# 全国网民网络安全感满意度调查 统计总报告发布

发布:全国网安联全国网民网络安全感满意度调查组委会

2021-12



- FUE
- 二、主要发现
  - 三、数据分析
  - 四、结论



## 前言



## 调查方式

调查问卷

线上网络问卷调查

调查组织

公众版面向所有网民 从业人员版面向网络行 业从业人员 调查形式

全国网安联组委会 各省发起单位负责当地 的活动组织

## 调查数据采集

## 采集问卷总数比去年增加77.64%

回收问卷:284.5235万份

公众网民版:253.1278万份

网络从业人员版:31.3957万份

有效问卷:264.6787万份

公众网民版:235.0549万份

网络从业人员版:29.6238万份

第二部分

# 主要发现







## 十一个主要发现



2.网络安全法治水平提升, 网络安全治理力度明显加强



3.打击网络犯罪取得成效, 服务升级网络反诈成为热点



4.个人信息保护意识增强, 数据安全企业合规压力提升



5.网民网上维权意识提高, 水军虚假评价治理有待加强



6.未成年人权益协同保护, 网络沉迷饭圈治理成为焦点 1.安全感满意 度明显上升, 网络空间安全 治理成效显著



7.企业监管和自律有改善, 责任履行垄断问题受到关注



8.网络安全监管有新举措, 等保关保制度推进加快落实



9.数字政府服务以人为本, 治理能力建设取得初步成效



10.数字鸿沟消除仍在路上, 乡村和弱势群体帮扶要落地



11.新基建和自主创新驱动, 网络安全行业发展前景乐观 第三部分

# 数据分析



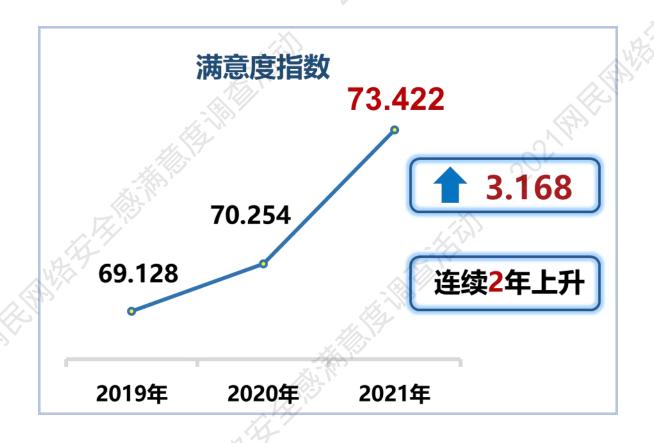




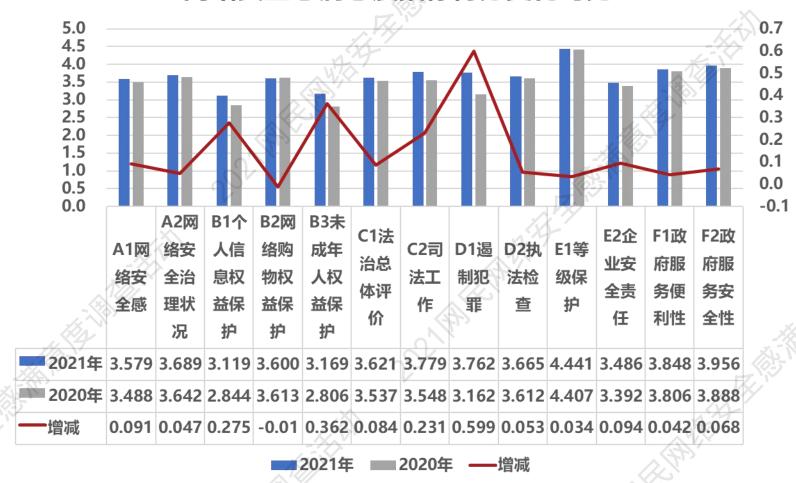
2021年网民网络安全感 满意度指数为73.422 (满分100)属于中等 偏上较好的水平,可以

看到网民网络安全感满

意度有较明显的提升。



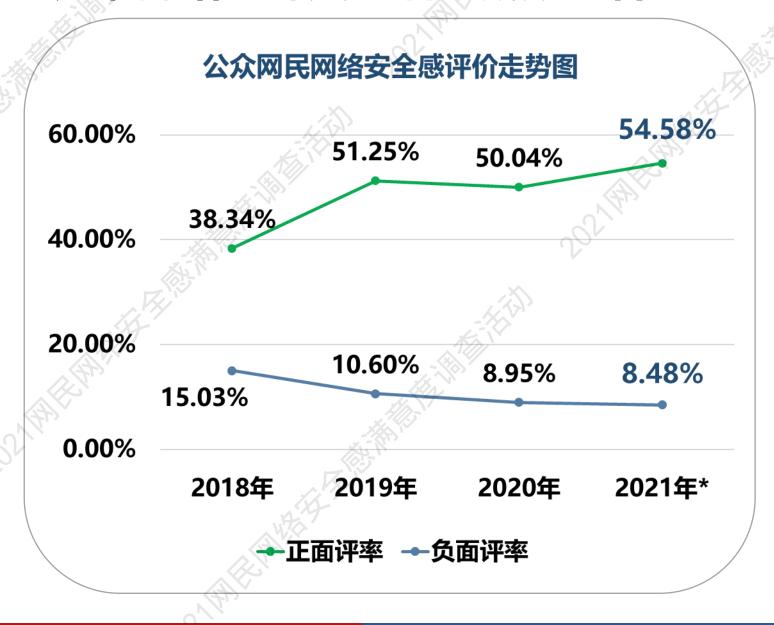
#### 网络安全感满意度指标得分变化对比



- 从满意度评价的细分额域来看,得分比较高的是网络安全等级保护、数字政府服务便利性、数字政府服务更利性、数字政府服务安全性、司法工作、遏制犯罪;
- 》 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。

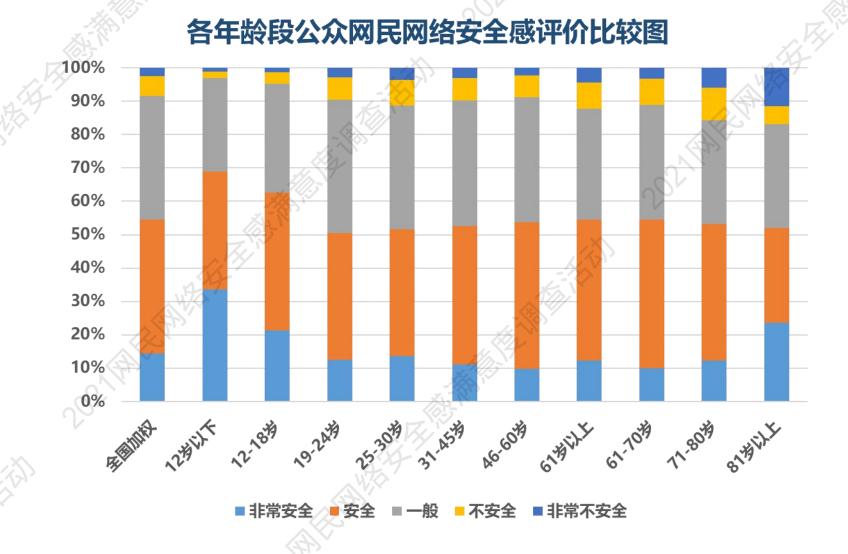
公众网民中认为网络安全(安全+非常安全)的占54.58%,比去年的50.04%上升了4.54个百分点。

负面评价连续三年下降

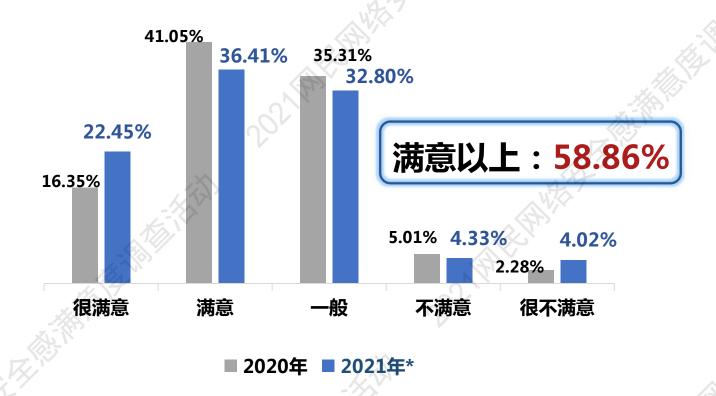


- ▶ 非常不满意的占比在 高龄人群中明显增加, 显示老年人群年纪越 大越感受到不安,也 说明老年人有特殊的 需求和问题需要解决;
- ▶ 青少年虽然满意度的 评价较高,但安全意 识比较薄弱。

需要关注弱势群体的需要



#### 网络安全治理总体状况评价



## 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。

## 网络安全法治水平提升,网络安全治理力度明显加强

法治社会建设和依法治理状况好评度为54.97%,比去年提升了4.28个百分点。

#### 网民对网络安全法治社会建设评价



#### 网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解



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

## 网络安全法治水平提升,网络安全治理力度明显加强



#### 满意度评价

参与调查的公众网民对社会组织参与网络安全领域治理认为满意以上超过六成(62.38%)。

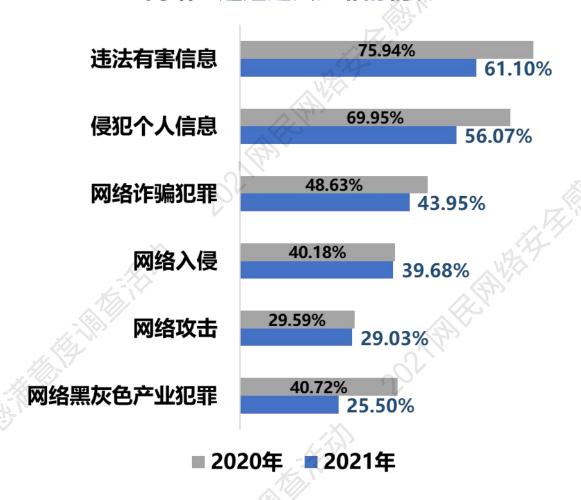
社会组织参与网络空间安全治理取得成效

#### ■互联网纠纷调解机构

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。

## 打击网络犯罪取得成效,服务升级网络反诈成为热点

#### 网络上遭遇违法犯罪的情况

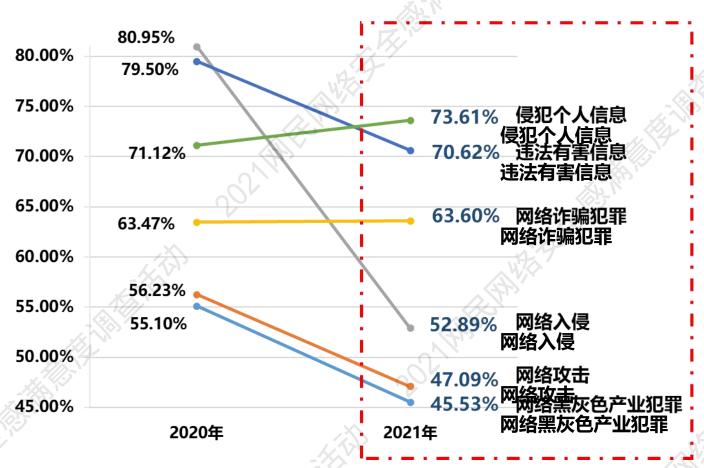


和去年相比,除了网络入侵 和网络攻击的遇见率基本持平 稍微减少外,其它各类网络违法 犯罪的遇见率均有较大幅度的减 少。其中降幅第一位的是网络黑 灰产业犯罪,下降了15.22个百 分点;第二位是违法有害信息, 下降了14.84个百分点;第三位 是侵犯个人信息,下降了13.89 个百分点。

数据显示网络违法犯罪态势 从高位开始回落

## 打击网络犯罪取得成效,服务升级网络反诈成为热点

#### 需加强打击的网络违法犯罪行为



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)。除侵犯个人信息和网络诈骗犯罪有上升外,其它方面的关注度都有所降低。

反映了今年<mark>网民对侵犯</mark> 个人信息、违法有害信息、 网络诈骗更关注。

## 打击网络犯罪取得成效,服务升级网络反诈成为热点



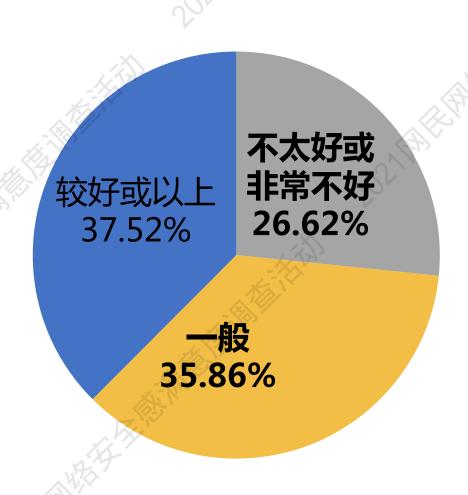




- 新推出的"国家反诈中心"APP知名度成为线上反诈服务的第一名(占**59.93%**);
- ➤ 公众网民对网络诈骗的应对选择率和去年相比,选择投诉、举报和报警的比例分别上升13.43、9.97和8.08个百分点,而选择不管它则下降了14个百分点;
- 49.59%的网民对于投诉或举报处理结果表示满意或非常满意,比去年上升了3.5个百分点。

## 个人信息保护意识增强,数据安全企业合规压力提升

➢ 对**个人信息保护效果**持正面评价 (认为较好和非常好)的占37.52%, 比去年提升了7.11个百分点,持负 面评价(认为不太好或非常不好) 的占26.62%, 比去年下降了11.24 个百分点,总体上正面评价较多, 比负面评价高10.9个百分点。



## 个人信息保护意识增强,数据安全企业合规压力提升

#### 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 不好的应用领域有:

- 1.社交应用(61.05%)
- 2.电子商务(51.09%)
- 3.网络媒体(42.68%)
- 4.生活服务(40.06%)
- 5.数字娱乐(37.40%)

显示网民感觉和日常生活密切相 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。

## 个人信息保护意识增强,数据安全企业合规压力提升

#### 数据安全保护的问题

参与调查的公众网民认为 目前数据安全保护方面存在的 主要问题较多;

反映出网民对数据市场秩 序、数据规范、数据应用等方 面问题比较担忧。



## 网民网上维权意识提高,水军虚假评价治理有待加强

- ▶ 网民对网络购物安全状况评价,认为满意以上的占58.58%,接近六成。
- ➤ 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:



## 网民网上维权意识提高,治理水军虚假评价有待加强

- 对电商平台上商家评价数据的信任度 53.39%的网民表示"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。
- 》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%。

#### 刷流量和网络水军现象屡禁不绝的原因



## 网民网上维权意识提高,水军虚假评价治理有待加强

网民对电商直播购物的痛点主

要在于:

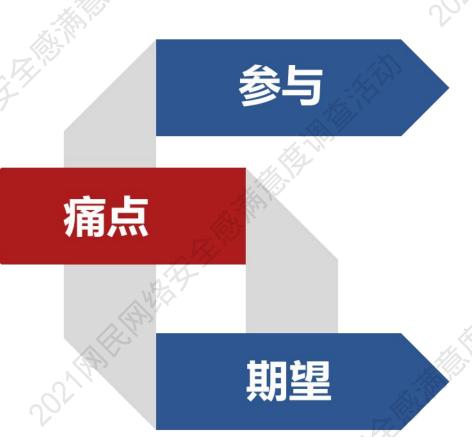
产品质量参差不齐(54.41%)

虚假宣传(51.81%)

冲动消费 (46.29%)

推销商品过多(39.78%)

售后服务不完善(38.21%)



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。

#### 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。

## 未成年人权益协同保护,网络沉迷饭圈治理成为焦点

#### 满意度评价:

公众网民对未成年人网络权益保护状况,认为满意或以上的仅占36.85%,虽然和去年相比增加了10个百分点。



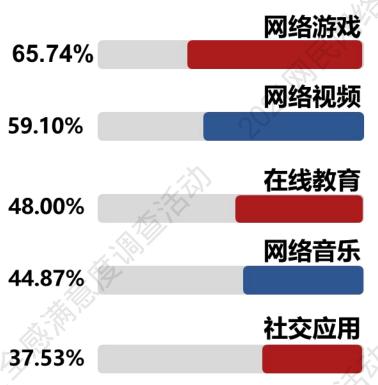
### 未成年人上网比例:

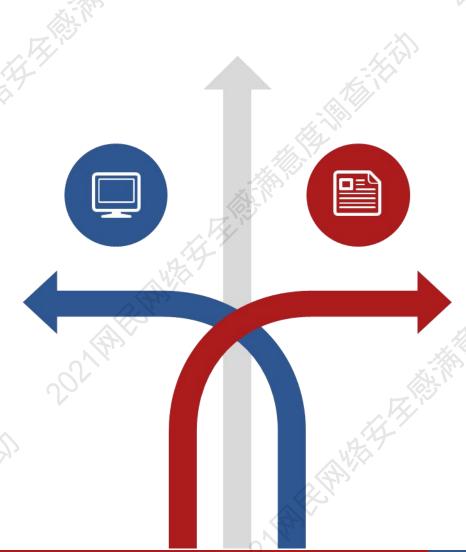


家有未成年人上网的网民比例为70.71%,比去年上升了6.01个百分点,上升幅度较大。

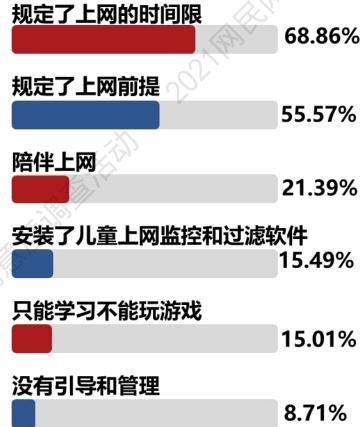
## 未成年人权益协同保护,网络沉迷饭圈治理成为焦点

### 未成年人最常使用的网 络应用依次是:





#### 网民家庭对未成年人 上网采取的措施:



## 未成年人权益协同保护,网络沉迷饭圈治理成为焦点

▶ 在参与调查的"饭圈"成员中,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的影响力不一般。

了解程度	学生占比
资深成员	53.66%
普通成员	57.02%

- > "饭圈"成员网民对"饭圈"活动参与度排名:
  - 一、投票打榜(48.18%)
  - 二、集资应援(31.57%)
  - 三、转发控评(29.38%)
- ▶ 公众网民对整治"饭圈"行动成效的评价总体 27.31% 上评价不高,正面评价(卓有成效和略有成效) 22.16% 占38.50%,持一般或负面评价的占比达 61.50%,超过六成。



## 企业监管和自律有改善,责任履行垄断问题受到关注

- ▶ 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%;
- ▶ 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。不良信息泛滥有所好转

#### 不良信息的渗透率



## 企业监管和自律有改善,责任履行垄断问题受到关注

#### 网络营销账号监管效果



持正面评价(非常有效+比较有效)占37.89%, 和去年相比,上升了19.5 个百分点。 接近四成(39.81%)网民 认为检查措施比较有效 和非常有效,和去年相比, 持正面评价的网民比例提 高了17.86个百分点

营销监管

谣言监管

检查措施

投诉处理



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 (48.07%)



网民对**投诉结果**感到满意的为47.99%,比去年提升了13.36个百分点;处理时间短为38.89%,比去年提升了9.32个百分点。

企业监管和企业自律有所改善,但是仍然任重而道远

## 企业监管和自律有改善,责任履行垄断问题受到关注



**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。 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%)。

**58.55%公众网民认为大数据杀熟情况比较多或有一定比例,其中"监管经营行为:严防伪劣产品打着"优选"的旗号进行倾销"的选择率为73.03%。** 



垄断治理和违规经营受到关注

## 网络安全监管有新举措,等保关保制度推进加快落实

制度

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

> 行业等保指导意见 出台占80.58%

措施

企业网络安全 管理措施得到 进一步落实

机构落实73.41%, 定期检查79.97% 监管

政府有关部门加强 网络安全监管取得 成效,监管力度评 价得到肯定

认为监管力度强占 55.88%

## 数字政府服务继续提升,治理能力建设初见成效

▶ 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。

网上服务渗透

社保

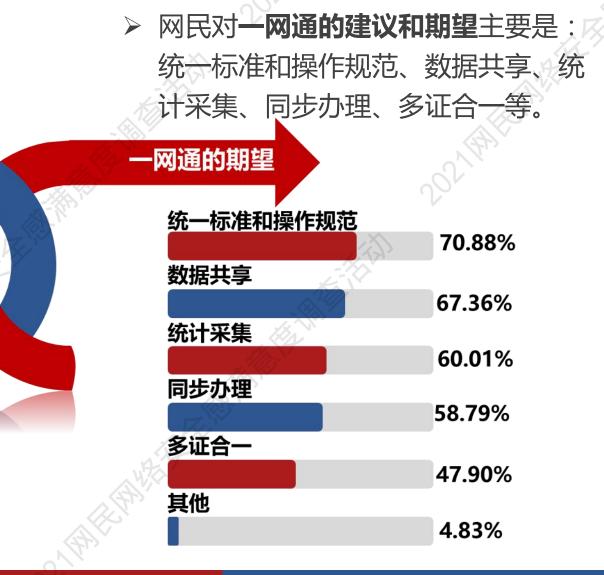
医疗

交通

教育

税务

住房



64.94%

59.08%

55.51%

54.62%

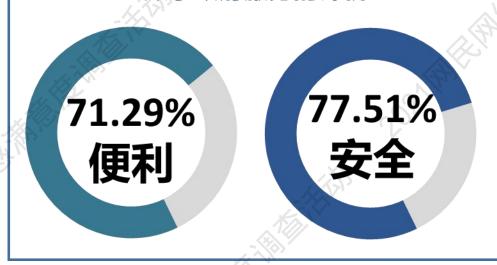
36.78%

28.20%

## 数字政府服务继续提升,治理能力建设初见成效

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。

#### 数字政府服务的评价





## 数字鸿沟消除仍需努力,乡村和弱势群体帮扶需要落地

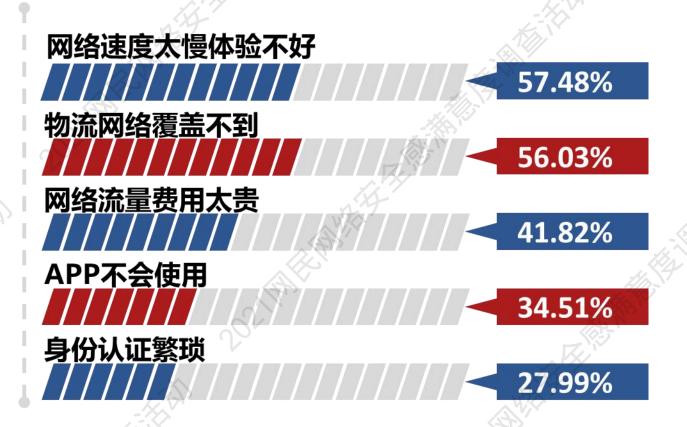
乡村地区存在基础设施、公共服务、 应用能力不足等障碍

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

乡村振兴的困难主要是人才缺乏、人口老化、 能力不足等

## 数字鸿沟消除仍需努力,乡村和弱势群体帮扶需要落地

#### 公众网民认为乡村生活中网络应用的障碍:



## 数字鸿沟消除仍需努力,乡村和弱势群体帮扶需要落地

## 乡村振兴的困难:

- 1.人才缺乏,科技含量不高(73.06%)
- 2.剩余劳动力趋于老龄化(69.10%)
- 3.乡村人员数字化素养和网络安全意识 有待提高(57.04%)
- 4.交通及通讯不够便捷 (55.14%)
- 5.乡村信息化建设滞后(54.80%)
- 6.国家政策和资金扶持力度不够(45.29%)





## 对乡村振兴的期望:

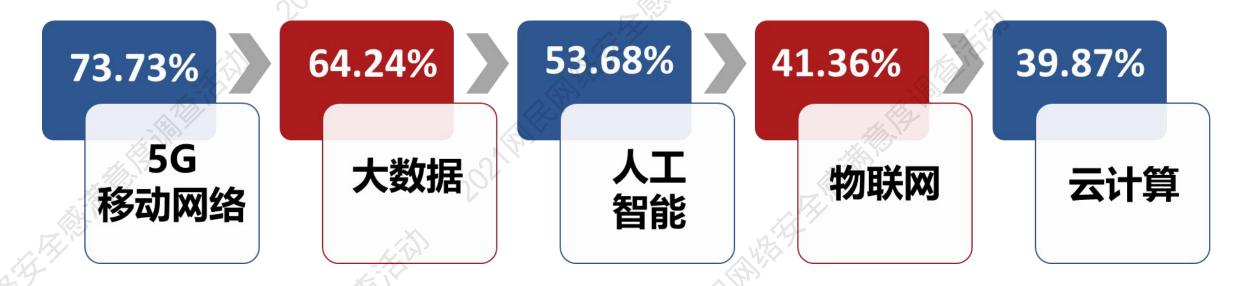
- 1.发展农村经济,提高农民生活水平(79.14%)
- 2.改善基础设施与公共服务,缩小城乡差距(78.82%)
- 3.保护和改善农村生态环境(70.99%)
- 4.加强农村基层组织建设,提高人员素质(68.78%)
- 5.大力建设并保护发扬乡村传统文化"(59.60%)
- 6.其他 (2.99%)

## 新基建和自主创新驱动,网络安全产业发展前景乐观

➢ 网络安全产品服务市场需求 上涨,从业人员信心提高

认为需求上涨的占 89.95%

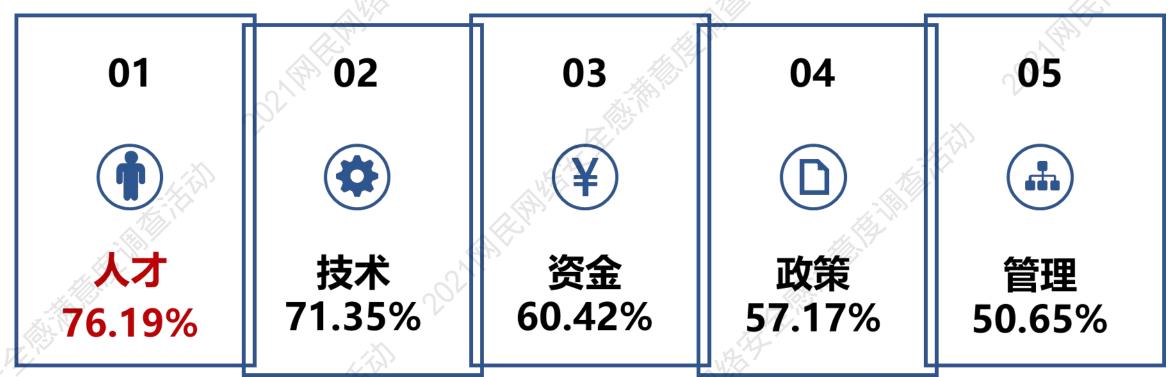
> 从业人员对新技术的网络安全问题比较关注:



## 新基建和自主创新驱动,网络安全产业发展前景乐观

> 从业人员认为制约网络安全产业发展的主要障碍有:

(按选择率排列)



第四部分

## 综合意见







## 综合意见

全满意持续提升, 网络安全治理上新台阶

调查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。

型 助力数字经济发展, 2 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,法 治社会建设和依法治理状况好评度为54.97%。

抓住重点强化措施, 打击网络犯罪成效明显

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违法有害信息,下降了15.22个百分点

## 结论

4 依法治理保驾护航, 网民权益保护日益落实

网民对自身合法权益的保护重视程度日益提高,对个人信息保护的关注已经处于较高的水平。公众网民对我国个人信息保护状况的评价:总体上正面评价较多(比负面评价高10.9个百分点)。

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,关键信息基础设施安全保护等制度扎实推进,行业指导得到落实。行业主管部门对等级保护关键信息基础设施安全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。

6 行业发展迎新机遇, 自主创新成为关键驱动 在双循环战略和新基建等政策带动下,新的需求不断涌现,形成了经济发展的新动能,带来许多新机遇。近九成(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。

## 网络安全为人民 网络安全靠人民

## 谢谢

## 报告撰写单位

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院