

# 2019 年网民网络安全感满意度调查活动 专题报告汇编

**指导单位：公安部网络安全保卫局**

**牵头组织：全国信息网络安全协会联盟**

**发起单位：全国 135 家网络社会组织**

**承办单位：广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院**

**2019-9**

本报告数据来源于 2019 网民网络安全感满意度调查活动，任何组织和个人引用本报告中的数据 and 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](http://www.iscn.org.cn) “网安联” 公众号：



联系方式：办公室 020-83113010 / 林先生 13269828768

邮箱地址：[cinsabj@163.com](mailto:cinsabj@163.com)

---

---

# 总目录

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| 序言.....                                          | 5   |
| 专题一：2019 网民网络安全感满意度“网络安全法制建设”专题调查报<br>告.....     | 6   |
| 专题二：2019 网民网络安全感满意度“遏制网络违法犯罪行为”专题调查<br>报告.....   | 63  |
| 专题三：2019 网民网络安全感满意度“网络犯罪防治”专题调查报<br>告.....       | 76  |
| 专题四：2019 网民网络安全感满意度“网络平台企业安全监督管理”专题<br>调查报告..... | 99  |
| 专题五：2019 网民网络安全感满意度“个人信息安全”专题调查报<br>告.....       | 141 |
| 专题六：2019 网民网络安全感满意度“未成年人网络权益保护”专题调查<br>报告.....   | 151 |
| 专题七：2019 年网民网络安全感满意度“网络购物安全”专题调查报<br>告.....      | 170 |
| 专题八：2019 网民网络安全感满意度“数字政府安全服务”专题调查报<br>告.....     | 186 |
| 专题九：2019 网民网络安全感满意度“网络安全产业发展”专题调查报<br>告.....     | 220 |

## 序言

随着社会信息化的发展，我国已进入互联网时代，业务和网络正加快融合，人们的生活越来越离不开互联网。近年来，各级政府各部门以习近平总书记网络强国战略思想为统领，以人民的利益和需求为出发点，深入贯彻《网络安全法》及相关法律法规，凝聚共识、各司其职、各尽其责，夯实网络安全社会基础，共同构筑捍卫网络安全的人民防线，切实提高网民网络安全感满意度，让网民有更多的获得感、幸福感、安全感。

网络安全治理的效果如何？措施是否有效？网民的真实感受如何？这些都是政府和社会大众关系的问题。网民网络安全感满意度调查活动提供了有效地收集网民的意见的渠道，可以为相关网络安全感满意度研究提供数据支持，是一个与网民直接交流的大型社会公益活动。

2018 年，全国 85 家网络安全社会组织联合发起首届网民网络安全感满意度调查活动，取得圆满成功。2019 年调查活动得到全国各地网络社会组织的支持和积极响应，发起单位增加至 135 家。2019 年 5 月 9 日，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为活动主题的 2019 网民网络安全感满意度调查活动正式启动，8 月 13 日上午 9 时活动正式对外采集数据，全国各大网络平台同步开通线上采集通道，至 8 月 22 日 24 时结束。

本次调查活动问卷收回总量为 22.1266 万份。经过数据清洗后，有效样本数据总数为 19.8588 万份。本次调查全国样本分布均匀、数据真实性高。另外，组委会还收集到网民对我国网络安全建设提供的意见和建议，共 11 万多条。

在对调查数据进行统计分析的基础上，活动组委会组织了有关专家编写了并形成了系列研究报告。其中为充分挖掘和利用本次调查的数据资源的价值，推动有关专题领域的研究，活动组委会选择了 9 个专题领域，组织相关领域专家进行深入研究，形成了专题研究报告，这 9 份专题报告集结形成本专题报告汇编。专题报告来自各为专家的研究成果，从专业角度反映了各专题领域范围的情况和分析结果，为有关各方提供参考。

感谢参与本汇报专题报告编写的各位专家学者。另外，在调查活动举办和报告编制过程中，得到活动指导单位公安部网络安全保卫局、各级政府网络主管部门、活动发起单位和支持单位，各参与活动的企事业单位、科研机构的领导、专家、学者、同行的大力支持和帮助，在此表示感谢。



专题报告一览表

| 报告名称                                             | 承担单位                   | 撰写人 | 职务/职称                       |
|--------------------------------------------------|------------------------|-----|-----------------------------|
| 1、《2019 网民网络安全感满意度“网络安全法制建设”专题调查报告》              | 公安部第三研究所<br>网络安全法律研究中心 | 黄道丽 | 主任、副研究员                     |
| 2、《2019 网民网络安全感满意度” ” 调查报告》                      | 中国政法大学<br>网络法学研究院      | 李怀胜 | 副教授、刑法学<br>博士               |
| 3、《2019 网民网络安全“网络犯罪防治” 专题调查报告》                   | 北京师范大学<br>网络法治国际中心     | 吴沈括 | 执行主任、法学<br>教授               |
| 4、《2019 网民网络安全感满意度“网络<br>平台企业安全监督管理” 专题调查<br>报告》 | 赛迪区块链研究院               | 黄忠义 | 院长助理、方案<br>策划部主任            |
| 5、《2019 网民网络安全感满意度“个<br>人信息安全” 专题调查报告》           | 中国政法大学<br>网络法学研究院      | 王立梅 | 副院长、教授                      |
| 6、《2019 网民网络安全感满意度“未<br>成年人网络权益保护” 专题调查报告》       | 南都大数据<br>研究院           | 冯群星 | 高级研究员                       |
| 7、《2019 年网民网络安全感满意度“网<br>络购物安全” 专题调查报告》          | 阿里巴巴<br>法务部            | 顾 伟 | 法律应用研究中<br>心副主任             |
| 8、《2019 网民网络安全感满意度“数<br>字政府安全服务” 专题调查报告》         | 工信部赛迪智库<br>网络安全研究所     | 刘 权 | 所长                          |
| 9、《2019 网民网络安全感满意度“网<br>络安全产业发展” 专题调查报告》         | 中关村网络安全与<br>信息化产业联盟    | 王 克 | 联盟企业移动计<br>算工作组（EMCG）<br>组长 |

**专题一：2019 网民网络安全感满意度“网络安全法制建设”专题调查报告**

**2019 网民网络安全感满意度  
“网络安全法制建设”专题调查报告**

公安部第三研究所网络安全法律研究中心

2019 年 9 月

## 目 录

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 前言.....                                                | 9  |
| 一、我国网络安全法制建设历程.....                                    | 10 |
| 二、“网络安全法制建设”网民安全感满意度调查分析.....                          | 13 |
| (一) 调查过程和数据基本情况.....                                   | 13 |
| (二) “网络安全法制建设”满意度调查发现.....                             | 15 |
| 1. 满意度调查结论.....                                        | 15 |
| 2. 满意度调查结论分析.....                                      | 16 |
| 1) 网民网络安全感有所提升, 对网络安全法制建设满意度较高.....                    | 16 |
| 2) 网络安全法制宣传教育成效显著, 主渠道作用不可替代.....                      | 19 |
| 3) 网络骚扰行为、违法有害信息内容、侵犯个人信息以及网络违法犯罪成为公众最常见的四大网络安全问题..... | 22 |
| 4) 虚假广告、网络谣言和淫秽色情信息成为最常见的三类网络违法有害信息.....               | 28 |
| 5) 加强网络安全法制建设成为社会解决网络安全问题的首选途径.....                    | 30 |
| 6) 个人信息保护、网络平台责任和数据安全保护成为三大核心诉求.....                   | 31 |
| 7) 公众从知法到用法的需求觉醒, 权利救济途径有待拓宽.....                      | 33 |
| 8) 未成年人和老年群体用网环境亟待改善.....                              | 34 |
| 9) 网络安全治理架构成为 5G 安全关注重点.....                           | 37 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 10) 等保基础价值得到充分认可, 落实推进仍需加强  | 39 |
| 11) 平台责任落实不到位, 主体责任仍需加强     | 43 |
| 12) 网络安全执法工作满意度较高, 执法力度得到认可 | 46 |
| 三、“网络安全法制建设”网民安全感满意度调查结论和建议 | 51 |
| (一) 立足核心诉求问题, 实施精准立法策略      | 51 |
| (二) 深化网络生态治理, 净化网络空间环境      | 51 |
| (三) 关注新技术新应用, 创新安全治理路径      | 53 |
| (四) 加快等保配套出台, 持续推进宣传贯彻      | 53 |
| (五) 加强企业合规指引, 推进平台责任落实      | 54 |
| 附件: 我国网络安全相关战略、立法及配套分类总览    | 55 |

## 前 言

作为 2019 年国家网络安全周的重要组成部分，由公安部网络安全保卫局指导、全国 135 家网络社会组织共同发起，以“网络安全为人民、网络安全靠人民”为主题的 2019 网民网络安全感满意度调查活动于 2019 年 8 月 13 日启动。本活动持续 10 天，共收回问卷 221266 份，经数据清洗消除无效数据后，有效问卷 198588 份。

此次发布的调查问卷分为公众版和从业人员版。公众版从大众化的角度，设置七个专题二级问卷，分别是网络安全法制建设、个人信息保护、遏制惩处网络违法犯罪、网络购物、未成年人网络权益保护、网络平台企业安全监管、数字政府安全服务。“网络安全法制建设”作为二级问卷之一，围绕我国网络安全立法设置五个问题。

为全面分析我国网络安全法制建设情况，基于发起单位调查所得的数据，公安部第三研究所网络安全法律研究中心围绕“网络安全法制建设”专题及与网络安全法制建设相关的其他调查问题，分析得出十二项调查结论，汇总形成本报告。

## 一、我国网络安全法制建设历程

大数据、云计算、人工智能等新一代信息技术的蓬勃兴起与在全球范围内掀起了新一轮的科技革命与产业变革。信息化成为当今世界发展的主要趋势，也成为推动经济发展和社会变革的重要力量。经过 20 多年的发展，进入新世纪特别是党的十八大以来，我国国家信息化发展能力显著提升。以习近平同志为核心的党中央坚持从发展中国特色社会主义、实现中华民族伟大复兴中国梦的战略高度，系统部署和全面推进信息化工作，推动我国网信事业取得历史性成就。截至 2019 年 6 月，我国网民规模已达 8.54 亿，互联网普及率达 61.2%，成为名副其实的网络大国。<sup>1</sup>随着国家“互联网+”、数字化转型战略的深化推进，网络与人民群众的生产生活深度融合，网络在政治、经济、文化等各个领域中的作用愈发凸显。

与此同时，信息化带来的网络安全风险范围和内容也不断扩大和演化，网络安全形势不容乐观。当前，我国网络信任危机加剧、数据泄露和滥用事件频发、网络虚假信息泛滥、电信诈骗和跨境赌博等安全风险治理态势未得到有效扭转，数据跨境主导竞争激烈，网络舆情背后情势复杂，网络意识形态渗透加剧，国家政治、经济、文化、社会安全面临新的威胁。此外，围绕下一代通讯技术架构的物联网、人工智能、区块链等新技术引发信息传输在范围、频度的基础性变革，新技术新应用潜在风险的不确定性也影响着新时代的网络安全。

纵览全球，各国纷纷将网络安全提升到国家战略高度，国际网络安全相关政策立法也呈爆发趋势，纷纷建立全方位、更立体、更具弹性与前瞻性的网络安全法律体系，不断推动关键信息基础设施保护、个人信息保护、网络内容与平台治理、网络安全审查、反恐与情报、

<sup>1</sup> 数据来源：中国互联网络信息中心（CNNIC）第 44 次《中国互联网络发展状况统计报告》。

网络监控和执法、物联网安全、密码管理、犯罪和刑罚等“行动域”的立法进程。

从国内情况来看，一方面，由于网络的无国界性，我国面临着全球同步的网络安全风险和威胁。另一方面，由于我国网民体量、网络基础设施建设水平、区域发展以及政治、经济、文化、法律环境等诸多因素，我国面临着更为复杂的安全隐患。这些都深度影响着我国网络安全生态建设，成为影响人民幸福感、获得感、安全感的重要因素。

为全面提升网络安全保障能力，筑牢网络安全防线，近年来，以总体国家安全观和网络强国战略思想为指导，我国网络空间治理不断开创新局面，走出了一条既与国际接轨，又不乏中国特色的网络安全法治之路。从 1994 年国务院 147 号令《计算机信息系统安全保护条例》，到 2000 年《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》，再到 2016 年《网络安全法》及其配套法规的不断优化，我国网络安全法治建设取得了良好成效，关键信息基础设施、网络安全等级保护、个人信息保护、数据出境安全评估、网络安全审查等重要制度基本建立，整体上实现了网络安全立法从无到有，从碎片式到体系化，从粗放式到精细化的转变，为我国互联网健康、有序的发展奠定了基础。

作为网络空间安全保障的基本法，《网络安全法》正式施行 2 年多以来，不断赋能保护行动、配套制度、行政执法和司法实践，为全面提升人民群众的上网安全感和满意度发挥了重要作用。电力、能源、水利、教育、医疗、金融等行业的网络安全保护行动全面铺开；《网络安全等级保护条例》《关键信息基础设施安全保护条例》《数据安全管理办法》《个人信息出境安全评估办法》等重要配套制度加紧推进；区块链、人工智能等新技术新应用领域的网络安全制度规范也开始初

步探索。除国家顶层制度不断完善外，贵州、天津、上海等地也充分结合本地区的特点、优势及工作实际，积极开展网络安全相关制度建设的地方试点；执法方面，围绕《网络安全法》及配套规范的执法能力提升和规范化建设工作不断强化，数据治理、“净网”行动、“护网”行动等空前有力；司法层面，全面发挥司法在推动网络经济创新发展、保障网络安全、构建互联网治理体系方面的职能作用，以设立互联网法院为标志的智慧司法不断取得新成果。

整体来看，我国网络安全法制建设整体向好，但仍然存在着规则有待细化和统一、主体责任有待加强、网络安全意识有待提升等问题。此外，由于技术、经济和社会发展的不确定性和国际博弈的波谲云诡，新技术、新应用、新业态、新规则不断冲击既有的法治理念与监管规则。如何预判新技术新应用的潜在安全风险，以法的强制性、稳定性更好地应对技术的不确定性挑战，提升网络空间长治久安的法制效力，成为新时代、新业态亟待解决的重要议题。我国网络安全法制建设之路，任重道远。



## 二、“网络安全法制建设”网民安全感满意度调查分析

2019 年网民网络安全感满意度调查作为国家网络安全周系列活动的一部分，得到社会大力支持。在广泛调研和收集网民网络安全感满意度的基础上，对我国网络安全法制建设现状进行分析，从而提出针对性建议，为我国网络空间治理提供支撑。

### （一）调查过程和数据基本情况

此次活动设置的调查问卷分为公众版和从业人员版，其中从业人员版中根据所面向群体不同，将从业人员分为八类，分别是：1）网络服务提供者中从事网络安全相关工作的从业人员；2）网络服务提供者中从事非网络安全相关工作的从业人员；3）网络安全产品、服务提供者的从业人员；4）网络行业协会的从业人员；5）政府网络安全监督管理部门的从业人员；6）国有企事业单位的从业人员；7）科研机构、大学的从业人员；8）其他联网使用单位的从业人员。

此次调查共收回问卷 221266 份，经数据清洗消除无效数据后，有效问卷 198588 份。其中公众版 189495 份，有效问卷 172075 份纳入统计；从业人员版 31771 份，有效问卷 26513 份纳入统计（八类从业人员收回的有效问卷数量见表 1）。

| 人员类别                     | 人员属性                                | 有效问卷数量 |
|--------------------------|-------------------------------------|--------|
| 网络服务提供者中从事网络安全相关工作的从业人员  | 对网络安全业务比较熟悉，对业界的安全状况的实际情况比较了解       | 4430 份 |
| 网络服务提供者中从事非网络安全相关工作的从业人员 | 对网络行业的情况比较熟悉，但对专业的网络安全业务不一定了解       | 4645 份 |
| 网络安全产品、服务提供者的从业人员        | 熟悉安全技术和产业发展状况，对安全问题的认识比较深刻，评价一般较为保守 | 3705 份 |
| 网络行业协会的从业人员              | 对网络行业情况比较熟悉，态度比较持平                  | 915 份  |
| 政府网络安全监督管理部门的从业人员        | 熟悉政府政策要求                            | 1027 份 |
| 国有企事业单位的从业人员             | 主要是网络用户的身份，单位业务管理比较规范               | 2971 份 |
| 科研机构、大学的从业人员             | 熟悉安全学科和安全技术发展状况，态度比较中立              | 2442 份 |
| 其他联网使用单位的从业人员            | 主要是网络用户身份，态度比较中立                    | 6378 份 |

表 1：调查的从业人员类别、属性及有效问卷数量

公众版下设立网络安全法制建设、个人信息保护、遏制网络违法犯罪行为、未成年人网络权益保护等七项二级问卷，共有 12.3 万网民参加二级问卷调查，其中 65920 人参加“网络安全法制建设专题”调查。

为全面分析我国网络安全法制建设情况，本报告围绕“网络安全法制建设”专题及与网络安全法制建设相关的其他调查问题展开，内

容涉及公众和从业人员参与回答的选择题和 9656 条主观题答案。

因每项问题面向群体不同，为方便理解，本报告中“网民”指的是公众以及受调查的部分从业人员；“公众”指的是公众版问卷中参与调查的公众；“受调查从业人员”指的是从业人员版问卷中参与调查的从业人员。

## （二）“网络安全法制建设”满意度调查发现

通过对调查结果进行分析，围绕我国网络安全法制建设共形成十二项结论，涉及网民网络安全感、网络安全法制宣传教育、常见网络安全问题、核心立法诉求等内容。

### 1. 满意度调查结论

经过调查，得出以下结论：

第一，当前，我国网络安全法制建设态势总体向好，网民网络安全感较 2018 年有所提升，对网络安全法制建设的满意度较高。

第二，在主渠道发挥核心作用的背景下，公众对《网络安全法》的了解程度稳步提高。

第三，网络骚扰行为、违法有害信息内容、侵犯公民个人信息以及网络违法犯罪成为公众最常见的四大网络安全问题。

第四，违法有害信息内容方面，虚假广告、网络谣言和淫秽色情信息成为最常见的三类违法有害信息。

第五，面对严峻的网络安全形势，加强网络安全法制建设已经成为网民解决网络安全问题的首选途径。

第六，个人信息保护、网络平台责任和数据安全保护成为三大核心诉求。

第七，公众从知法到用法的需求觉醒，个人信息保护方法、网络诈骗识别方法、病毒及木马防范方法成为公众最迫切的网络安全知识

需求。

第八，未成年人上网情况日益普遍，网络游戏已经成为未成年人最常接触的应用服务。公众对我国未成年人网络权益保护状况评价好坏参半，防沉迷成为未成年人用网安全方面的首要诉求。此外，老年群体上网安全保障也成为公众强烈呼吁的要求之一。

第九，网络安全等级保护制度作为我国网络安全基础性保障制度，作用和价值得到社会和行业认可，已成为各部门各单位开展网络安全工作的基本方法和遵循，但仍存在等保 2.0 国家标准相关要求普及程度相对不高，从业人员培训需求呼声强烈的问题。

第十，5G 应用方面，建立适应 5G 应用需要的网络安全治理架构成为最受关注的安全重点。加强 5G 网络安全技术标准体系建设、加强对 5G 网络信息安全核心技术的知识产权管理、制定针对不同应用场景的法律法规及监管措施被认为是最应重点加强的三项安全措施。

第十一，互联网企业的网络安全责任落实情况在公众的认可程度有待提高，公众对互联网企业网络安全履责情况评价不一，75%以上的公众认为互联网企业存在有意不承担或少承担网络安全责任的情况。

第十二，执法方面，公众对政府部门在遏制网络违法犯罪方面的工作成效满意度较高，网络安全执法力度得到一定认可。人员、专业技术能力被认为是制约网络安全执法能力的主要因素。

## 2. 满意度调查结论分析

以下对十二项调查结论进行详细分析：

### 1) 网民网络安全感有所提升，对网络安全法制建设满意度较高

调查显示，51.25%的公众认为网络环境是安全的，其中 11.38%的公众认为非常安全，39.87%认为安全。

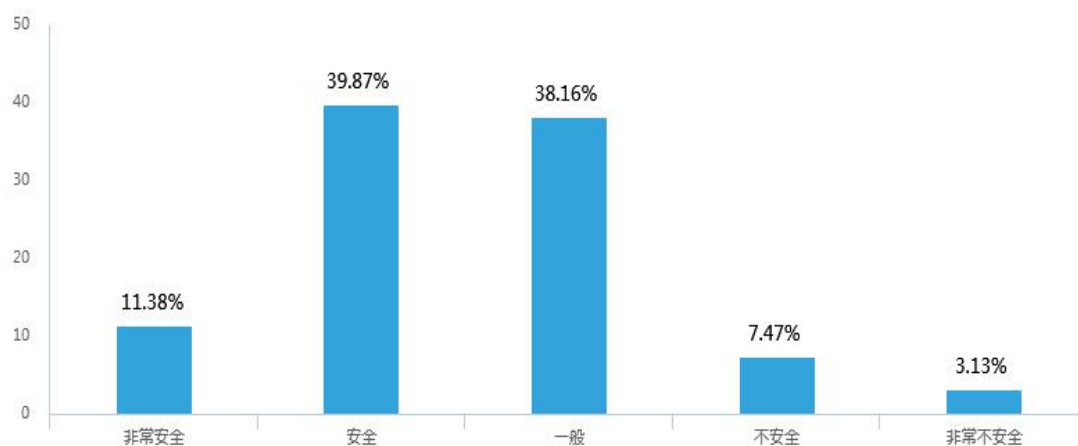


表 2：公众网络安全感评价

与 2018 年相比，48.76%的公众认为网络安全感较去年有所提升或明显提升，40.76%的公众认为较去年没有变化。

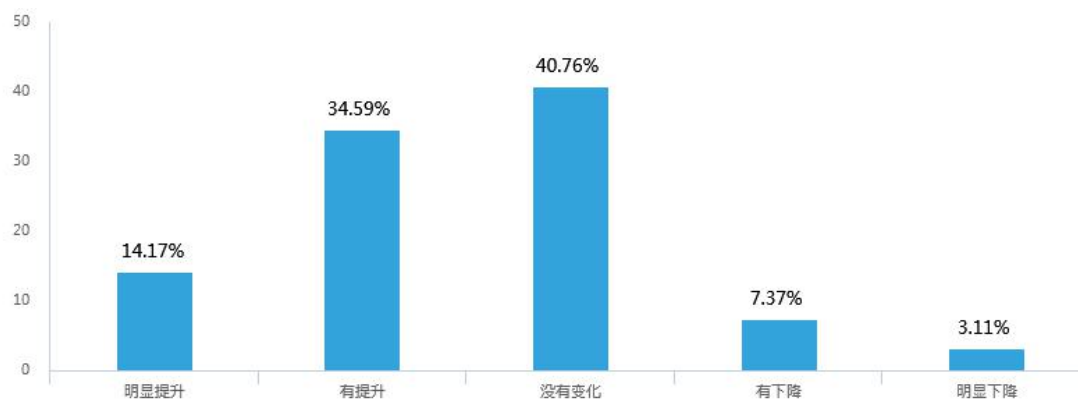
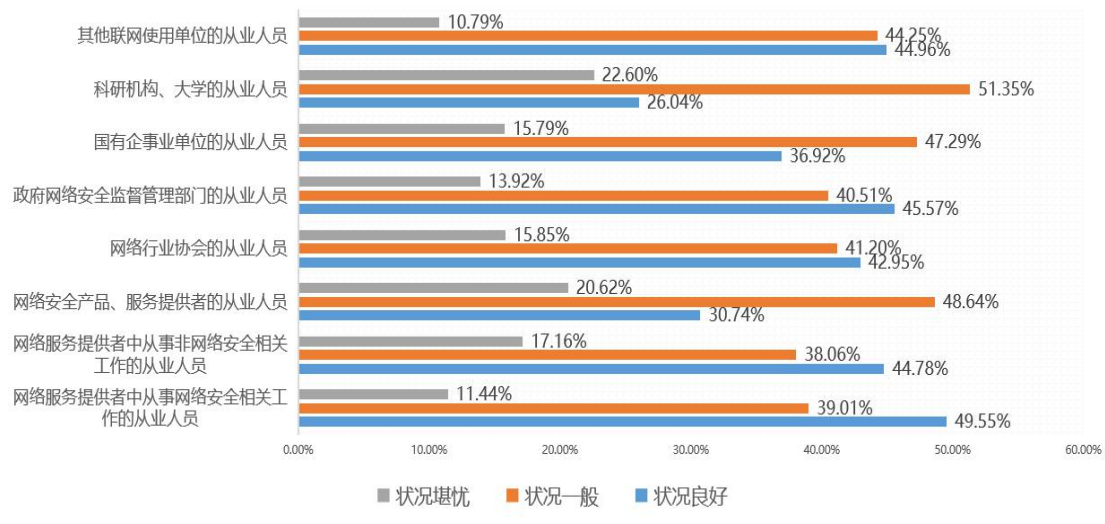


表 3：公众网络安全感较去年的变化

受调查从业人员方面，认为网络安全状况良好和一般的比例大致持平。

表 4：受调查从业人员对当前网络安全状况的评价<sup>2</sup>

与 2018 年相比，44.97%至 54.82%的受调查从业人员认为网络安全状况有所改善，13.07%至 37.36%认为状况明显改善，网络安全感同样有所提升。

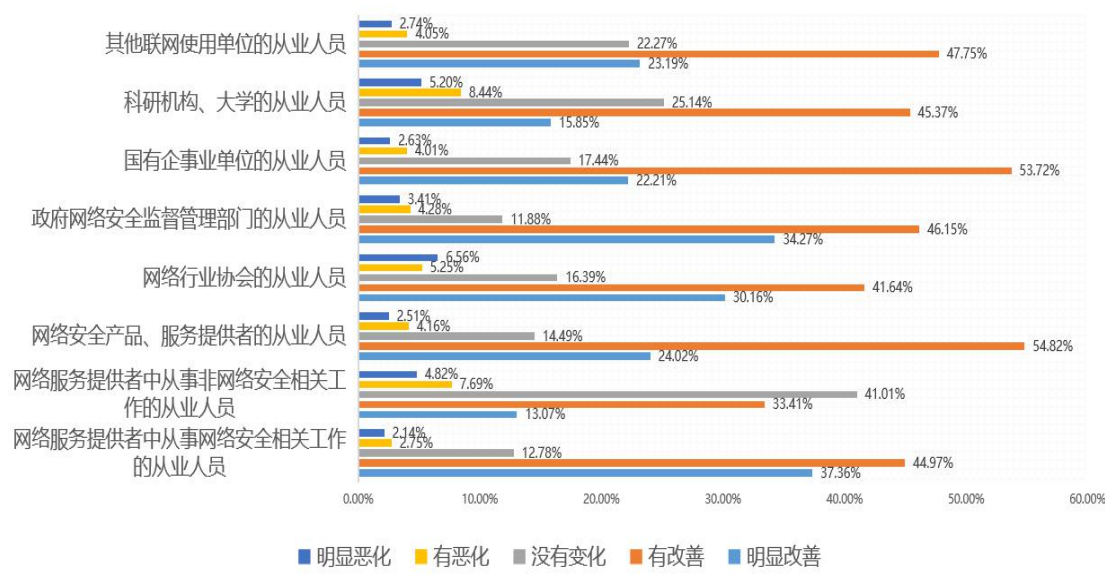


表 5：与去年相比，受调查从业人员认为当前网络安全状况的变化

网络安全法制建设满意度方面，49.79%的公众对网络安全法制建设表示满意，其中，37.06%的公众表示比较满意，12.73%的公众表示非常满意。

<sup>2</sup> 为统一选项，此处将网络安全服务提供者中从事非网络安全相关工作的从业人员中的“非常安全”和“安全”统一为“状况良好”，将“不安全”和“非常不安全”统一为“状况堪忧”。

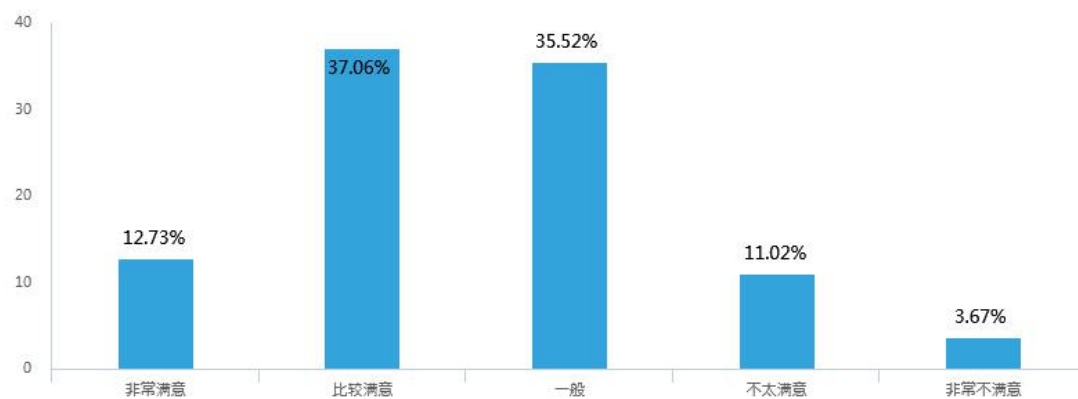


表 6：公众对网络安全法制建设的满意度

调查说明，在我国网络安全法制逐步完善、执法司法力度持续加强、网络运营者责任不断落实的综合作用下，我国网络空间治理取得较大成效，网民的网络安全感有所提升，但网络安全状况仍有持续改善的空间。

## 2) 网络安全法制宣传教育成效显著，主渠道作用不可替代

调查显示，网民对《网络安全法》的了解程度有所提升，20.31%的公众已了解《网络安全法》主要内容，较去年提高 5.81%；7.44%的公众表示专门学习过，对《网络安全法》非常熟悉，较去年提高 2.5%。

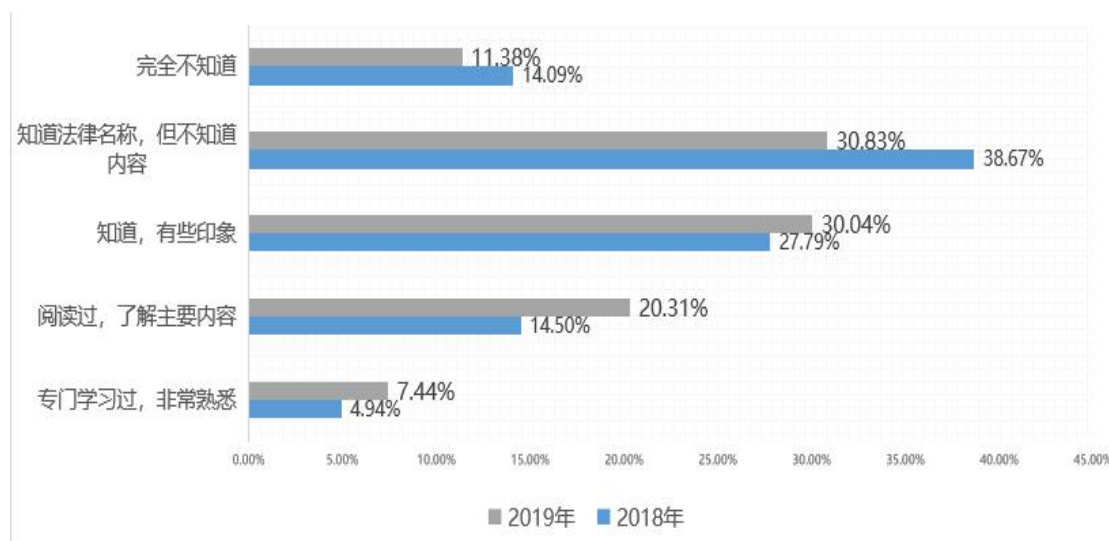


表 7：公众对《网络安全法》了解程度对比图

在此过程中，公共媒体和普法宣传活动起到的作用显著，64.48%

的公众通过公共媒体了解到《网络安全法》，50.78%的公众通过普法宣传活动。

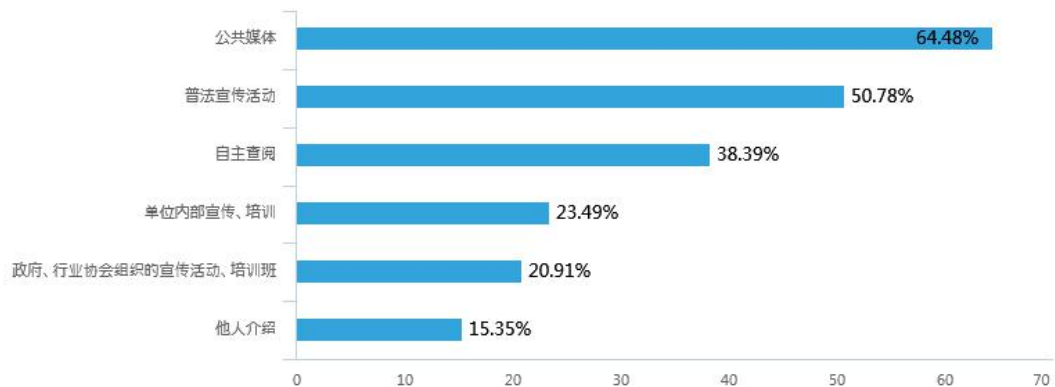


表 8：2019 年公众对《网络安全法》的了解途径

除《网络安全法》外，网民了解的其他网络安全相关立法主要集中在《国家安全法》、《消费者权益保护法》、《保守国家秘密法》、《刑法》及相关司法解释、《反恐怖主义法》等，其中《国家安全法》普及程度最高，69.1%的公众表示知道《国家安全法》，69.57%的受调查从业人员知道《国家安全法》，但对行政法规和部门规章层级的网络安全立法普遍认识不足。

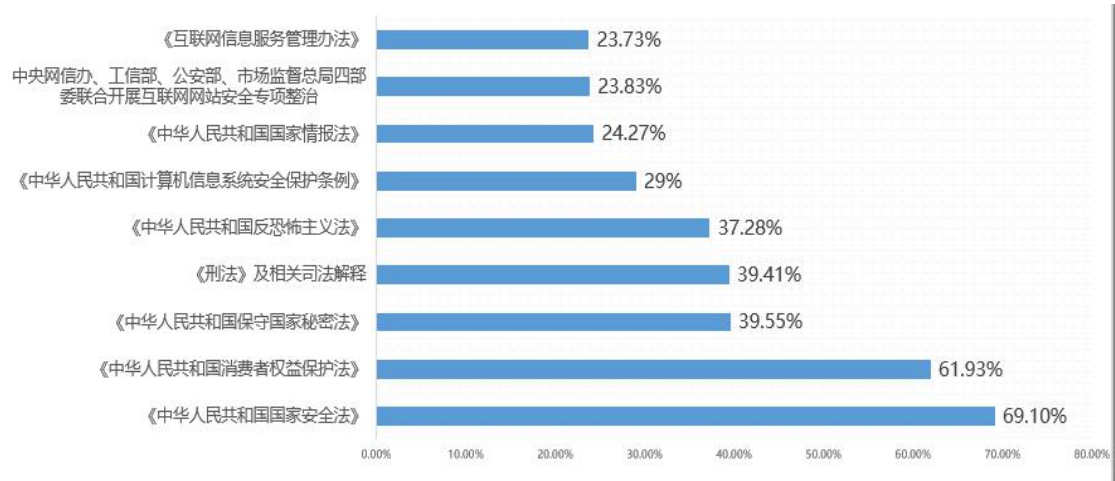


表 9：公众了解的其他网络安全法律法规、司法解释、部门规章和政策标准<sup>3</sup>

<sup>3</sup> 内容经过筛选，仅选取占比超过 20%的选项



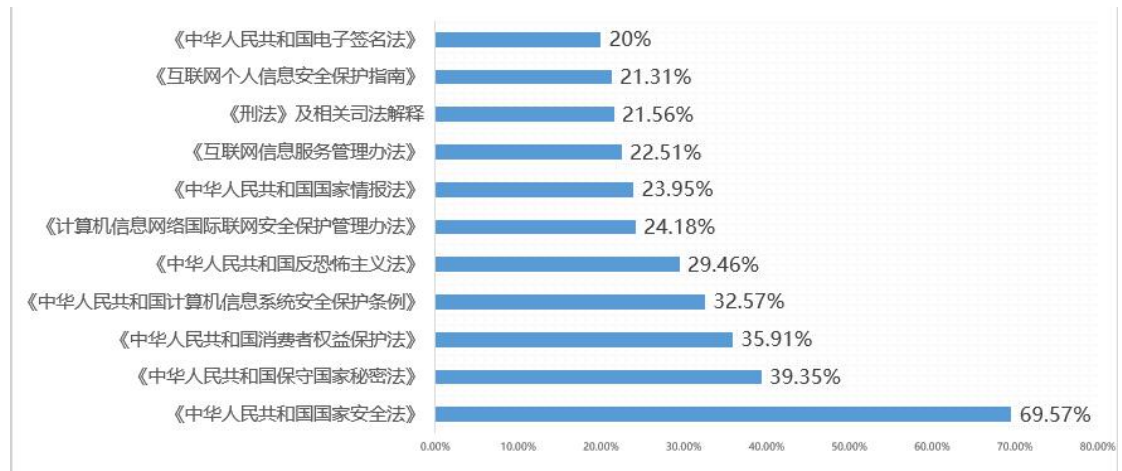


表 10：网络服务提供者中从事网络安全相关工作的从业人员了解的其他网络安全法律法规、司法解释、部门规章和政策标准<sup>4</sup>

网络服务提供者中从事非网络安全相关工作的从业人员与从事网络安全相关工作的从业人员，对《网络安全法》之外的立法了解情况有所区别。

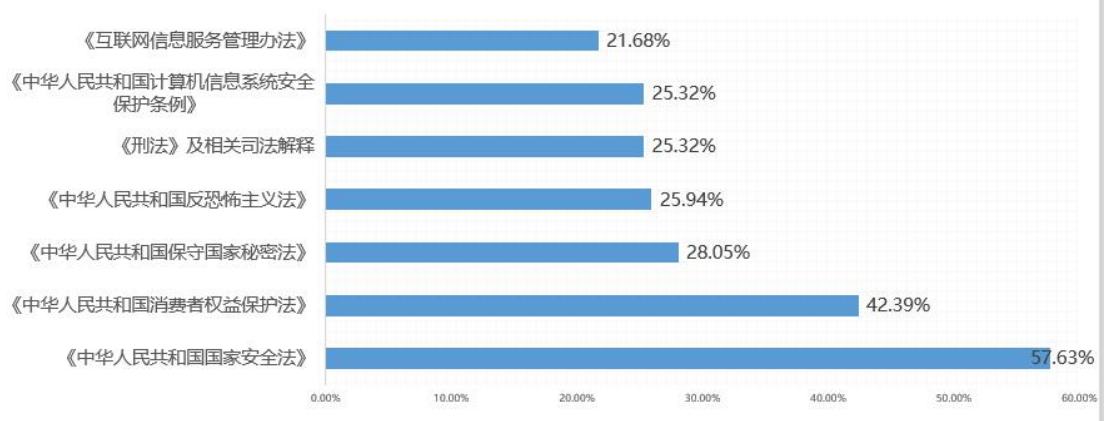


表 11：网络服务提供者中从事非网络安全相关工作的从业人员了解的其他网络安全法律法规、司法解释、部门规章和政策标准<sup>5</sup>

调查说明，《网络安全法》实施 2 周年以来，全社会的普及程度逐渐提高，其中主渠道在网络安全法制宣传教育方面的作用显著且不可替代，应持续发挥主流渠道价值，丰富宣传方式和手段，用群众喜闻乐见的方式提高网络安全法制普及程度；并重视学校教育和学科建

<sup>4</sup> 内容经过筛选，仅选取占比超过 20%的选项

<sup>5</sup> 内容经过筛选，仅选取占比超过 20%的选项

设，贯彻网络安全为人民，网络安全靠人民的治理理念。此外，应加强基本法外相关网络安全行政法规、部门规章及规范性文件的宣传普及力度。

### 3) 网络骚扰行为、违法有害信息内容、侵犯个人信息以及网络违法犯罪成为公众最常见的四大网络安全问题

调查显示，网络骚扰行为、违法有害信息内容、侵犯个人信息以及利用网络实施违法犯罪成为公众最常见的四大网络安全问题，71.54%的公众表示曾遇到网络骚扰行为，66.86%表示曾遭遇违法有害信息。

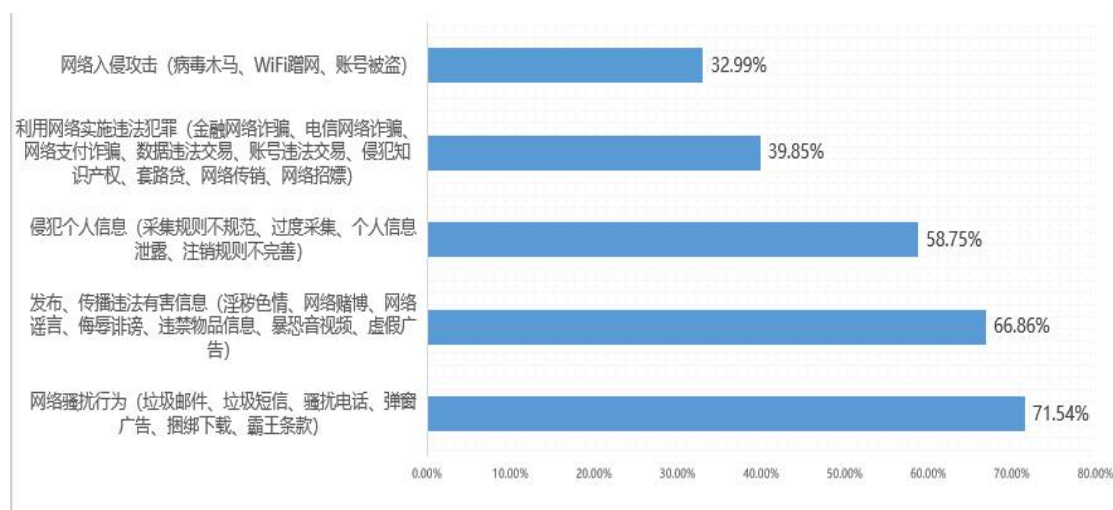


表 12：公众最常见的网络安全问题<sup>6</sup>

网络骚扰行为方面，垃圾短信和弹窗广告情况最为严重，88.65%的公众表示曾接到垃圾短信，87.04%的公众受到弹窗广告骚扰。

<sup>6</sup> 内容经过筛选，仅选取占比最高的前五个选项

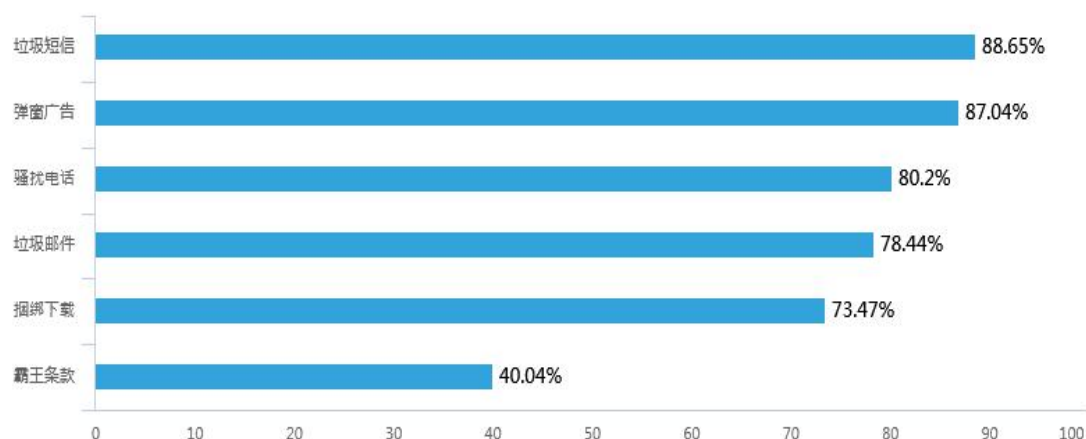


表 13：公众最常见的网络骚扰行为类型

侵犯个人信息方面，公众对个人信息保护状况评价好坏参半，33.75%的公众认为状况一般，31.98%的公众认为不太好或非常不好。

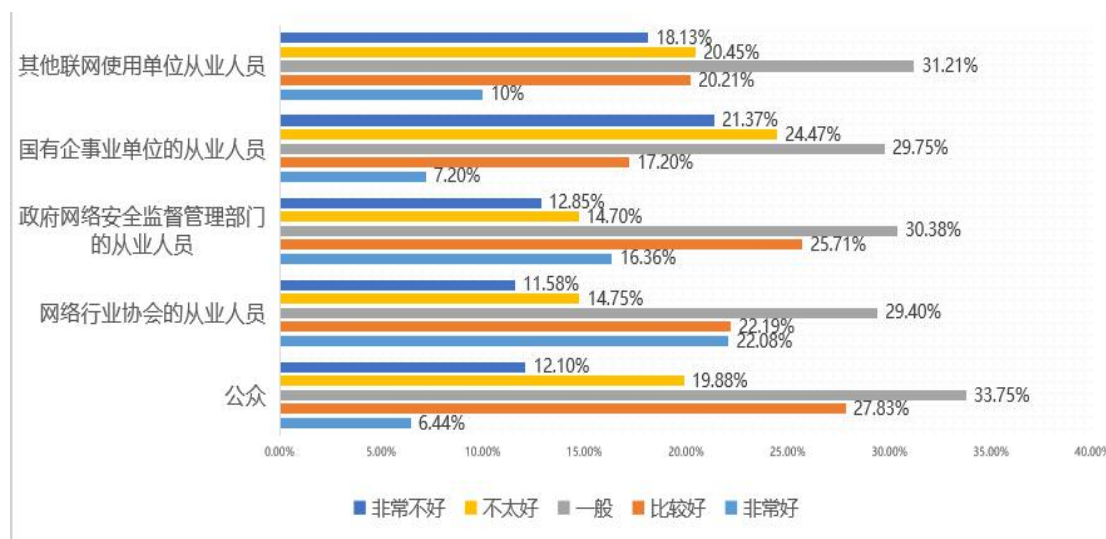


表 14：网民对当前我国网络个人信息保护状况的评价

在侵犯个人信息的具体行为方面，个人信息泄露形势最为严峻，85.36%的公众表示遭遇过个人信息泄露，37.4%的公众认为个人信息泄露情况比较多或非常多。

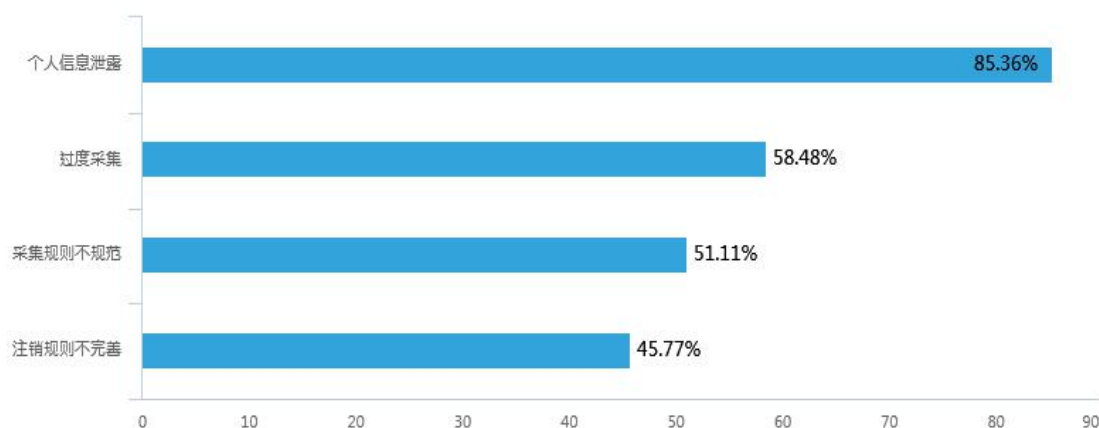


表 15：公众最常见的个人信息侵犯行为

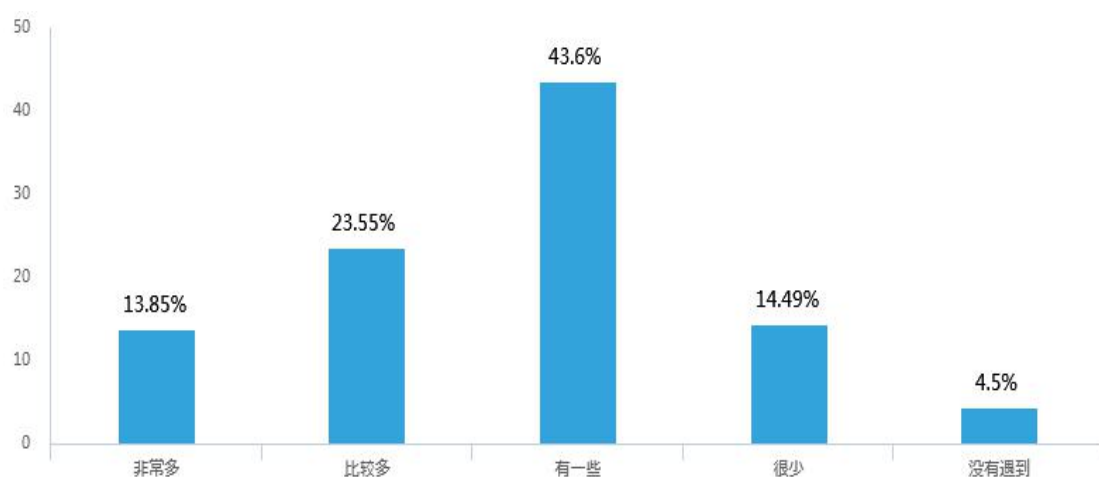


表 16：近一年，公众遇到的网络个人信息泄露情况

公众主要通过收到推销短信、接到各类中介的推销电话、收到垃圾邮件等情况怀疑或确认自己的个人信息被泄露或滥用。



表 17：公众怀疑或确认个人信息被泄露或被滥用的情形

在具体应用方面,过半数公众认为社交应用和网络购物应用的个人信息保护能力最差,对中小平台或新进入的平台安全感最低,54.24%的公众在使用中小平台或新进平台时感到不安全,29.9%认为各平台之间没有明显差别,15.86%表示对大平台或拥有一定市场地位的平台也感到不安全。

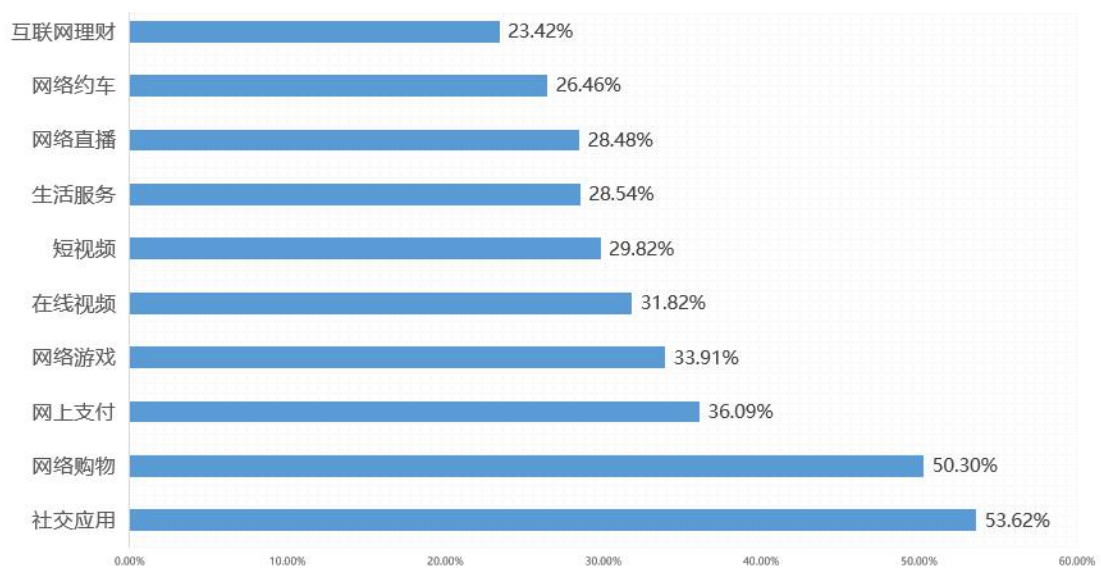


表 18: 公众的个人信息保护差评应用榜<sup>7</sup>

利用网络实施入侵方面,63.14%的公众表示发生过账号被盗的情况,59.09%的公众遭遇过病毒木马的入侵,50.95%遭遇过 Wi-Fi 蹭网。

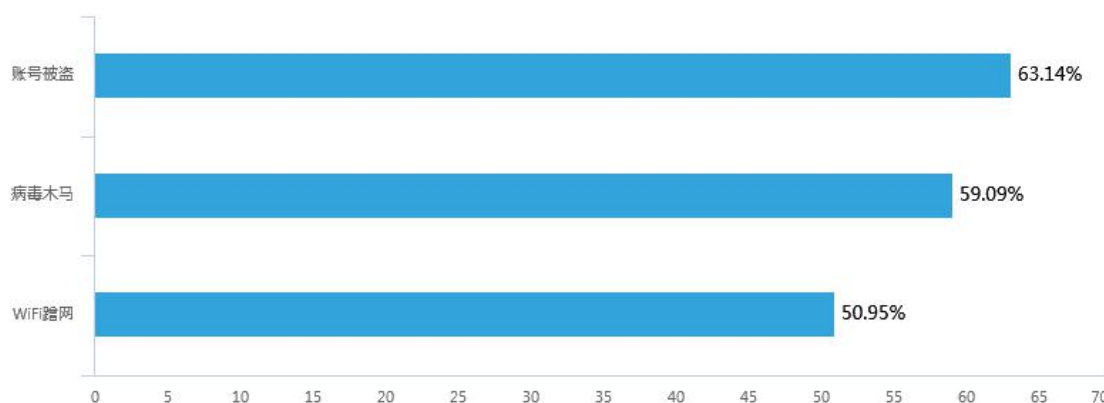


表 19: 公众遭遇的网络入侵情况

利用网络实施违法犯罪方面,主要集中在电信网络诈骗、网络支

<sup>7</sup> 内容经过筛选,仅选取占比超过 20%的选项

付诈骗、金融网络诈骗、网络传销、账号违法交易等，其中 61.73% 的公众表示遭遇过电信网络诈骗。

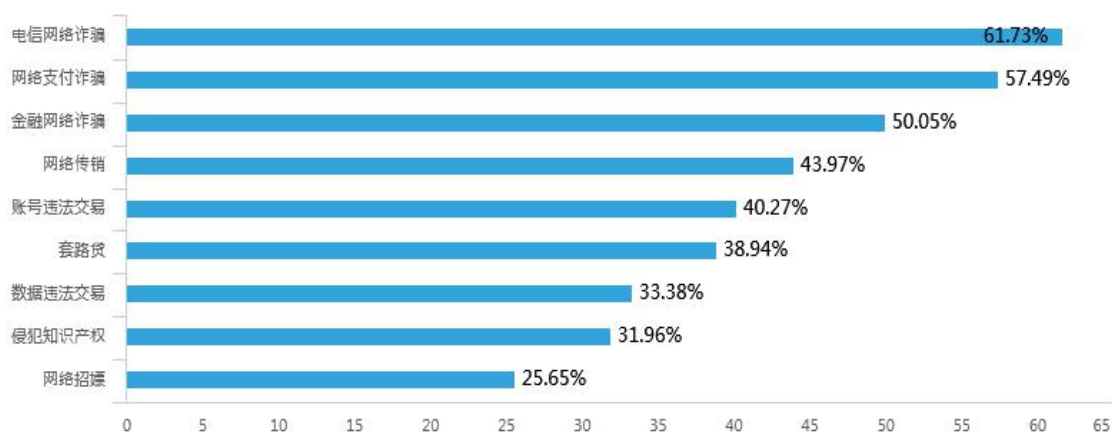


表 20：公众遇到的网络违法犯罪情况

在电信网络诈骗中，最常见的类型包括兼职刷单类、代办信用卡及贷款诈骗类、投资理财诈骗类、QQ 和微信冒充老板、亲友诈骗类等，其中以兼职刷单类诈骗最多，占 57.81%。

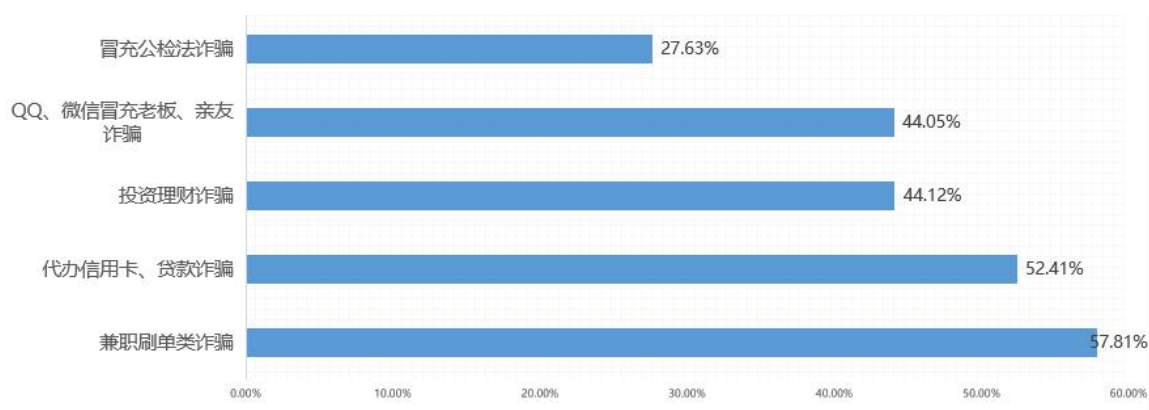


表 21：公众遇到的电信网络诈骗行为统计<sup>8</sup>

针对从业人员的调查中，个人信息或单位敏感信息泄密、网络篡改、病毒木马（含勒索病毒）和网络负面舆情是网络服务提供者中从事网络安全工作的从业人员认为网络服务提供者最常遭遇的网络安全问题。其中，64.06% 的受调查从业人员表示曾遭遇个人信息或单位敏感信息泄密，59.46% 表示曾遭遇网站被篡改，58.24% 表示曾遭遇含

<sup>8</sup> 内容经过筛选，仅选取占比最高的前五个选项



勒索病毒在内的病毒木马。

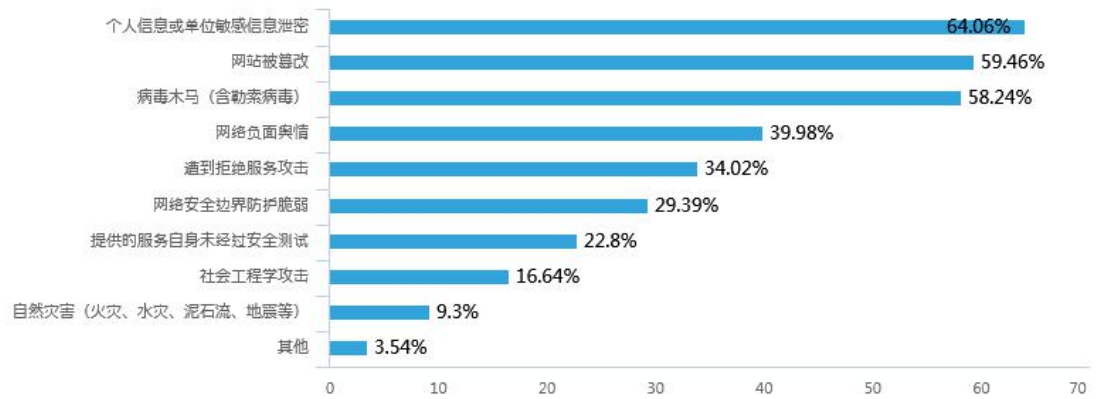


表 22：网络服务提供者中从事网络安全工作的从业人员认为网络服务提供者最常遭遇的网络安全问题

在互联网黑灰产业方面，近半数受调查从业人员认为数量有所增加或大幅增加，14.55%到 25.62%不等的受调查从业人员认为数量大幅增加。在电信网络诈骗方面，三分之一的受调查从业人员认为数量较过去有所减少，半数左右表示没什么区别或者比过去还多。

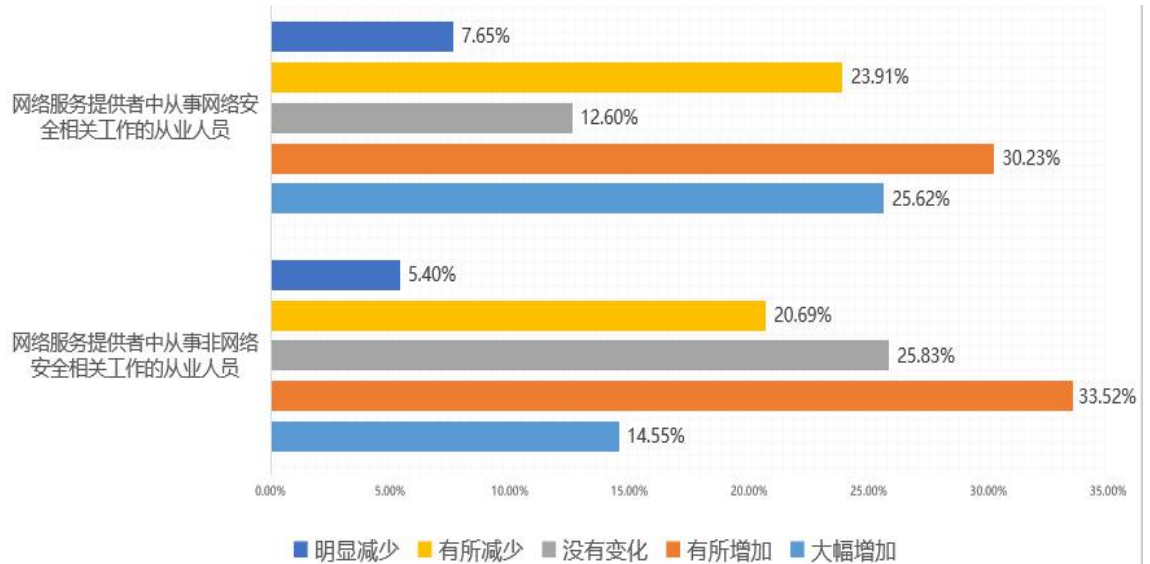


表 23：受调查从业人员对近年来网络数据、账号违法交易等互联网黑灰产业的情况

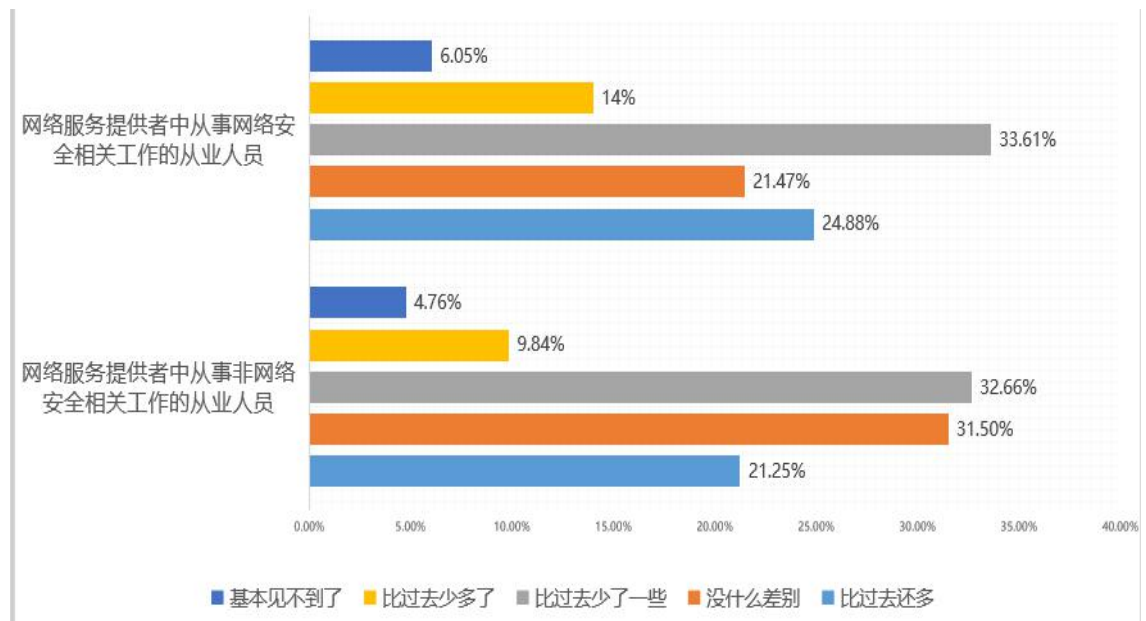


表 24：受调查从业人员对近一年，电信网络诈骗情况的评价

调查说明，公众和从业人员面临的网络安全问题各有侧重，但个人信息安全是两者共同面临的主要安全问题之一。保护个人信息、治理网络骚扰行为、遏制违法有害信息内容、打击黑灰产、电信诈骗的网络违法犯罪应成为治理重点。

#### 4) 虚假广告、网络谣言和淫秽色情信息成为最常见的三类网络违法有害信息

调查显示，虚假广告、网络谣言和淫秽色情信息是公众最常遇到三类网络违法有害信息，79.89%的公众表示曾遇到虚假广告，64.75%表示曾遇到网络谣言，64.68%曾遇到淫秽色情信息。

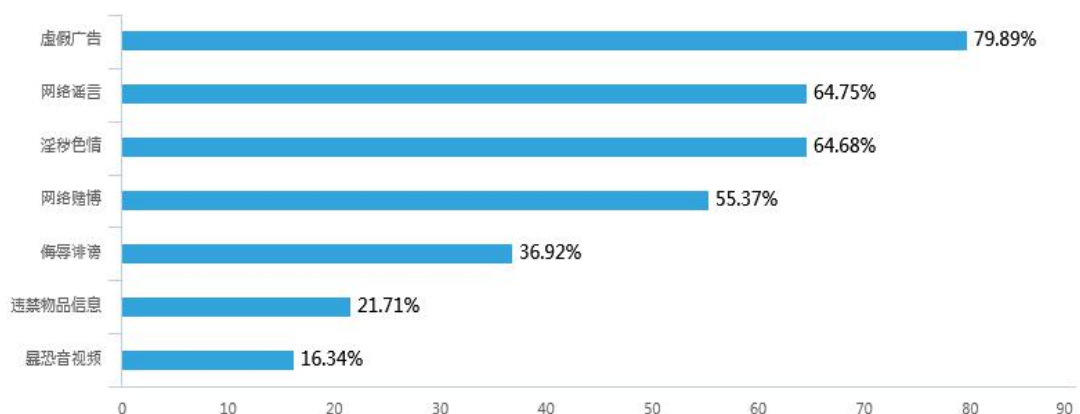




表 25：公众遇到的网络违法有害信息种类

就近一年遇到的低俗网络信息数量而言，26.86%的公众认为数量没有区别，22.54%的公众认为有所增加或明显增加，41.86%的公众认为有所减少或明显减少；在受调查从业人员中，30%左右表示数量比过去少了一些，19%至 29%不等的受调查从业人员认为数量没什么区别，15%至 19%认为有所增加。

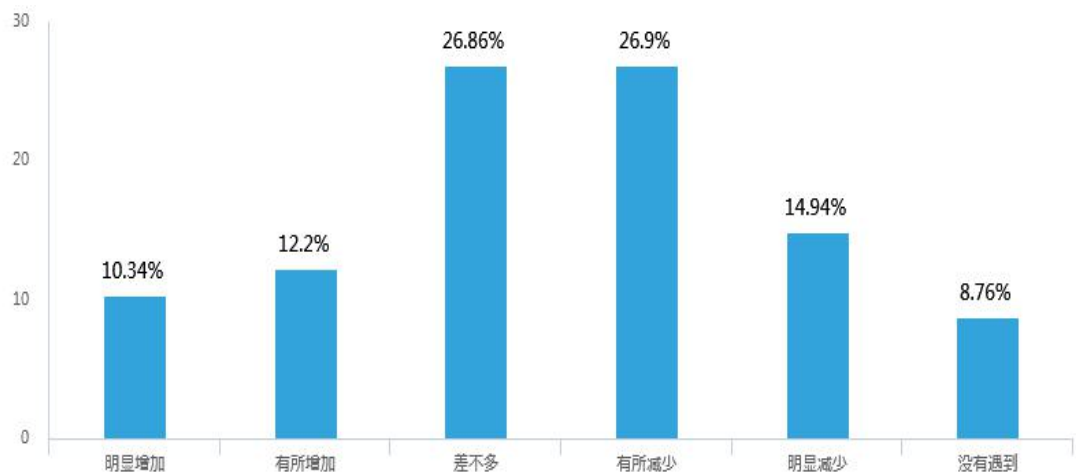


表 26：近一年公众遇到的色情暴力等低俗网络信息数量

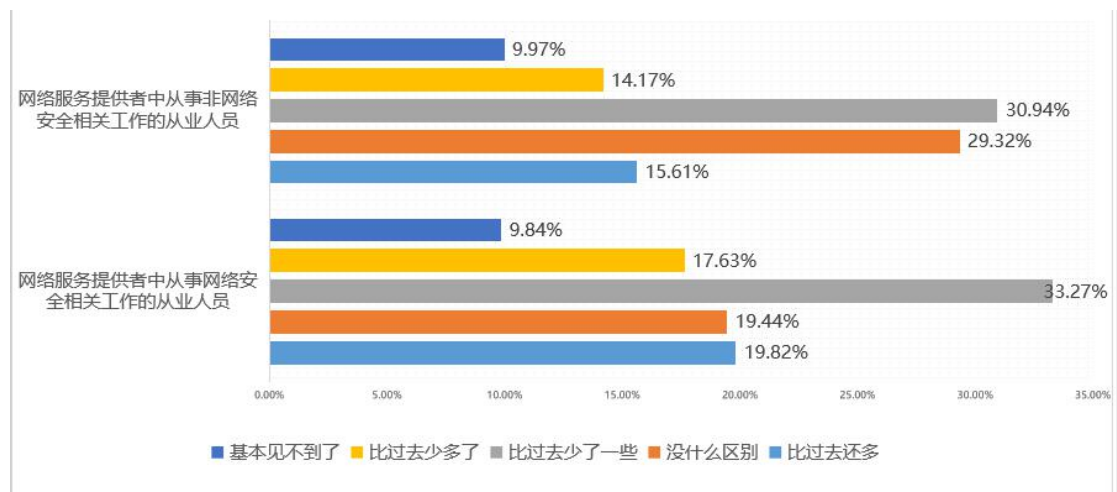


表 27：受调查从业人员遇到的低俗网络信息数量

遇到低俗网络信息后，43.55%的公众表示会直接忽略，9.54%的公众表示会告知熟悉的人，其余公众表示遭遇低俗网络信息后会通过向网站投诉、向监管部门举报、向公安部门报警等方式进行反馈，其中向网站投诉的占比最高，达到 45.41%

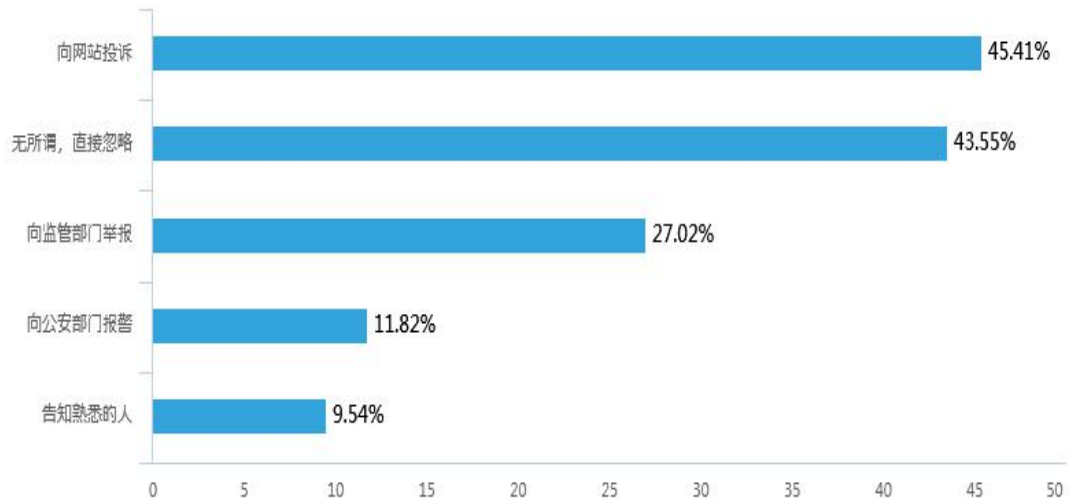


表 28：公众遇到色情暴力等低俗网络信息后的应对

调查说明，我国信息内容治理取得一定成效，大部分公众向网站投诉的结果表明，网络运营者在治理低俗网络信息方面的角色和作用难以替代。

#### 5) 加强网络安全法制建设成为社会解决网络安全问题的首选途径

调查显示，公众认为应采取的网络安全保障措施包括加强网络安全法制建设、严厉打击网络违法犯罪行为、强化网络安全监管、将网络失信行为纳入信用管理等，其中，加强网络安全法制建设为首选途径，占比 71.77%。

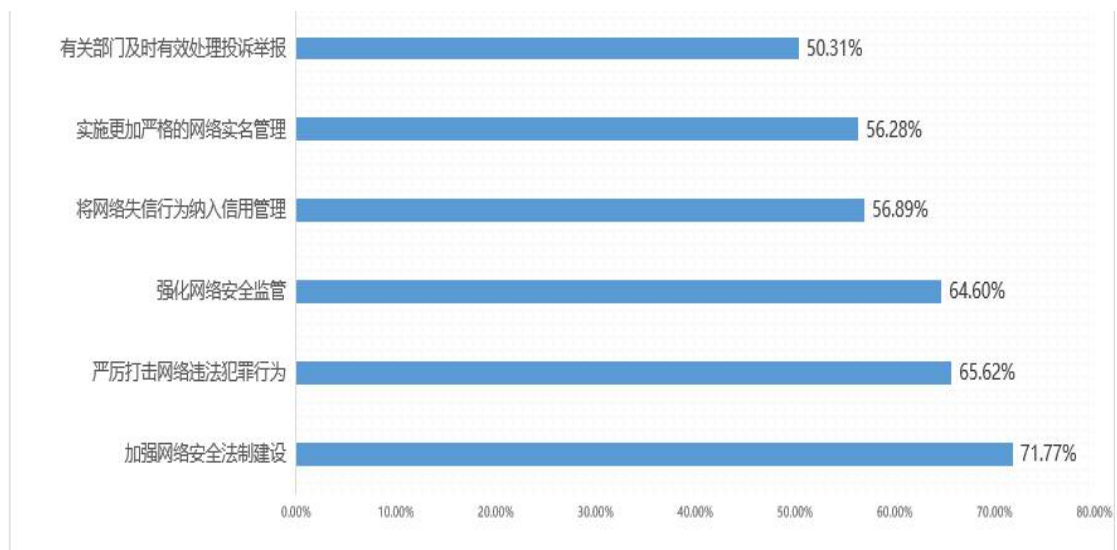


表 29：公众认为维护网络安全应采取的措施<sup>9</sup>

从业人员方面，网络服务提供者中从事网络安全相关工作的从业人员认为应采取的网络安全保障措施包括加强网络安全法制建设、强化网络安全监管、提升网络安全问题的发现能力、落实网络平台主体责任等。其中，与公众选择相同，加强网络安全法制建设成为首选途径，占比 71.94%。

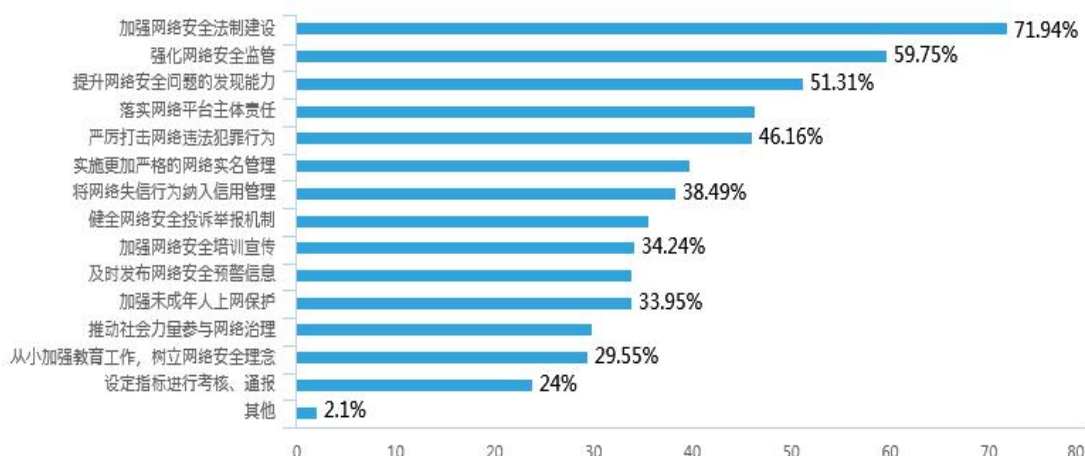


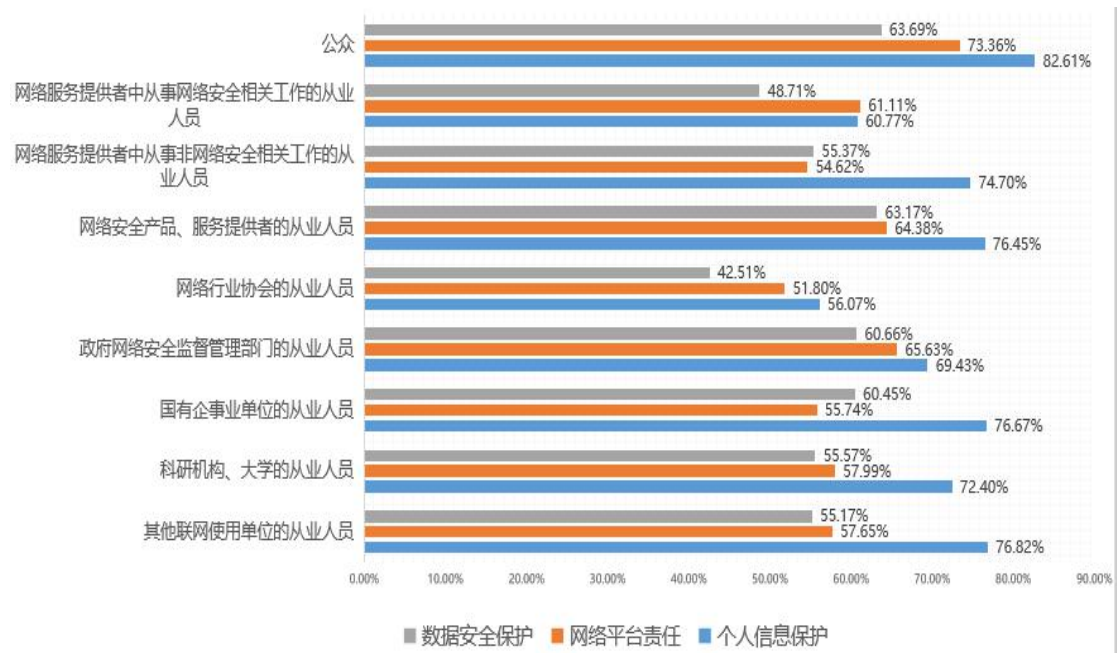
表 30：网络服务提供者中从事网络安全相关工作的从业人员认为维护网络安全最需要采取的措施

调查说明，加强网络安全法制建设成为社会解决网络安全问题的首选途径。我国以《网络安全法》为核心的网络安全法制建设取得网民一致认可，网络安全法制在保障网络安全方面的效能得到充分体现。

## 6) 个人信息保护、网络平台责任和数据安全保护成为三大核心诉求

调查显示，个人信息保护、网络平台责任和数据安全保护是网民在网络安全立法方面的三大核心诉求。其中，82.61%的公众认为需加强个人信息保护立法，73.36%的公众认为需加强网络平台责任立法，63.69%的公众认为需加强数据安全立法。

<sup>9</sup> 内容经过筛选，仅选取比例超过 50%的选项

表 31：网民认为最应加强的网络安全立法<sup>10</sup>

其中，出台专门的个人信息保护立法成为公众的迫切需求，31.26%的公众认为需要出台个人信息的专门立法，30.81%的公众认为需要出台个人信息保护的强制标准。

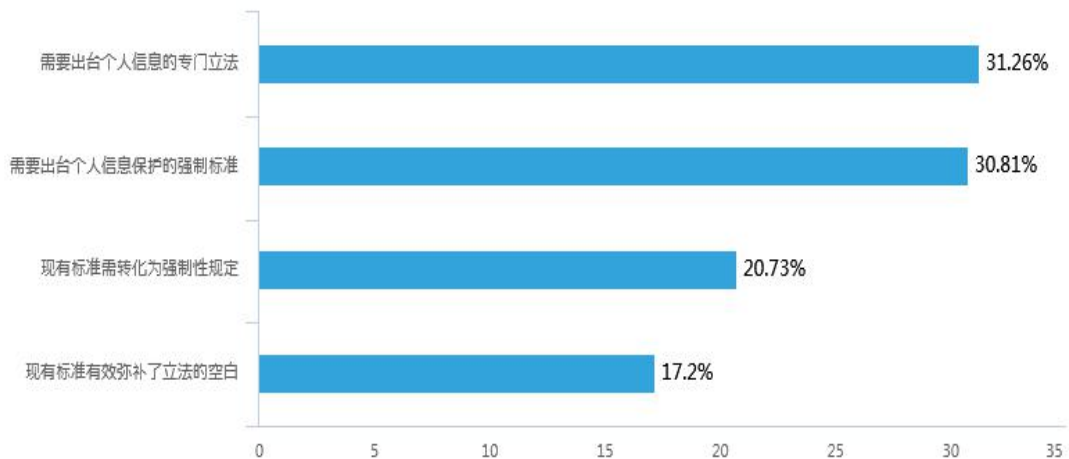


表 32：公众对国家个人信息保护立法的看法

在具体立法规范中，个人信息保护协议、个人信息采集和个人信息共享要求是公众认为最需重点规范的行为，88.08%的公众认为需要重点约束个人信息保护协议。

<sup>10</sup> 内容经过筛选，仅选取占比最高的三个选项

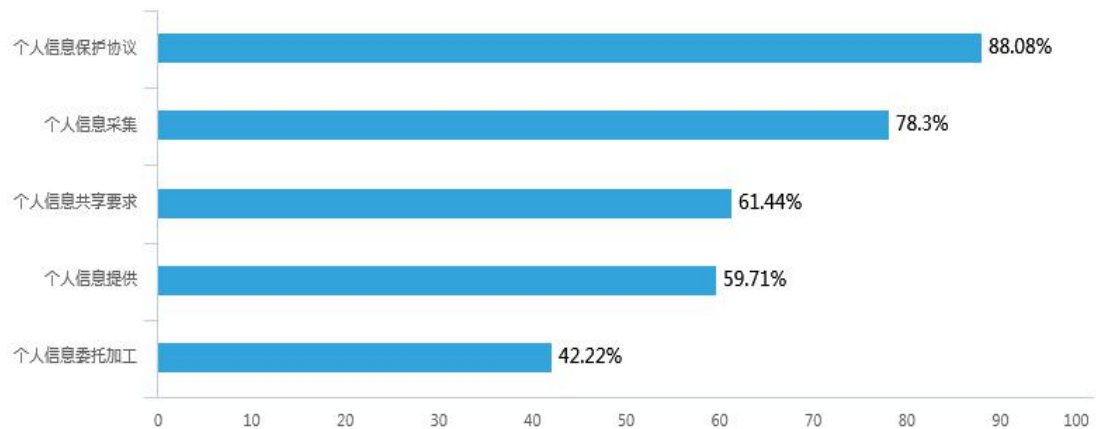
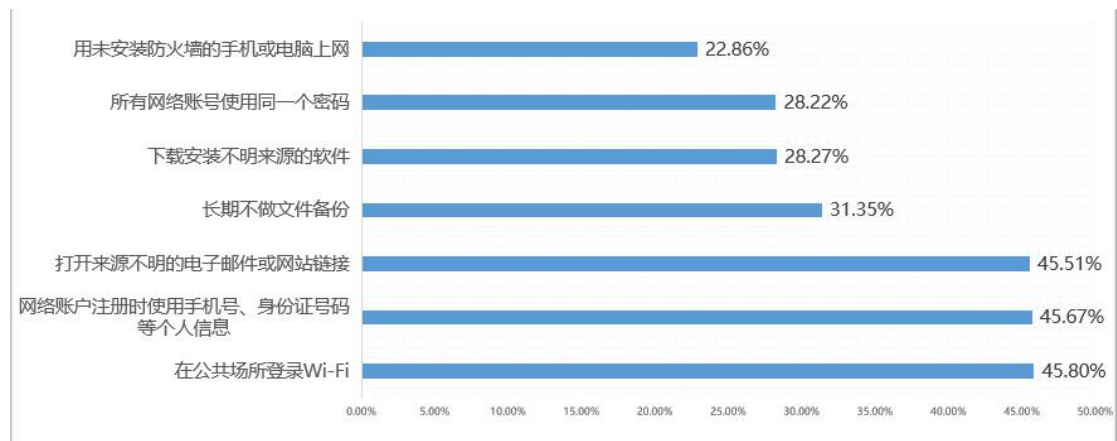


表 33：公众认为立法时需重点规范的行为

调查说明，当前规模化数据泄露和滥用事件高发频发的背景下，数据安全与个人信息保护成为人民群众的核心关切，通过加强网络安全法制建设，完善个人信息保护和数据安全立法、强化网络平台责任成为网民主要诉求。

#### 7) 公众从知法到用法的需求觉醒，权利救济途径有待拓宽

调查显示，公众仍存在一定的不安全上网行为，45.8%的公众会在公共场所登录 Wi-Fi，45.51%的公众会打开来源不明的电子邮件或网站链接。

表 34：公众的网络不安全行为<sup>11</sup>

调查显示，公众普遍反映处于知法但不会用法的阶段，通过主流媒体等宣传渠道，知晓自身拥有的网络安全相关权利，但在权利受到

<sup>11</sup> 内容经过筛选，仅选取占比超过 20% 的选项

侵犯后的权利救济方面仍存在模糊,72.51%的公众认为需加强个人权益保护宣传。

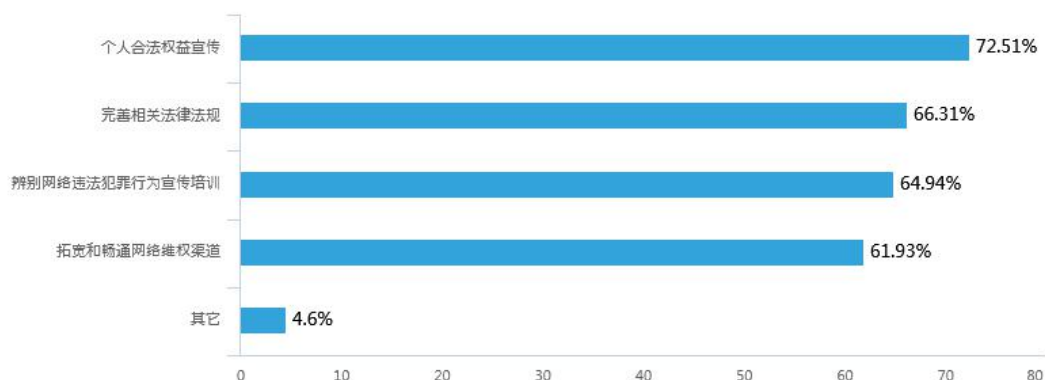


表 35: 公众认为应加强的网络安全工作

个人信息保护方法、网络诈骗识别、病毒及木马防范方法是公众在网络安全知识方面的三大需求,其中 69.78%的公众表示想了解个人信息保护方法。

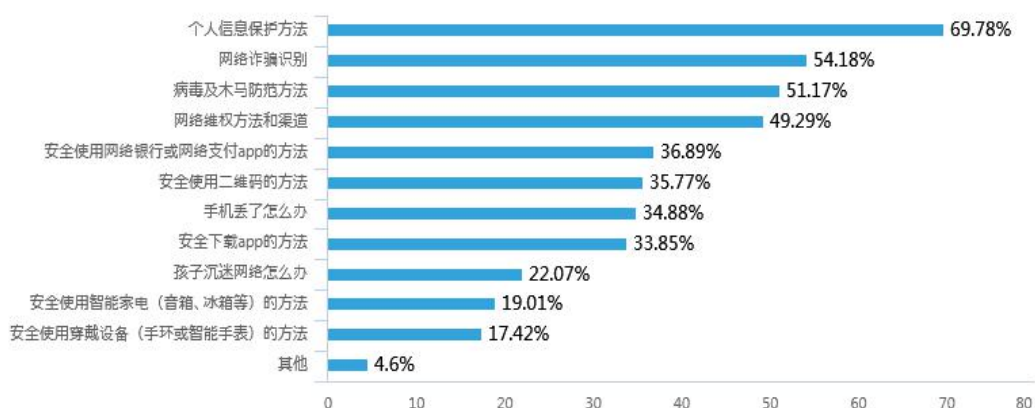


表 36: 公众的网络安全知识需求

调查说明,在后续网络安全宣传教育过程中,应将重点从知法逐渐过渡到用法,提高网民的权利救济能力,拓宽权利救济途径,畅通监督举报方式,对网民强烈反映的问题及时作出回应。

## 8) 未成年人和老年群体用网环境亟待改善

调查显示,未成年人上网情况非常普遍,73.19%的公众表示家庭中存在未成年人上网情况。其中,网络游戏、在线视频、短视频是未



成年人最常使用的网络应用，超过 80% 的未成年人接触过网络游戏。

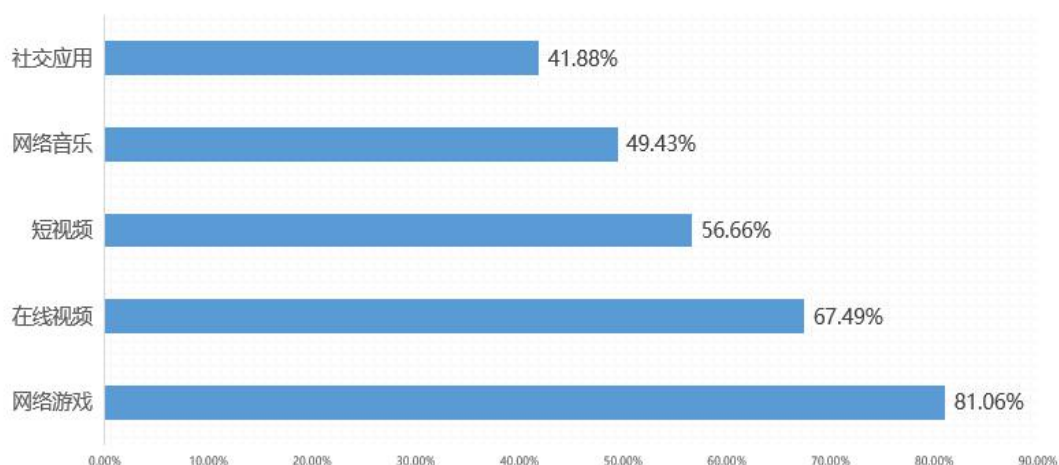


表 37：未成年人主要使用的应用服务<sup>12</sup>

对当前未成年人网络权益保护状况，公众评价好坏参半。41.36% 的公众表示比较或非常满意，36.16% 认为保护状况一般，22.47% 认为不满意或非常不满意。

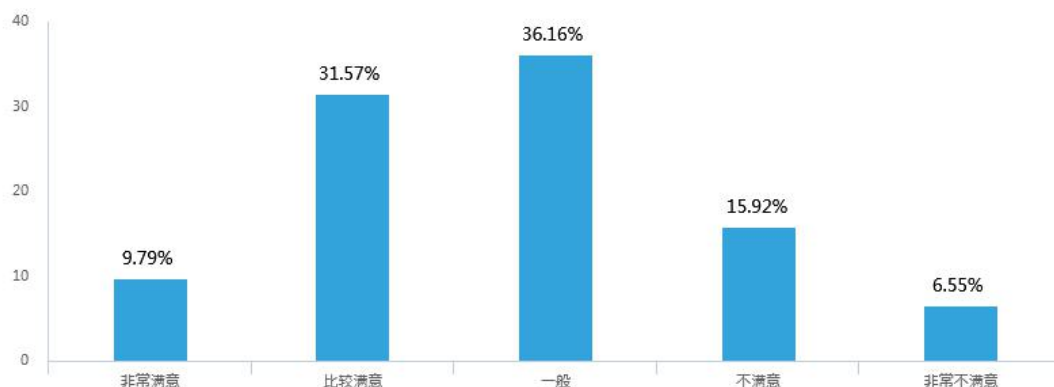
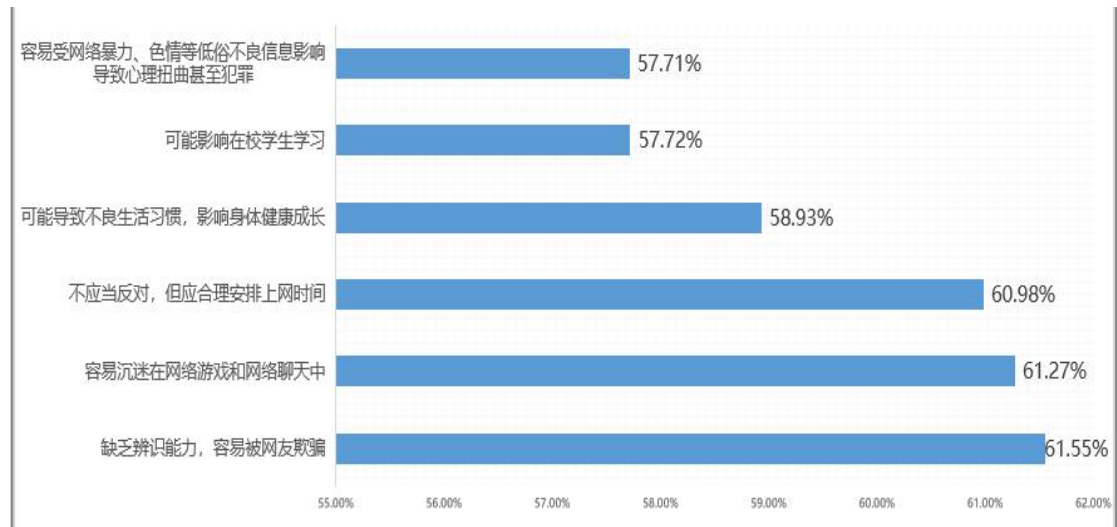


表 38：公众对未成年人网络权益保护状况的满意度

在看待未成年人上网行为方面，公众态度也较为理性，60.9% 的公众认为不应当反对，应合理安排上网时间，避免因未成年人缺乏辨识能力，被网友欺骗，或沉迷网络游戏和网络聊天。

<sup>12</sup> 内容经过筛选，仅选取占比最大的前五个选项

表 39: 公众对未成年人上网的态度<sup>13</sup>

防止网络沉迷成为公众最为关心的未成年人用网健康问题, 37.11%的公众最为关心网络沉迷问题, 23.42%最为关心未成年人接触色情暴力信息。

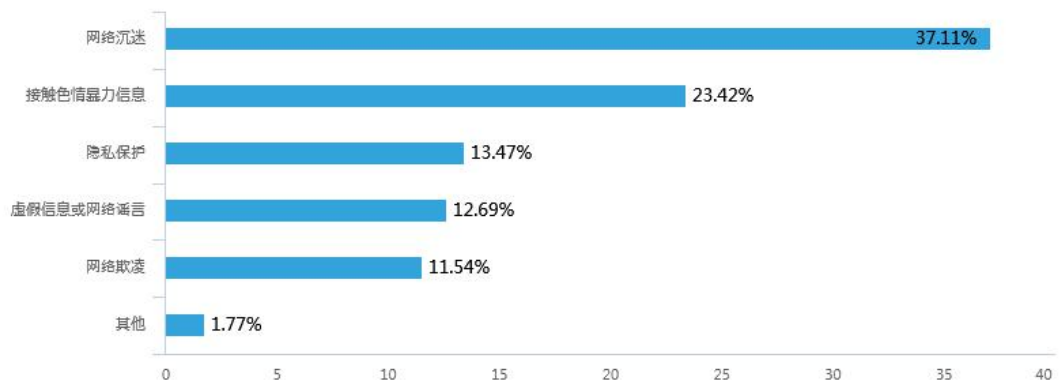


表 40: 公众最关心的未成年人用网安全问题

66.11%的公众认为应限制未成年人浏览不适宜的网站和信息, 57.2%的公众认为应限制上网时间和时长, 55.75%认为学校应进行宣传教育并采取适当措施, 52.24%认为父母应对未成年子女上网进行监督约束。

<sup>13</sup> 内容经过筛选, 仅选取占比超过 50%的选项



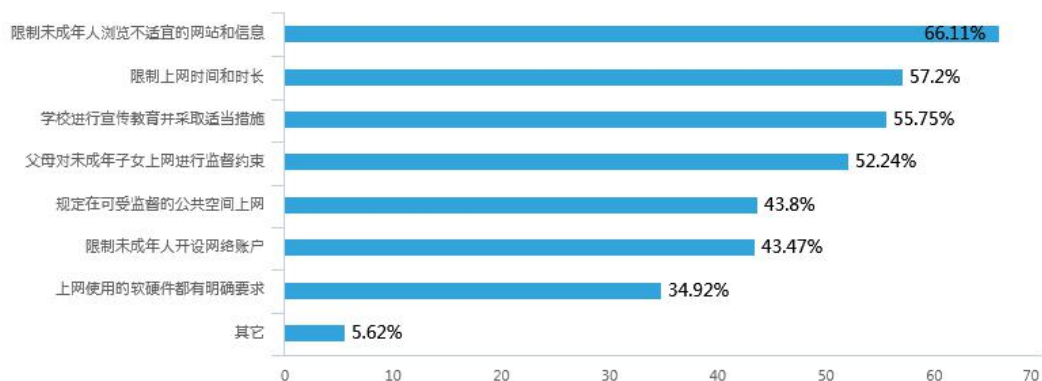


表 41：为防止网络沉迷，公众认为最有效的措施

调查说明，未成年人上网已成趋势，单纯禁止和片面限制已不能满足未成年人用网的现实需求，应将重点转向治理未成年人用网环境，采取措施防止未成年人沉迷网络，整治网络不良信息以及保障未成年人信息安全等方面。此外，老年群体对网络应用、网络违法犯罪手段不敏感，使用网络过程中易受到网络虚假信息、电信诈骗等网络违法犯罪行为侵扰，在重视未成年人用网健康的同时也需加强对老年群体的保障。

## 9) 网络安全治理架构成为 5G 安全关注重点

调查显示，60%左右的受调查从业人员关注过 5G 安全问题，其中网络服务提供者中从事网络安全相关工作的从业人员有 61.49%关注过 5G 安全问题。

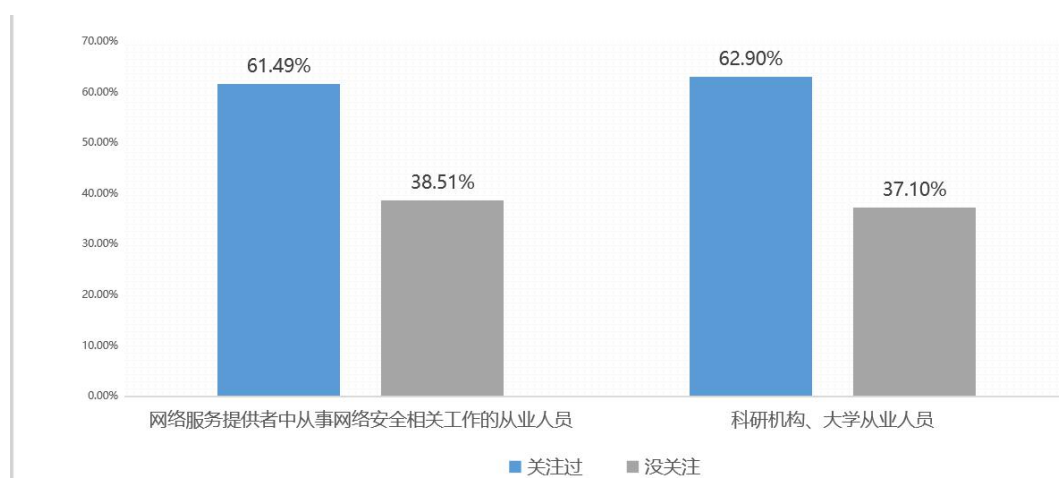


表 42：受调查从业人员是否关注过 5G 安全问题

在关注 5G 安全问题的受调查从业人员中，适应 5G 应用需要的网络安全治理架构，满足 5G 要求的车联网、物联网等应用场景的安全产品以及 5G 移动终端安全成为最受关注的三大问题。

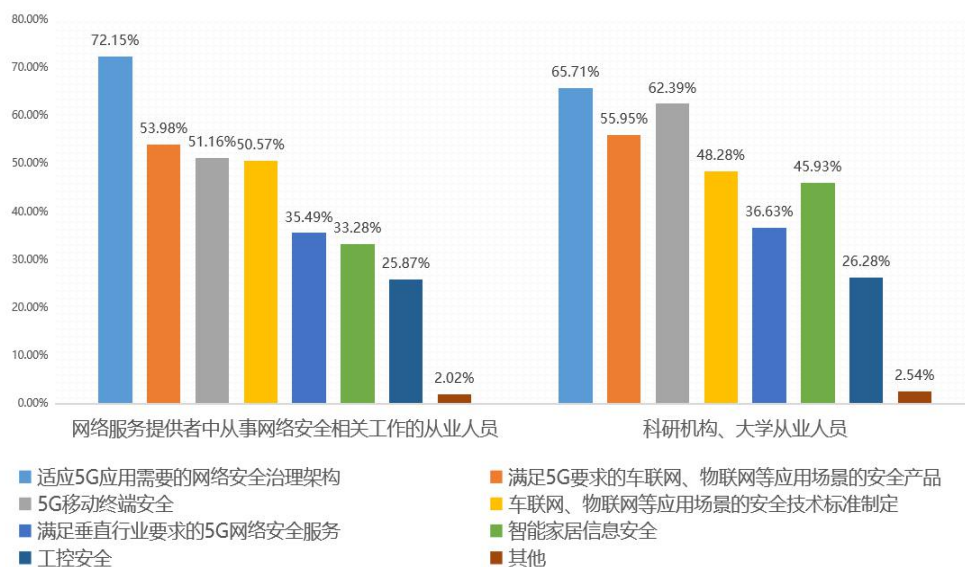


表 43：受调查从业人员最关注的 5G 安全重点

受调查从业人员认为加强 5G 网络安全技术标准体系建设，加强对 5G 网络信息安全核心技术的知识产权管理，制定针对不同应用场景的法律法规及监管措施是最应重点加强的三项安全措施。66%至 71% 不等的受调查从业人员认为应加强 5G 网络安全技术标准体系的建设。其余应重点加强的安全管理措施还包括进一步加强对运营商承载 5G 标准的多类型海量数据网络等关键信息基础设施保护；以数据为中心加强对 5G 应用新业态的网络安全管理；针对网络安全场景大量增加的情况，加强政府网络安全监管协调能力和执法能力。

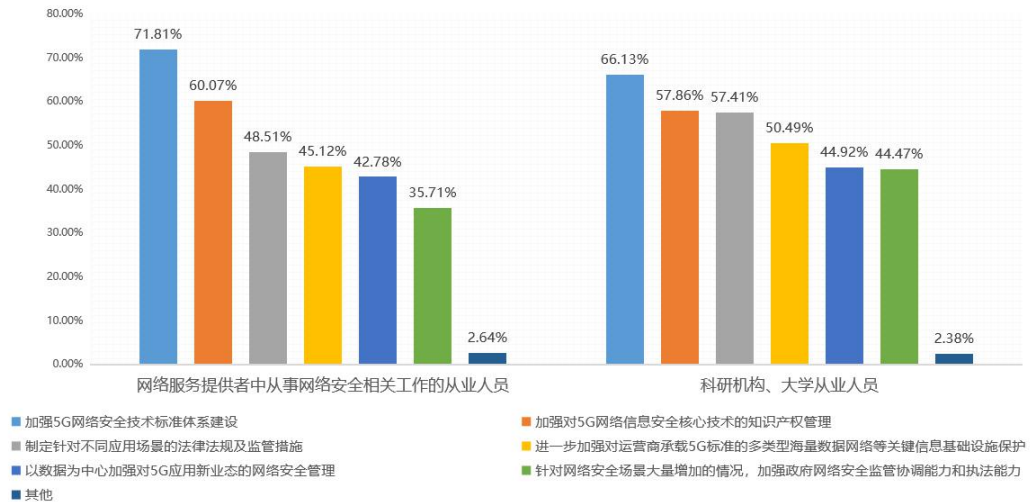


表 44: 受调查从业人员认为 5G 需重点加强的安全管理措施

调查说明, 5G、物联网、人工智能、区块链等新一代信息技术带来的安全问题已经引发普遍关注, 建立网络安全治理框架和相应的技术标准体系成为规范新一代信息技术发展的首要诉求。

#### 10) 等保基础价值得到充分认可, 落实推进仍需加强

调查显示, 网络安全等级保护制度在我国施行二十余年以来, 其价值和作用已经得到社会和行业普遍认可。68%至 79%不等的受调查从业人员认为等保是国家网络安全领域的基本保障和基本制度, 过半数受调查从业人员将等保视为各部门各单位开展网络安全工作的基本方法和遵循。

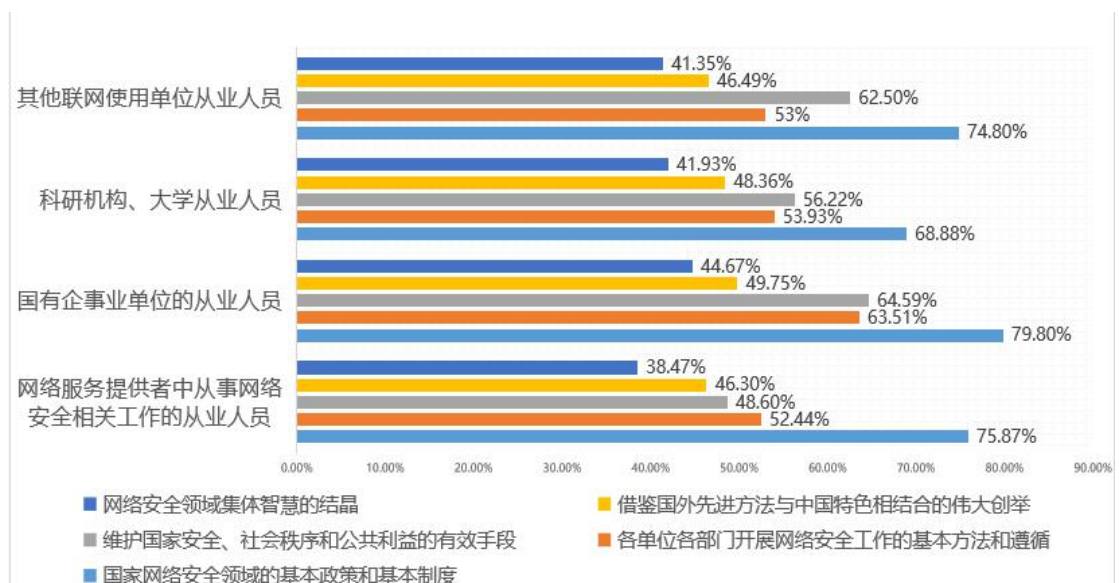


表 45：受调查从业人员认为网络安全等级保护制度的重大意义

受调查从业人员普遍认为等保制度对社会发展的推动作用很大，其中 60%以上的受调查从业人员认为等保对经济、社会发展的推动作用很大，认为等保制度用处不大的占比均不超过 10%。

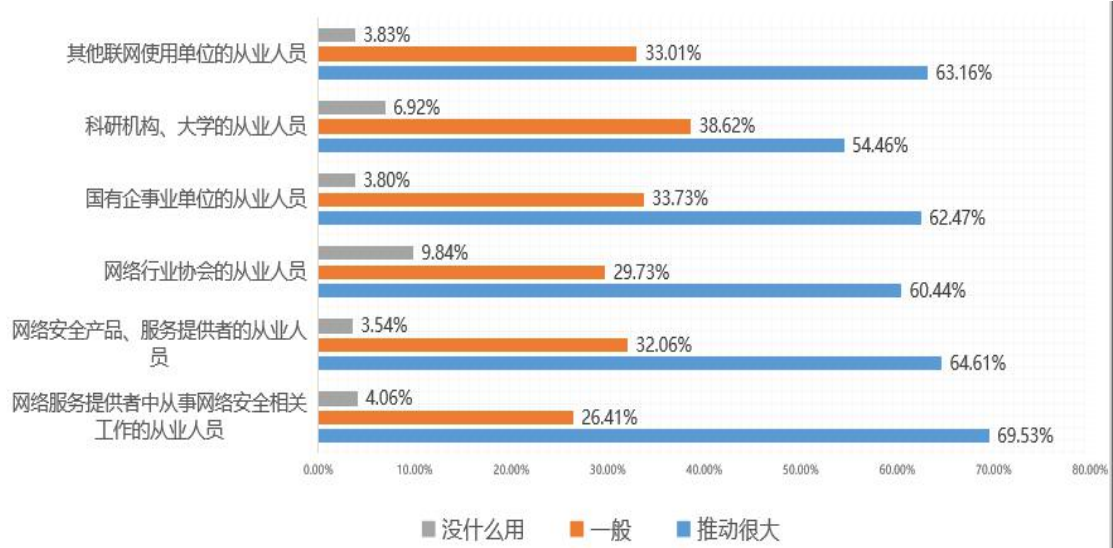


表 46：受调查从业人员认为网络安全等级保护制度对产业、企业发展的作用

我国等保工作开展状况良好，大多数受调查从业人员表示已经开展等保相关工作，但仍有 10%至 20%不等的受调查从业人员表示没有开展等保工作。

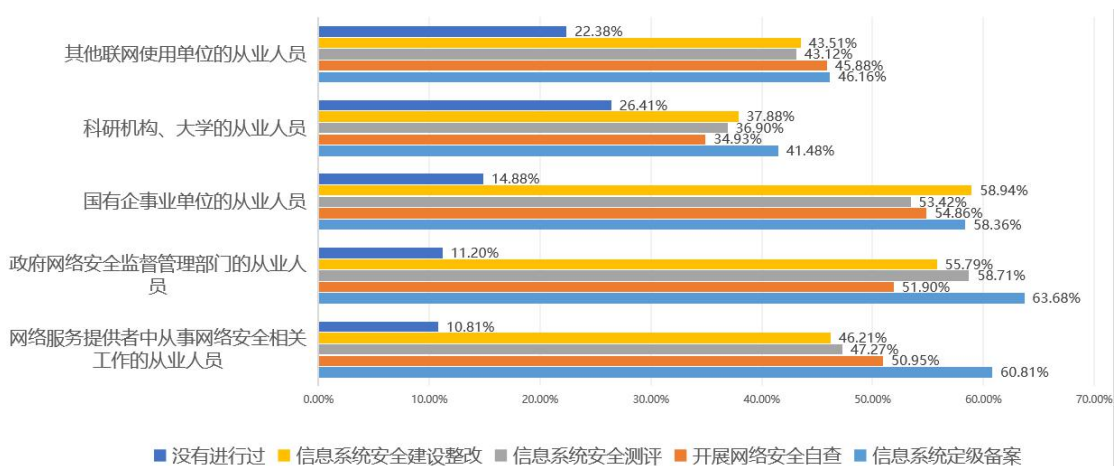


表 47：受调查从业人员开展网络安全等级保护工作的情况

作为等保工作的重要一环，测评机构的满意度整体向好，67.72%

的网络安全服务提供者中从事网络安全工作的从业人员对测评机构表示满意，但仍有 30%至 50%不等的受调查从业人员对测评机构的评价一般。

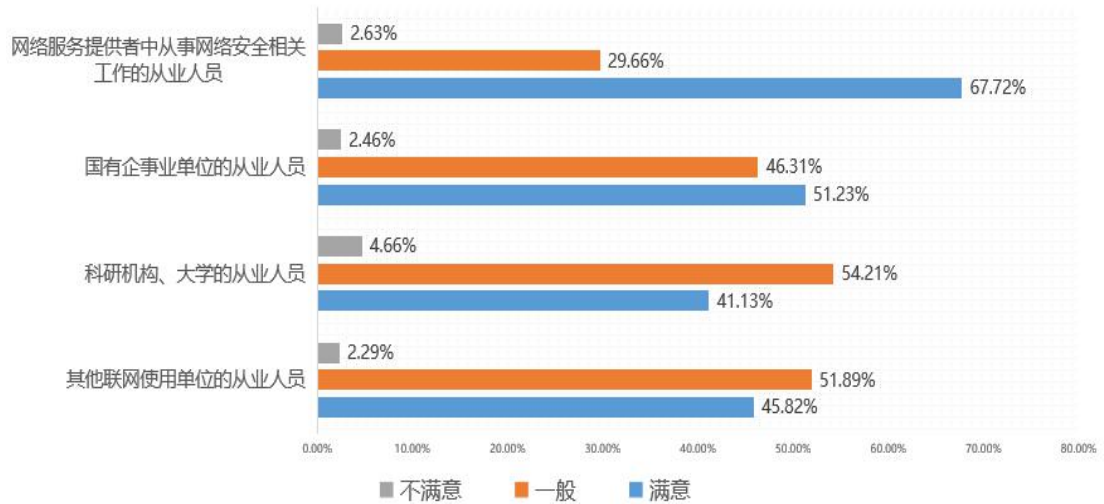


表 48：受调查从业人员对测评机构的满意程度

等保的义务单位方面，政府部门、事业单位、国有企业、互联网企业和私营单位等网络运营者作为等保义务主体已得到普遍认可，但仍有 25%至 50%不等的受调查从业人员认为家庭和个人也要履行等保义务。

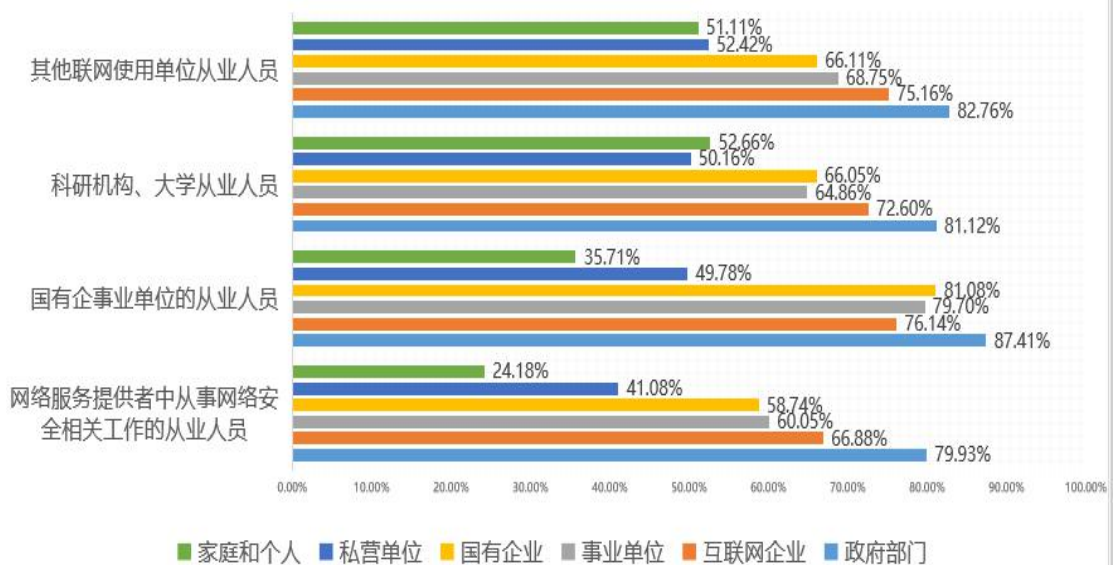


表 49：受调查从业人员认为哪些机构应开展网络安全等级保护制度



等保的目标系统方面，关键信息基础设施、行业专网和业务信息系统等作为等保目标系统也已得到普遍认可，但仅有 24%至 39%不等的受调查从业人员认为除家庭和个人自建自用以外的所有网络都需开展等保工作。

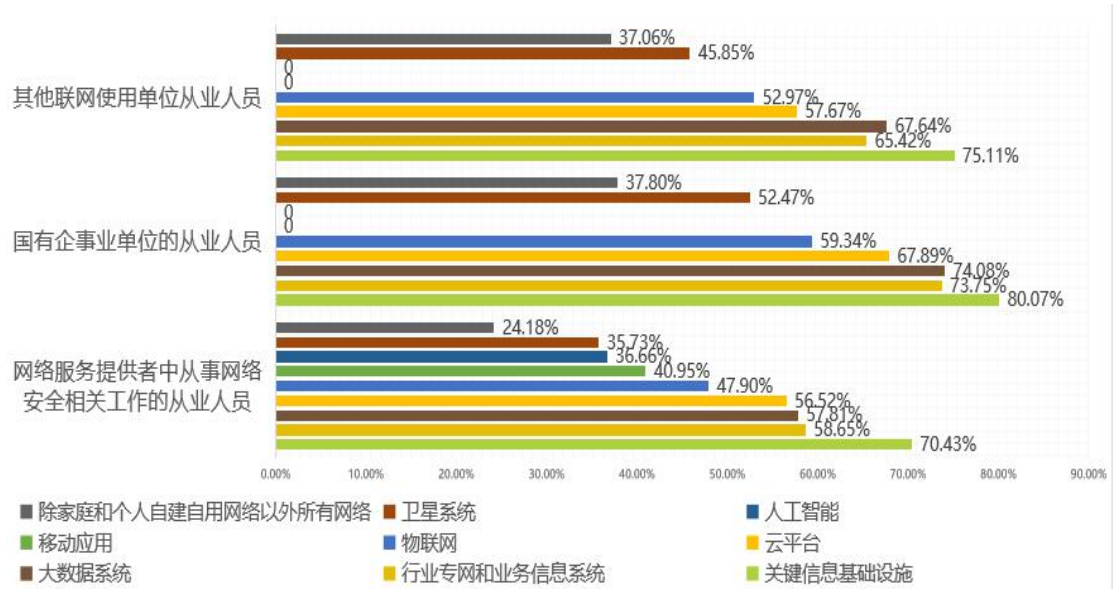
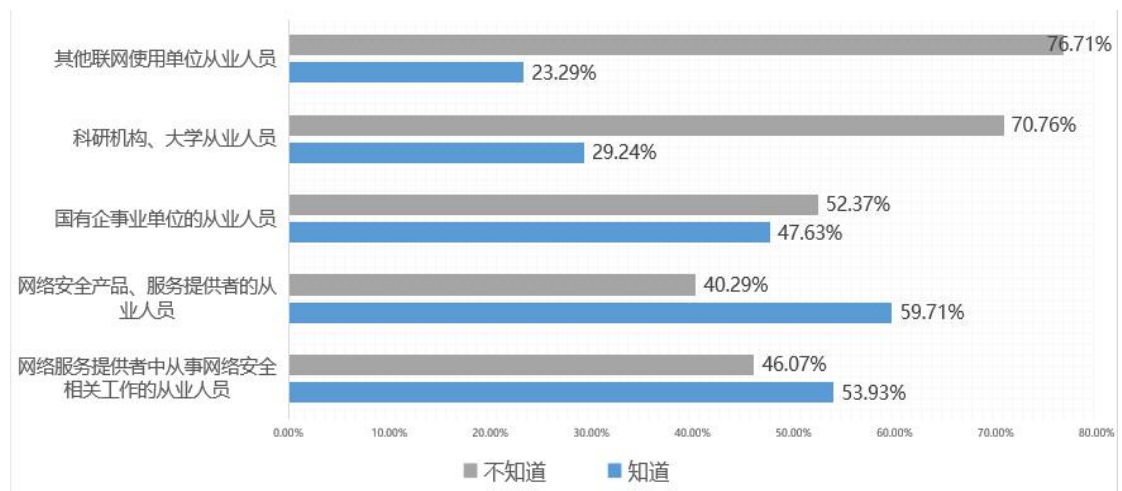


表 50：受调查从业人员认为哪些系统应开展网络安全等级保护制度<sup>14</sup>

在等保 2.0 的相关调查中，仅有 23%至 60%不等的受调查从业人员知道等保 2.0 国家标准的相关要求，有 76.71%的其他联网使用单位从业人员不知道等保 2.0 要求，70.76%的科研机构 and 大学从业人员不知道等保 2.0 要求。



<sup>14</sup> 图中数字 0 表示，针对该类从业人员的答案选项中没有这一项

表 51：受调查从业人员对等保 2.0 国家标准要求的了解程度

在宣传等保 2.0 过程中，行业专业论坛和单位、政府组织的培训作用最为显著。47%以上的受调查从业人员通过行业专业论坛知道等保 2.0 要求。

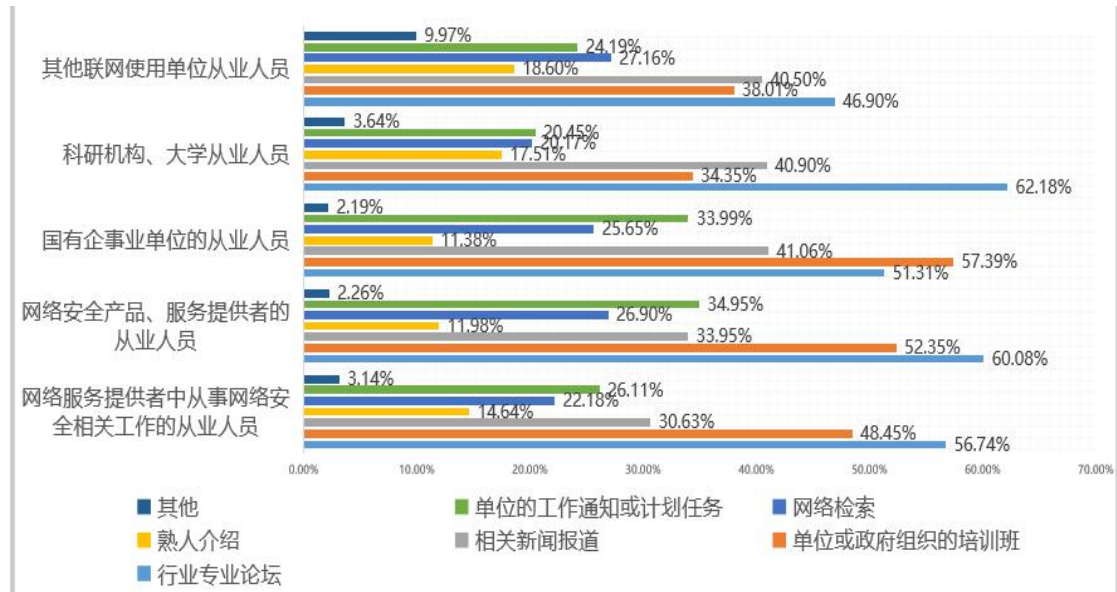


表 52：受调查从业人员知道等保 2.0 国家标准要求的途径

调查说明，网络安全等级保护制度在保障网络安全、夯实行业基础安全方面的价值已经得到充分认可，大部分网络运营者将等保作为开展网络安全工作的基本方法和遵循，但仍有部分单位未开展任何等保相关工作，测评机构的社会满意度也仍待提高。

### 11) 平台责任落实不到位，主体责任仍需加强

调查显示，互联网企业网络安全责任落实方面，37.13%的公众认为落实情况非常好或比较好，37.29%的公众评价一般，19.69%认为不太好或非常不好。

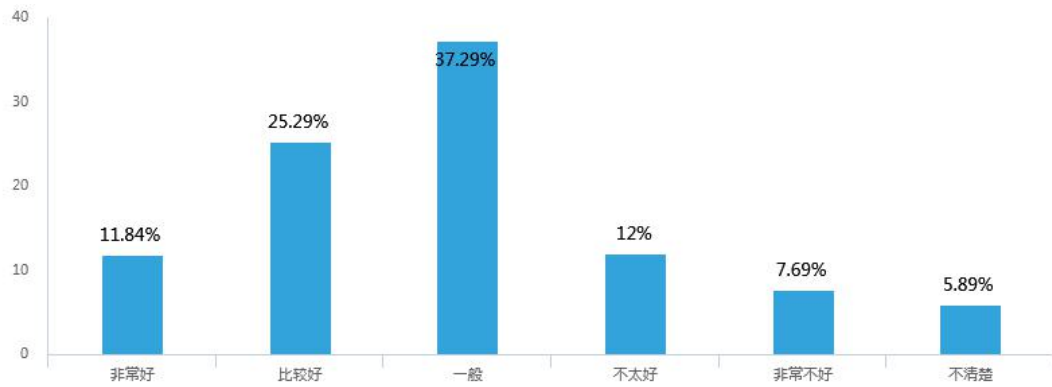


表 53：公众对互联网企业网络安全履责的评价

有意不承担或少承担网络安全责任、网络安全管理水平低下以及网络安全责任意识不强是公众给予负面评价的三大主要原因，其中 77.78% 的公众认为互联网企业有意不承担或少承担网络安全责任，60.52% 认为互联网企业网络安全管理水平低下，57.76% 认为其网络安全责任意识不强。

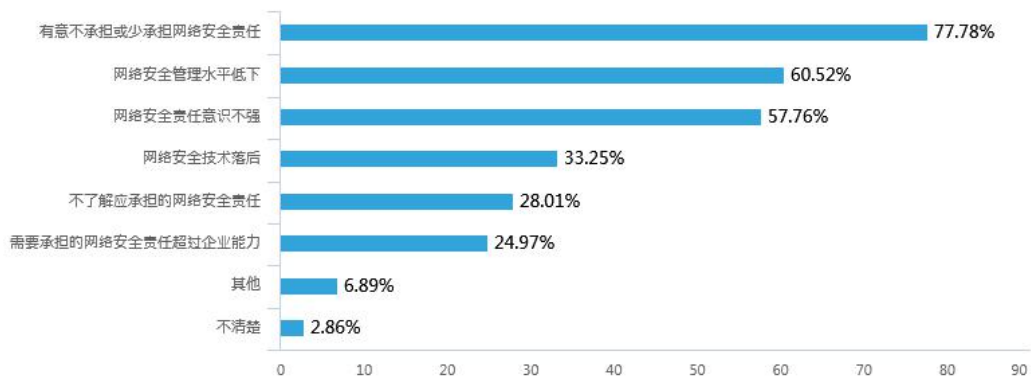


表 54：公众对互联网企业网络安全负面评价的原因

在信息内容监管方面，公众对网络平台对其自媒体平台 and 短视频平台信息内容监管措施的评价总体向好，47.67% 的公众认为对自媒体平台的监管措施比较有效或非常有效，32% 认为效果一般；44.66% 的公众认为对短视频平台的监管措施比较有效或非常有效，34.93% 认为效果一般；在群主对网络群组的监管措施方面，39.51% 的公众认为比较有效或非常有效，33.65% 认为效果一般。



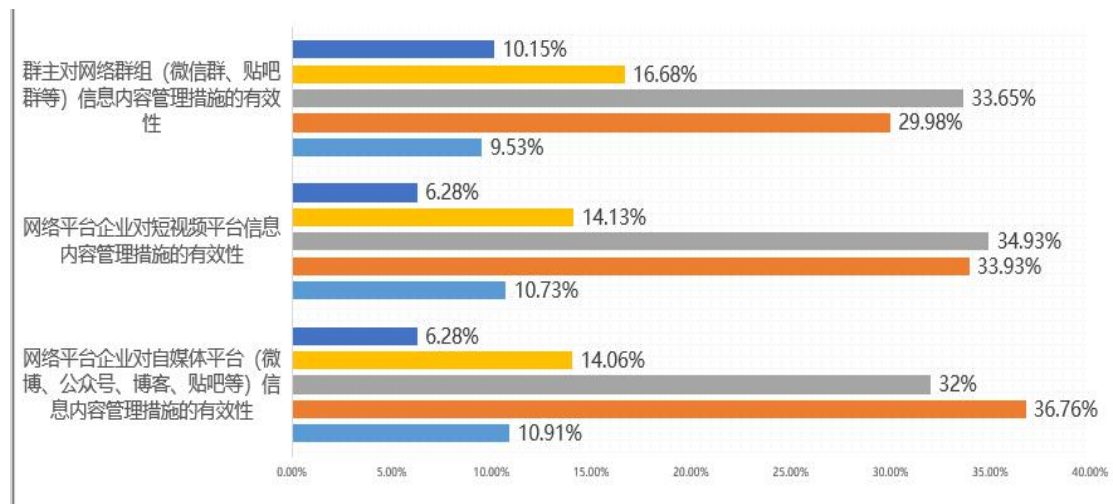
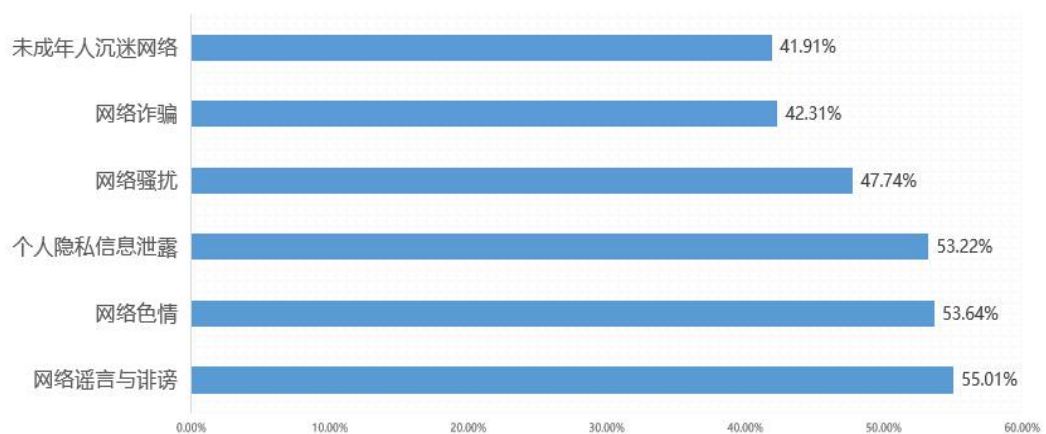


表 55：公众对平台和群主监管措施有效性的评价

在公众遭遇的信息内容不合规问题方面，网络谣言与诽谤、网络色情、个人隐私信息泄露是最常遭遇的三大问题，过半数公众表示曾遭遇过上述问题。

表 56：公众在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的不合规问题<sup>15</sup>

问题发生后，向网络平台投诉的占比持平，55.34%的公众表示会向平台投诉。公众认为平台接到投诉后的响应速度一般，仅 17.52% 的公众认为速度很快，31.78% 的公众认为响应速度很慢；对于投诉结果，62.46% 的公众表示对结果不满意，56.27% 的公众认为投诉处理周期长。

<sup>15</sup> 内容经过筛选，仅选取占比超过 40% 的选项

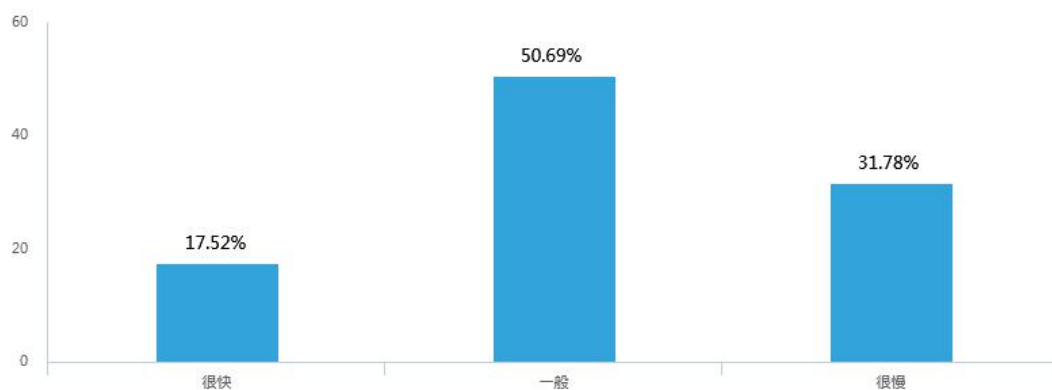


表 57：公众认为投诉后平台的响应速度

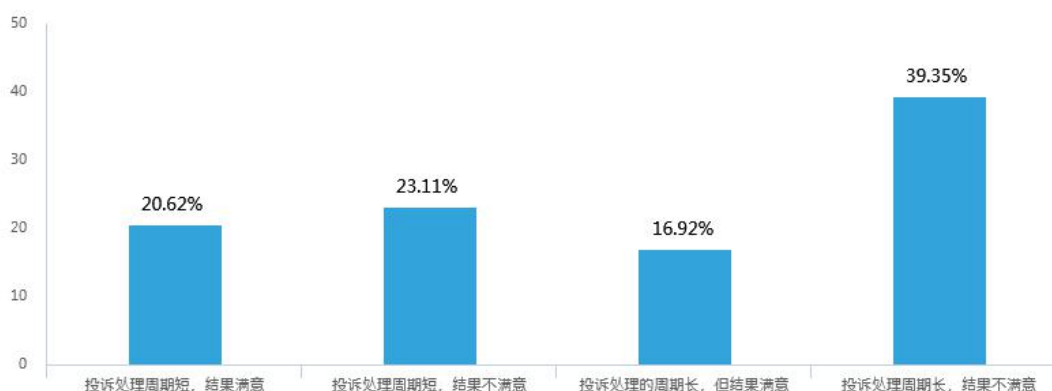


表 58：公众对投诉结果的满意程度

调查说明，网民对互联网企业在网络安全方面的履责评价一般，网民认为互联网企业有意不承担或少承担网络安全责任，但平台在信息内容治理方面的管理措施在一定程度上得到网民认可。互联网企业的网络安全合规和保障能力亟待提升，处理网民投诉建议的水平有待提高。

## 12) 网络安全执法工作满意度较高，执法力度得到认可

调查显示，受调查从业人员认为网信、公安和工信是最常见的网络安全执法部门，占比最高的前五个部门分别是网信、公安、工信、国安和保密部门。

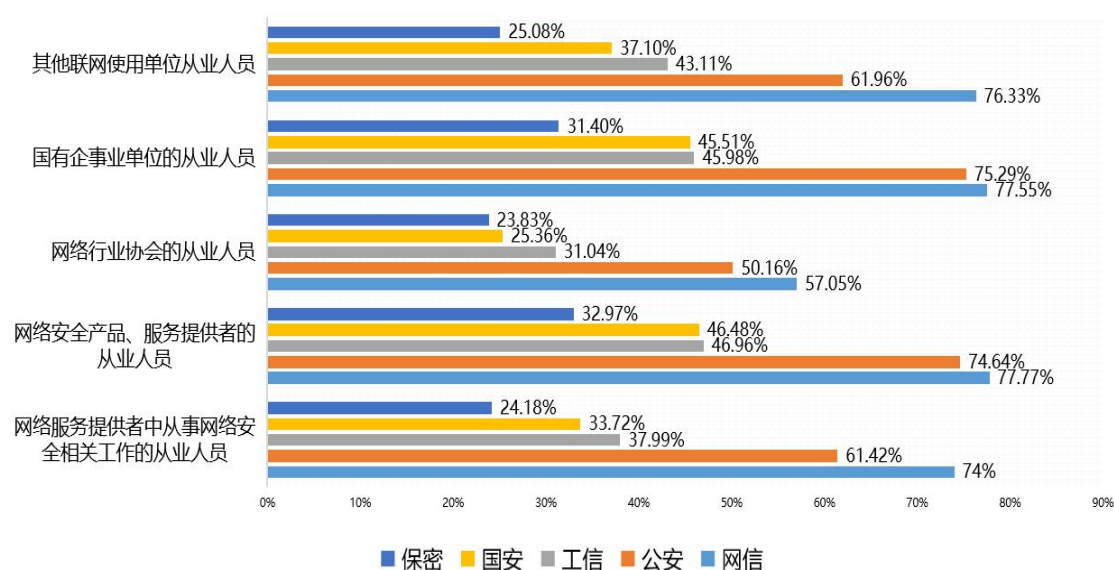


表 59：受调查从业人员认为哪些政府部门是网络安全行政执法部门<sup>16</sup>

在执法满意度方面，公众对政府部门在遏制网络违法犯罪工作方面的工作成效满意度较高，35.87%的公众表示基本满意，43.35%的公众认为非常满意或比较满意。

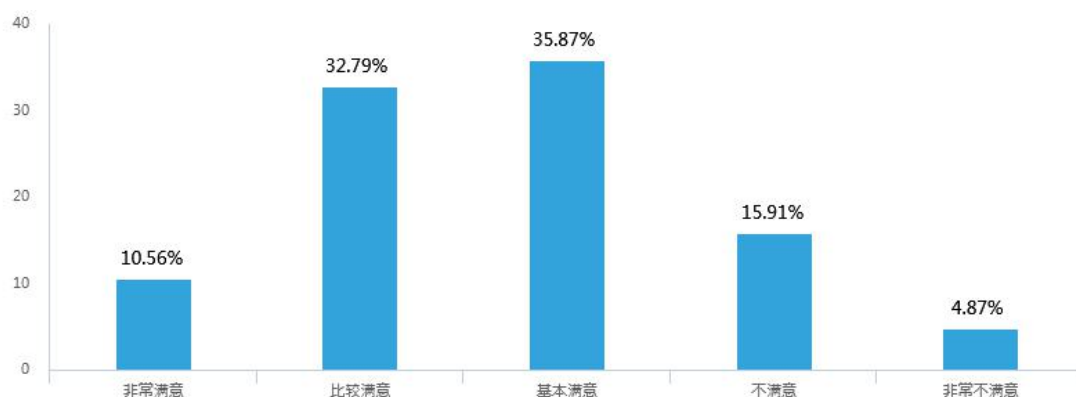


表 60：公众对遏制网络违法工作成效的评价

从业人员方面，半数受调查从业人员认为政府部门的执法力度强或比较强，三分之一左右的受调查从业人员认为力度一般。

<sup>16</sup> 内容经过筛选，仅选取占比最高的五个选项

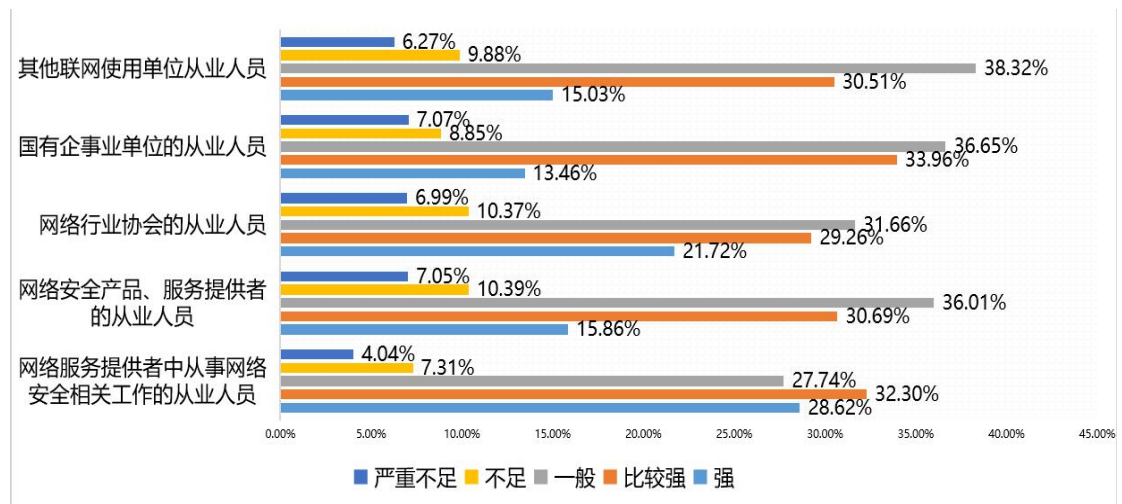


表 61：受调查从业人员对政府部门在网络安全方面的执法力度的评价

对公安执法满意度方面，从业人员满意度较高，59.89%的网络服务提供者中从事网络安全工作的从业人员对公安执法表示满意，但仍有 21.20% 的其他联网使用单位中的从业人员表示未参加过公安执法检查。

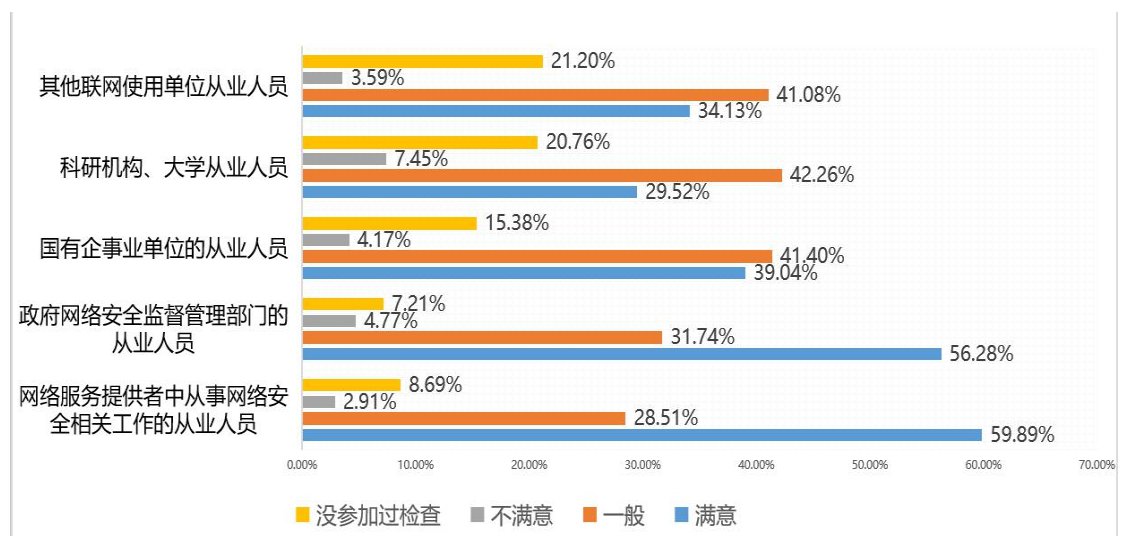


表 62：受调查从业人员对公安执法的满意度

在制约网络安全执法能力方面，受调查从业人员认为人员、包括取证能力和检测能力在内的专业技术能力、以及法律素质是主要制约因素。

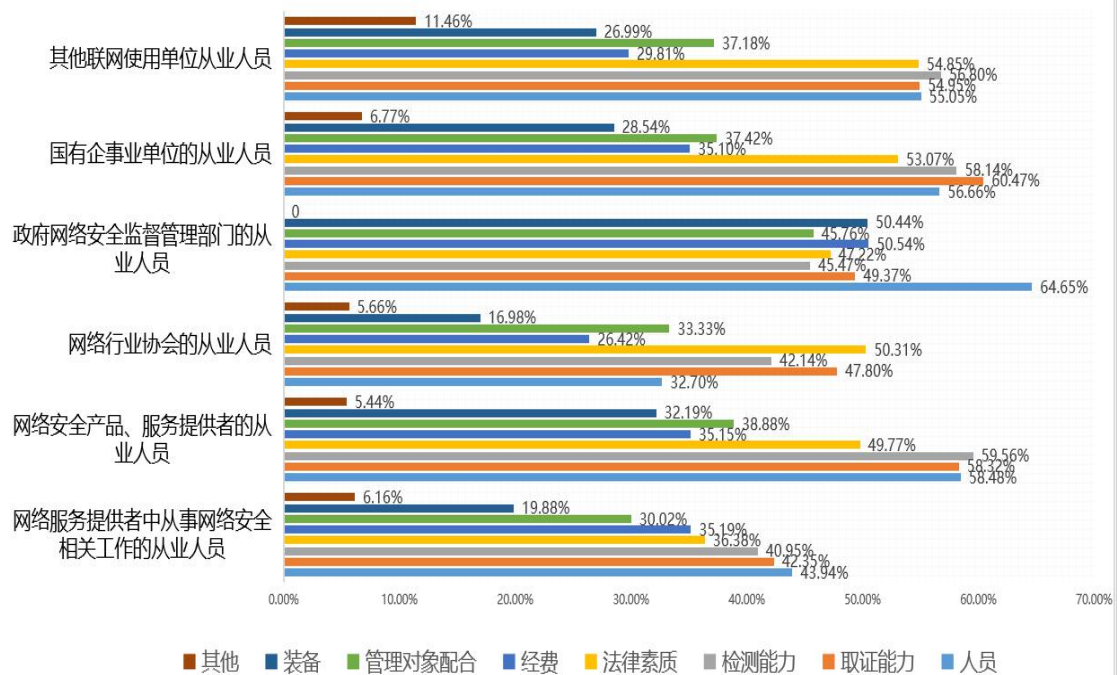


表 63：受调查从业人员认为网络安全执法能力的制约因素

在针对政府网络安全监管部门从业人员的专项调查中发现，62.12%的从业人员认为我国当前网络安全执法依据较为充足；在政府部门的网络安全执法力度方面，56.57%认为还需加强。此外，64.65%认为人员是制约网络安全执法的首要因素，在检测、检查、取证和应急工具方面的装备还需加强。

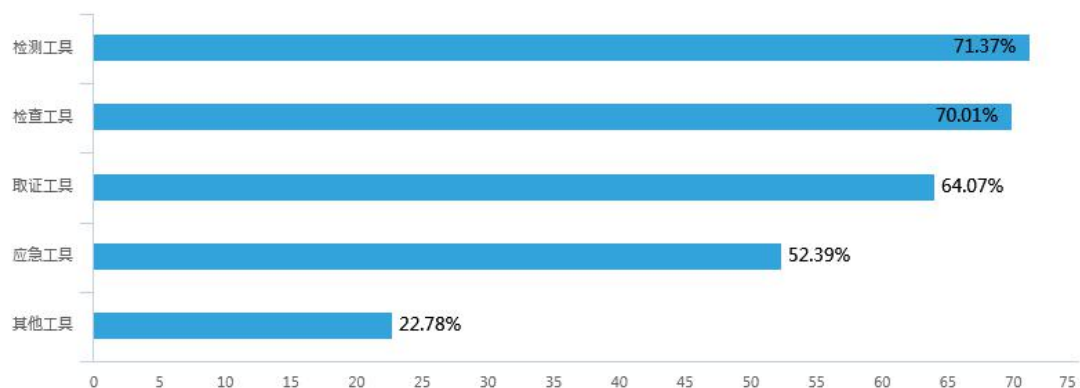


表 64：政府网络安全监督管理部门的从业人员认为在政府网络安全执法中还需加强哪些装备

调查说明，《网络安全法》正式施行以来，我国网信、公安、工信等部门通过执法大检查、“净网”、“护网”等专项行加强网络安全

执法力度，社会满意度较高。

### 三、“网络安全法制建设”网民安全感满意度调查结论和建议

经调查分析可知，我国网民网络安全感有所提升，对网络安全法制建设满意度也较高，但仍需立足社会核心诉求，围绕完善立法、深化网络生态治理、创新安全治理路径、加快等保配套出台、推进平台责任落实等方面持续推动我国网络空间治理。

#### （一）立足核心诉求问题，实施精准立法策略

加强网络安全法制建设已成为社会解决网络安全问题的首选途径，我国网络安全法制建设肩负着维护网络安全，保障网络空间主权和国家利益的艰巨历史使命。

从社会的强烈诉求可以看出，在后续制度建设过程中，应以解决网络安全核心和突出问题为首要任务，实施精准立法策略，加快个人信息保护、网络平台责任和数据安全保护立法进程。

当前，我国已将《个人信息保护法》《数据安全法》纳入十三届全国人大常委会的立法规划，同属条件比较成熟、任期内拟提请审议的法律草案；配套制度层面，《数据安全管理办法》《个人信息出境安全评估办法》正在制定过程中；地方上，天津正式发布《数据安全管理办法（暂行）》，贵州正式发布《贵州省大数据安全保障条例》，围绕数据生命周期安全、数据跨境安全评估等问题先试先行，尤其是自贸区数据安全管理制度设计成为热点。网络平台责任方面，主要从加强网络信息内容治理、落实网络安全等级保护和关键信息基础设施重点保护责任、强化数据安全保障义务等方面夯实网络运营者责任。

#### （二）深化网络生态治理，净化网络空间环境

随着信息化与社会各领域的深度融合，移动互联网、物联网快速发展，未成年人上网已成普遍现象。网络游戏的兴起、自媒体时代的到来使得网络游戏、在线视频和短视频成为未成年人使用最多的三类

应用。但网络游戏内容良莠不齐，涉及血腥、暴力、色情等违法有害信息的情况屡见不鲜；短视频行业快速兴起的同时监管尚不到位，存在导向不正、片面追求流量和用户黏性的倾向。对此，我国高度重视对未成年人影响较大的网络游戏和网络信息内容监管。

政策立法方面，2010 年，我国发布《网络游戏管理暂行办法》，要求网络游戏经营单位应当按照国家规定，采取技术措施，禁止未成年人接触不适宜的游戏或者游戏功能，限制未成年人的游戏时间，预防未成年人沉迷网络；2017 年，我国公布《未成年人网络保护条例(送审稿)》，要求加强网络信息内容建设和网络权益保障，在预防和干预方面，要求禁止未成年人接触不适宜其接触的游戏或游戏功能，限制未成年人连续使用游戏的时间和单日累计使用游戏的时间，禁止未成年人在每日 0:00 至 8:00 期间使用网络游戏服务；2018 年，国家网信办和公安部联合发布《具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全评估规定》，要求包括微博客、短视频、网络直播在内的互联网信息服务提供者开展安全评估，重点评估个人信息以及防范违法有害信息传播扩散、社会动员功能失控风险的技术措施；2019 年，国家网信办发布《儿童个人信息网络保护规定》，保障不满十四周岁未成年人的个人信息安全；2019 年 9 月 10 日，国家互联网信息办公室发布《网络生态治理规定（征求意见稿）》，加强网络生态治理，构建田朗气清的网络空间。

执法方面，2018、2019 年，国家网信办、工信部、公安部、国家新闻出版广电总局等多部门在各自职权范围内加强对内容相关行业的执法力度，多次通过约谈、专项行动等方式加强平台监管。

行业自律方面，2019 年，中国网络视听节目服务协会发布《网络短视频平台管理规范》和《网络短视频内容评审标准规则》，要求



网络短视频平台实行节目内容先审后播制度。平台上播出的所有短视频均应经内容审核后方可播出，包括节目的标题、简介、弹幕、评论等内容。

此外，老年群体对新技术新应用发展不敏感，对手段不断翻新的网络违法犯罪防范能力较差，应加强针对老年群体的防网络诈骗、虚假信息宣传普及，在监管部门持续打击网络违法犯罪的同时，提升老年群体的自我防范意识和自我保护能力。

### **（三）关注新技术新应用，创新安全治理路径**

以 5G、人工智能为代表的新技术新应用发展已成为社会关注的焦点。5G 正式商用在即，构建适应 5G 应用需要的网络安全治理架构成为领域内最受关注的重点内容。

在推动 5G 应用发展的同时，我国须重视 5G 引入的新型风险，加强 5G 网络安全技术标准体系建设，加强对 5G 网络信息安全核心技术的知识产权管理，制定针对不同应用场景的法律法规及监管措施。

### **（四）加快等保配套出台，持续推进宣传贯彻**

目前，网络安全等级保护制度已围绕《网络安全法》形成了法律、行政法规、部门规章和技术标准等相对完善的等保 2.0 体系。2018 年 6 月，公安部《网络安全等级保护条例（征求意见稿）》正式向社会公开征求意见；2018 年公安部发布规范性文件《网络安全等级保护测评机构管理办法》，全面规范测评机构行为。2018 年 12 月，国家网络安全等级保护工作协调小组办公室根据 2018 年度全国网络安全等级保护测评机构监督检查和测评能力验证工作情况，按照有关规定，责令多家测评机构开展为期 3-12 个月不等的整改，整改期间暂停开展等级测评业务；国家标准方面，2019 年 5 月，部分等保 2.0 系列标准（《网络安全等级保护基本要求》《网络安全等级保护测评要

求》《网络安全等级保护安全技术要求》)正式出台,2019 年 12 月 1 日正式施行;2019 年 8 月 30 日,等保 2.0 标准之《网络安全等级保护实施指南》正式发布,2020 年 3 月 1 日正式施行。

在行政执法方面,大量的网络安全等级保护执法案例体现了等级保护制度要求进入网络安全基础立法后的强制性,“以案为鉴”强化了法律威慑力,提升了责任主体的网络安全法律意识,也有力督促了其它网络运营者依法履行网络安全保护义务。

经调查发现,除家庭和个人自建自用的网络外,所有网络运营者都是等保义务主体的这一制度要求尚未得到全面贯彻,实践中仍存在模糊。此外,网络安全测评机构虽然规模、能力等存在差异,但其出具的等级测评结果却有同样的法律效力。调查发现,提高测评机构满意度和服务能力也是网民十分关注的问题,应进一步加强对测评机构的质量控制、能力提升、诚信执业等规范化管理工作。

等保 2.0 国家标准宣贯工作广泛实施,在全社会范围内效果明显,进一步推动了网络安全等级保护制度的落实。但相较于国家网络安全保护基本制度这一法律定位,等保 2.0 宣贯范围仍有待扩大,应充分利用行业、专业论坛、媒体等多渠道持续推动宣传教育和培训工作。

#### **(五) 加强企业合规指引,推进平台责任落实**

网络运营者是落实《网络安全法》,夯实网络安全保障义务的重要主体,但网络运营者目前的网络安全履责能力在公众方面的认可程度仍待提高。

面对数据泄露和滥用事件频发、网络违法有害信息泛滥的网络安全形势,面对 77.78%的公众认为网络运营者有意不承担或少承担网络安全责任的调查结果,网络运营者应持续提高合规能力,全面落实网络安全责任,保障用户信息安全,净化网络信息内容。

## 附件：我国网络安全相关战略、立法及配套分类总览

| 文件名称                      | 发布机关           | 生效时间       | 法律状态 |
|---------------------------|----------------|------------|------|
| 国家战略                      |                |            |      |
| 国家网络空间安全战略                | 国家互联网信息办公室     | 2016-12-27 | 现行有效 |
| 网络空间国际合作战略                | 外交部、国家互联网信息办公室 | 2017-03-01 | 现行有效 |
| 基础性立法                     |                |            |      |
| 中华人民共和国刑法                 | 全国人民代表大会       | 1997-10-01 | 现行有效 |
| 中华人民共和国保守国家秘密法            | 全国人民代表大会常务委员会  | 1989-05-01 | 现行有效 |
| 中华人民共和国人民警察法              | 全国人民代表大会常务委员会  | 1995-02-28 | 现行有效 |
| 全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定 | 全国人民代表大会常务委员会  | 2000-12-28 | 现行有效 |
| 中华人民共和国电子签名法              | 全国人民代表大会常务委员会  | 2005-04-01 | 现行有效 |
| 中华人民共和国治安管理处罚法            | 全国人民代表大会常务委员会  | 2006-03-01 | 现行有效 |
| 全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信      | 全国人民代表大会常务委    | 2012-12-28 | 现行有效 |

|                          |               |            |              |
|--------------------------|---------------|------------|--------------|
| 息保护的決定                   | 会             |            |              |
| 中华人民共和国反间谍法              | 全国人民代表大会常务委员会 | 2014-11-01 | 现行有效         |
| 中华人民共和国国家安全法             | 全国人民代表大会常务委员会 | 2015-07-01 | 现行有效         |
| 中华人民共和国反恐怖主义法            | 全国人民代表大会常务委员会 | 2016-01-01 | 现行有效         |
| 中华人民共和国网络安全法             | 全国人民代表大会常务委员会 | 2017-06-01 | 现行有效         |
| 中华人民共和国国家情报法             | 全国人民代表大会常务委员会 | 2017-06-28 | 现行有效         |
| 出口管制法（草案征求意见稿）           | 商务部           | 2017-06-16 | 正式版尚未发布，尚未生效 |
| 密码法（草案）                  | 全国人民代表大会常务委员会 | 2019-07-05 | 正式版尚未发布，尚未生效 |
| 网络安全相关行政法规、部门规章及规范性文件    |               |            |              |
| 网络安全管理                   |               |            |              |
| 中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例     | 国务院           | 1994-02-18 | 现行有效         |
| 中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定 | 国务院           | 1996-02-01 | 现行有效         |

|                           |                               |            |               |
|---------------------------|-------------------------------|------------|---------------|
| 计算机信息系统安全专用产品检测和销售许可证管理办法 | 公安部                           | 1997-12-12 | 现行有效          |
| 计算机信息网络国际联网安全保护管理办法       | 公安部                           | 1997-12-30 | 现行有效          |
| 计算机病毒防治管理办法               | 公安部                           | 2000-04-26 | 现行有效          |
| 中华人民共和国电信条例               | 国务院                           | 2000-09-25 | 现行有效          |
| 互联网安全保护技术措施规定             | 公安部                           | 2006-03-01 | 现行有效          |
| 公安机关互联网安全监督检查规定           | 公安部                           | 2018-11-01 | 现行有效          |
| 云计算服务安全评估办法               | 国家互联网信息办公室、国家发展和改革委员会、工信部、财政部 | 2019-07-02 | 现行有效          |
| 网络安全漏洞管理规定<br>(征求意见稿)     | 工信部                           | 2019-06-18 | 正式版尚未发布, 尚未生效 |
| 网络安全等级保护与关键信息基础设施保护       |                               |            |               |
| 信息安全等级保护管理办法              | 公安部、国家保密局、国家密码管理局、国务院信息工作办公室  | 2007-06-22 | 现行有效          |
| 工业控制系统信息安全事件应急管理工作指南      | 工信部                           | 2017-07-01 | 现行有效          |

|                                 |                |            |                      |
|---------------------------------|----------------|------------|----------------------|
| 工业控制系统信息安全<br>防护能力评估工作管理<br>办法  | 工信部            | 2017-09-01 | 现行有效                 |
| 网络安全等级测评机构<br>管理办法              | 公安部            | 2018-03-23 | 现行有效                 |
| 网络关键设备和网络安全<br>专用产品安全认证实<br>施规则 | 认监委            | 2018-06-27 | 现行有效                 |
| 水利网络安全管理办法<br>(试行)              | 水利部            | 2019-08-16 | 现行有效                 |
| 关键信息基础设施安全<br>保护条例(征求意见稿)       | 国家互联网信<br>息办公室 | 2017-07-12 | 正式版尚未<br>发布,尚未生<br>效 |
| 网络安全等级保护条例<br>(征求意见稿)           | 公安部            | 2018-06-27 | 正式版尚未<br>发布,尚未生<br>效 |
| 网络关键设备安全检测<br>实施办法(征求意见稿)       | 工信部            | 2019-06-05 | 正式版尚未<br>发布,尚未生<br>效 |
| 网络安全审查                          |                |            |                      |
| 网络产品和服务安全审<br>查办法(试行)           | 国家互联网信<br>息办公室 | 2017-06-01 | 现行有效                 |
| 网络安全审查办法(征<br>求意见稿)             | 国家互联网信<br>息办公室 | 2019-05-21 | 正式版尚未<br>发布,尚未生<br>效 |
| 个人信息保护与数据安全                     |                |            |                      |
| 电信和互联网用户个人<br>信息保护规定            | 工信部            | 2013-09-01 | 现行有效                 |
| 科学数据管理办法                        | 国务院办公厅         | 2018-03-17 | 现行有效                 |

|                              |                                                |            |              |
|------------------------------|------------------------------------------------|------------|--------------|
| 人类遗传资源管理条例                   | 国务院                                            | 2019-07-01 | 现行有效         |
| 儿童个人信息网络保护规定                 | 国家互联网信息办公室                                     | 2019-10-01 | 尚未生效         |
| 数据安全管理办法（征求意见稿）              | 国家互联网信息办公室                                     | 2019-05-28 | 正式版尚未发布，尚未生效 |
| 个人信息出境安全评估办法（征求意见稿）          | 国家互联网信息办公室                                     | 2019-06-13 | 正式版尚未发布，尚未生效 |
| 互联网信息服务严重失信主体信用信息管理办法（征求意见稿） | 国家互联网信息办公室                                     | 2019-07-22 | 正式版尚未发布，尚未生效 |
| 网络信息内容安全                     |                                                |            |              |
| 互联网信息服务管理办法                  | 国务院                                            | 2000-09-25 | 现行有效         |
| 互联网视听节目服务管理规定                | 国家新闻出版广电总局、信息产业部                               | 2008-01-31 | 现行有效         |
| 规范互联网信息服务市场秩序若干规定            | 工信部                                            | 2012-03-15 | 现行有效         |
| 即时通信工具公众信息服务发展管理暂行规定         | 国家互联网信息办公室                                     | 2014-08-07 | 现行有效         |
| 互联网危险物品信息发布管理规定              | 公安部、国家互联网信息办公室、工信部、环境保护部、国家工商行政管理总局、国家安全生产监督管理 | 2015-02-05 | 现行有效         |

|                      | 总局         |            |      |
|----------------------|------------|------------|------|
| 互联网用户账号名称管理规定        | 国家互联网信息办公室 | 2015-03-01 | 现行有效 |
| 互联网新闻信息服务单位约谈工作规定    | 国家互联网信息办公室 | 2015-04-28 | 现行有效 |
| 互联网信息搜索服务管理规定        | 国家互联网信息办公室 | 2016-08-01 | 现行有效 |
| 移动互联网应用程序信息服务管理规定    | 国家互联网信息办公室 | 2016-08-01 | 现行有效 |
| 互联网直播服务管理规定          | 国家互联网信息办公室 | 2016-12-01 | 现行有效 |
| 网络表演经营活动管理办法         | 文化部        | 2017-01-01 | 现行有效 |
| 互联网新闻信息服务管理规定        | 国家互联网信息办公室 | 2017-06-01 | 现行有效 |
| 互联网新闻信息服务许可管理实施细则    | 国家互联网信息办公室 | 2017-06-01 | 现行有效 |
| 互联网信息内容管理行政执法程序规定    | 国家互联网信息办公室 | 2017-06-01 | 现行有效 |
| 互联网跟帖评论服务管理规定        | 国家互联网信息办公室 | 2017-10-01 | 现行有效 |
| 互联网论坛社区服务管理规定        | 国家互联网信息办公室 | 2017-10-01 | 现行有效 |
| 互联网用户公众账号信息服务管理规定    | 国家互联网信息办公室 | 2017-10-08 | 现行有效 |
| 互联网群组信息服务管理规定        | 国家互联网信息办公室 | 2017-10-08 | 现行有效 |
| 互联网新闻信息服务新技术新应用安全评估管 | 国家互联网信息办公室 | 2017-12-01 | 现行有效 |



|                             |                                   |            |              |
|-----------------------------|-----------------------------------|------------|--------------|
| 理规定                         |                                   |            |              |
| 互联网新闻信息服务单位内容管理从业人员管理办法     | 国家互联网信息办公室                        | 2017-12-01 | 现行有效         |
| 微博客信息服务管理规定                 | 国家互联网信息办公室                        | 2018-03-20 | 现行有效         |
| 具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务安全评估规定 | 国家互联网信息办公室、公安部                    | 2018-11-30 | 现行有效         |
| 金融信息服务管理规定                  | 国家互联网信息办公室                        | 2019-02-01 | 现行有效         |
| 区块链信息服务管理规定                 | 国家互联网信息办公室                        | 2019-02-15 | 现行有效         |
| 网络生态治理规定（征求意见稿）             | 国家互联网信息办公室                        | 2019-09-10 | 正式版尚未发布，尚未生效 |
| 密码安全                        |                                   |            |              |
| 商用密码管理条例                    | 国务院                               | 1999-10-07 | 现行有效         |
| 新技术新应用                      |                                   |            |              |
| 网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法          | 交通运输部、工信部、公安部、商务部、工商总局、质检总局、国家网信办 | 2016-11-01 | 现行有效         |
| 网络预约出租汽车监管信息交互平台运行管理办法      | 交通运输部                             | 2018-03-01 | 现行有效         |
| 智能网联汽车道路测试                  | 工信部、公安                            | 2018-05-01 | 现行有效         |

|                  |                        |            |      |
|------------------|------------------------|------------|------|
| 管理规范（试行）         | 部、交通运输部                |            |      |
| 地方性立法            |                        |            |      |
| 贵州省大数据安全保障<br>条例 | 贵州省人民代<br>表大会常务委<br>员会 | 2019-10-01 | 尚未生效 |
| 天津市数据安全管理办法（暂行）  | 天津市互联网<br>信息办公室        | 2019-08-01 | 现行有效 |

表 65：我国网络安全相关战略、立法及配套制度

**专题 2：2019 网民网络安全感满意度“遏制网络违法犯罪行为”专题调查报告**

**2019 网民网络安全感满意度  
“遏制网络违法犯罪行为”专题调查报告**

**中国政法大学网络法学研究院  
李怀胜**

**2019 年 9 月**

## 目录

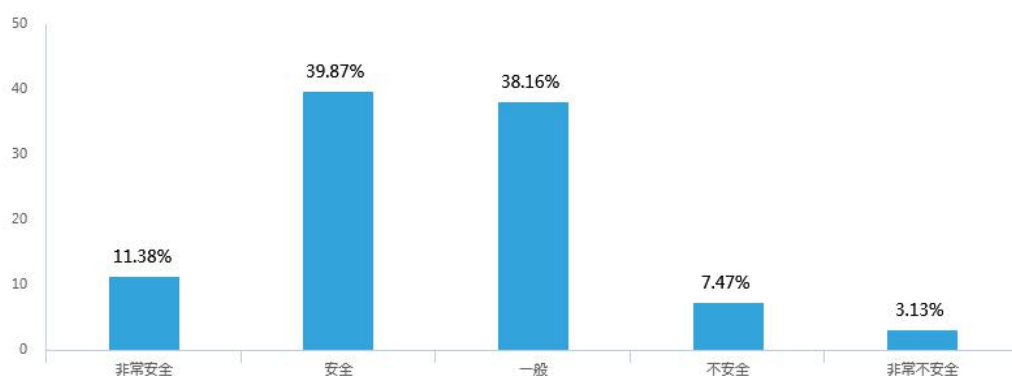
|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 一、网民对网络安全的总体满意度.....             | 65 |
| 1.总体网络安全感.....                   | 65 |
| 2.与去年相比网络安全感的变化.....             | 65 |
| 3.网民对当前遏制网络违法犯罪工作成效的满意程度.....    | 66 |
| 二、网民面临的违法犯罪行为的类型及其应对.....        | 66 |
| 1.最常遇到的违法犯罪行为分布.....             | 66 |
| 2.网民近一年来遇到的电信网络诈骗的数量与类型.....     | 67 |
| 3.网民遇到的色情暴力等低俗网络信息情况出现分化.....    | 68 |
| 4.网民遇到违法有害信息的种类高度集中.....         | 69 |
| 5.传统的网络入侵攻击依然居高不下.....           | 70 |
| 6.个人信息泄露是侵犯个人信息的主要形式.....        | 70 |
| 7.遇到安全问题后的应对措施略显消极.....          | 71 |
| 三、网民对打击网络犯罪的关注点.....             | 71 |
| 1.网民关注打击的违法犯罪行为与自身遭受的侵害高度吻合..... | 71 |
| 2.在具体犯罪中，网民关注呈现重者恒重的趋向.....      | 72 |
| 四、打击网络犯罪、维护网络安全的对策建议.....        | 74 |

## 一、网民对网络安全的总体满意度

### 1. 总体网络安全感

超过一半的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的。其中感到安全占 39.87%，非常安全占 11.38%，两者相加占 51.25%。而选择不安全或者非常不安全的比例不到 11%，这说明，网民对网络总体的安全感处于较为健康的状态。

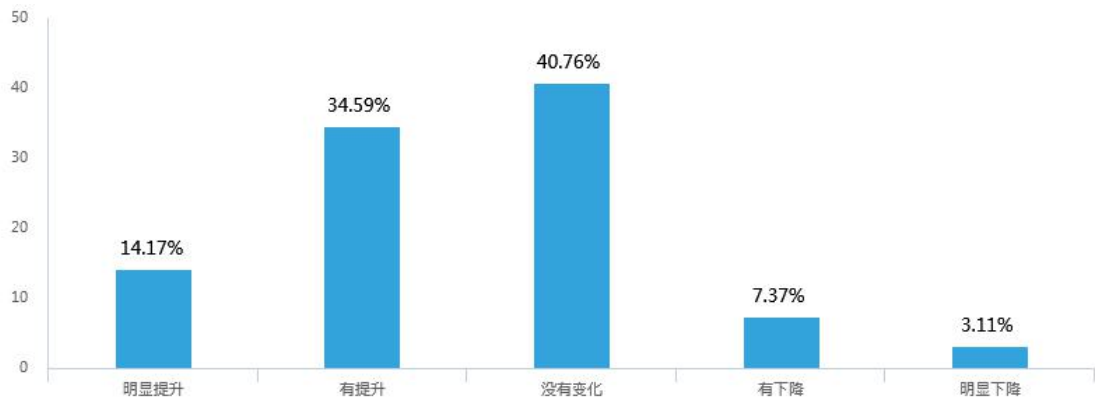
表 1：网络安全感评价



### 2. 与去年相比网络安全感的变化

网民认为与去年相比网络安全感有较明显的提升。其中 34.59% 的网民中认为网络安全感有提升，14.17% 网民认为有明显提升，两者相加达 48.76%，接近一半的网民认为网络安全感有提升。同样，认为有下降或者明显下降的比例不到 11%，这与前述网络安全感的评价是一致的。

图 2：网络安全感变化评价



3.网民对当前遏制网络违法犯罪工作成效的满意程度

遏制网络违法犯罪活动是维护网络安全、保障网络秩序的重要内容，对网民关于遏制网络违法犯罪工作成效的满意度的测量，实际上也体现了网民对网络安全状态的整体认知。调查发现，网民对遏制网络违法工作成效的评价，基本满意以上评价占到了整体比例的 70%，显示出网民整体持正面积极的评价。

图 3：遏制网络违法犯罪工作成效的满意程度

| 选项    | 比例     |
|-------|--------|
| 非常满意  | 10.56% |
| 比较满意  | 32.79% |
| 基本满意  | 35.87% |
| 不满意   | 15.91% |
| 非常不满意 | 4.87%  |

二、网民面临的违法犯罪行为的类型及其应对

1.最常遇到的违法犯罪行为分布

网络违法犯罪行为是测度网络安全的重要指标。网民直接遭受

的违法犯罪行为不等于实际的 案发情况，但是，它却可以成为衡量网民网络安全感的重要依据和来源。网民在网络上遇到的犯罪行为有十余种，反映出网络犯罪的泛化趋势。实际上目前几乎所有的传统犯罪类型都可能在网络上出现。而调查显示，网民遇到的虚假广告、电信诈骗、色情服务都比例过半，金融诈骗也占了三分之一。实际上，许多所谓色情服务实际上也是仙人跳等诈骗。也就是说，网络诈骗已经是覆盖领域非常广泛的网络犯罪类型。

图 4：网上遇到的犯罪行为一览表

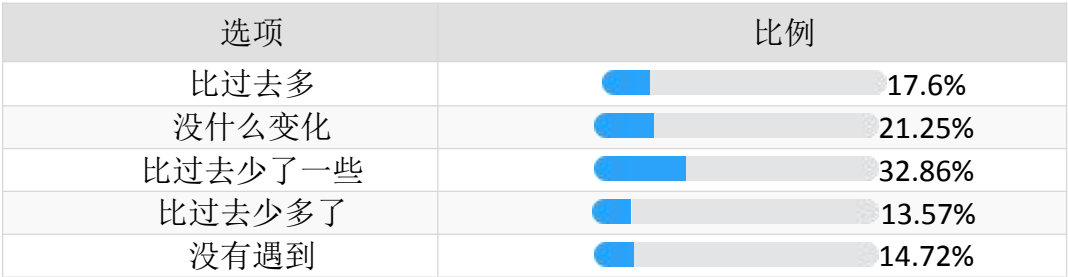
| 选项        | 比例     |
|-----------|--------|
| 虚假广告      | 74.5%  |
| 电信诈骗      | 55%    |
| 色情服务      | 50.18% |
| 金融诈骗      | 37.12% |
| 侮辱、毁谤     | 36.28% |
| 传销        | 33.4%  |
| 邪教组织      | 22.35% |
| 敲诈勒索      | 15.97% |
| 盗窃        | 12.48% |
| 侵犯商业秘密    | 9.69%  |
| 洗钱        | 9.48%  |
| 刺探、泄露国家机密 | 9.31%  |
| 贪污、挪用公款   | 8.71%  |
| 走私        | 7.48%  |
| 其它        | 7.46%  |
| 贩毒        | 6.45%  |

2.网民近一年来遇到的电信网络诈骗的数量与类型

电信诈骗犯罪是当前危害人民群众切身利益且案发率较高的犯罪类型。最近几年网信、公安等各个部门加大协同力度，保持对电信网络诈骗的高压态势，取得了显著成效。调查显示，网民表示遇到电信网络诈骗的数量比过去少或者没有遇到的比例占到了 60%。数字揭示了电信网络诈骗发展趋势的一面，不过它没有揭示的另一面

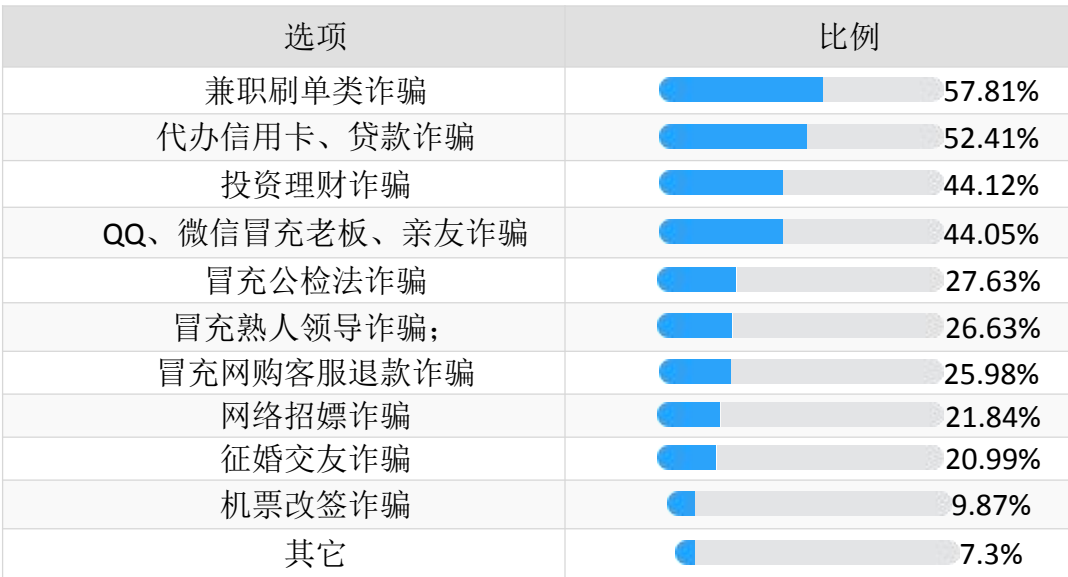
是，受骗数额同样是测度电信网络诈骗的重要指标，而该指标无法在调查问卷中很好体现。此外，我们调查问卷的网民群体中，学生占到了 30%，而学生并非电信诈骗的主要潜在侵害对象。

图 5：电信网络诈骗数量



电信网络诈骗的行为类型有几个特点，一是类型多样，我们调查问卷中明确列举了十类电信网络诈骗，所有类型均有网民遭受过；二是行为类型也会出现流行趋势变化。例如，机票改签诈骗，经过近几年媒体宣传，出现几率大大降低。不过，几种典型的电信网络诈骗手法所占比例一直居高不下。

图 6：电信网络诈骗行为一览表



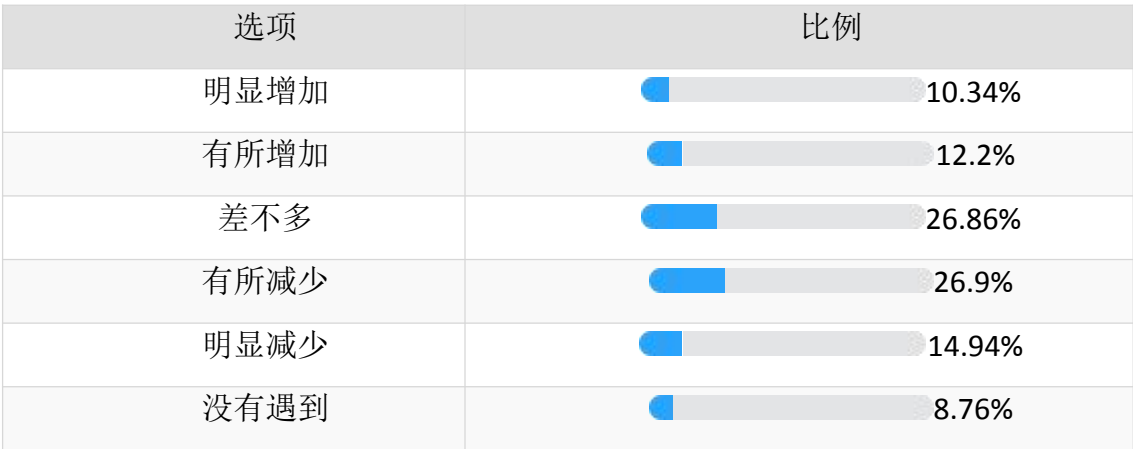
3.网民遇到的色情暴力等低俗网络信息情况出现分化

网民遭遇低俗网络信息的数量，减少或者没有遇到的比例接近一半，但是认为增加的数量也占到了总比例的五分之一，这反映出



低俗网络信息在网络中呈现“整体在好转、局部在恶化”的特点。对增加的低俗网络信息的类型和领域有必要做进一步的跟踪研究。

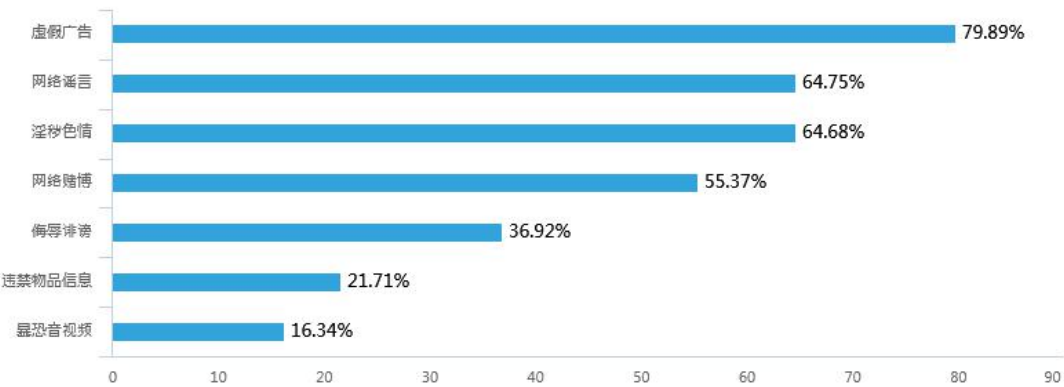
图 7：遇到的色情暴力等低俗网络信息的数量的评价结果



4.网民遇到违法有害信息的种类高度集中

传播违法有害信息本身是违法犯罪行为，同时传播行为又可能催生后续的其他违法犯罪类型。调查发现，网民遭受的虚假广告、网络谣言、淫秽色情和网络赌博四种类型的违法有害行为均超过了50%。从这些信息的利用目的来看，侵财型和扰乱秩序型是目前突出的违法犯罪行为。

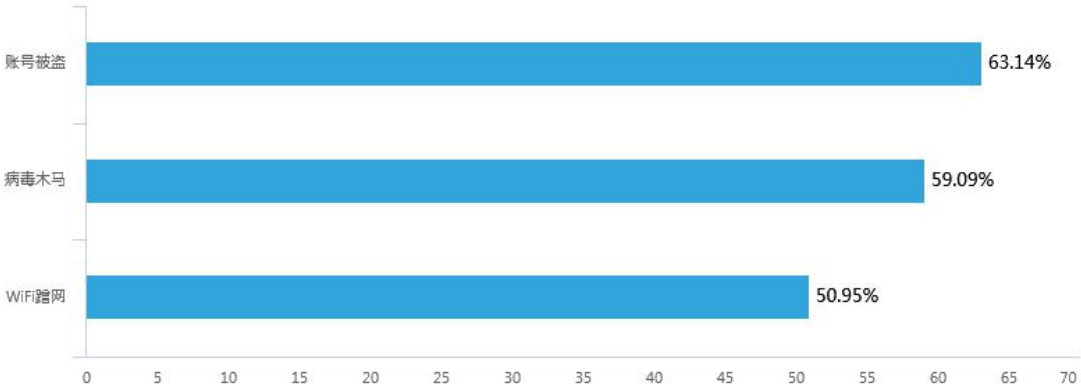
图 9：违法有害信息覆盖率



## 5.传统的网络入侵攻击依然居高不下

调查发现，超过一半的网民曾遇到各种网络入侵攻击，其中 63.14% 的网民曾遇到帐号被盗，59.09% 网民曾遇到过病毒木马，50.95% 的网民遇到过 WIFI 蹭网。这说明，尽管侵财型、秩序型的网络犯罪处于高发态势，传统的技术侵入型网络犯罪的破坏性依然不可小觑。

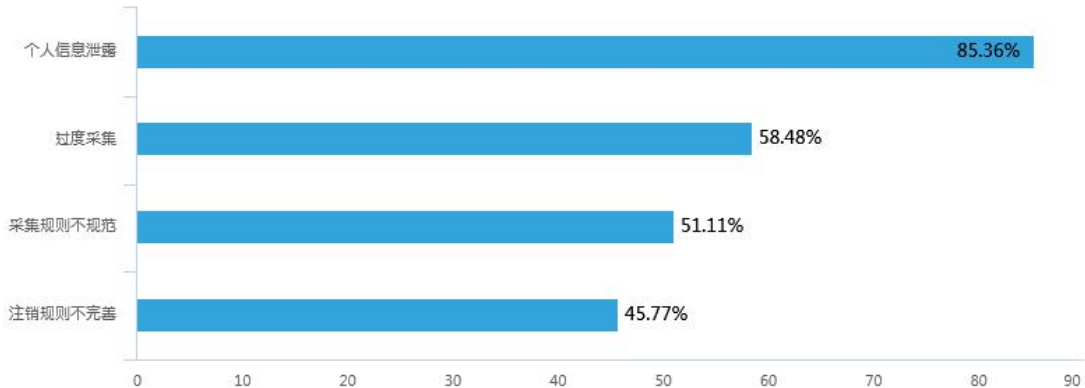
图 10：违法有害信息遭遇率



## 6.个人信息泄露是侵犯个人信息的主要形式

网民在日常生活中遇到的侵犯个人信息的行为最多的是个人信息泄露，占 85.36%，第二位是个人信息过度采集占比 58.48%。个人信息的不法流转对个人信息构成直接侵害。

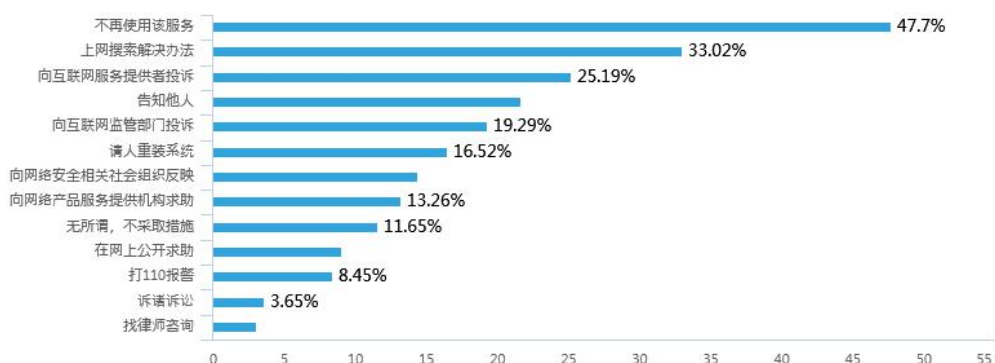
图 11：侵犯个人信息行为遭遇率



## 7.遇到安全问题后的应对措施略显消极

网民在遇到安全问题后一般会不再使用该服务（47.7%）和上网搜索解决办法（33.02%）。相对而言，主动打 110 报警和向互联网监管部门投诉等方式占有的比例较低。网络是维护网络安全的重要力量，如何发挥网民的力量，建立网络社会治安群防群治体系，是今后的一项重要课题。

图 12：遇到安全问题后的应对

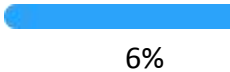
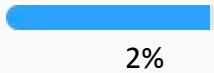
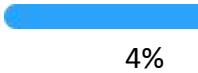
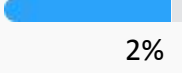
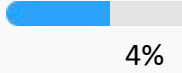
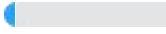


### 三、网民对打击网络犯罪的关注点

#### 1.网民关注打击的违法犯罪行为与自身遭受的侵害高度吻合

调查显示，网民关注度最高的前四类打击违法犯罪行为分别是侵犯公民个人信息（80.26%）、发布、传播违法有害信息（72.02%）、利用网络实施违法犯罪（68.74%）、网络攻击入侵行为（58.52%），这不仅和网民受到侵害的犯罪类型吻合，也与实际的网络犯罪案发量高度一致，当前网络犯罪已经开始往几种主要类型上集中，既是打击难点，又是网络痛点。

图 13：打击违法犯罪行为关注度一览表

| 选项                                                                  | 比例                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 侵犯个人信息（采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、注销规则不完善）                                 |  80.2<br>6%   |
| 发布、传播违法有害信息（淫秽色情、网络赌博、网络谣言、侮辱诽谤、违禁物品信息、暴恐音视频、虚假广告）                  |  72.0<br>2%   |
| 利用网络实施违法犯罪（金融网络诈骗、电信网络诈骗、网络支付诈骗、数据违法交易、账号违法交易、侵犯知识产权、套路贷、网络传销、网络招嫖） |  68.7<br>4%   |
| 网络入侵攻击（病毒木马、WiFi 蹭网、账号被盗）                                           |  58.5<br>2%   |
| 拒不履行信息网络安全管理义务                                                      |  37.6<br>6%   |
| 为网络违法犯罪提供帮助                                                         |  36.9<br>4% |
| 其他                                                                  |  3.82<br>%  |

## 2.在具体犯罪中，网民关注呈现重者恒重的趋向

在几大类网络犯罪中，网民关注点也相对集中，例如，违法有害信息主要关注网络谣言、虚假广告、淫秽色情和网络赌博，网络入侵行为主要关注账户被盗和病毒木马。而在打击个人信息中，高达 85%的网民都关注个人信息泄露，70%的网民关注信息过度采集。至于打击利用网络实施违法犯罪活动，超过一半网民关注的前六种犯罪类型均是诈骗犯罪或者其他侵财性犯罪。

图 14：违法有害信息一览表

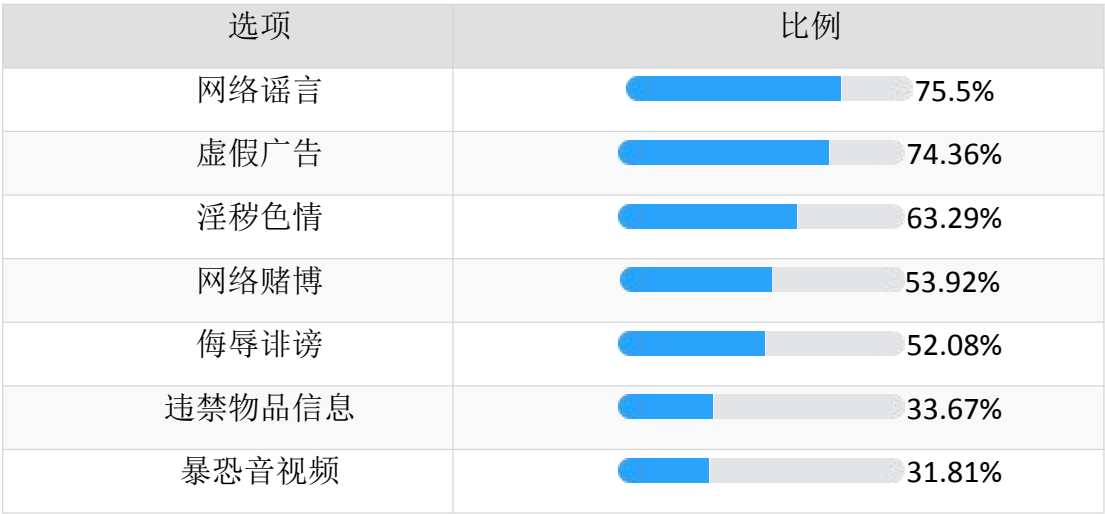


图 15：最关注打击网络入侵攻击的内容。

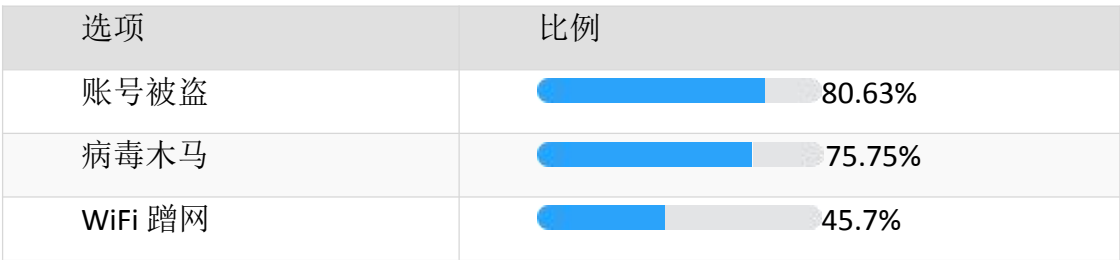


图 16：打击侵犯个人信息各种情形的关注度

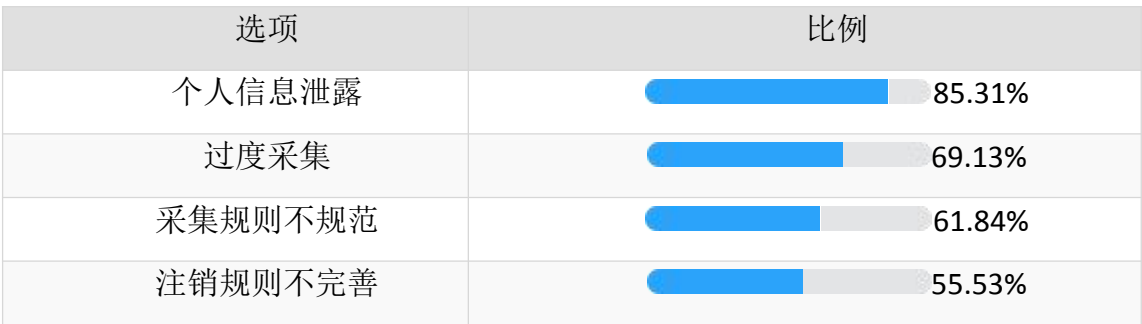
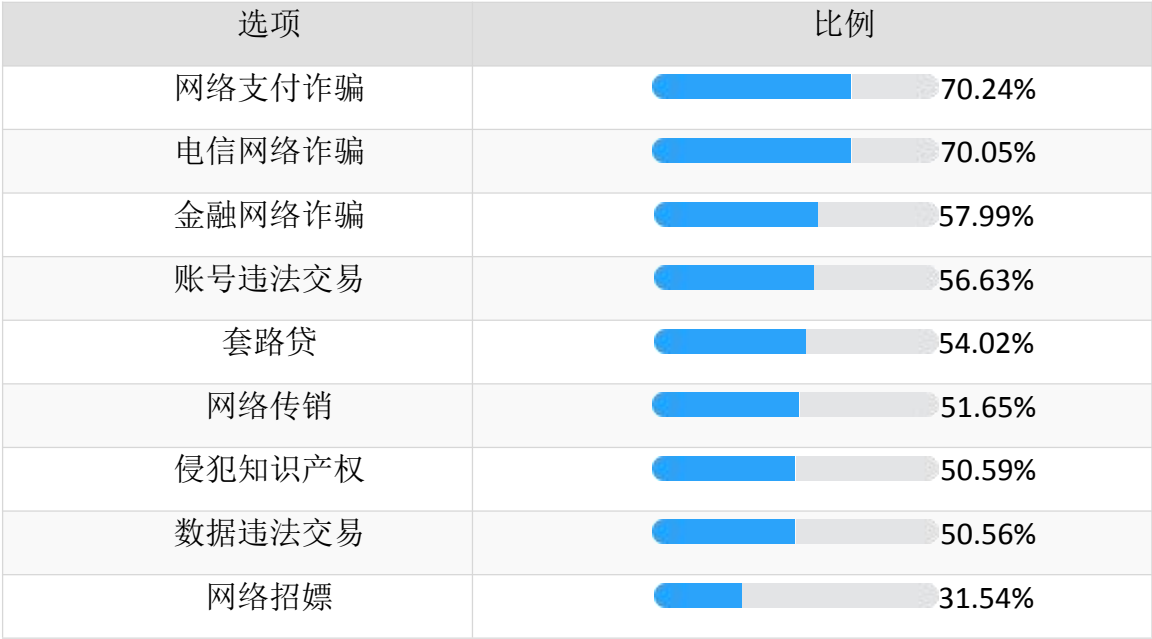


图 17：打击利用网络实施违法犯罪各种情形的关注度



四、打击网络犯罪、维护网络安全的对策建议

治理网络违法犯罪活动，需要治理根本、掐断源头、消灭苗头。当前网络违法犯罪活动的上游违法犯罪活动是侵犯公民个人信息行为，它既直接侵犯公民的合法权益，又给下游的违法犯罪活动提供了资源和养分。同时，侵犯公民个人信息犯罪又是网络黑灰产业链的重要环节。接受调查的互联网安全从业人员认为黑灰产业活动有所增加。其中认为有所增加的有 30.23%，认为大幅增加的有 25.62%，两者合计 55.85%。而有 40.74%的人认为治理网络黑灰产业链条最关键的是信息链条。这说明，维护公民个人信息，已经成为遏制网络违法犯罪活动的七寸，这让我们对正在酝酿的《公民个人信息保护法》充满了期待。

图 18：近年来网络数据、账号违法交易等互联网黑灰产业的情况

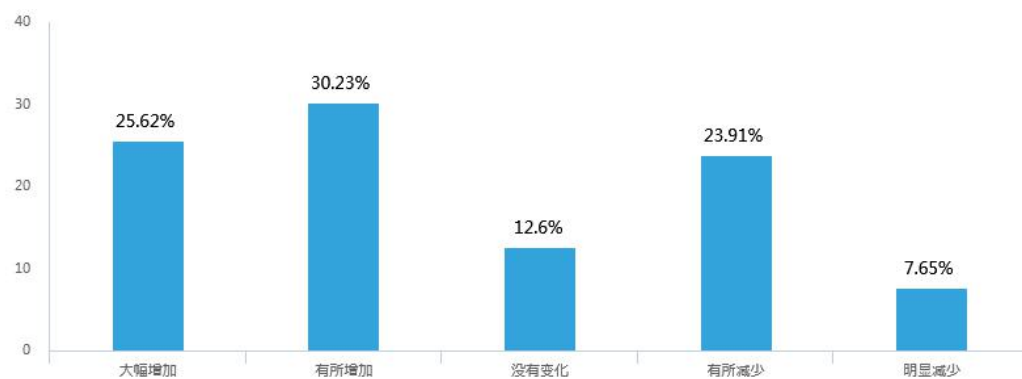
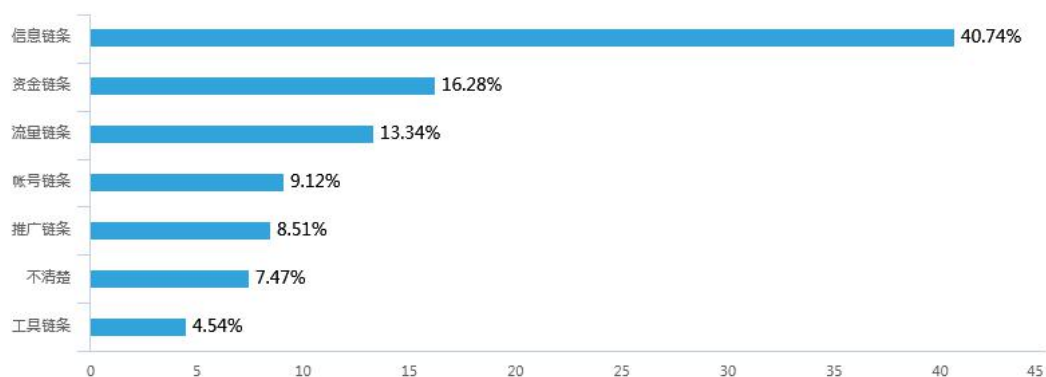


图 19：整治网络黑灰产业链条，从下列哪些链条入手最关键



### 专题三：2019 网民网络安全感满意度“网络犯罪防治”专题调查报告

## 2019 网民网络安全感满意度 “网络犯罪防治”专题调查报告

北京师范大学网络法治国际中心

主要执笔： 吴沈括 黄伟庆

2019 年 9 月



## 现状分析：当下大众感知的重点网络犯罪类型

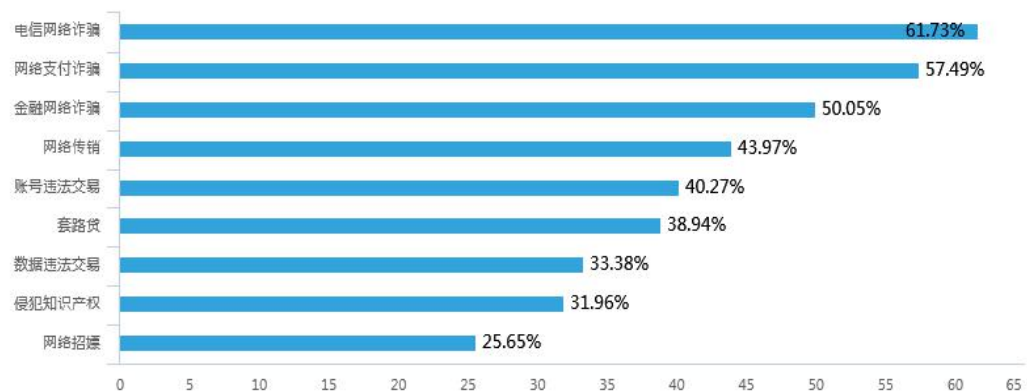
通过调查，我们发现在普通民众常遇到的与网络犯罪有关的网络安全问题中，排行前五位的是网络骚扰行为、违法有害信息、侵犯个人信息、利用网络实施违法犯罪以及网络入侵攻击，其中最常遇到的网络安全问题是网络骚扰行为，占比 71.54%。利用网络直接实施犯罪活动的情况位列第四，占比 39.85%，而其它类型的网络安全问题中实际上也涉及到网络犯罪。

表 1：网民最常遇到的网络安全问题一览表

| 排名 | 与网络犯罪有关的常见网络安全问题                                                  | 比例     |
|----|-------------------------------------------------------------------|--------|
| 1  | 网络骚扰行为（垃圾邮件、垃圾短信、骚扰电话、弹窗广告、捆绑下载、霸王条款）                             | 71.54% |
| 2  | 发布、传播违法有害信息（淫秽色情、网络赌博、网络谣言、侮辱诽谤、违禁物品信息、暴恐音视频、虚假广告）                | 66.86% |
| 3  | 侵犯个人信息（采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、注销规则不完善）                               | 58.75% |
| 4  | 利用网络实施犯罪（金融网络诈骗、电信网络诈骗、网络支付诈骗、数据违法交易、账号违法交易、侵犯知识产权、套路贷、网络传销、网络招嫖） | 39.85% |
| 5  | 网络入侵攻击（病毒木马、WiFi 蹭网、账号被盗）                                         | 32.99% |
| 6  | 大数据杀熟                                                             | 25.59% |
| 7  | 未成年人网络沉迷                                                          | 24.78% |
| 8  | 为网络违法犯罪提供帮助                                                       | 13.77% |
| 9  | 其他                                                                | 5%     |

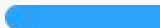
现今，随着科技发展和网络推广，越来越多的不法分子利用网络实施犯罪活动，通过对网民的调查统计显示，网民在日常上网过程中常遇到的利用网络实施的犯罪活动包括电信网络诈骗（61.73%）、网络支付诈骗（57.49%）、金融网络诈骗（50.05%）、网络传销（43.97%），此外还有账号违法交易（40.27%）、套路贷（38.94%）等。可以说绝大部分网民在日常上网的过程中曾遭遇过利用网络实施犯罪活动的情况。

图 1：利用网络实施犯罪活动遭遇率



对于网民上网过程中所遇到的具体犯罪类型，我们做了进一步调查统计。可以说是类型多样，既包括像电信诈骗、金融诈骗等诈骗类型的犯罪，也包括色情服务等卖淫犯罪，还涉及到邪教组织、窃取商业秘密等犯罪类型。

表 2：网上遇到的具体犯罪类型一览表

| 选项        | 比例                                                                                        |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 虚假广告      |  74.5%  |
| 电信诈骗      |  55%    |
| 色情服务      |  50.18%  |
| 金融诈骗      |  37.12%  |
| 侮辱、毁谤     |  36.28%  |
| 传销        |  33.4%   |
| 邪教组织      |  22.35%  |
| 敲诈勒索      |  15.97%  |
| 盗窃        |  12.48%  |
| 侵犯商业秘密    |  9.69%   |
| 洗钱        |  9.48% |
| 刺探、泄露国家机密 |  9.31% |
| 贪污、挪用公款   |  8.71% |
| 走私        |  7.48% |
| 其它        |  7.46% |
| 贩毒        |  6.45% |

网民对于打击利用网络实施的各类犯罪行为的关注度，我们也做了一个调查统计。可以看出，网民对侵犯个人信息、色情类犯罪及经济诈骗、网络入侵等犯罪类型关注较多。

表 3：打击网络犯罪行为关注度一览表

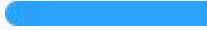
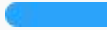
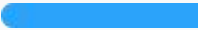
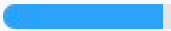
| 选项                                                                | 比例                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 侵犯个人信息（采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、注销规则不完善）                               |  80.26%   |
| 发布、传播违法有害信息（淫秽色情、网络赌博、网络谣言、侮辱诽谤、违禁物品信息、暴恐音视频、虚假广告）                |  72.02%   |
| 利用网络实施犯罪（金融网络诈骗、电信网络诈骗、网络支付诈骗、数据违法交易、账号违法交易、侵犯知识产权、套路贷、网络传销、网络招嫖） |  68.74%   |
| 网络入侵攻击（病毒木马、WiFi 蹭网、账号被盗）                                         |  58.52%   |
| 拒不履行信息网络安全管理义务                                                    |  37.66% |
| 为网络违法犯罪提供帮助                                                       |  36.94% |
| 其他                                                                |  3.82%   |

表 4：打击利用网络实施犯的具体犯罪类型的关注度

| 选项     | 比例                                                                                          |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 网络支付诈骗 |  70.24% |
| 电信网络诈骗 |  70.05% |
| 金融网络诈骗 |  57.99% |
| 账号违法交易 |  56.63% |
| 套路贷    |  54.02% |
| 网络传销   |  51.65% |
| 侵犯知识产权 |  50.59% |
| 数据违法交易 |  50.56% |
| 网络招嫖   |  31.54%  |

## 现状分析：易遭受网络犯罪侵害的重点人群

我们通过调查统计，发现不同的网络应用主体可能遭受潜在网络犯罪侵害的风险存在差异，且不同主体面对网络安全犯罪时的应对能

力有所不同。

### 一、网站、应用程序、小程序的网络安全隐患

通过调查，我们发现网民对网站、应用程序、小程序的安全疑虑主要是网络社交（43.15%）、网上支付（38.77%）、在线视频（37.89%）、网络游戏（37.29%）等类型的应用。由于这些应用在网民的日常使用中几乎必不可少，因而在登陆或使用这些网站、应用时可能会遭受网络犯罪侵害的风险更大。

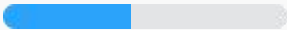
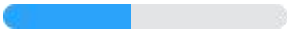
表 5：网民对各类网站、应用的网络安全疑虑一览表

| 选项    | 比例     |
|-------|--------|
| 网络社交  | 42.15% |
| 网上支付  | 38.77% |
| 在线视频  | 37.89% |
| 网络游戏  | 37.29% |
| 网络购物  | 33.78% |
| 网络直播  | 32.95% |
| 短视频   | 32.2%  |
| 网上银行  | 20.54% |
| 互联网理财 | 20.05% |
| 网络约车  | 18.25% |
| 新闻资讯  | 15.41% |
| 云盘存储  | 13.69% |
| 网络文学  | 13.39% |
| 生活服务  | 12.67% |
| 网络音乐  | 11.63% |
| 出行导航  | 10.07% |
| 教育服务  | 9.42%  |
| 旅行服务  | 9.2%   |
| 医疗服务  | 8.92%  |
| 健康美容  | 8.39%  |
| 远程办公  | 7.34%  |
| 政务服务  | 5.82%  |
| 穿戴设备  | 5.75%  |
| 其他    | 5.75%  |

### 二、网民的网络安全意识较为薄弱

此外，调查发现，网民的整体网络安全意识有待加强，在日常用网时存在许多网络不安全行为，比如在公共场所登录 Wi-Fi、网络账户注册时使用个人信息、打开来源不明的电子邮件或网站链接等，前四类不安全行为的统计占比分别为 45.8%、45.67%、45.51%，这表明将近一般的网民有网络不安全行为的习惯，情况不容乐观。

**表 6：网络不安全行为一览表**

| 选项                      | 比例                                                                                           |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 在公共场所登录 Wi-Fi           |  45.8%    |
| 网络账户注册时使用手机号、身份证号码等个人信息 |  45.67%   |
| 打开来源不明的电子邮件或网站链接        |  45.51%   |
| 长期不做文件备份                |  31.35% |
| 下载安装不明来源的软件             |  28.27% |
| 所有网络账号使用同一个密码           |  28.22% |
| 用未安装防火墙的手机或电脑上网         |  22.86% |
| 使用盗版软件                  |  19.66% |
| 网络购物时向卖家发送个人银行账号、密码等信息  |  10.81% |
| 卸载网络防火墙或杀毒软件            |  10.49% |
| 为提高浏览速度降低浏览器的安全等级       |  9.94%  |
| 对网络安全提示弃之不顾             |  8.73%  |
| 没有做过以上行为                |  7.23%  |
| 将计算机中的文件都设为网络共享         |  4.02%  |
| 其他                      |  3.21%  |

### 三、社交应用、网络购物等应用的个人信息保护

在网络互联互通的信息时代，公民的个人信息、隐私等在网络中

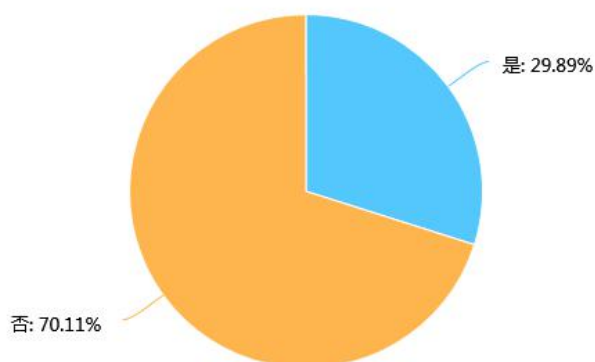
一旦泄露，将会在极短时间内迅速传播，造成不可预计的严重后果。调查发现，网民对社交应用、网络购物等应用程序的个人信息保护方面表现持负面评价较多，分别占 53.62% 和 50.3%。

**表 7：个人信息保护差评的网络应用一览表**

| 选项    | 比例     |
|-------|--------|
| 社交应用  | 53.62% |
| 网络购物  | 50.3%  |
| 网上支付  | 36.09% |
| 网络游戏  | 33.91% |
| 在线视频  | 31.82% |
| 短视频   | 29.82% |
| 生活服务  | 28.54% |
| 网络直播  | 28.48% |
| 网络约车  | 26.46% |
| 互联网理财 | 23.42% |
| 新闻资讯  | 18.74% |
| 网上银行  | 17.24% |
| 云盘存储  | 17.17% |
| 旅行服务  | 16.76% |
| 出行导航  | 16.56% |
| 网络文学  | 15.95% |
| 教育服务  | 15.52% |
| 医疗服务  | 12.39% |
| 网络音乐  | 11.06% |
| 健康美容  | 11.06% |
| 远程办公  | 8.35%  |
| 政务服务  | 7.51%  |
| 穿戴设备  | 6.66%  |
| 其他    | 5.73%  |

在网络购物方面，有近 30% 的网民遭遇过强制搭售其它业务或被限制、拒绝服务，占比较大。一旦这些软件中含有木马病毒或是恶意软件，则可能会造成设备中数据信息被窃取、个人隐私泄露等不安全风险。

图 2：是否遭遇强制搭售行为的情况统计



#### 四、网络诈骗

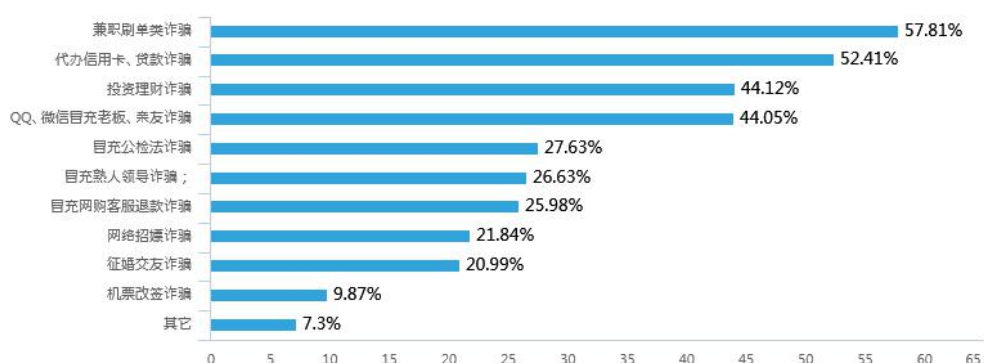
当下，不法分子通常利用网络进行各类诈骗活动，比如 QQ、微信冒充老板、亲友诈骗及套路贷等。调查发现，网民所遇到的网络诈骗多存在于金融经济及网络社交领域。

表 8 电信网络诈骗行为一览表

| 选项             | 比例     |
|----------------|--------|
| 兼职刷单类诈骗        | 57.81% |
| 代办信用卡、贷款诈骗     | 52.41% |
| 投资理财诈骗         | 44.12% |
| QQ、微信冒充老板、亲友诈骗 | 44.05% |
| 冒充公检法诈骗        | 27.63% |
| 冒充熟人领导诈骗；      | 26.63% |
| 冒充网购客服退款诈骗     | 25.98% |
| 网络招嫖诈骗         | 21.84% |
| 征婚交友诈骗         | 20.99% |
| 机票改签诈骗         | 9.87%  |
| 其它             | 7.3%   |

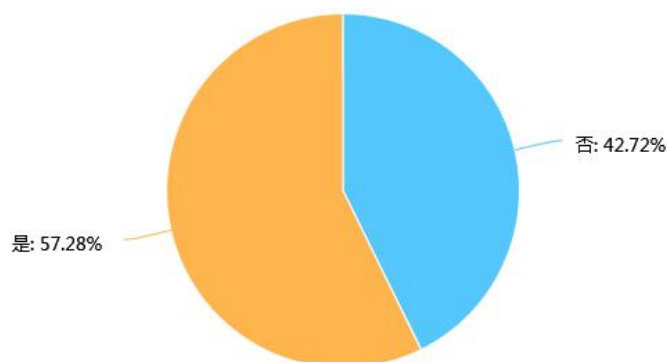


图 3：电信网络诈骗行为统计柱状图



且这些网络诈骗通常难以确定犯罪嫌疑人，在网民遭遇电信诈骗后，往往得不到有效解决，统计占比 42.72%。

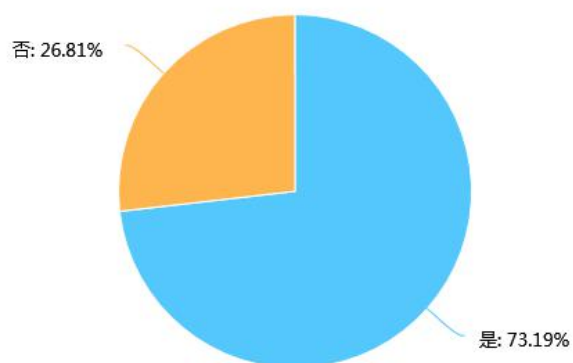
图 4：问题解决的状况



## 五、网络环境下的未成年人群体

未成年人作为一个特殊的群体，在当今网络信息时代，无论是查找学习资料，还是课余休闲娱乐，都难以避免地与网络产生联系。未成年人上网日益普遍，调查显示，网民中家庭有未成年上网的占 73.19%。

图 5：未成年人上网比例

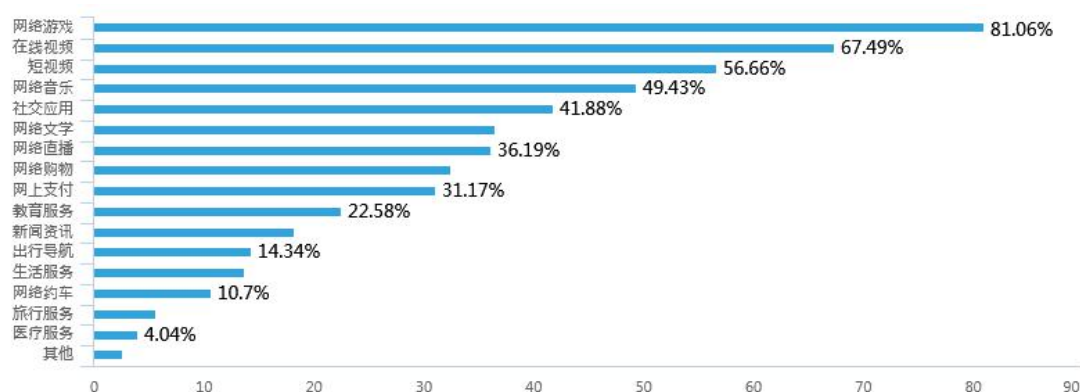


未成年人上网主要以娱乐、社交为主，上网的未成年人中网络游戏的覆盖率达 81.06%。

表 9：未成年人主要使用的应用服务一览表

| 选项   | 比例     |
|------|--------|
| 网络游戏 | 81.06% |
| 在线视频 | 67.49% |
| 短视频  | 56.66% |
| 网络音乐 | 49.43% |
| 社交应用 | 41.88% |
| 网络文学 | 36.59% |
| 网络直播 | 36.19% |
| 网络购物 | 32.54% |
| 网上支付 | 31.17% |
| 教育服务 | 22.58% |
| 新闻资讯 | 18.28% |
| 出行导航 | 14.34% |
| 生活服务 | 13.71% |
| 网络约车 | 10.7%  |
| 旅行服务 | 5.67%  |
| 医疗服务 | 4.04%  |
| 其他   | 2.61%  |

图 6：未成年人主要使用的应用服务一览表

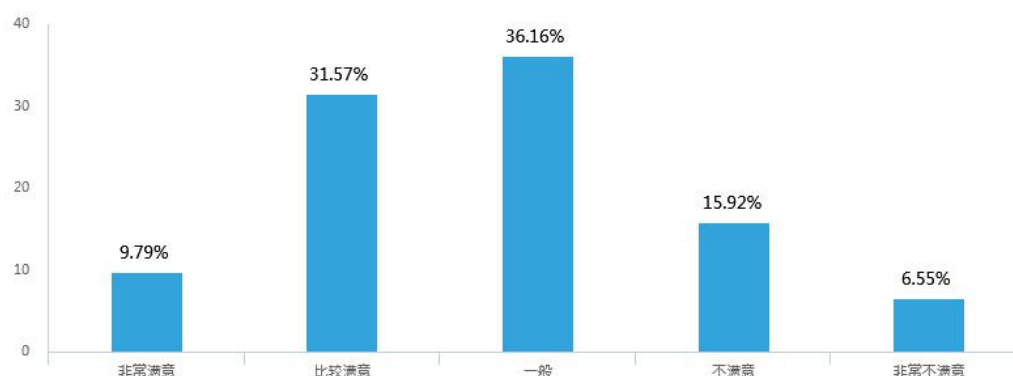


相比较而言，网民对当前未成年人网络权益保护状况的满意程度以正面为主，比较满意 31.57%，非常满意 9.79%，合计 41.36%。

表 10：对未成年人网络权益保护状况的评价

| 选项    | 比例     |
|-------|--------|
| 非常满意  | 9.79%  |
| 比较满意  | 31.57% |
| 一般    | 36.16% |
| 不满意   | 15.92% |
| 非常不满意 | 6.55%  |

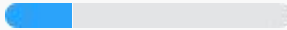
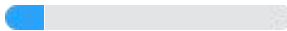
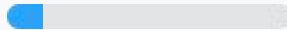
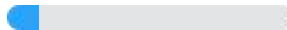
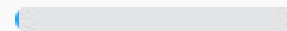
图 7：对未成年人网络权益保护状况的评价



尽管如此，未成年人作为弱势群体，心智成熟度、行为辨识力都

不健全，在网络环境下容易遭受各类非法侵害。除网络沉迷以外，色情暴力信息、隐私保护、网络谣言、网络欺凌也时有发生，成为受网络犯罪威胁的重点人群。

**表 11：网民对未成年人相关问题的态度调查**

| 选项        | 比例                                                                                        |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 网络沉迷      |  37.11% |
| 接触色情暴力信息  |  23.42% |
| 隐私保护      |  13.47% |
| 虚假信息或网络谣言 |  12.69% |
| 网络欺凌      |  11.54% |
| 其他        |  1.77%  |

综上分析，网民上网的时候，在对一些网络社交、网上购物等网站或应用程序的使用上存在较大的网络安全隐患，容易遭受网络犯罪侵害，如金融诈骗、电信诈骗、套路贷、窃取个人隐私非法牟利、木马病毒盗取账号信息等网络犯罪形式多种多样。这其中，最容易受到网络犯罪侵害的是网络安全意识薄弱、网络安全知识欠缺的群体及经常使用公共网络信号（如 Wi-Fi 等）的户外工作者。此外，经常使用网络社交、网络购物软件的网民由于自身的需求而频繁进行网络交流、网上支付等，学生、未成年人群体心智成熟度及行为辨识力低，在网络大环境下更容易遭受网络犯罪侵害。

### 关于当前网络犯罪防治的对策建议

应对网络安全风险、预防和打击网络犯罪不仅要通过强化网络安全意识、学习网络安全知识及相关法理的方式，发挥网民自身的作用，还要加强相关立法、完善法律体系，发挥网络监管平台、政府监管部

门多方作用，构建网络犯罪防治共同体。

一、培育网民网络安全意识，加强法律宣传，运用法律武器

网民在遇到网络安全问题后一般会不再使用该服务（47.7%）和上网搜索解决办法（33.02%）。很少有人会想到向互联网监管部门、网络安全相关组织投诉反映，打110报警、诉诸法律程序的更是少之又少。同时调查发现，网民对《网络安全法》的认识覆盖率明显较低。由此可见，网民对于网络犯罪的法律意识薄弱，因此首先需要强化网民的法律意识，让普通网民敢于拿起法律的武器同网络犯罪作斗争。

图 8：网民遇到安全问题后的应对调查

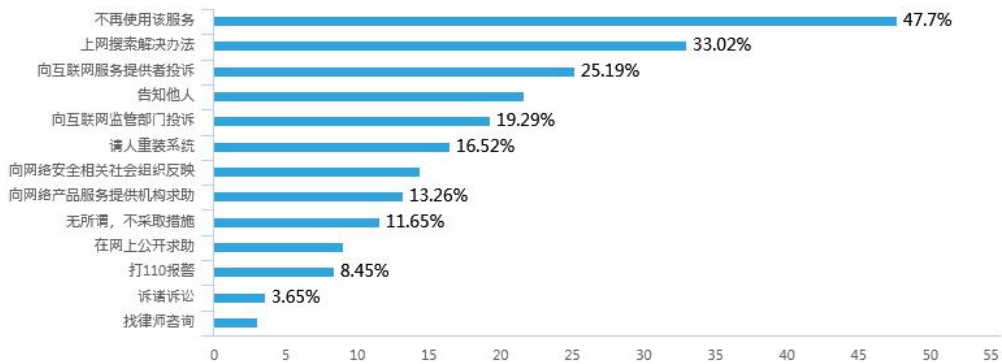
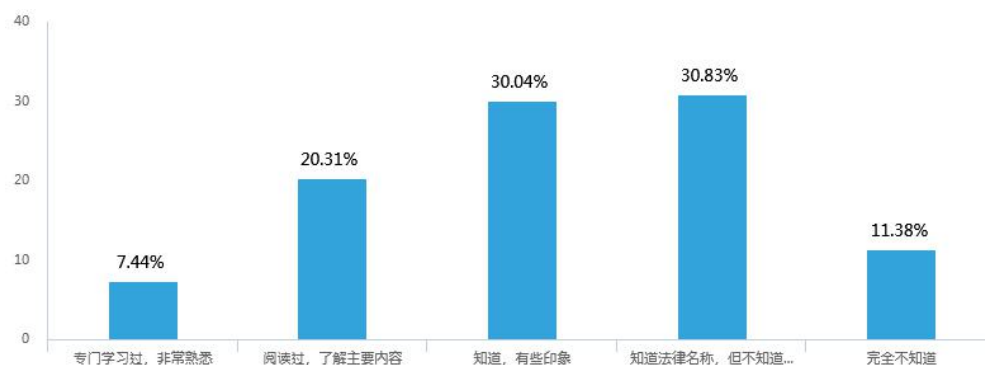


表 12：对《网络安全法》了解一览表

| 选项            | 比例     |
|---------------|--------|
| 专门学习过，非常熟悉    | 7.44%  |
| 阅读过，了解主要内容    | 20.31% |
| 知道，有些印象       | 30.04% |
| 知道法律名称，但不知道内容 | 30.83% |
| 完全不知道         | 11.38% |

图 9：《网络安全法》了解情况柱形图

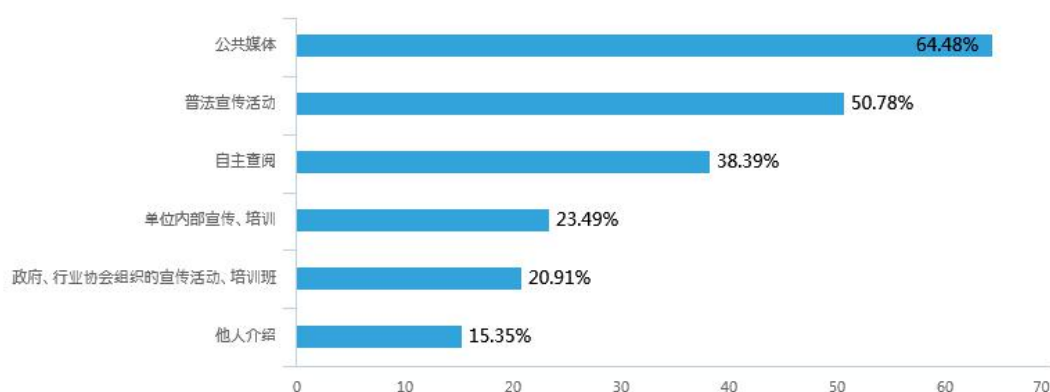


同时,我们以网民对于《网络安全法》的了解为例做了进一步调查。调查显示,《网络安全法》传播渠道以主渠道为主,其中公共媒体覆盖率为 64.48%,普法宣传活动占 50.78%。因此,在继续通过公共媒体进行法律宣传时,还要扩大线下的普法宣传活动,另外提高法律学习的自主性,同时还要发挥单位、政府、相关行业协会组织的宣传带动作用,实现全面涵盖、大范围联动。

表 13:《网络安全法》传播渠道

| 选项                     | 比例     |
|------------------------|--------|
| 公共媒体                   | 64.48% |
| 普法宣传活动                 | 50.78% |
| 自主查阅                   | 38.39% |
| 单位内部宣传、培训              | 23.49% |
| 政府、行业协会组织的宣传活动、<br>培训班 | 20.91% |
| 他人介绍                   | 15.35% |

图 10:《网络安全法》传播渠道分布柱形图



网民对其它相关法律的认识程度参差不齐，总体上比较单一，多集中于对《中华人民共和国国家安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》的认识较多，覆盖率分别为 69.1%和 61.93%，而对于其他法律所知甚少。网络安全知识传播渠道多样，网络是主要的渠道，其中 65.02%网民通过网上搜索了解网络安全知识。因此，在加大宣传力度的同时，还要拓宽宣传范围，对相关法律进行全面系统的宣传普及。

表 14：其它法律法规了解情况一览表

| 选项                                           | 比例     |
|----------------------------------------------|--------|
| 《中华人民共和国国家安全法》                               | 69.1%  |
| 《中华人民共和国消费者权益保护法》                            | 61.93% |
| 《中华人民共和国保守国家秘密法》                             | 39.55% |
| 《刑法》及相关司法解释                                  | 39.41% |
| 《中华人民共和国反恐怖主义法》                              | 37.28% |
| 《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》                       | 29%    |
| 《中华人民共和国国家情报法》                               | 24.27% |
| 中央网信办、工信部、公安部、市场监督管理总局四部委<br>联合开展互联网网站安全专项整治 | 23.83% |
| 《互联网信息服务管理办法》                                | 23.73% |
| 《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》                        | 19.61% |
| 《关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若<br>干问题的解释》            | 18.55% |
| 《中华人民共和国电子签名法》                               | 17.4%  |
| 《互联网新闻信息服务管理规定》                              | 17.14% |
| 《公安机关互联网安全监督检查规定》                            | 15.95% |
| 《非经营性互联网信息服务备案管理办法》                          | 12.8%  |
| 《具有舆论属性或社会动员能力的互联网信息服务<br>安全评估规定》            | 12.62% |

表 15：网络安全知识传播渠道一览表

| 选项      | 比例     |
|---------|--------|
| 网上搜索    | 65.02% |
| 网站的安全提示 | 40.56% |
| 在实践中学习  | 38.24% |
| 宣传活动    | 33.53% |
| 媒体节目    | 30.76% |
| 熟人告知    | 29.7%  |
| 短信、微信等  | 28.12% |
| 书籍或期刊   | 20.74% |
| 网络培训    | 16.48% |
| 其他      | 5.56%  |

## 二、构建网络犯罪防治共同体

通过调查，我们发现，网民对于网络犯罪工作的评价总体情况居



中，多呈现比较满意、基本满意的评价，且有将近 20% 不满意（含非常不满意）的占比，因此，还有相当大的可提升空间。大部分网民认为应加强个人合法权益宣传、完善相关法律法规等网络安全工作。

表 16：对遏制网络犯罪工作成效的评价

| 选项    | 比例     |
|-------|--------|
| 非常满意  | 10.56% |
| 比较满意  | 32.79% |
| 基本满意  | 35.87% |
| 不满意   | 15.91% |
| 非常不满意 | 4.87%  |

图 11：对遏制网络违法工作成效的评价

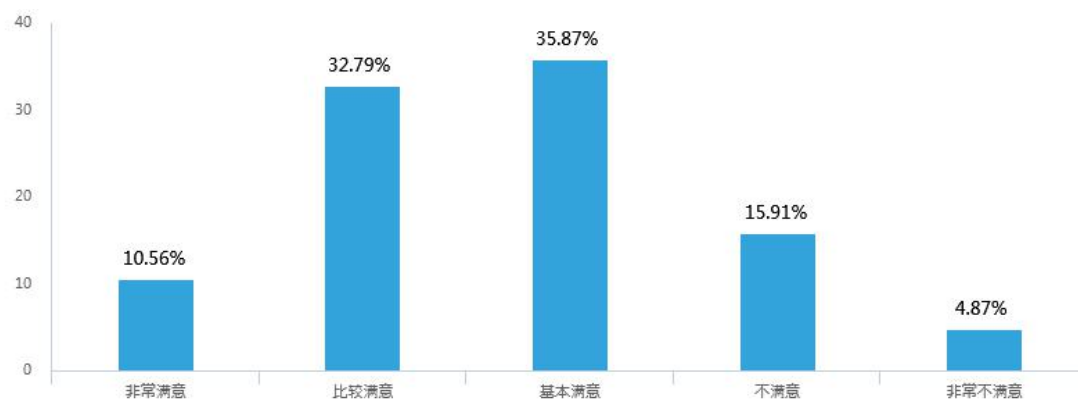
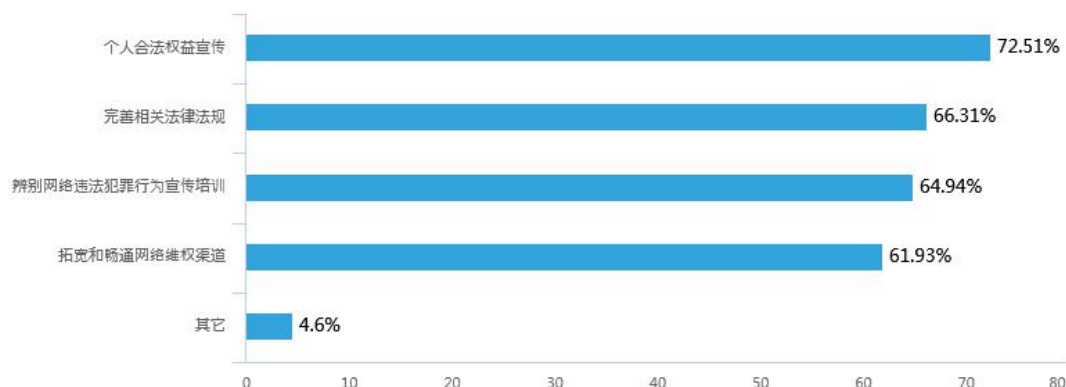


表 17：应加强的网络安全工作一览表

| 选项             | 比例     |
|----------------|--------|
| 个人合法权益宣传       | 72.51% |
| 完善相关法律法规       | 66.31% |
| 辨别网络违法犯罪行为宣传培训 | 64.94% |
| 拓宽和畅通网络维权渠道    | 61.93% |
| 其它             | 4.6%   |

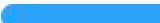
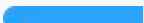
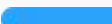
图 12：应加强的网络安全工作柱形图



### （一）加强网络安全立法，完善相关法律法规

当下，我国对于网络安全立法不慎完善，尽管出台了很多相关司法解释、法律文件，但比较零散且未通过立法程序加以确认，因此，当前需要构建一套系统化的网络安全法律体系，加强相关立法，完善相关法律法规。通过调查，我们发现，网民普遍对个人信息保护立法要求较高，比例高达 82.61%。其次，网络平台责任、数据安全保护、网络违法犯罪防治、网络安全等级保护比例也较高，皆在 50% 以上。因此，立法时需要对这些方面格外关注。

表 18：网络安全立法热点一览表

| 选项         | 比例                                                                                         |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 个人信息保护     |  82.61%  |
| 网络平台责任     |  73.36%  |
| 数据安全保护     |  63.69%  |
| 网络违法犯罪防治   |  55.94%  |
| 网络安全等级保护   |  51.44%  |
| 未成年人上网保护   |  49.72%  |
| 网络黑灰产业治理   |  45.79%  |
| 关键信息基础设施保护 |  40.66%  |
| 重大网络安全事件应急 |  38.14%  |
| 数据权利的民事立法  |  32.44%  |
| 人工智能管理     |  30.8% |
| 数据开放       |  26.11% |
| 算法治理       |  22.29% |
| 其他         |  3.87%  |

## （二）加强网络平台企业安全监管

通过调查发现，网民对网络平台企业的管理措施的效果持较认可的评价，认为非常有效的占 10.91%，认为比较有效占 36.76%，两者合计为 47.67%。但还是会在自媒体平台、短视频平台、网络群组中经常遇到各种不合规问题，且对投诉效果的反馈并不理想。

表 19：网络平台企业安全监管措施的有效性

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

表 20：不合规问题网络遭遇率

| 选项          | 比例     |
|-------------|--------|
| 网络谣言与诽谤     | 55.01% |
| 网络色情        | 53.64% |
| 个人隐私信息泄露    | 53.22% |
| 网络骚扰        | 47.74% |
| 网络诈骗        | 42.31% |
| 未成年人沉迷网络    | 41.91% |
| 网络赌博        | 38.97% |
| 网络盗版侵权      | 37.74% |
| 网络支付陷阱与恶意吸费 | 32.11% |
| 网络传销        | 28.87% |
| 散布暴力恐怖信息    | 24.61% |
| 网络敲诈勒索      | 19.48% |
| 网络盗窃        | 15.38% |
| 黑客攻击        | 14.36% |
| 网络贩卖枪*支爆炸品  | 9.86%  |
| 其他          | 9.04%  |
| 网络制售毒品      | 7.45%  |

表 21：投诉后平台的响应速度

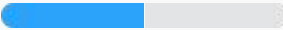
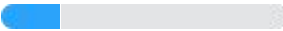
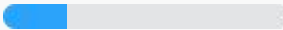
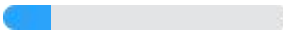
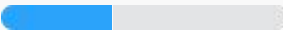
| 选项 | 比例                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 很快 |  17.52% |
| 一般 |  50.69% |
| 很慢 |  31.78% |

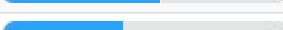
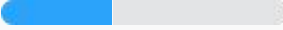
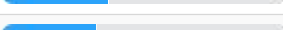
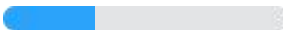
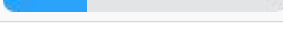
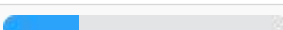
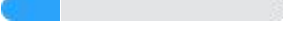
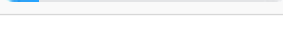
表 22：对结果满意吗

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

### （三）强化政府对网络安全的监管

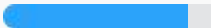
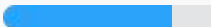
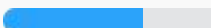
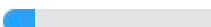
在维护网络安全、打击网络犯罪方面，政府作为一个拥有众多资源的国家机关，发挥着不可替代的重要作用。我们对政府监管部门在网络安全方面提供的各类服务做了调查。

表 23：监管部门的满意度

| 选项       | 比例                                                                                          |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 知识普及     |  56.25% |
| 信息查询     |  56.06% |
| 风险提示     |  42.26% |
| 免费工具提供   |  38.81% |
| 投诉举报     |  37.53% |
| 监督检查     |  33.59% |
| 操作指南宣传推广 |  32.49% |
| 教育培训     |  30.04% |
| 标准制定实施   |  28.14% |
| 协调处理     |  27.16% |
| 技能竞赛     |  20.47% |
| 其他       |  13.35% |

政府部门在加强网络安全、预防和打击网络犯罪上可采取的具体措施包括完善法律法规、加强网络平台监管、广泛宣传普及、营造全社会网络安全文化、推进监督员队伍建设等。

**表 24：如何加强网络安全建设**

| 选项          | 比例                                                                                          |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 完善法律法规      |  72.96%   |
| 严厉打击违法犯罪    |  72.59%   |
| 加强监管        |  67.98%   |
| 加强网络平台监管    |  65.07%   |
| 广泛宣传普及      |  60.51%   |
| 鼓励社会各方共同参与  |  59.74%   |
| 营造全社会网络安全文化 |  55.69% |
| 提高软硬件标准     |  55.16% |
| 推进监督员队伍建设   |  50.52% |
| 知识和技能培训     |  49.63% |
| 其他          |  11.28% |

**专题四：2019 网民网络安全感满意度 “网络平台企业安全监督管理”  
专题调查报告**

**2019 网民网络安全感满意度  
“网络平台企业安全监督管理”  
专题调查报告**

**中国电子信息产业研究院网络安全研究所  
赛迪区块链研究院**

**2019 年 9 月**

# 目 录

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| 一、网络平台企业安全监管调查背景.....                        | 102 |
| 二、我国网民网络安全感满意度调查样本总体情况.....                  | 103 |
| (一) 2019 年参与调查人员基本信息.....                    | 103 |
| 1. 参与调查的网民性别分布.....                          | 103 |
| 2. 参与调查的网民年龄分布.....                          | 103 |
| 3. 参与调查的网民学历分布.....                          | 104 |
| 4. 参与调查的公众网民网龄分布.....                        | 105 |
| 5. 参与调查的公众网民职业分布.....                        | 106 |
| 6. 参与调查的公众网民地区分布.....                        | 106 |
| 7. 参与调查的网络从业人员从业岗位分布.....                    | 107 |
| 8. 参与调查的网络从业人员从业时间分布.....                    | 108 |
| 9. 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布.....              | 109 |
| (二) 2019 年与 2018 年参与调查人员基本信息情况对比.....        | 111 |
| 1. 参与调查的网民性别分布均衡性有所提高.....                   | 111 |
| 2. 参与调查的网民年龄阶段分布老年人占比有所增加.....               | 113 |
| 3. 参与调查的高学历网民人数有所扩张.....                     | 115 |
| 三、我国网民网络安全感满意度整体情况分析.....                    | 116 |
| (一) 2019 年参与调查的过半网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的.....    | 116 |
| (二) 2019 年我国网民网络安全感满意度有较大的提高.....            | 117 |
| (三) 从业人员对网络安全状况基本满意.....                     | 118 |
| 四、网络平台企业安全监管调查分析.....                        | 119 |
| (一) 网络平台企业安全监管成效.....                        | 119 |
| 1. 网民对互联网企业在网络安全方面的评价以肯定为主.....              | 119 |
| 2. 近五成网民认为企业平台对自媒体平台发布的信息或视频的合规性采取的措施有效..... | 120 |
| 3. 网民对通过短视频平台发布的信息或视频的合规性企业平台采取的措施较为认可.....  | 121 |



|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| 4. 超过三分之一的网民认为企业平台对网民通过网络群组平台发布的信息或视频的合规性平台采取的措施基本满意..... | 122        |
| 5. 公众网民对网络平台的网络安全责任表现评价好坏掺半.....                          | 123        |
| (二) 网络平台企业安全监管存在问题.....                                   | 124        |
| 1. 态度、管理水平、意识方面是网民对互联网企业网络安全评价不好的主要原因.....                | 124        |
| 2. 网络谣言与诽谤和网络色情为公众网民认为的网络平台企业监管合规性最差的问题.....              | 126        |
| 3. 个人隐私信息泄露和网络赌博为网络从业人员认为的网络平台企业监管合规性最差的问题.....           | 130        |
| 4. 网络平台对网民的投诉处理速度堪忧.....                                  | 136        |
| 5. 公众网民对投诉处理结果满意度不超五成.....                                | 137        |
| <b>五、网络平台企业监管对策建议.....</b>                                | <b>138</b> |
| (一) 提高网络监管效能, 创造绿色网络环境.....                               | 138        |
| (二) 强化企业监管职责, 提升网络合规性.....                                | 138        |
| (三) 明确平台监管范围, 减少网络投诉概率.....                               | 139        |
| (四) 发展平台技术监管, 创造新型平台体系.....                               | 139        |

## 一、网络平台企业安全监管调查背景

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

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

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

## 二、我国网民网络安全感满意度调查样本总体情况

### （一）2019 年参与调查人员基本信息

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

#### 1. 参与调查的网民性别分布

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

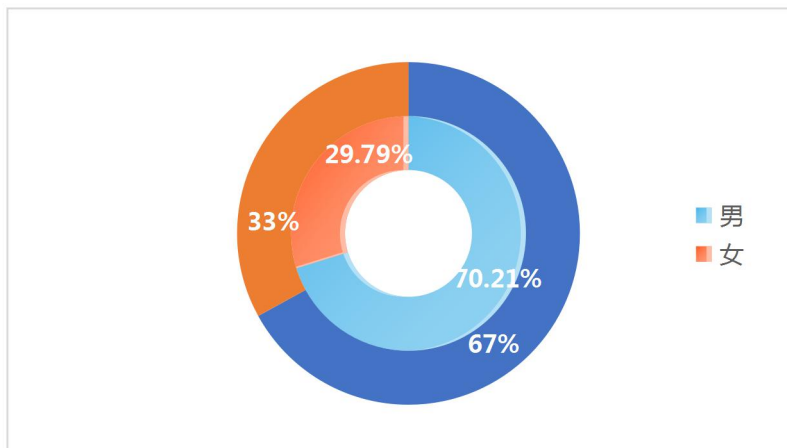


图 2-1 参与调查的公众及从业人员的性别比例

#### 2. 参与调查的网民年龄分布

一是参与调查的公众网民年龄分布。在参与调查的公众网民中，12-18 岁年龄阶段网民占比 22.46%，19-24 岁年龄阶段网民占比 34.84%，25-30 岁年龄阶段网民占比 17.94%，31-45 岁年龄阶段网民占比 18.44%，46-60 岁年龄阶段网民占比 5.60%，60-80 岁年龄阶段

网民占比 0.73%。二是参与调查的网络从业人员年龄分布。在参与调查的网络从业人员中，12-18 岁年龄阶段网民占比 4.84%，19-24 岁年龄阶段网民占比 33.82%，25-30 岁年龄阶段网民占比 32.04%，31-45 岁年龄阶段网民占比 25.31%，46-60 岁年龄阶段网民占比 3.45%，60-80 岁年龄阶段网民占比 0.55%。从年龄分布上来看，网民主要集中在中年和青年。

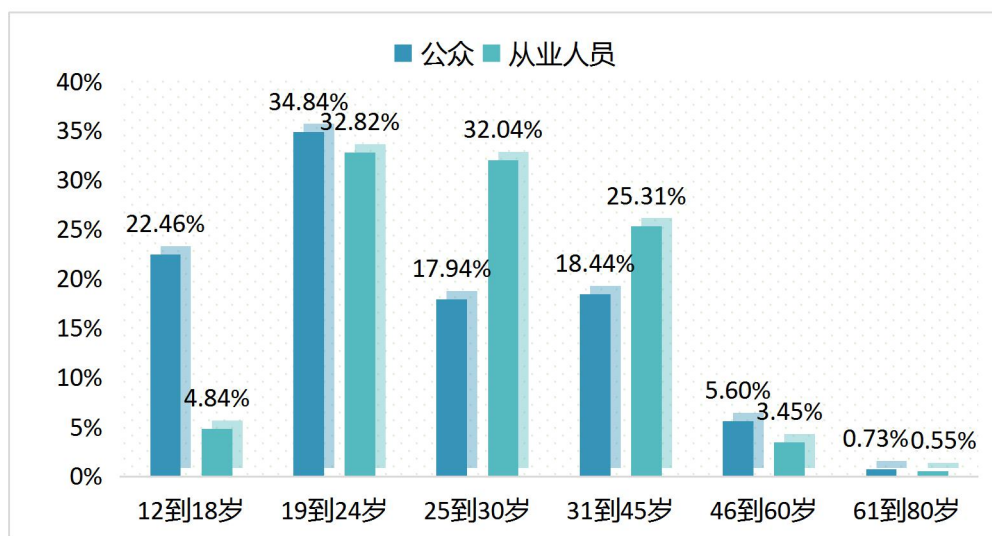


图 2-2 参与调查网民的年龄分布

### 3. 参与调查的网民学历分布

一是参与调查的公众网民学历分布。在参与调查的公众网民中，初中及以下学历网民占比 9.32%，高中学历网民占比 18.09%，中专学历网民占比 7.06%，大专学历网民占比 22.95%，本科学历网民占比 36.67%，硕士学历网民占比 4.27%，博士学历网民占比 1.63%。二是参与调查的网络从业人员学历分布。在参与调查的网络从业人员中，高中以下学历网民占比 4.24%，高中中专网民占比 10.22%，大专学历网民占比 24.24%，本科学历网民占比 50.08%，硕士学历网民占比 8.72%，博士学历网民占比 2.50%。从学历分布上来看，无论是参与调查的公众网民还是参与调查的网络从业人员，大学本科学历人数最多。参与调查的公众网民本科以上学历占比为 42.57%，参与调查的

网络从业人员本科以上学历占比达 61.3%，相比较而言，网民中网络从业人员的学历水平更高。

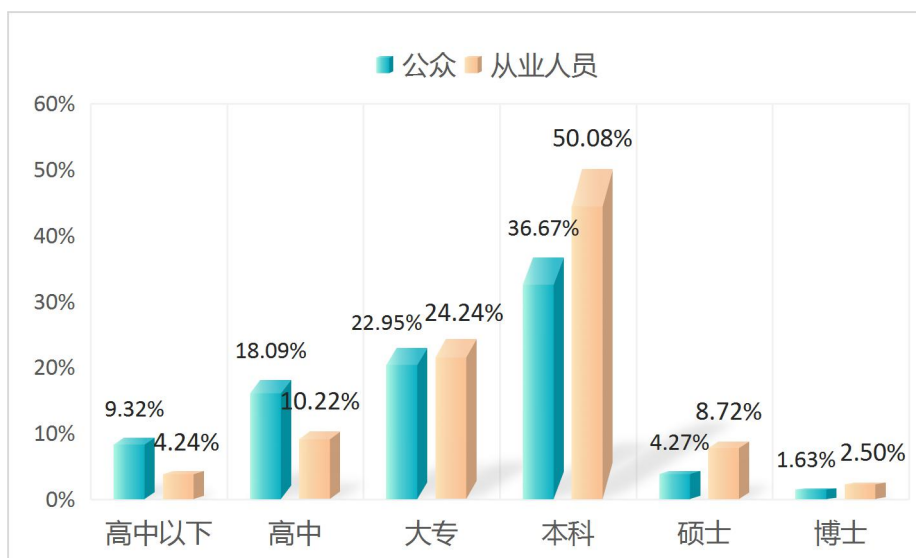


图 2-3 参与调查网民的学历分布

#### 4. 参与调查的公众网民网龄分布

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

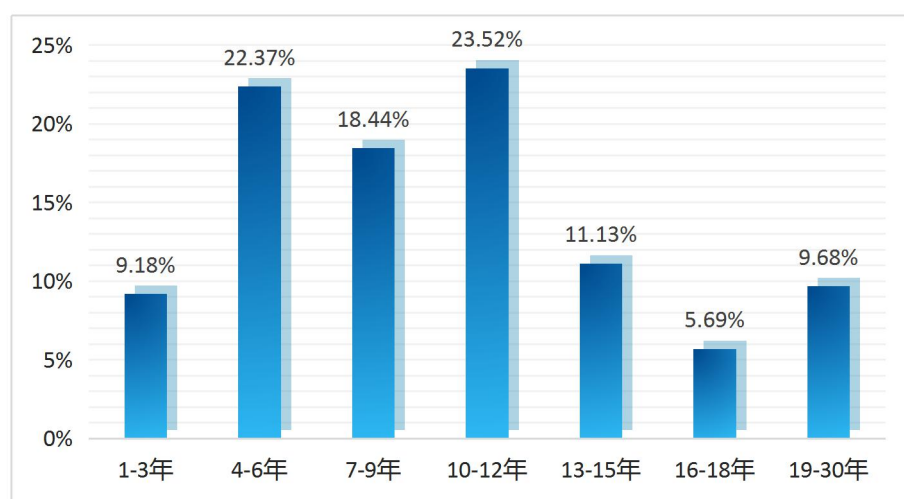


图 2-4 参与调查公众网民的网龄分布

## 5. 参与调查的公众网民职业分布

统计参与调查的公众网民的职业分布,从职业分布来看,在校学生占比 35%,企业一般员工占比 14.48%,教师占比 11.56%,工程技术人员占比 7.19%,企业管理人员占比 5.22%,政府公务人员占比 3.03%,医生占比 1.29%,农业人员占比 1.27%,媒体从业人员占比 1%,研究人员占比 0.54%,法律从业人员占比 0.39%。其中在校学生占比数量最高,超过企业一般员工占比的 2 倍之多。

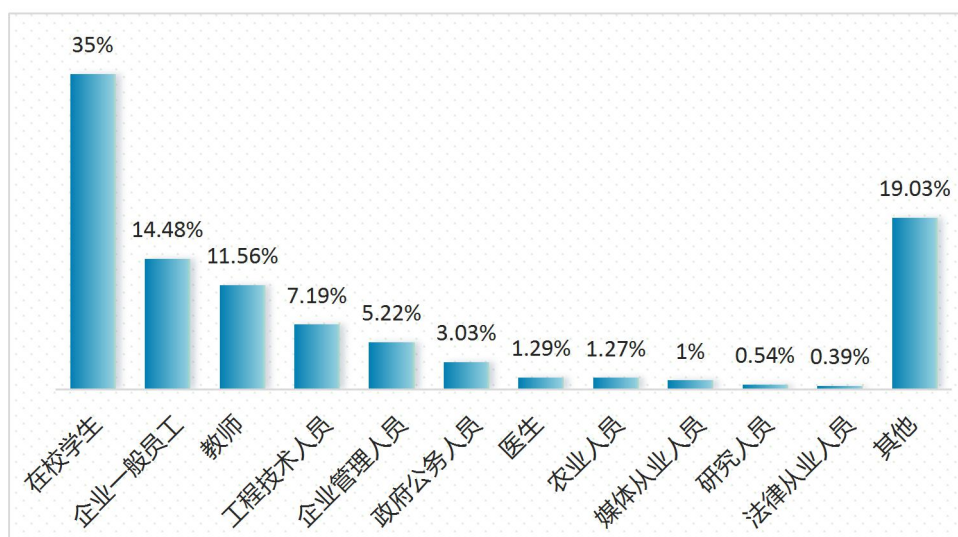


图 2-5 参与调查网民的职业分布图

## 6. 参与调查的公众网民地区分布

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

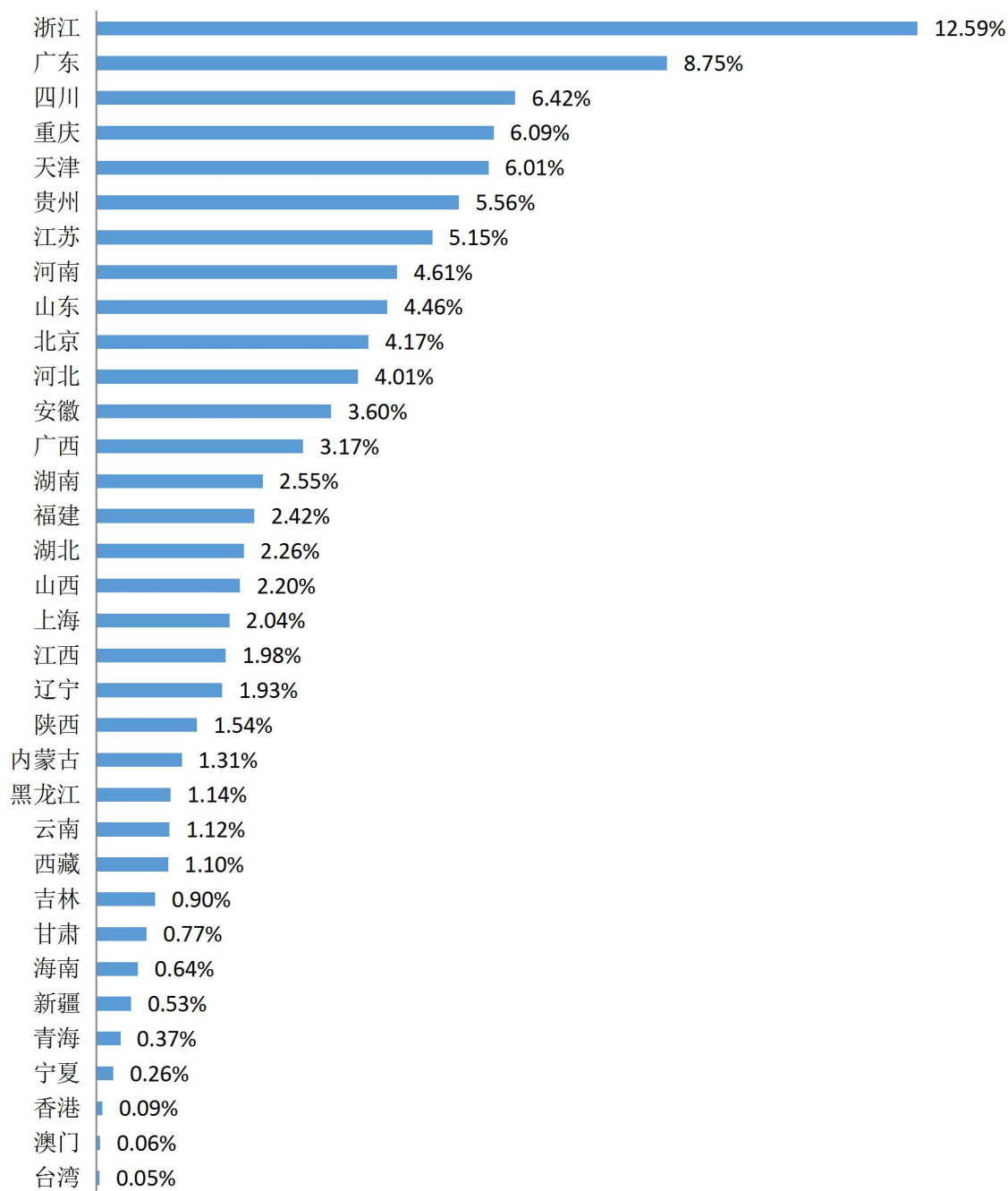


图 2-6 参与调查网民的常住地区分布

## 7. 参与调查的网络从业人员从业岗位分布

统计参与调查的网络从业人员工作岗位分布，在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中，有 4430 位网络从业人员从事网络服务提供者的网络安全相关工作，占比 16.17%；有 4645 位网络从业人员从事网络服务提供者的非网络安全相关工作，占比 17.52%；有 3705



位网络从业人员从事网络安全产品、服务提供者相关工作，占比 13.97%；有 915 位网络从业人员在网络行业协会工作，占比 3.45%；有 1027 位网络从业人员在政府网络安全监督管理部门工作，占比 3.87%；有 2971 位网络从业人员在国有企事业单位工作，占比 11.21%；有 2442 位网络从业人员在科研机构、大学工作，占比 9.21%；有 2971 位网络从业人员从事国有企事业单位相关工作，占比 11.21%。

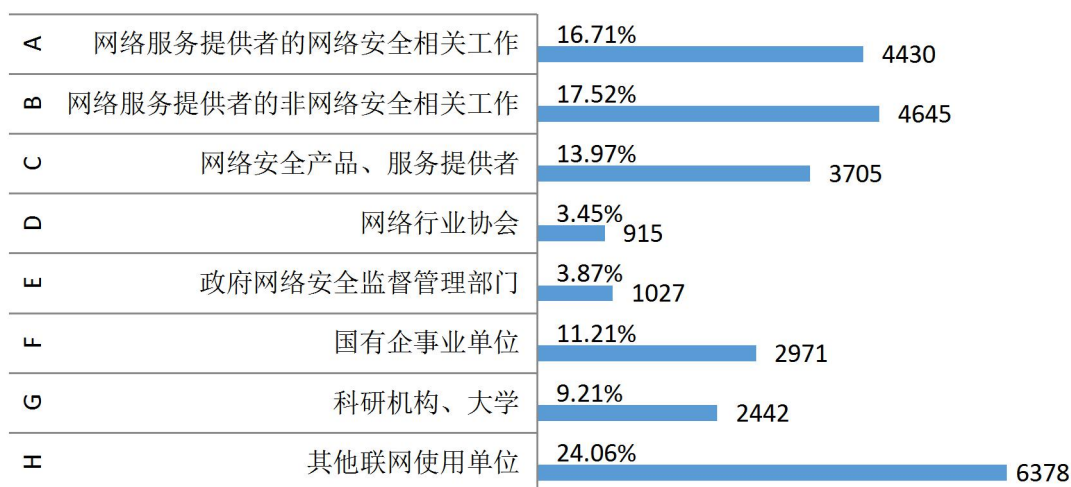


图 2-7 从业人员岗位分布

## 8. 参与调查的网络从业人员从业时间分布

统计参与调查的网络从业人员从业时间分布，在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中，网络从业人员从业时间在 1-3 年占比 39.58%，4-10 年占比 44.48%，11-15 年占比 9.09%，16-30 年占比 6.82%。从业人员的从业时间大多在 10 年以内。其中 4-10 年区间占比最多为 44.48%，1-3 年区间占 39.58%，两者合计 84.06%。



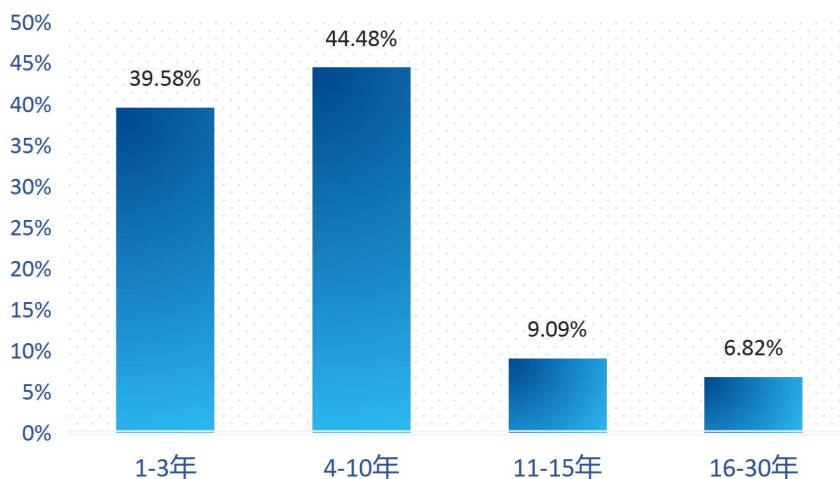
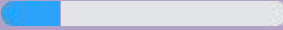
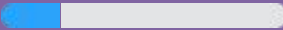
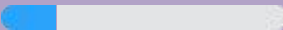
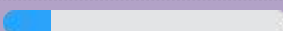


图 2-8 网络从业人员从业时间分布

### 9. 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

统计参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布，在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中，以基础行业服务为主的占比 20.99%，以网络音视频为主的占比 20.65%，以网络新闻为主的占比 19.71%，以数据中心服务为主的占比 18.35%，以旅行订购为主的占比 16.41%，以云平台服务为主的占比 16.07%，以网络游戏为主的占比 15.06%，以电子商务为主的占比 13.23%，以接入服务为主的占比 10.9%，以电子邮件为主的占比 10.5%，以软件下载为主的占比 9.82%，以金融服务为主的占比 9.68%，以即时通讯为主的占比 7.67%，以搜索引擎为主的占比 7.65%，以论坛微博客为主的占比 7.38%，以内容分发服务为主的占比 7.02%，以域名服务为主的占比 6.16%，以移动应用商店为主的占比 5.33%。从业人员所在单位提供的服务覆盖面广，提供的网络服务最多的分别是基础行业服务、网络新闻、云平台服务、电子商务等。

表 2-1 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

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

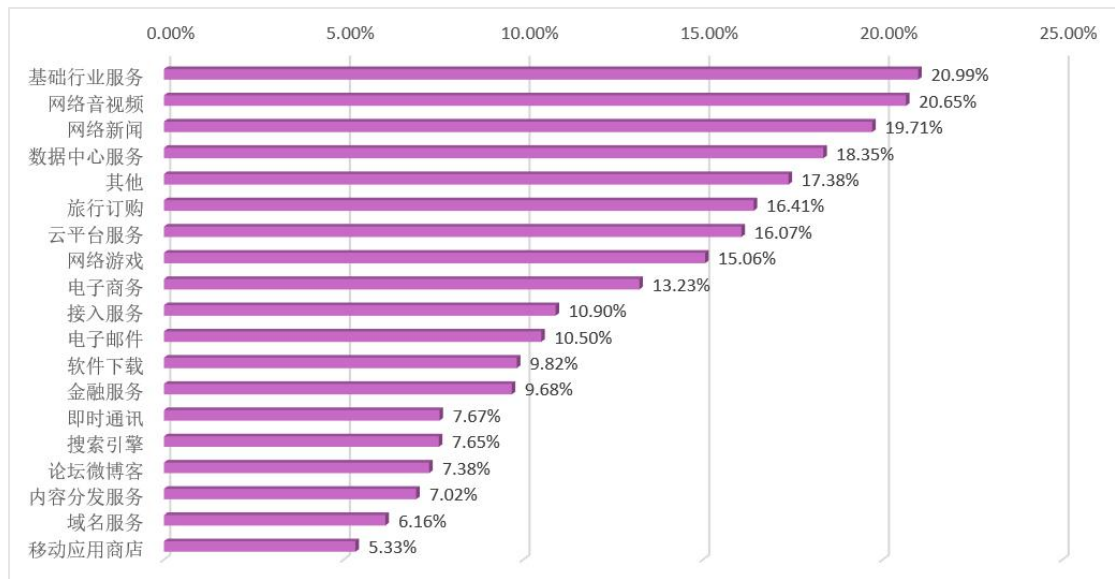


图 2-9 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

## (二) 2019 年与 2018 年参与调查人员基本信息情况对比

### 1. 参与调查的网民性别分布均衡性有所提高

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

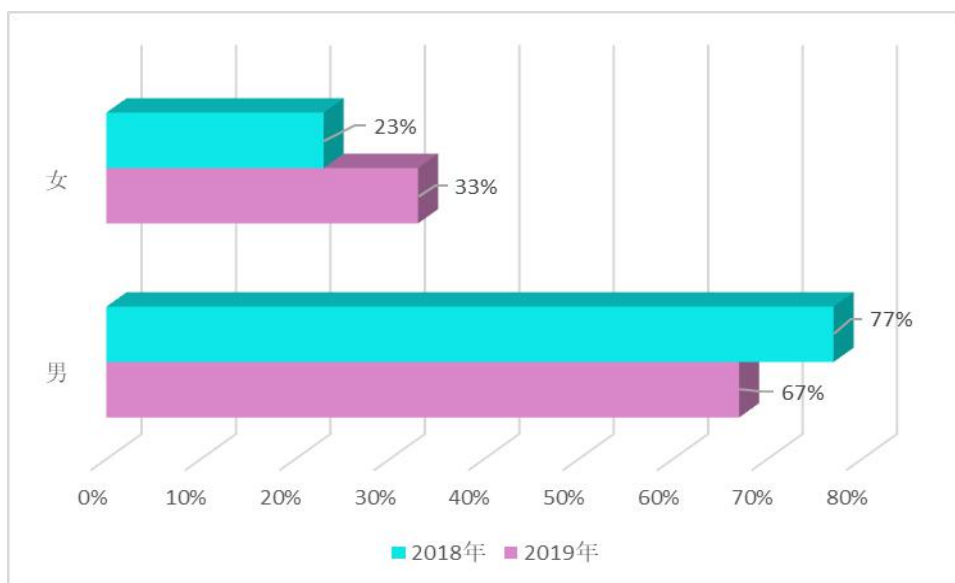


图 2-10 2018-2019 公众网民性别分布



图 2-11 2017-2018 我国男女总人数及增长率

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

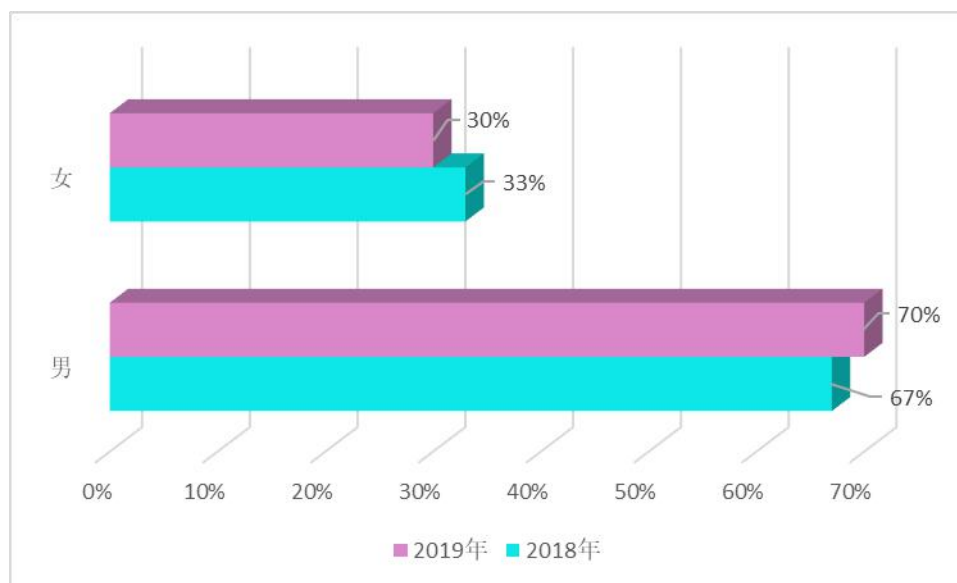


图 2-12 2018-2019 网络从业人员性别分布

## 2. 参与调查的网民年龄阶段分布老年人占比有所增加

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

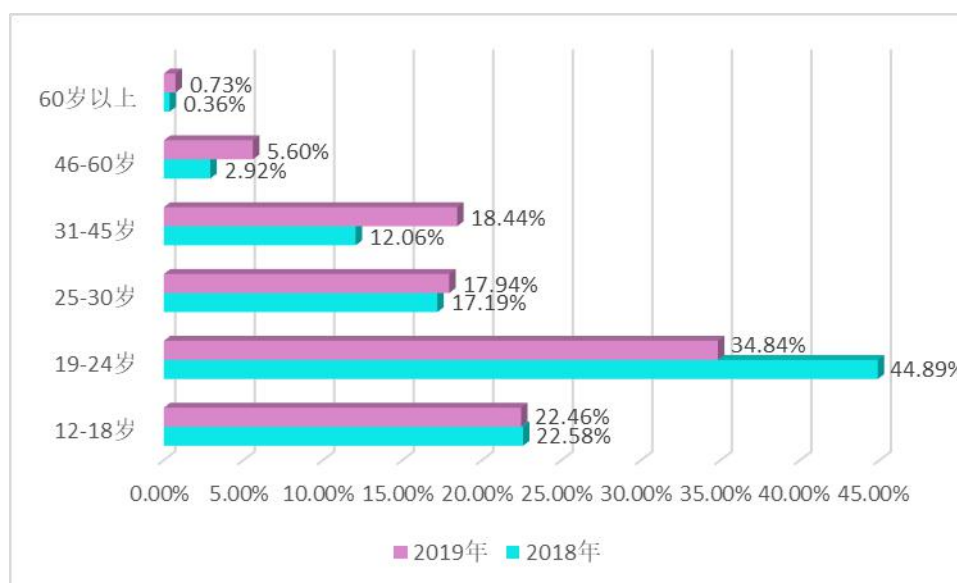


图 2-13 2018-2019 公众网民不同年龄阶段占比

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

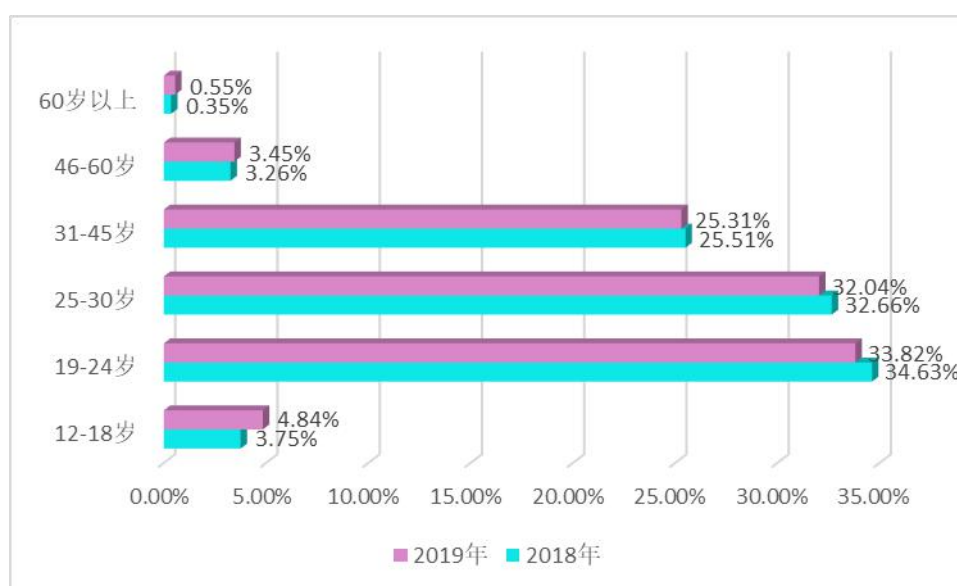


图 2-14 2018-2019 网络从业人员网民年龄分布

### 3. 参与调查的高学历网民人数有所扩张

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

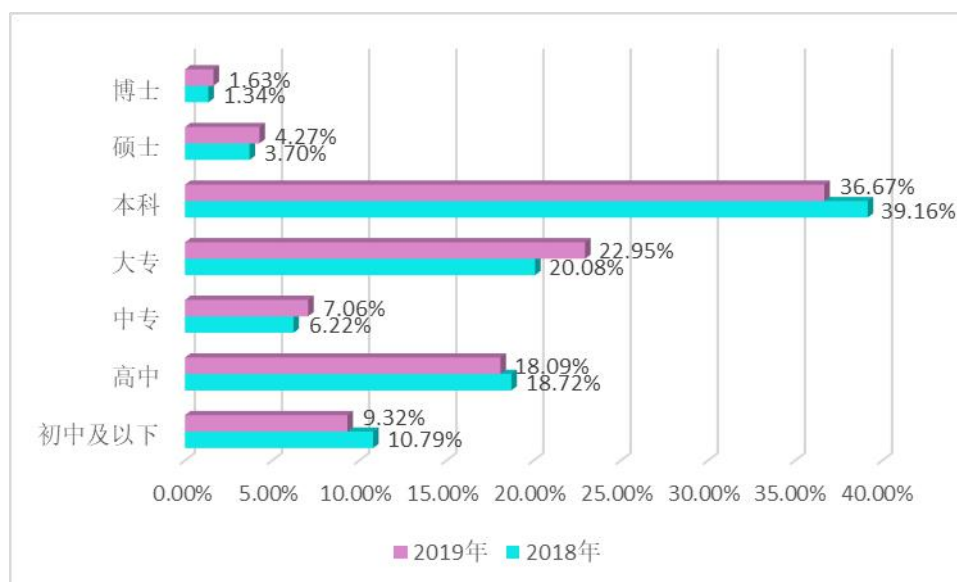


图 2-15 2018-2019 公众网民学历分布

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



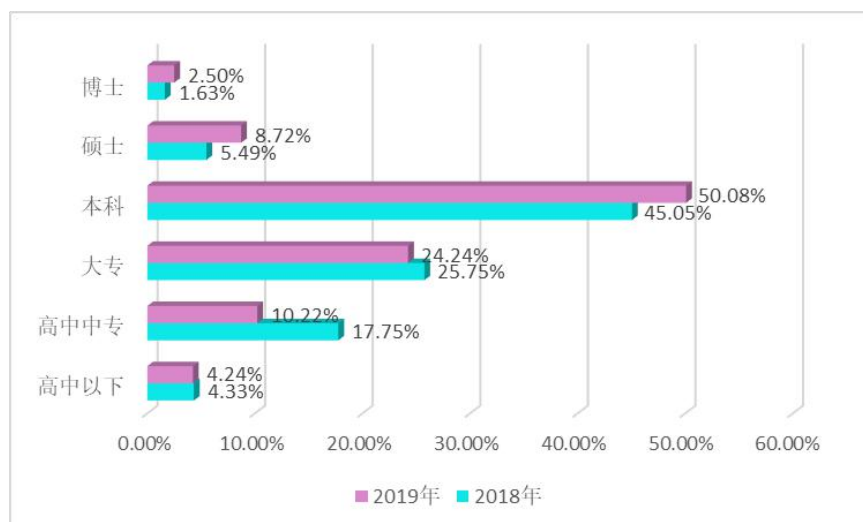


图 2-16 2018-2019 网络从业人员网民学历分布

### 三、我国网民网络安全感满意度整体情况分析

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

调查结果显示, 11.38%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是非常安全的, 39.87%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的, 38.16%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉一般, 7.47%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是不安全的, 3.13%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是非常不安全的。其中感到安全的两者相加占比为 51.25%, 表明 超过一半的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的。



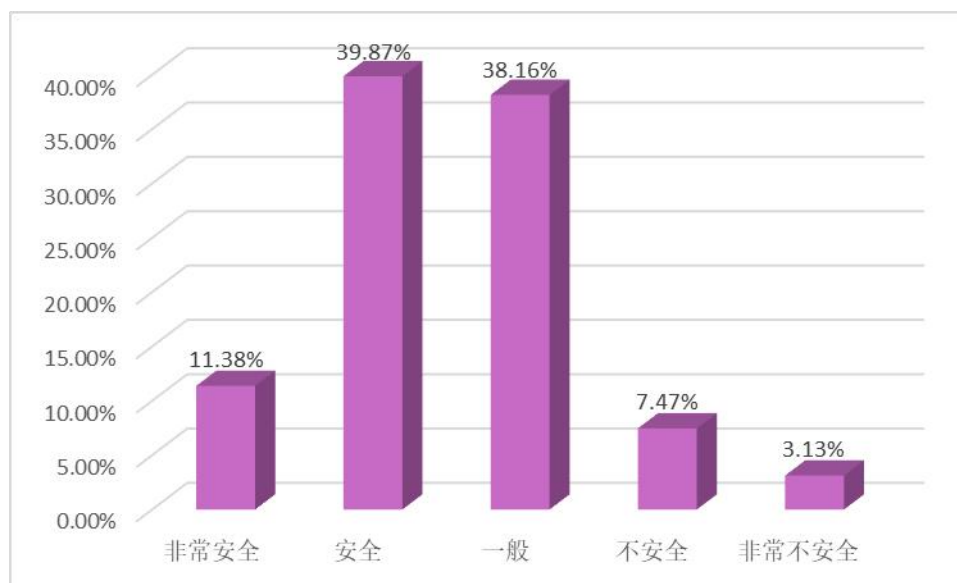


图 3-1 2019 年参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉

## （二）2019 年我国网民网络安全感满意度有较大的提高

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

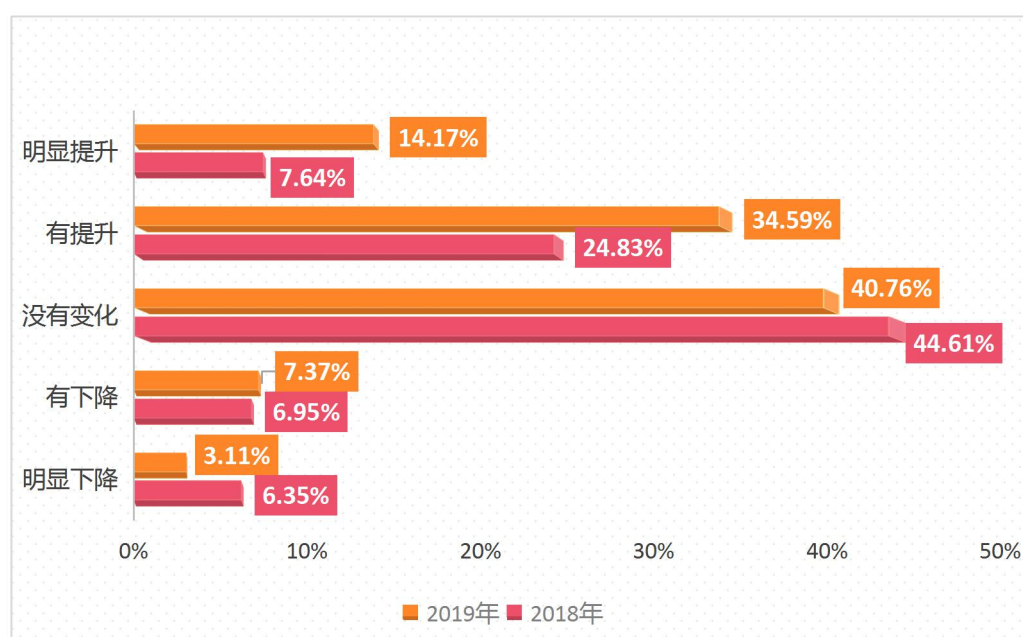


图 3-2 2018 和 2019 年网民的网络安全感变化情况

### （三）从业人员对网络安全状况基本满意

图 3-3 是针对不同岗位的从业人员进行了网络安全状况态度的调查，总体上来看大多数从业人员认为状况良好或一般，认为当前网络状况堪忧的从业人员不足两成。不同岗位对网络安全的看法并不完全一致。网络行业协会、政府网络安全监督管理部门、和一般联网使用单位对网络安全的满意度超过了四成，而科研机构、大学相关从业人员认为网络安全状况良好的网民只有 26.04%。认为网络状况一般的从业人员基本都在五成左右。

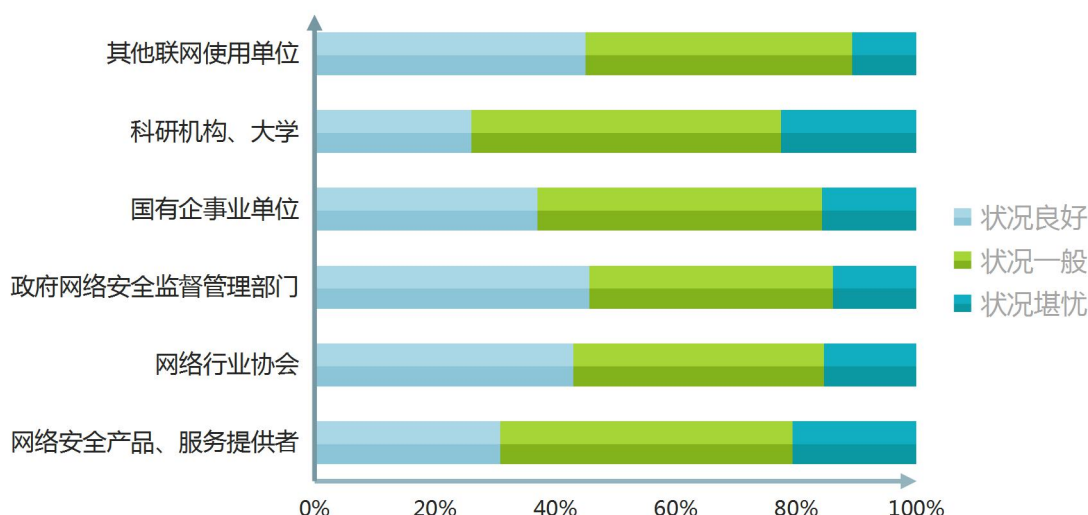


图 3-3 从业人员对网络安全感的态度

通过以上调查数据表明，当前我国各类网民对网络安全的总体状况给予了较高的评价，反映了近年来政府监管部门、行业协会、网络公司及社会各界对网络安全的重视和持续的投入取得了明显的成效，得到了广大网民的认可。这一成绩是在近年来我国网络高速发展、网络应用创新持续不断、网民数量大幅增长的情况下取得的，是政府、行业、企业和社会公众共同努力的结果，是网络共建、共享原则的具体体现。

## 四、网络平台企业安全监管调查分析

### （一）网络平台企业安全监管成效

#### 1. 网民对互联网企业在网络安全方面的评价以肯定为主

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

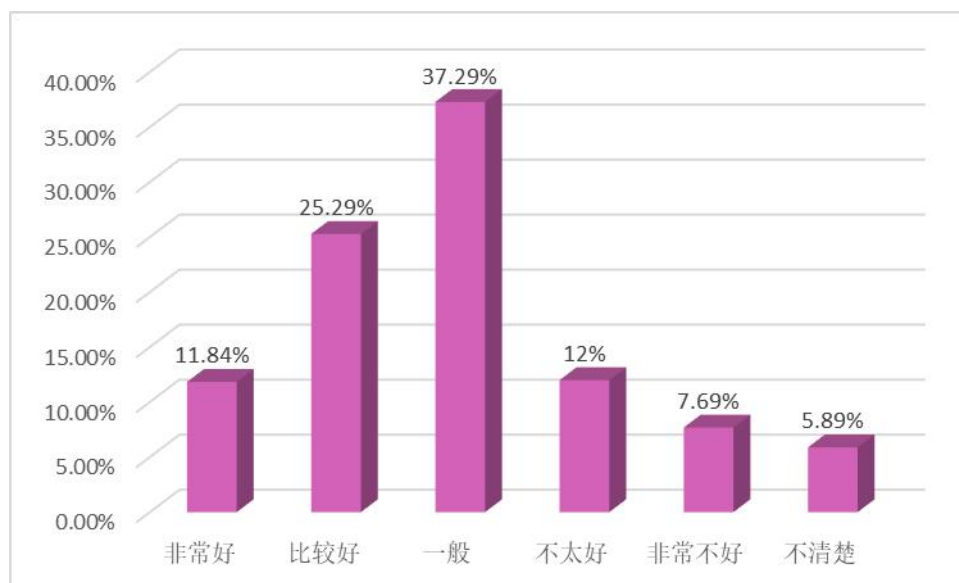


图 4-1 网民对互联网企业网络安全的评价

二是对比 2018 年和 2019 年网民对互联网企业在网络安全方面的评价，结果显示：2018 年 6.50% 的网民认为互联网企业在承担网络安全责任方面非常好，21.95%的网民认为比较好，41.15%的网民认为一般，15.21%的网民认为不太好，11.32%的网民认为非常不好，3.90%的网民表示不清楚。认为非常好和比较好的网面占比合计为 27.45%，相比于 2019 年的 37.13%，上升了 9.68 个百分点。表明，2019 年，我国网民对互联网企业在网络安全方面的评价度有所提高。

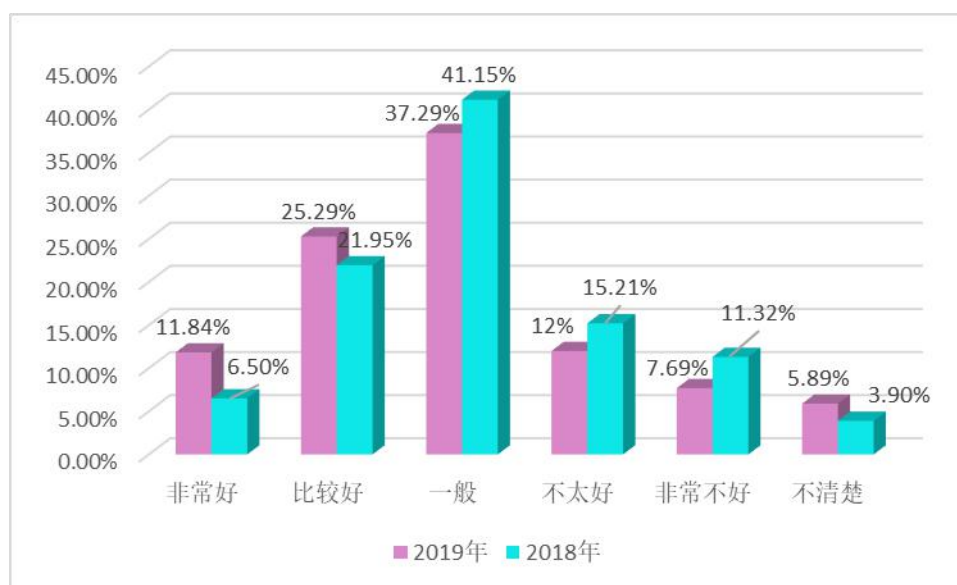


图 4-2 2018 年和 2019 年网民对互联网企业网络安全的评价对比

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

根据调查结果显示，网民在通过自媒体平台（如微博、公众号、博客、贴吧等）发布的信息或视频时，对于发布的信息和视频的合规性，平台采取的措施方面，10.91%的网民认为非常有效，36.76%的网民认为比较有效，两者之和为 46.67%，约占网民总数量的一般，表明，网民对网络平台企业的管理措施的效果持较认可的评价。但仍有三分之一的网民认为网络平台企业的管理措施的效果一般，有五分之一网民认为网络平台企业的管理措施的效果持不认可的评价。

表 4-1 企业对自媒体平台发布的信息或视频安全监管措施的有效性

| 选项   | 比例     |
|------|--------|
| 非常有效 | 10.91% |
| 比较有效 | 36.76% |
| 一般   | 32%    |

|      |        |
|------|--------|
| 效果不大 | 14.06% |
| 基本无效 | 6.28%  |

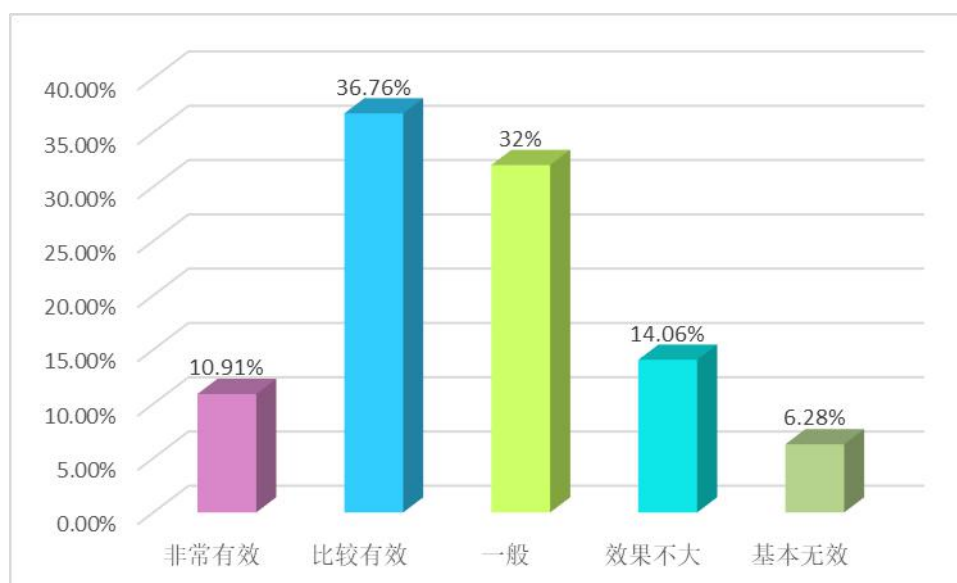


图 4-3 企业对自媒体平台发布的信息或视频安全监管措施的有效性

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

根据调查结果显示,网民在网民通过短视频平台发布的信息或视频时,对于发布的信息和视频的合规性,平台采取的措施方面,10.73%的网民认为非常有效,33.93%的网民认为比较有效,两者之和为44.66%,约占网民总数量的一半,表明,网民对网络平台企业的管理措施的效果持较认可的评价。但仍有三分之一多的网民认为网络平台企业的管理措施的效果一般,有五分之一多的网民认为网络平台企业的管理措施的效果持不认可的评价。

表 4-2 企业对短视频平台发布的信息或视频安全监管措施的有效性

| 选项 | 比例 |
|----|----|
|----|----|

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

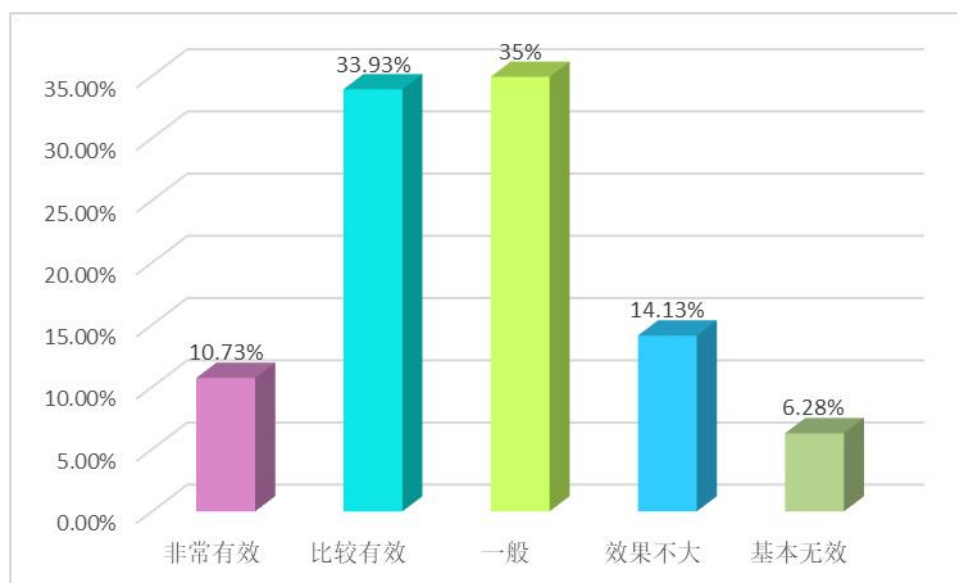


图 4-4 企业对短视频平台发布的信息或视频安全监管措施的有效性

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

根据调查结果显示,网民在网民通过网络群组发布的信息或视频时,对于发布的信息和视频的合规性,平台采取的措施方面,9.53%的网民认为非常有效,29.98%的网民认为比较有效,两者之和为39.51%,约占网民总数量的四成,表明,网民对网络平台企业的管理措施的效果基本满意。但仍有三分之一多的网民认为网络平台企业的管理措施的效果一般,有超过五分之一的网民认为网络平台企业的管理措施的效果持不认可的评价。

表 4-3 企业对网络群组发布的信息或视频安全监管措施的有效

性

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

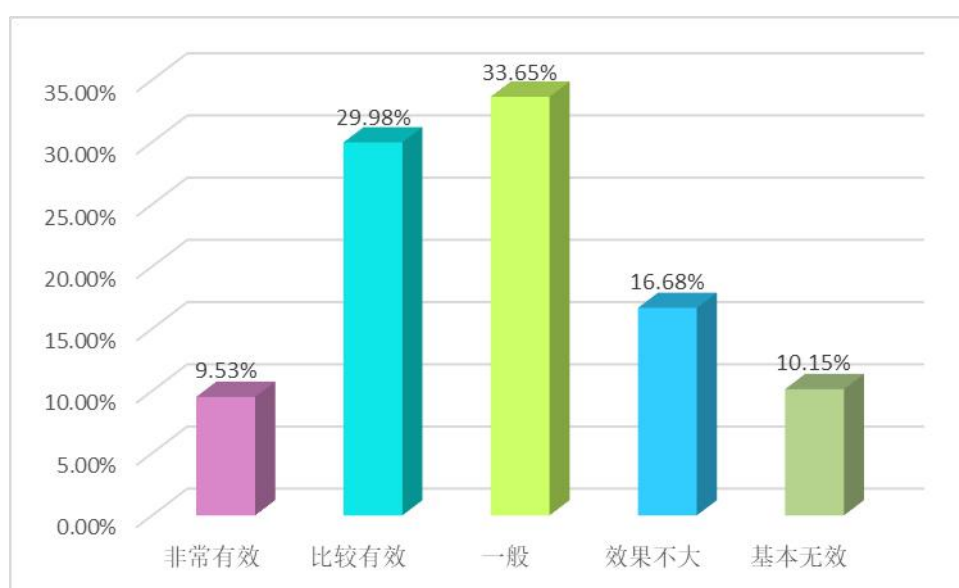


图 4-5 企业对网络群组发布的信息或视频安全监管措施的有效性

### 5. 公众网民对网络平台的网络安全责任表现评价好坏掺半

根据调查结果, 55.34%的网民对通过自媒体平台、短视频、网络群组发布的信息或视频有过投诉, 表明我国网络平台企业监管亟需加强。

表 4-4 公众网民是否向网络平台投诉

| 选项 | 比例     |
|----|--------|
| 是  | 55.34% |
| 否  | 44.66% |



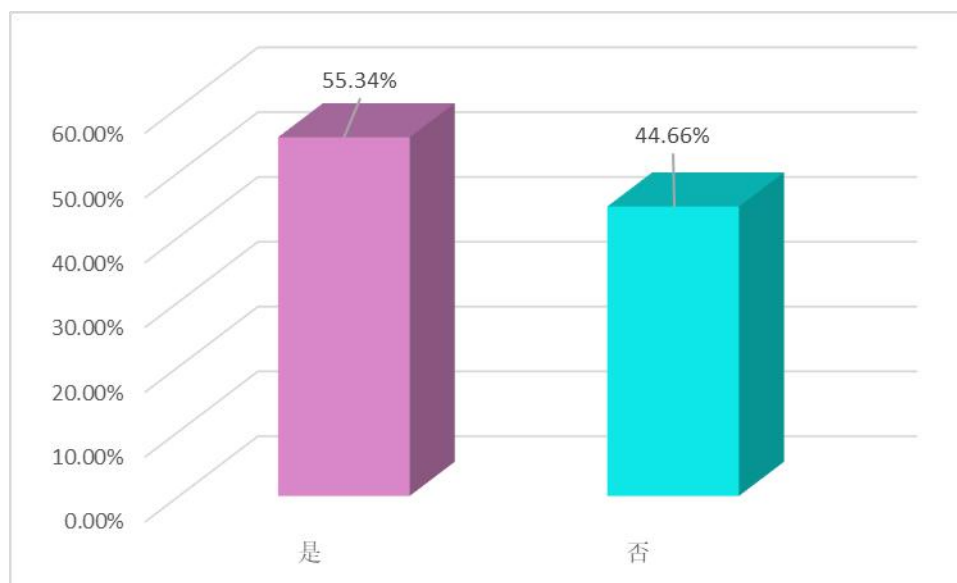


图 4-6 公众网民是否向网络平台投诉

## （二）网络平台企业安全监管存在问题

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

通过调查网民对互联网企业网络安全评价不好原因，结果显示：77.78%的网民认为互联网企业有意不承担或少承担网络安全责任，60.52%的网民认为互联网企业网络安全管理水平低下，57.76%的网民认为互联网企业网络安全责任意识不强，57.76%的网民认为互联网企业网络安全责任意识不强，33.25%的网民认为互联网企业不了解应承担的网络安全责任，24.97%的网民认为互联网企业需要承担的网络安全责任超过企业能力。总体来看，网民对互联网企业网络安全评价不好主要是态度、管理水平、意识方面的原因。



表 4-5 互联网企业网络安全评价不好的原因一览表

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

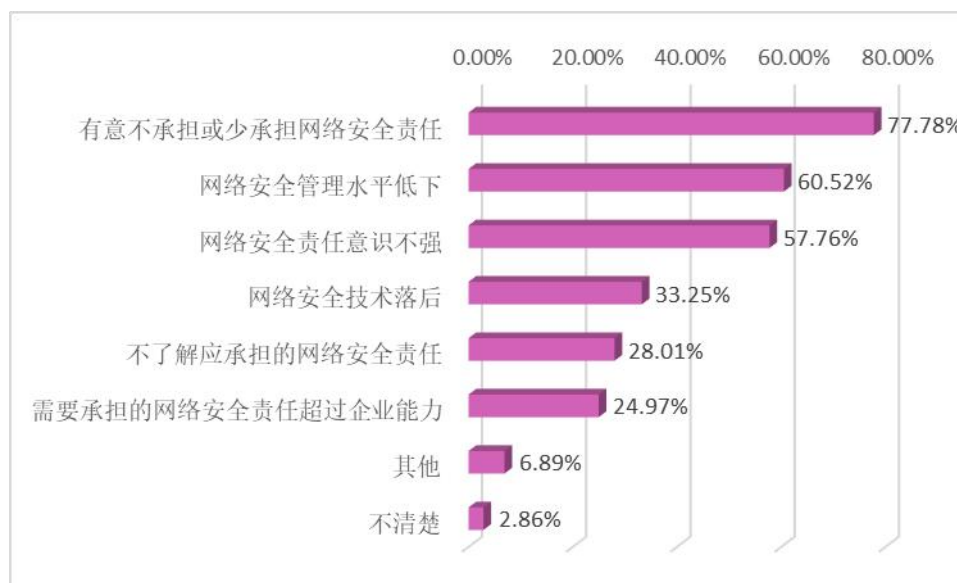


图 4-7 互联网企业网络安全评价不好的原因一览表

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

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

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

| 选项          | 比例     |
|-------------|--------|
| 网络谣言与诽谤     | 55.01% |
| 网络色情        | 53.64% |
| 个人隐私信息泄露    | 53.22% |
| 网络骚扰        | 47.74% |
| 网络诈骗        | 42.31% |
| 未成年人沉迷网络    | 41.91% |
| 网络赌博        | 38.97% |
| 网络盗版侵权      | 37.74% |
| 网络支付陷阱与恶意吸费 | 32.11% |
| 网络传销        | 28.87% |
| 散布暴力恐怖信息    | 24.61% |
| 网络敲诈勒索      | 19.48% |
| 网络盗窃        | 15.38% |
| 黑客攻击        | 14.36% |
| 网络贩卖枪支爆炸品   | 9.86%  |
| 其他          | 9.04%  |
| 网络制售毒品      | 7.45%  |

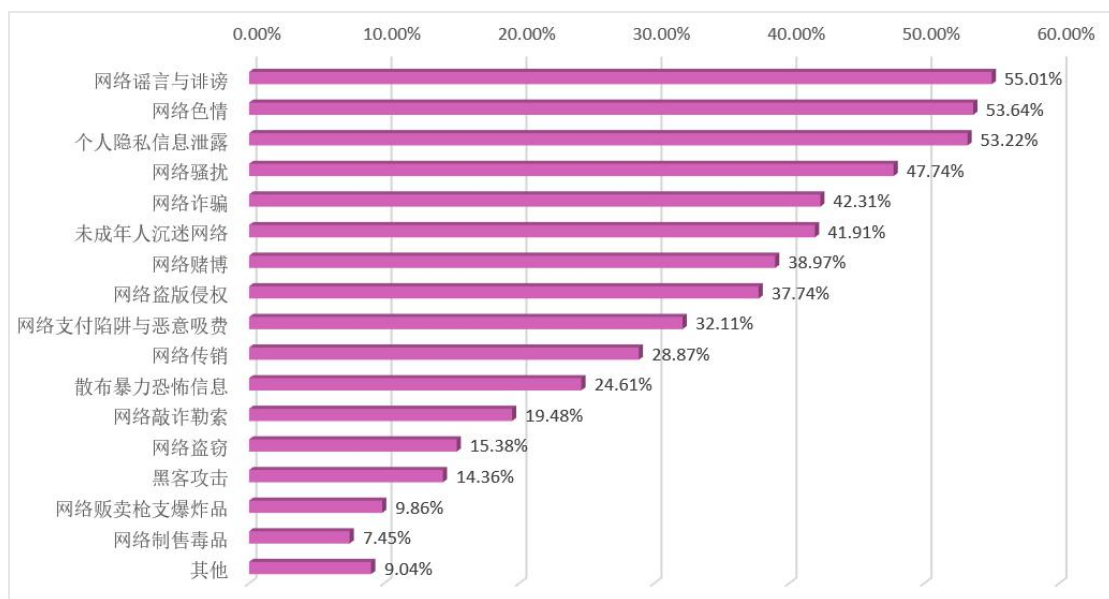


图 4-8 公众网民在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的不合规问题网络遭遇率

二是对比 2018 年和 2019 年公众网民反映当下网络平台企业监管合规性最差的问题。根据调查结果显示，2018 年，网络色情、网络谣言与诽谤、网络诈骗为络平台企业监管合规性最差的三大问题；2019 年，网络谣言与诽谤、网络色情、个人隐私信息泄露为网络平台企业监管合规性最差的三大问题。对比发现，网络谣言与诽谤和网络色情是网络平台企业监管发展过程中应该关注的热点问题，对于这两大问题的治理和监管，有利于青少年的身心健康发展，同时，也是促进中国社会主义和谐社会、法治建设的重要基础。对于公众网面而言，相比于 2018 年，2019 年在网络诈骗、网络赌博、网络盗版侵权、网络传销、散布暴力恐怖信息、黑客攻击、网络贩卖枪支爆炸品等方面，我国网络平台企业监管明显改善。

表 4-7 2018-2019 年公众反映网络平台企业监管不合规性问题

| 选项          | 比例     |        |
|-------------|--------|--------|
|             | 2019 年 | 2018 年 |
| 网络谣言与诽谤     | 55.01% | 52.68% |
| 网络色情        | 53.64% | 54.42% |
| 个人隐私信息泄露    | 53.22% | 38.30% |
| 网络骚扰        | 47.74% | 37.45% |
| 网络诈骗        | 42.31% | 51.38% |
| 未成年人沉迷网络    | 41.91% | 36.23% |
| 网络赌博        | 38.97% | 40.25% |
| 网络盗版侵权      | 37.74% | 39.51% |
| 网络支付陷阱与恶意吸费 | 32.11% | 31.45% |
| 网络传销        | 28.87% | 31.59% |
| 散布暴力恐怖信息    | 24.61% | 29.36% |
| 网络敲诈勒索      | 19.48% | 13.30% |
| 网络盗窃        | 15.38% | 9.28%  |
| 黑客攻击        | 14.36% | 15.10% |
| 网络贩卖枪支爆炸品   | 9.86%  | 10.80% |
| 其他          | 9.04%  | 2.50%  |
| 网络制售毒品      | 7.45%  | 5.97%  |

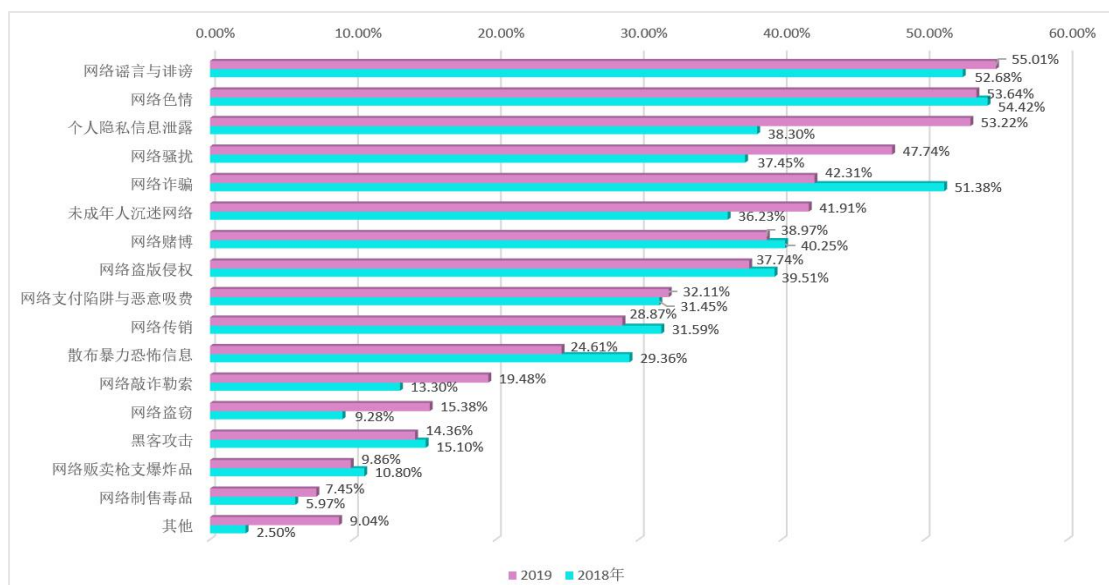


图 4-9 2018-2019 年公众反映网络平台企业监管不合规性问题

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

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

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

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

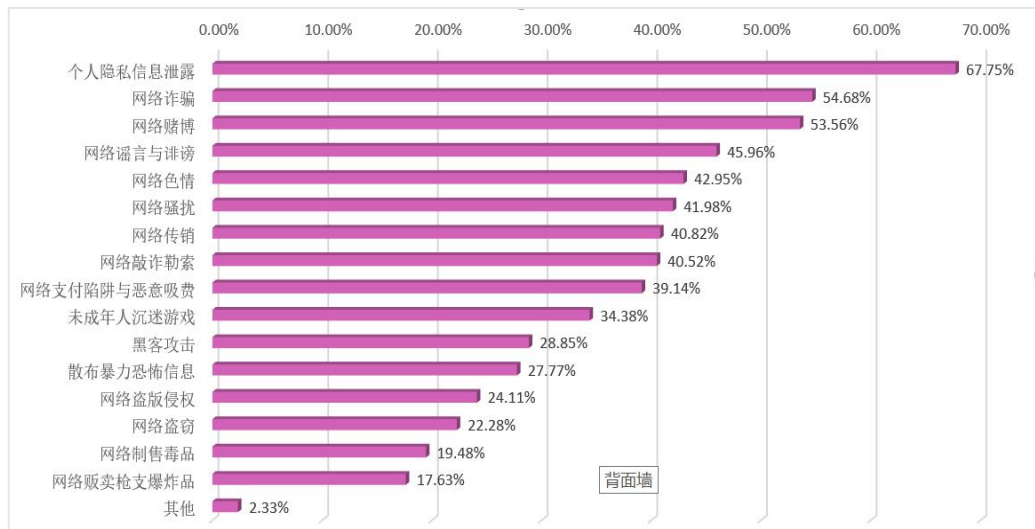


图 4-10 网络从业人员在自媒体平台、短视频平台、网络群组中遇到的不合规问题网络遭遇率

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



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

| 选项          | 比例     |        |
|-------------|--------|--------|
|             | 2019 年 | 2018 年 |
| 个人隐私信息泄露    | 67.75% | 55.30% |
| 网络诈骗        | 54.68% | 50.78% |
| 网络赌博        | 53.56% | 54.51% |
| 网络谣言与诽谤     | 45.96% | 42.72% |
| 网络色情        | 42.95% | 57.36% |
| 网络骚扰        | 41.98% | 46.52% |
| 网络传销        | 40.82% | 41.05% |
| 网络敲诈勒索      | 40.52% | 46.83% |
| 网络支付陷阱与恶意吸费 | 39.14% | 44.64% |
| 未成年人沉迷游戏    | 34.38% | 42.20% |
| 黑客攻击        | 28.85% | 44.51% |
| 散布暴力恐怖信息    | 27.77% | 41.48% |
| 网络盗版侵权      | 24.11% | 30.96% |
| 网络盗窃        | 22.28% | 36.05% |
| 网络制售毒品      | 19.48% | 32.71% |
| 网络贩卖枪支爆炸品   | 17.63% | 29.64% |
| 其他          | 2.33%  | 0.09%  |

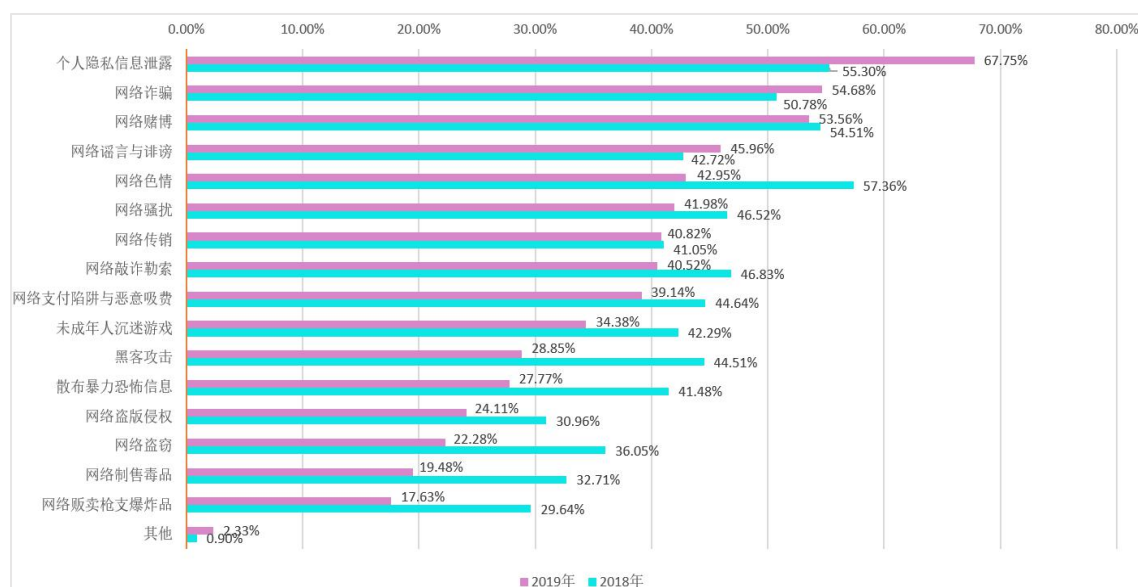


图 4-11 2018-2019 年网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题

三是对比 2018-2019 年公众反映网络平台企业监管不合规性问题和网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题发现，公众网民和网络从业人员对于网络平台企业监管不合规性问题有较大的差异。公众在意的是网络谣言与诽谤、网络色情、个人隐私信息泄露、网络骚扰等问题，网络从业人员更在乎的是个人隐私信息泄露、网络诈骗、网络赌博等问题。综合来看，公众网民和网络从业人员对于个人隐私信息泄露都较为关心，网络平台企业监管应对该方面做出更大的监管力度，切实保证网民在网络安全方面的权益，创造良好的网络安全环境。

表 4-10 公众网民与网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题

## 规性问题对比

| 选项          | 比例（公众） |        | 比例（网络从业人员） |        |
|-------------|--------|--------|------------|--------|
|             | 2019 年 | 2018 年 | 2019 年     | 2018 年 |
| 网络语言与诽谤     | 55.01% | 52.68% | 45.96%     | 42.72% |
| 网络色情        | 53.64% | 54.42% | 42.95%     | 57.36% |
| 个人隐私信息泄露    | 53.22% | 38.30% | 67.75%     | 55.30% |
| 网络骚扰        | 47.74% | 37.45% | 41.98%     | 46.52% |
| 网络诈骗        | 42.31% | 51.38% | 54.68%     | 50.78% |
| 未成年人沉迷网络    | 41.91% | 36.23% | 34.38%     | 42.20% |
| 网络赌博        | 38.97% | 40.25% | 53.56%     | 54.51% |
| 网络盗版侵权      | 37.74% | 39.51% | 24.11%     | 30.96% |
| 网络支付陷阱与恶意收费 | 32.11% | 31.45% | 39.14%     | 44.64% |
| 网络传销        | 28.87% | 31.59% | 40.82%     | 41.05% |
| 散布暴力恐怖信息    | 24.61% | 29.36% | 27.77%     | 41.48% |
| 网络敲诈勒索      | 19.48% | 13.30% | 40.52%     | 46.83% |
| 网络盗窃        | 15.38% | 9.28%  | 22.28%     | 36.05% |
| 黑客攻击        | 14.36% | 15.10% | 28.85%     | 44.51% |
| 网络贩卖枪支爆炸品   | 9.86%  | 10.80% | 17.63%     | 29.64% |
| 网络制售毒品      | 7.45%  | 5.97%  | 19.48%     | 32.71% |
| 其他          | 9.04%  | 2.50%  | 2.33%      | 0.09%  |

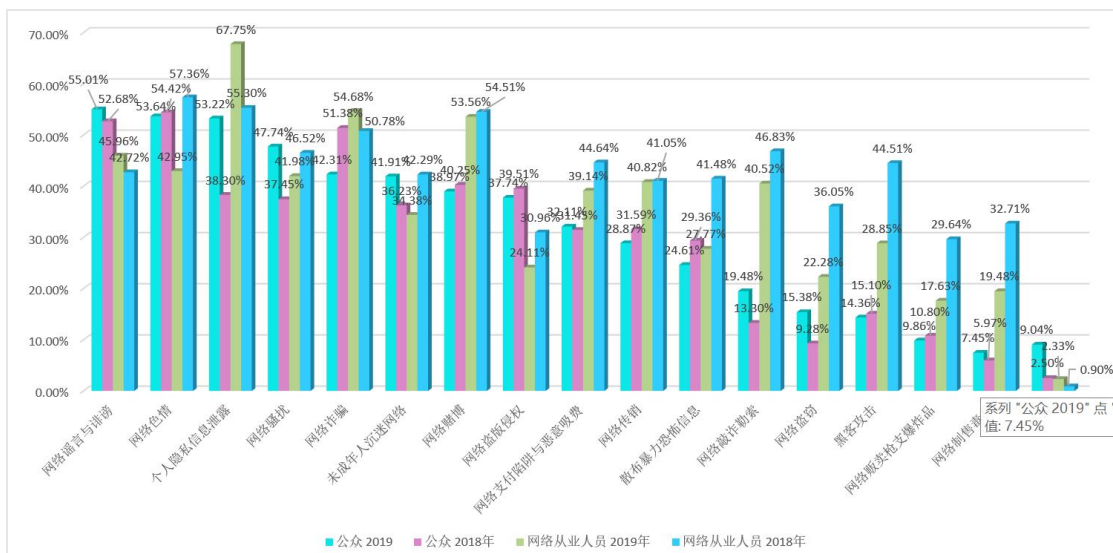


图 4-12 公众网民与网络从业人员反映网络平台企业监管不合规性问题对比

4. 网络平台对网民的投诉处理速度堪忧

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

表 4-11 投诉后平台的响应速度

| 选项 | 比例     |
|----|--------|
| 很快 | 17.52% |
| 一般 | 50.69% |
| 很慢 | 31.78% |

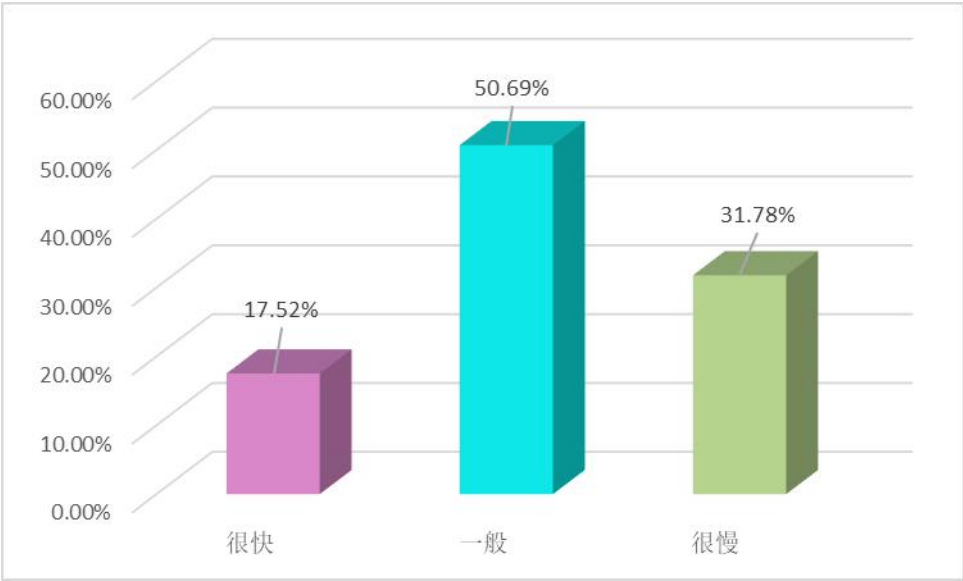


图 4-13 投诉后平台的响应速度

5. 公众网民对投诉处理结果满意度不超五成

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

表 4-12 投诉处理周期及满意程度

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

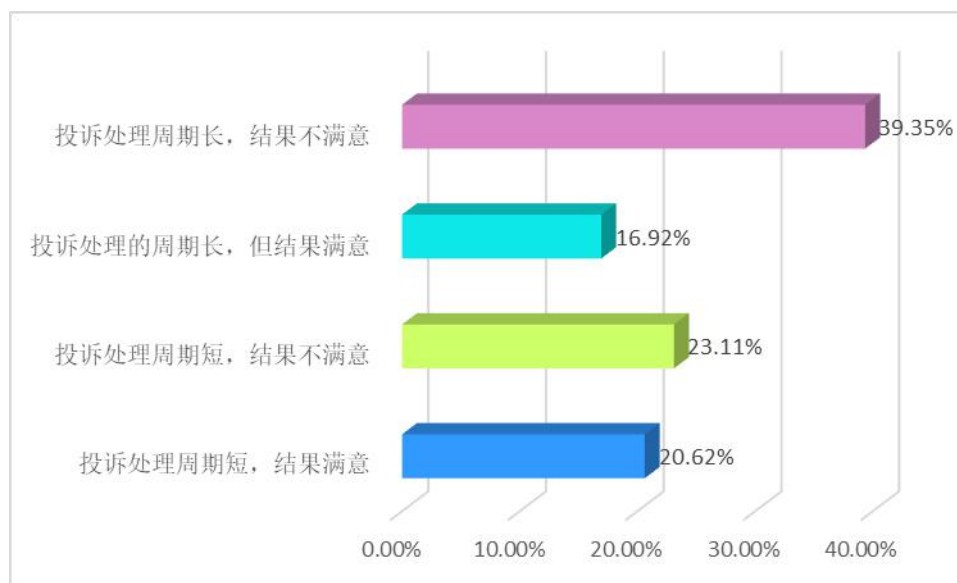


图 4-14 投诉处理周期及满意程度

## 五、网络平台企业监管对策建议

### （一）提高网络监管效能，创造绿色网络环境

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

### （二）强化企业监管职责，提升网络合规性

面对互联网企业对经济、社会、文化、科学技术影响日益壮大的形势，强大的企业责任意识是一个互联网企业是否能够稳健发展的重要因素。自觉承担和维护虚拟社会正常秩序与网络道德体系的责任是

互联网企业以及网络平台在位用户提供便捷服务的同时，也为企业的可持续发展营造诚信、绿色的环境。一是严格遵守《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》、《中华人民共和国电信条例》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规和规章的有关规定，依法从事互联网电子公告服务，对本单位网站的信息服务行为承担法律、行政、民事责任。二是建立面向网民规模的信息安全管理责任体系。网络空间的媒体性与现实生活日益紧密结合，对于一定规模的用户群体，需要建立相应的信息安全管理体系，如专职的信息安全管理团队，严格规范的信息安全管理制度，专人专职强化企业监管。

### （三）明确平台监管范围，减少网络投诉概率

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

### （四）发展平台技术监管，创造新型平台体系

一是加强“大数据、云计算+网络平台企业监管”体系。在网络平台企业监管方面，运用大数据和云计算技术加强互联网账号安全防控技术、风险控制技术以及网络平台企业经营合规性的管控标准。建



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



## 专题五：2019 网民网络安全感满意度“个人信息安全”专题调查报告

# 2019 网民网络安全感满意度“个人信息安全” 专题调查报告

中国政法大学网络法学研究院

王立梅 副院长、教授

2019 年 9 月

## 目录

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 一、个人信息安全的网民关注度调查.....              | 143 |
| （一）关注个人信息安全的网民比例.....              | 143 |
| （二）网民关注的个人信息安全问题的问题类型.....         | 143 |
| 二、网民个人信息信息风险认知与保护意识.....           | 144 |
| （一）网民保护个人信息意识逐渐提高，对目前保护状况评价不高..... | 144 |
| （二）网络安全满意度提升，不同网民群体间差异性明显.....     | 145 |
| （三）网民个人信息保护认知状况与网民年龄相关度不高.....     | 146 |
| （四）公众网民对网络应用的个人信息安全存在较多疑虑.....     | 146 |
| （五）从业人员普遍认为个人信息问题需重点治理.....        | 148 |
| （六）从业人员认为大量公民个人信息具有被泄露的风险.....     | 149 |
| 三、从业人员对个人信息泄露问题的建议.....            | 149 |
| （一）完善公民个人信息保护立法.....               | 149 |
| （二）加强政府对网络行业监管.....                | 150 |
| （三）其他建议.....                       | 150 |

## 一、个人信息安全的网民关注度调查

### （一）关注个人信息安全的网民比例

个人信息保护是当前网民广泛关注的重点问题。目前 58.75% 的公众网民表示，侵犯个人信息已经成为网民最常遇到的网络安全问题之一，个人信息采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、注销规则不完善等问题都受到广泛关注。超过一半的从业人员认为当前网络安全最突出的问题是个人信息泄漏。

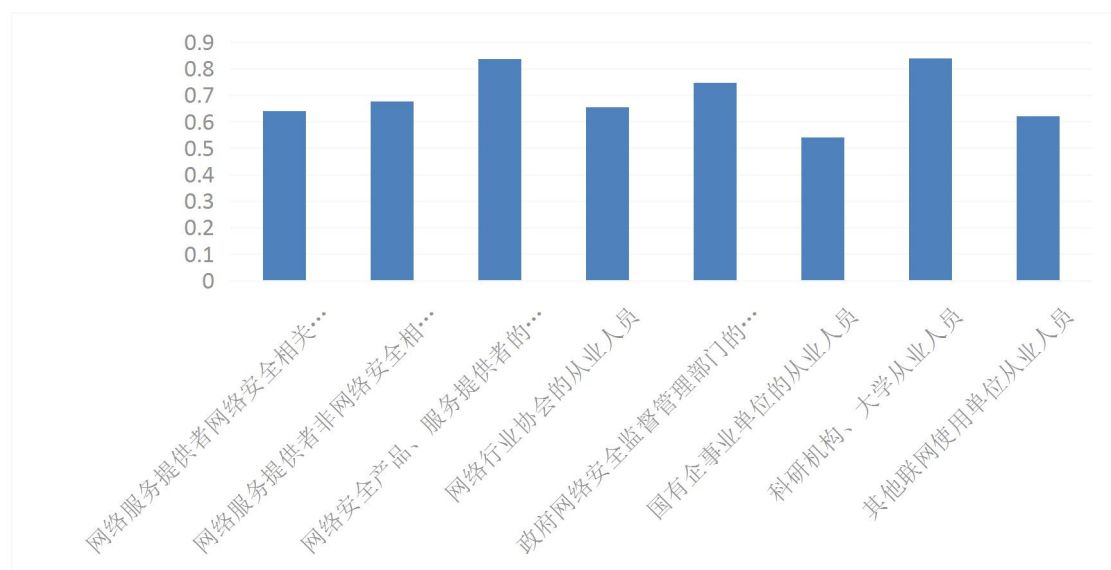


图 1-1：各类从业人员中认为个人信息问题是网络安全最突出的问题的比例

### （二）网民关注的个人信息安全问题的问题类型

相较于 2018 年网民关注的个人信息问题类型，2019 年网民关注的个人信息安全问题的问题类型有明显变化。2018 的调查问卷显示网民关注的问题有如何要求网络公司要保证个人信息安全的权利、个人信息泄露是否影响网民的安全感满意度、网络公司个人信息安全管理措施、网络从业人员对网络公司的个人信息安全法律责任的认识、网民的个人信息权益意识等问题，2019 年，网民持续关注网络个人信息保护的整体评价状况、个人信息保护做得不太好的网络应用或网络服务等问题。但除此之外，网民 2019 年还重点关注个人信息或单

位敏感泄漏防治问题、个人信息被泄露或被滥用的情形、被泄露的公民个人信息类型、网络个人信息保护立法、立法时需要重点规范行为等问题。

## 二、网民个人信息信息风险认知与保护意识

### （一）网民保护个人信息意识逐渐提高，对目前保护状况评价不高

近年来个人信息保护状况成为了网民关注重点，加强个人信息保护已经成为公众网民和从业人士的共识。58.75%的公众网民表示，侵犯个人信息已经成为网民最常遇到的网络安全问题之一，64.06%的网络服务提供者网络安全相关工作的从业人员认为个人信息或单位敏感信息泄密是网络服务提供者经常遭遇网络安全问题。超过 50%的网络服务提供者非网络安全相关工作的从业人员认为网络个人信息泄露情况比较多。

根据 2018 年的调查显示，近五成网民认为当前我国网络个人信息的保护状况不好；有四分之一的网民认为网络个人信息的保护状况非常不好；只有两成的网民认为我国网络个人信息的保护状况比较好和非常好。但在 2019 年对公众网民的调查中发现，公众网民对于当前网络个人信息保护状况的评价倾向于负面，积极评价仅占三分之一，但公众网民对于当前网络个人信息保护状况的评价明显提升。

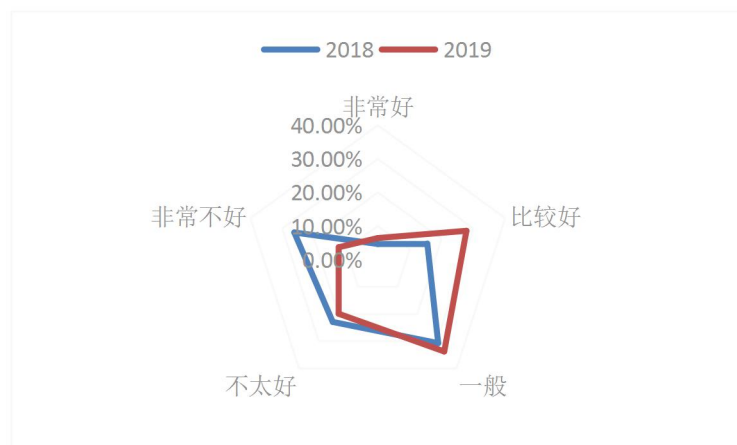


图 2-1：公众网民对当前网络安全状况评价对比图

## （二）网络安全满意度提升，不同网民群体间差异性明显

根据今年的调查分析，超过一半的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的。其中感到安全占 39.87%，非常安全占 11.38%，两者相加占 51.25%。和去年相比，今年正面评价提升较多。去年认为非常安全 5.62%，今年是 11.38%，提升 5.76 个百分点。去年认为安全占 32.72%，今年是 39.87%，提升 7.15 个百分点。两者合计今年正面评价提升 12.91 个百分点。

通过对从业人员的网络安全满意度进行分析，发现对网络行业较为熟悉的从业人员（网络服务提供者网络安全相关工作的从业人员、网络服务提供者非网络安全相关工作的从业人员、网络行业协会的从业人员、政府网络安全监督管理部门的从业人员）在认为目前网络安全状况良好的比例普遍高于 40%。主要为网络用户的从业人员（国有企事业单位的从业人员、其他联网使用单位从业人员）对网络安全评价较高，大约在 40% 左右。而对网络安全技术较为熟悉的从业人员（网络安全产品、服务提供者的从业人员、科研机构、大学从业人员）认为目前网络安全状况良好的比例普遍较低，徘徊在 25%—31% 之间。公众网民认为网络安全状况良好（安全+非常安全）的比例为 51.25%（39.87%+11.38%），高于任何一类从业人员认为网络安全状况良好的

比例。分析发现，对网络安全状况评价高低与网络安全技术的熟悉程度呈负相关关系。

### （三）网民个人信息保护认知状况与网民年龄相关度不高

通过按照年龄段分组对网民的个人信息保护意识进行分析，发现网民对当前我国网络个人信息保护的状况评价基本一致。多数人对我国网络个人信息安全评价一般，各年龄段都有超过一半的人认为社交应用和网络购物在个人信息保护上面做得不足。同时，各年龄段都有超过七成的人认为近一年里遇到一些的网络个人信息泄露的情况，并且各年龄段在个人信息被泄露或被滥用的情形上保持基本一致，其中收到推销短信基本位于个人信息滥用情形的首位。在问及使用哪类规模的平台时感到有信息风险时，各年龄段网民都表示中小平台或新进入的平台会让人感到更不安全。在对国家个人信息保护的立法评价时，各年龄段的评价基本保持一致，亟需出台个人信息的专门立或个人信息保护的强制标准。由此分析，网民个人信息保护的认知状况与网民年龄相关度不高。

### （四）公众网民对网络应用的个人信息安全存在较多疑虑

今年调查问卷在对采集公民个人信息的网络应用或网络服务调查时，调查发现过半数的网民表示进行网络购物、社交聊天时，个人信息泄露的风险更大；超四成的网民认为手机 APP 对个人信息保护不够安全；三成多的网民认为对个人信息保护来说，在网络搜索信息、利用网络进行云盘存储、投资理财不够安全；近两成的网民认为在使用新闻资讯、影音娱乐、地图导航、网络游戏软件时，个人信息保护不够；超一成半的网民认为使用电子商务经营、在线学习对个人信息保护不够安全，还有少数网民认为远程会议办公、穿戴设备也有信息泄漏风

险。

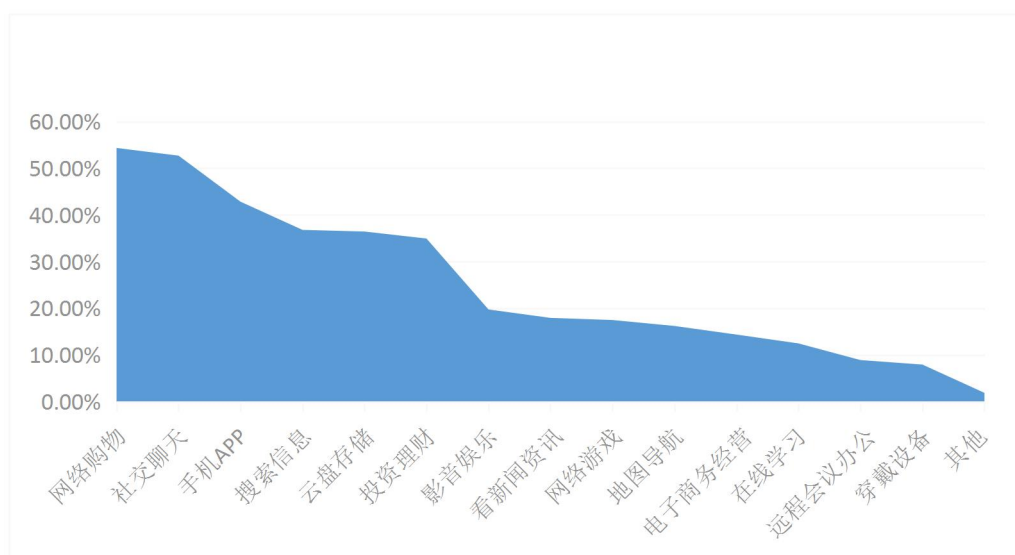


图 2-2：网民感到有信息泄漏风险的网络应用

#### （五）从业人员普遍认为个人信息问题需重点治理

面对个人信息泄漏，各类网络安全从业人员纷纷表达了自己的意见，但在个人信息问题需重点治理这一点上达成共识。

64.06%的网络服务提供者网络安全相关工作的从业人员认为最长遭遇的网络安全问题是个人信息或单位敏感信息泄密。

67.75%的网络服务提供者非网络安全相关工作的从业人员表示，个人信息保护成为最受网络服务提供者非网络安全相关工作的从业人员关注的问题，并且 74.7%的该从业人员认为应加强对公民个人信息保护。

83.75%的网络安全产品、服务提供者的从业人员认为当前网络安全最突出的问题是个人信息泄漏。

65.49%的网络行业协会的从业人员认为当前网络安全最突出的问题仍然是个人信息泄露。

74.78%的政府网络安全监督管理部门的从业人员认为当前网络安全最突出的问题是个人信息泄露，同时超过 50%的该从业人员对我国个人信息保护的状况持负面评价。

54.06%的国有企事业单位的从业人员认为当前网络安全最突出的问题是个人信息泄露。

83.88%的科研机构、大学从业人员认为当前网络安全最突出的问题是个人信息泄露。

62.1%的其他联网使用单位从业人员认为当前网络安全最突出的问题是个人信息泄露。



### （六）从业人员认为大量公民个人信息具有被泄露的风险

根据来自从业人员的调查数据，从业人员认为可能有被不合理采集风险的信息有身份证号、住址、聊天记录、通讯录、通信记录、短信内容、消费习惯、收入、指纹、手机号、DNA、单位住址、位置信息、imei/imsi 机身码、应用安装列表、mac 地址、cookie、IP 地址、职业、宗教、民族等信息。其中身份证号被从业人员认为是风险程度最高的个人信息。

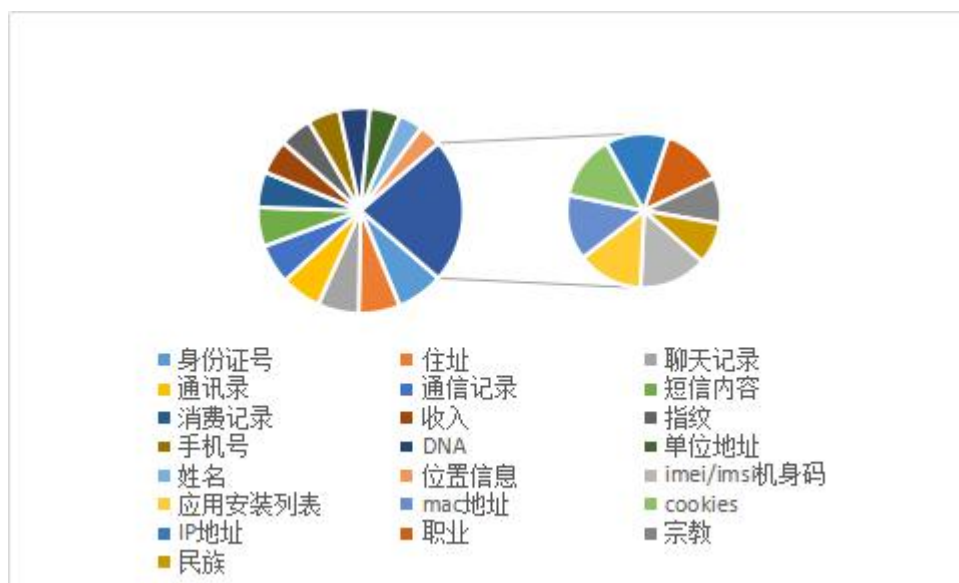


图 2-3：从业人员对个人信息有可能被泄漏情况的认知

## 三、从业人员对个人信息泄露问题的建议

### （一）完善公民个人信息保护立法

在从业人员提出的防治个人信息问题的建议中，完善公民个人信息立法被多次提到，已成为从业人员的共识。60.77%的网络服务提供者网络安全相关工作的从业人员认为亟待加强的网络安全立法内容有公民个人信息保护。74.7%的网络服务提供者非网络安全相关工作的从业人员认为应加强对公民个人信息保护。76.45%的 C 类人员认为

亟待加强公民个人信息保护方面的网络安全立法。72.4%科研机构、大学从业人员认为亟待加强的网络安全立法内容应该有公民个人信息保护。公众网民认为在立法时需要重点规范个人信息保护协议、个人信息采集、个人信息共享要求、个人信息提供、个人信息委托加工等行为。

## （二）加强政府对网络行业监管

加强行业监管是防治个人信息问题的有效方案，网络安全产品和服务提供者的从业人员提出可对移动应用可以采取开发者委托第三方测试、政府部门抽查检测、加强网络犯罪打击、加强行政执法、媒体社会组织曝光风险应用、发布渠道上线测试等治理方式。

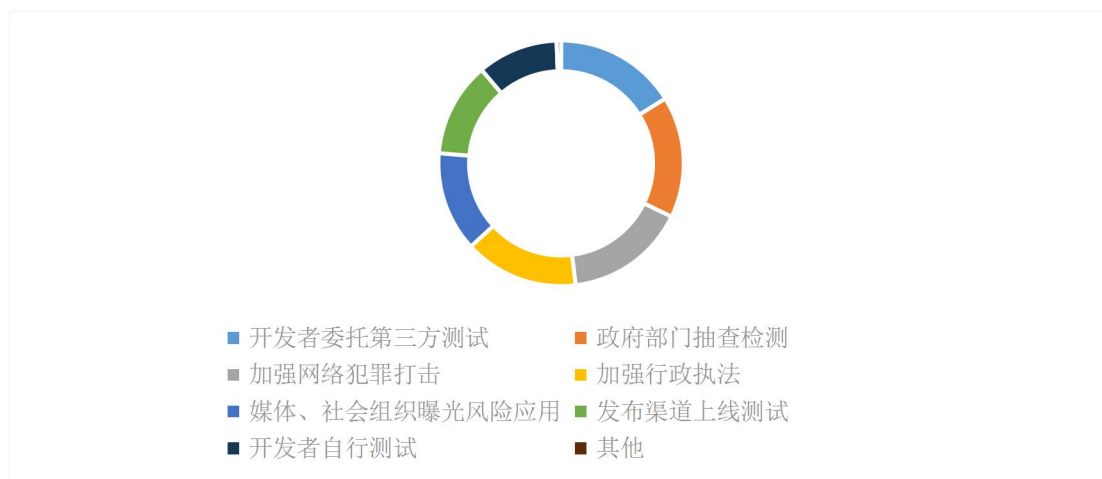


图 3-1：从业人员提出的治理方式

## （三）其他建议

诉讼是对个人信息泄露治理的最直接方式，从业人员多次提出了检察机关公益诉讼和民事诉讼两种诉讼建议。除此之外，加强网络犯罪打击、加强行政执法、加强自我保护等方案被从业人员多次提出。

## 专题六：2019 网民网络安全感满意度“未成年人网络权益保护”专题调查报告

# 2019 网民网络安全感满意度 “未成年人网络权益保护”专题调查报告

南都未成年人网络保护研究中心

2019 年 9 月

## 目录

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 一、未成年人网络权益保护满意度调查.....             | 153 |
| 1.1 未成年人上网日益普遍.....                | 153 |
| 1.2 五成以上未成年人对网络安全感持正面评价.....       | 154 |
| 1.3 未成年人主要使用娱乐、社交类服务.....          | 155 |
| 1.4 未成年人遭遇的网络安全问题与成年人略有区别.....     | 156 |
| 1.5 四成网民对未成年人网络权益保护现状持满意态度.....    | 157 |
| 1.6 网络沉迷是网民最关注的未成年人上网问题.....       | 158 |
| 二、未成年人移动互联网使用现状调查.....             | 159 |
| 2.1 未成年人移动互联网使用情况.....             | 159 |
| (1) 半数孩子有手机，有手机比例随年龄提升.....        | 159 |
| (2) 除了娱乐，未成年人也会使用手机学习.....         | 160 |
| (3) 未成年人常用手机应用：社交软件居首，短视频紧随其后..... | 162 |
| 2.2 未成年人使用移动互联网的常见风险.....          | 163 |
| (1) 网络欺凌不容小觑，男生受欺凌比重更高.....        | 163 |
| (2) 两成以上的未成年人曾遭遇色情或暴力信息.....       | 164 |
| (3) 未成年人遇到风险后的主要交流对象是同龄人.....      | 164 |
| 三、结论与建议.....                       | 166 |
| 3.1 引导未成年人健康上网，家长是关键角色.....        | 166 |
| 3.2 加快未成年人网络保护立法工作.....            | 167 |
| 3.3 网络权益保护知识具备专业性，需要专门学习.....      | 168 |
| 3.4 互联网企业应围绕未成年人需求建设保护机制.....      | 168 |
| 3.5 技术或可为未成年人网络权益保护兜底.....         | 169 |

未成年人涉世未深，不能在信息爆炸的互联网上很好地辨别具有欺骗性、误导性的信息。而这个年龄段强烈的好奇心又驱使着他们探寻新奇的互联网世界，给社会带来未成年人网络权益保护的挑战。

移动互联网的海量资讯和多元内容，为未成年人提供了认知世界的便捷入口。但与此同时，未成年人沉迷手机、个人信息泄露、遭遇色情暴力内容、甚至遭遇欺凌诈骗等案例，频频见诸报端。未成年人的网络安全风险不容忽视，突显出未成年人网络权益保护的紧迫性。

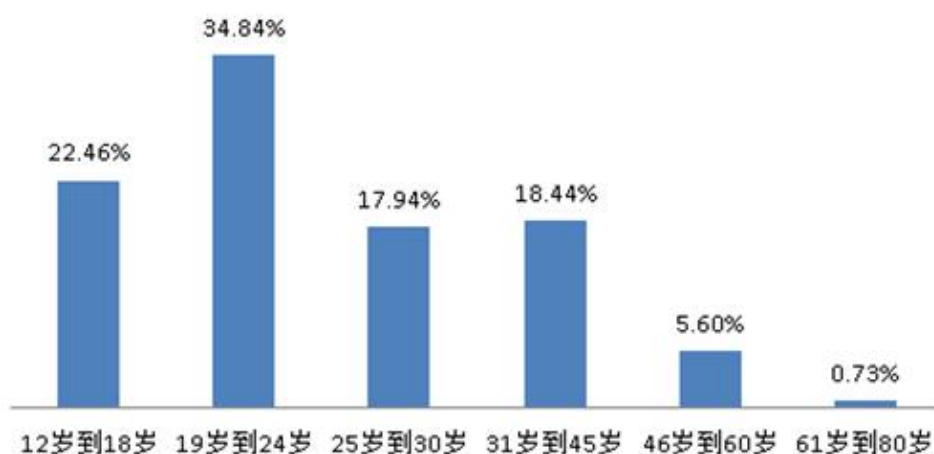
本专题了解未成年人使用网络的现状、网民对未成年人网络权益保护的看法、期望的解决措施等，旨在为相关各方提升未成年人网络权益保护水平提供参考。共有 53364 参与，参加人数在专题调查中排名第五。

## 一、未成年人网络权益保护满意度调查

### 1.1 未成年人上网日益普遍

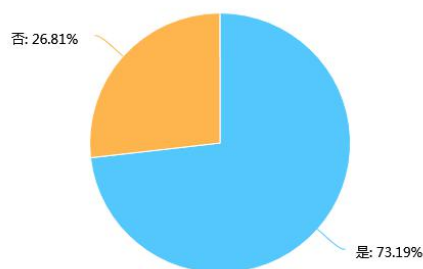
从社交到娱乐、从阅读到学习，被称为“互联网原住民”的这代未成年人，在网络的陪伴下展开各种学习与生活活动，未成年人上网日益普遍。

从网民的整体年龄分布看，网民中 12 岁到 18 岁占 22.46%，所占比例在所有年龄群体中排名第二，仅次于 19 到 24 岁的年轻人。



网民年龄分布

网民家庭里有未成年上网的占 73.19%。

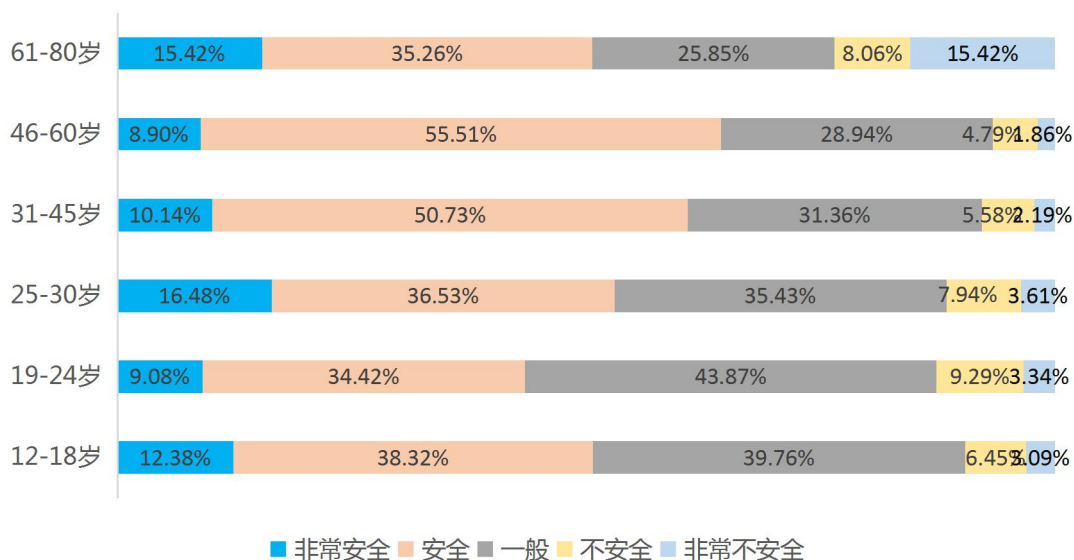


未成年人上网比例

## 1.2 五成以上未成年人对网络安全感持正面评价

调查问卷要求受访网民选择“非常安全/安全/一般/不安全/非常不安全”中的一项来形容自己日常使用网络的总体感觉。将网民年龄和网络安全感交叉比后可见，12-18岁的未成年人中，认为“非常安全/安全”的未成年人占比超过五成（50.7%）。

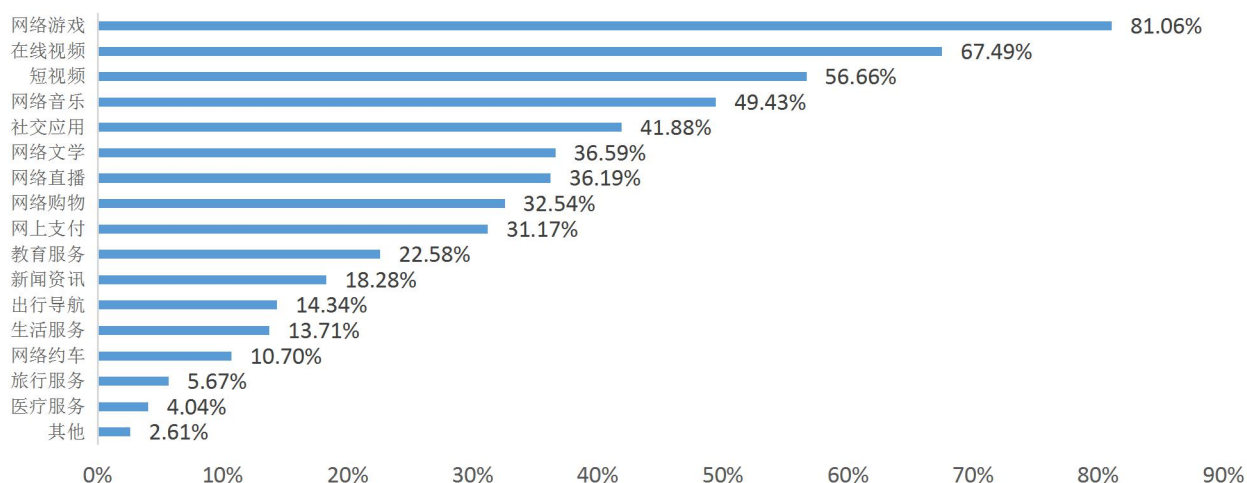
整体来看，感到“一般”和“安全”的未成年人最多，分别占比 39.76%和 38.32%。感到“不安全”和“非常不安全”的较少，分别占比 6.45%和 3.09%。感到“非常安全”的有 12.38%。



不同年龄网民的网络安全感评价

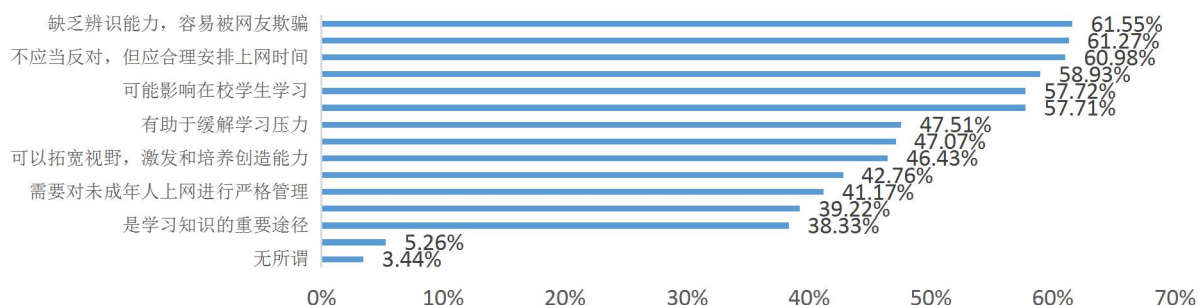
### 1.3 未成年人主要使用娱乐、社交类服务

未成年人上网主要以娱乐、社交为主。值得注意的是，网络游戏的覆盖率达到 81.06%，占比最高。其次是在线视频和短视频，分别为 67.49%和 56.66%。使用网络音乐和社交应用的未成年人也较多，占比分别为 49.93%和 41.88%。



未成年人使用的网络应用服务

网民对未成年人上网的有一定的担忧，但态度倾向于理性和接纳。60.98%的网民认为不应当反对，但应合理安排上网时间。47.51%的网民认为上网有助于未成年人缓解学习压力。在有关未成年人上网的担忧中，缺乏辨识能力、容易沉迷于网络游戏和网络聊天、可能导致不良生活习惯、容易受不良信息影响是网民的主要考虑因素。



对未成年人上网的态度

## 1.4 未成年人遭遇的网络安全问题与成年人略有区别

19-80 岁的网民中遭遇不安全问题较为相似，基本均为“利用网络实施违法犯罪问题”“大数据杀熟”和“网络骚扰行为”。

未成年人遭遇的网络安全问题则较为不同，他们多选“其他”，这意味着需进一步深入研究未成年人的网络安全问题，不可与成年人的一概而论。从未成年人的留言反馈看，网络暴力的问题较为突出。大数据杀熟、违法有害信息、网络违法犯罪、网络骚扰也是未成年人较常遇到的问题。



|                           | 12-18  | 19-24  | 25-30  | 31-45  | 46-60  | 61-80  |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                           | 岁      | 岁      | 岁      | 岁      | 岁      | 岁      |
| 大数据杀熟                     | 11.92% | 17.36% | 17.57% | 15.63% | 14.23% | 16.10% |
| 发布、传播违法有害信息 <sup>17</sup> | 11.54% | 15.87% | 15.66% | 14.02% | 13.22% | 15.05% |
| 利用网络实施违法犯罪 <sup>18</sup>  | 12.71% | 18.56% | 19.38% | 19.16% | 19.19% | 18.32% |
| 其他                        | 32.35% | 0.83%  | 0.91%  | 1.31%  | 2.19%  | 2.14%  |
| 侵犯个人信息 <sup>19</sup>      | 7.99%  | 14.69% | 15.01% | 15.53% | 14.64% | 13.68% |
| 网络入侵攻击 <sup>20</sup>      | 5.68%  | 7.49%  | 7.22%  | 7.81%  | 7.59%  | 8.01%  |
| 网络骚扰行为 <sup>21</sup>      | 11.07% | 16.56% | 15.75% | 17.68% | 19.19% | 17.26% |
| 为网络违法犯罪提供帮助               | 1.71%  | 3.16%  | 4.53%  | 2.86%  | 2.83%  | 5.30%  |
| 未成年人网络沉迷                  | 5.04%  | 5.47%  | 3.97%  | 5.99%  | 6.93%  | 4.14%  |

不同年龄网民遭遇的网络安全问题

### 1.5 四成网民对未成年人网络权益保护现状持满意态度

对未成年人网络权益保护状况持正面评价的网民超过四成，比较满意的有 31.57%，非常满意的有 9.79%，合计 41.36%。另有 36.16%的网民认为未成年人

<sup>17</sup> 淫秽色情、网络赌博、网络谣言、侮辱诽谤、违禁物品信息、暴恐音视频、虚假广告

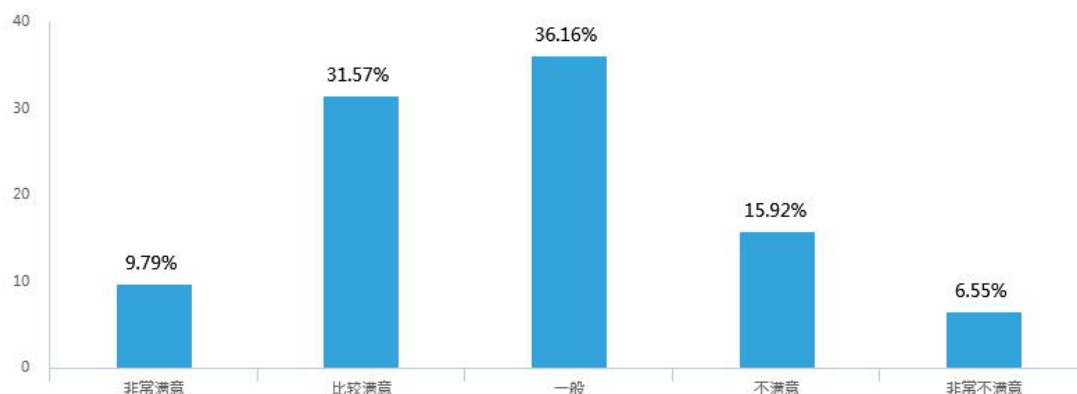
<sup>18</sup> 金融网络诈骗、电信网络诈骗、网络支付诈骗、数据违法交易、账号违法交易、侵犯知识产权、套路贷、网络传销、网络招嫖

<sup>19</sup> 采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、注销规则不完善

<sup>20</sup> 病毒木马、Wi-Fi 蹭网、账号被盗

<sup>21</sup> 垃圾邮件、垃圾短信、骚扰电话、弹窗广告、捆绑下载、霸王条款

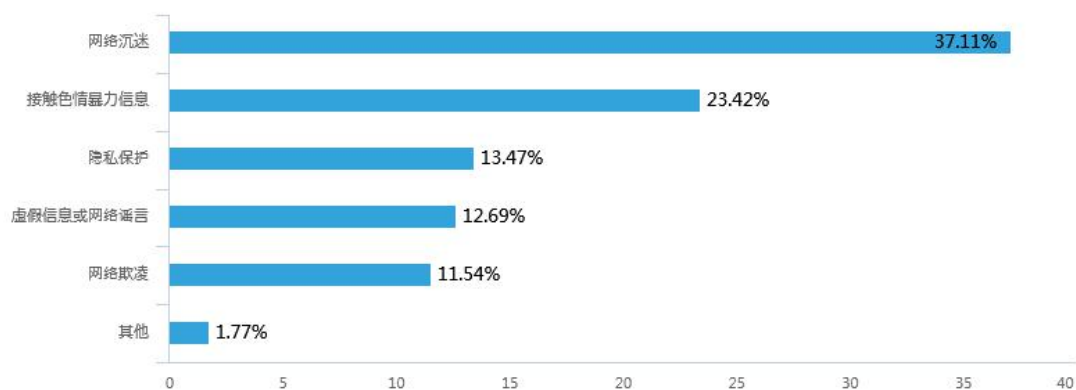
网络权益保护状况一般。



对未成年人网络权益保护状况的评价

## 1.6 网络沉迷是网民最关注的未成年人上网问题

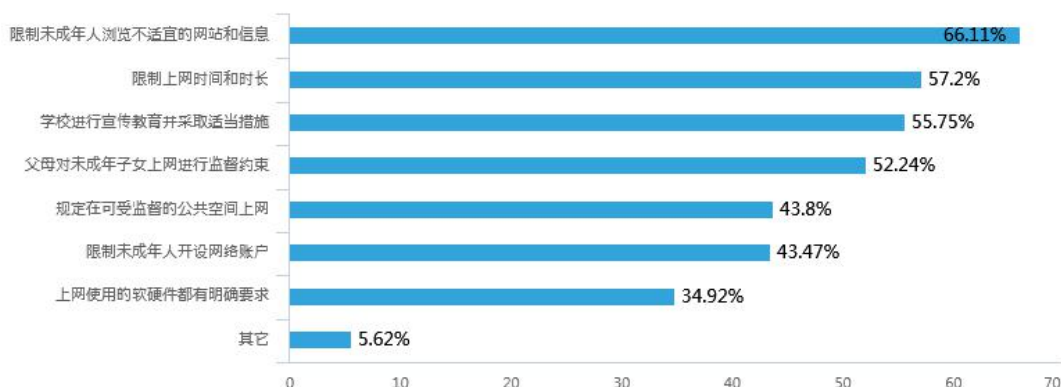
网民对未成年人上网时的网络沉迷、接触色情暴力信息较为关注，其中最受关注的是网络沉迷，覆盖率达到 37.71%。



对未成年人相关问题的态度

面对防止未成年人网络沉迷的措施，66.11%的网民认为限制未成年人浏览不适宜的网站和信息比较有效，57.2%认为应限制未成年人上网时间和时长，55.75%认为学校应进行宣传教育并采取适当措施，52.24%认为父母应对未成年子女上网

进行监督约束。



防止未成年人网络沉迷的态度

## 二、未成年人移动互联网使用现状调查

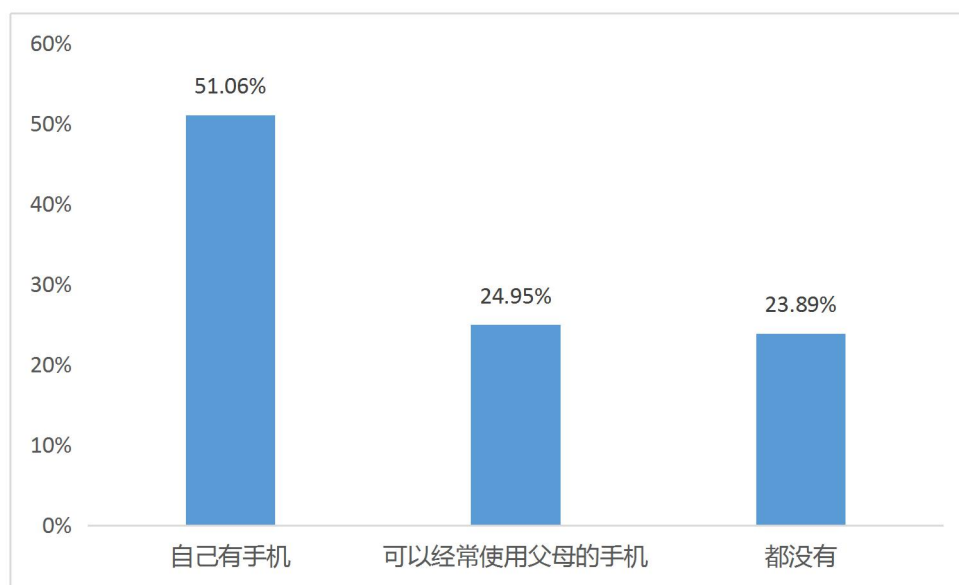
在南都大数据研究院的倡议下，由南都未成年人网络保护中心、南都民调中心、南都教育联盟等组成的课题组，于 2019 年 4 月至 7 月期间发起全国问卷调查，并组织课题组成员赴河南、山东、附件、广东、北京五省市进行了田野调查与个案收集，深入分析了移动互联网对未成年人的影响与潜在风险。

本次调查共收回 4509 份有效问卷，其中包括 1034 份学生问卷、1682 份家长问卷、345 份老师问卷和 998 份社会问卷。

### 2.1 未成年人移动互联网使用情况

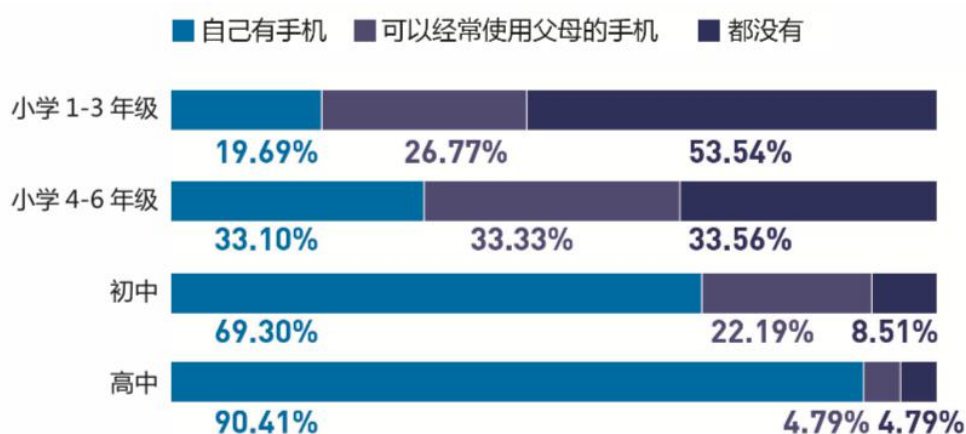
#### （1）半数孩子有手机，有手机比例随年龄提升

未成年人的移动互联网“触网”行为，与手机息息相关。调查显示，51.06% 的学生拥有自己的手机。24.95% 的学生没有自己的手机，但可以经常使用父母的手机。



未成年人手机拥有情况

交互分析发现，拥有手机的未成年人比例随着年龄增长而提升。随着孩子的成长，家长逐渐放权孩子对手机的使用。出于联系方便、安全等考虑，家长也会倾向于给孩子手机。

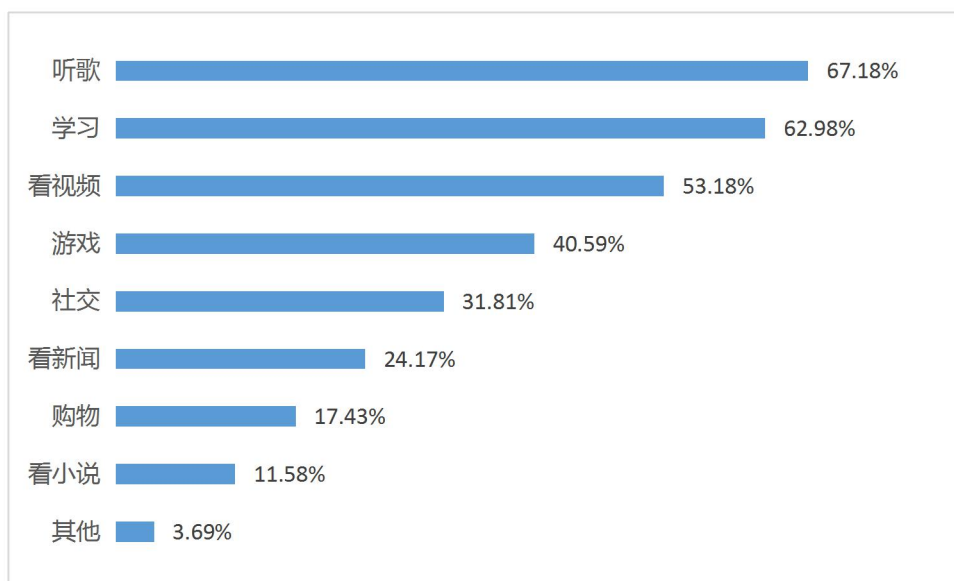


不同年龄段未成年人拥有手机的情况

## （2）除了娱乐，未成年人也会使用手机学习

调查显示，未成年人使用手机的前五项用途分别是听歌（67.18%）、学习

(62.98%)、看视频(53.18%)、玩游戏(40.59%)和社交(31.81%)。除了娱乐,也会有孩子通过手机进行学习。



未成年人手机主要用途

值得注意的是,男生比女生更爱用手机玩游戏。调查中有 69.19%的女生表示会用手机学习,只有 24.45%会经常用手机玩游戏。而男生经常玩游戏的占比达 58.09%,略高于选择学习的比例(56.23%)。

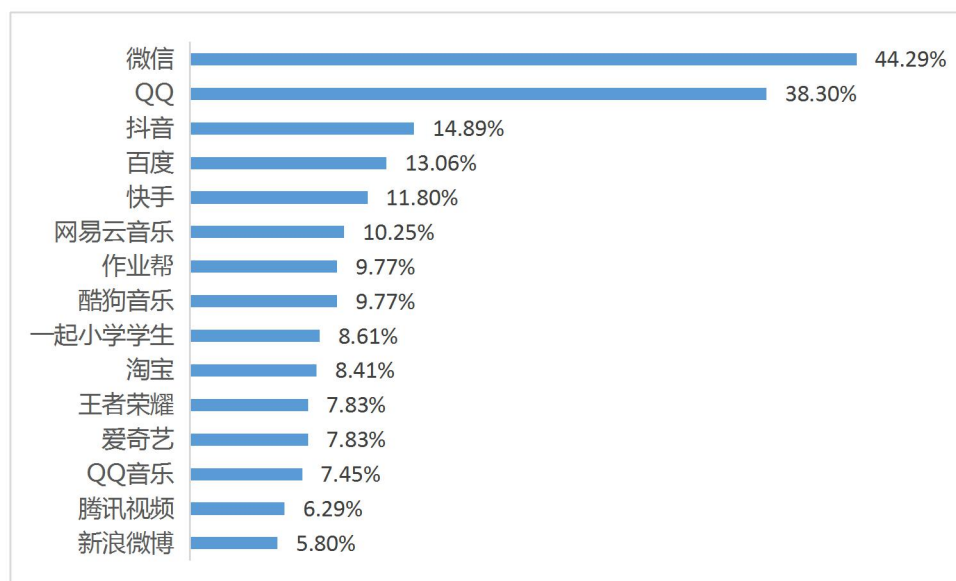


不同性别未成年人手机主要用途

据调查，炫酷、新奇、标榜自己与他人不同、渴望融入群体等，是青春期特有的心理需求，未成年人往往需要一个例证来证明自我价值，获得外界的关注。而游戏是最容易实现、在同龄人社交圈层中被讨论最多的。因此，在游戏中交朋友、证明自我价值，是未成年人热衷游戏的主要心理动因。同时，中心在田野调查中发现，学习成绩较差、在现实中难以获得老师与家长肯定的学生，对游戏的依赖程度比普通学生更深。

### （3）未成年人常用手机应用：社交软件居首，短视频紧随其后

调查发现，社交类和短视频类应用更受未成年人青睐。受访学生使用频次最高的手机应用包括：微信、QQ、抖音、百度和快手等。游戏类应用中最受欢迎的王者荣耀则排在第 12 名。



未成年人常用手机应用

与“孩子就是用手机打游戏”的传统观念不同，短视频类应用对未成年人的渗透与影响需要注意。未成年人在观看短视频的过程中容易受到其价值观输出的影响。短视频中有关正能量的内容符合未成年人的成长需求，加上其时间短、趣

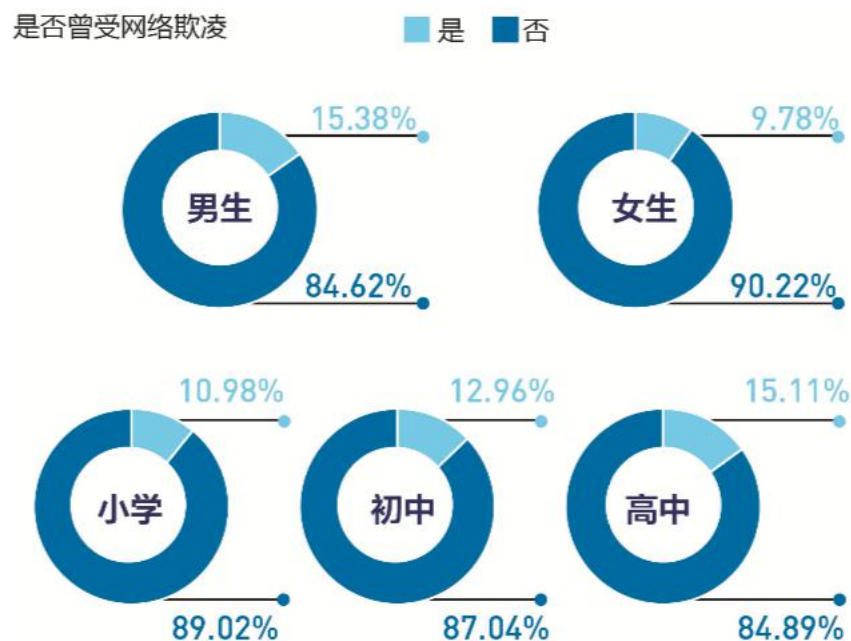
味性强，更容易被未成年人接受。但是，碎片化的知识传播方式很难训练处有逻辑、深层次的思维方式。家长和学校应加强引导。

南都未成年人网络保护研究中心发现，明星网红视频是未成年人观看的主要内容之一。网红群体的崛起是近年来的突出现象，他们大多草根出身，更接地气，受到了未成年人的喜爱。不过，网红数量众多、发布视频频繁，对平台审核形成较大考验。如何在互联网内容审核中考虑未成年人的需求与心理，对当红主播的行为与价值观输出进行有效引导，是互联网平台和监管部门的重要工作。

## 2.2 未成年人使用移动互联网的常见风险

### （1）网络欺凌不容小觑，男生受欺凌比重更高

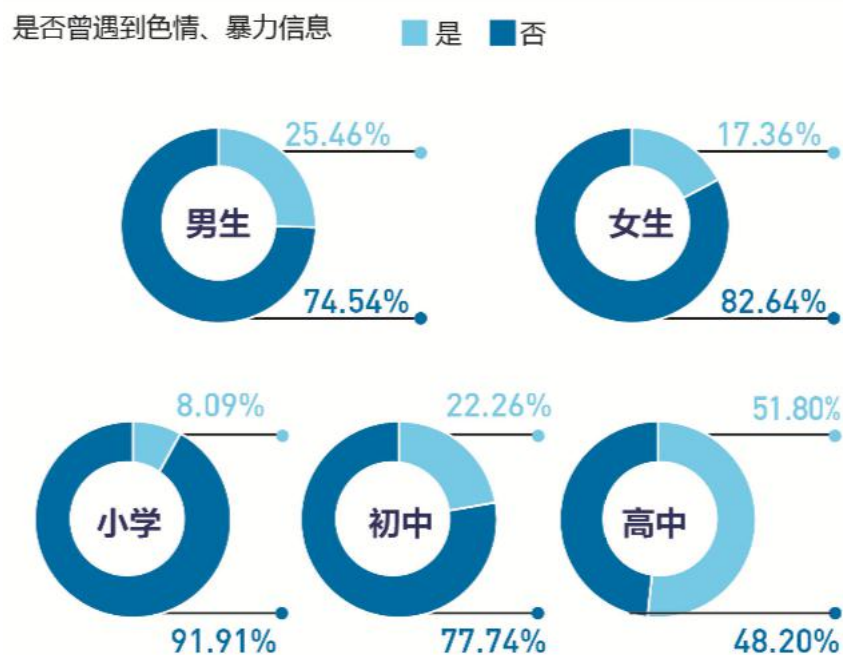
调查发现，12.47%的受访学生表示曾受到网络欺凌，而且男性受欺凌的比例更高。随着年龄的增长，认为自己受过网络欺凌的学生比例也整体呈上升趋势。



未成年遭受网络欺凌的情况

## （2）两成以上的未成年人曾遭遇色情或暴力信息

除了网络欺凌，色情、暴力嘻嘻也是值得关注的重点问题。调查显示，21.25%的学生曾遭遇过此类信息，且男生更常遇到。随着年龄的成长，未成年人遇到色情暴力信息的频率也更高。

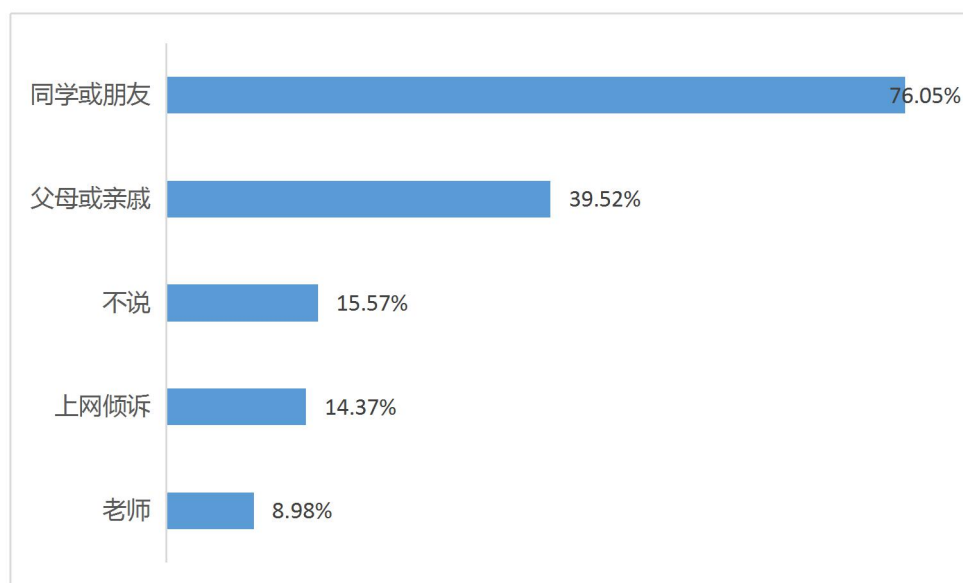


未成年人遭遇色情暴力信息的情况

## （3）未成年人遇到风险后的主要交流对象是同龄人

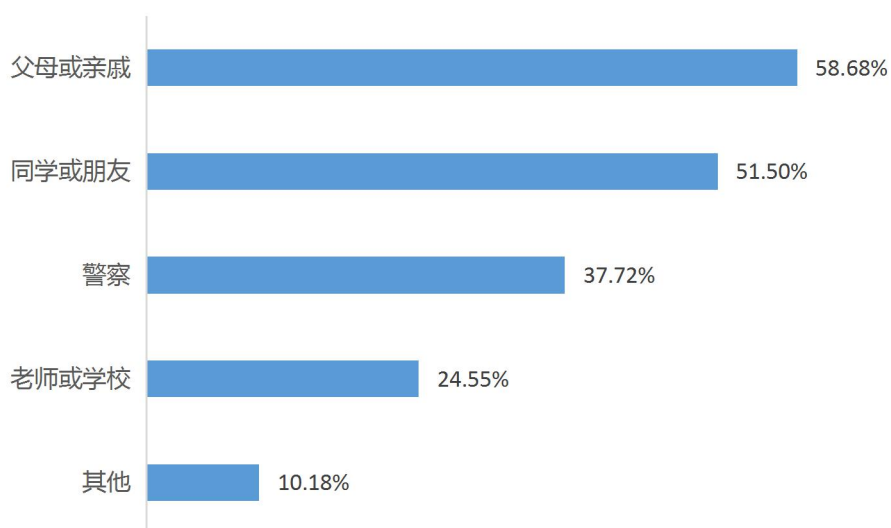
遭遇网络风险时，未成年人更愿意与谁交流？调查显示，76.05%的受访者首选同学或者朋友。比起长辈，未成年人更愿意与同龄人沟通。





未成年人遇到网络风险时的交流对象

不过,当真正需要求助时,大部分未成年人还是会选择父母。被问到谁更能帮助自己处理网络风险,58.68%的受访者认为是父母,其次才是同学或朋友(51.50%)。



未成年人遇到网络风险时的求助对象

### 三、结论与建议

#### 3.1 引导未成年人健康上网，家长是关键角色

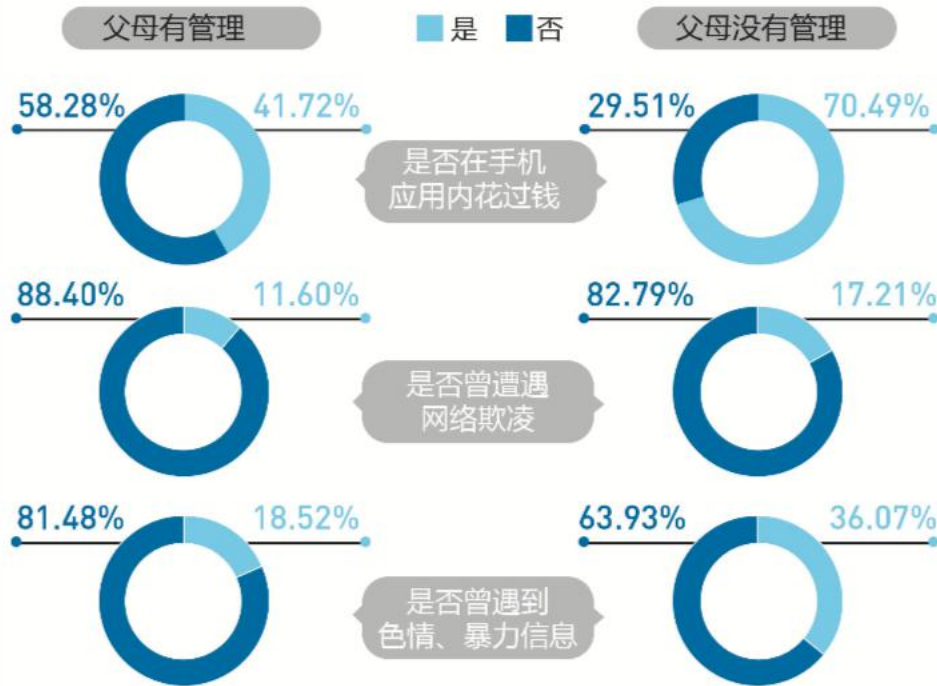
虽然多数网民对未成年人上网持理性和接纳的态度，但有关担忧也不少。61.55%的网民认为未成年人缺乏辨识能力、容易被网友欺骗。61.27%的网民认为未成年人容易沉迷在网络游戏和聊天中。58.93%的网民认为上网可能导致不良生活习惯，影响未成年人健康成长。

未成年人上网可能遇到安全风险，但网络绝非洪水猛兽。那么，谁应该在正确引导未成年人使用网络的过程中扮演关键角色？南都网络保护研究中心通过问卷调查发现，在家长、老师、社会人士等不同群体中，均有七成以上的受访者认为家长应扮演主要角色。

家长应当认识到，一味地禁止、限制未成年人上网，并不能把未成年人与网络完全隔绝开来，还可能激发未成年人的叛逆心理。不如与未成年人多沟通，引导他们正确使用手机。

联合国儿童基金会驻华代表处儿童项目保护官苏文颖表示，孩子在生活在一个布满屏幕的世界里，不能简单地一禁了之，要和孩子一起探索如何更好、更安全地利用智能手机、让技术助力孩子的成长。

南都未成年人网络保护中心此前调研发现，在使用手机上网时，能够得到父母更多引导与陪伴的孩子，遭遇网络风险的概率也较低。



父母有无管理对未成年人遭遇网络风险的影响

### 3.2 加快未成年人网络保护立法工作

保护未成年人的网络权益，需要有法可依。目前，我国已基本建立了未成年人保护的法律法规体系，但网络权益保护方面的法律、法规、标准还存在空白，正在陆续制定中。

《未成年人保护法》将增设网络保护专章，《未成年人网络保护条例》有望在今年或明年年初出台。《预防未成年人犯罪法》正在修订过程中，《网络安全法》里也增加了专门针对未成年人保护的内容。今年 5 月 31 日，国家互联网信息办公室则发布了《儿童个人信息网络保护规定(征求意见稿)》，向社会公开征求意见。

加快未成年人网络保护的立法工作，有利于从源头和机制上保护未成年人合法权益。立法部门要结合新情况制定、细化法律法规，职能部门则应明确监管职责，对违规行为加强惩处力度。通过立法建立行为准则、约束准则，相关职能部门、网络平台和家长、学校才能在有法可依的基础承担起责任。

### 3.3 网络权益保护知识具备专业性，需要专门学习

网络世界自有其运行规律，网络权益保护的相关知识同样需要专门学习。政府部门应推动教师和家长群体开设网络安全与素养课程，促进家校联合，使得未成年人能在学校和家长的陪伴下更健康、更安全地上网。

从实际调查来看，未成年人遇到网络安全风险后，更倾向于找同龄人交流、找家长求助。在找谁交流的问题中，只有 8.98% 的学生选择了老师，比“不说（15.57%）”和“上网倾诉（14.37%）”的比例还低。在选择求助对象时，只有 24.55% 的学生选择老师或学校，低于父母、同学朋友、警察。可见，老师和学校虽然承担了未成年人系统教育的艰巨工作，但在网络安全保护方面的教育还比较缺失。

中国社会科学院大学副教授童小军认为，虽然家长在未成年人引导中应承担主要责任，但有效解决“如何正确引导教育”这一问题的突破口在于“网络素养教育进课堂”。她认为，网络素养实际是社会行为的一部分，学校不应该一刀切地一律不许网络进校园，而是将网络素养教育纳入到常规教育中。

广东已在全国率先将媒介素养教育列入地方课程。这项工作的重要推动者，中国青少年宫协会媒介与教育工委常务副主任、广州市少年宫副主任张海波介绍，目前广东以地方课程为抓手，将网络安全和媒介素养教育列入教师信息化能力提升工程，纳入继续教育学分，对省内的上万名老师进行了专题培训，并在全省的小学幼儿园、青少年宫开展大规模网络素养教育“双进”（进校园进家庭）活动。

### 3.4 互联网企业应围绕未成年人需求建设保护机制

目前，多家互联网企业推出了过滤内容、限制时长、限制打赏等“一刀切”式的未成年人保护模式，但南都未成年人网络保护中心实际调研发现，未成年人及其监护人很少真正开启相关模式。

多名初中学生反映，未成年人保护模式的内容过于枯燥无聊，看不到他们喜欢的内容。此外，一些视频平台的未成年人保护模式只有观看功能，没有评论、

点赞等互动功能，加上视频内容单一，无法对未成年人形成吸引。

据中心观察，未成年人的需求丰富而细腻，而目前的种种未成年人保护模式，“一刀切”地呈现较为单一和同质化的内容，得不到未成年人的喜爱，也就变得形同虚设。

不吸引未成年人的保护模式就变成了空谈。互联网企业除了做好内容筛查工作，还须结合未成年人的需求，打造真正符合未成年人兴趣的平台保护机制。

### 3.5 技术或可为未成年人网络权益保护兜底

理论上说，每个人的网络行为都会留存下来。互联网时代最受追捧的“用户画像”，为未成年人的网络保护提供了另一种可能。

此前，中心曾在不实名注册、关闭家长保护模式的状态下，尝试邀请未成年人手持酒瓶在几个视频直播类平台上直播（经其家长同意），抖音平台在直播开始 1 分钟后就提示违规，立即封禁了直播。据腾讯介绍，腾讯也有类似的机制，如果一个注册为成年人的用户在游戏中的行为模式疑似未成年人，他们可能会联系用户确认年龄。

以上案例说明，即便是没有开启特定的未成年人保护机制，平台仍然能通过专门的技术设计保护未成年人的网络权益。不过需要注意的是，这种办法更像是一种事后补漏的兜底，不能在一开始就防止未成年人受到网络侵害。未成年人网络权益保护的基础，仍然是家长的陪伴和监护。

## 专题七：2019 年网民网络安全感满意度“网络购物安全”专题调查报告

# 2019 年网民网络安全感满意度 “网络购物安全”专题调查报告

网络购物安全专题调查报告研究组

2019 年 9 月

本报告数据源于相关行业协会共同组织的 2019 年网民网络安全感满意度调查

本报告观点仅代表网络购物安全专题调查报告研究组观点

## 目录

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 一、网络购物提质升级满足人民美好生活新需要.....       | 172 |
| 二、“网络购物安全”网民安全感满意度调查分析.....      | 173 |
| （一）调查过程和基本数据情况.....              | 173 |
| （二）“网络购物安全”满意度调查发现.....          | 174 |
| 1、网民对网络购物安全满意度较高 且高于总体网络安全感..... | 175 |
| 2、网络灰黑产业对网络购物安全危害大 公众关注度高.....   | 179 |
| 3、公众对网络购物差别化待遇或歧视性行为缺乏了解.....    | 180 |
| 4、网络购物中仍然存在较多的强制搭售行为 需要重点打击..... | 181 |
| 5、个人信息相关违禁品的网络交易比例较高.....        | 181 |
| 6、公众信赖电商平台解决假货等问题.....           | 182 |
| 三、建议和结论.....                     | 183 |
| （一）深化网络生态治理，积极营造公平有序营商环境.....    | 183 |
| （二）聚焦网络灰黑产业，精准打击有关违法犯罪行为.....    | 184 |
| （三）加大社会共治创新，激励市场主体发挥更大作用.....    | 185 |

## 一、网络购物提质升级满足人民美好生活新需要

网络购物是以网络为基础的新型经济活动。网络购物的健康有序发展，对我国国民经济有着非常重大而深刻的影响。我国的网络购物产业总体发展水平走在世界前列，网络零售额连续六年稳居世界第一。以网络购物为核心要素的电子商务，在激发需求潜力、扩大国内消费、助力乡村振兴、带动创新创业、促进经济转型升级等诸多方面发挥了重要作用，已经成为推动国民经济高质量发展的新引擎。国家统计局数据显示，2019 年上半年全国实现社会消费品零售总额 19.5 万亿元，同比增长 8.4%，其中实物商品网上零售额同比增长 21.6%，占社零总额比重达 19.6%，比上年同期提高 2.2 个百分点，拉动社零增长 3.8 个百分点。

以网络购物等为代表的数字经济的创新，根本目的就是满足人民美好生活的需要。网络平台陆续推出的“618”“双十一”等网络购物营销活动之所以取得巨大成功，并且相关交易额连年创新高，正是因其不断提升服务能力，创新服务方式，与时俱进地发现、满足人民群众对美好生活的新需求。优胜劣汰的市场经济法则，也倒逼网络购物平台需要不断根据网民满意度优化服务水平。为此，我们能够看到例如淘宝、天猫等众多网络购物平台一方面在不断优化服务质量，拓展服务内容，另一方其也赋予了网民对网络店铺的信用评价权利，网民可以对网络店铺关于商品描述、物流服务、服务态度等进行多维度的综合评价，通过这样的市场化评价机制激励网络店铺积极主动提升客户满意度。

对网民关切的网络购物安全问题，近年来线上线下多方协同和社会共治成效显著，社会各界为优化网购购物环境付出的努力有目共睹。近五年来，全国共立各类假冒伪劣犯罪案件 13.6 万余起，有力遏制了侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法犯罪活动的高发势头，净化市场环境，维护消费者合法权益。国家知识产权局调查显示，中国知识产权保护社会满意度已经由 2012 年的 63.69 分提高到 2018 年的 76.88 分，累计提高了 13 分，整体步入良好阶段。2019 年初阿里巴巴对外发布的《阿里巴巴知识产权保护年度报告》披露，2018 全年阿里共向执法机关推送超 5 万元起刑点的涉假线索 1634 条，协助抓捕犯罪嫌疑人 1953 名，溯源打击涉案金额 79 亿元。与去年的网络安全满意度调查结果相比，



今年公众网民对网络安全的正面评价提升 12.91%，网民安全感提升显著。

网络购物环境仍然需要持续优化，不断增强网络用户的获得感、幸福感、安全感。我们注意到，在网络购物环境整体向好的同时，当前网络购物环境仍然存在诸多问题。例如网购信息泄露事件时有发生；消费者风险防范和自我保护意识不强；假货治理呈现出的洼地效应以及假货跨境流窜趋势等等。对此，有关部门需要继续保持高压态势，开展各类危害网络购物的专项打击行动，持续深入地解决网民关切的个人信息泄露、假货等网络购物症结问题，特别是要加强对严重危害网络购物环境的网络灰黑产业链开展重点打击。

## 二、“网络购物安全”网民安全感满意度调查分析

### （一）调查过程和基本数据情况

2019 年网民网络安全感满意度调查分为公众版调查问卷和从业人员版调查问卷，其中从业人员版中根据所面向群体不同，将从业人员分为八类，分别是 1)网络服务提供者中从事网络安全相关工作的从业人员；2)网络服务提供者中从事非网络安全相关工作的从业人员；3)网络安全产品、服务提供者的从业人员；4)网络行业协会的从业人员；5)政府网络安全监督管理部门的从业人员；6)国有企事业单位的从业人员；7)科研机构、大学的从业人员；8)其他联网使用单位的从业人员。

2019 年网民网络安全感满意度调查共收回问卷 221266 份，经数据清洗消除无效数据后，有效问卷 198588 份。其中公众版 189495 份，有效问卷 172075 份纳入统计；从业人员版 31771 份，有效问卷 26513 份纳入统计。

公众版下设立网络购物安全、个人信息保护、网络安全法制建设、遏制网络违法犯罪行为、未成年人网络权益保护等七项二级问卷，共有 12.3 万网民参加二级问卷调查，其中 64974 人参加“网络购物安全”调查。

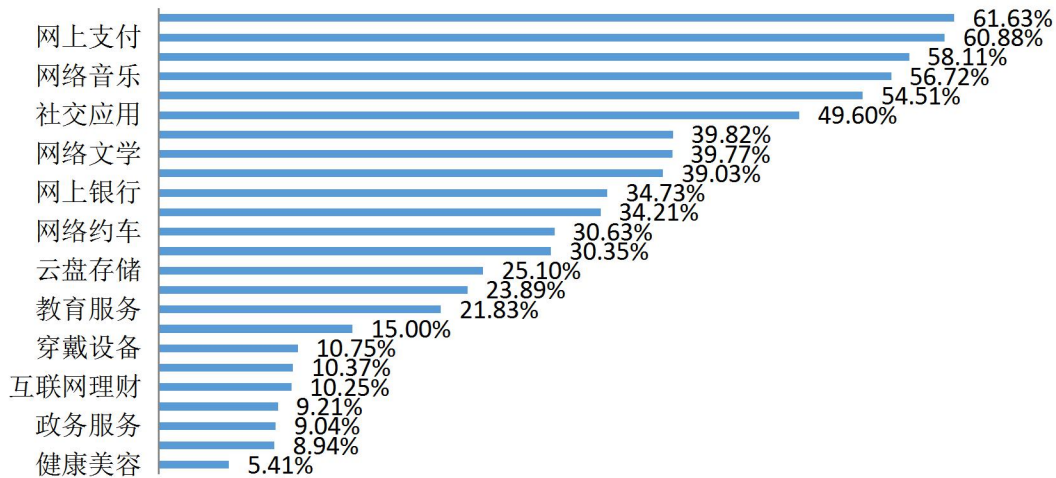
为全面分析我国网络购物安全情况，本报告围绕“网络购物安全”专题及与网络购物安全相关的其他调查问题展开，内容主要涉及公众和从业人员参与回答的选择题结果。

因每项问题面向群体不同，为方便理解，本报告中“网民”指的是公众以及受调查的部分从业人员；“公众”指的是公众版问卷中参与调查的公众；“受调查从业人员”指的是从业人员版问卷中参与调查的从业人员。

## （二）“网络购物安全”满意度调查发现

网购是我国网民最常用的应用之一。调查显示，我国 58.11%的网民经常使用网络购物，仅次于在线视频（61.63%）、网上支付（60.88%）。

图1：网民常用应用



当前，我国网络购物安全态势总体向好，网民网络安全感较 2018 年有所提升。特别是作为网络安全的一线工作者，其切身的感受最有代表性，能够清晰反映我国网络空间安全的真实情况。本次受调网络服务提供者网络安全相关工作的从业人员，绝大部分人认为当前网络安全状况改善，37.36%从业人员认为明显改善，44.97% 从业人员认为有改善，两者合计 82.33%。这样的数据表明，自有关部门持续深入推动《网络安全法》落地后，我国的网络环境安全环境建设取得了明显进步。

同时，调查发现，公众对网络安全满意度不如受调查从业人员。某种程度上这样的获得感落差，可能因为前期公众的网络安全体验不佳，导致部分公众负面印象深刻。这表明我国的网络安全治理的效果仍然需要稳固和沉淀，但由此也能预见今后的一段时间，公众对网络安全的正面印象将会持续走高。

本次的调查主要涉及的网络购物安全最常见的两类场景，一是传统购物问题的网络化，如假货、搭售等；二是网络购物领域的特殊问题，如冒充客服退款诈骗、大数据杀熟等。同时，调查的其他版块还涉及网络购物安全的相关具体链路，例如网络广告、账号安全、支付安全、个人信息安全等。

通过调查发现，当前网购购物在整体安全环境持续向好，假货、违禁品等

治理取得了明显成效，网络平台服务质量显著提升；同时，网络购物行业仍然需要重点解决两类问题，一是网络购物全链路的安全问题，包括账号安全、支付安全、个人信息安全等问题；二是部分公众对网络购物领域的大数据应用可能存在不了解甚至误解，需要企业积极主动与公众沟通，加强透明度，取得公众理解。

### 1、网民对网络购物安全满意度较高 且高于总体网络安全感

通过调查发现，网民总体网络安全感较高。超过一半的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的。其中感到安全占 39.87%，非常安全占 11.38%，两者相加占 51.25%。而与总体安全感相比，网民对网络购物安全的满意度更高一些，比较满意占 54.54%，非常满意占 9.91%，合计 64.45%。

网民认为与去年相比，今年的网络安全感有较明显的提升。其中 34.59% 的网民中认为网络安全感有提升，14.17% 网民认为有明显提升，两者相加达 48.76%，接近一半的网民认为网络安全感有提升。

图 2：网络安全感评价

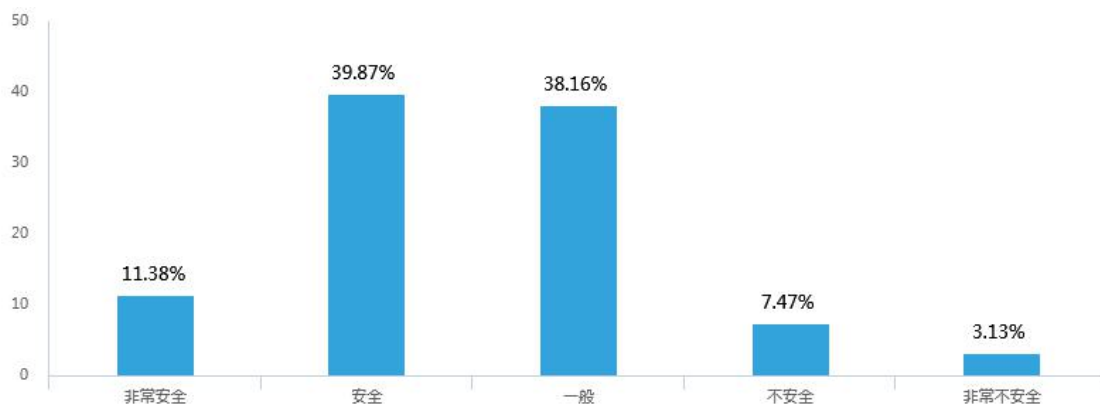
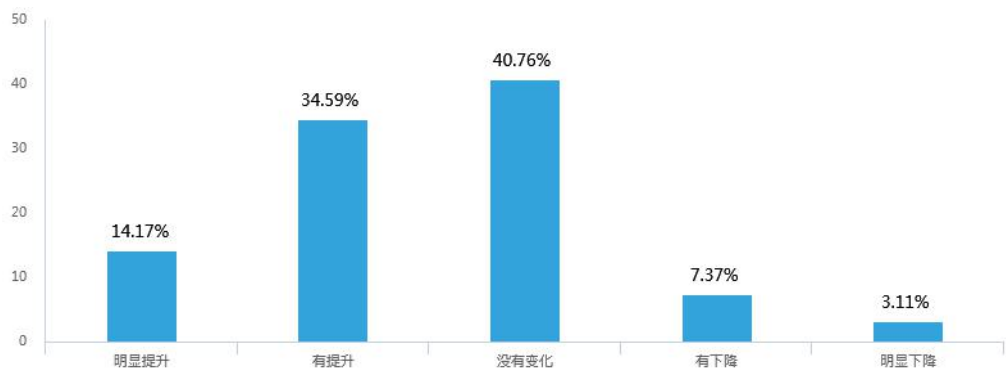


图 3：网络安全感变化评价

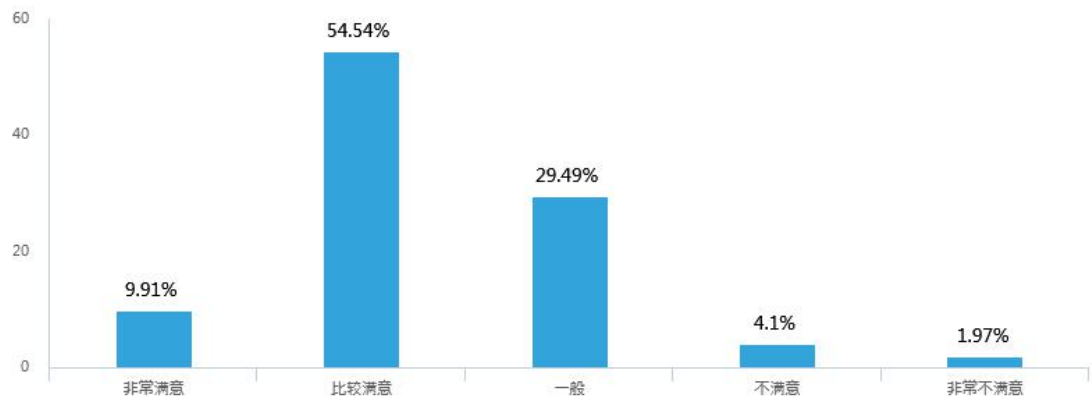


调查结果表明，通过有关部门与网络购物平台的持续努力，我国的网络购物安全治理已走在整体网络安全治理的前列。特别是2019年1月1日起，《中华人民共和国电子商务法》正式实施。它进一步明确了电子商务各方主体的权利与义务，这对规范电子商务行为，维护市场秩序，保障和促进网络购物安全发挥了重要的作用。

表 1：网络购物安全状况的满意度

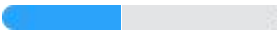
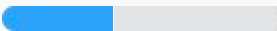
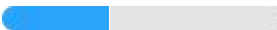
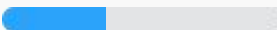
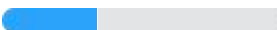
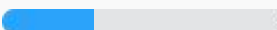
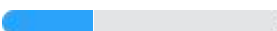
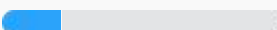
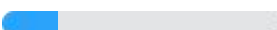
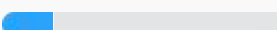
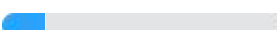
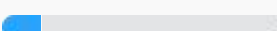
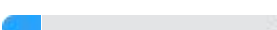
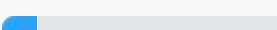
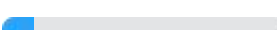
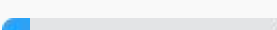
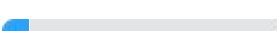
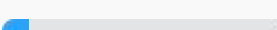
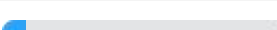
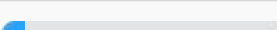
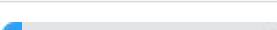
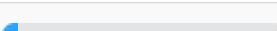
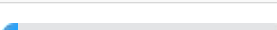
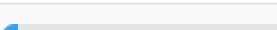
| 选项    | 比例                            |
|-------|-------------------------------|
| 非常满意  | <div><div></div></div> 9.91%  |
| 比较满意  | <div><div></div></div> 54.54% |
| 一般    | <div><div></div></div> 29.49% |
| 不满意   | <div><div></div></div> 4.1%   |
| 非常不满意 | <div><div></div></div> 1.97%  |

图 4： 网络购物安全状况的满意度



调查结果表明，在用户个人信息保护、杜绝违法和不良信息、保护未成年人等方面，网民对网络购物的信任度较高。调查发现，网民对网站、应用程序、小程序的安全疑虑主要是网络社交（43.15%）、网上支付（38.77%）、在线视频（37.89%）、网络游戏（37.29%）等类型的应用，仅有 33.78%的网民对网络购物有安全疑虑。

表 2：安全疑虑一览表

| 选项    | 比例                                                                                          |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 网络社交  |  42.15%   |
| 网上支付  |  38.77%   |
| 在线视频  |  37.89%   |
| 网络游戏  |  37.29%   |
| 网络购物  |  33.78%   |
| 网络直播  |  32.95%   |
| 短视频   |  32.2%    |
| 网上银行  |  20.54%   |
| 互联网理财 |  20.05%   |
| 网络约车  |  18.25% |
| 新闻资讯  |  15.41% |
| 云盘存储  |  13.69% |
| 网络文学  |  13.39% |
| 生活服务  |  12.67% |
| 网络音乐  |  11.63% |
| 出行导航  |  10.07% |
| 教育服务  |  9.42%  |
| 旅行服务  |  9.2%   |
| 医疗服务  |  8.92%  |
| 健康美容  |  8.39%  |
| 远程办公  |  7.34%  |
| 政务服务  |  5.82%  |
| 穿戴设备  |  5.75%  |
| 其他    |  5.75%  |

## 2、网络灰黑产业对网络购物安全危害大 公众关注度高

通过调查发现，在电信网络诈骗行为中，公众最关注的是兼职刷单类诈骗（57.81%）。“刷单”是指网店卖家付款请人假扮顾客购买商品，但实际上并不真正发货，仅仅是在线完成的“空交易”，是网店卖家为了提高销量和好评率的一种不合规行为，刷单产业是典型的网络灰黑产业。刷单黑灰产业的畸形繁荣，间接带来了“兼职刷单”诈骗的猖獗。违法犯罪分子利用部分公众特别大学生、宝妈等群体熟悉网络操作，但涉世未深、急于赚钱的心理，骗取受害人钱财。据公安部门不完全统计，年龄在 18 岁至 30 岁的年轻群体已成为“兼职刷单”受害的重灾区。

调查同时发现，在电信网络诈骗行为中，还有 25.98%的公众关注冒充网购客服退款诈骗。主要是因为一些网络店铺经营者网络安全能力不足，导致订单信息流入黑灰产业链，被诈骗分子利用。

另外，除电信网络诈骗行为外，账号违法交易也对网络购物安全有重要影响，公众关注高也较高。账号违法交易是窃取网络购物账号的下游灰黑产业，也是刷单、炒信的上游灰黑产业。

总之，网络黑灰产业对网络购物环境危害非常大，应当予以持续重点打击。

**表 3：电信网络诈骗行为一览表**

| 选项             | 比例     |
|----------------|--------|
| 兼职刷单类诈骗        | 57.81% |
| 代办信用卡、贷款诈骗     | 52.41% |
| 投资理财诈骗         | 44.12% |
| QQ、微信冒充老板、亲友诈骗 | 44.05% |
| 冒充公检法诈骗        | 27.63% |
| 冒充熟人领导诈骗；      | 26.63% |
| 冒充网购客服退款诈骗     | 25.98% |
| 网络招嫖诈骗         | 21.84% |
| 征婚交友诈骗         | 20.99% |
| 机票改签诈骗         | 9.87%  |
| 其它             | 7.3%   |

### 3、公众对网络购物差别化待遇或歧视性行为缺乏了解

通过调查发现，25.78%的公众认为其在网络购物时遭遇差别化待遇或歧视性行为。

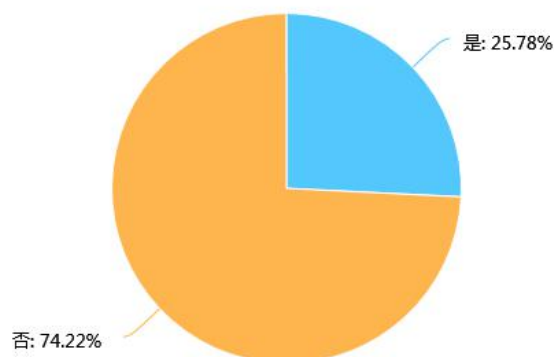
对于差别化待遇或歧视性的行为，可以从两个角度理解：

一是同一商品对不同的消费者设置不同价格。这种属于典型的违法行为，严重违反了《消费者权益保护法》《电子商务法》确定的平等、公平、诚信交易的原则。公众一旦发现存在这类行为，可以及时向有关部门投诉举报。

二是利用大数据技术对不同消费者的需求推测，提供不同的商品，从而间接带来不同消费者接触到不同价格商品。这类商品推送行为的出发点是更高效地匹配供给与需求，充分满足消费者的消费需求，客观上也为消费者提供便利，促进了网络购物产业的繁荣。为保障消费者的知情权与选择权，《电子商务法》第十八条也明确规定，电子商务经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果的，应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项，尊重和平等保护消费者合法权益。电子商务经营者向消费者发送广告的，应当遵守《中华人民共和国广告法》的有关规定。

针对公众关于网络购物差别化待遇或歧视性行为的担忧，有关部门一方面应当积极打击同物不同价的违法行为，另一方面也要引导网络购物平台加强与公众的沟通，保证必要的透明度，让公众更清晰地理解合理的大数据技术应用以及行使相关知情权选择权的方式、方法。

图 5：是否遭遇差别化待遇或歧视性行为？

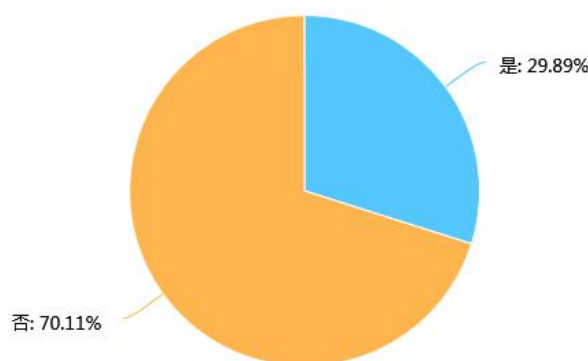




#### 4、网络购物中仍然存在较多的强制搭售行为 需要重点打击

通过调查发现，有近 30%的网民遭遇过强制搭售其它业务。一些在线旅游平台等购物网站“捆绑搭售”屡屡被媒体曝光，公众反应强烈。对于强制搭售，《电子商务法》第十九条明确规定，电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式提请消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。违反《电子商务法》第十九条规定搭售商品、服务的，由市场监督管理部门责令限期改正，没收违法所得，可以并处五万元以上二十万元以下的罚款；情节严重的，并处二十万元以上五十万元以下的罚款。

图 6：是否遭遇强制搭售行为？

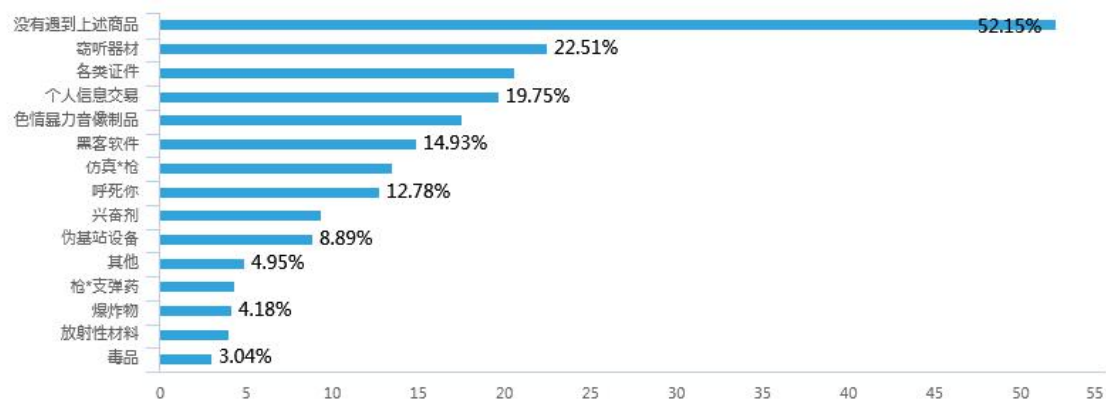


#### 5、个人信息相关违禁品的网络交易比例较高

当前的网络生态治理成效显著。经过有关部门的持续打击，以及网络购物平台主动治理意识和治理水平的不断提升，当前网络违禁品的违法交易活动已经得到有效的遏制。通过调查发现，52.15%的公众在网络购物中没有遇到违禁品。

通过调查发现，公众在网络购物中接触到的违法物品，排前三位的均是直接涉及侵犯公民个人信息安全的类型，包括窃听器材、各类证件、个人信息交易。另外，对窃听器材，根据我国法律规定，其属于国家专控产品，制造和贩卖窃听器材涉嫌违法犯罪；对各类证件的交易，也涉嫌伪造、买卖国家机关证件。

表 4： 网络购物遇到违禁品的比例



6、公众信赖电商平台解决假货等问题

通过调查发现， 59.52%的网民曾买过假冒伪劣产品。网络假货问题一直以来是有关部门持续关注的重点。

表 5： 网络购物遇到假冒伪劣产品的比例

| 选项 | 比例     |
|----|--------|
| 是  | 59.52% |
| 否  | 40.48% |

通过调查发现， 对假冒伪劣商品的处理网民以退货和向电商平台举报为主，网民对电商平台网络购物的渠道基本上是信任的。65.95%的公众收到商品发现问题后选择退货处理，发现假货后有 50.89%的公众选择向电商平台举报。

表 6： 遇到卖家售假时的应对

| 选项          | 比例     |
|-------------|--------|
| 收到产品发现问题后退货 | 65.95% |
| 向电商平台举报     | 50.89% |
| 依法索赔        | 27.44% |
| 无所谓         | 12.21% |
| 向政府市场监管部门举报 | 10.76% |
| 其他          | 6.05%  |

调查数据表明，公众对于电商平台对假货的处理情况的满意度评价满意为主，其中比较满意为 39.88%，非常满意为 5.54%，合计为 45.42%。表示一般的也有 41.39%，不太满意与不满意的仅占约 10%。

表 7:对电商平台处理情况的评价

| 选项    | 比例                            |
|-------|-------------------------------|
| 非常满意  | <div><div></div></div> 5.54%  |
| 比较满意  | <div><div></div></div> 39.88% |
| 一般    | <div><div></div></div> 41.39% |
| 不太满意  | <div><div></div></div> 9.22%  |
| 非常不满意 | <div><div></div></div> 3.98%  |

同时，有 10.76%的公众在遇到假货后选择向市场监管部门举报，通过调查发现这部分公众对市场监管部门的处理结果比较满意，其中认为比较满意的 36.66%，非常满意的 14.23%，合计 50.89%。

表 8 :对市场监管部门的处理情况的评价

| 选项    | 比例                            |
|-------|-------------------------------|
| 非常满意  | <div><div></div></div> 14.23% |
| 比较满意  | <div><div></div></div> 36.66% |
| 一般    | <div><div></div></div> 37.5%  |
| 不太满意  | <div><div></div></div> 6.04%  |
| 非常不满意 | <div><div></div></div> 5.56%  |

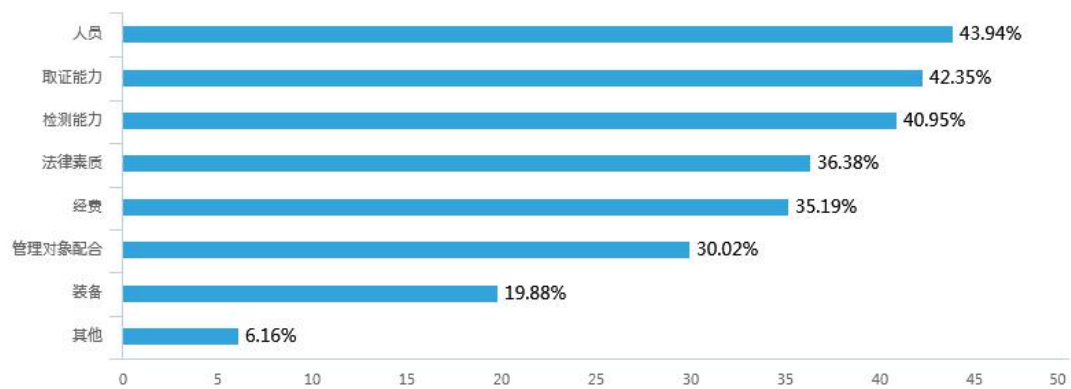
三、建议和结论

（一）深化网络生态治理，积极营造公平有序营商环境

健康的网络生态与公平有序的营商环境，是数字经济发展的基石。在数字经济蓬勃发展的今天，如何把握时代的脉搏、创造良好的治理环境、助力数字经济腾飞，是我们共同面对的话题。通过本次调查发现，公众在网购过程仍然时常遇到的假货、诈骗、网络传销、违禁品等问题。这需要执法部门适应互联

网的技术性要求，强化专业队伍建设，及时跟进技术、应用、服务和市场的变化，不断提升执法人员取证能力、检测能力和法律素质，提供必要的经费与装备保障，深化网络生态治理，解决这些掣肘行业发展的症结。

表 9：您<sup>22</sup>认为当前影响网络安全执法的制约因素是什么？（多选）



同时，针对强制搭售、同物不同价的大数据杀熟等侵犯消费者合法权益、破坏市场公平竞争环境和经营秩序的问题，监管部门不仅需要积极主动查处，而且还要加强对公众的宣传，善于故事案例、比赛竞答、动漫动画、互动程序等新颖方式普法，增强传播效果，提升公众主动维权的意识，还要通过行政执法和行政指导引导网络购物平台严格自律，多方协同共治，共同塑造公平合理、良性竞争的市场营商环境。

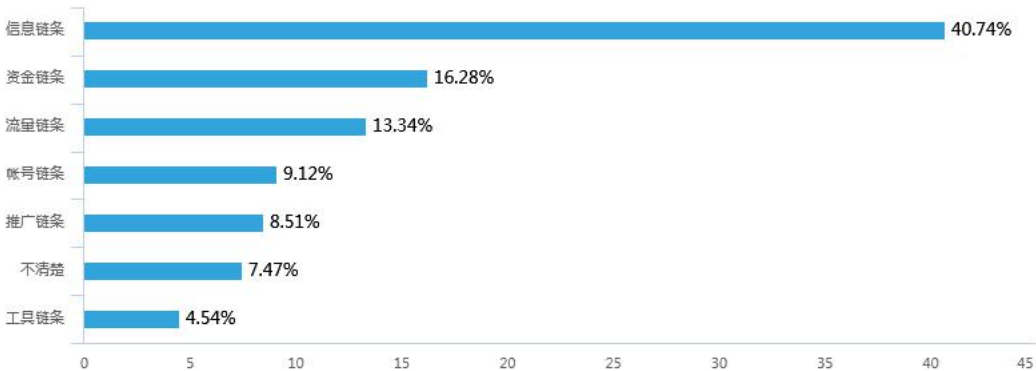
（二）聚焦网络灰黑产业，精准打击有关违法犯罪行为

有数据显示，中国的互联网络犯罪已占到全部犯罪的 30%，且还在以每年 30% 的速度增长。网络购物领域的账号买卖、刷单交易等各种类型的网络黑灰产正变得越来越专业化、集团化、产业化，且分工精细、人员构成复杂。基于庞大的网络黑灰产产业，一些不法分子从中不断寻觅合适的工具，实施诸如电信诈骗、盗窃支付账户等违法犯罪行为，严重扰乱了市场经济的公平竞争环境和经营秩序，破坏营商环境，影响数字经济的健康发展。

对此，有必要就危害网络购物的灰黑产业链条上的各类行为进行关联分析，特别是要对看似情节轻微但实则危害后果严重的协助刷单、批量账号注册、账号交易的平台进行精准打击，切断黑灰产业的信息链条。

<sup>22</sup> 面向网络服务提供者网络安全相关工作的从业人员

表 10：您<sup>23</sup>认为整治网络黑灰产业链条，从下列哪些链条入手最关键？(单选)



（三）加大社会共治创新，激励市场主体发挥更大作用

调查结果表明，电商平台在解决假货等问题上发挥了积极的作用，也取得了公众的信任。但是当前的网络购物早已超越了电商平台的边界，随着技术的创新和小程序、社交电商、新零售等新商业模式的演进，软件开发、社交平台、线下零售商等主体也纳入了网络购物相关服务提供方的序列。对于这些处于萌发期的新现象、新问题，法律很难做到稳妥地创设规则予以规制。对此，应当在保证法律的权威，确保网络购物秩序规范力度、违法犯罪行为打击强度的同时，坚持包容审慎和风险管理理念，保持对互联网新技术新业态的监管柔度，充分利用科技发展红利推进数据治理，允许市场主体遵循用市场化的方式，以平台自治为基础，创新商业关系、创设服务规则及灵活解决矛盾。

近年来，随着全国“放管服”改革不断向纵深发展，简政放权、放管结合、优化服务协同推进，党和政府聚焦市场主体和人民群众的痛点难点，持续激发市场活力、调动人的积极性和社会创造力，大力优化营商环境，网络购物安全环境建设已取得了显著的成效。数字经济时代网络购物安全环境的进一步优化，需要在全国继续深化“放管服”改革的基础上，一方面不断完善相应政策和法律法规，让消费者安心购物、让老实人放心经营、让作恶者无隙可乘；另一方面，则是在实现社会共治上要有制度创新，引导市场多元主体参与，激励与约束并重，多种治理方式结合，形成网络社会治理新格局。

<sup>23</sup> 同上

**专题八：2019 网民网络安全感满意度“数字政府安全服务”专题调查报告**

**2019 网民网络安全感满意度  
“数字政府安全服务”专题调查报告**

**中国电子信息产业研究院网络安全研究所**

**赛迪区块链研究院**

**2019 年 9 月**

## 目录

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 一、数字政府安全服务调查背景.....                   | 191 |
| 二、我国网民网络安全感满意度调查样本总体情况.....           | 193 |
| (一) 2019 年参与调查人员基本信息.....             | 193 |
| 1. 参与调查的网民性别分布.....                   | 193 |
| 2. 参与调查的网民年龄分布.....                   | 193 |
| 3. 参与调查的网民学历分布.....                   | 194 |
| 4. 参与调查的公众网民网龄分布.....                 | 195 |
| 5. 参与调查的公众网民职业分布.....                 | 196 |
| 6. 参与调查的公众网民地区分布.....                 | 197 |
| 7. 参与调查的网络从业人员从业岗位分布.....             | 198 |
| 8. 参与调查的网络从业人员从业时间分布.....             | 199 |
| 9. 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布.....       | 200 |
| (二) 2019 年与 2018 年参与调查人员基本信息情况对比..... | 202 |
| 1. 参与调查的网民性别分布均衡性有所提高.....            | 202 |
| 2. 参与调查的网民年龄阶段分布老年人占比有所增加.....        | 204 |
| 3. 参与调查的高学历网民人数有所扩张.....              | 206 |
| 三、我国网民网络安全感满意度整体情况分析.....             | 208 |
| (一) 2019 年过半网民认为网络总体是安全的.....         | 208 |
| (二) 2019 年我国网民网络安全感满意度有较大的提高.....     | 208 |
| (三) 从业人员对网络安全状况基本满意.....              | 209 |
| 四、数字政府安全服务调查分析.....                   | 211 |
| (一) 政务各领域网上服务需要继续加强.....              | 211 |
| 1. 在银行领域的政府网上服务使用率最高.....             | 211 |
| 2. 教育、医疗等政府网上服务仍需要加强.....             | 212 |
| (二) 政府网上服务的便捷性仍需提高.....               | 213 |
| (三) 政府网上服务存在安全隐患.....                 | 214 |
| 1. 个人隐私信息易泄露是政府网上服务的最大风险.....         | 215 |
| 2. 教育、医疗信息是最易泄露的服务领域.....             | 216 |
| 3. 从业人员对个人信息保护满意度较低.....              | 217 |
| 4. 网民对国家个人信息保护的立法的态度.....             | 217 |
| (四) 政府网络安全监管有待完善.....                 | 218 |
| 1. 网民对政府网络安全监管的态度.....                | 218 |
| 2. 从业人员对政府网络安全监管的态度.....              | 219 |
| 五、对我国数字政府安全服务的建议.....                 | 221 |
| (一) 强化顶层设计，完善政务服务的制度体系.....           | 221 |
| (二) 进一步完善个人信息安全的保护手段.....             | 222 |
| (三) 优化业务流程提高政府网上服务便利性.....            | 222 |
| (四) 加强政府网络安全监管，营造社会良好网络安全氛围.....      | 223 |

## 一、数字政府安全服务调查背景

数字政府是以新一代信息技术为支撑，通过数据驱动重塑政务信息化管理架构、业务架构和组织架构，以提升政府体系和治理能力现代化为主要目标的建立在互联网上、以数据为主体的虚拟政府，是一种新型政府运行模式。数字政府既是互联网+政务深度发展的结果，也是大数据时代政府自觉转型升级的必然趋势。

“数字政府”是“数字中国”体系的有机组成部分，是推动“数字中国”建设、实现经济高质量发展、再创营商环境新优势的重要抓手和重要引擎。党中央、国务院高度重视数字政府建设，并将其作为实现国家治理体系和治理能力现代化的战略支撑，提出以电子政务为抓手，推进政府管理和社会治理模式创新，实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。在 2018 年政府工作报告对数字政府建设提出了具体要求，“实施大数据发展行动，加强新一代人工智能研发应用，在医疗、养老、教育、文化、体育等多领域推进‘互联网+’”“深入推进‘互联网 政务服务’，使更多事项在网上办理，必须到现场办的也要力争做到‘只进一扇门’‘最多跑一次’”“加快政府信息系统互联互通，打通信息孤岛”等。

2017 年以来我国政府网上政务服务能力持续提高，目前全国“互联网+政务服务”工作已初步形成良好的工作格局，一体化网上政务服务成为建设“数字政府”的战略选择。全国各地均大力推进高水平的网上政务服务建设，在多个方面取得了明显成效，主要体现在以下几个方面：一体化网上政务服务平台建设全面提速，平台体系基本建成；全面优化网上服务成为深化行政审批制度，体制机制逐步健全；一网服务成为发展重点，供给能力持续加强；政府网上服务协同共享，用户体验显著提升。



与此同时，目前各省级政府网上政务服务还面临着网上政务服务平台覆盖面和精细度不够、线上线下融合及多渠道服务整合不充分、政务服务信息共享和业务协同程度不高、政府网络安全监管机制不完善等问题。为了更深入了解人们对当前政府网上安全服务的态度和意见，由公安部网络安全保卫局指导，全国 135 家网络安全社会组织共同发起，调查了全国 172075 名网民和 26513 名网络从业人员对政府网上服务的看法。

## 二、我国网民网络安全感满意度调查样本总体情况

### （一）2019 年参与调查人员基本信息

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

#### 1. 参与调查的网民性别分布

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

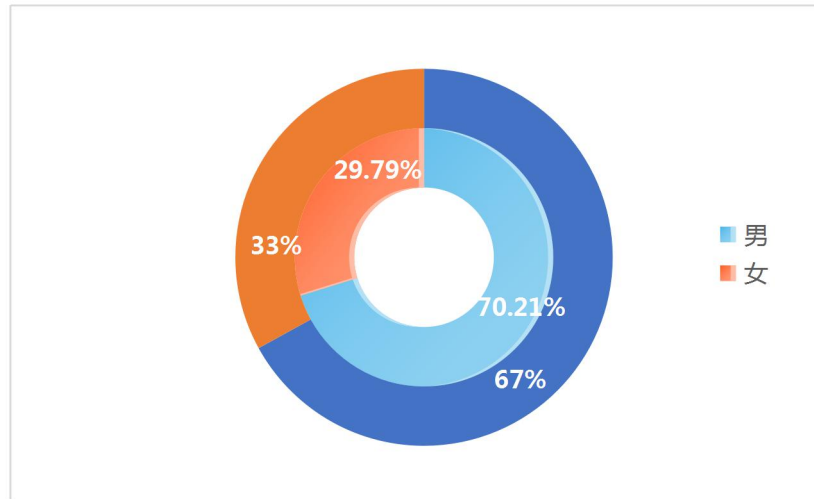


图 2-1 参与调查的公众及从业人员的性别比例

## 2. 参与调查的网民年龄分布

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

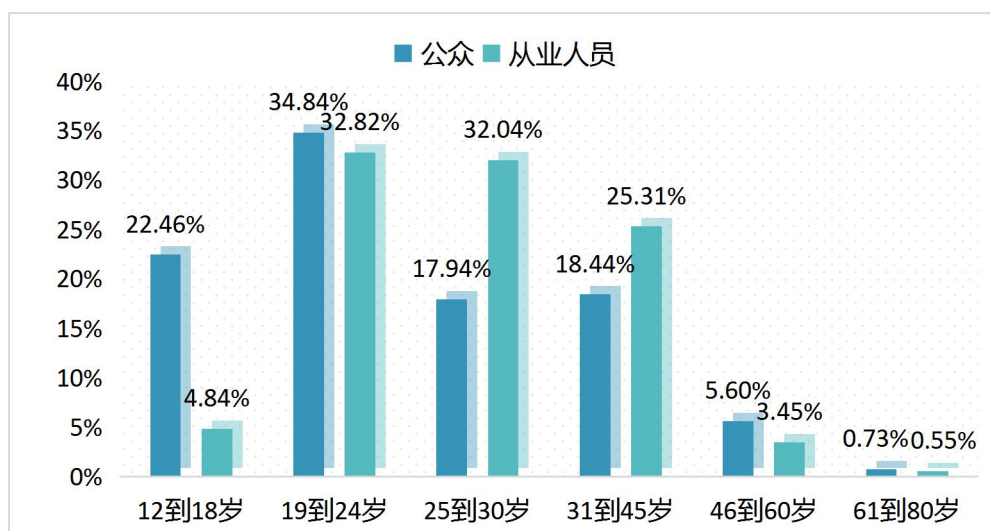


图 2-2 参与调查网民的年龄分布

### 3. 参与调查的网民学历分布

一是参与调查的公众网民学历分布。在参与调查的公众网民中，初中及以下学历网民占比 9.32%，高中学历网民占比 18.09%，中专学历网民占比 7.06%，大专学历网民占比 22.95%，本科学历网民占比 36.67%，硕士学历网民占比 4.27%，博士学历网民占比 1.63%。二是参与调查的网络从业人员学历分布。在参与调查的网络从业人员中，高中以下学历网民占比 4.24%，高中中专网民占比 10.22%，大专学历网民占比 24.24%，本科学历网民占比 50.08%，硕士学历网民占比 8.72%，博士学历网民占比 2.50%。从学历分布上来看，无论是参与调查的公众网民还是参与调查的网络从业人员，大学本科学历人数最多。参与调查的公众网民本科以上学历占比为 42.57%，参与调查的网络从业人员本科以上学历占比达 61.3%，相比较而言，网络从业人员的学历水平高于公众网民的学历水平。



图 2-3 参与调查网民的学历分布

#### 4. 参与调查的公众网民网龄分布

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

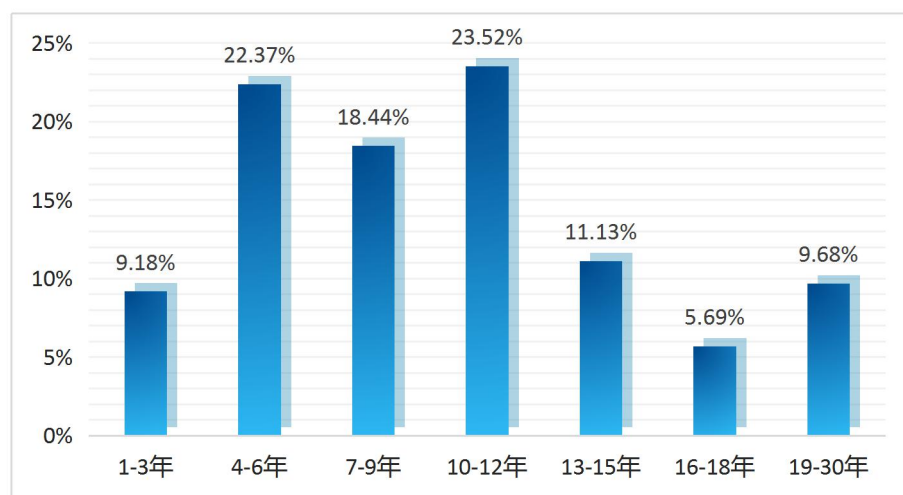


图 2-4 参与调查公众网民的网龄分布

#### 5. 参与调查的公众网民职业分布

统计参与调查的公众网民的职业分布，从职业分布来看，在校学

生占比 35%，企业一般员工占比 14.48%，教师占比 11.56%，工程技术人员占比 7.19%，企业管理人员占比 5.22%，政府公务人员占比 3.03%，医生占比 1.29%，农业人员占比 1.27%，媒体从业人员占比 1%，研究人员占比 0.54%，法律从业人员占比 0.39%。其中在校学生占比数量最高，超过企业一般员工占比的 2 倍之多。

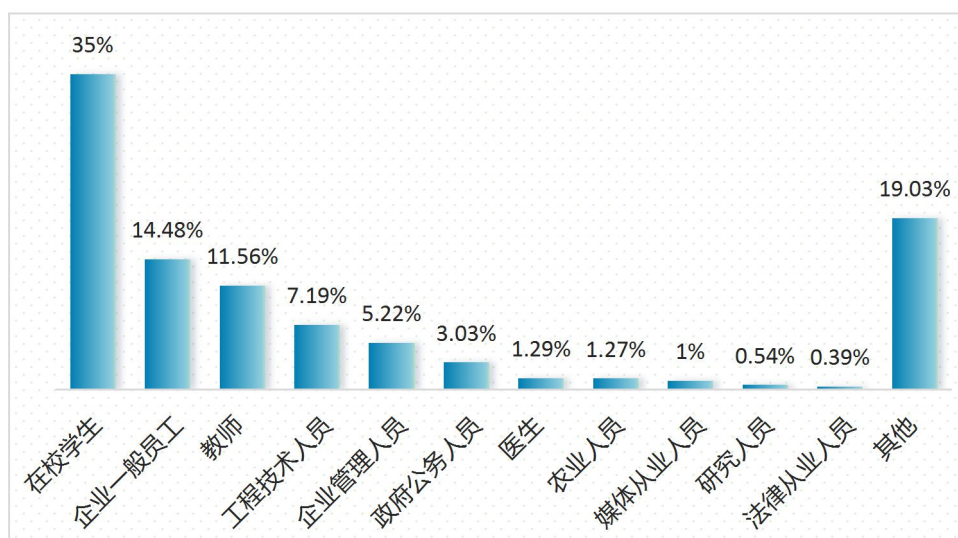


图 2-5 参与调查网民的职业分布图

## 6. 参与调查的公众网民地区分布

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

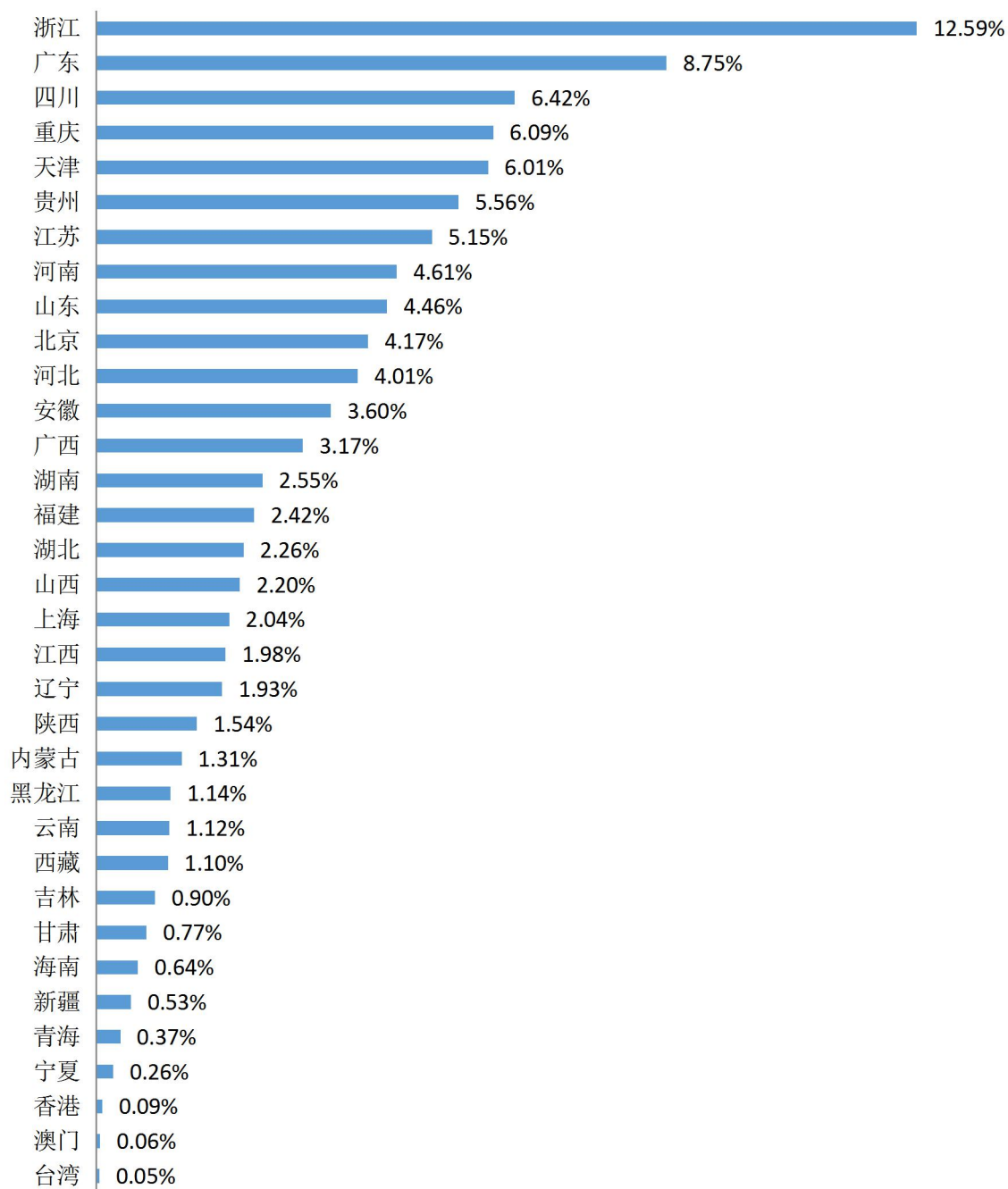


图 2-6 参与调查的公众网民的常住地区分布

## 7. 参与调查的网络从业人员从业岗位分布

统计参与调查的网络从业人员工作岗位分布,在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中,有 4430 位网络从业人员从事网络服务提供者的网络安全相关工作,占比 16.17%;有 4645 位网络从业人员从事网络服务提供者的非网络安全相关工作,占比 17.52%;有 3705

位网络从业人员从事网络安全产品、服务提供者相关工作，占比 13.97%；有 915 位网络从业人员在网络行业协会工作，占比 3.45%；有 1027 位网络从业人员在政府网络安全监督管理部门工作，占比 3.87%；有 2971 位网络从业人员在国有企事业单位工作，占比 11.21%；有 2442 位网络从业人员在科研机构、大学工作，占比 9.21%；有 2971 位网络从业人员从事国有企事业单位相关工作，占比 11.21%。

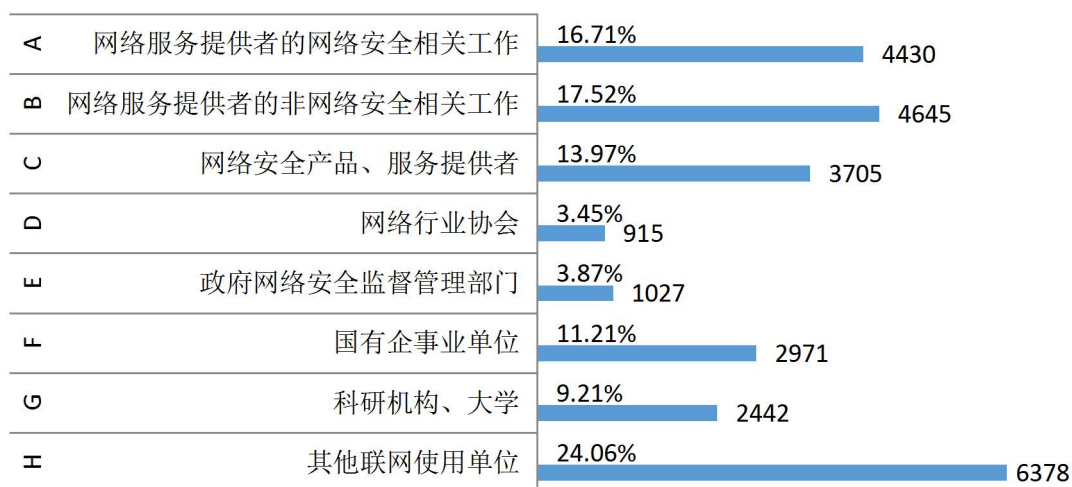


图 2-7 从业人员岗位分布

## 8. 参与调查的网络从业人员从业时间分布

统计参与调查的网络从业人员从业时间分布，在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中，网络从业人员从业时间在 1-3 年占比 39.58%，4-10 年占比 44.48%，11-15 年占比 9.09%，16-30 年占比 6.82%。从业人员的从业时间大多在 10 年以内。其中 4-10 年区间占比最多为 44.48%，1-3 年区间占 39.58%，两者合计 84.06%。



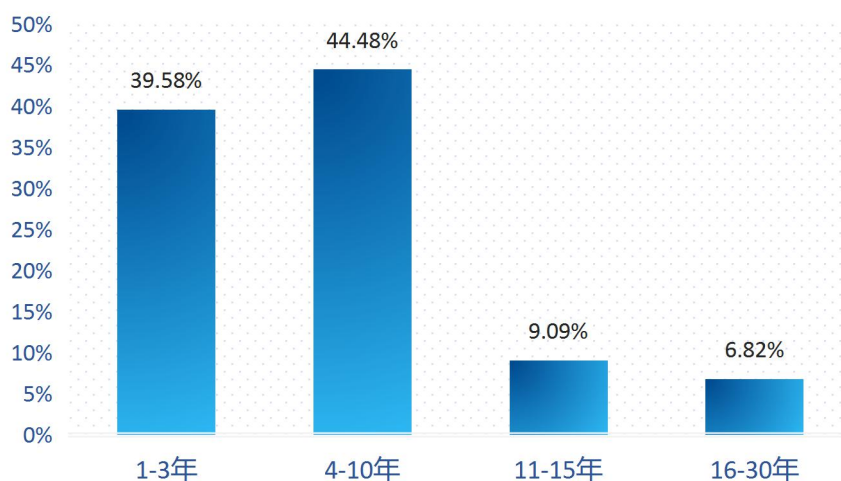


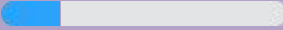
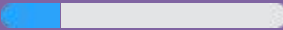
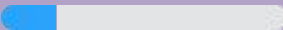
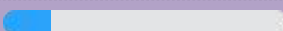
图 2-8 网络从业人员从业时间分布

## 9. 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

统计参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布,在采集的网络从业人员的 26513 份调查问卷中,以基础行业服务为主的占比 20.99%,以网络音视频为主的占比 20.65%,以网络新闻为主的占比 19.71%,以数据中心服务为主的占比 18.35%,以旅行订购为主的占比 16.41%,以云平台服务为主的占比 16.07%,以网络游戏为主的占比 15.06%,以电子商务为主的占比 13.23%,以接入服务为主的占比 10.9%,以电子邮件为主的占比 10.5%,以软件下载为主的占比 9.82%,以金融服务为主的占比 9.68%,以即时通讯为主的占比 7.67%,以搜索引擎为主的占比 7.65%,以论坛微博客为主的占比 7.38%,以内容分发服务为主的占比 7.02%,以域名服务为主的占比 6.16%,以移动应用商店为主的占比 5.33%。从业人员所在单位提供的服务覆盖面广,提供的网络服务最多的分别是基础行业服务、网络新闻、云平台服务、电子商务等。



表 2-1 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

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

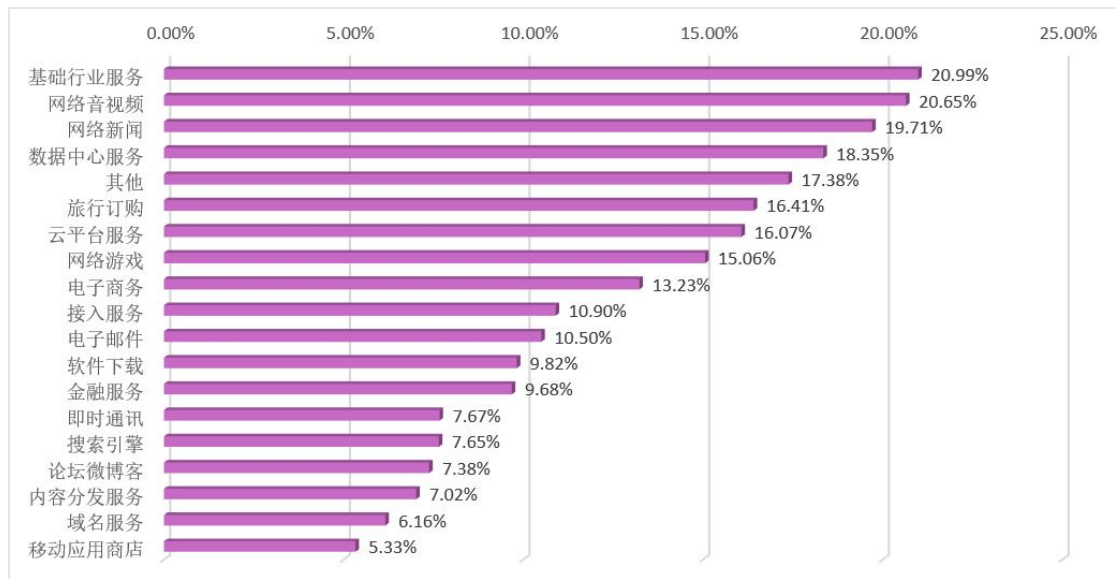


图 2-9 参与调查的网络从业人员所在单位网络服务范围分布

## （二）2019 年与 2018 年参与调查人员基本信息情况对比

### 1. 参与调查的网民性别分布均衡性有所提高

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

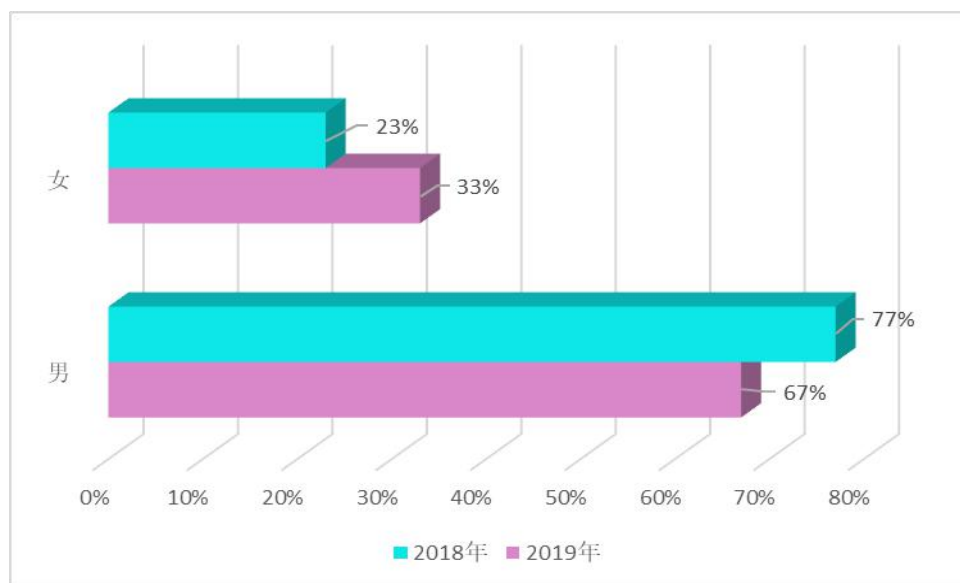


图 2-10 2018-2019 公众网民性别分布



图 2-11 2017-2018 我国男女总人数及增长率

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

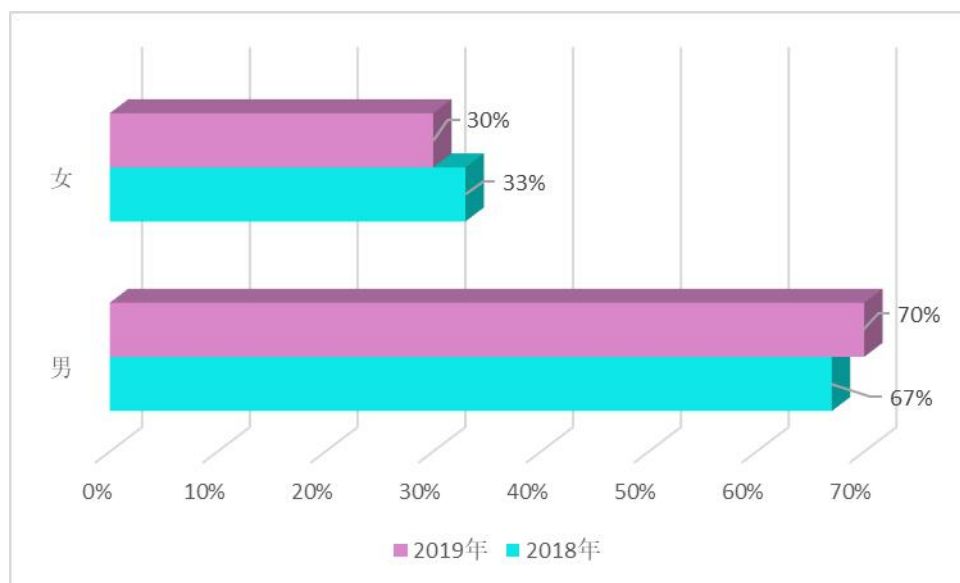


图 2-12 2018-2019 网络从业人员性别分布

## 2. 参与调查的网民年龄阶段分布老年人占比有所增加

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

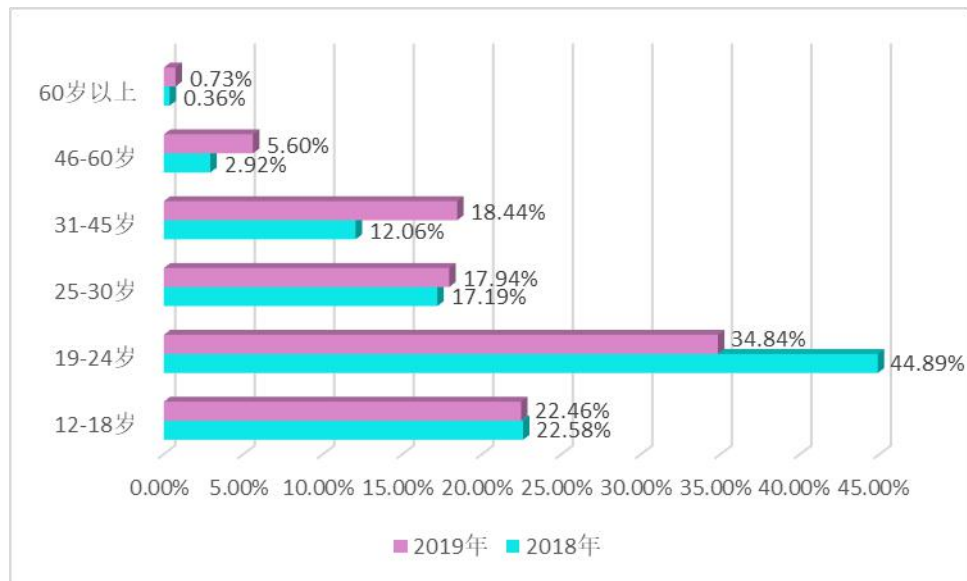


图 2-13 2018-2019 公众网民不同年龄阶段占比

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

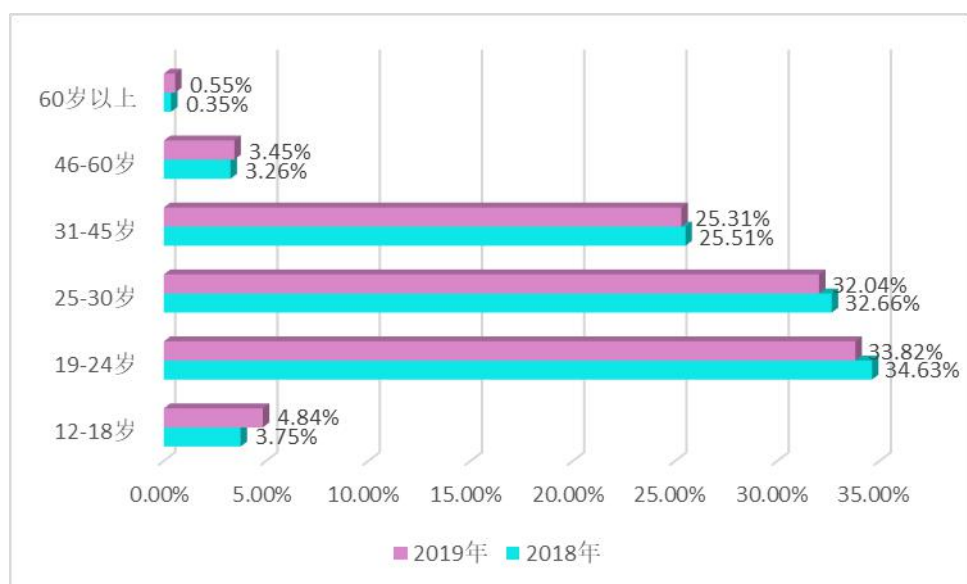


图 2-14 2018-2019 网络从业人员网民年龄分布

### 3. 参与调查的高学历网民人数有所扩张

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

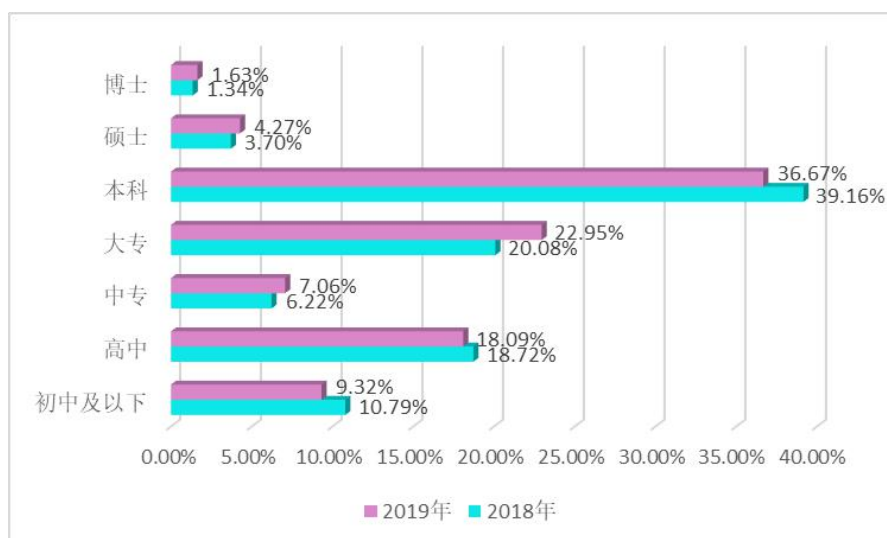


图 2-15 2018-2019 公众网民学历分布

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

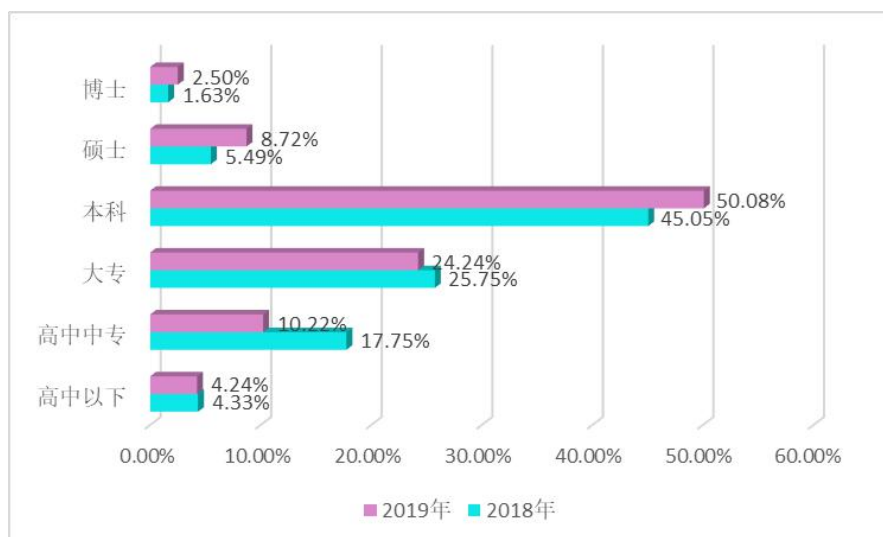


图 2-16 2018-2019 网络从业人员网民学历分布

### 三、我国网民网络安全感满意度整体情况分析

#### （一）2019 年过半网民认为网络总体是安全的

调查结果显示, 11.38%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是非常安全的, 39.87%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的, 38.16%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉一般, 7.47%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是不安全的, 3.13%参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是非常不安全的。其中感到安全的两者相加占比为 51.25%, 表明超过一半的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的。

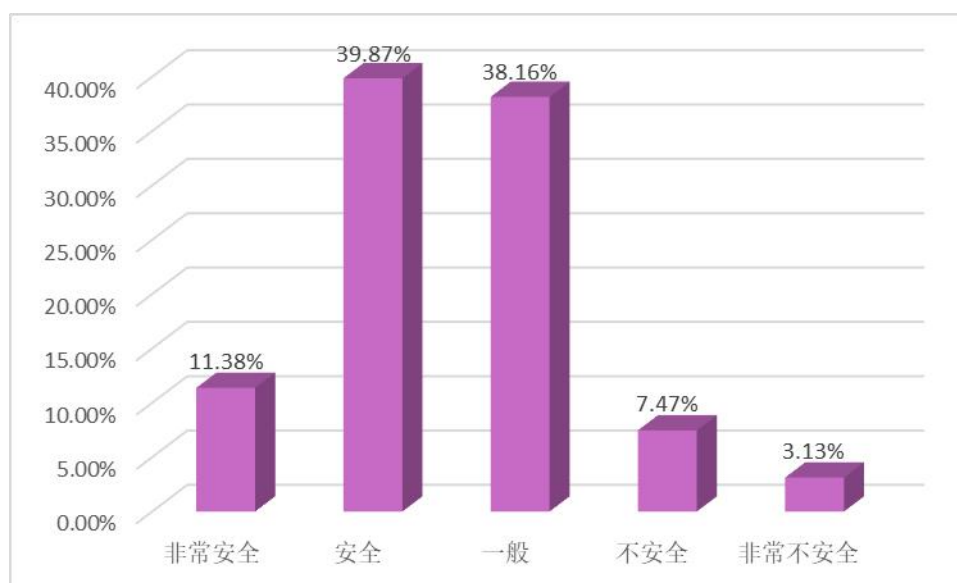


图 3-1 2019 年参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉

## （二）2019 年我国网民网络安全感满意度有较大的提高

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

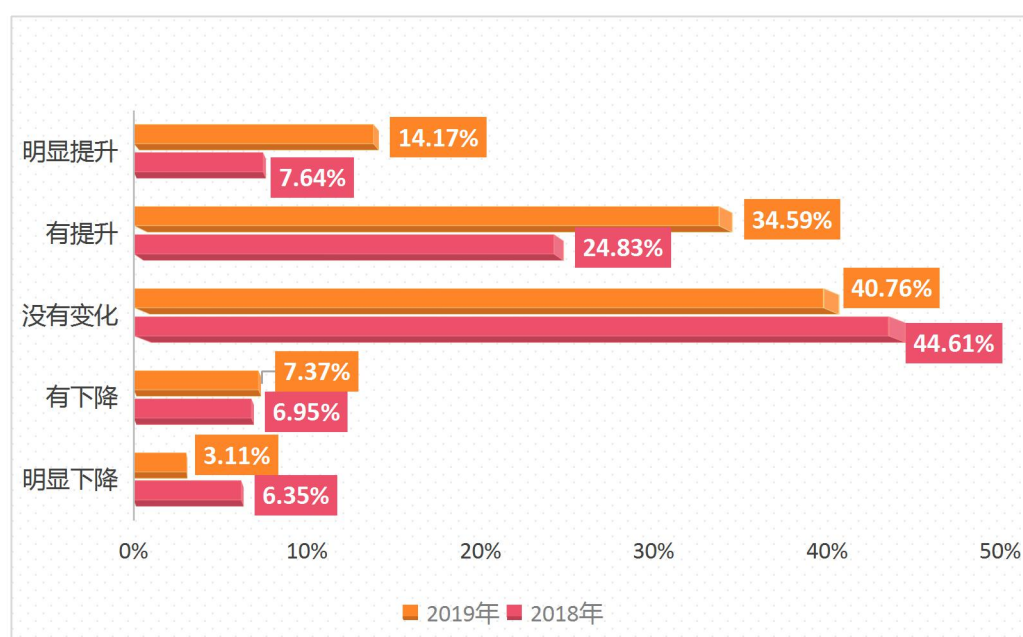




图 3-2 2018 和 2019 年网民的网络安全感变化情况

### （三）从业人员对网络安全状况基本满意

图 3-3 是针对不同岗位的从业人员进行了网络安全状况态度的调查，总体上来看大多数从业人员认为状况良好或一般，认为当前网络状况堪忧的从业人员不足两成。不同岗位对网络安全的看法并不完全一致。网络行业协会、政府网络安全监督管理部门、和一般联网使用单位对网络安全的满意度超过了四成，而科研机构、大学相关从业人员认为网络安全状况良好的网民只有 26.04%。认为网络状况一般的从业人员基本都在五成左右。

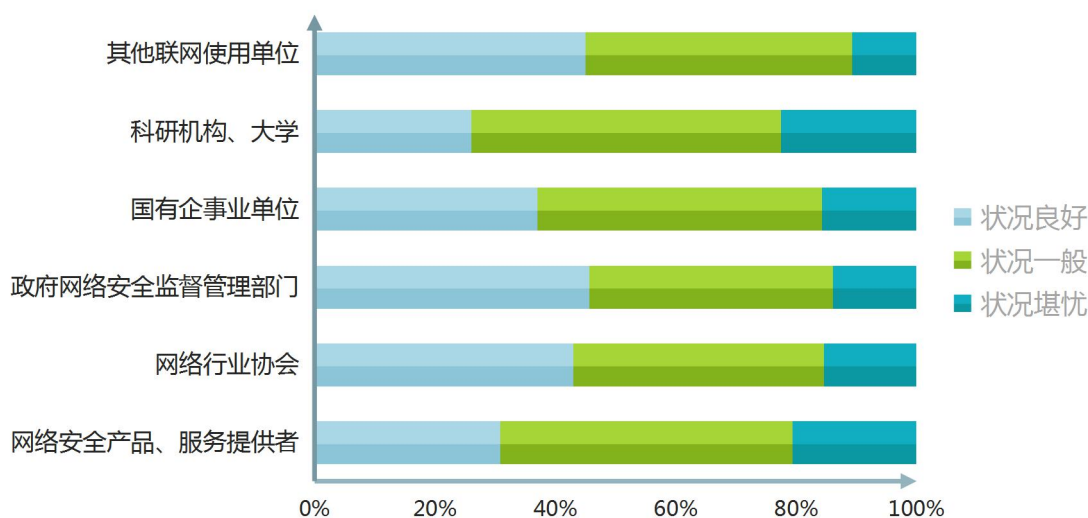


图 3-3 从业人员对网络安全感的态度

通过以上调查数据表明，当前我国各类网民对网络安全的总体状况给予了较高的评价，反映了近年来政府监管部门、行业协会、网络公司及社会各界对网络安全的重视和持续的投入取得了明显的成效，得到了广大网民的认可。这一成绩是在近年来我国网络高速发展、网络应用创新持续不断、网民数量大幅增长的情况下取得的，是政府、行业、企业和社会公众共同努力的结果，是网络共建、共享原则的具体体现。

## 四、数字政府安全服务调查分析

### （一）政务各领域网上服务需要继续加强

总体上来看，大部分网民都使用过政府网上服务，没有使用过的网民只有 14.6%。目前政务网上服务已经覆盖银行、交通、教育、社保、医疗、旅游、就业、工商、税务、住房等多个领域。

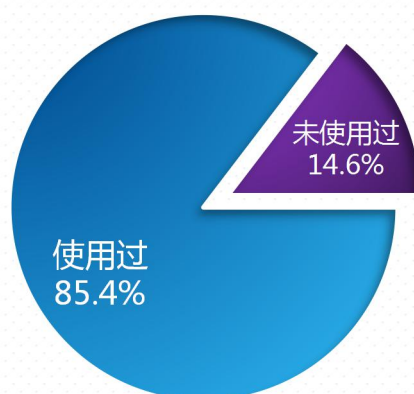


图 4-1 网民是否使用过政务网上服务分布

#### 1. 在银行领域的政府网上服务使用率最高

根据调查结果，使用过银行服务的网友最多达到 59.58%。目前许多地区的银行网点可以受理证照申请，通过网络上传到审批局审批系统进行在线审核，最后在网点同时颁发营业执照、办学许可证等多个证照，充分利用了银行网点的分布特点，可以大大缩减注册登记一般审批事项的办理时效，让企业、个人可以在就近的银行办理各类证照。

其次是交通、教育、社保和医疗服务，分别是 50.3%、48.82%、46.89%、44.89%，使用人数均接近五成。而在旅游、就业、工商、税务、住房等领域的使用过的人数明显减少，仅有两成左右。

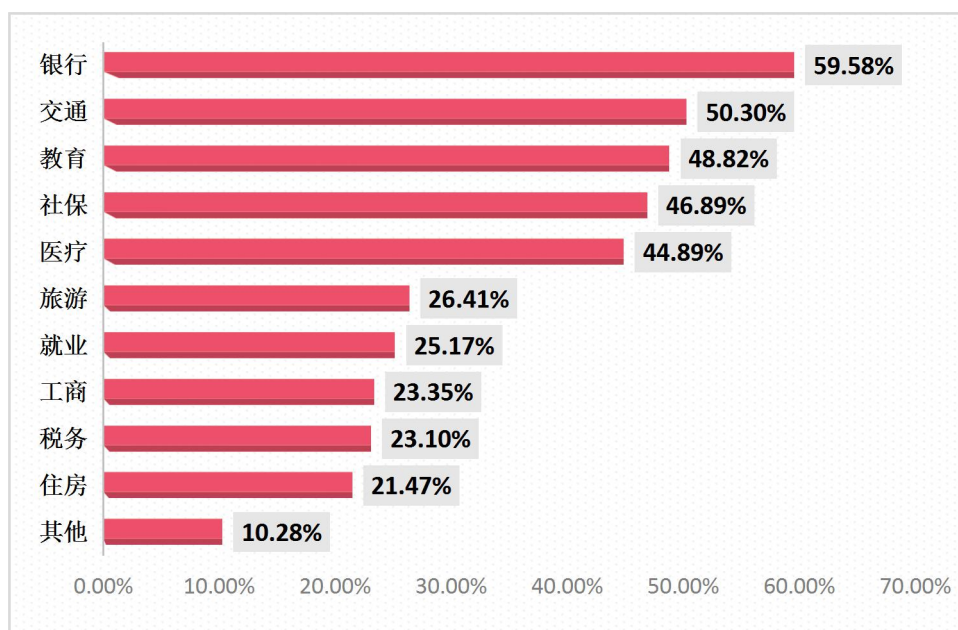


图 4-2 政府网上服务使用比例

## 2. 教育、医疗等政府网上服务仍需要加强

网民对政府网上服务需求强烈，有 51.35% 的网友认为教育是最需要加强的政务服务。近五成网友认为医疗、交通、就业、社保网上服务仍需要加强。在教育方面，目前教育工作的透明度不高，需要通过推进教育服务公开、重点领域信息公开，包括积极做好义务教育招生信息公开，推进义务教育免费就近入学、入学流程、证件要求和办理方式公开等等。而医疗方面目前国内智慧医疗信息平台建设还不成熟，要继续解决看病“最后一公里”问题，大力支持“互联网+医疗健康”的发展。

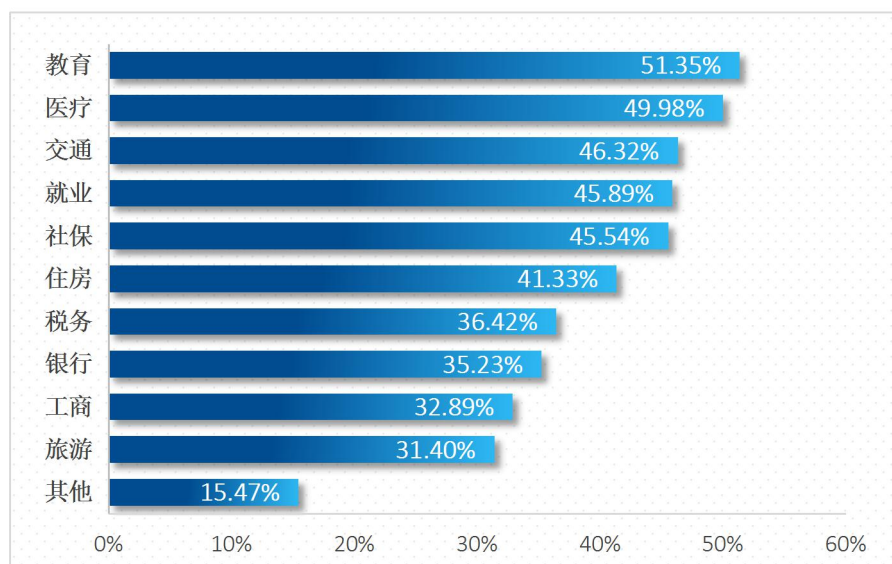


图 4-3 需要加强的政府网上服务

## （二）政府网上服务的便捷性仍需提高

为实现线上线下深度融合、高效便捷政务服务新体系，以“一网通办”便利群众，我国政务网上服务一直聚焦破解政府“办事难、办事慢、办事繁”的问题，简化办事环节和手续，优化政务服务流程，提供渠道多样、简便易用的政务服务，让群众办事更方便。目前大部分网民认可政府网上服务是便利的，占 66%。

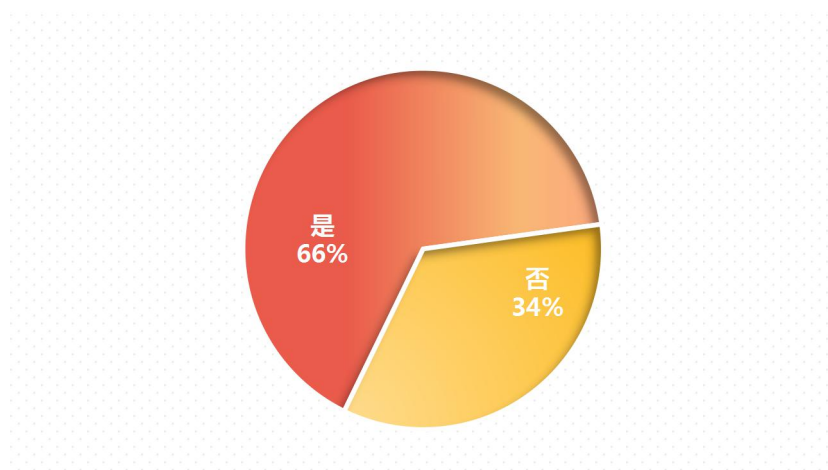


图 4-4 政府网上服务是否便捷

根据调查结果 4-5 所示，网民认为提高数字政府服务的便捷性最需要提高的是政务办理时效，占比高达 72.43%。其次是结果反馈、信息公开、资料提交和业务投诉服务，认为还需要加强网民均超过了

五成，表明当前的政务服务仍有许多需要改善的地方。

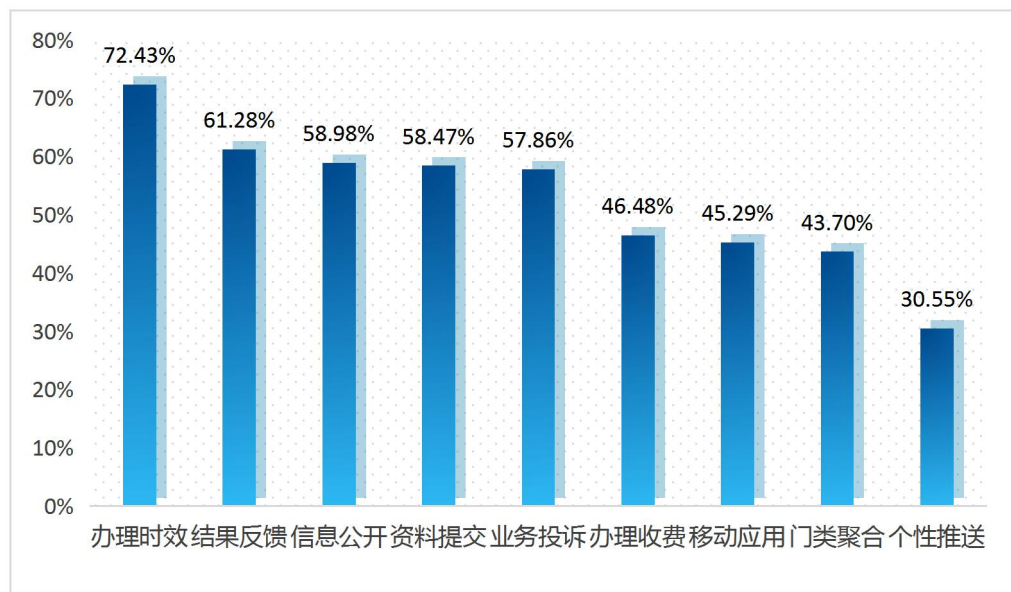


图 4-5 政府网上服务便捷性需要加强

### （三）政府网上服务存在安全隐患

政务服务平台承载着亿万公民的身份信息、各企事业单位的数据资料，也是国家提供政务服务、稳定运行的重要保障，网络安全的重要性不言而喻。在当前严峻的网络安全形势下，政务网上服务也面临着巨大的威胁和挑战，如恶意破坏网络系统或数据文件、盗窃金融数据、机密文件以及其他敏感的数据信息等等。随着政务服务的不断“上网”以及新信息技术和新网上服务的应用，网络攻击方式也不断“升级”，威胁类型也呈现出新颖化、复杂化的特征。

图 4-6 是网民对政府网上服务安全满意度的调查。目前，有 72.16% 的网民认为政府网上服务是安全的。

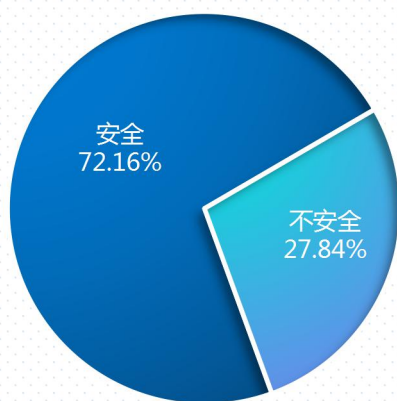


图 4-6 政府网上服务安全满意度调查

### 1. 个人隐私信息易泄露是政府网上服务的最大风险

政府网上服务安全风险调查如图 4-7，65.76%网民最担忧的安全问题是个人信息泄露。由于政务系统中存在涉及公民各类隐私信息，很容易被不法分子为攫取经济价值，而医疗、教育、住房等信息的泄露跟是可能对人民的生命财产造成威胁。网络中也存在着大量假冒政府单位的钓鱼网站，利用短信、二维码、网页弹窗、搜索引擎、微信朋友圈等大肆传播，通过销售伪造认定证书、窃取个人信息、发布虚假消息牟利、假借中央部委名义监督实则敲诈勒索、一体化伪造网上政府诈骗企业财产等多种手段实施诈骗，成为民众最大的安全隐患。



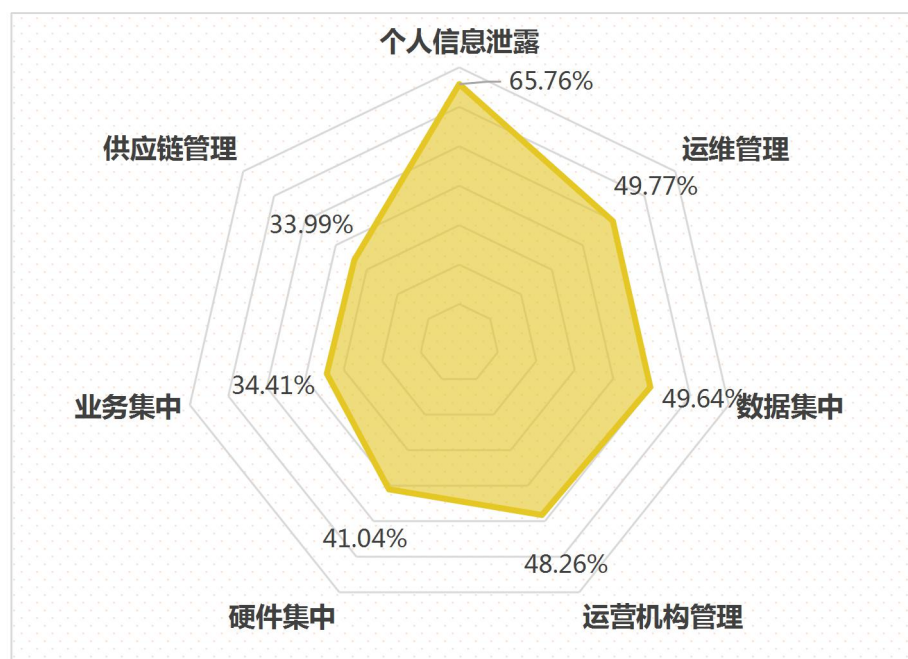


图 4-7 政府网上服务存在风险调查

接近 50%的网民认为政府运维管理、数据集中存放也是政府网上服务的重要安全隐患。在政府运维管理中，有可能出现网络故障和数据中心机房故障，并且人为操作也存在失误的可能。在当前政府采用云计算服务的过程中，政务云平台的运维管理也给数字政府的发展带来了新挑战。政务数据集中存放虽然可以充分发挥数据价值，但也承担更大的数据管理责任，面临更大的数据安全风险，如何通过制度、体系、技术创新解决安全问题将是所有地区和部委网信部门面临的共同挑战。

## 2. 教育、医疗信息是最易泄露的的服务领域

目前政府网上服务在各个行业均存在信息泄露的情况，如图 4-8 所示。尤其是医疗和教育行业信息泄露情况最严重，分别是 51.7%和 50.5%。其次是就业、交通和住房领域，分别是 45.33%、44.31%、44.18%，相对来说旅游、社保、银行、工商服务信息泄露的情况更少。

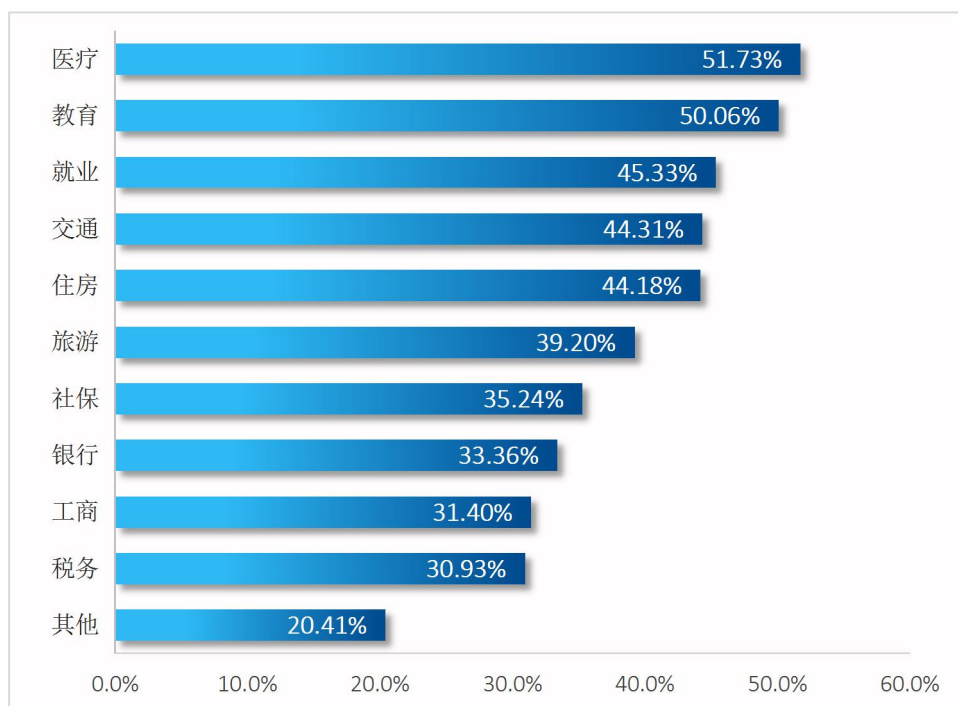


图 4-8 政府网上服务存在的风险

医疗信息除了常见的姓名、年纪、身份证、手机号等常见信息外，还包含患者的诊断、病情、就医经历等材料。医疗数据是国家重要基础性的战略资源，事关人民群众的生命安全、个人隐私。因此医疗信息的泄露，不但给个人造成很大的困扰，同时也会造成经济损失，如像基因这样特别的数据流失的话，也可能对国家安全造成威胁。

教育信息包含了老师学生家长注册登录个人信息、教学资源信息、国家教学资助信息等，如果个人信息落到不法分子手中，骚扰电话将严重影响教师、学生和家长的正常生活，更严重还有可能出现诈骗等情况，危及被诈骗人生命安全。近年来学生因个人信息泄露，被不法分子骗走学费的案例屡屡发生，因此教育行业数据泄露问题也成为威胁社会安定团结且急需解决的问题。

### 3. 从业人员对个人信息保护满意度较低

面向政府网络安全监管部门、网络行业协会、国有企业事业单位，其他联网使用单位从业人员对当前网络个人隐私保护情况展开调查，



如下图 4-9 所示。政府网络安全监管部门、网络行业协会的相关从业人员对个人隐私保护服务的满意度整体高于国有企业事业单位和其他联网使用单位从业人员。这可能是因为政府网络安全监管部门和网络行业协会的从业人员对于现有的政府保障个人隐私手段更加了解，满意度更高。而其他行业的人员对国家的法律和保障手段了解少，对政府监管更加不信任。

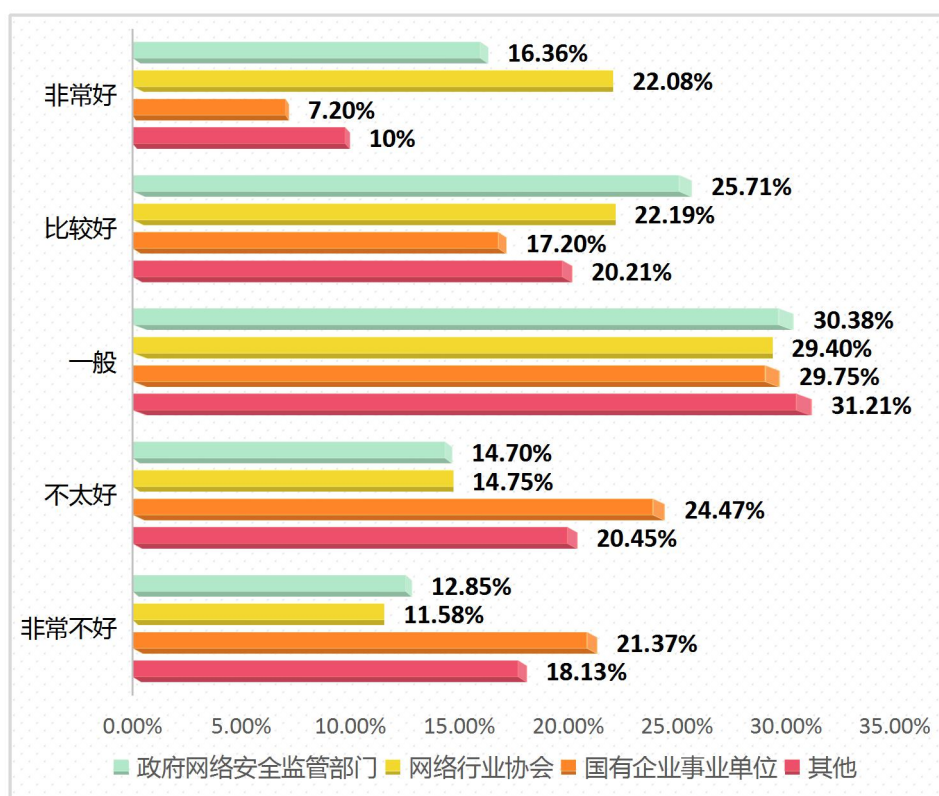


图 4-9 我国个人信息保护的状况的调查情况

#### 4. 网民对国家个人信息保护的立法的态度

在调查中，认为现在有标准弥补了立法空白的网民仅有 17.2%，大多数网民都认为我国个人信息保护在立法方面仍需完善。31.26% 的网民认为需要出台个人信息的专门立法，30.81% 的网民认为要继续出台个人信息保护的强制标准，20.73% 的人认为需要将现有的标准转化为强制规定。

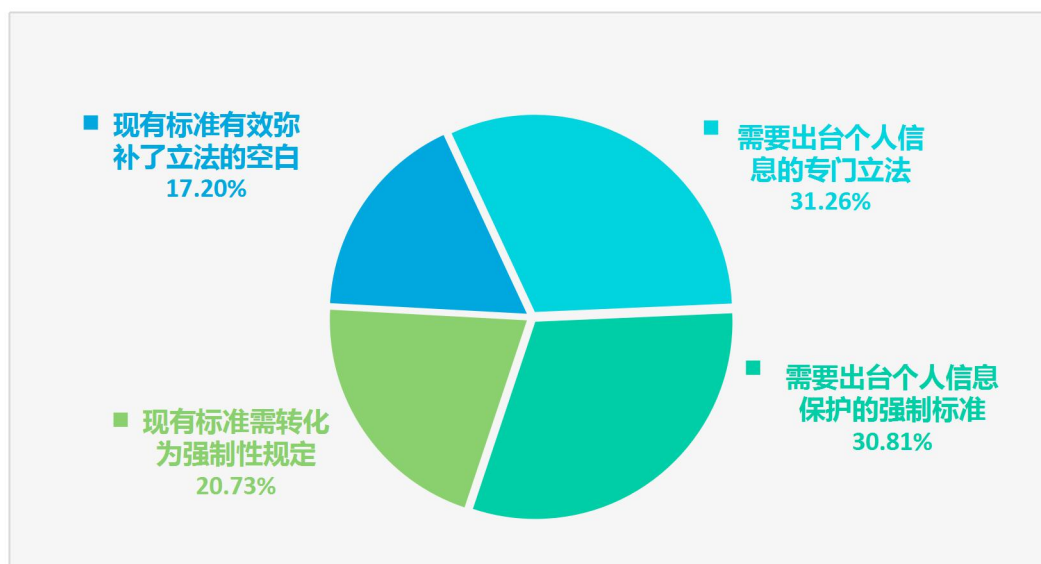


图 4-10 对国家个人信息保护的立法的看法

#### （四）政府网络安全监管有待完善

随着互联网的快速普及，如今我国网民规模已经突破 6 亿，手机网民规模突破 5 亿，网络使用人群数量不断增长。网络不仅影响千家万户，更是对国民经济的稳步发展有着重要作用。近年来网络安全事故时有发生，政府也非常重视网络安全监管，不断完善法律法规，提高网络安全监管力度。

##### 1. 网民对政府网络安全监管的态度

随着全国政务服务一体化建设的推进，政府的网络安全服务也需要与时俱进。针对目前政府提供的网络安全服务，超过 56% 的网友认为，知识普及、信息查询是网民最满意的政府监管手段。在服务过程中的风险提示、免费工具使用、投诉举报等手段的满意度分别占 42.6%、38.1%、37.53%。政府通过广泛的普及网络安全相关知识，并且对当前社会发生的网络安全风险进行提醒，提供网民信息查询的平台，能有效提升人民安全意识，减少安全问题的发生。

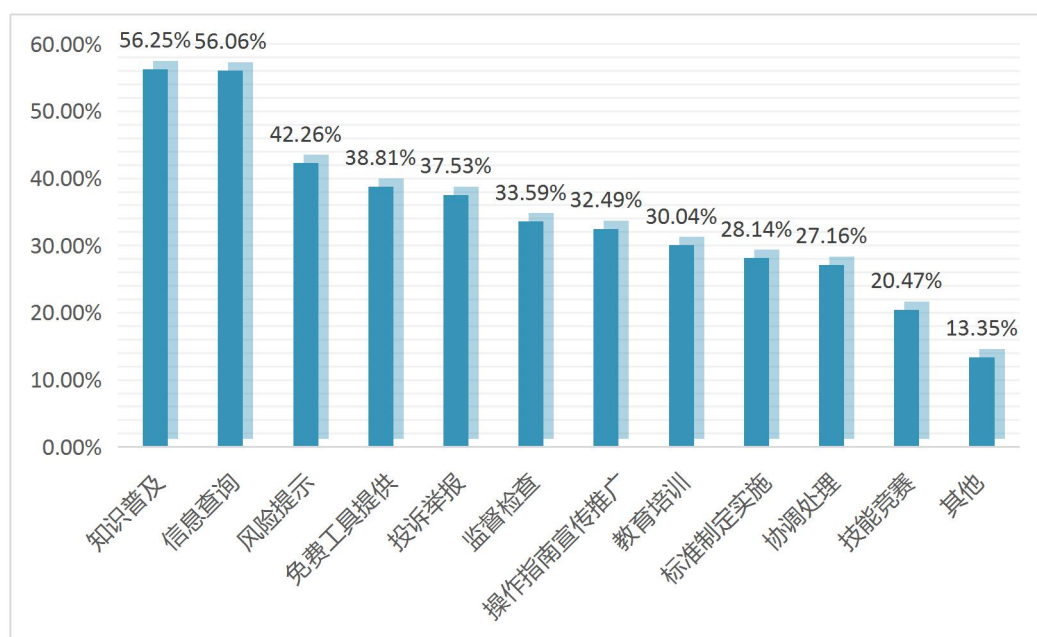


图 4-11 政府在网络安全方面服务的满意度

针对政府部门应当如何加强网络安全建设，77.96%的网友认为应该要完善法律法规，严厉打击违法犯罪。认为需要加强监管及网络平台监管、广泛宣传普及网络安全知识的网民占到了六成以上。

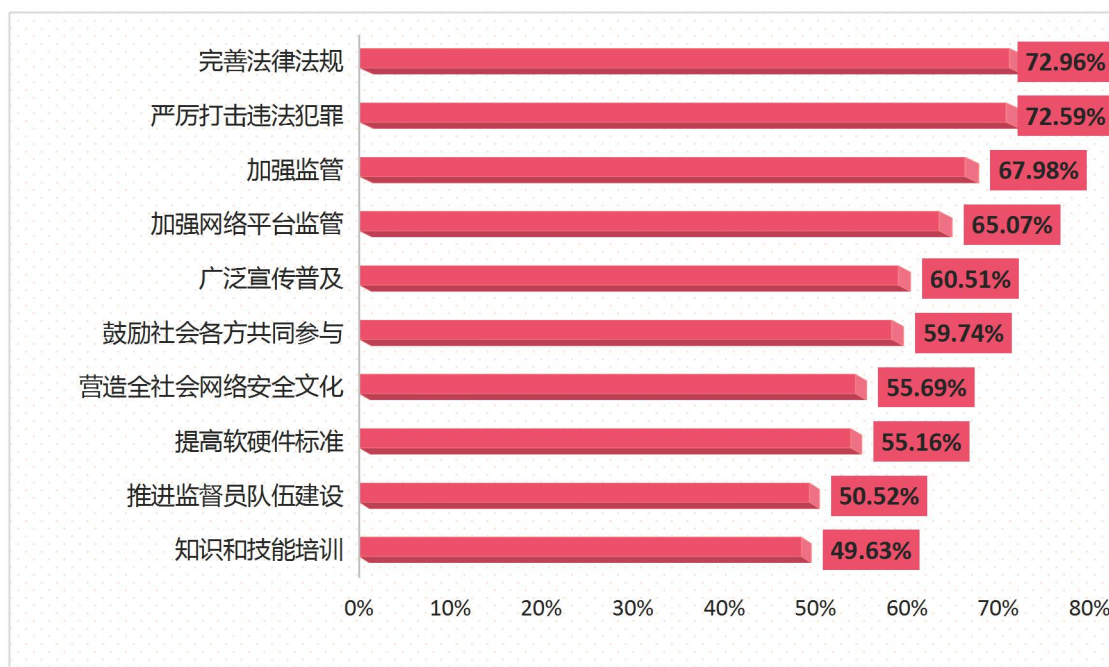


图 4-12 网民对政府部门加强网络安全建设的建议

## 2. 从业人员对政府网络安全监管的态度

面向政府网络安全监管部门、网络行业协会、国有企业事业单位

和其他他联网使用单位从业人员对当前政府的网络安全监管工作的不足进行了调查。从业人员认为最大的不足是政府缺少网络安全专业技术人才，占比均超过五成，其中政府网络安全监督管理部门的从业人员多达 75%。其次是网络安全工作经费不足，网络安全技术与管理水平低、信息系统存在安全风险、领导重视不足等都是重要原因。

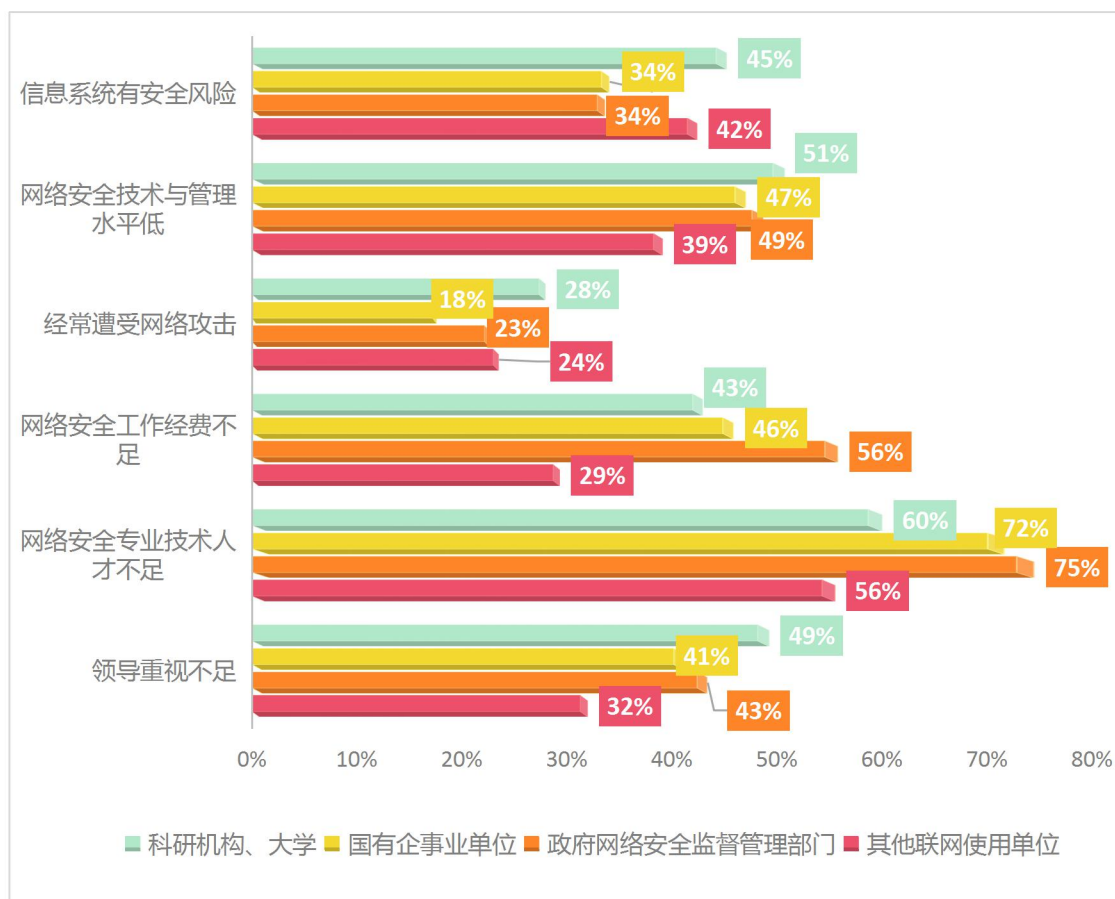


图 4-13 从业人员认为政府网络安全监管的不足

面向网络服务提供和网络安全相关工作、政府网络安全监督管理部门、网络行业协会、国有企业事业单位、研究机构和大学、其他他联网使用单位的从业人员进行了对当前网络安全立法工作的调查。大多数从业人员都认为加强公民个人信息保护的立法是当前最重要，国有企业事业单位、其他联网使用单位从业人员的占比分别是 76.67% 和 76.82%。其次是网络平台责任、数据安全保护、网络安全等级保护、网络违法犯罪防治。其中网络服务提供者网络安全相关工作认为最重

要的是加强网络平台责任，占比为 61.11%。政府网络安全监督管理部门相较于其他岗位的从业人员更加重视网络违法犯罪防治、关键信息基础设施保护和数据权利的民事立法等工作。

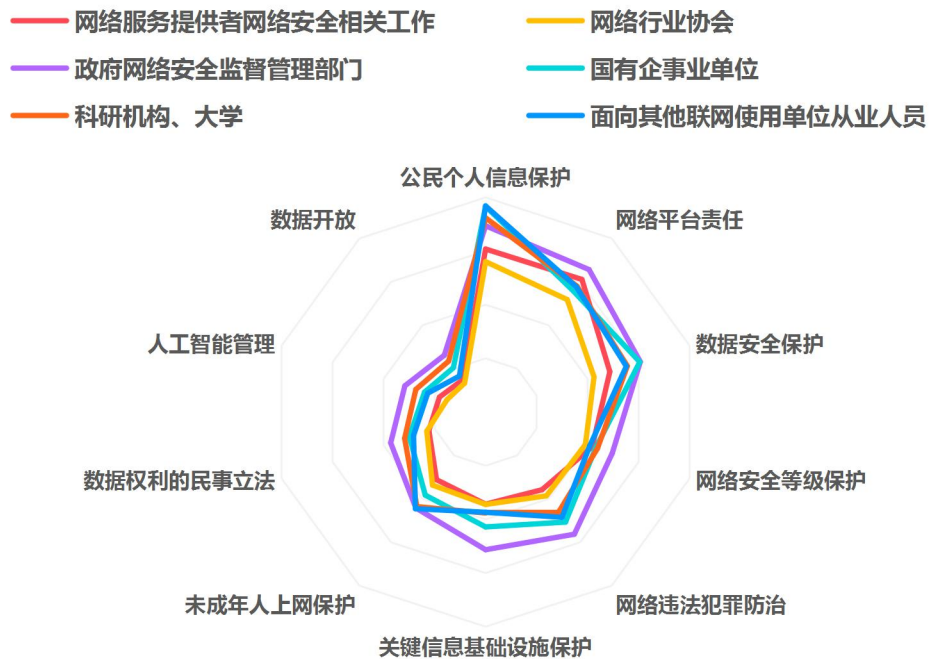


图 4-14 从业人员加强网络安全立法的意见

## 五、对我国数字政府安全服务的建议

### （一）强化顶层设计，完善政务服务的制度体系

数字政府作为新技术条件下政府组织和运作模式的新形态，亟需克服传统体制机制的羁绊，加速与各个行业的深度融合，提供更广泛、更便捷的服务。通过强化顶层从设计，探索与“数字政府”相适应的政务信息化建设管理新体制。

一是政府部门要形成职责明确的政府信息化工作格局，确保组织体系运转顺畅，沟通协调无缝耦合；要积极推动政府数据资源共享开放，探索贯穿数据全生命周期的数据治理新路径。

二是完善政务服务的制度规范，建立各行业配套的制度体系。严格落实《网络安全法》等法律法规，研究制定政务数据的确权开放、



产权保护等方面的法律法规，推动政府数据资源共享开放，强化网络安全和建设工作。

三是加速推进与群众生活更加密切的政务服务，如医疗、健康、交通等，稳步推进“一网通办”，实现审批更简、监管更强、服务更优，推进“互联网+政务服务”工作落实。

### （二）进一步完善个人信息安全的保护手段

完善个人隐私安全主要是从技术和管理两个方面加强平台的建设和管理。在技术上，邀请信息安全方面的专家和相关专业力量，制定了个人信息保护的安全技术方案；采用安全网关、防火墙、入侵防护、堡垒机等各种安全加固措施抵御外部的攻击，保障平台信息安全；建设安全风险发现预警功能，出现安全漏洞时及时预警，并能阻断数据外泄；利用国产加密算法、身份鉴权等相关技术，保障接口安全及数据的加密传输和存储安全。

在管理层面，一是制定统一的安全管理规定，明确各级机关负责的网上办理事项网站相关的主体责任，建立了上下联动相关机制，确保一体化政务平台整体信息安全。二是定期对平台进行攻防演练，发现漏洞及时修补。三是建立安全事故应急预案，一旦发生安全事故后，确保能够快速响应，并及时修复。通过将技术防护和安全管理的有效结合，着力构建全方位、多层次的纵深安全防护体系，确保“互联网+政务服务”平台的系统安全和数据安全。

### （三）优化业务流程提高政府网上服务便利性

深化“放管服”改革，打造高效便民服务型政府，大力推进办事流程简化优化和服务方式创新。最大限度精简办事程序，减少办事环节，缩短办理时限，改进服务质量。加快政务大厅功能升级，推动公共服务事项全部进驻，为群众提供项目齐全、标准统一、便捷高效的公共服务。建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等

制度，积极推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务，消除“中梗阻”，打通群众办事“最后一公里”。加强政府服务能力建设和作风建设，要从群众利益出发，设身处地为群众着想，建立健全文明服务规则，提升运用新技术新方法为民服务的能力。加大效能评估和监督考核力度，探索运用网上监督系统，确保服务过程可考核、有追踪、受监督，办事群众可以现场或在线评价。

打造高效便民的政府政务是时代所需，更是顺应群众期待和需求的创新之举。不仅能有效提升办事部门的公众形象，更加能更好地服务群众，深化改革。在“互联网”时代背景下，我们还需探索打造更多老百姓喜爱、满意的便民服务举措，进一步便利和提高群众的受益面。

#### **（四）加强政府网络安全监管，营造社会良好网络安全氛围**

习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上所指出，网络安全为人民，网络安全靠人民。要坚持网络安全和网络发展同步推进，把保障人民群众的安全和利益作为网络安全工作的根本出发点，建立良好的网络安全机制。做好网络安全执法检查工作，定期开展网络安全风险的评估工作，全面排查风险，堵塞安全漏洞，切实加强网络安全监测预警和应急处置能力，坚决防止发生重大网络安全事件事故。

维护网络安全是全社会的共同责任，需要政府、企业、社会组织、广大网民共同参与，共筑网络安全防线。进一步营造网络安全宣传全域化氛围，要提升居民网络安全意识，每一个网民都应当强化共同参与、积极行动的主人主体主角意识，才能汇聚维护网络安全的强大合力，构筑起网络安全的坚固长城。各政府单位要以高度的责任感和使命感，不断总结经验，完善机制，提高民众的网络安全意识，提高政府网络安全防护能力和监管能力，让数字政府服务更好地造福人民。

**专题九：2019 网民网络安全感满意度“网络安全产业发展”专题调查报告**

**2019 网民网络安全感满意度  
“网络安全产业发展”专题调查报告  
(摘要)**

**中关村网络安全与信息化产业联盟  
王 克**

**2019 年 9 月**

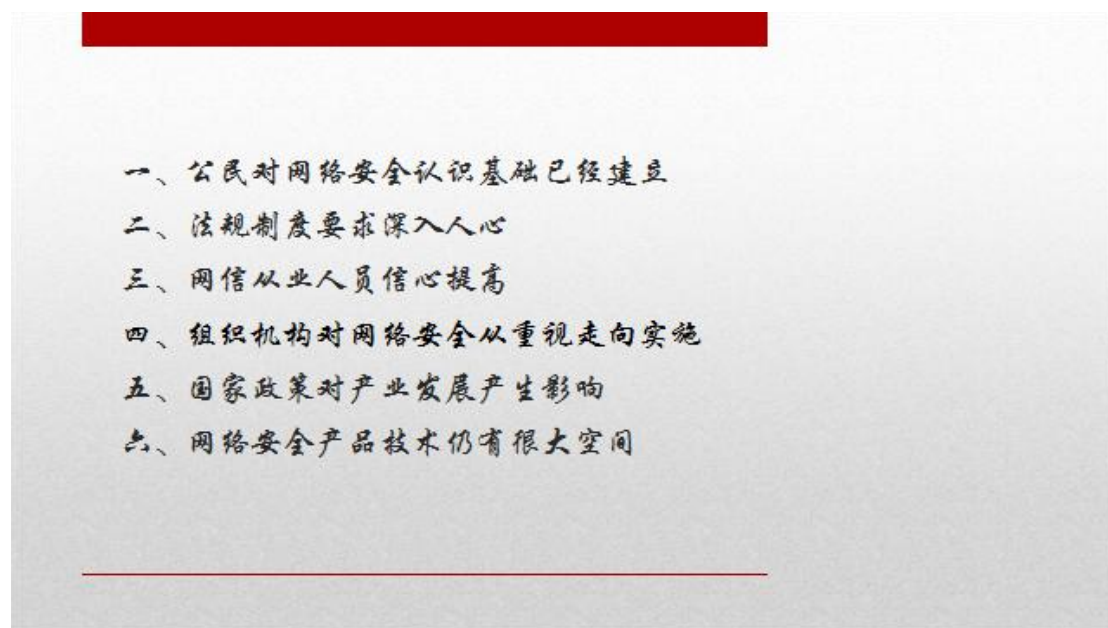


## 网络安全产业将保持稳定增长——从 2019 网民调查看网络安全产业

1、



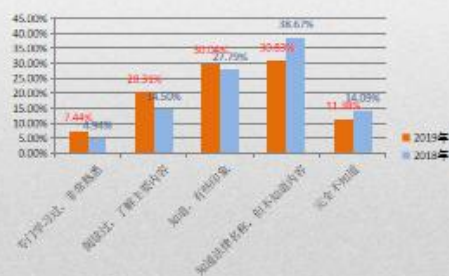
2、



## 3、

## 一、公民对网络安全认识基础已经建立 (1/4)

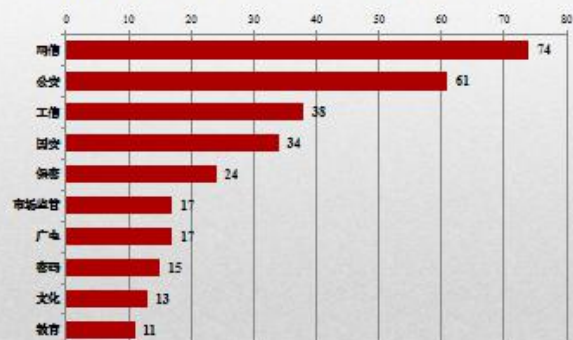
对《网络安全法》的认识明显提升。非常熟悉的7.44%，去年为4.94%，**提升2.5个百分点**。了解主要内容的占20.31%，去年14.50%，**提升了5.81个百分点**。两项共提升了8.31个百分点



## 4、

## 一、公民对网络安全认识基础已经建立 (2/4)

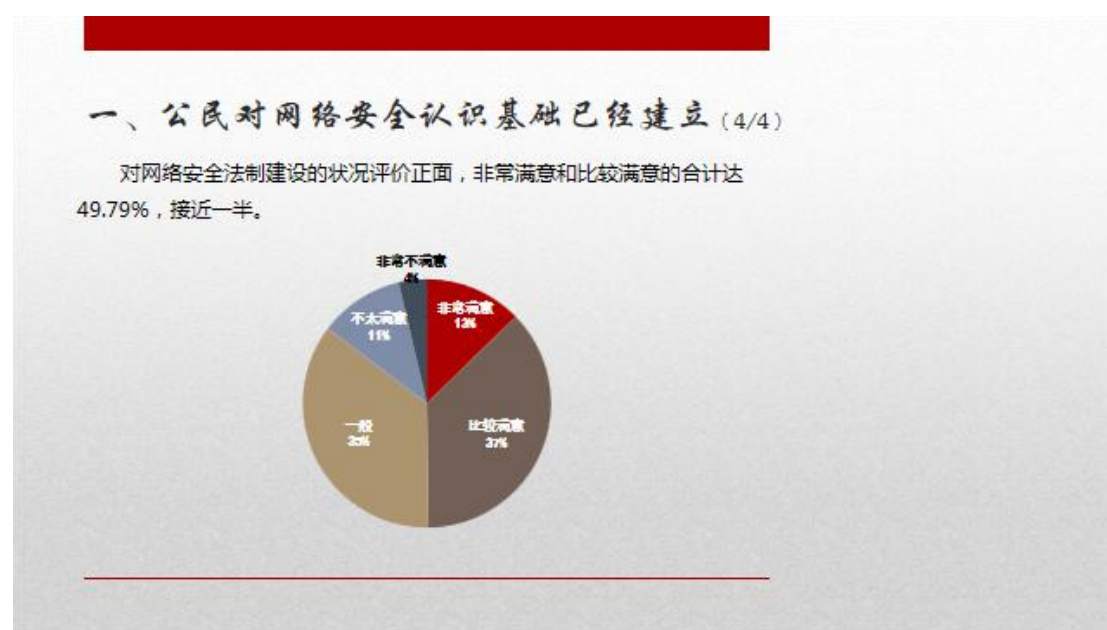
据您了解，以下哪些政府部门是网络安全的行政执法部门？



5、



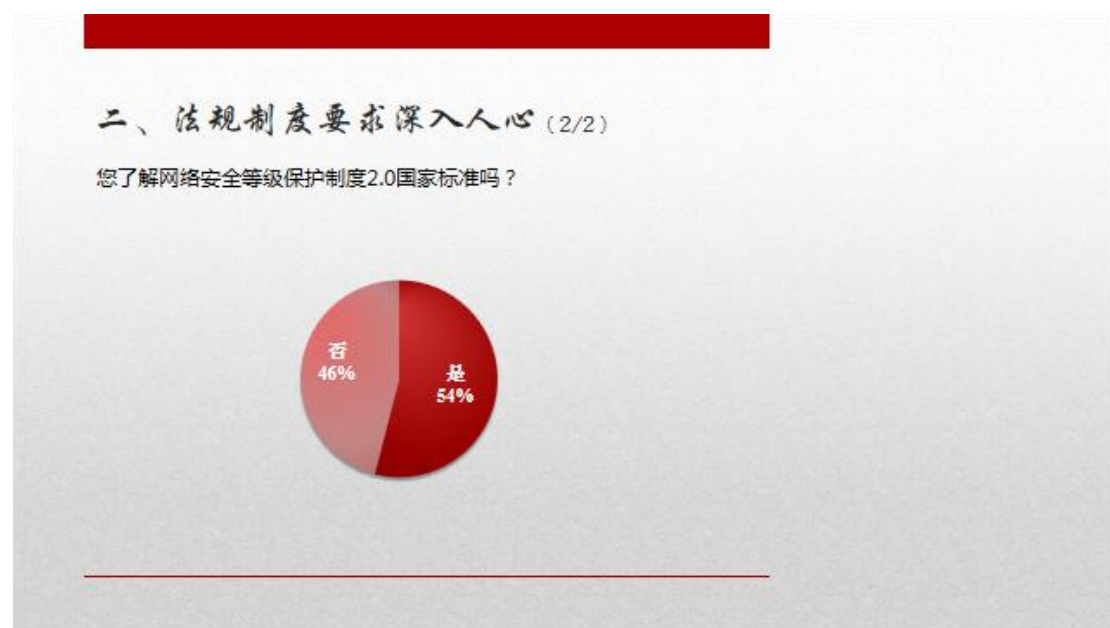
6、



7、



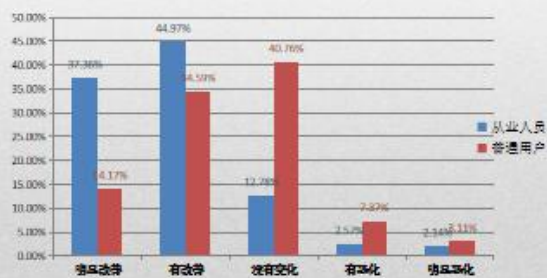
8、



9、

### 三、网信从业人员信心提高 (1/3)

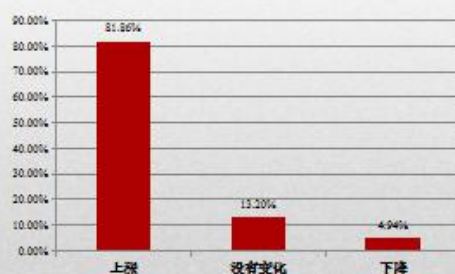
与普通用户相比，绝大部分从业人员认为当前网络安全状况改善，37.36%从业人员认为明显改善，44.97% 从业人员认为有改善，两者合计82.33%从业人员认为网络安全状况改善或明显改善。



10、

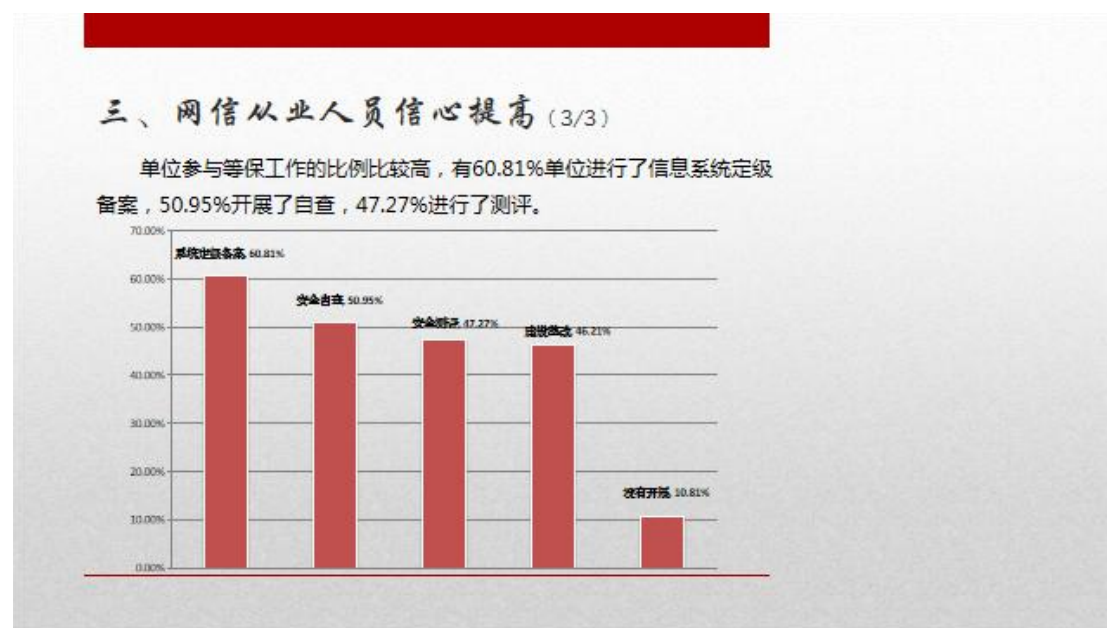
### 三、网信从业人员信心提高 (2/3)

相比以往，您认为当前网络安全产品服务的需求变化如何？





11、



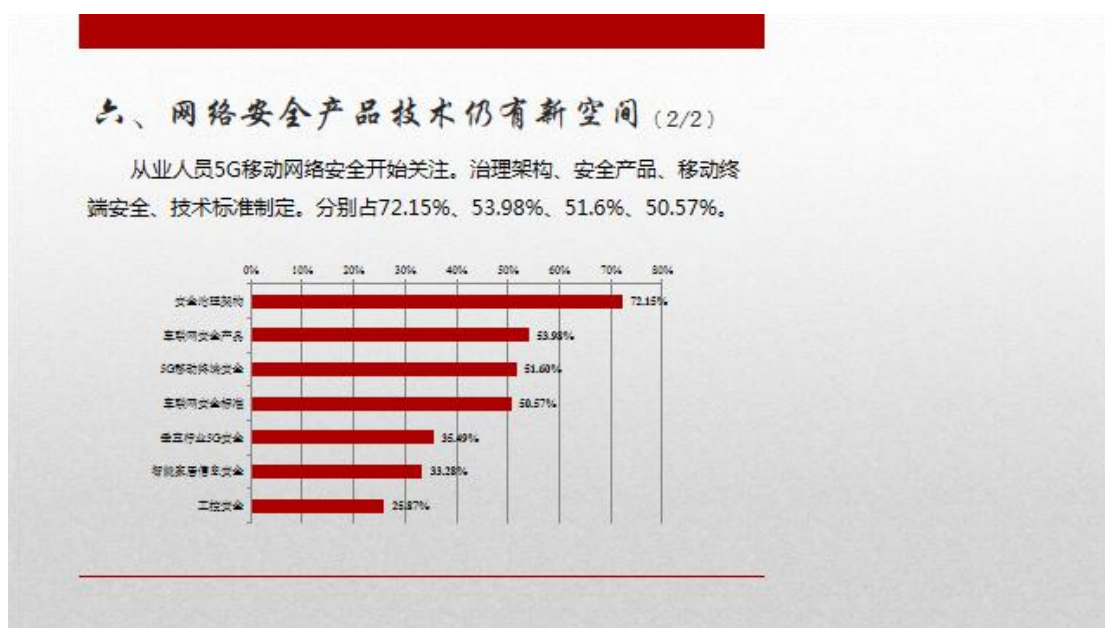
12、



13、



14、



15、

