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 9 题：您家中的未成年人是否有过给主播打赏的经历，涉及打赏的总金额是？）

（10）对引导未成年人健康上网起主要作用的角色

参与调查的公众网民对引导未成年人健康上网起主要作用的角色排序：排第一位是家庭（选择率 85.67%）、第二位是学校（选择率 64.30%）、第三位是互联网平台（选择率 63.69%）、第四位是未成年人自己（选择率 57.65%），第五位是政府（选择率 42.04%），第六七八位是社会、媒体、社区或朋友圈，选择率分别为 40.23%、38.93%、24.05%。数据显示公众网民认为引导未成年人上网责任方面家庭是第一位，然后是学校和互联网平台，未成年人也有自己的责任。

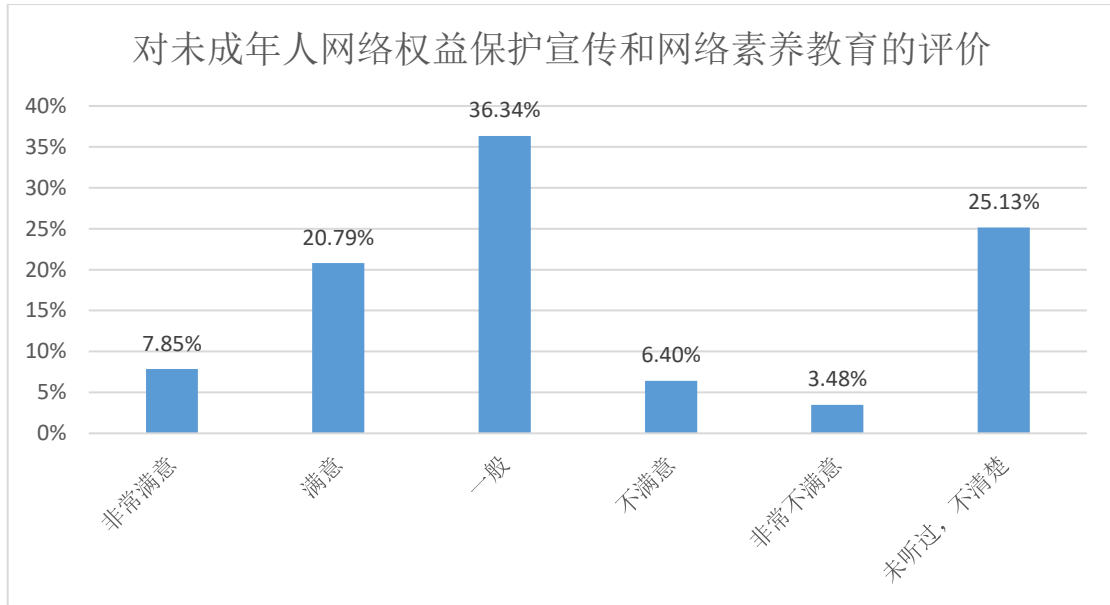


图表 5.5-15：对引导未成年人健康上网起主要作用的角色

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 10 题：在引导未成年人健康上网方面，你认为以下哪方应扮演主要角色？）

（11）未成年人网络权益保护宣传/网络素养教育课程等工作的评价

参与调查的公众网民对本地学校/社区开展的未成年人网络权益保护宣传/网络素养教育课程等相关工作的评价：认为满意以上的占 28.64%，其中 7.85% 公众网民认为非常满意，20.79% 认为满意。36.34% 认为一般，9.88% 认为不满意或非常不满意，其中 6.40% 认为不满意，3.48% 认为非常不满意。有 25.13% 的网民表示未听过，不清楚。有四分之一的网民表示不清楚，总体评价一般稍好。

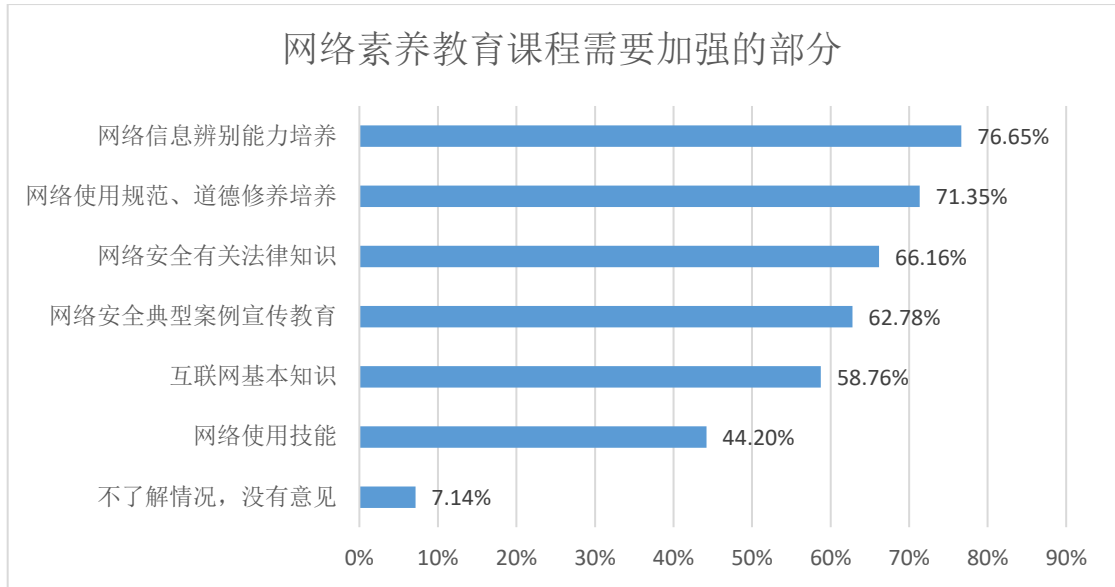


图表 5.5-16: 对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 11 题：您对本地学校/社区开展的未成年人网络权益保护宣传/网络素养教育课程的相关工作评价如何？）

（12）网络素养教育课程需要加强的部分

参与调查的公众网民对网络素养教育课程需要加强的部分：排第一位是网络信息辨别能力培养（选择率 76.65%）、第二位是网络使用规范、道德修养培养（选择率 71.35%）、第三位是网络安全有关法律知识（选择率 66.16%）、第四位是网络安全典型案例宣传教育（选择率 62.78%），第五位是互联网基本知识（选择率 58.76%），第六位是网络使用技能（选择率 44.2%）。数据显示公众网民比较关注有关的信息辨别能力、规范修养、法律法规等方面、网络知识技能的培养。



图表 5.5-17：网络素养教育课程需要加强的部分

（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 12 题：您认为学校和社区开设的网络素养教育课程应加强哪些方面的教育？）



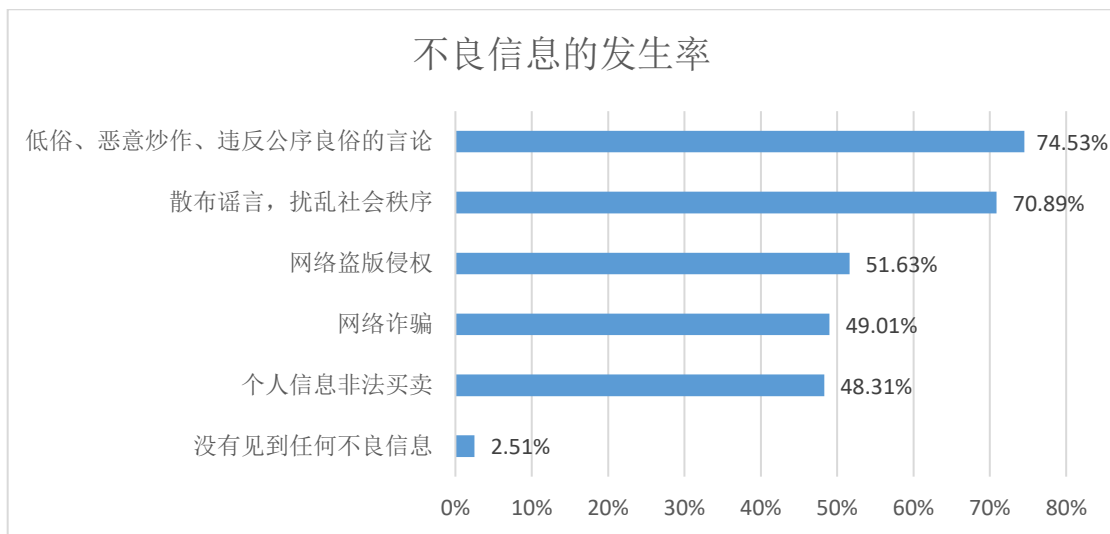
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.6 专题 6：互联网平台监管与企业自律专题

参与本专题答题的公众网民人数为 84738。

（1）不良信息渗透率

近一年来不良信息渗透率排序：排第一位是低俗、恶意炒作、违反公序良俗的言论（选择率 74.53%）、第二位是散布谣言，扰乱社会秩序（选择率 70.89%）、第三位是网络盗版侵权（选择率 51.63%）、第四位是网络诈骗（选择率 49.01%），第五位是个人信息非法买卖（选择率 48.31%）。数据显示网络上不良信息主要是低俗信息、谣言比较泛滥，渗透率超过七成。

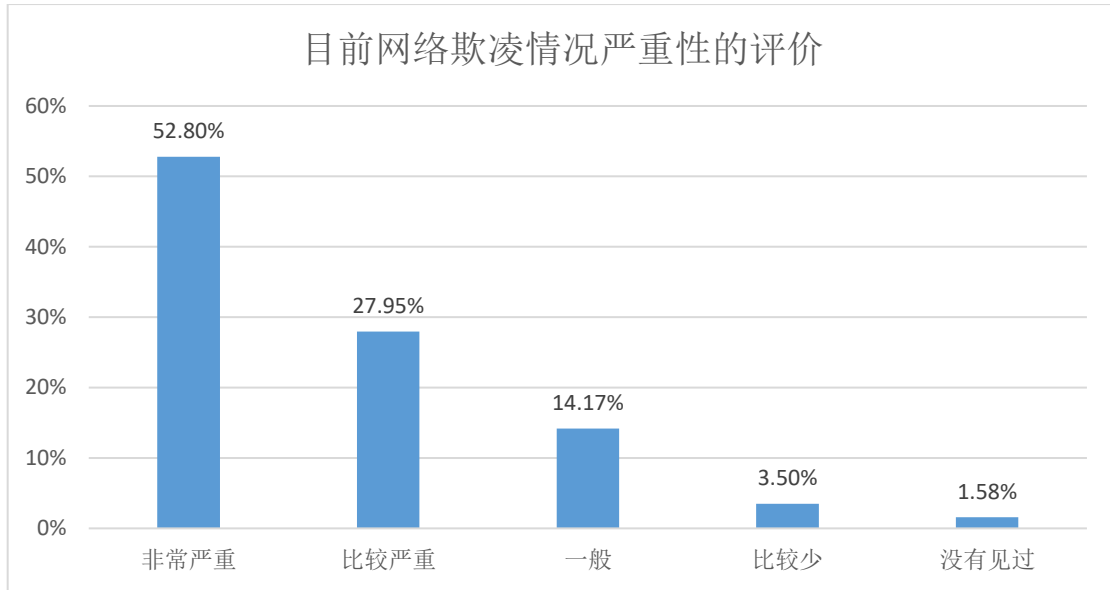


图表 5.6-1：不良信息的渗透率

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 1 题：近一年，您在使用社交网络平台、自媒体平台、短视频平台、网络群组中见到过下列哪类不良信息？）

（2）网络欺凌情况严重性的评价

网民对目前网络欺凌情况严重性的评价：52.80%参与调查的公众网民认为非常严重，27.95%的网民认为比较严重，14.17%网民认为一般，3.50%认为比较少，1.58%认为没有见过。数据显示绝大部分（80.75%）公众网民认为网络欺凌情况比较严重或非常严重。

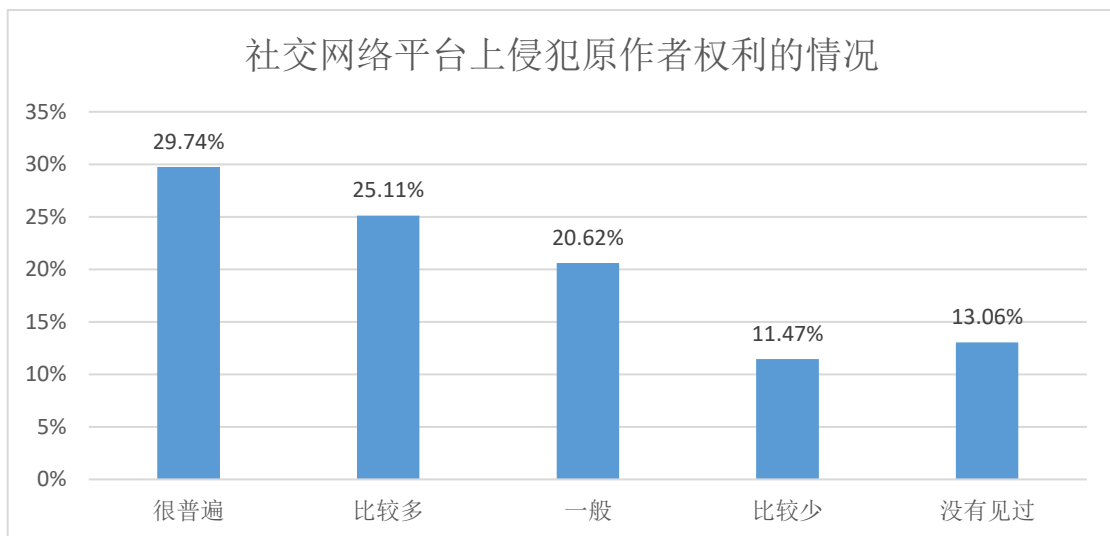


图表 5.6-2：目前网络欺凌情况严重性的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 2 题：您认为目前社交网络、自媒体平台、短视频平台存在恶俗网红、喷子黑粉横行、网络欺凌的情况是否严重？）

（3）网上信息违规转载或侵犯版权情况

公众网民对社交网络平台上未经同意被转载且未标注信息制作者标识的情况的看法：29.74%参与调查的网民表示很普遍，25.11%的网民表示比较多，20.62%的网民表示一般，11.47%网民认为比较少，13.06%网民表示没有见过。数据显示大部分（54.85%）公众网民认为网络上信息违规转载的现象比较多或很普遍。

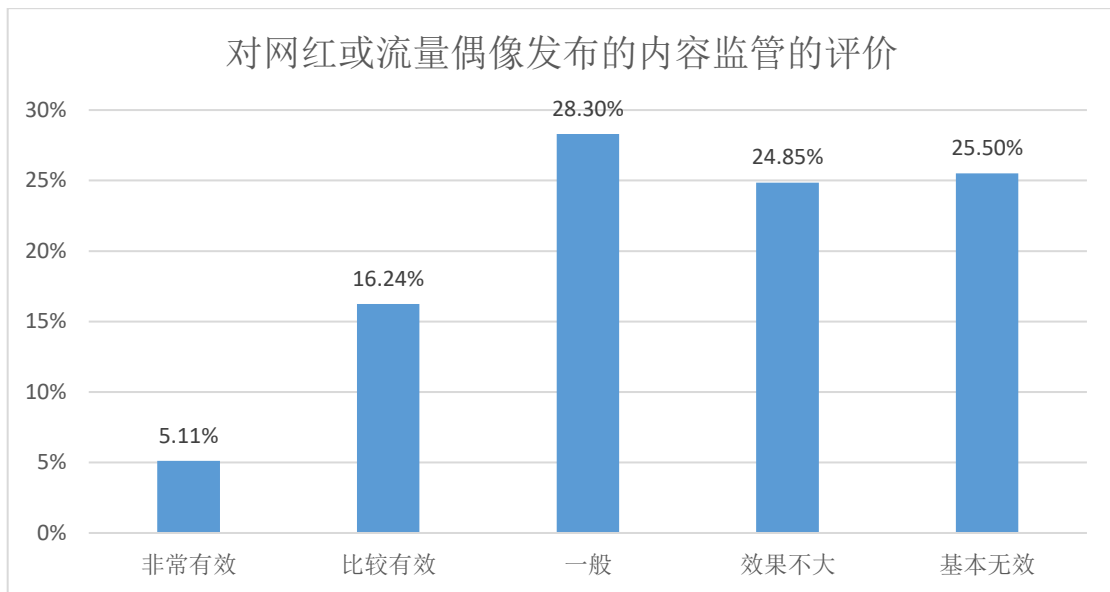


图表 5.6-3：社交网络平台上侵犯原作者权利的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 3 题：您是否发现自己或他人在社交网络平台上发布的信息被转载且未标注信息制作者标识？）

（4）对网红或流量偶像发布的内容监管有效性评价

有关部门对网红或流量偶像发布的内容监管的有效性评价：5.11%参与调查的网民表示非常有效，16.24%的网民表示比较有效，28.30%的网民表示一般，24.85%网民表示效果不大，25.50%网民认为基本无效。数据显示超过一半（50.35%）公众网民对有关网红或流量偶像发布内容的监管及引导的效果不认可，认为效果不大或基本无效。



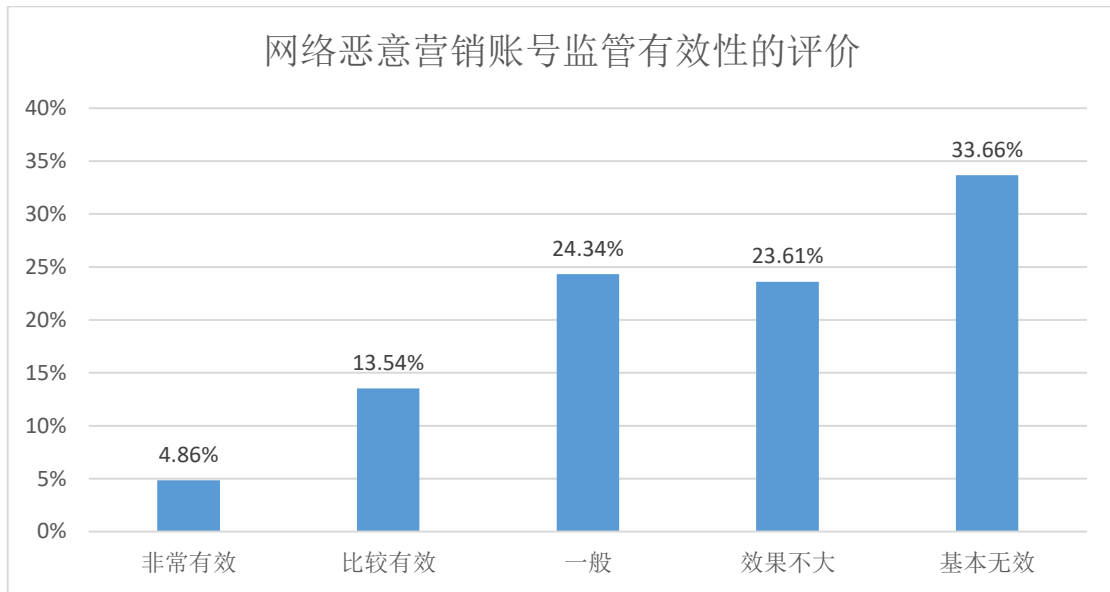
图表 5.6-4：对网红或流量偶像发布的内容监管的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 4 题：您认为现在有关部门对网红或流量偶像发布内容的监管及引导是否有效？）

（5）对有关部门对网络恶意营销账号监管的有效性评价

公众网民对有关部门对网络恶意营销账号监管的有效性评价：4.86%参与调查的公众网民表示非常有效；13.54%网民表示比较有效；有 24.34%网民表示一般；有 23.61%网民表示效果不大；33.66%网民表示基本无效。数据显示超过一半（57.27%）公众网民对有关部门对网络恶意营销账号监管的效果不认可，认为效

果不大或基本无效。

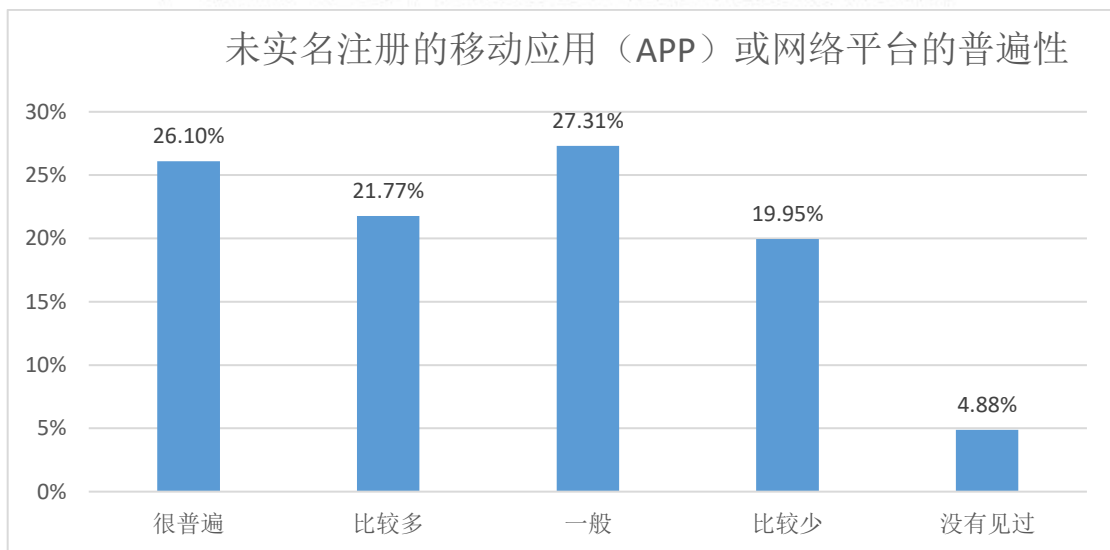


图表 5.6-5：网络恶意营销账号监管有效性的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 5 题：您认为现在有关部门对网络恶意营销账号的监管和引导是否有效？）

（6）未实名注册的移动应用（APP）或网络平台的普遍性

参与调查的公众网民对未实名注册的移动应用（APP）或网络平台的普遍性评价：26.10%公众网民表示很普遍；21.77%网民表示比较多；有 27.31%网民表示一般；有 19.95%网民表示比较少；4.88%网民表示没有见过。数据显示接近一半的（47.87%）公众网民认为未进行实名注册的 APP 或网络平台很普遍或比较多。

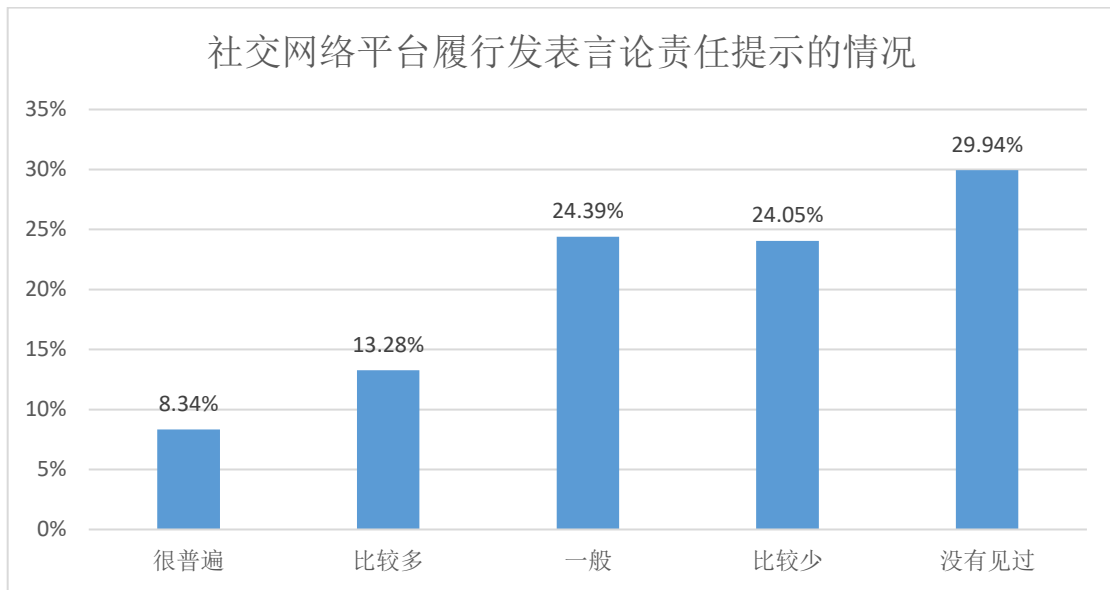


图表 5.6-6：未实名注册的移动应用（APP）或网络平台的普遍性

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 6 题：您认为没有执行实名注册的移动应用（APP）或网络平台是否普遍？）

（7）社交网络平台履行发表言论责任提示的情况

公众网民对社交网络平台履行发表言论责任提示的情况：8.34%参与调查的公众网民表示很普遍；13.28%网民表示比较多；有 24.39%网民表示一般；有 24.05%网民表示比较少；29.94%网民表示没有见过。数据显示大部分的（53.99%）公众网民认为社交平台等履行对发言者发表言论责任的提示情况比较少或没有见过。

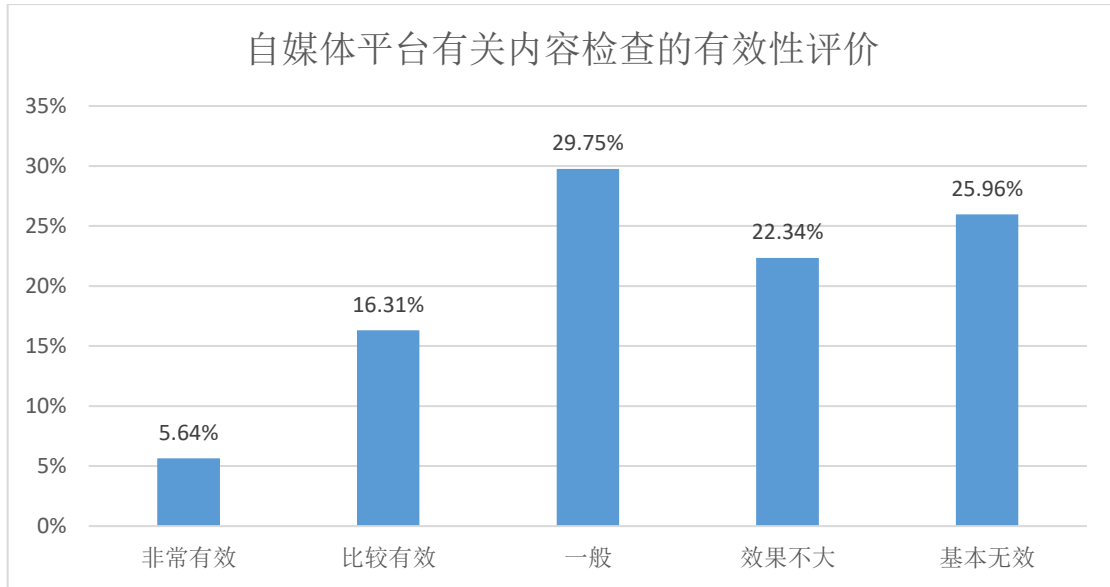


图表 5.6-7：社交网络平台履行发表言论责任提示的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 7 题：当您在社交网络平台发表言论或上传信息时，是否收到要对信息内容和影响等进行确认及负责的提示？）

（8）自媒体平台对信息发布检查的有效性评价

参与调查的公众网民对自媒体平台信息发布检查的有效性评价：5.64%公众网民表示非常有效；16.31%网民表示比较有效；有 29.75%网民表示一般；有 22.34%网民表示效果不大；25.96%网民表示基本无效。数据显示接近一半的（48.30%）公众网民认为自媒体平台对信息发布检查效果不大或基本无效。

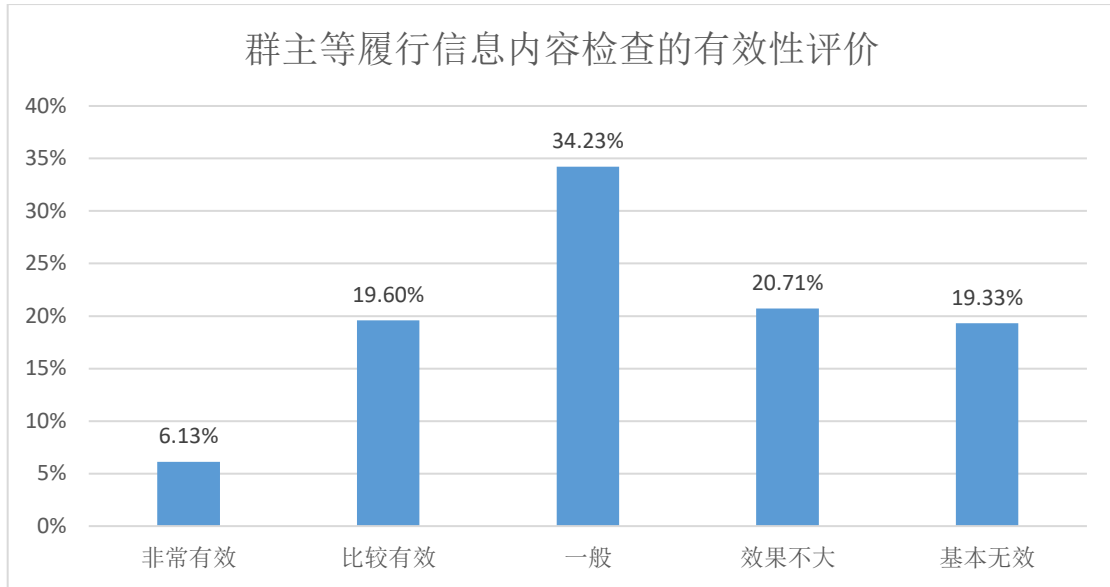


图表 5.6-8：自媒体平台信息发布检查的有效性评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 8 题：您认为自媒体平台（微博、公众号、博客、贴吧等）对网民发布的信息或视频的合规检查措施是否有效？）

（9）群主/管理员对信息发布检查的有效性评价

参与调查的公众网民对群主/管理员对信息发布检查的有效性评价：6.13%公众网民表示非常有效；19.60%网民表示比较有效；有 34.23%网民表示一般；有 20.71%网民表示效果不大；19.33%网民表示基本无效。数据显示四成的（40.04%）公众网民认为群主/管理员对信息发布检查效果不大或基本无效，约三分之一网民认为效果一般。

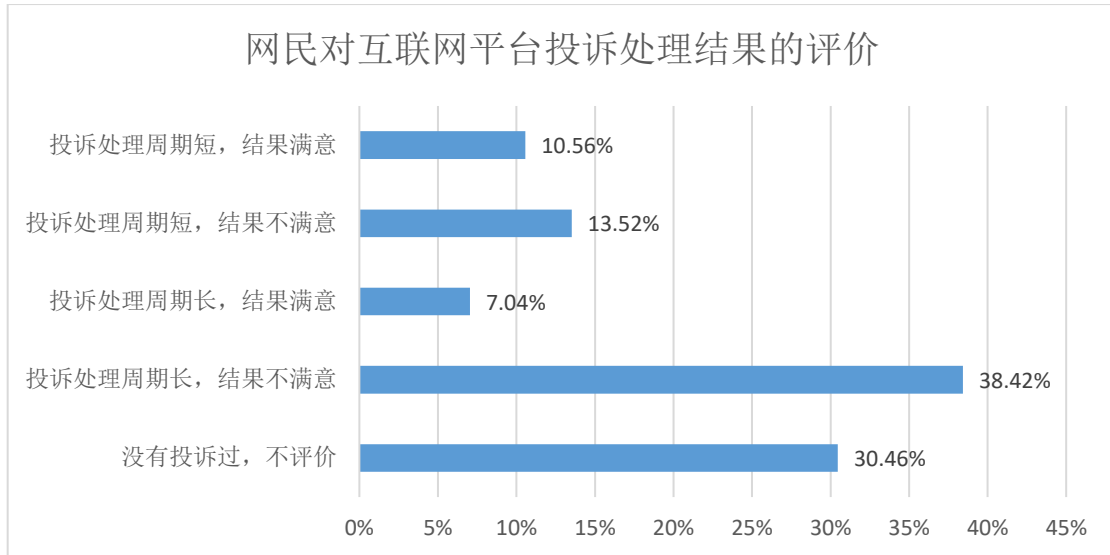


图表 5.6-9：群主等对信息发布检查的有效性评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 9 题：您认为群主/管理员对网民在网络群组（微信群、贴吧群等）发布的信息或视频合规性检查措施是否有效？）

（10）网民对互联网平台投诉处理结果的评价

参与调查的公众网民对互联网平台投诉处理结果的评价：30.46%公众网民表示没有投诉过，不评价；38.42%网民表示投诉处理周期长，结果不满意；13.52%网民表示投诉处理周期短，结果不满意；10.56%网民表示投诉处理周期短，结果满意；7.04%网民表示投诉处理周期长，结果满意。数据显示超过一半的（51.94%）公众网民对投诉结果不满意，只有 17.60%网民对投诉结果满意。

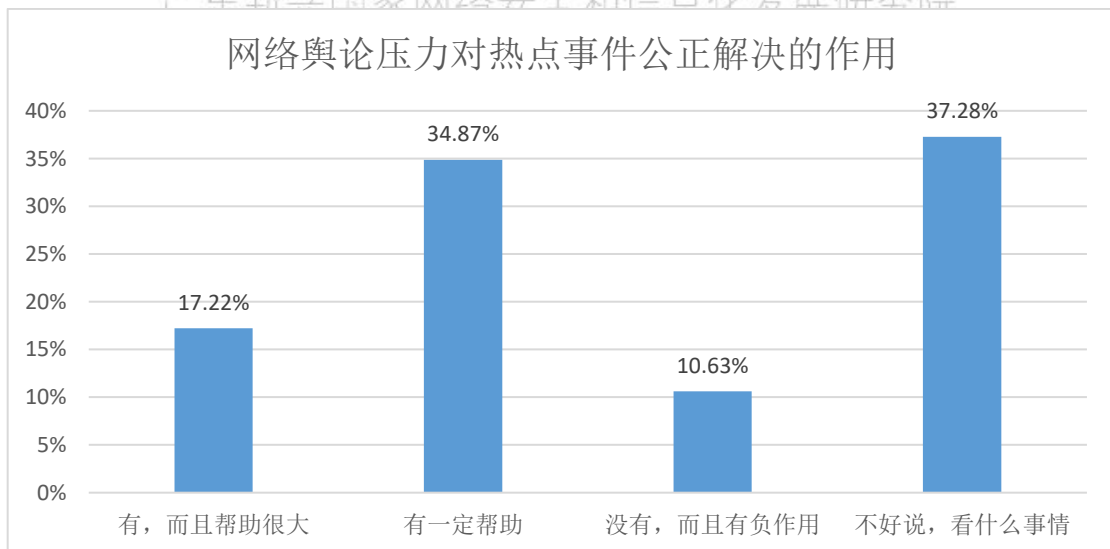


图表 5.6-10: 网民对互联网平台投诉处理结果的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 10 题：您对互联网平台处理投诉的结果满意吗？）

（11）网络舆论压力对热点事件公正解决的作用

参与调查的公众网民对网络舆论压力对热点事件公正解决的作用的看法：认为有帮助作用的占 52.08%，其中 17.22% 公众网民认为帮助很大，34.87% 认为有一定帮助。10.63% 认为没有帮助，而且有负作用；37.28% 认为不好说，看什么事情。数据显示大部分（52.09%）网民对网络舆论压力持较正面的态度，认为可以帮助热点事件的公正解决。

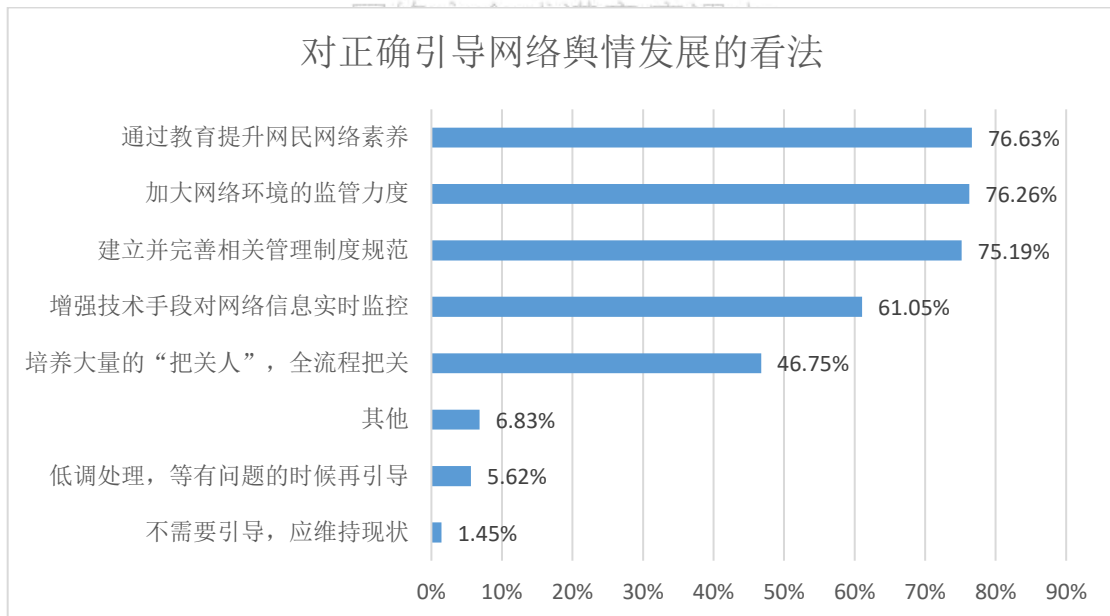


图表 5.6-11: 网络舆论压力对热点事件公正解决的作用

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 11 题：您认为网络舆论压力有助于热点事件的公正解决吗？）

（12）网络舆情发展的正确引导

参与调查的公众网民对正确引导网络舆情发展的看法：排第一位是通过教育提升网民网络素养（选择率 76.63%）、第二位是加大网络环境的监管力度（选择率 76.26%）、第三位是建立并完善相关管理制度规范（选择率 75.19%）、第四位是增强技术手段对网络信息实时监控（选择率 61.05%），第五位是培养大量的“把关人”，全流程把关（选择率 46.75%），认为低调处理的占 5.62%，不需要引导的占 1.45%。数据显示大部分（超过四分之三）公众网民认为应该采取教育、加强监管、完善制度等手段加强对网络舆情发展的引导。



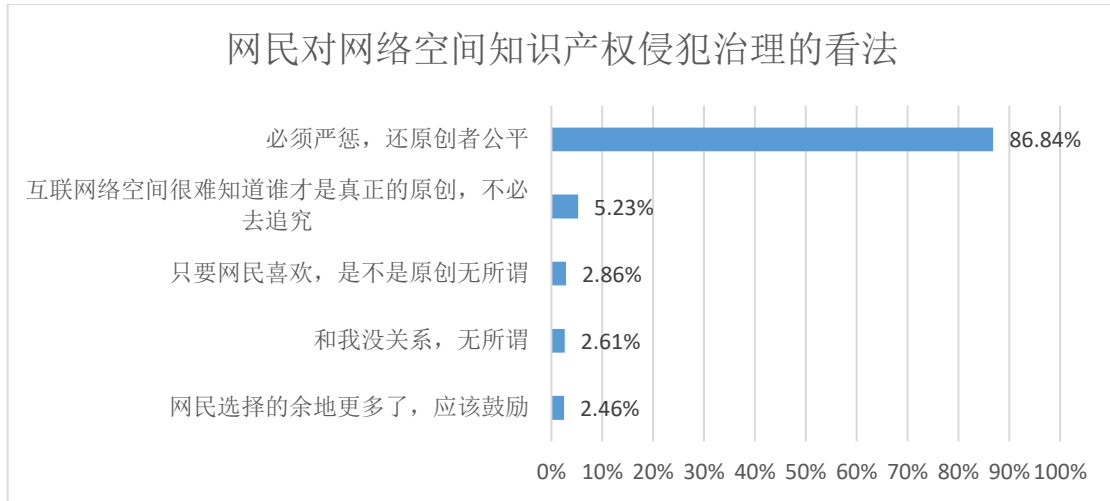
图表 5.6-12：对正确引导网络舆情发展的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 12 题：您对引导网络舆情正确发展的看法？）

（13）网络空间领域知识产权侵犯治理

参与调查的公众网民对网络空间领域知识产权侵犯治理的看法：排第一位是必须严惩，还原创作者公平（选择率 86.84%）；第二位是互联网络空间很难知道谁才是真正的原创，不必去追究（选择率 5.23%）；第三位是只要网民喜欢，是不是

原创无所谓（选择率 2.86%）；第四位是和我没关系，无所谓（选择率 2.61%）；第五位是网民选择的余地更多了，应该鼓励（选择率 2.46%）。数据显示大部分（超过八成）公众网民认为应该采取严厉措施，保障原创者权益。

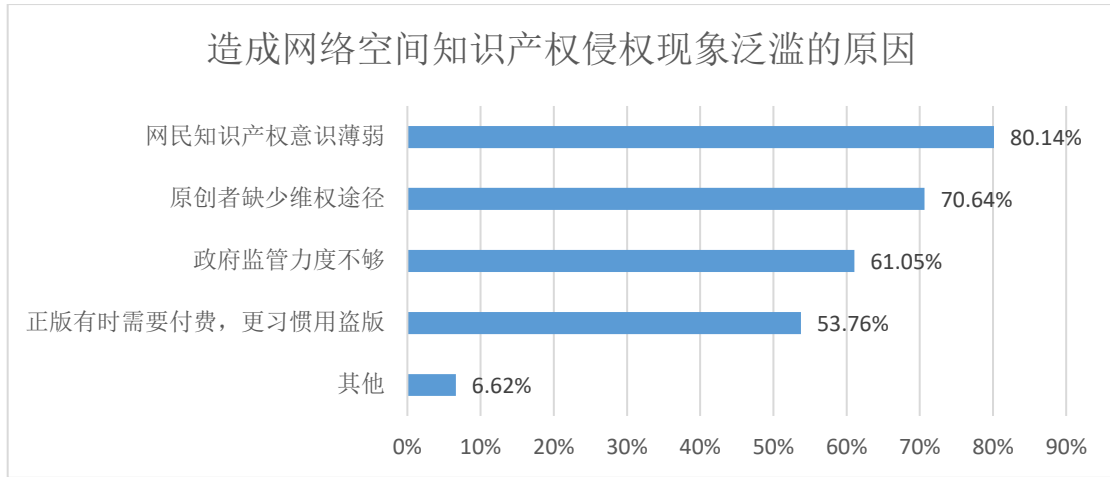


图表 5.6-13：网民对网络空间知识产权侵犯治理的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 13 题：您对网络空间领域知识产权侵犯的看法？）

（14）造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因

参与调查的公众网民认为造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因：排第一位是网民知识产权意识薄弱（选择率 80.14%）；第二位是原创者缺少维权途径（选择率 70.64%）；第三位是政府监管力度不够（选择率 61.05%）；第四位是正版有时需要付费，更习惯用盗版（选择率 53.76%）。数据显示公众网民认为造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因是知识产权意识、维权途径、监管力度方面的不足是主要原因。



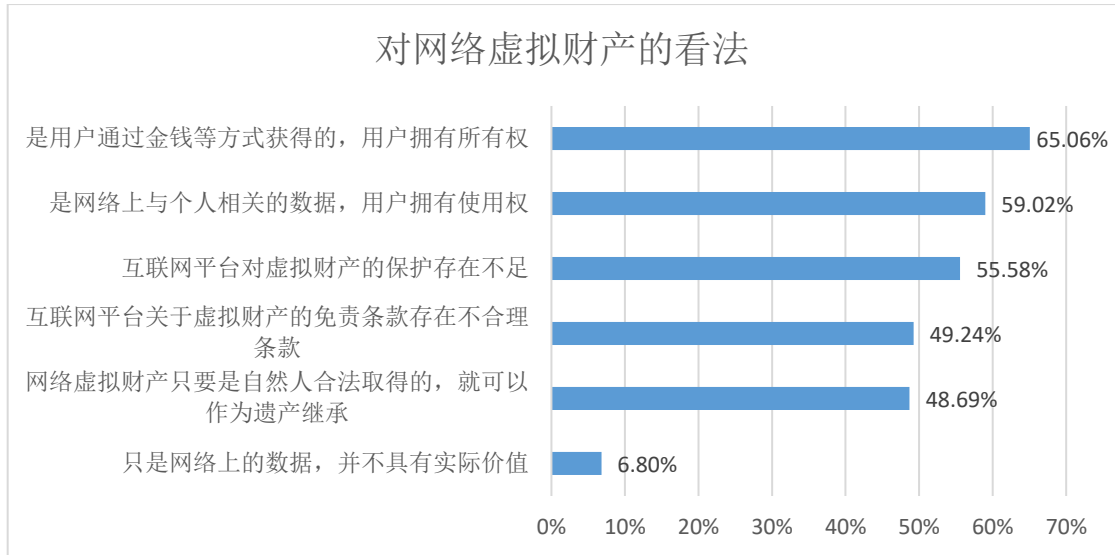
图表 5.6-14：造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 14 题：您认为造成网络空间知识产权侵权现象遍布的原因是？）

网络安全感满意度调查

（15）网络虚拟财产保护

参与调查的公众网民对网络虚拟财产保护的看法：排第一位观点是网络虚拟财产是用户通过金钱等方式获得的，用户拥有所有权（选择率 65.06%）；第二位是网络上与个人相关的数据，用户拥有使用权（选择率 59.02%）；第三位是互联网平台对虚拟财产的保护存在不足（选择率 55.58%）；第四位是互联网平台关于虚拟财产的免责条款存在不合理条款（选择率 49.24%）；第五位是网络虚拟财产只要是自然人合法取得的，就可以作为遗产继承（选择率 48.69%），认为只是网络上的数据，并不具有实际价值的占 6.8%。数据显示大部分公众网民对网络虚拟财产有了一定的认识，并开始关注有关网络虚拟财产保护问题。



图表 5.6-15：对网络虚拟财产的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 6：互联网平台监管与企业自律专题第 15 题：您如何看待网络虚拟财产？）



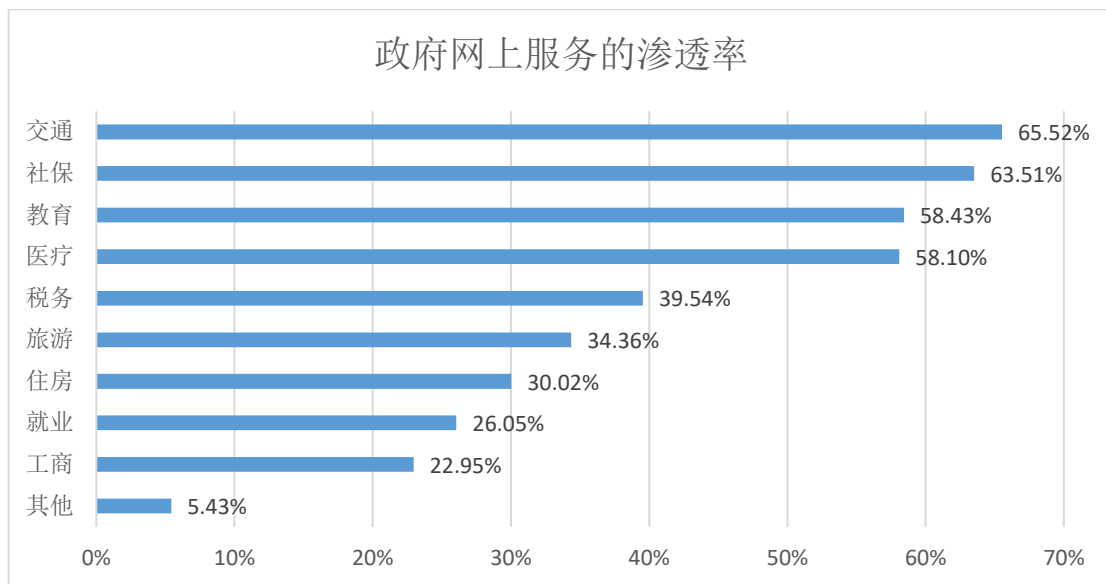
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.7 专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题

参与本专题答题的公众网民人数为 69846。

（1）政府网上服务的渗透率

政府网上服务的渗透率排序：排第一位是交通领域（渗透率 65.52%）、第二位是社保领域（渗透率 63.51%）、第三位是教育领域（渗透率 58.43%）、第四位是医疗领域（渗透率 58.10%），第五位是税务领域（渗透率 39.54%）。数据显示政府网上服务应用越来越广泛，交通、社保、教育、医疗领域渗透率接近或超过六成。

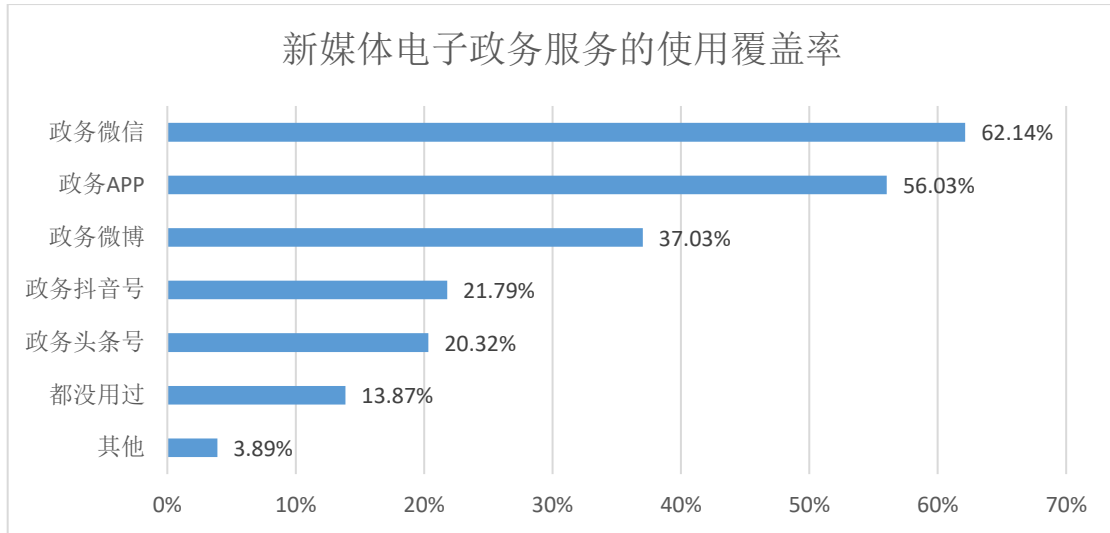


图表 5.7-1：政府网上服务的渗透率

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 1 题：您使用过哪些政府网上服务？）

（2）新媒体电子政务服务的渗透率

新媒体电子政务服务的渗透率排序：排第一位是政务微信（渗透率 62.14%）、第二位是政务 APP（渗透率 56.03%）、第三位是政务微博（渗透率 37.03%）、第四位是政务抖音号（渗透率 21.79%），第五位是政务头条号（渗透率 20.32%）。数据显示新媒体电子政务服务应用越来越广泛，政务微信和政务 APP 的渗透率接近或超过六成。

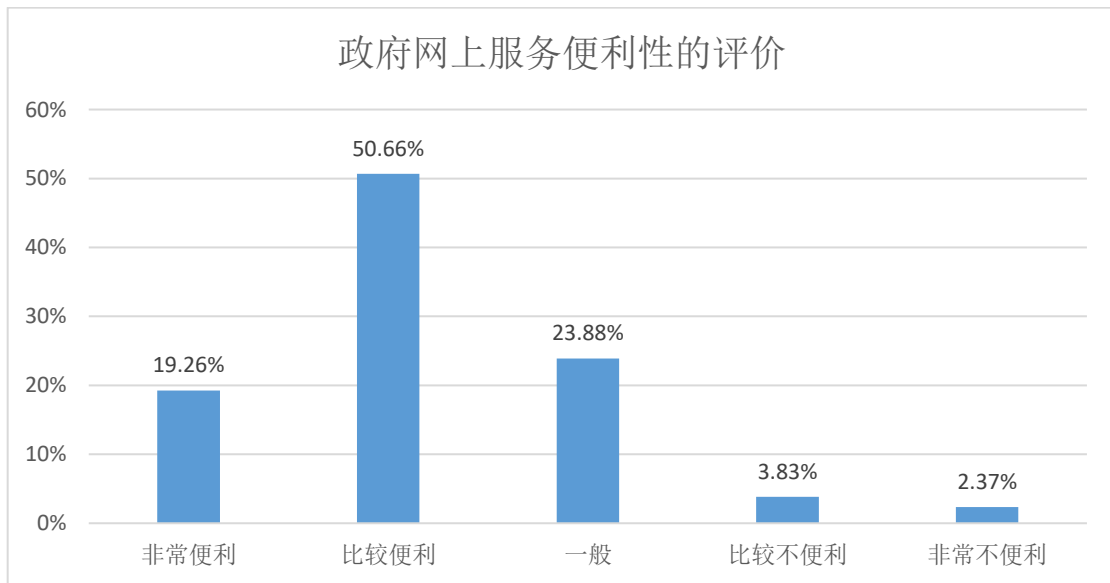


图表 5.7-2：新媒体电子政务服务的渗透率

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 2 题：您使用过哪几种类型的新媒体电子政务服务？）

（3）政府网上服务便利性的评价

参与调查的公众网民对政府网上服务便利性的评价：19.26%网民表示非常便利，50.66%的网民表示比较便利，23.88%的网民表示一般，3.83%网民认为比较不便利，2.37%网民表示非常不便利。数据显示绝大部分（69.92%）公众网民认为政府网上服务便利或非常便利。



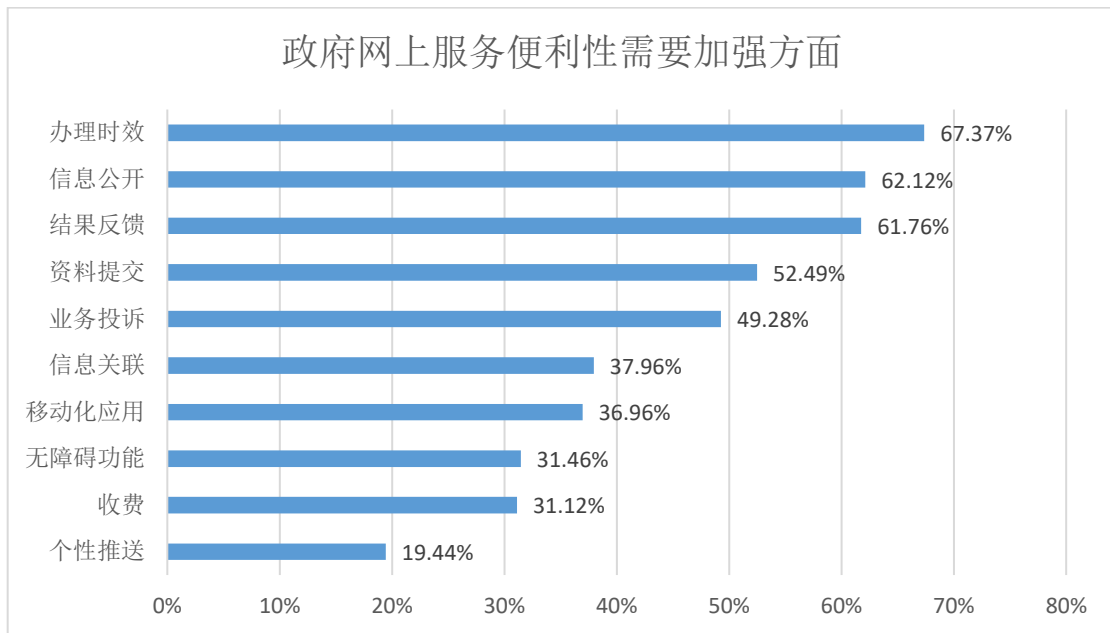
图表 5.7-3：政府网上服务便利性的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 3 题：

您认为现在的政府网上服务是否便利？)

(4) 政府网上服务便利性需求痛点

网民对政府网上服务便利性需求痛点排序：排第一位是办理时效（关注度 67.37%）、第二位是信息公开（关注度 62.12%）、第三位是结果反馈（关注度 61.76%）、第四位是资料提交（关注度 52.49%），第五位是业务投诉（关注度 49.28%）。数据显示网民期望政府网上服务在办理时效、信息公开、结果反馈、资料提交、投诉处理等方面能进一步改善，以提高数字政府网上服务的便利性。



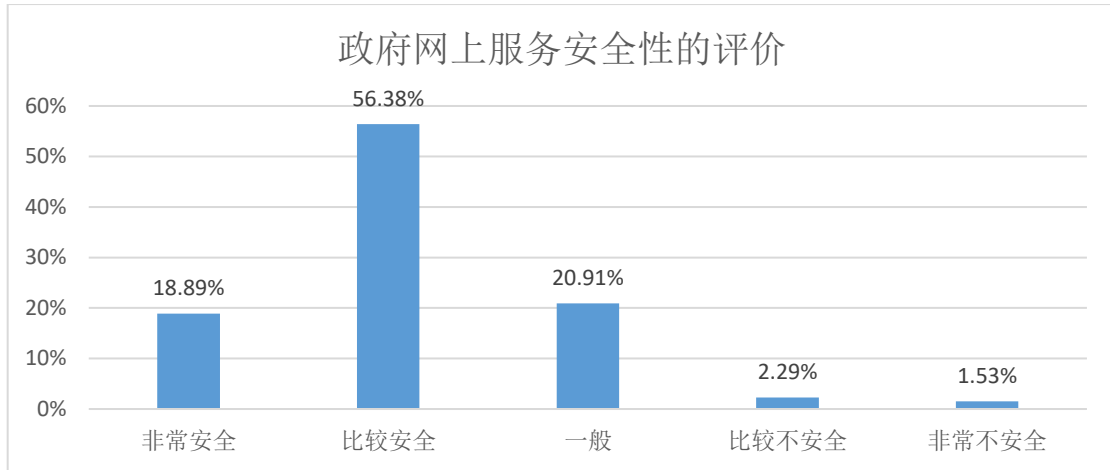
图表 5.7-4：政府网上服务便利性需要加强方面

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 4 题：

您认为政府网上服务的便利性应在哪些方面加强？)

(5) 政府网上服务安全性的评价

参与调查的公众网民对政府网上服务安全性的评价：18.89%网民表示非常安全，56.38%的网民表示比较安全，20.91%的网民表示一般，2.29%网民认为比较不安全，1.53%网民表示非常不安全。数据显示超过四分之三的（75.27%）公众网民认为政府网上服务比较安全或非常安全。



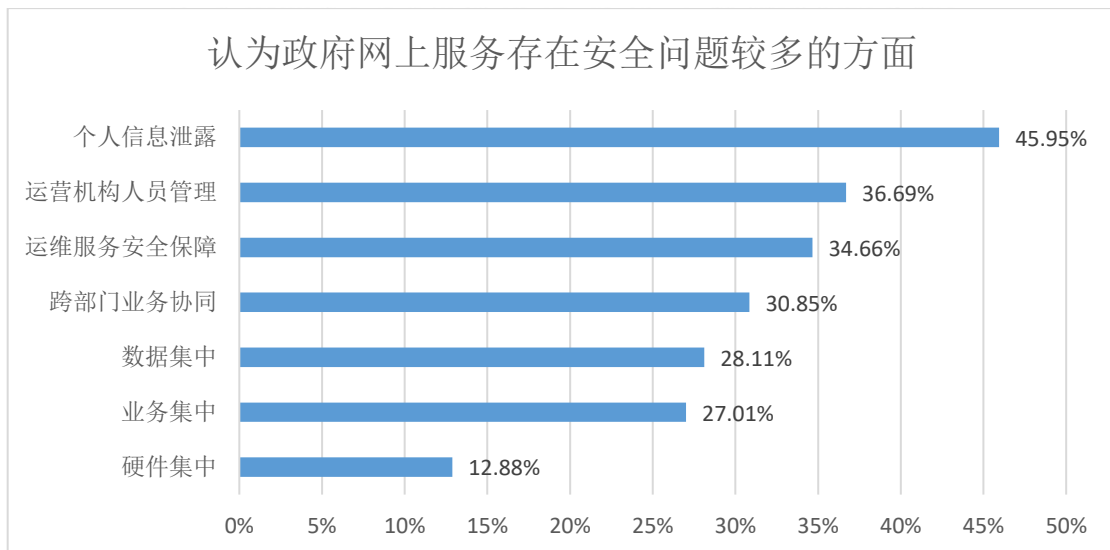
图表 5.7-5: 政府网上服务安全性的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 5 题：您认为现在的政府网上服务是否安全？）

网络安全感满意度调查

（6）政府网上服务安全性需求痛点

参与调查的公众网民对政府网上服务安全性需求痛点排序：排第一位是个人信息泄露（关注度 45.95%）、第二位是运营机构人员管理（关注度 36.69%）、第三位是运维服务安全保障（关注度 34.66%）、第四位是跨部门业务协同（关注度 30.85%），第五位是数据集中（关注度 28.11%），业务集中和硬件集中分别列第六、七位。数据显示政府网上服务需要在个人信息保护、人员管理、运维保障、业务协同、数据安全等方面进一步改善，以提高数字政府网上服务的安全性。

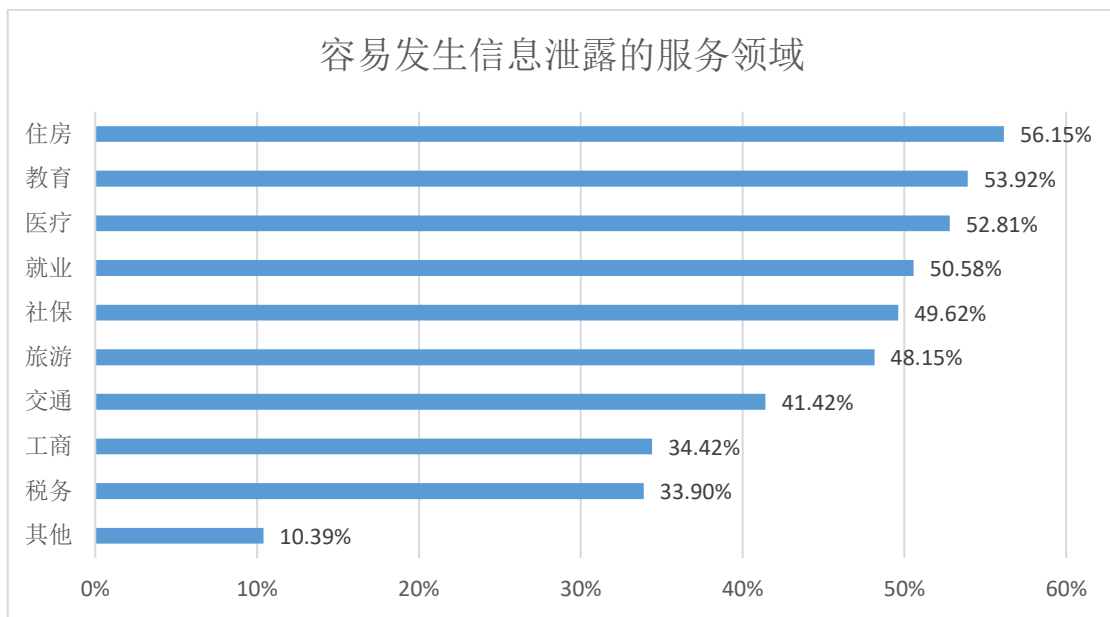


图表 5.7-6: 政府网上服务安全性需求痛点

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 6 题：您认为政府网上服务在哪些方面安全问题比较多？）

（7）容易发生信息泄露的服务领域

参与调查的公众网民认为容易发生信息泄露的服务领域：排第一位是住房（关注度 56.15%）、第二位是教育（关注度 53.92%）、第三位是医疗（关注度 52.81%）、第四位是就业（关注度 50.58%），第五位是社保（关注度 49.62%），余下的是旅游（48.15%），交通（41.42%）。数据显示网民对住房、教育、医疗、就业等领域保护个人信息安全比较关注。

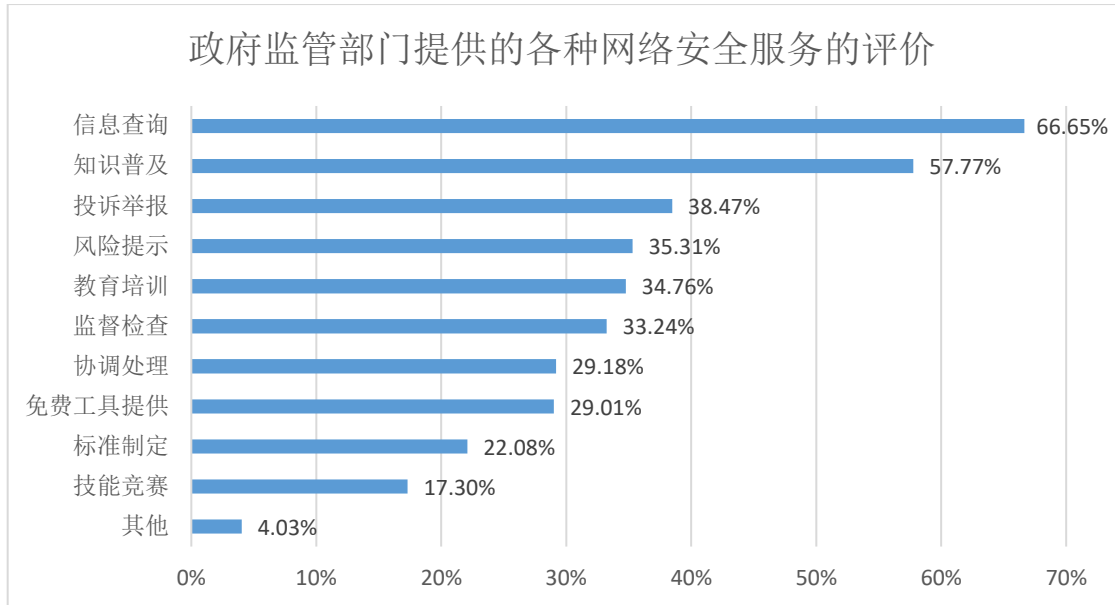


广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院
图表 5.7-7：容易发生信息泄露的服务领域

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 7 题：您认为主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露？）

（8）政府监管部门提供的各种网络安全服务的满意度评价

参与调查的公众网民对政府监管部门提供的各种网络安全服务的满意度评价：排第一位是信息查询（选择率 66.65%）、第二位是知识普及（选择率 57.77%）、第三位是投诉举报（选择率 38.47%）、第四位是风险提示（选择率 35.31%），第五位是教育培训（选择率 34.76%）。数据显示网民对信息服务、知识普及等服务满意度较高，对投诉处理、风险提示和教育培训等服务满意一般。

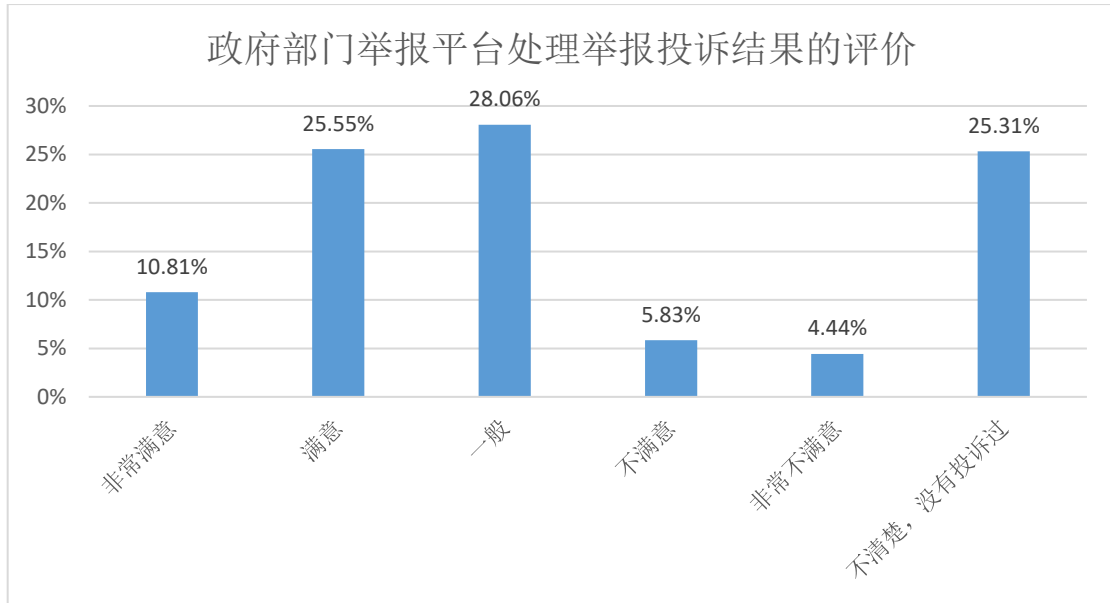


图表 5.7-8：政府监管部门提供的各种网络安全服务的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 8 题：您对政府监管部门在网络安全方面提供的哪些服务比较满意？）

（9）政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意度评价

参与调查的公众网民对政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意度评价：10.81%公众网民表示非常满意；25.55%网民表示比较满意；28.06%网民表示一般；5.83%网民表示不满意；4.44%网民表示非常不满意，25.31%的网民表示不清楚，没有投诉过。数据显示对处理结果表示满意或非常满意的网民占 36.36%，表示不满意或非常不满的只占 10.27%，总体上评价是满意为主。

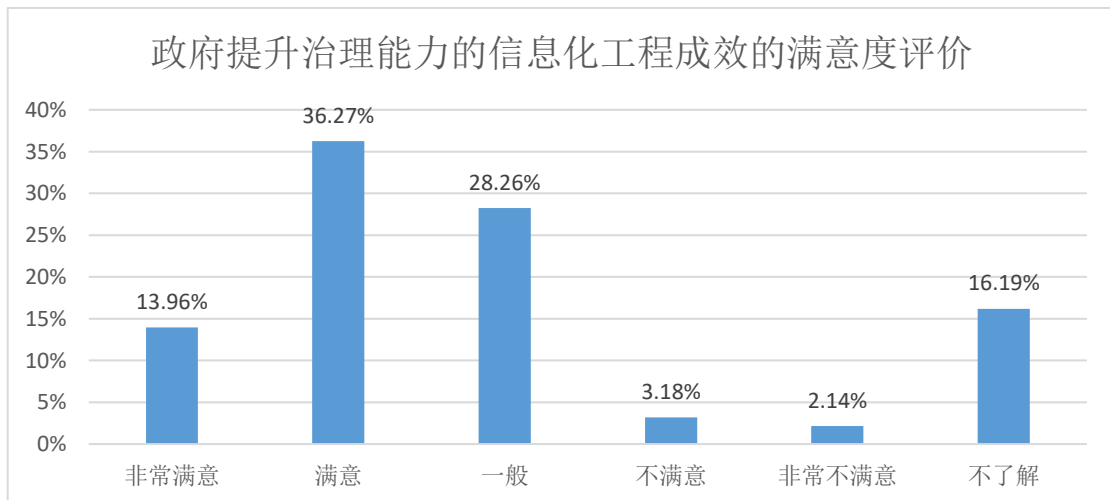


图表 5.7-9: 政府部门举报平台处理举报投诉结果的评价

(图表数据来源: 公众网民版专题 7: 数字政府服务与治理能力提升专题第 9 题: 您对相关政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意吗?)

(10) 政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价

参与调查的公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价: 13.96% 公众网民表示非常满意; 36.27% 网民表示比较满意; 28.26% 网民表示一般; 3.18% 网民表示不满意; 2.14% 网民表示非常不满意, 16.19% 的网民表示不了解。数据显示对政府提升治理能力的信息化工程成效表示满意或非常满意的网民占 50.23%, 表示不满意或非常不满的只占 5.3%, 总体上评价是满意的。



图表 5.7-10: 政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 10 题：您对相关政府利用网络和信息化提升治理能力的工程（如“智能交通”、“平安社区”、“智慧城市”等）成效满意吗？）

网络安全感满意度调查



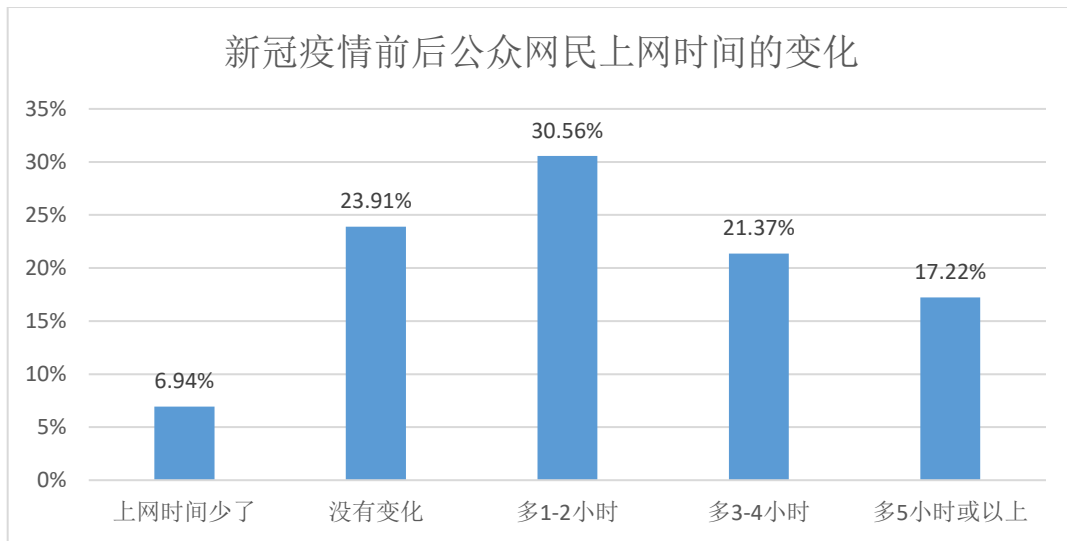
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.8 专题 8：新冠疫情的影响和应对专题

参与本专题答题的公众网民人数为 90075。

（1）疫情前与新冠疫情期间公众网民上网时间的变化

疫情前与新冠疫情期间公众网民上网时间的变化：30.55%网民上网时间多了 1-2 小时，21.36%的网民上网时间多了 3-4 小时，17.22%网民上网时间多了 5 小时或以上，23.91%的网民上网时间没有变化，6.94%的网民上网时间少了。数据显示绝大多数（69.13%）网民在疫情期间上网时间增加了。



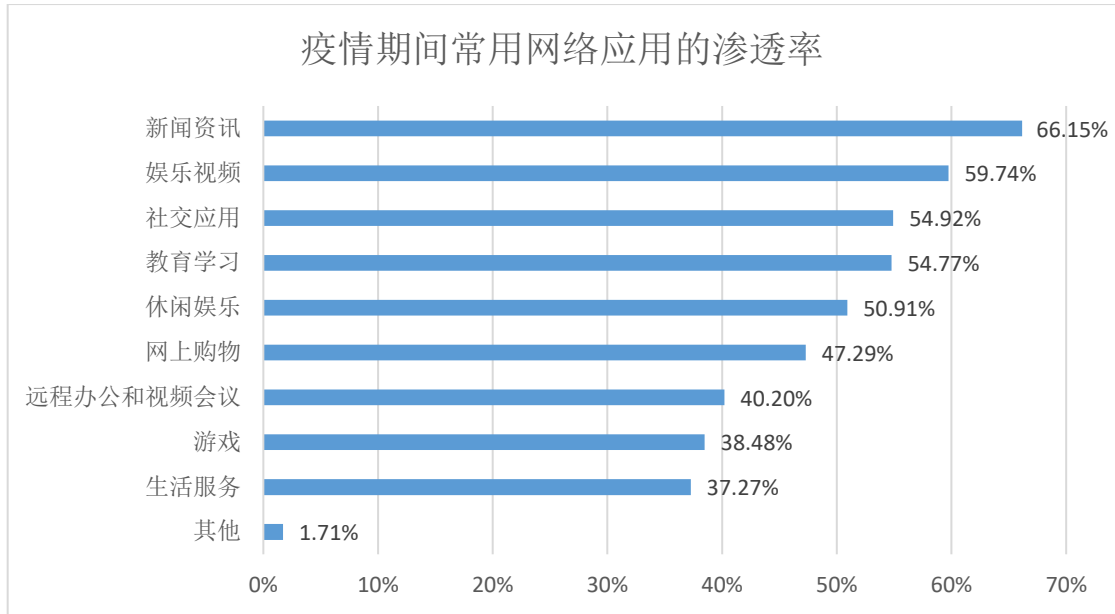
图表 5.8-1：疫情前后公众网民上网时间的变化

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 1 题：您在新冠疫情期间上网时间比之前有什么变化？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2）疫情期间常用网络应用渗透率

疫情期间常用网络应用渗透率排序：排第一位是新闻资讯(渗透率 66.15%)、第二位是娱乐视频（渗透率 59.73%）、第三位是社交应用（渗透率 54.92%）、第四位是教育学习（渗透率 54.77%），第五位是休闲娱乐（渗透率 50.91%），其它还有网上购物（47.29%），远程办公和视频会议（40.20%）。数据显示疫情期间网民主要关注新闻资讯、娱乐、社交、教育等应用。

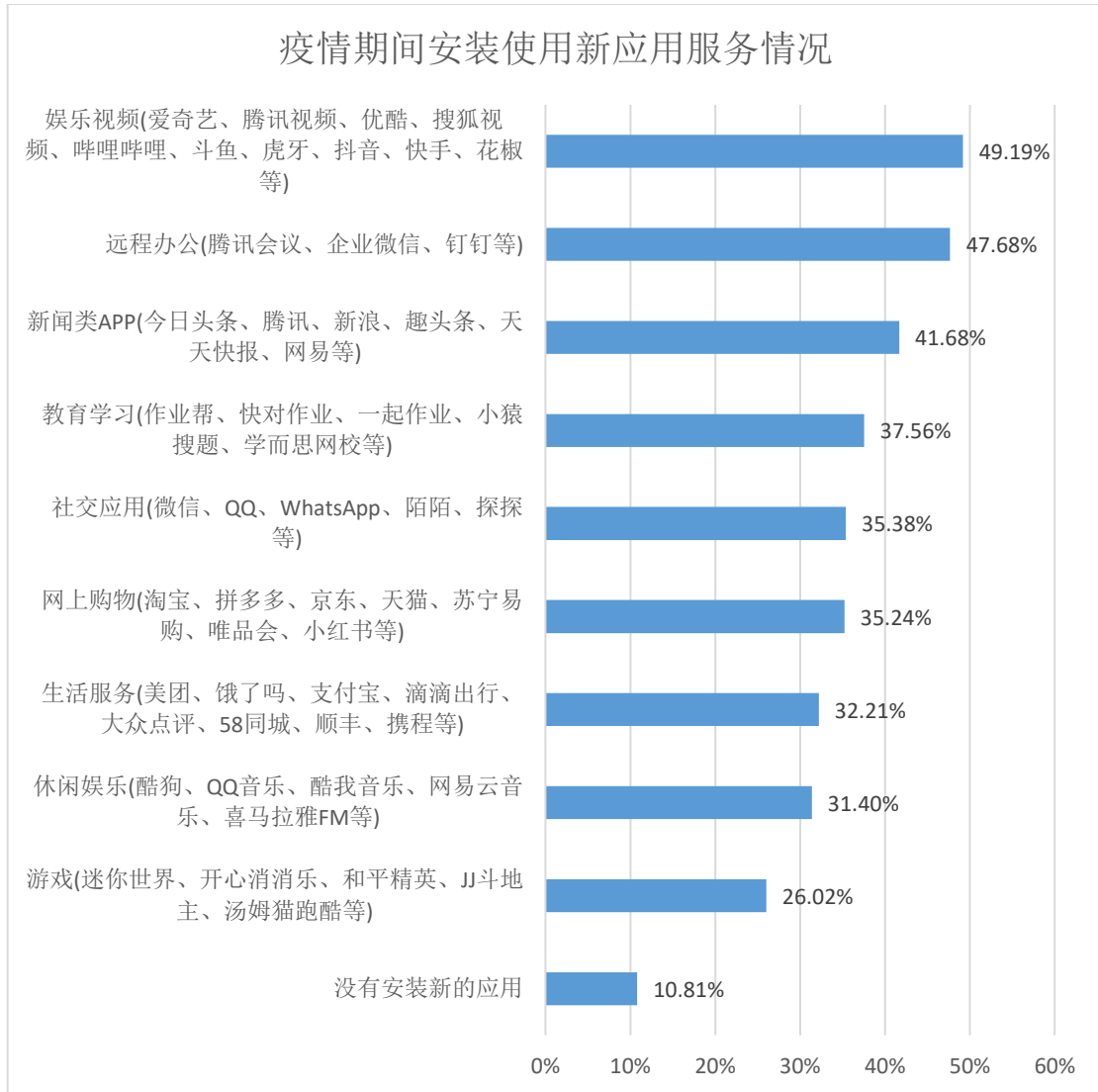


图表 5.8-2：疫情期间常用网络应用渗透率

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 2 题：您使您在疫情发生期间最常使用哪类网络应用？）

（3）疫情期间安装使用新应用服务情况

参与调查的公众网民疫情期间安装使用新应用服务情况：排第一位是娱乐视频类（选择率 49.19%）、第二位是远程办公（选择率 47.68%）、第三位是新闻类 APP（选择率 41.68%）、第四位是教育学习（选择率 37.56%），第五位是社交应用（选择率 35.38%），其它还有网上购物（35.24%），生活服务（32.21%），休闲娱乐（31.40%），游戏（26.02%），只有 10.81% 网民没有安装新的应用。数据显示疫情期间网民由于生活工作方式的变化刺激了应用市场的扩大。

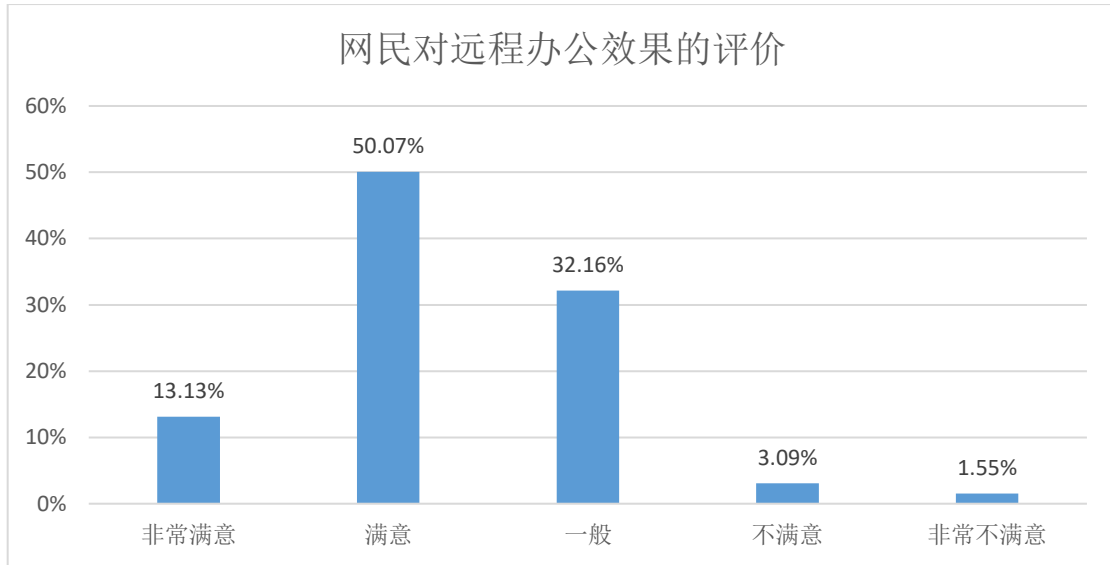


图表 5.8-3：疫情期间安装使用新应用服务情况

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 3 题：您在疫情发生期间安装并使用了什么新的应用服务？）

（4）远程办公效果的评价

参与调查的网民对远程办公效果的评价：13.13% 公众网民表示非常满意；50.07% 网民表示满意；32.16% 网民表示一般；3.09% 网民表示不满意；1.55% 网民表示非常不满意。数据显示网民对远程办公效果的评价表示满意或非常满意的网民占 63.20%，表示不满意或非常不满的只占 4.64%，总体上评价是满意的。

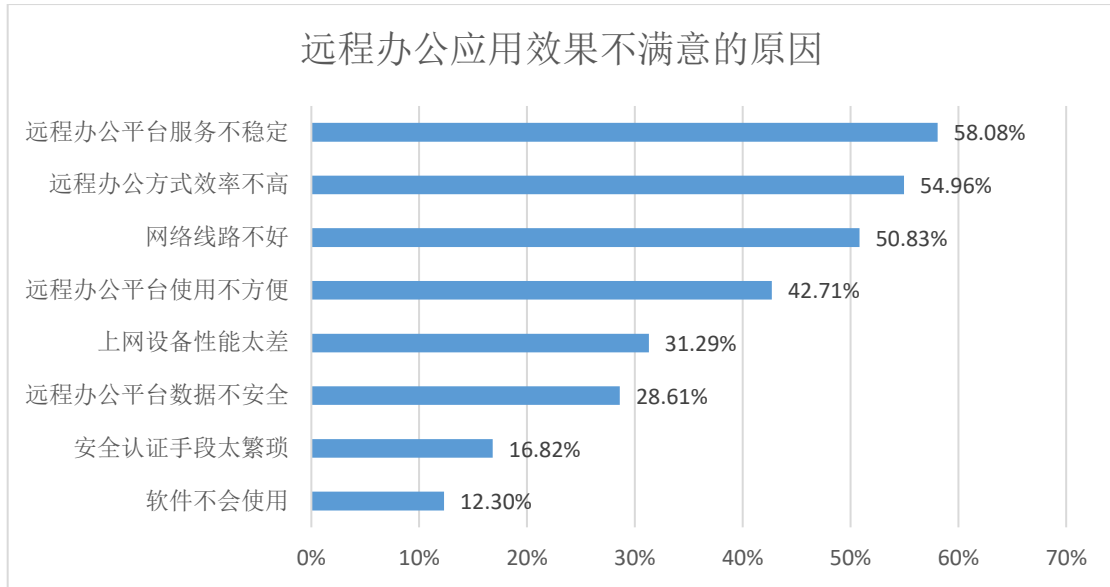


图表 5.8-4：网民对远程办公效果的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 4 题：您对远程办公效果的评价如何？）

（5）对远程办公应用效果不满意的原因

参与调查的公众网民对远程办公应用效果不满意的原因：排第一位是远程办公平台服务不稳定（选择率 58.08%）、第二位是远程办公方式效率不高（选择率 54.96%）、第三位是网络线路不好（选择率 50.83%）、第四位是远程办公平台使用不方便（选择率 42.71%），第五位是上网设备性能太差（选择率 31.29%），其它还有远程办公平台数据不安全（28.61%），安全认证手段太繁琐（16.82%），软件不会使用（12.30%）。数据显示远程办公的痛点在于服务稳定性、效率、线路质量、方便性等方面。

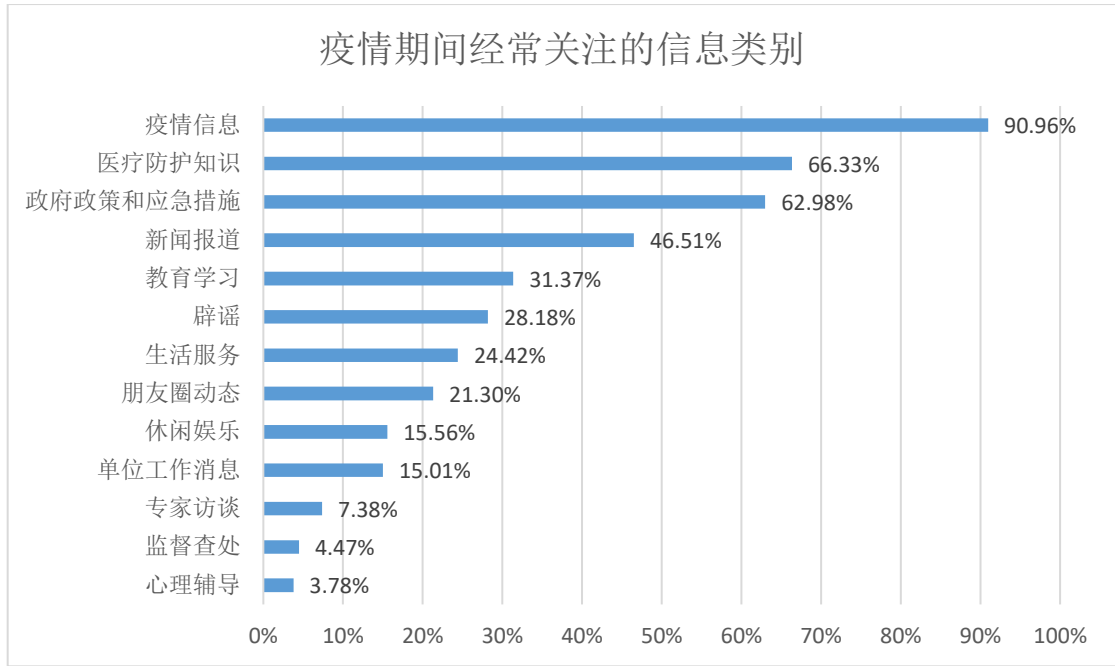


图表 5.8-5：远程办公应用效果不满意的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 5 题：您对远程办公应用效果不满意的原因？）

（6）疫情期间信息浏览关注点

参与调查的公众网民对疫情期间信息浏览关注点排序：排第一位是疫情信息（关注度 90.96%）、第二位是医疗防护知识（关注度 66.33%）、第三位是政府政策和应急措施（关注度 62.98%）、第四位是新闻报道（关注度 46.51%），第五位是教育学习（关注度 31.37%）等。数据显示网民在疫情期间主要关注疫情、防护知识、应急措施、新闻、教育方面的信息。

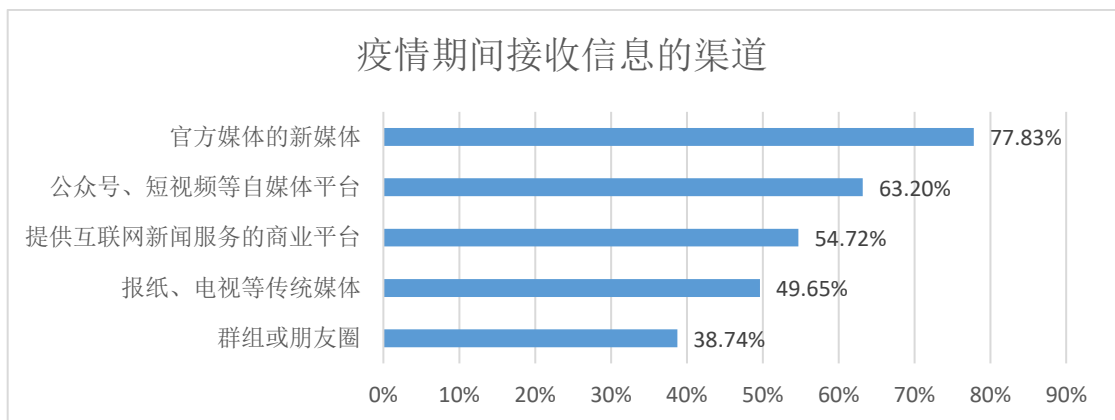


图表 5.8-6：疫情期间经常关注的信息类别

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 6 题：疫情发生期间您通常关注什么信息？）

（7）疫情期间网民接收信息的渠道

参与调查的公众网民疫情期间接收信息的渠道：排第一位是官方媒体的新媒体（关注度 77.83%）、第二位是公众号、短视频等自媒体平台（关注度 63.20%）、第三位是互联网新闻服务平台（关注度 54.72%）、第四位是报纸、电视等传统媒体（关注度 49.65%），第五位是朋友圈（关注度 38.74%）。数据显示网民疫情期间接受信息的主要渠道是官方的新媒体、公众号等自媒体、互联网新闻平台等。

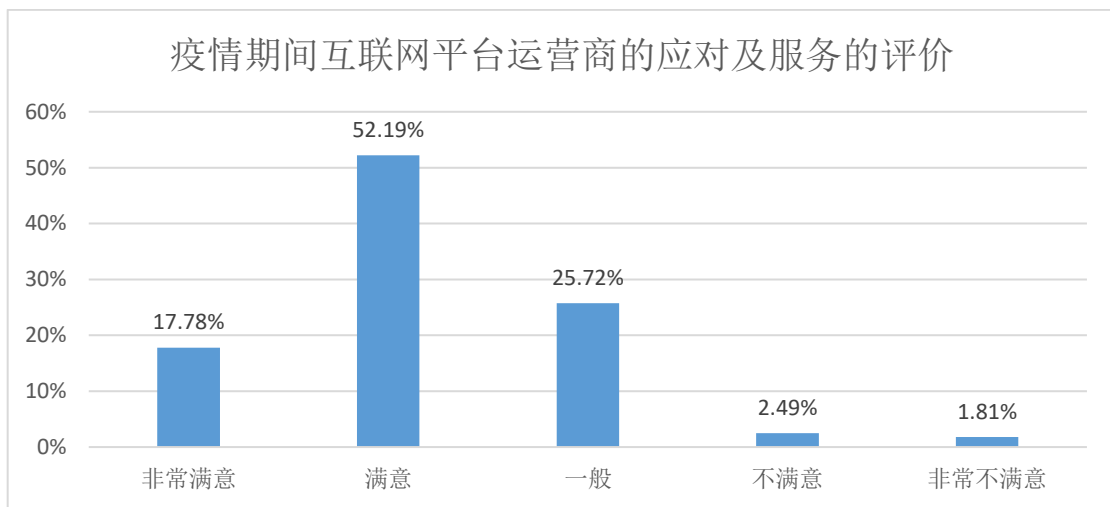


图表 5.8-7：疫情期间接收信息的渠道

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 7 题：疫情期间您接收信息的渠道是？）

（8）疫情期间互联网平台运营商的应对及服务的满意度评价

公众网民对疫情期间互联网平台运营商的应对及服务的满意度评价：**17.78%**公众网民表示非常满意；**52.19%**网民表示满意；**25.72%**网民表示一般；**2.49%**网民表示不满意；**1.81%**网民表示非常不满意。数据显示网民对互联网平台运营商的应对及服务评价是比较高的，表示满意或非常满意的网民占**69.97%**，表示不满意或非常不满的只占**4.3%**，总体上评价是满意的。

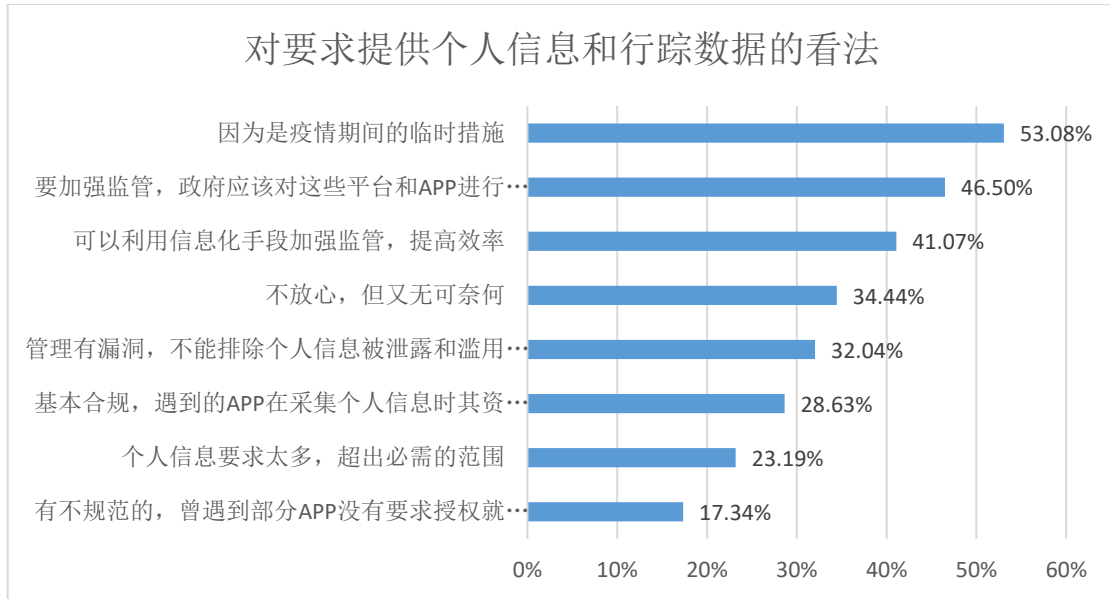


图表 5.8-8：疫情期间互联网平台运营商的应对及服务的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 8 题：您对疫情发生期间互联网平台运营商的应对和服务评价如何？）

（9）疫情期间一些 APP 要求提供个人信息和行踪数据的看法

参与调查的公众网民对疫情期间一些 APP 要求提供个人信息和行踪数据的看法：排第一位是疫情期间的临时措施（关注度**53.08%**）、第二位是加强监管防止滥用（关注度**46.50%**）、第三位是利用信息化手段提高监管效率（关注度**41.07%**）、第四位是不放心但又无可奈何（关注度**34.44%**），第五位是管理有漏洞有泄露和滥用的风险（关注度**32.04%**）。数据显示网民对疫情期间 APP 要求个人信息和行踪数据的看法主要关注度在加强监管防止滥用、管理漏洞等问题。

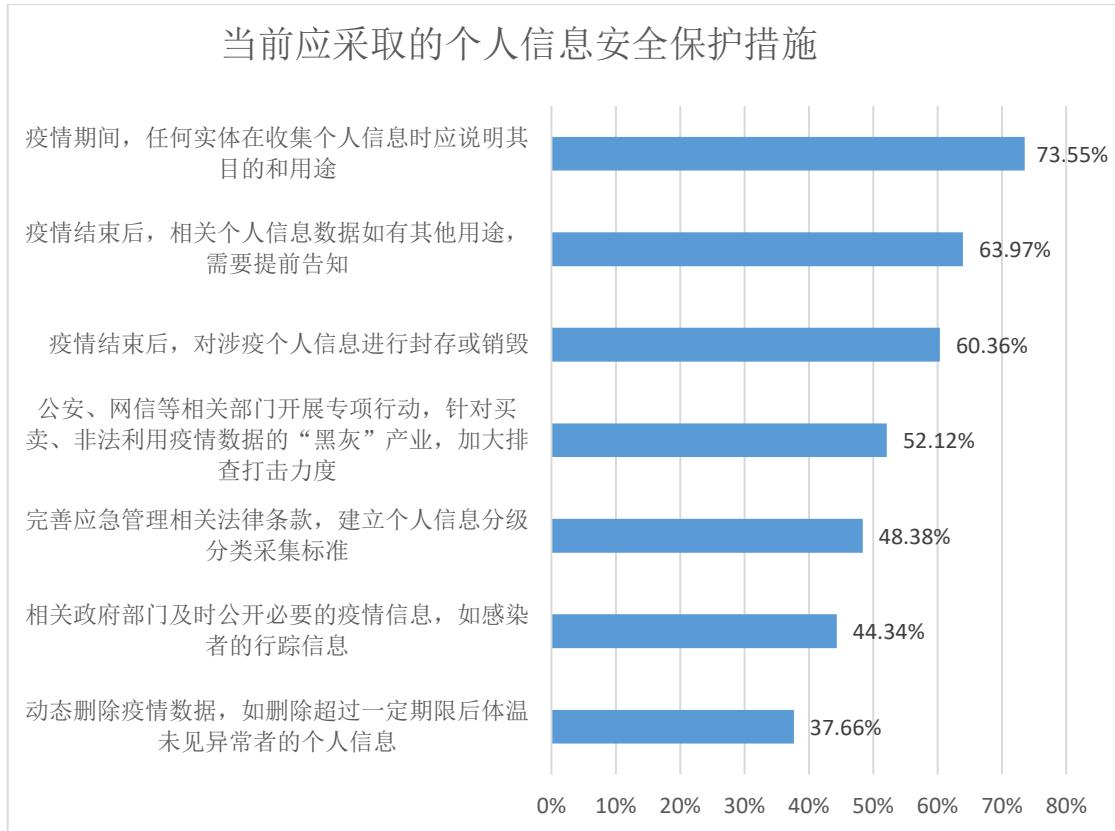


图表 5.8-9：对要求提供个人信息和行踪数据的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 9 题：疫情期间，不少 APP 要求提供个人信息和行踪数据，您的看法是？）

（10）在疫情期间最应采取的个人信息安全保护措施

参与调查的公众网民对在疫情期间最应采取的个人信息安全保护措施的选择：排第一位是疫情期间，任何实体在收集个人信息时应说明其目的和用途（选择率 73.55%）、第二位是疫情结束后，相关个人信息数据如有其他用途，需要提前告知（选择率 63.97%）、第三位是疫情结束后，对涉疫个人信息进行封存或销毁（选择率 60.36%）、第四位是公安、网信等相关部门开展专项行动，针对买卖、非法利用疫情数据的“黑灰”产业，加大排查打击力度（选择率 52.12%），第五位是完善应急管理相关法律条款，建立个人信息分级分类采集标准（选择率 48.38%），其它还有相关政府部门及时公开必要的疫情信息，如感染者的行踪信息（44.34%），动态删除疫情数据，如删除超过一定期限后体温未见异常者的个人信息（37.66%）。数据显示网民对于加强保护个人信息的措施，打击非常滥用，规范个人信息采集利用行为等措施是比较欢迎的。

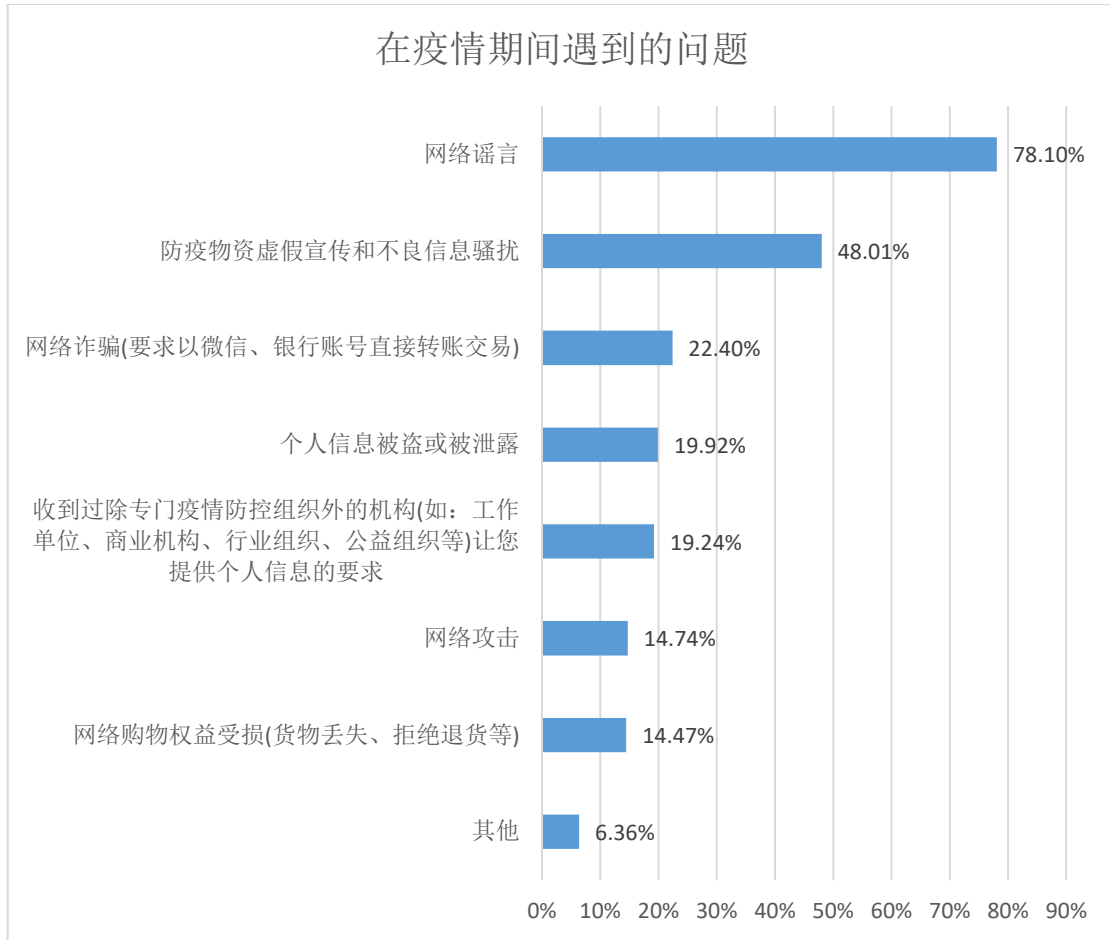


图表 5.8-10：当前应采取的个人信息安全保护措施

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 10 题：您认为当前最应该采取哪些措施保证疫情下的个人信息安全？）

（11）在疫情期间遇到的问题

参与调查的公众网民对在疫情期间遇到的问题：排第一位是网络谣言（选择率 78.10%）、第二位是防疫物资虚假宣传和不良信息骚扰（选择率 48.01%）、第三位是网络诈骗（要求以微信、银行账号直接转账交易）（选择率 22.40%）、第四位是个人信息被盗或被泄露（选择率 19.92%），第五位是收到过除专门疫情防控组织外的机构（如：工作单位、商业机构、行业组织、公益组织等）让您提供个人信息的要求（选择率 19.24%），其它还有网络攻击（14.74%），网络购物权益受损（货物丢失、拒绝退货等）（14.47%）。数据显示网民在疫情期间遇到主要问题是网络谣言、不良信息骚扰和网络诈骗等。



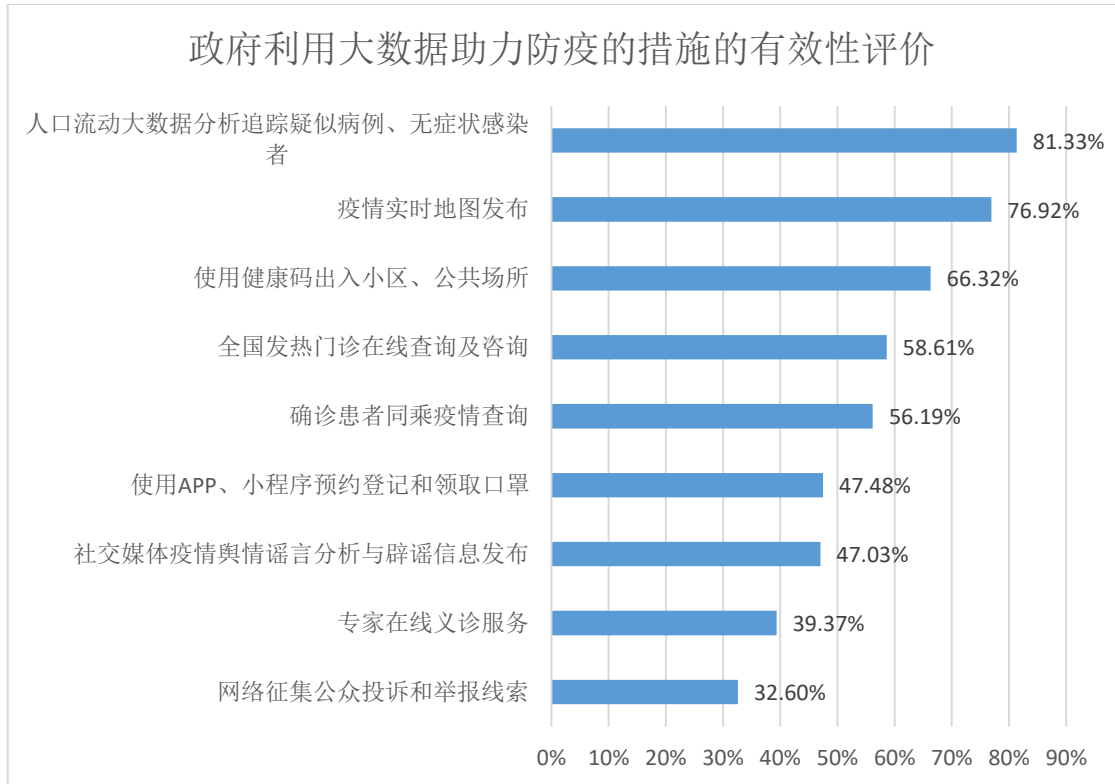
图表 5.8-11: 在疫情期间遇到的问题

(图表数据来源: 公众网民版专题 8: 新冠疫情的影响和应对专题第 11 题: 疫情期间, 您是否遇到了下列问题?)

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

(12) 政府在疫情期间利用大数据助力防疫的措施的有效性评价

参与调查的公众网民对政府在疫情期间利用大数据助力防疫的措施的有效性评价: 排第一位是人口流动大数据分析追踪疑似病例、无症状感染者(选择率 81.33%)、第二位是疫情实时地图发布(选择率 76.92%)、第三位是使用健康码出入小区、公共场所(选择率 66.32%)、第四位是全国发热门诊在线咨询及咨询(选择率 58.61%), 第五位是确诊患者同乘疫情查询(选择率 56.19%), 其它还有使用 APP、小程序预约登记和领取口罩(47.48%), 社交媒体疫情舆情谣言分析与辟谣信息发布(47.03%)等。数据显示网民在疫情期间信息化防疫措施最有效的是人口流动大数据分析、疫情实时地图、健康码应用、发热门诊在线咨询、确诊患者同乘查询等。大数据防疫抗疫措施是有针对性的, 取得良好效果。

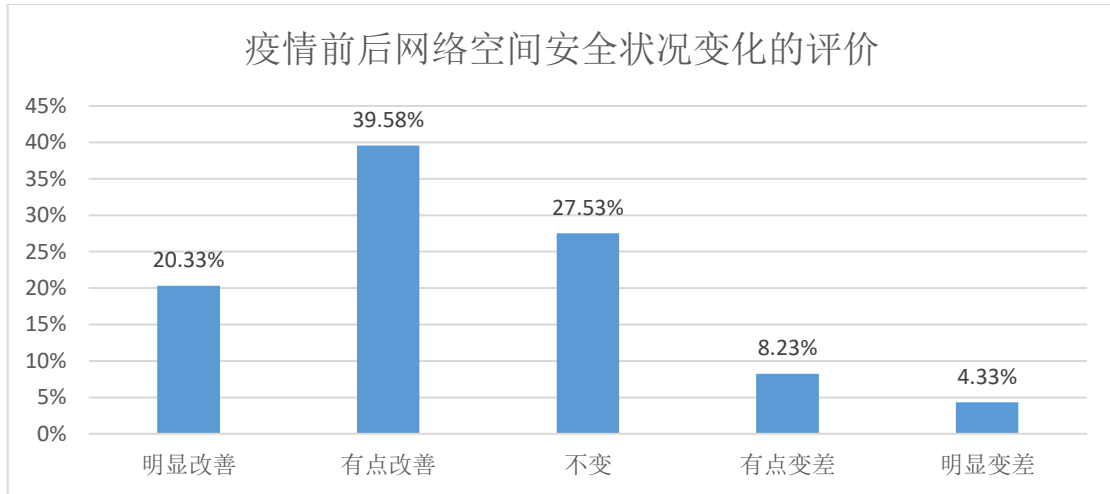


图表 5.8-12：政府利用大数据助力防疫的措施的有效性评价

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 12 题：政府在疫情期间利用大数据等信息化手段助力防疫，您认为以下哪些措施最为有效？）

（13）疫情前后网络空间安全状况变化的评价

参与调查的公众网民对疫情前后网络空间安全状况变化的评价：20.33%公众网民表示明显改善；39.58%网民表示有点改善；27.53%网民表示不变；8.23%网民表示有点变差；4.33%网民表示明显变差。数据显示网民疫情前后网络空间安全状况评价是比较高的，表示有点改善或明显改善的网民占 59.91%，表示有点变差或明显变差的只占 12.56%，总体上评价是疫情期间网络空间安全状况是有改善的。

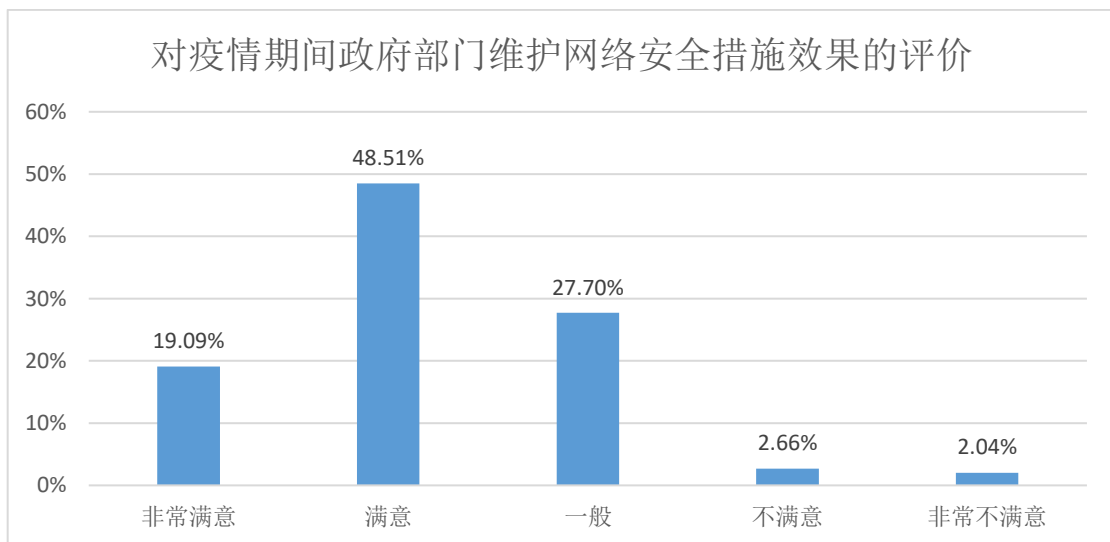


图表 5.8-13：疫情前后网络空间安全状况变化的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 13 题：您认为疫情期间网络空间安全状况比平常有什么变化？）

（14）对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价

参与调查的公众网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价：19.09%公众网民表示非常满意；48.51%网民表示满意；27.70%网民表示一般；2.66%网民表示不满意；2.04%网民表示非常不满意。数据显示网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价是比较高的，表示满意或非常满意的网民占 67.60%，表示不满意或非常不满意的只占 4.70%，总体上评价是满意的。



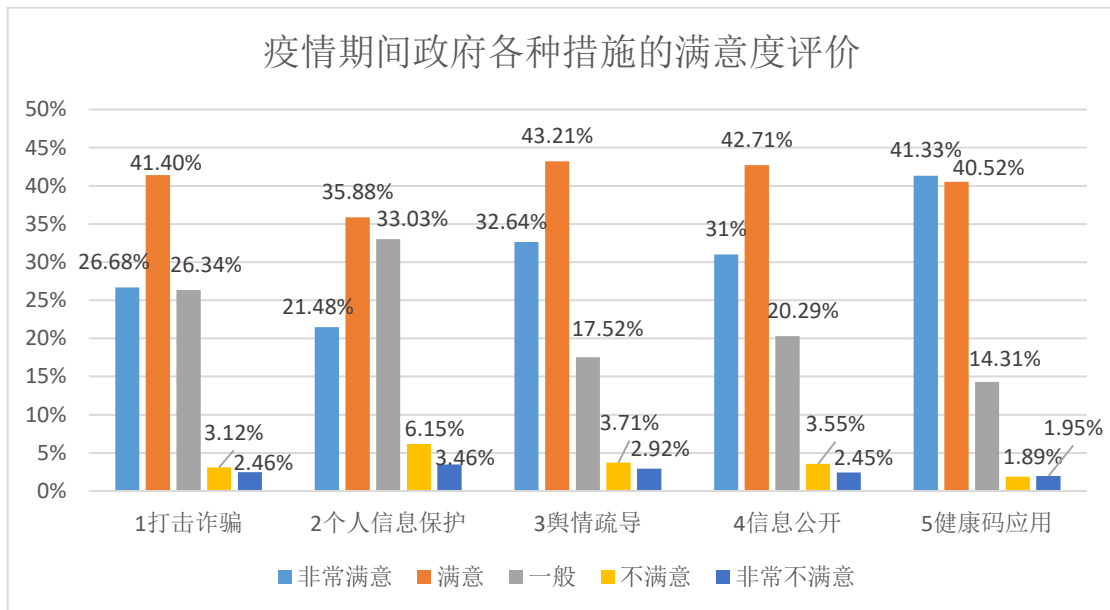
图表 5.8-14：对疫情期间政府部门维护网络安全措施的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 14 题：您

对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施效果总体评价如何？）

（15）对疫情期间政府部门在维护网络安全方面具体措施评价

参与调查的公众网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面具体措施评价：最高的是健康码应用（非常满意和满意相加的满意度 81.85%），其次是舆情疏导（满意度 75.85%），第三是信息公开（满意度 73.71%），第四是打击诈骗（满意度 68.08%），第五是个人信息保护（57.36%）。数据显示网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价是比较高的。



图表 5.8-15：疫情期间政府各种措施的满意度评价

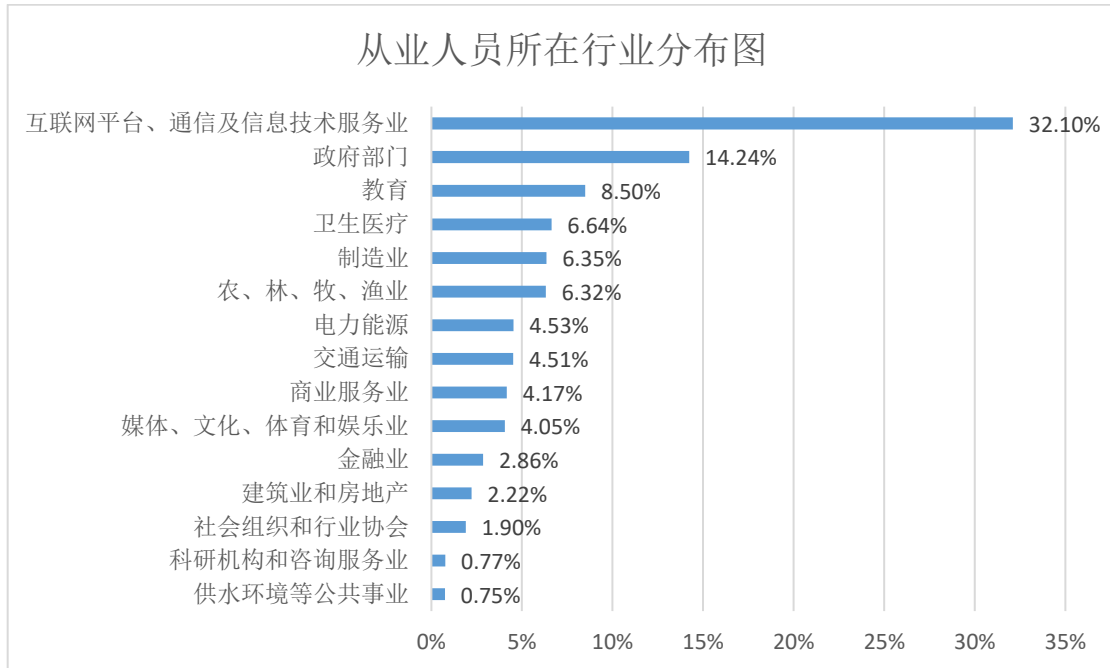
（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 15 题：您对疫情期间政府部门具体措施效果评价如何？其中：①打击诈骗、制假售假等犯罪行为效果；②落实个人信息保护措施效果；③舆情疏导和谣言防控效果；④落实信息公开保障公众知情权的效果；⑤健康码等信息化疫情防控措施效果）

5.9 专题 A：等级保护实施与企业合规专题

参加本专题调查的从业人员数量为 15095 人。

（1）从业人员所在行业的分布

参加本专题网络安全从业人员主要分布在互联网平台、通信及信息技术服务业（占 32.10%）、政府部门（14.24%）、教育部门（8.50%）、卫生医疗（6.64%）等。

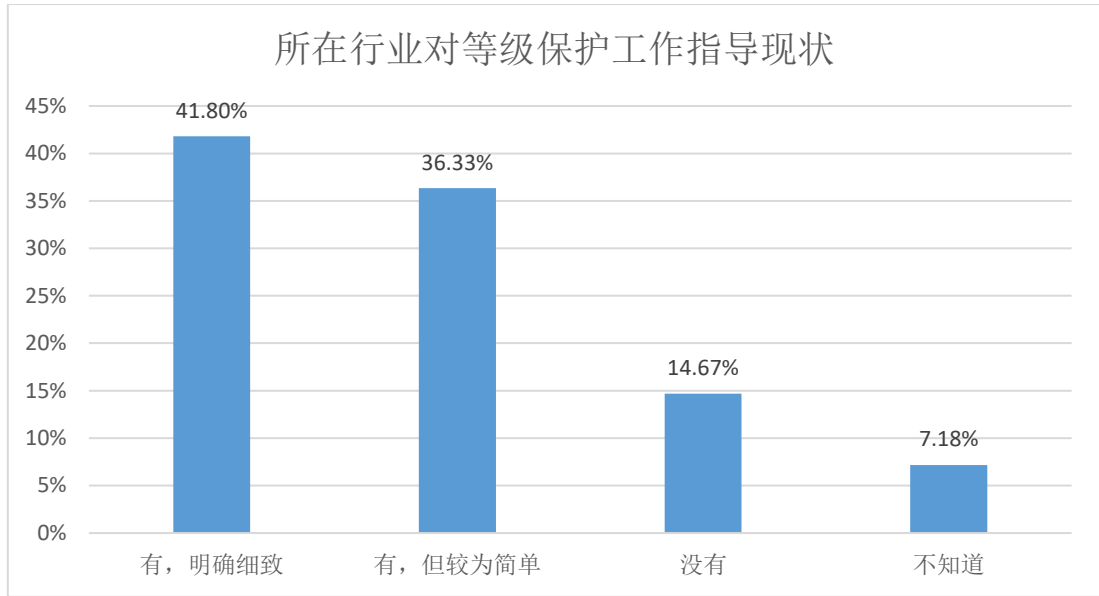


图表 5.9-1：从业人员所在行业的分布图

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 1 题：您单位所在的行业领域是？）

（2）所在行业对等级保护工作指导

行业主管部门对等级保护工作的推进落实方面，78.13%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 41.80%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，36.33%有较为简单指导意见。

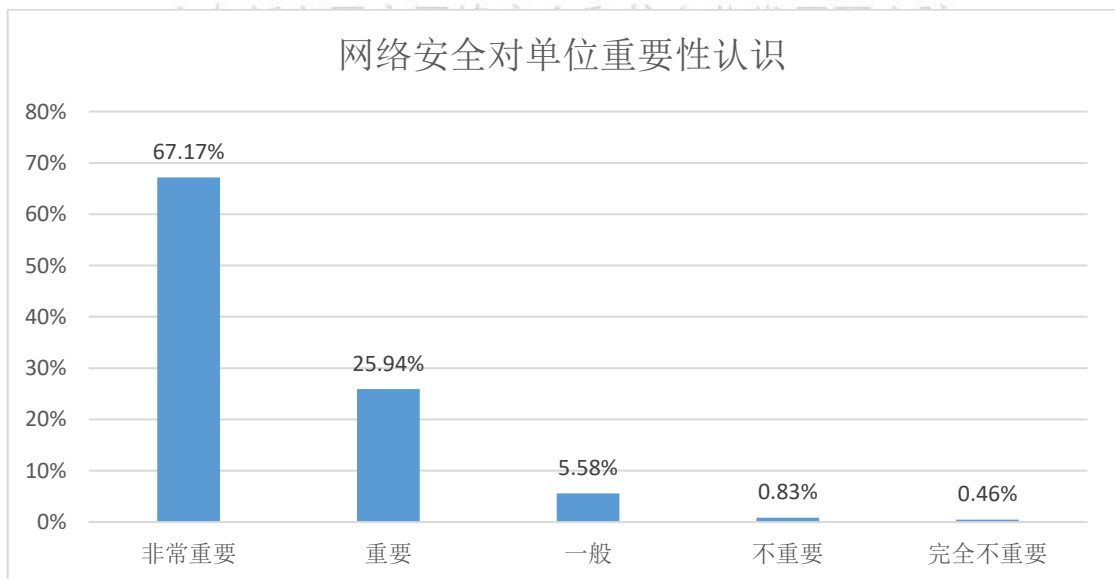


图表 5.9-2: 所在行业对等级保护工作指导现状

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 2 题：您单位所在行业是否有明确的等级保护工作指导意见（系统定级、测评周期要求、安全建设和检查）？）

（3）网络安全对单位重要性认识

网络安全对单位的重要性认识方面，绝大部分（93.11%）参与调查的从业人员认为重要和非常重要，其中 67.17% 从业人员认为非常重要，25.94% 从业人员认为重要。

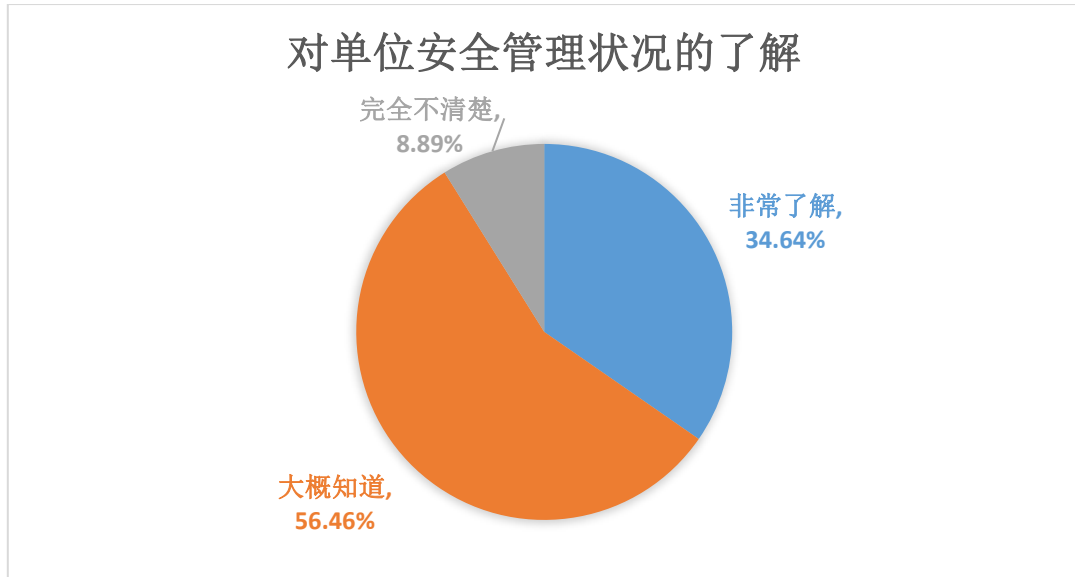


图表 5.9-3: 网络安全对单位重要性认识

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 3 题：您认为网络安全对您所在单位来说重要吗？）

（4）所在单位安全状况

参与调查的从业人员对所在单位安全状况的了解方面，34.64%从业人员表示非常了解，56.46%从业人员表示大概知道，只有 8.89%从业人员表示完全不清楚。



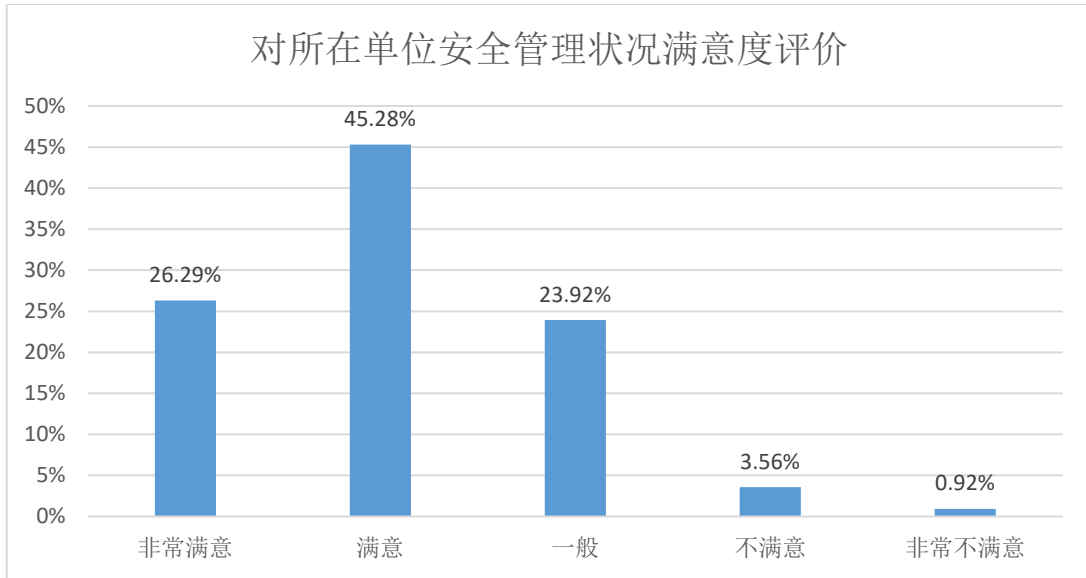
图表 5.9-4：所在单位网络安全状况的了解

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 4 题：您是否了解所在单位的网络安全现状？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（4.1）所在单位安全管理状况评价

参与调查的从业人员对所在单位安全管理状况满意度评价方面，71.57%从业人员表示满意或非常满意，其中 45.28%从业人员表示满意，26.29%从业人员表示非常满意。

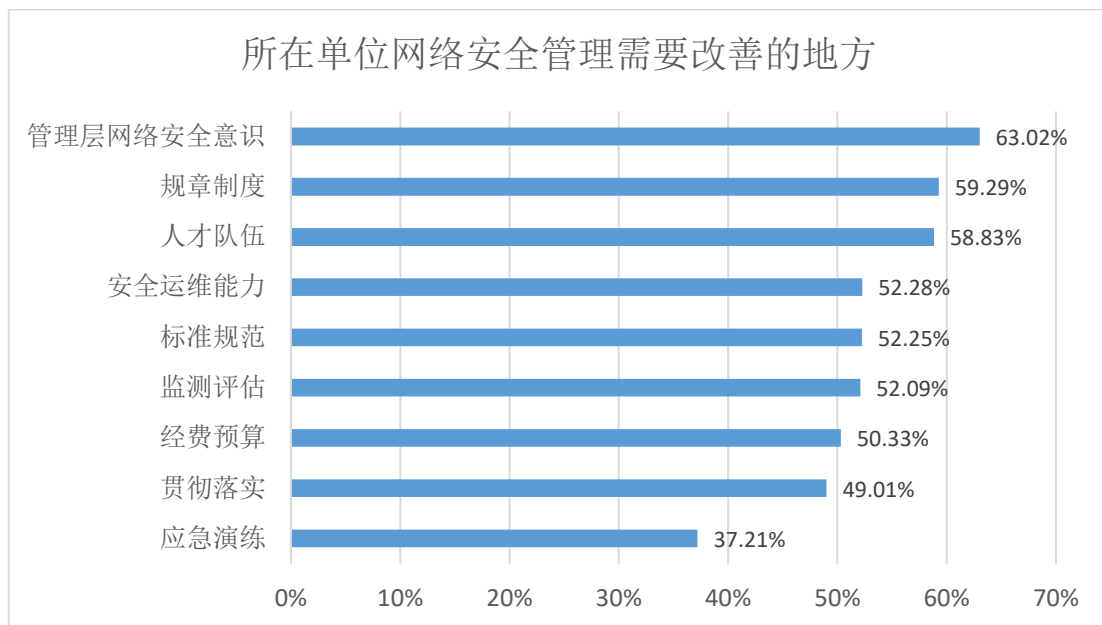


图表 5.9-5：所在单位网络安全管理状况满意度评价

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 4.1 题：您对所在单位的网络安全管理状况是否满意：）

（4.2）所在单位安全管理存在问题

参与调查的从业人员对所在单位安全管理需要改善的地方主要方面，前五位分别是 1 管理层网络安全意识（63.02%）、2 规章制度（59.29%）、3 人才队伍（58.83%）、4 安全运维能力（52.28%）、标准规范（52.25%）。

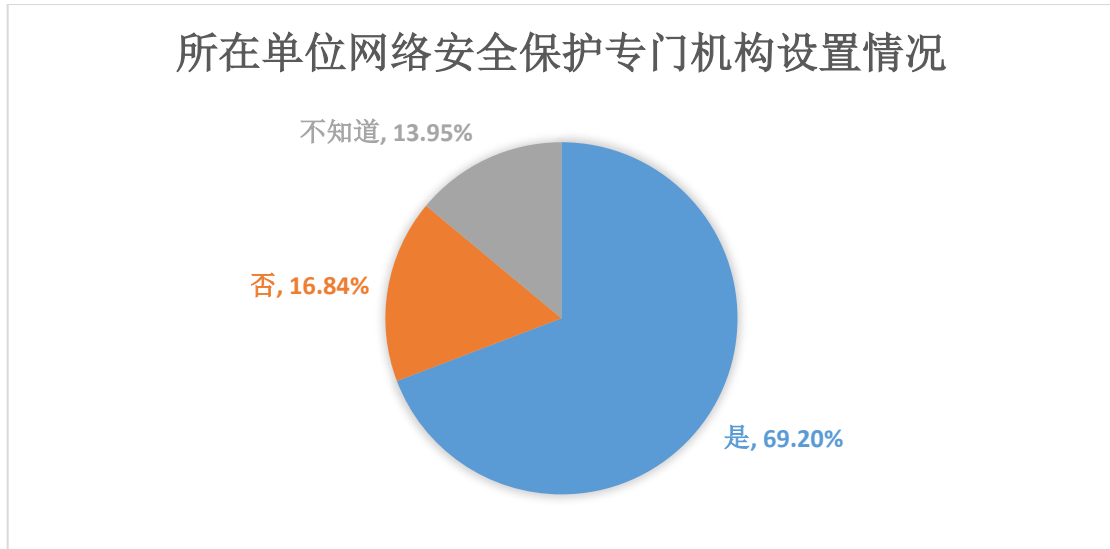


图表 5.9-6：所在单位网络安全管理需要改善的地方

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 4.2 题：您认为单位的网络安全管理在哪些方面需要改善？）

（5）网络安全保护专门机构设置

69.20%参与调查的从业人员所在单位设置了网络安全专门机构，16.84%的从业人员单位没有设置专门的网络安全保护机构。

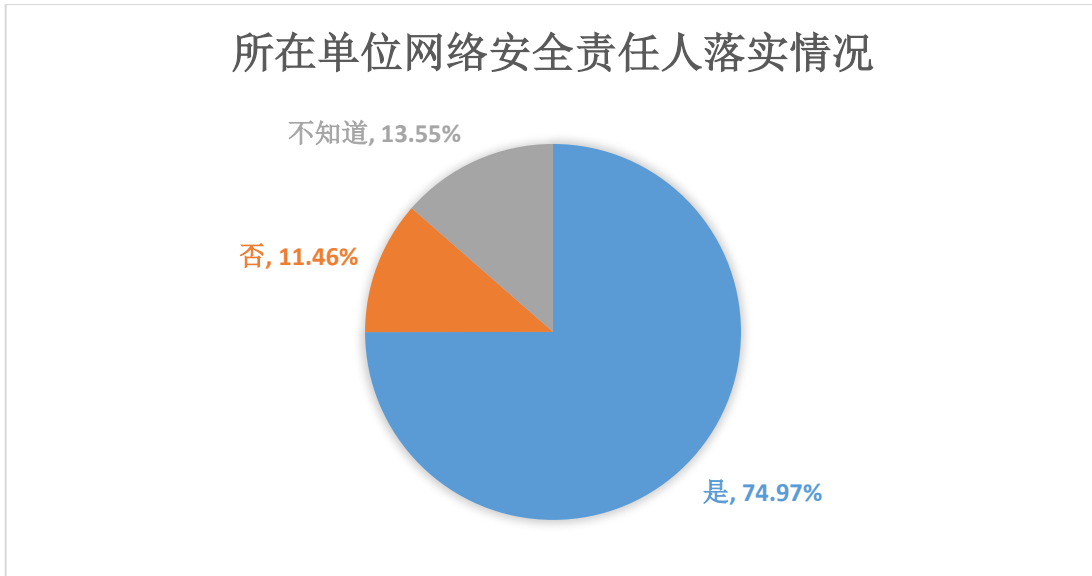


图表 5.9-7：所在单位网络安全保护专门机构设置情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 5 题：您所在单位是否有网络安全保护专门机构？）

（5.1）单位网络安全责任人落实情况

74.97%参与调查的从业人员所在单位落实了网络安全责任人，11.46%的从业人员单位没有落实。

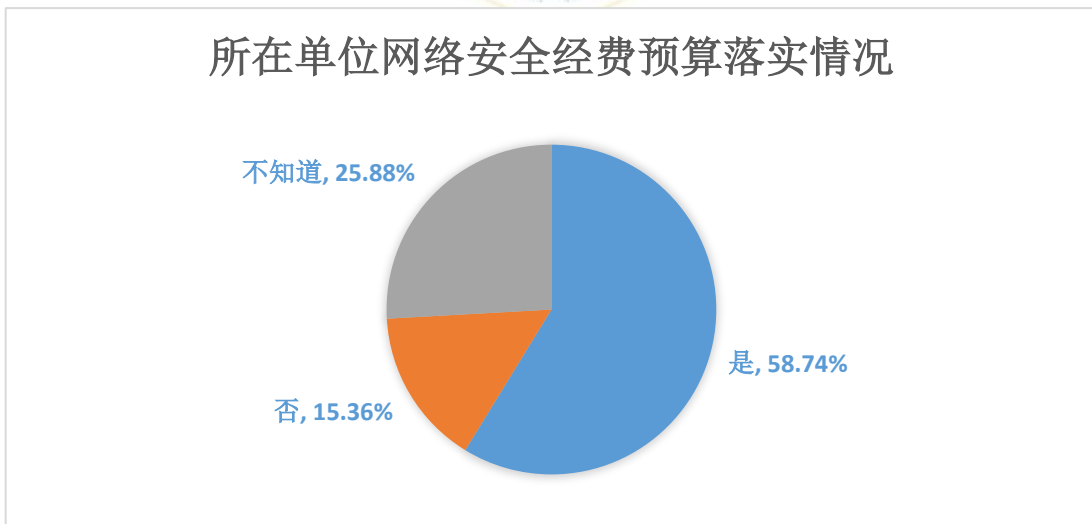


图表 5.9-8：所在单位网络安全责任人落实情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 5.1 题：您所在单位是否明确了网络安全责任人？）

（6）所在单位网络安全经费预算落实情况

58.74%参与调查的从业人员所在单位落实了网络安全经费预算，15.36%的从业人员单位没有落实。

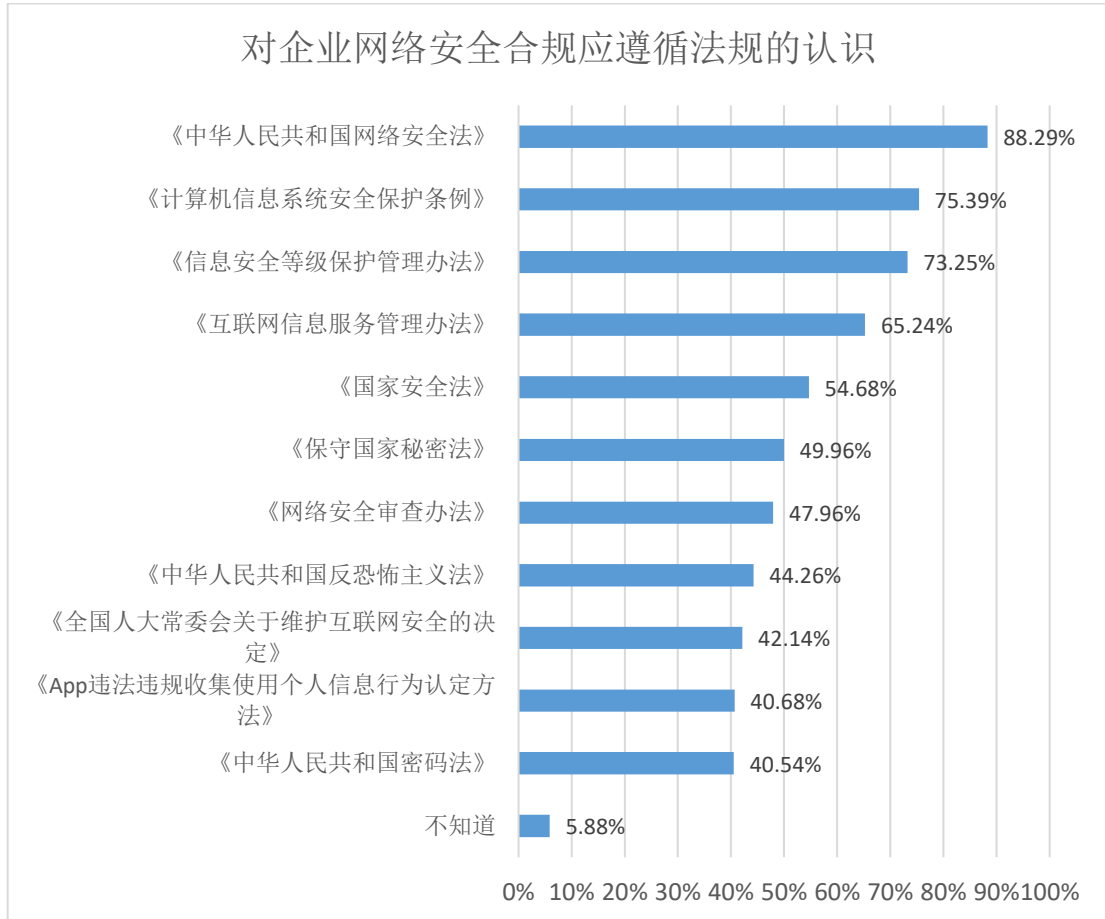


图表 5.9-9：所在单位网络安全经费预算落实情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 6 题：您所在单位是否有网络安全相关的经费预算？）

（7）对企业网络安全合规要求的认识

从业人员对企业网络安全合规要求认识有所提高，认为企业合规应遵循的法规认知度前 5 位分别为：1 《中华人民共和国网络安全法》（88.29%）、2 《计算机信息系统安全保护条例》（75.39%）、3 《信息安全等级保护管理办法》（73.25%）、4 《互联网信息服务管理办法》（65.24%）、5 《国家安全法》（54.68%）。

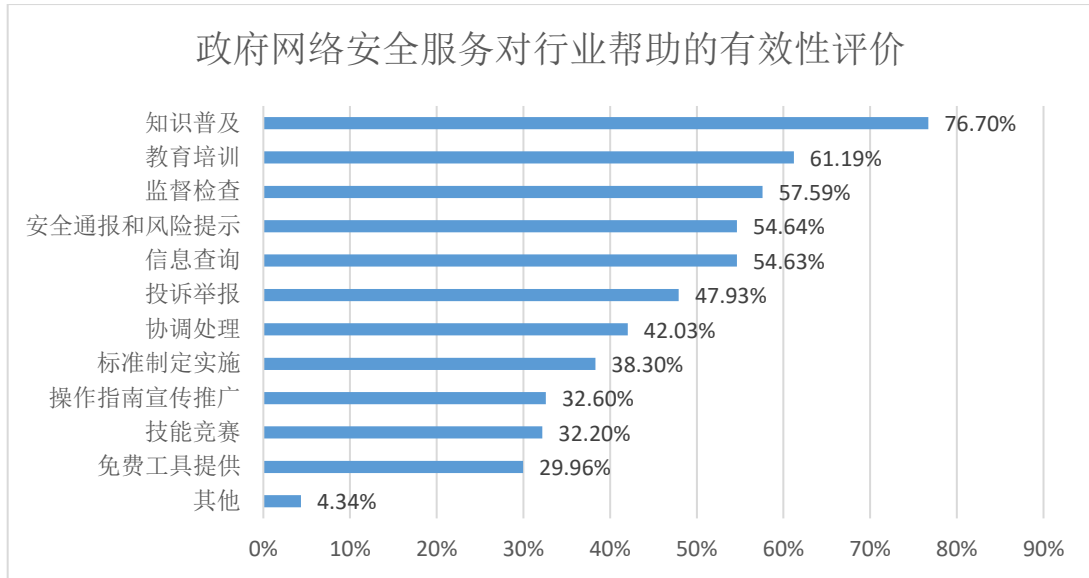


图表 5.9-10：对企业网络安全合规应遵循法规的认识

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 7 题：据您了解，您所在企业网络安全合规应遵循哪些要求？）

（8）政府部门提供的网络安全服务对行业的帮助

参与调查的从业人员对政府部门提供的网络安全服务对行业的帮助的有效性评价前 5 位分别为：1 知识普及（76.70%）、2 教育培训（61.19%）、3 监督检查（57.59%）、4 安全通报和风险提示（54.64%）、5 信息查询（54.63%）。大部分从业人员认为这些服务对行业有帮助。

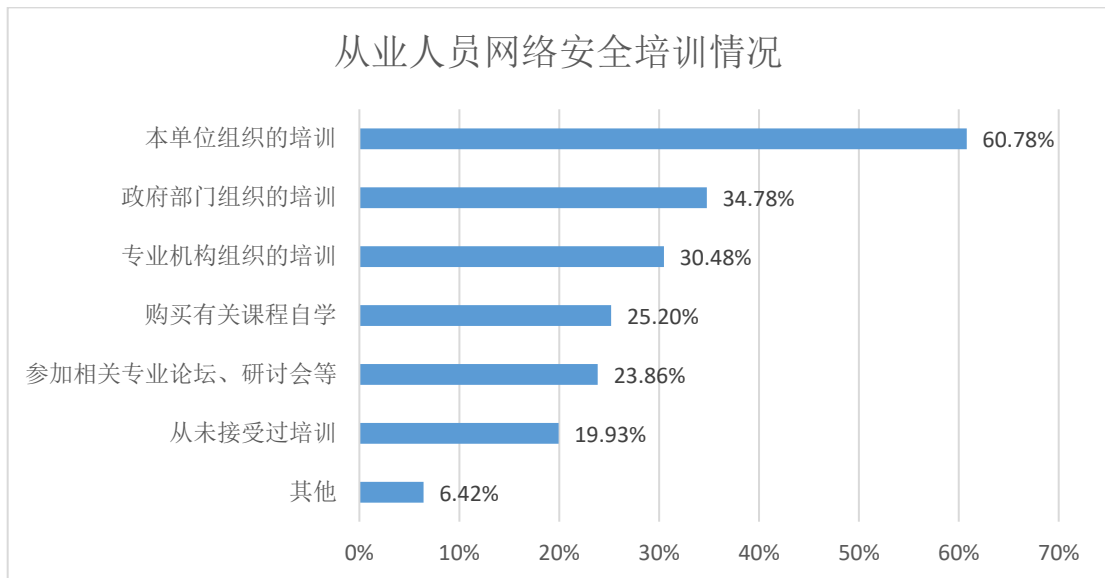


图表 5.9-11：政府网络安全服务对行业帮助的有效性评价

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 8 题：您认为政府部门提供的哪些网络安全服务对行业有较大帮助？）

（9）从业人员网络安全培训情况

参与调查的从业人员接受过网络安全培训最多前三位是本单位组织的培训（60.78%）、政府部门组织的培训（34.78%）、专业机构培训（30.48%）。但也有 19.93% 的从业人员从未接受过培训。



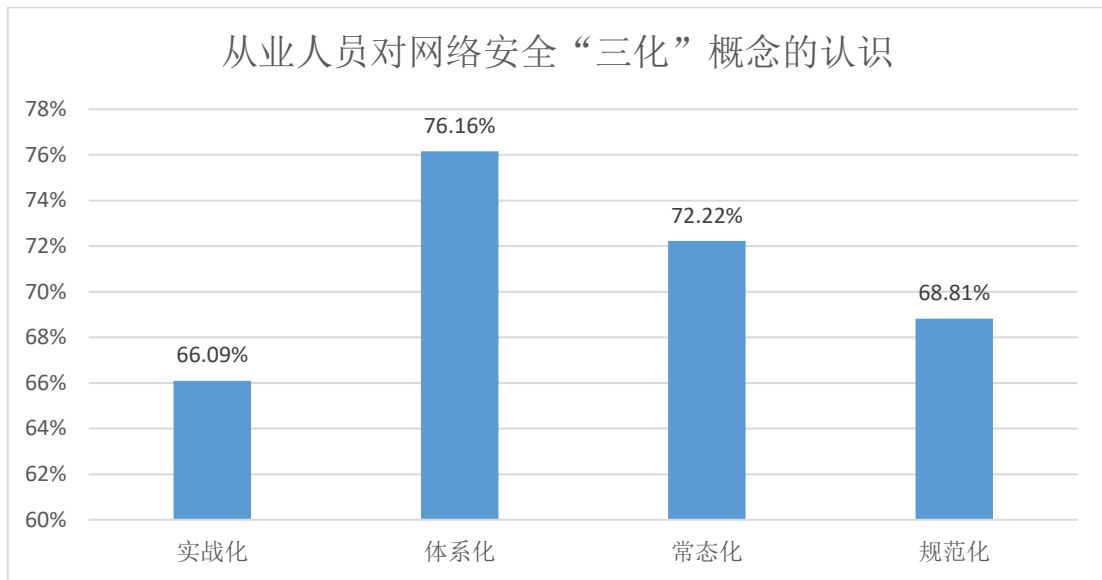
图表 5.9-12：从业人员网络安全培训情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 9 题：在过去的一

年里，您接受过哪些网络安全培训？）

（9.1）对网络安全“三化”概念的认识

参与调查的从业人员对公安机关提出的网络安全“三化”认识度为体系化（76.16%）、常态化（72.22%）、实战化（66.09%）。选错规范化有 68.81%。显示相对比例的从业人员对网络安全“三化”概念的认识还比较模糊，有待进一步学习加深认识。

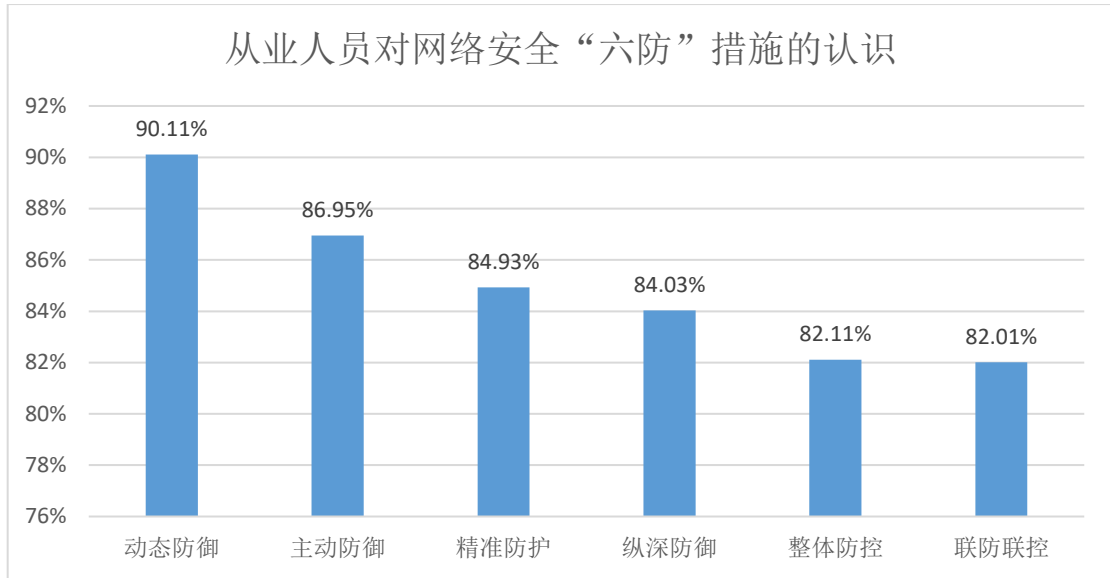


图表 5.9-13：从业人员对网络安全“三化”概念的认识

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 9.1 题：您知道公安机关提出的网络安全“三化”具体是指哪些方面？）

（9.2）对网络安全“六防”措施的认识

参与调查的从业人员对公安机关提出的网络安全“六防”措施的认识度为动态防御（90.11%）、主动防御（86.95%）、精准防护（84.93%）、纵深防御（84.03%）、整体防控（82.11%）、联防联控（82.01%）。显示大部分从业人员对网络安全“六防”措施的具体含义有一定的认识。

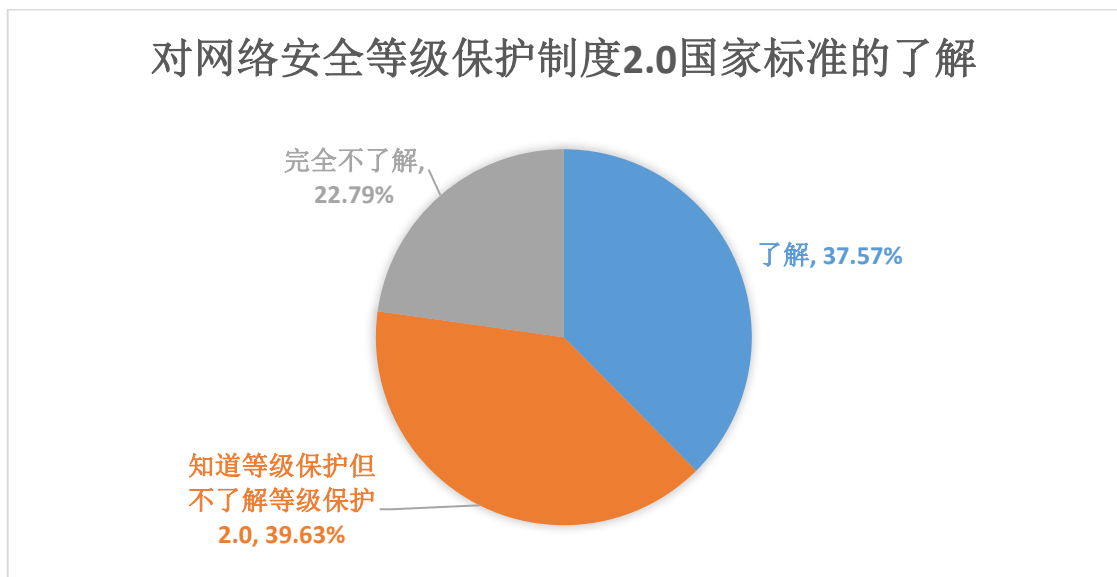


图表 5.9-14：从业人员对网络安全“六防”措施的认识

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 9.2 题：您知道公安机关提出的网络安全“六防”措施具体是什么？）

（10）网络安全等级保护制度的了解

参与调查的对网络安全等级保护制度了解方面，37.57%从业人员表示了解，39.63%从业人员表示知道等级保护，但不了解等级保护 2.0，完全不了解的占 22.79%。



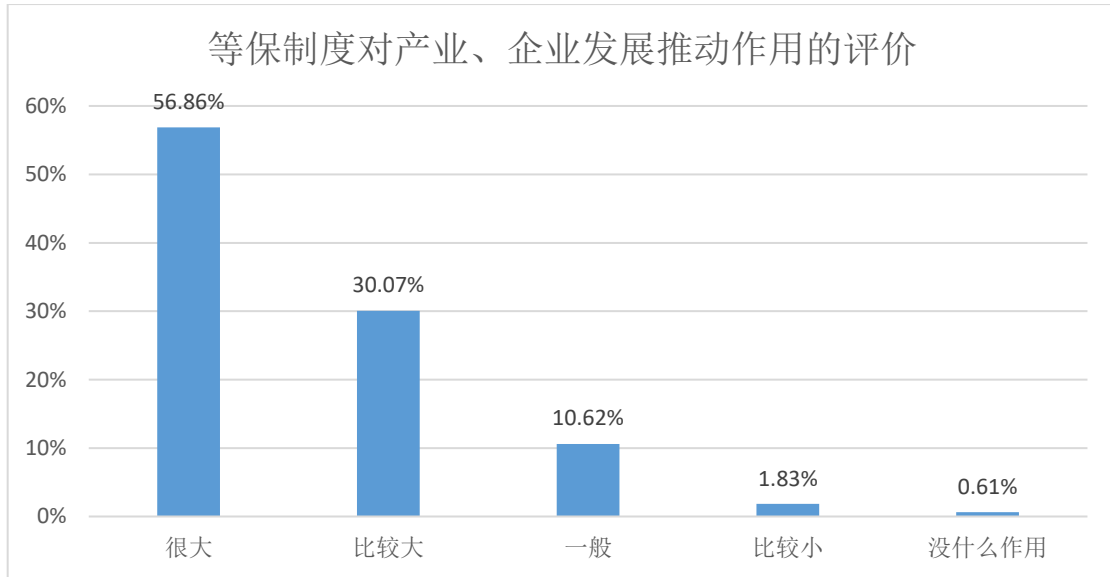
图表 5.9-15：对网络安全等级保护制度 2.0 标准的了解

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 10 题：您了解网

络安全等级保护制度 2.0 国家标准的要求吗？)

（10.1）网络安全等级保护对产业、企业发展的推动作用

参与调查的网络安全等级保护对产业、企业发展的推动作用方面，56.86%从业人员表示作用很大，30.07%从业人员表示比较大，即 86.93%从业人员认为推动作用很大或比较大。



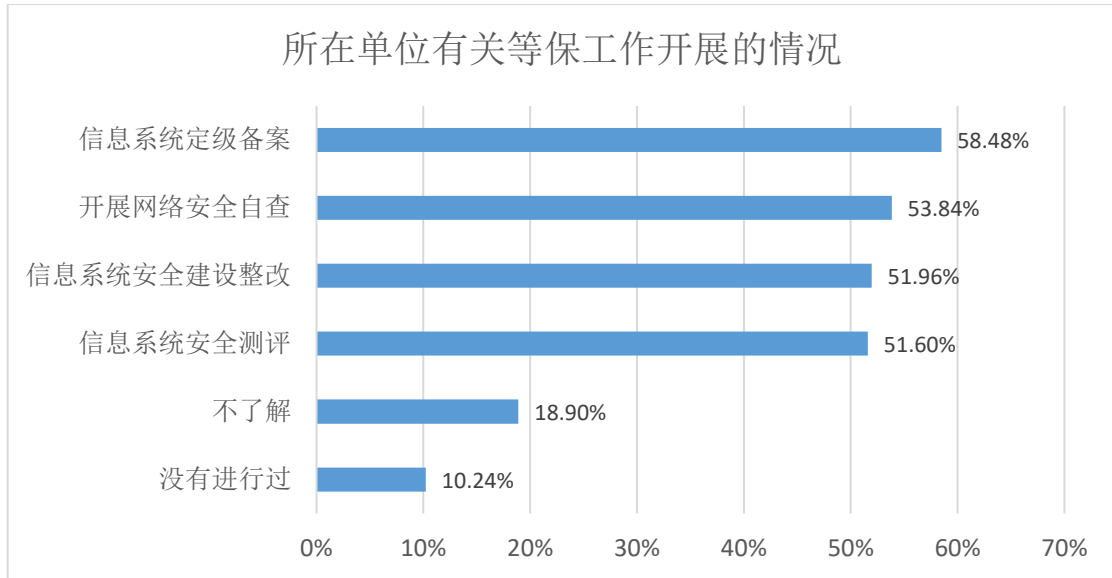
图表 5.9-16：等保制度对产业、企业发展推动作用的评价

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 10.1 题：您认为网络安全等级保护对产业、企业发展的推动作用如何？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（11）单位网络安全等级保护开展情况

参与调查的从业人员所在单位网络安全等级保护开展方面，58.48%从业人员所在单位做了信息系统定级备案，51.96%开展了信息系统安全建设整改，51.60%进行了信息系统安全测评，53.84%开展了网络安全自查，但仍有 10.24%从业人员所在单位没有进行过网络安全等级保护工作。

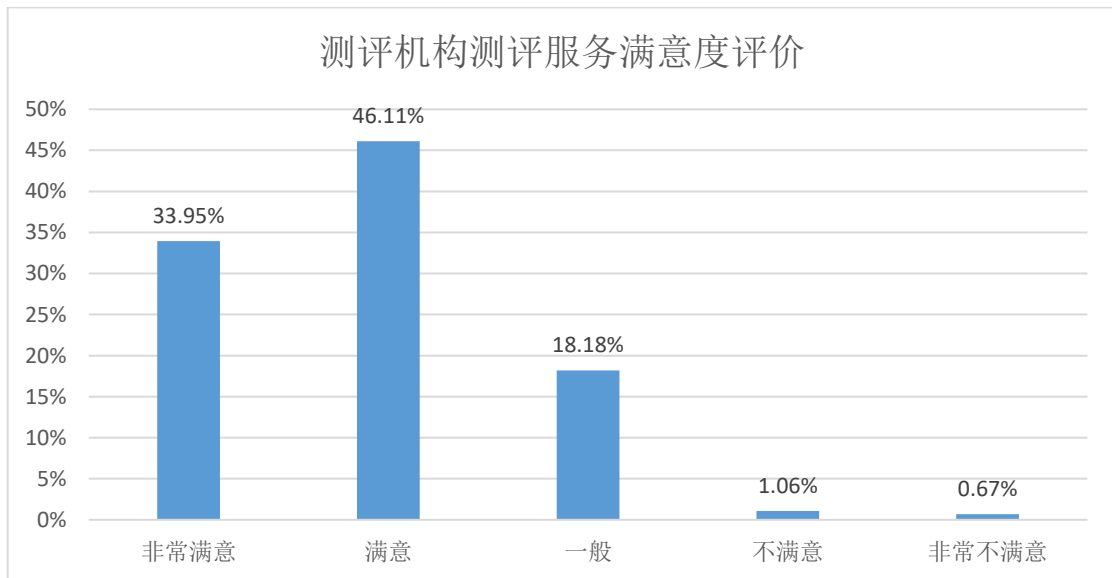


图表 5.9-17：所在单位网络安全等级保护开展情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 11 题：您所在单位是否进行过以下网络安全等级保护工作？）

（11. 1）测评机构服务满意度评价

参与调查的对网络安全测评机构服务满意评价方面，46.11%从业人员评价为满意，33.95%从业人员评价为非常满意，合计 80.06%从业人员对测评服务表示满意和非常满意，认为一般的有 18.18%。



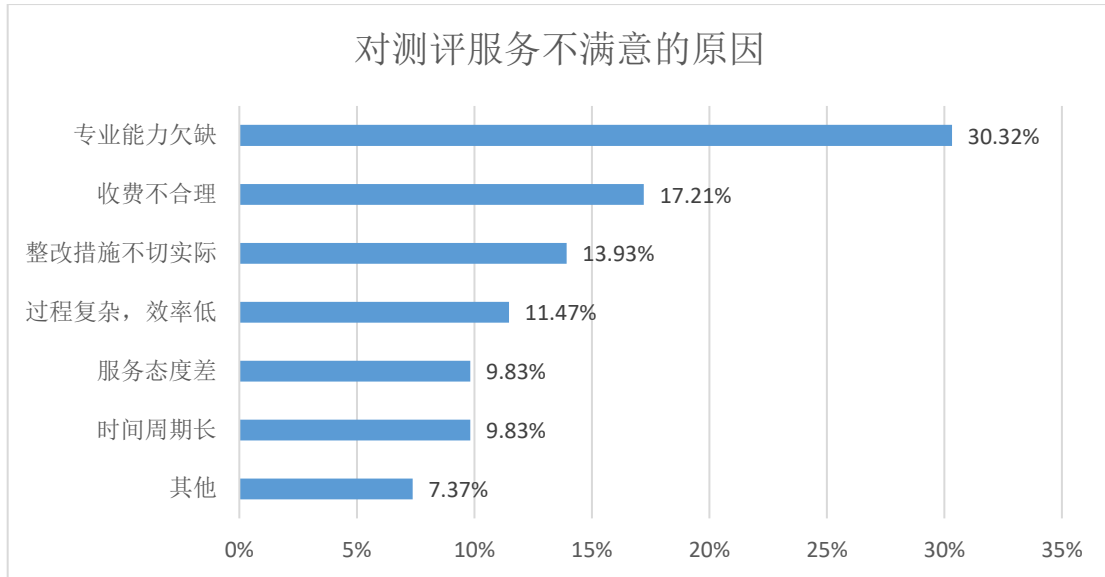
图表 5.9-18：测评机构测评服务满意度评价

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 11.1 题：您对测

评机构进行测评工作的满意度评价如何？）

（11.2）对测评服务不满意的原因

对测评服务不满意的原因方面：30.32%参与调查的从业人员认为是专业能力欠缺，17.21%收费不合理，13.93%认为是整改措施不切实际，11.47%从业人员认为过程复杂效率低。



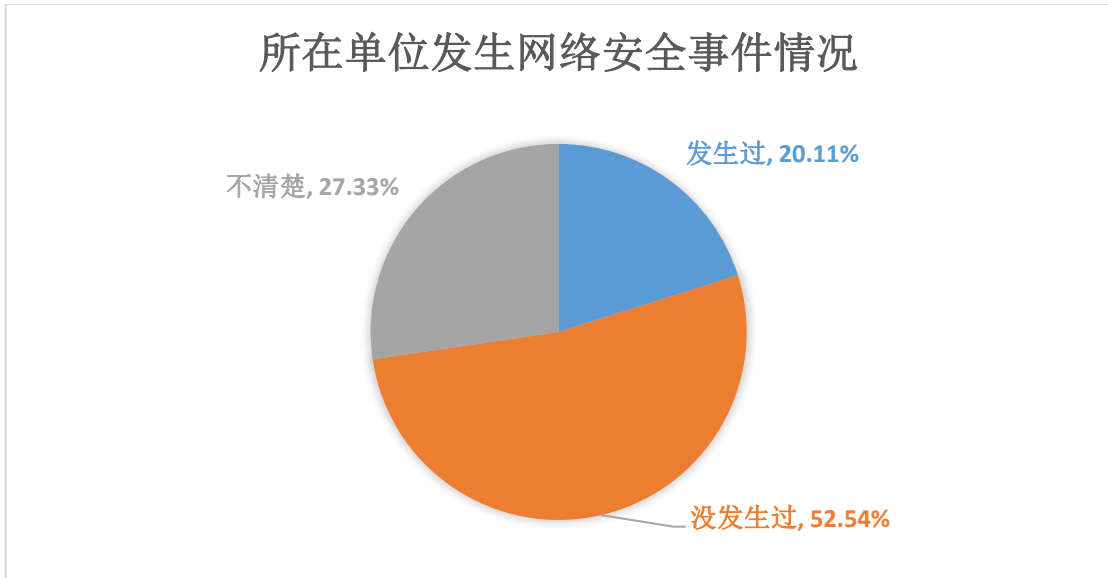
图表 5.9-19：对测评服务不满意的原因

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 11.2 题：您不满意的原因是？）（本题针对 11.1 不满意选项的人员询问，回答人数为 122）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（12）单位发生网络安全事件情况

从业人员所在单位发生网络安全事件方面，20.11%参与调查的从业人员所在单位发生过网络安全事件，52.54%没有发生过网络安全事件，还有 27.33%从业人员表示不清楚。

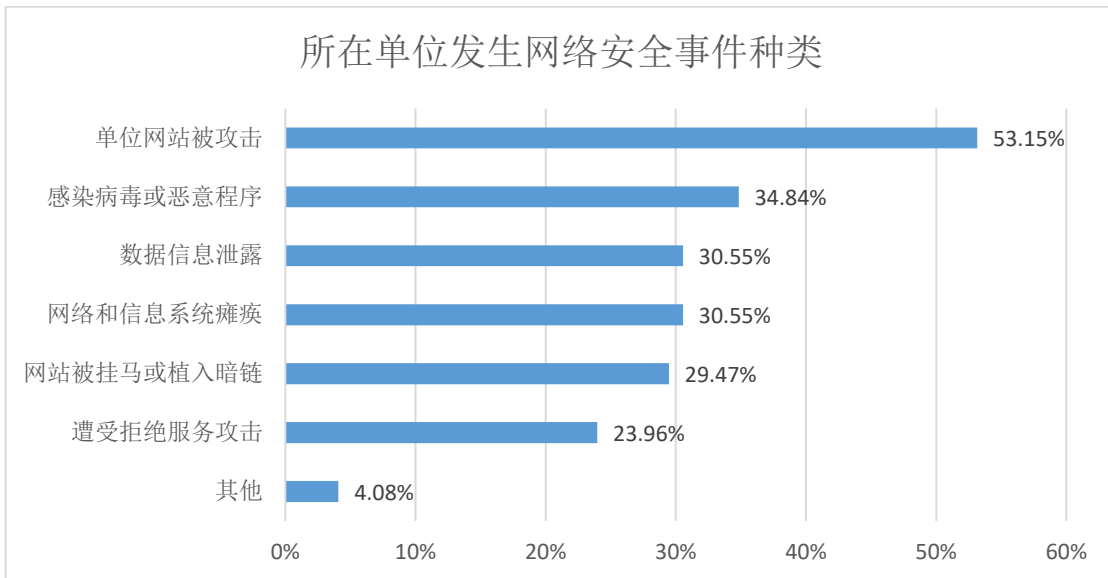


图表 5.9-20：所在单位发生网络安全事件情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12 题：您所在单位发生过网络安全事件吗？）

（12. 1）单位发生网络安全事件种类

对所在单位发生的网络安全事件方面，在发生过安全事件的单位中 53.15% 参与调查的从业人员所在单位发生过单位网站被攻击，34.84% 从业人员单位发生过感染病毒或恶意程序，30.55% 发生过数据信息泄露、30.55% 发生过网络和信息系统瘫痪。

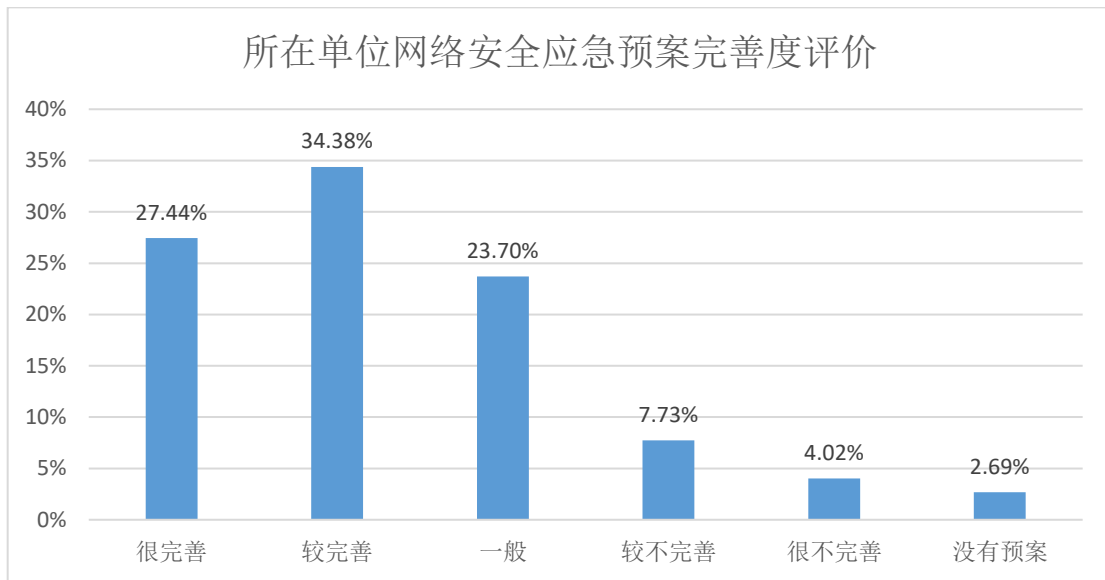


图表 5.9-21：所在单位发生网络安全事件种类

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.1 题：发生了什么事件？）（本题回答人数为 2861。）

（12. 2）单位网络安全应急预案完善度

对所在单位网络安全应急预案建设方面，27.44%参与调查的从业人员认为很完善，34.38%认为较完善、23.70%认为一般。即 61.82%从业人员认为单位网络安全应急预案完善或较为完善。

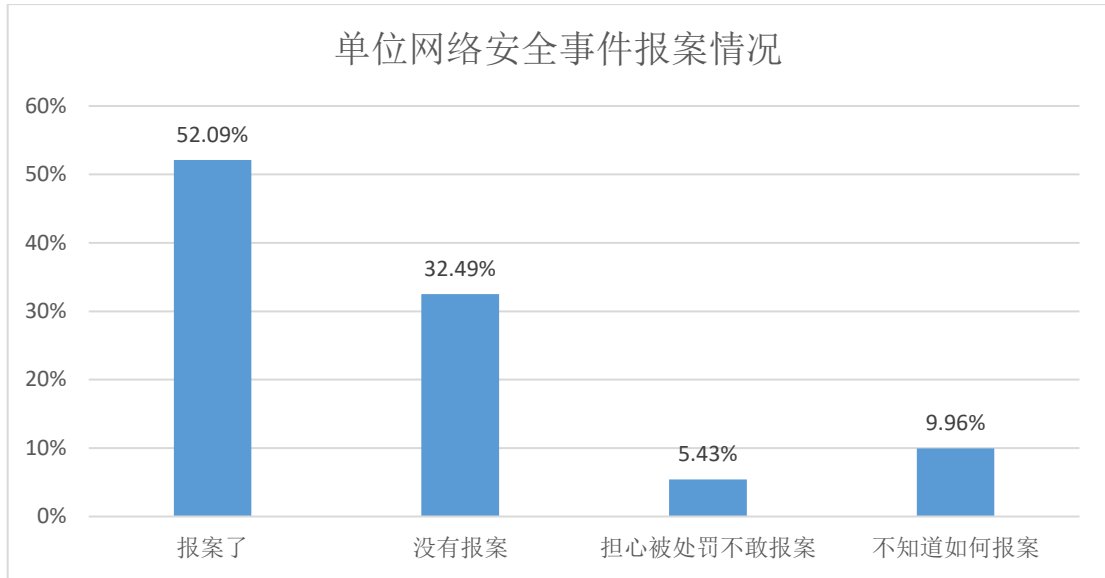


图表 5.9-22：单位网络安全应急预案完善度评价

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.2 题：您认为所在单位目前针对网络安全事件的应急预案是否完善？）（本题回答人数为 2861。）

（12. 3）单位网络安全事件报案情况

对所在单位发生网络安全事件报案方面，52.09%参与调查的从业人员所在单位报案了，32.49%从业人员所在单位没有报案，5.43%担心被处罚不敢报案，9.96%不知道如何报案。

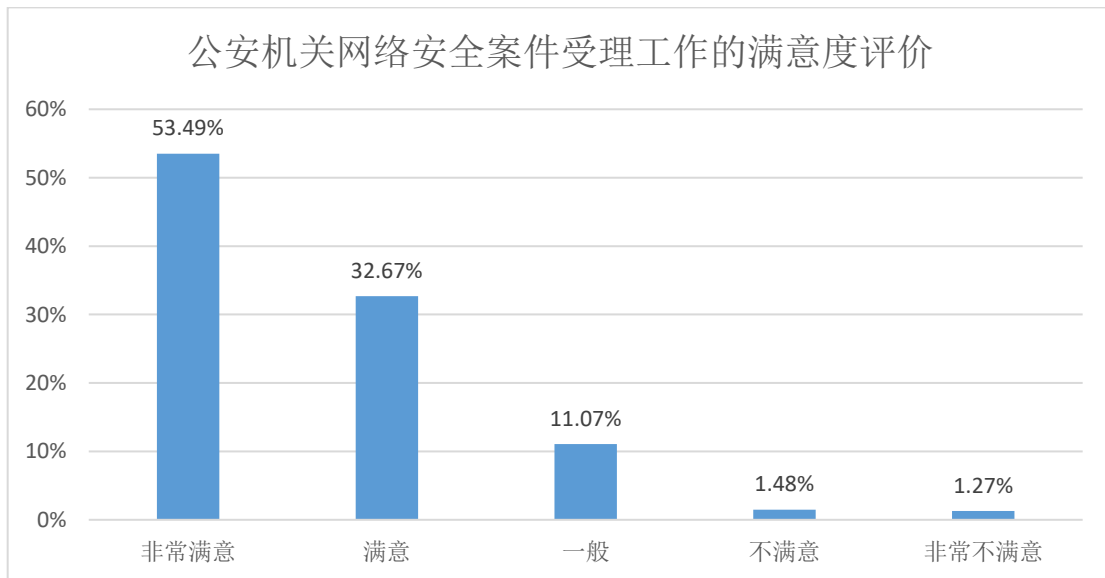


图表 5.9-23：单位网络安全事件报案情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.3 题：您所在单位针对发生的网络安全事件向公安机关报案了吗？）（本题回答人数为 2739。）

（12.4）公安机关网络安全案件受理工作评价

对公安机关网络安全案件受理工作评价方面，53.49%参与调查的从业人员认为非常满意，32.67%从业人员表示满意，11.07%表示一般，大部分（86.16%）从业人员对公安机关网络安全案件受理工作是满意或非常满意的。



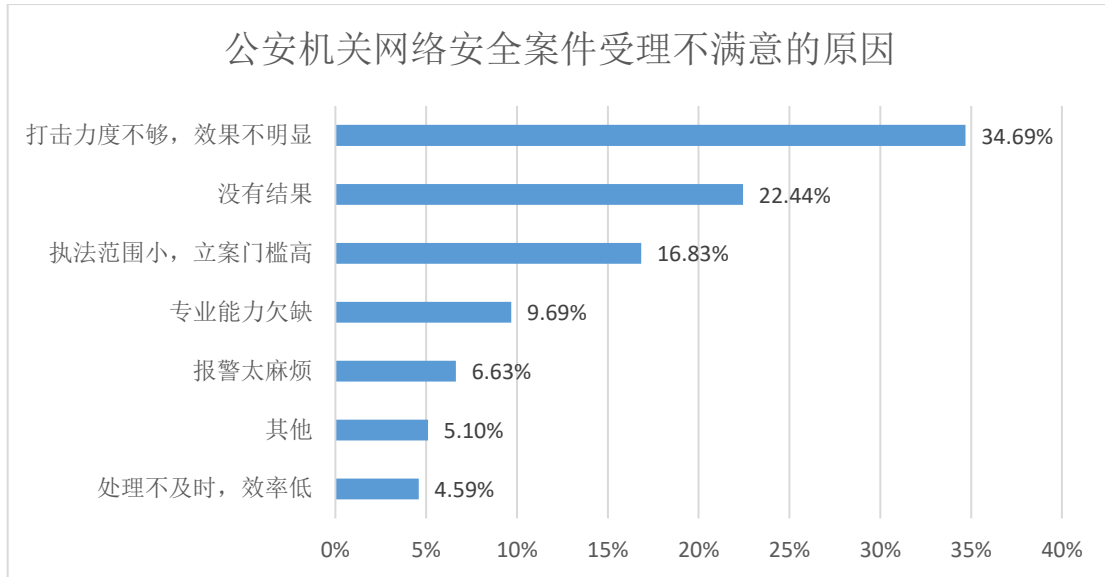
图表 5.9-24：公安机关网络安全案件受理工作满意度评价

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.4 题：您所在

单位对公安机关案件受理是否满意？）（本题回答人数为 1417。）

（12.5）公安机关网络安全案件受理不满意的原因

对公安机关网络安全案件受理工作不满意的原因，34.69%参与调查的从业人员认为打击力度不够，效果不明显，22.44%从业人员认为没有结果，16.83%认为执法范围小，立案门槛高，9.69%认为专业能力欠缺。



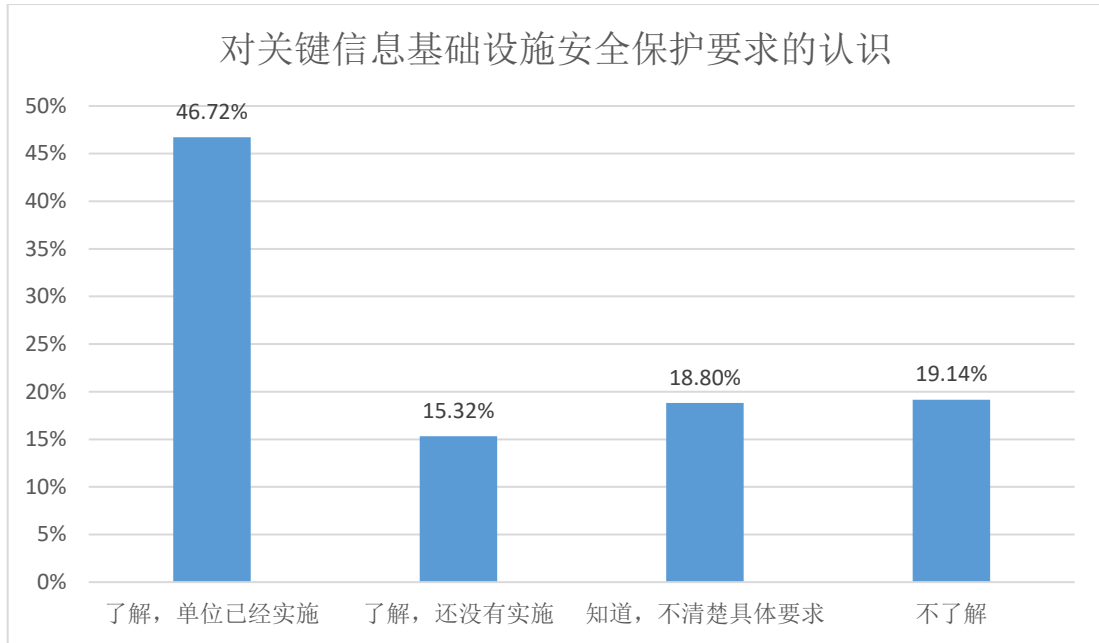
图表 5.9-25：公安机关网络安全案件受理不满意的原因

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.5 题：您认为不满意的原因是？）（本题回答人数为 196。）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（13）对关键信息基础设施保护要求的认识

对关键信息基础设施保护要求的认识方面，46.72%参与调查的从业人员认为了解而且单位已经实施，15.32%从业人员认为了解但还没有实施，18.80%认为知道但不清楚具体要求，19.69%认为不了解。显示关键信息基础设施保护已经被大部分从业人员（80.84%）了解，而且在部分从业人员（46.72%）所在单位已经实施实施，但仍有相当比例的从业人员（34.12%）还没有开始实施或不知到要求。显示关键信息基础设施保护要求的宣传取得良好的效果，但具体的实施规范和细则仍需要进一步细化和贯彻落实。

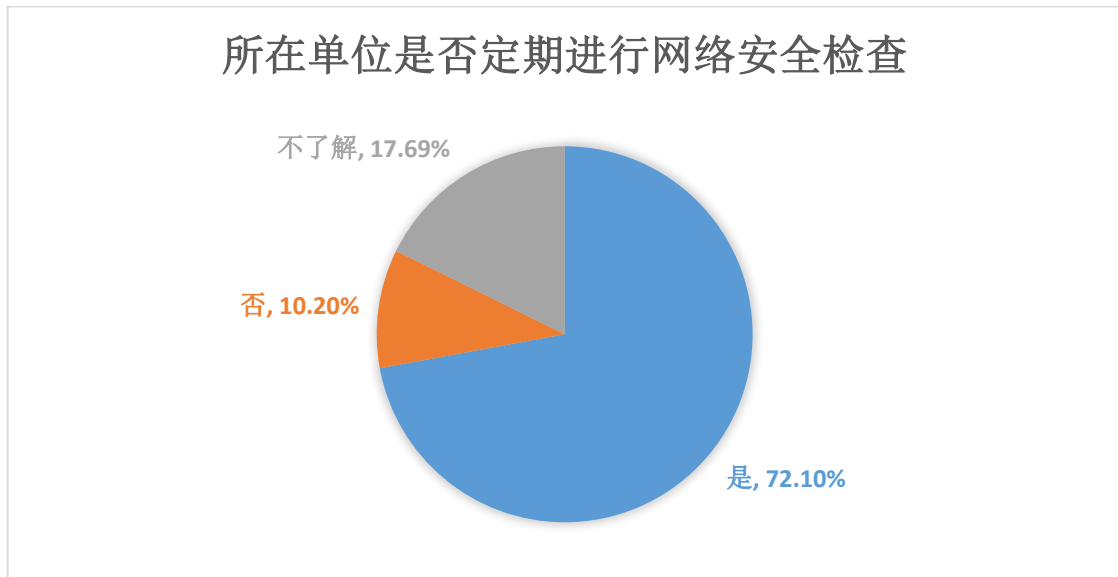


图表 5.9-26: 对关键信息基础设施安全保护要求的认识

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 13 题：您对关键信息基础设施安全保护要求了解吗？）

（14）网络安全检查落实情况

对所在单位网络安全检查措施落实情况，72.10%参与调查的从业人员表示所在单位有定期进行网络安全检查，10.20%从业人员所在单位没有定期进行网络安全检查，17.69%表示不了解。



图表 5.9-27: 所在单位是否定期进行网络安全检查

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 14 题：您所在单位是否定期对重要的信息系统/业务系统进行安全检查？）

网络安全感满意度调查



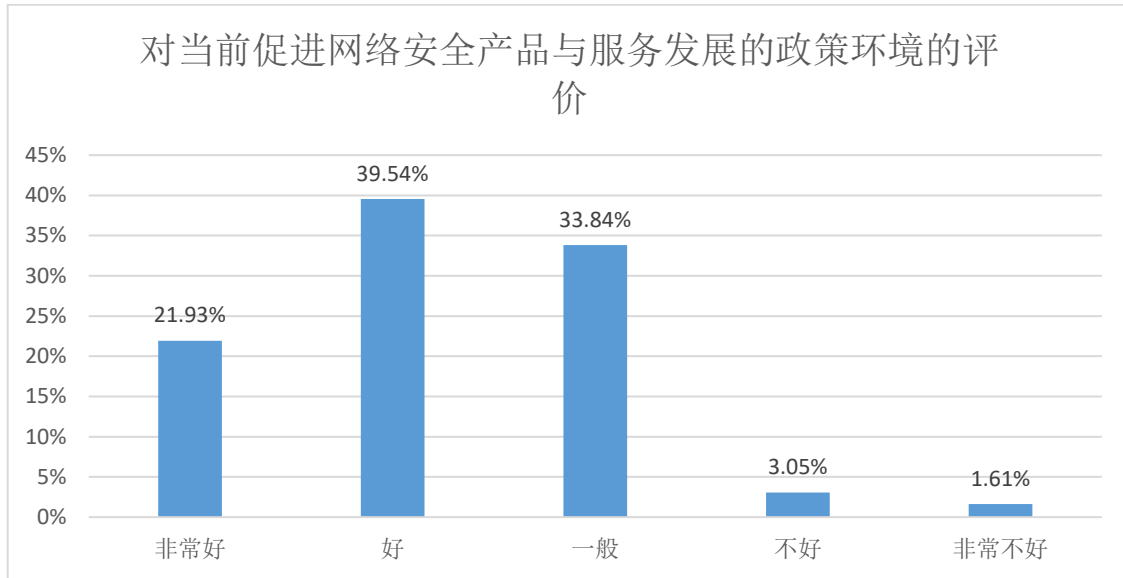
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.10 专题 B：行业发展与生态建设专题

参与本专题答题的从业人员数为 12913。

（1）行业发展的政策环境

参与调查的从业人员对当前促进网络安全产品与服务发展的政策环境评价为：21.93%从业人员认为非常好，39.54%认为好，33.84%认为一般，持肯定态度的占大部分（61.47%）。但也有三分之一的从业人员评价不高。



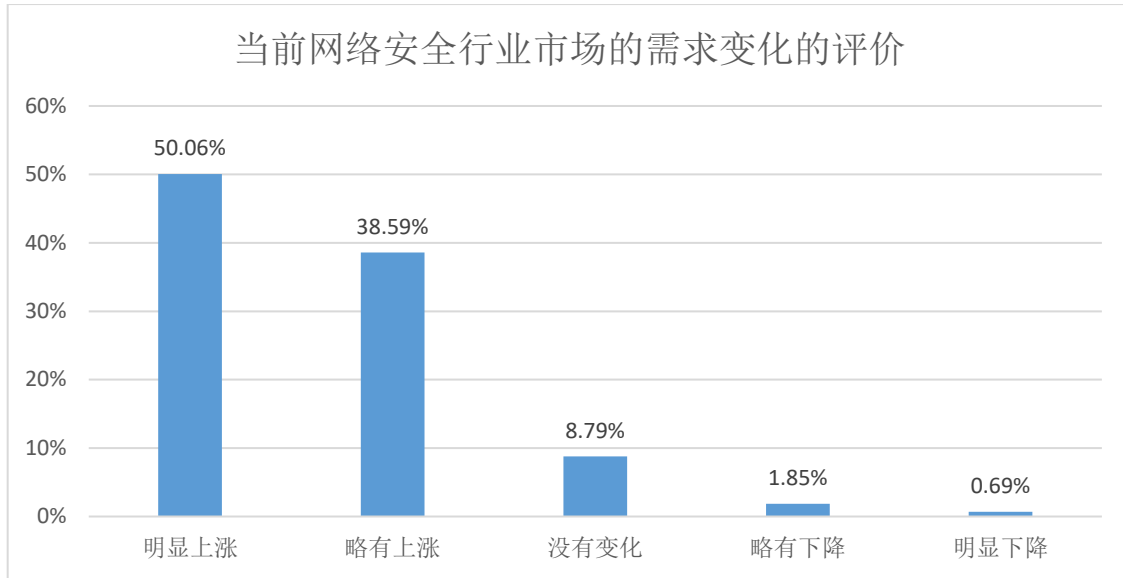
图表 5.10-1：对当前促进网络安全产品与服务发展的政策环境的评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 1 题：您认为当前促进网络安全产品与服务发展的政策环境如何？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2）当前网络安全行业市场的需求变化

参与调查的从业人员对当前网络安全行业市场的需求变化评价为：50.06%从业人员认为明显上涨，38.59%从业人员认为略有上涨，8.79%认为没有变化，持上涨看法的占绝大部分（88.65%）。显示从业人员对网络安全市场看法比较乐观。

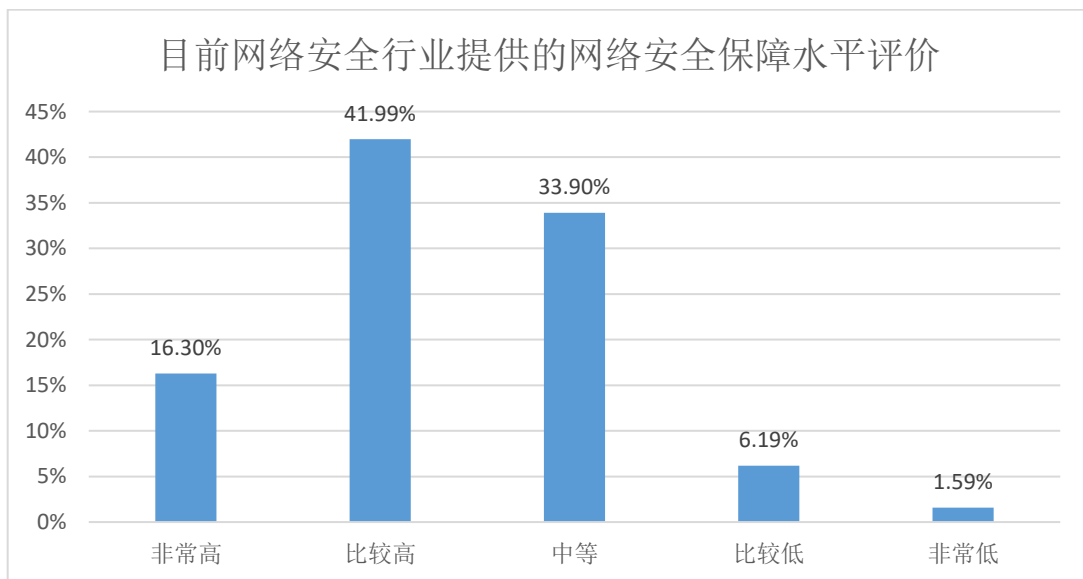


图表 5.10-2：当前网络安全行业市场的需求变化

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 2 题：相比以往您认为当前网络安全行业市场的需求变化如何？）

（3）目前网络安全行业提供的网络安全保障水平

参与调查的从业人员对目前网络安全行业提供的网络安全保障水平评价为：16.30%从业人员认为非常高，41.99%从业人员认为比较高，33.90%认为中等，认为行业的网络安全保障水平比较高和非常高看法的占大部分（58.29%）。显示大部分从业人员对网络安全行业提供网络安全保障水平是比较认可的。

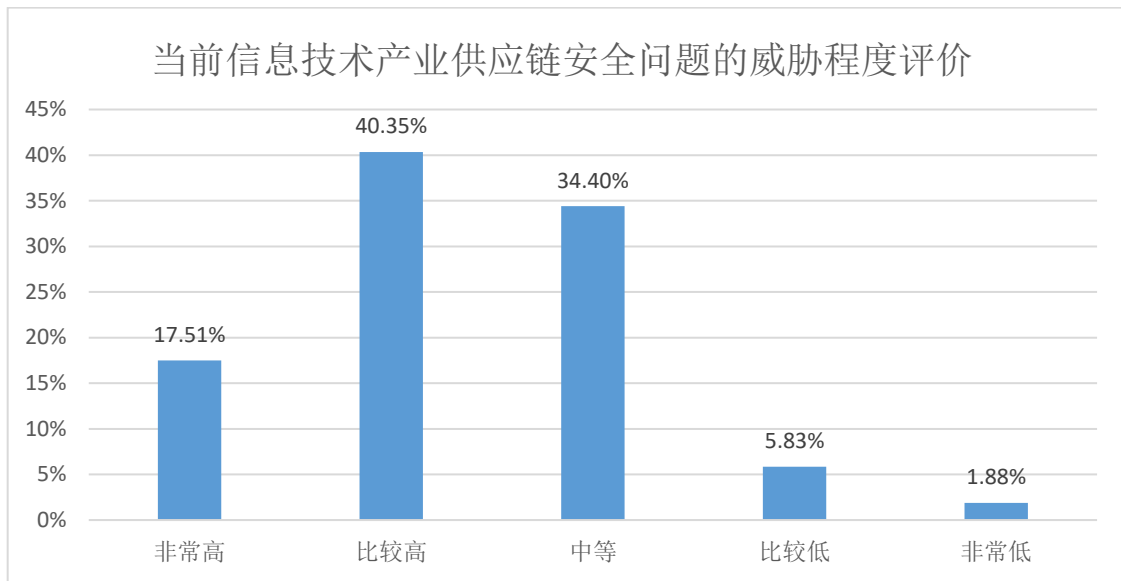


图表 5.10-3：目前网络安全行业提供的网络安全保障水平评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 3 题：据您了解目前网络安全行业提供的网络安全保障水平如何？）

（4）信息技术产业供应链安全威胁

参与调查的从业人员对信息技术产业供应链安全威胁评价为：17.51%从业人员认为威胁非常高，40.35%从业人员认为比较高，34.40%认为中等，持威胁比较高和非常高看法的占大部分（57.86%）。显示信息技术产业供应链安全的威胁是比较高的。

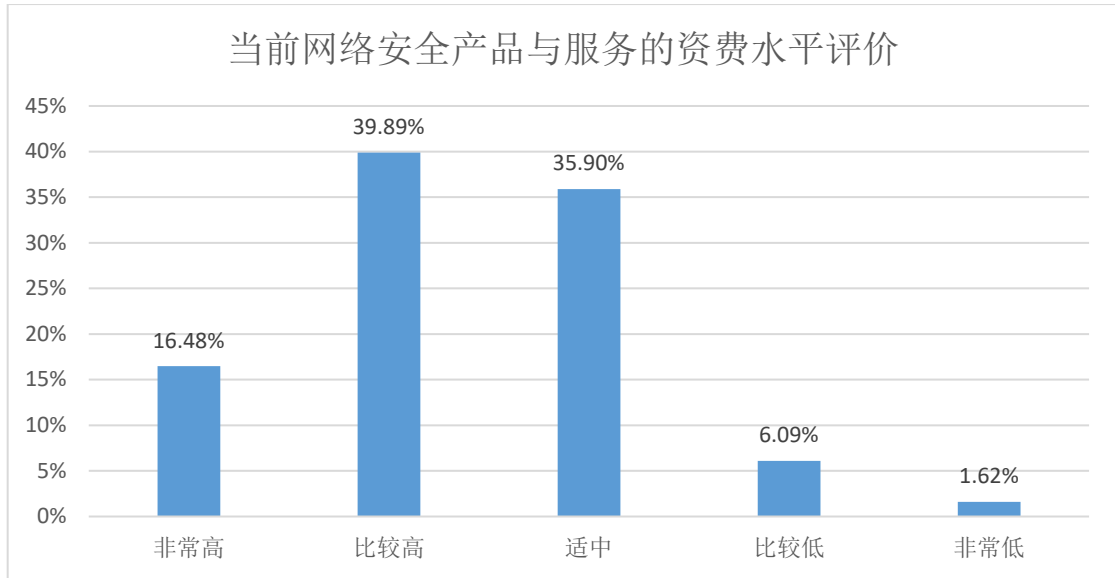


图表 5.10-4：当前信息技术产业供应链安全问题的威胁

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 4 题：您认为当前信息技术产业供应链安全问题的威胁如何？）

（5）当前网络安全产品与服务的资费水平

参与调查的从业人员对当前网络安全产品与服务的资费水平评价为：16.48%从业人员认为非常高，39.89%从业人员认为比较高，35.90%认为适中，持比较高和非常高看法的占大部分（56.37%）。显示网络安全行业产品和服务收费是比较高的。

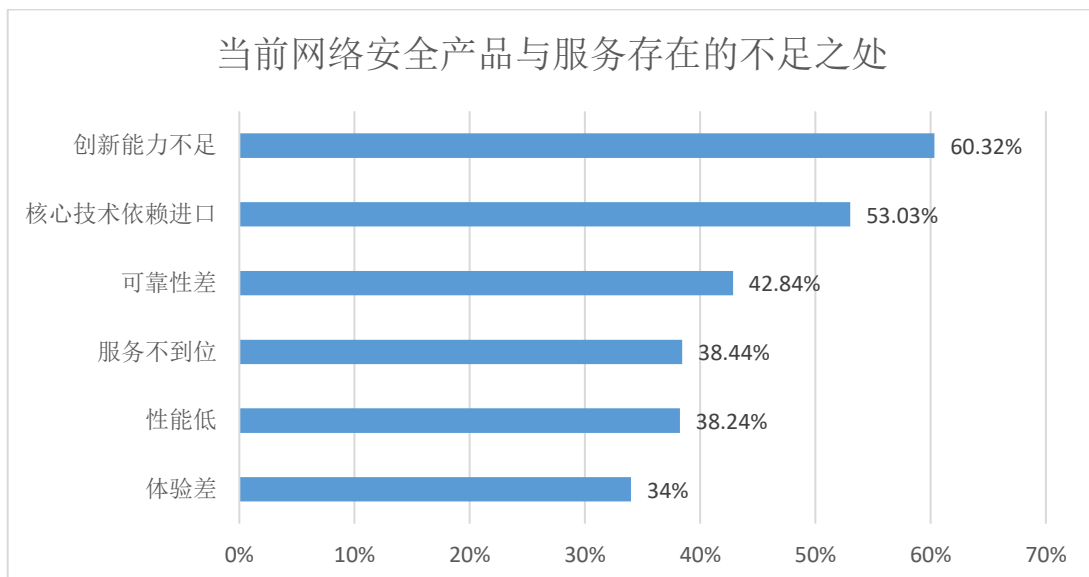


图表 5.10-5：当前网络安全产品与服务的资费水平

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 5 题：您认为当前网络安全产品与服务的资费水平如何？）

（6）当前网络安全产品与服务存在问题

参与调查的从业人员对当前网络安全产品与服务存在问题看法为：排前 5 位的为：1 创新能力不足（60.32%）、2 核心技术依赖进口（53.03%）、3 可靠性差（42.84%）、4 服务不到位（38.44%）、5 性能低（38.24%）。



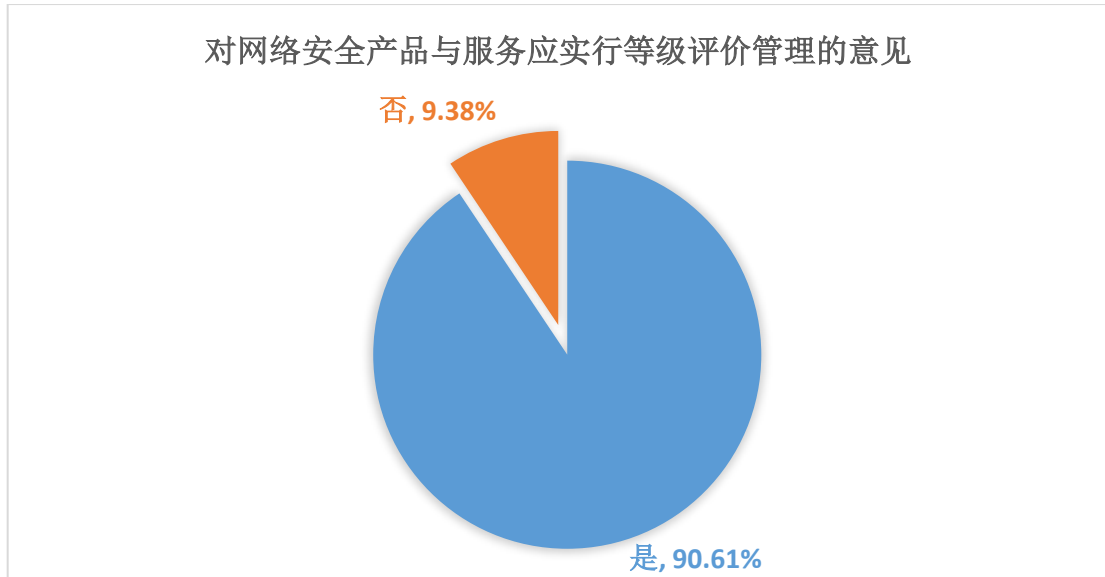
图表 5.10-6：当前网络安全产品与服务存在的不足之处

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 6 题：您认为当前网络

安全产品与服务存在的不足之处是？)

(7) 对当前网络安全产品与服务实行等级管理看法

参与调查的从业人员对当前网络安全产品与服务实行等级管理看法为：绝大部分 90.61% 从业人员认为应该实行等级管理，小部分 9.38% 认为不应实行等级管理。



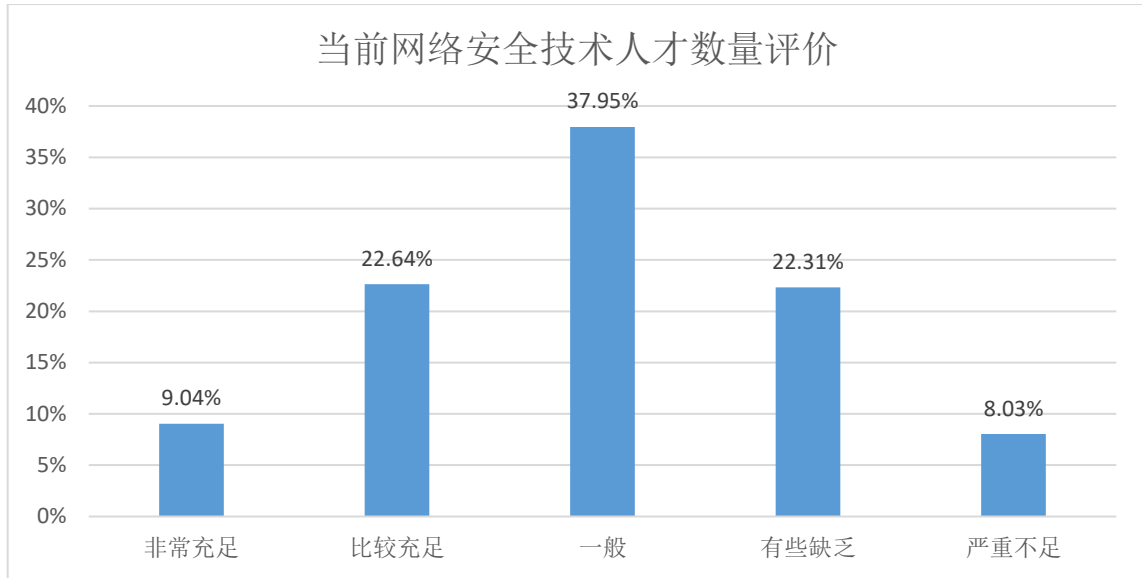
图表 5.10-7：对网络安全产品与服务实行等级评价管理的意见

(图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 7 题：您认为当前网络安全产品与服务是否应该实行等级评价管理？)

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

(8) 当前网络安全技术人员数量评价

参与调查的从业人员对当前网络安全技术人员数量评价呈持平的状态，认为一般最多，占 37.95%，认为比较充足的 22.64% 和认为有效缺乏的 22.31% 差不多，认为非常充足的 9.04% 和认为严重不足的 8.03% 差不多。技术人员问题不仅是数量问题，还有质量和结构的问题。

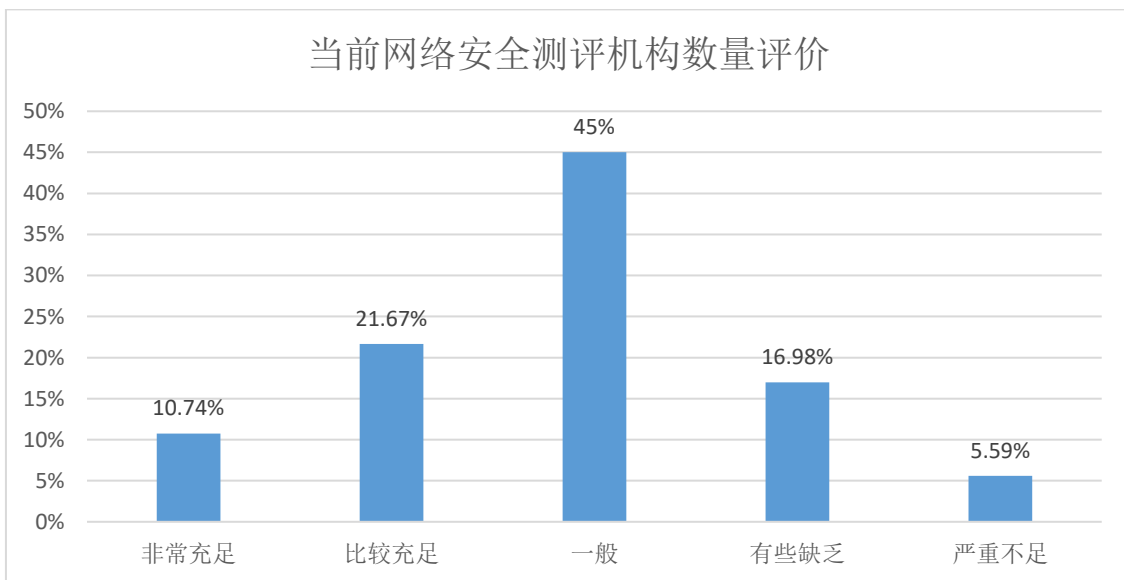


图表 5.10-8：当前网络安全技术人才数量评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 8 题：您认为当前网络安全技术人才数量如何？）

（9）当前网络安全测评机构数量评价

参与调查的从业人员中对当前网络安全测评机构数量评价方面，45%的从业人员网民认为数量一般。21.67%认为数量比较充足，16.98%认为有些缺乏，10.74%认为非常充足，5.59%认为严重不足。



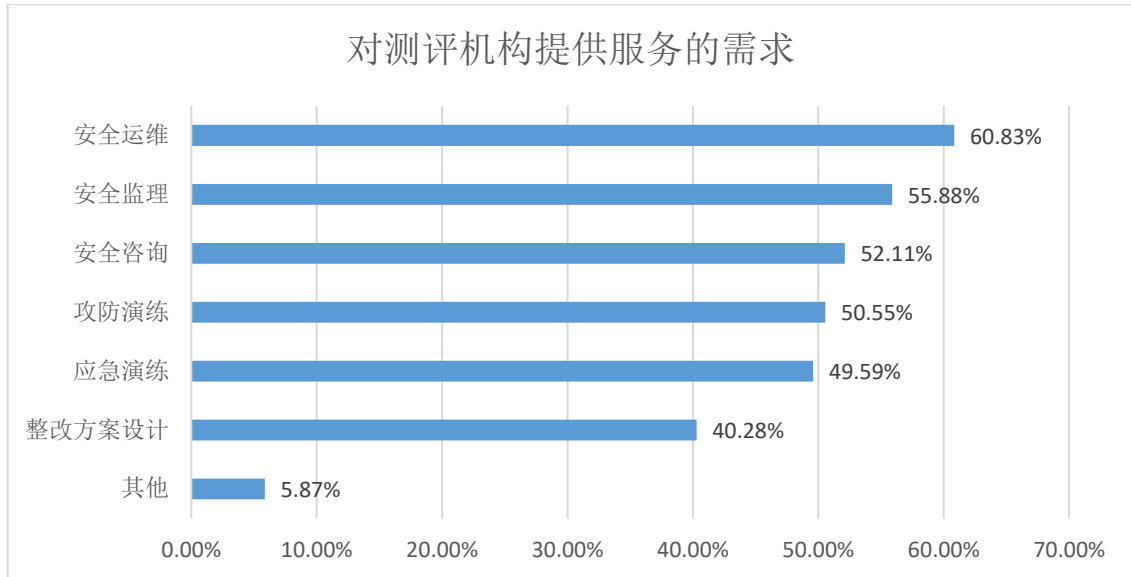
图表 5.10-9：当前网络安全测评机构数量评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 9 题：您认为当前网络

安全测评机构数量如何？）

（10）对测评机构提供服务的需求

参与调查的从业人员对测评机构提供服务的需求排前 5 位是：1 安全运维 60.83%，2 安全监理 55.88%，3 安全咨询 52.11%，4 攻防演练 50.55%，5 紧急演练 49.59%。



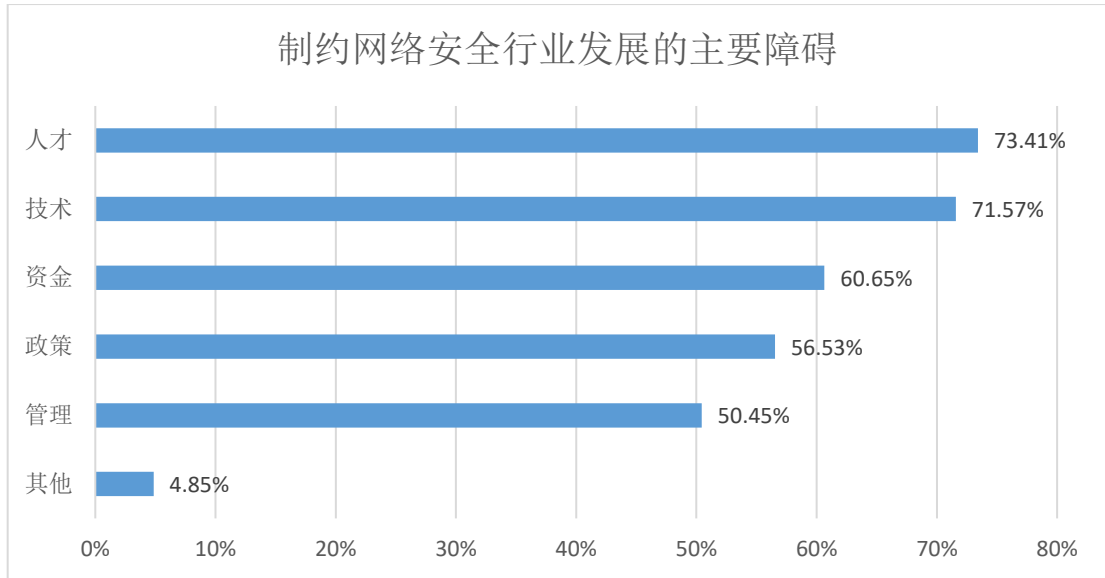
图表 5.10-10：对测评机构提供服务的需求

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 10 题：您所在单位还需要测评机构提供哪些服务？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（11）制约网络安全行业发展的主要障碍

从业人员制约网络安全行业发展的主要障碍排前 3 位是：1 人才 73.41%，2 技术 71.57%，3 资金 60.65%。

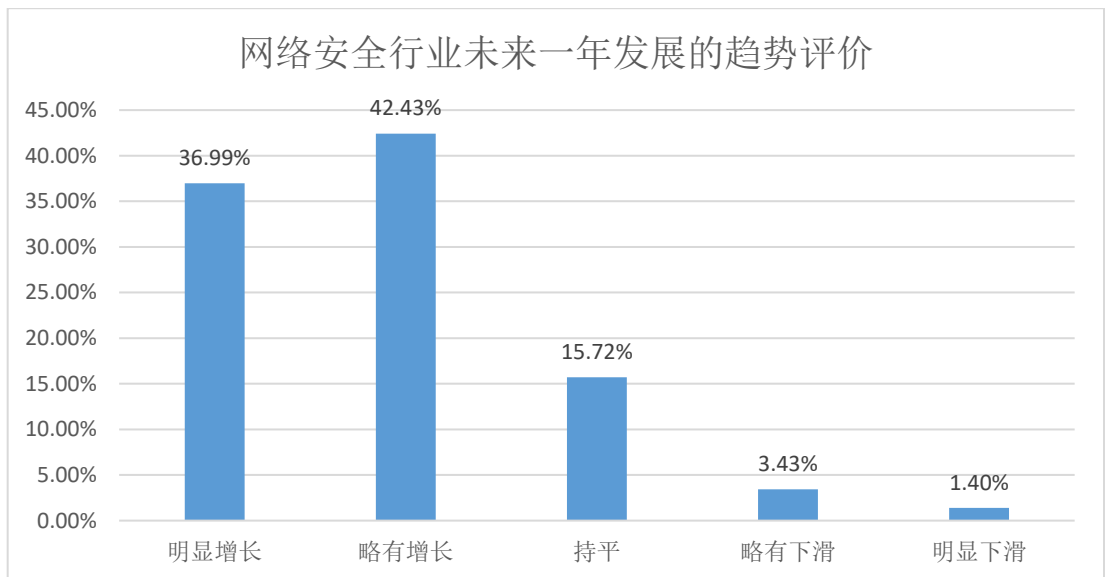


图表 5.10-11：制约网络安全行业发展的主要障碍

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 11 题：您认为制约网络安全行业发展的主要障碍是什么？）

（12）网络安全行业未来一年发展的趋势评价

参与调查的从业人员对网络安全行业未来一年发展的趋势评价：36.99%认为明显增长，42.43%认为略有增长，即接近八成（79.42%）从业人员认为未来有增长。



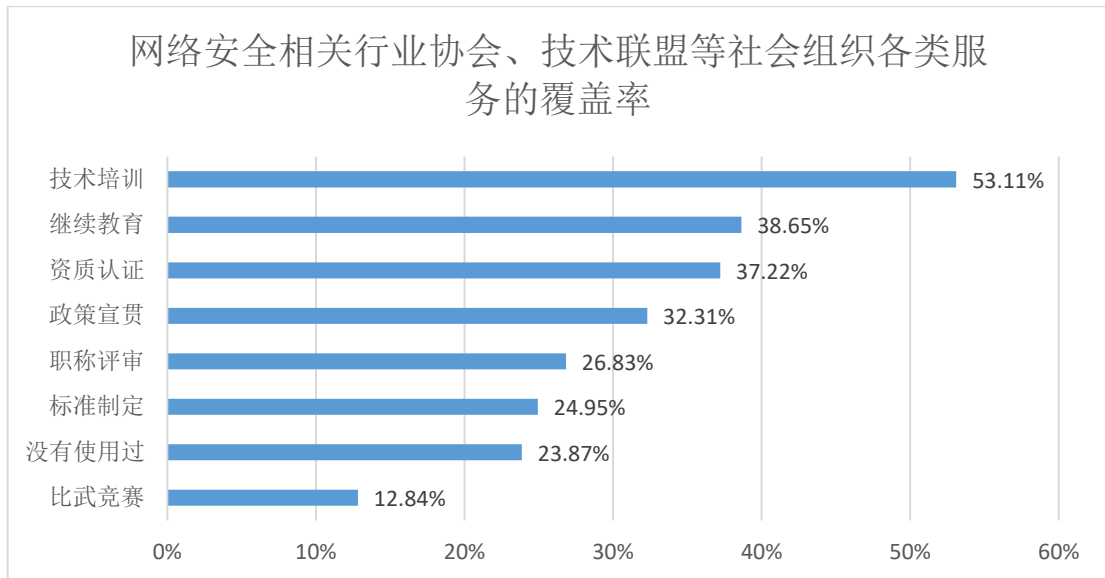
图表 5.10-12：网络安全行业未来一年发展的趋势评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 12 题：您认为网络安

全行业未来一年发展的趋势如何？）

（13）网络安全行业协会等社会组织服务情况

参与调查的从业人员对网络安全行业协会等社会组织服务情况评价：53.11%从业人员使用过技术培训服务，38.65%使用过继续教育服务，37.22%使用过资质认证服务，32.31%使用过政策宣贯服务，显示技术培训是覆盖率最高的服务，其它服务还有一定的提升空间。



图表 5.10-13：网络安全行业协会等社会组织服务情况

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 13 题：您使用过哪些由网络安全相关行业协会、技术联盟等社会组织提供的服务？）

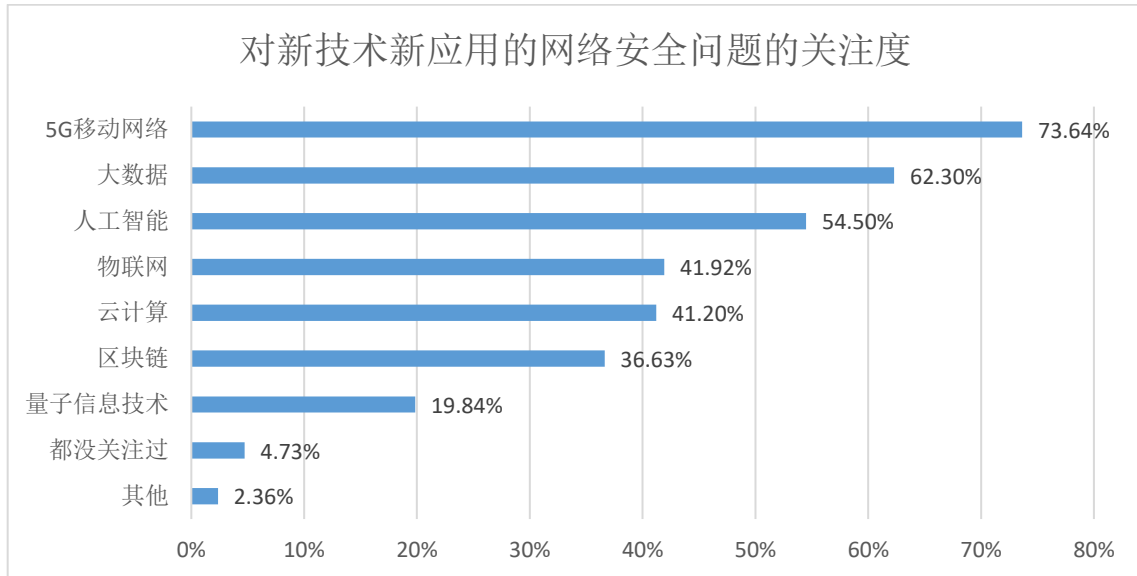
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.11 专题 C：新技术应用与网络安全专题

参与本专题答题的从业人员人数为 18663。

（1）对新技术新应用的网络安全问题的关注度

从业人员对新技术新应用的网络安全问题的关注度排列前 5 位为：5G 移动网络（73.64%）、大数据（62.30%）、人工智能（54.50%）、物联网（41.92%）、云计算（41.20%）。数据显示从业人员对新技术的网络安全问题是比较关注的。



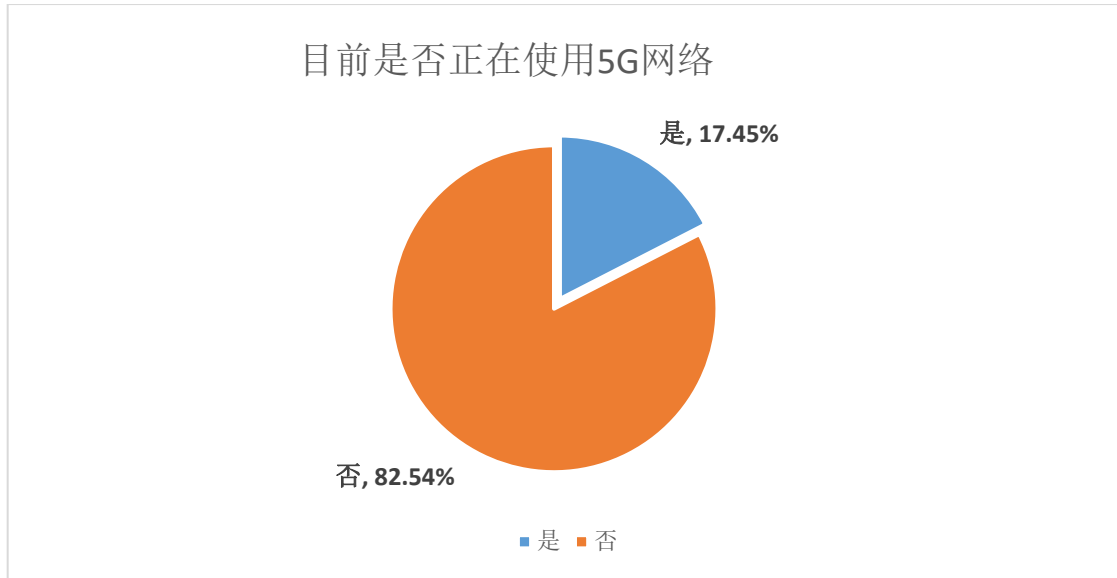
图表 5.11-1：对新技术新应用的网络安全问题的关注度

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 1 题：您关注过以下哪项新技术新应用的网络安全问题？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2）从业人员 5G 网络使用情况

从业人员 5G 网络使用情况：17.45%从业人员已经使用 5G 网络，82.54%从业人员没有使用 5G 网络，显示 5G 网络应用刚起步，从业人员中使用率不算高。

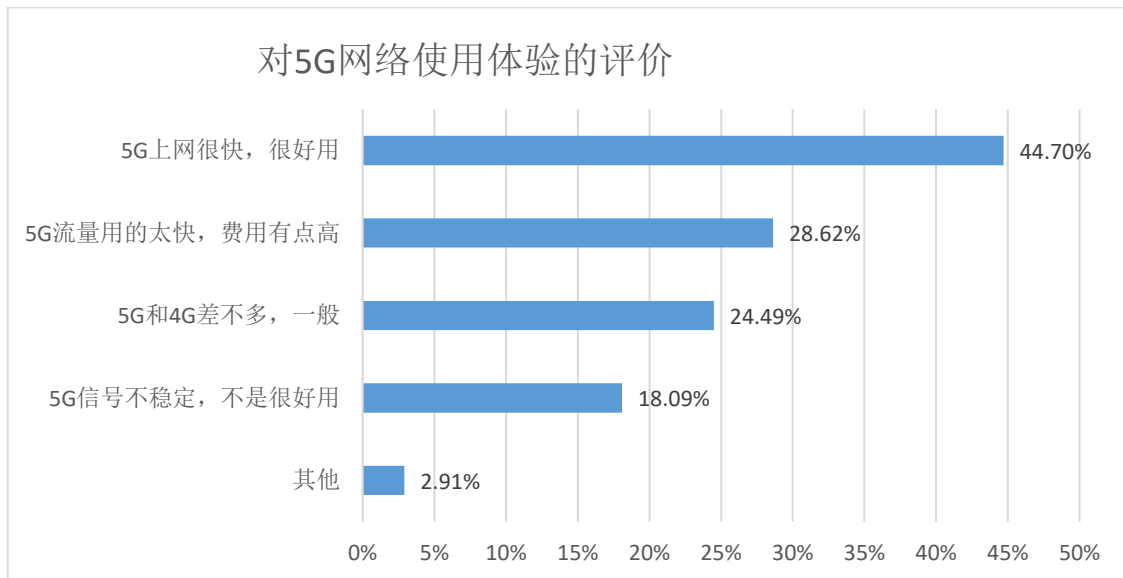


图表 5.11-2：从业人员 5G 网络使用率

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 2 题：您目前是否正在使用 5G 网络？）

（2. 1）对 5G 网络使用体验的评价

参与调查的从业人员对 5G 网络使用体验评价：44.70%从业人员认为 5G 上网很快很好用；28.62%从业人员认为 5G 流量用的太快，费用有点高；24.49%认为 5G 和 4G 差不多，感觉一般；还用 18.09%认为 5G 信号不稳定不是很好用。



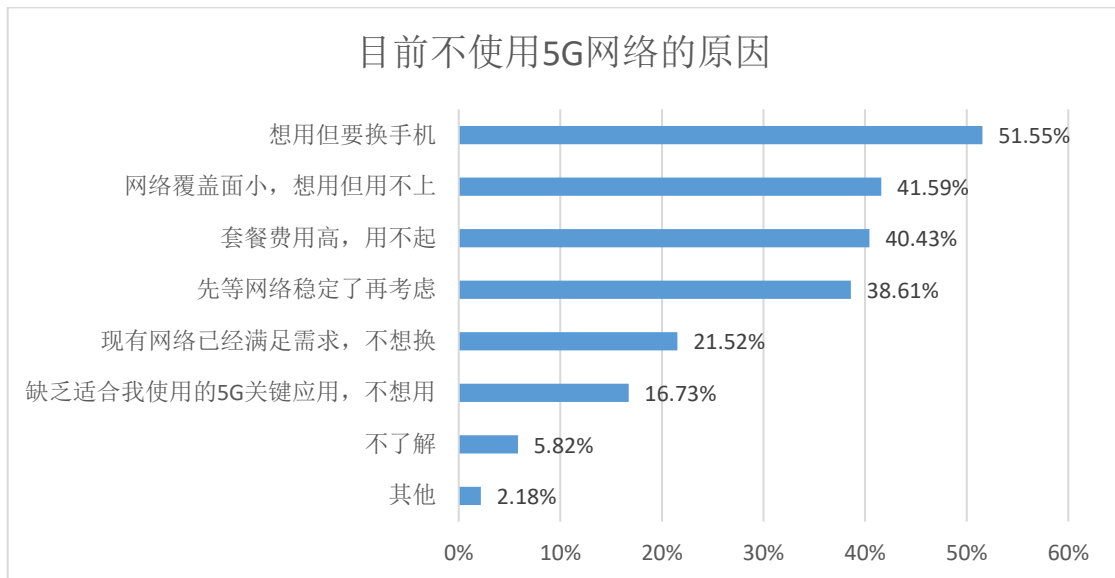
图表 5.11-3：对 5G 网络使用体验的评价

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 2.1 题：使用 5G 网

络的感受是？）（本题是由使用过 5G 的人回答，答题人数 3711。）

（2. 2）目前不使用 5G 网络的原因

目前不使用 5G 网络的原因排前 3 位为：1 想用但要换手机（51.55%）、2 网络覆盖面小想用但用不上（41.59%）、3 套餐费用高用不起（40.43%）；4 先等网络稳定了再考虑（38.61%）。数据显示手机终端、使用成本、网络质量等问题是参与调查的从业人员使用 5G 考虑的主要因素。

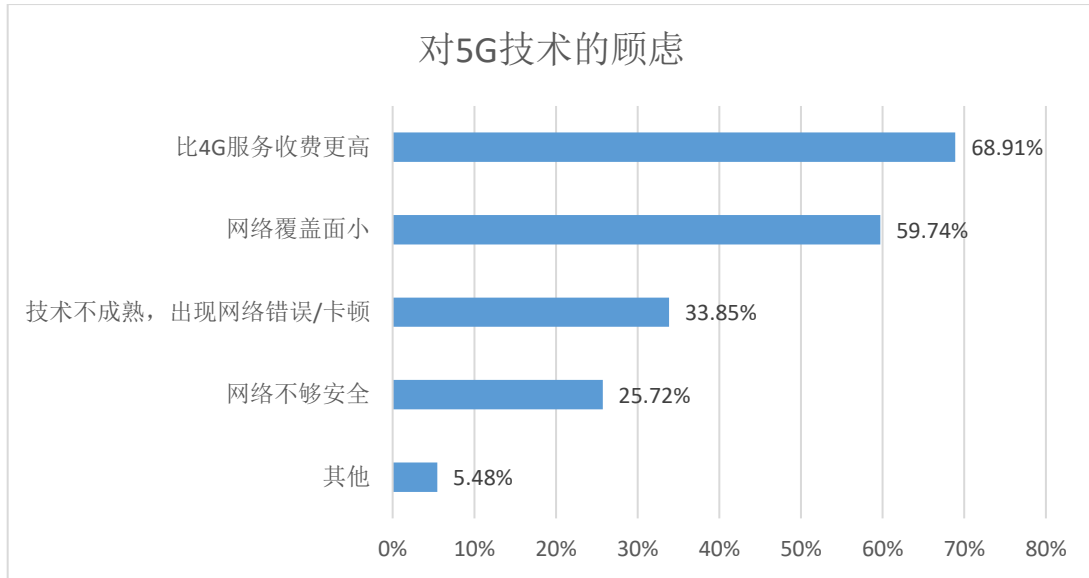


图表 5.11-4：目前不使用 5G 网络的原因

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 2.2 题：目前不使用 5G 网络的原因是？）

（3）对 5G 技术的顾虑

参与调查的从业人员对 5G 技术的顾虑主要有：1 比 4G 服务收费更高（68.91%），2 网络覆盖面小（59.74%），3 技术不成熟出现网络错误或卡顿（33.85%），4 网络不安全（25.72%）。

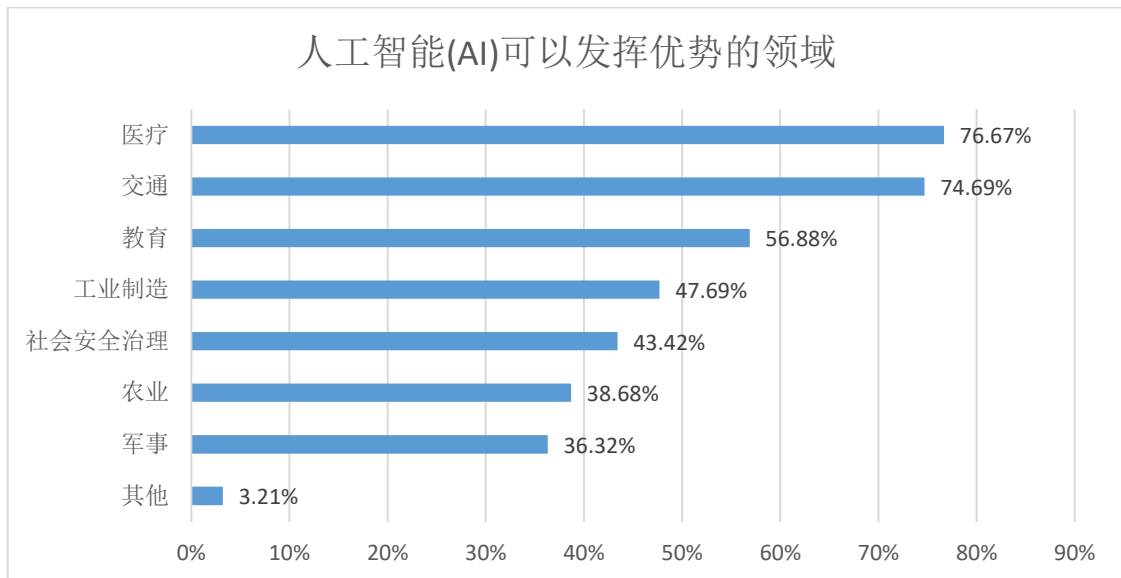


图表 5.11-5：对 5G 技术的顾虑

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 3 题：您对 5G 技术存在哪些顾虑？）

（4）人工智能(AI)可以发挥优势的领域

参与调查的从业人员对人工智能(AI)可以发挥优势的领域认为：医疗（76.67%）、交通（74.69%）、教育（56.88%）、工业制造（47.69%）和社会安全治理（43.42%）等领域人工智能可以发挥优势。



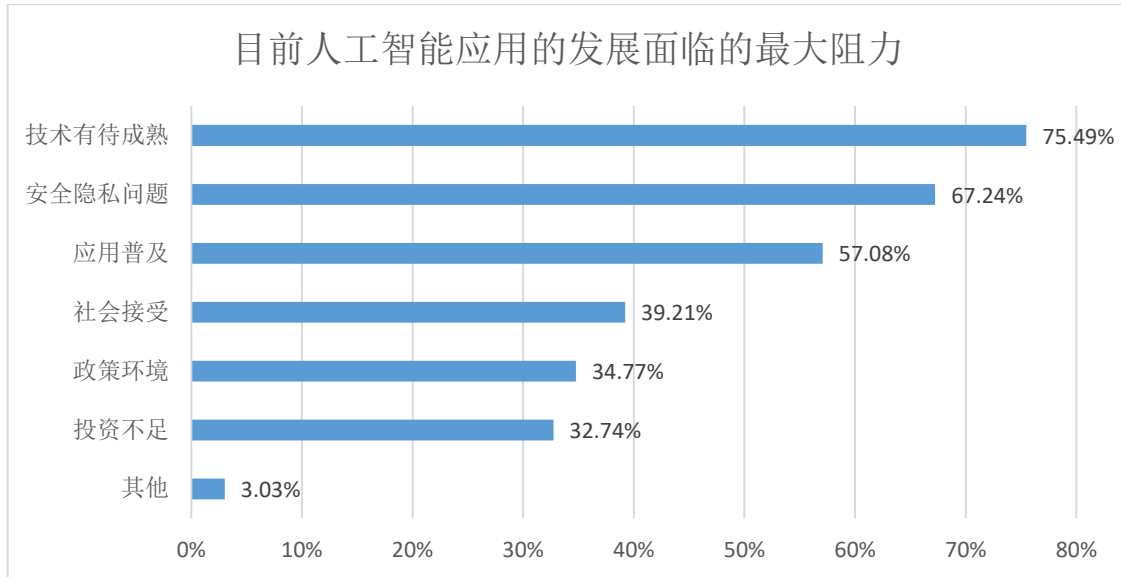
图表 5.11-6：人工智能(AI)可以发挥优势的领域

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 4 题：您最期待人工

智能(AI)在哪些领域发挥优势？)

(5) 目前人工智能应用发展面临的阻力

参与调查的从业人员对目前人工智能应用发展面临的阻力排前 3 位为：1 技术有待成熟（75.46%），2 安全隐私问题（67.24%），3 应用普及（57.08%），数据显示技术成熟度、安全隐私保护问题等是从业人员关注的重点。



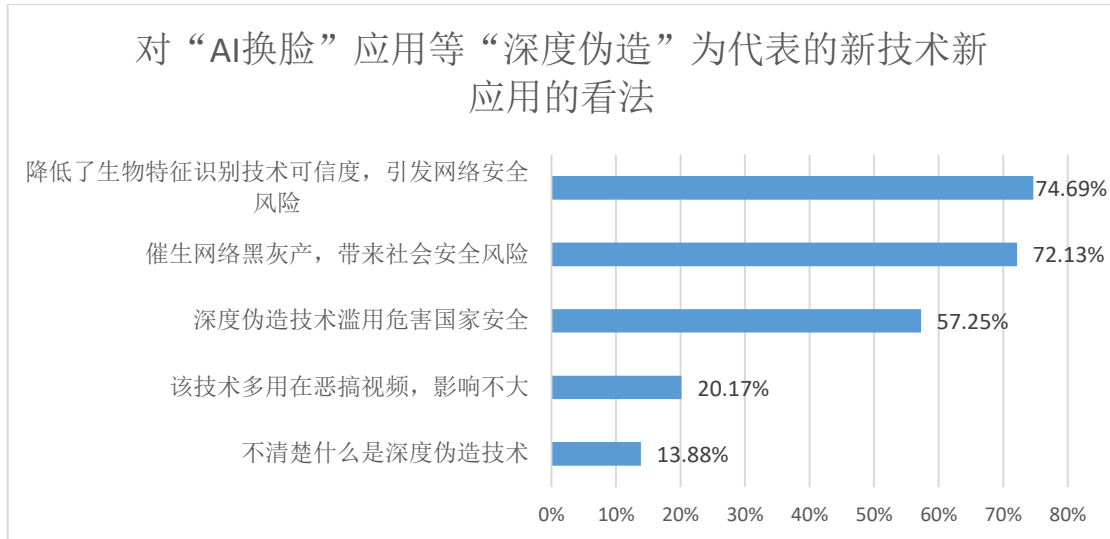
图表 5.11-7：目前人工智能应用的发展面临的最大阻力

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 5 题：您认为目前人工智能应用的发展面临的最大阻力是？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

(6) 对“AI 换脸”应用等“深度伪造”为代表的新技术新应用的想法

参与调查的从业人员对“AI 换脸”应用等“深度伪造”为代表的新技术新应用的想法排前 3 位为：1 减低了生物识别技术可信度（74.69%）、2 催生网络黑灰产业、带来社会风险（72.13%）、3 深度伪造技术滥用危害国家安全（57.25%）。数据显示从业人员对深度伪造技术是比较担心的。

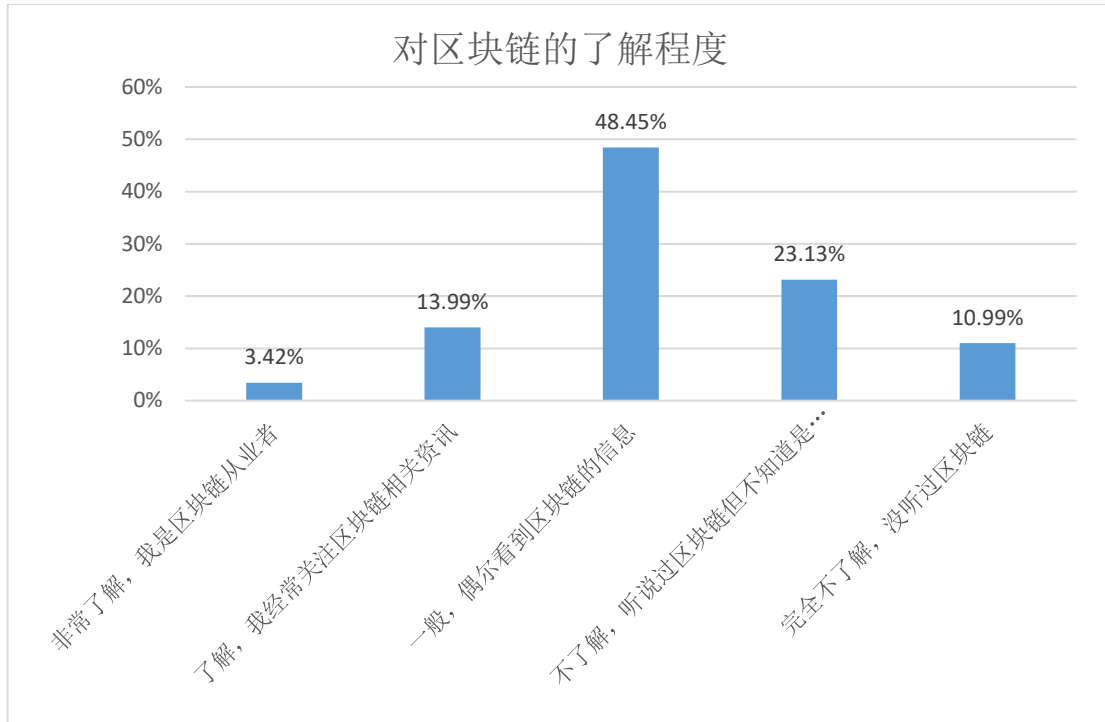


图表 5.11-8：对“AI 换脸”等“深度伪造”为代表的新技术新应用的想法
（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 6 题：近两年出现了“AI 换脸”应用，您怎么看这种以“深度伪造”为代表的新技术新应用？）

（7）对区块链的认识

参与调查的从业人员对区块链的认识看法为：48.45%从业人员认为一般，偶尔看到区块链的信息；23.13%从业人员对区块链不了解，听说过；也有 10.99%完全不了解。数据显示从业人员对区块链了解程度一般或不高。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

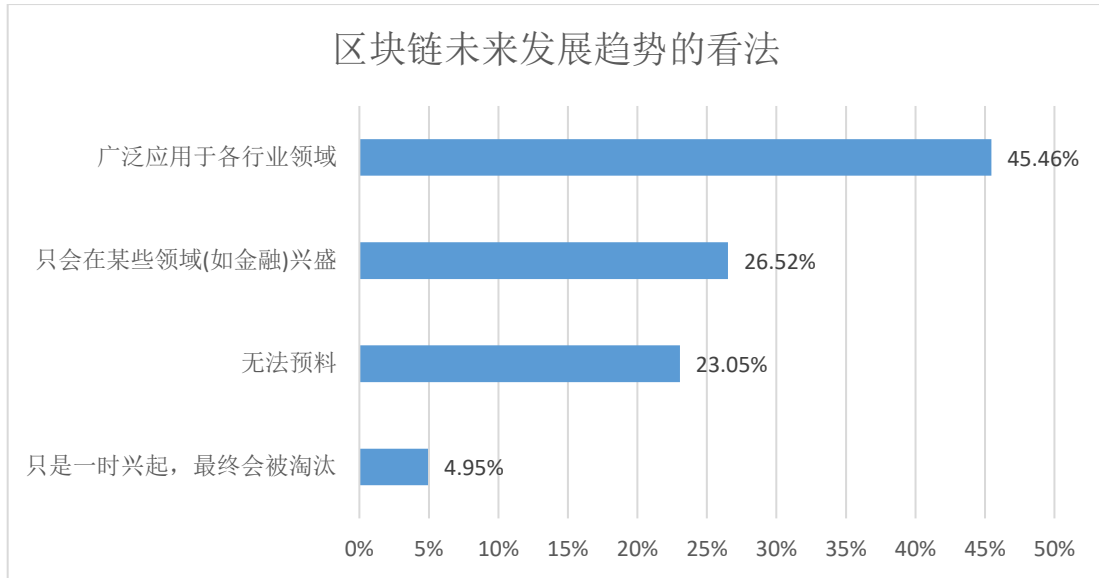


图表 5.11-9: 对区块链的了解程度

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 7 题：对区块链，您了解多少？）

（8）区块链未来发展趋势

参与调查的从业人员对区块链未来发展趋势的看法：认为会广泛应用于各行业领域最多，占 45.46%，认为只会在某些领域（金融）兴盛的占 22.64%和认为无法预料的占 23.05%，认为只是一时兴起，最终会被淘汰的 4.95%。看好区块链发展的比例不低。

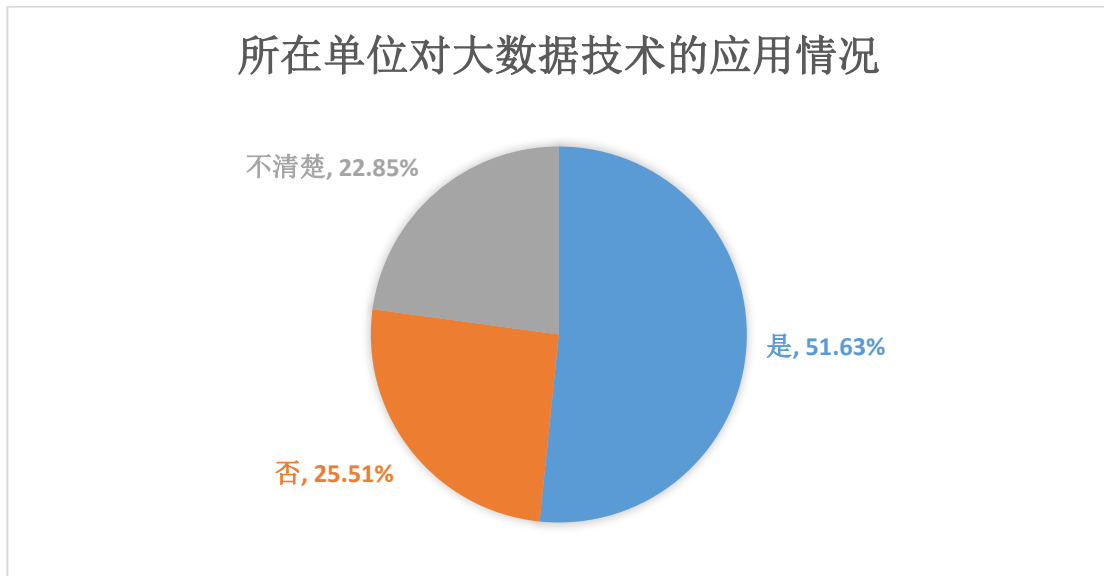


图表 5.11-10：区块链未来发展趋势的看法

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 8 题：您觉得区块链未来发展会如何？）

（9）所在单位对大数据技术应用情况

参与调查的从业人员所在单位对大数据技术的应用情况方面，51.63%的从业人员所在单位有应用了大数据技术；25.515%的从业人员所在单位没有应用大数据技术，22.85%表示不清楚。数据显示大数据开始在从业人员单位得到较广泛的应用。

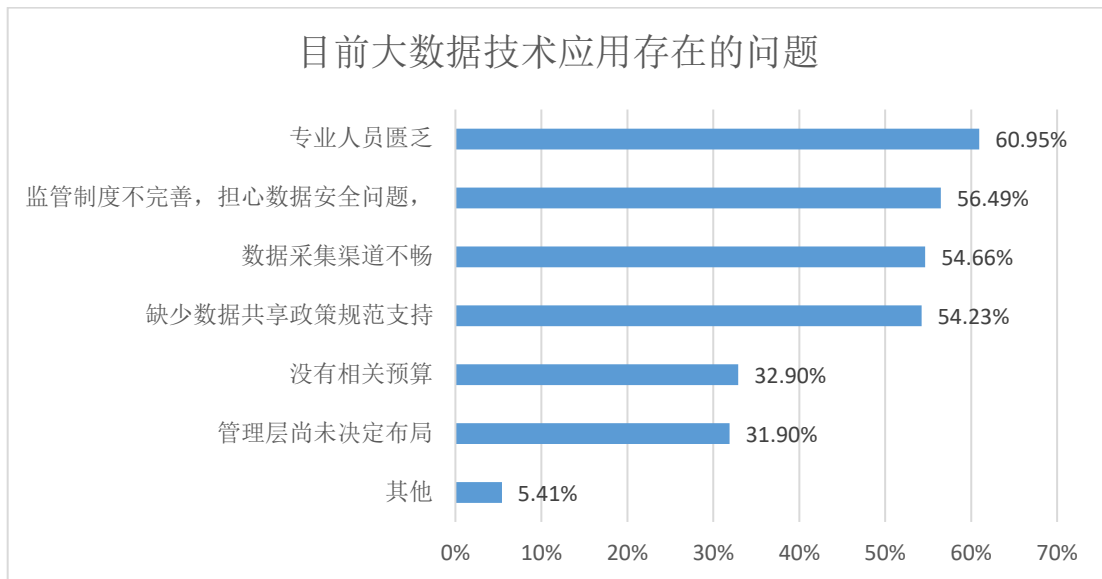


图表 5.11-11：所在单位大数据技术应用情况

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 9 题：您现所在单位是否应用了大数据技术？）

（10）目前大数据技术应用存在的问题

目前大数据技术应用存在的问题排前 5 位是：1 专业人员匮乏（关注度 60.83%），2 监管制度不完善（56.49%），3 数据采集渠道不畅（54.66%），4 缺少数据共享政策规范支持 54.23%，5 没有相关预算 32.90%。数据显示人才、制度、渠道、规范等问题是大家比较关注的。

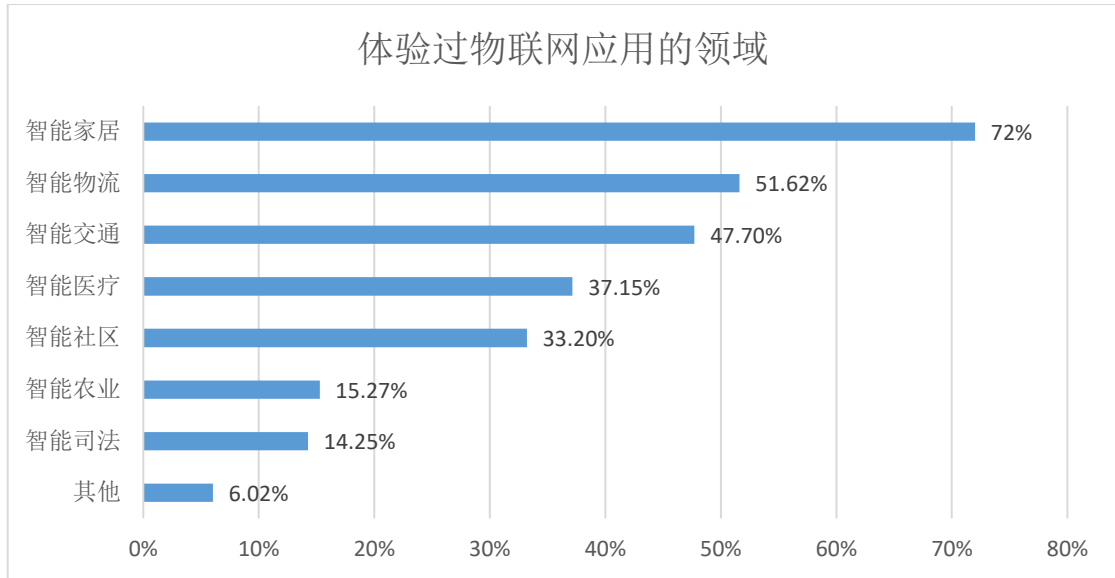


图表 5.11-12：目前大数据技术应用存在的问题

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 10 题：您认为目前大数据技术应用上存在哪些问题？）

（11）对物联网的应用的感受

参与调查的从业人员对物联网应用的感受排前 3 位是：1 智能家居领域（关注度 72.%）2 智能物流（51.62%），3 智能交通（47.70%）。显示在智能家居、物流、交通等领域物联网技术应用比较广泛。

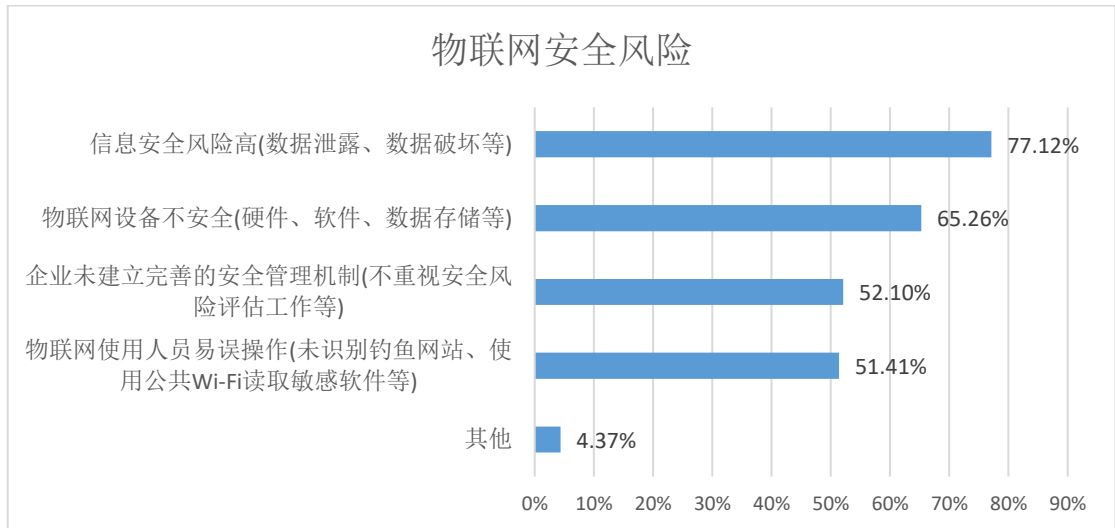


图表 5.11-13：体验过物联网应用的领域

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 11 题：您在哪些领域体验过物联网的应用？）

（12）物联网安全风险认知

参与调查的从业人员对当下的物联网安全风险看法为：77.12%认为信息安全风险高，65.26%认为物联网设备不安全，52.10%认为企业未进阿里完善的安全管理机制，51.41%从业人员认为物联网使用人员易误操作。数据显示从业人员对物联网的安全风险是比较担心的。



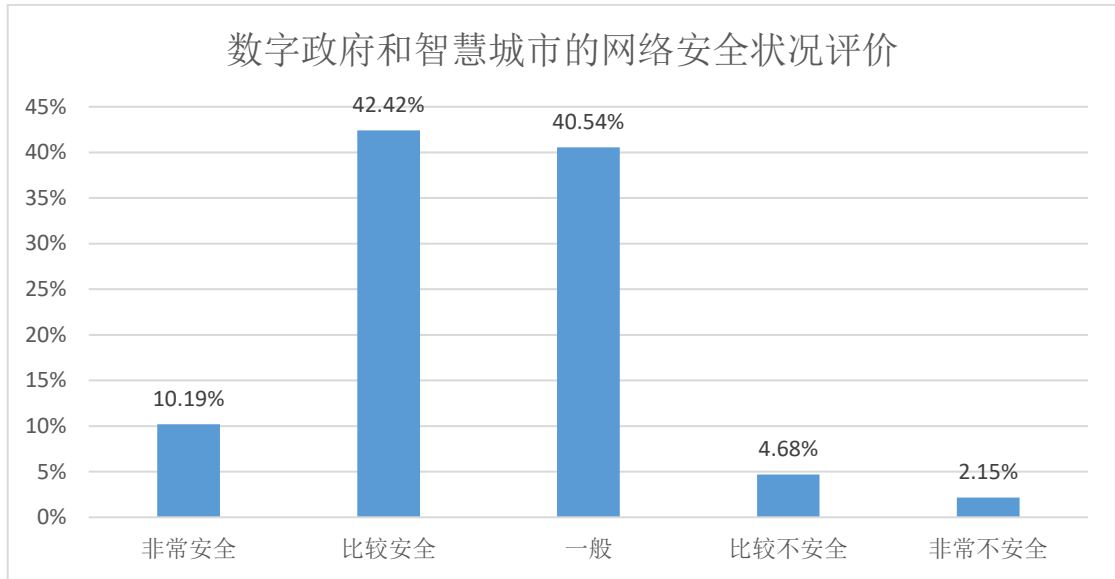
图表 5.11-14：物联网安全风险

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 12 题：您认为当下

的物联网安全风险主要存在哪些方面？）

（13）数字政府和智慧城市的网络安全状况评价

参与调查的从业人员对数字政府和智慧城市的网络安全状况评价：**10.19%**从业人员认为非常安全，**42.42%**认为比较安全，**40.54%**认为一般。数据显示超过一半的从业人员认为数字政府和智慧城市的网络安全状况是比较安全的。

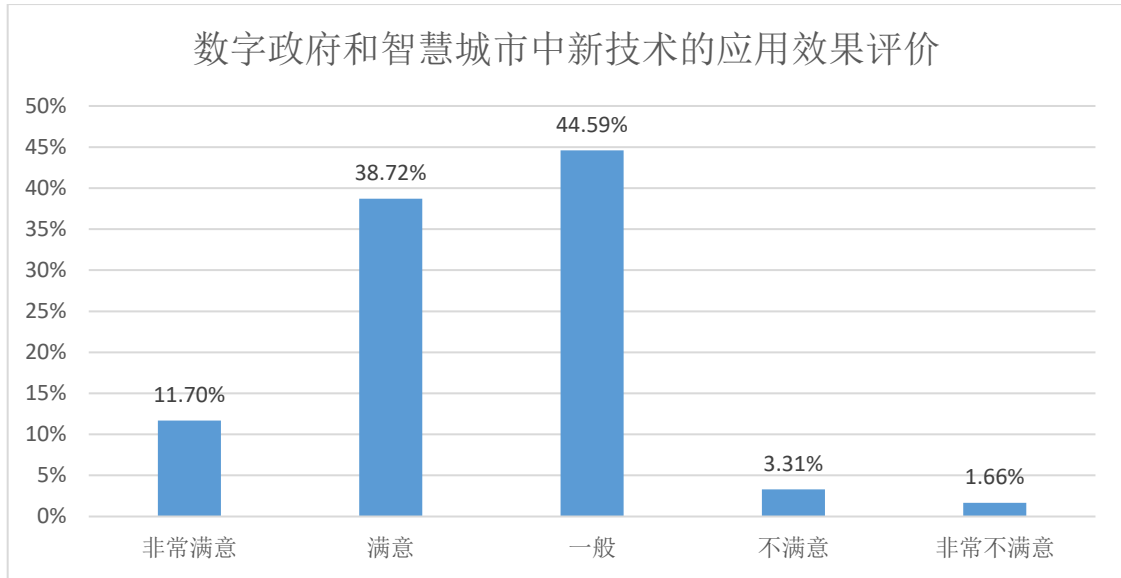


图表 5.11-15：数字政府和智慧城市的网络安全状况评价

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 13 题：您对数字政府和智慧城市的网络安全状况评价？）

（14）数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价

从业人员对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价：**11.70%**从业人员认为非常满意，**38.72%**认为满意，**44.59%**认为一般。数据显示超过一半的从业人员认为数字政府和智慧城市中新技术的应用效果是令人满意的。

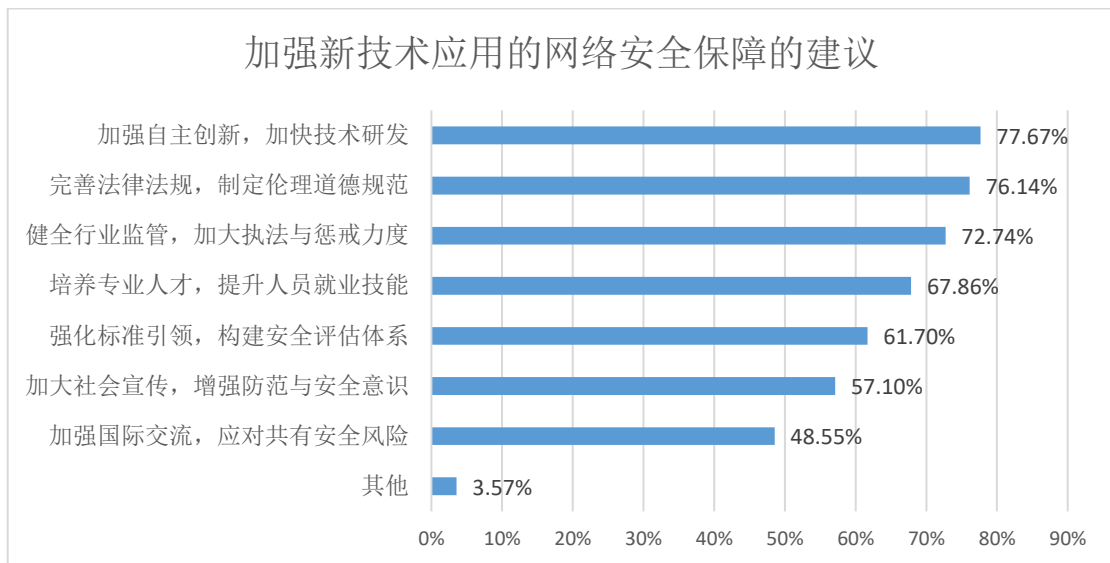


图表 5.11-16: 数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 14 题：您对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价？）

（15）加强新技术应用的网络安全保障的建议

参与调查的从业人员对加强新技术应用的网络安全保障的建议排前 3 位的位：1 较强自主创新加快技术研发（认同率 77.67%）、2 完善法律法规（认同率 76.14%）、3 健全行业监管加大执法与惩戒力度（72.74%）。数据显示从业人员对加快自主创新、完善法规、坚强监管等方面比较关注。



图表 5.11-17: 加强新技术应用的网络安全保障的建议

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 15 题：您对加强新技术应用的网络安全保障有哪些建议？）

网络安全感满意度调查



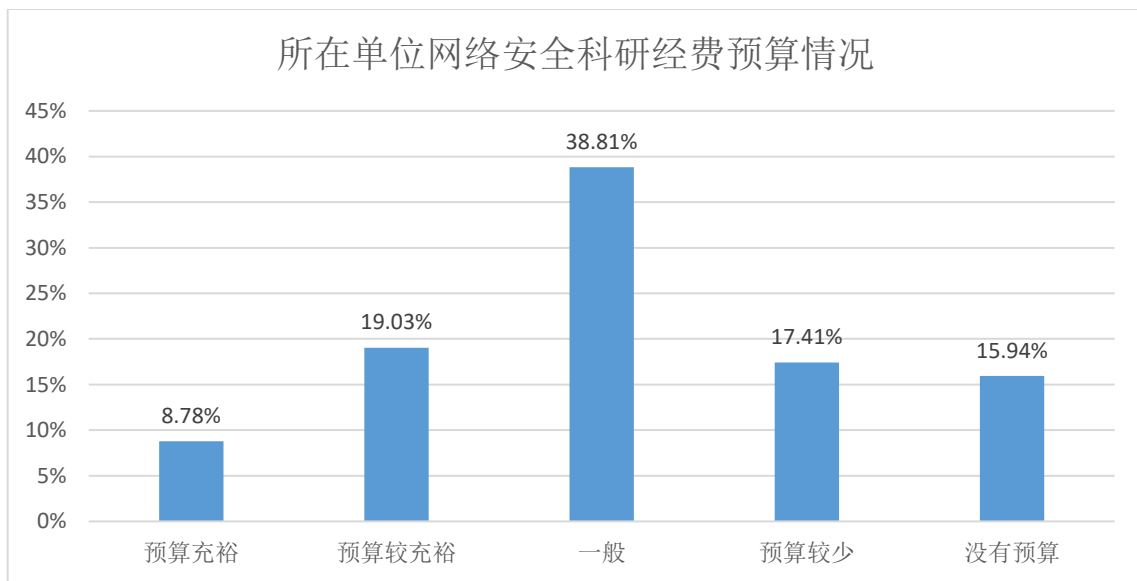
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.12 专题 D：科技创新与人才培养专题

参与本专题答题的从业人员人数为 1263。

（1）网络安全科研经费预算

在网络安全科研经费预算方面：8.78%参与调查的从业人员所在单位网络安全科研经费预算充裕，19.03%从业人员所在单位科研经费预算较充裕，38.81%科研经费预算一般，17.41%预算较少，15.94%没有预算。数据显示大部分（72.16%）从业人员所在单位网络安全科研经费一般或较少。

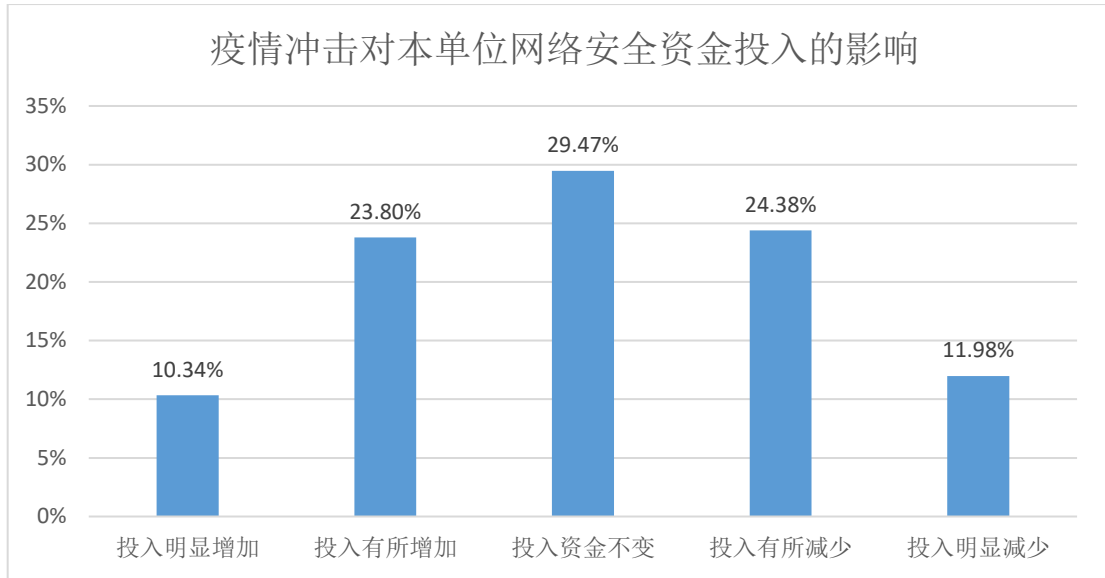


图表 5.12-1：所在单位网络安全科研经费预算情况

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 1 题：您所在单位在网络安全方面有没有专门的科研经费预算？）

（2）疫情对本单位网络安全方面的资金投入的影响

疫情对本单位网络安全方面的资金投入的影响方面：10.34%参与调查的从业人员所在单位网络安全投入明显增加，23.80%从业人员所在单位网络安全投入有所增加，29.47%投入资金不变，24.38%投入减少，11.98%投入明显减少。数据显示从业人员所在单位网络安全投入方面受到疫情的影响在总体上呈均衡态势，总的来说影响不大。

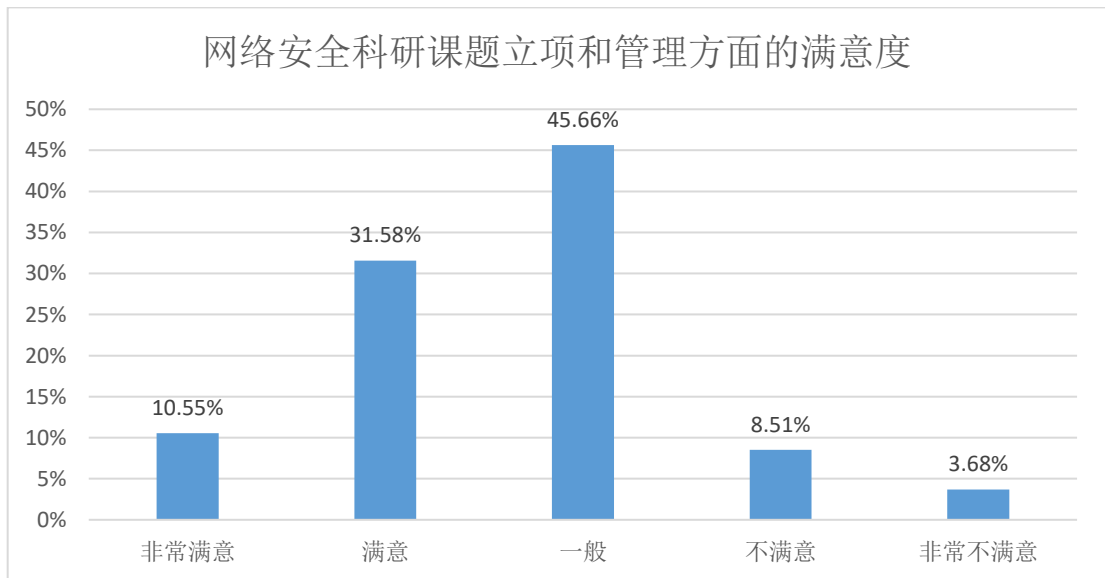


图表 5.12-2：疫情冲击对本单位网络安全资金投入的影响

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 2 题：全球疫情冲击带来的经济萎缩、收入减少对本单位网络安全方面的资金投入有什么影响？）

（3）网络安全科研课题立项和管理的评价

参与调查的从业人员对网络安全科研课题立项和管理方面的评价：10.55%表示非常满意，31.58%表示满意，45.66%表示一般，8.51%表示不满意，3.68%表示非常不满意。数据显示从业人员对科研课题立项和管理的评价中间偏好。



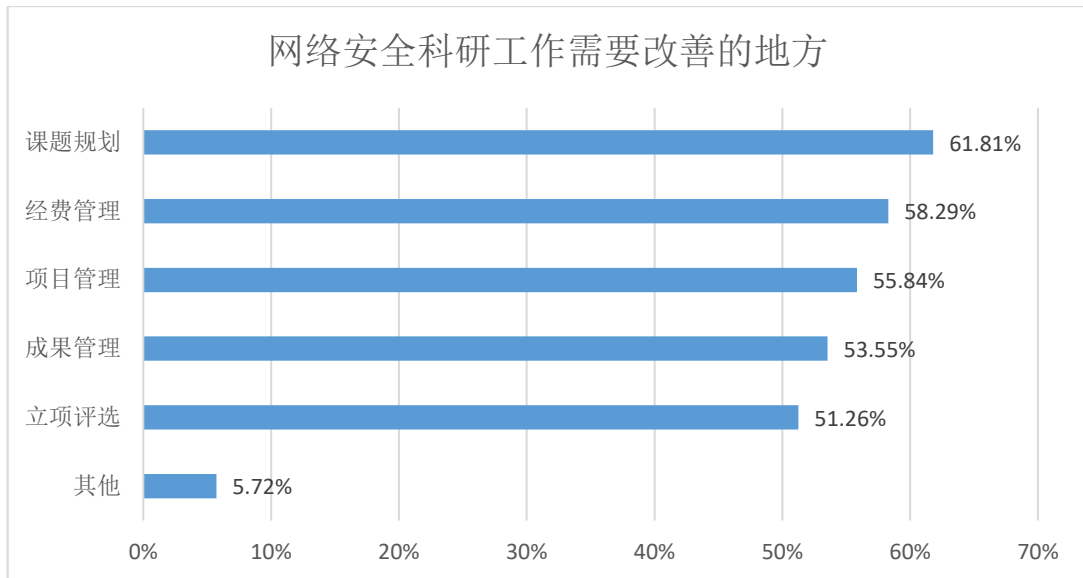
图表 5.12-3：网络安全科研课题立项和管理方面的满意度

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 3 题：您对网络安全科

研课题立项和管理方面的状况是否满意？）

（4）网络安全科研工作需要改善的地方

参与调查的从业人员对网络安全科研工作需要改善的地方的看法：1 课题规划（关注度 61.81%）、2 经费管理（关注度 58.29%）、3 项目管理（关注度 55.84%）。数据显示从业人员对科研工作不满意的地方主要在课题规划、经费管理、项目管理等方面。

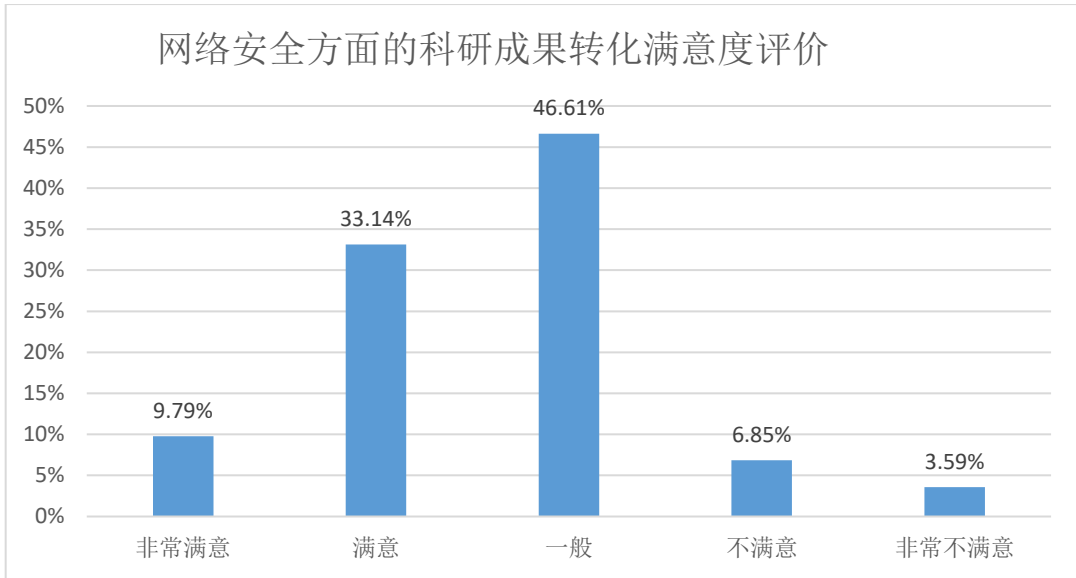


图表 5.12-4：网络安全科研工作需要改善的地方

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 4 题：您认为网络安全科研工作开展在哪些方面需要改善？）

（5）网络安全方面的科研成果转化状况

从业人员对网络安全方面的科研成果转化状况看法：9.79%从业人员认为非常满意、33.14%认为满意、46.61%认为一般、6.85%认为不满意、3.59%认为非常不满意。数据显示从业人员对科研成果转化评价中间或较好。

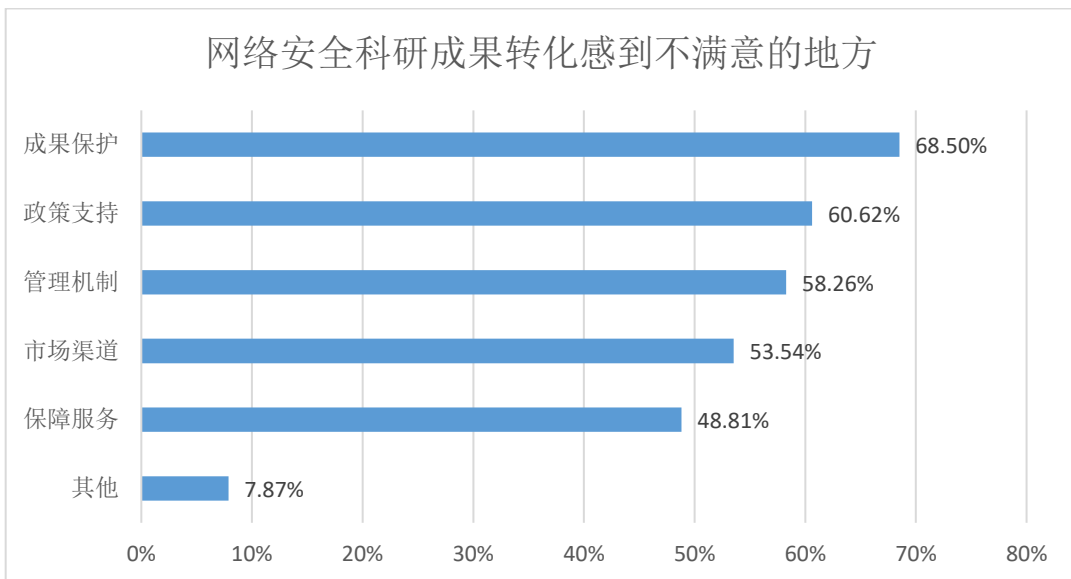


图表 5.12-5: 网络安全方面的科研成果转化满意度评价

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 5 题：您对网络安全方面的科研成果转化状况是否满意？）

（5.1）网络安全方面的科研成果转化的问题

参与调查的从业人员对网络安全方面的科研成果转化存在问题的看法：1 成果保护（关注度 68.50%）、2 政策支持（关注度 60.62%）、3 管理机制（关注度 58.26%）、4 市场渠道（关注度 53.54%）、5 保障服务（关注度 48.81%）。数据显示从业人员认为成果保护、政策支持、管理机制等方面需要改善。

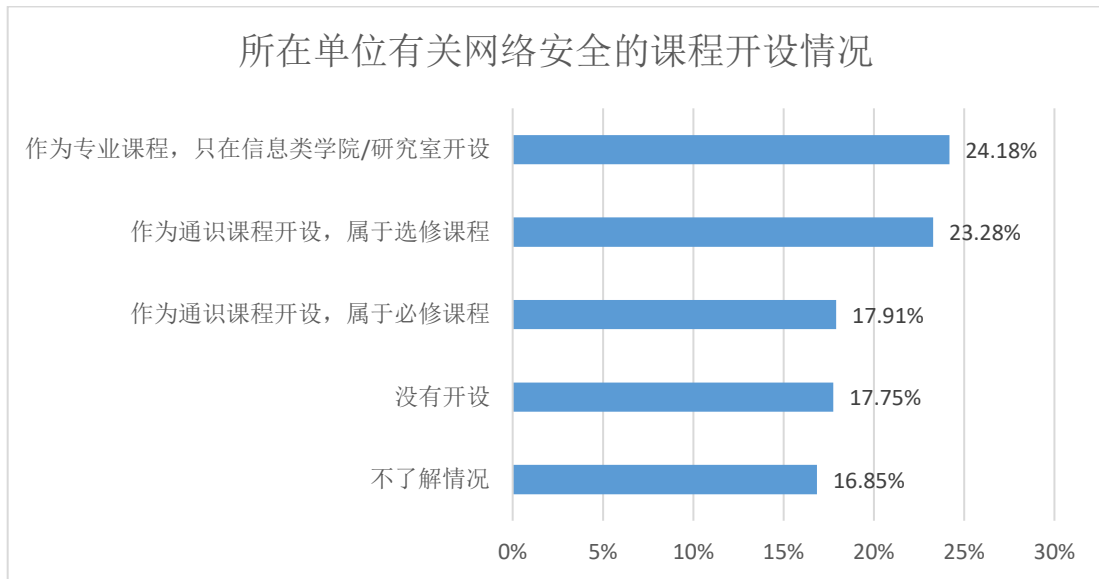


图表 5.12-6: 网络安全科研成果转化感到不满意的地方

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 5.1 题：您对以下哪些方面感到不满意？）

（6）网络安全课程开设情况

参与调查的从业人员所在单位有关网络安全课程开设情况为：作为专业课程只在信息类学院开设最多（占比 24.18%）、作为通识课程开设，属于选修课程次之（占比 23.28%）、作为通识课程开设属于必修课程第三（占比 17.91%）、没有开设的第四（有 17.75%）。数据显示网络课程开设的比例一般，覆盖面不够广。

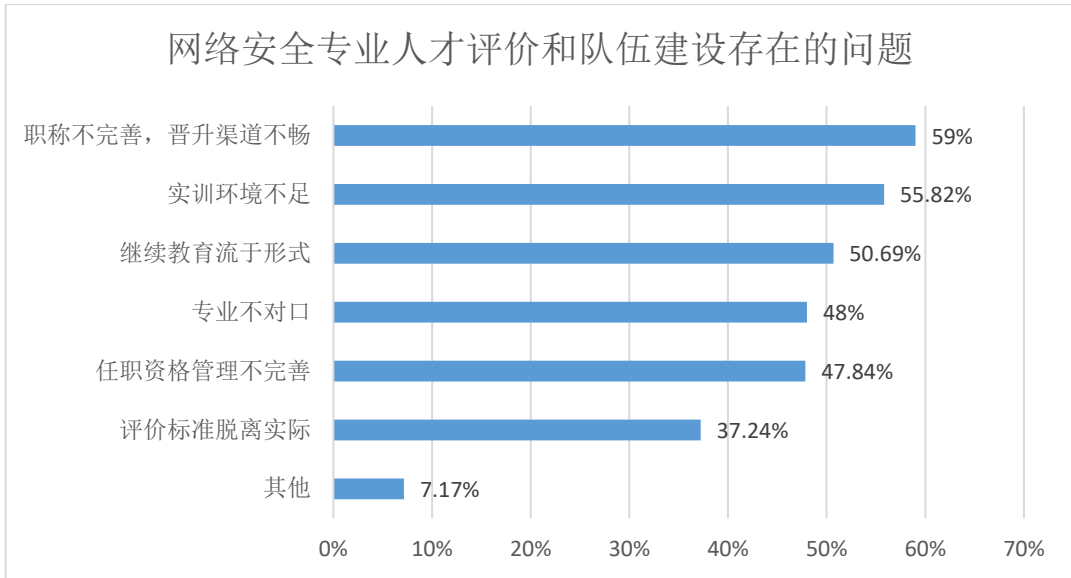


图表 5.12-7：所在单位有关网络安全的课程开设情况

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 6 题：您所在单位开设了关于网络安全的课程吗？）

（7）网络安全专业人才评价和队伍建设

有关网络安全专业人才评价和队伍建设方面的问题，关注度排在前 5 名的是：1 职称不完善、晋升渠道不畅（59%）、2 实训环境不足（55.82%）、3 继续教育流于形式（50.69%）、4 专业不对口（48%）、5 任职资格管理不完善（47.84%）。数据显示从业人员对网络安全专业人才职业发展和培养存在的问题比较关注。



图表 5.12-8：网络安全专业人才评价和队伍建设存在的问题

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 7 题：您认为网络安全专业人才评价和队伍建设方面存在哪些问题？）



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

六、结论和建议

6.1 主要结论

本次网民网络安全感满意度调查是在总结去年满意度调查成功经验的基础上进行的，在许多方面包括问卷设计、组织发动、活动支持、数据服务等都有新的突破。在公安等有关主管部门大力支持下，在各组织单位共同努力下，调查活动取得良好效果，活动收回的问卷数量比去年有跨越式的增长，说明网络安全感满意度调查活动受到了网民极大的关注。从统计结果来看，本次问卷调查数据提供了丰富的信息，反映了广大网民对当前网络安全状况和治理效果的满意程度的评价，包括网民对热点问题的关注、对整体网络安全态势的感受、以及对政府监管、企业自律、行业发展、数字政府服务等方面的评价。另外，网民还提出了许多意见和建议，这些意见对政府有关部门加强网络空间治理，打造一个安全、清朗的网络空间有增添的调查的成果是丰富的。

概括起来，本次调查成果有以下主要结论：

（1）网络安全感满意度提升，网络安全治理取得良好的效果

调查统计数据显示全国网民对网络安全感评价有一定的提升，2020 年网民网络安全感满意度指数为 70.254，比上年提升了 1.126，呈上升趋势。在法治社会建设、执法检查、等级保护、企业自律、政府服务便利性等领域治理效果比较明显，网民的满意度评价提升。网民网络安全感、网络购物权益保护、政府服务安全性等领域的满意度得分较高，维持和去年的水平。调查结果显示过去一年里我国网络安全治理在多个方面的工作取得成效，网民的评价也充分证明了这一点，网络空间治理成效让大家得到了实实在在的安全感、获得感。

（2）疫情影响社会经济运行和人民生活方式加快向数字化、网络化转变，政府对疫情的应对措施和网络安全保障工作受到网民好评

今年年初发生的新冠疫情给我国经济和民生造成很大的影响。为了疫情防控的需要，经济和社会停摆了一段时间，人们工作和生活方式发生了较大的变化，网络化程度大大提升，各种业务和服务由线下转线上，远程办公、网上学习、视频会议等纷纷推出，网络平台企业、信息技术行业及时应变，推出针对线上渠道的各种网络应用服务，满足广大网民的需要。各级政府部门也迅速行动起来，组织和整合产业资源，以互联网平台运营商为骨干的各信息技术企业也积极配合，

迅速推出利用网络、大数据、移动应用等信息技术的抗击疫情的新应用，如健康码、疫情通报、行程跟踪、医疗物资预约分发、远程医疗等。公安部门和相关管理部门加强了对网络空间的监管和对违法犯罪活动的打击，重点整治了网络诈骗、谣言传播等问题，有力地保障了网络空间的安全，调查数据也显示网民对政府采取的应对措施的效果评价是比较满意的。政府近年来加强智慧城市、智慧交通、平安城市等信息化建设大大地改善了信息化基础设施，为提升政府现代化治理能力，改善数字政府公共服务打下坚实的基础。可以说政府和网络行业在这次抗击疫情的斗争中接受了一次重大的考验，交出了一份令人较满意的答卷。

（3）网络安全形势仍然严峻，网络暴力、恶意炒作、不良信息泛滥问题突出，打击网络犯罪任重道远

在信息社会的今天，网络空间更是各种势力争夺的主战场。当前国际风云变幻，针对我国的科技战、贸易战、颜色革命接连登场，各种敌对势力在或明或暗地在进行窥探和攻击。在持续高强度的安全威胁下，网络安全形势非常严峻。在信息技术的高速发展的背景下，网络犯罪呈现新的特点，正逐步向产业化、专业化、智能化、高隐蔽、高危害的方向发展，对网络安全防范和打击网络违法犯罪提出了新的挑战。调查数据显示当前网络暴力、恶意炒作、不良信息泛滥等问题比较突出，受到网民的关注，网络诈骗、网络黑灰产业等问题仍比较严重，打击网络犯罪任重道远。

（4）网民网络安全意识有较大提高，个人信息保护和未成年人网络权益保护问题关注度高

网民的网络安全认识决定了他的网络行为，不安全的网络行为增加了网络安全风险。网络安全人人有责，提高网民网络安全意识，增强网民网络安全素养是打造全民参与的网络安全综合防范体系中重要一环。因此近年来各政府部门一直在推动有关的网络安全知识的宣传和推广，力求提升全体国民的网络安全意识，构筑人民群众心中网络安全的长城，防范各种网络的威胁。本次调查结果显示经过各方面的网络安全教育和宣传，网民的网络安全意识有较大的提高，对网络安全法等法规的了解也在增加，不安全的网络行为在减少。网民对自身合法权益的保护越来越重视，对个人信息保护的关注保持在较高的水平。其中移动网络 APP 管理是网民的关注热点之一。不少 APP 存在着滥采个人信息等问题，有的存在着

安全漏洞，有的疏于管理，不良信息泛滥，问题比较突出。网民期望政府有关部门加大监管力度，加强对 APP 的监管。同时企业也要履行好自身管理责任，落实实名制登记、个人信息采集合规化操作等管理措施，提升对个人信息保护水平。在网络应用日益普及的背景下，未成年人上网越来越多，由此带来了一些影响。对未成年人网络权益保护也成为了网民关注的热点之一，网民关注的主要痛点是网络平台对未成年人保护的措施有效性、未成年人实名制度等管理措施落实不到位等方面。大部分网民认识到学校、家庭、社会、个人等方面都负有责任，需要各方面合作，期望能加强对未成年人网络素养教育。

（5）网络安全等级保护和关键信息基础设施保护工作取得进展，企业合规自律和网络安全保障水平有较大提升

网络安全等级保护制度和关键信息基础设施保护制度是我国网络安全保护体系建设中两大重要支柱。推行这几年来，以标准规范为指导，以定级、测评、监督为抓手，工作取得很大进展，网络信息系统安全的分级保护得到落实。关键信息基础设施保护工作也在进一步加强统筹协调、完善标准规范建设、理顺管理机制的过程中有序推进。通过落实网络安全等级保护和关键信息基础设施安全保护制度，强化了各单位的网络安全主体责任，推动了各单位落实网络安全建设和运维合规运作，促进了各单位网络安全管理水平提升，带动了网络安全产品与服务业的发展，效果是明显的。

（6）新技术创新给行业发展带来新机遇，但供应链安全问题突出，技术、人才和产业生态建设等方面存在不足

5G、物联网、大数据、人工智能、区块链等新技术的创新突破和推广应用，新基建、双循环等政策带动下，出现了许多新业态，形成经济发展的新动能，这也为信息技术行业带来许多新机遇，预示着一轮新的大发展，从业人员网民普遍对行业的发展持乐观的态度。另外一方面，从业人员网民也关注到新技术应用带来的网络安全风险问题，期望能同步考虑相关的网络安全保障措施。供应链安全问题也是一个受到网民的关注比较突出的问题，我国信息技术产业虽然发展很快，有的领域还取得了令人瞩目的成就，但总体上基础还比较薄弱，还存在关键技术、核心元器件、基础平台、产业生态等方面的短板，在科学研究，技术研发、人才培养等方面有待进一步完善和加强。

6.2 对策建议

（1）统筹规划重点突破，加强网络安全法治社会建设，打造治理新格局

面对复杂多变的网络安全形势，要从维护国家安全高度出发，根据依法治国的方针，切实加强网络安全法治社会建设。一要加强顶层设计，统筹规划，充分调动社会各方力量，发挥政府、企业、社会、公民等各方面的作用，在法治框架下形成多元参与、协调共治的网络空间安全治理新局面；二要进一步完善法制建设，在网络安全立法方面，应立足国情实际，以解决网络安全核心和突出问题为首要任务，加快推进个人信息保护、数据安全专门立法，为落实对公民各项网络权益的保护打下坚实的基础，也为网络经济发展保驾护航；三是加强依法治理。改善未成年人及老年群体用网环境，加强网络安全等级保护 2.0 要求的宣传贯彻，夯实网络运营者主体责任，培养专业型、技术水平高的网络安全执法队伍，持续打击网络违法犯罪，维护良好的网络运行秩序，营造清朗的网络空间。

（2）以人为本标本兼治，加大打击网络犯罪力度，保障合法权益

打击网络犯罪，保障个人信息安全，维护公民在网络空间的合法权益是维护网络安全工作的重点。要坚持网络安全为人民、网络安全靠人民的宗旨，群众的需要就是工作的目标，群众的呼声就是努力的方向。建议政府有关部门充分利用这次调查活动收集的数据，进一步明确工作目标和方向，就广大人民群众关心的热点问题，特别是各种侵犯个人信息、网络诈骗、黑灰产业、不良信息等，加强部门合作，采取有力措施，进行重点整治。一方面要进一步加大打击网络犯罪力度，特别是强化对网络犯罪生态治理，寻根溯源犁庭扫穴，切断网络犯罪链条，净化网络犯罪滋生的土壤，遏制网络违法犯罪的发生和蔓延；另一方面要在总结打击网络犯罪的成功经验基础上，建立和完善网络安全防范、监管和保障的长效机制，保护群众合法权益不受侵害。

（3）加强监管夯实责任，强化企业合规自律，做好舆情疏导

随着社会信息化发展，网络已经成为人们工作、生活的主要渠道。互联网企业的信息服务平台和信息传播渠道已经成为网络安全治理的主战场。在完善有关管理法规和制度的基础上，进一步加强网络监管，夯实互联网企业网络安全主体责任，强化企业内部管理，加强企业自律和合规遵循的监督检查；加强警企合作，建立健全监管协同、信息共享的工作机制，探索监管、防范、服务等业务创新新

模式，完善有关网络安全管理责任制、从业人员管理、应急响应等制度，提升网络安全管理和保障水平；落实网络平台管理措施，对于公共的社交和媒体平台，要加强对网络不良信息的管理，做好舆情的监测和疏导；建立和完善第三方投诉处理、测评、监督机制，切实落实保护网民网络空间的合法权益。

（4）体系完备服务完善，全面提升网络综合治理能力，提高治理效能

网络安全治理体系和治理能力的现代化是提高网络空间治理效能的前提和要求，网络空间安全治理效能的提升离不开治理能力的建设，一要加强公共网络安全基础设施建设，提高抗击网络安全风险的能力。要从全局出发，统筹规划，分步实施，按照轻重缓急的原则，集约化地建设一批智能化、一体化的公共网络安全基础设施与公共平台，提升整体网络安全保障能力，满足日益增长的网络安全需求。二要加强相关的软件、管理和服务体系的配套建设，构建一个比较完备的网络安全支撑和服务体系，加强数据安全治理，不断提高网络安全公共服务供给的数量和质量。三要加强网络安全综合治理，特别是强化数据安全整治力度，落实数据安全保护制度，进一步完善网络安全法律法规、标准规范、资源保障、人才队伍建设、应急响应机制等，全面提升政府网络空间安全治理能力，提高网络安全综合治理的效能。

（5）标准引领服务赋能，打造协调发展的产业生态，巩固安全基础

网络安全行业是网络空间安全环境的重要支撑力量，网络安全产业的发展直接影响全社会网络安全的保障水平，产业发展和网络安全环境建设是相辅相成的。目前网络安全产业还比较弱，不少关键技术受制于人，供应链安全受到严重威胁。政府要加强引导，鼓励创新，服务赋能，加强网络安全等级保护和关键信息基础设施保护制度贯彻推广力度，建立和完善相关的标准规范和管理机制，扎实推进网络安全等级保护，同时加强对关键信息基础设施保护，逐步建立网络安全产品和服务分等级管理制度，打造一个开放、公平的环境，推动网络安全服务行业向前发展。

网络行业要抓住新基建、技术更新的机遇，以自主创新为手段，以标准规范为引领，根植本土，面向世界，积极开拓市场，打造中国方案、中国产品、中国标准。充分发挥行业协会、技术联盟等机构的作用，推动合作，资源共享，加快建设协调发展的产业生态。

网络安全行业的发展关键是人才。联合政、产、学、研、用等各方面的力量，加强对人才的培养，加大网络安全科研的投入和成果转化的支持，提升网络安全行业技术水平。

网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

附件一：调查方法与数据样本情况

一、背景

为贯彻习近平总书记关于“网络安全为人民、网络安全靠人民”等网络强国的重要思想，进一步落实《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意识和能力的提高，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社会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，提高网络治理成效，由公安部网络安全保卫局指导，全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起了 2020 网民网络安全感满意度调查活动。

二、目的

网民网络安全感满意度调查的宗旨就是要坚持面向网民大众，目的是让大家有话可以说，让政府主管部门可以倾听和了解网络安全在网民中的感受、网民的诉求和存在的问题。同时也向广大网民宣传网络安全的相关政策、法律和知识。

开展网民安全感满意度调查活动的具体目的有以下几点：

（1）通过广泛收集广大群众上网用网过程中对网络公共秩序、安全环境的真实感受和评价，科学反映我国网络治理成效和网络安全现状，为政府部门决策提供数据支持。为公安机关加强互联网安全监管和打击网络违法犯罪提供指引。

（2）通过发挥社会组织的桥梁作用，调动社会各方力量，广泛发动广大网络用户积极参与，齐心协力，贡献智慧，共建良好网络生态，共筑网络安全屏障。

（3）通过不断收集和积累网民网络安全感满意度数据，形成庞大的数据库，为满意度研究和各种数据分析挖掘研究提供数据基础，建立和优化网民网络安全感满意度评价模型，推动网民网络安全感满意的量化研究向前发展。

三、调查方式

（1）调查时间

2020 年 6 月，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为活动主题的 2020 网民网络安全感满意度调查活动正式启动。2020 年 7 月 22 日正式上线采集数据。到 2020 年 7 月 31 日 24 点结束采集。采集的时间段为 10 天。

（2）调查对象

本次调查对象分为两类：一类是普通网民，另外一类是网络行业从业人员。普通网民主要面向在中国境内有上网经验，熟悉中国互联网情况的互联网使用者。他们的意见主要体现互联网普通用户的感受。网络行业从业人员主要面向在网络行业工作人员，其工作单位或工作岗位和互联网有关，包括互联网企业、网络安全产品与服务的提供者、网络安全协会、政府主管部门、企事业单位、网络安全的学校和科研机构、一般的互联网用户等。网络行业从业人员对互联网的状态比较了解，是网络安全治理中主要的参与者、服务提供者和服务利用者。他们的意见体现了网络安全治理中关系密切的各类利益群体和专业人士的观点。

两类调查对象的意见的综合可以较为全面地反映各类网民的真实感受，为数据采集、分析提供坚实的基础。

（3）调查内容

本次网民网络安全感满意度调查内容丰富，以问卷的形式提出了 225 道题（小题），内容涵盖 2 个主问卷、12 大专题领域。调查问卷按访问对象不同分两类问卷：面向普通网民的公众版和面向网络行业从业人员的从业人员版问卷

公众版的调查问卷除了以共性问题为主的主问卷外，还根据内容主题的不同分了 8 个专题问卷，具体名称如下：

专题 1 问卷：网络安全法治社会建设专题

专题 2 问卷：遏制网络违法犯罪行为专题

专题 3 问卷：个人信息保护专题

专题 4 问卷：网络购物安全权益保护专题

专题 5 问卷：未成年人网络权益保护专题

专题 6 问卷：互联网平台监管与企业自律专题

专题 7 问卷：数字政府服务与治理能力提升专题

专题 8 问卷：新冠疫情的影响和应对专题

从业人员版的调查问卷除了以共性问题为主的主问卷外，还根据内容主题的不同分为 A 到 D 共 4 个专题问卷，具体名称如下：

A 专题问卷：等级保护实施与企业合规专题

B 专题问卷：行业发展与生态建设专题

C 专题问卷：新技术应用与网络安全专题

D 专题问卷：科技创新与人才培养专题。

本次调查问卷的设计以网络安全感满意指标体系为框架，以网民对网络安全的认知、需求、感受与评价为主线，针对相关政府主管部门、互联网企业、安全产品服务供应商、协会、科研机构、一般联网使用单位及网民自身在网络安全建设中的角色、职责、执行情况及其产生的效果设计调查问题。

除了一般的选择题外，问卷还设立了 11 道征求意见的填空题，以开放的形式让网民畅所欲言，以求充分收集网民的意见。

（4）调查形式

由于疫情防控需要，本次调查形式为线上方式。全国统一部署，各省分别组织落实，企业机构参与，网民自愿参加。

线上方式主要是依托在基于云平台问卷调查云服务，建立 2019 网民网络安全感满意调查服务门户和相应的网上问卷调查应用，同时支持两份公众版和从业人员版调查问卷的数据采集，提供手机和 PC 两个渠道，支持二维码扫描分享。利用组委会微信公众号和各合作单位以及支持单位的信息服务商门户进行推广，取得良好的效果。

（5）调查组织

指导单位公安部网络安全保卫局对调查活动给予了大力支持。领导高度重视，明确目标，指导把关，积极推动，狠抓落实，成效显著。

在指导单位的关心和指导下，为加强对调查活动的组织领导，活动发起单位组建了强有力的组织机构，机构分为领导小组、活动组委会（秘书处）和专家组等。

领导小组由指导单位公安部网络安全保卫局、各级有关主管部门，发起单位网安联主要领导组成，负责调查活动重大事项的决策。

活动组委会由各发起单位的主要领导组成，负责活动的组织工作，有关活动事项的组织实施。下设秘书处。秘书处负责日常办公事务处理和对外联系和活动的组织协调。活动组委会在总结 2018、2019 年两届网民网络安全感满意度调查活动经验基础上，今年的调查活动在活动组织、品牌建设、推广发动、研究规划、问卷设计等方面进行了多方面的创新和改进，取得显著的效果，活动影响力和问

卷数量实现跨越式增长。

专家组由国家及地方相关领域的专家、学者组成，负责审查及评价调查设计、调查过程的科学性、客观性和真实性。

活动的组织分为前期策划、问卷设计、组织发动、调查实施、数据分析与报告编制、成果发布与总结表彰等几个阶段。

各地发起单位和协会按照组委会的统一部署和要求开展工作，一是协调所在地互联网企业组织员工参与调查活动。最大限度地协调所在地互联网企业组织员工参与调查活动，确保调查活动有针对性、合理性、科学性地开展；二是组织协调所在地商业门户网站、新媒体网络平台、中央（地方）重点新闻门户网站等参与调查活动。充分发挥这些网络平台在本地影响力大、覆盖面广、粉丝量多的特点，通过一定的推广合作和激励机制，最大限度地吸引网民在线上参与调查，确保调查活动的广泛性、代表性；三是负责跟进本地样本量的完成情况，确保按量保质完成数据采集工作。

在领导小组、组委会、专家小组和各地参与发动单位的共同努力下，本次调查活动，按既定计划推进，采集了大量的网民数据，本次调查活动问卷收回总量为 150.3168 万份，其中，公众网民版 124.3251 万份，网络从业人员版 25.9912 万份。数据的采集量比上一年度幅度增长 6~7 倍，活动取得圆满成功。

四、调查数据的有效性

根据本次调查活动收集的数据情况来看有以下特点：

1) 调查数据总大

本次调查活动问卷收回总量为 150.3168 万份。经过数据清洗后，有效样本数据总数为 149.0304 万份，其中，公众网民版 123.1455 万份，网络从业人员版 25.8849 万份。另外，调查活动还收到网民对我国网络安全建设提出的意见和建议共 16.4347 万条。本次调查活动受到网民的热烈响应，参与人数多，采集的数据样本的规模大，样本数据的总体质量比较好。

2) 调查数据来源分布广泛

从调查数据来源来看，数据的分布广泛，全国 34 个省、直辖市、自治区（包括港澳台）400 多个地市（区）均有数据，其中 2 个省的数据量超过 20 万，21

个省数据量过万，31 个省的数量超过 1 千。

3) 调查数据分布比较均匀

从调查数据来源来看，数据的分布广泛，全国 400 多个地级市都有样本数据分布，反映本次样本分布比较均匀。

从以上分析，本次问卷调查数据的样本基本符合网民的分布的主要特性，具有较高的代表性。

网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

附件二：调查报告致谢词

致谢

2020 年网民网络安全感满意度调查活动已顺利完成，在指导单位公安部网络安全保卫局大力指导和支持下，在参与各位的共同努力下调查活动取得圆满成功。调查活动结果经统计分析形成了本调查报告。调查报告的编制得到有关各方的指导和支持，报告编制组对有关参与各方的机构和人员表示衷心感谢。

感谢指导单位、发起单位、联合发起单位、组委会的组织指导（名单参看附件三、四）

感谢各牵头实施单位、承办单位、技术支撑单位的付出和贡献（名单参看附件四）

感谢新闻媒体、支持企业和机构的大力支持和配合（名单参看附件四）

感谢参与调查活动的各位专家、研究人员、技术人员和工作人员的辛勤劳动

感谢参与调查活动的公众网民和从业人员的积极参与

2020 年网民网络安全感满意度调查报告编制组
2020 年 9 月

附件三：调查活动指导单位、联合发起单位和组委会名单

（一）指导单位

公安部网络安全保卫局

（二）发起单位

网络安全感满意度调查

全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织（参看附件四）



（三）联合发起单位

北京大学

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

中国互联网协会

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

（四）组委会

主任：

严 明 公安部第一、三研究所原所长

副主任：

谢毅平 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院院长
公安部科技信息化局原局长

袁旭阳 北京网络行业协会会长
公安部网络安全保卫局原副局长

陈 钟 北京大学网络和信息安全实验室主任

杨建军 中国电子技术标准化研究院副院长

陈建民 国家计算机病毒应急处理中心常务副主任

宋茂恩 中国互联网协会常务副秘书长

秘书长：

黄丽玲 全国信息网络安全协会联盟秘书长
广东省网络空间安全协会会长

副秘书长：

朱江霞 成都信息网络安全协会会长

胡俊涛 郑州市计算机网络安全协会秘书长

高 宁 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院总工

张 应 北京关键信息基础设施安全保护中心总工程师

郭守祥 北京网络空间安全协会副理事长

崔传桢 国家信息中心《信息安全研究》杂志执行主编

秘书长助理：

周贵招 全国信息网络安全协会联盟秘书长助理

林小博 北京网络空间安全协会秘书长助理

附件四：调查活动发起单位及支持单位名单（排名不分先后）

发起单位

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 北京网络行业协会 | 31 山东省信息网络安全协会 |
| 2 北京网络空间安全协会 | 32 福建省网络与信息产业发展促进会 |
| 3 中关村可信计算产业联盟 | 33 浙江省计算机系统安全协会 |
| 4 中关村网络安全与信息化产业联盟 | 34 河南省网络营销协会 |
| 5 中关村信息安全测评联盟 | 35 湖北省信息网络安全协会 |
| 6 北京关键信息基础设施安全保护中心 | 36 湖北省安全技术防范行业协会 |
| 7 上海市信息网络安全管理协会 | 37 湖南省网络空间安全协会 |
| 8 上海市信息安全行业协会 | 38 江西省网络空间安全协会 |
| 9 天津市网络文化行业协会 | 39 江苏省信息网络安全协会 |
| 10 天津市青少年网络协会 | 40 安徽省计算机网络与信息安全协会 |
| 11 天津市软件行业协会 | 41 广东省计算机信息网络安全协会 |
| 12 天津市互联网协会 | 42 广东省网络空间安全协会 |
| 13 天津市大数据协会 | 43 广东关键信息基础设施保护中心 |
| 14 重庆市信息安全协会 | 44 广东省电子政务协会 |
| 15 重庆计算机安全学会 | 45 广东软件行业协会 |
| 16 重庆信息安全产业技术创新联盟 | 46 广东省首席信息官协会 |
| 17 重庆市互联网界联合会 | 47 广东省版权保护联合会 |
| 18 河北省网络空间安全学会 | 48 广东省互联网协会 |
| 19 山西省信息网络安全协会 | 49 广东省信息消费协会 |
| 20 山西省互联网协会 | 50 广东省图书文化信息协会 |
| 21 吉林省信息网络安全协会 | 51 广东省物联网协会 |
| 22 吉林省信息技术应用协会 | 52 广州市网络安全产业促进会 |
| 23 吉林省电子信息行业联合会 | 53 广东省电子信息行业协会 |
| 24 吉林省计算机行业商会 | 54 海南省计算机学会 |
| 25 辽宁省信息网络安全协会 | 55 海南省网络安全协会 |
| 26 辽宁网络安全保障工作联盟 | 56 四川省计算机信息安全行业协会 |
| 27 黑龙江省网络安全协会 | 57 贵州省互联网上网服务行业协会 |
| 28 黑龙江省旅游产业发展促进会 | 58 云南省信息安全协会 |
| 29 黑龙江省虚拟现实科技学会 | 59 内蒙古自治区网络行业协会 |
| 30 陕西省信息网络安全协会 | 60 宁夏网络与信息安全行业协会 |

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 61 广西网络安全协会 | 94 广州市信息基础协会 |
| 62 西藏互联网协会 | 95 广州华南信息安全测评中心 |
| 63 秦皇岛市信息网络安全协会（筹） | 96 深圳市计算机网络公共安全协会 |
| 64 长春市计算机信息网络安全协会 | 97 深圳市网络与信息安全行业协会 |
| 65 沈阳市网络安全协会 | 98 佛山市信息协会 |
| 66 大连市信息网络安全协会 | 99 揭阳网络空间安全协会 |
| 67 渭南市互联网协会 | 100 揭阳市信息技术和软件协会 |
| 68 榆林市网络安全协会 | 101 珠海市信息网络安全协会 |
| 69 商洛市信息网络安全协会 | 102 清远市网络安全协会 |
| 70 济宁市信息网络安全协会 | 103 茂名市计算机信息网络安全协会 |
| 71 青岛市计算机学会 | 104 茂名市网络文化协会 |
| 72 潍坊市网络空间安全协会 | 105 河源市计算机信息网络安全协会 |
| 73 曲阜市信息网络安全协会 | 106 惠州市计算机信息网络安全协会 |
| 74 聊城市网络空间安全协会 | 107 韶关市计算机信息网络安全协会 |
| 75 郑州市网络安全协会 | 108 东莞市信息技术联合会 |
| 76 杭州市网络安全协会 | 109 肇庆市计算机学会 |
| 77 宁波市计算机信息网络安全协会 | 110 汕尾市计算机学会 |
| 78 金华市信息安全协会 | 111 成都信息网络安全协会 |
| 79 金华市信息产业协会 | 112 成都安全可靠信息技术联合会 |
| 80 金华市网商协会 | 113 成都市大数据协会 |
| 81 丽水市信息网络安全协会 | 114 成都物联网产业发展联盟 |
| 82 温州市软件行业协会 | 115 贵阳市信息网络安全协会 |
| 83 洛阳市信息网络安全协会 | 116 贵阳市大数据产业协会 |
| 84 南昌市网络信息安全协会 | 117 曲靖市计算机信息网络安全协会 |
| 85 南昌市互联网创业协会 | 118 玉溪市网络安全协会 |
| 86 扬州市信息网络安全协会 | 119 包头市计算机公共网络安全协会 |
| 87 连云港市计算机信息网络安全协会 | 120 通辽市信息网络安全协会 |
| 88 南通市信息网络安全协会 | 121 南宁市信息网络安全协会 |
| 89 泰州市信息网络安全协会 | 122 网络安全（天津）检测中心 |
| 90 苏州市互联网协会 | 123 青海省网络与信息安全信息通报中心 |
| 91 湘潭市计算机学会 | 124 石河子大学信息科学技术学院 |
| 92 长沙市开福区网络安全协会 | 125 宁夏大学信息工程学院 |
| 93 广州市信息网络安全协会 | 126 重庆信息安全产业研究院 |

- | | |
|-------------------------|---------------------|
| 127 甘肃烽侦网络安全研究院 | 131 江西中证电子数据司法鉴定中心 |
| 128 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院 | 132 四川大学信息安全研究所 |
| 129 广东省现代社会评价科学研究院 | 133 中国计算机学会计算机安全专委会 |
| 130 广东中证声像资料司法鉴定所 | 134 中国联合国采购促进会网信分会 |
| | 135 中国化管理协会网络文化工作委员 |

网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

牵头实施单位

全国信息网络安全协会联盟（网安联）

承办单位

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

技术支撑单位

北京关键信息基础设施安全保护中心

广东关键信息基础设施保护中心

长沙冉星信息科技有限公司（问卷星）

广东中证声像资料司法鉴定所

广州华南信息安全测评中心

部分新闻媒体

参与调查活动的中央及各地方媒体、平台，包括且不限于：

中央电视台《社会与法》频道 《光明日报》

《信息安全与通信保密》 《南方都市报》

《中国信息安全》 人民网

《信息网络安全》 中国网

《信息安全研究》 未来网

《警察技术》 环球网

《经济》 中青在线

《经济参考报》 光明网

《中国财经论坛》 金羊网

《中青报》

部分支持企业和机构

腾讯	哔哩哔哩
阿里巴巴	UC
百度	滴滴
网之易	嘀嗒出行
今日头条	UU 跑腿
抖音	天盈九州
火山小视频	贝壳找房
新浪	房天下
新浪微博	Q 房网
京东	一起住好房
美团	瓜子二手车
拼多多	酷溜网
顺丰速运	珍爱网
苏宁易购	完美世界
魅族	一点资讯
YY 直播	优贝在线
虎牙直播	智联招聘
斗鱼直播	奇虎 360
花椒直播	绿盟
么么直播	亚信安全
快手直播	奇安信
映客直播	安恒
陌陌直播	任子行
酷狗	天融信
迅雷	新华三
TT 语音	圣博润
Hello 语音	炫音网络
荔枝 FM	友迪资讯
vivo	远光软件
oppo	国网思极网安科技（北京）有限公司
金山 WPS	合肥天帷信息安全技术技术有限公司
搜狐	辽宁浪潮创新信息技术有限公司
爱奇艺	深圳市易图资讯股份有限公司

深圳市中手游网络科技有限公司	北京小唱科技有限公司
广州艾媒数聚信息咨询股份有限公司	北京和讯在线信息咨询服务有限公司
韶关家园传媒有限公司	北京光宇在线科技有限责任公司
广东米果传媒有限公司	北京球秘科技有限公司
茂名市群英网络有限公司	北京卓越晨星科技有限公司
广东力通网络科技有限公司	北京白鹭世纪科技股份有限公司
广州九尾信息科技有限公司	北京邦得鼎盛科技有限公司
东莞市阳光网络信息有限公司	北京智启蓝墨信息技术有限公司
有米科技股份有限公司	北京瓦力网络科技有限公司
全通教育集团（广东）股份有限公司	北京文网亿联科技有限公司
广东能龙教育股份有限公司	北京中润互联信息技术有限公司
中山市读书郎电子有限公司	北京思享时光科技有限公司
东方财富信息股份有限公司	盐城市鹤鸣亭传媒股份有限公司
上海基分文化传播有限公司	常州大学常州信息工程学院
上海寻梦信息技术有限公司	常州经开区今创集团
上海喜马拉雅网络科技有限公司	江苏翠起信息科技有限公司
万达信息股份有限公司	四川安洵信息技术有限公司
上海观安信息技术股份有限公司	四川麻辣社区网络传媒有限公司
行吟信息科技（上海）有限公司	成都思维世纪科技有限责任公司
上海浦东软件平台有限公司	北京智游网安科技有限公司
上海纽盾科技股份有限公司	成都创信华通信息技术有限公司
上海阅文信息技术有限公司	成都西维数码科技有限公司
波克科技股份有限公司	成都市锐信安信息安全技术有限公司
上海景域文化传播有限公司	成都安美勤信息技术股份有限公司
上海星艾网络科技有限公司	成都吉胜科技有限责任公司
上海霆懋科技服务有限公司	亚信科技（成都）有限公司
上海东方网股份有限公司	成都卫士通信息产业股份有限公司
上海安阖在创信息科技有限公司	内蒙古信元网络安全技术股份有限公司
上海兴动实业有限公司	黑龙江安信与诚科技开发有限公司
上海谋乐网络科技有限公司	黑龙江亿林网络股份有限公司
上海驭胜信息技术有限公司	哈尔滨安天科技集团股份有限公司
上海御盾信息科技有限公司	哈尔滨蓝易科技有限公司
上海成蹊信息科技有限公司	哈尔滨创新远航科技有限公司
杭州米络科技有限公司	武汉市多比特信息科技有限公司

武汉楚天优游网络科技有限公司	晋信安科技有限公司
湖北盛天网络技术股份有限公司	因弗美讯科技有限公司
安域等保测评公司	上海交通大学党委宣传部
贵阳金峰星际网络科技有限公司	天津市教育委员会
贵州盛世合元科技发展有限公司	宿迁市教育局
贵州数博谷信息技术有限责任公司	无锡市卫生健康委员会
贵阳宏图科技有限公司	内蒙古税务局
大连海川云天信息科技有限公司	国家计算机网络应急技术处理协调中心上海分中心
中冶葫芦岛有色金属集团有限公司	上海市网络技术综合应用研究所
海城金航网络科技有限公司	上海计算机软件技术开发中心
浪潮创新科技股份有限公司	中国民航大学信息安全测评中心
辽宁北方实验室有限公司	广东警官学院
重庆智多信息发展有限公司	广东轻工业职业技术学院
重庆跃动网络技术有限公司	广东金融学院
重庆猪八戒网络有限公司	广州大学研究院
南省鼎信信息安全等级测评有限公司	广州医科大学
上海云辰信息科技有限公司	广东药科大学
珠海网博信息科技股份有限公司	广州大学
江苏国瑞信安科技有限公司	江苏科技大学
浙江佰安信息科技有限公司	江苏大学
杭州世平信息科技有限公司	宿迁学院
湖南红网新媒体集团有限公司	江苏省宿迁中学
福建国科信息科技有限公司	建湖高级中学
福州物联网开放实验室有限公司	建湖县第二中学
福州闽盾网络与信息安全测评技术有限公司	西华大学
中科锐眼（天津）科技有限公司	吉利学院
清众鑫科技有限公司	电子科技大学成都学院
大同市利伟科技有限公司	普宁职业技术学校
大同市华立科技有限责任公司	揭阳职业技术学院
山西联创电子信息技术有限公司	潮汕职业技术学院
山西晋城无烟煤矿业集团有限责任公司	中国电信广州分公司
山西兰花科技创业股份有限公司	中国移动广东广州分公司
晋城市天狐网络信息有限公司	中国联通广州市分公司
中创慧安科技有限公司	

中国电信股份有限公司揭阳分公司	广州珠江实业集团
中国移动通信集团广东有限公司揭阳分公司	广州医药集团
中国联合网络通信有限公司揭阳分公司	广州市第一人民医院
中国联通郑州分公司	广州市第八人民医院
无锡移动	广州市第十二人民医院
宿迁移动	广州市红十字会医院
宿迁电信	中山大学附属第一医院
广东电网公司	中山大学附属第三医院
广州供电局有限公司	中山大学附属肿瘤医院
内蒙古电力集团公司	中山大学孙逸仙纪念医院
中国人民银行宿迁分行	广东药科大学附属第一医院
云南曲靖交通集团有限公司	曲靖市第一人民医院
中国铁路昆明局集团有限公司曲靖站	曲靖市第二人民医院
中国铁路昆明局集团有限公司曲靖北站	广州广电传媒集团
内蒙古公路交通投资发展有限公司	陕西网
广州地铁集团有限公司	群众新闻网
广州市公共交通集团有限公司	爱建湖网
广州港集团有限公司	山西市场导报（媒体）
广汽集团	中山市中山网传媒有限公司
广州燃气集团	深圳新闻网传媒股份有限公司
广州石化	广东足球协会
广州工业发展集团	福建省电子商务协会

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院