2020年全国网民网络安全感满意度调查

统计报告

（公众版）

网络安全感满意度调查

湖北-武汉卷

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

指 导 单 位： 公安部网络安全保卫局

湖北省公安厅网络安全保卫总队

武汉市公安局网络安全保卫支队

发 起 单 位： 湖北省信息网络安全协会等

全国135家网络安全行业协会及相关社会组织

承 办 单 位： 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2020-9

网络安全感满意度调查

本报告数据来源于 2020 网民网络安全感满意度调查活动，任何组织和个人引用本报告中的数据和内容须注明来源出处。

中央网络安全和信息化发展研究院

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

报告查询（总报告及区域、专题、行业报告）：

网络安全共建网：www.iscn.org.cn“网安联”公众号：

联系方式：办公室 020-83113010/周先生 13632357687

邮箱地址：cinsabj@163.com

目录

一、前言.....2
二、主要发现.....4
公众网民版主要发现.....4
2.1 网民网络安全感和去年持平，网民安全意识有所提升.....4
2.2 网络安全态势依然严峻，但部分领域有所改善.....4
2.3 网络安全治理初见成效，网民总体评价满意.....5
2.4 法治社会建设主要关注加强立法和完善纠纷处理.....5
2.5 打击网络犯罪主要痛点在侵犯个人信息等领域.....5
2.6 社交、电商、网媒等领域个人信息保护问题较多.....6
2.7 网络购物权益保护满意度较高，新业态面临新问题.....7
2.8 未成年人权益保护成效小，需加强家、校、企、社合作.....7
2.9 平台监管与企业自律有待加强，网暴等问题受到关注.....8
2.10 数字政府服务满意度高，信息化建设效果明显.....9
2.11 疫情影响网民生活方式趋向网络化，政府应对措施满意度较高...9
三、网民基本情况.....11
3.2 年龄分布.....11
3.3 学历分布.....12
3.4 职业分布.....13
3.5 工作岗位.....14
3.6 地区分布.....14
四、网络安全感满意度分析.....16
4.1 网民上网行为.....16
4.2 网络安全认知.....19
4.3 网络安全感受.....21
4.4 治理成效评价.....25
五、专题分析.....31
5.2 专题 2：遏制惩处网络违法犯罪专题.....39
5.3 专题 3：个人信息保护专题.....57

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.4 专题 4：网络购物权益保护专题 69
5.5 专题 5：未成年人网络权益保护专题 82
（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 12 题：您认为学校和社区开设的网络素养教育课程应加强哪些方面的教育？）
5.6 专题 6：互联网平台监管与企业自律专题 98
5.7 专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题 114
5.8 专题 8：新冠疫情的影响和应对专题 124
附件一：调查方法与数据样本情况 139
附件二：调查报告致谢词 144
附件三：调查活动指导单位、联合发起单位和组委会名单 145
附件四：调查活动发起单位及支持单位名单（排名不分先后） 147

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

图表目录

图表 1 ： 公众网民性别分布图.....11
图表 2 ： 公众网民年龄分布图.....12
图表 3 ： 公众网民学历分布图.....13
图表 4 ： 公众网民职业分布图.....13
图表 5 ： 公众网民从事网络安全相关工作比例.....14
图表 6 ： 2020 公众网民答卷量各市分布图.....15
图表 7 ： 公众网民网龄分布.....16
图表 8 ： 公众网民每天上网时长.....17
图表 9 ： 公众网民每月上网费用分布.....17
图表 10 ： 公众网民每月上网费用负担评价.....18
图表 11 ： 公众网民常用的网络应用服务.....19
图表 12 ： 网民中有不安全的网络行为的比例.....20
图表 13 ： 网民遭遇网络安全问题的应对选择.....21
图表 14 ： 2020 年公众网民网络安全感评价.....22
图表 15 ： 2020 年-2019 年公众网民网络安全感评价比较.....23
图表 16 ： 公众网民对网络安全感变化的评价.....23
图表 17 ： 2020 年-2019 年公众网民对安全感变化的评价比较.....24
图表 18 ： 公众网民常遇见的网络安全问题.....25
图表 19 ： 互联网企业履行网络安全责任方面满意度评价.....26
图表 20 ： 网络安全法治社会建设与依法治理满意度评价.....27
图表 21 ： 政府在网络监管和执法表现的满意度评价.....28
图表 22 ： 政府网上服务的满意度评价.....29
图表 23 ： 网络安全治理总体状况的评价.....30
图表 24 ： 公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解.....31
图表 25 ： 网络安全法律法规知识来源渠道.....32
图表 26 ： 网络安全普法教育工作的薄弱环节.....33
图表 27 ： 亟待加强网络安全立法的内容.....34
图表 28 ： 公众网民遇到网络纠纷发生率排序.....35

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

图表 29 ： 网民对网络纠纷的应对选择.....36
图表 30 ： 网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法.....37
图表 31 ： 网民对网络安全方面司法工作满意度评价.....38
图表 32 ： 网络上遭遇违法犯罪的情况.....39
图表 33 ： 需加强打击的网络违法犯罪行为.....40
图表 34 ： 今年遇到网络诈骗次数的变化.....41
图表 35 ： 经常遇到的各类电信网络诈骗的遇见率.....42
图表 36 ： 网民对电信诈骗的应对措施.....43
图表 37 ： 公众网民对问题解决的满意度评价.....44
图表 38 ： 公众网民对公安部防诈骗专线“96110”认知度 44
图表 39 ： 所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动占比.....45
图表 40 ： 是否有充值应用过“金融投资”类 APP 而导致财产损失比例.....46
图表 41 ： 应用扫码付款或线上支付时遇到被盗刷的情况.....47
图表 42 ： 网络博彩或网络赌博在网民生活圈渗透程度.....48
图表 43 ： 网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度.....49
图表 44 ： 定期杀毒和更新补丁的落实情况.....50
图表 45 ： 不良信息乱象泛滥现状.....51
图表 46 ： 色情暴力等低俗网络信息数量变化情况.....52
图表 47 ： 遇到低俗网络信息的应对措施.....53
图表 48 ： 对低俗网络信息的投诉效果的评价.....54
图表 49 ： 网络谣言信息鉴别渠道.....55
图表 50 ： “清朗”、“净网”等专项行动成效的评价.....56
图表 51 ： 网民对我国个人信息保护状况评价.....57
图表 52 ： 个人信息保护做得不好的应用领域.....58
图表 53 ： 网民遇到网络个人信息泄露的情况.....59
图表 54 ： 个人信息被泄露或被滥用的情况.....60
图表 55 ： 在线上支付时采取的身份认证方式.....61
图表 56 ： 生物识别技术信息泄露风险的担心.....62
图表 57 ： 日常上网过程中收到精准广告推送情况.....63

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

图表 58 ： 发布精准广告事前征求同意的情况.....64
图表 59 ： 精准广告提供退出机制的情况.....65
图表 60 ： 移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况.....66
图表 61 ： 公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的评级.....67
图表 62 ： 应重点加强个人信息保护方面的措施.....68
图表 63 ： 网络购物安全状况满意度评价.....69
图表 64 ： 网民网络购物年平均消费情况.....70
图表 65 ： 网络购物时遇到商家拒绝 7 天无理由退货的情况.....71
图表 66 ： 遇到商家拒绝无理由退货后通常会采取的措施.....72
图表 67 ： 放弃无理由退货的原因.....73
图表 68 ： 网贷应用软件接受度和使用频率.....74
图表 69 ： 遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况.....75
图表 70 ： 网民对电商直播购物的接受度.....76
图表 71 ： 对直播消费购物不满意的原因.....77
图表 72 ： 网民对网红带货的反应.....78
图表 73 ： 网民对电商直播渠道购买商品的关注点.....79
图表 74 ： 网民参与网上二手商品买卖的意愿.....80
图表 75 ： 网民对二手商品交易风险的认识.....81
图表 76 ： 未成年人网络权益保护状况满意度评价.....82
图表 77 ： 有未成年人上网的公众网民家庭比例.....83
图表 78 ： 未成年人中网络应用服务渗透率.....84
图表 79 ： 家长对未成年人上网采取的引导和管理措施.....85
图表 80 ： 公众网民对禁止学生带手机进校的意见.....86
图表 81 ： 支持禁止学生带手机进校的原因.....87
图表 82 ： 对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解.....88
图表 83 ： 对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价.....89
图表 84 ： “青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因.....90
图表 85 ： 对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的看法...91
图表 86 ： 网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价.....92

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

图表 87 ： 对未成年人上网的看法.....93
图表 88 ： 未成年人上网相关问题的关注度.....94
图表 89 ： 未成年人给网络主播打赏的消费情况.....95
图表 90 ： 对引导未成年人健康上网起主要作用的角色.....96
图表 91 ： 对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价.....97
图表 92 ： 网络素养教育课程需要加强的部分.....98
图表 93 ： 不良信息的渗透率.....99
图表 94 ： 目前网络欺凌情况严重性的评价.....100
图表 95 ： 社交网络平台上侵犯原作者权利的情况.....101
图表 96 ： 对网红或流量偶像发布的内容监管有效性评价.....102
图表 97 ： 对有关部门对网络恶意营销账号监管的有效性评价.....103
图表 98 ： 未实名注册的移动应用（APP）或网络平台的普遍性.....104
图表 99 ： 社交网络平台履行发表言论责任提示的情况.....105
图表 100 ： 自媒体平台信息发布检查的有效性评价.....106
图表 101 ： 群主等对信息发布检查的有效性评价.....107
图表 102 ： 网民对互联网平台投诉处理结果的评价.....108
图表 103 ： 网络舆论压力对热点事件公正解决的作用.....109
图表 104 ： 对正确引导网络舆情发展的看法.....110
图表 105 ： 网民对网络空间领域知识产权侵犯治理的看法.....111
图表 106 ： 造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因.....112
图表 107 ： 对网络虚拟财产的看法.....113
图表 108 ： 政府网上服务的渗透率.....114
图表 109 ： 新媒体电子政务服务的渗透率.....115
图表 110 ： 政府网上服务便利性的评价.....116
图表 111 ： 政府网上服务便利性需要加强方面.....117
图表 112 ： 政府网上服务安全性的评价.....118
图表 113 ： 政府网上服务安全性需求痛点.....119
图表 114 ： 容易发生信息泄露的服务领域.....120
图表 115 ： 政府监管部门提供的各种网络安全服务的评价.....121

图表 116 ： 政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意度评价 122
图表 117 ： 政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价 123
图表 118 ： 疫情前与新冠疫情期间公众网民上网时间的变化 124
图表 119 ： 疫情期间常用网络应用渗透率 125
图表 120 ： 疫情期间安装使用新应用服务情况 126
图表 121 ： 网民对远程办公效果的评价 127
图表 122 ： 对远程办公应用效果不满意的原因 128
图表 123 ： 疫情期间经常关注的信息类别 129
图表 124 ： 疫情期间接收信息的渠道 130
图表 125 ： 疫情期间互联网平台运营商的应对及服务的满意度评价 131
图表 126 ： 疫情期间一些 APP 要求提供个人信息和行踪数据的看法 132
图表 127 ： 在疫情期间最应采取的个人信息安全保护措施 133
图表 128 ： 在疫情期间遇到的问题 134
图表 129 ： 政府在疫情期间利用大数据助力防疫的措施的有效性评价 135
图表 130 ： 疫情前后网络空间安全状况变化的评价 136
图表 131 ： 对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价 137
图表 132 ： 疫情期间政府部门采取的具体措施评价 138

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

一、前言

随着网络信息社会发展，互联网已与人民群众日常生活密不可分。网络在提供各种生活便利和沟通便捷的同时，网络威胁也在增长：网络攻击、病毒传播、垃圾邮件等屡见不鲜；利用网络进行诈骗、盗窃、敲诈勒索、窃密等案件逐年上升，严重影响网络的正常秩序，损害网民权益；网上色情、暴力等不良和有害信息的传播，正在严重危害青少年的身心健康。如何加强网络安全社会治理、保障广大人民群众上网用网安全，日益成为社会广泛关注的重大问题。开展网络安全满意度调查，旨在进一步贯彻习近平总书记关于“网络安全为人民，网络安全靠人民”网络强国的重要思想，切实落实《网络安全法》及相关法律法规，增强网民的网络安全意识和防范能力，促进互联网企业履行社会责任，提升网民网络安全感和满意度，最大限度调动网民参与网络生态治理的自觉性和主动性，助力政府相关部门积极探索网络治理规律，提高综合治理的成效和水平。

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

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

2020 年度全国网民网络安全感满意度调查活动在抗击新冠疫情取得阶段性胜利和国际形势跌宕起伏，复杂多变的背景下进行，具有特别的意义。本年度调查活动由全国 135 家网络安全社会组织联合发起，公安部网络安全保卫局作为指导单位对活动给予了大力的支持。活动组委会在总结 2018、2019 年两届网民网络安全感满意度调查活动经验基础上，今年的调查活动在活动组织、品牌建设、推广发动、研究规划、问卷设计等方面进行了多方面的创新和改进，取得显著的效果，活动影响力和问卷数量实现跨越式增长。

2020 年 6 月，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为活动主题的 2020 网民网络安全感满意度调查活动正式启动，7 月 22 日上午 9 时活动正式对外采集

数据，全国各大网络平台同步开通线上采集通道，至 7 月 31 日 24 时结束。

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

本报告是基于 2020 年度网民网络安全感满意度调查活动收集回来的有效问卷数据，经过整理、统计、分析后编写形成的。报告力求全面、客观地反映网民的网络安全感和满意度的感受，为有关各方提供参考。

2020 网民网络安全感满意度调查全国公众版数据统计报告是根据公众网民进行问卷调查的数据统计结果编写而成。数据采集对象来自社会各行各业、各阶层的公众网民，统计结果体现了社会大众的观点。

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

专题 1 问卷：网络安全法治社会建设专题

专题 2 问卷：遏制网络违法犯罪行为专题

专题 3 问卷：个人信息保护专题

专题 4 问卷：网络购物安全权益保护专题

专题 5 问卷：未成年人网络权益保护专题

专题 6 问卷：互联网平台监管与企业自律专题

专题 7 问卷：数字政府服务与治理能力提升专题

专题 8 问卷：新冠疫情的影响和应对专题

本报告第一章为概述；第二章为主要发现；第三章为基本情况，包括受调查公众网民的基本信息；第四章为安全感和共性问题分析，主要为公众网民版调查问卷数据详细统计，包括公众网民整体网络安全感分析；第五章是专题分析，主要是专题 1 到专题 8 问卷内容的详细统计结果。

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

二、主要发现

公众网民版主要发现

本次活动共收回武汉市公众版网民网络安全感满意度调查问卷，经数据清洗消除无效数据后，有 29314 份问卷数据纳入统计。

经过对调查数据统计、分析后，有以下主要发现：

2.1 网民网络安全感和去年持平，网民安全意识有所提升

（1）公众网民网络安全感基本持平，认为网络安全（安全+非常安全）的占 51.91%，比全国略高了 1.88 个百分点。评价一般的占 39.53%，比全国的 41.01%低了 1.48 个百分点，有所不同。在负面评价方面，持不安全评价或非常不安全评价的占 8.55%，比全国略低了 0.4 个百分点。

网络安全感满意度调查

（2）安全上网方面：没有做过不安全网络行为的有 22.42%。和全国相比，大部分不安全行为的比例都有下降，没有做过不安全网络行为的比例上升。但仍有 50.20%网民曾在公共场所登录 Wifi，47.90%的网民注册网络账号时使用手机号身份证号等个人信息。

（3）网民网络安全维权意识提高。公众网民在上网过程中遇到网络安全问题后，有 34.35%网民会选择不再使用该服务，其次选择自救或向朋友求助的，占 33.32%，31.08%选择向互联网服务提供者投诉，19.92%会选择打 110 报警，19.13%会向公安部“网络违法犯罪举报网站”，17.12%会向网信办“12377”举报中心举报。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2.2 网络安全态势依然严峻，但部分领域有所改善

（4）网络安全问题和网络安全事件仍呈较高发生率。

73.14%公众网民常遇到网络骚扰行为，55.45%曾遇到违法有害信息，51.45%曾遇到侵犯个人信息，32.24%曾遇到网络入侵攻击，29.73%曾遇到利用网络实施违法犯罪。

（5）网络安全态势变化方面，和全国数据比较，公众网民遇到违法有害信息、网络入侵攻击、利用网络实施违法犯罪等的比例有所下降，分别下降 1.03、

15.65、22.44、3.24 个百分点，显示违法有害信息、侵犯个人信息、利用网络实施违法犯罪取得一定的效果。而侵犯个人信息比全国高了 2.03 个百分点。

2.3 网络安全治理初见成效，网民总体评价满意

（6）公众网民对我国网络安全治理总体状况满意度评价非常满意的占 16.10%，比较满意的占 40.27%，评价一般的占 35.57%。认为满意以上的评价（满意和非常满意）的占 56.37%，接近六成，总体评价是满意为主。

（7）各领域满意度评价：互联网企业履行网络安全责任方面好评度为 44.2%，法治社会建设和依法治理状况好评度为 50.83%，政府在网络监管和执法表现好评度为 55.15%，政府网上服务好评度为 58.65%。

网络安全感满意度调查

2.4 法治社会建设主要关注加强立法和完善纠纷处理

（8）加强网络安全立法的主要关注点在：个人信息保护（关注度 84.32%）、数据安全保护（68.81%）、未成年人上网保护（关注度 65.43%）、移动网络平台责任（关注度 59.94%）、网络安全标准化建设（关注度 57.51%）等。

（9）互联网纠纷出现时 76.45%网民选择向服务商或平台投诉，但如何维权方面，54.94%对互联网纠纷人民调解委员会不了解。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2.5 打击网络犯罪主要痛点在侵犯个人信息等领域

（10）公众网民认为需加强打击的网络违法犯罪行为：侵犯个人信息（关注度 80.03%），传播有害信息（关注度 79.11%），网络诈骗（关注度 73.41%），网络黑灰产业（关注度 64.77%），拒不履行信息网络安全管理义务（关注度 51.59%），网络入侵攻击（关注度 55.12%）。

（11）各种电信网络诈骗在网民中渗透度为：中奖诈骗 46.26%，冒充官方工作人员诈骗 40.81%，网络购物诈骗 38.46%。

（12）公众网民对电信诈骗的应对相对保守：41.74%选择告诉家人、朋友、

同事，35.23%选择不管它，33.30%选择向网站投诉，只有的 27.98%网民选择向公安部门报警和 29.27%选择向监管部门举报。实际上公众网民对防诈骗专线“96110”的认知度较低，仅有 34.68%的网民知道公安部防诈骗专线“96110”。

（13）公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价：认为满意以上的占 41.29%。31.21%认为一般，27.1%认为不满意或非常不满意。

2.6 社交、电商、网媒等领域个人信息保护问题较多

（14）公众网民对我国个人信息保护状况的评价：认为较好以上的占 24.31%，其中 5.33%公众网民认为非常好，18.98%认为比较好。30.66%认为一般，45.02%认为不太好或非常不好，其中 26.04%认为不太好，18.98%认为非常不好。总体上认为差评明显多于好评，相差 20.71 个百分点。

（15）公众网民认为个人信息保护做得不好的应用领域有：社交应用（选择率 69.30%），电子商务（选择率 55.68%），网络媒体（选择率 46.57%），生活服务（选择率 46.37%），数字娱乐（选择率 42.11%），数据显示和网民日常生活密切相关领域的网络应用在个人信息保护方面仍存在较多问题。

（16）公众网民遇到个人信息被泄露或被滥用最多的是推销电话（选择率 87.90%），第二位是推销短信（选择率 86.85%），第三位是垃圾邮件（选择率 82.22%），第四位是陌生人加好友（选择率 69.57%），第五位是服务协议默认勾选（选择率 53.34%），显示和网民受到个人信息被泄露和滥用的情况非常严重。

（17）公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的情况的评价：表示有所改善或明显改善的占 38.85%，其中认为明显改善的占 5.60%，认为有所改善占 33.25%。认为一般占 51.35%。认为有所变差或明显变差的占 9.8%，其中认为有所变差的占 5.20%，认为明显变差的占 4.60%。数据显示公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的评价是一般到有所改善。

2.7 网络购物权益保护满意度较高，新业态面临新问题

（18）公众网民对网络购物安全状况满意度评价：认为满意以上的占 54.78%，其中 8.03%公众网民认为非常满意，46.75%认为满意。39.20%认为一般，6.02%认为不满意或非常不满意，其中 3.54%认为不满意，2.48%认为非常不满意。总体上满意评价超过一半，占大部分。

（19）网民网络购物消费呈现分层化，高、中、低比例相差不大。29.21%公众网民网络购物年平均消费 1-5 千元，23.91%公众网民网络购物年平均消费 1-5 万元，20.73%公众网民网络购物年平均消费 1 千元以下，20.85%公众网民网络购物年平均消费 5 千-1 万元，5.30%公众网民网络购物年平均消费 5 万元以上。

（20）公众网民对花呗、白条等网贷新型应用基本接受，网贷应用的渗透率也比较高，70.4%网民表示会使用。数据显示有相当比例的公众网民（5.05%）会遇到无法按时还款的情况，网贷出现还款风险值得重视。

（21）电商购物直播的渗透率比较高（78.54%网民看过直播），但成交频次、成交率不算很高。39.15%网民看过直播，但没有买过；34.32%网民看过直播，只是偶尔参与购物；5.07%网民看过直播，而且经常通过直播购物；21.46%网民没有看过网购直播。公众网民对所谓网红带货并不十分关注，55.42%网民选择不理会或屏蔽。

2.8 未成年人权益保护成效小，需加强家、校、企、社合作

（22）公众网民对未成年人网络权益保护状况满意度评价总体上满意的比例不高，主要是不满意的评价较多。认为满意以上的占 20.13%，33.24%认为一般，46.63%认为不满意或非常不满意。

（23）未成年人最常使用的网络应用是网络游戏（渗透率 75.25%）、网络视频（渗透率 67.95%）和在线教育（渗透率 60.09%）。公众网民对网络应用的“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价一般到稍好：认为作用比较大或非常大

的占 31.03%，36.29%认为一般，32.68%认为作用较小或非常小。“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因：66.77%网民认为青少年保护模式流于形式；59.49%的网民认为未推出强制实名认证规定，措施不配套；58.23%的网民认为保护能力有限，不能防止直播平台主播诱导打赏；大部分公众网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”在功能方面有待改善。

（24）数据显示公众网民认为引导未成年人上网责任方面家庭是第一位，然后是互联网平台和学校，未成年人也有自己的责任。公众网民对引导未成年人健康上网起主要作用的角色排序第一位是家庭（选择率 85.26%）、第二位是互联网平台（选择率 67.56%）、第三位是学校（选择率 62%）、第四位是未成年人自己（选择率 58.94%）。

网络安全感满意度调查

2.9 平台监管与企业自律有待加强，网暴等问题受到关注

（25）互联网平台监管方面仍存在不少问题。绝大部分（85.48%）公众网民认为网络欺凌情况比较严重或非常严重。超过六成（60.53%）公众网民对社交网络平台上未经同意被转载且未标注信息制作者标识的情况表示很普遍或比较多。有一部分（57.22%）公众网民对有关网红或流量偶像发布内容的监管及引导认为效果不大或基本无效。超过一半（58.58%）公众网民认为社交平台等履行对发言者发表言论责任的提示情况比较少或没有见过。超过一半的（54.02%）公众网民认为自媒体平台有关内容检查措施效果不大或基本无效。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（26）互联网平台投诉处理满意度有待提升。公众网民对互联网平台投诉处理结果的评价超过一半的（54.47%）公众网民对投诉结果不满意，只有 14.68%网民对投诉结果满意。

（27）超过一半（50.53%）网民对网络舆论压力持较正面的态度，认为可以帮助热点事件的公正解决。对正确引导网络舆情发展的看法排第一位是建立并完善相关管理制度规范（选择率 79.60%）、第二位是加大网络环境的监管力度（选择率 78.53%）、第三位是通过教育提升网民网络素养（选择率 76.67%）。数据

显示大部分公众网民认为应该加强监管、采取教育。完善制度等手段加强对网络舆情发展的引导。

2.10 数字政府服务满意度高，信息化建设效果明显

（28）数据显示政府网上服务应用越来越广泛，社保、交通、医疗、教育领域渗透率超过六成。政府网上服务的渗透率排序：排第一位是社保领域（渗透率 63.51%）、第二位是交通领域（渗透率 63.31%）、第三位是医疗领域（渗透率 57.86%）、第四位是教育领域（渗透率 56.45%）、第五位是税务领域（渗透率 41.53%）。

另外，新媒体电子政务服务应用越来越广泛，政务微信和政务 APP 的渗透率均超过一半。排第一位是政务微信（渗透率 61.05%）、第二位是政务 APP（渗透率 57.40%）、第三位是政务微博（渗透率 34.69%）、第四位是政务抖音号（渗透率 23.12%）、第五位是政务头条号（渗透率 18.86%）。

（29）公众网民对政府网上服务便利性和安全评价较高。绝大部分（66.8%）公众网民认为政府网上服务便利或非常便利，超过四分之三的（73.23%）公众网民认为政府网上服务比较安全或非常安全。

（30）公众网民对政府提升治理能力的信息化工程（如“智能交通”、“平安社区”、“智慧城市”等）成效表示满意或非常满意的占 49.7%，表示不满意或非常不满的只占 7.31%，总体上评价是满意的。

2.11 疫情影响网民生活方式趋向网络化，政府应对措施满意度较高

（31）受疫情影响网民上网时间增加，使用网络应用增多，应用市场扩大。

疫情前与新冠疫情期间公众网民上网时间方面，绝大多数（72.22%）网民上网时间增加了。

数据显示疫情期间网民主要关注新闻资讯、娱乐、社交、学习等应用。排第一位是新闻资讯（渗透率 66.84%）、第二位是娱乐视频（渗透率 60%）、第三位是社交应用（渗透率 58.82%）、第四位是休闲娱乐（渗透率 54.34%）、第五位

是教育学习（渗透率 51.05%）、其它还有远程办公和视频会议（渗透率 43.29%）、游戏（渗透率 41.58%）、网上购物（渗透率 40.39%）和生活服务（渗透率 36.84%）。

疫情期间网民由于生活工作方式的变化刺激了应用市场的扩大。公众网民疫情期间安装使用新应用排第一位是娱乐视频（选择率 51.85%）、第二位是远程办公（选择率 49.34%）、第三位是新闻类 APP（选择率 41.42%）、第四位是社交应用（选择率 37.34%）、第五位是网上购物（选择率 36.15%），其它还有教育学习（选择率 33.91%）、生活服务（选择率 32.98%）、休闲娱乐（选择率 29.42%）、游戏（选择率 27.70%），12.14%网民没有安装新的应用。

（32）数据显示网民在疫情期间主要关注疫情、防护知识、应急措施、新闻、教育学习的信息。公众网民对疫情期间信息浏览关注点排序：排第一位是疫情信息（关注度 92.76%）、第二位是医疗防护知识（关注度 68.29%）、第三位是政府政策和应急措施（关注度 65.26%）、第四位是新闻报道（关注度 44.61%）、第五位是教育学习（关注度 29.61%）等。数据显示网民在疫情期间遇到主要问题是网络谣言不良信息骚扰等。公众网民对在疫情期间遇到的问题：排第一位是网络谣言（选择率 82.28%）、第二位是防疫物资虚假宣传和不良信息骚扰（选择率 51.59%）、第三位是网络诈骗(要求以微信、银行账号直接转账交易)（选择率 22.88%）、第四位是个人信息被盗或被泄露（选择率 19.84%）、第五位是收到过除专门疫情防控组织外的机构(如：工作单位、商业机构、行业组织、公益组织等)让您提供个人信息的要求（选择率 19.05%），其它还有网络攻击（选择率 16.67%），网络购物权益受损(货物丢失、拒绝退货等)（选择率 14.29%）。

（33）网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价比较高。

满意度最高的是健康码应用（满意度 82.4%），其次是舆情疏导（满意度 73.07%），第三是信息公开（满意度 70.4%），第四是打击诈骗（满意度 62.97%），第五是个人信息保护（满意度 50.06%）。

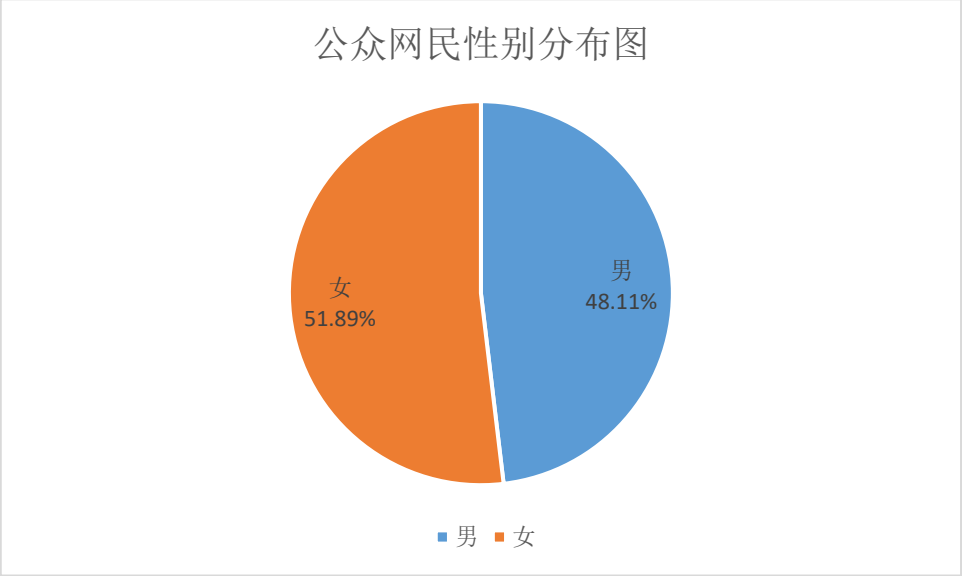
三、网民基本情况

本次活动共收回武汉市公众版网民网络安全感满意度调查问卷，经数据清洗消除无效数据后，有 29314 份问卷数据纳入统计。

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

3.1 性别分布

参与本次调查的网民中男性占 48.11%，女性网民占 51.89%。从数据上看公众网民中女性的比例略高于男性。和全国公众网民数据（男网民占 51.23%，女网民占 48.77%）、湖北省公众网民数据（男网民占 48.51%，女网民占 51.49%）相比略有差异。

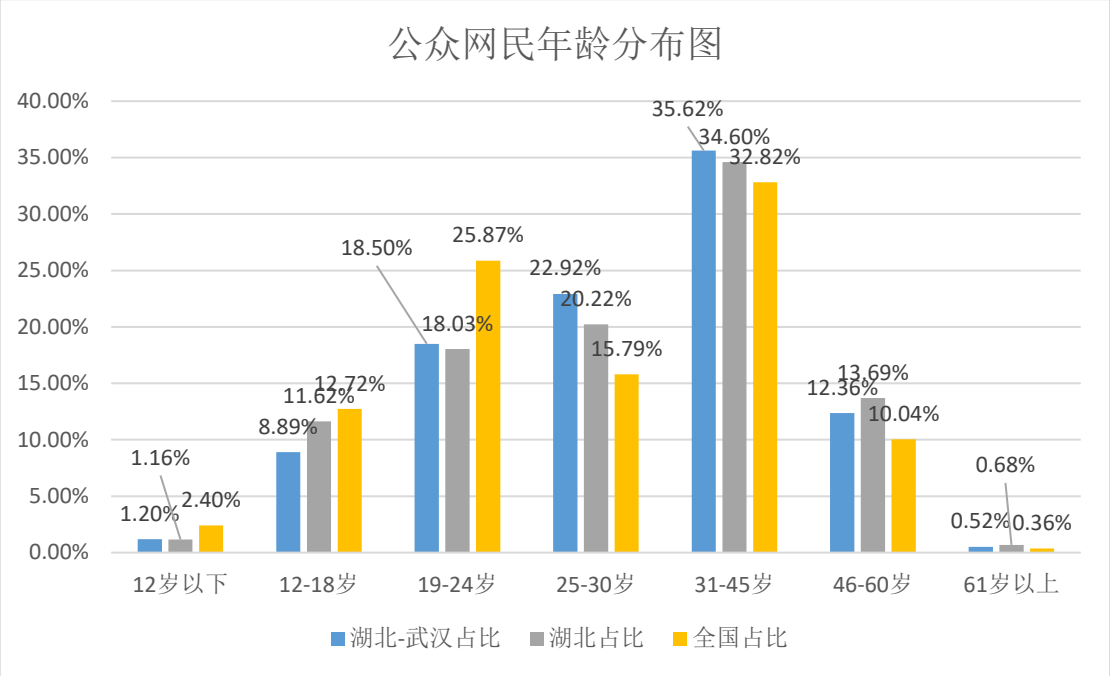


图表 1：公众网民性别分布图

3.2 年龄分布

网民中年轻人占大多数，其中，18 岁以下占 10.09%，19 岁到 24 岁占 18.50%，25 岁到 30 岁占 22.92%，31 岁到 45 岁占 35.62%，即 30 岁以下年轻人占 51.51%。45 岁以下占 87.13%，公众网民年龄以中青年为主，其中 30 岁以下年轻人占大部

分。25 岁到 30 岁的高于全国、本省数据。

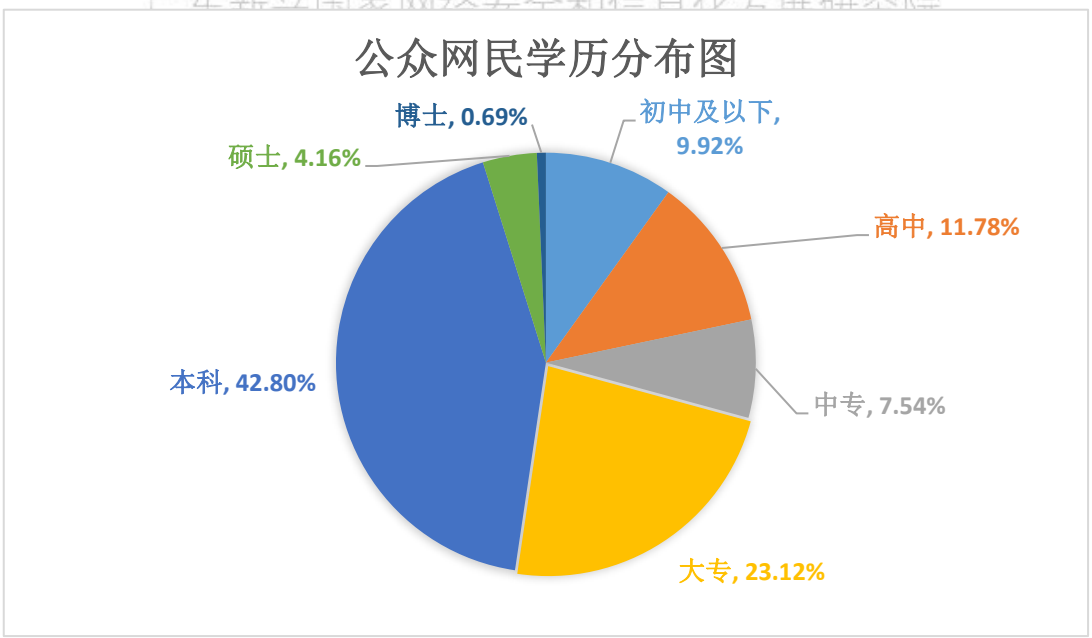


图表 2：公众网民年龄分布图

3.3 学历分布

参与调查的从业人员中大学本科学历人数最多，占 42.80%，其次是大专学历，占 23.12%。大专以上学历占 70.77%，数据显示网民受教育程度高的比例较高。

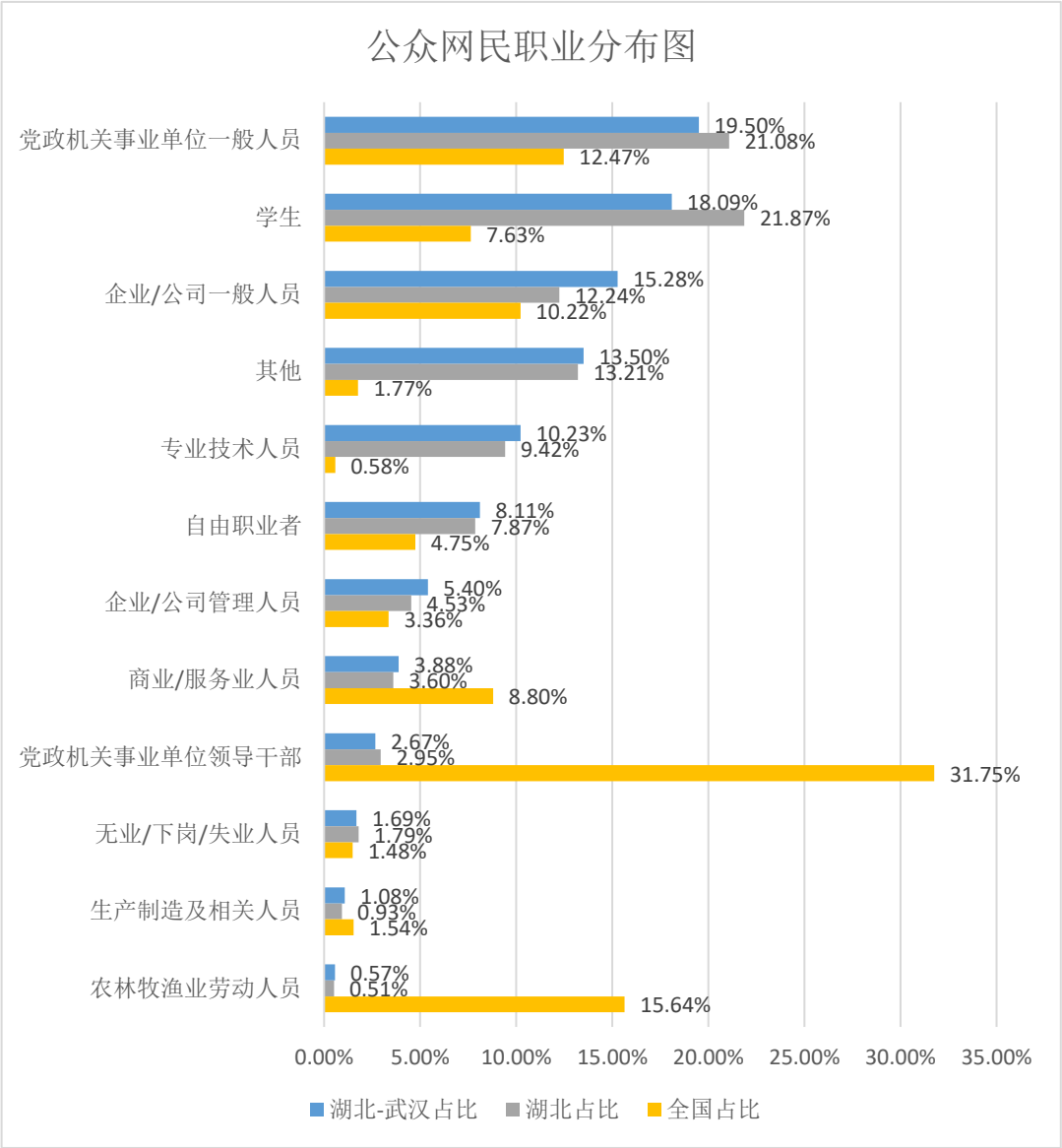
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



图表 3：公众网民学历分布图

3.4 职业分布

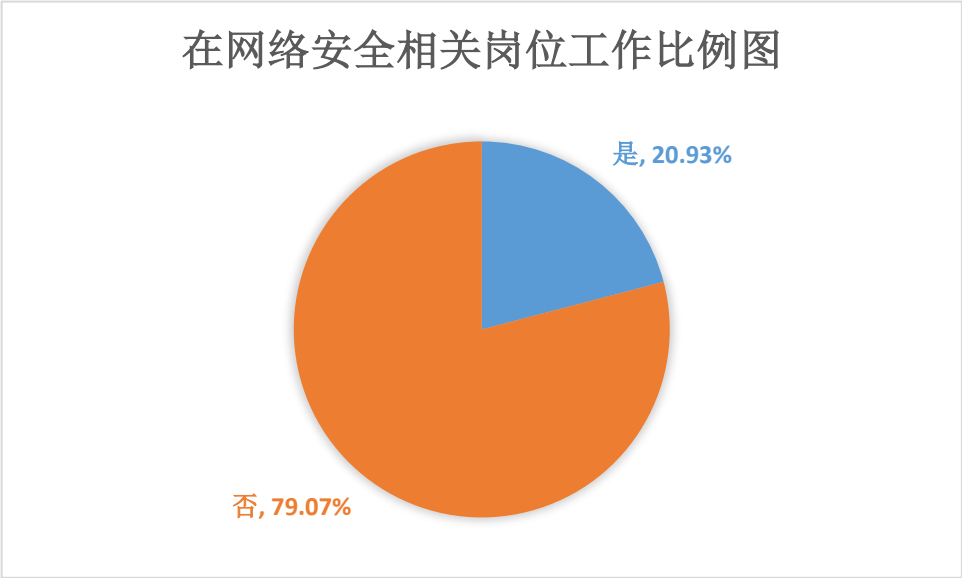
参与调查的公众网民职业身份以党政机关事业单位一般人员和学生居多，分别为 19.50%和 18.09%，接着企业/公司一般人员占 15.28%，专业技术人员占 10.23%，企业/公司管理人员占 5.40%，党政机关事业单位领导干部占 2.67%。相较于全国、本省数据，排序有所不同。



图表 4：公众网民职业分布图

3.5 工作岗位

参与调查的公众网民中从事与网络安全相关工作的占 20.93%。

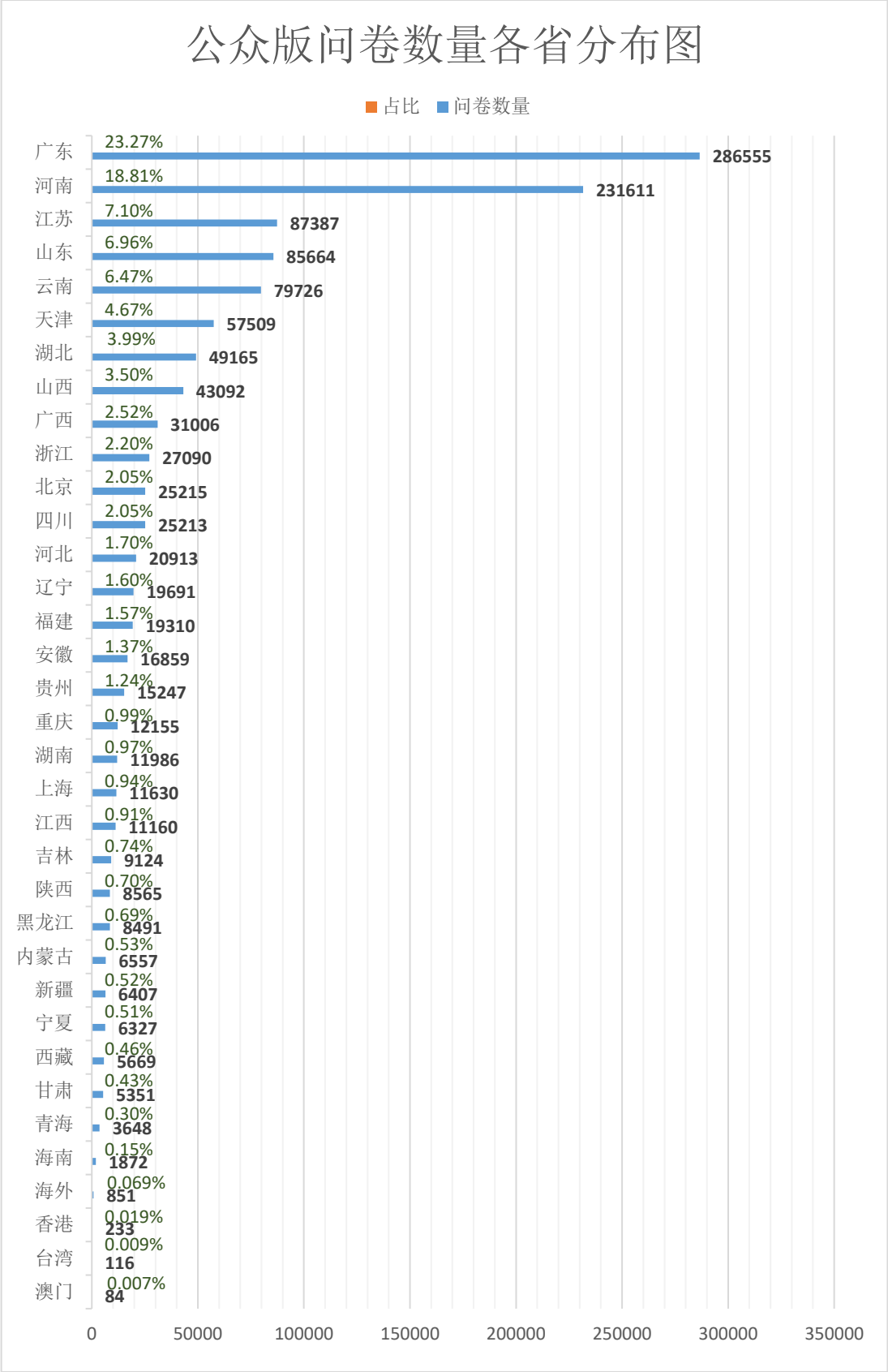


图表 5：公众网民从事网络安全相关工作比例

3.6 地区分布

武汉市参与人员分布不均匀，附全国数据作参考。参与调查的公众网民来自全国各省、直辖市、自治区和港澳台地区等。全国各地区都有一定数量的网民参加调查，其中广东、河南、江苏、山东、云南、湖北、山西、广西、浙江、北京效答卷数量排列前 10 位。各地区分布情况如下图：

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



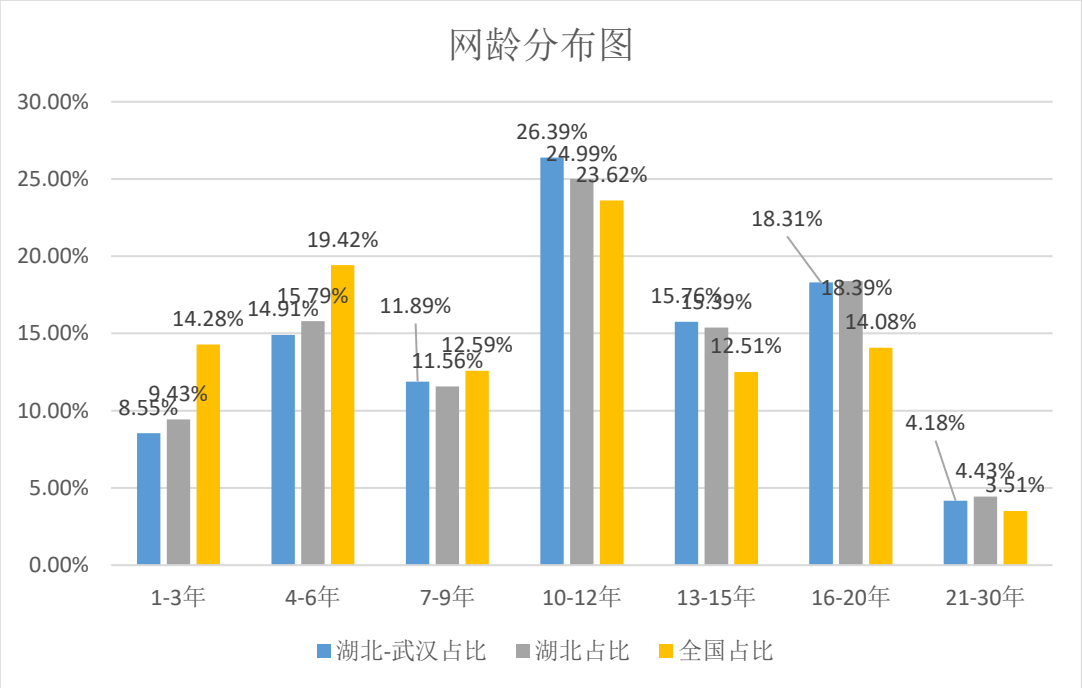
图表 6：2020 公众网民答卷量各市分布图

四、网络安全感满意度分析

4.1 网民上网行为

（1）网龄分布

大部分公众网民网龄时间较长，有 26.39%的 10-12 年，4-6 年网龄的占 14.91%。公众网民网龄时间在 10-12 年的高于全国、本省数据。



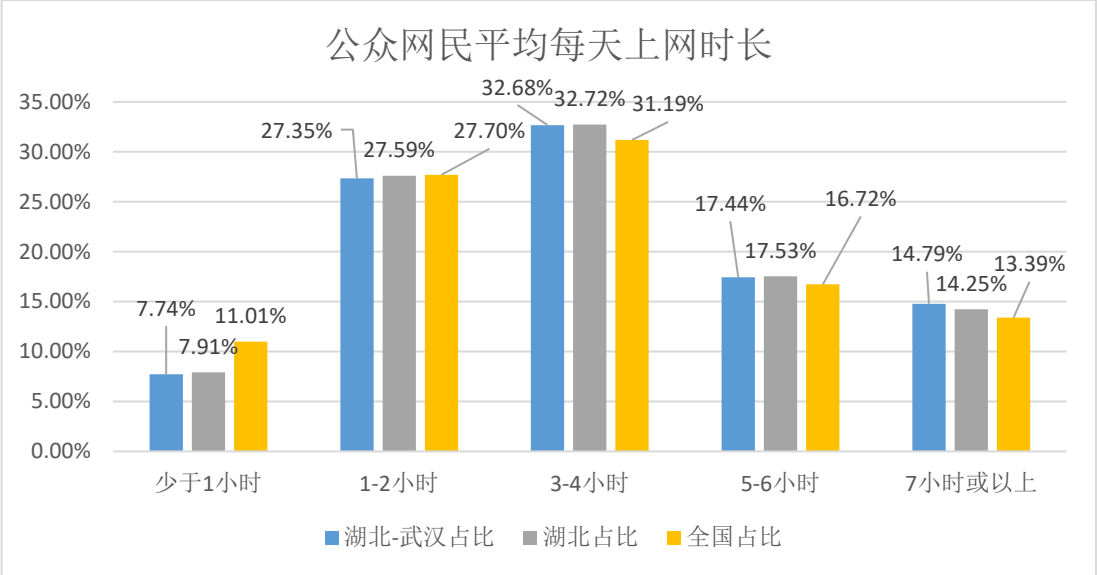
图表 7：公众网民网龄分布

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2）上网时长

公众网民中每天上网时长 3-4 小时的最多，占 32.68%，有 27.35%的公众网民每天上网时长 1-2 小时，少于 1 小时的仅有 7.74%。各选项数据接近于全国、本省数据。

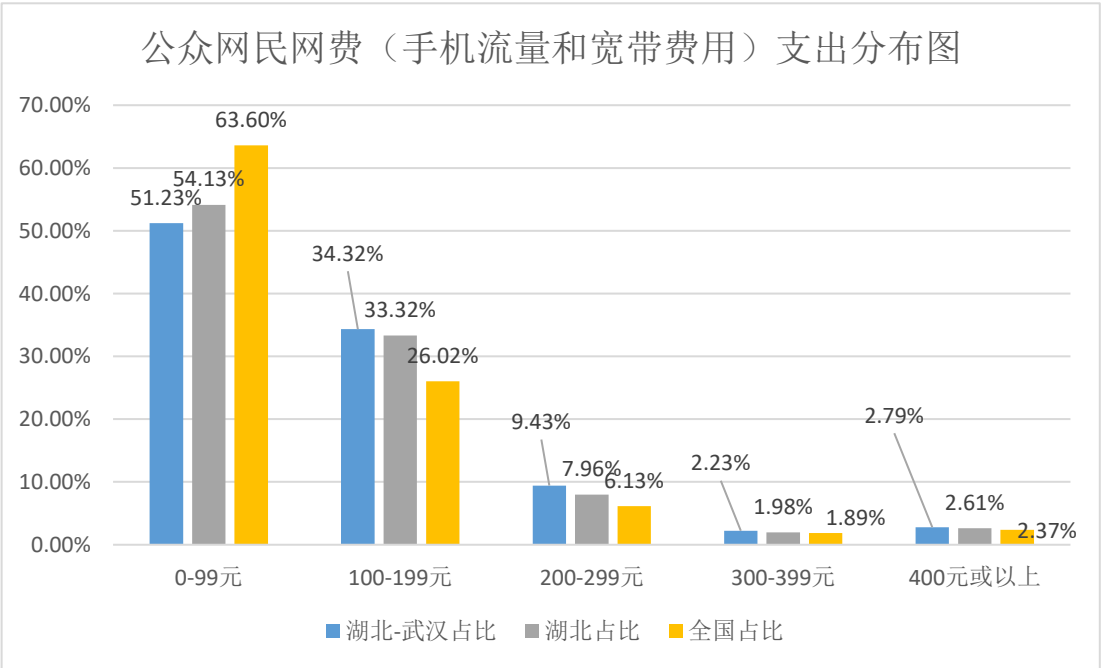


图表 8：公众网民每天上网时长

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

（3）网费支出

公众网民平均每月在网费(包括手机流量和宽带费用)的支持在 0-99 元最多，占 51.23%，有 34.32%的公众网民花费在 100-199 元。花费 400 元以上的占 2.79%。其中 0-99 元低于全国、本省数据。

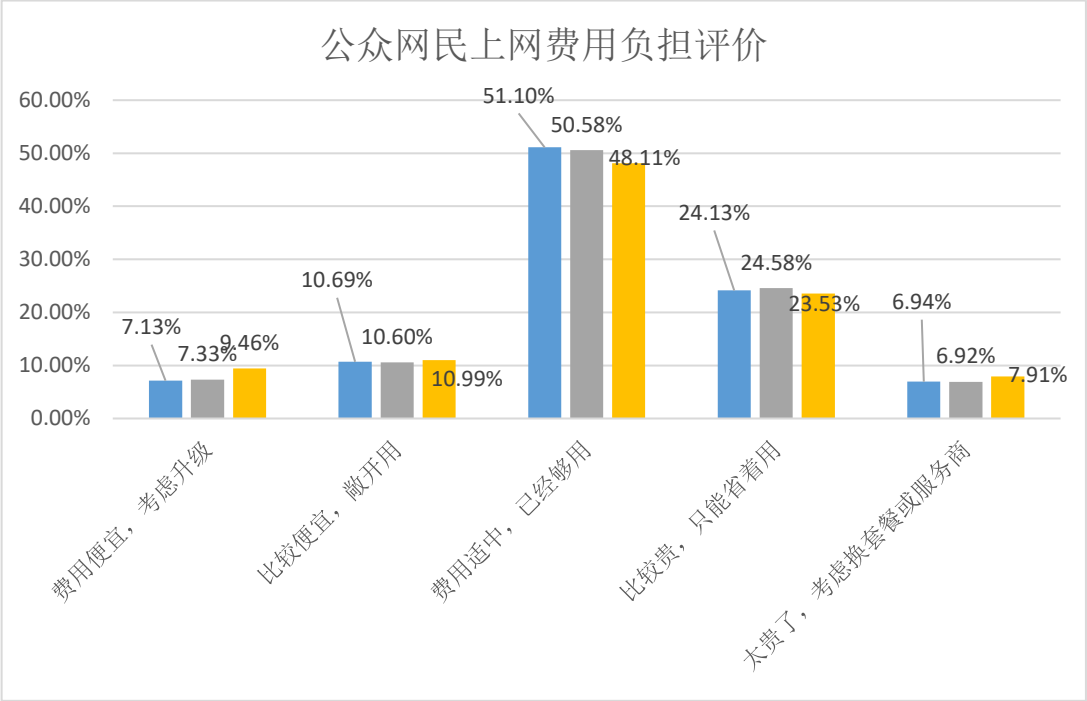


图表 9：公众网民每月上网费用分布

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

（4）网费支出负担评价

公众网民认为目前每月用于上网费用（包括手机流量和宽带费用）的费用适中，已经够用的最多，占 51.10%，觉得比较贵，只能省着用的占 24.13%，认为比较便宜，敞开用的占 10.69%。数据显示网费支出水平在大致可以接受的范围。各选项数据接近于全国、本省数据。



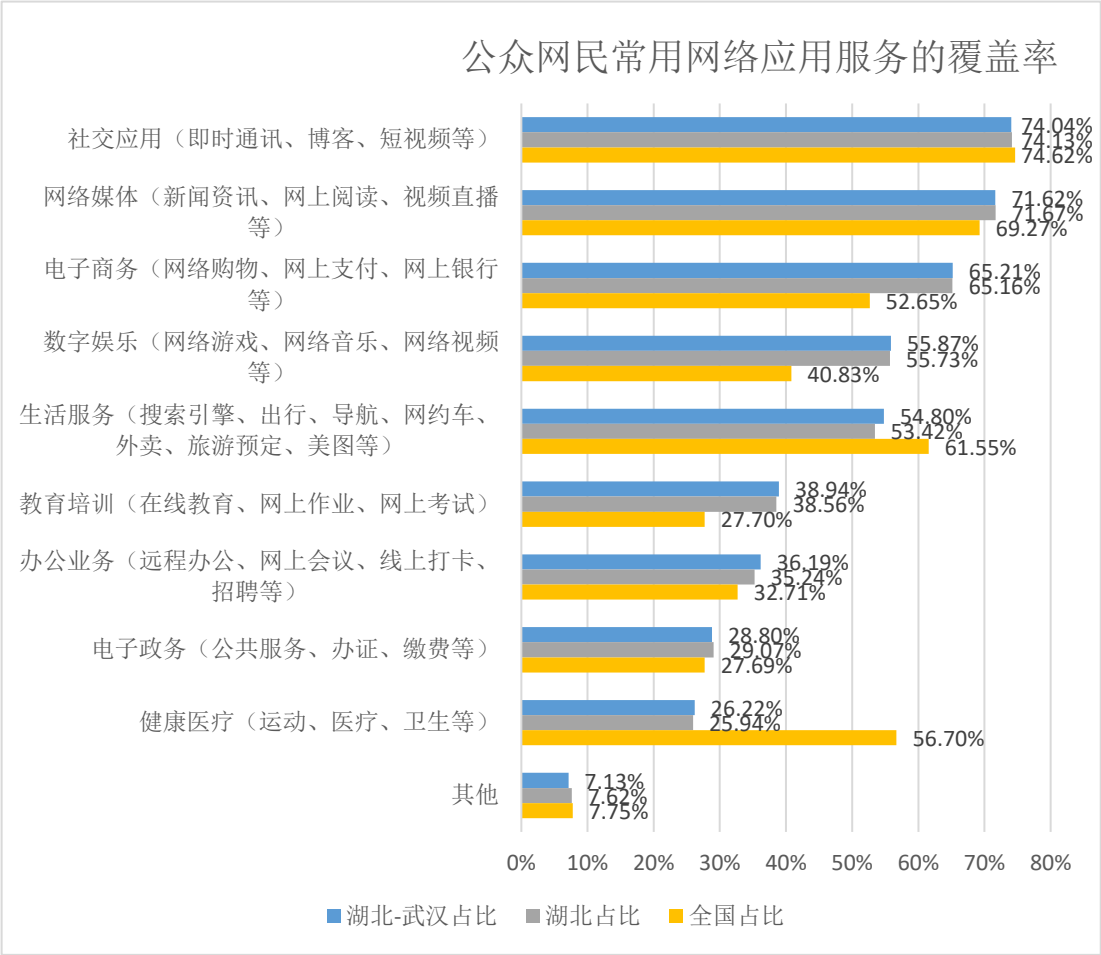
图表 10：公众网民每月上网费用负担评价

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

（5）常用的网络服务

参与调查的公众网民最常用的网络应用服务有：第一是社交应用（即时通讯、博客、短视频等）关注度为 74.04%，第二是网络媒体（新闻资讯、网上阅读、视频直播等）关注度为 71.62%，第三是电子商务（网络购物、网上支付、网上银行等）关注度为 65.21%，第四是数字娱乐（网络游戏、网络音乐、网络视频等）关注度为 55.87%，第五是生活服务（搜索引擎、出行、导航、网约车、外卖、旅游

预定、美图等）关注度为 54.80%。数据显示网络在信息、社交、商务、数字、生活领域得到广泛应用。社交应用相较于全国、本省数据基本一致。



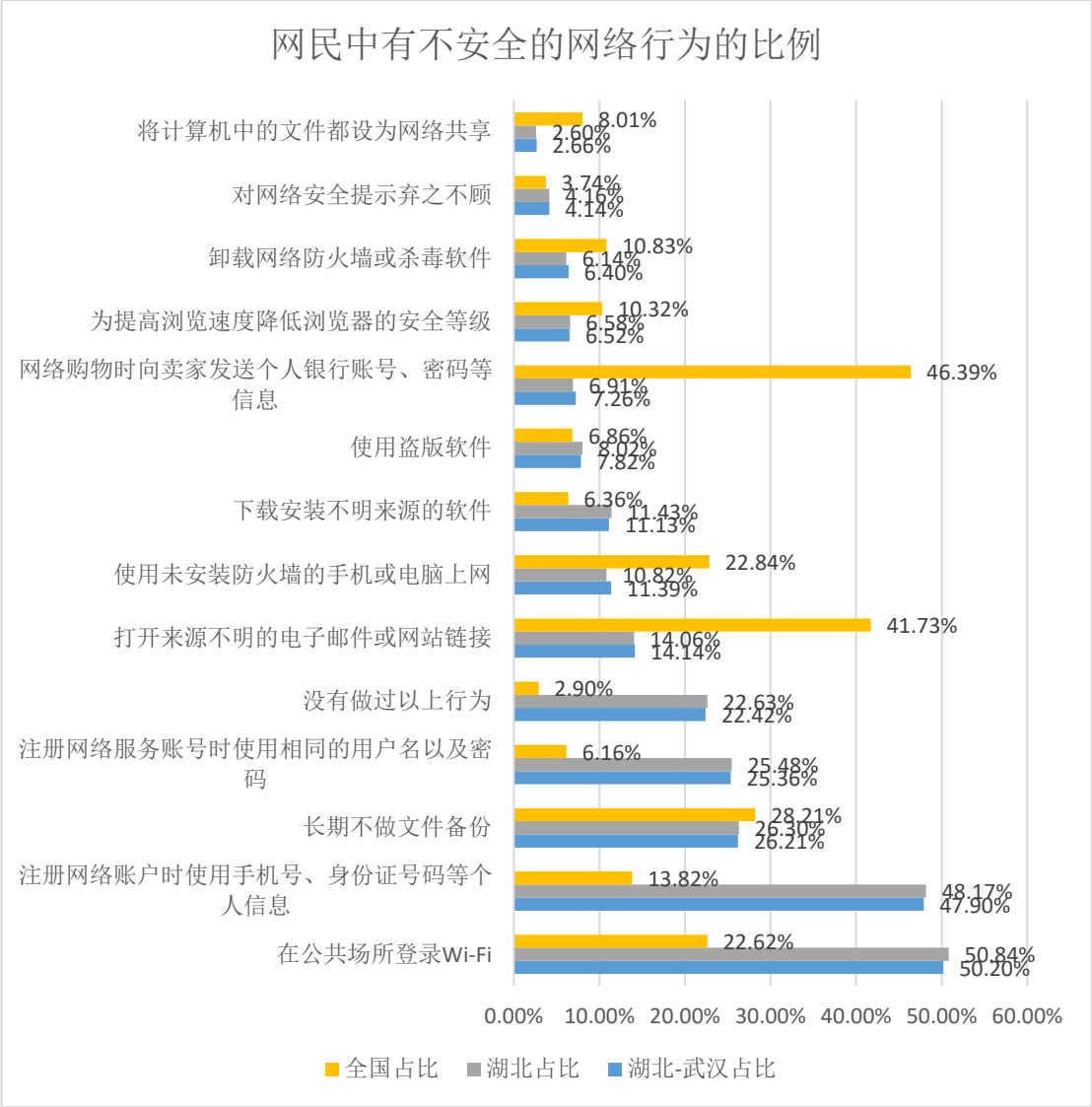
图表 11：公众网民常用的网络应用服务

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

4.2 网络安全认知

（1）不安全网络行为

参与调查的公众网民有不安全的网络行为的比例：有 50.20%网民曾在公共场所登录 Wifi，47.90%的网民注册网络账号时使用手机号身份证号等个人信息，长期不做文件备份的有 26.21%。没有做过不安全网络行为的有 22.42%。与全国、本省数据排序有所不同。



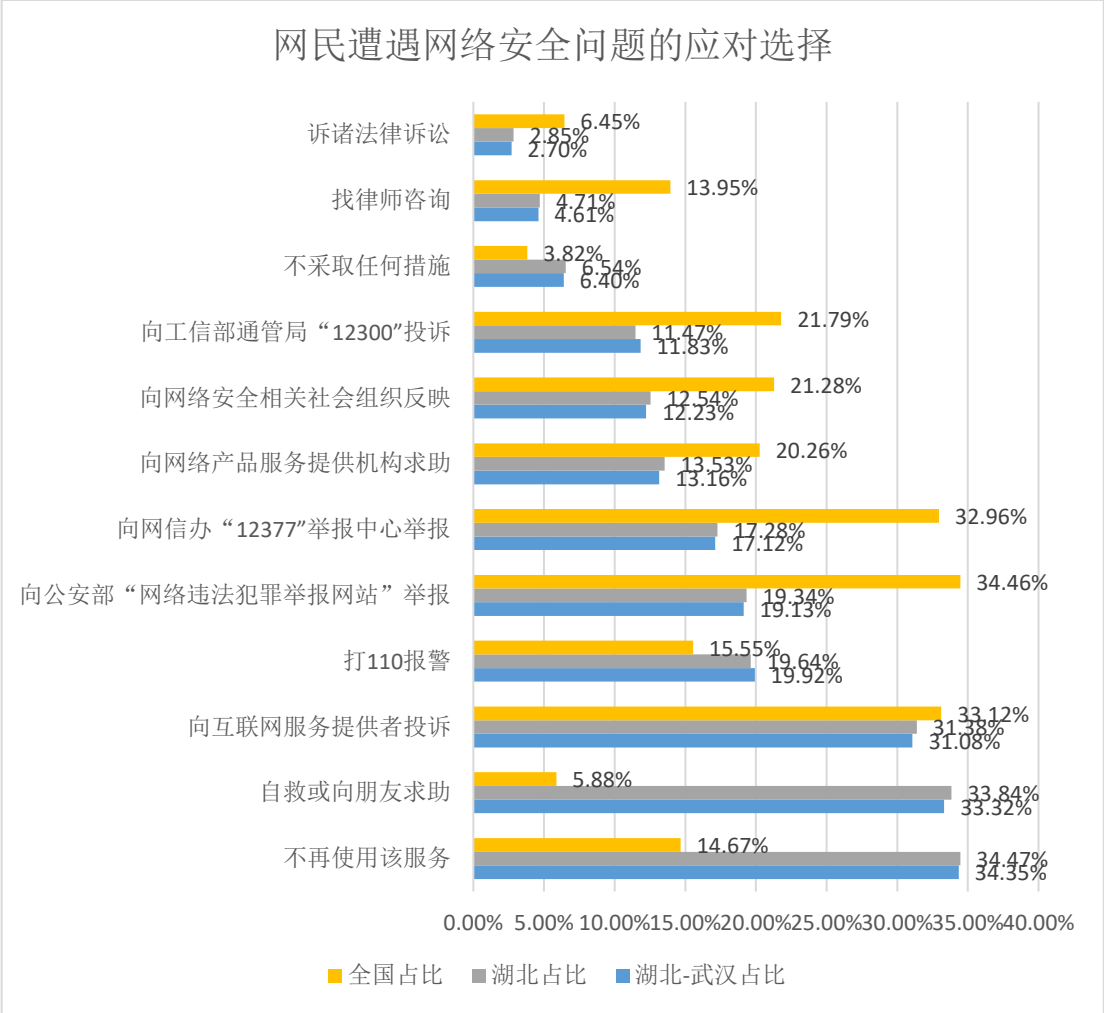
图表 12：网民中有不安全的网络行为的比例

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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

（2）遭遇网络安全问题的应对选择

公众网民在上网过程中遇到网络安全问题后，有 34.35%网民会选择不再使用该服务，其次是自救或向朋友求助，占 33.32%，31.08%选择向互联网服务提供者投诉，19.92%会选择打 110 报警，19.13%会向公安部“网络违法犯罪举报网站”，17.12%会向网信办“12377”举报中心举报。数据显示网民的维权意识有所提高。各选项数据接近于本省数据，与全国数据有所不同。



图表 13：网民遭遇网络安全问题的应对选择

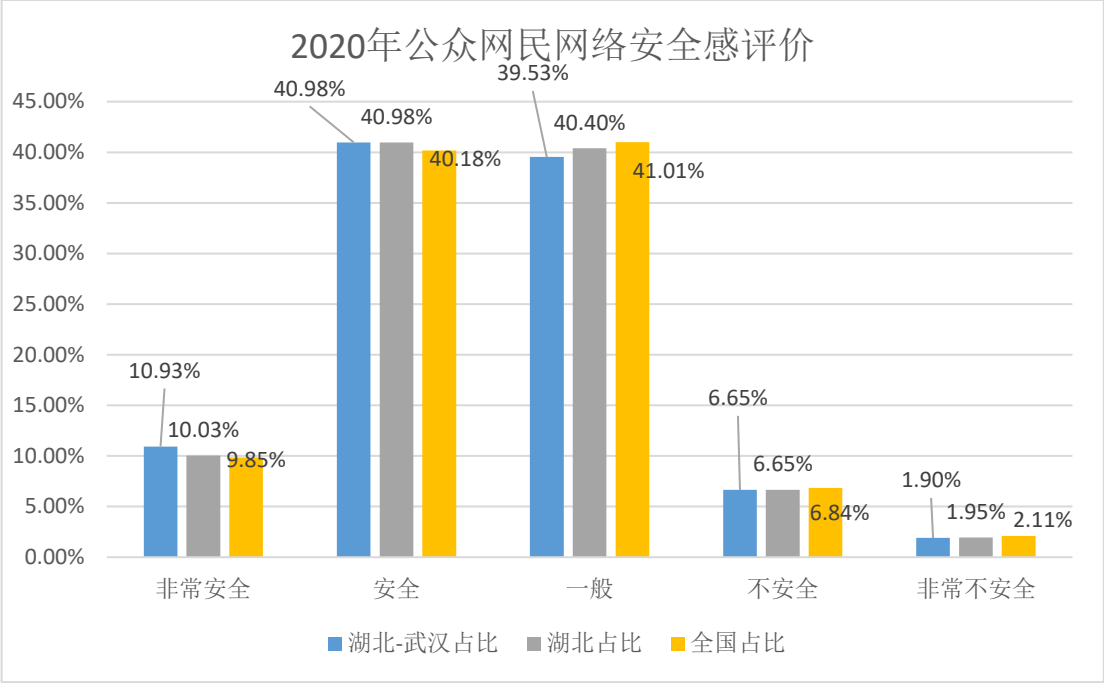
（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 13 题：您遇到网络安全问题后一般会怎么做？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.3 网络安全感受

（1）2020 年公众网民网络安全感评价

超过一半的公众网民对使用网络时的总体安全感觉是安全或非常安全的。其中感到安全占 40.98%，非常安全占 10.93%，两者相加占 51.91%。评价一般的占 39.53%，显示有超过三分之一的网民对网络安全持保留态度。在负面评价方面，持不安全评价的占 6.65%，非常不安全的评价占 1.90%，两者相加，持不安全评价或非常不安全评价的占 8.55%，均接近于全国、全省数据。

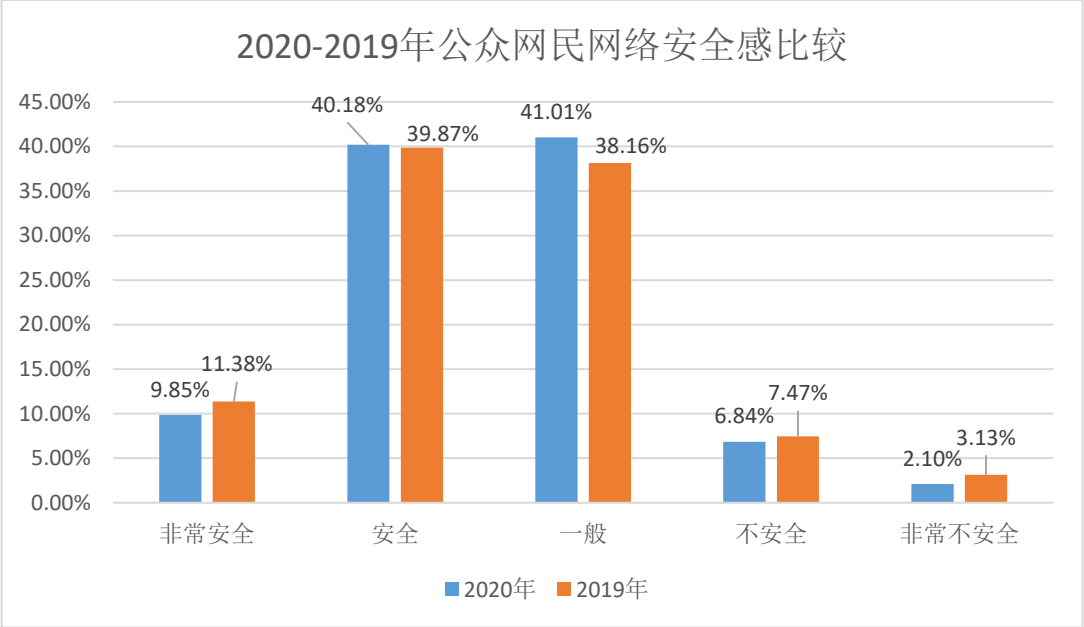


图表 14：2020 年公众网民网络安全感评价

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

此项武汉市数据量太少，附全国数据作参考。和 2019 年公众网民对网络安全感的评价数据相比，2020 年公众网民的网络安全感基本一致，中间增多，两头略有下降。2020 年认为网络非常安全和安全的公众网民达 50.03%比 2019 年的 51.25%要低 1.22 个百分点，认为网络安全一般的公众网民 2020 年比 2019 年高了 2.85 个百分点。认为不安全和非常不安全的比例有所下降。

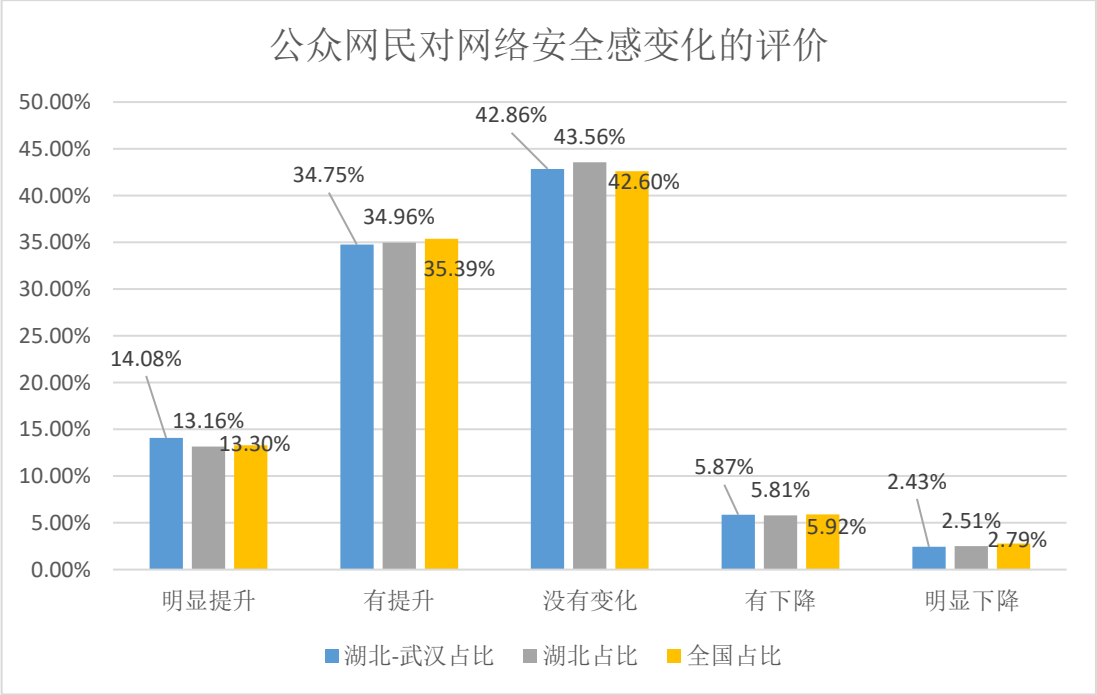
网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



图表 15：2020 年-2019 年公众网民网络安全感评价比较

（2）公众网民对网络安全感的变化的评价

公众网民认为与去年相比网络安全感有较明显的提升。其中 14.08%的网民认为网络安全感有明显提升，34.75%网民认为有略有改善，两者相加达 48.83%，接近一半的网民认为网络安全感有提升。各选项数据接近于全国、全省数据。

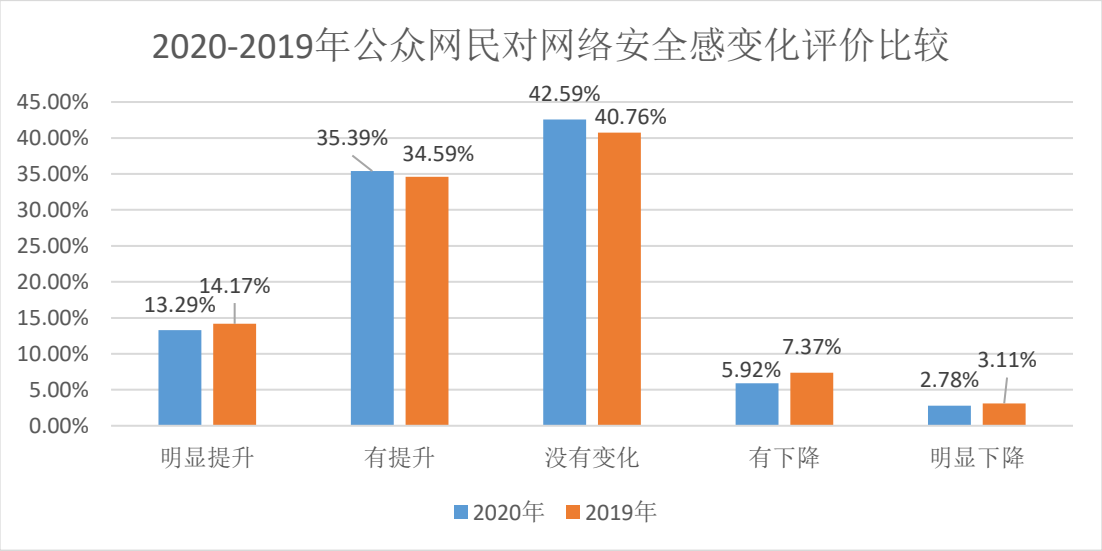


图表 16：公众网民对网络安全感变化的评价

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 15 题：与去年相比，您使用网络时安

全感是否有变化？）

此项武汉市数据量太少，附全国数据作参考。2020 年和 2019 年公众网民安全变化感受评价相比，认为有改善的比例持平，认为有下降的比例略有下降，认为没有变化 2020 年比 2019 年高 1.83 个百分点。

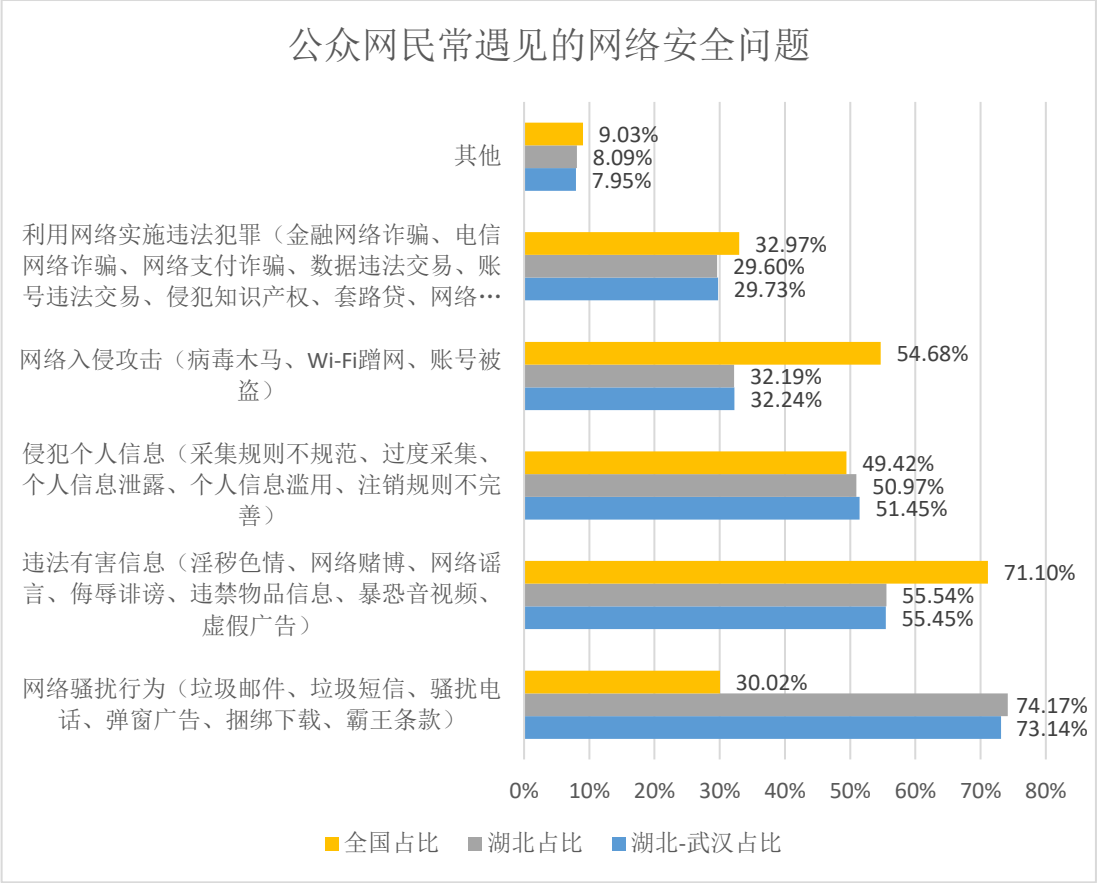


图表 17：2020 年-2019 年公众网民对安全感变化的评价比较

（3）安全态势感受（常遇到的安全问题）

公众网民常遇到的网络安全问题是网络骚扰行为（垃圾邮件、垃圾短信、骚扰电话、弹窗广告、捆绑下载、霸王条款）发生率 73.14%，其次是违法有害信息（淫秽色情、网络赌博、网络谣言、侮辱诽谤、违禁物品信息、暴恐音视频、虚假广告）发生率为 55.45%，第三是侵犯个人信息（采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、个人信息滥用、注销规则不完善）发生率 51.45%，第四是网络入侵攻击（病毒木马、WiFi 蹭网、账号被盗）发生率为 32.24%，第五是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）发生率为 29.73%。本题与全国数据排序有所不同，与本省数据排序基本一致。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



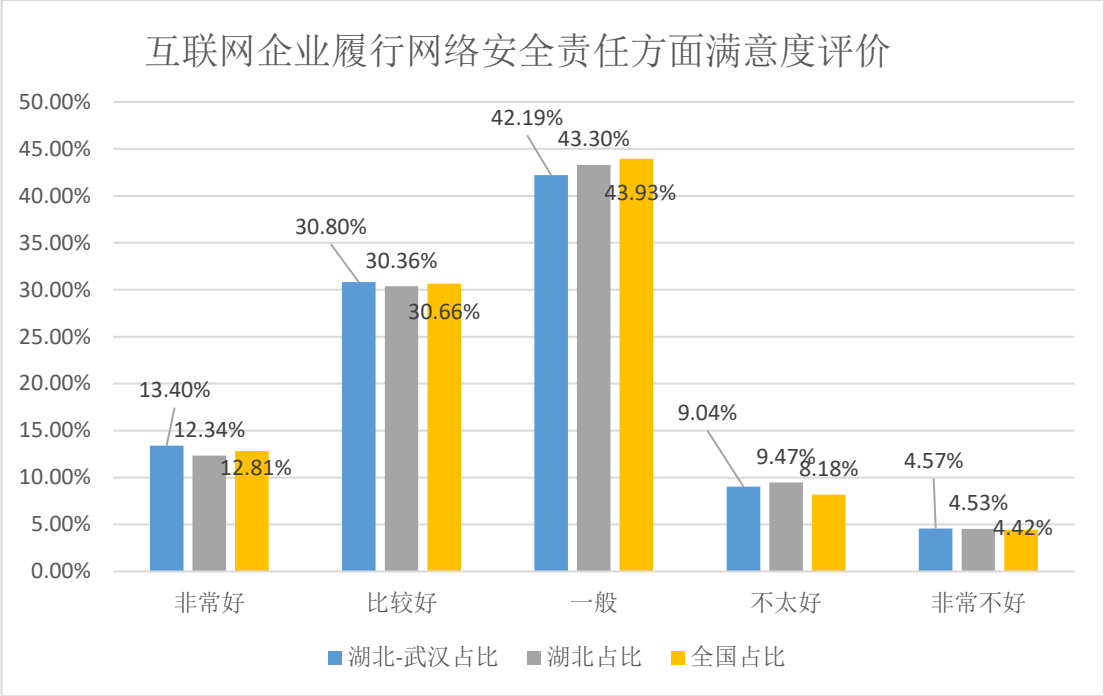
图表 18：公众网民常遇见的网络安全问题

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

4.4 治理成效评价

（1）互联网企业履行网络安全责任评价

公众网民认为互联网企业履行网络安全责任方面的表现一般的最多，占 42.19%，认为表现非常好的占 13.40%，非常不好的占 4.57%。各选项数据均接近全国、本省占比。

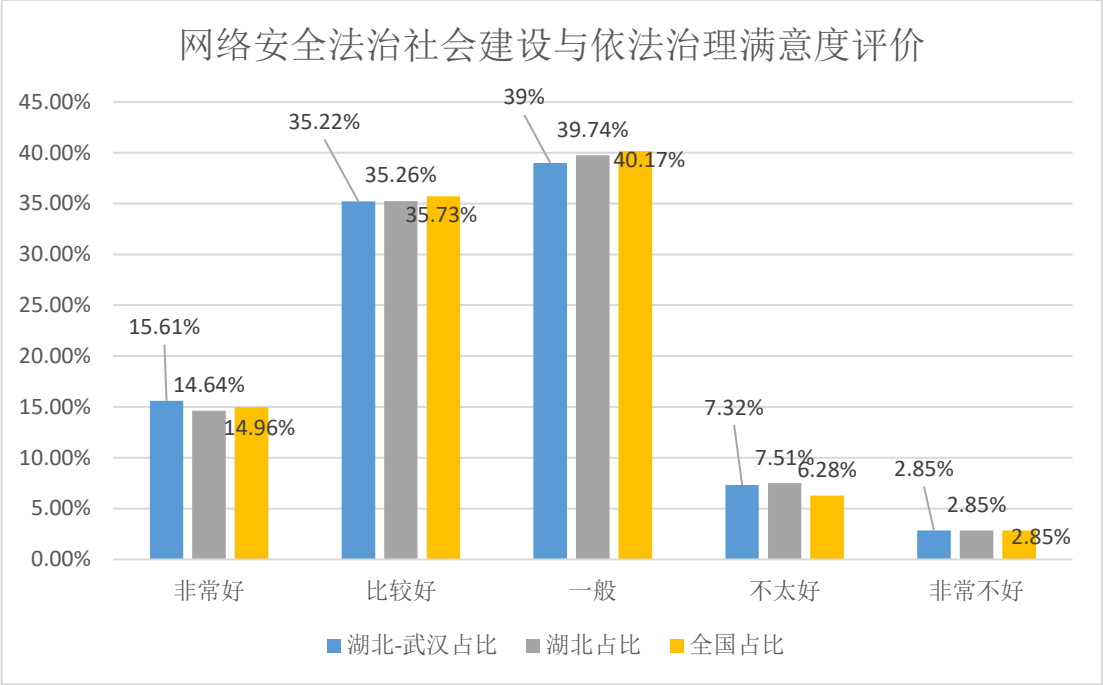


图表 19：互联网企业履行网络安全责任方面满意度评价

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

（2）网络安全法治社会建设和依法治理状况评价

公众网民对网络安全方面的法治社会建设和依法治理的评价非常好的占 15.61%，比较好的占 35.22%，认为一般的最多，占 39%。认为好评的超过一半（50.83%），总体评价是好评为主。认为比较好的相较于全国、本省数据基本一致。

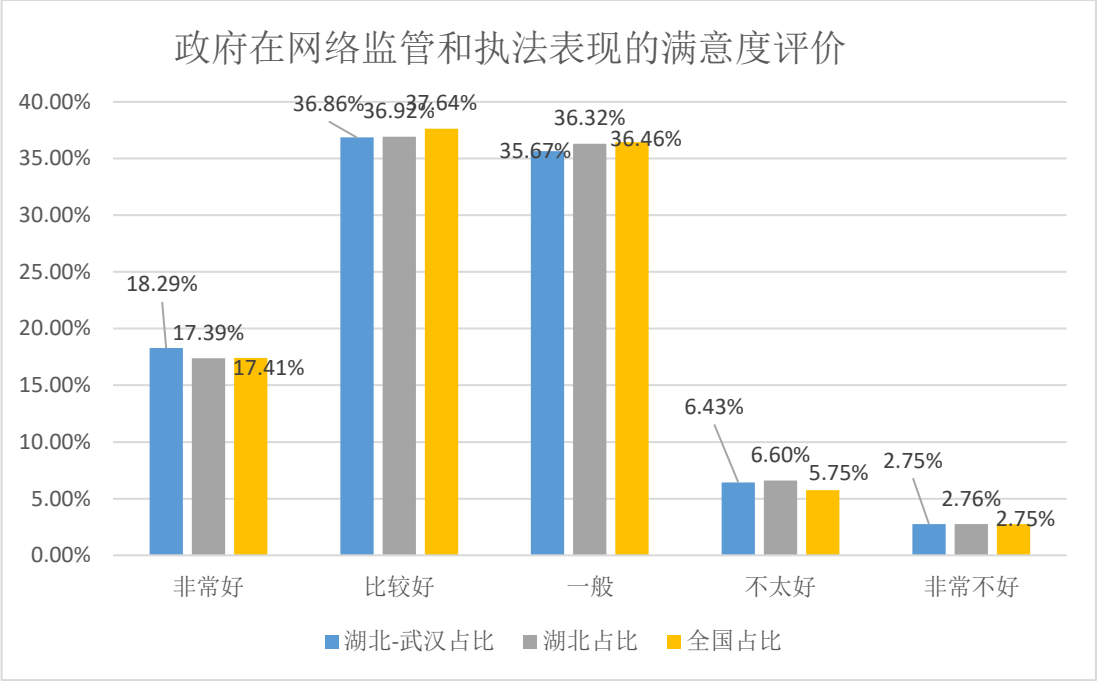


图表 20：网络安全法治社会建设与依法治理满意度评价

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

（3）政府在网络监管和执法表现的评价

公众网民对政府对网络的监管和执法方面的表现评价非常好的占 18.29%，比较好的占 36.86%，认为一般的占 35.67%。认为好评（比较好和非常好）的超过一半（55.15%），总体评价是好评为主。各选项均接近于全国、本省数据。



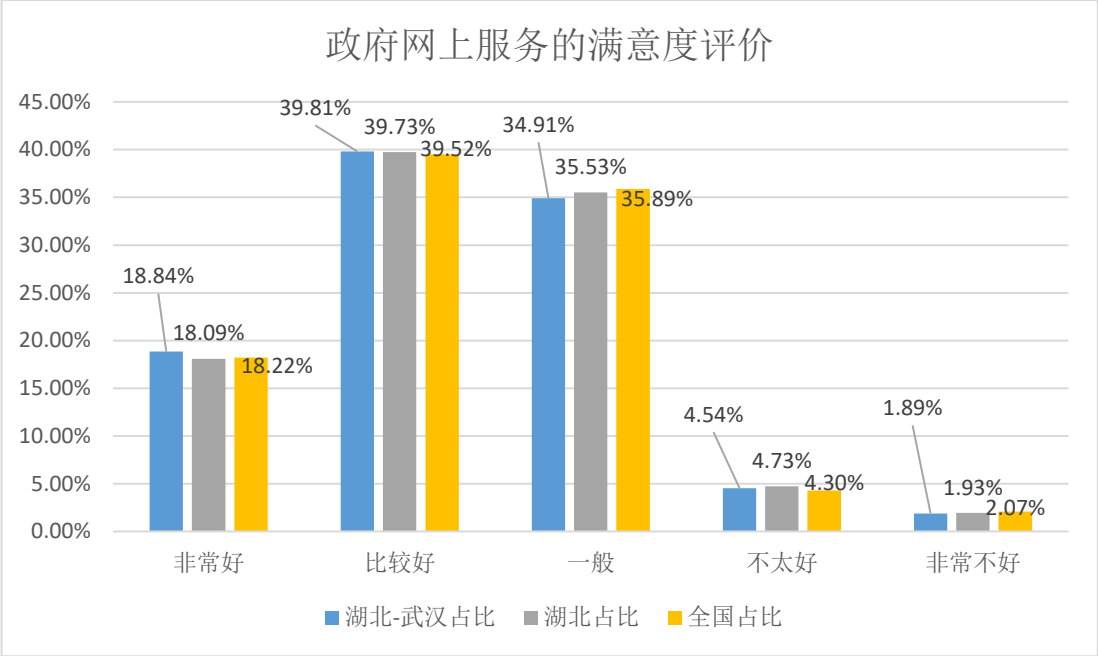
图表 21：政府在网络监管和执法表现的满意度评价

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

（4）政府网上服务的评价

公众网民对政府在网上服务方面的表现评价非常好的占 18.84%，比较好的占 39.81%，认为一般的占 34.91%。认为好评（比较好和非常好）的占 58.65%超过一半，总体评价是好评为主。各选项均接近于全国、本省数据。

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



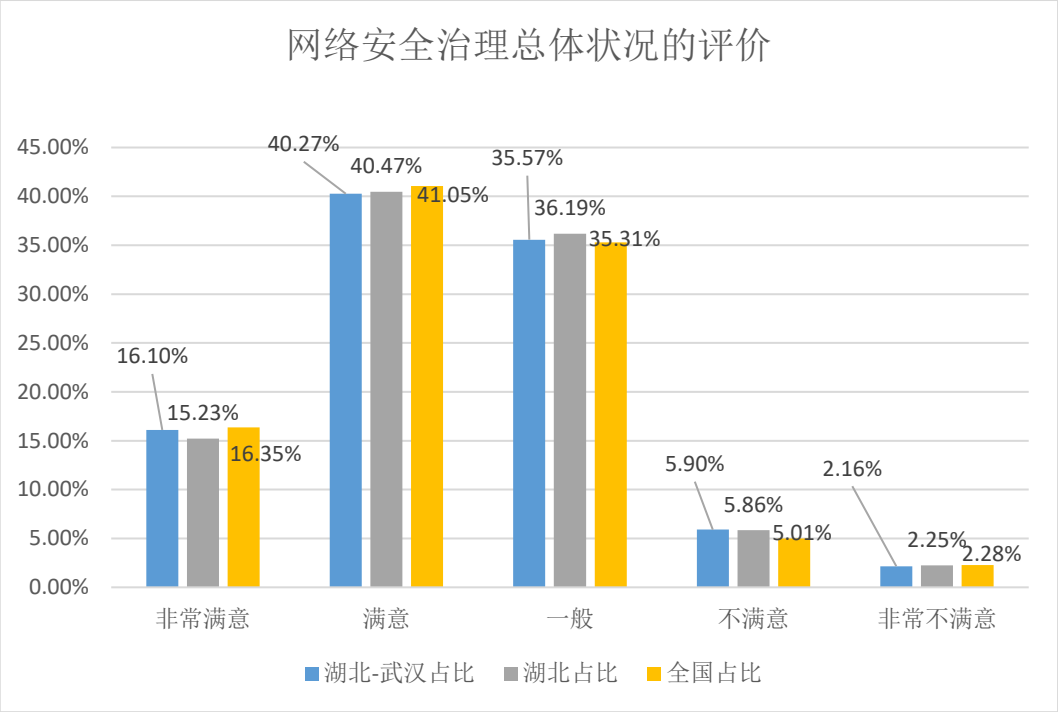
图表 22：政府网上服务的满意度评价

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

（5）网络安全治理总体状况的评价

公众网民对我国网络安全治理总体状况满意度评价非常满意的占 16.10%，比较满意的占 40.27%，评价一般的占 35.57%。认为满意以上的评价（满意和非常满意）的占 56.38%，超过一半，总体评价是满意为主。各选项相较于全国、本省数据基本一致。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



图表 23：网络安全治理总体状况的评价

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

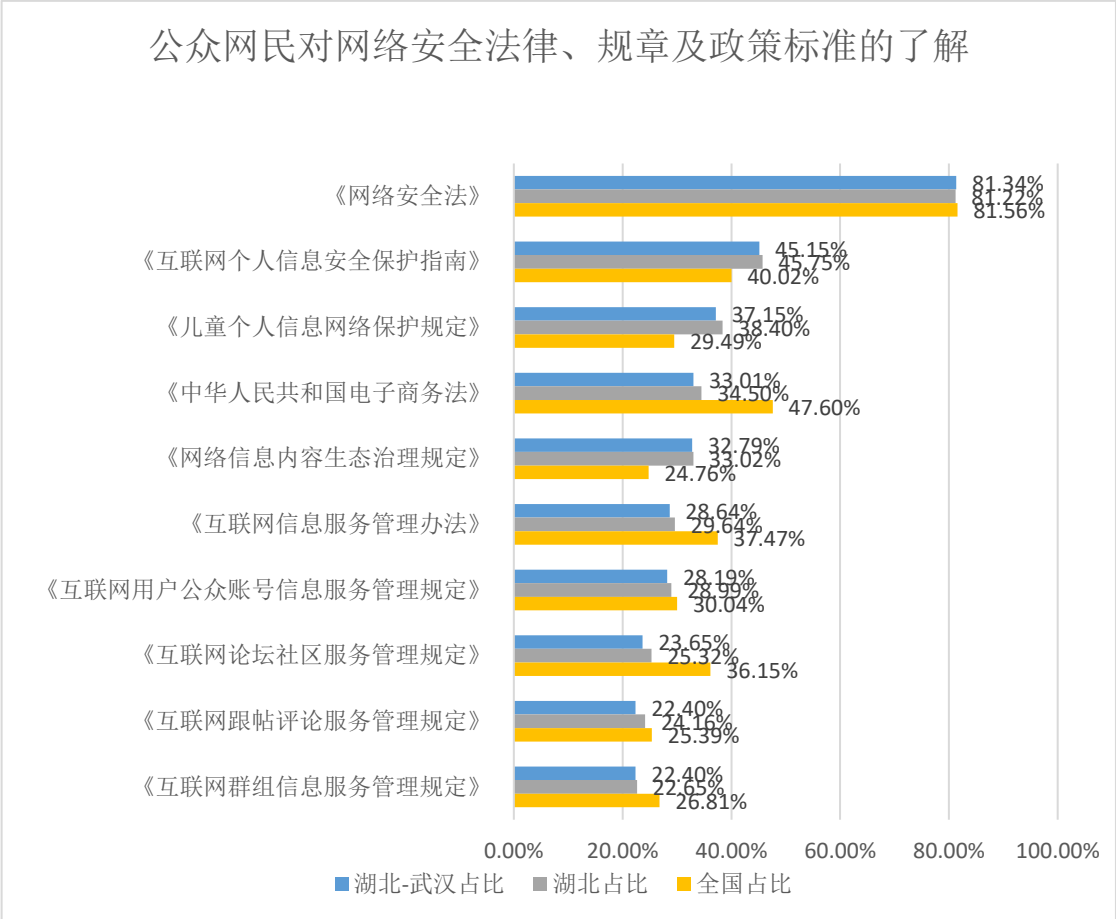
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

五、专题分析

参加本专题调查的公众网民数量为 2436 人，其中男 1423 人，女 1013 人。

（1）公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

公众网民对网络安全法律法规、部门规章和政策标准的认识有所提高，认知度前 5 位分别为：1《网络安全法》（81.34%）、2《互联网个人信息安全保护指南》（45.15%）、3《儿童个人信息网络保护规定》（37.15%）、4《中华人民共和国电子商务法》（33.01%）、5《网络信息内容生态治理规定》（32.79%）。数据显示网络安全领域的普法工作取得一定的成效。本题与全国、本省数据排序有所不同。

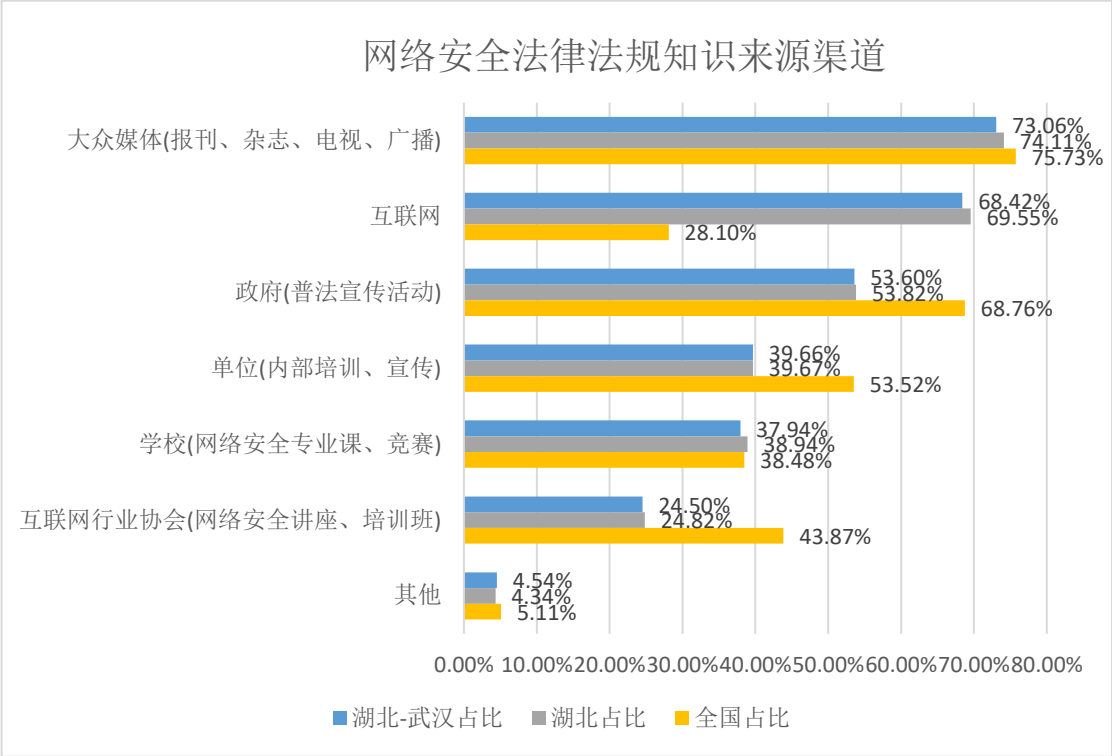


图表 24：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

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

（2）网络安全法律法规知识来源渠道

公众网民从大众媒体(报刊、杂志、电视、广播)了解到网络安全方面法律法规的最多，占 73.06%，其次是 68.42%的公众网民对互联网了解较多，接着是政府（53.60%）、单位（39.66%）、学校（37.94%），最后是互联网行业协会（24.50%）。本题数据排序与本省完全一致，相较于全国数据排序有所不同。



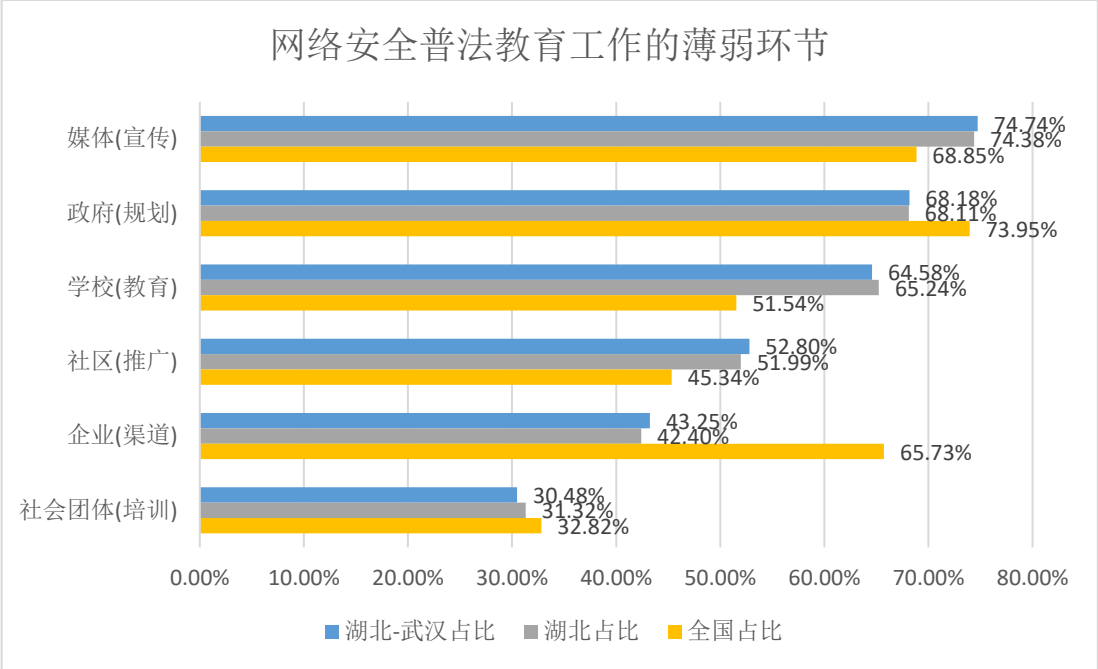
图表 25：网络安全法律法规知识来源渠道

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（3）网络安全普法教育工作的薄弱环节

网络安全普法教育工作薄弱环节方面前 5 位是：1 媒体(宣传)74.74%、2 政府(规划)68.18%、3 学校(教育)64.58%、4 社区(推广)52.80%、5 企业(渠道)43.25%。本题数据排序与本省完全一致，相较于全国数据排序有所不同。

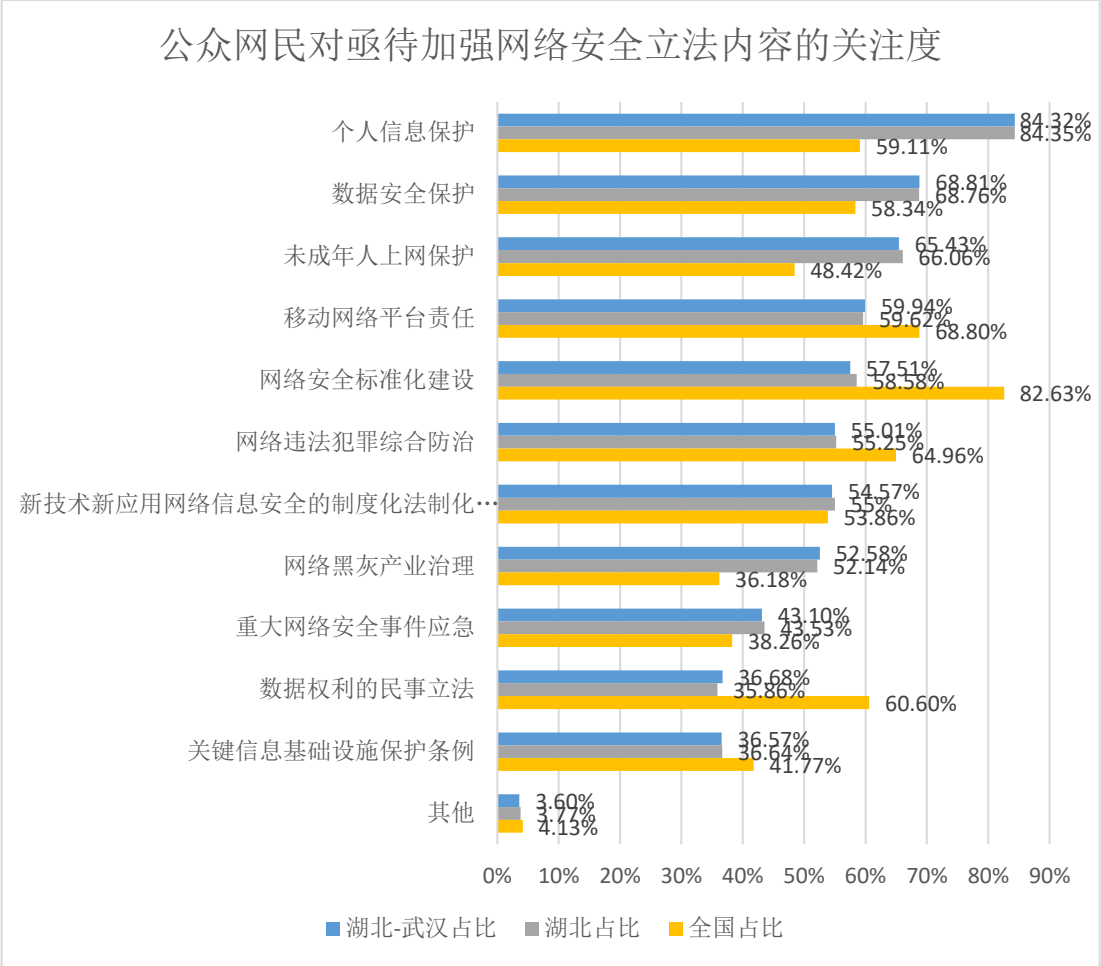


图表 26：网络安全普法教育工作的薄弱环节

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

（4）亟待加强网络安全立法的内容

公众网民认为亟待加强网络安全立法方面工作:1 个人信息保护（84.32%）、2 数据安全保护（68.81%）、3 未成年人上网保护（65.43%）、4 移动网络平台责任（59.94%）、5 网络安全标准化建设（57.51%）。本题数据排序与本省完全一致，相较于全国数据排序有所不同。



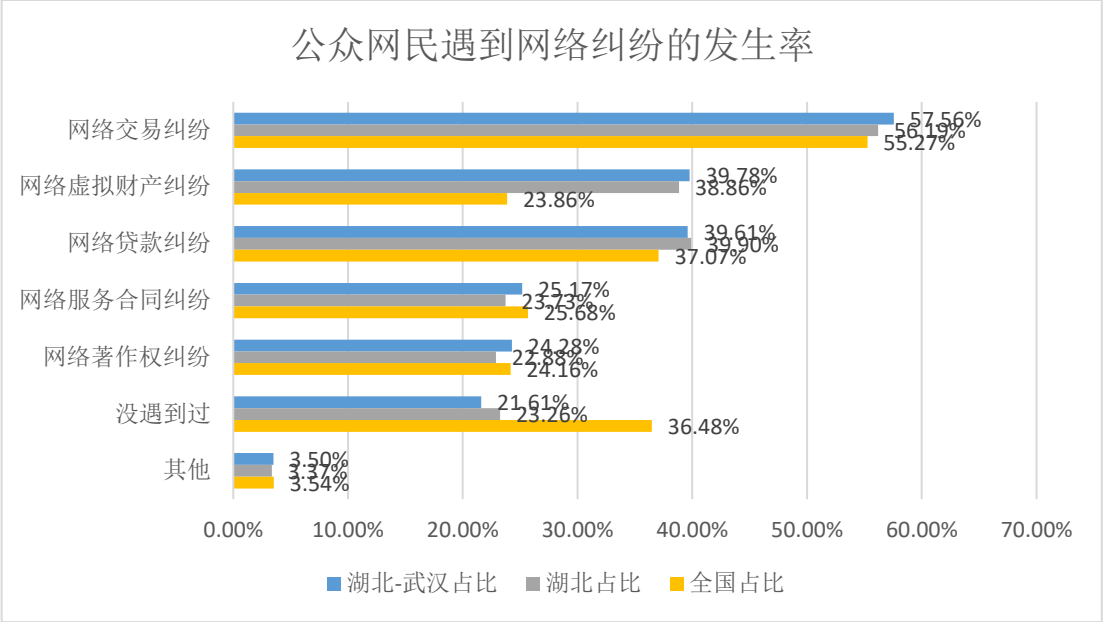
图表 27：亟待加强网络安全立法的内容

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（5）网络纠纷的发生的现状

公众网民遭遇过最多的网络纠纷是网络交易纠纷（57.56%），较全国数据高 2.29 个百分点。有 39.78%的遇到过网络虚拟财产纠纷，39.61%的公众网民遇到过网络贷款纠纷。本题数据排序与本省完全一致，相较于全国数据排序有所不同。



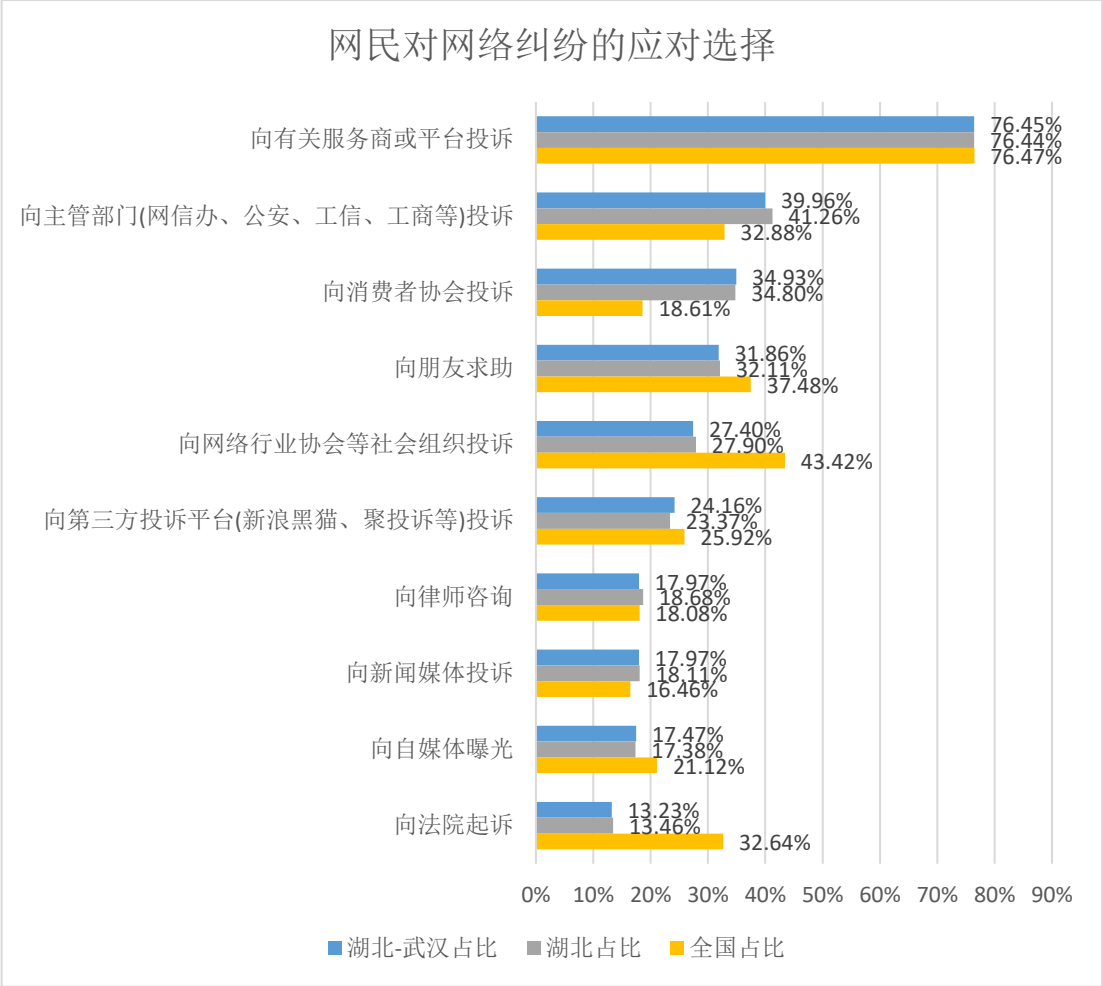
图表 28：公众网民遇到网络纠纷发生率排序

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

（6）网民对网络纠纷的应对选择

公众网民通常采用的网络纠纷处理方式前三位分别是 1 向有关服务商或平台投诉 76.45%，2 向主管部门投诉 39.96%，3 向消费者协会投诉 34.93%。向有关服务商或平台投诉相较于全国、本省数据基本一致。

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



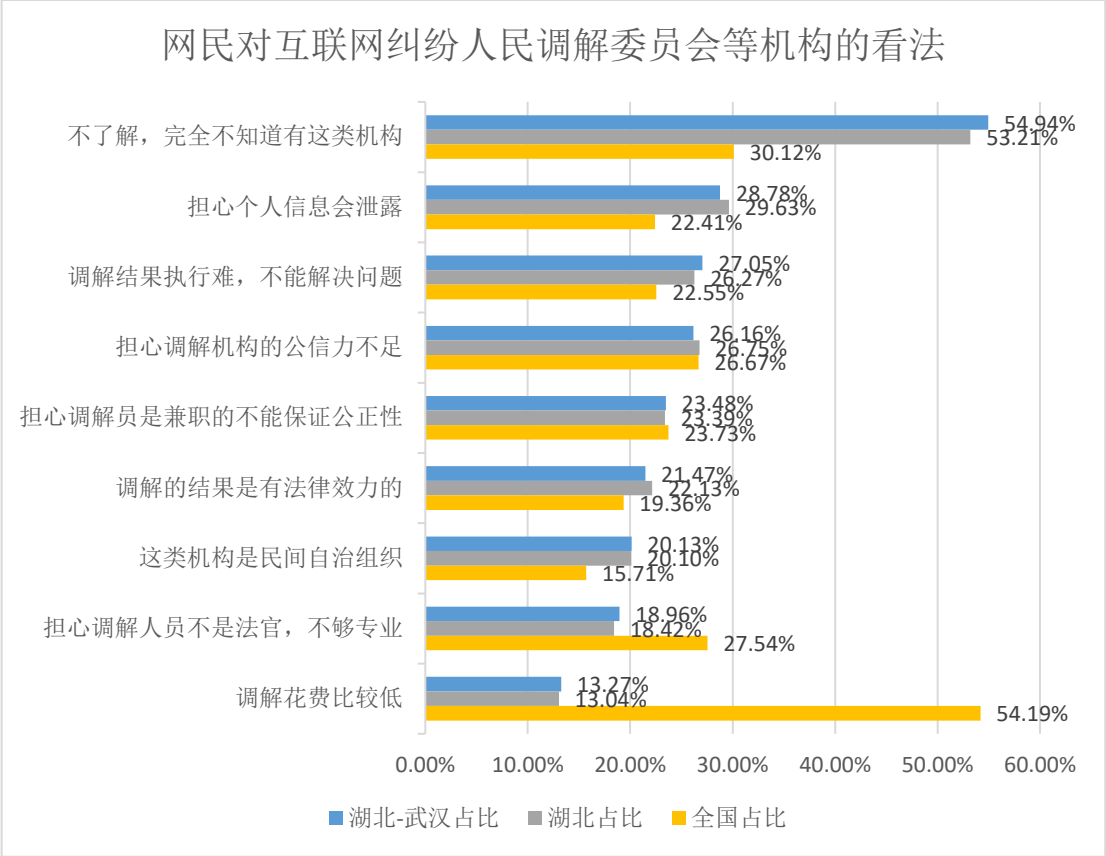
图表 29：网民对网络纠纷的应对选择

（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 6 题：当您遇到网络纠纷时，您通常采用以下哪些方式处理？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（7）互联网纠纷调解机构的认知度

公众网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构表示不了解，完全不知道有这类机构的最多，达到 54.94%，其次是担心个人信息会泄露 28.78%，有 27.05%的公众网民担心调解机构的公信力不足。相较于全国、本省数据排序有所不同。

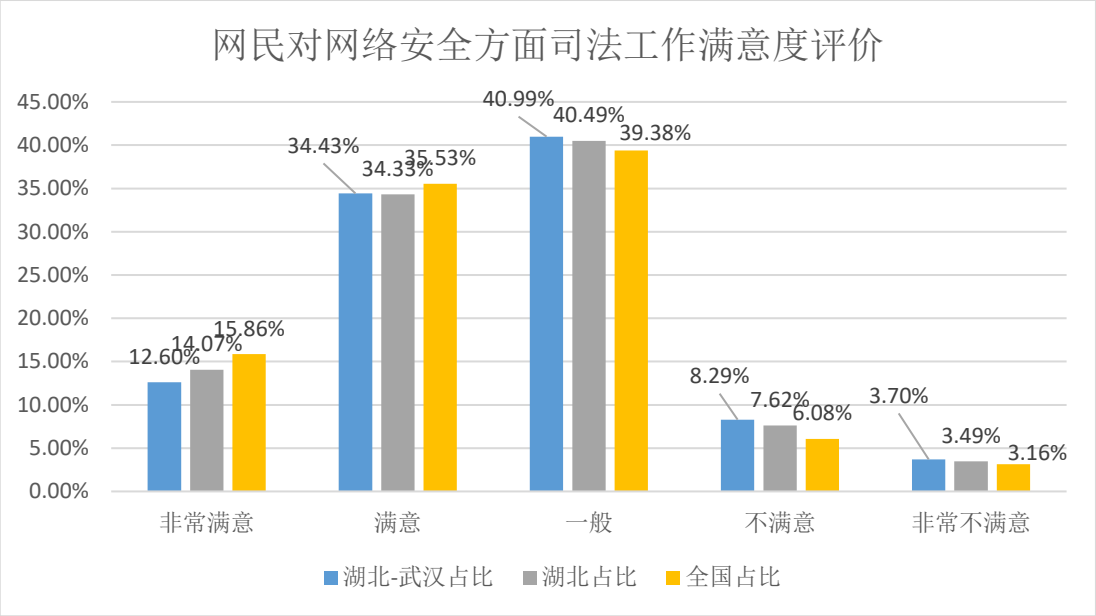


图表 30：网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法

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

（8）网络安全方面司法工作满意度评价

公众网民对网络安全方面的司法工作状况满意度评价表示非常满意的有 12.60%，满意的有 34.43%，持非常满意和满意态度的合计 47.03%，即接近一半的公众网民对网络安全方面的司法工作状况感到满意，评价一般的占 40.99%。表示满意的相较于全国、本省数据基本一致。



图表 31：网民对网络安全方面司法工作满意度评价

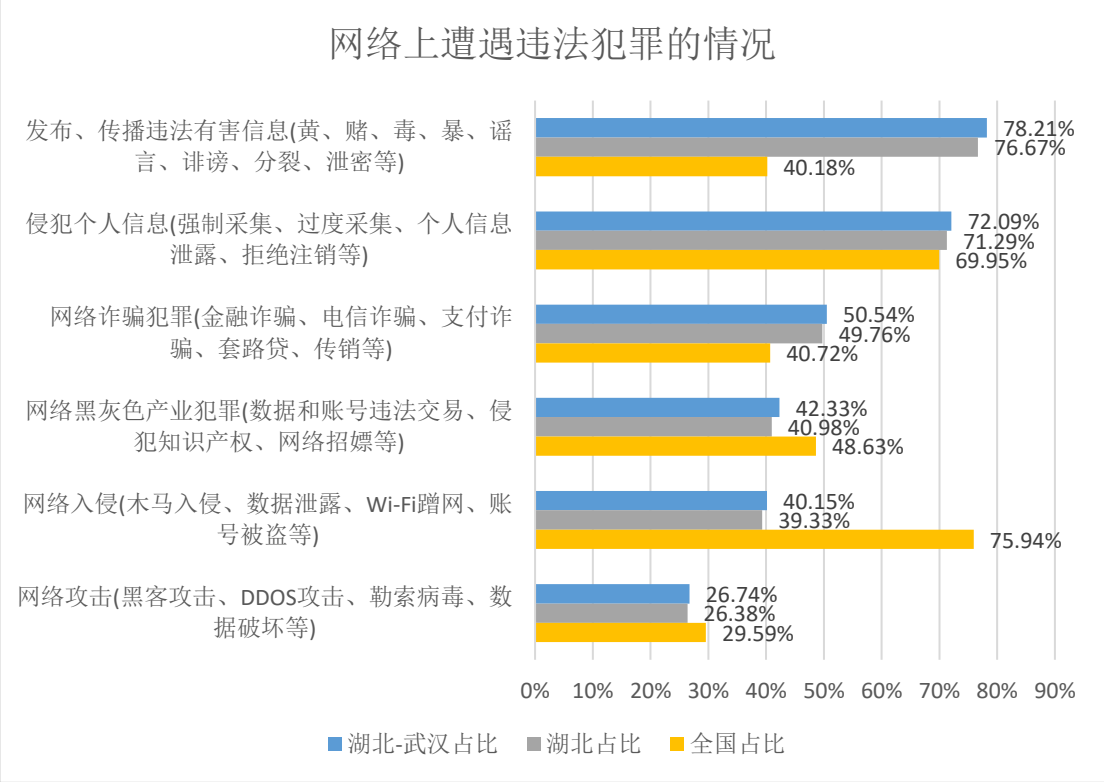
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 8 题：您对网络安全方面的司法工作状况(如出台司法解释及检察院和法院对相关案件的处理)是否满意？）

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.2 专题 2：遏制惩处网络违法犯罪专题

（1）网络违法犯罪态势

公众网民近一年来在网络上遇到过最多的是发布、传播违法有害信息 78.21%，其次是侵犯个人信息 72.09%，网络诈骗犯罪 50.54%，接着分别是网络黑灰色产业犯罪、网络入侵、网络攻击，分别是 42.33%、40.15%、26.74%。数据显示网络违法犯罪态势仍然比较严峻。各选项数据排序与本省完全一致、较全国有所不同。



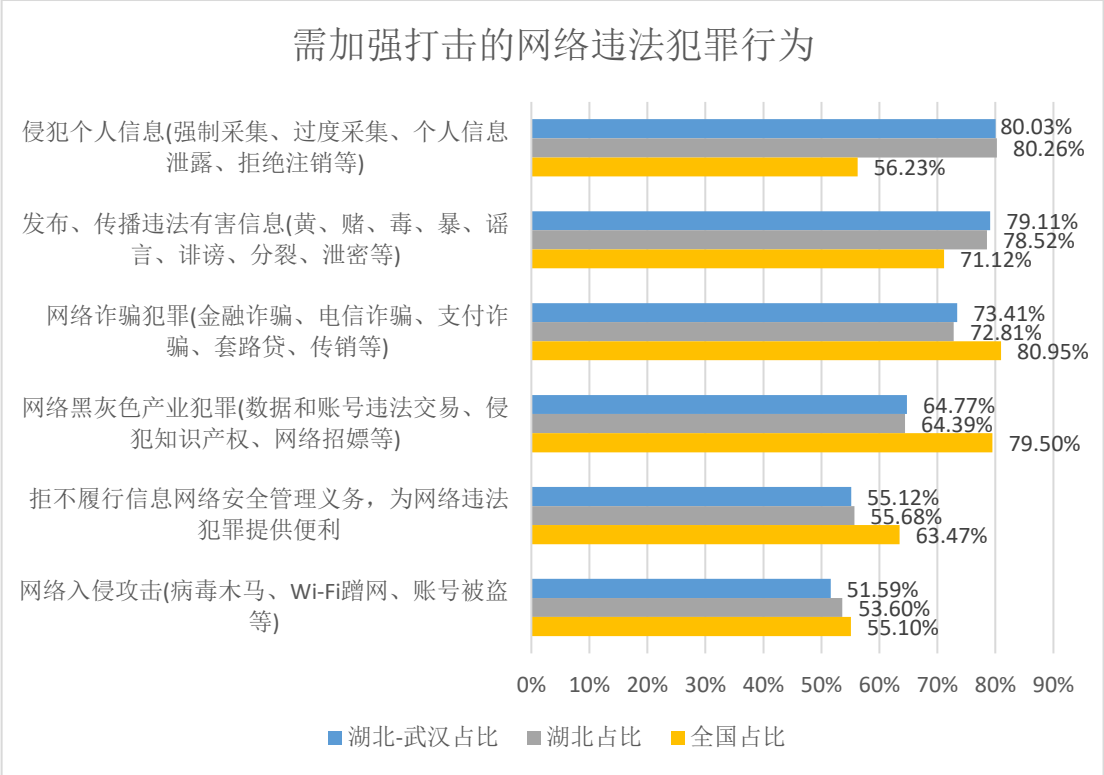
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

图表 32：网络上遭遇违法犯罪的情况

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

（2）需加强打击的网络违法犯罪行为

公众网民认为最需要加强打击的网络违法犯罪行为前五位是：1 侵犯个人信息 80.03%，2 发布、传播违法有害信息 79.11%，3 网络诈骗犯罪 73.41%，4 网络黑灰色产业犯罪 64.77%，5 拒不履行信息网络安全管理义务，为网络违法犯罪提供便利 55.12%。各选项数据排序与本省完全一致、较全国有所不同。

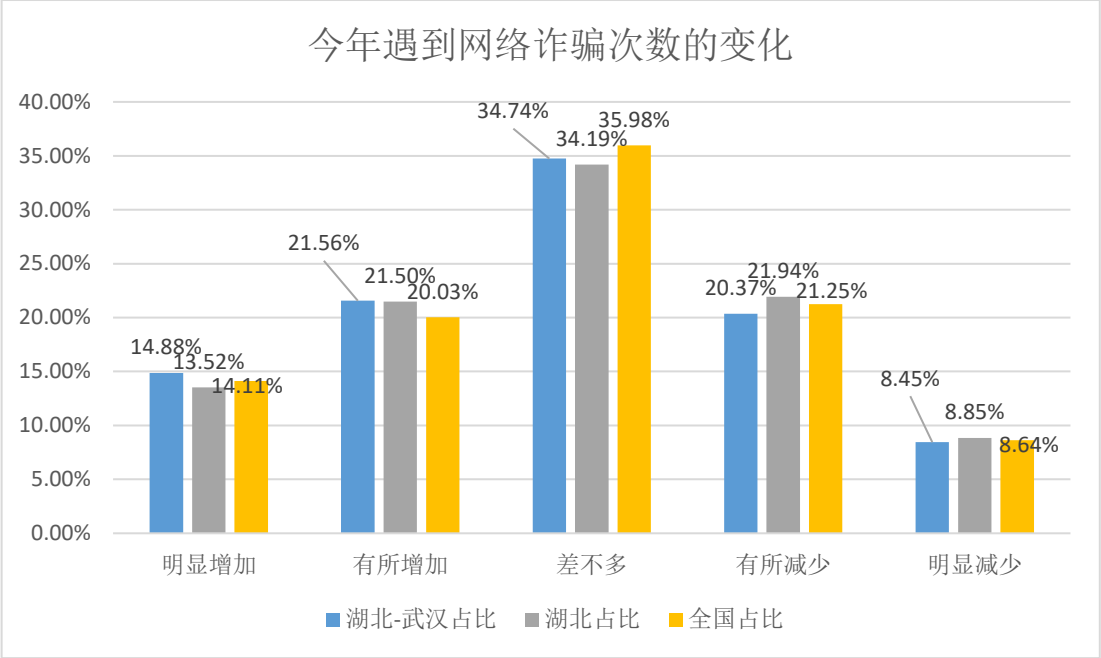


图表 33：需加强打击的网络违法犯罪行为

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

（3）网络诈骗发案率变化

和过去相比，近一年公众网民遇到网络诈骗的频率认为差不多的最多，占 34.74%，认为明显增加和有所增加的合计 36.44%，即超过三分之一的公众网民认为网络诈骗出现越来越频繁。认为明显减少的相较于全国、本省数据基本一致。



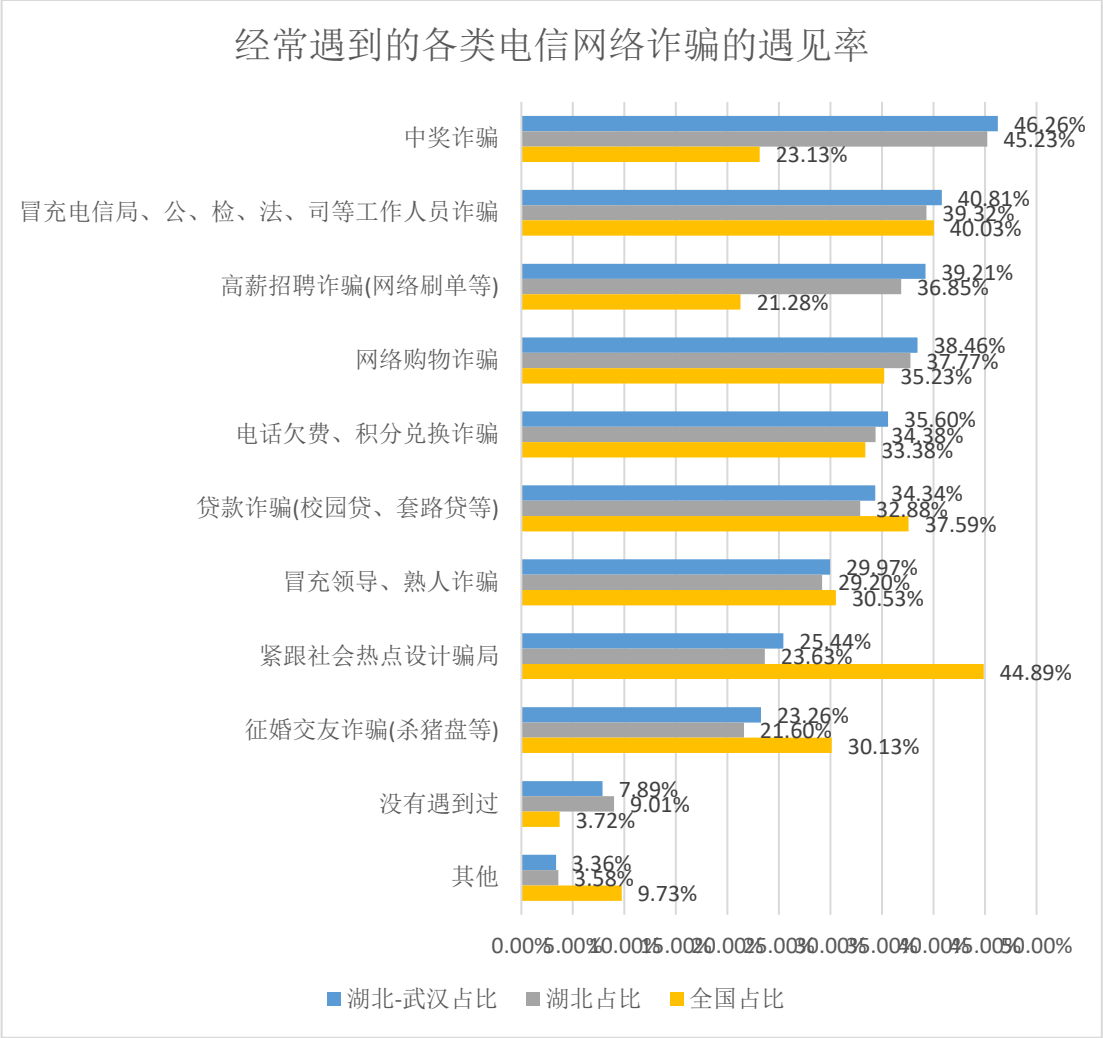
图表 34：今年遇到网络诈骗次数的变化

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

（4）电信网络诈骗态势

公众网民遇到电信网络诈骗的形式前五位分别是：1 中奖诈骗 46.26%，2 冒充官方工作人员诈骗 40.81%，3 高薪招聘诈骗(网络刷单等)39.21%，4 网络购物诈骗 38.46%，5 电话欠费、积分兑换诈骗 35.60%。相较于全国、本省数据排序有所不同。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



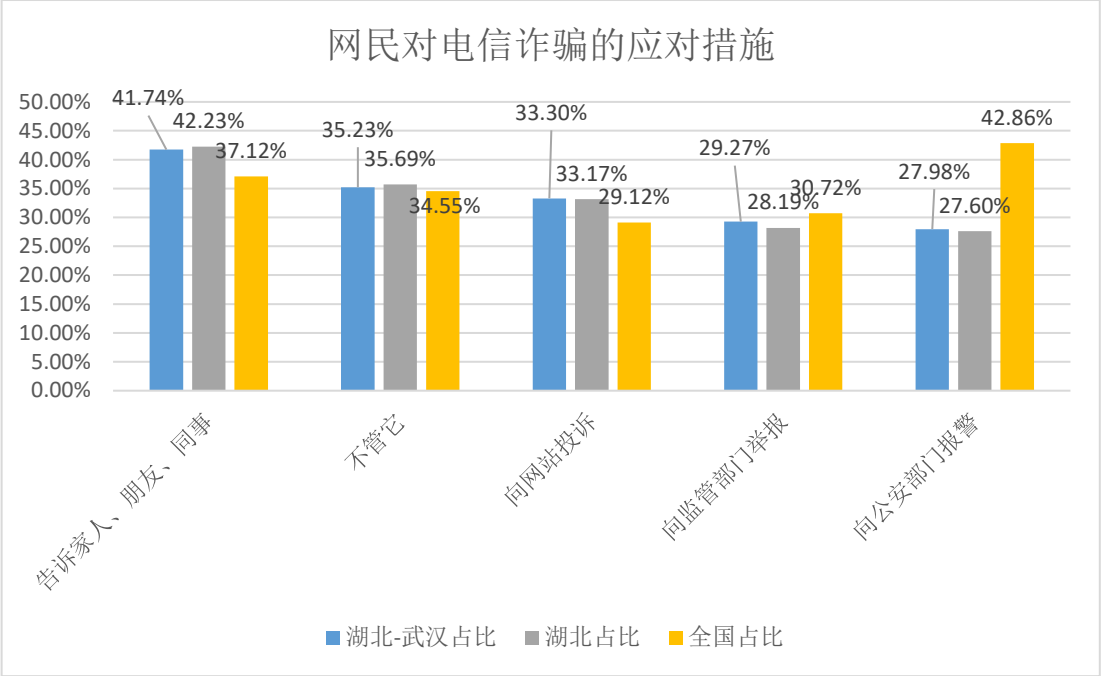
图表 35：经常遇到的各类电信网络诈骗的遇见率

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（4.1）网民对电信诈骗的应对

公众网民应对电信网络诈骗的方式选择告诉家人、朋友、同事的最多，达到 41.74%，其次是“不管它”35.23%，有 33.30%选择向网站投诉，向公安部门报警和向监管部门举报分别有 27.98%和 29.27%。“不管它”相较于全国、本省数据基本一致。



网络安全感满意度调查

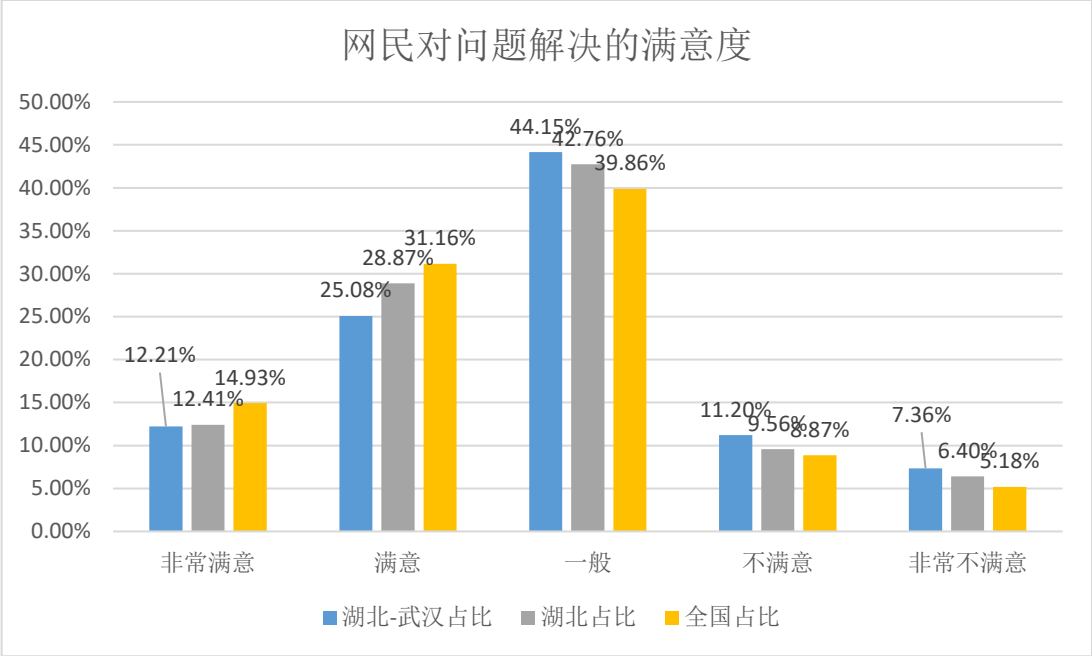
图表 36：网民对电信诈骗的应对措施

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

（4.2）网民对问题解决结果的评价

公众网民在电信诈骗问题解决满意度评价上感到非常满意和满意的合计 37.29%，其中非常满意占 12.21%，满意占 25.08%，评价一般的最多，达到 44.15%。总体上来说持正面评价的占主要部分。感到非常满意和满意的均低于全国、本省数据。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

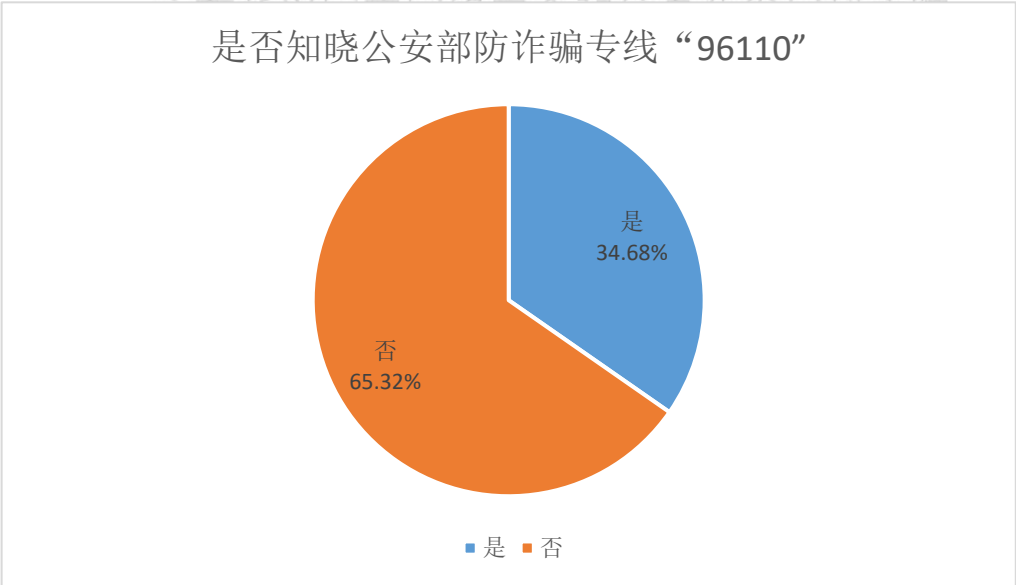


图表 37：公众网民对问题解决的满意度评价

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

（5）网民对防诈骗专线“96110”的认知度

公众网民对防诈骗专线“96110”的认知度为：34.68%的网民知道公安部防诈骗专线“96110”，65.32%的网民不知道。数据显示部分网民还不知道防诈骗专线“96110”。

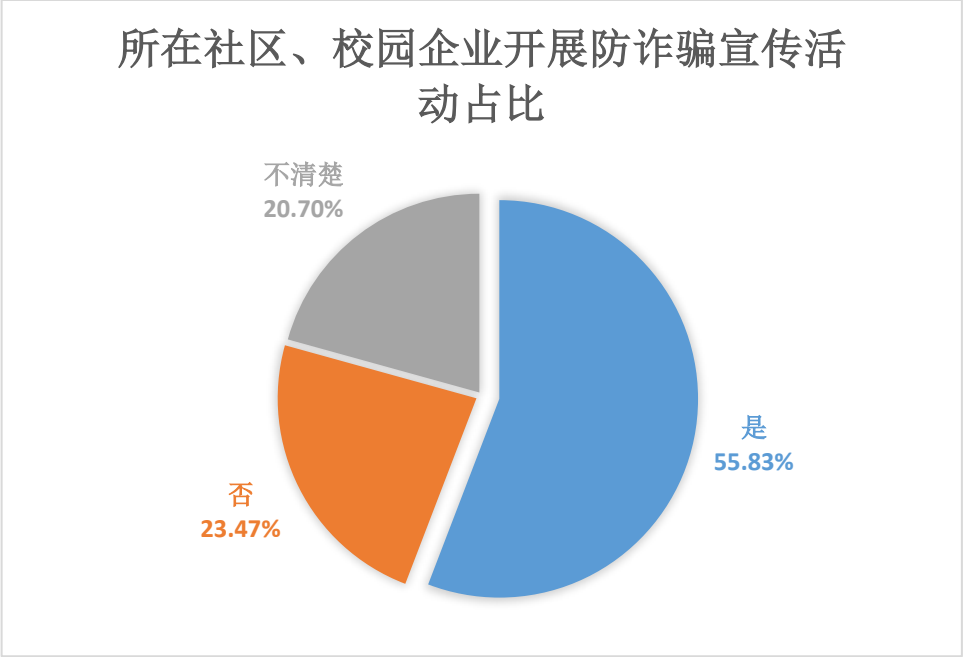


图表 38：公众网民对公安部防诈骗专线“96110”认知度

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

（6）所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动的情况

55.83%公众网民所在社区、校园、企业有开展防诈骗宣传活动，23.47%公众网民所在社区、校园、企业没有开展防诈骗宣传活动，还有 20.70%表示不清楚。

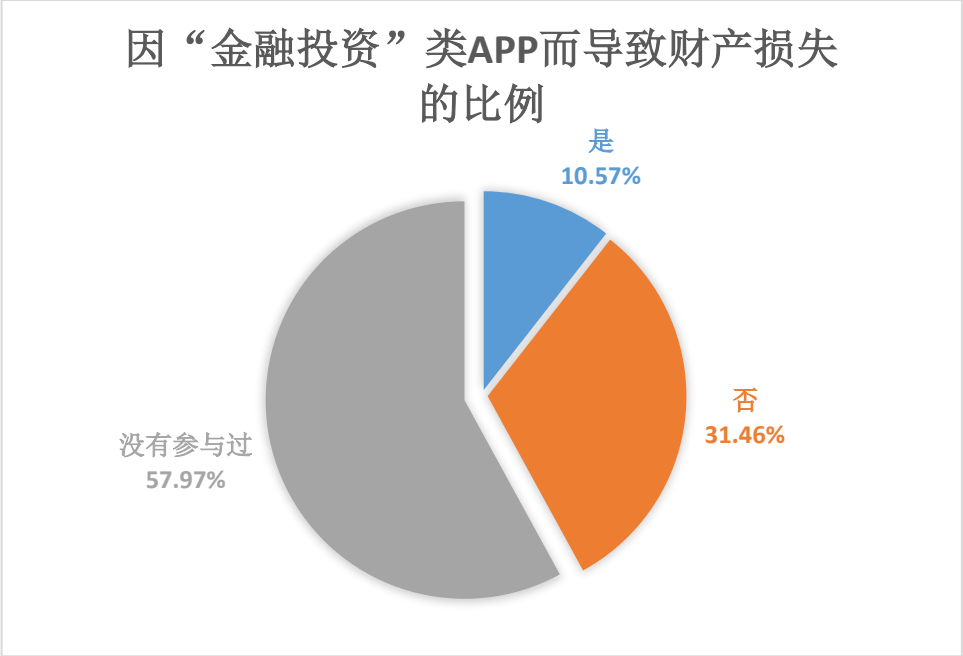


图表 39：所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动占比

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

（7）“金融投资”类 APP 导致财产损失的情况

10.57%公众网民因在“金融投资”类 APP 上充值(炒外汇、期货、比特币)而导致您的财产遭受损失，57.97%公众网民表示没有参与过。



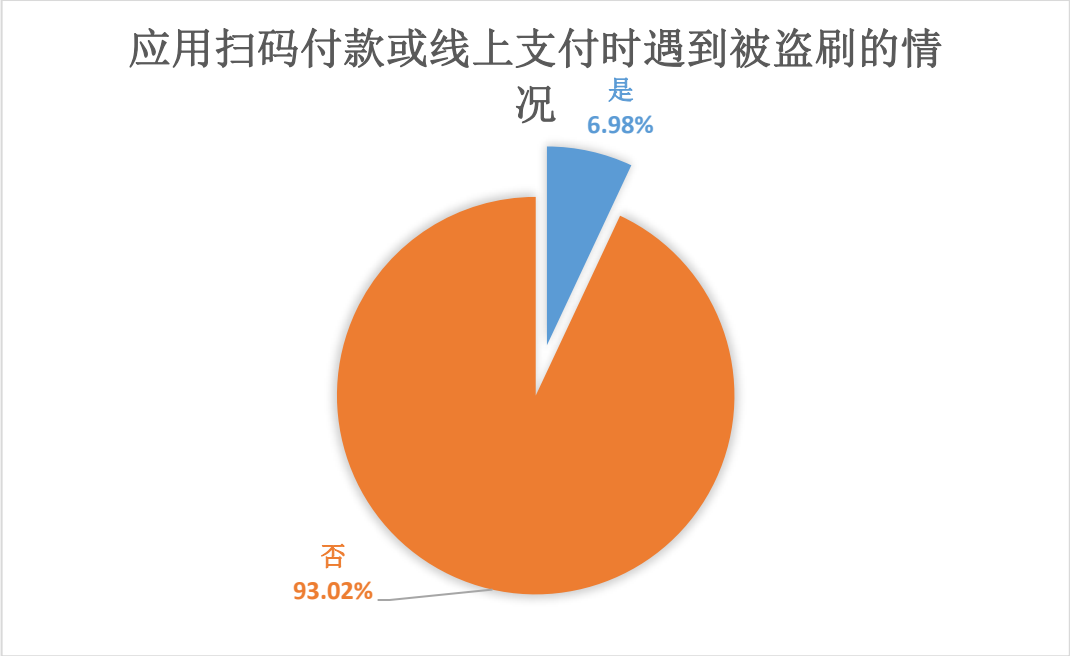
图表 40：是否有充值应用过“金融投资”类 APP 而导致财产损失比例

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 7 题：您是否因在“金融投资”类 APP 上充值(炒外汇、期货、比特币)而导致您的财产遭受损失？）

（8）网民电子支付被盗刷的现状

93.02%公众网民表示在扫码付款或使用线上支付时，没有遇到过钱财被他人盗刷的情况，有 6.98%的公众网民遭遇过被盗刷的情况。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



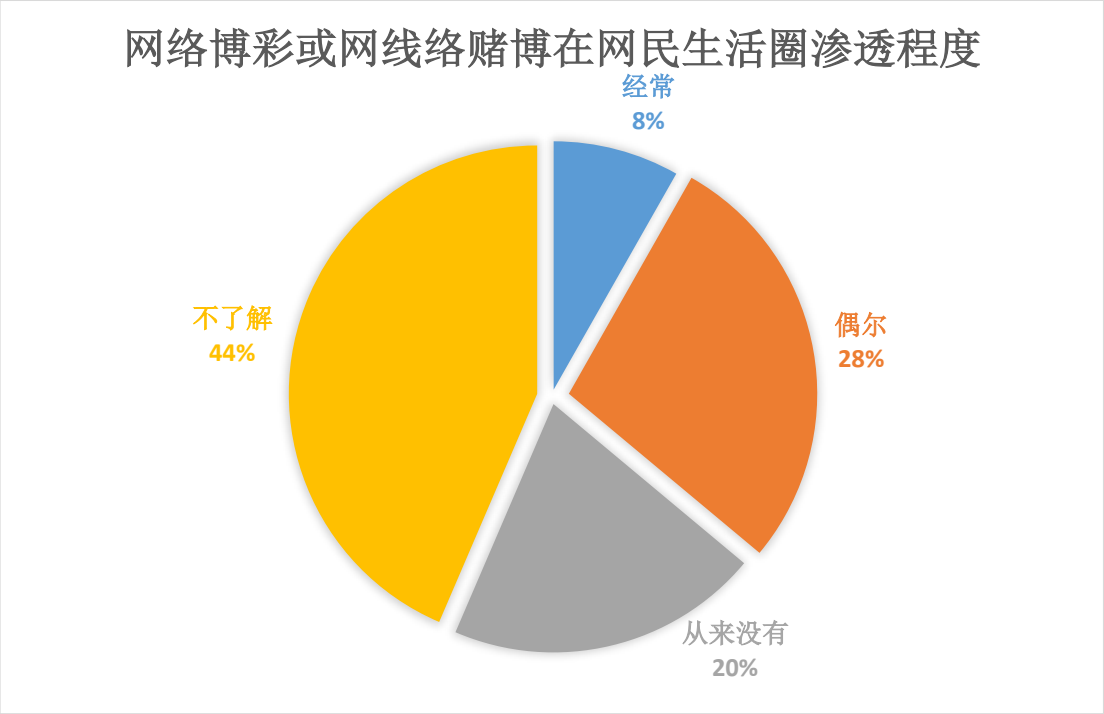
图表 41：应用扫码付款或线上支付时遇到被盗刷的情况

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

（9）网络博彩或网络赌博渗透程度

公众网民生活圈子中有人涉及网络博彩或网络赌博的情况，8.22%公众网民表示周围经常有人参与网络博彩或网络赌博，20.39%公众网民表示从来没有，43.54%公众网民不了解周围网络博彩、赌博现象的情况。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

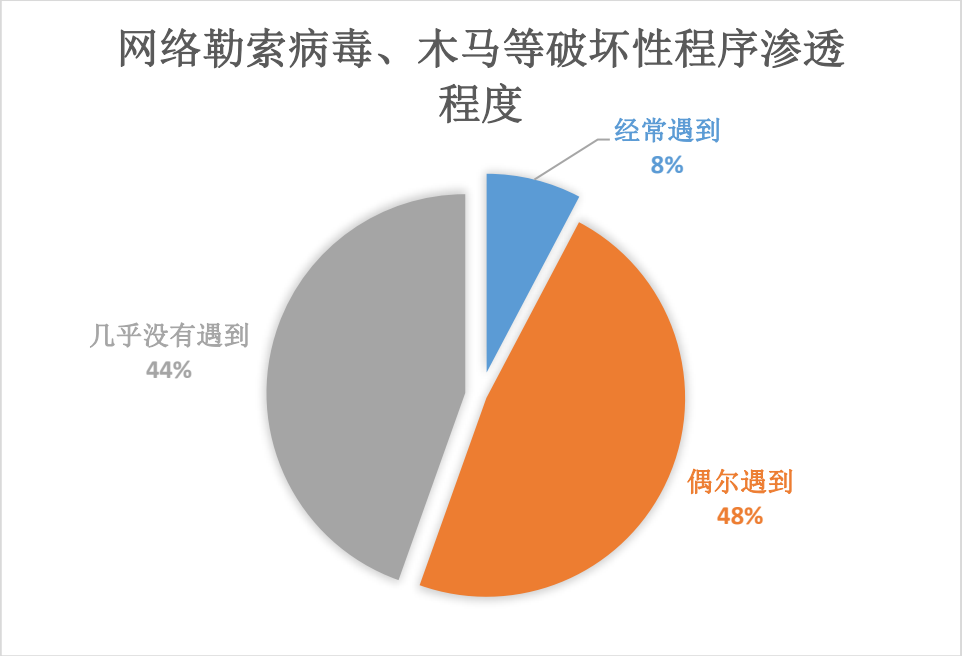


图表 42：网络博彩或网络赌博在网民生活圈渗透程度

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

（10）网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度

55.45%公众网民表示在上网过程中遇到过勒索软件、病毒、木马等破坏性程序，其中经常遇到的占 7.72%，偶尔遇到的占 47.73%，超过四成（44.55%）的公众网民几乎没有遇到过勒索软件、病毒、木马等破坏性程序。



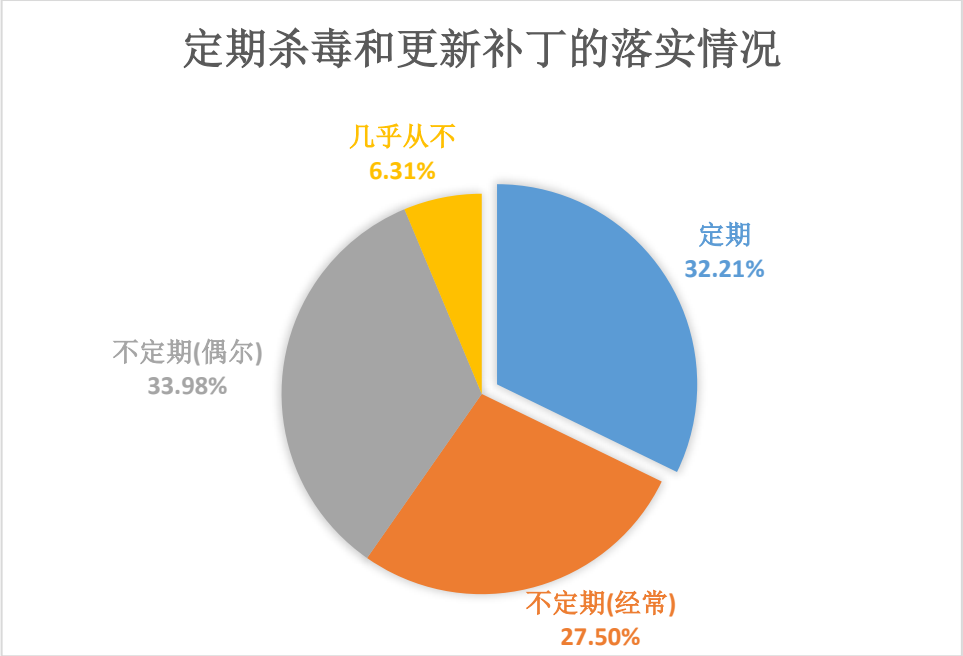
图表 43：网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度

（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 10 题：您在上网过程中是否遇到过勒索软件、病毒、木马等破坏性程序？）

（11）个人网络安全防范措施的落实

超过九成的公众网民会使用杀毒软件或者更新系统补丁，其中定期使用的占 32.21%，不定期但经常使用的占 27.50%，不定期但偶尔使用的占 33.98%。只有 6.31%的公众网民几乎从不使用杀毒软件或者更新系统补丁。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

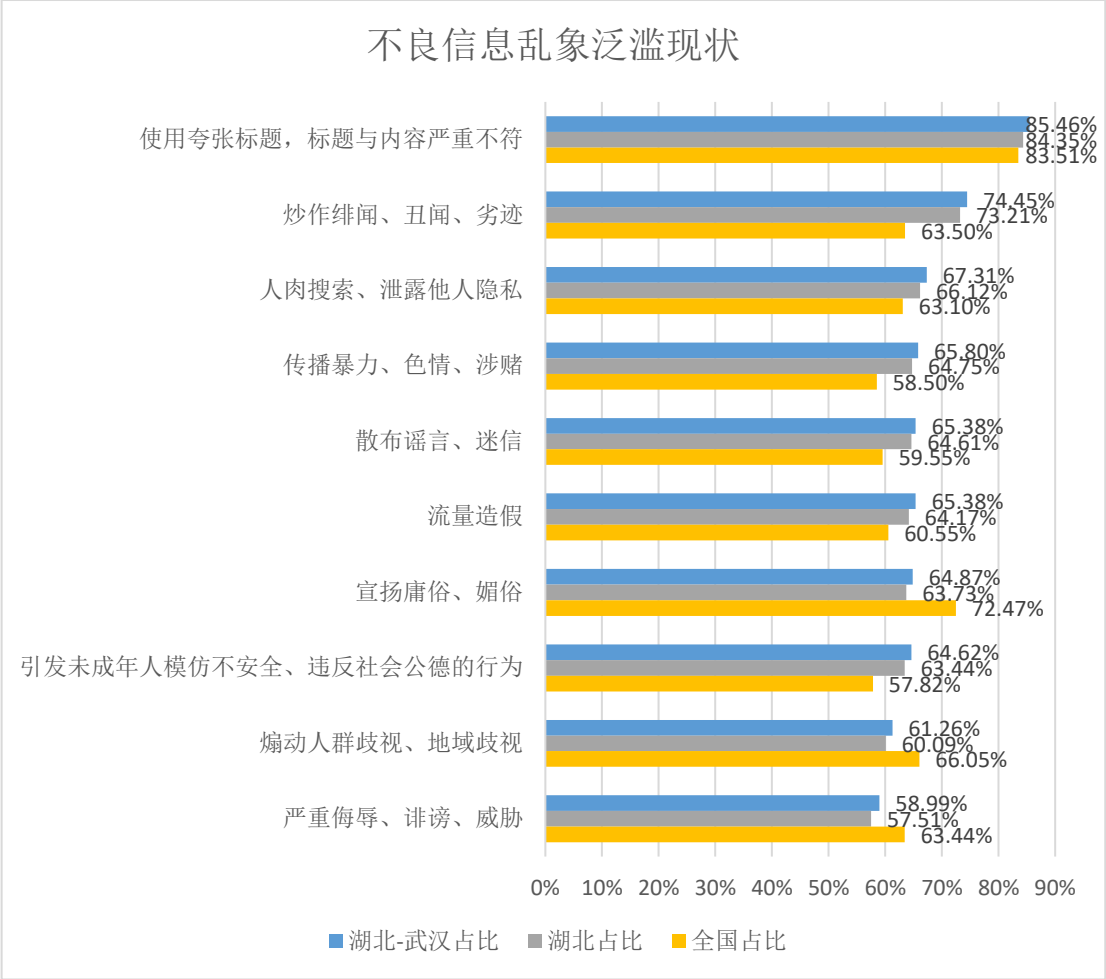


图表 44：定期杀毒和更新补丁的落实情况

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

（12）不良信息乱象泛滥现状

公众网民在上网的过程中遇到的不良信息乱象前 5 位的是：1 标题党，标题与内容严重不符 85.46%，2 炒作绯闻、丑闻、劣迹 74.45%，3 人肉搜索、泄露他人隐私 67.31%，4 传播暴力、色情、涉赌 65.80%，5 散布谣言、迷信 65.38%。数据显示不良信息乱象比较严重。与全国、本省数据排序有所不同。



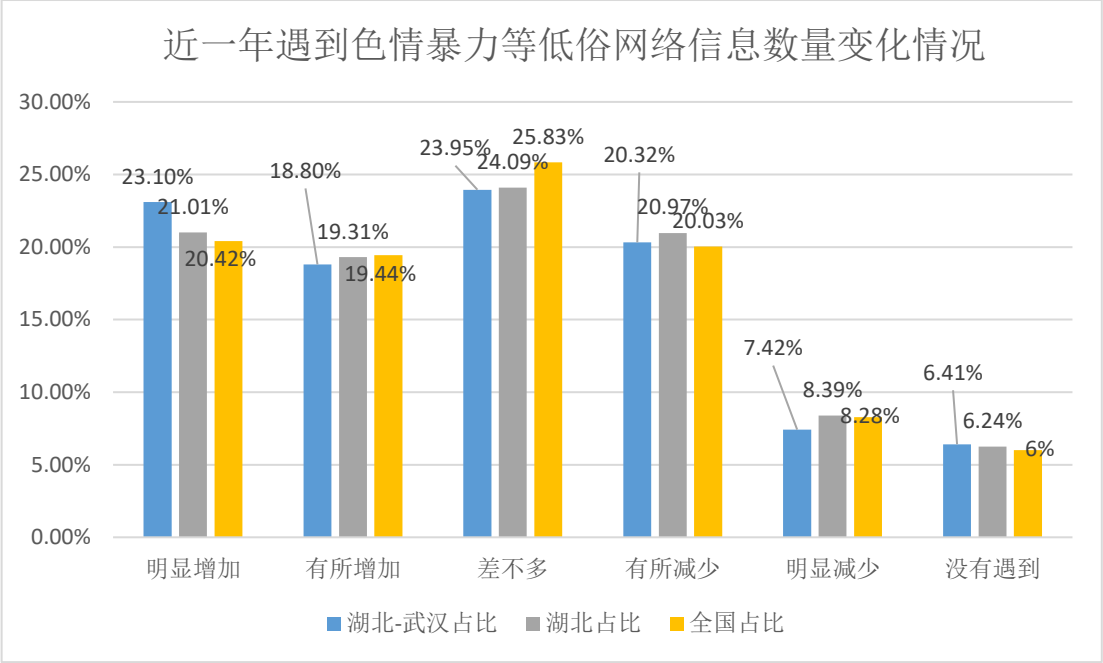
图表 45：不良信息乱象泛滥现状

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（13）色情暴力等低俗网络信息数量变化情况

认为遇到色情暴力等低俗网络信息的数量增加的公众网民有 41.9%，23.95%公众网民认为差不多，48.28%公众网民认为呈减少态势。只有 27.74%公众网民没有遇到低俗网络信息。认为明显增加的高于全国、本省数据。



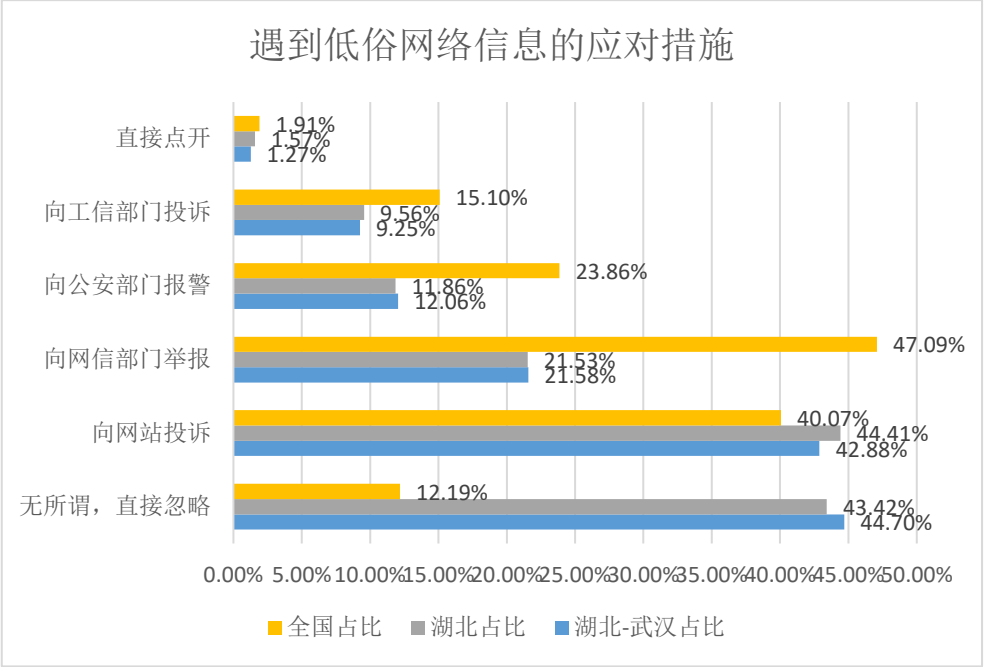
图表 46：色情暴力等低俗网络信息数量变化情况

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

（13.1）遇到低俗网络信息的应对措施

44.70%公众网民在遇到低俗网络信息时会觉得无所谓，直接忽略，42.88%公众网民选择向网站投诉，还有的会选择向网信部门举报，向公安部门报警，向工信部门投诉分别为 21.58%，12.06%，9.25%。相较于全国、本省数据，顺序有所不同。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

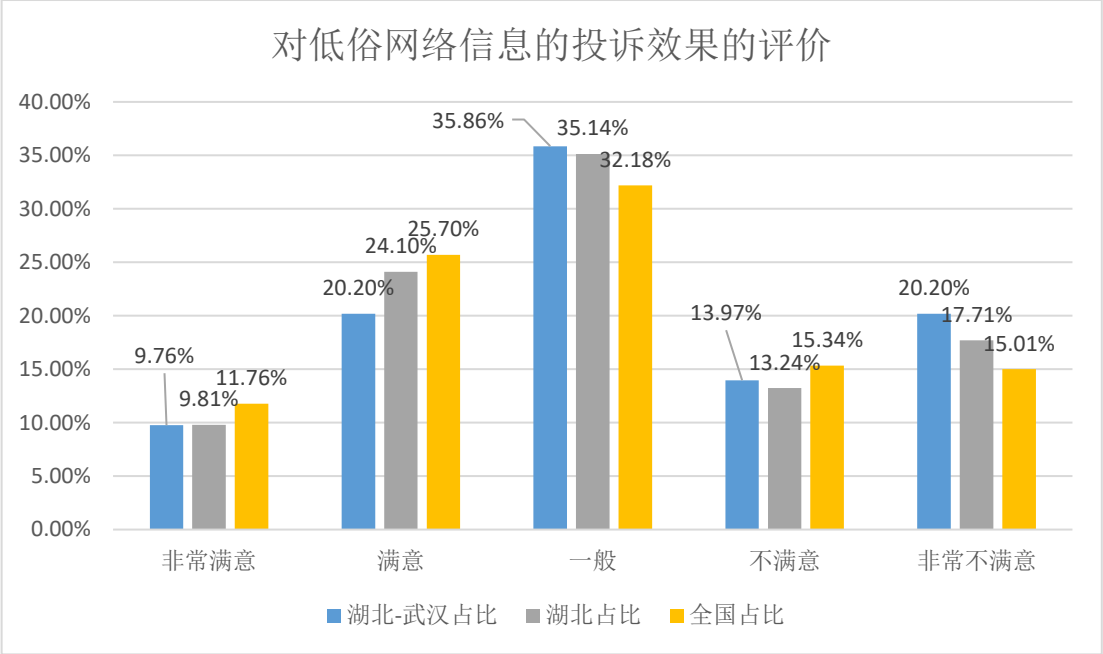


图表 47：遇到低俗网络信息的应对措施

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

（13.2）网民对低俗网络信息的投诉效果的评价

对低俗网络信息投诉的公众网民对投诉效果的评价：29.96%公众网民在投诉后，对这些低俗网络信息的治理效果表示肯定，35.86%公众网民觉得一般，觉得不满意的占 13.97%，认为非常不满意的占 20.20%。表示满意及以上的低于全国、本省数据。

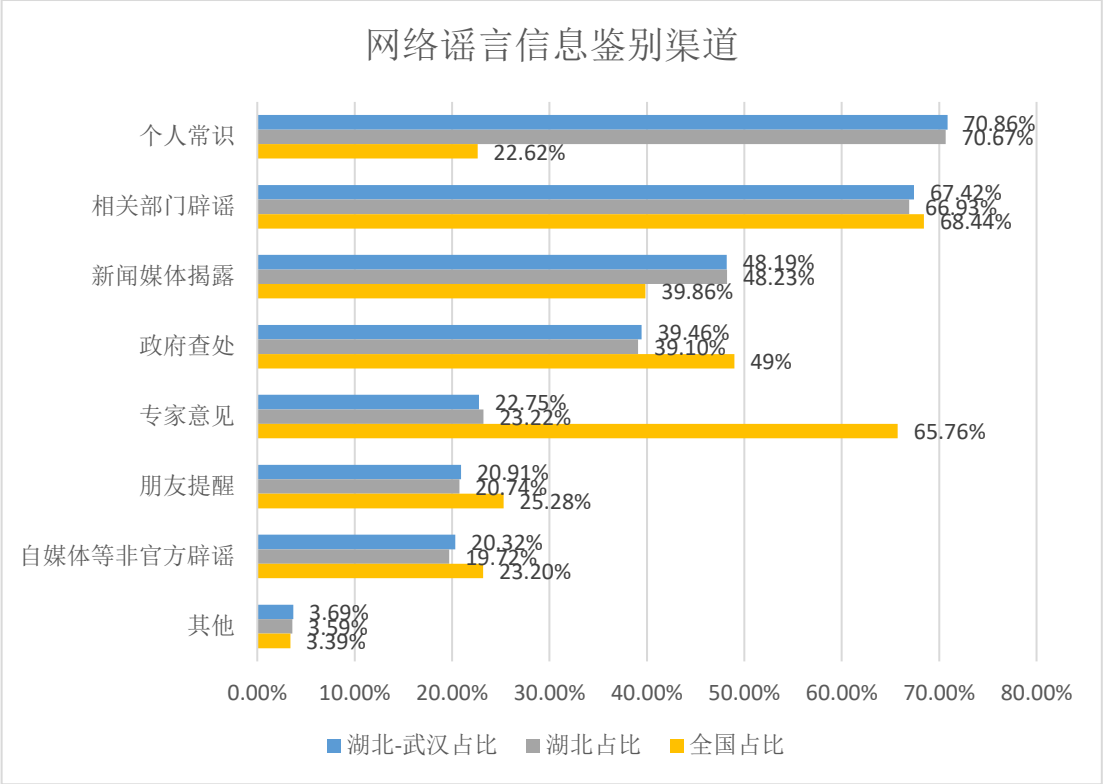


图表 48：对低俗网络信息的投诉效果的评价

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

（14）网络谣言信息鉴别渠道

大部分（70.86%）公众网民通过个人常识鉴别出某些信息是谣言，还有部分公众网民通过相关部门辟谣、新闻媒体揭露、政府查处、专家意见、朋友提醒、自媒体等非官方辟谣等方式进行鉴别，分别为 67.42%、48.19%、39.46%、22.75%、20.91%、20.32%。相较于全国、本省数据排序有所不同。

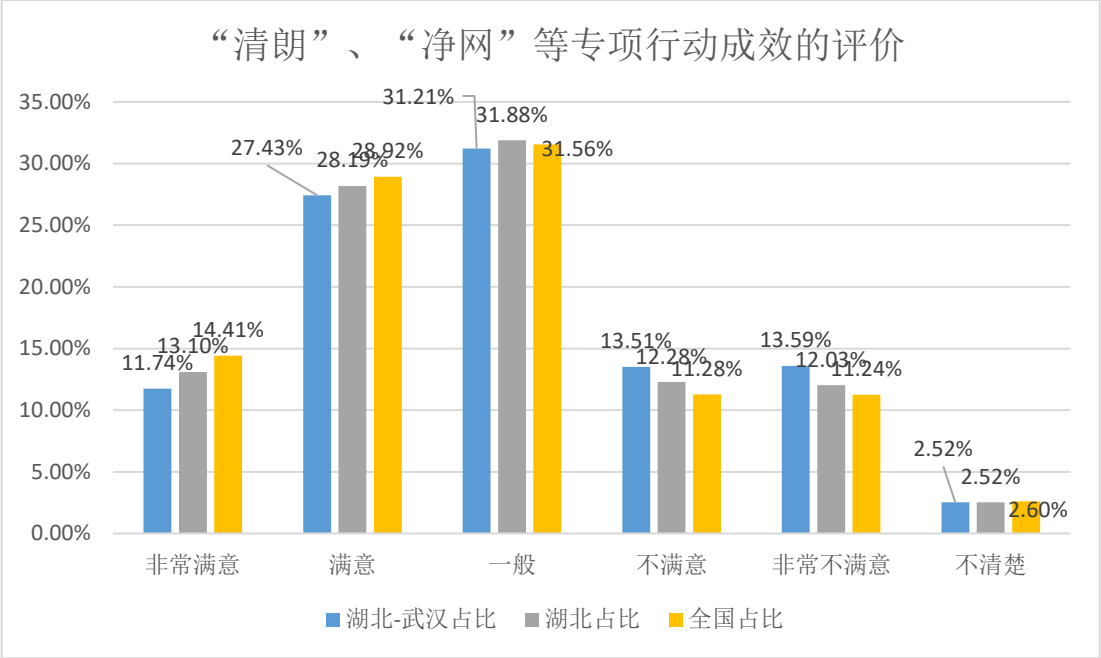


图表 49：网络谣言信息鉴别渠道

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

（15）“清朗”、“净网”等专项行动成效

公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价：56.28%公众网民对当前遏制网络违法违规行为的工作成效表示肯定，其中非常满意 11.74%，满意 27.43%。认为成效一般的有 31.21%。还有 27.1%的公众网民持不满意和非常不满意态度，其中 13.51%不满意，13.59%非常不满意。各选项数据接近于全国数据。



图表 50：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价

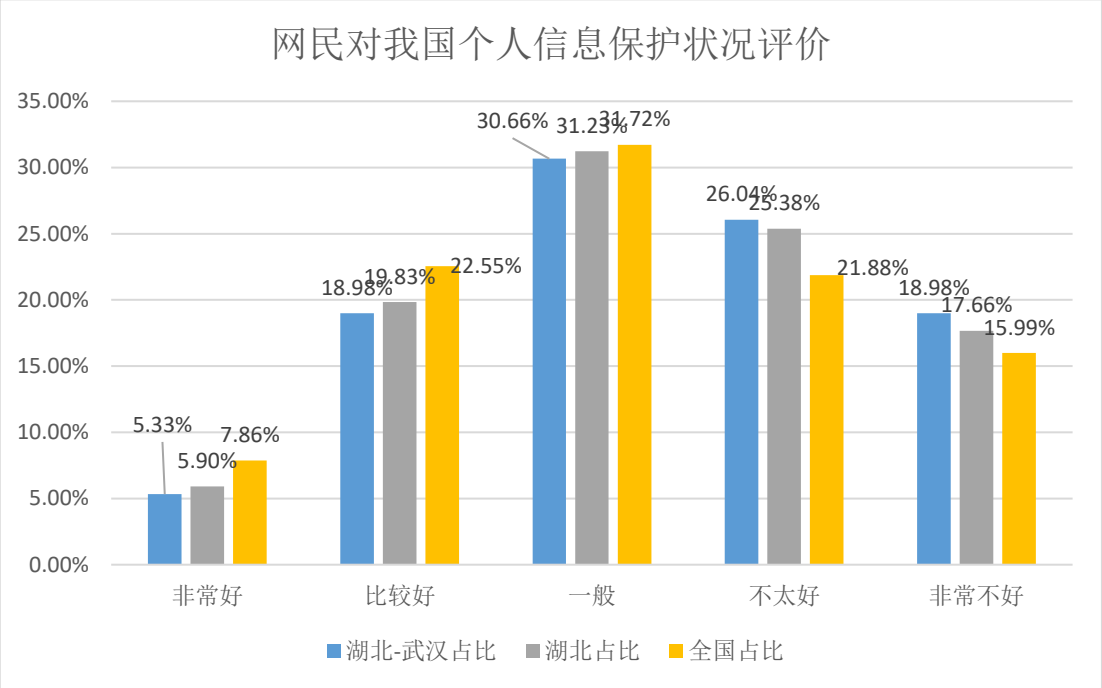
（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 15 题：过去一年，公安、网信等部门开展了“清朗”、“净网”等专项行动，您对当前遏制网络违法违规行为的工作成效是否满意？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.3 专题 3：个人信息保护专题

（1）网民对我国个人信息保护状况评价

24.31%公众网民对当前我国个人信息保护的状况表示肯定，其中非常好 5.33%，比较好 18.98%。认为成效一般的最多，占 30.66%。认为不太好的有 26.04%，非常不好的也有 18.98%。认为比较好及以上的低于全国、本省数据。



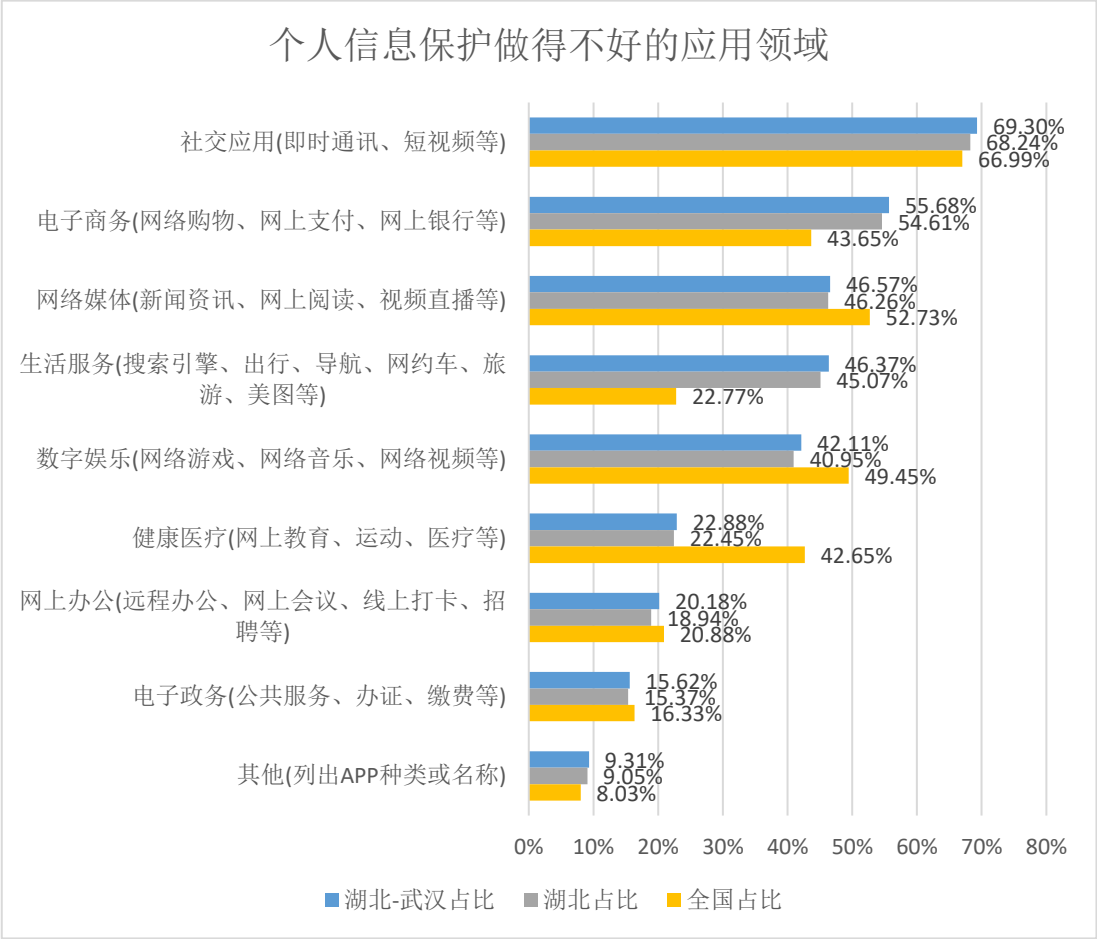
图表 51：网民对我国个人信息保护状况评价

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2）个人信息保护做得不好的应用领域

公众网民认为个人信息保护做得不太好的应用前五位：1 社交应用(即时通讯、短视频等)69.30%，2 电子商务(网络购物、网上支付、网上银行等)55.68%，3 网络媒体(新闻资讯、网上阅读、视频直播等)46.57%，4 生活服务(搜索引擎、出行、导航、网约车、旅游、美图等)46.37%，5 数字娱乐(网络游戏、网络音乐、网络视频等)42.11%。本题相较于本省数据排序完全一致，相较于全国数据排序有所不同。



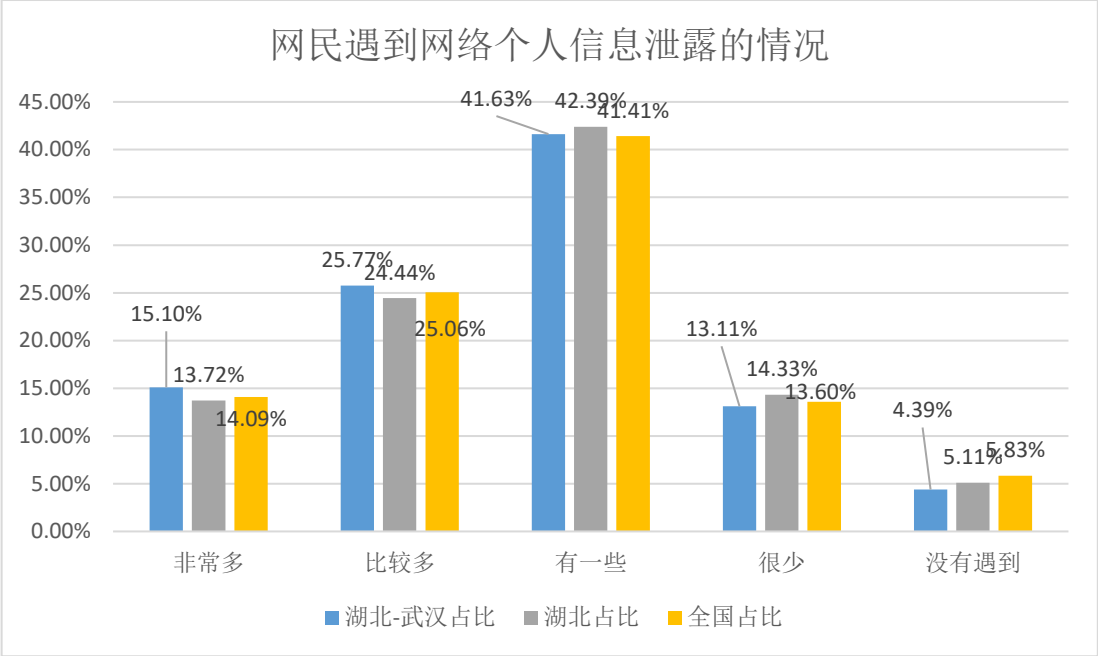
图表 52：个人信息保护做得不好的应用领域

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（3）网民遇到网络个人信息泄露的情况

超过七成的公众网民遇到过网络个人信息泄露的情况，其中遇到非常多的占 15.10%，比较多的占 25.77%，有一些的最多，占 41.63%，很少的占 13.11%。仅有 4.39%的公众网民没有遇到过网络个人信息泄露的情况。表示有比较多及以上的高于全国、本省数据。

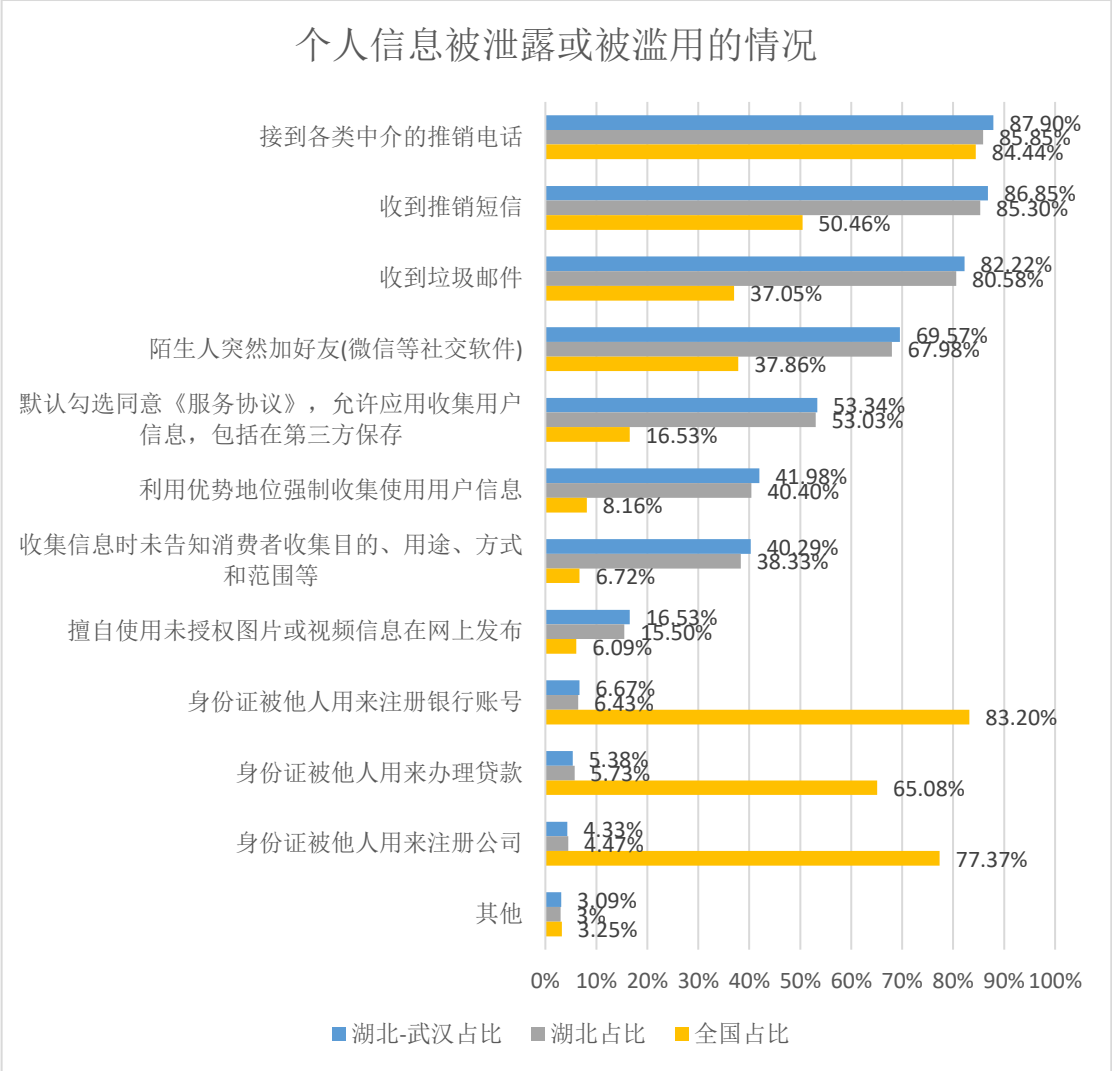


图表 53：网民遇到网络个人信息泄露的情况

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

（4）个人信息被泄露或被滥用的情况

个人信息被泄露或被滥用情况前五位的是：1 接到各类中介的推销电话 87.90%，2 收到推销短信 86.85%，3 收到垃圾邮件 82.22%，4 陌生人突然加好友(微信等社交软件)69.57%，5 默认勾选同意《服务协议》，允许应用收集用户信息，包括在第三方保存 53.34%。相较于全国、本省数据，本题的排名有所不同。

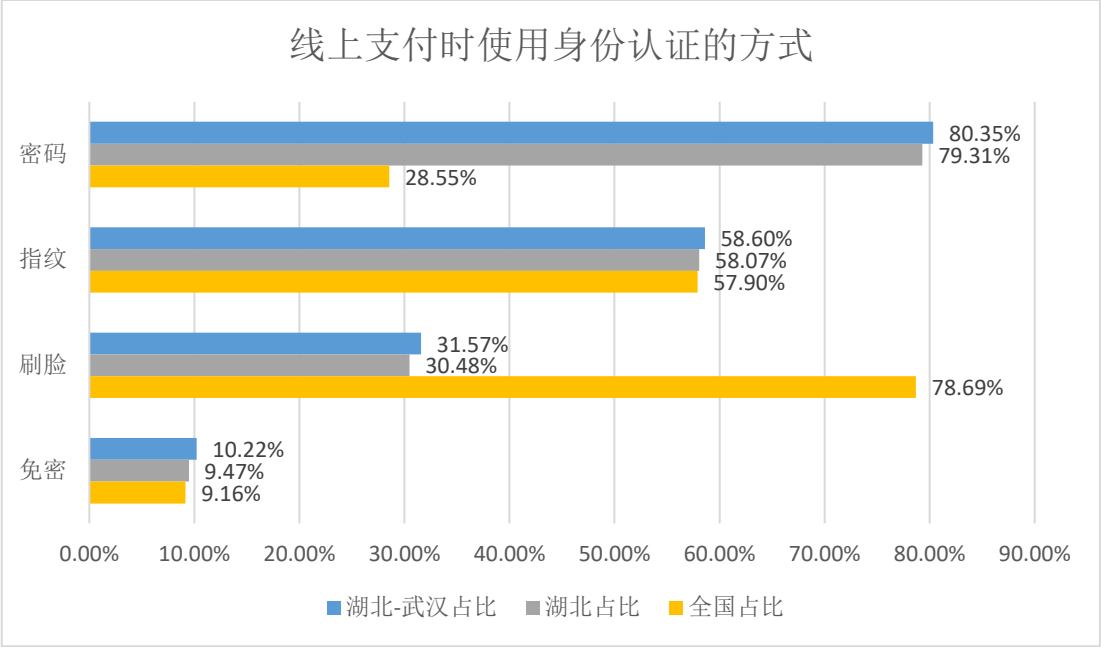


图表 54：个人信息被泄露或被滥用的情况

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

（5）在线上支付时采取的身份认证方式

80.35%公众网民在线上支付时采取密码进行身份认证，58.60%公众网民采取指纹认证，刷脸认证和免密分别为 31.57%和 10.22%。本题相较于全国数据排序有所不同，与本省数据排序完全一致。



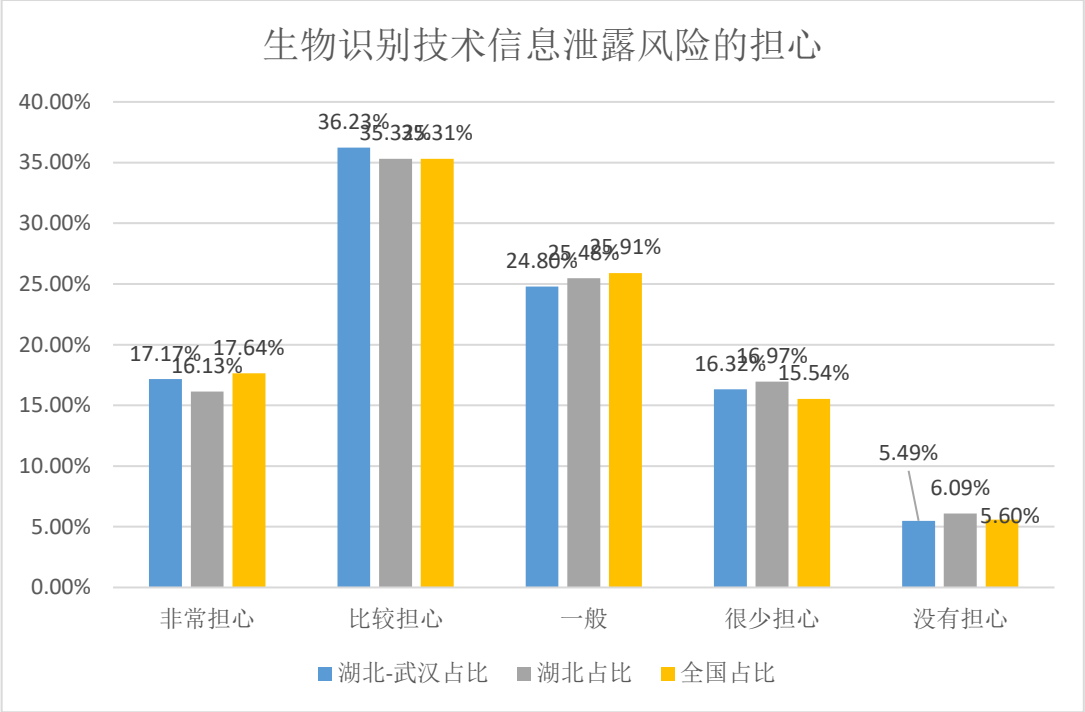
图表 55：在线上支付时采取的身份认证方式

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

（6）生物识别技术个人信息泄露风险

17.17%公众网民在使用生物识别技术(如人脸识别、指纹识别)时，非常担心自己的信息泄露；比较担心的最多，占 36.23%。仅有 5.49%公众网民没有担心。相较于全国数据，认为比较担心的高于全国、本省数据。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



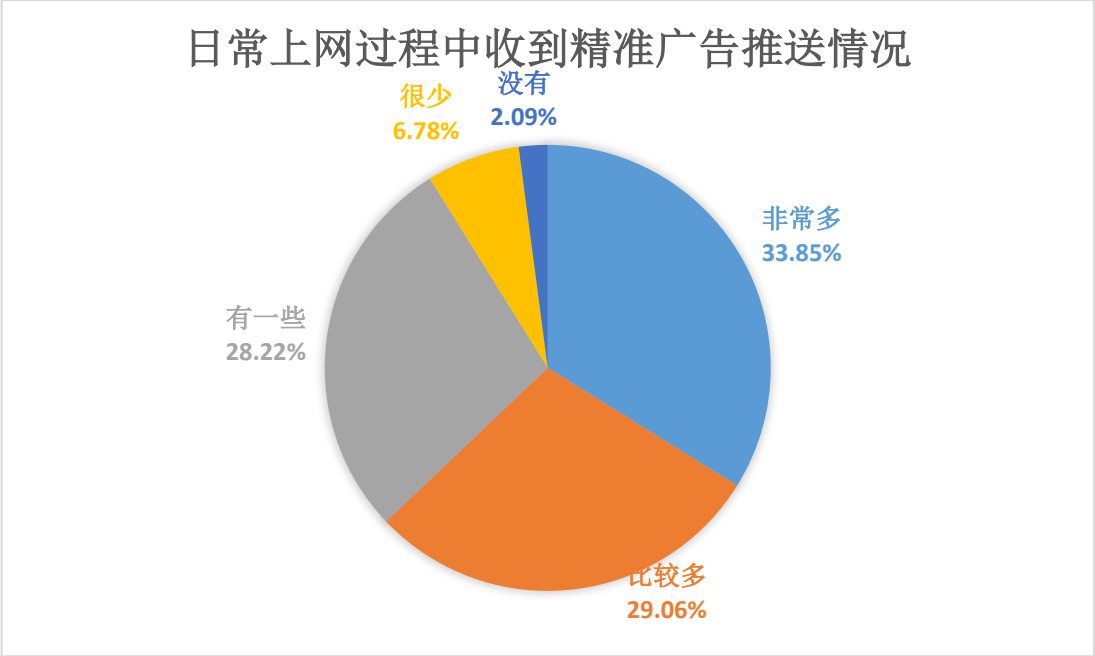
图表 56：生物识别技术信息泄露风险的担心

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

（7）日常上网中收到精准广告推送情况

33.85%公众网民在日常上网的过程中收到过非常多的精准广告，29.06%公众网民感觉比较多，只有 2.09%的公众网民没有收到过精准广告。数据显示大部分公众网民都收到过精准广告推送。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



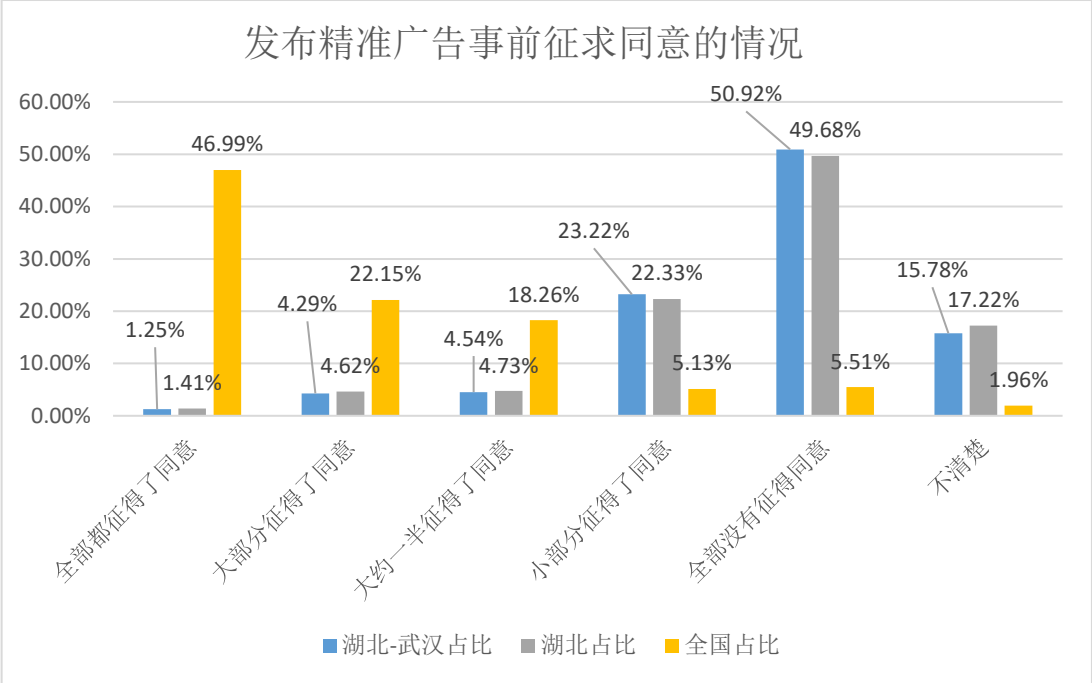
图表 57：日常上网过程中收到精准广告推送情况

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

（8）发布精准广告事前征求同意的情况

50.92%公众网民在收到经营者发布的精准广告时全部没有征得同意，仅有1.25%的公众网民是经过全部都征得了同意后收到精准广告的。数据显示网民免受骚扰选择权保护还存在较多问题。相较于本省数据基本一致，较全国数据明显不同。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

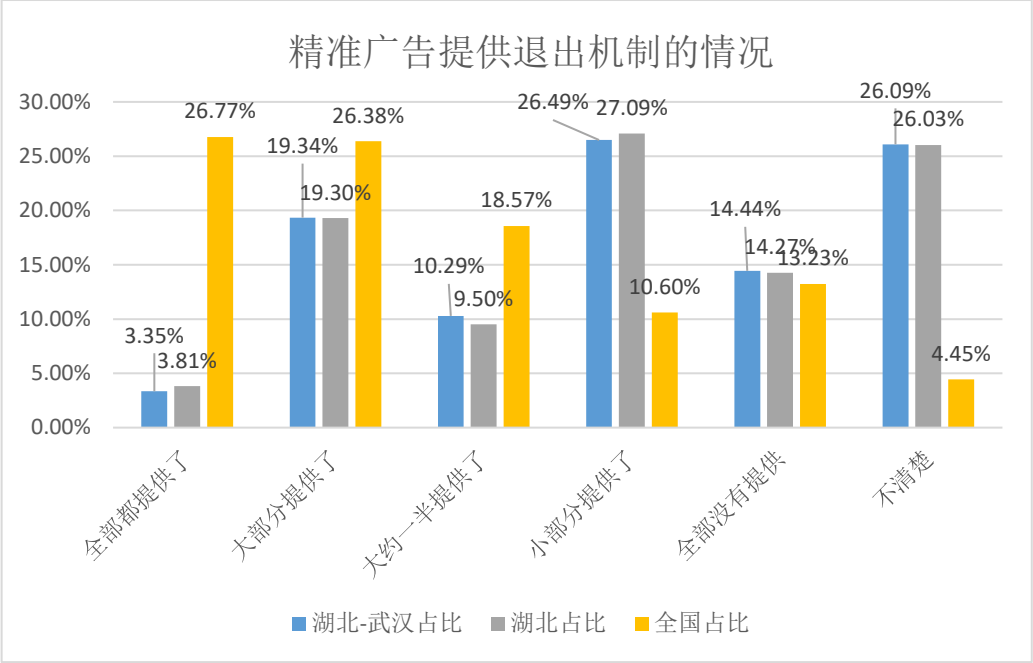


图表 58：发布精准广告事前征求同意的情况

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

（9）精准广告提供退出机制的情况

14.44%公众网民收到的精准广告全部没有提供退出机制，仅有 3.35%的公众网民收到的精准广告全部都提供了退出机制。数据显示精准广告退出机制落实还有一定改善空间。相较于本省数据差距不大，较全国数据明显不同。

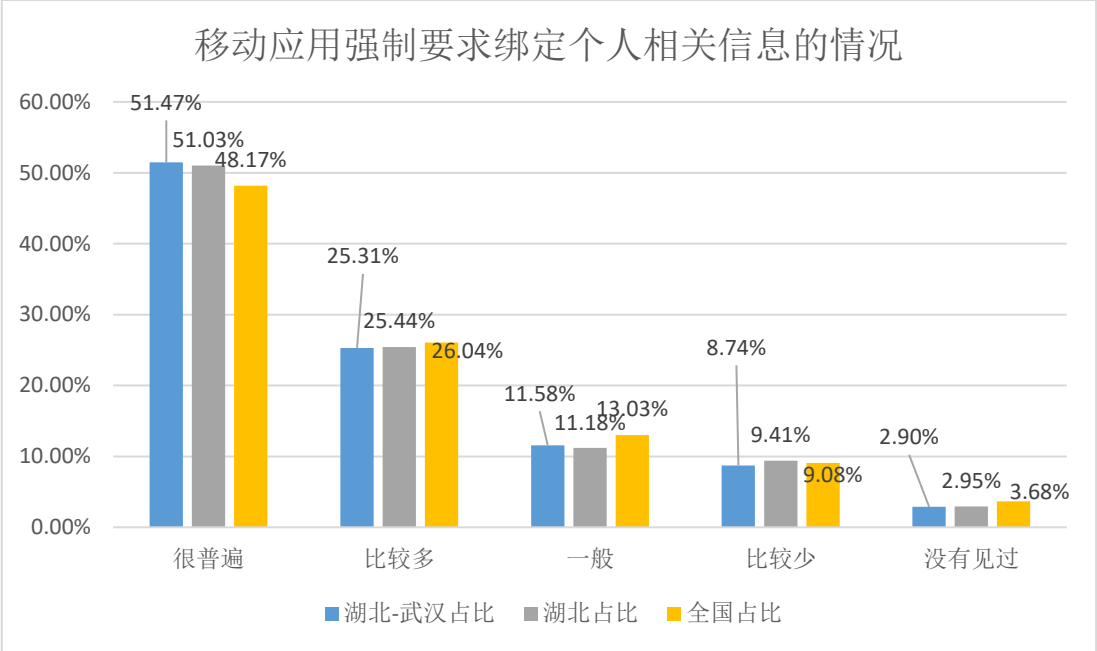


图表 59：精准广告提供退出机制的情况

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

（10）移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况

公众网民在使用移动应用(APP)时遇到强制要求绑定电话号码或开启定位、通讯录、相册等授权才能继续访问的情况，感觉很普遍的最多，占 51.47%，其次是感觉比较多的 25.31%。仅有 2.90%公众网民没有遇到过这种情况。感觉比较多的相较于全国、本省数据基本一致。

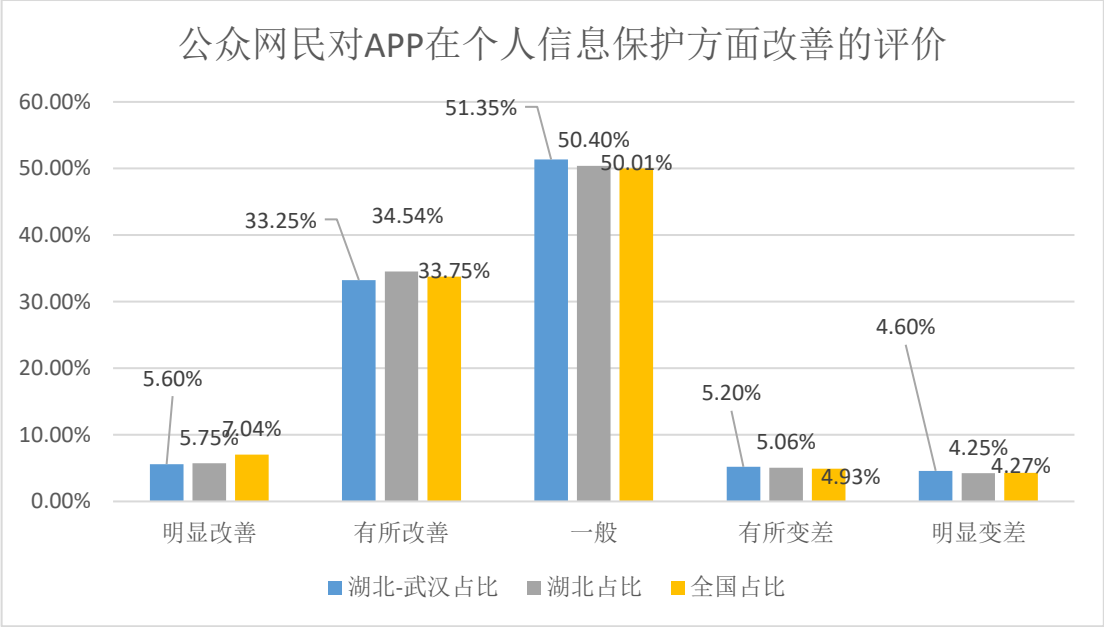


图表 60：移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况

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

（11）网民 APP 在个人信息保护方面改善的评级

公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的情况的评价：表示有所改善或明显改善的占 38.85%，其中认为明显改善的占 5.60%，认为有所改善占 33.25%。认为一般占 51.35%。认为有所变差或明显变差的占 9.8%，其中认为有所变差的占 5.20%，认为明显变差的占 4.60%。数据显示公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的评价是一般到有所改善。本题数据占比与全国、本省相差不大。



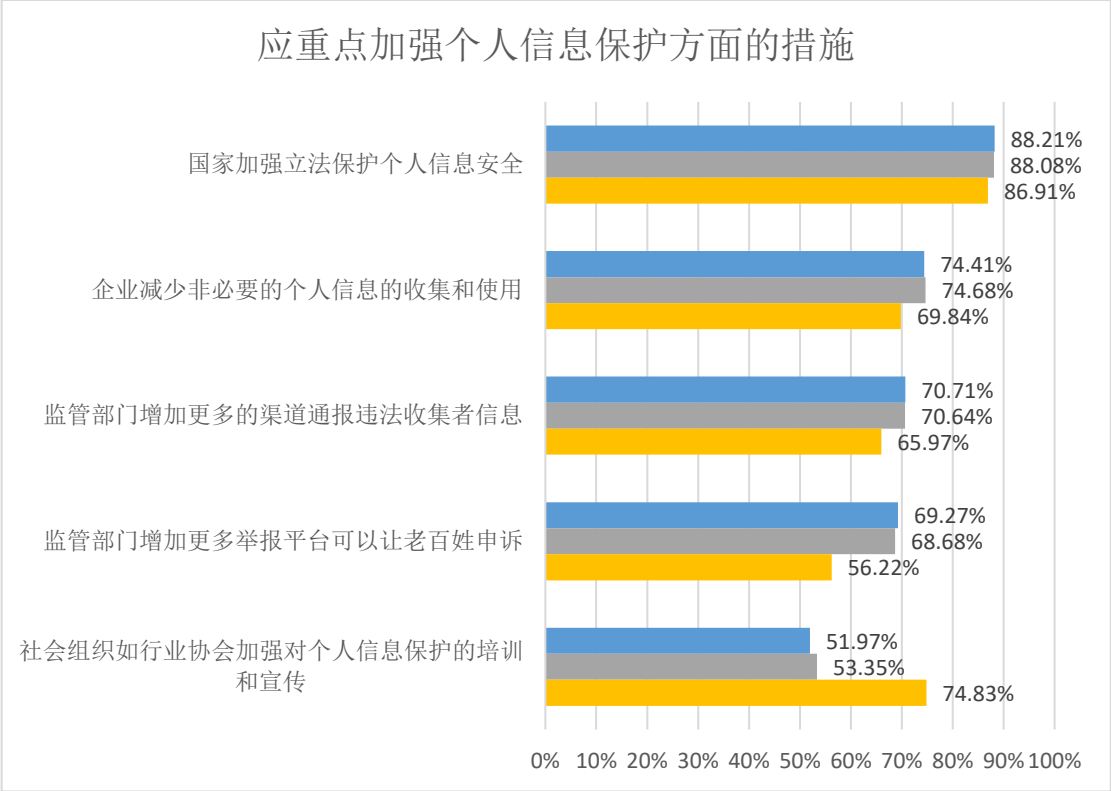
图表 61：公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的评级

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

（12）应加强个人信息保护方面的措施

公众网民认为需要重点加强的个人信息保护工作前三位是：1 国家加强立法保护个人信息安全 88.21%，2 企业减少非必要的个人信息的收集和使用 74.41%，3 监管部门增加更多的渠道通报违法收集者信息 70.71%。排在第四和第五位的是监管部门增加更多举报平台可以让老百姓申诉和社会组织如行业协会加强对个人信息保护的培训和宣传，分别为 69.27%和 51.97%。本题与本省数据排序完全一致，相较于全国数据排序略有不同。

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



图表 62：应重点加强个人信息保护方面的措施

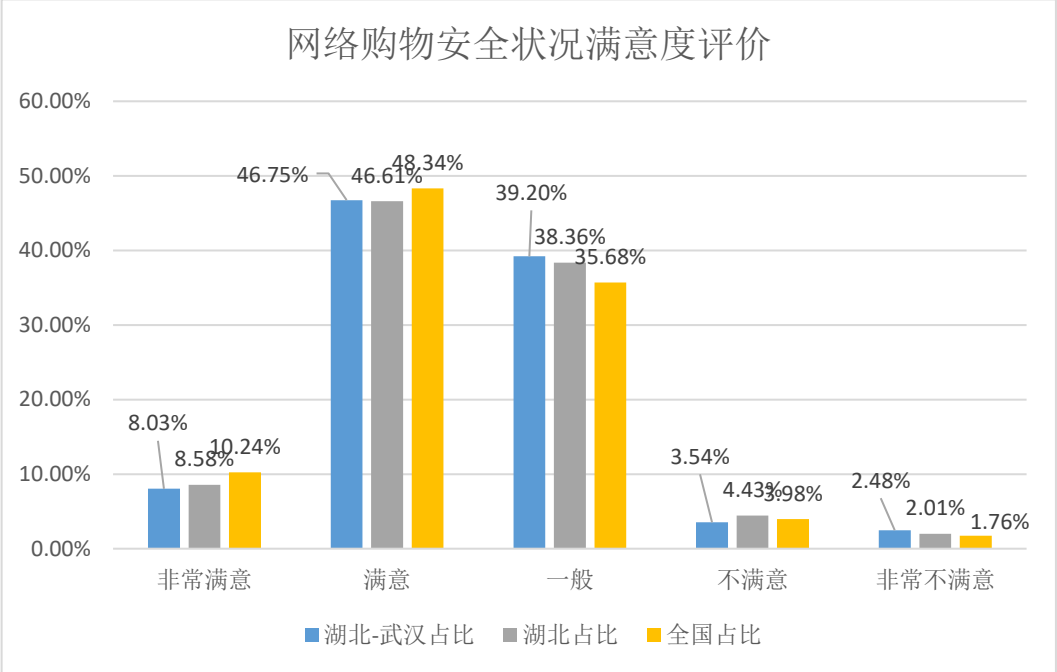
（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 12 题：您认为应重点在哪些方面加强个人信息保护？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.4 专题 4：网络购物权益保护专题

（1）网络购物安全状况满意度评价

超过一半（54.78%）的公众网民对网络购物安全状况持正面评价，其中非常满意的占 8.03%，满意的占 46.75%。感觉一般的占 39.20%。感觉非常满意的低于全国、本省数据。



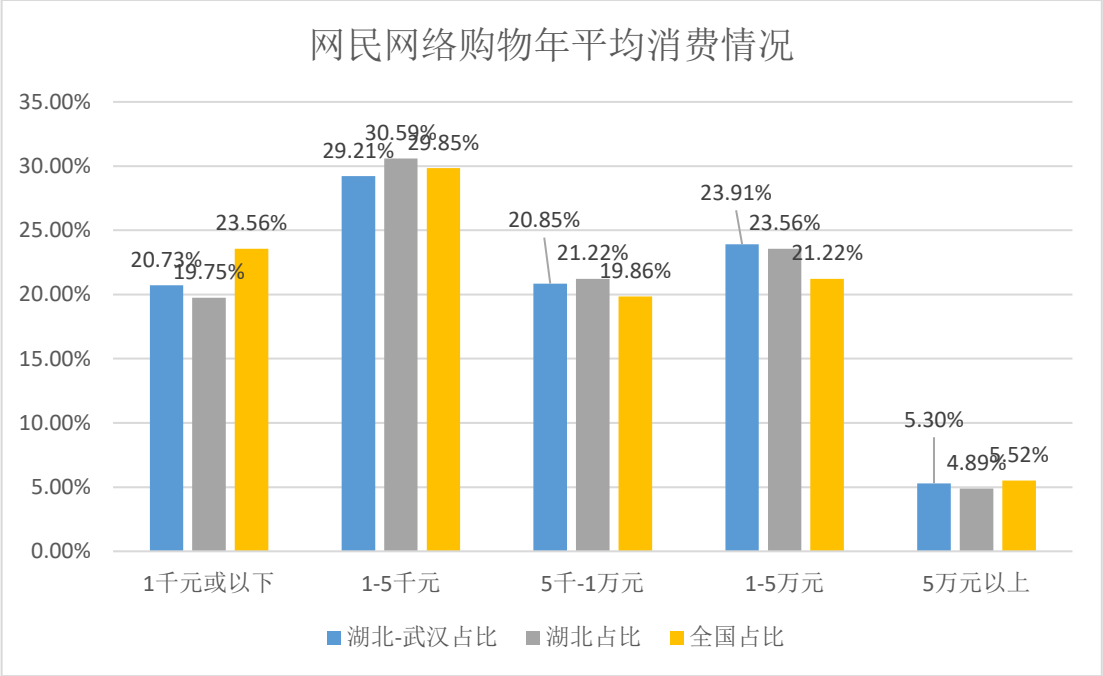
图表 63：网络购物安全状况满意度评价

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2）网民网络购物年平均消费情况

公众网民平均每年网购花费 1-5 千元的最多，占 29.21%，其次是平均每年在网上购物花费 1-5 万元，占 23.91%，20.73%公众网民平均每年在网上购物花费 1 千元以下。相较于全国数据，平均每年在网上购物花费 1-5 万元高于全国、本省数据。



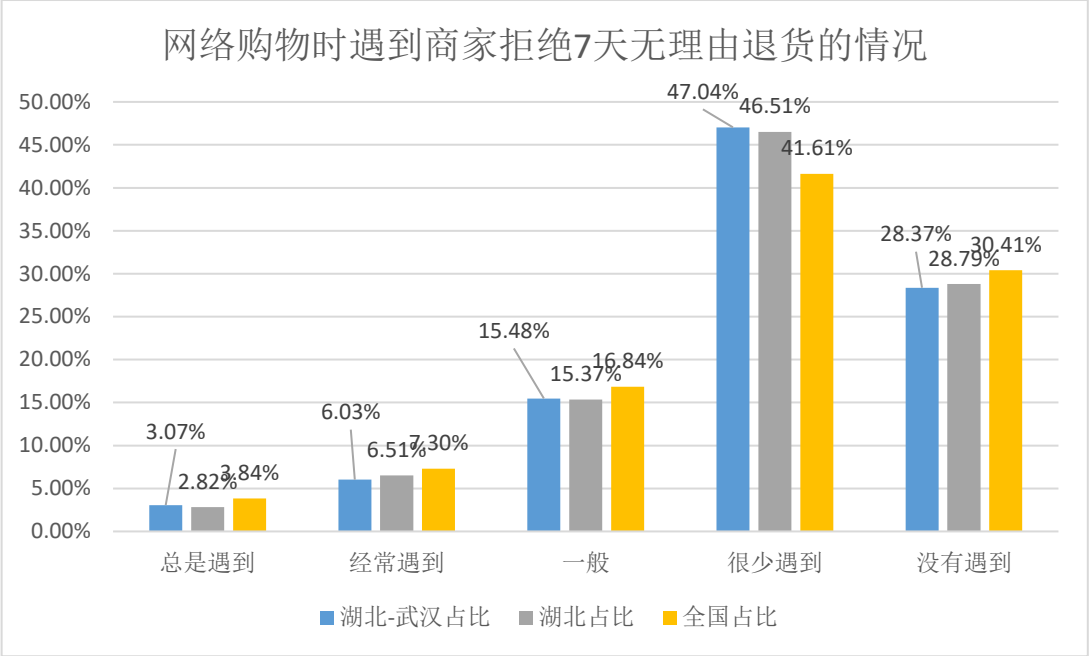
图表 64：网民网络购物年平均消费情况

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

（3）网络购物时遇到商家拒绝 7 天无理由退货的情况

47.04%公众网民在上网购物时很少遇到商家拒绝 7 天无理由退货的情况，还有 28.37%没有遇到过。数据显示网络购物 7 天无理由退货保障基本得到落实。相较于全国数据，本题的排名完全一致。表示很少遇到高于全国、本省数据。

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

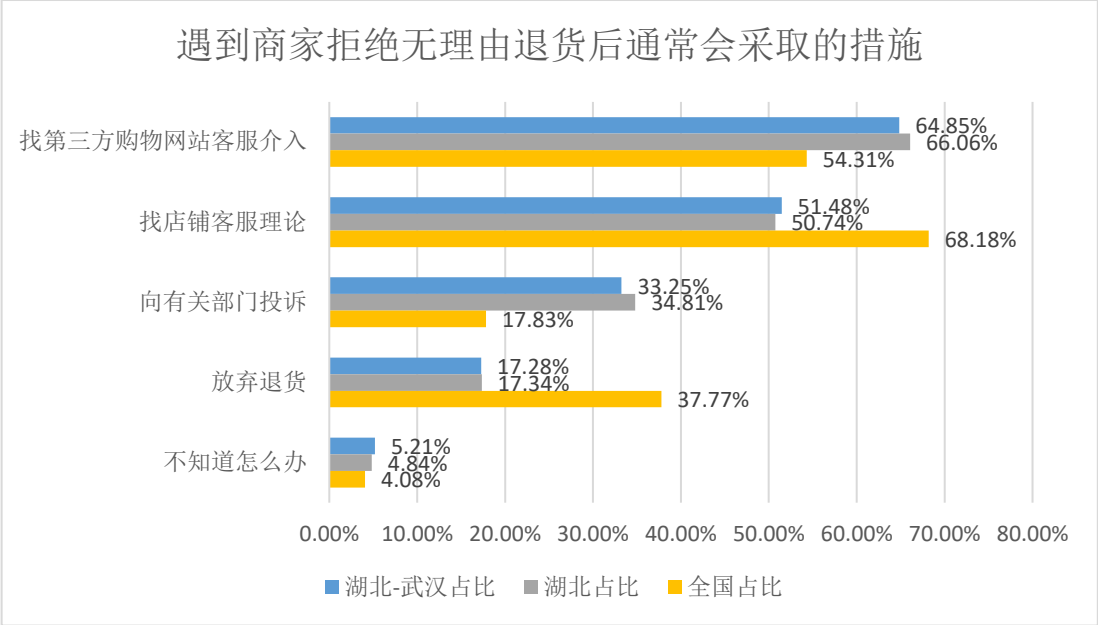


图表 65：网络购物时遇到商家拒绝 7 天无理由退货的情况

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

（4）遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施

64.85%公众网民在遇到商家拒绝无理由退货后通常会找第三方购物网站客服介入，其次是找店铺客服理论 51.48%，向有关部门投诉的占 33.25%。数据显示公众网民对维护自身合法权益方面比较重视，第三方购物网站的介入起了相当重要的作用。本题与本省数据排序完全一致，较全国数据排序有所不同。

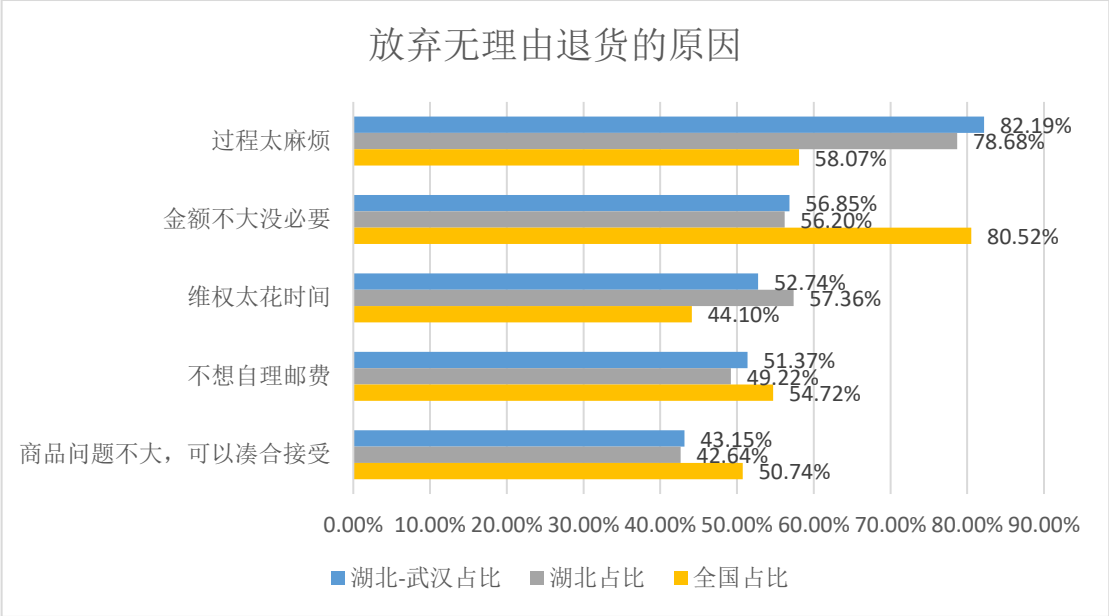


图表 66：遇到商家拒绝无理由退货后通常会采取的措施

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

（4.1）放弃无理由退货的原因

公众网民放弃无理由退货的原因：排第一位的是过程太麻烦（选择率 82.19%），第二位是金额不大没必要（选择率 56.85%），第三位是维权太花时间（选择率 52.74%），第四位是不想自理邮费（选择率 51.37%），第五位是商品问题不大，可以凑合接受（选择率 43.15%）。数据显示公众网民维权中成本是主要考虑的因素，退货流程和效率是主要的痛点。相较于全国本省数据，排序有所不同。



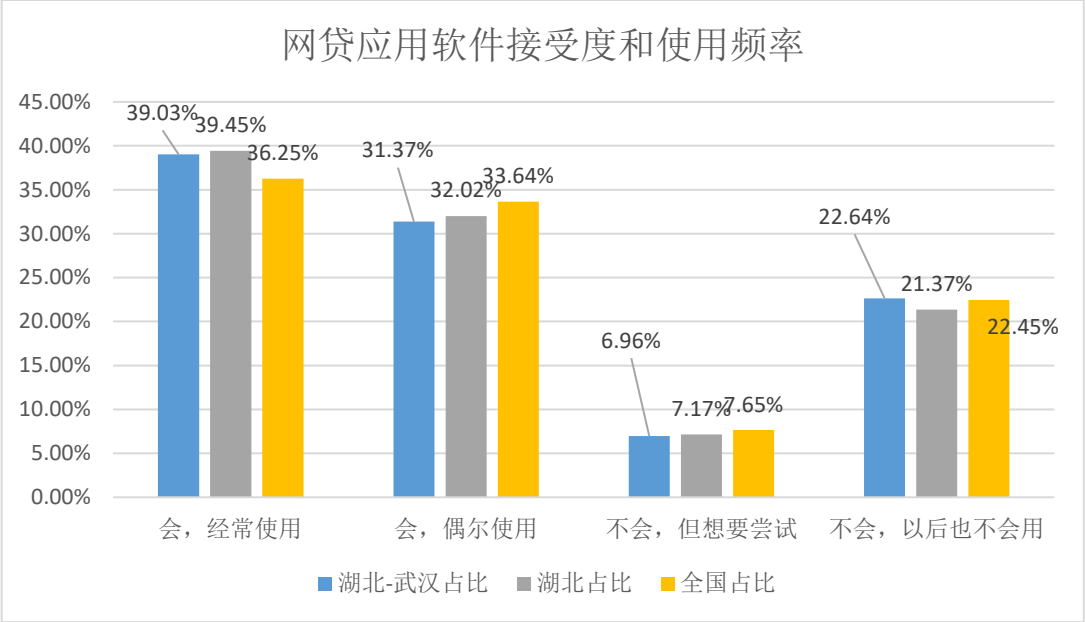
图表 67：放弃无理由退货的原因

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

（5）网贷应用软件接受度和使用频率

公众网民对花呗、白条等网贷新型接受度和使用频率方面：39.03%公众网民表示会使用并会经常使用，31.37%网民表示会偶尔使用，有 6.96%网民表示不会使用，但想要尝试，有 22.64%网民表示不会使用，以后也不会使用。数据显示公众网民对网贷应用基本接受，网贷应用的渗透率也比较高（70.4%,超过七成）。相较于全国、本省数据，该题数据占比相差不大。

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



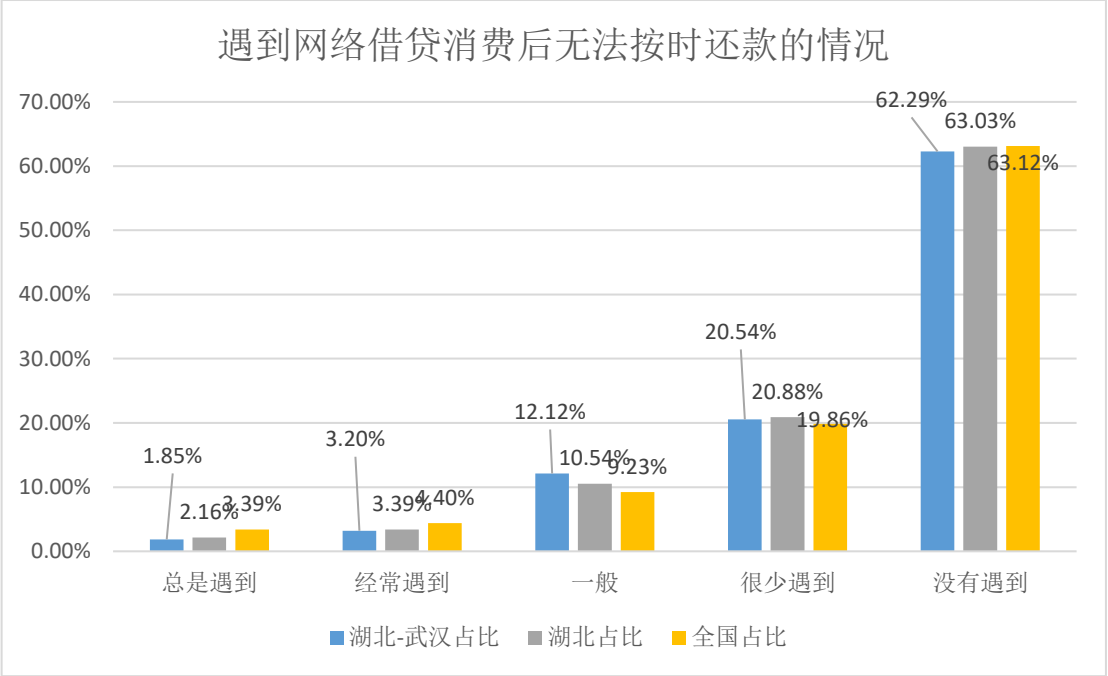
图表 68：网贷应用软件接受度和使用频率

（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 5 题：当您在支付时是否会使用花呗、白条等新型网贷软件？）

（5.1）网络借贷消费还款风险

公众网民遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况：62.29%的公众网民没有遇到无法按时还款，20.54%很少遇到，12.12%表示遇到无法按时还款的情况一般，3.20%网民表示经常遇到，1.85%网民表示总是遇到。数据显示有相当比例的公众网民（5.05%）会遇到无法按时还款的情况，网贷出现还款风险值得重视。相较于全国、本省数据，该题数据占比相差不大。

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

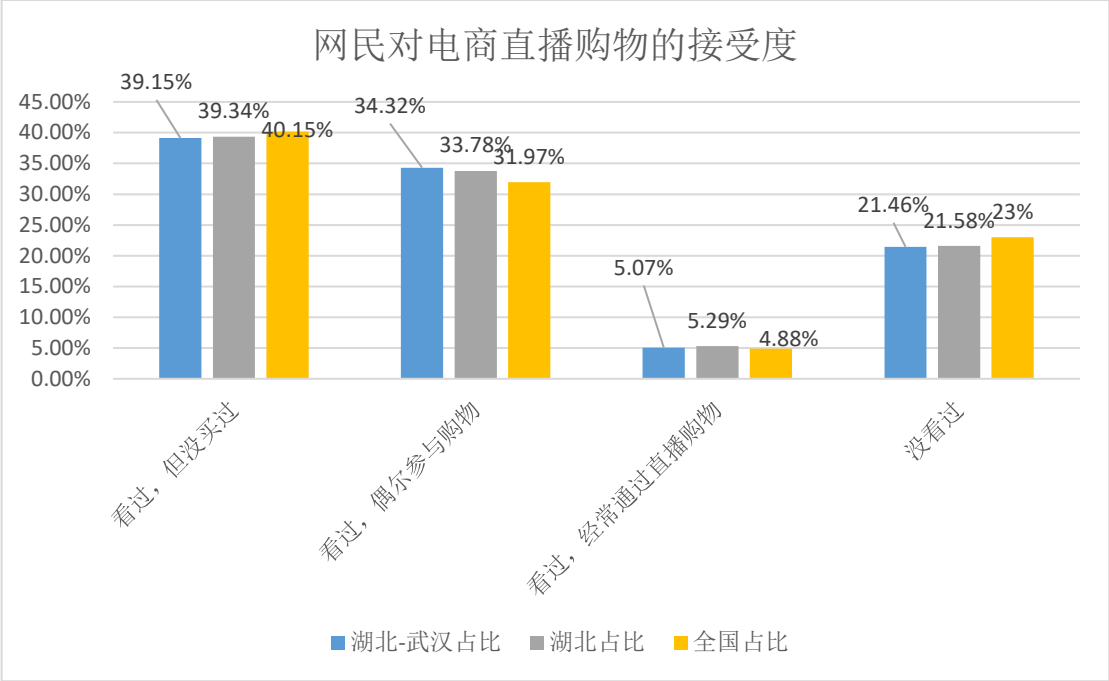


图表 69：遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况

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

（6）电商直播购物发展现状

公众网民对电商直播购物的接受程度：39.15%网民看过直播，但没有买过；34.32%网民看过直播，只是偶尔参与购物；5.07%网民看过直播，而且经常通过直播购物；21.46%网民没有看过网购直播。数据显示电商购物直播的渗透率比较高（78.54%），但成交频次、成交率不算很高。相较于全国、本省数据，该题数据占比相差不大。

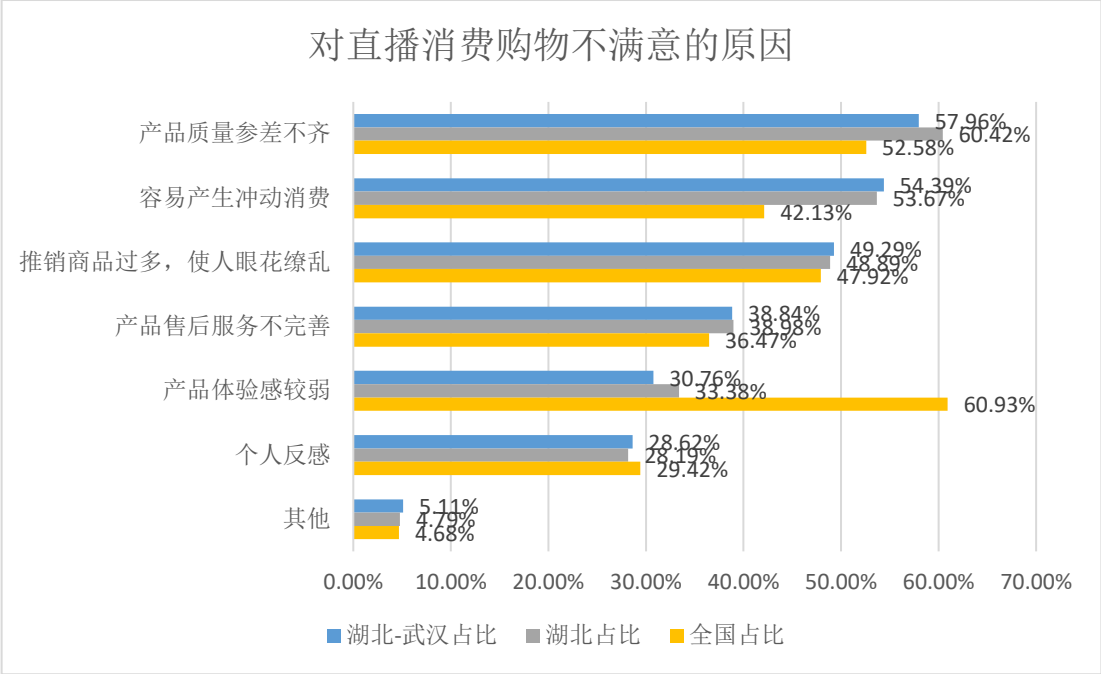


图表 70：网民对电商直播购物的接受度

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

（7）对直播消费购物不满意的原因

公众网民对直播消费购物不满意的原因有：排第一位是产品质量参差不齐（选择率 57.96%）、第二位是容易产生冲动消费（选择率 54.39%）、第三位是推销商品过多，使人眼花缭乱（选择率 49.29%）、第四位是产品售后服务不完善（选择率 38.84%）、第五位是产品体验感较弱（选择率 30.76%）。数据显示公众网民对产品质量和推销手法方面的问题比较关注。本题相较于本省数据排序完全一致，较全国有所不同。

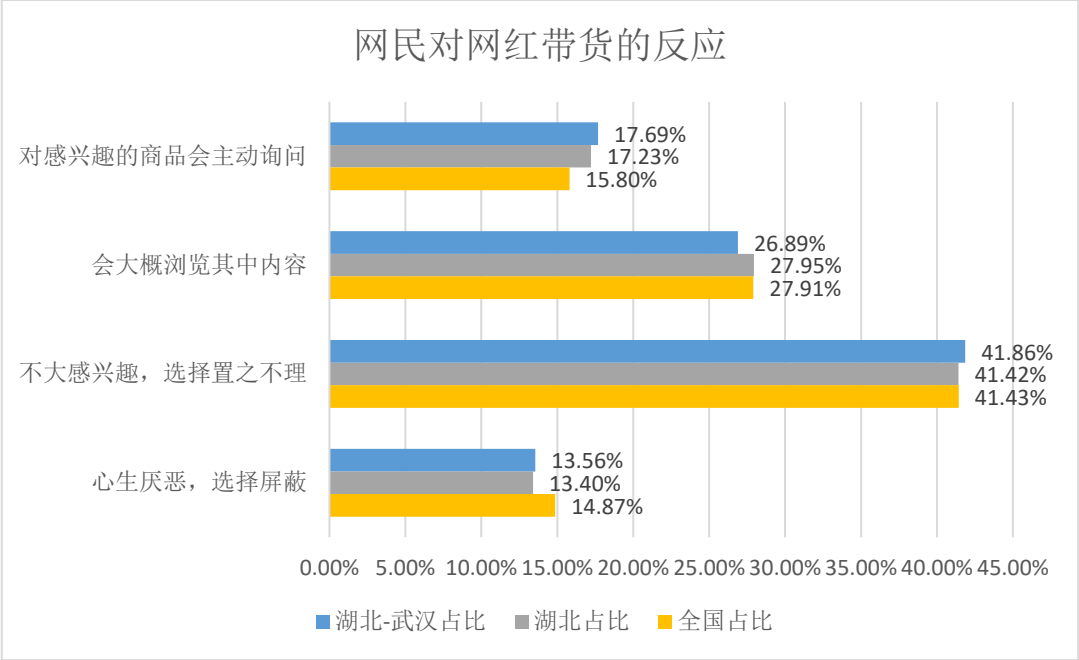


图表 71：对直播消费购物不满意的原因

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

（8）网民对网红带货的反应

公众网民对网红带货的反应：排第一位是不大感兴趣，选择置之不理（选择率 41.86%）、第二位是会大概浏览其中内容（选择率 26.89%）、第三位是对感兴趣的商品会主动询问（选择率 17.69%）、第四位是心生厌恶，选择屏蔽（选择率 13.56%）。数据显示公众网民对所谓网红带货并不十分关注，55.42%网民选择不理会或屏蔽。不大感兴趣，选择置之不理的，较全国、本省数据基本一致。

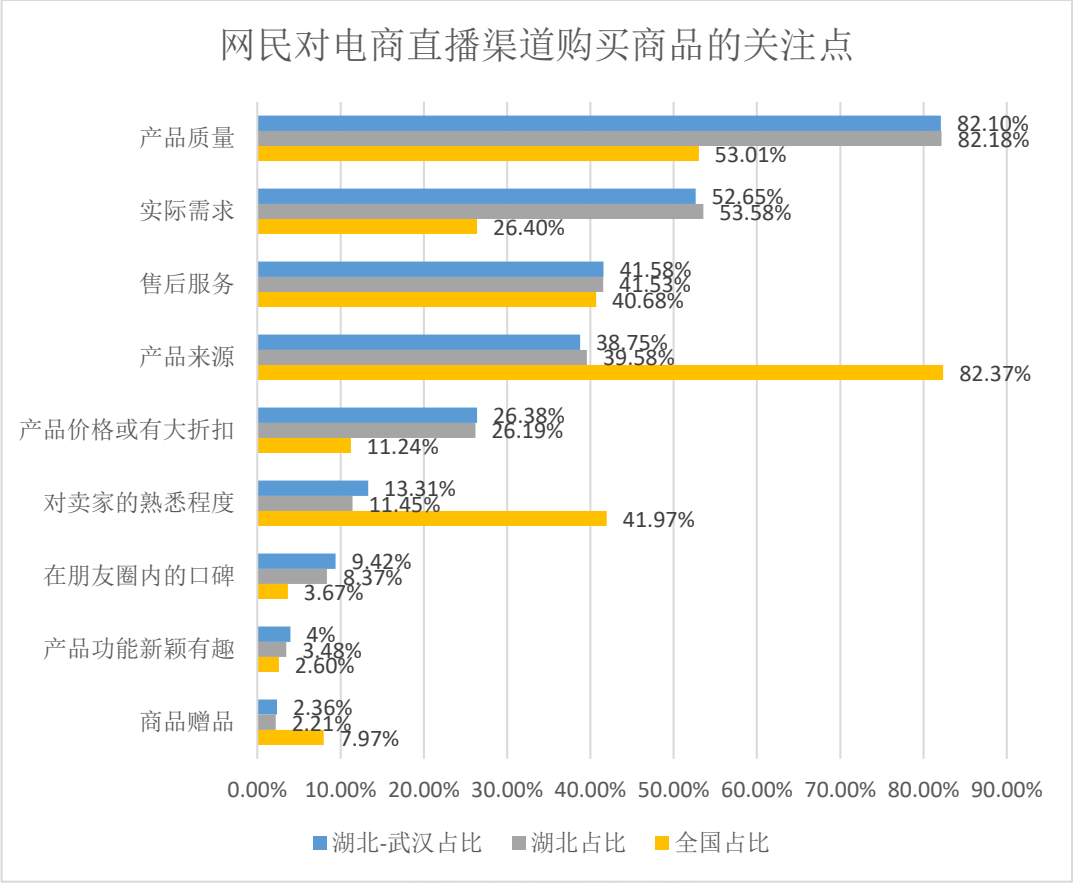


图表 72：网民对网红带货的反应

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

（9）网民对电商直播渠道购买商品的关注点

公众网民对电商直播网购的考虑因素：排第一位是产品质量（选择率 82.10%）、第二位是实际需求（选择率 52.65%）、第三位的是售后服务（选择率 41.58%）、第四位是产品来源（选择率 38.75%）、第五位是产品价格（选择率 26.38%）。数据显示公众网民对产品质量、符合实际需求等最关注。相较于全国、本省数据，本题的排名有所不同。

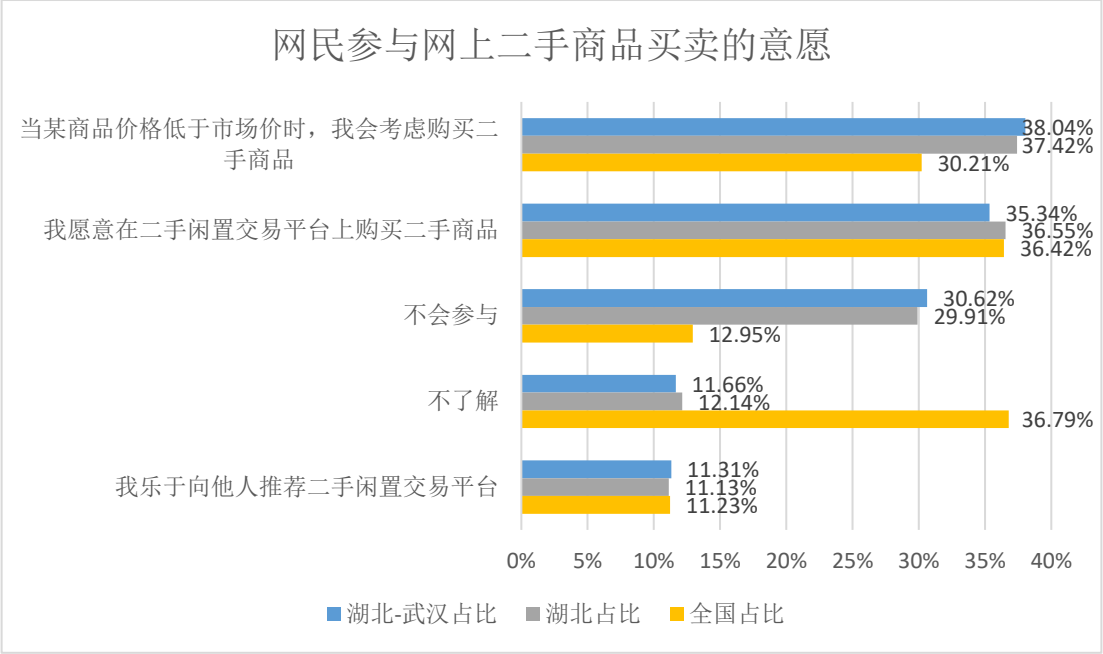


图表 73：网民对电商直播渠道购买商品的关注点

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

（10）网民参与网上二手商品买卖的意愿

公众网民对参与网上二手商品买卖的意愿：排第一位是当某商品价格低于市场价时，我会考虑购买二手商品（选择率 38.04%）、第二位是我愿意在二手闲置交易平台上购买二手商品（选择率 35.34%）、第三位是不会参与（选择率 30.62%）、第四位是不了解（选择率 11.66%），第五位是我乐于向他人推荐二手闲置交易平台（选择率 11.31%）。数据显示超过三分之一的公众网民有网上二手商品买卖意愿，而价格是主要考虑因素。我乐于向他人推荐二手闲置交易平台相较于全国、数据基本一致。

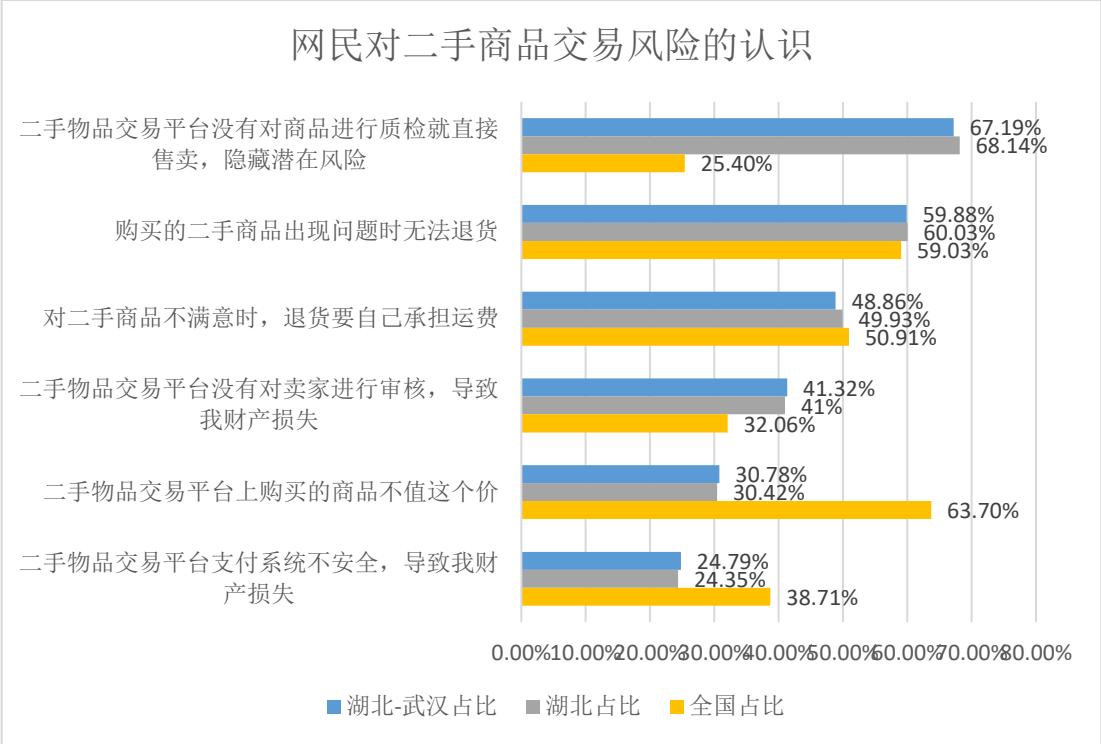


图表 74：网民参与网上二手商品买卖的意愿

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

（11）网民对二手商品交易风险的认识

公众网民对二手商品交易风险的认识：排第一位是二手物品交易平台没有对商品进行质检就直接售卖，隐藏潜在风险（选择率 67.19%）、第二位是购买的二手商品出现问题时无法退货（选择率 59.88%）、第三位是对二手商品不满意时，退货要自己承担运费（选择率 48.86%）、第四位是二手物品交易平台没有对卖家进行审核，导致我财产损失（选择率 41.32%）、第五位是二手物品交易平台上购买的商品不值这个价（选择率 30.78%）。数据显示公众网民对网上二手商品买卖风险主要关注货品质量、退货保障、交易安全等问题。本题相较于本省数据排序完全一致，较全国数据排序有所不同。



图表 75：网民对二手商品交易风险的认识

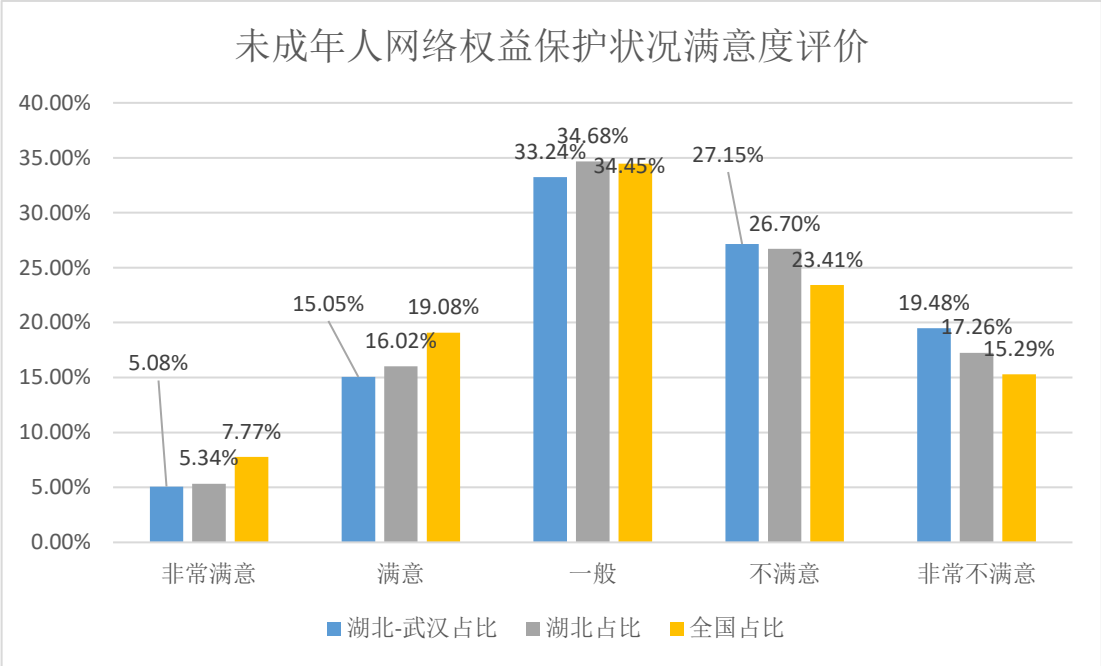
（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 11 题：您是否同意下列网络二手商品交易风险的描述？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.5 专题 5：未成年人网络权益保护专题

（1）未成年人网络权益保护状况满意度评价

公众网民对未成年人网络权益保护状况满意度评价：认为满意以上的占20.13%，其中 5.08%公众网民认为非常满意，15.05%认为满意。33.24%认为一般，46.63%认为不满意或非常不满意，其中 27.15%认为不满意，19.48%认为非常不满意。总体上满意的比例不高，主要是一般和不满意的评价居多。认为不满意或非常不满意的高于全国、本省数据。



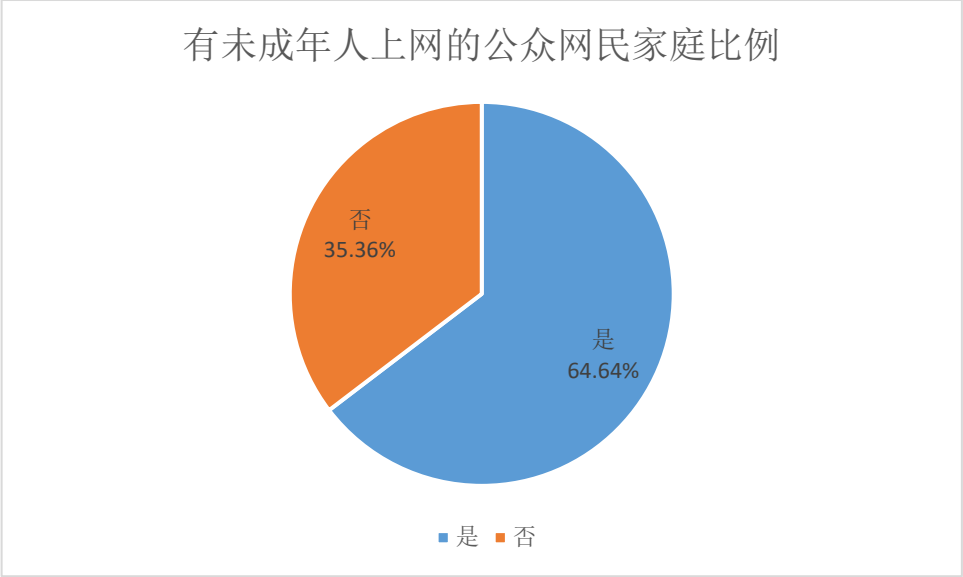
图表 76：未成年人网络权益保护状况满意度评价

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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

（2）未成年人上网的情况

有未成年人上网的公众网民家庭比例：64.64%公众网民家庭中有未成年人上网的情况，没有的占 35.36%。数据显示公众网民中未成年人上网现象越来越普遍。

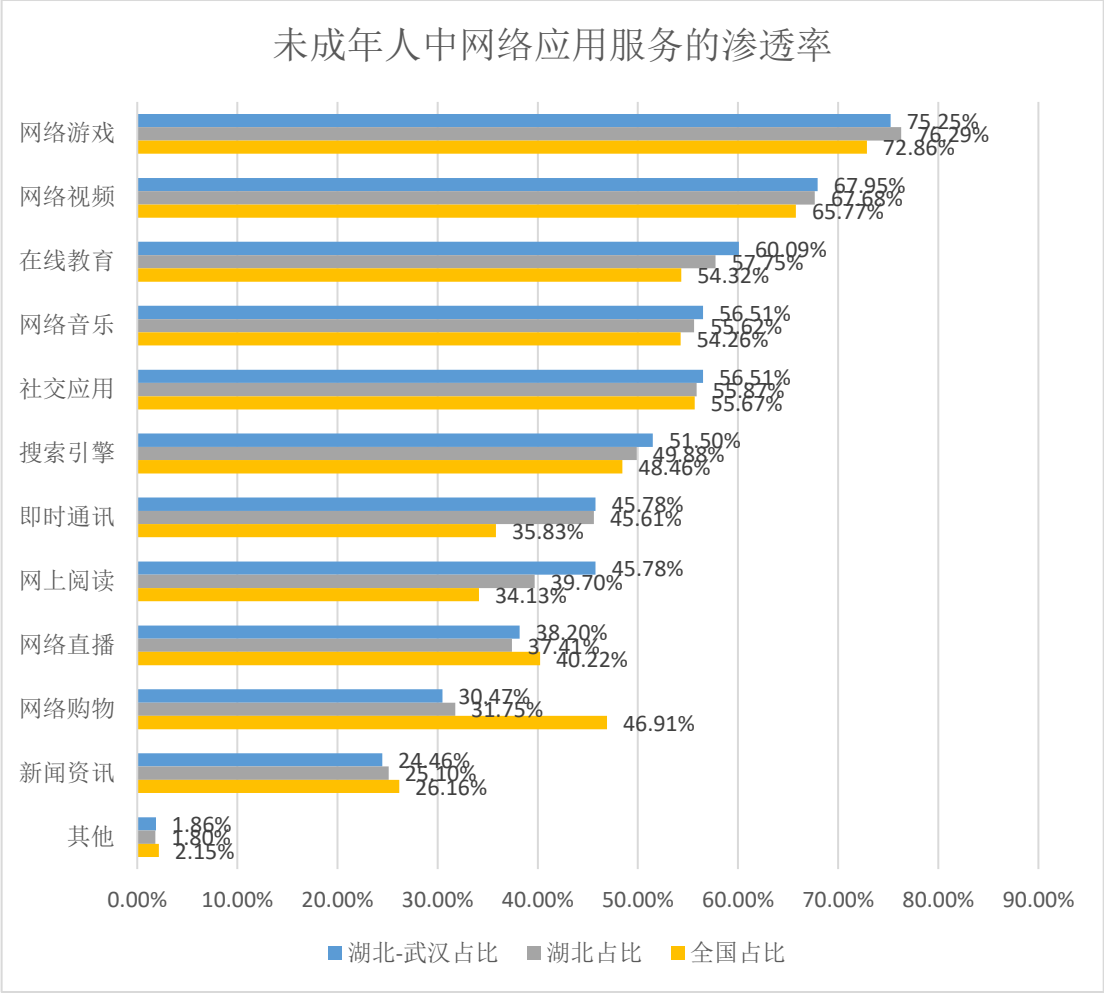


图表 77：有未成年人上网的公众网民家庭比例

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

（2.1）未成年人中网络应用服务渗透率

未成年人中网络应用服务渗透率的情况：排第一位是网络游戏（渗透率 75.25%），第二位是网络视频（渗透率 67.95%），第三位是在线教育（渗透率 60.09%），第四位是网络音乐（渗透率 56.51%）和社交应用（渗透率 56.51%），第五位是搜索引擎（渗透率 51.50%），第六位是即时通讯（渗透率 45.78%），第七位是网上阅读（渗透率 45.78%），第八位是网络直播（渗透率 38.20%），第九位是网络购物（渗透率 30.47%）。数据显示网络游戏、视频、教育、社交等应用是未成年人上网最普及使用的应用，直播和网购在未成年人中也有一定的渗透率。相较于全国、本省数据，本题排序有所不同。



图表 78：未成年人中网络应用服务渗透率

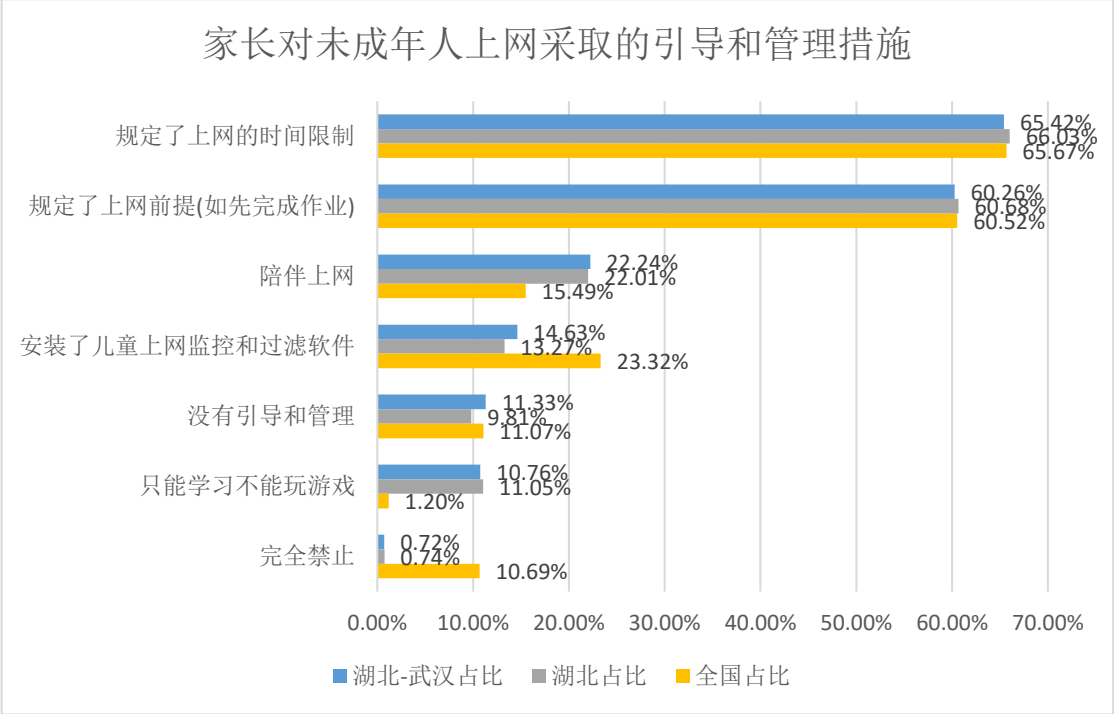
（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 2.1 题：您家中的未成年人经常使用哪些网络应用服务？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（2.2）家长对未成年人上网采取的引导和管理措施

家长对未成年人上网采取的引导和管理措施：排第一位是规定了上网的时间限制（选择率 65.42%），第二位是规定了上网前提(如先完成作业)（选择率 60.26%），第三位是陪伴上网（选择率 22.24%），第四位是安装了儿童上网监控和过滤软件（选择率 14.63%），第五位是没有引导和管理（选择率 11.33%），第六位是只能学习不能玩游戏（选择率 10.76%），第七位是完全禁止（选择率 0.72%）。数据显示绝大部家长对家里的未成年人上网都采取了一定的引导和管理措施，基本没有采用完全禁止未成年人上网的做法，但也有不到十分之一的家长没有采用引导和管理措施。采用技术防范措施的比例也不算高。本题与本省数据排序基本一

致，较全国数据排序有所不同。

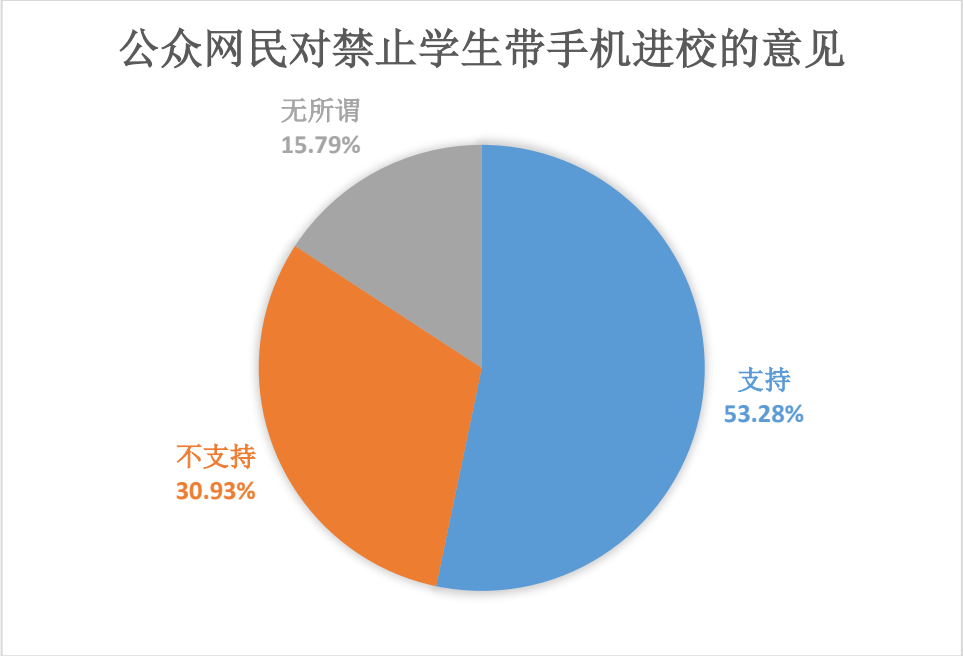


图表 79：家长对未成年人上网采取的引导和管理措施

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

（3）网民对禁止学生带手机进校的意见

公众网民对禁止学生带手机进校的意见：53.28%网民表示支持，30.93%的网民表示不支持，15.79%的网民表示无所谓。数据显示大部分公众网民支持禁止学生带手机进校。

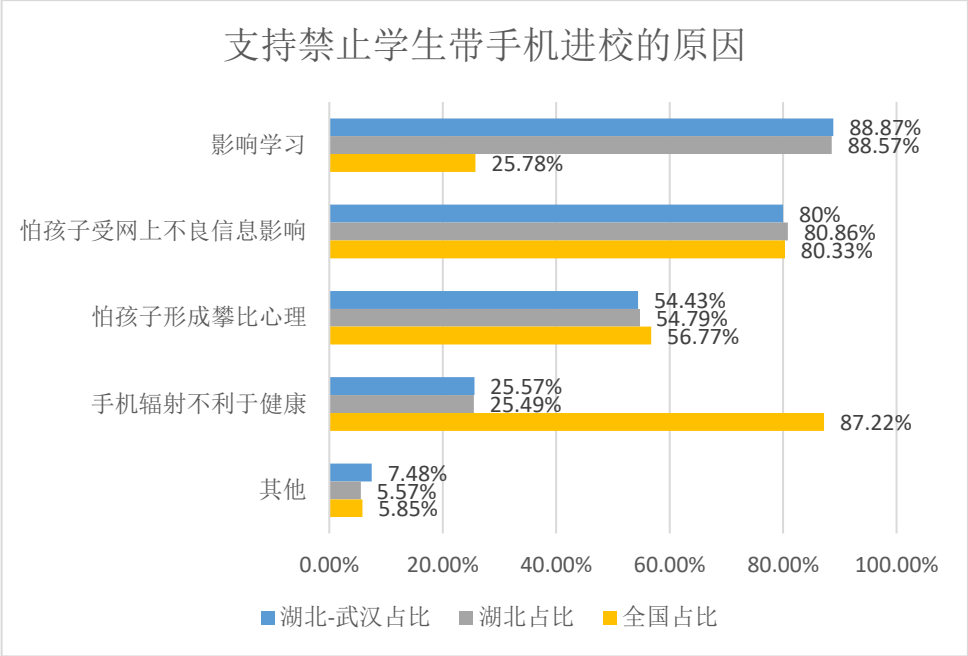


图表 80：公众网民对禁止学生带手机进校的意见

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

（3.1）支持禁止学生手机进校的理由

网民支持禁止学生带手机进校的原因：第一位是影响学习（选择率 88.87%），第二位是怕孩子受网上不良信息影响（选择率 80%），第三位是怕孩子形成攀比心理（选择率 54.43%），第四位是手机辐射不利于健康（选择率 25.57%）。数据显示大部分公众网民支持禁止学生带手机进校的主要理由是影响学习和不良影响。本题与本省数据排序完全一致，较全国数据排序有所不同。

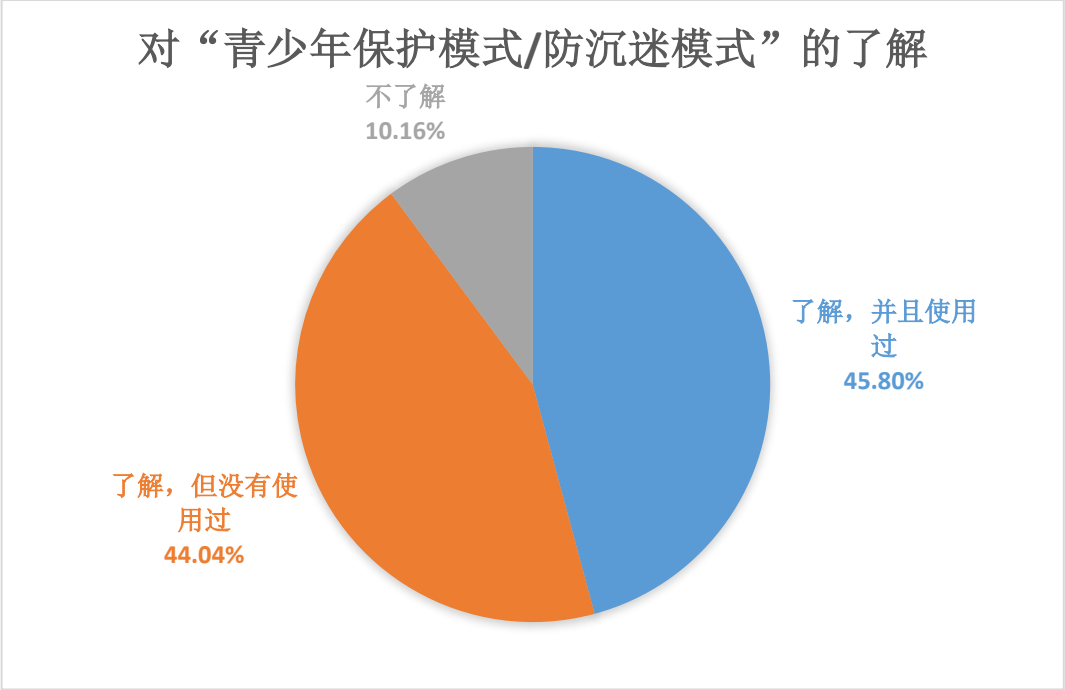


图表 81：支持禁止学生带手机进校的原因

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

（4）对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解

公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解情况：45.80%网民表示了解并且使用过，44.04%的网民表示了解，但没有使用过，10.16%的网民表示不了解。数据显示绝大部分公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的有一定了解，但应用比例不算高。

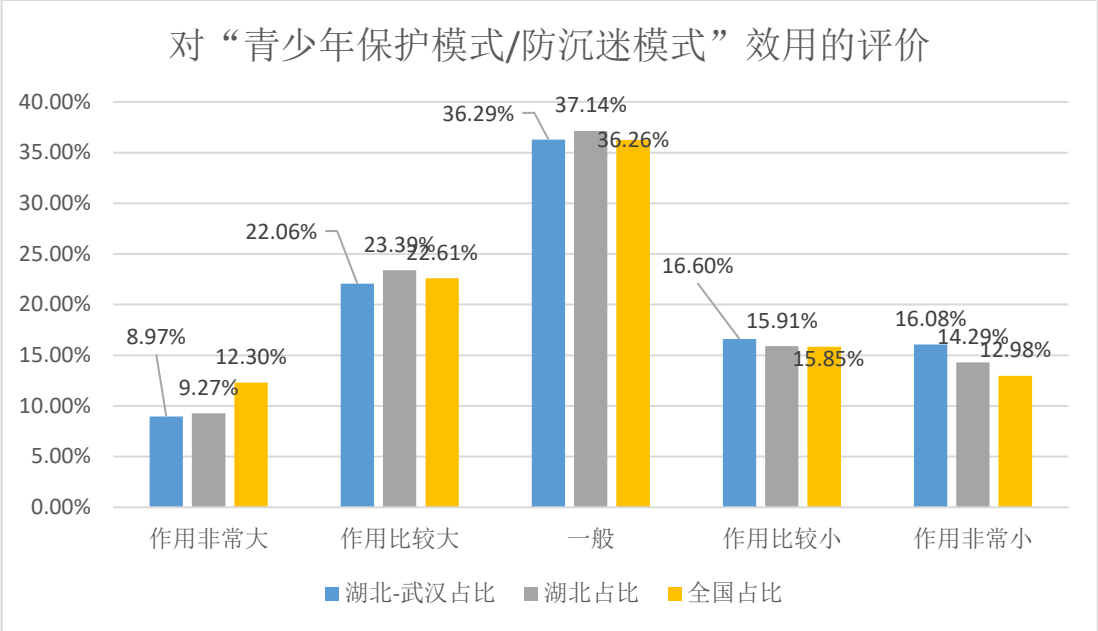


图表 82：对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解

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

（4.1）对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价

公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价：认为作用比较大或非常大的占 31.03%，其中 8.97%公众网民认为作用非常大，22.06%认为作用比较大。36.29%认为一般，32.68%认为作用较小或非常小，其中 16.60%认为作用比较小，16.08%认为作用非常小。数据显示公众网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”效用一般。认为认为作用较小或非常小的高于全国、全省数据。

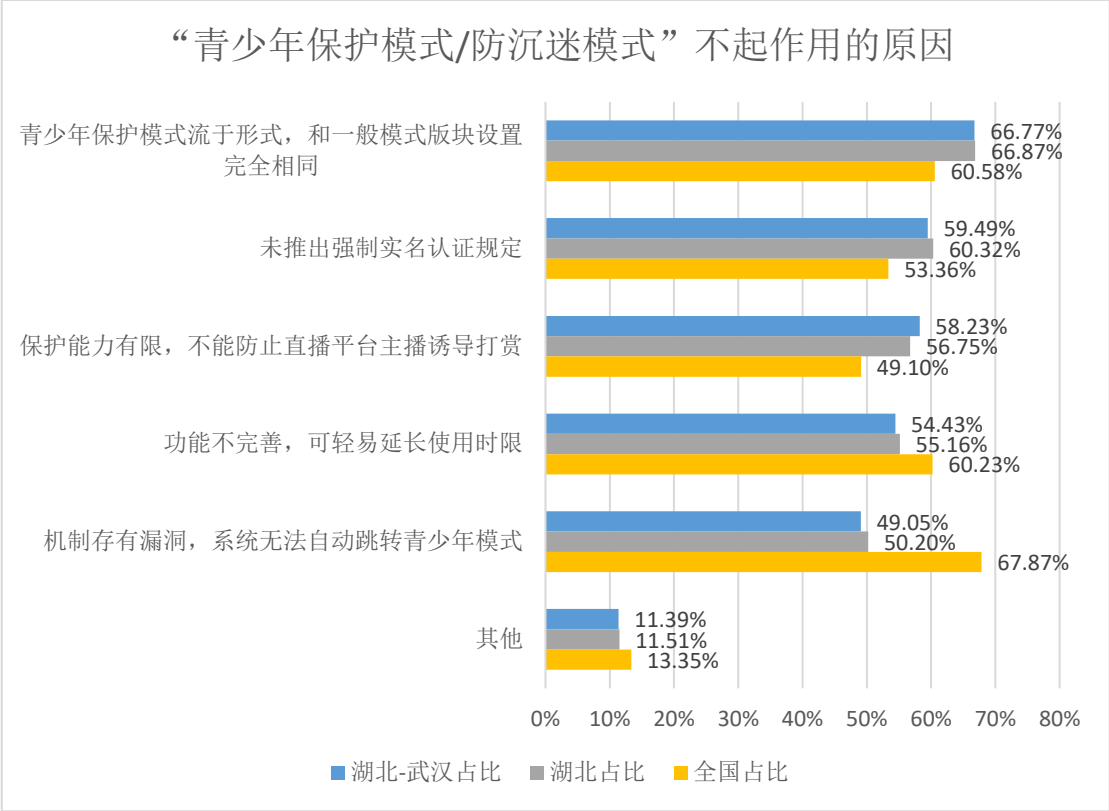


图表 83：对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价

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

（4.2）“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因

公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因：66.77%网民认为青少年保护模式流于形式，和一般模式版块设置完全相同，排第一位；59.49%的网民认为未推出强制实名认证规定，措施不配套，排第二位；58.23%的网民认为保护能力有限，不能防止直播平台主播诱导打赏，排第三位；54.43%网民认为功能不完善，可轻易延长使用时限，排第四位；49.05%网民认为机制存有漏洞，系统无法自动跳转青少年模式，排第五位。数据显示大部分公众网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”在功能方面有待改善。本题与本省数据排序完全一致，相较于全国排序有所不同。



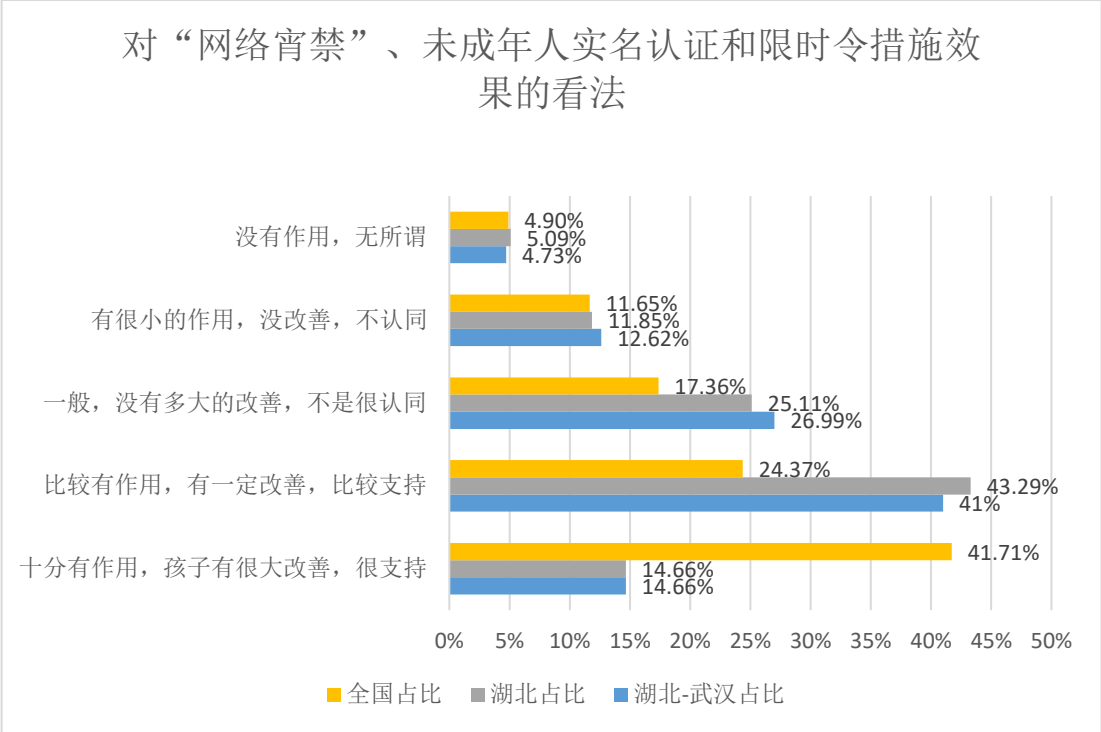
图表 84：“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因

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

（5）对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的看法

公众网民对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的看法：4.73%公众网民表示没有作用，无所谓 12.62%网民表示有很小的作用，没改善，不认同这些措施；26.99%网民表示一般，没有多大的改善，不是很认同；41%网民表示比较有作用，有一定改善，比较支持；14.66%网民表示十分有用，孩子有很大改善，很支持。数据显示超过一半（55.66%）公众网民对有关限制措施是支持的。相较于全国/本省数据，本题的顺序有所不同。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

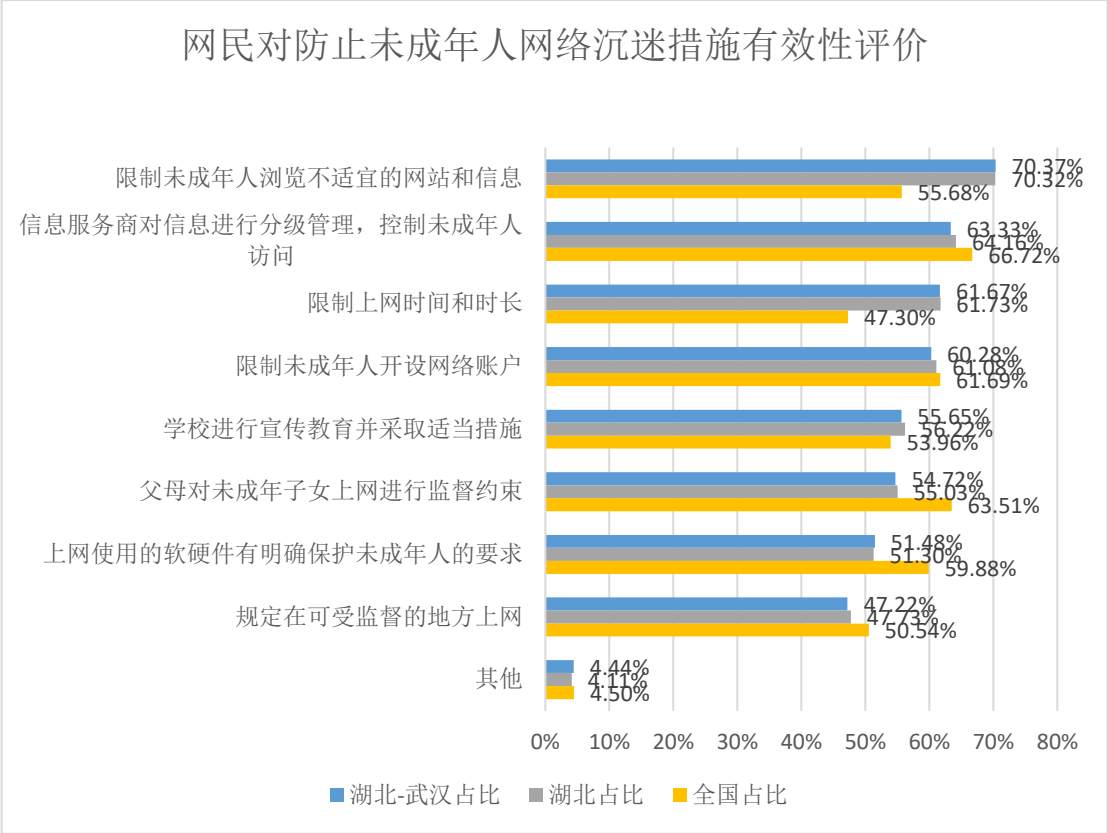


图表 85：对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的看法

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

（6）网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价

公众网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价：第一位是限制未成年人浏览不适宜的网站和信息（选择率 70.37%）；第二位是信息服务商对信息进行分级管理，控制未成年人访问（选择率 63.33%）；第三位是限制上网时间和时长（选择率 61.67%）；第四位是限制未成年人开设网络账户（选择率 60.28%）；第五位是学校进行宣传教育并采取适当措施（选择率 55.65%）；第六位是父母对未成年子女上网进行监督约束（选择率 54.72%）；第七位是上网使用的软硬件有明确保护未成年人的要求（选择率 51.48%）；第八位是规定在可受监督的地方上网（选择率 47.22%）。数据显示网民认为限制浏览网站、限制上网时长、信息服务商分级管理等措施比较有效。相较于本省数据排名完全一致，较全国排名有所不同。

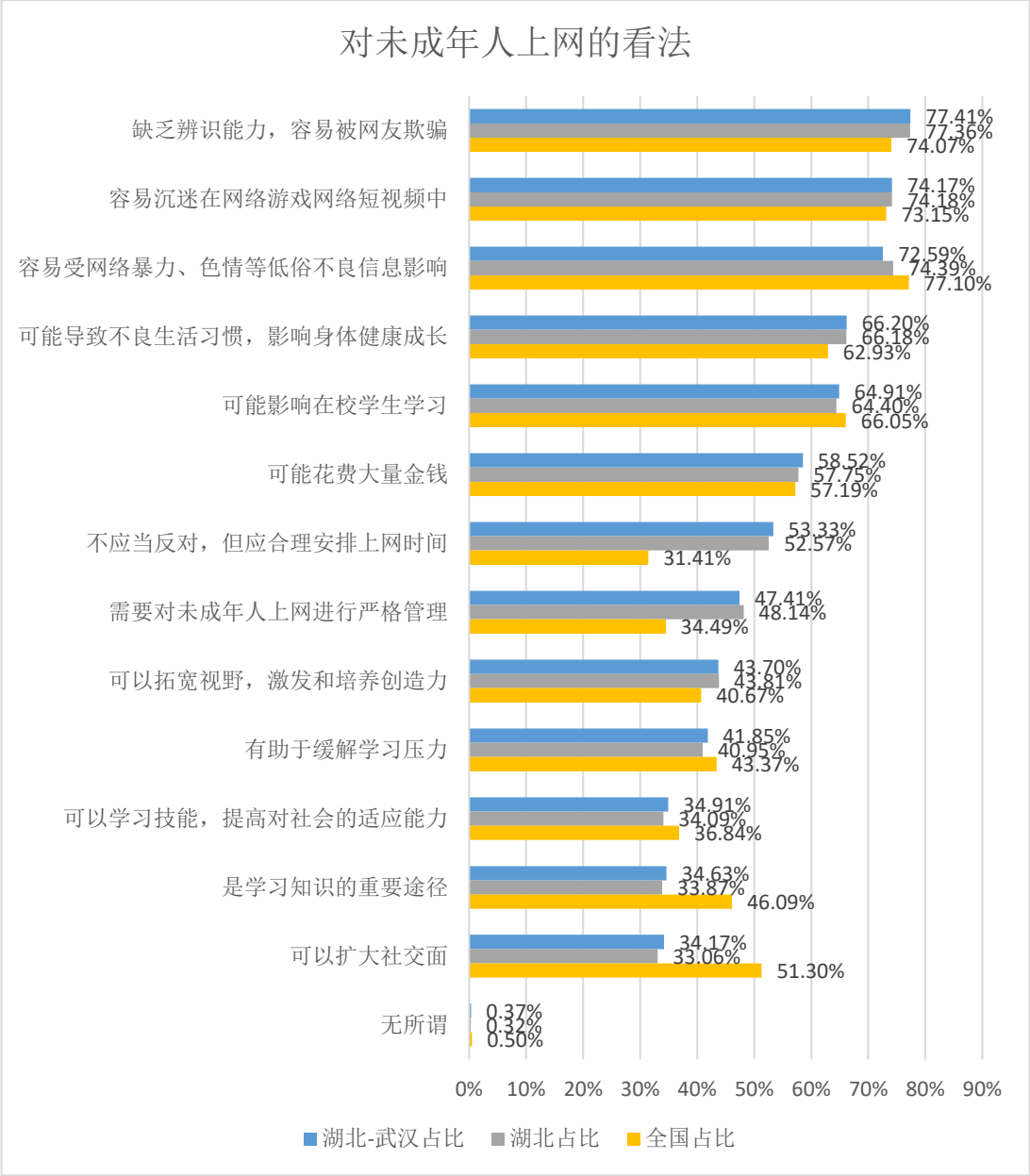


图表 86：网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价

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

（7）对未成年人上网的看法

公众网民对未成年人上网的看法：排第一位观点是未成年人缺乏辨识能力，容易被网友欺骗（选择率 77.41%）；第二位是容易沉迷在网络游戏网络短视频中（选择率 74.17%）；第三位是容易受网络暴力、色情等低俗不良信息影响（选择率 72.59%）；第四位是可能导致不良生活习惯，影响身体健康成长（选择率 66.20%）；第五位是可能影响在校学生学习（选择率 64.91%）；第六位是可能花费大量金钱（选择率 58.52%）；第七位是不应当反对，但应合理安排上网时间（选择率 53.33%）；第八位是需要对未成年人上网进行严格管理（选择率 47.41%）；第九位是可以拓宽视野，激发和培养创造力（选择率 43.70%）；第十位是有助于缓解学习压力（选择率 41.85%）。数据显示公众网民对未成年人上网的负面影响比较关注，倾向于加强管理。相较于全国、本省数据，本题的排名有所不同。



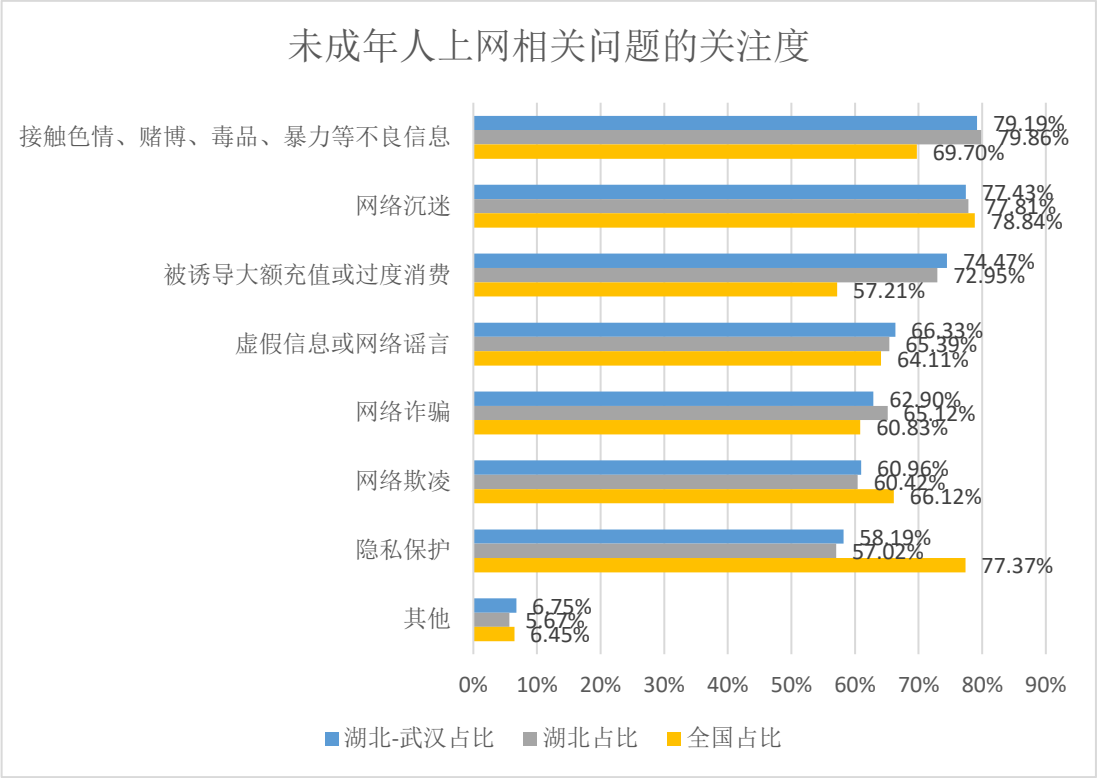
图表 87：对未成年人上网的看法

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

（8）未成年人上网相关问题的关注度

公众网民对未成年人上网相关问题的关注度：排第一位是接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息（关注度 79.19%）；第二位是网络沉迷（选择率 77.43%）；第三位是被诱导大额充值或过度消费（关注度 74.47%）；第四位是虚假信息或网络谣言（关注度 66.33%）；第五位是网络诈骗（关注度 62.90%）；第六位是网

络欺凌（关注度 60.96%）；第七位是隐私保护（关注度 58.19%）。数据显示公众网民对未成年人上网相关问题的关注点主要在不良信息影响、网络沉迷、诱导消费等方面。相较于全国、本省数据，本题的排名有所不同。



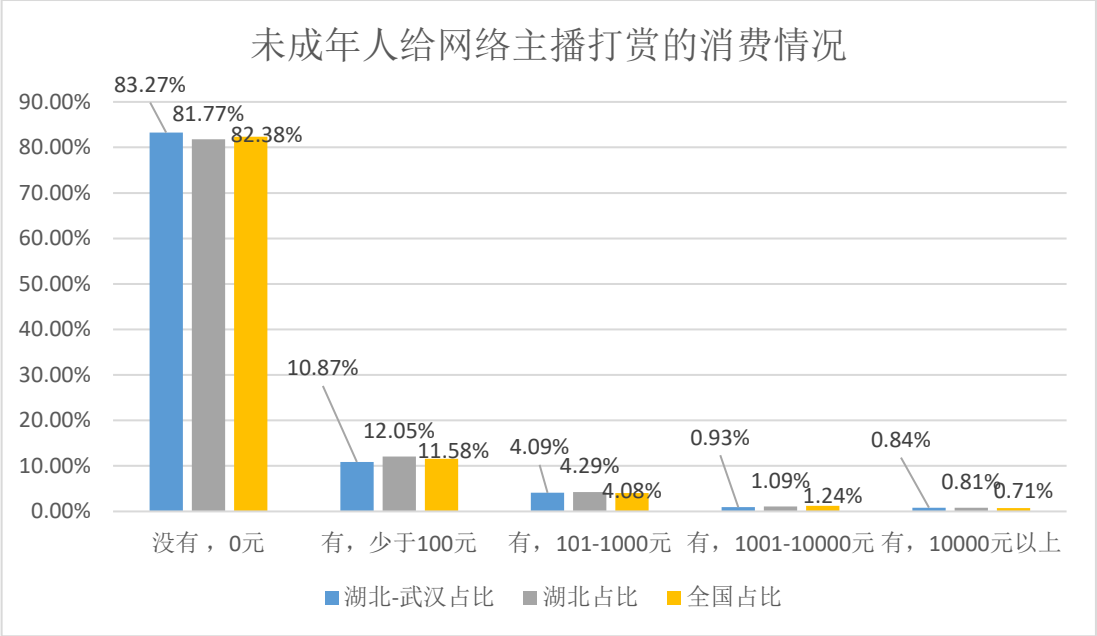
图表 88：未成年人上网相关问题的关注度

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（9）未成年人给网络主播打赏的消费情况

未成年人给网络主播打赏的消费情况：打赏 0 元占 83.27%，打赏少于 100 元的占 10.87%，打赏 101-1000 元的占 4.09%，打赏 1001-10000 元的占 0.93%，10000 元以上的占 0.84%。数据显示未成年人给网络主播打赏占 16.73%，值得引起注意。各选项均接近于全国、本省数据。

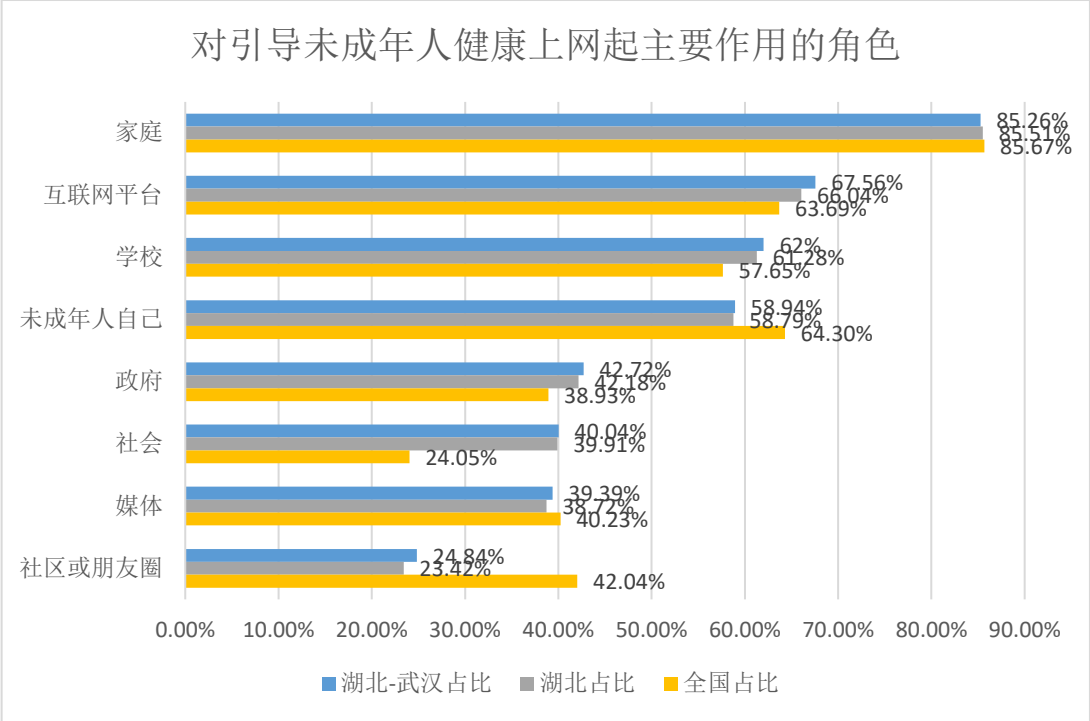


图表 89：未成年人给网络主播打赏的消费情况

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

（10）对引导未成年人健康上网起主要作用的角色

公众网民对引导未成年人健康上网起主要作用的角色排序：排第一位是家庭（选择率 85.26%）、第二位是互联网平台（选择率 67.56%）、第三位是学校（选择率 62%）、第四位是未成年人自己（选择率 58.94%），第五位是政府（选择率 42.72%），第六七八位是社会、媒体、社区或朋友圈，选择率分别为 40.04%、39.39%、24.84%。数据显示公众网民认为引导未成年人上网责任方面家庭是第一位，然后是学校和互联网平台，未成年人也有自己的责任。家庭选项相较于全国、本省数据基本一致。

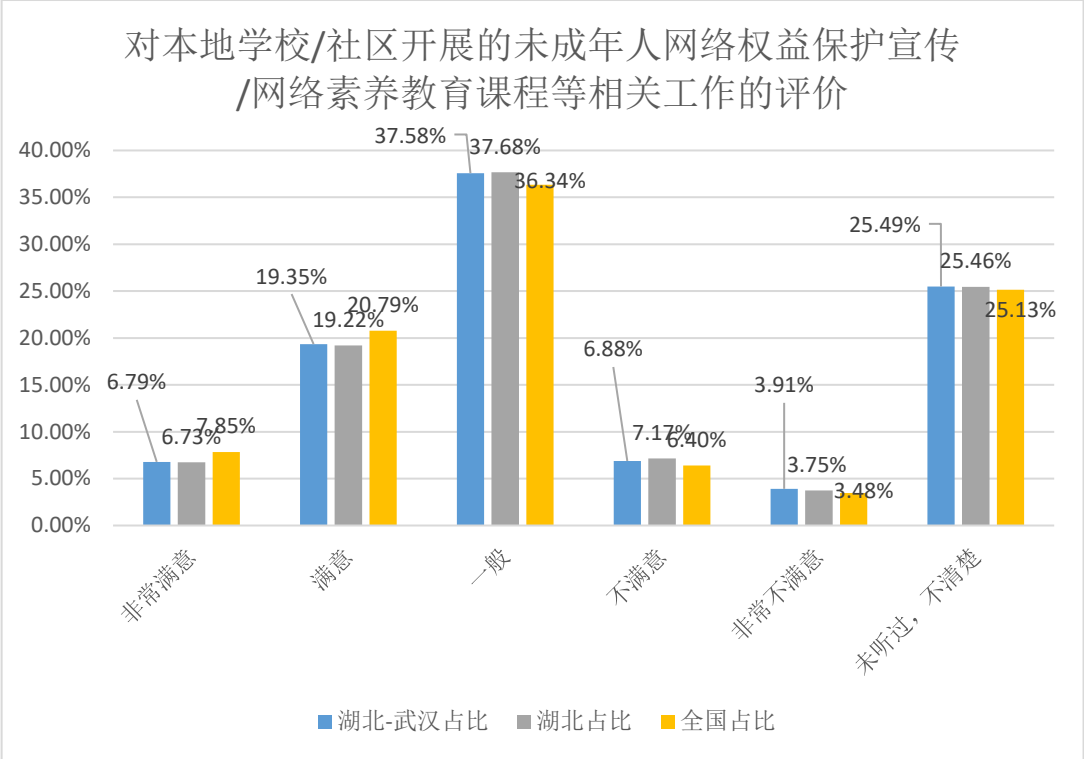


图表 90：对引导未成年人健康上网起主要作用的角色

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

（11）未成年人网络权益保护宣传/网络素养教育课程等工作的评价

公众网民对本地学校/社区开展的未成年人网络权益保护宣传/网络素养教育课程等相关工作的评价：认为满意以上的占 26.14%，其中 6.79%公众网民认为非常满意，19.35%认为满意。37.58%认为一般，10.79%认为不满意或非常不满意，其中 6.88%认为不满意，3.91%认为非常不满意。有 25.49%的网民表示未听过，不清楚。超过五分之一的网民表示不清楚，总体评价一般稍好。各选项均接近于全国、本省数据。

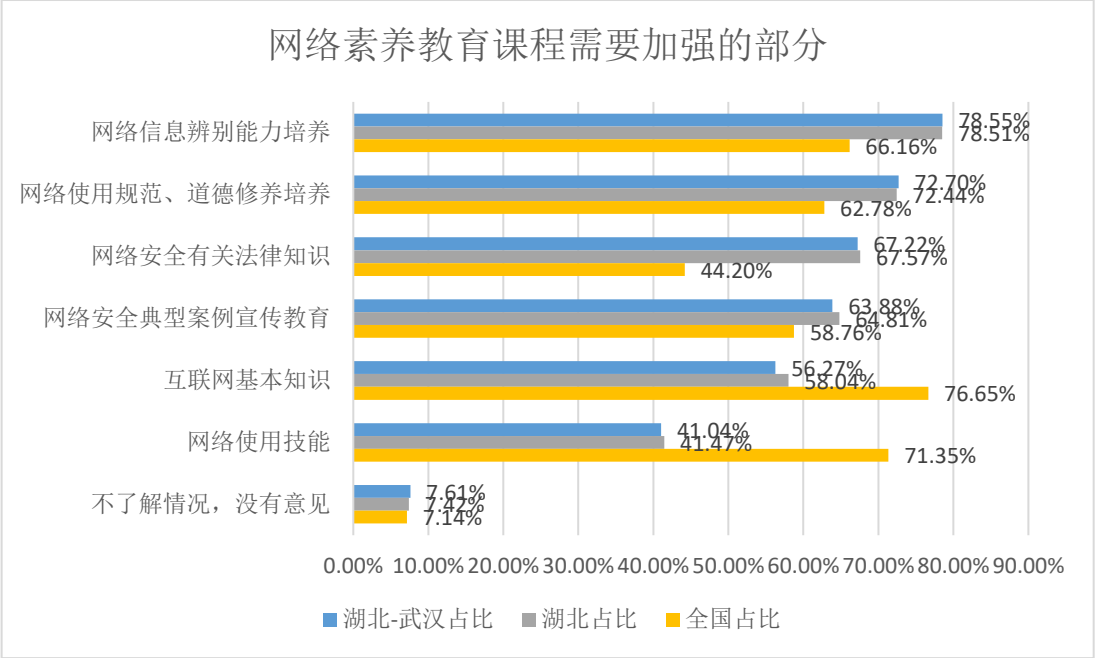


图表 91：对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价

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

（12）网络素养教育课程需要加强的部分

公众网民对网络素养教育课程需要加强的部分：排第一位是网络信息辨别能力培养（选择率 78.55%）、第二位是网络使用规范、道德修养培养（选择率 72.70%）、第三位是网络安全有关法律知识（选择率 67.22%）、第四位是网络安全典型案例宣传教育（选择率 63.88%）、第五位是互联网基本知识（选择率 56.27%）、第六位是网络使用技能（选择率 41.04%）。数据显示公众网民比较关注有关的信息辨别能力、规范修养、法律法规、网络知识技能的培养等方面。相较于本省数据排名完全一致，较全国排名有所不同。



图表 92：网络素养教育课程需要加强的部分

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

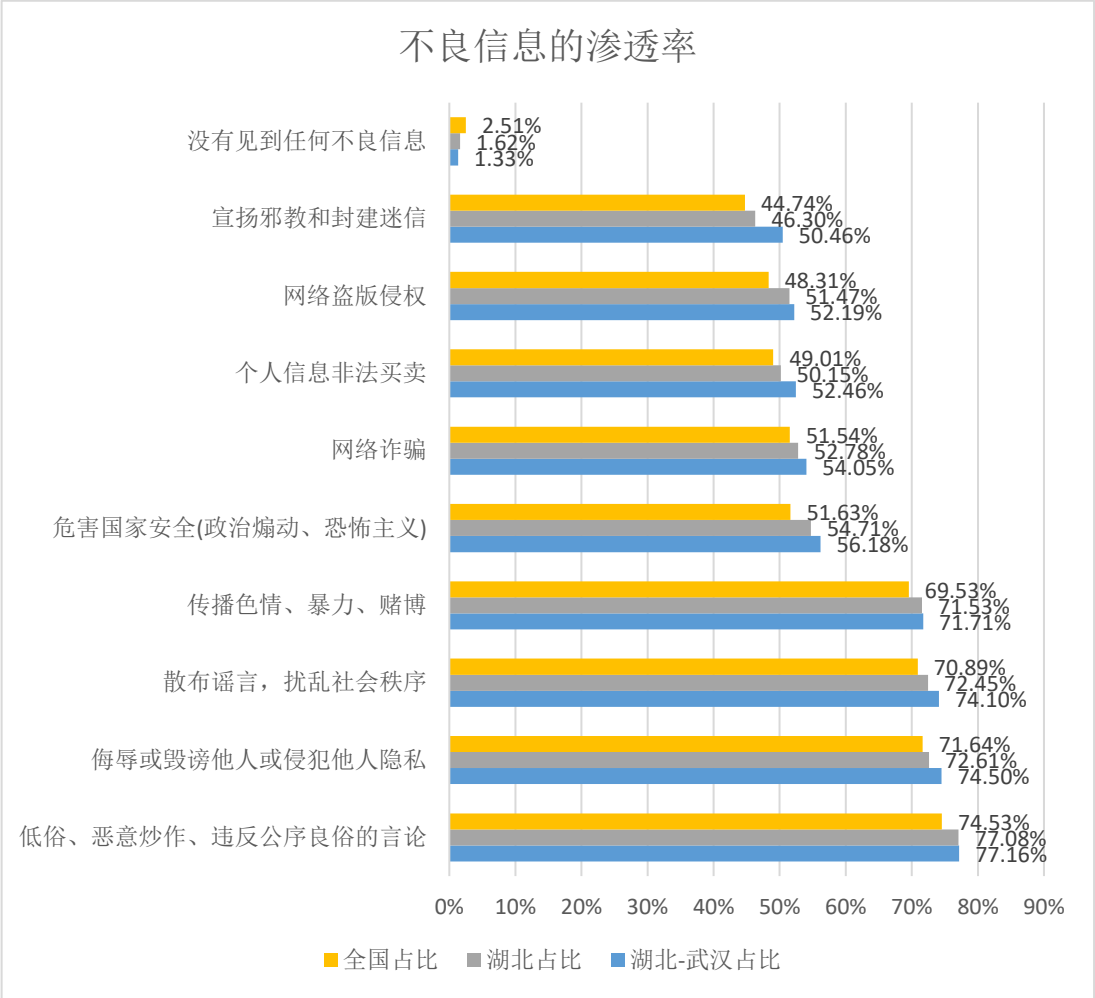
5.6 专题 6：互联网平台监管与企业自律专题

5.6 专题 6：互联网平台监管与企业自律专题

参与本专题答题的公众网民数量为 1794 人，其中男 972 人，女 822 人。

（1）不良信息渗透率

近一年来不良信息渗透率排序：排第一位是低俗、恶意炒作、违反公序良俗的言论（选择率 77.16%）、第二位是侮辱或毁谤他人或侵犯他人隐私（选择率 74.50%）、第三位是散布谣言，扰乱社会秩序（选择率 74.10%）、第四位是传播色情、暴力、赌博（选择率 71.71%）、第五位是危害国家安全(政治煽动、恐怖主义)（选择率 56.18%）。数据显示网络上不良信息主要是低俗信息、谣言泛滥问题，渗透率均超过一半。相较于全国、本省数据，顺序基本一致。



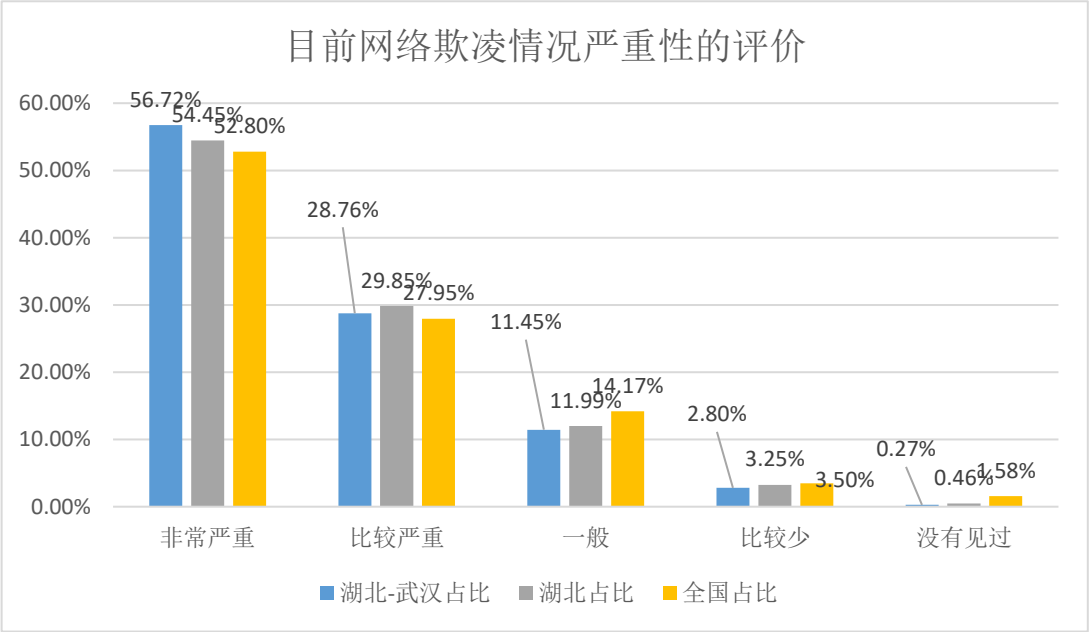
图表 93：不良信息的渗透率

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

下列哪类不良信息？）

（2）网络欺凌情况严重性的评价

网民对目前网络欺凌情况严重性的评价：56.72%公众网民认为非常严重，28.76%的网民认为比较严重，11.45%网民认为一般，2.80%认为比较少，0.27%认为没有见过。数据显示绝大部分（85.48%）公众网民认为网络欺凌情况比较严重或非常严重。各选项均接近于全国、本省数据。



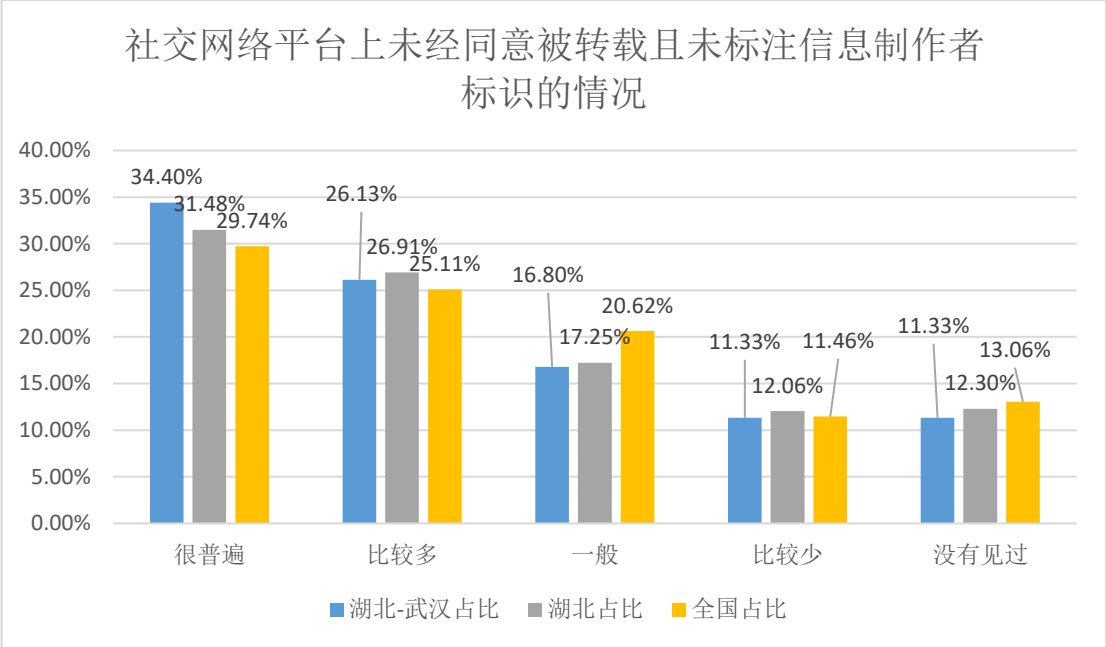
图表 94：目前网络欺凌情况严重性的评价

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（3）网上信息违规转载或侵犯版权情况

公众网民对社交网络平台上未经同意被转载且未标注信息制作者标识的情况的看法：34.40%网民表示很普遍，26.13%的网民表示比较多，16.80%的网民表示一般，11.33%网民认为比较少，11.33%网民表示没有见过。数据显示超过六成（60.52%）公众网民认为网络上信息违规转载的现象比较多或很普遍。认为很普遍的高于全国、本省数据。

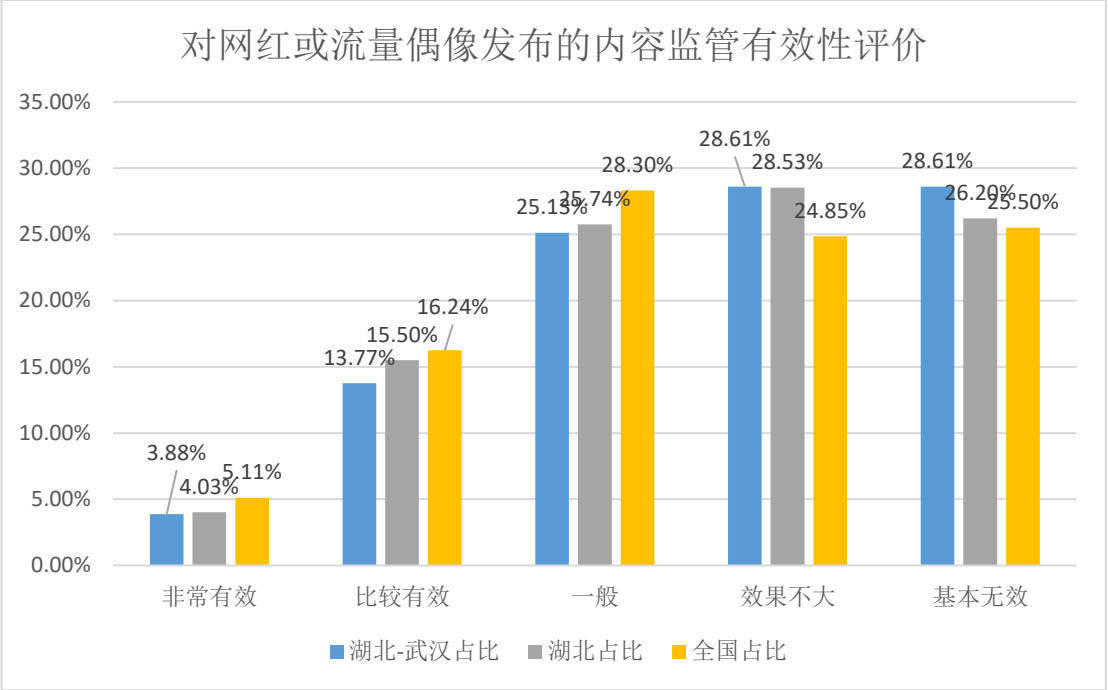


图表 95：社交网络平台上侵犯原作者权利的情况

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

（4）对网红或流量偶像发布的内容监管有效性评价

有关部门对网红或流量偶像发布的内容监管的有效性评价：3.88%网民表示非常有效，13.77%的网民表示比较有效，25.13%的网民表示一般，28.61%网民表示效果不大，28.61%网民认为基本无效。数据显示接近三分之一（57.22%）公众网民对有关网红或流量偶像发布内容的监管及引导认为效果不大或基本无效。认为有效或比较有效的的低于全国、本省数据。

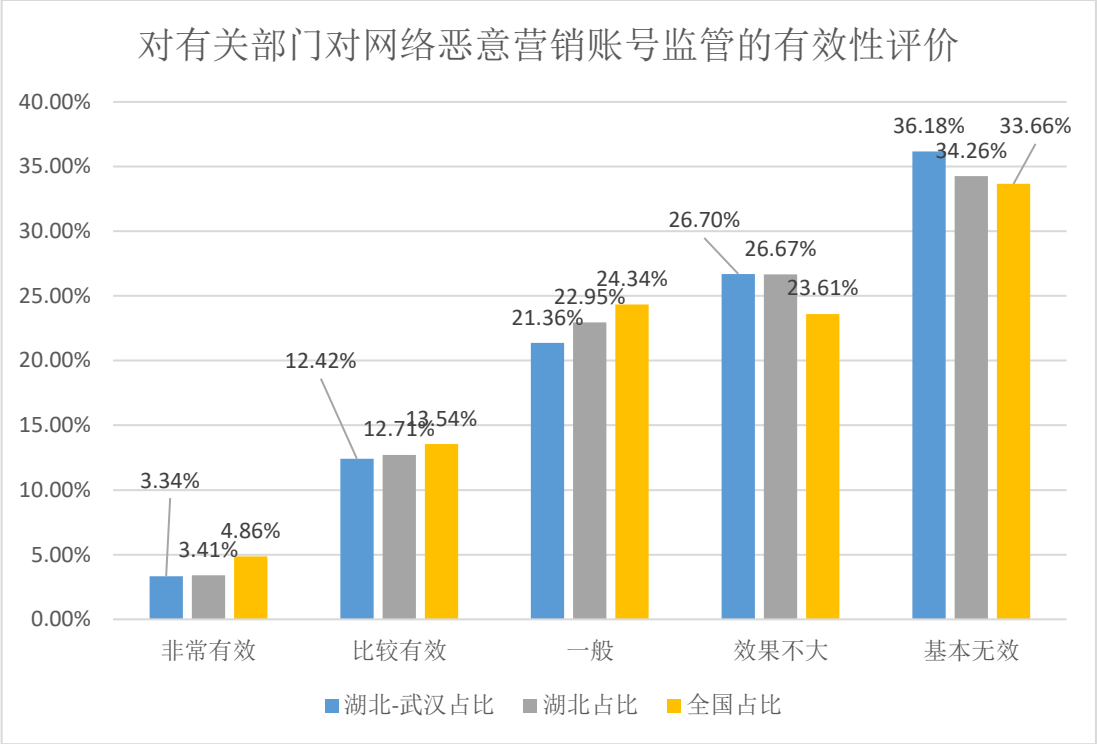


图表 96：对网红或流量偶像发布的内容监管有效性评价

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

（5）对有关部门对网络恶意营销账号监管的有效性评价

公众网民对有关部门对网络恶意营销账号监管的有效性评价：3.34%公众网民表示非常有效；12.42%网民表示比较有效；21.36%网民表示一般；26.70%网民表示效果不大；36.18%网民表示基本无效。数据显示超过六成（62.88%）公众网民对有关部门对网络恶意营销账号监管认为效果不大或基本无效。认为基本无效的高于全国、本省数据。



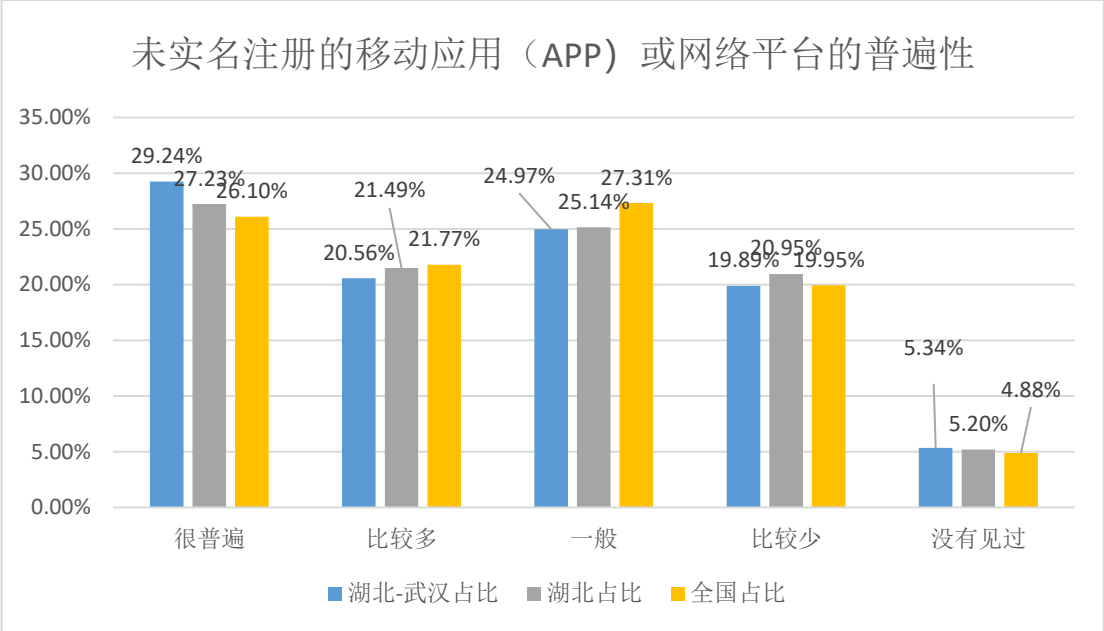
图表 97：对有关部门对网络恶意营销账号监管的有效性评价

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

（6）未实名注册的移动应用（APP）或网络平台的普遍性

公众网民对未实名注册的移动应用（APP）或网络平台的普遍性评价：29.24%公众网民表示很普遍；20.56%网民表示比较多；有 24.97%网民表示一般；有 19.89%网民表示比较少；5.34%网民表示没有见过。数据显示接近一半的（49.8%）公众网民认为未进行实名注册的 APP 或网络平台很普遍或比较多。表示很普遍的高于全国、本省数据。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



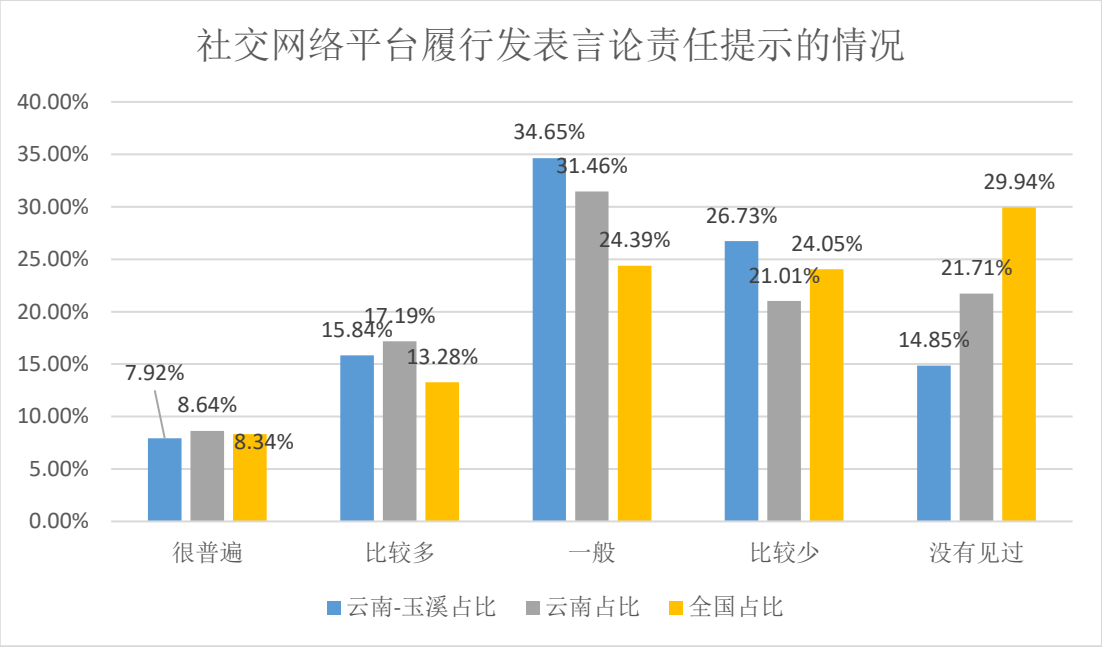
图表 98：未实名注册的移动应用（APP）或网络平台的普遍性

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

（7）社交网络平台履行发表言论责任提示的情况

公众网民对社交网络平台履行发表言论责任提示的情况：7.92%公众网民表示很普遍；15.84%网民表示比较多；34.65%网民表示一般；26.73%网民表示比较少；14.85%网民表示没有见过。数据显示超过四成（41.58%）公众网民认为社交平台等履行对发言者发表言论责任的提示情况比较少或没有见过。表示一般的高于全国、本省数据。

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

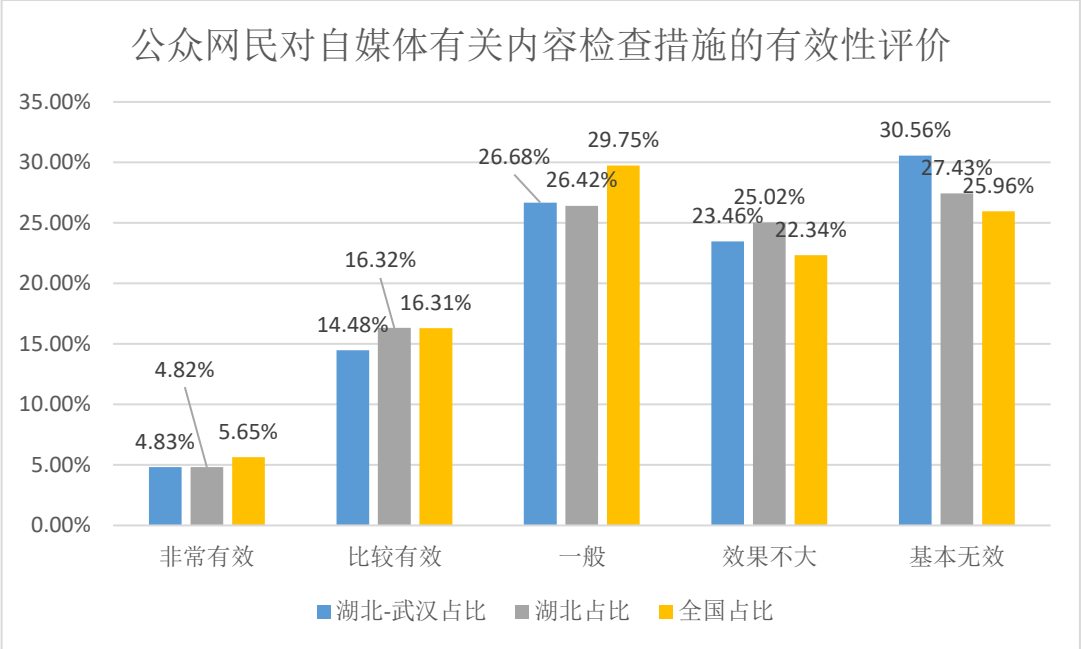


图表 99：社交网络平台履行发表言论责任提示的情况

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

（8）公众网民对自媒体有关内容检查措施的有效性评价

公众网民对自媒体平台信息发布检查的有效性评价：4.83%公众网民表示非常有效；14.48%网民表示比较有效；26.68%网民表示一般；23.46%网民表示效果不大；30.56%网民表示基本无效。数据显示超过一半（54.02%）公众网民认为自媒体平台对信息发布检查效果不大或基本无效。表示基本无效的高于全国、本省数据。

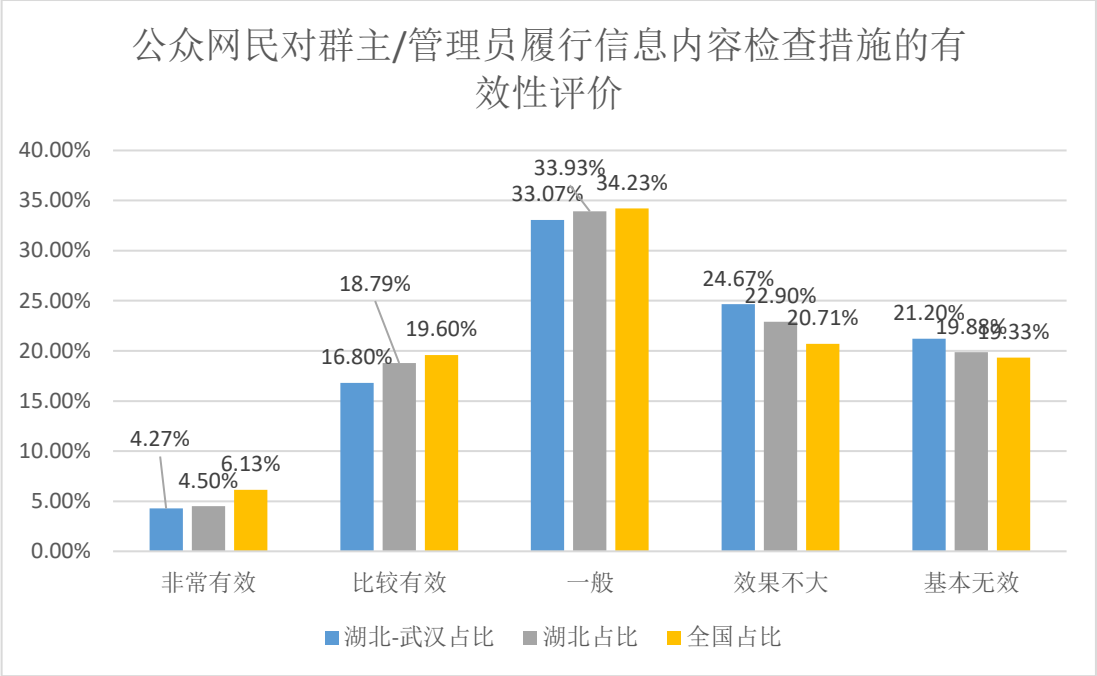


图表 100：自媒体平台信息发布检查的有效性评价

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

（9）公众网民对群主/管理员履行信息内容检查措施的有效性评价

公众网民对群主/管理员履行信息内容检查措施的有效性评价：4.27%公众网民表示非常有效；16.80%网民表示比较有效；33.07%网民表示一般；24.67%网民表示效果不大；21.20%网民表示基本无效。数据显示一部分（45.87%）公众网民认为群主/管理员履行信息内容检查措施效果不大或基本无效，超过三成网民认为效果一般。表示比较有效或非常有效的低于全国、本省数据。



网络安全感满意度调查

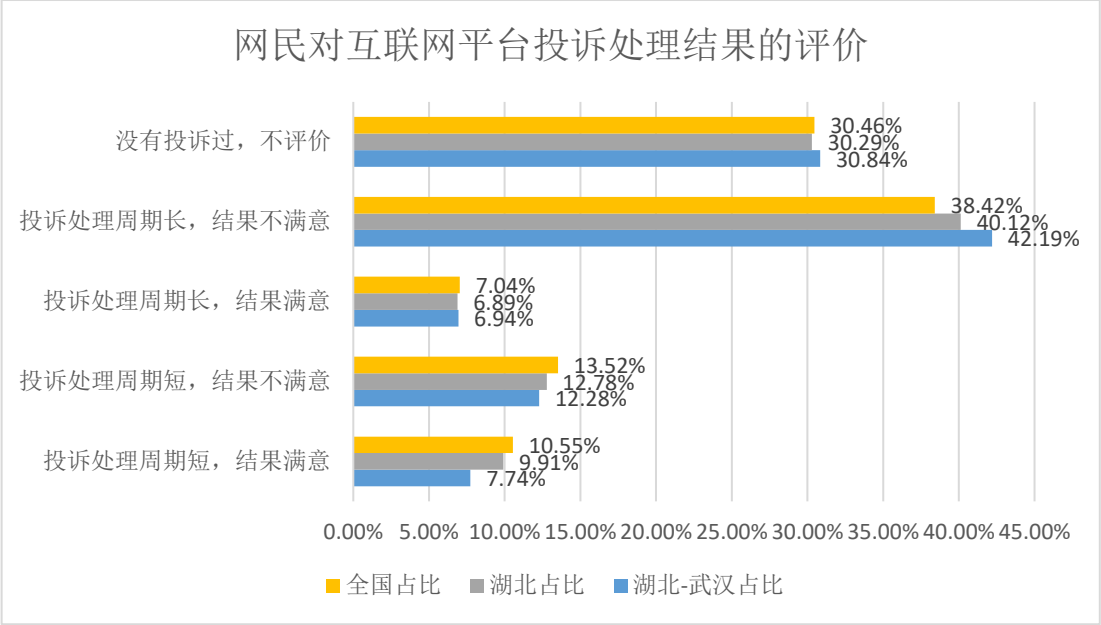
图表 101：群主等对信息发布检查的有效性评价

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

（10）网民对互联网平台投诉处理结果的评价

公众网民对互联网平台投诉处理结果的评价：30.84%公众网民表示没有投诉过，不评价；42.19%网民表示投诉处理周期长，结果不满意；12.28%网民表示投诉处理周期短，结果不满意；7.74%网民表示投诉处理周期短，结果满意；6.94%网民表示投诉处理周期长，结果满意。数据显示超过一半的（54.47%）公众网民对投诉结果不满意，只有 14.68%网民对投诉结果满意。表示投诉处理周期长，结果不满意的高于全国、本省数据。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

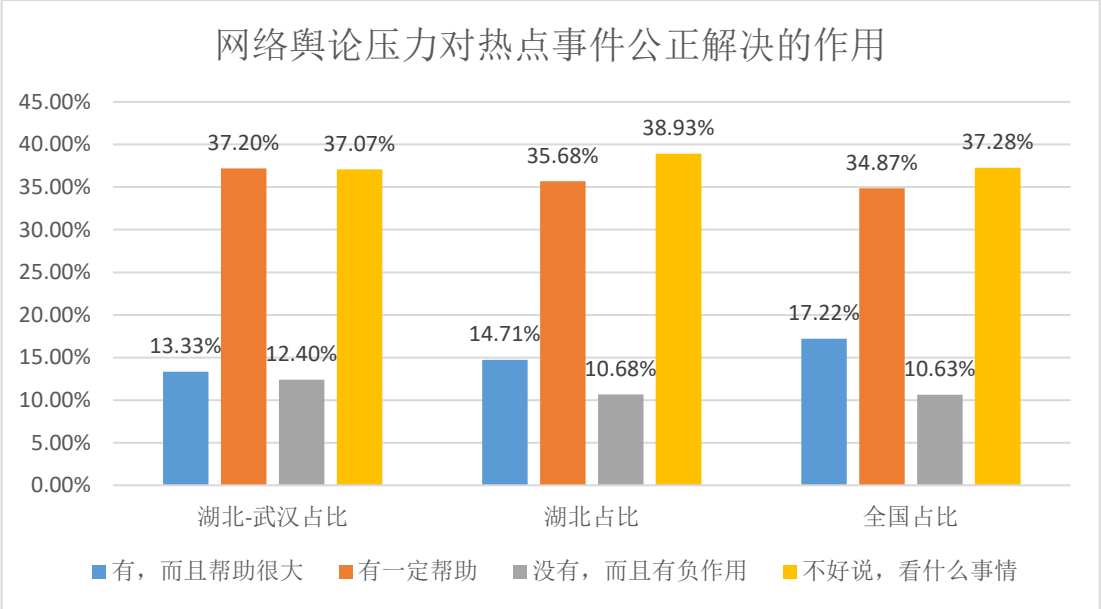


图表 102：网民对互联网平台投诉处理结果的评价

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

（11）网络舆论压力对热点事件公正解决的作用

公众网民对网络舆论压力对热点事件公正解决的作用的看法：认为有帮助作用的占 50.53%，其中 13.33%公众网民认为帮助很大，37.20%认为有一定帮助。12.40%认为没有帮助，而且有负作用；37.07%认为不好说，看什么事情。数据显示超过一半的网民对网络舆论压力持较正面的态度，认为可以帮助热点事件的公正解决。各选项均接近于全国、本省数据。

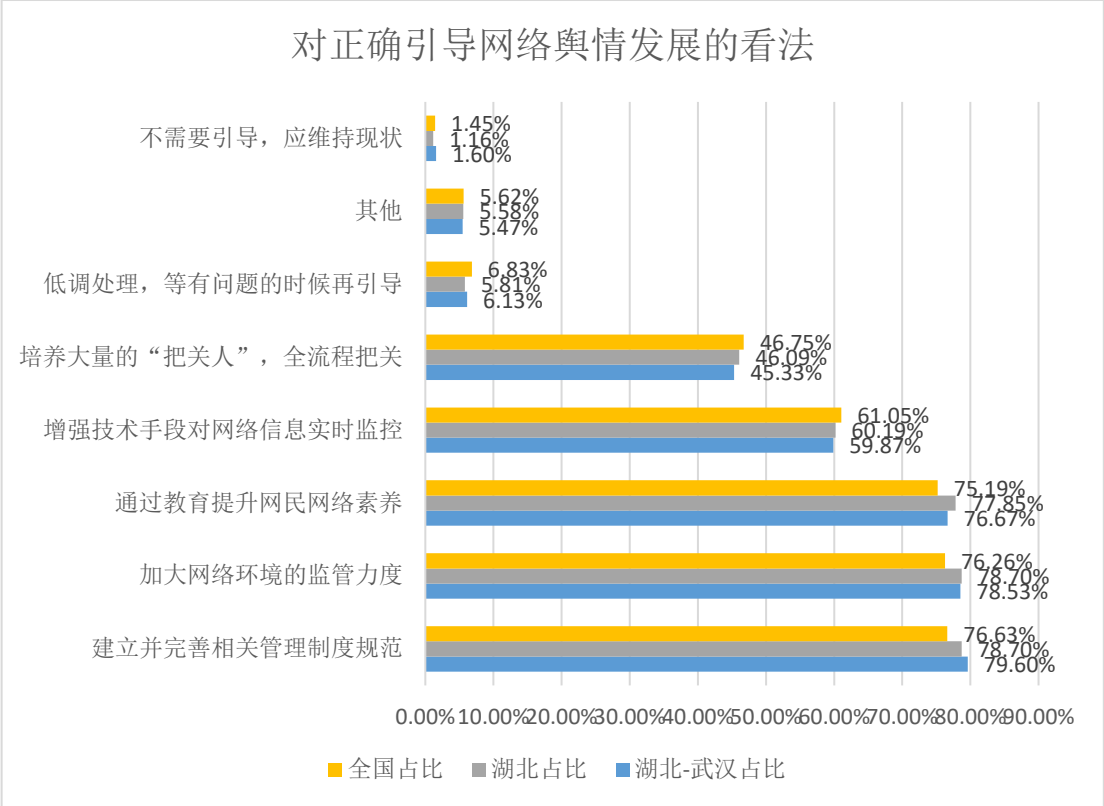


图表 103：网络舆论压力对热点事件公正解决的作用

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

（12）网络舆情发展的正确引导

公众网民对正确引导网络舆情发展的看法：排第一位是建立并完善相关管理制度规范（选择率 79.60%）、第二位是加大网络环境的监管力度（选择率 78.53%）、第三位是通过教育提升网民网络素养（选择率 76.67%）、第四位是增强技术手段对网络信息实时监控（选择率 59.87%）、第五位是培养大量的“把关人”，全流程把关（选择率 45.33%），认为低调处理的占 6.13%，不需要引导的占 1.60%。数据显示大部分公众网民认为应该采取教育、加强监管、完善制度等手段加强对网络舆情发展的引导。各选项均接近于全国、本省数据。



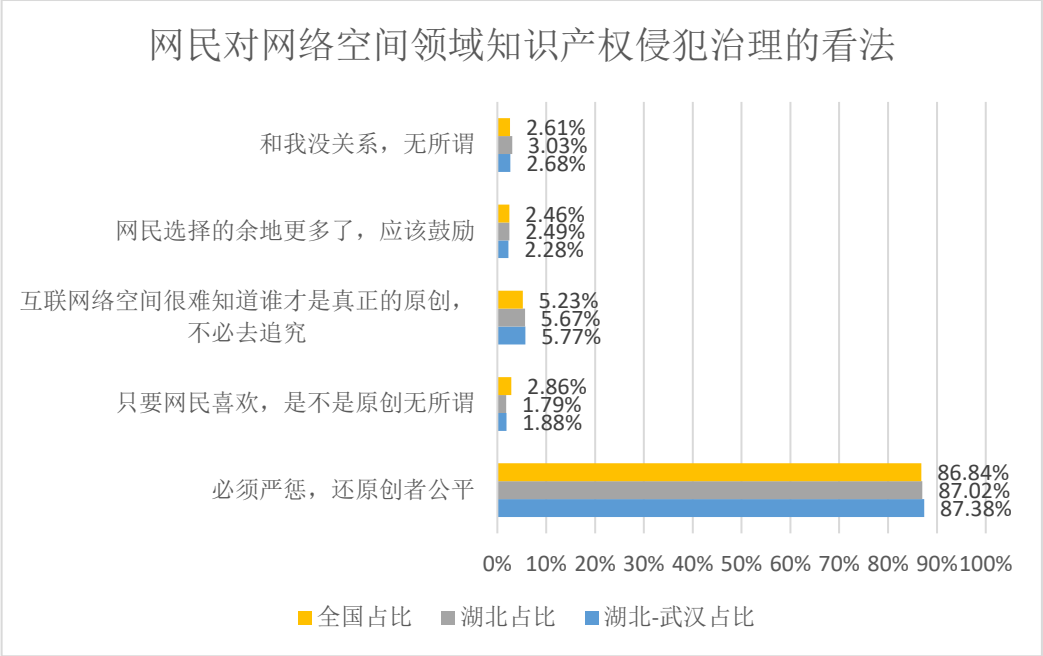
图表 104：对正确引导网络舆情发展的看法

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

（13）网络空间领域知识产权侵犯治理

公众网民对网络空间领域知识产权侵犯治理的看法：排第一位是必须严惩，还原创者公平（选择率 87.38%）；第二位是只要网民喜欢，是不是原创无所谓（选择率 1.88%）；第三位是互联网络空间很难知道谁才是真正的原创，不必去追究（选择率 5.77%）；第四位是和我没关系，无所谓（选择率 2.68%）；第五位是网民选择的余地更多了，应该鼓励（选择率 2.28%）。数据显示大部分（接近九成）公众网民认为应该采取严厉措施，保障原创者权益。各选项均与全国、本省数据基本一致。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

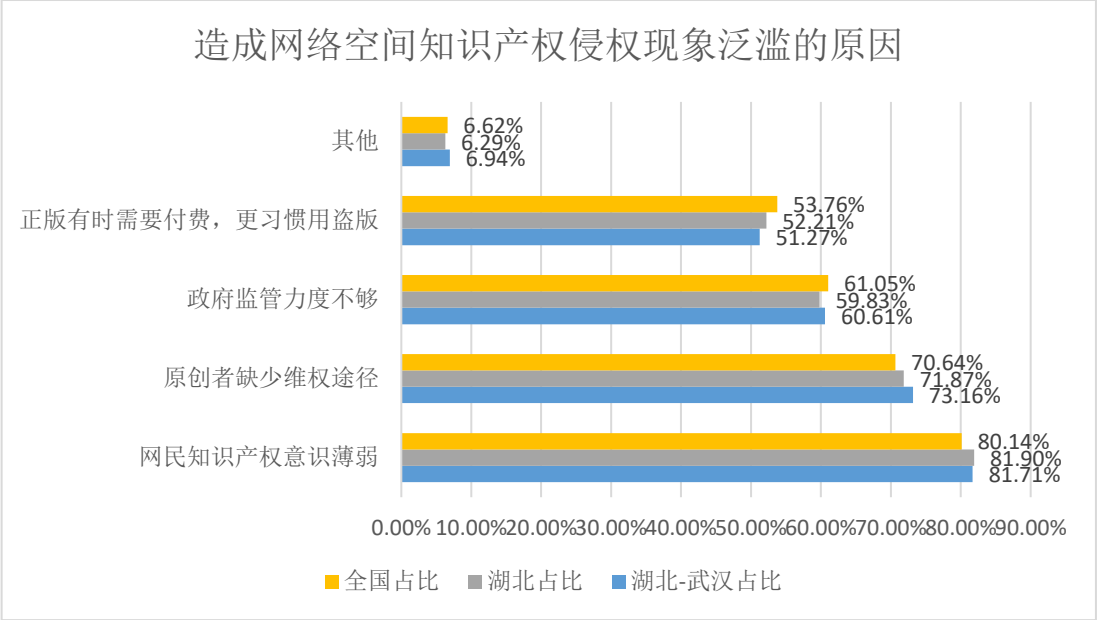


图表 105：网民对网络空间领域知识产权侵犯治理的看法

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

（14）造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因

公众网民对认为造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因：排第一位是网民知识产权意识薄弱（选择率 81.71%）；第二位是原创者缺少维权途径（选择率 73.16%）；第三位是政府监管力度不够（选择率 60.61%）；第四位是正版有时需要付费，更习惯用盗版（选择率 51.27%）。数据显示公众网民认为造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因是知识产权意识、维权途径、监管力度方面的不足是主要原因。各选项均接近于全国、本省数据。

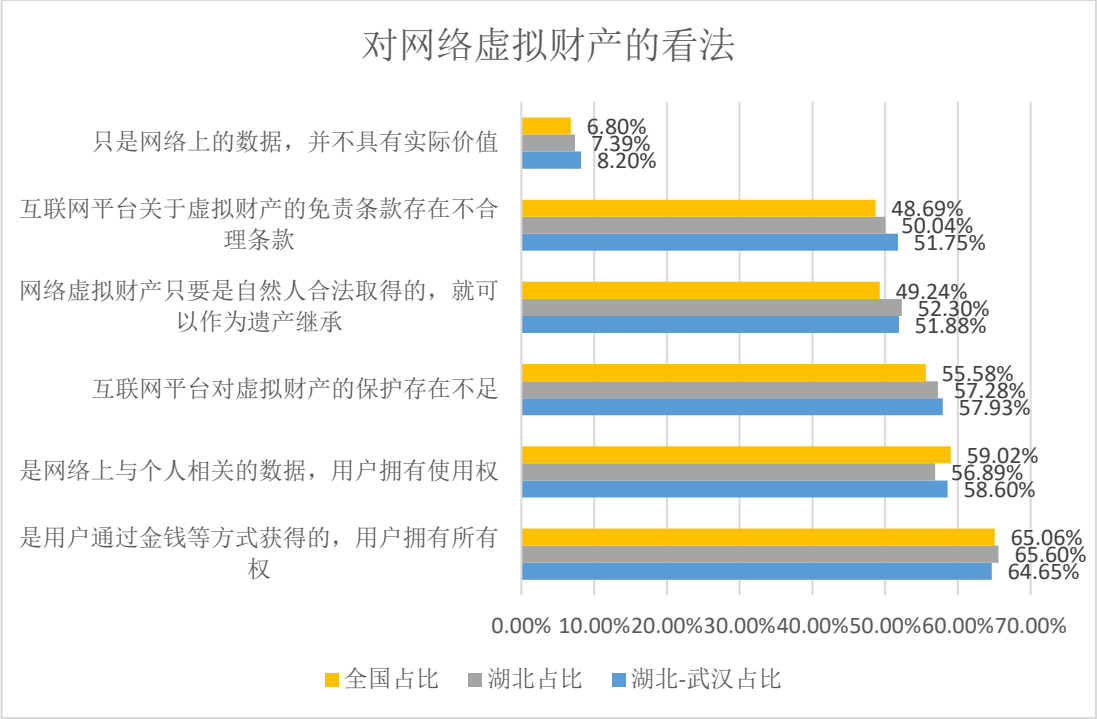


图表 106：造成网络空间知识产权侵权现象泛滥的原因

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

（15）网络虚拟财产保护

公众网民对网络虚拟财产保护的看法：排第一位观点是网络虚拟财产是用户通过金钱等方式获得的，用户拥有所有权（选择率 64.65%）；第二位是网络上与个人相关的数据，用户拥有使用权（选择率 58.60%）；第三位是互联网平台对虚拟财产的保护存在不足（选择率 57.93%）；第四位是网络虚拟财产只要是自然人合法取得的，就可以作为遗产继承（选择率 51.88%）；第五位是互联网平台关于虚拟财产的免责条款存在不合理条款（选择率 51.75%）。认为只是网络上的数据，并不具有实际价值的占 8.20%。数据显示大部分公众网民对网络虚拟财产有了一定的认识，并开始关注有关网络虚拟财产保护问题。本题与全国、本省数据排序略有不同。



图表 107：对网络虚拟财产的看法

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

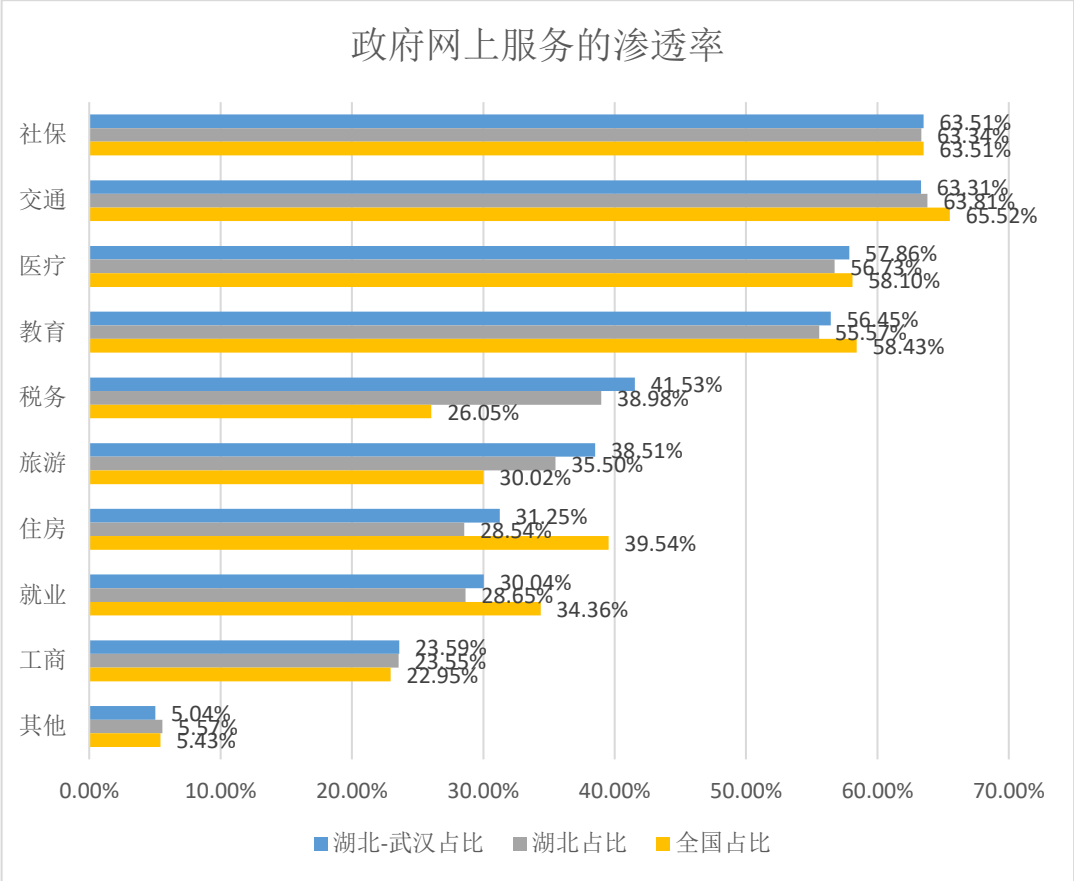
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.7 专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题

参与本专题答题的公众网民数量为 1417 人，其中男 892 人，女 525 人。

（1）政府网上服务的渗透率

政府网上服务的渗透率排序：排第一位是社保领域（渗透率 63.51%）、第二位是交通领域（渗透率 63.31%）、第三位是医疗领域（渗透率 57.86%）、第四位是教育领域（渗透率 56.45%），第五位是税务领域（渗透率 41.53%）。数据显示政府网上服务应用越来越广泛，社保、交通、医疗、教育领域渗透率超过六成，本题与全国数据排序有所不同，与本省排序基本一致。



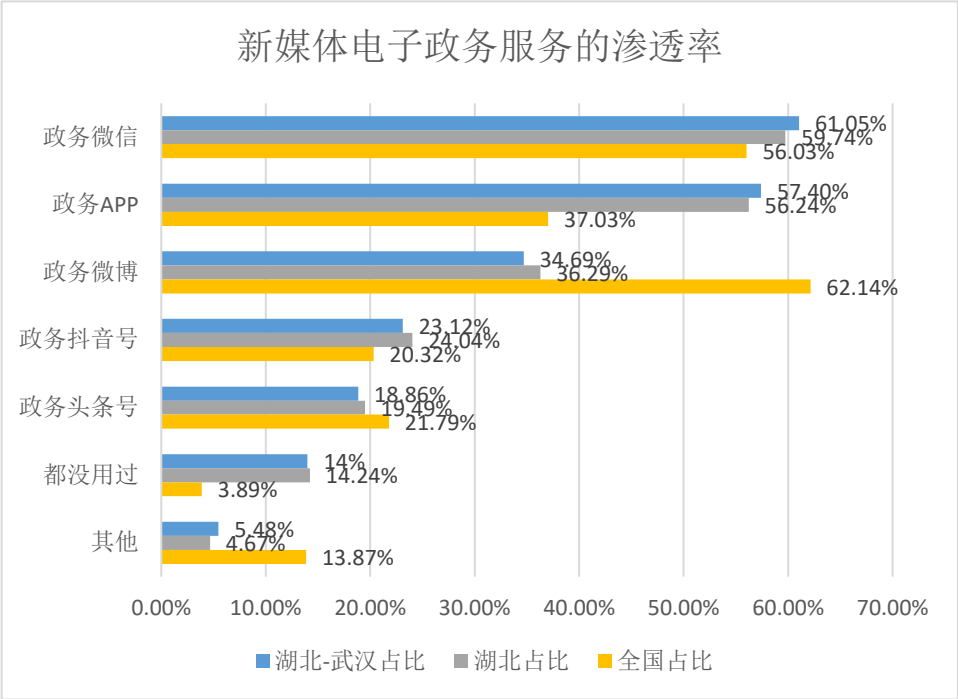
图表 108：政府网上服务的渗透率

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

（2）新媒体电子政务服务的渗透率

新媒体电子政务服务的渗透率排序：排第一位是政务微信（渗透率 61.05%）、第二位是政务 APP（渗透率 57.40%）、第三位是政务微博（渗透率 34.69%）、第

四位是政务抖音号（渗透率 23.12%），第五位是政务头条号（渗透率 18.86%）。数据显示新媒体电子政务服务应用越来越广泛，政务微信和政务 APP 的渗透率均超过六成。本题与全国数据排序有所不同，与本省排序完全一致。



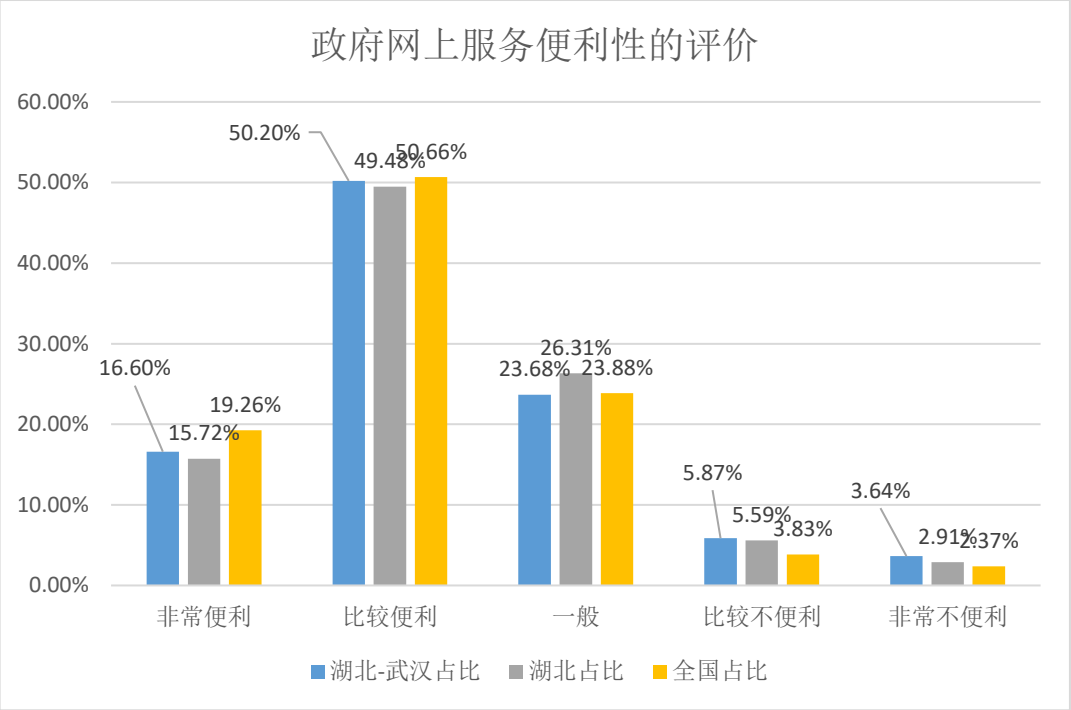
图表 109：新媒体电子政务服务的渗透率

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（3）政府网上服务便利性的评价

公众网民对政府网上服务便利性的评价：16.60%网民表示非常便利，50.20%的网民表示比较便利，23.68%的网民表示一般，5.87%网民认为比较不便利，3.64%网民表示非常不便利。数据显示绝大部分（66.8%）公众网民认为政府网上服务便利或非常便利。认为比较便利的相较于全国、本省数据基本一致。

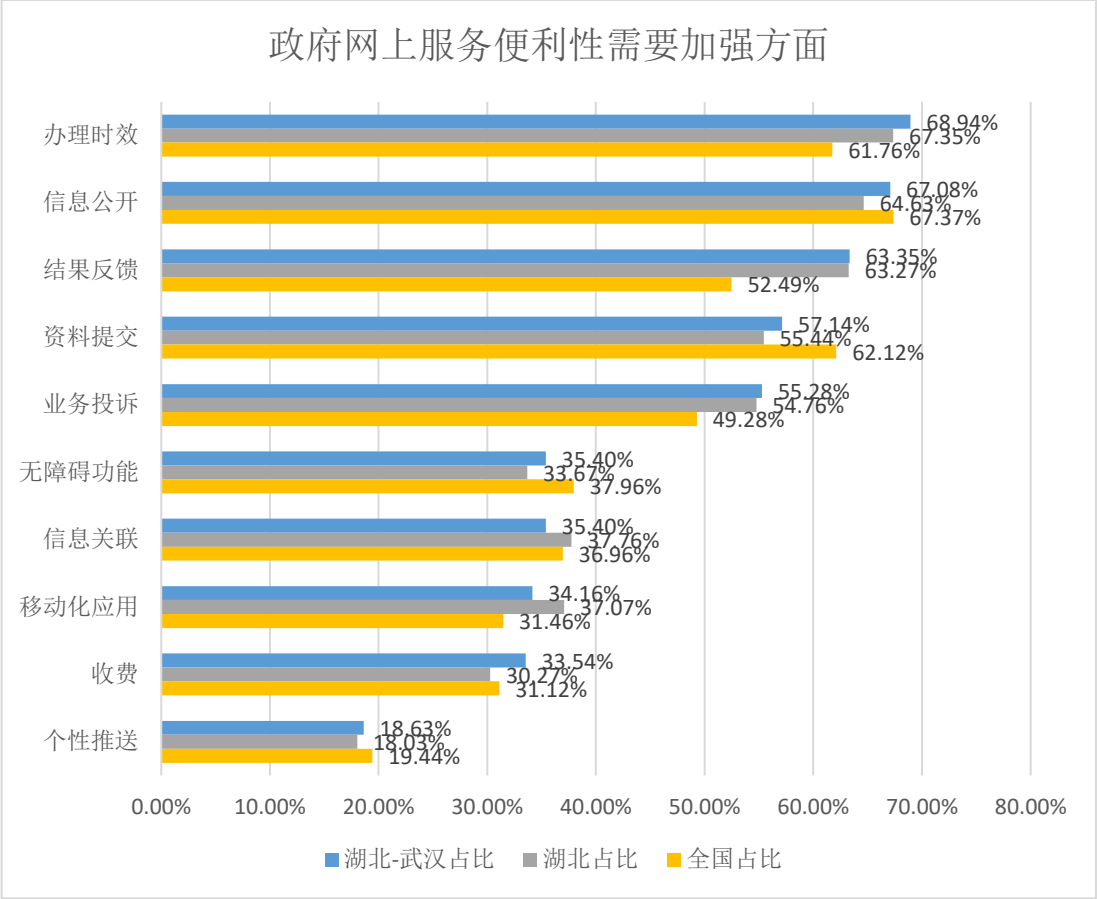


图表 110：政府网上服务便利性的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 3 题：您认为现在的政府网上服务是否便利？）

（4）政府网上服务便利性需求痛点

网民对政府网上服务便利性需求痛点排序：排第一位是办理时效（关注度 68.94%）、第二位是信息公开（关注度 67.08%）、第三位是结果反馈（关注度 63.35%）、第四位是资料提交（关注度 57.14%）、第五位是业务投诉（关注度 55.28%）。数据显示政府网上服务需要在办理时效、信息公开、结果反馈、资料提交、投诉处理等方面进一步改善，以提高数字政府网上服务的便利性。相较于全国、本省数据，本题的排名有所不同。

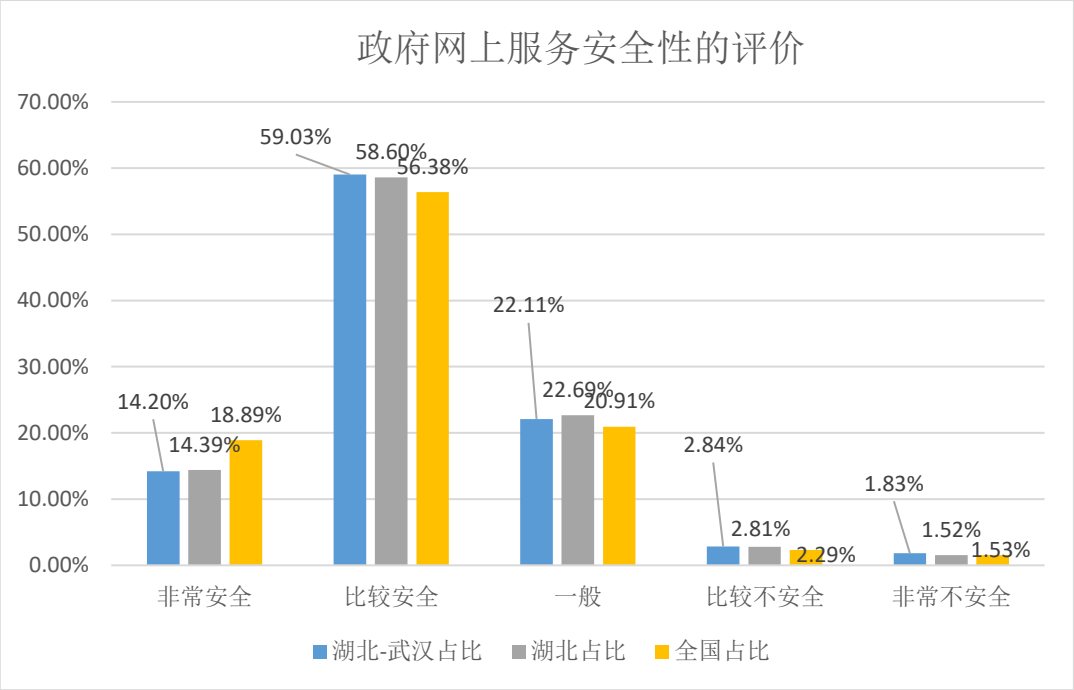


图表 111：政府网上服务便利性需要加强方面

（图表数据来源：公众网民版专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题第 4 题：您认为政府网上服务的便利性应在哪些方面加强？）

（5）政府网上服务安全性的评价

公众网民对政府网上服务安全性的评价：14.20%网民表示非常安全，59.03%的网民表示比较安全，22.11%的网民表示一般，2.84%网民认为比较不安全，1.83%网民表示非常不安全。数据显示超过四分之三的（73.23%）公众网民认为政府网上服务比较安全或非常安全。认为比较安全的高于全国、本省数据。

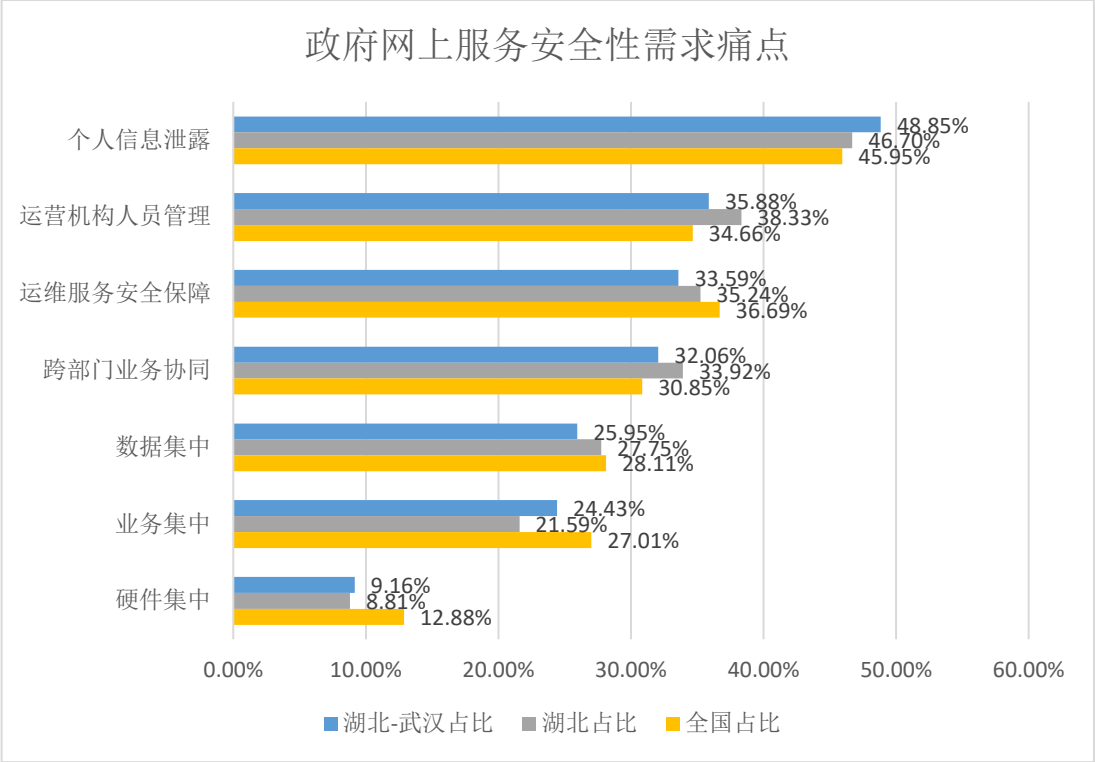


图表 112：政府网上服务安全性的评价

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

（6）政府网上服务安全性需求痛点

公众网民对政府网上服务安全性需求痛点排序：排第一位是个人信息泄露（关注度 48.85%）、第二位是运营机构人员管理（关注度 35.88%）、第三位是运维服务安全保障（关注度 33.59%）、第四位是跨部门业务协同（关注度 32.06%），第五位是数据集中（关注度 25.95%）。数据显示政府网上服务需要在个人信息保护、人员管理、运维保障、业务协同、数据安全等方面进一步改善，以提高数字政府网上服务的安全性。与本省排序完全一致，较全国有所不同。



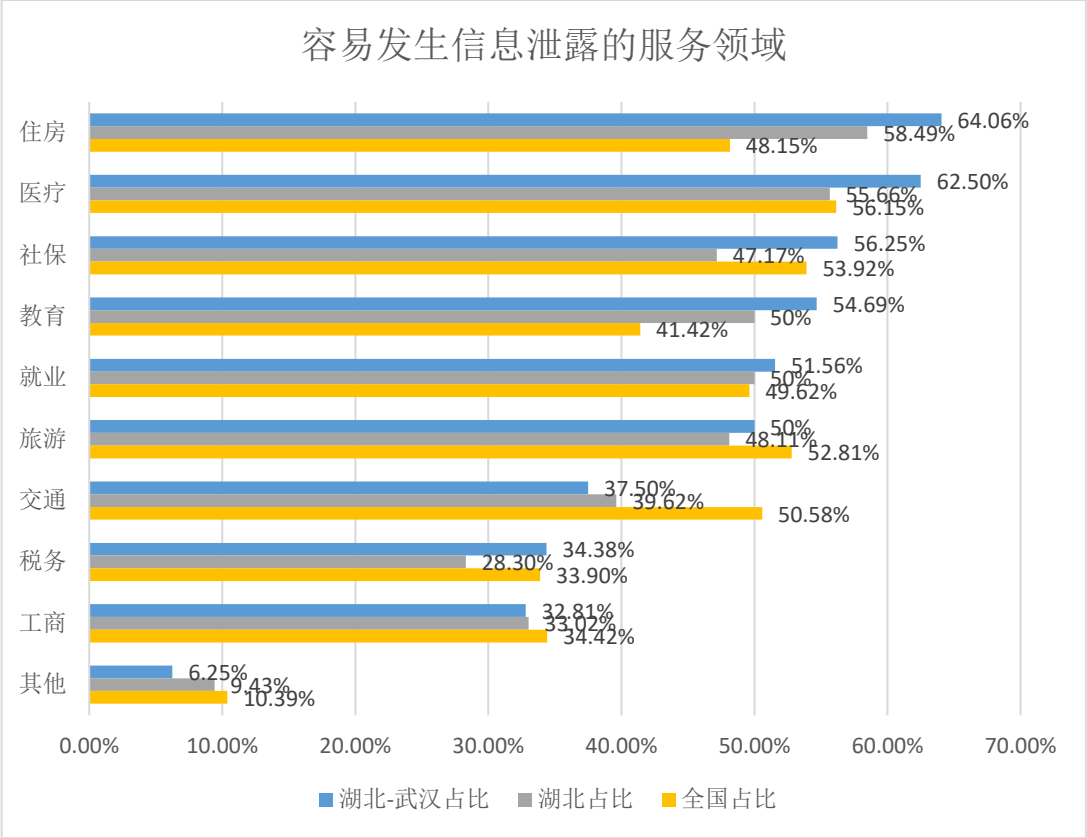
图表 113：政府网上服务安全性需求痛点

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

（7）容易发生信息泄露的服务领域

公众网民认为容易发生信息泄露的服务领域：排第一位是住房（关注度 64.06%）、第二位是医疗（关注度 62.50%）、第三位是社保（关注度 56.25%）、第四位是教育（关注度 54.69%），第五位是就业（关注度 51.56%），余下的是旅游（50%），交通（37.50%）。数据显示网民对住房、教育、医疗、就业等领域保护个人信息安全比较关注。相较于全国、本省数据，排序有所不同。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

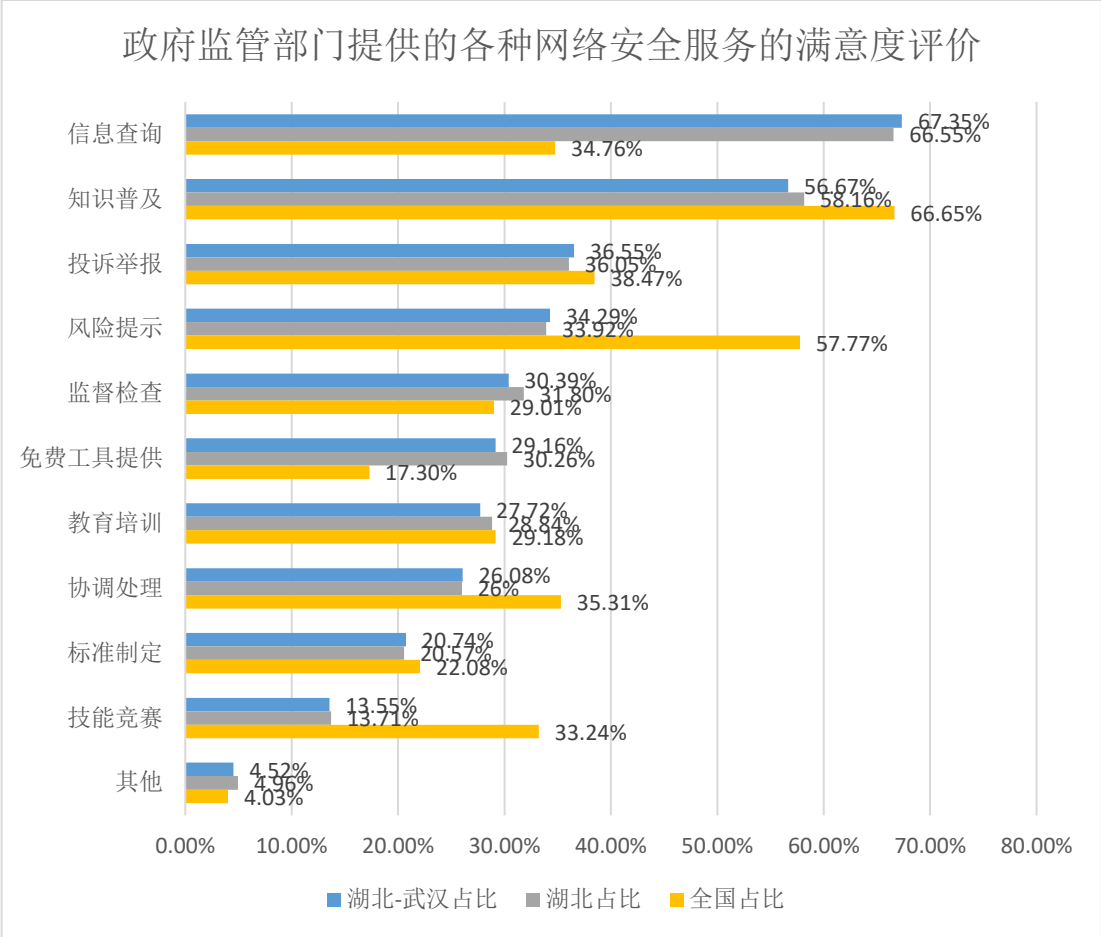


图表 114：容易发生信息泄露的服务领域

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

（8）政府监管部门提供的各种网络安全服务的满意度评价

公众网民对政府监管部门提供的各种网络安全服务的满意度评价：排第一位是信息查询（选择率 67.35%）、第二位是知识普及（选择率 56.67%）、第三位是投诉举报（选择率 36.55%）、第四位是风险提示（选择率 34.29%）、第五位是监督检查（选择率 30.39%）。数据显示网民对信息服务、知识普及等服务满意度较高，对投诉处理、教育培训和风险提示等服务满意一般。与本省数据排序完全一致，较全国排序有所不同。



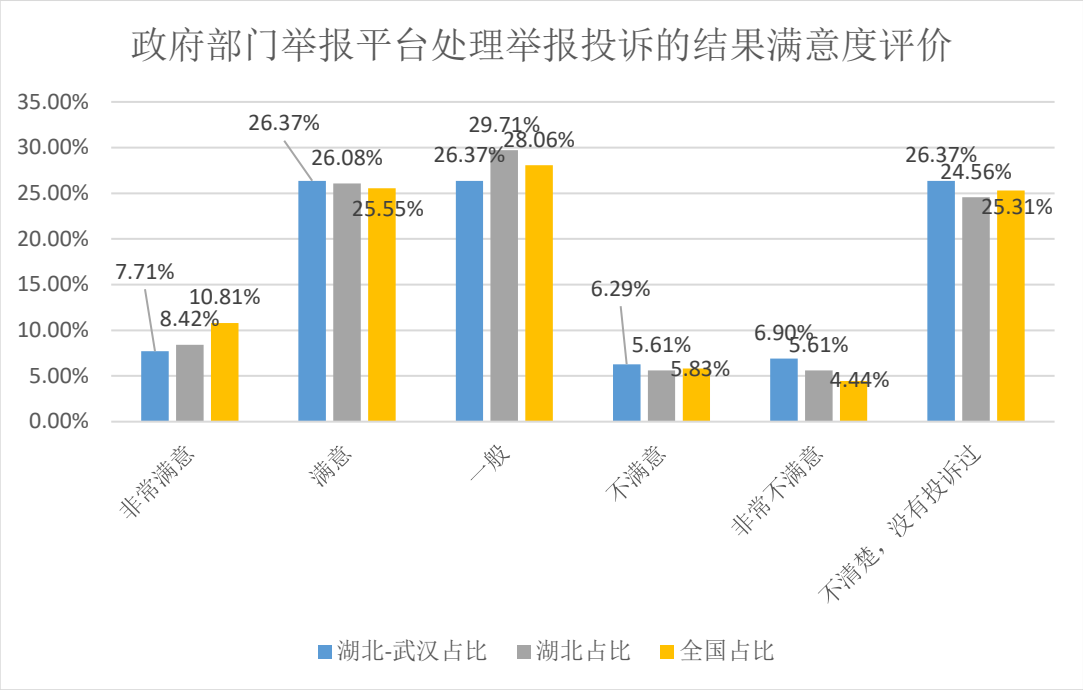
图表 115：政府监管部门提供的各种网络安全服务的评价

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（9）政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意度评价

公众网民对政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意度评价：7.71%公众网民表示非常满意；26.37%网民表示比较满意； 26.37%网民表示一般；6.29%网民表示不满意；6.90%网民表示非常不满意，26.37%的网民表示不清楚，没有投诉过。数据显示对处理结果表示满意或非常满意的网民占 34.08%，表示不满意或非常不满的只占 13.19%，总体上评价是满意为主。表示满意的相较于全国、本省数据基本一致。

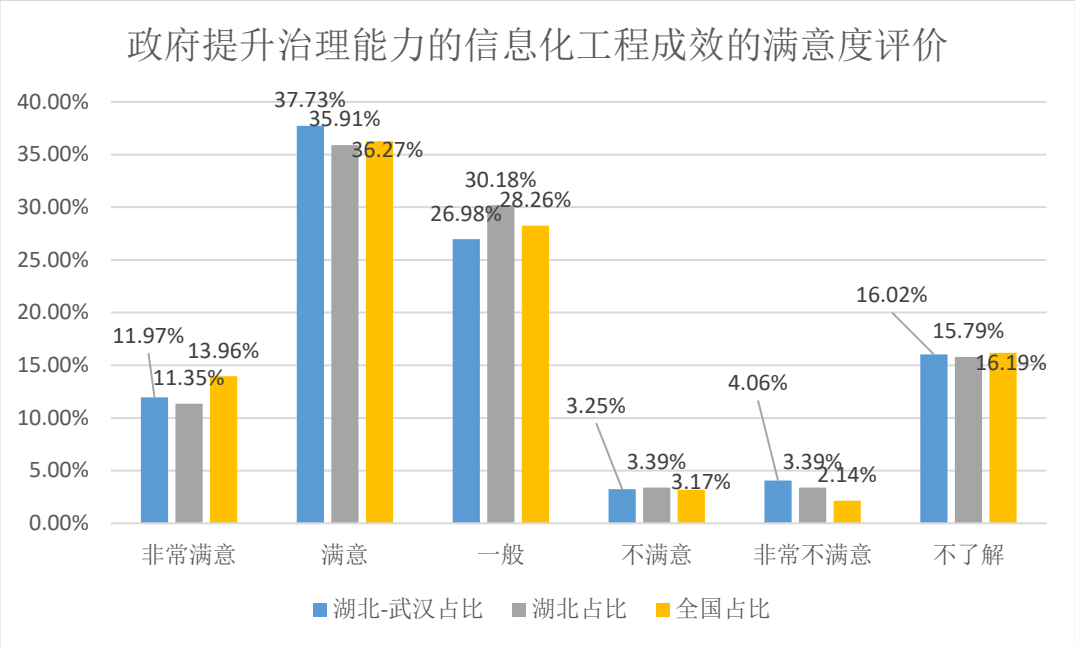


图表 116：政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意度评价

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

（10）政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价

公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价：11.97%公众网民表示非常满意；37.73%网民表示比较满意； 26.98%网民表示一般；3.25%网民表示不满意；4.06%网民表示非常不满意，16.02%的网民表示不了解。数据显示对政府提升治理能力的信息化工程成效表示满意或非常满意的网民占 49.7%，表示不满意或非常不满的只占 7.31%，总体上评价是满意的。表示不满意的相较于全国、本省数据基本一致。



图表 117：政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价

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

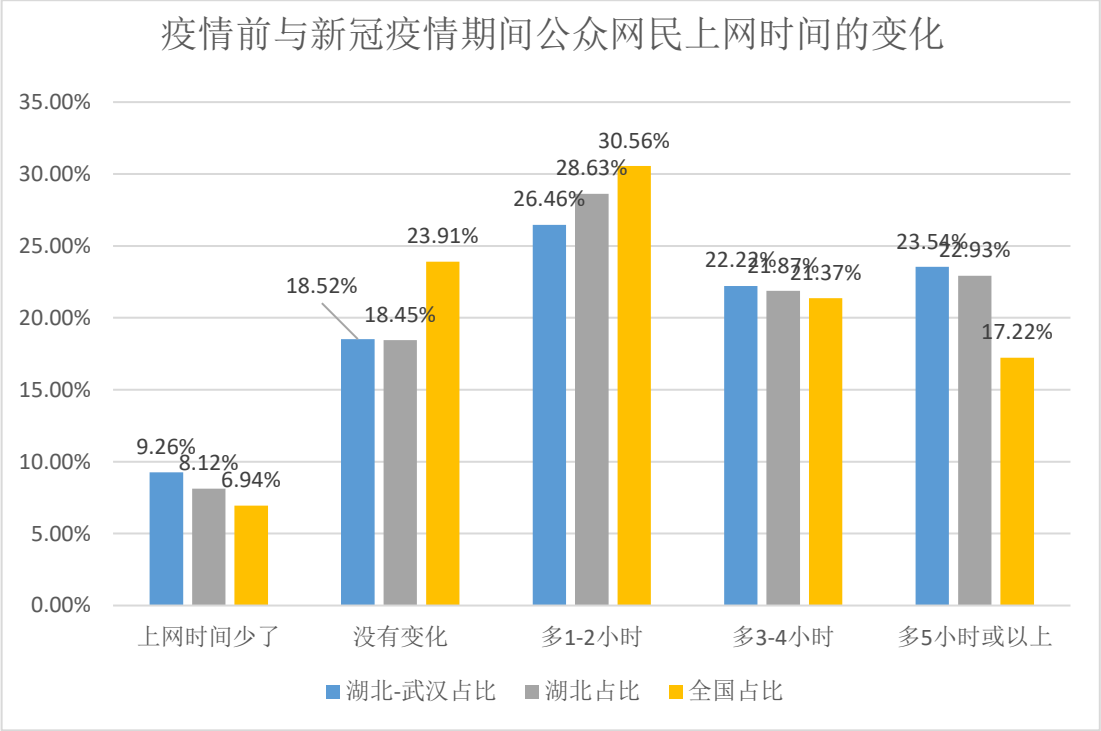
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.8 专题 8：新冠疫情的影响和应对专题

参与本专题答题的公众网民人数量为 1911 人，其中男 1129 人，女 782 人。

（1）疫情前与新冠疫情期间公众网民上网时间的变化

疫情前与新冠疫情期间公众网民上网时间的变化：18.52%网民上网时间多了 1-2 小时，26.46%的网民上网时间多了 3-4 小时，23.54%网民上网时间多了 5 小时或以上，18.52%的网民上网时间没有变化，9.26%的网民上网时间少了。数据显示绝大多数（72.22%）网民在疫情期间上网时间增加了。网民上网时间少了高于全国、本省数据。



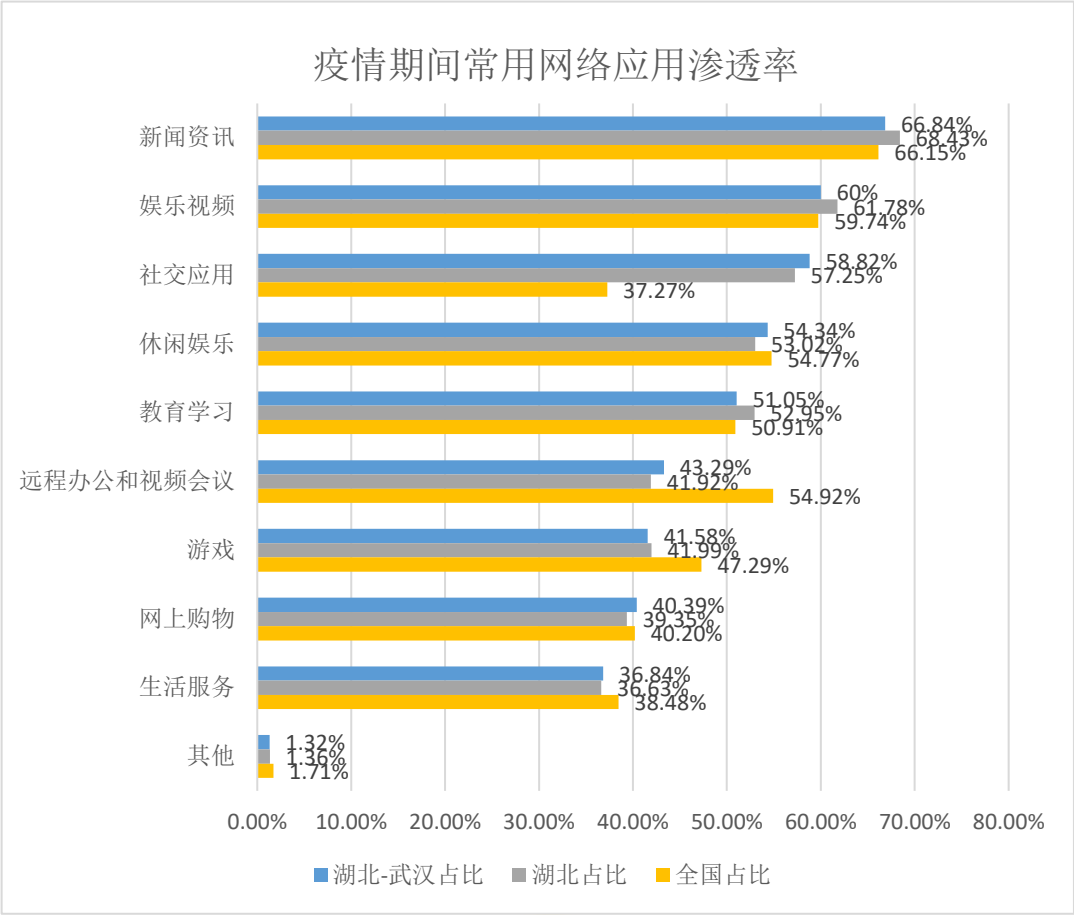
图表 118：疫情前与新冠疫情期间公众网民上网时间的变化

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

（2）疫情期间常用网络应用渗透率

疫情期间常用网络应用渗透率排序：排第一位是新闻资讯（渗透率 66.84%）、第二位是娱乐视频（渗透率 60%）、第三位是社交应用（渗透率 58.82%）、第四位是休闲娱乐（渗透率 54.34%）、第五位是教育学习（渗透率 51.05%）、其它还有网上购物远程办公和视频会议（43.29%）、游戏（41.58%）、网上购物（40.39%）

和生活服务（36.84%）。数据显示疫情期间网民主要关注新闻资讯、娱乐、社交、学习等应用。相较于全国、本省数据，排名有所不同。



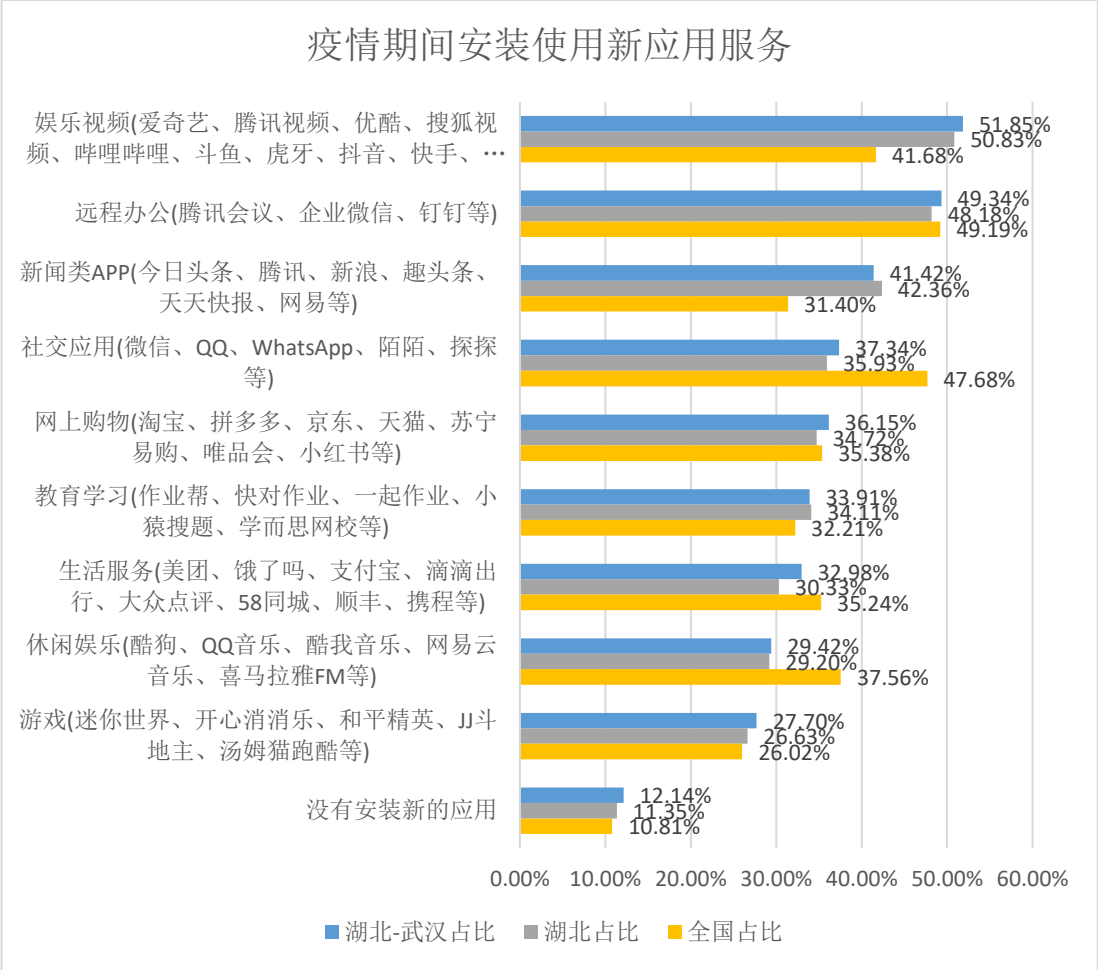
图表 119：疫情期间常用网络应用渗透率

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（3）疫情期间安装使用新应用服务情况

公众网民疫情期间安装使用新应用服务情况：排第一位是娱乐视频（选择率 51.85%）、第二位是远程办公（选择率 49.34%）、第三位是新闻类 APP（选择率 41.42%）、第四位是社交应用（选择率 37.34%）、第五位是网上购物（36.15%），其它还有教育学习（选择率 33.91%）、生活服务（32.98%）、休闲娱乐（29.42%）、游戏（27.70%），12.14%网民没有安装新的应用。数据显示疫情期间网民由于生活工作方式的变化刺激了应用市场的扩大。与本省数据排序完全一致，较全国有所不同。



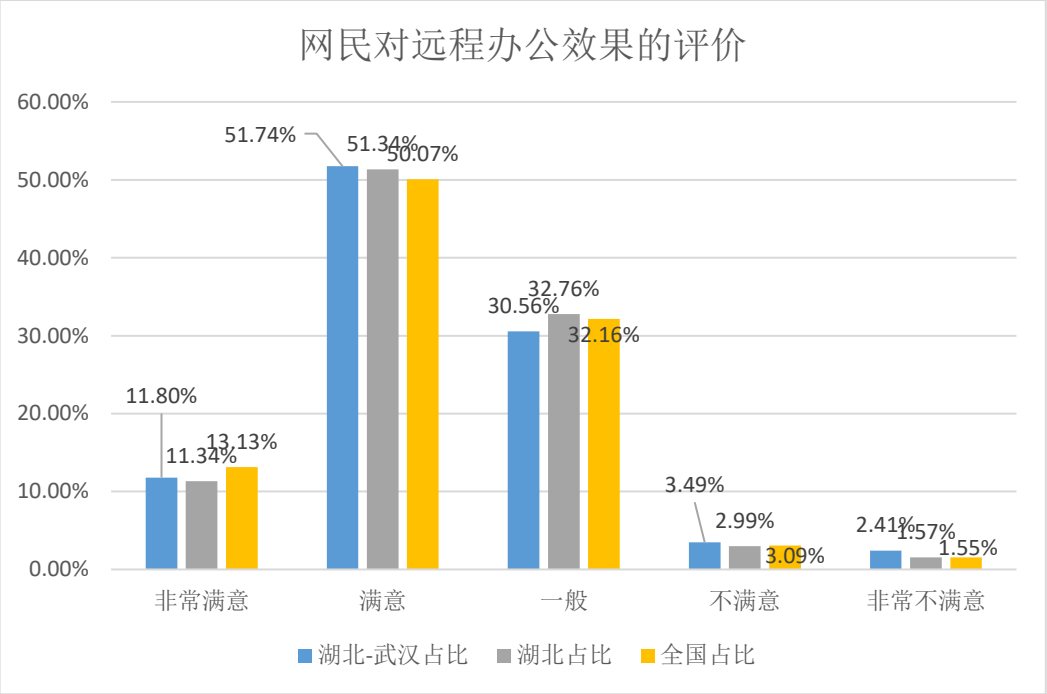
图表 120：疫情期间安装使用新应用服务情况

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（4）远程办公效果的评价

网民对远程办公效果的评价：11.80%公众网民表示非常满意；51.74%网民表示满意； 30.56%网民表示一般；3.49%网民表示不满意；2.41%网民表示非常不满意。数据显示网民对远程办公效果的评价表示满意或非常满意的网民占 63.54%，表示不满意或非常不满的只占 5.9%，总体上评价是满意的。表示满意的相较于全国、本省数据基本一致。

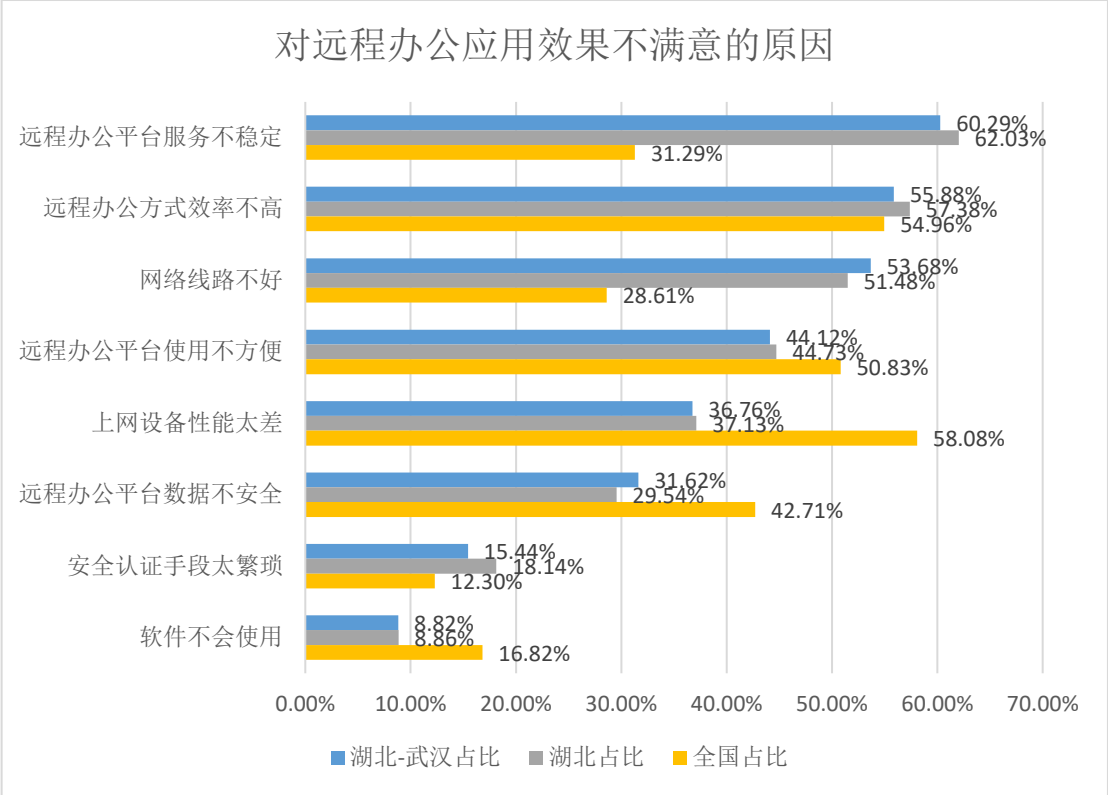


图表 121：网民对远程办公效果的评价

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

（5）对远程办公应用效果不满意的原因

公众网民对远程办公应用效果不满意的原因：排第一位是远程办公平台服务不稳定（选择率 60.29%）、第二位是远程办公方式效率不高（选择率 55.88%）、第三位是网络线路不好（选择率 53.68%）、第四位是远程办公平台使用不方便（选择率 44.12%）、第五位是上网设备性能太差（选择率 36.76%），其它还有远程办公平台数据不安全（31.62%）,安全认证手段太繁琐（15.44%），软件不会使用（8.82%）。数据显示远程办公的痛点在于效率、服务稳定性、线路质量、方便性等方面。相较本省数据，排名完全一致，较全国排名有所不同。

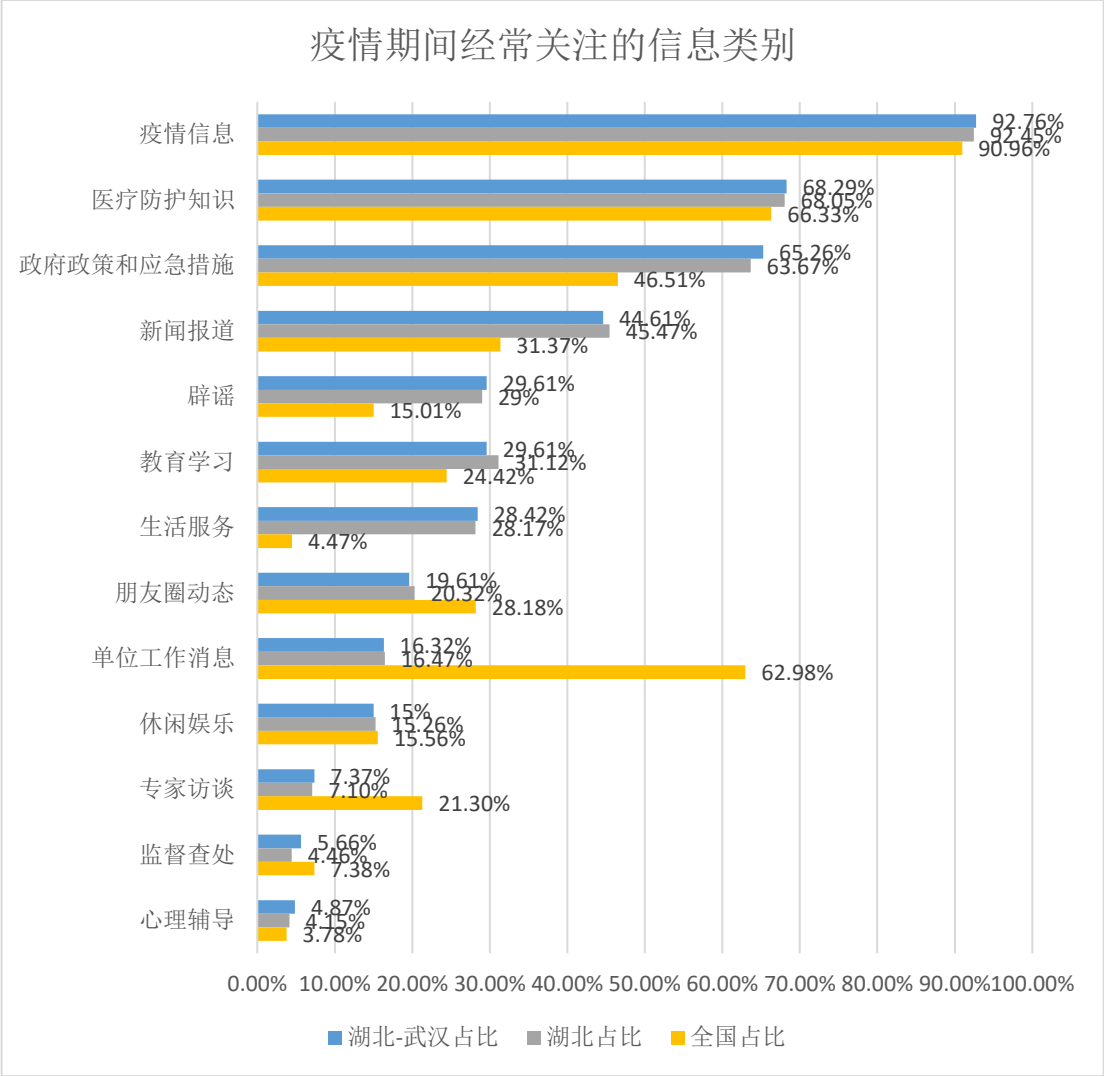


图表 122：对远程办公应用效果不满意的原因

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

（6）疫情期间信息浏览关注点

公众网民对疫情期间信息浏览关注点排序：排第一位是疫情信息（关注度 92.76%）、第二位是医疗防护知识（关注度 68.29%）、第三位是政府政策和应急措施（关注度 65.26%）、第四位是新闻报道（关注度 44.61%）、第五位是教育学习（关注度 29.61%）等。数据显示网民在疫情期间主要关注疫情、防护知识、应急措施、新闻、教育学习的信息。相较于全国、本省数据，排名有所不同。

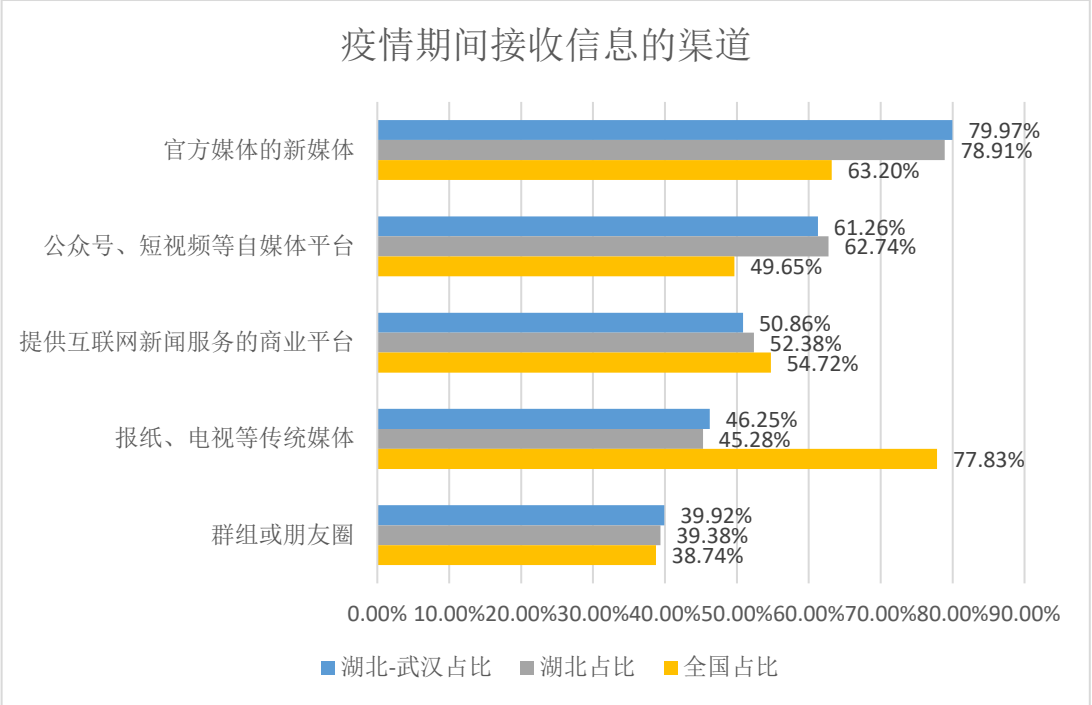


图表 123：疫情期间经常关注的信息类别

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

（7）疫情期间网民接收信息的渠道

公众网民疫情期间接收信息的渠道：排第一位是官方媒体的新媒体（关注度 79.97%）、第二位是公众号、短视频等自媒体平台（关注度 61.26%）、第三位是互联网新闻服务平台（关注度 50.86%）、第四位是报纸、电视等传统媒体（关注度 46.25%），第五位是朋友圈（关注度 39.92%）。数据显示网民疫情期间接受信息的主要渠道是官方的新媒体、公众号、互联网新闻平台等自媒体等。该题与本省数据排序完全一致，相较于全国排序有所不同。

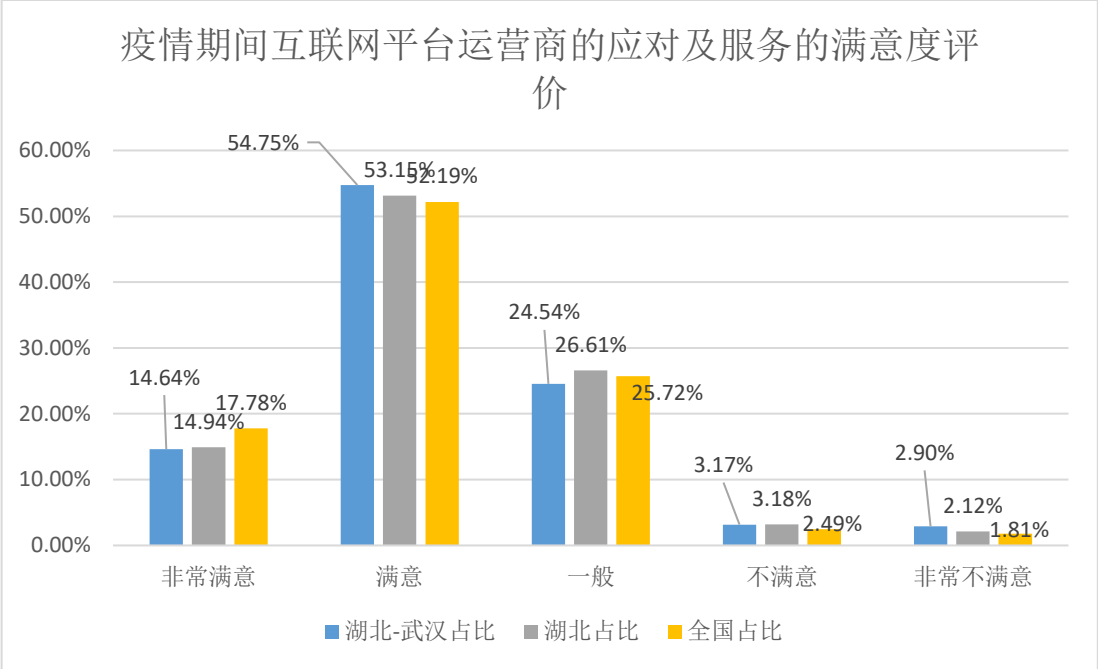


图表 124：疫情期间接收信息的渠道

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

（8）疫情期间互联网平台运营商的应对及服务的满意度评价

公众网民对疫情期间互联网平台运营商的应对及服务的满意度评价：14.64%公众网民表示非常满意；54.75%网民表示满意；24.54%网民表示一般；3.17%网民表示不满意；2.90%网民表示非常不满意。数据显示网民对互联网平台运营商的应对及服务评价是比较高的，表示满意或非常满意的网民占 69.39%，表示不满意或非常不满的只占 6.07%，总体上评价是满意的。表示满意的高于全国、本省数据。

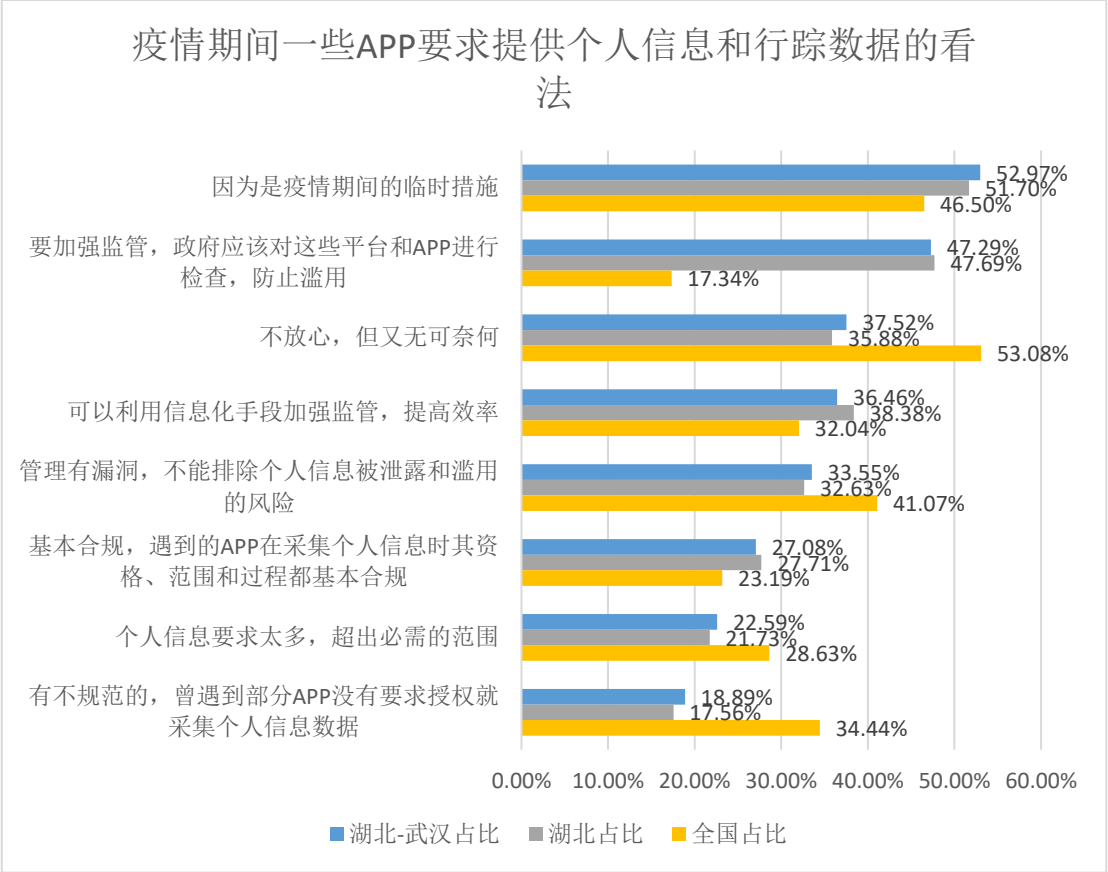


图表 125：疫情期间互联网平台运营商的应对及服务的满意度评价

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

（9）疫情期间一些 APP 要求提供个人信息和行踪数据的看法

公众网民对疫情期间一些 APP 要求提供个人信息和行踪数据的看法：排第一位是疫情期间的临时措施（关注度 52.97%）、第二位是加强监管防止滥用（关注度 47.29%）、第三位是不放心，但又无可奈何（关注度 37.52%）、第四位是利用信息化手段提高监管效率（关注度 36.46%）、第五位是管理有漏洞，不能排除个人信息被泄露和滥用的风险（关注度 33.55%）。数据显示网民对疫情期间 APP 要求个人信息和行踪数据的看法主要关注度在要加强监管防止滥用、管理漏洞等问题。该题数据相较于全国、本省数据排序有所不同。



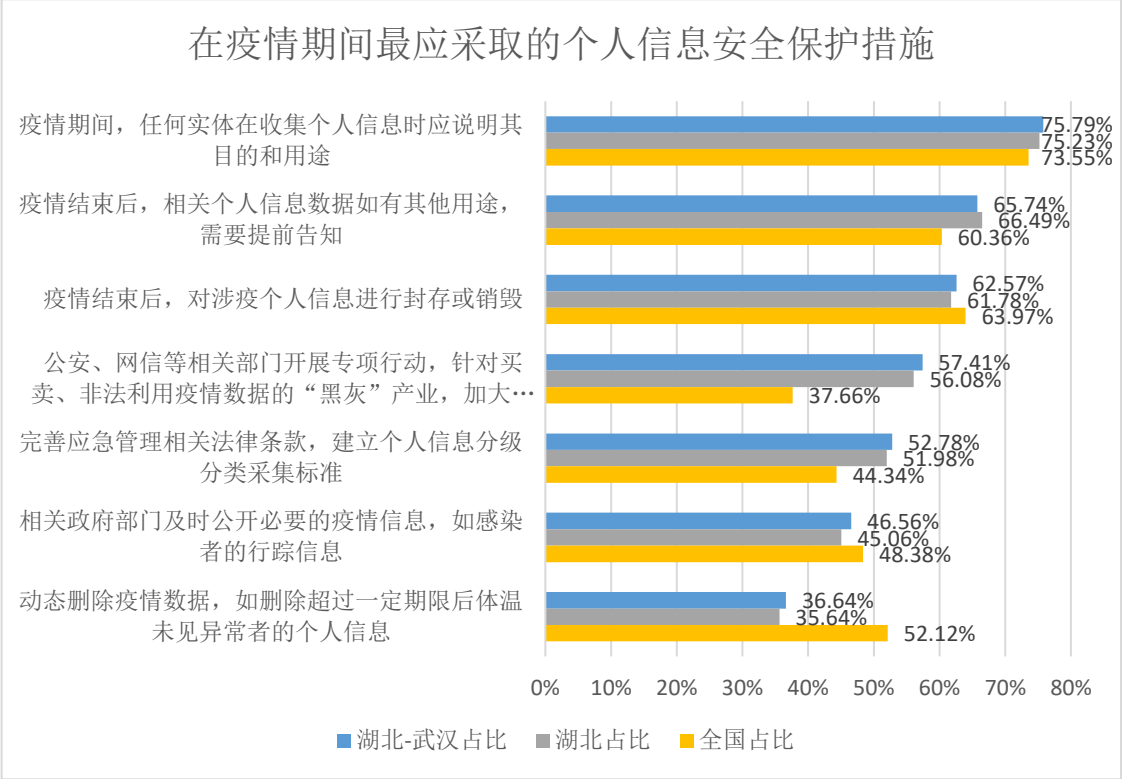
图表 126：疫情期间一些 APP 要求提供个人信息和行踪数据的看法

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

（10）在疫情期间最应采取的个人信息安全保护措施

公众网民对在疫情期间最应采取的个人信息安全保护措施的选择：排第一位是疫情期间，任何实体在收集个人信息时应说明其目的和用途（选择率 75.79%）、第二位是疫情结束后，相关个人信息数据如有其他用途，需要提前告知（选择率 65.74%）、第三位是疫情结束后，对涉疫个人信息进行封存或销毁（选择率 62.57%）、第四位是公安、网信等相关部门开展专项行动，针对买卖、非法利用疫情数据的“黑灰”产业，加大排查打击力度（选择率 57.41%）、第五位是完善应急管理相关法律条款，建立个人信息分级分类采集标准（选择率 52.78%）。其它还有相关政府部门及时公开必要的疫情信息，如感染者的行踪信息（46.56%）、动态删除疫情数据，如删除超过一定期限后体温未见异常者的个人信息（36.64%）。数据显示网民对于加强保护个人信息的措施，打击非常滥用，规范个人信息采集利用

行为等措施是比较欢迎的。与本省数据排序完全一致，相较于全国有所不同。

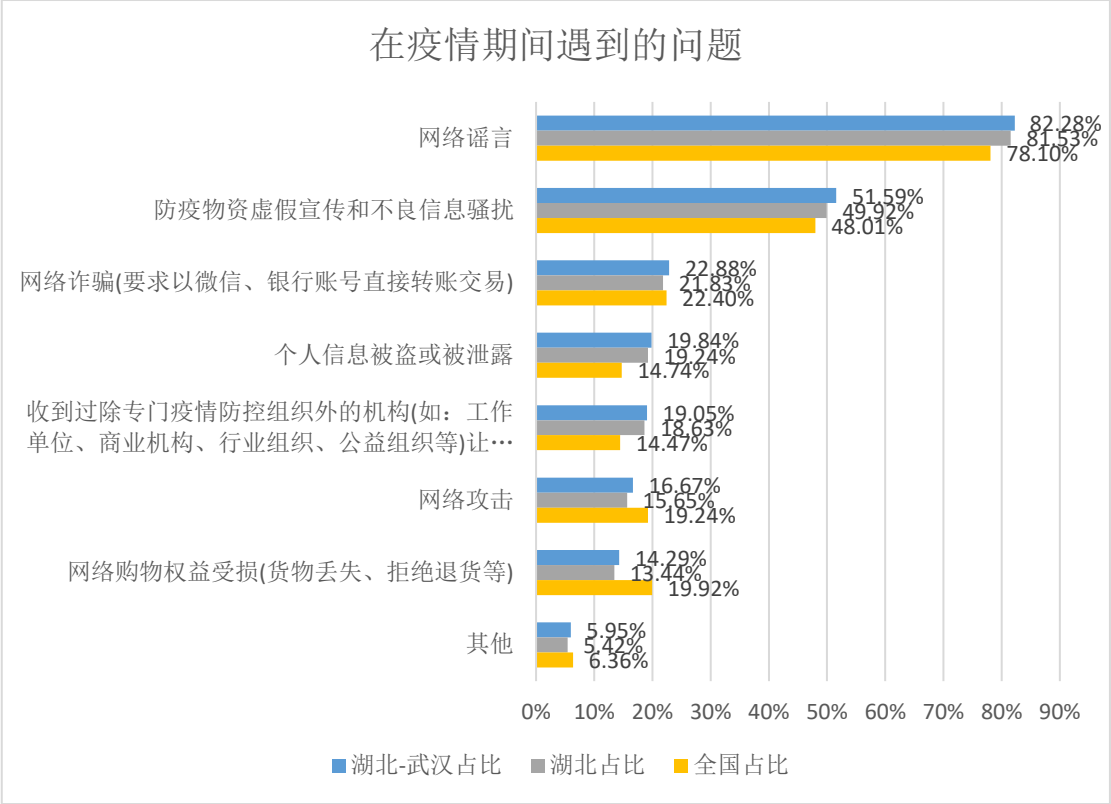


图表 127：在疫情期间最应采取的个人信息安全保护措施

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

（11）在疫情期间遇到的问题

公众网民对在疫情期间遇到的问题：排第一位是网络谣言（选择率 82.28%）、第二位是防疫物资虚假宣传和不良信息骚扰（选择率 51.59%）、第三位是网络诈骗(要求以微信、银行账号直接转账交易)（选择率 22.88%）、第四位是个人信息被盗或被泄露（选择率 19.84%）、第五位是收到过除专门疫情防控组织外的机构(如：工作单位、商业机构、行业组织、公益组织等)让您提供个人信息的要求（选择率 19.05%），其它还有网络攻击（选择率 16.67%）,网络购物权益受损(货物丢失、拒绝退货等)（选择率 14.29%）。数据显示网民在疫情期间遇到主要问题是网络谣言不良信息骚扰等。相较于本省数据，排名完全一致，较全国排名有所不同。



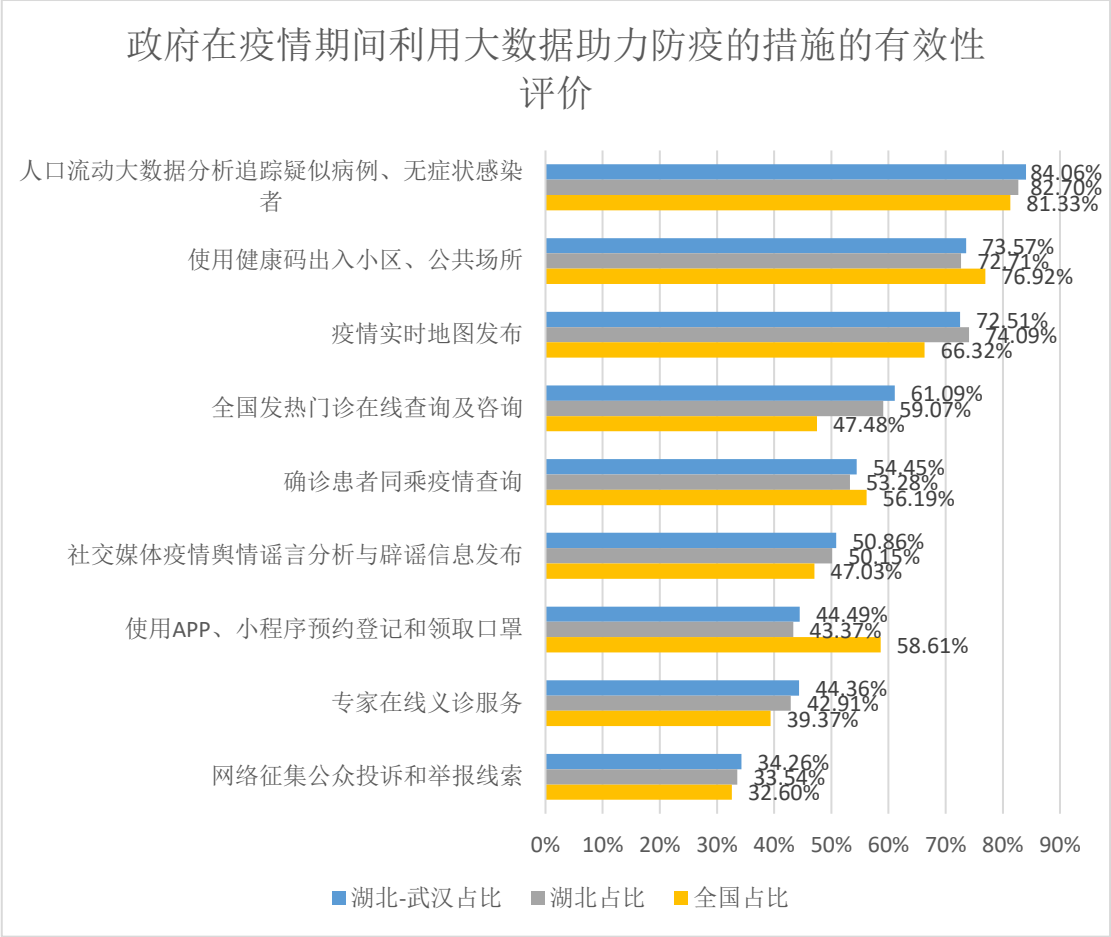
图表 128：在疫情期间遇到的问题

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

（12）政府在疫情期间利用大数据助力防疫的措施的有效性评价

公众网民对政府在疫情期间利用大数据助力防疫的措施的有效性评价：第一位是人口流动大数据分析追踪疑似病例、无症状感染者（选择率 84.06%）、排第二位是使用健康码出入小区、公共场所（选择率 73.57%）、第三位是疫情实时地图（选择率 72.51%）、第四位是发布全国发热门诊在线查询及咨询（选择率 61.09%）、第五位是确诊患者同乘疫情查询（选择率 54.45%），其它还有社交媒体疫情舆情谣言分析与辟谣信息发布（50.86%）、使用 APP、小程序预约登记和领取口罩（44.49%）等。数据显示网民在疫情期间信息化防疫措施最有效的是人口流动大数据分析、疫情实时地图、健康码应用、发热门诊在线咨询、确诊患者同乘查询等。相较于全国、本省数据，本题的排名有所不同。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

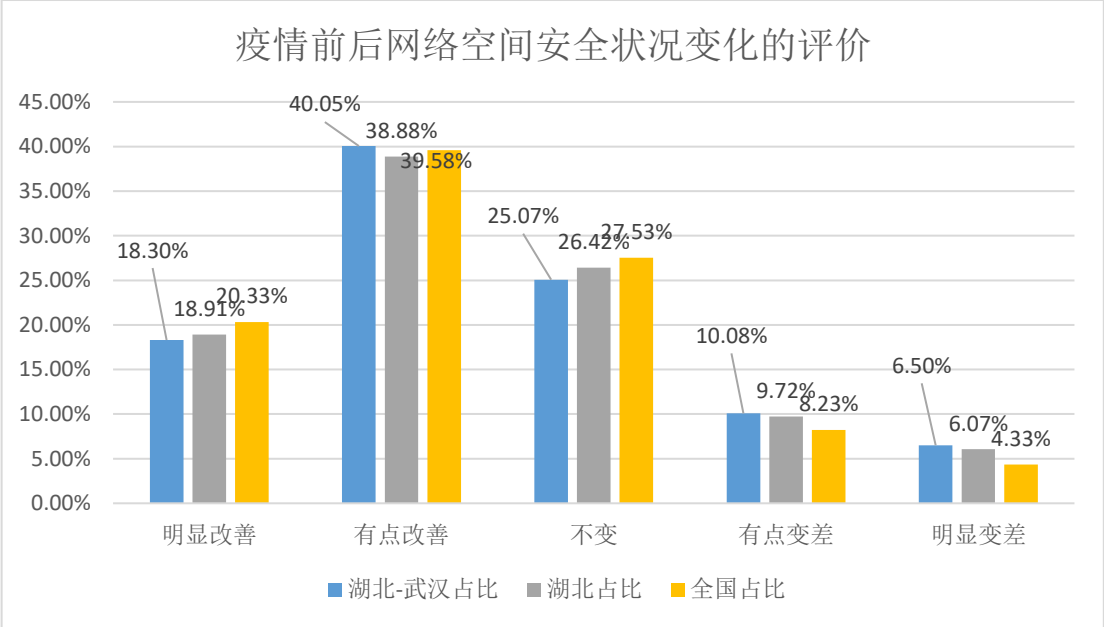


图表 129：政府在疫情期间利用大数据助力防疫的措施的有效性评价（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 12 题：政府在疫情期间利用大数据等信息化手段助力防疫，您认为以下哪些措施最为有效？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（13）疫情前后网络空间安全状况变化的评价

公众网民对疫情前后网络空间安全状况变化的评价：18.30%公众网民表示明显改善；40.05%网民表示有点改善；25.07%网民表示不变；10.08%网民表示有点变差；6.50%网民表示明显变差。数据显示网民疫情前后网络空间安全状况评价是比较高的，表示有点改善或明显改善的网民占 58.35%，表示有点变差或明显变差的占 16.58%，总体上评价是疫情期间网络空间安全状况是有改善的。表示有点改善的高于全国、本省数据。

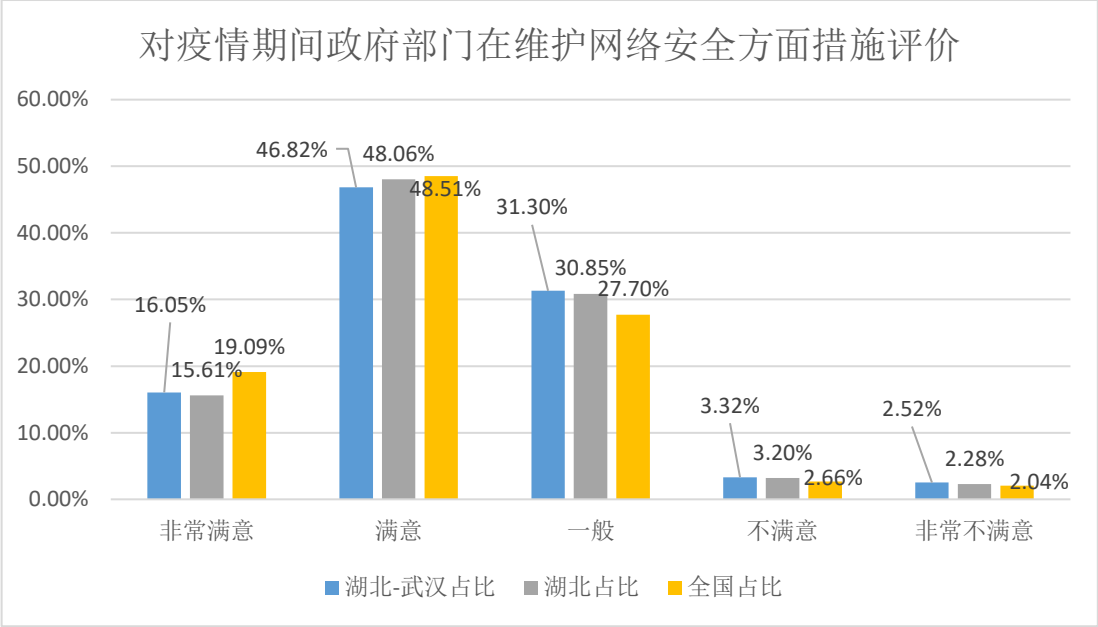


图表 130：疫情前后网络空间安全状况变化的评价

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

（14）对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价

公众网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价：16.05%公众网民表示非常满意；46.82%网民表示满意；31.30%网民表示一般；3.32%网民表示不满意；2.52%网民表示非常不满意。数据显示网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价是比较高的，表示满意或非常满意的网民占 62.87%，表示不满意或非常不满意的只占 5.84%，表示满意的低于全国、本省数据。

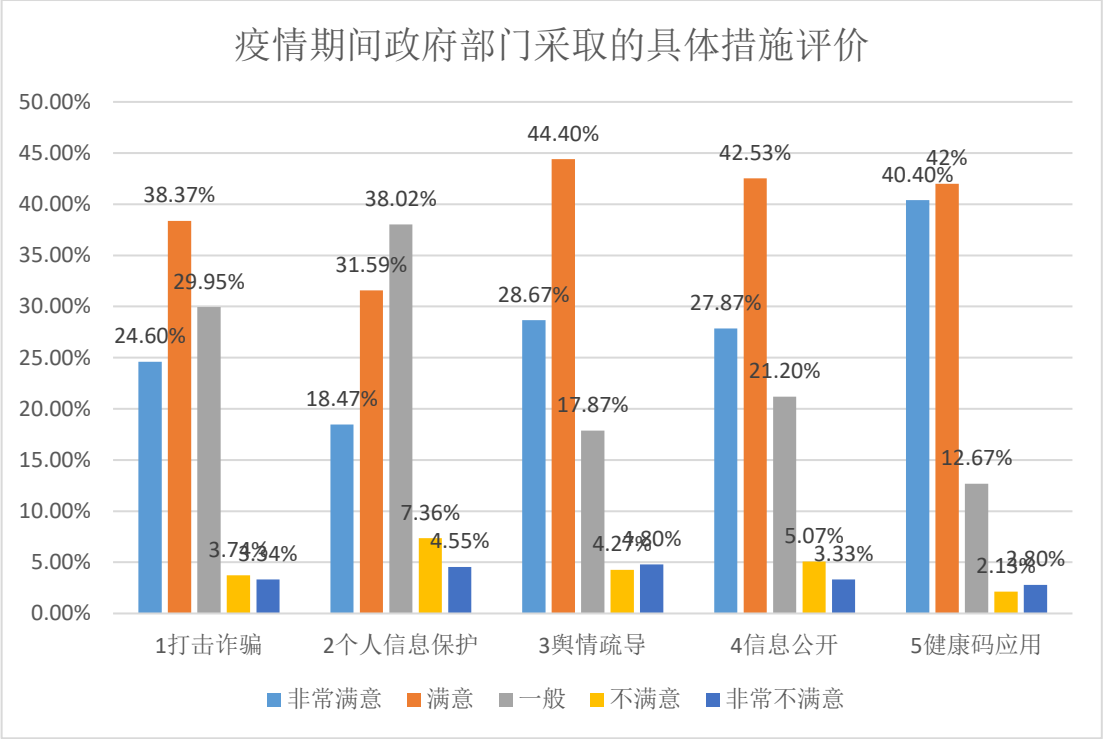


图表 131：对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价

（图表数据来源：公众网民版专题 8：新冠疫情的影响和应对专题第 14 题：您对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施效果总体评价如何？）

（15）对疫情期间政府部门在维护网络安全方面具体措施评价

公众网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面具体措施评价：最高的是健康码应用（满意度 82.4%），其次是舆情疏导（满意度 73.07%），第三是信息公开（满意度 70.4%），第四是打击诈骗（满意度 62.97%），第五是个人信息保护（满意度 50.06%）。数据显示网民对疫情期间政府部门在维护网络安全方面措施评价是比较高的。



图表 132：疫情期间政府部门采取的具体措施评价

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

附件一：调查方法与数据样本情况

一、背景

为贯彻习近平总书记有关“网络安全为人民、网络安全靠人民”等网络强国的重要思想，进一步落实《网络安全法》及相关法律法规，增强网民的网络安全意识和防范能力，促进互联网企业履行社会责任意识和能力的提高，提升网民网络安全感和满意度，最大限度调动网民参与网络生态社会治理的自觉性和主动性，助力政府相关部门积极探索网络治理规律，提高网络治理成效，由公安部网络安全保卫局指导，全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起了 2020 网民网络安全感满意度调查活动。

二、目的

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

开展网民安全感满意度调查活动的具体目的有以下几点：

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

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

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

三、调查方式

（1）调查时间

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

（2）调查对象

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

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

（3）调查内容

网络安全感满意度调查

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

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

专题 1 问卷：网络安全法治社会建设专题

专题 2 问卷：遏制网络违法犯罪行为专题

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

专题 3 问卷：个人信息保护专题

专题 4 问卷：网络购物安全权益保护专题

专题 5 问卷：未成年人网络权益保护专题

专题 6 问卷：互联网平台监管与企业自律专题

专题 7 问卷：数字政府服务与治理能力提升专题

专题 8 问卷：新冠疫情的影响和应对专题

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

A 专题问卷：等级保护实施与企业合规专题

B 专题问卷：行业发展与生态建设专题

C 专题问卷：新技术应用与网络安全专题

D 专题问卷：科技创新与人才培养专题。

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

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

（4）调查形式

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

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

（5）调查组织

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

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

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

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

卷数量实现跨越式增长。

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

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

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

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

四、调查数据的有效性

根据本次调查活动收集的数据情况来看有以下特点：

1） 调查数据总大

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

2）调查数据来源分布广泛

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

个省数据量过万，31 个省的数量超过 1 千。

3）调查数据分布比较均匀

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

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

网络安全感满意度调查

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

附件二：调查报告致谢词

致谢

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

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

感谢各牵头实施单位、承办单位、技术支撑单位的付出和贡献（名单参看附件四）

感谢新闻媒体、支持企业和机构的大力支持和配合（名单参看附件四）

感谢参与调查活动的各位专家、研究人员、技术人员和工作人员的辛勤劳动

感谢参与调查活动的公众网民和从业人员的积极参与

2020 年网民网络安全感满意度调查报告编制组

2020 年 9 月

附件三：调查活动指导单位、联合发起单位和组委会名单

（一）指导单位

公安部网络安全保卫局

（二）发起单位

全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织（参看附件四）

网络安全感满意度调查

（三）联合发起单位

北京大学

中国互联网协会

中国电子技术标准化研究院

国家计算机病毒应急处理中心

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（四）组委会

主任：

严明公安部第一、三研究所原所长

副主任：

谢毅平广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院院长

公安部科技信息化局原局长

袁旭阳北京网络行业协会会长

公安部网络安全保卫局原副局长

陈钟北京大学网络和信息安全实验室主任

杨建军中国电子技术标准化研究院副院长

陈建民国家计算机病毒应急处理中心常务副主任

宋茂恩中国互联网协会常务副秘书长

秘书长：

黄丽玲全国信息网络安全协会联盟秘书长

广东省网络空间安全协会会长

副秘书长：

朱江霞成都信息网络安全协会会长

胡俊涛郑州市计算机网络安全协会秘书长

高宁广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院总工

张应北京关键信息基础设施安全保护中心总工程师

郭守祥北京网络空间安全协会副理事长

崔传桢国家信息中心《信息安全研究》杂志执行主编

秘书长助理：

周贵招全国信息网络安全协会联盟秘书长助理

林小博北京网络空间安全协会秘书长助理

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

附件四：调查活动发起单位及支持单位名单（排名不分先后）

发起单位

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

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

127 甘肃烽侦网络安全研究院

128 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

129 广东省现代社会评价科学研究院

130 广东中证声像资料司法鉴定所

131 江西中证电子数据司法鉴定中心

132 四川大学信息安全研究所

133 中国计算机学会计算机安全专委会

134 中国联合国采购促进会网信分会

135 中国文化管理协会网络文化工作委员

网络安全感满意度调查

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

牵头实施单位

全国信息网络安全协会联盟（网安联）

承办单位

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

技术支撑单位

北京关键信息基础设施安全保护中心

广东关键信息基础设施保护中心

长沙冉星信息科技有限公司（问卷星）

广东中证声像资料司法鉴定所

广州华南信息安全测评中心

部分新闻媒体

参与调查活动的中央及各地方媒体、平台，包括且不限于：

中央电视台《社会与法》频道
《信息安全与通信保密》
《中国信息安全》
《信息网络安全》
《信息安全研究》
《警察技术》
《经济》
《经济参考报》
《中国财经论坛》
《中青报》
《光明日报》
《南方都市报》
人民网
中国网
未来网
环球网
中青在线
光明网
金羊网等；

部分支持企业和机构

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

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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

网络安全感满意度调查
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院