



**2021 年网民网络安全感满意度调查**  
**统计报告**  
**(总报告-简版)**

**广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院**

**2021 年 10 月**

本报告数据来源于 2021 网民网络安全感满意度调查活动，任何组织和个人引用本报告中的数据和内容须注明来源出处。

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

报告查询（总报告及区域、专题、行业报告）：

网络安全共建网：[www.iscn.org.cn](http://www.iscn.org.cn) “网安联” 公众号：



## 目录

一、前言.....	2
二、主要发现.....	3
2.1 安全感满意度明显上升，网络空间安全治理成效显著 .....	3
2.2 网络安全法治水平提升，网络安全治理力度明显加强 .....	7
2.3 打击网络犯罪取得成效，服务升级网络反诈成为热点 .....	9
2.4 个人信息保护意识增强，企业数据安全合规压力提升 .....	13
2.5 网民网上维权意识提高，水军虚假评价治理有待加强 .....	15
2.6 未成年人权益协同保护，网络沉迷饭圈治理成为焦点 .....	19
2.7 企业监管和自律有改善，责任履行垄断问题受到关注 .....	24
2.8 网络安全监管有新举措，等保关保制度推进加快落实 .....	28
2.9 数字政府服务以人为本，治理能力建设取得初步成效 .....	29
2.10 数字鸿沟消除仍在路上，乡村和弱势群体帮扶要落地 .....	32
2.11 新基建和自主创新驱动，网络安全行业发展前景乐观 .....	35
三、结论 .....	38
3.1 安全满意大幅提升，网络安全治理上新台阶 .....	38
3.2 助力数字经济发展，网络安全治理作用凸显 .....	38
3.3 抓住重点强化措施，打击网络犯罪成效突出 .....	39
3.4 依法治理保驾护航，网民权益保护日益落实 .....	39
3.5 等保关保实施引领，监管自律促进企业合规 .....	40
3.6 行业发展迎新机遇，自主创新成为关键驱动 .....	40
附件：调查活动发起、组织、实施单位.....	41

## 一、前言

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

网民网络安全感满意度调查的宗旨就是以人为本。调查活动直接面向网民大众，通过问卷调查的方式让大家有话可以说，让政府主管部门可以直接倾听广大网民对网络安全治理的感受、了解网民的诉求和存在的问题，同时也向广大网民宣传网络安全的相关政策、法规和知识。

本年度调查活动由全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起，公安、网信等各级政府网络安全主管部门对活动给予了强有力的指导和支持。同时各级业务主管部门也给予了大力的关心和支持，各参与单位和企业、机构等密切配合，为活动的成功举行打下坚实的基础。

2021 年 8 月，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为活动主题的 2021 网民网络安全感满意度调查活动正式启动，8 月 3 日上午 9 时活动正式对外采集数据，全国各大网络平台同步开通线上采集通道，至 8 月 12 日 24 时结束。

本次调查活动收回的问卷总数为 284.5235 万份，其中，公众网民版 253.1278 万份，网络从业人员版 31.3957 万份。经过数据清洗后，有效问卷总数为 264.7339 万份，其中，公众网民版 235.1101 万份，网络从业人员版 29.6238 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 16.2036 万条。

总报告由课题组基于 2021 年度网民网络安全感满意度调查活动收集回来的有效问卷数据，经过对数据的整理、统计、初步分析后编写形成。报告力求真实、客观地反映参与调查的网民群体的网络安全感和满意度的感受，揭示网络安全的态势以及网民的关注点和痛点，为有关各方开展网络空间安全治理研究和实践提供参考。总报告内容较多，篇幅较长，为方便阅读和交流，现把总报告的主要发现和结论做了精简形成了总报告简版。

## 二、主要发现

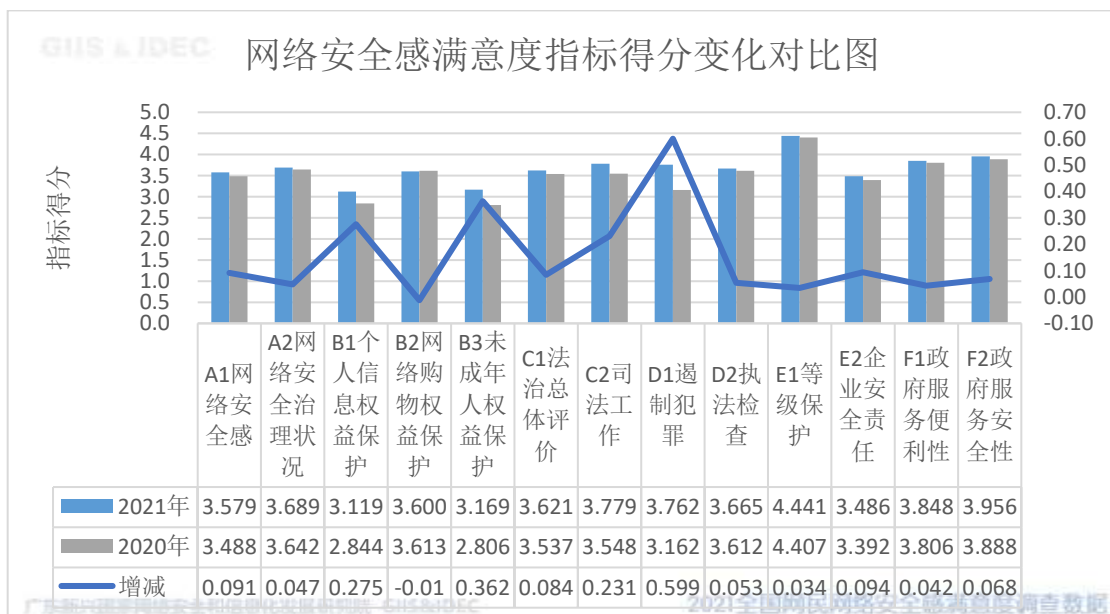
经过对调查数据统计、初步分析后，有以下主要发现：

### 2.1 安全感满意度明显上升，网络空间安全治理成效显著

#### （1）2021 年网民满意度指数值明显上升

2021 年网民网络安全感满意度指数为 **73.422**（满分 100）属于中等偏上较好的水平，反映网民网络安全感满意度有较大幅度的提升。和去年（2020 年）满意度指数比较，今年比去年满意度指数上升了 3.168，而且从 2019 年起连续 2 年上升，上升的幅度加大。

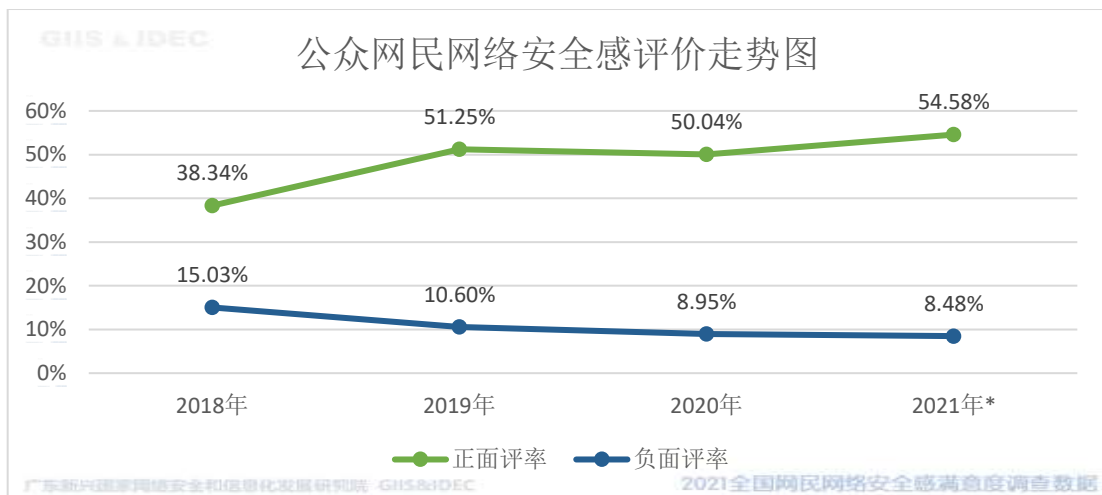
网络空间安全治理各领域的满意度评价绝大部分指标都有所提升。从满意度评价的细分领域来看，得分比较高的是网络安全等级保护、数字政府服务便利性、数字政府服务安全性、司法工作、遏制犯罪五个二级指标；得分较低的是个人信息保护、未成年人保护、企业安全责任 3 个二级指标。得分提高幅度较大的是：遏制犯罪、未成年人保护、个人信息保护、司法工作等四个领域的指标。显示在这四个领域治理取得较明显的改善，网民的满意度评价有较大的提升。得分持平或稍有提升的领域是网民网络安全感、网络治理状况、法治社会、执法检查、政府服务便利性和安全性、等级保护，这七个指标的得分都比较高，维持在去年的水平上并有所上升。得分持平略有下降的指标是网络购物权益保护，显示这个领域在较高的水平上基本维持原有的满意度水平。



图表 1：2021-2020 年网络安全感满意度指数得分变化对比图

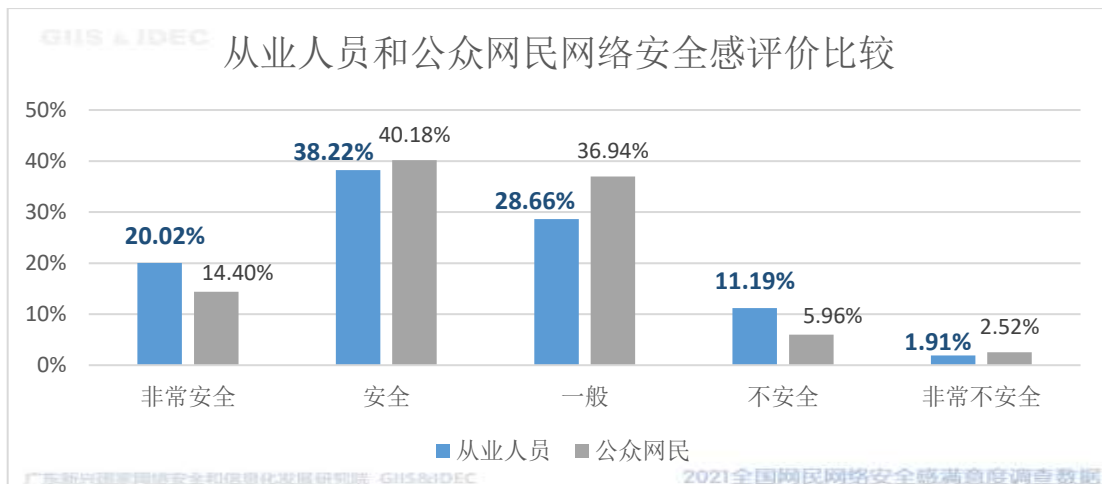
公众网民网络安全感明显提升。公众网民中认为网络安全（安全+非常安全）的占 54.58%，比去年的 50.04%上升了 4.54 个百分点。

安全感变化呈现大幅反弹的态势。安全感得分和历史数据比较，正面评价率（安全+非常安全）2019 年、2020 年、2021 年的数值分别为：51.25%、50.04%和 54.58%，今年扭转去年下滑的趋势呈现明显的反弹，大幅回升 4.54 个百分点；负面评价率（不安全+非常不安全）2019 年、2020 年、2021 年的数值分别为：10.60%、8.95%、8.48%，呈逐年下降趋势。总体上公众网民网络安全感明显提升。



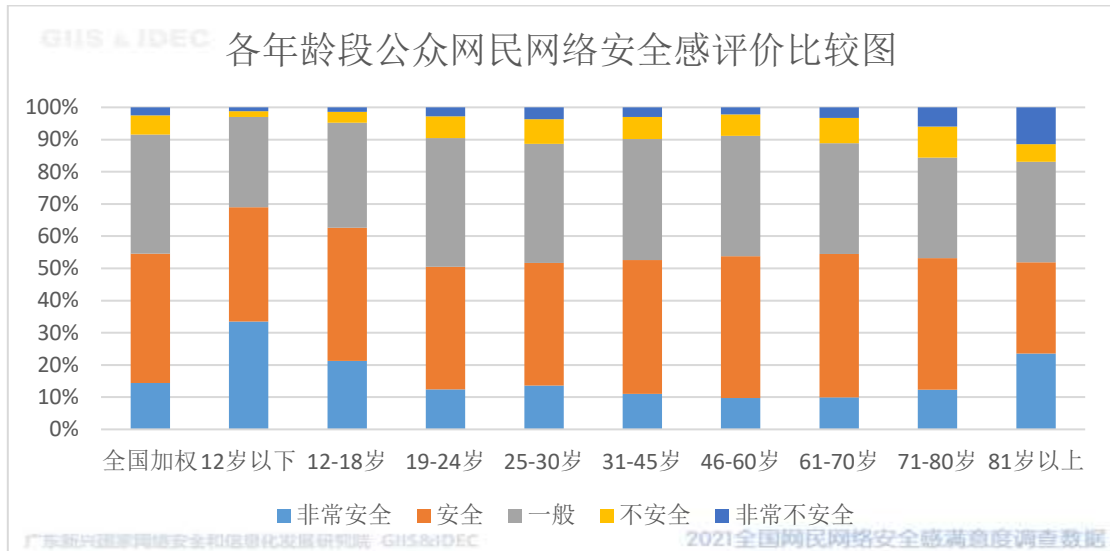
图表 2：公众网民网络安全感评价走势图

从业人员网络安全感有所提升，认为网络安全（安全+非常安全）的占 58.24%，比去年提升了 1.48 个百分点。从横向比较来看，认为非常安全的从业人员达 20.02%，比公众网民高 5.62 个百分点，显示从业人员对网络安全的评价较普通网民为高。



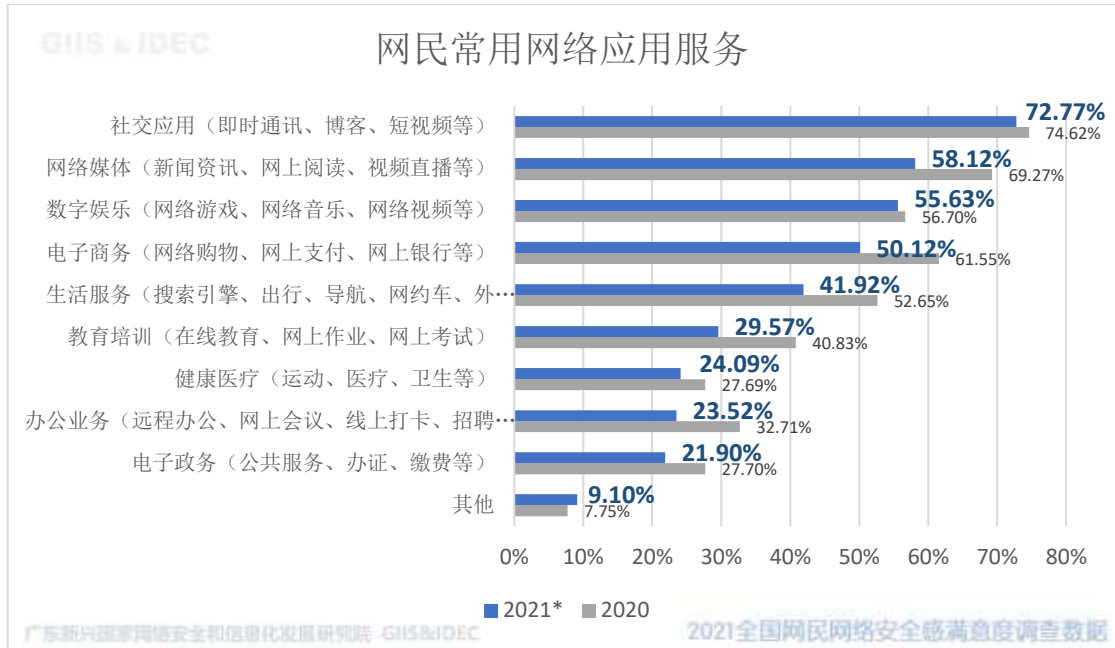
图表 3：公众网民网络安全感评价

从不同年龄段人群来看，老年人群的网络安全感评价呈两极分化，非常满意和非常不满意的占比相对较高，特别是非常不满意的占比在老龄人群中明显增加，显示老年人群年纪越大越感受到不安，也说明老年人有特殊的需求和问题需要解决。青少年虽然满意度的评价较高，但安全意识比较薄弱。弱势人群和落后地区如何跨越现代数字化社会中数字鸿沟问题日益成为人们关注的重点。



图表 4：各年龄段网民网络安全感评价比较

(2) 后疫情时代网民常用应用活跃度排位有变，网民的安全意识有所提升。在常用移动应用用户覆盖率方面，第一位是社交应用（即时通讯、博客、短视频等）选择率为 72.77%，第二是网络媒体（新闻资讯、网上阅读、视频直播等）选择率 58.12%，第三是数字娱乐（网络游戏、网络音乐、网络视频等）选择率 55.63%，第四是电子商务（网络购物、网上支付、网上银行等）选择率 50.12%，第五是生活服务（搜索引擎、出行、导航、网约车、外卖、旅游预定、美图等）选择率 41.92%。和去年相比，数字娱乐类应用排名上升一位，超越电子商务类应用排第三位，显示网络娱乐类应用日益普及，社交、娱乐、健康类应用使用率保持稳定，相对地网络媒体、电子商务、生活服务、教育培训、办公业务类应用的常用比率有所下降。



图表 5: 网民常用网络应用服务

网络安全意识和安全行为方面,没有做过不安全网络行为的网民占 31.89%。和去年相比上升了 3.68 个百分点。在多个使用场景方面如在登录环节（公共场所登录 Wi-Fi）、注册环节（注册时使用个人信息、注册时使用相同用户名和密码）、数据管理环节（长期不做备份）的不安全行为比例有较明显的减少,但在使用环节还有一些不安全行为的没有得到改善,比例稍有增长。仍有 38.00%网民曾在公共场所登录 Wi-Fi, 34.68%的网民注册网络账号时使用手机号身份证号等个人信息,类似的不安全行为的占比较高。

网民网络安全维权意识提高。遇到网络安全问题时, 36.30%的网民选择向互联网服务提供者投诉, 27.85%选择不再使用该服务, 27.52%选择自救或向朋友求助。选择向 12377 举报中心、公安部“网络违法犯罪举报网站”、110、通管局“12300”举报的分别有 26.37%、23.44%、23.37%、16.39%。和去年数据相比,选择投诉和积极维权的比例上升,显示网民的维权意识有所提高。

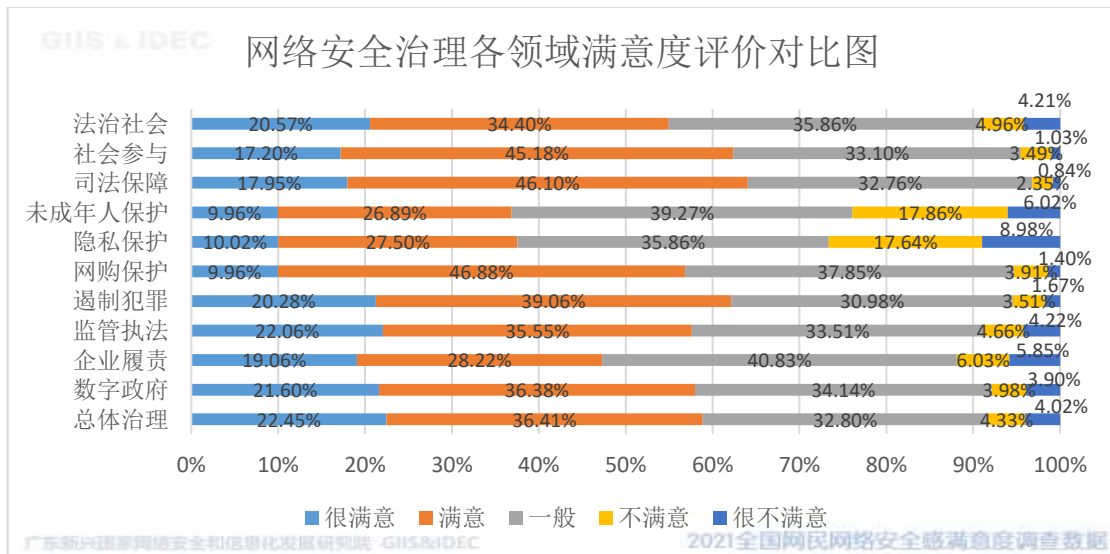
### （3）公众网民对我国网络安全治理总体状况满意评价接近六成

公众网民对我国网络安全治理总体状况满意评价方面：认为满意的最多占 36.41%，其次是一般占 32.80%，第三是非常满意占 22.45%。认为满意以上的评价（满意和非常满意）的占 58.86%，接近六成，比去年提升了 1.46 个百分点，



总体评价是满意为主。

其它各领域满意度评价均有所上升：互联网企业履行网络安全责任方面好评度（非常好+比较好）为 47.28（比去年 43.46%提升了 3.82 个百分点），法治社会建设和依法治理状况好评度为 54.97%（比去年的 50.69%提升了 4.28 个百分点），政府在网络监管和执法表现好评度为 57.61%（比去年的 55.05%提升了 2.56 个百分点），政府网上服务好评度为 57.98%（比去年的 57.74%提升了 0.24 个百分点）。



图表 6：网络安全治理领域满意度评价对比图

## 2.2 网络安全法治水平提升，网络安全治理力度明显加强

### （4）2021 年网络安全领域法治社会建设水平有明显提升

一方面网络安全立法得到加强，经过近几年的讨论和修改，2021 年《数据安全保护法》、《个人信息保护法》、《关键信息基础设施保护条例》等网络安全领域重要法律法规先后正式发布，引起了社会上的广泛关注。网络安全法律法规的进一步完善逐步确立了我国网络空间治理的“四梁八柱”，为全面加强网络安全治理打下了坚实基础，也标志着网络安全法治社会建设向前推进了一大步。另一方面，网信、公安、工信等政府部门加强了对网络空间领域的监管，进一步落实监管措施，压实网络安全主体责任，网络安全治理力度明显加强，网络安全治理状况日益向好。

数据显示网民对网络安全法治社会建设满意度评价有明显上升。法治社会建

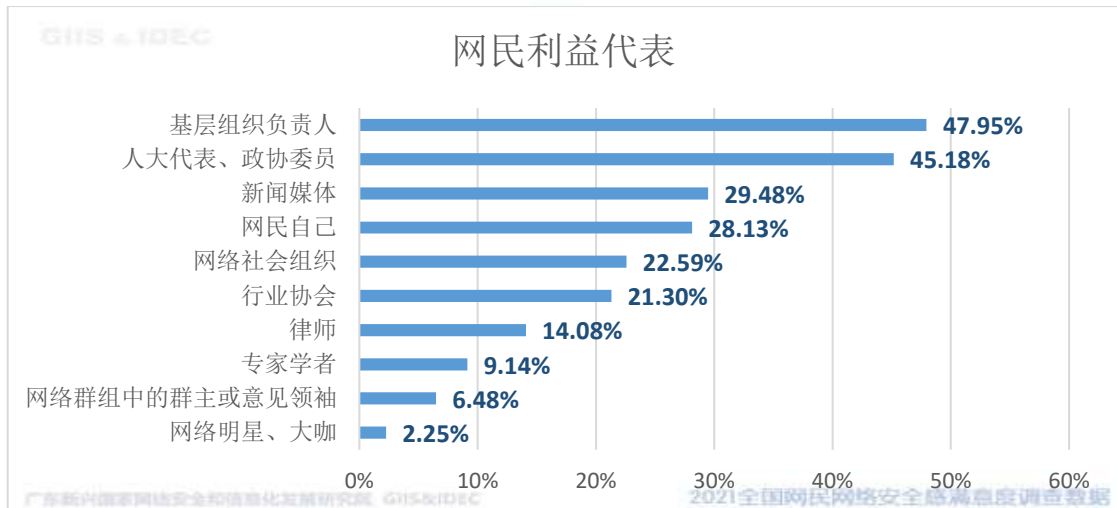
设和依法治理状况好评度为 54.97%（比去年的 50.69%提升了 4.28 个百分点）。

网络安全法制建设和普法工作取得成效：84.84%的公众网民了解《网络安全法》，46.91%公众网民了解《互联网个人信息安全保护指南》，34.70%的公众网民了解刚出台的《中华人民共和国数据安全保护法》。

#### （5）社会组织参与网络安全治理得到网民认可

参与调查的公众网民对社会组织参与网络安全领域治理的满意度评价：认为满意的最多（占 45.18%），其次是认为一般（占 33.10%），再次是认为非常满意（占 17.20%）。即认为满意以上超过六成（62.38%），总体评价满意度比较高，数据显示网民对社会组织参与网络安全领域治理的表现持正面评价为主，表明社会组织积极参与网络空间治理得到广大网民的认可。

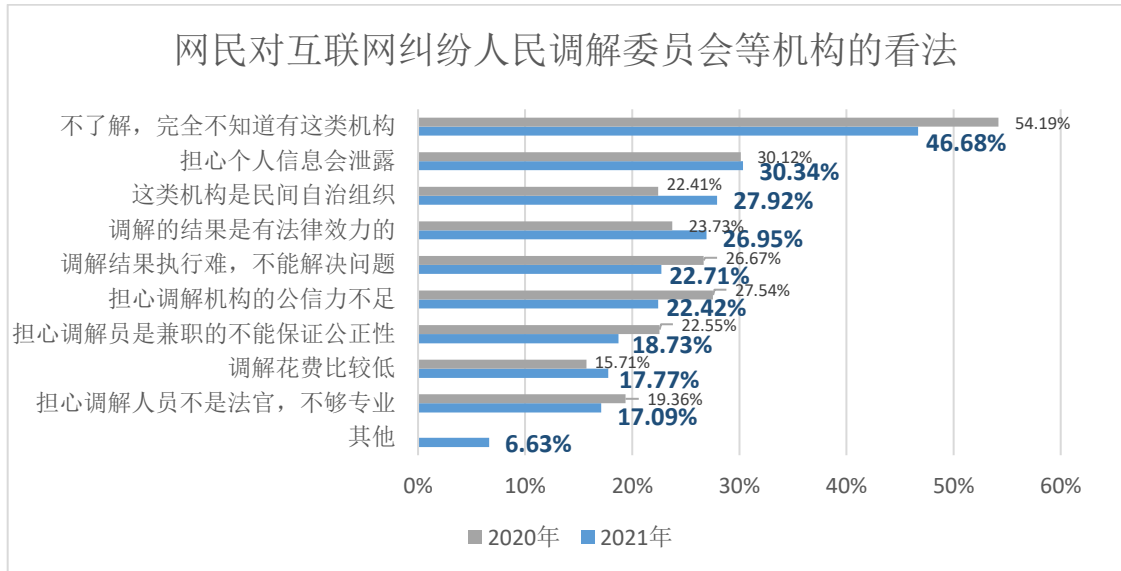
数据显示网民希望有人能代表自己说话，网民对网红、和明星、大咖的信任度不高。网民对能够代表网民利益的人或团体的选择排第一位的是基层组织负责人（选择率 47.95%），第二位人大代表、政协委员（45.18%），第三位是新闻媒体（29.48%），第四位是网民自己（28.13%），社会组织、行业协会、律师、专家学者排五、六、七、八位，排最后面的是群主或意见领袖（KOL）、和网络明星、大咖。



图表 7：社会组织参与网络安全治理的满意度评价

数据显示互联网纠纷调解机构正逐步被广大网民了解和接纳。网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的了解程度和去年相比，完全不了解的比例为 46.68%，

比去年大幅度下降了 7.51 个百分点。公众网民对互联网纠纷调解机构的看法趋向正面，正向选项的选择率有所增加，负向选项的选择率有所减少。其中认为这类机构是民间自治组织的为 27.92%，增加了 5.51 个百分点。认为调解的结果是有法律效力的为 26.95%，增加了 3.22 个百分点，认为调解花费比较低的为 17.77%，提高了 2 个百分点。其它选项如调解结果执行难、公信力不足、公正性的保证、专业性等方面的担心均有所减少。



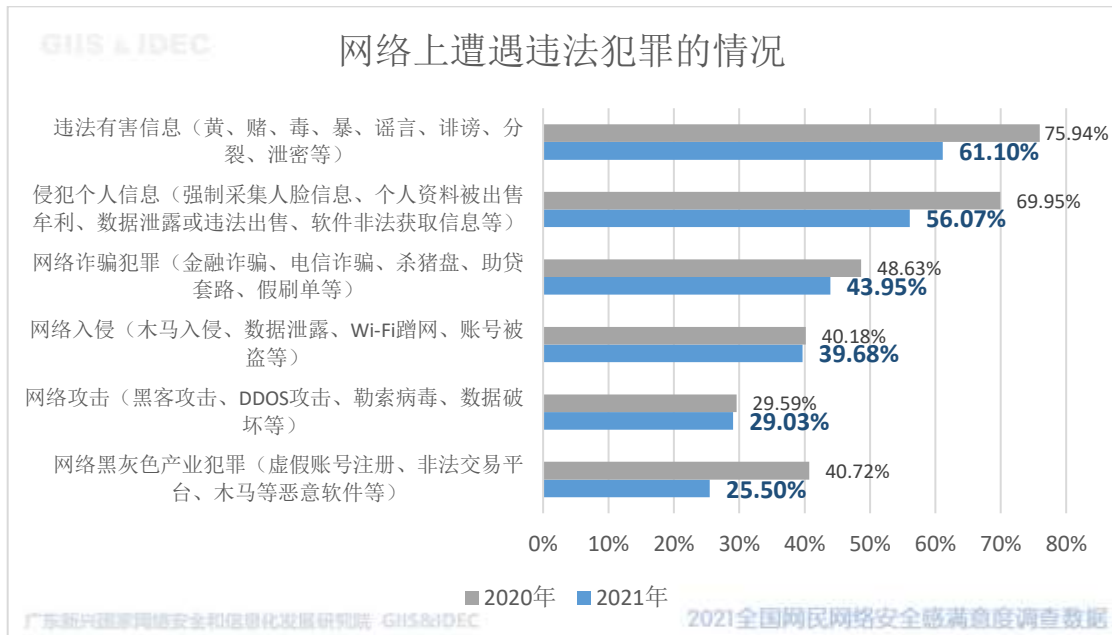
图表 8：网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法

### 2.3 打击网络犯罪取得成效，服务升级网络反诈成为热点

#### （6）网络安全问题和网络安全事件增长势头得到遏制

数据显示今年遏制打击网络违法犯罪工作取得良好成效，网络违法犯罪的活跃程度有所收敛。当然也不排除网络犯罪分子以更隐秘的方式进行活动，打击网络犯罪的力度不能放松。参与调查的公众网民对各类网络违法犯罪遇见率排列：第一位是有害信息（遇见率 61.10%），第二位是侵犯个人信息（遇见率 56.07%），第三位是网络诈骗犯罪（遇见率 43.95%），网络入侵、网络攻击和网络黑灰产业分列四五六位，遇见率分别为 39.68%、29.03%和 25.50%。和去年相比，除了网络入侵和网络攻击的遇见率稍微减少，基本持平外，其它各类网络违法犯罪的遇见率均有较大幅度的减少。其中降幅第一位的是网络黑灰产业犯罪，下降了 15.22 个百分点；第二位是违法有害信息，下降了 14.84 个百分点；第三位是侵犯个人

信息，下降了 13.89 个百分点。数据显示网络违法犯罪态势从高位开始回落。

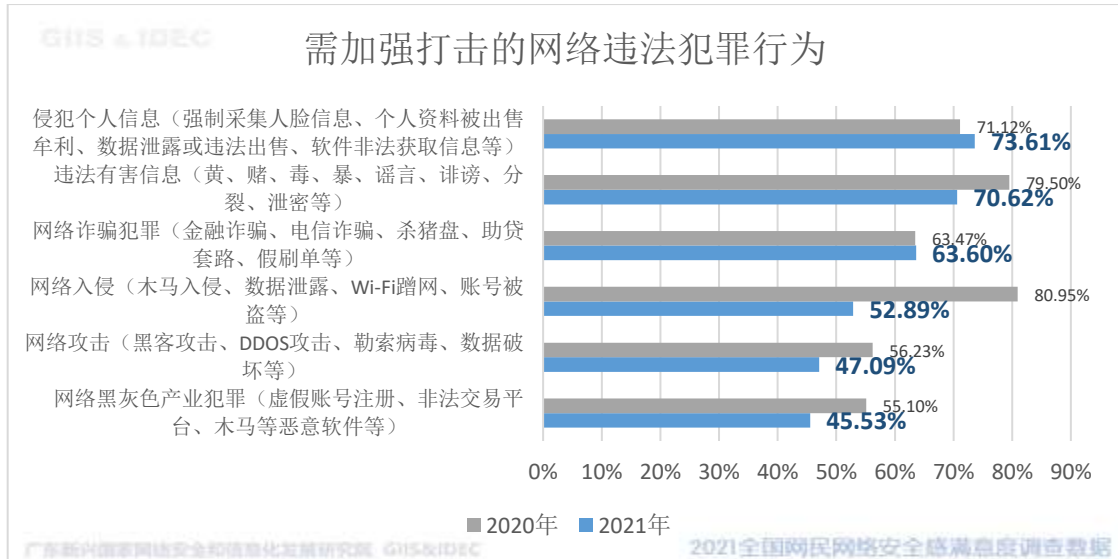


图表 9：网络上遭遇违法犯罪的情况

（7）网民关注侵犯个人信息、有害信息和网络诈骗，打击网络黑灰产业要加强监管力度

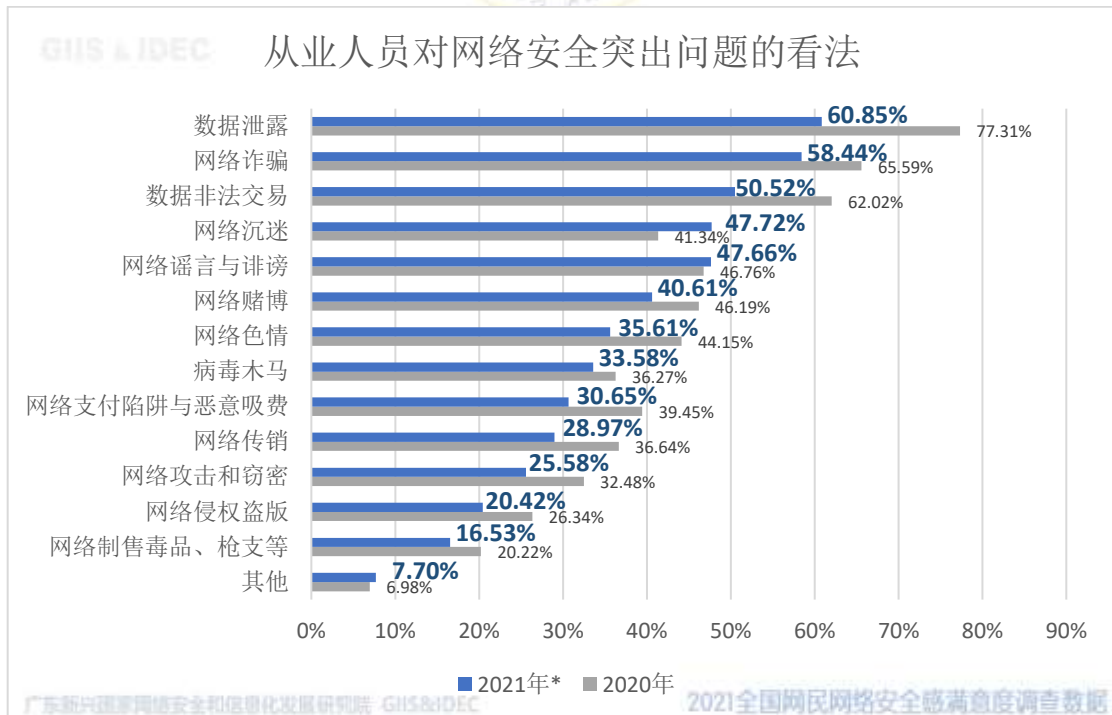
参与调查的公众网民对需加强打击的网络违法犯罪行为的关注度为：第一位是侵犯个人信息（关注度 73.61%），第二位是传播违法有害信息（关注度 70.62%），第三位是网络诈骗（关注度 63.60%），前三位的关注度都超过六成。第四位是网络入侵攻击（关注度 52.86%），第五位是网络攻击（关注度 47.09%），第六位是网络黑灰产业（关注度 45.53%）。

和去年相比，关注度排位发生变化，对侵犯个人信息的关注度上升第一位（去年排第三位），网络入侵的关注度下降到第四位（去年第一位）。除了对侵犯个人信息和网络诈骗犯罪的关注度有上升外，其它方面的关注度都有所降低。反映了今年网民对侵犯个人信息、网络诈骗等有更高的关注。



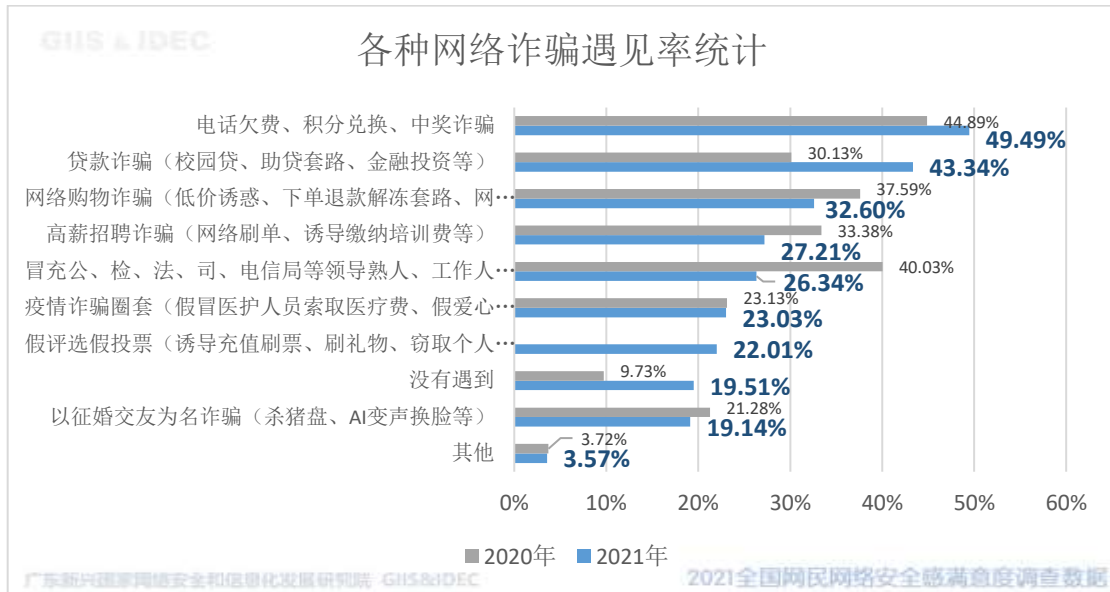
图表 10：需加强打击的网络违法犯罪行为

信息泄露、网络诈骗和网络骚扰是网络安全最突出的问题。60.85%的从业人员认为网络安全最突出或亟需治理的问题是数据泄露。网络诈骗、数据非法交易分别列二、三位，关注度达 58.44%和 50.52%。网络沉迷、网络谣言与诽谤、网络赌博、网络色情、病毒木马关注度也比较高，分别为 47.72%、47.66%、40.61%、35.61%、33.58%。数据显示数据泄露、网络诈骗、数据非法交易、网络沉迷等是网民主要的痛点。



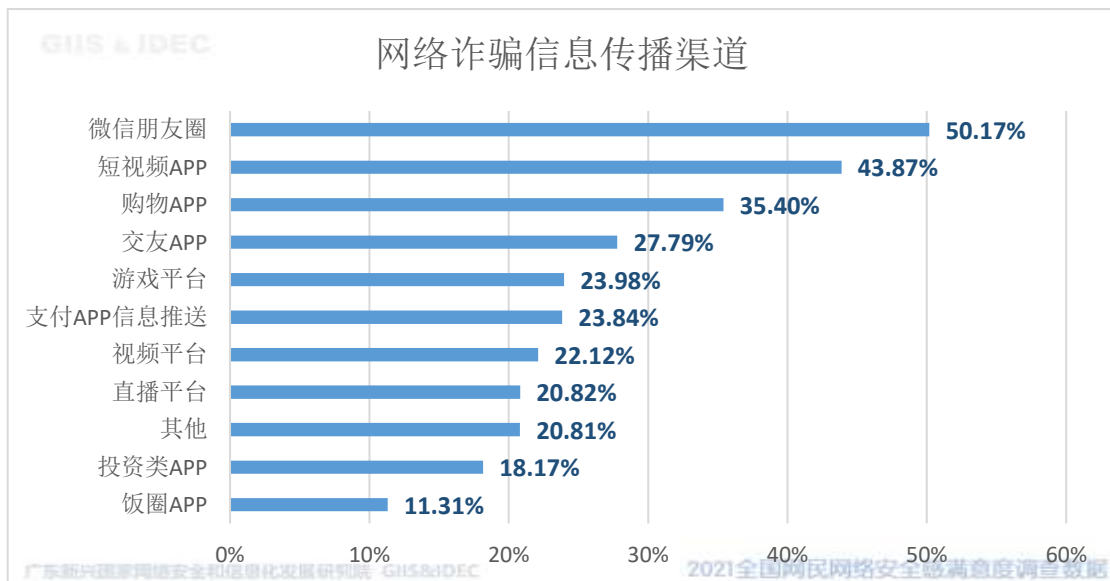
图表 11：网络安全最突出或亟需治理的问题

网络诈骗方面，电话欠费（积分兑换、中奖诈骗）和贷款诈骗（校园贷、助学贷款套路、金融投资）最常见，分别为 49.49%和 43.34%，增长明显。



图表 12：各类电信网络诈骗的遇见率

网民认为网络诈骗信息传播渠道主要为：一微信朋友圈（选择率 50.17%）、二短视频 APP（43.87%）、三购物 APP（35.40%）、四交友 APP（27.79%）、五游戏平台（23.98%）。数据显示社交网络是诈骗活动活跃的地方，诈骗分子利用朋友圈、社区群、家长群、同学圈等进行渗透、发布诈骗信息，超过一半的网民曾遭遇过诈骗信息的骚扰。



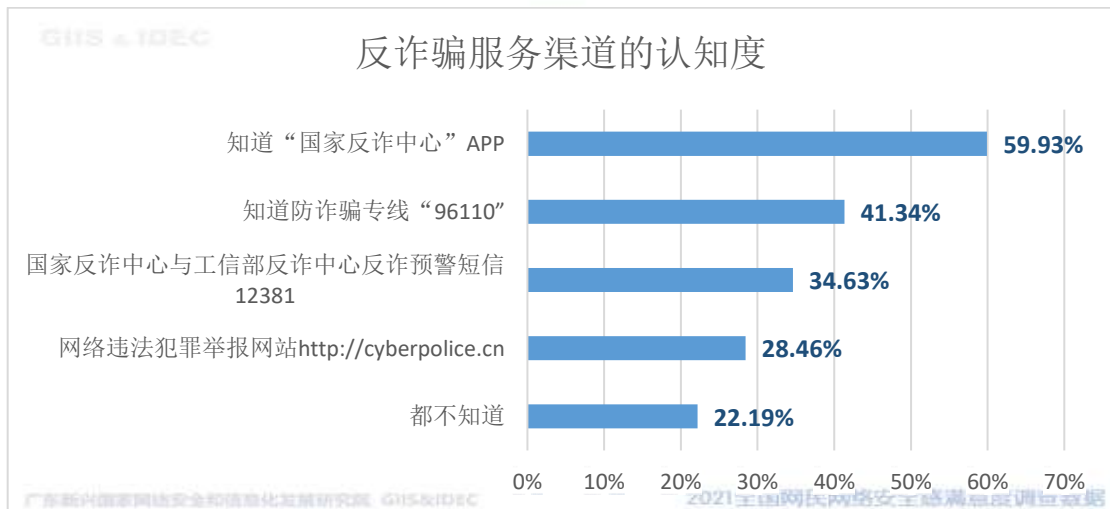
图表 13：网络诈骗信息传播渠道

### （8）打击网络诈骗措施取得成效，反诈新服务关注度高

公众网民对网络诈骗的应对更为主动和积极，更加注意维护自身的合法权益，也显示网民对有关部门打击网络诈骗的信心增强。公众网民对网络诈骗的应对选择率分别为向网站投诉（50.55%）、告诉家人、朋友、同事（44.46%）、向监管部门举报（40.68%）、向公安部门报警（37.20%）、不管它（20.54%）。和去年相比，选择投诉、举报和报警的比例均大幅度上升（分别上升 13.43、9.97 和 8.08 个百分点），而选择不管它则大幅度下降，下降了 14 个百分点。

网民对网络诈骗投诉处理的满意度评价在原来较高的水平上有了进一步的提高。49.59%的网民表示满意或非常满意，38.30%的网民表示一般，表示不满意或非常不满意的占 12.11%。和去年相比，满意和非常满意共上升了 3.5 个百分点，不满意方面的评价下降了 1.94 个百分点。

反诈新措施和新服务成为热点。在各有关部门的大力推广下，新推出的“国家反诈中心”APP 知名度成为线上反诈服务的第一名。参与调查的公众网民对各种反诈骗服务渠道的认知度为：59.93%的网民知道“国家反诈中心”APP，41.34%知道公安部防诈骗专线“96110”，34.63%知道反诈预警短信 12381，28.46%知道网络违法犯罪举报网站 <http://cyberpolice.cn>，只有 22.19%的网民表示都不知道。数据显示在各有关部门大力推广下，各种反诈服务渠道逐渐被广大网民所认识。



图表 14：反诈骗服务渠道的认知度

## 2.4 个人信息保护意识增强，企业数据安全合规压力提升

（9）公众网民对我国个人信息保护状况的评价向好

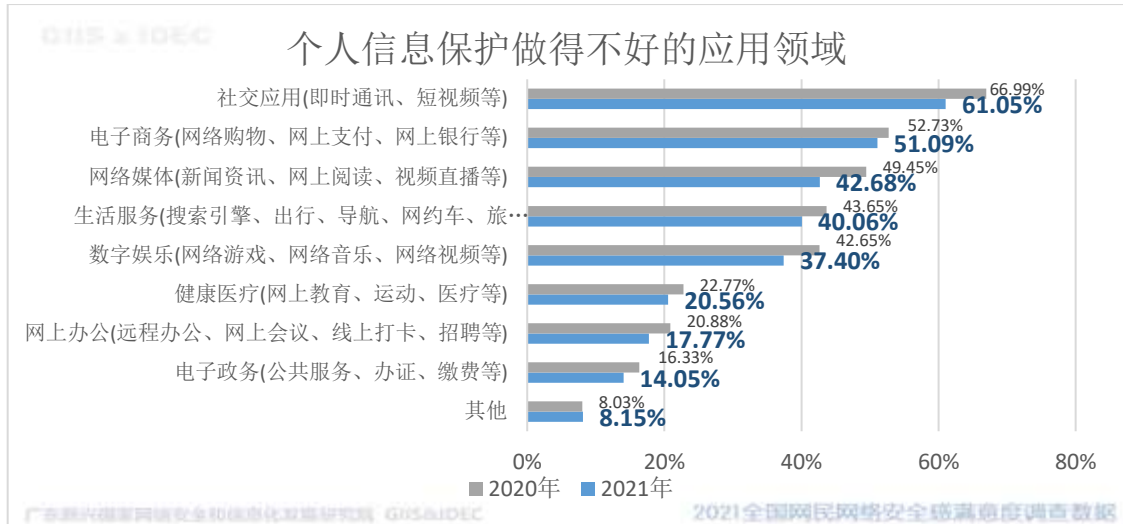
参与调查的公众网民对我国个人信息保护状况的评价：正面评价（认为较好和非常好）的占 37.52%，其中 10.02% 公众网民认为非常好，27.50% 认为比较好。35.86% 认为一般，负面评价（认为不太好或非常不好）的占 26.62%，其中 17.64% 认为不太好，8.98% 认为非常不好。总体上正面评价较多，比负面评价高 10.9 个百分点。

和去年相比，公众网民对个人信息保护状况评价有了比较大幅度的提升，正面评价提升了 7.11 个百分点，负面评价下降了 11.24 个百分点。数据显示公众网民对今年以来个人信息保护状况评价有较明显的提升，说明今年个人信息保护工作取得良好的效果，并得到公众网民的肯定。评价也由去年的负面评价居多转为正面评价为主。

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。其中表示有所改善或明显改善的占 49.07%，认为有所变差或明显变差的占 3.94%。和去年相比，正面评价（有所改善+明显改善）的占比上升了 8.28 个百分点，负面评价（有所变差+明显变差）的占比下降了 5.26 个百分点。数据显示公众网民对 APP 运营者在个人信息保护方面的表现评价趋向正面有较大幅度的提升。在数据安全法等相关法律法规相继推出并实施的背景下，APP 运营者面临更大的合规压力，从而促使运营者在个人信息保护方面采取更有效的措施，加强保护用户的个人信息。

（10）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 61.05%，环比下降 5.93 个百分点），第二位是电子商务（选择率 51.09%，下降 1.64 个百分点），网络媒体（选择率 42.68%，下降 6.76 个百分点），生活服务（选择率 40.06%，下降 3.59 个百分点），数字娱乐（选择率 37.40%），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。但和去年相比，各选项的选择率均有所下降，显示情况有所好转。

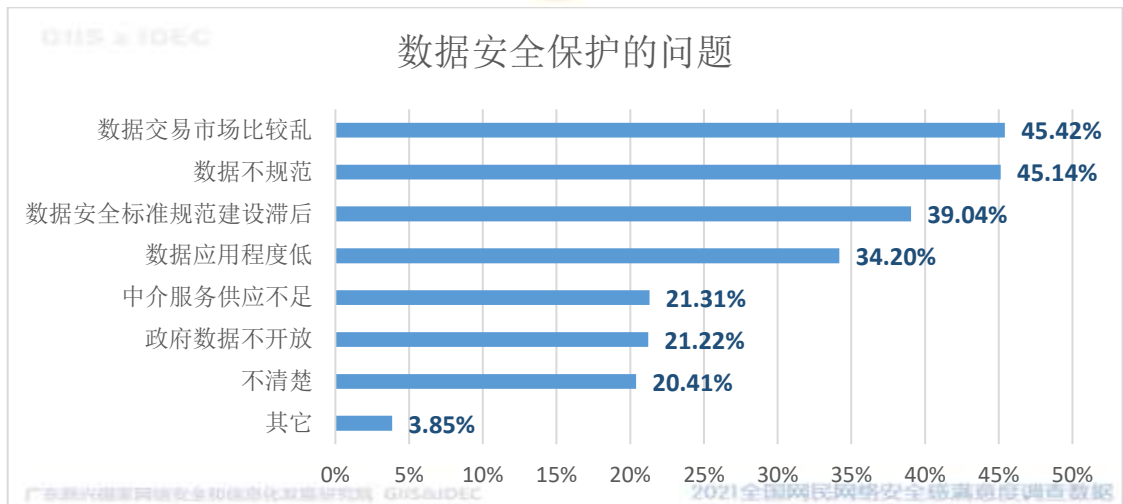




图表 15：个人信息保护做得不好的应用领域

(11) 数据安全保护存在的问题主要是数据市场混乱、数据不规范等

参与调查的公众网民认为目前数据安全保护方面存在的问题主要是“数据交易市场比较乱”（选择率为 45.42%）、“数据不规范”（选择率为 45.14%）、“数据安全标准规范建设滞后”（选择率为 39.04%）、“数据应用程度低”（选择率为 34.20%）、和“中介服务供应不足”（选择率为 21.31%）。数据显示公众网民对数据市场秩序、数据规范、数据应用等方面问题比较关注。



图表 16：数据安全保护方面的问题

2.5 网民网上维权意识提高，水军虚假评价治理有待加强

(12) 公众网民对网络购物安全状况评价满意。认为满意以上的占 58.58%，

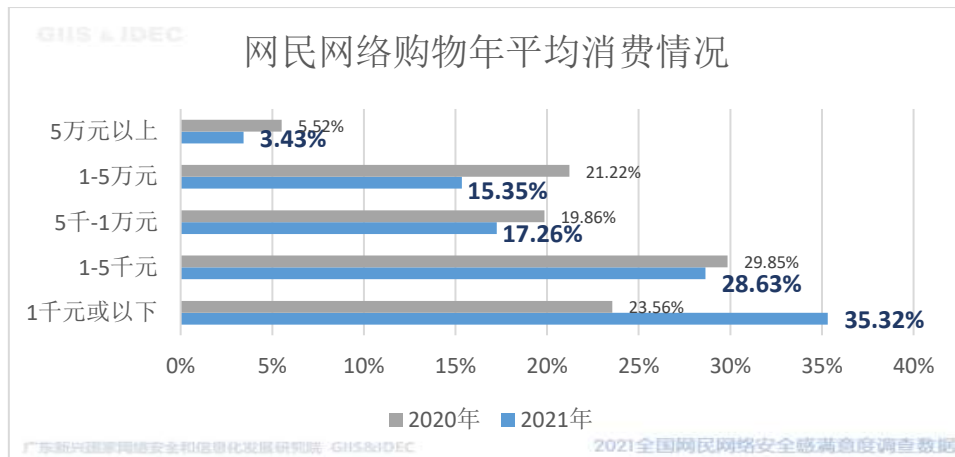
35.68%认为一般，5.74%认为不满意或非常不满意。总体上满意评价接近六成，占绝大部分。

（13）网络购物消费成为网民消费的主要方式之一，网民网络购物消费呈现分层化，高、中、低消费人群比例呈金字塔分布。

网民今年网络购物消费增长呈现拐点，网民年平均消费额降低 1 千多元，高消费人群比例减少，网民消费趋于实用、理性。网上购物市场从增量扩大转向存量优化阶段，新业态出现对旧业态形成冲击，全流量布局、新的营销手段创新成为市场竞争的特点。

从网络消费水平看，年消费水平在 5 千元水平以下的低消费人群占比超过六成，达 63.95%。参与调查的公众网民网络购物年平均消费水平分布情况：第一位是年平均消费 1 千元或以下，占比 35.32%；第二位是年平均消费 1-5 千元，占比 28.63%；第三位是年平均消费 5 千元-1 万元，占比 17.26%；第四位是年平均消费 1-5 万元，占比 15.35%；第五位是年平均消费 5 万元以上，占比 5.52%。数据显示公众网民网络购物消费水平和人数占比呈现金字塔形分布，消费水平越高，占比越低。

和去年相比，1 千元或以下消费水平人群占比大幅度增加（增加了 11.76 个百分点），相应地，其它超过 1 千元的各个消费水平的人数占比均有不同程度的减少，消费水平不同层级人数占比分布由原来桶形变为金字塔形。数据显示，网络上购物中高消费人群人数占比减少，公众网民高消费的意欲降低，对贵重商品和奢侈品电商行业有一定的市场压力，相反主打平价商品的电商则有较大的市场机会。



图表 17：网民网络购物年平均消费情况

（14）公众网民认为商家刷单情况严重，对掺水的商家好评信任度不高

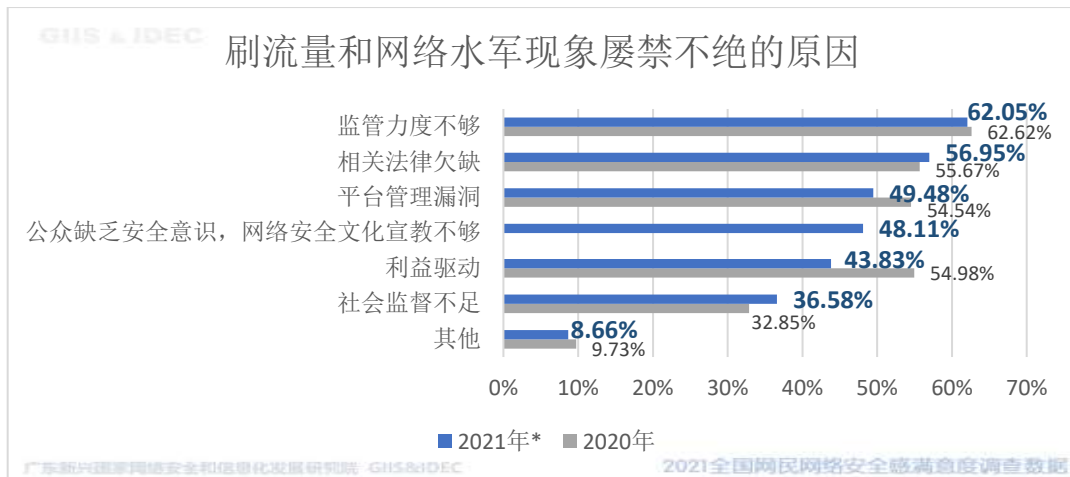
网民对虚假宣传、水军控评、网红种草等行为非常反感，表示不相信作假掺水的商家好评数据，呼唤商家诚信经营，平台加强监管，提供真实信息，让消费者明白消费。

刷单现象较普遍。网民对电商平台刷单现象评价认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占 72.19%，超过七成。占比方面其中第一位是“很普遍”，占比 42.16%，第二位是“较普遍”，占 30.03%，第三位是“一般”，占 20.59%。数据显示公众网民认为电商平台刷单现象比较普遍。

网民对商家好评不大信任。对电商平台上商家评价数据的信任度 53.39%网民表示“一般”，表示不信任的占 21.56%，这也说明公众网民对电商平台上的好评数据信任度不高。

平台治理刷单效果有待提升。网民对电商平台治理刷单现象的效果评价是“一般”，占比 53.35%，认为好的方面（很好+较好）的占 24.06%，不足四分之一。认为差的方面（很差+较差）的占 22.58%，比好的评价稍低一点。数据显示公众网民认为电商平台治理刷单效果很一般，说明电商平台对刷单治理效果没有得到网民的认同。

针对“刷流量”、“网络水军”的现象屡禁不绝的原因，62.05%的从业人员认为监管力度不够，相关法律欠缺、平台管理漏洞、公众缺乏安全意识则位列 2、3、4 位，选择率分别为 56.95%、49.48%、48.11%。



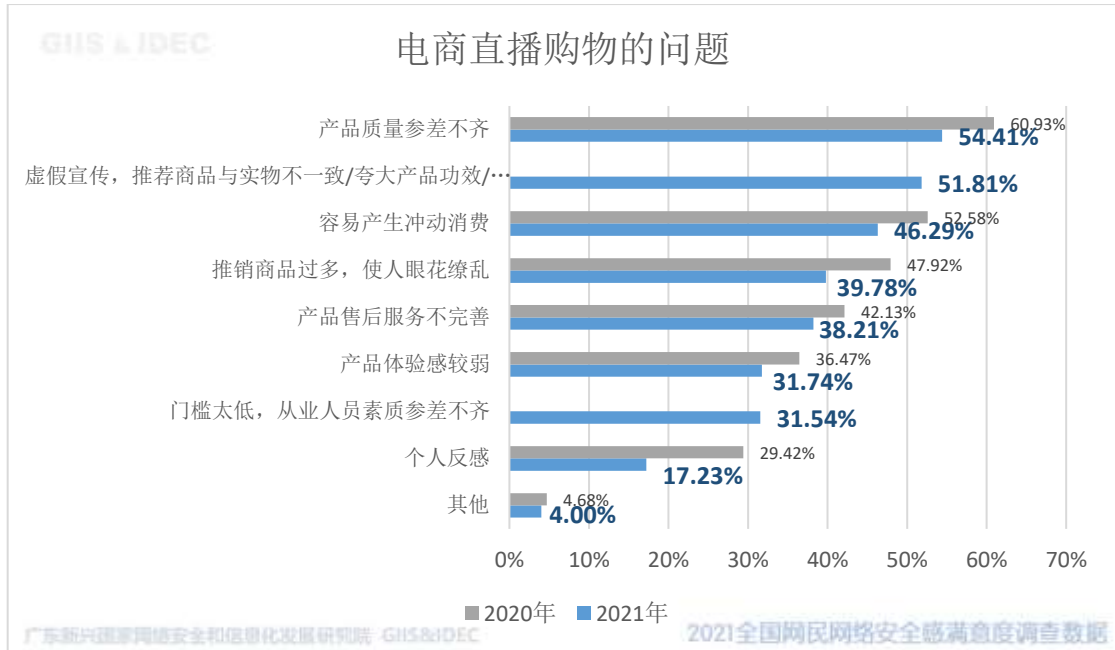
图表 18：刷流量和网络水军现象屡禁不绝的原因

#### （15）电商购物直播的渗透率有较快提升

过去一年里，电商直播购物市场进一步扩大，越来越多的网民开始熟悉这种购物方式并参与其中，直播购物等电商新业态的发展将对电商行业的竞争格局产生影响。有 83.75%网民看过电商购物直播，比去年提升了 6.75 个百分点。超过一半（占 50.23%）的网民曾参与购物，比去年提升了 13.38 个百分点。显示电商购物直播这个新业态发展非常迅速。16.25%网民没有看过网购直播；33.52%网民看过直播，但没有买过；40.51%网民看过直播，只是偶尔参与购物；9.72%网民看过直播，而且经常通过直播购物。

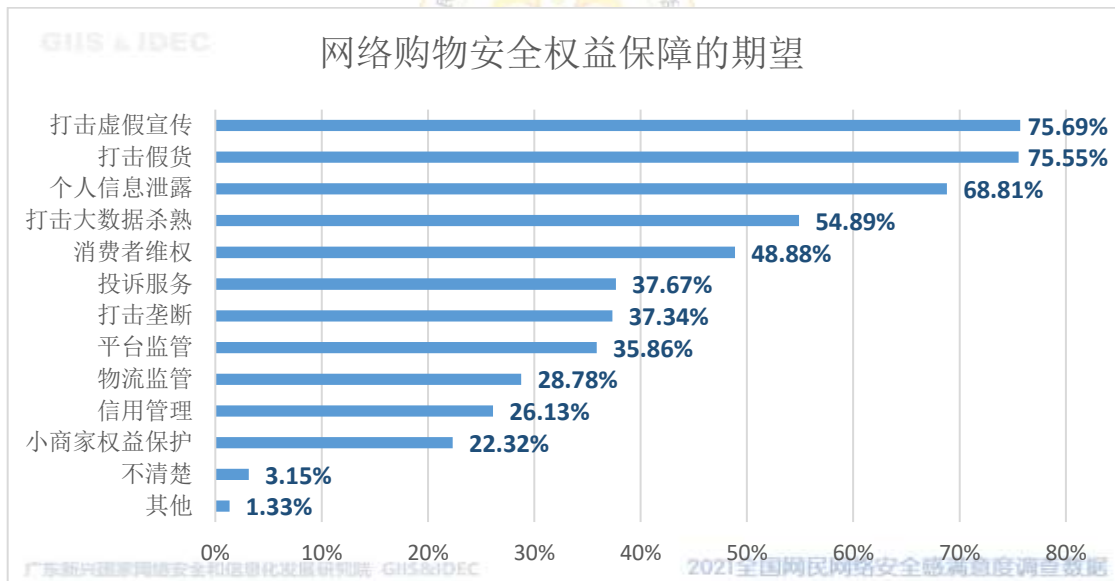
网民对电商直播购物的痛点主要在于“产品质量参差不齐”（占 54.41%）、“虚假宣传，推荐商品与实物不一致/夸大产品功效/虚假刷流量”（占 51.81%）、“容易产生冲动消费”（占 46.29%）、“推销商品过多，使人眼花缭乱”（占 39.78%）、“产品售后服务不完善”（占 38.21%）。

网民对网红带货没有去年那么拒绝，但仍有 33.76%网民认为“不大信任，提防套路”，26.84%网民认为“有点好奇，会浏览其中内容”，22.16%网民则“不感兴趣，选择置之不理”。显示网红带货逐步被公众网民以平常心看待，基于不时有网红带货暴雷的事件发生，网红带货离取得网民的信任还有一段距离。



图表 19：电商直播购物的问题

对网络购物权益保障的期望主要是“打击虚假宣传”、“打击假货”、打击“个人信息泄露”和滥用、“打击大数据杀熟”、“消费者维权”保障等。



图表 20：网络购物安全权益保障的期望

## 2.6 未成年人权益协同保护，网络沉迷饭圈治理成为焦点

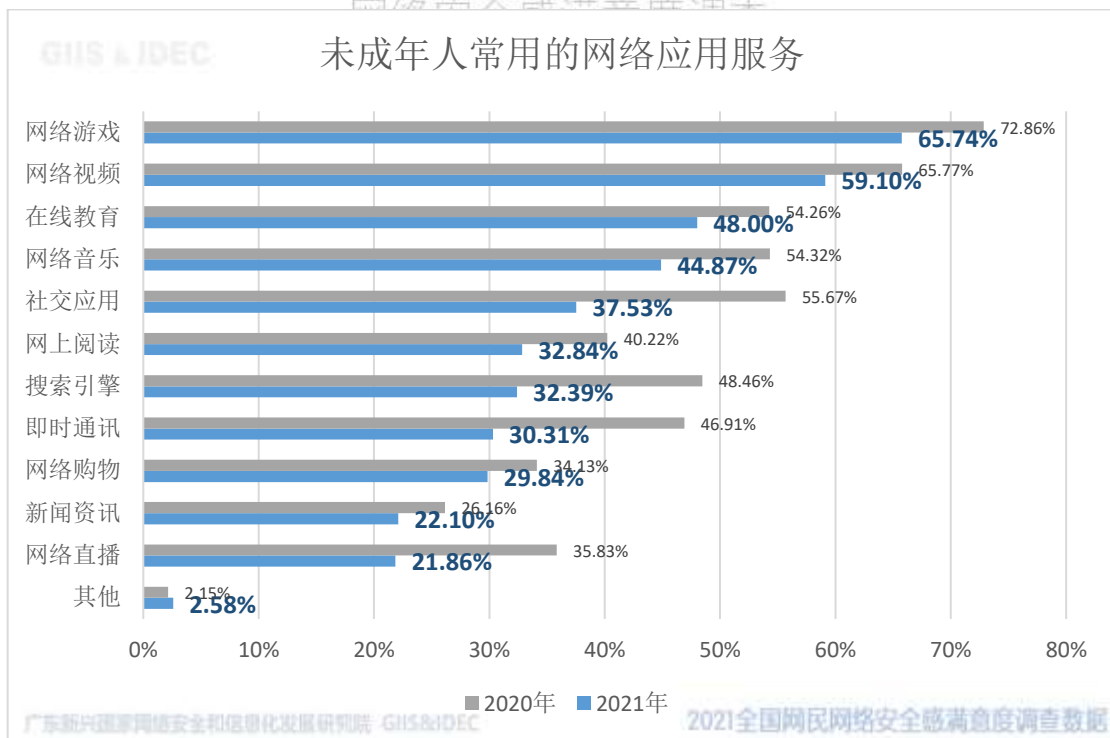
(16) 公众网民对今年未成年网络权益保护状况的满意度有较大幅度的提升，未成年人网络权益保护工作有较明显的改善。

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为满意和一般的

评价为主。认为满意或以上的占 36.85%，39.27%认为一般，23.88%认为不满意或非常不满意。和去年相比，正面评价（非常满意+满意）增加了 10 个百分点，负面评价（非常不满意+不满意）减少了 14.82 个百分点。

（17）未成年人上网比例上升，网络使用强度下降，家庭对未成年人上网管理有所加强

家有未成年人上网的网民比例为 70.71%，比去年上升了 6.01 个百分点，上升幅度较大。未成年人最常使用的网络应用是网络游戏（选择率 65.74%）、网络视频（59.10%）、在线教育（48.00%）、网络音乐（44.87%）和社交应用（37.53%，排位比去年下降 2 位）。未成年人网络使用强度有所下降，社交应用使用覆盖率降低。

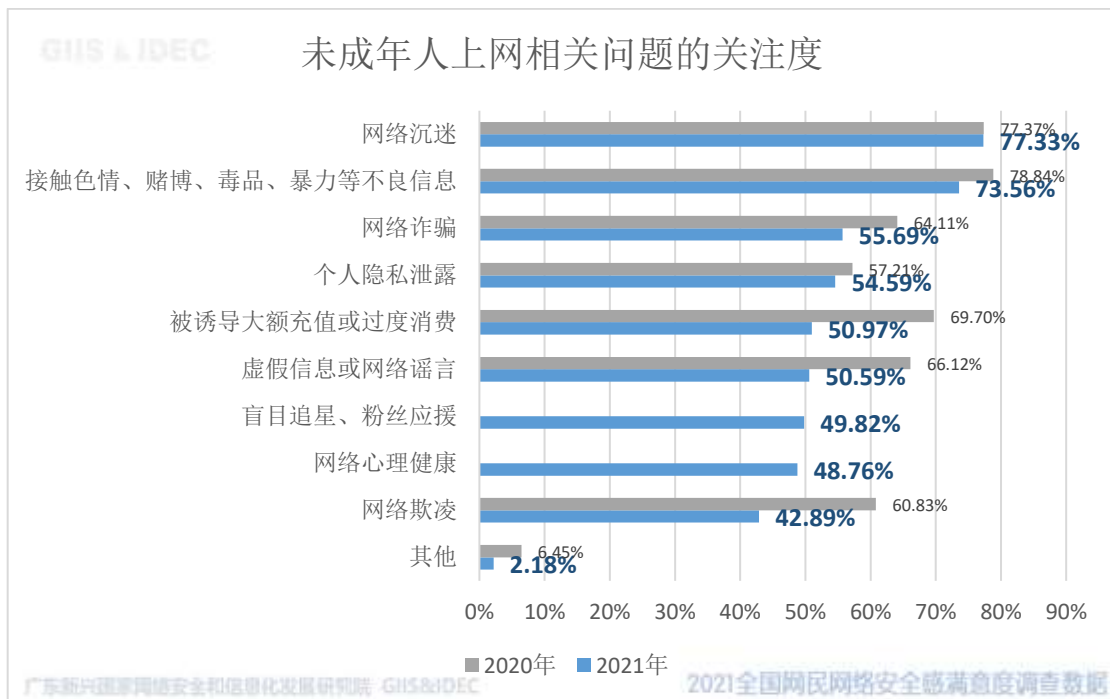


图表 21：未成年人常用的网络应用服务

大部分网民家庭对未成年人上网采取了引导和管理措施，“没有引导和管理”的只占 8.71%，比去年下降了 1.98 个百分点。68.86%的网民家庭“规定了上网的时间限制”，提高了 3.19 个百分点；55.57%家庭“规定了上网前提（如先完成作业）”（选择率），21.39%家庭“陪伴上网”；15.49%“安装了儿童上网监控和过滤软件”；15.01%家庭规定“只能学习不能玩游戏”。和去年相比，采用了限制上网

时间和禁止玩游戏措施的比例有所上升，没有引导和管理的比例有所下降。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，放任不管的在减少，说明家长对未成年上网的负面影响是比较注意的。但家长很少采用完全禁止未成年人上网的做法。

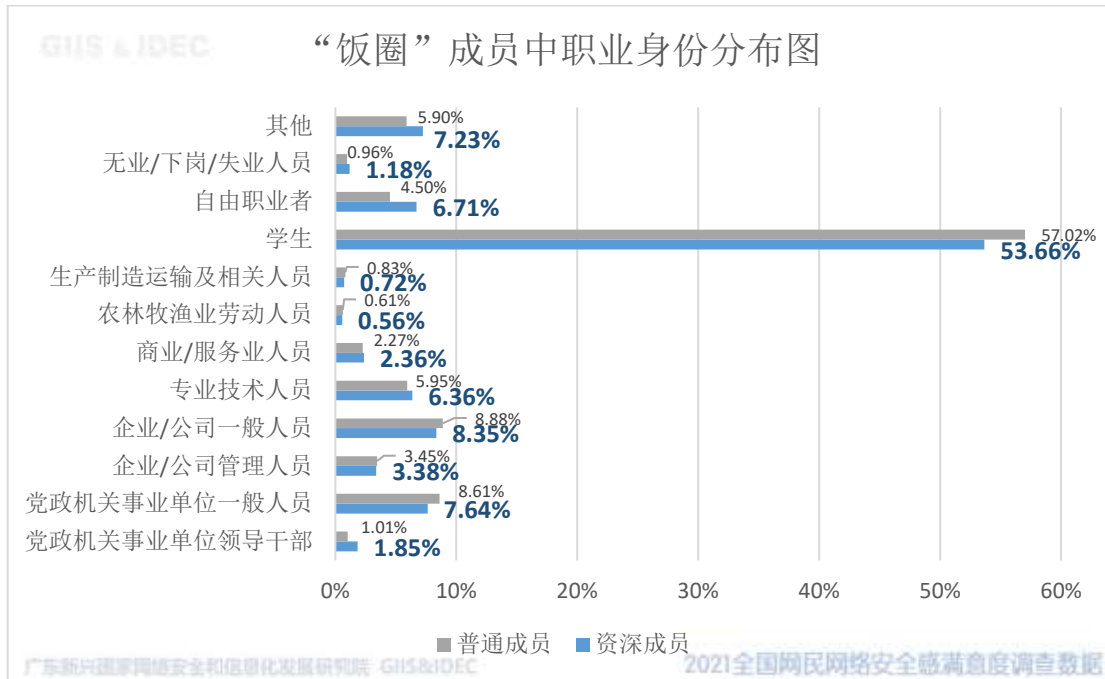
公众网民对未成年人上网相关问题的关注度主要是不良信息影响、网络沉迷、过度消费等方面。其中关注度分别为“网络沉迷”（关注率 77.33%）、“接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息”（73.56%）、“网络诈骗”（55.69%）、“个人隐私泄露”（54.59%）、“被诱导大额充值或过度消费”（50.97%）、“虚假信息或网络谣言”（50.59%）、“盲目追星、粉丝应援”（49.82%）、“网络心理健康”（48.76%）、“网络欺凌”（42.89%）。



图表 22：未成年人上网相关问题的关注度

(18) “饭圈”成员超过一半是学生，“饭圈”文化乱象和负面影响受到关注。“饭圈”文化在网民和青少年中渗透率较高。数据显示涉足“饭圈”（资深成员和普通成员）的公众网民占比达 8.51%，比较了解“饭圈”并自认是粉丝的占比达 20.77%，知道“饭圈”的达 53.29%，说明“饭圈”文化发展很快，在网民中渗透度不低，“饭圈”中青少年、低学历、学生的比例比较高。在参与调查

的“饭圈”资深成员中 18 岁以下占 46.13%， “饭圈”普通成员中 18 岁以下占 42.50%； 学历方面，“饭圈”资深成员里中专及以下学历占 62.46%， 普通成员里中专及以下学历占 52.13%； 资深成员里学生占 53.66%， 普通成员里学生占 57.02%， 由此可见“饭圈”文化在学生和青少年中有一定影响力， 其发展过程中出现一些不良现象及其带来的负面影响已经引起社会关注。

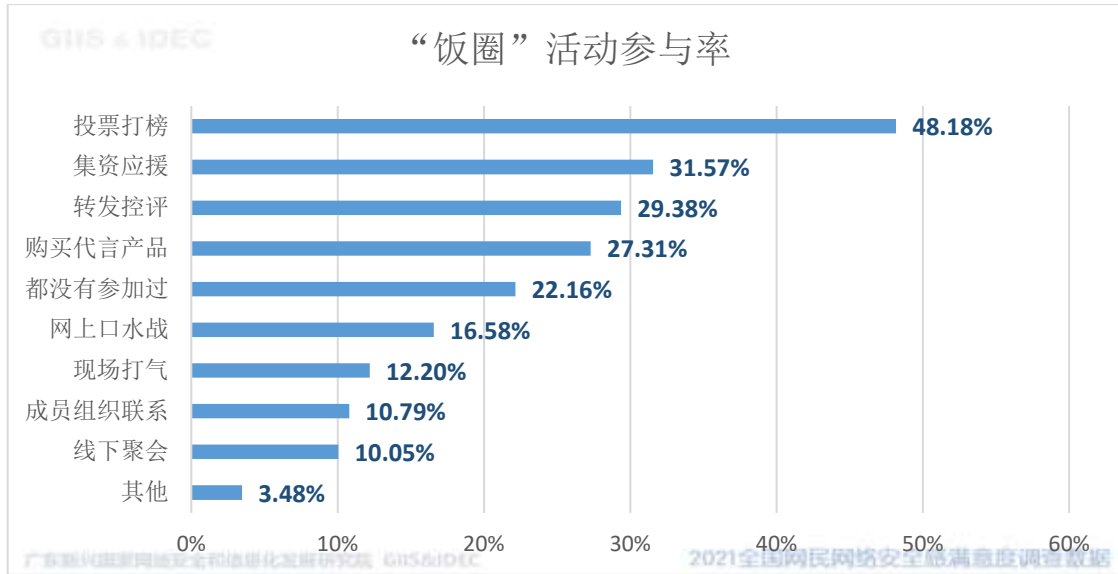


图表 23：“饭圈”（粉丝圈）成员职业身份分布图

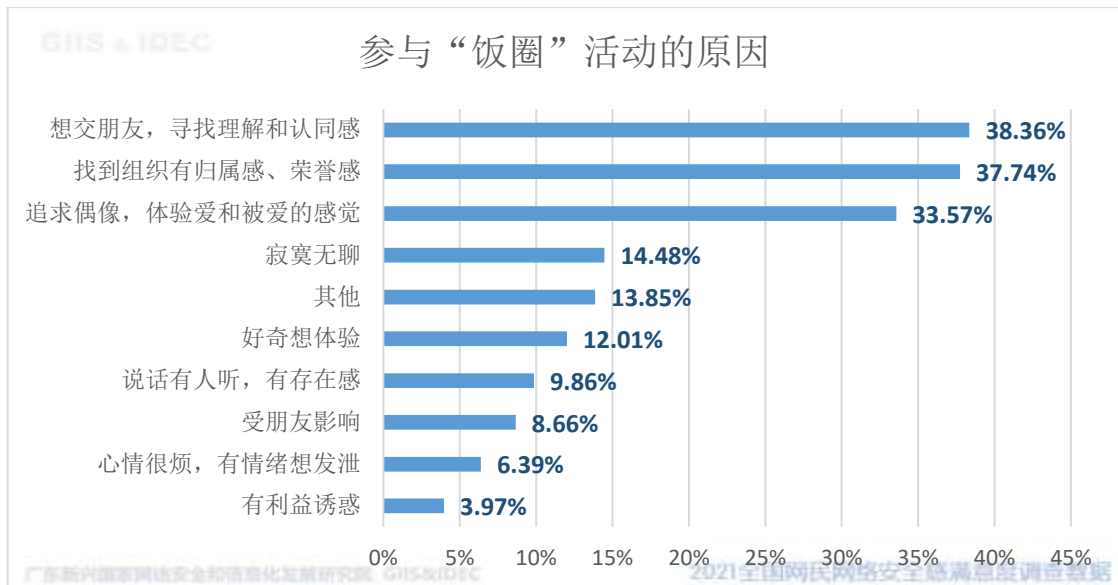
“饭圈”活动商业味重。“饭圈”成员网民对“饭圈”活动参与度排列情况：一“投票打榜”（48.18%）、二“集资应援”（31.57%）；三“转发控评”（29.38%）；四“购买代言产品”（27.31%）；五“都没有参与过”（22.16%）；六“网上口水战”（16.58%）；七“现场打气”（12.20%）。数据显示粉丝参与“饭圈”活动最多是线上活动，以投票、应援、控评等，其中需要花钱活动参与都排在前列，由此可见“饭圈”活动除了“爱心”、关注等精神付出外，真金白银的付出也是不在话下。

“饭圈”成员参与“饭圈”活动的原因和动机主要是：交友和认同感（38.36%）、归属感（37.74%）、偶像崇拜（33.57%）、寂寞（14.48%）和好奇（12.01%）等。数据显示感情认同和表达的需要是主要的因素，整治“饭圈”要注意疏导。





图表 24：“饭圈”活动参与率



图表 25：参与“饭圈”活动的原因

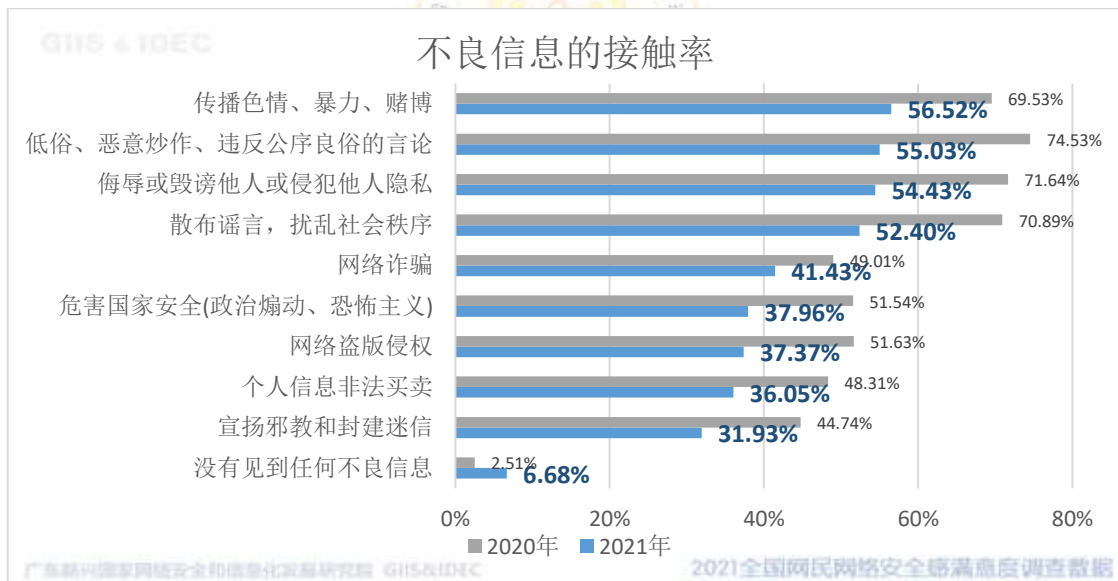
大部分公众网民认为“饭圈”文化泛滥对青少年的世界观、价值观有坏的影响。数据显示公众网民的评价总体上负面评价为主，认为较坏影响和很坏影响的占比达 64.79%，超过六成。

“饭圈”整治成效有待观察。公众网民对整治“饭圈”行动成效的评价总体上评价不算太高，正面评价（卓有成效和略有成效）占 38.50%，持一般或负面评价的占比达 61.50%，超过六成。有 47.79%网民认为收效甚微或没有感到有相关动作，显示整治“饭圈”的行動的宣传效果还没有充分体现出来，有不少网民感觉不到或感受不深。

## 2.7 企业监管和自律有改善，责任履行垄断问题受到关注

（19）企业监管和自律状况有所改善，网络不良信息泛滥情况有所好转

调查数据显示，不良信息泛滥情况有较明显的好转，网民不良信息接触率大幅下降。近一年来不良信息在网民中渗透情况第一位是“传播色情、暴力、赌博”的接触率（接触过这类信息的网民的比例）为 56.52%；第二位是“低俗、恶意炒作、违反公序良俗的言论”，接触率 55.03%；第三位是“侮辱或毁谤他人或侵犯他人隐私”，接触率 54.43%；第四位是“散布谣言，扰乱社会秩序”，接触率 52.40%；第五位是“网络诈骗”，接触率 41.43%。数据显示网络上不良信息主要是黄赌毒、低俗信息、隐私、谣言比较泛滥，接触率超过五成。和去年相比，接触率方面，所有类别的信息接触率都有比较大的幅度的下降，下降幅度在 19.5 个百分点到 7.5 个百分点，除了网络诈骗信息接触率下降了 7.5 个百分点外，其他各类信息的接触率下降幅度均在 12 个百分点以上，下降最多的是低俗信息，下降达 19.5 百分点。

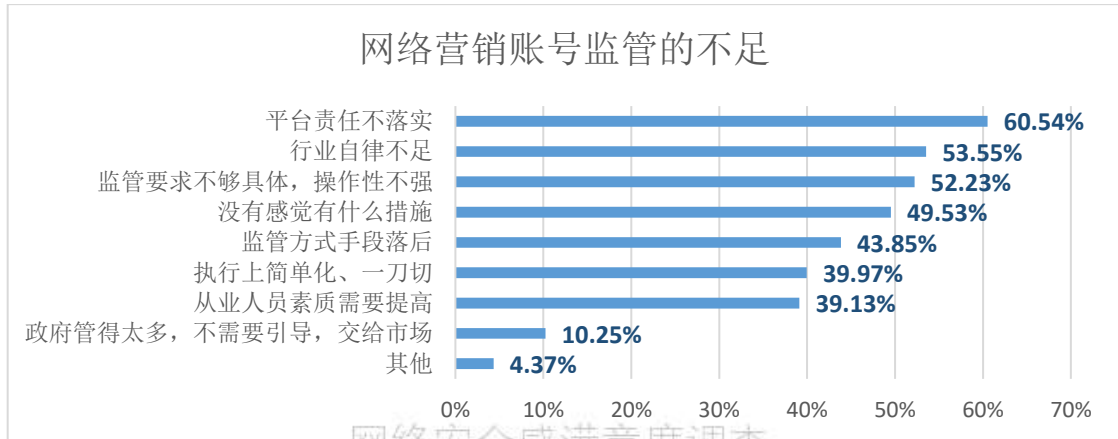


图表 26：不良信息的接触率

（20）互联网平台监管和企业落实管理责任方面仍存在不少问题。

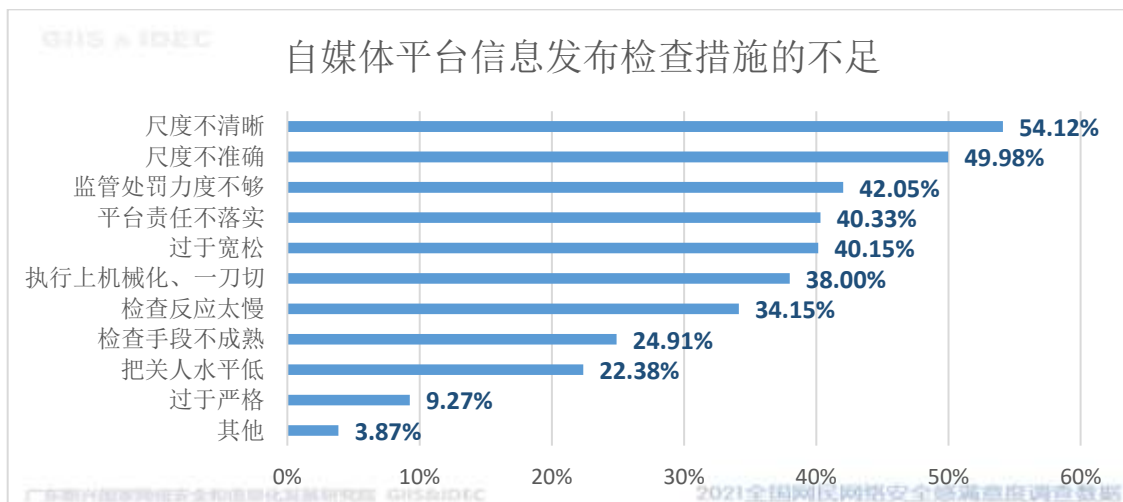
平台监管方面，网民对网络营销账号的监管效果评价从原来的偏向负面转为一般和偏正面。持正面评价（非常有效+比较有效）的占 37.89%，和去年相比，

正面评价上升了 19.5 个百分点。网民不满意的地方主要是“平台责任不落实”（选择率 60.54%）、“行业自律不足”（53.55%）、“监管要求不够具体，操作性不强”（52.23%）、“没有感觉有什么措施”（49.53%）、“监管方式手段落后”（43.85%）、“执行上简单化、一刀切”（39.97%）等。



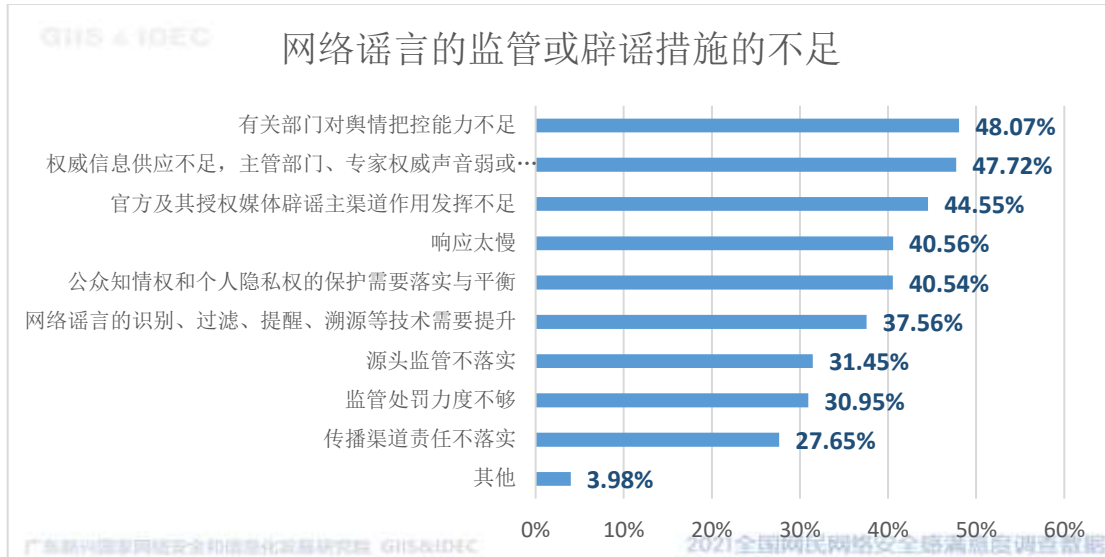
图表 27：网络营销账号监管的不足

自媒体平台对信息发布的检查措施落实效果有较大的改善，网民对自媒体平台的信息发布检查措施效果评价由原来的偏负面转为中间略偏正面。接近四成（39.81%）网民认为检查措施的是比较有效和非常有效，和去年相比，持正面评价（非常有效和比较有效）的网民比例提高了 17.86 个百分点，持负面评价（效果不大或基本无效）下降了 27.11 个百分点。公众网民认为检查措施的不足之处主要在于“尺度不清晰”（选择率 54.12%）、“尺度不准确”（49.98%）、“监管处罚力度不够”（42.05%）、“平台责任不落实”（40.33%）、“过于宽松”（40.15%）、“执行上机械化、一刀切”（38.00%）、“检查反应太慢”（34.15%）等方面。



图表 28：自媒体平台信息发布检查措施的不足

在网络谣言监管方面，网民认为网络谣言监管或辟谣措施的不足主要是对舆情的感知、权威信息供应、辟谣渠道、响应时间等问题。

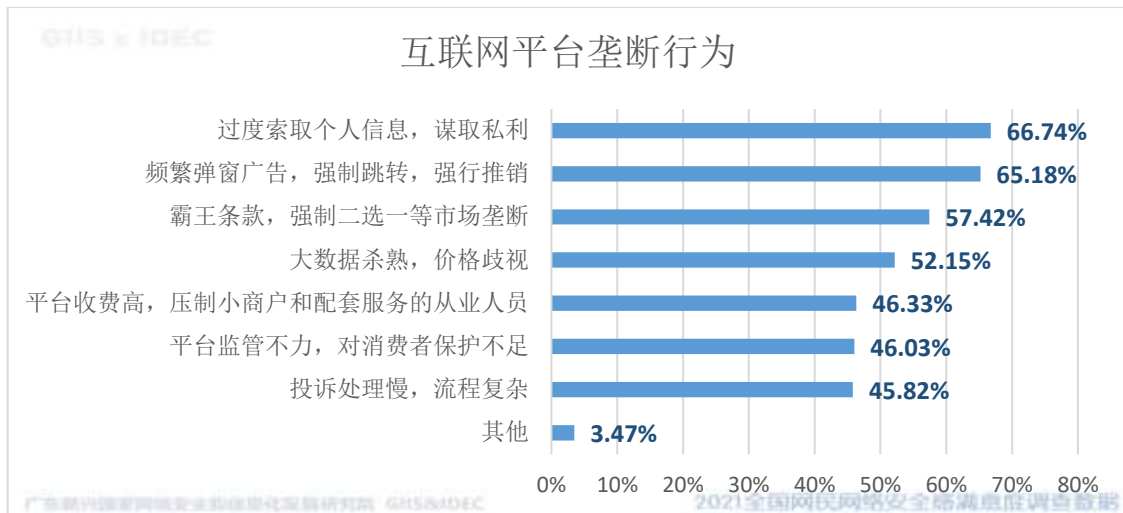


图表 29：网络谣言的监管或辟谣措施的不足

投诉处理方面，公众网民认为互联网平台投诉处理的成效不满意和时间长的占比较多，仍有较大的改善空间。2021 年网民投诉结果感到满意/不满意的为 47.99%（满意）/52.01%（不满意），比去年提升了 13.36 个百分点；处理时间短/处理时间长为 38.89%/61.11%，比去年提升了 9.32 个百分点。

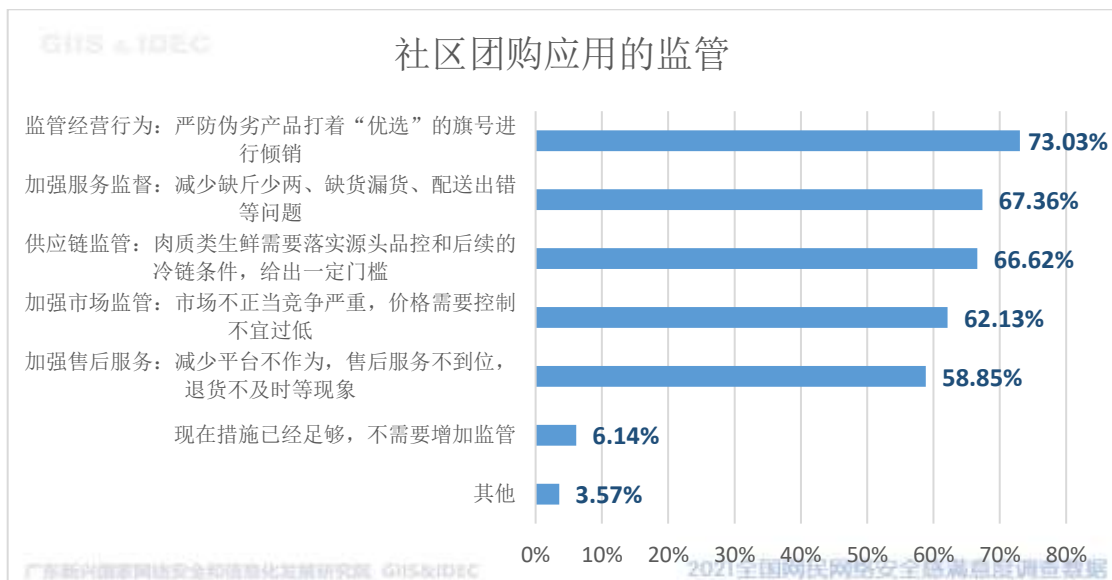
#### （21）垄断行为、不规范经营等行为受到关注

反垄断效果方面，69.66% 公众网民认为反垄断治理措施初现效果，情况有所改善或明显改善。公众网民认为互联网平台垄断行为比较严重的是个人信息滥用、强行广告推销、霸王条款、二选一等。关注度排第一位是“过度索取个人信息，谋取私利”（选择率 80.14%）；第二位是“频繁弹窗广告，强制跳转，强行推销”（选择率 70.64%）；第三位是“霸王条款，强制二选一等市场垄断”（选择率 57.42%）；第四位是“平台收费高，压制小商户和配套服务的从业人员”（选择率 46.33%）；第五位是“平台监管不力，对消费者保护不足”（选择率 46.03%）；第六位是“投诉处理慢，流程复杂”（选择率 45.82%）。



图表 30：互联网平台垄断行为

企业规范经营方面，大部分的（58.55%）公众网民认为大数据杀熟情况比较多或有一定发生比例。大部分（超过一半）公众网民认为应该在经营行为、服务监督、供应链和售后等方面加强对社区团购应用的规范和监管。其中监管经营行为要采取的监管措施选择排序为：“严防伪劣产品打着“优选”的旗号进行倾销”（选择率 73.03%）、“加强服务监督：减少缺斤少两、缺货漏货、配送出错等问题”（选择率 67.36%）、“供应链监管：肉质类生鲜需要落实源头品控和后续的冷链条件，给出一定门槛”（选择率 66.62%）、“加强售后服务：减少平台不作为，售后服务不到位，退货不及时等现象”（选择率 58.85%）。



图表 31：社区团购应用的监管

## 2.8 网络安全监管有新举措，等保关保制度推进加快落实

（22）政府有关部门加强网络安全监管取得成效，监管力度得到肯定

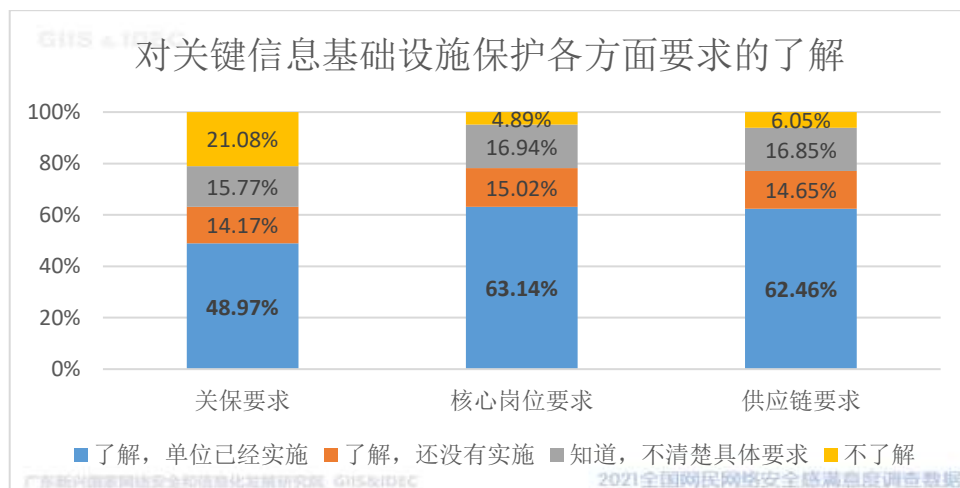
大部分从业人员认为监管力度比较强或以上。从业人员认为监管力度非常强占 20.66%，认为比较强占 35.22%，合起来占 55.88%，超过一半。认为一般有 37.14%。

（23）网络安全等级保护制度和关键信息基础设施保护制度加快推进

网络安全等级保护制度扎实推进，行业指导得到落实。行业主管部门对等级保护工作的推进落实方面，80.58%的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，和去年相比提升了 2.44 个百分点，其中 42.97%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，37.61%有较为简单指导意见。

对网络安全等级保护制度了解方面，40.01%从业人员表示了解等级保护 2.0 标准，和去年相比上升了 2.44 个百分点。88.12%从业人员认为网络安全等级保护对产业、企业发展推动作用很大或比较大。

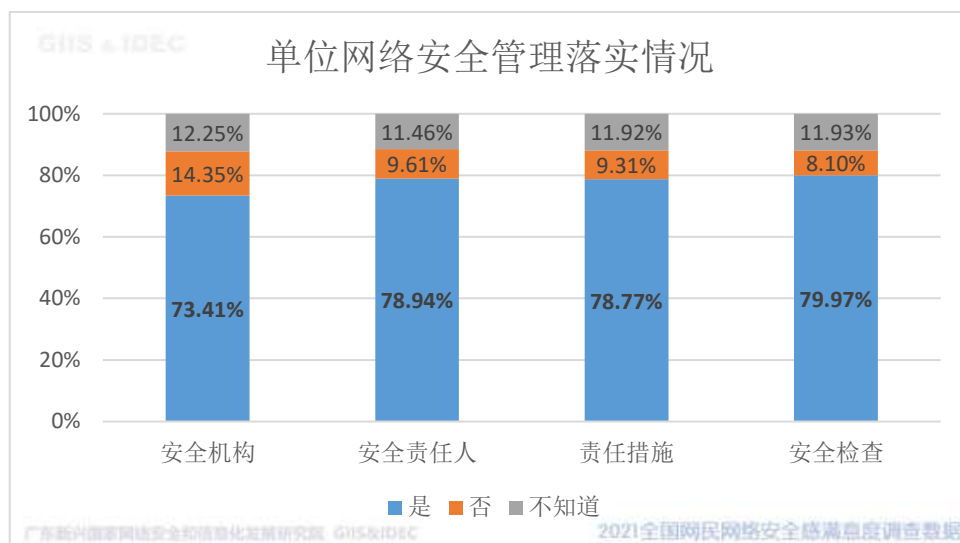
关键信息基础设施保护制度推进初见成效。关键信息基础设施保护已经被大部分从业人员（63.14%）了解，而且在部分从业人员（48.97%）所在单位已经实施实施，但仍有相当比例的从业人员（29.94%）所在单位还没有开始实施或不清楚具体要求。关键信息基础设施保护核心岗位人员管理要求已经被大部分（78.17%）从业人员了解，而且大部分（63.14%）从业人员所在单位已经实施实施。关键信息基础设施保护供应链安全管理要求已经被大部分（77.10%）从业人员了解，而且大部分（62.46%）从业人员所在单位已经实施实施。



图表 32：对关键信息基础设施保护各方面要求的了解

#### （24）网络安全管理措施得到进一步落实

单位网络安全管理方面，73.41%从业人员所在单位设置了网络安全专门机构，78.94%从业人员所在单位落实了网络安全责任人，78.77%参与调查的从业人员所在单位落实了网络安全责任追究措施，50.90%从业人员所在单位落实了网络安全经费预算。66.86%从业人员认为单位网络安全应急预案完善或较为完善。79.97%从业人员表示所在单位有定期进行网络安全检查。总体上网络安全管理有所改善，但还有一定的提升空间。



图表 33：单位网络安全管理落实情况

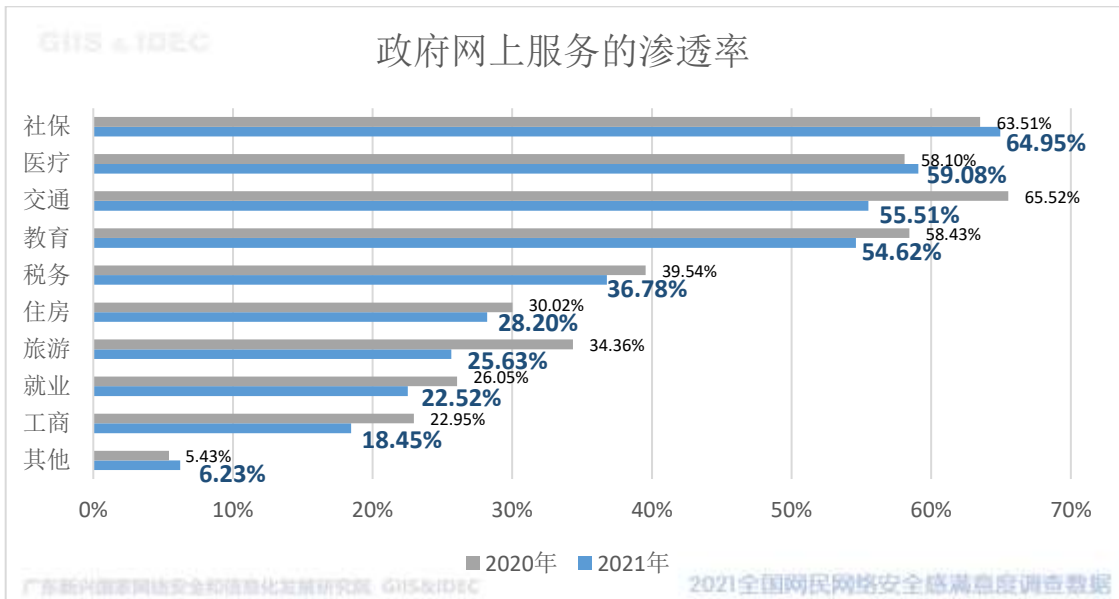
从业人员对所在单位安全管理状况满意度评价方面，75.26%从业人员表示满意或非常满意，其中 42.40%从业人员表示满意，32.85%从业人员表示非常满意。

## 2.9 数字政府服务以人为本，治理能力建设取得初步成效

#### （25）政府网上服务应用日益丰富，覆盖面越来越广泛

社保、医疗、交通、教育领域政府网上服务应用渗透率接近或超过六成。政府网上服务的渗透率排序：排第一位是社保领域（渗透率 64.95%），第二位是医疗领域（渗透率 59.03%），第三位是交通领域（渗透率 55.51%），第四位是教育领域（渗透率 54.62%），第五位是税务领域（渗透率 36.78）。和去年相比，渗透率增加的有社保、医疗等领域服务，渗透率降低幅度较大的有交通、旅游等领域，

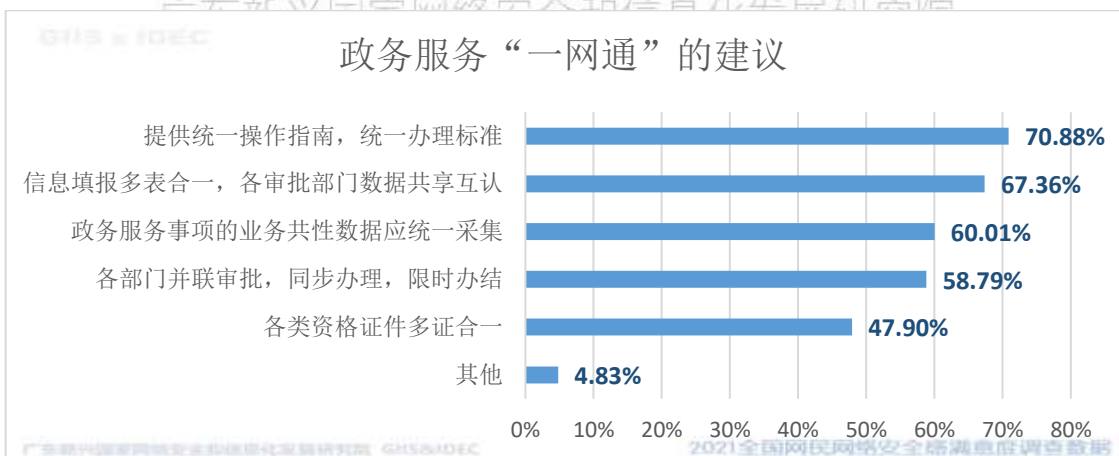
显示这些领域受新冠疫情的影响较大，网民出行和旅游减少。



图表 34：政府网上服务的渗透率

网上服务方式成为政府提供公共服务的主要渠道之一。超过五成的公众网民选择线上服务渠道办理政府服务有关事务，服务渠道排序：“政务服务 APP”（选择率 58.60%）、“政务服务网站”（57.30%）、“政务小程序”（56.84%）、“人工服务办事大厅”（38.22%）。

绝大部分（57.62%）公众网民认为政府电子政务服务事项已有较多实现或全部实现全程网上办理。网民对一网通的建议和期望主要是：统一标准和操作规范、数据共享、统计采集、同步办理、多证合一等。

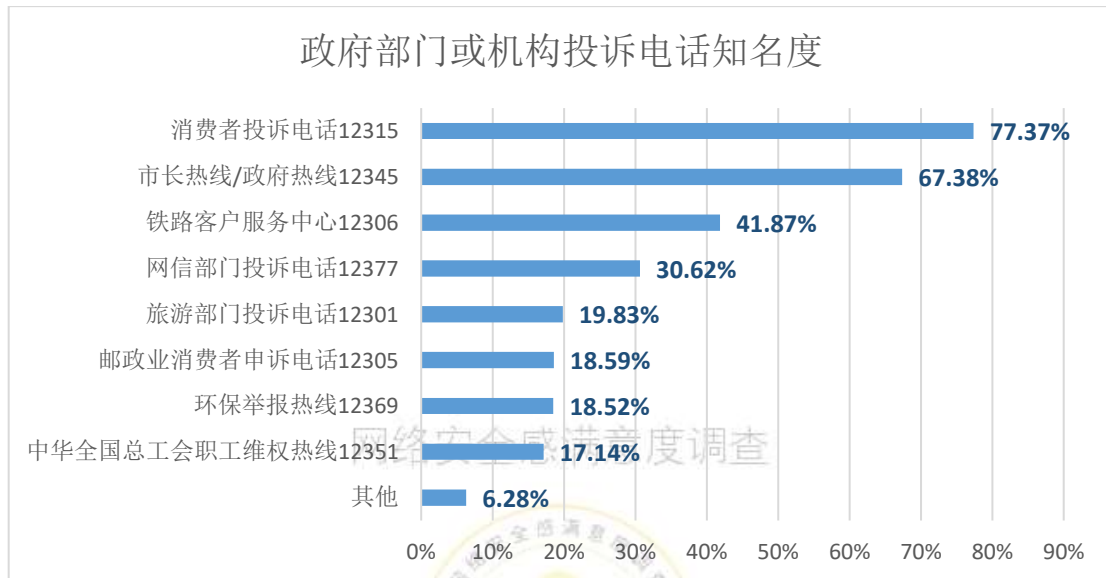


图表 35：政务服务“一网通”的建议

投诉服务渠道方面，网民对消费者投诉电话、政府热线、铁路客服、网信投



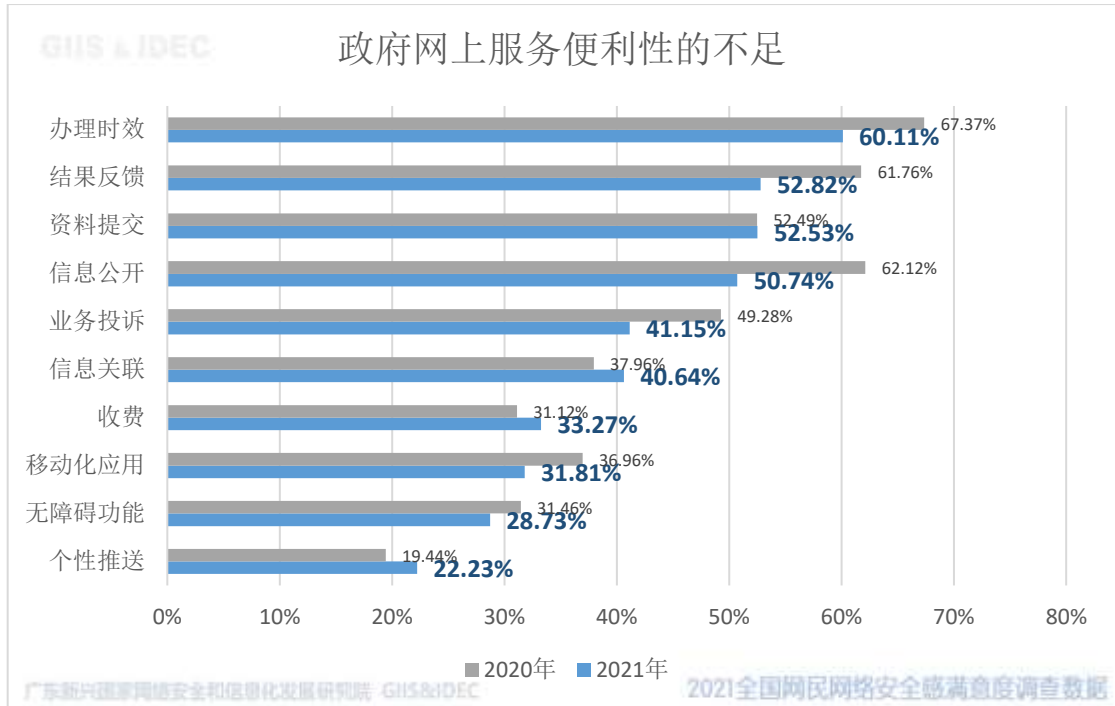
诉等电话热线的知晓度较高，对其他热线的知晓度一般。政府投诉热线知名度排序为一“消费者投诉电话 12315”（选择率 77.37%）、二“市长热线/政府热线 12345”（67.38%）、三“铁路客户服务中心 12306”（41.87%）、四“网信部门投诉电话 12377”（30.62%）、五“旅游部门投诉电话 12301”（19.83%）。



图表 36：政府部门或机构投诉电话知名度

（26）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（71.29%）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（77.51%）公众网民认为政府网上服务比较安全或非常安全。网民对便利性的需求主要在办理时效（关注度 60.11%）、结果反馈（52.82%）、资料提交（52.53%）和信息公开（50.74%）。网民对安全性的需求主要在个人信息泄露（关注度 37.38%）、运营机构人员管理（32.93%）、业务集中（31.93%）和数据集中（31.90%）。



图表 37：政府网上服务便利性的不足

#### （27）政府利用信息技术加强治理能力建设取得成效

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 54.03%，和去年相比上升了 3.79 个百分点，总体上评价是满意的。

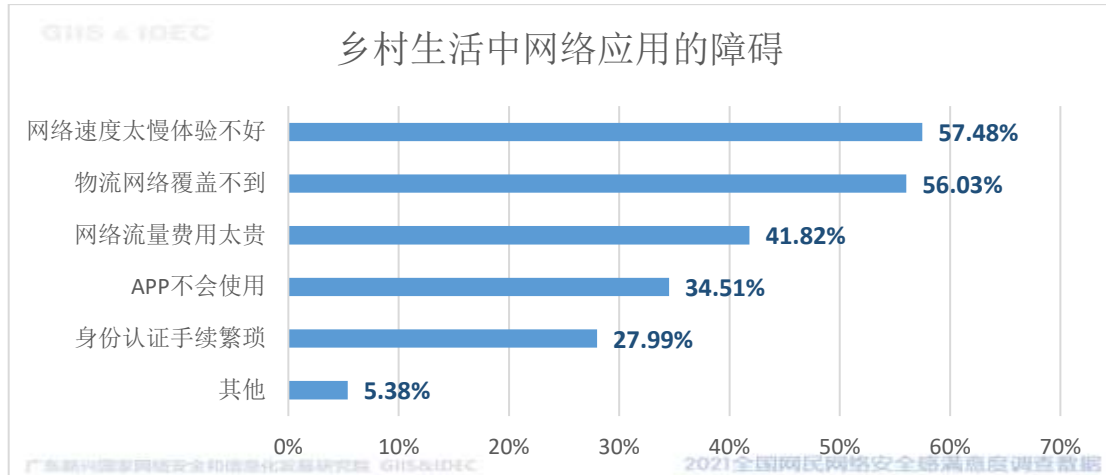
对于数字政府和智慧城市中新技术应用存在的主要问题方面，55.81%的从业人员认为是“过度强调数字化技术，忽略弱势群体对传统服务的需要”，41.30%的从业人员认为是“技术不成熟，不实用”，40.43%的认为“配套服务没有跟上”，30.25%的认为“核心技术和关键产品自主可控”。

### 2.10 数字鸿沟消除仍在路上，乡村和弱势群体帮扶要落地

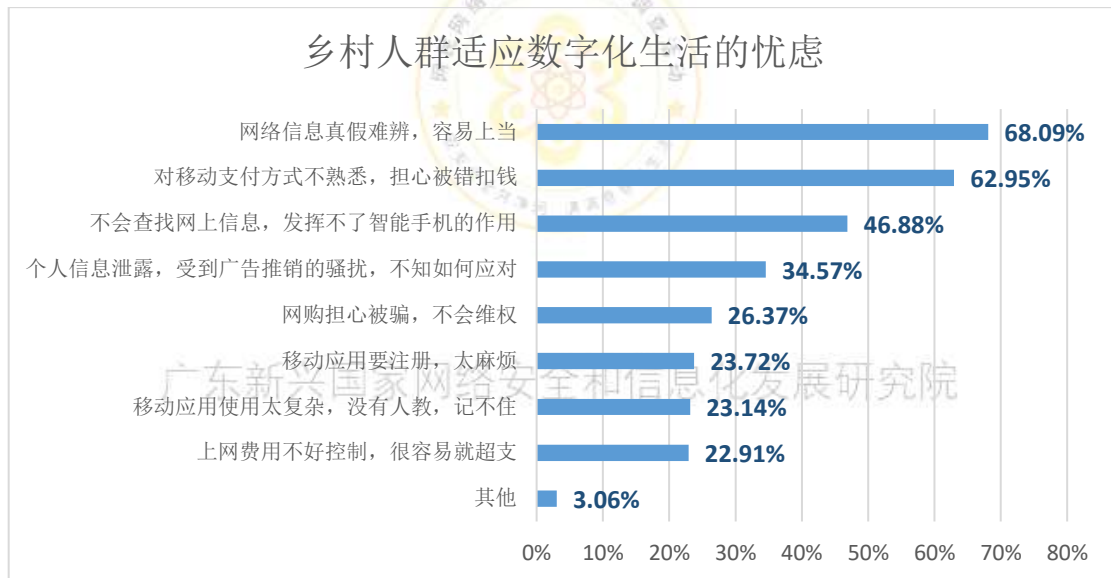
#### （28）乡村地区存在基础设施、公共服务、应用能力低下等障碍

乡村地区存在一定程度上的数字鸿沟。公众网民对乡村生活中存在的网络应用障碍排序：排第一位是“网络速度太慢体验不好”（关注度 57.48%）、第二位是“物流网络覆盖不到”（关注度 56.03%）、第三位是“网络流量费用太贵”（关注度 41.82%）、第四位是“”（关注度 46.51%），第五位是“APP 不会使用”（关注度

34.51%)，第六位是“身份认证手续繁琐”（关注度 27.99%）等。数据显示网民认为乡村人群存在的网络应用障碍主要在网络线路速度、物流覆盖面不到，关注度超过五成半。其他如上网费用高、不会使用、身份认证等。基础设施、公共服务、数字化应用能力等方面存在一定的障碍或者鸿沟。



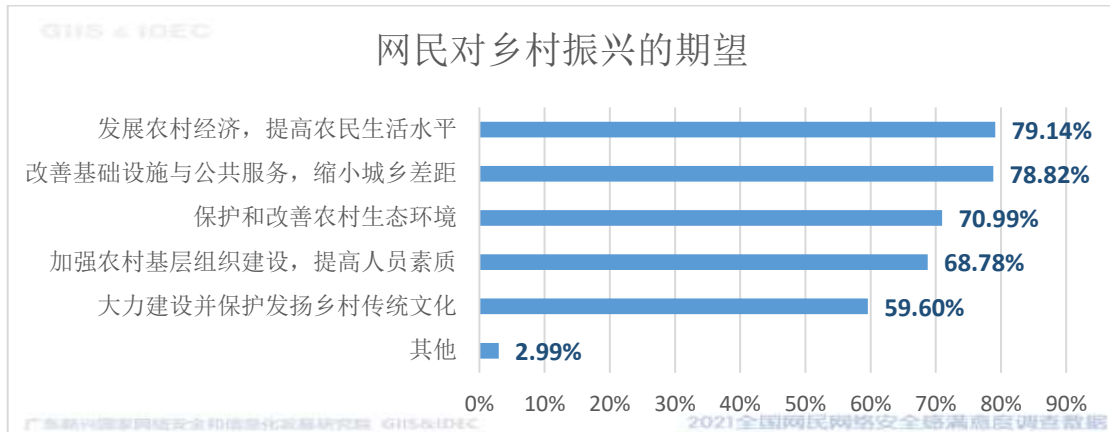
图表 38：乡村生活中网络应用的障碍



图表 39：乡村人群适应数字化生活的忧虑

(29) 网民对乡村振兴的最大期望是发展农村经济，提高农民生活水平  
 参与调查的公众网民对乡村振兴的期望：第一位是“发展农村经济，提高农民生活水平”（选择率 79.14%）、第二位是“改善基础设施与公共服务，缩小城乡差距”（选择率 78.82%）、第三位是“保护和改善农村生态环境”（选择率 70.99%）、

第四位是“加强农村基层组织建设，提高人员素质”（选择率 68.78%），第五位是“大力建设并保护发扬乡村传统文化”（选择率 59.60%），第六位是“其他”（选择率 2.99%）。数据显示网民对乡村振兴的期望非常高，超过七成期望能够发展农村经济、缩小城乡差距、保护生态环境。加强基层组织建设、发扬传统文化都有很高的关注度（接近或超过六成），可见乡村振兴政策是一项民心所向的政策。

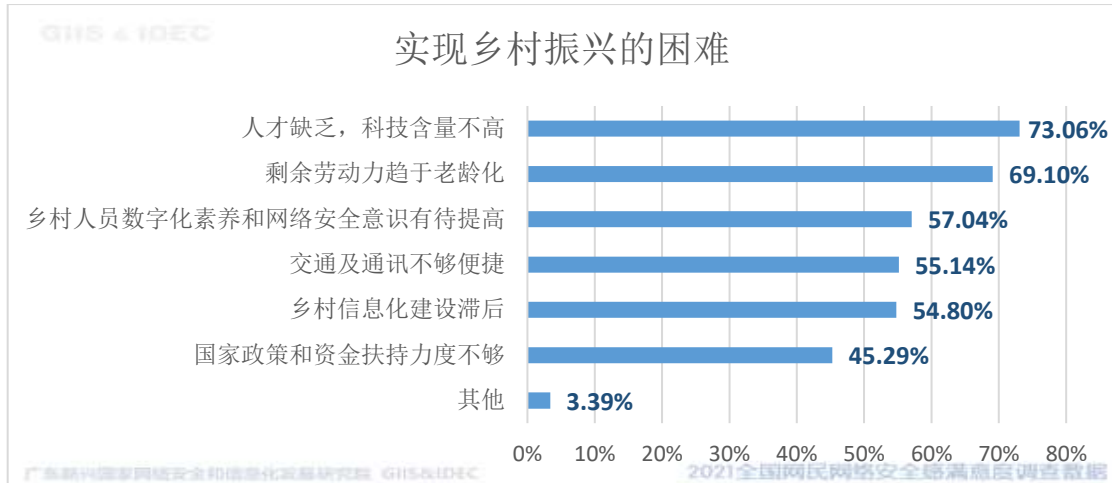


图表 40：网民对乡村振兴的期望

（30）乡村振兴的困难主要是人才缺乏、人口老化、能力不足等

参与调查的公众网民对实现乡村振兴的困难的看法：第一位是“人才缺乏，科技含量不高”（选择率 73.06%）、第二位是“剩余劳动力趋于老龄化”（选择率 69.10%）、第三位是“乡村人员数字化素养和网络安全意识有待提高”（选择率 57.04%），第四位是“交通及通讯不够便捷”（选择率 55.14%），第五位是“乡村信息化建设滞后”（选择率 54.80%），第六位是“国家政策和资金扶持力度不够”

（选择率 45.29%）。数据显示网民对实现乡村振兴的困难主要在技术人才、人口老化、人员素质、交通不便、信息化滞后等方面。绝大部分（七成左右）网民认为主要是技术和人才缺乏，人口老化。其他人员素质、基础设施建设、信息化等困难也有一定的认同。

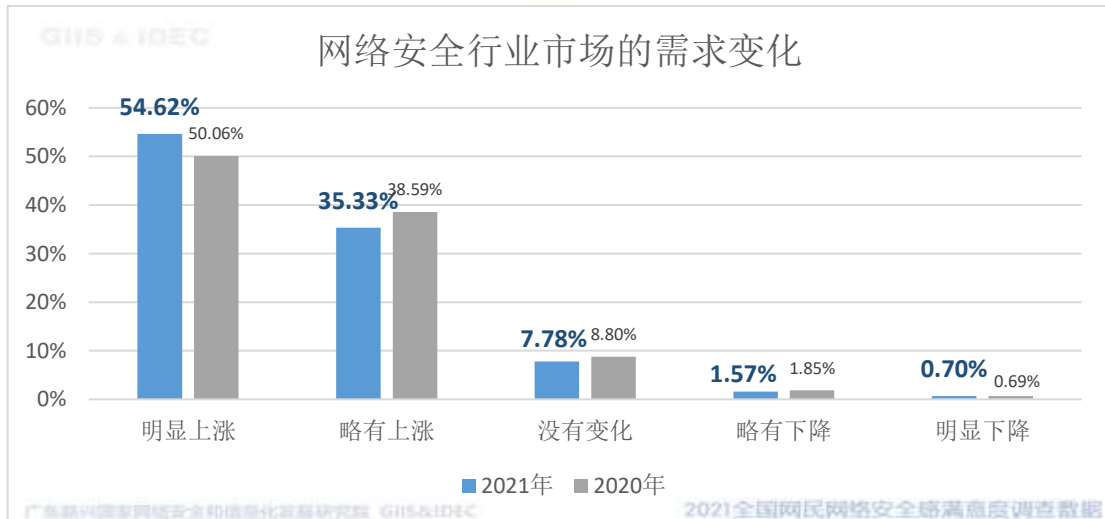


图表 41：实现乡村振兴的困难

### 2.11 新基建和自主创新驱动，网络安全行业发展前景乐观

(31) 网络安全产品服务市场需求上涨，从业人员信心提高

网络安全行业市场看好。89.95%的从业人员认为当前网络安全行业市场需求上涨，比去年上升了 1.29 个百分点。大部分（65.12%）从业人员对网络安全行业提供网络安全保障水平是比较认可的，比去年提升了 6.81 个百分点。83.34%的从业人员认为网络安全行业未来一年的发展趋势是保持增长。

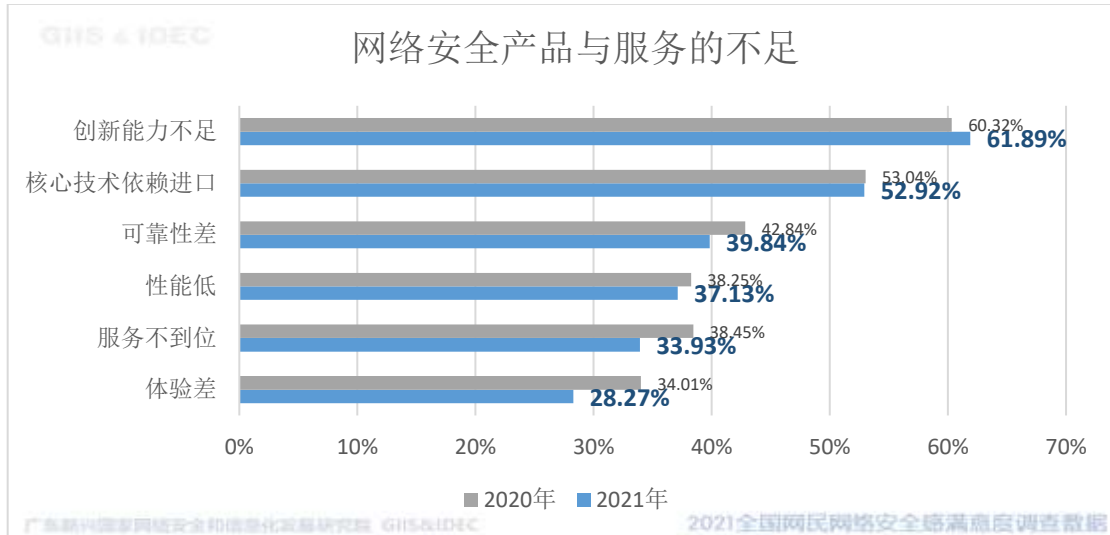


图表 42：网络安全行业市场的需求变化

信息产业供应链安全威胁继续受到关注。61.66%从业人员认为供应链安全威胁比较高和非常高，比去年提高了 3.79 个百分点。显示在中美关系紧张、贸易保护、产业链脱钩、技术封锁、物流不畅、疫情爆发等因素的影响下信息产业供应

链安全的威胁更加突出，对产业的健康发展造成较严重的影响。

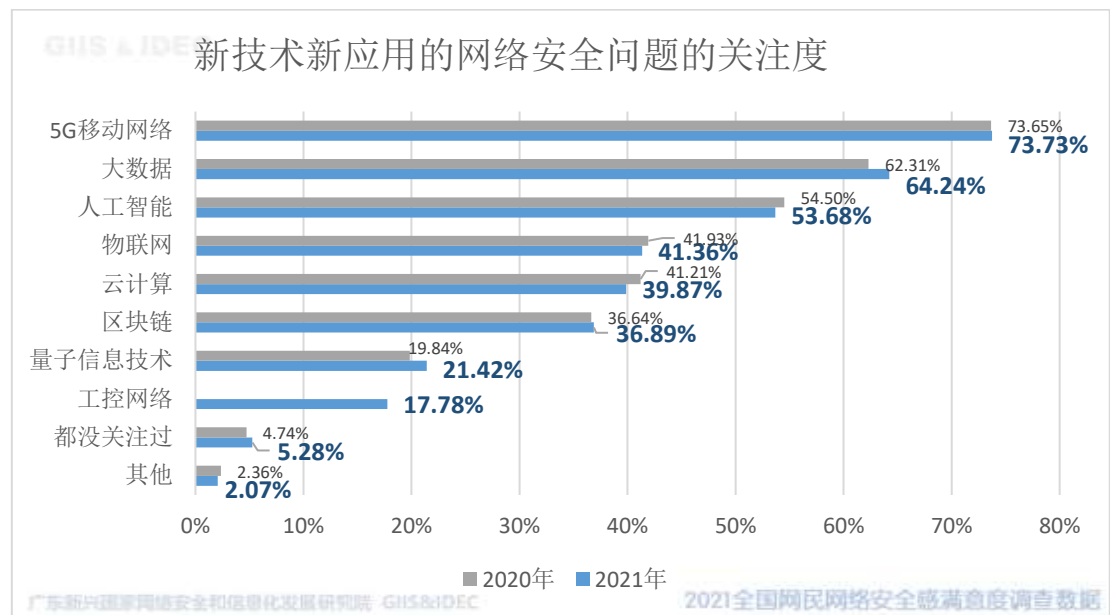
从业人员认为当前网络安全产品与服务存在问题主要为：“创新能力不足”（选择率 61.89%）、“核心技术依赖进口”（52.92%）和“可靠性差”（39.84%）等。



图表 43：网络安全产品与服务的不足

(32) 从业人员对新技术的网络安全问题高度关注

5G、大数据、人工智能等新技术的网络安全问题引起关注。从业人员对新技术带来的网络安全问题的关注度排列前 5 位为：5G 移动网络（73.73%）、大数据（64.24%）、人工智能（53.68%）、物联网（41.36%）、云计算（39.87%）。



图表 44：新技术新应用的网络安全问题的关注度

人工智能的技术成熟度、安全隐私保护问题等是从业人员关注的重点。从业人员认为目前人工智能应用发展面临的阻力主要有：1 技术有待成熟（75.11%）、2 安全隐私问题有待解决（71.04%）、3 应用普及难度大（54.17%）等。

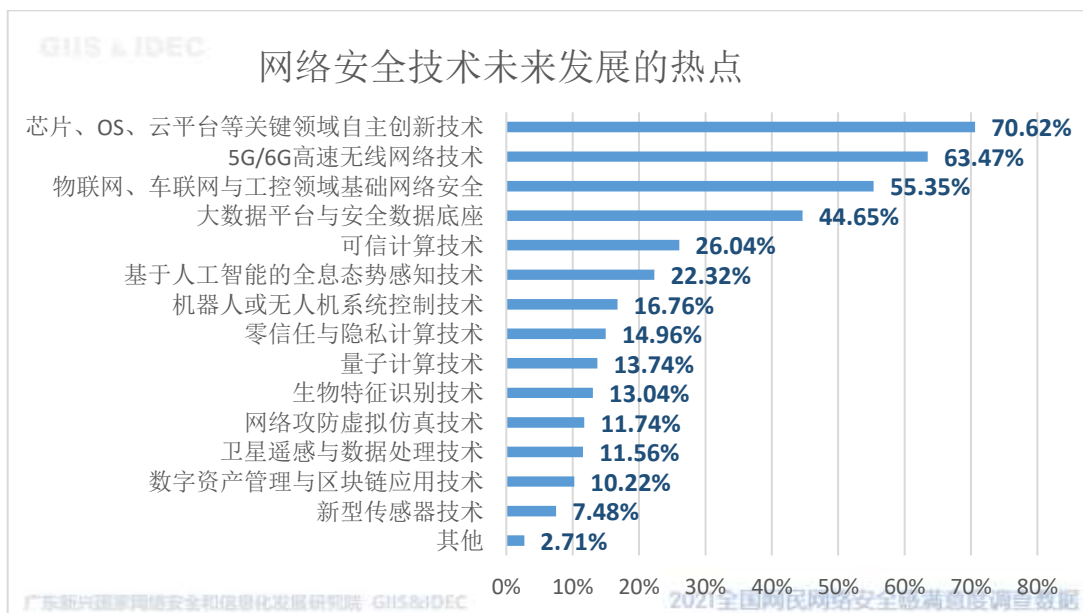
工控领域网络安全的问题方面，从业人员主要关注“核心技术自主可控度不高”（选择率 61.56%）、“工控领域网络安全建设水平偏低”（61.51%）、“工控领域网络安全监管力度不够”（53.29%）、“资产暴露数量多”（41.81%）等几个方面。

### （33）创新平台和协会助力行业发展，人才、技术缺乏是发展障碍

创新基地和创新平台作用受到肯定。63.82%从业人员认为创业园区、孵化器  
等创新基地和平台对企业有较大或很大的帮助。行业协会等社会组织提供的服务的覆盖面有较大的扩展，排在前列的服务有技术培训（覆盖率 59.08%）、继续教育（44.63%）、资质认证（42.62%）。

人才和技术仍是制约行业发展的主要障碍。从业人员认为制约网络安全行业发展的主要障碍是人才（选择率 76.19%）、技术（71.35%）、资金（60.42%）、政策（57.17%）、管理（50.65%）等。

关键领域自主创新是发展热点。从业人员认为网络安全技术未来热点是“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”（选择率 70.62%）、“5G/6G 高速无线网络技术”（63.47%）、“物联网、车联网与工控领域基础网络安全”（55.36%）等。



图表 45：网络安全技术未来发展的热点

### 三、结论

#### 3.1 安全满意大幅提升，网络安全治理上新台阶

调查统计数据显示全国网民对网络安全感评价持续提升，2021 年网民网络安全感满意度指数为 73.422，比上年提升了 3.168，呈大幅上升趋势。在法治社会建设、执法检查、等级保护、企业自律、政府服务便利性等领域治理效果比较明显，网民的满意度评价有较大幅度的提升。网民网络安全感、网络购物权益保护、政府服务安全性等领域的满意度得分较高，维持和去年的水平。

在过去一年里，各级政府部门在党中央的统一部署下，围绕网络空间治理的各种问题，突出重点，积极谋划，精准施策，先后推出一系列有针对性的法律、规范、措施和行动，多层次多领域综合配套，打出了一套套组合拳，取得了显著的成果，给人民交出了一份漂亮的答卷。其行动之迅速，力度之宏大，内容之丰富，令人印象深刻，体现出我国政府在网络空间治理上的成熟和自信，更标志着我国政府在网络空间治理能力方面有了长足的进步。

随着数据安全保护法、个人信息保护法、关键信息基础设施保护条例等重要法律的推出和实施，网络安全治理的“四梁八柱”框架建设取得重要成果，再加上一系列配套措施的推出和落实，打开了网络安全治理的新局面，也标志着我国网络安全治理上了一个新台阶。调查结果也显示过去一年里我国网络安全治理在多个方面的工作取得了显著成效，网民的评价的大幅提升也充分证明了这一点，网络空间治理成效让大家得到了更多实实在在的安全感、获得感和幸福感。

#### 3.2 助力数字经济发展，网络安全治理作用凸显

数字化是未来发展的方向，数字技术和网络技术已经成为关键技术，网络和信息化基础设施成为不可或缺的基础条件，网络安全将起重要的保障作用。

习近平总书记对网络安全的重要性作出了重要论断：“没有网络安全就没有国家安全，没有信息化就没有现代化”。习总书记还深刻阐述了网络安全和信息化发展的辩证关系，指出“网络安全和信息化是一体之两翼，驱动之双轮，必须统一谋划，统一部署，统一推进，统一实施。”。“十四五”规划对数字中国建设进行了统一部署，强调协同推进数字经济、数字生活和数字政府建设。在这个背景下，公安、网信、工信等部门加强了对网络空间的监管和对违法犯罪活动的打击，重点整治了网络诈骗、谣言传播等问题，有力地保障了网络空间的安全，调



查数据也显示网民对政府采取的应对措施的效果评价是比较满意的。政府近年来加强智慧城市、智慧交通、平安城市等信息化建设大大地改善了信息化基础设施，为提升政府现代化治理能力，改善数字政府公共服务打下坚实的基础。总之，我国在网络安全领域治理成效显著，网络安全将为数字经济的健康发展提供有力的保障。

### 3.3 抓住重点强化措施，打击网络犯罪成效突出

在信息技术的高速发展的背景下，网络犯罪呈现高隐蔽、高危害等特点，正逐步向专业化、智能化、产业化的方向发展。调查数据显示当前网络暴力、恶意炒作、不良信息泛滥等问题比较突出，受到网民的关注。网络诈骗、网络黑灰产业等问题仍比较严重，打击网络犯罪任重道远。

今年以来，我国在网络安全领域全面加强治理力度。政府网络安全主管部门针对网络安全威胁态势严峻，网络违法犯罪手法日趋隐蔽的特点，采取了强有力的措施，重点打击网络诈骗、网络黑灰产业的活动，特别是对各种信息链条、服务链条、中台技术、第三方平台等关键环节加强监管，推出了一系列有针对性的整治措施和专项行动，取得较好的效果，网络犯罪多发、高增长的势头受到遏制。

在服务方面，政府部门还积极拓宽服务渠道，改善服务体验，先后推出反诈 APP 等新服务，在网民中影响日益扩大。网络诈骗投诉处理成效也有进一步的提高。调查数据显示政府的对网络犯罪的打击和治理行动取得良好成效，网民的满意度有所提升。

### 3.4 依法治理保驾护航，网民权益保护日益落实

依法治国是基本国策，网络治理必须走法治的道路。网络安全人人有责，提高网民网络安全意识，增强网民网络安全素养是打造全民参与的网络安全综合防范体系中重要一环。近年来各级政府部门和社会机构积极推动有关的网络安全知识的宣传和推广，努力提升全体国民的网络安全意识，构筑人民群众心中网络安全的长城，防范各种网络的威胁。

本次调查结果显示经过各方面的网络安全教育和宣传，网民的网络安全意识有较大的提高，对网络安全法等法规的了解不断增加，不安全的网络行为逐步减少。网民对自身合法权益的保护越来越重视，对个人信息保护的关注保持在较高的水平。其中移动网络 APP 管理更是网民的关注热点之一。网民期望政府有关部

门加大监管力度，加强对 APP 的监管。同时企业也要履行好自身管理责任，落实实名制登记、个人信息采集合规化操作等管理措施，不断提升个人信息保护水平。

对未成年人网络权益保护也是网民关注的热点之一，网民关注的主要痛点是网络平台对未成年人保护的措施有效性、未成年人实名制度等管理措施落实不到位等方面。大部分网民认识到学校、家庭、社会、个人等方面都负有责任，需要各方面合作，期望能进一步加强对未成年人网络素养教育。

### 3.5 等保关保实施引领，监管自律促进企业合规

网络安全等级保护制度和关键信息基础设施保护制度是我国网络安全保护体系建设中两大重要支柱。各级政府主管部门以标准规范为指导，以定级、测评、监督为抓手，网络安全保护工作取得很大进展，网络信息系统安全的分级保护得到落实。

关键信息基础设施保护工作正有序推进。调查显示网络安全等级保护和关键信息基础设施安全保护制度的推进和落实，强化了各单位的网络安全主体责任，推动了各单位落实网络安全建设和安全运维合规操作，促进了各单位网络安全管理水平提升，带动了网络安全产品与服务业的发展，效果是明显的。

### 3.6 行业发展迎新机遇，自主创新成为关键驱动

在国家推进双循环战略、新基建、加快发展数字经济等政策带动下，新需求不断涌现，新业态形成了经济发展的新动能，为信息技术和网络安全行业发展带来许多新机遇。调查数据显示从业人员网民普遍对行业的发展持比较乐观的态度，对网络安全产业发挥服务能力助力数字经济发展充满信心。

从业人员网民期望新技术投入新应用时能同步考虑相关的网络安全保障措施，避免引入新的网络安全风险。有关人工智能技术伦理管理、大数据应用的算法治理、隐私保护等方面的问题受到关注。

对于产业发展方面，供应链安全等问题受到关注。关键技术和产品遭受卡脖子的现象时有发生，产业安全威胁不容忽视。我国在关键技术、核心元器件、基础平台、产业生态等方面存在着不少的短板，在科学研究，技术研发、人才培养等方面也有待进一步完善和加强。调查数据显示，科技创新成为驱动行业发展的重要动力来源，创新平台、行业协会为行业发展提供了多项服务，作用受到从业人员的肯定。

## 附件：调查活动发起、组织、实施单位

### 发起单位（排名不分先后）

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

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 59 贵州省互联网上网服务行业协会 | 91 苏州市新媒体联合会       |
| 60 云南省信息安全协会      | 92 湘潭市计算机学会        |
| 61 内蒙古自治区网络行业协会   | 93 长沙市开福区网络安全协会    |
| 62 宁夏网络与信息安全行业协会  | 94 广州市信息网络安全协会     |
| 63 广西网络安全协会       | 95 广州市信息基础协会       |
| 64 广西互联网协会        | 96 广州市网络安全产业促进会    |
| 65 广西信息化发展组织联合会   | 97 广州市数字金融协会       |
| 66 西藏自治区互联网协会     | 98 深圳市网络与信息安全行业协会  |
| 67 新疆维吾尔自治区互联网协会  | 99 深圳市南山区大数据产业协会   |
| 68 澳门电脑学会         | 100 佛山市信息协会        |
| 69 长春市计算机信息网络安全协会 | 101 揭阳网络空间安全协会     |
| 70 沈阳市网络安全协会      | 102 揭阳市网络文化协会      |
| 71 大连市信息网络安全协会    | 103 清远市网络安全协会      |
| 72 渭南市互联网协会       | 104 茂名市计算机信息网络安全协会 |
| 73 榆林市网络安全协会      | 105 茂名市网络文化协会      |
| 74 商洛市信息网络安全协会    | 106 河源市计算机信息网络安全协会 |
| 75 青岛市计算机学会       | 107 惠州市计算机信息网络安全协会 |
| 76 潍坊市网络空间安全协会    | 108 韶关市计算机信息网络安全协会 |
| 77 曲阜市信息网络安全协会    | 109 东莞市信息技术联合会     |
| 78 聊城市网络空间安全协会    | 110 东莞市信息与网络安全协会   |
| 79 郑州市网络安全协会      | 111 肇庆市计算机学会       |
| 80 宁波市计算机信息网络安全协会 | 112 肇庆市信息协会        |
| 81 温州市网络空间安全协会    | 113 汕尾市计算机学会       |
| 82 金华市信息安全协会      | 114 成都信息网络安全协会     |
| 83 丽水市信息网络安全协会    | 115 成都安全可靠信息技术联合会  |
| 84 洛阳市信息网络安全协会    | 116 成都物联网产业发展联盟    |
| 85 南昌市网络信息安全协会    | 117 贵阳市信息网络安全协会    |
| 86 南昌市互联网创业协会     | 118 贵阳市大数据产业协会     |
| 87 扬州市信息网络安全协会    | 119 曲靖市计算机信息网络安全协会 |
| 88 南通市信息网络安全协会    | 120 兰州市网络空间安全协会（筹） |
| 89 泰州市信息网络安全协会    | 121 包头市计算机公共网络安全协会 |
| 90 苏州市互联网协会       | 122 通辽市信息网络安全协会    |

- |                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| 123 南宁市信息网络安全协会      | 130 广东中证声像资料司法鉴定所   |
| 124 网络安全（天津）检测中心     | 131 江西中证电子数据司法鉴定中心  |
| 125 青海省网络与信息安全信息通报中心 | 132 杭州市网络安全研究所      |
| 126 宁夏大学信息工程学院       | 133 四川大学信息安全研究所     |
| 127 重庆信息安全产业研究院      | 134 中国计算机学会计算机安全专委会 |
| 128 甘肃烽侦网络安全研究院      | 135 中国联合国采购促进会网信分会  |
| 129 广东省现代社会评价科学研究院   |                     |

## 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

## 牵头实施单位

北京网络空间安全协会  
网安联发展工作委员会

## 秘书处单位

广东省网络空间安全协会

## 承办单位

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 技术支撑单位

国源天顺安全服务有限公司

广州华南信息安全测评中心

广东中证声像资料司法鉴定所

## 特别鸣谢

全国各级公安网安部门

全国各级网信部门

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