



2024年全国网民网络安全感满意度 调查统计报告

全国总报告

发起单位: 全国135家网络社会组织及相关机构(网安联)

联合发起单位: 全国228家网安联志愿服务机构及相关志愿服务团队

承办单位: 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2024年12月

2024 年网民网络安全感满意度调查课题组

组长：高宁（总负责）

成员：毛翠芳、吴娱、黎明瑶、黄盛、林灿锋、陈怡敏等

总报告编制

编制单位：广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

编写小组：高宁、毛翠芳、吴娱

本报告数据来源于 2024 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：



目录

一、前言 20

二、主要发现..... 22

 2.1 网络安全治理成效显著，安全感满意度明显提升 22

 2.2 网络法治建设效果显著，网络安全生态不断优化 23

 2.3 网络犯罪打击初见曙光，公众防范能力稳步提升 24

 2.4 网络诚信建设稳步前行，全面深化治理任重道远 25

 2.5 个人信息保护仍需努力，数据安全提升有待深化 26

 2.6 网购环境治理效果明显，维权意识与要求渐提高 27

 2.7 网络权益保护效果凸显，数字鸿沟消除仍需加强 28

 2.8 平台监管效果显著提升，企业自律仍需持续关注 30

 2.9 数字政务治理好评上涨，网上服务覆盖仍需提高 31

 2.10 网络强国战略成效显著，网民期望更多的获得感 33

三、调查对象情况 34

 3.1 性别分布 34

 3.2 年龄分布 35

 3.3 学历分布 37

 3.4 职业身份 37

 3.5 从业时间 38

 3.6 工作单位 39

 3.7 网民角色 39

 3.8 地区分布 40

 3.9 城乡分布 42

 3.10 收入分布 42

四、网络安全感和满意度分析..... 44

 4.1 网民上网行为..... 44

 （1）新网民数量止跌回升 44

 （2）长时间上网占比增加 44

 （3）网费支出呈增加趋势 45

 （4）网费支出意愿现拐点 46

(5) 娱乐休闲应用率提升	46
4.2 网络安全认知.....	48
(1) 不安全网络行为有所减少	48
(2) 安全问题应对态度转积极.....	48
4.3 网络安全态势.....	51
(1) 网络安全态势感受呈稳中向好	51
(2) 网络安全事件高发威胁仍提升	52
(3) 内部威胁成安全问题频发主因	53
(4) 网络黑灰产治理效果感受参差	54
(5) 造假和欺诈犯罪仍为主要痛点	55
(6) “网络水军”问题治理期加强监管	56
(7) 黑灰产整治关注信息流量链条	56
4.4 网络安全治理.....	57
(1) 网络诈骗和数据泄露仍是主要问题	57
(2) 维护网络安全基础性措施得到关注	58
(3) 立法关注点在数据安全和等级保护	59
(4) 网络安全监管部门认知度有所提升	60
(5) 监管力度不断加大好评率连续上扬	61
4.5 治理成效评价.....	63
(1) 网络空间安全治理评价显著提升.....	63
(2) 网络安全法治社会治理评价提升	64
(3) 惩治网络犯罪行为评价提升明显	65
(4) 网络安全的监管和执法评价提升	67
(5) 企业履责满意度低位回升幅度大	68
(6) 数字政府网上服务的满意度较高	69
(7) 网络诚信社会治理总体评价较高	70
(8) 网络安全治理的满意度全面上升	72
4.6 网络安全感受.....	74
(1) 网络安全感评价有明显提升.....	74
(2) 网络安全感受变化趋向乐观.....	76

(3) 网络安全感的关键因素分析	80
4.7 网络安全感满意度	86
(1) 网络安全感满意度概念含义	86
(2) 网络安全感满意度指标体系	86
(3) 网络安全感满意度指数结果	87
(4) 网络安全感满意度指数分析	89
五、专题分析	93
5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题	93
(1) 立法建设与普法宣传	93
(2) 知法守法与网民自律	101
(3) 法规执行与司法保障	105
(4) 民间自治与社会参与	113
5.2 专题 2：网络诚信建设专题	119
(1) 网络诚信状况和发展	119
(2) 网络诚信认知与行为	126
(3) 诚信热点问题及治理	133
(4) 诚信文化素养和文化建设	143
5.3 专题 3：遏制惩处网络违法犯罪专题	149
(1) 网络犯罪状况和安全态势	149
(2) 网络诈骗威胁和防范治理	151
(3) 其他犯罪威胁和防范治理	159
(4) 不良信息威胁和防范治理	161
(5) 专项打击行动效果和期望	166
5.4 专题 4：个人信息保护和数据安全	173
(1) 个人信息保护的状况和问题	173
(2) 个人信息保护的认知和感受	177
(3) 个人信息保护的监管和治理	182
(4) 个人信息保护的实施和推进	188
(5) 数据安全保护的痛点和期望	193
5.5 专题 5：网络购物权益保护专题	197

(1) 权益保护状况	197
(2) 网购趋势和存在问题	198
(3) 网络购物问题治理	205
(4) 加强权益保障的期望	219
5.6 专题 6：特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题	222
(1) 网络权益保护状况	222
(2) 上网保护措施评价	227
(3) 未成年人心理健康情况调查	233
(4) 网络素养教育状况	240
(5) 数字鸿沟问题治理	247
5.7 专题 7：互联网平台监管与企业自律专题	254
(1) 不良信息泛滥的治理	254
(2) 互联网平台监管状况	256
(3) 自媒体行业乱象治理	270
(4) 违法信息外链治理	275
(5) 互联网企业自律评价	279
5.8 专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题	284
(1) 数字政府服务供给	284
(2) 数字政务服务的评价	287
(3) 数字政府服务的期望	299
(4) 数字政府治理的评价	304
5.9 专题 9：网络社会发展的变化与冲击专题	308
(1) 网络社会的发展状况与成就	308
(2) 网络社会的变化与评价	312
(3) 网络社会的冲击与挑战	318
(4) 网络社会的问题与网民忧虑	322
(5) 网络社会的信心与期望	326
5.10 专题 A：等级保护实施与企业合规专题	331
(1) 行业治理状况与推进	331
(2) 内部合规建设与实施	337

(3) 等保制度推进与落实	345
(4) 关保制度推进与落实	357
(5) 密码应用推进与落实	362
5.11 专题 B：行业发展与科技创新专题	370
(1) 行业环境现状与挑战	370
(2) 行业生态建设 with 问题	379
(3) 科技创新发展与障碍	384
(4) 人才培养现状与不足	389
(5) 人才队伍建设与期望	394
5.12 专题 C：新技术挑战与网络安全专题	402
(1) 新技术与安全风险	402
(2) 人工智能应用挑战	411
(3) 网络安全保障发展	419
(4) 新技术发展与展望	423
六、主要结论	426
6.1 满意度升，民心所向，网络安全治理出成效	426
6.2 诚信筑基，法治护航，构建网络共治新生态	427
6.3 综合治理，严打犯罪，创新推动全力护平安	428
6.4 以人为本，保护权益，构建多维度安全体系	429
6.5 数智引领，安全护航，数字经济发展添助力	430
6.6 强化责任，提升效能，共建文明清朗网空间	430
附件一：调查方法与样本情况	432
附件二：调查报告致谢词	437
附件三：调查活动组委会名单	439
附件四：调查活动发起单位和合作单位名单	442

图表目录

图表 3.1-1：公众网民性别分布图..... 35

图表 3.1-2：从业人员网民性别分布图..... 35

图表 3.2-1：公众网民年龄分布图..... 36

图表 3.2-2：从业人员年龄分布图..... 36

图表 3.3-1：公众网民学历分布图..... 37

图表 3.3-2：从业人员学历分布图..... 37

图表 3.4-1：公众网民职业身份构成图..... 38

图表 3.5-1：从业人员从业时间分布图..... 39

图表 3.6-1：从业人员工作单位分布图..... 39

图表 3.7-1：公众网民中各类网络角色构成图..... 40

图表 3.8-1：公众网民常住地各省分布图..... 41

图表 3.8-2：公众版问卷采集量和采集率对比图..... 42

图表 3.9-1：公众网民居住地城乡分布图..... 42

图表 3.10-1：公众网民月收入分布图..... 43

图表 3.10-2：公众网民（不含学生人群）月收入分布图..... 43

图表 4.1-1：公众网民网龄分布对比图..... 44

图表 4.1-2：公众网民日均上网时长对比图..... 45

图表 4.1-3：公众网民每月上网费用支出对比图..... 45

图表 4.1-4：公众网民每月上网费用负担评价..... 46

图表 4.1-5：公众网民常用的网络应用服务选择率..... 47

图表 4.2-1：公众网民有不安全网络行为的比例..... 48

图表 4.2-2：网民遭遇网络安全问题的应对选择..... 49

图表 4.2-3：网民遭遇网络安全问题的应对选择次序变化图..... 50

图表 4.3-1：公众网民常遇见的网络安全问题..... 52

图表 4.3-2：从业人员最常面对的网络安全风险..... 53

图表 4.3-3：网络安全事件出现的原因..... 54

图表 4.3-4：互联网黑灰产业活跃情况评价..... 55

图表 4.3-5：常见网络黑灰产业犯罪手法..... 55

图表 4.3-6：刷流量和网络水军现象屡禁不绝的原因..... 56

图表 4.3-7: 整治网络黑灰产业关键手段评价.....	57
图表 4.4-1: 网络安全最突出或亟需治理的问题.....	58
图表 4.4-2: 维护网络安全最需要采取的措施.....	59
图表 4.4-3: 亟待加强的网络安全立法内容.....	60
图表 4.4-4: 网络安全相关管理部门的认知度.....	61
图表 4.4-5: 政府部门网络安全监管力度评价.....	62
图表 4.4-6: 网民对政府网络安全监管力度评价走势图.....	62
图表 4.5-1: 网络安全治理总体满意度的评价年度对比图.....	63
图表 4.5-2: 各省网民网络安全治理总体满意度的评价对比图.....	64
图表 4.5-3: 网络安全法治社会建设和依法治理状况评分分布图.....	65
图表 4.5-4: 网络安全法治社会建设和依法治理状况评价年度对比图...	65
图表 4.5-5: 政府惩治网络犯罪行为的表现评分图.....	66
图表 4.5-6: 政府惩治网络犯罪行为的表现评价年度对比图.....	66
图表 4.5-7: 政府网络安全监管和执法表现评分图.....	67
图表 4.5-8: 政府网络安全监管和执法表现评价对比图.....	68
图表 4.5-9: 互联网企业履行网络安全责任的评分图.....	68
图表 4.5-10: 互联网企业履行网络安全责任的评价对比图.....	69
图表 4.5-11: 政府在数字政府网上服务方面的表现评分图.....	70
图表 4.5-12: 政府在数字政府网上服务方面的表现评分图.....	70
图表 4.5-13: 网络诚信社会治理总体状况评价评分图.....	71
图表 4.5-14: 网络诚信社会治理总体状况评价对比图.....	71
图表 4.5-15: 网络安全治理各领域满意度评分对比图.....	72
图表 4.5-16: 网络安全治理各领域满意度评价变化对比图.....	73
图表 4.6-1: 公众网民网络安全感评价.....	74
图表 4.6-2: 公众网民网络安全感评价走势图.....	75
图表 4.6-3: 从业人员网民网络安全感评价图.....	76
图表 4.6-4: 从业人员网民网络安全感评价走势图.....	76
图表 4.6-5: 公众网民对网络安全感变化的评价.....	77
图表 4.6-6: 公众网民网络安全感变化评价走势图.....	78
图表 4.6-7: 从业人员网民安全感变化的评价.....	78

图表 4.6-8：从业人员网民网络安全感变化评价走势图.....	79
图表 4.6-9：公众网民网络安全感变化评价预期对比图.....	79
图表 4.6-10：网络安全感关键因素评价对比图	81
图表 4.6-11：网络安全感关键因素评价曲线图	82
图表 4.6-12：各省公众网民网络安全感评价对比图.....	83
图表 4.6-13：公众网民和从业人员网络安全感评价对比图.....	83
图表 4.6-14：各年龄段网民网络安全感评价对比图.....	84
图表 4.6-15：不同职业网民网络安全感评价对比图.....	85
图表 4.7-1：网络安全感满意度指标一览表.....	87
图表 4.7-2：2024 年网络安全感满意度指数结果表	88
图表 4.7-3：2024 年网络安全感满意度二级指标值对比图	90
图表 4.7-4：网络安全感满意度指数走势图.....	91
图表 4.7-5：网络安全感满意度指数一级指标变化对比图.....	91
图表 4.7-6：网络安全感满意度指数二级指标变化对比图.....	92
图表 5.1-1：网络空间安全治理总体状况评分图	94
图表 5.1-2：网民对亟待加强网络安全立法内容的关注度图	95
图表 5.1-3：密码法规实施对国家密码和隐私保护的重要性图	96
图表 5.1-4：政府和相关机构在密码法规政策的普及评价图	97
图表 5.1-5：密码法规政策对网络安全需求的满足度图	98
图表 5.1-6：应定期进行密码安全知识的培训和学习评价图	99
图表 5.1-7：本地开展的法制宣传活动的效果评价图	100
图表 5.1-8：网络安全普法教育工作的薄弱环节图	101
图表 5.1-9：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解图	102
图表 5.1-10：网络安全法律法规知识来源渠道图	103
图表 5.1-11：公众网民对“帮信罪”行为的了解程度图	104
图表 5.1-12：网民的网络素养水平和网络守法评价评分图	105
图表 5.1-13：身边遭遇网络诈骗且造成人身、财产损失的情况图	106
图表 5.1-14：《反电信网络诈骗法》实施对日常生活的影响图	107
图表 5.1-15：《个人信息保护法》施行后的变化图	108
图表 5.1-16：网络安全领域公益诉讼的认识图	109

图表 5.1-17：公益诉讼对网络安全问题解决的帮助图	110
图表 5.1-18：网络安全领域公益诉讼的效果评价图	111
图表 5.1-19：网民对网络安全方面司法工作满意度评价图	112
图表 5.1-20：网民对司法工作的成效评价图	113
图表 5.1-21：网民对网络纠纷的应对选择图	114
图表 5.1-22：提高网民对网络安全法治建设的参与度方式图	115
图表 5.1-23：企业和社会组织参与网络安全领域治理的普遍程度图 ...	115
图表 5.1-24：社会参与网络安全治理的满意度评价图	116
图表 5.1-25：网络安全领域治理的社会监督效果图	117
图表 5.1-26：网民利益代表图	118
图 5.2-1：网络诚信总体状况评分对比图	120
图 5.2-2：互联网行业网络诚信评分对比图	121
图 5.2-3：网民被过度采集使用个人信息变化评价图	122
图 5.2-4：网民遇到网络谣言变化评价图	122
图 5.2-5：网民遇到网络诈骗变化评价图	123
图 5.2-6：网民遇到网络水军变化评价图	124
图 5.2-7：网民遇到网络暴力信息变化评价图	124
图 5.2-8：网民遇到自媒体乱象变化评价图	125
图 5.2-9：网民遇到生成式人工智能等新技术滥用变化评价图	126
图表 5.2-10：网民网络诚信状况变化评价图	127
图表 5.2-11：网络诚信状况改善的原因图	128
图表 5.2-12：网络诚信状况恶化的原因图	129
图表 5.2-13：网络主体言论信任度评价对比图	130
图表 5.2-14：遭遇过不诚信行为的经历图	131
图表 5.2-15：遭遇过不诚信行为的经历图	131
图表 5.2-16：网民遭遇网络诚信问题后的应对图	132
图表 5.2-17：直播带货中存在的诚信行为图	134
图表 5.2-18：直播带货中存在的诚信行为图	135
图表 5.2-19：“自媒体”乱象的情况图	136
图表 5.2-20：自媒体平台处罚违规行为需改进的地方图	137

图表 5.2-21：“自媒体”乱象的治理效果图	138
图表 5.2-22：网民对实名制的态度图	139
图表 5.2-23：影响用户接受网络实名制的因素图	140
图表 5.2-24：出现网络谣言的平台图	141
图表 5.2-25：网络谣言产生和扩散的原因图	142
图表 5.2-26：网络谣言产生和扩散的原因图	143
图表 5.2-27：网络谣言产生和扩散的原因图	144
图表 5.2-28：网民对网络舆论对社会事件影响力/传播力的看法图	145
图表 5.2-29：对诚信社会建设的启示图	146
图表 5.2-30：网民对网络舆论对社会事件影响力/传播力的看法图	147
图表 5.2-31：网络诚信建设各信用主体的发挥作用图	148
图表 5.3-1：网络上遭遇违法犯罪的情况图	150
图表 5.3-2：需加强打击的网络违法犯罪行为图	151
图表 5.3-3：遇到网络诈骗次数的变化图	152
图表 5.3-4：各种网络诈骗遇见率统计图	153
图表 5.3-5：网络诈骗信息传播渠道图	154
图表 5.3-6：网民对网络诈骗的应对措施图	155
图表 5.3-7：投诉或举报处理结果的评价图	156
图表 5.3-8：反诈骗服务渠道的认知度图	157
图表 5.3-9：社区、校园、企业开展防诈骗宣传图	158
图表 5.3-10：防诈反诈知识的了解途径图	159
图表 5.3-11：网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度图	160
图表 5.3-12：定期杀毒和更新补丁等防范措施落实情况图	161
图表 5.3-13：网络不良信息的威胁图	162
图表 5.3-14：色情暴力等网络低俗信息数量变化情况图	163
图表 5.3-15：网络低俗信息传播渠道图	164
图表 5.3-16：遇到网络低俗信息的应对措施图	165
图表 5.3-17：投诉后的网络低俗信息变化情况图	166
图表 5.3-18：对政府跨境诈骗打击力度的满意度评价图	167
图表 5.3-19：导致跨境诈骗犯罪泛滥的主要原因图	168

图表 5.3-20：政府应对跨境诈骗时亟待加强的内容图	169
图表 5.3-21：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价图	170
图表 5.3-22：对“清朗”、“净网”等专项行动不满意的地方图	171
图表 5.3-23：对打击和遏制网络犯罪行为工作的期望图	172
图表 5.4-1：个人信息保护的状况满意度评价图	174
图表 5.4-2：网络个人信息泄露状况评价图	175
图表 5.4-3：个人信息保护做得不好的应用领域图	176
图表 5.4-4：个人信息泄露的环节图	177
图表 5.4-5：个人信息被泄露或被滥用的情况图	178
图表 5.4-6：个人信息泄露后的应对图	179
图表 5.4-7：生物识别技术信息泄露风险的看法图	180
图表 5.4-8：对《人脸识别技术应用安全管理规定》的了解程度图	181
图表 5.4-9：对非官方平台注册需提交个人敏感信息的态度图	182
图表 5.4-10：APP 收集个人信息的主要问题图	183
图表 5.4-11：个人信息保护监管的有效性评价图	184
图表 5.4-12：需重点监管的个人信息保护领域图	185
图表 5.4-13：移动应用 APP 安全隐私协议重视程度图	186
图表 5.4-14：不留意移动应用 APP 安全隐私协议的原因图	187
图表 5.4-15：APP 运营者个人信息保护的评价图	188
图表 5.4-16：个人信息安全保护的法律法规的了解图	189
图表 5.4-17：个人信息被滥用或泄露的有效维权途径图	190
图表 5.4-18：个人信息保护公益诉讼制度的了解图	191
图表 5.4-19：个人信息保护民事公益诉讼面临的困境图	192
图表 5.4-20：加强数据安全保护的建议图	193
图表 5.4-21：加强数据安全保护的建议图	194
图表 5.4-22：数据安全保护的问题图	195
图表 5.4-23：个人信息保护和数据安全治理的期望图	196
图表 5.5-1：网络购物安全状况评价图	198
图表 5.5-2：网民网络购物年平均消费情况图	199
图表 5.5-3：电商平台刷单现象评价图	200

图表 5.5-4：电商平台治理刷单效果评价图	201
图表 5.5-5：电商平台上的商家评价数据的信任度图	202
图表 5.5-6：网络购物平台虚假宣传和虚假评价的看法图	203
图表 5.5-7：经常使用的网购渠道图	204
图表 5.5-8：经常使用的网购渠道图	205
图表 5.5-9：电商直播购物的参与度图	206
图表 5.5-10：电商直播购物不满意的地方图	207
图表 5.5-11：网民对网红带货的反应图	208
图表 5.5-12：网民对电商直播渠道购买商品的关注点图	209
图表 5.5-13：扫描快递面单上的二维码广告遇到的问题图	210
图表 5.5-14：对快递面单上的二维码广告的监管和打击图	211
图表 5.5-15：对相关部门处理快递面单二维码广告的满意度图	212
图表 5.5-16：消费者权益保障现状图	213
图表 5.5-17：密码技术在网络购物中的应用图	214
图表 5.5-18：网络购物遇到的问题图	215
图表 5.5-19：网上购物纠纷的应对措施图	216
图表 5.5-20：放弃维权的原因图	217
图表 5.5-21：网购维权满意度评价图	218
图表 5.5-22：网络维权的难点图	219
图表 5.5-23：网络购物安全权益保障的痛点图	220
图表 5.5-24：网络平台在消费者权益保护方面的不足图	221
图表 5.6-1：未成年人网络权益保护状况满意度评价图	223
图表 5.6-2：家有未成年人上网的公众网民比例图	224
图表 5.6-3：未成年人平均每日上网时长图	225
图表 5.6-4：未成年人中网络应用服务渗透率图	226
图表 5.6-5：未成年人在网络空间中面临的主要风险图	227
图表 5.6-6：对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解图	228
图表 5.6-7：“青少年保护模式/防沉迷模式”的作用评价图	229
图表 5.6-8：“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因图	230
图表 5.6-9：“网络宵禁”、实名认证和限时令措施的效果图	231

图表 5.6-10：防止未成年人网络沉迷措施的有效性图	232
图表 5.6-11：网络平台在防止未成年人接触不良信息的措施图	233
图表 5.6-12：未成年人出现心理或情绪问题的情况图	234
图表 5.6-13：发现未成年人心理或情绪问题的途径图	235
图表 5.6-14：导致未成年人出现心理或情绪问题的因素图	236
图表 5.6-15：未成年人心理情绪问题康复的困难图	237
图表 5.6-16：未成年人每月在网络游戏中的消费金额图	238
图表 5.6-17：打击诱导未成年人消费措施的满意度图	239
图表 5.6-18：减少未成年人在网络游戏中不合理消费的外部因素图 ...	240
图表 5.6-19：对待恶搞孩子类视频的态度图	241
图表 5.6-20：对家长拍摄恶搞孩子类视频的看法图	242
图表 5.6-21：对涉及青少年隔空猥亵行为的认识图	243
图表 5.6-22：引导未成年人健康上网的主要角色图	244
图表 5.6-23：家中对未成年人安全健康上网的教育图	245
图表 5.6-24：对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价图 .	246
图表 5.6-25：网络素养教育课程需要加强的部分图	247
图表 5.6-26：老年人网络权益保护较突出的问题图	248
图表 5.6-27：老人使用互联网感到困难的原因图	249
图表 5.6-28：网络应用适老化改造的满意度评价图	250
图表 5.6-29：网络应用适老化改造成效评价图	251
图表 5.6-30：老年人跨越数字鸿沟障碍的措施图	252
图表 5.6-31：网络应用有关残障人士辅助功能支持效果的满意度图 ...	253
图表 5.7-1：不良信息的渗透率图	255
图表 5.7-2：网络欺凌情况严重性图	256
图表 5.7-3：网络营销账号的监管效果图	257
图表 5.7-4：网络营销账号监管的不足图	258
图表 5.7-5：政府部门对互联网平台的监管效果的满意度图	259
图表 5.7-6：自媒体平台信息发布检查措施的评价图	260
图表 5.7-7：自媒体平台信息发布检查措施的不足图	261
图表 5.7-8：网络谣言的监管或辟谣措施的效果图	262

图表 5.7-9：网络谣言的监管或辟谣措施的不足图	263
图表 5.7-10：对正确引导网络舆情发展的看法图	264
图表 5.7-11：直播带货应用的监管图	265
图表 5.7-12：大数据杀熟泛滥状况图	266
图表 5.7-13：网民对互联网广告的感受图	267
图表 5.7-14：问题较多的互联网应用领域图	268
图表 5.7-15：互联网平台垄断行为图	269
图表 5.7-16：反垄断治理措施的效果图	270
图表 5.7-17：需要整治的自媒体行业乱象图	271
图表 5.7-18：自媒体行业乱象的原因图	272
图表 5.7-19：自媒体乱象专项行动的治理效果图	273
图表 5.7-20：对整治“自媒体”乱象效果的满意度图	274
图表 5.7-21：加强对自媒体发布虚假信息的监管措施图	275
图表 5.7-22：遭遇违法信息外链的途径图	276
图表 5.7-23：遭遇违法信息外链的途径图	277
图表 5.7-24：政府对违法信息外链乱象治理的效果图	278
图表 5.7-25：加强监管违法信息外链乱象的措施图	279
图表 5.7-26：互联网平台自律的满意度图	280
图表 5.7-27：互联网平台自律的效果图	281
图表 5.7-28：互联网企业在合规自律方面的变化图	282
图表 5.7-29：互联网各板块监管评价图	283
图表 5.8-1：政府网上服务的渗透率图	285
图表 5.8-2：网民选择的服务渠道图	286
图表 5.8-3：不选网上服务的原因图	287
图表 5.8-4：政务服务事项全程网上办理图	288
图表 5.8-5：政府网上服务覆盖度评价图	289
图表 5.8-6：影响数字政府服务满意度的因素图	290
图表 5.8-7：政府网上服务公平性满意度评价图	291
图表 5.8-8：政府网上服务公平度评价图	291
图表 5.8-9：政府网上服务的便利性图	292

图表 5.8-10：政府网上服务便利性的不足图	293
图表 5.8-11：政府网上服务的安全性图	294
图表 5.8-12：数字政府服务的信息安全保护措施的信任程度图	295
图表 5.8-13：信息泄露的常见领域图	296
图表 5.8-14：接触线上政务服务的问题遭遇图	297
图表 5.8-15：政府部门或机构投诉电话知名度图	298
图表 5.8-16：政府举报平台投诉处理结果图	299
图表 5.8-17：提升数字政府服务用户体验的措施图	300
图表 5.8-18：智慧化便民应用提升生活品质的期望图	301
图表 5.8-19：“数字化无障碍政府”服务痛点排位图	302
图表 5.8-20：精准化治理图	303
图表 5.8-21：乡村地区最需要的数字政府服务或公共服务图	304
图表 5.8-22：数字政府建设在应急和网络舆情管理的表现图	305
图表 5.8-23：在公共信息基础设施方面政府改进的空间图	306
图表 5.8-24：政府信息化工程的成效图	307
图表 5.9-1：网络社会发展新成就印象评价图	310
图表 5.9-2：网民认为变化最大的方面图	311
图表 5.9-3：网络社会发展的优势和主要驱动因素图	312
图表 5.9-4：网络强国战略对网络空间治理的作用图	313
图表 5.9-5：网络社会发展成就给人民带来的感受评分图	314
图表 5.9-6：网民对网络社会发展现状的满意度评价图	315
图表 5.9-7：网民对网络社会发展现状不满的原因图	316
图表 5.9-8：网民对自身在互联网发展中受益的评价图	317
图表 5.9-9：网民认为自身未从互联网发展获益的原因图	318
图表 5.9-10：受到网络社会发展冲击的行业图	319
图表 5.9-11：新技术的发展对经济转型的推动作用图	320
图表 5.9-12：新技术发展引起的问题图	321
图表 5.9-13：个人应对网络社会发展带来的挑战和机会措施图	322
图表 5.9-14：网络社会给网民带来的压力评价图	323
图表 5.9-15：网民感到的心理压力或焦虑方面图	324

图表 5.9-16：人工智能技术的普及对失业问题的影响图	325
图表 5.9-17：新技术挑战的应对措施图	326
图表 5.9-18：未来网络社会的发展趋势图	327
图表 5.9-19：网民对未来行业和个人发展前景向好的信心图	328
图表 5.9-20：影响网民对当前行业发展信心的因素图	329
图表 5.9-21：网络强国战略推动网络社会发展的加强措施图	330
图表 5.10-1：从业人员所在行业的分布图	332
图表 5.10-2：从业人员所在单位类型图	333
图表 5.10-3：网络安全对单位重要性图	333
图表 5.10-4：所在行业对等级保护工作的指导图	334
图表 5.10-5：所在行业对关基保护工作的指导图	335
图表 5.10-6：所在行业对密码应用工作的指导图	335
图表 5.10-7：政府网络安全服务的成效图	337
图表 5.10-8：企业网络安全合规应遵循的法规图	338
图表 5.10-9：单位建立网络安全保护部门的情况图	339
图表 5.10-10：单位建立网络安全领导小组的情况图	340
图表 5.10-11：单位明确网络安全责任人的情况图	341
图表 5.10-12：单位建立网络安全责任追究措施情况图	341
图表 5.10-14：单位定期进行安全检查的情况图	342
图表 5.10-14：单位网络安全预算占信息化经费的比例图	343
图表 5.10-15：所在单位网络安全管理状况图	344
图表 5.10-16：所在单位网络安全管理存在的问题图	345
图表 5.10-17：从业人员参与等级保护工作的程度图	346
图表 5.10-18：从业人员参与关基保护工作的程度图	347
图表 5.10-19：从业人员参与密码应用工作的程度图	348
图表 5.10-20：从业人员对网络安全等级保护情况的满意度图	349
图表 5.10-21：单位网络安全等级保护开展情况图	350
图表 5.10-22：测评机构测评服务满意度评价图	351
图表 5.10-23：对测评服务不满的原因图	352
图表 5.10-2：所在单位发生网络安全事件情况图	353

图表 5.10-25: 所在单位发生网络安全事件种类图	354
图表 5.10-26: 单位网络安全应急预案情况图	355
图表 5.10-27: 单位网络安全事件报案情况图	356
图表 5.10-28: 公安机关网络安全案件受理工作评价图	356
图表 5.10-29: 对公安机关网络安全案件受理不满意的原因图	357
图表 5.10-30: 关键信息基础设施保护要求的认识图	358
图表 5.10-31: 对关保核心岗位人员管理要求的认识图	359
图表 5.10-32: 对关保供应链安全管理要求的认识图	360
图表 5.10-33: 关基保护的主要问题图	362
图表 5.10-34: 密码技术应用中的迫切需求图	364
图表 5.10-35: 商用密码安全性评估工作满意度评价图	365
图表 5.10-36: 商用密码安全性评估工作中的问题图	366
图表 5.10-37: 密码技术升级和改造的问题图	367
图表 5.10-38: 单位对密码设备的监测计划图	368
图表 5.10-39: CA 证书申请和使用过程中的问题图.....	369
图表 5.11-1: 网络安全产品与服务发展的政策环境评价图.....	371
图表 5.11-2: 外部经济环境总体状况评分分布图.....	372
图表 5.11-3: 经济环境状况变化评价图.....	373
图表 5.11-4: 网络安全行业市场的需求变化评价图.....	374
图表 5.11-5: 网络安全行业的服务和保障水平评价图.....	375
图表 5.11-6: 网络安全产品与服务的资费水平评价图.....	376
图表 5.11-7: 网络安全产品与服务的不足图.....	377
图表 5.11-8: 网络安全新技术研发和安全形势的适应性评价图.....	378
图表 5.11-9: 制约网络安全产品与服务走出国门的不足排位图.....	379
图表 5.11-10: 信息技术产业供应链安全威胁评价图.....	380
图表 5.11-11: 信息技术产品自主可控生态完善度评价图.....	381
图表 5.11-12: 信创产品与服务的痛点排位图.....	382
图表 5.11-13: 测评机构提供服务的需求度排位图.....	383
图表 5.11-14: 行业协会等组织的服务覆盖率排位图.....	384
图表 5.11-15: 所在单位网络安全科研经费预算评价图.....	385

图表 5.11-16: 经济状况对本单位网络安全投入的影响评价图.....	386
图表 5.11-17: 网络安全科研经费获得政府支持的比例图.....	387
图表 5.11-18: 网络安全科研成果转化的评价图.....	388
图表 5.11-19: 网络安全科研成果转化的评价图.....	389
图表 5.11-20: 网络安全培训的开展情况图.....	390
图表 5.11-21: 网络安全继续教育服务的供给图.....	391
图表 5.11-22: 网络安全继续教育服务的问题图.....	392
图表 5.11-23: 网络安全继续教育科目缺失问题图.....	393
图表 5.11-24: 网络安全专业人才待遇图.....	395
图表 5.11-25: 网络安全专业人才数量评价图.....	396
图表 5.11-26: 制约网络安全行业发展的主要障碍图.....	399
图表 5.11-27: 加强网络安全行业建设的意见图.....	400
图表 5.12-1: 新技术新应用的网络安全问题关注度图.....	403
图表 5.12-2: 信创领域新技术应用存在的问题图.....	404
图表 5.12-3: 工控领域网络安全问题图.....	405
图表 5.12-4: 对区块链的了解程度评价图.....	406
图表 5.12-5: 区块链应用存在的问题图.....	407
图表 5.12-6: 所在单位大数据技术应用情况对比图.....	408
图表 5.12-7: 大数据技术应用存在的问题图.....	409
图表 5.12-8: 物联网应用领域接触度排位图.....	410
图表 5.12-9: 物联网的安全风险排位图.....	411
图表 5.12-10: 对人工智能（AI）应用的认知图.....	412
图表 5.12-11: 人工智能（AI）应用的风险图.....	413
图表 5.12-12: 对人工智能（AI）应用的想法图.....	414
图表 5.12-13: 人工智能(AI)可以发挥优势的领域图.....	415
图表 5.12-14: 人工智能应用发展面临的障碍图.....	416
图表 5.12-15: 对“AI 换脸”等“深度伪造”的新应用的想法图.....	417
图表 5.12-16: 人工智能聊天工具对网络安全的影响图.....	418
图表 5.12-17: 对人工智能应用的监管期望图.....	419
图表 5.12-18: 数字政府和智慧城市的网络安全状况图.....	420

图表 5.12-19：数字政府和智慧城市不安全的地方图.....	421
图表 5.12-20：数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价图.....	422
图表 5.12-21：数字政府和智慧城市新技术应用存在的问题图.....	423
图表 5.12-22：网络安全技术未来发展的热点图.....	424
图表 5.12-23：新技术应用的网络安全保障建议图.....	425

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

一、前言

百年变局起风云，万众同心闯难关。2024 年是承前启后稳中求进关键的一年，既是新中国建国七十五周年，也是互联网进入中国三十周年，更是我国进入新发展阶段关键的一年。在这一年里，以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全国各族人民迎难而上，进一步深化改革开放，加大宏观调控力度，着力调整结构，扩大内需，提振信心，积极有为取得明显效果。我国经济总体回升向好，以新质生产力为代表的新动能不断推动经济高质量发展，全面建设社会主义现代化国家迈出坚实步伐。与此同时国际局势风云变幻，地域政治冲突此起彼伏，大国博弈日趋激烈，冲突风险加剧。另外人工智能等新科技取得突破性进展，人类社会正面临一场深刻的技术革命。随着新一代智能化浪潮席卷全球，网络空间成为博弈的重要领域。因此，加强网络空间治理，有效地防范网络安全风险，维护网络空间安全，提升全民网络安全素质，已经成为我们必须面对的问题和挑战。

筑牢网络安全屏障，助推网络强国建设，走出一条具有中国特色的用网治网之道是我国网络空间治理的重要课题和任务。提升网络空间治理水平事关国家长治久安，事关经济社会发展和人民群众福祉。开展网民网络安全感满意度调查，旨在进一步贯彻落实习近平总书记有关网络强国的重要思想，增强全体国民的网络安全意识和防范能力，筑牢可信可控的网络安全屏障，有效增强网络空间安全防御能力和治理能力，推动我国网络空间治理水平不断提升。

网民网络安全感满意度调查的宗旨就是以人为本，广大网民是网络活动的直接参与者。调查活动直接面向网民大众，通过问卷调查的方式为大家提供表达诉求的渠道，让政府主管部门可以直接倾听广大网民对网络安全治理的感受和了解现存的网络安全治理问题，更好地倾听民声、尊重民意、顺应民心。同时也向广大网民宣传网络安全的相关政策、法规和知识，提升公众网络安全素养，自觉抵制网上不良信息和网络违法行为，共同守护好清朗的网络空间。

维护网络安全是全社会的共同责任，需要营造全社会共筑网络安全防线的浓厚氛围。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的能力和水平，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，全国各地联动，有力地推动各地网络安全宣传教育和治理措施的落实。

建设网络强国是我国重要发展战略，在新时代推动高质量发展的背景下，开展 2024 年度全国网民网络安全感满意度调查别具意义。调查活动通过收集人民群众对网络安全治理的意见和建议，为网络空间治理提供方向和依据，既贯彻落实了“网络安全为人民，网络安全靠人民”的重要思想，又深刻体现了网络安全治理中的“人民性”的本质要求。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、网信等各级政府网络安全主管部门对活动给予了强有力的指导和支持。同时，相关的业务主管部门也提供了各种关心和支持，各参与单位和企业、机构等密切配合，充分保证了调查活动的成功举办。

2024 年 7 月，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为活动主题的 2024 网民网络安全感满意度调查活动正式启动。7 月 17 日开始全国各大网络平台同步开展信息推送，同时数据采集平台开通线上采集通道，正式对外采集数据，至 7 月 26 日 24 时结束。

本次调查活动共收回问卷总数为 323.9805 万份（主问卷+专题问卷），其中公众网民版问卷为 272.9930 万份，网络从业人员版问卷 50.9875 万份。经过数据清洗后，有效问卷总数为 206.4726 万份，其中，公众网民版问卷 173.6912 万份，网络从业人员版问卷 32.7814 万份。丰富的数据量为课题研究打下坚实基础。

本报告由课题组基于 2024 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，经过对调查数据进行整理、统计、初步分析后编写形成。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和网民的关注点和痛点以及期望，为有关各方开展网络空间安全治理研究和治理实践提供参考。

二、主要发现

本年度调查活动涉及两类人群主问卷和 12 个专题问卷。收回的问卷总数为 324.0208 万份（主问卷+专题问卷），其中公众网民版为 272.9930 万份，网络从业人员版 51.0278 万份。经过数据清洗后，有效问卷总数为 206.4726 万份，其中，公众网民版 173.6912 万份，网络从业人员版 32.7814 万份。数据样本的总有效率为 63.72%。

经过对调查数据统计、汇总和初步分析后，有以下主要发现：

2.1 网络安全治理成效显著，安全感满意度明显提升

（1）2024 年网民网络安全感满意度指数为 75.179，比去年有较大幅度上升，继续保持上升趋势。

2024 年网络安全感满意度指数为 75.179，迈上 75 分台阶，为较好偏好的水平。数据显示 2024 年度网民网络安全感满意度评价明显上升，反映了去年我国在网络空间安全治理成效显著，网民的评价在去年大幅增长的基础上进一步大幅上升。

今年（2024 年）满意度指数和去年（2023 年）指标比较，今年比去年满意度指数上升了 2.665，提升明显。从指数的走势来看，2024 年网民满意度指数已经连续 6 年上升，指数走势良好，显示近年来网络空间安全治理总体状况持续好转，网络安全治理成果受到网民的较广泛的肯定。

（2）2024 年公众网民和从业人员的网络安全感评价大幅度提升，上涨幅度均超过 7 个百分点

2024 年公众网民对网络安全感的正面评价率为 69.50%，和 2023 年数据相比，大幅增加了 7.64 个百分点。数据显示，公众网民安全感总体显著提升，涨幅度较大。持中间评价一般和负面评价的占比都有所下降。主要得益于国内数字经济的持续健康发展和政府在网络安全法律法规上的不断完善。国际上，面对复杂的网络环境，我国加强了跨境数据流动的监管和技术合作，有效应对了网络攻击和数据泄露等风险。国内方面，政府加大了网络安全宣传教育力度，提升了公众的防范意识和能力，同时推动技术创新，增强了网络安全防护水平。这些措施共同提升了公众的网络安全感。

和 2023 年数据相比，2024 年从业人员的网络安全感持正面评价达 72.58%，升高 7.65 个百分点。数据显示从业人员的网络安全感同样呈现大幅上涨的趋势。

（3）公众网民对我国网络安全治理总体状况满意评价明显上升，好评度超过七成

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以上的评价（较满意和非常满意）的占 70.54%，超过七成，总体评价是满意为主。和去年相比，上涨了 4.85 个百分点。

网络安全治理各细分领域满意度评价均较去年有所上涨：政府惩治网络犯罪方面好评度（非常满意+较满意）为 70.47%（比去年大幅度上升 5.88 个百分点），互联网企业履行网络安全责任方面好评度（非常满意+较满意）为 68.76%（比去年提升了 6.69 个百分点），数据显示企业履行网络安全责任方面有较强的改善，网民评价明显上升。法治社会建设和依法治理状况好评度为 70.87%（比去年提升了 5.29 个百分点）。政府网上服务好评度为 71.96%（比去年提升了 5.3 个百分点），政府在网络监管和执法表现好评度为 71.15%（比去年提升了 5.57 个百分点），上升幅度较大。

2.2 网络法治建设效果显著，网络安全生态不断优化

（4）网络安全立法体系日益完善，立法普法成效显著，公众法制意识显著提升

随着技术的不断进步和网络安全威胁的日益严峻，我国网络安全立法体系不断完善，包括《网络安全法》、《数据安全法》、《个人信息保护法》以及《反电信网络诈骗法》等一系列法律法规的出台和实施。这些法律在保障网络安全、维护个人隐私和数据安全方面发挥了重要作用，得到了公众的广泛认可和好评。近七成以上（69.48%）网民对立法效果表示满意，显示立法工作在提升网络空间治理效能、保障网络安全与秩序等方面取得了显著成效，得到了广大公众的认可，在总体上符合公众网民的期待。

法制宣传活动效果逐年提升，满意度超七成，显示出良好的公众认知与参与度。同时，调查发现公众对网络安全法律法规的认知度逐年提升，特别是《网络安全法》、《数据安全法》等核心法律，反映出公众对数据安全和密码保护重要性的认识增强。

（5）司法工作成效显著，公平正义得到有力维护

网络安全司法工作在维护公平正义方面取得了显著成效。公众对网络安全方面司法工作的满意度逐年提升，尤其是对司法工作在打击网络犯罪、保护个人隐私和数据安全方面的努力表示高度认可。与去年相比，公众网民对网络安全领域司法工作在

维护公平正义方面成效的满意度总体上升，2024 年的整体平均得分为 7.64 分，满意率为 73.70%。

具体情况表现为，《反电信网络诈骗法》的实施显著减少了电信网络诈骗情况，公众对此给予了高度评价。《个人信息保护法》的实施则增强了公众对个人信息处理的知情权、同意权等权益的保护感知。并且网络安全领域公益诉讼认知度一直再稳步提升，公众对其多维度效应给予高度评价。

（6）社会参与共治在网络安全领域的作用日益凸显

调查显示，在提高网民对网络安全法治建设的参与度方式上，网民大多选择强网络安全法律法规的宣传力度，表明公众普遍认为通过增强法律法规的知晓度是提升意识的基础。在今年的调查研究中发现，媒体、学校、政府等社会各界在网络安全普法教育工作中的成果均有所改善，但媒体被视为最需加强的环节。同时，六成网民对当前网络安全领域治理的社会监督表示满意，显示出社会参与共治的持续加强和协同治理的初步成效。

2.3 网络犯罪打击初见曙光，公众防范能力稳步提升

（7）网络诈骗形势依然严峻，但公众防范与应对能力增强

调查数据显示，公众网民对今年网络诈骗发案率变化的感受与去年相比基本保持平衡，但各种网络诈骗形式的遇见率有所上涨，“没有遇到”网络诈骗的选择率比去年下降了 3.58 个百分点。网络诈骗活跃度仍处在较高的位置，正呈现出多样化、复杂化的趋势。

尽管网络诈骗形势严峻，但有关部门和网民依旧积极面对。面对复杂的网络形势，公众在应对网络诈骗时，已形成了多元化的应对体系。排名前三的应对策略为：第一位是：“提醒、告诉家人、朋友、同事”（选择率 48.31%），第二位是“向网站投诉”（选择率 42.33%），第三位是“向监管部门举报”（选择率 40.44%），这些应对策略的选择比例保持了相对稳定或略有增长，反映了公众防范意识的持续提升。

同时，公众对官方反诈服务渠道和平台的认知度在过去一年中实现了显著提升，最为显著的是对“国家反诈中心”APP 的认知度，上涨了 34.88 个百分点，显示出该APP在推广和普及上的巨大成功。其余渠道的知晓率也有所上升，“都不知道”的选择率下降了 2.69 个百分点。这不仅是公众自我保护意识增强的体现，也是社会

各界共同努力、加强反诈宣传教育的结果。

（8）网络低俗信息治理初见成效，但仍需持续努力

在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中，和去年相比，认为低俗网络信息数量增加的公众网民占比上涨了 4.46 个百分点，认为低俗网络信息数量减少的公众网民占比降低了 0.44 个百分点。数据显示公众网民对今年网络低俗信息治理成效的感受比较明显，总体评价连续两年下降。尽管网络空间中的低俗信息增加趋势明显，但公众网民应对网络低俗信息更加积极。在网民遇到网络低俗信息的应对措施调查方面，直接忽略的选择率排位从第二位下降至第三位，选择率降低 3.15 个百分点，其余策略的选择率均保持稳定或上涨。显示公众网民面对网络低俗信息，不仅更加积极地采取行动，而且应对方式也更加多元化和有效，体现了社会各界共同参与、共同治理网络环境的良好态势。

同时，网络低俗信息的治理工作也取得一定进展。有 36.82% 公众网民表示经过投诉后低俗信息已经有所减少，占比已超过三分之一。尽管有治理行动，但低俗信息的减少并未立即显著持续加强监管力度，优化治理策略，以更全面地清除网络空间中的不良信息，为广大网民营造一个更加健康、安全的网络环境。

2.4 网络诚信建设稳步前行，全面深化治理任重道远

（9）网络诚信体系日臻完善，网络诚信教育深入人心

今年公众网民对网民整体网络诚信自律情况的总体得分为 7.32 分，好评率达到 69.10%，和去年相比（得分 6.99，好评率 62.60%）有较大提升。与往年相比，近年来网络诚信体系建设取得了显著进展。调查数据显示，2024 年网络诚信整体状况有所改善，超七成半网民感受到明显提升。

其中，认为网络诚信状况得到改善的网民中，对于改善的主要原因，最多网民选择了原因在于政策法规不断完善。而对于网民认为网络诚信状况恶化的原因，最多网民认为与利益驱使，违法成本低有关。和去年相比，“网民认为诚实守信教育缺失”原因的排名从第六名上升至第四名，说明公众网民对诚信教育的重要性认识逐渐加强，诚信素养的培育对诚信状况发挥着重要作用。

（10）网络谣言治理取得进展，但权威信息供应与辟谣机制需优化

在各类网络问题的变化情况中，改善程度最大的是网络谣言问题，公众网民们的选择率达到 72.15%，可见网络谣言治理工作取得了显著进展。公众对官方辟谣效果的满意度有所提升，数据结果显示，有 61.96% 的网民对官方辟谣的效果表示满意，占比超过六成。和去年相比，公众网民的满意度上涨了 6.81 个百分点。

但仍有将近四成的网民认为当前的官方辟谣措施没有起到非常明显的效果，网络谣言仍在持续蔓延，危害网络生态和降低网民的网络安全感。通过调查发现，网络谣言的产生与扩散是多方面因素共同作用的结果。其中，网络匿名性与流量经济利益驱动持续凸显，成为推动谣言扩散的主要动力。同时，权威信息供应不足、受众分辨能力不足、水军组织操纵舆论以及个别网站平台责任落实不到位等问题也不容忽视。

网络安全感满意度调查

2.5 个人信息保护仍需努力，数据安全提升有待深化

（11）个人信息保护成效初显，APP 运营者的个人信息保护工作逐步改善，但泄露情况仍呈现一定的增长趋势

根据调查数据显示，公众网民对我国当前个人信息保护状况的满意度呈现出较为积极的态势。其中，表示“非常满意”（9-10 分）的公众网民占比达到 35.43%，而“较满意”（7-8 分）的受访者占比合计为 33.11%，这两项数据占据了达到 68.54%，即近七成公众网民对我国当前个人信息保护状况表示满意。整体而言，虽然仍有改进空间，但我国个人信息保护工作的成效已得到多数公众的认可。同时，今年公众网民对 APP 运营者在个人信息保护方面的正面评价（有所改善+明显改善）的占比上升了 4.98 个百分点，可见 APP 运营者在个人信息保护方面确实取得了一定的成效，但 APP 运营者仍需持续加强个人信息保护工作，确保用户数据的安全和隐私。

但在有关个人信息泄露状况的调查上，认为“非常多”和“比较多”的比例共达 45.50%，“很少”和“没有遇到”的比例达 22.13%。和去年相比，认为“非常多”和“比较多”的比例上升了 4.29 个百分点，“很少”和“没有遇到”泄露的公众网民也减少了 2.75 个百分点，表明个人信息泄露的严重程度在加剧。根据显示，公众网民对生物识别技术信息泄露风险的担忧程度整体在上升。表示“比较担心”或“非常担心”的占 58.78%，接近六成，和去年相比有所上涨

（12）监管治理效果具有较大上升空间，社交媒体与金融电商成个人信息保护

监管重点

关于当前个人信息保护监管的有效性，调查数据显示正向评价的选择率共计**53.90%**，刚达到一半。可见当前个人信息保护监管的有效性得到了部分公众网民的认可，但仍有将近一半的公众网民认为监管效果一般或不太有效。公众网民普遍认为个人信息保护监管还有提升空间，需要加强和完善监管措施，以更有效地保护个人信息。在调查中，社交媒体与短视频平台、互联网金融、电子商务是公众网民普遍认为应成为个人信息保护监管重点的行业，占比均超过**45%**。

（13）数据安全保护立法持续受到重视，市场规范有待加强

参与调查的公众网民认为重点加强数据安全保护方面，选择排序为加强立法、社会组织等加强培训和宣传、企业自律、监管部门增加更多的渠道、监管部门增加更多举报平台和建立认证和监控制度，即期望更多地从上层建筑层面完善有关数据安全的保护体系和措施。和去年相比，排名基本没有发生变化，公众对于国家加强立法保护个人信息安全的呼声持续高涨，立法保护被视为数据安全的基础和核心。

对于目前数据安全保护方面存在的问题，公众网民对数据市场秩序、数据规范、数据应用等方面问题比较关注，和去年相比，排位基本没有发生变化，数据不规范和交易市场混乱是当前数据安全保护中最主要的问题，需要相关部门加强监管和规范，推动数据安全保护工作的深入开展。

2.6 网购环境治理效果明显，维权意识与要求渐提高

（14）消费者网购安全状况满意度显著提升，但新型诈骗形式仍需注意

2024 年公众网民对网络购物安全状况的满意度达到**72.71%**，其中**35.96%**公众网民认为非常满意，**36.75%**认为满意。和去年相比，正面评价（满意+非常满意）上涨了**13.32**个百分点，上涨幅度较大，显示出消费者对网络购物安全权益保护的满意程度呈现出逐年提升的趋势。

尽管如此，仍要提防不断涌现的新型诈骗形式。快递面单上的二维码广告是过去一年出现的新型诈骗方式，在调查公众网民扫描快递面单上的二维码广告的情况及其遇到的问题中，一半以上的公众网民曾经扫描过快递面单上的二维码广告，遇到的主要问题包括个人信息泄露、被诱导下载 APP、资金损失以及被诈骗等，“没有扫

描过”的公众网民仅达到 41.32%。

对于这个问题的治理，公众网民对快递公司和相关部门在处理快递面单上二维码广告类问题的满意度呈现以下特点：表示满意的共占 54.38%， “一般” 占比 36.82%，表示不满的占比 8.80%。可见公众网民的满意度呈现正态分布趋势，过半数公众网民表示满意。仍有部分受访者对处理结果表示不满，这提示快递公司和相关部门需要继续努力，提升服务质量，以满足更多消费者的需求。

（15）电商直播渗透率提高，网购维权意识随之上涨，维权结果的满意度提升

从 2023 年到 2024 年，电商直播的受众群体在不断扩大，越来越多的人开始接触并尝试通过电商直播进行购物。数据显示，公众网民对电商直播购物的参与度超过了七成，渗透率比较高，超过九成。和去年比较，渗透率（看过）和参与率都有所上涨，渗透率上涨了 4.44 个百分点，越来越多的受访者开始尝试并偶尔通过电商直播进行购物。

此外，公众网民对网红带货的兴趣度和接受度也逐渐提高。和去年相比，心生厌恶和不感兴趣的人数有所减少，而有点好奇并会浏览其中内容的人数显著增加。变化比较明显的是“有点好奇，会浏览其中内容”，选择率上升了 4.87 个百分点，“不感兴趣，选择置之不理”，选择率下降了 3.72 个百分点，说明公众对这一现象的关注度可能有所提高，兴趣增长。

公众网民对电商购物的参与度提高的同时，对现今消费者权益保障也提出了新要求。公众网民对网络购物维权满意度评价中，表示满意的占 55.68%，超过五成半。和去年相比，正面评价（满意+非常满意）上涨了 6.63 个百分点，显示满意度总体评价呈现上涨趋势。另外，自《消费者权益保护法》实施以来，公众网民对现今消费者权益保障现状批评价中占比最高的是“有维权意识上的提高”，达到 40.46%，可见网民的维权意识有了一定提高。

2.7 网络权益保护效果凸显，数字鸿沟消除仍需加强

（16）未成年人网络权益保护满意度逐年提升，相关上网保护措施效果获好评

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中，认为满意以上的占 52.89%，认为不满意的占 9.01%。和去年相比，正面评价上升了 7.8 个百分点，

负面评价降低 3.56 个百分点，两者变化幅度都比较大。公众网民对未成年人网络权益保护状况的满意度在逐年提升，相关保护工作取得了一定的成效。

部分对未成年人上网的保护措施的好评有所上涨。公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价中认为作用比较大或非常大的占 54.09%，11.07%认为作用较小或非常小。和去年相比，正面评价占比有所上涨，上涨了 4.32 个百分点，负向评价占比则下降了 0.3 个百分点。可见青少年保护模式/防沉迷模式在连续两年内的公众评价保持稳定，且有一定比例的增长认为其起到了较大的作用。除此之外，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好评率达到了 60.43%，比去年提升了 4.95 个百分点。证明了游戏公司在这个方面的改进工作得到了网民的认可，对防止未成年人网络沉迷起到了一定的作用。

（17）未成年人心理健康问题不容忽视，家庭与学校作用凸显，共同教育成为健康上网的关键

在未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况的情况中发现，有 48.51% 的公众网民表示身边有相关情况的未成年人，将近五成，其中 19.18% 认为非常多，29.33% 认为比较多，32.80% 认为一般。从数据中我们可以看出，未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等心理健康问题的现象在公众网民中是一个普遍存在的现象。在能够发现未成年人心理或情绪问题的途径调查中，公众网民中最多人选择“家长察觉异常”，选择率有 61.12%。可以看出，家长在发现未成年人心理或情绪问题方面发挥着主力军的作用，他们的敏感度和关注度对于及时发现和解决孩子的心理问题至关重要。

家庭和学校仍然是公众认为在引导未成年人健康上网方面应扮演最主要角色的两方。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 65.61%），第二位是学校（选择率 58.72%）。同样的，在网络游戏的消费上，学校和家庭的共同教育被视为助于减少未成年人在网络游戏中的不合理消费最为关键的外部因素。具体为“学校和家庭的共同教育”的选择率达到 58.56%，超过半数。

（18）网络适老化改造取得一定的进展，立法保障成为消除数字鸿沟的重点工作

公众网民对于适老化改造效果的满意度评价，正面评价占 46.58%，负面评价占比 8.46%。和去年相比，正面评价的选择率上涨 5.38 个百分点，负面评价也上涨了 1.1 个百分点。从数据中可以看出，老年用户对网络应用适老化改造效果的满意度在逐年提升，但仍有相当一部分用户认为改造效果一般或存在不满。在细化评价方面，调查发现评价最好的是“普及性”（平均 7.20 分，好评率 66.25%），第二位是“实用性”（平均 7.17 分，好评率 65.57%），第三是“通用性”（平均 7.14 分，好评率 65.19%），第四是“易学性”（平均 7.11 分，好评率 64.27%）。和去年相比，今年的得分均达到了 7 分以上，证明过去一年中关于网络应用适老化改造的工作正在不断取得进展。

调查发现公众网民认为老年人跨越数字鸿沟需要的服务中，排第一位是立法消除数字歧视（选择率 58.22%），和去年相比，“立法消除数字歧视”的排名从第五名上升至第一名，变化非常明显，这表明立法保障老年人和残疾人的网络权益已经成为了一个迫切的需求，且得到了越来越多人的支持。

2.8 平台监管效果显著提升，企业自律仍需持续关注

（19）网络乱象治理初见成效，公众对网络账号和平台监管的好评上涨

对政府有关部门对网络营销账号的监管和引导效果评价的调查中，数据显示持正面评价（非常有效+比较有效）的占 57.17%，负面评价（效果不大+基本无效）的占 8.89%，总体上公众网民认为政府对网络营销账号的监管和引导的是有效的。和去年相比，正面评价大幅上涨，上涨了 7.08 个百分点，负面评价下降了 1.62 个百分点，数据显示网民对政府监管工作的信心在增强。

对政府部门对互联网平台的监管效果的满意度评价中，数据显示持正面评价（非常满意+比较满意）的占 54.65%，中间评价为 37.02%，负面评价（比较不满意+非常不满意）的占 8.33%，总体上公众网民对政府部门对互联网平台的监管效果一般或比较满意。和去年相比，公众网民对于政府部门对互联网平台的监管效果持正面态度的比例有所上升。正向评价上涨了 5.37 个百分点，上涨幅度较大，负向评价则下降了 0.36 个百分点。

对网络谣言的监管或辟谣措施的效果评价，数据显示超过一半的（58.16%）公众网民认为网络谣言的监管或辟谣措施是比较有效或非常有效，说明大部分网民对

网络谣言的监管和辟谣措施的效果是持肯定的态度。和去年相比，持正面评价（非常有效和比较有效）的网民比例上涨了 6.97 个百分点，持负面评价（效果不大或基本无效）下降了 1.14 个百分点。数据显公众网民对网络谣言的监管或辟谣措施的认可度在逐步提升。

（20）企业自律推进效果提升，但仍需深化合规经营与自我约束

公众网民对互联网平台自律的满意度评价中，认为满意以上的占 52.71%，40.57% 认为一般，6.73% 认为不满意或非常不满意，总体上满意评价超五成二。和去年相比，公众网民对互联网平台自律的满意度上涨了 2.91 个百分点，上涨幅度较大，负向评价的选择率也下降了 0.15 个百分点。互联网平台在自律方面的努力正逐步获得公众的认可，满意度显著提升。在各类互联网平台监管到位的评价结果的排列中，生活服务类平台和计算机应用类平台监管到位评价稍好，社交娱乐类平台稍落后，但是差距不大。和去年相比，公众网民对互联网平台监管的好评率和平均打分均比去年上涨，且上涨幅度较大，说明近一年有关部门在对互联网平台监管的工作取得显著成效。

然而，在对互联网平台自律的效果评价中，排第一位是“一般，还有改进的空间”（选择率 42.15%），数据显示超过四成（42.15%）的公众网民认为互联网平台自律的效果一般，还有改进的空间，还有改进的空间。综上所述，互联网平台在自律方面虽然取得了一定成效，但仍需继续努力。

2.9 数字政务治理好评上涨，网上服务覆盖仍需提高

（21）公众对数字政府治理的认可度提升，但应急和网络舆情管理仍有提升空间

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：23.57% 公众网民表示非常满意，36.32% 网民表示满意，30.69% 网民表示一般，4.58% 网民表示不满意，2.04% 网民表示非常不满意；2.81% 的网民表示不清楚，没有投诉过。正面评价（非常满意+满意）为 59.89%，负面评价（不满意+非常不满意）为 6.62%，总体上评价是满意为主。和去年相比，正面评价上涨了 7.5 个百分点，上涨幅度较大，负面评价也下降了 0.23 个百分点。数据显示，公众网民对政府部门投诉处理结果的好评率接近六成，整体满意度评价有较大改善，说明近一年来政府部门处理相关案

件的效果为公众网民满意。

另外，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中，正面评价（满意+非常满意）的网民占 **61.37%**，负面评价（不满意+非常不满）的只占 **6.76%**，数据显示公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效评价总体上是满意的。和去年相比，正面评价上涨了 **7.09** 个百分点，负面评价则下降了 **0.46** 个百分点，数据显示，公众网民的评价依旧以正面评价为主，但**好评率较去年大幅上涨**，说明近一年来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提高，说明政府在信息化工程建设工作上的成效显著，有效地提升了政府治理能力，获得公众网民的一致好评。

在评估数字政府建设在应急和网络舆情管理方面的表现时，数据显示出公众对其能力的多元化看法。26.21%的公众网民选择“非常出色”，34.37%的公众网民认为表现“较好”，即正向评价的比例占 **60.58%**，超过六成。另外，有 26.67%的公众网民认为“一般”，6.69%的公众网民评价为“较差”，3.29%的公众网民认为“非常差”，还有 2.64%的公众网民表示“不了解，未关注过相关情况”。综上所述，数字政府在应急和网络舆情管理方面的表现总体向好，但仍需针对舆情处理效率和反应速度等方面加强建设，同时提升公众对其工作的认知度和满意度。

（22）政务服务评价积极向好，但网上服务覆盖率情况有待提高

政务服务网上办理的展现出积极向好的趋势。在参与调查的公众网民对政府网上政务服务事项实现全程网上办理的评价中，正面评价（全部实现+较多实现）占 **61.19%**，负面评价（较少实现+全部没有实现）占 **7.45%**。数据显示绝大部分（**61.19%**）公众网民认为政府电子政务服务事项已有较多实现或全部实现全程网上办理。和去年相比，正面评价大幅度上涨，上涨了 **11.04** 个百分点。

另外，公众网民对政府网上服务便利性的好评度大幅度上涨。参与调查的公众网民对政府网上服务便利性的评价中，正面评价（非常便利+比较便利）为 **70.97%**，比去年上涨了 **6.55** 个百分点，负面评价（比较不便利+非常不便利）为 **3.48%**，数据显示超过七成公众网民认为政府网上服务便利或非常便利。

然而，公众网民对政府网上服务覆盖率评价为：表示比较满意和非常满意的占 **59.49%**，表示比较不满意和非常不满意的占 **7.31%**。总体上来说表示满意的占主要部分，超过五成。数据显示，公众网民对政府网上服务覆盖率偏认可。和去年相比，

正面评价上涨了 7.49 个百分点，幅度较大，负面评价下降了 0.7 个百分点。数据显示，公众网民对政府网上服务覆盖率的满意度下降。

2.10 网络强国战略成效显著，网民期望更多的获得感

（23）网络强国战略成效获得网民的高度评价，网民对网络社会发展现状表示满意

公众网民对于该战略在我国网络空间治理中所发挥的作用给予了高度评价。其中，认为战略作用“非常大”的公众网民占比高达 26.12%，另有 38.79%的受访者认为其作用“比较大”，合计超过六成（64.91%）的公众网民对网络强国战略在网络空间治理中的成效表示了充分的肯定。这一数据不仅是对过去十年努力的认可，也为未来继续深化网络强国建设、推动网络空间治理现代化提供了坚实的民意基础。

同时，关于我国网络社会发展现状满意度的调查结果显示，公众网民对网络社会的整体评价呈现出积极向好的态势。具体而言，26.34%的公众网民表示“非常满意”，43.08%的公众网民选择“比较满意”，共计 69.42%，将近七成公众网民对我国网络社会发展现状表示满意，显示出网民对网络社会快速发展的高度认可与肯定。

另外，在网络社会发展的过程中，我国社会在信息化、网络化方面的快速发展，以及社会环境整体向好、人民生活质量提升的积极趋势。公民感知变化最为显著的两个领域分别是网络环境和社会环境，分别占据了 59.08%和 52.59%的全国占比，紧随其后的是市场环境，也有 46.76%的公众网民表示感受到了明显变化。

（24）新技术对经济转型的推动作用得到网民广泛认可，但失业与数据安全问题日益凸显

调查中显示，人工智能等新技术的发展对经济转型的推动作用得到了广泛认可。其中，认为其“非常显著”的公众网民占比达到 23.12%，显示出新技术在推动经济结构升级、产业升级及增长模式转变方面发挥着举足轻重的作用。另有 43.44%的公众网民认为其“较为显著”，进一步印证了新技术作为经济转型重要驱动力的普遍共识。总体而言，共有 66.56%公众网民表示正面态度。

但在新技术发展过程中，失业与数据安全成为公众网民对新技术发展的首要关切。调查数据揭示，失业问题的选择率最高（53.70%），反映出公众对于新技术可能导致的就业结构变化及岗位替代的深切忧虑。其次是数据安全和隐私保护存在的风

险，占比达到 **52.60%**，显示出在享受新技术便利的同时，人们对于个人信息保护的意识日益增强。

（25）个人信息安全成为影响网民获得感的主要障碍，也是影响公众网民心理状态的首要因素

在调查为何部分公众网民自觉未能成为互联网发展的受益者时，数据显示了多方面的原因，揭示了互联网普及背后的复杂社会现象。其中，**49.16%**公众网民选择的是个人信息泄露遭遇诈骗，表明网络安全问题已成为制约公众享受互联网红利的主要障碍。

根据调查数据显示，多个方面均对公众的心理状态构成了显著影响。其中，个人信息得不到保护的问题最为突出，有 **52.94%**的公众网民表示因此感到心理压力或焦虑，反映出公众对于个人隐私安全的高度关注和担忧。

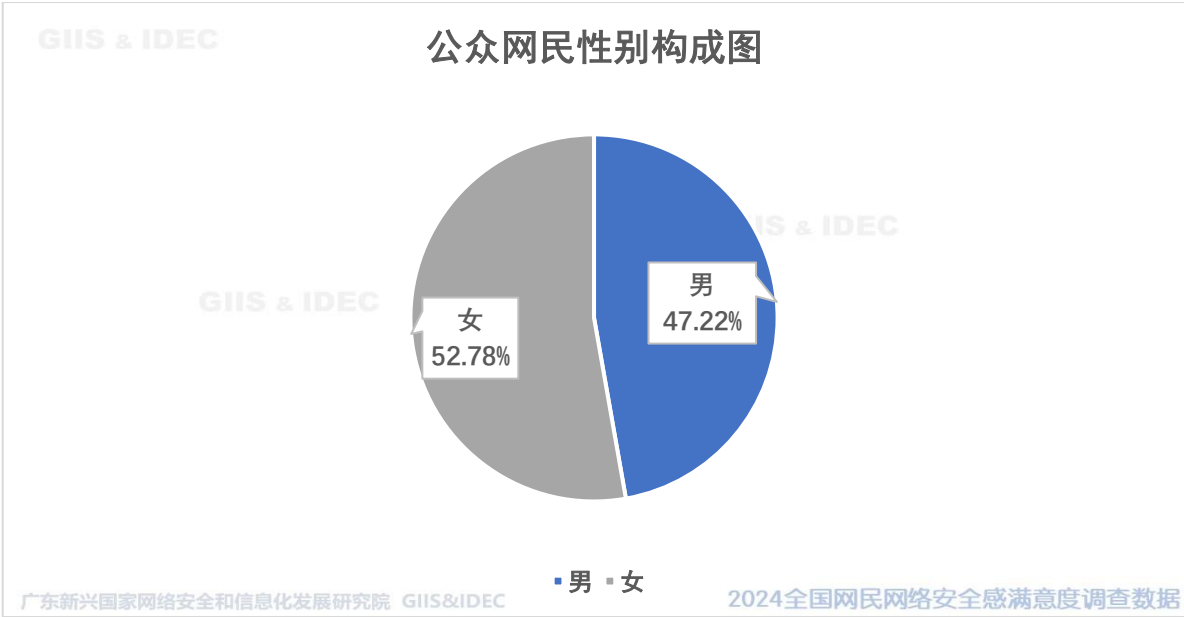
三、调查对象情况

本次问卷调查共收回公众网民版及从业人员版网络安全感满意度调查问卷 **224.7269** 万份，经数据清洗消除无效数据后，共有 **174.4356** 万份有效问卷数据纳入统计。

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感受。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。“公众网民”和“从业人员网民”是指参与调查活动的公众网民和从业人员网民。为了防止样本数据地区分布不均衡影响全国数据的情况，公众版问卷全国和省级数据汇总时基于各省、地市人口分布（以 **2021** 年国家统计局公布的全国人口普查统计数据为基准确定权重）进行了加权处理。地市级综合数据根据网民人群分布比例作了加权均衡处理。

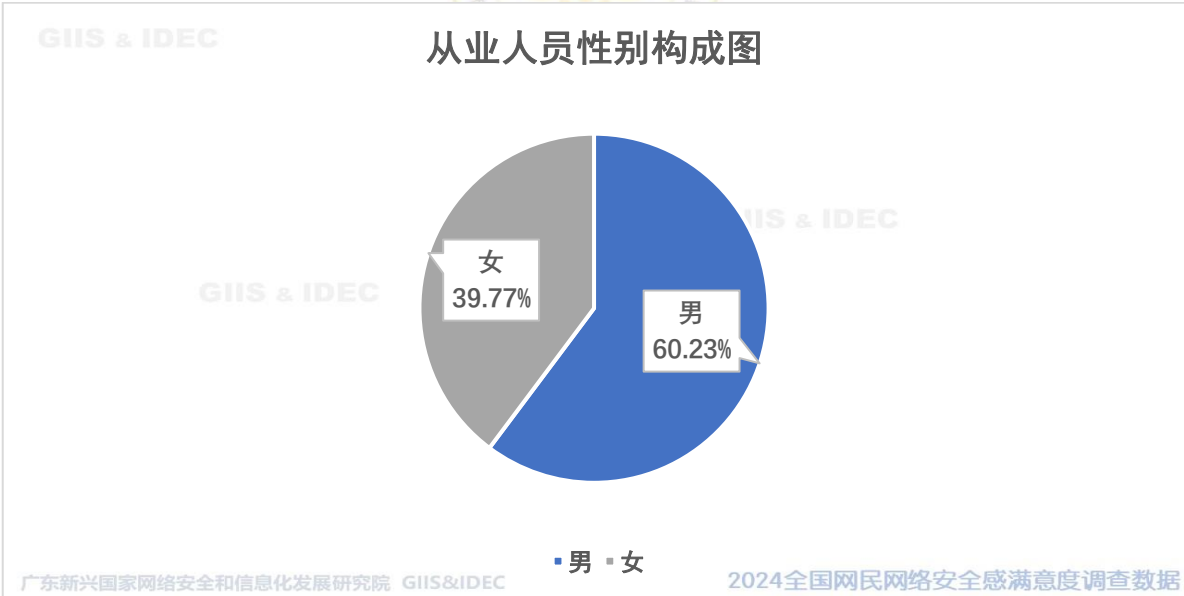
3.1 性别分布

数据显示参与本次调查的全国网民加权平均值为男性占 **47.22%**，女性占 **52.78%**。今年参与调查的公众网民中女性比男性稍多。



图表 3.1-1：公众网民性别分布图

从业人员方面，参与本次调查的从业人员网民中男性网民占 60.23%，女性占 39.77%。数据显示参与调查的从业人员中男性的比例较高，大约呈六四开的比例。



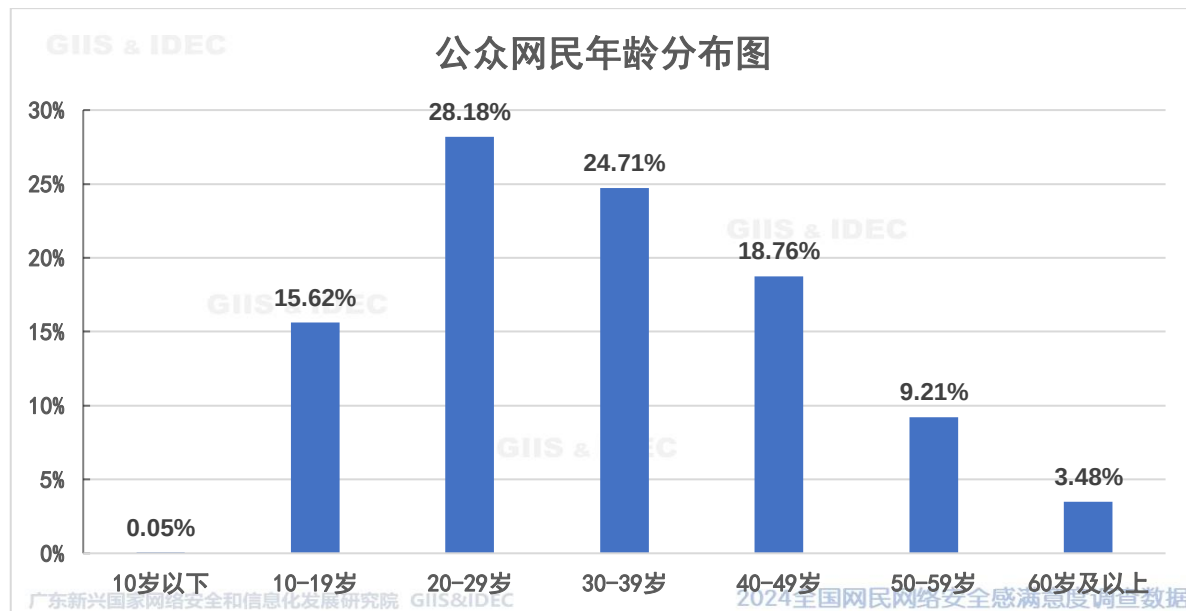
图表 3.1-2：从业人员网民性别分布图

和去年相比（去年的数据是男性占 51.69%，女性占 48.31%），参与调查的从业人员网民男性比例增加。

3.2 年龄分布

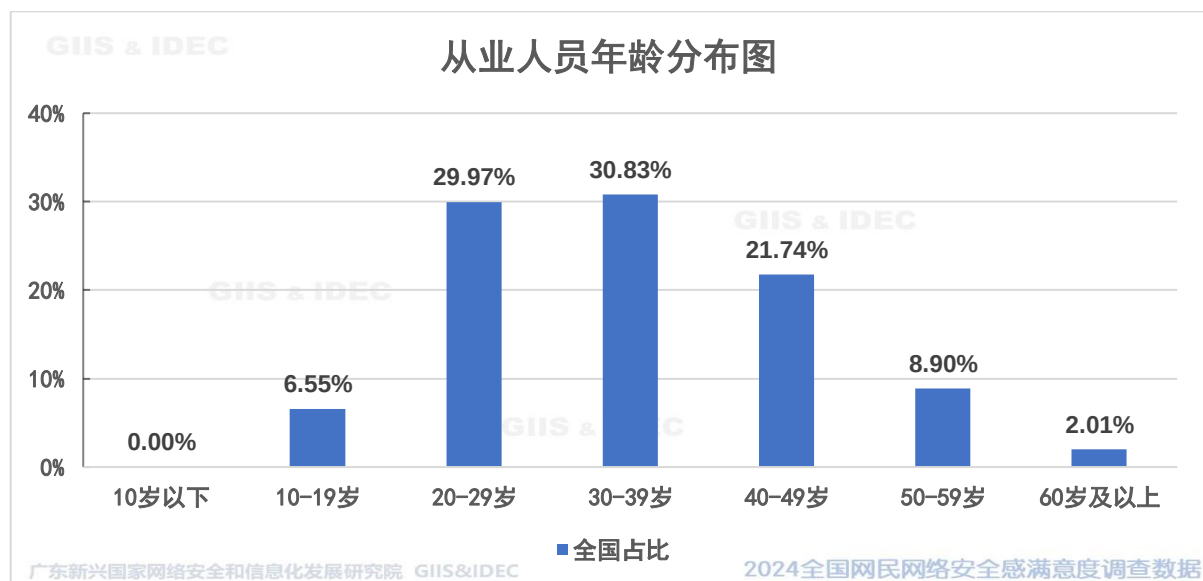
参与调查的公众网民中年轻人占大多数，其中加权后数据显示 10 岁到 19 岁占 15.62%，20 岁到 29 岁占 28.18%，30 岁到 39 岁占 24.71%，40 岁到 49 岁占 18.76%，

50 岁到 59 岁占 9.21%。其中，40 岁以下的公众网民占比 68.55%，接近七成，可见公众网民年龄以中青年为主。另外数据也显示，30 岁以下年轻人占比 43.8%，较去年 58.44%而言这一年龄段的网民比重下降了 14.64 个百分点，主要是中小學生等低年龄段网民减少，网民年龄分布均衡度提高。



图表 3.2-1：公众网民年龄分布图

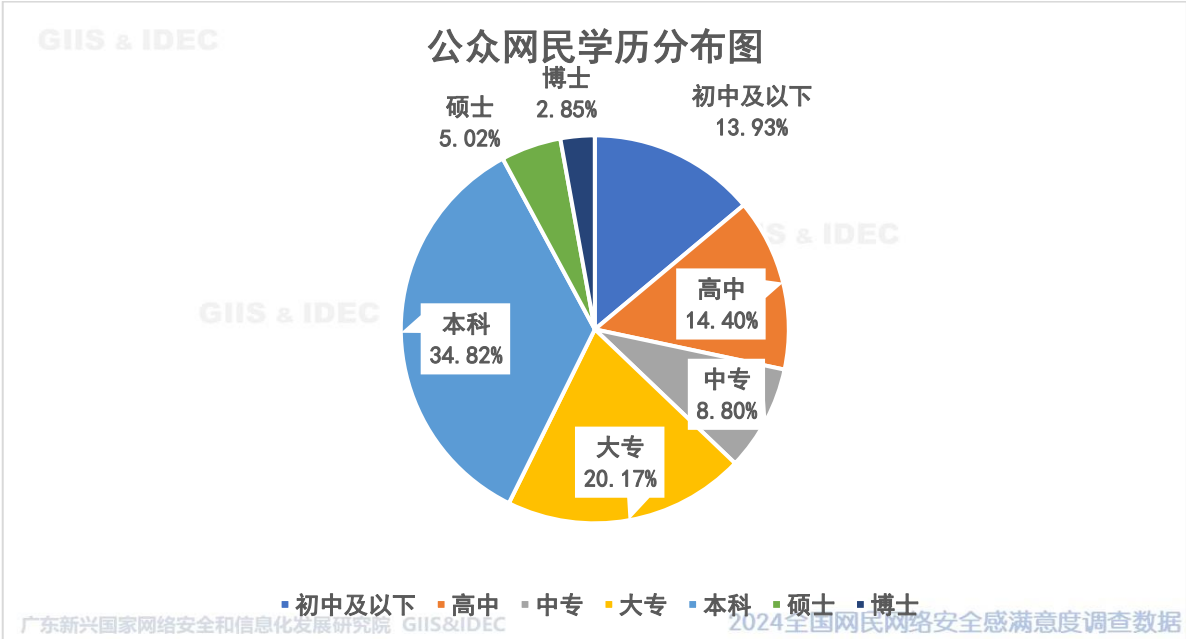
从业人员网民年龄分布方面，数据显示 10 岁到 19 岁占 6.55%，20 岁到 29 岁占 29.97%，30 岁到 39 岁占 30.83%，40 岁到 49 岁占 21.74%，50 岁到 59 岁占 8.90%。其中，30 岁到 49 岁的从业人员占 52.57%，两个年龄段的网民占比就有过半，可见从业人员中也主要以中青年为主。



图表 3.2-2：从业人员年龄分布图

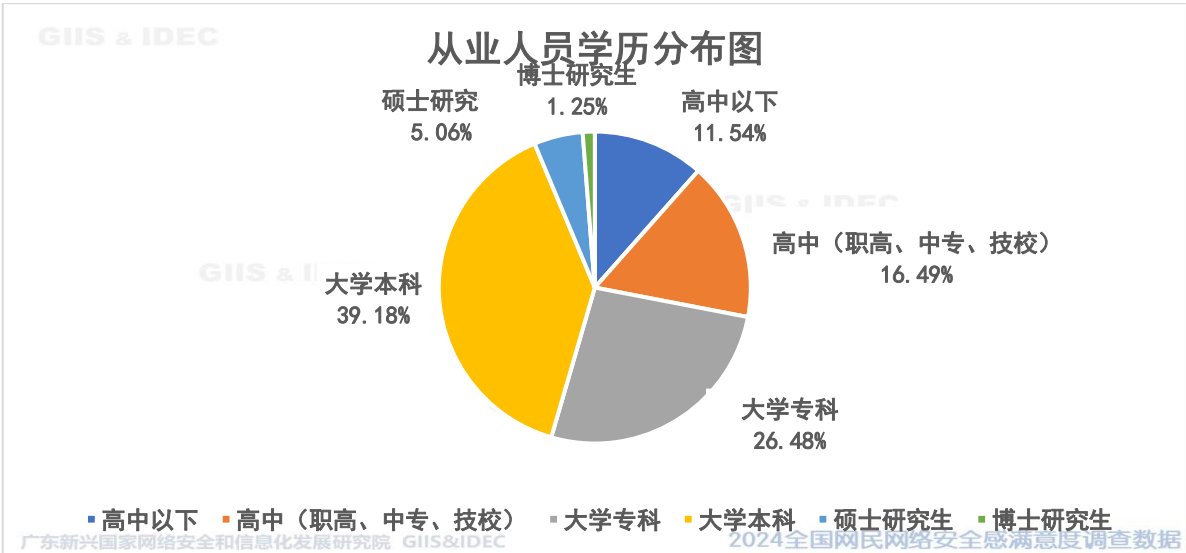
3.3 学历分布

数据显示参与调查的公众网民中大学本科学历人数最多，占 34.82%，其次是大专学历，占 20.17%。大专以上学历占 62.87%，占比超过三分之二。显示参与调查的公众网民接受教育程度较高。



图表 3.3-1：公众网民学历分布图

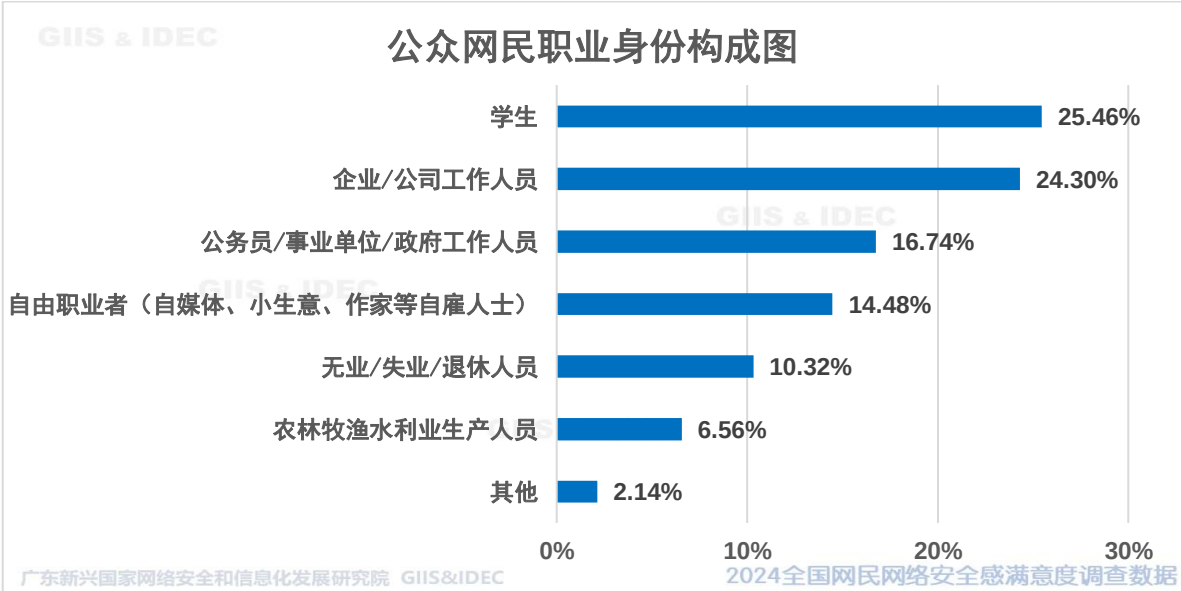
数据显示参与调查的从业人员中大学本科学历人数最多，占 39.18%。其次是大专学历，占 26.48%，大专以上学历占 71.97%，与去年的 74.92%相比略有下降。



图表 3.3-2：从业人员学历分布图

3.4 职业身份

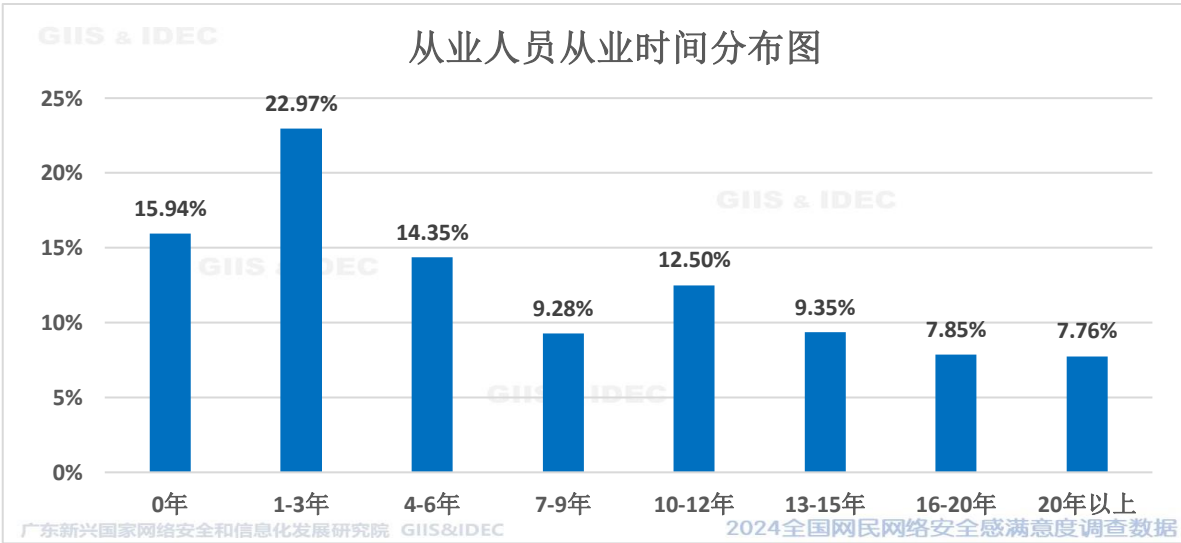
数据显示参与调查的公众网民来自各种职业和不同身份人员，其中学生比例最高占 25.46%，其次是企业/公司工作人员占 24.30%，公务员/事业单位/政府工作人员占 16.74%，自由职业者占 14.48%，无业/失业/退休人员占 10.32%，农林牧渔水利业生产人员占 6.56%，其他人员占 2.14%。与去年相比，今年参与调查的网民职业身份构成分布更加平均。



图表 3.4-1：公众网民职业身份构成图

3.5 从业时间

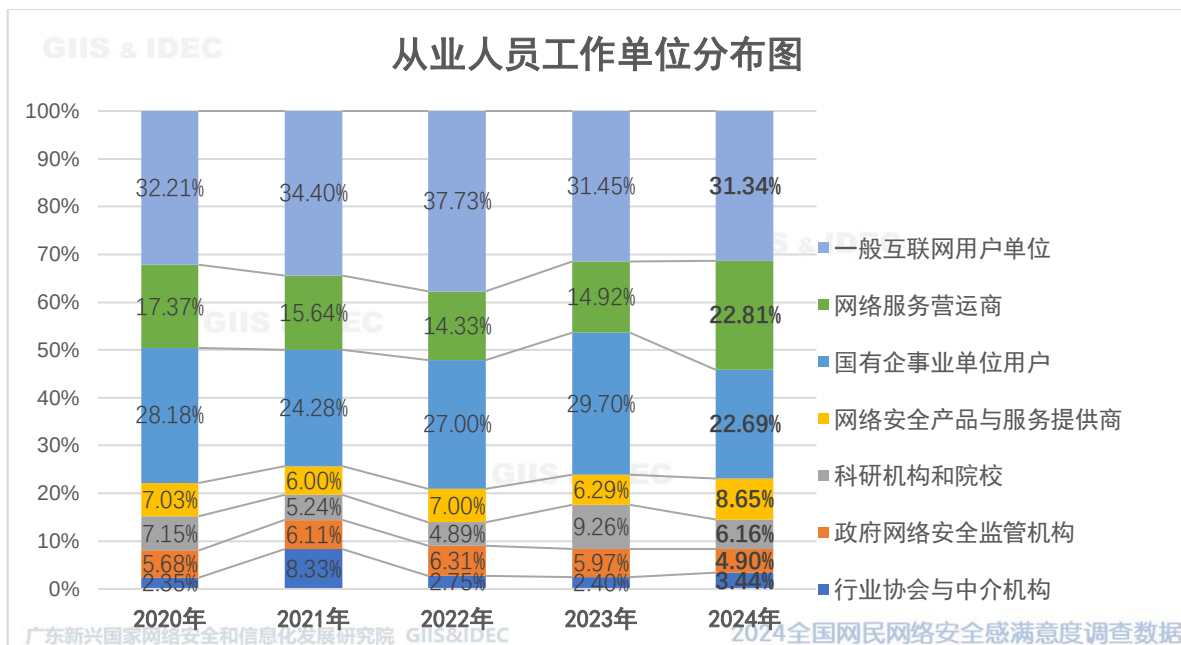
数据显示参与调查的从业人员中，只有 84.06%的人从事网络行业。其中大部分人员从业时间较短，22.97%的从业人员从业时间在 1-3 年，从业时间 4-6 年的占 14.35%。合起来从业时间 6 年以内的占 37.32%。超过一半从业时间在 6 年以内。



图表 3.5-1：从业人员从业时间分布图

3.6 工作单位

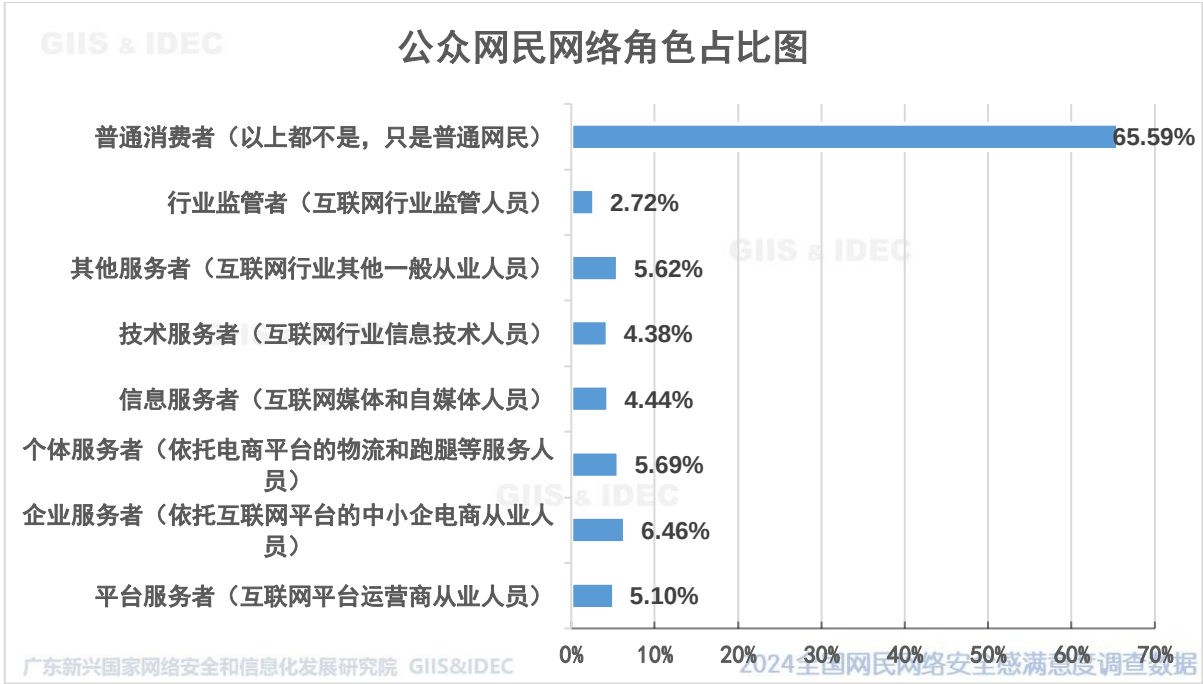
数据显示参与调查的从业人员的工作单位以一般或联网用户单位为主，占 31.34%，网络服务营运商和国有企事业单位用户比例接近，分别占 22.81%和 22.69%，网络安全产品与服务提供商人员占 8.65%，科研机构 and 院校人员占 6.16%，政府网络安全监管机构人员占 4.90%，行业协会与中介机构人员占 3.44%。



图表 3.6-1：从业人员工作单位分布图

3.7 网民角色

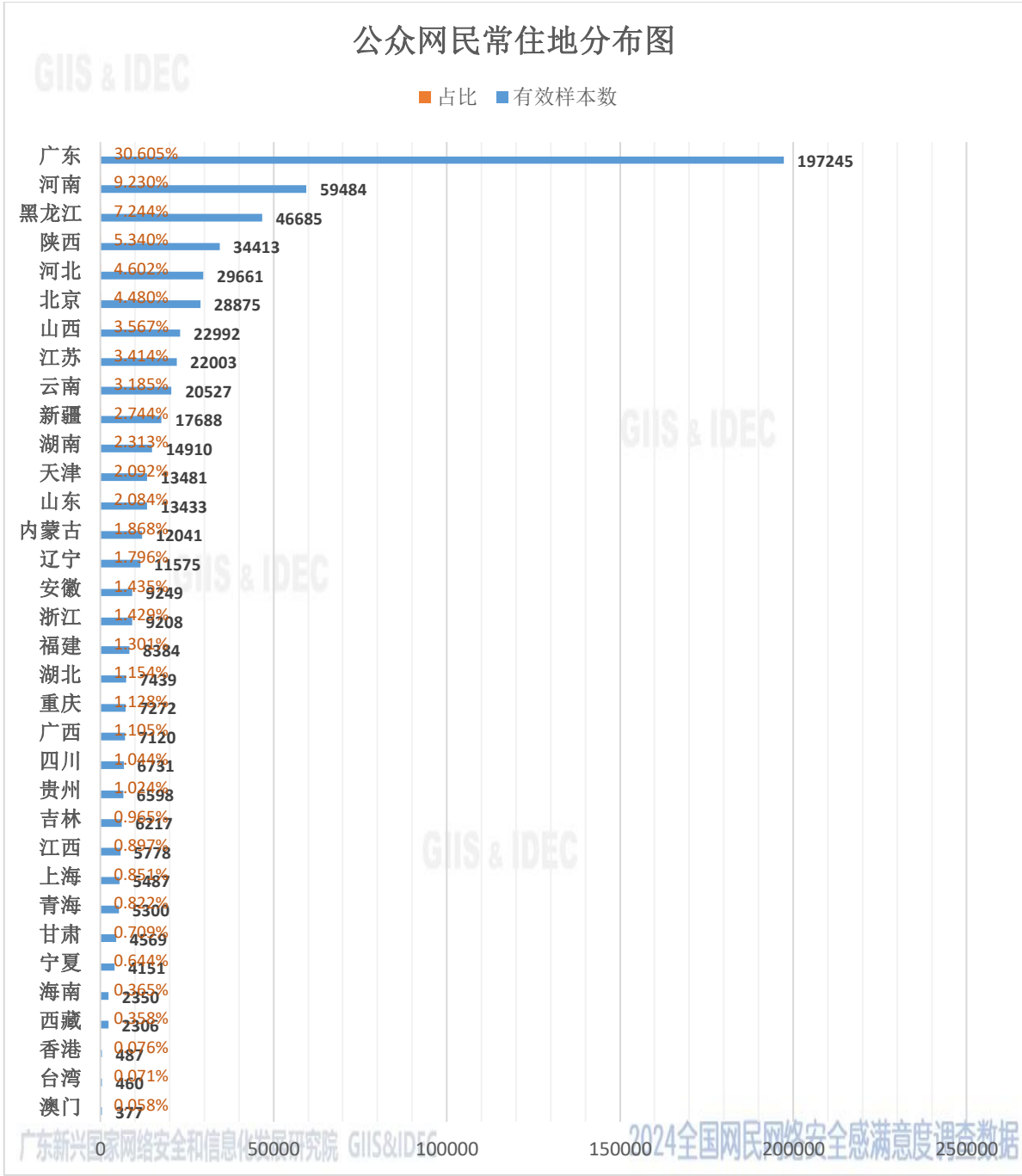
从全国加权汇总的数据来看，参与调查的公众网民在网络生活中主要担任的角色是普通网民（消费者）占 65.59%，属于依托互联网平台的中小企电商从业人员（企业服务者）占 6.46%，其他互联网行业一般从业人员（其它服务者）占 5.62%，依托电商平台的物流和跑腿等人员（个体服务者）占 5.69%，互联网平台运营商从业人员（平台服务者）占 5.10%，互联网媒体和自媒体人员（信息服务者）占 4.44%，网络安全行业技术服务相关岗位（技术服务者）占 4.38%，互联网行业监管者占 2.72%。



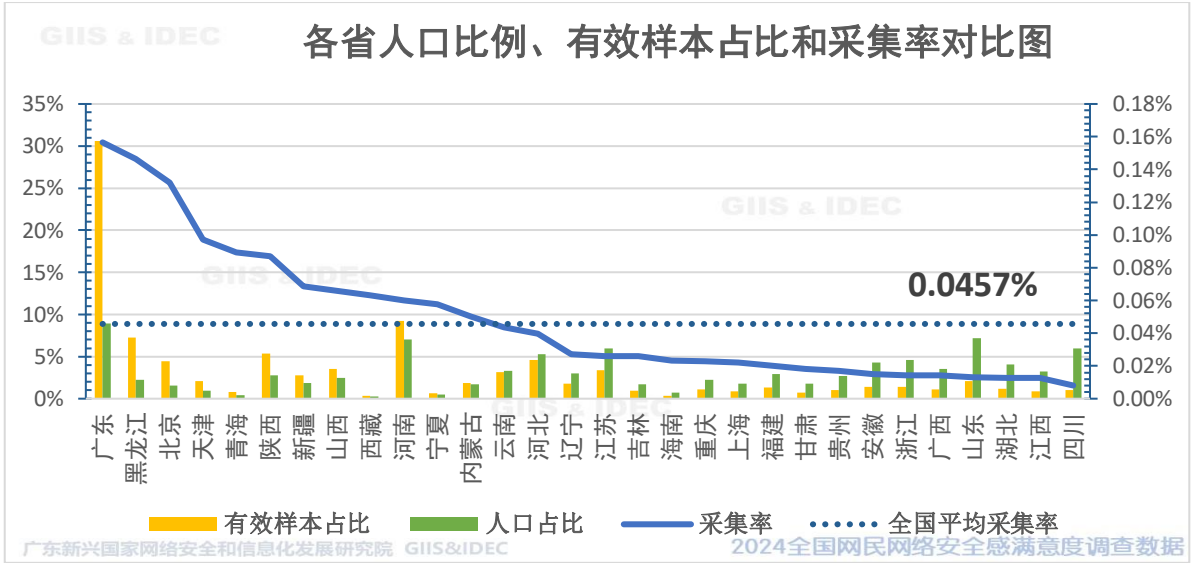
图表 3.7-1：公众网民中各类网络角色构成图

3.8 地区分布

本年度参与调查的公众网民来自全国各省、自治区、直辖市和港澳台地区等。由于各地对调查活动的宣传推广力度不同，加上人口流动的关系，活动采集回来的公众网民样本数据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、黑龙江、陕西、河北、北京、山西、江苏、云南、新疆为主的样本数据较多，排列前 10 位。特别是广东、河南、黑龙江、陕西、河北、北京等地的样本数量较大。为了避免样本地方分布不均衡造成汇总结果的偏差，课题组在做全国汇总时，对公众版主文卷和专题二的统计指标按人口比例分布权重（具体权重参考统计局人口普查数据确定）进行了加权处理。各地区分布情况如下图：



图表 3.8-1：公众网民常住地各省分布图

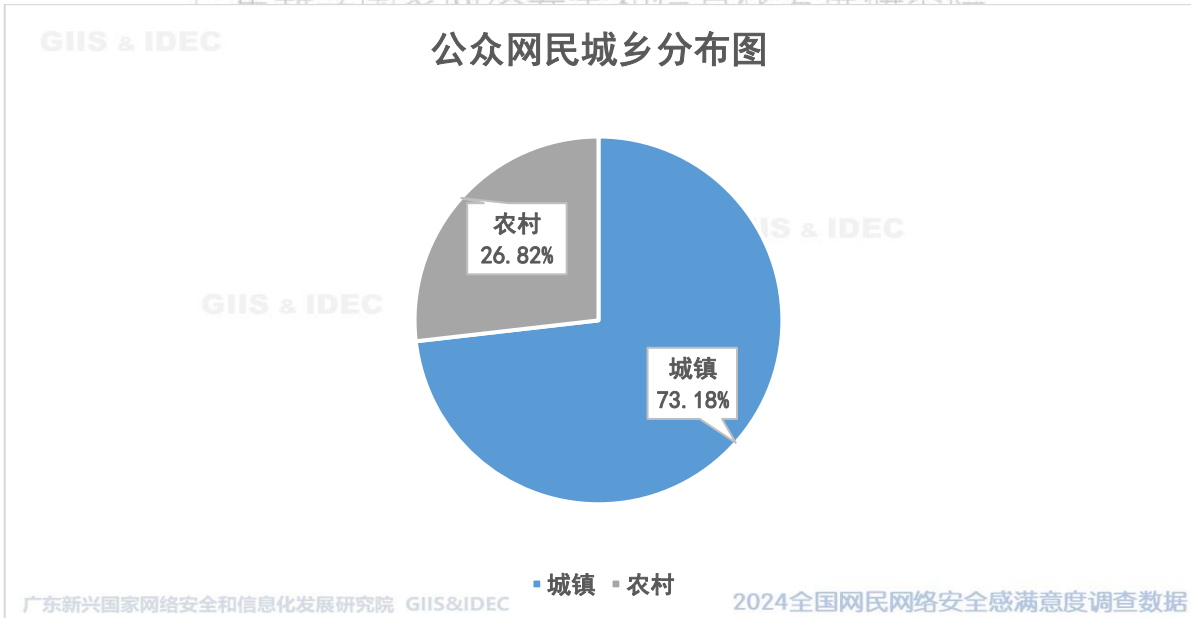


图表 3.8-2：公众版问卷采集量和采集率对比图

数据显示各地数据采集情况总体表现不错，问卷总体有效采集率超过万分之四五，其中广东、黑龙江、北京、天津、青海、陕西、新疆、山西、西藏、河南、宁夏等地有效问卷采集率排在前列。

3.9 城乡分布

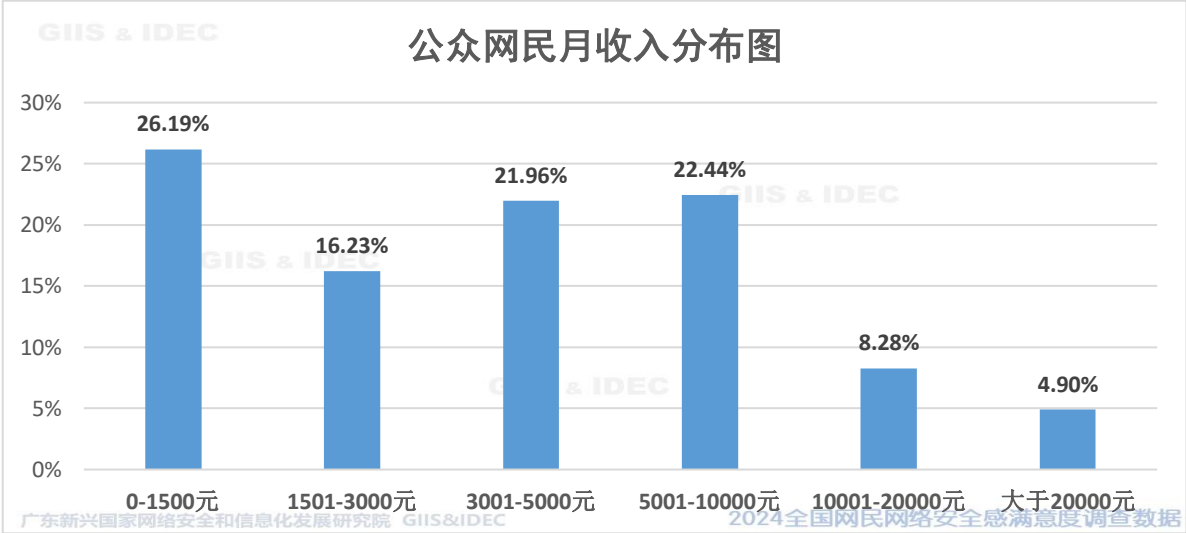
数据显示参与调查的公众网民以城镇居民为主，城镇的公众网民占比为 73.18%，大约为四分之三，农村的为 26.82%。和去年相比农村居民的参与度有所提升。



图表 3.9-1：公众网民居住地城乡分布图

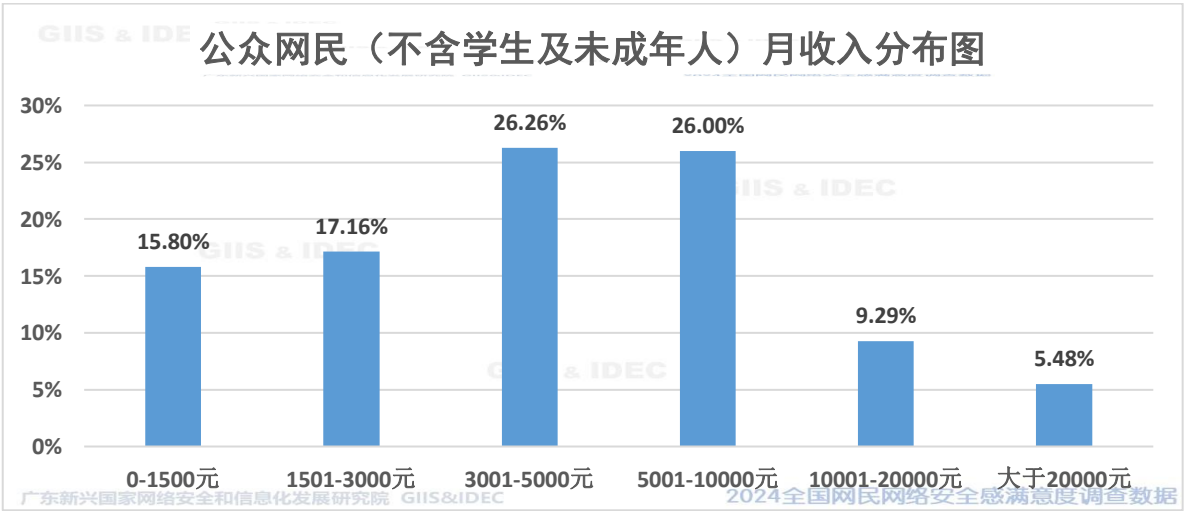
3.10 收入分布

数据显示参与调查的公众网民收入分布呈双峰形态，低收入和中档收入人群占比较大，这和样本集中学生占比和城镇工作人群占比较大有关，其中月收入在 0-1500 元的占 26.19%，3001-5000 元的占 21.96%，5001-10000 元的占 22.44%，1501 元-3000 元的占 16.23%。合起来算，公众网民中月收入在 3000 元以下的低收入人群占 42.42%，月收入在 3000-10000 元的中档收入人群占 44.40%，月收入在 1 万元以上为高收入人群的占 13.18%。



图表 3.10-1：公众网民月收入分布图

由于学生大部分还没有收入，因此剔除学生和未成年人后的公众网民月收入（非加权）分布为：3001-5000 元的占 26.26%，5001-10000 元的占 26.00%，1501-3000 元的占 17.16%，大致呈正态分布，3000-10000 元占比超过一半。



图表 3.10-2：公众网民（不含学生人群）月收入分布图

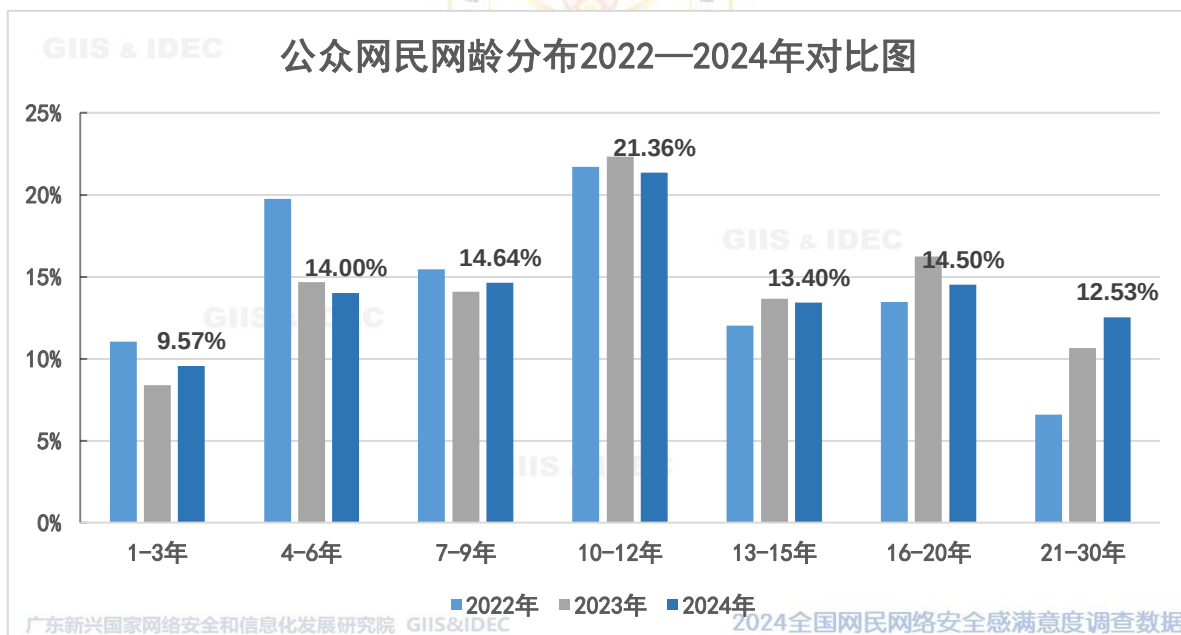
四、网络安全感和满意度分析

4.1 网民上网行为

近年来，新网民的增速明显加快，网龄 10 年以下的网民占比逐渐增多。同时，公众网民的日均上网时长也有所增加，尤其是日均上网时长 7 小时以上的占比呈现上涨趋势。月均网费支出呈上涨趋势，但大部分网民仍认为目前的网费负担适中。此外，社交应用、网络媒体、数字娱乐、电子商务以及生活服务依然是公众网民最常用的网络应用服务，且排位保持稳定。

（1）新网民数量止跌回升

参与调查的公众网民中上网网龄 10-12 年最多，占 21.36%，其次是上网 7-9 年占 14.64%，排第三的是 16-20 年网民占 14.50%。和去年相比，网龄 10 年以下的网民占比增多，显示新网民数量占比止跌回升。

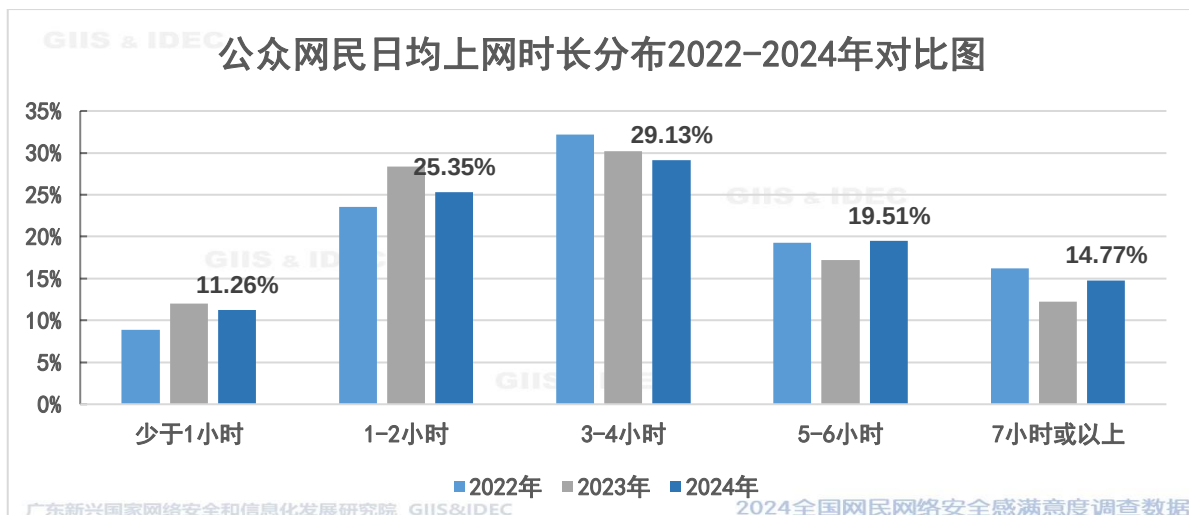


图表 4.1-1：公众网民网龄分布对比图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 9 题：您上网已经有多少年（网龄））

（2）长时间上网占比增加

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 29.13%，其次是上网时长 1-2 小时占 25.35%，上网时长 5-6 小时排第三位占 19.51%。和去年相比基本一致，但日均上网时长 7 小时以上的占比呈现了上涨趋势。

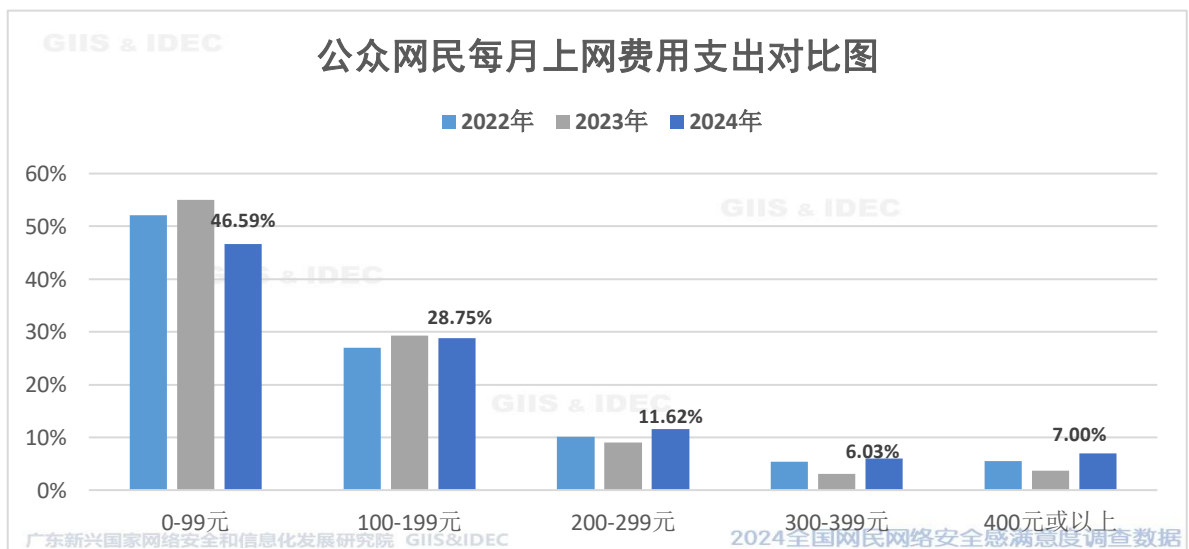


图表 4.1-2：公众网民日均上网时长对比图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 10 题：您平均每天上网的时长是多少小时？）

（3）网费支出呈增加趋势

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 46.59%，其次是每月支出 100-199 元的占 28.75%，每月支出 200 元以上占 24.66%。和去年相比，低消费的减少，高消费增加，支出 200 元以上的占比明显上涨。

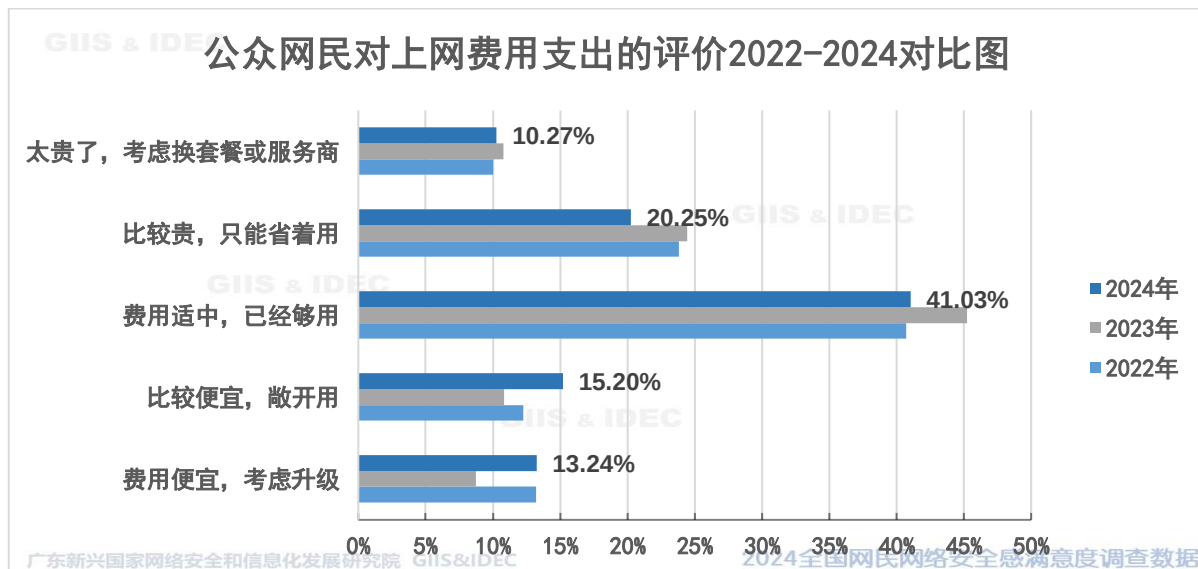


图表 4.1-3：公众网民每月上网费用支出对比图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 11 题：您平均每月花多少钱网费（包括手机流量和宽带费用）？）

（4）网费支出意愿现拐点

数据显示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 41.03%，其次是比较贵，占 20.25%，第三位是比较便宜，占 15.20%，第四是费用便宜，占 13.24%，最后是认为太贵了的占比 10.27%。公众网民中认为上网费用贵的占比都比去年有所下降，数据显示，公众网民对于上网费用支出意愿提升。



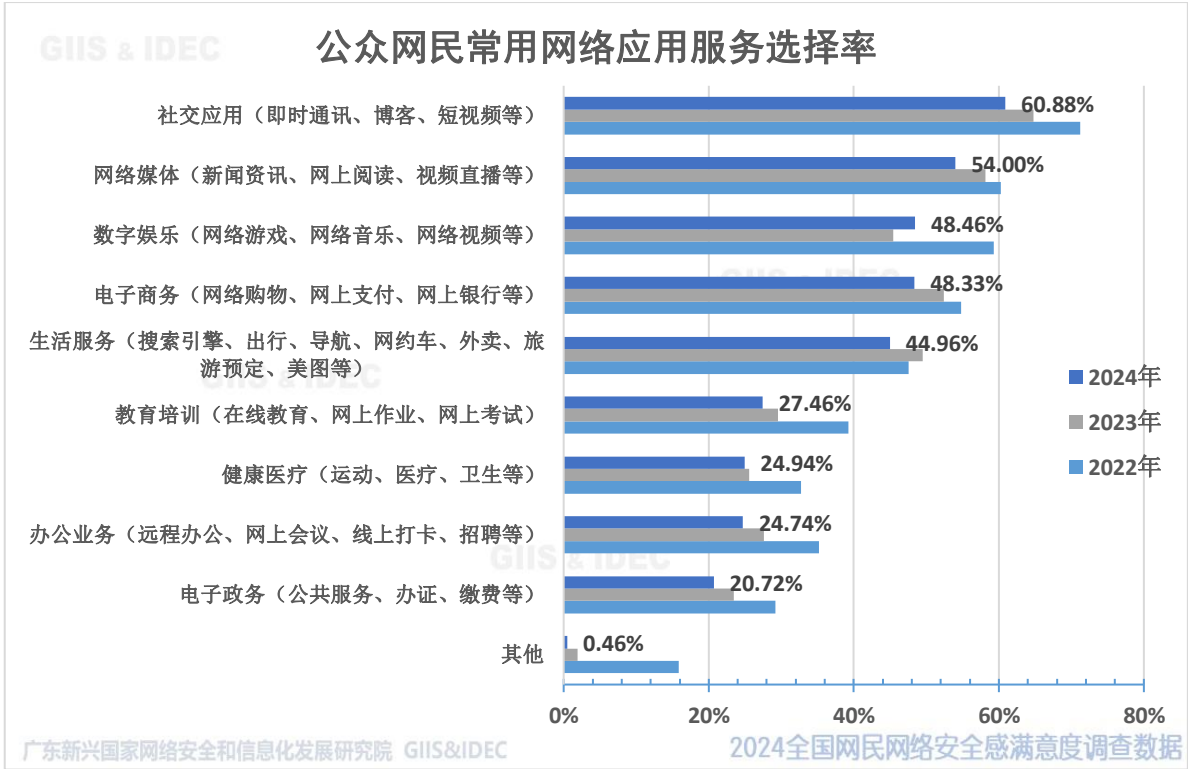
图表 4.1-4：公众网民每月上网费用负担评价

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 12 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）娱乐休闲应用率提升

数据显示社交、资讯、娱乐、购物、生活类等实用性应用仍为网民最常用的服务。

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）选择率为 60.88%，第二是网络媒体（新闻资讯、网上阅读、视频直播等）选择率为 54.00%，第三是数字娱乐（网络游戏、网络音乐、网络视频等）选择率为 48.46%，第四是电子商务（网络购物、网上支付、网上银行等）选择率为 48.33%，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）选择率为 44.96%。数据显示，数字娱乐的选择率和去年相比，回升了 3.02 个百分点，其它应用服务使用率略有下降。数字娱乐和健康医疗的排名上升，网民对于线上休闲放松服务的需求增加。



图表 4.1-5：公众网民常用的网络应用服务选择率

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 13 题：您经常使用的网络应用服务有哪些？）

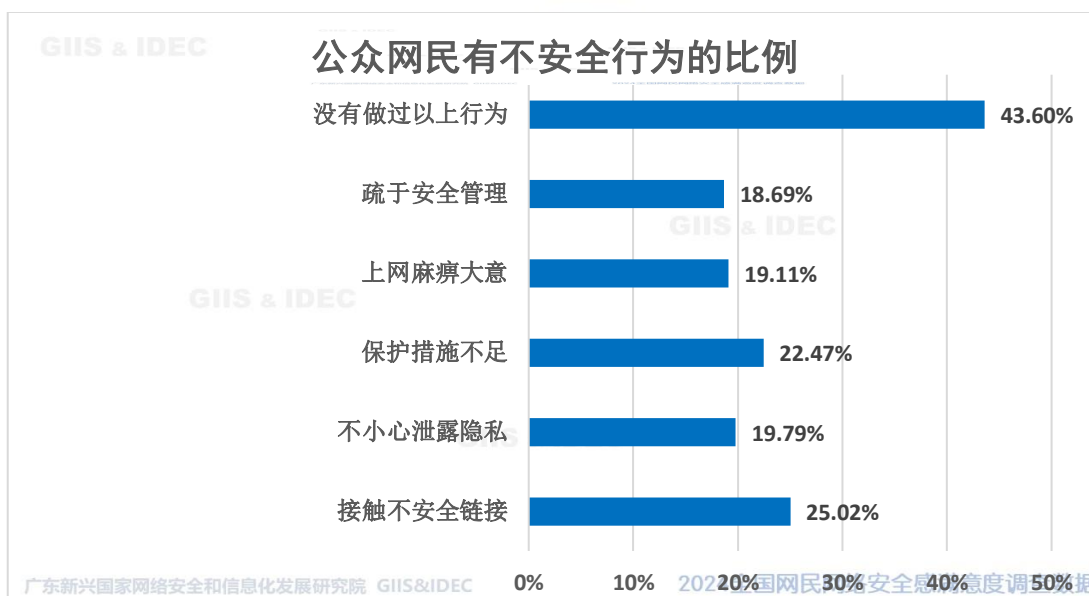
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.2 网络安全认知

网民网络安全意识所提升，上网更加注意安全，对网络安全问题的应对也趋于自主处理为主，网络安全应对能力有所增强，应对措施日益多元化，且应对态度较为积极。但仍有过半网民有过不安全网络行为，安全意识仍然有待提高。

（1）不安全网络行为有所减少

数据显示参与调查的公众网民有不安全网络行为的比例：在做过不安全行为的公众网民中，接触不安全链接占 25.02%，保护措施不足 22.47%，上网麻痹大意 19.11%，不小心泄露隐私 19.79%，疏于安全管理 18.69%，没有过不安全网络行为的网民占 43.60%。



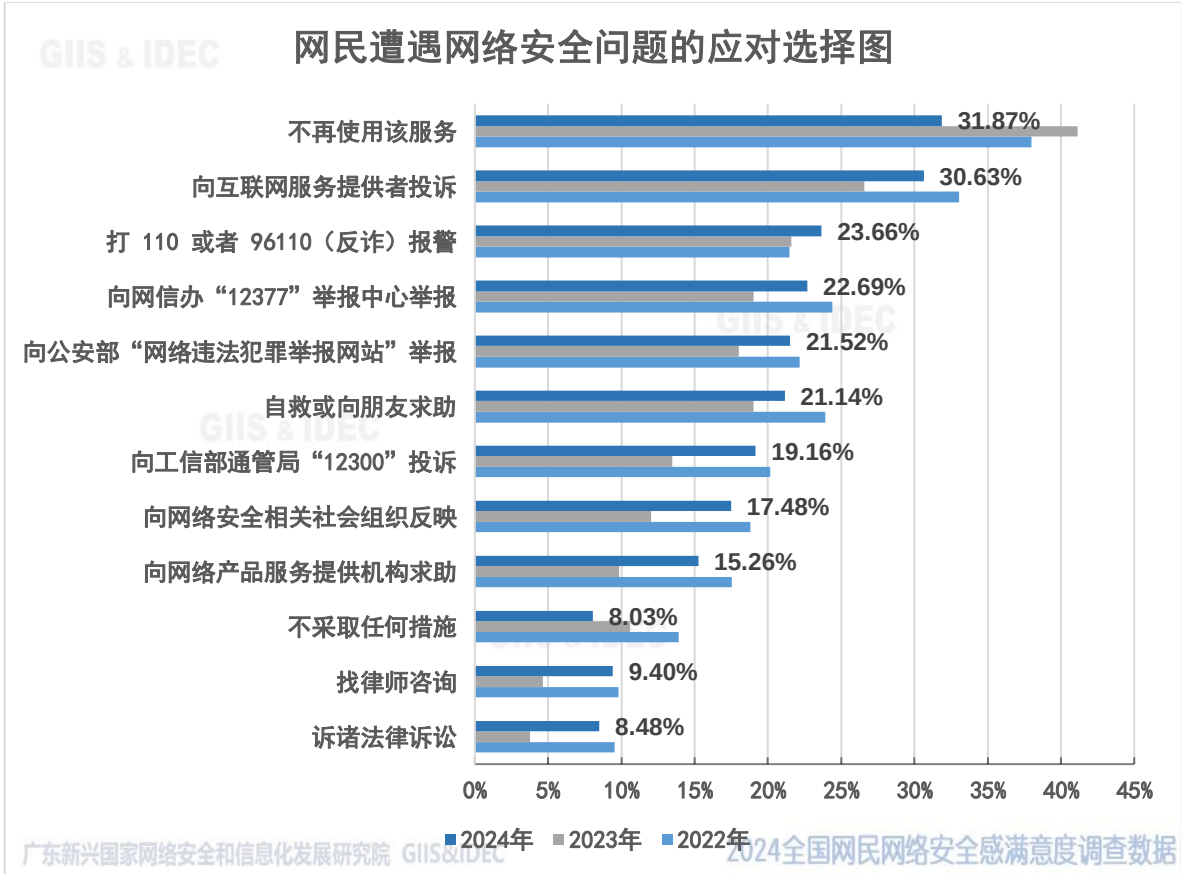
图表 4.2-1：公众网民有不安全网络行为的比例

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 14 题：您在过去的一年里做过以下哪些行为？）

（2）安全问题应对态度转积极

数据显示参与调查的公众网民在遭遇网络安全问题的应对选择：有 31.87%选择不再使用该服务，30.63%网民选择向互联网服务提供者投诉，23.66%网民选择打 110 或 96110（反诈）报警，21.14%网民选择自救或向朋友求助。向网信办、公安部、工信部和相关社会组织投诉的分别有 22.69%、21.52%、19.16%、17.48%。与去年相比，选择各种投诉或维权的比例上升，选择“不采取任何措施”或“不再使用该服务”的

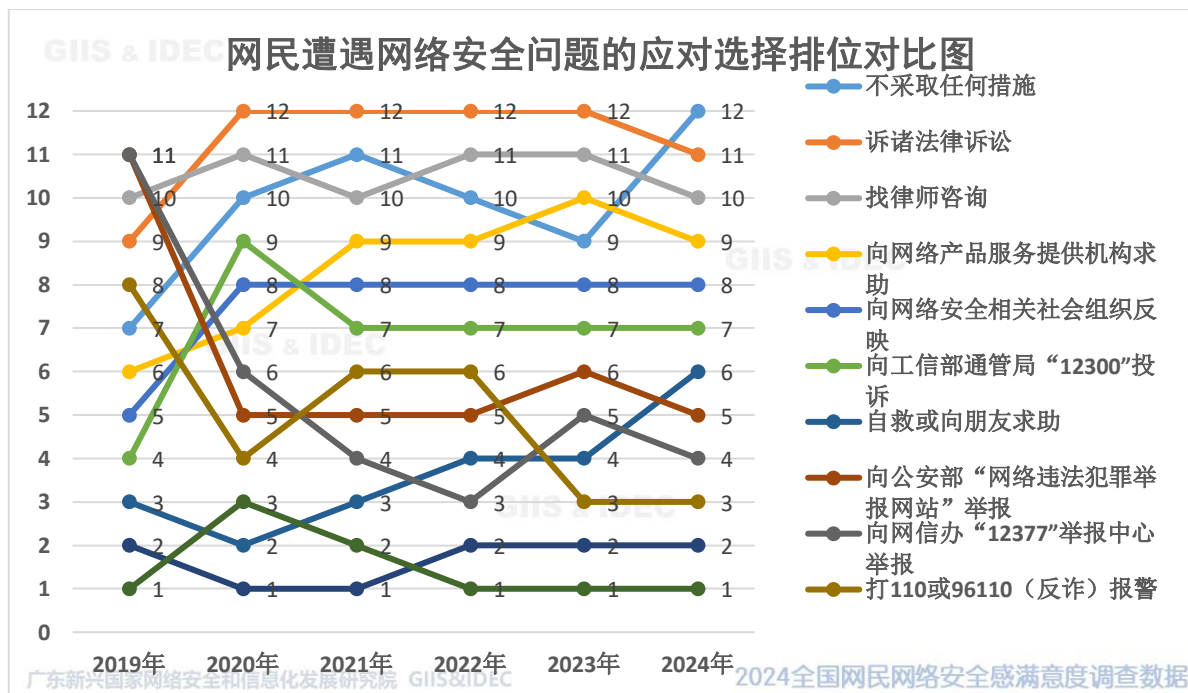
比例均有下降，网民更加倾向于选择向有关部门、组织或网络平台去投诉和反应自己的需求。与去年相比，选择投诉或维权的比例有所上升，网民维权意识提升，应对态度转向积极。



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 16 题：您遇到网络安全问题后一般会怎么做？）

在维权和应对手段的选择上，最多的是选择直接投诉、报警，然后是向网信、公安等主管部门投诉，之后是向朋友求助或社会组织和服务机构求助，最后是诉诸法律手段。和去年相比，除了反诈报警外，其它选择排位变化不大，显示网民对问题的应对手段的认识趋于稳定，应对手段的选择判断更加理性和务实，网民的问题应对能力也有所提升。



图表 4.2-3：网民遭遇网络安全问题的应对选择次序变化图

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.3 网络安全态势

数据显示网民感受到的网络安全态势整体呈现稳定好转的趋势，常见安全问题如网络骚扰、违法有害信息、危害数据安全和网络入侵攻击的发生率均有不同程度的好转。与此同时，从业人员在工作中最常遇到的网络安全问题依旧严峻，包括安全事件、安全隐患等，需不断提升专业技能以应对挑战。值得注意的是，内部威胁已成为安全问题频发的重要原因。此外，互联网黑灰产业的活跃度有所下降，造假和欺诈的犯罪手法也有所减缓，同时，“刷流量”和“网络水军”现象的问题也有所缓解。数据也显示整治黑灰产业仍任重道远，需从信息链条入手，注重网络信息的鉴别和筛查，以维护网络安全。

网络安全感满意度调查

（1）网络安全态势感受呈稳中向好

数据显示网络骚扰行为仍然是网民感受最强烈的问题。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，发生率为 63.92%，其次是危害数据安全，发生率为 35.58%，第三是违法有害信息，发生率为 35.17%，第四是网络入侵攻击，发生率为 25.75%，最后是利用网络实施违法犯罪，发生率为 23.14%。

和去年相比，网民遭遇网络安全问题的遇见率呈不同趋势发展，总体而言网络安全领域的治理效果正不断得到巩固和提高。网络骚扰行为、违法有害信息、危害数据安全和利用网络实施违法犯罪遇见率都比去年下降，说明政府在这些方面加强了打击力度，治理效果凸显。但是网络入侵攻击发生率较去年上涨了，这说明政府有关部门需要继续加强对网络入侵行为的监测和提升防控水平。但从近三年的统计数据来看，有关公众网民遭遇网络安全问题的遇见率总体呈逐年下降趋势，显示网络安全领域的治理效果正不断地得到巩固和加强。

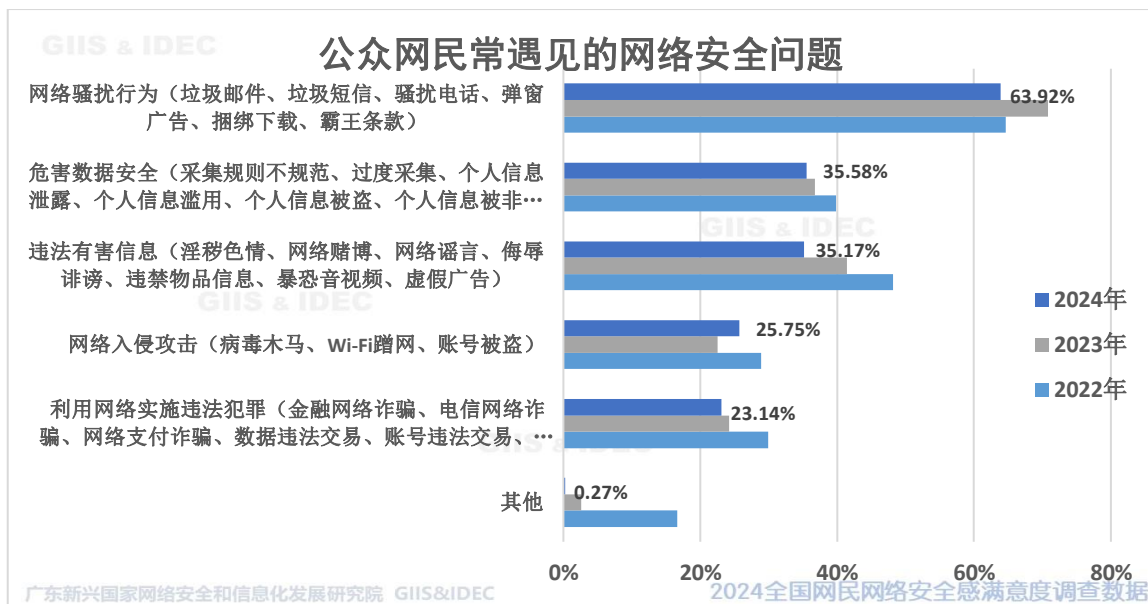
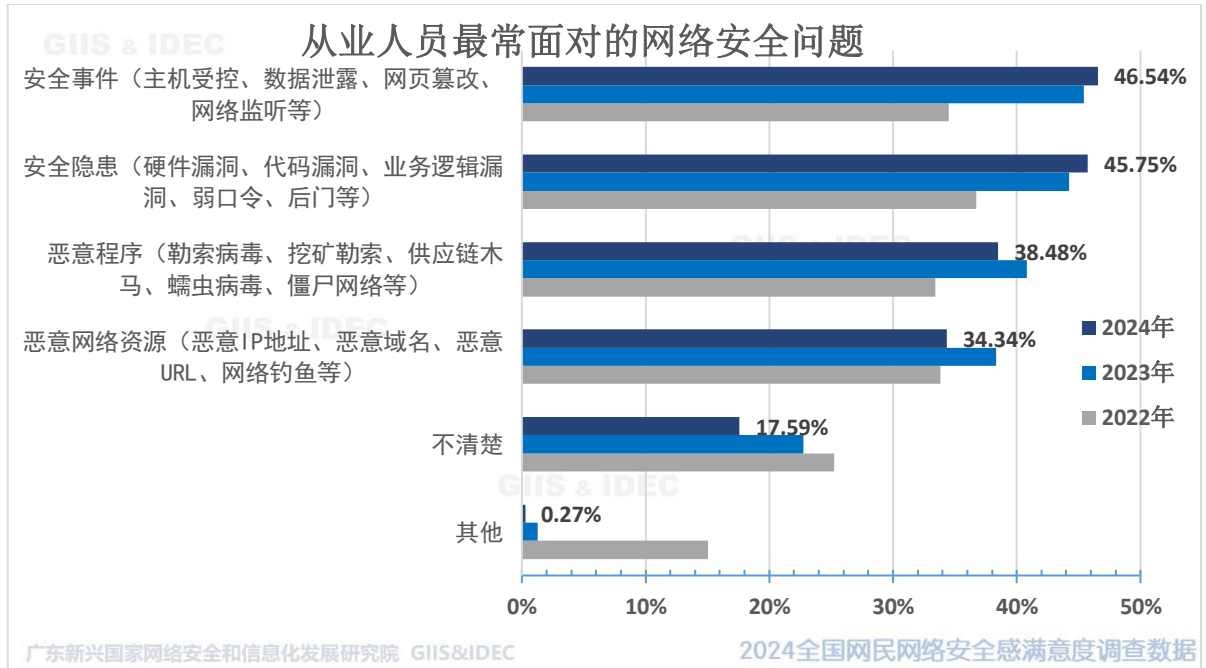


图 表 4.3-1：公众网民常遇见的网络安全问题

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 15 题. 您经常遇到哪些网络安全问题？（多选））

（2）网络安全事件高发威胁仍提升

数据显示从业人员在工作中最常遇到的网络安全问题中，第一位是安全事件（主机受控、数据泄露、网页篡改、网络监听等）遇见率 46.54%，第二位是安全隐患（硬件漏洞、代码漏洞、业务逻辑漏洞、弱口令、后门等）遇见率 45.75%，第三位是恶意程序（勒索病毒、挖矿勒索、木马、蠕虫病毒、僵尸网络等）遇见率 38.48%，第四位是恶意网络资源（恶意 IP 地址、恶意域名、恶意 URL、网络钓鱼等）遇见率 34.34%。和去年相比，四大类网络安全问题的遇见率排名没有变化，安全事件和安全隐患的选择率依旧上涨，是从业人员工作中最常见的两种网络安全问题。显示网络安全问题发展势头依旧迅猛，需要从业人员不断提高自身的专业技能，以应对工作中各种网络安全挑战。

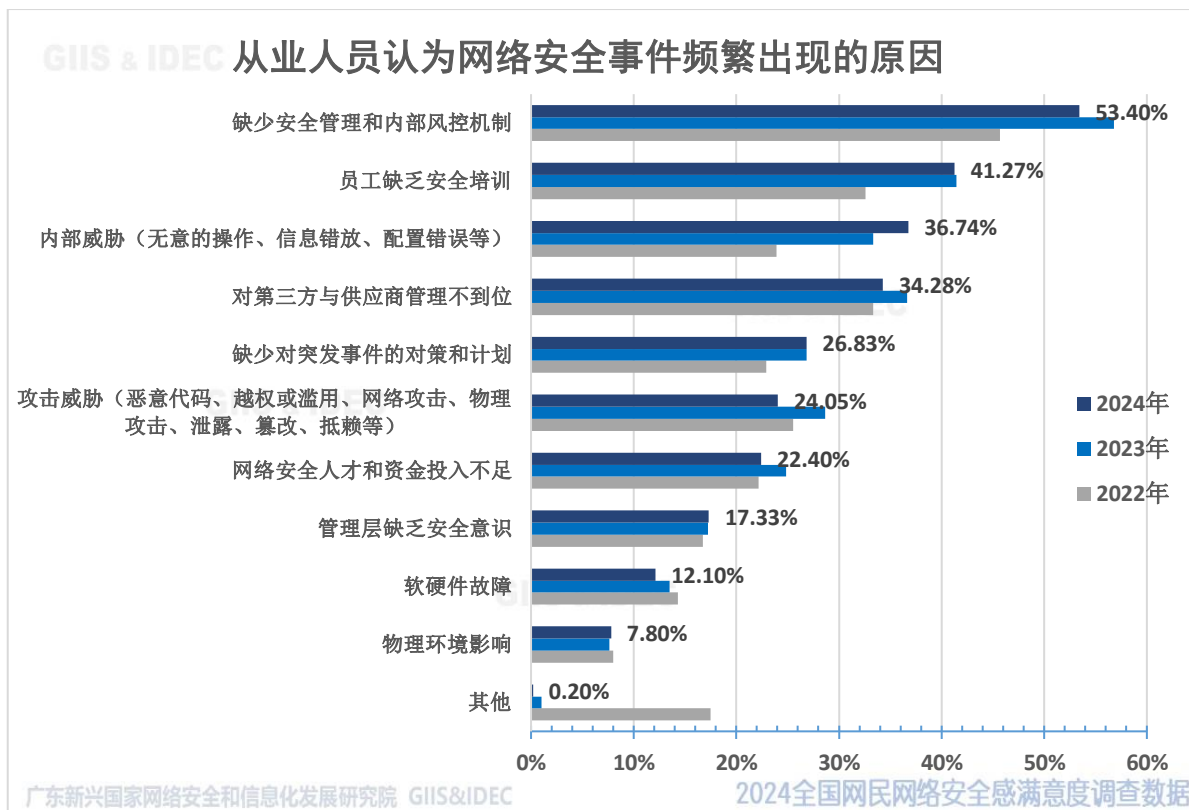


图表 4.3-2：从业人员最常面对的网络安全威胁

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 9 题.您在工作中最常面对和处理的网络安全威胁是？（多选））

（3）内部威胁成安全问题频发主因

参与调查的从业人员认为网络安全时间频繁出现的原因排前五位的是：第一缺少安全管理和内部风控机制（选择率 53.40%），第二员工缺乏安全培训（选择率 41.27%），第三内部威胁（无意的操作、信息错放、配置错误等）（选择率 36.74%），第四对第三方与供应商管理不到位（选择率 34.28%），第五缺乏对突发事件的对策和计划（选择率 26.83%）。和去年相比，除了内部威胁，其他选择率都呈下降趋势，说明在业内需要更加关注内部问题的解决，从自身问题开始寻求解决方法。

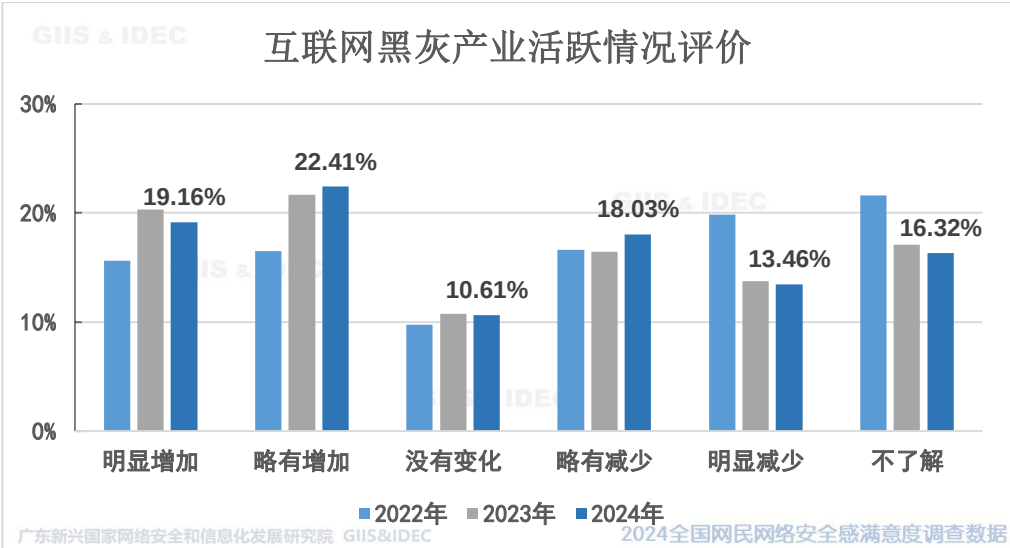


图表 4.3-3：网络安全事件出现的原因

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 10 题：您认为造成网络安全事件频繁出现的主要原因是？）

（4）网络黑灰产治理效果感受参差

数据显示互联网黑灰产业活动仍较活跃。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呈现两级分化，认为有增加的共占 41.57%，其中认为明显增加的有 19.16%，略有增加的有 22.41%。认为没有变化的有 10.61%，认为减少（略有减少和明显减少）的有 31.49%。和去年相比，认为增加的比例下降了 0.4 个百分点，认为减少的比例较去年上涨了 1.31 个百分点。总体而言，今年互联网黑灰产业活跃度略有下降的趋势，说明了过去一年有关部门对互联网黑灰产业的严厉打击具有了一定的效果，但黑灰产业的遏制还有很长的路要走，需要社会各界共同努力。

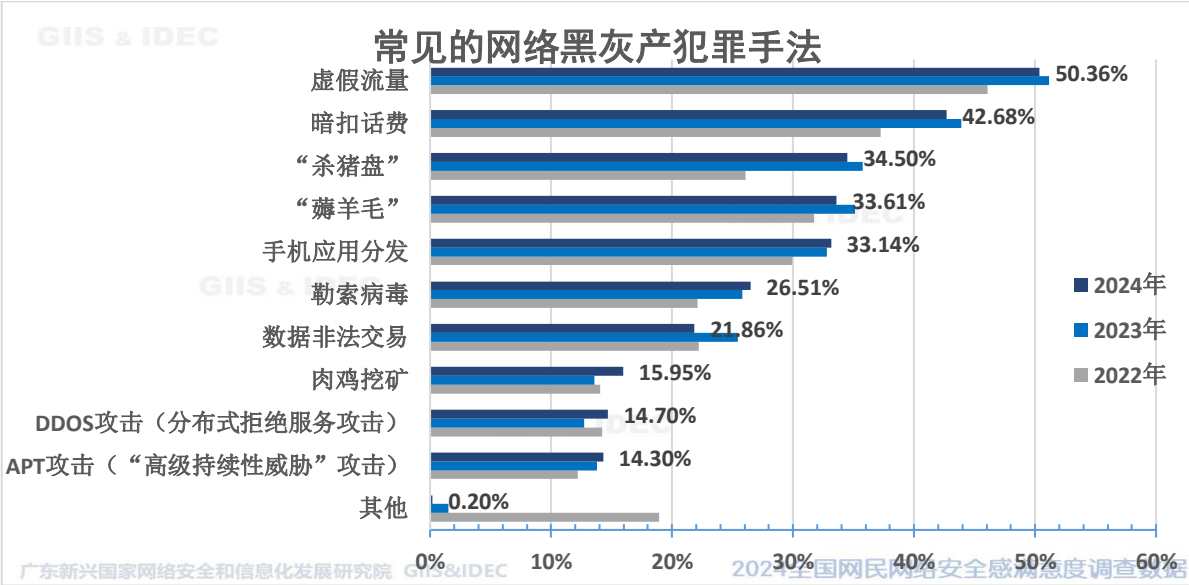


图表 4.3-4：互联网黑灰产业活跃情况评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 11 题：您认为近年来网络数据违法交易，网络色情等互联网黑灰产业的情况有何变化？）

（5）造假和欺诈犯罪仍为主要痛点

数据显示网络黑灰产业常见的犯罪手法是造假和欺诈。参与调查的从业人员认为常见的网络黑灰产业犯罪手法排第一位是虚假流量（选择率 50.36%）。暗扣话费、“杀猪盘”排二、三位，分别有 42.68%和 34.50%的选择率，“薅羊毛”和“手机应用分发”列四、五位。和去年相比，排名前五的犯罪手法没有变化，依旧是造假和欺诈行为为主，但除了“手机应用分发”，其余选择率都有所下降。

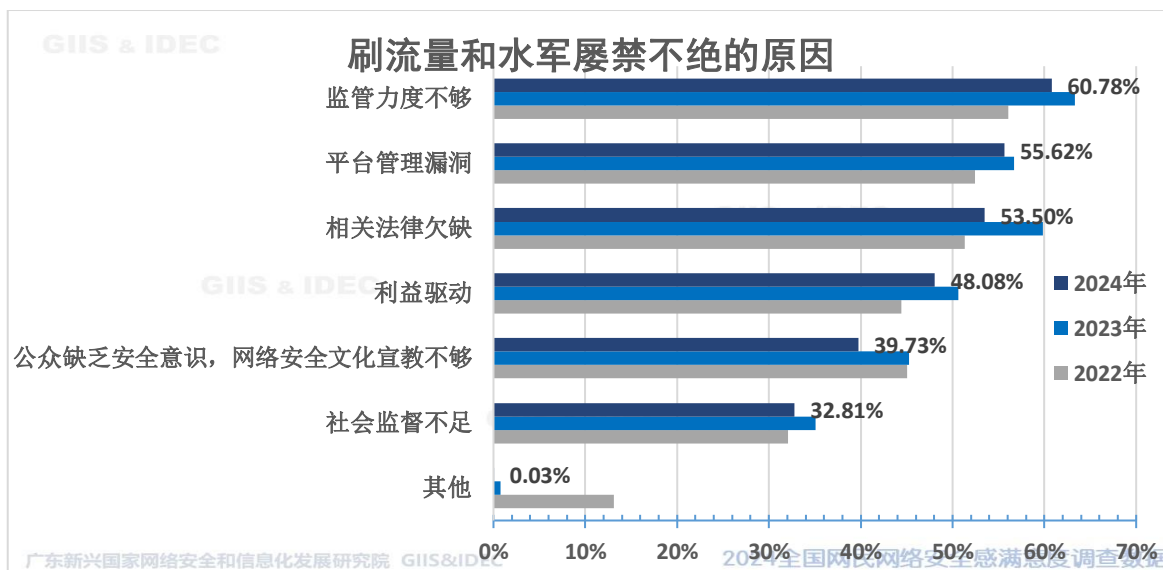


图表 4.3-5：常见网络黑灰产业犯罪手法

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 12 题：以下哪些网络黑灰产犯罪手法是您近一年常见的？）

（6）“网络水军”问题治理期加强监管

60.78%参与调查的从业人员认为监管力度不够，平台管理漏洞、相关法律欠缺、利益驱动等位列 2、3、4 位，选择率分别为 55.62%、53.50%、48.08%。和去年相比，选择率排名没有发生变化，但选择率均有所下降。数据表明，过去一年这些最容易导致刷流量和水军现象出现的问题有所改善。

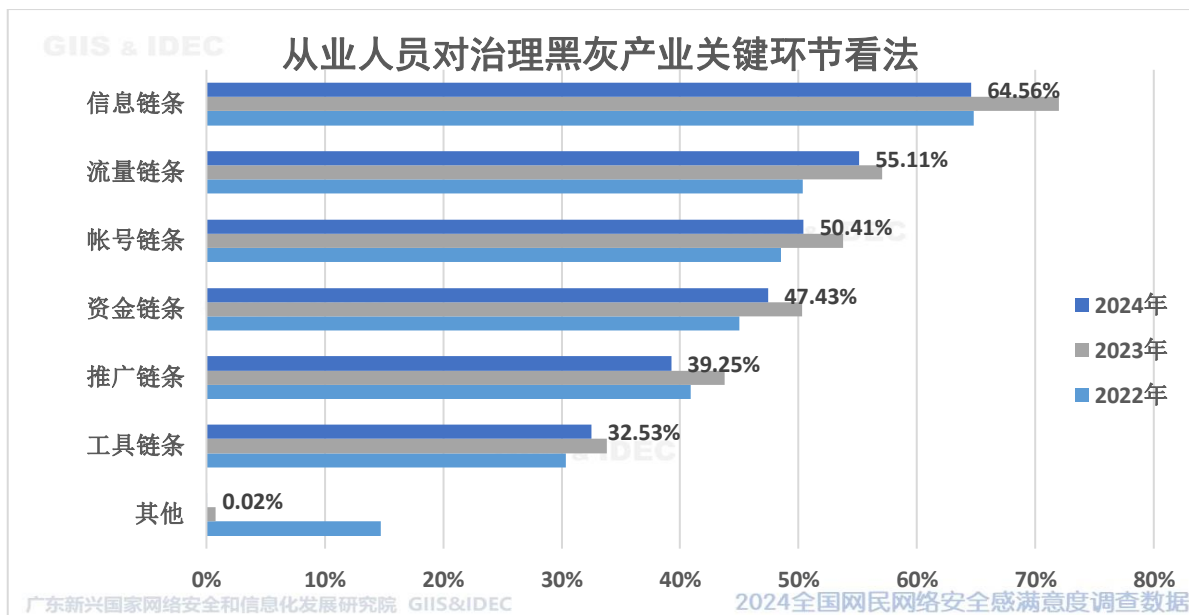


图表 4.3-6：刷流量和网络水军现象屡禁不绝的原因

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 13 题：您认为“刷流量”、“网络水军”的现象为何屡禁不绝？）

（7）黑灰产整治关注信息流量链条

数据显示 64.56%参与调查的从业人员认为从信息链条入手最关键，流量链条、账号链条、资金链条、推广链条分别位列 2、3、4、5 位，选择率分别为 55.11%、50.41%、47.43%、39.25%。和去年相比，前五位基本相同，但是选择率都有所下降。数据显示随着各个相关部门和各大网络平台整治工作的加强，网络黑灰产业的整治效果初现，仍需加大对信息链条等治理力度，加强对网络信息的鉴别和筛查。另外流量投放链条的治理也是受到网民较大的关注。



图表 4.3-7：整治网络黑灰产业关键手段评价

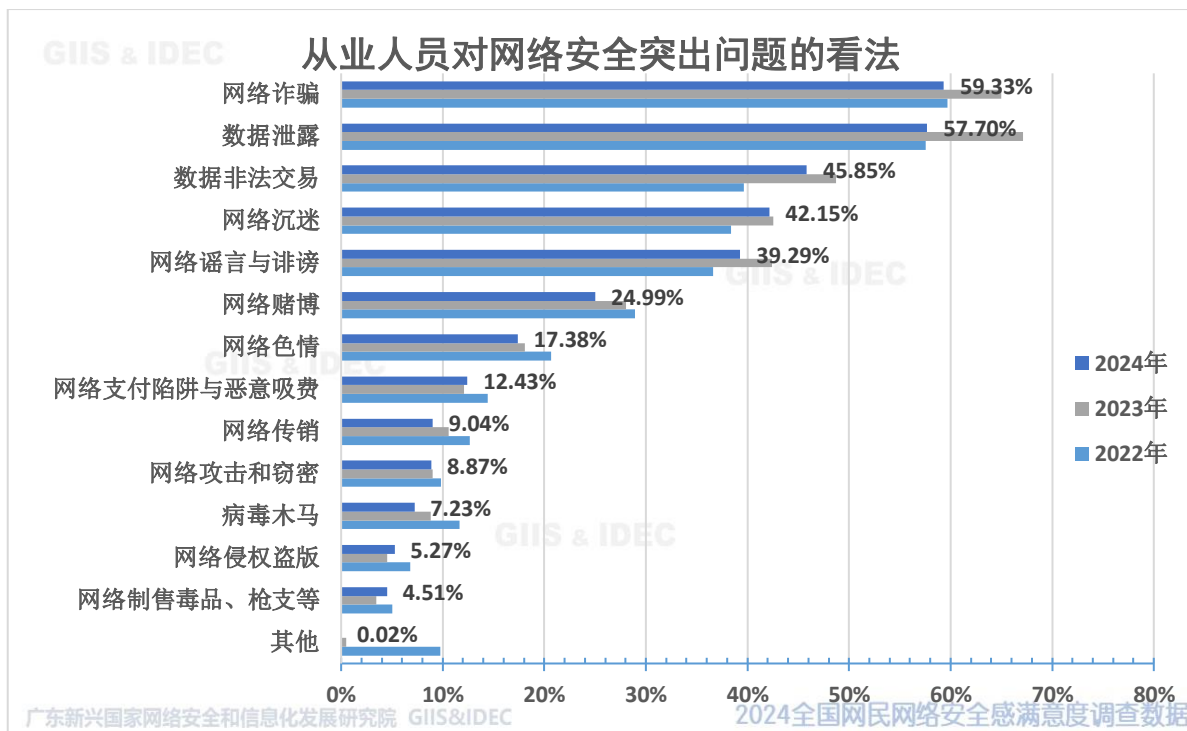
（图表数据来源：从业人员版主问卷第 14 题：您认为整治网络黑灰产业，从哪些链条入手最关键？）

4.4 网络安全治理

网络安全治理的主要痛点仍然是网络诈骗和数据泄露，从关注度来看，网络诈骗问题升至首位。从业人员主要关注保护网络安全的基础性措施的落实，其中加强法制建设和监管排前两位。立法方面的关注点主要集中在数据安全和等级保护。网信和公安是认知度最高的管理部门。网络安全监管力度好评率连续两年上涨。

（1）网络诈骗和数据泄露仍是主要问题

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网络诈骗（选择率 59.33%）。数据泄露、数据非法交易分别位列 2、3 位，选择率分别是 57.70%、45.85%。网络沉迷、网络谣言与诽谤、网络赌博、网络色情关注度也比较高，分别为 42.15%、39.29%、24.99%、17.38%。数据显示数据泄露、网络诈骗、网络欺凌、网络黄赌毒犯罪现象等是主要的痛点。和去年相比，网络诈骗的排名上升至第一位，说明目前网络安全中网络诈骗仍然是亟需治理的主要问题。

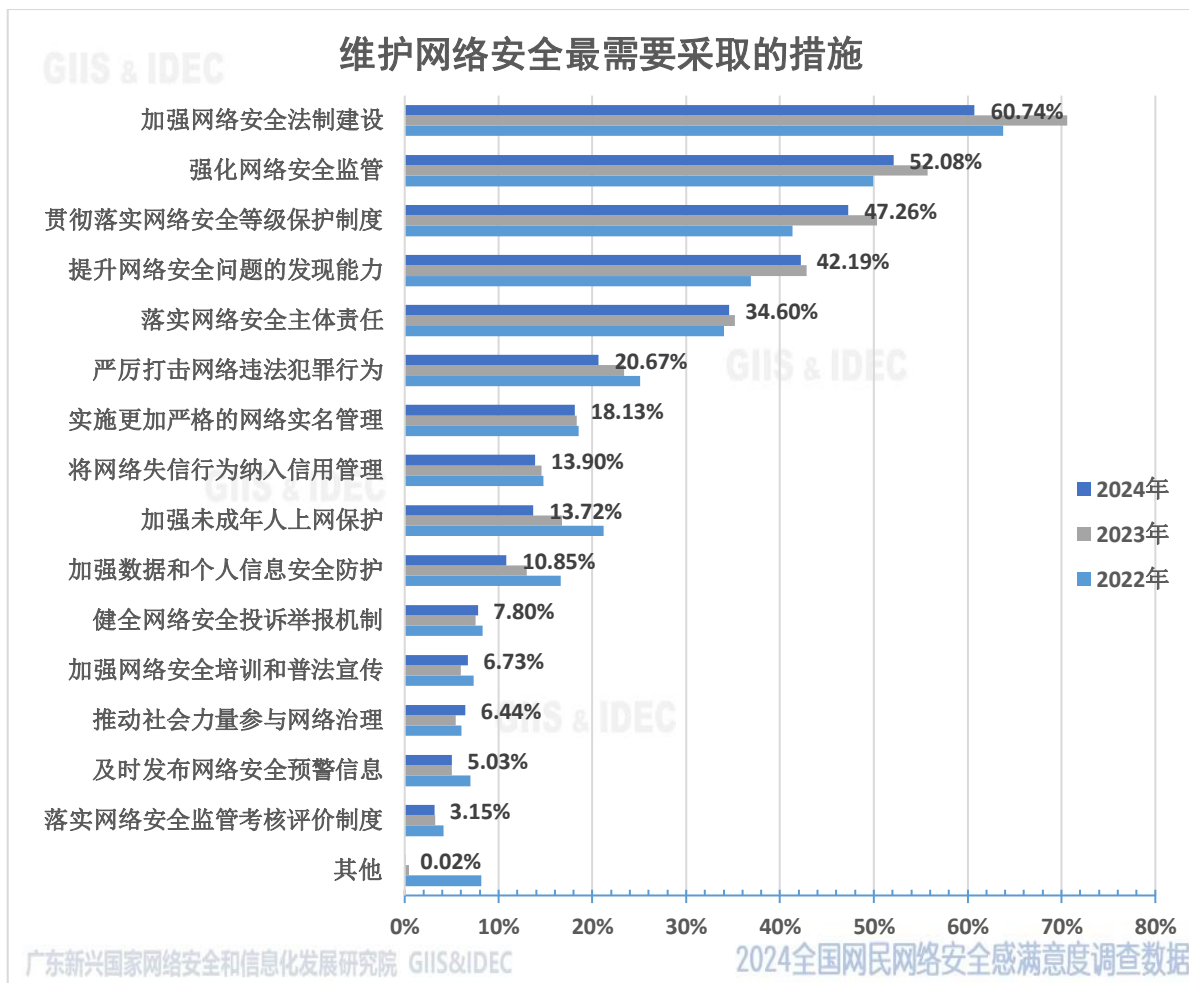


图表 4.4-1：网络安全最突出或亟需治理的问题

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 15 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）维护网络安全基础性措施得到关注

参与调查的从业人员认为维护网络安全最需要采取的措施有：1.加强网络安全法制建设（60.74%），2.强化网络安全监管（52.08%），3.贯彻落实网络安全等级保护制度（47.26%）4.提升网络安全问题的发现能力（42.19%），5.落实网络安全主体责任（34.60%），6.严厉打击网络违法犯罪行为（20.67%），7.实施更加严格的网络实名制管理（18.13%）。和去年相比，前六位的排名没有变化，加强网络安全法制建设依旧排在第一位，显示从业人员对维护网络安全环境的制度性、基础性、关键性措施的关注和完善保持高度的关注。

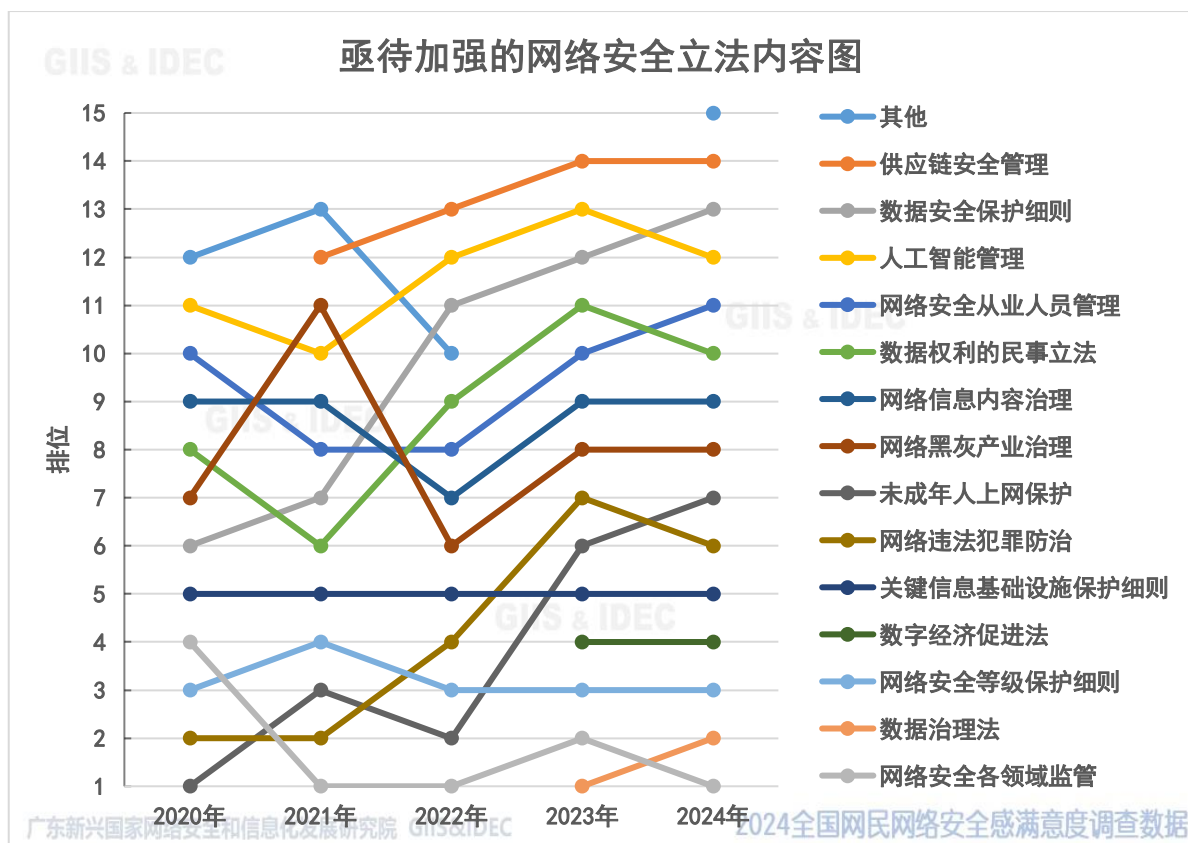


图表 4.4-2：维护网络安全最需要采取的措施

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 16 题：您认为维护网络安全最需要采取哪些措施？）

（3）立法关注点在数据安全和等级保护

数据显示参与调查的从业人员对加强网络安全立法内容的关注点主要在：1. 网络安全各领域监管（49.57%），2. 数据治理法（46.63%），3. 网络安全等级保护细则（40.28%）。数字经济促进法、关键信息基础设施保护细则、网络违法犯罪防治等方面的关注度也比较高。和去年相比，排位没有太大变化，网络安全各领域监管排名上升至第一名，数据治理法排名第二。随着近年来网络安全治理各领域立法工作的巨大进展，从业人员对网络安全立法工作提出了更高的要求，更多集中在专业性更强、更深层次的内容上。



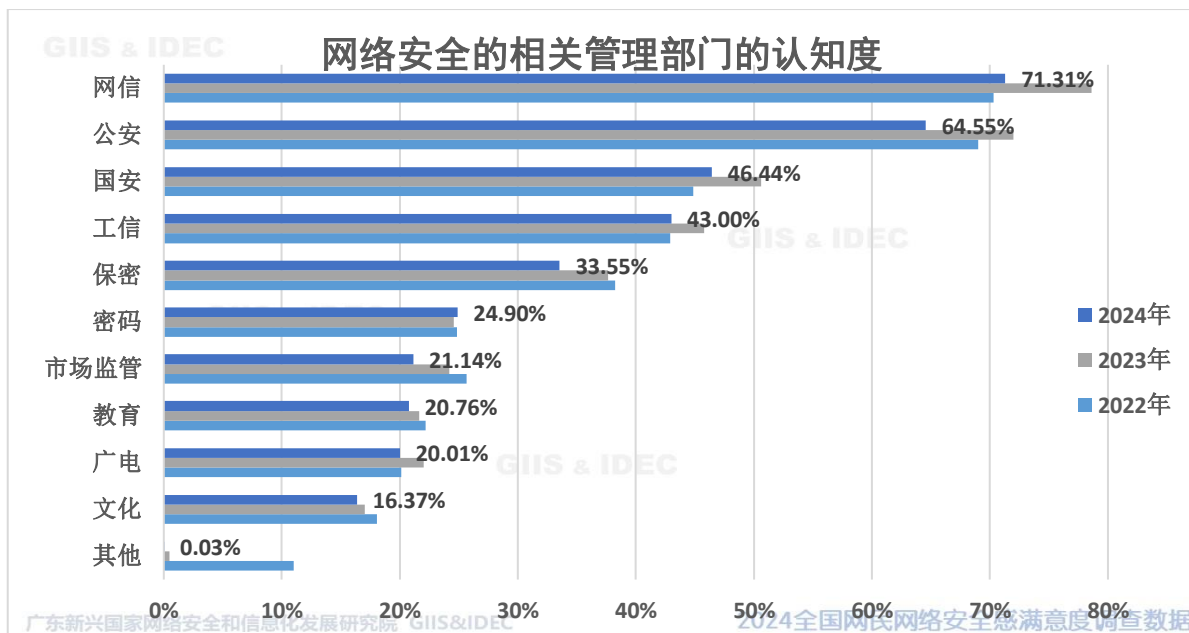
图表 4.4-3：亟待加强的网络安全立法内容

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 17 题：您认为亟待加强的网络安全立法内容有哪些？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（4）网络安全监管部门认知度有所提升

网络安全管理部门在网民人群中的认知度在某种程度上和该部门在治理方面发挥的作用相关。数据显示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（71.31%）、公安（64.55%）、国安（46.44%）、工信（43.00%）。与去年相比，排名没有变化。网信的认知度依旧最高，公安的认知度有所回落，除此之外，其他部门的认知度相差不大。

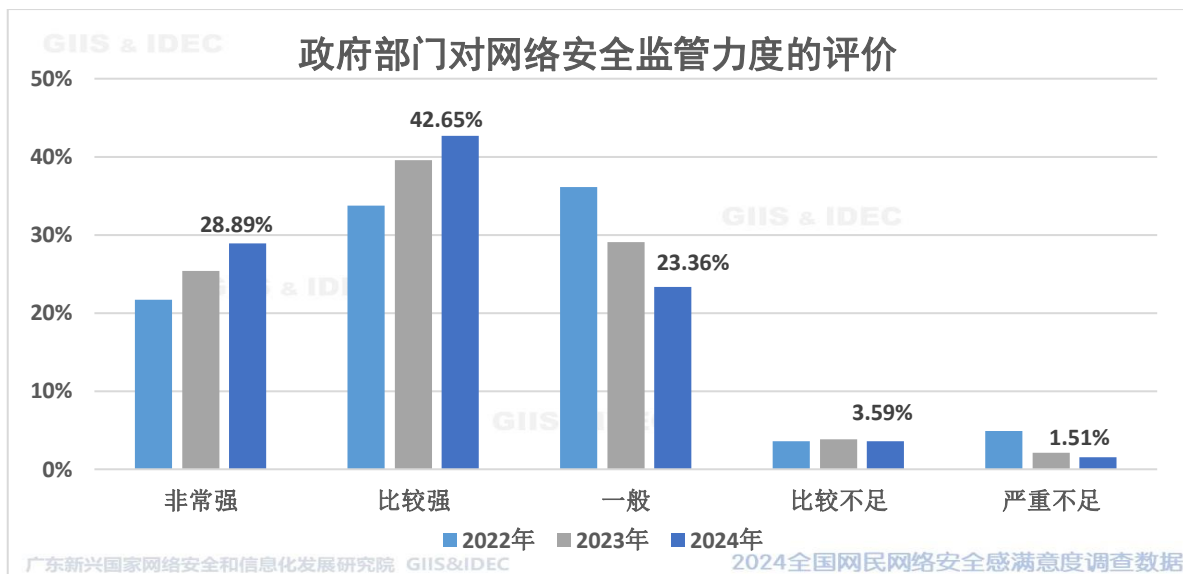


图表 4.4-4：网络安全相关管理部门的认知度

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 18 题：据您了解，以下哪些部门是网络安全的相关管理部门？）

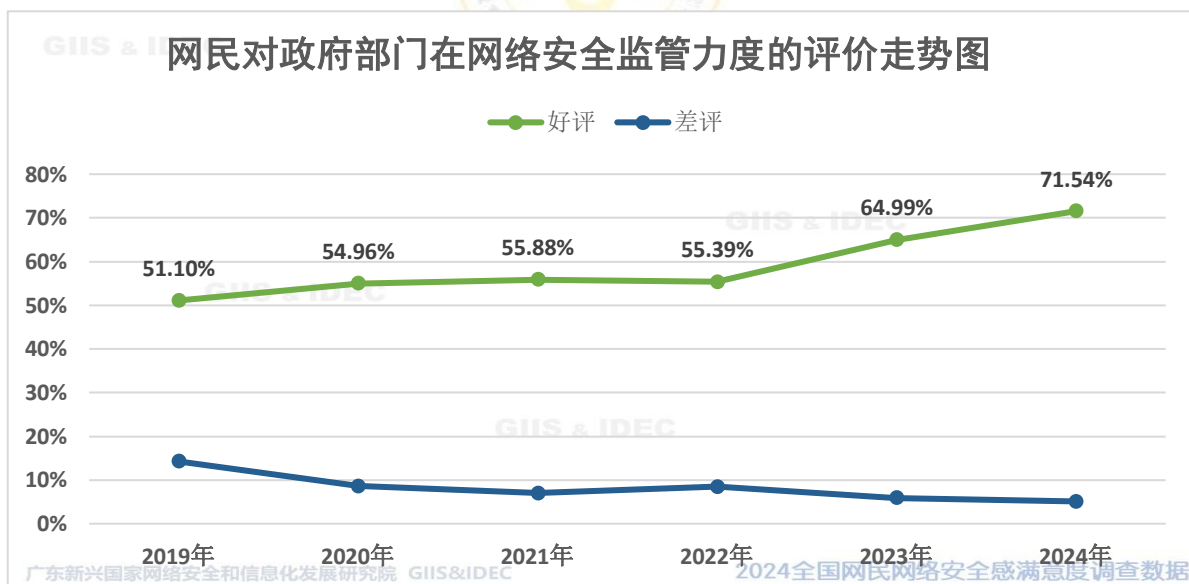
（5）监管力度不断加大好评率连续上扬

数据显示我国政府部门对网络安全监管力度不断加强，网民评价表示肯定。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 28.89%，认为比较强占 42.65%，即认为非常强和比较强的占 71.54%，超过七成。认为一般的有 23.36%，认为比较不足和严重不足的共有 5.10%。和去年相比，正面评价上涨了 6.55 个百分点，幅度较大，认为不足的评价下降了 0.8 个百分点。从数据中看出，好评率连续两年上涨，从业人员对政府部门的网络安全监管力度不断加大满意度提升。



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 19 题：您认为政府相关部门在网络安全方面的监管力度如何？）



图表 4.4-6：网民对政府网络安全监管力度评价走势图

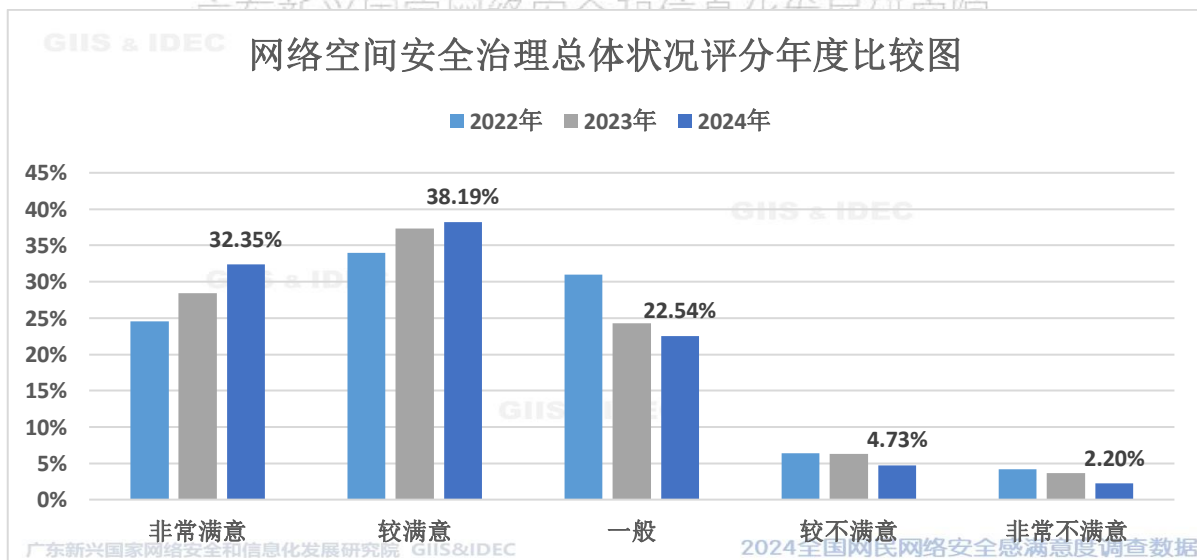
4.5 治理成效评价

调查结果显示网民对网络安全治理各领域评价均有较明显的提升，反映了 2024 年我国网络空间安全治理继续向前推进，取得了较显著成效，我国网络安全治理效果受到网民的充分肯定。公众网民对网络空间安全治理评价显著提升，对网络安全法治建设、惩治网络犯罪、监管执法等方面均给予好评，好评率超七成。互联网企业履责评价虽有所提升，但幅度不大，仍需加强。

（1）网络空间安全治理评价显著提升

数据显示网民对网络安全治理的总体满意度评价上升。参与调查的公众网民对网络空间治理总体情况的评价为：打 7-8 分的最多，占 38.19%，其次是打 9-10 分，占 32.35%，第三是打 5-6 分，占 22.54%。从数据中可以看出，公众网民对网络空间治理总体情况的评价总体向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 70.54%，好评率达到七成，平均分达 7.41。和去年的平均分 7.15 相比，今年的总体评分有所上涨。

把 10 级评分折算为 5 级量表后和近三年的网络安全治理总体满意度评价对比结果显示，表示正面评价（非常满意和较满意）的达 70.54%，比去年增加 4.85 个百分点，而负面评价（较不满意和非常不满意）减少 3.08 个百分点。说明网民对去年网络安全治理的总体满意度评价提升显著。

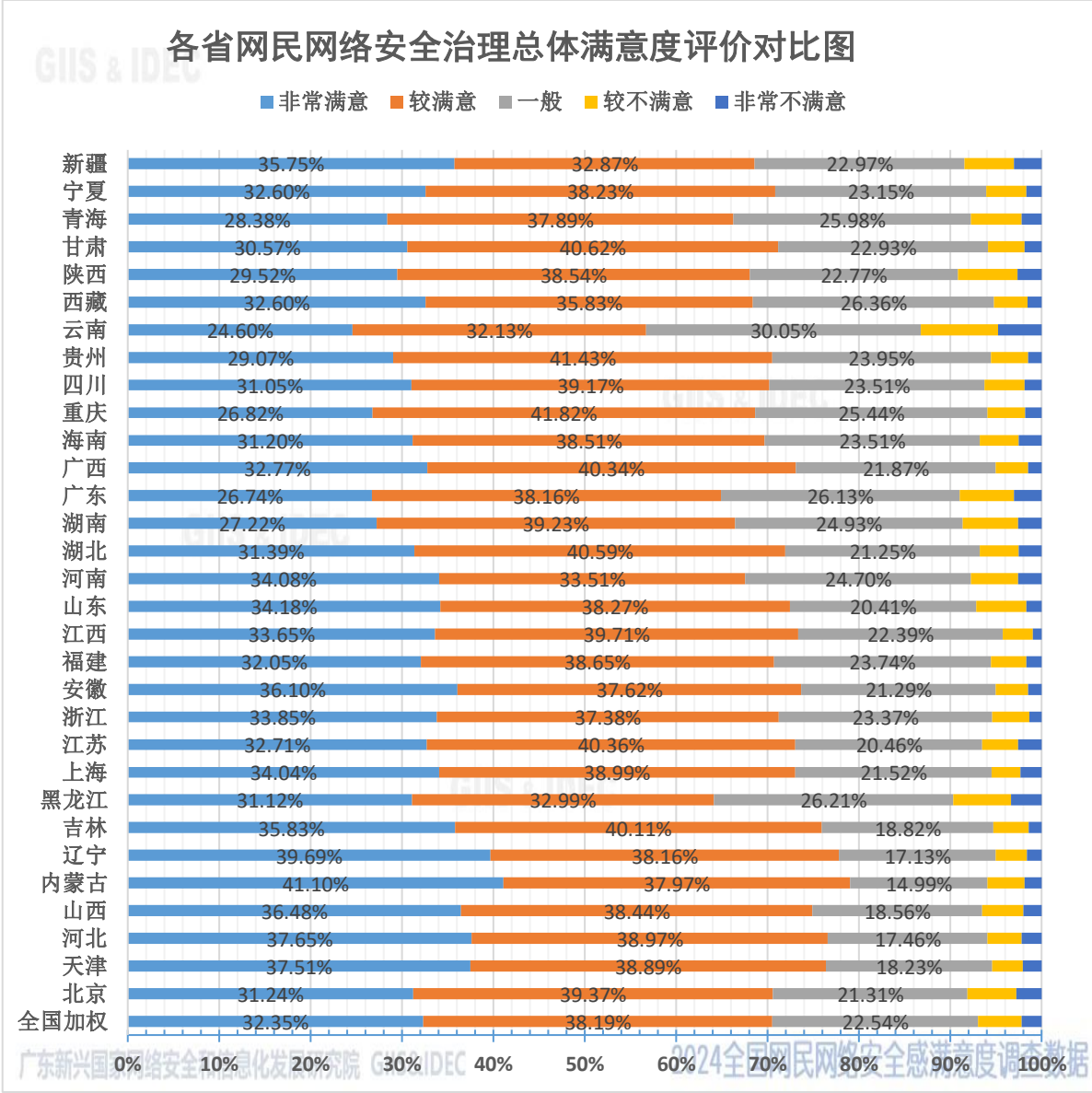


图表 4.5-1：网络安全治理总体满意度的评价年度对比图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.1 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（我国网络空间安全治理总体状况））

各省数据对比来看，全国各省网民对网络安全治理总体状况的满意度评价普遍比

较高，内蒙、天津、安徽、山东、广西、福建等地网民的正面评价率排在前面，除云南外，其他省份网民的正面评价占比均超过 60%，显示绝大部分网民的评价是正面的。

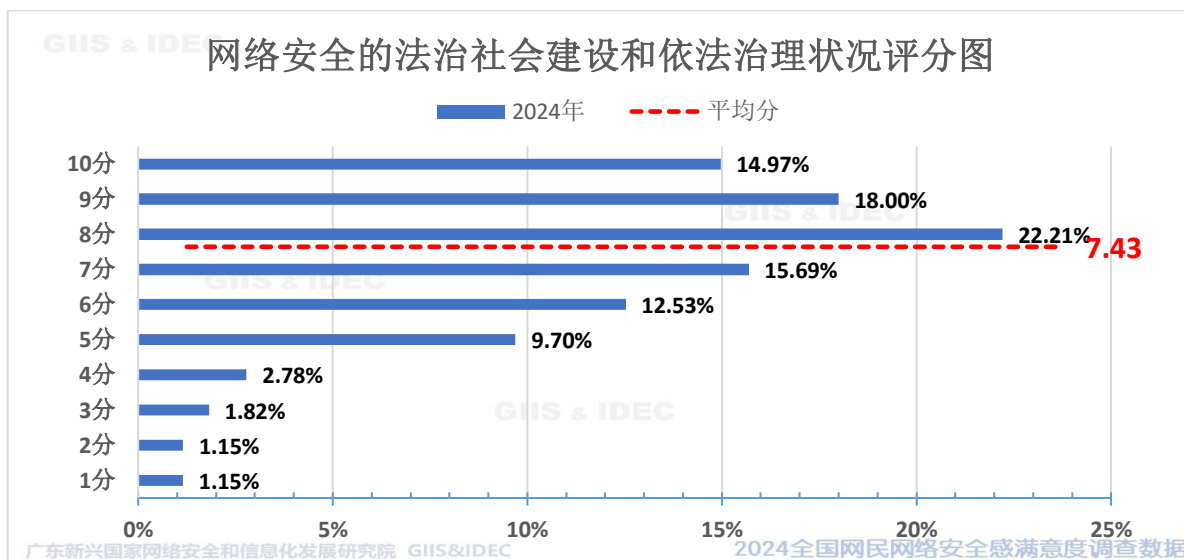


图表 4.5-2：各省网民网络安全治理总体满意度的评价对比图

（2）网络安全法治社会治理评价提升

数据显示参与调查的公众网民对网络安全方面的法治社会建设状况评价为：打 7-8 分的网民最多，占 37.90%，其次是打 9-10 分，占 32.97%，二者共占 70.87%。第三是打 5-6 分，占 22.23%。从数据中可以看出，公众网民对网络安全方面的社会建设和依法治理状况评价总体以好评为主，好评率达到 70.87%，公众网民的好评率超过七

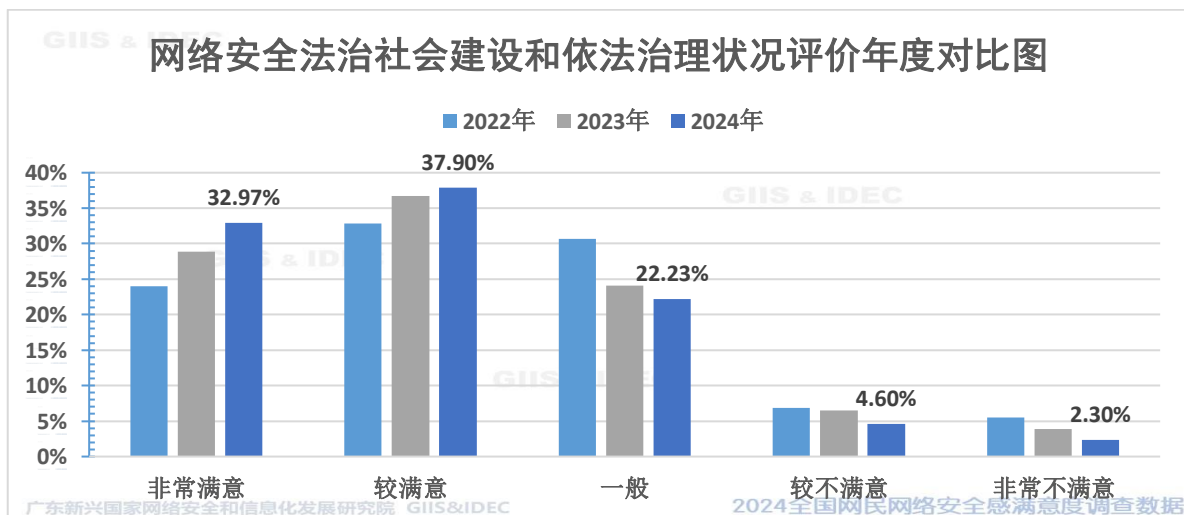
成，总体评分达到 7.43 分。



图表 4.5-3：网络安全法治社会建设和依法治理状况评分分布图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.2 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（网络安全的法治社会建设和依法治理状况））

和近三年的评价数据比较显示，2024 年网民对网络安全的法治社会建设和依法治理状况评价有较大幅度的提升，正面评价（非常满意和较满意）达 70.87%，比 2023 年提升了 5.29 个百分点，而负面评价降低了 3.48 个百分点。评价连续 2 年上升。

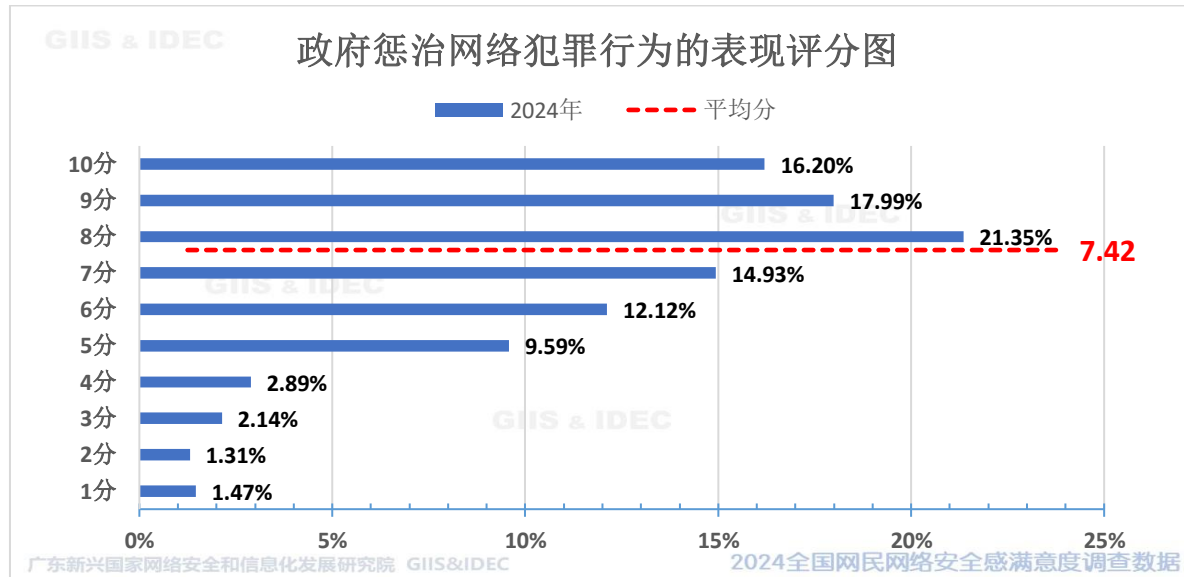


图表 4.5-4：网络安全法治社会建设和依法治理状况评价年度对比图

（3）惩治网络犯罪行为评价提升明显

数据显示网民对政府惩治网络犯罪行为的表现评价提升较为明显。参与调查的公

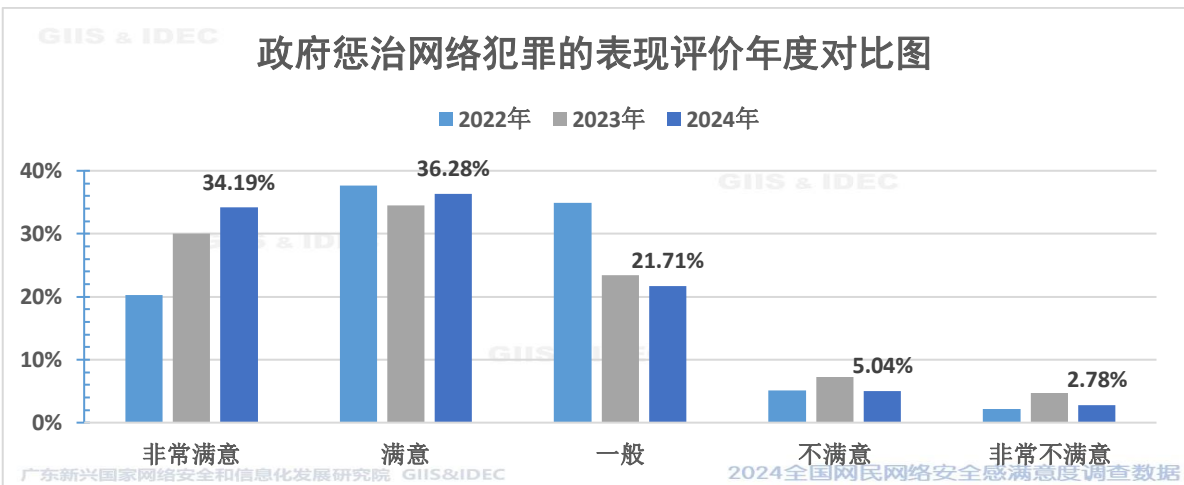
众网民对政府惩治网络犯罪行为的表现评价为：打 7-8 分的网民最多，占 36.28%，其次是打 9-10 分，占 34.19%，第三是打 5-6 分，占 21.71%。从数据中可以看出，公众网民对政府惩治网络犯罪行为的表现评价总体以好评为主，公众网民认为好评（7-10 分）的占 70.47%（去年为 64.59%），好评率超过七成，总体评分达到 7.42 分（去年为 7.11 分）。



图表 4.5-5：政府惩治网络犯罪行为的表现评分图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.3 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（政府惩治网络犯罪行为的表现））

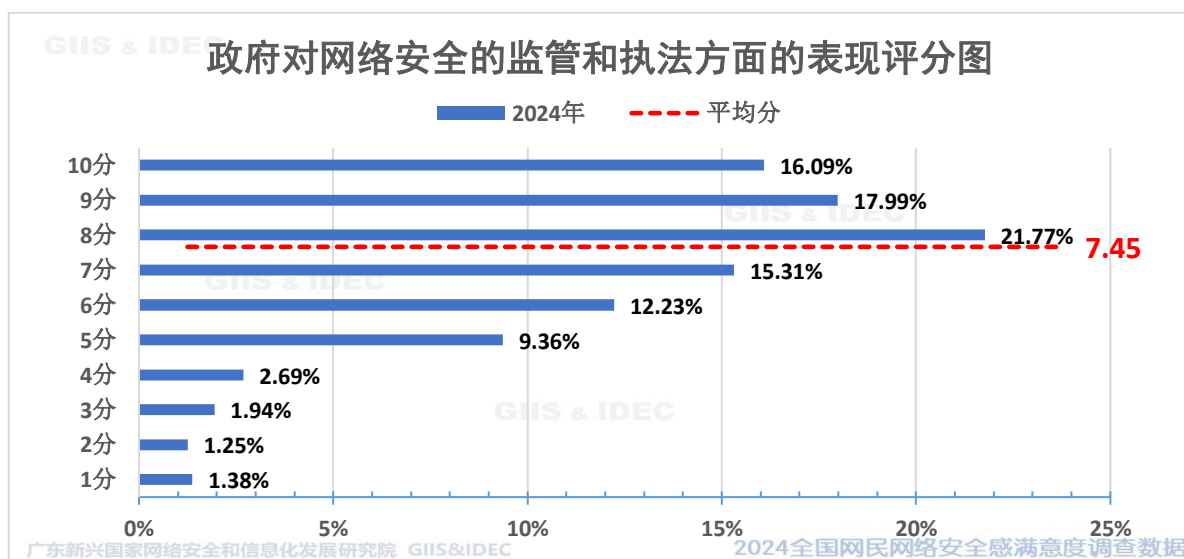
和近三年的评价数据比较显示，2024 年网民对政府惩治网络犯罪行为的表现的正面评价有明显提升，正面评价（非常满意和较满意）比去年提升了 5.88 个百分点，而负面评价下降了 4.17 个百分点，正面评价增量高于负面评价增量 1.71 个百分点。



图表 4.5-6：政府惩治网络犯罪行为的表现评价年度对比图

（4）网络安全的监管和执法评价提升

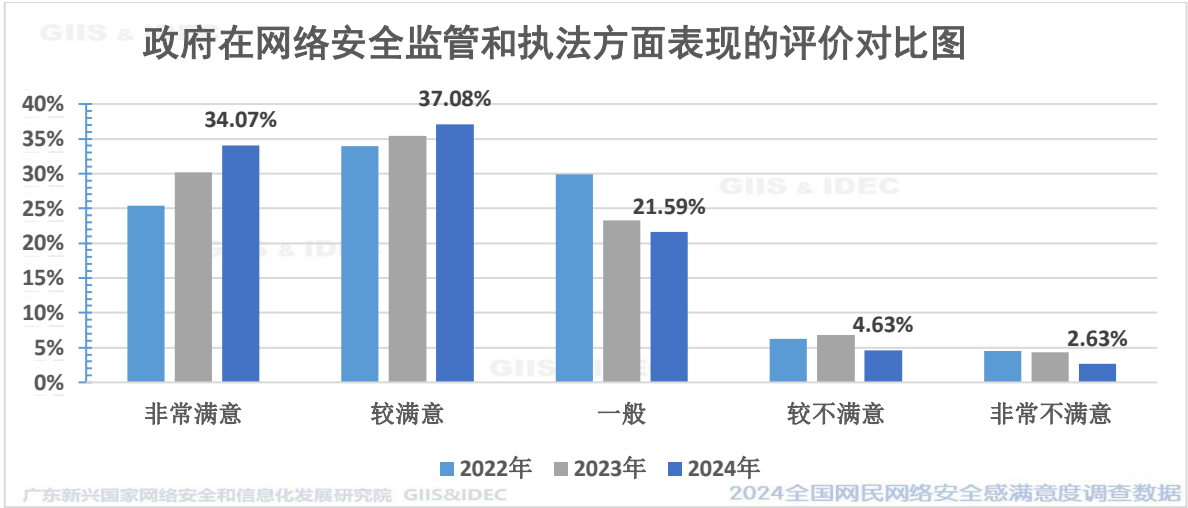
数据显示网民对政府在网络安全的监管和执法方面的表现评价有较大幅度的提升。参与调查的公众网民对政府在网络监管和执法表现的满意度评价：打 7-8 分的最多，占 37.08%。其次是打 9-10 分，占 34.07%。第三是打 5-6 分，占 21.59%。从数据中可以看出，公众网民对网络安全的监管和执法方面的表现评价总体向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 71.15%（去年为 65.69%），好评率超过七成，总体评分达到 7.45 分（去年为 7.15 分）。



图表 4.5-7：政府网络安全监管和执法表现评分图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.4 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（政府在网络安全的监管和执法方面的表现））

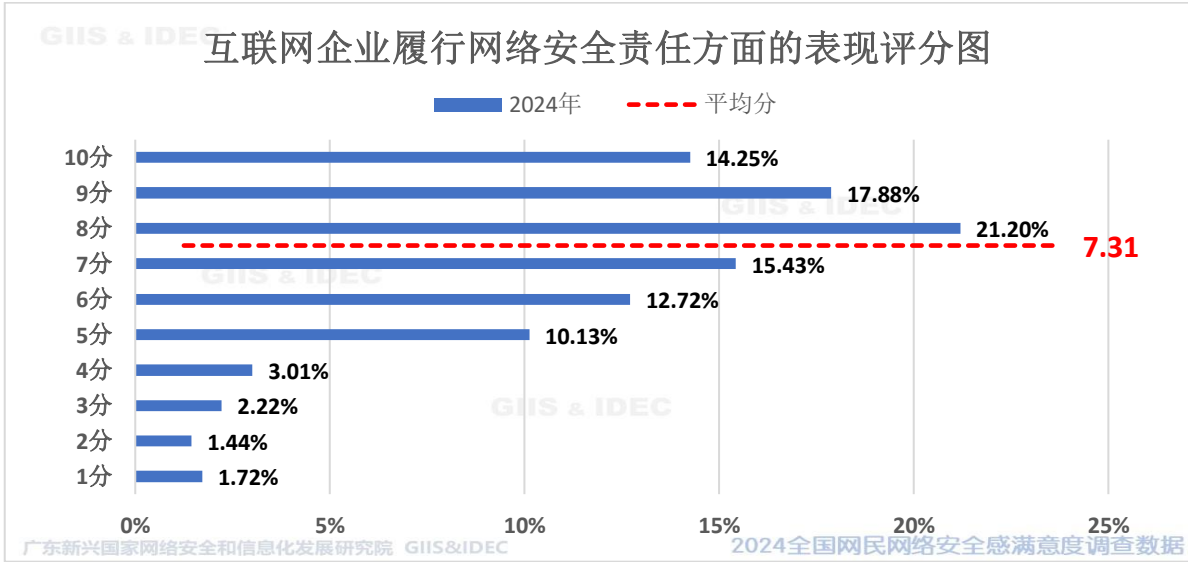
和近三年的评价数据比较显示，2024 年网民政府在网络安全的监管和执法方面的表现评价有明显提升，正面评价（非常满意和较满意）达 71.15%，比 2023 年提升了 5.46 个百分点，上升幅度较大，而负面评价下降了 3.91 个百分点。



图表 4.5-8：政府网络安全监管和执法表现评价对比图

（5）企业履责满意度低位回升幅度大

数据显示网民对互联网企业履行网络安全责任评价有较大幅度的提升。参与调查的公众网民对互联网企业履行网络安全责任的评价为：有 36.63% 公众网民打 7-8 分，占比最高。其次是打 9-10 分，占 32.13%。第三是打 5-6 分，占 22.85%。从数据中可以看出，公众网民对互联网企业履行网络安全责任的表現的好评率达到 68.76%（去年为 62.08%），总体评分为 7.31 分（去年为 6.94 分），虽然好评率超过六成半，但总体好评率不算太高，仍然有待加强。

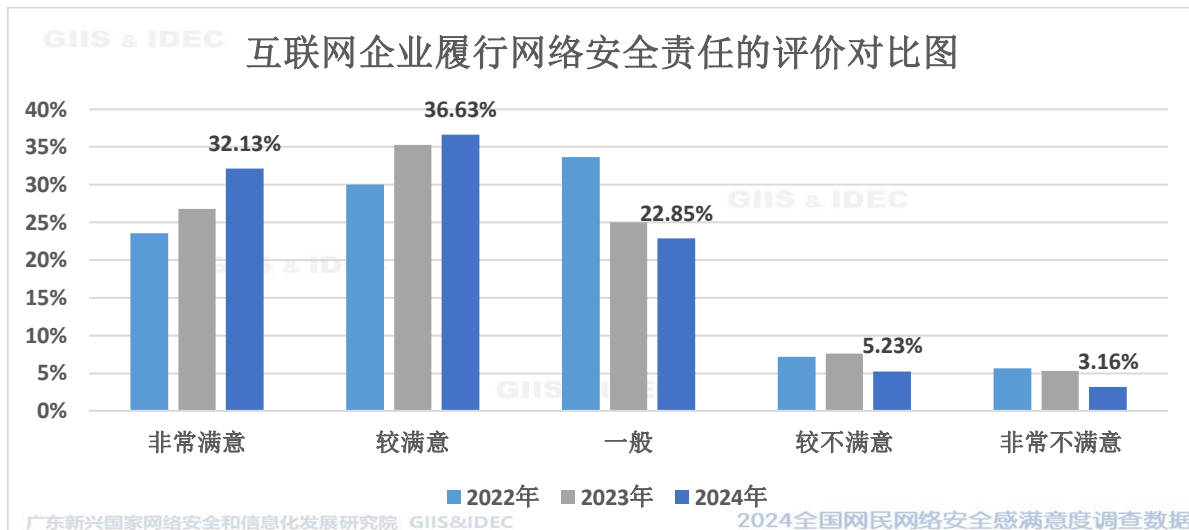


图表 4.5-9：互联网企业履行网络安全责任的评分图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.5 题：您对以下网络安全治理各方面的表

现是否满意？（互联网企业履行网络安全责任方面的表现）

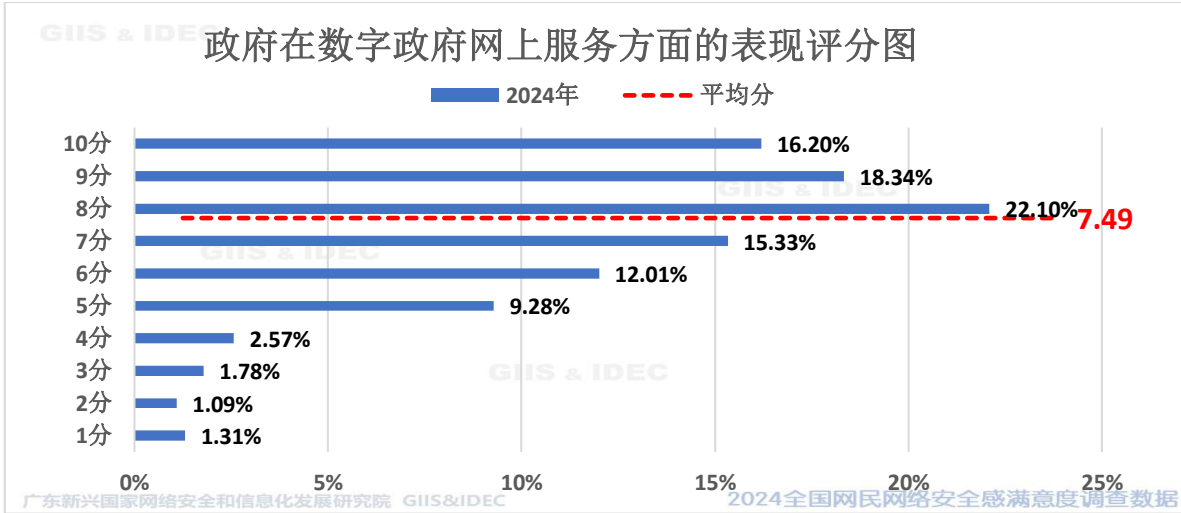
和近三年的评价数据比较显示，2024 年网民对互联网企业履行网络安全责任方面的表现评价有明显提升，正面评价（非常满意和较满意）达 68.76%，比去年提升了 6.69 个百分点，上升幅度较大，而负面评价下降了 4.49 个百分点，显示评价的变化呈正面评价持续提升的趋势。



图表 4.5-10：互联网企业履行网络安全责任的评价对比图

（6）数字政府网上服务的满意度较高

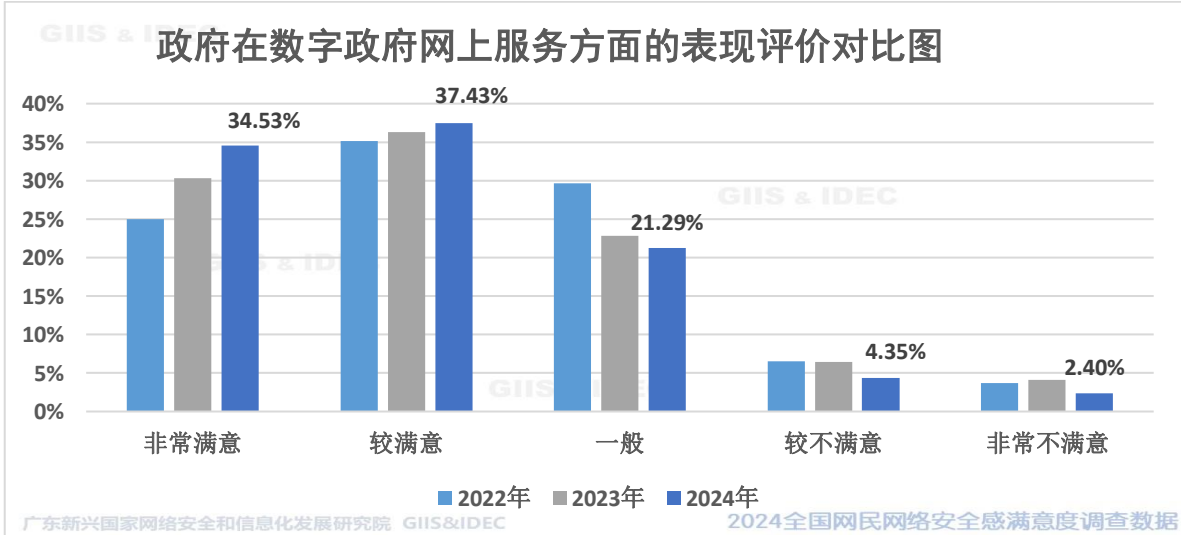
参与调查的公众网民对政府在数字政府网上服务方面的表现评价为：打 7-8 分的最多，占 37.43%。其次是打 9-10 分，占 34.53%。第三是打 5-6 分，占 21.29%。从数据中可以看出，公众网民对网络空间治理总体情况的评价总体向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 71.96%（去年为 66.65%），好评率超过七成，总体评分达到 7.49 分（去年为 7.20 分）。



图表 4.5-11：政府在数字政府网上服务方面的表现评分图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 20.6 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（政府在数字政府网上服务方面的表现））

和近三年的评价数据比较显示，2023 年网民对政府在数字政府网上服务方面的表现评价有明显提升，正面评价（非常满意和较满意）达 71.96%，比去年提升了 5.31 个百分点，上升幅度较大，而负面评价大幅下降了 3.77 个百分点，显示数字政府网上服务受到网民的好评，好评率连年上升。

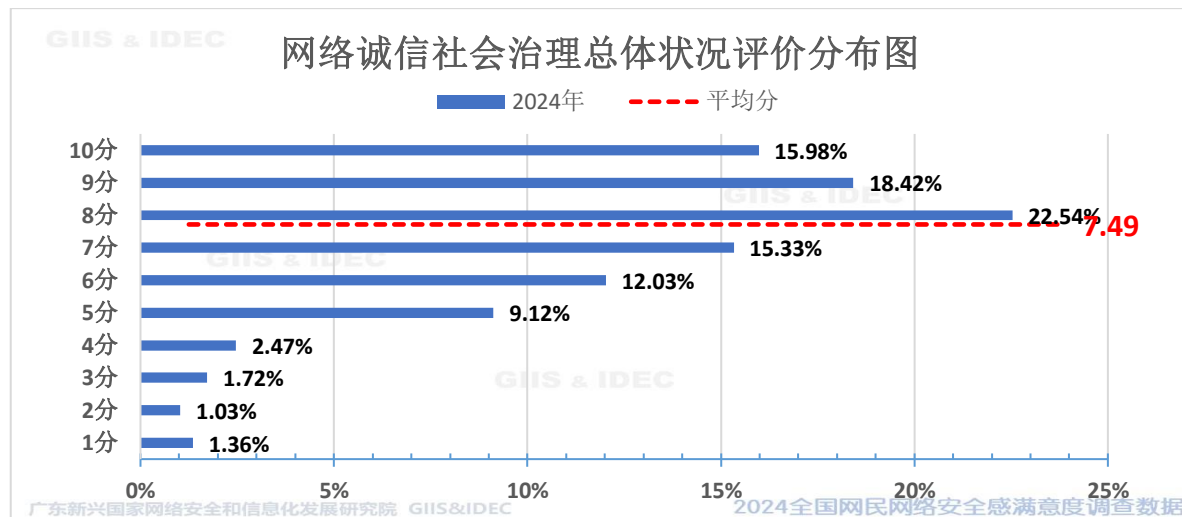


图表 4.5-12：政府在数字政府网上服务方面的表现评分图

（7）网络诚信社会治理总体评价较高

数据显示网民对我国网络诚信社会治理总体状况评价较好，评分较高。参与调查的公众网民对我国网络诚信社会治理总体状况的评价为：打 7-8 分的最多，占

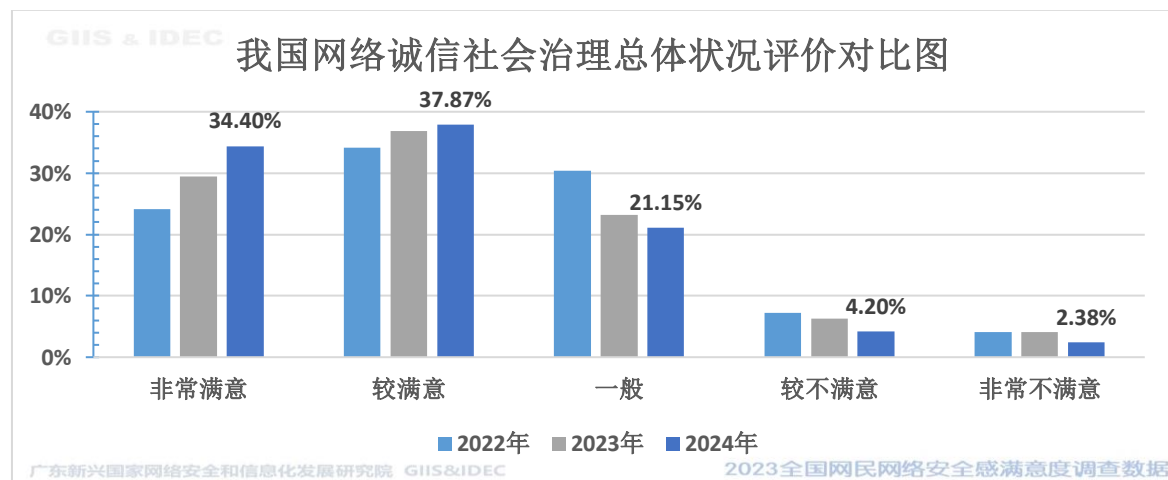
37.87%。其次是打 9-10 分，占 34.40%。第三是打 5-6 分，占 21.15%。从数据中可以看出，公众网民对网络空间治理总体情况的评价总体向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 72.27%（去年为 66.38%），好评率超过七成，总体评分达到 7.49 分（去年为 7.17 分）。



图表 4.5-13：网络诚信社会治理总体状况评价评分图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 20.7 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（我国网络诚信社会治理总体状况评价））

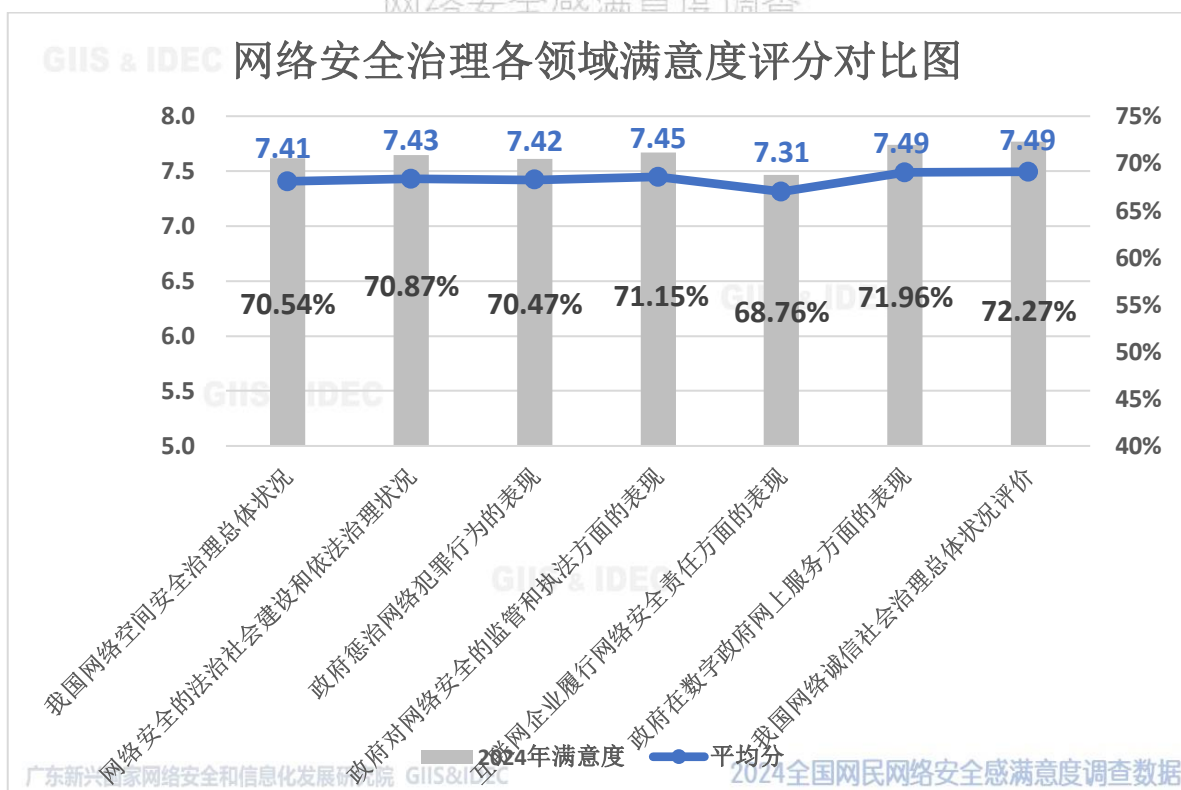
和近三年的评价数据比较显示，2024 年网民对我国网络诚信社会治理总体状况评价有明显提升，正面评价（非常满意和较满意）达 72.27%，比去年提升了 5.89 个百分点，上升幅度较大，而负面评价则降了 3.8 个百分点，显示评价的变化呈正面评价持续提升的趋势。



图表 4.5-14：网络诚信社会治理总体状况评价对比图

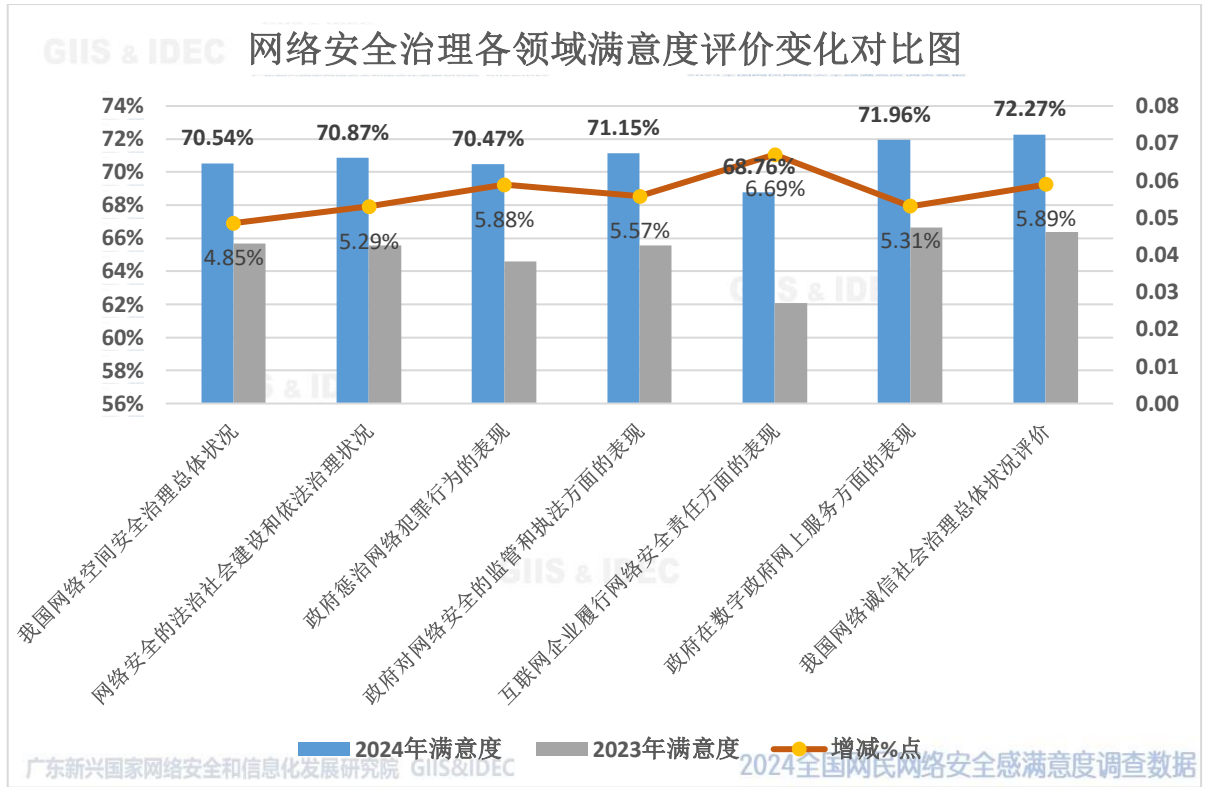
（8）网络安全治理的满意度全面上升

数据显示公众网民对网络安全治理各领域的满意度评分中，满意度评分最高的是政府在数字政府网上服务和网络诚信建设方面的表现，评分为 7.49 分，满意度评分最低的是互联网企业履行网络安全责任的表现，评分是 7.31。表明了公众网民对当前数字政府建设及其服务效果较为认可。其他和政府相关的治理评价得分都在 7.3 和 7.45 之间，满意率在七成以上。但互联网企业履行网络安全责任方面的评价相对较低，满意率不足七成。互联网企业作为网络安全治理重要的参与者和网络安全责任主体之一，企业履行网络安全责任是否到位，网民有切实体会，在做好网络安全履责方面企业还有一定的改善空间。



图表 4.5-15：网络安全治理各领域满意度评分对比图

和去年的评分数据比较显示，2024 年网民对网络安全治理各领域评分均有明显提升，评分提升最大的是互联网企业履行网络安全责任的评价，满意度的正面评价比去年提升了 6.69 个百分点，上升幅度明显。网络诚信建设、惩治网络犯罪行为、网络安全监管和执法等领域上升幅度排 2、3、4 位，上升幅度在 5.57 到 5.89 个百分点之间，显示过去一年网络安全治理取得显著成效，受到网民的充分肯定。



图表 4.5-16：网络安全治理各领域满意度评价变化对比图

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

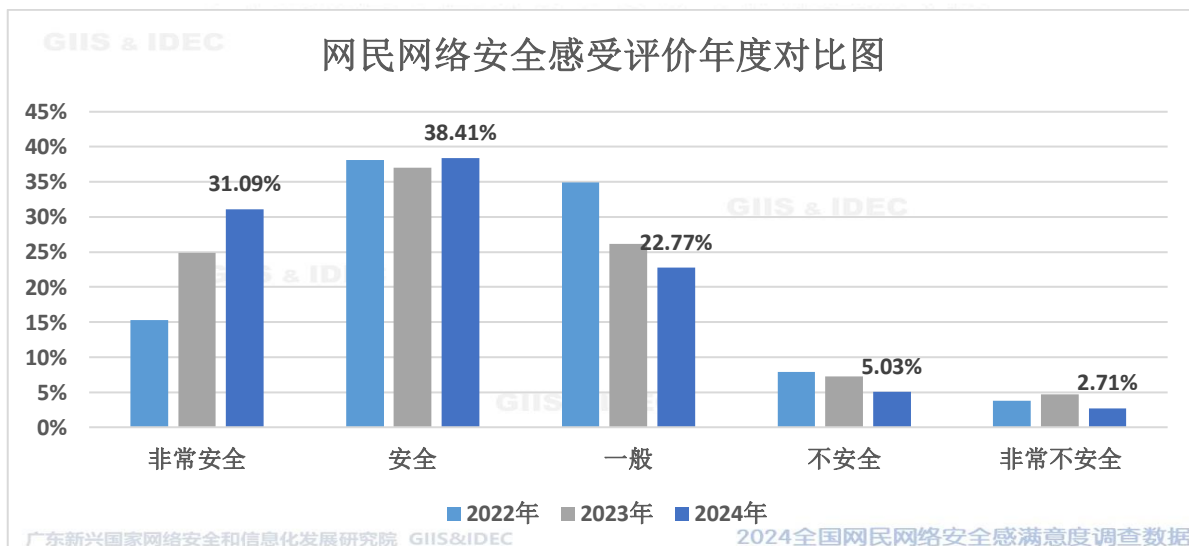
4.6 网络安全感受

（1）网络安全感评价有明显提升

2024 年网民网络安全感有明显提升，认为非常安全和较安全的正面评价率比去年有大幅度的提升。从近几年网民网络安全感评价变化趋势来看，网络安全感评价好评率持续上升，显示我国网络空间安全治理取得良好效果，网民对网络空间环境的安全感受强烈。

1）公众网民网络安全感评价

数据显示公众网民对网络空间的安全感受有明显的提升。接近七成（69.5%）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 38.41%，非常安全占 31.09%，两者相加占 69.5%，即正面评价率接近七成。评价为一般的占 22.77%，显示有超过五分之一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 5.03%，非常不安全的评价占 2.71%，两者相加，持不安全评价或非常不安全评价的占 7.74%。总体上，绝大部分公众网民对网络空间的感受是安全的，安全感好评率明显上升。持中间评价和负面评价的占比大幅下降，显示出公众网民的网络安全感持续向好，体现出 2024 年我国网络空间安全治理取得较好成效，公众网民网络空间整体安全感受评价有较大提升。

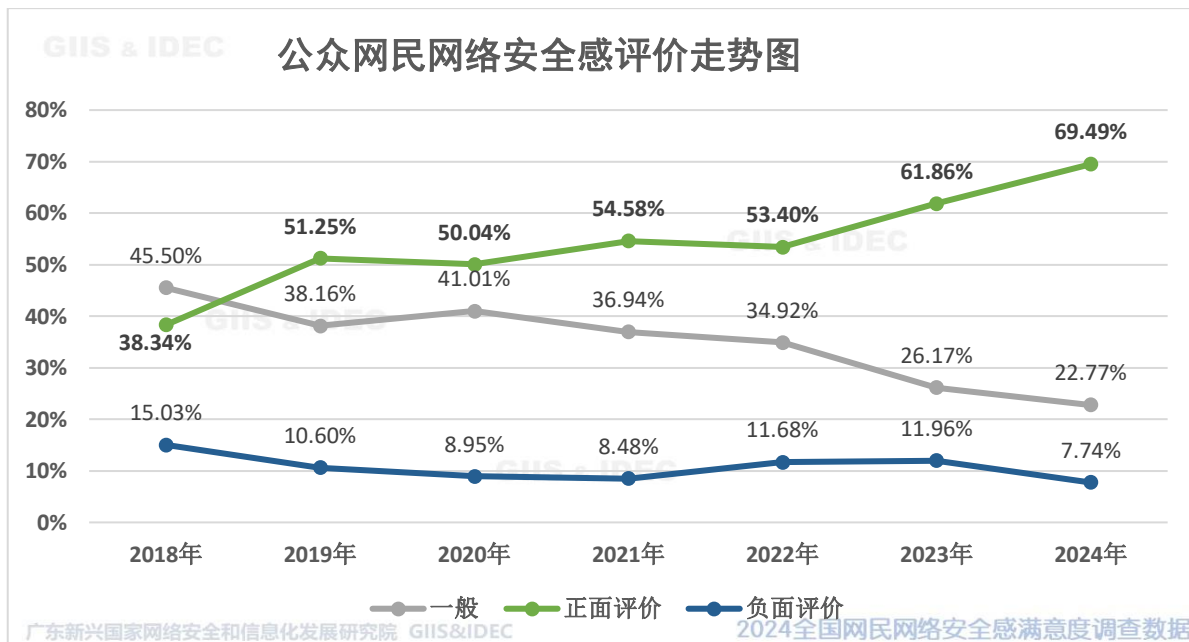


图表 4.6-1：公众网民网络安全感评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 17.1 题：您对以下网络领域的安全感受如何？（网络空间总体安全感受））

从近年来公众网民网络安全感评价走势来看，总体上正面评价在逐步平稳地上升，

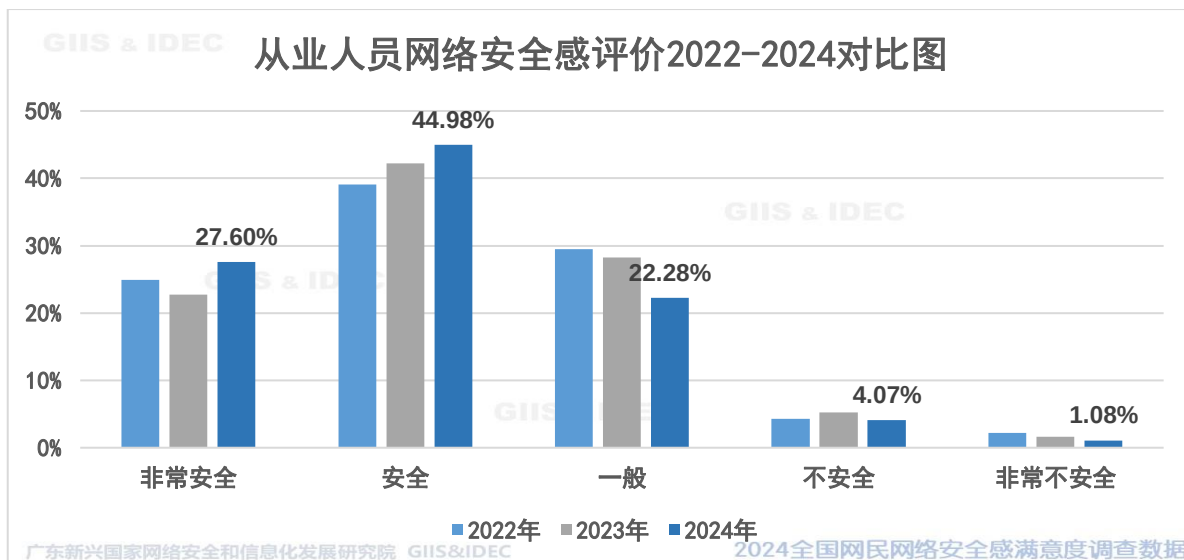
疫情后的 2023、2024 这两年上升的幅度加大。中间一般的评价持续下行，这两年加速下降，而负面评价也在窄幅波动中向下。显示公众网民的网络安全感总体上提升较明显，提升的动能主要来自于中间评价的网民，也就是说有部分原来持中间评价的网民转向正面的评价。总体上来说这几年网民的安全感在持续地提升。



图表 4.6-2：公众网民网络安全感评价走势图

2) 从业人员网民网络安全感评价

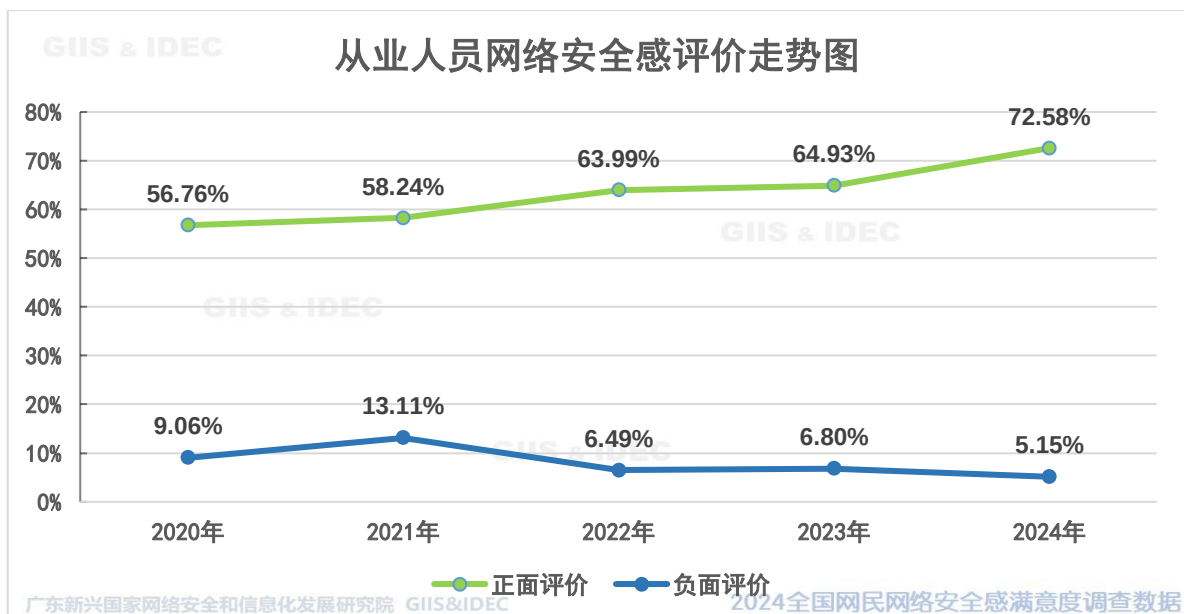
数据显示从业人员网民的网络安全感基本保持平稳略有提升。超过六成参与调查的从业人员对使用网络时的总体安全感觉是安全或非常安全的。其中感到安全占 44.98%，非常安全占 27.60%，两者相加的正面评价占 72.58%。评价一般的占 22.28%，显示有超过二成的从业人员对网络安全持保留态度。在负面评价方面，持不安全评价的占 4.07%，非常不安全的评价占 1.08%，两者相加，持负面评价（不安全或非常不安全）占 5.15%。从数据看，从业人员网民和公众网民相比网络安全感受较为积极和乐观，同时安全感受的评价比较稳定，波动幅度较小。



图表 4.6-3：从业人员网民网络安全感评价图

（图表数据来源：从业人员版主问卷第7题：您认为当前网络安全状况如何？）

从业人员网民网络安全感评价走势来看，总体上正面评价在逐步平稳地上升，2024 年正面评价增加 7.65 个百分点。负面评价总体上往下走，2024 年负面评价下降 1.65 个百分点。显示从业人员网民的网络安全感总体上保持稳定，正面评价为主并略有提升。



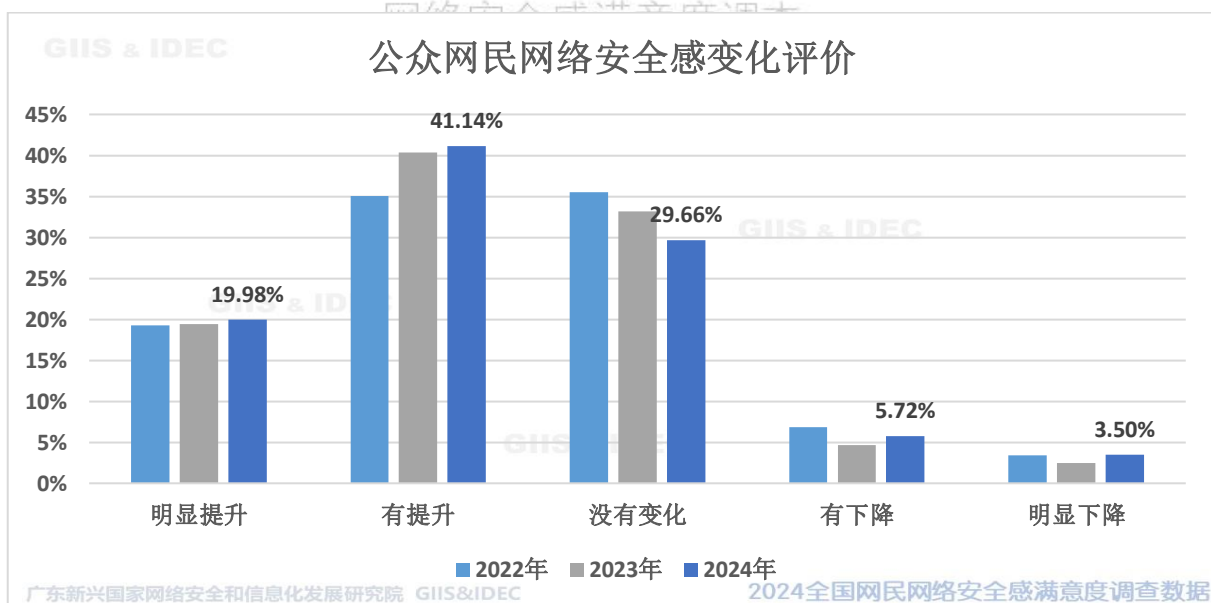
图表 4.6-4：从业人员网民网络安全感评价走势图

（2）网络安全感受变化趋向乐观

数据显示网民对网络空间安全状况感受变化的评价以安全感提升为主。这个结果和网民网络安全感静态评价的变化结果相吻合，从另外一个侧面反映了网络空间安全治理状况的改善。

1) 公众网民对网络安全感的变化的评价

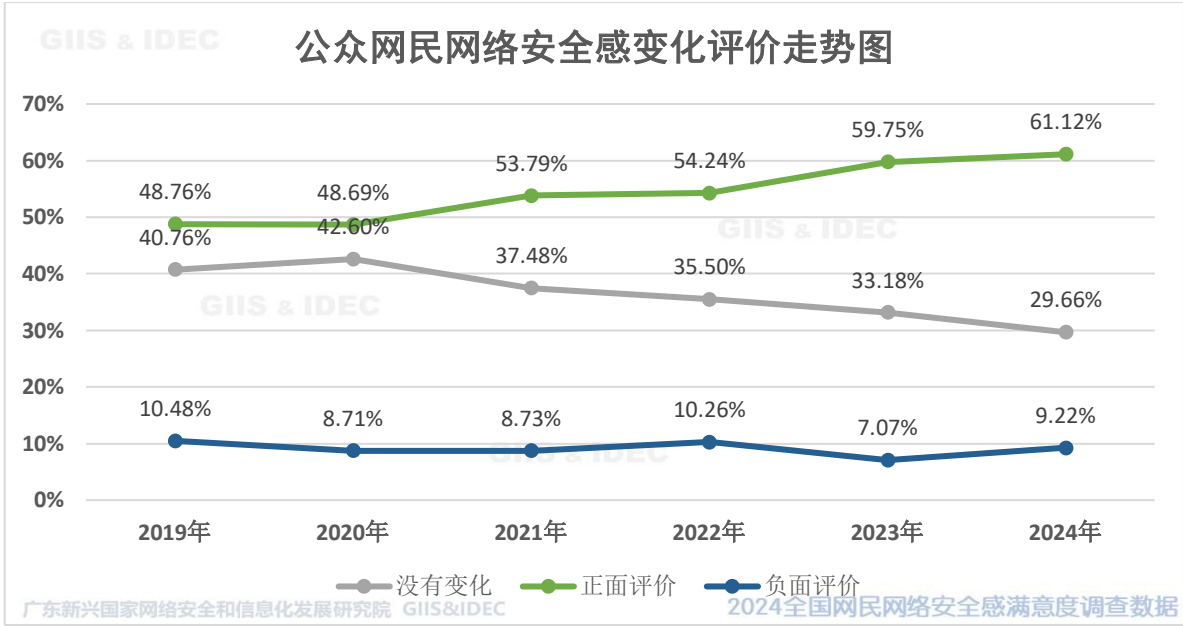
参与调查的公众网民认为与去年相比网络安全感有提升的占大多数。其中 19.98% 的网民认为网络安全感有明显提升，41.14% 网民认为有提升，两者相加达 61.12%，超过六成的网民认为网络安全感有提升，显示网络安全状况在向好的方面转变，而且这些转变正越来越多的网民感受到并得到网民的肯定。但 2024 年认为网络安全感有下降的人占比也在稍微提升，显示有部分人对网络安全感受



图表 4.6-5：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 18 题：与去年相比，您使用网络时安全感是否有变化？）

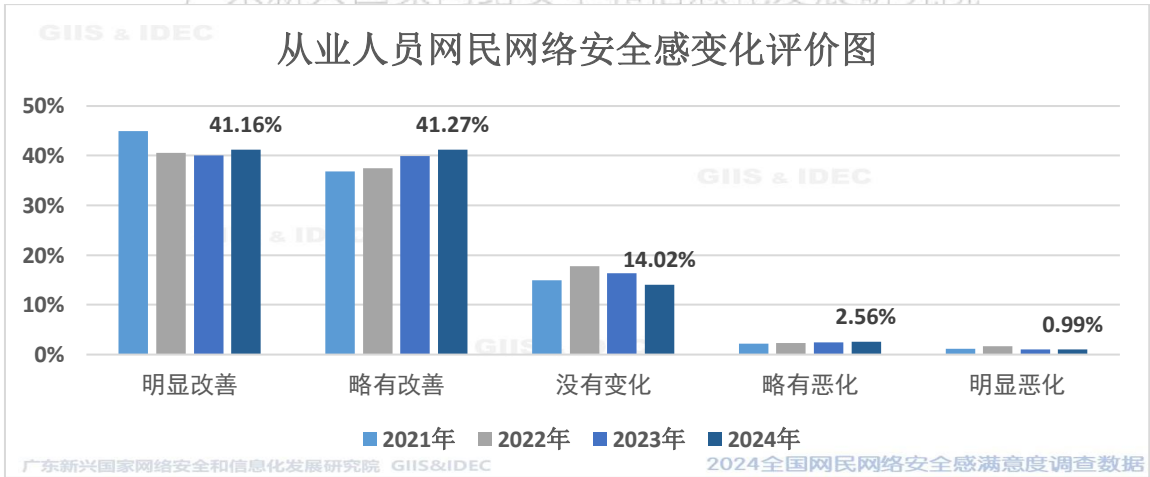
和近三年公众网民安全变化感受评价相比，认为有明显提升的正面评价比例有所上升，今年正面评价比去年上升了 1.37 个百分点。认为有下降和明显下降的负面评价的比例有所下降，今年负面评价比去年上升了 2.15 个百分点。而认为没有变化的评价今年比去年减少 3.52 个百分点。呈由中间向两边流动的态势。总体而言，公众网民对网络安全感受的变化评价转向积极和正面。



图表 4.6-6：公众网民网络安全感变化评价走势图

2) 从业人员对网络安全感的变化的评价

数据显示超过八成从业人员认为网络安全有改善。参与调查的从业人员认为与去年相比网络安全感有改善的。其中 41.16%的从业人员网民认为网络安全感有明显提升，41.27%从业人员网民认为有略有改善，两者相加达 82.53%，即超过八成的从业人员认为网络安全感有提升。

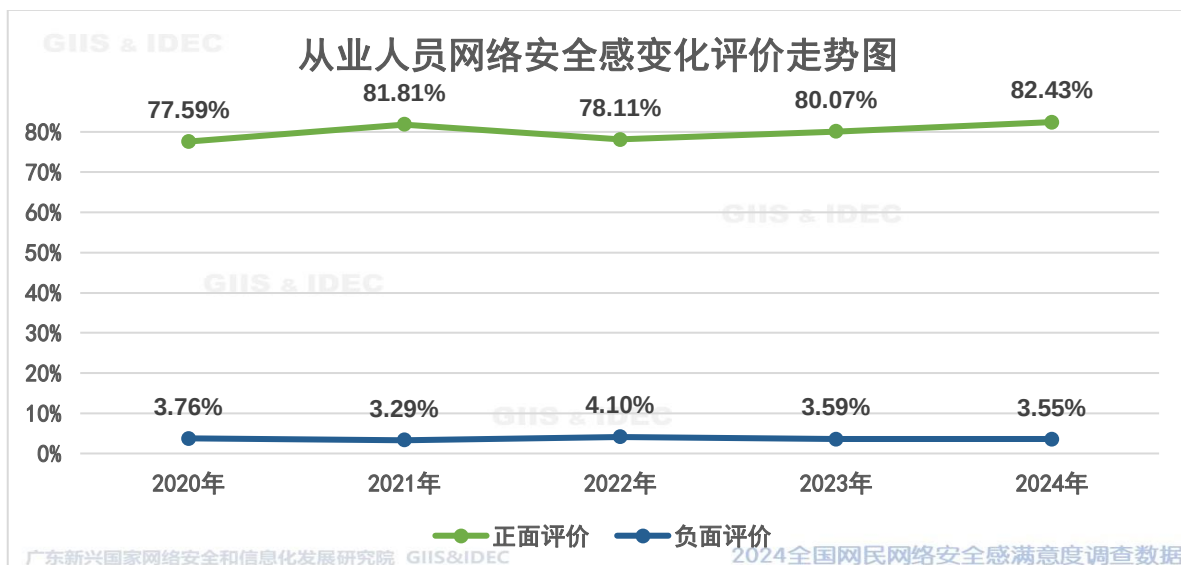


图表 4.6-7：从业人员网民安全感变化的评价

（图表数据来源：从业人员版一级问卷第 8 题：与去年相比，您使用网络时安全感是否有变化？）

从网络安全变化评价走势来看，从业人员网络安全感变化感受基本上保持平稳，

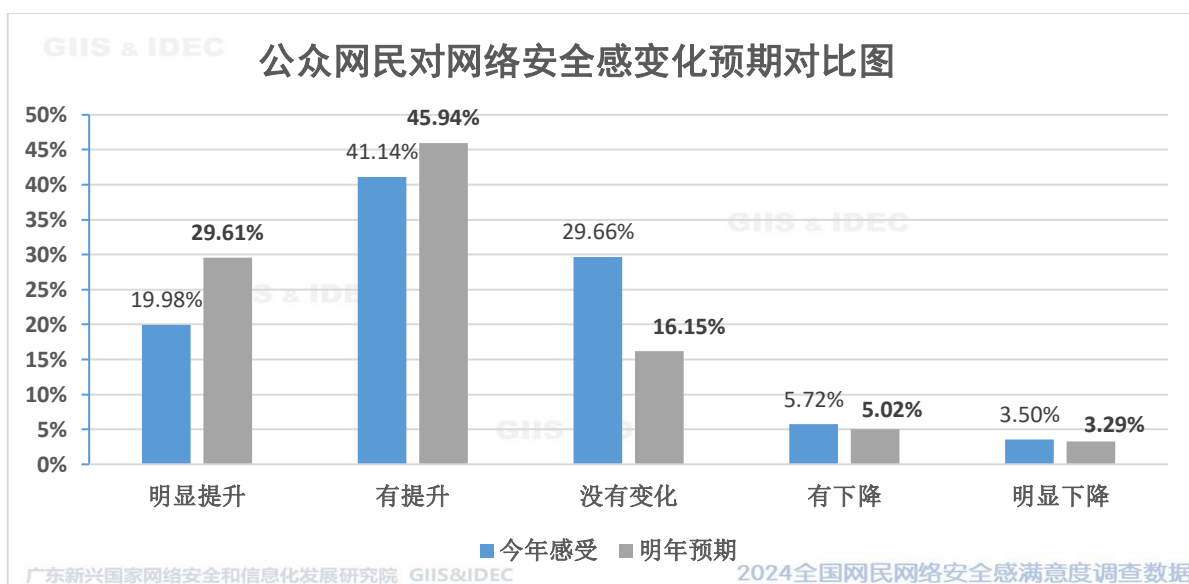
持正面评价的基本保持在八成左右。2024 年从业人员网络安全感变化评价略有上升，2024 年正面评价比 2023 年提升了 2.36 个百分点。2024 年持负面评价的和 2023 年基本一致。



图表 4.6-8：从业人员网民网络安全感变化评价走势图

3) 网民对网络安全感明年变化预期态度乐观

数据显示网民对明年网络安全感的变化预期比今年的变化感受趋向乐观，上升预期均比今年感受有较大幅度的回落。其中明年预期明显提升达 29.61%，有提升为 45.94%，分别比今年感受提高 9.63 和 4.8 个百分点。显示网民对明年网络安全感走势看法转向积极。



图表 4.6-9：公众网民网络安全感变化评价预期对比图

（图表数据来源：公众版一级问卷第 19 题：您对未来网络安全感的变化预期是？）

（3）网络安全感的关键因素分析

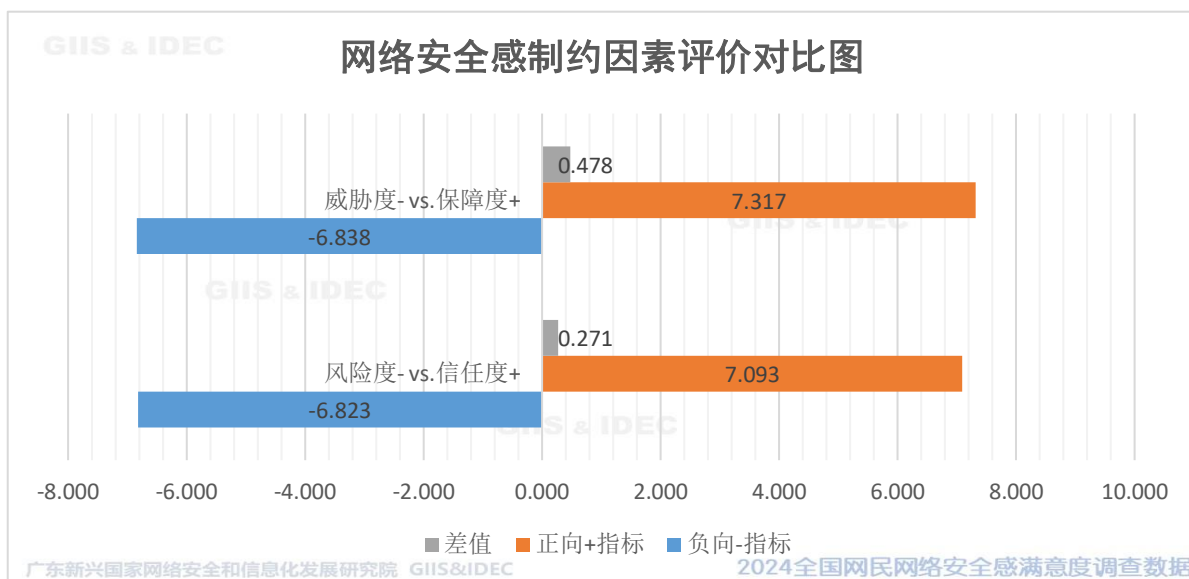
数据显示影响网民网络安全感的正向关键因素占据主导地位，网民网络安全感关键因素曲线（网络安全感微笑曲线）呈微笑状态，表示网民网络安全感有上升基础。

1) 网络安全感关键因素分析（网络安全感微笑曲线）

影响网民网络安全感的因素有很多，主要和网民的自身网络安全认知和网络安全素养能力有关，也和网络安全环境直接相关。其中网络安全环境相关的关键因素可从四个维度进行评价考察。分别是：网络实体和信息的信任度评价（信任度）、网络环境不安定因素导致的意外风险度评价（风险度）、网络威胁（敌对攻击和侵权行为）的严重性评价（威胁度）以及网络安全保障的信心度评价（保障度），共两个正向反馈和两个负向反馈。其中风险度（负向）和信任度（正向），威胁度（负向）和保障度（正向）是两对互为制约的关键因素。

对于正向指标来说，指标值越高，则安全感越高，反之指标值越低，则安全感越低；对于负向指标来说，指标值越高，则安全感越低，反之指标值越低，则安全感越高。相对应的一对正负方指标值的差额反映了相应的可控感和确定性的安全感心理预期空间，差额为正则表示可控性高，安全感的心理预期有余度，相应地安全感高；相反，如果差额为负，表示相关威胁和风险感受不能得到对冲，安全感心理预期处于负面主导的状态，安全感很有可能会被拉低。

数据显示参与调查的公众网民对网络环境不安定因素导致的意外风险度评价为：其中认为由于网络环境不安定因素导致的意外风险度评价（风险度）平均得分为 6.823（10 分制），网民中打高分（7 分及以上）认可占比为 60.23%；网络实体和网络信息的信任度评价（信任度）评价得分为 7.09，网民认可占比为 64.44%；信任度和风险度评分差额为 0.271。网络威胁（敌对攻击和侵权行为）的严重性评价（威胁度）平均得分为 6.838，网民认可占比为 60.87%；网络安全保障的信心度评价（保障度）平均得分为 7.32，网民认可占比为 68.90%；保障度和威胁度评分的差额为 0.478。显示公众网民网络安全感正向关键因素占据主导地位，公众网民网络安全感提升有一定基础。



图表 4.6-10：网络安全感关键因素评价对比图

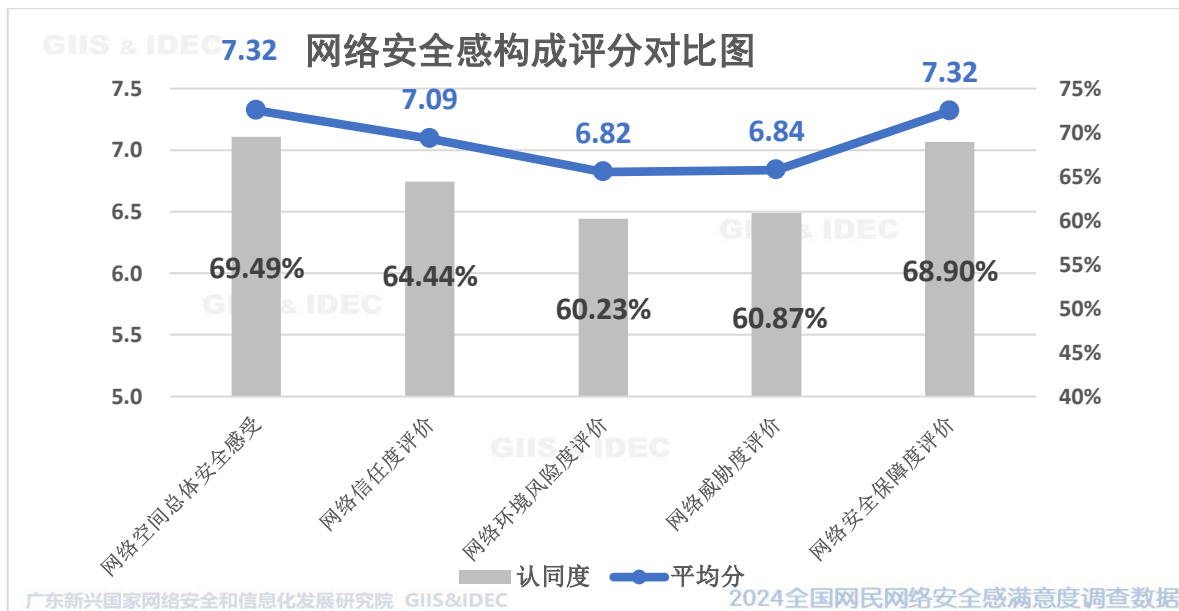
（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 17.2-17.5 题：您对以下网络领域的安全感受如何？）

通过将四个网络安全感关键因素评分和网络安全感评价进行对比，可以发现当正向指标高于相应的负向指标时，它们的连线形成一条两边高，中间低的曲线，就像一个微笑的形状，代表了网络安全感总体状态，我们把这条曲线命名为网络安全感微笑曲线。

当网络安全感关键因素出现正向指标占优势的情况，网络安全感关键因素评价曲线会变成一个微笑的表情。当网络安全感关键因素出现负向指标占优势的情况，网络安全感关键因素评价曲线会变成两边低中间的形状，呈现一个沮丧的表情，显示网民网络安全感感受不佳。因此，网络安全感微笑曲线可以较为形象地表达网民网络安全感受的状态。

数据显示公众网民网络安全感关键因素中，正向的网络全保障度评价比负向的网络威胁度评价要高，占据优势地位，有约 0.478 分差距，显示网络安全保障感带来的确定性感受可以对冲网络威胁的不确定性的忧虑。网络信任度比网络风险度评价高，但差距不大，显示网络诚信状况带来的信任度感受可以对冲网络风险带来的不安感。微笑曲线处于微笑状态，网民网络安全感处于稳定上升的态势。但正向评价相对负向评价差额不大，显示网民网络安全感的宽裕度不大，网络风险和网络威胁的评价网民

高分认可占比均在 60%以上，负向因素的影响比较大，如果较大的网络威胁和网络风险事件发生将会对网民网络安全感态势产生较大影响，因此要加强对网络安全监管和保障建设以及网络环境治理包括推进网络诚信建设，提高网络安全保障度和网络信任，为网民网络安全感提升打下坚实基础。



图表 4.6-11：网络安全感关键因素评价曲线图

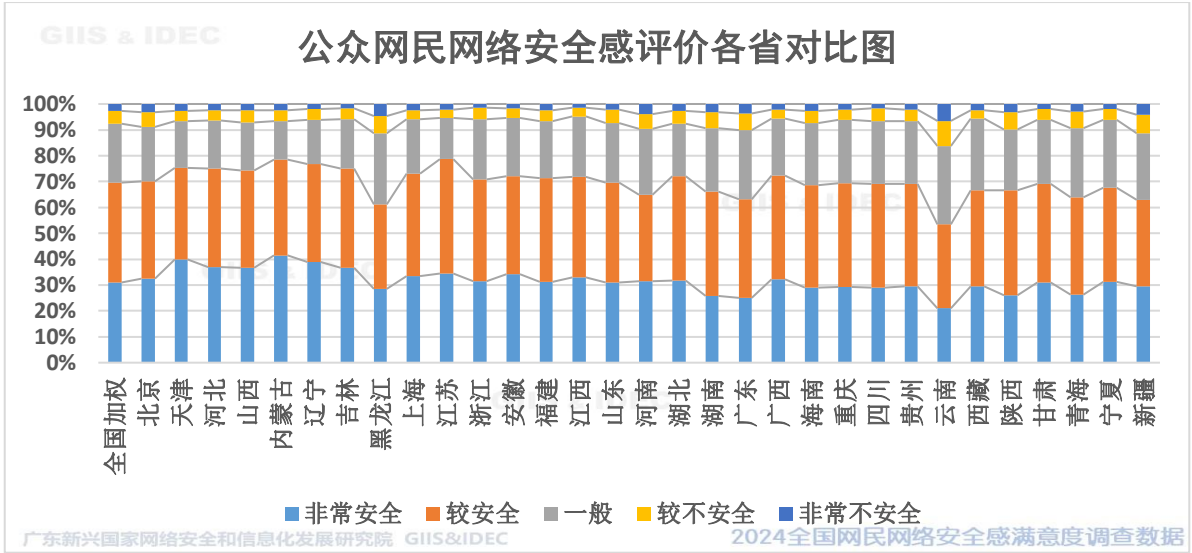
（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 17.1-17.5 题：您对以下网络领域的安全感受如何？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2）地区间网民网络安全感差异

全国除港澳台以外的各省级区域公众网民对网络安全感的评价数据相比，网络安全感评价比全国加权平均水平线高的地区有内蒙古、天津、浙江、河北、山西、北京、福建、广西、上海、陕西、江苏、山东、安徽、重庆、四川、湖北、江西等 17 个地区，吉林、西藏略低于全国加权平均线，海南、宁夏、新疆、湖南、辽宁、甘肃、广东、河南、云南和黑龙江等地区低于全国加权平均线。

和去年相比，全国各地区网络安全感正面评价率都有所上升。其中贵州、辽宁、吉林、河南、江苏、甘肃、青海等地区网民网络安全感提升较明显，正面评价率平均提升了 10 个百分点以上。陕西、浙江、云南、北京有小幅上升。其它地区提升幅度平均在 10 个百分点以内。

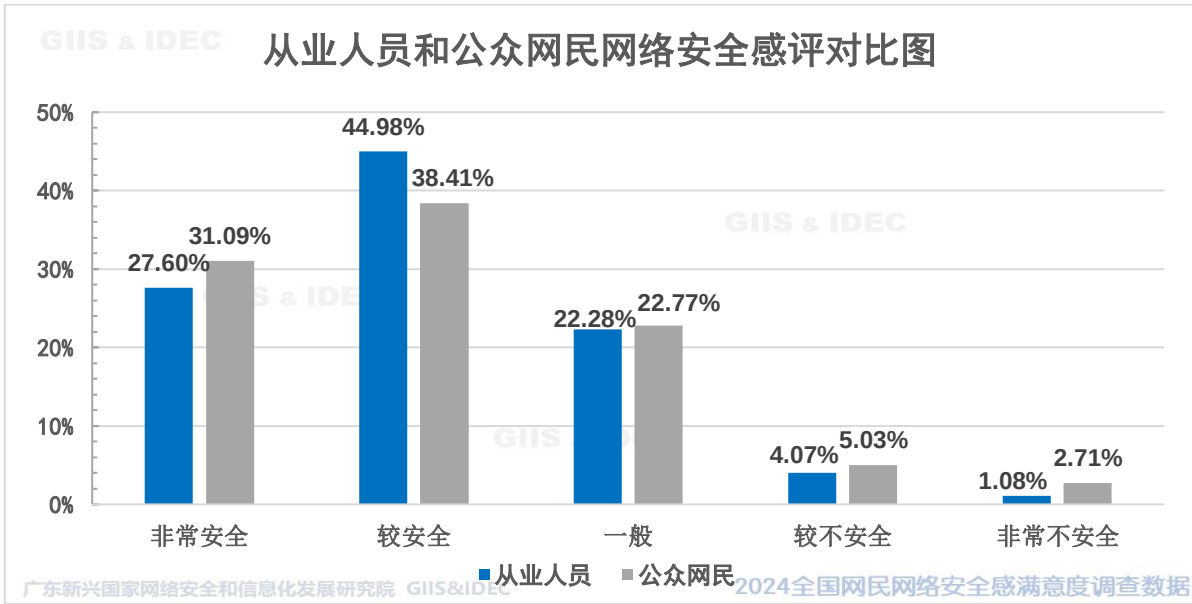


图表 4.6-12：各省公众网民网络安全感评价对比图

3) 行内行外网民安全感评价差异

数据显示从业人员比公众网民的网络安全感要高，评价的稳定性更好，网络安全感评价波动幅度没有公众网民大。

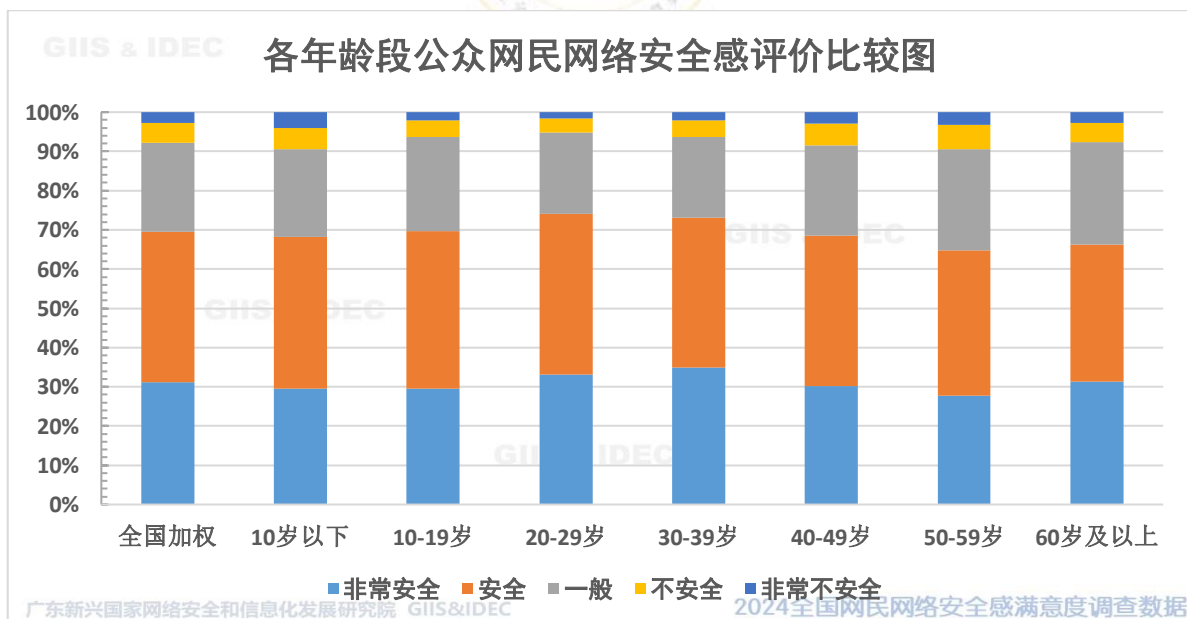
2024 年公众网民和从业人员的网络安全感的评价数据相比，认为网络安全的正面评价从业人员比公众网民比例要高 3.08 个百分点，认为网络安全一般的从业人员比公众网民比例要基本相同。认为不安全持负面评价的从业人员比公众网民比例要低 2.59 个百分点。总体上，从业人员的网络安全感比公众网民对网络安全感高，从业人员网络安全的素养比普通的公众网民要强，应对网络风险能力也比较强。



图表 4.6-13：公众网民和从业人员网络安全感评价对比图

4) 不同年龄段网民安全感评价差异

数据显示青少年和中青年人群网络安全感评价较高，低龄少年、老年人群网络安全感较低。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比较多的是中青群体 10-19 岁、20~29 岁和 30~39 年龄段网民，低年龄段的网民参与网络生活的经验尚浅，网络安全感评价不高；老年群体中（60 岁以上）认为网络非常安全 and 安全的占比相对低一点，和中老年（年龄介乎 50~59 岁）安全感相差不大，老龄人群（61 岁以上）认为不安全的占比较多。跟去年相比，60 高龄人群安全感评价两极分化的现象有所缓和，认为不安全的和认为安全的比例减少，跟其他年龄段的差异拉近，显示高龄人群对网络的认知和感受和其它年龄段的人群的差距大大减少，网络鸿沟障碍正逐步消除，但差距仍在。老年人、失能人士和少年儿童等特殊群体在网络空间是处于相对弱势一群，容易遭受数字鸿沟带来影响。随着社会各方加强对未成年人、老年人和残障弱能人士等特殊人群网络权益的保护，不断消除数字鸿沟的障碍，不同年龄段人群网络安全感差异会逐步缩小。

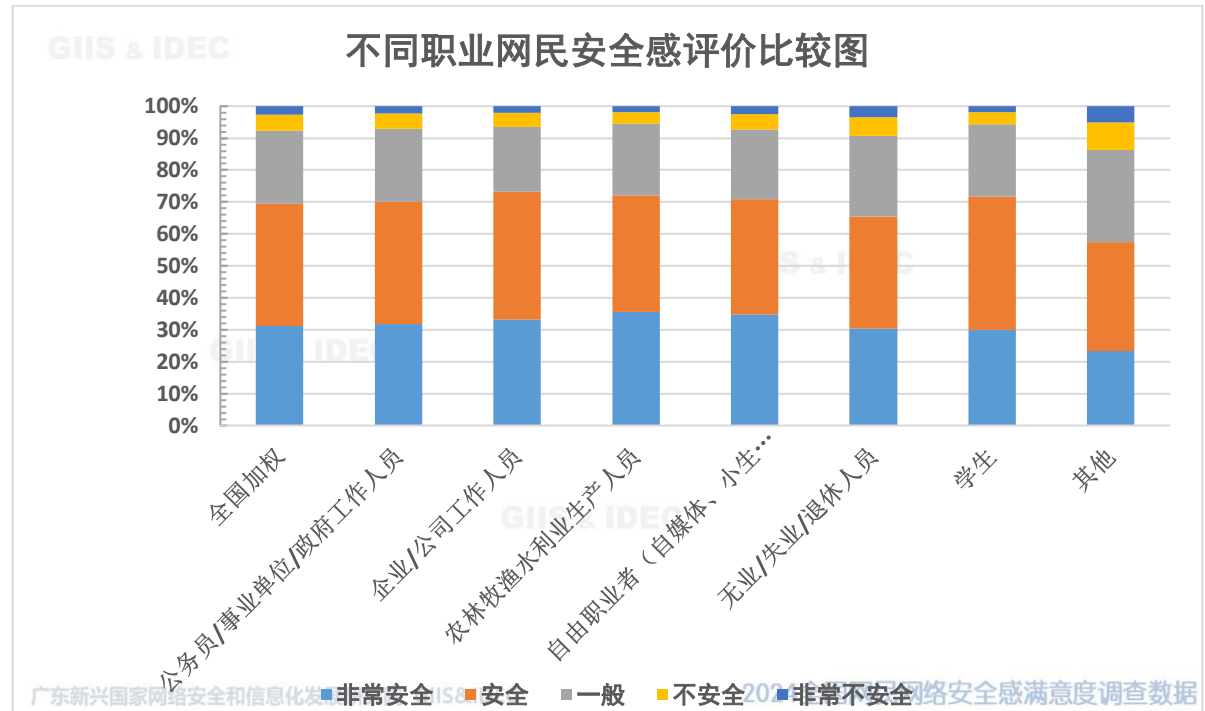


图表 4.6-14：各年龄段网民网络安全感评价对比图

5) 不同职业网民安全感评价差异

数据显示体制内工作人群的网络安全感比较高，其次是企业、学生人群、农牧渔业人群，自由职业者和失业无业退休人群的网络安全感较低。不同职业公众网民对网络安全感的评价比较，认为网络安全的正面评价最多的是机关公务和事业单位人员，

其次是企业人员、学生、农林牧渔业劳动人员的网络安全感评价高于全国网民平均水平；自由职业者、无业/失业/退休人员、其他人员的安全感评价比相对低一点，低于全国平均水平。数据显示有组织性人群的网络安全感比较高，他们一般有比较规范的网络安全教育指导和监管，享受的网络基础设施保障条件和技术服务支持较好，因此网络安全感受较好。



图表 4.6-15：不同职业网民网络安全感评价对比图

4.7 网络安全感满意度

（1）网络安全感满意度概念含义

满意是一种心理状态，通常用于描述评价对象和评价主体期望差距的一种评价，也是评价主体对评价对象的主观评价。如果用数字来衡量这种心理状态，这个数字化的量就叫做满意度了。“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网络社会治理状况的直接感受和综合反映，是一个评估人民群众对网络社会安全治理的承受性、认同性的综合指标。

网络安全感满意度是评价网络安全治理的重要指标。网络空间安全治理是政府治理的重要组成部分，是维护国家安全、保护人民生命财产安全的重要保障。治理的目的是为了人民的幸福生活。“人民至上”是中国共产党执政的宗旨，也是一条生命线。让人民满意是实施网络安全治理的出发点和落脚点，就是说治理的方向要符合人民的期望，要倾听人民的呼声，治理的效果如何要由人民来评价。网络安全感满意度为实现网络空间安全治理提供了一个量化的评价工具，可以反映人民对网络安全治理效果的感受和评价，将有利于促进网络空间治理水平的提升。

网络安全感满意度是一个综合的系统的概念。网络空间安全治理是一个非常复杂的系统工程，它包括法治环境、司法、执法、监管、行业、服务社会等多个方面和领域，这些领域的治理表现如何都会影响网络空间安全环境的表现，最终也会影响社会大众的网络安全感和满意度。因此，网络安全感满意度的评估应该采用综合评估的方法，网络安全感满意度的评价应该建立包括不同领域的评价指标组成的评价指标体系。

（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。

随着网民网络安全感满意度研究的深入，为了让网络安全感满意度指数更为全面地反映网民对网络空间安全治理各个领域的感受和满意度评价，2023 年课题组对网络安全感满意度指数体系在原来的基础上做了进一步的优化和调整，增加了一些二级指标，并对个别指标的名称作了修改。详细情况请参看下表（图表 4.7-1）。

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	一级权重值	二级权重值
A 网络安全	A1 安全感受	25	10
	A2 安全治理		15
B 权益保护	B1 个人信息	15	5
	B2 网络购物		5
	B3 特殊人群		5
C 依法治理	C1 法治建设	15	5
	C2 司法公平		5
	C3 守法素养		2
	C4 立法普法		3
D 执法监管	D1 遏制犯罪	15	10
	D2 执法检查		3
	D3 信息治理		2
E 行业治理	E1 合规推进	10	5
	E2 企业自律		5
F 公共服务	F1 服务便利	10	3
	F2 服务安全		3
	F3 服务普及		2
	F4 服务公平		2
G 社会共治	G1 诚信治理	10	5
	G2 社会参与		3
	G3 社会监督		2
合计		100	100

经过优化后的网络安全感满意度指数，增加了新的观察维度，指标更为丰富和全面，更有利于从不同角度分析网络安全感满意度的构成和变化，有利于全面评估网络安全治理各方面的发展水平和大众的感受。网络安全感满意度指数包含的内涵更加丰富，网络空间治理相关的一些主要领域在网络安全感满意度指数体系里有所体现，提高了网络安全感满意度指数的综合性和全面性，有利于网络安全感满意度指数在各行业的推广和应用。

（3）网络安全感满意度指数结果

网络安全感满意度指数结果值由网络安全感满意度指标体系内各级指标汇总运算而成。二级指标由各细分领域的评价数据组成，这些数据来自调查问卷。调查问卷不同选项的答题数据经过赋值转换、汇总后形成原始分值，原始分值经过变换后形成二级指标的指标值，二级指标按照指标权重汇总形成一级指标值，最后加权汇总形成满意度指数。

2024 年全国网络安全感满意度调查数据经清洗、汇总、建模、计算后形成结果。
各级指标计算结果如下表：

图表 4.7-2：2024 年网络安全感满意度指数结果表

一级指标	一级指标值	二级指标	二级指标值
A 网络安全	73.7359	A1 安全感受	73.2290
		A2 安全治理	74.0739
B 权益保护	75.3760	B1 个人信息	77.9500
		B2 网络购物	75.3720
		B3 特殊人群	72.8060
C 依法治理	76.1924	C1 法治建设	74.2897
		C2 司法公平	76.4450
		C3 守法素养	73.5730
		C4 立法普法	80.6887
D 执法监管	73.9512	D1 遏制犯罪	74.0524
		D2 执法检查	74.4706
		D3 信息治理	72.6660
E 行业治理	76.4635	E1 等级保护	79.7960
		E2 企业责任	73.1309
F 公共服务	76.8982	F1 服务便利	78.8680
		F2 服务安全	77.3220
		F3 服务普及	74.1600
		F4 服务公平	76.0460
G 社会共治	75.8068	G1 诚信治理	74.9453
		G2 社会参与	76.4352
		G3 社会监督	77.0177
2024 年网络安全感满意度指数	75.179		75.1788

2024 年度网民网络安全感满意度指数为：**75.179**（精确到小数点后三位）。

本次统计口径采用的是 2023 版网络安全感满意度指标（10 级量表）的统计口径进行汇总计算。

为了方便和去年数据比较，2023 年的网络安全感满意度以同一口径（即 2023 版 10 级量表口径）的指数值 72.5137 进行比较，由于新旧统计口径的统计结果有一定的差别，为方便比较和画曲线，2022 年及以前采用旧版口径的的指数值将按比例折算，以便反映实际指数的升降情况。

（4）网络安全感满意度指数分析

从网络安全感满意度指数值来看 75.179（2023 年版指数口径）已经跨越了 75 分大关，属于较好偏上的水平。和去年网络安全感满意度指数 72.514 比较，上升了 2.665，指数上升幅度明显。数据显示 2024 年度网民网络安全感满意度指数值跨上新的台阶，反映了 2024 年我国网络空间安全治理取得明显进展，网民的满意度评价有较大幅度的上升。

1）指标分析

过去一年我国在网络空间治理的多个方面加强了安全治理力度，取得丰硕成果，网民都感受得到。获得感的取得有赖于治理措施的落地，虽然有的治理效果需要一定的时间才能体现出来，安全感受的提升，反映到调查数据上也会呈现提升的趋势。应该说数据和治理实践的总体情况是基本符合的。从一级指标的得分来看，得分较高的是 F 公共服务、E 行业管理、C 依法治理三个领域，分别占前三位，得分均超过 76 分，处于高位水平，显示网民对这几个领域治理情况比较满意。G 社会共治、B 权益保护等领域得分在 75 分以上，得分也比较高，显示网民对这个几个领域的治理的满意度比较高。75 分以下的领域就是 D 执法监管、A 网络安全，但和去年相比得分有较大的提升，显示相关领域的治理有所改善，去年得分偏低的领域也开始赶上来了。

从二级指标的得分来看，基本上可以分为四个档次。80-以上分、75-79.9 分、70-74.9 分、60-69.9 分。

第一档得分最高的是 C4 立法普法，得分刚好超过 80 分，进入优秀区，显示网络空间治理领域法制建设这几年来成果显著，网络空间治理的几个重要法律先后颁布实施，网络空间治理的法治环境有了很大改善，受到网民的广泛认同。

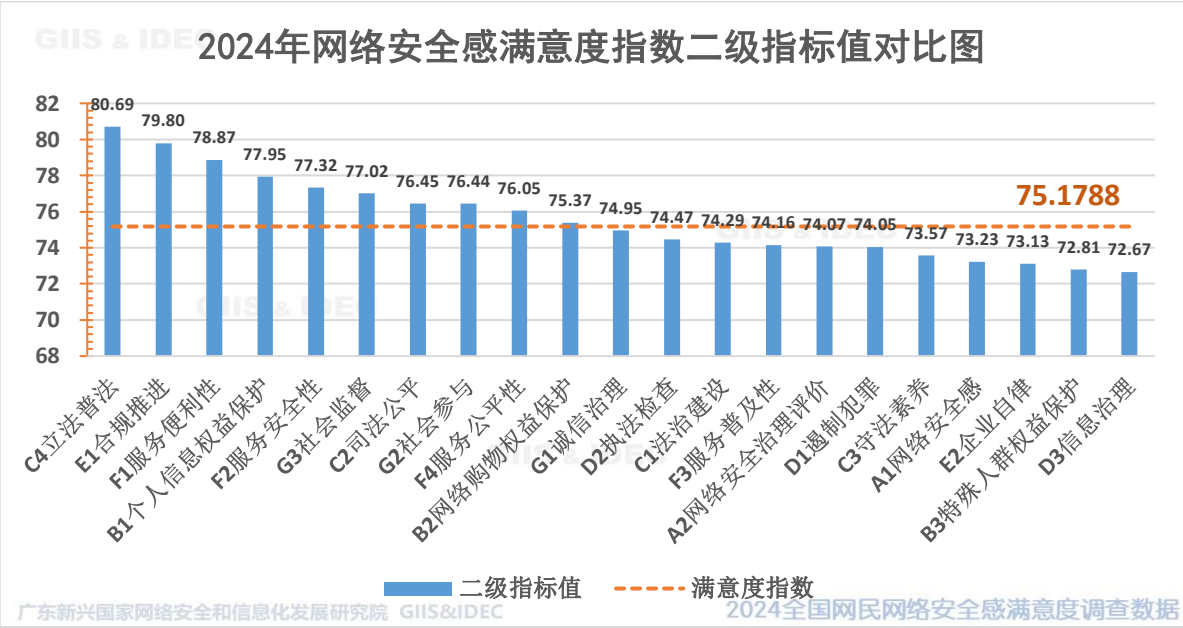
第二档得分比较高的有 E1 合规推进、F1 服务便利性、B1 个人信息权益保护、B2 网络购物权益保护、F2 服务安全性、G3 社会监督、C2 司法公平、G2 社会参与、F4 服务公平性、B2 网络购物权益保护等十个指标，得分均超过 75 分，显示网民对上述几个方面的满意度较高。这些领域大多和网民的日常生活有关，网民有较深的体会。随着权益保护的落实，网络购物环境治理取得较大成效，网民的满意度评价较高。

第三档属于中间分数段，得分在 70 分到 75 分之间。从分值来看，G1 诚信治理、D2 执法检查、C1 法治建设、F3 服务普及性、A2 网络治理评价、D1 遏制犯罪、得分也比较高，超过 74 分，接近高分区，大部分和法治环境建设相关，显示网络安

全感受有了较大提升。

去年低于 70 分的领域是 B3 未成年人网络权益保护，未成年人网络权益保护一直是网民关注的热点问题，原来得分较低，今年上升幅度较大，超过 72 分，显示相关领域的防范网络沉迷、网络暴力和落实未成年人保护措施等方面有了较大进展。

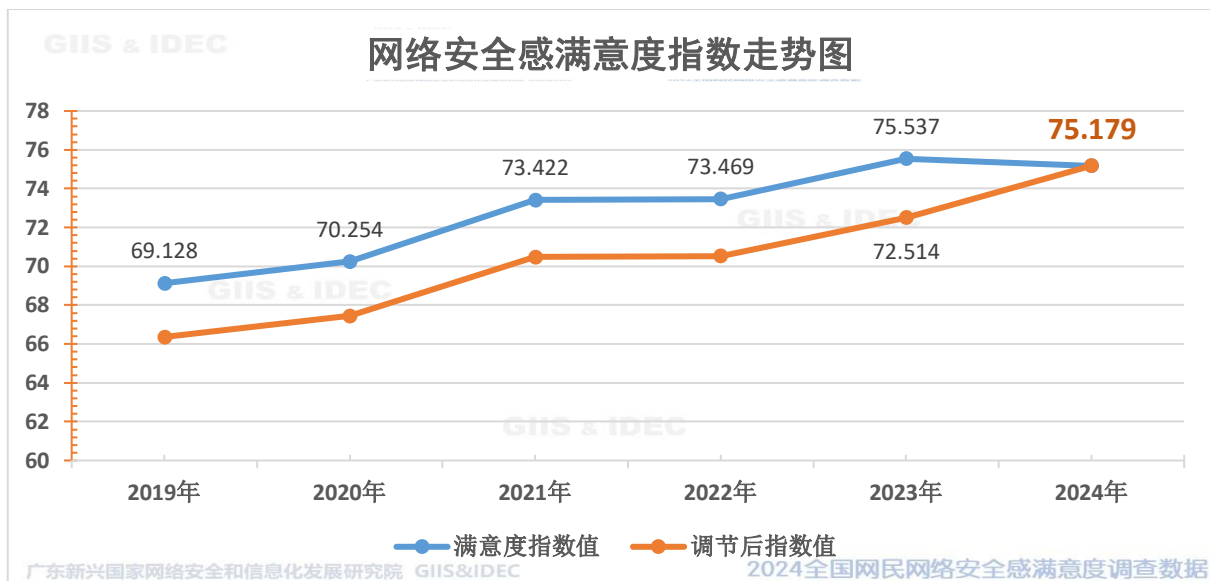
第四档是低于 70 分以下的，今年没有低于 70 分的二级指标。



图表 4.7-3：2024 年网络安全感满意度二级指标值对比图

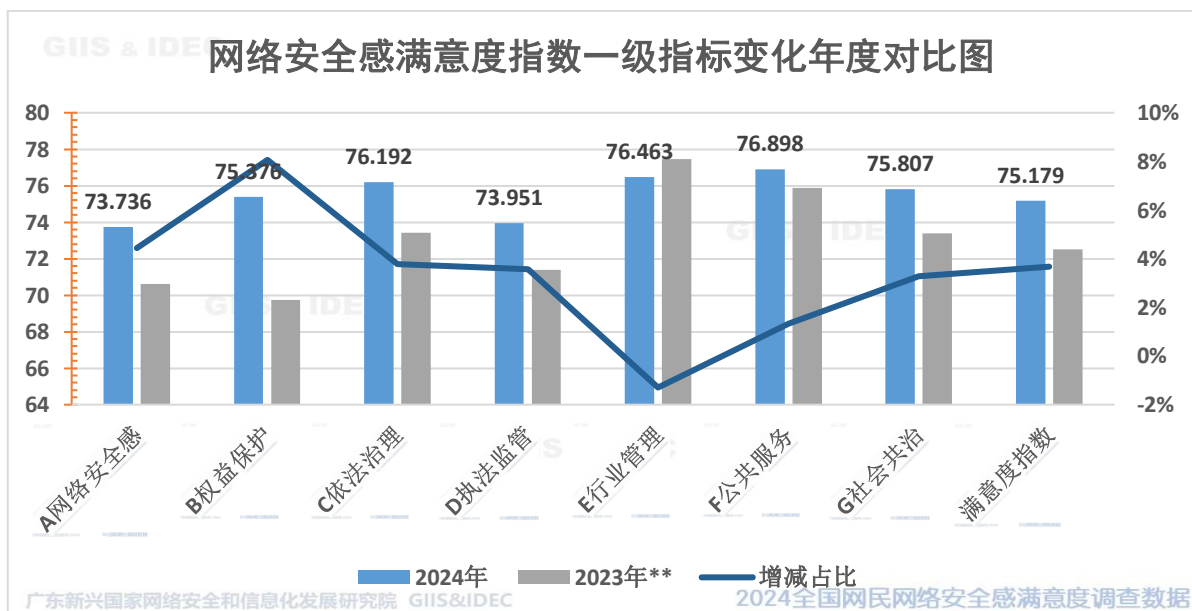
2) 满意度指数变化分析

今年（2024 年）网络安全感满意度指数和去年（2023 年）指标比较，按照新版网络安全感满意度指数的方法计算，去年网络安全感满意度指数值是 72.514 今年是 75.179，今年比去年满意度指数上升了 2.665，相当于增加了 3.68%，提升幅度较大。因此，2024 年网民满意度指数呈较快上升的趋势，也是连续 6 年上升，保持了连续上升的势头，显示网民对今年的网络空间安全治理总体状况评价在去年大幅提升的基础上又有较大幅度的提升，网络安全治理成果受到网民的较广泛的肯定。具体指标变化趋势情况请参看下图：



图表 4.7-4：网络安全感满意度指数走势图

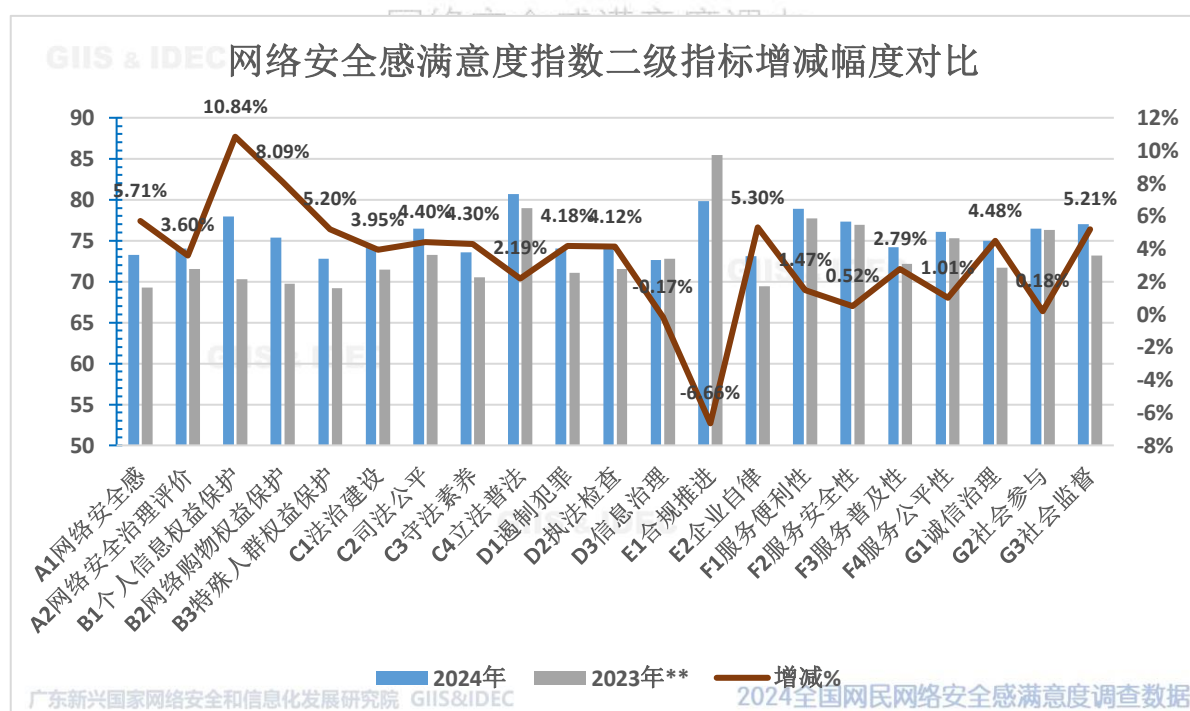
从一级指标值变化来看，得分总体上呈全面提升的状况，7项一级指标中，除了E行业管理略有下滑外，其余6项均为上升。得分提高G社会共治的指标是：B权益保护、A网络安全、C依法治理、F公共服务、B权益保护，D执法监管。提升幅度最大的是B权益保护，A网络安全感、C依法治理、D执法监督、G社会共治



图表 4.7-5：网络安全感满意度指数一级指标变化对比图

从具体二级指标分值变化来看，得分总体上呈大面积提高的状况，13项二级指标中得分提高的有11项（其中升幅较大的9项，基本持平的有2项），降低的有2项。得分提高的8个指标是：A1网络安全感、A2网络安全治理状况、B1个人信息权益保

护、B3 未成年人网络权益保护、C1 法治建设、D1 遏制犯罪、D2 执法检查、E1 等级保护、E2 企业安全责任、F1 服务便利性。其中得分提高幅度较大的是 B1 个人信息权益保护、B3 未成年人网络权益保护、E1 等级保护、C1 法治建设、A1 网络安全感、A2 网络安全治理状况、D1 遏制犯罪、D2 执法检查、E2 企业安全责任等 9 个指标，显示在这几个领域治理效果比较明显，网民的满意度评价有较大幅度的提升。得分持平微升的 2 个指标是 B2 网络购物权益保护、F1 服务便利性，从分值来看这个领域的得分都比较高，大都维持了和稍高于去年的水平。得分稍微下降的指标是 C2 司法公平、F2 服务安全性，得分下降幅度不大，但得分不低，基本维持在较高的水平。



图表 4.7-6：网络安全感满意度指数二级指标变化对比图

五、专题分析

5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题

构建网络安全法治社会，作为依法治国方略在网络空间的深入践行，是我国国家治理体系现代化的重要组成部分。随着技术的飞速进步，网络安全法治社会的建设不仅是维护国家信息安全、保障社会稳定的必要手段，更是有效抵御网络威胁、保护公民个人隐私与数据安全的前沿防线。这一进程将极大提升网络信息的可信度与公正性，为公众营造一个更加透明、可信的网络环境。在数字化浪潮中，这一举措对于保障国家和个人网络权益、推动数字化社会向更加安全、高效、可持续的方向迈进，具有不可估量的战略价值与深远意义。基于此，本专题领域包括知法守法、立法普法、执法司法和社会参与等。本专题主要就立法需求、普法效果、司法实施、协同治理、社会赞誉作用等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望以及对治理的评价，探讨推进网络安全法治社会建设工作的策略和建议。

本专题问卷样本数量为 172639 份。

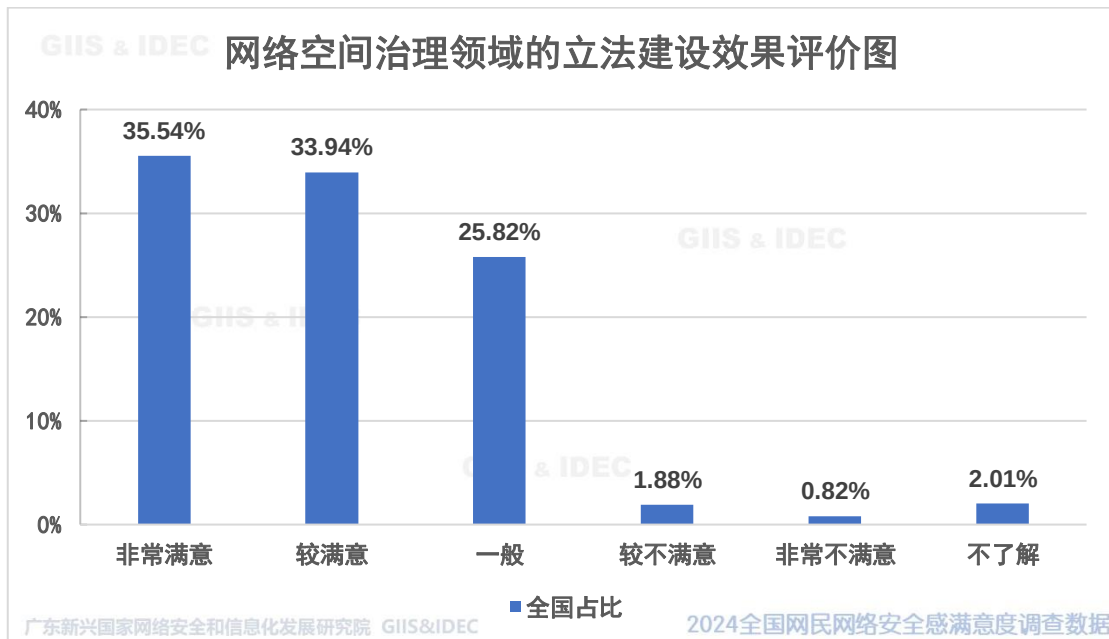
（1）立法建设与普法宣传

网络空间立法与密码法实施受到公众高度认可，七成以上网民对立法效果及密码法保护作用表示满意，认为其在保障网络安全与个人隐私方面成效显著。法制宣传活动效果逐年提升，满意度近七成，显示出良好的公众认知与参与度。网络安全普法教育方面，媒体、学校、政府虽均有改善，但媒体被视为最需加强的环节，公众期望其在普法教育中发挥更大作用。整体上，网络安全领域的立法与教育工作取得积极进展，但仍需持续优化以满足公众日益增长的需求与期待。

1) 接近七成网民对网络空间领域的立法建设效果表示满意

参与调查的公众网民对网络空间领域的立法建设效果的评价为：最多公众网民对网络空间领域的立法建设效果表示“非常满意”，选择率达到 35.54%；其次有 33.94% 公众网民表示“较满意”；共有 2.7% 公众网民表示对立法建设效果持有负面评价（较不满意+非常不满意）；还有 25.82% 公众网民表示一般。总体而言，持有正向评价的公众网民（非常满意+较满意）高达 69.48%，接近七成。数据显示立法工作在提升网络空间治理效能、保障网络安全与秩序等方面取得了显著成效，得到了广大公众的认可，在总体上符合公众网民的期待。但仍有部分人群表达了一般、不满意或不了解的

意见，因此仍需关注并解决部分公众提出的不满和疑问，同时加强立法宣传，提高公众的认知度和参与度。



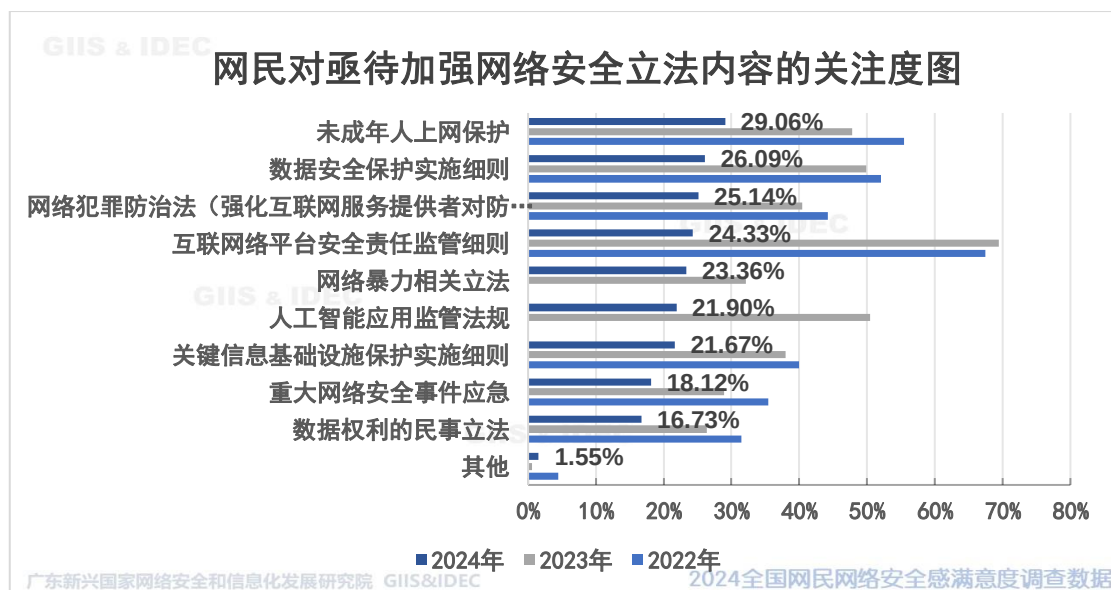
图表 5.1-1: 网络空间安全治理总体状况评分图

（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：您对网络空间治理领域的立法建设效果如何评价？）

1.1) 公众网民对相关法律法规的关注情况

参与调查的公众网民对亟需加强网络安全立法内容的关注内容，第一位是未成年人上网保护（关注度 29.06%），第二位是数据安全保护实施细则（关注度 26.09%），第三位是网络犯罪防治法（关注度 25.14%），第四位是互联网络平台安全责任监管细则（关注度 24.33%），第五位是网络暴力相关立法（关注度 23.36%），第六位是人工智能应用监管法规（关注度 21.90%）。

与去年相比，虽然“互联网络平台安全责任监管细则”的排位略有下降，但仍保持在较高水平，显示出这一领域的立法工作仍需持续加强。而“未成年人上网保护”则成为新的增长点，位列第一，显示出社会各界对于未成年人网络保护问题的日益关注。此外，“数据安全保护实施细则”和“网络犯罪防治法”等领域也继续保持着较高的关注度，显示出这些领域仍然是网络安全立法的重点。未来，我们应根据公众的需求和网络安全形势的变化，不断完善和优化网络安全立法体系，为构建更加安全、可靠、有序的网络空间提供有力保障。



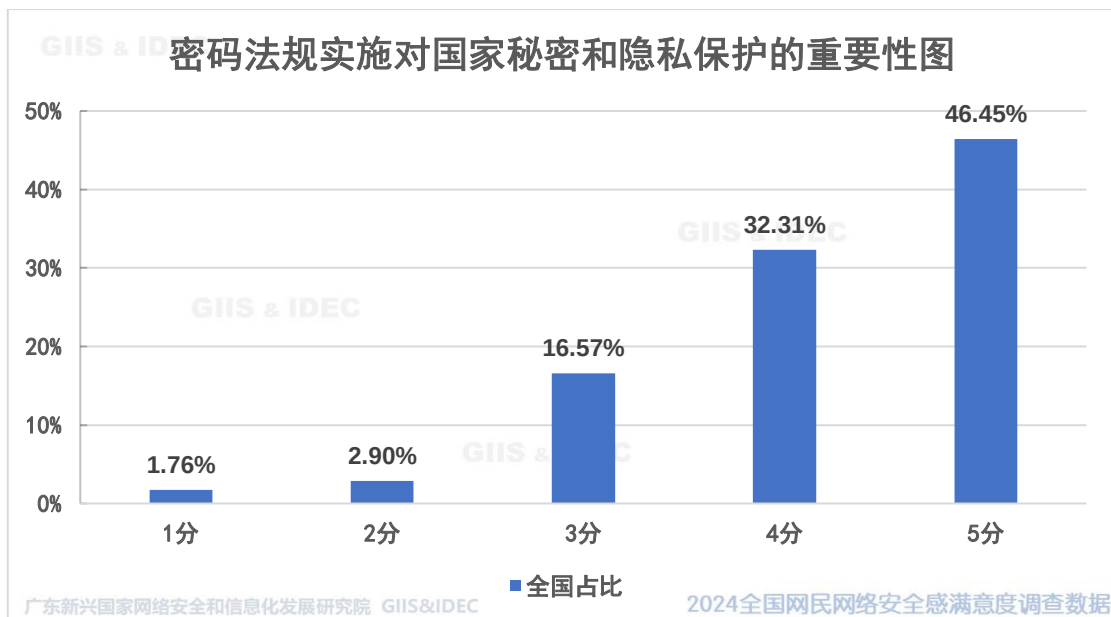
图表 5.1-2: 网民对亟待加强网络安全立法内容的关注度图

（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 1.1 题：您认为亟待加强哪些方面的网络安全立法？（多选））

2) 公众网民对密码法实施的感受

2.1) 七成网民认为《密码法》的实施对保护国家秘密和个人隐私作用显著

从调查数据来看，46.45%的公众网民选择“非常同意”，32.31%的公众网民选择“比较同意”，显示出绝大多数人（共 78.76%）对《密码法》在保护国家秘密和个人隐私方面所发挥的关键作用持肯定态度。仅有 16.57%的公众网民保持中立态度，反映出公众对于该法律实施效果的普遍认同与肯定。仅有极少数公众网民（1.76%）表示“非常不同意”，2.90%公众网民选择“较不同意”。相比之下，综上所述，《密码法》的实施不仅符合社会期待，而且在实际操作中有效提升了国家秘密和个人隐私的安全防护水平。



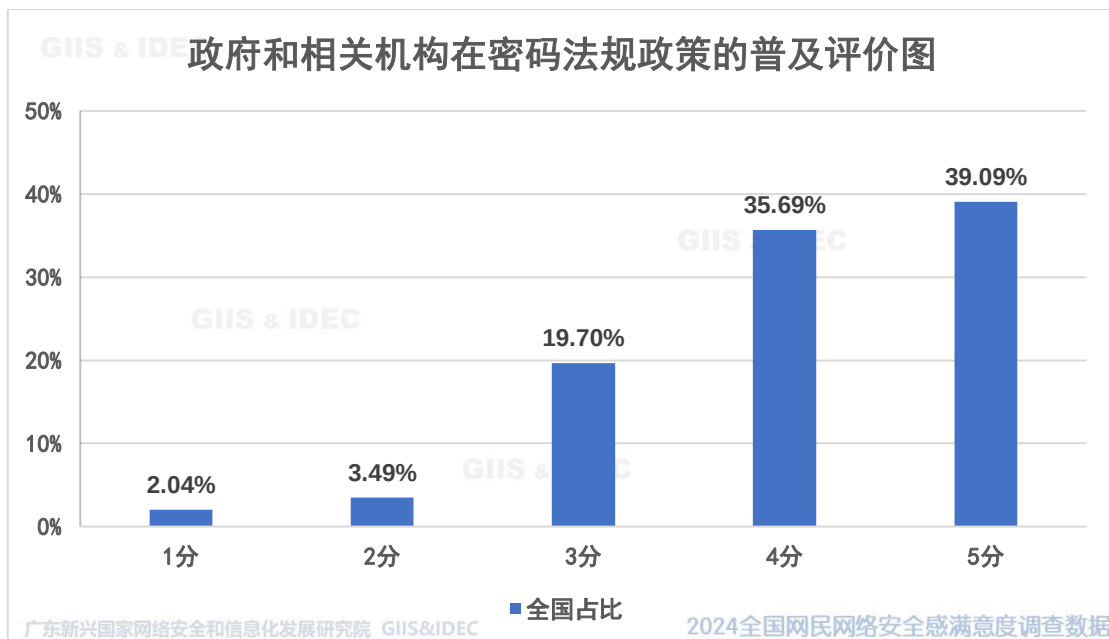
图表 5.1-3: 密码法规实施对国家密码和隐私保护的重要性图

（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：2020年1月1日《中华人民共和国密码法》正式实施，以下哪个选项更接近您的真实感受？

（1星非常不同意，2星较不同意，3星中立，4星比较同意，5星非常同意）（《密码法》的实施对于保护国家秘密和个人隐私很重要）

2.2）七成公众网民认为密码法普及工作取得显著成效

调查数据显示，39.09%的公众网民表示“非常同意”政府及相关机构在普及密码法规政策方面的工作做得足够好，这表明大部分公众网民对于密码法的普及程度和效果给予了高度认可。同时，有35.69%的公众网民选择了“比较同意”，显示出较为积极的评价态度。然而，19.70%的公众网民持中立态度，2.04%和3.49%的公众网民分别选择了“非常不同意”和“较不同意”，这表明尽管存在个别不满声音，但整体上密码法的普及工作得到了公众网民的广泛支持。综上所述，政府和相关机构在密码法普及方面已取得显著成效，共有74.78%公众网民持正向评价，但仍需持续优化策略，以进一步提升公众对密码法的认知度和满意度。



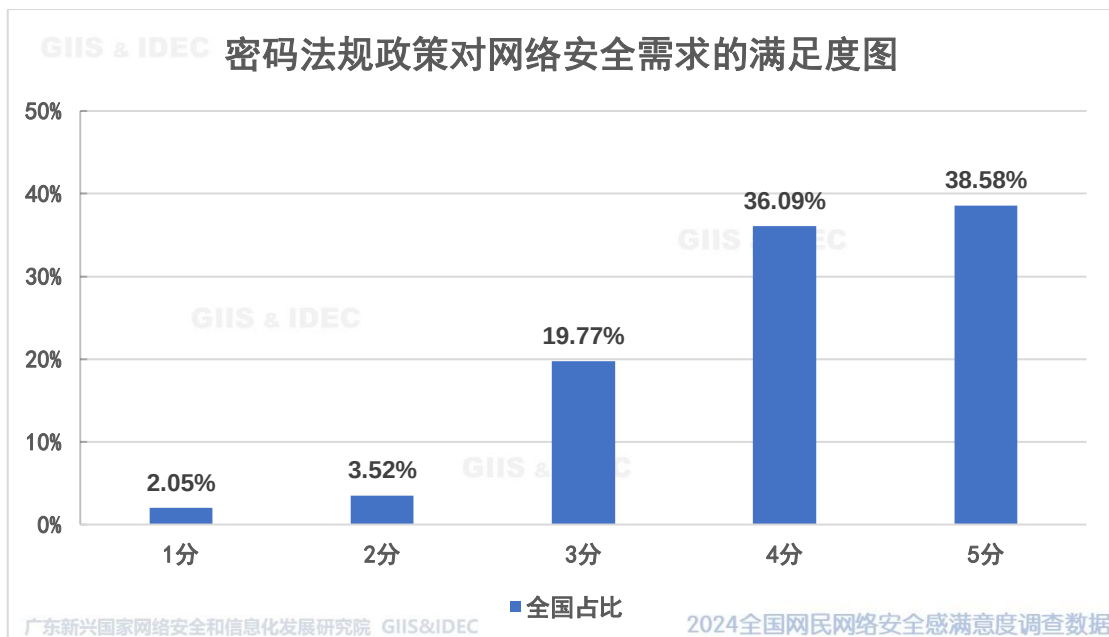
图表 5.1-4: 政府和机构在密码法规政策的普及评价图

（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：2020年1月1日《中华人民共和国密码法》正式实施，以下哪个选项更接近您的真实感受？

（1星非常不同意，2星较不同意，3星中立，4星比较同意，5星非常同意）(政府和机构在普及密码法规政策方面做得足够好)）

2.3）密码法满足网络安全需求获七成公众网民认同

调查数据显示，共有 74.67%的公众网民持有正向评价。其中，38.58%的公众网民表示“非常同意”现有的密码法规政策能够满足当前的网络安全需求，这表明绝大多数公众对于密码法规政策在维护网络安全方面的有效性持肯定态度。此外，36.09%的公众网民选择了“比较同意”，也显示出较高的满意度。有 19.77%的公众网民持中立态度，仅有少数（2.05%和 3.52%）选择了“非常不同意”或“较不同意”，这进一步证明了密码法规政策在保障网络安全方面的广泛认同度。综上所述，现有的密码法规政策在维护网络安全方面取得了显著成效，并得到了公众的广泛认可和支持。



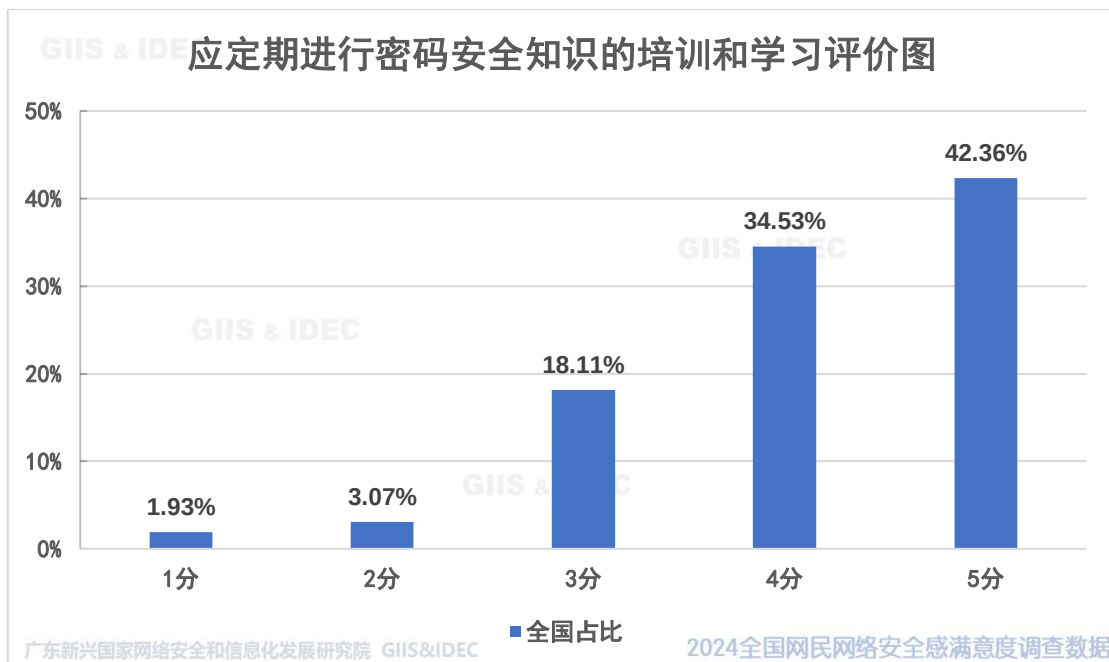
图表 5.1-5: 密码法规政策对网络安全需求的满足度图

（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：2020年1月1日《中华人民共和国密码法》正式实施，以下哪个选项更接近您的真实感受？

（1星非常不同意，2星较不同意，3星中立，4星比较同意，5星非常同意）（现有的密码法规政策能够满足当前的网络安全需求））

2.4）密码安全培训学习需求强烈，七成半公众网民普遍认同其重要性

根据调查数据，42.36%的公众网民表示“非常同意”应该定期进行密码安全知识的培训和学习，34.53%的公众网民选择了“比较同意”，显示出76.89%公众网民对于提升个人及组织密码安全能力的强烈愿望和高度认同，强调了密码安全培训学习的重要性。相比之下，仅有少数（1.93%和3.07%）公众网民表达了不同程度的不同意见，而持中立态度的占比也相对较低（18.11%）。这些数据综合表明，随着网络安全威胁的不断加剧，公众网民已经普遍认识到密码安全知识培训和学习对于保护个人信息安全和维护网络空间安全的重要性，并对此持积极支持的态度。



图表 5.1-6: 应定期进行密码安全知识的培训和学习评价图

（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：2020年1月1日《中华人民共和国密码法》正式实施，以下哪个选项更接近您的真实感受？

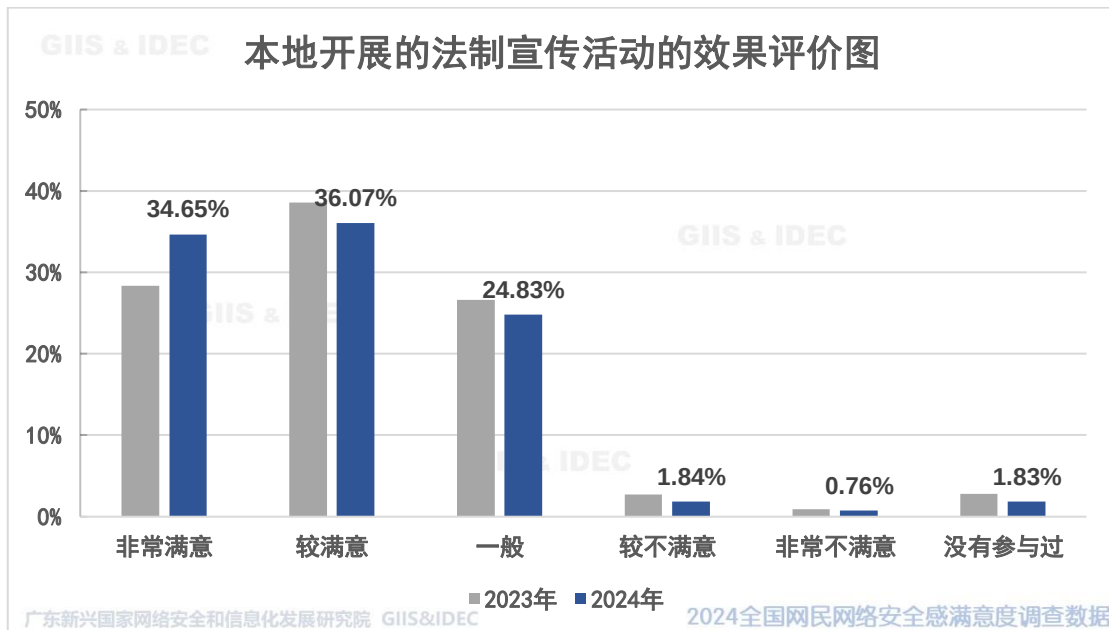
（1星非常不同意，2星较不同意，3星中立，4星比较同意，5星非常同意）（应该定期进行密码安全知识的培训和学习））

3）法制宣传活动效果逐年提升，满意度达七成，媒体、学校、政府应充当主力

参与调查的公众网民对本地开展的法制宣传活动效果的评价为：选择较满意的网民人数最多，占 36.07%；第二是非常满意，选择率达到 34.65%；第三是评价一般的网民，选择率为 24.83%。数据显示，公众网民对本地开展的法制宣传活动持有正向评价（非常满意+较满意）的选择率共有 70.72%，超过七成。另外，仍有 2.60%公众网民持有负面评价（较不满意+非常不满意）。但对活动效果持有观望态度的网民数量不少，接近三成。

和去年相比，本地法制宣传活动的效果呈现出积极向好的趋势。2024 年表示“非常满意”和“较满意”的公众网民比例较 2023 年增长了 3.78 个百分点，显示出更多公众对法制宣传活动的高度认可。“较不满意”和“非常不满意”的比例则显著减少，分别下降了 0.87 和 0.18 个百分点，这进一步证明了法制宣传活动在改善公众法制观念和提升满意度方面的积极作用。值得注意的是，未参与过法制宣传活动的公众网民比例也有所下降，减少了 0.98 个百分点，表明活动的覆盖面和参与度正在逐

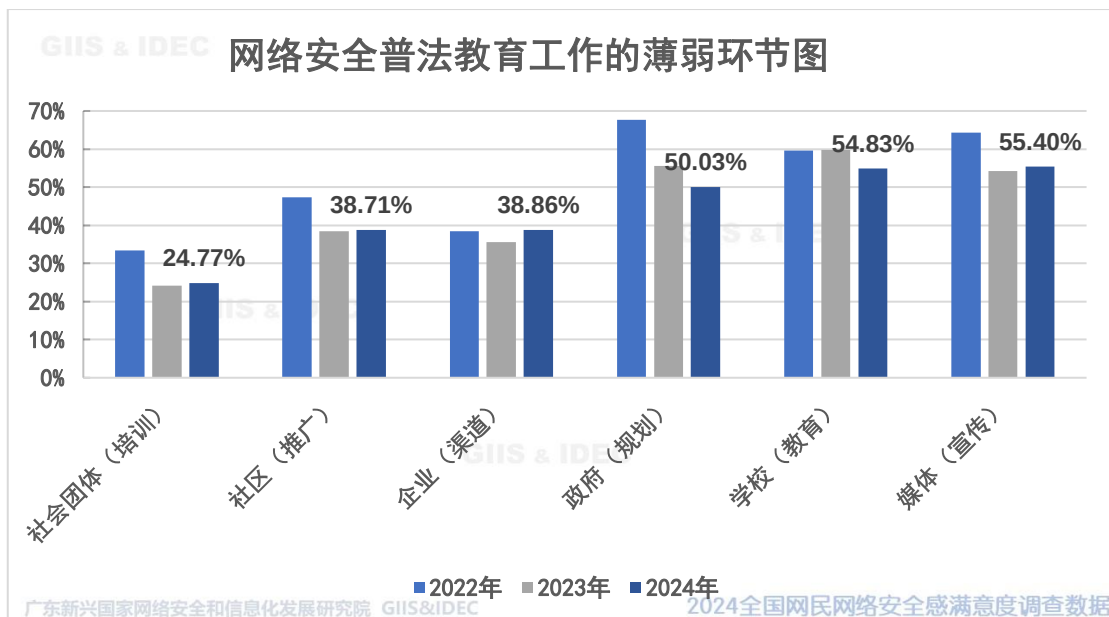
年扩大。综上所述，本地法制宣传活动的效果逐年提升，不仅提高了公众的法制意识和满意度，还促进了更广泛的社会参与，为构建法治社会奠定了坚实的基础。



图表 5.1-7: 本地开展的法制宣传活动的效果评价图

（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：您对本地开展的法制宣传活动的效果如何评价？）

公众网民对网络安全普法教育工作薄弱环节方面的看法，做得不足的第一位是媒体（宣传）（选择率 55.40%），第二位是学校（教育）（选择率 54.83%），第三位是政府（规划）（选择率 50.03%）。与去年相比，前三名依旧是学校、政府和媒体，但媒体的排位变动较大，从第三位到第一位，说明网民认为在网络安全普法教育工作中，媒体的改善空间最大。另外从网民的选择率来看，相较去年均下降，说明经过过去一年的努力，各个环节的网络安全普法教育工作均取得一定的成效，网民的满意度有所提升。



图表 5.1-8: 网络安全普法教育工作的薄弱环节图

（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 3.1 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？（多选））

（2）知法守法与网民自律

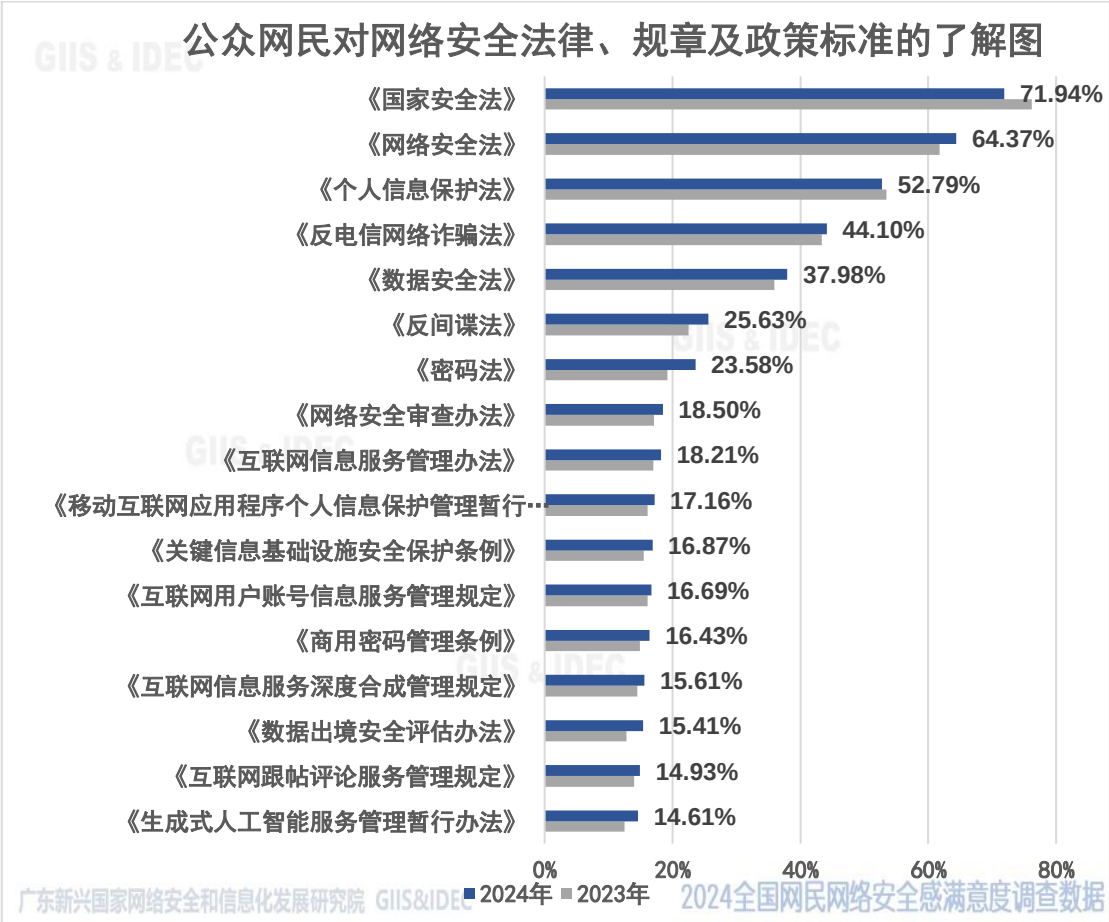
公众对网络安全法律法规的认知度显著提升，特别是《网络安全法》、《数据安全法》等核心法律，反映出公众对数据安全和密码保护重要性的认识增强。网络安全法规认知渠道多元化，传统媒体仍占主导，但移动互联网应用的影响力显著上升。公众对“帮信罪”中的帮助行为有广泛认知，表明社会对打击网络犯罪的重视。同时，网民网络素养与守法意识逐年提升，网络行为更加自律，为构建安全、可信、有序的网络环境奠定了坚实基础。

4) 网络安全法律法规认知度逐年提升

网络安全法治社会的建设离不开公众的参与，公众的知法守法是法治社会重要的基础和保障。调查发现公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解程度基本保持稳定，对各种相关法律的了解程度相差较大：《国家安全法》的选择率最高，占比 71.94%；其次是《网络安全法》，选择率为 64.37%；第三是《个人信息保护法》，选择率在 52.79%。除此之外，较多网民也了解《反电信网络诈骗法》和《数据安全法》，选择率分别是 44.10%和 37.98%。

和去年相比，《网络安全法》的选择率上升 2.57 个百分点，作为网络安全领域的

基础性法律，继续保持高位。《数据安全法》和《密码法》的认知度提升也较为明显，分别增长 2.05 和 4.38 个百分点，映了随着数字化时代的到来，公众对数据安全和密码保护重要性的认识日益增强。随着网络安全法律法规体系的不断完善和宣传教育的深入，预计未来公众对相关法律法规的认知度将持续上升，为构建安全、可信、有序的网络空间环境奠定坚实基础。



图表 5.1-9：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解图

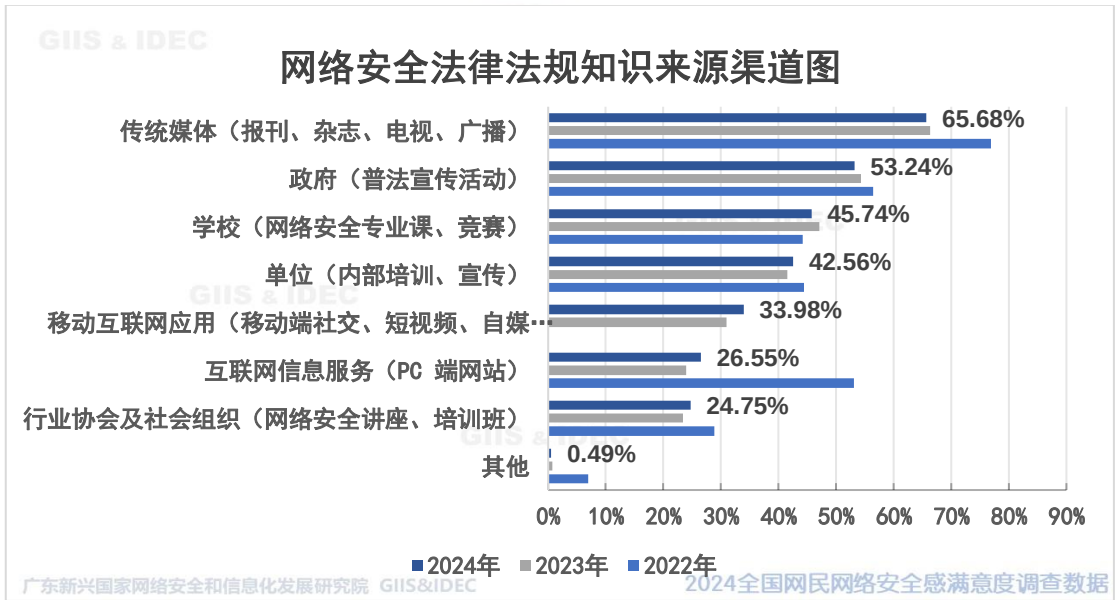
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 4 题：您了解以下哪些网络安全方面的法律法规、部门规章和政策标准？（多选））

5) 网络安全法规认知渠道呈现多元化趋势

调查发现公众网民的网络安全法律法规知识来源渠道主要是传统媒体等，其中传统媒体的渗透度达到 65.68%，政府宣传 53.24%，学校的达 45.74%，单位内部 42.56%。互联网渠道分为了 PC 端和与移动互联网应用，二者的渗透率分别为 26.55%和 33.98%，二者相加为 60.53%。数据显示，传统媒体、政府和互联网的宣传教育作用明显，移动互联网的作用比 PC 端的作用更明显。相比之下，传统媒体的作用比互联网媒体的

作用更加明显，在互联网应用渗透率不断提升的背景下，这种情况值得引起关注

和去年相比，各个渠道的选项排名没有变化，传统媒体的选择率从 66.39%微降至 65.68%。这一变化反映出，随着信息技术的飞速发展，人们获取信息的方式更加多样化和便捷化。移动互联网应用（如移动端社交、短视频、自媒体等）作为新兴的信息传播平台，选择率从 30.92%提升至 33.98%。这表明，越来越多的公众倾向于通过移动设备上的各类应用来获取网络安全知识，这些平台以其高度的互动性和即时性，有效提升了信息传播的效率和覆盖面。综上所述，网络安全法规的认知渠道正朝着更加多元化、便捷化的方向发展，传统媒体与新兴媒体相辅相成，共同构成了公众获取网络安全知识的重要网络。未来，随着技术的不断进步和公众安全意识的不断提升，这一趋势有望得到进一步巩固和发展。



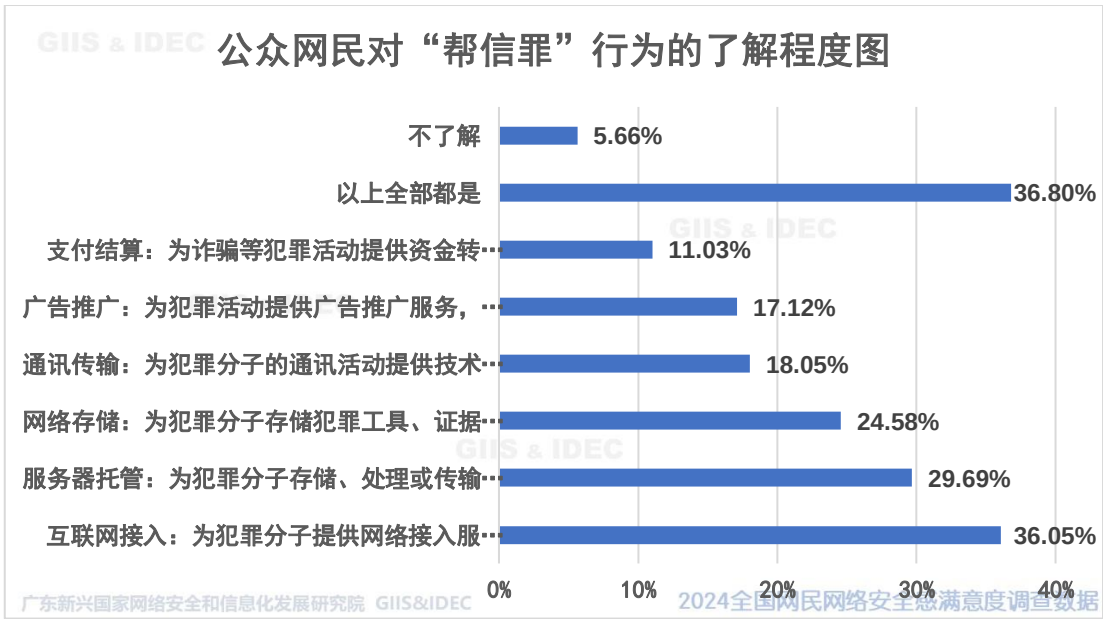
图表 5.1-10: 网络安全法律法规知识来源渠道图

（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：您从下列哪些渠道了解到网络安全方面的法律法规？（多选））

6) 公众网民对“帮信罪”中帮助行为的广泛认知

参与调查的公众网民对新型网络犯罪“帮信罪”的了解程度并不低，在调查中发现，互联网接入、服务器托管、网络存储、通讯传输、广告推广以及支付结算等选项均获得了较高的选择比例，显示出公众普遍认为这些行为若被用于支持犯罪活动，则构成“帮信罪”中的帮助行为。其中，互联网接入以 36.05% 的全国占比位居首位，表明公众尤为关注网络接入服务在犯罪活动中的辅助作用。服务器托管和网络存储分

别以 29.69%和 24.58%的比例紧随其后，显示出数据存储和处理在犯罪支持中的关键角色。通讯传输和广告推广也分别占据了 18.05%和 17.12%的比例，表明公众意识到技术支持和宣传手段同样可能成为犯罪的帮凶。值得注意的是，有 36.80%的公众网民选择了“以上全部都是”，表明相当一部分公众对“帮信罪”中的帮助行为有全面且准确的理解。相比之下，仅有 5.66%的受访者表示“不了解”，显示出公众对于此类犯罪行为的认知度整体较高。这一调查结果反映了社会各界对于打击信息网络犯罪活动的重视，以及对“帮信罪”相关法律法规知识的普及需求。



图表 5.1-11：公众网民对“帮信罪”行为的了解程度图

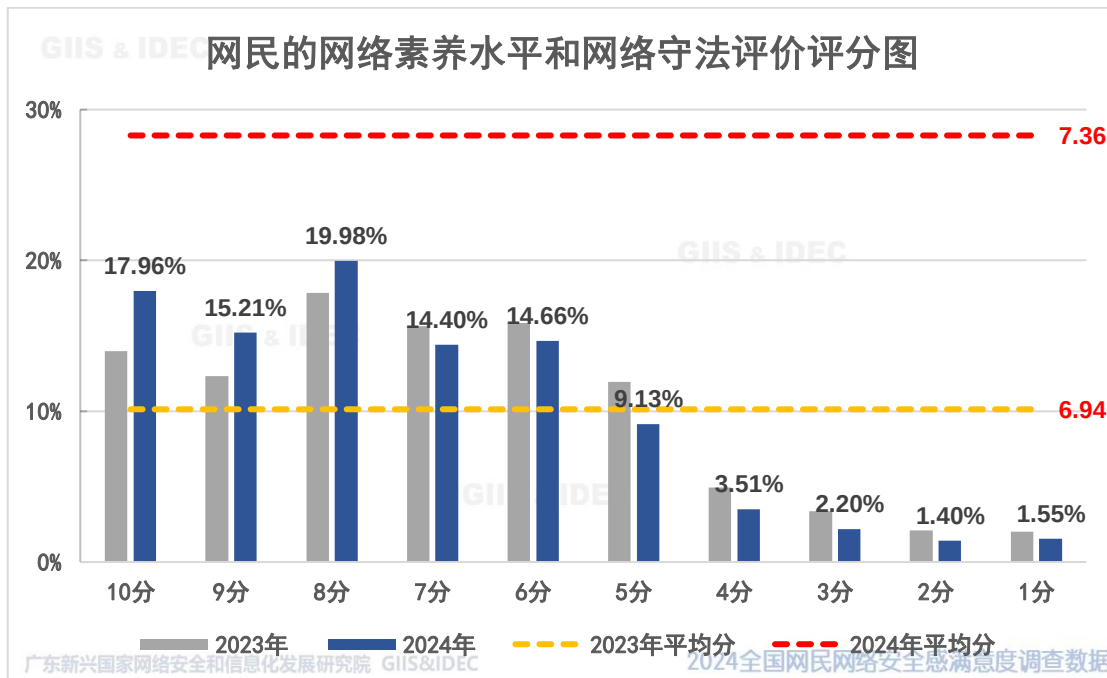
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 6 题：您认为下列哪些行为属于“帮信罪”中的帮助行为？（多选））

7) 网民网络素养与守法意识逐年提升

从 2023 年至 2024 年的数据对比中，可以明显观察到网民在网络素养水平和网络守法方面的表现呈现出积极的上升趋势。具体而言，给予满分（10 分）评价的网民比例从 2023 年的 13.97%显著增长至 2024 年的 17.96%，显示出越来越多网民对网络素养和守法行为持有高度认可的态度。同时，获得 9 分和 8 分评价的网民比例也有所增加，分别由 12.31%和 17.84%提升至 15.21%和 19.98%，进一步证明了网民群体在网络行为上的自律性和责任感在逐渐增强。相比之下，给予较低分数（1-4 分）评价的网民比例则呈现出下降趋势，尤其是 1 分和 2 分的极端负面评价，分别从 2023 年的 2.01%和 2.11%减少到 2024 年的 1.55%和 1.40%，这表明网民中网络行为不规范或违法

乱纪的现象在减少。而 3 分和 4 分评价的比例也有所降低，显示出网民整体网络素养水平的提升。虽然 5-6 分评价的比例略有波动，但总体保持在相对稳定的水平，这可能意味着这部分网民在网络素养和守法意识上仍有一定的提升空间，但整体趋势是向好的。

综上所述，公众网民的网络素养水平和网络守法意识在逐年提升，这不仅有助于构建更加健康、和谐的网络环境，也为网络空间的法治化进程奠定了坚实的基础。



图表 5.1-12: 网民的网络素养水平和网络守法评价评分图

（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：您对目前网民的网络素养水平和网络守法方面的表现如何评价？（非常差 1-2 分；较差 3-4 分；一般 5-6 分；较好 7-8 分；非常好 9-10 分））

（3）法规执行与司法保障

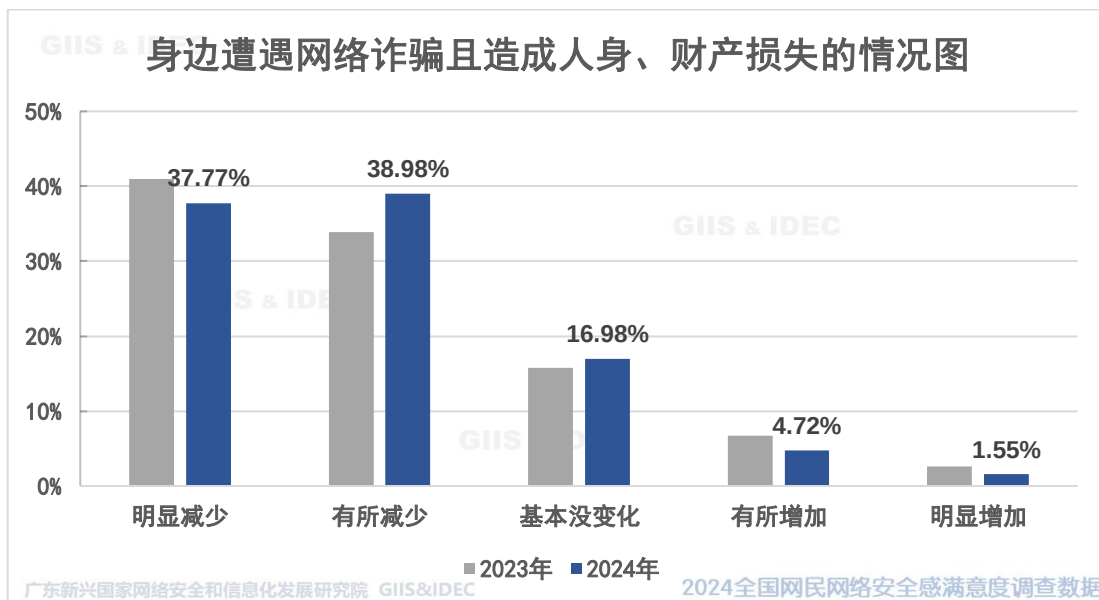
调查结果显示，电信网络诈骗情况显著减少，公众普遍认为《反电信网络诈骗法》实施成效显著，尤其在限制电话卡、银行账户数量和增强实名管理等方面。同时，《个人信息保护法》实施后，公众对个人信息处理的知情权、同意权等权益保护感知增强。网络安全领域公益诉讼认知度稳步提升，公众对其多维度效应给予高度评价，认为其有助于提升法治水平和保护公众权益。公众对网络安全司法工作的总体好评率上涨，司法工作成效逐年提升，尤其在维护公平正义方面获得高度认可，体现了网络安全法治化进程的积极成果。电信网络诈骗情况显著减少，公众普遍认为《反电信网

络诈骗罪》实施成效显著。同时，公众对个人信息处理的知情权、同意权等权益保护感知增强。网络安全领域公益诉讼认知度稳步提升，公众对其多维度效应给予高度评价。对网络安全司法工作的总体好评率上涨，司法工作成效逐年提升，尤其在维护公平正义方面获得高度认可，体现了网络安全法治化进程的积极成果。

8) 电信网络诈骗情况减少

从调查数据中可以发现，公众网民身边遭遇电信网络诈骗且造成人身、财产损失的情况发生了积极的变化，认为减少的选择率上升了 1.87 个百分点。具体而言，认为电信网络诈骗情况“明显减少”的公众网民比例从 2023 年的 41.02% 下降至 2024 年的 37.77%，显示出法律实施后诈骗活动的有效遏制。同时，“有所减少”的比例显著增加，从 33.86% 增长到 38.98%，成为占比最高的选项，进一步证明了反诈骗措施的有效性和公众感知的积极变化。

相比之下，认为诈骗情况“基本没变化”的公众网民上涨 1.22 个百分点，而认为“有所增加”和“明显增加”的受访者比例则大幅下降，分别从 6.75% 和 2.62% 减少到 4.72% 和 1.55%。这些数据清晰地反映出，《反电信网络诈骗法》的实施对于减少电信网络诈骗案件、保护民众财产安全方面取得了显著成效，公众对于网络环境的信任度和安全感也随之提升。



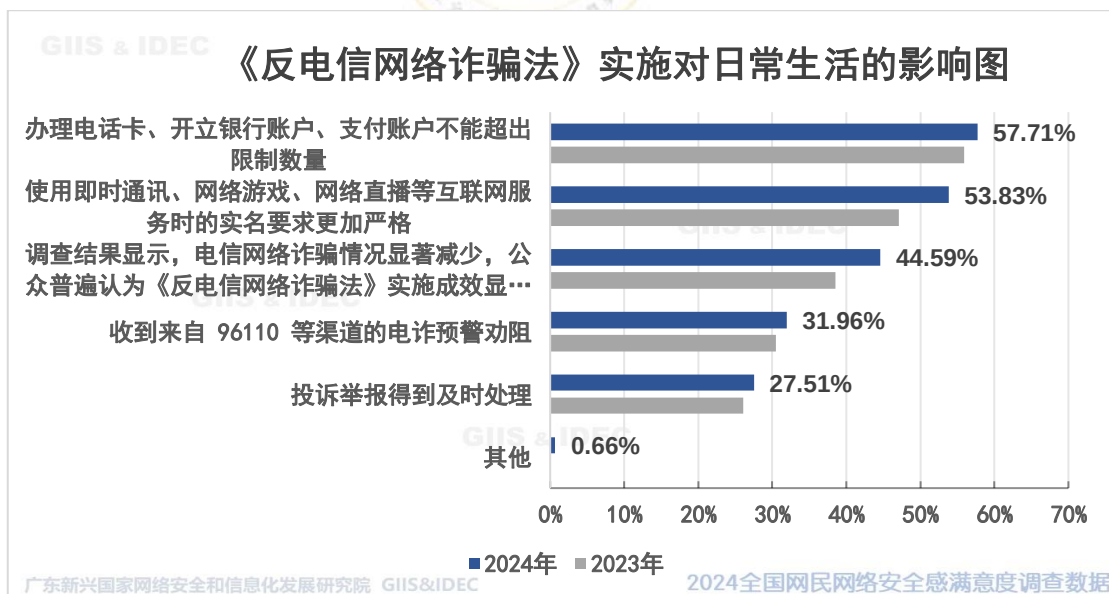
图表 5.1-13: 身边遭遇网络诈骗且造成人身、财产损失的情况图

（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：相较于《反电信网络诈骗法》2022 年 12 月 1 日施行之前，您身边遭遇电信网络诈骗且造成人身、财产损失的情况？）

9) 《反电信网络诈骗法》实施成效显著

参与调查的公众网民中，人们觉得《反电信网络诈骗法》施行后对日常生活影响最大的是办理电话卡、开立银行账户、支付账户不能超出限制数量，选择率达到 57.71%；其次，53.83%网民认为该法施行后使用即时通讯、网络游戏、网络直播等互联网服务时的实名要求更加严格；第三是反诈宣传增多，个人的反诈意识有所增强，选择率有 44.59%。从数据中看出，网民最关注的首先是与自身上网行为息息相关的网络业务办理和使用网络的规定变化，其次才是与反诈本身有关的内容。

和去年相比，变化最明显的是“使用即时通讯、网络游戏、网络直播等互联网服务时的实名要求更加严格”和“反诈宣传增多，个人的反诈意识有所增强”，选择率分别上涨了 6.77 和 6.1 个百分点，显示出这两个方面的工作效果被广大公众网民认可。综上所述，《反电信网络诈骗法》的实施不仅加强了对诈骗行为的打击力度，还通过提升预警效率、增强公众防范意识、严格实名管理等手段，全方位提升了民众在数字生活中的安全感和满意度。



图表 5.1-14: 《反电信网络诈骗法》实施对日常生活的影响图

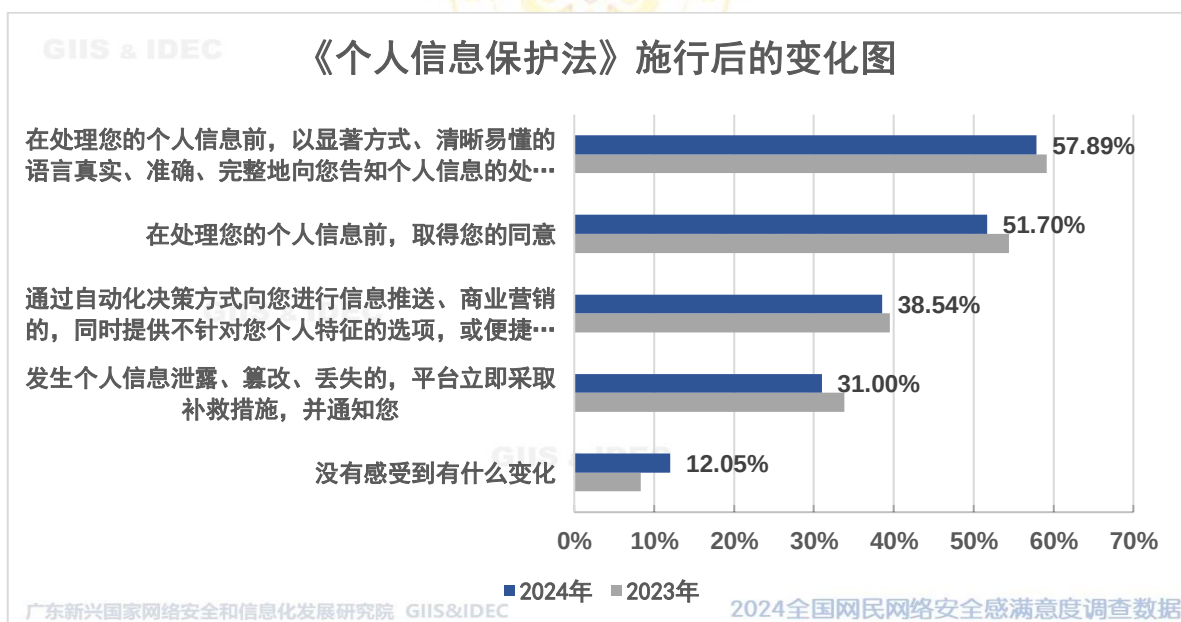
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 9 题：《反电信网络诈骗法》实施以来，对您的日常生活带来哪些影响？（多选））

10) 《个人信息保护法》实施效果分析

《个人信息保护法》施行后，参与调查的公众网民认为最显著的变化是在处理

您的个人信息前，以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向您告知个人信息的处理目的、处理方式等事项，选择率达到 57.89%。网民认为第二大变化是在处理您的个人信息前，取得您的同意，选择率为 51.70%。三是通过自动化决策方式向您进行信息推送、商业营销的，同时提供不针对您个人特征的选项，或便捷的拒绝方式，选择率为 38.54%。从调查数据中可以看出，网民比较关注个人信息在网络中使用的知情权，关于这一方面变化的选择率均超过五成。

和去年相比，选项的排名没有发生变化，未感受到明显变化的受访者比例有所增加，可能反映了公众对个人信息保护问题的关注度提升和期望值的提高。在个人信息泄露应对、自动化决策与信息推送方面，虽然具体比例有所波动，但整体趋势保持稳定，显示出企业在这领域的持续努力和改进。然而，在处理个人信息前取得用户同意和告知信息处理事项方面，虽然比例略有下降，但仍保持在较高水平。综上所述，2024 年《个人信息保护法》的实施效果在保持稳定的同时，也面临着公众期望值提升带来的新挑战。



图表 5.1-15：《个人信息保护法》施行后的变化图

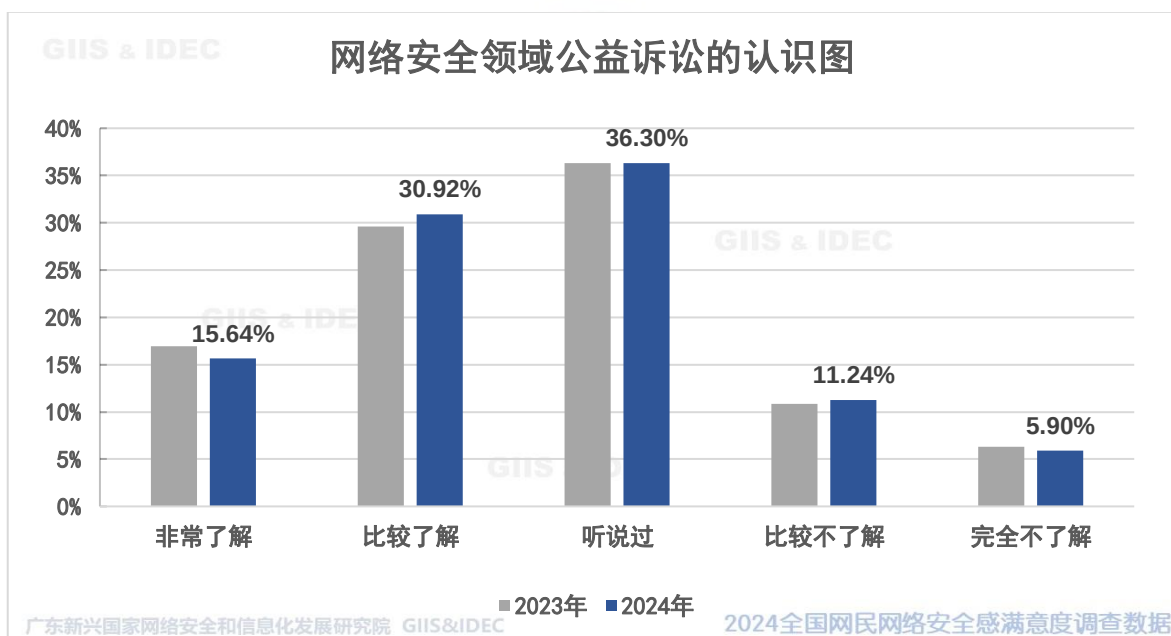
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 10 题：《个人信息保护法》施行至今，您感受到以下哪些变化？（多选））

11) 网络安全领域公益诉讼认知度稳步提升

参与调查的公众网民对网络安全公益诉讼的认识情况参差，部分网民仅听说过公益诉讼，占 36.30%；其次是比较了解的网民，占 30.92%；第三是对公益诉讼非常了

解的网民，仅占 15.64%。另外，还有 17.14% 网民对公益诉讼并不了解（比较不了+完全不了解）。从数据中可以看出，当前公众网民对网络安全公益诉讼的了解并不深，大多数网民仅仅只是对其略有耳闻，相关部门应该加强对这方面的宣传教育，扩大普及范围和深度。

和去年相比，虽然数据差异不大，但显示出稳步提升的趋势。“比较了解”的选择率从 29.61% 上升至 30.92%，显示出公众对网络安全领域公益诉讼的关注度和认知度在增加。随着网络安全意识的不断增强和公益诉讼制度的逐步完善，公众对网络安全领域公益诉讼的认知度呈现稳步提升的趋势，但仍有进一步提升的空间。未来，应继续加强公益诉讼的宣传普及工作，提高公众的法律意识和参与度，共同维护网络安全和公共利益。



图表 5.1-16: 网络安全领域公益诉讼的认识图

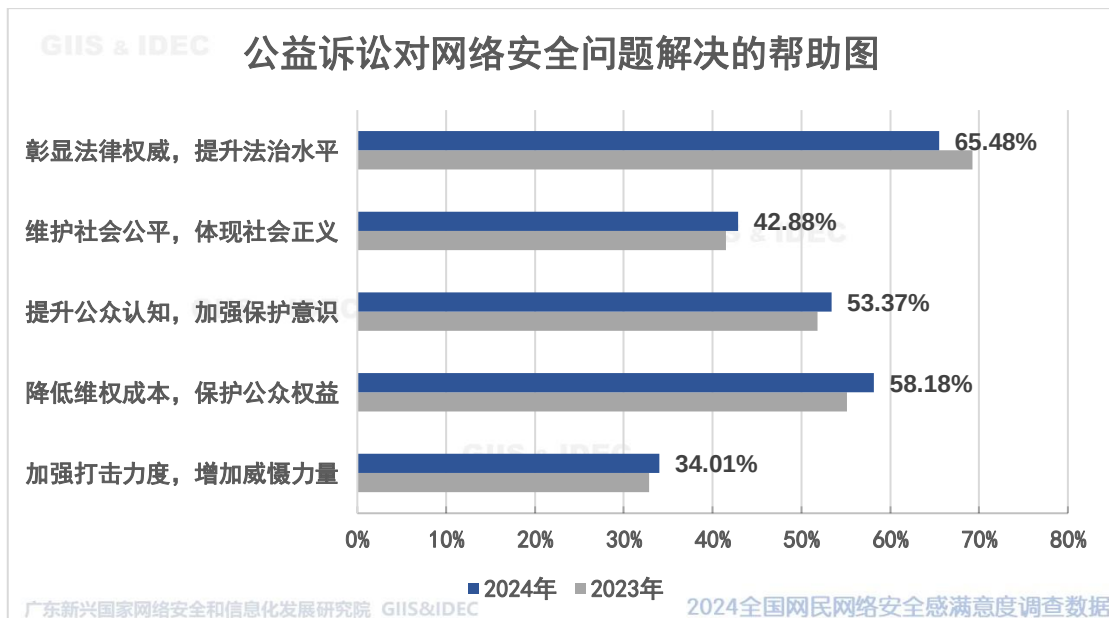
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 11 题：您对网络安全领域公益诉讼的认识？）

11.1）公益诉讼助力网络安全问题解决的多维度效应

公益诉讼是有效解决网络安全问题的一个重要方法，参与调查的公众网民认为其最重要的作用在于能够彰显法律权威，提升法治水平，选择率为 65.48%；其次 58.18% 网民选择了降低维权成本，保护公众权益，第三是提升公众认知，加强保护意识，选择率为 53.37%。从数据中可见，在网民看来提升网络安全领域的法治水平是公益诉

讼发挥的最大作用。

和去年相比，选项排名没有变化，除了“彰显法律权威，提升法治水平”的选择率下降，其他选择率都上升，说明公众网民对公益诉讼的了解逐渐加深，认可其在多个方面的显著作用。



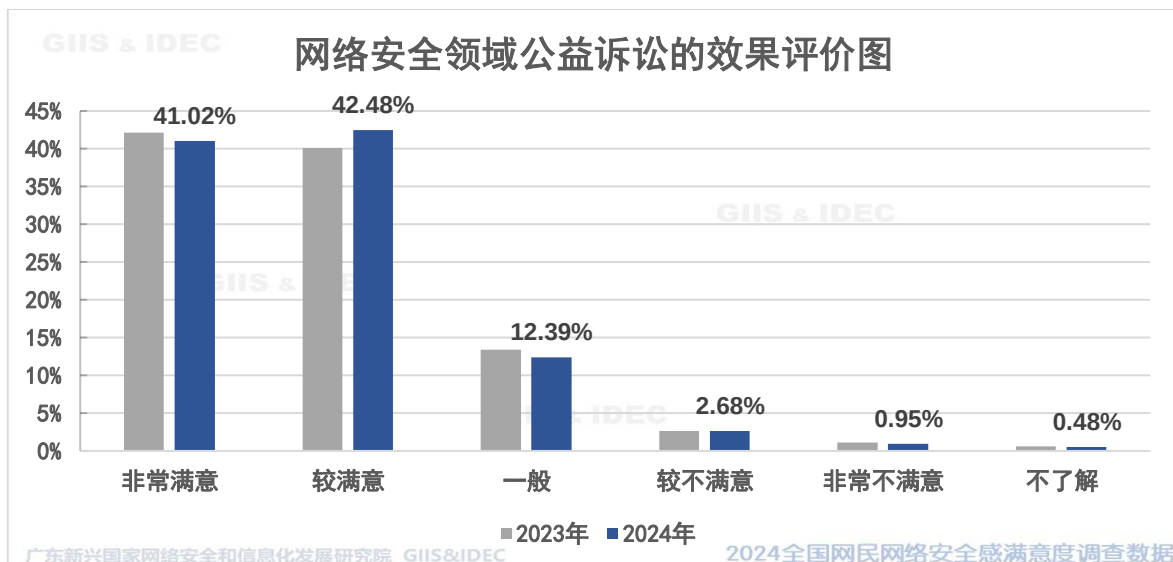
图表 5.1-17: 公益诉讼对网络安全问题解决的帮助图

（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 11.1 题：您认为公益诉讼对网络安全问题的解决有何帮助？（多选））

11.2）网络安全领域公益诉讼效果好评上升

参与调查的公众网民对网络安全领域公益诉讼的效果评价为：41.02%网民对公益诉讼的效果“非常满意”，认为“比较满意”的网民，占比 42.48%。因此，持有正向评价（非常满意+较满意）的网民共占 83.50%，超过八成。仅有 3.63%网民对公益诉讼的效果持有负面评价（较不满意+非常不满意），另外还有 12.39%网民的态度中立。

和去年相比，正向评价的选择率上涨了 1.28 个百分点，负向评价的选择率下降了 0.1 个百分点。这表明随着公益诉讼在网络安全领域的持续推广和深入实施，公众对其的认知度和了解程度也在不断提高。综上所述，网络安全领域公益诉讼的效果评价整体呈现出积极向好的态势，公众对其满意度较高，且对公益诉讼的认知度也在不断提升。这为未来进一步加强和完善公益诉讼制度，更好地维护网络安全提供了有力的支撑。

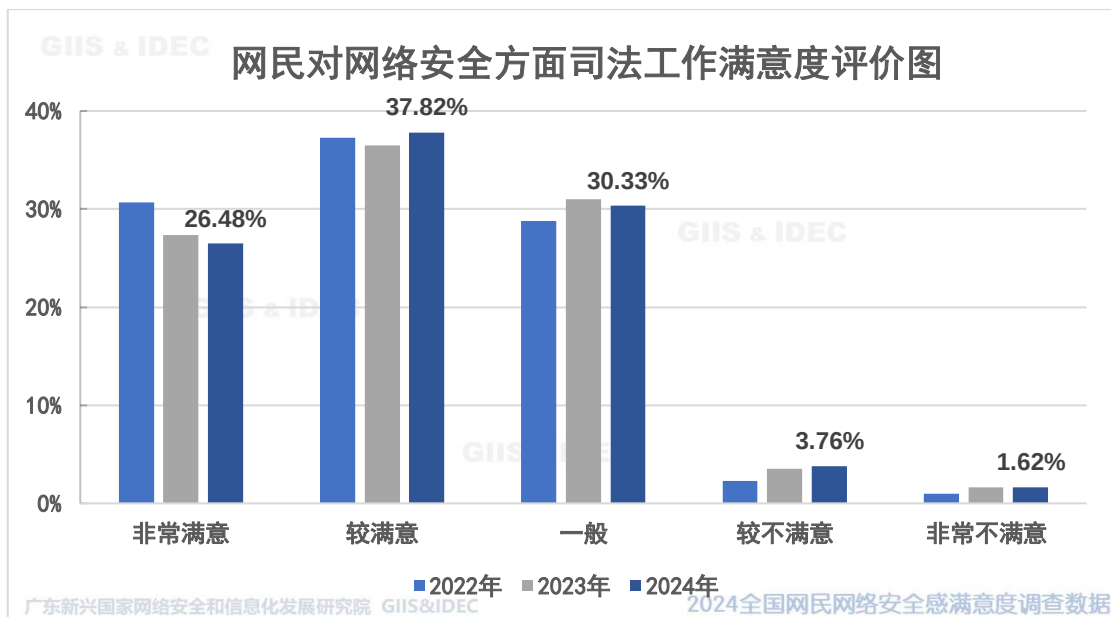


图表 5.1-18: 网络安全领域公益诉讼的效果评价图

（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 11.2 题：您认为网络安全领域公益诉讼的效果如何评价？）

12) 公众网民对网络安全方面司法工作总体好评率上涨

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为：最多网民选择了“较满意”，占 37.82%，第二是评价“一般”的网民，占 30.33%，认为“非常满意”的网民占 26.48%。数据显示，对网络安全方面司法工作满意度持有正向评价（非常满意+较满意）的网民占 64.30%，持有负向评价（较不满意+非常不满意）的网民占 5.38%。与去年相比，持有正向评价的占比上涨了 0.46 个百分点。由此看来，过去一年公众网民对网络安全方面司法工作总体好评率上涨，为了进一步提升公众满意度，相关部门应继续加强司法解释的针对性和有效性，提高检察院和法院处理网络安全案件的效率和质量，同时加强公众宣传和教育，增强公众对司法工作的理解和信任。



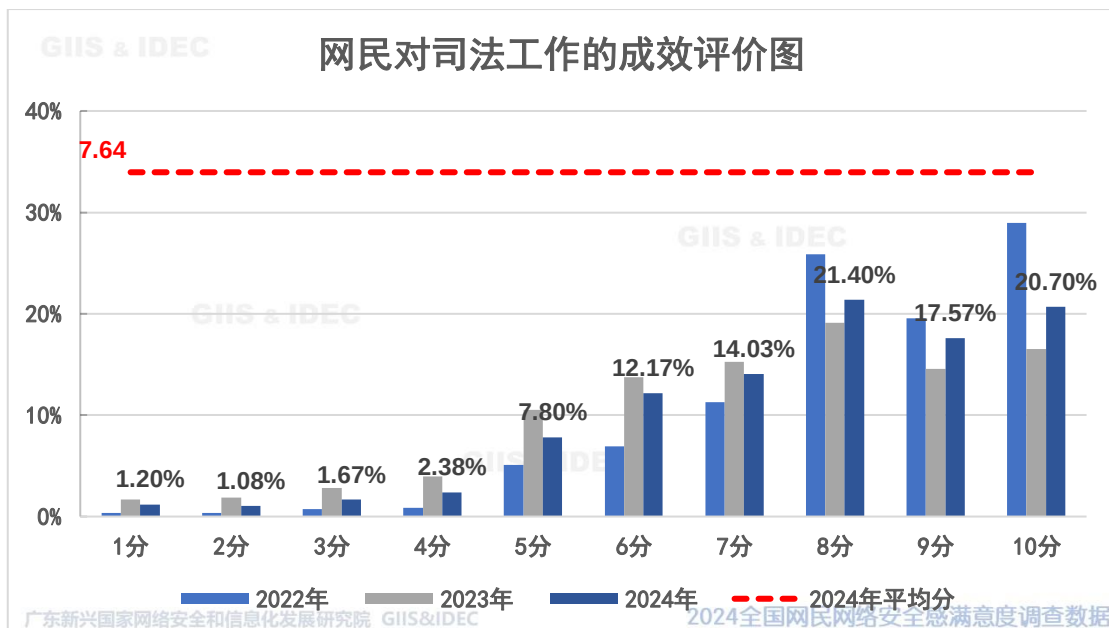
图表 5.1-19: 网民对网络安全方面司法工作满意度评价图

（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 12 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？）

13) 网络安全司法工作成效逐年提升，公平正义维护获高度评价

参与调查的公众网民对网络安全领域中司法工作维护公平正义的成效评价为：整体的平均得分为 7.64 分，满意率为 73.70%。其中非常满意为 9-10 分，较满意为 7-8 分，一般为 5-6 分，不满意为 3-4 分，非常不满意为 1-2 分。其中，38.27% 公众网民认为非常满意，35.43% 公众网民认为较满意。19.97% 公众网民认为一般，6.33% 公众网民认为表示不满意。

与去年相比，公众网民对网络安全领域司法工作在维护公平正义方面成效的满意度总体上升，上升了 8.23 个百分点（去年的满意率为 65.47%），幅度较大。其中变化最大的是表示非常满意的网民选择率，上涨了 7.21 个百分点，这一趋势表明，随着网络安全法律法规的不断完善以及司法实践的深入，网络安全司法工作不仅有效打击了网络犯罪，还在维护网络空间秩序、保护公民合法权益方面发挥了重要作用，赢得了广大民众的信任和支持。



图表 5.1-20: 网民对司法工作的成效评价图

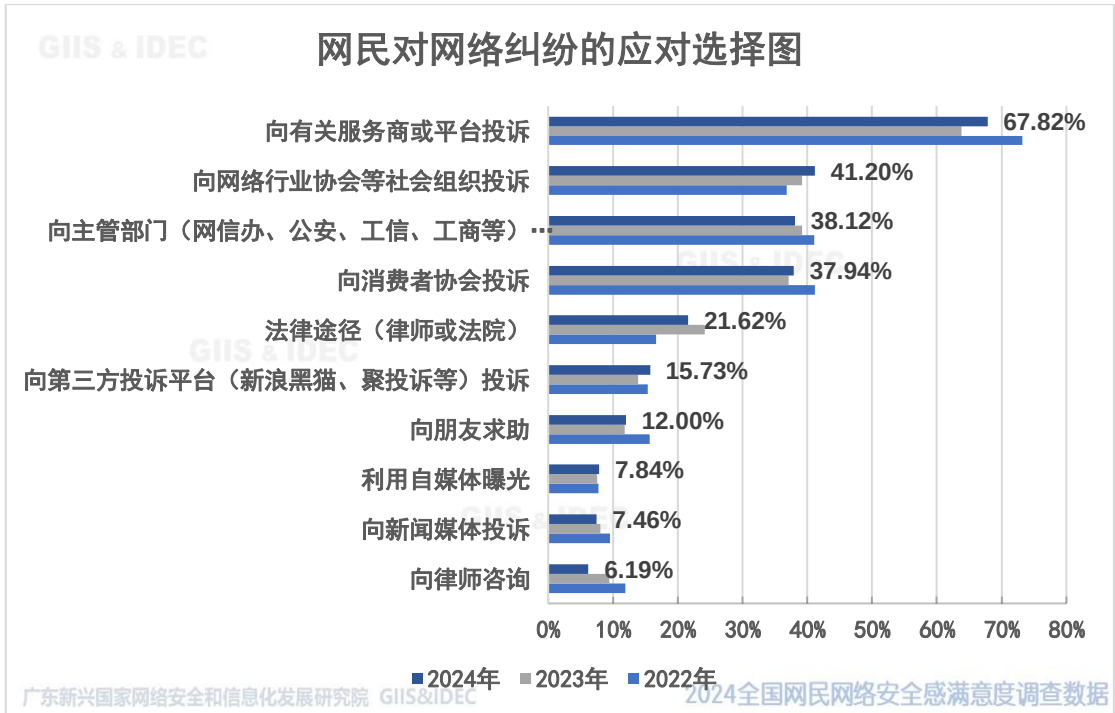
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 13 题：您网络安全领域的司法工作在维护公平正义方面成效的评分？）

（4）民间自治与社会参与

调查结果显示，网络纠纷处理呈现多元化趋势，公众倾向于通过正规渠道及新兴方式维权。为提升公众网络安全法治参与度，需加强宣传、教育、实践及沟通平台建设，并鼓励企业参与。企业与社会组织在网络安全治理中的参与度稳中有升，且其参与获得较高好评。社会监督成效获六成公众认可，但仍有提升空间。人大代表与基层组织负责人是网民利益的主要代表，多元主体共同发声，形成多元利益表达格局。

14）网络纠纷处理多元化趋势显著

参与调查的公众网民在遇见网络纠纷时的应对方式方面，排第一位的是向有关服务商或平台投诉（选择率 67.82%），第二位是向网络行业协会等社会组织投诉（选择率 41.20%），第三位是向主管部门（网信办、公安、工信、工商等）投诉（选择率 38.12%）。和去年相比，前三位的排名没有变化，向网络行业协会等社会组织投诉和有关服务商或平台投诉的选择率上升，说明公众网民维权的意识在不断加强，并且选择途径愈发多样。当前公众在处理网络纠纷时，既注重通过官方和正规渠道解决问题，也不乏利用社交媒体、第三方平台等新兴方式维护自身权益，呈现出处理方式的多元化和灵活性。



图表 5. 1-21：网民对网络纠纷的应对选择图

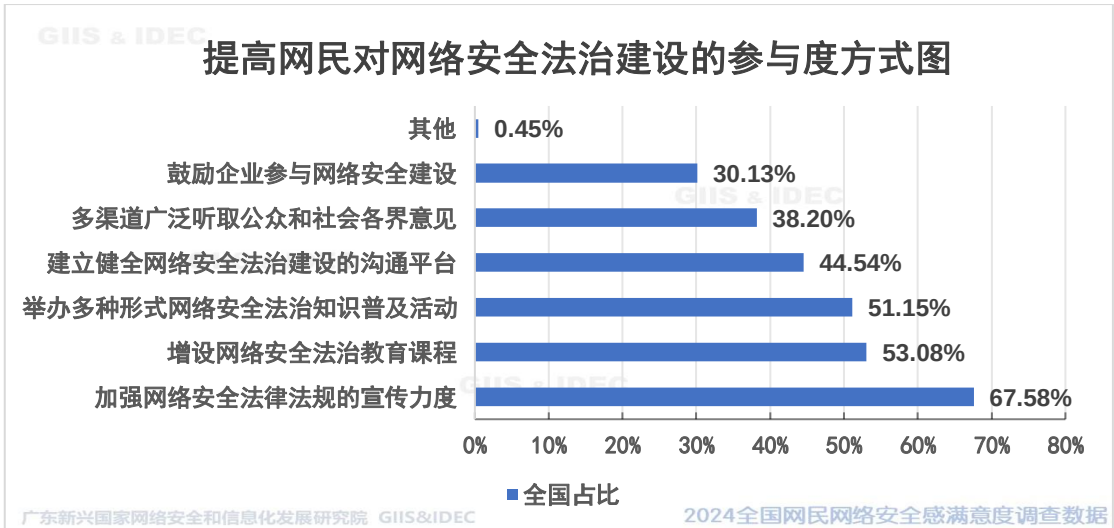
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 14 题：当您遇到网络纠纷时，您通常采用以下哪些方式处理？（最多选 5 项））

15）多措并举提升公众网络安全法治参与度与关注度

数据显示，67.58%的公众网民选择加强网络安全法律法规的宣传力度，表明公众普遍认为通过增强法律法规的知晓度是提升意识的基础。其次，增设网络安全法治教育课程（53.08%）和举办多种形式的网络安全法治知识普及活动（51.15%）紧随其后，显示了教育体系和实践活动在普及网络安全法治知识中的重要作用。

此外，建立健全网络安全法治建设的沟通平台（44.54%）和多渠道广泛听取公众及社会各界意见（38.20%）也是被广泛认可的途径，它们能够增强公众的参与感和话语权，促进网络安全法治建设的民主化和透明化。同时，鼓励企业参与网络安全建设（30.13%）虽然占比稍低，但也反映了公私合作在提升网络安全水平方面的重要性。

综上所述，要提高公众对网络安全法治建设的参与度和关注度，需从宣传教育、教育课程、实践活动、沟通平台以及公私合作等多方面入手，形成全方位、多层次的参与机制。

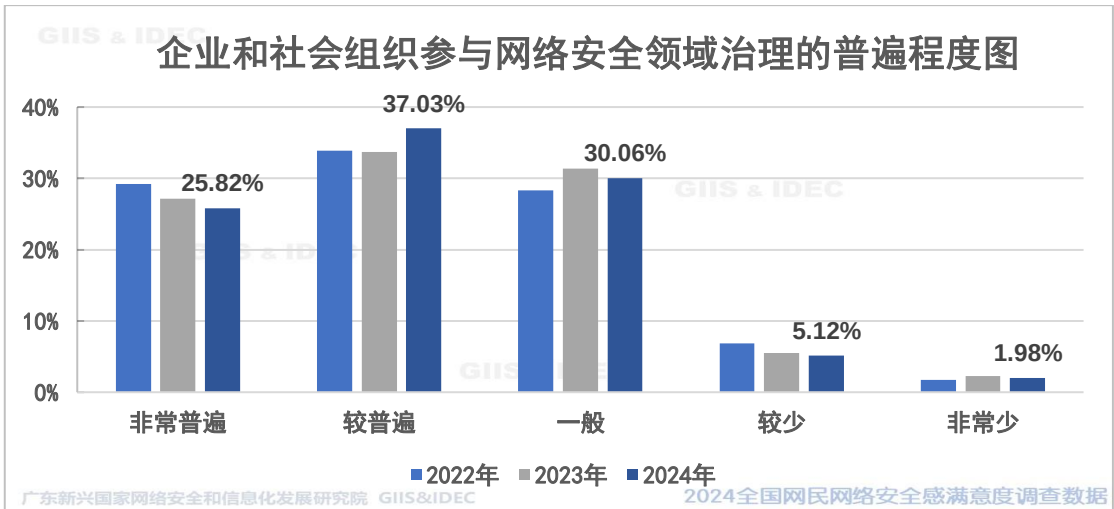


图表 5. 1-22: 提高网民对网络安全法治建设的参与度方式图

（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 15 题：您认为如何能更好地提高公众对网络安全法治建设的参与度和关注度？）

16) 企业与社会组织网络安全治理参与度稳中有升

参与调查的公众网民对我国企业和社会组织参与网络安全领域治理相关活动的看法：将选择“不了解”选项剔除后，25.82%网民认为相关活动开展“非常普遍”，37.03%网民认为相关活动开展“较普遍”，30.06%网民则认为相关活动开展情况“一般”，还有 5.12%网民认为相关活动开展“较少”，1.98%网民认为很少开展。与去年相比，整体参与度保持在一个相对稳定的水平，呈现上升趋势。认为“非常普遍”和“较普遍”的选择率上升了 1.97 个百分点。

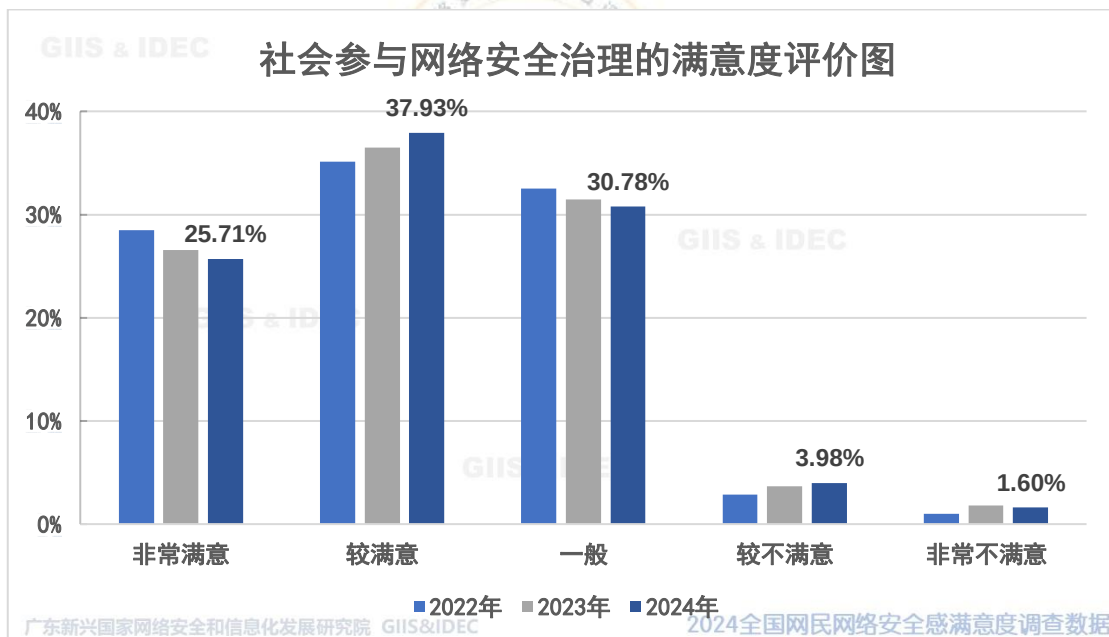


图表 5. 1-23: 企业和社会组织参与网络安全领域治理的普遍程度图

（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 16 题：您认为我国企业和社会组织参与网络安全领域治理相关活动普遍吗？）

17) 社会组织或公民参与网络安全治理的好评上涨

参与调查的公众网民对社会组织或公民参与网络安全治理的满意度评价：把选择不了解选项剔除后，对给出评价意见的各个评价选项占比做了相应调整，其中认为“较满意”的最多（选择率 37.93%），其次是认为“一般”（选择率 30.78%），第三是认为“非常满意”（选择率 25.71%）。数据显示，认为满意的占比共 63.64%，超过六成，总体评价满意度较高。与去年相比，满意度评价稍有上涨，上涨了 0.57 个百分点。虽然网民对社会组织或公民参与网络安全治理的满意度评价总体以正面评价为主，但仍然要不断改进参与形式和力度，增强网民的认可度。



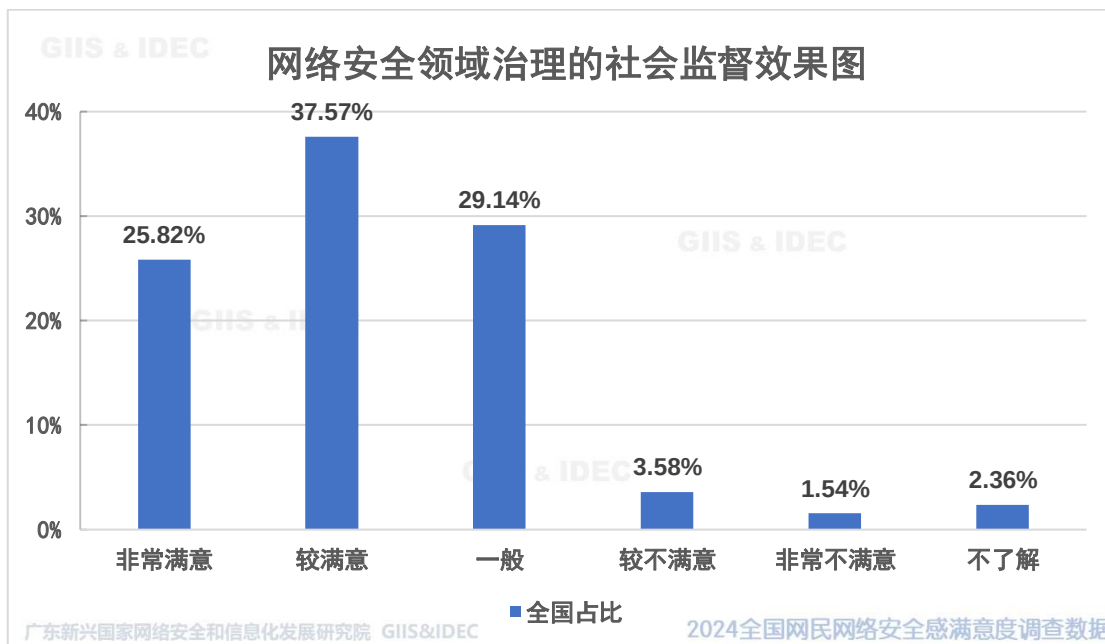
图表 5.1-24: 社会参与网络安全治理的满意度评价图

（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 17 题：您认为我国社会组织或公民参与网络安全领域治理的状况是否令人满意？）

18) 六成公众网民满意当前社会监督成效，但仍存提升空间

有 25.82%的受访者表示“非常满意”，37.57%的人选择“较满意”，满意率达到 63.39%，显示出对当前社会监督效果的积极认可。然而，也有 29.14%的受访者认为效果“一般”，表明这部分人群对于社会监督的成效持中立态度，可能期待更进一步

的改善。有 3.58% 的受访者表示“较不满意”，而 1.54% 的人则直言“非常不满意”，这两个比例虽然不高，但也反映出社会监督在网络安全治理中仍存在不足之处，需要引起相关方面的重视。综上所述，网络安全治理的社会监督效果在整体上得到了多数人的满意，但仍有部分公众持保留意见或不了解情况，说明在未来的工作中，需要继续加强社会监督的力量，提升监督效果，同时加大宣传力度，增强公众的参与感和满意度。



图表 5.1-25：网络安全领域治理的社会监督效果图

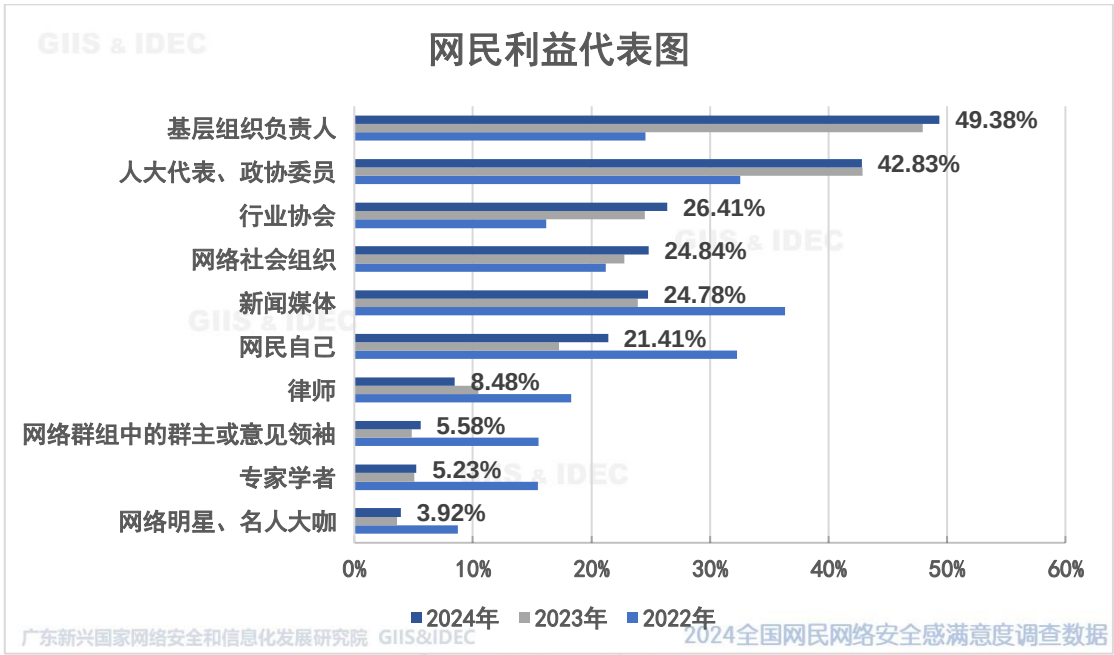
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 18 题：您认为网络安全领域治理的社会监督效果是否令人满意？）

19）人大代表与基层组织负责人引领，多元主体共发声

参与调查的公众网民对谁能够较好地代表网民利益的看法：排第一位的是基层组织负责人（选择率 49.38%），第二位是人大代表、政协委员（选择率 42.83%），第三位是行业协会（选择率 26.41%），第四位是网络组织（选择率 24.84%），新闻媒体、网民自己、律师、网络群组中的群主或意见领袖分别位列五至八位，选择率分别为 24.78%、21.41%、8.48%、5.58%。

和去年相比，网络社会组织的排名上升至第四名，证明公众网民对此的信任度提高。总体而言，人大代表、政协委员及基层组织负责人在代表网民利益发声方面发挥着关键作用，而新闻媒体、网络社会组织、行业协会等多元主体也各有贡献，共同构

成了网民利益表达的多元格局。



图表 5.1-26: 网民利益代表图

（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 19 题：您认为哪些人或组织通常能够较好地代表网民的利益说话？（多选，最多 3 个））

5.2 专题 2：网络诚信建设专题

网络诚信已深刻嵌入网络空间人际交往的每一个维度，成为驱动互联网高质量发展的核心基石。我国持续将网络诚信建设置于网络综合治理体系与网络文明建设的前沿阵地，视为不可或缺的关键环节。近年来，随着技术的飞速进步与治理体系的日益完善，我国对网络失信失范行为的打击力度显著增强，通过跨部门协作、技术赋能与公众参与的深度融合，网络诚信生态展现出前所未有的稳固态势，标准规范与体系构建正以前所未有的速度推进。尽管政府已密集出台一系列法律法规，旨在强化网络平台的自律机制与责任担当，并对网络谣言、自媒体乱象、网络诈骗等顽疾实施精准打击与常态化监管，但面对网络环境的复杂多变，部分违法失信行为仍偶有发生，挑战着健康网络社会秩序的构建。因此，网络诚信建设被赋予了更加紧迫的时代使命，要求我们在技术创新、法律完善、社会共治等多个层面持续发力，不断探索适应新时代网络特点的有效治理路径，确保网络空间成为更加清朗、可信、有序的交流平台。本专题主要从网络诚信态势、诚信认知和行为、诚信问题治理以及诚信素养和文化建设度评设等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨网络诚信建设工作的有效方法。

本专题的问卷样本数量为 143857 份。

（1）网络诚信状况和发展

调查结果显示，公众网民对网络诚信总体状况的满意度显著提升，主要得益于政策法规的完善与执行力度加大，以及多方参与的精准综合治理，网络诚信文化得到弘扬，平台企业加强自律，共同推动网络诚信建设。在互联网行业中，专业服务类网络诚信评价较高，电商、社交和娱乐类处于一般和尚好，中介服务类诚信度较低，互联网行业网络诚信状况还有一定的改善空间。在各类网络问题中，改善程度最大的是网络谣言问题，其次是个人信息滥用问题，各类网络问题的改善情况较为明显，证明公众网民在这些问题的遭遇率上得到了一定程度的控制。

1) 公众网民对网络诚信总体状况的满意度有明显提升

参与调查的公众网民对当下网络诚信状况的满意度评价：总体上平均得分为 7.65，满意率为 73.90%。和去年相比，2024 年的诚信满意度提升了 7.52 个百分点，公众网民的满意度评价平均分也比去年提高了 0.48 个百分点。数据显示，公众网民对当下网络诚信状况的满意度评价提升，主要得益于政策法规的完善与执行力度加大，以及

政府、企业、社会组织与网民等多方参与的精准综合治理。通过网上主题宣传与网下文化宣介，网络诚信文化得到广泛弘扬。平台企业加强自律，主流媒体积极传播诚信价值，共同推动网络诚信建设。同时，网民的诚信认知与网络素养不断提升，守法尊德、守信互信成为社会共识。这些因素共同作用下，网络诚信水平显著提升，公众对网络诚信状况的满意度也随之提高。

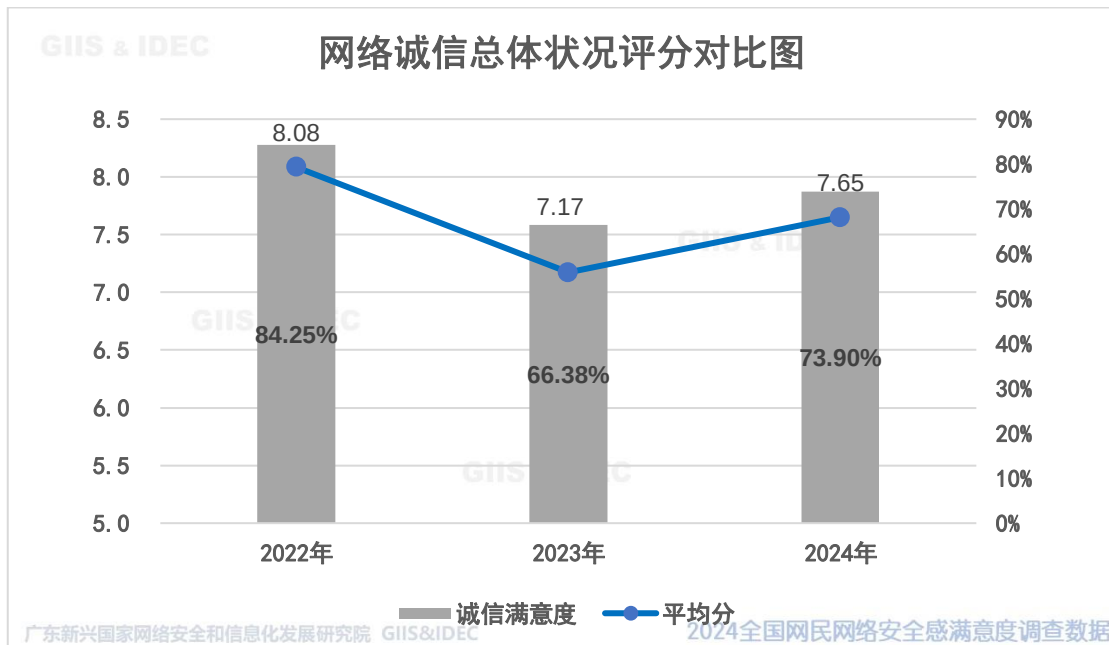


图 5.2-1：网络诚信总体状况评分对比图

（图表数据来源：公众网民版专题2网络诚信建设专题第1题：您对当前网络诚信总体状况的感受如何？（非常不诚信 1-2 分；较不诚信 3-4 分；一般 5-6 分；较诚信 7-8 分；非常诚信 9-10 分））

2）互联网行业网络诚信评价参差

参与调查的公众网民对互联网上各种活跃的行业或平台进行诚信评价，得分最高档主要为专业服务类。第一位交通工具类平台（平均分 7.53）、第二位物流配送平台（7.51）、第三位线上新闻媒体（7.40）、第四位搜索服务（7.39），平均分在 7.4 分左右或以上，好评率分别为 74.14%、73.68%、71.00%和 71.33%，均超过七成；得分中间档次的主要是教育培训、电商、社交娱乐、旅游服务类，电信运营商（7.33）、社交平台（7.30）、教育培训（7.28）、电商平台（7.28）、影视娱乐平台（7.28）、金融服务平台（7.25）、在线旅游服务（7.24）、短视频和直播（7.22）、自媒体平台（7.16）、互联网游戏平台（7.20），得分在 7 分以上，得分较好，好评率 65%以上，排在最低档是中介服务类，平均分为 6.98，好评率 62.18%，与其他行业差距较大。

互联网行业中专业服务类较重视口碑，诚信状况较好，电商、社交和娱乐类，参与者众多有一定的监管，诚信状况处于一般和尚好，中介服务门槛较低，依赖从业个人素质提供服务，诚信度较低。数据显示互联网行业网络诚信状况还有一定的改善空间。

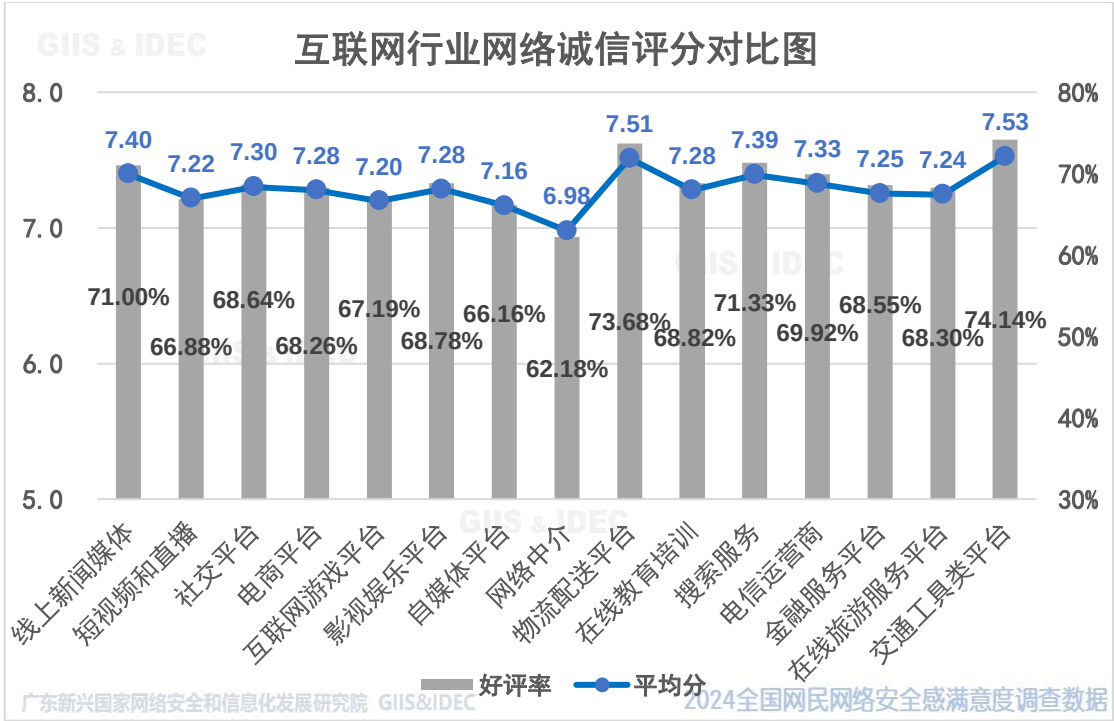


图 5.2-2：互联网行业网络诚信评分对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 2 题：您对当前以下互联网行业或领域的网络诚信状况评分如何？（非常差 1-2 分；较差 3-4 分；一般 5-6 分；较好 7-8 分；非常好 9-10 分））

3）各类网络问题中改善程度最大的是网络谣言

在 2024 年各类网络问题的变化情况中，公众网民就各类网络问题给出了自己的看法：

在个人滥用问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 71.96%，21.71% 公众网民认为没有变化，另外认为此类问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 6.33%。和去年相比，正向评价上升了 0.67 个百分点，负向评价下降了 0.53 个百分点，说明公众网民认为个人信息滥用问题在逐步改善。

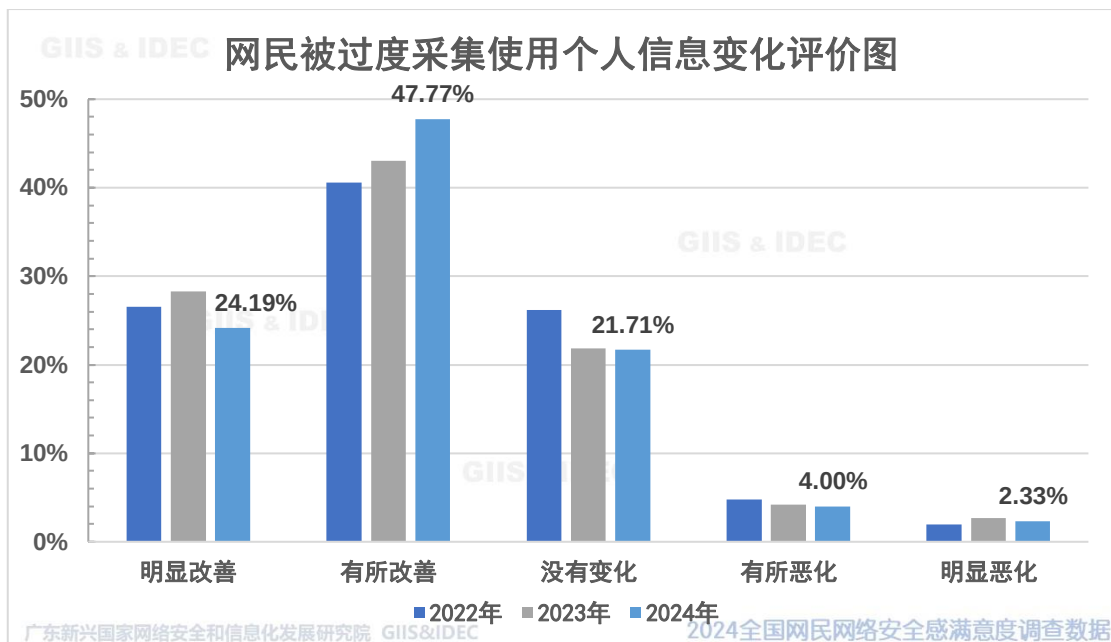


图 5.2-3：网民被过度采集使用个人信息变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为 2024 年以下网络问题有何变化：（个人信息滥用））

在网络谣言问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 69.12%，，20.61% 公众网民认为没有变化，另外认为此类问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 10.27%。和去年相比，正向评价上升了 0.56 个百分点，负向评价也上升了 0.05 个百分点，总体而言还是呈现改善趋势。

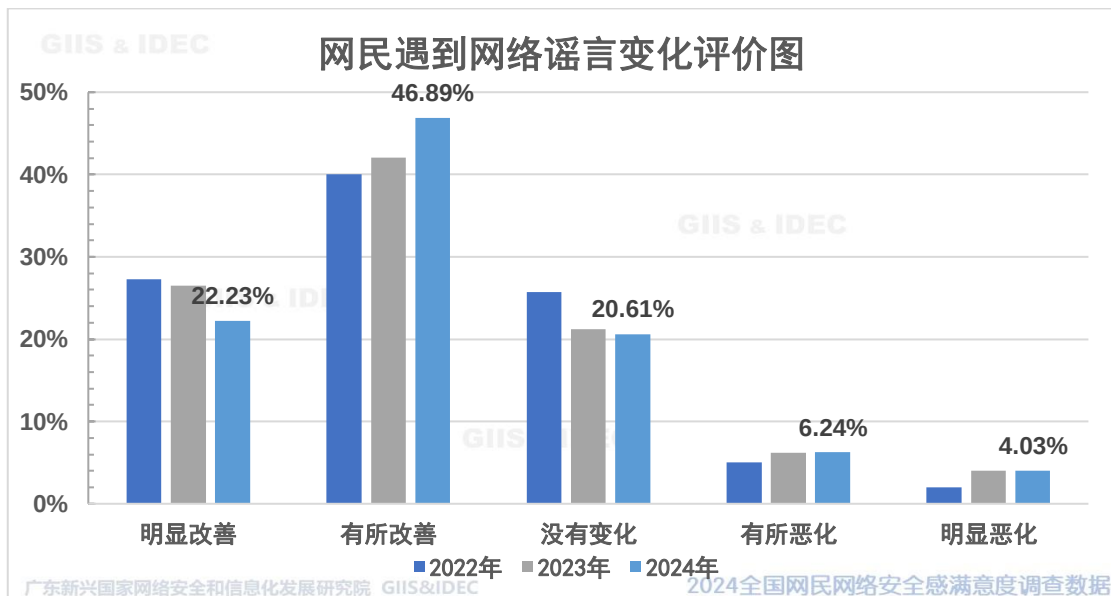


图 5.2-4：网民遇到网络谣言变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为 2024 年以下网络问题有何变化：(网络谣言)）

在网络诈骗问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 72.75%，18.05% 公众网民认为没有变化，另外认为此类问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 9.20%，和去年相比，正向评价上升了 3.18 个百分点，负向评价下降了 1.93 个百分点，改善程度呈现上涨趋势。

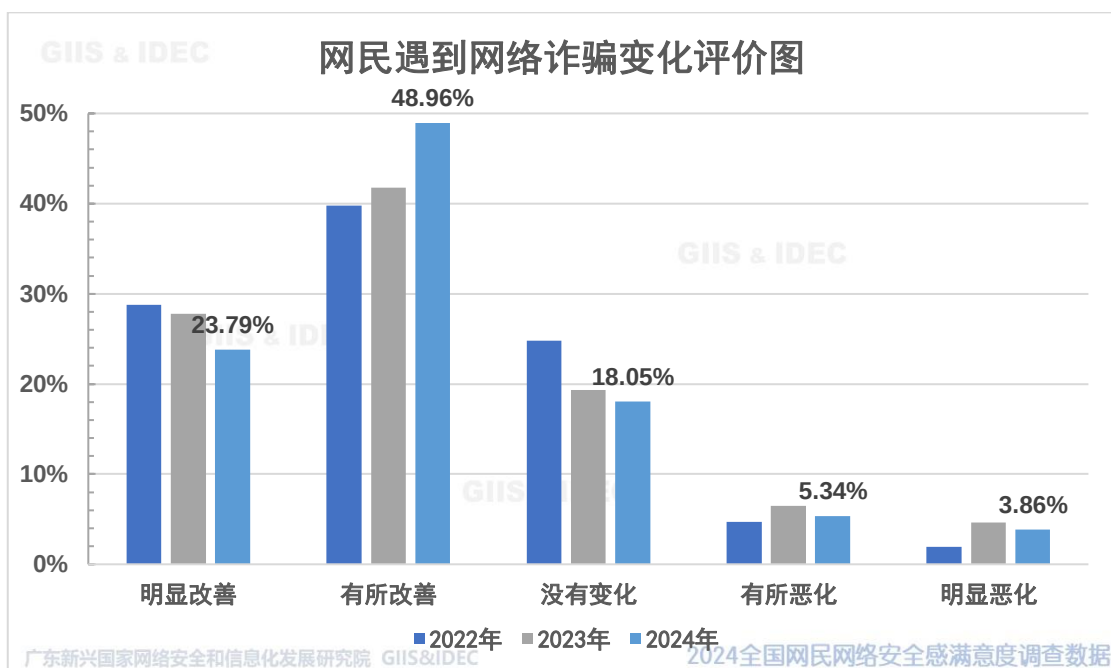


图 5.2-5：网民遇到网络诈骗变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为 2024 年以下网络问题有何变化：(网络诈骗)）

在网络水军问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 63.94%，23.26% 公众网民认为没有变化，另外认为此类问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 12.81%，和去年相比，正向评价上升了 1.77 个百分点，负向评价下降了 0.18 个百分点，说明过去一年网络水军的情况有好转。

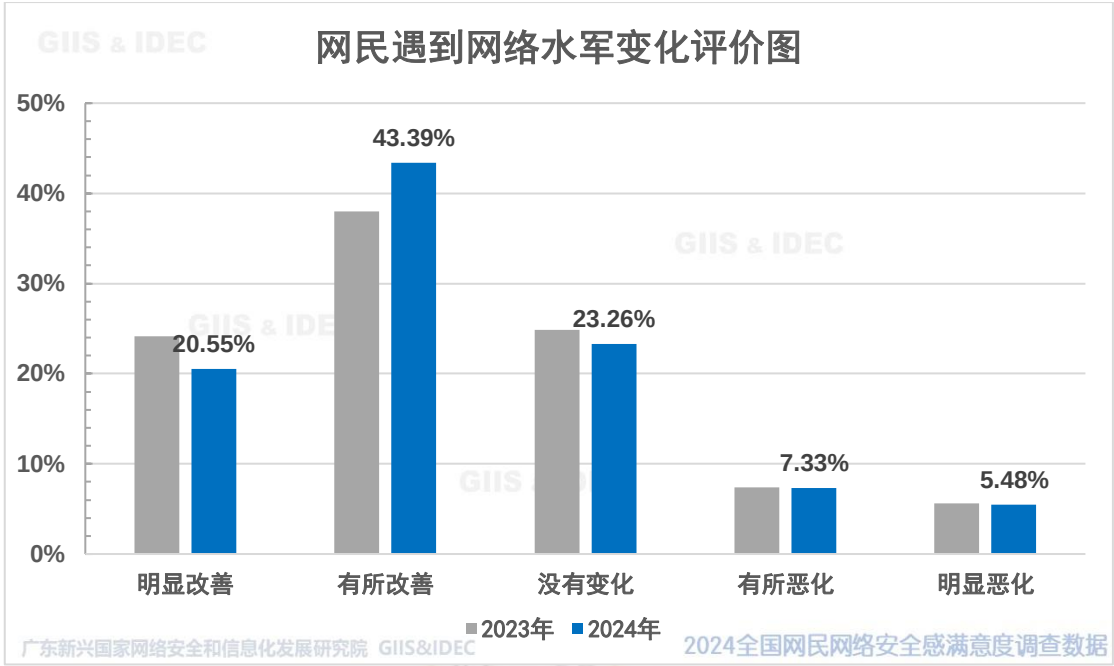


图 5. 2-6：网民遇到网络水军变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为 2024 年以下网络问题有何变化：（网络水军））

在网络暴力信息问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 67.70%，20.95%公众网民认为没有变化，另外认为此类问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 11.35%，和去年相比，正向评价上升了 0.90 个百分点，负向评价下降了 0.30 个百分点，总体上情况有好转。

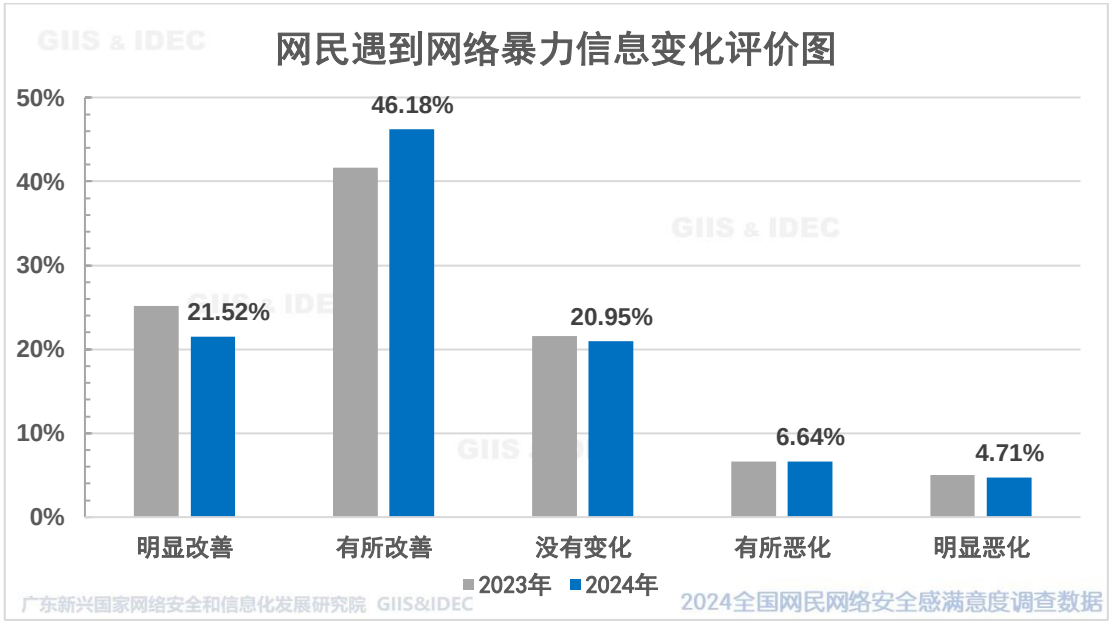
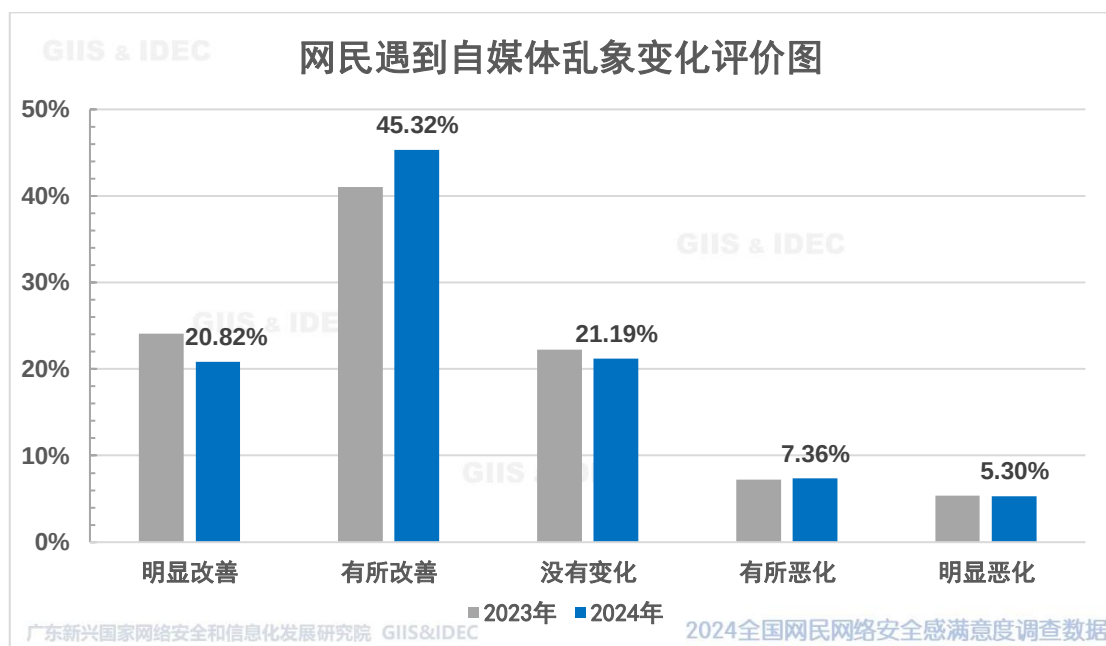


图 5. 2-7：网民遇到网络暴力信息变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为 2024 年以下网络问题有何变化：(网络暴力信息)）

在自媒体乱象问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 66.14%，21.19% 公众网民认为没有变化，另外认为此类问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 12.66%，和去年相比，正向评价上升了 0.99 个百分点，负向评价下降了 0.08 个百分点，可见越来越多公众网民认为自媒体乱象的问题在过去一年得到了改善。



（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为 2024 年以下网络问题有何变化：(自媒体乱象)）

在生成式人工智能等新技术滥用问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 68.97%，20.05% 公众网民认为没有变化，另外认为此类问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 10.98%，和去年相比，正向评价上升了 2.31 个百分点，负向评价下降了 0.25 个百分点，可见越来越多公众网民认为成式人工智能等新技术滥用问题在过去一年得到了改善。

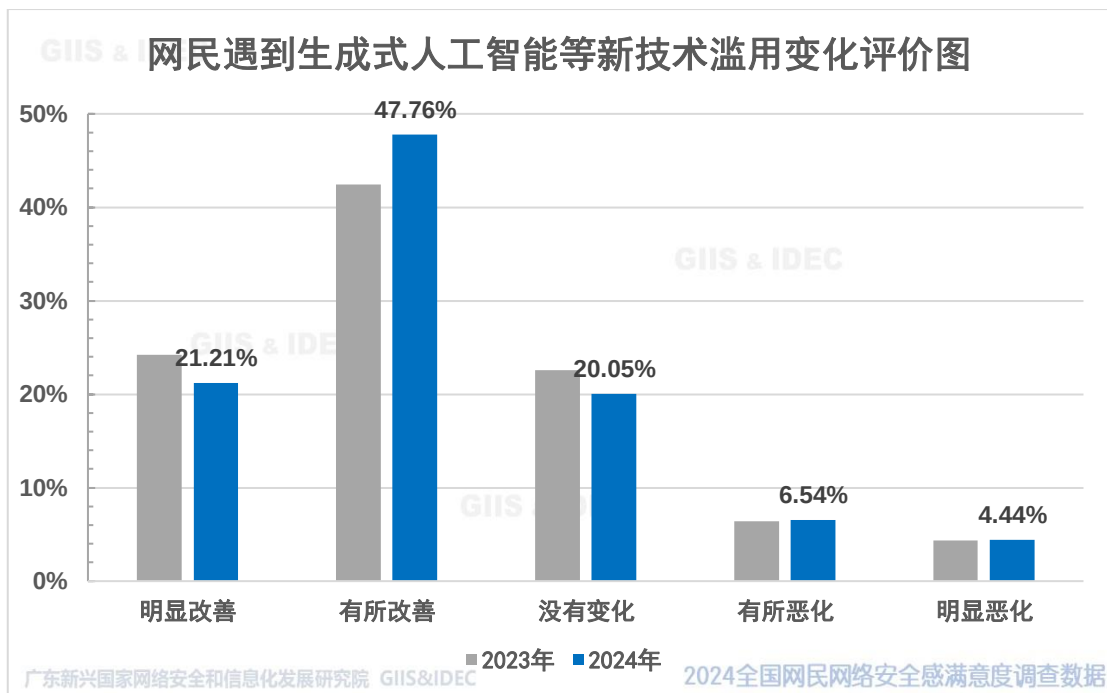


图 5.2-9：网民遇到生成式人工智能等新技术滥用变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为 2024 年以下网络问题有何变化：(生成式人工智能等新技术滥用)）

可以发现，公众网民认为在各类网络问题中改善程度最大的是网络诈骗（72.75%），其次是网络谣言问题（72.15%），个人信息滥用问题（71.96%），说明有关部门在这类网络问题的工作成效显著，被公众网民所认可。同时，各类网络问题的改善情况也较为明显，证明公众网民在这些问题的遭遇率上得到了一定程度的控制。

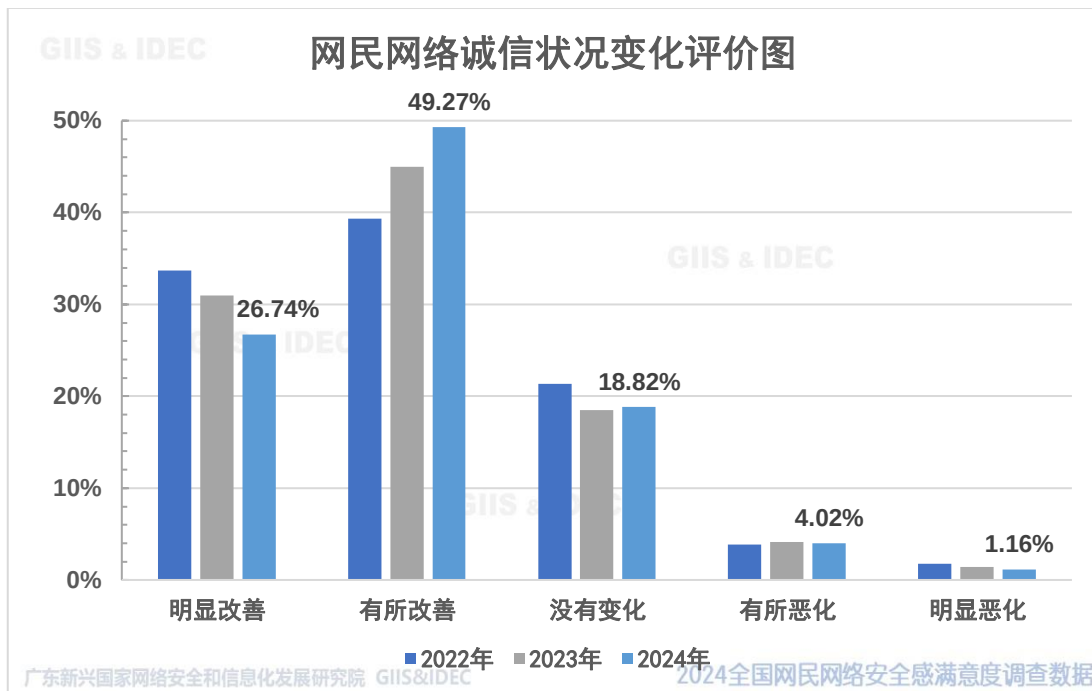
（2）网络诚信认知与行为

2024 年网络诚信整体状况有所改善，超七成半网民感受到明显提升，主要归因于法规完善和整治力度加大。公众网民更加信任政府部门和新闻媒体等官方渠道的信息。网络失信行为遭遇率下降，但社交和电商平台仍是失信重灾区，新闻媒体平台失信行为选择率提升。公众应对网络诚信问题方式多样化，举报意识显著增强，显示出对网络诚信问题的重视和维护自身权益的积极态度。

4）超过七成半的公众网民认为 2024 年网络诚信整体状况有改善

对网络诚信状况变化的感受方面，和去年相比，26.74%的网民认为网络诚信状况有明显改善，49.27%的网民认为网络诚信状况得到了改善，18.82%认为没有变化，

5.18%的网民认为恶化了。数据显示绝大多数（76.01%）的网民认为网络诚信状况有明显提升或较大提升。2023 年，75.98%的网民认为网络诚信状况有改善，与去年相比，2024 年的诚信整体状况有好转。



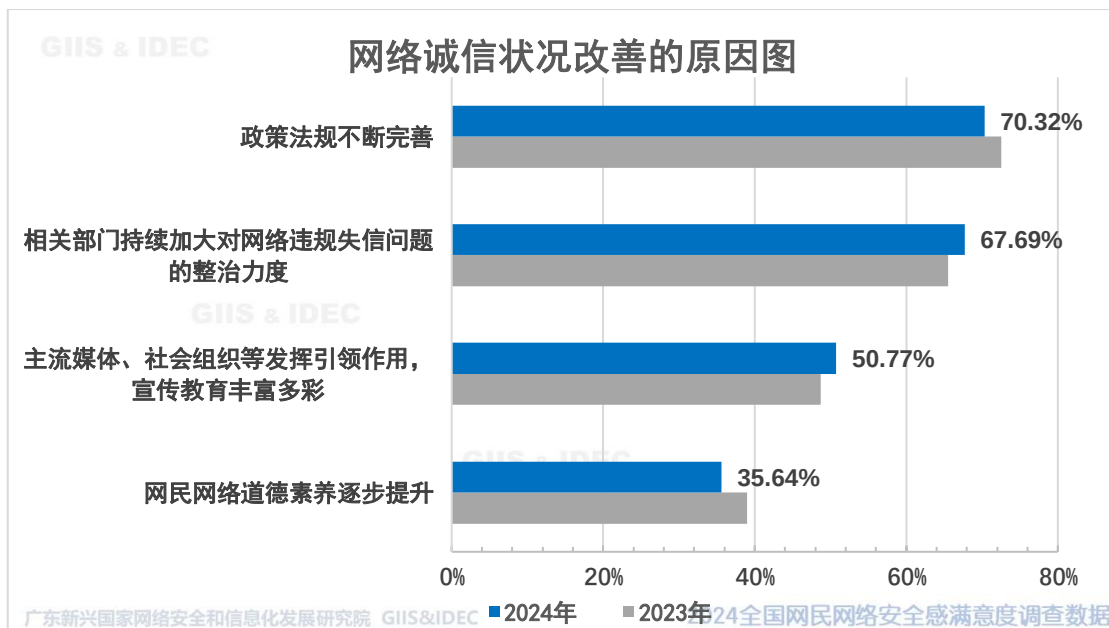
图表 5.2-10：网民网络诚信状况变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 4 题：同 2023 年相比，您认为今年的网络诚信整体状况是否有变化？）

4.1）网络诚信状况改善的原因在于法规完善和整治力度大

认为网络诚信状况得到改善的网民中，对于改善的主要原因，最多网民选择了原因在于政策法规不断完善，选择率 70.32%；其次是相关部门持续加大对网络违规失信问题的整治力度，选择率 67.69%；主流媒体、社会组织等发挥引领作用，宣传教育丰富多彩，选择率 50.77%；最后是网民网络道德素养逐步提升，占比 35.64%。

和去年相比，排名没有发生变化，但从选择率上看，“相关部门持续加大对网络违规失信问题的整治力度”和“主流媒体、社会组织等发挥引领作用，宣传教育丰富多彩”的选择率均比去年有所上涨，说明公众网民认为这两个方面的工作效果逐渐凸显。



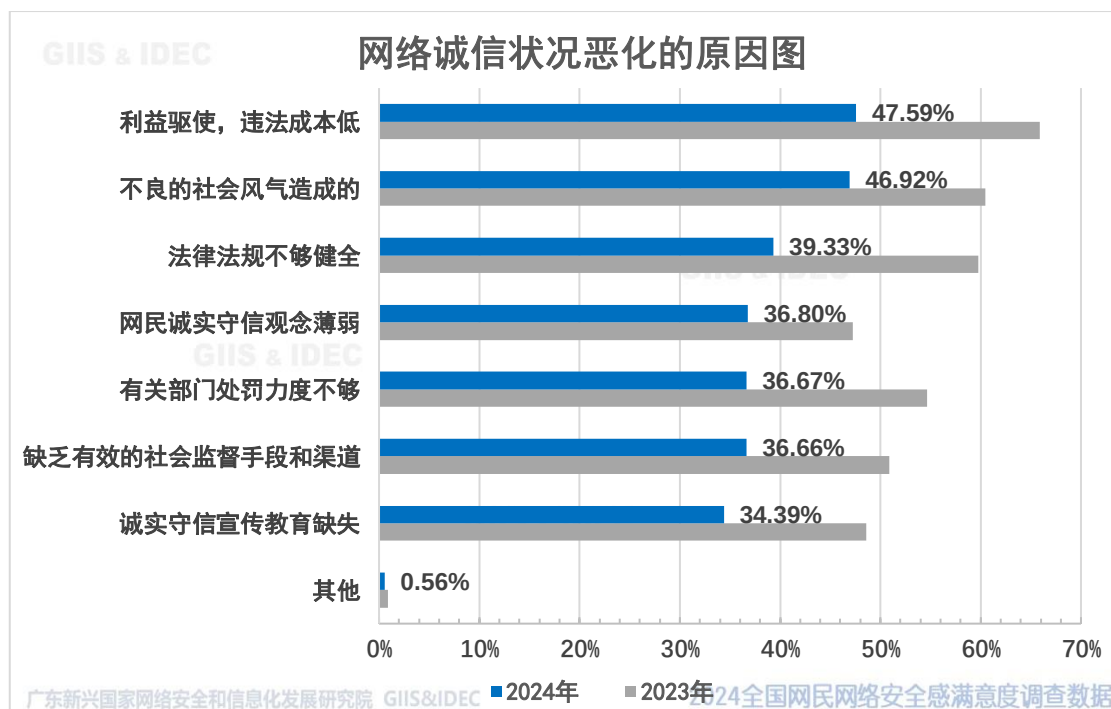
图表 5.2-11：网络诚信状况改善的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 4.1 题：同 2023 年相比，您认为今年的网络诚信整体状况是否有变化？）

4.2）导致网络诚信状况恶化的原因主要为违法成本低和社会风气

而对于网民认为网络诚信状况恶化的原因，最多网民认为与利益驱使，违法成本低有关，选择率 47.59%；其次，46.92%的网民认为是不良的社会风气造成的；39.33%的网民认为原因也有法律法规不够健全；36.80%的网民认为诚实守信教育缺失也会导致网络诚信状况的恶化；36.67%的网民认为有关部门处罚力度不够；36.66%的网民认为缺乏有效的社会监督手段和渠道。此外，还有 34.39%的网民选择了网民诚实守信观念薄弱作为原因之一。

和去年相比，“网民认为诚实守信教育缺失”原因的排名从第六名上升至第四名，说明公众网民对诚信教育的重要性认识逐渐加强，诚信素养的培育对诚信状况发挥着重要作用。



图表 5.2-12：网络诚信状况恶化的原因图

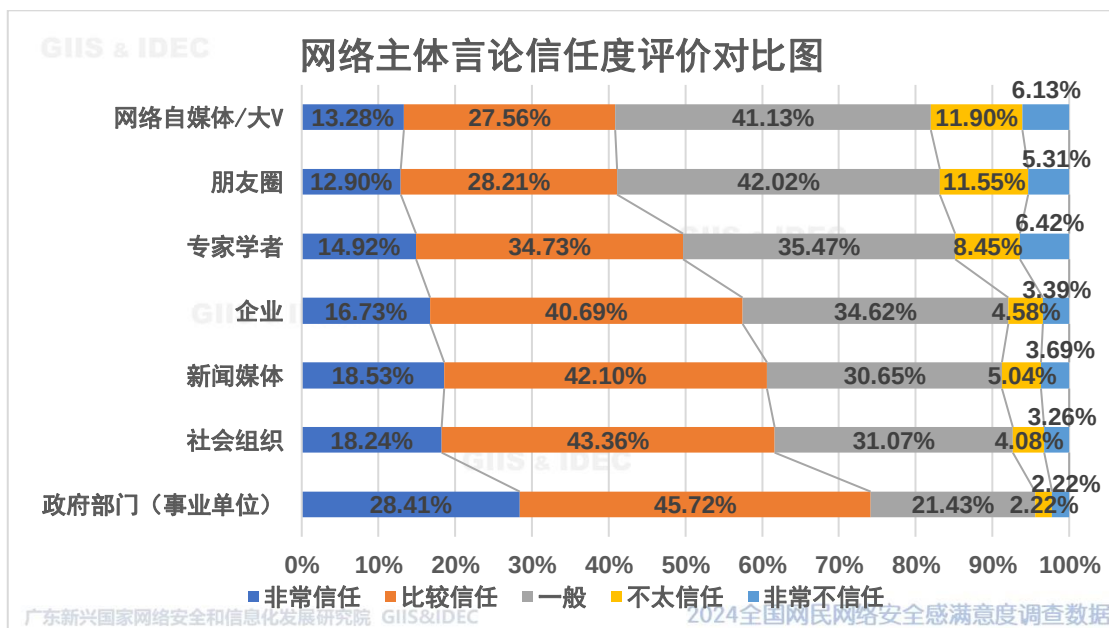
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 4.2 题：同 2023 年相比，您认为今年的网络诚信整体状况是否有变化？）

5）公众网民更加信任官方和主流媒体渠道发布的权威信息

互联网充满各种信息内容，信息发布方基于本身利益和立场发表不同的言论，同一件事情往往有不同的说法，可信度高的一方提供的信息通常容易被别人接受或相信，其言论具有权威性。对互联网信息内容的信任度评价可以了解发布方在网民心目中的认可度、可信任度，以便各方改善自身的公共形象。调查发现公众网民对网络空间舆论各方可信任度评价最高的是政府部门，信任度 74.13%；第二位是社会组织，信任度 61.60%；第三位是新闻媒体，信任度 60.63%；第四位是企业单位，信任度 57.42%；第五位是专家学者言论，信任度 49.65%；第六是朋友圈发布的信息，信任度 41.11%。第七位是网络自媒体、网红、大 V 等，信任度 40.84%。数据显示公众网民更加信任政府部门和新闻媒体等官方和主流媒体渠道发布的权威信息。企事业单位和社会组织有较高的信任度，但作用和地位跟官方渠道有一定的差距。网络自媒体、网红、大 V 等水平参差，言论差别很大，信任度一般。

和去年相比，社会组织的信任度排位上升至第二名，这也许跟近年来社会组织在推动网络诚信建设上的作用发挥有关系，公众网民加强了对有关社会组织的认识和信

任。除此之外，其他发布方的信任度排位没有发生变化。



图表 5.2-13：网络主体言论信任度评价对比图

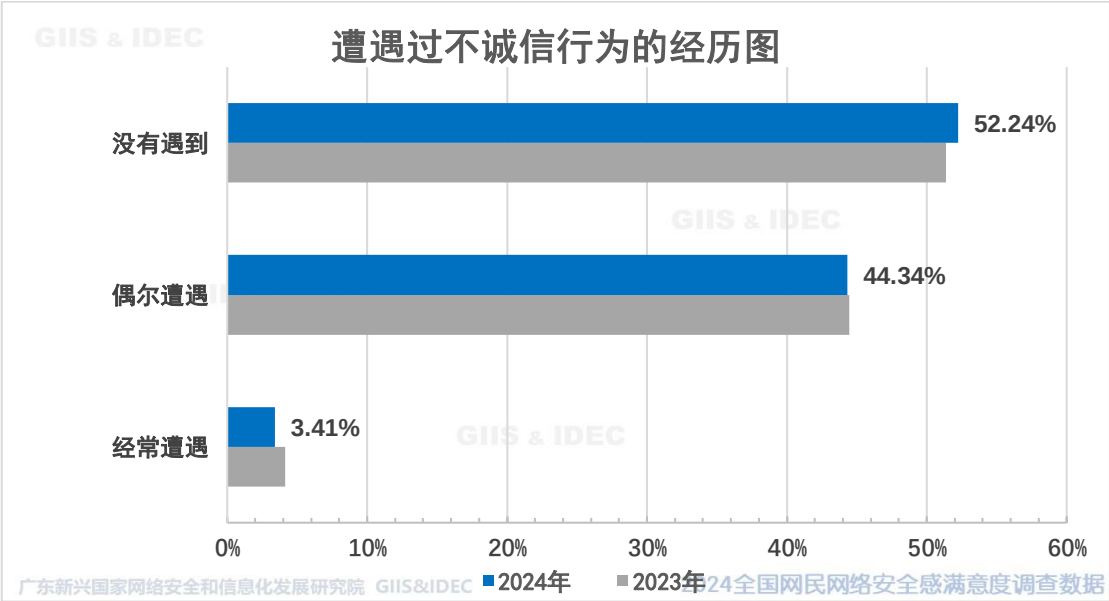
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 5 题：您对以下互联网信息内容的信任度如何？）

6) 网民网络失信行为遭遇率下降，新闻媒体平台出现失信行为的选择率提高，社交和电商平台仍是失信行为的重灾区

参与调查的公众网民遭遇不诚信行为的概率为 47.75%，接近一半；有 52.24% 的网民表示没有遇到过欺骗行为。和去年相比，没有遇到不诚信行为的公众网民选择率上涨，表明了过去一年来网络诚信行为有好转的趋势，但仍有一部分网民曾遭遇过网络失信行为。

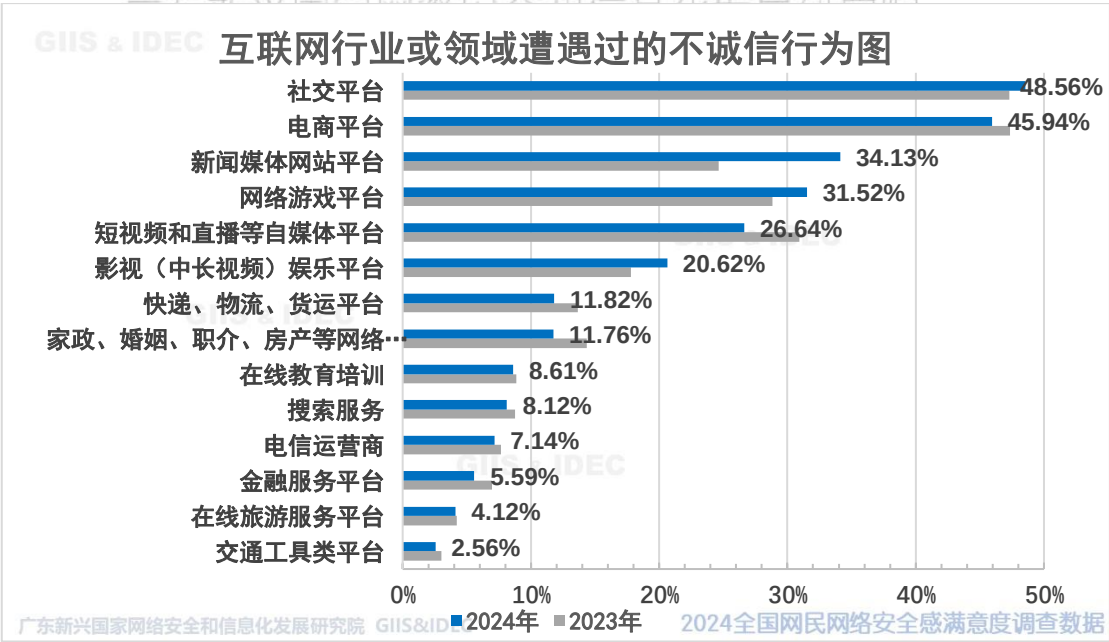
其中，人们最常遭遇不诚信行为的互联网行业或领域是社交平台（48.56%）和电商平台（45.94%）。其次是新闻媒体网站平台，占比 34.13%；网络游戏平台，占比 31.52%；短视频和直播等自媒体平台，占比 26.64%；影视（中长视频）娱乐平台，占比 20.62%；快递、物流、货运平台，占比 11.82%；家政、婚姻、职介、房产等网络中介，占比 11.76%；在线教育培训，占比 8.61%；搜索服务，占比 8.12%；电信运营商，占比 7.14%；金融服务平台，占比 5.59%；在线旅游服务平台，占比 4.12%；交通工具类平台，占比 2.56%。和去年相比，变化最大的是新闻媒体平台的选择率，排位上升至第三名。原因可能在于平台监测不严格，被虚假信息趁虚而入，利用公众网

民对新闻媒体的信任度，发布宣传虚假信息。另外，自媒体平台的选择率和排位下降比较明显，可能是近年来有关部门对自媒体平台的监管成效明显，失信行为减少。



图表 5.2-14：遭遇过不诚信行为的经历图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 6 题：今年您在使用互联网过程中是否亲身遭遇过不诚信行为（虚假宣传、网络谣言、网络诈骗、个人信息泄露等）的经历？）



图表 5.2-15：遭遇过不诚信行为的经历图

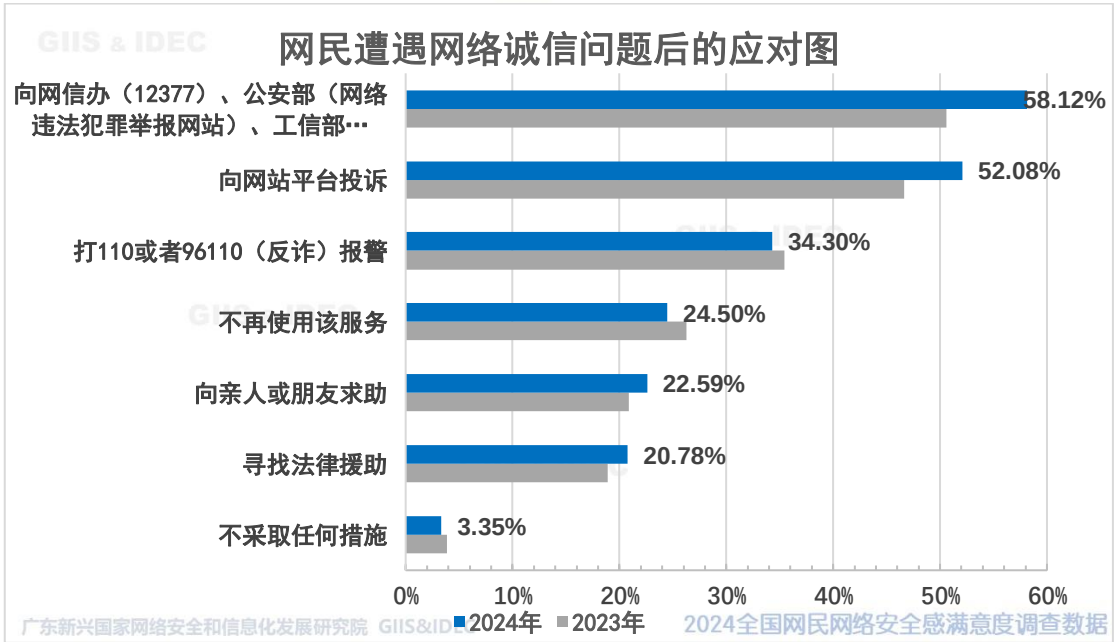
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 6.1 题：今年您在以下

哪些互联网行业或领域遭遇过不诚信行为？（最多可选 5 项）

7) 公众应对网络诚信问题方式多样化，举报意识增强

参与调查的公众网民对遭遇网络失信的应对选择为：第一位是向网信办“12377”举报中心举报（选择率为 58.12%），第二位是向网站平台投诉（选择率为 52.08%），第三位是打 110 或反诈报警（选择率为 34.30%），第四位是不再使用该服务（选择率为 24.50%），第五位是向亲人或朋友求助（选择率为 22.59%），第六位是寻找法律援助（选择率为 20.78%）。数据显示大多数网民对网络失信行为容忍程度低，“不采取任何措施”的选择率仅为 3.35%。数据显示公众网民积极维护自身的合法权益，同时也能显示网民对有关部门打造清明诚信网络空间的信心。

和去年相比，应对措施的选择排位没有发生变化。但向官方举报中心举报和向网站平台投诉的选择率均有较大幅度的上涨。另外，不采取任何措施的选择率下降。可见，公众在遭遇网络诚信问题时，采取的应对措施越来越多样化，并且向主管部门举报的意识显著增强。这反映了公众对于网络诚信问题的重视程度不断提高，以及对于维护自身权益的积极态度。



图表 5.2-16：网民遭遇网络诚信问题后的应对图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 7 题：当您遭遇网络诚信问题，您会怎么办？（多选））

（3）诚信热点问题及治理

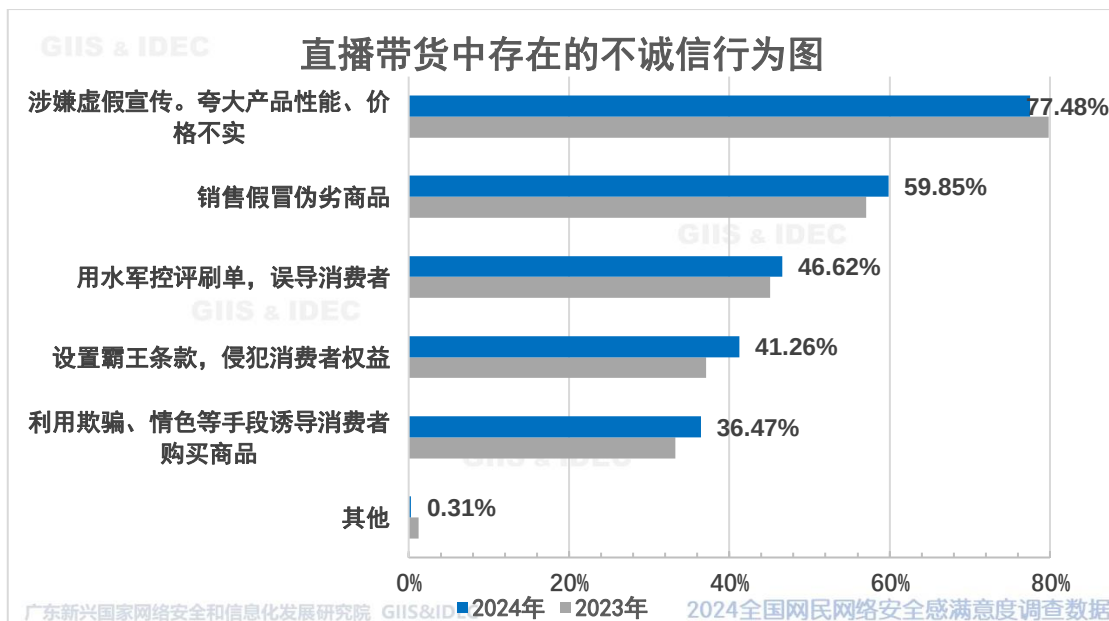
电商直播中虚假宣传和假冒伪劣现象依旧严重，商家过分追求利益和法律政策不健全是主要催生因素。自媒体乱象中恶意炒作与造谣传谣持续突出，公众网民希望提高处罚透明度和公正性。自媒体乱象治理效果获得过半网民满意，但仍需持续发力。超七成公众网民支持网络实名制，但担忧个人隐私和信息安全。社交和自媒体平台是网络谣言的重灾区，网络匿名性与流量经济利益驱动是主要因素。公众网民对官方辟谣效果满意度上涨，但仍需加强辟谣措施。

8）电商直播乱象

8.1）虚假宣传和假冒伪劣现象在电商直播中依旧猖獗

调查显示，在电商直播带货中，最突出的是虚假宣传的现象，有的网民有共同感受，商家常常夸大产品性能，所标的价格与实际不符，选择率为 77.48%。其次是销售假冒伪劣商品，59.85%的网民也认为此类现象存在于直播带货中。第三是用水军控评刷单，误导消费者，选择率为 46.62%；第四是设置霸王条款，侵犯消费者权益，选择率为 41.26%；最后是利用欺骗、情色等手段诱导消费者购买商品，选择率为 36.47%。数据显示，公众网民对直播带货中的失信行为痛点依旧主要是虚假宣传。

和去年相比，排名没有发生变化。除了虚假宣传外，其余乱象的选择率均有所上涨。尽管如此，虚假宣传的选择率仍处于七成半以上。虽然相关部门执法力度在不断加强，但仍时有发生。除此以外，品质保障也同样值得关注，网络直播带货质量“翻车”现象层出不穷，挫伤消费者积极性的问题也不容忽视。虽然各大平台开始出台的规范来解决“主播素质”的问题，但准入机制仍有待落实。



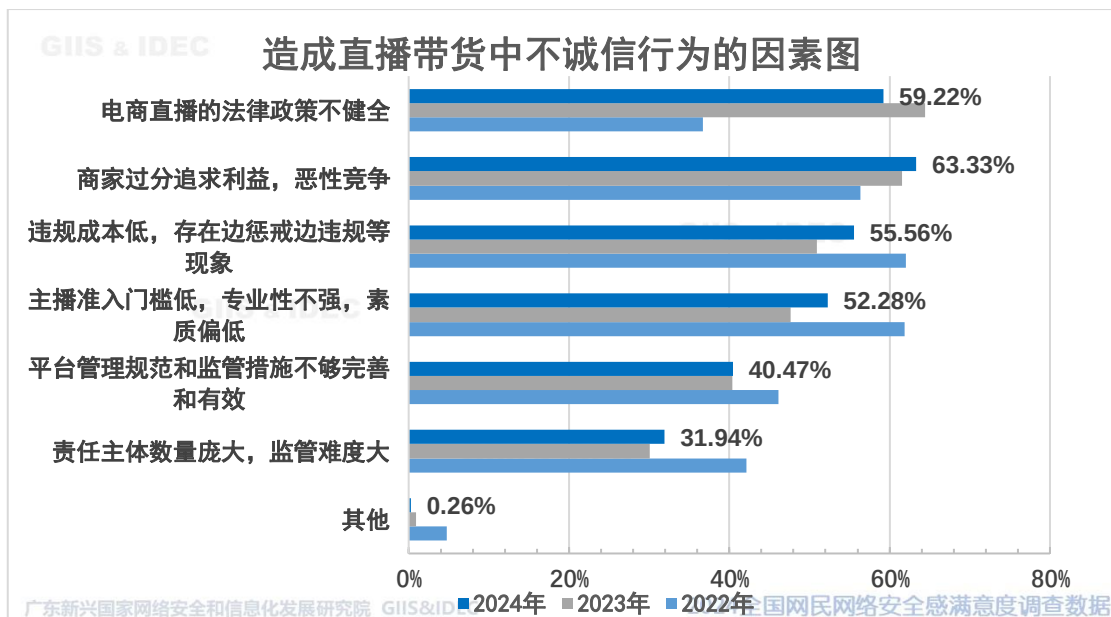
图表 5.2-17：直播带货中存在的失信行为图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 8 题：您认为商家在直播带货中存在哪些不诚信行为？（多选））

8.2）商家过分追求利益和法律政策不健全仍是电商直播不诚信行为的主要催生因素

参与调查的公众网民认为直播带货中造成不诚信行为的原因：排第一位的是商家过分追求利益，恶性竞争，占比 63.33%；第二位是电商直播的法律政策不健全，占比 59.22%；第三位是违规成本低，存在边惩戒边违规等现象，占比 55.56%；第四位是主播准入门槛低，专业性不强，素质偏低，占比 52.28%；第五位是平台管理规范 and 监管措施不够完善和有效，占比 40.47%；最后是责任主体数量庞大，监管难度大，占比 31.94%。数据显示公众网民认为监管惩治力度不够、主播准入门槛低、缺乏行业规范与明确的政策指引是导致这一现象的主要原因，因此减少违法的虚假宣传，需要网络平台、行业协会以及普通民众与有关监督机构发挥各自的作用。

和去年相比，“商家过分追求利益，恶性竞争”的排名上升至第一位，且选择率上涨幅度最大，说明商家之间的竞争日益激烈，为了追求利益，不惜采取不诚信手段。从数据变化来看，虽然部分因素（如主播准入门槛、违规成本）有所下降，但商家过分追求利益和法律政策不健全等问题日益凸显。因此，要有效遏制电商直播不诚信行为，需要从多个方面入手，包括提高主播素质、加大违规成本、规范商家竞争行为以及完善法律政策和监管措施等。



图表 5.2-18：直播带货中存在的失信行为图

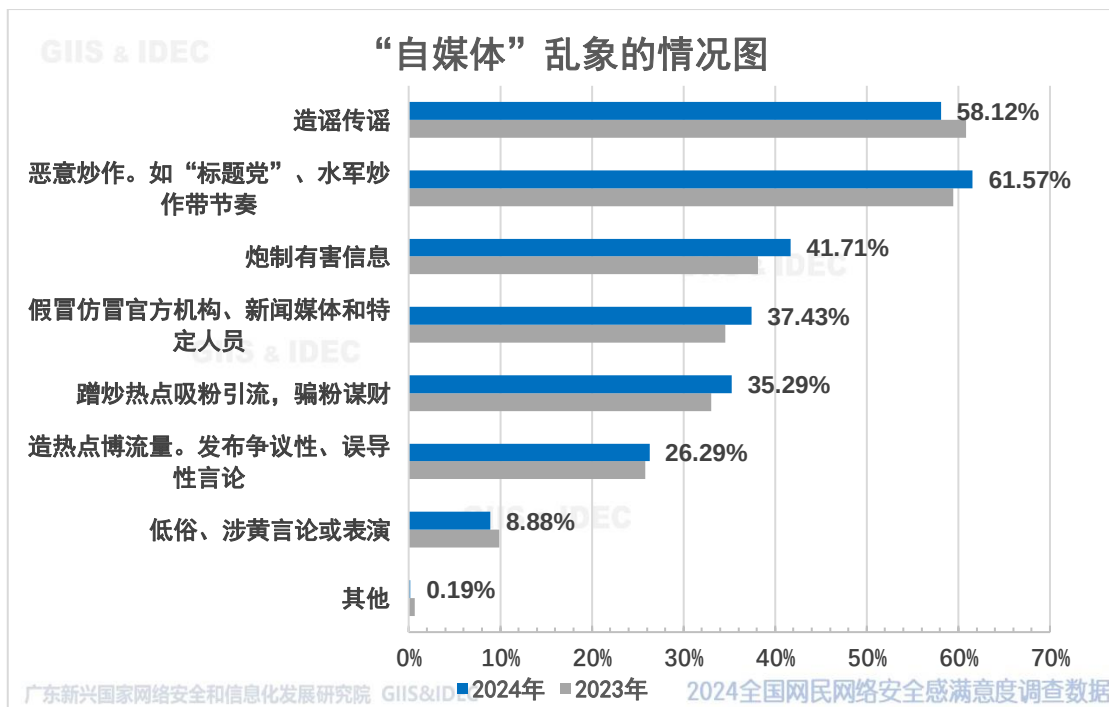
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 9 题：您认为下列哪些因素造成了电商直播的不诚信行为？（多选））

9) 自媒体乱象

9.1) 自媒体乱象中恶意炒作与造谣传谣持续突出

参与调查的公众网民认为“自媒体”乱象中比较严重的行为：排第一的是恶意炒作，如“标题党”、水军炒作带节奏，选择率 61.57%；排第二的是造谣传谣，选择率 58.12%；排第三的是炮制有害信息，选择率 41.71%；排第四的是假冒仿冒官方机构、新闻媒体和特定人员，选择率 37.43%；排第五的是蹭炒热点吸粉引流，骗粉谋财，选择率 35.29%；排第六的是造热点博流量发布争议性、误导性言论，选择率 26.29%；最后是低俗、涉黄言论或表演，选择率 8.88%。数据显示，最常见的情况是恶意炒作和造谣传谣。

和去年相比，恶意炒作的选择率上升至第一名。表明恶意炒作行为在自媒体中依然十分普遍，且略有增长趋势。自媒体乱象中，恶意炒作与造谣传谣持续突出，且多项乱象（如假冒仿冒、炮制有害信息、蹭炒热点）呈增长趋势。这些乱象不仅损害了公众的利益，也破坏了自媒体行业的健康发展。因此，相关部门应进一步加强监管，打击自媒体乱象，维护良好的网络环境。

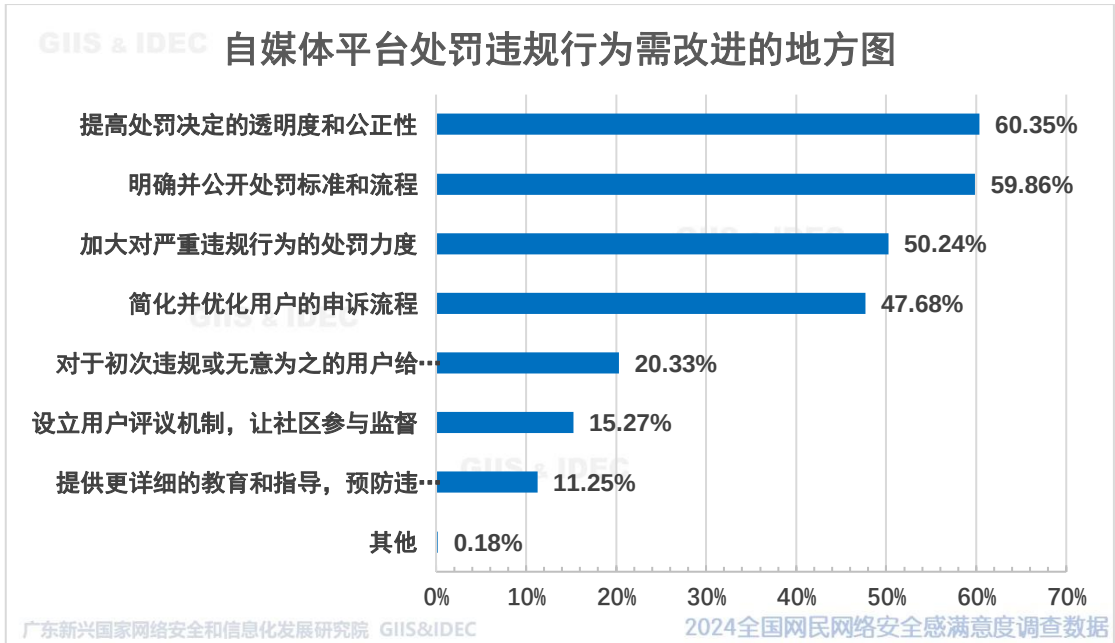


图表 5.2-19：“自媒体”乱象的情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 10 题：您认为以下哪些“自媒体”乱象比较严重？（多选，最多 4 项））

9.2）公众网民对于自媒体平台在处罚用户违规行为时的改进建议主要集中在提高处罚的透明度、公正性和优化用户体验方面

参与调查的公众网民关于值得改进的地方给出了自己的看法：第一是提高处罚决定的透明度和公正性（60.35%），第二是明确并公开处罚标准和流程（59.86%）；第三是加大对严重违规行为的处罚力度（50.24%）；第四是简化并优化用户的申诉流程（47.68%）；第五是对于初次违规或无意为之的用户给予更宽容的处罚（20.33%）；第六是设立用户评议机制，让社区参与监督（15.27%）；最后是提供更详细的教育和指导，预防违规行为（11.25%）。从数据中可以看出，公众网民对于自媒体平台在处罚用户违规行为时的改进建议主要集中在提高处罚的透明度、公正性和优化用户体验方面。其中，简化并优化申诉流程、加大对严重违规行为的处罚力度、明确并公开处罚标准和流程以及提高处罚决定的透明度和公正性等方面得到了较高的支持率。因此，自媒体平台在改进处罚机制时，应重点考虑这些方面的优化，以提升用户的满意度和平台的整体形象。同时，也可以通过提供更详细的教育和指导以及设立用户评议机制等方式，进一步预防违规行为的发生，营造更加健康、有序的网络环境。



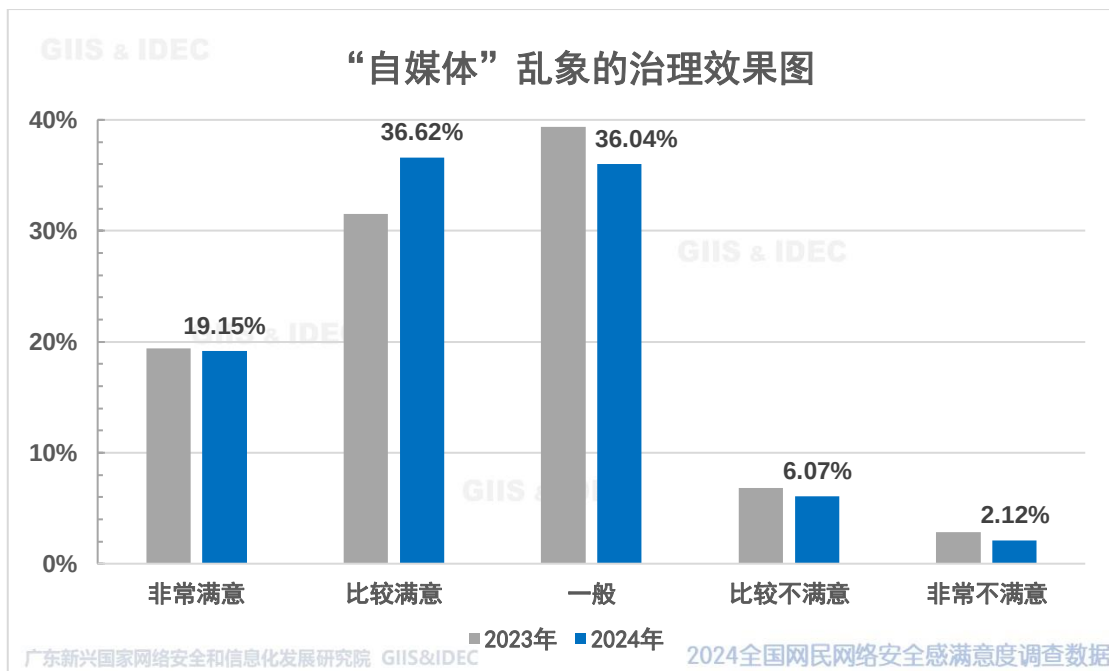
图表 5.2-20：自媒体平台处罚违规行为需改进的地方图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 11 题：您认为自媒体平台在处罚用户的违规行为时，有哪些可以改进的地方？（多选，最多 4 项））

9.3）公众网民对自媒体乱象治理效果的满意度提升

关于“自媒体”乱象的治理效果，有 19.15%的网民表示非常满意，36.62%的网民表示比较满意，36.04%的网民表示治理效果一般，6.07%的网民对治理效果表示比较不满意，2.12%的网民则表示非常不满意。数据结果显示，对于“自媒体”乱象的整治效果，有超过一半的网民（55.77%）表示满意，仍有近半数的网民认为整治效果仍需持续发力。

和去年相比，表示满意的公众网民比例明显上涨，说明近一年来在有关部大力整治和官方平台的自律下，自媒体乱象的治理效果显著，公众网民看到了成效，清朗的自媒体空间指日可待。



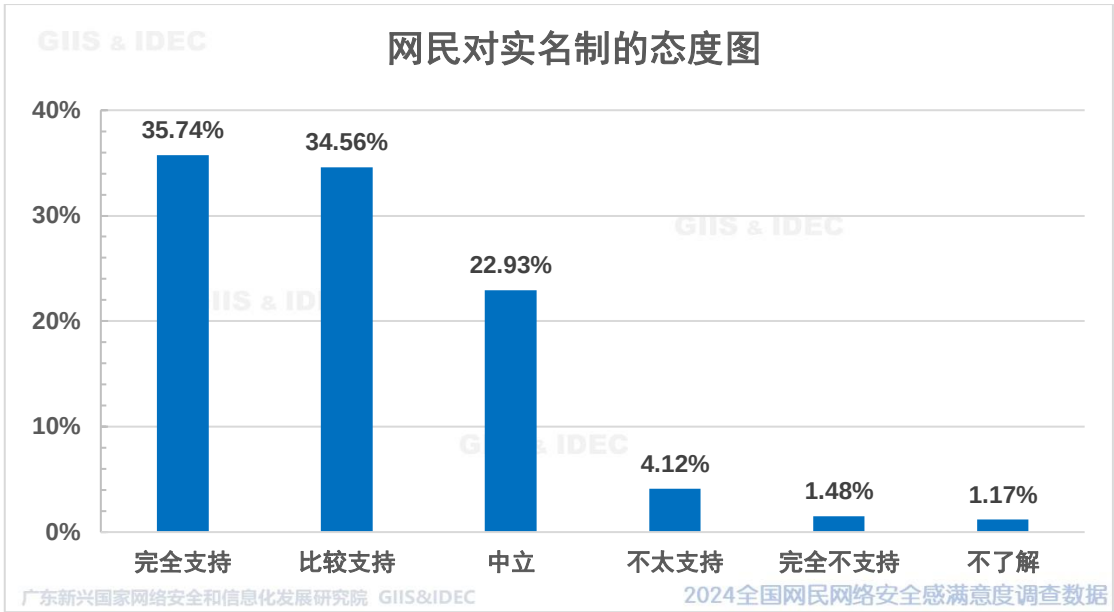
图表 5.2-21：“自媒体”乱象的治理效果图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 12 题：您对目前大力整治“自媒体”乱象的效果满意吗？）

10）网络实名制问题

10.1）超过七成公众网民支持将网络实名制作为建设网络诚信环境的一种方式

参与调查的公众网民中，有 70.30%对于网络实名制作为建设网络诚信环境的一种方式持有支持态度，22.93%公众网民表示中立，5.60%公众网民表示不支持，1.17%公众网民则不了解。从数据可知，超过七成公众网民支持将网络实名制作为建设网络诚信环境的一种方式，显示出公众对网络诚信建设的积极态度和期望。中立、反对和不了解的受访者占比较小，但他们的声音和关切也应被重视，以便在实施网络实名制时能够综合考虑各方利益，确保其既能有效促进网络诚信，又能保护个人隐私和权益。

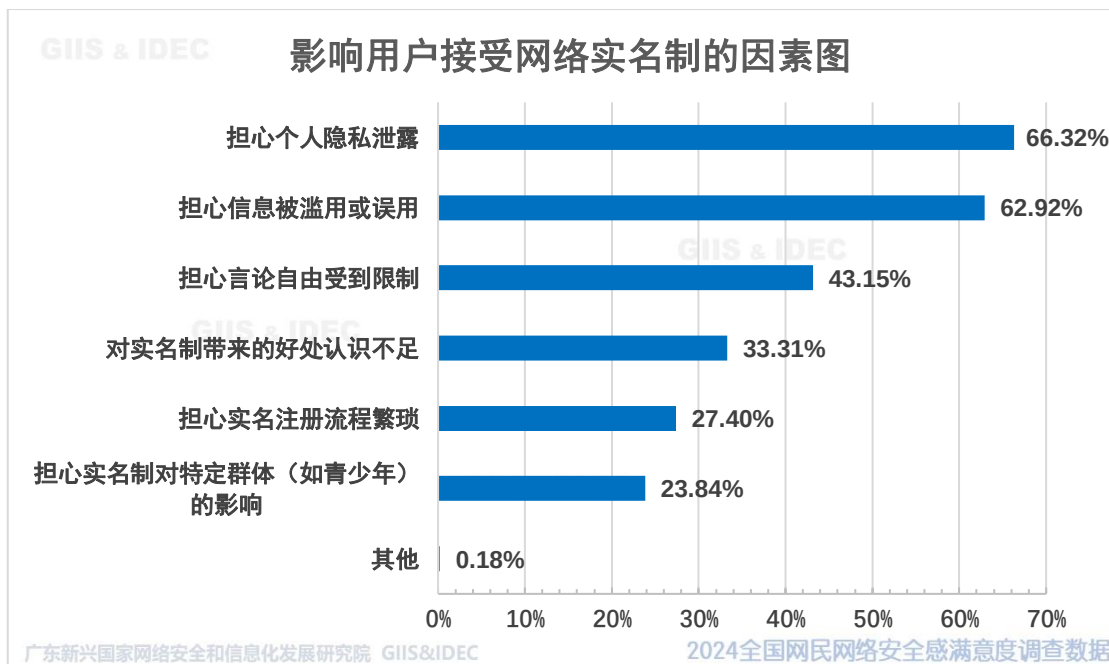


图表 5. 2-22：网民对实名制的态度图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 13 题：您是否支持网络实名制作为建设网络诚信环境的一种方式？）

10.2）公众网民对网络实名制接受度的主要担忧集中在个人隐私和信息安全的保护上

根据调查结果显示，“担心个人隐私泄露”（66.32%）和“担心信息被滥用或误用”（62.92%）是两个最为突出的因素。其次是“担心言论自由受到限制”（43.15%），第三是“对实名制带来的好处认识不足”（33.31%），第四是“担心实名注册流程繁琐”（27.40%），最后是“担心实名制对特定群体（如青少年）的影响”（23.84%）。综上所述，公众网民对网络实名制接受度的主要担忧集中在个人隐私和信息安全的保护上，同时言论自由、注册流程的便捷性以及实名制好处的认知也是影响接受意愿的重要因素。在制定和推广网络实名制政策时，应充分考虑并解决这些关键担忧，以增强用户的信任度和接受度。



图表 5.2-23：影响用户接受网络实名制的因素图

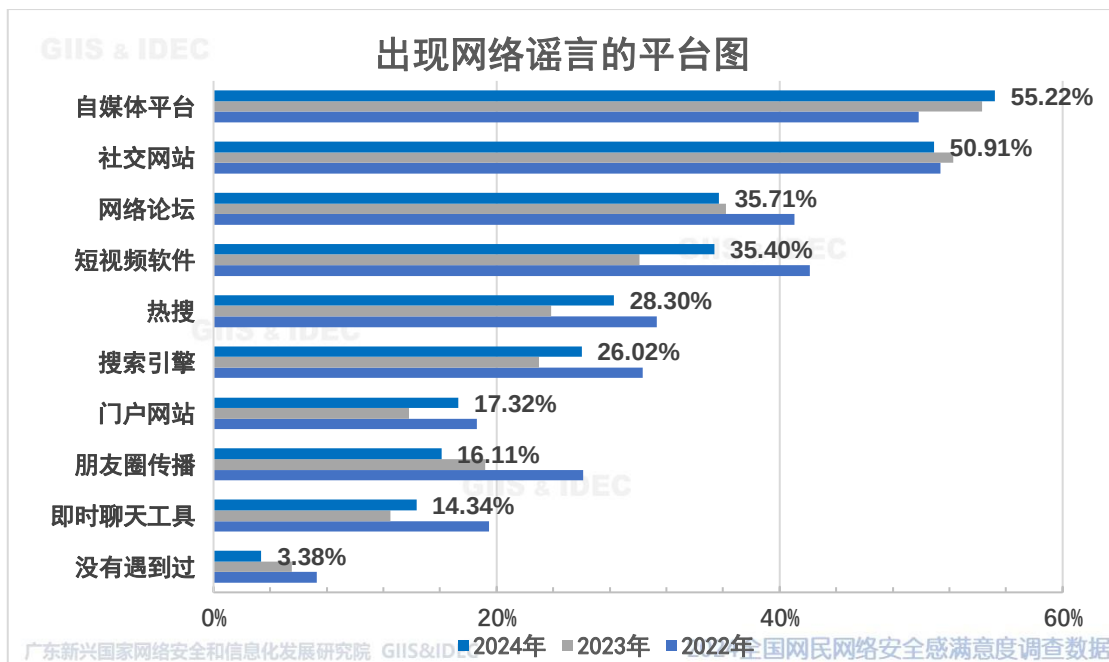
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 14 题：您认为哪些因素会影响用户接受网络实名制的意愿？（多选））

11) 网络谣言问题

11.1) 社交和自媒体平台依旧是网络谣言的重灾区

参与调查的公众网民认为最容易出现网络谣言的平台是自媒体平台（出现率为 55.22%），第二位是社交网站（出现率为 50.91%），第三位是网络论坛（出现率为 35.71%），第四位是短视频软件（出现率为 35.40%），第五位是热搜（出现率为 28.30%），第六位是搜索引擎（出现率为 26.02%），第七位是门户网站（出现率为 17.32%），第八位是朋友圈传播（出现率为 16.11%），第九位是限时聊天工具（出现率为 14.34%）。另外，有 3.38% 的网民没有遇到过网络谣言。从数据中可以发现，流量带来的经济利益诱惑下，出位的言论会获得更多的关注，社交和自媒体平台往往是网络谣言的重灾区，这两个平台的用户量也是最为庞大。

和去年相比，各个选项的排名基本保持稳定。从选择率上看，短视频软件上涨了 5.3 个百分点，原因可能在于近一年来微短剧产业的蓬勃发展，导致了短视频软件的用户活跃度大大提升，成为网络谣言增多的原因之一。



图表 5.2-24：出现网络谣言的平台图

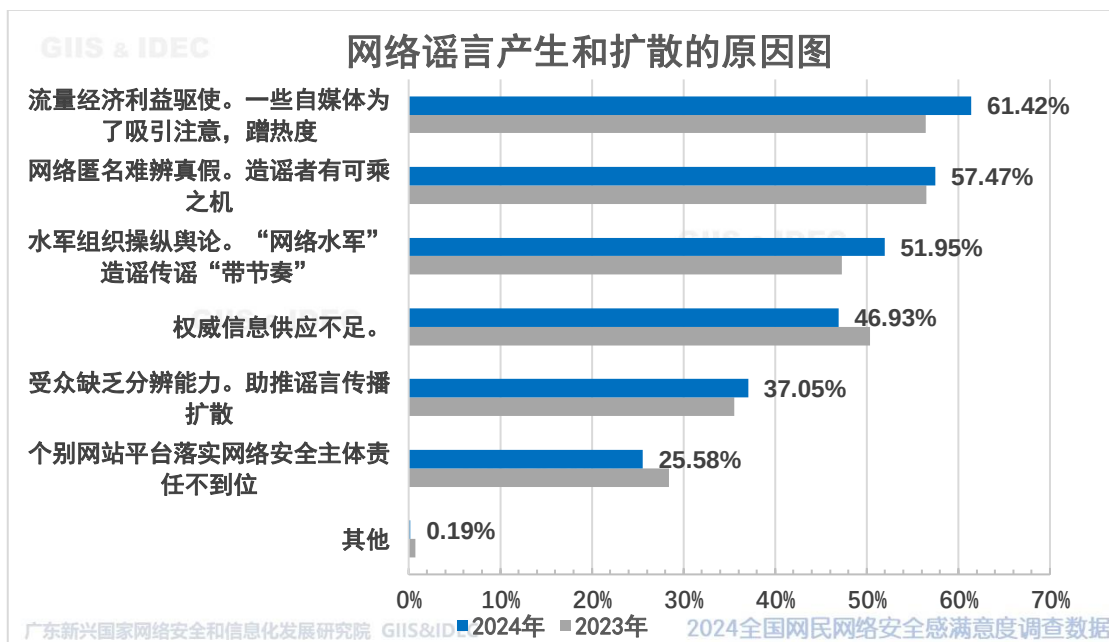
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 15 题：您看到过的网络谣言通常来自于什么平台？（多选））

11.2）网络匿名性与流量经济利益驱动是网络谣言的产生与扩散的主要因素

对于网络谣言产生和扩散的原因：排第一的是流量经济利益驱使，一些自媒体为了吸引注意，蹭热度，选择率 61.42%；第二是网络匿名，难辨真假，使得造谣者有可乘之机，选择率 57.47%；第三是水军组织操纵舆论，“网络水军”造谣传谣“带节奏”，选择率 51.95%；第四是权威信息供应不足，选择率 46.93%；第五是受众缺乏分辨能力，助推谣言传播扩散，选择率 37.05%；第六是个别网站平台落实网络安全主体责任不到位，选择率 25.58%。从数据中可以发现，网民们认为网络谣言产生和扩散的原因主要集中在流量经济的利益驱使和网络平台的匿名性。

和去年相比，网络匿名难辨真假与流量经济利益驱使这两大因素在两年中均占据了非常高的比例，且 2024 年相较于 2023 年有所上升。网络匿名性为造谣者提供了可乘之机，使得谣言易于产生且难以追溯源头。同时，流量经济利益的驱使使得一些自媒体为了吸引注意力和热度，不惜制造或传播谣言。这两点共同构成了网络谣言扩散的重要动力。综上所述，网络谣言的产生与扩散是多方面因素共同作用的结果。其中，网络匿名性与流量经济利益驱动持续凸显，成为推动谣言扩散的主要动力。同时，权威信息供应不足、受众分辨能力不足、水军组织操纵舆论以及个别网站平台责任落实

不到位等问题也不容忽视。为了有效遏制网络谣言的扩散，需要多方面共同努力，包括加强网络监管、提升公众媒介素养、强化平台责任落实以及完善权威信息发布机制等。



图表 5.2-25：网络谣言产生和扩散的原因图

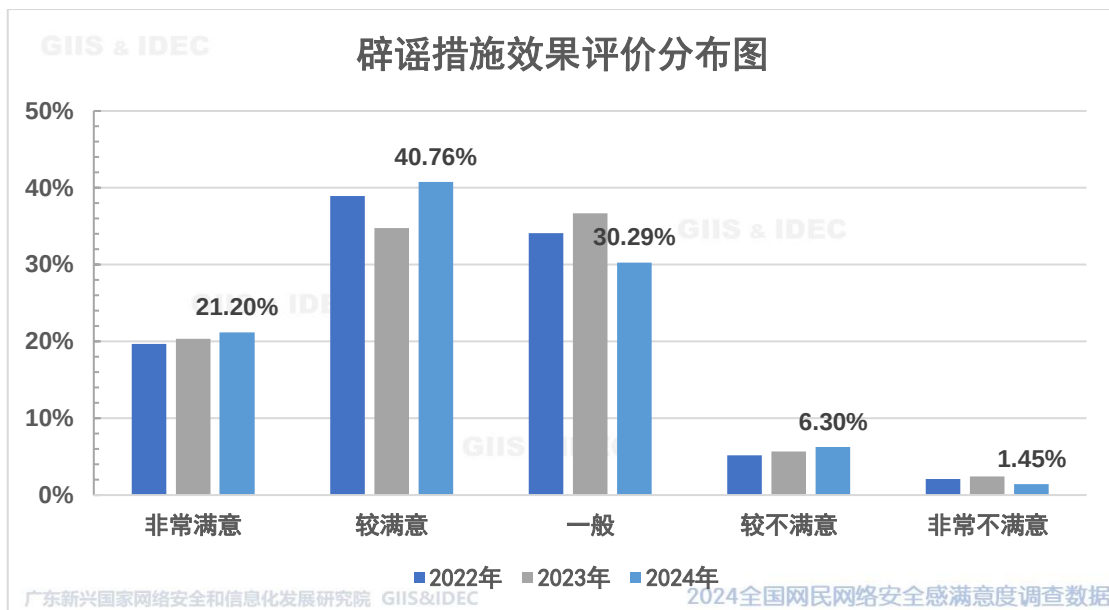
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 15.1 题：您看到过的网络谣言通常来自于什么平台？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

11.3）公众网民对官方辟谣效果的满意度上涨

参与调查的公众网民对于官方辟谣效果的看法：21.20%的网民对辟谣效果表示非常满意，40.76%的网民对辟谣效果表示较满意，30.29%的网民对辟谣效果表示一般，剩余的 6.30%网民则对辟谣效果表示较不满意，非常不满意的网民占比 1.45%。数据显示，有 61.96%的网民对官方辟谣的效果表示满意，占比超过六成。

和去年相比，公众网民的满意度上涨了 6.81 个百分点，但仍有将近四成的网民认为当前的官方辟谣措施没有起到非常明显的效果，网络谣言仍在持续蔓延，危害网络生态和降低网民的网络安全感。



图表 5.2-26：辟谣措施效果评价分布图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 15.2 题：您对目前官方加强辟谣措施的效果满意吗？）

（4）诚信文化素养和文化建设

网络上的社会事件中，公众对姜萍事件看法多样，多认为网络热议易生谣言。网络舆论对社会事件影响复杂，既推动问题解决，又存在虚假信息和网络暴力。网民整体网络诚信自律情况有所提升，但仍需加强诚信文化素养。行业主管部门和网站平台在网络诚信建设中起主导作用，广大网民参与度提升，正能量网络名人和社会组织作用待增强。未来需继续加强监管治理，提升网民自律，发挥各主体作用，促进网络诚信健康发展。

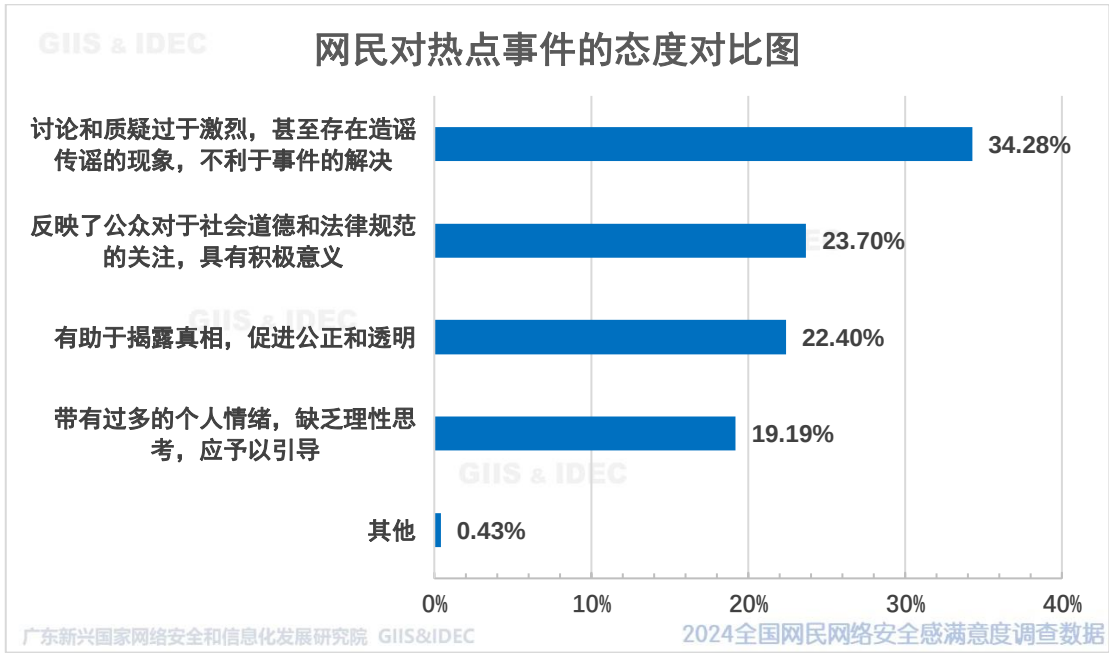
12）网络社会事件的热议

12.1）公众网民对姜萍事件谈论的看法不一

参与调查的公众网民中，对于姜萍事件看法不一。最多人认为“讨论和质疑过于激烈，甚至存在造谣传谣的现象，不利于事件的解决”，23.70%的公众网民认为具有积极意义（“反映了公众对于社会道德和法律规范的关注，具有积极意义”），其次是认为“有助于揭露真相，促进公正和透明”（选择率 22.40%），最后是认为“带有过多的个人情绪，缺乏理性思考，应予以引导”（选择率 19.19%）。

综上所述，公众网民对姜萍事件谈论的看法多样，最多人认为容易产生网络谣

言，扰乱网络社会秩序。



图表 5.2-27：网民对热点事件的态度对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16 题：近来发生了多起涉及诚信的事件并引起网络热议，如“姜萍事件”（17 岁中专在读女生姜萍以排名第 12 位的预赛成绩“爆冷”闯入阿里举办的全球数学竞赛决赛引发质疑）是其中之一。你如何看待网民在这类事件中的讨论和质疑？）

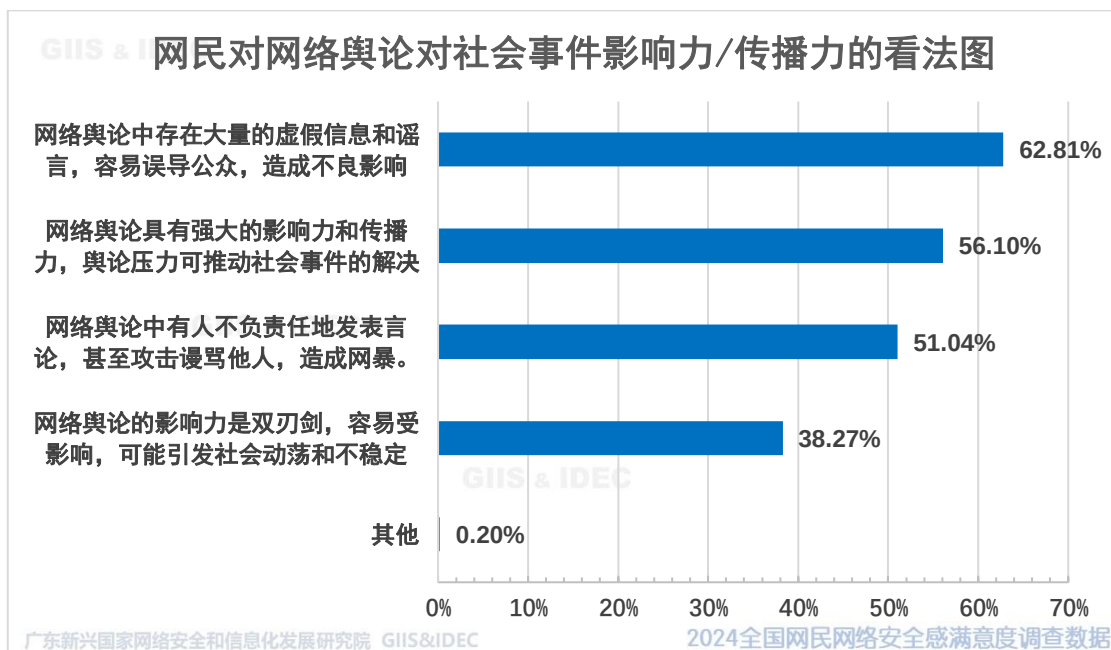
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

12.2）大部分公众网民认为网络舆论中存在的虚假信息和谣言会对社会事件造成不良影响

在网络舆论对于社会事件的影响力和传播力看法的调查中：高达 62.81%的公众网民认为网络舆论中存在大量的虚假信息和谣言，容易误导公众，造成不良影响；第二是 56.10%的公众网民认为网络舆论具有强大的影响力和传播力，舆论压力可推动社会事件的解决；第三是 51.04%的公众网民指出，网络舆论中有人不负责任地发表言论，甚至攻击谩骂他人，造成网暴；最后是 38.27%的公众网民认为网络舆论的影响力是双刃剑，容易受影响，并可能引发社会动荡和不稳定。

可以看出，网络舆论对于社会事件的影响力和传播力具有复杂性和多面性。一方面，网络舆论能够揭露社会问题、推动事件解决，展现出其积极的一面；另一方面，网络舆论中也存在着网络暴力、虚假信息和谣言等问题，对社会稳定和个人权益造成了不良影响。因此，在利用网络舆论推动社会进步的同时，也需要加强对其负面效应

的监管和治理，确保网络舆论环境的健康有序发展。

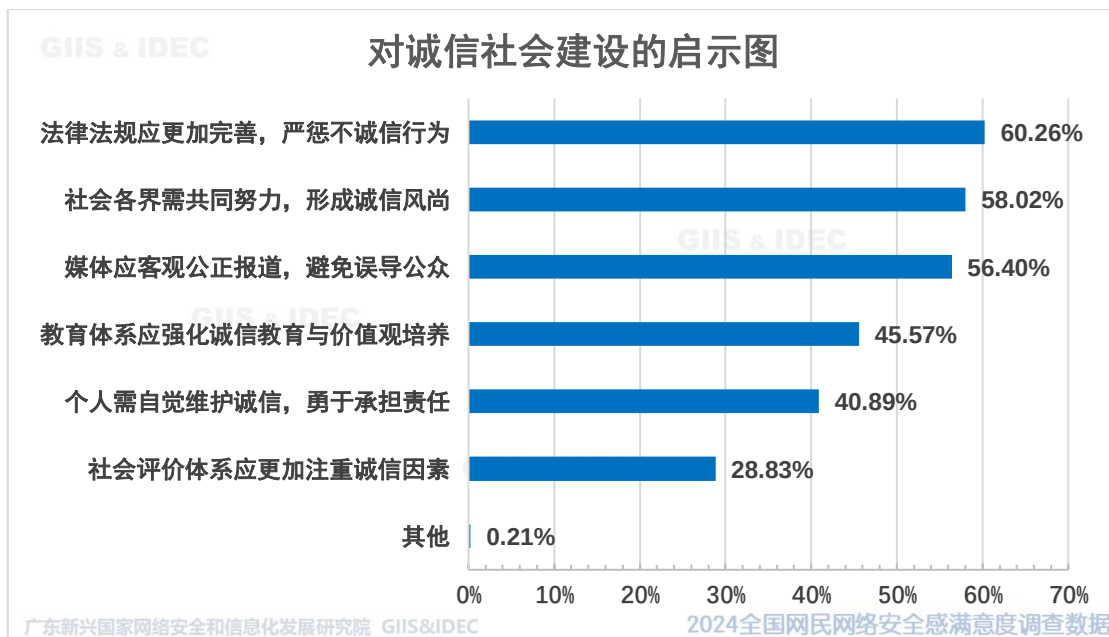


图表 5. 2-28：网民对网络舆论对社会事件影响力/传播力的看法图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16.1 题：您如何看待网络舆论对于社会事件的影响力和传播力？（多选））

12.3）“姜萍事件”对诚信社会建设的启示

参与调查的公众网民认为“姜萍事件”此类事件对诚信社会建设的启示有：第一是法律法规应更加完善，严惩不诚信行为（选择率 60.26%），第二是社会各界需共同努力，形成诚信风尚（选择率 58.02%），第三是媒体应客观公正报道，避免误导公众（选择率 56.40%），第四是教育体系应强化诚信教育与价值观培养（选择率 45.57%），第五是个人需自觉维护诚信，勇于承担责任（选择率 40.89%），最后是社会评价体系应更加注重诚信因素（选择率 28.83%）。



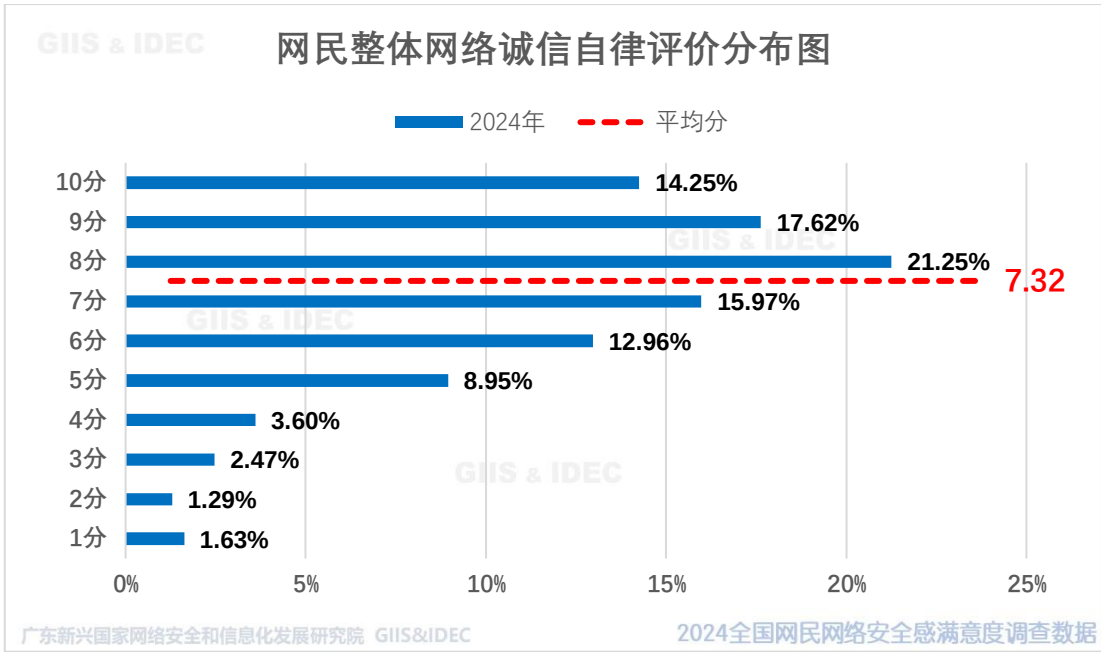
图表 5.2-29：对诚信社会建设的启示图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16.2 题：您认为这类事件对诚信社会建设的启示是什么？（多选））

13）网民整体网络诚信自律情况评价有提升

参加调查的公众网民对网民整体网络诚信自律情况进行评价，从数据中可以发现总体得分为 7.32 分，好评率达到 69.10%，将近七成，表明网民网络诚信自律表现相对较好。

和去年相比，平均分上涨了 0.33 分，好评率上涨了 6.5 个百分点，但仍然需要继续努力。网民作为网络空间中的主体，是一切网络行为的发起者，他们的自律情况会对网络诚信状况产生重要影响。在未来的网络诚信建设中，需要加强网民的诚信文化素养，使网民自律自省，提高对一切网络行为的判断能力，对自己的行为负责，自觉守好道德法律底线。



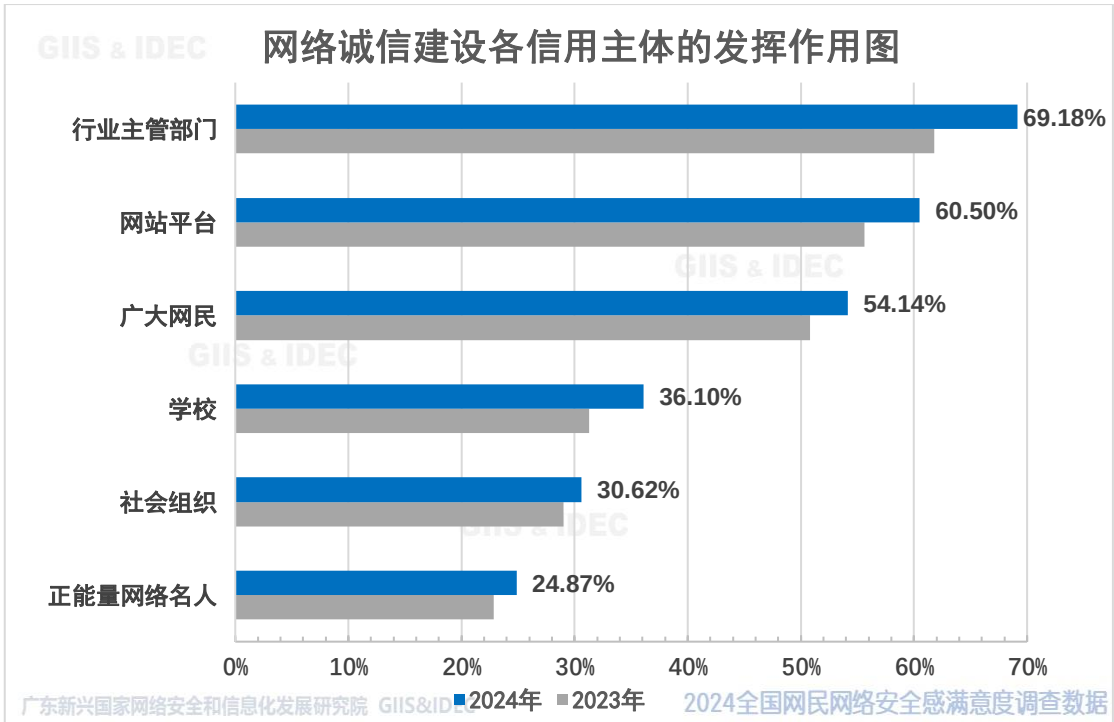
图表 5.2-30：网民整体网络诚信自律评价分布图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 17 题：请您对网民整体网络诚信自律方面的表现打分（最高 10 分、最低 1 分））

14）行业主管部门发挥着主导作用，网站平台提供良好的网络空间

在调查网络诚信建设各信用主体发挥的主体作用中，网民认为排第一的是行业主管部门，选择率 69.18%；其次是网站平台的作用，选择率 60.50%；排第三的是广大网民的主体作用，选择率 54.14%；排第四是学校的作用，选择率 36.10%；排第五是社会组织，选择率 30.62%；最后是正能量网络名人的作用，选择率 24.87%。数据显示，行业主管部门发挥着主导作用，网站平台提供良好的网络空间。

和去年相比，排名没有发生变化。各主体在网络诚信建设中的作用发挥均有所增强，但增长幅度和比例存在差异。行业主管部门和网站平台在网络诚信建设中的作用尤为突出，广大网民的参与度也持续提升。正能量网络名人和社会组织虽然有所增长，但整体比例仍然相对较低，未来仍有较大的提升空间。因此，为了进一步加强网络诚信建设，需要继续发挥行业主管部门和网站平台的引领作用，同时鼓励广大网民积极参与，并加大对正能量网络名人和社会组织的支持力度。



图表 5.2-31：网络诚信建设各信用主体的发挥作用图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 18 题：网络诚信建设离不开各信用主体共同参与，您认为以下哪些主体的作用发挥需要进一步加强？（可多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.3 专题 3：遏制惩处网络违法犯罪专题

互联网技术的迭代升级以前所未有的速度重塑着社会结构与生活方式，而伴随这一进程，网络暴力、网络诈骗、数据窃取及侵犯个人隐私等新型违法犯罪活动亦呈现出更加隐蔽、复杂且高频的态势，严重威胁着网络空间的清朗与社会的和谐稳定。社会各界对此的关注度持续攀升，共识日益凝聚。根治网络违法犯罪这一时代顽疾，不仅是维护国家安全、促进经济健康发展的迫切需求，更是保障公民合法权益、构建网络诚信体系和推动网络文明进步的关键所在。因此，加强网络法治建设，深化网络空间综合治理，以更加精准有力的措施遏制和惩处网络违法犯罪行为，已成为新时代网络安全治理不可或缺的重要篇章。本专题主要就网络犯罪态势、安全风险和威胁、网络诈骗、安全防范、专项行动效果等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨遏制惩处网络违法犯罪工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 139419 份。

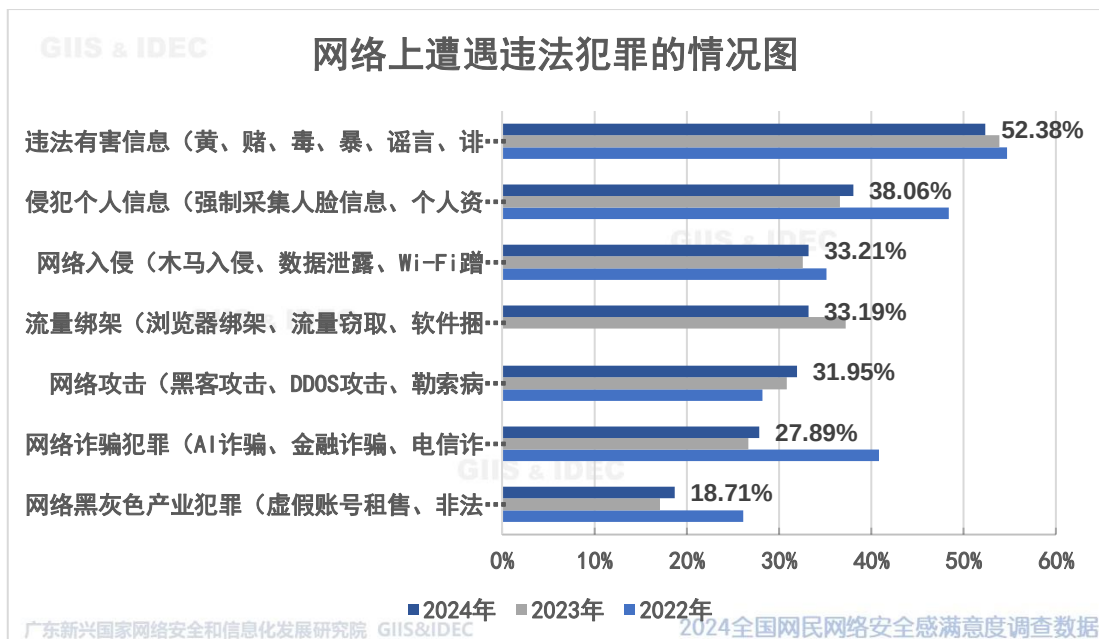
（1）网络犯罪状况和安全态势

网络犯罪风险持续存在，个人信息保护形势严峻。网络入侵、流量绑架、网络攻击及诈骗等犯罪活动频发，尤其侵犯个人信息犯罪显著上升，位列第二。违法有害信息与个人信息侵犯成为公众最关切的网络犯罪类型。尽管部分领域如流量绑架有所缓解，但整体网络环境改善仍需多方努力。加强法治、提升公众意识、强化技术防范与执法力度，是应对网络犯罪挑战的关键。

1) 网络犯罪情况风险依旧，个人信息保护有待加强

公众网民最常遇到的网络犯罪行为有：第一是违法有害信息（遇见率 52.38%），第二是侵犯个人信息（遇见率 38.06%），第三是网络入侵（遇见率 33.21%），流量绑架、网络攻击和网络诈骗犯罪分列四五六位，遇见率分别为 33.19%、31.95%和 27.89%。

和去年相比，网络黑灰色产业犯罪、网络诈骗犯罪、网络攻击、网络入侵以及侵犯个人信息等违法行为均有所上升，而流量绑架现象则有缓解，遇见率下降 4.05 个百分点。其中，侵犯个人信息的遇见率上涨 1.45 个百分点，排名从第三位上升至第二位，反映出部分平台可能加强了对此类行为的监管和治理，但网络环境的整体改善仍需社会各界的共同努力。加强网络法治建设，提升公众网络安全意识，以及强化技术手段防范和打击网络犯罪，成为当前亟待解决的问题。



图表 5.3-1：网络上遭遇违法犯罪的情况图

（图表数据来源：公众网民版专题3 遏制惩处网络违法犯罪专题第1题：过去一年中在使用网络时曾遇到过下列哪些违法犯罪的情况？（多选））

2）违法有害信息与个人信息侵犯成重点打击对象

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：第一位是违法有害信息（关注度 58.87%），第二位是侵犯个人信息（关注度 52.61%），第三位是网络攻击（关注度 44.27%），第四位是网络入侵（关注度 43.83%），第五位是网络诈骗犯罪（关注度 43.57%），第六位是网络黑灰色产业犯罪（关注度 31.27%）。

和去年相比，关注度排位较为稳定，违法有害信息的选择率下降了 1.83 个百分点，但多类网络违法犯罪行为依然严峻，甚至有所加剧。因此，针对上述趋势，相关部门应进一步加强法律法规建设，提升技术防范能力，加大执法力度，同时增强公众网络安全意识，形成全社会共治的良好氛围，以有效遏制网络违法犯罪行为的蔓延。

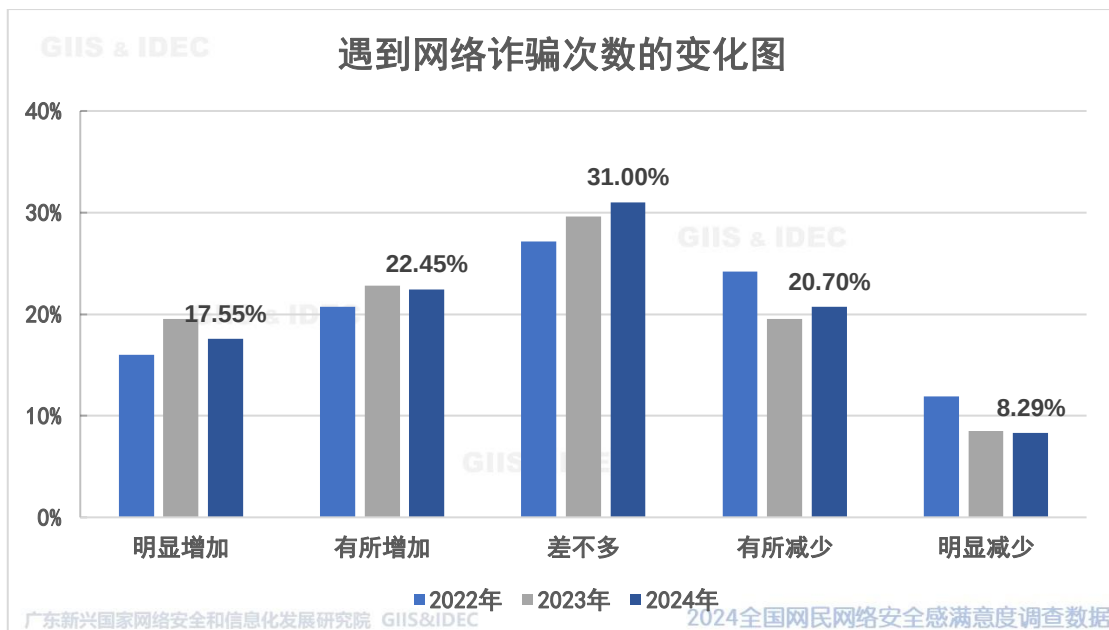
犯罪类型	2024年	2023年	2022年
违法有害信息（黄、赌、毒、暴、谣言、诽谤、煽动等）	58.87%	62.5%	60.5%
侵犯个人信息（强制采集人脸信息、个人资料、非法获取、非法使用等）	52.61%	50.5%	65.5%
网络攻击（黑客攻击、DDOS攻击、勒索病毒、恶意程序等）	44.27%	43.5%	43.5%
网络入侵（木马入侵、数据泄露、Wi-Fi蹭网、非法接入等）	43.83%	42.5%	47.5%
网络诈骗犯罪（AI诈骗、金融诈骗、电信诈骗、网络赌博等）	43.57%	42.5%	56.5%
网络黑灰色产业犯罪（虚假账号租售、非法交易、非法引流等）	31.27%	29.5%	43.5%
流量绑架（浏览器绑架、流量窃取、软件捆绑、非法弹窗等）	24.33%	38.5%	24.5%

（图表数据来源：公众网民版专题3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愈发严重，需要加强打击？（多选）

网络诈骗形势依然严峻，公众感知诈骗发案率基本平衡但受骗率上升，形式多样化。短视频平台和社交网络成诈骗信息传播主渠道，公众应对策略稳定，对投诉处理满意度提升。官方反诈渠道认知度大幅提高，社区、校园、企业反诈宣传普及增强。警方短信、短视频 APP 成主要反诈知识来源，构建多元化宣传体系，但仍需加强精准推送和覆盖面。

参与调查的公众网民对今年网络诈骗发案率变化的感受为：31.00%的公众网民认为“差不多”，22.45%公众网民认为“有所增加”，17.55%认为“明显增加”，认为“有所增加”和“明显增加”的占40%（去年42.36%），认为“有所减少”或“明显减少”的占28.99%（去年28.03%），总体上评价基本平衡。

和去年相比，认为增加方面的评价少了 2.36 个百分点，认为减少方面的评价多了 0.96 个百分点，认为两年情况差不多的评价多了 1.38%。调查数据显示，尽管社会各界在加强反诈骗宣传与教育方面做出了努力，但网络诈骗活动依然猖獗，公众仍需保持高度警惕，不断提升自我防范意识和能力，以有效应对日益复杂的网络诈骗威胁。



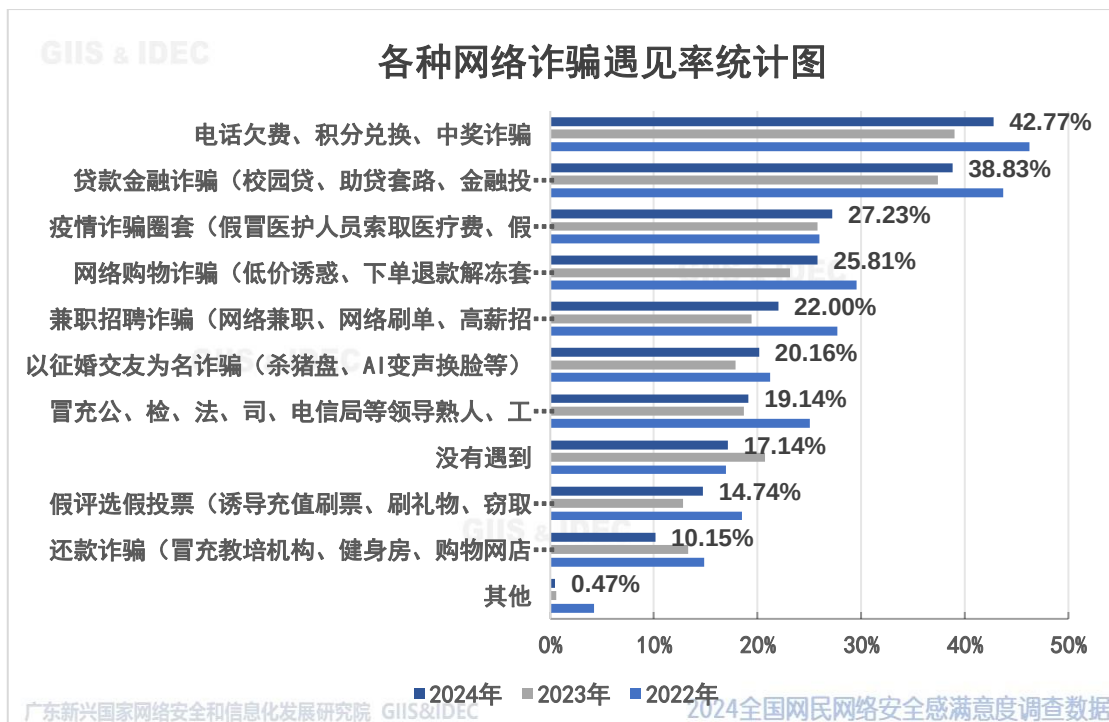
图表 5.3-3：遇到网络诈骗次数的变化图

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

4）网络诈骗形式日益严峻

参与调查的公众网民对各种网络诈骗态势感受为：第一位是“电话欠费、积分兑换、中奖诈骗”（遇见率 42.77%），第二位是“贷款金融诈骗”（遇见率 38.83%），第三位是“疫情诈骗圈套”（遇见率 27.23%）。网络诈骗活跃度仍处在较高的位置。

和去年相比，排位基本稳定。同时，数据显示“没有遇到”的选择率下降了 3.58 个百分点，除了还债诈骗，其他各种网络诈骗遇见率都较去年上涨。由此可见，今年网民的各种网络诈骗形式的遇见率有所上涨，网络诈骗形式正呈现出多样化、复杂化的趋势，公众需保持高度警惕，增强自我保护意识，避免落入诈骗陷阱。同时，相关部门也应加大打击力度，提高技术手段，以更好地保护人民群众的财产安全。



图表 5.3-4：各种网络诈骗遇见率统计图

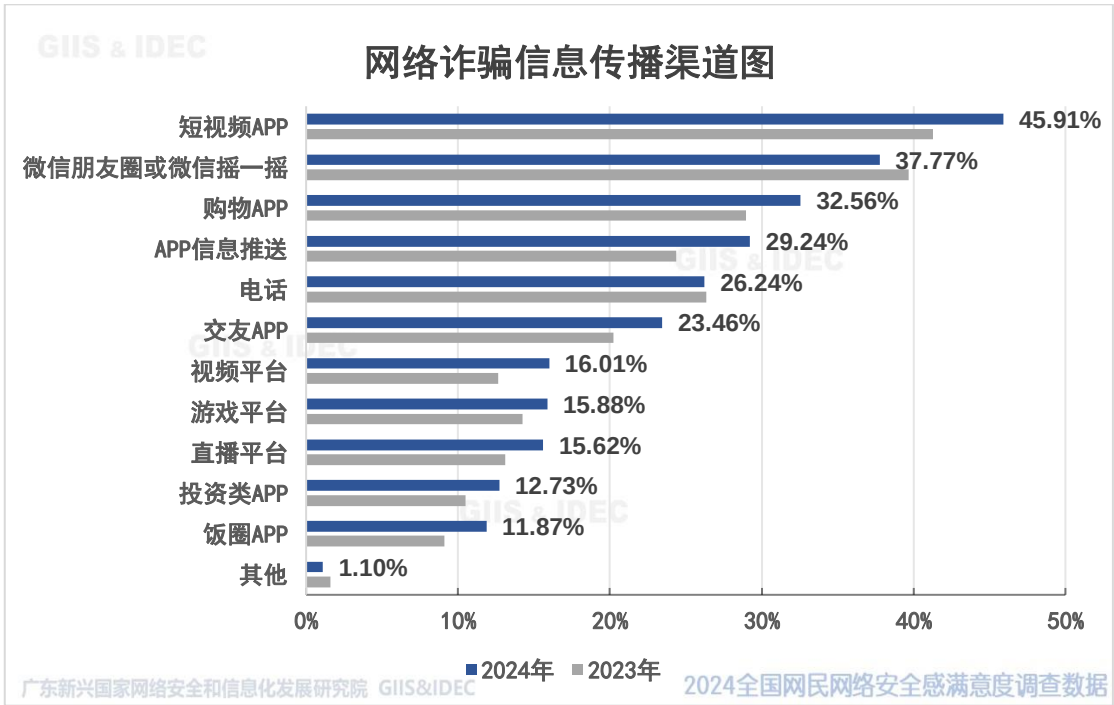
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4 题：您遇到过下列哪种形式的网络诈骗？（多选））

4.1）短视频平台和社交网络依旧是网络诈骗信息传播的主要渠道

参与调查的公众网民认为网络诈骗信息传播渠道主要为：第一位是“短视频 APP”（选择率 45.91%），第二位是“微信朋友圈”（选择率 37.77%），第三位是“购物 APP”（选择率 32.56%），第四位是“APP 信息推送”（选择率 29.24%），第五位是“电话”（选择率 26.24%）。数据显示短视频平台和社交网络依旧是诈骗活动活跃的地方，诈骗分子利用朋友圈、社区群、家长群、同学圈以及短视频直播引诱刷单点赞返利等进行渗透、发布诈骗信息，超过四成的网民曾遭遇过诈骗信息的骚扰。

与去年相比，前三位的排名没有发生变化。“短视频 APP”依旧是网络诈骗信息传播的首要渠道，选择率上涨了 4.65 个百分点。“购物 APP”的选择率上涨了 3.58 个百分点，“微信朋友圈”虽仍是诈骗信息的高发地，但选择率下降了 1.89 个百分点，显示出用户在社交平台上对诈骗信息的警惕性有所提升。除此之外，其他传播渠道的选择率大部分都呈现上升趋势。由此可见，互联网信息的传播渠道多样且持续更新，诈骗分子有机可乘的几率大大上涨，有关部门和网民需要多方位关注。随着互联网的普及和应用的多样化，网络诈骗信息的传播渠道也在不断演变。各平台需进一步加强

技术防范和用户教育，共同构建更加安全的网络环境。



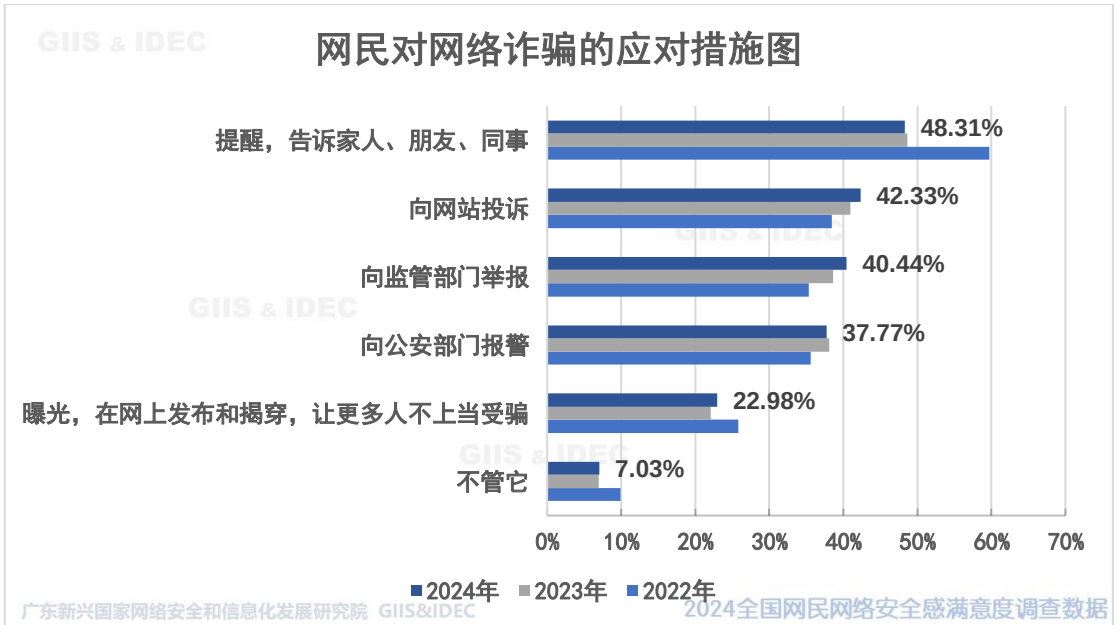
图表 5. 3-5：网络诈骗信息传播渠道图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4.1 题：对于这些网络诈骗信息，您是在哪里遇到的？（多选））

4.2）公众网民应对网络诈骗策略相对稳定

参与调查的公众网民对网络诈骗的应对选择措施第一位是：“提醒、告诉家人、朋友、同事”（选择率 48.31%），第二位是“向网站投诉”（选择率 42.33%），第三位是“向监管部门举报”（选择率 40.44%），第四位是“向公安部门报警”（选择率 37.77%），第五位是“曝光，在网上发布和揭穿，让更多人不上当受骗”（选择率 22.98%）。

和去年相比，排位没有发生变化，排名前三的应对策略的选择比例保持了相对稳定或略有增长，反映了公众防范意识的持续提升。由此可见，公众在应对网络诈骗时，已形成了多元化的应对体系，从个人提醒到官方举报，再到网络曝光，每个环节都有相当数量的支持者，共同构筑起一道防范诈骗的坚固防线。



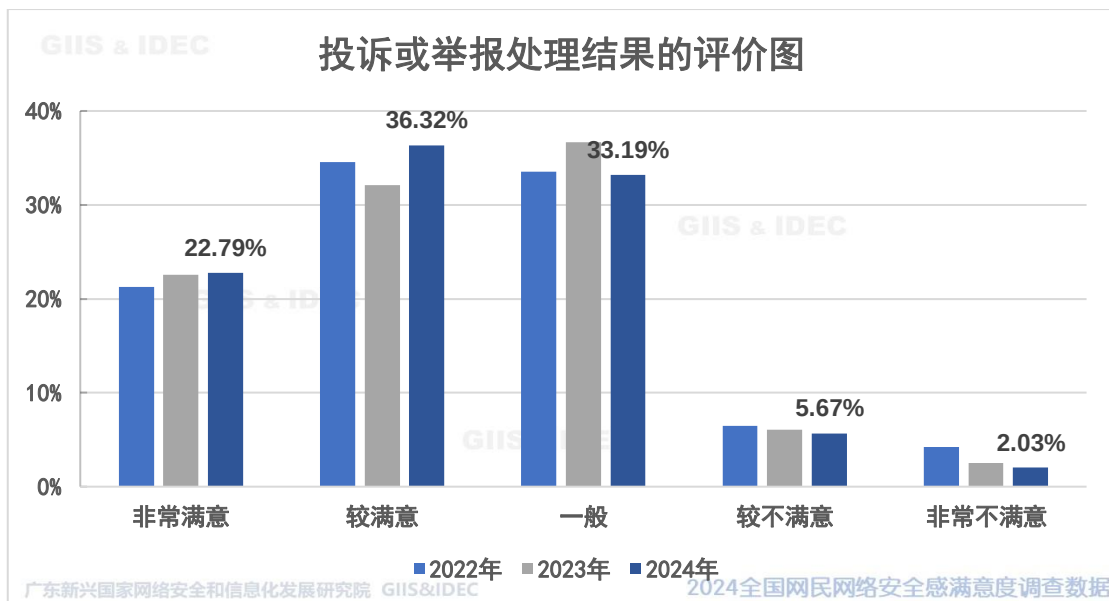
图表 5.3-6：网民对网络诈骗的应对措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4.2 题：对于这些网络诈骗，您是如何应对的？（多选））

4.3）公众网民对投诉处理结果的满意度有了较大的提升

参与调查的公众网民对网络诈骗投诉或举报处理的评价为：表示较满意或非常满意的占 59.11%，其中 36.32%的网民表示较满意，22.79%的网民表示非常满意。33.19%的网民表示一般，表示较不满意或非常不满意的占 7.70%，其中表示较不满意的占 5.67%，表示非常不满意的占 2.03%。总体上来说表示满意的占主要部分，接近六成。

和去年相比，满意方面的评价上涨了 4.39 个百分点，不满意方面的评价下降了 0.91 个百分点。显示网民对投诉的处理结果的满意度有了较大的提升，也侧面体现了有关部门的工作效果。



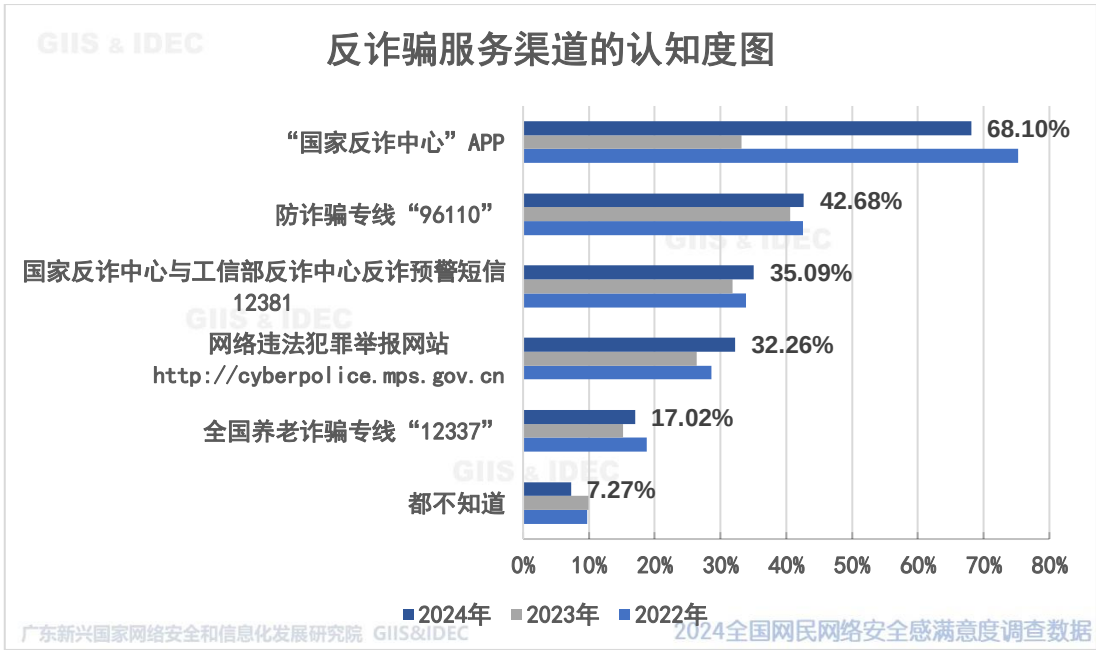
图表 5.3-7：投诉或举报处理结果的评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4.3 题：您对投诉或举报的处理结果是否满意？）

5）公众反诈意识提升显著，官方反诈渠道认知度大幅上涨

参与调查的公众网民对各个反诈骗服务渠道的认知度为：42.68%的网民知道公安部防诈骗专线“96110”，68.10%网民知道“国家反诈中心”APP，35.09%知道反诈预警短信 12381，32.26%的网民知道“网络违法犯罪举报网站 <http://cyberpolice.cn>”，17.02%的网民知道全国养老诈骗专线“12337”，只有 7.27%的网民表示都不知道。数据显示在各有关部门大力推广下，各种反诈服务渠道逐渐被广大网民所认识。

与去年的数据相比，最为显著的是对“国家反诈中心”APP 的认知度，上涨了 34.88 个百分点，显示出该 APP 在推广和普及上的巨大成功。其余渠道的知晓率也有所上升，“都不知道”的选择率下降了 2.69 个百分点。进一步证明了公众反诈意识的普遍提升和官方反诈宣传工作的有效推进。综上所述，公众对官方反诈服务渠道和平台的认知度在过去一年中实现了显著提升，这不仅是公众自我保护意识增强的体现，也是社会各界共同努力、加强反诈宣传教育的结果。未来，应继续加大宣传力度，特别是针对特定群体和领域，进一步提升公众的反诈能力，共同构建安全和谐的网络环境。



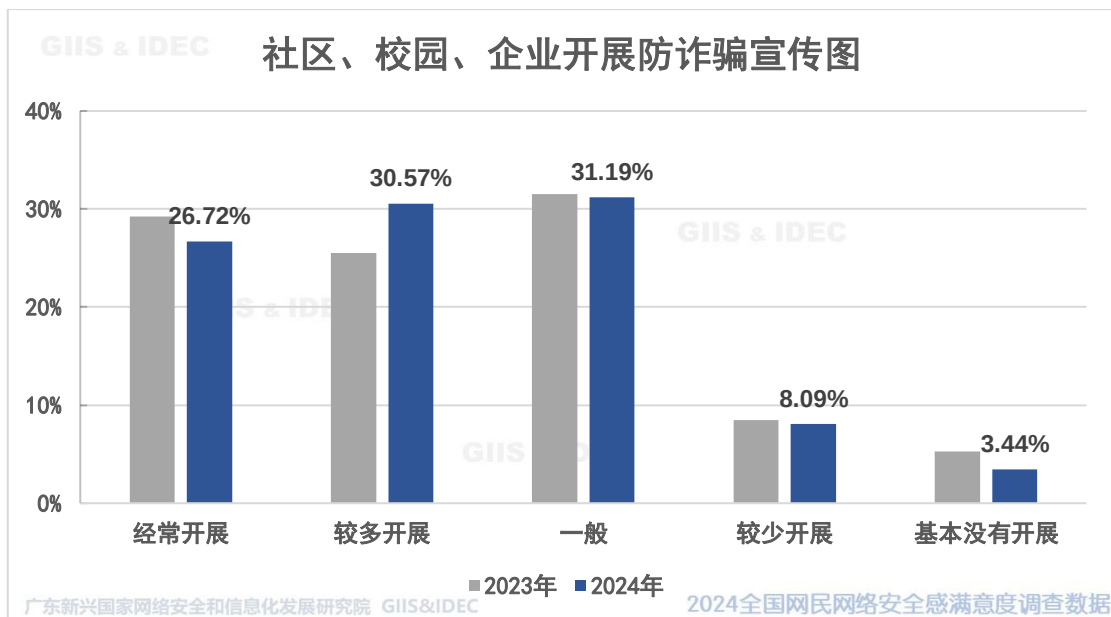
图表 5.3-8：反诈骗服务渠道的认知度图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 5 题：您是否知晓以下官方的反诈服务渠道和平台？（多选））

6）社区、校园、企业反诈宣传活动普及情况稳中有升

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：57.29%的网民所在社区经常开展或较多开展防诈骗宣传活动，其中 26.72%是“经常开展”，30.57%是“较多开展”。表示“一般”的占 31.19%，“较少开展”或“没有开展”的占 11.53%，其中较少开展的占 8.09%，基本没有开展的占 3.44%。

和去年相比，“经常开展”和“较多开展”的比例稍降了 2.54 个百分点，“较少开展”或“没有开展”的比例降低了 2.18 个百分点，显示发诈骗宣传的力度有所加强。随着社会各界对反诈工作重视程度的提高，越来越多的社区、校园、企业开始或加强了反诈宣传，使得反诈知识的普及面更加广泛。



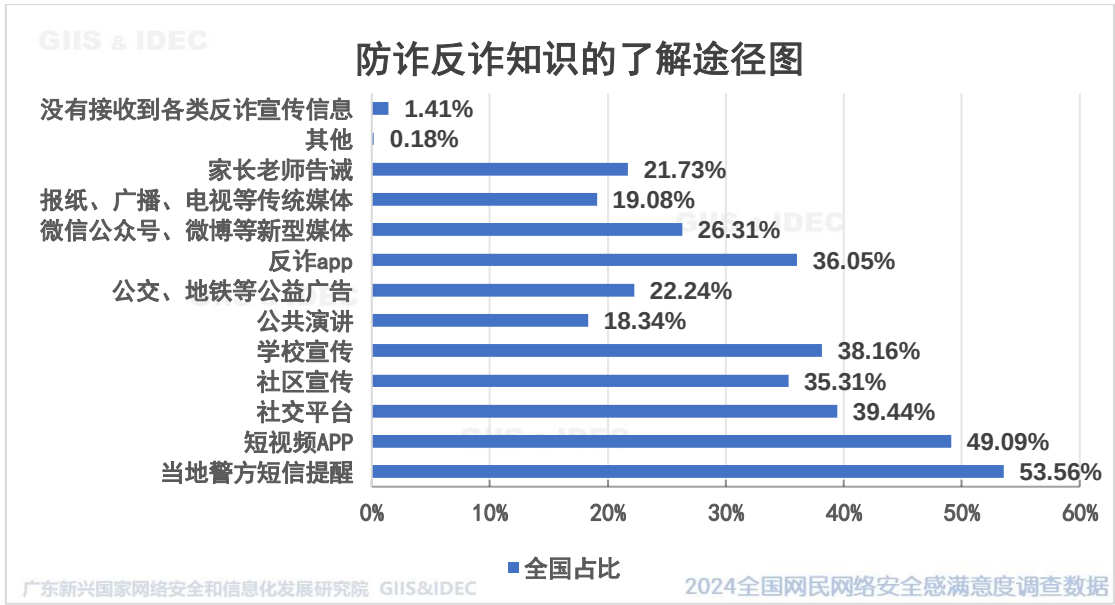
图表 5.3-9：社区、校园、企业开展防诈骗宣传图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 6 题：在您所在社区、校园、企业是否有开展反诈宣传活动？）

7) 警方短信提醒和短视频 APP 是公众网民获取反诈知识的主要渠道

当前，公众获取反诈反诈知识的途径呈现出高度多元化的特点。数据显示，最主流的渠道是当地警方通过短信提醒的方式，53.56%的公众网民表示通过此途径接受了反诈骗教育，其次是短视频 APP，占比达到 49.09%，表明随着移动互联网的普及，短视频平台已成为传播反诈信息的新阵地。此外，社交平台（39.44%）、学校宣传（38.16%）、反诈 app（36.05%）、社区宣传（35.31%）、如微信公众号、微博（26.31%）和报纸、广播、电视（19.08%）等渠道也发挥了重要作用，显示出社会各界在反诈骗宣传中的积极参与和共同努力。同时，家长老师的告诫（21.73%）和公交、地铁等公益广告（22.24%）也占据了不小的比例，说明在日常生活中，这些贴近民众的渠道对于提高公众的防骗意识同样具有不可忽视的作用。然而，也有 1.41%的受访者表示没有接收到任何反诈宣传信息，这提示我们在扩大宣传覆盖面和精准推送方面仍需继续努力。

综上所述，反诈反诈知识的普及已构建起一个由警方主导、多方参与、线上线下相结合、传统与现代媒体互补的全方位宣传体系，有效提升了公众的防骗意识和能力。



图表 5.3-10：防诈反诈知识的了解途径图

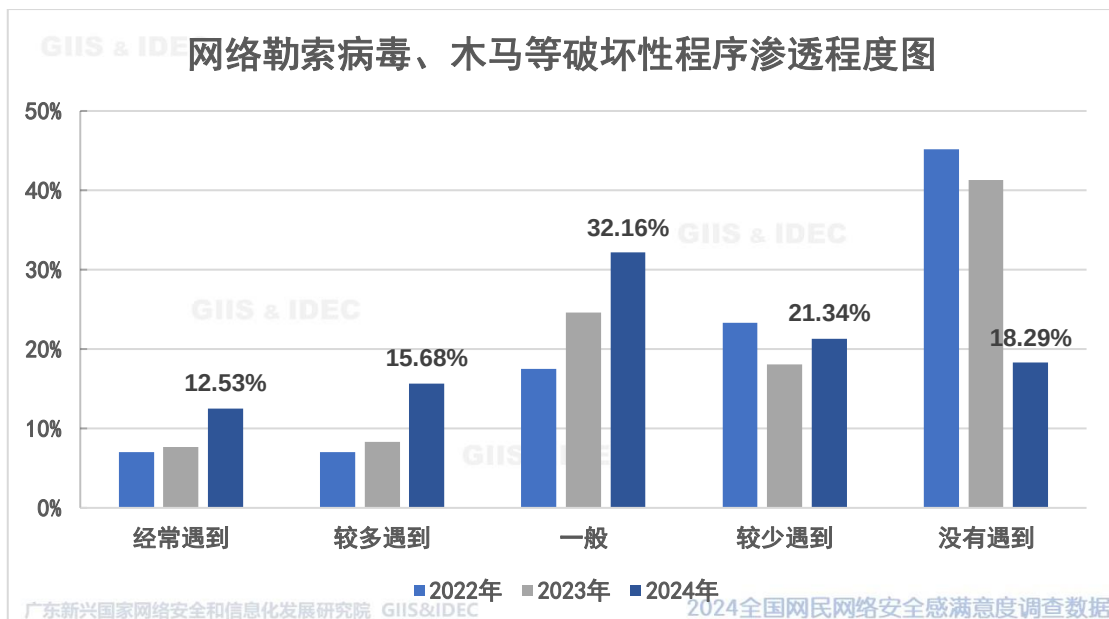
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 7 题：您通过哪些途径了解防诈反诈知识（接受反诈骗教育）？（多选））

（3）其他犯罪威胁和防范治理

网络破坏性程序威胁加剧，网络勒索病毒、木马等渗透率显著上升。同时，公众对网络安全个人防范措施的重视程度增强，定期或经常杀毒、更新补丁的网民比例大幅提升，显示出网络安全意识的提高和防护措施的加强。但仍需持续努力，以应对日益复杂的网络安全威胁。

8）公众网民遭遇网络破坏性程序的威胁加大

公众网民遇到网络勒索病毒、木马等破坏性程序的威胁方面：“一般”排第一位，占 32.16%；“较少遇到”排第二位，占 21.34%；“没有遇到”排第三位，占 18.29%；“较多遇到”排第四位，占 15.68%；最后是“经常遇到”，占 12.53%。网络勒索病毒、木马等的渗透率达到 28.21%（有遇到），和去年相比（去年是 15.95%）上升了 12.26 个百分点，说明情况依然比较严重，网民上网遭到的安全威胁有待解决。



图表 5.3-11：网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 8 题：您在上网过程中是否遇到过勒索病毒软件、“流氓”杀毒软件、木马攻击等破坏性程序？）

9）公众网民在网络安全个人防范措施的重视程度有所增强

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：24.71%能够定期杀毒和更新补丁，24.23%能够不定期（经常）进行杀毒和更新补丁，31.53%不定期（偶尔）进行杀毒和更新补丁，14.91%很少进行杀毒和更新补丁，还有 4.63%几乎从不杀毒和更新补丁。48.94%网民能够做到定期或经常杀毒和更新补丁。

和去年相比，养成定期杀毒的良好习惯，个人自觉落实网络安全防范措施的网民比例大幅上涨，上涨了 4.50 个百分点。反映出近年来随着网络安全意识的提升，用户在维护个人电脑或设备安全方面采取了更加积极主动的措施，包括定期使用正规杀毒软件以及经常更新系统补丁，这无疑是网络安全防护的一道重要防线。

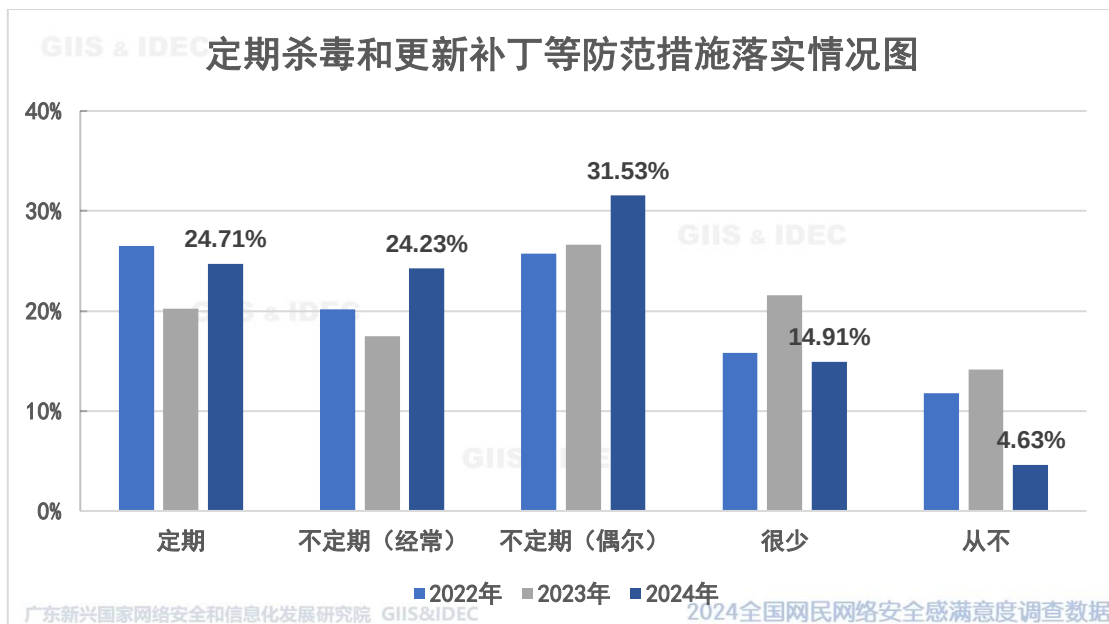


图 5.3-12：定期杀毒和更新补丁等防范措施落实情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 9 题：您是否定期使用正规杀毒软件或经常更新系统补丁？）

（4）不良信息威胁和防范治理

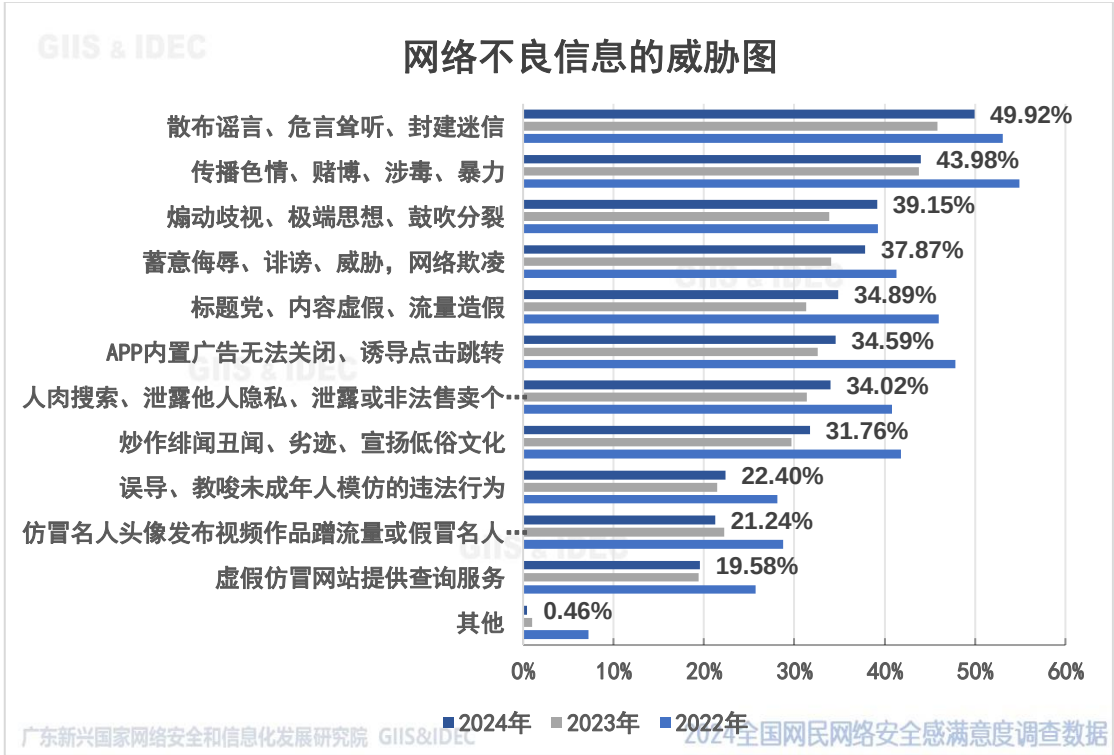
网络空间乱象依旧，谣言、封建迷信信息泛滥，低俗信息增加趋势明显，主要集中在网站广告。公众对低俗信息抵制意识增强，积极投诉举报，但部分平台治理成效未全面显现。需社会各界共同努力，加大治理力度，优化策略，营造清朗网络空间。

10）网络空间乱象依旧严峻，散布谣言、危言耸听及封建迷信的信息最普遍

公众网民对各类网络不良信息威胁（网络不良信息乱象泛滥状况）的评价：第一位是“散布谣言、危言耸听、封建迷信”，遇见率 49.92%；第二位是“传播色情、赌博、涉毒、暴力”，网民遇见率 43.98%；第三位是“煽动歧视、极端思想、鼓吹分裂”，网民遇见率 39.15%；第四位是“蓄意侮辱、诽谤、威胁，网络欺凌”，网民遇见率 37.87%；第五位是“标题党、内容虚假、流量造假”，网民遇见率 34.89%；第六位是“APP 内置广告无法关闭、诱导点击跳转”，网民遇见率 34.59%；第七位是“人肉搜索、泄露他人隐私、泄露或非法售卖个人数据”，网民遇见率 34.02%。

和去年相比，各类网络不良信息的网民遇见率均上涨。“煽动歧视、极端思想、鼓吹分裂”从第四位上升至第三位，“标题党、内容虚假、流量造假”从第七位上升至第五位。综上所述，网络空间中的违法有害、不良信息乱象依旧严峻，需要社会各界

共同努力，加强监管、提升公众防范意识，共同营造一个清朗的网络环境。但危害性较大的黄赌毒暴力信息泛滥仍然处在高位，各种网络谣言更是成为公众网民最常受到的网络不良信息威胁，证明各方面还未出现根本好转，还需要加大治理力度。



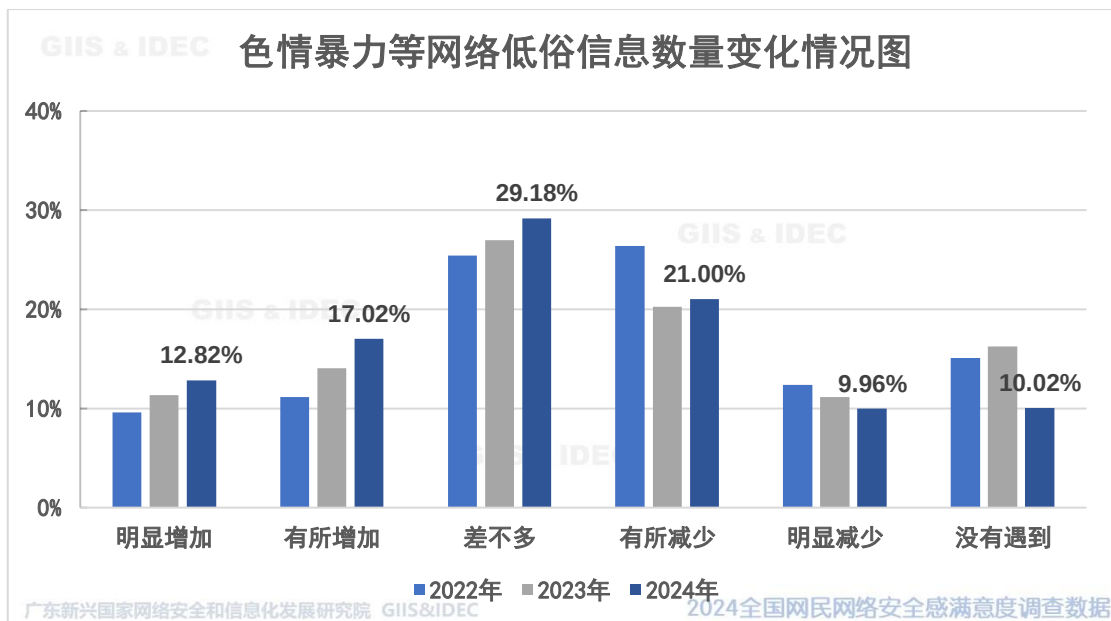
图表 5.3-13：网络不良信息的威胁图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 10 题：在网上网过程中，曾看到过以下哪些违法有害、不良信息乱象？（多选））

11）公众网民遭遇网络低俗信息的情况呈现出增加趋势

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 29.84%，其中 12.82% 公众网民认为明显增加，17.02% 认为有所增加。29.18% 认为差不多，30.96% 的网民认为减少了，其中 21.00% 认为有所减少，9.96% 认为明显减少，10.02% 没有遇到。

和去年相比，认为低俗网络信息数量增加的公众网民占比上涨了 4.46 个百分点，认为低俗网络信息数量减少的公众网民占比降低了 0.44 个百分点。数据显示公众网民对今年网络低俗信息治理成效的感受比较明显，总体评价连续两年下降，表明在加强网络监管、净化网络环境方面，仍需持续努力，以更好地保护广大网民特别是青少年的健康成长。这对网络信息治理提出了更高的要求。



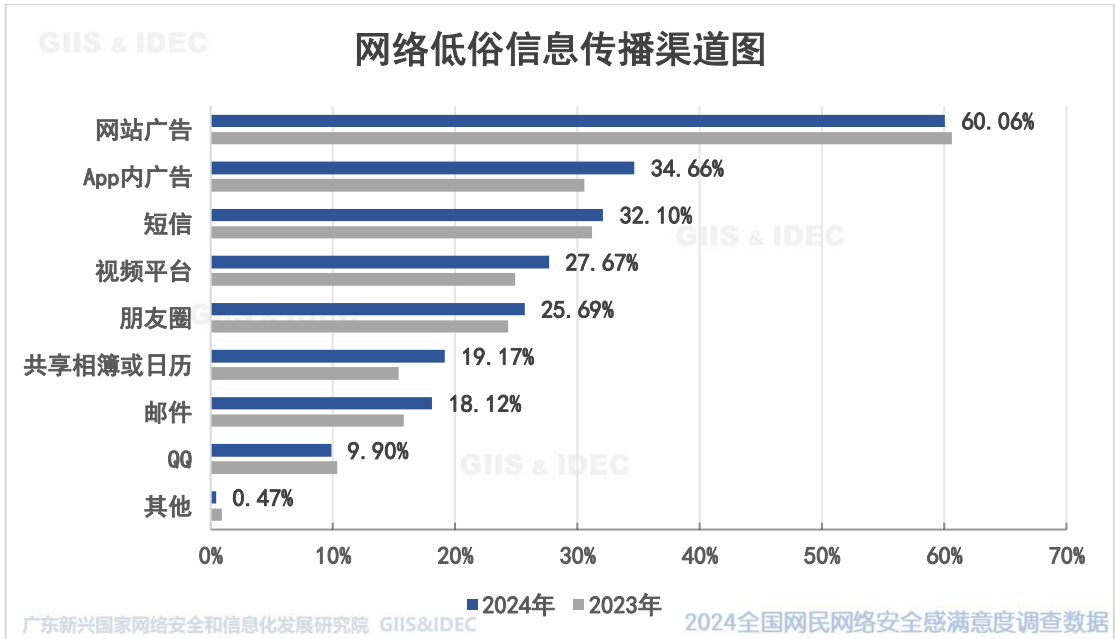
图表 5.3-14：色情暴力等网络低俗信息数量变化情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 11 题：近一年来，您遇到网络色情、赌博、暴力等低俗信息的数量有什么变化？）

11.1）网络低俗信息传播渠道较为集中于网站广告

参与调查的公众网民对网络低俗信息传播渠道的看法：第一位是网站广告，选择率 60.06%；第二位是 App 内广告，选择率 34.66%；第三位短信，选择率 32.10%；第四位是视频平台，选择率 27.67%；第五位是朋友圈，选择率 25.69%。数据显示网络低俗信息主要通过网站、APP、视频等以广告等形式推送给网民。

和去年相比，网站广告继续稳居传播渠道的首位，占比高达 60.06%，表明其在网络环境中仍然是低俗信息传播的主要阵地。App 内广告的排名从第三位上升至第二位，移动应用平台在监管低俗信息方面面临的挑战日益加剧。综上所述，网络低俗信息的传播渠道广泛且复杂，需要政府、企业和用户共同努力，加强监管、提升技术防范能力，并增强公众自我保护意识，以构建更加清朗的网络空间。



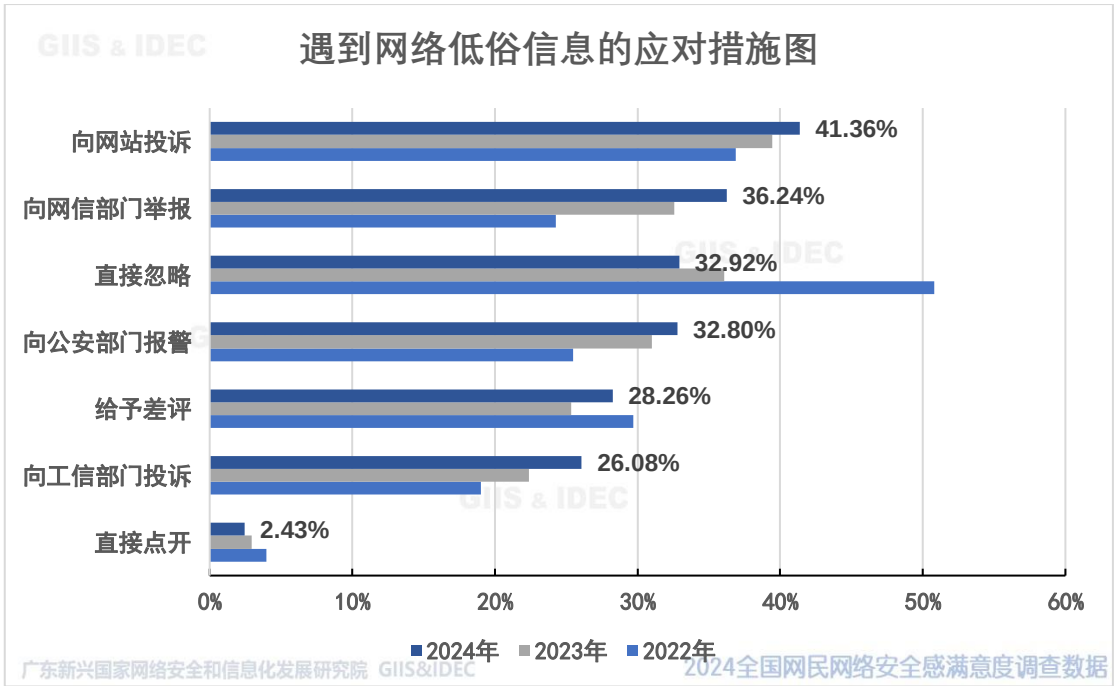
图表 5.3-15：网络低俗信息传播渠道图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 11.1 题：收到网络色情、赌博、暴力等低俗信息的渠道有哪些？（多选））

11.2）公众网民应对网络低俗信息更加积极

参与调查的公众网民遇到网络低俗信息的应对措施方面：第一位是向网站投诉（选择率 41.36%），第二位是向网信部门举报（选择率 36.24%），第三位是直接忽略（选择率 32.92%），第四位是向公安部门报警（选择率 32.80%），第五位是给予差评（选择率 28.26%），第六位是向工信部门投诉（选择率 26.08%），显示公众网民对网络低俗信息有较强的抵制意识。

和去年相比，直接忽略的选择率排位从第二位下降至第三位，选择率降低 3.15 个百分点，其余策略的选择率均保持稳定或上涨，显示公众网民面对网络低俗信息，不仅更加积极地采取行动，而且应对方式也更加多元化和有效，体现了社会各界共同参与、共同治理网络环境的良好态势。



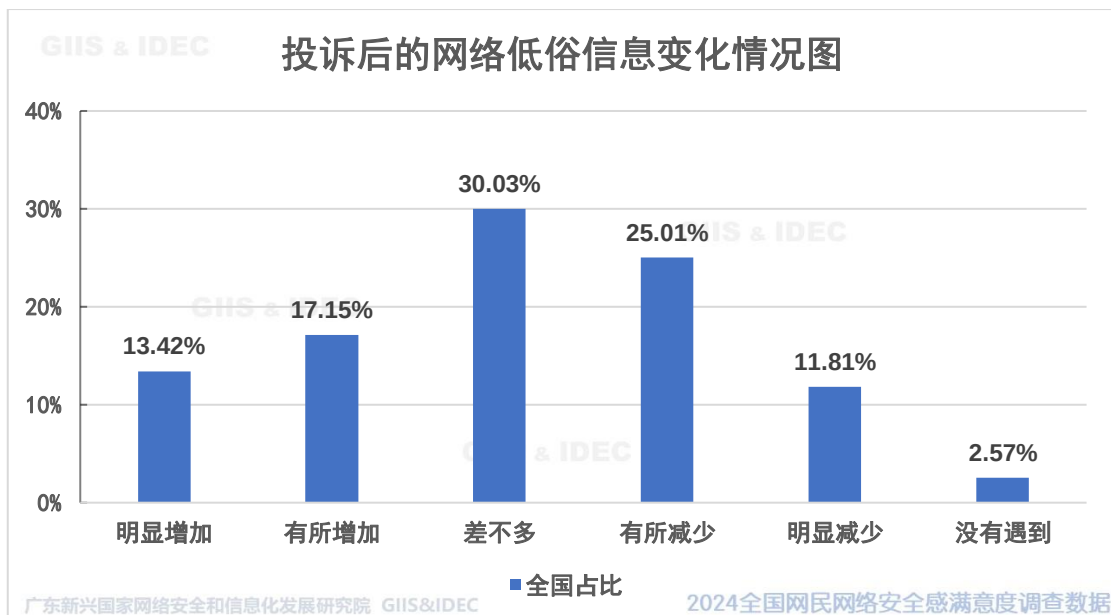
图表 5.3-16：遇到网络低俗信息的应对措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 11.2 题：遇到网络低俗信息时您会怎么做？（多选））

11.3）三成半公众网民表示遇到低俗信息的情况减少

参与调查的公众网民中，有 13.42%的公众网民表示遇到低俗信息的数量明显增加，17.15%的公众网民表示有所增加，即表示没有改善的公众网民占 30.57%，反映了部分平台在治理初期面临的挑战或监管空白，尽管有治理行动，但低俗信息的减少并未立即显著。30.03%的公众网民认为“差不多”，这可能意味着治理效果尚未全面显现。另外，共有 36.82%公众网民表示低俗信息减少，其中表示有所减少的有 25.01%，明显减少有 11.81%，显示出治理行动已初见成效，网络环境正在逐步净化。此外，还有 2.57%的公众网民表示没有遇到过低俗信息。

综上所述，网络低俗信息的治理工作虽已取得一定进展，但仍需持续加强监管力度，优化治理策略，以更全面地清除网络空间中的不良信息，为广大网民营造一个更加健康、安全的网络环境。



图表 5.3-17：投诉后的网络低俗信息变化情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 11.3 题：进行投诉后，您遇到网络色情、赌博、暴力等低俗信息的数量有什么变化？）

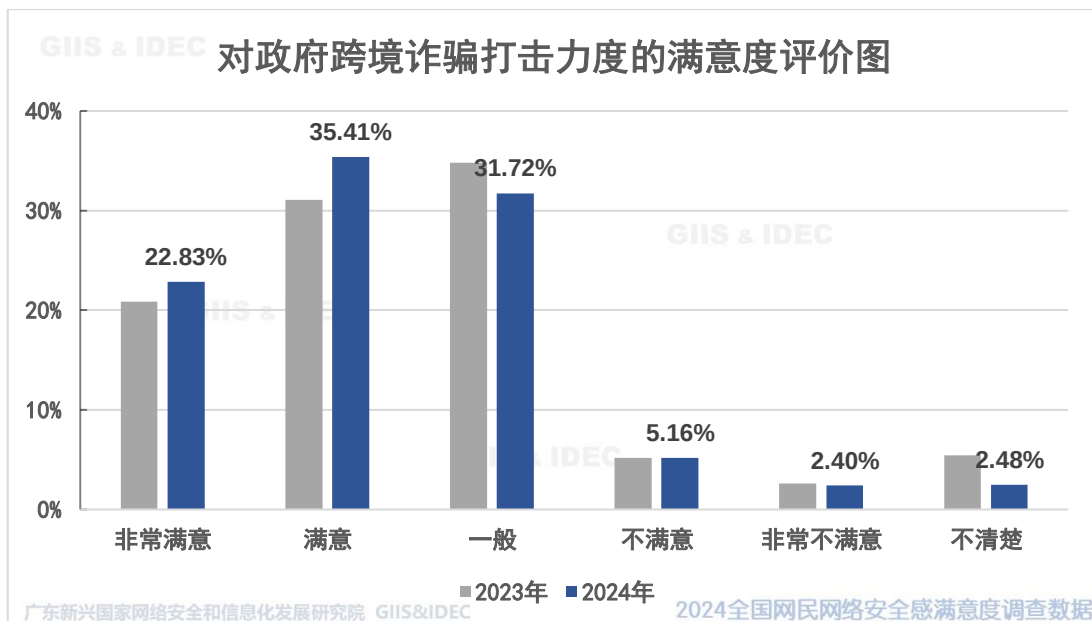
（5）专项打击行动效果和期望

公众对政府跨境诈骗打击满意度提升，但仍需努力。技术发展成跨境诈骗首要因素，加强执法力度为公众首要期望。网络治理工作获认可，但公众期待更彻底、长效的治理。公众期望强化网络犯罪打击、机制建设、案件服务与宣传推广，以全面遏制网络违法行为。

12）公众网民对于政府跨境诈骗打击力度的满意度呈现增长趋势

参与调查的公众网民关于政府对跨境诈骗打击力度的满意度评价：为满意或非常满意的占 58.24%，其中 22.83%的公众网民认为非常满意，35.41%认为满意。31.72%认为一般，7.56%认为不满意或非常不满意，其中 5.16%认为不满意，2.40%认为非常不满意。数据显示公众网民对政府打击跨境诈骗的力度满意评价仅达五成。

和去年相比，正向评价上涨了 6.32 个百分点，负向评价下降了 0.24 个百分点。总体而言，公众网民对于政府目前跨境诈骗打击力度的满意度呈现出了积极的增长趋势。表明政府的相关措施和行动正在逐步赢得民心，但仍需继续努力，以进一步提高公众的安全感和满意度。



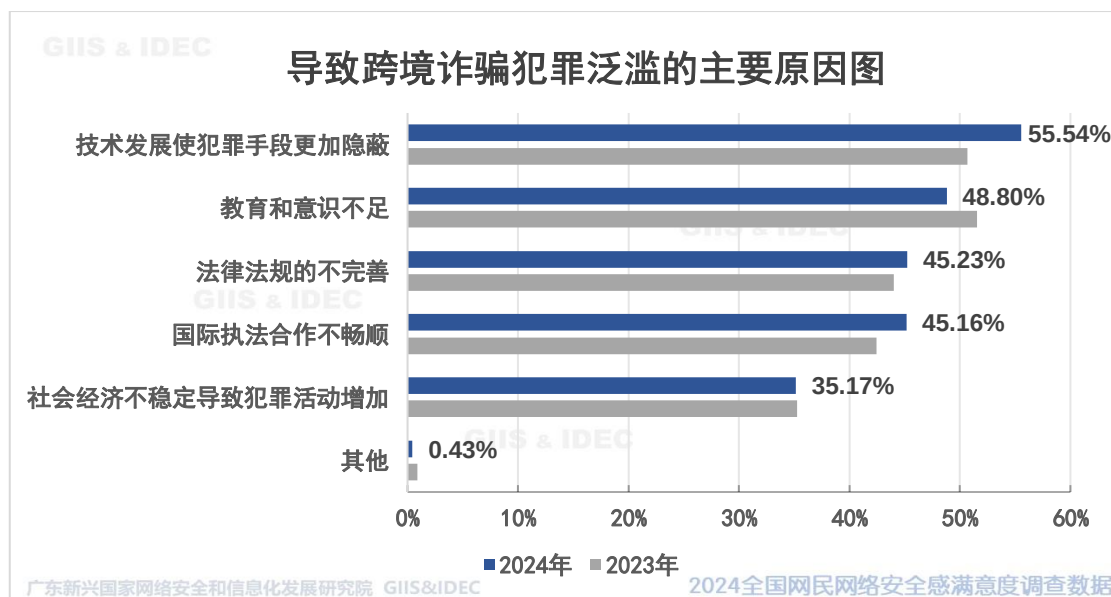
图表 5.3-18：对政府跨境诈骗打击力度的满意度评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 12 题：您对政府目前的跨境诈骗打击力度是否满意？）

13）技术发展成为跨境诈骗犯罪泛滥的首要因素

参与调查的公众网民认为导致跨境诈骗犯罪泛滥主要原因的看法：第一是技术发展使犯罪手段更加隐蔽（选择率 55.54%），第二是教育和意识不足（选择率 48.80%），第三是法律法规的不完善（选择率 45.23%），第四是国际执法合作不顺畅（选择率 45.16%），第五是社会经济不稳定导致犯罪活动增加（选择率 35.17%）。

和去年相比，变化最大的是“技术发展使犯罪手段更加隐蔽”，排名上升至第一，且选择率上涨了 4.88 个百分点。表明技术发展的迅猛无疑是推动犯罪手段隐蔽性增强的关键因素，技术革新为犯罪分子提供了更多难以追踪的作案途径。需要全球范围内的综合施策，包括加强技术创新监管、提升公众防范意识、深化国际合作机制、完善相关法律法规以及促进社会经济稳定发展等，以形成合力，有效遏制跨境诈骗犯罪的蔓延。



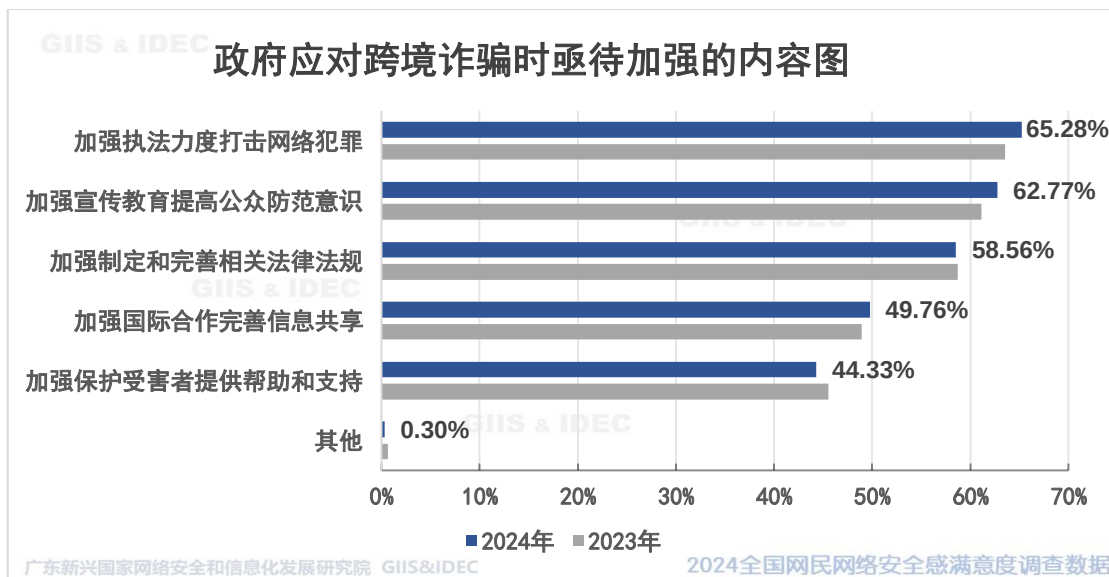
图表 5.3-19：导致跨境诈骗犯罪泛滥的主要原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 13 题：您认为导致跨境诈骗犯罪泛滥的主要原因是什么？（多选））

14）加强执法力度打击网络犯罪是政府应对跨境诈骗的首要工作

参与调查的公众网民对政府应对跨境诈骗时亟需加强的内容看法：第一是加强执法力度打击网络犯罪（选择率 65.28%），第二是加强宣传教育提高公众防范意识（选择率 62.77%），第三是加强制定和完善相关法律法规（选择率 58.56%），第四是加强国际合作完善信息共享（选择率 49.76%），第五是加强保护受害者提供帮助和支持（选择率 44.33%）。

和去年相比，排位没有发生变化。“加强执法力度打击网络犯罪”依旧是公众网民的首选，且选择率上涨了 1.70%，显示出公众网民对于政府加大执法力度的迫切期望。各个选项的差距不大，且选择率变化较为稳定或增长，说明公众网民对于政府应对跨境诈骗的策略有着较为明确和集中的期待。政府应对跨境诈骗问题需从多个维度出发，包括加强执法力度、提升公众防范意识、完善法律法规、强化国际合作以及保护受害者等方面。这些措施相互补充，共同构成了政府应对跨境诈骗问题的全面策略。



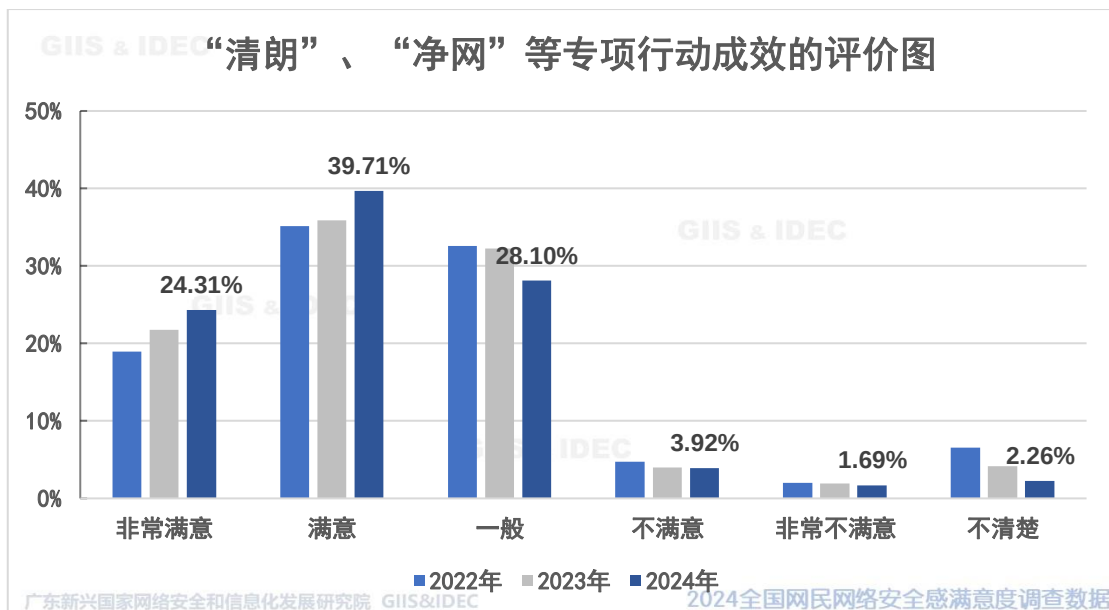
图表 5.3-20：政府应对跨境诈骗时亟待加强的内容图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 14 题：您认为政府强化哪些方面工作来应对跨境诈骗问题？（多选））

15）公众网民对网络治理工作认可度的提升

参与调查的公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价：认为满意以上的公众网民占 64.02%，其中 24.31%认为非常满意，39.71%认为满意。28.10%认为一般。5.61%的公众网民认为不满意或非常不满意，其中 3.92%认为不满意，1.69%认为非常不满意。总体上，超过六成公众网民的评价为满意或非常满意。

和去年相比，满意度有明显的提升，正面评价（满意+非常满意）上涨了 6.38 个百分点。数据显示“清朗”、“净网”等专项行动取得明显成效，证明了专项行动在维护网络秩序、保障网民权益方面的积极作用，但仍需继续努力，不断优化治理策略，提升公众满意度，共同营造一个更加清朗、健康的网络环境。

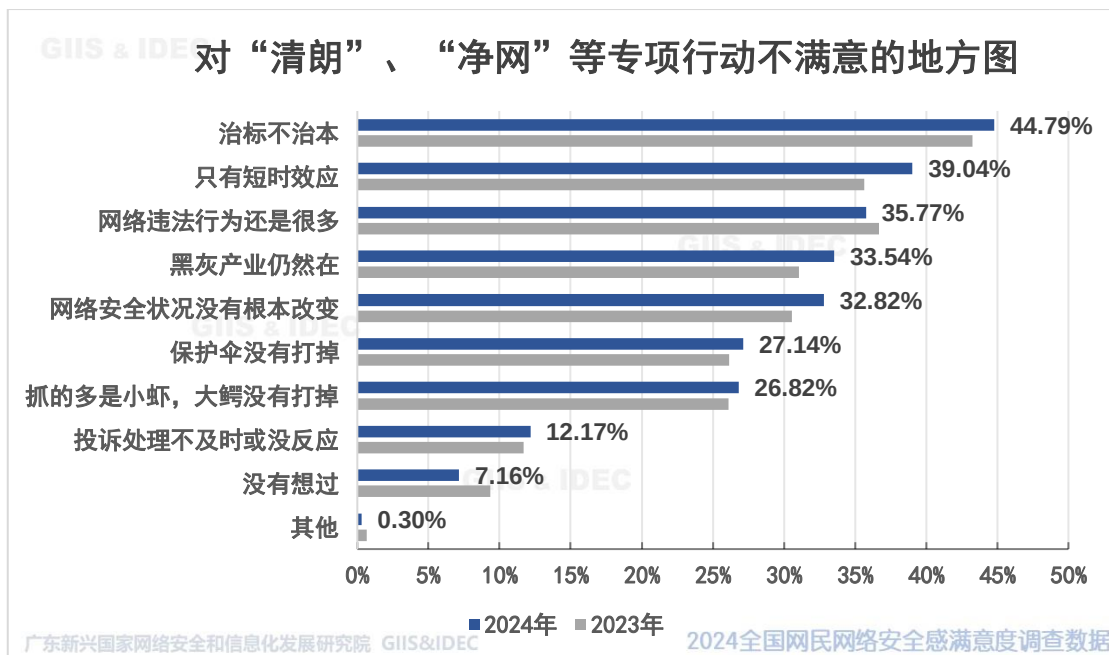


图表 5.3-21：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 15 题：过去一年，网信、公安等部门开展了“清朗”、“净网”等专项行动，您对当前遏制网络违法违规工作的工作成效是否满意？）

15.1）公众网民看重网络治理专项行动的彻底性和时效性

参与调查的公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动成效感到不满意的地方主要有：第一位是“治标不治本”（选择率 44.79%），第二位是“只有短时效应”（选择率 39.04%），第三位是“网络违法行为还是很多”（选择率 35.77%），第四位是“黑灰产业仍然在”（选择率 33.54%），第五位是“网络安全状况没有根本改变”（选择率 32.82%），第六位是“保护伞没有打掉”（选择率 27.14%），第七位是“抓的多是小虾，大鳄没有打掉”（选择率 26.82%）。数据显示，公众网民对有关网络治理专项行动成效的彻底性和长效性有更高的要求 and 期望，不但要求治标，还要治本，从根本上实现网络安全状况的改善。和去年相比，“只有短时效应”的选择率排名上升至第二位，证明了公众网民对专项行动时效性越来越看重，希望这是一个长期性的成效。

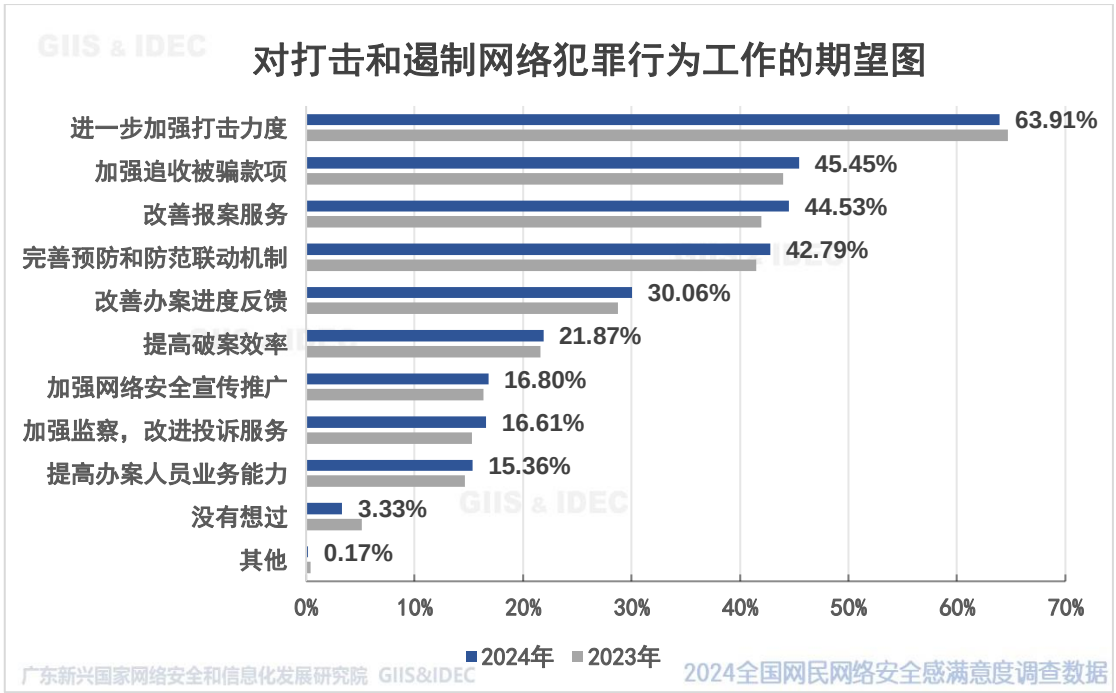


图表 5.3-22：对“清朗”、“净网”等专项行动不满意的地方图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 15.1 题：有哪些不满意的地方？（多选））

16）公众网民期望加强对网络违法犯罪的打击力度、机制建设、案件服务、宣传推广等

参与调查的公众网民对打击和遏制网络违法行为工作的期望主要有：第一位是“进一步加强打击力度”（选择率 63.91%），第二位是“加强追收被骗款项”（选择率 45.45%），第三位是“改善报案服务”（选择率 44.53%），第四位是“完善预防和防范联动机制”（选择率 42.79%），第五位是“改善办案进度反馈”（选择率 30.06%），第六位是“提高破案效率”（选择率 21.87%），第七位是“加强网络安全宣传推广”（选择率 16.80%），第八位是“加强监察，改进投诉服务”（选择率 16.61%），第九位是“提高办案人员业务能力”（选择率 15.36%）。数据显示，公众网民对打击和遏制网络违法行为工作的期望主要在加强打击力度、机制建设、案件服务、宣传推广等方面。和去年相比，排名没有发生变化，除“进一步加强打击力度”的选择率微微下降了 0.78 个百分点，其他选择率都较去年有所上涨，说明公众网民对打击和遏制网络违法行为工作依旧持续关注。



图表 5.3-23：对打击和遏制网络犯罪行为工作的期望图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 16 题：您对公安部门打击和遏制网络犯罪行为工作有什么期望？（多选，限选 5 个））

5.4 专题 4：个人信息保护和数据安全

随着网络社会的深度发展与融合，保护个人信息与数据安全已跃升为时代赋予我们的双重使命，既是不可推卸的法律义务，也是关乎社会和谐与进步的重大责任。在这个万物互联、数据驱动的新纪元，个人信息不仅是个人隐私的坚固防线，更是网络安全的基石、信息信誉的保障，乃至国家安全的战略要地。随着大数据、人工智能等技术的广泛应用，个人信息与数据的安全边界不断拓宽，其重要性愈发凸显，成为连接个人权益、经济发展与社会稳定的关键纽带。因此，加强个人信息保护，筑牢数据安全防线，不仅是广大网民日益增长的迫切需求，也是推动网络空间健康有序发展、构建网络强国战略的必然要求。本专题主要就个人信息保护状况、信息泄露的风险与问题、APP 的监管与治理、数据安全保护等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨个人信息保护和数据安全保护工作的策略和建议。

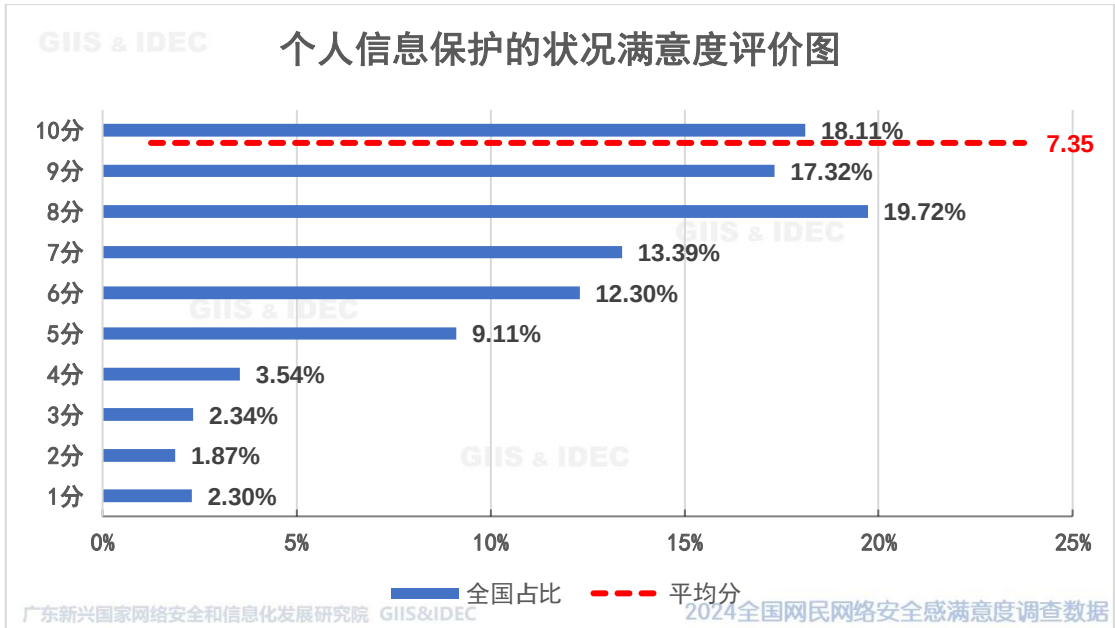
本专题的问卷样本数量为 123710 份。

（1）个人信息保护的状况和问题

调查结果显示，近七成公众网民对我国个人信息保护现状表示满意，但个人信息泄露情况仍呈增长趋势，且风险多样化。网络应用领域中，社交应用、网络媒体和数字娱乐在个人信息保护方面挑战严峻，负面评价有所上升。公众认为 APP 隐私权限获取、不明链接和活动、网络云端存储等是个人信息泄露的主要环节，需加强保护意识和措施。整体来看，个人信息保护工作仍有待提升，需政府、企业和个人共同努力。

1) 近七成公众网民对我国当前个人信息保护状况表示满意

根据调查数据显示，公众网民对我国当前个人信息保护状况的满意度呈现出较为积极的态势。其中，表示“非常满意”（9-10 分）的公众网民占比达到 35.43%，而“较满意”（7-8 分）的受访者占比合计为 33.11%，这两项数据占据了达到 68.54%，即近七成公众网民对我国当前个人信息保护状况表示满意。相比之下，表示“非常不满意”（1-2 分）和“较不满意”（3-4 分）的受访者占比相对较低，分别为 4.17%和 5.88%。还有 21.41%公众网民表示一般（5-6 分），显示出公众对于个人信息保护现状持有中等偏上的满意度。整体而言，虽然仍有改进空间，但我国个人信息保护工作的成效已得到多数公众的认可。



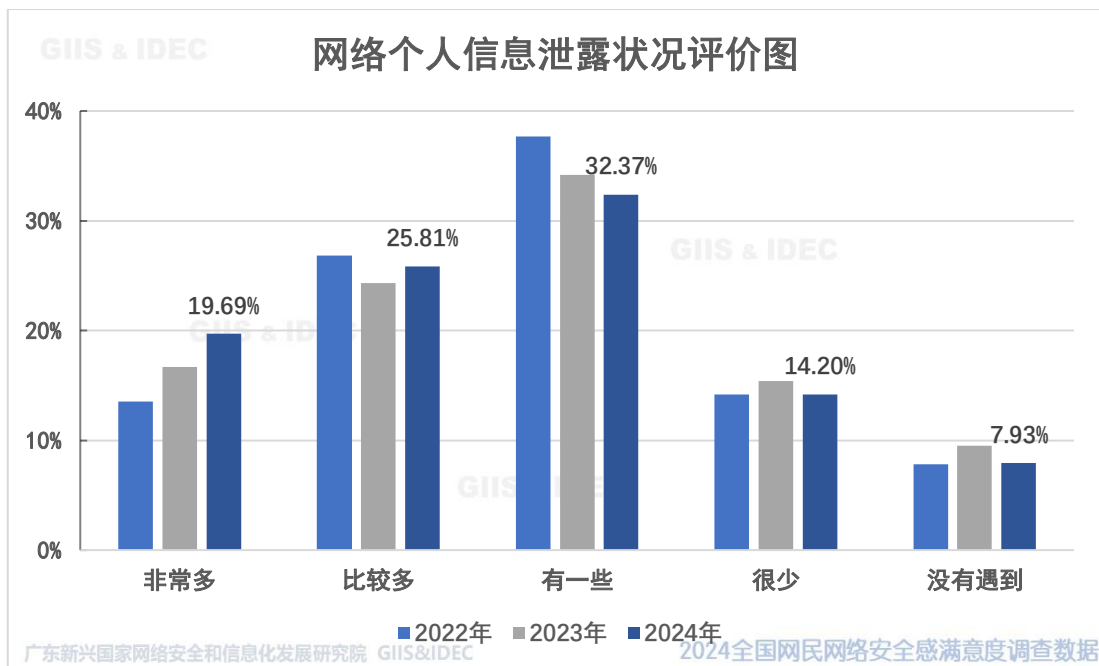
图表 5.4-1：个人信息保护的状况满意度评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 1 题：您对当前我国个人信息保护的状况满意度评价如何？（非常不满意 1-2 分；较不满意 3-4 分；一般 5-6 分；较满意 7-8 分；非常满意 9-10 分））

2) 网络个人信息泄露的情况呈现出一定的增长趋势

根据调查数据显示，表示“非常多”遇到个人信息泄露的公众网民占比为 19.69%，“比较多”遇到泄露的公众网民占比为 25.81%，表示“有一些”遇到泄露的公众网民占比 32.37%，但仍占据较大比例，表示“很少”和“没有遇到”泄露的公众网民分别为 14.20%和 7.93%。这些数据表明，认为“非常多”和“比较多”的比例共达 45.50%，“很少”和“没有遇到”的比例达 22.13%。整体上，个人信息泄露问题仍然是一个值得关注和亟待解决的问题。

和去年相比，认为“非常多”和“比较多”的比例上升了 4.29 个百分点，表明个人信息泄露的严重程度在加剧。同时，“很少”和“没有遇到”泄露的公众网民也减少了 2.75 个百分点，说明个人信息泄露问题依然严峻，需要政府、企业和个人进一步加大保护力度，提高安全意识，采取更有效的措施来防止个人信息的泄露。



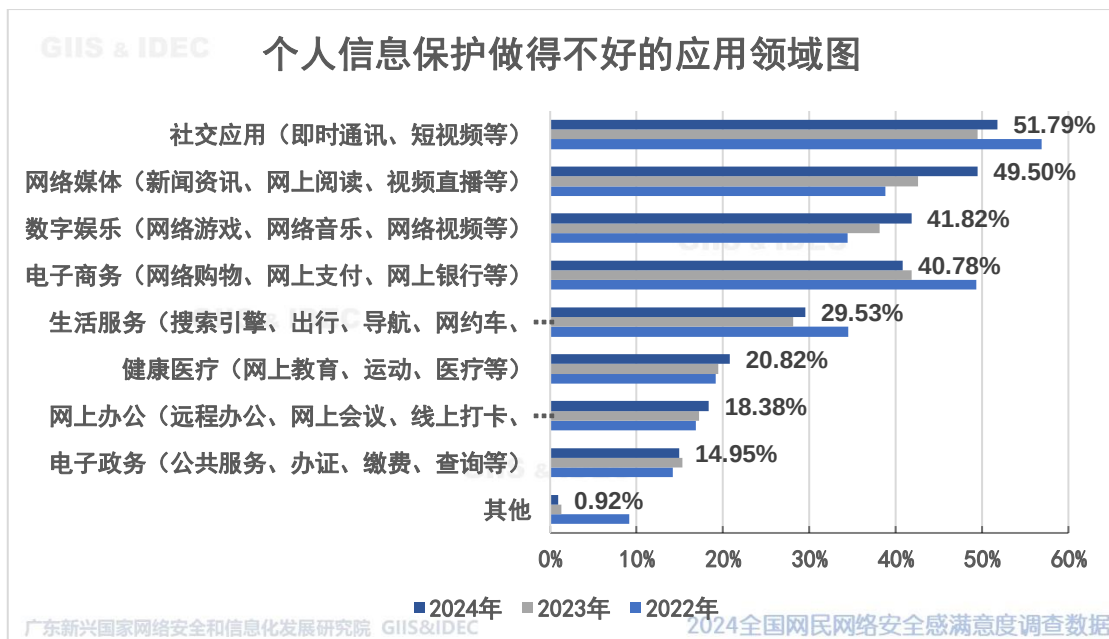
图表 5.4-2：网络个人信息泄露状况评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 2 题：近一年，您遇到网络个人信息泄露的情况如何？）

3）公众网民对相关应用领域的负面评价有所上升

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 51.79%），第二位是网络媒体（选择率 49.50%），第三位是数字娱乐（选择率 41.82%），第四位是电子商务（选择率 40.78%），第五位是生活服务（选择率 29.53%），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。

和去年相比，数字娱乐的排名上升至第三位，且目前排名前三的选择率都比去年上升。社交应用的占比上涨了 2.32 个百分点，虽然上升幅度不大，但仍显示出社交应用在个人信息保护方面的挑战依然严峻。网络媒体应用的占比也呈现出显著的增长，上升了 6.92 个百分点，成为增长最快的领域之一。与此同时，电子商务应用的占比则呈现出下降的趋势，从 41.82% 下降到 40.78%，尽管下降幅度不大，但仍表明电子商务领域在个人信息保护方面可能取得了一些进展。综上所述，个人信息保护应用表现仍有待提升，特别是在社交应用、网络媒体和数字娱乐等领域，需要相关企业和机构加强个人信息保护措施，提升用户的信息安全感和信任度。



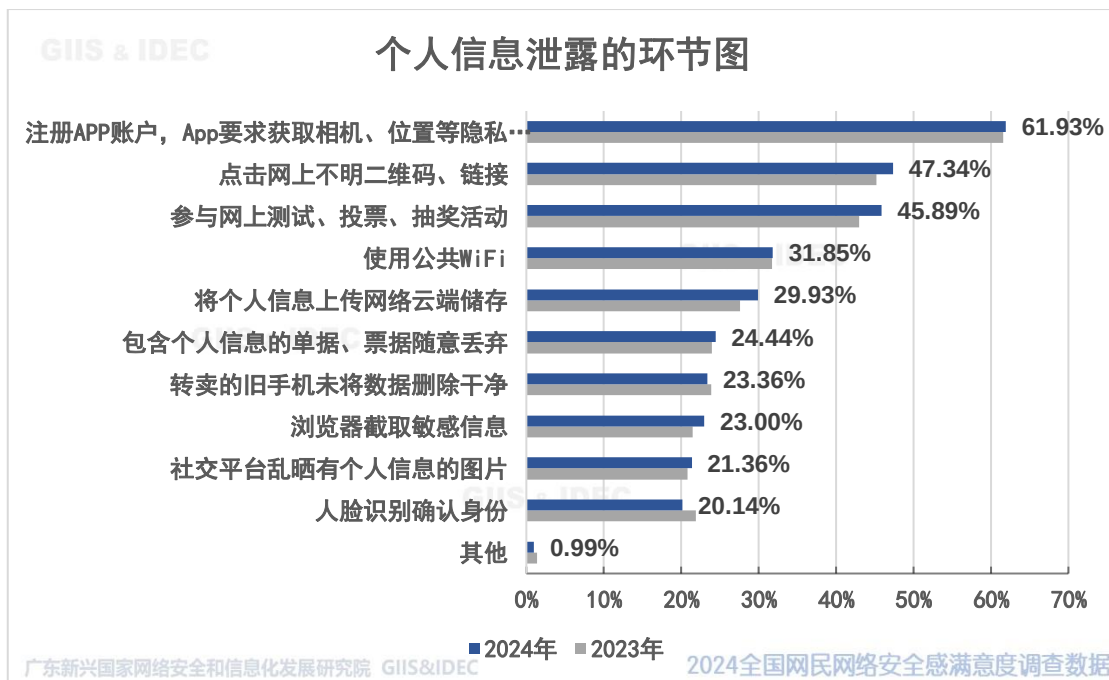
图表 5.4-3：个人信息保护做得不好的应用领域图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 3 题：您认为下列哪类应用的个人信息保护做得不太好？（多选））

4）个人信息泄露风险持续存在且呈现多样化趋势

参与调查的公众网民认为个人信息泄露的主要环节有：第一位是“注册 APP 账户，App 要求获取相机、位置等隐私权限”（选择率 61.93%），第二位是“点击网上不明二维码、链接”（选择率 47.34%），第三位是“参与网上测试、投票、抽奖活动”（选择率 45.89%），第四位是“使用公共 WiFi”（选择率 31.85%），第五位是“将个人信息上传网络云端储存”（选择率 29.93%），显示 APP 应用注册、线上活动注册、二维码入口、公共 WiFi、浏览器截取信息等是主要个人信息泄露环节。

和去年相比，排名前五的主要环节没有发生变化，且选择率都有轻微的增长，个人信息泄露风险持续存在且呈现多样化趋势，特别是在 APP 隐私权限获取、网络环境中的不明链接和活动、网络云端存储等方面，需要用户和相关企业加强个人信息保护意识和措施。



图表 5.4-4：个人信息泄露的环节图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 4 题：您觉得您的个人信息有可能是从下列哪个环节泄露的？（多选））

（2）个人信息保护的认知和感受

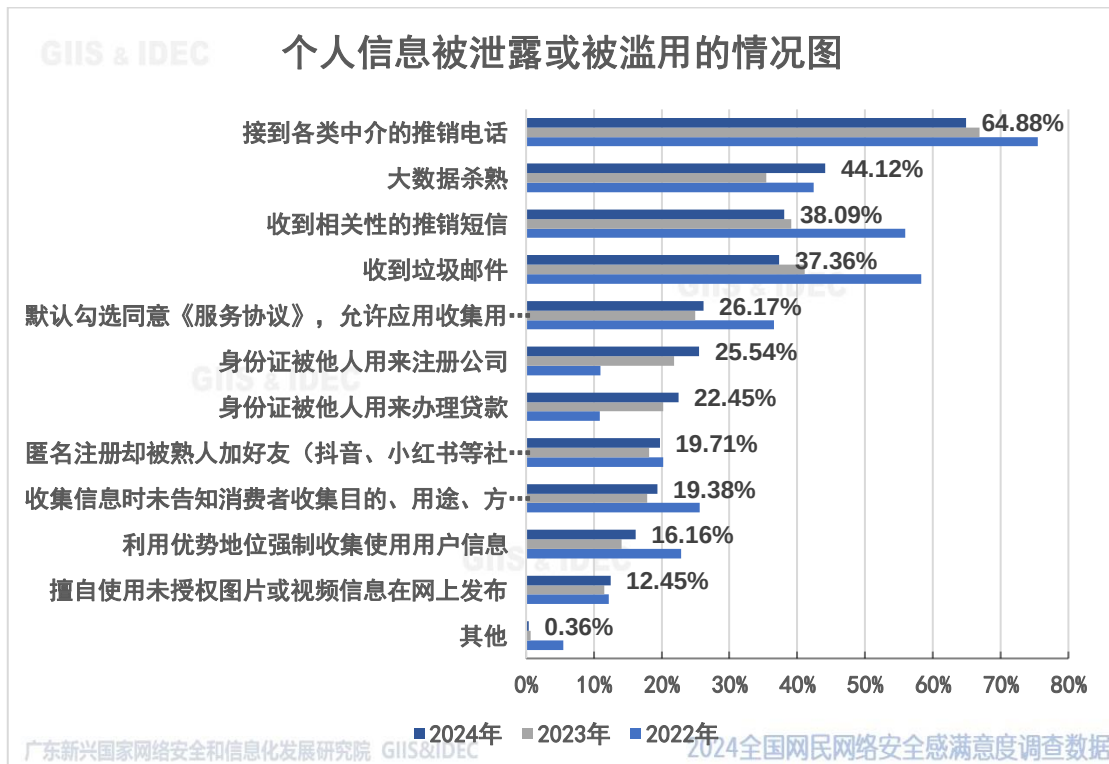
公众网民面临电话推销、大数据杀熟和身份证件信息保护等个人信息泄露风险，但大部分人会采取积极措施应对。对生物识别技术信息泄露风险的担忧整体上升，对新出台的《人脸识别安全管理规定》了解有所提升但仍需加强宣传。八成以上公众在意非官方 APP 或平台注册时提交个人信息，显示对个人信息安全较为关注，但谨慎态度略有下降，需持续加强个人信息保护宣传和教育。

5）电话推销、大数据杀熟和身份证件信息保护是个人信息泄露的重灾区

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：第一位是接到各类中介的推销电话（选择率 64.88%），第二位是大数据杀熟（选择率 44.12%），第三位是收到相关性的推销短信（选择率 38.09%），第四位是收到垃圾邮件（选择率 37.36%），第五位是服务协议默认勾选（选择率 26.17%）。数据显示网民受到个人信息被泄露和滥用的情况比较严重。

和去年相比，收到垃圾邮件的选择率排位从第二下降到第四，大数据杀熟则上升至第二名，接到各类中介的推销电话的选择率依旧排名第一，且与其他选项差距较大，

说明这个问题依旧比较严峻。选择率变化最大的是身份证被他人用来注册公司，较去年上涨了 3.69 个百分点，说明身份证件信息在个人信息泄露事件中的高风险性。综上所述，个人信息泄露与滥用情形依然严峻且呈现多样化趋势，特别是在身份证件信息保护、大数据杀熟以及电话推销等方面，需要用户、企业和监管机构共同努力，加强个人信息保护意识和措施。

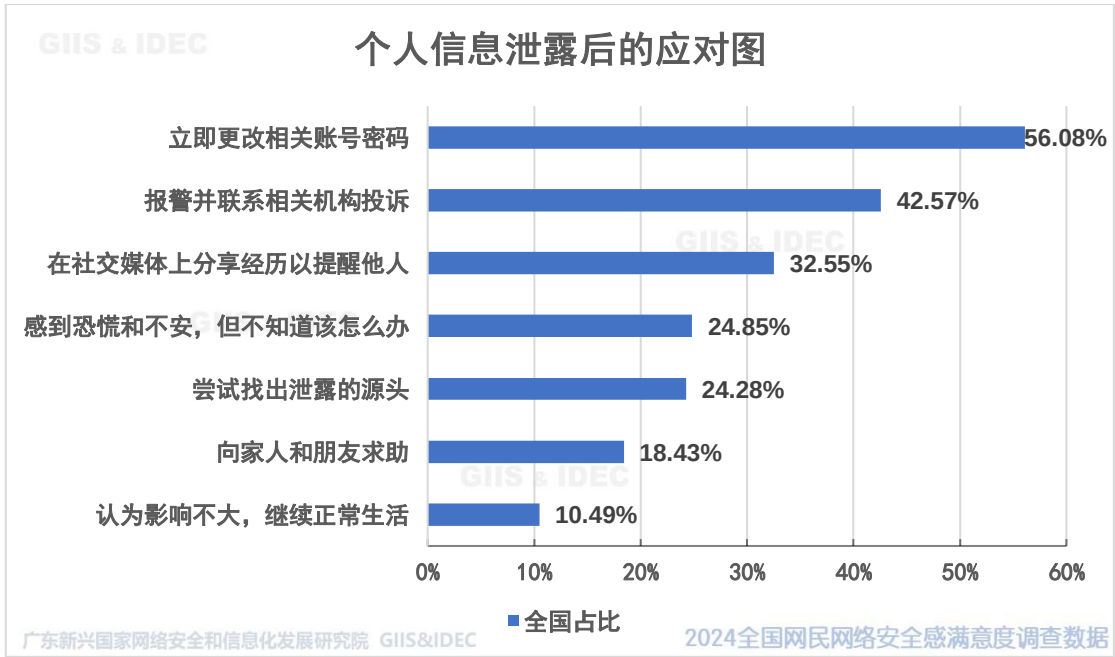


图表 5.4-5：个人信息被泄露或被滥用的情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 5 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？(多选)）

6）大部分公众网民会采取积极的措施应对个人信息泄露

当发现自己的个人信息出现泄露时，公众网民的应对措施为：第一是立即更改相关账号密码（56.08%），第二是报警并联系相关机构投诉（42.57%），第三是社交媒体上分享经历以提醒他人（32.55%），第四是感到恐慌和不安，但不知道该怎么办（24.85%），第五是尝试找出泄露的源头（24.28%），第六是向家人和朋友求助（18.43%），最后是认为影响不大，继续正常生活（10.49%）。综上所述，当个人信息泄露时，大多数人会采取积极的应对措施，如立即更改账号密码、报警投诉等，但仍有部分人群缺乏应对能力和意识，需要加强个人信息保护教育和宣传。



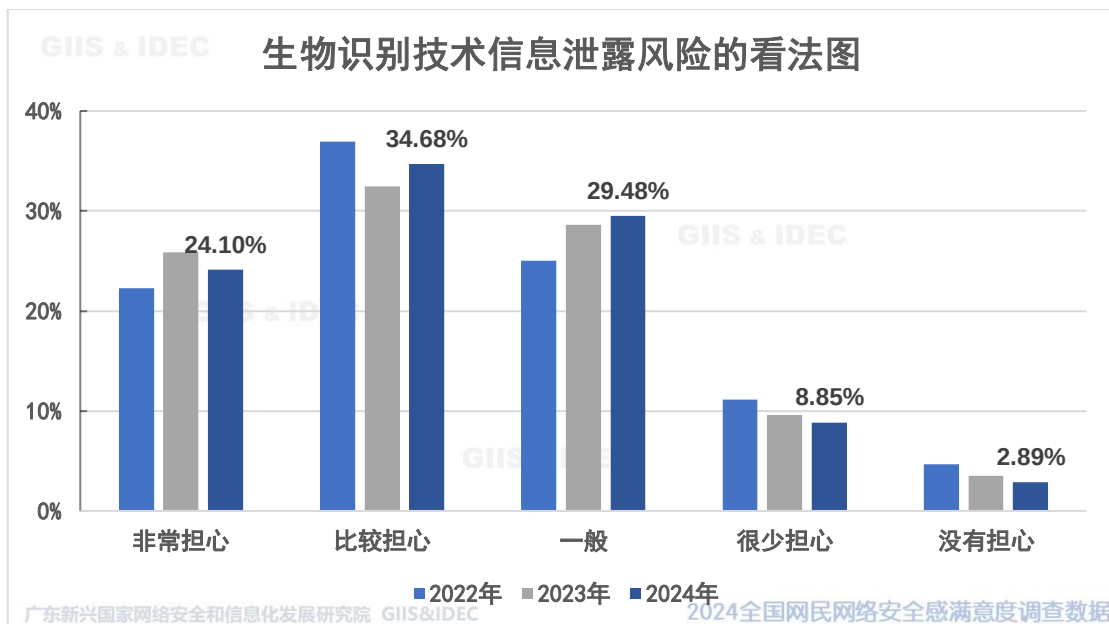
图表 5.4-6：个人信息泄露后的应对图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 6 题：发现自己的个人信息出现泄露的情况，您会怎么解决？（多选））

7）公众网民对生物识别技术信息泄露风险的担忧程度整体在上升

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）时个人信息泄露风险的评价：表示“比较担心”或“非常担心”的占 58.78%，接近六成，其中认为“非常担心”的占 24.10%，认为“比较担心”占 34.68%。认为“一般”占 29.48%。认为“很少担心”或“没有担心”的占 11.74%。数据显示大部分的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。

和去年相比，表示担心（非常担心+比较担心）的网民比例上涨 0.49 个百分点，同时表示不担心的（很少担心+没有担心）比例也有下降 1.35 个百分点，说明了公众网民对生物识别技术信息泄露风险的担忧程度整体上在上升。综上所述，虽然生物识别技术在身份认证方面的应用越来越广泛，但大部分公众网民在使用这一技术时仍然存在较高的信息泄露担忧。因此，相关企业和机构需要继续加强生物识别技术的安全性和隐私保护措施，以缓解公众的担忧情绪。



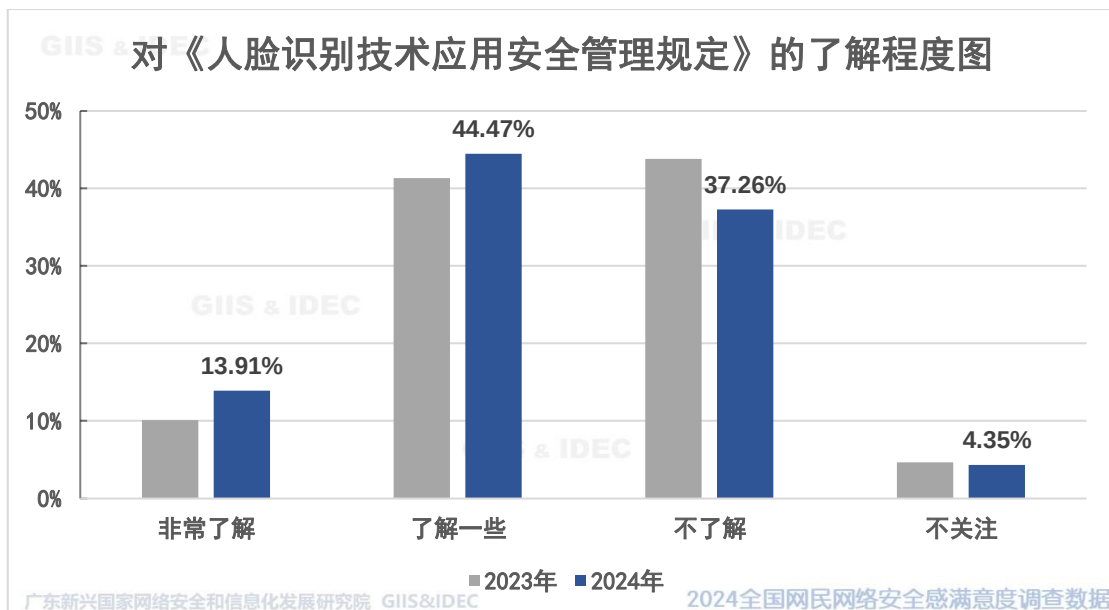
图表 5.4-7：生物识别技术信息泄露风险的看法图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 7 题：发您使用生物识别技术（如人脸识别、指纹识别）进行身份认证时，是否会担心自己的信息泄露？）

8) 公众网民对新出台的《人脸识别技术应用安全管理规定（试行）（征求意见稿）》的了解情况有所提升

参与调查的公众网民对新出台的《人脸识别技术应用安全管理规定（试行）（征求意见稿）》的了解情况：最多网民选择“了解一些”的网民，占比 44.47%；排位第二是表示不了解，占比 37.26%；对这项规定非常了解的网民仅占 13.91%；还有 4.35% 网民表示不关注。数据显示，对《人脸识别技术应用安全管理规定（试行）（征求意见稿）》的宣传与科普需要加强，较多网民对该规定的了解程度有待提高。

和去年相比，“了解一些”的选择率多于“不了解”，排位也上升至第一名，表明在过去一年中，公众对该规定的了解程度有所提高，可能是由于相关宣传和教育工作的加强，普及工作取得了一定的成效。虽然公众对新出台的《人脸识别技术应用安全管理规定（试行）（征求意见稿）》的了解程度在过去一年中有所提高，但仍有一部分人群对其缺乏足够的了解和关注。因此，相关机构和部门需要继续加强该规定的宣传和教育工作，提高公众的认知度和参与度，以确保人脸识别技术的安全、合规应用。



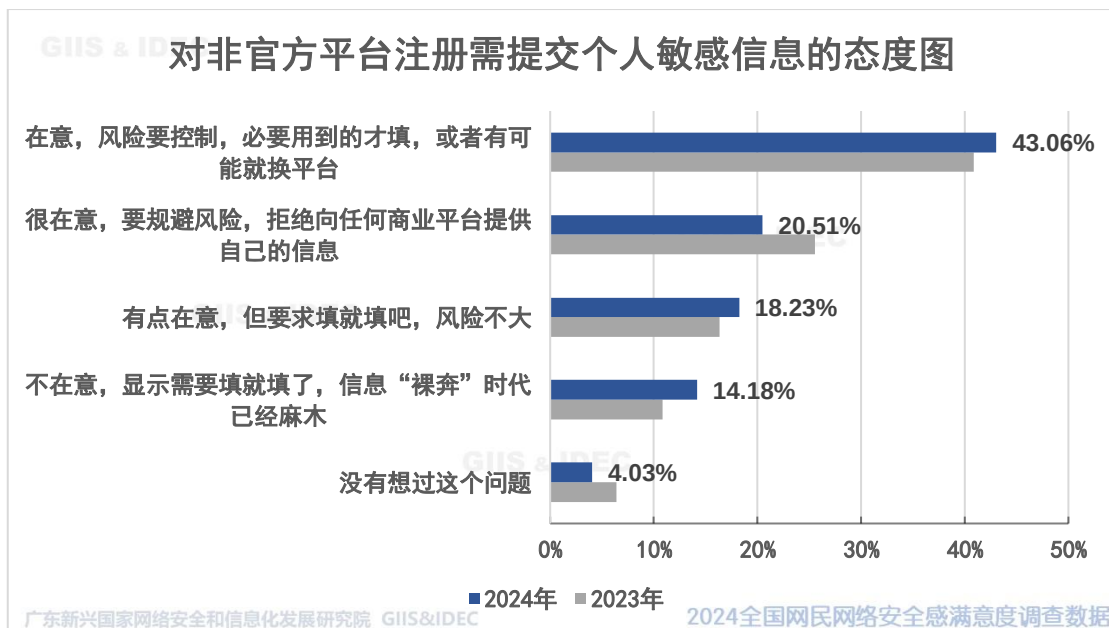
图表 5.4-8：对《人脸识别技术应用安全管理规定》的了解程度图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 8 题：您是否了解新出台的《人脸识别技术应用安全管理规定（试行）（征求意见稿）》？）

9）有八成公众网民对非官方 APP 或平台注册个人信息提交表示在意

参与调查的公众网民对各类非政府、非官方的 app 或平台注册需要提交手机号码、姓名、身份证号码等个人敏感信息的态度：有 43.06% 网民认为“在意，风险要控制，必要用到的才填，或者有可能就换平台”；第二位是“很在意，要规避风险，拒绝向任何商业平台提供自己的信息”，占 20.51%；第三位是“有点在意，但要求填就填吧，风险不大”，占 18.23%；第四位是“不在意，显示需要填就填了，信息“裸奔”时代已经麻木”，占 14.18%；还有 4.03% 网民表示“没有想过这个问题”。数据显示，有 81.80% 网民对非官方平台注册需提交个人敏感信息表示在意，证明大多数公众网民比较在意自己的个人信息安全，有关部门需要重视。

和去年相比，表示在意的公众网民选择率稍微下降了 0.97 个百分点，但总体仍保持在八成以上，其中“很在意，要规避风险”的受访者比例有所下降，表明虽然有一部分公众对个人信息保护持坚决态度，但这一比例在逐渐缩小，可能受到社会环境和信息使用习惯的影响。“在意，风险要控制”的受访者比例最高且有所上升，显示出大部分公众在保护个人信息方面持谨慎态度，并愿意采取措施降低风险。相关机构应继续加强个人信息保护宣传和教育，提高公众的风险意识和防范能力。同时，政府和企业也应加强监管和技术手段的应用，确保个人信息的安全和合规使用。



图表 5.4-9：对非官方平台注册需提交个人敏感信息的态度图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 9 题：您对各类非政府、非官方的 app 或平台注册需要提交手机号码、姓名、身份证号码等个人敏感信息的态度是？）

（3）个人信息保护的监管和治理

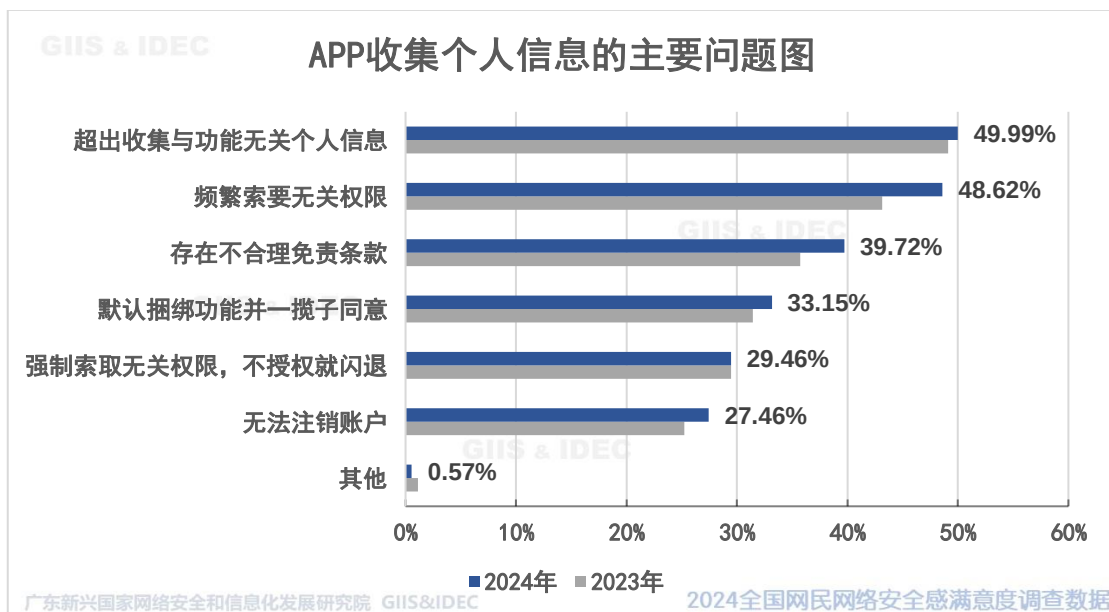
调查结果显示，当前 APP 信息收集问题依然严峻，公众对个人信息保护监管效果评价一般，认为社交媒体、金融电商等行业应加强监管。公众对隐私协议阅读重视程度较稳定，协议易读性成不阅读主因。网络购物、社交娱乐类 APP 滥用个人信息情况严重。APP 运营者个人信息保护逐步改善但仍需持续关注，相关法律法规出台后取得一定成效，但仍有提升空间。公众期望加强监管和执法力度，确保用户数据安全。

10) APP 信息收集问题依然严峻

参与调查的公众网民认为 APP 收集个人信息的问题有：第一位是“超出收集与功能无关个人信息”（选择率 49.99%），第二位是“频繁索要无关权限”（选择 48.62%），第三位是“存在不合理免责条款”（选择率 39.72%），第四位是“默认捆绑功能并一揽子同意”（选择率 33.15%），第五位是“强制索取无关权限，不授权就闪退”（选择率 29.46%），第六位是“无法注销账户”（选择率 27.46%）。

数据显示，与去年相比，虽然部分问题（如“其他”和“强制索取无关权限”）变化不大，但多数问题均有所上升，表明 APP 信息收集问题依然严峻。用户对于隐私

保护的关注度不断提高，但 APP 在改进信息收集行为方面仍需加大力度。未来，APP 开发者应更加重视用户权益和隐私保护，加强自律和监管，以构建更加安全、透明的 APP 使用环境。



图表 5.4-10：APP 收集个人信息的主要问题图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 10 题：关于 APP 收集信息，您遇到过下列哪些问题？（多选））

11）仍有近五成的公众网民认为个人信息保护监管效果一般或不太有效

关于当前个人信息保护监管的有效性，调查数据显示：“非常有效”占比 18.73%，“比较有效”占比 35.17%，正向评价的选择率共计 53.90%，刚达到一半。其次，“一般”占比 33.31%。另外，“不太有效”占比 9.74%，“完全无效”占比 3.05%，负向评价的选择率共计 12.79%。可见当前个人信息保护监管的有效性得到了部分公众网民的认可，但仍有将近一半的公众网民认为监管效果一般或不太有效。公众网民普遍认为个人信息保护监管还有提升空间，需要加强和完善监管措施，以更有效地保护个人信息。

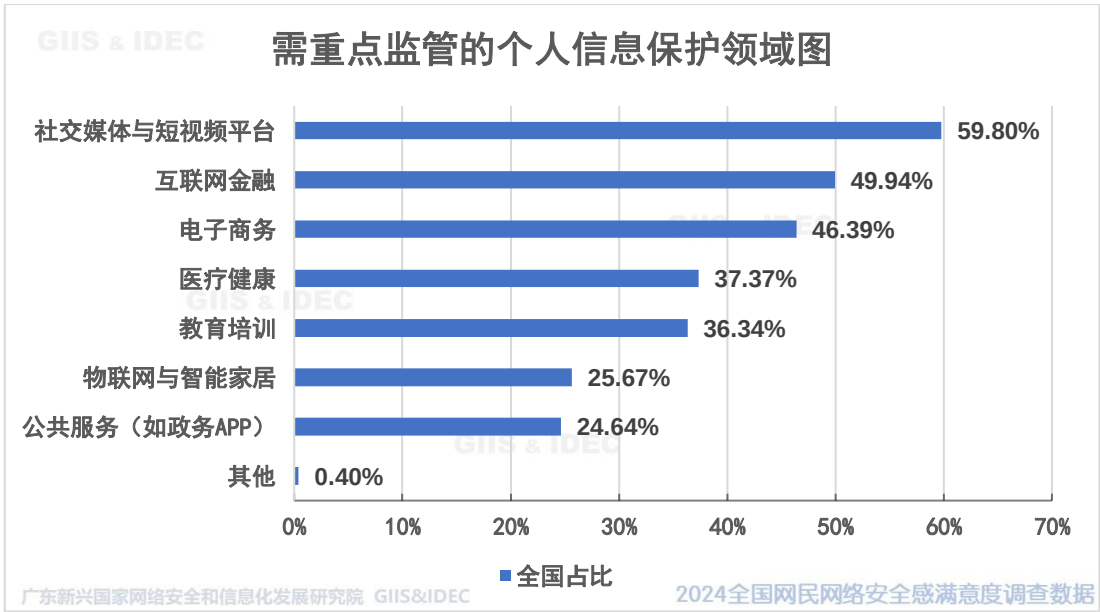


图表 5.4-11：个人信息保护监管的有效性评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 11 题：您认为当前个人信息保护监管的有效性如何？）

12) 社交媒体与金融电商成个人信息保护监管重点

关于在个人信息保护监管中应成为重点监管对象的行业调查中，选择率第一是社交媒体与短视频平台，选择率 59.80%；第二是互联网金融，选择率 49.94%；第三是电子商务，选择率 46.39%；第四是医疗健康，选择率 37.37%；第五是教育培训，选择率 36.34%；第六是物联网与智能家居，选择率 25.67%；第七是公共服务（如政务 APP），占比 24.64%。其中，社交媒体与短视频平台、互联网金融、电子商务是公众网民普遍认为应成为个人信息保护监管重点的行业，占比均超过 45%。医疗健康、教育培训行业也受到较多公众网民的关注，认为这些行业在个人信息保护方面需要加强监管。



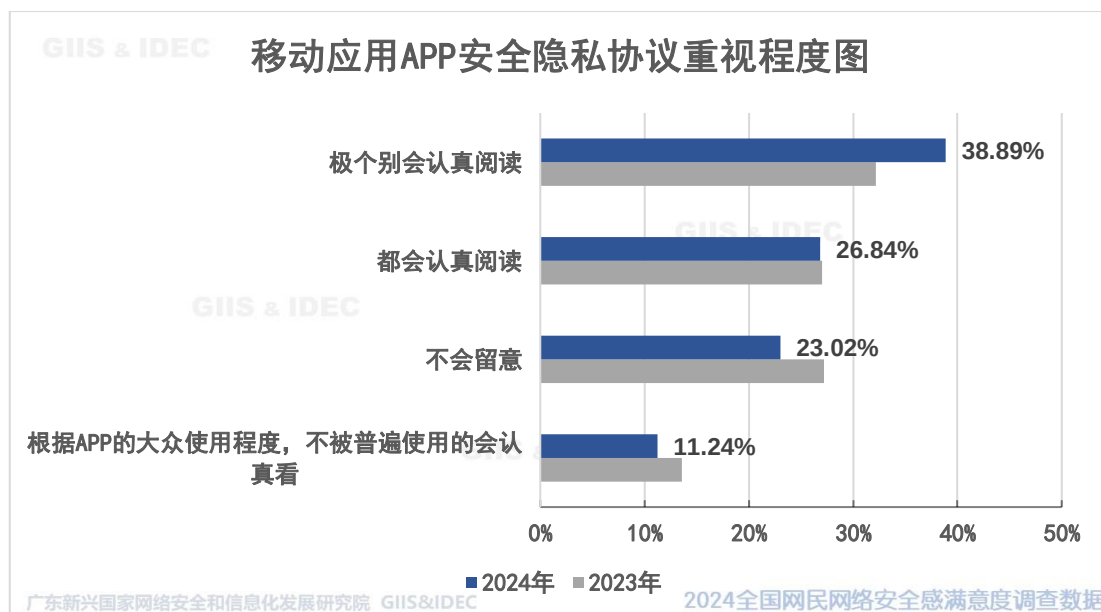
图表 5.4-12：需重点监管的个人信息保护领域图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 12 题：您认为在个人信息保护监管中，哪些行业应成为重点监管对象？（多选））

13）公众网民对隐私协议阅读的重视程度较稳定，特定情境下关注度提升

参与调查的公众网民对移动应用 APP 隐私协议的应对情况：占比排第一位是“极个别会认真阅读”，占 38.89%，第二位是“都会认真阅读”，占 26.84%，第三位是“不会留意”，占 23.02%，第四位是“根据 APP 的大众使用程度，不被普遍使用的会认真看”，占 11.24%。由此可见，会阅读的公众网民比例达到 65.73%，超过六成。

和去年相比，变化最大的是“极个别会认真阅读”的选择率，上涨了 6.72 个百分点，意味着越来越多的公众网民仅在特定情况下（如使用敏感信息或高价值 APP 时）才会认真阅读隐私协议。同时，“都会认真阅读”的排名上升至第二名，可能说明了部分公众网民始终具有较高的隐私保护意识或对隐私协议有特别的关注。



图表 5.4-13：移动应用 APP 安全隐私协议重视程度图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 13 题：您使用移动应用（APP）时是否会认真阅读安全隐私协议？）

13.1）协议的易读性是公众网民不留意隐私协议的重要原因

公众网民不留意 APP 隐私协议的原因调查：选择率最高的是“协议太长了，没有耐心看”（42.58%），第二是“平台会有各种方式获取我的信息，认真阅读也没意义”（选择率 21.41%），第三是“没有需要保护自己安全隐私的意识”（选择率 14.53%），第四是“协议只是代表平台利益，用户没有选择权”（选择率 13.84%）。最后是“信息裸奔时代，已经不在意”（选择率 7.64%）。数据现实，提高协议的精简性可能会有效提高公众网民的阅读频率。



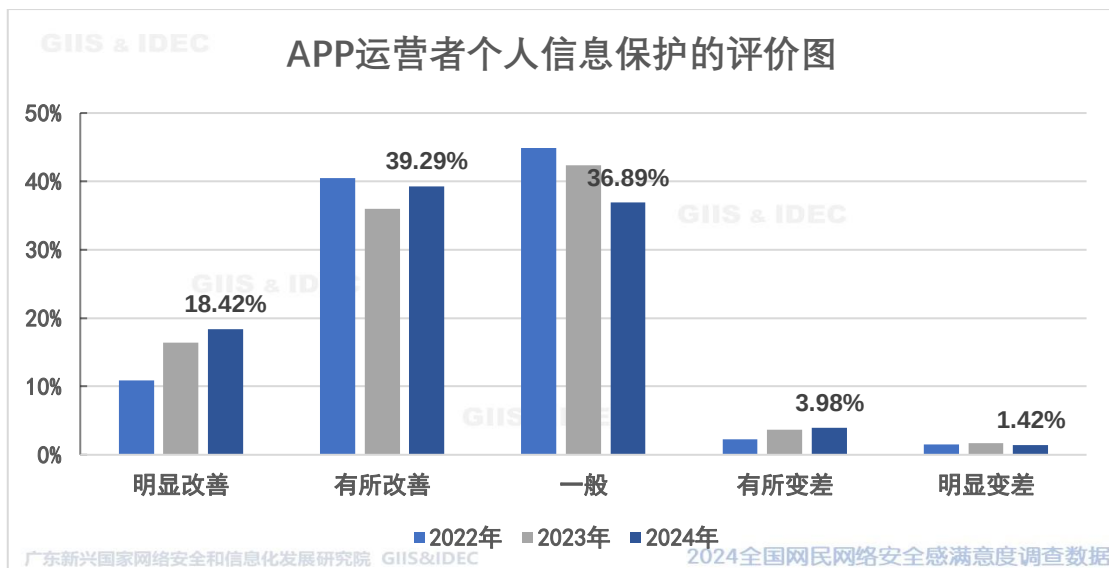
图表 5.4-14：不留意移动应用 APP 安全隐私协议的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 13.1 题：不留意的原因是？）

14）APP 运营者个人信息保护逐步改善，但仍需持续关注

参与调查的公众网民对 APP 运营者在个人信息保护方面表现的评价：表示“有所改善”或“明显改善”的占 57.71%，其中认为“明显改善”的占 18.42%，认为“有所改善”占 39.29%。认为“一般”占 36.89%。认为“有所变差”或“明显变差”的占 5.40%，其中认为“有所变差”的占 3.98%，认为“明显变差”的占 1.42%。数据显示公众网民对 APP 在个人信息保护方面的评价是一般到有所改善。

和去年相比，正面评价（有所改善+明显改善）的占比上升了 4.98 个百分点，负面评价（有所变差+明显变差）的占比也上升了 0.11 个百分点，幅度细微，且上涨幅度比去年有所降低。通过上述分析可以看出，自数据安全法、个人信息保护法等法律法规出台后，APP 运营者在个人信息保护方面确实取得了一定的成效，但 APP 运营者仍需持续加强个人信息保护工作，确保用户数据的安全和隐私。同时，相关部门也应继续加强监管和执法力度，推动 APP 运营者不断提升个人信息保护水平。



图表 5.4-15：APP 运营者个人信息保护的评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 15 题：数据安全法、个人信息保护法等出台后，您认为 APP 运营者在个人信息保护方面是否有改善？）

（4）个人信息保护的实施和推进

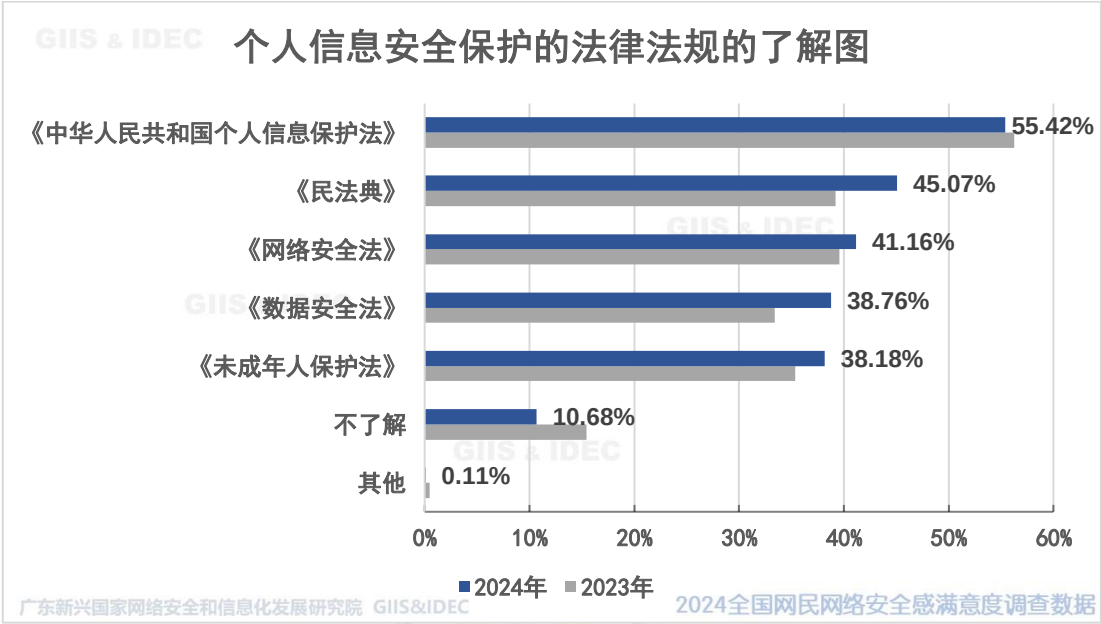
公众对个人信息安全保护法律法规的认知度持续提升，更倾向于通过政府举报和法律途径维权。对个人信息保护公益诉讼制度的了解程度有所上升，但仍需加强宣传。诉讼成本、维权动力和效果是公益诉讼面临的主要困境。公众建议扩大检察机关获取侵权线索途径，加强惩罚措施，完善配套制度，并纳入公民个人为公益诉讼主体。这些建议为相关部门提供了有益参考。

16）个人信息安全保护法律法规认知度持续提升

参与调查的公众网民对个人信息安全保护的法律法规的了解情况：《中华人民共和国个人信息保护法》的了解人数最多，选择率 55.42%；第二是《民法典》，选择率 45.07%；第三是《网络安全法》，选择率 41.16%；第四是《数据安全法》，选择率 38.76%；第五是《未成年人保护法》，选择率 38.18%。另外，仍有 10.68%网民对相关法律法规不了解。

和去年相比，相关法律法规的选择率都基本保持稳定或有所上升，且表示不了解的选择率较去年下降，表明整体上公众网民对个人信息安全保护的法律法规认知度有所提高。综上所述，数据表明公众对个人信息安全保护的重视程度在不断提高，法律

法规的普及工作取得了积极成效。同时相关部门应继续加强法律法规的宣传和普及工作，提高公众的法律意识和自我保护能力。



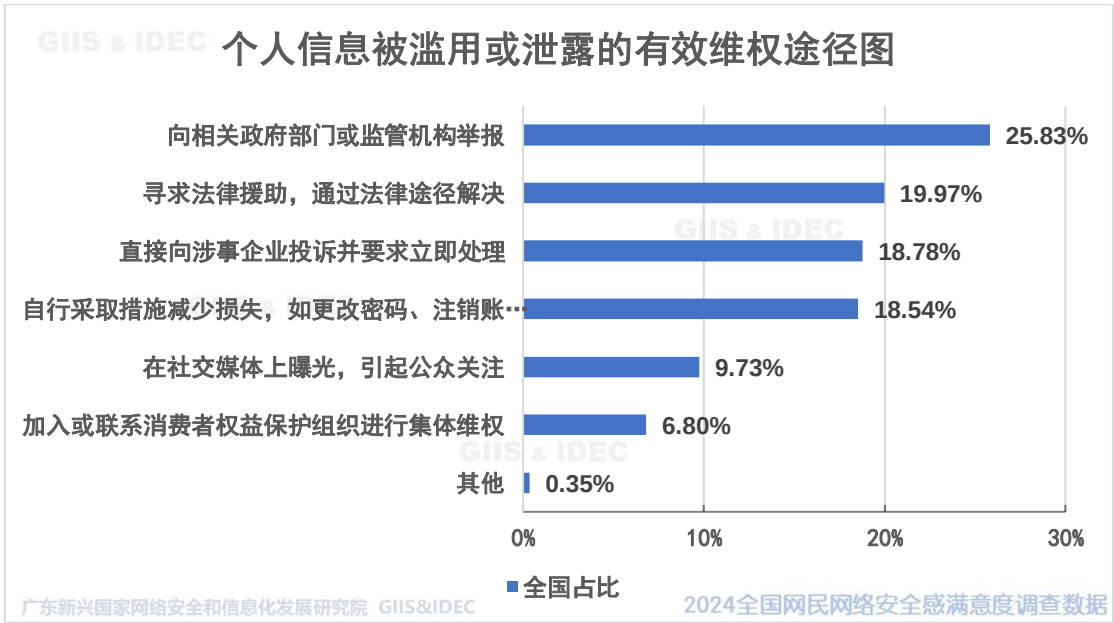
图表 5.4-16：个人信息安全保护的法律法规的了解图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 16 题：您了解或知道以下哪些涉及个人信息安全保护的法律法规？（多选））

17）公众网民更倾向于通过向政府举报和法律途径来维权

在公众网民应对个人信息滥用的措施调查中，“向相关政府部门或监管机构举报”以 25.83%的占比位居首位，表明有相当一部分公众网民倾向于通过官方渠道来维护自己的权益。第二是“寻求法律援助，通过法律途径解决”，占比 19.97%，第三和第四分别是“直接向涉事企业投诉并要求立即处理”和“自行采取措施减少损失，如更改密码、注销账户等”，分别占比 18.78%和 18.54%。排名最后两项是“在社交媒体上曝光，引起公众关注”和“加入或联系消费者权益保护组织进行集体维权”，分别占比 9.73%和 6.80%

综上所述，当发现个人信息被滥用或泄露时，公众更倾向于通过向政府举报和法律途径来维权，而自行采取措施、向企业投诉以及社交媒体曝光等方式也是部分受访者的选择。

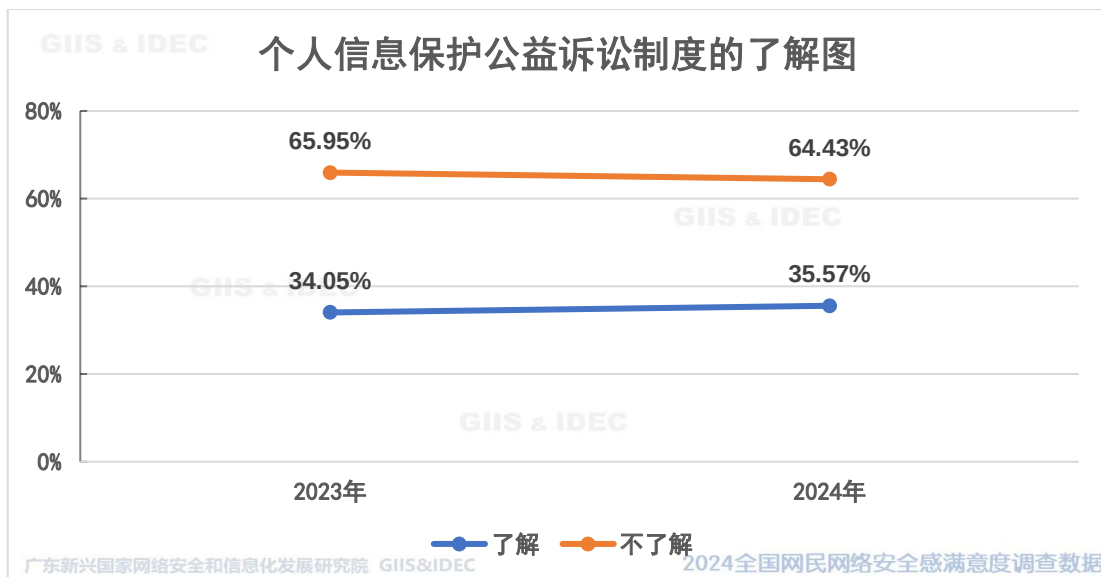


图表 5.4-17：个人信息被滥用或泄露的有效维权途径图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 17 题：当您发现个人信息被滥用或泄露时，您认为最有效的维权途径是什么？）

18）公众对个人信息保护公益诉讼制度的了解程度有所提升

参与调查的公众网民对个人信息保护公益诉讼制度的了解情况：“不了解”的网民占比 64.43%，“了解”的网民仅占 35.57%。但与去年相比，表示了解的比例上涨了 1.52 个百分点，意味着相关宣传和教育工作在逐步推进，或者公众对于个人信息保护的关注度在逐渐提高。公众对《个人信息保护法》中个人信息保护公益诉讼制度的了解程度在两年间略有提升，但仍需进一步加强宣传和教育，以提高公众的知晓率和参与度。



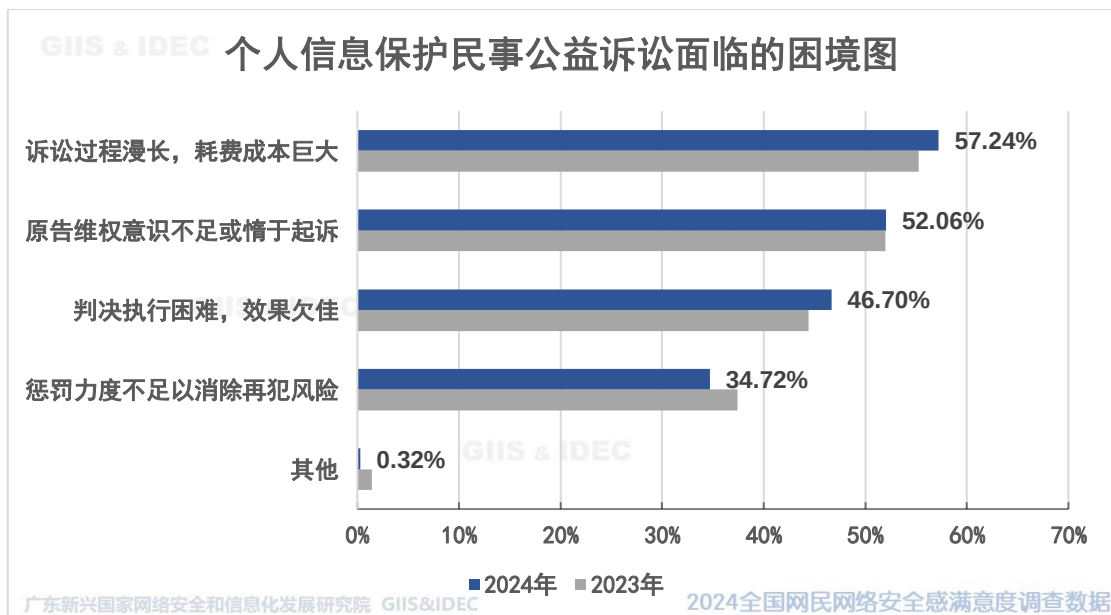
图表 5.4-18：个人信息保护公益诉讼制度的了解图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 18 题：《个人信息保护法》中新规定了个人信息保护公益诉讼制度，请问您对此是否有了解？）

18.1）成本、动力和效果是公众网民在个人信息保护民事公益诉讼中面临的主要困境

参与调查的公众网民在个人信息保护民事公益诉讼的推行过程中会面临的困境：第一是诉讼过程漫长，耗费成本巨大（选择率 57.24%），第二是原告维权意识不足或惰于起诉（选择率 52.06%），第三是判决执行困难，效果欠佳（选择率 46.70%），第四是惩罚力度不足以消除再犯风险（选择率 34.72%）。数据显示，诉讼成本、维权意识（动力）和诉讼效果是公众网民面临的主要困境。

和去年相比，排名没有发生变化，且选择率基本保持稳定，可见个人信息保护民事公益诉讼在推行过程中面临的困境在两年间持续存在，部分问题如诉讼过程漫长和耗费成本巨大仍然突出，而惩罚力度不足的问题虽有所减轻，但仍需关注。同时，判决执行困难和原告维权意识不足也是不可忽视的问题。



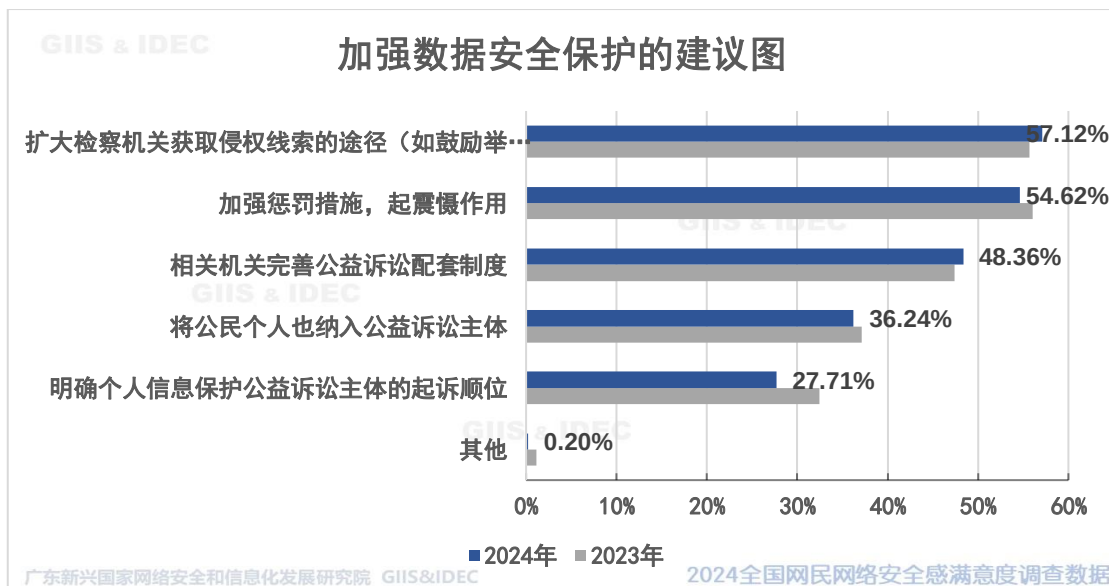
图表 5.4-19：个人信息保护民事公益诉讼面临的困境图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 18.1 题：您认为在个人信息保护民事公益诉讼的推行过程中会面临哪些困境？（多选））

18.2）公众对于个人信息保护公益诉讼的建议倾向性保持了相对稳定

参与调查的公众网民对个人信息保护公益诉讼的建议：第一是扩大检察机关获取侵权线索的途径（选择率 57.12%），第二是加强惩罚措施，起震慑作用（选择率 54.62%），第三是相关机关完善公益诉讼配套制度（选择率 48.36%），第四是将公民个人也纳入公益诉讼主体（选择率 36.24%），第五是明确个人信息保护公益诉讼主体的起诉顺位（选择率 27.71%）。数据显示，公众网民对个人信息保护公益诉讼能够发挥效果具有一定的关注度，因此从惩罚措施、个人与机关链接和配套制度等方面期望公益诉讼能够不断加强改进。

和去年相比，“扩大检察机关获取侵权线索的途径”的排名上升至第一位，表明公众网民普遍认为检察机关应通过多种途径获取侵权线索，以提高公益诉讼的效率和效果。大多数公众网民关注公益诉讼主体的明确、公民个人的参与权、配套制度的完善、惩罚措施的加强以及检察机关获取侵权线索的途径扩大等方面。这些建议反映了公众对于个人信息保护的重视和期待，也为相关部门制定和完善相关政策提供了有益的参考。



图表 5.4-20：加强数据安全保护的建议图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 18.2 题：您对个人信息保护公益诉讼有哪些建议？（多选））

（5）数据安全保护的痛点和期望

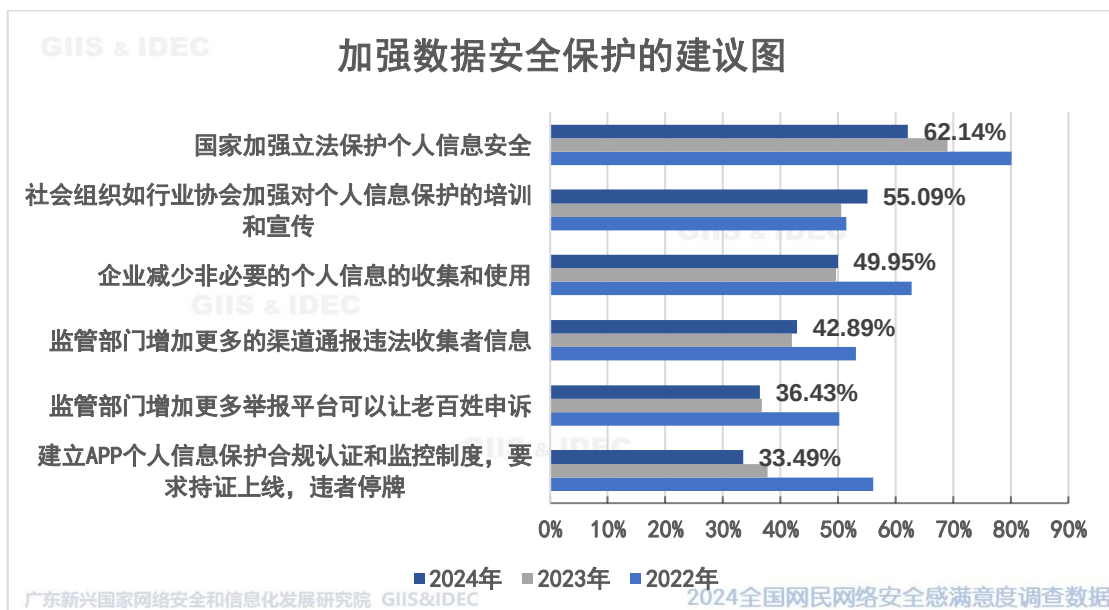
公众重视数据安全保护立法，企业责任与公众参与意识待提升。数据不规范和交易市场混乱是当前主要问题，需加强监管和规范。公众期望加强个人信息保护和数据安全治理，核心诉求包括强化执法监管、提升公众意识、完善标准规范、加强专业技术服务及强化社会监督机制。这些期望为数据安全治理提供了重要参考方向。

19）数据安全保护工作中立法保护持续受重视，企业责任与公众参与意识待提升

参与调查的公众网民认为重点加强数据安全保护方面的选择为：第一位是加强立法，选择率为 62.14%；第二位为社会组织等加强培训和宣传，选择率为 55.09%；第三位为企业自律，选择率为 49.95%；第四位为监管部门增加更多的渠道，选择率为 42.89%；第五位为监管部门增加更多举报平台，选择率为 36.43%；第六位为建立认证和监控制度，选择率为 33.49%。数据显示公众网民期望更多地从上层建筑层面完善有关数据安全的保护体系和措施。

和去年相比，排名基本保持稳定，和去年对比，最后两位排名互换。公众对于国家加强立法保护个人信息安全的呼声持续高涨，立法保护被视为数据安全的基础和核心。同时，企业责任、公众参与意识以及社会组织的作用也不容忽视。因此，未来在加强数据安全保护方面，应继续完善法律法规，强化企业责任，提升公众参与意识，

并充分发挥社会组织的作用，共同构建数据安全保护体系。

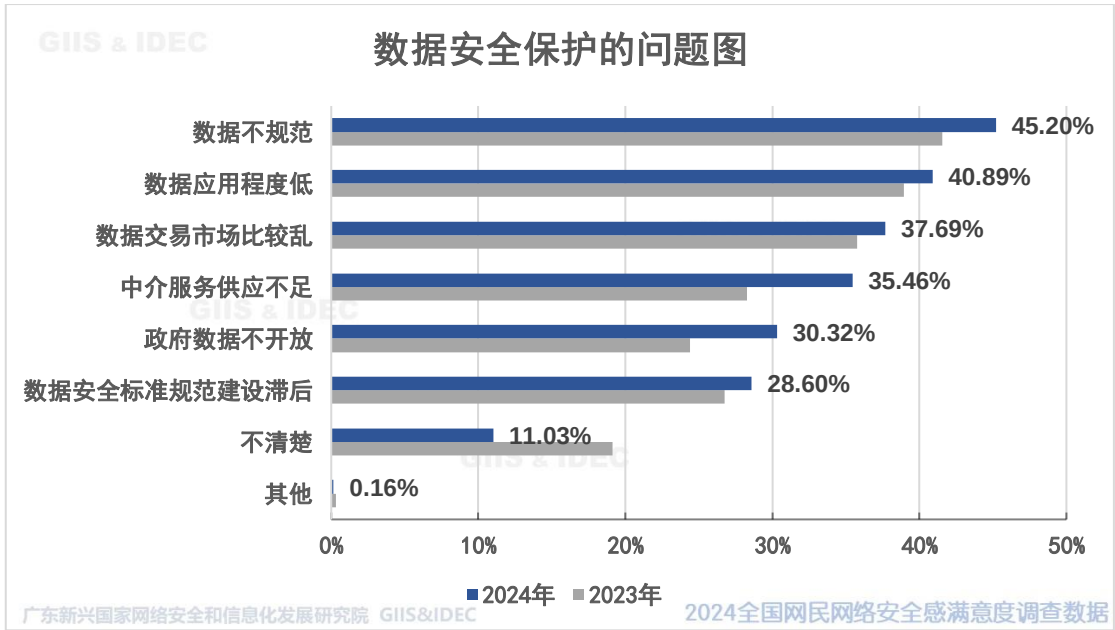


图表 5.4-21：加强数据安全保护的意见建议图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 19 题：您认为应重点在哪些方面加强数据安全保护？（多选））

20）数据不规范和交易市场混乱是当前数据安全保护中最主要的问题

参与调查的公众网民认为目前数据安全保护方面存在的问题主要为：第一位是“数据不规范”，选择率为 45.20%，第二位为“数据应用程度低”，选择率为 40.89%，第三位和第四位为“数据交易市场比较乱”和“中介服务供应不足”，选择率为 37.69% 和 35.46%，第五位为“政府数据不开放”，选择率为 30.32%。数据显示公众网民对数据市场秩序、数据规范、数据应用等方面问题比较关注，和去年相比，排位基本没有发生变化，数据不规范和交易市场混乱是当前数据安全保护中最主要的问题，需要相关部门加强监管和规范，推动数据安全保护工作的深入开展。同时，也需要加强数据应用水平的提升，促进数据资源的合理利用和保护。



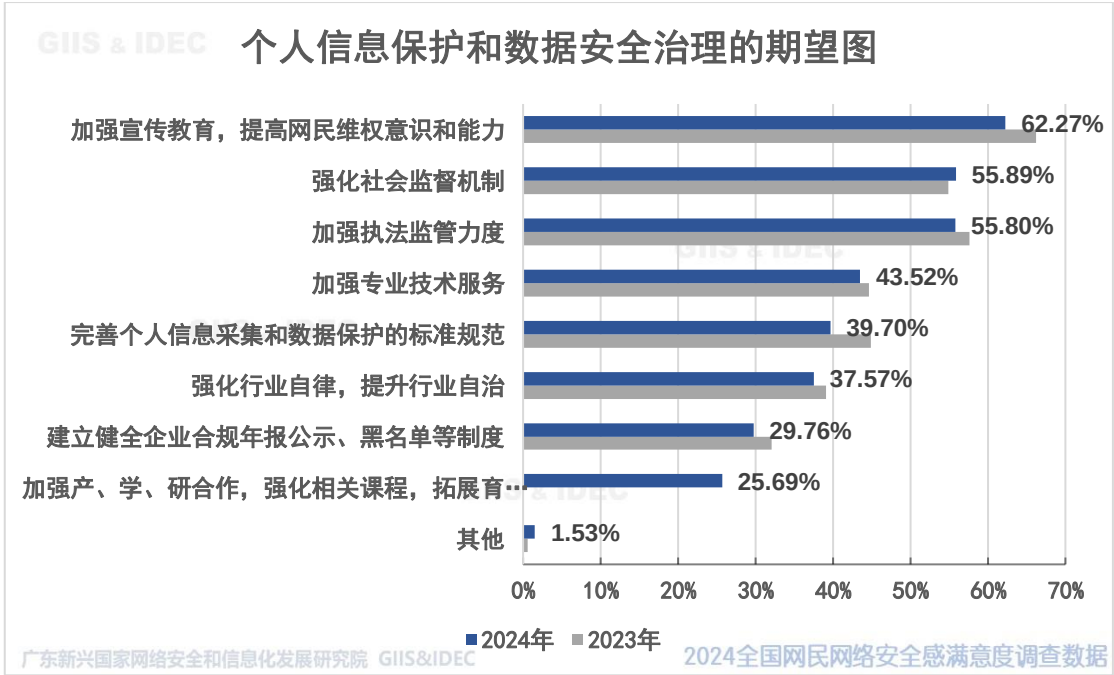
图表 5.4-22：数据安全保护的问题图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 20 题：您认为目前数据安全保护现状存在什么问题？（多选））

21）强化执法监管与提升公众意识成加强个人信息保护和数据安全治理核心诉求

参与调查的公众网民对加强个人信息保护和数据安全治理的期望：第一是加强宣传教育，提高网民维权意识和能力（选择率 62.27%），第二是强化社会监督机制（选择率 55.89%），第三是强化执法监督机制（选择率 55.80%），第四是加强专业技术服务（选择率 43.52%），第五是完善个人信息采集和数据保护的标准规范（选择率 39.70%）。数据显示，公众网民对加强个人信息保护和数据安全治理的期望主要集中在维权意识、监管和行为规范，即公民意识、第三方监管和行业自律共同维护个人信息保护和数据安全。

和去年相比，强化社会监督机制的排名上升至第二位，表明公众对于社会监督机制在个人信息保护和数据安全治理中的重要性有所认识，并期望能够发挥更大的作用。综上所述，公众对加强个人信息保护和数据安全治理的期望主要集中在强化执法监管力度、提升公众维权意识和能力方面，同时也关注完善标准规范、加强专业技术服务、强化社会监督机制以及企业和行业的自律和自治。这些期望为个人信息保护和数据安全治理提供了重要的参考方向。



图表 5.4-23：个人信息保护和数据安全治理的期望图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 21 题：您对加强个人信息保护和数据安全治理的期望？（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：网络购物权益保护专题

随着电子信息技术与数字经济的日新月异，网络消费已深度融入社会肌理，成为民众生活不可或缺的一部分，其便捷性与商品多样性极大地丰富了人们的日常生活。然而，在这一片繁荣景象之下，网络购物也暗流涌动，虚假宣传、假冒伪劣商品的泛滥以及个人隐私泄露等风险日益凸显，严重威胁着消费者的信任与权益。在此背景下，加强网络购物权益保护显得尤为重要且紧迫。它不仅关乎市场的公平竞争与健康发展，更是维护社会稳定、提升民众网络生活质量的关键所在。本专题聚焦于此，主要就网络购物权益保护状况、网购消费行为、网购新业态、退货和投诉问题、维权服务等方面的问题展开调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨网络购物权益保护工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 116996 份。

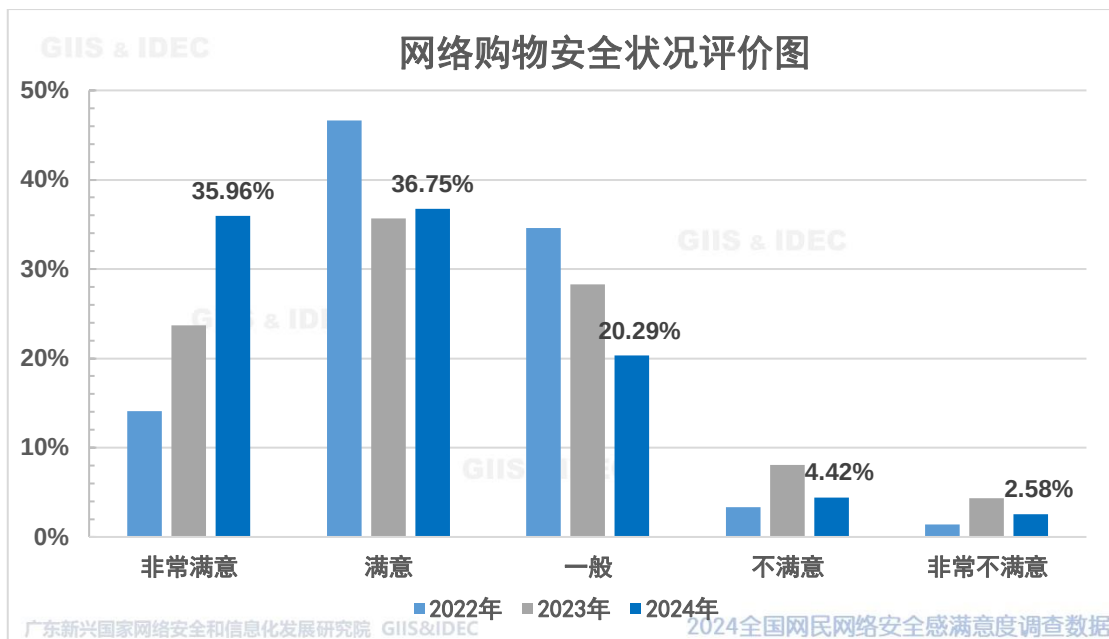
（1）权益保护状况

2024 年的调查中，公众网民对网络购物安全满意度大幅提升，满意及非常满意占比达 72.71%，较去年上涨 13.32 个百分点。这得益于法规完善、电商安全措施加强及消费者维权意识提高。

1) 公众网民对网络购物安全状况的满意度评价大幅上涨

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 72.71%，其中 35.96% 公众网民认为非常满意，36.75% 认为满意。20.29% 认为一般，7.00% 认为不满意或非常不满意，其中认为 4.42% 不满意，2.58% 认为非常不满意。总体上满意评价超过，占绝大部分。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）上涨了 13.32 个百分点，上涨幅度较大，显示出消费者对网络购物安全权益保护的满意程度呈现出逐年提升的趋势。这一变化可能得益于相关法律法规的完善、电商平台的安全措施加强以及消费者维权意识的提高。未来，随着技术的不断进步和监管的进一步加强，预计消费者对网络购物安全权益保护的满意度将继续提升。



图表 5.5-1：网络购物安全状况评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 1 题：您对当前网络购物安全权益保护状况的满意程度？（评分范围 1-10 分，最高 10 分，最低 1 分，其中：非常不满意 1-2 分；较不满意 3-4 分；一般 5-6 分；较满意 7-8 分；非常满意 9-10 分））

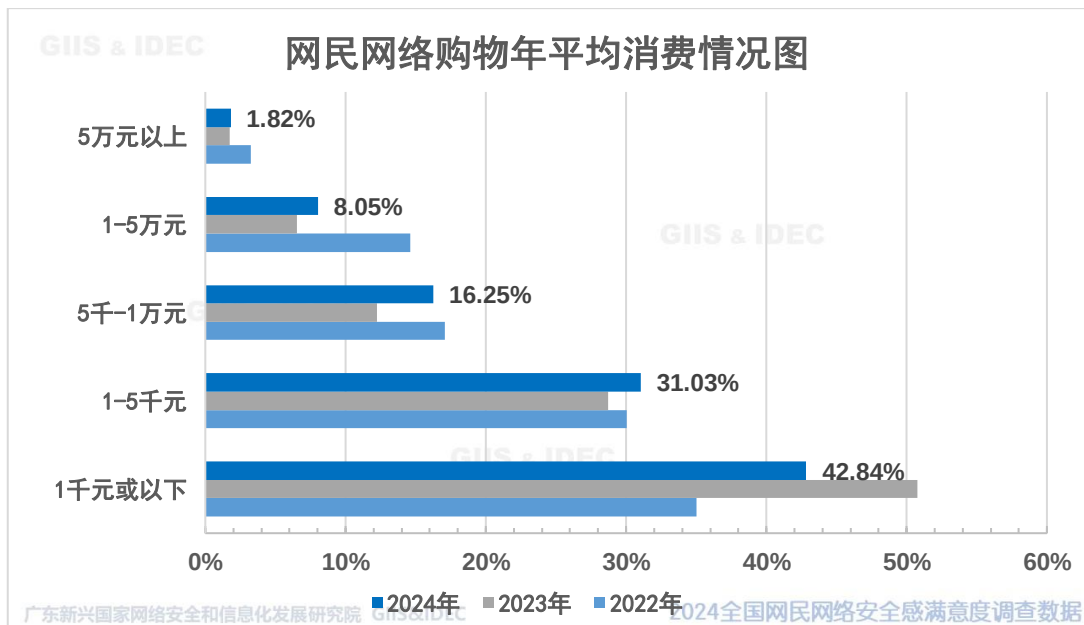
（2）网购趋势和存在问题

公众网民网购消费层级稳定，低消费人群占比超七成。对电商平台刷单现象认知度提高，认为普遍占比超六成，且电商平台治理刷单效果逐渐提升但仍待加强。商家评价数据信任度有所提升但仍待增强。网络购物平台虚假宣传和虚假评价问题严重，消费者呼吁严厉打击。公众网民常用网购渠道以带货形式为主，如直播电商和短视频平台带货，且购物平台使用偏好呈现多样化，淘宝、拼多多等平台最受欢迎。

2）网民网购消费层级较稳定，依旧以低消费人群为主

参与调查的公众网民网络购物年平均消费水平分布情况：第一位是年平均消费 1 千元或以下，占比 42.84%；第二位是年平均消费 1-5 千元，占比 31.03%；第三位是年平均消费 5 千元-1 万元，占比 16.25%；第四位是年平均消费 1-5 万元，占比 8.05%；第五位是年平均消费 5 万元以上，占比 1.82%。数据显示公众网民网络购物消费水平和人数占比呈现金字塔形分布，消费水平越高，占比越低，其中年消费水平在 5 千元水平以下的低消费人群占比达 73.87%。

和去年相比，具体排名比较稳定，消费 5000 元以下的人群依旧占据 7 成以上，消费 5 千——一万元的公众网民比例增多，这一变化可能受到多种因素的影响，如经济环境、消费者购物习惯的变化、电商平台的价格策略等。未来，随着这些因素的变化，网上购物消费总额的分布可能会继续调整。



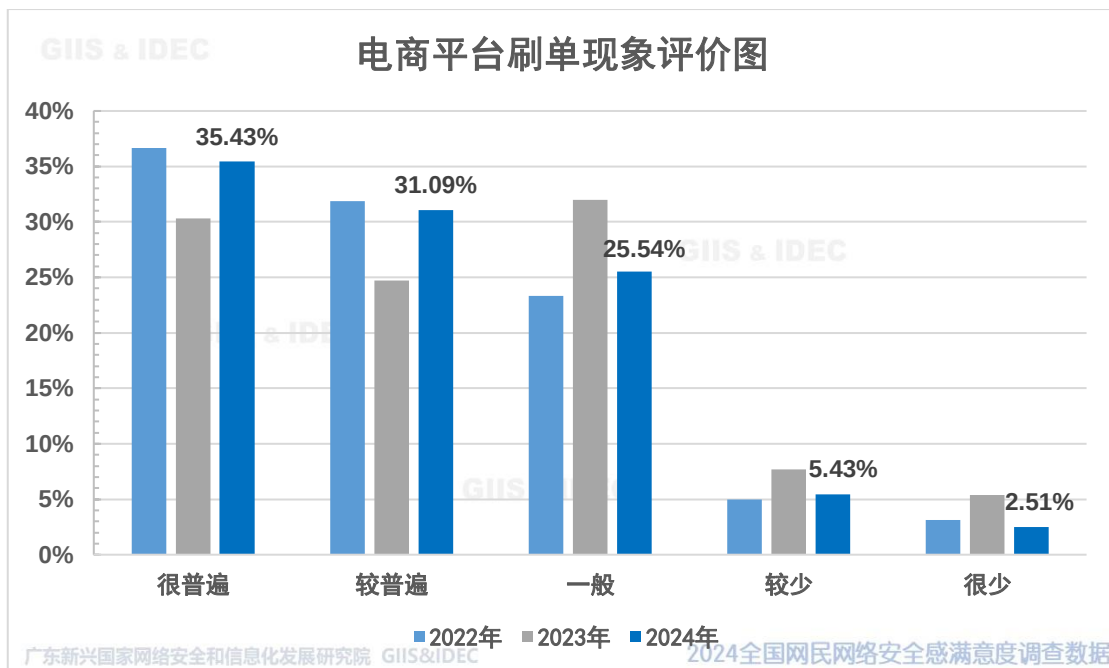
图表 5.5-2：网民网络购物年平均消费情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 2 题：您每年平均网上购物的消费总额在哪个档次？）

3）公众网民对电商平台刷单现象的认知程度提高

参与调查的公众网民对电商平台刷单现象评价：第一位是“很普遍”，占 35.43%，第二位是“较普遍”，占比 31.09%，第三位是“一般”，占 25.54%，第四位是“较少”，占 5.43%，第五位是“很少”，占 2.51%。认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占 66.52%，超过六成半。

与去年相比，认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占比明显上涨，上涨了 11.51 个百分点，幅度很大。可见越来越多的消费者认为电商平台的刷单现象非常普遍，对刷单行为的认知度有所提高。可能与电商平台对刷单行为的打击力度、消费者对电商平台的信任度以及购物习惯的变化等多种因素有关。未来，随着这些因素的持续变化，消费者对电商平台刷单现象的认知可能会继续发生变化。



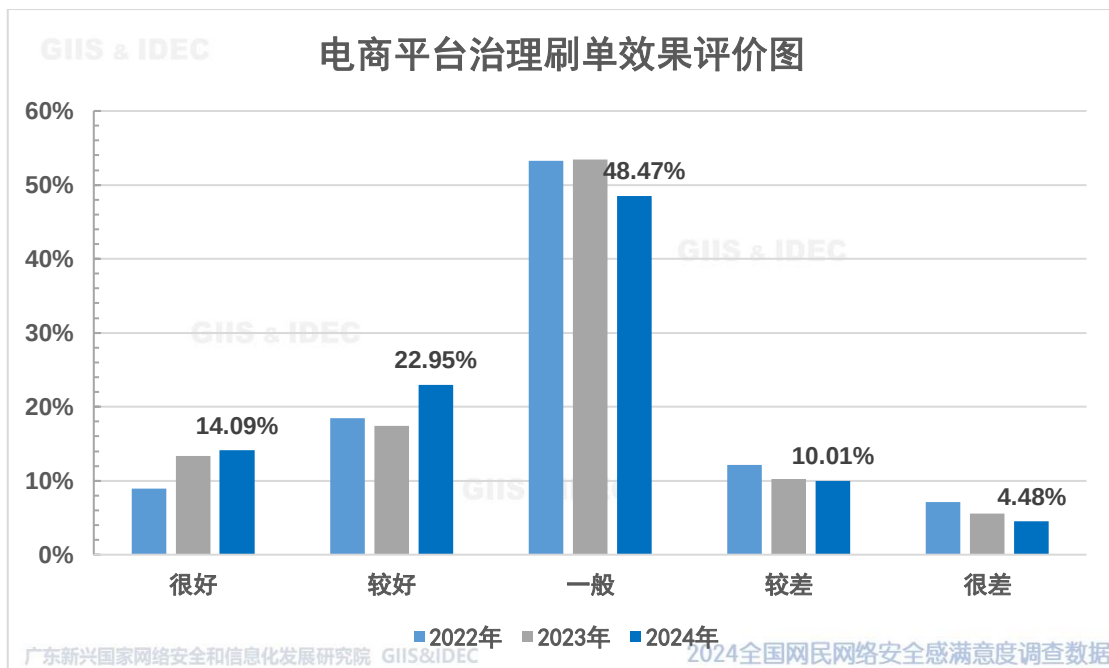
图表 5.5-3：电商平台刷单现象评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3 题：您认为目前淘宝等电商平台刷单现象普遍吗？）

3.1) 电商平台治理刷单效果逐渐提升，但仍待加强

参与调查的公众网民对电商平台治理刷单现象的效果评价：第一位是“一般”，占比 48.47%，第二位是“较好”，占 22.95%，第三位是“很好”，占 14.09%，第四位是“较差”，占 10.01%，第五位是“很差”，占 4.48%。认为好的方面（很好+较好）的占 37.04%，超过三成半。认为差的方面（很差+较差）的占 14.49%，相比好的评价有明显的差距。

与去年相比，好的方面评价有明显的上升，上升了 6.25 个百分点，差的方面评价下降了 1.33 个百分点。数据显示公众网民认为电商平台治理刷单行为取得明显效果，越来越多的消费者开始认可电商平台在治理刷单方面所做出的努力和取得的成效。然而，仍有近半数的消费者认为治理效果一般或以下，这表明电商平台在治理刷单方面仍需继续努力，进一步加强监管和打击力度，以提升消费者的满意度和信任度。



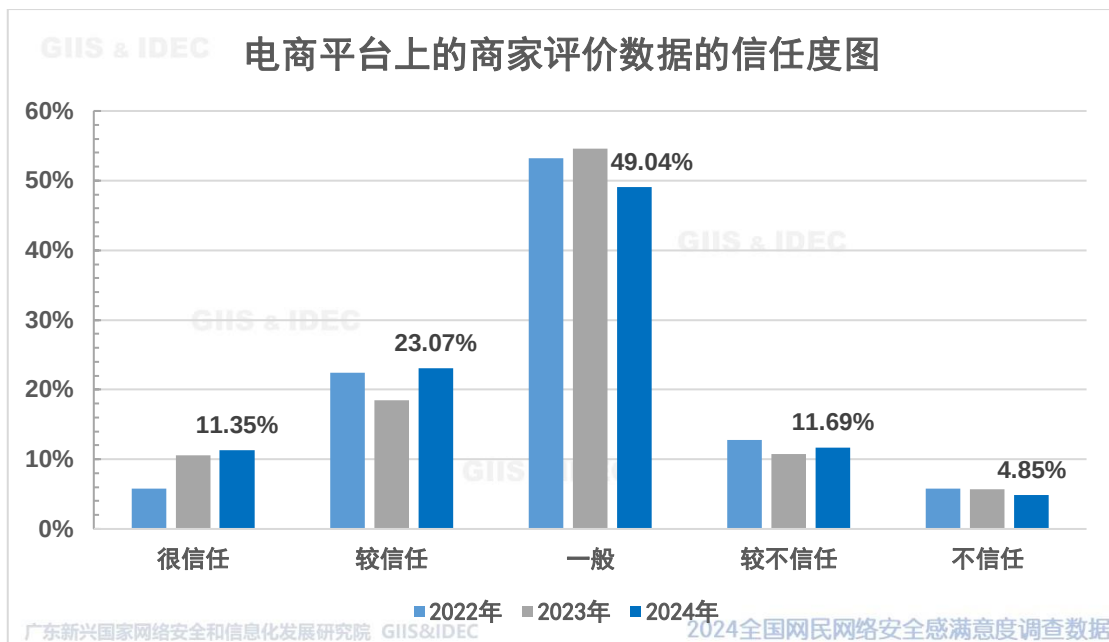
图表 5.5-4：电商平台治理刷单效果评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3.1 题：您认为电商平台治理刷单的效果好不好？）

3.2）电商平台商家评价数据信任度有所提升，但仍待增强

参与调查的公众网民对电商平台上商家评价数据的信任度：第一位是“一般”，占比 49.04%，第二位是“较信任”，占 23.07%，第三位是“较不信任”，占 11.69%，第四位是“很信任”，占 11.35%，第五位是“不信任”，占 4.85%。认为信任的方面（很信任+较信任）的占 34.42%，接近三成。认为不信任的方面（不信任+较不信任）的占 16.54%，超过一成半。

与去年相比，数据显示公众网民对电商平台上的商家评价数据的信任度稍有提高，但是还有部分公众网民仍然不是很信任电商平台上的评价数据。越来越多的消费者开始信任这些评价数据，认为它们能够作为购物决策的重要参考。然而，仍有近半数的消费者认为评价数据的可信度一般或以下，这表明电商平台在维护评价数据的真实性和可信度方面仍需继续努力，以进一步提升消费者的信任度和购物体验。



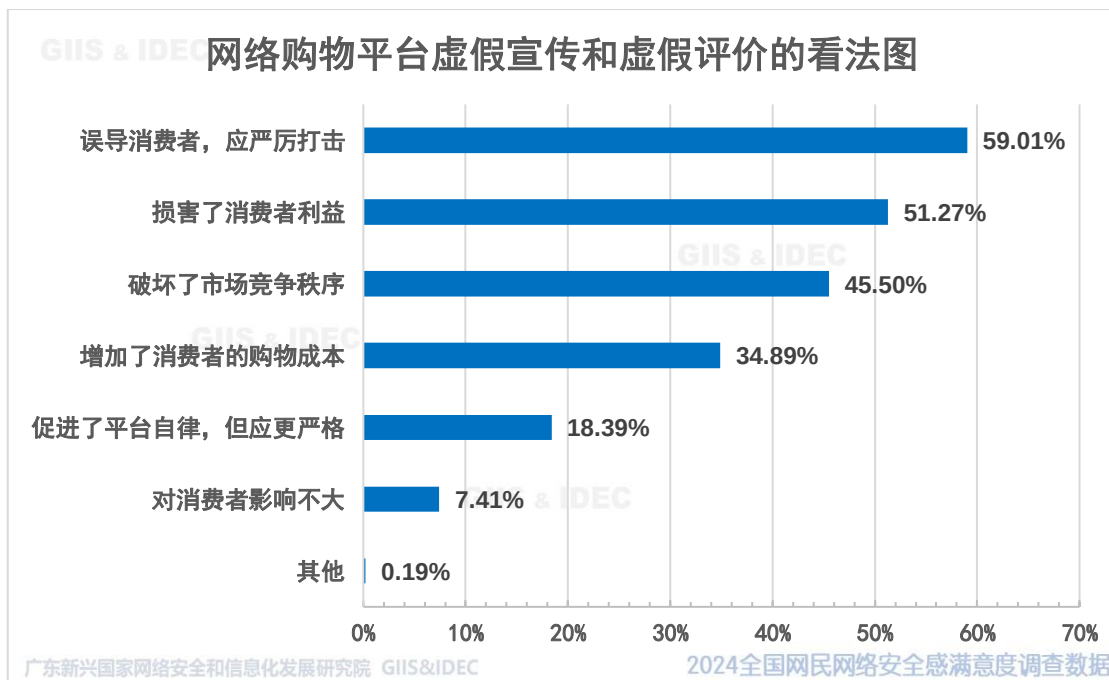
图表 5.5-5：电商平台上的商家评价数据的信任度图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3.2 题：您是否信任淘宝等电商平台上商家的评价数据？）

3.3）网络购物平台虚假宣传与虚假评价问题严重，消费者呼吁严厉打击

关于对网络购物平台上虚假宣传和虚假评价的看法：占比最高的选项是“误导消费者，应严厉打击”，达到 59.01%；第二是“损害了消费者利益”，达到 51.27%；第三是“破坏了市场竞争秩序”，占比 45.50%；第四是“增加了消费者的购物成本”，占比 34.89%；第五是“促进了平台自律，但应更严格”，占比 18.39%；最后是 7.41%的公众网民认为“对消费者影响不大”。

可见，网络购物平台上的虚假宣传和虚假评价问题严重，消费者对此表示强烈的不满和担忧。他们普遍认为这种行为损害了消费者的利益，破坏了市场竞争秩序，并增加了消费者的购物成本。因此，消费者呼吁相关部门和网络购物平台应严厉打击虚假宣传和虚假评价行为，加强监管和自律措施，以维护消费者的合法权益和市场竞争环境的公平、公正。



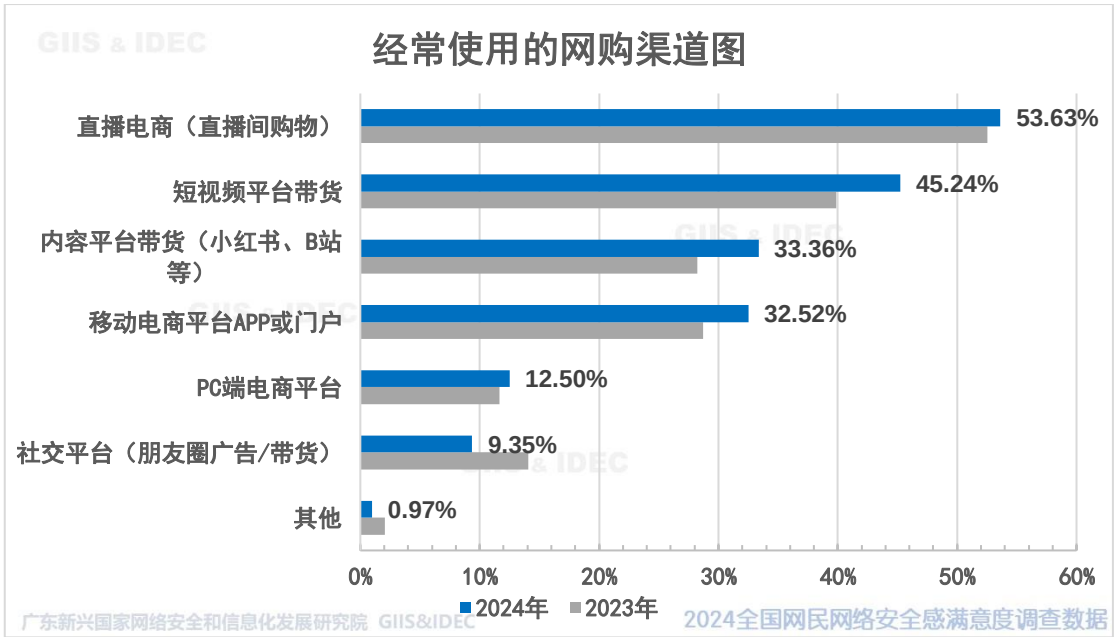
图表 5.5-6：网络购物平台虚假宣传和虚假评价的看法图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3.3 题：您如何看待网络购物平台上的虚假宣传和虚假评价？）

4）公众网民经常使用以带货形式为主的网购渠道

参与调查的公众网民经常使用的网购渠道：第一位是“直播电商（直播间购物）”，占 53.63%，第二位是“短视频平台带货”占 45.24%；第三位是“内容平台带货（小红书、B 站等）”占 33.36%，第四位是“移动电商平台 APP 或门户”，占 32.52%，第五位是“PC 端电商平台”，占 12.50%。数据显示公众网民经常使用的网购渠道有直播间、短视频平台等。

和去年相比，内容平台带货上升至第三位，可以发现前三的网购渠道基本是平台带货的形式。证明了越来越多的公众网民会选择带货形式的购物渠道，也看出了如今购物渠道越来越多样化的特点。

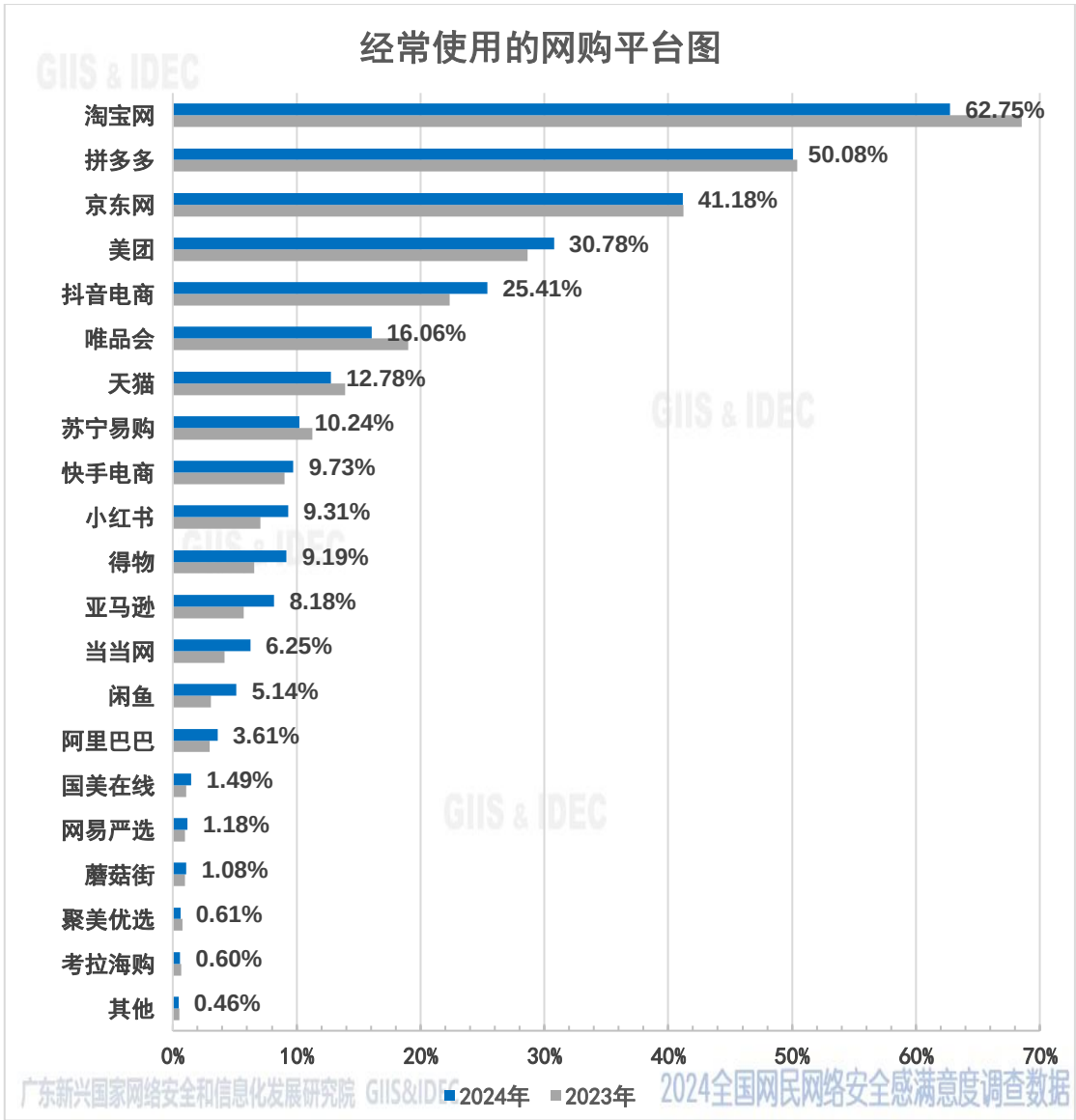


图表 5.5-7：经常使用的网购渠道图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 4 题：您较多使用的网络购物渠道或方式？（多选 3 个））

5）公众网民关于网购平台使用偏好分析

网民经常使用的前十网购平台从高到低的排序依次是：淘宝、拼多多、京东、美团、抖音、唯品会、天猫、苏宁易购、快手电商、小红书。其中，淘宝网、拼多多、京东网、美团和抖音电商是当前最受欢迎的网购平台。这些平台通过提供优质的商品和服务，以及创新的营销方式，赢得了大量用户的信赖和支持。同时，其他平台也在不断努力提升自己的竞争力，以吸引更多用户。



图表 5.5-8：经常使用的网购渠道图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 5 题：您较多使用的网购平台？（多选 5 个））

（3）网络购物问题治理

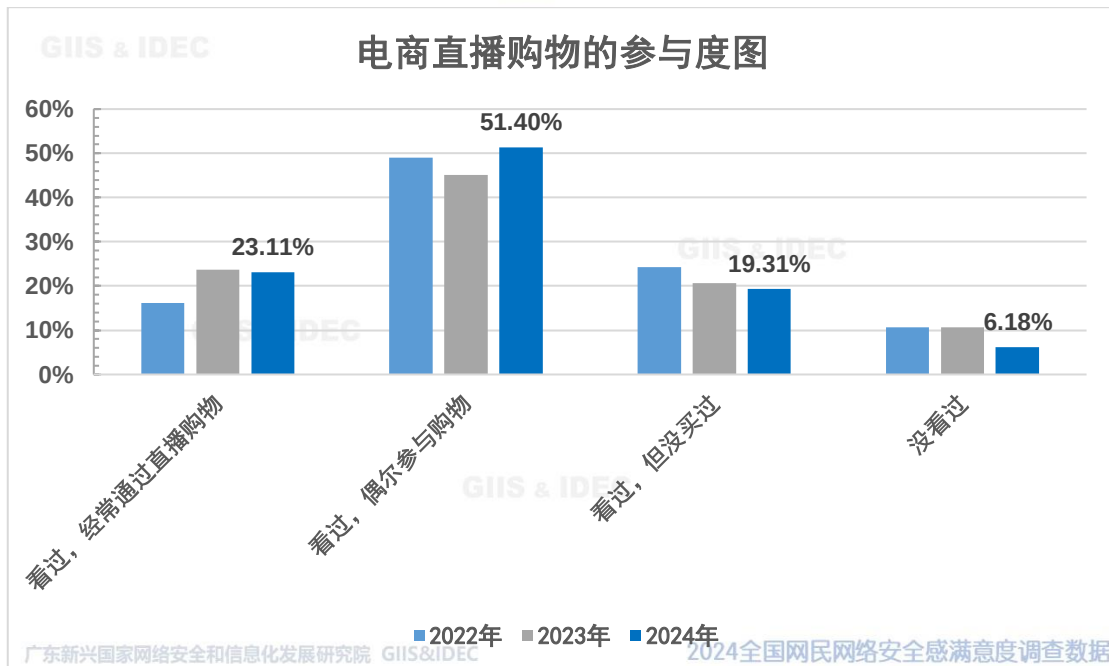
电商直播在公众中的参与度和渗透率上涨，但产品质量、体验感、售后服务和虚假宣传等问题依旧突出。公众对网红带货的兴趣度和接受度提高，同时关注产品质量和售后服务。过半网民扫描过快递面单二维码广告，但个人信息泄露等问题频发，需加强平台自律和执法力度。消费者权益保护法实施带来进步，但维权仍面临挑战。网络购物中，消费者更看重个人信息加密与隐私保护。网购问题中，产品质量和个人

信息泄露最为困扰消费者，而消费者维权意识增强，但维权过程麻烦和耗时过长是放弃维权的主要原因。网络维权难点加剧，需政府、企业和消费者共同努力。电商平台购物安全信任度各异，需加强打假和权益保障工作。

6) 电商直播在公众网民中的参与度和渗透率都上涨

参与调查的公众网民对电商直播购物的参与度：第一位是“看过，偶尔参与购物”，占 51.40%，第二位是“看过，经常通过直播购物”占 23.11%；第三位是“看过，但没买过”，占 19.31%，第四位是“没看过”，占 6.18%。看过的占 93.82%，曾参与购物占 74.51%。数据显示电商购物直播的渗透率比较高，超过九成，参与率也超过了七成。

和去年比较，渗透率（看过）和参与率都有所上涨，渗透率上涨了 4.44 个百分点，越来越多的受访者开始尝试并偶尔通过电商直播进行购物。从 2023 年到 2024 年，电商直播的受众群体在不断扩大，越来越多的人开始接触并尝试通过电商直播进行购物。虽然经常通过直播购物的比例略有下降，但偶尔参与直播购物的人群显著增加，同时看过直播但未购物的人群比例也有所下降。这些变化表明，电商直播作为一种新兴的购物方式，正在逐渐被更多人所接受和认可。



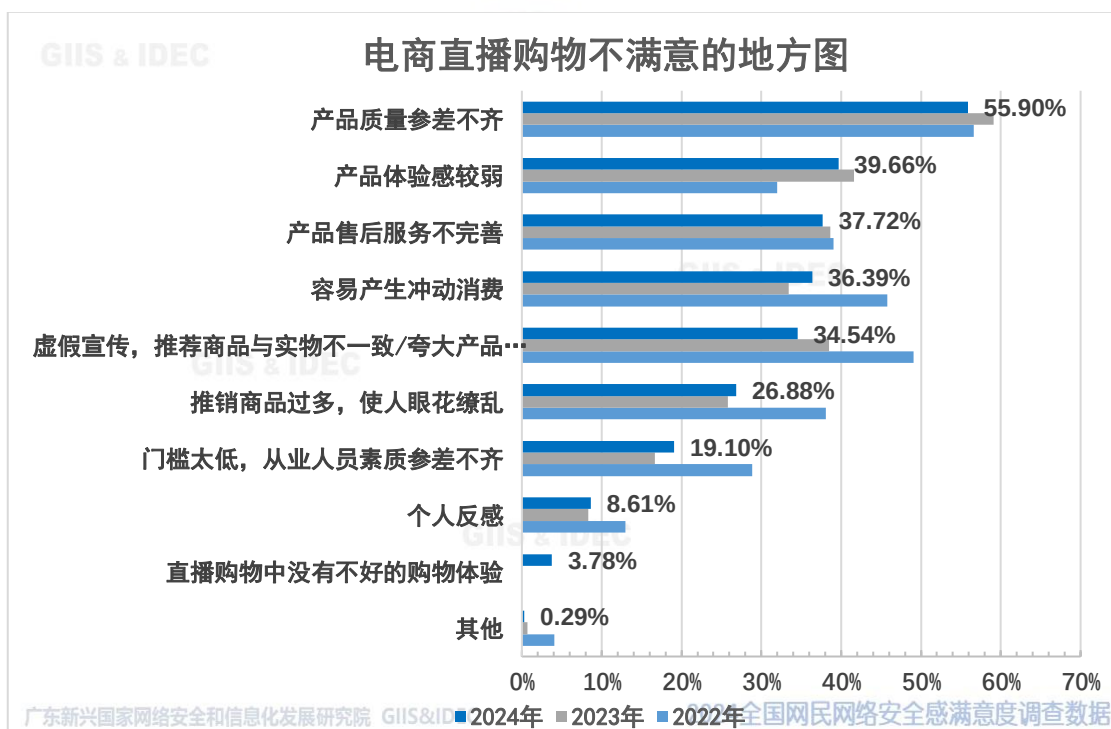
图表 5.5-9：电商直播购物的参与度图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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) 产品质量、产品体验感、售后服务、虚假宣传是电商直播购物的主要问题

参与调查的公众网民认为电商直播购物的问题主要是：第一位是“产品质量参差不齐”，占 55.90%；第二位是“产品体验感较弱”占 39.66%；第三位是“产品售后服务不完善”，占 37.72%；第四位是“容易产生冲动消费”，占 36.39%；第五位是“虚假宣传，推荐商品与实物不一致/夸大产品功效/虚假刷流量”，占 34.54%。数据显示，公众网民对电商直播购物的不满主要在产品质量、体验感弱、售后服务、虚假宣传等方面。

和去年比较，排名基本稳定。直播购物不满意的原因呈现多元化特点，其中产品质量、产品体验感、售后服务、虚假宣传等问题尤为突出。为了提升消费者的满意度和信任度，直播平台 and 商家需要针对这些问题进行改进和优化。



图表 5.5-10：电商直播购物不满意的地方图

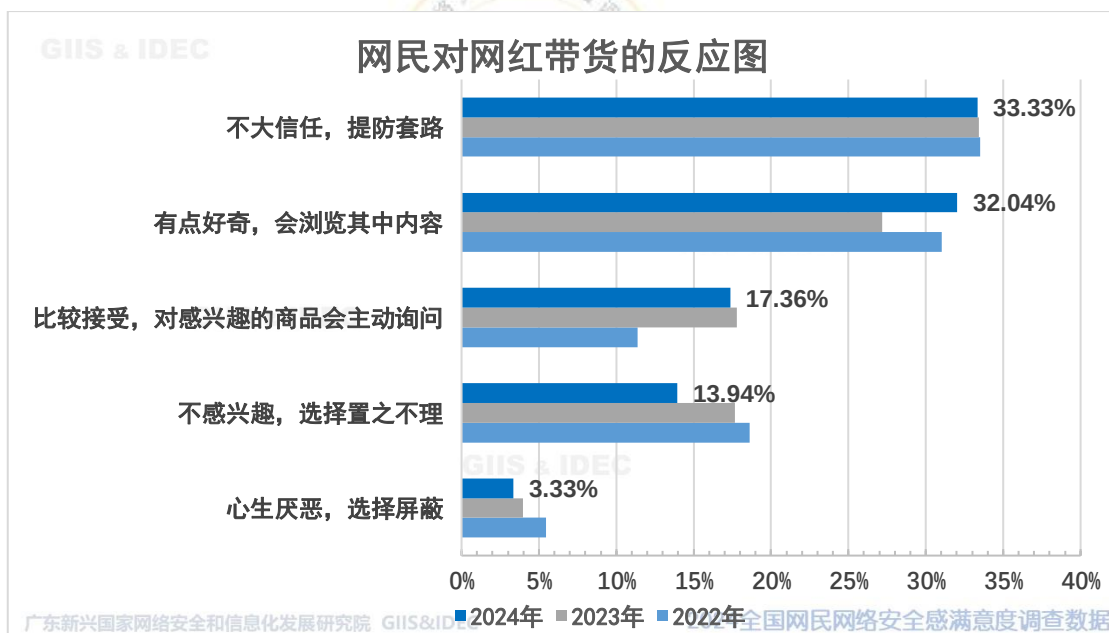
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 7 题：您认为以下哪些原因导致您对直播购物不满意？（多选））

8) 公众网民对网红带货的兴趣度和接受度提高

参与调查的公众网民对网红带货的反应：排第一位是“不大信任，提防套路”，占比 33.33%；第二位是“有点好奇，会浏览其中内容”，占比 32.04%；第三位是“比较接受，对感兴趣的商会主动询问”，占比 17.36%；第四位是“不感兴趣，选择置

之不理”，占比 13.94%；第五位是“心生厌恶，选择屏蔽”，占比 3.33%。数据显示公众网民对网红带货关注度不算太高，有三分之一的网民对网红带货不太信任，有一定的戒备心理。

和去年相比，变化比较明显的是“有点好奇，会浏览其中内容”，选择率上升了 4.87 个百分点，“不感兴趣，选择置之不理”，选择率下降了 3.72 个百分点，说明公众对这一现象的关注度可能有所提高，兴趣增长。从数据中可以看出，公众对网红带货的态度在两年间发生了一些变化。其中，心生厌恶和不感兴趣的人数有所减少，而有点好奇并会浏览其中内容的人数显著增加。这表明网红带货作为一种新兴的消费方式，正在逐渐获得更多公众的关注和接受。同时，持不信任态度并提防套路的人数保持稳定，说明公众在关注网红带货的同时，也保持着一定的警惕性。因此，网红和商家在推广商品时，应注重提高商品质量和服务水平，以赢得更多消费者的信任和认可。



图表 5.5-11：网民对网红带货的反应图

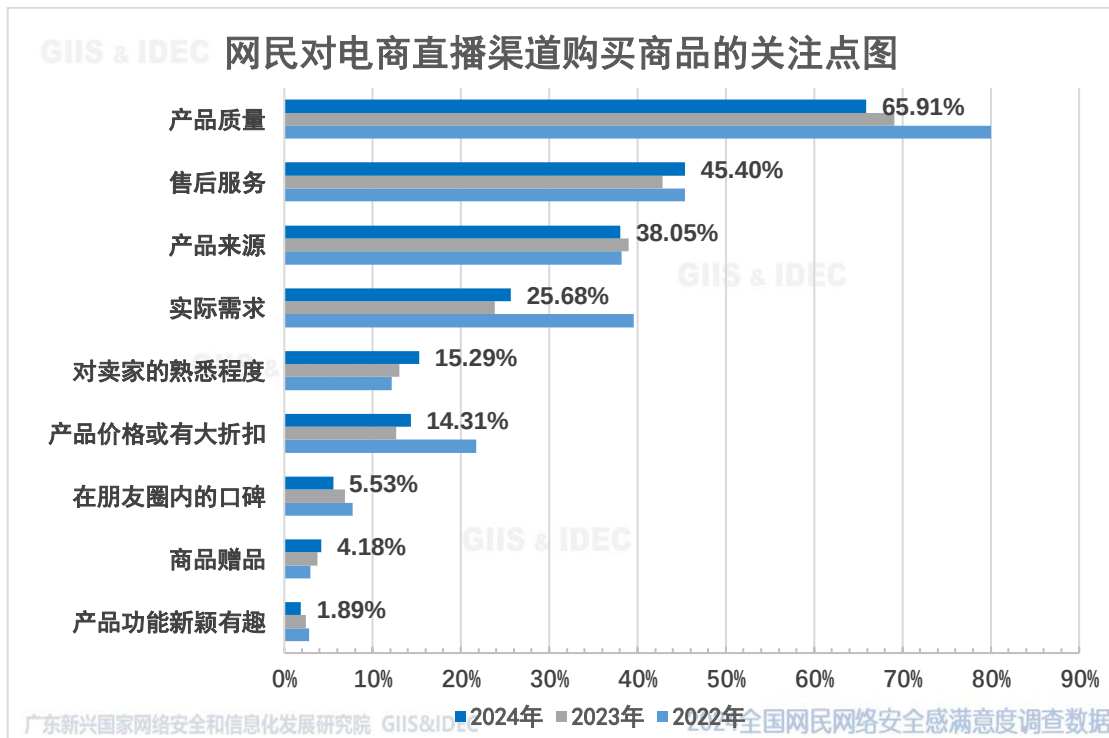
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 8 题：看到网红带货，您的反应是？）

9) 产品质量、售后服务等是公众网民在电商直播网购中的主要关注点

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 65.91%）、第二位是售后服务（选择率 45.40%）、第三位是产品来源（选择率 38.05%）、第四位是实际需求（选择率 25.68%），第五位是对卖家的熟悉程度（选择率 15.29%）。

数据显示公众网民对产品质量、售后服务等最关注。

和去年相比，排名没有发生变化。在选择率前三的选项中，“售后服务”的选择率上涨了 2.6 个百分点，说明随着电商直播的普及，消费者对售后服务的重视程度也在逐渐提高。综上所述，消费者在选择电商直播购物时，最为重视的是产品质量、实际需求、产品价格或折扣以及售后服务。同时，对卖家的熟悉程度也在逐渐提高。这些因素共同构成了消费者在选择电商直播购物时的主要考虑点。



图表 5.5-12：网民对电商直播渠道购买商品的关注点图

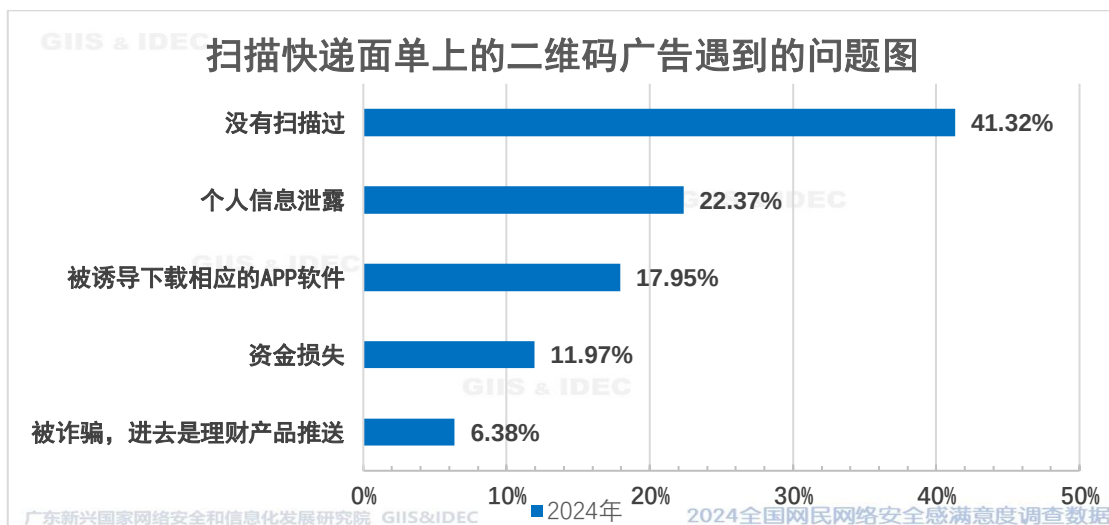
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 9 题：假如您通过电商直播渠道购买商品，您首先考虑的是？（最多选 3 项））

10) 过半网民扫描过快递面单二维码广告，遭遇过个人信息泄露等问题

在调查公众网民扫描快递面单上的二维码广告的情况及其遇到的问题中，“没有扫描过”，占比最高，达到 41.32%。第二是“个人信息泄露”，占比 22.37%。第三是“被诱导下载相应的 APP 软件”，占比 17.95%。第四是“资金损失”，占比 11.97%。第四是“被诈骗，进去是理财产品推送”，占比 6.38%。

综上所述，一半以上的公众网民曾经扫描过快递面单上的二维码广告，遇到的主要问题包括个人信息泄露、被诱导下载 APP、资金损失以及被诈骗等。这些问题不仅影响了消费者的购物体验，还可能对其财产安全和个人信息安全构成威胁。因此，建

议消费者在面对快递面单上的二维码广告时保持警惕，谨慎扫描。

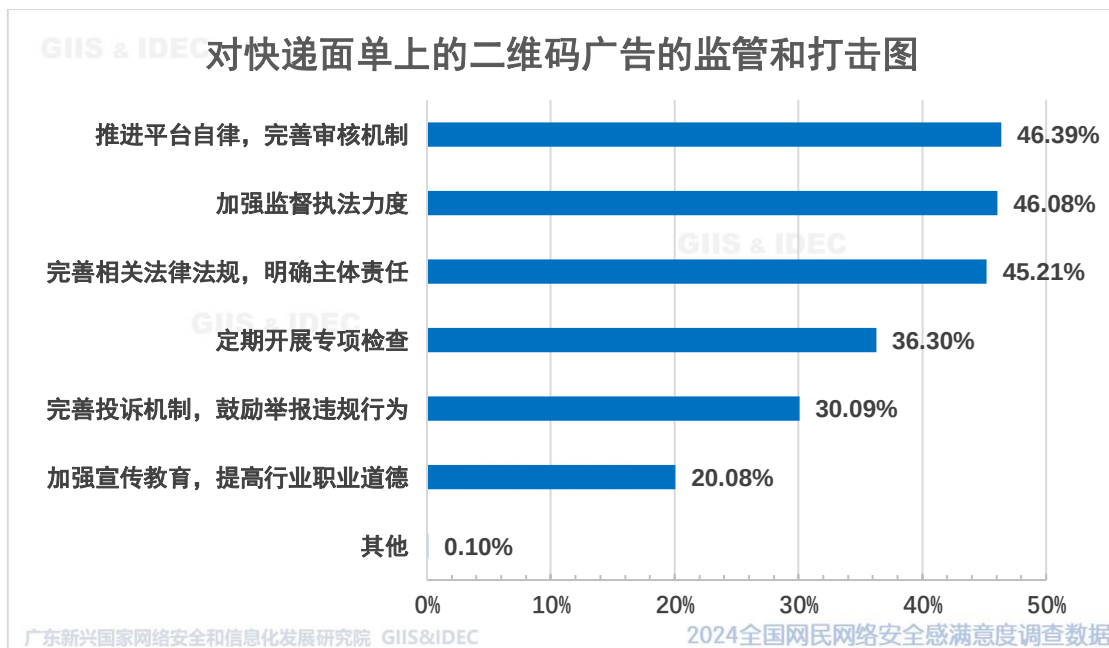


图表 5.5-13：扫描快递面单上的二维码广告遇到的问题图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 10 题：您是否曾经扫描过快递面单上的二维码广告？扫描后的遇到了什么问题？）

10.1）公众网民认为应从加强平台自律、执法力度和完善法规等方面对快递面单二维码广告进行治理

面对快递面单上二维码广告的监管和治理，参与调查的公众网民中，第一选择是“推进平台自律，完善审核机制”，占比 46.39%；第二是“加强监督执法力度”，占比 46.08%；第三是“完善相关法律法规，明确主体责任”，达到 45.21%；第四是“定期开展专项检查”，占比 36.30%；第五是“完善投诉机制，鼓励举报违规行为”，占比 30.09%；最后是“加强宣传教育，提高行业职业道德”，占比 20.08%。



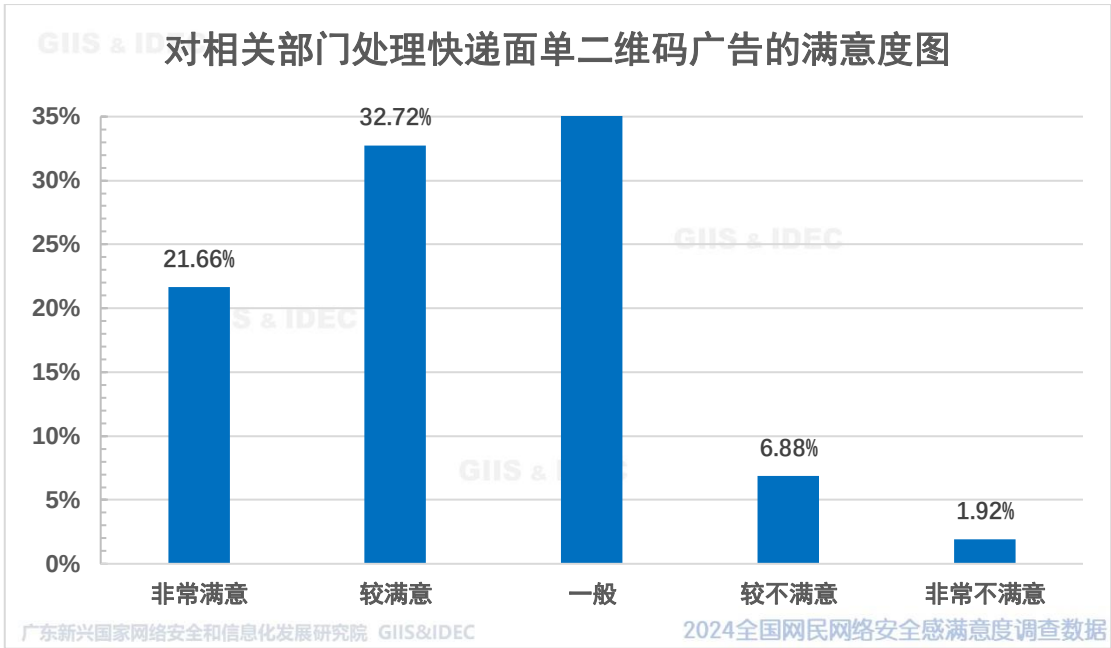
图表 5.5-14：对快递面单上的二维码广告的监管和打击图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 10.1 题：您认为快递公司/相关部门应该如何加强对此类行为的监管和打击？（多选））

10.2）过半数公众网民表示满意快递公司和相关部门在快递面单上二维码广告类问题的处理

公众网民对快递公司和相关部门在处理快递面单上二维码广告类问题的满意度呈现以下特点：表示满意的共占 54.38%，其中选择“非常满意”的公众网民占比 21.66%，选择“较满意”占比 32.72%。“一般”占比 36.82%，这是比例最大的群体。最后是“较不满意”和“非常不满意”（分别占比 6.88 和 1.92%）。

综上所述，公众对快递公司和相关部门在处理快递面单上二维码广告类问题的满意度呈现正态分布趋势，过半数公众网民表示满意。其中“一般”和“较满意”的受访者占比最高，说明大部分受访者对处理结果持中立或认可态度。然而，仍有部分受访者对处理结果表示不满，这提示快递公司和相关部门需要继续努力，提升服务质量，以满足更多消费者的需求。

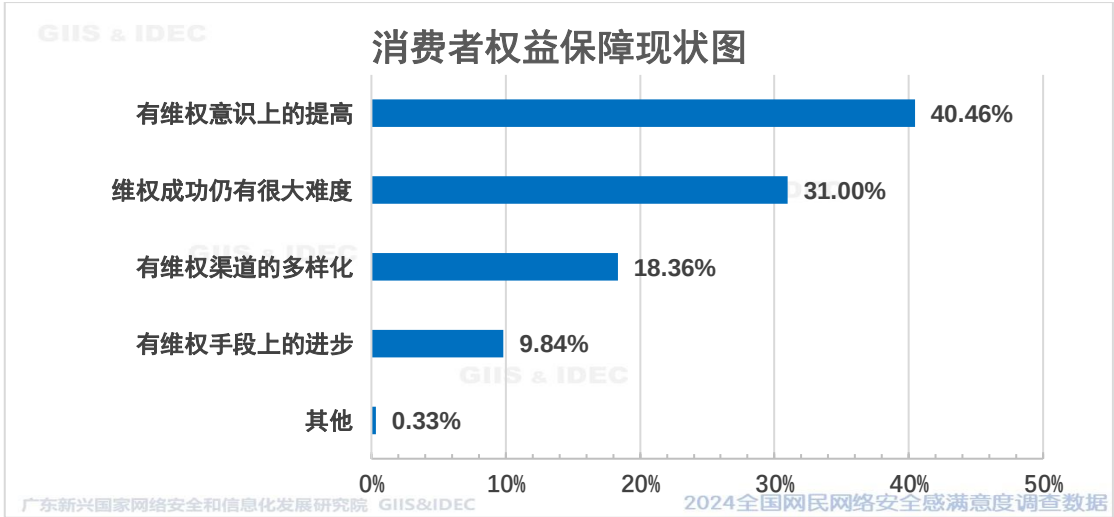


图表 5.5-15：对相关部门处理快递面单二维码广告的满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 10.2 题：您对快递公司和相关部门在处理这类问题上的表现有何评价？）

11）《消费者权益保护法》的实施带来了维权意识、渠道和手段上的进步，但挑战依旧

自《消费者权益保护法》实施以来，公众网民对现今消费者权益保障现状批评价：占比最高的是“有维权意识上的提高”，达到 40.46%；第二是“维权成功仍有很大难度”，占比 31.00%；第三是“有维权渠道的多样化”，占比 18.36%；最后是“有维权手段上的进步”，占比 9.84%。综上所述，虽然《消费者权益保护法》的实施带来了维权意识、渠道和手段上的进步，但消费者在维权过程中仍然面临不少挑战。未来，还需要进一步加强法律执行力度，拓宽维权渠道，降低维权成本，以更好地保障消费者的合法权益。



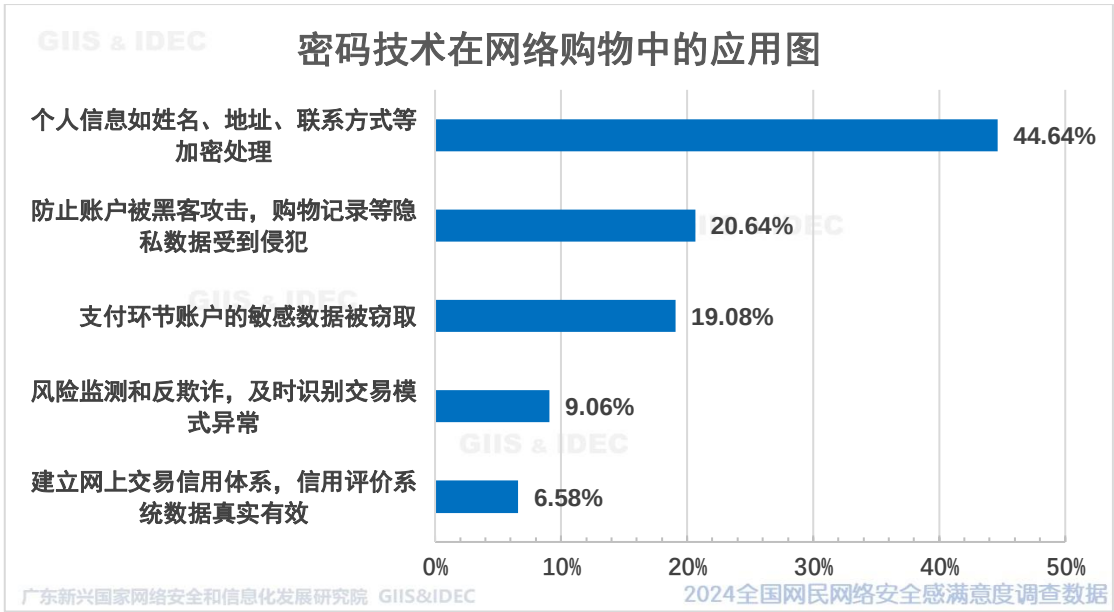
图表 5.5-16：消费者权益保障现状图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 11 题：自《消费者权益保护法》实施以来，您认为现今消费者权益保障现状如何？）

12）网络购物中，消费者更看重个人信息加密与隐私保护

当密码技术应用在网络购物中时，公众网民对“个人信息如姓名、地址、联系方式等加密处理”的最重视，占比达到 44.64%；第二是“防止账户被黑客攻击，购物记录等隐私数据受到侵犯”，占比 20.64%；第三是“支付环节账户的敏感数据被窃取”，占比 19.08%；第四是“风险监测和反欺诈，及时识别交易模式异常”，占比 9.06%；最后是“建立网上交易信用体系，信用评价系统数据真实有效”，占比 6.58%。

综上所述，消费者在网络购物中对于密码技术的应用，更看重个人信息如姓名、地址、联系方式等的加密处理，以及防止账户被黑客攻击和隐私数据受到侵犯。

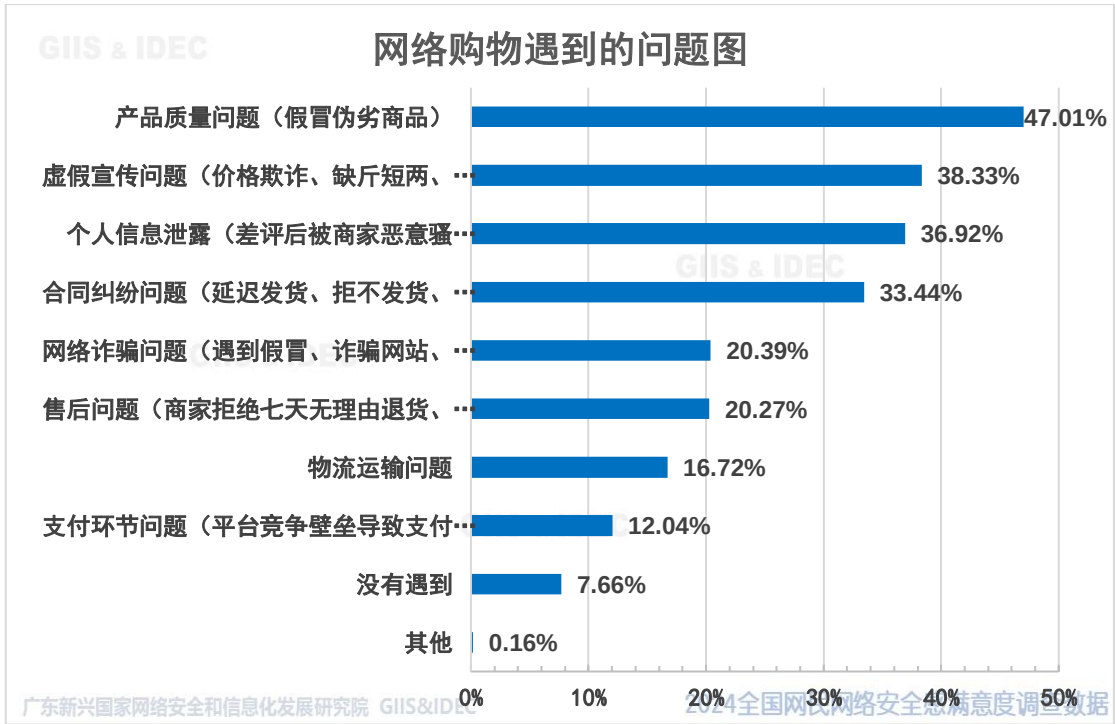


图表 5.5-17：密码技术在网络购物中的应用图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 12 题：密码技术在网络购物中可以保护消费者的个人信息安全和交易数据的安全。您会比较看重以下哪些方面的应用？）

13）网购问题频发，产品质量与个人信息泄露成为消费者主要困扰

参与调查的公众网民在网购过程中，最常遭遇的问题是产品质量问题，占比最高，达到 47.01%；第二是虚假宣传问题，占比 38.33%；第三是个人信息泄露，占比 36.92%；第四是合同纠纷问题，占比 33.44%；第五是网络诈骗问题，占比 20.39%；第六是售后问题，占比 20.27%；第七是物流运输问题，占比 16.72%；第八是支付环节问题，占比 12.04%。最后，仅有 7.66% 公众网民没有遇到过有关问题。虽然消费者在网购过程中会遇到多种问题，但产品质量问题和个人信息泄露问题最为突出，成为消费者的主要困扰。



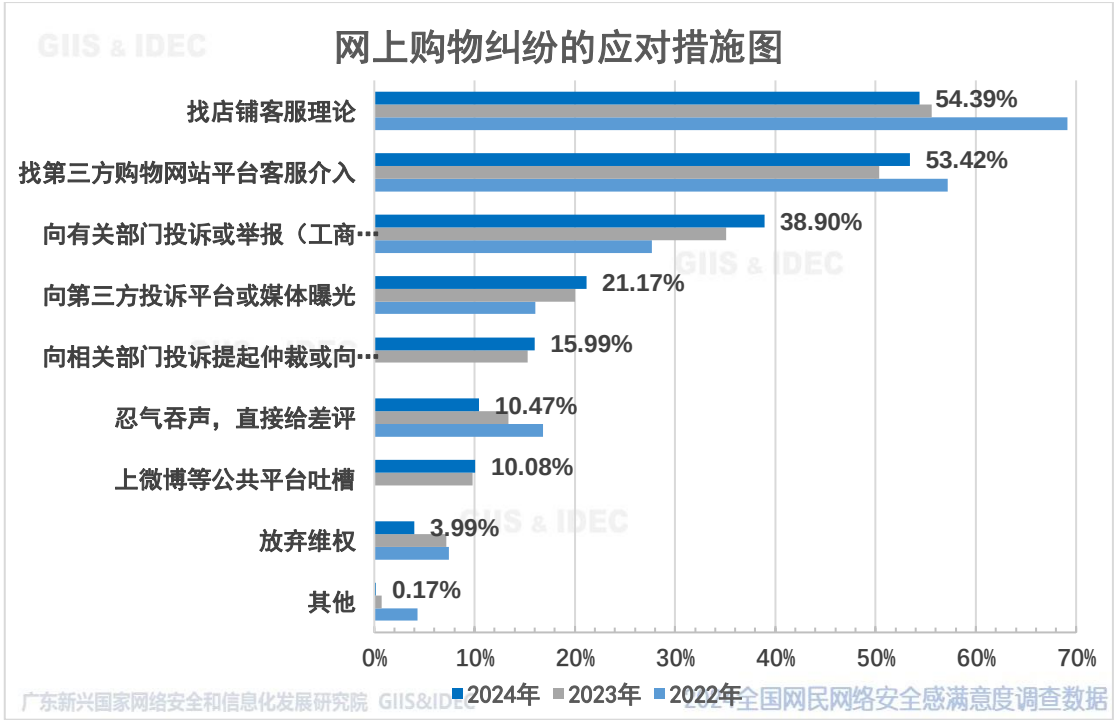
图表 5.5-18：网络购物遇到的问题图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 13 题：您在网购的过程中，是否碰到过下列情况?(多选)）

13.1) 公众网民在面对网购纠纷时，越来越倾向于采取更积极、更正式的维权方式

参与调查的公众网民遇到网络购物纠纷的应对措施：第一位是“找店铺客服理论”，占 54.39%；第二位是“向第三方投诉平台或媒体曝光”，占 53.42%；第三位是“向有关部门投诉或举报（工商部门 12315 或消委会）”，占 38.90%；第四位是“向第三方投诉平台或媒体曝光”，占 21.17%。数据显示当出现网络购物纠纷时，绝大部分网民选择积极维权，维权主要方式为店铺交涉、平台介入、部门投诉等。

和去年相比，排名没有发生变化，选择率也基本保持稳定或有些许提升。找店铺客服理论和找第三方购物网站平台客服介入是最常用的方式，且占比逐年上升。同时，向相关部门投诉或举报以及向第三方投诉平台或媒体曝光也成为越来越多消费者的选择。而放弃维权和直接给差评的比例则有所下降。这些变化表明，消费者在面对网购纠纷时，越来越倾向于采取更积极、更正式的维权方式。



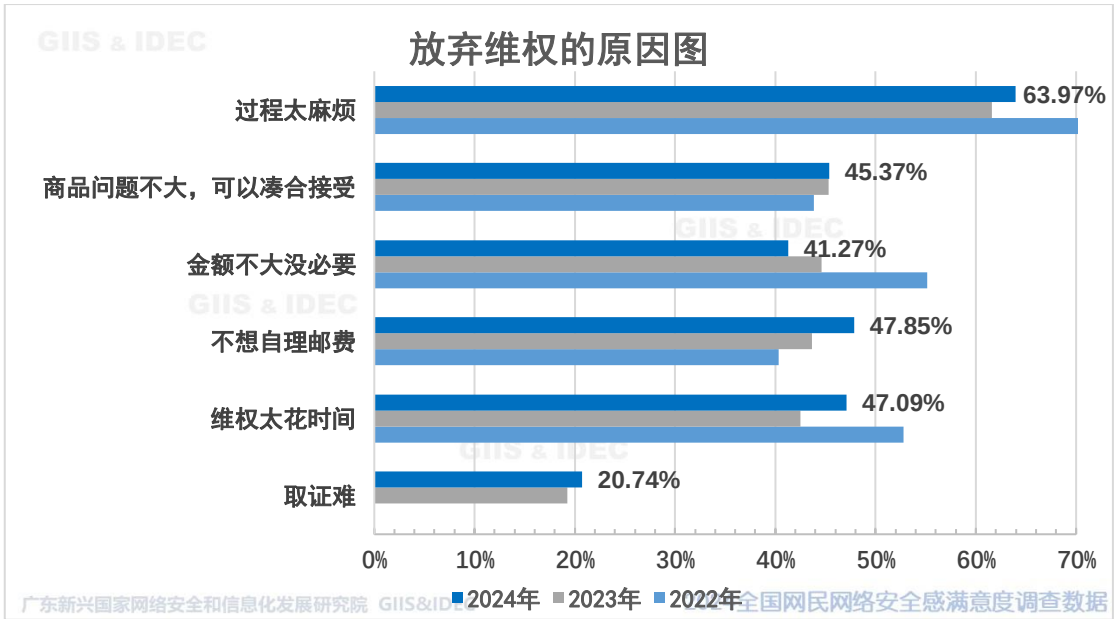
图表 5.5-19：网上购物纠纷的应对措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 13.1 题：您遇到网上购物纠纷时通常采取的维权措施？（多选））

13.2）维权过程麻烦和耗时过长是公众网民放弃维权的最主要原因

参与调查的公众网民遇到网络购物纠纷时放弃维权的原因：第一位是“过程太麻烦”，占 63.97%；第二位是“商品问题不大，可以凑合接受”，占 45.37%；第三位是“不想自理邮费”，占 47.85%；第四位是“维权太花时间”，占 47.09%；第五位是“金额不大没必要”，占 41.27%。

和去年相比，变化较大的是“金额不大没必要”，排位从第三名到第五名，选择率也降低。可能意味着部分消费者在面对较小金额的损失时，虽然起初可能觉得不值得维权，但随着时间的推移，他们的维权意识可能有所增强。综上所述，消费者放弃维权的原因主要包括维权过程耗时过长、自理邮费的不便、涉及的金额不大、商品问题可以接受以及维权过程本身过于麻烦等。其中，维权过程麻烦和耗时过长是消费者放弃维权的最主要原因。为了提高消费者的维权意愿和满意度，相关部门和企业应考虑简化维权流程、降低维权成本，并加强消费者权益保护的教育和宣传。



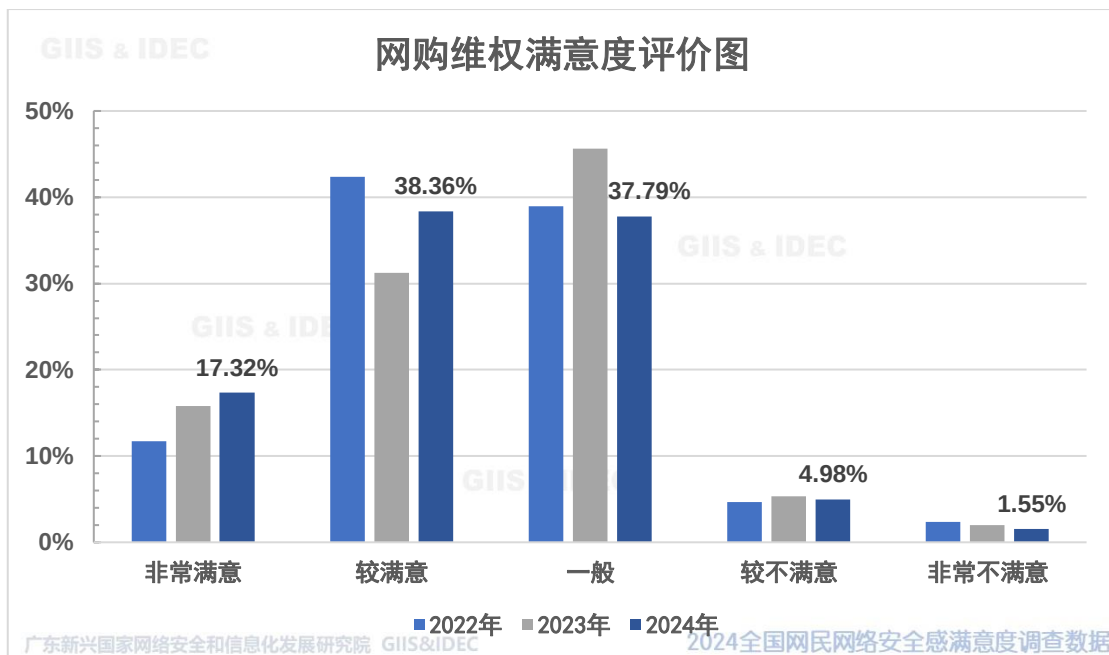
图表 5.5-20：放弃维权的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 13.2 题：您放弃维权的原因？（多选））

13.3）公众网民对网购维权结果的满意度有所提升

参与调查的公众网民对网络购物维权满意度评价为：表示满意或非常满意的占 55.68%，其中 38.36%的网民表示较满意，17.32%的网民表示非常满意。37.79%的网民表示一般，表示不满意或非常不满意的占 6.53%，其中表示较不满意的占 4.98%，表示非常不满意的占 1.55%。总体上来说表示满意的超过五成半。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）上涨了 6.63 个百分点，负面评价（不满意+非常不满意）下降了 0.76 个百分点，显示满意度总体评价呈现上涨趋势。可能是由于相关部门在维权方面的努力和改进取得了成效，使得更多的消费者能够得到满意的维权结果。



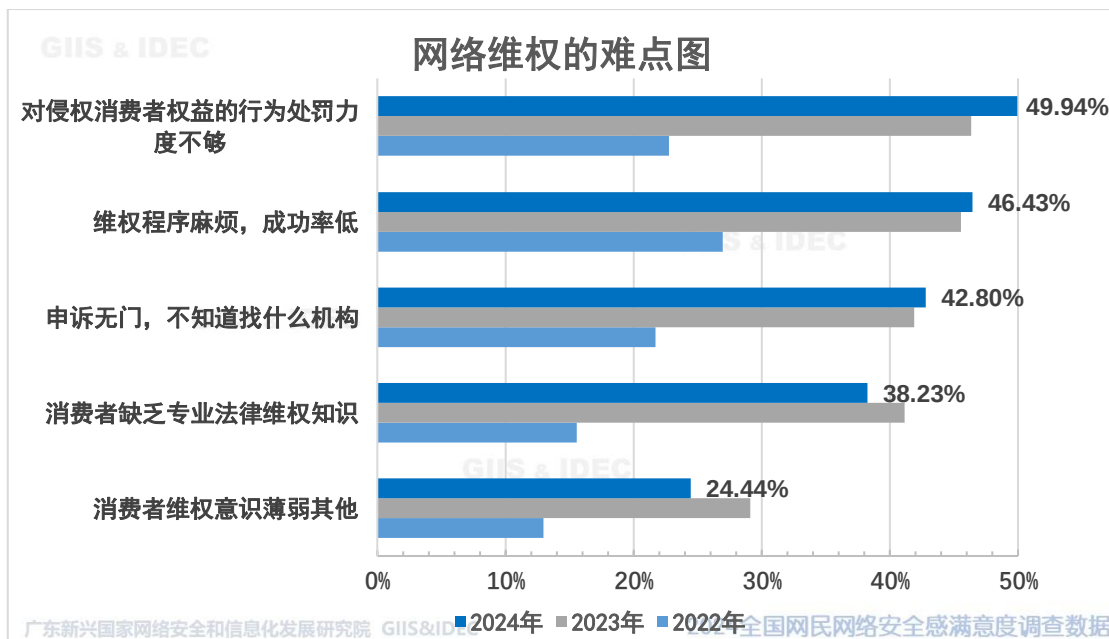
图表 5.5-21：网购维权满意度评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 13.3 题：您对维权的结果满意吗？）

14) 网络维权难点在逐年加剧，消费者面临多重挑战

参与调查的公众网民认为网络维权最大的难点是：第一位是“对侵权消费者权益的行为处罚力度不够”，占 49.94%；第二位是“维权程序麻烦，成功率低”，占 46.43%；第三位是“申诉无门，不知道找什么机构”，占 42.80%；第四位是“消费者缺乏专业法律维权知识”，占 38.23%；第五位是“消费者维权意识薄弱”，占 24.44%。数据显示对侵权消费者权益的行为处罚力度不够，导致侵权行为不收到足够的制约是消费者维权难的主要原因。

和去年相比，排名没有发生变化，但“消费者缺乏专业法律维权知识”的选择率下降，其余选择率均有所上涨。综上所述，网络维权难点在逐年加剧，消费者面临多重挑战。这些难点包括维权意识薄弱、缺乏专业法律维权知识、申诉无门、维权程序麻烦且成功率低以及处罚力度不够等。为了改善网络维权环境，需要政府、企业和消费者共同努力，加强宣传教育、完善维权机制、提高处罚力度等。



图表 5.5-22：网络维权的难点图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 14 题：您觉得网络维权最大的难点是（多选））

（4）加强权益保障的期望

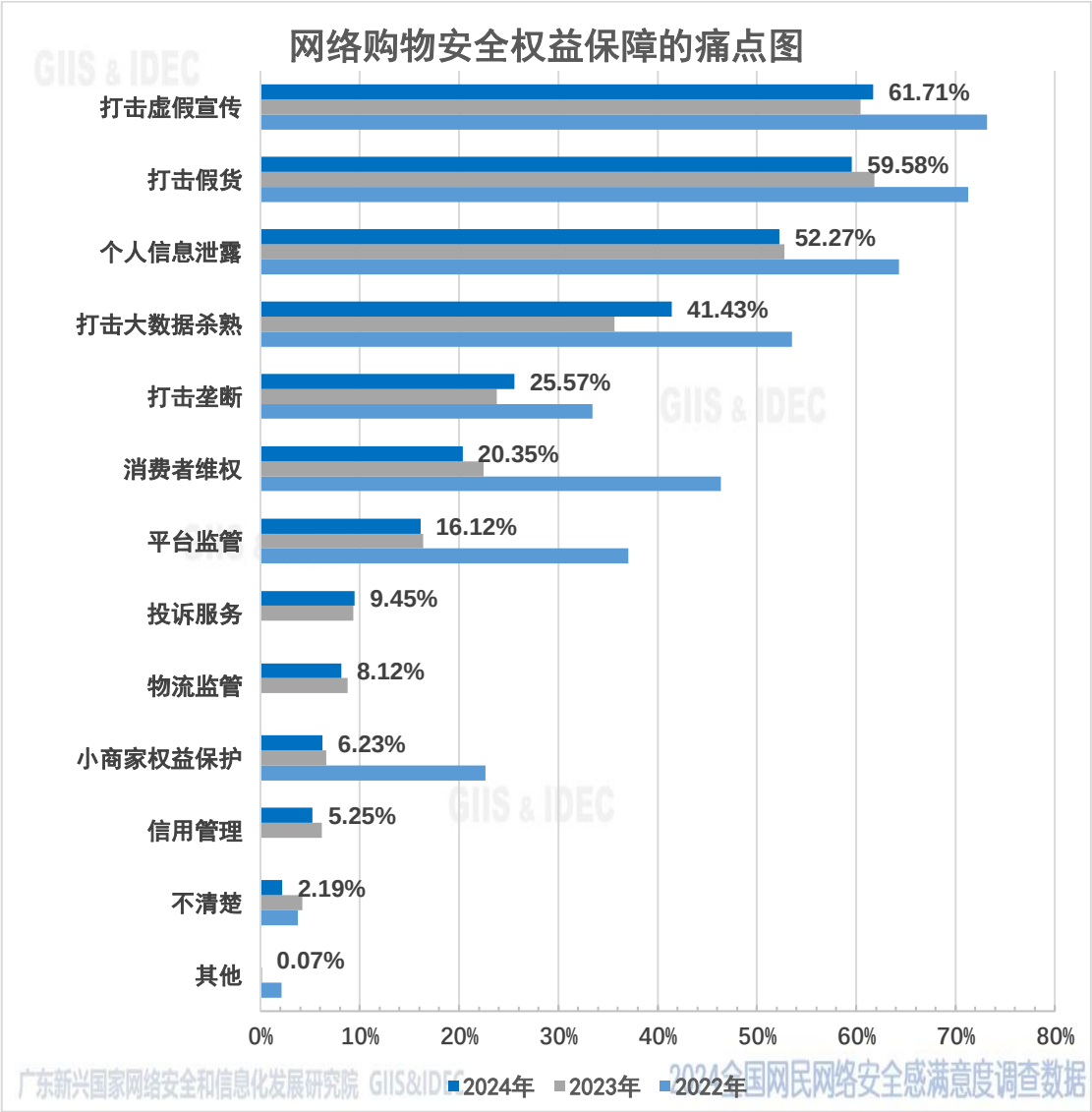
公众对网购权益保障的首要关注点在于打击假货和虚假宣传，占比均超半数。与去年相比，打击虚假宣传的关注度上升。此外，个人信息泄露、大数据杀熟等问题也受到重视。同时，网络平台在虚假广告、假货监管、售后服务等方面存在不足，公众期望网络平台能针对这些方面进行持续改进和优化，以提升网络购物的安全性和消费者的满意度及信任度。

16）打击假货和虚假宣传持续为加强网民网购权益保障期望的首要关注点

参与调查的公众对加强网民网络购物安全权益保障的期望前五名排位情况为：第一位是“打击虚假宣传”，占 61.71%；第二位是“打击假货”，占 59.58%；第三位是“个人信息泄露”，占 52.27%；第四位是“打击大数据杀熟”，占 41.43%；第五位是“打击垄断”，占 25.57%。数据显示公众网民的对网购领域的虚假信息、假货、个人信息被泄露、滥用大数据杀熟、垄断等问题比较关注。

与去年相比，除了“打击虚假宣传”的排名从第二位上升至第一位之外，前五名的排名基本稳定。网络购物安全权益保障的改进需求主要集中在打击假货、虚假宣传、个人信息泄露、大数据杀熟等方面。同时，平台监管、消费者维权、信用管理、物流

监管和投诉服务也是消费者关注的重点。为了提升网络购物的安全性和消费者的满意度，电商平台和相关监管机构需要针对这些方面进行持续的改进和优化。



图表 5.5-23：网络购物安全权益保障的痛点图

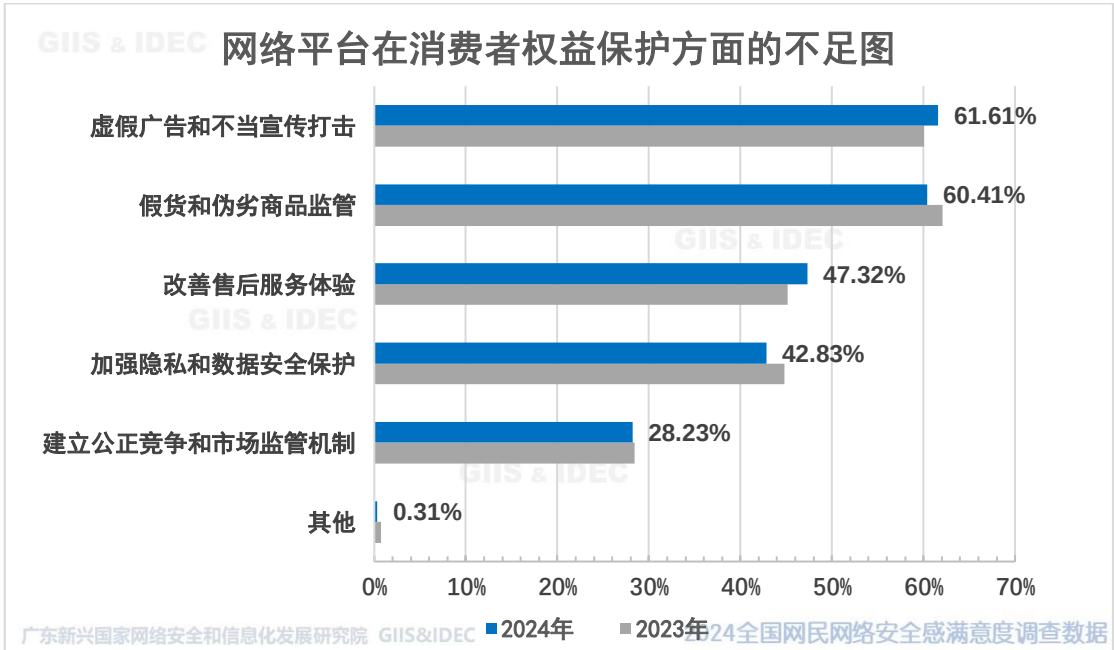
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 16 题：您认为网络购物安全权益保障在哪些方面亟需改进？（多选，最多选 5 项））

17）公众网民认为网络平台在虚假广告、假货、售后服务等方面仍有不足

参与调查的公众认为网络平台在消费者权益保护方面的不足：第一位是“虚假广告和不当宣传打击”，占 61.61%；第二位是“假货和伪劣商品监管”，占 60.41%；第三位是“改善售后服务体验”，占 47.32%；第四位是“加强隐私和数据安全保护”，占 42.83%；第五位是“建立公正竞争和市场监管机制”，占 28.23%。数据显示公众网

民认为网络平台在虚假广告、假货、售后服务等方面仍有不足。

综上所述，网络平台在消费者权益保护方面的改进需求主要集中在假货和伪劣商品监管、虚假广告和不当宣传打击、加强隐私和数据安全保护、改善售后服务体验以及建立公正竞争和市场监管机制等方面。为了提升消费者的满意度和信任度，网络平台需要针对这些方面进行持续的改进和优化。



图表 5.5-24：网络平台在消费者权益保护方面的不足图

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 17 题：您认为网络平台在消费者权益保护方面还有哪些需要改进的地方？）

5.6 专题 6：特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题

随着移动智能终端如智能手机及互联网应用的深度融入与持续创新，网络社会以前所未有的速度重构着未成年人与老年人等特殊群体的生活面貌与社会交往方式，其影响力愈发深远且备受社会各界瞩目。在这一数字化浪潮中，我们愈发意识到，特殊人群在网络空间中的权益保护已成为时代课题，不容忽视。近年来，针对未成年人的网络欺凌、隐私侵犯及老年人面临的网络诈骗、虚假信息诱导等风险事件频发，这些群体因网络素养、辨识能力或信息获取渠道的差异，往往成为网络不法行为的易感群体。因此，构建一个安全、健康、包容的网络环境，强化特殊人群的网络群益保护，不仅是对社会文明进步的积极响应，更是时代赋予我们的重要使命。本专题就有关青少年权益保护、上网管理、网络环境风险与防范，以及老年人的网络素养教育和数字鸿沟等一系列问题展开调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进未成年人和老年人网络权益保护工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 109606 份。

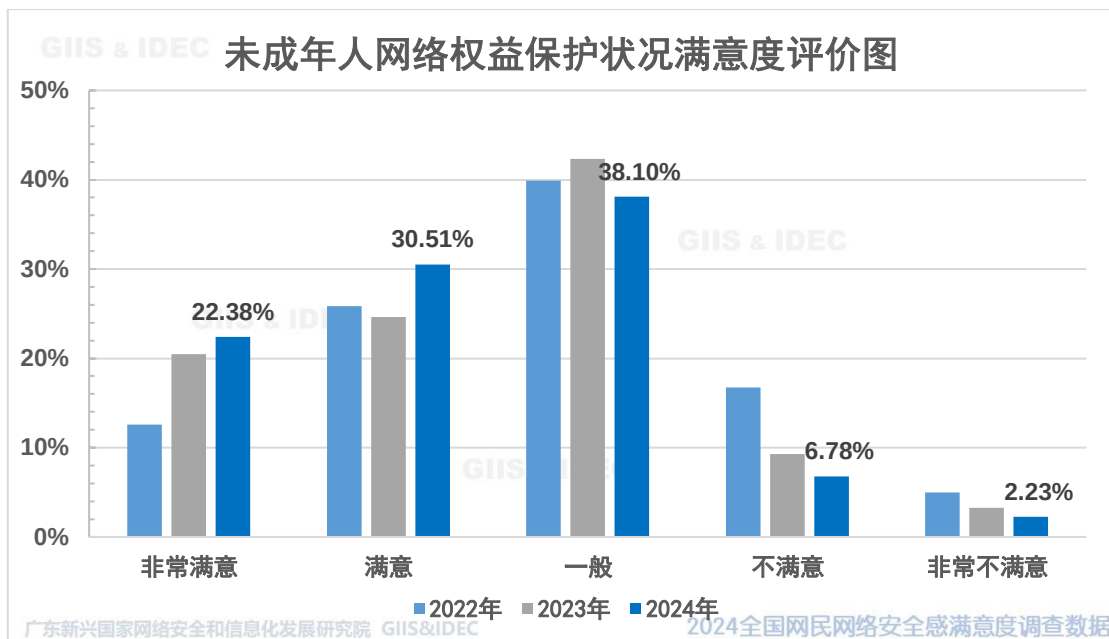
（1）网络权益保护状况

调查发现，未成年人网络保护取得一定成效，满意度逐年提升，上网比例持续回落。未成年人每日上网时长多集中在 1-4 小时，但仍有部分时长过长需引导。网络应用服务使用偏好中，网络游戏和视频仍受欢迎但比例有所下降，社交应用上升。未成年人面临网络风险多元，但部分风险如网络欺凌、诈骗等有所下降。仍需加强网络素养教育、监管和防范，为未成年人营造安全健康网络环境。

1) 未成年人网络权益保护满意度逐年提升

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 52.89%，其中 22.38% 公众网民认为“非常满意”，30.51% 认为“满意”。38.10% 认为“一般”，9.01% 认为“不满意”或“非常不满意”，其中 6.78% 认为“不满意”，2.23% 认为“非常不满意”。

和去年相比，正面评价（“非常满意”+“满意”）上升了 7.8 个百分点，负面评价（“非常不满意”+“不满意”）降低 3.56 个百分点，两者变化幅度都比较大。公众网民对未成年人网络权益保护状况的满意度在逐年提升，相关保护工作取得了一定的成效。



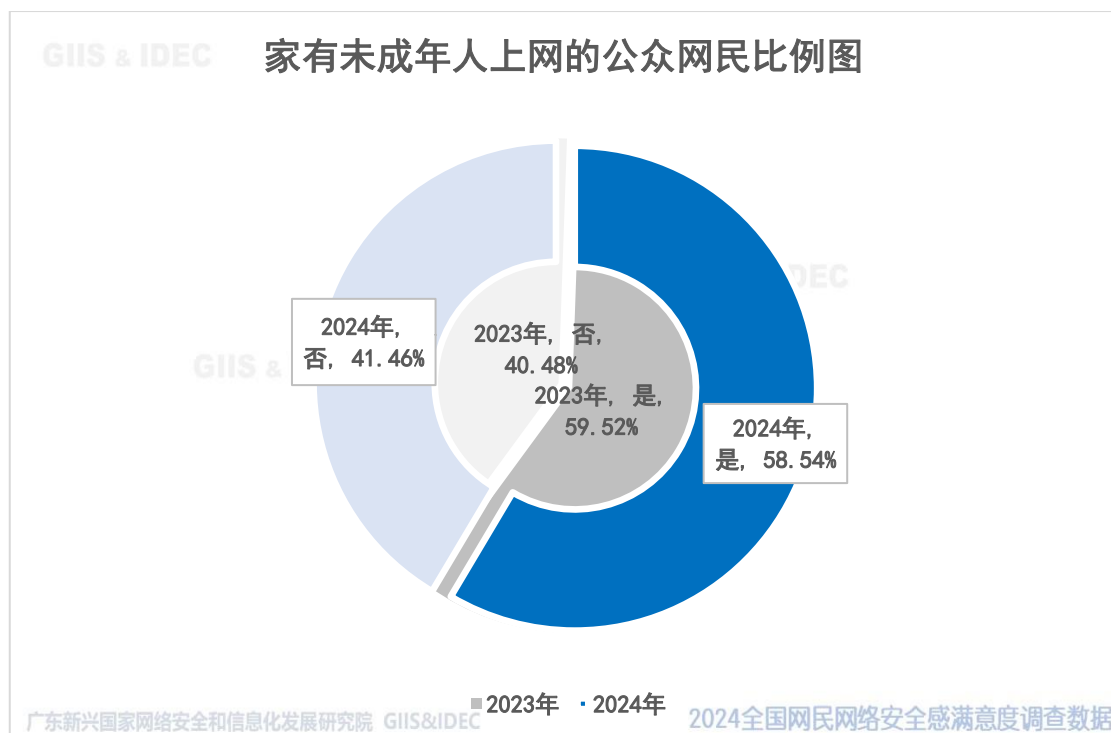
图表 5.6-1：未成年人网络权益保护状况满意度评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）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？）

2）未成年人中上网比例持续回落

有未成年人上网的公众网民家庭比例：58.54%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 41.46%。数据显示公众网民中未成年人上网现象越来越普遍。

和去年相比，家有未成年人上网的网民比例有所下降，下降了 0.98 个百分点。数据显示未成年人中上网比例持续回落，可能反映了家长、学校和社会对未成年人上网行为的监管和引导有所加强，或者未成年人自身对上网行为有了更多的自我约束。但将近六成未成年人上网权益保护仍是各个家庭需要面对的主要问题之一，仍需持续关注并加强对未成年人上网行为的引导和管理。



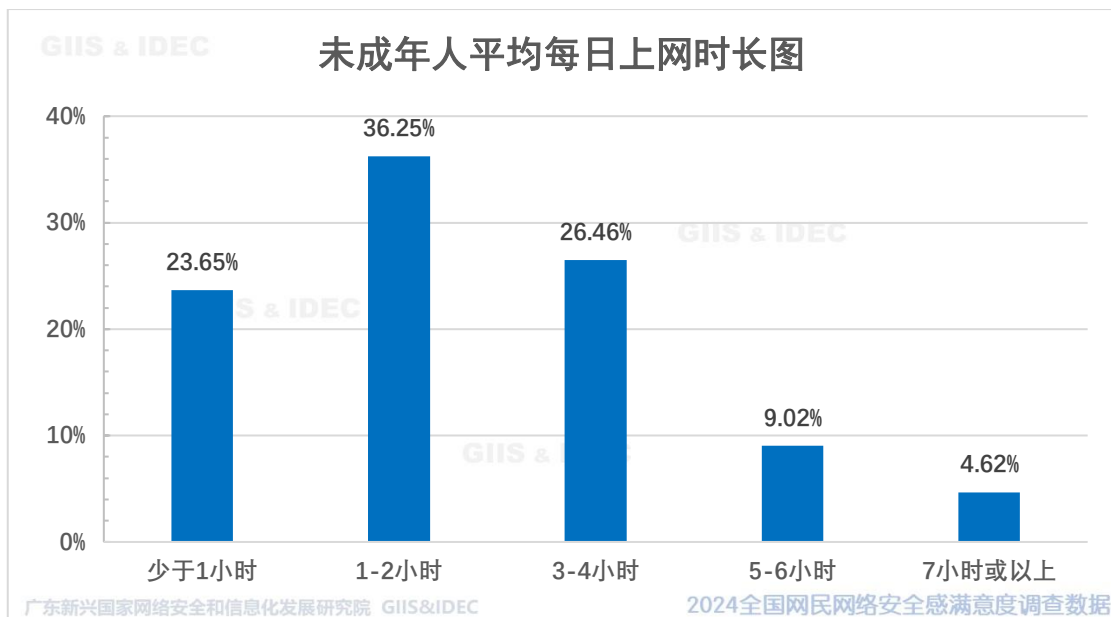
图表 5.6-2：家有未成年人上网的公众网民比例图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）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）未成年人每日上网时长多集中在 1-4 小时之间

关于家中未成年人平均每日上网时长的情况如下：有 23.65%的未成年人每日上网时长少于 1 小时，36.25%的未成年人每日上网时长在 1-2 小时之间，26.46%的未成年人每日上网时长在 3-4 小时，每日上网时长在 5-6 小时的未成年人占比 9.02%，而每日上网时长达到 7 小时或以上的未成年人占比仅为 4.62%。

综上所述，未成年人每日上网时长多集中在 1-4 小时之间，这部分的占比共计 86.36%。但仍有部分未成年人上网时间较长，需要家长和社会共同努力，引导未成年人合理安排上网时间，保护其身心健康。



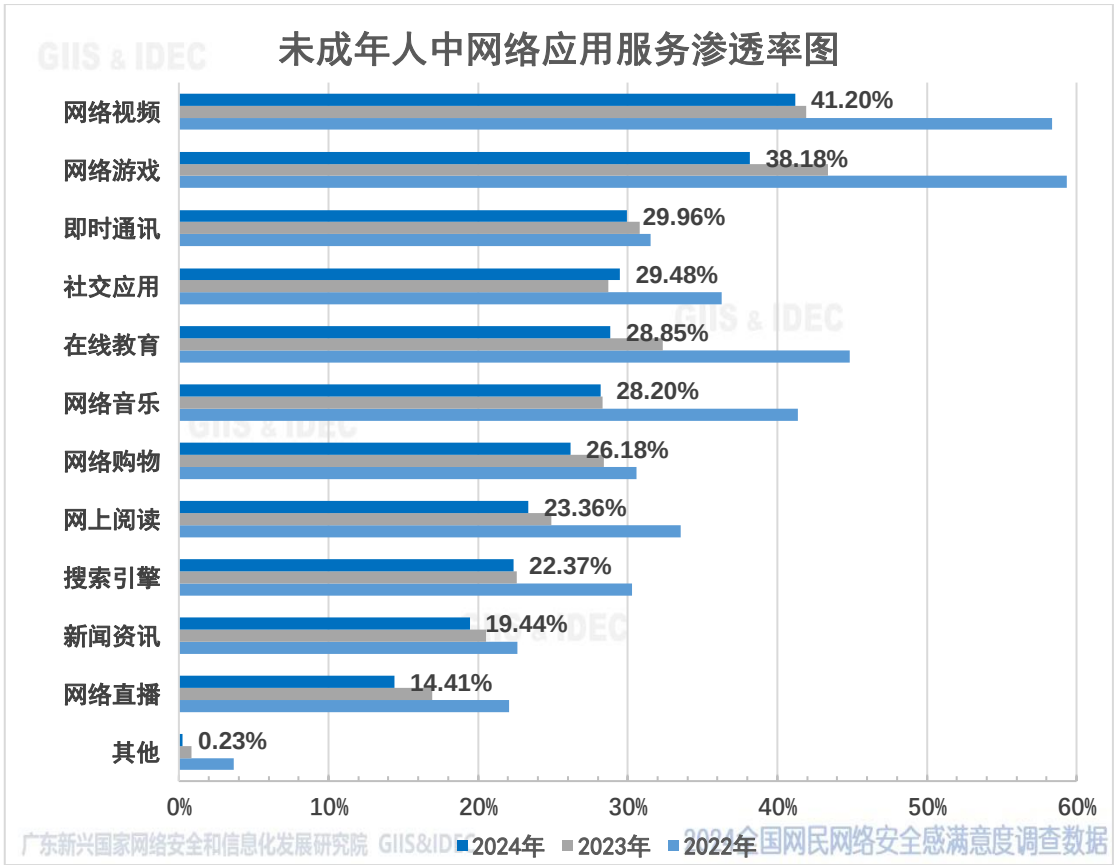
图表 5.6-3：未成年人平均每日上网时长图

（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第2.1题：您家中的未成年人平均每日上网时长是多少小时？）

2.2）未成年人网络应用服务使用偏好略有变化，网络游戏和视频仍受欢迎

调查发现未成年人常用的网络应用服务排名情况：排第一位是网络视频（选择率 41.20%），第二位是网络游戏（选择率 38.18%），第三位是即时通讯（选择率 29.96%），第四位是社交应用（选择率 29.48%），第五位是在线教育（选择率 28.85%），第六位是网络音乐（选择率 28.20%），第七位是网络购物（选择率 26.18%），第八位是网上阅读（选择率 23.36%），第九位是搜索引擎（选择率 22.37%），第十位是新闻资讯（选择率 19.44%）。数据显示网络游戏、视频、在线教育、通讯、社交等应用是未成年人上网最普及和最常使用的应用，直播和网购在未成年人中也有一定的选择率。

和去年相比，未成年人对网络应用服务的使用偏好略有变化，其中网络游戏和网络视频仍然是未成年人最受欢迎的网络活动，但使用比例均有所下降。同时，社交应用的使用比例略有上升，而其他应用如网络直播、新闻资讯、网上阅读等的使用比例则有所下降。这些变化可能反映了未成年人兴趣爱好的转移、网络监管政策的加强以及在线教育市场的变化等多种因素的影响。



图表 5.6-4：未成年人中网络应用服务渗透率图

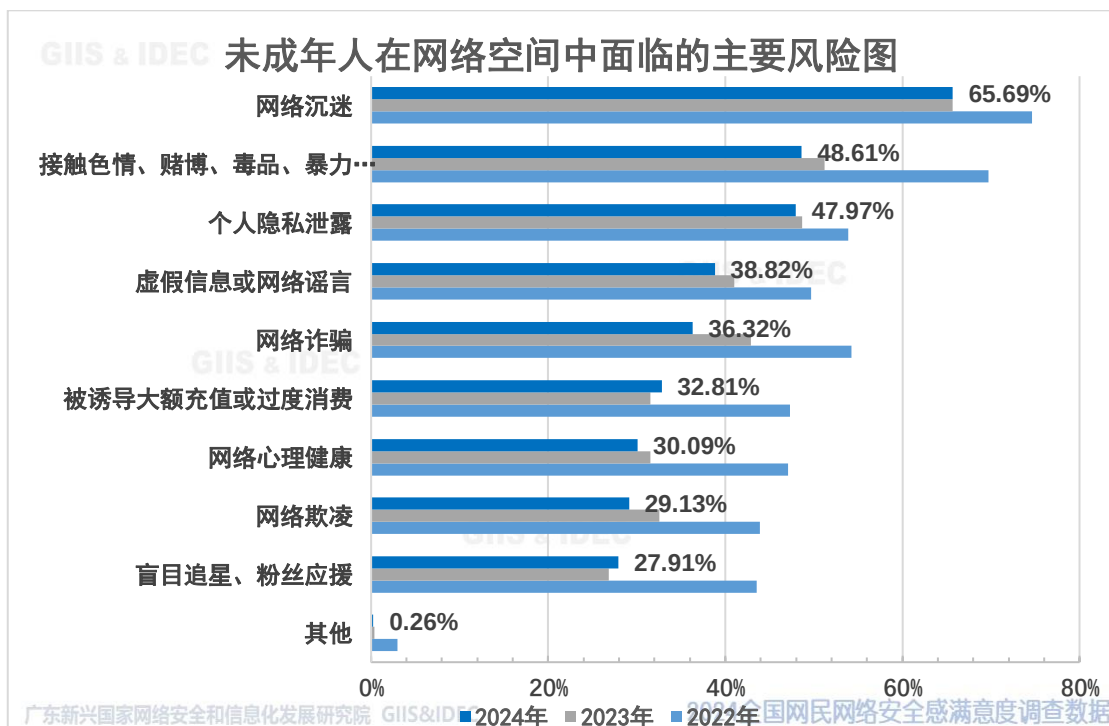
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 2.2 题：您家中的未成年人经常使用哪些网络应用服务？（多选））

3）未成年人网络风险多元且持续存在，部分风险有所下降

参与调查的公众网民认为未成年人在网络空间中面临的主要风险：排第一位是“网络沉迷”，关注度 65.69%；第二位是“接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息”，关注度 48.61%；第三位是“个人隐私泄露”，关注度 47.97%；第四位是“虚假信息或网络谣言”，关注度 38.82%；第五位是“网络诈骗”，关注度 36.32%；第六位是“被诱导大额充值或过度消费”，关注度 32.81%；第七位是“网络心理健康”，关注度 30.09%；第八位是“网络欺凌”，关注度 29.13%；第九位是“盲目追星、粉丝应援”，关注率 27.91%。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网络沉迷、不良信息影响、个人隐私泄露等方面。

和去年相比，排名变化不大。未成年人在网络空间中面临的风险多元且持续存在，但部分风险如网络欺凌、网络诈骗、虚假信息和个人隐私泄露等呈现下降趋势。然而，接触不良信息和网络沉迷等风险依然严峻，需要社会各界共同努力，加强网络素养教

育、监管和防范措施，为未成年人营造一个更加安全、健康的网络环境。



图表 5.6-5：未成年人在网络空间中面临的主要风险图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 3 题：您认为未成年人在网络空间中面临的主要风险是什么？（多选））

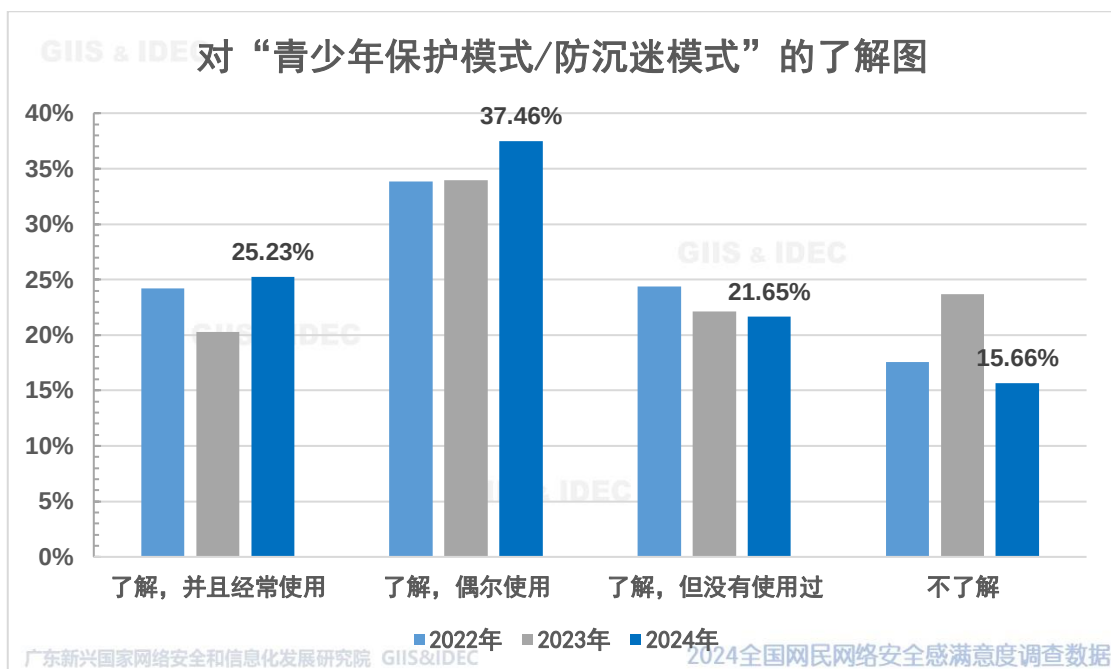
（2）上网保护措施评价

青少年保护/防沉迷模式知晓率提升，但使用率波动，好评率上涨，公众主要关注模块设计、使用功能和网络实名制。同时，公众对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的好评率有所提升，认为限制上网时间和时长、限制开设网络账户是防止网络沉迷的核心措施。在防止未成年人接触不良信息方面，实名认证与个性化内容管理成网络平台关键措施，需加强实名认证后内容推荐和家长个性化黑名单设置。未来应继续加强宣传推广和用户教育，提高认知度和使用率，并持续优化相关措施。

4）青少年保护/防沉迷模式知晓率提升，但使用率波动

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：62.69%网民表示了解并且使用过，其中 25.23%是经常使用，37.46%是偶尔使用；21.65%的网民表示了解，但没有使用过，15.66%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，比例超过六成。

与去年相比，了解并且使用过的比例有所上升，上升了 8.48 个百分点，上涨幅度较大；了解但没使用过的下降了 0.45 个百分点；表示不了解的公众网民比例下降了 8.03 个百分点。数据显示，关于网络应用服务的“青少年保护模式/防沉迷模式”，公众网民的知晓率在几年间有所提升，不了解的比例在波动中有所下降，可能受到宣传推广、用户教育等因素的影响。但使用率呈现出一定的波动性。虽然有一部分公众网民经常使用该模式，但仍有相当一部分人群只是偶尔使用或从未使用过。因此，为了更有效地保护青少年在网络空间中的权益，需要继续加强宣传推广和用户教育，提高网民对这一模式的认知度和使用率。



图表 5.6-6：对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 4 题：您是否了解或使用一些网络应用服务的“青少年保护模式/防沉迷模式”？）

4.1）公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的好评率上涨

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 54.09%，其中 21.15% 公众网民认为作用非常大，32.94% 认为作用比较大。34.84% 认为一般，11.07% 认为作用较小或非常小，其中 8.32% 认为作用比较小，2.75% 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”效用为作用较大。

和去年相比，正面评价（作用非常大+作用较大）占比有所上涨，上涨了 4.32 个百分点，负向评价（作用非常小+作用较小）占比则下降了 0.3 个百分点。综上所述，青少年保护模式/防沉迷模式在连续两年内的公众评价保持稳定，且有一定比例的增长认为其起到了较大的作用。虽然仍有部分受访者认为其效果一般或较小，但整体而言，该模式在保护青少年免受不良内容影响方面得到了多数人的认可。

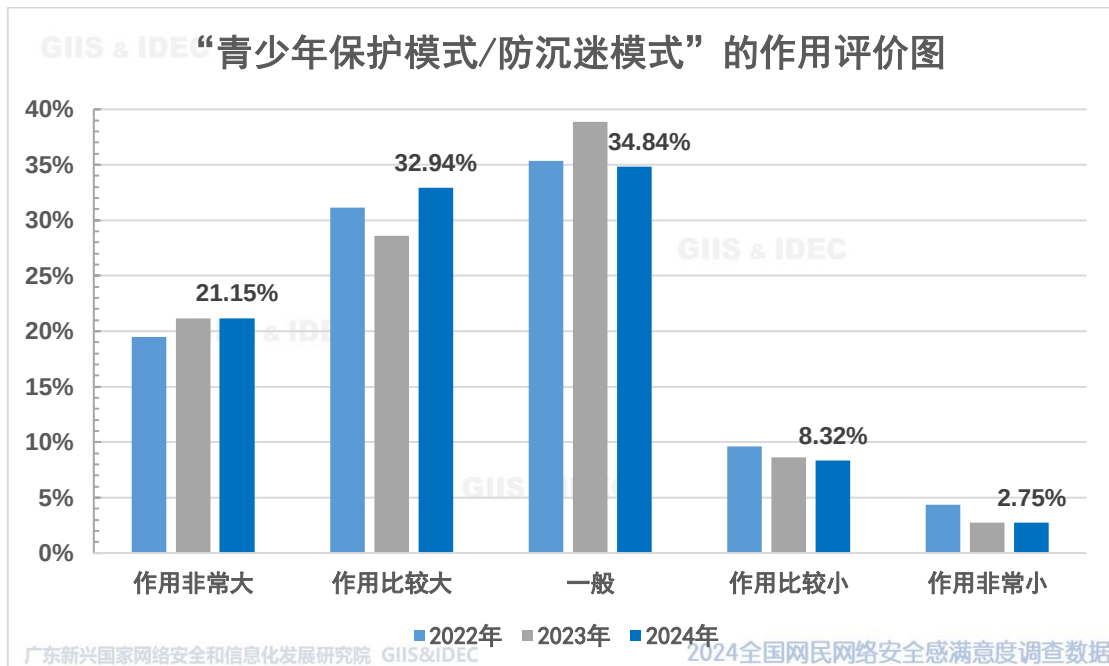
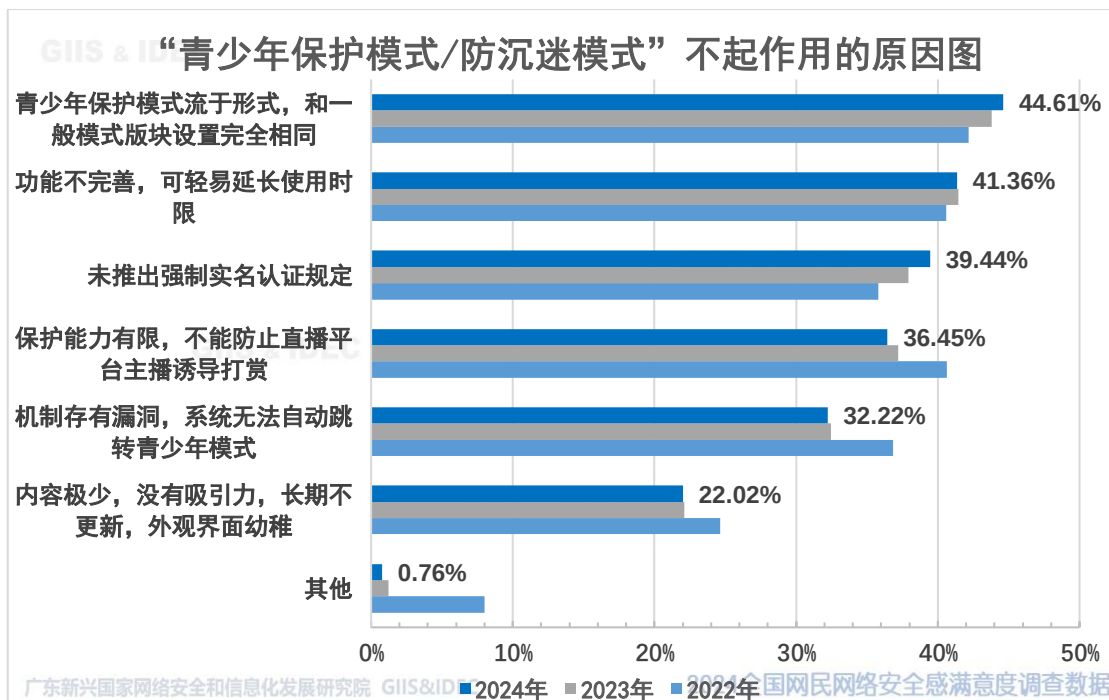


图 5.6-7: “青少年保护模式/防沉迷模式”的作用评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）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) 公众网民依旧主要关注具体的模块设计、使用功能和网络实名制

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：第一位是“青少年保护模式流于形式，和一般模式版块设置完全相同”，占 44.61%；第二位是“功能不完善，可轻易延长使用时限”，占比 41.36%；第三位是“未推出强制实名认证规定”，占比 39.44%；第四位是“保护能力有限，不能防止直播平台主播诱导打赏”，占比 36.45%；第五位是“机制存有漏洞，系统无法自动跳转青少年模式”，占比 32.22%；第六位是“内容极少，没有吸引力，长期不更新，外观界面幼稚”，占比 22.02%。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。和去年相比，排名没有发生变化，公众网民依旧主要关注具体的模块设计、使用功能和网络实名制。



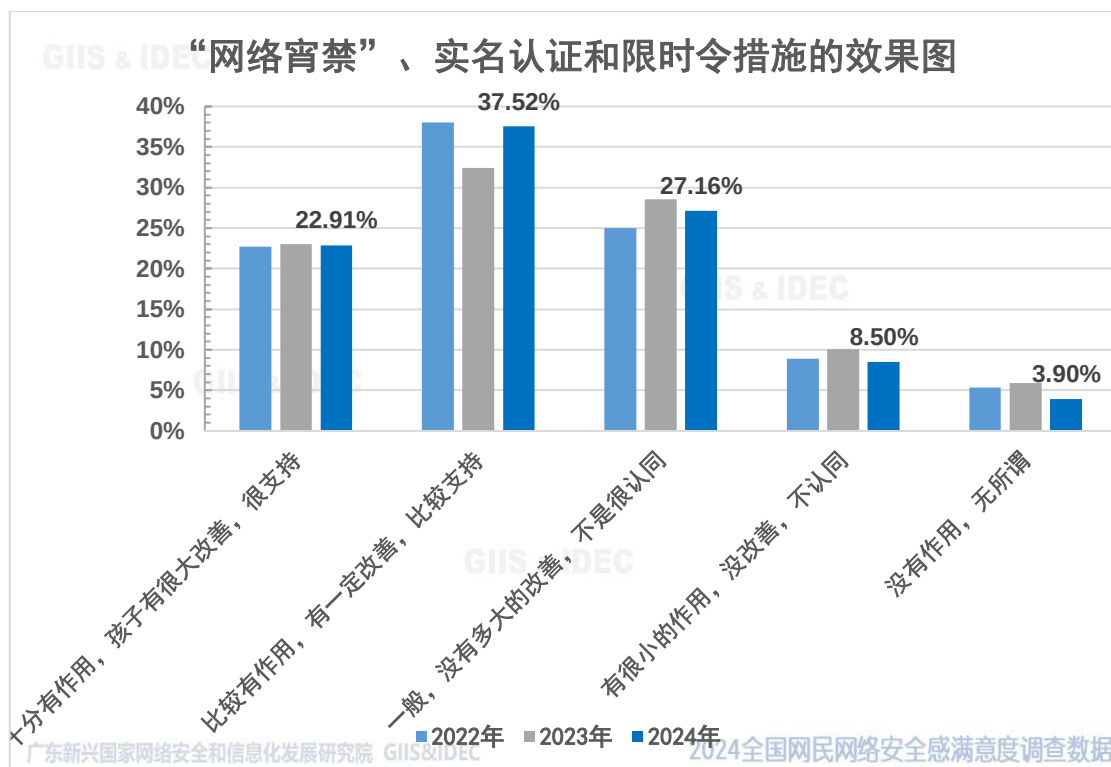
图表 5.6-8：“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）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？（多选））

5) 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好评率有所提升

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：有37.52%网民表示比较有作用，有一定改善，比较支持；22.91%网民表示十分有用，孩子有很大改善，很支持；27.16%网民表示一般，没有多大的改善，不是很认同；8.50%网民表示有很小的作用，没改善，不认同这些措施；3.90%公众网民表示没有作用，无所谓。数据显示大部分（60.43%）公众网民对有关限制措施是支持的。

和去年相比，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好评率提升了4.95个百分点，证明了游戏公司在这个方面的改进工作得到了网民的认可，对防止未成年人网络沉迷起到了一定的作用。



图表 5.6-9：“网络宵禁”、实名认证和限时令措施的效果图

（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）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？）

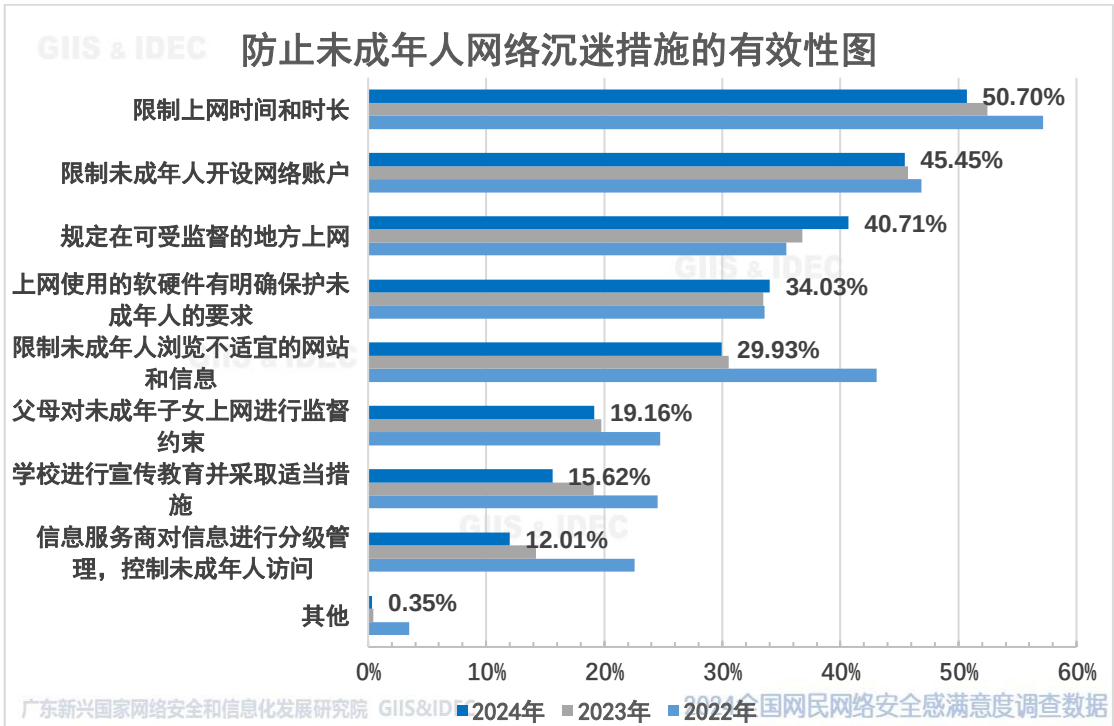
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.1) 制未成年人上网时间和时长以及限制开设网络账户是防止未成年人网络沉迷的核心措施

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“限制上网时间和时长”，选择率 50.70%；第二位是“限制未成年人开设网络账户”，选择率 45.45%；第三位是“规定在可受监督的地方上网”，选择率 40.71%；第四位是“上网使用的软硬件有明确保护未成年人的要求”，选择率 34.03%；第五位“限制未成年人浏览不适宜的网站和信息”，选择率 29.93%；第六位是“父母对未成年子女上网进行监督约束”，选择率 19.16%；第七位是“学校进行宣传教育并采取适当措施”，选择率 15.62%；第八位是“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 12.01%。数据显示网民认为限制上网时长、开账户、网站和信息过滤等措施比较有效。

和去年相比，排名没有发生变化。限制未成年人上网时间和时长以及限制开设网

络账户的措施在两年中均保持了较高的支持率，是防止未成年人网络沉迷的核心措施。同时，规定在可受监督的地方上网和支持软硬件保护未成年人的功能也获得了越来越多的认可。相比之下，虽然信息分级管理、学校宣传教育和父母监督等措施也被认为有效，但其支持率相对较低或有所下降。因此，未来在防止未成年人网络沉迷的工作中，应继续加强时间管理和账户限制等措施，并探索更多有效的软硬件保护和技术手段。



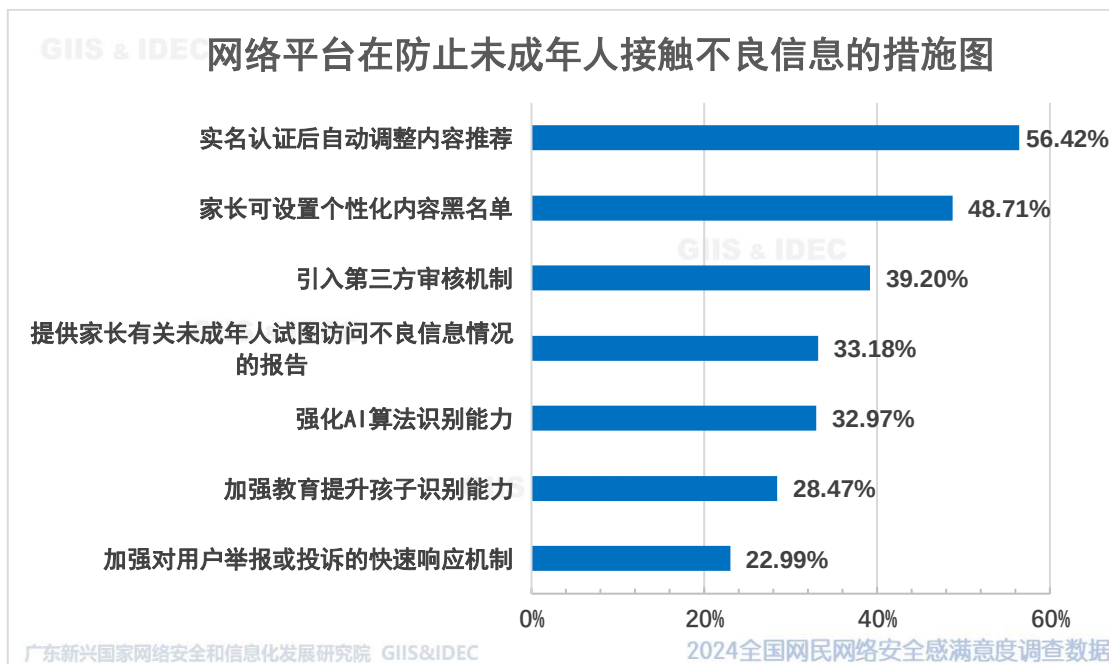
图表 5.6-10：防止未成年人网络沉迷措施的有效性图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 5.1 题：您认为哪些防止未成年人网络沉迷的措施比较有效？（多选，限选 4 项））

6）实名认证与个性化内容管理成网络平台防不良信息关键

关于网络平台在防止未成年人接触不良信息方面需加强的措施，参与调查的公众网民中最多人选择“实名认证后自动调整内容推荐”，选择率为 56.42%；第二是“家长可设置个性化内容黑名单”，选择率为 48.71%；第三是“引入第三方审核机制”，选择率为 39.20%；第四是“提供家长有关未成年人试图访问不良信息情况的报告”，选择率为 33.18%；第五是“强化 AI 算法识别能力”，选择率为 32.97%；第六是“加强教育提升孩子识别能力”，选择率为 28.47%；最后是“加强对用户举报或投诉的快速响应机制”，选择率为 22.99%。

从数据中可以看出，实名认证后自动调整内容推荐和家长可设置个性化内容黑名单是网络平台在防止未成年人接触不良信息方面需加强的关键措施。这两项措施均赋予了家长更多的控制权，同时也利用了技术手段来更精准地管理内容。相比之下，虽然其他措施如加强教育、强化 AI 算法识别能力等也被认为有效，但支持率相对较低。因此，网络平台在未来的工作中应重点加强实名认证和个性化内容管理，并持续优化其他相关措施，以更好地保护未成年人免受不良信息的侵害。



图表 5.6-11：网络平台在防止未成年人接触不良信息的措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 6 题：您认为网络平台在防止未成年人接触不良信息方面需加强的措施？（多选））

（3）未成年人心理健康情况调查

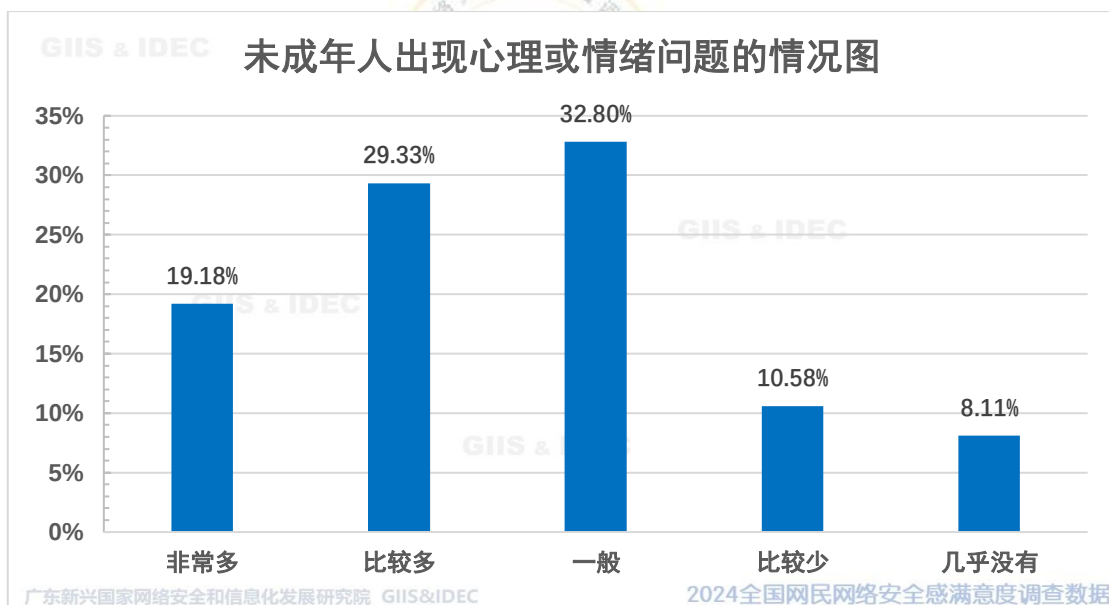
未成年人网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等问题普遍存在，近五成公众网民身边有相关案例。家长是发现未成年人心理问题的主要力量，同时孩子主动求助和同伴告知也起到关键作用。学习压力和沉迷网络是导致这些问题的主要因素。在心理康复过程中，了解孩子内心、时间成本、家长焦虑等是主要困难。在网络游戏消费方面，近半数家庭表示未成年人在网络游戏上没有消费，中低收入段消费占比高。多数公众网民对打击诱导未成年人消费的措施持正面评价，但认为还有提升空间。减少未成年

人在网络游戏中的不合理消费，学校和家庭的共同教育被视为最为关键的外部因素，同时政府和行业监管、游戏公司自我约束、媒体和公众舆论引导等也起到积极作用。

7) 将近五成未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况

在未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况的情况中发现，有 48.51% 的公众网民表示身边有相关情况的未成年人，将近五成，其中 19.18% 认为非常多，29.33% 认为比较多，32.80% 认为一般，认为比较少和几乎没有的选择率分别为 10.58% 和 8.11%，合计 18.69%。

从数据中我们可以看出，未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等心理健康问题的现象在公众网民中是一个普遍存在的现象，且问题严重性不容忽视。这提醒我们，社会各界应加强对未成年人心理健康的关注和干预，特别是针对网络沉迷和情绪障碍等问题，需要采取更加有效的措施来预防 and 解决。



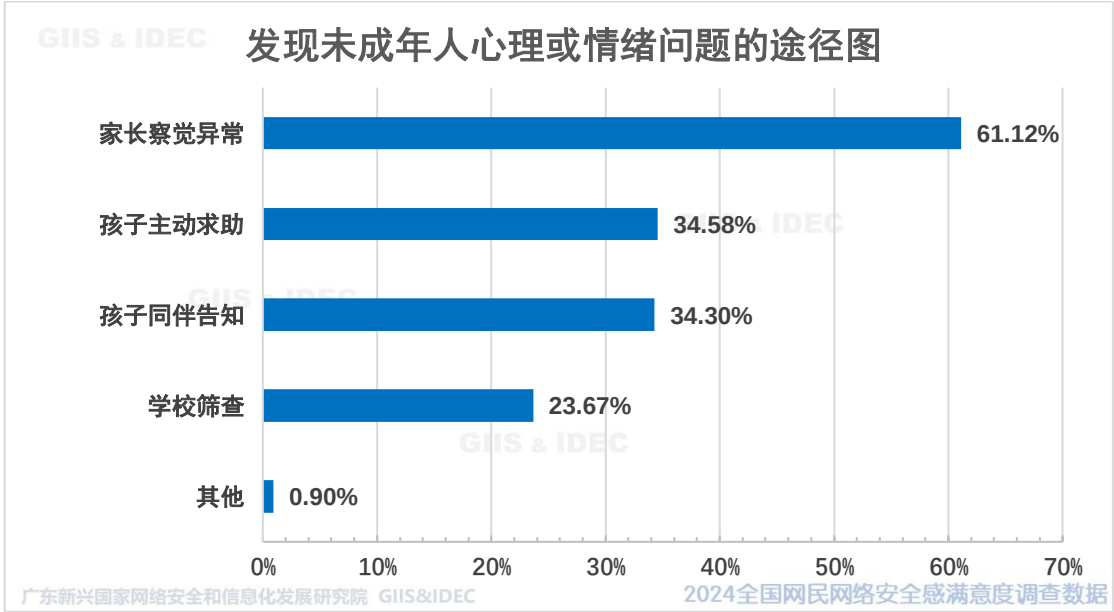
图表 5.6-12：未成年人出现心理或情绪问题的情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 7 题：您身边的未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况多吗？）

7.1) 家长成发现未成年人心理情绪问题主力，同伴与主动求助亦关键

参与调查的公众网民认为能够发现未成年人心理或情绪问题的途径有：最多人选择“家长察觉异常”，选择率有 61.12%；其次是“孩子主动求助”，选择率 34.58%；第三是“孩子同伴告知”，选择率 34.30%；第四是“学校筛查”，选择率 23.67%。从

数据中我们可以看出，家长在发现未成年人心理或情绪问题方面发挥着主力军的作用，他们的敏感度和关注度对于及时发现和解决孩子的心理问题至关重要。同时，孩子主动求助和同伴告知也是发现心理问题的重要途径，这体现了未成年人自身和同伴关系在心理健康问题发现中的积极作用。学校筛查虽然比例相对较低，但仍然是一个不可忽视的途径，需要进一步加强和完善。



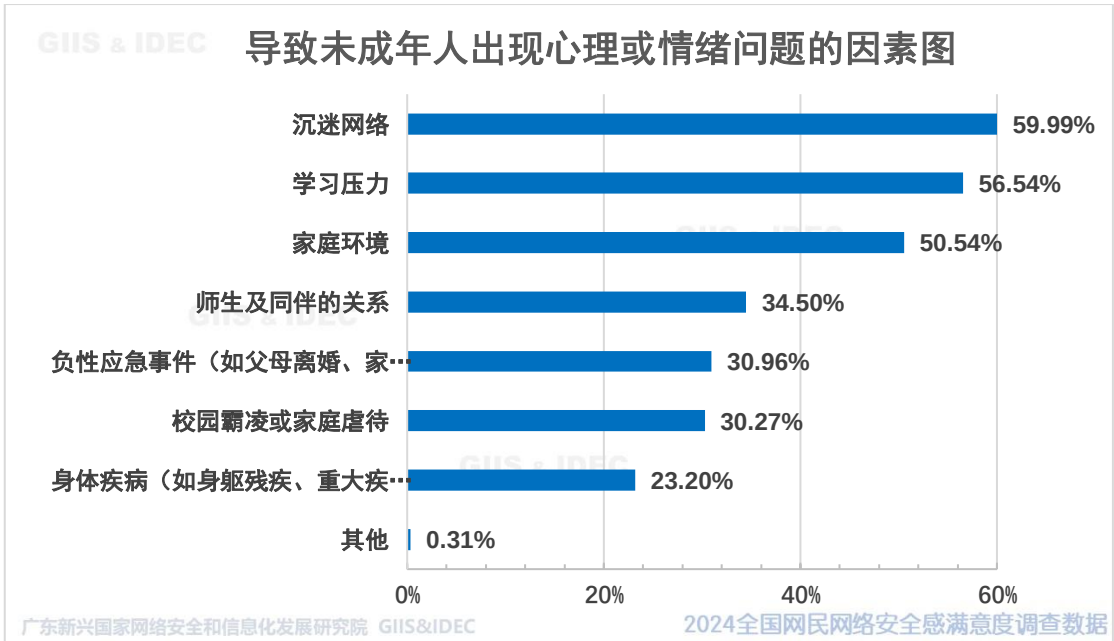
图表 5.6-13：发现未成年人心理或情绪问题的途径图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 7.1 题：您是从哪些途径发现未成年人心理或情绪问题的？）

7.2）学习压力和沉迷网络是未成年人出现心理或情绪问题的两大主要因素

公众网民认为导致未成年人出现心理或情绪问题的因素有：高达 59.99% 公众网民认为沉迷网络导致未成年人心理或情绪问题的主要因素。其次是学习压力，选择率 56.54%；第三是家庭环境，选择率 50.54%；第四是师生及同伴的关系，选择率 34.50%；第五是负性应急事件，选择率 30.96%；第六是校园霸凌或家庭虐待，选择率 30.27%；最后是身体疾病，选择率 23.20%。

从数据中我们可以看出，导致未成年人出现心理或情绪问题的因素是多方面的，包括沉迷网络、学习压力、家庭环境、负性应急事件、校园霸凌或家庭虐待、师生及同伴关系以及身体疾病等。其中，学习压力和沉迷网络是两大主要因素，需要引起社会的高度关注。为了保障未成年人的心理健康，我们需要从多个方面入手，共同营造一个有利于孩子健康成长的环境。



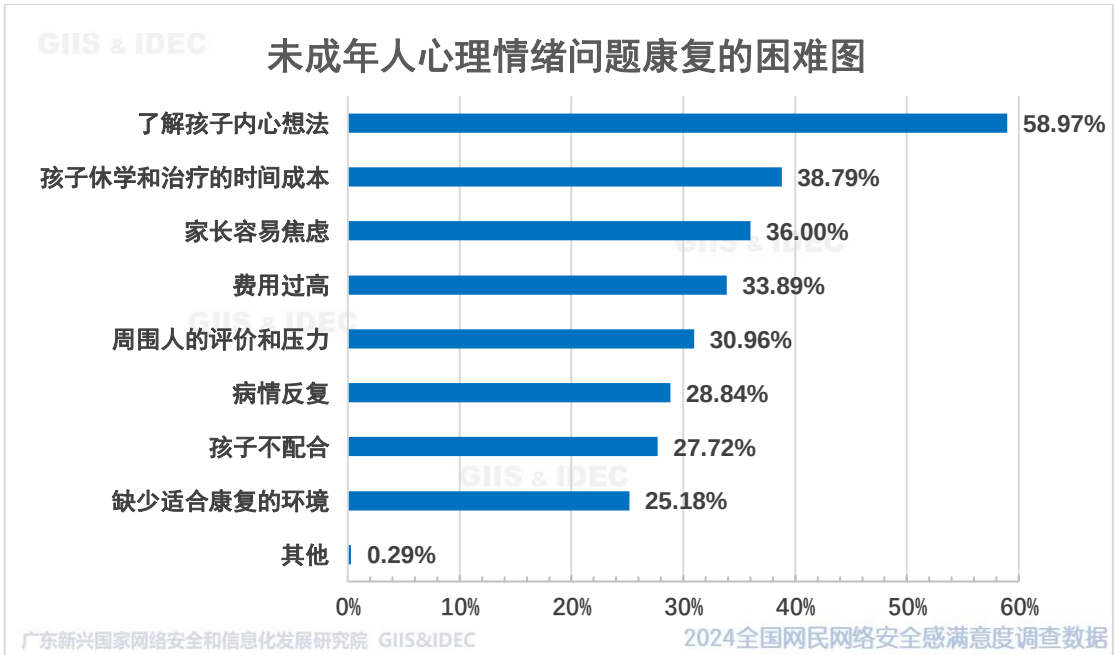
图表 5.6-14：导致未成年人出现心理或情绪问题的因素图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 7.2 题：您认为导致未成年人出现心理或情绪问题的因素有哪些？）

7.3）了解孩子内心与应对时间成本、家长焦虑成未成年人心理康复难题

未成年人心理情绪问题康复过程中遇到的困难主要有：解孩子内心想法：高达 58.97% 的公众网民认为，了解孩子的内心想法是最困难的；其次是孩子休学和治疗的时间成本，选择率 38.79%；第三是家长容易焦虑，选择率 36.00%；第四是费用过高，选择率 33.89%；第五是周围人的评价和压力，选择率 30.96%；第六是病情反复，选择率 28.84%；第七是孩子不配合，选择率 27.72%；最后是缺少适合康复的环境，选择率 25.18%。

从数据中我们可以看出，在未成年人心理情绪问题的康复过程中，了解孩子的内心想法、应对时间成本、家长焦虑以及康复费用过高等问题是主要的困难所在。为了有效推进康复工作，我们需要从多个方面入手，包括改善沟通方式、提供经济支持、创造良好康复环境、缓解家长焦虑等，以帮助孩子更好地恢复心理健康。



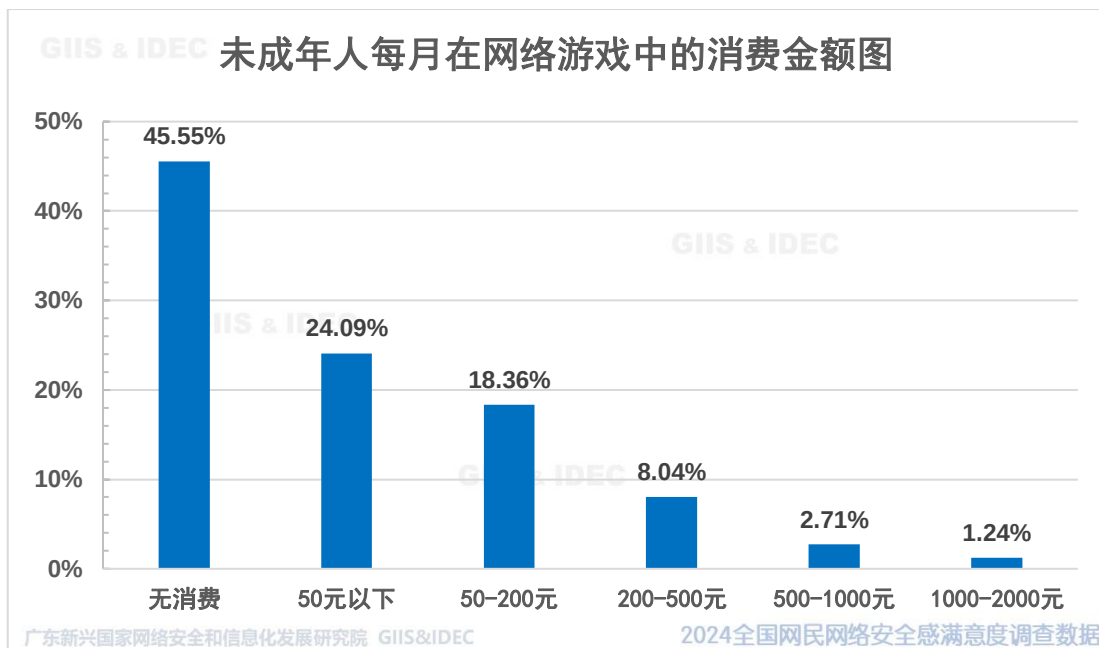
图表 5.6-15：未成年人心理情绪问题康复的困难图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 7.3 题：您认为导致未成年人出现心理或情绪问题的因素有哪些？）

8）近半数家庭未成年人无网络游戏消费，中低收入段消费占比高

参与调查的公众网民中，家中未成年人每月在网络游戏中的消费金额情况如下：最多选择的是“无消费”，占比 45.55%；第二是 50 元以下，占比 24.09%；第三是 50-200 元，占比 18.36%；第四是 200-500 元，占比 8.04%；最后是 500-1000 元及 1000-2000 元，分别占比 2.71%和 1.24%。

从数据中我们可以看出，近半数的家庭表示他们的未成年人在网络游戏上没有消费。而在有消费的家庭中，中低收入段的消费占比相对较高，说明大多数家庭对未成年人在网络游戏上的消费持有一定的控制态度。同时，也有少数家庭愿意为未成年人在网络游戏上投入较高的费用，但整体占比并不高。因此，对于网络游戏消费问题，家长和未成年人需要保持理性态度，合理安排消费计划。



图表 5.6-16：未成年人每月在网络游戏中的消费金额图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 8 题：您家中未成年人每月在网络游戏中的消费金额大约是多少？（单选））

8.1）近半成公众网民对打击诱导未成年人消费措施持正面评价，但仍认为存在提升空间

对目前打击诱导未成年人消费措施的评价如下：17.11%公众网民表示非常满意，29.54%表示比较满意，二者共计 46.65%，将近半成。另外，38.69% 表示一般，表示不满意的共计 12.06%，其中比较不满意占 7.81%，表示非常不满意占 4.25%。最后，还有 2.60%公众网民表示不知道。

从数据中我们可以看出，多数公众网民（46.65%）对目前打击诱导未成年人消费的措施持正面评价，认为这些措施在一定程度上保护了未成年人的权益。然而，也有相当一部分网民（超过 40%）对措施的评价为一般或不满意，认为还有很大的提升空间。此外，还有少数网民对措施不了解或无法评价。因此，相关部门在继续加强打击诱导未成年人消费的同时，也需要进一步加大宣传力度，提高家长的知晓度和满意度。

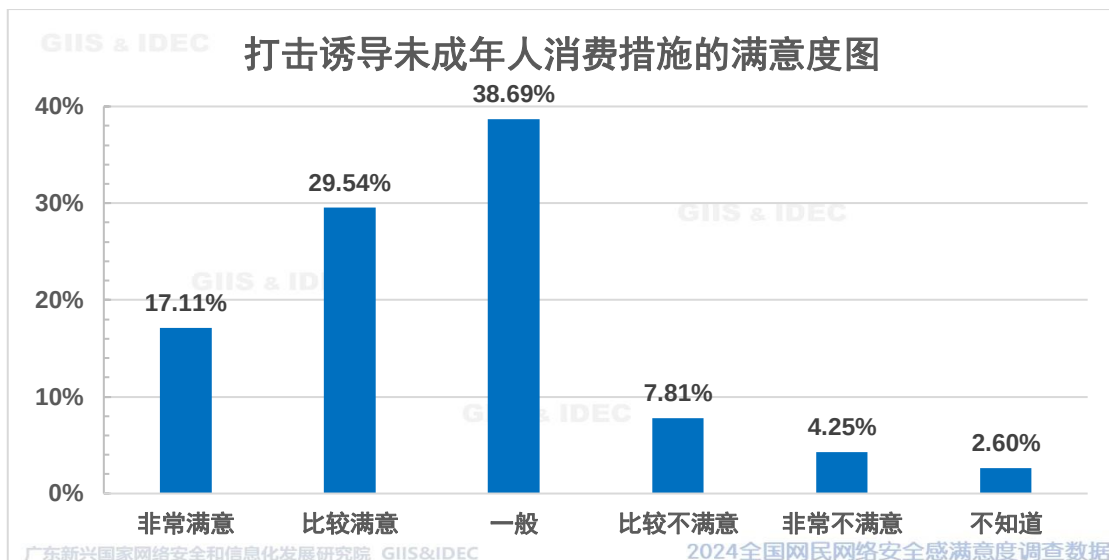


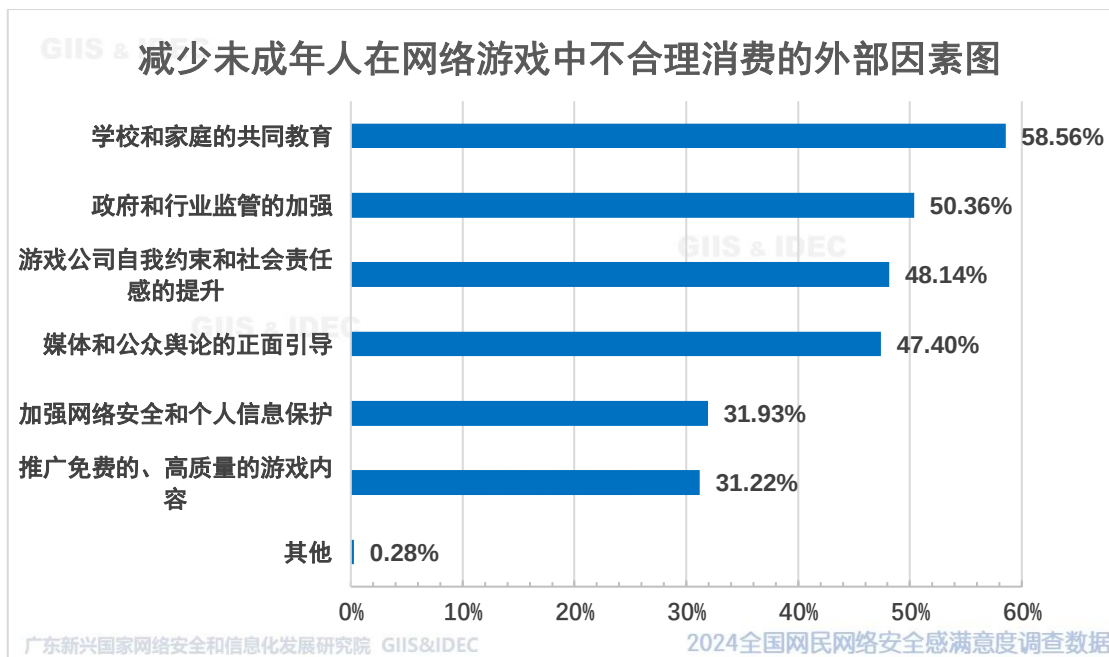
图 5.6-17：打击诱导未成年人消费措施的满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 8.1 题：您对目前打击诱导未成年人消费的措施如何评价？（单选））

8.2）学校和家庭的共同教育被视为助于减少未成年人在网络游戏中的不合理消费最为关键的外部因素

有助于减少未成年人在网络游戏中的不合理消费的外部因素分析如下：第一是“学校和家庭的共同教育”，选择率 58.56%；第二是“政府和行业监管的加强”，选择率 50.36%；第三是“游戏公司自我约束和社会责任感的提升”，选择率 48.14%；第四是“媒体和公众舆论的正面引导”，选择率 47.40%；第五是“加强网络安全和个人信息保护”，选择率 31.93%；第六是“推广免费的、高质量的游戏内容”，选择率 31.22%。

从数据中可以看出，多种外部因素共同作用有助于减少未成年人在网络游戏中的不合理消费。其中，学校和家庭的共同教育被视为最为关键的因素，得到了超过半数受访者的认可。此外，政府和行业监管的加强、游戏公司自我约束和社会责任感的提升、媒体和公众舆论的正面引导、加强网络安全和个人信息保护以及推广免费的、高质量的游戏内容等也均被认为对减少不合理消费有积极作用。这些因素相互补充，共同构成了保护未成年人免受网络游戏过度消费影响的综合体系。



图表 5.6-18：减少未成年人在网络游戏中不合理消费的外部因素图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 8.2 题：你认为哪些外部因素有助于减少未成年人在网络游戏中的不合理消费？（多选））

（4）网络素养教育状况

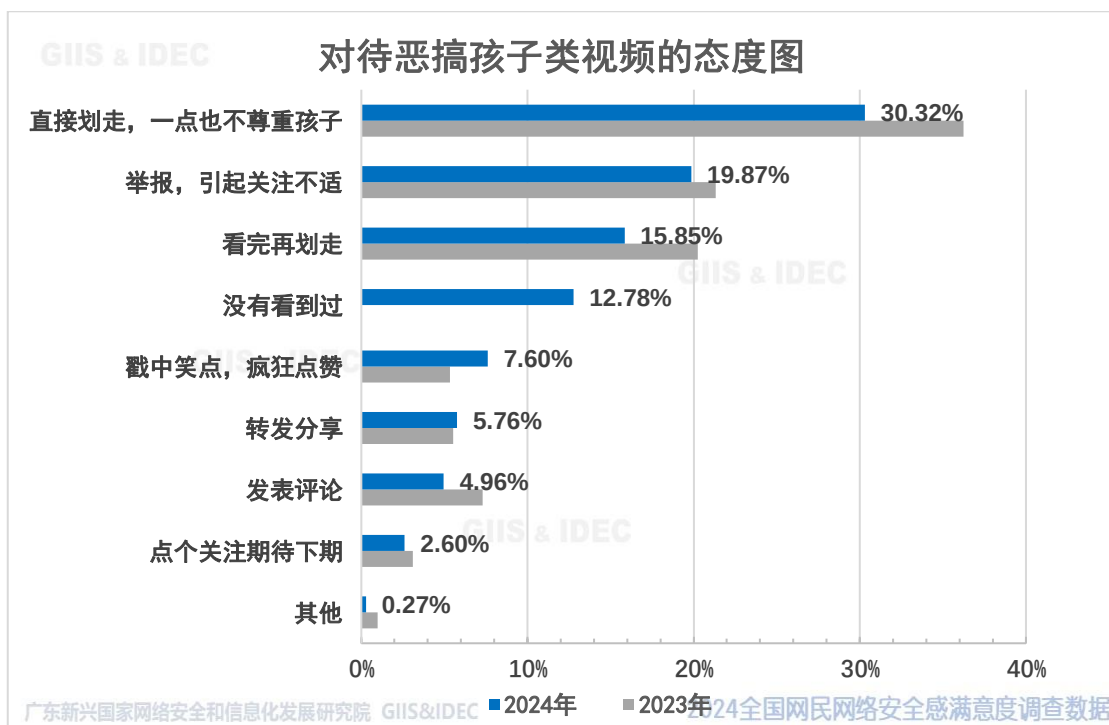
公众对待恶搞孩子类视频的态度趋于谨慎，多选择直接划走或举报。对于家长拍摄恶搞孩子视频，不赞同者仍占多数，担忧其对孩子造成负面影响。公众对青少年网络性侵行为的认识加深，严惩与预防教育成为共识。在引导未成年人健康上网方面，家庭与学校仍是核心，未成年人自我认知提升也受到重视。家长对未成年人安全健康上网教育全面，防范意识显著。未成年人网络权益保护宣传与教育课程满意度逐年提升，公众重点关注网络素养教育课程中的信息辨别能力、规范修养、法律法规等网络知识技能。整体而言，公众对网络环境的健康和安全越来越重视，并采取积极措施加以应对。

9）对待恶搞孩子类视频态度趋于谨慎，直接划走与举报成主流

参与调查的公众网民对刷到恶搞孩子类视频的做法：第一是直接划走，一点也不尊重孩子（选择率 30.32%），第二是举报，引起关注不适（选择率 19.87%），第三是看完再划走（选择率 15.85%），没有看到过（选择率 12.78%），戳中笑点，疯狂点赞

（选择率 7.60%），转发分享（选择率 5.76%），发表评论（选择率 4.96%），点个关注期待下期（选择率 2.60%）。数据显示，有 50.19%网民刷到类视频时选择无视或举报，20.92%网民表示支持或与视频互动。

从数据中可以看出，公众对恶搞孩子类视频的态度整体趋于谨慎。直接划走和举报成为主流反应，表明更多人不愿意观看或传播这类视频。同时，点赞和转发分享的比例相对较低，也反映出公众对这类视频的不支持态度。此外，选择“没有看到过”的比例较高，可能意味着这类视频的曝光度有所降低。总体而言，和去年相比，公众对恶搞孩子类视频的容忍度在降低，更倾向于通过举报或直接划走来表达不满。



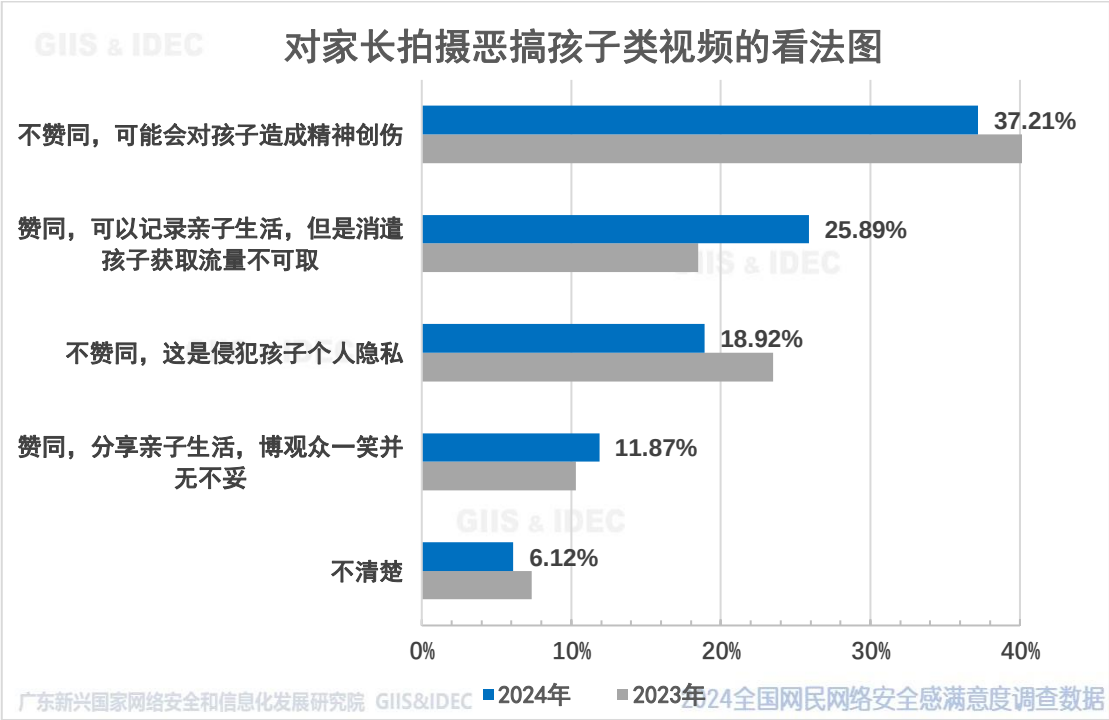
图表 5.6-19：对待恶搞孩子类视频的态度图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 9 题：当您刷到恶搞孩子类的视频你会怎么做？）

9.1）公众对家长拍恶搞孩子视频的态度趋向于审慎，不赞同者仍占多数

参与调查的公众网民对家长拍摄恶搞孩子类视频的看法：表示不赞同的网民有 56.13%，表示赞同的网民有 37.76%。数据显示，还是有绝大部分公众网民不赞同家长拍摄恶搞孩子类视频，主要出于对孩子精神状态的考虑（选择率 37.21%）。另外在表示赞同的公众网民中，25.89%网民的态度偏中立，认为“可以记录亲子生活，但是消遣孩子获取流量不可取”。

和去年相比，不赞成的比例虽然有所下降，但仍占据主导地位，表明公众普遍担忧恶搞孩子视频可能对孩子造成的负面影响。虽然仍有一部分人持赞同观点，但更多的人开始意识到这种行为可能侵犯孩子的隐私、消遣孩子获取流量不当以及可能对孩子造成精神创伤。因此，不赞同者仍占多数。同时，越来越多的人开始意识到消遣孩子获取流量的不当性，这也是一个积极的趋势。



图表 5.6-20：对家长拍摄恶搞孩子类视频的看法图

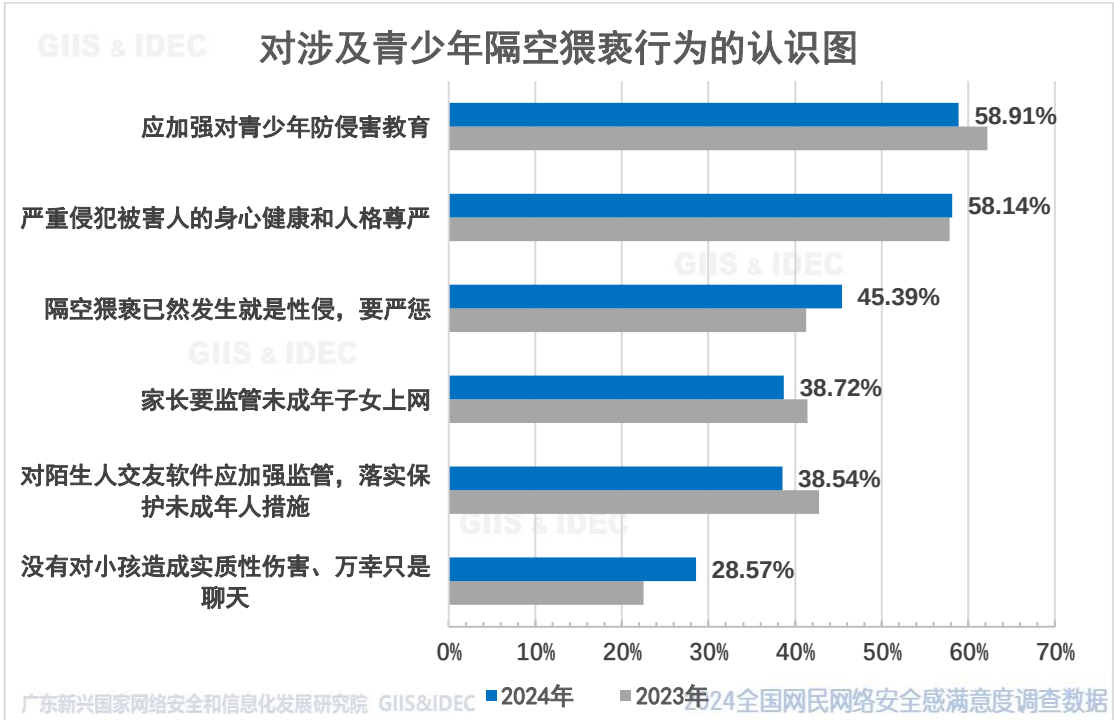
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 9.1 题：您赞同家长拍这类恶搞孩子的视频吗？）

10）公众对青少年网络性侵行为认识加深，严惩与预防教育成共识

参与调查的公众网民对涉及青少年的裸聊、拍摄裸照、隔空猥亵等行为的认识：第一应加强对青少年防侵害教育（选择率 58.91%），第二严重侵犯被害人的身心健康和人格尊严（选择率 58.14%），第三隔空猥亵已然发生就是性侵，要严惩（选择率 45.39%），第四家长要监管未成年子女上网（选择率 38.72%），第五对陌生人交友软件应加强监管，落实保护未成年人措施（选择率 38.54%），第六没有对小孩造成实质性伤害，万幸只是聊天（选择率 28.57%）。数据显示公众网民主要认为需要加强青少年自身的防护意识和加强监管，通过防护来规避风险。

和去年相比，“隔空猥亵已然发生就是性侵，要严惩”的选择率和排名都上涨，

表明公众对于隔空猥亵行为的严重性有了更深入的认识，并普遍支持对这类行为进行严惩。从数据中可以看出，公众对涉及青少年的网络性侵行为的认识在加深。越来越多的人认识到这类行为的严重性，并支持对这类行为进行严惩。同时，公众也普遍认为加强陌生人交友软件的监管、家长监管未成年子女上网以及加强对青少年的防侵害教育是预防网络性侵行为的重要措施。尽管在某些选项上比例有所下降，但整体而言，公众对于网络性侵行为的认知和态度是积极的，并趋向于更加严厉和预防性。



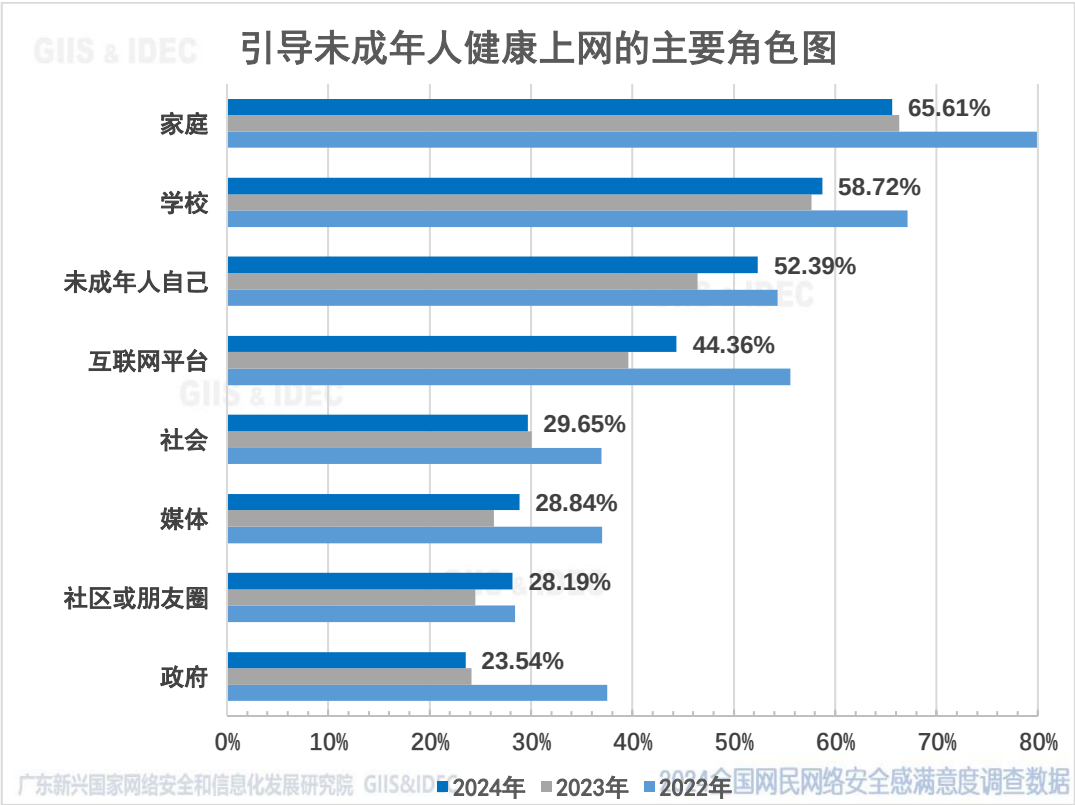
图表 5.6-21：对涉及青少年隔空猥亵行为的认识图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 10 题：您对涉及青少年的裸聊、拍摄裸照、隔空猥亵等行为的认识？（多选））

11）引导未成年人健康上网，家庭与学校仍是核心，未成年人自我认知提升

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 65.61%），第二位是学校（选择率 58.72%），第三位是未成年人自己（选择率 52.39%），第四位是互联网平台（选择率 44.36%），第五位是社会（选择率 29.65%），第六七八位是媒体、社区或朋友圈、政府，选择率分别为 28.84%、28.19%、23.54%。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、未成年人和互联网平台。

和去年相比，前四名的排位基本保持一致，成为网民的主要共识。家庭和学校仍然是公众认为在引导未成年人健康上网方面应扮演最主要角色的两方。同时，未成年人自我管理和约束的重要性也日益受到重视，选择未成年人自己作为主要角色的比例显著上升。此外，社区、媒体、社会和互联网平台在引导未成年人健康上网方面的作用也逐渐被公众所认可。整体而言，引导未成年人健康上网是一个多方共同参与、共同努力的过程。



图表 5.6-22：引导未成年人健康上网的主要角色图

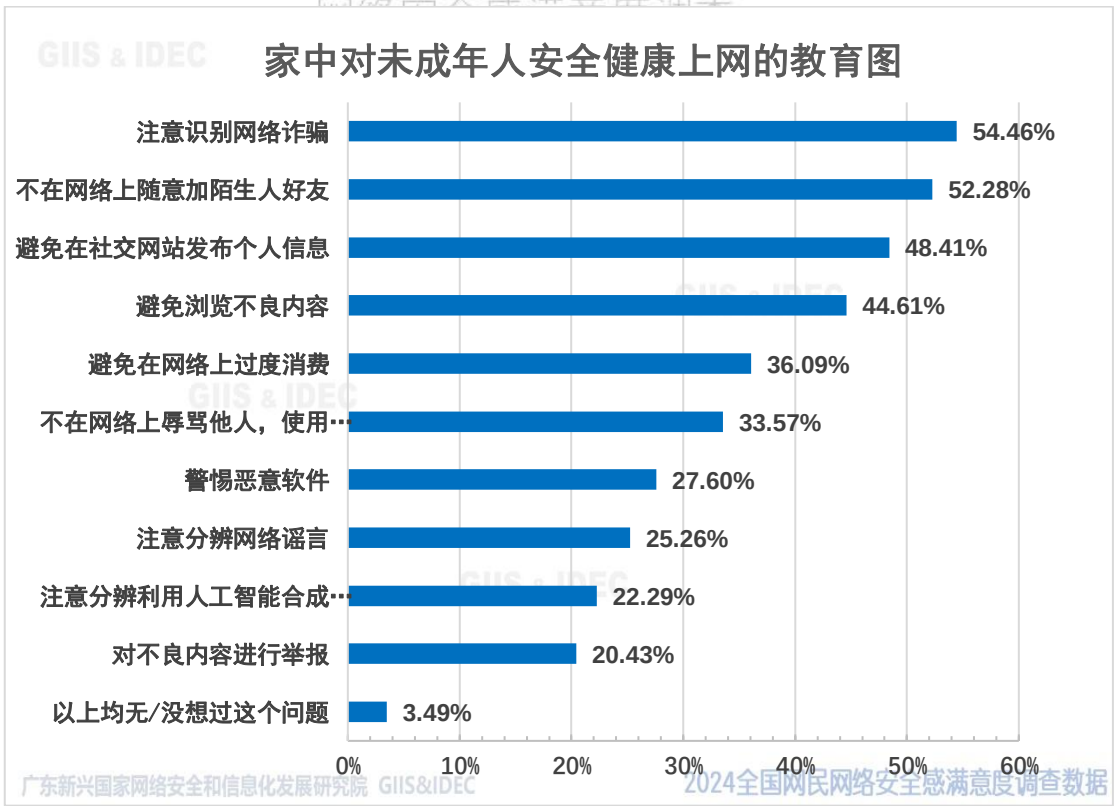
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 11 题：在引导未成年人健康上网方面，您认为以下哪方应扮演主要角色？（多选））

12）家长对未成年人安全健康上网教育全面，防范意识显著

公众网民对家中未成年人进行的安全健康上网教育情况如下：最多人选择注意识别网络诈骗，选择率 54.46%；第二是不在网络上随意加陌生人好友，选择率 52.28%；第三是避免在社交网站发布个人信息，选择率 48.41%；第四是避免浏览不良内容，选择率 44.61%；第五是避免在网络上过度消费，选择率 36.09%；第六是不在网络上辱骂他人，使用网络文明用语，选择率 33.57%；第七是警惕恶意软件，选择率

27.60%；第八是注意分辨网络谣言，选择率 25.26%；第九是注意分辨利用人工智能合成的视频和图片，选择率 22.29%；第十是对不良内容进行举报，选择率 20.43%；最后是以上均无/没想过这个问题，选择率 3.49%。

从数据中可以看出，家长对未成年人的安全健康上网教育非常全面，涵盖了不良内容举报、分辨网络谣言、警惕恶意软件、网络文明用语、避免过度消费、避免浏览不良内容、保护个人隐私、不随意加陌生人好友以及识别网络诈骗等多个方面。这表明家长对未成年人的网络安全和健康上网问题高度重视，并采取了积极的教育措施。同时，防范意识显著，家长普遍希望孩子能够具备辨别真伪、保护个人隐私和防范网络诈骗的能力。



图表 5.6-23：家中对未成年人安全健康上网的教育图

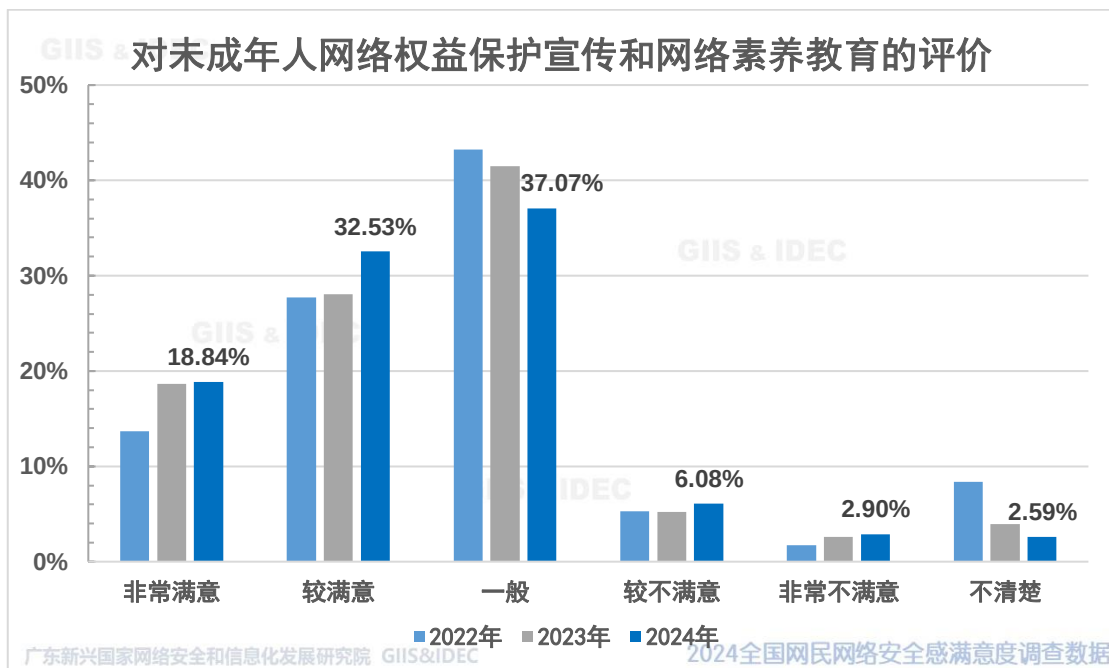
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 12 题：您平常对家中的未成年人有过以下哪些安全健康上网的教育？）

13) 未成年人网络权益保护宣传与教育课程满意度逐年提升

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 51.37%，其中 18.84%公众网民认为非常满意，32.53%认为较满意。37.07%认为一般，8.98%认为不满意或非常不满意，

其中 6.08%认为较不满意 2.90%认为非常不满意。有 2.59%的网民表示未听过，不清楚，不足十分之一。总体评价一般稍好。

和去年相比，正面评价提升了 4.65 个百分点，负面评价虽然也提升了 1.14 个百分点，但能够表明受访者对这项工作的了解程度在提高。这些变化都反映了本地学校/社区在未成年人网络权益保护和网络素养教育方面所取得的积极成果和持续改进的努力。



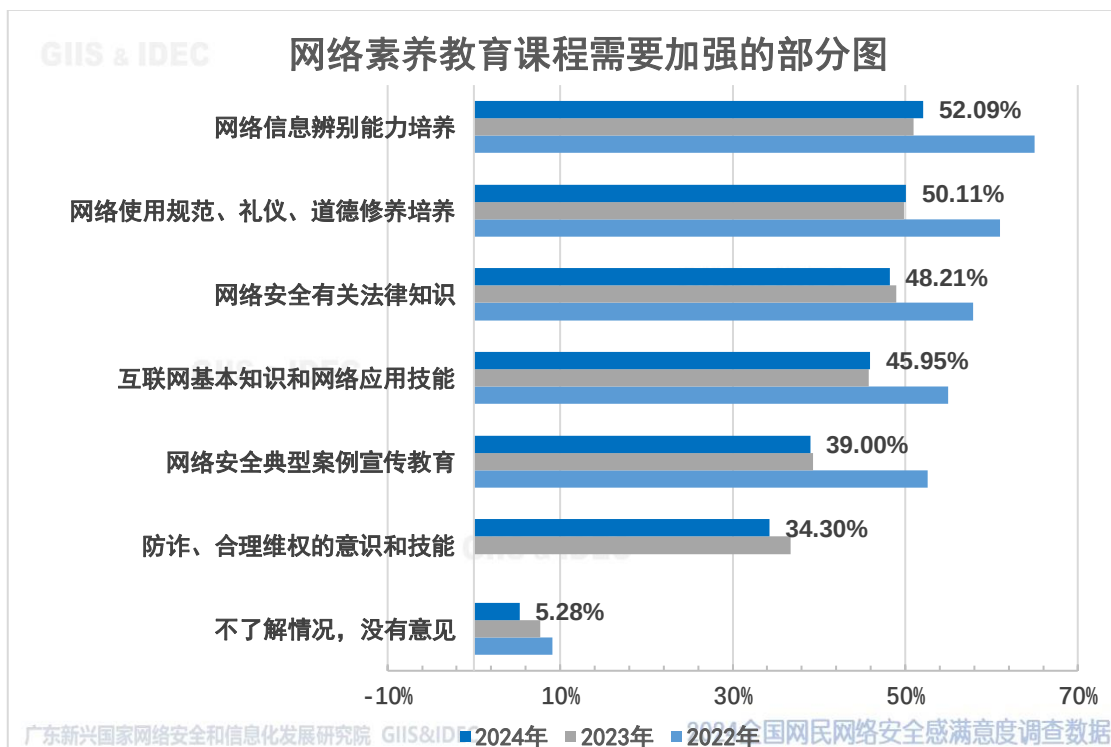
图表 5.6-24：对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 13 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？）

14）公众网民重点关注网络素养教育课程的信息辨别能力、规范修养、法律法规等方面网络知识技能

参与调查的公众网民认为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 52.09%）；第二位是网络使用规范、礼仪、道德修养培养（选择率 50.11%），第三位是网络安全有关法律知识（选择率 48.21%），第四位是互联网基本知识（选择率 45.95%），第五位是网络安全典型案例宣传教育（选择率 39.00%），第六位是反诈、合理维权的意识和技能（选择率 34.30%）。数据显示公众网民比较关注信息辨别能力、规范修养、法律法规等方面网络知识技能的培养。

和去年相比，各个选项的排位次序没有变化，但是网络信息辨别能力培养和网络使用规范、礼仪、道德修养培养的选择率明显提高，说明公众网民越来越重视网络信息的甄别能力和网络使用规范。



图表 5.6-25：网络素养教育课程需要加强的部分图

（图表数据来源：公众网民版专题6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第14题：您认为网络素养教育课程应加强哪些方面的内容？（多选））

（5）数字鸿沟问题治理

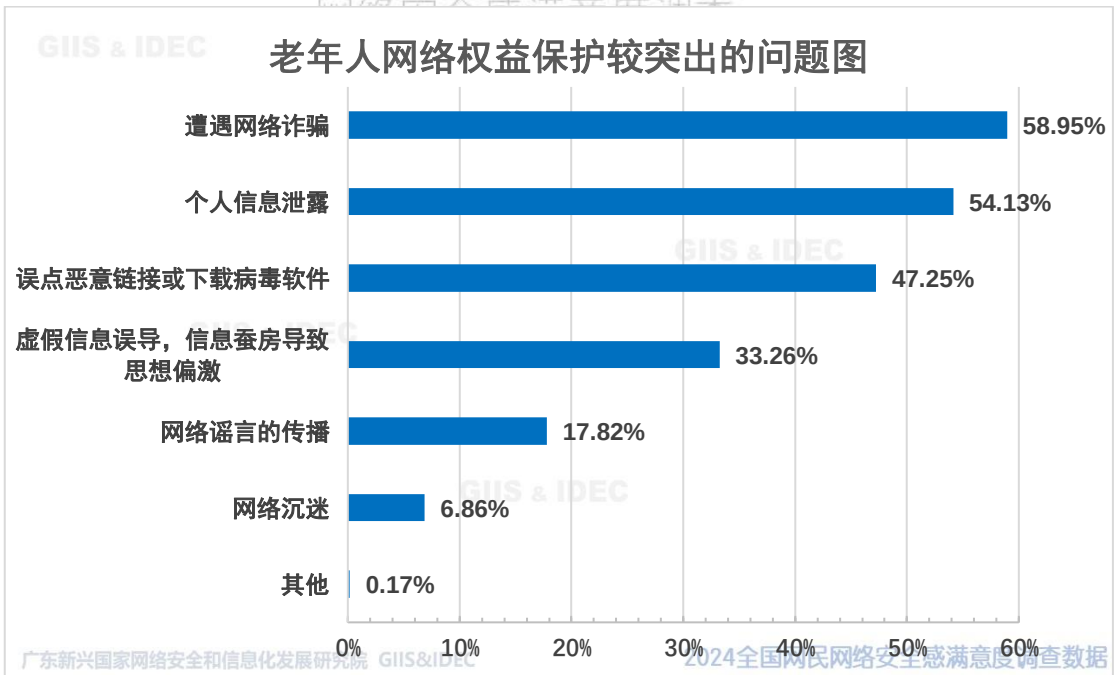
老年人网络权益保护面临的主要问题包括信息安全与诈骗，其中网络诈骗和个人信息泄露最为突出。技术操作复杂性和内容适应性是老人使用互联网的主要障碍。网络应用适老化改造效果逐年提升，但仍需加强用户体验和反馈收集。在细化评价方面，普及性、实用性、通用性和易学性是当前改造的重点方向。老年人跨越数字鸿沟所需服务多元化，立法保障与网络教育成为重点。公众对残障人士辅助功能支持效果的满意度有所提升，但仍需关注不满用户群体的需求和问题，以推动网络应用无障碍化发展。

15) 老年人网络权益保护面临的主要问题聚焦于信息安全与诈骗

对老年人网络权益保护较突出的问题进行如下分析：首要问题是遭遇网络诈骗，

选择率 58.95%；第二是个人信息泄露，选择率 54.13%；第三是误点恶意链接或下载病毒软件，选择率 47.25%；第四是虚假信息误导，信息茧房导致思想偏激，选择率 33.26%；第五是网络谣言的传播，选择率 17.82%；最后是网络沉迷，选择率 6.86%。

从数据中可以看出，老年人网络权益保护面临的主要问题聚焦于信息安全与诈骗。其中，个人信息泄露和遭遇网络诈骗是最突出的问题，而误点恶意链接或下载病毒软件也是一个不容忽视的问题。此外，虚假信息误导和信息茧房对老年人思想的影响也需要引起关注。因此，在加强老年人网络权益保护方面，应重点提高老年人的信息安全意识和辨别能力，加强对网络诈骗的防范和打击力度，同时加强对老年人网络使用行为的引导和教育。



图表 5.6-26：老年人网络权益保护较突出的问题图

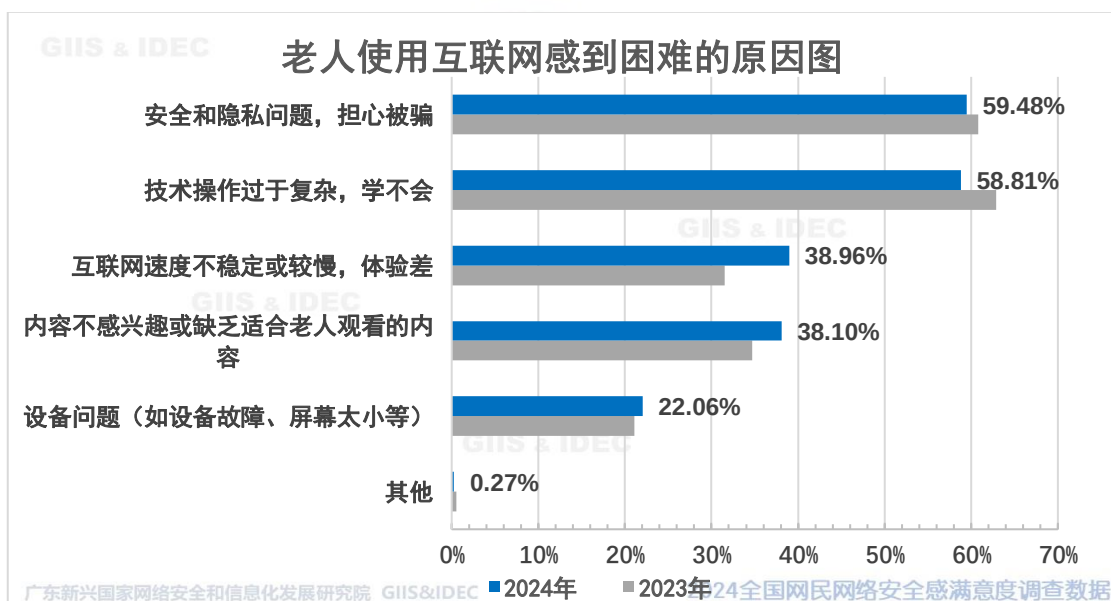
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 15 题：您认为老年人网络权益保护较突出的问题是哪些？（多选，最多 3 个））

16）老人使用互联网困难的主要原因集中在技术操作复杂性与内容适应性

参与调查的公众网民认为老人使用互联网感到困难的原因：第一是安全和隐私问题，担心被骗（选择率 59.48%），第二是技术操作过于复杂，学不会（选择率 58.81%），第三是互联网速度不稳定或较慢，体验差（选择率 38.96%），第四是内容不感兴趣或缺乏适合老人观看的内容（选择率 38.10%），第五是设备问题（如设备故

障、屏幕太小等）（选择率 22.06%）。数据显示，公众网民认为技术操作的复杂性和担心安全隐私问题是老人使用互联网感到困难的主要原因。

和去年相比，排名没有发生太大变化，基本保持稳定，排名上涨的有安全和隐私问题和互联网速度问题，证明老年人对这两个问题的重视。从数据中可以看出，老人使用互联网感到困难的主要原因集中在技术操作的复杂性和内容的适应性上。技术操作过于复杂是老年人面临的最大障碍，而内容的不适应性和互联网速度问题也是不可忽视的因素。此外，设备问题和安全与隐私问题也是老年人使用互联网时需要考虑的重要方面。因此，在推动老年人融入互联网社会的过程中，应重点简化技术操作、提供适合老年人的内容和提高网络服务质量，同时加强网络安全教育，以增强老年人的互联网使用体验和信心。



图表 5.6-27：老人使用互联网感到困难的原因图

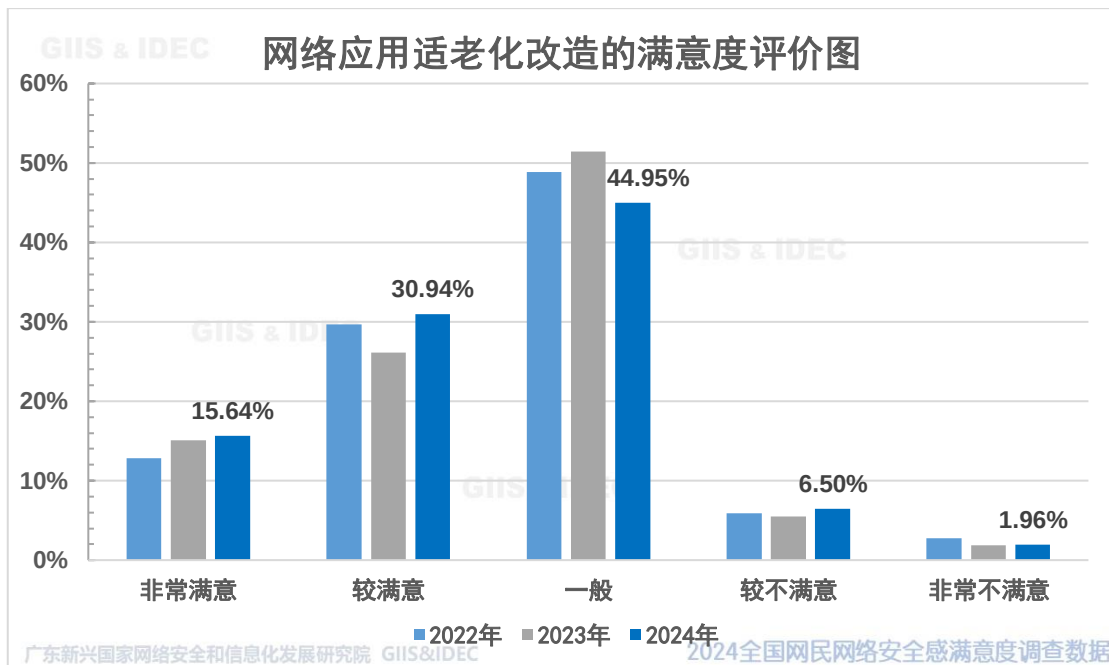
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 16 题：如果您认为老人使用互联网感到困难的原因是什么？（多选））

17) 网络应用适老化改造效果满意度逐年提升，但仍待加强

公众网民对适老化改造效果的满意度评价：正面评价（认为满意以上）的占 46.58%，其中 15.64% 公众网民认为非常满意，30.94% 认为较满意；44.95% 认为一般，8.46% 认为不满意或非常不满意，其中 6.50% 认为较不满意，1.96% 认为非常不满意。

和去年相比，正面评价的选择率上涨 5.38 个百分点，负面评价也上涨了 1.1 个百分点。从数据中可以看出，老年用户对网络应用适老化改造效果的满意度在逐年提升，

但仍有相当一部分用户认为改造效果一般或存在不满。因此，在推动网络应用适老化改造的过程中，需要继续加强用户体验的调研和反馈收集，不断优化改造方案，以满足更多老年用户的需求和期望。同时，也需要关注那些对网络应用适老化改造效果存在不满的用户群体，了解他们的具体需求和问题，以便更有针对性地进行改进和提升。



图表 5.6-28：网络应用适老化改造的满意度评价图

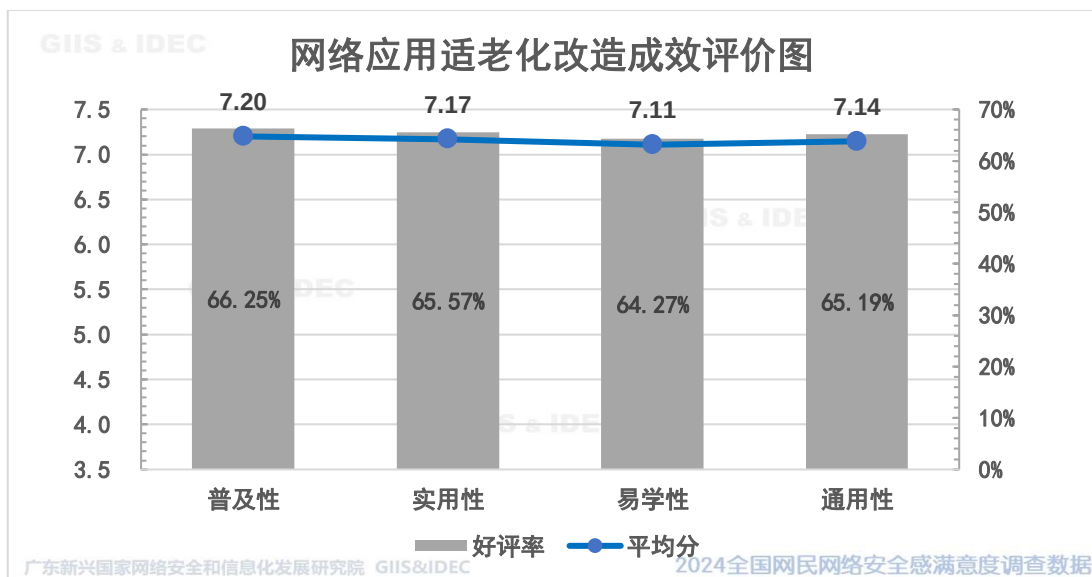
（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第17题：您对目前网络应用适老化改造效果的满意度评价是:）

17.1）网络应用适老化改造的好评度逐渐提升

在细化评价方面，网络应用适老化改造现状主要从几个方面进行评价：一是网络应用的普及性，表示网络应用的宣传推广效果，特别是针对老年人群的推广成效。二是网络应用的实用性，表示网络应用符合实际，有实际功效。三是网络应用的易学性，表示老年人能够尽快地上手使用。四是网络应用的通用性，表示网络应用能够具有较好兼容性，在操作、功能等方面都不会过于特立独行，让老年人难以适应。

调查发现评价最好的是“普及性”（平均 7.20 分，好评率 66.25%），表示网络应用的宣传推广效果为一般偏较好。第二位是“实用性”（平均 7.17 分，好评率 65.57%），表示许多人认为目前对于适老化改造的网络应用一般，针对老年人需要开发，符合老年人群实际需求的应用不多。第三位是“通用性”（平均 7.14 分，好评率 65.19%），表示网络应用在使用、功能上比较普遍，但有些仍然不会使用。第四是

“易学性”（平均 7.11 分，好评率 64.27%），大部分网络应用对老年人来说有点难，使用复杂不容易上手。和去年相比，今年的得分均达到了 7 分以上，证明过去一年中关于网络应用适老化改造的工作正在不断取得进展。



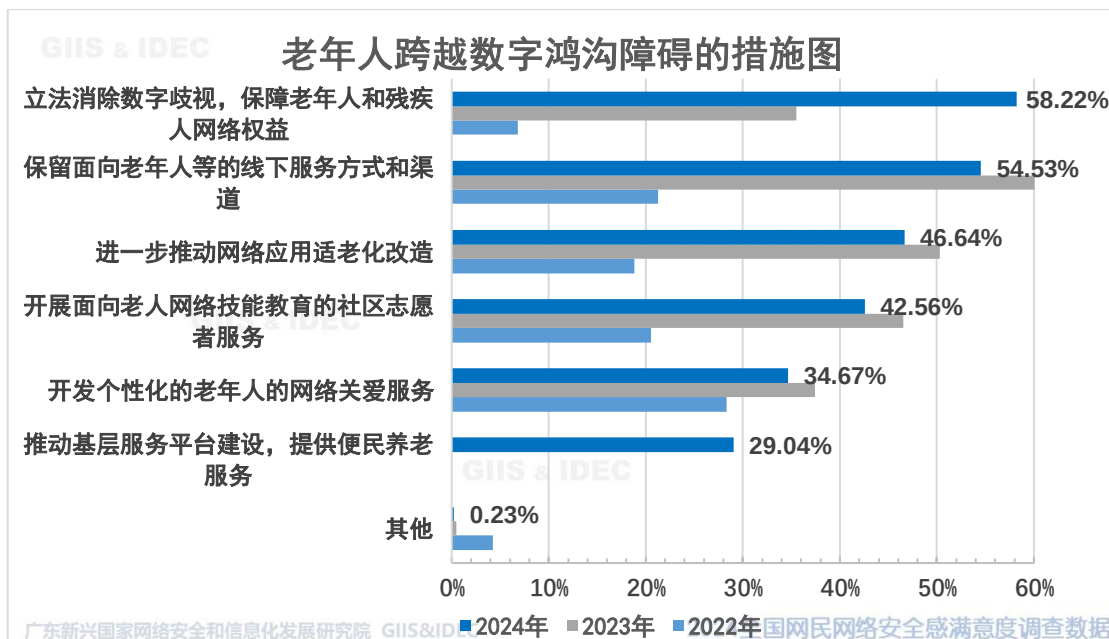
图表 5.6-29：网络应用适老化改造成效评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 17.1 题：您多大程度上同意以下大部分应用适老化改造现状的评价：）

18) 老年人跨越数字鸿沟所需服务多元化，立法保障成重点

调查发现公众网民认为老年人跨越数字鸿沟需要的服务：排第一位是立法消除数字歧视（选择率 58.22%），第二位是保留面向老年人的服务方式和渠道（选择率 54.53%），第三位是进一步推动适老化改造（选择率 46.64%），第四位是开展面向老人网络技能教育的社区志愿者服务（选择率 42.56%），第五位是发面向老人的专用工具和应用版本（选择率 34.67%），第六是推动基层服务平台建设，提供便民养老服务（选择率 29.04%）。

和去年相比，“立法消除数字歧视”的排名从第五名上升至第一名，变化非常明显，这表明立法保障老年人和残疾人的网络权益已经成为了一个迫切的需求，且得到了越来越多人的支持。从数据中可以看出，老年人跨越数字鸿沟所需的服务或措施呈现多元化趋势。这些措施的实施将有助于老年人更好地融入数字社会，享受数字化带来的便利。同时，也需要注意到个性化网络关爱服务的重要性，以满足老年人多样化的需求。



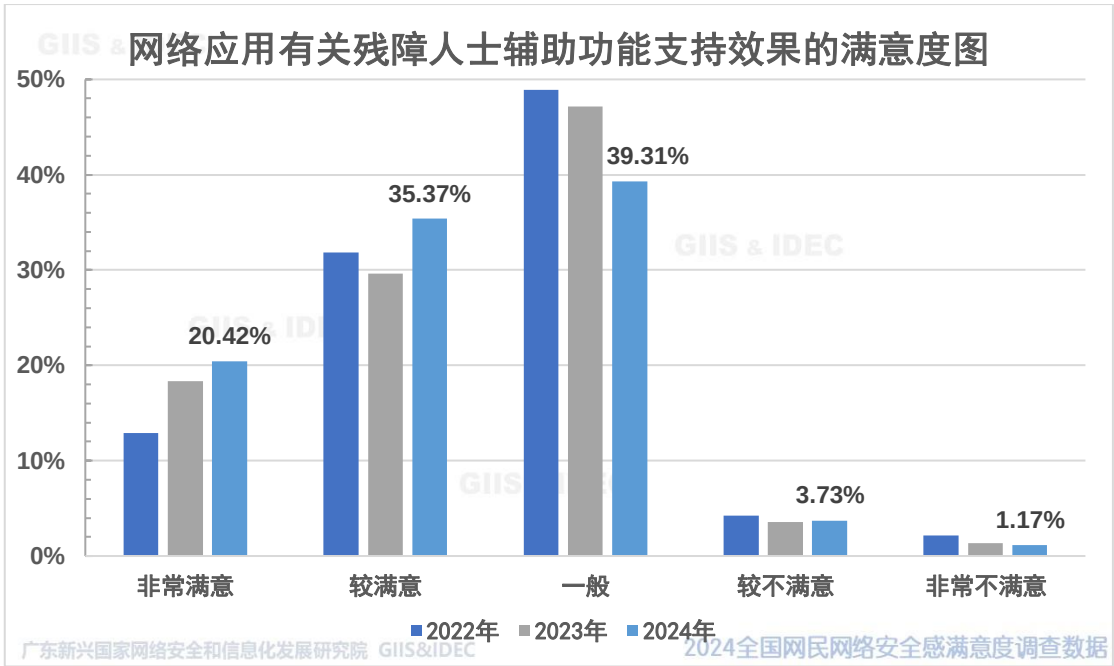
图表 5.6-30：老年人跨越数字鸿沟障碍的措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 18 题：您认为老年人最需要什么服务或措施来跨越数字鸿沟障碍：（多选））

19）公众网民对残障人士辅助功能支持效果的满意度评价有正向提升

参与调查的公众网民对残障人士辅助功能支持效果的满意度评价：认为满意以上的占 55.79%，其中 20.42% 公众网民认为非常满意，35.37% 认为较满意；39.31% 认为一般，4.90% 认为较不满意或非常不满意，其中 3.73% 认为较不满意，1.17% 认为非常不满意。

和去年相比，表示正面的评价上涨了 7.84 个百分点，负面评价也上涨了 0.02 个百分点。数据显示，公众网民的满意度评价有正向提升，占比已经超过五成半，但态度中立的占比依然较大，虽然仍有相当一部分用户认为支持效果一般或存在不满，但整体趋势是积极的。因此，在推动网络应用无障碍化发展的过程中，需要继续加强辅助功能的建设和优化，以满足更多残障人士用户的需求和期望。同时，也需要关注那些对网络应用辅助功能支持效果存在不满的用户群体，了解他们的具体需求和问题，以便更有针对性地进行改进和提升。



图表 5.6-31：网络应用有关残障人士辅助功能支持效果的满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络群益保护专题第 19 题：您对目前网络应用有关残障人士辅助功能支持效果的满意度评价是:）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.7 专题 7：互联网平台监管与企业自律专题

随着 2024 年网络社会的迅猛发展，国家持续深化对反垄断的推进与互联网平台监管的力度，社会各界尤其是广大网民对互联网平台监管与企业自律的议题给予了前所未有的高度关注。在这一时代背景下，互联网企业作为互联网技术革新、产品迭代与服务升级的核心力量，不仅是网络空间治理的关键参与者，更是网络安全保障与用户权益保护的重要责任主体。互联网企业面临着双重合规压力：外部，是国家法律法规与政策导向的刚性约束，旨在构建公平、透明、有序的市场竞争环境；内部，则是企业自身发展的内在需求，通过加强自律机制建设，确保业务活动在合法合规的轨道上稳健前行。因此，加强互联网平台监管与企业自律，不仅是时代赋予互联网企业的历史使命，更是推动互联网行业健康可持续发展的必由之路。本专题主要从两个方面（一是对企业的监管，二是对企业的自律）切入，就有关不良信息、平台监管的措施和效果、自媒体平台乱象、企业合规自律等方面的问题展开调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进未来互联网平台监管和企业自律工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 92756 份。

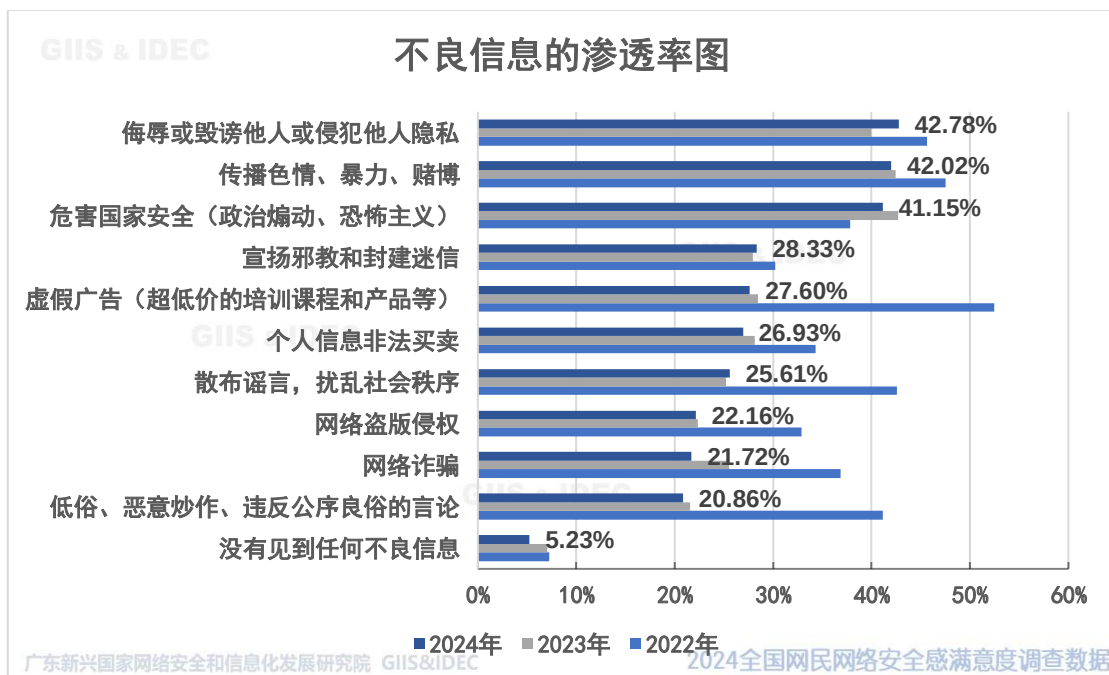
（1）不良信息泛滥的治理

调查结果显示，公众网民接触网络诈骗等不良信息的频率显著减少，其中“网络诈骗”接触率下降最为明显，整体不良信息泛滥情况有所改善。然而，网络空间的不良现象却呈现加剧态势，超过半数网民认为网络欺凌问题严重或非常严重，且这一比例较去年有所上升，反映出网络恶俗与负面行为未得到有效控制，反而引发更多公众担忧。

1) 公众网民在网络诈骗等不良信息的接触情况有所改善

近一年来不良信息在网民中渗透情况排序：排第一位是“侮辱或毁谤他人或侵犯他人隐私”，接触率（接触过这类信息的网民的比例）42.78%；第二位是“传播色情、暴力、赌博”，接触率 42.02%；第三位是“危害国家安全（政治煽动、恐怖主义）”，接触率 41.15%；第四位是“宣扬邪教和封建迷信”，接触率 28.33%；第五位是“虚假广告（超低价的培训课程和产品等）”，接触率 27.60%。排六、七、八、九位的是“个人信息非法买卖”、“散布谣言，扰乱社会秩序”、“网络盗版侵权”、“网络诈骗”，接触率分别为 26.93%、25.61%、22.16%、21.72%。

和去年相比，接触率方面有所改善。大部分不良信息的接触率均有所下降，其中选择率中下降最多的是“网络诈骗”，下降了 3.79 个百分点。但“侮辱或毁谤他人或侵犯他人隐私”的选择率上涨了 2.8 个百分点，这个值得注意。



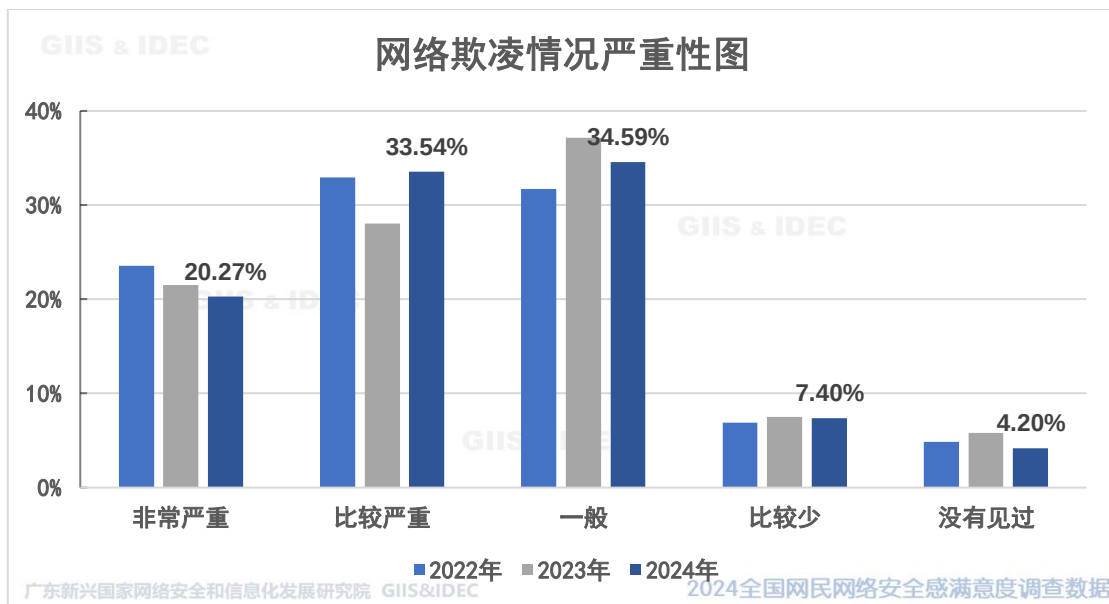
图表 5.7-1：不良信息的渗透率图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 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？（多选））

2）网络空间不良现象加剧，公众网民感知显著

网民对目前网络欺凌状况的评价：20.27%参与调查的公众网民认为非常严重，33.54%的网民认为比较严重，34.59%网民认为一般，7.40%认为比较少，4.20%认为没有见过。数据显示超过五成（53.81%）公众网民认为网络欺凌情况比较严重或非常严重。

和去年相比，认为网络欺凌情况严重方面（非常严重+比较严重）的评价上涨了 4.26 个百分点，认为一般的占比下降了 2.55 个百分点，认为少（比较少+没有见过）也下降了 1.71 个百分点。数据显示公众网民对于此类网络负面现象的感知呈现出加剧的趋势，网络空间的恶俗现象和负面行为不仅没有得到有效遏制，反而在一定程度上有所蔓延，引起了更多网民的关注和担忧。



图表 5.7-2：网络欺凌情况严重性图

（图表数据来源：公众网民版专题7 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？）

（2）互联网平台监管状况

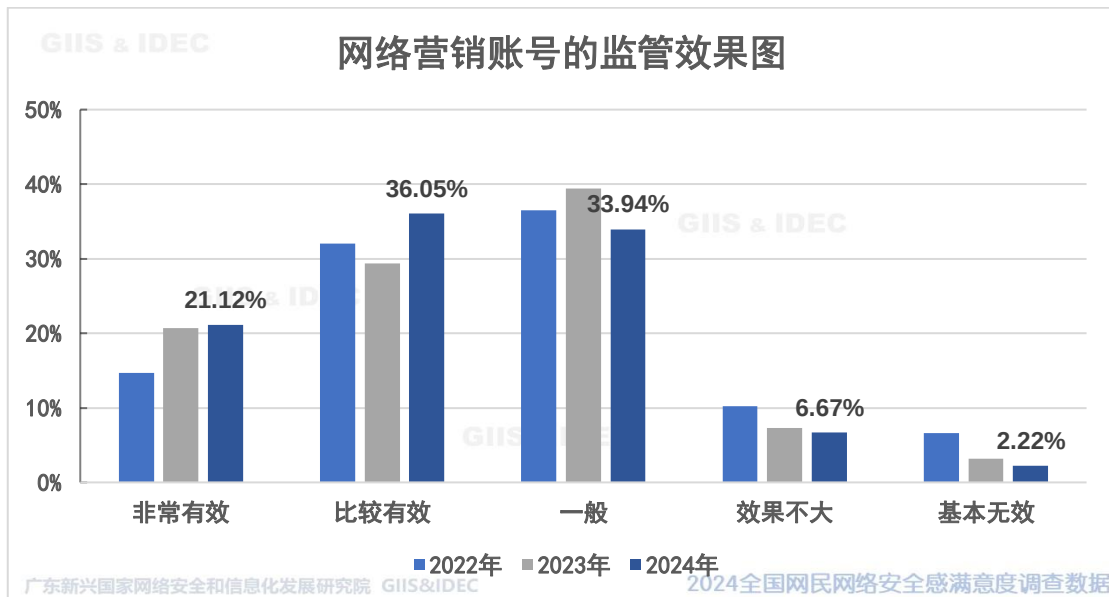
公众网民对互联网平台监管的认可度显著提升，尤其是网络营销账号的监管，满意度上升显著，认为政府监管力度增强，有效遏制了不良行为。同时，自媒体平台的信息发布检查措施效果增强，网络谣言监管也逐年改善。然而，用户仍关注监管力度、行业自律和执行操作等问题。公众还认为需加强网络舆情引导、直播带货监管及保护用户权益，大数据杀熟现象普遍需警惕。互联网广告乱象、网络社交、支付和游戏等领域问题较多，需共同治理。反垄断治理措施获好评，但平台垄断行为仍受关注，需持续加强监管以保障用户权益和市场公平竞争。

3）公众网民对互联网平台监管成效的认可度有了显著提升

公众网民对政府有关部门对网络营销账号的监管和引导效果评价：36.05%的网民认为比较有效，21.12%网民认为非常有效，33.94%参与调查的网民认为一般，6.67%的网民认为效果不大，2.22%网民认为基本无效。数据显示持正面评价（非常有效+比较有效）的占 57.17%，负面评价（效果不大+基本无效）的占 8.89%，总体上公众网

民认为政府对网络营销账号的监管和引导的是有效的。

和去年相比，正面评价大幅上涨，上涨了 7.08 个百分点，负面评价下降了 1.62 个百分点，数据显示网民对政府监管工作的信心在增强。综上所述，有关部门对网络营销账号的监管和引导工作在过去一年中取得了显著成效，不仅提升了公众对监管工作的满意度，也有效遏制了网络营销中的不良行为。未来，随着监管力度的持续加大和监管机制的不断完善，我们有理由相信网络营销环境将会变得更加健康、有序。



图表 5.7-3：网络营销账号的监管效果图

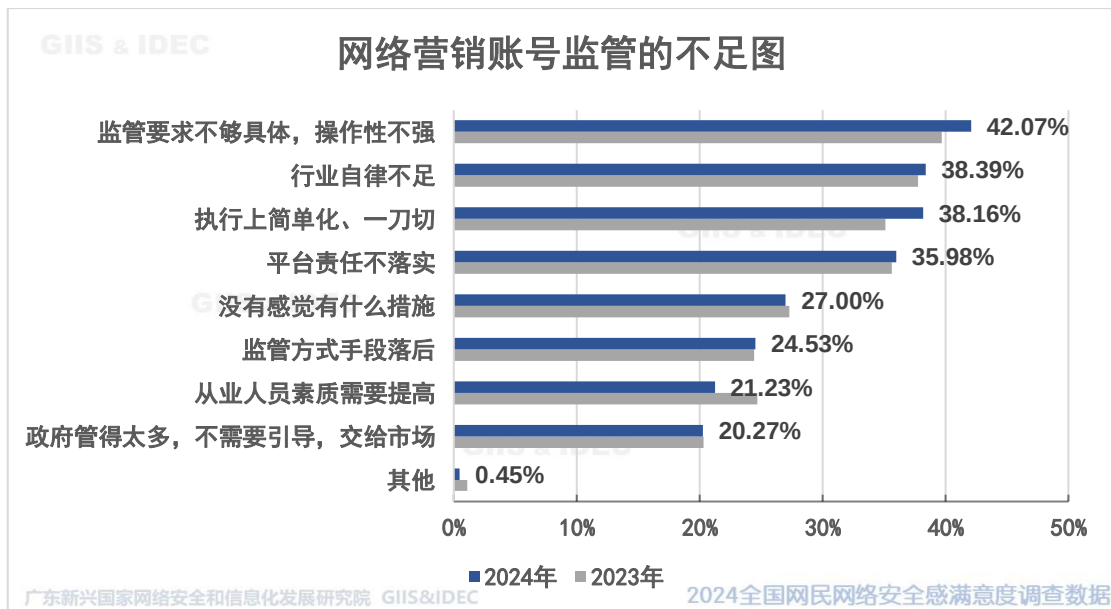
（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 3 题：您认为现在有关部门对网络营销账号的监管和引导是否有效？）

3.1）监管力度、行业自律和执行操作是最多网民关注的重点

参与调查的公众网民认为网络营销账号监管效果不好的地方在于：第一位是“监管要求不够具体，操作性不强”，选择率 42.07%；第二位是“行业自律不足”，选择率 38.39%；第三位是“执行上简单化、一刀切”，选择率 38.16%；第四位是“平台责任不落实”，选择率 35.98%；第五位是“没有感觉有什么措施”，选择率 27.00%；第六位是“监管方式手段落后”，选择率 24.53%；第七位是“从业人员素质需要提高”，选择率 21.23%；第八位是“政府管得太多，不需要引导，交给市场”，选择率 20.27%。数据显示公众网民对网络营销账号监管及引导的效果不满的地方主要在于监管要求不够具体，操作性不强。

和去年相比，监管力度、行业自律和执行操作是最多网民关注的重点。“监管要

求不够具体，操作性不强”的选择率上涨了 2.38 个百分点，对这方面的工作仍需持续加强，公众网民并未看到实际效果。其次“执行上简单化、一刀切”的排名比去年上升了一名，“平台责任落实”的排名下降了一名，说明在最近一年在平台责任落实上的工作效果得到提升。



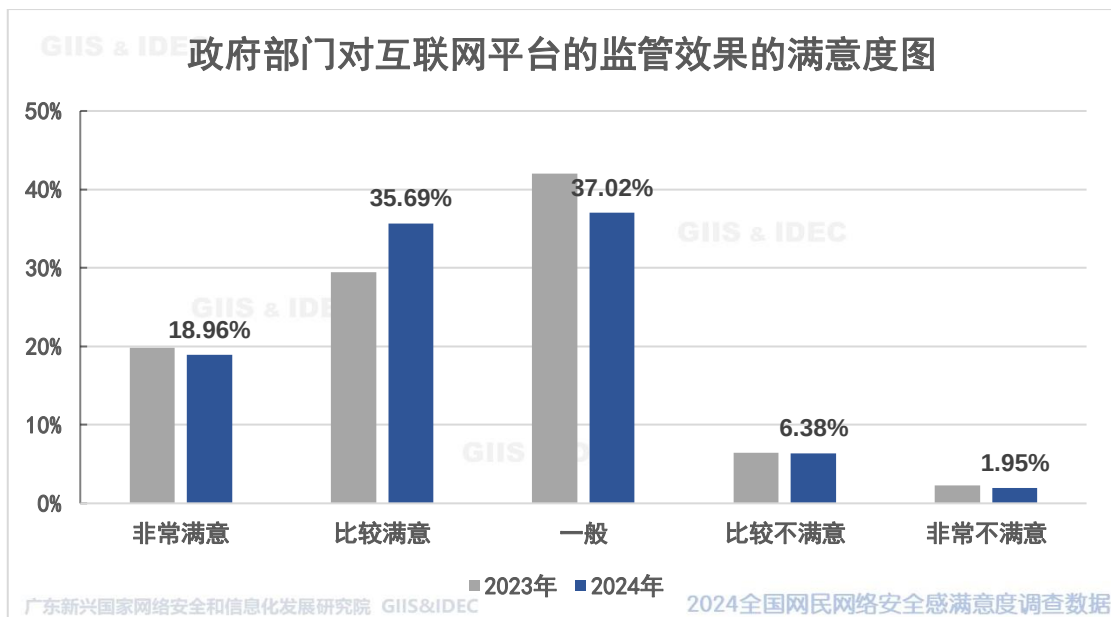
图表 5.7-4：网络营销账号监管的不足图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 3.1 题：监管措施效果不好的地方在于：（多选））

4）公众网民对政府部门对互联网平台监管效果的满意度上升

公众网民对政府部门对互联网平台的监管效果的满意度评价：37.02%参与调查的网民认为一般，35.69%的网民认为比较满意，18.96%网民认为非常满意，6.38%的网民认为比较不满意，1.95%网民认为非常不满意。数据显示持正面评价（非常满意+比较满意）的占 54.65%，中间评价为 37.02%，负面评价（比较不满意+非常不满意）的占 8.33%，总体上公众网民对政府部门对互联网平台的监管效果一般或比较满意。

和去年相比，公众网民对于政府部门对互联网平台的监管效果持正面态度的比例有所上升。正向评价上涨了 5.37 个百分点，上涨幅度较大，负向评价则下降了 0.36 个百分点。显示出公众对政府在加强互联网监管方面所做努力的认可与肯定，证明了监管措施的有效性和公众满意度的提升。



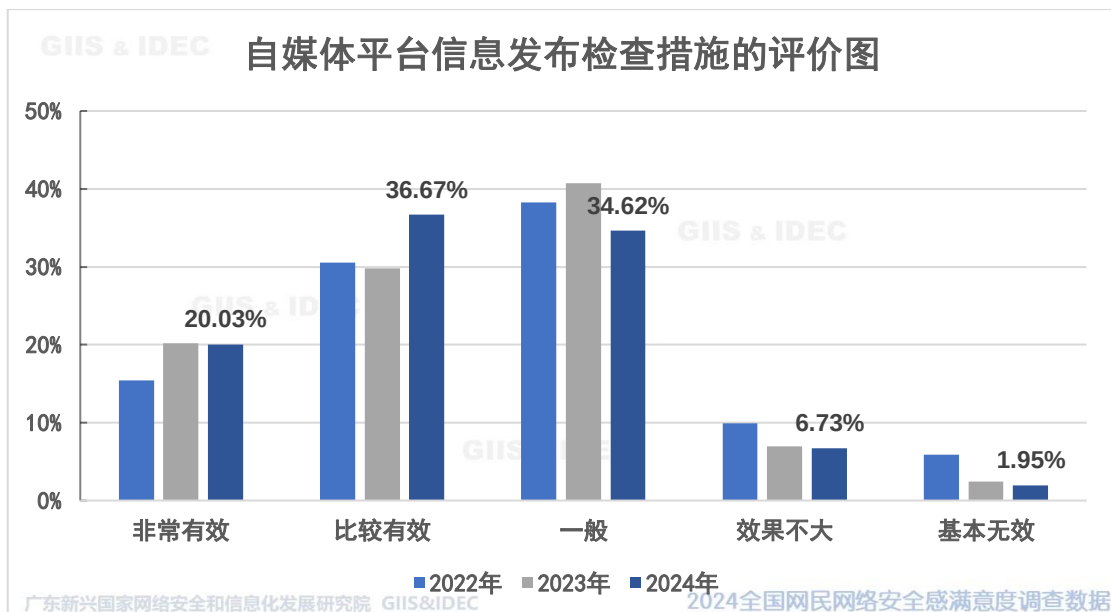
图表 5.7-5：政府部门对互联网平台的监管效果的满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 4 题：您对政府部门对互联网平台的监管效果满意吗？）

5）自媒体平台合规检查措施效果逐年增强

参与调查的公众网民对自媒体平台信息发布检查措施的有效性评价：20.03%公众网民表示非常有效；36.67%公众网民表示比较有效；有 34.62%公众网民表示一般；有 6.73%公众网民表示效果不大；1.95%公众网民表示基本无效。数据显示，超过五成半（56.70%）公众网民认为检查措施的是比较有效和非常有效，低于一成的（8.68%）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。

和去年相比，持正面评价（非常有效和比较有效）的网民比例提高了 6.75 个百分点，持负面评价（效果不大或基本无效）下降了 0.66 个百分点。数据显示公众网民对自媒体平台的信息发布检查措施效果的评价呈现积极的变化趋势，表明过去一年中，自媒体平台在加强内容审核、提升合规性方面取得了显著成效，使得更多网民对其效果给予了正面评价。



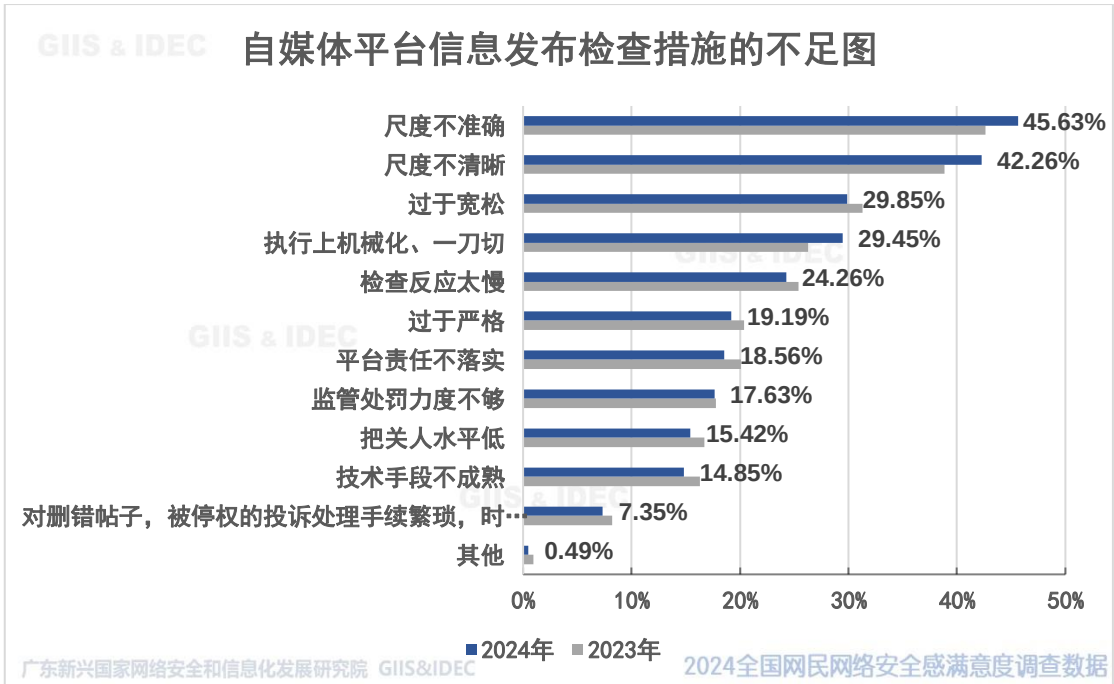
图表 5.7-6：自媒体平台信息发布检查措施的评价图

（图表数据来源：公众网民版专题7 互联网平台监管与企业自律专题第5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？）

5.1）尺度问题是自媒体平台信息发布检查重点

参与调查的公众网民对自媒体平台信息发布检查措施的不足之处认为：第一位是“尺度不准确”，选择率 45.63%；第二位是“尺度不清晰”，选择率 42.26%；第三位是“过于宽松”，选择率 29.85%；第四位是“执行上机械化、一刀切”，选择率 29.45%；第五位是“检查反应太慢”，选择率 24.26%；第六位是“过于严格”，选择率 19.19%；第七位是“平台责任不落实”，选择率 18.56%；第八位是“监管处罚力度不够”，选择率 17.63%；第九位是“把关人水平低”，选择率 15.42%；第十位是“技术手段不成熟”，选择率 14.85%。数据显示，公众网民认为自媒体平台对信息发布检查措施不足之处主要在于检查尺度的标准、检查过于宽松、执行上机械化等方面。

与去年相比，排名保持不变，选择率上升的有“尺度不准确”、“尺度不清晰”和“执行上机械化、一刀切”，分别上涨了 2.98、3.68 和 3.15 个百分点。除此之外，其余选项的选择率都下降。数据显示公众网民对平台检查措施的认可度有所提高，但仍然要注意检查发布内容的尺度问题。



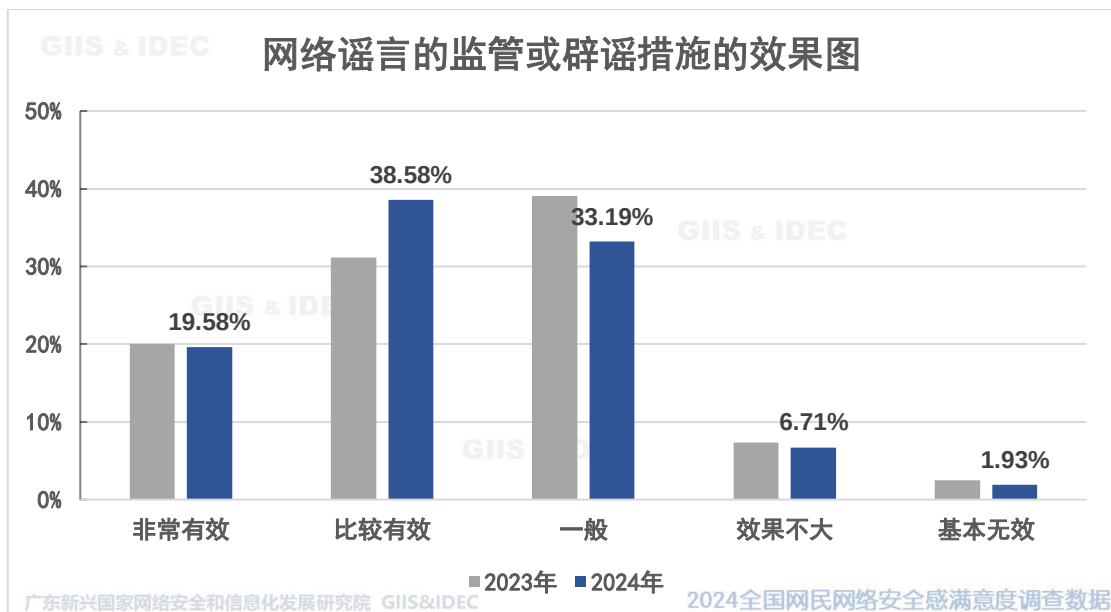
图表 5.7-7：自媒体平台信息发布检查措施的不足图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 5.1 题：平台检查措施效果不好的地方在于：（多选，最多选 5 个））

6）公众网民认为网络谣言监管效果逐年增强

参与调查的公众网民对网络谣言的监管或辟谣措施的效果评价：33.19%公众网民认为一般；38.58%网民认为比较有效；有 19.58%网民认为非常有效；有 6.71%网民认为效果不大；1.93%网民认为基本无效。数据显示超过一半的（58.16%）公众网民认为网络谣言的监管或辟谣措施是比较有效或非常有效，说明大部分网民对网络谣言的监管和辟谣措施的效果是持肯定的态度。

和去年相比，持正面评价（非常有效和比较有效）的网民比例上涨了 6.97 个百分点，持负面评价（效果不大或基本无效）下降了 1.14 个百分点。数据显公众网民对网络谣言的监管或辟谣措施的认可度在逐步提升。一年来在打击网络谣言方面取得了显著成效，增强了公众的信任感，监管力度的加强和辟谣机制的有效性正在被更多人所认可。



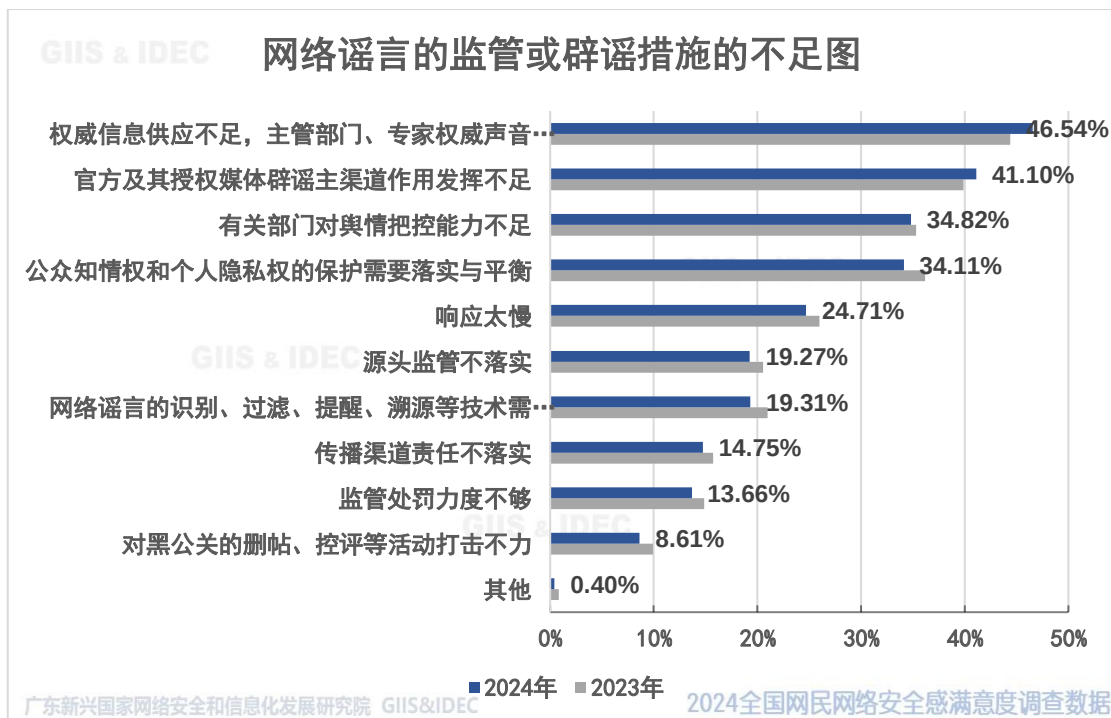
图表 5.7-8：网络谣言的监管或辟谣措施的效果图

（图表数据来源：公众网民版专题7 互联网平台监管与企业自律专题第6题：您认为网络谣言的监管或辟谣措施是否有效？）

6.1）公众网民重点关注官方的辟谣渠道和信息权威性

参与调查的公众网民对网络谣言的监管或辟谣措施的效果评价：第一位是“权威信息供应不足，主管部门、专家权威声音弱或缺位”，选择率 46.54%；第二位是“官方及其授权媒体辟谣主渠道作用发挥不足”，选择率 41.10%；第三位是“有关部门对舆情把控能力不足”，选择率 34.82%；第四位是“公众知情权和个人隐私权的保护需要落实与平衡”，选择率 34.11%；第五位是“响应太慢”，选择率 24.71%；第六位是“网络谣言的识别、过滤、提醒、溯源等技术需要提升”，选择率 19.31%；第七位是“源头监管不落实”，选择率 19.27%；第八位是“传播渠道责任不落实”，选择率 14.75%；第九位是“监管处罚力度不够”，选择率 13.66%。数据显示，公众网民认为网络谣言的监管或辟谣措施的不足主要在于权威信息不足、辟谣不及时、保护公众知情权和个人隐私措施的执行等方面。

和去年相比，排名基本稳定。“有关部门对舆情把控能力不足”从第四名上升至第三名，“权威信息供应不足，主管部门、专家权威声音弱或缺位”和“官方及其授权媒体辟谣主渠道作用发挥不足”的选择率上涨。表明公众网民越来越对这三方面的要求越来越高，有关部门也需要重点网络谣言治理中官方渠道的管理与完善。



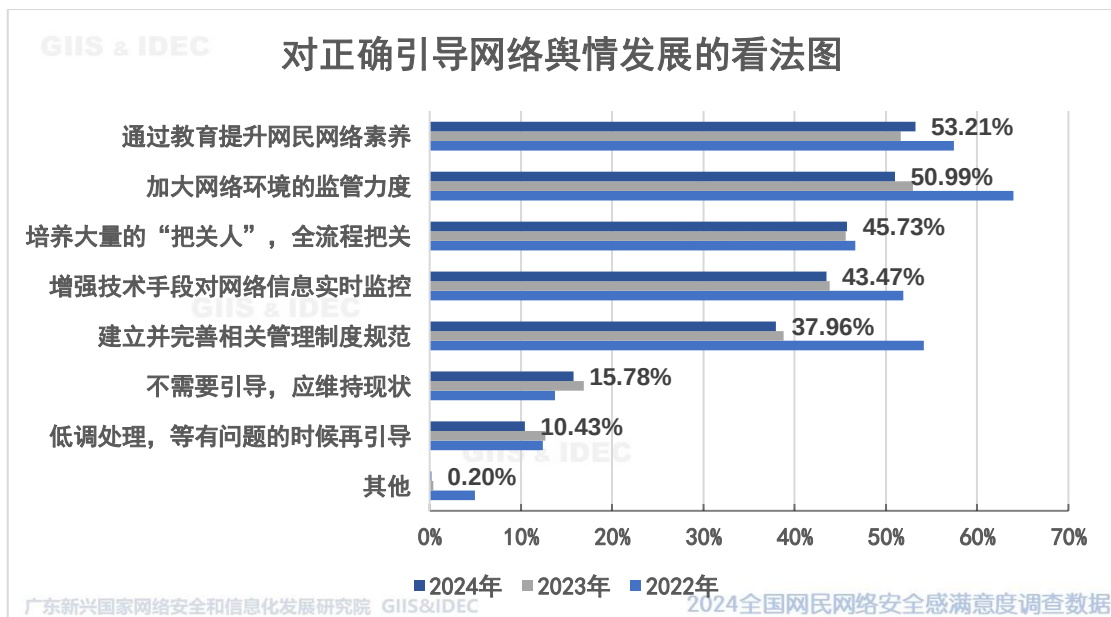
图表 5.7-9：网络谣言的监管或辟谣措施的不足图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 6.1 题：措施效果不好的地方在于：（多选，最多选 5 个））

7) 公众网民认为应该采取加强监管、提升素养等手段加强对网络舆情发展的引导

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 53.21%）；第二位是“加大网络环境的监管力度”（选择率 50.99%），第三位是“培养大量的“把关人”，全流程把关”（选择率 45.73%），第四位是“增强技术手段对网络信息实时监控”（选择率 43.47%），第五位是“建立并完善相关管理制度规范”（选择率 37.96%），第六位是“不需要引导，应维持现状”（选择率 15.78%），第七位是“低调处理，等有问题的时候再引导”（选择率 10.43%）。数据显示大部分（超过五成）公众网民认为应该采取加强监管、提升素养等手段加强对网络舆情发展的引导。

和去年相比，各个选项的排名不变，排名前三的“加大网络环境的监管力度”、“通过教育提升网民网络素养”和“培养大量的“把关人”，全流程把关”的选择率上涨，反映出公众网民对加强网络内容质量控制的迫切需求，普遍认为提升网民的自身素养与加强外部监管是并行不悖、相辅相成的策略。



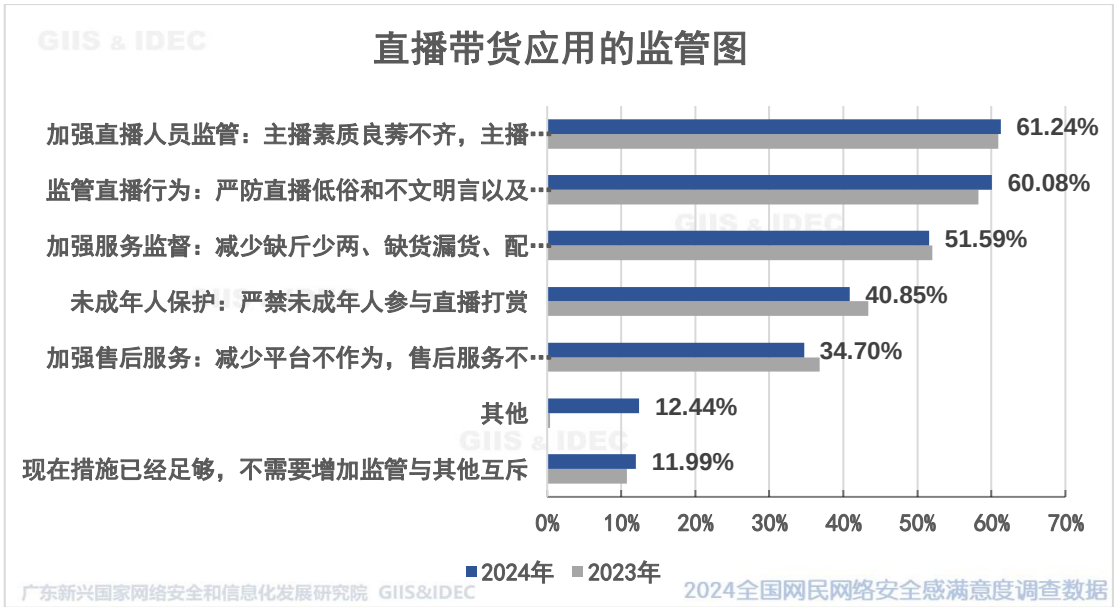
图表 5.7-10：对正确引导网络舆情发展的看法图

（图表数据来源：公众网民版专题7 互联网平台监管与企业自律专题第7题：您对引导网络舆情正确发展的看法？（多选））

8）主播素质、内容和服务质量是直播带货监管的重点视角

参与调查的公众网民认为“直播带货”需要进一步监管规范的方面：排第一位是“加强直播人员监管”（选择率 61.24%）；第二位是“监管直播行为”（选择率 60.08%），第三位是“加强服务监督”（选择率 51.59%），第四位是“未成年人保护”（选择率 40.85%），第五位是“加强售后服务”（选择率 34.70%），第六位是“现在措施已经足够，不需要增加监管”（选择率 11.99%）。数据显示大部分（超过五成）公众网民认为应该采取加强监督、倡导文明直播等手段加强对直播带货的进行规管。

和去年相比，排名保持稳定，在公众网民看来，“加强直播人员监管”、“监管直播行为”和“加强服务监督”的需求最为迫切，且选择率均比去年上涨。除此之外，“未成年人保护”的选择率较去年下降，体现了社会各界对青少年健康成长环境的深切关怀，也证明了青少年权益保护工作的有效性。综上所述，未来直播带货行业的监管应聚焦于多维度强化，包括但不限于直播人员与行为的严格规范、服务质量的全面提升、未成年人保护的强化以及售后服务的优化，以构建一个健康、有序、可持续发展的直播带货生态环境。



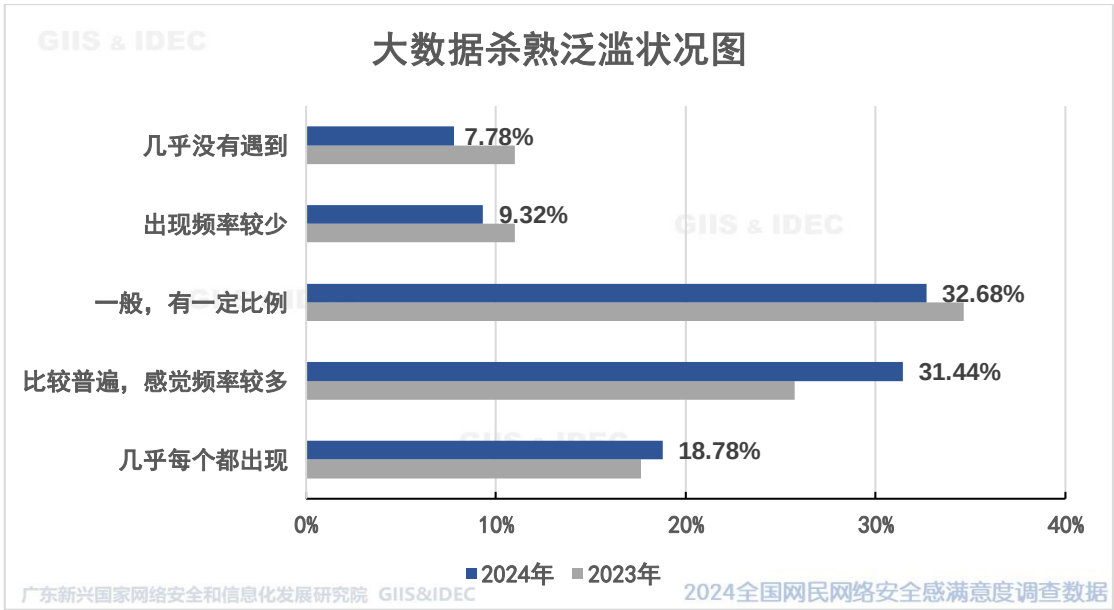
图表 5.7-11：直播带货应用的监管图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 8 题：随着“直播带货”类应用的兴起，您认为哪些方面需要进一步监管规范？（多选））

9）公众网民对于“大数据杀熟”或被平台区别对待的现象感知日益增强

公众网民对大数据杀熟泛滥状况的评价：32.68%参与调查的公众网民表示“一般，有一定比例”；31.44%公众网民表示“比较普遍，感觉频率较多”；有 18.78%公众网民表示“几乎每个都出现”；有 9.32%公众网民表示“出现频率较少”；7.78%公众网民表示“几乎没有遇到”。数据显示将近八成的（82.90%）公众网民认为大数据杀熟情况比较多或有一定比例。

和去年相比，公众网民遭遇大数据杀熟情况的选择率大幅上涨 4.9 个百分点（去年为 78.00%），显示出大数据杀熟现象在公众网民中的普遍性和频发性有所提升。这要求企业和监管机构加强对大数据应用的监管，确保市场公平与消费者权益保护。



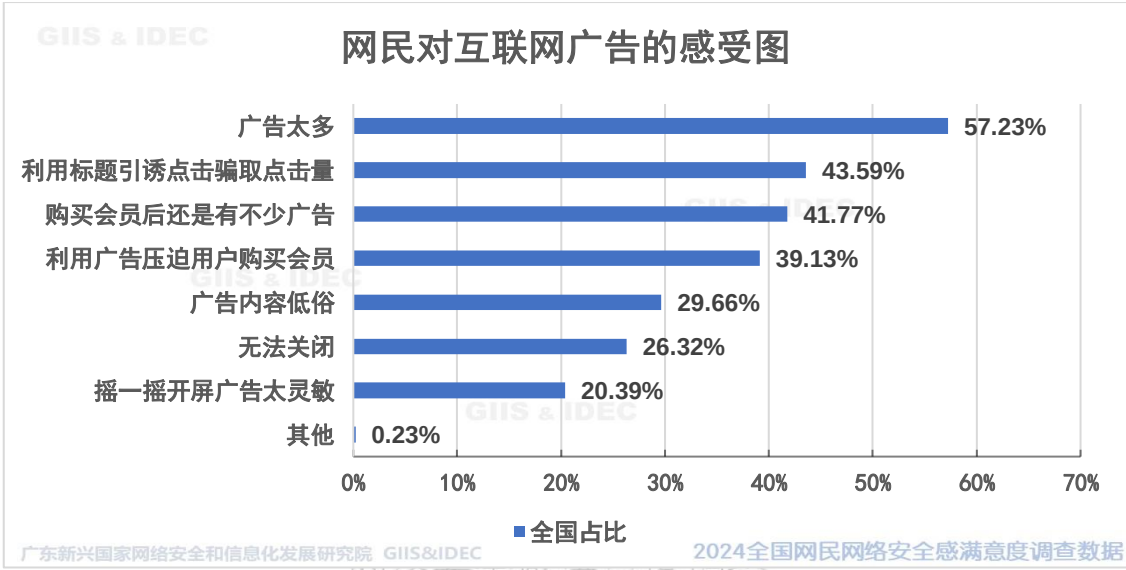
图表 5.7-12：大数据杀熟泛滥状况图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 9 题：您是否遭遇过大数据杀熟或被区别对待的现象（如：对新老用户给予不同的报价）？）

10) 互联网广告乱象调查

参加掉调查的公众网民中，最多的感受是“广告太多”（选择率 57.23%），第二是“利用标题引诱点击骗取点击量”，选择率为 43.59%，第三是“购买会员后还是有不少广告”（选择率 41.77%），第四是“利用广告压迫用户购买会员”（选择率 39.13%），第五是“广告内容低俗”（选择率 29.66%），第六是“无法关闭”（选择率 26.32%），最后是“摇一摇开屏广告太灵敏”（选择率 20.39%）。

综上所述，当前互联网广告领域存在诸多问题，包括但不限于广告数量过多、诱导点击、会员制度失效、内容低俗、无法关闭以及特定类型广告设计不合理等。这些问题共同构成了互联网广告乱象，亟待行业内外共同努力，通过提升广告质量、优化投放策略、加强监管等措施，以改善用户体验，促进互联网广告行业的健康发展。



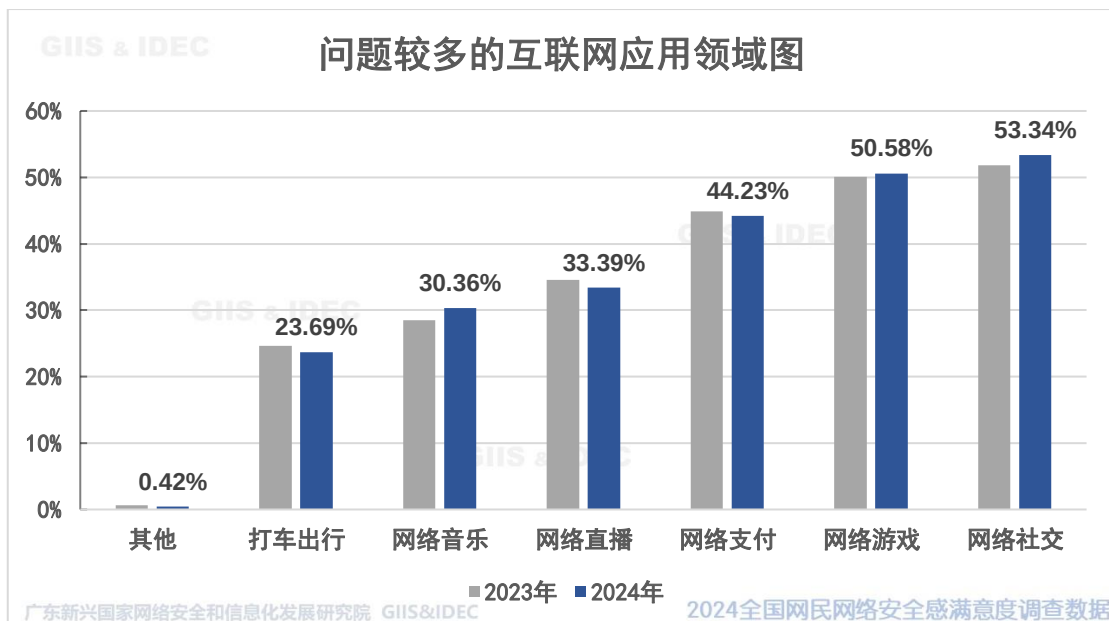
图表 5.7-13：网民对互联网广告的感受图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 10 题：根据最近一年的体验，你对互联网广告的感受是？(多选题)）

11) 网络社交、网络支付和网络游戏是存在问题较多的互联网应用

参与调查的公众网民对存在问题较多的互联网应用领域的看法：排第一位是“网络社交”（选择率 53.34%）；第二位是“网络游戏”（选择率 50.58%）；第三位是“网络支付”（选择率 44.23%）；第四位是“网络直播”（选择率 33.39%）；第五位是“网络音乐”（选择率 30.36%）；第六位是“打车出行”（选择率 23.69%）。数据显示大部分（超过五成半）公众网民认为网络社交、网络支付等领域的互联网应用问题较多，需进一步加强治理。

和去年相比，网络社交仍是最多网民关注的重点，但排名方面，网络支付的排名有所上升。当前互联网应用领域中，网络社交、网络支付和网络游戏是问题多发的“重灾区”，需要行业内外共同努力，加强监管，提升服务质量，以保障用户权益，促进互联网行业的健康有序发展。



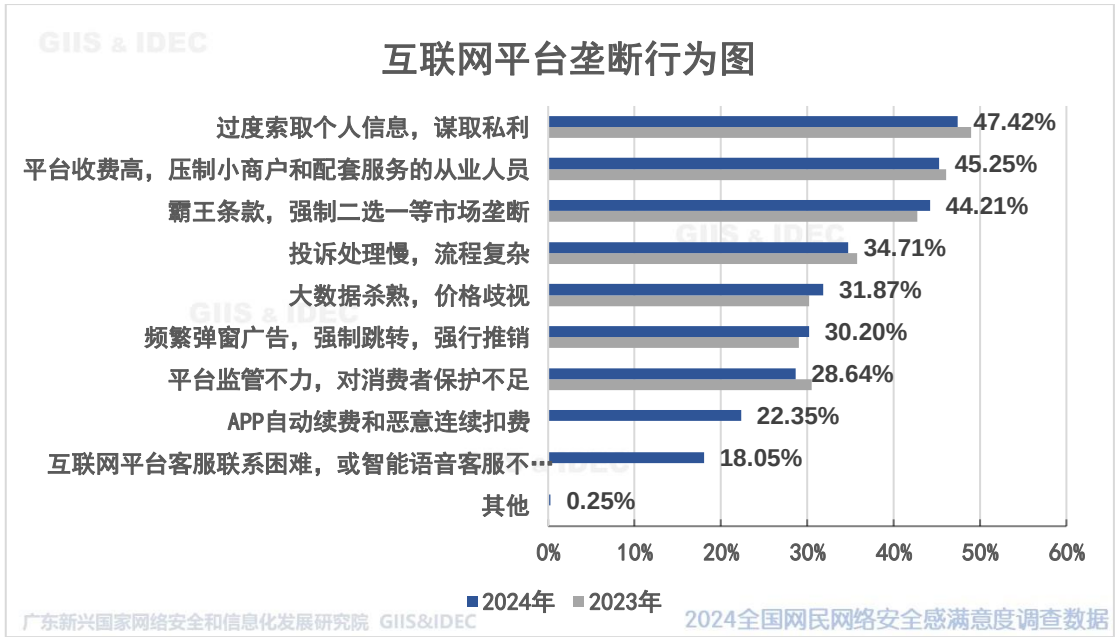
图表 5.7-14：问题较多的互联网应用领域图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 11 题：您认为当前哪个互联网应用领域存在问题较多？（多选））

12）互联网平台问题呈现用户权益与市场竞争的双重挑战

参与调查的公众网民对互联网平台垄断行为比较严重的评价：第一位是“过度索取个人信息，谋取私利”（选择率 47.42%）；第二位是“平台收费高，压制小商户和配套服务的从业人员”（选择率 45.25%）；第三位是“霸王条款，强制二选一等市场垄断”（选择率 44.21%）；第四位是“投诉处理慢，流程复杂”（选择率 34.71%）；第五位是“大数据杀熟，价格歧视”（选择率 31.87%）；第六位是“频繁弹窗广告，强制跳转，强行推销”（选择率 30.20%）；第七位是“平台监管不力，对消费者保护不足”（选择率 28.64%）；第八是“APP 自动续费和恶意连续扣费”（选择率 22.35%）；第九是“互联网平台客服联系困难，或智能语音客服不解决问题”（选择率 18.05%）。数据显示公众网民认为互联网平台垄断行为比较严重的是过度索取个人信息、平台收费高、霸王条款、二选一等。

和去年比较，除两个新增选项外（“APP 自动续费和恶意连续扣费”和“互联网平台客服联系困难，或智能语音客服不解决问题”），排名没有发生变化，个人信息、平台压榨和市场垄断仍然是关注热点。



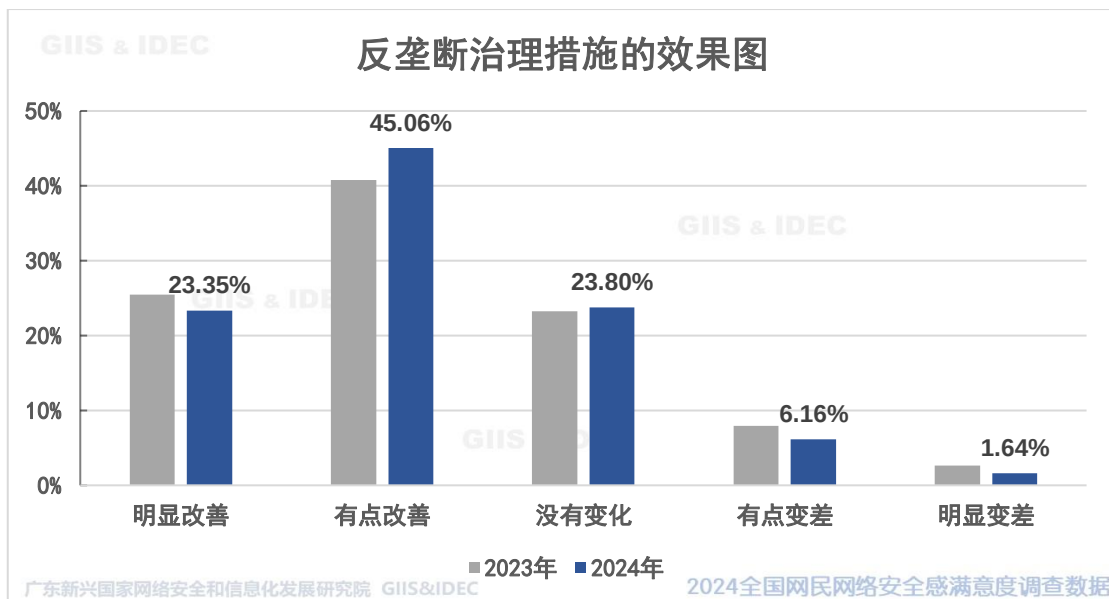
图表 5.7-15：互联网平台垄断行为图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 12 题：您认为以下哪些互联网平台企业垄断行为和不规范经营问题比较严重？（多选））

13）公众网民对反垄断治理措施的效果好评度上涨

参与调查的公众网民对反垄断治理措施的效果评价：排第一位是网络“有点改善”（选择率 45.06%）；第二位是“明显改善”（选择率 23.35%）；第三位是“没有变化”（选择率 23.80%）；第四位是“有点变差”（选择率 6.16%）；第五位是“明显变差”（选择率 1.64%）。数据显示大部分（68.41%）公众网民认为反垄断治理措施初现效果，情况有所改善或明显改善。

和去年相比，正面评价（明显改善+有点改善）上涨了 2.23 个百分点，负面评价（有点变差+明显变差）下降了 2.74 个百分点，显示满意度总体评价较去年有明显好转，也体现了政府反垄断治理措施的工作有成效，为公众网民们满意。



图表 5.7-16：反垄断治理措施的效果图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 13 题：您认为目前政府部门对互联网行业反垄断的治理措施效果如何？）

（3）自媒体行业乱象治理

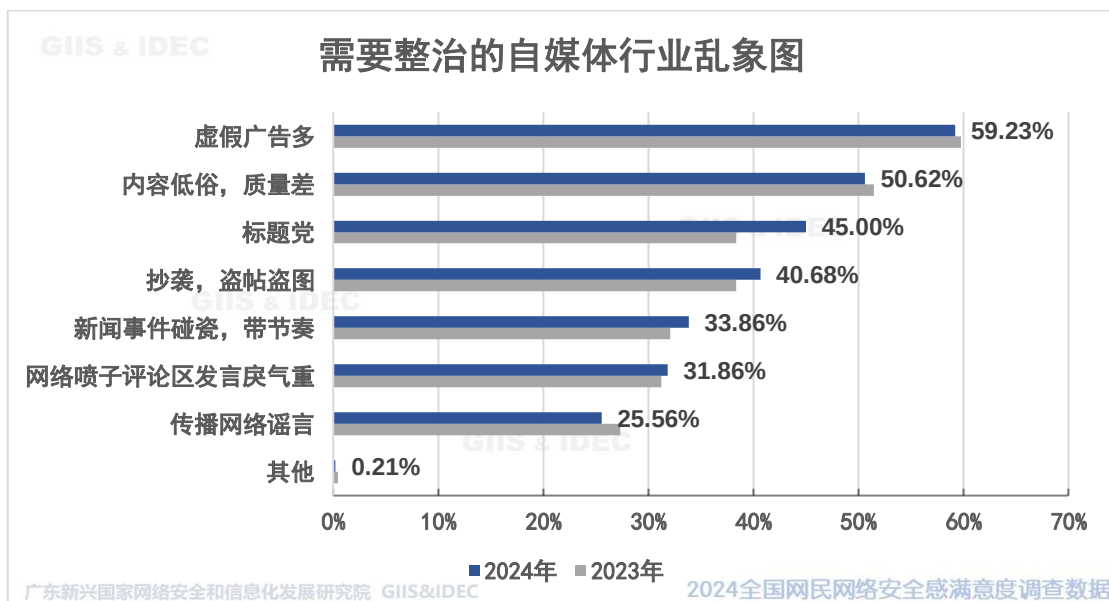
调查结果显示，自媒体行业低俗内容与虚假广告问题最为突出，且利益驱动下的流量追求是乱象主要成因。公众普遍认为专项整治行动已初见成效，但仍需加大力度。超过半数网民对整治效果表示满意，同时强调加大处罚力度对遏制虚假信息至关重要。此外，提升监管能力、强化队伍及平台建设、严格资质审核与培训、完善投诉机制及加强自律也是关键措施。综上，构建健康有序的自媒体环境需多方共同努力，持续深化整治行动。

14）自媒体行业乱象整治中虚假广告和低俗内容最为严峻

参与调查的公众网民认为需要整治的自媒体行业乱象：排第一位是“虚假广告多”（选择率 59.23%）；第二位是“内容低俗，质量差”（选择率 50.62%）；第三位是“标题党”（选择率 45.00%）；第四位是“抄袭，盗帖盗图”（选择率 40.68%）；第五位是“新闻事件碰瓷，带节奏”（选择率 33.86%）。数据显示大部分（超过一半）公众网民认低俗内容和虚假广告依旧是自媒体行业的主要顽疾。

和去年相比，排名没有发生变化。综上所述，自媒体行业在追求流量与关注度的同时，亟需加强自律与监管，重点整治内容低俗、虚假广告、标题党、抄袭盗用、网

络谣言等乱象，以提升行业整体内容质量与公信力，营造健康有序的网络生态环境。



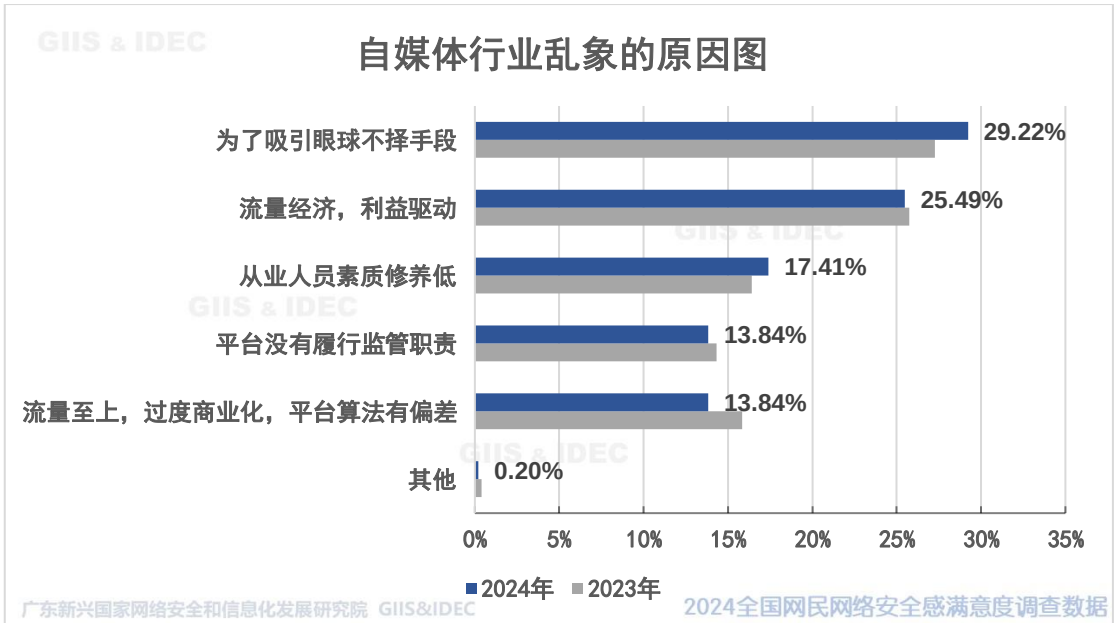
图表 5.7-17：需要整治的自媒体行业乱象图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 14 题：您认为需要整治的自媒体行业乱象有哪些？（多选））

14.1）流量带来的经济利益成为自媒体乱象的主要驱动力

参与调查的公众网民认为自媒体行业乱象的原因：排第一位是“为了吸引眼球不择手段”（选择率 29.22%）；第二位是“流量经济，利益驱动”（选择率 25.49%）；第三位是“从业人员素质修养低”（选择率 17.41%）；第四位是“流量至上，过度商业化，平台算法有偏差”（选择率 13.84%）和“平台没有履行监管职责”（选择率 13.84%）。数据显示参与调查的公众网民认为自媒体行业乱象的主要原因是为了利益。

和去年相比，排名基本保持稳定。选择率上，“为了吸引眼球不择手段”的选择率上涨了 1.95 个百分点，“从业人员素质修养低”的选择率上涨了 0.98 个百分点。显出在当前环境下，追求高流量带来的经济利益已成为自媒体乱象的主要驱动力。综上所述，自媒体行业乱象的根源可归结为利益驱动下的流量追逐、内容创作的底线失守、从业人员素质的参差不齐以及平台监管的不到位。面对这些问题，需要行业内外共同努力，加强自律监管，优化算法机制，提升从业人员素养，以构建一个健康、有序的自媒体生态环境。



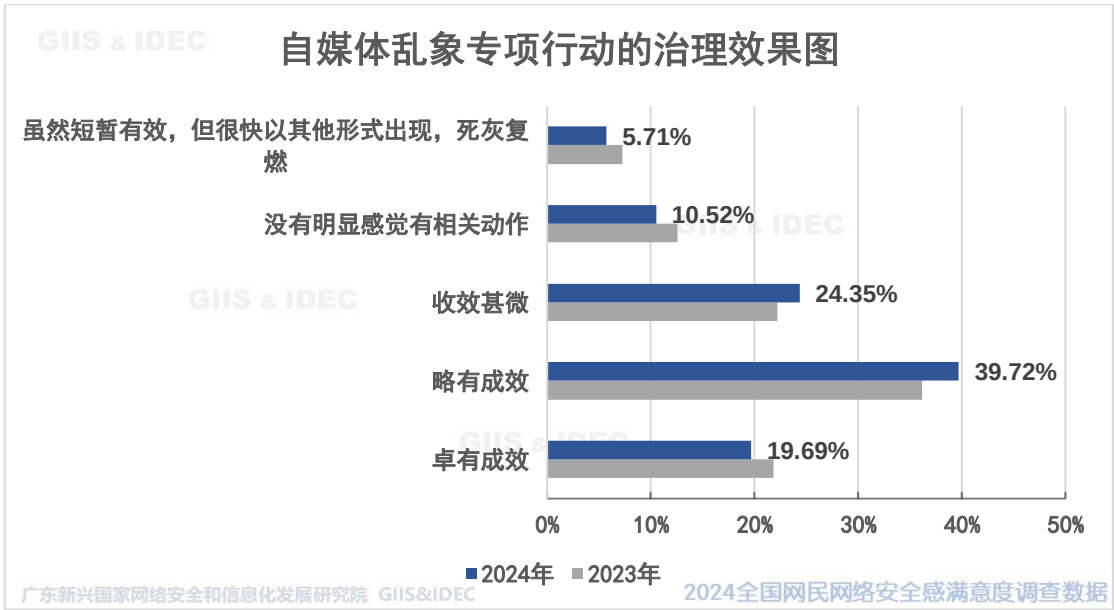
图表 5.7-18：自媒体行业乱象的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 14.1 题：您认为自媒体行业乱象的主要原因是什么？）

14.2）公众网民对自媒体乱象专项行动的治理成效认可度有所提升

参与调查的公众网民认为自媒体乱象专项行动的治理效果：19.69%参与调查的公众网民表示卓有成效；39.72%的公众网民表示略有成效；有 24.35%公众网民表示收效甚微；有 10.52%的公众网民表示没有明显感觉有相关动作；5.71%的公众网民表示虽然短暂有效，但很快以其他形式出现，死灰复燃。数据显示大部分的（59.41%）公众网民认为自媒体乱象专项行动的治理有成效。

和去年相比，自媒体乱象专项行动治理有成效的评价上涨 1.42 个百分点，显示出大部分公众网民对治理成效的认可度有所提升，认为治理行动在一定程度上产生了积极影响。虽然有关部门在自媒体乱象治理方面取得了一定成效，但仍需加大力度、创新方法，以更全面地应对这一问题，确保治理效果持续有效，真正营造清朗的网络空间。

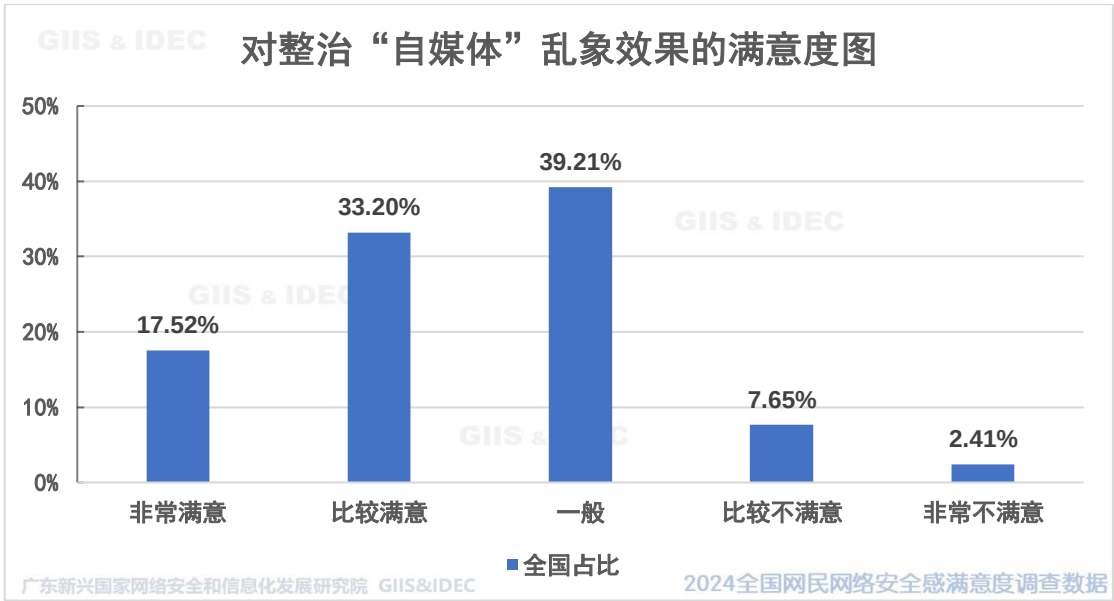


图表 5.7-19：自媒体乱象专项行动的治理效果图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 14.2 题：您认为有关部门对自媒体乱象治理的专项行动是否有效？）

14.3）超过半数的公众网民认可“自媒体乱象”的整治效果

参与调查的公众网民中，对目前“自媒体乱象”的整治效果表示满意的选择率共有 50.72%，其中“非常满意”为 17.52%，“比较满意”为 33.20%，表示“一般”的有 39.21%，另外表示负向评价的共有 10.06%，其中表示“比较不满意”的有 7.65%，“非常不满意”的有 2.41%。综上所述，整治“自媒体”乱象的工作在全国范围内已初显成效，获得了超过半数的公众认可与支持。然而，面对仍有一定比例的不满意声音，相关部门需继续加大整治力度，优化策略，确保整治行动更加精准有效，以进一步提升公众满意度，营造更加清朗的网络空间。

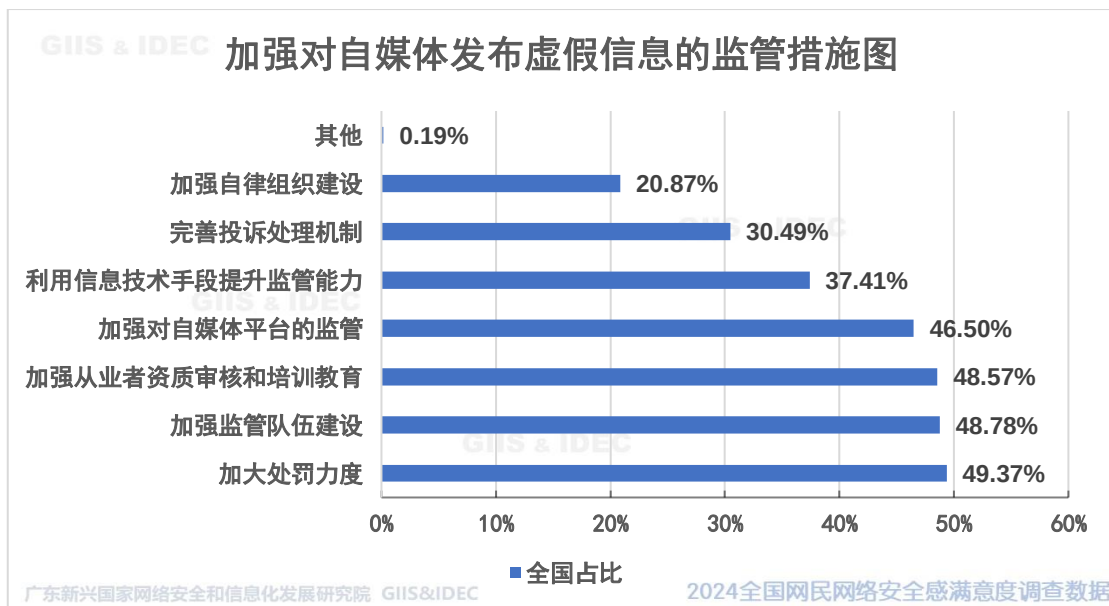


图表 5.7-20：对整治“自媒体”乱象效果的满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 14.3 题：您对目前大力整治“自媒体”乱象的效果满意吗？）

14.4）公众网民认为加大处罚力度是加强自媒体虚假信息监管的重点

参与调查的公众网民中，49.37%的公众网民认为应加大处罚力度，以此作为最直接有效的手段来遏制虚假信息的传播。同时，加强监管队伍建设（48.78%）的选择率排第二，第三是加强对从业者资质审核和培训教育（48.57%），第四是自媒体平台本身的监管（46.50%），第五是利用信息技术手段提升监管能力（37.41%），第六是完善投诉处理机制（30.49%），最后是加强自律组织建设（20.87%）。综上所述，加强自媒体虚假信息的监管需从加大处罚、强化队伍建设、严格资质审核与培训、平台监管、技术应用、完善投诉机制及促进自律等多方面入手，形成合力，共同营造一个清朗、真实的网络舆论环境。



图表 5.7-21：加强对自媒体发布虚假信息的监管措施图

（图表数据来源：公众网民版专题7互联网平台监管与企业自律专题第14.4题：您认为应该如何加强对自媒体发布虚假信息的监管？（多选））

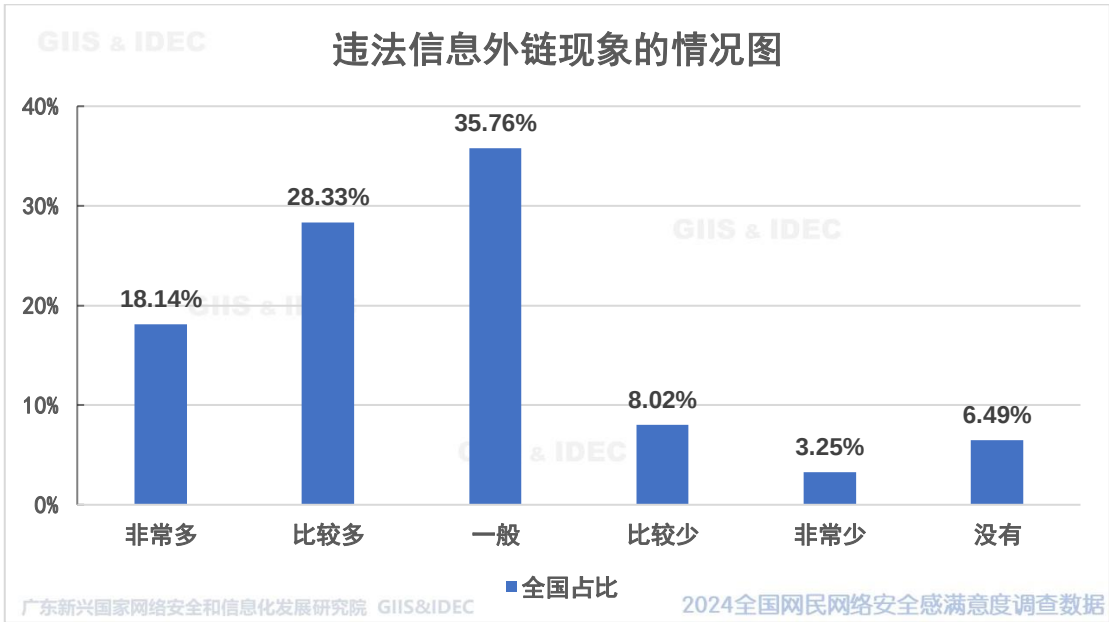
（4）违法信息外链治理

调查结果显示，近半数公众网民认为违法信息外链现象普遍，尤其是小程序分享链接成为重灾区。近六成网民对治理效果持肯定态度，但仍有改进空间。公众普遍认为加大处罚力度和加强监管队伍建设是关键。同时，互联网平台自律满意度上升，但超四成网民认为自律效果一般。互联网企业在合规自律方面展现积极趋势，且监管好评率显著提升，生活服务类和计算应用类平台表现较优，社交娱乐类平台需加强。整体而言，互联网平台监管工作取得成效，但仍需持续优化以构建更清朗的网络环境。

15）近半数的公众网民认为违法信息外链现象比较普遍

参与调查的公众网民对于违法信息外链现象的感知呈现出一定的普遍性。具体而言，有 18.14% 的受访者认为这种现象“非常多”，而认为“比较多”的占比也达到了 28.33%，两者合计接近半数（46.47%），表明近一半的受访者明确感受到了违法信息外链的普遍存在。另外，表示“一般”的公众网民占比为 35.76%，仅有 8.02% 的受访者表示此类现象“比较少”，而认为“非常少”和“没有”的占比分别仅为 3.25% 和 6.49%，进一步凸显了违法信息外链问题的广泛性和严峻性。综上所述，此次调查揭示了公众对于违法信息外链现象的普遍担忧与认识，提示相关部门需加强监管与打击

力度，以维护网络环境的健康与安全。

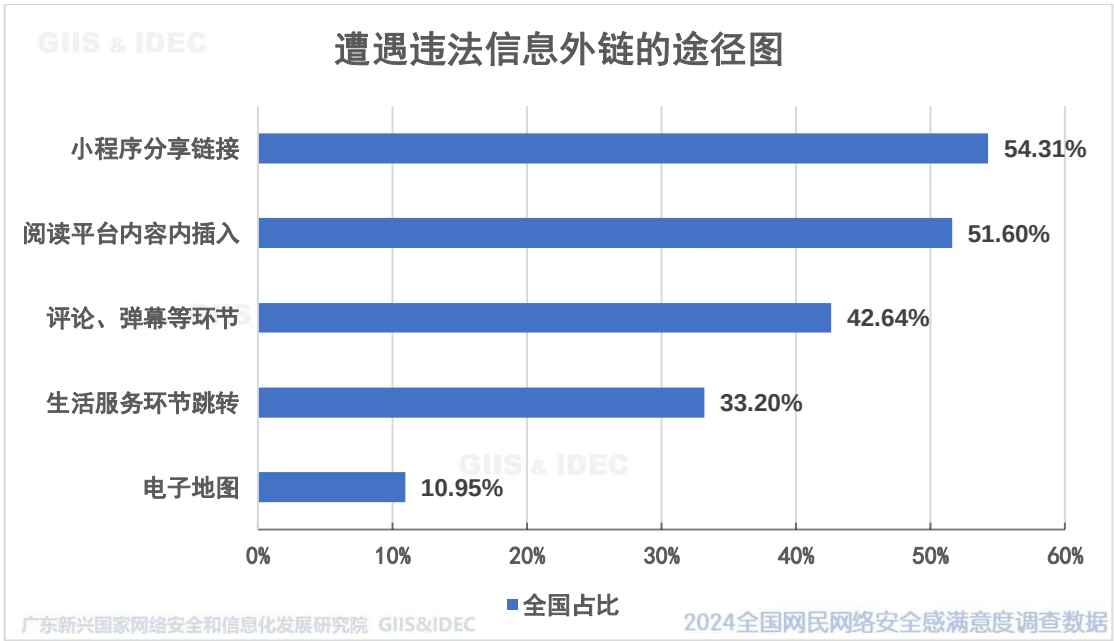


图表 5. 7-22：遭遇违法信息外链的途径图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 15 题：你认为违法信息外链（指外部链接，即在别的网站导入自己网站）现象多吗？）

15.1）“小程序分享链接”是违法信息外链重点高发环节

参与调查的公众网民中，“小程序分享链接”的选择率最高，占比 54.31%，成为用户最容易遭遇违法信息外链的渠道。第二是“阅读平台内容内插入”，选择率为 51.6%。第三是“评论、弹幕等环节”，选择率 42.64%。最后是“生活服务环节跳转”和“电子地图”，选择率分别为 33.2%和 10.95%。综上所述，小程序分享链接、评论弹幕及阅读平台内容内插入是当前违法信息外链最为集中的环节，需加强监管与治理。

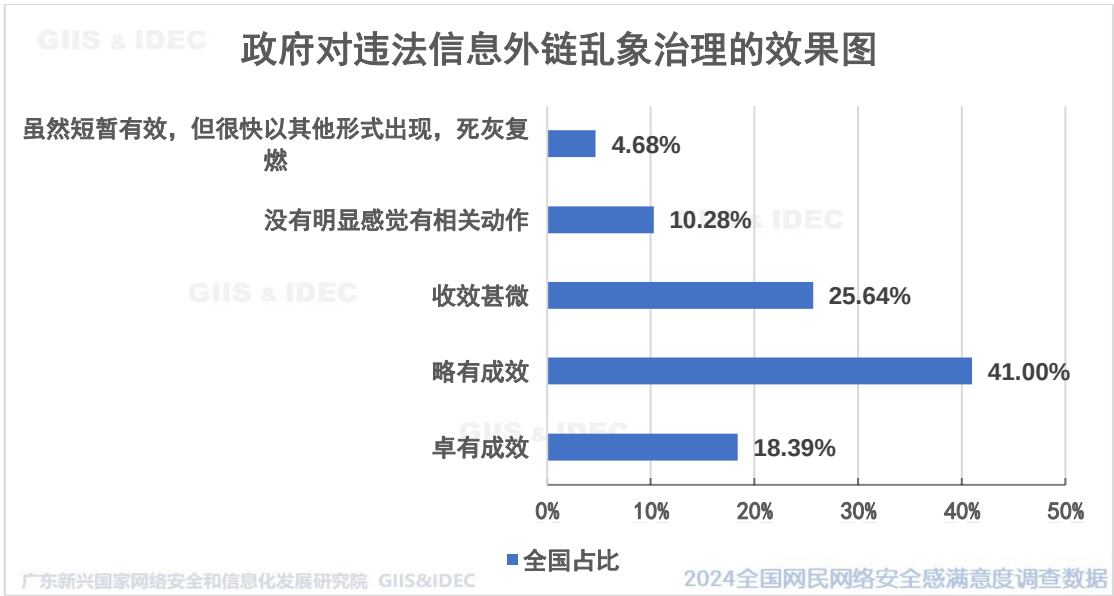


图表 5.7-23：遭遇违法信息外链的途径图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 15.1 题：在以下哪些环节碰到过违法信息外链？（多选））

15.2）接近六成网民对违法信息外链乱象治理效果持肯定态度

针对有关部门对违法信息外链乱象所开展的专项行动，公众反馈呈现多元化趋势。其中，41.00%的公众网民认为行动“略有成效”，认为“卓有成效”的占比为 18.39%，表明大部分公众网民能够感受到治理工作的初步成果，即共有 59.39%公众网民对治理效果持较为肯定的态度。然而，也有 25.64%的公众网民认为治理“收效甚微”，10.28%的公众网民表示“没有明显感觉有相关动作”，4.68%的公众网民认为违法信息外链虽然短暂得到有效控制，但很快以其他形式出现，呈现“死灰复燃”的现象。综上所述，尽管治理专项行动取得了一定成效，但仍需持续努力，加强监管力度，优化治理策略，以全面遏制违法信息外链的蔓延。

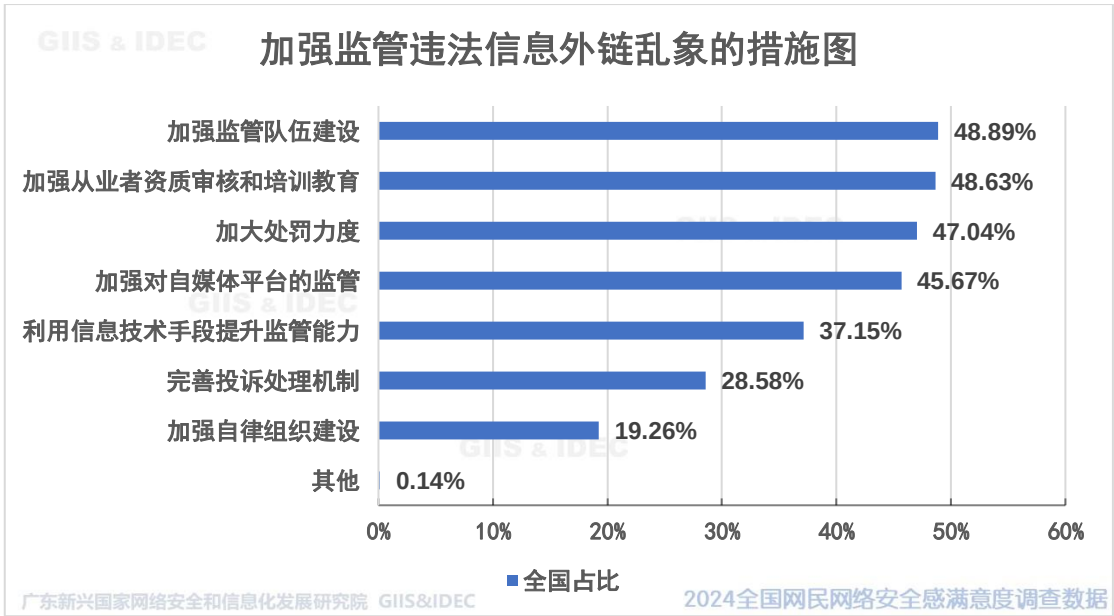


图表 5. 7-24：政府对违法信息外链乱象治理的效果图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 15.2 题：您认为有关部门对违法信息外链乱象治理的专项行动是否有效？）

15.3）加强队伍建设和从业者培训是违法信息外链乱象监管的关键策略

参与调查的公众网民中，第一是“加强监管队伍建设”（选择率 48.89%），第二是“加强从业者资质审核和培训教育”（选择率 48.63%），第三是“加大处罚力度”（选择率 47.04%），第四是“加强对自媒体平台的监管”（选择率 45.67%），第五是“利用信息技术手段提升监管能力”（选择率 37.15%），第六是“完善投诉处理机制”（选择率 28.58%），第七是“加强自律组织建设”（选择率 19.26%）。综上所述，加强违法信息外链乱象的监管需要采取多维度的综合策略，包括加大处罚力度、强化监管队伍建设、严格从业者管理、加强平台监管、运用信息技术手段、完善投诉机制以及推动行业自律等，共同构建一个清朗、健康的网络空间。



图表 5.7-25：加强监管违法信息外链乱象的措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 15.3 题：您认为应该如何加强对违法信息外链乱象的监管？（多选））

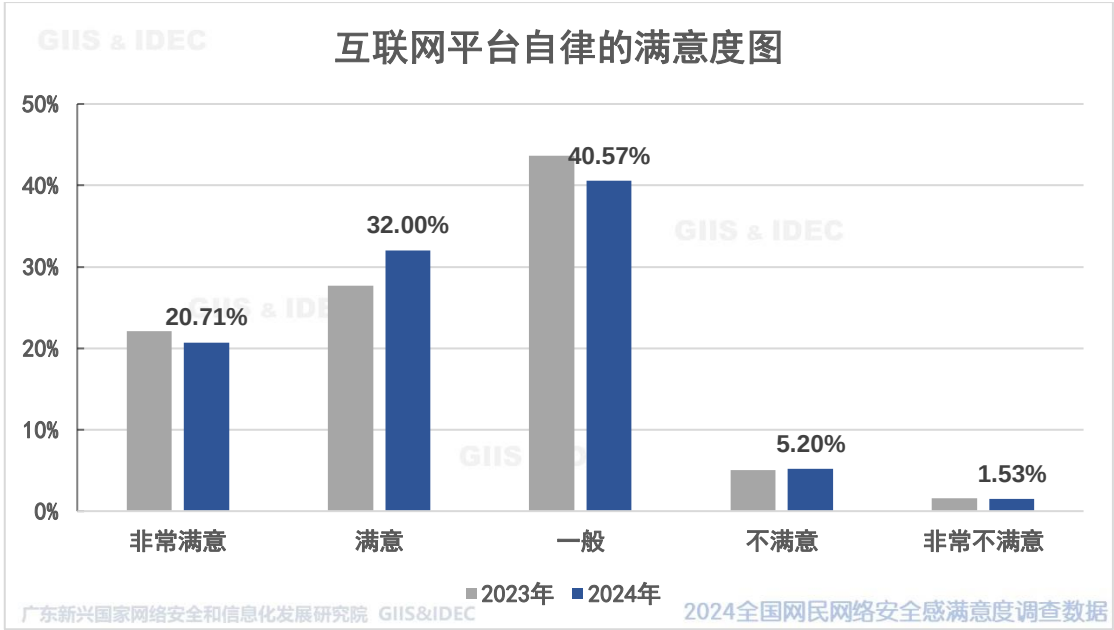
（5）互联网企业自律评价

公众对互联网平台自律满意度显著上升，近六成满意。超四成认为自律效果一般，需改进。互联网企业在合规自律上展现积极变化，超六成网民认为有改善。同时，公众对平台监管好评率超七成，生活服务与计算应用类平台表现较优，社交娱乐类略逊，但整体向好。监管工作取得成效，助力营造清朗网络空间。

16）公众网民对互联网平台自律的满意度评价呈现出积极的上升趋势

参与调查的公众网民对互联网平台自律的满意度评价：认为满意以上的占 52.71%，其中 20.71% 公众网民认为非常满意，32.00% 认为满意。40.57% 认为一般，6.73% 认为不满意或非常不满意，其中 5.20% 认为不满意，1.53% 认为非常不满意。总体上满意评价接近六成。

和去年相比，公众网民对互联网平台自律的满意度上涨了 2.91 个百分点，上涨幅度较大，负向评价的选择率也下降了 0.15 个百分点。互联网平台在自律方面的努力正逐步获得公众的认可，满意度显著提升，但仍需继续努力，以进一步降低不满意的声音，推动整个互联网行业向更加健康、有序的方向发展。



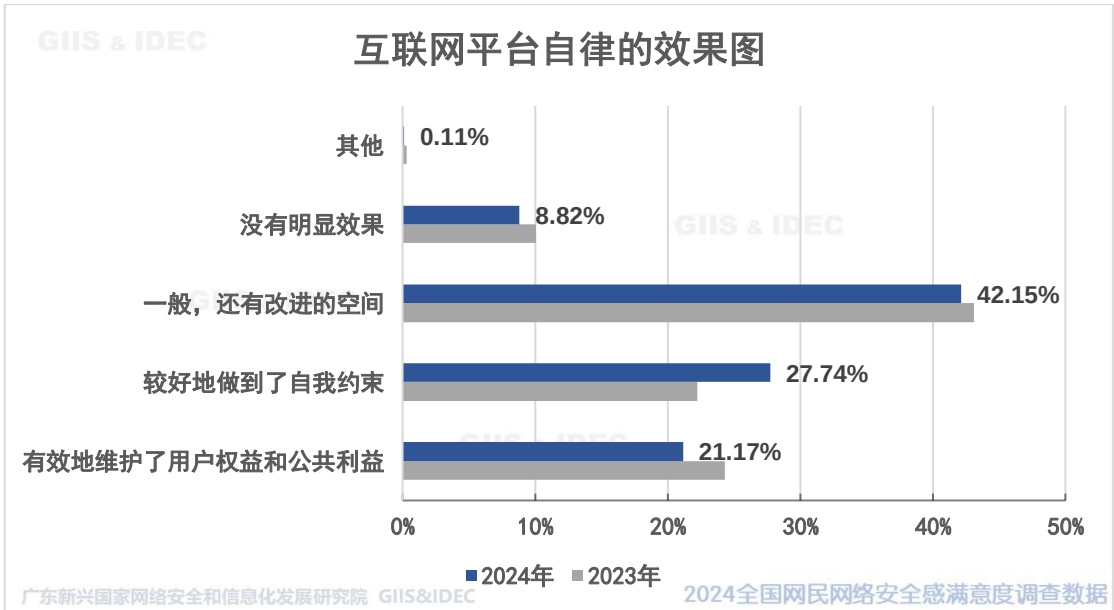
图表 5.7-26：互联网平台自律的满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 16 题：您对当前互联网平台的自律程度是否满意？）

17）超过四成公众网民认为互联网平台自律的效果一般

参与调查的公众网民对互联网平台自律的效果评价：排第一位是“一般，还有改进的空间”（选择率 42.15%）；第二位是“较好地做到了自我约束”（选择率 27.74%）；第三位是“有效地维护了用户权益和公共利益”（选择率 21.17%）；第四位是“没有明显效果”（选择率 8.82%）。数据显示超过四成（42.15%）的公众网民认为互联网平台自律的效果一般，还有改进的空间。

和去年相比，“较好地做到了自我约束”的排名上升至第二位，表明有一部分公众网民认为互联网平台在保护用户权益和公共利益方面取得了一定的成效。综上所述，互联网平台在自律方面虽然取得了一定成效，但仍需继续努力，以更好地满足用户的期待，特别是在维护用户权益和公共利益、加强自我约束方面，仍需加大力度，争取实现更显著的进步。



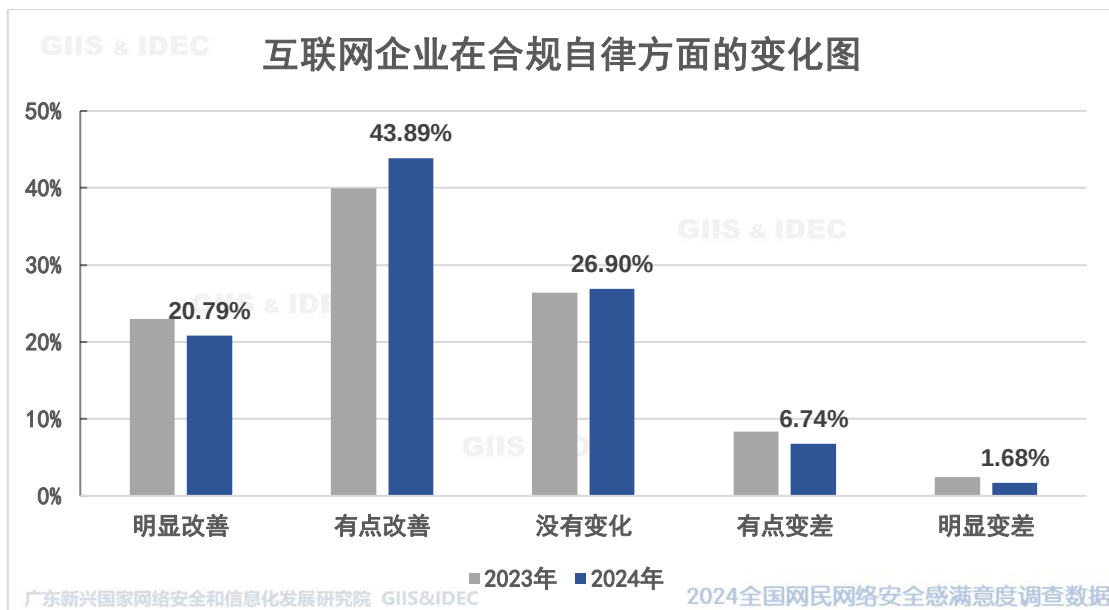
图表 5.7-27：互联网平台自律的效果图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 17 题：您认为互联网平台自律的效果如何？）

18）互联网企业在合规自律方面呈现出积极趋势

参与调查的公众网民认为互联网企业在合规自律方面的变化：认为有改善的占 64.68%，其中 20.79% 公众网民认为明显改善，43.89% 认为有点改善。26.90% 认为没有变化，8.42% 认为变差，其中 6.74% 认为有点变差，1.68% 认为明显变差。总体上认为有改善的超过六成半，占大部分。

和去年相比，认为改善的比例上涨了 1.77 个百分点，认为变差的比例下降了 2.3 个百分点。综上所述，互联网企业在合规自律方面呈现出积极向好的整体趋势，反映了行业对合规经营的高度重视和实际行动。这种变化对于促进互联网行业的健康、可持续发展具有重要意义。



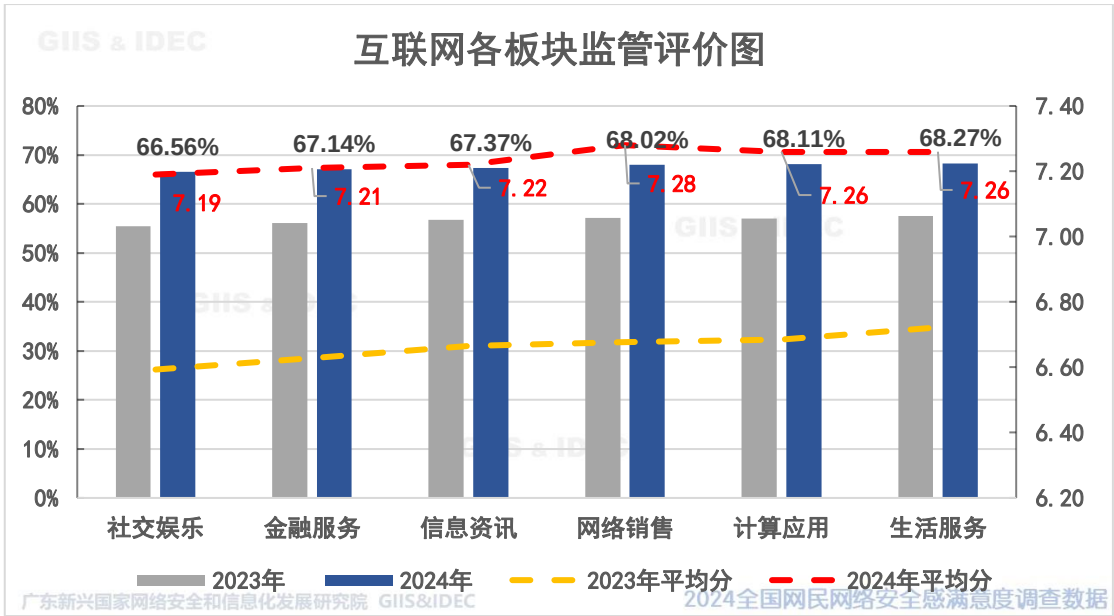
图表 5.7-28：互联网企业在合规自律方面的变化图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 18 题：您认为目前互联网企业在合规自律方面有什么变化？）

19) 公众网民对互联网平台监管的好评率上涨

调查发现网民对互联网平台监管到位的评价结果的排列:第一位是“网络销售类平台”（平均分 7.28，好评率 68.02%）；第二位是“计算应用类平台”（平均分 7.26，好评率 68.11%）；第三位是“生活服务类平台”（平均分 7.26，好评率 68.27%）；第四位是“信息资讯类平台”（平均分 7.22，好评率 67.37%）；第五位是“金融服务类平台”（平均分 7.21，好评率 67.14%）；第六位是“社交娱乐类平台”（平均分 7.19，好评率 66.56%）。生活服务类平台和计算机应用类平台监管到位评价稍好，社交娱乐类平台稍落后，但是差距不大。数据显示互联网平台监管的好评率在七成以上。

和去年相比，公众网民对互联网平台监管的好评率和平均打分均比去年上涨，且上涨幅度较大，说明近一年有关部门在对互联网平台监管的工作取得显著成效，互联网平台监管到位有助于减少网络问题的滋生，构建清朗的网络环境。



图表 5.7-29：互联网各板块监管评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 19 题：您认为互联网哪些板块的监管比较到位？（非常低 1-2 分;较低 3-4 分;一般 5-6 分;较高 7-8 分;非常高 9-10 分））

5.8 专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题

随着网络社会的深度发展与广泛融合，数字技术以前所未有的速度重塑着政府治理的蓝图，引领着政府服务与管理模式的深刻变革。当前，我们正处于一个高度数字化、全面网络化、加速智能化的时代洪流之中，政府治理的边界正被技术无限拓宽，流程优化与模式创新成为常态。网络空间，作为新时代下不可或缺的执政新场域，其重要性日益凸显，如何高效整合并广泛运用前沿数字技术于政府服务与管理之中，不仅是对政府治理能力现代化的一次严峻考验，更是当前数字政府建设进程中一项重大而迫切的战略任务。在此背景下，数字政府的建设不再仅仅是技术层面的革新，更是关乎民生福祉、社会和谐与国家安全的深刻实践。数字政府所提供的多元化、便捷化网上公共服务，紧密关联着亿万网民的就业保障、医疗健康、居住条件等核心福祉，直接影响着民众在网络空间中的幸福感、获得感与安全感的构建。因此，加强数字政府服务与治理能力的提升，不仅是响应时代呼唤、满足人民期待的必要之举，也是构建网络强国、数字中国，实现社会治理体系和治理能力现代化的关键路径。本专题着重调查了当前数字政府服务的建设状况、网民的使用感受和网络治理效果等问题，多角度了解网民的关注、期望和评价，探讨推进数字政府服务与治理能力提升工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 94041 份。

（1）数字政府服务供给

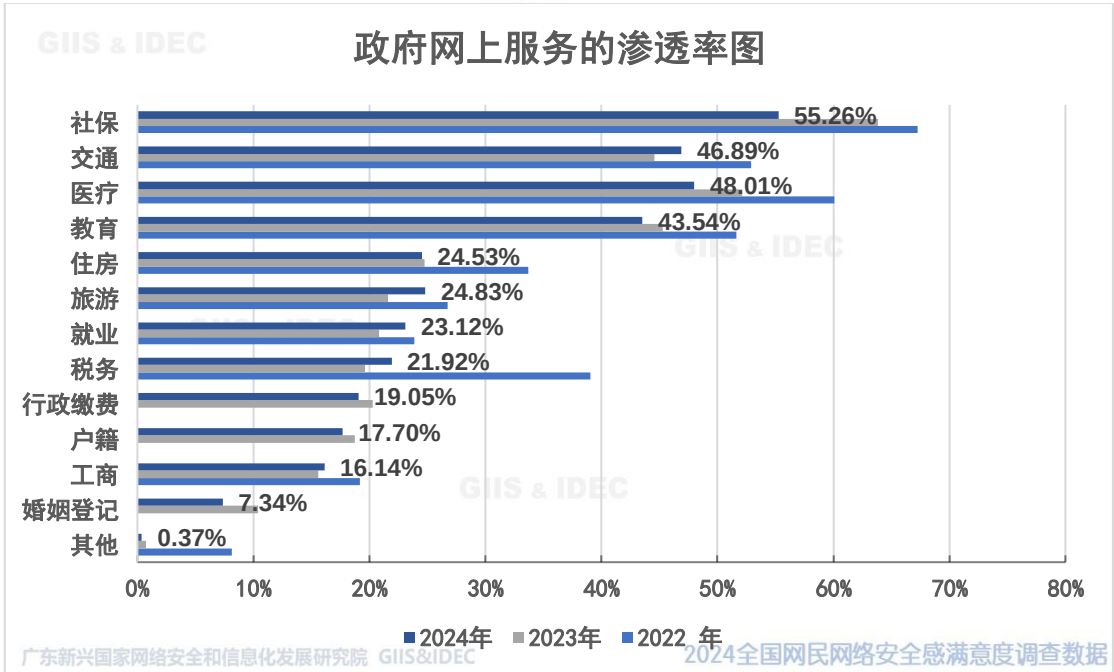
社会服务领域数字化转型成效显著，政府网上服务在社保、医疗、交通等关键领域渗透率高，且逐步拓展至更多领域。尽管渗透率较去年有所下降，但交通、旅游、就业与税务领域的提升显示数字化对经济与生活质量的积极影响。公众对线上服务渠道偏好增强，政务服务网站、小程序及 APP 成为主流，政务小程序使用率显著增长，反映了数字化转型的深入与公众对高效便捷服务的需求。同时，网上服务“易操作性”问题有所改善，但平台与业务管理仍需加强，以确保服务便利性与可及性。

1) 社会服务领域数字化转型成效显著

政府网上服务的渗透率排序：排第一位是社保领域（渗透率 55.26%），第二位是医疗领域（渗透率 48.01%），第三位是交通领域（渗透率 46.89%），第四位是教育领域（渗透率 43.54%），第五位是旅游领域（渗透率 24.83%），第六位是住房领域（渗透率 24.53%），第七位是就业领域（渗透率 23.12%），第八位是税务领域（渗透率

21.92%），第九位是行政缴费领域（渗透率 19.05%），第十位是户籍领域（渗透率 17.70%）。数据显示政府网上服务应用越来越广泛，社保、医疗、交通、教育等领域渗透率依旧是渗透率最高的领域。

和去年相比，各个领域服务的渗透率都有所降低，交通领域的排名上升至第二名，数字化水平提升尤为明显。旅游、就业和税务的网上服务渗透率逐步有提升，体现了数字化在促进经济发展、提升居民生活质量方面的积极作用。尤其是旅游领域，数字化服务的普及不仅促进了旅游业的复苏与增长，还为游客提供了更加个性化、便捷的体验。综上所述，我国社会服务领域的数字化转型已全面铺开，并取得显著成效，未来随着技术的不断进步和应用场景的持续拓展，数字化服务将更加深入地融入民众生活的方方面面，为构建更加智慧、便捷、高效的社会贡献力量。



图表 5.8-1：政府网上服务的渗透率图

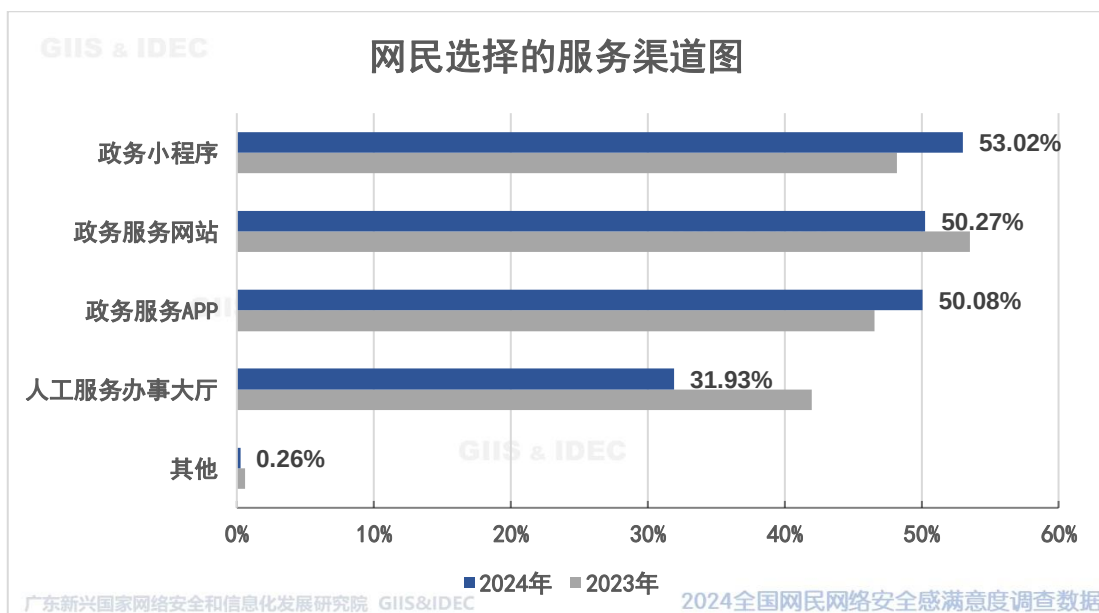
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 1 题：您使用过哪些政府网上服务？（多选））

2）公众网民对于线上服务渠道的偏好日益增强

网民优先选择的服务渠道排序：排第一位是“政务小程序”（选择率 53.02%）、第二位是“政务服务网站”（选择率 50.27%）、第三位是“政务服务 APP”（选择率 50.08%）、第四位是“人工服务办事大厅”（选择率 31.93%）。数据显示前三个最受公众网民欢迎的政府业务服务渠道是线上服务，网上服务方式成为政府提供公共服务的

主要渠道之一。

与去年相比，政务服务 APP、政务小程序和政务服务网站等线上渠道的使用率均有所上升或保持稳定。特别是政务小程序，其使用率从 2023 年的 48.19% 显著增长至 2024 年的 53.02%，成为增长最快的渠道之一。这表明政务小程序以其轻量级、易操作的特点，赢得了广大用户的青睐，成为政务服务数字化转型的重要载体。人工服务办事大厅的选择率则下降了 10.04 个百分点，显示出公众对于线上服务渠道的偏好日益增强。这一变化反映了数字化转型在政务服务领域的深入影响，以及公众对于更高效、便捷服务方式的需求。



图表 5.8-2：网民选择的服务渠道图

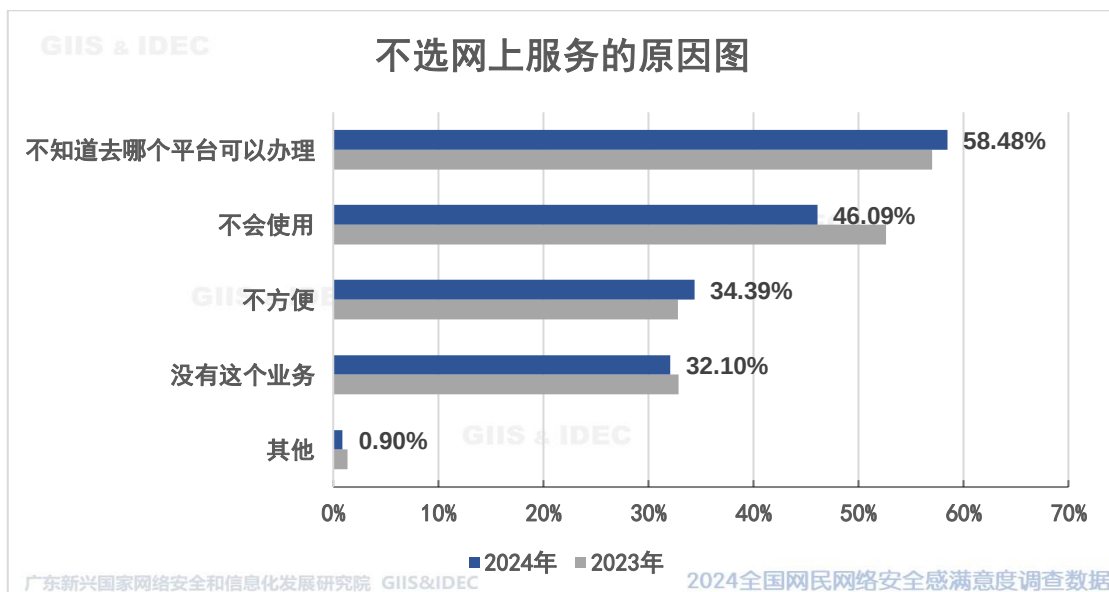
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 2 题：您在办理服务事项时，优先选择哪种渠道办理？（多选））

2.1) 网上服务“易操作性”的问题有所缓解

网民不选网上服务的原因排序：排第一位是“不知道去哪个平台可以办理”（选择率 58.48%）、第二位是“不会使用”（选择率 46.09%）、第三位是“不方便”（选择率 34.39%）、第四位是“没有这个业务”（选择率 32.10%）。

与去年相比，“不知道去哪个平台可以办理”仍然是首要原因，且选择率有所上涨，同时“不方便”的比例也上升。值得注意的是，“不会使用”的比例大幅度下降。可见政府在推行网上服务时提供了不少辅助服务和手段，使得网民在使用线上服务时更加简易、灵活。但是网上服务的平台和业务更新管理需要重点关注，便利性依旧是

公众网民的首要考虑。



图表 5.8-3：不选网上服务的原因图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 2.1 题：您不选择政府网上服务办理事项的原因是？（多选））

（2）数字政务服务的评价

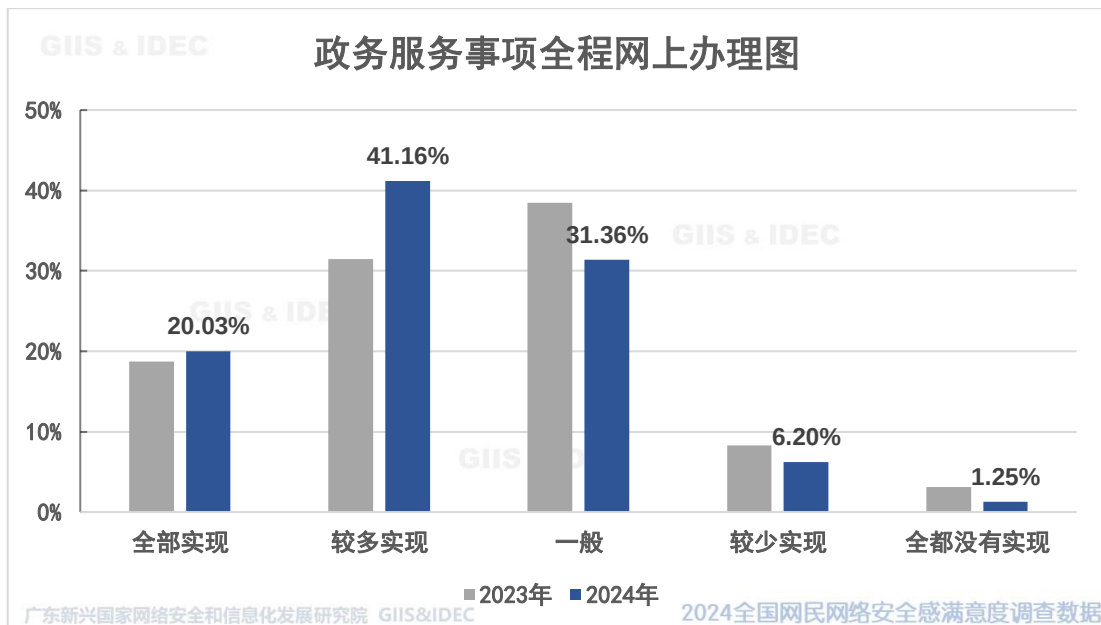
政务服务网上办理展现出积极向好的整体趋势，超过六成公众网民认为政府服务事项已实现或较多实现全程网上办理，且相比去年正面评价显著上升。同时，政务服务网上办理的普及度稳步上升，公众普遍认可其覆盖率。信息质量和客服效率是影响公众满意度的主要因素，而数字政务服务的公平性显著提升，满意度逐年攀升。政府网上服务的便利性得到高度评价，尤其是办理时效成为公众首要关注点。此外，政府网上服务的安全性评价明显改善，但信息安全保护措施的信任度呈现两极分化。线上政务服务的城乡差距、信息孤岛和覆盖面问题仍需解决，而公众对投诉热线的知晓度提高，对投诉处理结果的满意度也显著提升。

3）政务服务网上办理的整体积极向好的趋势

参与调查的公众网民对政府网上政务服务事项实现全程网上办理的评价：41.16%的网民认为“较多实现”，20.03%的网民认为“全部实现”，31.36%网民认为“一般”，6.20%网民认为“较少实现”，1.25%网民表示“全部没有实现”。正面评价（全部实现+较多实现）61.19%，负面评价（较少实现+全部没有实现）7.45%。数据显示绝大部分（61.19%）公众网民认为政府电子政务服务事项已有较多实现或全部实现全程网上

办理。

和去年相比，正面评价大幅度上涨，上涨了 11.04 个百分点。数据显示说明了我国政务服务网上办理的整体趋势是积极向好的，尽管仍存在提升空间，但大多数政务服务事项已在不同程度上实现了线上化。



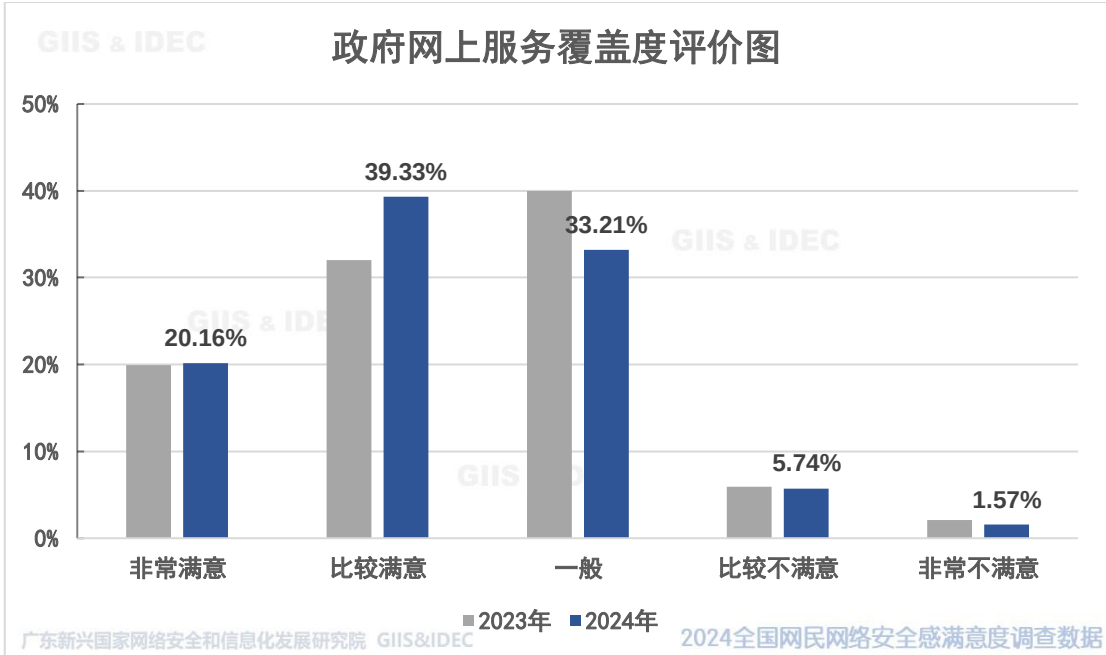
图表 5.8-4：政务服务事项全程网上办理图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 3 题：您办理过的政务服务事项是否实现了全程网上办理？）

4) 政务服务网上办理普及度稳步上升

参与调查的公众网民对政府网上服务覆盖率评价为：表示比较满意和非常满意的占 59.49%，其中 39.33%的网民表示比较满意，20.16%的网民表示非常满意。33.21%的网民表示一般，表示比较不满意和非常不满意的占 7.31%，其中表示比较不满意的占 5.74%，表示非常不满意的占 1.57%。总体上来说表示满意的占主要部分，超过五成。数据显示，公众网民对政府网上服务覆盖率偏认可。

和去年相比，正面评价上涨了 7.49 个百分点，幅度较大，负面评价下降了 0.7 个百分点。数据显示，公众网民对政府网上服务覆盖率的满意度大幅上涨，原因可能在于政府整体网上服务的能力得到显著增强，公众网民的满意度也随之有较大的提升。



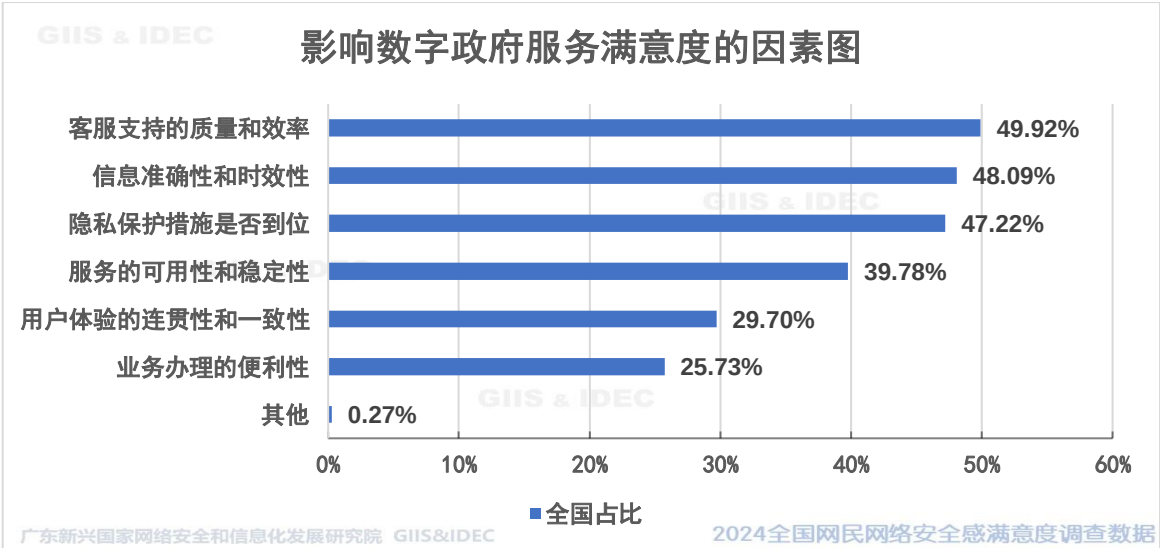
图表 5.8-5：政府网上服务覆盖度评价图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 4 题：您对现在的政府网上服务覆盖度满意度评价如何？）

5）信息和客服的质量是影响公众网民使用数字政府服务满意度的主要因素

在参与调查的公众网民中，“客服支持的质量和效率”，占比达到 49.92%，第二是“信息准确性和时效性”的选择率最高，占比达到 48.09%，第三是“隐私保护措施是否到位”，占比 47.22%，第四是“服务的可用性和稳定性”占比 39.78%，第五是“用户体验的连贯性和一致性”占比 29.70%，最后是“业务办理的便利性”，占比仅为 25.73%。

数据显示，客服的效率和信息的质量是影响公众网民使用数字政府服务满意度的最主要因素。为了进一步提升数字政府服务的整体质量，政府和相关机构需要重点关注并优化这些因素，以满足公众日益增长的需求和期待。



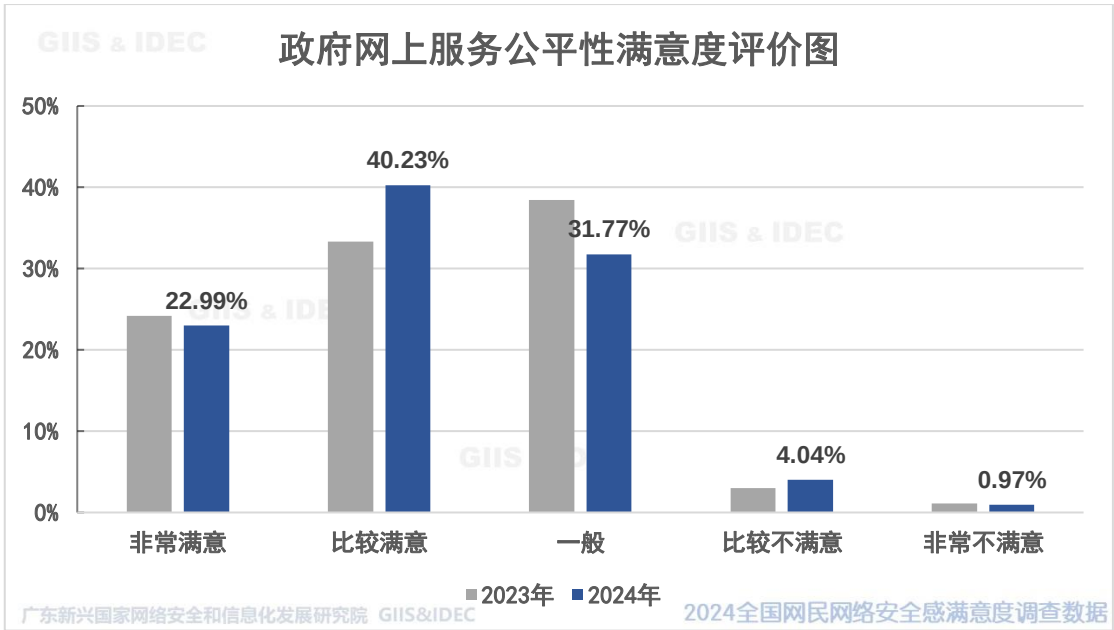
图表 5.8-6：影响数字政府服务满意度的因素图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 5 题：在使用数字政府服务过程中，哪些因素最影响您的满意度？（多选））

6）数字政务服务公平性提升显著，满意度逐年攀升

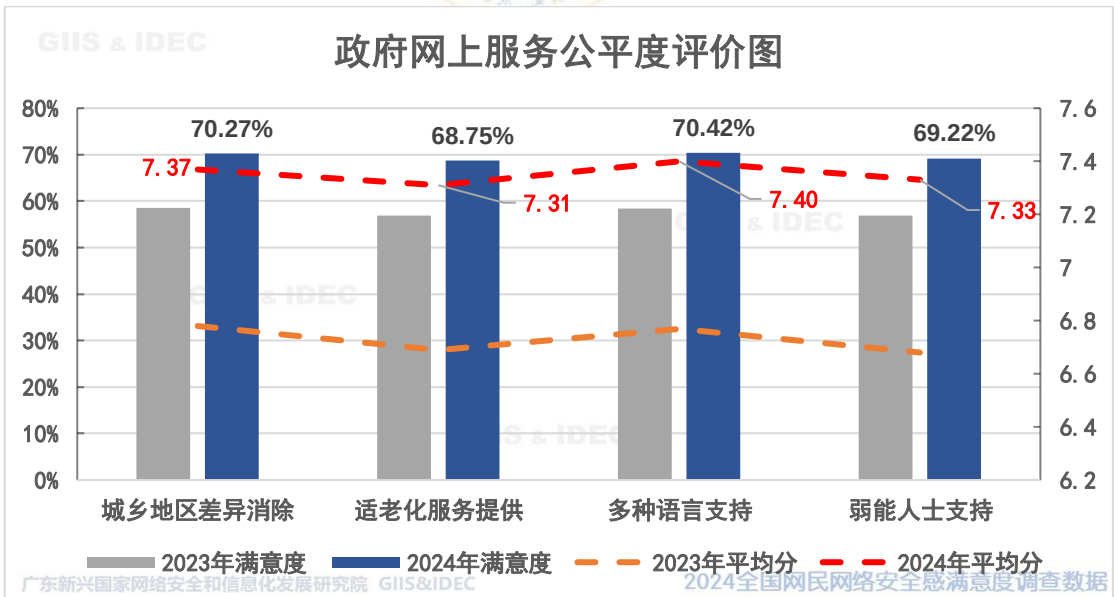
参与调查的公众网民对政府网上服务在消除地区、人群差异方面的公平度评价：正面评价（比较满意和非常满意）的占 63.22%，其中 40.23%的网民表示比较满意，22.99%的网民表示非常满意。31.77%的网民表示一般，表示比较不满意或非常不满意的占 5.01%，其中表示比较不满意的占 4.04%，表示非常不满意的占 0.97%。表示满意的占主要部分，超过六成。数据显示，公众网民认可政府网上服务在维持对不同群体公平服务中的努力。和去年相比，正面评价上涨 5.7 个百分点，总体而言满意度大幅上涨。

在细分领域方面，多种语言支持的平均分最高，7.40 分，好评率为 70.42%，其次是公众网民对政府网上服务在消除城乡差异的评价，平均分是 7.37 分，好评率为 70.27%。第三是弱能人士支持方面，平均分为 7.33 分，好评率为 69.22%。最后是适老化服务提供方面的评价，平均分是 7.31 分，好评率是 68.75%。数据显示，政府网上服务的细分领域的公平度满意度评价与去年相比大幅度上涨，证明过去一年数字政务服务在推动社会公平、缩小地区与人群间数字鸿沟方面取得了长足进展，公众满意度的显著提升是其成效的最佳证明。未来，随着技术的不断进步和服务模式的持续优化，数字政务服务有望为更多民众带来便捷、高效的政务服务体验，进一步巩固和扩大其在促进社会公平方面的积极作用。



图表 5.8-7：政府网上服务公平性满意度评价图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 6 题：您如何评价当下数字政务服务在消除地区、人群差异，维护公平方面的贡献（多选））



图表 5.8-8：政府网上服务公平度评价图

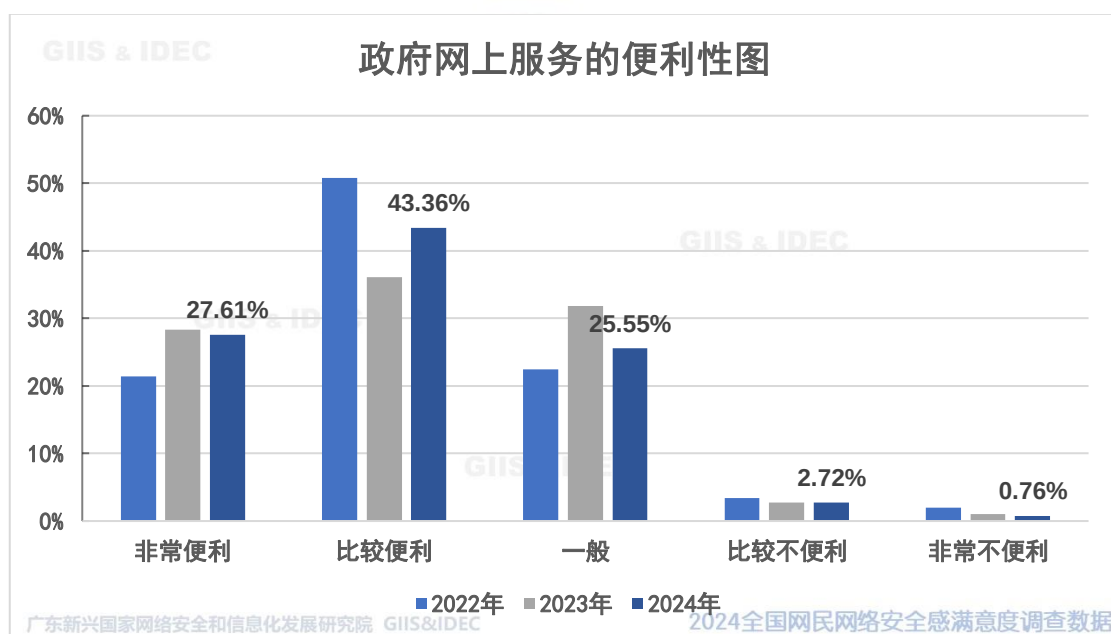
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 6.1 题：您对政府网上服务公平度细分领域方面的评分）

7) 政府网上服务便利性的满意度明显提升

参与调查的公众网民对政府网上服务便利性的评价：27.61%网民表示非常便利，

43.36%的网民表示比较便利，25.55%的网民表示一般，2.72%网民认为比较不便利，0.76%网民表示非常不便利。正面评价（非常便利+比较便利）为 70.97%，比去年上涨了 6.55 个百分点，负面评价（比较不便利+非常不便利）为 3.48%，数据显示超过七成公众网民认为政府网上服务便利或非常便利。

和去年相比，公众网民对政府网上服务便利性的好评度大幅度上涨。数据中可以看出，今年的公众网民认为过去一年政府网上服务便利性与去年相比有了非常明显的改进，公众对政府网上服务便捷性的高度认可。这不仅是技术进步的体现，更是政府积极回应民众需求、推动治理现代化的重要成果。未来，随着技术的不断进步和服务理念的持续创新，我们有理由相信政府网上服务将更加高效、便捷，为民众带来更多福祉。



图表 5.8-9：政府网上服务的便利性图

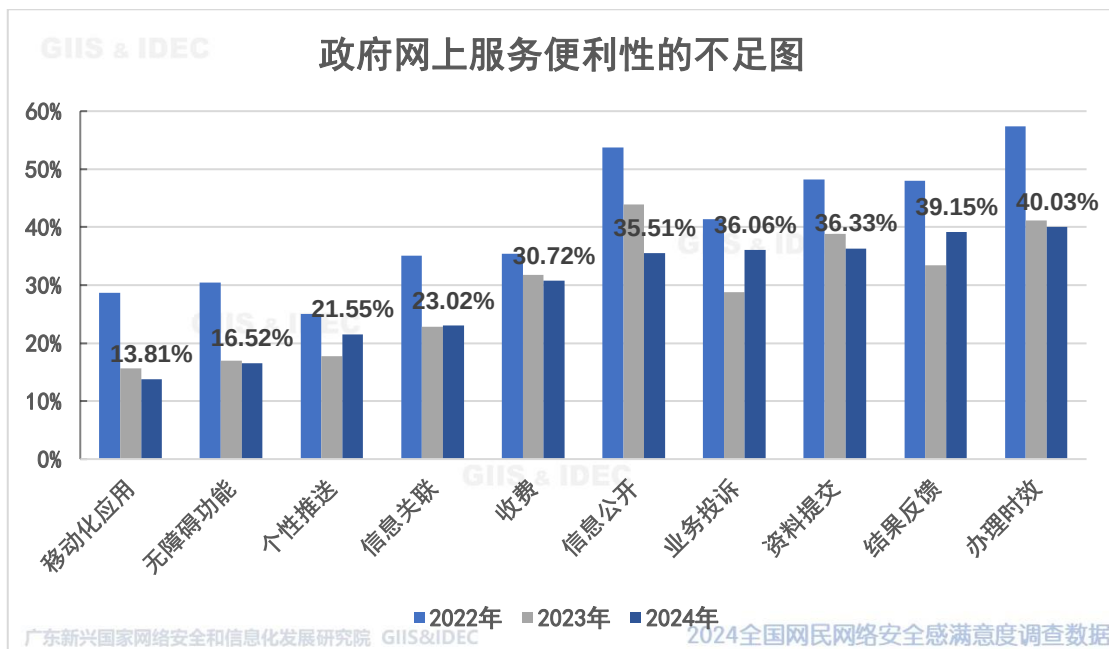
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 7 题：您认为现在的政府网上服务是否便利？）

7.1）办理时效是网民对政府网上服务便利性需求的首要关注重点

网民对政府网上服务便利性需求不足之处的排序：排第一位是“办理时效”（选择率 40.03%），第二位是“结果反馈”（选择率 39.15%），第三位是“资料提交”（选择率 36.33%），第四位是“业务投诉”（选择率 36.06%），第五位是“信息公开”（选择率 35.51%），第六位是“收费”（选择率 30.72%），第七位是“信息关联”（选择率

23.02%），第八位是“个性推送”（选择率 21.55%），第九位是“无障碍功能”（选择率 16.52%），第十位是“移动化应用”（选择率 13.81%）。数据显示网民期望政府网上服务在办理时效、结果反馈、资料提交、业务投诉、信息公开等方面能进一步改善，以提高数字政府网上服务的便利性。

和去年相比，总体基本稳定不变，“办理时效”上升至第一位。选择率上升的需求有结果反馈、业务投诉和个性推送，除此之外其他选项都有所下降。随着人们不断接受和适应数字化服务，加之政府一直在对网上服务的推广、普及和应用进行改进，人们对不足之处的选择率也逐渐下降。



图表 5.8-10：政府网上服务便利性的不足图

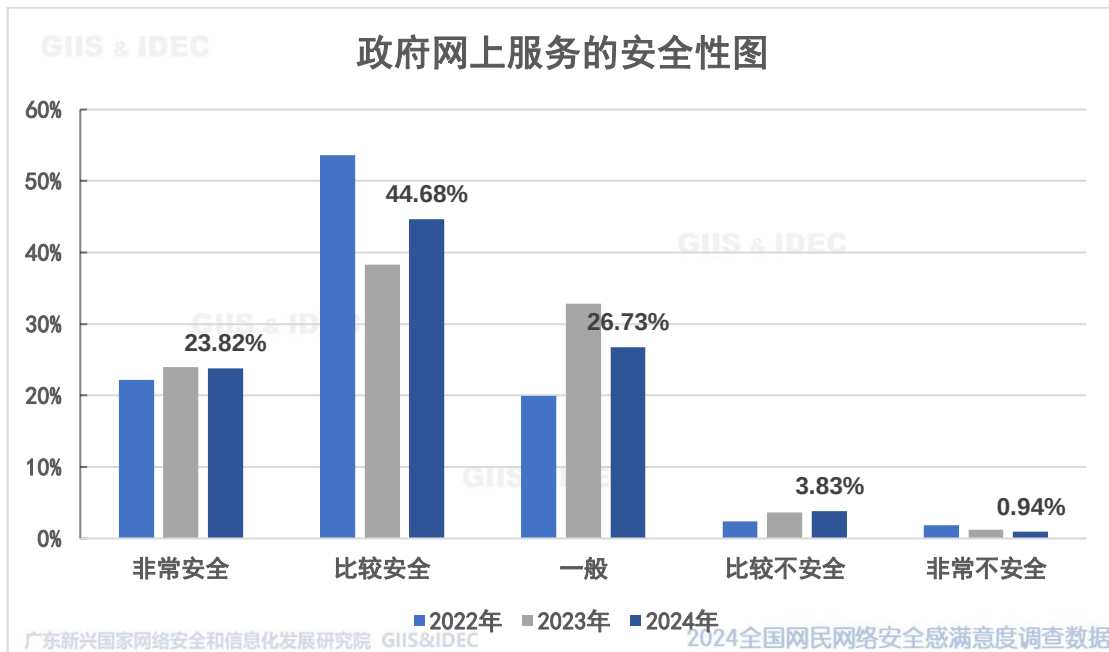
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 7.1 题：您认为政府网上服务的便利性应在哪些方面加强？（多选））

8）公众网民对政府网上服务安全性的评价明显改善

参与调查的公众网民对政府网上服务安全性的评价：23.82%网民表示非常安全，44.68%的网民表示比较安全，26.73%的网民表示一般，3.83%网民认为比较不安全，0.94%网民表示非常不安全。正面评价（非常安全+比较安全）为 68.50%，负面评价（比较不安全+非常不安全）为 4.77%。

和去年相比，正面评价占比上涨了 6.22 个百分点，上涨幅度较大，负面评价占比则下降 0.16 个百分点。数据显示，公众网民对政府网上服务安全性评价有明显好

转，可见近一年来政府部门对政府网上服务安全性提升工作的努力得到成效，数字政务服务安全体系得到了加强。



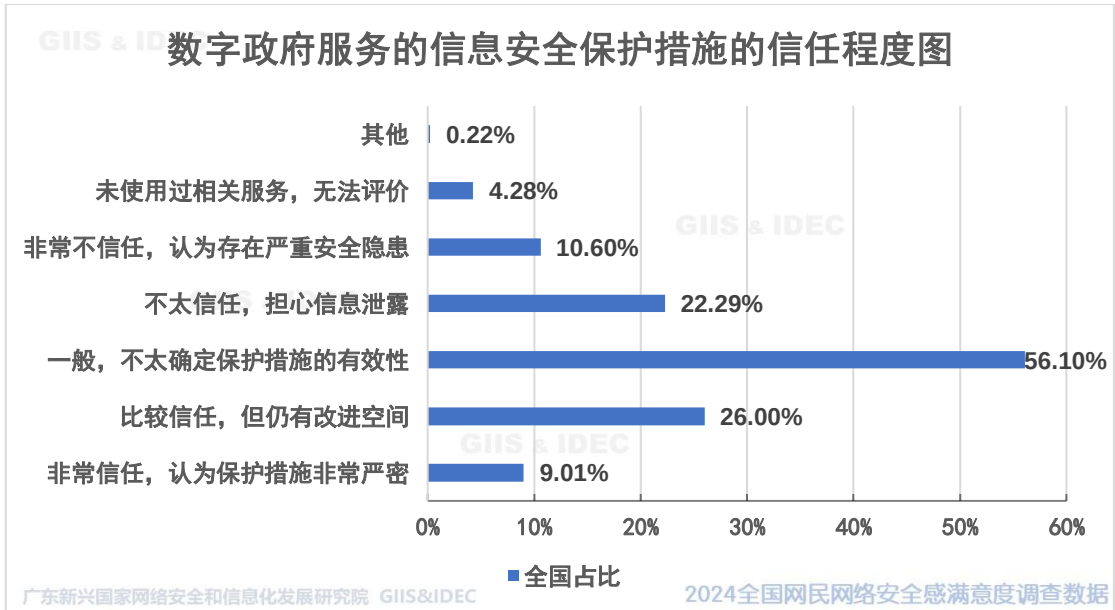
图表 5.8-11：政府网上服务的安全性图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 8 题：您认为现在的政府网上服务是否安全？）

8.1）公众对数字政府服务的信息安全保护措施信任度呈现两极分化趋势

在对数字政府服务的信息安全保护措施信任程度的调查中，9.01%的公众网民表示“非常信任”，26.00%公众网民表示“比较信任”，正向评价占 35.01%。超过半数的公众网民（56.10%）表示“一般”，22.29%的公众网民表示“不太信任”，10.60%公众网民表示“非常不信任”。此外，还有 4.28%公众网民因未使用过相关服务而无法评价，表明数字政府服务的普及率虽在提升，但仍有一部分人群尚未直接体验其服务。

综上所述，公众对数字政府服务的信息安全保护措施信任度呈现两极分化趋势，大部分公众持谨慎或担忧态度，亟需政府部门进一步加强信息安全保护措施，提升透明度，以赢得更广泛的公众信任。



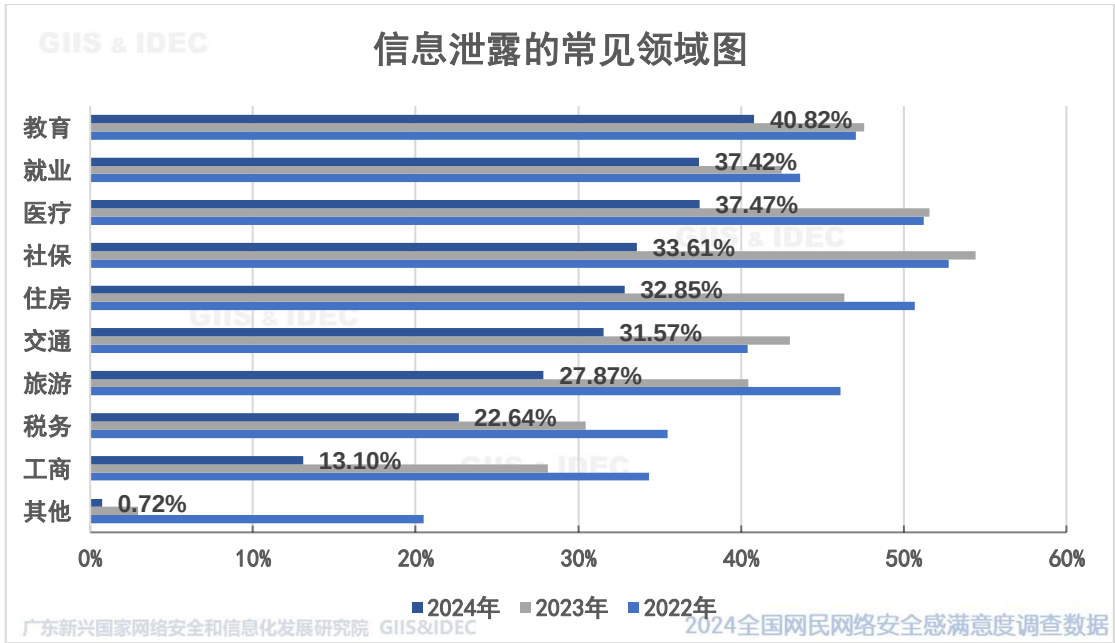
图表 5.8-12：数字政府服务的信息安全保护措施的信任程度图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 8.1 题：您对数字政府服务的信息安全保护措施的信任程度如何？）

8.2）公众对服务领域信息泄露风险的持续关注

参与调查的公众网民对政府网上服务发生信息泄露的常见领域排序：排第一位是教育（关注度 40.82%），第二位是医疗（关注度 37.47%），第三位是就业（关注度 37.42%），第四位是社保（关注度 33.61%），第五位是住房（关注度 32.85%），余下的是交通（关注度 31.57%）、旅游（关注度 27.87%）、税务（关注度 22.64%）、工商（关注度 13.10%）。数据显示网民比较关注教育、就业、医疗、社保、住房等领域个人信息安全保护程度。

和去年相比，“教育”和“就业”的排名上升至第一位和第二位，公众对服务领域信息泄露风险的关注广泛且持续，尤其是在住房、社保、医疗和就业等关键领域，需要相关部门继续加强信息安全保护，提升公众信任度。同时，旅游、交通等领域的波动也提醒我们，随着社会发展和技术进步，信息安全保护需要与时俱进，不断适应新情况、新挑战。



图表 5.8-13：信息泄露的常见领域图

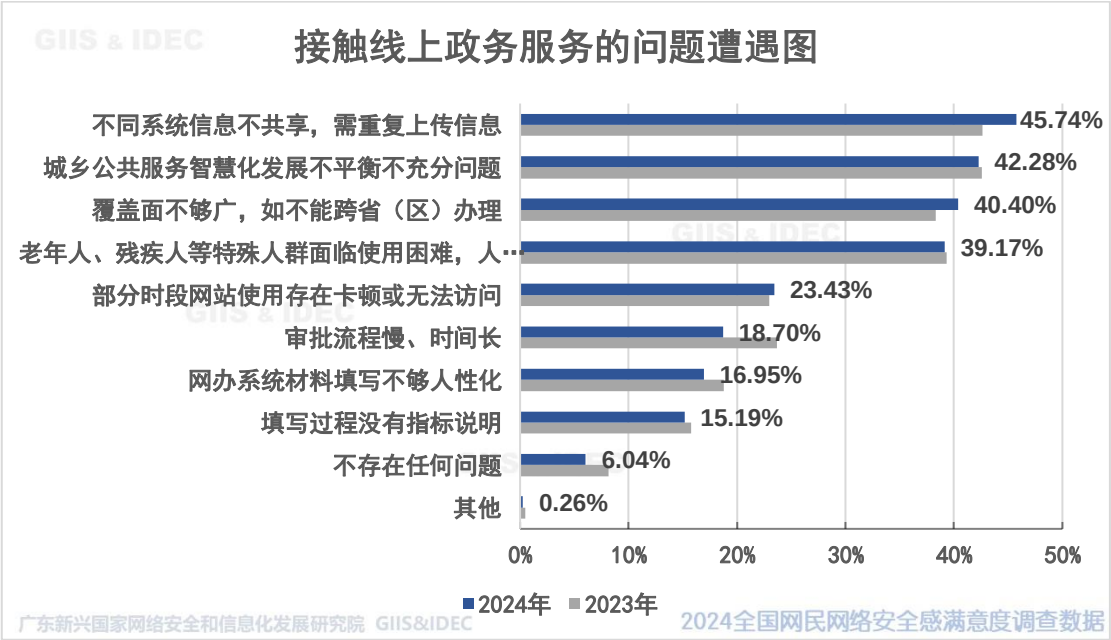
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 8.2 题：您认为主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露？（多选））

9）线上政务服务的城乡差距、信息孤岛和覆盖面的问题较严重，数字鸿沟问题得到改善

参与调查的公众网民认为线上政务服务的不足的地方在于：第一位是“不同系统信息不共享，需重复上传信息”，选择率 45.74%；第二位是“城乡智慧化发展不平衡不充分问题”，选择率 42.28%；第三位是“覆盖面不够广，如不能跨省（区）办理”，选择率 40.40%；第四位是“老年人、残疾人等特殊人群面临数字鸿沟等现实问题”，选择率 39.17%；第五位是“部分时段网站使用存在卡顿或无法访问”，选择率 23.43%；第六位是“审批流程慢、时间长”，选择率 18.70%；第七位是“网办系统材料填写不够人性化”，选择率 16.95%；第八位是“填写过程没有指标说明”，选择率 15.19%。数据显示公众网民对线上政务服务的不满意主要在于城乡智慧化发展不平衡、信息不能共享和覆盖面不够广等方面，选择率均超过四成。

和去年相比，“城乡智慧化发展不平衡不充分问题”和“覆盖面不够广，如不能跨省（区）办理”的排位分别上升到第二和第三位，且选择率上涨，说明公众网民认为当前城乡差距、信息孤岛和覆盖面的问题比较严重，需要重点解决。“老年人、残疾人等特殊人群面临数字鸿沟等现实问题”的排名和选择率都下降了，说明近一年

来线上服务的特殊人群数字鸿沟问题得到了有效改善。数据显示，政府有关部门对网站系统硬件设施的提升具有较大的改善效果。



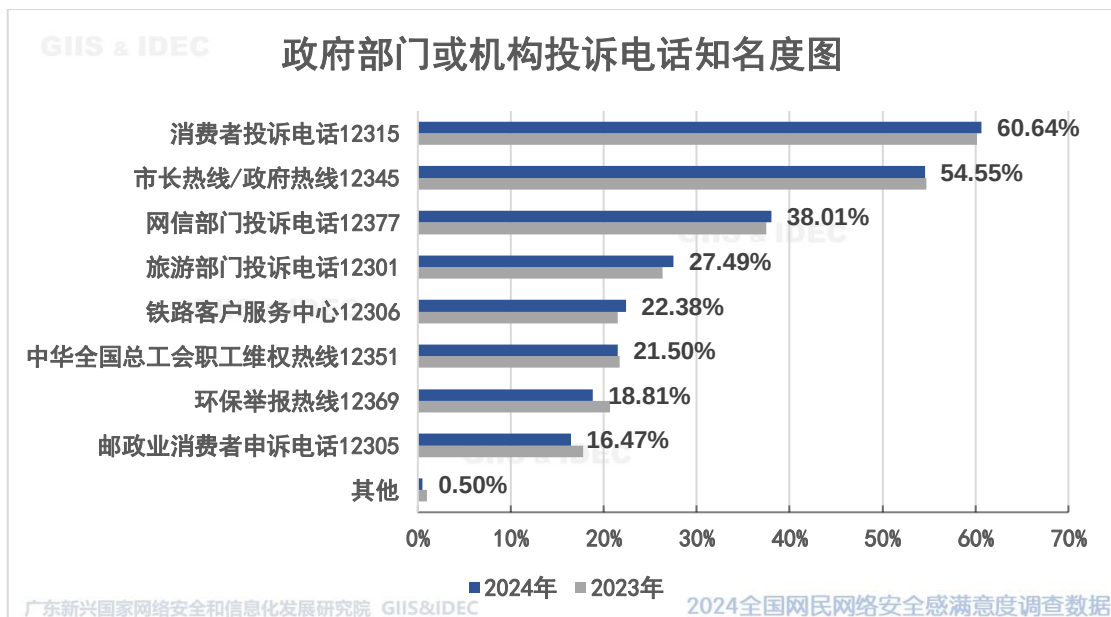
图表 5.8-14：接触线上政务服务的问题遭遇图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 9 题：您或者您的家人在接触线上政务服务遇到过哪些问题？（多选））

10) 网民对消费者投诉电话和网信投诉等电话热线的知晓度提高

参与调查的公众网民对政府部门或机构投诉热线知名度：排第一位是“消费者投诉电话 12315”（选择率 60.64%），第二位是“市长热线/政府热线 12345”（选择率 54.55%），第三位是“网信部门投诉电话 12377”（选择率 38.01%），第四位是“旅游部门投诉电话 12301”（选择率 27.49%），第五位是“铁路客户服务中心 12306”（选择率 22.38%），第六位是“中华全国总工会职工维权热线 12351”（选择率 21.50%），第七位“环保举报热线 12369”（选择率 18.81%）是，第八位是“邮政业消费者申诉电话 12305”（选择率 16.47%）。数据显示网民对政府热线、消费者投诉电话、网信投诉等电话热线的知晓度较高，对其他热线的知晓度一般。

与去年相比，排名基本稳定。数据显示，随着我国网信事业的不断发展，公众网民对网络安全建设的认识逐渐加深，因此也对网信热线电话更加了解。同样的，随着疫情的放开，国内的旅游业回升，旅游部门的热线电话知名度也逐渐提高。



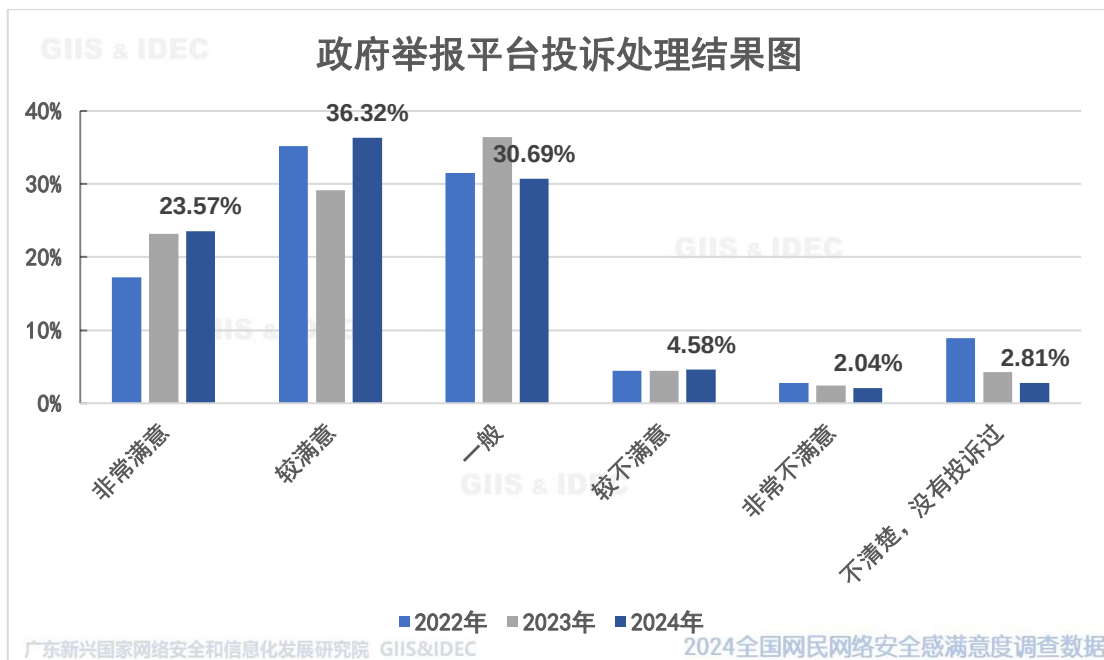
图表 5.8-15：政府部门或机构投诉电话知名度图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 10 题：您知道哪些政府部门或机构投诉热线？（多选））

11）近六成公众网民对政府部门投诉处理结果满意

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：23.57%公众网民表示非常满意，36.32%网民表示满意，30.69%网民表示一般，4.58%网民表示不满意，2.04%网民表示非常不满意；2.81%的网民表示不清楚，没有投诉过。正面评价（非常满意+满意）为 59.89%，负面评价（不满意+非常不满意）为 6.62%，总体上评价是满意为主。

和去年相比，正面评价上涨了 7.5 个百分点，上涨幅度较大，负面评价也下降了 0.23 个百分点。数据显示，公众网民对政府部门投诉处理结果的好评率接近六成，整体满意度评价有较大改善，说明近一年来政府部门处理相关案件的效果为公众网民满意。



图表 5.8-16：政府举报平台投诉处理结果图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 11 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？）

（3）数字政府服务的期望

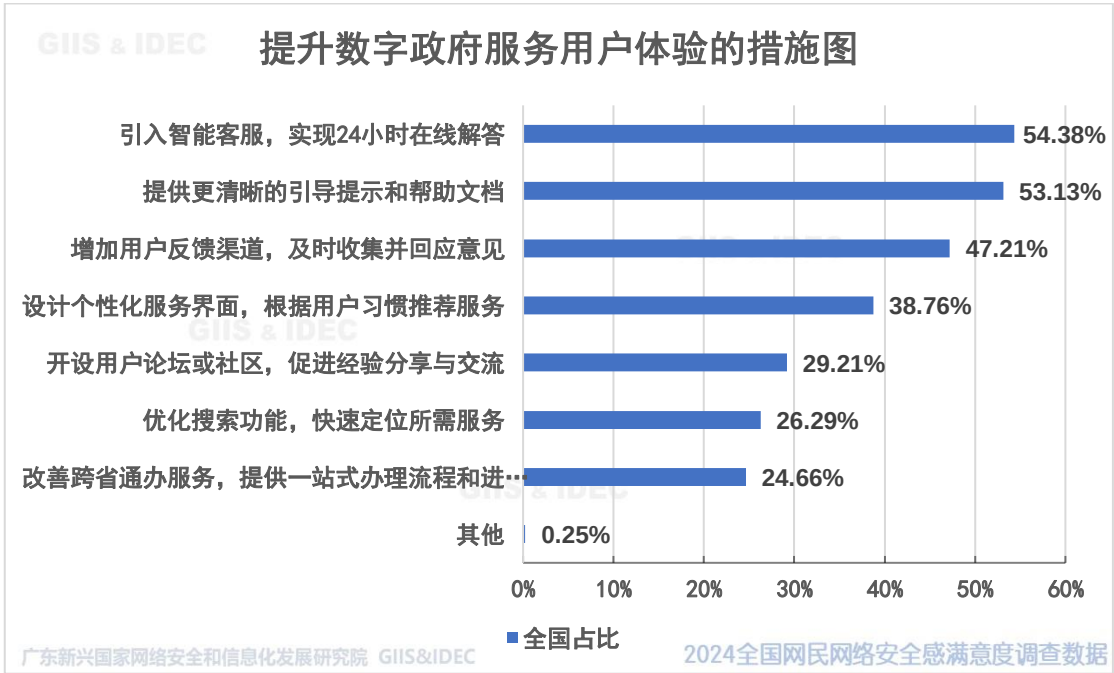
在提升数字政府服务用户体验方面，关键举措包括清晰的指引、智能客服、用户反馈机制、个性化服务、论坛交流、搜索优化及跨区域服务整合。公众对智慧便民应用需求广泛，尤重政务、教育、医疗、社保等领域，期待更便捷高效的服务。对于数字化无障碍政府，医疗服务、无障碍信息及政务服务备受关，需求上升。智慧城市建设则聚焦隐私保护、城市管理和灾害预警，公众期望更优质的智慧服务。乡村地区则亟需基础全面的社会保障服务，特别是便捷的网上政务服务和互联网接入，反映乡村数字化转型的迫切需求与潜力。

12）提升数字政府服务用户体验的关键举措分析

在探讨如何进一步提升数字政府服务的用户体验时，调查结果显示了多项关键举措的广泛需求。第一是 54.38% 公众网民选择“引入智能客服系统，实现 24 小时在线解答”，其次是 53.13% 公众网民选择“提供更清晰的引导提示和帮助文档”，第三选择是“增加用户反馈渠道，及时收集并回应意见”（47.21%），第四是“设计个性化服务界面，根据用户习惯推荐服务”（38.76%），第五是“开设用户论坛或社区，促进经

验分享与交流”（29.21%），第六是“优化搜索功能，快速定位所需服务”（26.29%），最后是“改善跨省通办服务，提供一站式办理流程 and 进度查询”（24.66%）。

综上所述，提升数字政府服务用户体验的关键在于提供清晰的指引、增强互动与反馈机制、实现个性化服务、优化搜索与导航功能，并加强跨区域服务的整合与效率。这些举措将共同推动数字政府服务向更加人性化、智能化的方向发展。



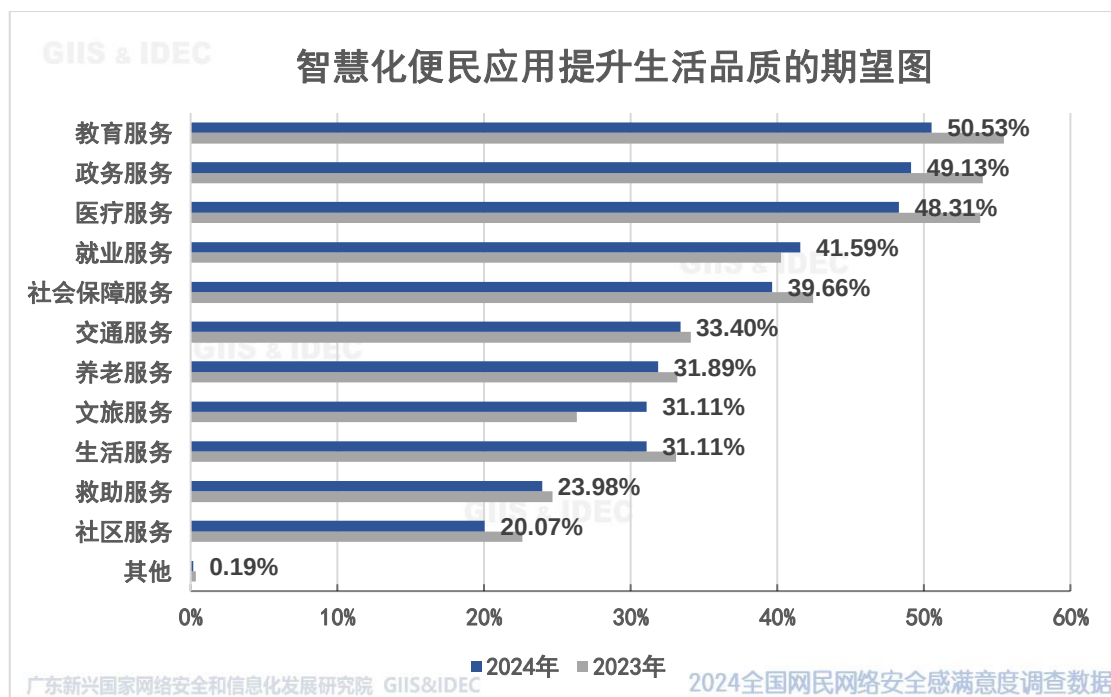
图表 5.8-17：提升数字政府服务用户体验的措施图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 12 题：您希望数字政府服务如何进一步提升用户体验？（多选））

13）教育、政务、医疗、社保是智慧化便民应用提升生活品质的主要需求

参与调查的公众网民希望智慧化便民应用对生活质量提升的方面：第一位是“教育服务”，选择率 50.53%；第二位是“政务服务”，选择率 49.13%；第三位是“医疗服务”，选择率 48.31%；第四位是“就业服务”，选择率 41.59%；第五位是“社会保障服务”，选择率 39.66%；第六位是“交通服务”，选择率 33.40%。

和去年相比，除了就业和文旅外，各个选项的选择率都有所下降，说明当前公众网民对智慧化便民应用的评价较好。公众对于智慧化便民应用的需求广泛且多样，特别是在政务、教育、医疗、社保等关键领域表现出强烈的提升生活品质的愿望。未来，随着技术的不断进步和应用场景的不断拓展，智慧化便民应用将更加深入地融入人们的日常生活，为公众带来更加便捷、高效、智能的生活体验。



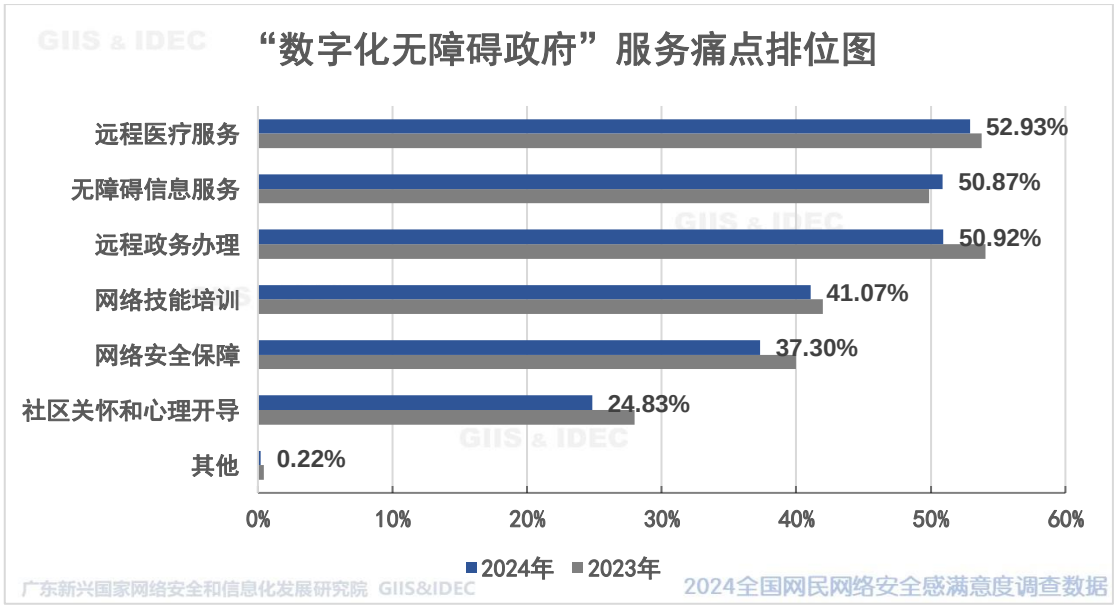
图表 5.8-18：智慧化便民应用提升生活品质的期望图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 13 题：您最希望通过智慧化便民应用提升以下哪些方面的生活品质？（多选））

14) 超过五成的公众网民对“数字化无障碍政府”的关注点主要集中在医疗服务、无障碍信息服务和政务服务

参与调查的公众网民认“数字化无障碍政府”应该提高的服务：第一位是“远程医疗服务”，选择率 52.93%；第二位是“无障碍信息服务”，选择率 50.87%；第三位是“远程政务办理”，选择率 50.92%；第四位是“网络技能培训”，选择率 41.07%；第五位是“网络安全保障”，选择率 37.30%；第六位是“社区关怀和心理开导”，选择率 24.83%。数据显示超过五成的公众网民对“数字化无障碍政府”的关注点主要集中在医疗服务、无障碍信息服务和政务服务。

和去年相比，“远程医疗服务”和“无障碍信息服务”的排名分别上升至第一名和第二名，说明过去一年来公众网民对于数字化无障碍政府的服务需求逐渐聚焦于医疗和信息服务，关于这两个方面的服务建设应该予以重视。数字化无障碍政府服务面向多种群体，需要营造开放的数字生态，调动多元主体参与的积极性，提供丰富多样的服务，才能更好地满足群众需求。



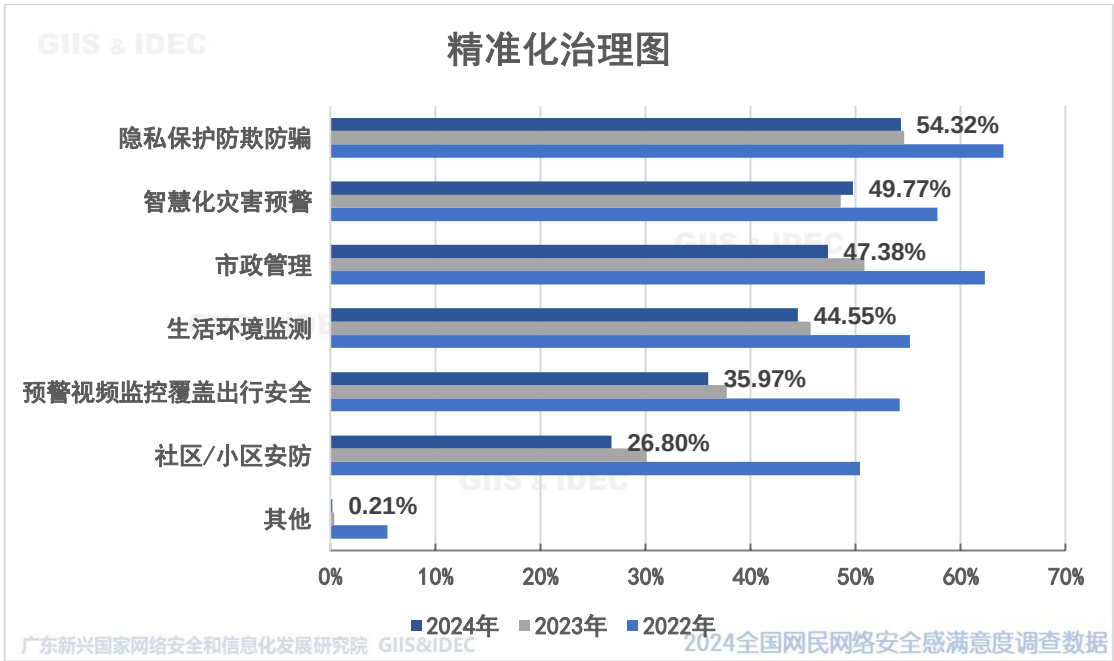
图表 5.8-19：“数字化无障碍政府”服务痛点排位图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 14 题：您认为“数字化无障碍政府”应该提高哪些服务？（多选））

15）公众网民对智慧城市建设提高的关注点主要集中在隐私保护、灾害预警、城市管理等方面

参与调查的公众网民认为智慧城市建设提高应该提高的方面：第一位是“隐私保护防欺防骗”，选择率 54.32%；第二位是“智慧化灾害预警”，选择率 49.77%；第三位是“市政管理”，选择率 47.38%；第四位是“生活环境监测”，选择率 44.55%；第五位是“预警视频监控覆盖出行安全”，选择率 35.97%；第六位是“社区/小区安防”，选择率 26.80%。数据显示公众网民对智慧城市建设提高的关注点主要集中在隐私保护、城市管理、灾害预警、环境检查、监控全覆盖、社区安防等方面。政府要坚持以人为本，重视公众的期望，以问题为导向，需求驱动，统筹建设，提供优质高效的智慧城市服务。

和去年相比，排位基本稳定。数据显示公众网民对“智慧化灾害预警”的选择率有所提高，说明了公众网民当前智慧城市建设工作中的灾害预警表示了肯定，且网民的需求依然集中在与自身工作生活息息相关的隐私保护、基础设施建设和灾害管理上，但对于生活环境也提高了要求，需要政府等有关部门将资源注意力集中在此处，不断增强公众网民对智慧城市建设的满意度。



图表 5.8-20：精准化治理图

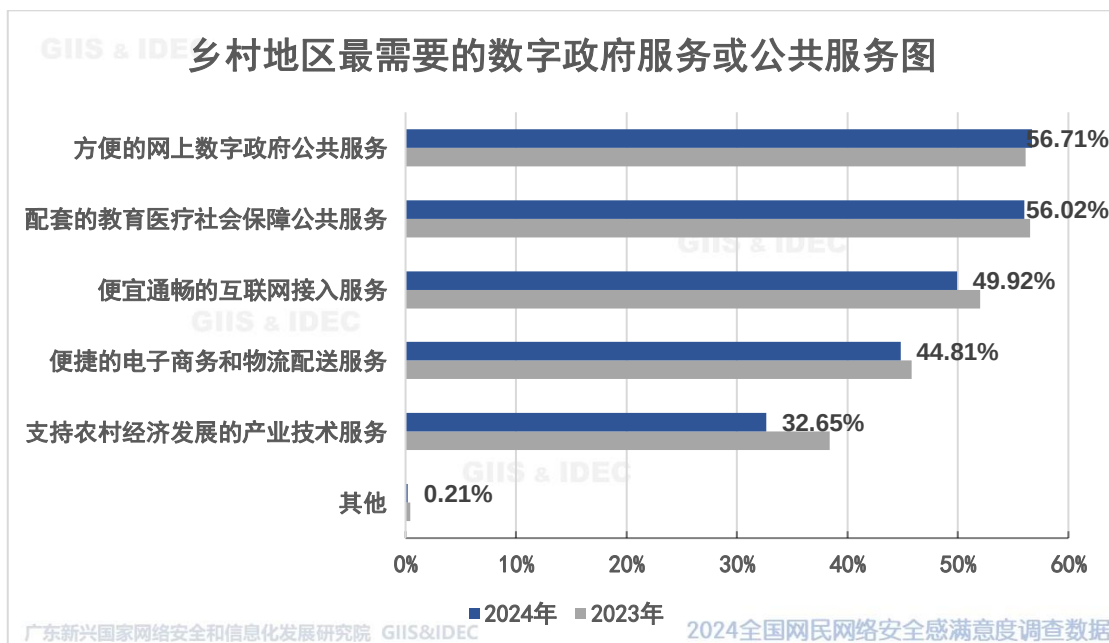
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 15 题：在精准化治理方面，您认为目前最需要通过智慧城市建设提高哪些方面的精准化治理水平？（多选））

16）基础且全面的社会保障是乡村地区最主要的数字政府服务需求

参与调查公众网民认为乡村地区最需要获得的数字政府服务或公共服务：第一是“方便的网上数字政府公共服务”（选择率 56.71%），第二是“配套的教育医疗社会保障公共服务”（选择率 56.02%），第三是“便宜通畅的互联网接入服务”（选择率 49.92%），第四是“便捷的电子商务和物流配送服务”（选择率 44.81%），第五是“支持农村经济发展的产业技术服务”（选择率 32.65%）。数据显示有超过五成的公众网民认为配套的公共基础服务、便捷的数字化政务服务和高性价比的网络传输服务是乡村地区最需要的数字政府服务或公共服务。

和去年相比，“方便的网上数字政府公共服务”和“便宜通畅的互联网接入服务”的排名上升至第一名和第二名，反映出乡村居民对于政府服务数字化转型的高度认可与期待，希望通过线上平台更加便捷高效地获取政务服务，减少时间成本，提升办事效率，但整体需求依旧集中于网上服务的便利性和性价比。乡村地区的数字服务需求正朝着更加多元化、基础化、便捷化的方向发展，其中教育医疗社会保障、互联网接入及网上数字政府服务成为关键需求点，而电子商务与物流配送服务的持续增长则预

示着乡村数字经济的新一轮发展契机。



图表 5.8-21：乡村地区最需要的数字政府服务或公共服务图

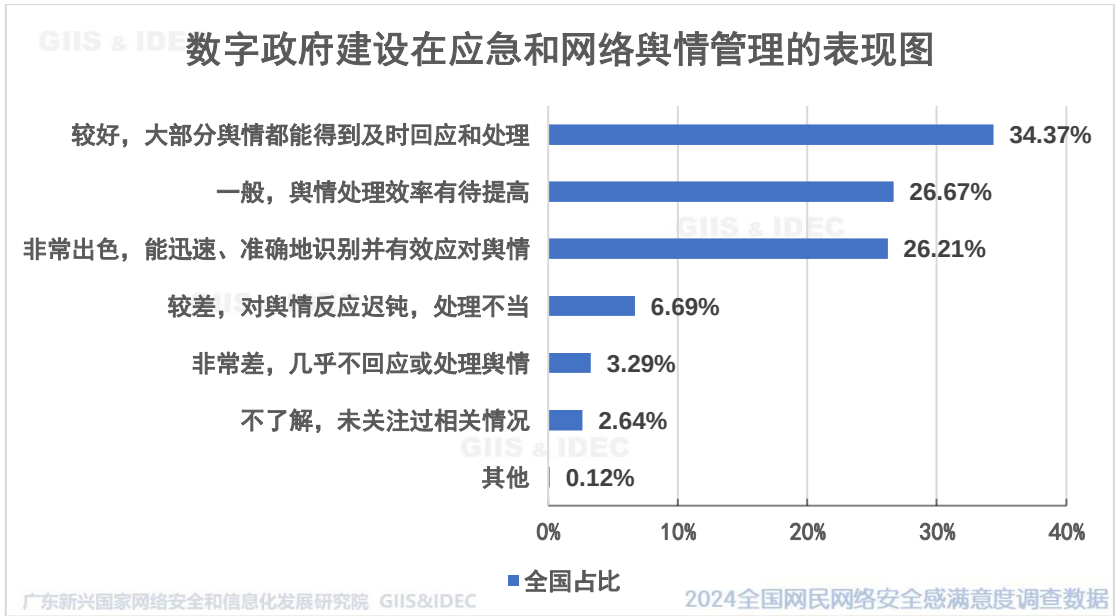
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 16 题：您认为乡村地区最需要获得的数字政府服务或公共服务？（多选））

（4）数字政府治理的评价

超过六成公众网民认可数字政府在应急和网络舆情管理上的积极表现，但仍有提升空间。在公共信息基础设施改进上，公众聚焦于通信网络、信息安全、隐私保护及系统平台安全性。同时，公众对政府提升治理能力的信息化工程成效满意度大幅上升，显示出政府在此方面的显著成效与公众的高度认可。

17) 超过六成公众网民认为数字政府在应急和网络舆情管理方面表现总体向好

在评估数字政府建设在应急和网络舆情管理方面的表现时，数据显示出公众对其能力的多元化看法。具体而言，有 26.21%的公众网民选择“非常出色”，34.37%的公众网民认为表现“较好”，即正向评价的比例占 60.58%，超过六成。另外，有 26.67%的公众网民认为“一般”，6.69%的公众网民评价为“较差”，3.29%的公众网民认为“非常差”，还有 2.64%的公众网民表示“不了解，未关注过相关情况”。综上所述，数字政府在应急和网络舆情管理方面的表现总体向好，但仍需针对舆情处理效率和反应速度等方面加强建设，同时提升公众对其工作的认知度和满意度。



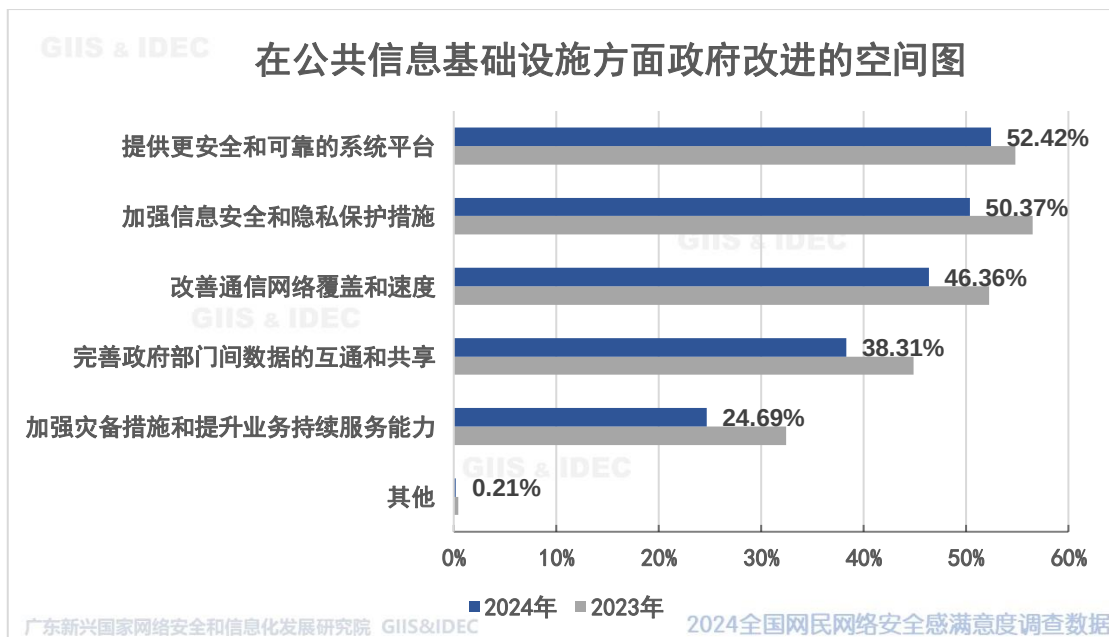
图表 5.8-22：数字政府建设在应急和网络舆情管理的表现图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 17 题：您认为数字政府建设在应急和网络舆情管理方面的表现如何？）

18）信息基础设施、信息安全和隐私保护是公共信息基础设施改进的中带你方向

参与调查的公众网民认为政府在公共信息基础设施方面值得改进的地方：第一是“提供更安全和可靠的系统平台”（选择率 52.42%），第二是“加强信息安全和隐私保护措施”（选择率 50.37%），第三是“改善通信网络覆盖和速度”（选择率 46.36%），第四是“完善政府部门间数据的互通和共享”（选择率 38.31%），第五是“加强灾备措施和提升业务持续服务能力”（选择率 24.69%）。数据显示，公众网民认为系统平台的安全性、个人信息和隐私的安全保护和通信网络的质量是政府在公共信息基础设施方面最值得改进的三个内容。

和去年相比，“提供更安全和可靠的系统平台”的排名上升至第一位，反映了公众对系统安全性的普遍需求。整体而言，公众对信息基础设施的期待依然强烈。公众期望政府在公共信息基础设施方面能够继续聚焦于提升系统平台的安全性、加强信息安全与隐私保护、改善通信网络质量，并推动政府部门间的数据互通共享，同时也不忘加强灾备措施以应对潜在风险。这些需求为政府未来在公共信息基础设施建设与优化方面提供了明确的方向。



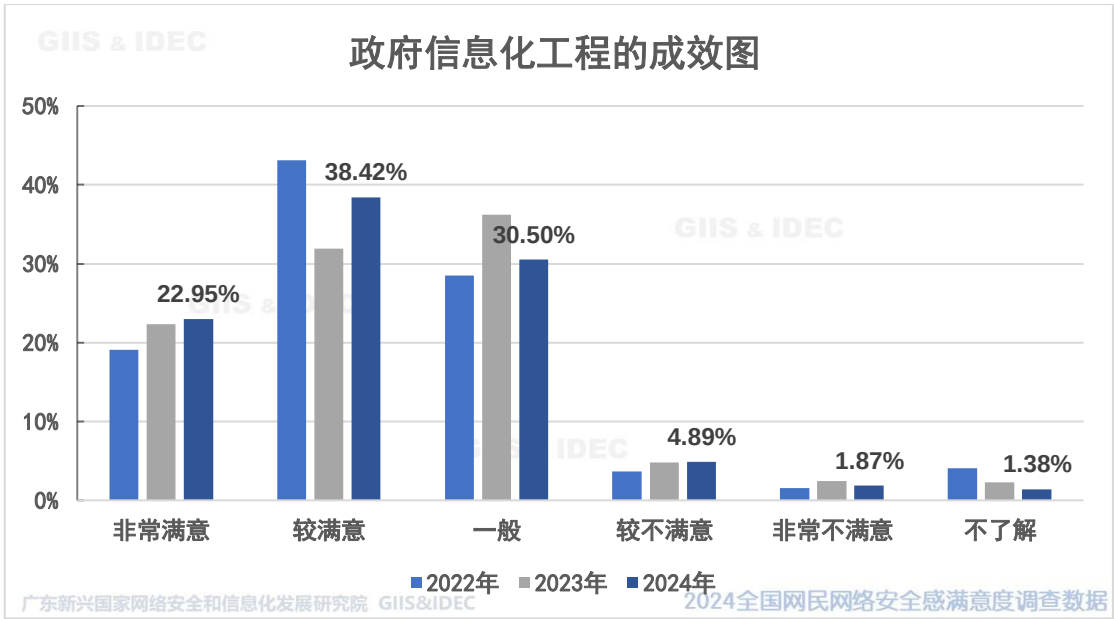
图表 5.8-23：在公共信息基础设施方面政府改进的空间图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 18 题：您认为在公共信息基础设施方面，政府还存在哪些改进的空间？）

19）公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效满意度大幅提升

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：22.95%公众网民表示非常满意；38.42%网民表示较满意；30.50%网民表示一般；4.89%网民表示较不满意；1.87%网民表示非常不满意。正面评价（满意+非常满意）的网民占 61.37%，负面评价（不满意+非常不满）的只占 6.76%，数据显示公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效评价总体上是满意的。

和去年相比，正面评价上涨了 7.09 个百分点，负面评价则下降了 0.46 个百分点，数据显示，公众网民的评价依旧以正面评价为主，但好评率较去年大幅上涨，说明近一年来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提高，说明政府在信息化工程建设工作上的成效显著，有效地提升了政府治理能力，获得公众网民的一致好评。



图表 5.8-24：政府信息化工程的成效图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 19 题：您对相关政府利用网络和信息 technology 提升治理能力的工程（如“智慧医疗”、“平安社区”、“智慧城市”、“智能交通”等）建设成效满意吗？）

5.9 专题 9：网络社会发展的变化与冲击专题

在 2024 年的新篇章中，我们回顾互联网全功能接入中国 30 周年的壮阔历程，并庆祝网络强国战略实施十周年的辉煌成就。从最初的电子邮件、即时通讯到如今的社交媒体、在线购物、云计算、大数据等，网络社会以其独特的魅力和强大的影响力，它们如同潮水般席卷而来，深刻地改变着人们的生活方式、工作模式、社会结构乃至思维方式。网络社会发展的变化与冲击，既为个人提供了广阔的发展空间和便捷的生活方式，也为社会带来了经济模式的创新、社会治理的现代化和文化交流的全球化等积极影响。然而，我们也应清醒地认识到网络社会发展带来的隐私泄露风险增加、社交焦虑与沉迷、信息过载与真伪难辨等个人层面的冲击以及就业结构变化、网络安全问题凸显和数字鸿沟加剧等社会层面的冲击。网民作为网络社会的主体，他们的感受与反馈直接反映了这一领域的变迁轨迹。网络社会是一个多元化的空间，不同群体对技术发展的看法和感受可能存在差异。通过探讨网民的感受，可以促进不同群体之间的交流与理解，增进社会共识，为构建更加和谐、包容的网络社会奠定基础。本专题着重调查了当前网络社会的发展成就、变化感受、冲击挑战、存在问题、未来期望等问题，多角度了解网民的关注、期望和评价，全面捕捉网民的心声与反馈。

本专题的问卷样本数量为 99392 份。

（1）网络社会的发展状况与成就

中国互联网 30 年发展成就显著，公众网民普遍认可网络强国战略、网络空间治理及基础设施建设成就。华为、腾讯等企业崛起，智能手机、移动支付普及，微信、抖音等应用改变生活方式，提升中国全球科技影响力。网络购物、数字政府、共享经济等新业态丰富生活，提升社会效率。公众深感网络环境与社会环境改善最大，市场成为网络社会发展的首要驱动因素。

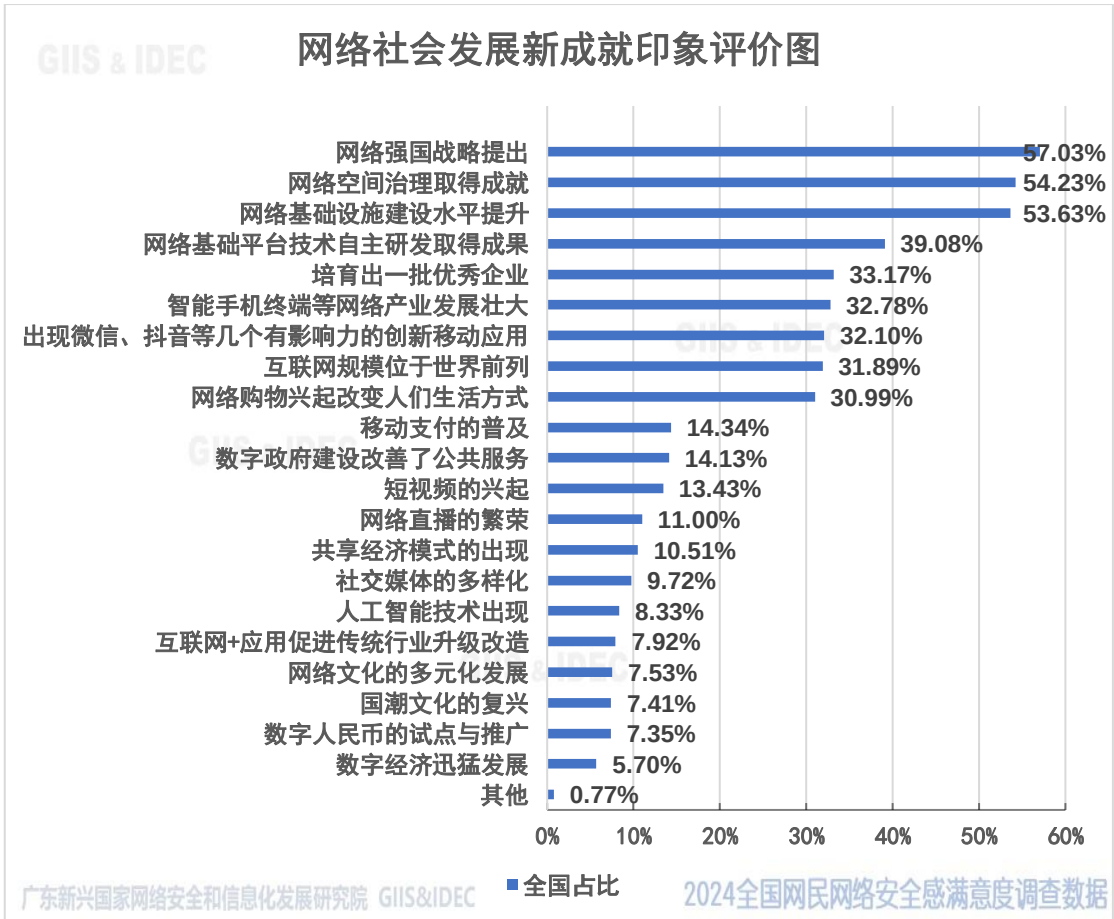
1) 互联网 30 年间公众网民眼中的变革与成就

中国网络社会经历了翻天覆地的变化，涌现出众多令人印象深刻的新生事物与辉煌成就。在参与调查的公众网民中，最令人影响深刻的前三成就是网络强国战略提出（选择率 57.03%）、网络空间治理取得成就（选择率 54.23%）和网络基础设施建设水平提升（选择率 53.63%），均超过 50% 的关注度，证明了公众对于国家在网络领域引领发展的高度认可与期待，我国在维护网络空间秩序、保障网络安全方面取得了重要突破，在信息基础设施建设方面的雄厚实力都引起了公众网民的高度关注。

除此之外，在互联网产业领域，华为、腾讯、阿里等优秀企业的崛起（选择率 33.17%）、智能手机终端等网络产业的蓬勃发展（选择率 32.78%）以及微信、抖音等创新移动应用的广泛普及（选择率 32.10%），不仅改变了人们的生活方式，也提升了中国在全球科技舞台上的影响力。此外，网络购物的兴起（选择率 30.99%）、移动支付的普及（14.34%）、数字政府建设的推进（选择率 14.13%）、短视频与网络直播的繁荣（分别是 13.43%和 11%），移动支付的普及让中国率先迈入了无现金社会，这一成就得到了 14.34%的公众评价，以及共享经济（选择率 10.51%）、社交媒体（选择率 9.72%）等新兴业态的涌现，都从不同角度丰富了人们的生活体验，提升了社会运行效率。在更深层次上，互联网+应用对传统行业的升级改造（选择率 7.92%）、网络文化的多元化发展（选择率 7.53%）、国潮文化的复兴（选择率 7.41%）以及数字人民币的试点与推广（选择率 7.35%）等，都预示着中国互联网发展正步入一个全新的阶段，为经济社会发展注入了新的活力与动力。尽管数字经济迅猛发展的占比相对较低，仅为 5.70%，但其对经济转型升级带来的深远影响不容忽视。

综上所述，过去三十年间，中国互联网的发展成就斐然，不仅深刻改变了人们的生活方式，也为全球互联网的发展贡献了中国智慧与中国方案。这些成就不仅令人印象深刻，更将成为激励我们继续前行的不竭动力。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



图表 5.9-1：网络社会发展新成就印象评价图

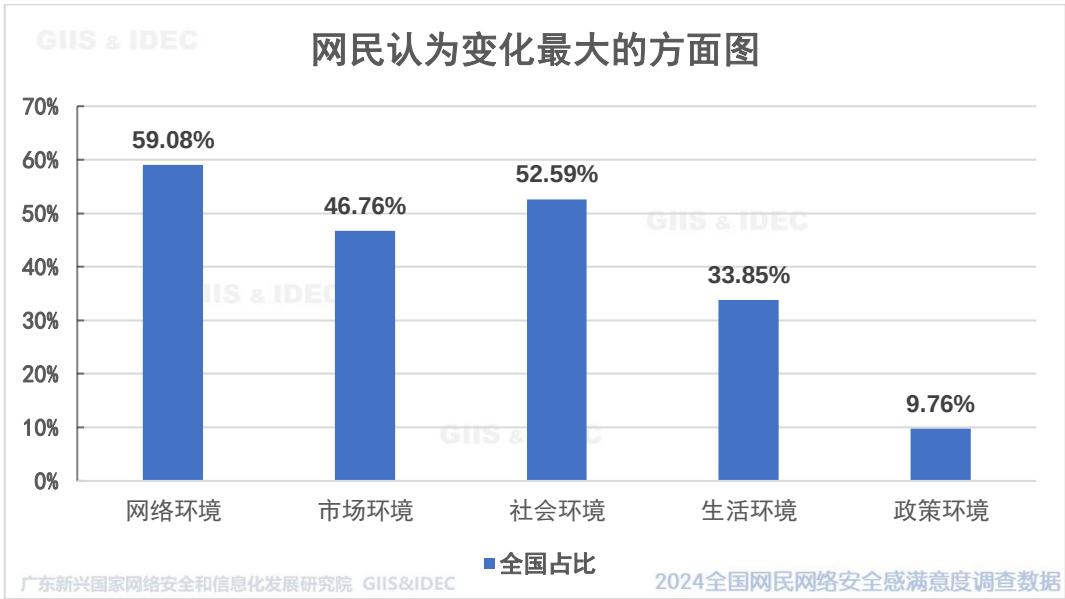
（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 1 题：1994 年互联网进入中国，今年刚好 30 周年，期间取得翻天覆地的变化，请问以下哪些网络社会的新生事物或成就让您印象深刻？（多选，最多 10 个））

2）网络环境与社会环境是公众网民感受最深的变化领域

数据显示出网络环境和社会环境成为公众感知最为显著的两个领域，分别占据了 59.08%和 52.59%的全国占比，紧随其后的是市场环境，也有 46.76%的公众网民表示感受到了明显变化。相比之下，生活环境和政策环境虽然也有变化，但感知度相对较低，分别为 33.85%和 9.76%。

这一现象反映了近年来我国社会在信息化、网络化方面的快速发展，以及社会环境整体向好、人民生活质量提升的积极趋势。网络环境的显著改善，可能源于互联网技术的普及、网络基础设施的完善以及网络空间治理能力的提升，使得公众能够更便捷地获取信息、交流思想、享受数字红利。同时，社会环境的积极变化，则可能体现在社会治理水平的提升、公共服务的优化、文化教育的进步等多个方面，这些变化共

同作用于民众生活，增强了人民的幸福感和获得感。



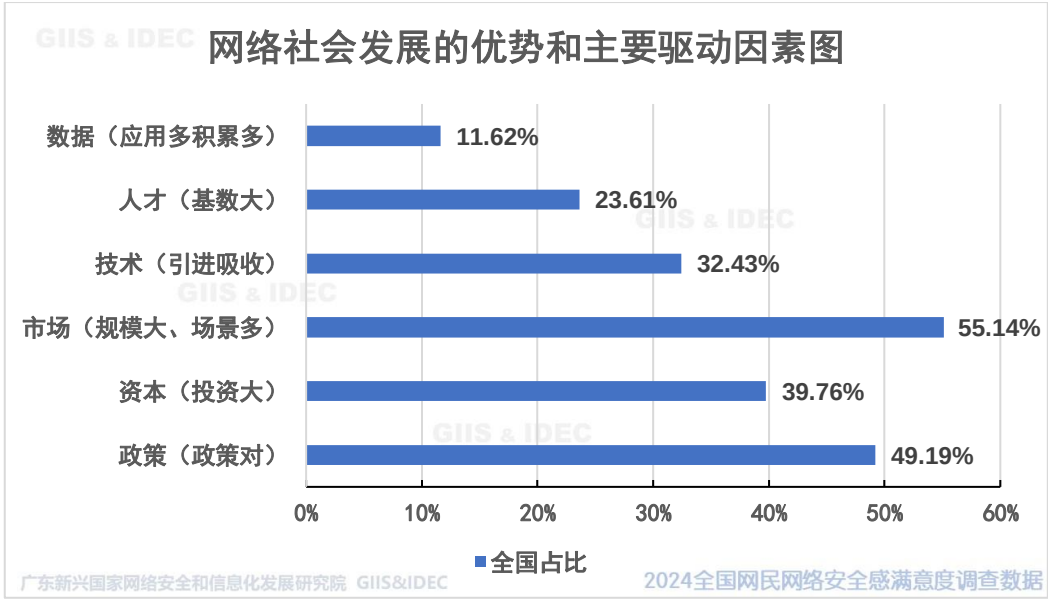
图表 5.9-2：网民认为变化最大的方面图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 2 题：你感受最大的变化在哪个方面？（多选，最多 3 个））

3）市场是我国网络社会发展的优势和首要驱动因素

在探讨我国网络社会发展的优势和主要驱动因素时，数据显示出多元化的强劲动力。其中，市场因素的选择率最高，有 55.14%，这表明我国庞大的内需市场为网络社会的快速发展提供了广阔的舞台和丰富的应用场景。紧随其后的是政策因素，占比达到 49.19%，表明国家政策的引导和支持在网络社会的建设中起到了关键的推动作用，为行业发展营造了良好的政策环境。此外，资本因素也是不可忽视的重要因素，占比 39.76%，显示出投资者对网络社会未来发展的高度信心和热情，为技术创新和市场拓展提供了坚实的资金保障。技术因素占比 32.43%，表明我国在网络技术领域通过引进先进技术和加强自主研发，不断提升自身核心竞争力，推动网络社会向更高水平发展。虽然人才因素和数据因素也占据了一定比例，分别为 23.61%和 11.62%，但相比之下，它们在网络社会发展的整体驱动力中扮演了更为辅助性的角色。

综上所述，我国网络社会发展的主要驱动因素包括市场规模大且场景多样、政策支持有力、资本投入加大以及技术引进与吸收能力强等多元化因素，这些因素共同促进了我国网络社会的蓬勃发展。



图表 5.9-3：网络社会发展的优势和主要驱动因素图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 3 题：你认为我国网络社会发展的优势和主要驱动因素有哪些？（多选，最多 3 个））

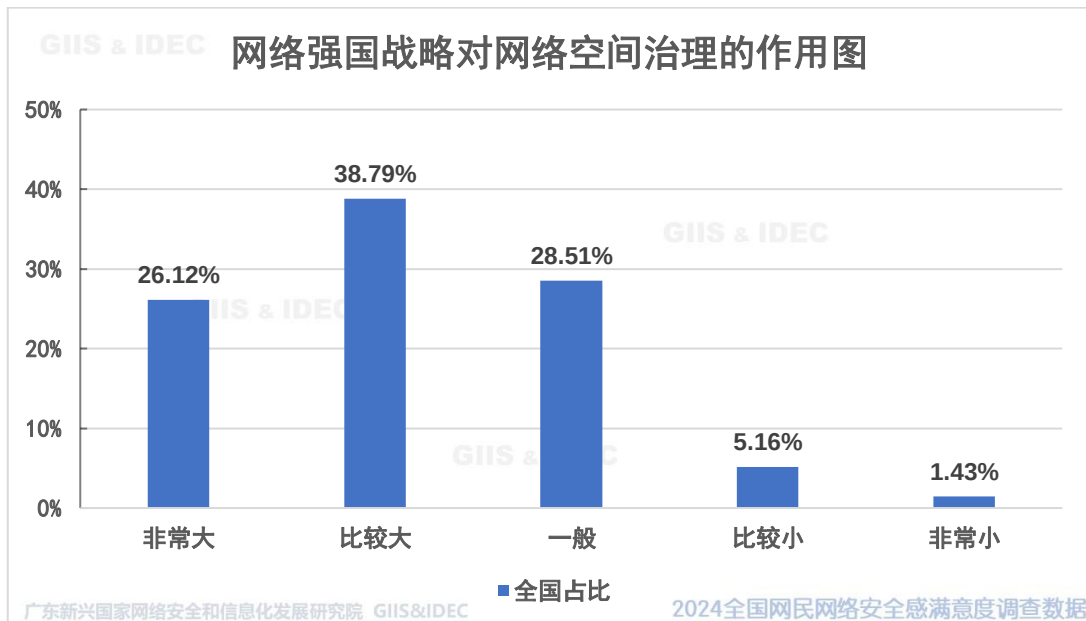
（2）网络社会的变化与评价

公众网民对网络强国战略在网络空间治理中的作用普遍持高度评价，超六成认为其作用显著。同时，七成以上公众网民在网络社会发展中感受到较高的安全感、获得感和幸福感，对网络现状满意度近七成。然而，个人隐私泄露、网络诈骗等问题是公众网民不满的主要原因，也是部分网民未能充分享受互联网红利的关键因素。尽管如此，超六成半公众网民仍认可自己从互联网发展中获益，显示出互联网对社会进步的积极作用。

4）六成公众网民认为网络强国战略对网络空间治理作用大

数据调查显示，公众网民对于该战略在我国网络空间治理中所发挥的作用给予了高度评价。其中，认为战略作用“非常大”的公众网民占比高达 26.12%，另有 38.79% 的受访者认为其作用“比较大”，合计超过六成（64.91%）的公众网民对网络强国战略在网络空间治理中的成效表示了充分的肯定。相比之下，认为作用“一般”的占 28.51%，而认为“比较小”和“非常小”的则分别仅占 5.16%和 1.43%，这进一步凸显了网络强国战略在提升我国网络空间治理能力、优化网络环境方面所取得的显著成

就。这一数据不仅是对过去十年努力的认可，也为未来继续深化网络强国建设、推动网络空间治理现代化提供了坚实的民意基础。



图表 5.9-4：网络强国战略对网络空间治理的作用图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 4 题：今年是网络强国战略目标 10 周年，您认为战略对我国网络空间治理的作用如何？）

5) 公众网民在网络社会发展成就中的安全感、获得感和幸福感普遍较高

5.1) 七成公众网民给予网络社会发展成就正向安全感评价

在“安全感”评分中，给予“较好”（7-8 分）和“非常好”（9-10 分）评价的占比合计达到 72.43%，显示出超过对网络社会带来的安全感持有高度认可，这表明大多数公众网民认为我国网络社会的发展在增强他们的安全感方面取得了积极成效。给出“一般”（5-6 分）评价的占 19.62%，认为网络社会发展在安全感方面表现“较差”（3-4 分）或“非常差”（1-2 分）的仅占极少数，合计 7.96%。这一数据分布清晰地表明了我国网络社会在提升公众网民安全感方面的显著成就，以及广大公众网民对此的普遍认可和积极评价。

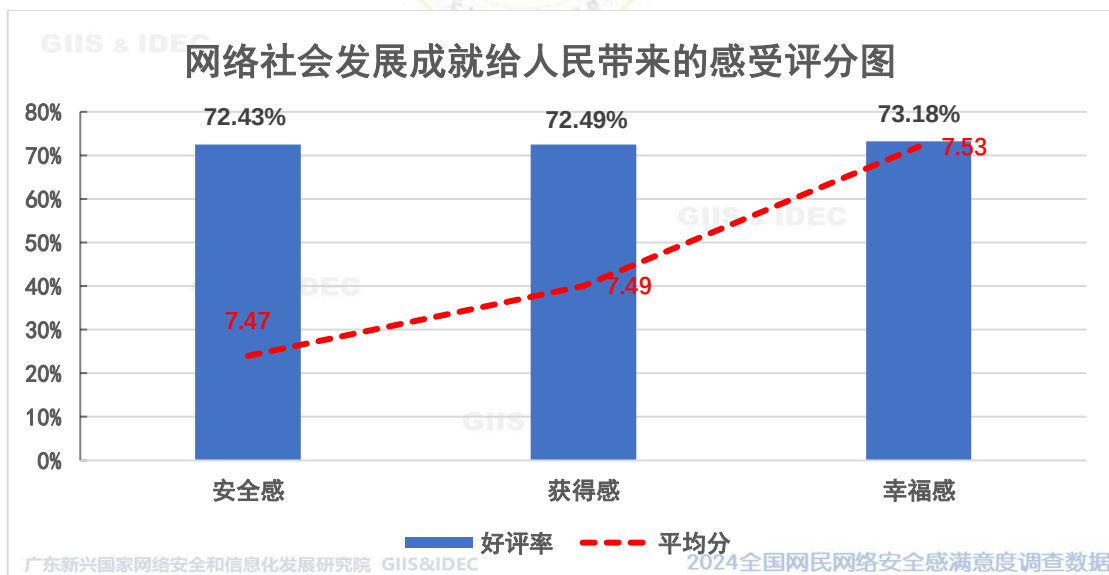
5.2) 七成公众网民对网络社会发展成就的获得感普遍较高

在公众网民对于我国网络社会发展成就所带来的获得感评价中，给予“较好”（7-8 分）和“非常好”（9-10 分）评价的公众网民占比合计达到 72.49%。仅有极少数人（合计 7.56%）给出了较低的评分（1-4 分），显示出他们对网络社会发展带来的获得感持保留态度或较为不满。这一数据充分说明，我国网络社会的快速发展不仅促

进了信息流通、便利了日常生活，还显著提升了民众的获得感，让广大人民群众在网络空间中感受到了实实在在的利益与福祉。从社交媒体的普及到电子商务的繁荣，从在线教育的兴起到远程办公的便捷，网络社会的发展成果已深入渗透到民众生活的方方面面，为提升民众的幸福感和满意度做出了重要贡献。

5.3）七成公众网民对网络社会发展成就的幸福感普遍较高

在公众网民对于我国网络社会发展成就所带来的幸福感评价中，绝大多数受访者（合计 73.18%）对我国网络社会的发展给予了“较好”（7-8 分）和“非常好”（9-10 分）评价，这充分表明网络社会的快速发展已经显著提升了民众的幸福感。给予“一般”（5-6 分）评价的民众也占据了相当比例（19.29%），这表明多数民众认可网络社会发展对提升幸福感所做出的贡献。相比之下，仅有极少数民众（合计 7.53%）给出了“非常差”或“较差”的低分评价，这进一步凸显了网络社会发展在提升民众幸福感方面的广泛认可度和显著成效。综上所述，我国网络社会的蓬勃发展不仅为民众提供了更加便捷、高效的信息获取和交流方式，还极大地丰富了民众的精神文化生活，增强了民众的幸福感，成为了推动社会进步和人民幸福的重要力量。

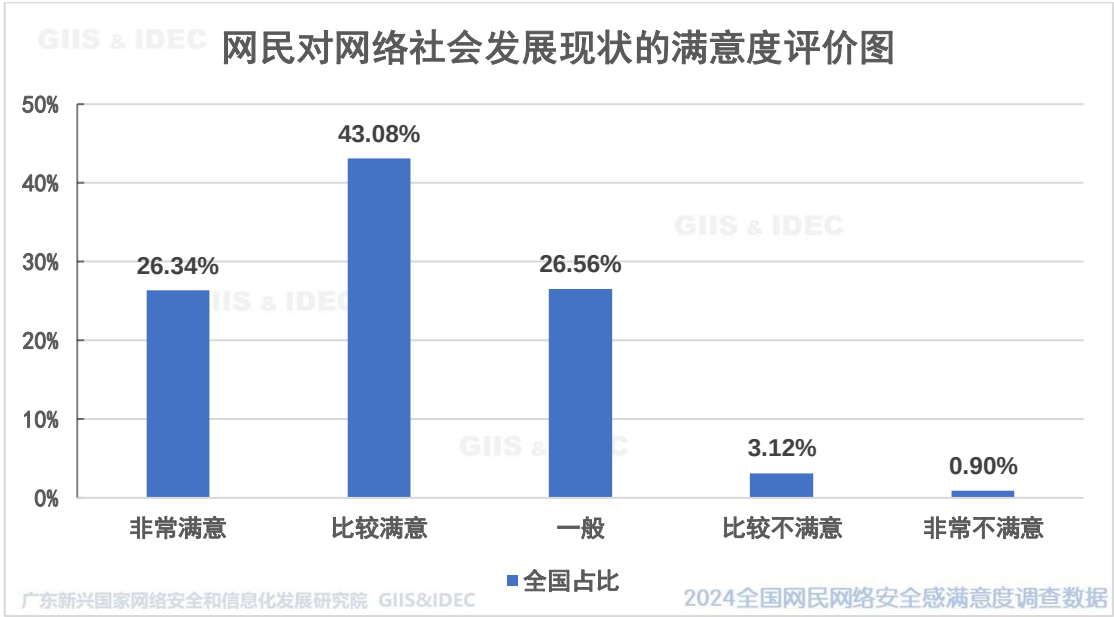


图表 5.9-5：网络社会发展成就给人民带来的感受评分图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 5 题：您对我国网络社会发展成就给人民带来的安全感、获得感、幸福感评分如何？（非常差 1-2 分；较差 3-4 分；一般 5-6 分；较好 7-8 分；非常好 9-10 分））

6）将近七成公众网民对我国网络社会发展现状表示满意

关于我国网络社会发展现状满意度的调查结果显示，公众网民对网络社会的整体评价呈现出积极向好的态势。具体而言，26.34%的公众网民表示“非常满意”，43.08%的公众网民选择“比较满意”，共计 69.42%，显示出对网络社会快速发展的高度认可与肯定。同时，有 26.56%的受访者持“一般”态度，这可能反映了网络社会中仍存在一些待改进的空间或个别领域未能全面满足所有人的期待。仅有 3.12%和 0.90%的受访者分别表示“比较不满意”和“非常不满意”，这从一个侧面说明了我国网络社会在整体上是健康、稳定且受到广泛欢迎的。综上所述，我国网络社会发展现状满意度较高，但仍需持续优化，以满足人民群众日益增长的网络需求。



图表 5.9-6：网民对网络社会发展现状的满意度评价图

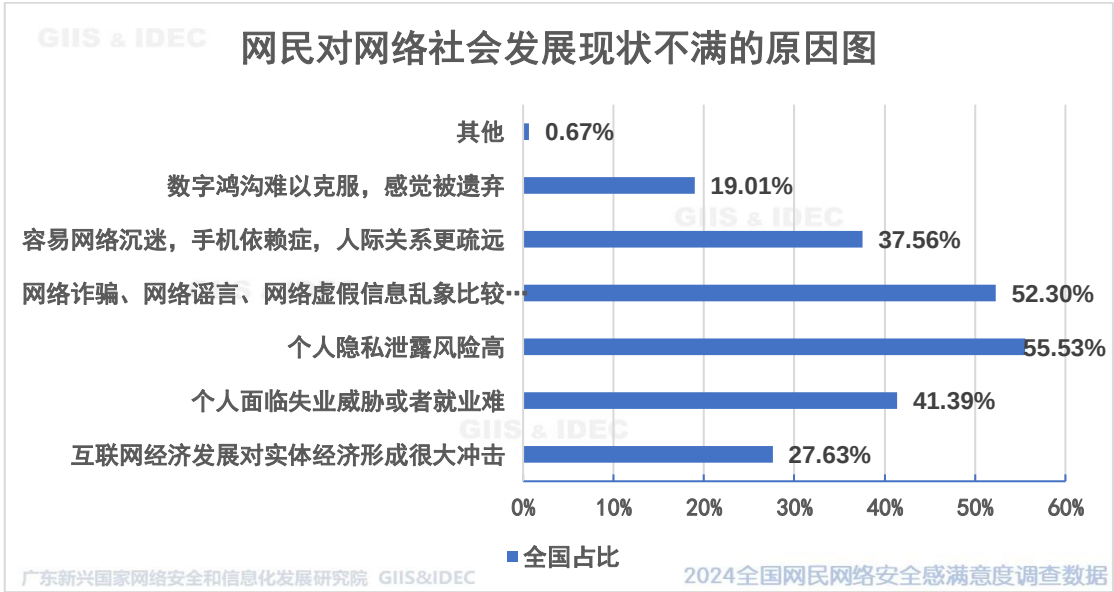
（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 6 题：您对我国网络社会发展现状感到满意吗？）

6.1）公众网民对网络社会发展不满原因分析

根据数据显示，最多公众网民选择不满意的原因为“个人隐私泄露风险高”，选择率为 55.53%，显示出公众对于网络环境下个人隐私保护的深切担忧。紧随其后的是“网络诈骗、网络谣言、网络虚假信息乱象比较严重”，选择率达到 52.30%，表明网络信息的真实性和安全性问题亟待解决。此外，“个人面临失业威胁或者就业难”也颇为突出，占比 41.39%，反映了网络经济快速发展对就业市场带来的冲击与挑战。“容易网络沉迷、手机依赖症以及人际关系更疏远”的问题也引起了 37.56 公众网民的关注，凸显了网络社会在带来便利的同时，也可能对个体的心理健康和社会交往产

生负面影响。而“互联网经济发展对实体经济形成很大冲击”和“数字鸿沟难以克服，感觉被遗弃”的选择率虽然比较低（分别是 27.63%和 19.01%），但也揭示了网络社会在普及和发展过程中存在的问题。

综上所述，我国网络社会发展现状中的不满意主要集中在个人隐私保护、网络信息真实性、就业市场冲击、网络沉迷与社交疏远以及数字鸿沟等方面，这些问题需要社会各界共同努力，采取有效措施加以解决。



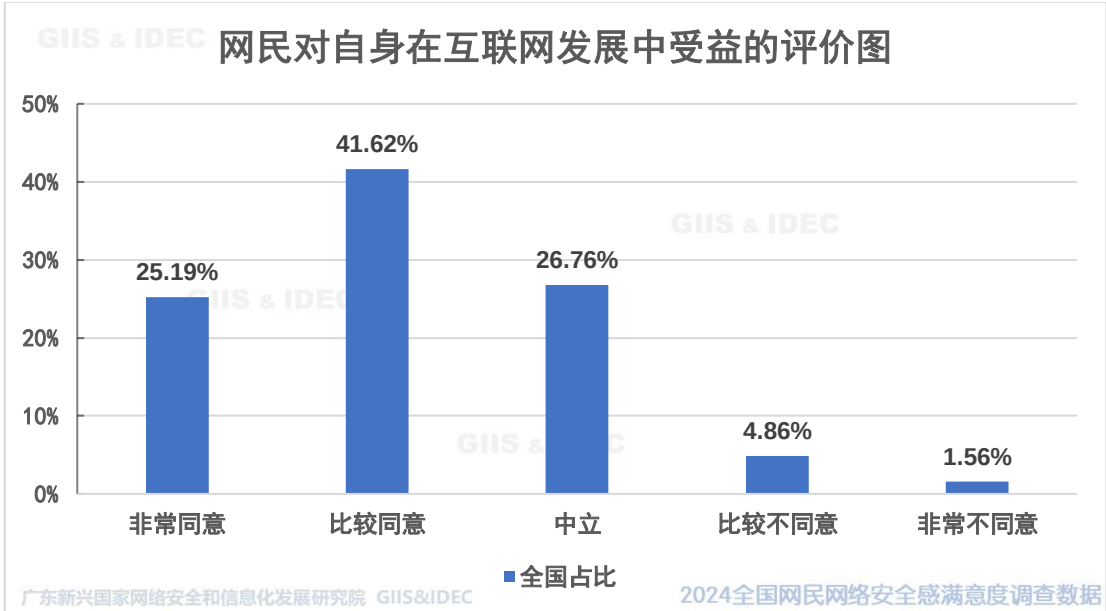
图表 5.9-7：网民对网络社会发展现状不满的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 6.1 题：您感到不满意 原因是？（多选））

7) 超过六成半的公众网民认可在互联网发展中获益

数据调查显示，公众网民中“非常同意”自己是互联网发展受益者的占比达 25.19%，显示出相当一部分人群深刻感受到了互联网带来的正面影响与福祉。进一步地，“比较同意”的占比也达到了 41.62%，这意味着超过六成半的公众网民（共计 66.81%）认为自己是互联网发展的受益者，在一定程度上改善了他们的生活或工作状况。相比之下，持中立态度的受访者占 26.76%，显示出互联网对不同人群的影响可能存在差异，部分人群感受不明显或难以直接量化其带来的好处。仅有少数受访者（4.86%）“比较不同意”自己是互联网发展的受益者，而“非常不同意”的更是极少数，仅占 1.56%。这一数据反映出，尽管互联网在普及和应用过程中可能伴随一些挑战和问题，但总体上，其积极影响得到了绝大多数人的认可。

综上所述，互联网发展的受益者认知呈现出高度正面化的趋势，大多数人都能从中受益，感受到其带来的便利与机遇。这一趋势不仅体现了互联网技术的广泛渗透力，也彰显了其在推动社会进步、提升民众生活质量方面的重要作用。



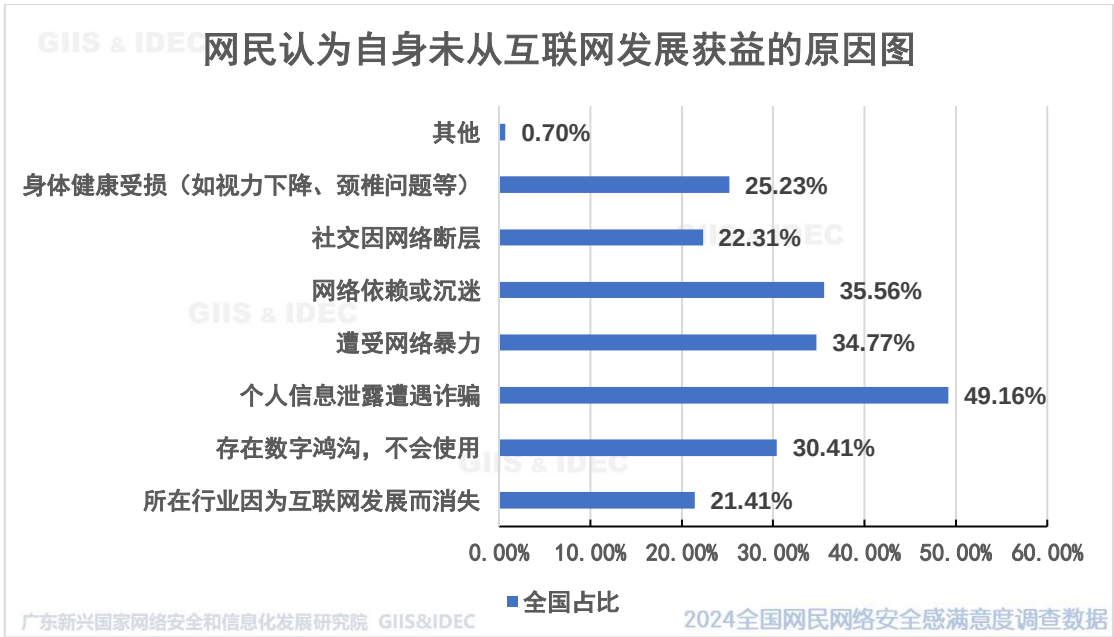
图表 5.9-8：网民对自身在互联网发展中受益的评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 7 题：您是否认为自己是互联网发展的受益者？）

7.1) 个人信息泄露是公众网民自觉未能获益的主要原因

在调查为何部分公众网民自觉未能成为互联网发展的受益者时，数据显示了多方面的原因，揭示了互联网普及背后的复杂社会现象。其中，49.16%公众网民选择的是个人信息泄露遭遇诈骗，表明网络安全问题已成为制约公众享受互联网红利的主要障碍。其余原因分别为网络依赖或沉迷（35.56%）、遭受网络暴力（34.77%）、存在数字鸿沟（30.41%）、身体健康受损（25.23%）、社交因网络断层（22.31%）和互联网发展而导致所在行业消失（21.41%），从社交关系、心理健康和身体健康等层面揭示了互联网使用的潜在负面影响。

综上所述，互联网发展的确带来了前所未有的便利与机遇，但同时也伴随着多方面的挑战，尤其是网络安全、数字鸿沟、行业变革及身心健康等问题，导致部分人群未能充分享受到其带来的益处。因此，在推动互联网持续健康发展的同时，应更加关注并解决这些问题，确保技术进步惠及更广泛的人群。



图表 5.9-9：网民认为自身未从互联网发展获益的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 7.1 题：您为什么觉得自己不是互联网发展的受益者？（多选））

（3）网络社会的冲击与挑战

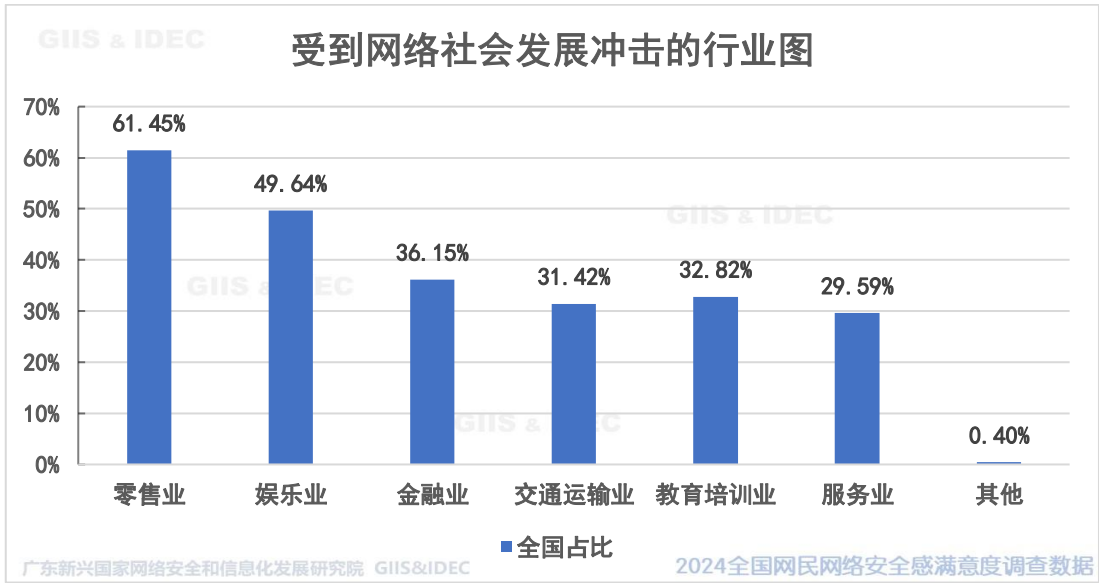
网络社会发展对零售、娱乐、金融等行业带来显著冲击，促使各行业积极适应数字化转型。超六成半公众网民认可新技术对经济转型的推动作用，但也担忧失业与数据安全。面对挑战，公众网民普遍采取终身学习、主动适应等策略，强调提升数字技能、培养创新思维，并关注行业技术变化与政策导向，以积极姿态应对网络社会的机遇与挑战。

8）网络社会发展对行业的冲击分析

随着网络社会的迅猛发展，各行各业正经历着前所未有的变革与挑战。调查数据显示，在公众网民看来零售业首当其冲，选择率达到 61.45%，凸显了电子商务和线上购物模式的崛起对传统零售模式的深刻影响。紧随其后的是娱乐业，选择率达到 49.64%，表明网络视频、在线游戏、直播等新兴娱乐方式的兴起，正逐步改变人们的娱乐消费习惯，对传统娱乐行业构成了较大压力。金融业也未能幸免，以 36.15% 的选择率位列第三，反映出互联网金融、移动支付等新型金融服务的普及，不仅提升了金融服务的便捷性，也加剧了金融行业的竞争态势。教育培训业和交通运输业分别以 32.82% 和 31.42% 的占比紧随其后，显示出网约车、共享单车等新型出行方式以及在

在线教育平台的兴起，正在逐步改变人们的出行和学习方式，对传统行业模式带来挑战。

相比之下，服务业虽然也受到了一定冲击，但占比相对较低，为 29.59%，这可能与服务业的多样性和包容性有关，部分细分领域如家政、健康护理等仍保持着较强的线下服务需求。综上所述，网络社会的发展对零售业、娱乐业、金融业、交通运输业及教育培训业等多个行业产生了较大冲击，这些行业需积极适应数字化转型，探索线上线下融合的新模式，以应对网络时代带来的机遇与挑战。



图表 5.9-10：受到网络社会发展冲击的行业图

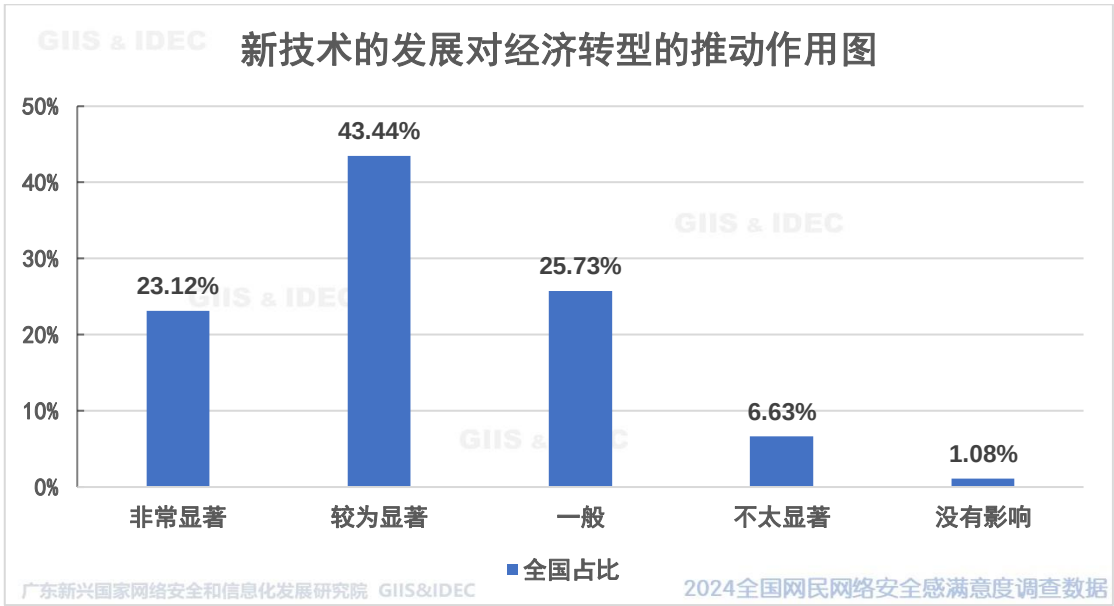
（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 8 题：您认为网络社会发展对以下哪些行业产生了较大冲击？（多选））

9）超过六成半公众网民认可新技术的发展对经济转型的推动作用

调查结果显示，人工智能等新技术的发展对经济转型的推动作用得到了广泛认可。其中，认为其“非常显著”的公众网民占比达到 23.12%，显示出新技术在推动经济结构升级、产业升级及增长模式转变方面发挥着举足轻重的作用。另有 43.44%的公众网民认为其“较为显著”，进一步印证了新技术作为经济转型重要驱动力的普遍共识。总体而言，共有 66.56%公众网民表示正面态度。另外，有 25.73%的公众网民持“一般”态度，仅有少数（6.63%）认为其“不太显著”，而表示“没有影响”的更是仅占 1.08%。

综上所述，人工智能等新技术的发展在经济转型过程中展现出强大的推动力，不仅深刻改变了生产方式，还促进了新兴产业的崛起和传统产业的转型升级，为经济社

会的可持续发展注入了新的活力。



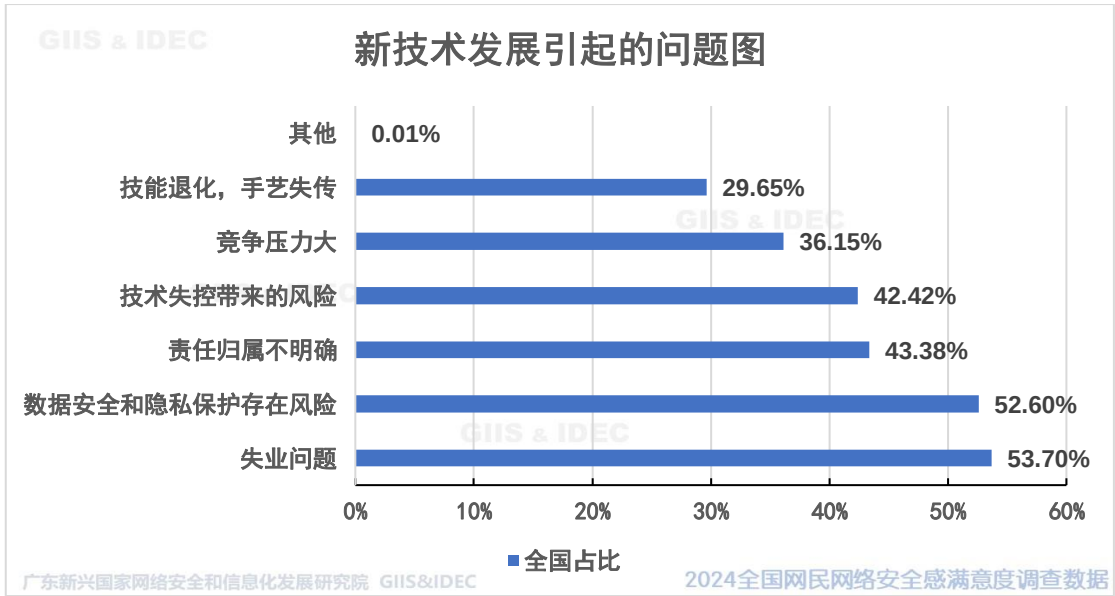
图表 5.9-11：新技术的发展对经济转型的推动作用图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 9 题：您认为人工智能等新技术的发展对经济转型的推动作用如何？）

10）失业与数据安全成为公众网民对新技术发展的首要关切

调查数据揭示，失业问题的选择率最高（53.70%），反映出公众对于新技术可能导致的就业结构变化及岗位替代的深切忧虑。其次是数据安全和隐私保护存在的风险，占比达到 52.60%，显示出在享受新技术便利的同时，人们对于个人信息保护的意识日益增强。此外，责任归属不明确（43.38%）和技术失控带来的风险（42.42%）也是公众普遍关心的问题，凸显了新技术应用中责任界定和风险控制的重要性。竞争压力大（36.15%）和技能退化、手艺失传（29.65%）的担忧则分别体现了职场竞争加剧和传统文化技艺传承面临的挑战。

综上所述，新技术的发展在带来便利的同时，也引发了广泛的忧虑，尤其是失业问题和数据安全问题，成为了社会关注的焦点。



图表 5.9-12：新技术发展引起的问题图

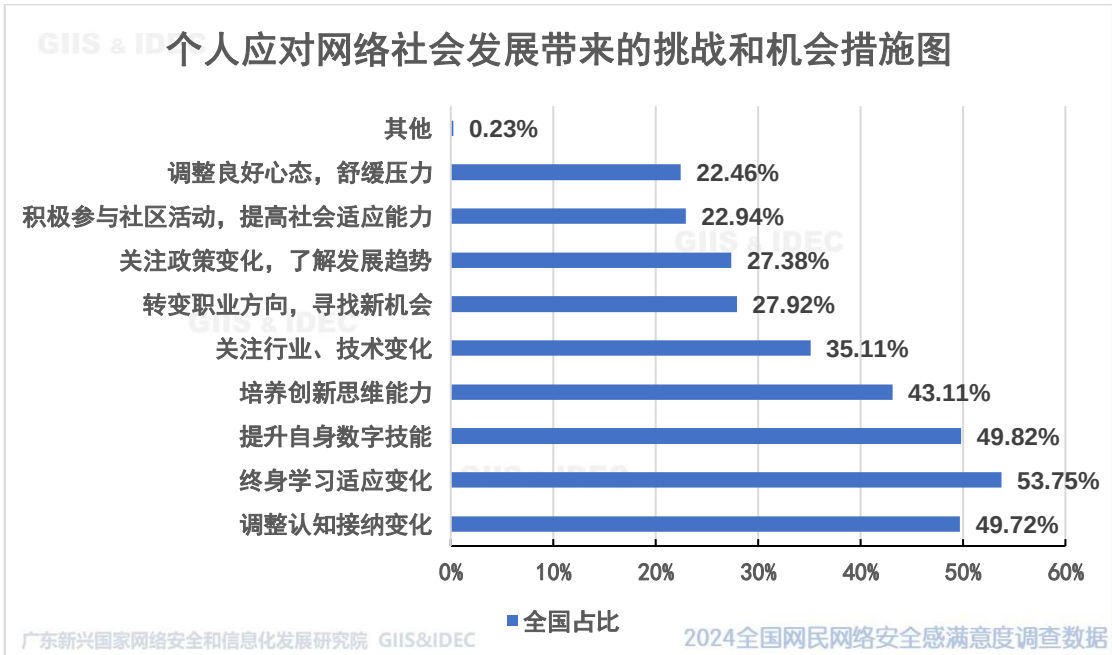
（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 10 题：您目前最担心人工智能等新技术发展带来的哪些问题？（多选））

11）终身学习、主动适应是公众网民应对网络社会挑战与机遇的首要策略

面对网络社会发展带来的挑战与机遇，公众展现出了多样化的应对策略。其中，“终身学习适应变化”以 53.75% 的占比成为最广泛的共识，表明人们普遍认识到在快速变化的时代中持续学习的重要性。紧随其后的是“调整认知接纳变化”（49.72%）和“提升自身数字技能”（49.82%），这两点强调了个人在心理层面和技能层面均需做好准备，以更好地融入网络社会。其次，“培养创新思维能力”（43.11%）也是一项重要的应对策略，体现了公众对于创新能力在应对未来挑战中的关键作用。同时，“关注行业、技术变化”（35.11%）和“关注政策变化，了解发展趋势”（27.38%）则显示出公众对于外部环境变化的敏感度，认为及时了解行业动态和政策导向是把握机遇的关键。在职业规划方面，“转变职业方向，寻找新机会”（27.92%）虽然占比相对较低，但也反映了部分人在面对网络社会带来的职业变革时的积极态度。此外，“积极参与社区活动，提高社会适应能力”（22.94%）和“调整良好心态，舒缓压力”（22.46%）则分别从社交和心理健康角度提出了应对策略，强调了个人在应对挑战时的社会支持和心理调适能力。

综上所述，公众在面对网络社会发展带来的挑战与机遇时，采取了多元化的应对策略，涵盖了学习、认知、技能、创新、规划、社交及心理健康等多个方面，展现出

高度的适应性和前瞻性。



图表 5.9-13：个人应对网络社会发展带来的挑战和机会措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 11 题：您认为个人应如何应对网络社会发展带来的挑战和机遇？（多选））

（4）网络社会的问题与网民忧虑

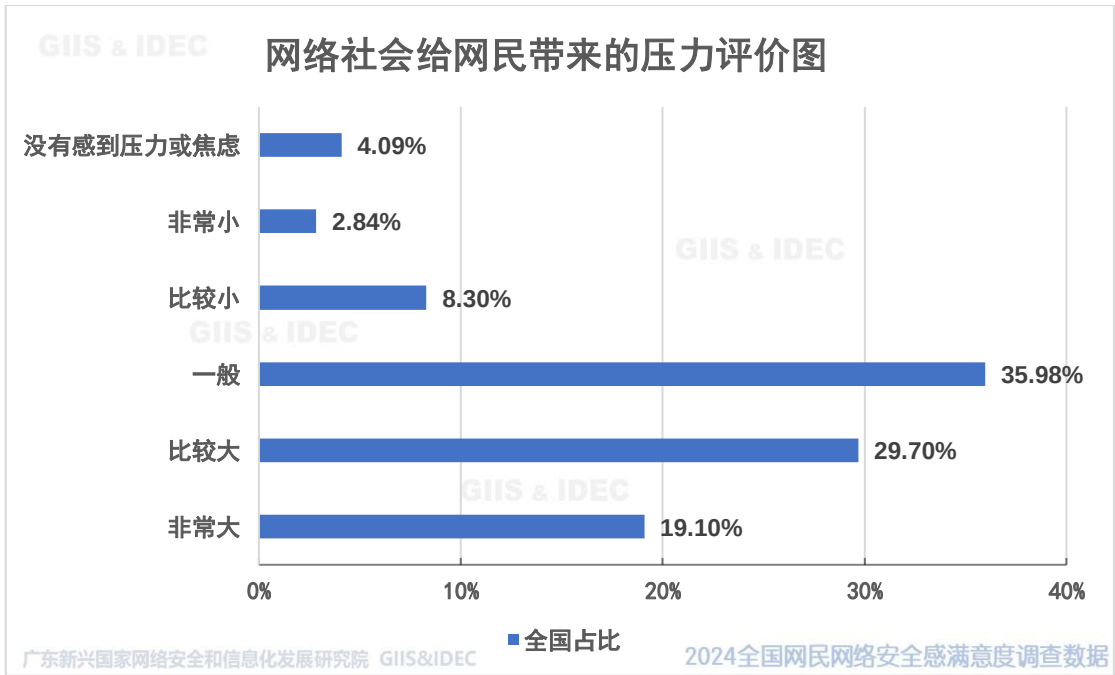
网络社会给近半数公众网民带来心理压力，尤其个人信息安全问题是首要因素。公众网民对人工智能普及对就业的影响看法不一，担忧与乐观并存。然而，多数公众网民积极应对新技术挑战，通过提升技能、转型创新、创业及终身学习等方式增强个人适应力，同时期待政府提供更多失业保障与再培训支持，共同应对技术变革带来的挑战。

12）接近半数公众网民表示网络社会给他们带来心理压力或焦虑

在当前的网络社会中，随着信息技术的飞速发展和普及，网络已成为人们日常生活中不可或缺的一部分。然而，这份便捷与连接背后，也悄然滋生了一系列的心理问题。根据调查数据显示，有接近半数（48.80%）的公众网民表示网络社会给他们带来了不同程度的心理压力或焦虑，其中感到“比较大”的占比最高，达到了 29.70%，紧随其后的是感到“非常大”，选择率有 19.10%。这一比例揭示了网络环境对个体心理健康的显著影响，表明许多人在享受网络便利的同时，也承受着由此带来的沉重心

理负担。相比之下，共有 11.14% 公众网民表示感受到的网络社会心理压力“比较小”和“非常小”，甚至有人（4.09%）表示完全没有感到压力或焦虑。这一反差进一步强调了网络社会对不同人群心理状态的差异化影响，以及识别和应对网络心理压力的重要性。

综上所述，网络社会在促进信息交流与共享的同时，也加剧了部分人群的心理压力与焦虑感，提示我们需关注网络心理健康问题，采取有效措施帮助公众缓解压力，营造更加健康、积极的网络环境。



图表 5.9-14：网络社会给网民带来的压力评价图

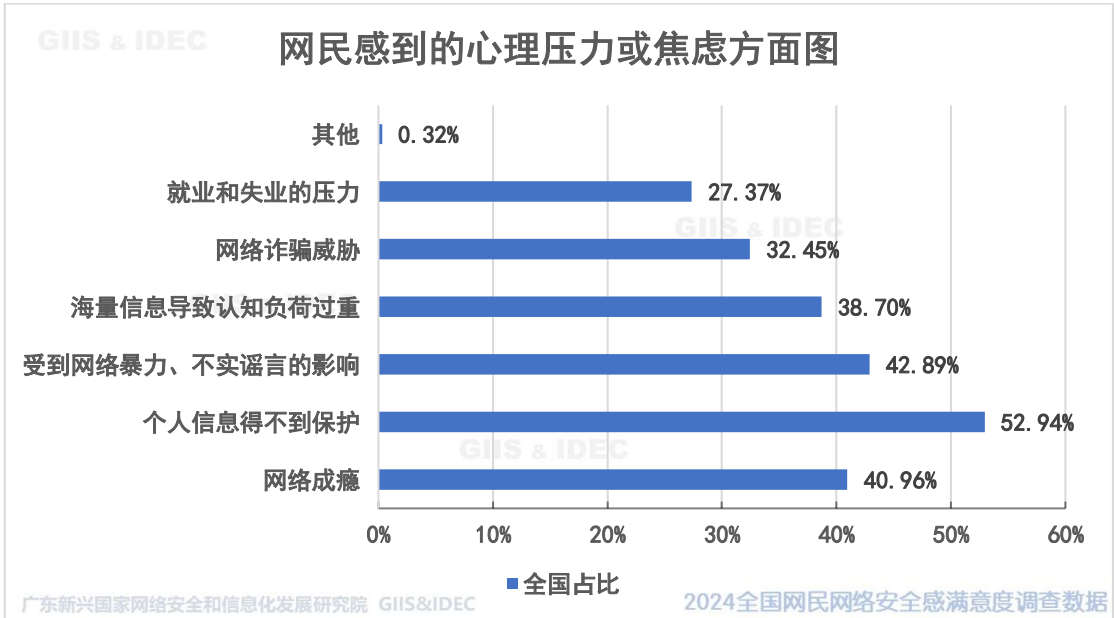
（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 12 题：您是否感到网络社会给您带来了心理压力或焦虑？）

12.1）个人信息安全问题是影响公众网民心理状态的首要因素

根据调查数据显示，多个方面均对公众的心理状态构成了显著影响。其中，个人信息得不到保护的问题最为突出，有 52.94% 的公众网民表示因此感到心理压力或焦虑，反映出公众对于个人隐私安全的高度关注和担忧。其次是受到网络暴力、不实谣言的影响，选择率为 42.89%，表明网络环境的复杂性和不确定性给个体带来了不小的心理负担。接着是网络成瘾问题，选择率达到 40.96%，揭示了网络使用过度对个人生活质量和心理健康的潜在危害。海量信息导致的认知负荷过重（38.70%）和网络诈骗威胁（32.45%）也是不容忽视的心理压力源，分别反映了信息爆炸时代下的信息

处理挑战和网络安全问题对个人心理的冲击。

就业和失业的压力（27.37%）也对相当一部分人群的心理状态产生了重要影响，特别是在经济波动和就业市场竞争加剧的背景下。综上所述，网络时代的心理压力源呈现多元化特征，需要社会各界共同努力，从多个维度出发，为公众营造一个更加健康、安全的网络环境。

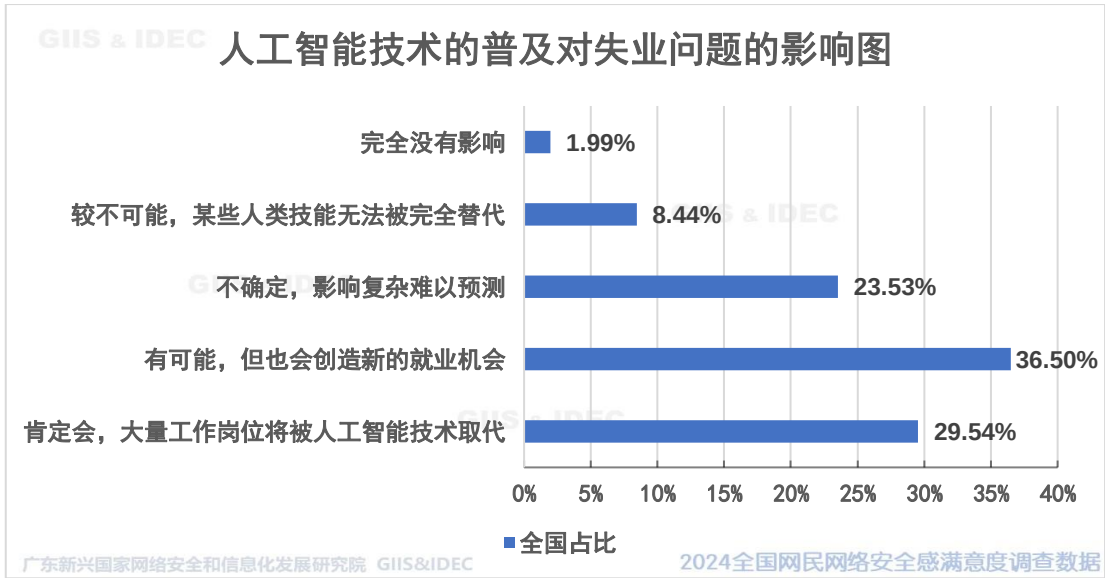


图表 5.9-15：网民感到的心理压力或焦虑方面图

（图表数据来源：公众网民版专题9网络社会发展的变化与冲击专题第12.1题：您是否感到的心理压力或焦虑在哪些方面？（多选）

13）公众网民对人工智能普及对就业影响的看法担忧与乐观并存

针对人工智能技术的普及是否会加剧失业等社会问题，公众网民的意见呈现多元化趋势。其中，最多公众网民（36.50%）认为人工智能有可能取代部分工作岗位，但也会催生出新的就业机会，展现出对技术变革带来正面影响的乐观态度。然而，也有29.54%的公众网民表达了担忧，认为大量工作岗位将被人工智能技术直接取代。此外，23.53%的公众网民持中立态度，认为人工智能对就业的影响复杂且难以准确预测，而8.44%的公众网民则认为较不可能，某些人类技能无法被完全替代。最后，仅有1.99%的受访者认为人工智能技术的普及对就业完全没有影响。这一调查结果反映了公众对于人工智能技术在就业领域影响的复杂认知与不同期待。

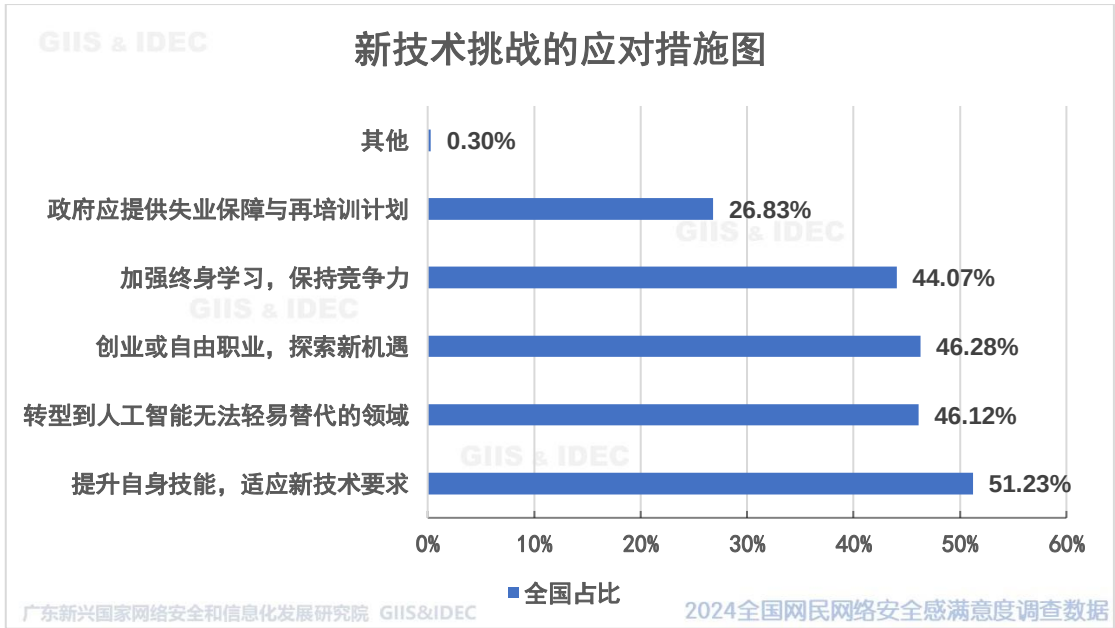


图表 5.9-16：人工智能技术的普及对失业问题的影响图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 13 题：近期，无人驾驶出租车“萝卜快跑”投入服务引发了网民关注。在人工智能加快应用的热潮中，您认为人工智能技术的普及是否会加剧失业等问题？）

14）多数公众网民通过强化个人适应力应对新技术挑战

面对人工智能等新技术带来的挑战，公众网民展现出了多元化的应对策略与积极态度。其中，超过半数（51.23%）的公众网民认为应“提升自身技能，适应新技术要求”，这体现了个人对技术变革的主动适应与学习意愿。同时，46.12%公众网民选择“转型到人工智能无法轻易替代的领域”，表明他们意识到在特定领域保持人类独特优势的重要性。此外，46.28%的公众网民倾向于“创业或自由职业，探索新机遇”，这反映了人们在面对变化时寻求创新路径、开拓新领域的积极心态。还有 44.07%的公众网民强调“加强终身学习，保持竞争力”，强调了持续学习在应对未来挑战中的关键作用。26.83%公众网民认为“政府应提供失业保障与再培训计划”，显示出对政策支持期待的期待，希望社会体系能为技术转型中的个体提供必要的安全网。综合来看，公众倾向于通过提升自我、转型创新、积极创业以及强化终身学习等多方面策略来应对人工智能等新技术带来的挑战，同时也期待政府能在失业保障与再培训方面发挥更大作用，共同促进个人与社会的平稳过渡与发展。



图表 5.9-17：新技术挑战的应对措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 14 题：面对人工智能等新技术带来的挑战，您认为应该如何应对？（多选））

（5）网络社会的信心与期望

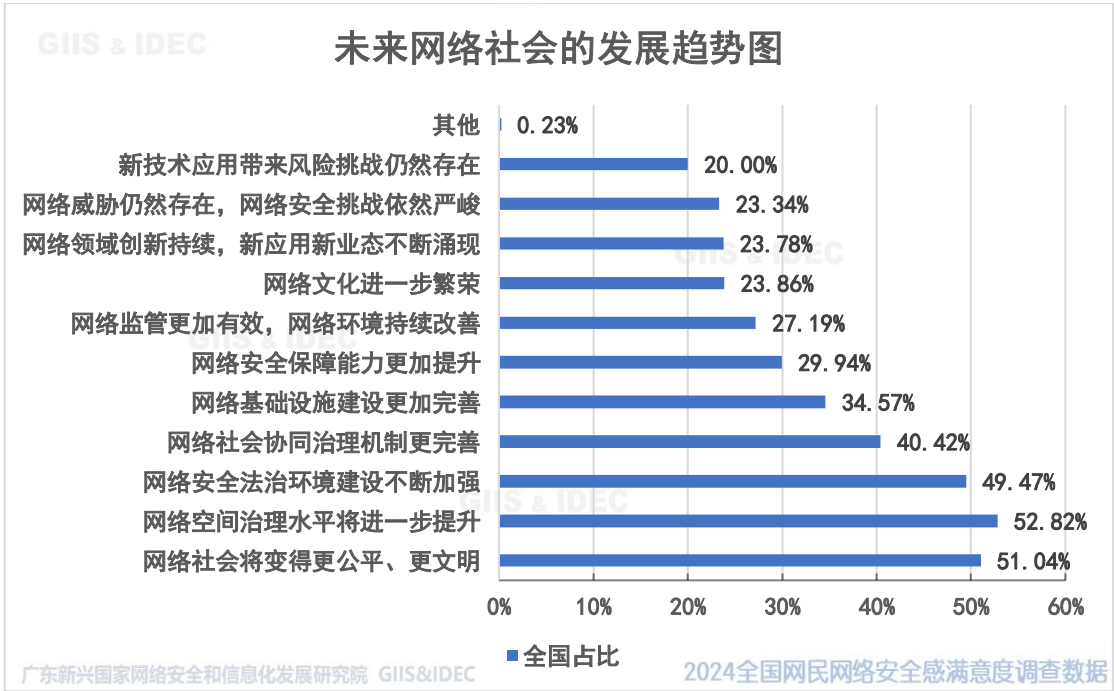
公众网民对未来网络社会发展持多元积极预期，期待治理水平提升、法治环境加强及协同治理完善。六成公众对未来前景有信心，但市场动向变化是影响信心的首要因素。为实施网络强国战略，公众网民建议加强网络治理、完善法治、监管执行，并重视人才培养、技术创新、行业合作及网络文化建设，以构建安全、有序、创新、文明的网络空间。

15）公众网民对未来网络社会发展趋势呈现多元而积极的预期

最多的受访者认为网络空间治理水平进一步提升（52.82%）和网络社会将朝着更公平、更文明的方向发展（51.04%），均超过半数，这反映了公众对于网络空间公平正义及网络治理的深切期待。同时，和网络安全法治环境建设的不断加强（49.47%）也被广泛认可，表明公众对于网络法治保障的高度重视。在网络治理机制方面，40.42%的公众网民期待网络社会协同治理机制能更加完善，这显示出构建多方参与、共同治理的网络生态已成为社会共识。此外，网络基础设施更加完善（34.57%）和网络安全保障能力更加提升（29.94%）也被视为重要趋势，体现了技术基础设施建设与安全保障并重的战略眼光。值得注意的是，虽然网络监管（27.19%）和网络文化繁荣

（23.86%）的提及率稍低，但仍占有一定比例，说明公众既关注网络环境的净化与规范，也期待网络文化能够持续繁荣发展。同时，网络领域创新持续，新应用新业态不断涌现（23.78%）的预测，揭示了网络技术发展的无限潜力和活力。然而，公众网民并未忽视网络安全面临的挑战，网络威胁依然存在（23.34%）以及新技术应用可能带来的风险挑战（20.00%）被明确提及，这提醒我们在追求发展的同时，必须警惕并有效应对潜在的安全风险。

综上所述，未来网络社会的发展趋势将是公平、文明与安全并进的局面，其中治理水平的提升、法治环境的加强、协同治理机制的完善、基础设施的完善以及安全保障能力的增强将是关键要素。同时，创新与发展将不断推动网络社会向前迈进，但我们也需时刻保持警惕，共同应对网络安全挑战。



图表 5.9-18：未来网络社会的发展趋势图

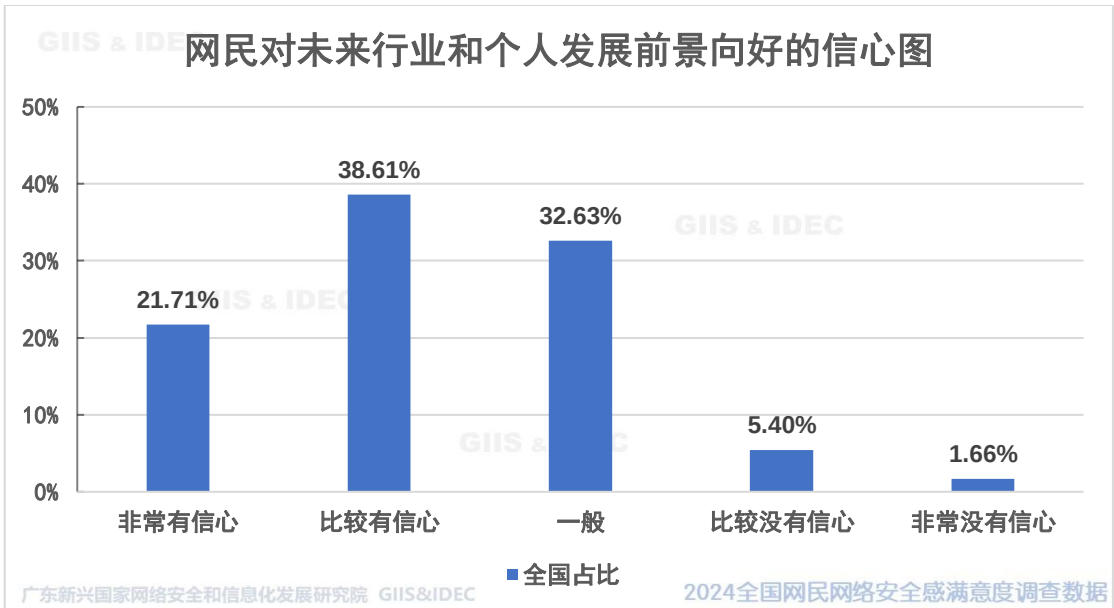
（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 15 题：您认为未来网络社会的发展趋势是怎样的？（多选））

16）六成公众网民对于未来前景向好有信心

根据调查数据显示，全国范围内对未来行业和个人发展前景持乐观态度的群体占据了主流。具体而言，有 21.71%的公众网民表示对未来“非常有信心”，38.61%的公众网民选择了“比较有信心”，这体现了他们对行业趋势和个人职业规划的积极预期，

即共有 60.32% 公众网民对于未来前景的肯定态度。相比之下，持中立观点的“一般”选项占比为 32.63%，显示出部分人群在评估未来时持谨慎或观望态度。而表示对未来“比较没有信心”和“非常没有信心”的公众网民分别占比 5.40% 和 1.66%，这一数据虽占少数，但也反映出在面对不确定性时，部分人群可能存在的担忧与疑虑。

综上所述，本次调查结果表明，我国民众对于未来行业和个人发展前景总体上持积极正面的看法，大多数人对未来充满信心，同时也有一小部分人群表达了不同程度的担忧。



图表 5.9-19：网民对未来行业和个人发展前景向好的信心图

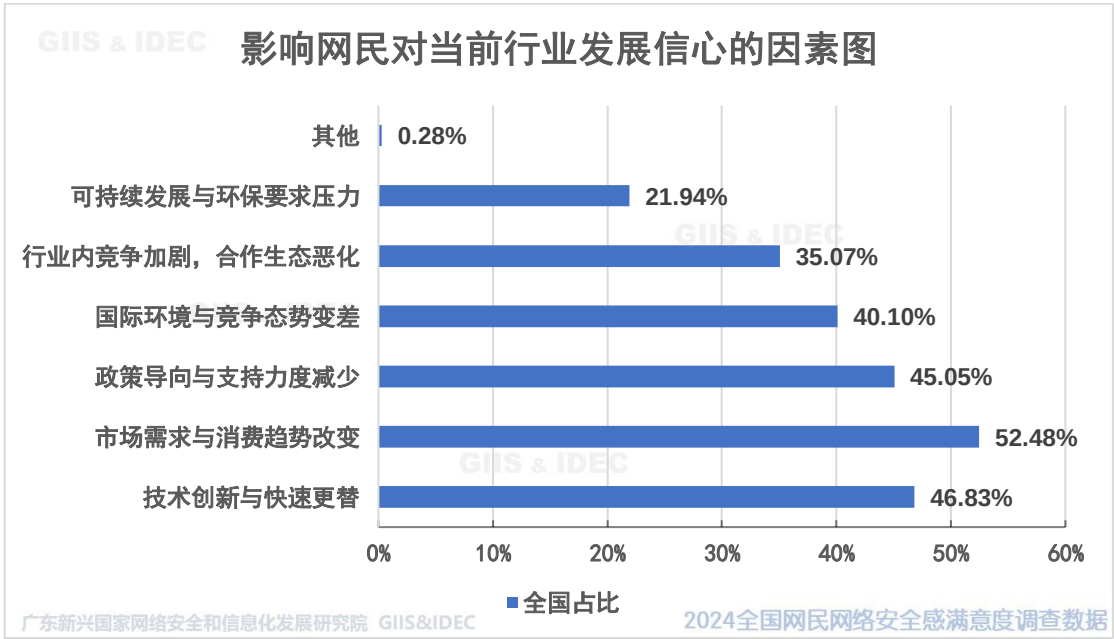
（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 16 题：您对未来行业和个人发展前景向好的信心如何？）

17) 市场动向的变化是影响公众网民对行业发展信心的首要因素

在探讨影响当前行业发展信心的关键因素时，调查数据显示出多元化且复杂的态势。其中，市场需求与消费趋势的改变的选择率最高，达到 52.48%。其次是技术创新与快速更替，选择率有 46.83%，第三是政策导向与支持力度的减少（45.05%）。同时，国际环境与竞争态势的变差（40.10%）也不容忽视。行业内竞争加剧、合作生态恶化（35.07%）以及可持续发展与环保要求的压力（21.94%）也分别占据了相当比例。

综上所述，当前行业发展的信心受到多方面因素的共同影响，市场需求、技术创新、政策环境、国际竞争、行业内部竞争及环保要求等均为不可忽视的重要因素。这要求行业参与者需具备敏锐的市场洞察力、持续的技术创新能力、灵活的政策应对机

制、以及积极应对国际竞争和环保挑战的策略，以在复杂多变的市场环境中保持稳健发展。

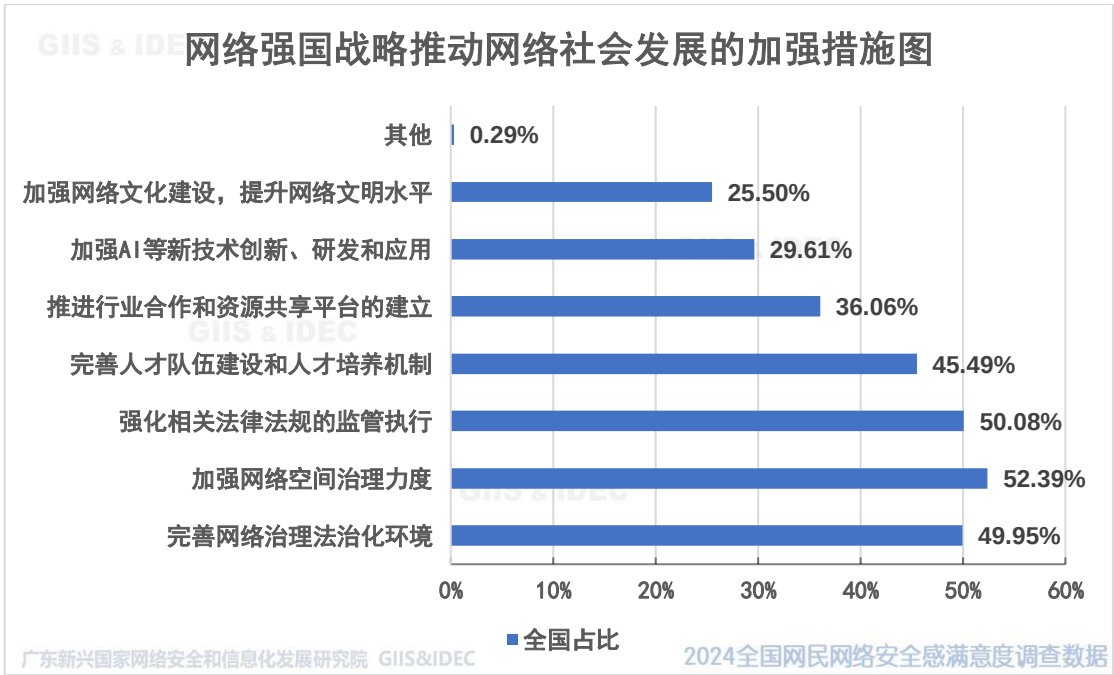


图表 5.9-20：影响网民对当前行业发展信心的因素图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 17 题：您认为哪些因素最影响您对当前行业发展的信心？（多选））

18）公众网民关于网络强国战略关键领域的强化建议

调查数据显示，加强网络空间治理力度（52.39%）和强化相关法律法规的监管执行（50.08%）成为公众网民认为最需要加强的两个方面，第三是完善网络治理法治化环境（49.95%）。接着是完善人才队伍建设和人才培养机制（45.49%）、推进行业合作和资源共享平台的建立（36.06%）、加强 AI 等新技术创新、研发和应用（29.61%）以及加强网络文化建设，提升网络文明水平（25.50%）分别排位四到七。综上所述，为了有效实施网络强国战略并推动网络社会的全面发展，需要在加强网络空间治理、完善法治环境、强化法律监管、优化人才队伍建设、促进行业合作、推动技术创新以及提升网络文化水平等多个方面协同发力，共同构建一个安全、有序、创新、文明的网络空间。



图表 5.9-21：网络强国战略推动网络社会发展的加强措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络社会发展的变化与冲击专题第 18 题：您认为下一步在实施网络强国战略推动网络社会发展中，哪些方面需要加强？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.10 专题 A：等级保护实施与企业合规专题

随着数字化转型的加速与云计算、大数据、人工智能等技术的深度融合，网络安全等级保护制度及关键信息基础设施保护制度，作为构筑国家网络安全防线的基石与坚实屏障，其地位愈发凸显。在此背景下，强化网络服务运营者与服务提供者的网络安全主体责任，成为推动网络安全治理体系和能力现代化的关键环节。这要求相关企业不仅需建立健全网络安全管理体系，细化落实各项安全管理措施，确保技术防护与应急响应能力同步提升，更需秉持依法合规的经营理念，将网络安全融入企业发展战略，贯穿于产品设计、生产、运营、维护的全生命周期，以实际行动守护网络系统的安全稳定，为构建清朗、可信、安全的网络空间贡献力量。因此，深化网络安全等级保护实施与企业合规建设，不仅是时代赋予的责任，更是企业可持续发展的内在要求。本专题包含两个方面：一等保和关保制度的落实，二是企业合规落实。本专题面向从业人员，主要就有关行业指导、措施落实、等保实施、测评服务、关保实施、合规措施等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进等级保护实施与企业合规工作的策略和建议。

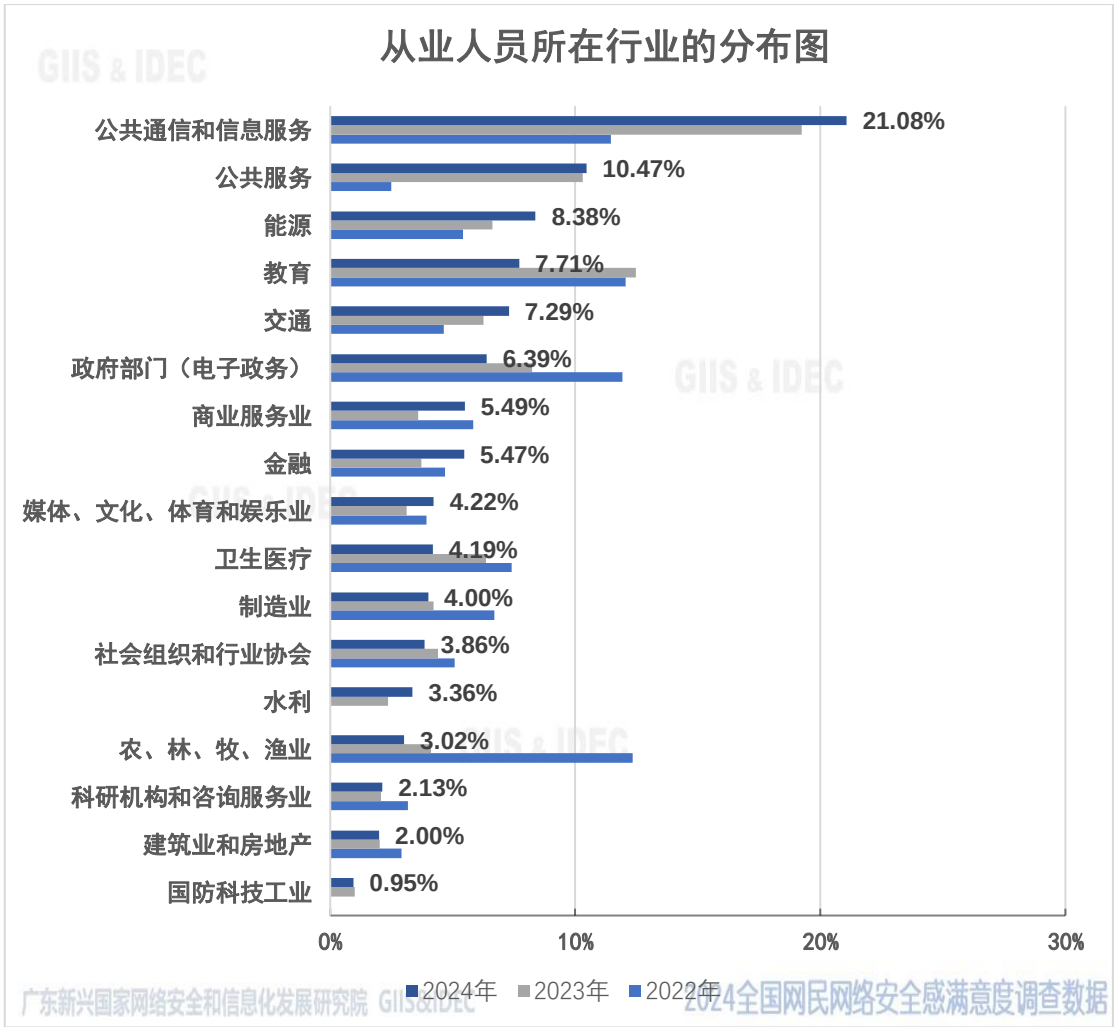
本专题的问卷样本数量为 74380 份。

（1）行业治理状况与推进

调查发现网络安全从业人员广泛分布于公共通信和信息服务、公共服务、能源、教育等多个行业，超半数在非关键单位工作，但关键及重要信息系统单位占比亦不低。大部分从业者认为网络安全对单位至关重要，显示出高度重视。行业主管部门在等级保护、关基保护及密码应用方面虽有指导，但仍有近一成空白。行业对网络安全服务需求强烈，尤以知识普及、教育培训及信息查询为最，同时强调有效监管机制，而对特定活动如技能竞赛、攻防演练等兴趣尚待提升，提示政府部门需全面加强服务供给与监管效能。

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公共通信和信息服务（21.08%）、公共服务（10.47%）、能源（8.38%）、教育（7.71%）、交通（7.29%）、政府部门（电子政务）（6.39%）、商业服务业（5.49%）、金融（5.47%）、媒体、文化、体育和娱乐业（4.22%）、卫生医疗（4.19%）、制造业（4.00%）、社会组织和行业协会（3.86%）、水利（3.36%）、农、林、牧、渔业（3.02%）等。

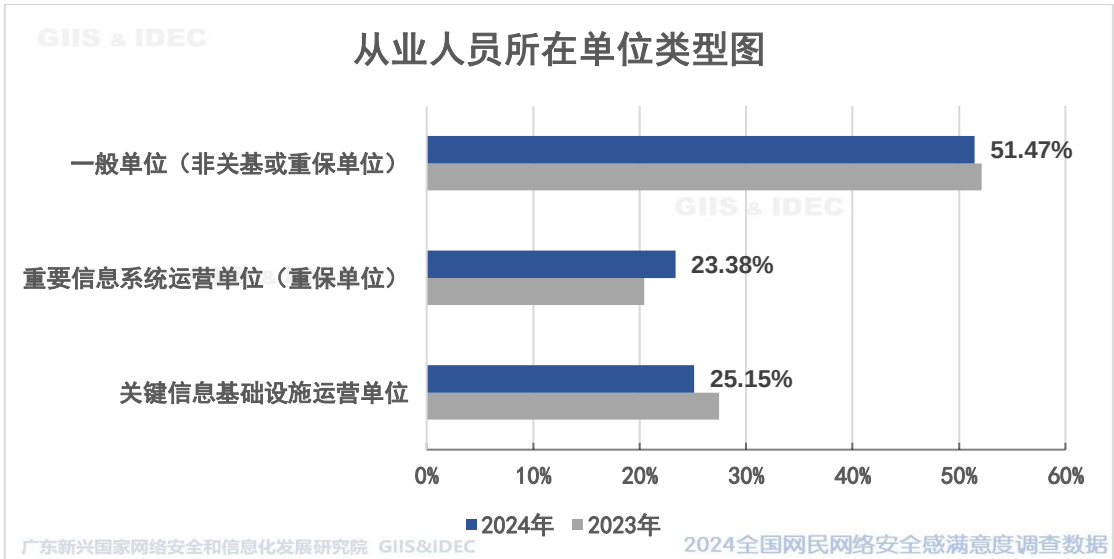


图表 5.10-1：从业人员所在行业的分布图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 1 题：您单位所在的行业领域是？）

1.1）从业人员所在单位类型

参加本专题网络安全从业人员所在单位类型：在一般单位（非关基或重保单位）的占 51.47%，超过一半；在关键信息基础设施运营单位的占 25.15%、在重要信息系统运营单位（重保单位）的占 23.38%。

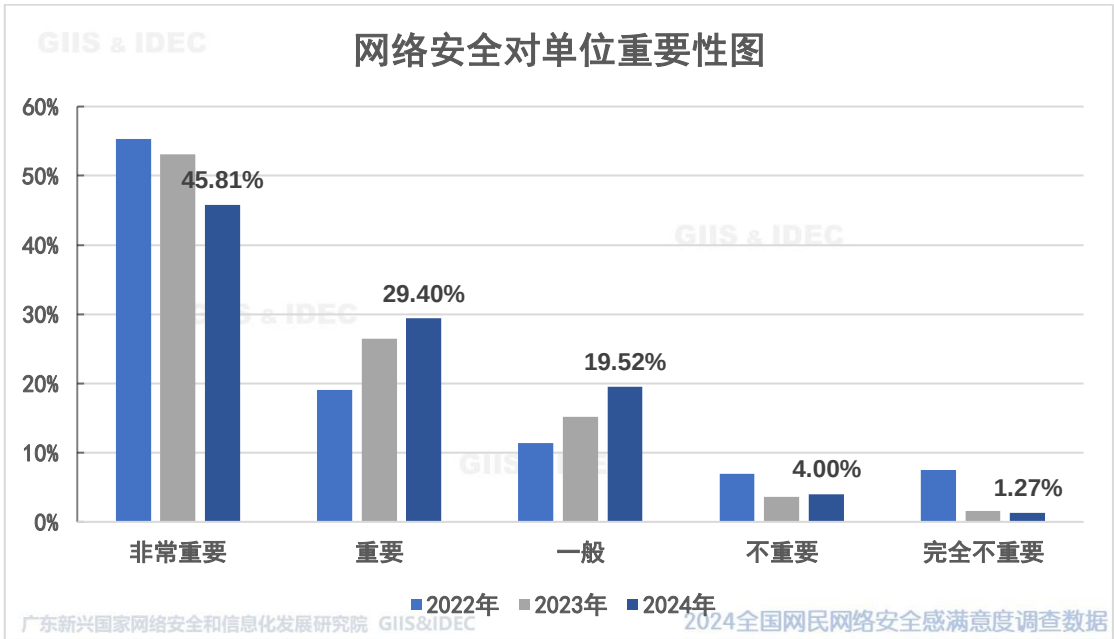


图表 5.10-2：从业人员所在单位类型图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 1.1 题：所在单位是否属于以下类型？）

2) 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，大部分（75.21%）参与调查的从业人员认为重要和非常重要，其中 45.81% 从业人员认为非常重要，29.40% 从业人员认为重要。认为一般的占 19.52%，认为不重要的占 4.00%，认为完全不重要的 1.27%。数据显示，大多数（接近八成）的网民认为网络安全对所在单位非常重要或重要。

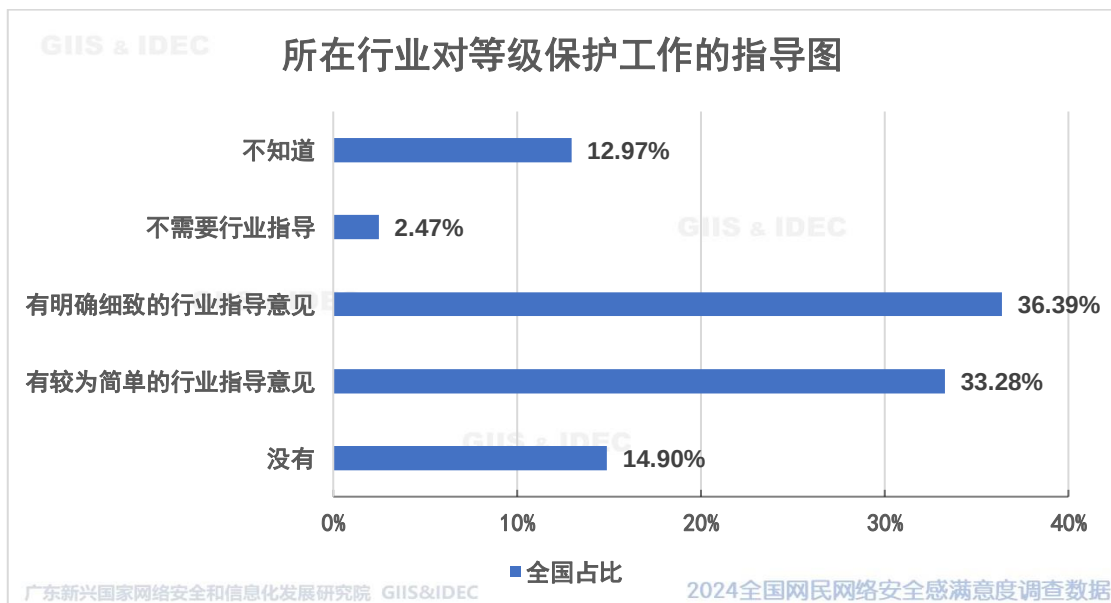


图表 5.10-3：网络安全对单位重要性图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 2 题：您认为网络安全对您所在单位来说重要吗？）

3）所在行业对网络安全方面工作指导

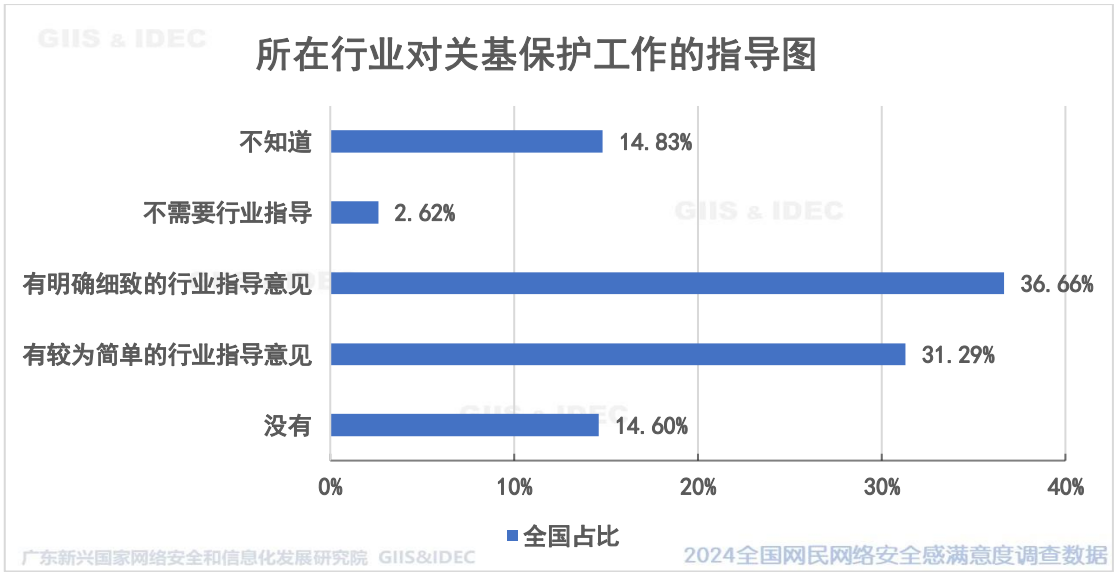
行业主管部门对等级保护工作的推进指导方面，69.67%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 36.39%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，33.28%有较为简单指导意见。没有的占 14.90%。数据显示，从业人员所在行业的主管部门出台对等级保护工作指导意见尚存在一定的空白。



图表 5.10-4：所在行业对等级保护工作的指导图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 3 题：您单位所在行业是否有明确的推进网络安全方面等级保护、关键信息基础设施保护、密码应用等合规实施的工作指导意见？(等级保护)）

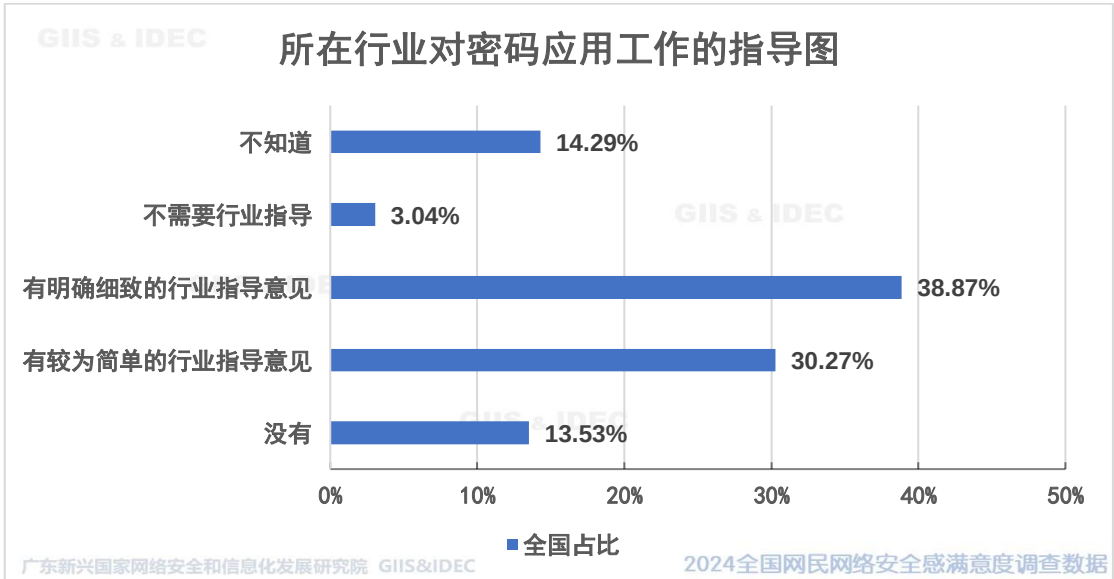
行业主管部门对关基保护工作的推进指导方面，67.95%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 36.66%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，31.29%有较为简单指导意见。没有的占 14.60%。



图表 5. 10-5：所在行业对关基保护工作的指导图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 3 题：您单位所在行业是否有明确的推进网络安全方面等级保护、关键信息基础设施保护、密码应用等合规实施的工作指导意见？(关基保护)）

行业主管部门对密码应用工作的推进指导方面，69.14%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 38.87%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，30.27%有较为简单指导意见。没有的占 13.53%。数据显示，从业人员所在行业的主管部门出台对网络安全方面工作指导意见尚存在一定的空白。



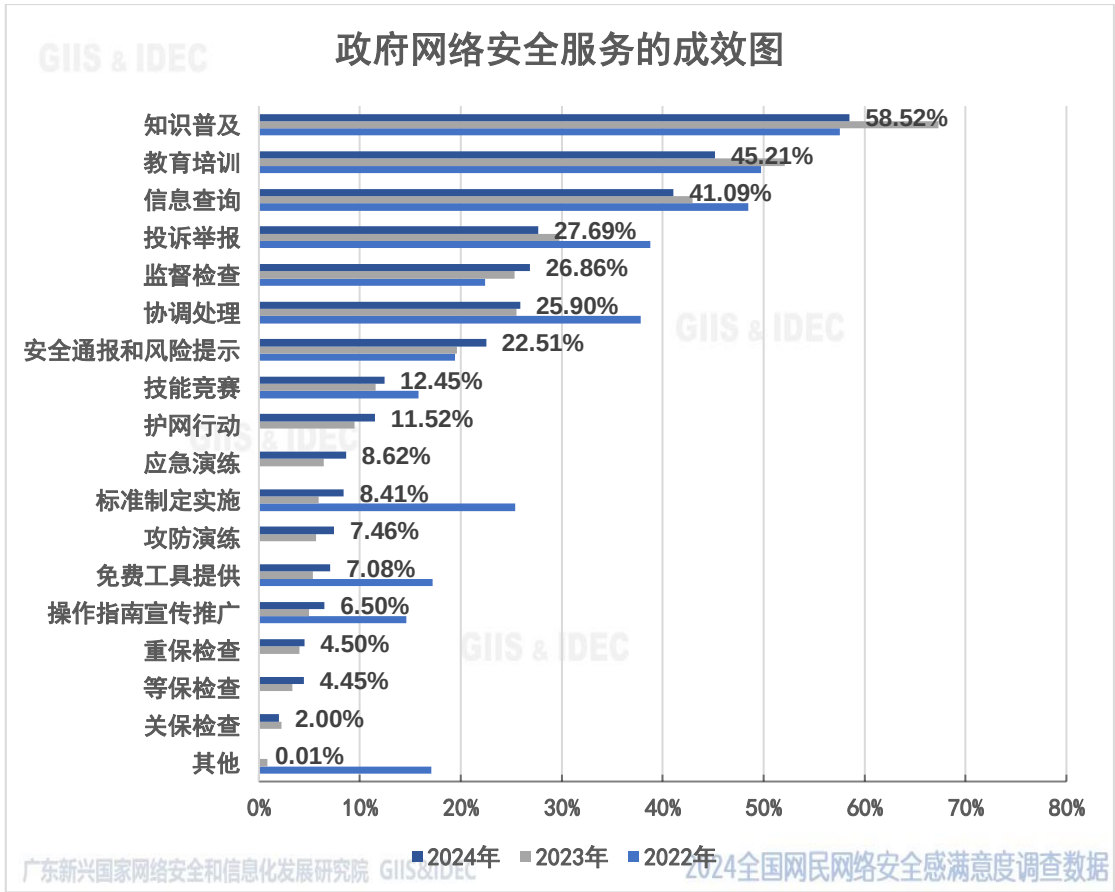
图表 5. 10-6：所在行业对密码应用工作的指导图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 3 题：您单位所

在行业是否有明确的推进网络安全方面等级保护、关键信息基础设施保护、密码应用等合规实施的工作指导意见？(密码应用)）

4) 行业对网络安全服务的需求情况

参加调查的网络安全从业人员普遍认为政府部门在网络安全领域提供的多项服务对行业具有显著帮助。其中，知识普及（58.52%）选择率最高，表明提升公众的网络安全意识和知识是当前最为迫切的需求。其次是教育培训（45.21%）和信息查询（41.09%），这两项服务也受到了广泛的认可，反映了行业对于专业培训和即时信息获取的强烈需求。投诉举报（27.69%）、协调处理（25.90%）以及监督检查（26.86%）等服务同样占据了较高的比例，显示出行业对于建立有效的网络安全监管和响应机制的重视。此外，安全通报和风险提示（22.51%）也受到了不少关注，表明及时预警对于防范潜在网络安全风险的重要性。相比之下，技能竞赛（12.45%）、护网行动（11.52%）、标准制定实施（8.41%）、操作指南宣传推广（6.50%）、免费工具提供（7.08%）、攻防演练（7.46%）、应急演练（8.62%）等虽然也有一定比例的网络安全从业人员认为有帮助，但整体占比较低，可能反映出这些服务在普及度或实际应用效果上还有待提升。另外，等保检查（4.45%）、重保检查（4.50%）和关保检查（2.00%）等专项检查服务的选择率较低。综上所述，政府部门在网络安全服务方面应继续加强知识普及、教育培训、信息查询等基础性工作，同时优化投诉举报、协调处理及监督检查等监管机制，并探索提升技能竞赛、攻防演练等活动的吸引力和实效性，以全面促进网络安全行业的健康发展。



图表 5.10-7：政府网络安全服务的成效图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 4 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？（多选，最多 5 项））

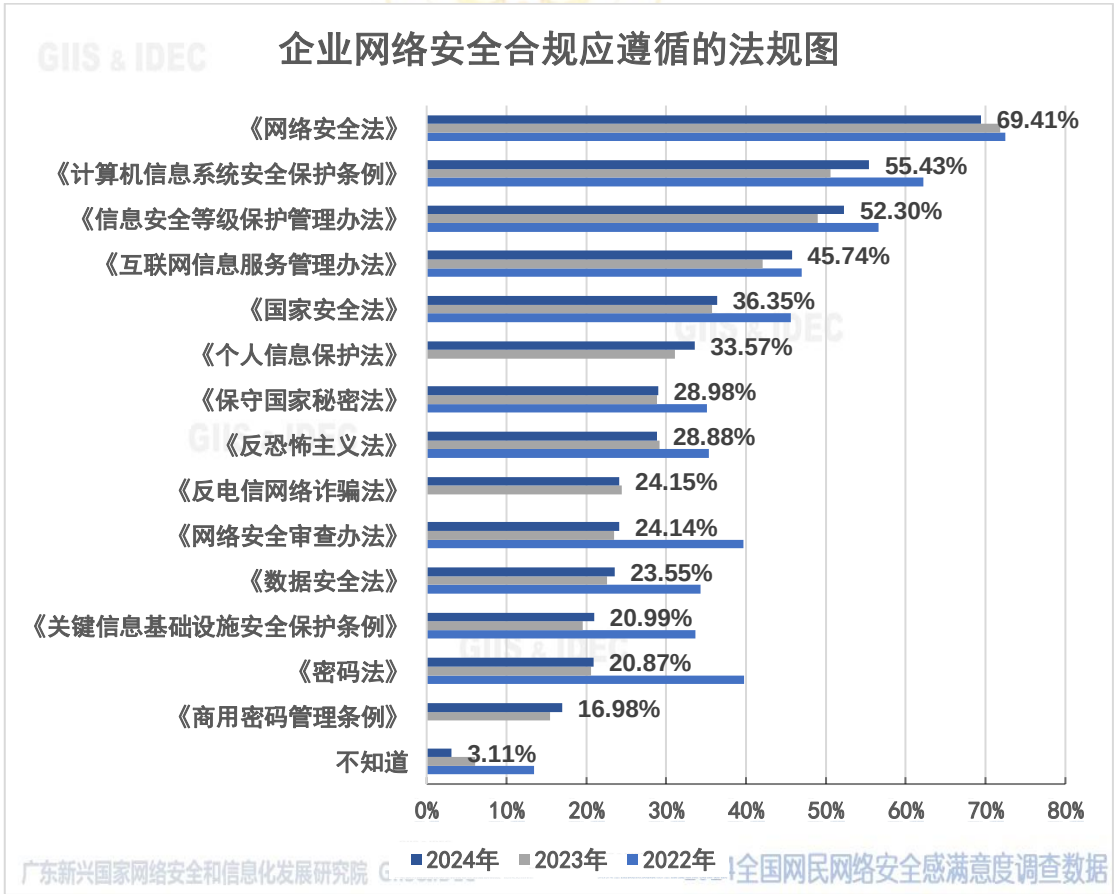
（2）内部合规建设与实施

调查发现，企业在网络安全合规方面积极响应法律法规，尤其是《网络安全法》等核心法规，显示出高度遵循意愿。多数单位已建立网络安全保护部门、领导小组及明确责任人，并落实了责任追究和定期检查机制，但仍有部分单位存在短板。网络安全预算虽有改善，但整体投入水平不高，且部分单位对预算情况不清。从业人员对单位安全管理状况评价以满意为主，但满意度有所下降，需关注监测预警、规章制度执行等问题，以提升整体安全管理水平。

5）企业网络安全合规要求

参加调查的网络安全从业人员表示企业在网络安全合规方面对多项法律法规和部门规章要求表现出高度的重视与遵循意愿。其中，第一位是《网络安全法》，选择率为 69.41%，显示出该法律在推动企业网络安全合规方面的基础性和重要性。其次是

《计算机信息系统安全保护条例》和《信息安全等级保护管理办法》，分别占比 55.43% 和 52.30%，说明企业在系统保护和等级保护方面也有着强烈的合规需求。第四是《互联网信息服务管理办法》（45.74%），《国家安全法》、《保守国家秘密法》和《反恐怖主义法》等涉及国家安全和保密的法规也获得了较高比例的关注，分别占比 36.35%、28.98%和 28.88%，表明企业在维护国家安全和信息安全方面的责任感。此外，《个人信息保护法》、《数据安全法》和《网络安全审查办法》等针对个人信息和数据安全的法规也受到了企业的重视，占比分别为 33.57%、23.55%和 24.14%，显示出在数字化时代，企业对保护用户隐私和数据安全的高度重视。值得注意的是，《反电信网络诈骗法》（24.15%）、《关键信息基础设施安全保护条例》（20.99%）和《商用密码管理条例》（16.98%）等针对特定领域或问题的法规也获得了一定比例的关注，表明企业在面对特定安全挑战时，会积极寻求相关法律法规的指导。然而，仍有 3.11% 的从业人员表示“不知道”应遵循哪些法律法规或部门规章要求，这提示我们在推动网络安全合规的同时，还需加强法律法规的宣传和普及工作。



图表 5.10-8：企业网络安全合规应遵循的法规图

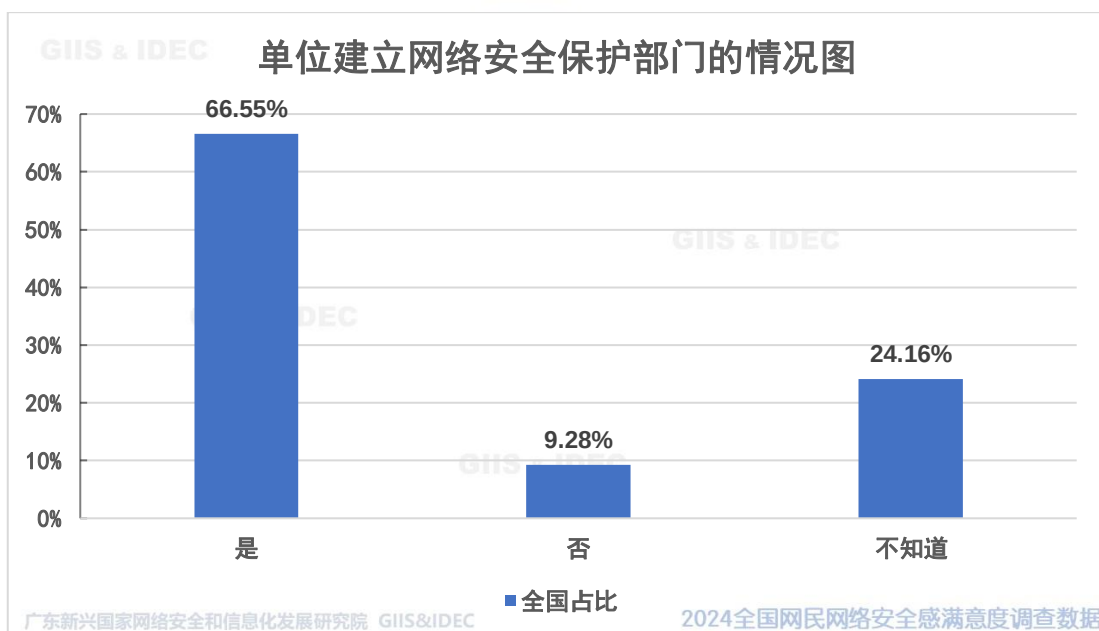
（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 5 题：您认为您

所在企业在网络安全合规方面应遵循哪些法律法规或者部门规章要求？（多选）

6) 单位网络安全合规建设情况

6.1) 单位网络安全保护部门的建设情况

超过三分之二的单位（66.55%）已经建立了专门的网络安全保护部门，9.28%的单位尚未建立此类部门，这意味着这些单位在网络安全防护方面存在短板，需要进一步提升其网络安全意识和合规性建设。此外，有 24.16%的单位表示对是否建立了网络安全保护部门“不知道”。综上所述，虽然大部分单位在网络安全合规建设上取得了积极进展，但仍需关注并改进那些尚未建立保护部门及信息透明度不足的单位，以全面提升我国网络安全防护的整体水平。

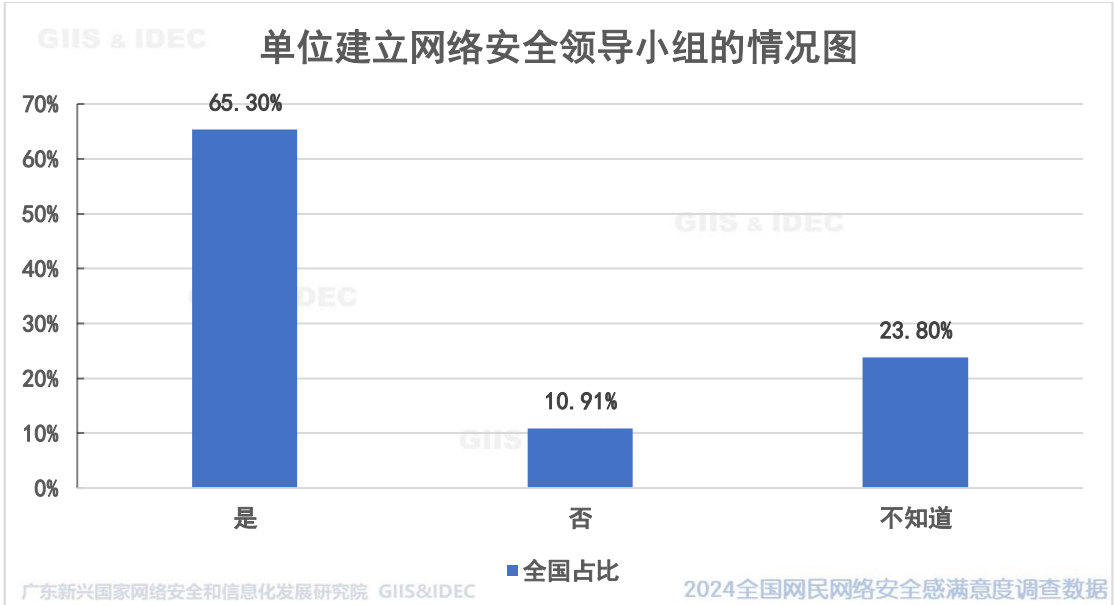


图表 5.10-9：单位建立网络安全保护部门的情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 6 题：您所在单位网络安全合规建设情况评价：(建立网络安全保护部门)）

6.2) 单位网络安全领导小组的建设情况

参加调查的网络安全从业人员认为，65.30%的单位已建立了网络安全领导小组，显示出对网络安全的高度重视和组织保障。然而，仍有 10.91%的单位尚未成立此类领导小组，可能面临网络安全管理责任不明、决策效率不高等问题。此外，23.80%的单位对此情况表示“不知道”，这提示我们需加强网络安全管理信息的透明度，确保所有单位都能明确自身在网络安全合规建设中的位置和责任。

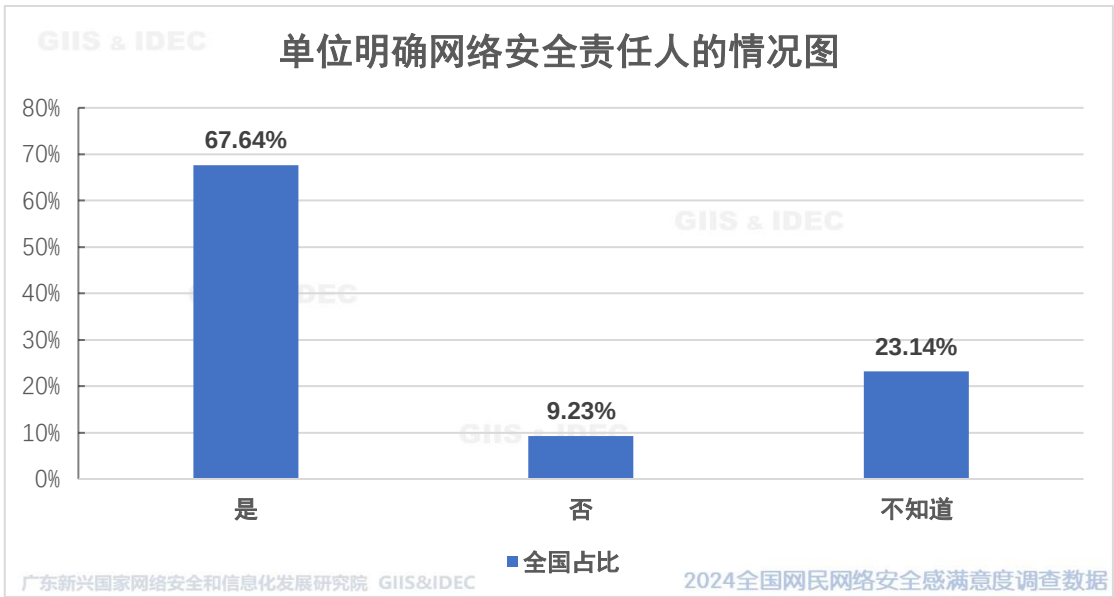


图表 5. 10-10：单位建立网络安全领导小组的情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 6 题：您所在单位网络安全合规建设情况评价：（建立网络安全领导小组））

6.3）单位明确网络安全责任人的建设情况

参加调查的网络安全从业人员认为，大部分单位（67.64%）在网络安全合规建设上取得了显著进展，已明确网络安全责任人，为网络安全管理提供了有力保障。然而，仍有 9.23%单位尚未明确责任人，可能影响网络安全工作的有效推进。此外，23.14%的单位表示对此情况“不知道”，反映出部分单位在网络安全管理上的认知不足，需加强宣传与培训，确保每个单位都能明确并履行好网络安全责任。

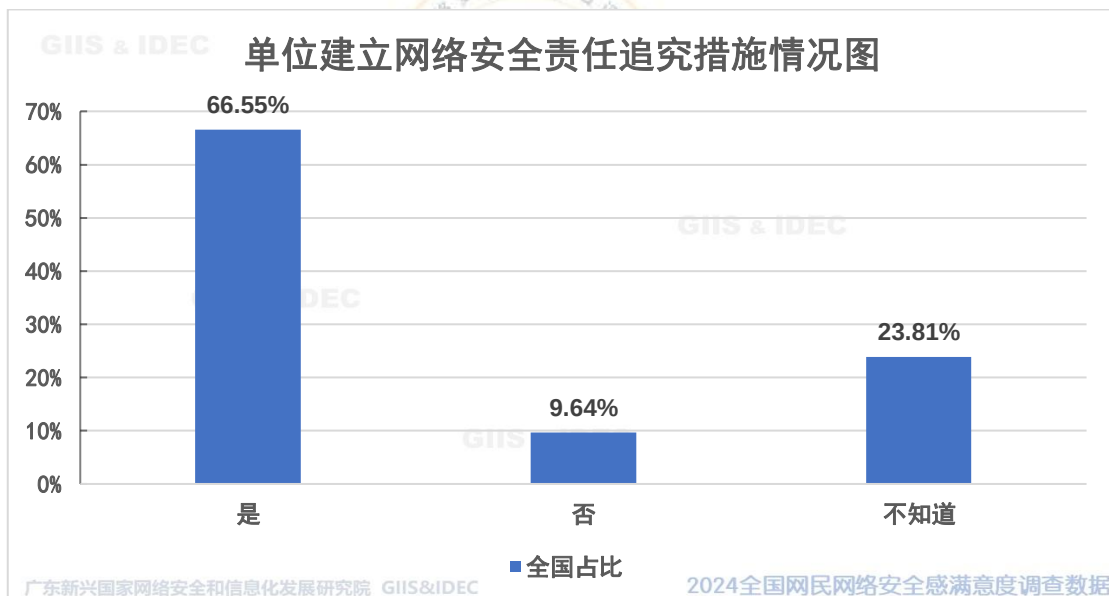


图表 5.10-11：单位明确网络安全责任人的情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 6 题：您所在单位网络安全合规建设情况评价：（明确网络安全责任人））

6.4）单位建立网络安全责任追究措施的情况

参加调查的网络安全从业人员认为，66.55%的单位已经建立了网络安全责任追究措施，这表明大多数单位对于网络安全合规建设持有严谨态度，并愿意通过明确的责任追究来强化网络安全的执行力度。然而，仍有近一成（9.64%）的单位尚未建立此类措施，这可能为网络安全埋下隐患。另外，23.81%的单位表示对此情况“不知道”，提示我们需进一步加强对网络安全责任追究机制的宣传和普及，以确保所有单位都能充分认识到其重要性并付诸实践。



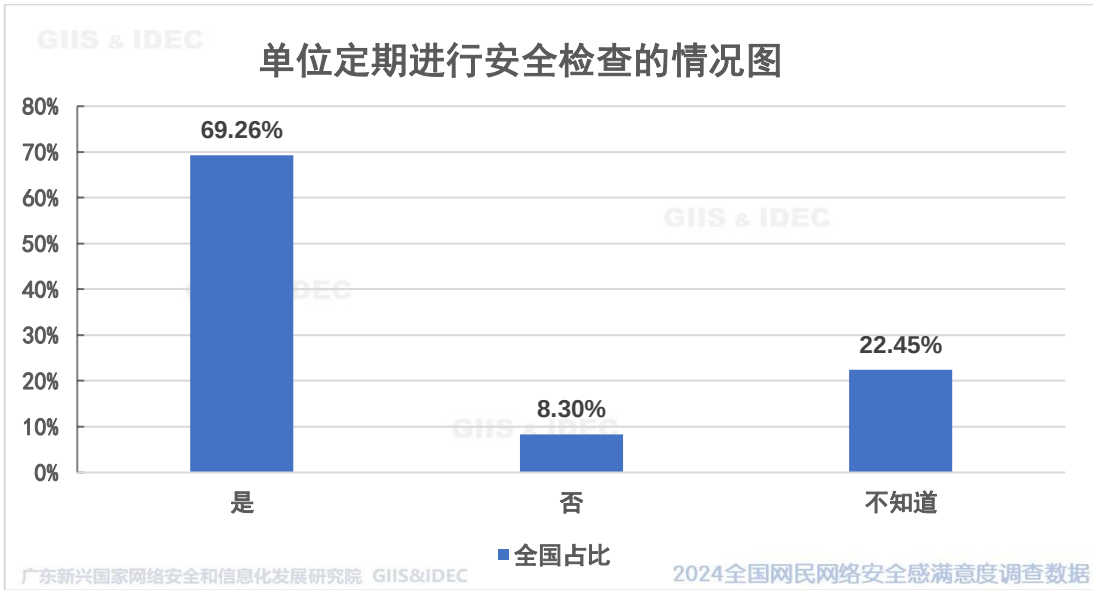
图表 5.10-12：单位建立网络安全责任追究措施情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 6 题：您所在单位网络安全合规建设情况评价：（建立网络安全责任追究措施））

6.5）单位定期进行安全检查的情况

参加调查的网络安全从业人员认为，69.26%的单位定期进行安全检查，这一比例彰显了各单位对网络安全的高度重视和主动防范意识。然而，仍有 8.30%的单位未能定期开展安全检查，可能增加了网络安全风险。此外，22.45%的单位表示“不知道”是否进行安全检查，这提示我们需加强网络安全监管和指导，确保所有单位都能有效

落实安全检查制度，共同构建安全的网络环境。

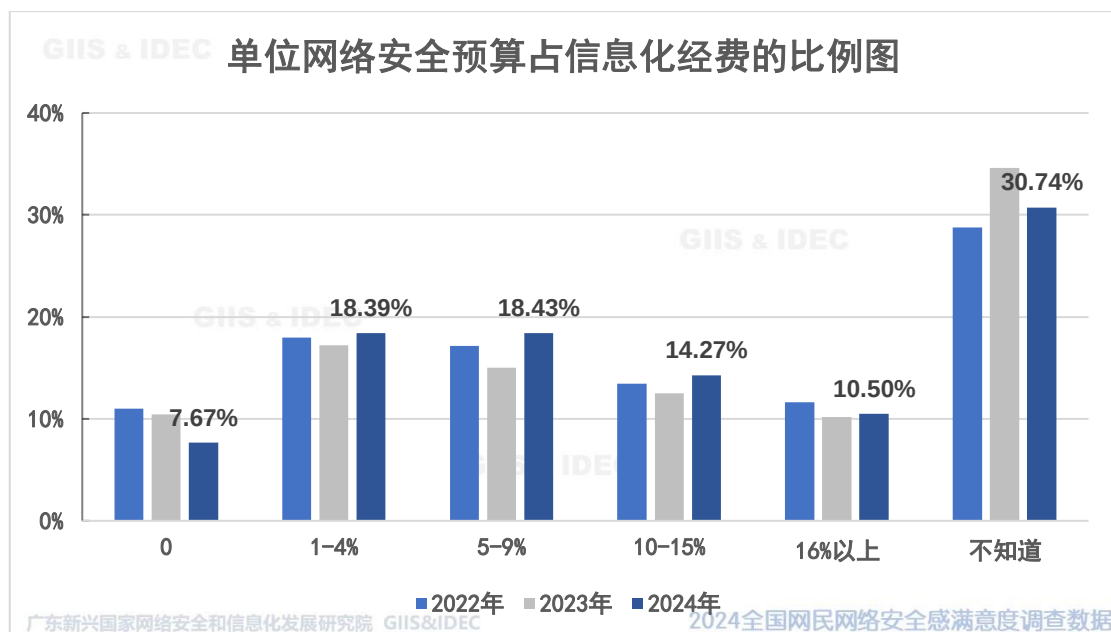


图表 5. 10-13：单位定期进行安全检查的情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 6 题：您所在单位网络安全合规建设情况评价：（定期进行安全检查））

7) 所在单位网络安全预算落实情况改善

61.59%参与调查的从业人员所在单位落实了网络安全经费预算，其中，网络安全预算占信息化建设总预算的 1-4%的 18.39%，网络安全预算占比在 5-9%的有 18.43%，网络安全预算占比在 10-15%的有 14.27%，网络安全预算占比在 16%以上的有 10.50%，7.67%的从业人员单位没有网络安全预算。另外，30.74%从业人员表示不清楚单位网络安全预算的占比。数据显示，与去年相比，单位网络安全预算落实情况明显改善，落实的比例上升了 6.65 个百分点。但整体而言，大部分单位的投入仍处于相对较低的水平，且相当一部分单位对自身的网络安全预算情况缺乏清晰认识。



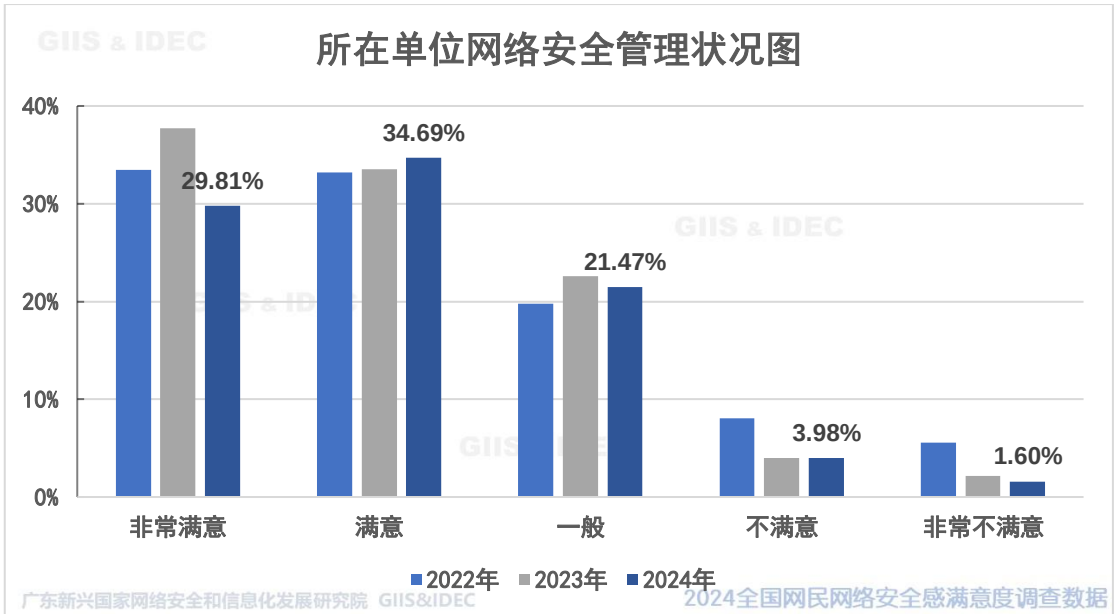
图表 5.10-14：单位网络安全预算占信息化经费的比例图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 7 题：您所在单位的网络安全相关的经费预算在信息化建设中的占比是？）

8) 所在单位安全管理状况

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，64.50%从业人员表示满意或非常满意，其中 34.69%从业人员表示满意，29.81%从业人员表示非常满意。表示一般的占 21.47%，表示不满意的占 3.98%，非常不满意的占 1.60%。数据显示，从业人员对本单位的安全管理状况的评价是满意和非常满意为主。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）下降了 6.74 个百分点。数据显示，从业人员对所在单位的安全管理状况的评价的满意度呈下降趋势，需要引起注意。

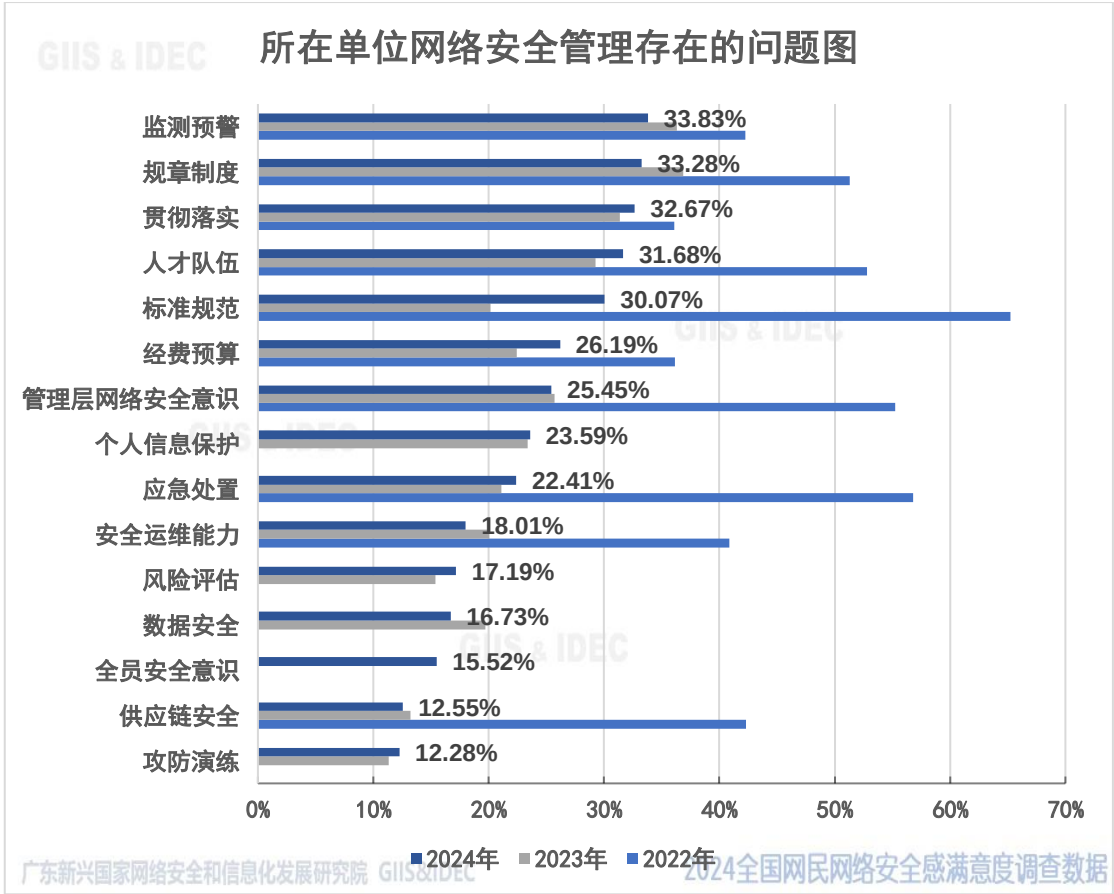


图表 5. 10-15：所在单位网络安全管理状况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 8 题：您对所在单位的网络安全管理状况是否满意？）

8.1）所在单位安全管理存在的问题

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：第一位监测预警（33.83%），第二位规章制度（选择率 33.28%），第三位贯彻落实（选择率 32.67%），第四位人才队伍（选择率 31.68%），第五位标准规范（30.07%）。排 6、7、8、9、10 位的分别为经费预算（选择率 26.19%）、管理层网络安全意识（选择率 25.71%）、个人信息保护（选择率 23.59%）、应急处置（22.41%）和安全运维能力（18.01%）。数据显示，从业人员所在单位的安全管理的主要问题是监测预警、规章制度、贯彻落实等方面，选择率超三成，表明建立健全的网络安全管理体系、确保规章制度的严格执行以及提升监测预警能力是当前的重要任务。



图表 5. 10-16：所在单位网络安全管理存在的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 8.1 题：您认为单位的网络安全管理在哪些方面需要改善？（多选））

（3）等保制度推进与落实

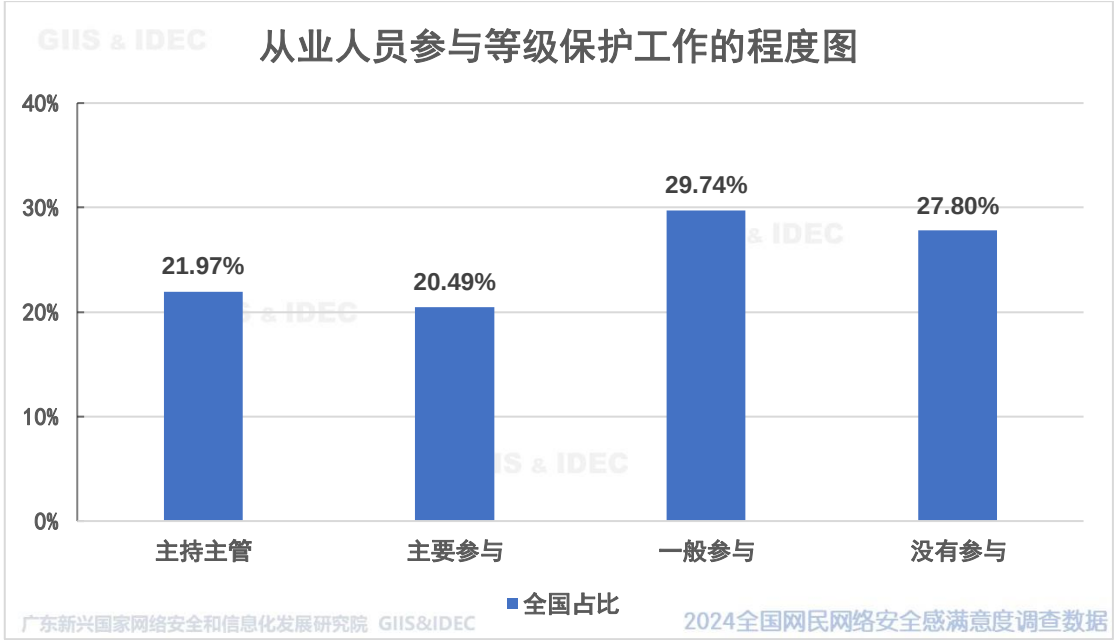
调查结果显示，多数从业人员积极参与等保、关保及商用密码应用合规工作，但仍有提升空间。网络安全等级保护实施情况总体良好，但部分环节需改进。测评机构服务满意度上升，但专业能力、效率及整改措施需加强。网络安全事件发生率下降，但恶意程序和数据安全事件仍频发。应急预案建设较完善，但报案比例下降，担心处罚现象增加。公安机关案件受理工作满意度高，但存在无结果、专业能力不足等问题，需持续关注并改进。

9）参与等保、关保和商用密码应用等合规工作情况

9.1）参与等保合规工作情况

参与调查的从业人员中有 21.97%参与“主持主管”，积极引领相关合规工作；另有 20.49%为“主要参与”，深度投入其中；“一般参与”占比最高，达到 29.74%，表

明这些合规工作在多数单位中得到了一定的重视和执行；然而，不容忽视的是，仍有 27.80% 的从业人员表示没有参与此类工作，显示出在合规覆盖面上仍存在提升空间。整体来看，各单位在信息安全合规领域的参与程度不一，需进一步加强宣传与培训，以提升全面参与度。

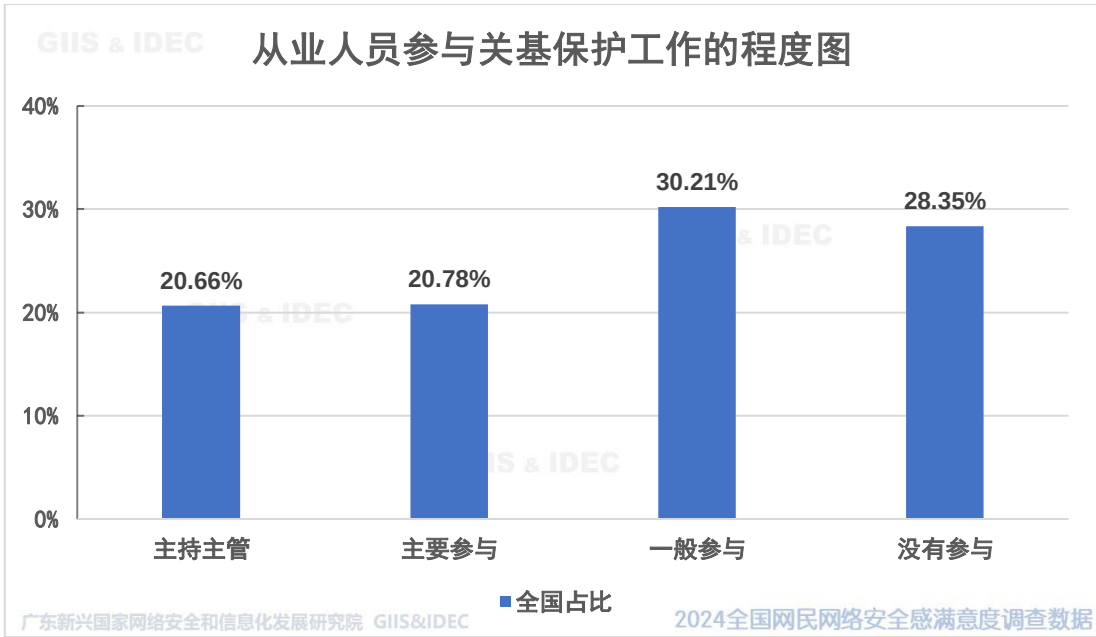


图表 5. 10-17：从业人员参与等级保护工作的程度图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 9 题：您是否参与所在单位等级保护、关键信息系统安全保护、商用密码应用等合规工作？(等级保护)）

9.2）参与关保合规工作情况

参与调查的从业人员中有 20.66% 参与“主持主管”，显示出这部分人群在推动合规工作中发挥着核心作用。另有 20.78% 的从业人员为“主要参与”，他们积极参与并贡献重要力量。然而，值得注意的是，有 30.21% 的从业人员表示仅一般参与，而 28.35% 的从业人员则明确表示没有参与这些合规工作。这表明，尽管有相当一部分人深度参与，但仍需加强全员参与意识，以确保关键信息基础设施的安全保护得到全面有效的实施。

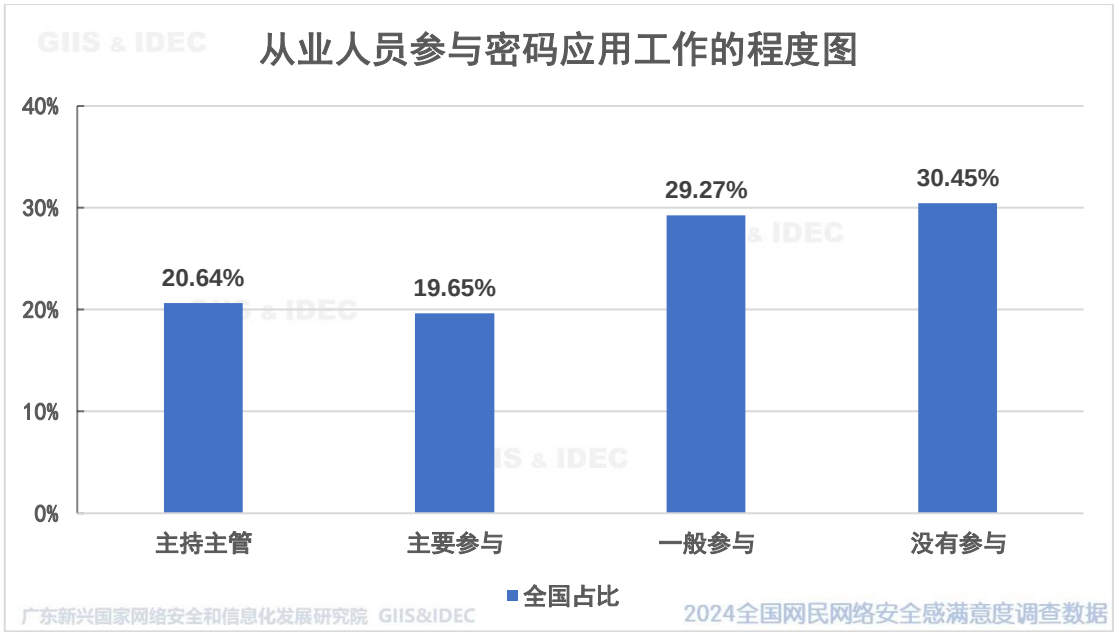


图表 5. 10-18：从业人员参与关基保护工作的程度图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 9 题：您是否参与所在单位等级保护、关键信息系统安全保护、商用密码应用等合规工作？(关基保护)）

9.3）参与商用密码应用合规工作情况

参与调查的从业人员中有 20.64%参与“主持主管”，有 19.65%为“主要参与”。然而，一般参与者的比例相对较高，达到 29.27%，表明商用密码应用的合规工作在多数单位中虽有所涉及，但可能尚未达到深入细致的程度。值得注意的是，没有参与此类工作的受访者占比最高，达到 30.45%，提示我们在商用密码应用的普及和推广上仍需加大力度，以提高整体合规水平。

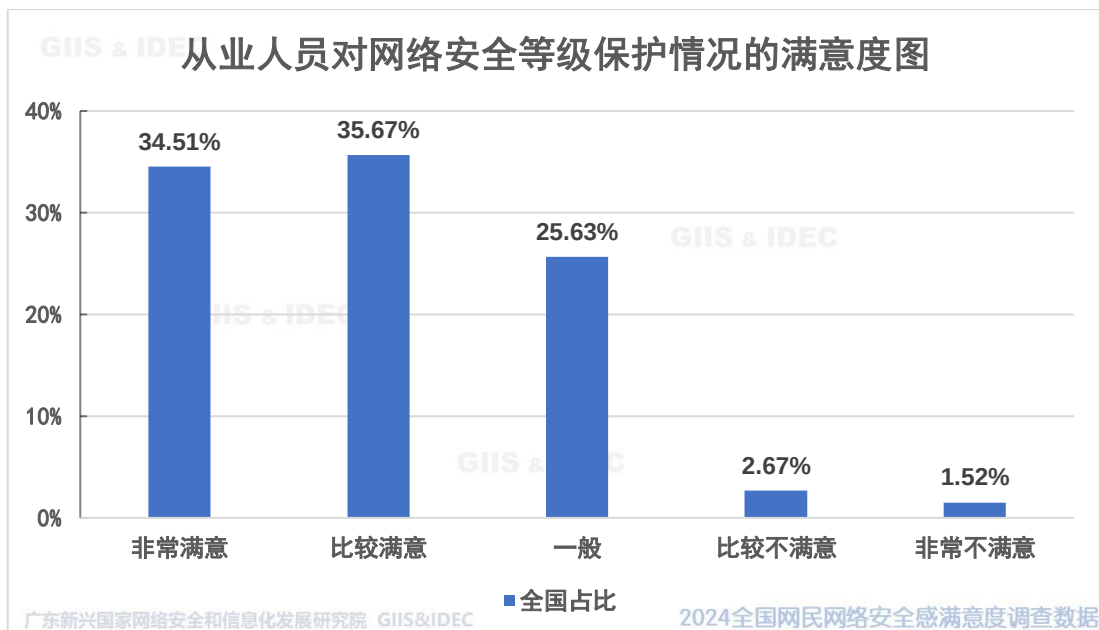


图表 5.10-19：从业人员参与密码应用工作的程度图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 9 题：您是否参与所在单位等级保护、关键信息系统安全保护、商用密码应用等合规工作？(密码应用)）

10) 网络安全等级保护总体实施情况满意情况

对于目前网络安全等级保护的总体实施情况，参与调查的从业人员的反馈显示出积极的态势。具体来说，共有 70.18% 从业人员对网络安全等级保护工作的实施效果持正向评价（“非常满意”+“比较满意”），超过七成。其中表示“非常满意”占 34.51%，表示“比较满意”占 35.67%，印证了整体实施情况的良好。然而，也有 25.63% 的从业人员持“一般”态度，这可能反映了在部分领域或具体环节上仍有改进空间。值得注意的是，仅有 2.67% 从业人员表示“比较不满意”，1.52% 表示“非常不满意”，这虽占比较低，但也提示了需关注并解决存在的问题，以持续提升网络安全等级保护工作的质量和效果。

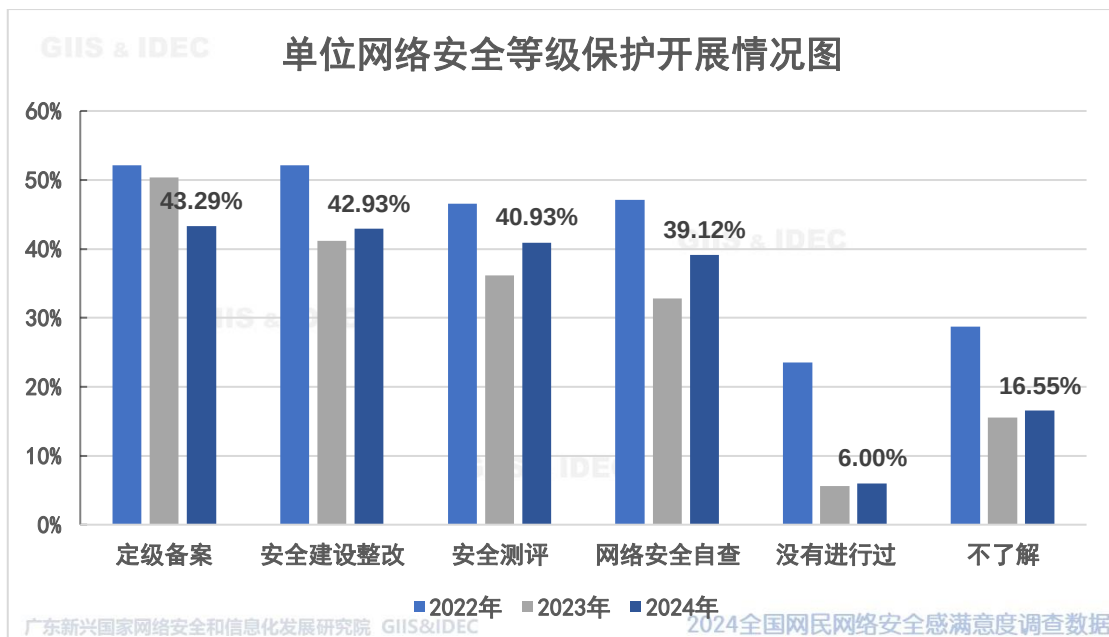


图表 5. 10-20：从业人员对网络安全等级保护情况的满意度图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 10 题：您对目前网络安全等级保护总体实施情况满意吗？）

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，43.29%从业人员所在单位做了定级备案，42.93%开展了安全建设整改，40.93%进行了网络安全测评，39.12%开展了网络安全自查，有 6.00%从业人员所在单位没有进行过网络安全等级保护工作。和去年相比，所有选项的选择率整体变化不大。显示大部分单位均进行网络安全等级保护工作，需要开展网络安全等级保护的单位减少。



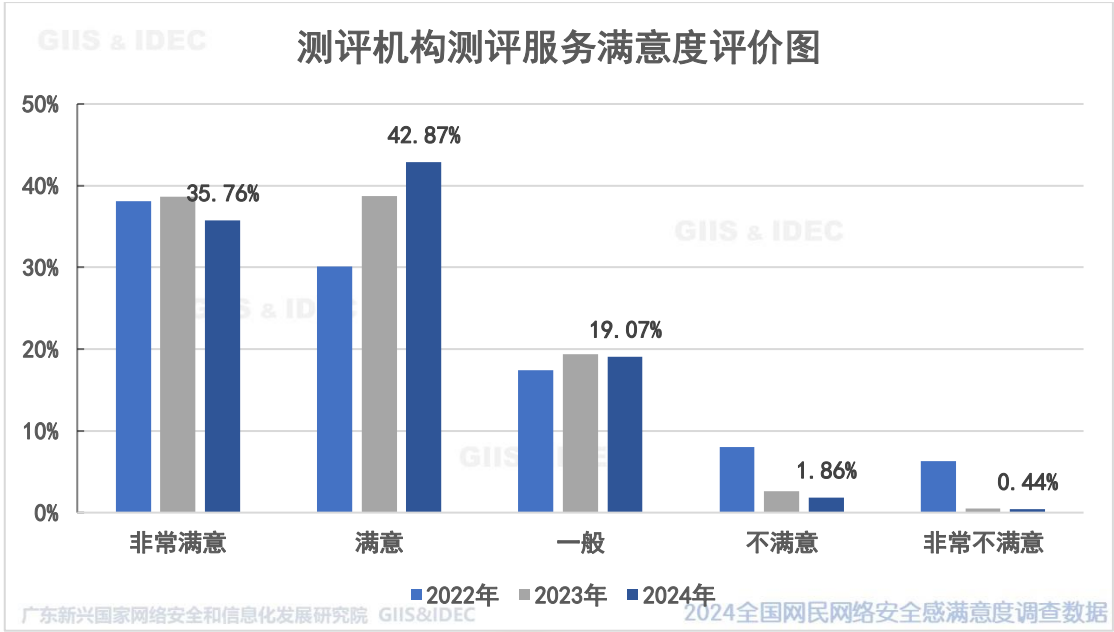
图表 5. 10-21：单位网络安全等级保护开展情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 11 题：您所在单位是否进行过以下网络安全等级保护工作？（多选））

11.1）网络安全测评机构服务的满意评价

参与调查的从业人员对网络安全测评机构服务满意评价方面，35.76%从业人员评价为非常满意，42.87%从业人员评价为满意，合计 78.63%从业人员对测评服务表示满意和非常满意，认为一般的有 19.07%，认为不满意的占 1.86%，认为非常不满意的占 0.44%。总体上从业人员对网络安全测评机构的服务评价是满意的。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）上升了 1.2 个百分点。负面评价下降了 0.85 个百分点。显示测评机构的测评服务评价满意度有上升的趋势。

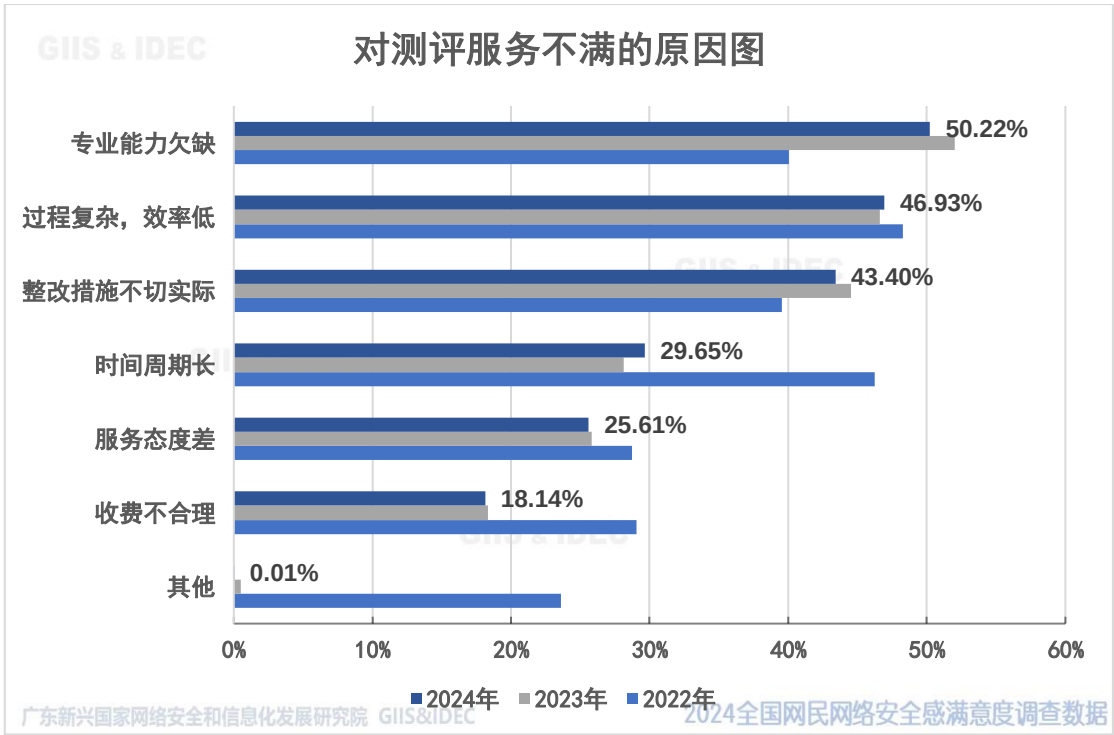


图表 5. 10-22：测评机构测评服务满意度评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 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：在对测评服务表示不满意的从业人员中 50.22%认为是专业能力欠缺，46.93%认为是过程复杂，效率低，43.40%认为是整改措施不实际，29.65%认为是时间周期长。和去年相比，除时间周期长和过程复杂外，其他选项占比均下降，专业能力欠缺、过程复杂和整改措施不切实际这三个原因，是影响满意度评价的主要因素。数据显示，测评机构在专业能力、测评效率、落实整改方面存在一定的改善空间。

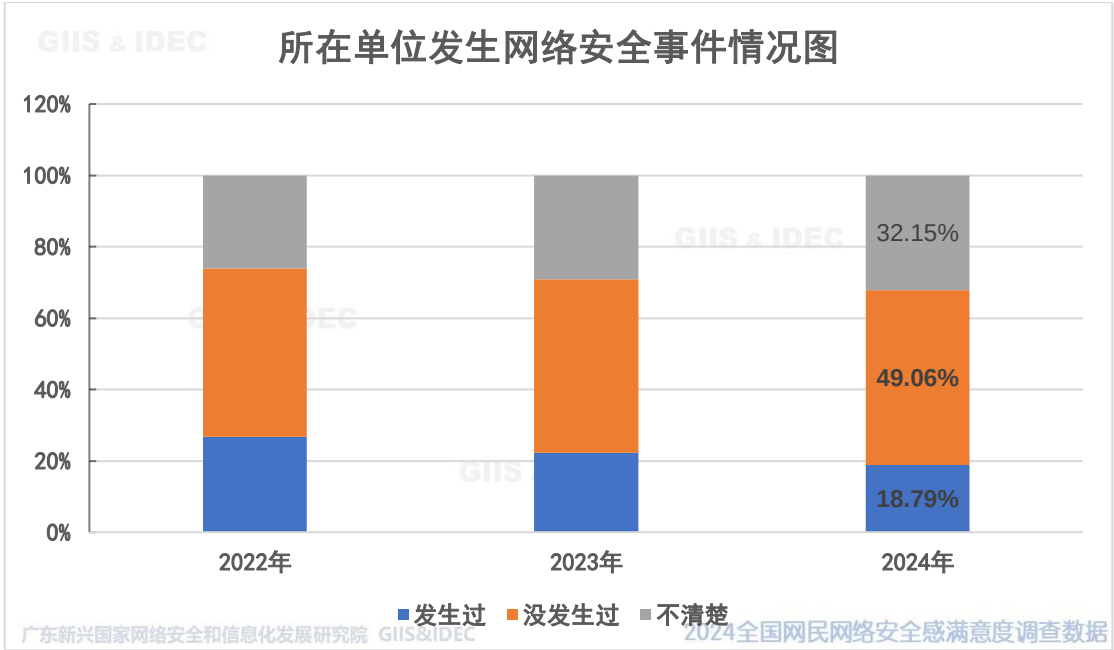


图表 5. 10-23：对测评服务不满的原因图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 11.2 题：您不满意的原因是？（多选））

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，18.79%参与调查的从业人员所在单位发生过网络安全事件 49.06%没有发生过网络安全事件，还有 32.15%从业人员表示不清楚。和去年相比，所在单位发生过网络安全事件的从业人员占比下降了 3.48 个百分点，没有发生的网络安全事件的从业人员占比上升了 0.48 个百分点。数据显示，从业人员所在单位网络安全事故的发生率比去年有明显降低的趋势。

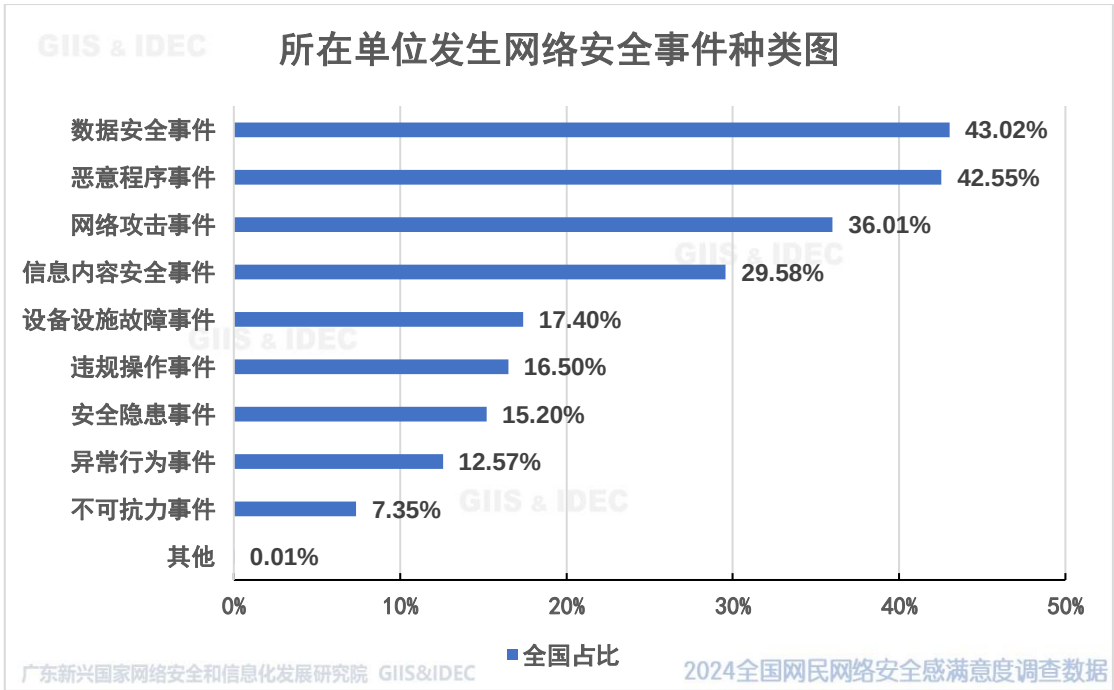


图表 5. 10-24：所在单位发生网络安全事件情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 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

所在单位发生网络安全事件的种类方面，恶意程序事件（如病毒、木马等）和数据安全事件（如数据泄露、篡改）的发生频率较高，分别达到了 42.55%和 43.02%，表明这些是当前网络安全的主要威胁。网络攻击事件也占据了一定比例（36.01%），显示出网络环境的复杂性和潜在风险。此外，信息内容安全事件（29.58%）、设备设施故障（17.40%）、违规操作（16.50%）、安全隐患（15.20%）以及异常行为事件（12.57%）也时有发生，需引起各单位的重视。而不可抗力事件虽然占比较低（7.35%），但仍需做好预防和应对措施。



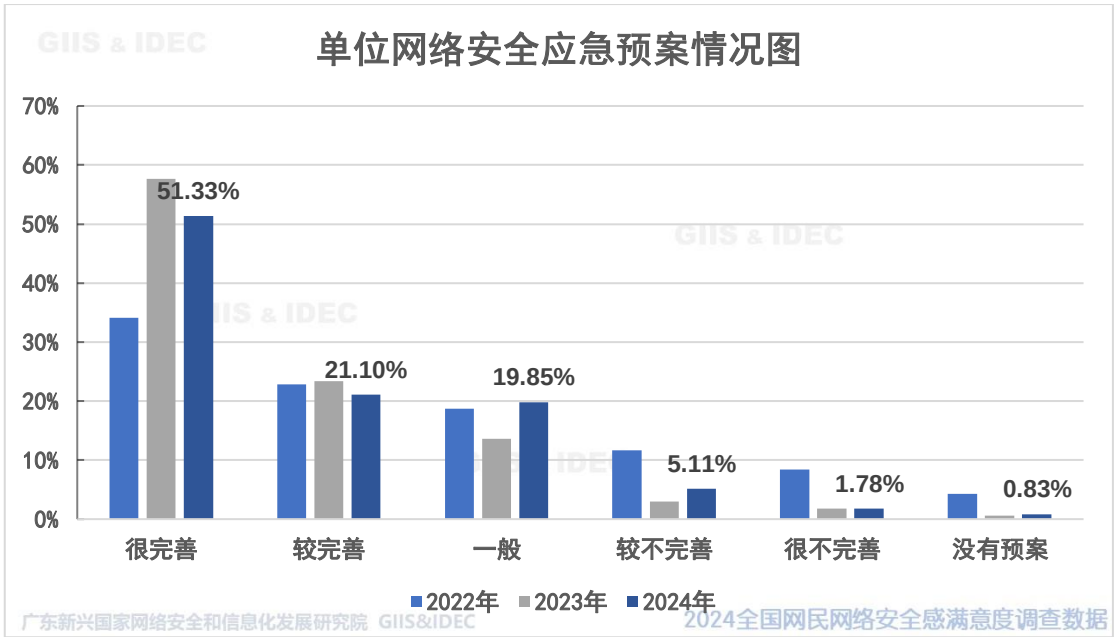
图表 5. 10-25：所在单位发生网络安全事件种类图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.1 题：发生了什么事件？（多选））

12.2）单位网络安全应急预案情况

对所在单位网络安全应急预案建设方面，51.33%参与调查的从业人员认为很完善，21.10%认为较完善，19.85%认为一般，5.11%认为较不完善，1.78%认为很不完善，0.83%是没有预案。即 72.43%从业人员认为单位网络安全应急预案完善或较为完善。认为不完善的负面评价（较不完善+很不完善+没有预案）仅占 6.89%。

和去年相比，正面评价（很完善+较完善）下降了 9.27 个百分点，负面评价上升了 1.63 个百分点，评价向正面评价转移，显示单位网络安全应急预案建设状况趋于稳定，但也要引起重视。

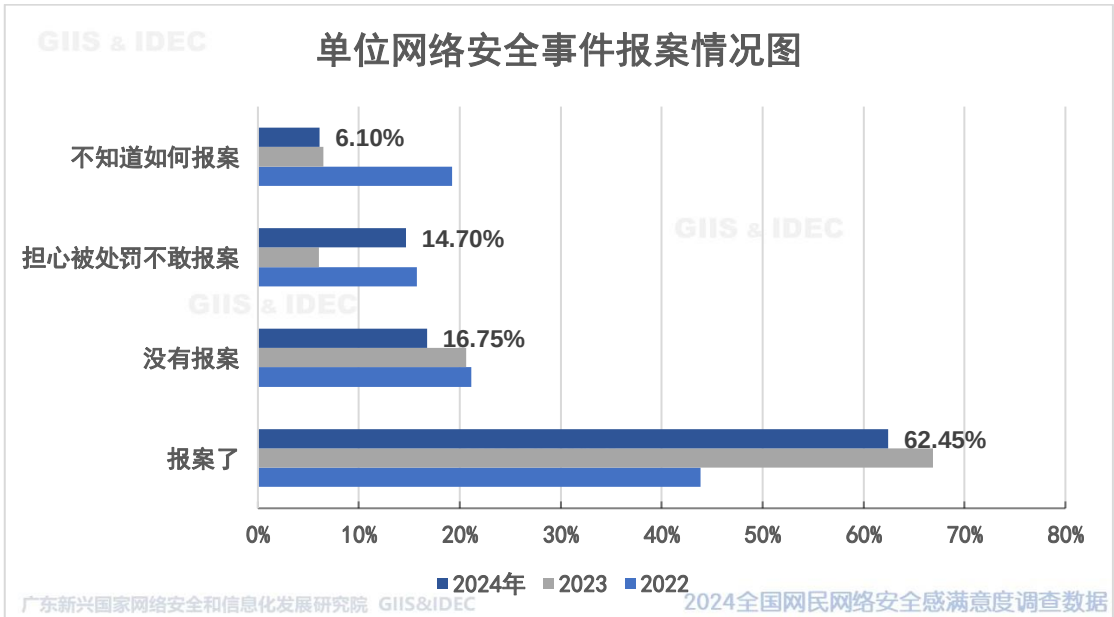


图表 5. 10-26：单位网络安全应急预案情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 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？）

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，62.45%参与调查的从业人员所在单位报案了，16.75%从业人员所在单位没有报案，6.10%不知道如何报案，14.70%担心被处罚不敢报案。和去年相比，报案比例虽然稍微下降了 4.43 个百分点，但是担心被处罚不敢报案的比例上升了 8.68%，说明了单位需要对这种观念的杜绝引起重视。



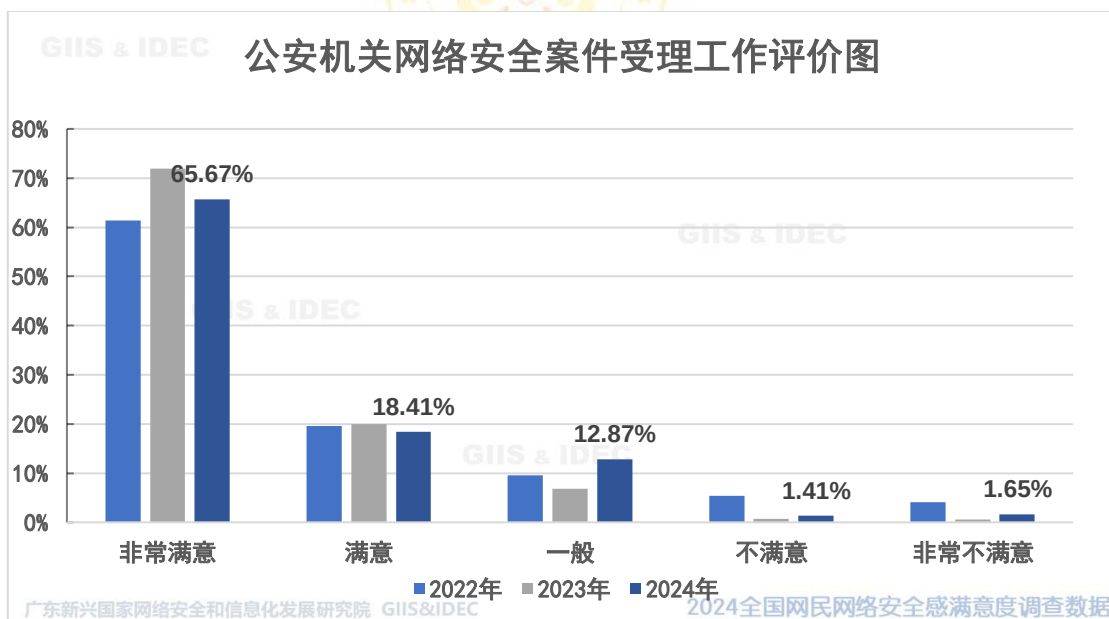
图表 5. 10-27：单位网络安全事件报案情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 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？）

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，65.67%参与调查的从业人员认为非常满意，18.41%表示满意，12.87%表示一般，1.41%表示不满意，1.65%表示非常不满意。正面评价（满意+非常满意）为 84.08%，负面评价（不满意+非常不满意）为 3.06%。数据显示大部分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。

和去年相比，正面评价下降了 7.85 个百分点，负面评价上升了 1.78 个百分点。数据显示，评价的变化主要是满意率下降，负面评价增多，网络安全工作需要引起关注。



图表 5. 10-28：公安机关网络安全案件受理工作评价图

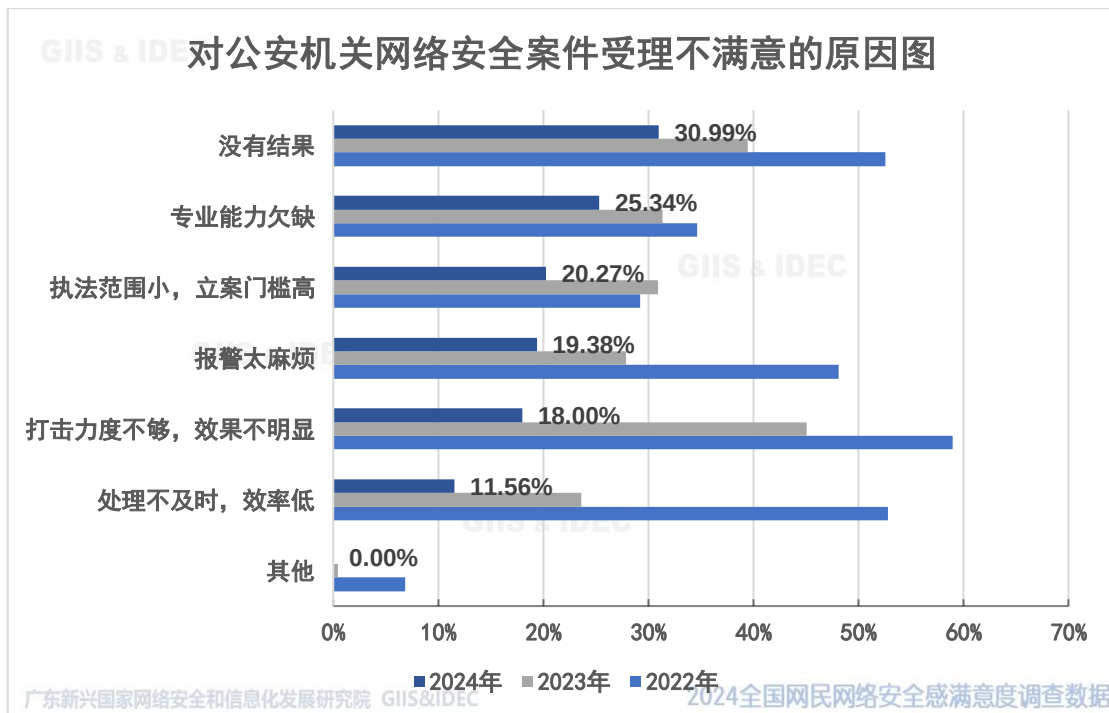
（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.4 题：您所在单位对公安机关案件受理是否满意？）

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：没有结果的选择率最高（30.99%），其次是 25.34%从业人员选择专业能力欠缺，接着是执法范围小，立案门

槛高（20.27%）、报警太麻烦（19.38%）、打击力度不够，效果不明显（18.00%）和处理不及时、效率低（11.56%）。

和去年相比，每一种原因选项的选择率都呈下降趋势，尤其是“打击力度不够，效果不明显”这一选项，说明在这方面的的工作效果有所提升。



图表 5. 10-29：对公安机关网络安全案件受理不满意的原因图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.5 题：您认为不满意的原因是？（多选））

（4）关保制度推进与落实

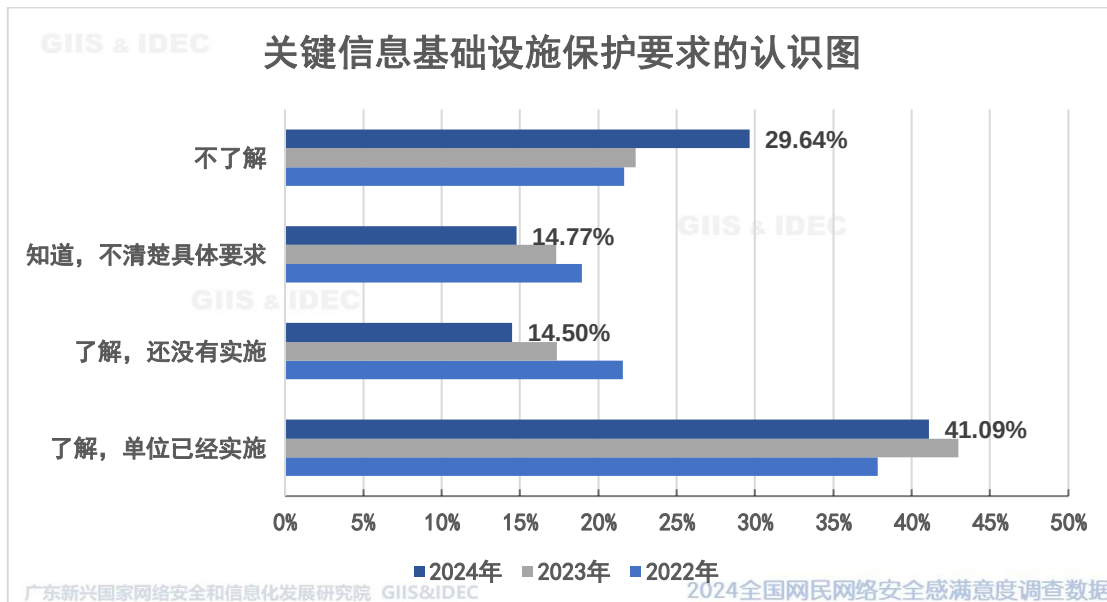
调查结果显示，大部分从业人员对关键信息基础设施保护要求有所了解，并在部分单位得到实施，但仍有相当比例不清楚或未实施。关保核心岗位和供应链安全管理要求亦面临相似情况，需加强落实。关保总体实施满意度较高，但仍有提升空间，行业指导、标准规范、企业重视、产品服务、资金、监管及技术能力等问题是改进重点。

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参与调查的从业人员认为了解而且单位已经实施，14.50%从业人员认为了解但还没有实施，14.77%认为知道但不清楚具体要求，29.64%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（55.59%）了解，而且在部分从业人员（41.09%）所在单位已经实施，但仍有相当比例的从业人

员（29.27%）所在单位还没有开始实施或不清楚具体要求

和去年相比，已实施的占比下降了 1.89 个百分点，没有实施和不清楚具体要求的占比均有所下降，分别下降了 2.85 和 2.53 个百分点，但不了解的占比上涨了 7.26 个百分点。数据显示关键信息基础设施保护要求的宣传有一定效果，但仍然需要加强推进与落实。

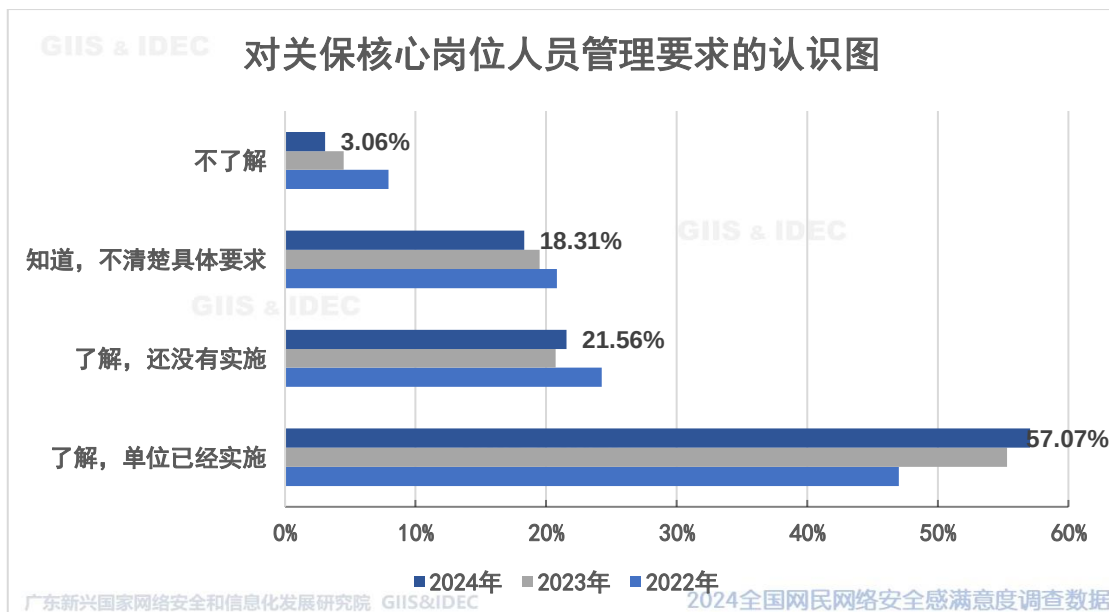


图表 5.10-30：关键信息基础设施保护要求的认识图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 13 题：您对 GB/T 39204-2022《关键信息基础设施安全保护要求》标准了解吗？）

13.1）对关保关键岗位人员管理要求的认识

对关键信息基础设施保护关键岗位人员管理要求的认识方面，57.07%参与调查的从业人员表示“了解，单位已经实施”，21.56%从业人员认为“了解，还没有实施”，18.31%认为“知道，不清楚具体要求”，3.06%认为“不了解”。显示关键信息基础设施保护核心岗位人员管理要求已经被大部分（78.63%）从业人员了解，而且超过五成（57.07%）从业人员所在单位已经实施，但仍有相当比例的从业人员（39.87%）所在单位还没有开始实施或不清楚具体要求或不了解。显示关键信息基础设施保护核心岗位人员管理要求方面正得到落实。

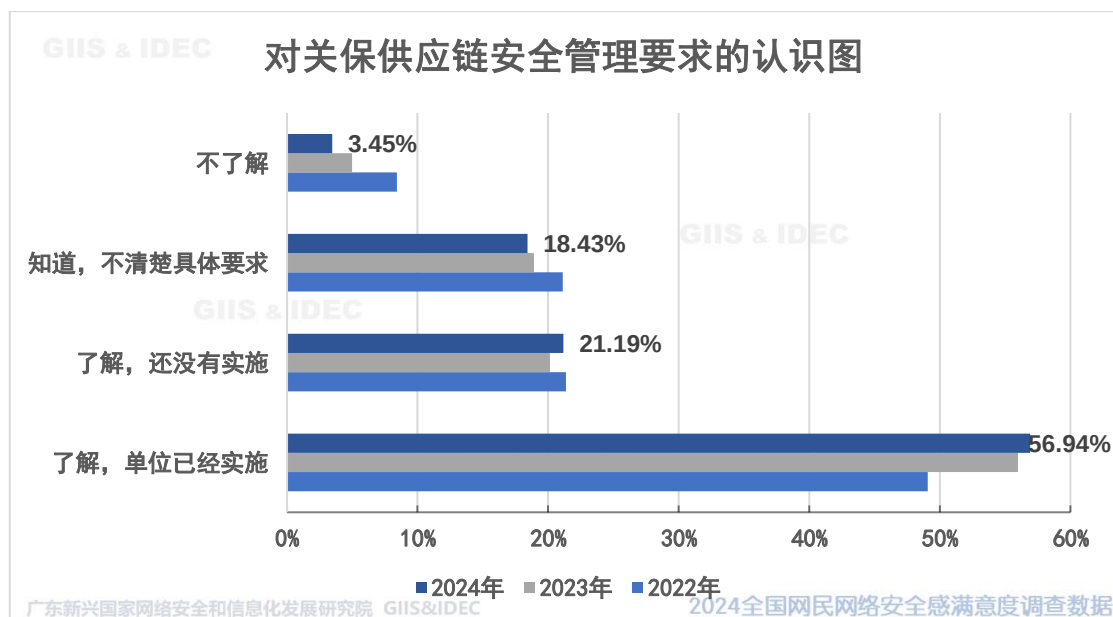


图表 5.10-31：对关保核心岗位人员管理要求的认识图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 13.1 题：您对关键信息基础设施安全保护关键岗位人员管理要求了解吗？）

13.2）对关保供应链安全管理要求的认识

对关键信息基础设施保护供应链安全管理要求的认识方面，56.94%参与调查的从业人员表示“了解，单位已经实施”，21.19%从业人员认为“了解，还没有实施”，18.43%认为“知道，不清楚具体要求”，3.45%认为“不了解”。显示关键信息基础设施保护供应链安全管理要求已经被大部分（78.13%）从业人员了解，而且超过五成（56.94%）从业人员所在单位已经实施，但仍有相当比例的从业人员（39.62%）所在单位还没有开始实施或不清楚具体要求或不了解。显示关键信息基础设施保护供应链安全管理要求方面正得到落实。

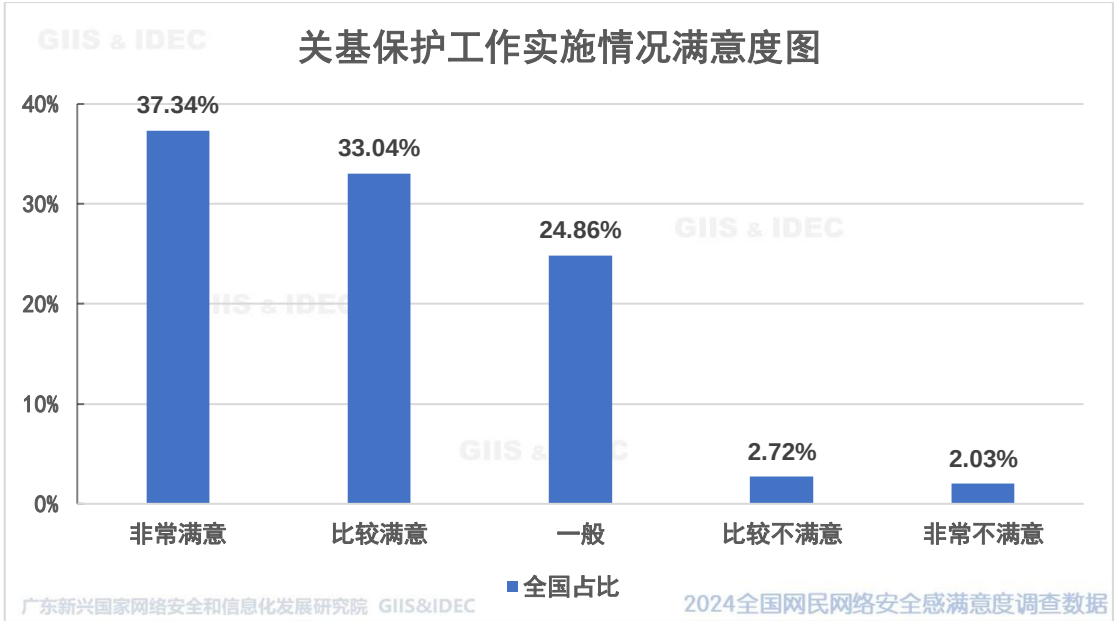


图表 5.10-32：对关保供应链安全管理要求的认识图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 13.2 题：您对关键信息基础设施安全保护供应链安全管理要求了解吗？）

14）关保总体实施满意度情况

参与调查的从业人员中有 37.34%表示“非常满意”，这充分表明了我国在关键信息基础设施保护方面所取得的显著成效和广泛认可。同时，33.04%的从业人员选择了“比较满意”，进一步印证了保护措施的有效性和社会的普遍认可。不过，也有一定比例（24.86%）的从业人员表示“一般”，这提示我们在持续优化保护策略、提升公众感知度方面仍有提升空间。仍有 2.72%的从业人员表示“比较不满意”，以及 2.03%的受访者表达了“非常不满意”，这些反馈应当引起高度重视，作为后续改进工作的重要参考点，以确保关键信息基础设施的全面、有效保护。综上所述，虽然总体满意度较高，但仍需关注并解决不满意的声音，推动保护工作的持续优化和完善。

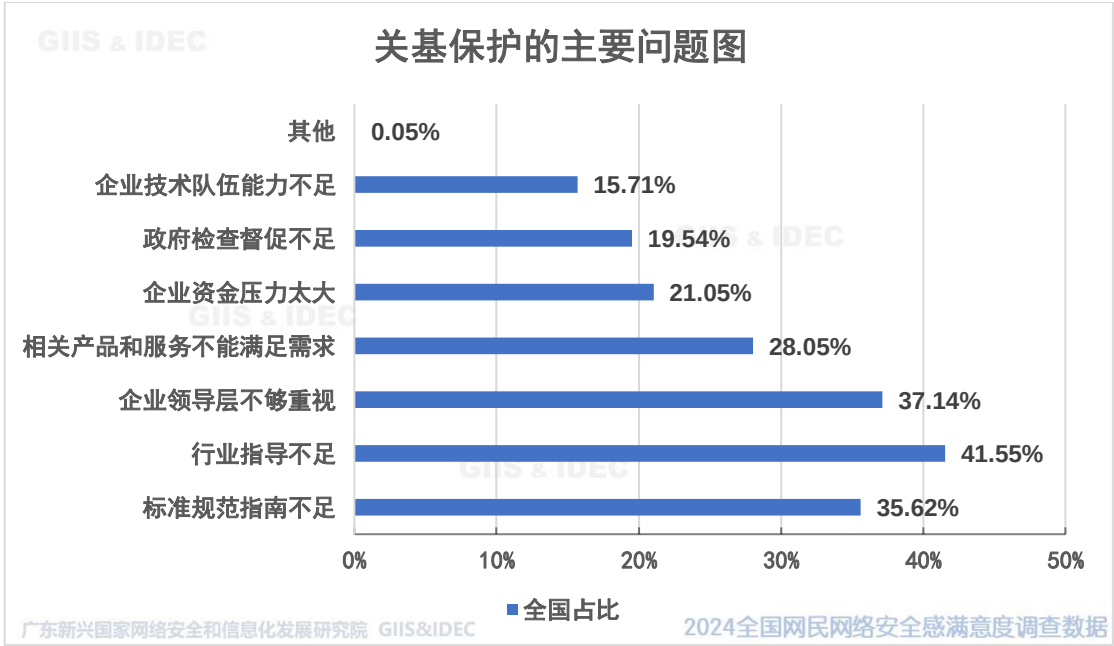


图表 5.10-33：关基保护工作实施情况满意度图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 14 题：您对目前关键信息基础设施保护总体实施情况满意吗？）

14.1）关基保护的主要问题

“行业指导不足”以 41.55% 的占比高居榜首，表明行业内部对于如何有效实施保护策略缺乏明确的指导和规范。其次是“标准规范指南不足”，占比 35.62%，凸显了标准化建设在保护工作中的重要性及其当前的不足。此外，“企业领导层不够重视”也是一个显著问题，占比达到 37.14%，说明在部分企业中，高层管理者对于关键信息基础设施保护的认知和投入仍有待加强。同时，“相关产品和服务不能满足需求”、“企业资金压力太大”、“政府检查督促不足”和“企业技术队伍能力不足”也分别占比 28.05%、21.05%、19.54%和 15.71%。综上所述，解决行业指导、标准规范、企业重视、产品服务、资金压力、政府监管及技术能力等多方面问题，是提升关键信息基础设施保护水平的关键所在。



图表 5. 10-33：关基保护的主要问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 14.1 题：你认为关键信息基础设施保护的主要问题？（多选 1~3 个选项））

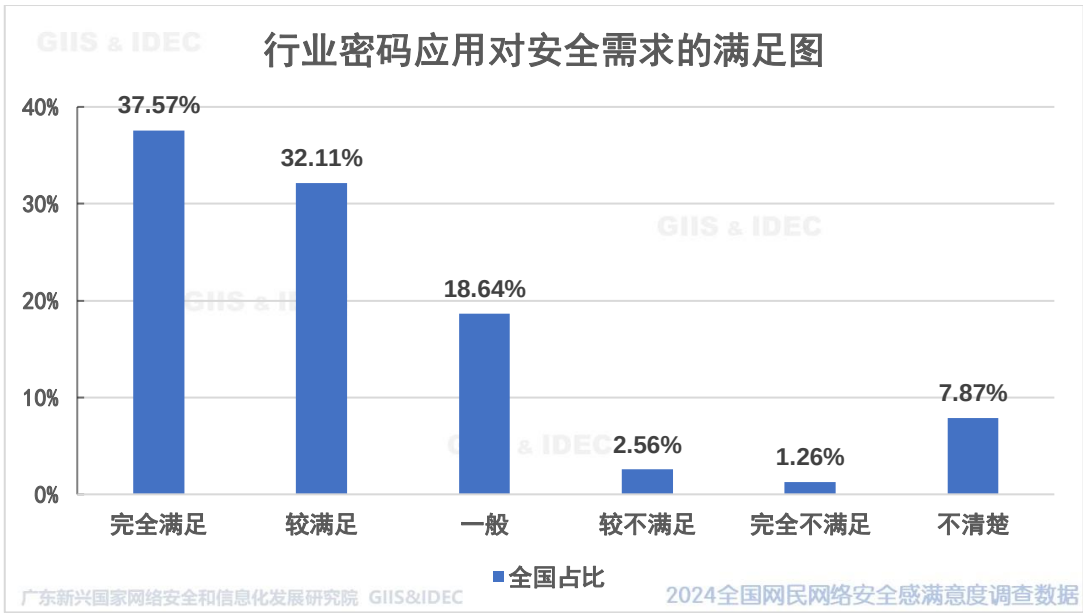
（5）密码应用推进与落实

调查结果显示，密码技术在多数行业中基本满足安全需求，但仍有改进空间。商用密码技术需求集中在数据加密与金融支付保护。商用密码安全性评估满意度较高，但存在评估时间长、人员能力不足等问题。密码技术升级面临资金、政策、技术及管理挑战。密码设备长期监测计划实施不均，需加强。CA 证书申请流程繁琐、审核慢、隐私泄露风险等问题需解决，同时提升服务水平和通用性。

15）密码满足行业安全需求的情况

具体而言，37.57%的受访者表示密码应用“完全满足”其行业的安全需求，这表明在多数行业中，密码技术的应用已经达到了较高的安全标准，能够有效地保护关键信息和系统免受潜在威胁。此外，32.11%的受访者选择了“较满足”，意味着密码应用在一定程度上满足了安全需求，但仍有进一步提升的空间。这两个正面选项的合计占比将近七成（69.68%），显示了密码应用在保障信息安全方面的重要作用 and 广泛认可。然而，仍有一定比例的受访者表达了不满或不确定的态度。其中，18.64%的从业人员认为密码应用“一般”，显示出这部分行业在密码应用方面可能存在不足或有待优化之处。而“较不满足”和“完全不满足”的占比分别是 2.56%和 1.26%，尽管占

比较低，但也明确指出了在少数行业中，密码应用未能充分满足安全需求，需要引起特别关注。另外，还有 7.87%的从业人员表示“不清楚”，这可能反映了部分从业人员对行业密码应用情况的了解不足，也可能暗示了密码应用效果的评估标准和透明度有待提高。综上所述，虽然密码应用在我国各行业中的整体表现积极，但仍需关注并解决部分行业中存在的不足和不确定性，以全面提升密码应用的安全性和有效性。同时，加强密码应用的宣传和培训，提高行业对密码技术的认知和应用能力，也是未来工作的重要方向。

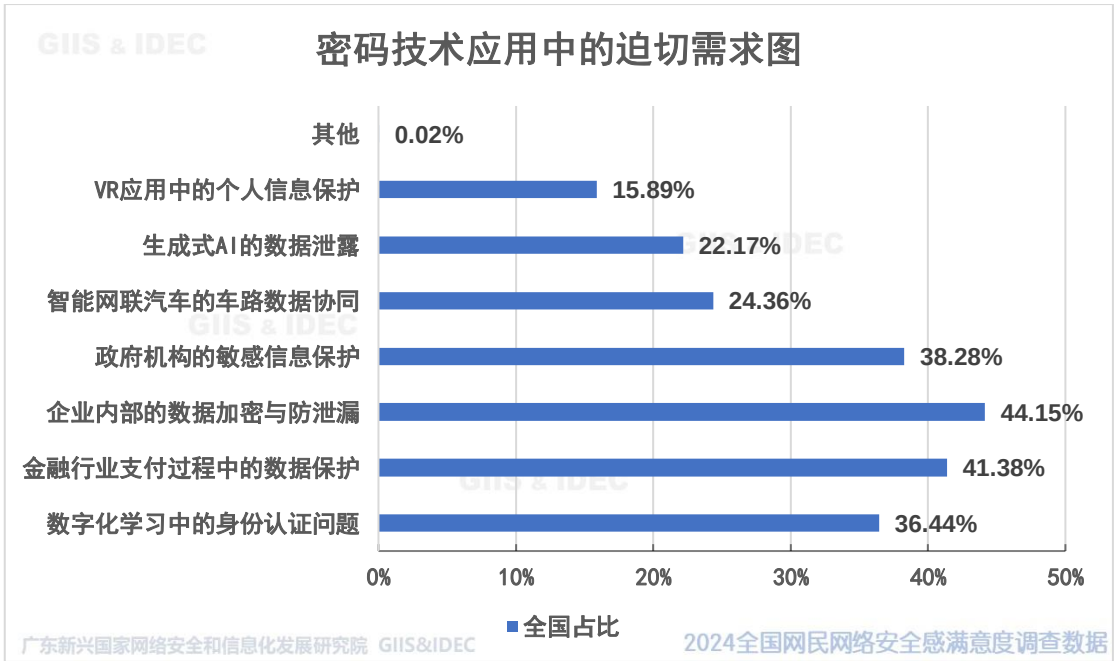


图表 5.10-35：行业密码应用对安全需求的满足图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 15 题：您认为您所在行业密码应用是否满足安全需求？（单选题））

15.1）商用密码技术的需求领域

在商用密码技术的应用场景中，分析数据显示，企业内部的数据加密与防泄漏（44.15%）以及金融行业支付过程中的数据保护（41.38%）是当前最为迫切的需求领域。这两个方面的高占比凸显了在当前数字化时代，企业对于保障自身核心数据资产安全以及金融行业在交易过程中防范数据泄露风险的重视。其次是政府机构的敏感信息保护（38.28%）、数字化学习中的身份认证问题（36.44%）、智能网联汽车的车路数据协同（24.36%）、生成式 AI 的数据泄露（22.17%）和 VR 应用中的个人信息保护（15.89%）。

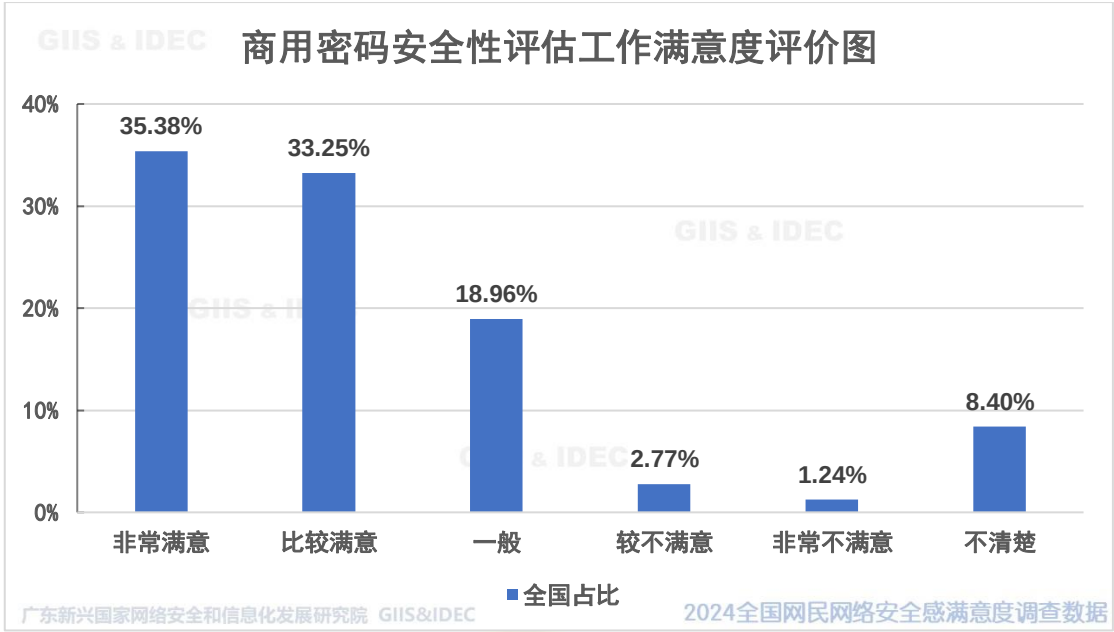


图表 5.10-34：密码技术应用中的迫切需求图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 15.1 题：在商用密码技术的应用场景中，您认为哪个领域的需求最为迫切？（多选题 1~2 个方面））

16) 商用密码安全性评估工作满意度

在对商用密码安全性评估工作的整体状况调查中，参与调查的从业人员的满意度呈现积极态势。具体而言，有 35.38%的受访者表示“非常满意”，显示出对当前商用密码安全性评估工作的高度认可和肯定。同时，33.25%的从业人员选择了“比较满意”，进一步巩固了高满意度的基础。然而，也有 18.96%的受访者表示满意度“一般”，表明商用密码安全性评估工作在某些方面仍有待改进。此外，虽然占比较低，但仍有 2.77%的从业人员选择“较不满意”和 1.24%的从业人员选择“非常不满意”，这提示我们在工作中需要关注并解决部分受访者的不满和疑虑。值得注意的是，还有 8.40%的从业人员表示“不清楚”，这可能源于对商用密码安全性评估工作的认知不足或信息获取渠道有限，提示我们在未来工作中应加大宣传力度，提高公众对商用密码安全性的认识 and 了解。综上所述，商用密码安全性评估工作的整体状况令人满意，但仍需不断努力，以进一步提升工作质量和公众满意度。



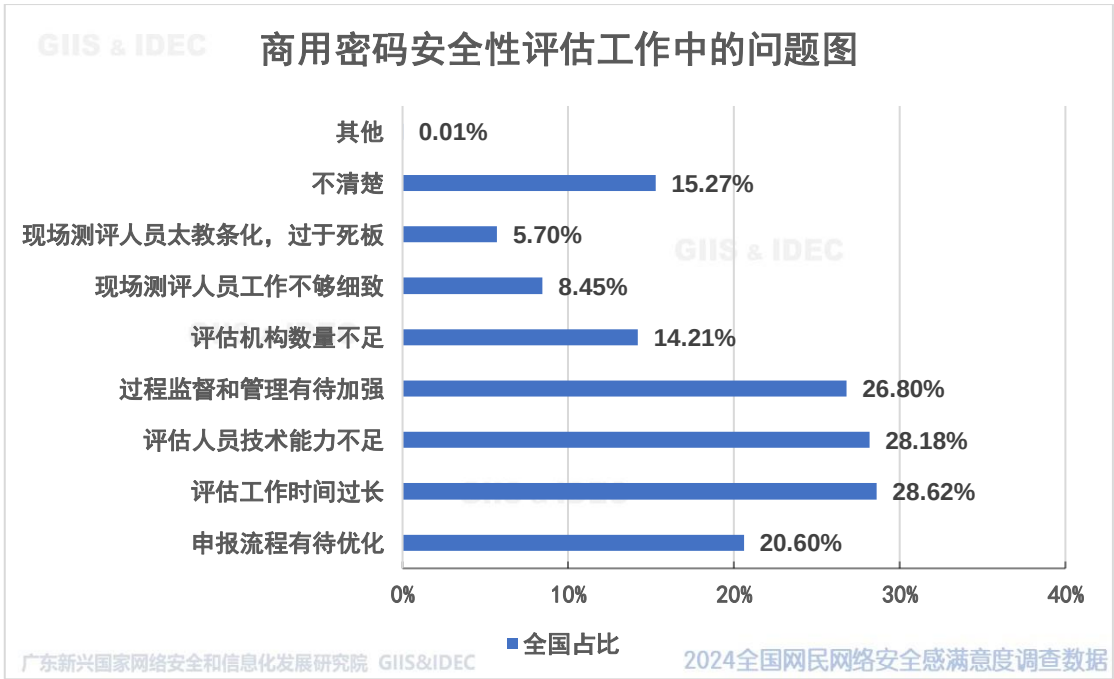
图表 5. 10-35：商用密码安全性评估工作满意度评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 16 题：您对商用密码安全性评估工作整体状况是否满意？（单选题））

16.1）商用密码安全性评估工作的问题分析

在针对商用密码安全性评估工作的调查中，从业人员普遍认为当前存在多方面的挑战与不足。其中，最为显著的问题集中在“评估工作时间过长”和“评估人员技术能力不足”，这两方面问题分别占比 28.62%和 28.18%。评估工作时间过长反映了当前评估流程的效率低下，可能由于评估标准复杂、审核环节繁多或资源分配不均导致，严重影响了企业获得评估结果的速度和效率。而评估人员技术能力不足则揭示了专业人才的短缺和培训体系的不完善，这直接关系到评估结果的准确性和权威性，是亟需解决的关键问题。此外，“过程监督和管理有待加强”及“评估机构数量不足”也分别获得了 26.80%和 14.21%的选择率，表明评估过程中的透明度和规范性有待提升，同时市场上评估机构的供给尚不能满足日益增长的评估需求。虽然“现场测评人员工作不够细致”和“现场测评人员太教条化，过于死板”等问题占比较低，分别占 8.45%和 5.70%，但同样不容忽视，它们可能影响到评估的细致度和灵活性，进而影响评估结果的全面性和实用性。

综上所述，商用密码安全性评估工作在提升效率、加强人才建设、优化监管体系及扩大机构规模等方面均面临挑战，需采取针对性措施加以改进。



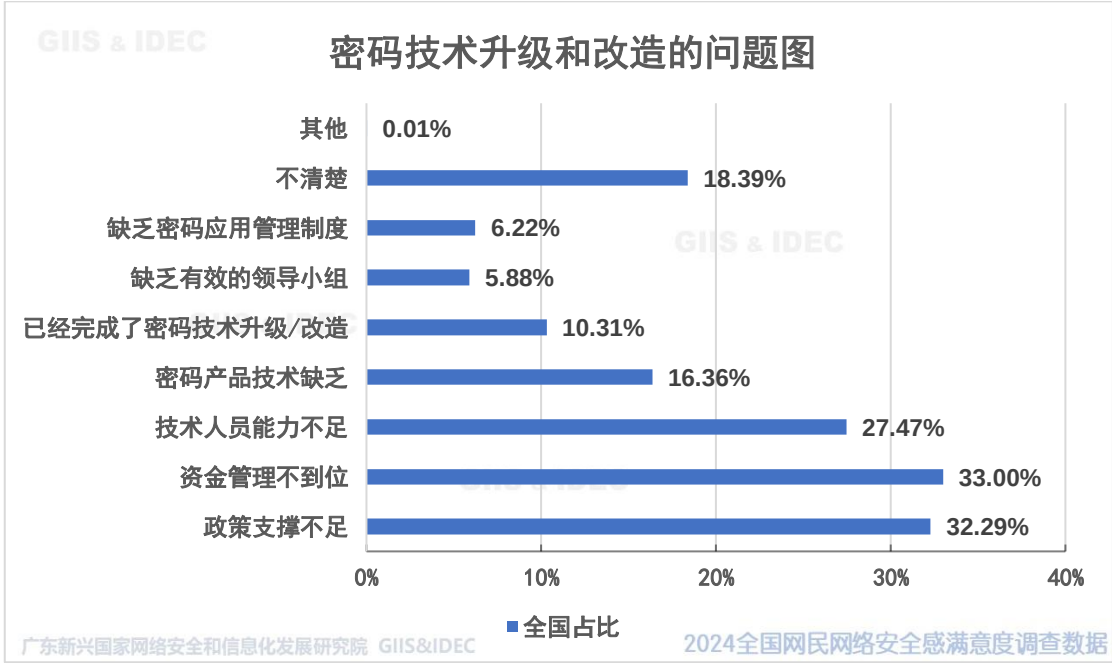
图表 5. 10-36：商用密码安全性评估工作中的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 16.1 题：您认为商用密码安全性评估工作中哪些方面存在问题？（多选题 1~2 个方面））

17) 密码技术升级问题分析

在密码技术升级或改造的过程中，调查结果显示出多重挑战与问题并存。最为突出的两大难题在于“资金管理不到位”与“政策支撑不足”，分别占比 33.00%和 32.29%。资金管理问题可能直接导致项目延期或效果打折，而政策支撑不足则使得企业在推进密码技术升级时面临诸多不确定性和阻力。此外，“技术人员能力不足”和“密码产品技术缺乏”也是不容忽视的问题，分别占比 27.47%和 16.36%。技术人员的专业技能欠缺直接影响到升级改造的执行效率和质量，而密码产品技术的短缺则可能限制了企业在技术选型和创新上的空间。相比之下，已完成密码技术升级/改造的比例仅为 10.31%，显示出当前市场上多数企业仍在此项工作上存在较大的进展空间。同时，“缺乏有效的领导小组”和“缺乏密码应用管理制度”作为内部管理层面的问题，分别占比 5.88%和 6.22%，也揭示了部分企业在组织架构和管理制度上的不足，可能影响到密码技术升级的整体规划和执行效率。最后，还有 18.39%的从业人员表示“不清楚”具体遇到哪些问题，这可能反映出企业在信息获取、沟通协调或项目前期规划方面的缺失。综上所述，密码技术升级过程中需重点关注资金与政策支持、技术人员培训与技术选型、以及内部管理与制度建设等方面的问题，以全面提升密码技

术的应用水平和安全防护能力。



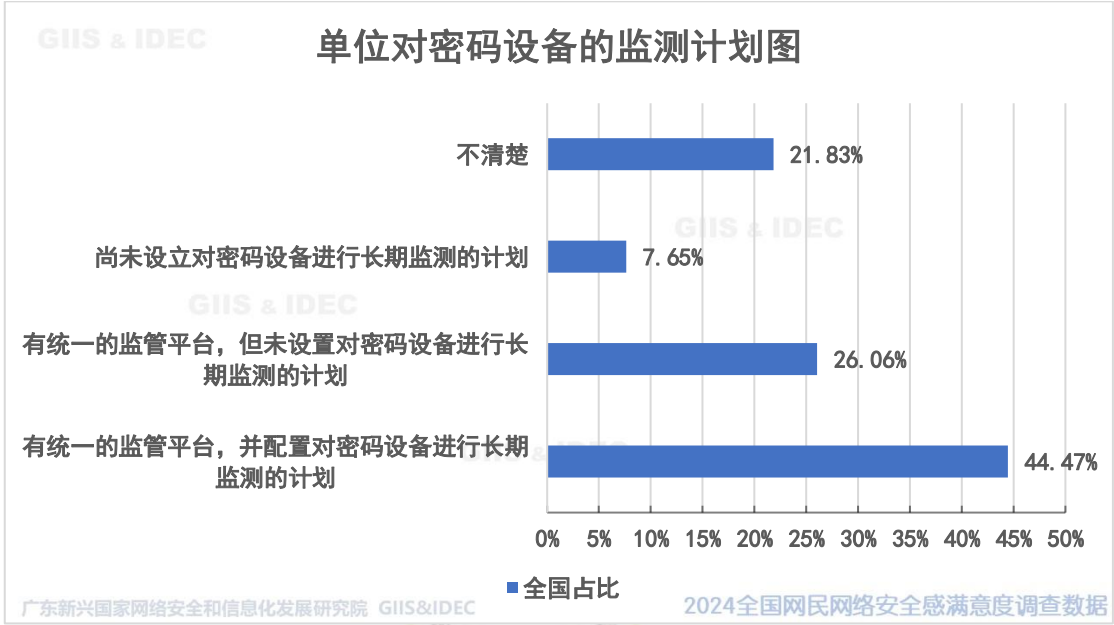
图表 5. 10-37：密码技术升级和改造的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 17 题：您认为在进行密码技术升级或者改造过程中遇到哪些问题？（多选题 1~2 个方面））

18) 密码设备长期监测计划现状

在关于密码设备长期监测计划的调查中，结果显示出各单位在密码安全管理上的不同实践和认知程度。有 44.47%的从业人员表示“已经建立了统一的监管平台，并配置了针对密码设备的长期监测计划”。表明相当一部分组织已经意识到密码设备安全监测的重要性，并采取了积极措施来确保密码系统的持续安全和稳定。然而，也有 26.06%的从业人员表示“拥有统一的监管平台，但尚未设置对密码设备进行长期监测的具体计划”。这可能反映出这些单位在密码安全管理上存在一定的滞后性，或者是在资源配置、人员培训等方面尚未准备就绪。此外，7.65%的从业人员选择“尚未设立任何针对密码设备的长期监测计划”，这显示出这些组织在密码安全管理上的薄弱环节，亟需加强相关建设和投入。还有 21.83%的从业人员选择“不清楚”，这既可能意味着部分单位在密码安全管理上的信息沟通不畅，也可能反映出在整体管理和培训上的不足，导致员工对密码设备监测计划缺乏了解。综上所述，虽然多数单位在密码设备长期监测方面已有一定布局，但仍存在改进空间，特别是对于那些尚未设立监测计划或对此不清楚的单位，需加强宣传教育、完善管理制度，并尽快落实相关监测计

划，以提升整体的信息安全防护水平。



图表 5. 10-38：单位对密码设备的监测计划图

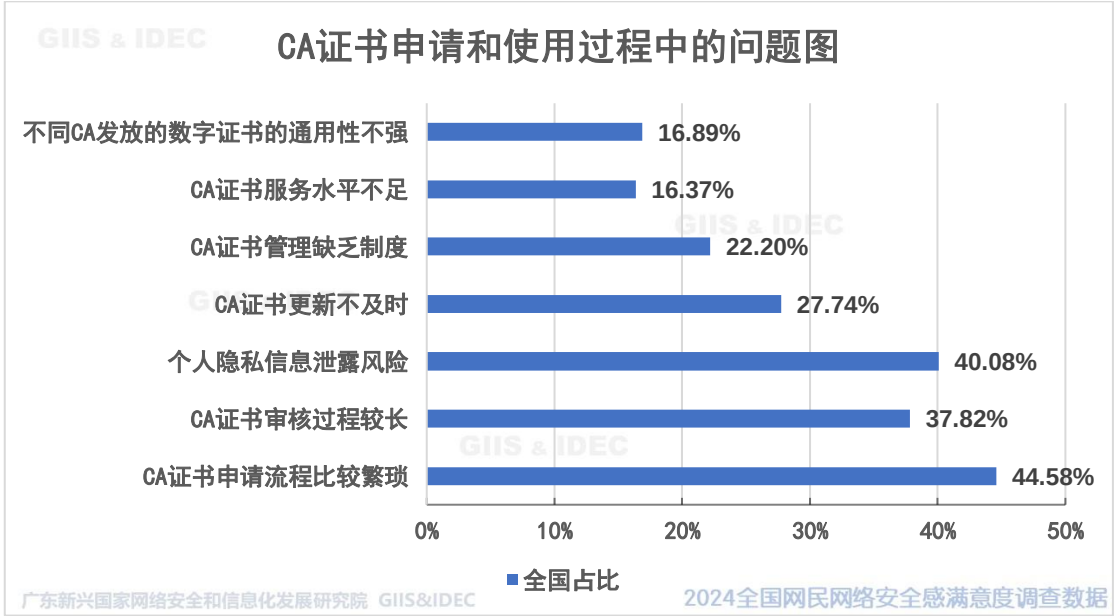
（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 18 题：您所在单位是否有对密码设备进行长期监测的计划？（单选题））

19) CA 证书申请、使用问题分析

选择率最高的是“CA 证书申请流程比较繁琐”，达到 44.58%，显示出简化申请流程成为迫切需求。其次是“CA 证书审核过程较长”，选择率 37.82%，反映出审核效率有待提升，以减少用户等待时间。此外，“个人隐私信息泄露风险”也是用户普遍担忧的问题，选择率 40.08%，强调了加强信息保护、确保用户隐私安全的重要性。同时，“CA 证书更新不及时”的问题也不容忽视，选择率 27.74%，表明部分用户在证书有效期管理方面存在困难，需要更便捷、高效的更新机制。

在内部管理层面，选择率“CA 证书管理缺乏制度”和“CA 证书服务水平不足”分别为 22.20%和 16.37%，揭示了部分组织在证书管理和 服务支持上的不足，需要建立健全的管理制度，并提升服务水平以满足用户需求。最后，“不同 CA 发放的数字证书的通用性不强”也是从业人员反馈的一个问题，选择率 16.89%，这反映了在跨机构、跨平台应用时，CA 证书的互认和兼容性仍待加强，以促进更广泛、更便捷的应用场景。综上所述，CA 证书在申请与使用过程中面临着多重挑战，需要各方共同努力，可以从简化流程、提升效率、加强保护、完善管理、提高服务水平和增强通用性

等方面入手，推动 CA 证书应用的健康发展。



图表 5. 10-39：CA 证书申请和使用过程中的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 19 题：您在 CA 证书在申请、使用过程中遇到的以下那些问题？（多选题））

5.11 专题 B：行业发展与科技创新专题

网络安全行业是网络安全服务的主要提供者，体现了我国网络安全的技术水平和保障水平。网络安全行业的发展水平决定了我国当前和未来的网络空间环境的安全和稳定。网络安全保障的基础在于网络安全行业的发展，行业发展的核心在于科技创新，网络安全领域离不开安全技术的对抗和竞争，科技创新的竞争说到底人才的竞争。本专题以两个方面为重点：一网络安全行业的发展，二是科技创新。本专题面向从业人员，主要就有关行业的政策环境、市场变化、问题障碍、发展趋势、协会作用、科技创新、科研保障、成果转化、人才培养、继续教育、职业发展等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进行业发展与科技创新工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 56887 份。

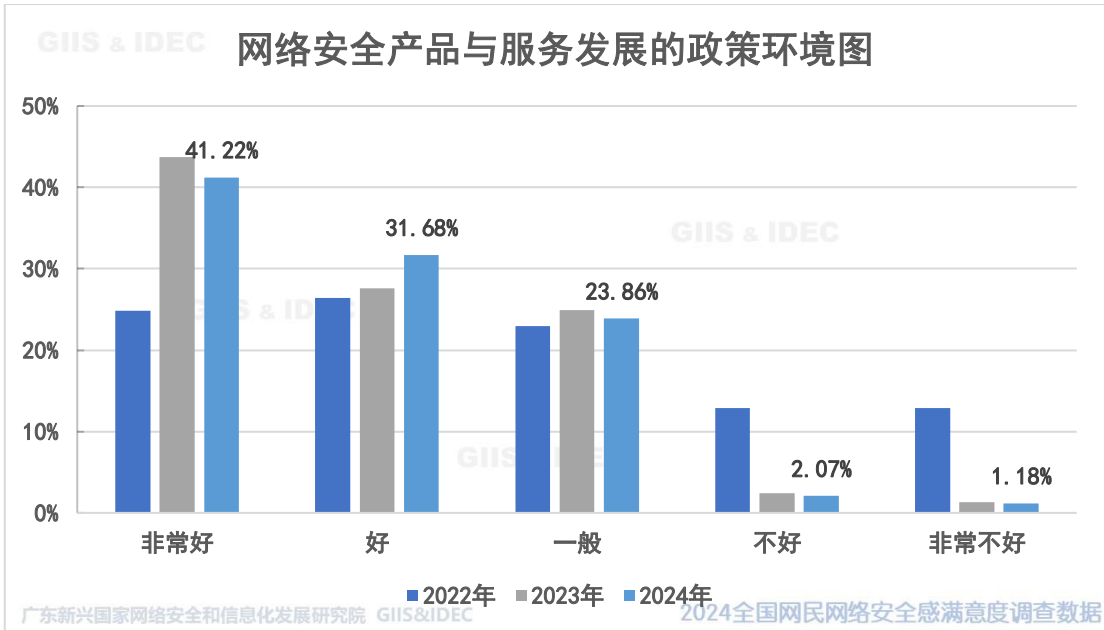
（1）行业环境现状与挑战

调查结果显示，超过七成网络安全行业从业人员对当前政策环境给予好评，且好评率逐年上升。同时，七成半从业人员认为外部经济环境总体向好，其中七成多对当前经济环境持正面评价，但 2024 年好评率有所回调。市场需求呈现上涨趋势，但正面评价略有下降。六成半从业人员认可网络安全保障水平，且认可度逐年提升。然而，产品和服务资费偏高，且趋势稳定。从业人员对网络安全产品与服务的关注更加全面，新技术、新产品研发得到认可，但仍有提升空间。标准化、系统兼容性等因素是网络安全产品与服务走出国门的主要障碍。

1) 超过七成从业人员对行业发展的政策环境给予好评

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：41.22%从业人员认为非常好，31.68%认为好，23.86%认为一般，认为不好的占 2.07%，认为非常不好的占 1.18%。持正面评价（非常好+好）的占大部分（72.90%）。数据显示超过七成从业人员对当前的有关政策环境给予好评。

和去年相比，正面评价上升了 1.56 个百分点，负面评价下降了 0.53 个百分点。数据显示，近年来网络安全产品与服务发展的政策环境逐渐得到从业人员们的认可。



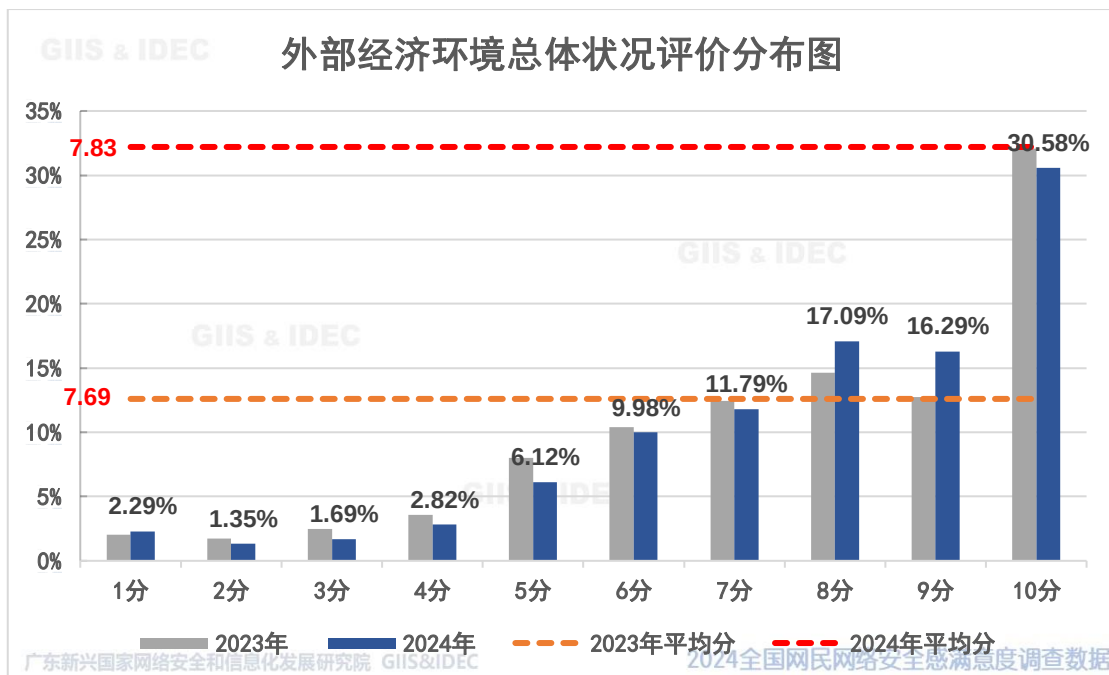
图表 5.11-1：网络安全产品与服务发展的政策环境评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 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？）

2）七成半从业人员认为外部经济环境总体向好

参与调查的从业人员对外部经济环境总体感受：超过七成半的从业人员对外部经济环境总体感受的评价中打了 7-10 分。其中打 9-10 分的占比最高，占 46.87%，其次是 7-8 分，占比 28.88%，第三是打 5-6 分，占比 16.10%。数据显示，有 75.75%的从业人员认为外部经济环境是向好的，外部经济环境的总体得分为 7.83 分。

和去年相比，对外部经济给予正向评价的从业人员比例上涨了 3.3 个百分点，总体评分也有所提升。



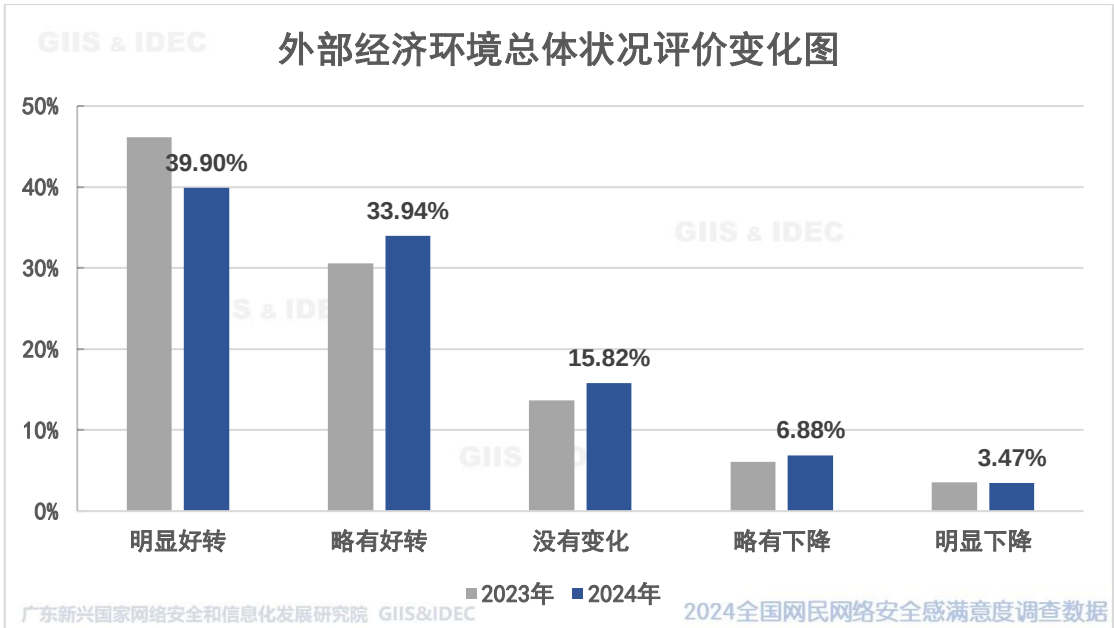
图表 5.11-2：外部经济环境总体状况评分分布图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 2 题：您对当前外部经济环境总体状况评分如何？）

2.1）七成从业人员对当前外部环境的好评率有回调

参与调查的从业人员对当前经济环境的总体感受：39.90%的从业人员认为有明显好转，33.94%认为略有好转，正面评价（明显好转+略有好转）的比例约占 73.84%；认为没有变化的占 15.82%；10.35%的从业人员对当前经济环境持负面评价。数据显示，从业人员对当前经济环境的总体感受还是向好。

和去年相比，正向评价下降了 2.87 个百分点，认为没有变化的选择率上涨了 2.12 个百分点，负向评价上涨了 0.76 个百分点，显示 2024 年从业人员对当前外部环境的好评率有回调。



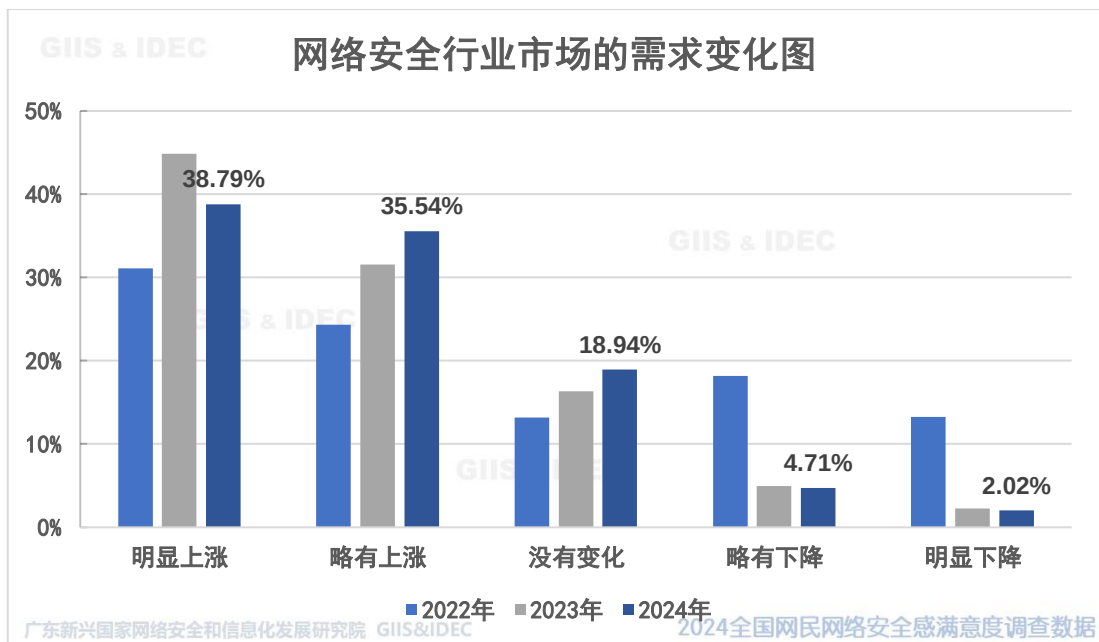
图表 5.11-3：经济环境状况变化评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 2.1 题：您认为当前外部经济环境总体状况变化的评价如何？）

2.2）超过七成从业人员认为当前网络安全行业市场的需求呈现上涨趋势

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：38.79%从业人员认为明显上涨，35.54%从业人员认为略有上涨，18.94%认为没有变化，认为略有下降的占 4.71%，认为明显下降的占 2.02%。持正面评价（明显上涨+略有上涨）的占大部分（74.33%）。显示从业人员对网络安全市场看法是乐观的。

和去年相比，正面评价下降了 2.12 个百分点，负面评价下降了 0.47 个百分点，向中间评价转移。数据显示对市场的需求有些许回调。



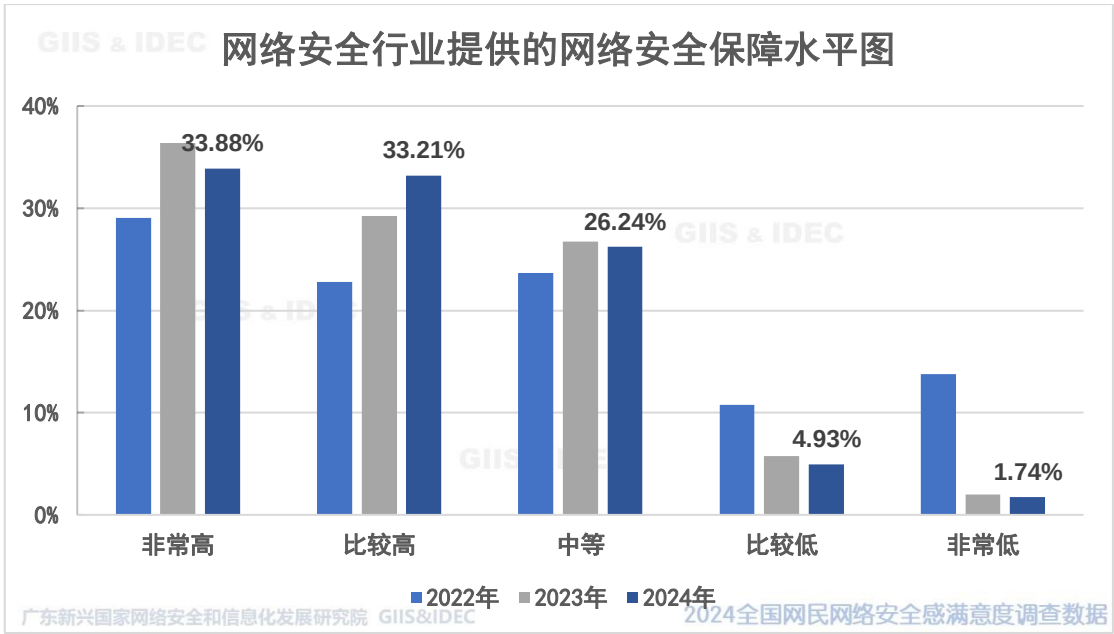
图表 5.11-4：网络安全行业市场的需求变化评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 2.2 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）六成半从业人员认可网络安全行业提供网络安全保障的水平

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：33.88%从业人员认为非常高，33.21%从业人员认为比较高，26.24%认为中等，认为比较低的占 4.93%，认为非常低的占 1.74%。持正面评价（比较高和非常高）的占大部分（67.09%），持负面评价（比较低+非常低）的为 6.07%。显示超过六成半的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。

和去年相比，正面评价上升了 1.5 个百分点，负面评价下降了 1.63 个百分点。数据显示，从业人员认为网络安全行业在网络安全服务和保障方面进步较大。



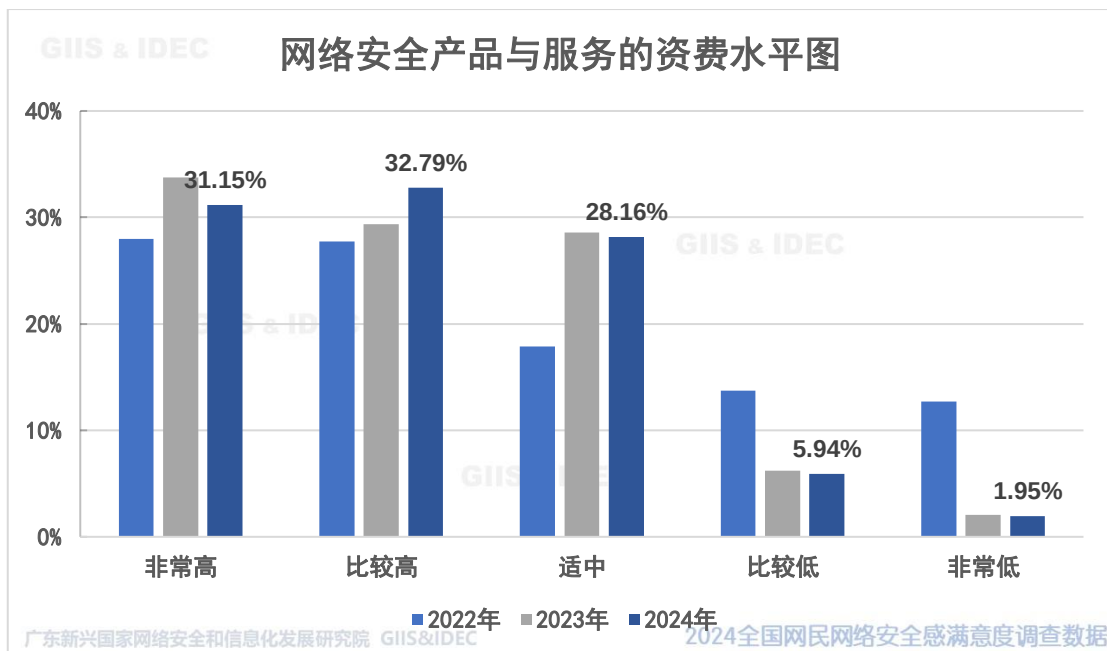
图表 5.11-5：网络安全行业的服务和保障水平评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 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）从业人员认为网络安全行业产品和服务资费偏高的趋势较稳定

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：31.15%从业人员认为非常高，32.79%从业人员认为比较高，28.16%认为适中，认为比较低的占 5.94%，认为非常低的占 1.95%。认为资费高（比较高和非常高）的占大部分（63.94%）。认为资费低（比较低和非常低）的占 7.89%。显示从业人员认为网络安全行业产品和服务收费是比较高的。

和去年相比，认为资费高的评价提高了 0.82 个百分点，认为资费低的评价降低了 0.4 个百分点，显示网络安全产品和服务的资费水平呈现上升的趋势，但上升趋势不大，总体评价还是较为稳定。



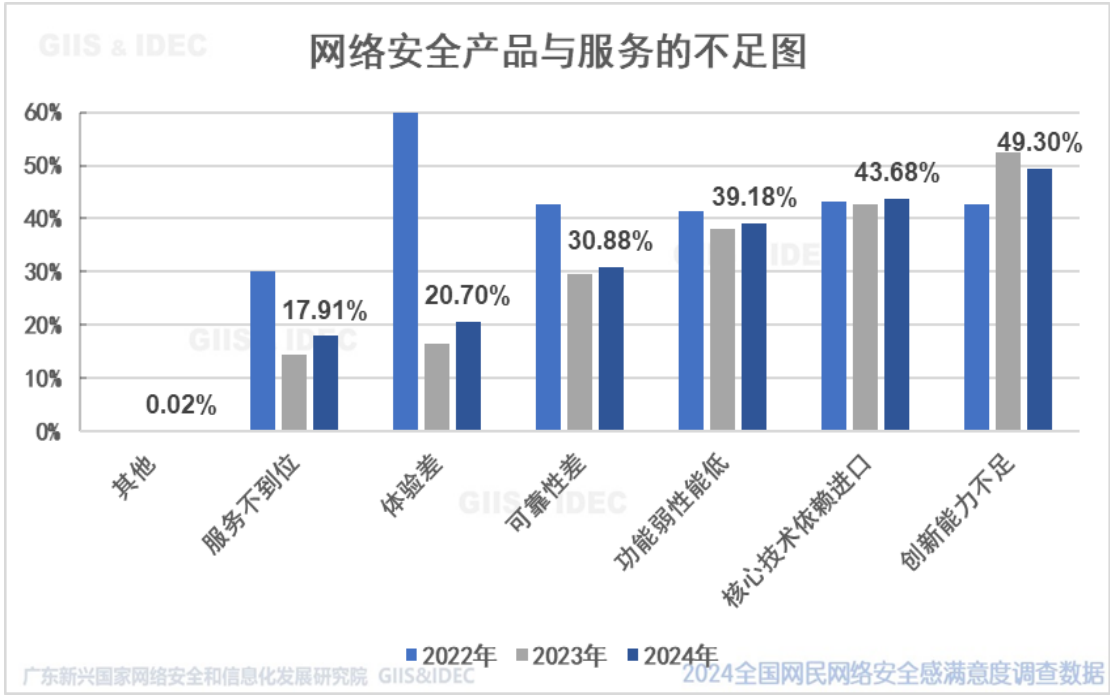
图表 5.11-6：网络安全产品与服务的资费水平评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 4 题：您认为当前网络安全产品与服务的资费水平如何？）

5) 从业人员对网络安全产品与服务的关注更加全面

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：第一位是“创新能力不足”（选择率 49.30%），第二位是“核心技术依赖进口”（选择率 43.68%），第三位是“功能弱性能低”（选择率 39.18%），第四位是“可靠性差”（选择率 30.88%），第五位是“体验差”（选择率 20.70%），第六位是“服务不到位”（选择率 17.91%）。

和去年相比，除“创新能力不足”的选择率有所下降外，其余选项的选择率都有所上涨。数据显示从业人员的关注点除了创新方面，对服务体验和使用上也更加关注。



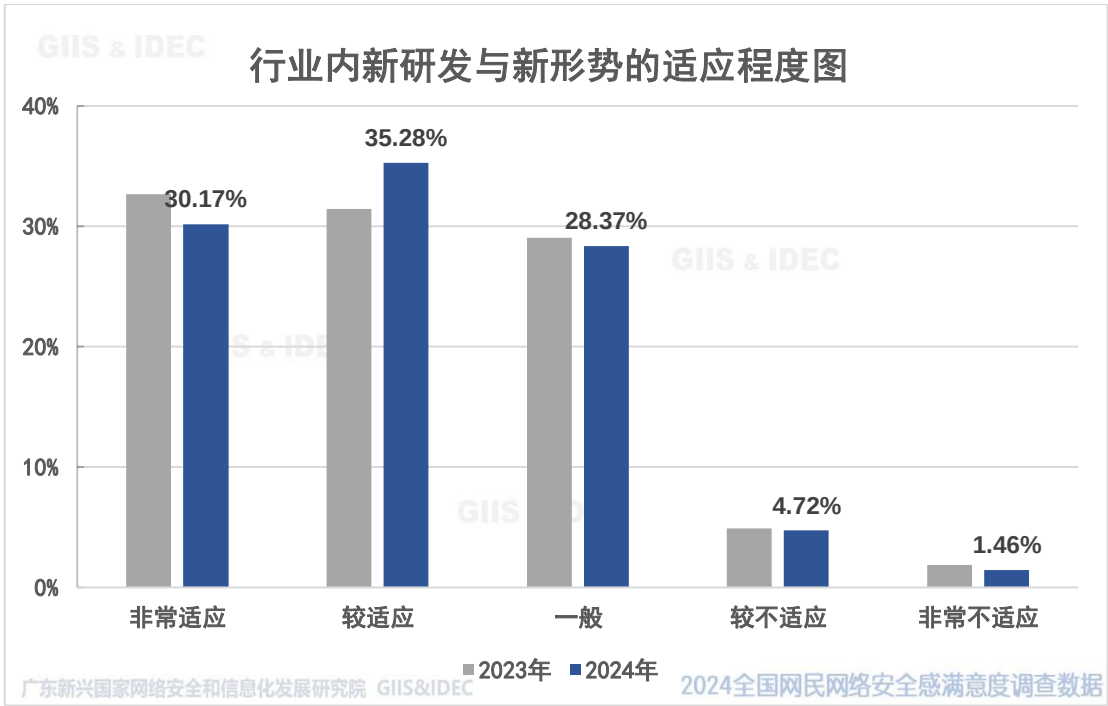
图表 5.11-7：网络安全产品与服务的不足图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 5 题：您认为当前网络安全产品与服务存在的不足之处是？）

6）超过六成从业人员认为网络安全新技术、新产品研发能适应网络安全形势

参与调查的从业人员对网络安全新技术、新产品研发适应网络安全形势的看法为：30.17%认为“非常适应”，35.28%的从业人员认为“较适应”，正面评价（非常适应+较适应）占比为 65.45%，28.37%表示一般；4.72%认为较不适应，1.46%认为非常不适应，负面评价占比为 6.18%。数据显示，超过六成从业人员看好目前网络安全的技术与产品研发能力，但仍有提升的空间。

和去年相比，正面评价上涨了 1.31 个百分点，负面评价下降了 0.62 个百分点，总体评价朝着正面的趋势发展。

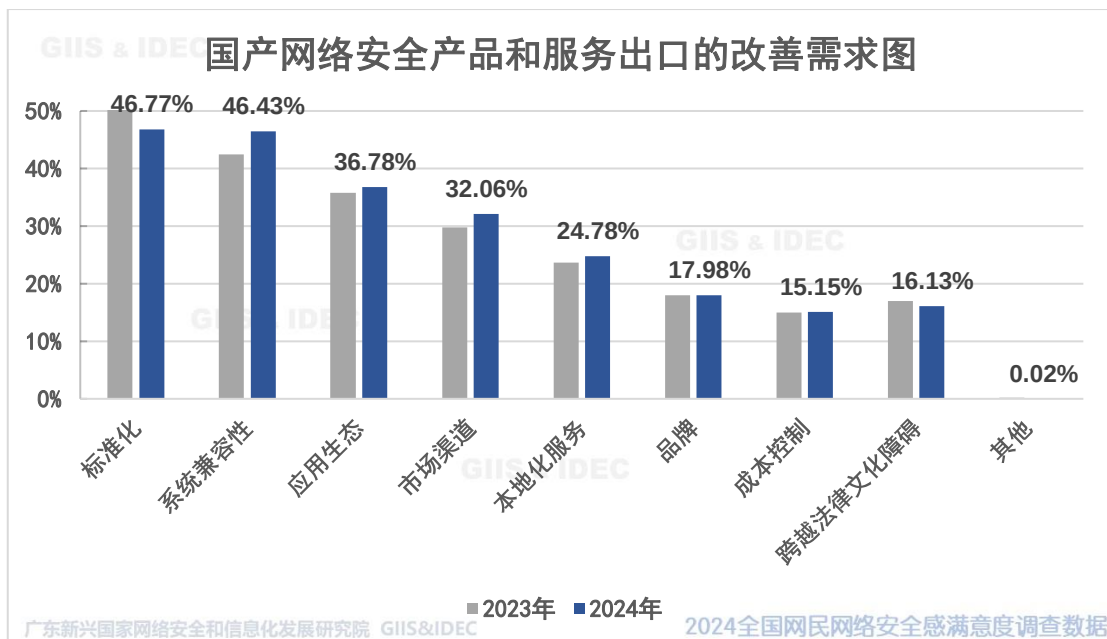


图表 5.11-8：网络安全新技术研发和安全形势的适应性评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 6 题：您认为行业内网络安全新技术、新产品的研发是否能适应现在的网路安全形势？）

7) 网络安全产品与服务走出国门欠缺的因素

参与调查的从业人员对制约网络安全产品与服务走出国门的不足的看法：排第一位的是“标准化”占 46.77%，第二位是“系统兼容性”占 46.43%，第三位“应用生态”占 36.78%，第四位“市场渠道”占 32.06%，第五位“本地化服务”占 24.78%。数据显示，标准、技术兼容性、应用生态和市场是我国网络安全产品与服务难以走出国门的主要影响因素。



图表 5.11-9：制约网络安全产品与服务走出国门的不足排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 7 题：您认为中国品牌的网络安全产品和服务走出国门还欠缺什么？（多选题））

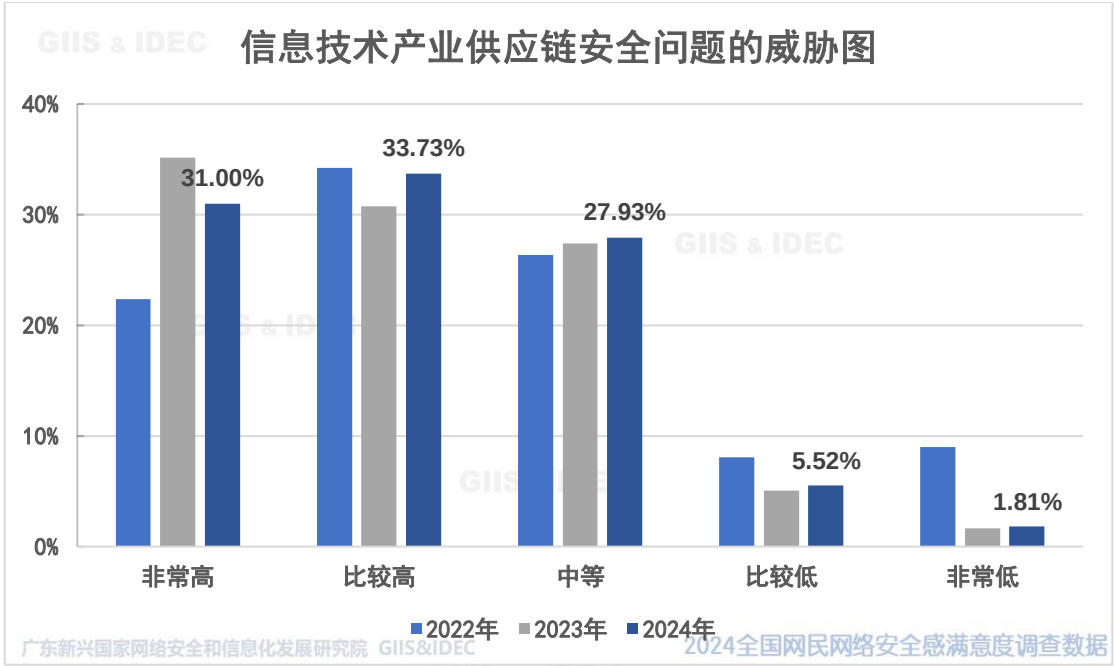
（2）行业生态建设问题

近一年来，信息技术产业供应链安全的威胁有所降低，相关环境得到改善。从业人员对信息技术产品自主可控生态持积极态度，但认为信创产品与服务的不足主要在于可靠性差、硬件适配不够和性能差/弱。测评机构提供服务的需求始终以安全运维为主，且关注度持续上升。同时，资质认证和职称评审的服务需求量也逐渐上涨，显示出从业人员对专业发展和职业认证的重视。

8）从业人员认为信息技术产业供应链安全的威胁有所降低

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：31.00%从业人员认为威胁非常高，33.73%从业人员认为比较高，27.93%认为中等，认为比较低的占 5.52%，认为非常低的占 1.81%。持威胁比较高和非常高看法的占大部分（64.73%）。显示信息技术产业供应链安全的威胁是比较高的。

和去年相比，认为威胁高（比较高+非常高）的占比下降了 1.17 个百分点。认为威胁低（比较低+非常低）的占比上升了 0.6 个百分点。可见，近一年来从业人员认为信息技术产业供应链安全的威胁有所降低，相关环境得到改善。

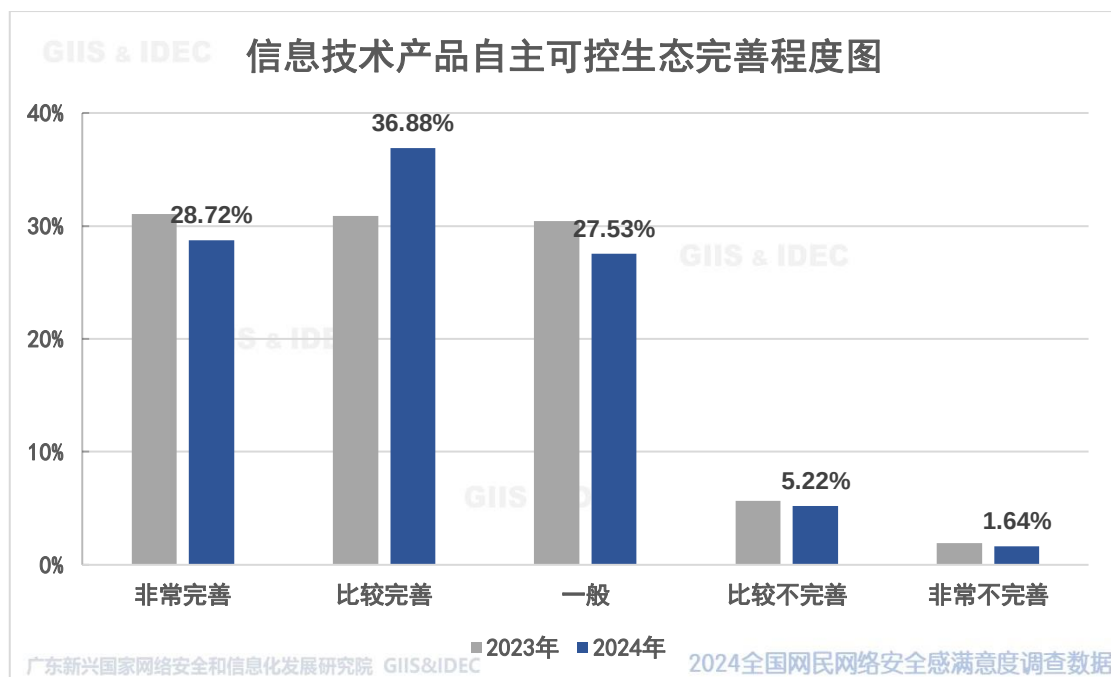


图表 5.11-10：信息技术产业供应链安全威胁评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 8 题：您认为当前信息技术产业供应链安全问题的威胁如何？）

9）从业人员对信息技术产品自主可控生态的完善情况持积极的态度

参与调查的从业人员对信息技术产品自主可控生态完善情况的评价：28.72%从业人员认为非常完善，36.88%认为比较完善，正面评价（非常完善+比较完善）占比为 65.60%；认为一般的占比为 27.53%；5.22%认为比较不完善，1.64%认为非常不完善，负面评价（（非常不完善+比较不完善）占比为 6.86%。数据显示，从业人员对信息技术产品自主可控生态的完善情况持积极的态度。



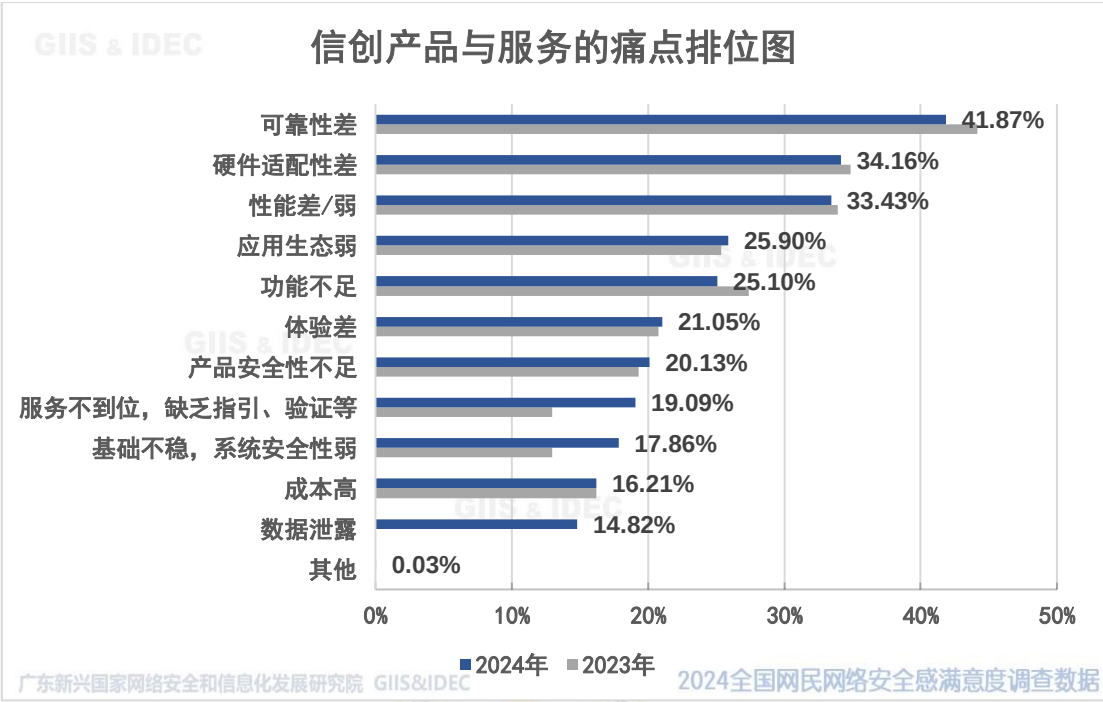
图表 5.11-11：信息技术产品自主可控生态完善度评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 9 题：您认为当前信息技术产品自主可控生态是否已完善？）

9.1）从业人员认为我国信创产品与服务的不足主要有可靠性差、硬件适配不够、性能差/弱等

参与调查的从业人员认为当前信创产品与服务的不足中排前 5 位的为：第一位是“可靠性差”（选择率 41.87%），第二位是“硬件适配不够”（34.16%）、第三位是“性能差/弱”（33.43%）、第四位是“应用生态弱”（25.90%），第五位是“功能不足”（25.10%）。数据显示从业人员认为我国信创产品与服务的不足主要有可靠性差、硬件适配不够、性能差/弱等。

和去年相比，排名基本稳定，“应用生态弱”的排名从第五名上升至第四名，且选择率有所上涨，说明近一年来从业人员对信创产品与服务的应用环境提出了更高的要求。



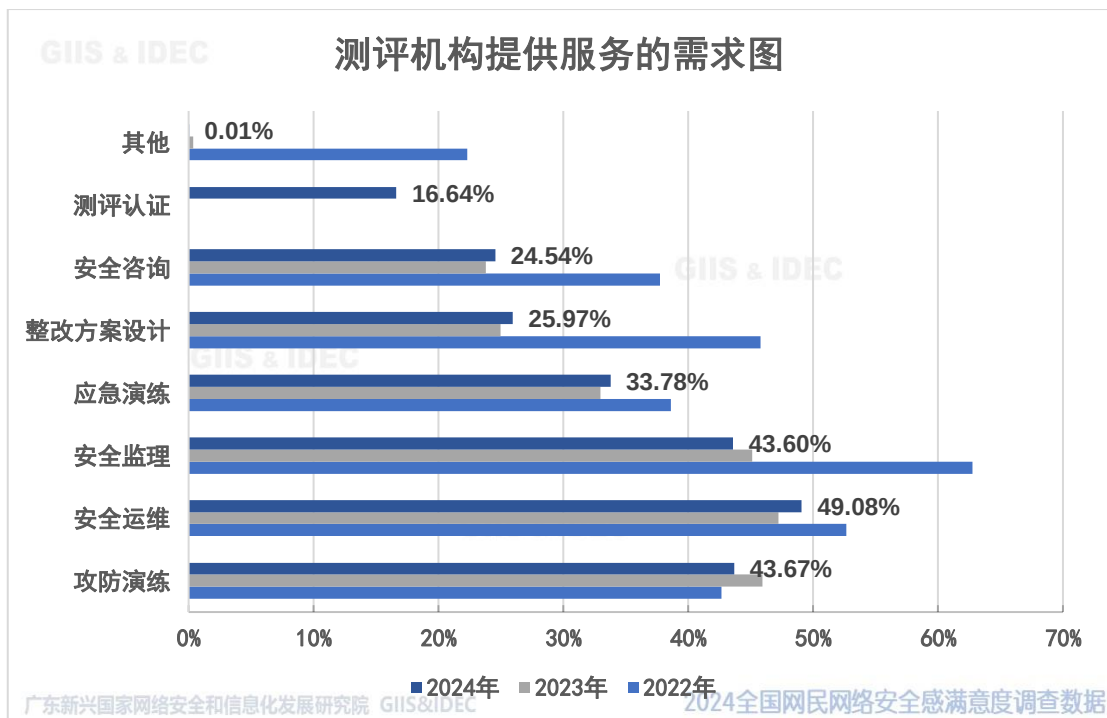
图表 5. 11-12：信创产品与服务的痛点排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 9.1 题：您认为当前信创产品与信创服务存在的不足之处是？（多选））

10) 测评机构提供服务的需求始终以安全运维为主

参与调查的从业人员对测评机构提供服务的需求排前 5 位的是：第一位是“安全运维（选择率 49.08%），第二位“攻防演练”（选择率 43.67%），第三位是“安全监理”（选择率 43.60%），第四位是“应急演练”（选择率 33.78%），第五位是“整改方案设计”（选择率 25.97%），第六位“安全咨询”（选择率 24.54%）。

和去年相比，排名没有发生变化，安全运维的选择率有较大提升，且依旧维持在第一位，说明从业人员对测评机构的安全运维服务一直是关注重点。



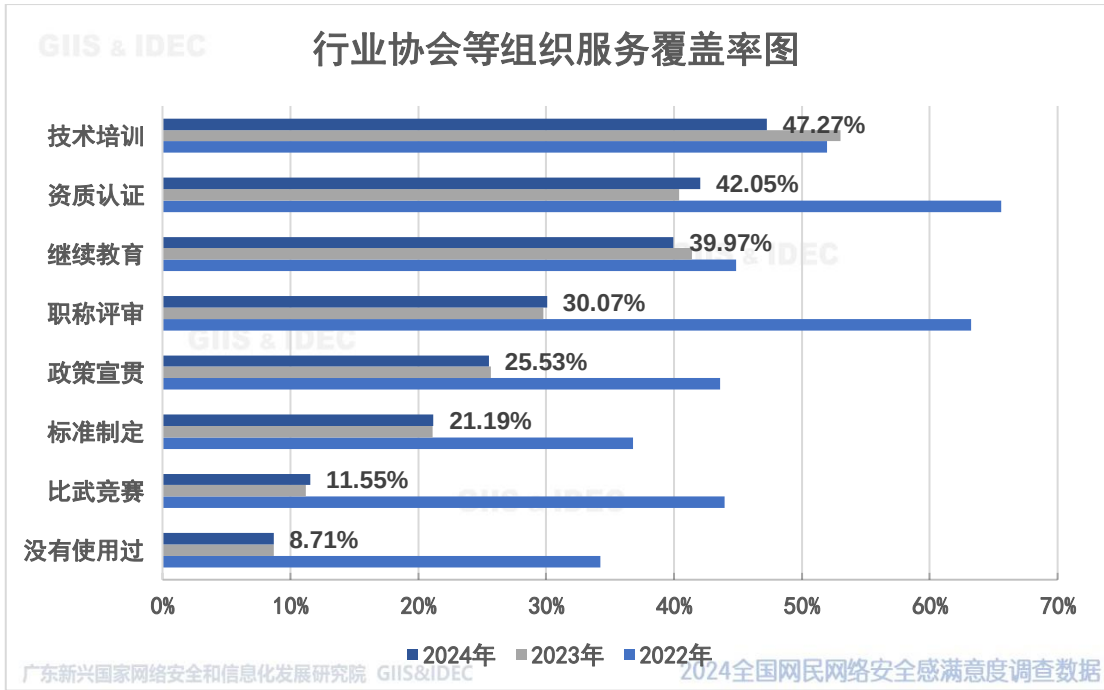
图表 5.11-13：测评机构提供服务的需求度排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 10 题：您所在单位还需要测评机构提供哪些服务？）

11）资质认证和职称评审的服务需求量逐渐上涨

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：从业人员使用过的服务排第一位是技术培训（覆盖率 47.27%），第二位是资质认证（覆盖率 42.05%），第三位是继续教育（覆盖率 39.97%），第四位是职称评审（覆盖率 30.07%），第五位是政策宣贯（覆盖率 25.53%），第六位是标准制定（覆盖率 21.19%），第七位是比武竞赛（覆盖率 11.55%），最后还有 8.71%的从业人员选择没有使用过。数据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。

和去年相比，排名没有发生变化，选择率有所上涨的主要是资质认证和职称评审，数据显示过去一年在行业协会等社会组织所提供的服务中，从业人员依旧使用技术培训服务更多，但他们对于资质认证和职称评审两个方面的需求也呈现上涨趋势。



图表 5.11-14：行业协会等组织的服务覆盖率排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 11 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？）

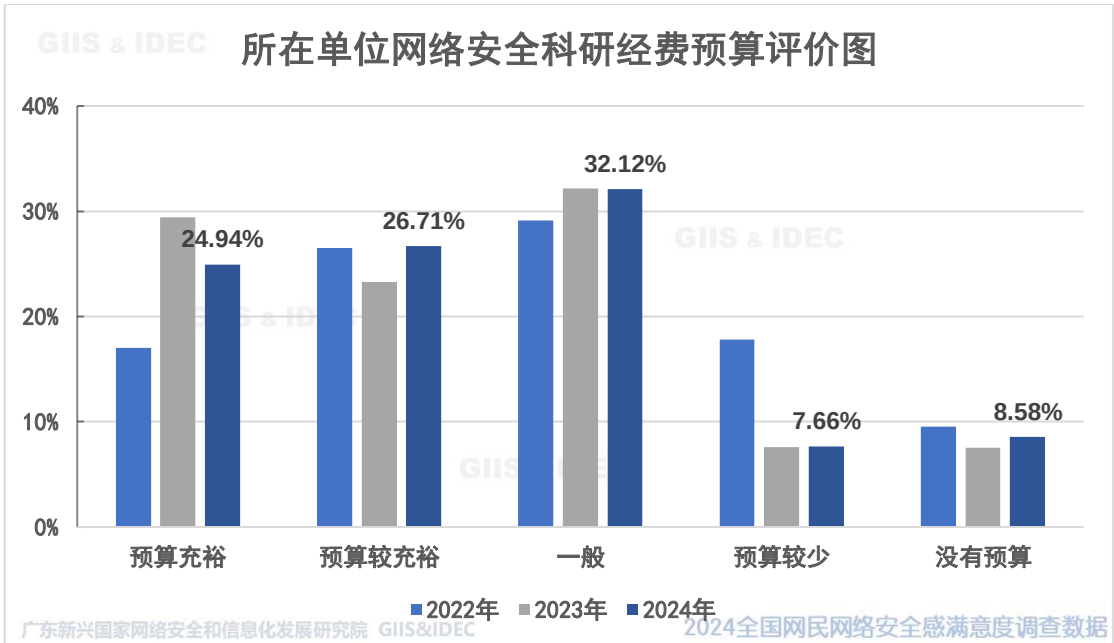
（3）科技创新发展与障碍

数据显示，从业人员所在单位网络安全科研预算有所减少，投入有所回调，且政府支持比例下降。同时，从业人员对网络安全科研成果转化状况的好评降低，认为转化中存在管理机制、保障服务、成果保护等方面的问题需要改善。整体而言，网络安全领域的科研投入和成果转化面临一定挑战。

12）从业人员所在单位网络安全方面的科研预算有所减少

在网络安全科研经费预算方面：24.94%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，26.71%从业人员所在单位科研经费预算较充裕，32.12%科研经费预算一般，7.66%预算较少，8.58%没有预算。预算充裕方面（预算充裕+预算较充裕）的占 51.65%，预算少的方面（预算较少+没有预算）的占 16.24%。

和去年相比，预算充裕方面的占比下降了 1.06 个百分点，预算少的方面占比提升了 1.09 个百分点，其中没有预算的上升了 1.04 个百分点。数据显示，从业人员所在单位网络安全方面的科研预算有所减少。



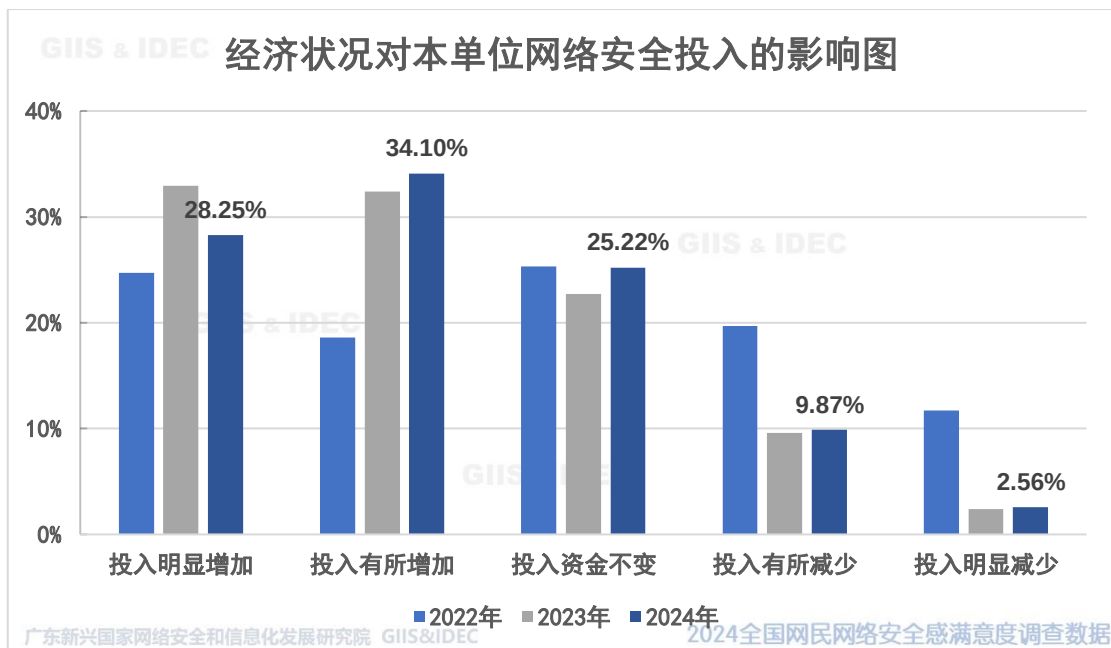
图表 5.11-15：所在单位网络安全科研经费预算评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 12 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？）

12.1）单位网络安全投入方面有回调

经济状况对本单位网络安全投入的影响方面：28.25%参与调查的从业人员所在单位网络安全投入明显增加，34.10%从业人员所在单位网络安全投入有所增加，认为增加的共计 62.35%。25.22%投入资金不变，9.87%投入有所减少，2.56%投入明显减少。

和去年相比，增加方面（投入明显增加+投入有所增加）的占比降低了 2.96 个百分点。数据显示从业人员所在单位网络安全投入方面有了些许回调。



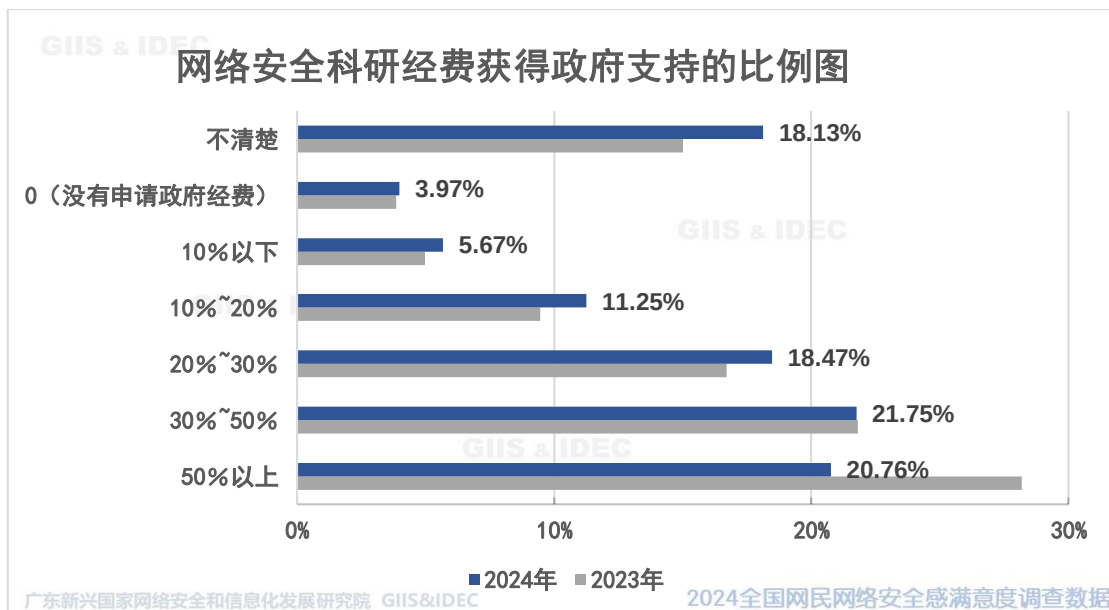
图表 5.11-16：经济状况对本单位网络安全投入的影响评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 12.1 题：今年宏观经济环境状况对本单位网络安全方面的资金投入有什么变化？）

12.2）单位的网络安全科研经费中政府支持的高占比减少

从业人员所在单位在网络安全科研经费获得政府支持的比例方面：表示“不清楚”的占 18.13%，表示“没有申请政府经费”的占 3.97%，剩下的有申请政府资金支持的占 77.90%，其中，政府经费在 10%以下的占 5.67%，政府经费占 10%~20%的占 11.25%，政府经费在 20%~30%的占 18.47%，政府经费在 30%~50%的占 21.75%，政府经费在 50%以上的占 20.76%。数据显示政府对从业人员所在单位网络安全科研经费支持力度比较大，接近八成的从业人员单位受到政府经费支持。

和去年相比，获得政府支持的比例下降了 3.22 个百分点，政府支持占 50%以上的比例减少，其余比例占比增多。



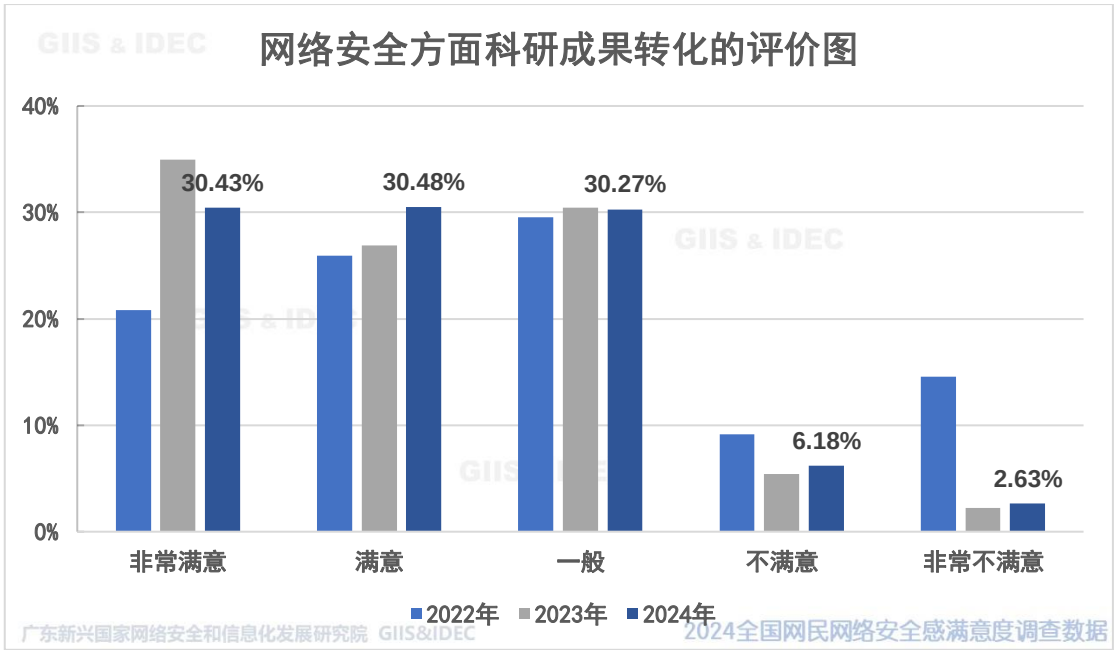
图表 5.11-17：网络安全科研经费获得政府支持的比例图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 12.2 题：您所在单位的网络安全科研经费中来自政府方面经费支持的比例是多少？）

13）从业人员对网络安全方面的科研成果转化状况好评降低

从业人员对网络安全方面的科研成果转化状况的评价：30.43%从业人员认为非常满意、30.48%认为满意、30.27%认为一般、6.18%认为不满意、2.63%认为非常不满意。正面评价（非常满意+满意）的占 60.91%；负面评价（不满意+非常不满意）占 8.82%。数据显示从业人员对网络安全科研成果转化情况的评价为一般或满意。

和去年相比，正面评价占比降低了 0.98 个百分点，负面评价增多了 1.18 个百分点，中间评价基本持平。数据显示，过去一年的科研成果转化状况比去年有所停滞，或者从业人员对转化成果提出了更高的要求。

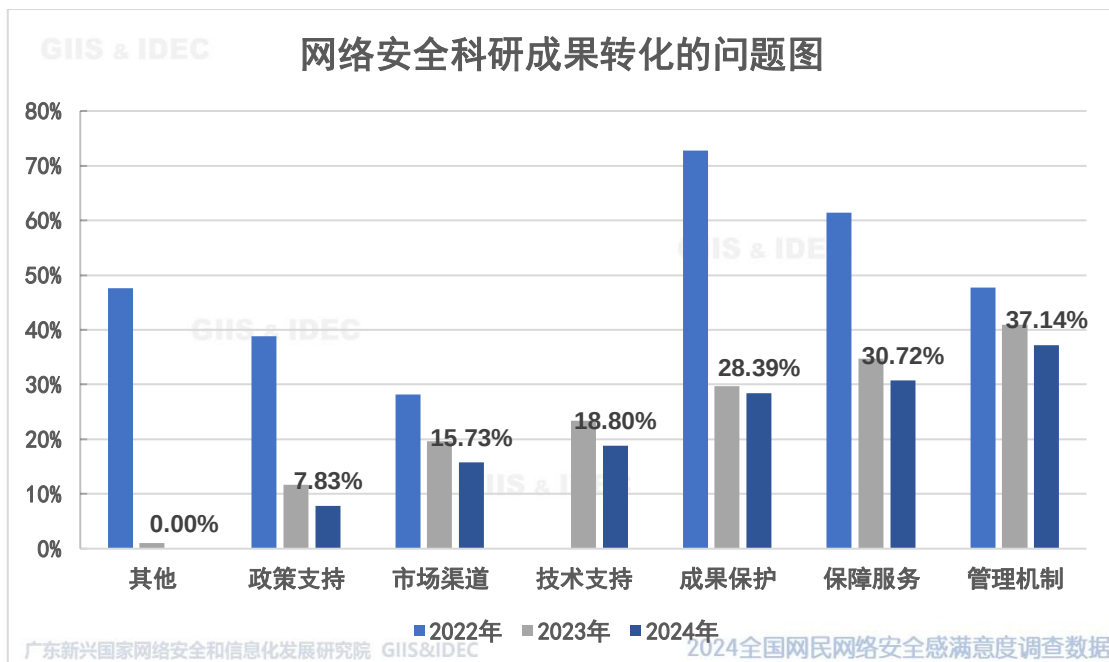


图表 5.11-18：网络安全科研成果转化的评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 13 题：您对网络安全方面的科研成果转化状况是否满意？）

13.1）从业人员认为网络安全方面的科研成果转化中管理机制、保障服务、成果保护等方面需要改善

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：第一位是“管理机制”（选择率 37.14%），第二位是“保障服务”（选择率 30.72%），第三位是“成果保护”（选择率 28.39%），第四位是“技术支持”（选择率 18.80%），第五位是“市场渠道”（选择率 15.73%），第六位是“政策支持”（选择率 7.83%）。数据显示从业人员认为管理机制、保障服务、成果保护等方面需要改善。



图表 5.11-19：网络安全科研成果转化的评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 13.1 题：您对网络安全方面的科研成果转化状况是否满意？）

（4）人才培养现状与不足

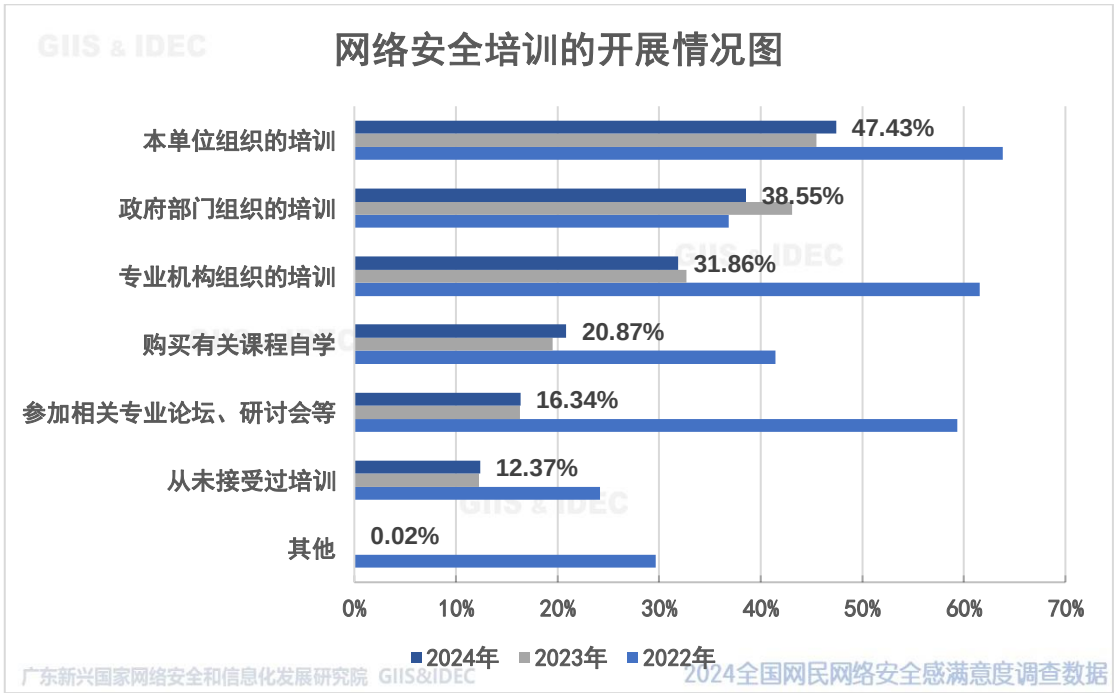
数据显示，单位组织的培训是网络安全继续教育的主要途径，但过半从业人员对培训服务供给仅表示一般或好评，存在培训课程和服务机构少等问题。管理和技术是继续教育需改进的方面。在网络安全专业人才评价和队伍建设中，人才工种设置和晋升是关注重点，存在高技能人才工种设置不完善、晋升渠道不畅等问题。

14）单位组织的培训是从业人员进行网络安全继续教育学习的主要途径

参与调查的从业人员对网络安全继续教育服务的参与度：第一位是“本单位组织的培训”（选择率 47.43%），第二位是“政府部门组织的培训”（选择率 38.55%），第三位是“专业机构组织的培训”（选择率 31.86%），第四位是“购买有关课程自学”（选择率 20.87%），第五位是“参加相关专业论坛、研讨会等”（选择率 16.34%），第六位是“从未接受过培训”（选择率 12.37%）。数据显示从业人员接受网络安全培训主要来源于本单位、政府部门和机构组织的培训。

和去年相比，排名没有发生变化，“本单位组织的培训”继续保持着第一的排位，且选择率上涨了 1.96 个百分点，说明了单位组织的相关培训是当前从业人员进行网

络安全继续教育学习的主要途径。



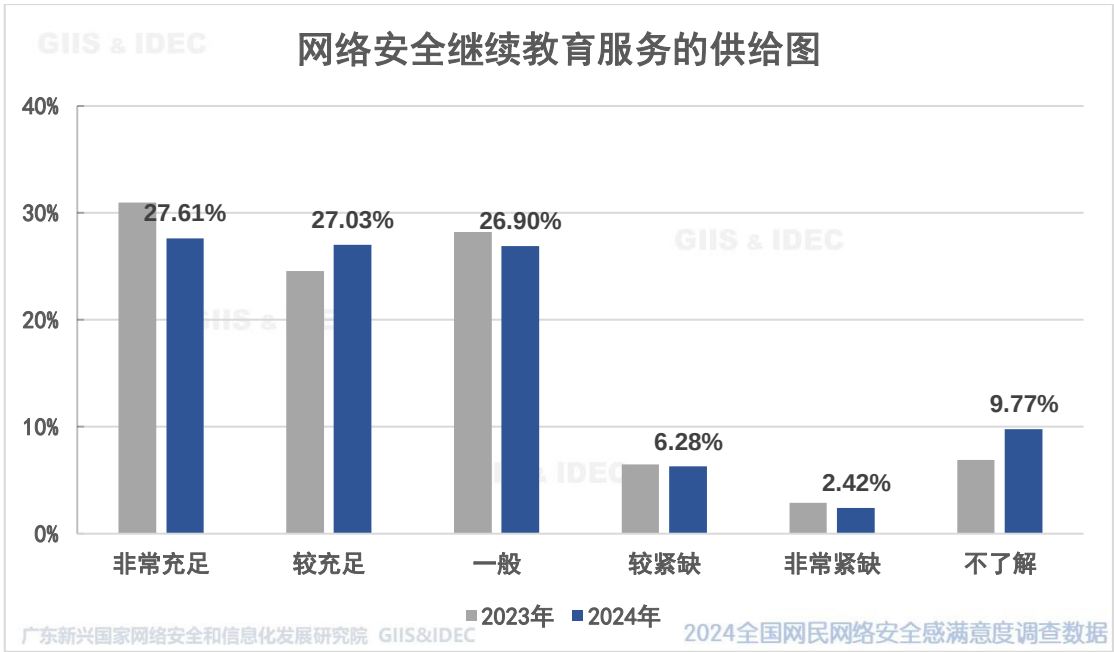
图表 5.11-20：网络安全培训的开展情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 14 题：在过去的一年里，您接受过哪些网络安全培训？（多选））

15) 过半从业人员对网络安全继续教育培训的供给表示好评

参与调查的从业人员对网络安全继续教育服务的供给的评价为：第一位是“非常充足”（选择率 27.61%），第二位是“较充足”（选择率 27.03%），第三位是“一般”（选择率 26.90%），第四位是“不了解”（选择率 9.77%），第五位是“较紧缺”（选择率 6.28%），第六位是“非常紧缺”（选择率 2.42%）。充足方面（较充足+非常充足）的评价占比为 54.64%，紧缺方面（较紧缺+非常紧缺）的评价占比为 8.70%。数据显示从业人员对网络安全继续教育培训的供给正向评价仅占一半。

和去年相比，充足方面的占比下降了 0.87 个百分点，紧缺方面也下降了 1.14 个百分点。总体而言网络安全继续教育服务的供给仍然有待加强。



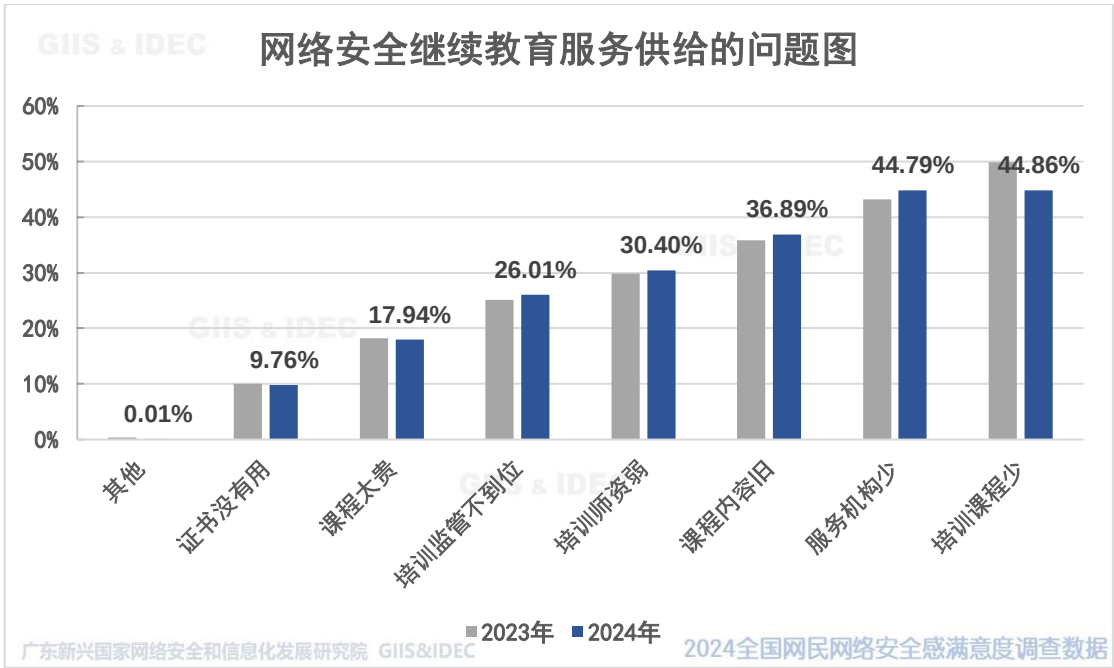
图表 5.11-21：网络安全继续教育服务的供给图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 15 题：您如何评价网络安全领域技术人员继续教育培训服务的供给状况？）

15.1）从业人员对网络安全继续教育领域的不足关注广泛

参与调查的从业人员对网络安全继续教育服务存在的问题的看法为：第一位是“培训课程少”（选择率 44.86%），第二位是“服务机构少”（选择率 44.79%），第三位是“课程内容旧”（选择率 36.89%），第四位是“培训师资弱”（选择率 30.40%），第五位是“培训监管不到位”（选择率 26.01%），第六位是“课程太贵”（选择率 17.94%），第七位是“证书没有用”（选择率 9.76%）。数据显示从业人员对网络安全继续教育培训服务存在问题主要在于培训课程和服务机构少的问题。

和去年相比，排位没有发生变化。从选择率上看，比例增长的有“服务机构少”、“培训师资弱”和“培训监管不到位”。数据显示，从业人员对于网络安全继续教育服务的转向培训课程的配套硬件和软件。

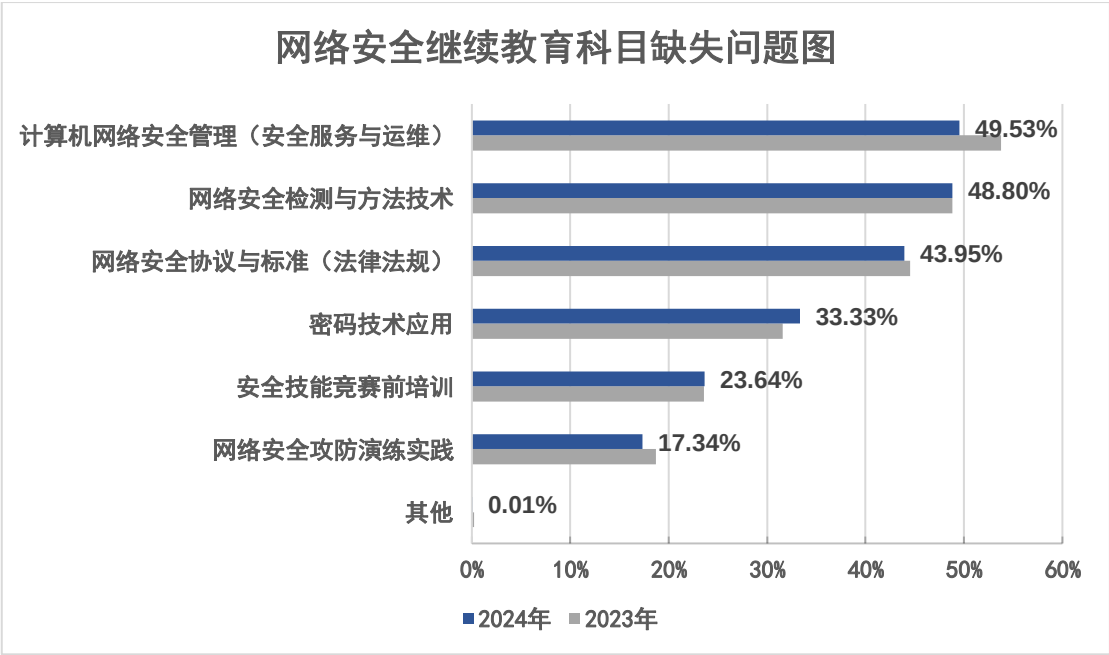


图表 5.11-22：网络安全继续教育服务的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 15.1 题：您认为网络安全领域继续教育培训服务有什么问题？（多选））

15.2）管理和技术是网络安全继续教育领域需要改进的方面

参与调查的从业人员对网络安全继续教育领域不足之处的看法为：第一位是“计算机网络安全管理”（选择率 49.53%），第二位是“网络安全检测与方法技术”（选择率 48.80%），第三位是“网络安全协议与标准”（选择率 43.95%），第四位是“密码技术应用”（选择率 33.33%），第五位是“安全技能竞赛前培训”（选择率 23.64%），第六位是“网络安全攻防演练实践”（选择率 17.34%）。数据显示从业人员认为网络安全继续教育领域不足之处主要在于管理和技术方面。

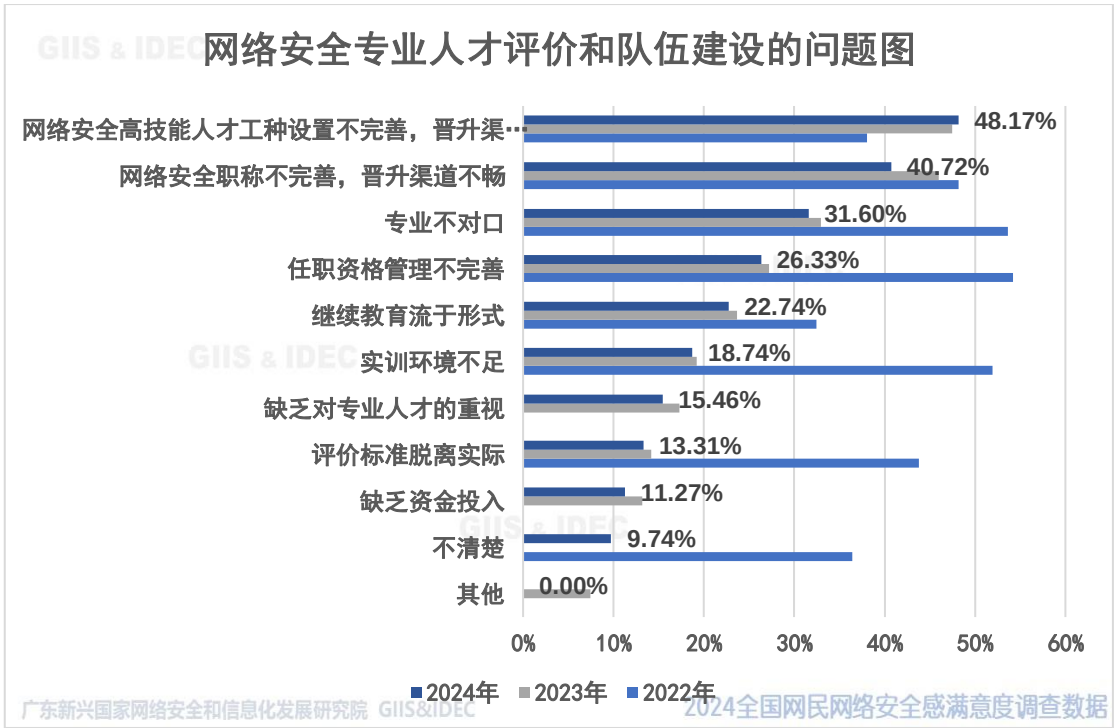


图表 5.11-23：网络安全继续教育科目缺失问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 15.2 题：您认为网络安全继续教育领域哪些科目存在缺失或不足？（多选））

16）网络安全专业人才评价和队伍建设中人才工种设置和晋升是关注重点

从业人员对有关网络安全专业人才评价和队伍建设方面存在的问题的方法：第一位是“网络安全高技能人才工种设置不完善，晋升渠道不畅”（选择率 48.17%），第二位是“网络安全职称不完善，晋升渠道不畅”（选择率 40.72%），第三位是“专业不对口”（选择率 31.60%），第四位是“任职资格管理不完善”（选择率 26.33%），第五位是“继续教育流于形式”（选择率 22.74%），第六位是“实训环境不足”（选择率 18.74%），第七位是“缺乏对专业人才的重视”（选择率 15.46%），第八位是“评价标准脱离实际”（选择率 13.31%）。和去年相比，除“网络安全高技能人才工种设置不完善，晋升渠道不畅”外，其他选项选择率均下降。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，主要是高技能人才工种设置不完善，晋升渠道不畅的问题。



图表 5.11-24：网络安全专业人才评价和队伍建设的问题图

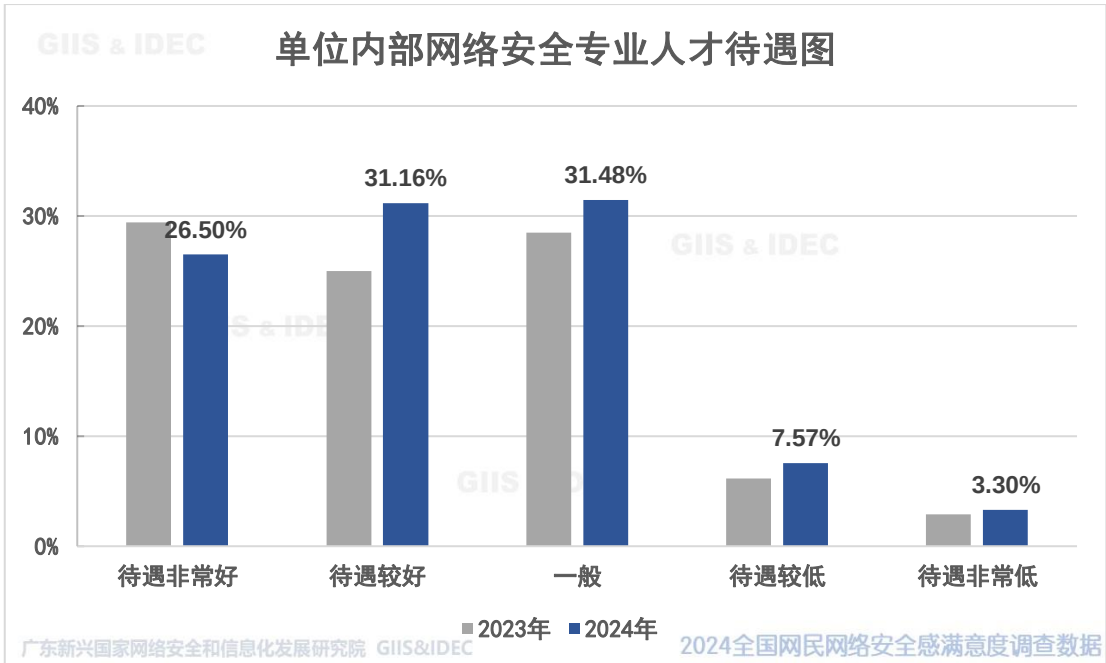
（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 16 题：您认为网络安全专业人才评价和队伍建设方面存在哪些问题？）

（5）人才队伍建设与期望

数据显示，过半数从业人员认为网络安全专业人才待遇较好，对行业内技术人才数量看法乐观，且对网络安全行业未来发展前景及趋势有信心。政策对网络安全行业发展的影响逐渐加大，成为制约行业发展的第三大因素。从业人员建议政府加强政策推动、行业指导及创新环境建设，完善服务供给与合作平台建设，并发挥龙头企业作用，以加强网络安全行业生态建设、科技创新和人才培养。

17) 过半数的从业人员认为网络安全专业人才待遇比较好

从业人员对有关网络安全专业人才待遇方面的看法为：26.50%表示“待遇非常好”，31.48%表示“一般”，31.16%表示“待遇较好”，7.57%表示“待遇较低”，3.30%表示“待遇非常低”。待遇好方面（待遇非常好+待遇较好）占 57.66%，待遇低方面（待遇非常低+待遇较低）占 10.86%。数据显示超过半数的从业人员认为网络安全专业人才待遇比较好。



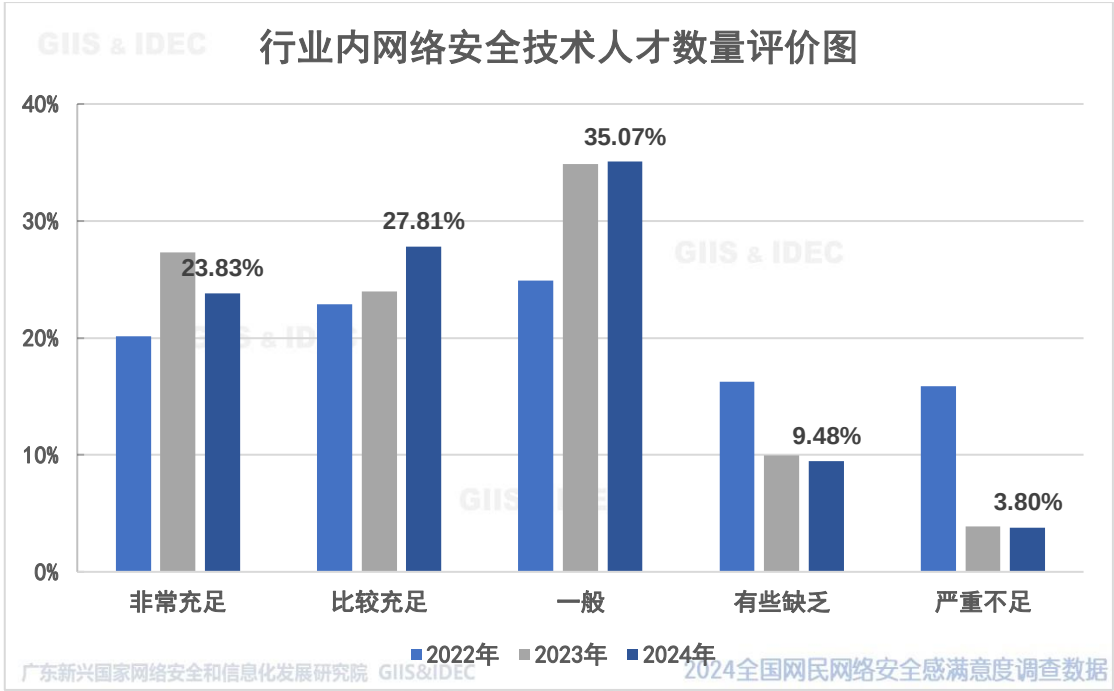
图表 5.11-24：网络安全专业人才待遇图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 17 题：您认为单位内部网络安全专业人才待遇如何？）

18) 从业人员对行业内技术人才的数量看法比较乐观

参与调查的从业人员对当前网络安全技术人才数量的评价：认为“一般”最多，占 35.07%；认为“比较充足”的占 27.81%，排第三；认为“非常充足”的占 23.83%，排第二；认为“有些缺乏”的占 9.48%，排第四；认为“严重不足”的占 3.80%，排第五。持充足（比较充足+非常充足）看法的占 51.64%，持缺乏（有些缺乏+严重不足）看法的占 13.28%。总体上认为行业内技术人才数量是一般和充足之间。

和去年相比，持充足看法的上升了 0.35 个百分点，持缺乏看法的下降了 0.55 个百分点，显示从业人员对行业内技术人才的数量看法比较乐观。



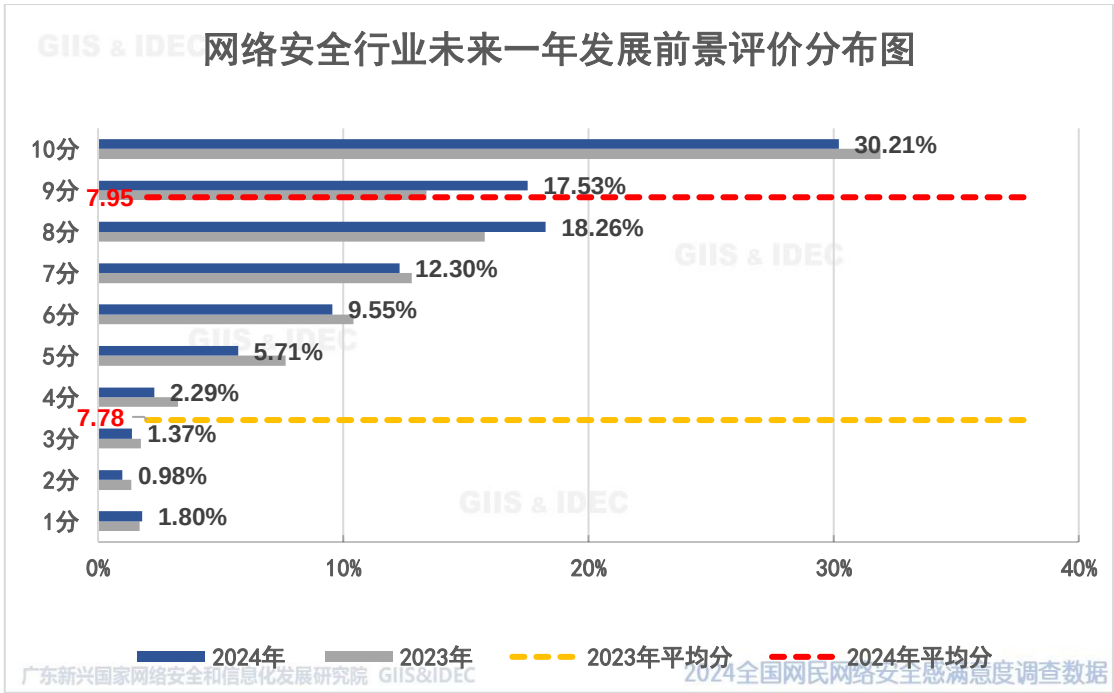
图表 5.11-25：网络安全专业人才数量评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 18 题：您认为当前行业内网络安全技术人才数量如何？）

19）从业人员认为网络安全行业未来一年发展前景向好

参与调查的从业人员对网络安全行业未来一年发展前景评价：超过七成的从业人员对网络安全行业未来一年发展前景评价中打了 7-10 分。其中打 9-10 分的占比最高，占 47.74%，其次是 7-8 分，占比 30.56%，第三是打 5-6 分，占比 15.26%。数据显示，有 78.30%的从业人员认为网络安全行业未来一年发展前景是向好的，网络安全行业未来一年发展前景的总体得分为 7.95 分。

和去年相比，给予正向评价的从业人员比例上涨了 4.41 个百分点，总体得分也有所上涨。证明在过去一年的努力下，从业人员对网络安全行业未来发展充满信心。

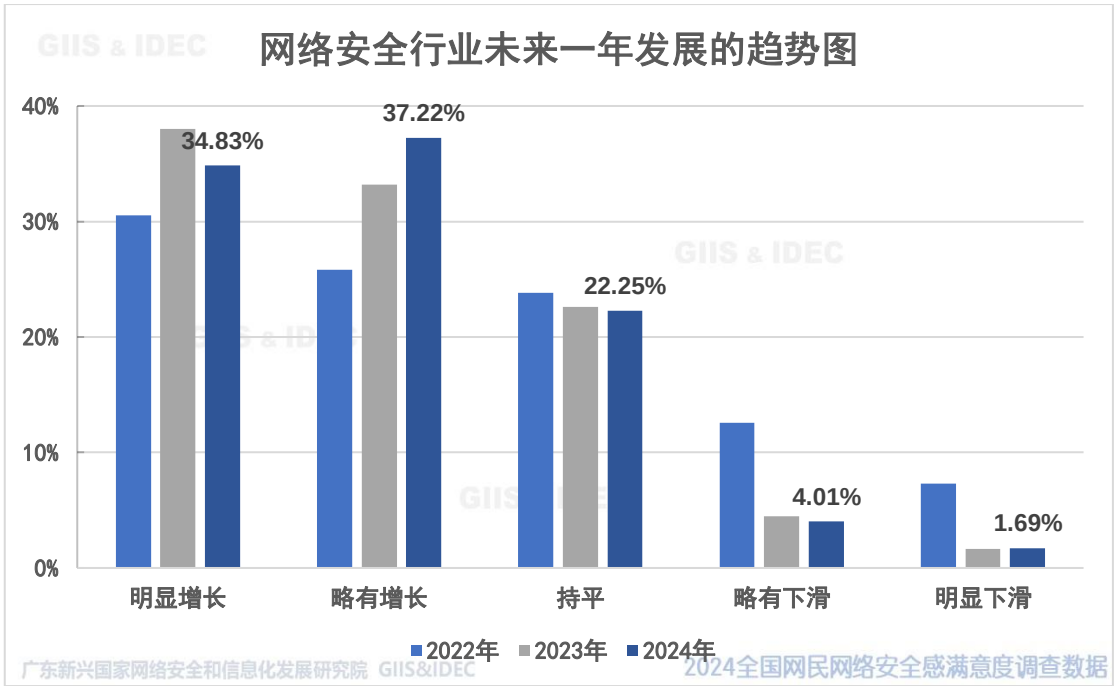


图表 5.11-27：网络安全行业未来一年发展前景评分分布图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 19 题：您对网络安全行业未来一年发展前景评分如何？）

19.1）从业人员对网络安全行业未来的发展趋势有信心

参与调查的从业人员对网络安全行业未来一年的发展趋势评价：34.83%认为明显增长，37.22%认为略有增长，认为持平的占 22.25%，认为略有下滑的占 4.01%，认为明显下滑的占 1.69%。有超过七成（72.05%）从业人员认为网络安全行业未来一年的发展趋势是保持增长。和去年相比，认为增长的比例上升了 0.83 个百分点，一般和认为下滑的占比均有所下降，显示从业人员对网络安全行业未来保持增长的信心上升。



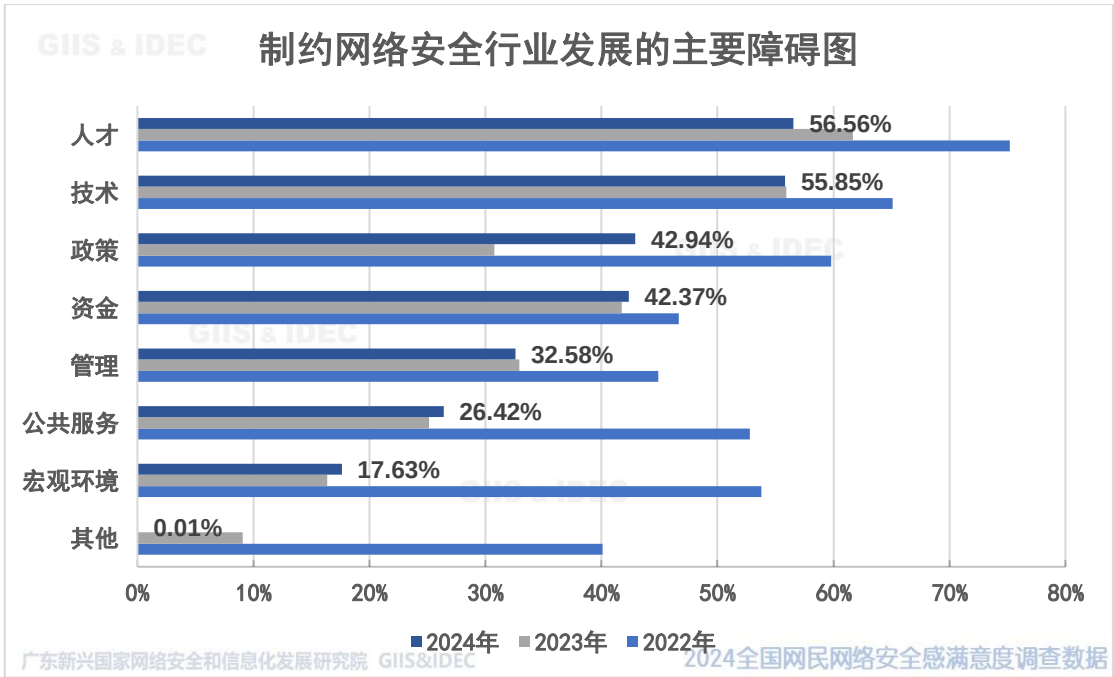
图表 5.11-28：网络安全行业未来一年的发展趋势评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 19.1 题：您认为网络安全行业未来一年发展的趋势变化评价如何？）

20）政策对网络安全行业发展的影响逐渐加大

从业人员对制约网络安全行业发展的主要因素的看法：第一位是人才（选择率 56.56%），第二位是技术（选择率 55.85%），第三位是政策（选择率 42.94%），第四位是资金（选择率 42.37%），第五位是管理（选择率 32.58%），第六位是公共服务（选择率 26.42%），第七位是宏观环境（选择率 17.63%），第八位是其他（选择率 9.10%）。

和去年相比，政策因素上升至第三位，说明过去一年来网络安全行业越来越受到政府的监督和管理，政策出台必定会对行业发展产生影响。

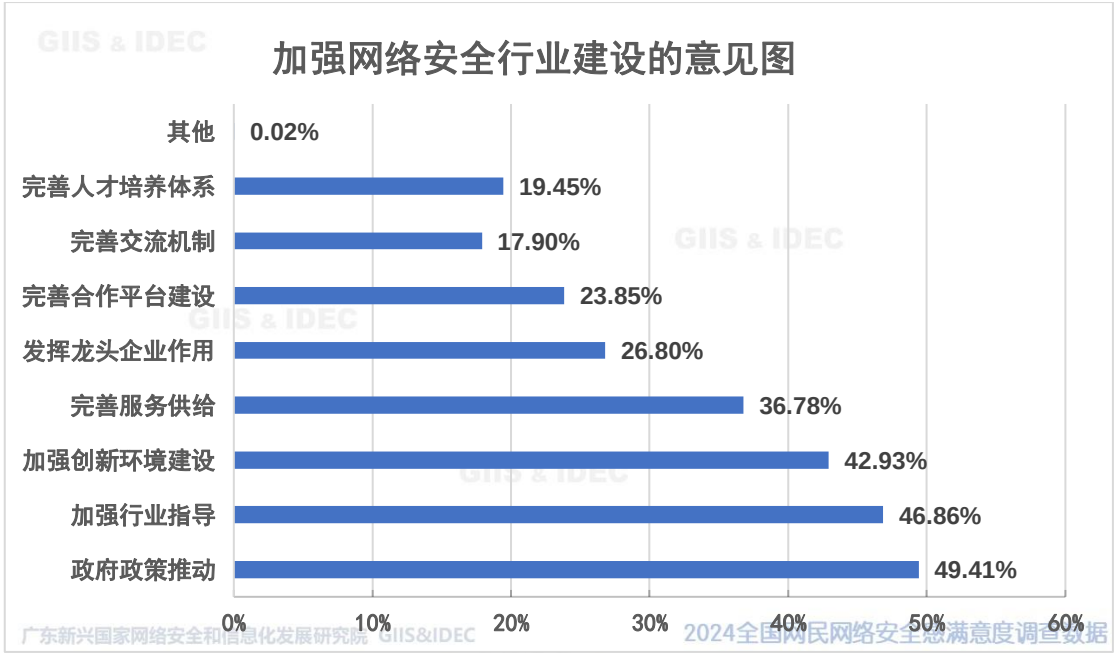


图表 5.11-26：制约网络安全行业发展的主要障碍图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 20 题：您认为制约网络安全行业发展的主要因素是什么？（多选））

21）加强网络安全行业建设的意见

从业人员对加强网络安全行业生态建设、科技创新和人才培养方面的意见有：第一是政府政策推动，选择率 49.41%；第二是加强行业指导，选择率 46.86%；第三是加强创新环境建设，选择率 42.93%；第四是完善服务供给，选择率 36.78%；第五是发挥龙头企业作用，选择率 26.80%；第六是完善合作平台建设，选择率 23.85%；第七是完善交流机制，选择率 17.90%；第八是完善人才培养体系，选择率 19.45%。



图表 5.11-27：加强网络安全行业建设的意见图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 21 题：您对加强网络安全行业生态建设、科技创新和人才培养方面有哪些意见和建议？）

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

5.12 专题 C：新技术挑战与网络安全专题

未来已来，以信息技术、新材料、航空航天等技术为标志的第三次工业革命还在方兴未艾，以 5G、数字化、机器人、人工智能、生物医药、先进制造业、量子信息科学为标志的第四次工业革命已经隆重登场。在数字化席卷一切的今天，网络空间已经是新技术应用的主要舞台，大量新技术的应用必然带来各种网络安全风险，只有未雨绸缪，才能应付自如。本专题面向从业人员，主要就有关新技术应用带来网络安全风险、高速网络、物联网、人工智能、大数据、技术趋势、应对措施等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进新技术应用保障网络安全工作的策略和建议。

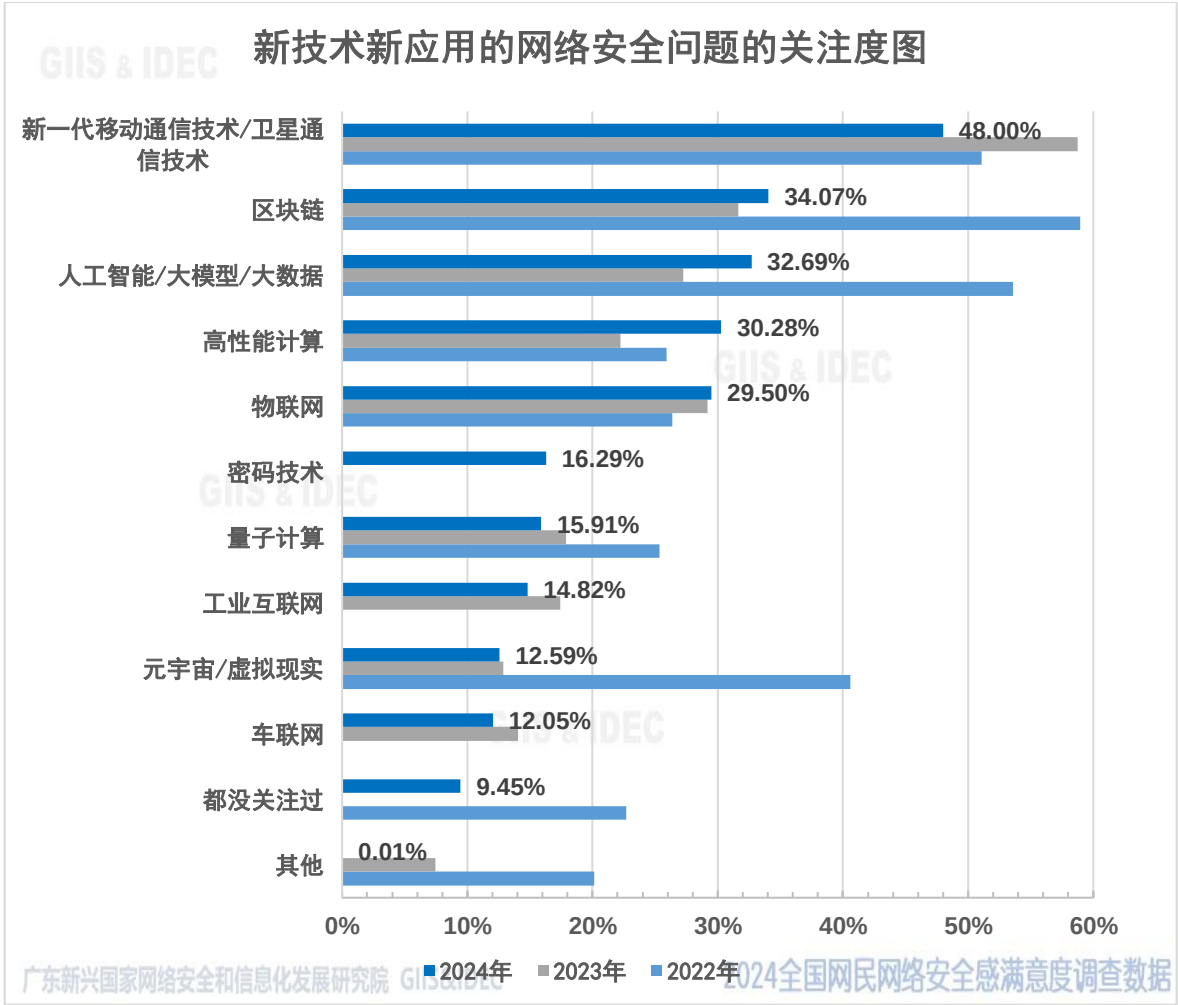
本专题的问卷样本数量为 59525 份。

（1）新技术与安全风险

随着技术发展，网络安全问题日益受到重视，新技术如 5G/6G、区块链、人工智能等成为关注焦点。信创领域新技术应用问题逐步改善，但仍面临成本、技术和性能挑战。工控领域网络安全问题有所缓解，但自主可控和监管力度需加强。区块链认知度逐年提升，应用问题逐步缓解，但技术与标准仍需完善。大数据技术应用普及率稳定，但仍需解决数据安全与人才短缺问题。物联网应用广泛，智能家居领先，但安全风险多元，信息安全与设备安全仍是首要关注。

1) 网络安全关注度提升，新技术应用成焦点

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：第一位是 5G/6G 移动通信技术（48.00%），第二位是区块链（34.07%），第三位是人工智能/大模型（GPT-4、ChatGPT 等）（32.69%），第四位是高性能计算（30.28%），第五位是物联网（29.50%）。数据显示反映了从业人员对新技术新应用网络安全问题的关注度在逐年提升，特别是高性能计算、人工智能/大模型/大数据、区块链等新技术领域，而新一代通信技术虽然关注度有所下降，但仍然保持高位。这显示出随着技术的不断发展，从业人员对网络安全问题的重视程度也在不断提高。

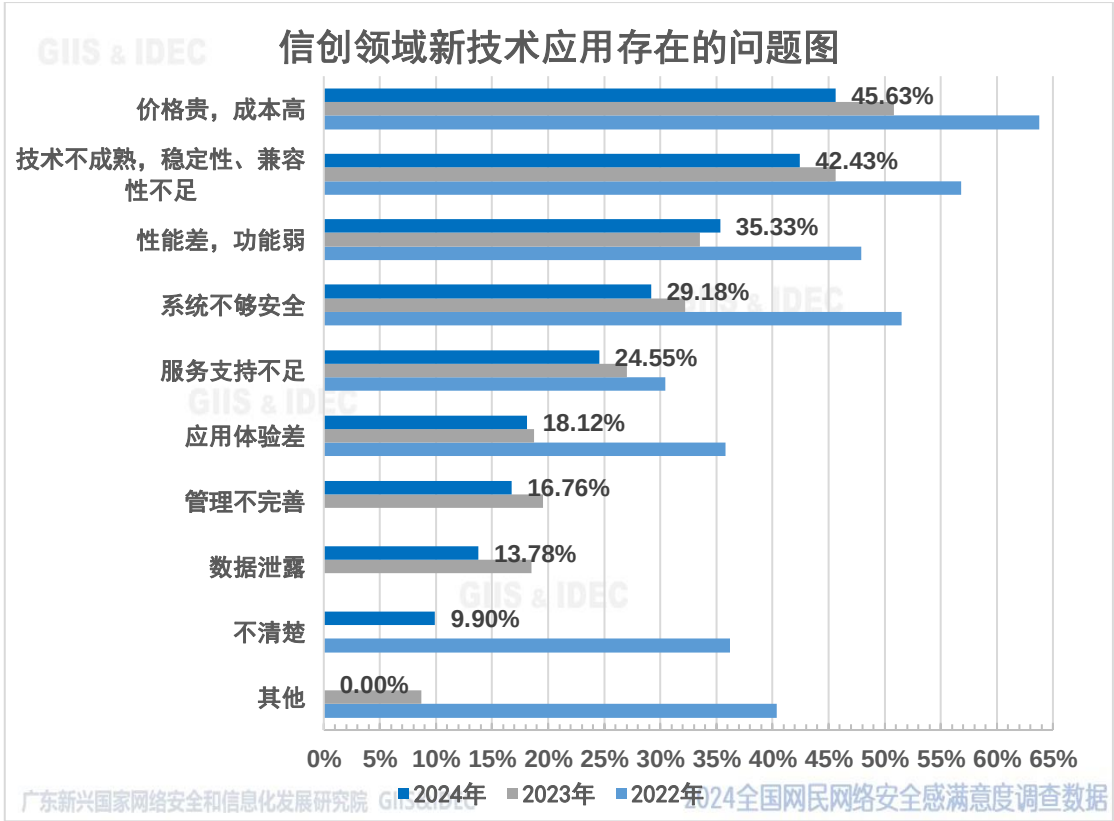


图表 5.12-1：新技术新应用的网络安全问题关注度图

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

2）信创领域新技术应用问题逐步改善，但仍需关注安全、成本与技术成熟度

参与调查的从业人员对信创领域新技术应用存在的问题的看法为：第一位是“价格贵，成本高”（45.63%），第二位是“技术不成熟，稳定性、兼容性不足”（42.43%），第三位是“性能差，功能弱”（35.33%），第四位是“系统不够安全”（29.18%），第五位是“服务支持不足”（24.55%），第六位是“应用体验差”（18.12%），第七位是“管理不完善”（16.76%），第八位是“数据泄露”（13.78%）。数据显示，从业人员认为对信创领域新技术应用存在的问题主要在于成本、技术和性能问题。



图表 5.12-2：信创领域新技术应用存在的问题图

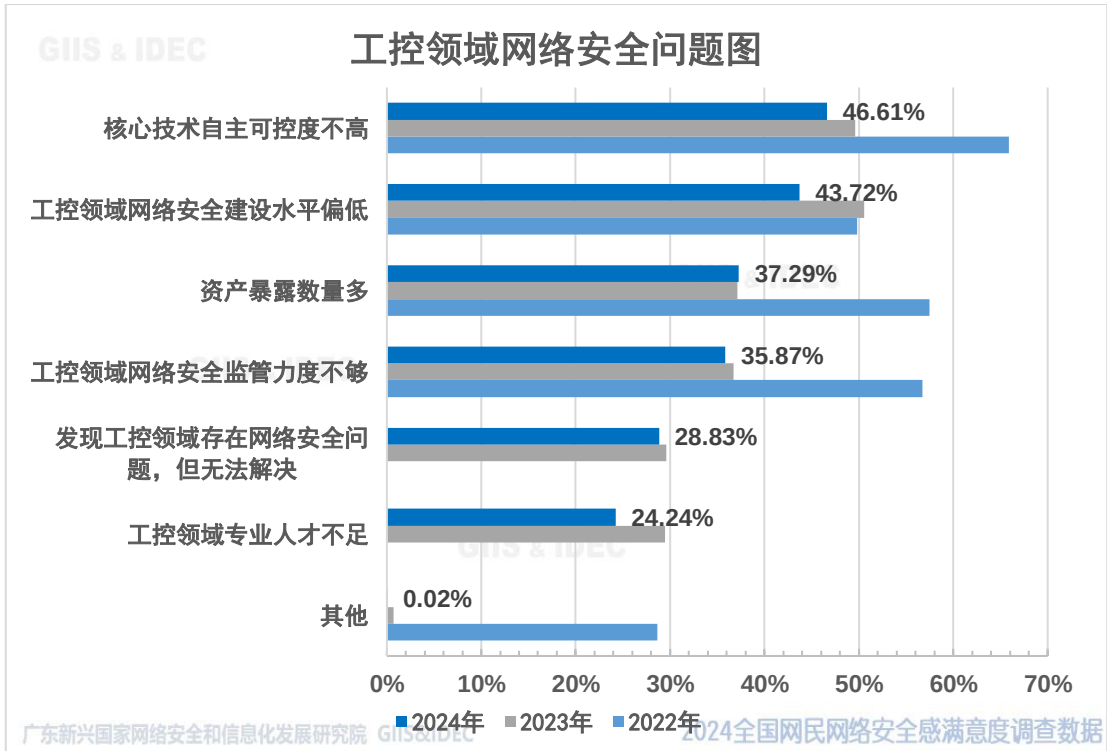
（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 2 题：您对信创领域新技术应用存在哪些问题？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

3）工控领域网络安全问题逐步缓解，但仍需加强监管与自主可控

参与调查的从业人员对工控领域网络安全的问题主要有：第一位是“核心技术自主可控度不高”（46.61%），第二位是“工控领域网络安全建设水平偏低”（43.72%），第三位是“资产暴露数量多”（37.29%），第四位是“工控领域网络安全监管力度不够”（35.87%），第五位是“发现工控领域存在网络安全问题，但无法解决”（28.83%），第六位是“工控领域专业人才不足”（24.24%）。

和去年相比，“核心技术自主可控度不高”的选择率排名上升至第一名，其他排名不变。同时，各个问题的选择率都有所降低，说明工控领域网络安全问题逐步缓解。



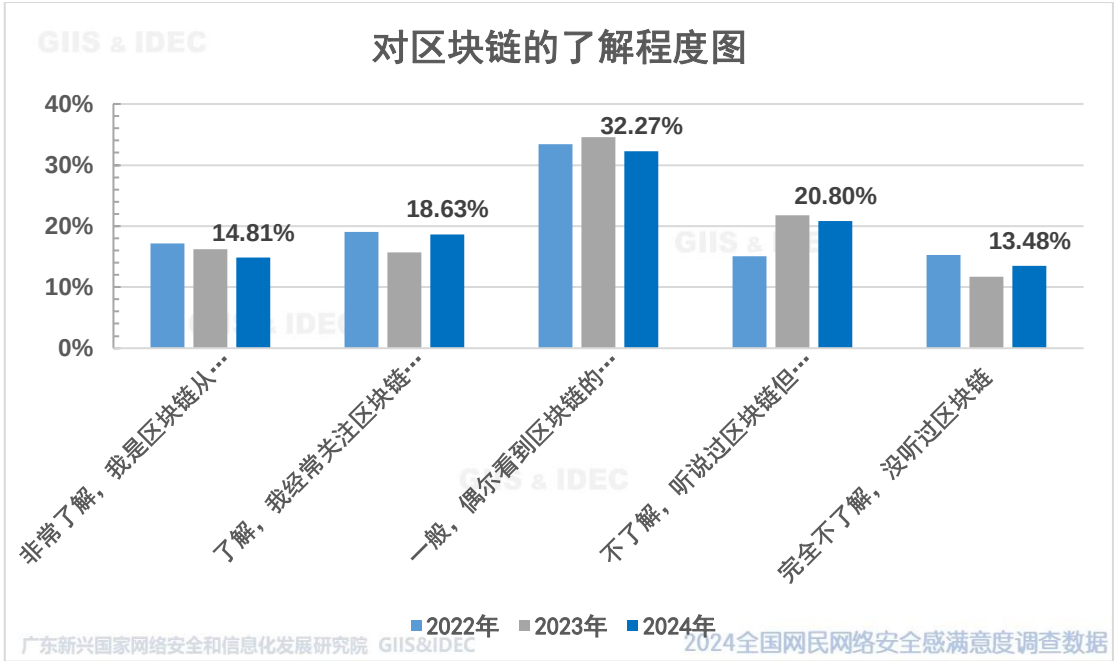
图表 5.12-3：工控领域网络安全问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 3 题：您认为工控领域网络安全存在哪些问题？（多选））

4）区块链认知度逐年提升，但仍有较大增长空间

参与调查的从业人员对区块链的了解程度认为：32.27%从业人员认为“一般，偶尔看到区块链的信息”；20.80%从业人员对区块链“不了解，听说过区块链但不知道是什么”；18.63%从业人员对区块链“了解，我经常关注区块链相关资讯”；14.81%从业人员对区块链“非常了解，我是区块链从业者”；也有 13.48%从业人员对区块链“完全不了解，没听过区块链”。

和去年相比，表示了解区块链的占比有所增多。虽然区块链的普及程度在逐年提高，但仍有一部分公众对区块链完全不了解，需要通过更多的宣传和教育来提高他们的认知度。



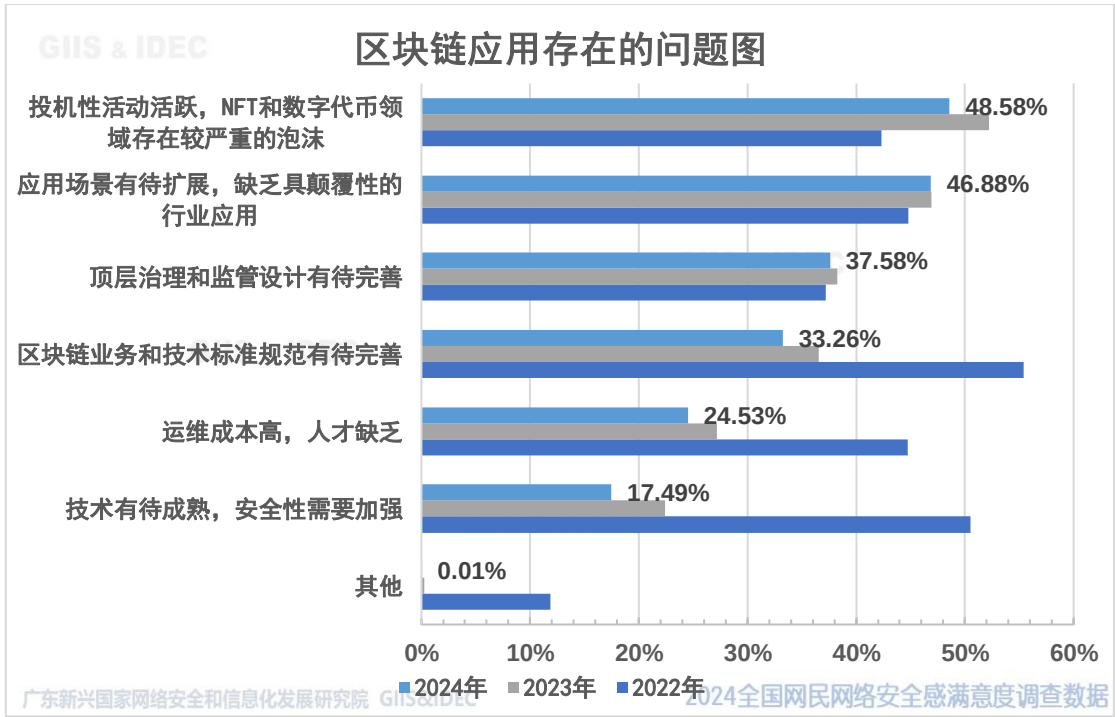
图表 5.12-4：对区块链的了解程度评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 4 题：对区块链，您了解多少？）

4.1）区块链应用问题逐步缓解，但仍需关注技术与标准

参与调查的从业人员对区块链应用存在的问题的看法：第一位是“投机性活动活跃，NFT 和数字代币领域存在较严重的泡沫”（选择率 48.58%），第二位是“应用场景有待扩展，缺乏具颠覆性的行业应用”（选择率 46.88%），第三位是“顶层治理和监管设计有待完善”（选择率 37.58%），第四位是“区块链业务和技术标准规范有待完善”（选择率 33.26%），第五位是“运维成本高，人才缺乏”（选择率 24.53%），第六位是“技术有待成熟，安全性需要加强”（选择率 17.49%）。数据显示从业人员认为区块链应用存在的问题主要在投机领域和应用场景方面。

和去年相比，虽然一些问题如运维成本、人才缺乏等有所缓解，但技术和标准的完善仍然是区块链应用长期发展的关键。

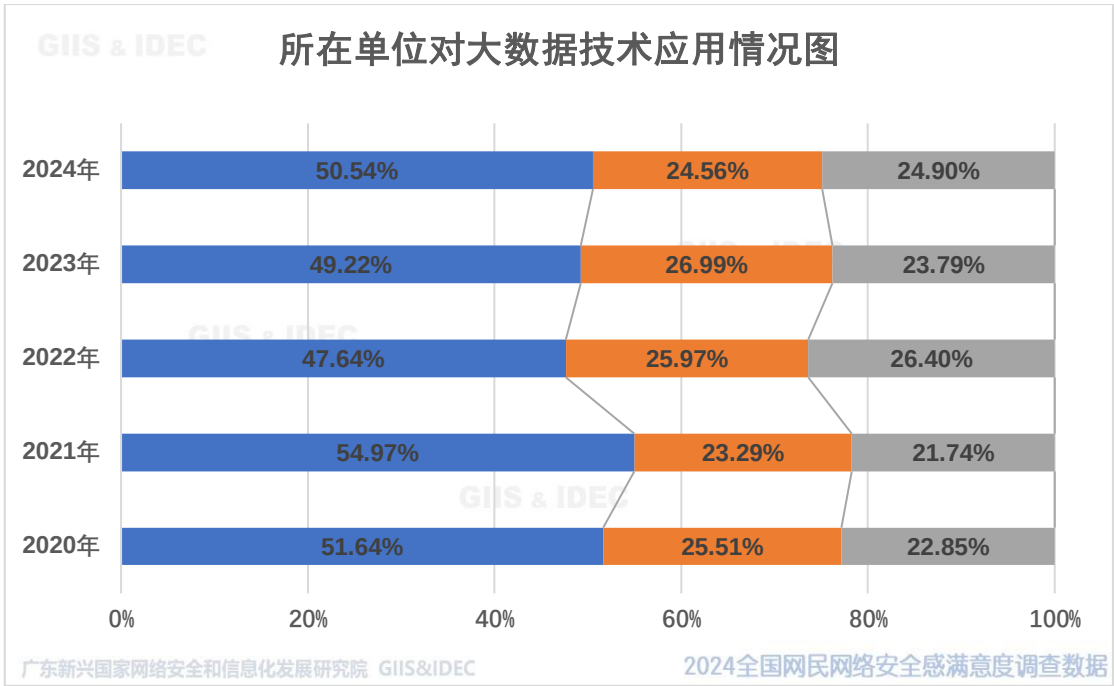


图表 5.12-5：区块链应用存在的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 4.1 题：觉得目前区块链应用存在什么问题？）

5) 大数据技术应用普及率稳定，但仍有一定提升空间

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，50.54%的从业人员所在单位有应用了大数据技术；24.56%的从业人员所在单位没有应用大数据技术，24.90%表示不清楚。和去年相比，应用大数据的占比有所增加，占比上升了 1.32 个百分点。数据显示大数据在从业人员单位得到较广泛的应用。虽然大数据技术的普及率已经相对较高，但仍有一部分单位尚未应用或不清楚是否应用了大数据技术，因此需要通过进一步的推广和普及来提高大数据技术的应用水平。



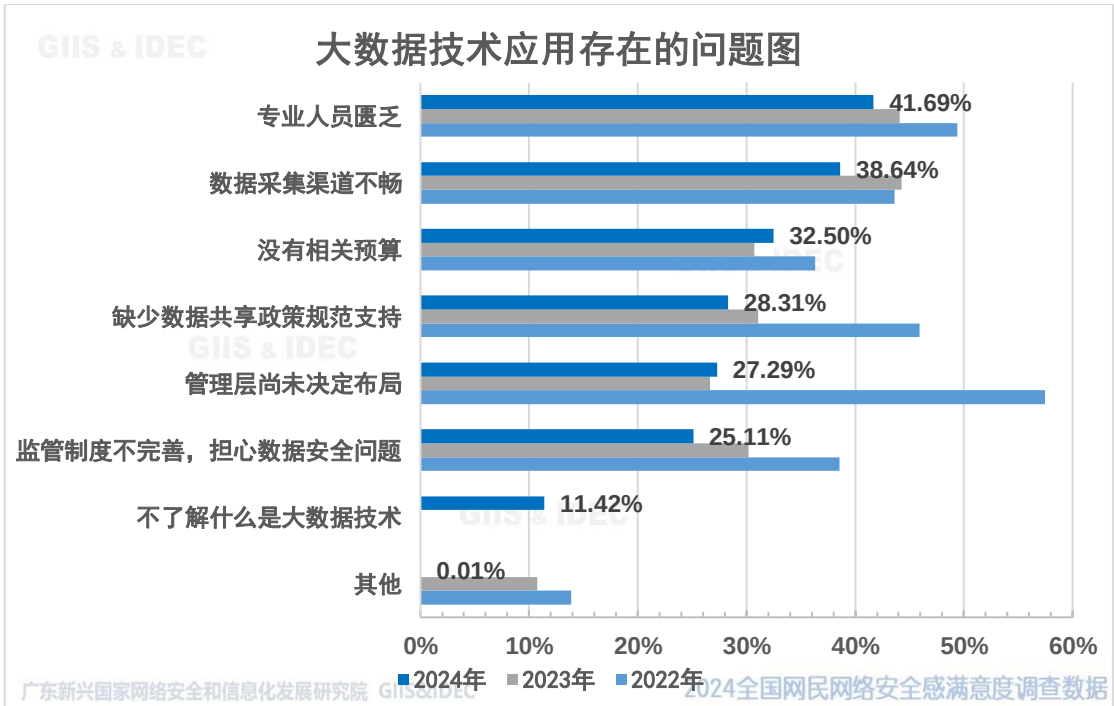
图表 5.12-6：所在单位大数据技术应用情况对比图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 5 题：您现所在单位是否应用了大数据技术？）

6）大数据技术应用问题逐步缓解，但仍需关注数据安全与人才短缺

参与调查的从业人员对目前大数据技术应用存在的问题的看法：第一位是“专业人员匮乏”（41.69%），第二位是“数据采集渠道不畅”（选择率 38.64%），第三位是“没有相关预算”（32.50%），第四位是“缺少数据共享政策规范支持”（28.31%），第五位是“管理层尚未决定布局”（27.29%），第六位是“监管制度不完善，担心数据安全问题”（25.11%）。

和去年相比，在排位方面，专业人员匮乏排名上升至第一位，没有预算排名上升至第三名。虽然一些问题如监管制度、数据共享政策、预算、数据采集渠道等已经得到了一定程度的解决或缓解，但数据安全和专业人才的短缺仍然是大数据技术应用发展的重要挑战。



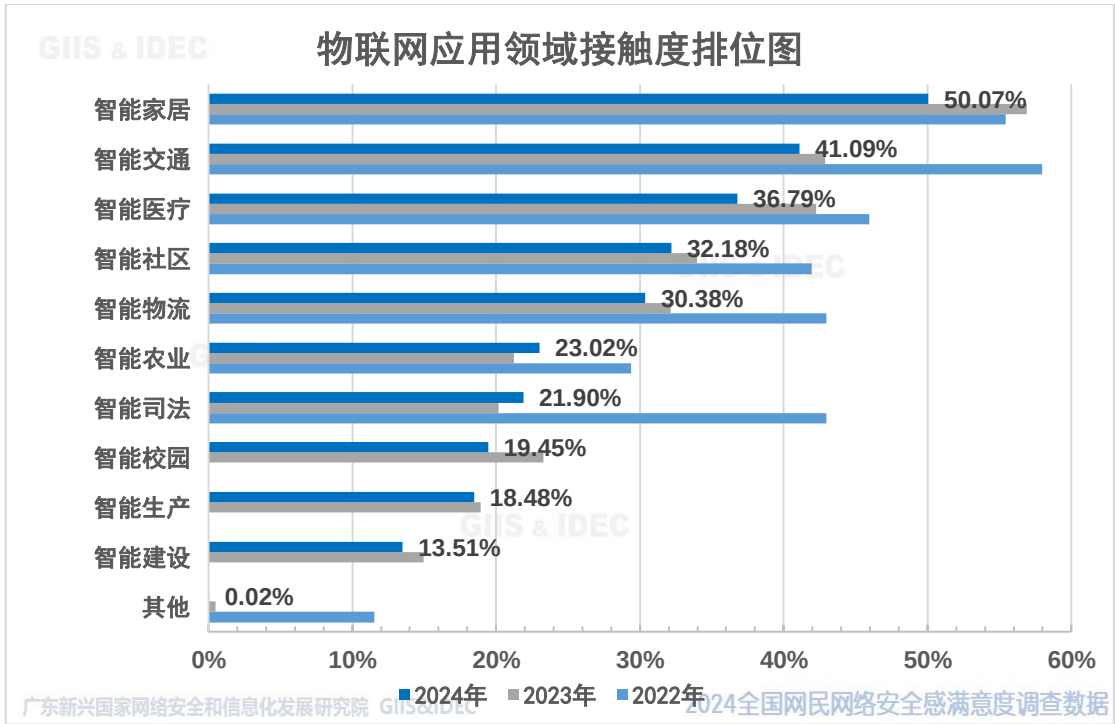
图表 5.12-7：大数据技术应用存在的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 6 题：您认为目前大数据技术应用上存在哪些问题？）

7) 物联网应用广泛渗透多个领域，智能家居持续领先

参与调查的从业人员体验过物联网应用的场景是：第一位是“智能家居”（选择率 50.07%），第二位是“智能交通”（41.09%），第三位是“智能医疗”（36.79%），第四位是“智能社区”（32.18%），第五位是“智能物流”（30.38%），第六位是“智能农业”（23.02%），第七位是“智能司法”（21.90%）。

和去年相比，排名保持稳定。了智能家居作为物联网应用中最为普及和受欢迎的领域之一的重要地位。尽管其他领域也在不断发展壮大，但智能家居的领先地位在短期内仍然难以撼动。



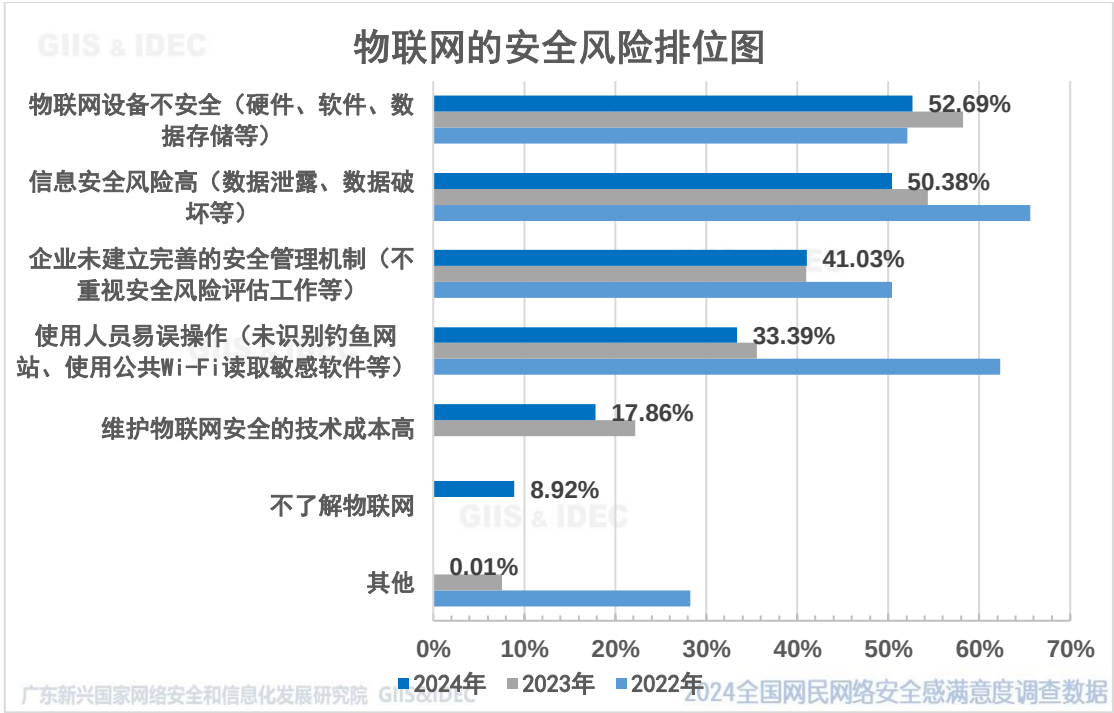
图表 5.12-8：物联网应用领域接触度排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 7 题：您认为目前大数据技术应用上存在哪些问题？）

8）物联网安全风险多元，信息安全与设备安全仍为首要关注

参与调查的从业人员对当下的物联网安全风险看法为：52.69%认为“物联网设备不安全”，50.38%认为“信息安全风险高”，41.03%认为“企业未建立完善的安全管理机制”，33.39%从业人员认为“使用人员易误操作”。

和去年相比，排名保持稳定。反映了物联网安全风险存在的多元性和复杂性，同时强调了信息安全和设备安全作为首要关注点的重要地位。数据泄露、数据破坏等信息安全问题一直是物联网应用中的重大挑战。尽管其他安全风险也值得关注，但这两个方面仍然是物联网应用中最为紧迫和重要的安全问题。



图表 5.12-9：物联网的安全风险排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 8 题：您认为当下的物联网安全风险主要存在哪些方面？）

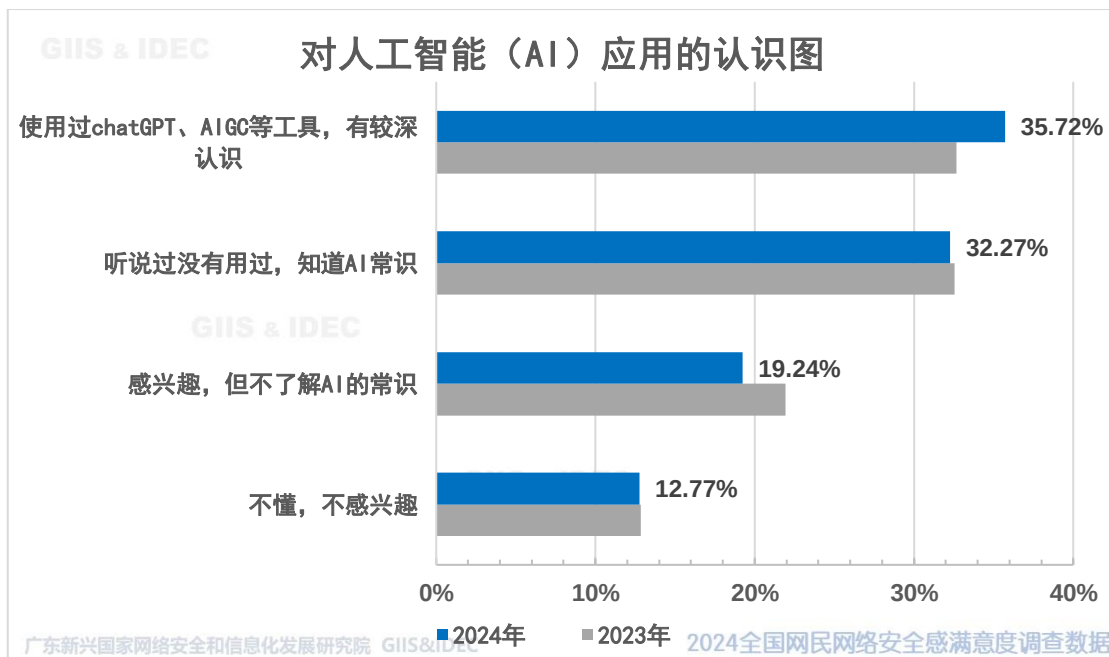
（2）人工智能应用挑战

随着 AI 技术的快速发展，公众对 AI 应用的认识逐步加深，深入使用者比例上升，但对 AI 应用风险的认知趋于谨慎，加强监管的呼声持续。公众对 AI 应用看法多元，担忧取代工作的情绪有所上升。从业人员对 AI 在各领域优势的期待趋于多样化，同时认为 AI 应用发展面临技术、安全隐私等多重障碍。对于深度伪造等新技术，从业人员持谨慎态度，关注其潜在风险。人工智能聊天工具对网络安全影响多面，隐私与风险防控备受关注。从业人员对 AI 应用监管期望多元，立法与数据保护成为焦点。

9）公众对 AI 应用认识逐步加深，深入使用者比例上升

参与调查的从业人员对人工智能（AI）应用的认识：35.72%的从业人员“使用过 chatGPT、AIGC 等工具，有较深认识”，32.27%的从业人员“听说过没有用过，知道 AI 常识”，19.24%的从业人员“感兴趣，但不了解 AI 的常识”，12.77%的从业人员“不懂，不感兴趣”。

和去年相比，使用过人工智能的从业人员比例上涨了 3.06 个百分点，表明越来越多的公众已经开始使用 AI 相关的工具或应用，并且对 AI 有了更深入的认识和理。



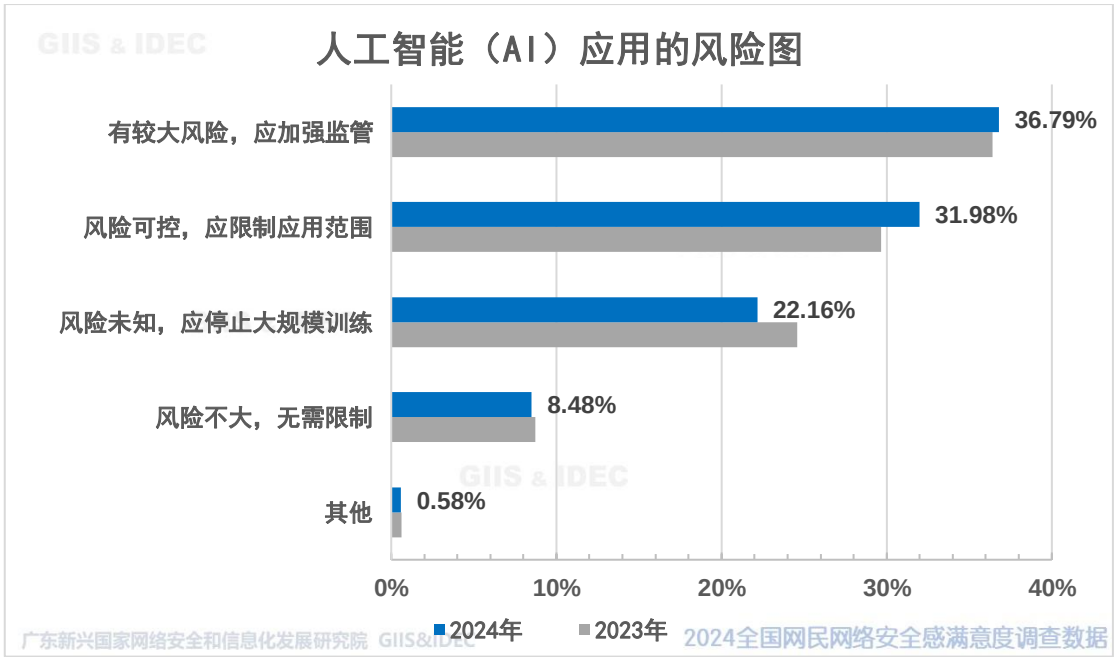
图表 5.12-10：对人工智能（AI）应用的认识图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 9 题：您对人工智能（AI）应用认识如何？）

9.1）从业人员对 AI 应用风险认知趋于谨慎，加强监管呼声持续

参与调查的从业人员认为人工智能（AI）应用的风险：36.79%的从业人员认为“有较大风险，应加强监管”，31.98%的从业人员认为“风险可控，应限制应用范围”，22.16%的从业人员认为“风险未知，应停止大规模训练”，8.48%的从业人员认为“风险不大，无需限制”。

和去年相比，从业人员对于 AI 应用风险的认知在逐渐趋于谨慎，越来越多的公众认为应限制 AI 应用的范围或加强监管以降低潜在风险。同时，也表明加强监管的呼声在持续存在，公众对于 AI 应用的安全性和可控性有着较高的关注度和期待。

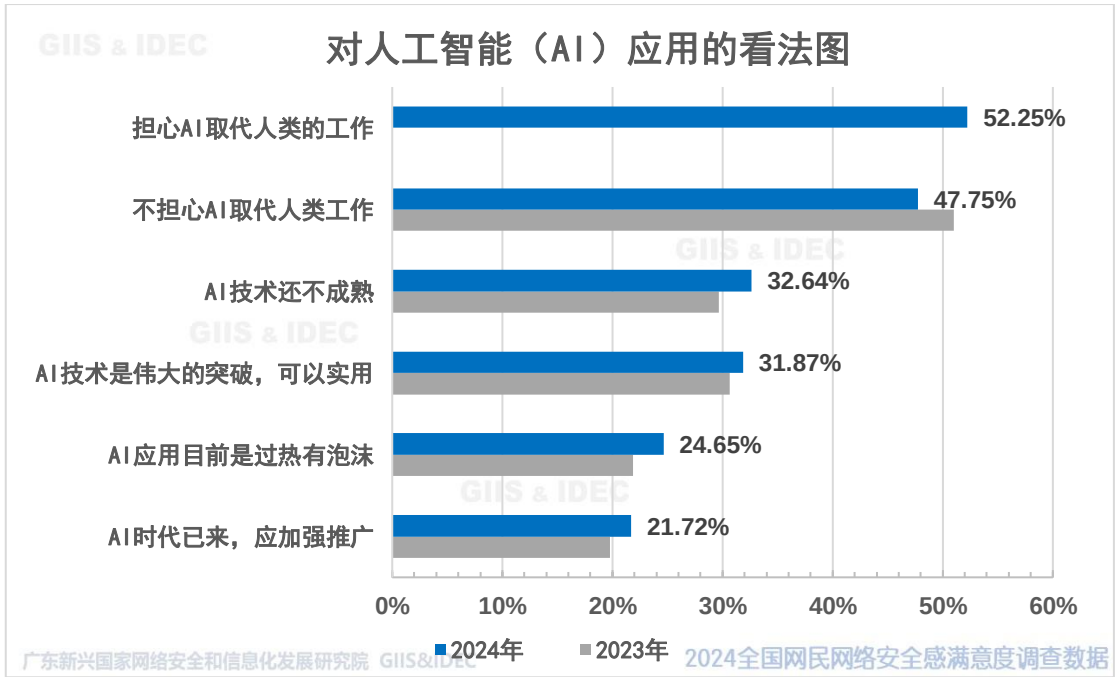


图表 5.12-11：人工智能（AI）应用的风险图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 9.1 题：您认为人工智能（AI）应用的风险如何？）

9.2）公众对 AI 应用看法多元，担忧取代工作情绪上升

参与调查的从业人员对人工智能（AI）应用的想法：52.25%的从业人员“不担心 AI 取代人类工作”，47.75%的从业人员认为不担心 AI 取代人类工作，32.64%的从业人员认为“AI 技术还不成熟”，31.87%的从业人员认为“AI 技术是伟大的突破，可以实用”，24.65%的从业人员认为“AI 应用目前是过热有泡沫”，21.72%的从业人员认为“AI 时代已来，应加强推广”。映了随着 AI 技术的快速发展和广泛应用，公众对其可能带来的社会影响和经济后果的关注度正在不断提高。



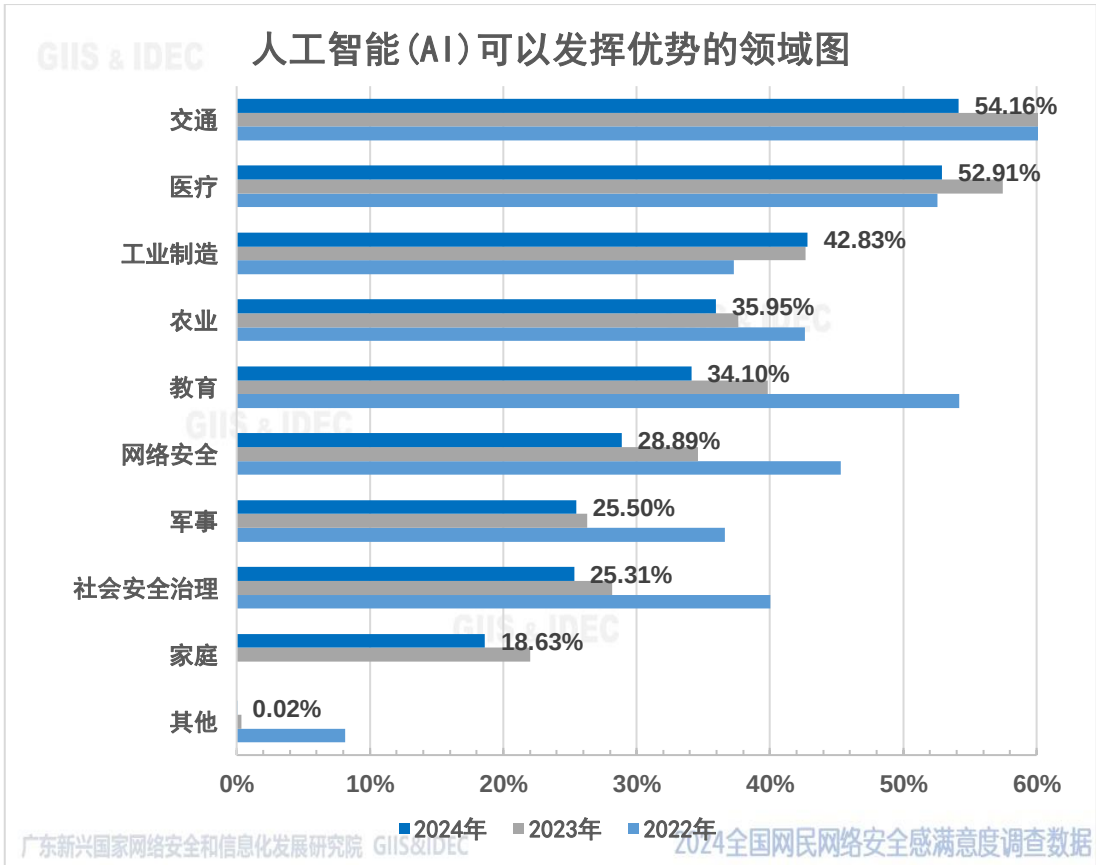
图表 5.12-12：对人工智能（AI）应用的想法图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 9.2 题：您对人工智能（AI）应用有什么看法？（多选））

10）从业人员对 AI 在各领域优势的期待趋于多样化，交通、教育和医疗持续备受关注

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：交通（选择率 54.16%）、医疗（52.91%）、工业制造（42.83%）、农业（35.95%）、教育（34.10%）、网络安全（28.89%）和军事（25.50%）等领域人工智能可以发挥优势。

和去年相比，排名基本保持稳定。从业人员对 AI 在不同领域发挥优势的期待呈现多样化的趋势，同时，AI 技术在家庭、网络安全、农业和工业制造等领域的应用逐渐受到从业人员的关注。



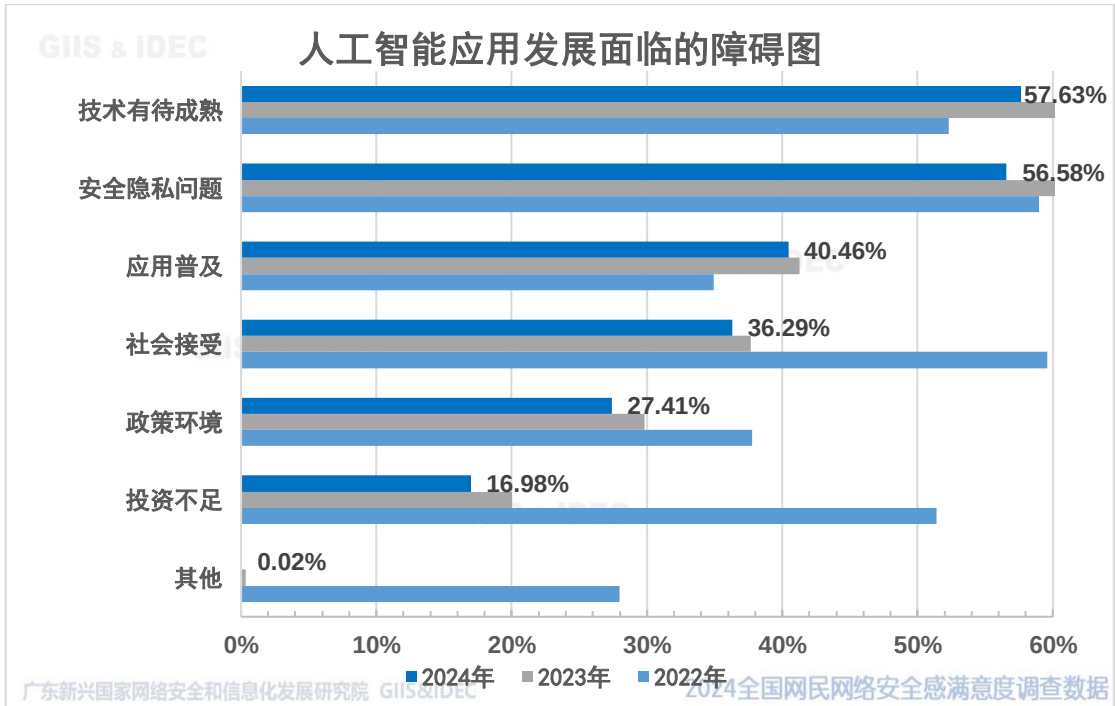
图表 5.12-13：人工智能(AI)可以发挥优势的领域图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 10 题：您最期待人工智能（AI）在哪些领域发挥优势？（多选））

10.1）人工智能应用发展面临多重障碍，技术与安全隐私问题尤为突出

参与调查的从业人员对目前人工智能应用发展面临的障碍排名为：第一位“技术有待成熟”（选择率 57.63%），第二位“安全隐私问题”（56.58%），第三位“应用普及”（40.46%），第四位“社会接受”（36.29%），第五位“政策环境”（27.41%），第六位“投资不足”（16.98%）。

和去年相比，排位没有发生变化，技术和安全隐私问题在从业人员认知中具有首要地位，总体认为人工智能应用发展面临投资不足、政策环境、社会接受、应用普及、安全隐私问题和技术成熟度等多重障碍的现状。



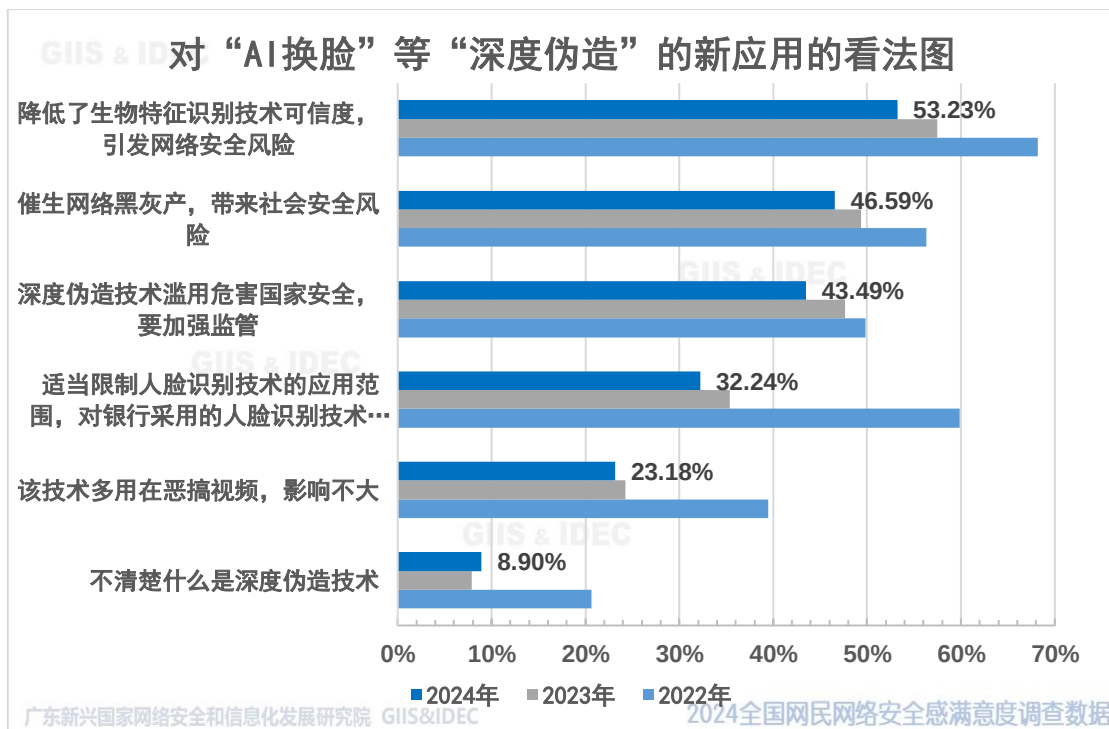
图表 5.12-14：人工智能应用发展面临的障碍图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 10.1 题：您认为目前人工智能应用的发展面临的主要障碍是？（多选））

11) 从业人员对深度伪造技术持谨慎态度，关注其潜在风险

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风险认为：第一位是“降低了生物特征识别技术可信度，引发网络安全风险”（53.23%），第二位是“催生网络黑灰产，带来社会安全风险”（46.59%），第三位是“深度伪造技术滥用危害国家安全，要加强监管”（43.49%），第四位是“适当限制人脸识别技术的应用范围，对银行采用的人脸识别技术要进行认证并提高安全性”（32.24%），第五位是“该技术多用在恶搞视频，影响不大”（23.18%），还有 8.90% 从业人员不知道什么是深度伪造技术。数据显示从业人员对生物特征识别技术仍然比较担心。

和去年相比排名没有发生变化，从数据中突出了从业人员对深度伪造技术滥用可能危害国家安全、催生网络黑灰产、降低生物特征识别技术可信度等潜在风险的广泛关注。同时，也反映了从业人员对人脸识别技术安全性的担忧，并呼吁适当限制其应用范围。



图表 5.12-15：对“AI 换脸”等“深度伪造”的新应用的想法图

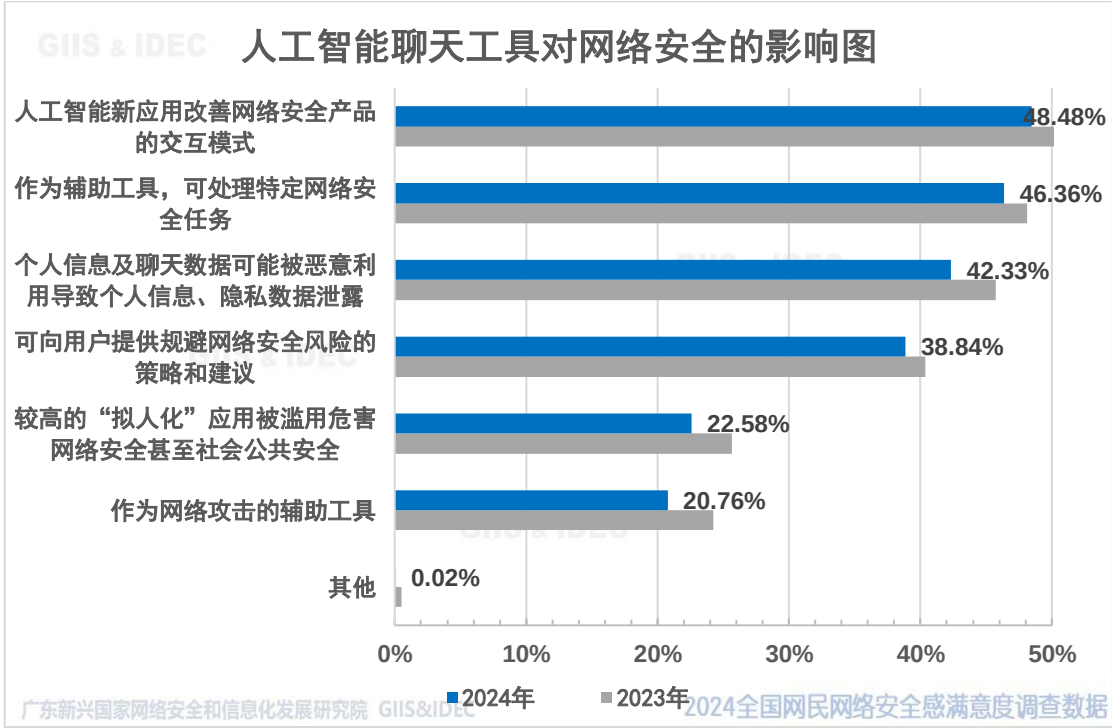
（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 11 题：近两年出现了 AIGC 和“AI 换脸”应用，您怎么看这种以“深度伪造”为代表的新技术新应用？（多选））

12）人工智能聊天工具对网络安全影响多面，隐私与风险防控受关注

参与调查的从业人员认为人工智能聊天工具对网络安全的影响：第一位是“人工智能新应用改善网络安全产品的交互模式”（48.48%），第二位是“作为辅助工具，可处理特定网络安全任务”（46.36%），第三位是“个人信息及聊天数据可能被恶意利用导致个人信息、隐私数据泄露”（42.33%），第四位是“可向用户提供规避网络安全风险的策略和建议”（38.84%），第五位是“较高的“拟人化”应用被滥用危害网络安全甚至社会公共安全”（22.58%），第六位是“作为网络攻击的辅助工具”（20.76%）。数据显示从业人员认为人工智能聊天工具对网络安全的影响主要是改善网络安全产品的交互模式。

和去年相比，排名没有发生变化。数据显示，人工智能聊天工具在网络安全方面的多重影响，包括作为网络攻击辅助工具、被滥用危害公共安全、提供风险规避建议、导致隐私泄露等潜在风险，也突出了从业人员对隐私保护、风险防控等方面的广泛关注。同时，也反映了人工智能聊天工具在改善网络安全产品交互模式、处理特定网络

安全任务等方面的积极作用。



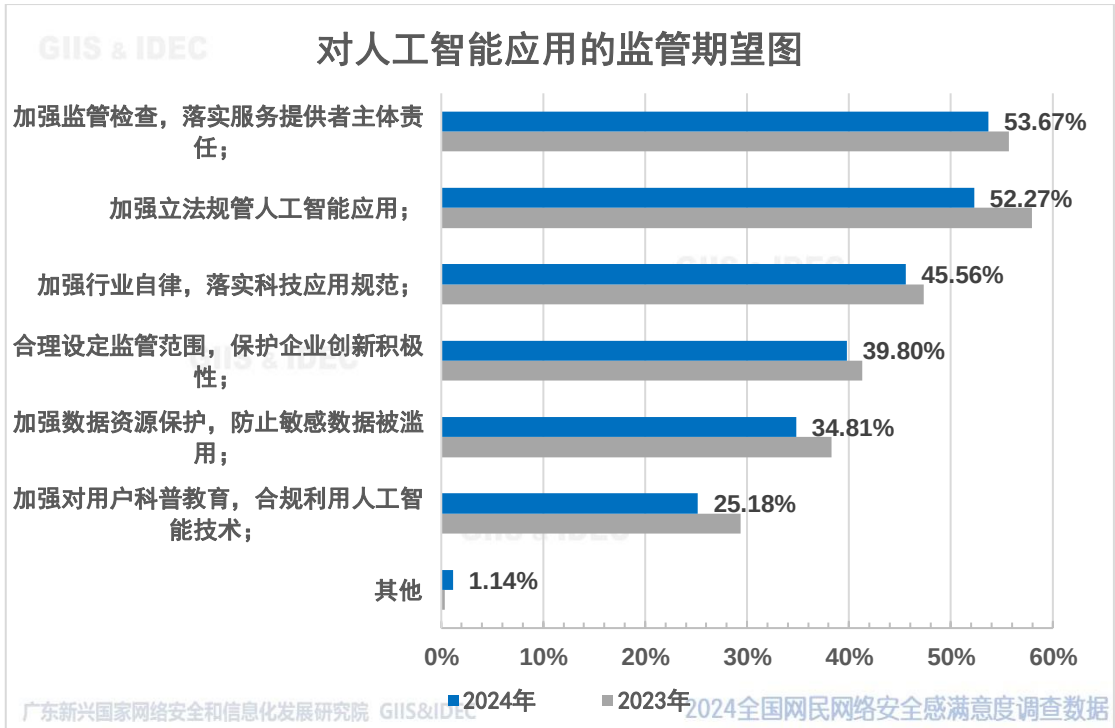
图表 5.12-16：人工智能聊天工具对网络安全的影响图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 12 题：人工智能聊天工具如 ChatGPT 的应用，您认为对网络安全有哪些影响？（多选））

13）从业人员对人工智能应用监管期望多元，立法与数据保护成焦点

参与调查的从业人员对人工智能应用的监管期望：第一位是“加强监管检查，落实服务提供者主体责任”（53.67%），第二位是“加强立法规管人工智能应用”（52.27%），第三位是“加强行业自律，落实技术伦理规范”（45.56%），第四位是“合理设定监管范围，保护企业创新积极性”（39.80%），第五位是“加强数据资源保护，防止敏感数据被滥用”（34.81%），第六位是“加强对用户科普教育，合规利用人工智能技术”（25.18%）。

和去年相比，“加强监管检查”的排名上升至第一名。从业人员对于加强人工智能应用监管具有多元化期望，包括科普教育、数据保护、监管范围设定、行业自律、立法规管、监管检查等多个方面，又突出了立法与数据保护作为人们最为关注的两个焦点。这反映了从业人员对人工智能应用监管的全面性和深入性要求，以及对法律保障和数据安全的强烈需求。



图表 5.12-17：对人工智能应用的监管期望图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 13 题：您对加强人工智能应用的监管有什么期望？（多选））

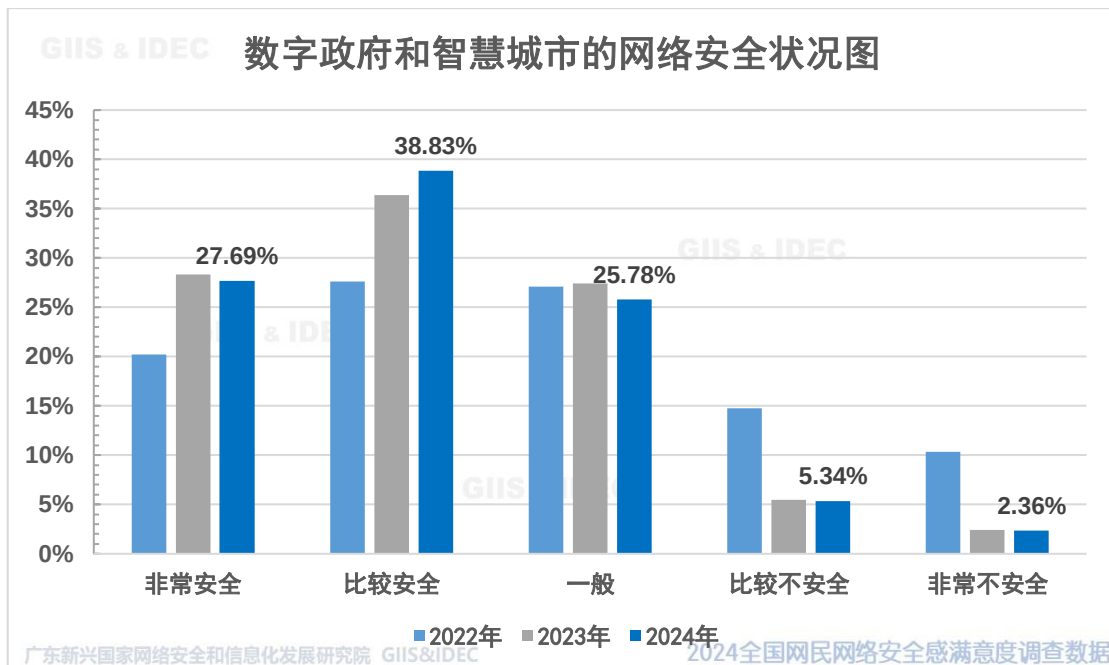
（3）网络安全保障发展

超过六成的从业人员对数字政府和智慧城市的网络安全状况持正面评价，且这一比例较去年有所上升，显示出公众对其网络安全状况的认可度提升。然而，数据合规管理和利用不到位、信息基础设施建设不足等问题仍是主要的安全隐忧。同时，超过六成的从业人员对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果表示满意，满意度较去年有所提升。但过度强调数字化技术而忽略弱势群体需求以及核心技术和关键产品自主可控成为新技术应用中的突出问题，需引起关注。

14）从业人员对数字政府和智慧城市网络安全评价持正面态度

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：27.69%的从业人员认为非常安全，38.83%的从业人员认为比较安全，25.78%的从业人员认为一般，5.34%的从业人员认为比较不安全，2.36%的从业人员认为非常不安全。正面评价（非常安全+比较安全）的占 66.52%，负面评价（比较不安全+非常不安全）的占 8.70%。数据显示超过六成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。

和去年相比，正面评价上升了 1.83 个百分点，负面评价也上涨了 0.79 个百分点，中间评价（一般）基本持平。数据显示，评价变化主要是从负面评价向正面评价转变，从业人员对数字政府和智慧城市建设成果的网络安全状况认可度提升。随着时间的推移，公众对数字政府和智慧城市的网络安全状况的信心有所增强。

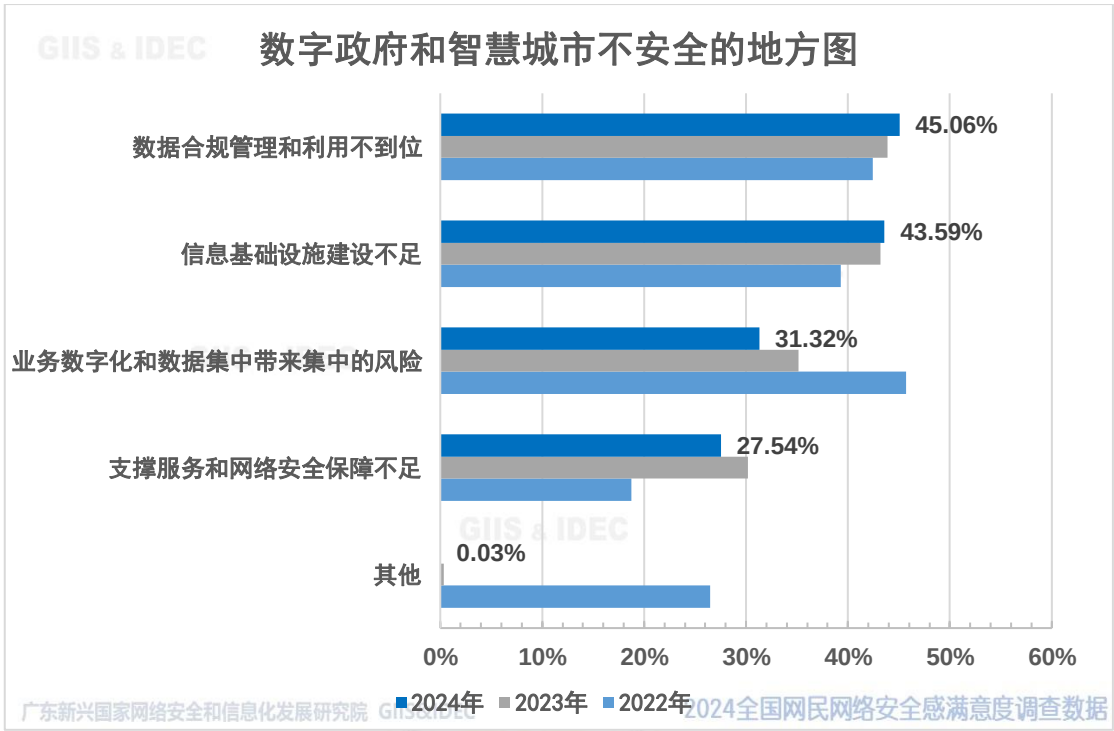


图表 5.12-18：数字政府和智慧城市的网络安全状况图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 14 题：您对数字政府和智慧城市的网络安全状况评价？）

14.1）数字政府与智慧城市安全隐忧：数据合规与业务数字化风险凸显

参与调查的从业人员认为数字政府和智慧城市的不安全的地方有：第一位是“数据合规管理和利用不到位”，选择率 45.06%；第二位是“信息基础设施建设不足”，选择率 43.59%；第三位是“业务数字化和数据集中带来集中的风险”，选择率 31.32%；第四位是“支撑服务和网络安全保障不足”，选择率 27.54%。数据显示超过四成的从业人员认为数字政府和智慧城市的不安全的地方是数据合规管理和基础设施建设不足。然支撑服务和网络安全保障不足、业务数字化和数据集中带来的风险也是公众关注的方面，但数据合规管理和利用不到位以及信息基础设施建设不足是更为突出的担忧。特别是数据合规管理和利用不到位的问题，在 2024 年占比有所上升，成为公众认为数字政府和智慧城市不安全的最主要方面之一。

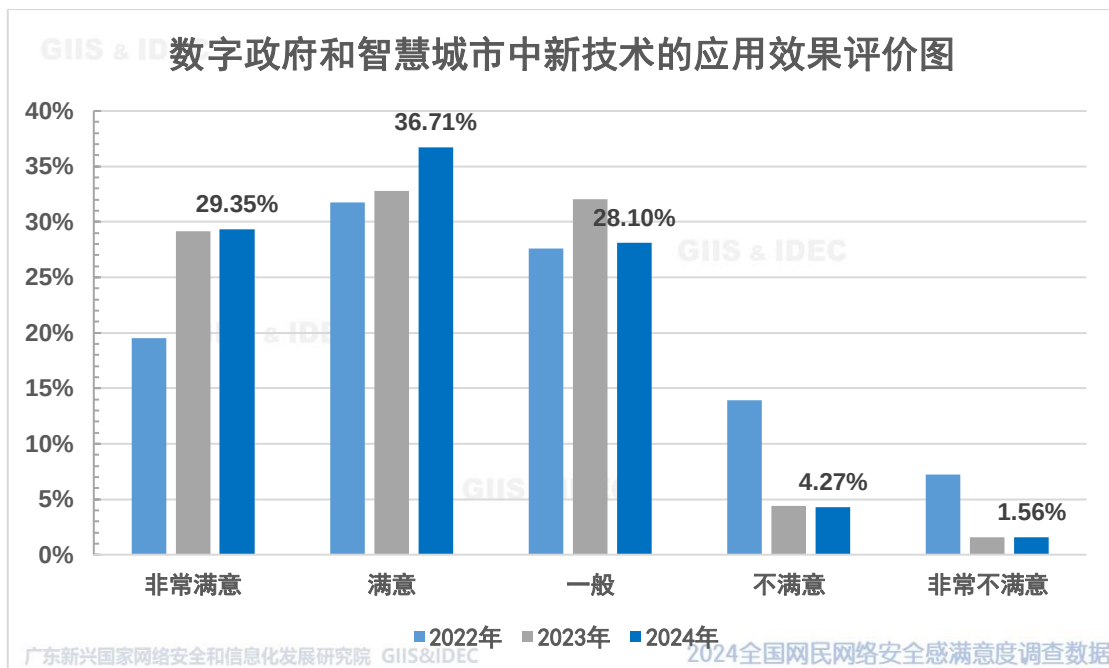


图表 5.12-19：数字政府和智慧城市不安全的地方图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 14.1 题：您认为数字政府和智慧城市不安全的地方主要是什么？（多选，最多 2 个））

15) 从业人员对数字政府和智慧城市新技术应用效果满意度提升

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：29.35%从业人员认为非常满意，36.71%认为满意，28.10%认为一般，4.27%认为不满意，1.56%认为非常不满意。正面评价（满意+非常满意）为 66.06%，负面评价（不满意+非常不满意）为 5.83%。和去年相比，正面评价提升了 4.1 个百分点，负面评价下降 0.15 个百分点。数据显示超过六成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。从业人员对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果整体持正面态度，随着时间的推移，公众对新技术的应用效果的满意度有所提升。



图表 5.12-20：数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 15 题：您对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价？）

15.1）数字政府与智慧城市新技术应用：过度数字化与自主可控成关注焦点

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：第一位是“过度强调数字化技术，忽略弱势群体对传统服务的需要”，选择率 54.64%；第二位是“核心技术和关键产品自主可控”，选择率 35.32%；第三位是“技术不成熟，不实用”，选择率为 26.95%；第四位是“配套服务没有跟上”选择率为 25.97%。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的问题是过度强调数字技术。

虽然配套服务没有跟上和技术不成熟、不实用也是从业人员关注的方面，但过度强调数字化技术而忽略弱势群体需求以及核心技术和关键产品自主可控是更为突出的两个问题。特别是过度数字化的问题，在两年中均占据了较高的比例，且 2024 年略有上升。同时，自主可控的关注度也在增加，成为新技术应用的一个重要关注点。

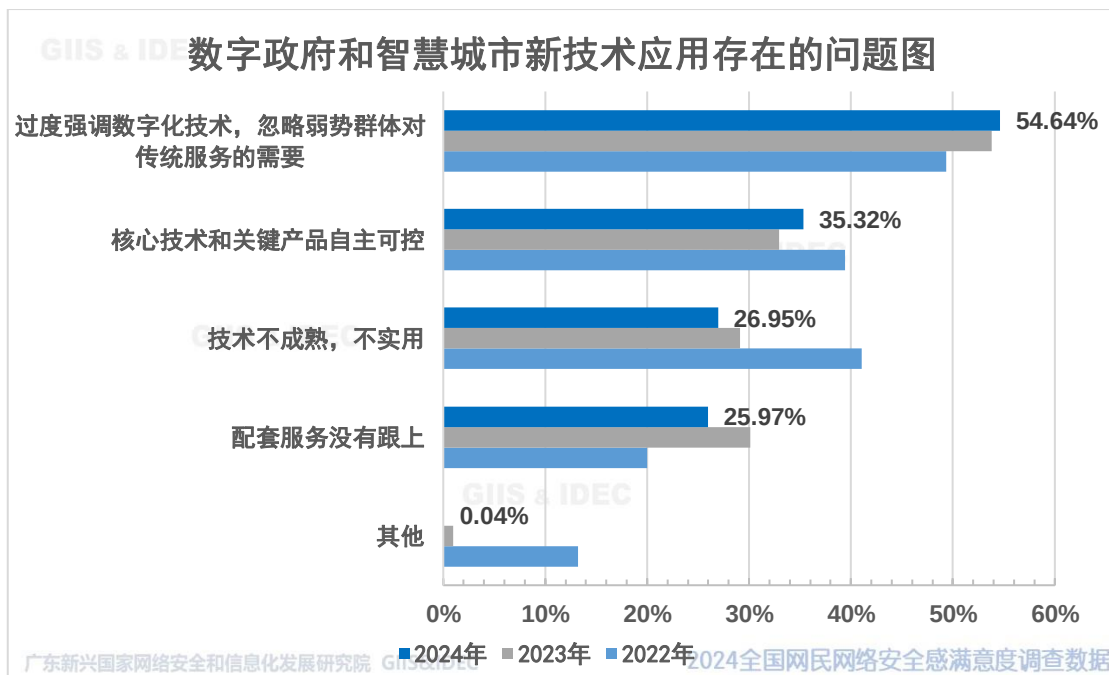


图 5.12-21：数字政府和智慧城市新技术应用存在的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 15.1 题：您认为数字政府和智慧城市新技术应用存在的问题主要是什么？（多选，最多 2 个））

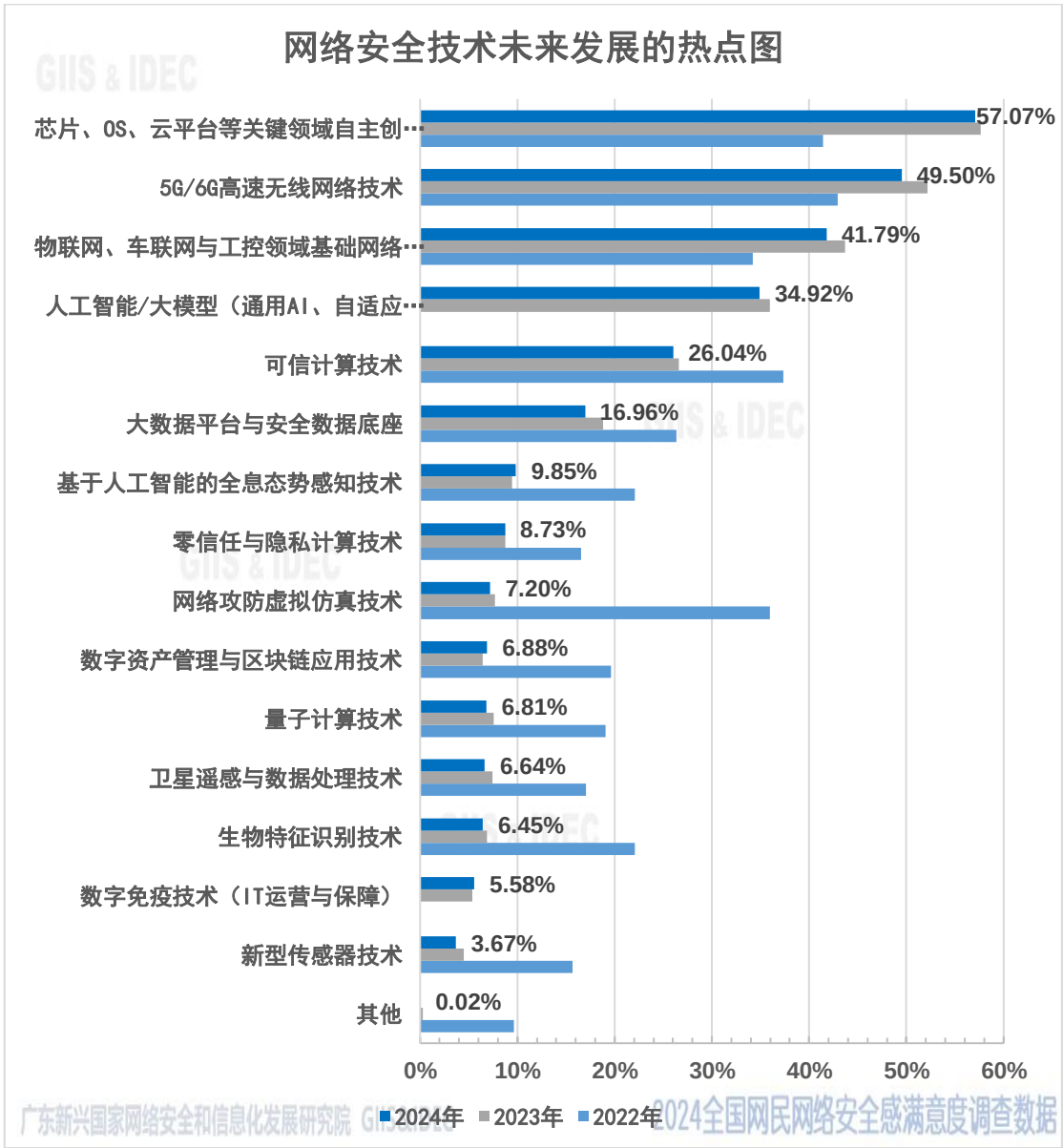
（4）新技术发展与展望

调查结果显示，从业人员认为网络安全技术未来的热点将聚焦于芯片、OS、云平台等关键领域的自主创新技术，以及 5G/6G 高速无线网络技术、物联网与工控领域基础网络安全和人工智能/大模型等领域。对于新技术应用的网络安全保障，从业人员主要建议加强技术创新、完善法律法规、健全监管执法、强化标准规范、培养专业人才等方面，以期全面提升网络安全保障水平。

16）网络安全技术未来热点：关键领域自主创新技术受瞩目

参与调查的从业人员对网络安全技术未来发展的热点的看法：第一位是“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”，选择率 57.07%；第二位是“5G/6G 高速无线网络技术”，选择率 49.50%；第三位是“物联网、车联网与工控领域基础网络安全”，选择率 41.79%；第四位是“人工智能/大模型（通用 AI、自适应 AI）”，选择率 34.92%；第五位是“可信计算技术”，选择率 26.04%。数据显示从业人员认为网络安全技术未来热点是“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”、“5G/6G 高速无线网络技术”、“物联网、车联网与工控领域基础网络安全”、“人工智能/大模型（通用 AI、自

适应 AI)”等领域。



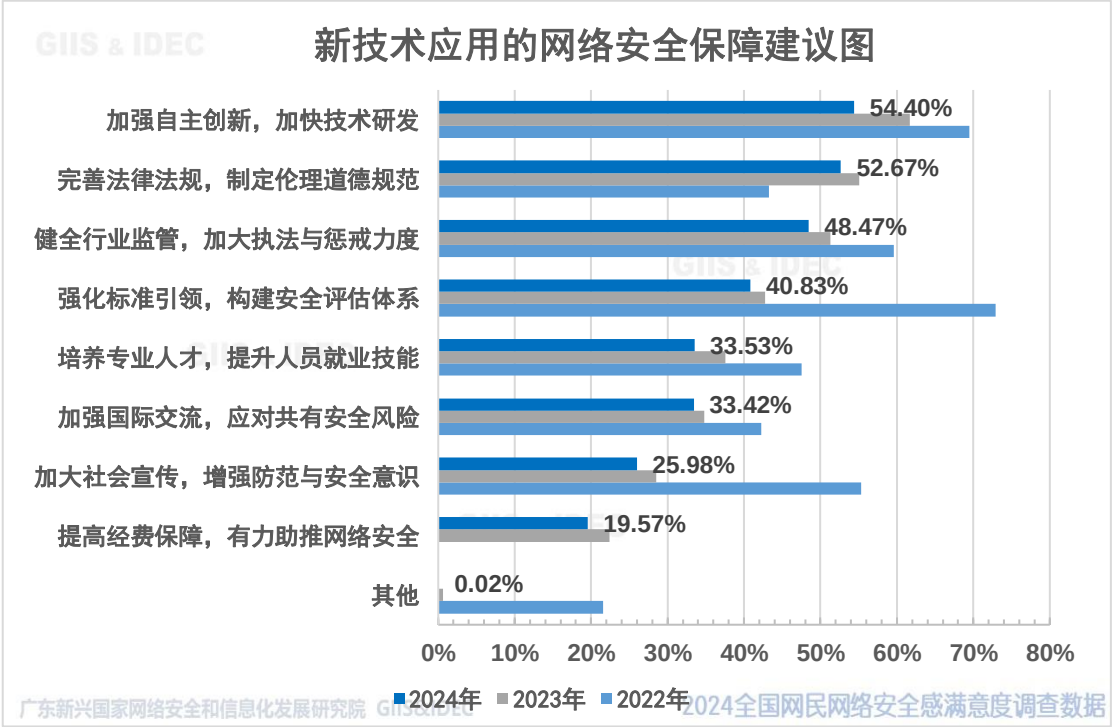
图表 5.12-22：网络安全技术未来发展的热点图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 16 题：您认为哪些网络安全相关技术是未来发展的热点？（多选，最多 5 个）

17）从业人员对新技术应用的网络安全保障建议主要是技术创新、法制建设、监管执法、标准规范、人才培养等方面

参与调查的从业人员对新技术应用的网络安全保障建议：第一位是“加强自主创新，加快技术研发”，选择率 54.40%；第二位是“完善法律法规，制定伦理道德规范”，选择率 52.67%；第三位是“健全行业监管，加大执法与惩戒力度”，选择率

48.47%；第四位是“强化标准引领，构建安全评估体系”，选择率 40.83%；第五位是“培养专业人才，提升人员就业技能”，选择率 33.53%；第六位是“加强国际交流，应对共有安全风险”，选择率 33.42%；第七位是“加大社会宣传，增强防范与安全意识”，选择率 25.98%，第八位是“提高经费保障，有力助推网络安全”，选择率 19.57%。数据显示从业人员对新技术应用的网络安全保障建议主要是技术创新、法制建设、监管执法、标准规范、人才培养等方面。



图表 5.12-23：新技术应用的网络安全保障建议图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 17 题：您对加强新技术应用的网络安全保障有哪些建议？（多选））

六、主要结论

在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，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、清朗的网络空间有重要的参考价值。另外调查研究也发现了一些问题，经过数据挖掘和研究，对民情、民意和行业的发展趋势有更深入洞察，调查研究的成果是丰富的。

概括起来，本次调查成果有以下主要结论：

6.1 满意度升，民心所向，网络安全治理出成效

2024 年网民网络安全感评价有较明显上涨，连续 6 年上升。2024 年网民网络安全感满意度指数为 75.179，比上年 2023 年提升了 2.665，迈上新台阶，呈较快上升趋势。这个结果是在 2024 年世界大变局进入关键阶段，国际局势持续不稳，国内着力发展经济稳中求进的大背景下取得的，可喜可贺。这次调查发现今年网民在网络安全感受方面比去年有较为明显的上升，显示社会治理格局保持稳定，政府推出多项措施全力拼经济。更主要的是我国政府在网络空间安全治理方面坚持“人民至上”的核心理念，聚焦人民群众关心的热点和痛点问题，不断加强治理力度，积极有为，在法治、执法、司法、监督、服务、诚信、社会等多个领域都取得了显著成效，受到广大网民的充分肯定。

网民网络安全感满意度有较大幅度的提升。网络安全治理评价得分全面提升，其中公共服务（76.898 分）、行业管理（76.463 分）、依法治理（76.192 分）、社会共治（75.807 分）、权益保护（75.376）等领域满意度评价较高，均超过 75 分以上，属于较高得分。在细分领域方面，立法普法、合规推进、服务便利性、个人信息保护、服务安全性、社会监督、司法公平、社会参与、服务公平性等领域的满意度得分较高（超过 75 分），治理效果受到网民的肯定。在这些领域中，有关主管部门以群众需求为导向，精准施策，大力解决人民群众的痛点和难点问题，相关领域治理取得良好效果，网民的满意度评价有较大幅度的提升。数据显示我国过去一年在网络空间治理方面取得了丰硕成果。近几年网民网络安全感满意度调查结果满意度的持续上升也说明

了这一点。在建设网络强国战略指引下，我国网络空间治理正沿着正确的方向坚实地向前推进。

调查发现个别领域满意度评价偏弱的情况，显示公众对治理的期望提升。其中执法监管的得分（73.951）相对靠后，显示公众对司法公平、社会参与的期望提升，目前社会上各阶层民众生活压力比较大，竞争激烈，内卷严重，公众期望建设一个更加公平的社会，提高司法保障力度，维护社会的公平正义。对社会治理方面，公众期望能提高社会参与的程度，加强社会监督，防范社会不公的发生。民众对一些不作为和乱作为的行为，如远洋捕捞等深恶痛绝。另外，公众对服务的便利性、普及性的要求也有所提升。显示公众期望服务在质量方面有进一步提升，有更多的获得感和幸福感。公众的期望为网络空间安全治理高质量发展提供了方向和动力。

6.2 诚信筑基，法治护航，构建网络共治新生态

立法先行，筑牢网络安全法律屏障。随着互联网技术的飞速发展，网络安全问题日益复杂，传统的法律法规难以完全适应新的挑战。为此，我国积极应对，加快了网络安全相关法律法规的制定和修订。《网络安全法》、《数据安全保护法》、《个人信息保护法》等法律的出台，为网络安全治理提供了明确的法律依据。这些法律不仅涵盖了网络安全的基本原则，还对个人信息保护、数据安全、网络犯罪打击等方面进行了详细规定，形成了较为完善的法律体系。此外，针对新兴技术如人工智能、区块链等带来的新问题，我国也在积极探索相应的法律规范，确保法律能够与时俱进，适应不断变化的网络环境。通过立法先行，我国为网络安全治理构建了坚实的法律屏障，为网络空间的健康发展提供了有力保障。

严格执法，提升司法公信力。在完善立法的同时，我国也加大了执法力度，确保法律法规的有效实施。各级政府和司法机关通过开展“净网行动”、“清朗行动”等专项行动，严厉打击网络违法犯罪行为，维护了网络空间的秩序。特别是在电信网络诈骗、侵犯个人信息等领域的打击力度上，取得了显著成效。数据显示，近年来网络犯罪案件的数量逐渐减少，公众对网络安全的信心显著增强。与此同时，司法机关也在不断提升自身的专业化水平，加强了对新型网络犯罪的研究和应对能力，确保司法公正、公平，赢得了广大网民的信任和支持。通过严格执法，我国不仅有效遏制了网络犯罪的高发态势，还提升了司法公信力，增强了公众对法治的信心。

社会共治，推动网络诚信体系建设。网络诚信是构建和谐网络社会的重要基石。

近年来，我国积极推动网络诚信体系建设，鼓励社会各界共同参与，形成多方协同治理的良好局面。政府部门通过制定相关政策和标准，引导企业、社会组织和个人积极参与网络诚信建设。企业作为网络空间的重要参与者，承担着重要的社会责任，纷纷加强自律，建立健全内部管理制度，确保用户数据安全和个人信息保护。同时，社会各界也通过多种形式的宣传活动，提升了公众的诚信意识和法治观念，营造了良好的网络氛围。特别是针对未成年人上网保护、老年人防骗教育等领域，开展了大量的公益宣传，帮助弱势群体更好地适应数字化时代。通过社会共治，我国在网络诚信体系建设方面取得了显著成效，为网络空间的和谐稳定奠定了坚实基础。

6.3 综合治理，严打犯罪，创新推动全力护平安

部门协同作战，构建打击网络犯罪的坚实壁垒。鉴于网络违法犯罪的跨领域特性，我国建立了由公安、网信、工信、金融等多部门组成的联动机制，通过信息共享、联合执法等手段，形成了强大的打击合力。特别是在电信网络诈骗、个人信息泄露、网络攻击等关键领域，各部门紧密配合，有效提升了打击效率与精准度。例如，在电信网络诈骗治理中，公安机关与金融机构、通信运营商等建立了快速反应机制，能够迅速冻结涉案资金、阻断诈骗链条，有力保护了人民群众的财产安全。

技术创新引领，提升打击网络犯罪的智能化水平。随着网络技术的飞速发展，网络违法犯罪手段日益复杂多变，传统侦查手段已难以满足打击需求。为此，我国加大了技术创新力度，充分利用大数据、人工智能、区块链等前沿技术，提升了打击网络犯罪的精准度与效率。通过大数据分析，可以迅速锁定异常交易行为，追踪犯罪嫌疑人；人工智能技术的应用，则能够自动识别网络上的不良信息与诈骗信息，提前预警潜在风险；区块链技术的引入，确保了电子证据的真实性与完整性，为案件侦破提供了强有力的技术支持。

宣传教育普及，提升公众网络安全防范意识。打击网络违法犯罪需要全社会的共同参与。为此，我国加大了网络安全宣传教育的力度，通过多种渠道向公众普及网络安全知识，提升防范意识。特别是在电信网络诈骗、个人信息保护等领域，开展了丰富多彩的公益宣传活动，帮助民众了解常见的诈骗手法与防范技巧。通过社区宣传、校园讲座、媒体发布等多种形式，公安机关向公众传授了防骗知识，提醒大家注意保护个人信息，避免陷入骗局。同时，学校、企业等单位也积极响应，将网络安全教育纳入日常培训内容，形成了全社会共同参与的良好氛围。

6.4 以人为本，保护权益，构建多维度安全体系

构建未成年人网络全面防护网。未成年人作为国家的未来与希望，其健康成长对于国家的长远发展具有至关重要的意义。随着互联网的普及，未成年人网络使用频率大幅增加，网络环境对其成长的影响日益显著。为此，我国高度重视未成年人网络保护工作，通过构建全面防护网，为未成年人营造了一个健康、安全的网络空间。政府层面，出台了一系列政策法规，明确了网络平台在未成年人保护中的责任与义务，要求平台加强对未成年人内容的审核与管理，防止不良信息的传播。同时，学校与家庭作为未成年人成长的两大支柱，也发挥了不可替代的作用。通过网络安全教育的普及，帮助未成年人树立正确的网络观念，提升其自我保护能力。此外，社会各界也积极参与，共同为未成年人营造了一个关爱、支持的网络环境。

筑起保护个人信息和维护数据安全的新长城。个人信息作为网民在网络空间中的核心资产，其安全性直接关系到网民的合法权益与网络安全。近年来，我国在个人信息保护领域取得了显著进展，特别是在《个人信息保护法》的框架下，构建了严密的个人信息保护体系。政府要求网络平台严格落实个人信息保护制度，建立健全用户信息管理体系，确保用户信息的合法、合规使用。同时，相关部门加大了对侵犯个人信息行为的打击力度，依法查处了一批典型案件，形成了强大的震慑效应。此外，我国还积极推动个人信息保护技术的创新与应用，利用加密技术、匿名化处理等手段，为个人信息的安全提供了坚实的技术保障。

另外，随着大数据时代的到来，数据已成为经济社会发展的核心资源。然而，数据安全问题的频发，特别是数据泄露、数据滥用等事件，给企业和个人带来了巨大威胁。为此，我国高度重视数据安全工作，构建了多维度、全方位的防护体系。政府层面，出台了《数据安全保护法》，明确了数据安全的基本原则与要求，为数据安全管理工作提供了法律依据。同时，相关部门加强了对数据安全的监管，要求企业建立健全数据安全管理制度，落实数据分类分级保护措施，确保数据的安全可控。此外，我国还积极推动数据安全技术的研发与应用，利用区块链、隐私计算等新技术，为数据的安全提供了更加高效、可靠的保障。

促进网络权益保护，提升公众维权意识与能力。网络权益保护不仅依赖于政府与企业的共同努力，更需要广大网民的积极参与。为此，我国加大了网络安全宣传教育的力度，通过多种渠道向公众普及网络安全知识，提升公众的维权意识与能力。特

别是在未成年人网络保护、个人信息保护等领域，开展了丰富多彩的公益宣传活动，帮助民众了解常见的侵权行为与维权途径。通过社区宣传、校园讲座、媒体发布等多种形式，向公众传授网络安全知识，提升其自我保护能力。同时，学校、企业等单位也积极响应，将网络安全教育纳入日常培训内容，形成了全社会共同参与的良好氛围。

6.5 数智引领，安全护航，数字经济发展添助力

数字化转型推动经济社会高质量发展。近年来，我国数字经济蓬勃发展，成为经济增长的新引擎。根据国家统计局的数据，2023 年我国数字经济规模已超过 45 万亿元，占 GDP 比重接近 40%。2024 年，随着 5G、人工智能、物联网等新技术的广泛应用，数字经济将继续保持高速增长态势。特别是在智能制造、智慧城市、智慧医疗等领域，数字化转型为传统产业注入了新的活力，提升了生产效率和服务质量，促进了经济结构的优化升级。然而，数字化转型也带来了一些问题。随着越来越多的企业和个人依赖网络进行生产和生活，网络安全风险也随之增加。网络攻击、数据泄露、个人信息滥用等问题时有发生，给用户带来了严重的经济损失和心理负担。因此，如何在推动数字化转型的同时，确保网络安全，成为了当前亟待解决的问题。

构建公平透明的网络市场环境。为了营造一个公平透明的网络市场环境，政府和平台企业共同努力，采取了一系列措施，推动平台经济的健康发展。首先，政府积极推动平台经济的规范化发展。通过制定和完善相关法律法规，明确平台企业在市场中的权利和义务，规范其经营行为。同时，政府还加强了对平台经济的政策支持，鼓励平台企业创新发展，提升服务质量，增强市场竞争力。例如，某地方政府出台了多项扶持政策，吸引了一批优质平台企业落户，带动了当地经济的发展。

其次，平台企业自身也在不断加强自律，履行社会责任。许多平台企业纷纷承诺遵守法律法规，维护市场秩序，保护消费者权益。例如，某电商平台推出了“放心购”计划，承诺对所有商品进行严格的质量检测，确保消费者购买到放心的商品。同时，平台企业还加强了对用户的隐私保护，制定了严格的个人信息保护政策，赢得了用户的信任和支持。

6.6 强化责任，提升效能，共建文明清朗网空间

强化平台责任，提升监管效能。面对平台经济带来的新挑战，我国政府高度重视平台监管，出台了一系列政策措施，旨在规范平台行为，维护市场秩序。2024 年，

相关部门进一步加大了对平台经济的监管力度，特别是针对垄断行为、不正当竞争、侵犯消费者权益等问题，开展了专项治理行动，取得了显著成效。首先，政府加强了对平台企业的反垄断监管。通过修订《反垄断法》，明确了平台企业在市场中的法律责任，禁止滥用市场支配地位的行为，维护了市场的公平竞争环境。同时，相关部门还加大了对平台企业的执法力度，严厉查处了一批典型案件，起到了震慑作用。例如，某知名电商平台因涉嫌垄断被处以巨额罚款，引起了社会广泛关注，彰显了政府坚决打击垄断行为的决心。

其次，政府强化了对平台企业的合规管理。要求平台企业建立健全内部管理制度，加强对入驻商家的资质审核和行为监督，确保其合法经营。同时，政府还鼓励平台企业加强技术创新，提升服务质量和用户体验，增强市场竞争力。例如，某短视频平台通过引入人工智能技术，实现了对违规内容的智能识别和自动过滤，有效减少了不良信息的传播，赢得了用户的信任和支持。

此外，政府还加强了对平台经济的跨部门协同监管。通过建立信息共享机制，整合市场监管、税务、公安等部门的资源，形成了多方合力，提升了监管效能。例如，在处理网络购物纠纷时，市场监管部门与电商平台密切合作，及时调解争议，保护了消费者的合法权益。社会各界也积极参与平台经济的治理。消费者协会、行业协会等社会组织充分发挥桥梁和纽带作用，加强与政府和平台企业的沟通协调，推动行业自律。同时，广大网民也积极参与网络市场监督，举报违法违规行为，形成了全社会共同维护网络市场秩序的良好氛围。

网络空间治理创新，共建清朗网络环境。在网络社会快速发展的过程中，网络空间治理成为了一个重要课题。2024 年，我国继续坚持依法治网的原则，不断创新治理方式，努力营造一个清朗、健康的网络环境。一方面，政府加强对互联网平台的监管，督促其履行社会责任，建立健全信息审核机制，防止有害信息的传播。另一方面，鼓励社会各界积极参与网络治理，形成多方协同、共同维护的良好局面。与此同时，随着社交媒体、短视频平台等新兴媒体的兴起，网络舆论环境变得更加复杂多变。为了应对这一挑战，相关部门加强了对网络舆论的引导和管理，及时发布权威信息，澄清事实真相，避免虚假信息误导公众。同时，鼓励主流媒体发挥积极作用，弘扬正能量，传递正确的声音，营造风清气正的网络氛围。

附件一：调查方法与样本情况

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，由全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起了 2024 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以人为本。调查活动直接面向网民大众，目的是让大家有话可以说，让政府主管部门可以直接倾听网络安全在网民中的感受、了解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、法规和知识。

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）通过广泛收集广大网民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，多角度反映我国网络空间安全治理成效和网络安全现状，为政府部门决策提供数据支持。为各级政府主管部门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，广泛发动广大网民积极参与网络安全治理，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

2024 年 7 月，2024 网民网络安全感满意度调查活动正式启动。调查活动于 2024 年 7 月 16 日开始正式对外采集数据，至 7 月 25 日 24 时结束。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方面利益群体和专业人士的观点。

两类调查对象的意见的综合和对比可以较为全面地反映各类网民的真实感受，为课题研究提供较全面的数据基础。

（3）调查内容

本次网民网络安全感满意度调查内容丰富，内容涵盖个 2 个主问卷、12 个专题领域，问卷题目总数量达 432 道。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 9 个专题问卷，具体名称如下：

专题 1：网络安全法治社会建设

专题 2：网络诚信建设

专题 3：遏制惩处网络违法犯罪行为

专题 4：个人信息保护和数据安全

专题 5：网络购物权益保护

专题 6：特殊人群（未成年人和老人等）网络权益保护

专题 7：互联网平台监管与企业自律

专题 8：数字政府服务与治理能力提升

专题 9：网络社会发展的变化与冲击

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 C 共 3 个专题问卷，具体名称如下：

A 专题：行业治理与企业合规

B 专题：行业发展与科技创业

C 专题：新技术挑战与网络安全

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等不同网络角色在网络空间活动的问题、感受及其期望设计调查问题。

除了一般的选择题外，问卷还设立了 9 道征求意见的填空题，以开放题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

本次调查形式主要为线上问卷调查方式。组委会牵头统一部署，各省发动单位分别组织落实，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，通过建立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。组委会利用微信公众号和各合作单位以及支持单位的信息服务平台进行推广，取得良好的效果。

（5）调查组织

各级公安、网信等政府主管部门对调查活动给予了大力支持。有关组织单位领导高度重视，明确目标，指导把关，积极推动，狠抓落实，成效显著。

在政府主管部门领导的关心和指导下，为加强对调查活动的组织，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和承办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，负责日常办公事务处理和对外联系和活动的宣传、组织、协调。承办单位广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院负责调查问卷设计、技术实施、数据处理、数据分析、报告编写等。活动组委会和承办单位在总结历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。

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；三是拓宽推广渠道，利用志愿者组织和网络，组织志愿者下沉社区进行推广，拓宽推广面；四是抓好落实，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、承办单位、课题小组和各地参与发动单位的共同努力下，本次调查活动按计划有序推进，采集了大量的问卷数据，引起社会较大的反响，活动取得圆满成功。

四、调查样本数据的评估

经分析和评估，本次调查活动收集的数据具有以下特点：

1) 调查样本数据量大，总样本数超百万级

本次调查活动收回的问卷总数为 324.0208 万份（主问卷+专题问卷），其中，公众网民版问卷 272.9930 万份，网络从业人员版问卷 51.0278 万份。经过数据清洗后，有效问卷总数为 206.4726 万份，其中，公众网民版有效问卷 173.6912 万份，网络从业人员版有效问卷 32.7814 万份。问卷总有效率为 63.72%。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 49.9756 万条。本次调查活动受到网民的热烈响应，参与问卷调查的人数众多，采集的数据样本规模可观，单从公众网民版主问卷的采集数量来看，总数超过 108.8 万，其中样本数据量有 1 个省超过 25 万，3 个省超 9 万，25 个省的样本数据量过万，31 个省（不包括港、澳、台）的采集的问卷数量全部超过千。样本规模巨大显示网民参与度较高。

2) 调查样本数据覆盖面广，基本实现区县级全面覆盖

从调查数据样本来源地来看，地区分布广泛。全国 34 个省、直辖市、自治区（包括港澳台），大陆地区的 333 个地市（区）均有数据样本分布，地市级采集覆盖率和有效覆盖率均为 100%，2843 个县区中除了个别县区以外其他县区均有数据样本

分布，县区级地区的样本有效覆盖率达 99.79%（样本覆盖县区数占计划采集县区数的比例）。另外还有小部分样本数据来自海外。样本分布的广泛度体现了调查活动有较强的影响力和辐射力。

3）调查样本数据地区分布差异仍然存在

从调查数据来源来看，虽然样本数据的分布广泛，但数据的地区分布仍有较大差异。广东、河南、陕西、黑龙江、江苏、山东、北京、河北、浙江、安徽、新疆、湖南、山西等地的组织发动工作较好，网民参与积极性较高，采集的问卷样本数据较多。总体上看样本的分布仍存在一定程度上地区差异，数据分布的均衡度略有提升，数据样本分布基本实现了县级区域全面覆盖。

为了保持各地区之间样本量分布和人口基数占比的基本相称，公众网民版主问卷数据在进行全国和省级数据汇总时按照统计局有关各下属区域人口占本区域人口的比例作为权重因子进行了适当的加权处理，经过加权以后，省级和全国的统计数降低了样本分布地区差异带来的影响。另外为了平衡不同人群在样本中的分布比例，对每个地市级的数据按人口构成比例进行了均衡处理。专题数据除专题二做了区域人口加权均衡外，其余没有做均衡直接汇总统计。

4）调查样本数据反馈的信息内容丰富数据质量略有下降

从数据清洗的结果来看，样本数据的总体有效率在 63.73%左右，比去年有效率有所下降，原因是今年有新渠道加入，有不少新人特别是年轻人参与，而且占比较高，但也出现了答卷数据质量有所下降的现象。从答卷内容来看，大多数参与者都参与答题的积极性较高，采集的专题问卷数量明显提升，开放性作答的填空题方面网民共提交了近 50 万多条意见和建议。这些意见和建议包含了丰富的内容，反映了网民的意见和诉求，也是调查数据集重要的组成部分。

综上所述，本次问卷调查数据的样本基本符合网民分布的主要特性，可以多维度、多层次地反映网民的意见，具有较高的代表性和参考价值。

附件二：调查报告致谢词

致谢词

2024 年网民网络安全感满意度调查活动已顺利完成，在全国各级网信、公安、工信、市场监管等政府部门的精心指导和大力支持下，在参与调查的各机构和团队的共同努力下，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，课题组对有关参与各方的机构和人员表示衷心感谢。

感谢各发起单位、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）

感谢各新闻媒体、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！

2024 年网民网络安全感满意度调查课题组

2024 年 12 月

2024 年网民网络安全感满意度调查课题组

总 负 责：高宁

报告编制：

全国报告：高宁（组长）、毛翠芳、吴娱

北京报告：高宁（组长）、毛翠芳、吴娱

地区报告：黎明瑶（组长）、林灿锋、陈怡敏等

问卷设计：高 宁（组长）、毛翠芳、吴娱、黎明瑶、孙翊伦等

问卷管理：周贵招（组长）、林永健

平台开发：黄 盛（组长）、林灿锋、陈怡敏等

数据分析：高 宁（组长）、毛翠芳、吴娱、黎明瑶等

数据整理：毛翠芳（组长）、吴娱、林灿锋、陈怡敏等

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

附件三：调查活动组委会名单

2024 网民网络安全感满意度调查活动组委会

主任：

严 明 公安部第一、三研究所原所长

副主任：

袁旭阳 北京网络行业协会会长

公安部网络安全保卫局原常务副局长

常务副主任兼秘书长：

黄丽玲 北京网络空间安全协会理事长

广东省网络空间安全协会会长

副秘书长：

黄汝锡 北京网络空间安全协会流动党员联合党支部书记

周贵招 广东省网络空间安全协会秘书长

委员：

孙甲子 黑龙江省网络安全协会会长

于永丰 辽宁省信息网络安全协会秘书长

胡俊涛 郑州市网络安全协会常务副会长兼秘书长

林小博 北京网络空间安全协会副秘书长

孔德剑 曲靖市网络安全协会会长

李任贵 广西网络安全协会理事长

刘红兵 重庆市信息安全协会秘书长

刘春梅 上海市信息网络安全管理协会秘书长

王耀发 湖北省网络和数据安全协会会长

朵 荣 甘肃烽侦网络安全研究院副院长

卢建宙 甘肃省商用密码行业协会会长

吴文涛 安徽省网络安全协会秘书长

严茂丰 浙江省计算机信息系统安全协会秘书长

林法祥 福建省互联网协会理事长

李春报 海南省网络安全和信息化协会常务副理事长

戴 勇	贵州省网络安全和信息化协会副理事长
殷明哲	宁夏网络与信息行业协会会长
孙大跃	陕西省信息网络安全协会会长
邓庭波	湖南省网络空间安全协会秘书长
李学锋	新疆维吾尔自治区互联网协会秘书长
陈建设	贵阳市信息网络安全协会秘书长
樊建功	南昌市网络信息安全协会会长
王胜军	南宁市信息网络安全协会会长
卜庆亚	徐州市网络安全协会理事长
沈 泓	宁波市计算机信息网络安全协会秘书长
杨建东	昆明市网络安全协会秘书长
黄丽佳	揭阳网络空间安全协会秘书长



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

北京网络空间安全协会

秘书处单位

广东省网络空间安全协会

承办单位

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

特别支持单位

中国网络社会组织联合会

中国网络空间安全协会

中国互联网协会

广东新兴中国志愿服务研究中心

技术支撑单位

国源天顺科技产业集团有限公司

广州华南检验检测中心有限公司

广东中证声像资料司法鉴定所

附件四：调查活动发起单位和合作单位名单

核心发起单位

1. 北京网络空间安全协会

2. 北京网络行业协会

3. 辽宁省信息网络安全协会

4. 黑龙江省网络安全协会

5. 江苏省信息网络安全协会

6. 福建省互联网协会

7. 重庆市信息安全协会

8. 甘肃省商用密码行业协会

9. 广西网络安全协会

10. 上海市信息网络安全管理协会
11. 安徽省网络安全协会

12. 陕西省信息网络安全协会

13. 广东省网络空间安全协会

14. 郑州市网络安全协会

15. 广州网络空间安全协会

16. 揭阳网络空间安全协会

17. 曲靖市网络安全协会

18. 贵阳市信息网络安全协会

19. 泰州市信息网络安全协会

20. 南宁市信息网络安全协会

骨干发起单位

21. 公安部第三研究所网络安全法律研究中心

22. 郑州大学网络空间安全学院

23. 浙江大学国际传播研究中心

24. 广州大学网络空间安全学院

25. 上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心

26. 复旦大学网络空间国际治理研究基地

27. 甘肃烽火网络安全研究院

28. 甘肃政法大学网络空间安全学院

29. 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

30. 河南省网络营销协会

31. 河南省网络文化协会

32. 河南省国际贸易网商协会

33. 重庆计算机安全学会

34. 重庆市互联网界联合会

35. 重庆信息安全产业技术创新联盟

36. 黑龙江省旅游产业发展促进会

37. 黑龙江省虚拟现实科技学会

38. 浙江省计算机信息系统安全协会

39. 湖北省网络和数据安全协会

40. 湖北省安全技术防范行业协会

41. 湖南省网络空间安全协会
42. 上海市信息安全行业协会

43. 山东省大数据研究会

44. 山东省网络社会组织联合会

45. 陕西网络信息安全研究院

46. 广西互联网协会

47. 金华市网商协会

48. 青海省网络与信息安全信息通报中心

49. 宁夏网络与信息安全行业协会

50. 宁夏电子商务协会

51. 海南省网络安全和信息化协会

52. 天津市网络空间安全协会

53. 西藏自治区互联网协会

54. 新疆维吾尔自治区互联网协会

55. 内蒙古自治区网络行业协会

56. 榆林市网络安全协会

57. 潍坊市网络空间安全协会

58. 聊城市网络空间安全协会

59. 宁波市计算机信息网络安全协会

60. 南昌市网络信息安全协会

61. 徐州网络公共安防技术协会

62. 南通市信息网络安全协会

63. 苏州市互联网协会

64. 苏州市新媒体联合会

65. 佛山市信息协会	69. 肇庆市信息协会
66. 惠州市计算机信息网络安全协会	70. 成都信息网络安全协会
67. 东莞市信息与网络安全协会	71. 贵阳市互联网上网营业场所行业协会
68. 肇庆市计算机学会	72. 兰州市网络文化协会

参与发起单位

73. 中国计算机学会计算机安全专委会	104. 三亚市网络安全和信息化协会
74. 中国教育技术协会网络安全专委会	105. 西安市信息网络安全协会
75. 中关村可信计算产业联盟	106. 渭南市互联网协会
76. 中关村信息安全测评联盟	107. 商洛市信息网络安全协会
77. 北京关键信息基础设施安全保护中心	108. 大连市信息网络安全协会
78. 吉林省信息技术应用协会	109. 密码与网络空间安全(黄埔)研究院
79. 广东关键信息基础设施保护中心	110. 广东省数字安全协会
80. 广东计安信息网络培训中心	111. 佛山市互联网协会
81. 广东省安全生产协会	112. 福建省公共安全防范行业协会
82. 广东省市政行业协会	113. 四川省密码行业协会
83. 广东省电子信息行业协会	114. 辽宁省商用密码协会
84. 广东省网络视听新媒体协会	115. 江苏省商用密码产业协会
85. 广东中证声像资料司法鉴定所	116. 重庆商用密码行业协会
86. 广东海外职业培训学院	117. 湖北省商用密码协会
87. 广东远程教育中心	118. 广州市志愿者协会
88. 甘肃省互联网发展促进会	119. 平顶山市义工联合会
89. 贵州省网络安全和信息化协会	120. 北京市石景山区艾滋病皮肤性病防治协会
90. 山东省大数据应用与安全协会	121. 开封市志愿者协会
91. 黑龙江省大数据产业协会	122. 平舆县星火志愿者协会
92. 昆明市网络安全协会	123. 河曲县青年志愿者协会
93. 武汉市网络安全协会	124. 南安市义工协会
94. 大庆市网络安全协会	125. 福州市台江区义工协会
95. 南昌市互联网创业协会	126. 漳州市义工协会
96. 南宁市信息技术学会	127. 吕梁市志愿者协会
97. 广州华南检验检测中心	128. 安溪义工协会
98. 广州市网络安全产业促进会	129. 广州市荔湾区善爱行动志愿工作促进中心
99. 广州市白云区信息化发展协会	130. 珠海市香洲区北岭童心艺术团
100. 东莞市信息技术联合会	131. 鹤壁市逗号社会工作事务中心
101. 珠海市网络空间安全协会	
102. 汕头市网络空间安全协会	
103. 河源市网络空间安全协会	

132. 广州市越秀区晶鹰应急救援社会发展 134. 五华县技工学校
中心 135. 罗定职业技术学院
133. 广东技术师范大学网络空间安全学院

联合发起单位

（网安联志愿服务机构及相关志愿服务团队）

1. 上蔡县星火志愿者协会	37. 北京三晋志愿服务总队
2. 宿迁市阳光志愿者协会	38. 北京星火志愿者联盟
3. 平舆县星火志愿者协会	39. 小红星宣讲团
4. 滨州市星火公益事业发展中心	40. 爱心手拉手慈善义工队
5. 重庆市大渡口区梅明社会工作服务中心	41. 红杉童子军志愿团
6. 无极县爱心志愿者协会	42. 马家堡街道右安门村新时代文明实践服 务队
7. 衡水好人志愿者协会	43. 了凡积善之家志愿服务队
8. 祁县精工号角志愿服务队	44. 南磨房地区紫南家园社区志愿服务队
9. 呼伦贝尔爱心公益协会	45. 北京七彩阳光青年志愿队
10. 济南星星火公益服务中心	46. 力源里社区志愿服务队
11. 寿光市天行健公益服务中心	47. 小喇叭文明宣传慈善义工服务队
12. 清丰县衣往情深公益服务中心	48. 北京蒲公英志愿服务队
13. 玉林市莲邦爱心公益协会	49. 博衍文博志愿服务队
14. 揭阳市蓝天救援志愿者协会	50. 益家公益协会
15. 揭阳市崇善社会工作服务中心	51. 北京综合志愿服务队
16. 青海省春之语志愿者服务中心	52. 蒲公英社区青年汇
17. 桂林市象山区慈爱社会工作服务中心	53. 小小萤火虫志愿者联盟
18. 临汾市晋善公益服务中心	54. 北京星火志愿者联盟朝阳分队
19. 重庆市南岸区青影志愿者服务中心	55. 青柠慈善义工服务队
20. 龙岩市义务工作者协会	56. 京徽志愿服务总队
21. 天津市爱心联志愿服务中心	57. 安北网慈善义工
22. 晋州市学雷锋志愿者协会	58. 伪川志愿服务协会
23. 永红志愿服务总队	59. 蜜蜂公益志愿服务团（益百分）
24. 开心奉献志愿服务队	60. 北京红领巾志愿服务队
25. 金色时光摄影沙龙志愿服务队	61. 善行华夏慈善义工
26. 金色年华志愿服务队	62. 北京通州区益心公益社工中心
27. 文砚爱心志愿服务总队	63. 天津爱心联盟
28. 萤火虫志愿者服务队	64. 吕梁市离石区青年志愿者协会
29. 北京绿娃志愿服务队	65. 福州义工俱乐部
30. 北京市润达馨社会服务中心	66. 西宁市城东区丰雪心社会工作服务中心
31. 朝阳区机关关工委	67. 兰州向阳社会工作服务中心
32. 北京泽达律师事务所	68. 青海省听原救助中心
33. 微光志愿服务队	69. 邢台市益襄社会工作服务中心
34. 益动联盟志愿服务队	70. 青海微心义工志愿者服务队
35. 张慈联志愿服务队	71. 固原市原州区雨露社会工作服务中心
36. 通州区青少年志愿者服务队	

72. 雨露网络安全志愿服务队
73. 张易网络安全志愿服务队
74. 东北大学秦皇岛分校计工学院团委
75. 青之旅志愿服务总队
76. 包头市土默特右旗义工联合会
77. 内蒙草原儿女伊心志愿者协会
78. 乌兰察布市九天公益协会
79. 通辽爱心助学公益协会
80. 固原市宁南爱心公益社
81. 赤峰同心圆志愿服务协会
82. 阳光公益网络安全志愿服务队
83. 中山市东区街道花苑社区网络安全志愿服务队
84. 湛江市中力爱国志愿者协会网络安全志愿服务站
85. 广州软件学院网络技术系志愿服务队
86. 五华县爱心志愿服务队
87. 广州市时代邻里安全志愿服务站
88. 潮汕职业技术学院志愿服务队
89. 潮州网络安全志愿服务队
90. 中山大学青年志愿者协会
91. 佛冈县博物馆志愿者服务队
92. 连南瑶族自治县志愿者联合会
93. 清城区东城街时代社区党团志愿服务队
94. 涡水镇中心学校网络安全志愿服务队
95. 阳山县志愿者联合会
96. 点亮满天星志愿服务队
97. 汕头潮南区欧欧爱心志愿服务队
98. 深圳市有你教育公益事业发展中心
99. 全民健身网络安全志愿服务队
100. 佛冈县七彩光志愿者协会
101. 广州市海珠区青年志愿者协会
102. 深圳市龙华区阳光志愿者协会
103. 惠州市网络安全志愿服务队
104. 海南网信协会志愿服务站
105. 五华县技工学校志愿服务队
106. 揭阳市民生志愿者服务队
107. 广州市宝擎科技有限公司网安服务站
108. 揭西县客家志愿者协会网络安全志愿服务站
109. 广州有好戏网络科技有限公司网络安全志愿服务站
110. 广州医科大学附属肿瘤医院志愿服务队
111. 广东省梅州市梅县区启善志愿者协会
112. 洛阳市和谐养老协会
113. 兴宁市阳光义工协会
114. 誉上网络志愿服务队
115. 广州市越秀区晶鹰应急救援社会发展中心
116. 肇庆理工中等职业学校志愿服务队
117. 广东财经大学网络志愿服务站
118. 揭阳市揭东区志愿者协会
119. 阳江网络安全志愿服务队
120. 正佳学雷锋网络安全志愿服务队
121. 正佳广场西北门志愿驿站
122. 长坡薪火网络安全志愿服务队
123. 网安联洛阳市志愿服务支队大学生志愿者服务队
124. 梧州制药网络志愿服务站
125. 天河区志愿者协会
126. 匠心创梦实践队
127. 肇庆回乡大学生公益团志愿服务队
128. 张克俊雄志愿服务队
129. 益民网络安全志愿服务队
130. 东城爱心亲子志愿队
131. 禾雀花亲子志愿队
132. 清远市慈念志愿队
133. 广东省再就业与创业发展促进会
134. 清新区甘泉公益服务队
135. 容城县社会组织孵化基地
136. 靠谱e家网络安全志愿服务队
137. 佛冈县志愿者联合会
138. 江城环保网络安全志愿服务队
139. 云深网络安全志愿服务队
140. 山东艺术学院艺启志愿者组织
141. 广东省揭阳市惠来县华青联志愿服务站
142. 春田花花志愿服务队
143. 网安联洛阳市志愿服务支队社区志愿者服务队
144. 华南理工大学工商管理学院志愿服务队
145. 广州医科大学友缘志愿服务队网络安全志愿服务队
146. 广州卫生职业技术学院康复保健学院网络安全志愿服务队
147. 广东智达科技顾问有限公司志愿服务队
148. 广外北校区网络安全志愿服务队

149. 广东生态工程职业学院青年志愿者协会网络安全志愿服务队
150. 广氮社区志愿服务队
151. 双创学会网络安全志愿服务队
152. 广州市荔湾区站前街道反诈队伍网络安全志愿服务队
153. 仁威庙志愿驿站网络安全志愿服务队
154. 颐寿安养养老院网络安全志愿服务队
155. 乐从镇志愿者联合会
156. 善爱行动龙洞高校志愿服务队
157. 国家级非遗广彩网络安全志愿服务队
158. 万华文化网络安全志愿服务队
159. 广州鹰游网络安全志愿服务队
160. 广州希祺文化科技有限公司网络安全志愿服务队
161. 广州街坊·一村邻里志愿服务队
162. 夏阳志愿服务队
163. 佛山市禅城区技工学校志愿服务队
164. 惠州学院网络志愿服务站
165. 东莞市技师学院网络志愿服务站
166. 佛山市技师学院爱心联盟志愿服务队
167. 呼伦贝尔四叶草志愿者服务队
168. 本溪市军衍志愿者协会
169. 日照市社会工作者服务中心
170. 广州大学城科教文旅服务中心
171. 蚂蚁力量儿童义工团
172. 太原市小店区青年志愿者协会
173. 晋中市榆次区志愿者联合会
174. 山西省红十字缘梦志愿服务队
175. 太原市小店区社会志愿者应急服务队
176. 晋中市榆次区使赵社服中心西荣村志愿服务队
177. 慧邦志愿义工队
178. 揭阳市民生志愿服务队
179. 揭东区志愿者协会
180. 揭阳市助爱回家慈善会
181. 揭阳市华勋慈善会
182. 潮汕职业技术学院
183. 揭阳市博通科学技术培训学校
184. 揭阳市乐韵电子设备有限公司志愿服务队
185. 广东方昱网络有限公司志愿服务队
186. 揭阳市志远义工协会
187. 揭阳市星空义工协会
188. 揭阳市众缘慈善会
189. 揭阳市禁毒志愿者协会
190. 揭阳市文艺志愿者协会
191. 揭阳市晨曦慈善会
192. 揭阳市曙光慈善会
193. 揭阳市阳光义工协会
194. 揭阳市立德堂慈善会
195. 揭阳市星火义工协会
196. 揭阳市绿源义工协会
197. 揭阳市善行义工协会
198. 揭阳市红太阳慈善会
199. 揭阳市泓德社工综合服务中心
200. 揭阳市铭爱社会工作综合服务中心
201. 揭阳市慧护社会工作服务中心
202. 北京亲子志愿服务队
203. 南通市信息网络安全协会高校行业工作委员会
204. 南通市信息网络安全协会卫生行业工作委员会
205. 石景山崔素凤志愿服务队
206. 青山绿水青年志愿服务队
207. 观古鉴古志愿服务队
208. 永妍禹睿志愿服务队
209. 文明引导员晋元庄志愿服务队
210. 文明引导员老山志愿服务队
211. 文明引导员模式口志愿服务队
212. 文明引导员五里坨志愿服务队
213. 文明引导员苹果园志愿服务队
214. 文明引导员八角志愿服务队
215. 文明引导员京原志愿服务队
216. 文明引导员八大处志愿服务队
217. 天河区车陂街广氮社区志愿队
218. 广州市番禺区大学城科教文旅服务中心
219. 广州小草公益志愿服务队
220. 国健心灵智慧服务队
221. 广州阳光青少年志愿服务队
222. 广州正阳社工
223. 乐达心理志愿服务队
224. 雅佰佳志愿服务队
225. 亚运城公益服务社群
226. 佛山雅阁文享文化传播志愿服务队
227. 天河南文明志愿服务队
228. 彪哥 2.0 爱心公益服务队
229. 广东工业大学计算机学院
230. 广东技术师范大学网络安全科普科创协会
231. 蚂蚁力量网络空间安全志愿服务队

232. 北京观古鉴古文化传媒志愿服务队	246. 荆门市义务工作者联合会
233. 星空之光志愿服务站	247. 清远市志愿者联合会
234. 深圳市绿源环保志愿者协会	248. 连州市志愿者协会
235. 邢台益襄社会工作服务中心	249. 尧都区青年志愿者协会
236. 七彩阳光志愿服务总队	250. 仙游义工协会
237. 至善 V-FUN 网络安全志愿服务队	251. 揭阳市榕鹏职业培训学校
238. 聊城市科学技术协会	252. 揭阳市博通科学技术职业培训学校
239. 山东管理学院会计学院	253. 广东省粤港澳合作促进会金融专业委员会
240. 聊城大学东昌学院	254. 福建省信息通信行业协会
241. 曲阜师范大学统计与数据科学学院	255. 福建省物联网行业协会
242. 聊城市金厘新材料协会	256. 揭阳市青年科学技术工作者协会
243. 山东省数据要素创新创业共同体	257. 福建省海峡区块链研究院
244. 王洪春检验医学科普工作室-“且听春语”	258. 广东省科学院动物研究所
245. 莆田义工协会	

合作研究机构

中国网络社会组织联合会	上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心
中国网络空间安全协会	中心
中国互联网协会	复旦大学网络空间国际治理研究基地
中国教育技术协会网络安全专委会	海南大学网络空间安全学院
公安部第三研究所网络安全法律研究中心	西安电子科技大学
密码科技国家工程研究中心	北京联合大学
郑州大学网络空间安全学院	广州大学粤港澳网络空间安全治理创新研究院
乌镇数字文明研究院	广州大学网络空间安全学院
浙江大学国际传播研究中心	广州市大湾区现代产业发展研究院
互联网实验室	

合作媒体

人民日报(人民网)	中国经济网
新华社(新华网)	中国工人网
环球网	中国青年网
中国网	光明日报(光明网)

北京青年网

广东网络广播电视台（荔枝网）

广州日报(大洋网)

网易新闻

南方都市报

新浪新闻

羊城晚报(金羊网)

搜狐新闻

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



网安联微信公众号



网安联微信小程序



“网络安全共建网”官网

网安联秘书处

官网:www.iscn.org.cn

电话:020-8380 3843/13911345288

邮箱:cinsabj@163.com