



# 2021年全国网民网络安全感 满意度调查统计报告

## 全国总报告

**发起单位：**全国135家网络安全行业协会及相关社会组织(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

2021年12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.....                         | 1  |
| 二、主要发现.....                       | 4  |
| 2.1 安全感满意度明显上升，网络空间安全治理成效显著.....  | 4  |
| 2.2 网络安全法治水平提升，网络安全治理力度明显加强.....  | 6  |
| 2.3 打击网络犯罪取得成效，服务升级网络反诈成为热点.....  | 7  |
| 2.4 个人信息保护意识增强，数据安全企业合规压力提升.....  | 9  |
| 2.5 网民网上维权意识提高，水军虚假评价治理有待加强.....  | 11 |
| 2.6 未成年人权益协同保护，网络沉迷饭圈治理成为焦点.....  | 13 |
| 2.7 企业监管和自律有改善，责任履行垄断问题受到关注.....  | 15 |
| 2.8 网络安全监管有新举措，等保关保制度推进加快落实.....  | 17 |
| 2.9 数字政府服务以人为本，治理能力建设取得初步成效.....  | 18 |
| 2.10 数字鸿沟消除仍在路上，乡村和弱势群体帮扶要落地..... | 19 |
| 2.11 新基建和自主创新驱动，网络安全行业发展前景乐观..... | 20 |
| 三、调查对象情况.....                     | 23 |
| 3.1 性别分布.....                     | 23 |
| 3.2 年龄分布.....                     | 24 |
| 3.3 学历分布.....                     | 26 |
| 3.4 职业身份.....                     | 27 |
| 3.5 从业时间.....                     | 27 |
| 3.6 工作单位.....                     | 28 |
| 3.7 网民角色.....                     | 28 |
| 3.8 地区分布.....                     | 29 |
| 四、网络安全感和满意度.....                  | 32 |
| 4.1 网民上网行为.....                   | 32 |
| 4.2 网络安全认知.....                   | 36 |
| 4.3 网络安全态势.....                   | 39 |
| 4.4 网络安全治理.....                   | 44 |
| 4.5 治理成效评价.....                   | 50 |
| 4.6 网络安全感受.....                   | 57 |

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 4.7 安全感满意度.....                 | 67         |
| (1) 网络安全感满意度概念.....             | 67         |
| (2) 网络安全感满意度指标体系.....           | 67         |
| (3) 网络安全感满意度指标的计算方法.....        | 68         |
| (4) 满意度指数计算结果.....              | 68         |
| (5) 网络安全感满意指数分析.....            | 69         |
| <b>五、专题分析.....</b>              | <b>72</b>  |
| 5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题.....      | 72         |
| 5.2 专题 2：遏制惩处网络违法犯罪专题.....      | 81         |
| 5.3 专题 3：个人信息保护和数据安全专题.....     | 101        |
| 5.4 专题 4：网络购物权益保护专题.....        | 117        |
| 5.5 专题 5：未成年人网络权益保护专题.....      | 136        |
| 5.6 专题 6：互联网平台监管与企业自律专题.....    | 159        |
| 5.7 专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题.....   | 174        |
| 5.8 专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题.....     | 188        |
| 5.9 专题 A：等级保护实施与企业合规专题.....     | 205        |
| 5.10 专题 B：行业发展与生态建设专题.....      | 228        |
| 5.11 专题 C：新技术应用与网络安全专题.....     | 241        |
| 5.12 专题 D：科技创新与人才培养专题.....      | 257        |
| <b>六、结论.....</b>                | <b>269</b> |
| (1) 安全满意大幅提升，网络安全治理上新台阶.....    | 269        |
| (2) 助力数字经济发展，网络安全治理作用凸显.....    | 270        |
| (3) 抓住重点强化措施，打击网络犯罪成效突出.....    | 270        |
| (4) 依法治理保驾护航，网民权益保护日益落实.....    | 271        |
| (5) 等保关保实施引领，监管自律促进企业合规.....    | 272        |
| (6) 行业发展迎新机遇，自主创新成为关键驱动.....    | 272        |
| <b>附件一：调查方法与数据样本情况.....</b>     | <b>274</b> |
| <b>附件二：调查报告致谢词.....</b>         | <b>279</b> |
| <b>附件三：调查活动组委会名单.....</b>       | <b>281</b> |
| <b>附件四：调查活动发起单位及支持单位名单.....</b> | <b>283</b> |

## 图表目录

|  |    |
|--|----|
| 图表 3.1-1: 公众网民性别分布图（加权） .....            | 23 |
| 图表 3.1-2: 从业人员网民性别分布图 .....              | 24 |
| 图表 3.2-1: 公众网民年龄分布图 .....                | 24 |
| 图表 3.2-2: 公众网民年龄分布 2019-2021 对比图 .....   | 25 |
| 图表 3.2-3: 从业人员网民年龄分布 2019-2021 对比图 ..... | 25 |
| 图表 3.3-1: 公众网民学历分布图 .....                | 26 |
| 图表 3.3-2: 从业人员学历分布图 .....                | 26 |
| 图表 3.4-1: 公众网民职业或身份分布图 .....             | 27 |
| 图表 3.5-1: 从业人员从业时间分布图 .....              | 28 |
| 图表 3.6-1: 从业人员工作单位分布图 .....              | 28 |
| 图表 3.7-1: 公众网民中各类网络角色构成图 .....           | 29 |
| 图表 3.8-1: 公众网民常住地各省分布图 .....             | 30 |
| 图表 3.8-2: 从业人员答卷各省分布图 .....              | 31 |
| 图表 4.1-1: 公众网民网龄分布对比图 .....              | 32 |
| 图表 4.1-2: 公众网民日均上网时长 2019-2021 对比图 ..... | 33 |
| 图表 4.1-3: 公众网民每月上网费用支出情况 .....           | 33 |
| 图表 4.1-4: 公众网民每月上网费用负担评价 .....           | 34 |
| 图表 4.1-5: 公众网民常用的网络应用服务选择率 .....         | 35 |
| 图表 4.2-1: 公众网民有不安全网络行为的比例 .....          | 36 |
| 图表 4.2-2: 网民遭遇网络安全问题的应对选择 .....          | 37 |
| 图表 4.2-3: 网民遭遇网络安全问题的应对选择次序变化图 .....     | 38 |
| 图表 4.3-1: 公众网民常遇见的网络安全问题 .....           | 39 |
| 图表 4.3-2: 从业人员最常面对的网络威胁 .....            | 40 |
| 图表 4.3-3: 网络安全事件出现的原因 .....              | 41 |
| 图表 4.3-4: 互联网黑灰产业活跃情况评价 .....            | 42 |
| 图表 4.3-5: 常见网络黑灰产业犯罪手法 .....             | 43 |
| 图表 4.3-6: 刷流量和网络水军现象屡禁不绝的原因 .....        | 43 |
| 图表 4.3-7: 整治网络黑灰产业关键手段评价 .....           | 44 |
| 图表 4.4-1: 网络安全最突出或亟需治理的问题 .....          | 45 |

|  |    |
|--|----|
| 图表 4.4-2: 维护网络安全最需要采取的措施 .....               | 46 |
| 图表 4.4-3: 亟待加强的网络安全立法内容 .....                | 47 |
| 图表 4.4-4: 网络安全相关管理部门的认知度 .....               | 48 |
| 图表 4.4-5: 政府部门网络安全监管力度评价 .....               | 49 |
| 图表 4.5-1: 互联网企业履行网络安全责任的评价 .....             | 50 |
| 图表 4.5-2: 网络安全法治社会建设与依法治理满意度评价 .....         | 51 |
| 图表 4.5-3: 政府网络监管和执法表现的满意度评价 .....            | 52 |
| 图表 4.5-4: 政府网络监管和执法表现的满意度评价各省对比图 .....       | 53 |
| 图表 4.5-5: 政府网上服务的满意度评价 .....                 | 54 |
| 图表 4.5-6: 网络安全治理总体状况的评价 .....                | 56 |
| 图表 4.6-1: 公众网民网络安全感评价 .....                  | 57 |
| 图表 4.6-2: 从业人员网络安全感评价 .....                  | 58 |
| 图表 4.6-3: 公众网民对网络安全感变化的评价 .....              | 59 |
| 图表 4.6-4: 2021 年-2020 年公众网民对安全感变化的感受比较 ..... | 59 |
| 图表 4.6-5: 从业人员网民安全感变化的评价 .....               | 60 |
| 图表 4.6-6: 2020 年-2021 年从业人员对安全感变化的感受比较 ..... | 60 |
| 图表 4.6-7: 2018 年-2021 年公众网民网络安全感评价比较图 .....  | 61 |
| 图表 4.6-8: 2018 年-2021 年公众网民网络安全感评价走势图 .....  | 62 |
| 图表 4.6-9: 2020 年-2021 年从业人员网络安全感评价比较 .....   | 62 |
| 图表 4.6-10: 各省公众网民网络安全感评价比较 .....             | 63 |
| 图表 4.6-11: 从业人员和公众网民网络安全感评价比较 .....          | 64 |
| 图表 4.6-12: 各年龄段网民网络安全感评价比较 .....             | 65 |
| 图表 4.6-13: 不同职业网民安全感比较 .....                 | 66 |
| 图表 4.7-1: 网络安全感满意度指标一览表 .....                | 67 |
| 图表 4.7-2: 2021 年网络安全感满意度指数表 .....            | 69 |
| 图表 4.7-3: 2021-2020 年网络安全感满意度指数得分变化对比图 ..... | 71 |
| 图表 5.1-1: 公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解 .....       | 73 |
| 图表 5.1-2: 网络安全法律法规知识来源渠道 .....               | 73 |
| 图表 5.1-3: 网络安全普法教育工作的薄弱环节 .....              | 74 |
| 图表 5.1-4: 亟待加强网络安全立法的内容 .....                | 75 |

|  |     |
|--|-----|
| 图表 5.1-5: 公众网民经常遇到的网络纠纷 .....          | 76  |
| 图表 5.1-6: 网民对网络纠纷的应对选择 .....           | 76  |
| 图表 5.1-7: 网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法 .....  | 77  |
| 图表 5.1-8: 网民对网络安全方面司法工作满意度评价 .....     | 78  |
| 图表 5.1-9: 社会组织参与网络安全治理的满意度评价 .....     | 79  |
| 图表 5.1-10: 社会组织参与网络安全治理的满意度评价 .....    | 80  |
| 图表 5.2-1: 网络上遭遇违法犯罪的情况 .....           | 82  |
| 图表 5.2-2: 需加强打击的网络违法犯罪行为 .....         | 83  |
| 图表 5.2-3: 遇到网络诈骗次数的变化 .....            | 84  |
| 图表 5.2-4: 各类电信网络诈骗的遇见率 .....           | 85  |
| 图表 5.2-5: 网络诈骗信息传播渠道 .....             | 86  |
| 图表 5.2-6: 网民对网络诈骗的应对措施 .....           | 87  |
| 图表 5.2-7: 网络诈骗投诉或举报处理结果的评价 .....       | 88  |
| 图表 5.2-8: 反诈骗服务渠道的认知度 .....            | 88  |
| 图表 5.2-9: 所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动情况 .....   | 89  |
| 图表 5.2-10: “金融投资”类 APP 导致财产损失的情况 ..... | 90  |
| 图表 5.2-11: 扫码或线上支付遭遇盗刷的威胁 .....        | 91  |
| 图表 5.2-12: 网络博彩或网络赌博的威胁 .....          | 91  |
| 图表 5.2-13: 网络勒索病毒、木马等破坏性程序的威胁 .....    | 92  |
| 图表 5.2-14: 定期杀毒和更新补丁的落实情况 .....        | 93  |
| 图表 5.2-15: 网络不良信息的威胁 .....             | 94  |
| 图表 5.2-16: 色情暴力等低俗网络信息数量变化情况 .....     | 95  |
| 图表 5.2-17: 网络低俗信息传播渠道 .....            | 95  |
| 图表 5.2-18: 遇到网络低俗信息的应对措施 .....         | 96  |
| 图表 5.2-19: 网络低俗信息投诉处理效果的评价 .....       | 97  |
| 图表 5.2-20: “清朗”、“净网”等专项行动成效的评价 .....   | 98  |
| 图表 5.2-21: 对遏制网络违法行为工作成效不满意的地方 .....   | 99  |
| 图表 5.2-22: 对打击和遏制网络违法行为工作的期望 .....     | 100 |
| 图表 5.3-1: 个人信息保护状况评价 .....             | 102 |
| 图表 5.3-2: 网络个人信息泄露状况评价 .....           | 103 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 图表 5.3-3: 个人信息保护做得不好的应用领域 .....    | 104 |
| 图表 5.3-4: 个人信息泄露的环节 .....          | 105 |
| 图表 5.3-5: APP 收集个人信息的主要问题 .....    | 106 |
| 图表 5.3-6: 个人信息被泄露或被滥用的情况 .....     | 107 |
| 图表 5.3-7: 个人信息泄露后的应对 .....         | 108 |
| 图表 5.3-8: 线上支付的认证方式 .....          | 108 |
| 图表 5.3-9: 生物识别技术信息泄露风险的看法 .....    | 109 |
| 图表 5.3-10: 收到精准广告推送情况 .....        | 110 |
| 图表 5.3-11: 发布精准广告事前征求同意的情况 .....   | 111 |
| 图表 5.3-12: 精准广告提供退出机制的情况 .....     | 112 |
| 图表 5.3-13: 移动应用 APP 隐私协议的认识 .....  | 113 |
| 图表 5.3-14: APP 运营者个人信息保护的表现 .....  | 114 |
| 图表 5.3-15: 数据安全保护方面的问题 .....       | 115 |
| 图表 5.3-16: 加强数据安全保护的建议 .....       | 116 |
| 图表 5.4-1: 网络购物安全状况满意度评价 .....      | 117 |
| 图表 5.4-2: 网民网络购物年平均消费情况 .....      | 118 |
| 图表 5.4-3: 网络购物退货遭拒的情况 .....        | 119 |
| 图表 5.4-4: 遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施 .....  | 120 |
| 图表 5.4-5: 卖家干预买家给差评的情况 .....       | 121 |
| 图表 5.4-6: 给卖家好评的原因 .....           | 122 |
| 图表 5.4-7: 电商平台刷单现象评价 .....         | 122 |
| 图表 5.4-8: 电商平台治理刷单效果评价 .....       | 123 |
| 图表 5.4-9: 电商平台上商家评价数据信任度 .....     | 124 |
| 图表 5.4-10: 电商直播购物的参与度 .....        | 125 |
| 图表 5.4-11: 电商直播购物的问题 .....         | 126 |
| 图表 5.4-12: 网民对网红带货的反应 .....        | 127 |
| 图表 5.4-13: 网民对电商直播渠道购买商品的关注点 ..... | 128 |
| 图表 5.4-14: 网民对二手商品交易风险的认识 .....    | 129 |
| 图表 5.4-15: 网民参与网上二手商品买卖的意愿 .....   | 130 |
| 图表 5.4-16: 网贷应用软件接受度和使用频率 .....    | 131 |

|  |     |
|--|-----|
| 图表 5.4-17: 遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况 .....      | 132 |
| 图表 5.4-18: 网络购物纠纷的应对 .....               | 133 |
| 图表 5.4-19: 网络购物纠纷放弃维权的原因 .....           | 134 |
| 图表 5.4-20: 网络购物安全权益保障的期望 .....           | 135 |
| 图表 5.5-1: 未成年人网络权益保护状况满意度评价 .....        | 136 |
| 图表 5.5-2: 家有未成年人上网的公众网民比例 .....          | 137 |
| 图表 5.5-3: 未成年人常用的网络应用服务 .....            | 138 |
| 图表 5.5-4: 对未成年人上网的引导和管理 .....            | 139 |
| 图表 5.5-5: 对未成年人保护软件的评价 .....             | 140 |
| 图表 5.5-6: 对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解 .....      | 141 |
| 图表 5.5-7: “青少年保护模式/防沉迷模式”的作用评价 .....     | 141 |
| 图表 5.5-8: “青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因 .....   | 142 |
| 图表 5.5-9: “网络宵禁”、实名认证和限时令措施的效果 .....     | 143 |
| 图表 5.5-10: 防止未成年人网络沉迷措施的有效性 .....        | 144 |
| 图表 5.5-11: 对未成年人上网的看法 .....              | 145 |
| 图表 5.5-12: 未成年人上网相关问题的关注度 .....          | 146 |
| 图表 5.5-13: “饭圈”（粉丝圈）文化了解 .....           | 147 |
| 图表 5.5-14: “饭圈”（粉丝圈）成员职业身份分布图 .....      | 148 |
| 图表 5.5-15: “饭圈”活动参与率 .....               | 149 |
| 图表 5.5-16: 参与“饭圈”活动的原因 .....             | 150 |
| 图表 5.5-17: “饭圈”文化的看法 .....               | 151 |
| 图表 5.5-18: “饭圈”文化泛滥对青少年的影响 .....         | 152 |
| 图表 5.5-19: “饭圈”文化泛滥对青少年的影响 .....         | 153 |
| 图表 5.5-20: 对整治“饭圈”措施的建议 .....            | 154 |
| 图表 5.5-21: 对《未成年人保护法》的了解 .....           | 155 |
| 图表 5.5-22: 对引导未成年人健康上网起主要作用的角色 .....     | 156 |
| 图表 5.5-23: 对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价 ..... | 157 |
| 图表 5.5-24: 网络素养教育课程的建议 .....             | 158 |
| 图表 5.6-1: 不良信息的接触率 .....                 | 160 |
| 图表 5.6-2: 网络欺凌状况的评价 .....                | 161 |

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 图表 5.6-3: 网络营销账号的监管效果 .....           | 162 |
| 图表 5.6-4: 网络营销账号监管的不足 .....           | 163 |
| 图表 5.6-5: 自媒体平台信息发布检查措施的评价 .....      | 164 |
| 图表 5.6-6: 自媒体平台信息发布检查措施的不足 .....      | 165 |
| 图表 5.6-7: 网络谣言的监管或辟谣措施的效果 .....       | 165 |
| 图表 5.6-8: 网络谣言的监管或辟谣措施的不足 .....       | 166 |
| 图表 5.6-9: 互联网平台投诉处理的成效 .....          | 167 |
| 图表 5.6-10: 对正确引导网络舆情发展的看法 .....       | 168 |
| 图表 5.6-11: 社区团购应用的监管 .....            | 169 |
| 图表 5.6-12: 大数据杀熟泛滥状况 .....            | 170 |
| 图表 5.6-13: 问题较多的互联网应用领域 .....         | 171 |
| 图表 5.6-14: 互联网平台垄断行为 .....            | 172 |
| 图表 5.6-15: 反垄断治理措施的效果 .....           | 172 |
| 图表 5.6-16: 互联网企业合规自律状况 .....          | 173 |
| 图表 5.7-1: 政府网上服务的渗透率 .....            | 175 |
| 图表 5.7-2: 网民优先选择的服务渠道 .....           | 176 |
| 图表 5.7-3: 不选网上服务的原因 .....             | 176 |
| 图表 5.7-4: 政务服务事项全程网上办理 .....          | 177 |
| 图表 5.7-5: 政务服务“一网通”的建议 .....          | 178 |
| 图表 5.7-6: 政府网上服务的便利性 .....            | 179 |
| 图表 5.7-7: 政府网上服务便利性的不足 .....          | 180 |
| 图表 5.7-8: 政府网上服务的安全性 .....            | 181 |
| 图表 5.7-9: 政府网上服务的安全问题 .....           | 182 |
| 图表 5.7-10: 信息泄露的常见领域 .....            | 183 |
| 图表 5.7-11: 政府监管部门提供的各种网络安全服务的评价 ..... | 184 |
| 图表 5.7-12: 政府部门或机构投诉电话知名度 .....       | 185 |
| 图表 5.7-13: 政府举报平台投诉处理结果 .....         | 186 |
| 图表 5.7-14: 政府信息化工程的成效 .....           | 187 |
| 图表 5.8-1: 乡村(县城以下)生活经历 .....          | 189 |
| 图表 5.8-2: 老人或近亲在乡村(县城以下)生活 .....      | 190 |

|  |     |
|--|-----|
| 图表 5.8-3: 乡村互联网安全状况 .....              | 191 |
| 图表 5.8-4: 乡村网络的问题 .....                | 192 |
| 图表 5.8-5: 乡村常用的网络应用 .....              | 193 |
| 图表 5.8-6: 乡村生活中网络应用的障碍 .....           | 194 |
| 图表 5.8-7: 乡村人群适应数字化生活的忧虑 .....         | 195 |
| 图表 5.8-8: 网络应用障碍对乡村生活的影响 .....         | 196 |
| 图表 5.8-9: 互联网应用对乡村经济发展的作用 .....        | 196 |
| 图表 5.8-10: 乡村振兴政策给乡村发展带来的变化 .....      | 197 |
| 图表 5.8-11: 乡村振兴政策带来的变化 .....           | 198 |
| 图表 5.8-12: 网民对乡村振兴的期望 .....            | 199 |
| 图表 5.8-13: 实现乡村振兴的困难 .....             | 200 |
| 图表 5.8-14: 乡村最迫切需要解决的网络安全问题 .....      | 201 |
| 图表 5.8-15: 乡村最容易遇到网络诈骗的人群 .....        | 202 |
| 图表 5.8-16: 乡村网络诈骗多发的原因 .....           | 203 |
| 图表 5.8-17: 农村网络安全问题的解决措施 .....         | 204 |
| 图表 5.9-1: 从业人员所在行业的分布图 .....           | 205 |
| 图表 5.9-2: 网络安全对单位重要性 .....             | 206 |
| 图表 5.9-3: 所在行业对等级保护工作的指导 .....         | 207 |
| 图表 5.9-4: 所在单位网络安全管理状况 .....           | 208 |
| 图表 5.9-5: 所在单位网络安全管理存在的问题 .....        | 209 |
| 图表 5.9-6: 所在单位网络安全保护专门机构设置情况 .....     | 209 |
| 图表 5.9-7: 所在单位网络安全责任人落实情况 .....        | 210 |
| 图表 5.9-8: 所在单位责任追究措施落实情况 .....         | 211 |
| 图表 5.9-9: 单位定期进行安全检查 .....             | 211 |
| 图表 5.9-10: 单位网络安全预算占信息化经费的比例 .....     | 212 |
| 图表 5.9-11: 企业网络安全合规应遵循的法规 .....        | 213 |
| 图表 5.9-12: 政府网络安全服务的成效 .....           | 214 |
| 图表 5.9-13: 对网络安全等级保护制度 2.0 标准的了解 ..... | 215 |
| 图表 5.9-14: 网络安全等级保护制度的作用 .....         | 216 |
| 图表 5.9-15: 所在单位网络安全等级保护开展情况 .....      | 217 |

|  |     |
|--|-----|
| 图表 5.9-16: 测评机构测评服务满意度评价 .....         | 218 |
| 图表 5.9-17: 对测评服务不满意的原因 .....           | 219 |
| 图表 5.9-18: 所在单位发生网络安全事件情况 .....        | 219 |
| 图表 5.9-19: 所在单位发生网络安全事件种类 .....        | 220 |
| 图表 5.9-20: 单位网络安全应急预案情况 .....          | 221 |
| 图表 5.9-21: 单位网络安全事件报案情况 .....          | 221 |
| 图表 5.9-22: 公安机关网络安全案件受理工作评价 .....      | 222 |
| 图表 5.9-23: 对公安机关网络安全案件受理不满意的原因 .....   | 223 |
| 图表 5.9-24: 对关键信息基础设施安全保护要求的认识 .....    | 224 |
| 图表 5.9-25: 对关保核心岗位人员管理要求的认识 .....      | 225 |
| 图表 5.9-26: 对关保供应链安全管理要求的认识 .....       | 226 |
| 图表 5.9-27: 对关保对象（客体）的管理划分等级的意见 .....   | 227 |
| 图表 5.10-1: 网络安全产品与服务发展的政策环境 .....      | 228 |
| 图表 5.10-2: 网络安全行业市场的需求变化 .....         | 229 |
| 图表 5.10-3: 网络安全行业的服务和保障水平 .....        | 230 |
| 图表 5.10-4: 信息技术产业供应链安全威胁 .....         | 231 |
| 图表 5.10-5: 网络安全产品与服务的资费水平 .....        | 232 |
| 图表 5.10-6: 网络安全产品与服务的不足 .....          | 233 |
| 图表 5.10-7: 网络安全产品与服务应实行等级评价管理的意见 ..... | 233 |
| 图表 5.10-8: 行业内网络安全技术人才数量评价 .....       | 234 |
| 图表 5.10-9: 当前网络安全测评机构数量评价 .....        | 235 |
| 图表 5.10-10: 测评机构提供服务的需求 .....          | 236 |
| 图表 5.10-11: 创业园区等创新基地和平台对企业的帮助 .....   | 237 |
| 图表 5.10-12: 认为创业园区等创新基地作用不大的原因 .....   | 237 |
| 图表 5.10-13: 制约网络安全行业发展的主要障碍 .....      | 238 |
| 图表 5.10-14: 网络安全行业未来一年的发展趋势 .....      | 239 |
| 图表 5.10-15: 网络安全行业协会等组织的服务覆盖率 .....    | 240 |
| 图表 5.11-1: 新技术新应用的网络安全问题的关注度 .....     | 241 |
| 图表 5.11-2: 移动网络 5G 技术的顾虑 .....         | 242 |
| 图表 5.11-3: 工控领域网络安全的问题 .....           | 243 |

|  |     |
|--|-----|
| 图表 5.11-4: 人工智能应用优势领域 .....            | 244 |
| 图表 5.11-5: 人工智能应用发展面临的阻力 .....         | 245 |
| 图表 5.11-6: “AI 换脸”等“深度伪造”新应用的风险 .....  | 246 |
| 图表 5.11-7: 对区块链的了解程度 .....             | 247 |
| 图表 5.11-8: 区块链未来发展趋势的看法 .....          | 248 |
| 图表 5.11-9: 所在单位大数据技术应用情况 .....         | 249 |
| 图表 5.11-10: 大数据技术应用存在的问题 .....         | 249 |
| 图表 5.11-11: 物联网应用的场景体验 .....           | 250 |
| 图表 5.11-12: 物联网的安全风险 .....             | 251 |
| 图表 5.11-13: 数字政府和智慧城市的网络安全状况 .....     | 252 |
| 图表 5.11-14: 数字政府和智慧城市的网络安全问题 .....     | 253 |
| 图表 5.11-15: 数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价 ..... | 253 |
| 图表 5.11-16: 数字政府和智慧城市中新技术应用的问题 .....   | 254 |
| 图表 5.11-17: 网络安全技术未来发展的热点 .....        | 255 |
| 图表 5.11-18: 新技术应用的网络安全保障建议 .....       | 256 |
| 图表 5.12-1: 所在单位网络安全科研经费预算情况 .....      | 258 |
| 图表 5.12-2: 经济状况对本单位网络安全投入的影响 .....     | 258 |
| 图表 5.12-3: 网络安全科研经费获得政府支持的比例 .....     | 259 |
| 图表 5.12-4: 网络安全科研课题的立项和管理评价 .....      | 260 |
| 图表 5.12-5: 网络安全科研工作的不足 .....           | 261 |
| 图表 5.12-6: 网络安全科研成果转化的评价 .....         | 262 |
| 图表 5.12-7: 网络安全科研成果转化的问题 .....         | 263 |
| 图表 5.12-8: 网络安全的课程开设情况 .....           | 264 |
| 图表 5.12-9: 网络安全继续教育服务的供给 .....         | 265 |
| 图表 5.12-10: 网络安全继续教育服务的问题 .....        | 266 |
| 图表 5.12-11: 网络安全培训的开展情况 .....          | 267 |
| 图表 5.12-12: 网络安全专业人才评价和队伍建设的问题 .....   | 268 |

## 一、前言

随着网络化的信息社会发展，互联网已经与广大人民群众的日常生活的密不可分。网络在提供各种生活便利和沟通便捷的同时，也带来了各种安全风险和威胁：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、窃密等案件时有发生，严重影响了网络社会的正常秩序，也损害了广大网民的合法权益；网上色情、暴力等不良和有害信息的传播，严重危害着社会风气和青少年的身心健康。如何加强网络社会的安全治理、保障广大人民群众网络合法权益，日益成为社会大众广泛关注的重大社会治理问题。

开展网民网络安全感满意度调查，旨在进一步贯彻和落实习近平总书记有关“要树立正确的网络安全观，坚持网络安全为人民、网络安全靠人民，坚持网络安全教育、技术、产业融合发展，坚持促进发展和依法管理相统一，坚持安全可控和开放创新并重，统筹推进网络安全工作，构筑起坚实的网络空间安全屏障”等网络强国的重要思想，充分发挥社会组织的作用，推动《网络安全法》及相关网络安全法律法规的实施，增强全体国民的网络安全意识和防范能力，增强网民参与网络生态治理的自觉性和主动性，促进互联网企业履行社会责任，同时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，打造清朗的网络空间，提升广大网民的网络安全感和满意度。

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。

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

2021 年度全国网民网络安全感满意度调查活动恰逢中国共产党建党 100 周年。我国宣布实现了第一个百年奋斗目标，在中华大地上全面建成了小康社会，历史性地解决了绝对贫困问题，正在意气风发向着全面建成社会主义现代化强

国的第二个百年奋斗目标迈进。开展网络安全感满意度调查活动既是收集人民群众对网络安全治理的意见和建议的重要手段，也是贯彻“江山就是人民、人民就是江山”的理念，实践“网络安全为人民，网络安全靠人民”重要思想的重要举措。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。

活动组委会在总结 2018、2019、2020 年三届网民网络安全感满意度调查活动经验基础上，今年调查活动在活动组织、品牌建设、宣传发动、研究规划、问卷设计、数据分析等方面进行了多项的创新和改进，取得显著的效果，调查活动影响力进一步扩大，问卷数量再一次实现跨越式增长。

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。

本报告由课题组基于 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，经过对调查数据进行整理、统计、初步分析后编写形成。报告力求真实、客观地反映参与调查的网民群体的网络安全感和满意度的感受，揭示网络安全的态势以及网民的关注点和痛点，为有关各方进行网络空间安全治理研究和实践提供参考。

调查问卷按访问对象不同分为两种版本问卷：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

专题 3 问卷：个人信息保护和数据安全专题

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：数字鸿沟消除与乡村振兴专题

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，包括受调查网民的基本信息；第四章为网络安全感和满意度分析，主要为各种满意度评价数据的统计，包括网民整体网络安全感分析；第五章是专题分析，主要是公众版问卷专题 1 到专题 8 问卷和从业人员版专题 A 到专题 D 问卷内容的详细统计结果；第六章是结论。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 二、主要发现

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，纳入统计汇总的有效问卷总数为 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。数据样本的有效率为 93.04%。

经过对调查数据统计、汇总和初步分析后，有以下主要发现：

### 2.1 安全感满意度明显上升，网络空间安全治理成效显著

#### （1）2021 年网民满意度指数明显上升

2021 年网民网络安全感满意度指为 **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。

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。

从业人员的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。

从不同年龄段人群来看，老年人群特别是高年龄段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，也说明老年人群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。

## 网络安全感满意度调查

（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

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。

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，34.63% 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）。

## 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。

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 2.06 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。

### 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。

（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 52.89%），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。

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。

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、

助贷套路、金融投资）最常见，分别为 49.49%和 43.34%，增长明显。

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。

#### （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，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。

## 2.4 个人信息保护意识增强，数据安全企业合规压力提升

#### （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 运营者将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。

（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。

## 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 56.84%，37.85%认为一般，5.31%认为不满意或非常不满意。总体上满意评价超过五成半，占绝大多数。

（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 3.43%。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。

（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 21.55%，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%。

#### （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。

## 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。

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）”，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%）。

（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 61.46%，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。

“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。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。

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。

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 7.58 个百分点，除了网络诈骗信息接触率下降了 7.58 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。

（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。

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的评价由原来的偏向负面转为中间略偏向正面。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。公众网民认为自媒体平台对信息发布检查措施不足之处主要在于“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。

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。

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 66.74%）；第二位是“频繁弹窗广告，强制跳转，强行推销”（选择率 65.18%）；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“大数据杀熟，价格歧视”（选择率 52.15%）；第五位是“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%）；第六位是“平台监管不力，对消费者保护不足”（选择率 46.03%）；第七位是“投诉处理慢，流程复杂”（选择率 45.82%）。

企业规范经营方面，大部分的（76.72%）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%）、“加强市场监管：市场不正当竞争严重，价格需要控制不宜过低”（选择率 62.13%）、“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%）。

## 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。

#### （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。

从业人员对所在单位安全管理状况满意度评价方面，75.25%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。

### 网络安全感满意度调查

#### 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59.08%），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。

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（57.63%）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。

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%）。

#### （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（71.30%）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%）。

### 网络安全感满意度调查

#### （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 54.02%，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“APP 不会使用”（关注度 34.51%），第五位是“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。

另外上网费用高、不会使用、身份认证、基础设施、公共服务、数字化应用能力等方面仍存在一定的障碍或者鸿沟。

（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。

（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。

## 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 1.30 个百分点。大部分（65.11%）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。

信息产业供应链安全威胁继续受到关注。61.67% 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。

### （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%）。

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、技术缺乏是制约行业发展的主要障碍

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未来发展的热点。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、车联网于工控领域基础网络安全”（55.35%）等领域。

## 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

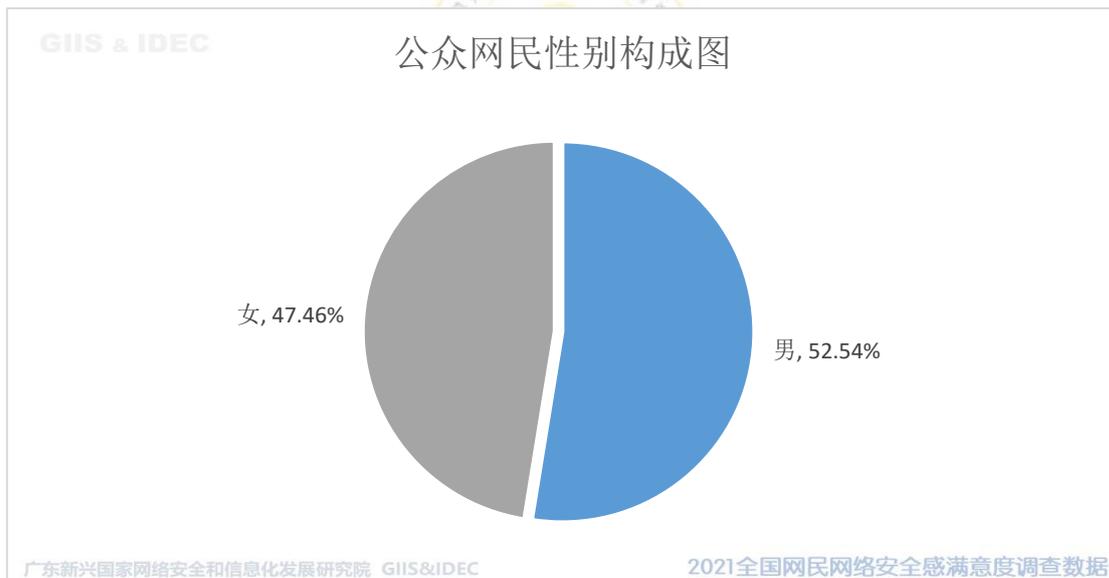
### 三、调查对象情况

本次问卷调查共收回公众网民版网络安全感满意度调查问卷 253.1278 万份，经数据清洗消除无效数据后，共有 235.1101 万份有效问卷数据纳入统计。

以下统计数据基于本次调查问卷有效样本统计而成，反映的是参与调查活动的公众网民和从业人员的意见和感受。报告中“全国”是特指全国范围参与调查的有效样本的总体，“各省”、“各市”也是基于参与调查的有效样本中分布在各省、各市的子集。“公众网民”和“从业人员网民”是指参与调查活动的公众网民和从业人员网民。为了防止样本数据地区分布不均衡影响全国数据的情况，全国数据汇总时基于各省人口分布（以 2020 年统计局人口统计数据为权重）进行了加权处理。

#### 3.1 性别分布

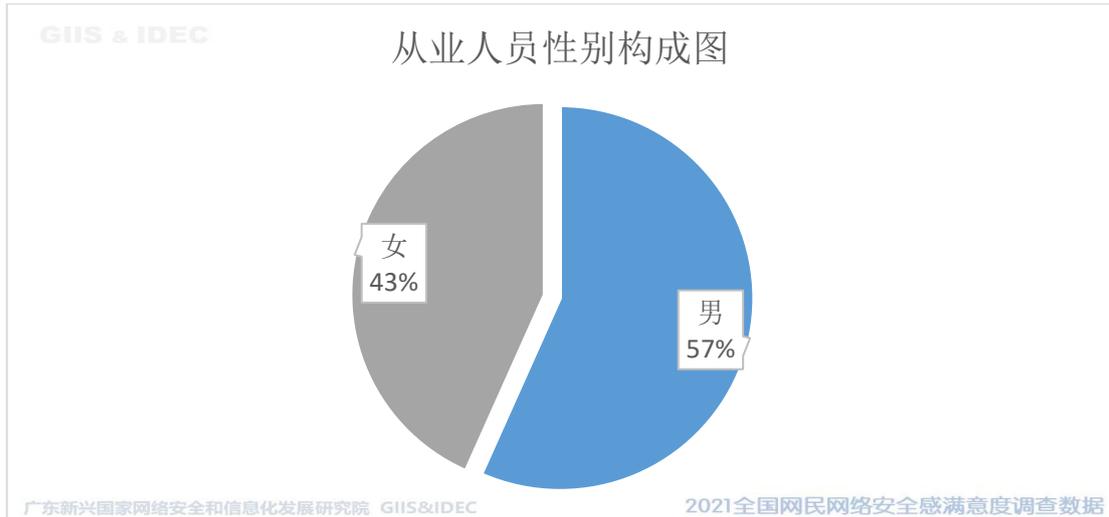
参与本次调查的全国网民加权平均值显示男性占 52.54%，女性网民占 47.46%。个别省份如广东省女性网民参与度比较高，女性网民比例比男性高。



图表 3.1-1：公众网民性别分布图

和去年相比，今年的参与调查的公众网民样本数量比去年有大幅度的增加，男女比例方面男性网民比重增加了 1.31 个百分点。

参与本次调查的从业人员网民中男性占 56.65%，女性网民占 43.35%。从数据上看从业人员中男性的比例稍高。

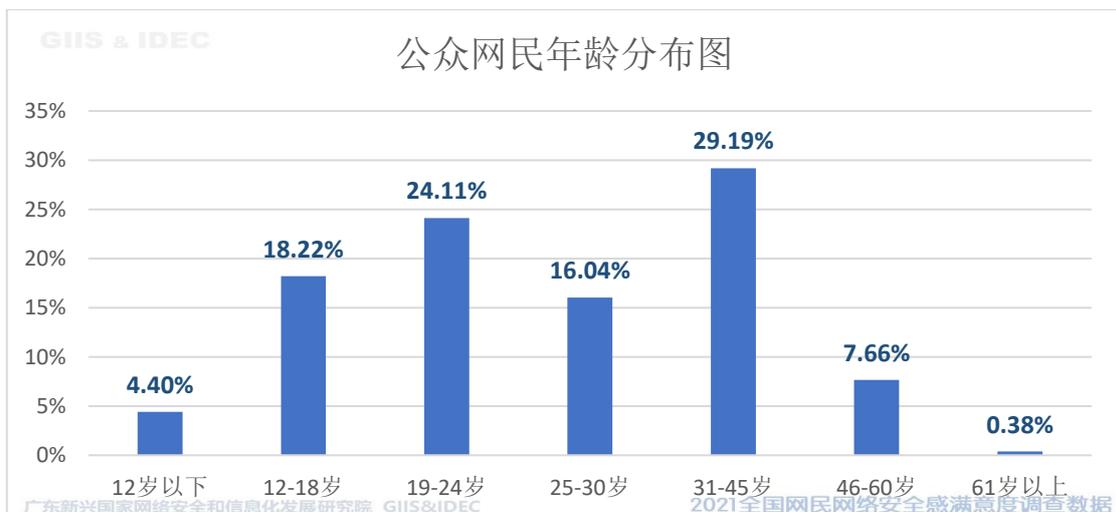


图表 3.1-2：从业人员网民性别分布图

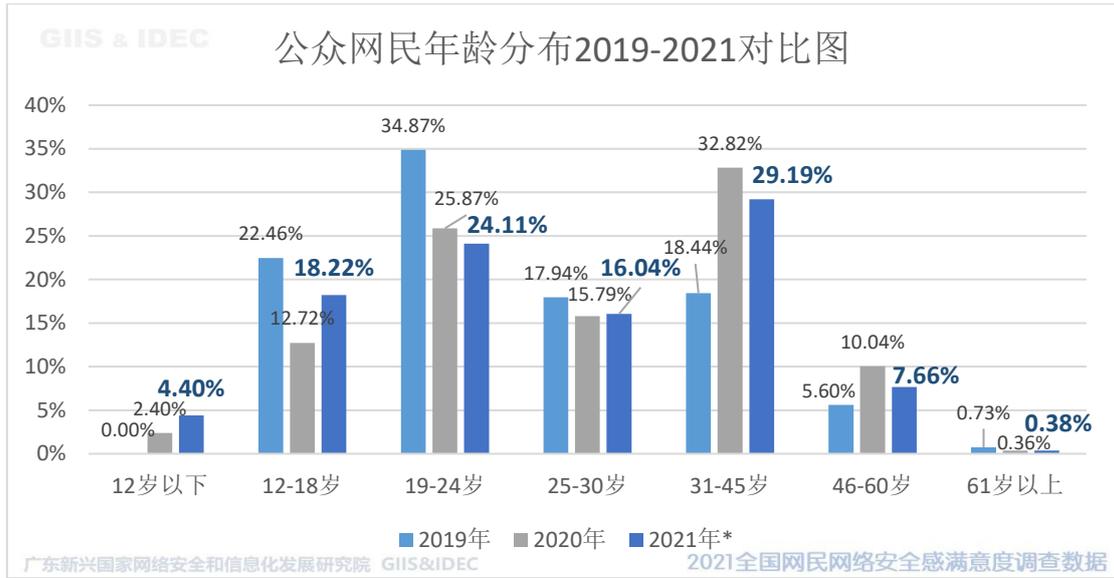
和去年相比，从业人员网民性别分布的数据基本相同。去年的数据是男性占 56.56%，女性占 43.44%。今年的从业人员样本数量比去年有一定幅度的增加，参与调查从业人员覆盖面基本相同，数据变化不大。

### 3.2 年龄分布

参与调查的公众网民中年轻人占大多数，其中加权后数据显示 12 岁到 18 岁占 18.22%，19 岁到 24 岁占 24.11%，25 岁到 30 岁占 16.04%，31 岁到 45 岁占 29.19%，即 30 岁以下年轻人占约 62.77%。45 岁以下占 91.96%，公众网民年龄以中青年为主，超过九成，其中 30 岁以下年轻人超过六成。和去年相比，采集的样本中大学生比重降低，中学生和中年人的比重上升。



图表 3.2-1：公众网民年龄分布图



图表 3.2-2：公众网民年龄分布 2019-2021 对比图

（\*号表示加权后的数据，以下如此类推。）

从业人员方面，参与调查的从业人员网民中年轻人占大多数，其中，12岁到18岁占6.76%，19岁到24岁占12.44%，25岁到30岁占24.56%，31岁到45岁占41.61%，即30岁以下年轻人占约44.45%，45岁的中青年以下占86.06%。数据显示从业人员以中青年为主，其中30岁以下年轻人占差不多四成半。

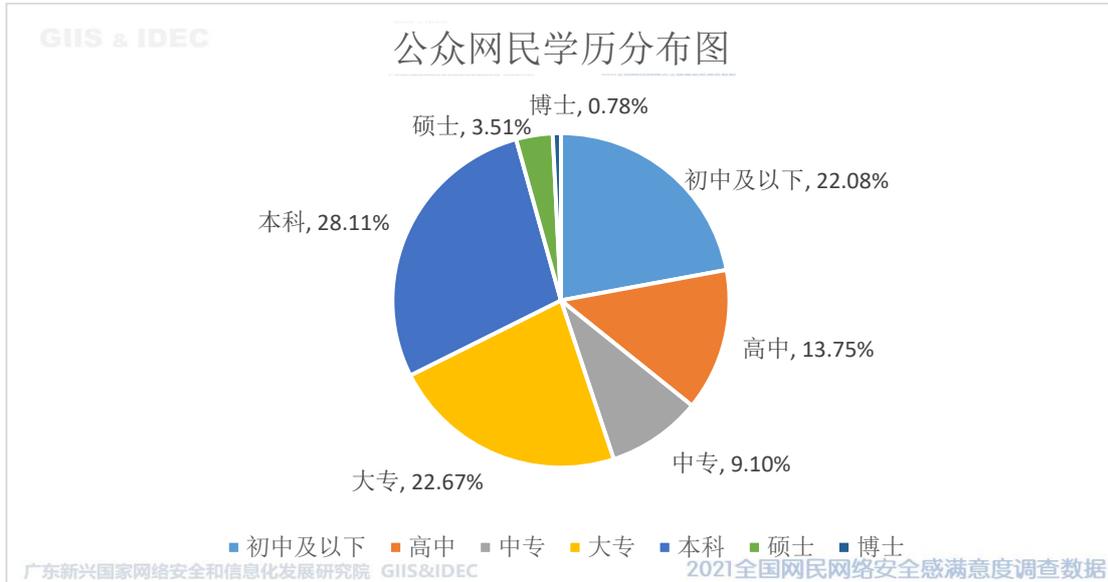
和去年2020年相比，从业人员样本中25-60岁人员的比例上升，比例结构更加合理。



图表 3.2-3：从业人员网民年龄分布 2019-2021 对比图

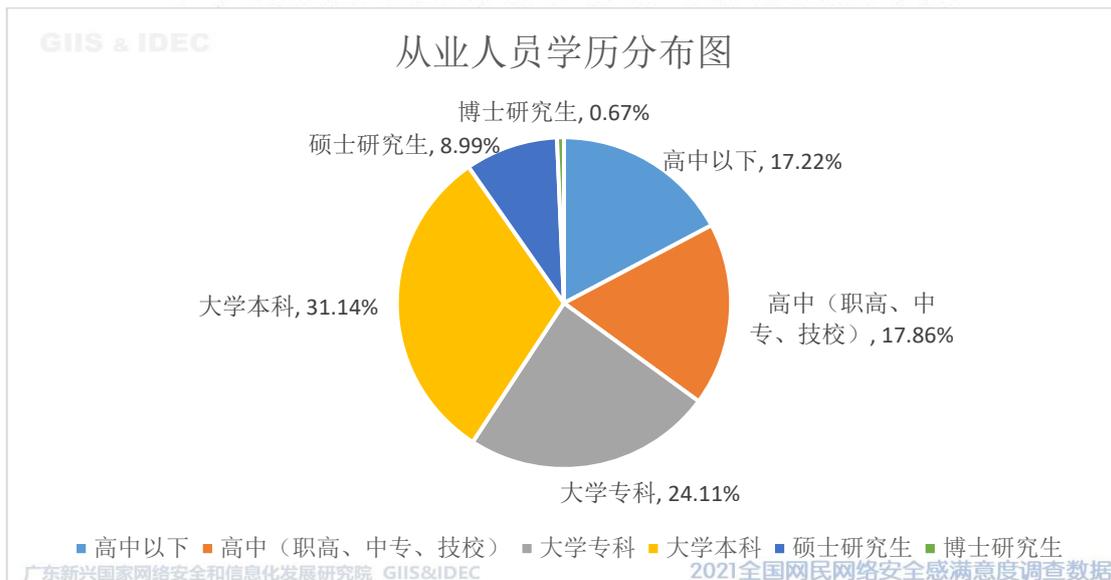
### 3.3 学历分布

参与调查的公众网民中大学本科学历人数最多，占 28.11%，其次是大专学历，占 22.67%。大专以上学历占 55.07%，占比超过一半。显示参与调查的公众网民受教育程度较高。



图表 3.3-1：公众网民学历分布图

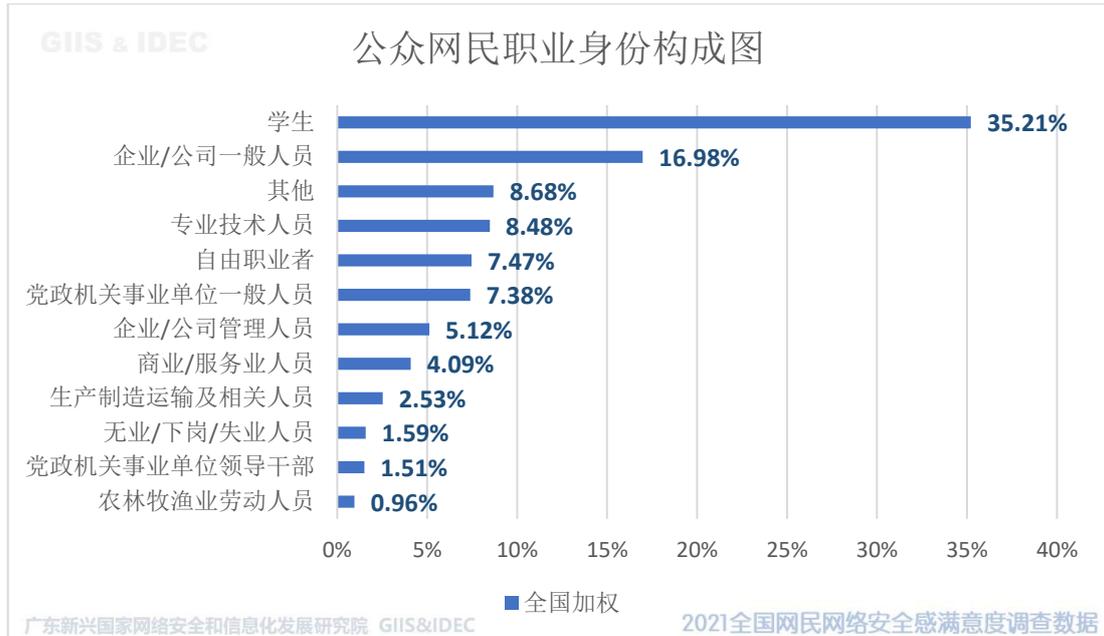
参与调查的从业人员中大学本科学历人数最多，占 31.14%，其次是大专学历，占 24.11%。大专以上学历占 64.91%。在 IT 领域里来看，从业人员学历水平不算太高，大专等中低学历从业人员占比较高。



图表 3.3-2：从业人员学历分布图

### 3.4 职业身份

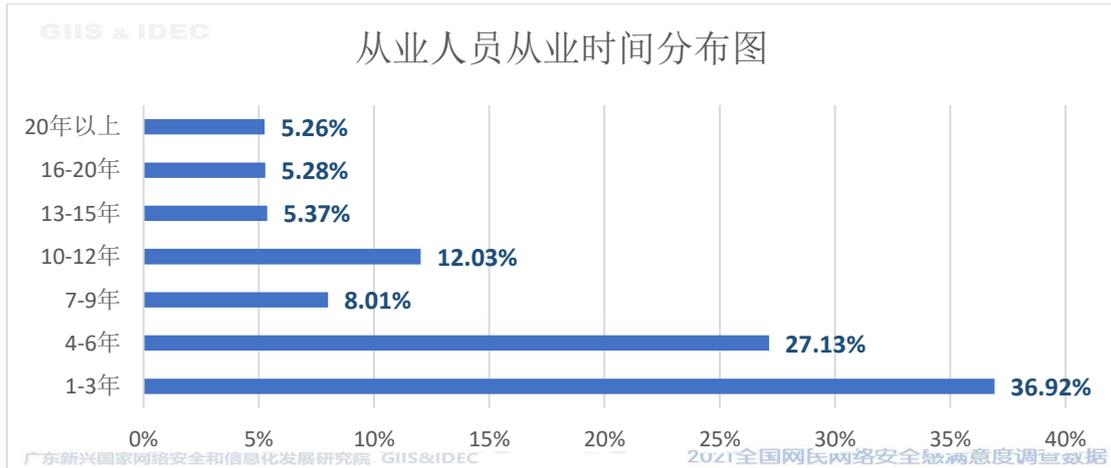
参与调查的公众网民来自各种职业和不同身份人员，其中学生比例最高占 35.21%，其次是企业/公司一般人员占 16.98%，其他人员占 8.68%，专业技术人员占 8.48%，自由职业者占 7.47%，党政机关事业单位一般人员占 7.38%。数据显示学生人群的参与度较高。



图表 3.4-1：公众网民职业或身份分布图

### 3.5 从业时间

参与调查的大部分从业人员从业时间较短，有 36.92%的从业人员从业时间在 1-3 年，从业时间 4-6 年的占 27.13%。合起来从业时间 6 年以内的占 64.05%，超过六成。



图表 3.5-1：从业人员从业时间分布图

### 3.6 工作单位

参与调查的从业人员的工作单位以一般互联网用户和国有企事业单位最多，分别为 34.40%和 24.28%，其次是网络服务运营商员工占 15.64%，协会和中介机构人员占 8.33%，监管机构人员占 6.11%，安全产品和服务提供商人员占 6.00%，科研机构 and 院校占 5.24%。

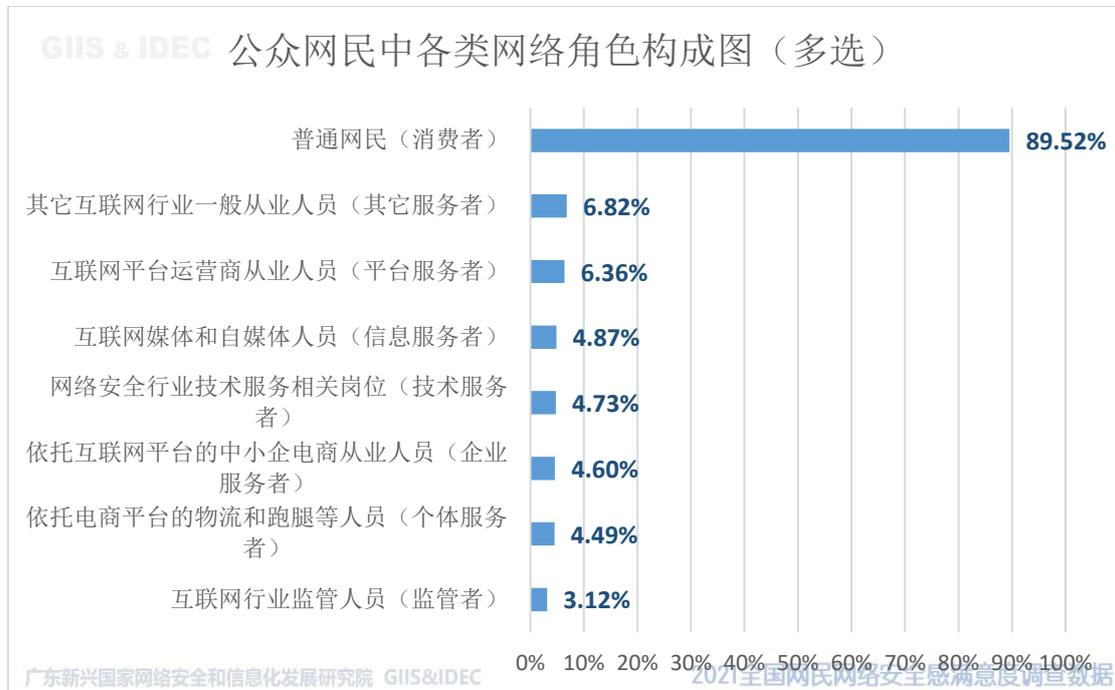


图表 3.6-1：从业人员工作单位分布图

### 3.7 网民角色

从全国加权汇总的数据来看，参与调查的公众网民在网络生活中主要担任的角色是普通网民（消费者）占 89.52%，属于其他互联网行业一般从业人员（其它服务者）占 6.82%，互联网平台运营商从业人员（平台服务者）占 6.36%，

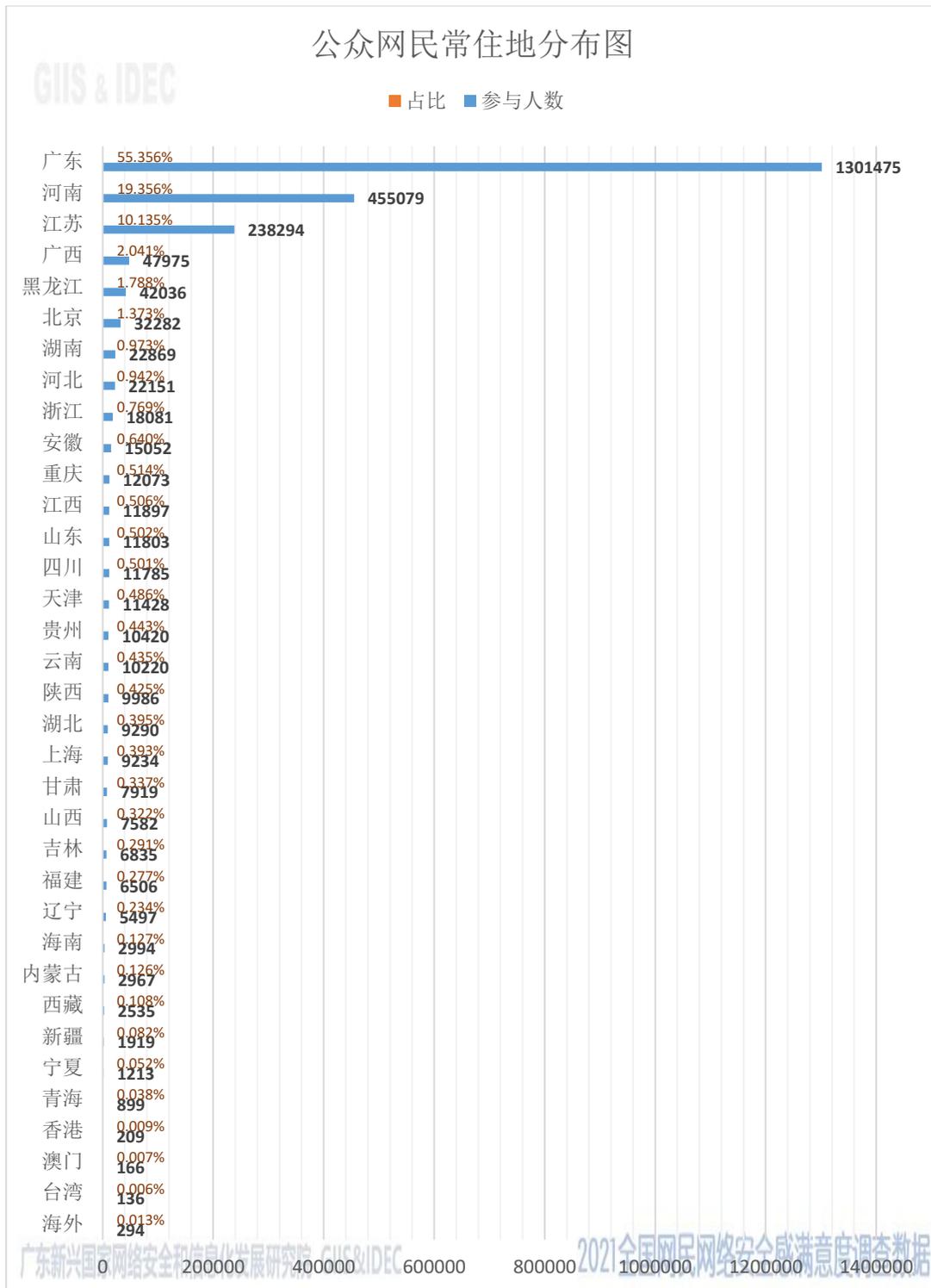
依托互联网平台的中小企电商从业人员（企业服务者）占 4.6%，互联网媒体和自媒体人员（信息服务者）占 4.87%，个体服务者占 4.49%，技术服务者占 4.73%，监管者占 3.12%。数据显示样本中的参与者除了普通网民外，其它各种角色的人员都有参与，占比相对均衡，可以反映不同方面的声音。



图表 3.7-1：公众网民中各类网络角色构成图

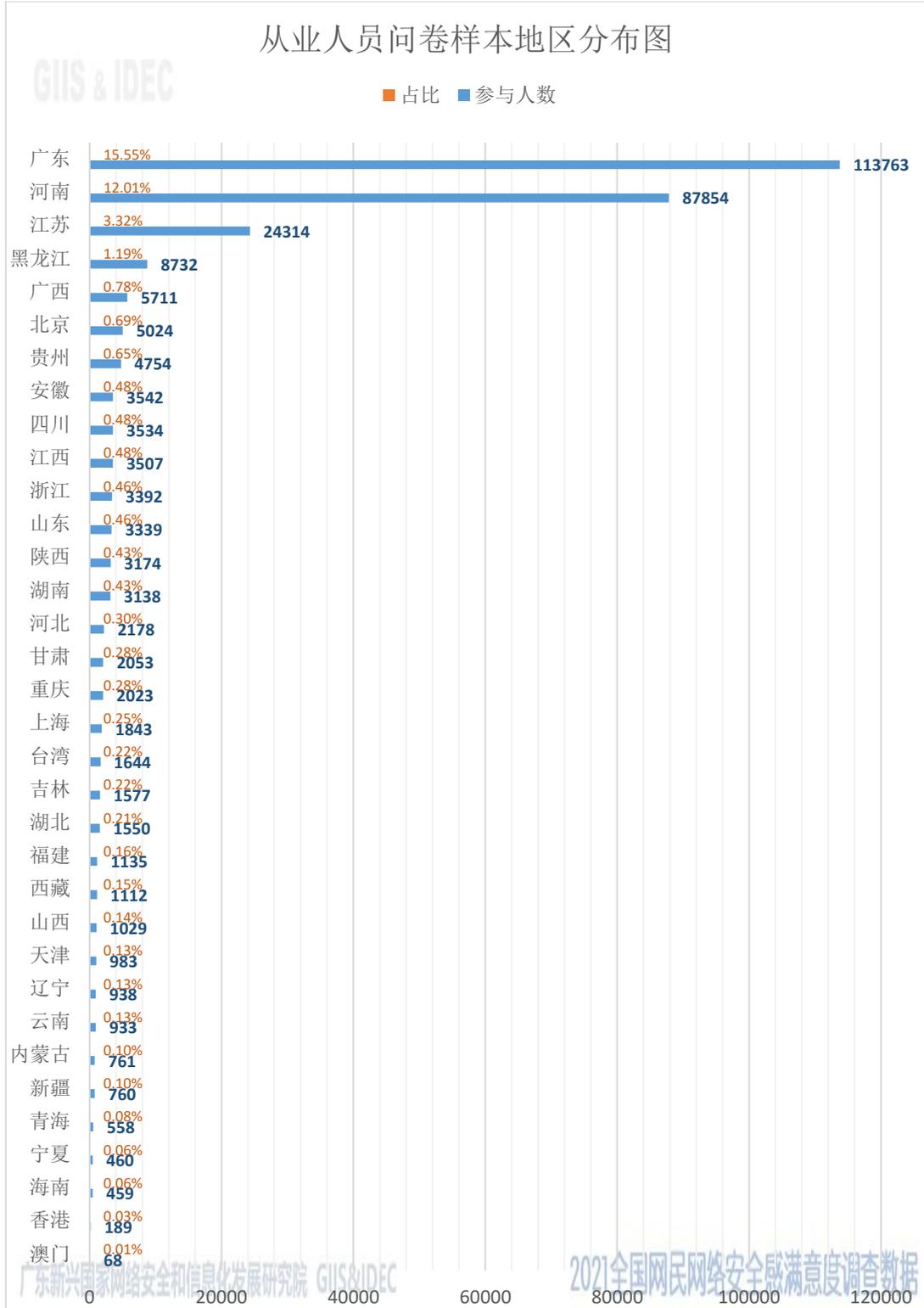
### 3.8 地区分布

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。由于各地对调查活动的宣传推广力度不同，加上人口流动的关系，公众网民样本数据地区分布也会动态地发生变化，其中过去 6 个月内常住地以广东、河南、江苏、广西、黑龙江、北京、湖南、河北、浙江、安徽为主的样本数据较多，排列前 10 位。特别是广东、河南、江苏三省的样本数量占比较大，因此在做全国汇总时，对某些统计指标按人口比例分布权重（具体权重参考统计局人口普查数据确定）进行了加权处理。各地区分布情况如下图：



图表 3.8-1：公众网民常住地各省分布图

参与调查的从业人员网民来自全国各省、直辖市、自治区和港澳台地区等，其中广东、河南、江苏、黑龙江、广西、北京、贵州、安徽、四川、江西有效答卷数量排列前 10 位。各地区分布情况如下图：



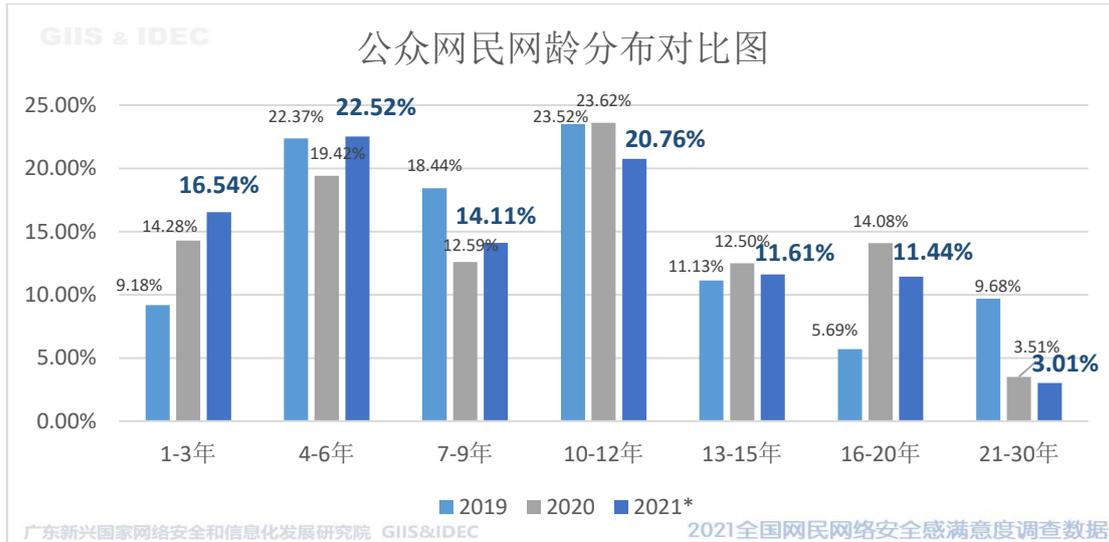
图表 3.8-2：从业人员答卷各省分布图

## 四、网络安全感和满意度

### 4.1 网民上网行为

#### （1）网龄分布

参与调查的公众网民中上网网龄 4-6 年最多占 22.52%。其次是 10-12 年的网民占 20.76%，上网 1-3 年排第三位占 16.54%。和去年相比，网龄 1-3 年，和 4-6 年段的占比有所上升，显示新网民越来越多。



图表 4.1-1：公众网民网龄分布对比图

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

（\*号表示加权后的数据，以下如此类推。）

#### （2）上网时长

参与调查的公众网民中平均每天上网时长 3-4 小时的最多占 31.12%，其次是上网 1-2 小时占 27.21%，上网 5-6 小时排第三位占 17.10%。和去年相比基本一致，日均上网时长 5 小时以上的占比略有提升。

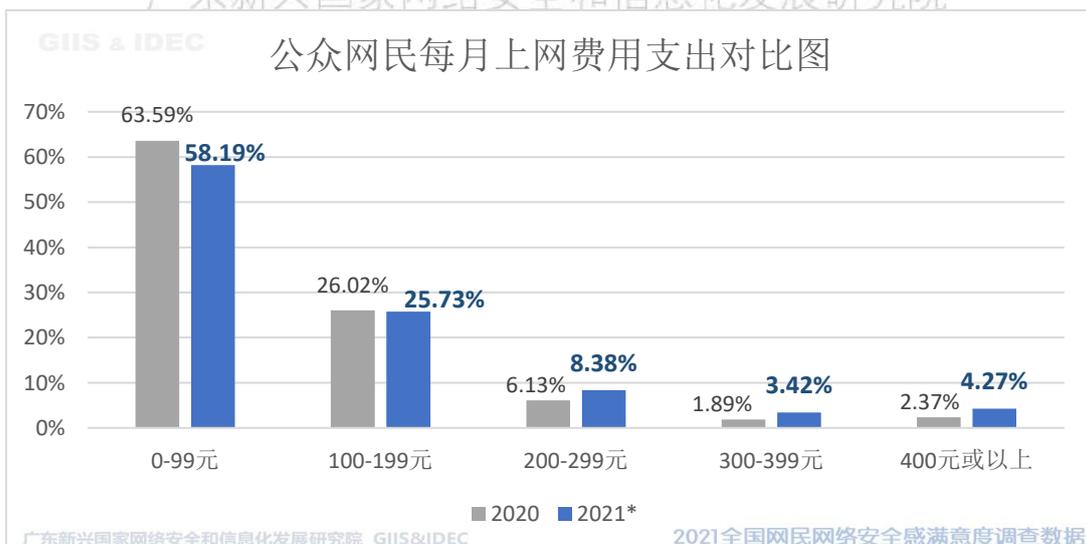


图表 4.1-2：公众网民日均上网时长对比图

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

### （3）网费支出

参与调查的公众网民中上网费用（手机流量和宽带费用）平均每月支出 100 元以下的比例最高，占 58.19%，其次是每月支出 100-199 元的占 25.73%，每月支出 200 元以上占 16.07%。和去年相比，200 元以上支出的占比增长明显由 10.39%增长到 16.07%，随着 5G 和视频类应用的普及，上网费用的支出有较为明显的增长。

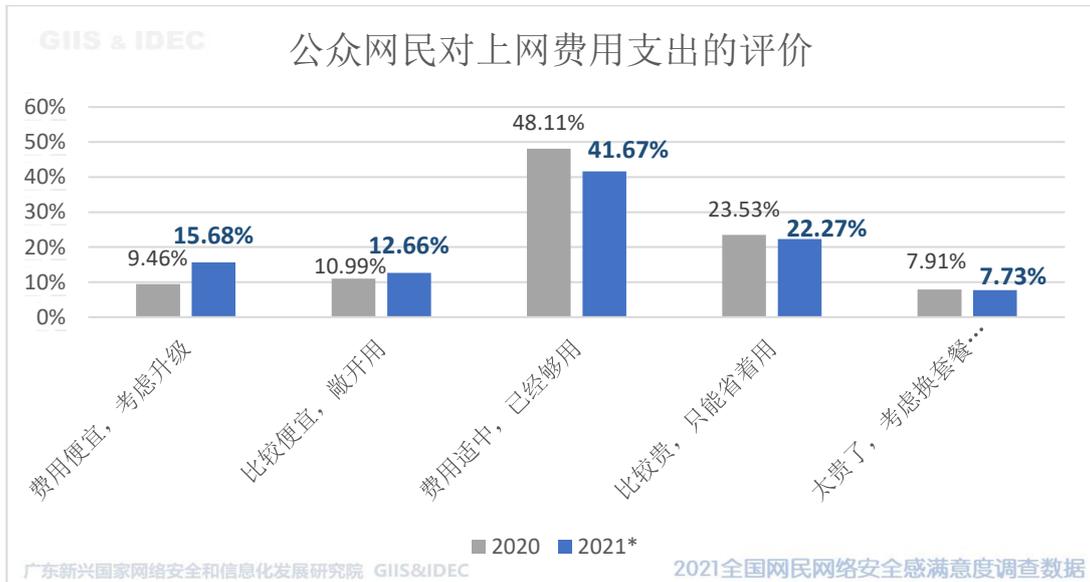


图表 4.1-3：公众网民每月上网费用支出对比图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 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

参与调查的公众网民对上网费用负担评价认为费用适中的比例最高占 41.67%（去年为 48.11%），其次是认为比较贵，占 22.27%（去年是 23.53%），第三位是认为费用便宜的占 15.68%（去年是 9.46%），数据显示网民的网费支出水平在大致可以接受的范围内，认为便宜的比例增加了，说明公众网民对上网费用的承受能力有所提升。



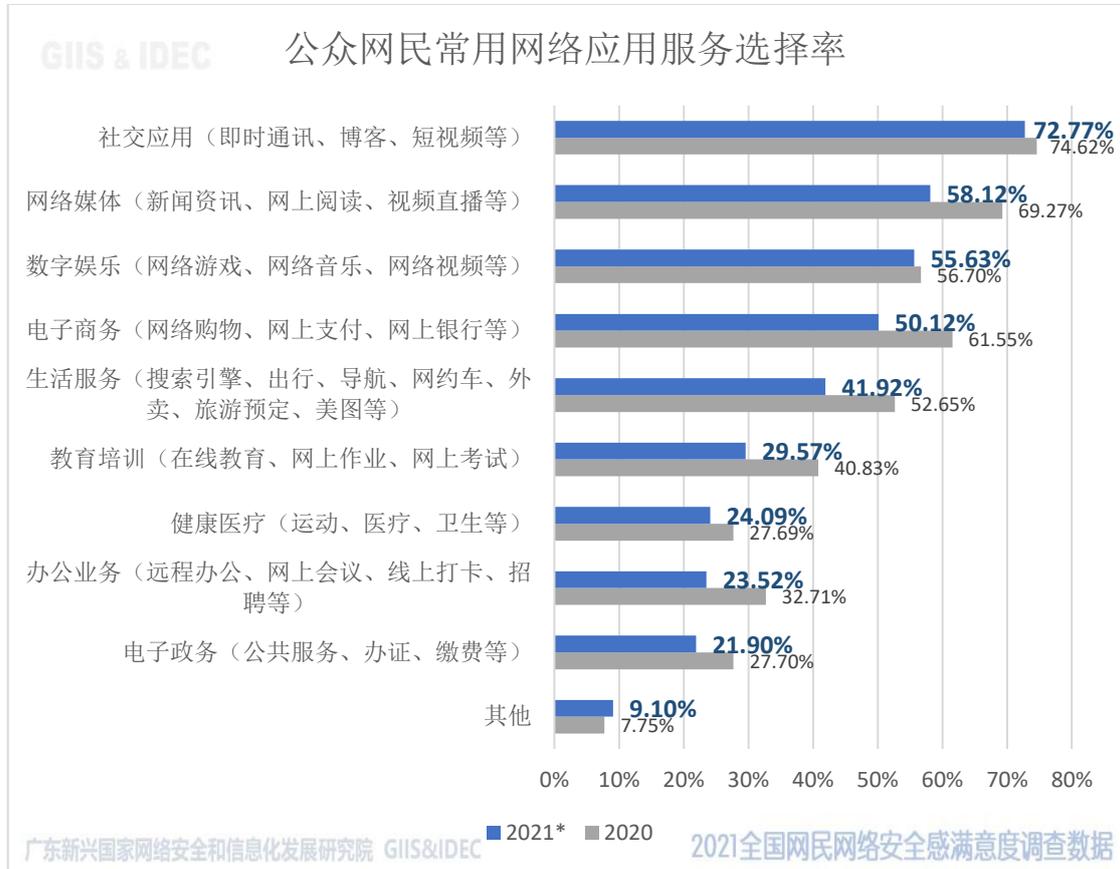
图表 4.1-4：公众网民每月上网费用负担评价

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 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。



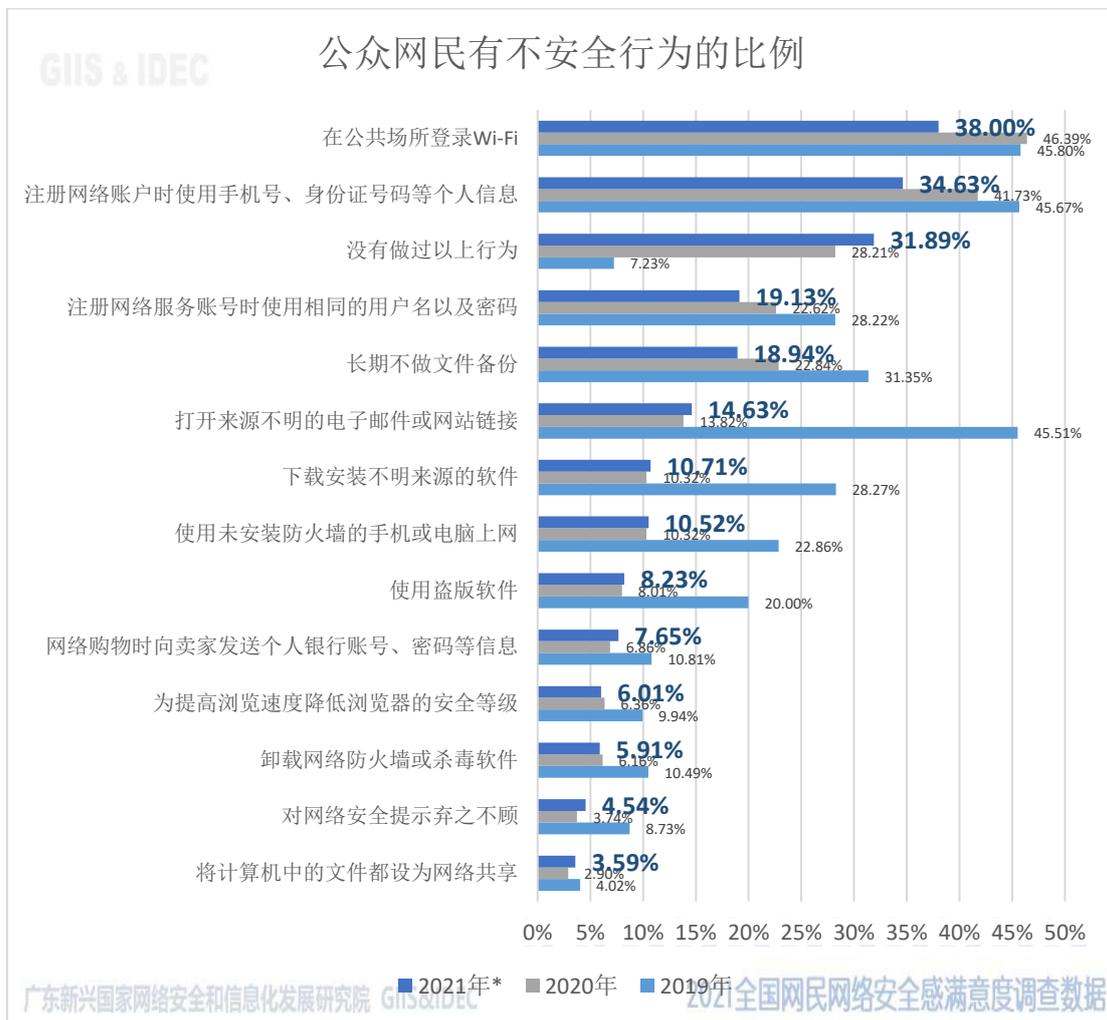
图表 4.1-5：公众网民常用的网络应用服务选择率

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 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 38%网民曾在公共场所登录 Wi-Fi，34.63%的网民注册网络账号时使用手机号身份证号等个人信息，没有做过不安全网络行为的有 31.89%（去年是 28.21%）。和去年相比，在公共场所登录 Wi-Fi 和注册时有不安全行为均有明显的下降，其它不安全行为基本持平以外，没有做过不安全网络行为的比例明显上升，上升约 3.68 个百分点。数据显示网民的安全意识有较大的提升。

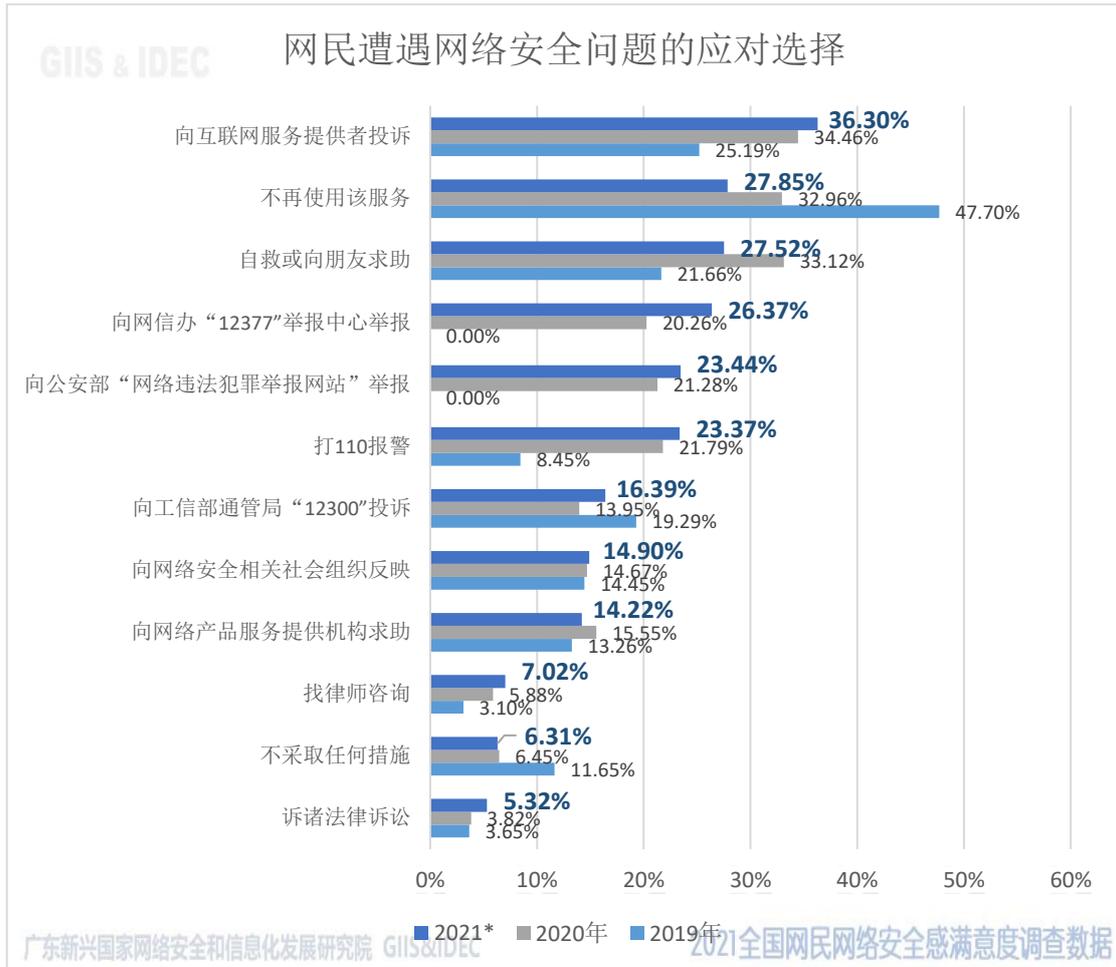


图表 4.2-1：公众网民有不安全网络行为的比例

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 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

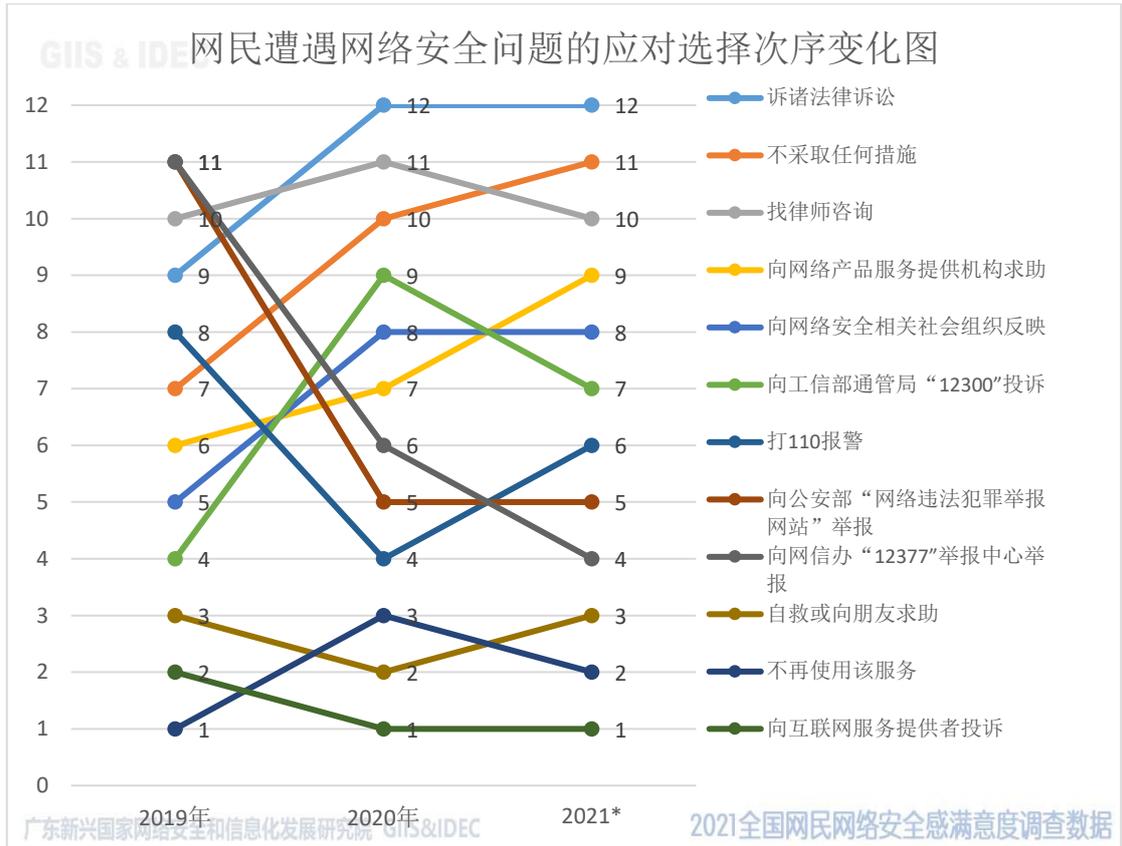
参与调查的公众网民在遭遇网络安全问题的应对选择：有 36.30%网民选择向互联网服务提供者投诉，27.85%选择不再使用该服务，27.52%的网民选择自救或向朋友求助。选择向 12377 举报中心举报、公安部网络违法犯罪举报网站、打 110 报警的分别有 26.37%、23.44%、23.37%。和去年数据相比，选择投诉和积极维权的比例上升，显示网民的维权意识有所提高。



图表 4.2-2：网民遭遇网络安全问题的应对选择

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

在维权手段的选择上，最多的是选择直接投诉或自救，然后是向网信、公安等主管部门投诉，之后是向社会组织和服务机构求助，最后是诉诸法律手段。显示网民对维权的手段有了更多的认识，显得更加理性和务实，网民的维权能力也有所提升。



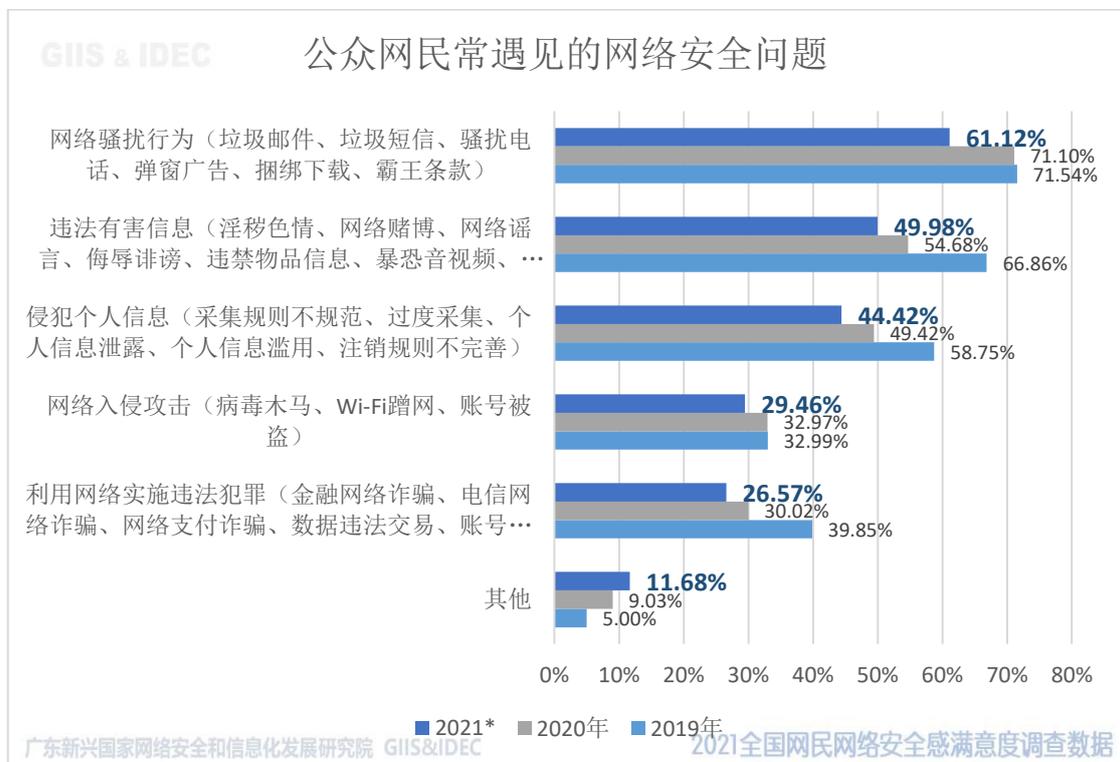
图表 4.2-3：网民遭遇网络安全问题的应对选择次序变化图

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

### 4.3 网络安全态势

#### （1）安全态势感受（常遇到的安全问题）

参与调查的公众网民常遇到的网络安全问题是网络骚扰行为（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 61.12%，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 49.98%，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）发生率为 44.42%，第四是网络入侵攻击（病毒木马、Wi-Fi 蹭网、账号被盗）发生率为 29.46%。



图表 4.3-1：公众网民常遇见的网络安全问题

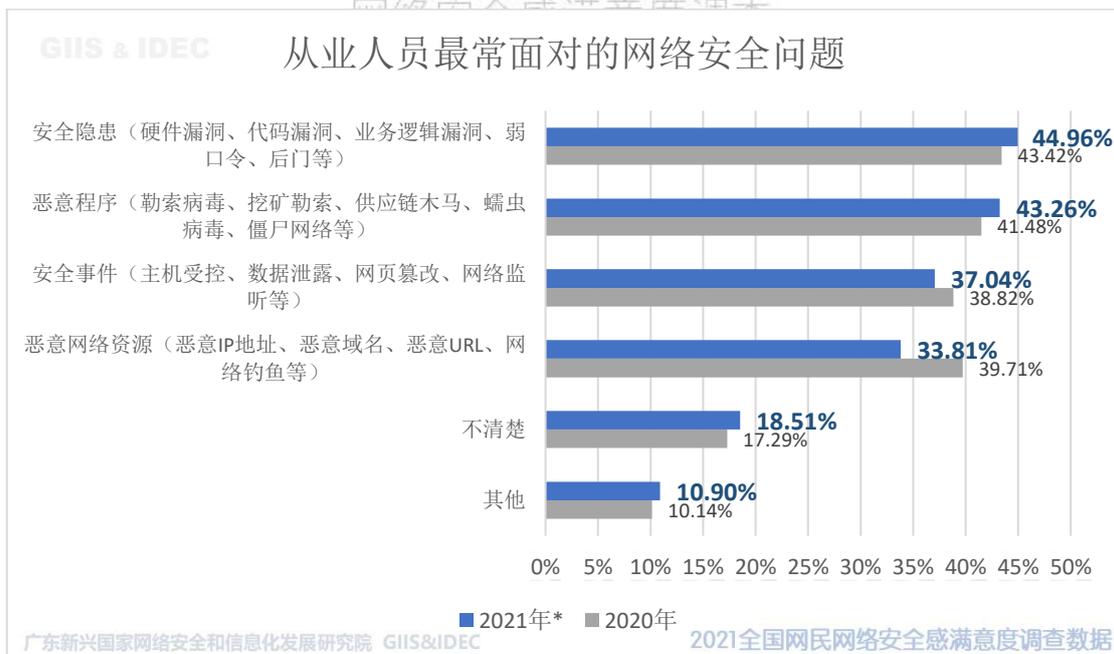
（图表数据来源：公众网民版主问卷第 16 题. 您经常遇到哪些网络安全问题？（多选））

和去年比较，网民遭遇网络安全问题的遇见率均有所下降，其中网络骚扰行为、违法有害信息、侵犯个人信息、网络入侵攻击、利用网络实施违法犯罪等方面问题的遇见率分别下降 9.98、4.7、5、3.51、3.45 个百分点，数据显示政府有关部门今年来各种打击网络违法犯罪、加强网络空间治理的行动和措施取得

明显的效果。从近三年的统计数据来看，有关公众网民遭遇网络安全问题的遇见率呈逐年下降趋势，显示网络安全领域的治理效果正不断地得到巩固和加强。

### （2）从业人员在工作中常遇到的安全威胁

参与调查的从业人员在工作中最常遇到的网络安全问题是第一位是安全隐患（硬件漏洞、代码漏洞、业务逻辑漏洞、弱口令、后门等）遇见率 44.96%，第二位是恶意程序（勒索病毒、挖矿勒索、供应链木马、蠕虫病毒、僵尸网络等）遇见率 43.26%，第三位是安全事件（主机受控、数据泄露、网页篡改、网络监听等）遇到率为 37.04%，第四位是恶意网络资源（恶意 IP 地址、恶意域名、恶意 URL、网络钓鱼等）遇到率为 33.81%。和去年相比安全隐患和恶意程序类威胁有所提升，安全事件和恶意网络资源有所下降。



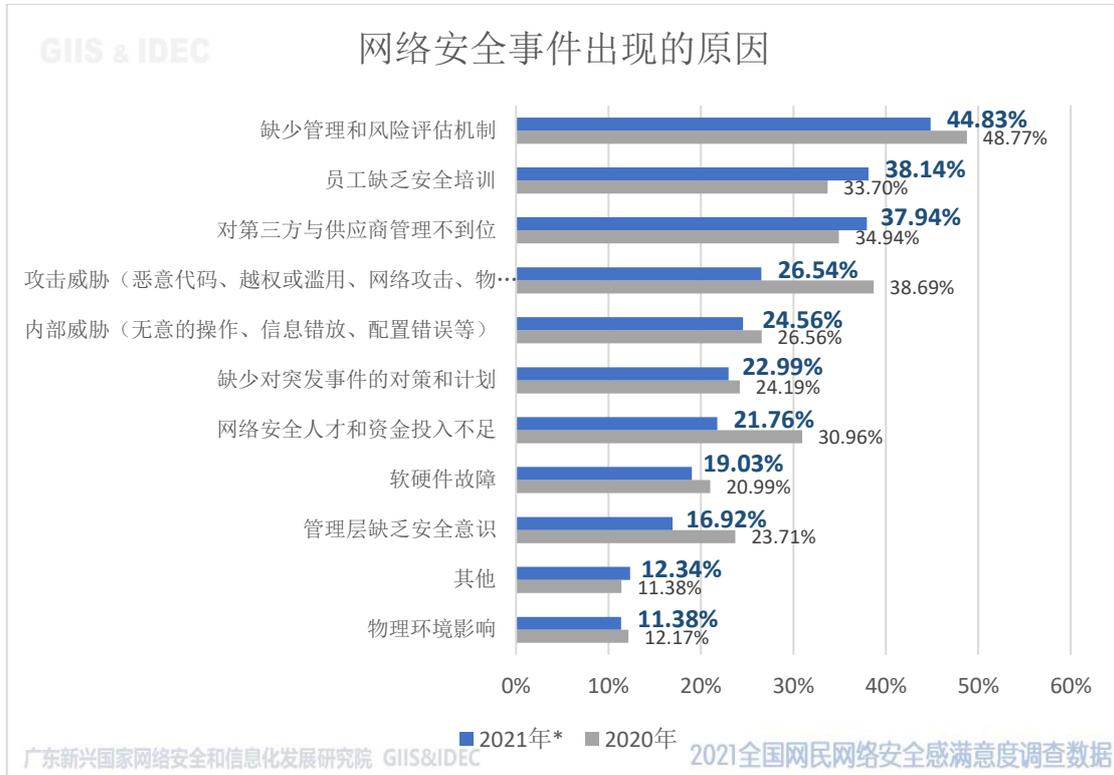
图表 4.3-2：从业人员最常面对的网络安全威胁

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 8 题.您在工作中最常面对和处理的网络安全威胁是？（多选））

### （3）网络安全事件频繁出现的原因

参与调查的从业人员认为网络安全事件频繁出现的原因排前五位是 1 缺少管理和风险评估机制（选择率 44.83%），2 员工缺乏安全培训（选择率 38.14%），

3 对第三方与供应商管理不到位（选择率 37.94%），4 攻击威胁（选择率 26.54%），5 内部威胁（选择率 24.56%）；数据显示反映了管理、培训、威胁等方面是主要的原因。和去年相比攻击威胁、人才和资金投入不足等原因的排位下降，显示管理方面的原因相对突出。

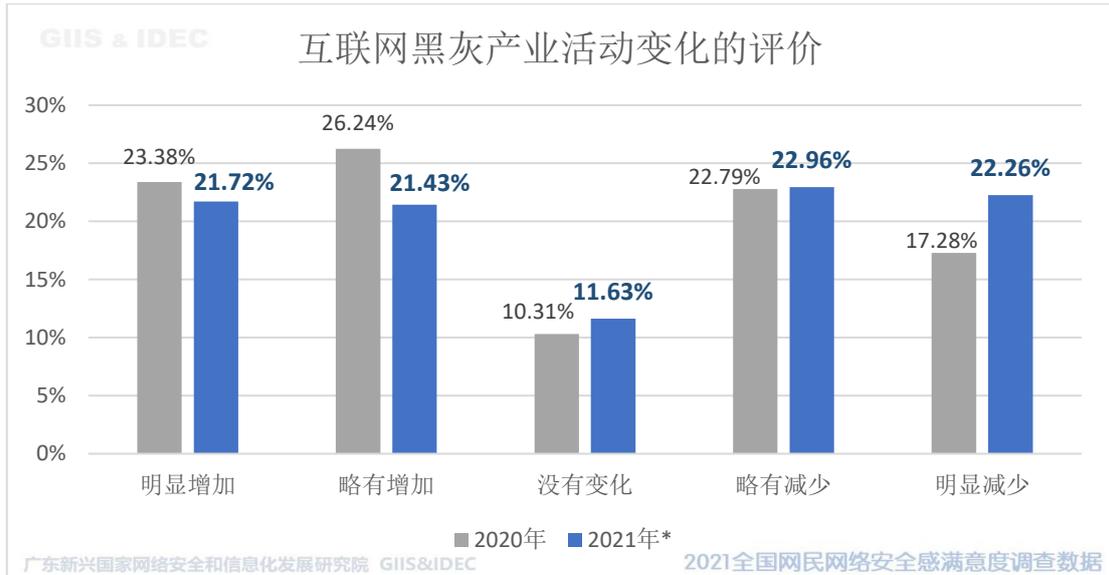


图表 4.3-3：网络安全事件出现的原因

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 9 题：您认为造成网络安全事件频繁出现的主要原因是？）

#### （4）互联网黑灰产业活跃情况

参与调查的从业人员对互联网黑灰产业的活跃度变化的评价差别比较大，在给出明确评价的意见中认为增加占 43.15%，其中认为明显增加的有 21.72%，略有增加有 21.43%。认为没有变化的有 11.63%，认为减少的也有 45.22%。和去年相比，认为增加的比例有所下降（下降 6.47 个百分点），而认为减少的比例有所上升（上升 5.14 个百分点），因此，总体评价的趋势是减少的。



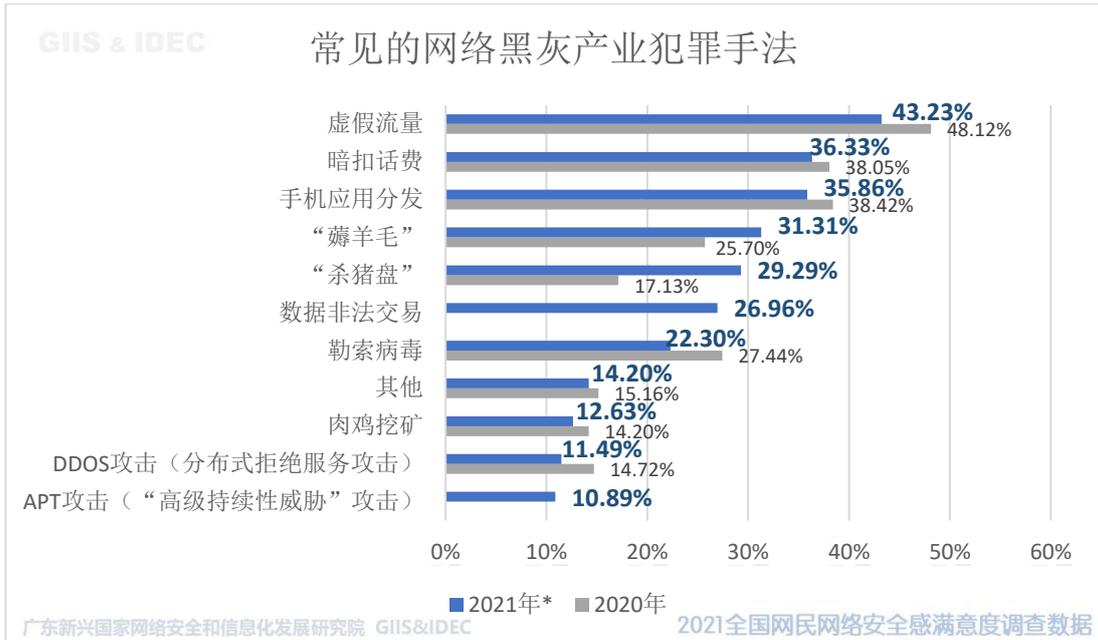
图表 4.3-4：互联网黑灰产业活跃情况评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 10 题：您认为近年来网络数据、账号违法交易，网络色情等互联网黑灰产业的情况是？）

#### （5）常见的网络黑灰产业犯罪手法

参与调查的从业人员认为常见的网络黑灰产业犯罪手法排第一位是虚假流量（选择率 43.23%）。暗扣话费、手机应用分发排二、三位，分别为 36.33%和 35.86%，“薅羊毛”和“杀猪盘”列四、五位。

和去年相比，大部分网络黑灰产业犯罪手法遇见率有所减少，但“薅羊毛”和“杀猪盘”的遇见率有明显的上升。

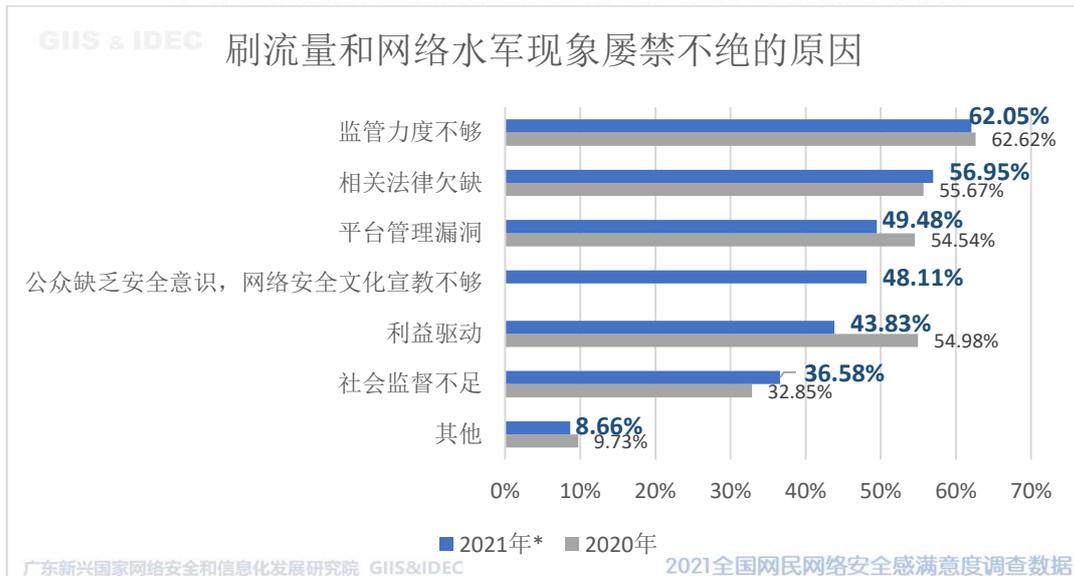


图表 4.3-5：常见网络黑灰产业犯罪手法

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 11 题：以下哪些网络黑灰产犯罪手法是您近一年常见的？）

（6）“刷流量”、“网络水军”的现象屡禁不绝的原因

62.05%参与调查的从业人员认为监管力度不够，相关法律欠缺、平台管理漏洞则、公众缺乏安全意识等位列 2、3、4 位，选择率分别为 56.95%、49.48%、48.11%。和去年相比，相差不大。

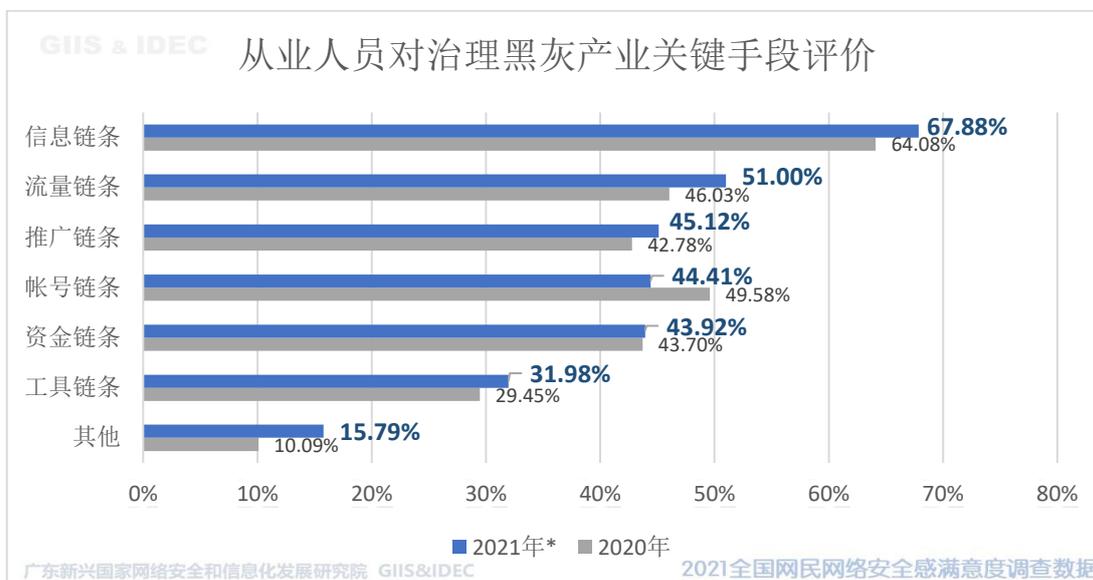


图表 4.3-6：刷流量和网络水军现象屡禁不绝的原因

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 12 题：您认为“刷流量”、“网络水军”的现象为何屡禁不绝？）

#### （7）整治网络黑灰产业的关键

67.88%参与调查的从业人员认为从信息链条入手最关键，流量链条、推广链条、账号链条、资金链条分列 2、3、4、5 位，选择率分别位 51%、45.12%、44.41%、43.92%。和去年相比，账号链条排名下降 2 位，由第 2 位下降到第 4 位，其它变化不大。



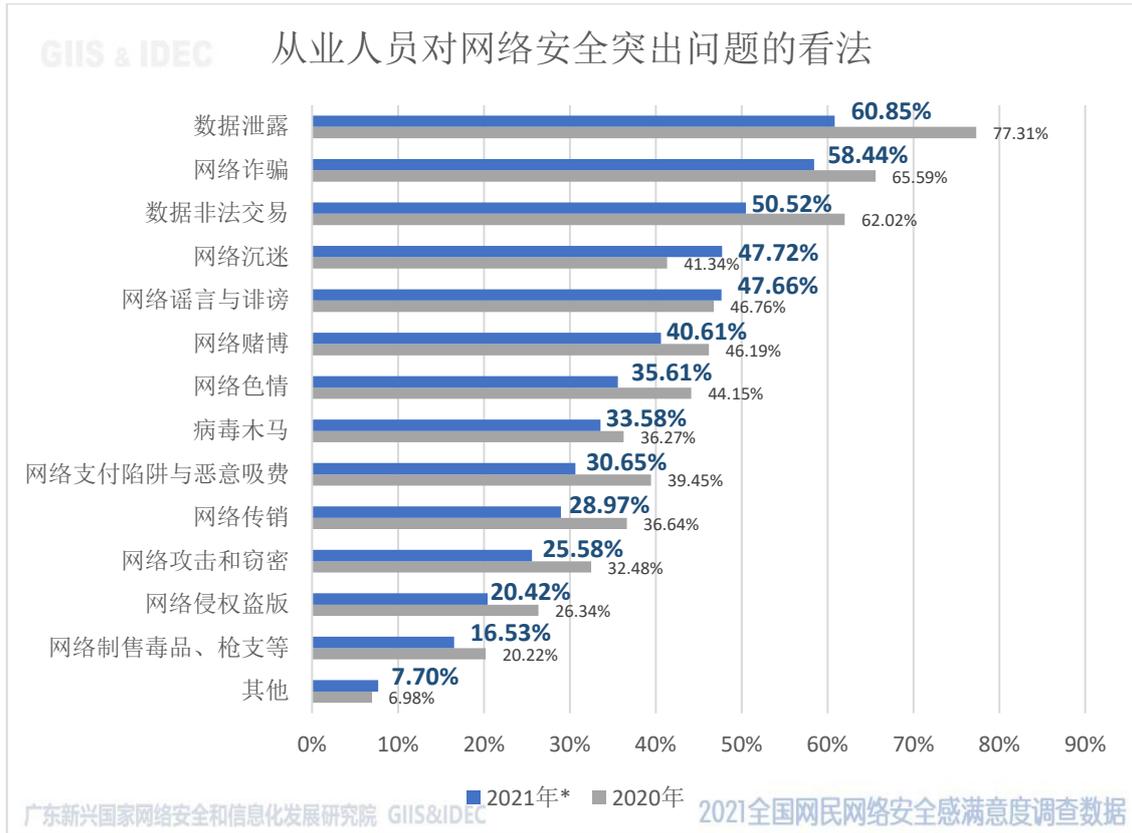
图表 4.3-7：整治网络黑灰产业关键手段评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 13 题：您认为整治网络黑灰产业，从哪些链条入手最关键？）

## 4.4 网络安全治理

### （1）网络安全最突出的问题

参与调查的从业人员认为网络安全最突出或亟需治理的问题是数据泄露（选择率 60.85%）。网络诈骗、数据非法交易分别列 2、3 位，选择率分别为 58.44%和 50.52%。网络沉迷、网络谣言与诽谤、网络赌博、网络色情关注度也比较高，分别为 47.72%、47.66%、40.61%、35.61%。显示信息保护、打击诈骗、数据安全、网络欺凌、打击涉黄涉赌等是主要的痛点。

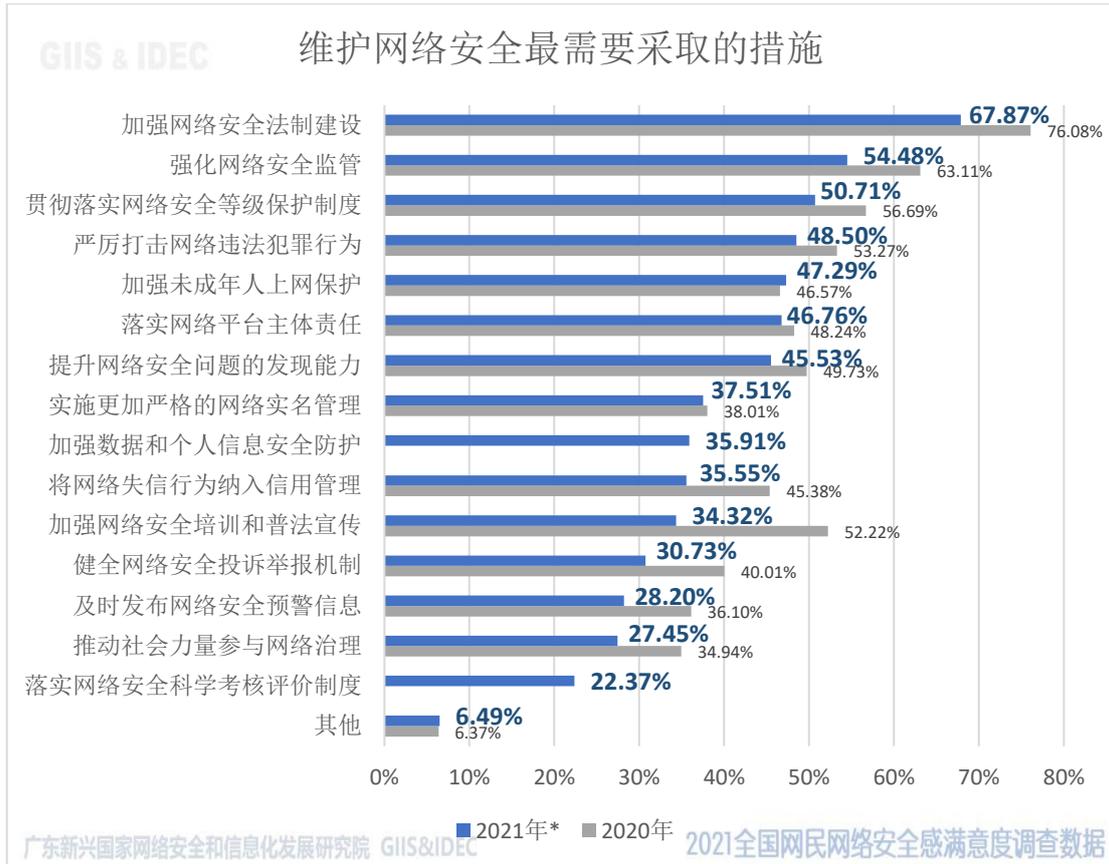


图表 4.4-1：网络安全最突出或亟需治理的问题

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 14 题：您认为当前网络安全最突出或亟待治理的问题有哪些？）

## （2）维护网络安全的措施

参与调查的从业人员认为维护网络安全的最需要采取的措施有：1 加强网络安全法制建设（67.87%）、2 强化网络安全监管（54.48%）、3 贯彻落实网络安全等级保护制度（50.71%）、4 严厉打击网络违法犯罪行为（48.50%）、5 加强未成年人上网保护（47.29%）、6 落实网络平台主体责任（46.76%）。7 提升网络安全问题的发现能力（45.53%）。和去年相比，加强未成年人上网保护和实施更严格的网络实名管理排位上升，而普法宣传和的排位下降，显示从业人员对未成年人上网保护和网络实名管理关注上升，随着普法宣传力度加大，普法关注度相对回落。

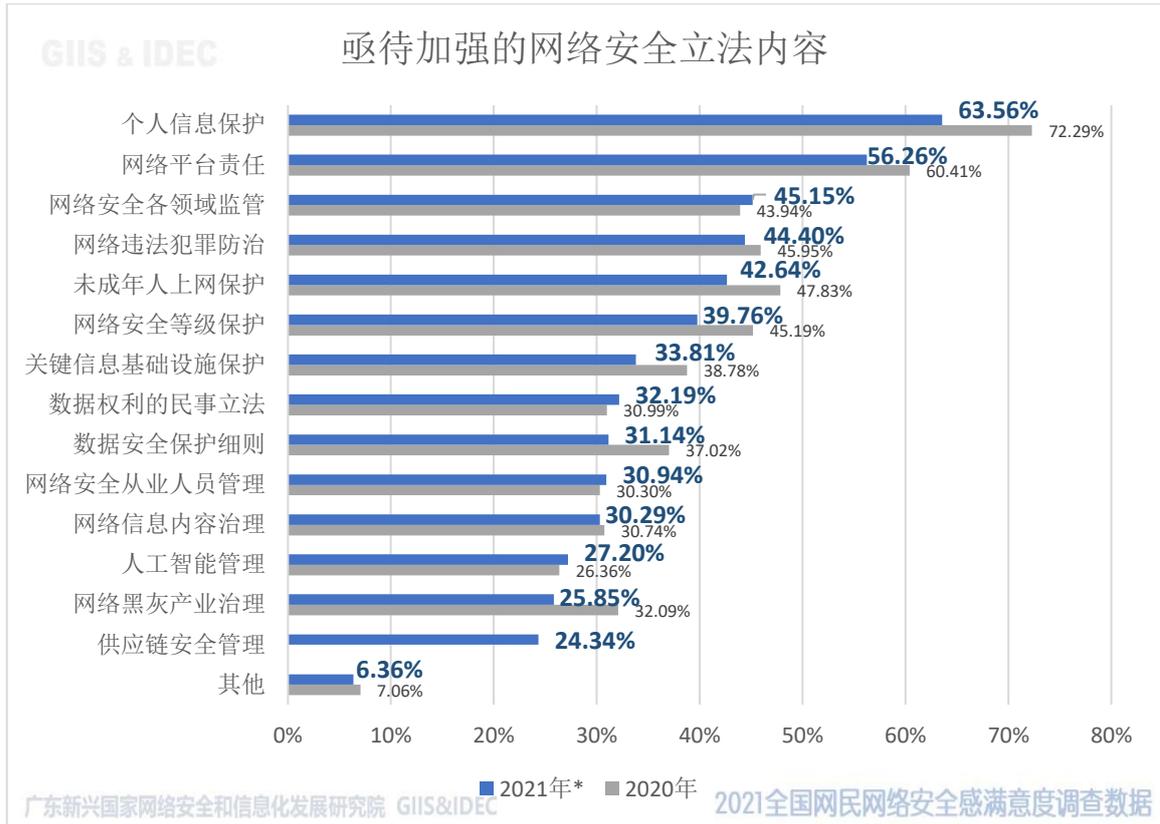


图表 4.4-2：维护网络安全最需要采取的措施

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 15 题：您认为维护网络安全最需要采取哪些措施？）

### （3）加强网络安全立法

参与调查的从业人员对加强网络安全立法的内容的关注点主要在：1 个人信息保护（63.56%）、2 网络平台责任（56.26%）、3 网络安全各领域监管（45.15%）。网络违法犯罪防治、未成年人上网保护、网络安全等级保护、关键信息基础设施保护等方面立法关注度也比较高。和去年相比，网络安全各领域监管、数据权利的民事立法、网络从业人员管理等方面立法的关注度排位有所上升。



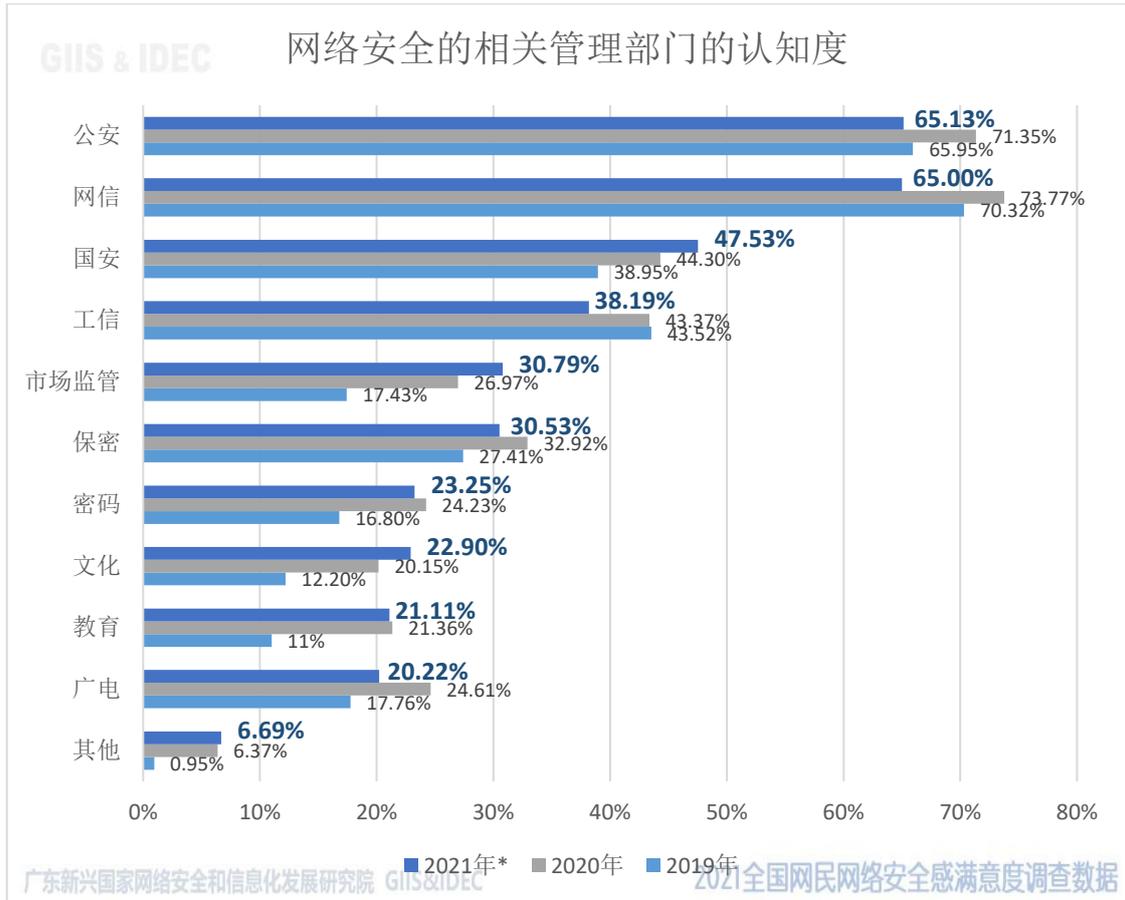
图表 4.4-3：亟待加强的网络安全立法内容

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 16 题：您认为亟待加强的网络安全立法内容有哪些？）

#### （4）网络安全管理部门的认知度

参与调查的从业人员对网络安全管理部门的认知度排列为：公安（65.13%）、网信（65.00%）、国安（47.53%）、工信（38.19%）。公安和网信的认知度达到或超过六成半，处于认知度前两位。

和去年相比，除了国安、市场监管、文化等部门的认知度有提升外，密码、教育部门的认知度基本持平，其它各相关管理部门的认知度有所回落。



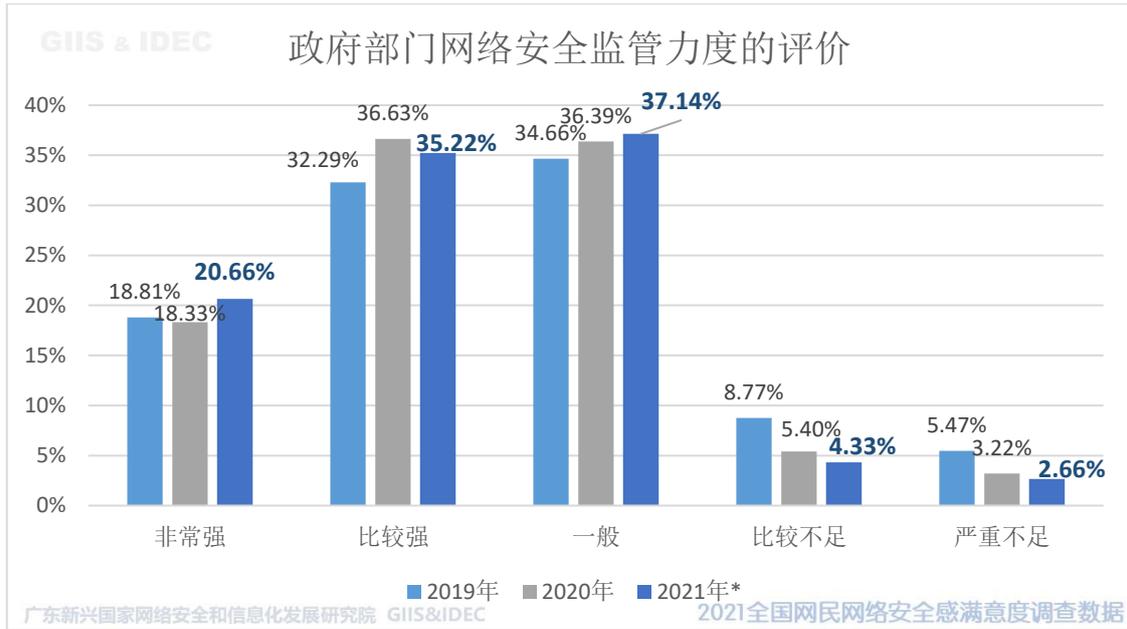
图表 4.4-4：网络安全相关管理部门的认知度

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 17 题：据您了解，以下哪些部门是网络安全的相关管理部门？）

#### （5）网络安全监管力度

参与调查的从业人员对政府有关部门对网络安全监管力度评价比较好，认为非常强占 20.66%，认为比较强占 35.22%，即认为非常强和比较强的占 55.88%，超过一半。认为一般有 37.14%。

和去年比较，正面评价增多，负面评价减少。认为非常强和比较强的比去年提高了 0.92 个百分点。认为一般比去年提升了 0.75 个百分点，认为比较不足的减少了 1.07 个百分点，认为严重不足的减少了 0.56 个百分点。和过去 3 年数据比较，负面评价持续降低。



图表 4.4-5：政府部门网络安全监管力度评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 18 题：您认为政府相关部门在网络安全方面的监管力度如何？）



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

#### 4.5 治理成效评价

##### （1）互联网企业履行网络安全责任评价

参与调查的公众网民对互联网企业履行网络安全责任方面满意度评价为：认为一般的最多占 40.83%，其次是满意占 28.22%，第三是很满意占 19.06%。认为好评（很满意+满意）的占 47.28%，负面评价的共占 11.88%；总体评价是中到好评。

和去年相比，认为很满意的比例上升，提高 6.25 个百分点。认为满意、一般和不满意的比下降，分别下降 2.43、3.10 和 2.15 个百分点。正面评价提升了 3.82 个百分点，负面评价降低了 0.71 个百分点，总体评价向好。

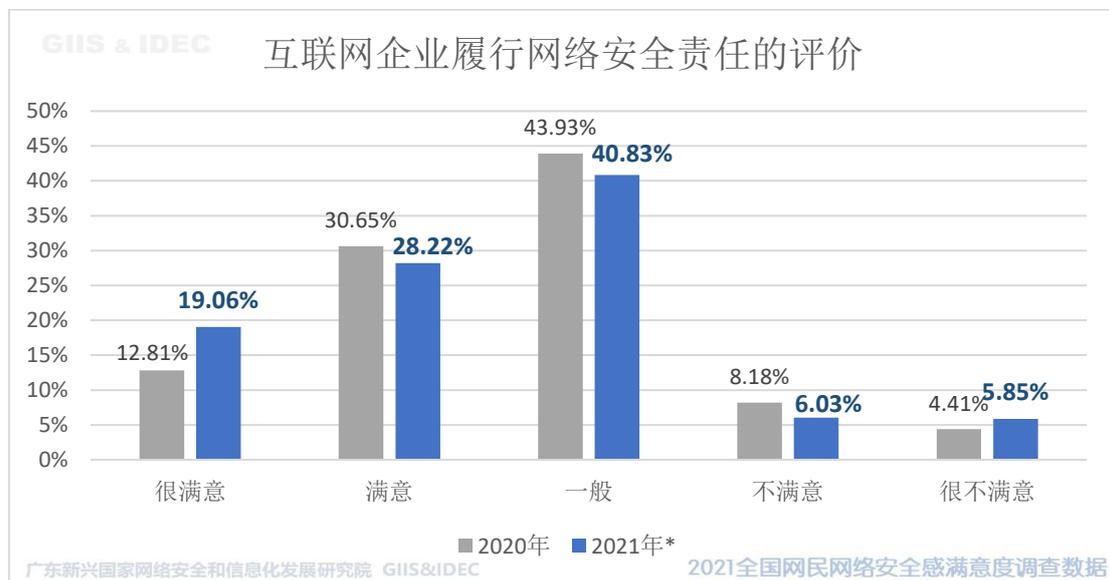


图4.5-1：互联网企业履行网络安全责任的评价

（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

参与调查的公众网民对网络安全方面的法治社会建设和依法治理状况评价：认为一般的最多占 35.86%，其次是满意占 34.40%，第三是很满意占 20.57%。认为很满意和满意的占 54.97%，超过一半，总体评价是好评为主。

和去年相比，认为很满意的比例上升，提高 5.61 个百分点。认为满意、一般和不满意的比下降，分别下降 1.33、4.31 和 1.32 个百分点。正面评价提升

了 4.28 个百分点，负面评价上升了 0.04 个百分点，基本持平，总体评价向好。



图表 4.5-2：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

参与调查的公众网民对政府在网络监管和执法表现的满意度评价：认为满意的最高占 35.55%，其次是一般占 33.51%，第三是很满意占 22.06%。认为好评（很满意和满意）的占 57.61%，超过一半，总体评价是好评为主。

和去年相比，认为很满意的比例上升，提高 4.65 个百分点。认为满意、一般和不满意的比例下降，分别下降 2.09、2.95 和 1.08 个百分点。正面评价提升了 2.56 个百分点，负面评价上升了 0.39 个百分点，基本持平，总体评价向好。

横向比较，各地网民对政府在网络安全的监管和执法评价数据显示贵州、山东、新疆、河南、山西、西藏、福建、浙江、吉林、陕西、江苏、青海等地区的网民评价相对较高，高于全国加权平均值。重庆、北京、海南、湖南、广西、四川、甘肃、云南等地区好评率在 50.11%到 53.98%区间，也超过一半。

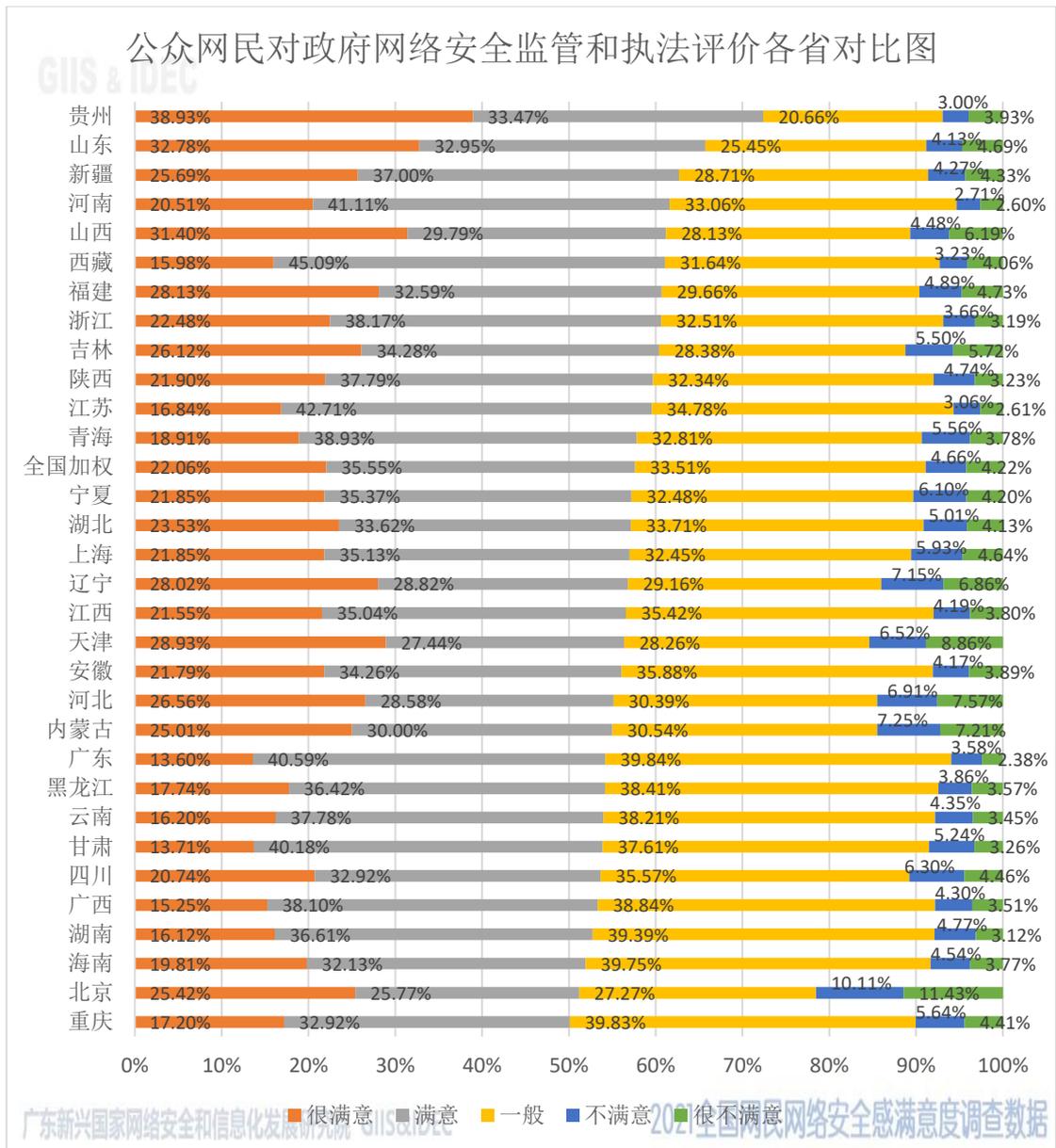


图表 4.5-3：政府网络监管和执法表现的满意度评价

（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？）



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



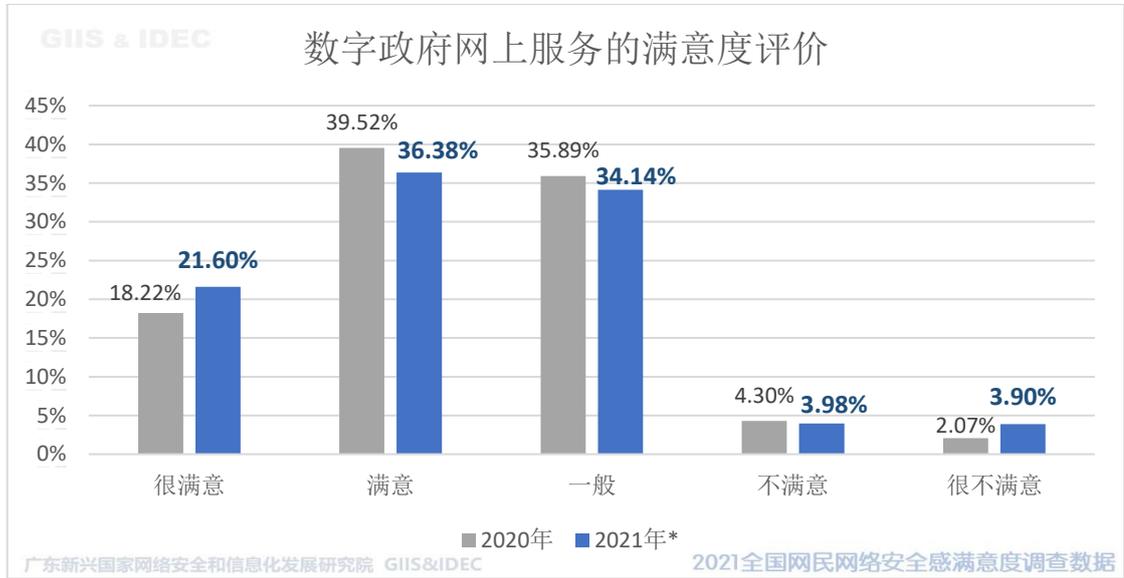
图表 4.5-4：政府网络监管和执法表现的满意度评价各省对比图

#### （4）政府网上服务的评价

参与调查的公众网民对政府网上服务的评价：认为满意的最多占 36.38%，其次是一般占 34.14%，第三是很满意占 21.60%。认为好评（很满意和满意）的占 57.98%，超过一半，总体评价是好评为主。

和去年相比，认为很满意的比例上升，提高 3.38 个百分点。认为满意、一般和不满意的比下降，分别下降 3.14、1.75 和 0.32 个百分点。正面评价提升了 0.24 个百分点，负面评价上升了 1.51 个百分点，总体评价稍有回落。

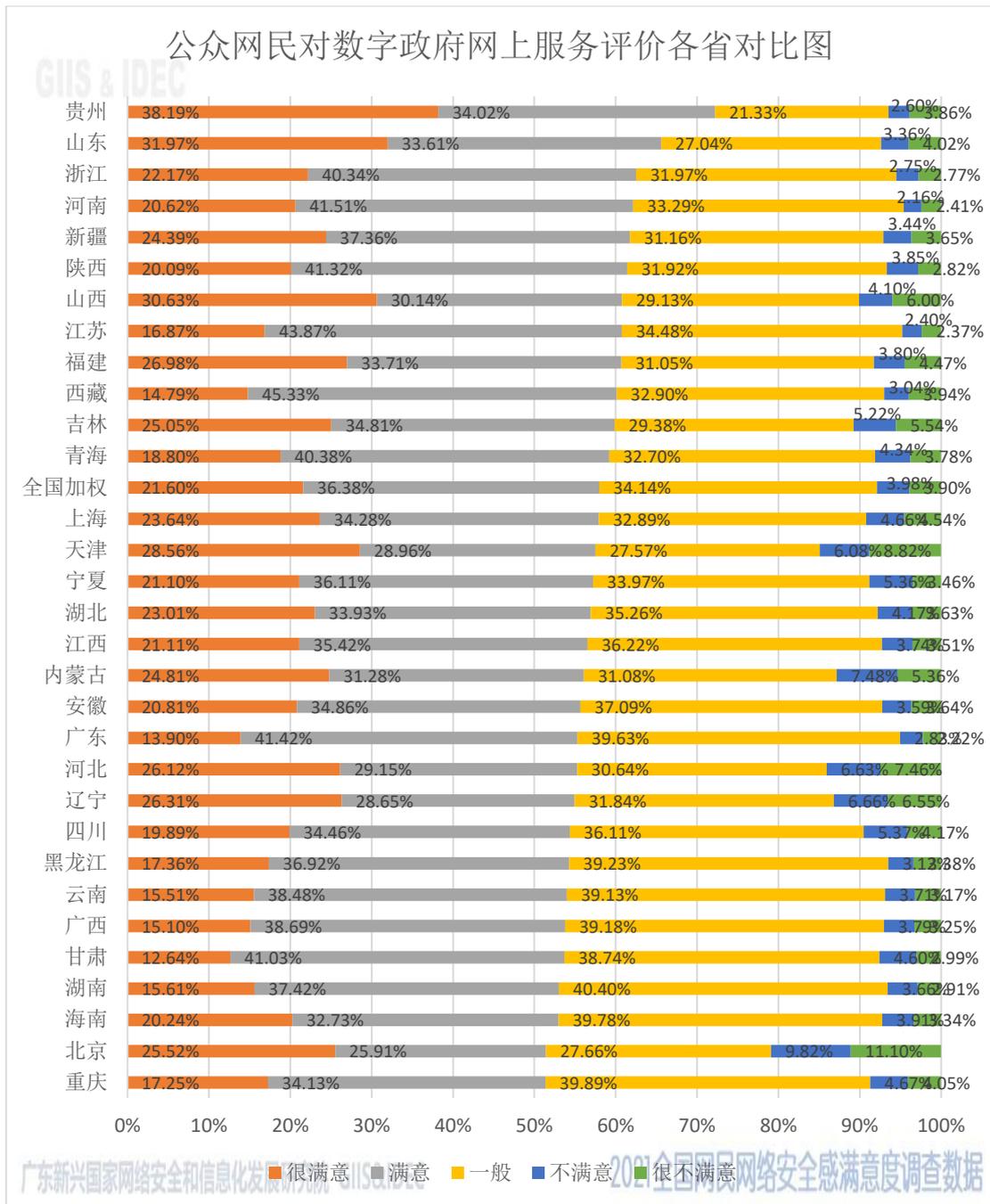
横向比较，各地网民对数字政府网上服务评价数据显示贵州、山东、浙江、河南、新疆、陕西、山西、江苏、福建、西藏、吉林、青海等地区的网民评价相对较高，高于全国加权平均值。重庆、北京、海南、湖南、甘肃、广西、云南等地区好评率在 51.39%到 53.99%区间，也超过一半。



图表 4.5-5：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？）

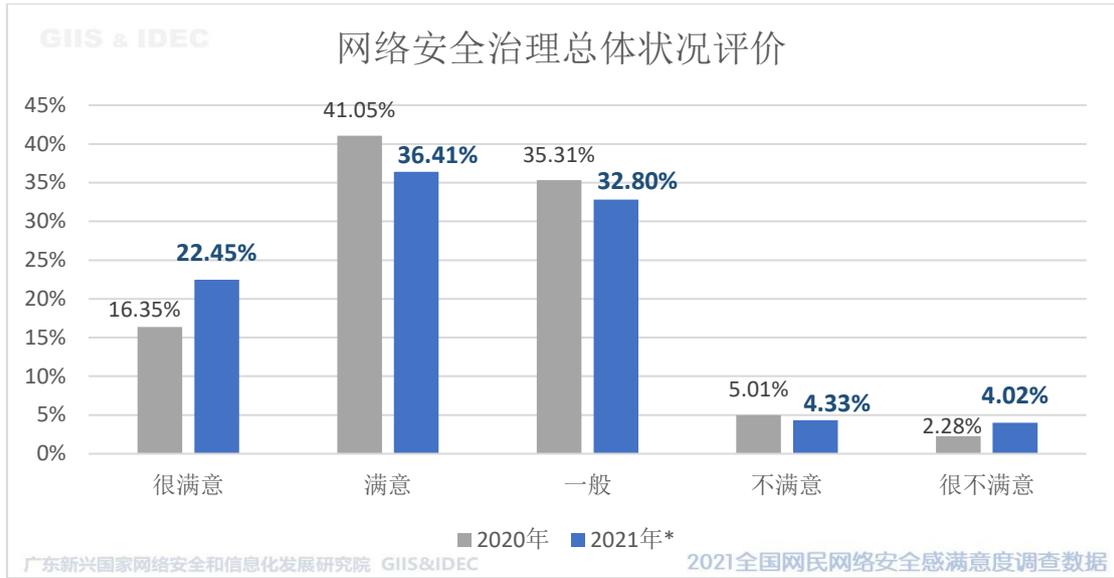
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



#### (5) 网络安全治理总体状况的评价

参与调查的公众网民对我国网络安全治理总体状况满意度评价：认为满意的占 36.41%，其次是一般占 32.80%，第三是很满意占 22.45%。认为满意以上的评价（满意和很满意）的占 58.86%，接近六成，总体评价是满意为主。

和去年相比，认为很满意的比例上升，提高 6.1 个百分点。认为满意、一般和不满意的比例稍有下降，分别下降 4.64、2.51 和 0.68 个百分点。正面评价提升了 1.46 个百分点，负面评价上升了 1.06 个百分点，总体评价向好。



图表 4.5-6：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？）



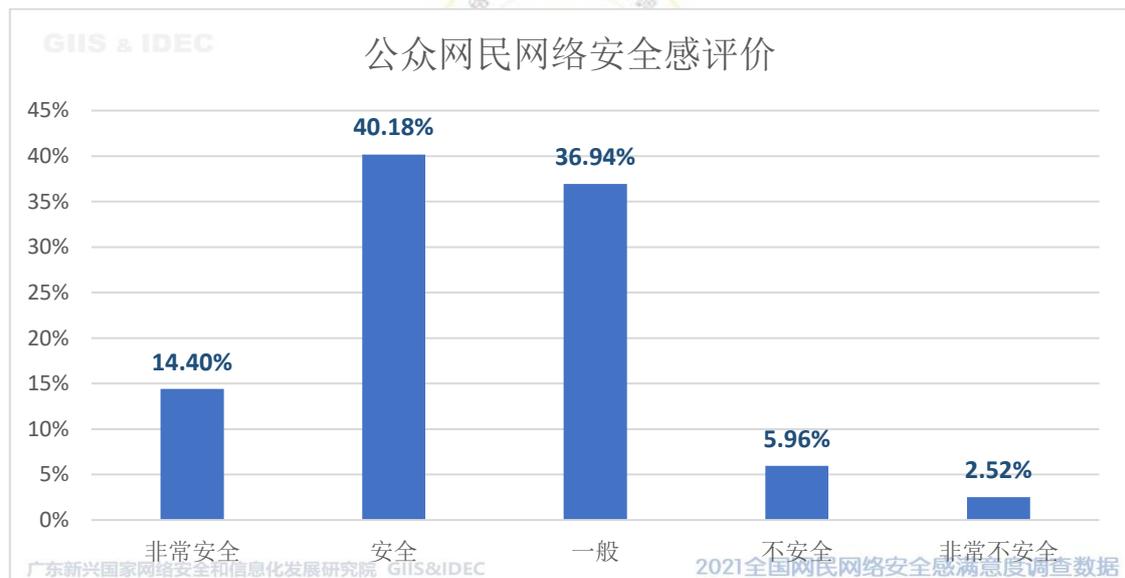
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 4.6 网络安全感受

### （1）网民网络安全感评价

#### 1) 2021 年公众网民网络安全感评价

超过一半的参与调查的网民对使用网络时的总体安全感觉是安全或非常安全的。其中感到安全占 40.18%，非常安全占 14.40%，两者相加占 54.58%，即正面评价超过一半。评价为一般的占 36.94%，持中间的评价占第二位，显示有超过三分之一的网民对网络安全持中间保留态度。在负面评价方面，持不安全评价的占 5.96%，非常不安全的评价占 2.52%，两者相加，持不安全评价或非常不安全评价的占 8.48%。总体上，好评率超过一半是网民中主要的评价，显示大部分网民认为网络空间总体上是安全的。持中间评价超过三分之一也显示出有相当一部分网民对网络安全状况有一定的保留，这也显示出加强网络安全治理，提高网民网络安全感还有很大的提升空间，特别是如何给网民更实在的网络安全获得感方面是各级政府努力的方向之一。



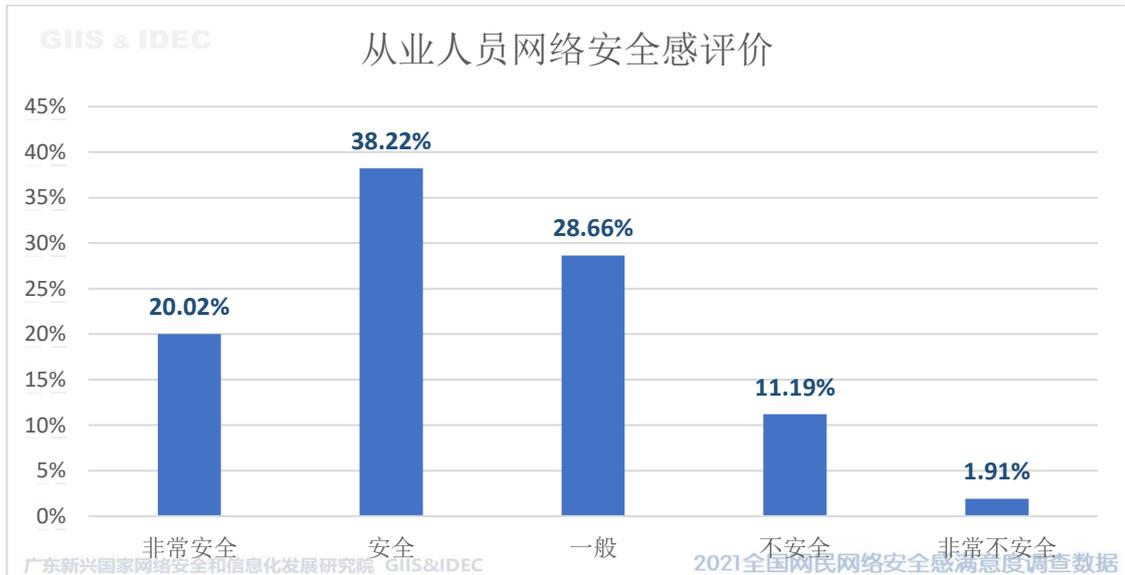
图表 4.6-1：公众网民网络安全感评价

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

#### 2) 2021 年从业人员网民网络安全感评价

超过一半参与调查的从业人员对使用网络时的总体安全感觉是安全或非常

安全的。其中感到安全占 38.22%，非常安全占 20.02%，两者相加的正面评价占 58.24%。评价一般的占 28.66%，即持中间的评价占第二位，显示有不足三成的从业人员对网络安全持保留态度。在负面评价方面，持不安全评价的占 11.19%，非常不安全的评价占 1.91%，两者相加，持负面评价（不安全或非常不安全）的占 13.10%。



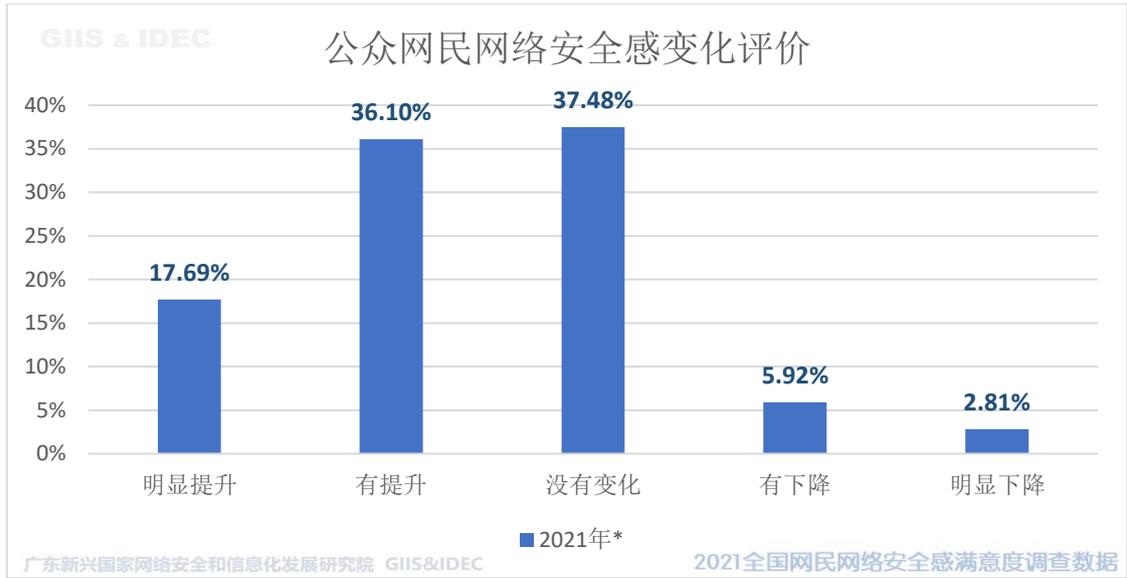
图表 4.6-2：从业人员网络安全感评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 6 题：您认为当前网络安全状况如何？）

## （2）网民对网络安全感的变化评价

### 1) 公众网民对网络安全感的变化评价

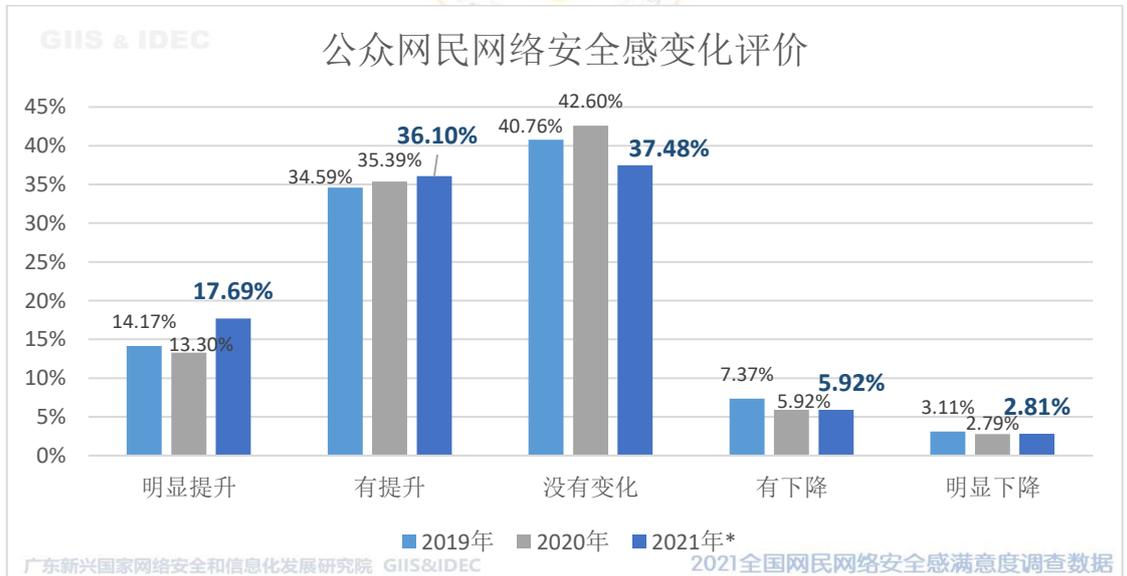
参与调查的公众网民认为与去年相比网络安全感有较明显的提升。其中 17.69%的网民认为网络安全感有明显提升，36.10%网民认为有提升，两者相加达 53.79%，超过一半的网民认为网络安全感有提升。



图表 4.6-3：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？）

2021 年和 2020 年、2019 年公众网民安全变化感受评价相比，认为有提升和明显提升的比例有所上升，认为有下降和明显下降的比例趋向稳定，认为没有变化 2021 年比 2020 年减少 5.12 个百分点。

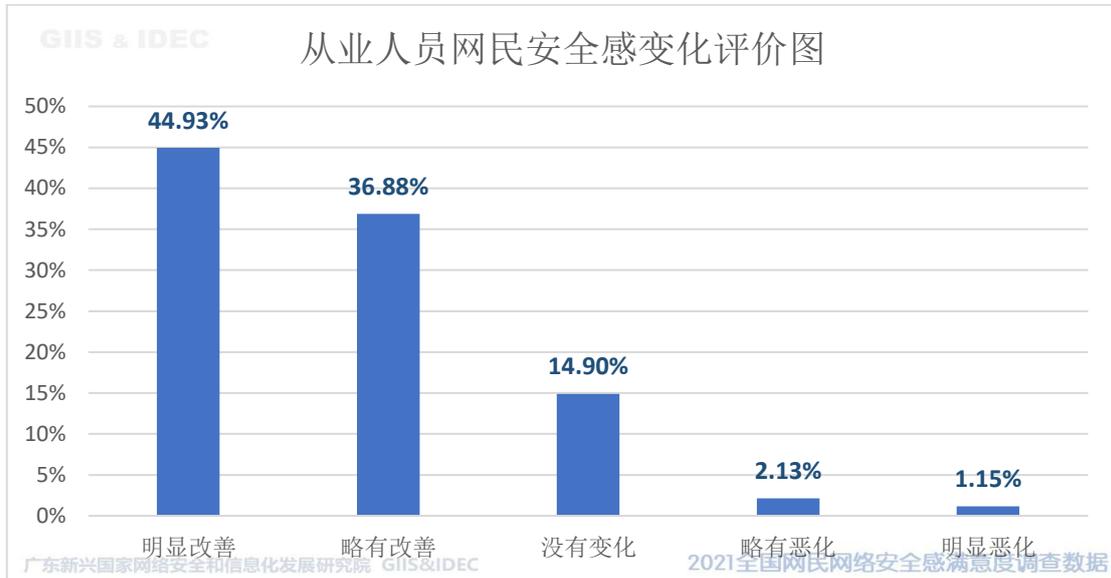


图表 4.6-4：2021 年-2020 年公众网民对安全感变化的感受比较

## 2) 从业人员对网络安全感的变化的评价

参与调查的从业人员认为与去年相比网络安全感有较明显的提升。其中

44.93% 的网民认为网络安全感有明显提升，36.88% 网民认为有略有改善，两者相加达 81.81%，即超过八成的网民认为网络安全感有提升。



图表 4.6-5：从业人员网民安全感变化的评价

（图表数据来源：从业人员版一级问卷第 7 题：与去年相比，您使用网络时安全感是否有变化？）

2021 年和 2020 年从业人员安全变化感受评价相比，认为有明显改善的比例明显上升，上升了 10.55 个百分点，其余占比均有所下降，其中认为略有改善的比例有所下降，下降 6.33 个百分点，认为没有变化 2021 年比 2020 年下降 3.73 个百分点。



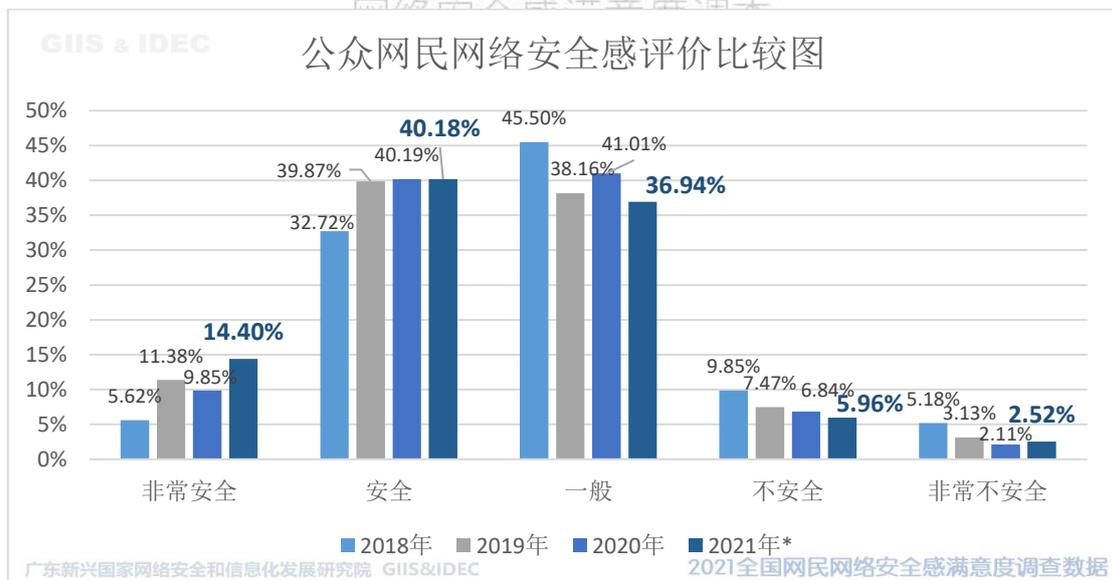
图表 4.6-6：2020 年-2021 年从业人员对安全感变化的感受比较

（3）网民网络安全感分析

1) 趋势分析

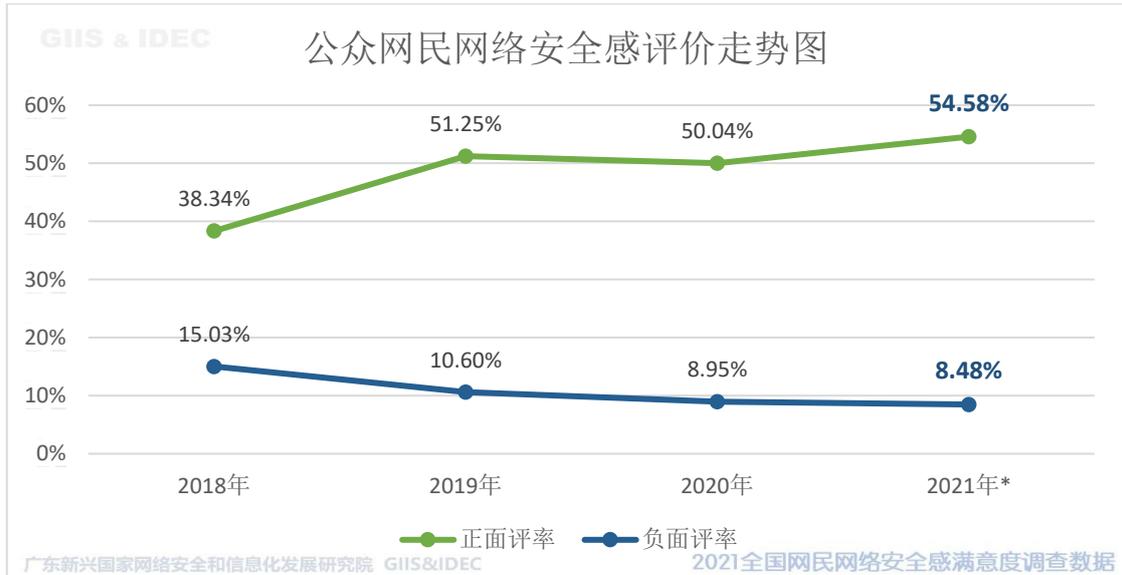
① 公众网民网络安全感变化

和 2020 年公众网民对网络安全感的评价数据相比，2021 年公众网民的网络安全感略有好转，中间评价的比例减少，好评增加。2021 年认为网络非常安全和安全的公众网民达 54.58%比 2020 年的 50.04%要提升了 4.54 个百分点，认为网络安全一般的公众网民 2021 年比 2020 年降低了 4.07 个百分点。认为不安全和非常不安全的比例略有下降（-0.47 个百分点）。2021 年和去年相比，正面评价呈上升趋势，中间评价呈减少趋势，负面评价呈略有减少趋势。数据显示，公众网民安全感总体上升，其中持中间评价流失的人群主要流向正面评价。



图表 4.6-7：2018 年-2021 年公众网民网络安全感评价比较图

和 2018 年以来的历史数据比较（参看下图），正面评价率（安全+非常安全）2018 年、2019 年、2020 年、2021 年的数据分别为：38.34%、51.25%、50.04%和 54.58%，去年稍有回落，今年有明显回升，总体维持上升趋势；负面评价率（不安全+非常不安全）2019 年、2020 年、2021 年的数据分别为：15.03%、10.60%、8.95%、8.48%，呈逐年下降趋势。公众网民网络安全感评价总体走势向好。

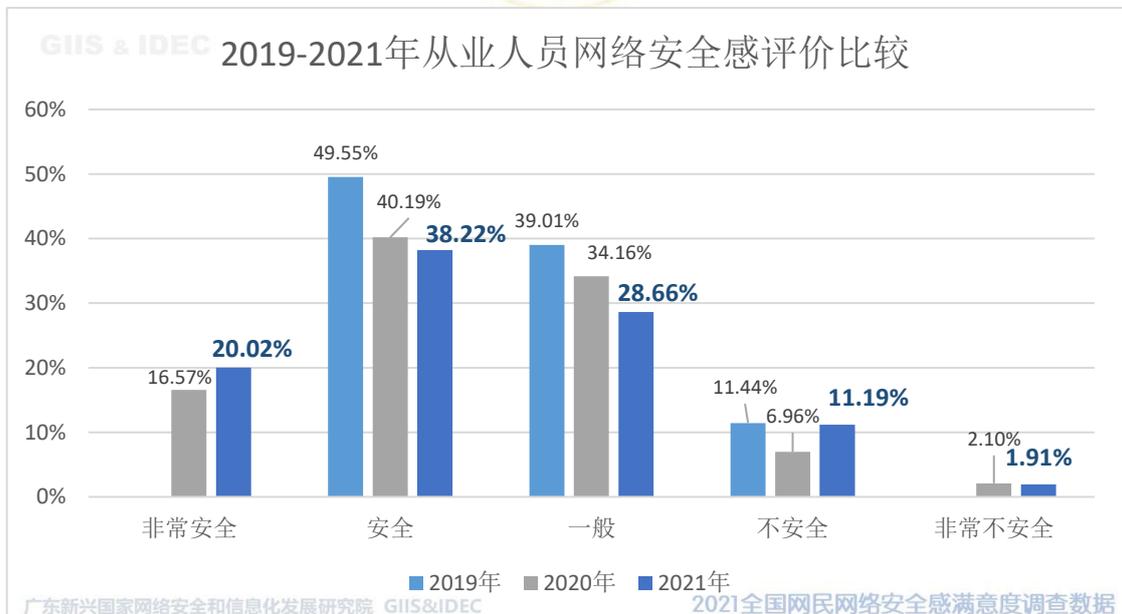


图表 4.6-8：2018 年-2021 年公众网民网络安全感评价走势图

### 网络安全感满意度调查

#### ②从业人员网民网络安全感变化

和 2020 年从业人员网民对网络安全感的评价数据相比，2021 年从业人员的网络安全感略有下降，2021 年认为网络安全感正面评价（非常安全和安全）的从业人员达 58.24%比 2020 年的 56.76%要高 1.48 个百分点，认为网络安全负面评价（不安全或非常不安全）的从业人员 2021 年比 2020 年高 4.05 个百分点。

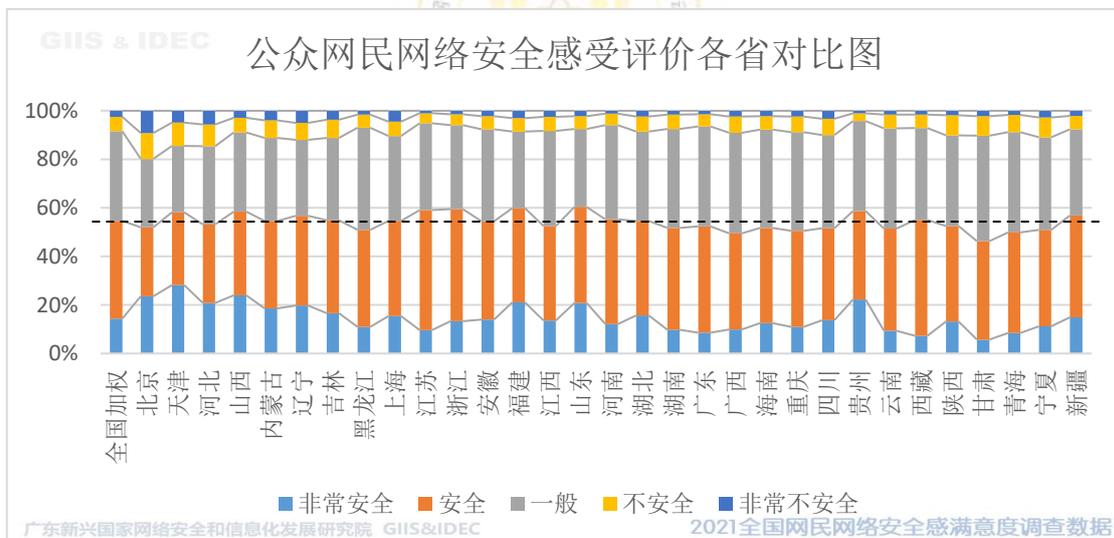


图表 4.6-9：2020 年-2021 年从业人员网络安全感评价比较

## 2) 地区差异分析

全国除港澳台以外的各省级区域公众网民对网络安全感的评价数据相比，网络安全感评价比全国加权平均水平线高的地区有山东、福建、浙江、江苏、贵州、山西、天津、新疆、辽宁、河南等 10 个地区，西藏、吉林、湖北、内蒙古、上海、安徽、河北等 7 地区公众网民的网络安全感评价和全国加权平均水平线差不多，网络安全感评价比全国加权平均水平线低的地区有江西、陕西、广东、北京、湖南、海南、四川、云南、黑龙江、宁夏、重庆、青海、广西、甘肃等 14 个地区。

和去年相比，除黑龙江外，各地网络安全感正面评价率均有提升。其中，贵州、海南、天津、上海、陕西、四川、福建、湖南、西藏、广西、江西等地区网民网络安全感提升较明显，正面评价率提升了 6 个百分点以上。浙江、云南、吉林、山东、山西、河南、新疆等地也有较大提升，提升幅度在 5~6 个百分点之间。由于去年数据进步比较明显，今年黑龙江网络安全感评价数据出现回调，下降了 5.61 个百分点。

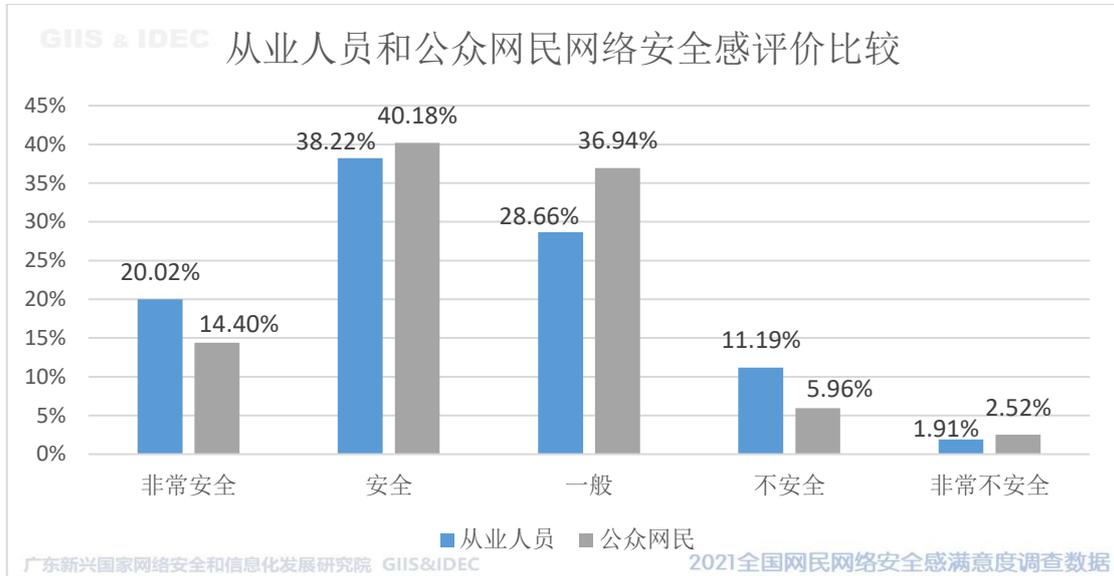


图表 4.6-10：各省公众网民网络安全感评价比较

## 3) 行内行外网民安全感评价差异

和 2021 年公众网民对网络安全感的评价数据相比，认为网络非常安全的从业人员比公众网民比例要高 5.62 个百分点，认为网络安全一般的从业人员比公众网民比例要低 8.28 个百分点。认为不安全的从业人员比公众网民比例要高

5.23 个百分点。认为非常不安全的比例从业人员和公众网民差不多。总体上，正面评价方面比例从业人员比公众高 3.66 个百分点，负面评价方面从业人员和公众高 4.62 个百分点，显示和公众网民相比从业人员对网络安全感的感受更强烈，评价态度更加鲜明。

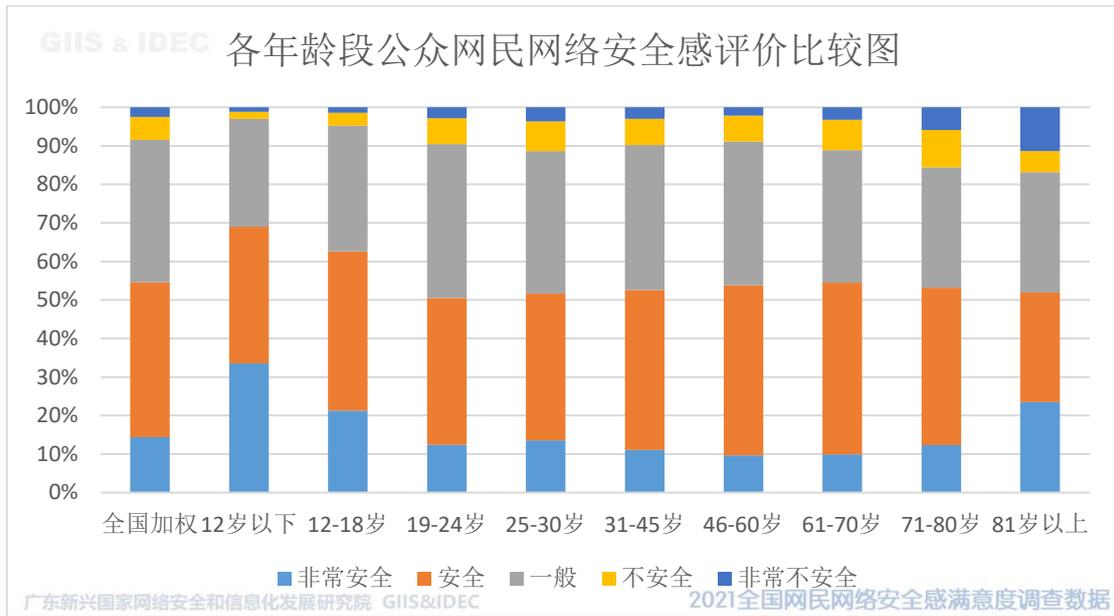


图表 4.6-11：从业人员和公众网民网络安全感评价比较

#### 4) 不同年龄段网民安全感评价差异

不同年龄段公众网民对网络安全感的评价比较，认为网络非常安全和安全的占比比较多主要是青少年在校学生群体 12 岁以下和 12~18 岁年龄段网民，低年龄段的网民参与网络生活的经验尚浅，对网络风险威胁的体会不深，安全感评价相对较高；青年群体中（19~24 岁）认为网络非常安全和安全的占比相对低一点，中青年（25~40 岁，41~65 岁，就业人群为主）安全感比较适中，和全国网民基本一致，老龄人群（70 岁以上）认为不安全的占比明显增多。高龄人群虽然占比不是很大，但安全感评价两极分化很明显，认为不安全的和认为安全的比例很大，中间的相对较小，显示高龄人群对网络的认知和感受和其它年龄的人群不同，他们的需求也不一样，对网络安全的感受也容易受到安全问题的影响。从目前网络社会的发展情况来看，年轻人比较适应，老年人和少年儿童等群体是处于相对弱势一群。他们是需要特别关心的一群，社会各方应加强对未成年人和弱势人群的网络权益的保护，协助包括老年人、失能人士、贫困者等在内的弱势人群跨越数字鸿沟的障碍，和全体国民一起享受信息社会发展

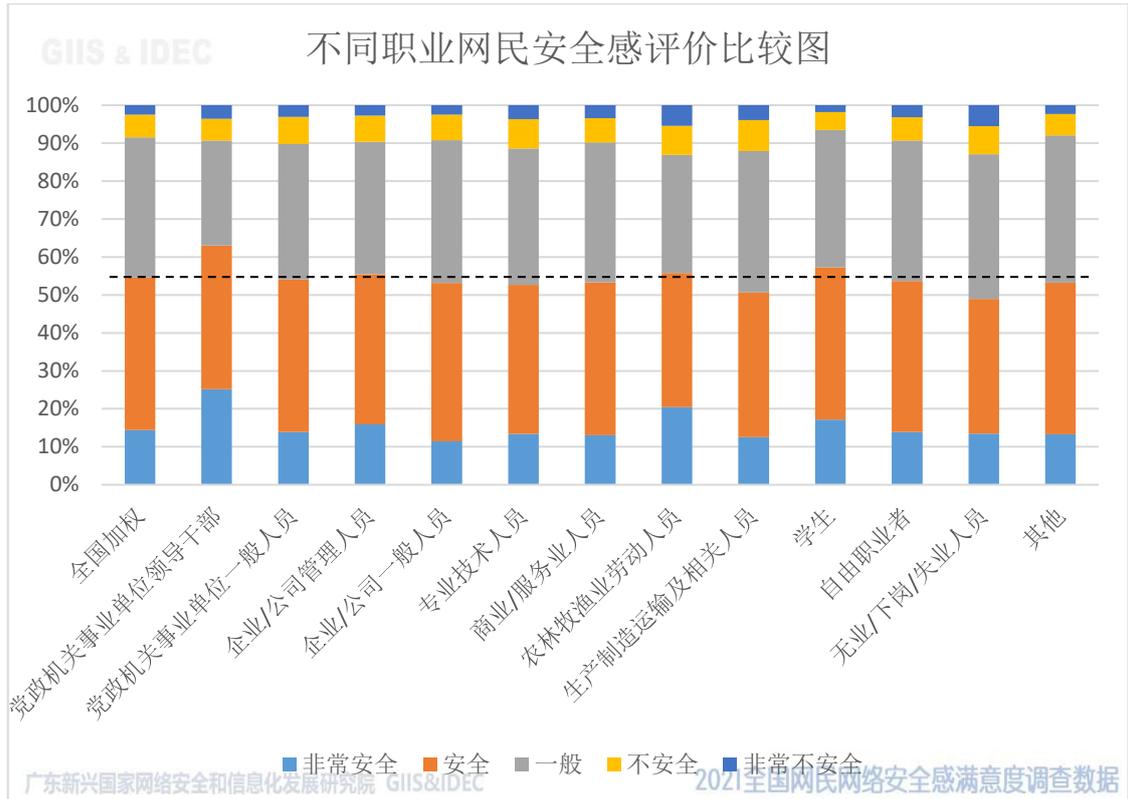
和各种数字化应用的成果。



图表 4.6-12：各年龄段网民网络安全感评价比较

#### 5) 不同职业网民安全感评价差异

不同职业公众网民对网络安全感的评价比较，认为网络非常安全和安全的比较多的职业群体是机关领导干部、学生、公司管理人员、农林牧渔业劳动人员，高于全国网民平均水平；机关事业单位一般工作人员、商业服务业人员、自由职业者等网民的安全感比较适中，和全国网民基本一致；企业公司一般工作人员、专业技术人员、生产制造运输业人员、无业/失业人员中安全感评价比相对低一点，低于全国平均水平。



图表 4.6-13：不同职业网民安全感比较

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 4.7 安全感满意度

### （1）网络安全感满意度概念

满意是一种心理状态，是指一个人对一段关系质量的主观评价。如果用数字来衡量这种心理状态，这个数字就叫做满意度了。“满意度”是通过评价分值的加权计算，得到测量满意程度（深度）的一种指数概念（百度百科：满意度）。网民网络安全感满意度实质上是网民对整个网络环境的安全状况，即政府在网络安全方面的治理效果的满意程度。因此，网络安全感满意度是对社会治安状况的直接感受和综合反映，是一种考量群众对社会治安的承受性、认同性的综合指标。

### （2）网络安全感满意度指标体系

网络安全感满意度指标体系由多个维度的评价指标综合组成。

主要有六个维度，分别是：A 网络安全感总体评价、B 权益保护评价、C 法治社会建设、D 执法司法、E 监督管理、F 政府服务评价。A 是总体感觉，B 是网民关注的领域，C 是网络治理大环境，DEF 是保障网络安全的各个环节。

图表 4.7-1：网络安全感满意度指标一览表

| 一级指标     | 二级指标        | 权重  |
|----------|-------------|-----|
| A 网络安全感  | A1 网络安全感    | 15  |
|          | A2 网络安全治理状况 | 15  |
| B 权益保护   | B1 个人信息权益保护 | 5   |
|          | B2 网络购物权益保护 | 5   |
|          | B3 未成年人权益保护 | 5   |
| C 法治社会建设 | C1 法治总体评价   | 10  |
|          | C2 司法工作     | 10  |
| D 执法司法   | D1 遏制犯罪     | 10  |
|          | D2 执法检查     | 5   |
| E 监督管理   | E1 等级保护     | 5   |
|          | E2 企业安全责任   | 5   |
| F 政府服务   | F1 政府服务便利性  | 5   |
|          | F2 政府服务安全性  | 5   |
| 合计       |             | 100 |

和去年相比，指标体系变化不大。

### （3）网络安全感满意度指标的计算方法

各指标的计算过程如下：

#### 1) 计算原始分

评价选项按照选项分段对应分值换算成得分，加权平均后形成原始分。

#### 2) 综合原始分

对于从业人员分卷分别作答的，把相关分卷同类题目的原始分按照答题人数比例进行加权汇总，形成该指标的综合原始分。

#### 3) 折算分

按照原始总分和权重比率，把原始分换算成折算分。折算公式为：

折算分=原始分\*权重/原始分最高分值

#### 4) 汇总

最后把折算相加汇总，就形成了网络安全感满意度指数。

### （4）满意度指数计算结果

根据原始分值和折算公式计算折算分，然后进行汇总，最后得出满意度指数计算结果如下表。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

图表 4.7-2：2021 年网络安全感满意度指数表

| 一级指标     | 二级指标        | 权重  | 满分 | 原始分    | 折算分            |
|----------|-------------|-----|----|--------|----------------|
| A 网络安全感  | A1 网络安全感    | 15  | 5  | 3.5798 | 10.7394        |
|          | A2 网络安全治理状况 | 15  | 5  | 3.6895 | 11.0686        |
| B 权益保护   | B1 个人信息权益保护 | 5   | 5  | 3.1193 | 3.1193         |
|          | B2 网络购物权益保护 | 5   | 5  | 3.6009 | 3.6009         |
|          | B3 未成年人权益保护 | 5   | 5  | 3.1691 | 3.1691         |
| C 法治社会建设 | C1 法治总体评价   | 10  | 5  | 3.6215 | 7.2430         |
|          | C2 司法工作     | 10  | 5  | 3.7798 | 7.5595         |
| D 执法司法   | D1 遏制犯罪     | 10  | 5  | 3.7620 | 7.5240         |
|          | D2 执法检查     | 5   | 5  | 3.6657 | 3.6657         |
| E 监督管理   | E1 等级保护     | 5   | 5  | 4.4414 | 4.4414         |
|          | E2 企业安全责任   | 5   | 5  | 3.4861 | 3.4861         |
| F 政府服务   | F1 政府服务便利性  | 5   | 5  | 3.8485 | 3.8485         |
|          | F2 政府服务安全性  | 5   | 5  | 3.9563 | 3.9563         |
| 合计       |             | 100 |    |        | <b>73.4218</b> |

汇总后，2021 网民网络安全感满意度指数为 **73.422**（精确到小数点后 3 位）。

### （5）网络安全感满意指数分析

从满意度指数值来看 73.422（满分 100）属于中等偏上较好的水平，和去年满意度指数 70.254 相比，提高了 3.168，数据显示 2021 年度网民网络安全感满意度评价有较明显的提升，反映了网络空间安全治理取得良好效果，并得到网民的认同。

#### 1) 指标分析

从二级指标的得分来看，得分比较高的是 E1 网络安全等级保护、数字政府服务（F1 便利性和 F2 安全性）、C2 司法工作、D1 遏制犯罪五个指标。显示政府推动网络安全等级保护取得良好的效果，得到网民的认同；数字政府建设成效显著，政府网上服务内容丰富、覆盖面广，网民对政府服务的便利性和安全

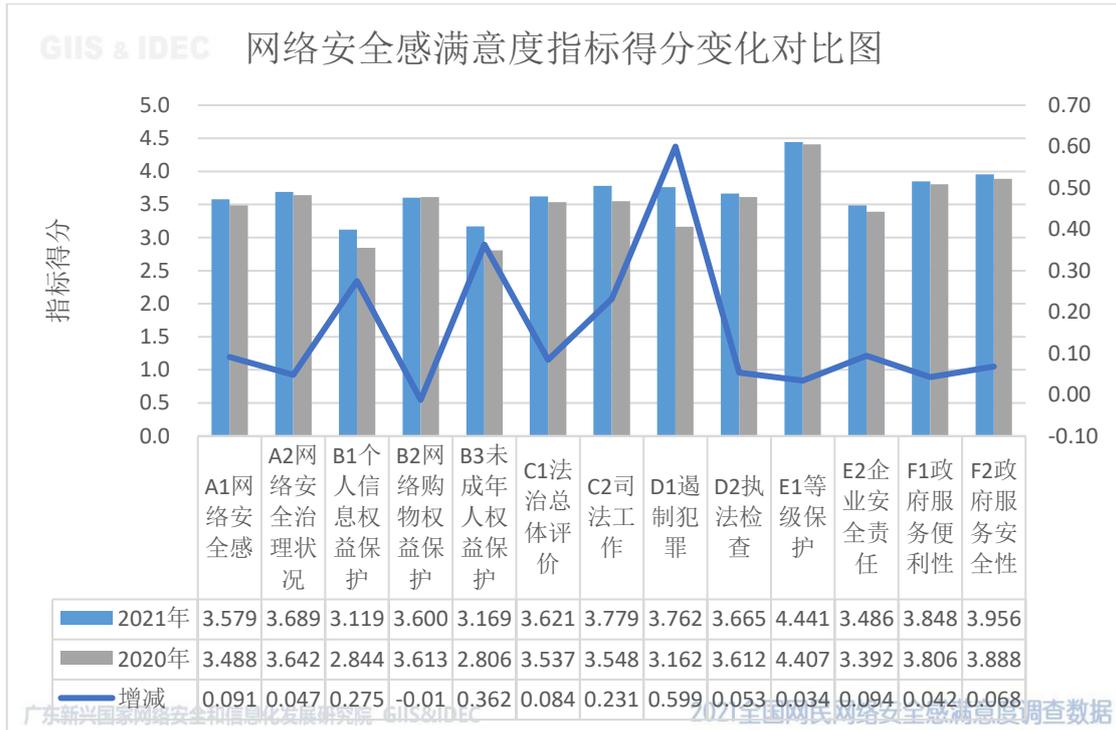
性认可度较高；法治社会建设取得良好进展，网民对司法工作的成效表示认同；遏制打击网络违法犯罪方面指标值有比较大的提升，显示打击网络诈骗、网络黑灰产业、侵犯个人信息、网络攻击等网络违法犯罪活动取得良好效果。

得分较好有 D2 执法检查方面的满意度，显示网民对政府部门采用的执法检查等行动的效果比较满意。另外还有 B2 网络购物权益保护方面的满意度评价也比较高，显示网购平台在维护消费者权益方面总体表现达到一定的水平，网民对网络购物的总体情况感到满意。

得分比较低的是 B1 个人信息保护、B3 未成年人网络权益保护、E2 企业安全责任三个指标，个人信息保护方面是网民最关注的领域，去年得分就比较低，今年提升幅度不小，但得分水平还是相对较低，得分不高原因与网民遭遇到较多的诈骗、骚扰等和个人信息泄露有关，其中移动终端应用违规收集个人信息是网民最担心的问题。未成年人网络权益保护也是网民关注的热点问题，去年也是得分较低，今年有较大的回升，主要是防范网络沉迷、落实实名制和未成年人保护措施等方面仍存在比较多的问题。企业安全责任方面得分水平稍低于 3.5，企业需要进一步加强合规管理，切实履行主体安全责任。

## 2) 满意度指数变化分析

和去年（2020 年）指标比较，去年满意度指数是 70.254，今年是 73.422，今年比去年满意度指数上升了 3.168，增长明显。因此，2021 年网民满意度指数呈大幅度上升趋势，也是连续 2 年上升，并呈现加快上升的势头，显示网民对今年的网络空间安全治理总体状况评价大幅提升，网络安全治理成果受到网民的较广泛的肯定。具体指标情况请参看下图：



图表 4.7-3：2021-2020 年网络安全感满意度指数得分变化对比图

从具体细分指标值变化来看，得分总体上呈大面积提高的状况，13 项二级指标中得分提高的有 12 项（其中幅度较大的 4 项，基本持平的有 4 项），降低的有 1 项。得分提高的 12 个指标是：A1 网络安全感、A2 网络安全治理状况、B1 个人信息权益保护、B3 未成年人网络权益保护、C1 法治建设总体评价、C2 司法工作、D1 遏制网络违法犯罪、D2 执法检查、E1 等级保护、E2 企业安全责任、F1 政府服务便利性和 F2 政府服务安全性。其中得分提高幅度较大的是 D1 遏制犯罪、B3 未成年人权益保护、B1 个人信息保护、C2 司法工作 4 个指标，显示在这几个领域治理效果比较明显，网民的满意度评价有较大幅度提升。得分持平的 4 个指标是 A2 网络安全治理状况、D2 执法检查、E1 等级保护、F1 政府服务便利性，从分值来看这个领域的得分都比较高，大都维持了和稍高于去年的水平。得分稍微下降的指标是 B2 网络购物权益保护，但得分不低，基本维持在去年的水平。

## 五、专题分析

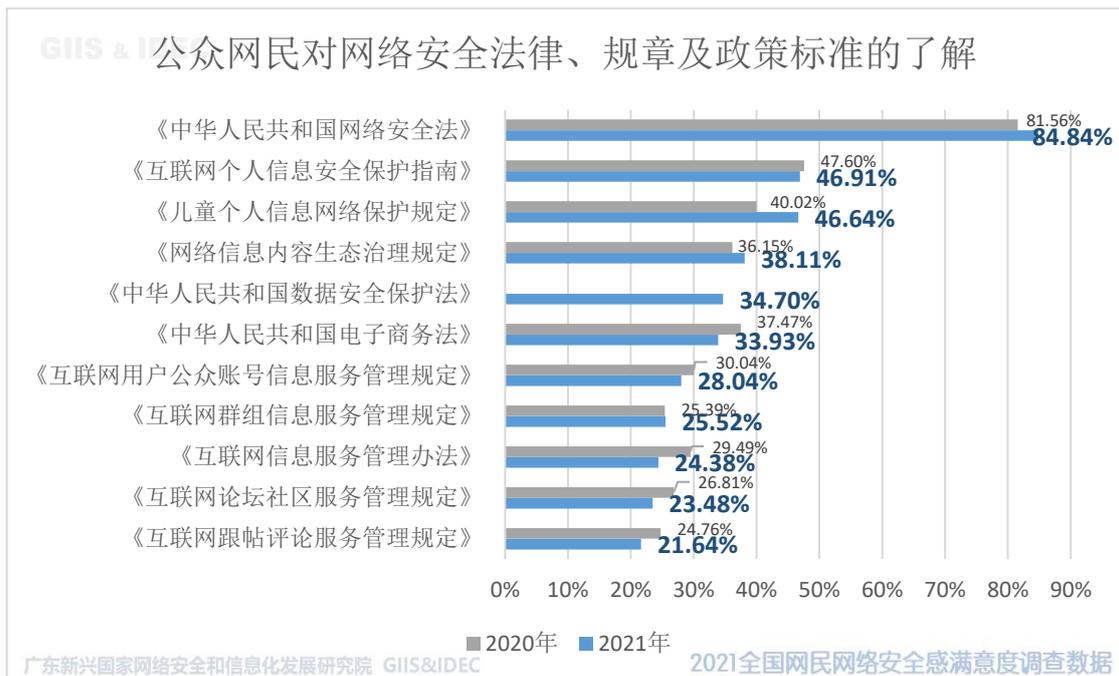
### 5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题

依法治国是我国的基本国策，网络空间治理也要坚持依法治理，走法治化的道路。建设网络安全法治社会是我国网络空间治理的具体目标之一，也是促进网络安全治理、提升网络空间治理水平的重要保证。本专题领域包含几个方面：立法建设、普法守法、司法保障、社会参与等。本专题主要就立法需求、普法效果、司法实施、协同治理、社会组织作用等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进网络安全法治社会建设工作的策略和建议。

本专题问卷样本数量为 457467 份。

#### （1）公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

参与调查的公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解程度：**84.84%** 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》，**46.64%** 网民了解《儿童个人信息网络保护规定》，《网络信息内容生态治理规定》了解的人也较多，占 **38.11%**。**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》，《中华人民共和国电子商务法》占 **33.93%**，超过三分之一。数据显示网络安全领域的普法工作取得一定的成效。

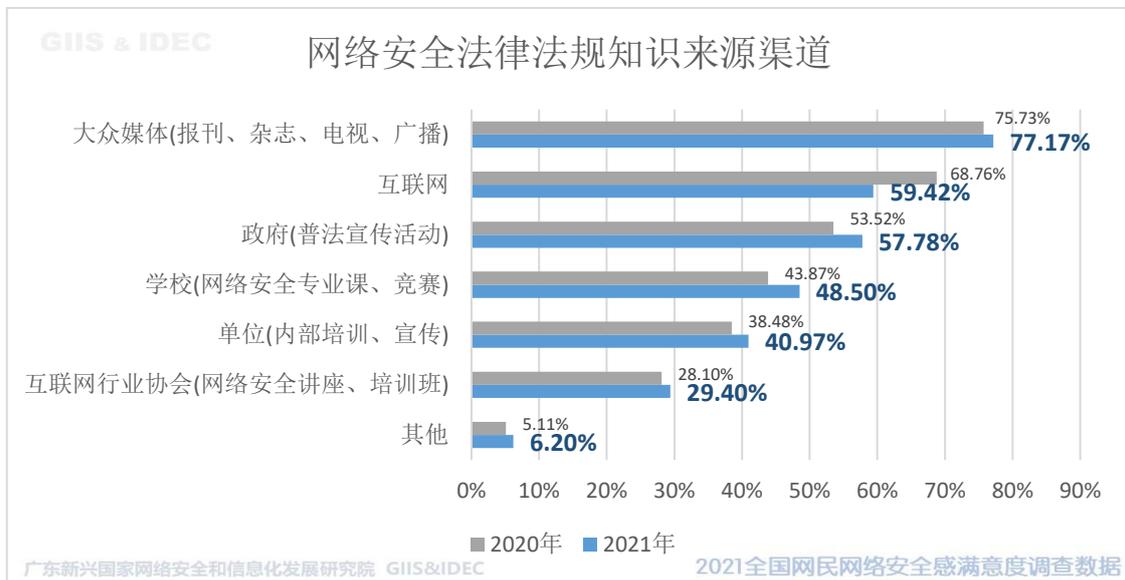


图表 5.1-1：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

（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

参与调查的公众网民的网络安全法律法规知识来源渠道方面，大众媒体的渗透度达 77.17%，互联网的达 59.42%，政府宣传 57.78%，学校 48.50%，单位培训 40.97%，行业协会培训占 29.40%。数据显示媒体和互联网的作用明显。和去年相比，线下渠道发挥的作用有所加强，相应地互联网的占比有所降低。

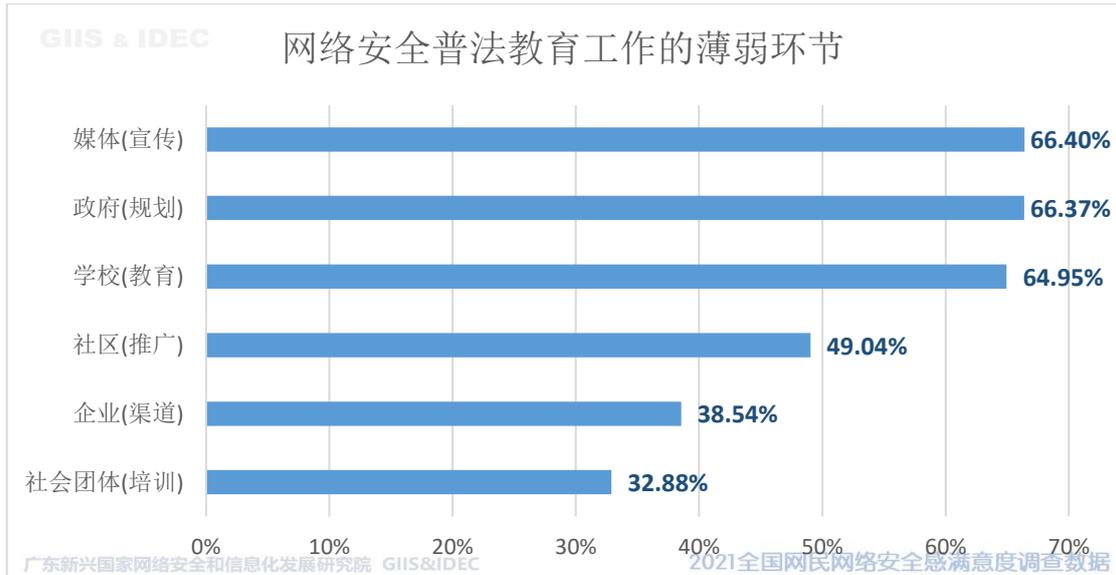


图表 5.1-2：网络安全法律法规知识来源渠道

（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？）

（3）网络安全普法教育工作的薄弱环节

公众网民对网络安全普法教育工作薄弱环节方面的看法，第一位是媒体（宣传）（选择率 66.40%），第二位是政府（规划）（选择率 66.37%），第三位是学校（教育）（选择率 64.95%）。显示网民认为媒体、政府和学校在普法教育工作方面有一定的改善空间。

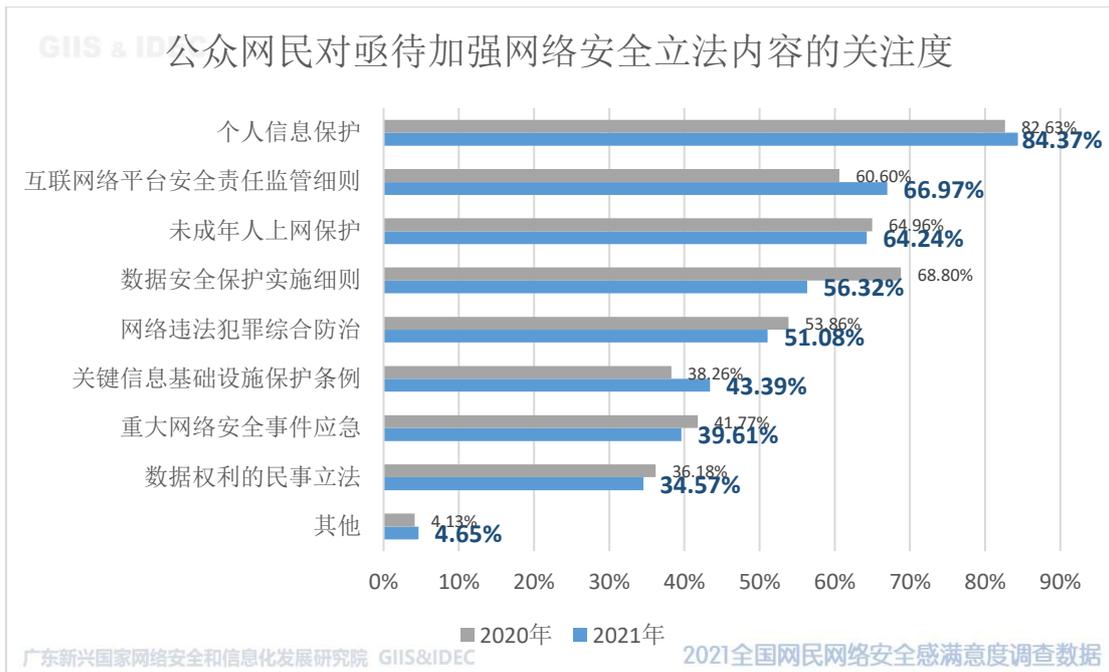


图表 5.1-3：网络安全普法教育工作的薄弱环节

（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

参与调查的公众网民对亟待加强网络安全立法的内容的关注方面，第一位是个人信息保护（关注度 84.37%）（问卷调查时个人信息保护法还没有正式发布），第二位是互联网络平台安全责任监管细则（关注度 66.97%），第三位是未成年人上网保护（关注度 64.24%），第四位是数据安全保护实施细则（关注度 56.32%），第五位是网络违法犯罪综合防治（关注度 51.08%）。第六位关键信息基础设施保护条例（关注度 43.39%）（问卷调查时关键信息基础设施保护条例还没有正式发布），其中个人信息保护、互联网络平台安全责任监管细则、关键信息基础设施保护条例的关注比去年有所上升。

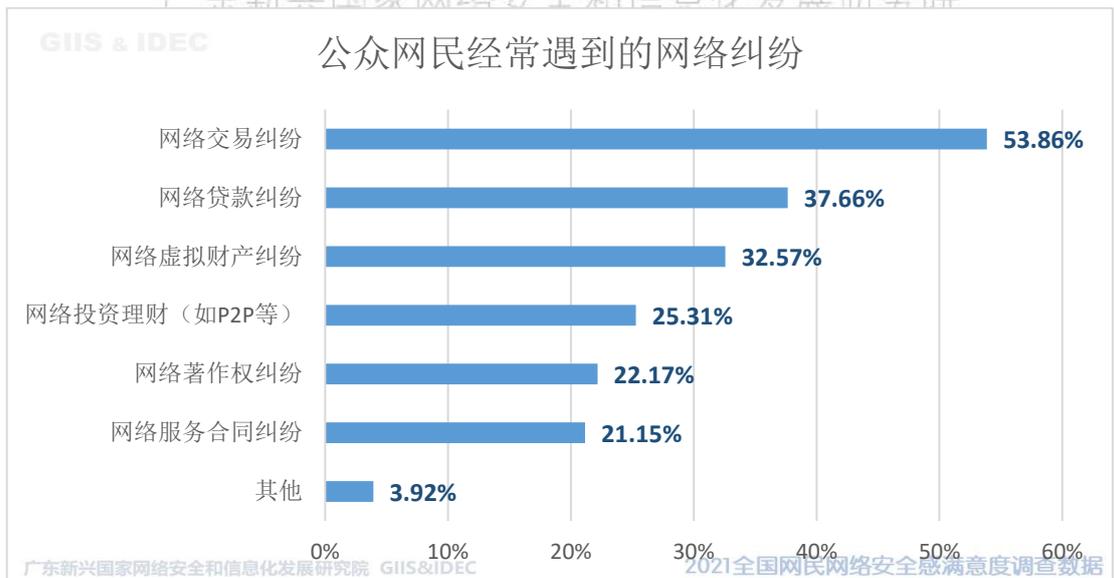


图表 5.1-4：亟待加强网络安全立法的内容

（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？）

（5）常见的网络纠纷

参与调查的公众网民遇到网络纠纷方面，排第一位是网络交易纠纷（选择率 53.86%），第二位是网络贷款纠纷（选择率 37.66%），第三位是网络虚拟财产纠纷（选择率 32.57%）。和去年相比，网络贷款的纠纷上升到第二位。

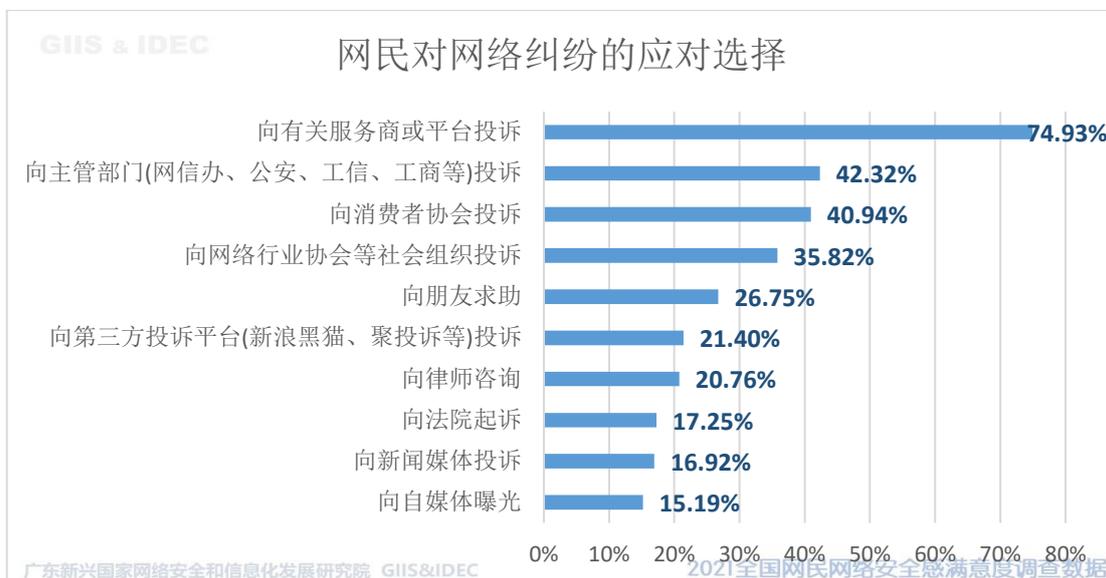


图表 5.1-5：公众网民经常遇到的网络纠纷

（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

参与调查的公众网民对网络纠纷的应对选择方面，排第一位是向有关服务商或平台投诉（选择率 74.93%），第二位是向主管部门投诉（选择率 42.32%），第三位是向消费者协会投诉（选择率 40.94%）。和去年相比，选择向消费者协会投诉和向第三方社会组织投诉的比例有所增长，选择向法院起诉的排位也比去年上升了 2 位。显示公众网民维权的意识有所加强。



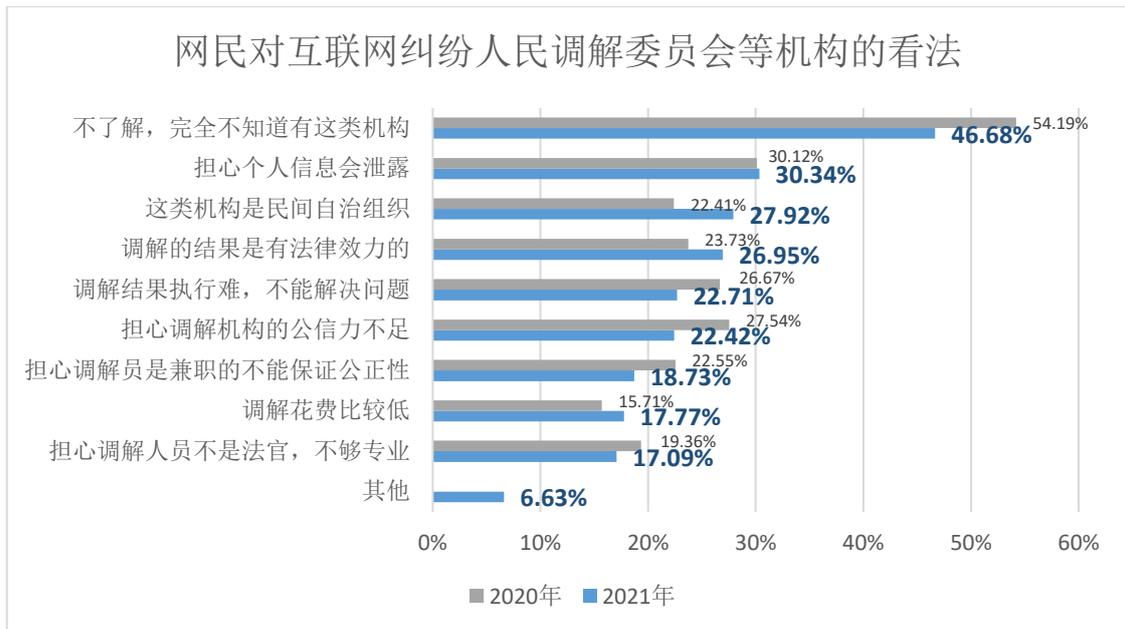
图表 5.1-6：网民对网络纠纷的应对选择

（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？）

#### （7）互联网纠纷调解机构的认知度

参与调查的公众网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的认知度还不算太高，接近一半（46.68%）的网民表示不了解，完全不知道有这类机构。30.34% 网民表示担心个人信息会泄露，22.42% 网民担心调解机构的公信力不足，22.71% 网民认为调解结果执行难，不能解决问题。

和去年相比，完全不了解的比例大幅度下降了 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增加了 5.51 个百分点。认为调解的结果是有法律效力的增加了 3.22 个百分点，认为调解花费比较低提高了 2.06 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。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。



图表 5.1-7：网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法

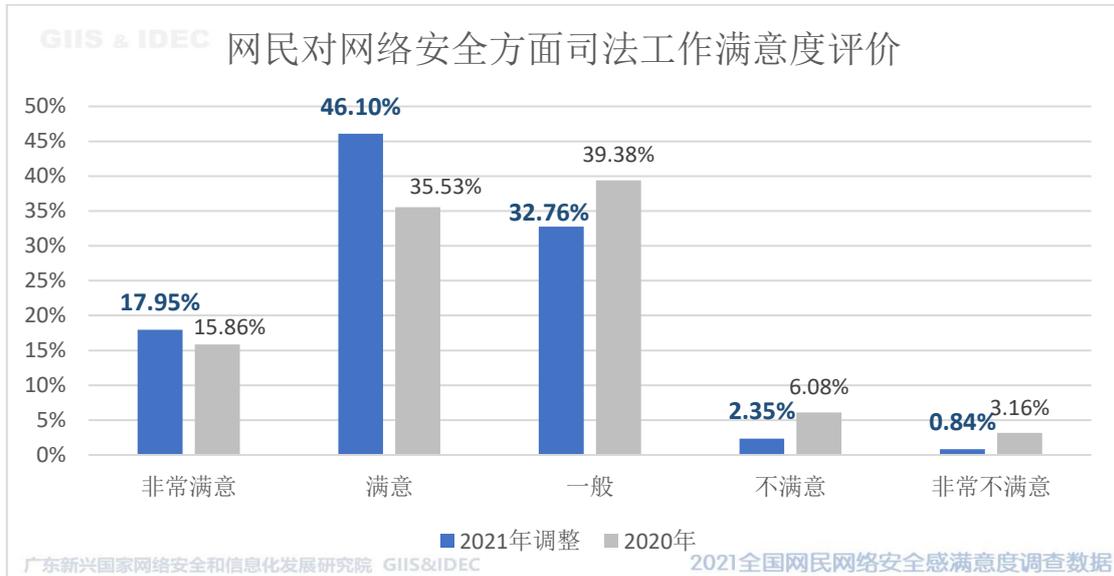
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 7 题：下列哪种说法更符合您对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法？）

#### （8）网络安全方面司法工作满意度评价

参与调查的公众网民对网络安全方面司法工作满意度评价：把选择不了解选项剔除后，对给出评价意见的各个评价选项占比做了相应调整，其中认为满意的最多（占 46.10%），其次是认为一般（占 32.76%），再次是认为非常满意（占 17.95%）。即认为满意以上超过六成（64.05%），总体评价满意度比较高。

和去年数据相比，正向评价比例大幅度上升，其中评价为满意的上升了 10.57 个百分点，评价为非常满意的上升了 2.09 个百分点，相对应评价为一般、

不满意和非常不满意都有所下降，总体上满意度提升比较明显，数据显示网民对网络安全方面的司法工作持正面评价比较多。

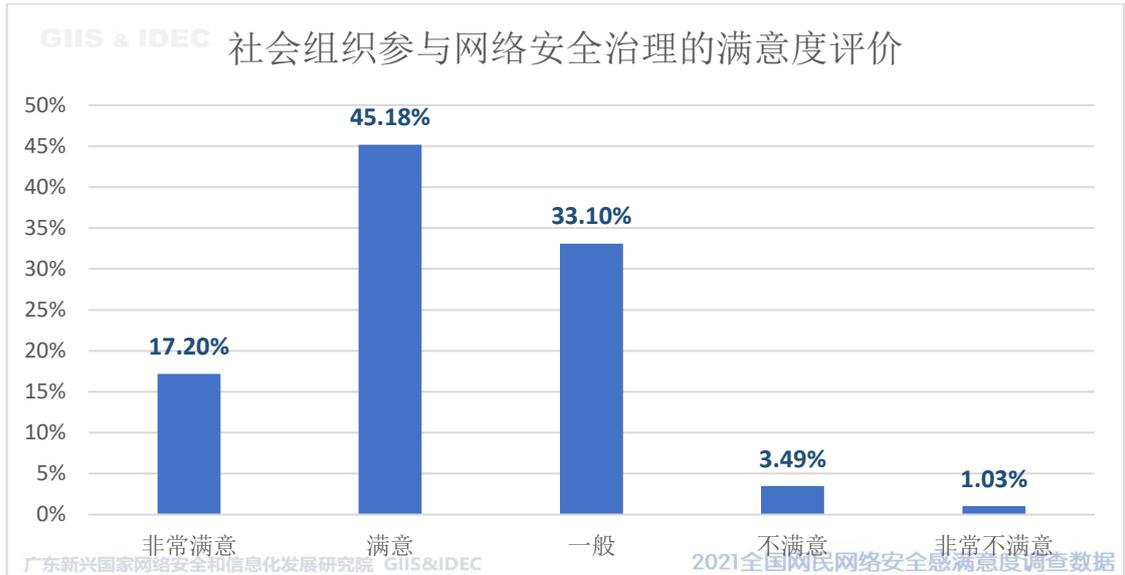


图表 5.1-8：网民对网络安全方面司法工作满意度评价

（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？）

#### （9）社会组织参与网络安全领域治理的满意度评价

参与调查的公众网民对社会组织参与网络安全领域治理的满意度评价：把选择不了解选项剔除后，对给出评价意见的各个评价选项占比做了相应调整，其中认为满意的最多（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。

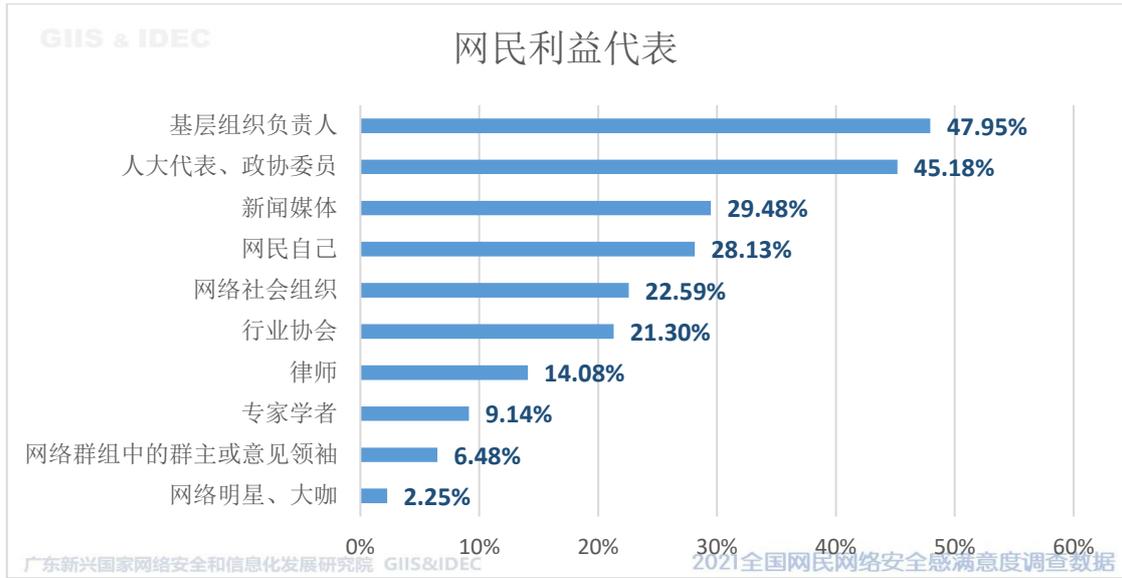


图表 5.1-9：社会组织参与网络安全治理的满意度评价

（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 9 题：您认为我国社会组织参与网络安全领域治理的状况是否令人满意？）

#### （10）网民利益代表的看法

参与调查的公众网民对谁能够代表网民利益的人或团体看法：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。数据显示网民希望有人能代表自己说话，对群主、KOL 和明星、大咖的信任度不高。



图表 5.1-10：社会组织参与网络安全治理的满意度评价

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



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

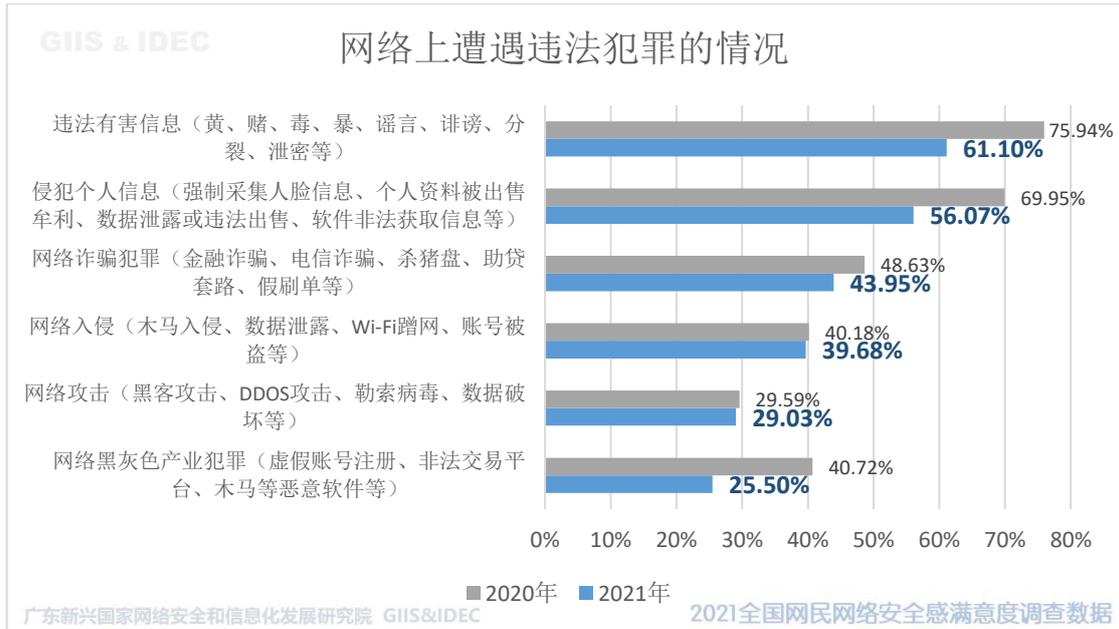
网络空间网络安全态势严峻，网络违法犯罪活动给人们生命财产安全造成巨大威胁。遏制惩处网络违法犯罪是保护网络空间安全环境的重要保障，也是网络安全治理的重要内容。本专题主要就网络犯罪态势、安全风险和威胁、网络诈骗、安全防范、专项行动效果等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨遏制惩处网络违法犯罪工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 329374 份。

### （1）网络违法犯罪态势

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%。数据显示网络违法犯罪态势从高位开始回落。

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；第四位是网络诈骗犯罪，下降了 4.68 个百分点。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，但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。



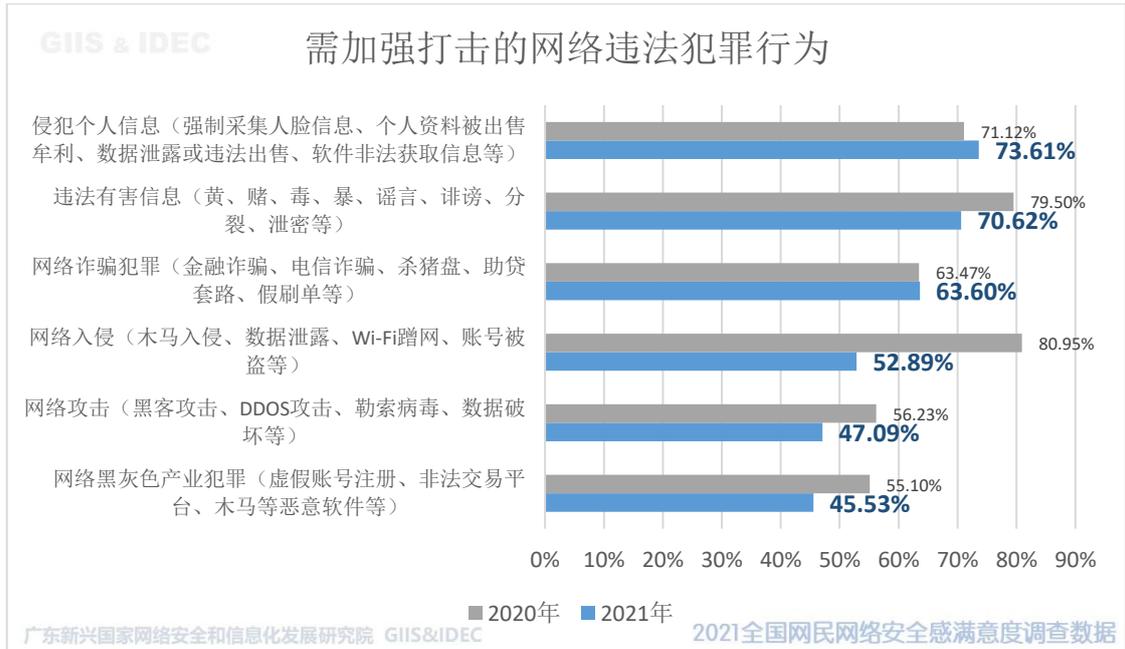
图表 5.2-1：网络上遭遇违法犯罪的情况

（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

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 52.89%），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。反映了今年网民对侵犯个人信息、网络诈骗等有更高的关注。



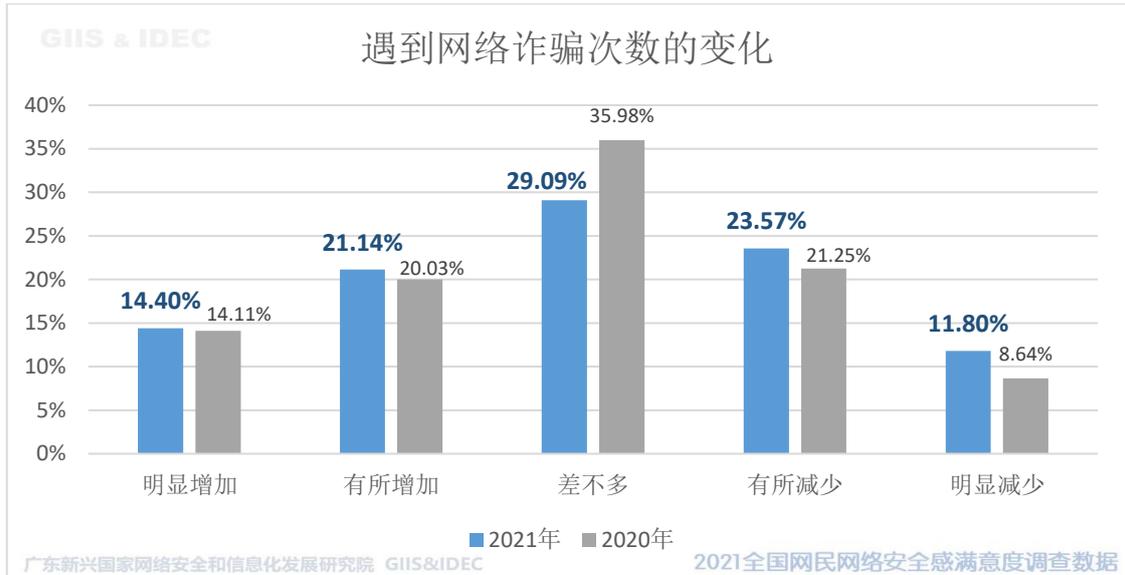
图表 5.2-2: 需加强打击的网络违法犯罪行为

（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

参与调查的公众网民对今年网络诈骗发案率变化评价为：29.09%的公众网民认为差不多，23.57%公众网民认为有所减少，21.14%认为有所增加，14.40%认为认为有所明显增加，增加和明显增加的占 35.54%（去年 34.14%），认为减少或明显减少的占 35.37%（去年 29.89%）。总体上评价基本平衡。

和去年相比，认为增加方面的评价多了 1.4 个百分点，认为减少方面的评价多了 5.48 个百分点。显示认为减少的网民多了。



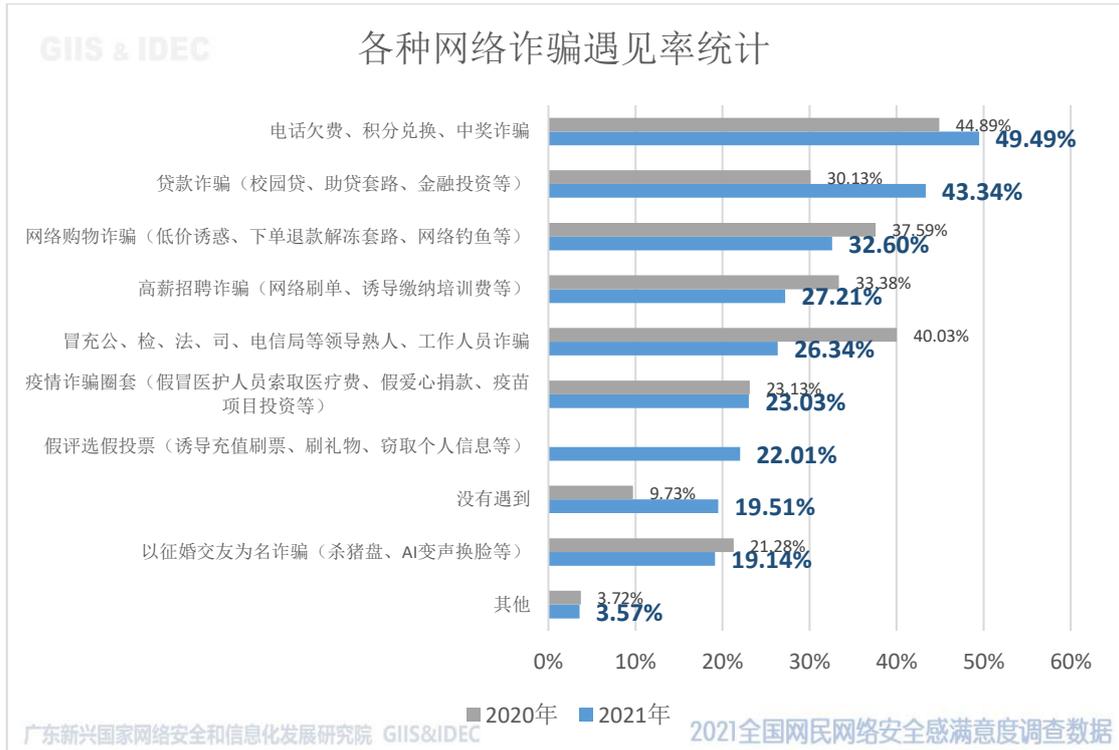
图表 5.2-3：遇到网络诈骗次数的变化

（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）网络诈骗态势

参与调查的公众网民对各种网络诈骗态势评价为：第一位是电话欠费、积分兑奖、中奖诈骗（遇见率 49.49%），第二位是贷款诈骗（遇见率 43.34%），第三位是网络购物诈骗（遇见率 32.60%）。网络诈骗活跃度仍处在较高的位置。

和去年相比，贷款诈骗遇见率大幅度上升（增加 13.21 个百分点），排名由第 5 位上升到第 2 位，电话欠费、积分兑换、中奖诈骗上升幅度第二位（增加 4.6 个百分点）。其它的网络购物诈骗、招聘诈骗、冒充公检法司电信人员诈骗、征婚诈骗等均有所下降。

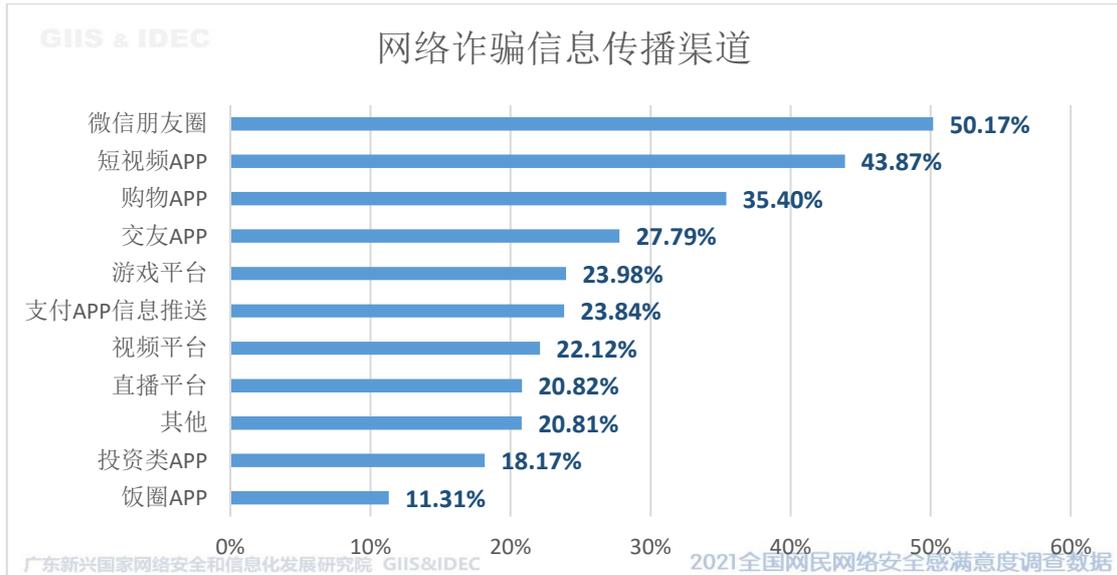


图表 5.2-4：各类电信网络诈骗的遇见率

（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：您遇到过下列哪种形式的网络诈骗？（多选））

#### （4.1）网络诈骗信息传播渠道

参与调查的公众网民认为网络诈骗信息传播渠道主要为：第一位是微信朋友圈（选择率 50.17%），第二位是短视频 APP（选择率 43.87%），第三位是购物 APP（选择率 35.40%），第四位是交友 APP（选择率 27.79%），第五位是游戏平台（选择率 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。



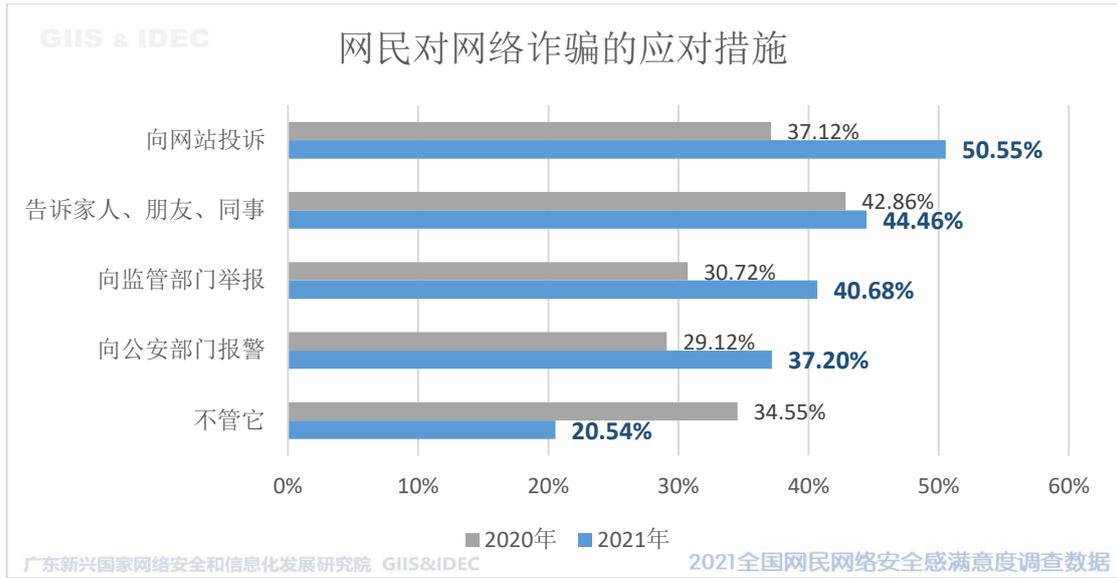
图表 5.2-5：网络诈骗信息传播渠道

（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 4.1 题：对于这些网络诈骗信息，您是在哪里遇到的（多选）？）

#### （4.2）网络诈骗的应对

参与调查的公众网民对网络诈骗的应对选择为：第一位是向网站投诉（选择率 50.55%），第二位是告诉家人、朋友、同事（选择率 44.46%），第三位是向监管部门举报（40.68%），第四位是向公安部门报警（37.20%），第五位是不管它（选择率 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。显示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。



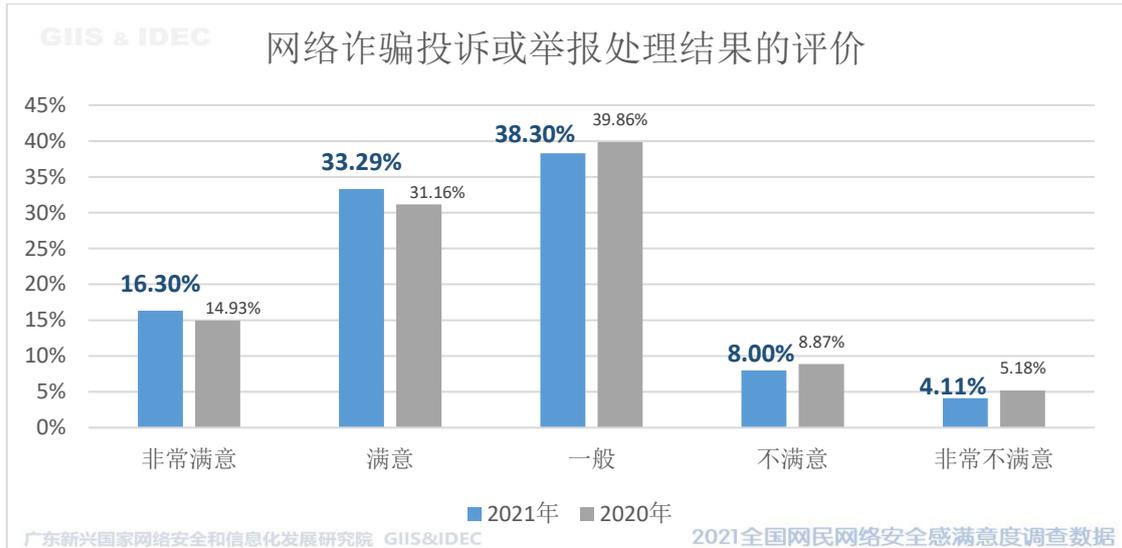
图表 5.2-6：网民对网络诈骗的应对措施

（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 4.2 题：对这些网络诈骗您是如何应对的？）

#### （4.3）网络诈骗投诉或举报的处理

参与调查的公众网民对网络诈骗投诉或举报处理的评价为：表示满意或非常满意的占 49.59%，其中 33.29%的网民表示满意，16.30%的网民表示非常满意。38.30%的网民表示一般，表示不满意或非常不满意的占 12.11%，其中表示不满意的占 8.00%，表示非常不满意的占 4.11%。总体上来说表示满意的占主要部分，占将近一半。

和去年相比，满意方面的评价上升，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，下降了 1.94 个百分点。显示网民对投诉的满意度评价在原来较高的水平上有了进一步的提高。

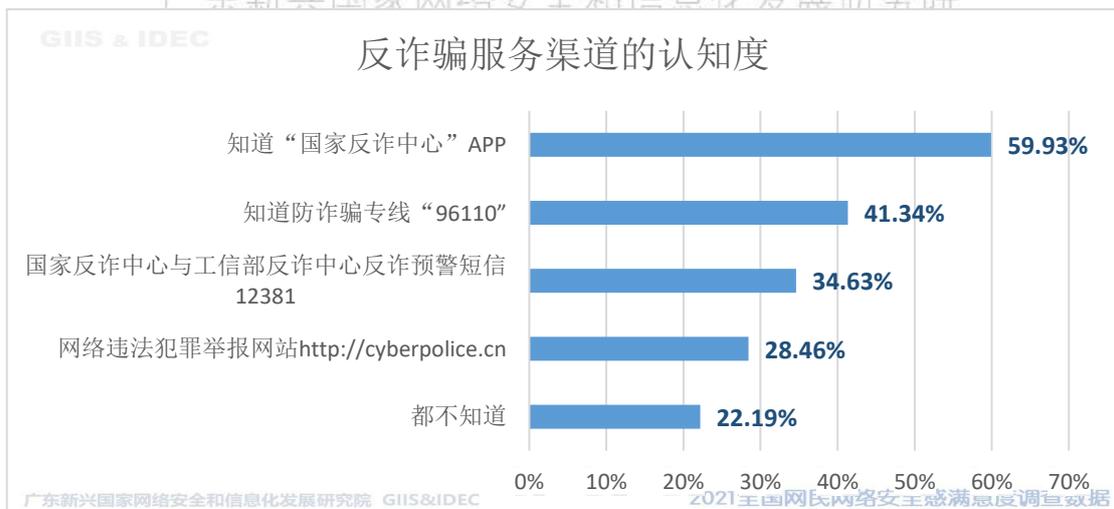


图表 5.2-7：网络诈骗投诉或举报处理结果的评价

（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 4.3 题：您对投诉或举报的处理结果是否满意？）

#### （5）反诈骗服务渠道

参与调查的公众网民对各个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，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。

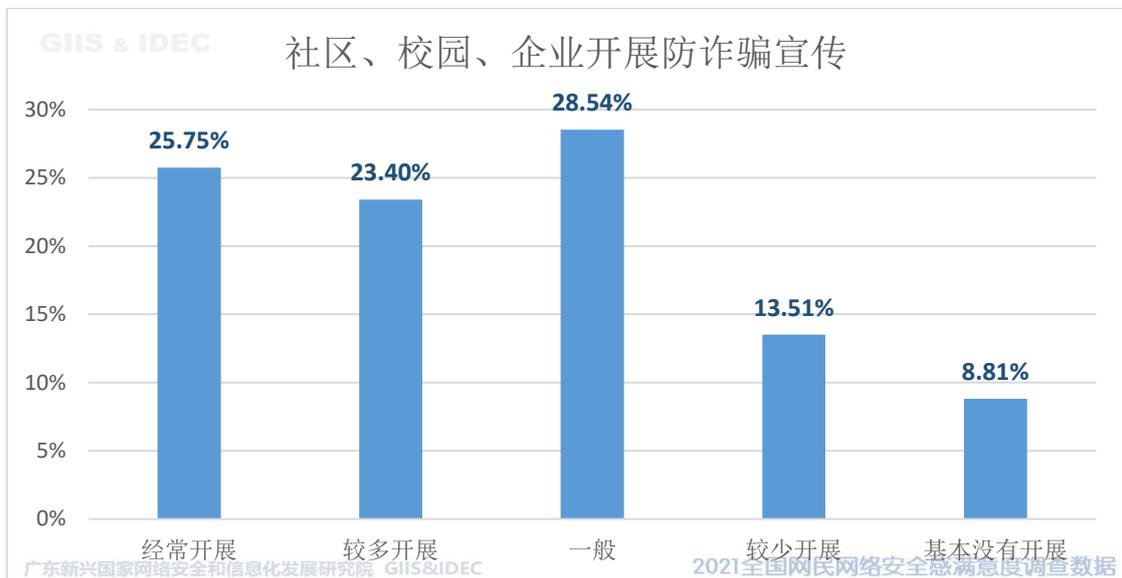


图表 5.2-8：反诈骗服务渠道的认知度

（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：您是否知晓以下官方的反诈服务渠道和平台？（多选））

#### （6）防诈骗宣传活动的开展

参与调查的公众网民所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动的情况为：49.15%的网民所在社区经常开展或较多开展防诈骗宣传活动，其中 25.75%是经常开展，23.40%是较多开展。表示一般的占 28.54%，较少开展或没有开展的占 22.32%，其中较少开展的占 13.51%，基本没有开展的占 8.81%。数据显示，开展反诈宣传的比较好的占不到一半的比例，说明反诈宣传工作还有一定的改善空间。



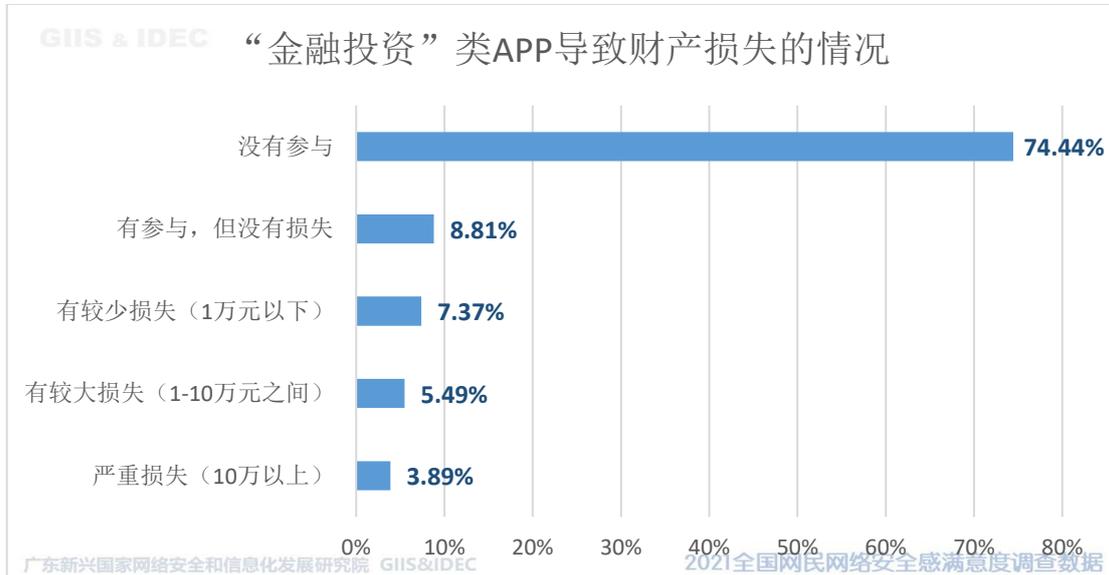
图表 5.2-9：所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动情况

（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 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

参与调查的公众网民对在“金融投资”类 APP 上充值而导致财产损失的现状为：绝大部分 74.44%（去年为 56.91%）公众网民没有参与过，8.81%（去年为 31.44%）有参与但没有受到损失，有财产损失的占 16.75%（去年为 11.65%），其中较少损失的占 7.37%，有较大损失的占 5.49%，有严重损失的占 3.89%。

和去年相比，参与网民占比减少了，但有受到损失的占比扩大了，显示“金融投资”类 APP 的风险度更高了，网民对这类“金融投资”类的 APP 的警惕性更高了。

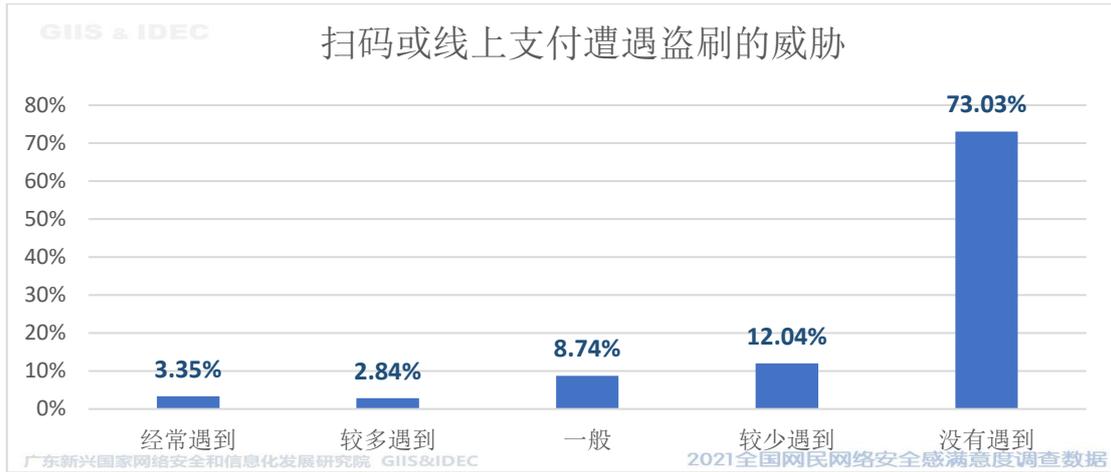


图表 5.2-10：“金融投资”类 APP 导致财产损失的情况

（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 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）扫码或电子支付被盗刷的威胁

公众网民对在扫码或线上支付时遇到被盗刷的情况：没有遇到被盗刷的占 73.03%（去年是 91.54%），即有遇到被盗刷的占 26.97%，其中经常遇到和较多遇到分别占 3.35%和 2.84%。和去年相比，遇到盗刷的网民占比上升了较大幅度（18.51 个百分点），在目前扫码和电子卡支付手段日益普遍的情况下，扫码和电子支付环节安全状况应该引起注意。



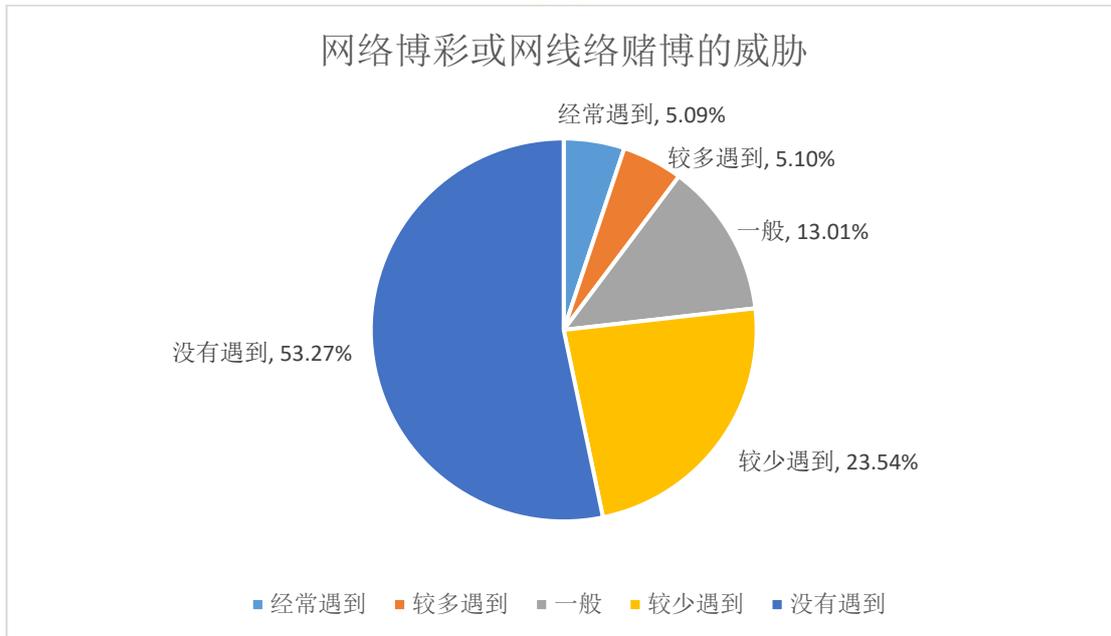
图表 5.2-11：扫码或线上支付遭遇盗刷的威胁

（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？）

### 网络安全感满意度调查

#### （9）网络博彩或网络赌博的威胁

参与调查的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，表示没有遇到的占 53.27%，排第一位；较少遇到的占 23.54%，排第二位；遇到的情况一般的占 13.01%，排第三位；较多遇到占 5.10%，排第四位；经常遇到的占 5.09%。数据显示网络赌博已有一定的渗透程度。

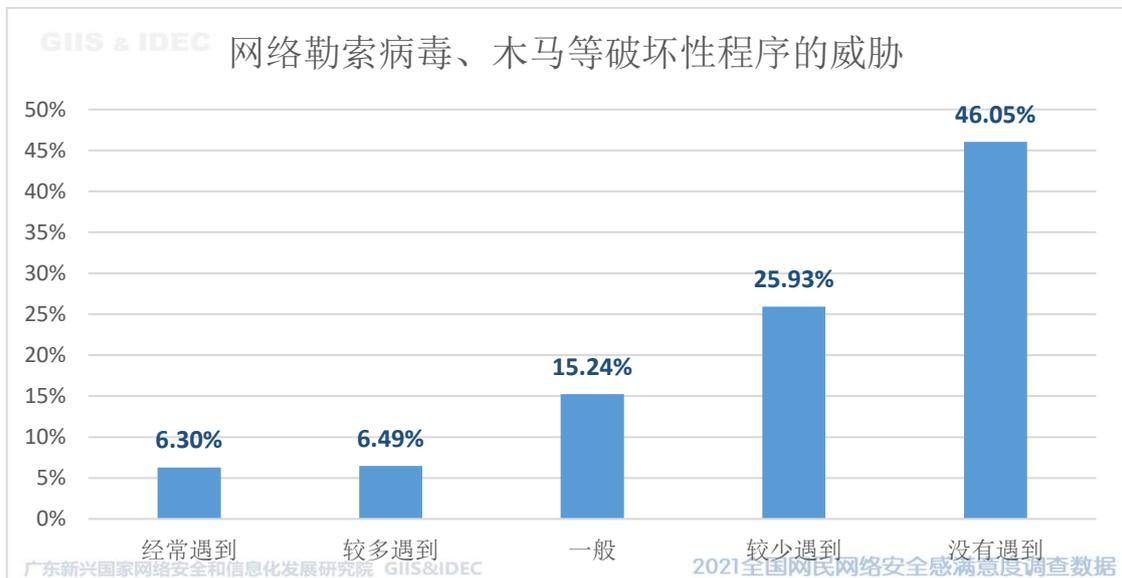


图表 5.2-12：网络博彩或网络赌博的威胁

（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、木马等破坏性程序的威胁

公众网民遇到网络勒索病毒、木马等破坏性程序的威胁方面：没有遇到占 46.05%，排第一位；较少遇到占 25.93%，排第二位；一般的占 15.24%，排第三位；较多遇到占 6.49%，排第四位；经常遇到占 6.30%，排第五位。网络勒索病毒、木马等的渗透率达到 53.95%（有遇到），和去年相比（去年是 53.81%）基本上没有什么变化，情况仍然比较严重。



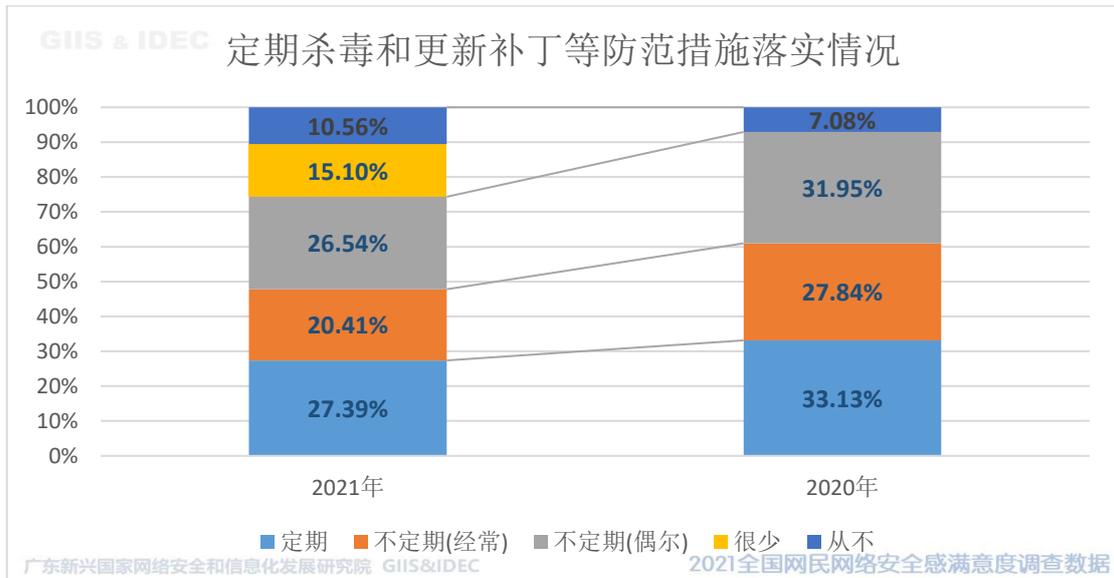
图表 5.2-13：网络勒索病毒、木马等破坏性程序的威胁

（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

参与调查的公众网民在网络安全个人防范措施的落实方面：27.39%能够定期杀毒和更新补丁，20.41%能够不定期（经常）进行杀毒和更新补丁，26.54%不定期（偶尔）进行杀毒和更新补丁，15.10%很少进行杀毒和更新补丁，还有 10.56%几乎从不杀毒和更新补丁。少于一半（47.80%，去年为 60.97%）网民能够做到定期或经常杀毒和更新补丁。和去年相比，养成良好习惯，个人自觉落

实网络安全防范措施的网民比例有所下降，应该引起注意。



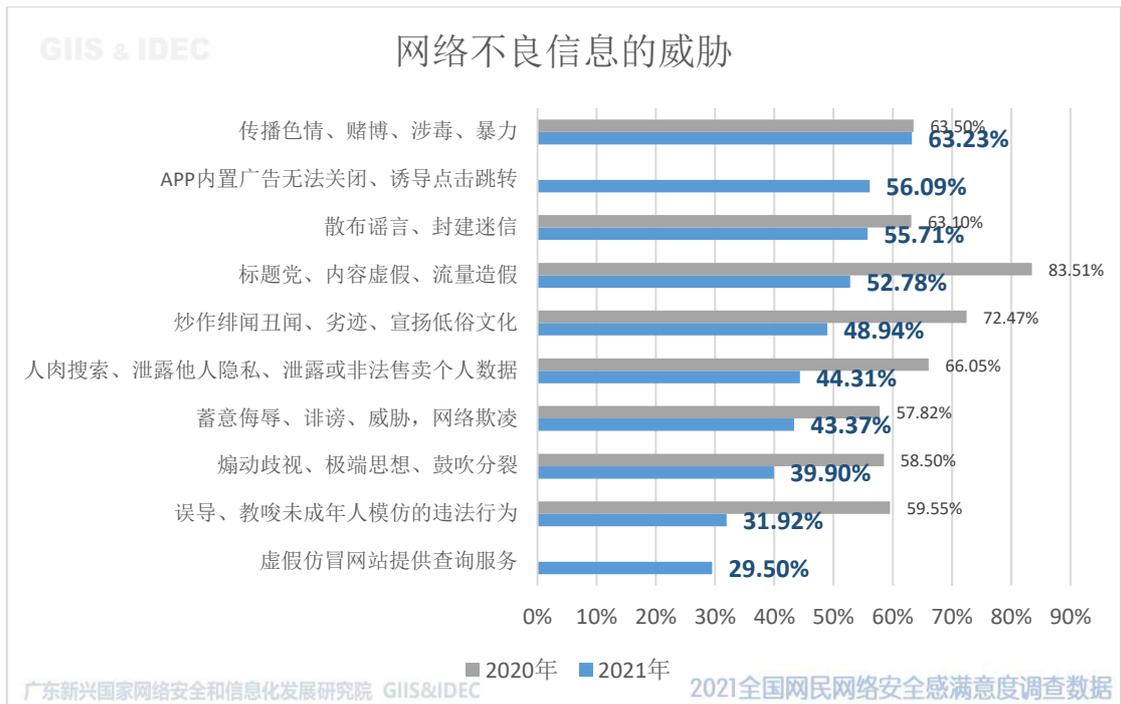
图表 5.2-14：定期杀毒和更新补丁的落实情况

（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：您是否定期使用正规杀毒软件或者经常更新系统补丁？）

#### （12）网络不良信息威胁

公众网民对各类网络不良信息威胁（网络不良信息乱象泛滥状况）的评价：第一位是传播色情、赌博、涉毒、暴力信息，网民遇见率 63.23%；第二位是 APP 内置广告无法关闭、诱导点击跳转，遇见率 56.09%；第三位是散播谣言、封建迷信，网民遇见率 55.71%；第四位是标题党、内容虚假、流量造假，网民遇见率 52.78%；第五位是炒作绯闻、丑闻、劣迹，网民遇见率 48.94%；第六位是人肉搜索、泄露他人隐私、泄露或非法售卖个人数据，网民遇见率 44.31%；第七位是蓄意侮辱、诽谤、威胁，网络欺凌，网民遇见率 43.37%。显示不良信息乱象仍比较严重。

和去年相比，除了传播色情、赌博、涉毒、暴力的信息基本持平外，其它各类信息的网民遇见率均有较大幅度的降低，显示在各主管部门和平台的努力下，不良信息治理取得一定的进展，不良信息泛滥的现象开始得到扭转，但危害性较大的黄赌毒暴力信息泛滥还未出现根本好转，还需要加大治理力度。



图表 5.2-15：网络不良信息的威胁

（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？）

### （13）网络低俗信息治理效果评价

参与调查的公众网民对色情暴力等低俗网络信息数量变化情况的评价：认为增加的占 21.65%，其中 9.07% 公众网民认为明显增加，12.58% 认为有所增加。26.11% 认为差不多，52.24% 认为减少，其中 26.39% 认为有所减少，12.63% 认为明显减少，13.22% 没有遇到。总体上，超过一半的公众网民认为低俗网络信息数量减少。

和去年相比，认为低俗网络信息数量增加的公众网民占比下降了 18.21 个百分点，认为低俗网络信息数量减少的公众网民占比提高了 17.93 个百分点。数据显示公众网络对今年网络低俗信息治理成效的感受比较强烈，总体评价有较明显的提升。

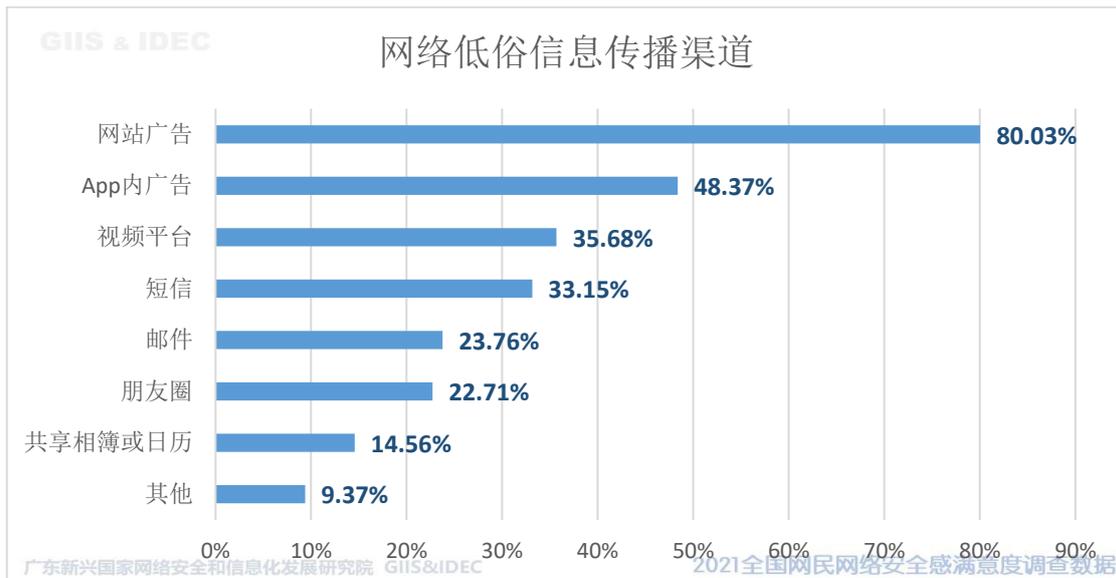


图表 5.2-16：色情暴力等低俗网络信息数量变化情况

（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）网络低俗信息的传播渠道

参与调查的公众网民对网络低俗信息传播渠道的看法：第一位是网站广告，选择率 80.03%；第二位是 APP 内广告，选择率 48.37%，第三位是视频平台，选择率 35.68%；第四位是短信，选择率 33.15%；第五位是邮件，选择率 23.76%，显示网络低俗信息主要通过网站、APP、视频等以广告等形式推送给网民。



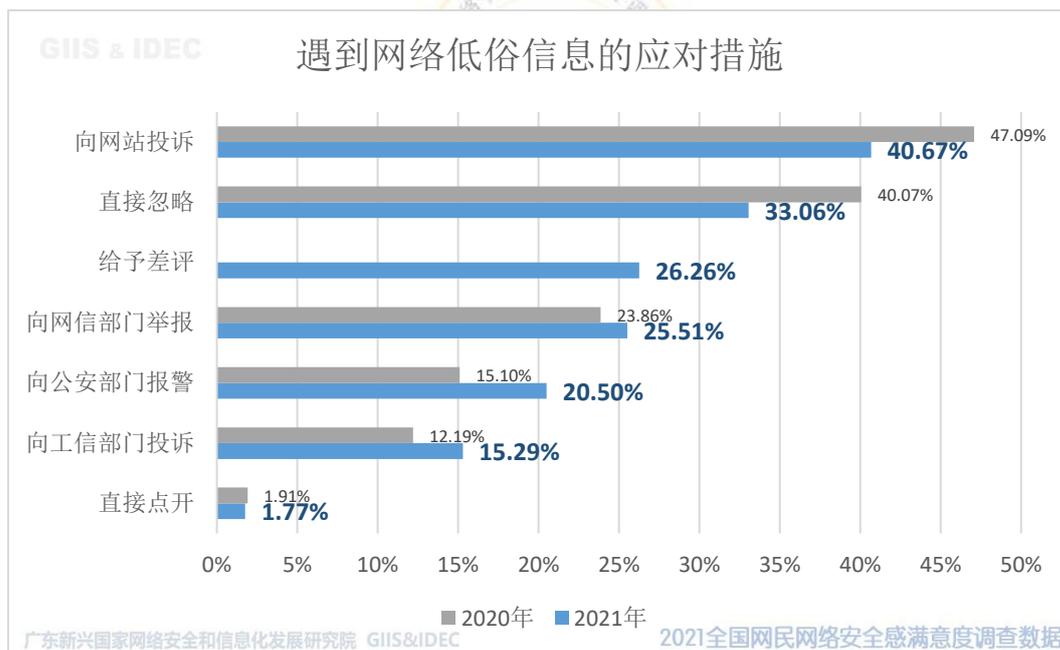
图表 5.2-17：网络低俗信息传播渠道

（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 13.1 题：收到网络色情、赌博、暴力等低俗信息的渠道有哪些？（多选））

### （13.2）遇到网络低俗信息的应对措施

参与调查的公众网民遇到网络低俗信息的应对措施方面：第一位是向网站投诉（选择率 40.67%），第二位是直接忽略（选择率 33.06%），第三位是给与差评（选择率 26.26%），第四位是向网信部门举报（选择率 25.51%），第五位是向公安部门报警（选择率 20.50%），第六位是向工信部门投诉（选择率 15.29%），显示公众网民对网络低俗信息有较强的抵制意识。

和去年相比，公众网民应对措施的排位没有变化，但选择向网站投诉和直接忽略的占比减少，向有关部门举报的占比有所增加选，显示公众网民对网络低俗信息的抵制更为积极和主动，对有关部门治理和打击网络低俗信息的期望有所提升。



图表 5.2-18：遇到网络低俗信息的应对措施

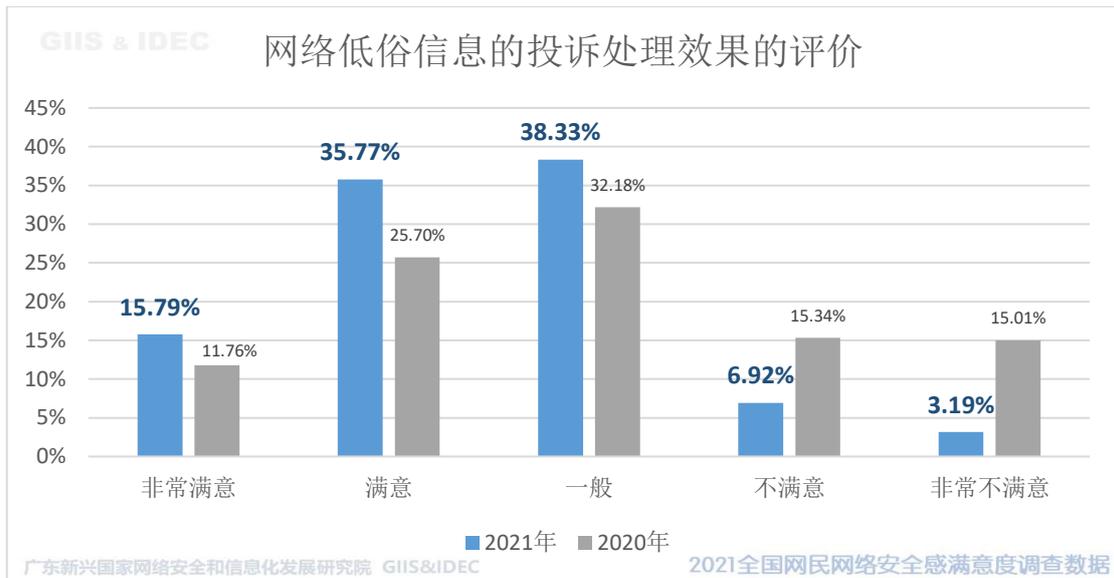
（图表数据来源：公众网民版专题 2 遏制惩处网络违法犯罪专题第 13.2 题：遇到低俗网络信息时您会怎么做？）

### （13.3）网络低俗信息投诉处理效果

公众网民对网络低俗信息投诉处理效果的评价：认为满意或非常满意的占

51.56%，其中 15.79% 公众网民认为非常满意，35.77% 认为满意。38.33% 认为一般，10.11% 认为不满意或非常不满意，其中 6.92% 认为不满意，3.19% 认为非常不满意。总体上满意方面的评价占一半以上。

和去年相比，满意方面的正面评价有较大幅度的提升，提升了 14.09 个百分点，不满意方面的负面评价则有较大幅度的下降，下降了 20.24 个百分点。显示网络低俗信息投诉处理有了较明显的改进，公众网民对有关部门对网络低俗信息投诉处理的效果是比较满意的。



图表 5.2-19：网络低俗信息投诉处理效果的评价

（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 13.3 题：投诉后，您对这些低俗网络信息的治理效果是否满意？）

#### （14）“清朗”、“净网”等专项行动成效

参与调查的公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价：认为满意以上的占 59.34%，其中 20.28% 公众网民认为非常满意，39.06% 认为满意。30.98% 认为一般，5.18% 认为不满意或非常不满意，其中 3.51% 认为不满意，1.67% 认为非常不满意。总体上，接近六成公众网民的评价为满意或非常满意。

和去年相比，满意度有较大幅度的提升，正面评价（满意+非常满意）提升了 16.01 个百分点。数据显示今年以来“清朗”、“净网”等专项行动的成效显著，得到绝大部分公众网民的好评。



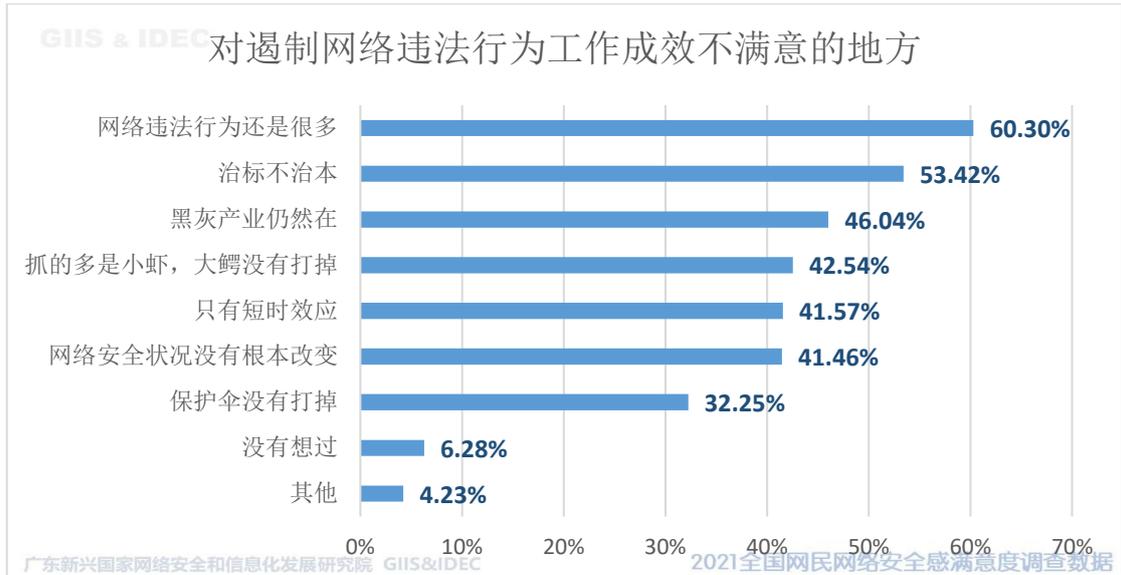
图表 5.2-20：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价

（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 14 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？）

#### （15）对遏制网络违法行为工作成效不满意的地方

虽然对“清朗”、“净网”等专项行动以及遏制网络违法行为工作成效表示不满意的公众网民只占小部分（5.18%，参看上题），对这部分公众网民不满意的地方的分析有助于改进网络治理相关工作。

参与调查的公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动成效感到不满意的地方主要有：第一位是“网络违法行为还是很多”（选择率 60.30%），第二位是“治标不治本”（选择率 53.42%），第三位是“黑灰产业仍然存在”（选择率 46.04%），第四位是“抓的多是小虾，大鳄没有打掉”（选择率 42.54%），第五位是“只有短时效应”（选择率 41.57%），第六位是“网络安全状况没有根本改变”（选择率 41.46%），第六位是“保护伞没有打掉”（选择率 32.25%）。数据显示，公众网民对有关网络治理专项行动成效的彻底性和长效性有更高的要求 and 期望，不但要求治标，还要治本，从根本上实现网络安全状况的改变。

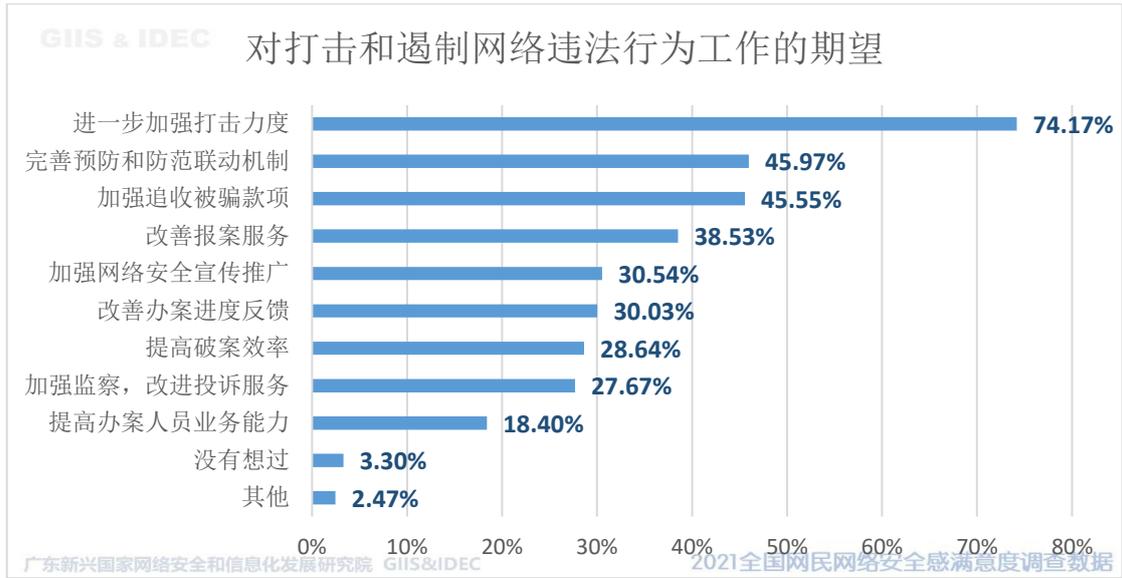


图表 5.2-21：对遏制网络违法行为工作成效不满意的地方

（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 14.1 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工作的成效是否满意？）

#### （16）对打击和遏制网络违法行为工作的期望

参与调查的公众网民对打击和遏制网络违法行为工作的期望主要有：第一位是“进一步加强打击力度”（选择率 74.17%），第二位是“完善预防和防范联动机制”（选择率 45.97%），第三位是“加强追收被骗款项”（选择率 45.55%），第四位是“改善报案服务”（选择率 38.53%），第五位是“加强网络安全宣传推广”（选择率 30.54%），第六位是“改善办案进度反馈”（选择率 30.03%），第六位是“提高破案效率”（选择率 28.64%）。第七位是“加强监察，改进投诉服务”（选择率 27.67%），第八位是“提高办案人员业务能力”（选择率 18.40%）。数据显示，公众网民对打击和遏制网络违法行为工作的期望主要在要求进一步加强打击力度、机制建设、案件服务、宣传推广等方面。



图表 5.2-22：对打击和遏制网络违法行为工作的期望

（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：你对公安部门打击和遏制网络犯罪行为有什么期望？（多选））



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

### 5.3 专题 3：个人信息保护和数据安全专题

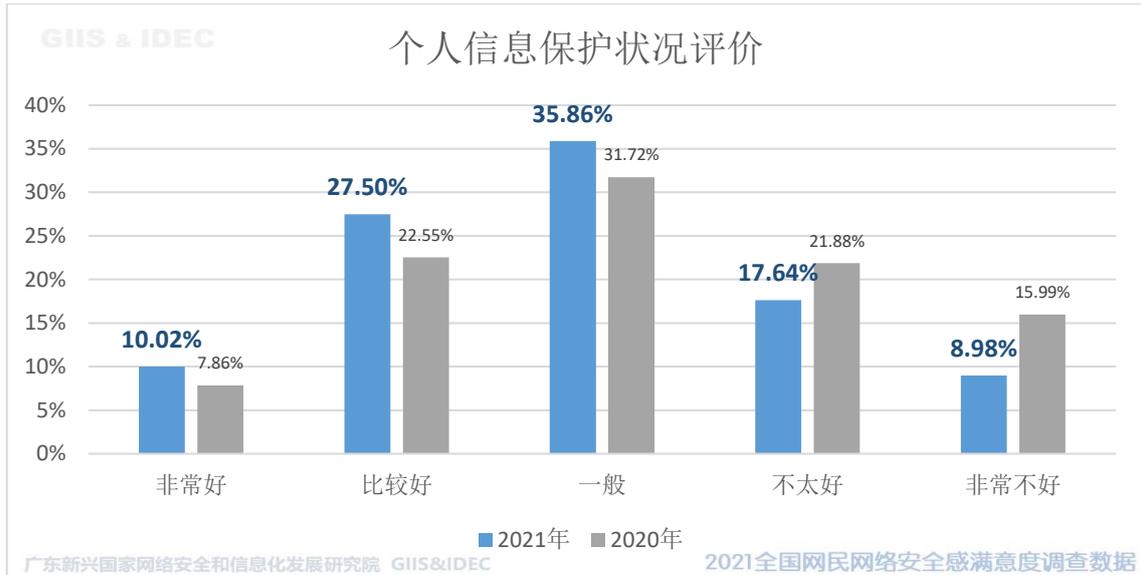
个人信息保护一直是广大网民关心的问题。今天，互联网应用已经深度介入网民的日常生活中，其中必然涉及个人信息的利用。个人信息关系到每个人的隐私和财产安全，一旦泄露会给个人和家庭造成重大的影响。本专题主要包括两个方面：一是个人信息保护，二是数据安全。这两个方面都是网络安全治理的重要领域，涉及一些基础性治理原则和治理要求，对各种网络应用场景的落实有指导意义。本专题主要就个人信息保护状况、风险和问题、个人信息滥用、APP 治理、数据安全保护等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨个人信息保护和数据安全保护工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 461834 份。

#### （1）个人信息保护状况评价

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 11.25 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明显提升，说明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。



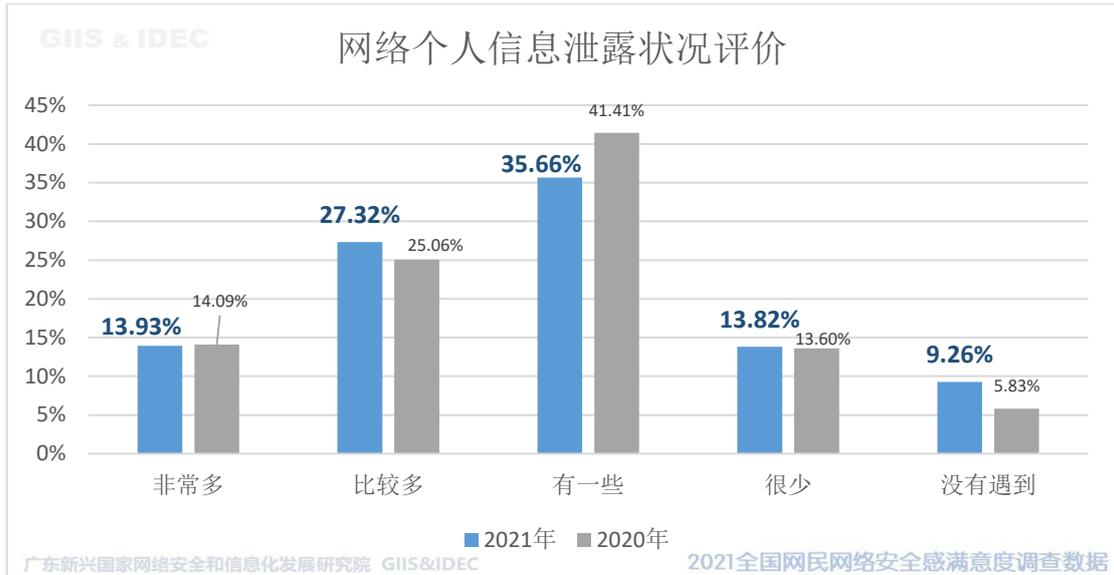
图表 5.3-1：个人信息保护状况评价

（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？）

#### （2）网络个人信息泄露状况评价

参与调查的公众网民遇到网络个人信息泄露状况评价：认为比较多或非常多的占 41.25%，其中 13.93% 公众网民认为非常多，27.32% 认为比较多。35.66% 认为有一些，23.08% 认为很少或没有，其中 13.82% 认为很少，9.26% 认为没有遇到。总体上认为比较多和有一些的评价占绝大部分。

和去年相比，基本维持去年的格局，但认为多的方面的评价和少的方面的评价都有所增加，其中认为少的方面的评价增加多 1.55 个百分点，显示评价的占比分布略向少的方面偏移。



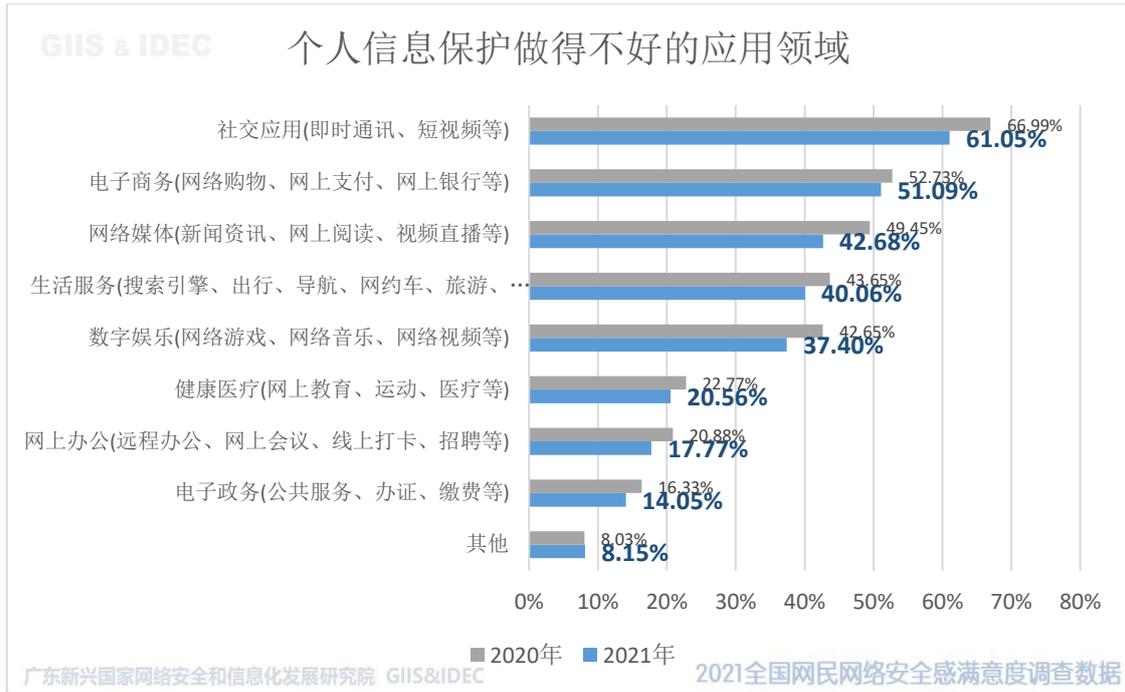
图表 5.3-2：网络个人信息泄露状况评价

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 2 题：近一年，您遇到网络个人信息泄露的情况如何？）

### （3）个人信息保护做得不好的应用领域

参与调查的公众网民认为个人信息保护做得不好的应用领域有：最多选择的是社交应用（选择率 61.05%），第二位是电子商务（选择率 51.09%），第三位是网络媒体（选择率 42.68%），第四位是生活服务（选择率 40.06%），第五位是数字娱乐（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。

和去年相比，基本格局没有变化，排位保持不变，但各应用领域的选择率均有所下降，显示公众网民对相关应用领域的负面评价稍有舒缓。

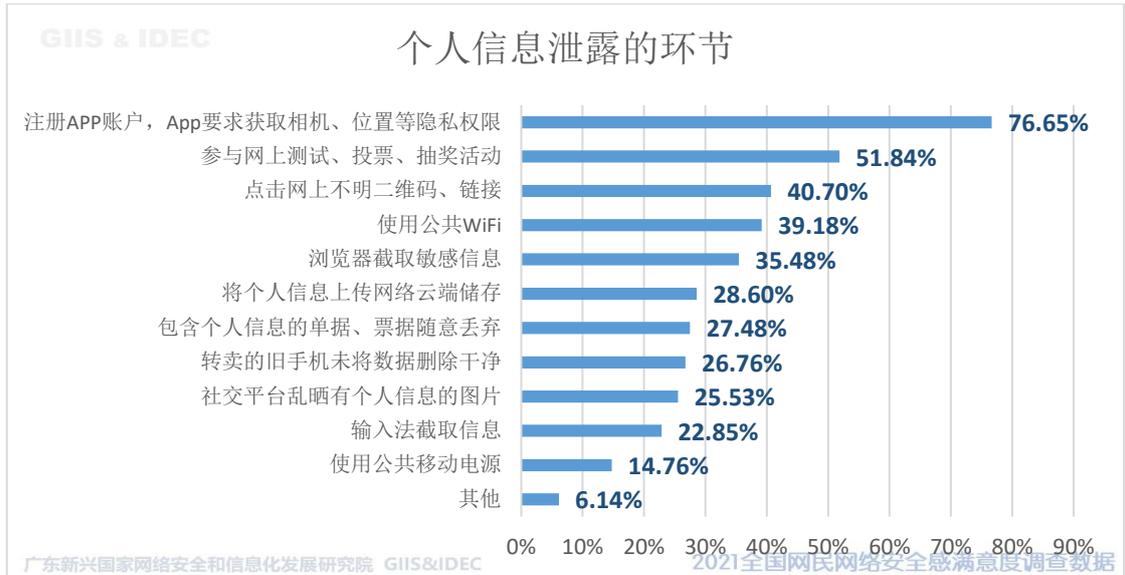


图表 5.3-3：个人信息保护做得不好的应用领域

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

#### （4）个人信息泄露的环节

参与调查的公众网民认为个人信息泄露的主要环节有：第一位是“注册 APP 账户，App 要求获取相机、位置等隐私权限”（选择率 76.65%），第二位是“参与网上测试、投票、抽奖活动”（选择率 51.84%），第三位是“点击网上不明二维码、链接”（选择率 40.70%），第四位是“使用公共 WiFi”（选择率 39.18%），第五位是“浏览器截取敏感信息”（选择率 35.48%），显示 APP 应用注册、线上活动注册、二维码入口、公共 WiFi、浏览器截取信息等是主要个人信息泄露环节。

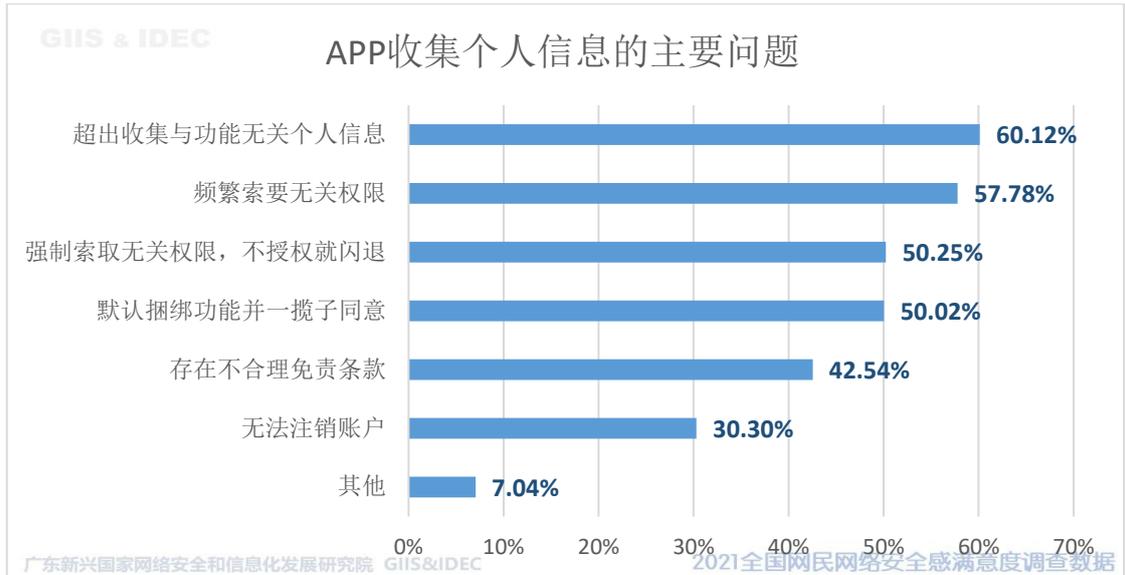


图表 5.3-4：个人信息泄露的环节

（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：您觉得您的个人信息有可能是从下列哪个环节泄露的？（多选））

#### （5）APP 收集个人信息的问题

参与调查的公众网民认为 APP 收集个人信息的问题有：第一位是“超出收集与功能无关个人信息”（选择率 60.12%），第二位是“频繁索要无关权限”（选择率 57.78%），第三位是“强制索取无关权限，不授权就闪退”（选择率 50.25%），第四位是“默认捆绑功能并一揽子同意”（选择率 50.02%），第五位是“存在不合理免责条款”（选择率 42.54%），第六位是“无法注销账户”（选择率 30.30%）。显示超范围、超权限、强迫索取、捆绑、免责条款等是 APP 收集个人信息的主要问题，大部分公众网民曾经遇到过上述 APP 不合理索取个人信息的问题，APP 收集个人信息问题不容忽视。



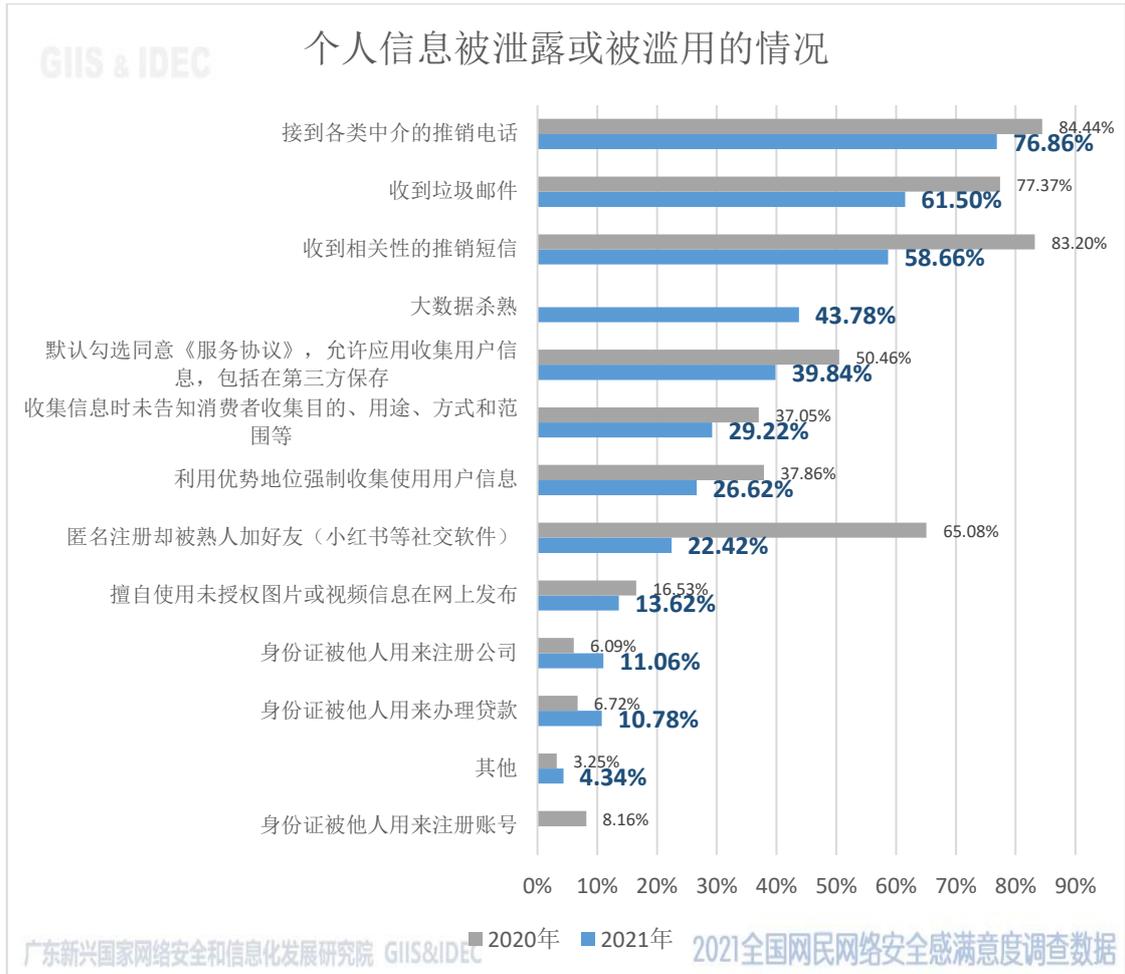
图表 5.3-5: APP 收集个人信息的主要问题

（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：关于 APP 收集信息，您遇到过下列哪些问题？（多选））

#### （6）个人信息被泄露或被滥用的情况

参与调查的公众网民遇到个人信息被泄露或被滥用的情况：第一位是推销电话（选择率 76.86%），第二位是垃圾邮件（选择率 61.50%），第三位是推销短信（选择率 58.66%），第四位是大数据杀熟（选择率 43.78%），第五位是服务协议默认勾选（选择率 39.84%），显示和网民受到个人信息被泄露和滥用的情况非常严重。

和去年相比，除了匿名注册被加好友（通讯录泄露）排名后退了四位以外，个人信息被泄露或滥用的情况排列变化不大，但个选项的选择率大多数有下降，其中下降幅度较大的有：匿名注册被加好友、收到推销短信、收到垃圾邮件等；身份证被他人利用注册和贷款的行为有所增加，值得引起注意。



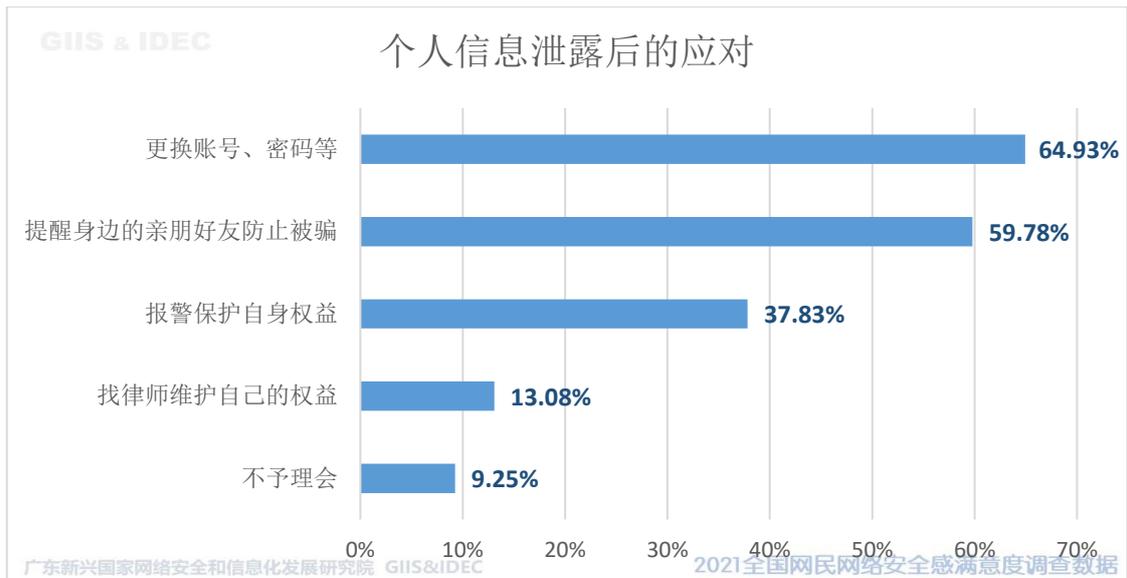
图表 5.3-6：个人信息被泄露或被滥用的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 6 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？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

### （7）个人信息泄露的应对

参与调查的公众网民遇到个人信息被泄露后的应对选择：第一位是“更换账号、密码等”（选择率 64.93%），第二位是“提醒身边的亲朋好友防止被骗”（选择率 59.78%），第三位是“报警保护自身权益”（选择率 37.83%），第四位是“找律师维护自己的权益”（选择率 13.08%），第五位是“不予理会”（选择率 9.25%），数据显示公众网民对个人信息泄露的风险有一定认识，大部分人能采取适当的应对措施维护自己的权益，但也有相当比例的网民选择不予理会，对个人信息的泄露风险认识不足。

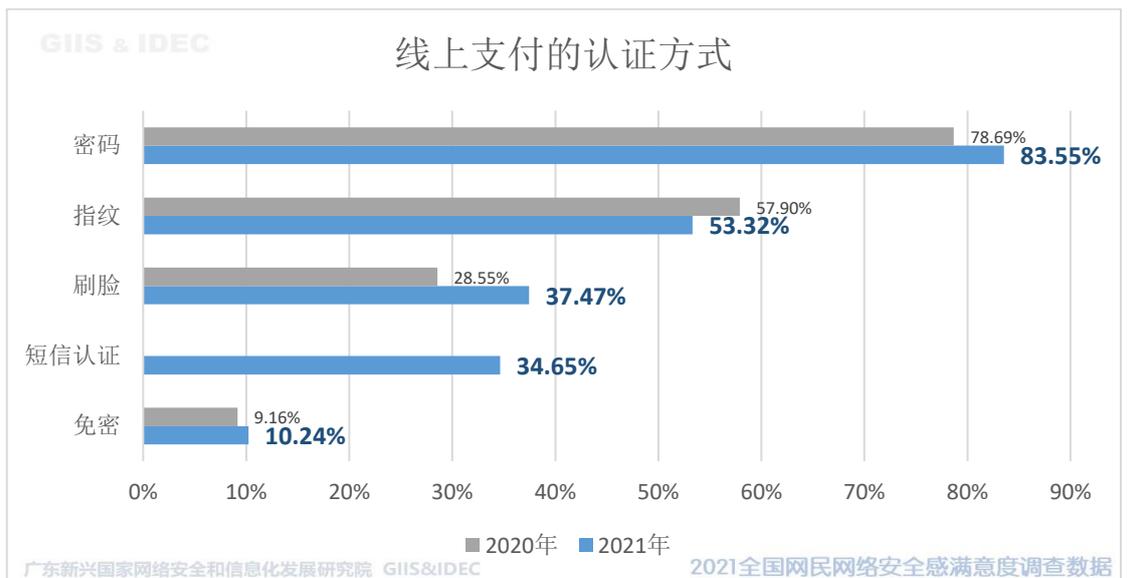


图表 5.3-7：个人信息泄露后的应对

（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：发现自己的个人信息出现泄露的情况，您会怎么解决？（多选））

（8）线上支付的认证方式

参与调查的公众网民在线上支付时采取的身份认证方式：最常用的是密码（选择率 83.55%），第二位是指纹（选择率 53.32%），第三位是刷脸（选择率 37.47%），第四位是短信认证（选择率为 34.65%），第五位是免密（选择率为 10.24%）。数据显示密码和指纹是线上支付最常用的身份认证方式。



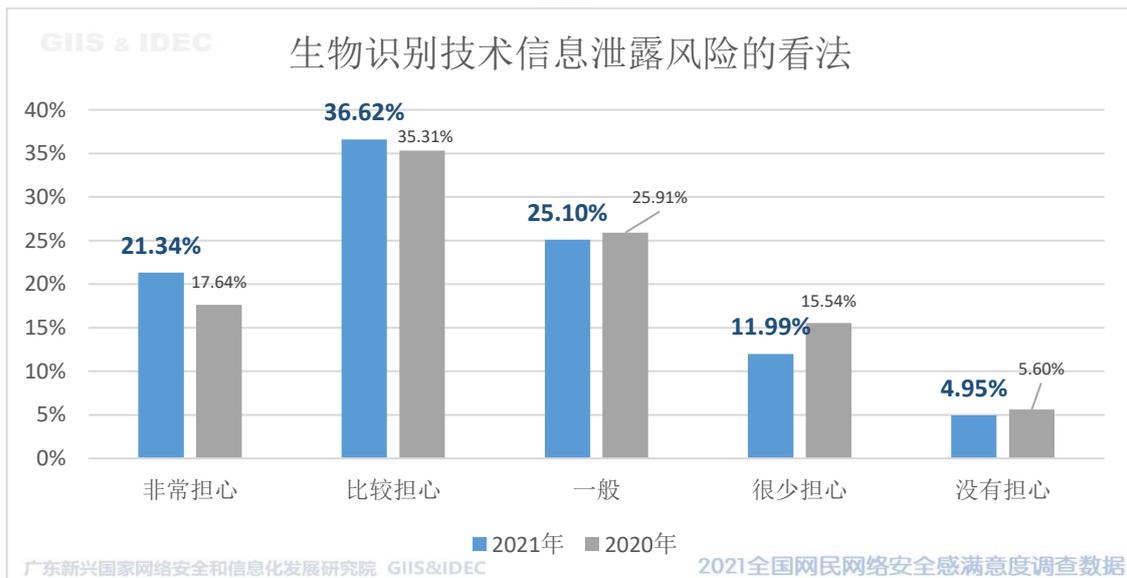
图表 5.3-8：线上支付的认证方式

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 8 题：在线上支付时，您通常采取什么身份认证方式？）

### （9）生物识别技术个人信息泄露风险

参与调查的公众网民对使用生物识别技术（如人脸识别、指纹识别）时个人信息泄露担心评价：表示比较担心或非常担心的占 57.96%，其中认为非常担心的占 21.34%，认为比较担心占 36.62%。认为一般占 25.10%。认为很少担心或没有担心的占 16.94%。数据显示大部分的公众网民对生物识别技术涉及的个人信息泄露风险是比较担心的。

和去年相比，表示担心（非常担心+比较担心）的网民比例上升，而表示不担心的（很少担心+没有担心）比例下降，显示公众网民对生物识别技术相关的个人信息泄露风险的关注度有所提升。



图表 5.3-9：生物识别技术信息泄露风险的看法

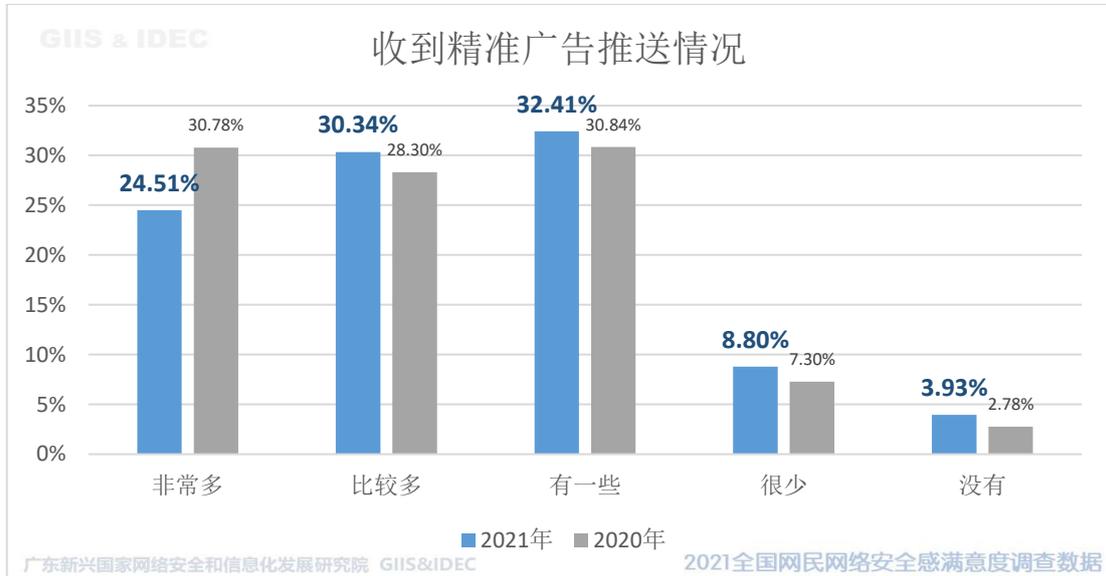
（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 9 题：当您使用生物识别技术（如人脸识别、指纹识别）时，是否会担心自己的信息泄露？）

### （10）精准广告推送情况

参与调查的公众网民对日常上网中收到精准广告推送情况：表示比较多或非常多的占 54.85%，其中认为非常多的占 24.51%，认为比较多占 30.34%。认

为有一些占 32.41%。认为很少或没有的占 12.73%。数据显示大部分（接近六成）公众网民曾经收到比较多的精准广告推送。

和去年相比，表示比较多地收到精准广告的公众网民占比有所下降，表示很少收到精准广告的占比略有上升，显示精准广告推送的活跃度稍有下降。



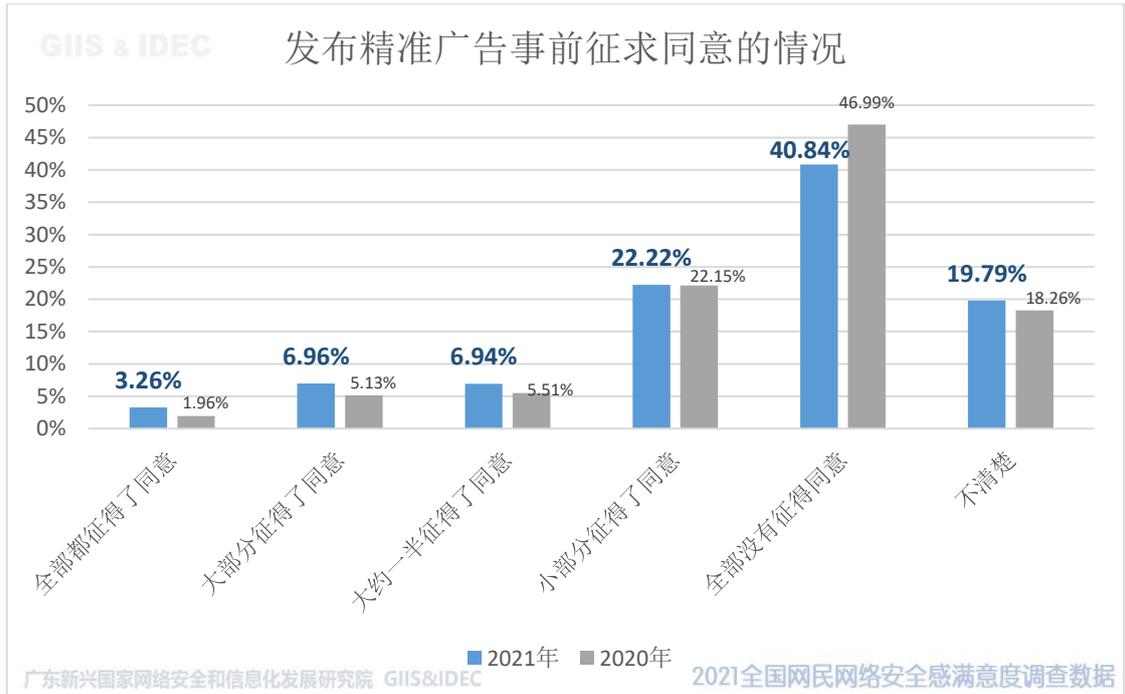
图表 5.3-10：收到精准广告推送情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 10 题：在日常上网的过程中您是否收到过精准广告？）

#### （11）发布精准广告事前征求同意的情况

经营者发布精准广告事前征求网民同意的情况：40.84%参与调查的网民回答是“全部没有征得同意”，占比最多，第二位是“小部分征得了同意”，占 22.22%，第三位是“不清楚”，占 19.79%，第四位是“大部分征得了同意”的占 6.96%，认为“大约一半征得了同意”占 6.94%，认为“全部都征得了同意”占 3.26%。数据显示落实网民免受骚扰的保护方面还存在较多问题。

和去年相比，有征得同意的占比有所上升，上升了 4.63 个百分点。全部没有征得同意的占比下降了 6.15 个百分点。数据显示发布精准广告事前征求同意的情况有所改善。



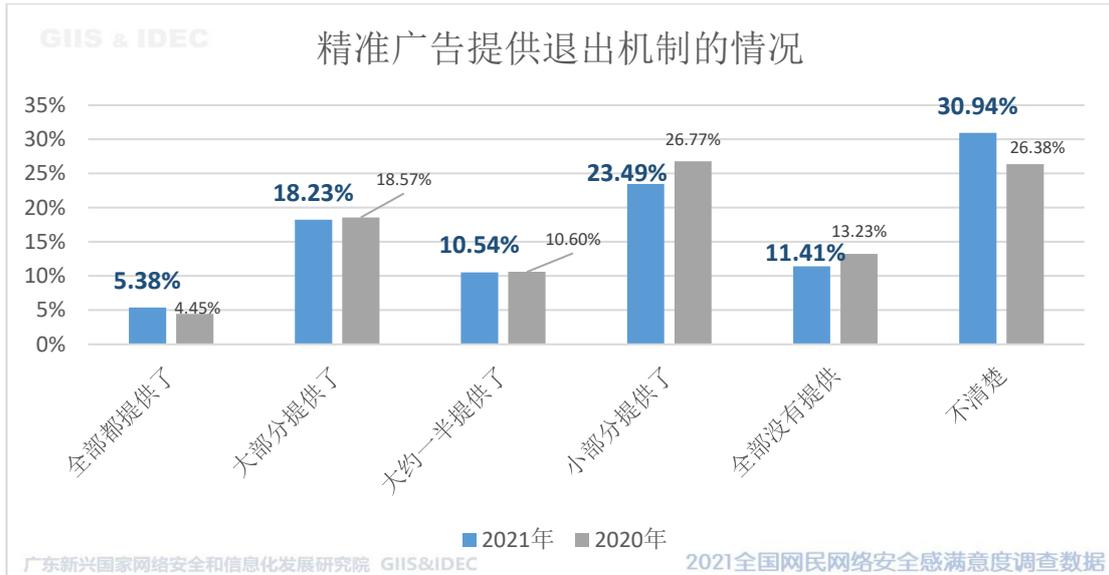
图表 5.3-11：发布精准广告事前征求同意的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 11 题：经营者向您发布精准广告是否征得了您的同意？）

#### （12）精准广告提供退出机制的情况

精准广告服务商提供退出机制方面的情况，23.49%参与调查的公众网民认为小部分提供了；18.23%的公众网民认为大部分提供了，11.41%的公众网民认为全部没有提供，10.54%公众网民认为大约一半提供了，只有 5.38%认为全部提供了，而有 30.94%网民表示不清楚。数据显示精准广告退出机制落实还有一定改善空间。

和去年相比，情况差不多，全部没有精准广告提供退出机制的占比下降了 1.82 个百分点。数据显示精准广告退出机制的情况没有较大的改善。

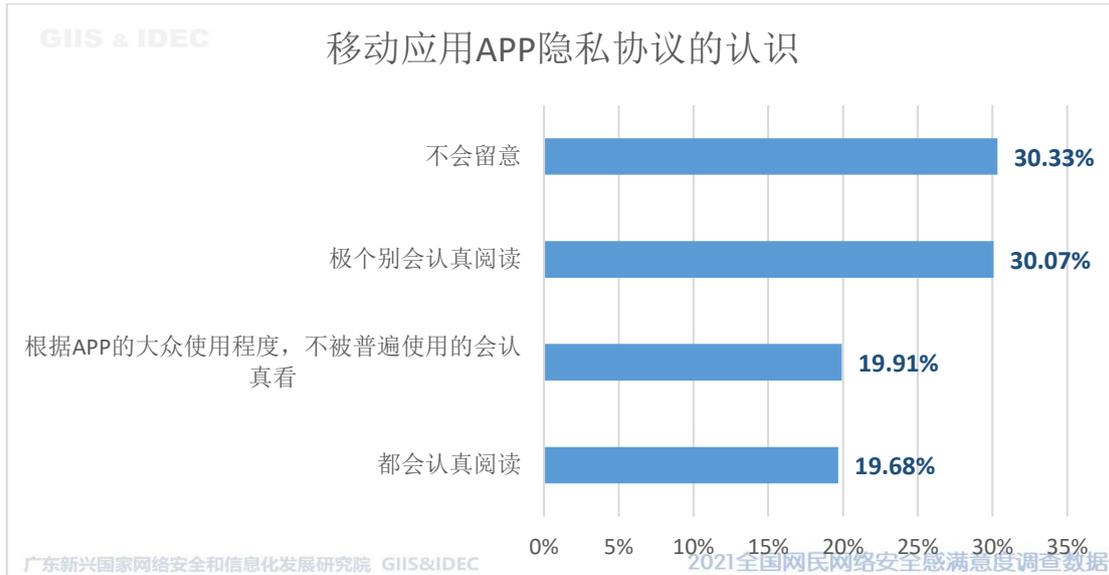


图表 5.3-12：精准广告提供退出机制的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 12 题：您所收到的精准广告是否提供了退出机制？）

### （13）移动应用 APP 隐私协议的认识

参与调查的公众网民对移动应用 APP 隐私协议的认识情况：占比排第一位是“不会留意”，占 30.33%，第二位是“极个别会认真阅读”，占 30.07%，第三位是“根据 APP 的大众使用程度，不被普遍使用的会认真看”，占 19.91%，第四位是“都会认真阅读”，占 19.68%。数据显示公众网民对移动应用 APP 隐私协议的重视程度不算太高，对如何保护自己的个人隐私方面的知识不是很足够，相对比较被动，容易在不知情、不了解、不清楚的情况下接受移动应用 APP 的隐私协议而作出授权。



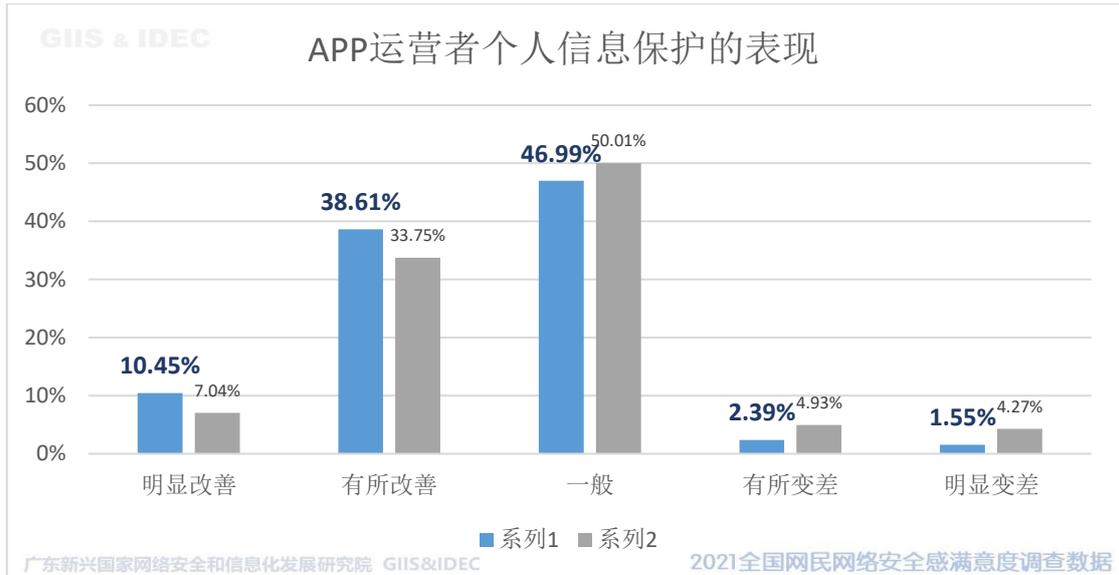
图表 5.3-13：移动应用 APP 隐私协议的认识

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 13 题：您使用移动应用（APP）时是否会认真阅读安全隐私协议？）

#### （14）APP 运营者在个人信息保护方面的表现

参与调查的公众网民对 APP 运营者在个人信息保护方面表现的评价：表示有所改善或明显改善的占 49.06%，其中认为明显改善的占 10.45%，认为有所改善占 38.61%。认为一般占 46.99%。认为有所变差或明显变差的占 3.94%，其中认为有所变差的占 2.39%，认为明显变差的占 1.55%。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从一般到有所改善。

和去年相比，正面评价（有所改善+明显改善）的占比上升了 8.27 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，促使运营者在个人信息保护方面采取更有效的措施，切实保护用户的个人信息。

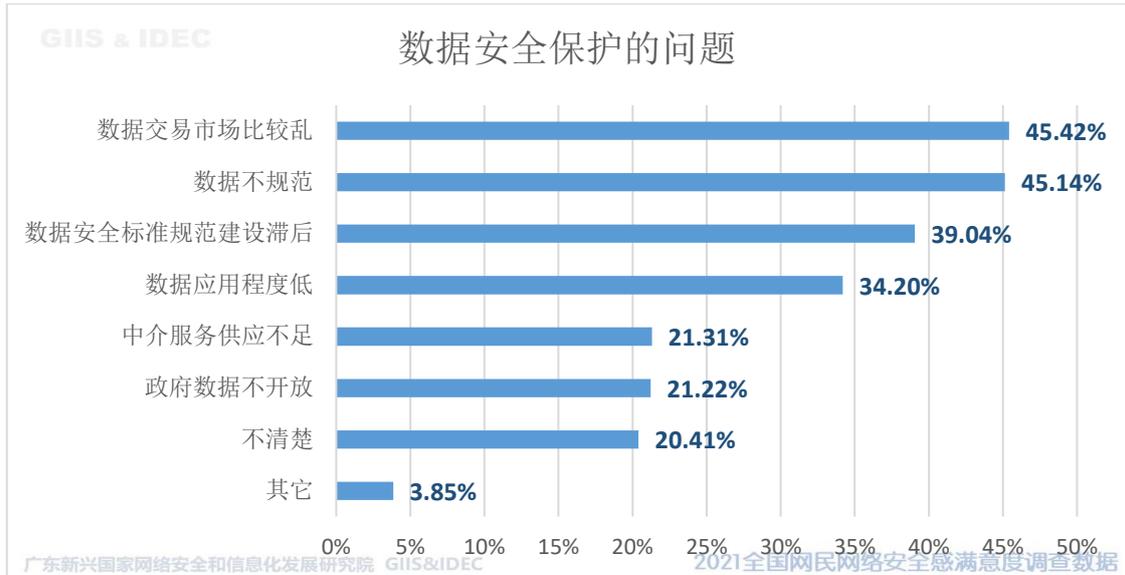


图表 5.3-14：APP 运营者个人信息保护的表现

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 15 题：数据安全法出台后，您认为 APP 运营者在个人信息保护方面是否有改善？）

#### （15）数据安全保护方面的问题

参与调查的公众网民认为目前数据安全保护方面存在的问题主要为：第一位是“数据交易市场比较乱”，选择率为 45.42%，第二位为“数据不规范”，选择率为 45.14%，第三位、第四位为“数据安全标准规范建设滞后”和“数据应用程度低”，选择率为 39.04%和 34.20%，第五位为“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。

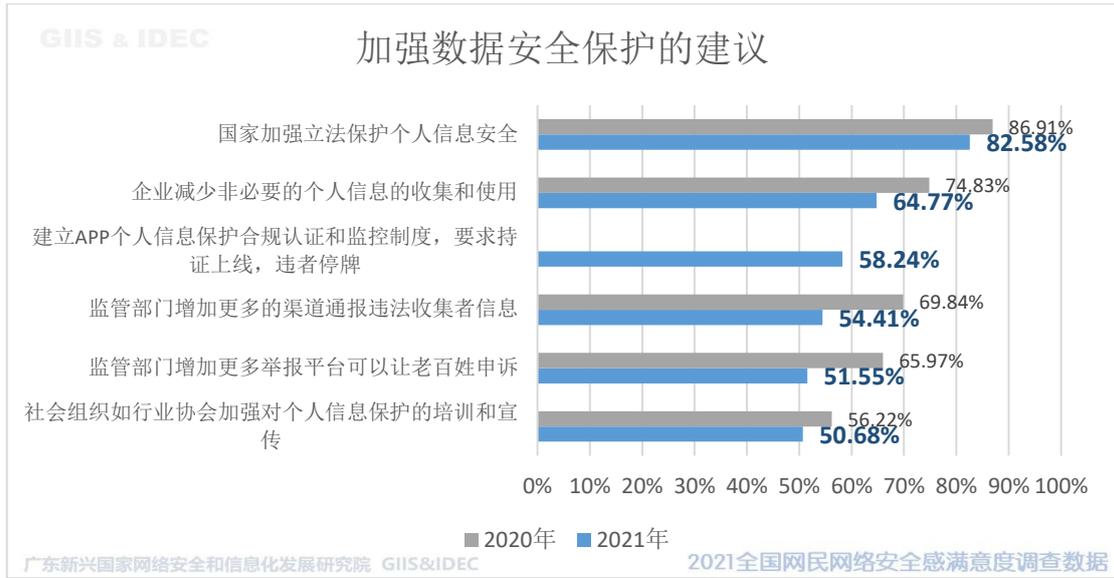


图表 5.3-15：数据安全保护方面的问题

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 17 题：您认为目前数据安全保护现状存在什么问题？（多选））

#### （16）加强数据安全保护的建议

参与调查的公众网民认为重点加强个人信息保护方面的选择为：第一位是加强立法，选择率为 82.58%，第二位为企业自律，选择率为 64.77%，第三位为建立认证和监控制度，选择率为 58.24%，第四位、第五位为监管部门增加通报渠道和举报平台，选择率为 54.41%和 51.55%，第六位为社会组织等加强培训和宣传，选择率为 50.68%。数据显示公众网民期望更多地从基础层面完善有关数据安全的保护体系和措施。



图表 5.3-16：加强数据安全保护的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 3 个人信息保护专题第 16 题：您认为应重点在哪些方面加强数据安全保护？）



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

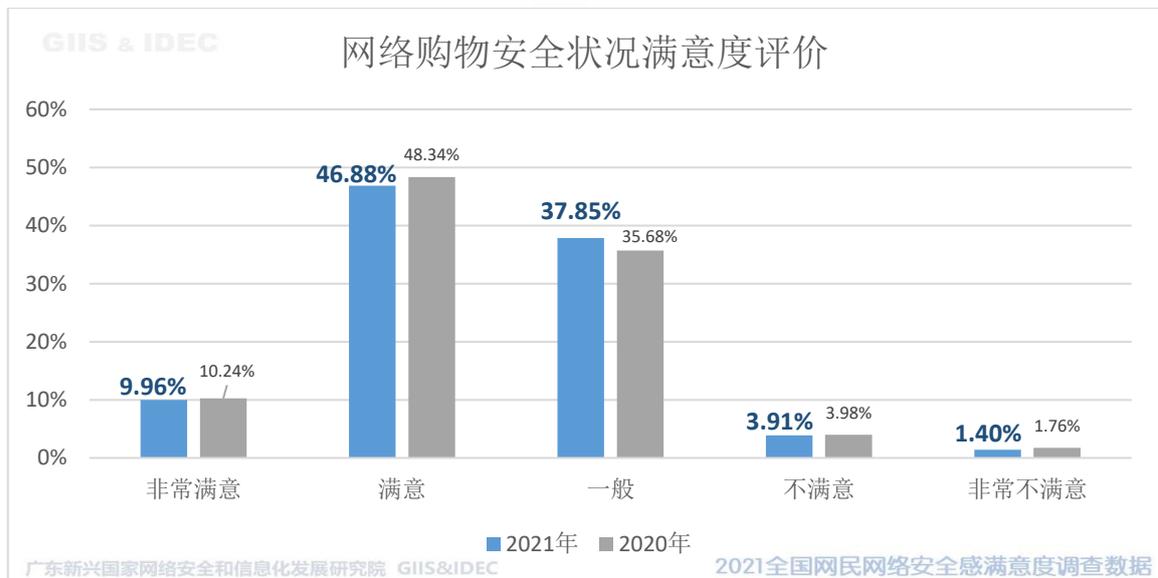
网络购物是广大网民最常见的场景之一。网络购物权益保护是保障网民合法权益不受侵犯的重要组成部分，也是影响网民网络安全感、幸福感、获得感感受的重要因素之一。本专题领域和网民日常生活息息相关，每个人都可以有自己的感受和体会。本专题主要就网络购物权益保护状况、网购消费、退货保障、网购新业态、投诉服务、网评数据等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨网络购物权益保护工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 348251 份。

##### （1）网络购物安全状况满意度评价

参与调查的公众网民对网络购物安全状况满意度评价：认为满意以上的占 56.84%，其中 9.96% 公众网民认为非常满意，46.88% 认为满意。37.85% 认为一般，5.31% 认为不满意或非常不满意，其中 3.91% 认为不满意，1.40% 认为非常不满意。总体上满意评价超过五成半，占绝大部分。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）下降了 1.74 个百分点，中间评价（一般）上升了 2.17 个百分点，负面评价（不满意+非常不满意）下降了 0.43 个百分点，基本不变，显示满意度总体评价稍有回落。



图表 5.4-1：网络购物安全状况满意度评价

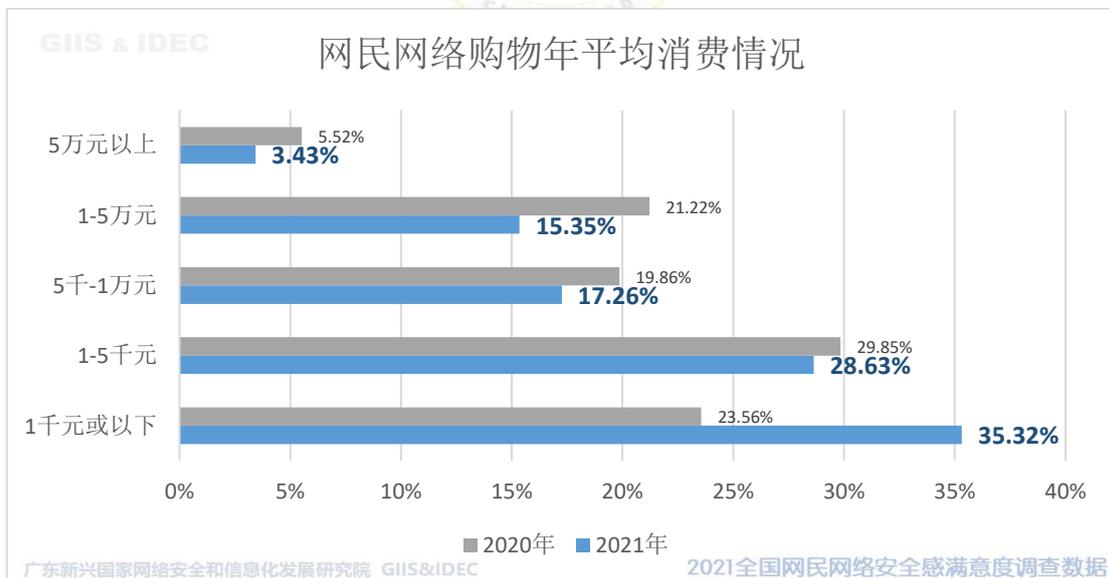
（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 1 题：您对当

前网络购物安全状况的满意程度？）

## （2）网民网络购物年平均消费情况

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 3.43%。数据显示公众网民网络购物消费水平和人数占比呈现金字塔形分布，消费水平越高，占比越低，其中年消费水平在 5 千元水平以下的低消费人群占比超过六成，达 63.95%。

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。



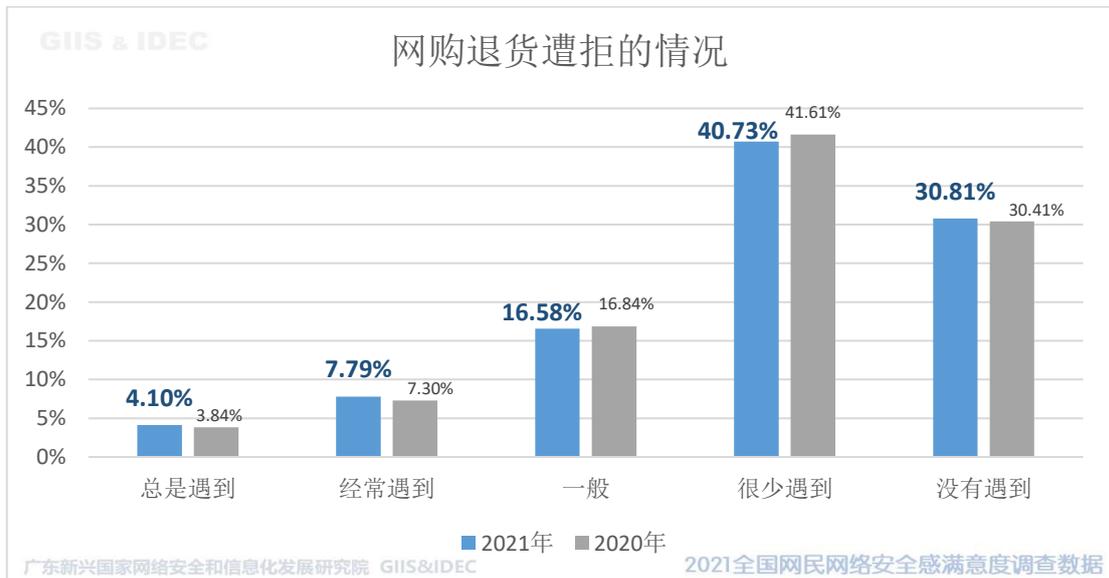
图表 5.4-2：网民网络购物年平均消费情况

（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：您每年平均在网上购物的消费总额在哪个档次？）

### （3）网购 7 天无理由退货保障实施状况

参与调查的公众网民在网络购物时遇到商家拒绝 7 天无理由退货的情况：71.54%网民表示很少遇到或没有遇到，其中 40.73%表示很少遇到，30.81%表示没有遇到。16.58%表示一般。11.89%表示经常遇到或总是遇到，其中 7.79%表示经常遇到，4.10%表示总是遇到。数据显示网络购物 7 天无理由退货保障基本得到落实。

和去年相比，情况基本一样，显示网购退货保障状况基本保持稳定态势。

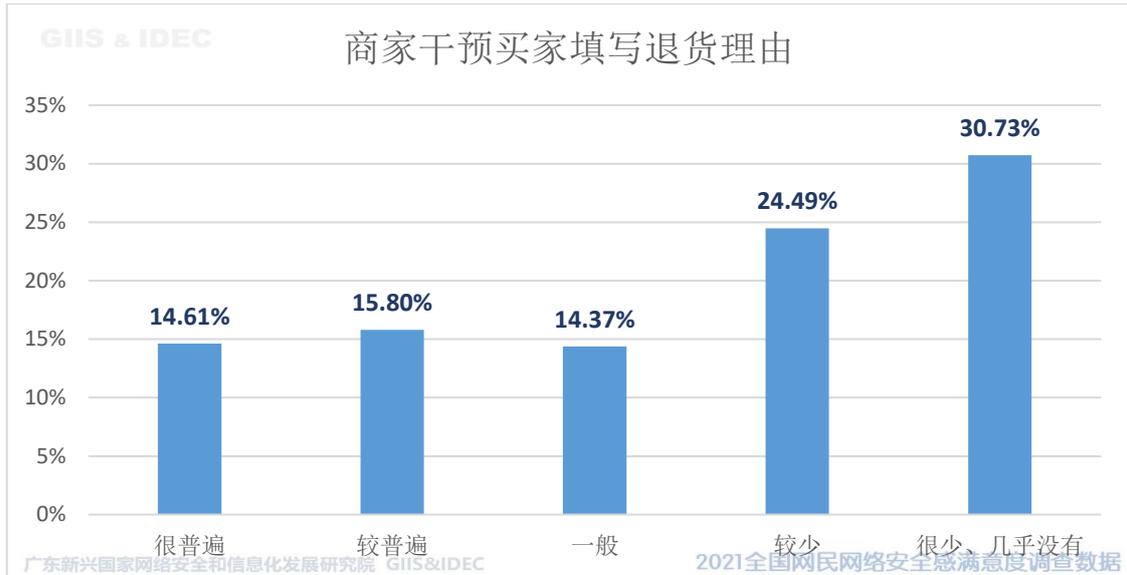


图表 5.4-3：网络购物退货遭拒的情况

（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：当您上网络购物时，是否遇到过商家拒绝 7 天无理由退货？）

### （4）商家干预买家填写退货理由

参与调查的公众网民对遇到商家干预买家填写退货理由的情况：排第一位的是“很少、几乎没有”，占比 30.73%；第二位是“较少”，占比 24.49%；第三位是“较普遍”，占比 15.80%，第四位是“很普遍”，占比 14.61%，第五位是“一般”，占比 14.37%。认为普遍以上（较普遍+很普遍）位 30.41%，超过三成，数据显示商家为了掩盖商品或服务上的不足，试图干预买家填写真实的退货理由，并以拒绝退货为要挟。这种行为的占比不低，值得引起注意。



图表 5.4-4：遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施

（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：当您需要退货时，是否遇到过因填写不利于商家的退货理由，卖家让您更换退货理由？）

#### （5）卖家干预差评的情况

参与调查的公众网民对卖家干预买家给差评的情况：表示“很普遍”和“较普遍”的各占 14.73%，表示“一般”的占 12.86%，表示“较少”占 16.15%，表示“很少”的占 13.98%，表示“不清楚”的占 27.55%。认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占比 29.46%，接近三成。数据显示卖家干预给差评的现象不是少数，这种行为影响了买家自由表达意见的权利，影响了监督机制的效果，有违诚信经营的要求。

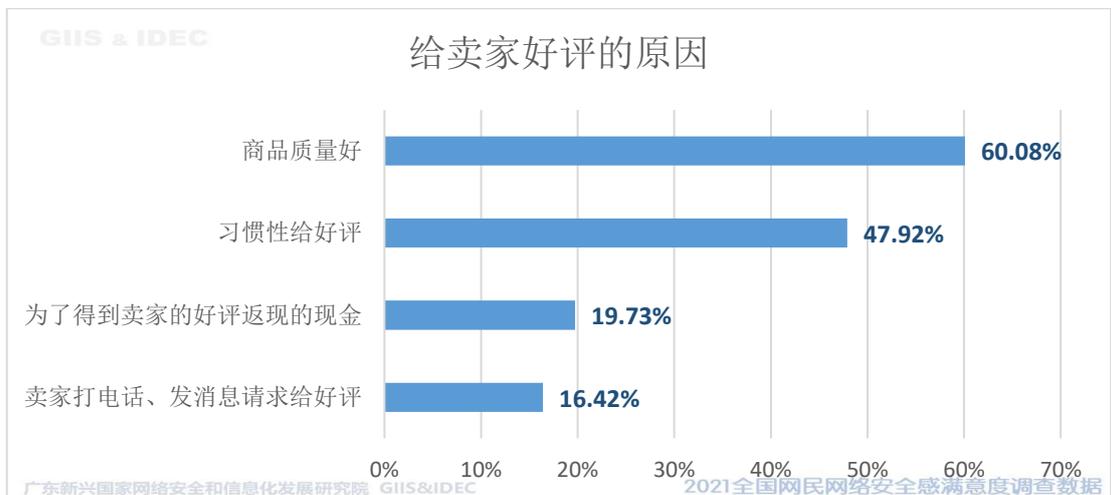


图表 5.4-5：卖家干预买家给差评的情况

（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 题：当您给出差评后，是否受到过卖家的干预叫您将差评改为好评？）

（6）给卖家好评的原因

参与调查的公众网民给卖家好评的原因：第一位是“商品质量好”，占比 60.08%，第二位是“习惯性给好评”，占 47.92%，第三位是“为了得到卖家的好评返现的现金”，占 19.73%，第四位是“卖家打电话、发消息请求给好评”，占 16.42%。数据显示公众网民在给卖家好评主要考虑质量因素，但也有部分买家是出于礼貌而给出好评，总体上而言，受卖家行为影响的买家比例属于少数，占比不足两成。这也说明电商平台上的好评数据存在一定的水份。

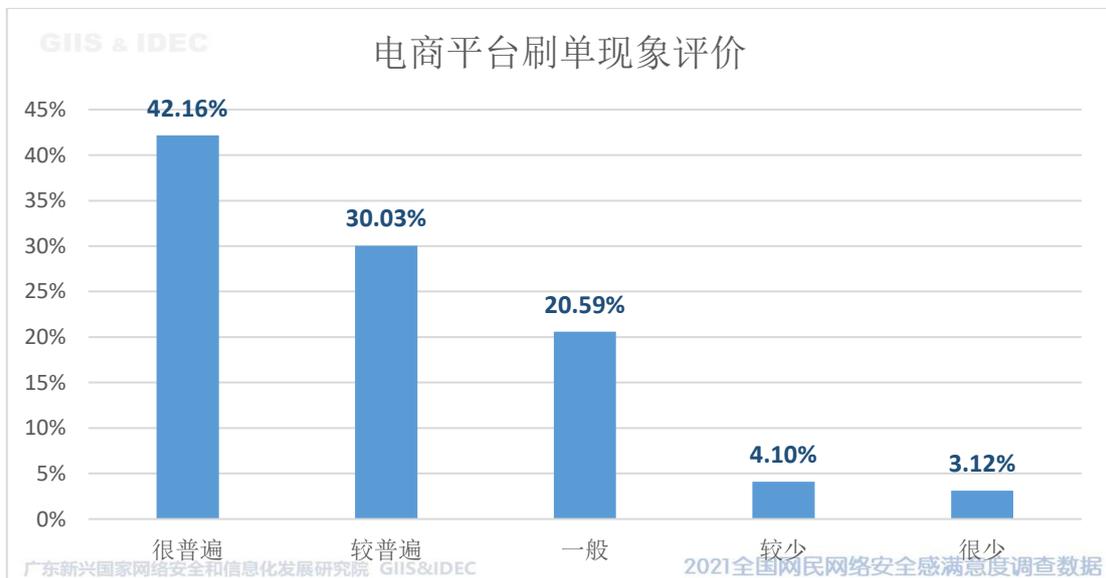


图表 5.4-6：给卖家好评的原因

（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 6 题：您一般因为什么给卖家好评？（多选））

#### （7）电商平台刷单的严重程度

参与调查的公众网民对电商平台刷单现象评价：第一位是“很普遍”，占比 42.16%，第二位是“较普遍”，占 30.03%，第三位是“一般”，占 20.59%，第四位是“较少”，占 4.10%，第五位是“很少”，占 3.12%。认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占 72.19%，超过七成。数据显示公众网民认为电商平台刷单现象比较普遍，这也说明公众网民对电商平台上的好评数据信任度不高。



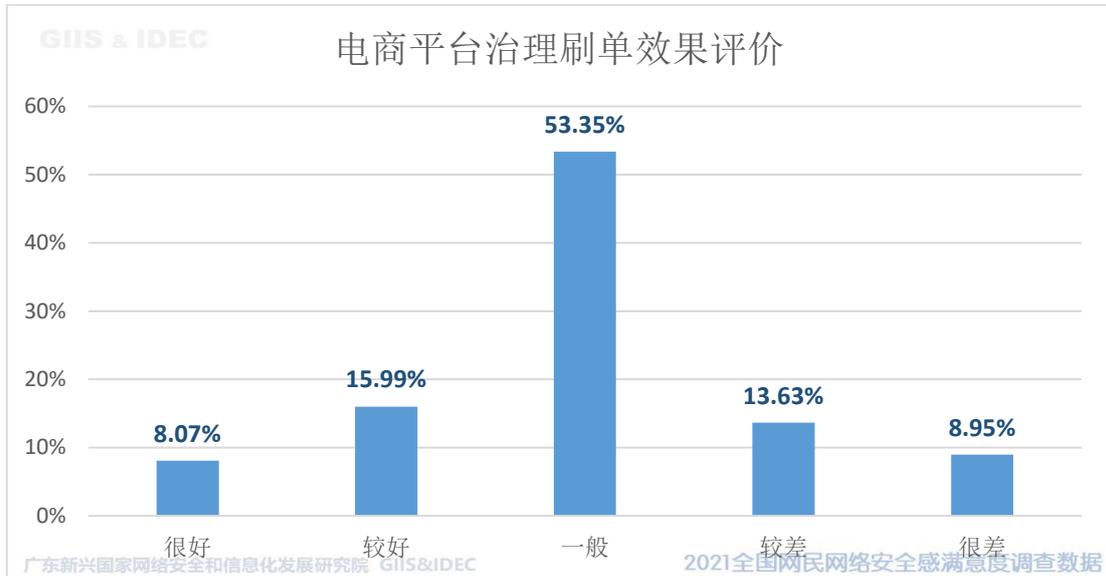
图表 5.4-7：电商平台刷单现象评价

（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 7 题：您认为目前淘宝等电商平台刷单现象普遍吗？）

#### （8）电商平台刷单问题治理效果评价

参与调查的公众网民对电商平台治理刷单现象的效果评价：第一位是“一般”，占比 53.35%，第二位是“较好”，占 15.99%，第三位是“较差”，占 13.63%，第四位是“很差”，占 8.95%，第五位是“很好”，占 8.07%。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。好差方面的评价基本差不多，数据显示公

众网民认为电商平台治理刷单效果很一般，即大部分公众网民的评价不高，说明电商平台对刷单治理效果没有得到网民的认同。

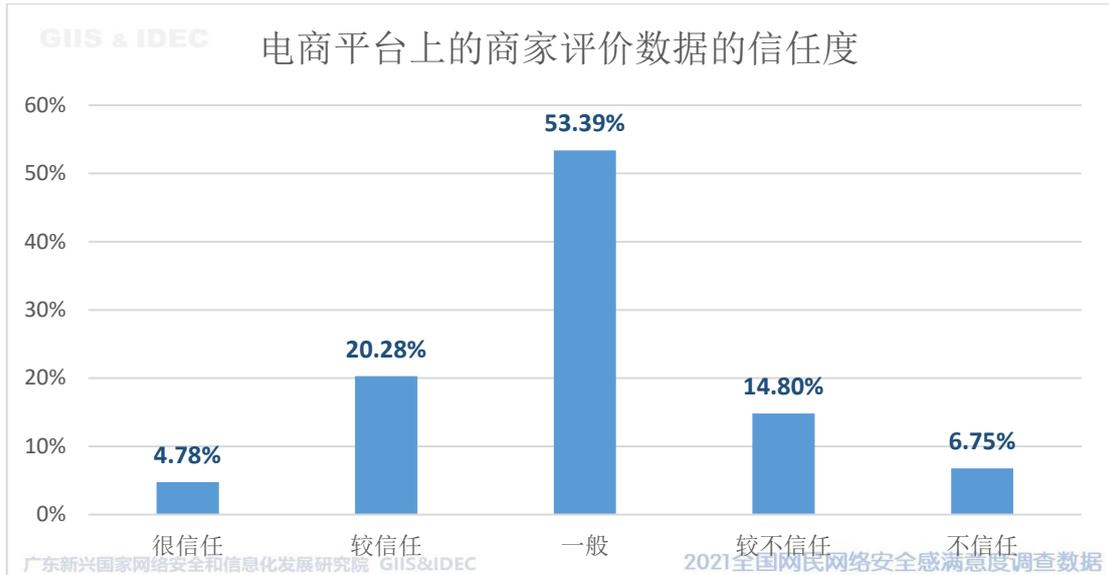


图表 5.4-8：电商平台治理刷单效果评价

（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 7.1 题：您认为电商平台治理刷单的效果好不好？）

#### （9）电商平台上商家评价数据的信任度

参与调查的公众网民对电商平台上商家评价数据的信任度：第一位是“一般”，占比 53.39%，第二位是“较信任”，占 20.28%，第三位是“较不信任”，占 14.80%，第四位是“不信任”，占 6.75%，第五位是“很信任”，占 4.78%。认为信任的方面（很信任+较信任）的占 25.06%，即四分之一。认为不信任的方面（不信任+较不信任）的占 21.55%，刚超过二成。信任方面比不信任方面的评价占比略高（高 3.51 个百分点），数据显示公众网民认为电商平台上的商家评价数据的信任度一般，也就是说大部分公众网民的不是很信任电商平台上的评价数据，这也和公众网民对刷单的普遍性、刷单治理效果等评价结果是一致的。



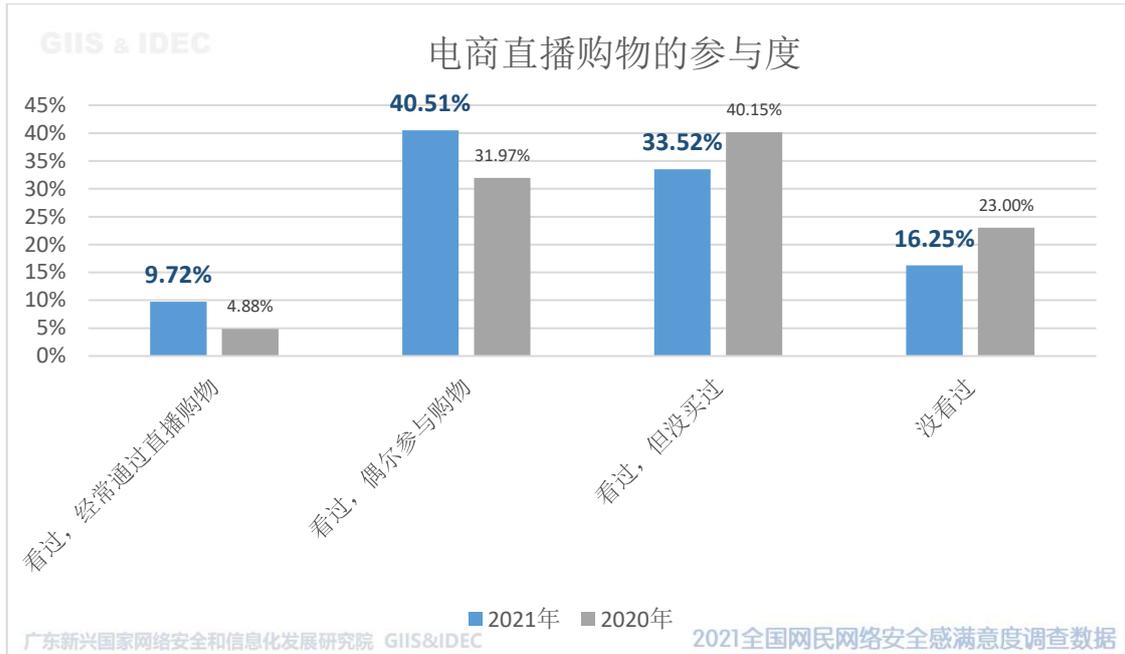
图表 5.4-9：电商平台上商家评价数据信任度

（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 7.2 题：您是否信任淘宝等电商平台上商家的评价数据？）

#### （10）电商直播购物的参与度

参与调查的公众网民对电商直播购物的参与度：第一位是“看过，偶尔参与购物”，占 40.51%，第二位是“看过，但没有买过”占 33.52%；第三位是“没看过”，占 16.25%，第四位是“看过，经常通过直播购物”，占 9.72%。看过的占 83.75%，曾参与购物占 50.23%。数据显示电商购物直播的渗透率比较高，超过八成（83.75%），参与率也超过一半（50.23%）。

和去年比较，渗透率（看过）和参与率都有所提高，其中，参与购物的占比提升较快，提升了 13.38 个百分点。数据显示，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。



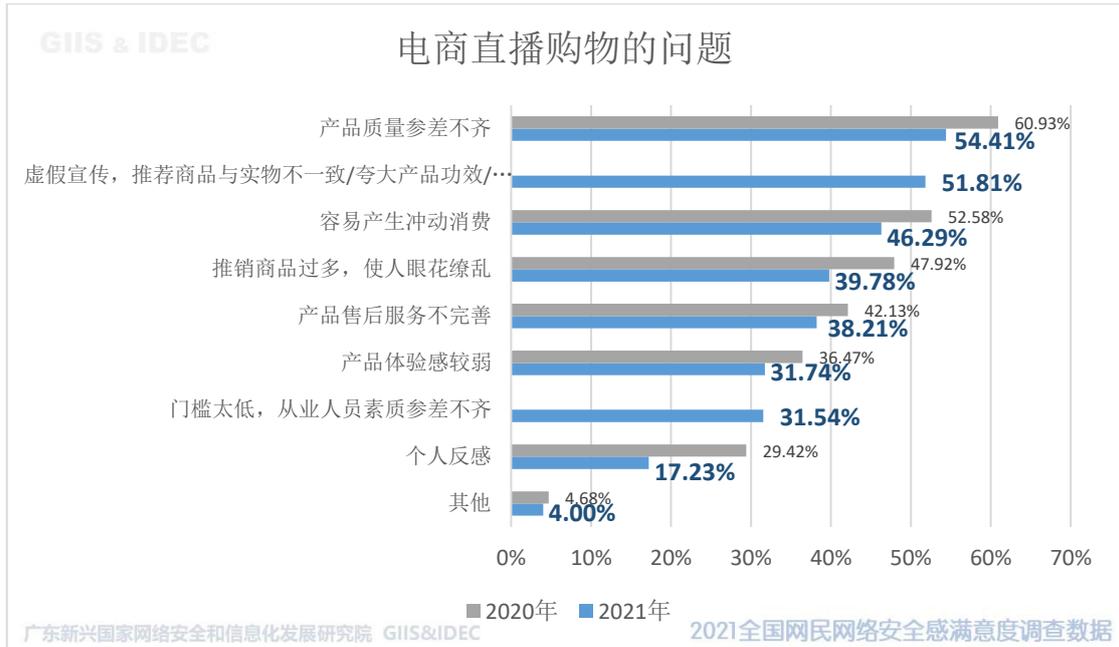
图表 5.4-10: 电商直播购物的参与度

（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 8 题：您是否有通过电商直播进行购物的经历？）

#### （11）电商直播购物的痛点问题

参与调查的公众网民对电商直播购物的问题主要是：第一位是“产品质量参差不齐”，占 54.41%；第二位是“虚假宣传，推荐商品与实物不一致/夸大产品功效/虚假刷流量”占 51.81%；第三位是“容易产生冲动消费”，占 46.29%；第四位是“推销商品过多，使人眼花缭乱”，占 39.78%；第五位是“产品售后服务不完善”，占 38.21%。数据显示，公众网民对电商直播购物的不满主要在产品质量、虚假宣传、推销过度、售后服务等方面。

和去年比较，对各个方面的问题不满意占比排位保持不变，网民对各类问题的关注度没有大的变化。但各类问题的不满意占比均有所降低，其中“个人反感”这项不满意占比下降幅度最大，达 12.19 个百分点。数据显示，过去一年里，公众网民对电商直播购物的接受程度有所提高，但直播购物存在的问题还是没有大的变化，应该引起注意。



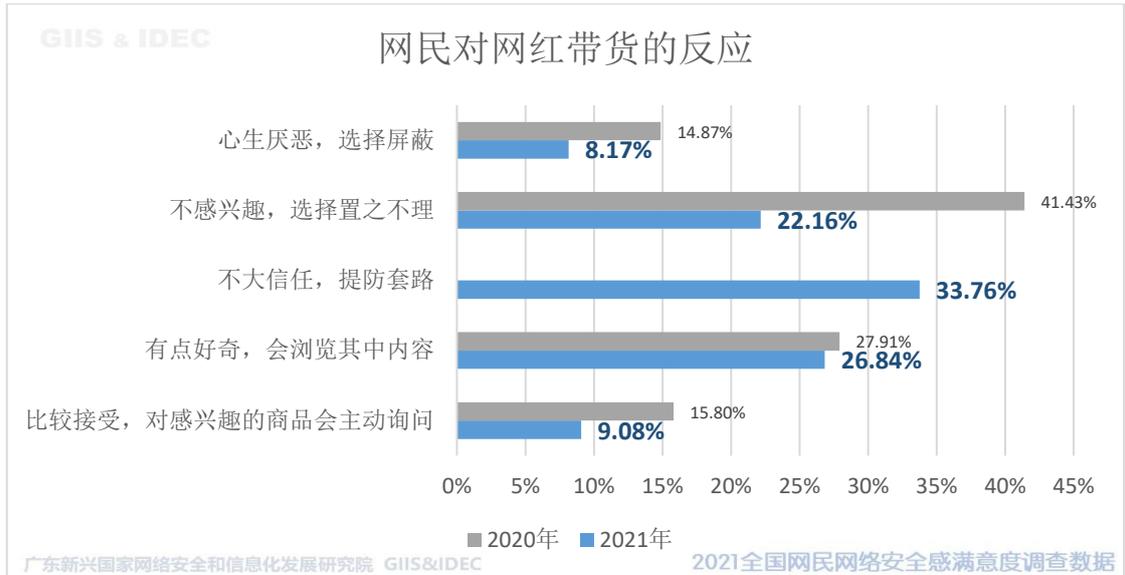
图表 5.4-11：电商直播购物的问题

（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：您认为以下哪些原因导致您对直播购物不满意？（多选））

#### （12）网红带货的认可度

参与调查的公众网民对网红带货的反应：排第一位是“不大信任，提防套路”，占比 33.76%；第二位是“有点好奇，会浏览其中内容”，占比 26.84%；第三位是“不感兴趣，选择置之不理”，占比 22.16%；“对感兴趣的商会主动询问”，占比 9.08%；第五位是“心生厌恶，选择屏蔽”，占比 8.17%。数据显示公众网民对网红带货关注度不算太高，有三分之一的网民对网红带货不太信任，有一定的戒备心理。

和去年相比，今年各项评价占比均有所下降，但选择“不感兴趣，置之不理”的占比下降幅度最大，达 19.27 个百分点，显示网红带货逐步被公众网民以平常心看待，但离完全信任还有一段距离。



图表 5.4-12：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 10 题：看到网红带货，您的反应是？）

#### （13）网民对电商直播渠道购买商品的关注点

参与调查的公众网民对电商直播网购的考虑因素：排第一位是产品质量（选择率 81.91%）、第二位是售后服务（选择率 43.90%）、第三位是实际需求（选择率 42.14%）、第四位是产品来源（选择率 40.48%），第五位是产品价格或有大折扣（选择率 21.65%）。数据显示公众网民对产品质量、符合实际需求等最关注。

和去年相比，网民对电商直播渠道购买商品的关注点基本差不多，售后服务的关注度有所上升，“实际需求”和“产品价格折扣”这两个选项的占比有较大幅度的下降，显示网民对直播购物的定位有所调整，购物价格因素降低，出于好奇而产生临时购物冲动的可能性提高。

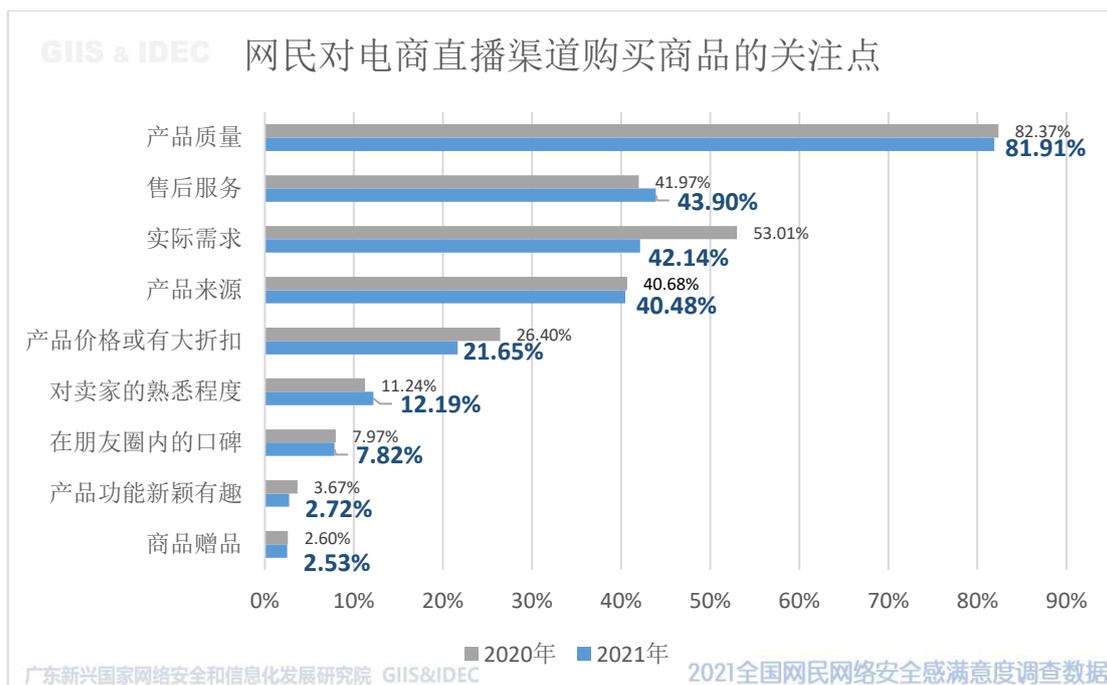


图 5.4-13：网民对电商直播渠道购买商品的关注点

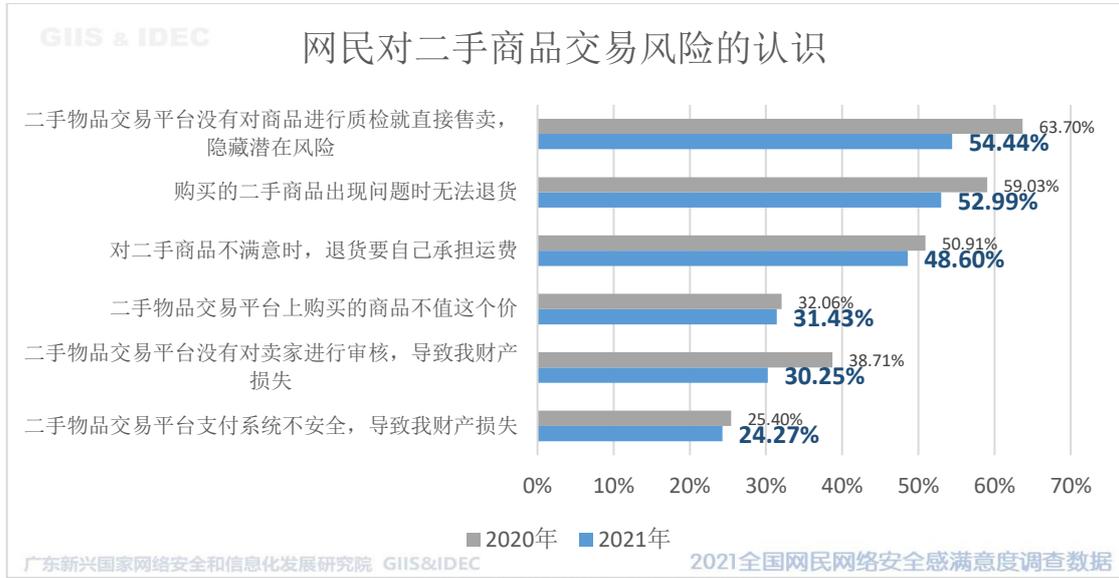
（图表数据来源：公众网民版专题 4：网络购物权益保护专题第 11 题：假如您通过电商直播渠道购买商品，您首先考虑的是？）

#### （15）二手商品交易的风险度

参与调查的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 54.44%）、第二位是购买的二手商品出现问题时无法退货（选择率 52.99%）、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 48.60%）、第四位是二手物品交易平台上购买的商品不值这个价（选择率 31.43%），第五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 30.25%）。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。

和去年相比，网民对二手商品交易风险的认识变化不大，排列前三位的选项没有变化，相关风险指标仍处在较高水平。变化趋势方面，所有风险选项的选择率都有下降，其中“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”和“二手物品交易平台没有对卖家进行审核，导致我财产损失”两个选项的选择率均有较大幅度下降，分别下降了 9.26 和 8.46 个百分点，显示网民对二手商品交易风险的担心有所舒缓，特别是来自平台审核方面的风险下

降明显，也说明平台加强质检和审核服务开始产生积极的影响。



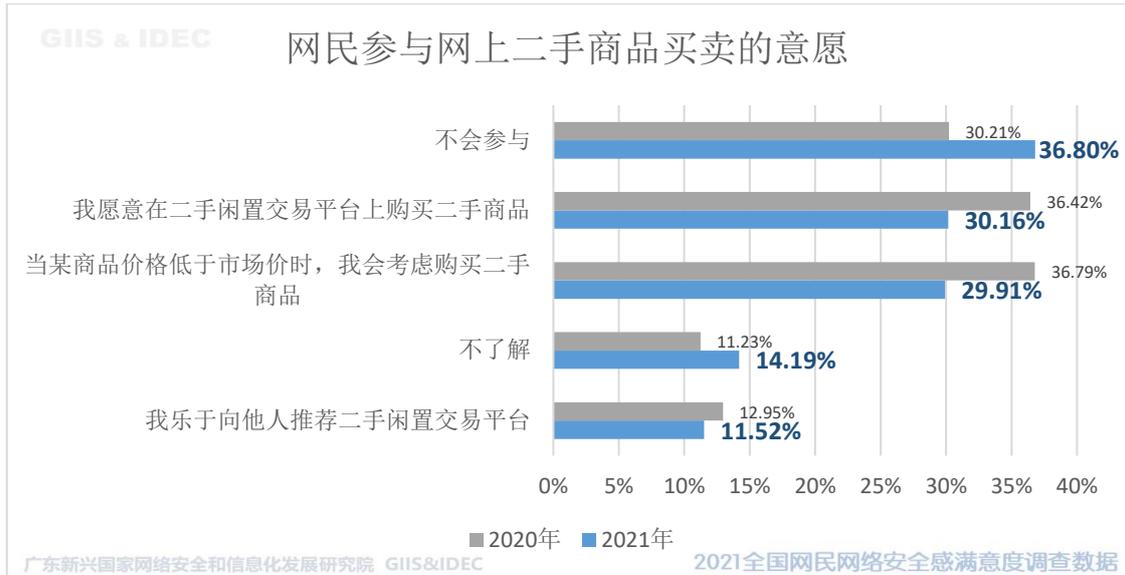
图表 5.4-14：网民对二手商品交易风险的认识

（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 13 题：您是否同意下列网络二手商品交易风险的描述？（多选））

#### （15）网上二手商品买卖的接受度

参与调查的公众网民对参与网上二手商品买卖的意愿：排第一位是“不会参与”，占比 36.80%；第二位是“我愿意在二手闲置交易平台上购买二手商品”，占比 30.16%；第三位是“当某商品价格低于市场价时，我会考虑购买二手商品”，占比 29.91%；第四位是“不了解”，占比 14.19%；第五位是“我乐于向他人推荐二手闲置交易平台”，占比 11.52%。数据显示公众网民对网上二手商品买卖意愿不高，价格是主要考虑因素。

和去年相比，表示“不会参加”和“不了解”的网民比例有所增加（分别增加了 6.59 和 2.96 个百分点），而表示“愿意购买二手商品”和“会考虑”的比例有所降低（分别降低了 6.26 和 6.88 个百分点），二手商品价格低廉的诱惑力减少，显示网民对二手商品买卖的兴趣或意愿有所降低。



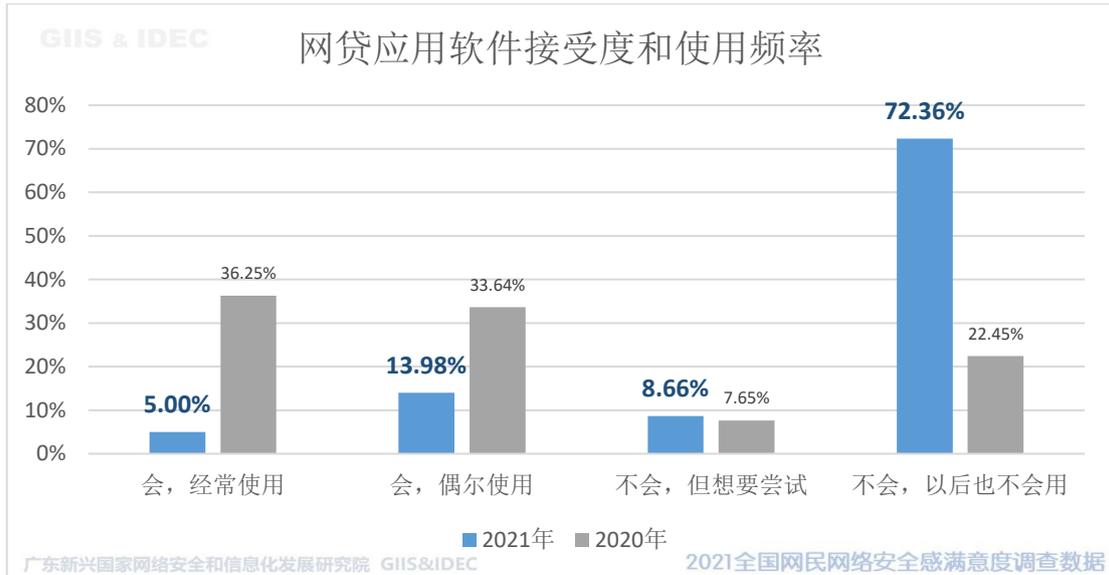
图表 5.4-15：网民参与网上二手商品买卖的意愿

（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 12 题：您是否愿意参与网上二手商品买卖？（多选））

#### （16）网络借贷消费的接受度

网络借贷消费是一个发展很快的领域，网络上出现了许多网贷应用来争抢这个领域的市场，网民对网贷应用软件的态度可以在一定程度上反映网民对网络借贷消费的接受程度。

参与调查的公众网民对网贷应用软件接受度和使用频率方面：5%公众网民表示会使用并会经常使用，13.98%网民表示会偶尔使用，有 8.66%网民表示不会使用，但想要尝试，有 72.36%网民表示不会使用，以后也不会使用。数据显示表示会使用的占比为 18.98%，比去年的 69.89%大幅度下降了 50.91 个百分点，表示不会使用的占比为 81.02%，比去年的 30.11%大幅度上升了 50.91 个百分点。在政府加强对网贷平台市场经营行为监管的背景下，公众网民对网贷应用的态度发生较大的变化，有原来比较接受变为较为审慎和抗拒。



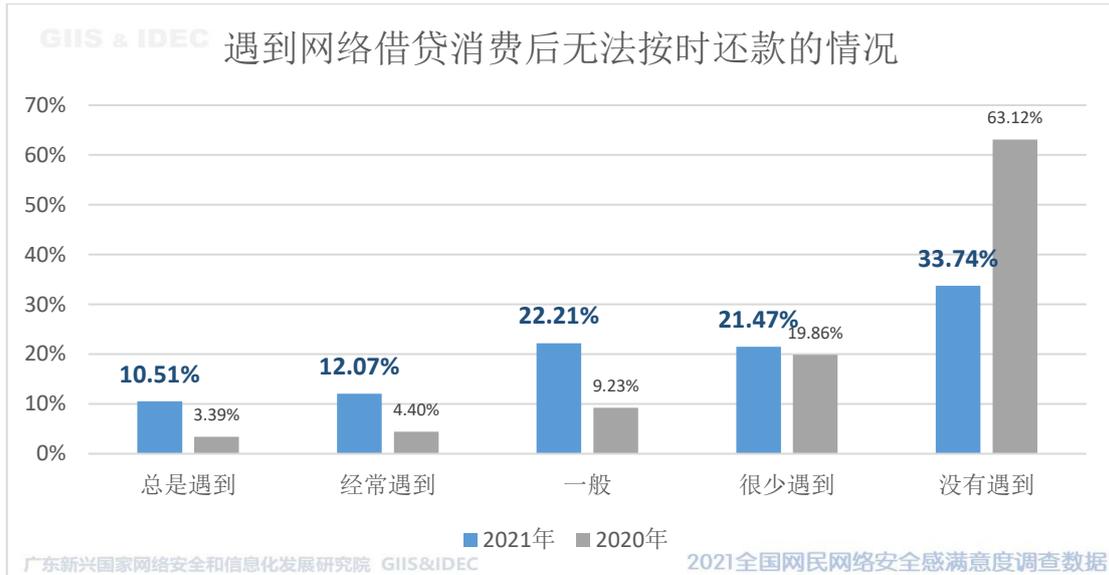
图表 5.4-16：网贷应用软件接受度和使用频率

（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 14 题：当您在支付时是否会使用网贷 APP 软件？）

#### （17）网络借贷消费还款风险

参与调查的公众网民遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况：33.74%的公众网民没有遇到无法按时还款，21.47%很少遇到，22.21%表示遇到无法按时还款的情况一般，12.07%网民表示经常遇到，10.51%网民表示总是遇到。数据显示有相当比例的公众网民（22.58%）会经常或总是遇到无法按时还款的情况，网贷出现还款风险的越来越突出。

和去年相比，没有遇到无法还款的比例大幅度下降，下降了 29.38 个百分点。表示有遇到的比例均有增加，其中总是遇到和经常遇到增加的比例幅度较大，分别是提升了 7.12 和 7.67 个百分点。数据显示，网贷消费带来的还款风险正日益增加，值得引起注意。



图表 5.4-17：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 14.1 题：您是否有遇到过网络借贷消费后无法按时还款的情况？）

#### （18）网络购物纠纷的应对

参与调查的公众网民遇到网络购物纠纷的应对措施：第一位是“找店铺客服理论”，占 62.60%；第二位是“找第三方购物网站客服介入”，占 60.25%；第三位是“向有关部门投诉”，占 41.49%；第四位是“放弃维权”，占 8.09%。数据显示当出现网络购物纠纷时，绝大部分网民选择积极维权，维权主要方式为店铺交涉、平台介入、部门投诉等。

和去年相比，选择“找店铺客服理论”上升到第一位，上升了 8.29 个百分点。选择“放弃维权”的比例下降最大，下降了 9.74 个百分点。数据显示，网民网络购物的维权意识增强，应对的方式更加积极和主动。



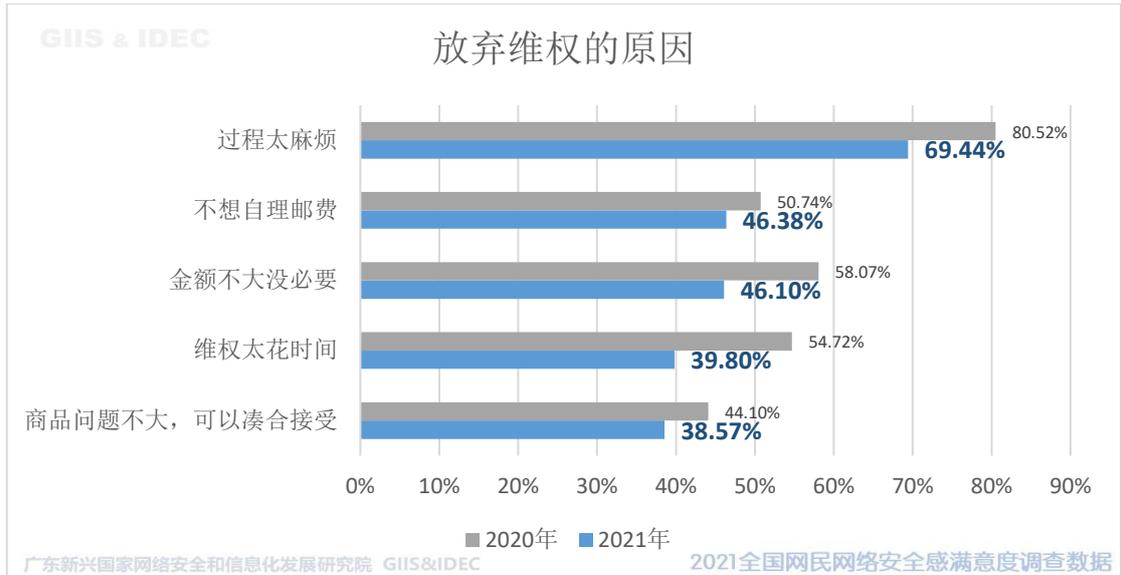
图表 5.4-18：网络购物纠纷的应对

（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 15 题：您遇到网上购物纠纷时（如拒绝无理由退货、虚假广告、货不对板等）通常采取的措施？（多选））

#### （19）网络购物纠纷放弃维权的原因

参与调查的公众网民遇到网络购物纠纷时放弃维权的原因：第一位是“过程太麻烦”，占 69.44%；第二位是“不想自理邮费”，占 46.38%；第三位是“金额不大没必要”，占 46.10%；第四位是“维权太花时间”，占 39.80%；第五位是“商品问题不大，可以凑合接受”，占 38.57%。数据显示放弃维权的原因主要是维权的复杂度、维权成本等因素。

和去年相比，各个选项的选择率均有所下降，“不想自理邮费”排名上升 2 位到第二位。数据显示网民维权意识提高，对维权成本的承受力有所增强。

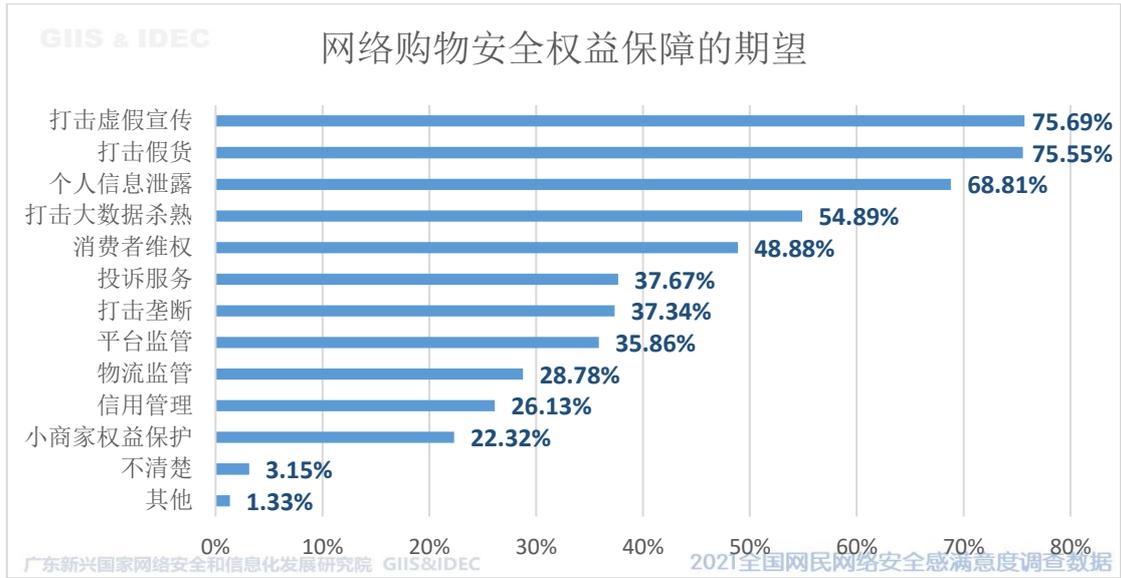


图表 5.4-19：网络购物纠纷放弃维权的原因

（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 15.1 题：您放弃维权的原因？（多选））

#### （20）网络购物安全权益保障的期望

参与调查的公众对加强网民网络购物安全权益保障的期望前五名排位情况为：第一位是“打击虚假宣传”，占 75.69%；第二位是“打击假货”，占 75.55%；第三位是“个人信息泄露”，占 68.81%；第四位是“打击大数据杀熟”，占 54.89%；第五位是“消费者维权”，占 48.88%。数据显示公众网民的对网购领域的虚假信息、假货、个人信息被泄露、滥用大数据杀熟等问题比较关注。



图表 5.4-20：网络购物安全权益保障的期望

（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 17 题：您认为网络购物安全权益保障在哪些方面亟需改进？（多选））



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

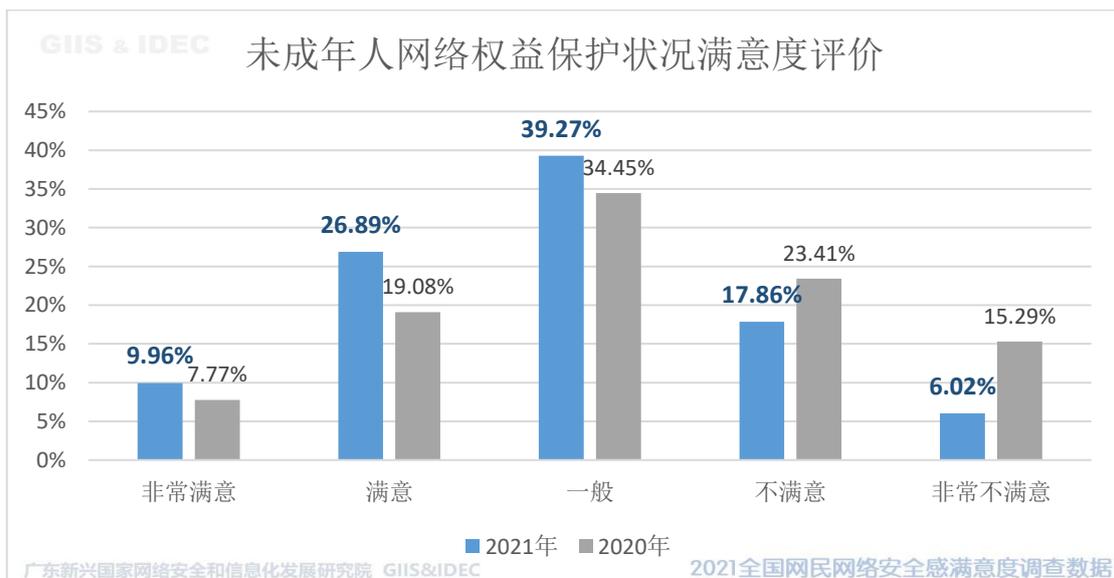
在手机等移动智能终端和互联网应用日益普及的今天，网络带来问题对青少年的影响不能忽视。近年来，未成年人网络权益保护问题一直是网民比较关注的领域，这个领域关系到青少年的健康成长和国家的未来。本专题就有关青少年上网管理、网络痴迷、网络暴力、饭圈文化、不良信息影响等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进未成年人网络权益保护工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 376892 份。

#### （1）未成年人网络权益保护状况满意度评价

参与调查的公众网民对未成年人网络权益保护状况满意度评价：认为满意以上的占 36.85%，其中 9.96% 公众网民认为非常满意，26.89% 认为满意。39.27% 认为一般，23.88% 认为不满意或非常不满意，其中 17.86% 认为不满意，6.02% 认为非常不满意。总体上满意和一般的评价为主。

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。总体评价由全年的偏向不满意和一般转为满意和一般为主，显示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。



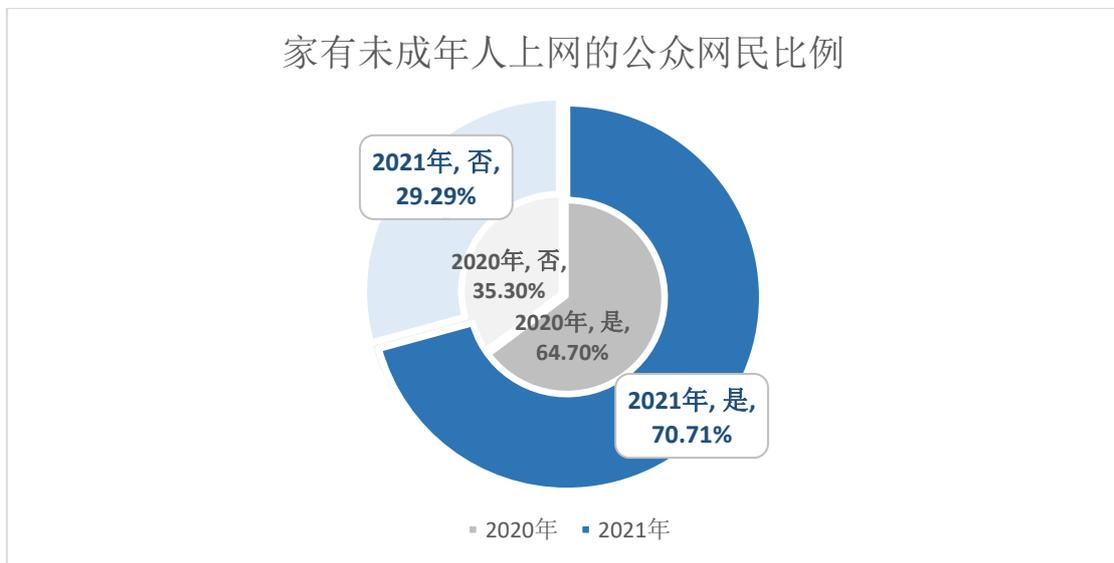
图表 5.5-1：未成年人网络权益保护状况满意度评价

（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 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：70.71%参与调查的公众网民家庭中有未成年人上网的情况，没有的占 29.29%。数据显示公众网民中未成年人上网现象越来越普遍。

和去年相比，家有未成年人上网的网民比例有较大幅度的上升，上升了 6.01 个百分点。显示在未成年人中上网比例增长迅速，未成年人上网权益保护成为各个家庭需要面对的主要问题之一。



图表 5.5-2：家有未成年人上网的公众网民比例

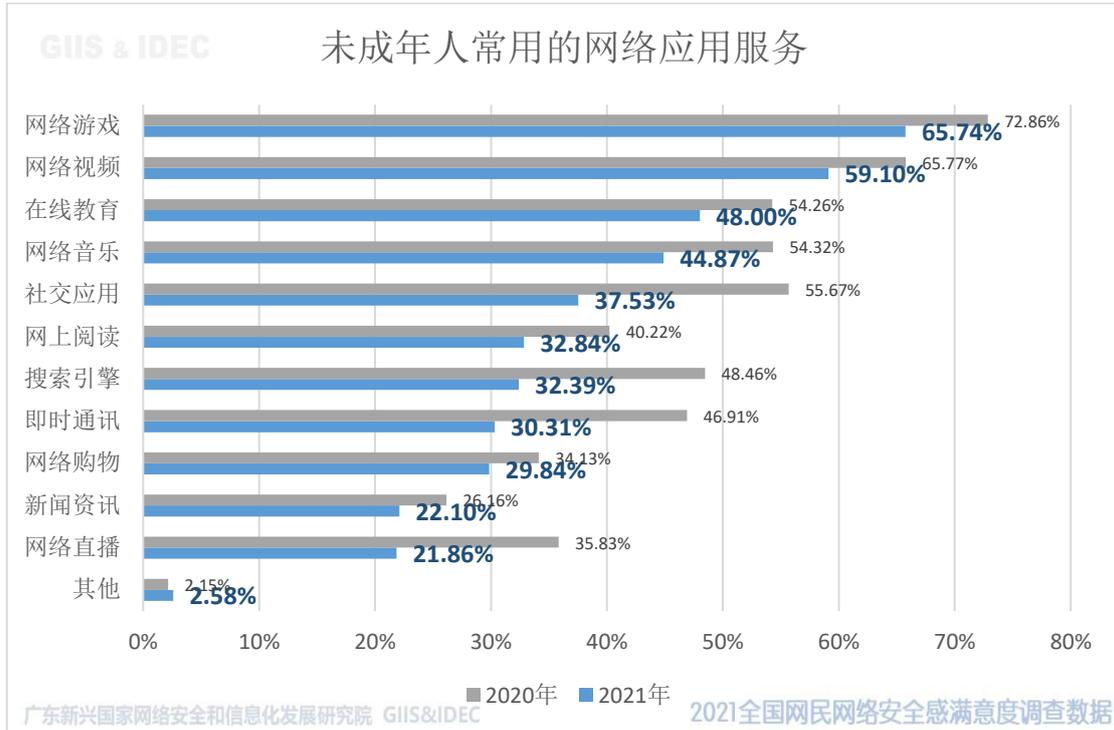
（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 2 题：您的家庭是否存在未成年人上网的情况？）

### （3）未成年人常用的网络应用服务

未成年人常用的网络应用服务排名情况：排第一位是网络游戏（选择率 65.74%），第二位是网络视频（选择率 59.10%），第三位是在线教育（选择率 48.00%），第四位是网络音乐（选择率 44.87%），第五位是社交应用（选择率 37.53%），第六位是网上阅读（选择率 32.84%），第七位是搜索引擎（选择率 32.39%），第八位是即时通讯（选择率 30.31%），第九位是网络购物（选择率

29.84%)，第十位是新闻资讯（选择率 22.10%）。数据显示网络游戏、视频、在线教育、音乐、社交等应用是未成年人上网最普及和最常使用的应用，直播和网购在未成年人中也有一定的选择率。

和去年相比，社交应用、搜索应用、即时通讯、网络直播等应用的比例由较大幅度的减少，显示未成年人上网大多为个人娱乐或学习需要为主。



图表 5.5-3：未成年人常用的网络应用服务

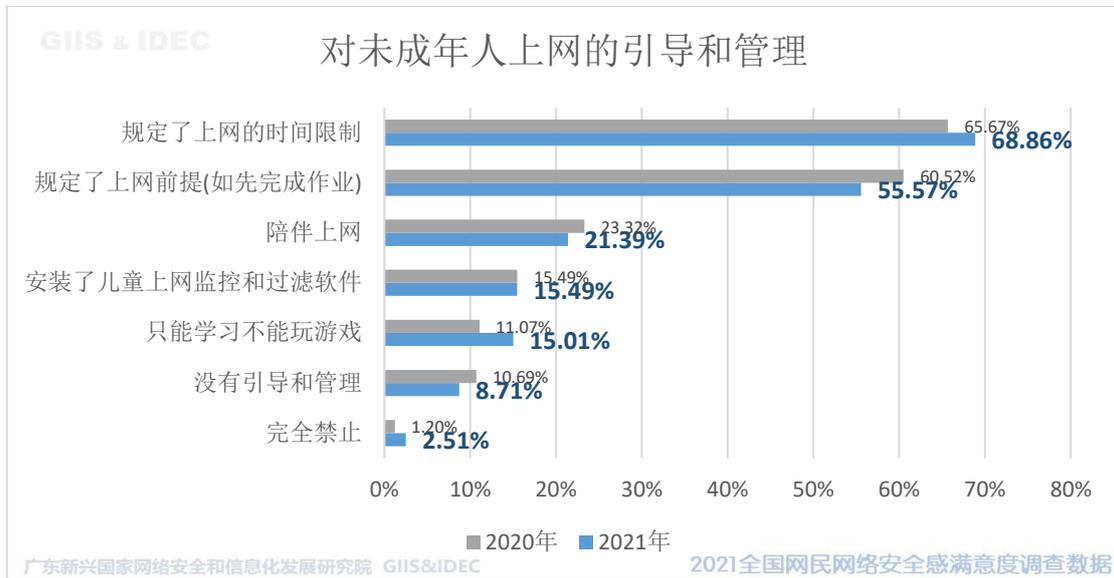
（图表数据来源：公众网民版专题 5：未成年人网络权益保护专题第 2.1 题：您家中的未成年人经常使用哪些网络应用服务？）

#### （4）对未成年人上网的引导和管理

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 68.86%），第二位是“规定了上网前提（如先完成作业）”（选择率 55.57%），第三位是“陪伴上网”（选择率 21.39%），第四位是“安装了儿童上网监控和过滤软件”（选择率 15.49%），第五位是“只能学习不能玩游戏”（选择率 15.01%），第六位是“没有引导和管理”（选择率 8.71%），第七位是“完全禁止”（选择率 2.51%）。

和去年相比，排位情况没有变化。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。

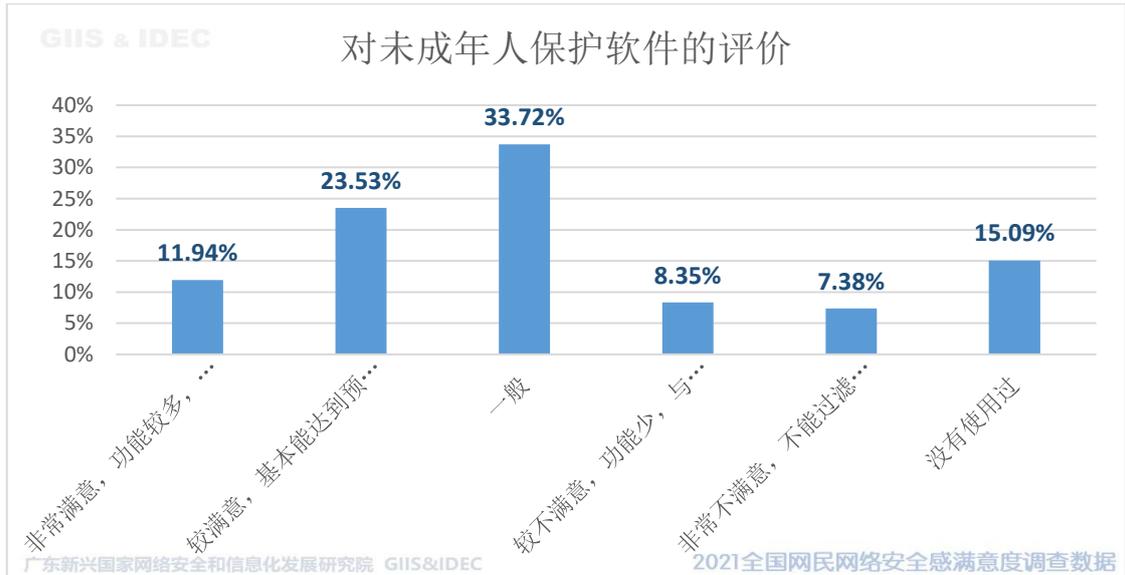


图表 5.5-4：对未成年人上网的引导和管理

（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？）

#### （5）对未成年人保护软件的评价

公众网民对未成年人保护软件的使用评价为：第一位是“一般”，占 33.72%；第二位为“较满意”，占比 23.53%；第三位是“非常满意”，占比 11.94%；第四位是“较不满意”，占 8.35%；第五位是“非常不满意”，占 7.38%，另外有 15.09%表示“没有使用”。数据显示大部分公众网民对未成年人保护软件评价为一般到较满意。

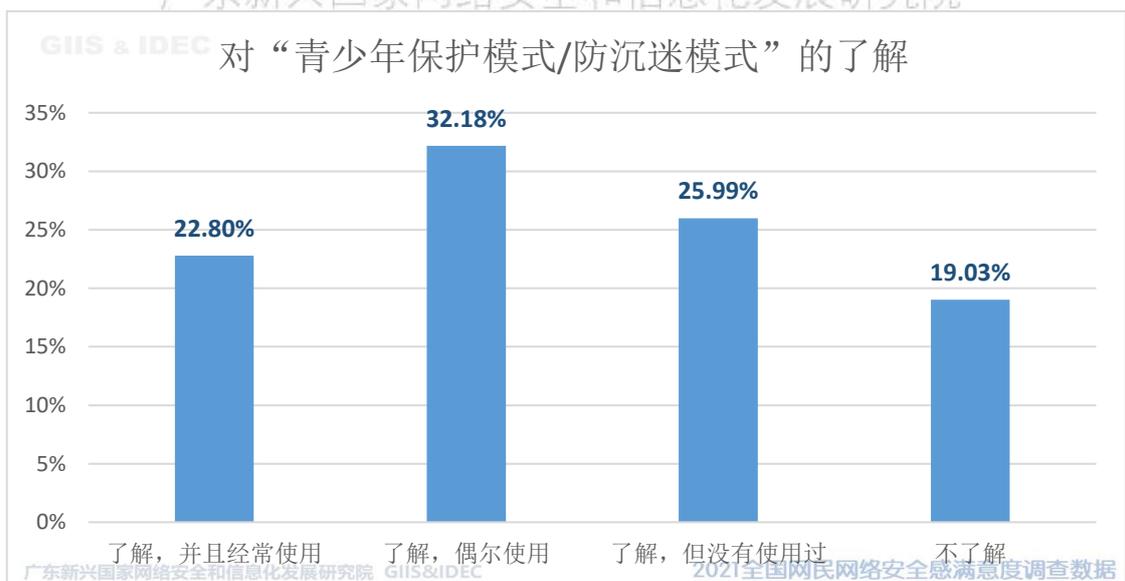


图表 5.5-5：对未成年人保护软件的评价

（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 3 题：对未成年人保护软件的使用体验是否满意？）

（6）对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解

参与调查的公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解情况：54.98% 网民表示了解并且使用过，其中 22.80%是经常使用，32.18%是偶尔使用；25.99% 的网民表示了解，但没有使用过，19.03%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，开始使用的比例超过一半。



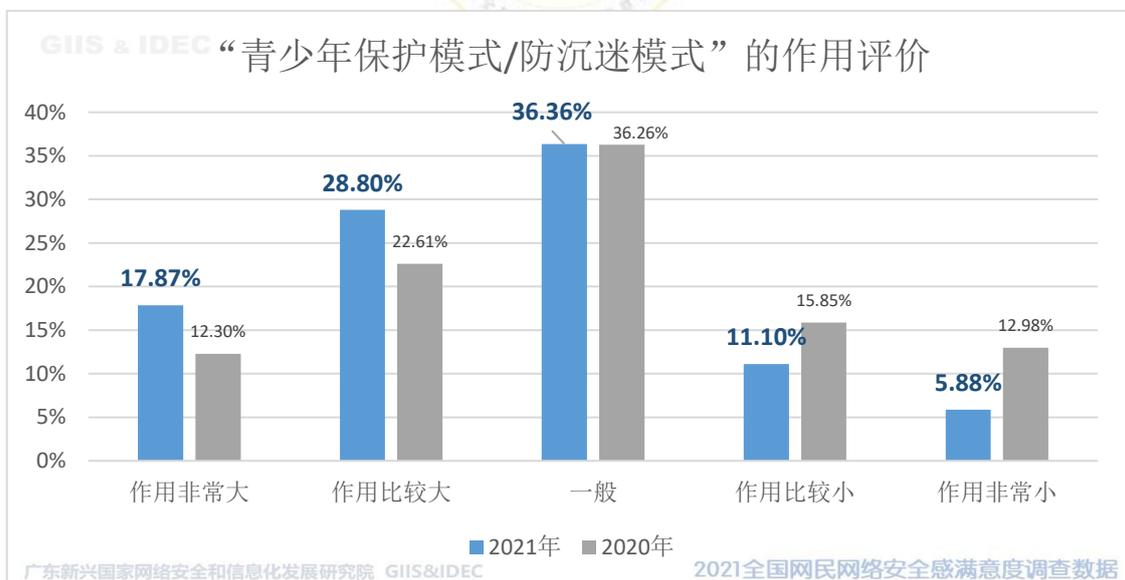
图表 5.5-6：对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解

（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”？）

#### （7）对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价

参与调查的公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价：认为作用比较大或非常大的占 46.67%，其中 17.87% 公众网民认为作用非常大，28.80% 认为作用比较大。36.36% 认为一般，16.98% 认为作用较小或非常小，其中 11.10% 认为作用比较小，5.88% 认为作用非常小。数据显示公众网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”效用为作用较大。

和去年相比，正面评价（作用非常大+作用较大）占比有较大增长，增长了 11.75 个百分点，负面评价（作用较小+作用非常小）占比则下降了 11.85 个百分点。持中间的评价的占比基本相同。数据显示，总体评价向正向评价的方面转移，公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的作用越来越认可，相关应用软件厂商和平台对青少年群体提供的“青少年保护模式/防沉迷模式”等措施有明显的改善。



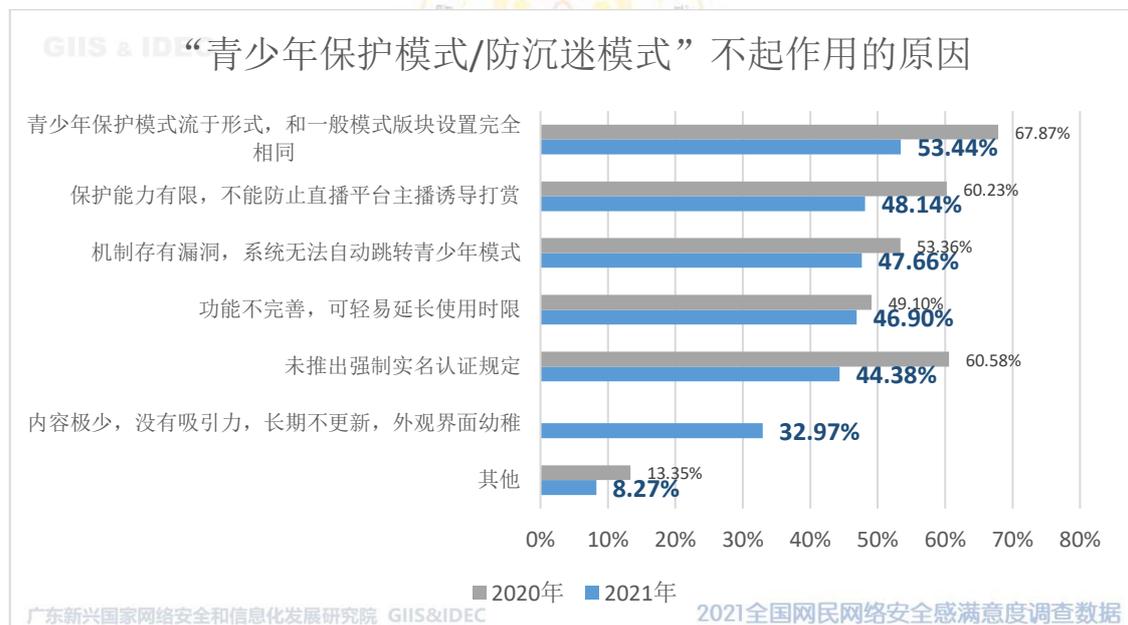
图表 5.5-7：“青少年保护模式/防沉迷模式”的作用评价

（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？）

### （8）“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因

参与调查的公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因：第一位是“青少年保护模式流于形式，和一般模式版块设置完全相同”，占 53.44%；第二位是“保护能力有限，不能防止直播平台主播诱导打赏”，占比 48.14%；第三位是“机制存有漏洞，系统无法自动跳转青少年模式”，占比 47.66%；第四位是“功能不完善，可轻易延长使用时限”，占比 46.90%；第五位是“未推出强制实名认证规定”，占比 44.38%；第六位是“内容极少，没有吸引力，长期不更新，外观界面幼稚”，占比 32.97%。数据显示大部分公众网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”在功能方面有待改善。

和去年相比，除了实名认证的排名由第 2 为下降到第 5 为外，其它各选项排名位置保持不变，选择率均有下降，相互之间差距缩小，显示“青少年保护模式/防沉迷模式”的下一阶段的优化将进入细节调整为主，重点在改善用户体验。



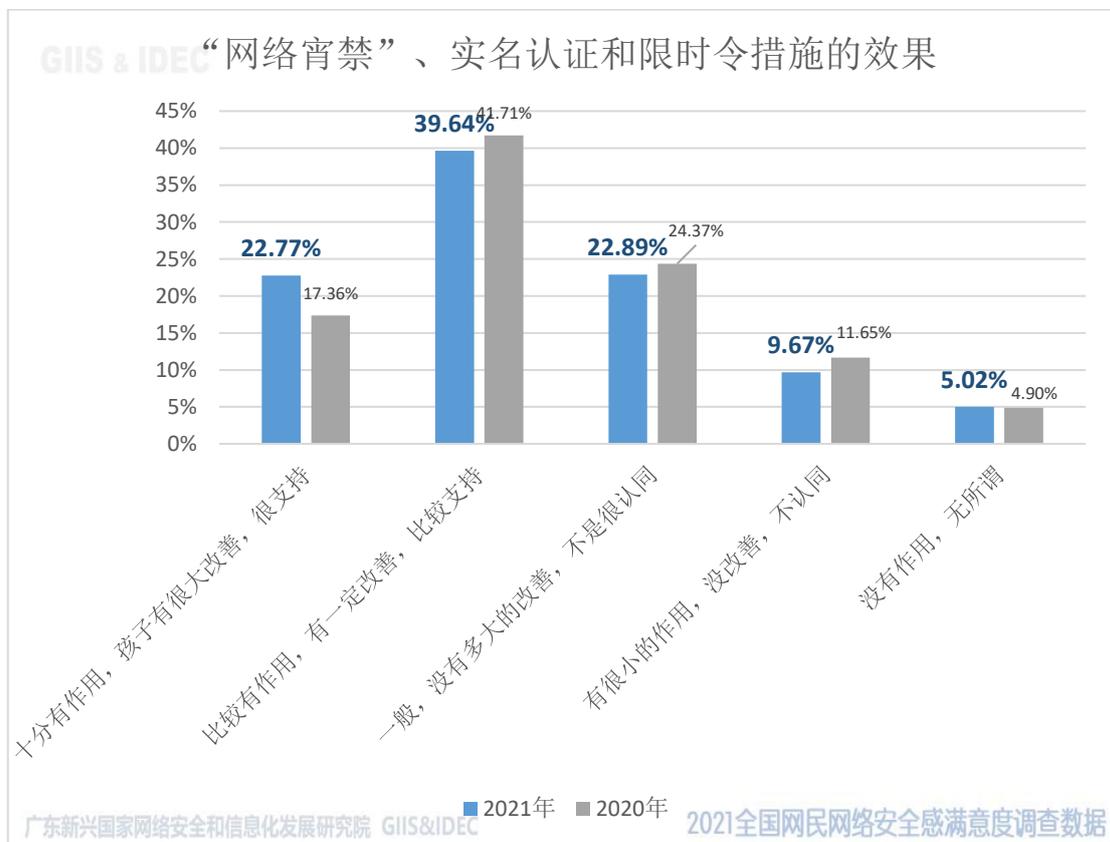
图表 5.5-8：“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因

（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？）

### （9）“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施的效果

参与调查的公众网民对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的看法：有 39.64%网民表示比较有作用，有一定改善，比较支持；22.77%网民表示十分有用，孩子有很大改善，很支持。有 22.89%网民表示一般，没有多大的改善，不是很认同；9.67%网民表示有很小的作用，没改善，不认同这些措施；5.02%公众网民表示没有作用，无所谓。数据显示大部分（62.41%）公众网民对有关限制措施是支持的。

和去年相比，公众网民的评价变化不大，略有好转，正面评价（十分有作用+比较有作用）的提升了 3.35 个百分点。数据显示游戏公司推出的有关限制措施的效果保持了去年的满意度评价水平，没有大的突破。



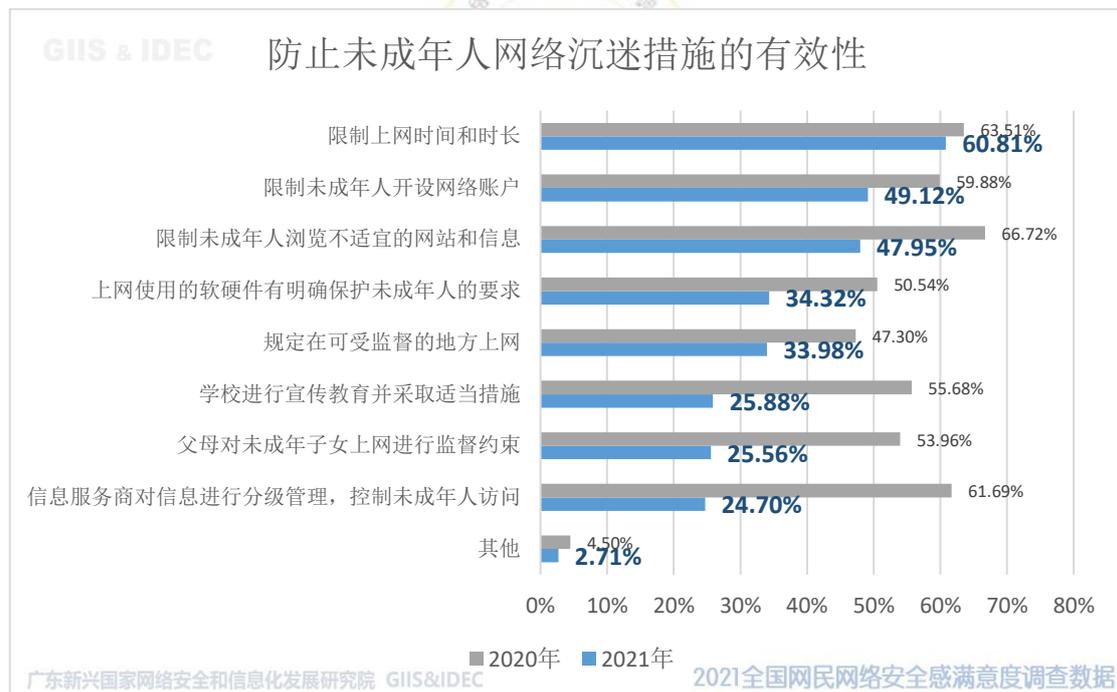
图表 5.5-9：“网络宵禁”、实名认证和限时令措施的效果

（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？）

（10）网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价

参与调查的公众网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价：第一位是“限制上网时间和时长”，选择率 60.81%；第二位是“限制未成年人开设网络账户”，选择率 49.12%；第三位是“限制未成年人浏览不适宜的网站和信息”，选择率 47.95%；第四位是“上网使用的软硬件有明确保护未成年人的要求”，选择率 34.32%；第五位是“规定在可受监督的地方上网”，选择率 33.98%；第六位是“学校进行宣传教育并采取适当措施”，选择率 25.88%；第七位是“父母对未成年子女上网进行监督约束”，选择率 25.56%；第八位是“信息服务商对信息进行分级管理，控制未成年人访问”，选择率 24.70%。数据显示网民认为限制上网时长、开账户、网站和信息过滤等措施比较有效。

和去年相比，除了限制上网时间和时长这一措施的有效性认可度保持变化不大，其它的措施的有效性评价均有较大幅度的下降，显示需要有关部门针对形势的变化不断地调整应对策略，及时推出新的保护措施并加强对已有措施的完善和落实，以维持和提高防止未成年人网络沉迷措施的有效性。

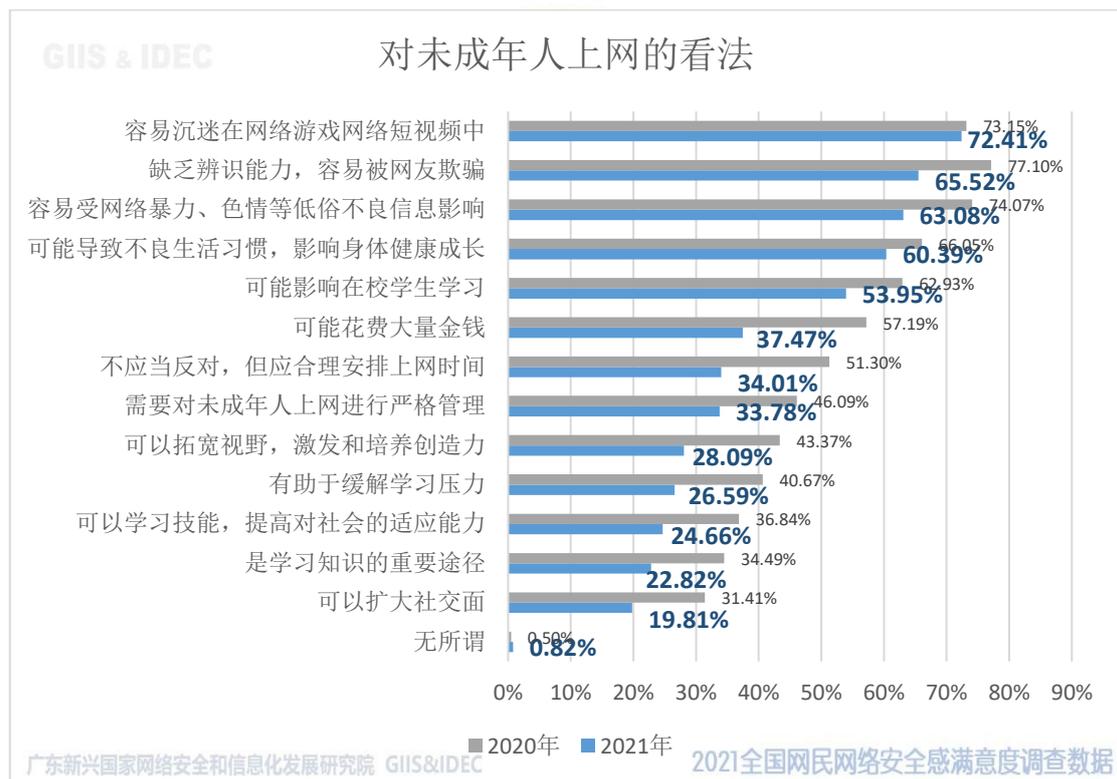


图表 5.5-10：防止未成年人网络沉迷措施的有效性

（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？）

（11）对未成年人上网的看法

参与调查的公众网民对未成年人上网的看法：排第一位是“容易沉迷在网络游戏网络短视频中”，选择率 72.41%；第二位是“缺乏辨识能力，容易被网友欺骗”，选择率 65.52%；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 63.08%；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 60.39%；第五位是“可能影响在校学生学习”，选择率 53.95%；第六位是“可能花费大量金钱”，选择率 37.47%，第七位是“不应当反对，但应合理安排上网时间”，选择率 34.01%；第八位是“需要对未成年人上网进行严格管理”，选择率 33.78%；第九位是“可以拓宽视野，激发和培养创造力”，选择率 28.09%；第十位是“有助于缓解学习压力”，选择率 26.59%。和去年相比相差不大，数据显示公众网民对未成年人上网的负面影响比较关注，有较大共识。对上网好处的看法比较保守和审慎，公众网民对未成年人上网还是有一定的担忧，不少网民主张要加强管理。



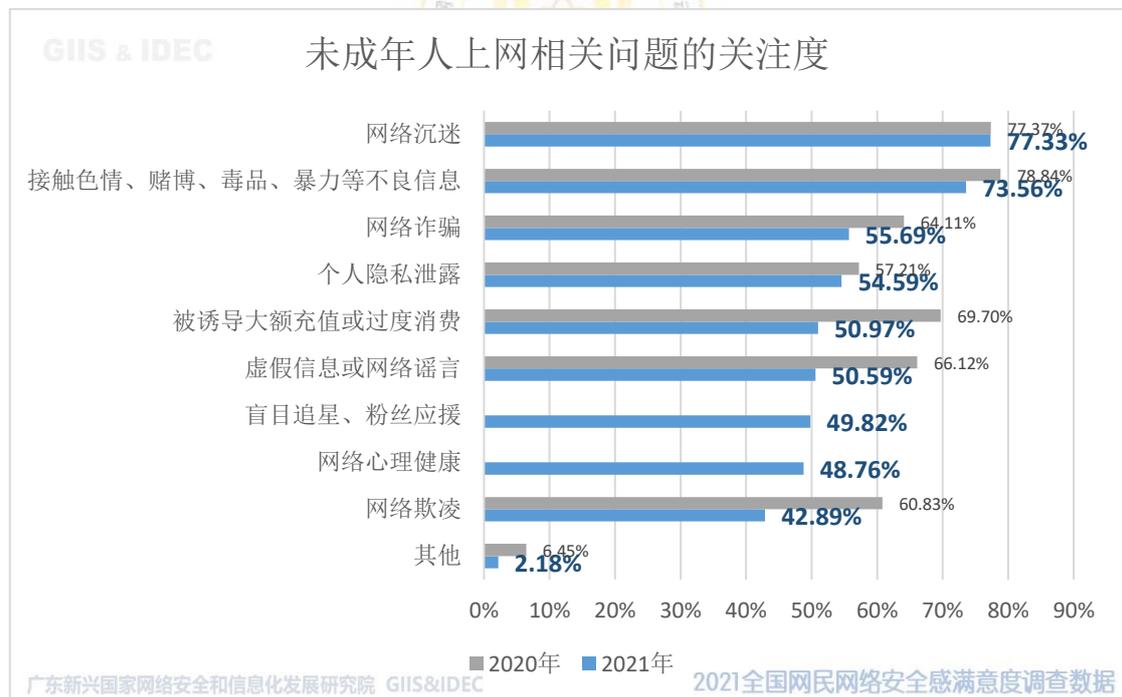
图表 5.5-11：对未成年人上网的看法

（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？）

### （12）未成年人上网相关问题的关注度

参与调查的公众网民对未成年人上网相关问题的关注度：排第一位是“网络沉迷”，关注率 77.33%。第二位是“接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息”，关注度 73.56%；第三位是“网络诈骗”，关注度 55.69%；第四位是“个人隐私泄露”，关注度 54.59%；第五位是“被诱导大额充值或过度消费”，关注度 50.97%；第六位是“虚假信息或网络谣言”，关注度 50.59%；第七位是“盲目追星、粉丝应援”，关注度 49.82%；第八位是“网络心理健康”，关注度 48.76%；第九位是“网络欺凌”，关注度 42.89%。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、过度消费等方面。

和去年相比，网络沉迷和不良信息影响仍是最多网民关注的重点，但排名方面网络沉迷上升到第一位。网络诈骗和个人隐私泄露的关注度排名有所上升，被诱导消费、虚假信息和网络欺凌的关注度有较大幅度的下降，排名有所后退，但关注度比例仍处在较高的水平。数据显示公众网民比较关注自己身边常见的、较普遍性的问题，相关问题的治理力度还要加强。

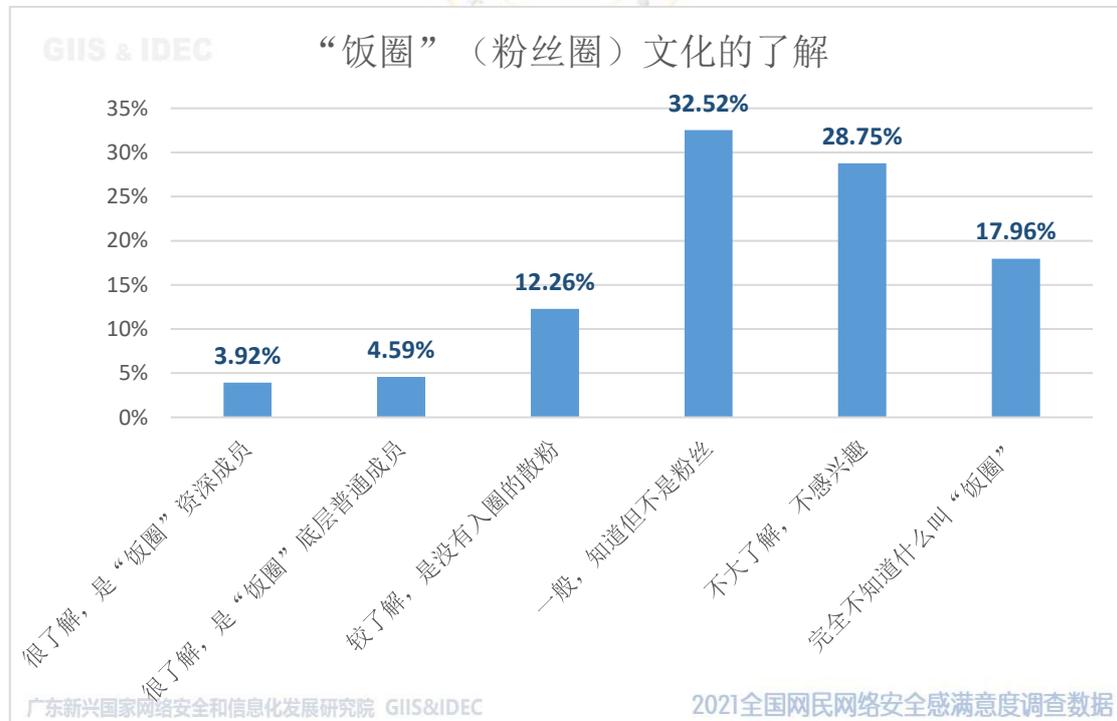


图表 5.5-12：未成年人上网相关问题的关注度

（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？）

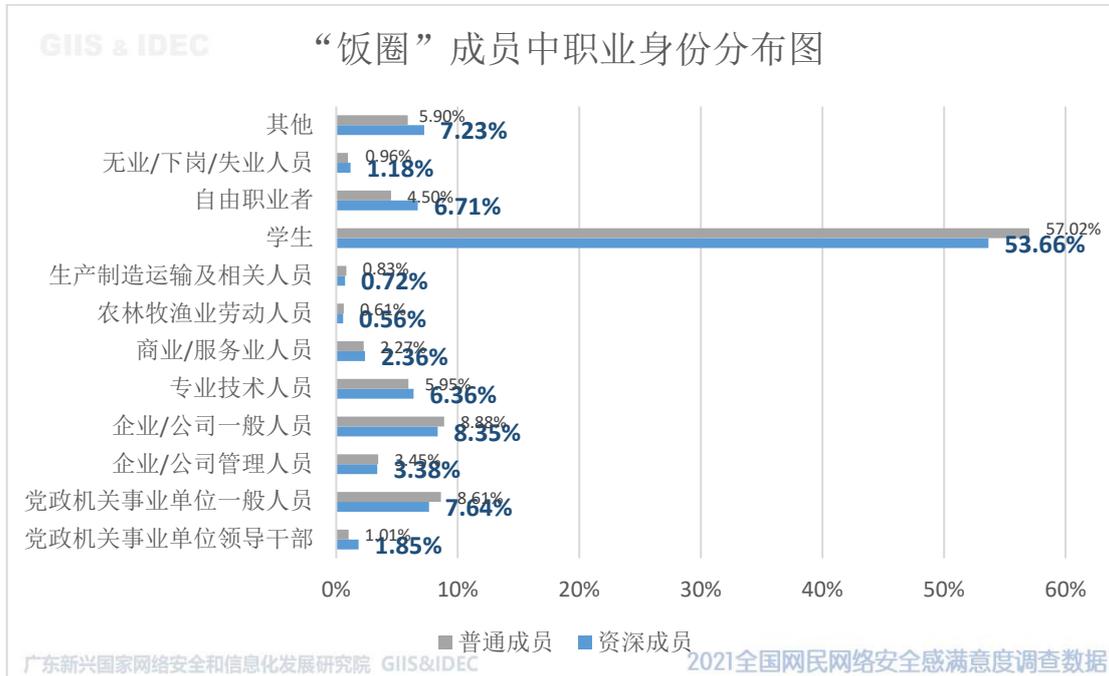
### （13）“饭圈”（粉丝圈）文化的了解

参与调查的公众网民对“饭圈”（粉丝圈）文化的了解情况：第一位是“一般，知道但不是粉丝”，占 32.52%；第二位是“不大了解，不感兴趣”，占 28.75%；第三位是“完全不知道什么叫“饭圈””，占 17.96%；第四位是“较了解，是没有入圈的散粉”，占 12.26%，第五位是“很了解，是“饭圈”普通成员”，占 4.59%；第六位是“很了解，是“饭圈”资深成员”，占 3.92%。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 61.46%，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值得引起注意。



图表 5.5-13：“饭圈”（粉丝圈）文化了解

（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 9 题：您对网络上“饭圈”（粉丝圈）文化了解吗？）

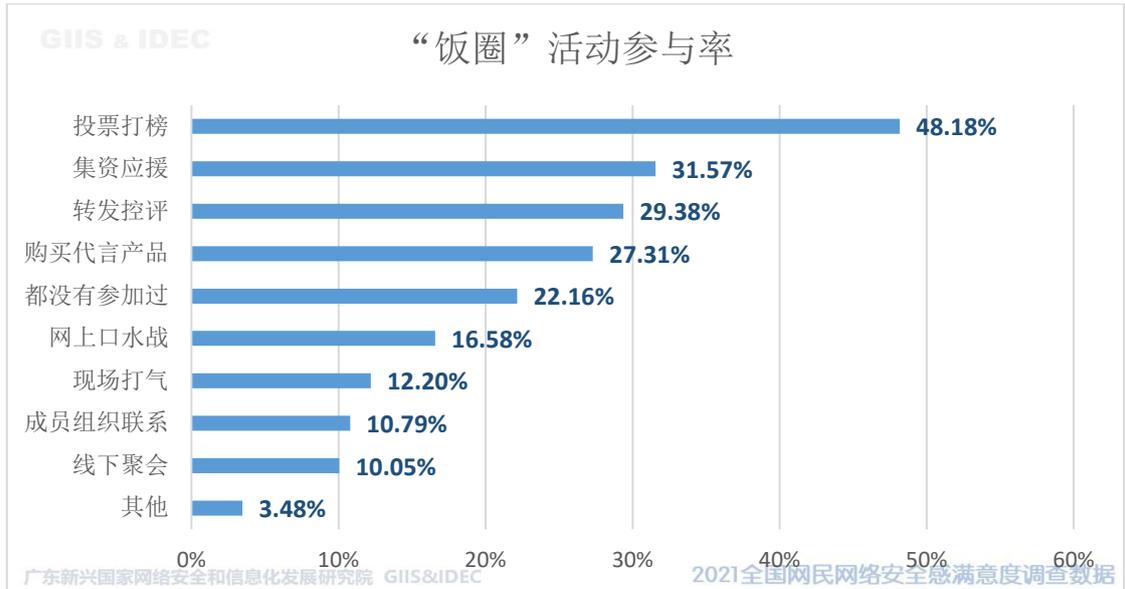


图表 5.5-14：“饭圈”（粉丝圈）成员职业身份分布图

（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：您对网络上“饭圈”（粉丝圈）文化了解吗？）

#### （14）“饭圈”活动参与率

参与调查的公众网民对“饭圈”活动参与情况：第一位是“投票打榜”，占 48.18%；第二位是“集资应援”，占 31.57%；第三位是“转发控评”，占 29.38%；第四位是“购买代言产品”，占 27.31%；第五位是“都没有参与过”，占 22.16%；第六位是“网上口水战”，占 16.58%；第七位是“现场打气”，占 12.20%；第八位是“成员组织联系”，占 10.79%；第九位是“线下聚会”，占 10.05%。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。另外，网上口水战参与度达 16.58%，考虑到网民基数的庞大，“饭圈”一旦出事往往引起网络舆情的波动。

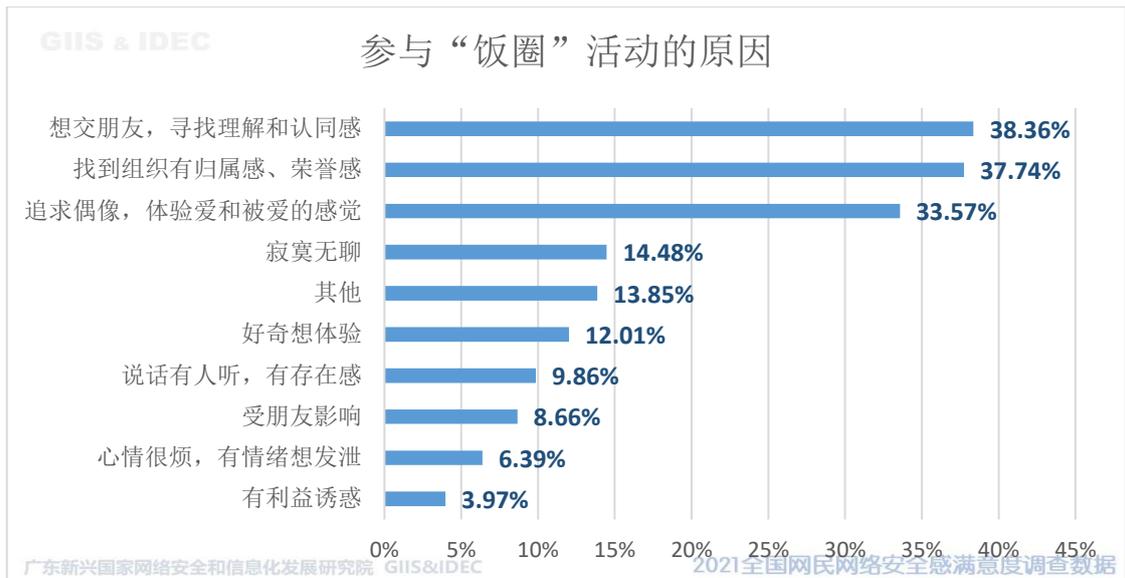


图表 5.5-15：“饭圈”活动参与率

（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 9.1 题：您曾参与过什么“饭圈”活动？（多选））

#### （15）参与“饭圈”活动的原因

参与调查的公众网民参与“饭圈”活动的原因：第一位是“想交朋友，寻找理解和认同感”，占 38.36%；第二位是“找到组织有归属感、荣誉感”，占 37.74%；第三位是“追求偶像，体验爱和被爱的感觉”，占 33.57%；第四位是“寂寞无聊”，占 14.48%；第五位是“其他”，占 13.85%；第六位是“好奇想体验”，占 12.01%；第七位是“说话有人听，有存在感”，占 9.86%；第八位是“受朋友影响”，占 8.66%；第九位是“心情很烦，有情绪想发泄”，占 6.39%；第十位是“有利益诱惑”，占 3.97%。数据显示网民参与“饭圈”活动主要出于交友、同类人的认同感、归属感、感情寄托等原因，也有的是由于寂寞、好奇、想表达、受朋友影响，反映了现代社会人际关系疏离，网络成为主要社交媒介，青少年好奇心重，容易给偶像光环吸引，“饭圈”利用网络手段聚拢粉丝发展壮大，表面上是粉丝自主管理的虚拟组织，实际上背后多数有不同中介组织、媒体机构、娱乐公司参与其中，利用粉丝操控舆论，具有一定的迷惑性。

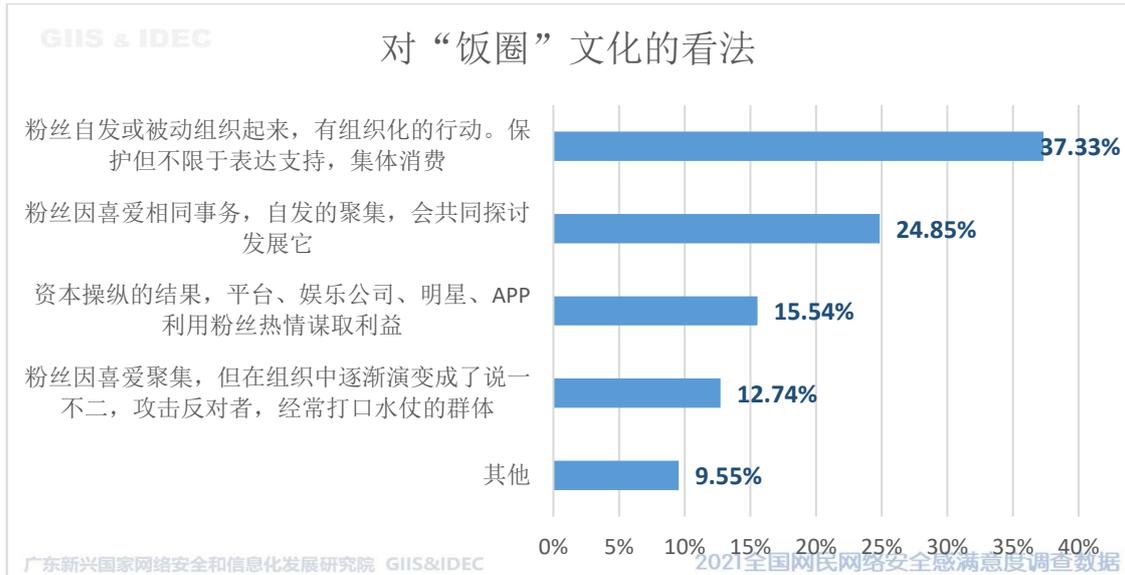


图表 5.5-16: 参与“饭圈”活动的原因

（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 9.2 题：您为什么参与“饭圈”活动？（多选））

#### （16）对“饭圈”文化的看法

参与调查的公众网民对“饭圈”文化的看法：第一位是“粉丝自发或被动组织起来，有组织化的行动。保护但不限于表达支持，集体消费”，态度偏支持的，占 37.33%；第二位是“粉丝因喜爱相同事务，自发的聚集，会共同探讨发展它”，态度较中立，角度较表面，占 24.85%；第三位是“资本操纵的结果，平台、娱乐公司、明星、APP 利用粉丝热情谋取利益”，态度偏负面，角度较深刻，占 15.54%；第四位是“粉丝因喜爱聚集，但在组织中逐渐演变成了说一不二，攻击反对者，经常打口水仗的群体”，持批评态度，占 12.74%；第五位是“其他”，态度不明朗的，占 9.55%。数据显示公众网民对“饭圈”文化的看法比较多元，没有一边倒，也没有全盘否定。总体上偏支持和中立的稍多，看表面为主，态度较为平和。持负面和批评态度占 28.28%，有接近 1 成的网民态度不明朗。

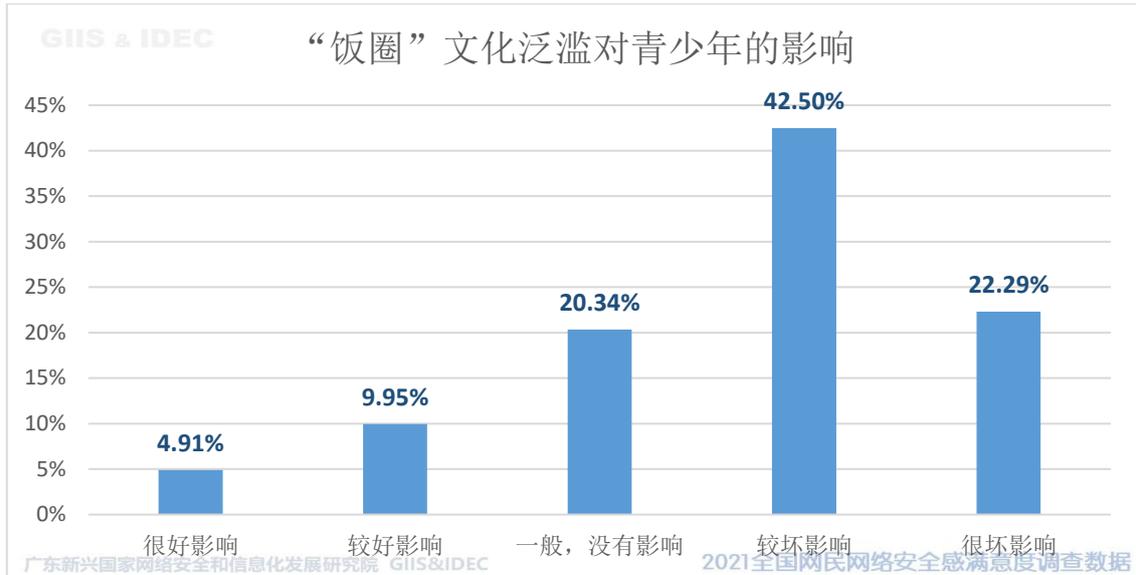


图表 5.5-17：“饭圈”文化的看法

（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 9.3 题：你对“饭圈”文化看法是？）

#### （17）“饭圈”文化泛滥的影响

参与调查的公众网民对“饭圈”文化泛滥对青少年的影响看法：第一位是“较坏影响”，占 42.50%；第二位是“很坏影响”，占 22.29%；第三位是“一般，没有影响”，占 20.34%；第四位是“较好影响”，占 9.95%；第五位是“很好影响”，占 4.91%。数据显示公众网民对“饭圈”文化泛滥对青少年影响的评价总体上负面评价为主，较坏影响和很坏影响的占比达 64.79%，超过六成。持正面评价的为 14.86%。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。

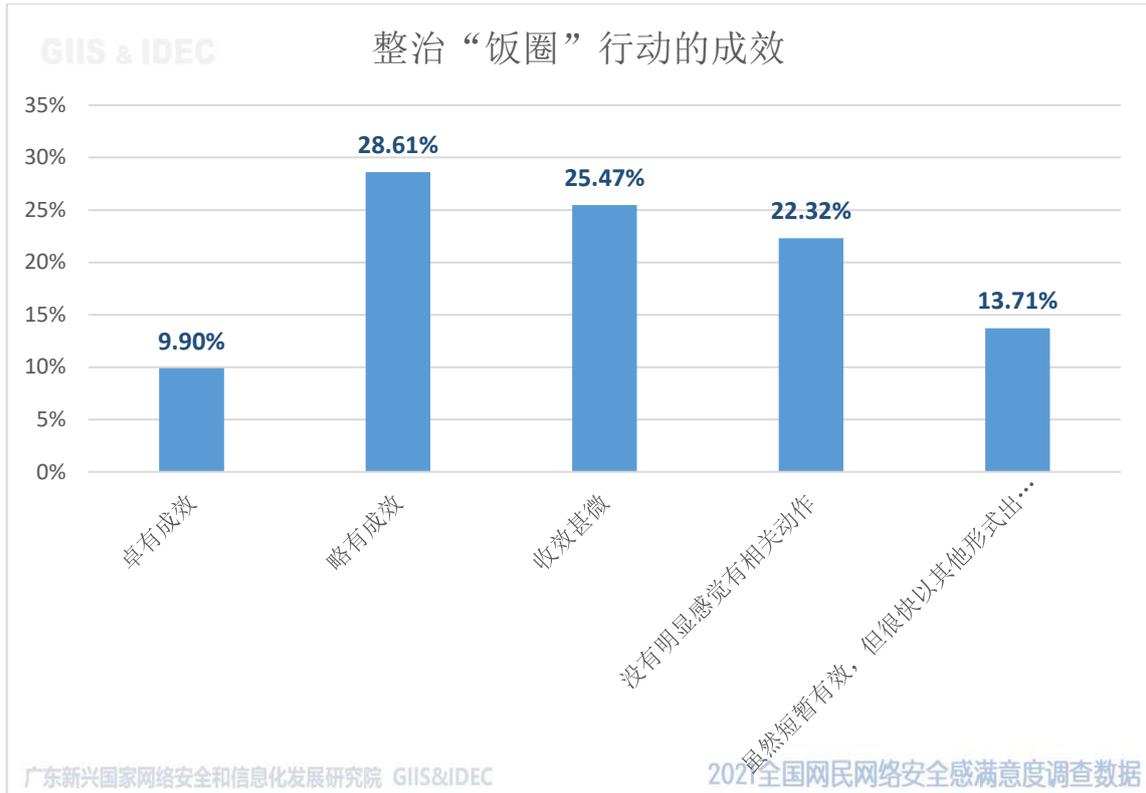


图表 5.5-18: “饭圈”文化泛滥对青少年的影响

（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 9.4 题：您觉得网络上“饭圈”文化的泛滥对青少年的世界观、价值观有影响吗？）

#### （18）整治“饭圈”行动的成效

参与调查的公众网民对国家相关部门在整治“饭圈”文化以及相关网络综艺的行动的成效评价：第一位是“略有成效”，占 28.61%；第二位是“收效甚微”，占 25.47%；第三位是“没有明显感觉有相关动作”，占 22.32%；第四位是“虽然短暂有效，但很快以其他形式出现，死灰复燃”，占 13.71%；第五位是“卓有成效”，占 9.90%。数据显示公众网民对整治“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。

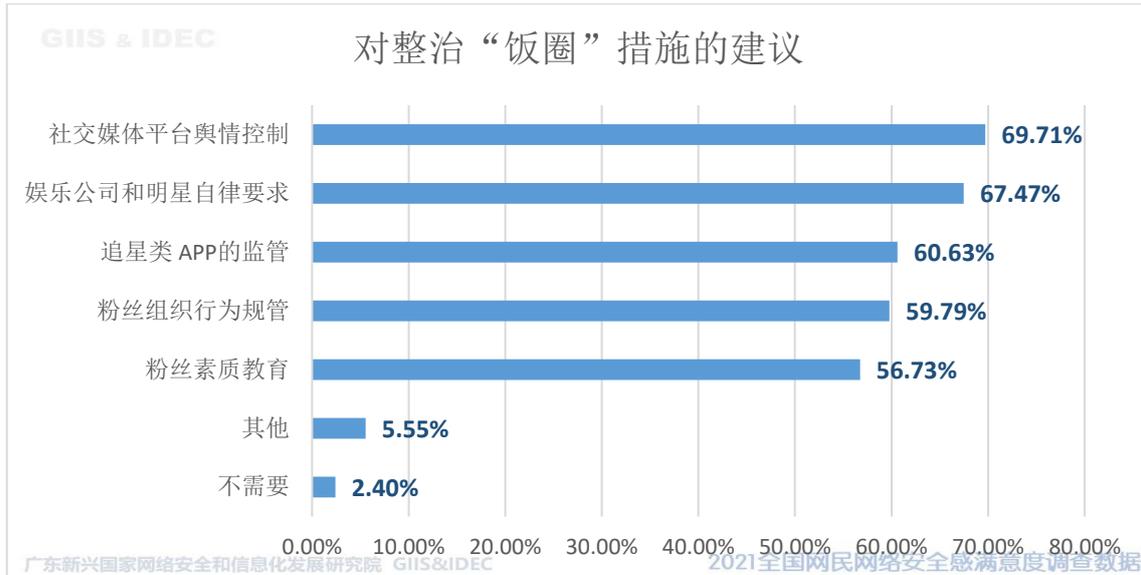


图表 5.5-19：“饭圈”文化泛滥对青少年的影响

（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 9.5 题：您认为国家相关部门在整治“饭圈”文化以及相关网络综艺的行动有成效吗？）

#### （19）对整治“饭圈”措施的建议

参与调查的公众网民对加强整治“饭圈”措施的建议：第一位是“社交媒体平台舆情控制”，占 69.71%；第二位是“娱乐公司和明星自律要求”，占 67.47%；第三位是“追星类 APP 的监管”，占 60.63%；第四位是“粉丝组织行为规管”，占 59.79%；第五位是“粉丝素质教育”，占 56.73%。数据显示公众网民对加强整治“饭圈”措施总体上都比较支持，认为不需要的只占 2.40%。网民的建议主要是在信息渠道控制、源头自律、工具监管、行为规管、素质教育等方面。

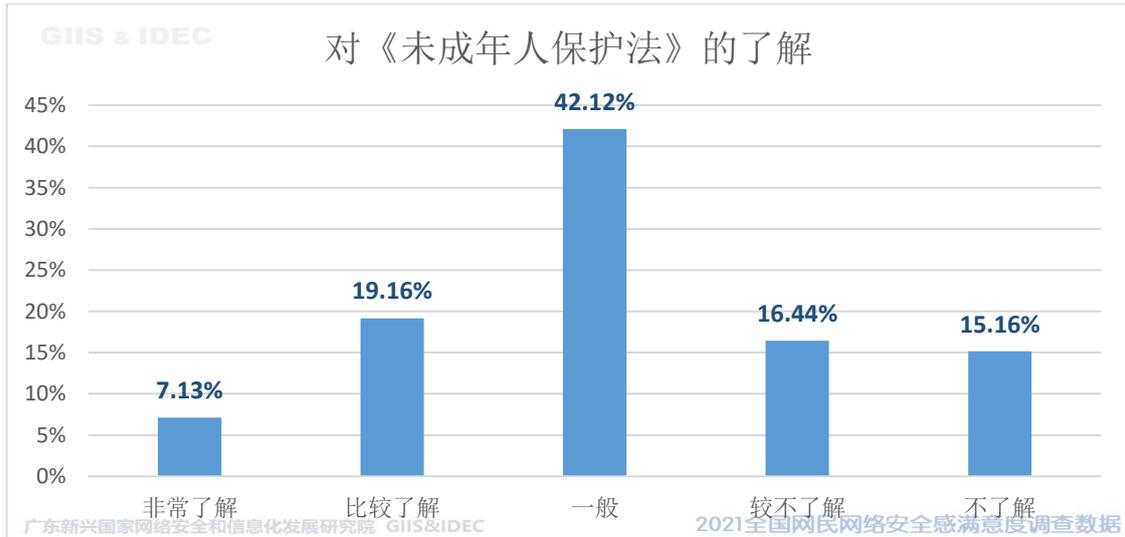


图表 5.5-20: 对整治“饭圈”措施的建议

（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 9.6 题：您觉得要加强哪个方面的对“饭圈”文化的整治措施？（多选））

#### （20）对《未成年人保护法》的了解

参与调查的公众网民对《未成年人保护法》的了解：排第一位是“一般”，占 42.12%；第二位是“比较了解”，占 19.16%；第三位是“较不了解”，占 16.44%；第四位是“不了解”，占 15.16%，第五位是“非常了解”，占 7.13%。数据显示公众网民对《未成年人保护法》的了解程度为一般为主，正面评价（非常了解+比较了解）为 26.29%，负面评价（较不了解+不了解）为 31.60%，为一般偏负面。《未成年人保护法》的宣传和普法工作需要继续加强。

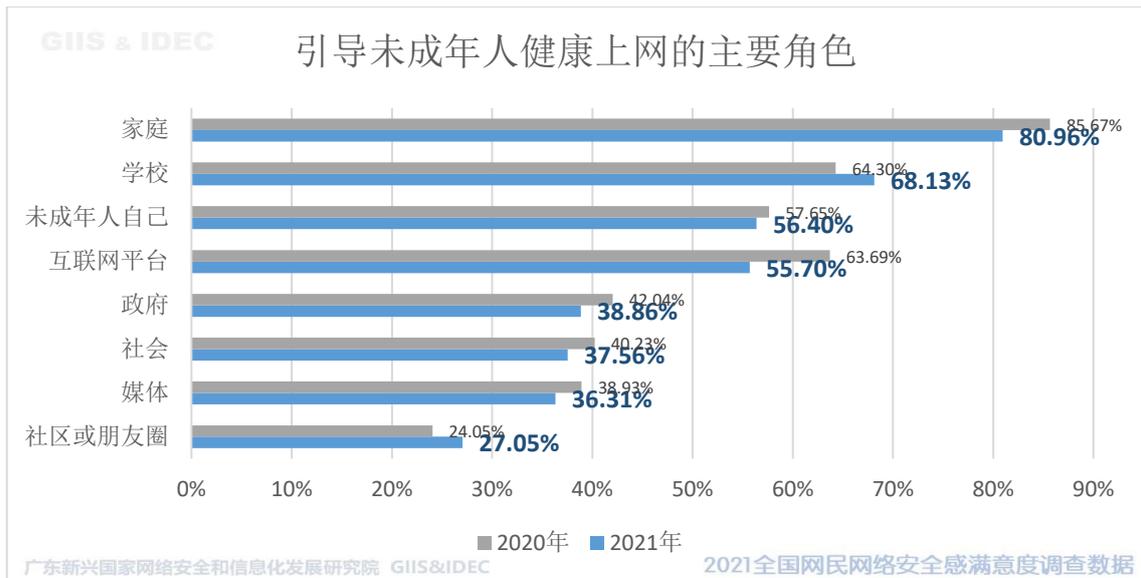


图表 5.5-21：对《未成年人保护法》的了解

（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 10 题：您对新修订的《未成年人保护法》了解多少？）

#### （21）对引导未成年人健康上网起主要作用的角色

参与调查的公众网民对引导未成年人健康上网起主要作用的角色排序：排第一位是家庭（选择率 80.96%），第二位是学校（选择率 68.13%），第三位是未成年人自己（选择率 56.40%），第四位是互联网平台（选择率 55.70%），第五位是政府（选择率 38.86%），第六七八位是社会、媒体、社区或朋友圈，选择率分别为 37.56%、36.31%、27.05%。数据显示公众网民认为引导未成年人上网责任方面家庭是第一位，然后是学校、未成年人和互联网平台，前四位选项的选择率超过五成，为网民的主要共识。



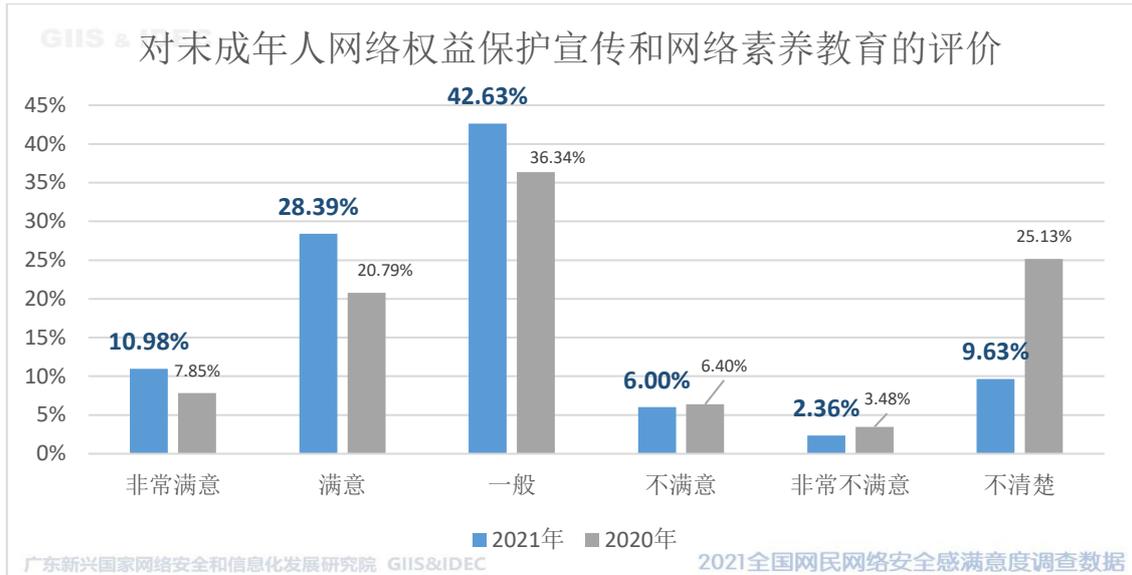
图表 5.5-22：对引导未成年人健康上网起主要作用的角色

（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 11 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？）

（22）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

参与调查的公众网民对本地学校/社区开展的未成年人网络权益保护宣传/网络素养教育课程等相关工作的评价：认为满意以上的占 39.37%，其中 10.98% 公众网民认为非常满意，28.39% 认为满意。42.63% 认为一般，8.36% 认为不满意或非常不满意，其中 6.00% 认为不满意，2.36% 认为非常不满意。有 9.63% 的网民表示未听过，不清楚，不足十分之一。总体评价一般稍好。

和去年相比，正面评价提升了 10.73 个百分点，负面评价下降了 1.52 个百分点。中性评价上升了 6.29 个百分点，表示不清楚的大幅度减少 15.5 个百分点。数据显示，公众网民的评价转向正面，对有关未成年人权益保护和网络素养教育的了解覆盖面明显扩大，促进了满意度的提高。



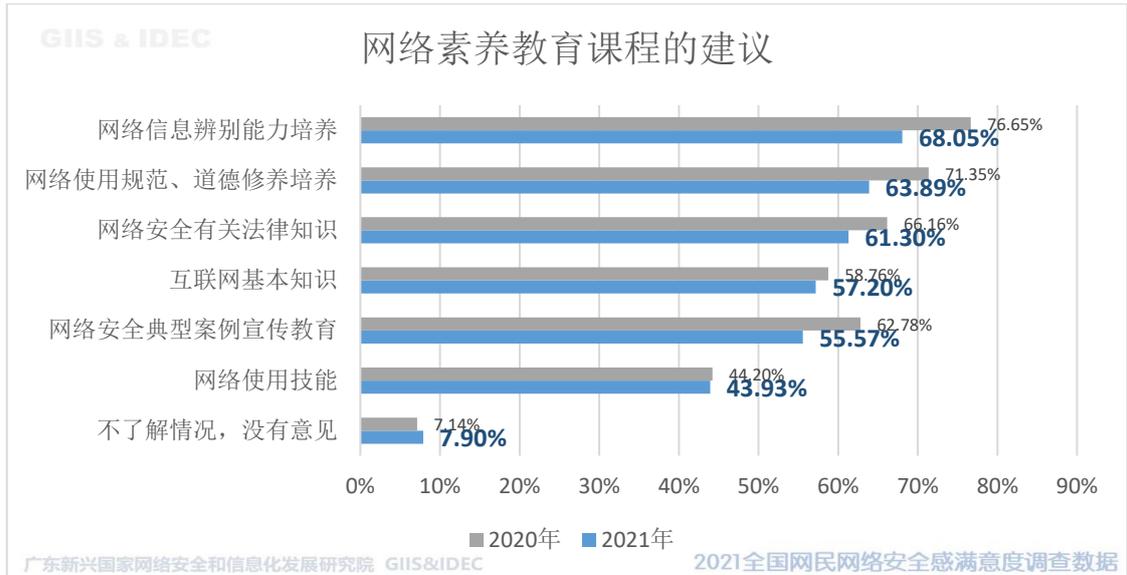
图表 5.5-23：对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价

（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 12 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？）

### （23）网络素养教育课程的建议

参与调查的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 68.05%），第二位是网络使用规范、道德修养培养（选择率 63.89%），第三位是网络安全有关法律常识（选择率 61.30%），第四位是互联网基本知识（选择率 57.20%），第五位是网络安全典型案例宣传教育（选择率 55.57%），第六位是网络使用技能（选择率 43.93%）。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、法律法规等方面、网络知识技能的培养。

和去年相比，除了互联网基本知识排位上升 1 位，其他选项排列次序没有变化，显示网民期望加强能力和法规方面的培养。



图表 5.5-24：网络素养教育课程的建议

（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 13 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

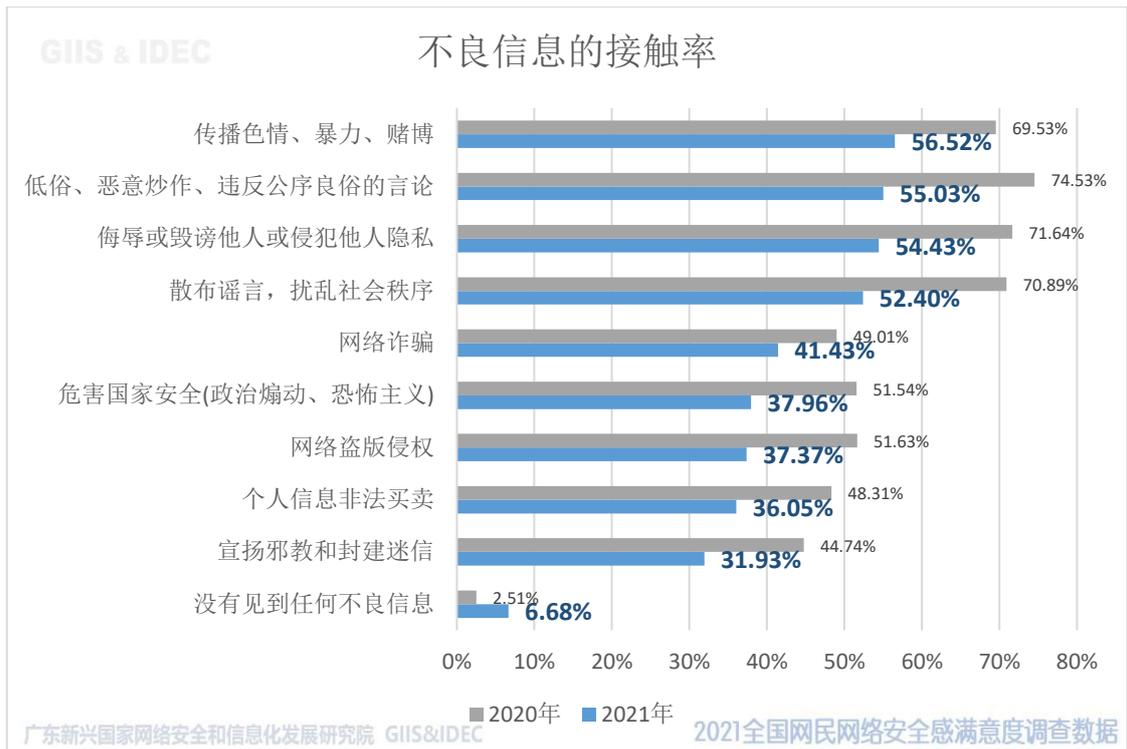
随着国家有关反垄断和加强对互联网平台监管措施推出以后，网民对互联网平台监管与企业自律问题越来越关注。作为互联网技术、产品和服务的主要支撑者、管理者和承担者，互联网企业承担着重要的网络安全和权益保护主体责任，也是网络空间治理的重要的持份者和参与者。企业经营行为直接影响服务对象的权益，要符合一定的规章的要求，合规压力来自内外两个方面：外部就是监管，内部就是企业自律。本专题主要从两个方面（一是对企业的监管，二是企业本身的合规和自律）切入，就有关不良信息、平台管理措施、监管效果、投诉服务、大数据杀熟、垄断行为、企业合规自律等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进互联网平台监管和企业自律工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 237134 份。

### （1）不良信息泛滥的情况

近一年来不良信息在网民中渗透情况排序：排第一位是“传播色情、暴力、赌博”，接触率（接触过这类信息的网民的比例）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%。排六、七、八、九位的是“危害国家安全”、“网络盗版侵权”、“个人信息非法买卖”、“宣扬邪教和封建迷信”，接触率分别为 37.96%、37.37%、36.05%、31.93%。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，渗透率超过五成。

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 7.58 个百分点，除了网络诈骗信息接触率下降了 7.58 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，最多的是低俗信息，下降达 19.5 百分点。各类不良信息排位方面，黄赌毒信息上升 3 位到第一位，网络诈骗信息上升 2 位到第五位，其他类别信息排位基本不变。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。



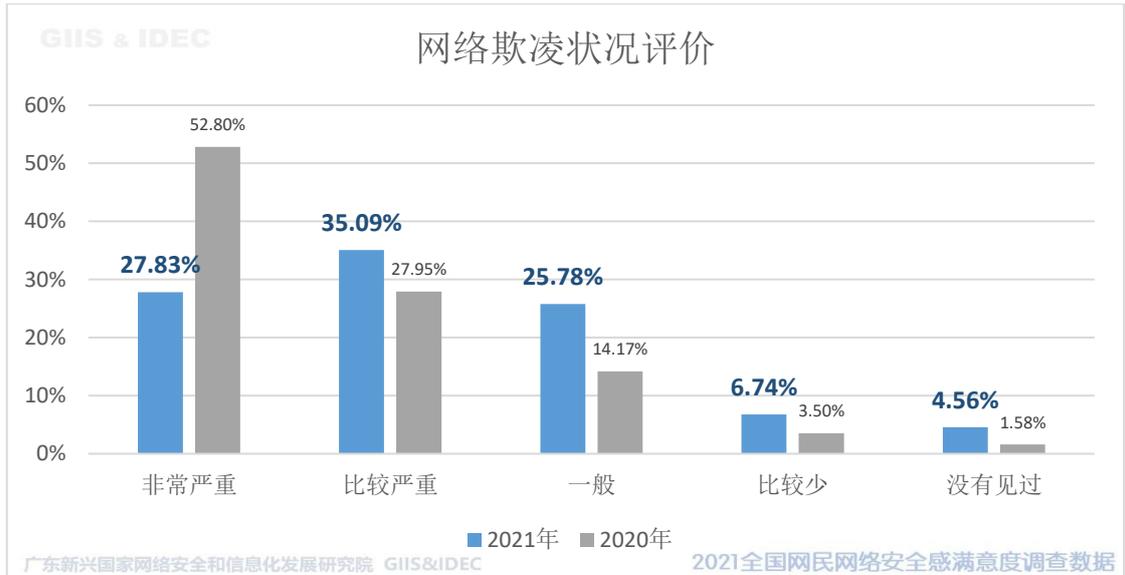
图表 5.6-1：不良信息的接触率

（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）网络欺凌的状况

网民对目前网络欺凌状况的评价：27.83%参与调查的公众网民认为非常严重，35.09%的网民认为比较严重，25.78%网民认为一般，6.74%认为比较少，4.56%认为没有见过。数据显示绝大部分（62.92%）公众网民认为网络欺凌情况比较严重或非常严重。

和去年相比，认为网络欺凌情况非常严重的网民占比大幅度减少，降低了24.97个百分点，其他评价则有一定的上升，其中，认为一般的占比上升了11.61个百分点，总的来说，认为严重方面（非常严重+比较严重）的评价下降了17.83个百分点，认为少（比较少+没有见过）增加了6.22个百分点。数据显示：虽然网民对网络欺凌状况的评价仍然位比较严重，但评价的严重性有较大的缓和，显示网络欺凌的状况有所好转。



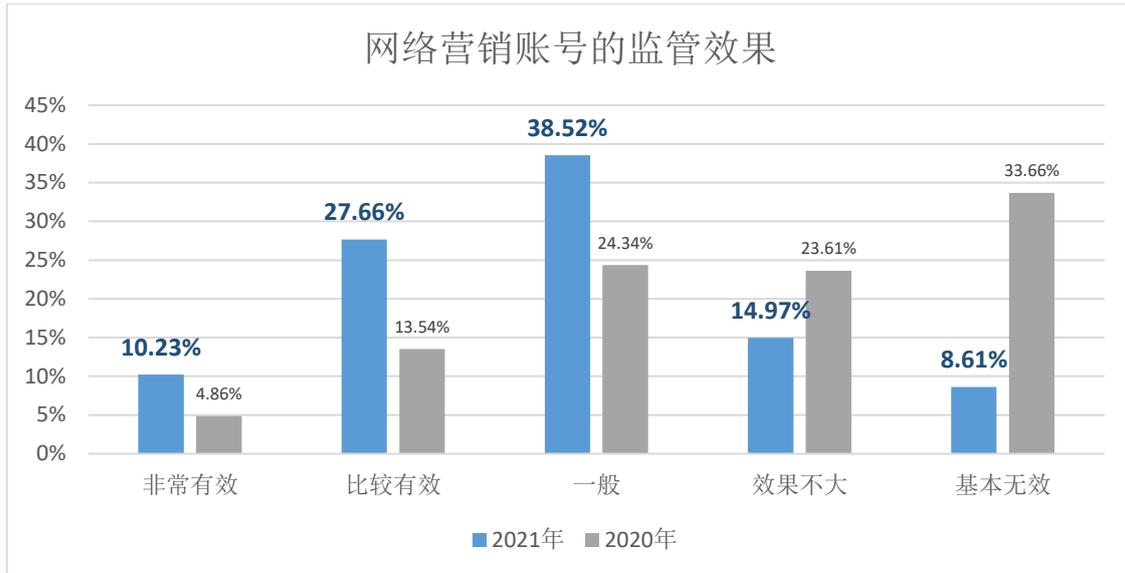
图表 5.6-2：网络欺凌状况的评价

（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？）

### （3）网络营销账号监管的效果

公众网民对政府有关部门对网络营销账号的监管和引导效果评价：38.52% 参与调查的网民认为一般，27.66%的网民认为比较有效，14.97%的网民认为效果不大，10.23%网民认为非常有效，8.61%网民认为基本无效。数据显示持正面评价（非常有效+比较有效）的占 37.89%，中间评价为 38.52%，负面评价（效果不大+基本无效）的占 23.59%，总体上公众网民认为政府对网络营销账号的监管和引导的效果一般或比较有效。

和去年相比，负面评价大幅度减少，降低了 33.68 个百分点，正面评价上升了 19.5 个百分点，中间评价也上升了 14.18 个百分点，数据显示网民对政府的监管成效评价从原来的偏向负面转为一般和偏正面，说明政府对网络营销账号的监管取得一定成效，并得到网民的认可。

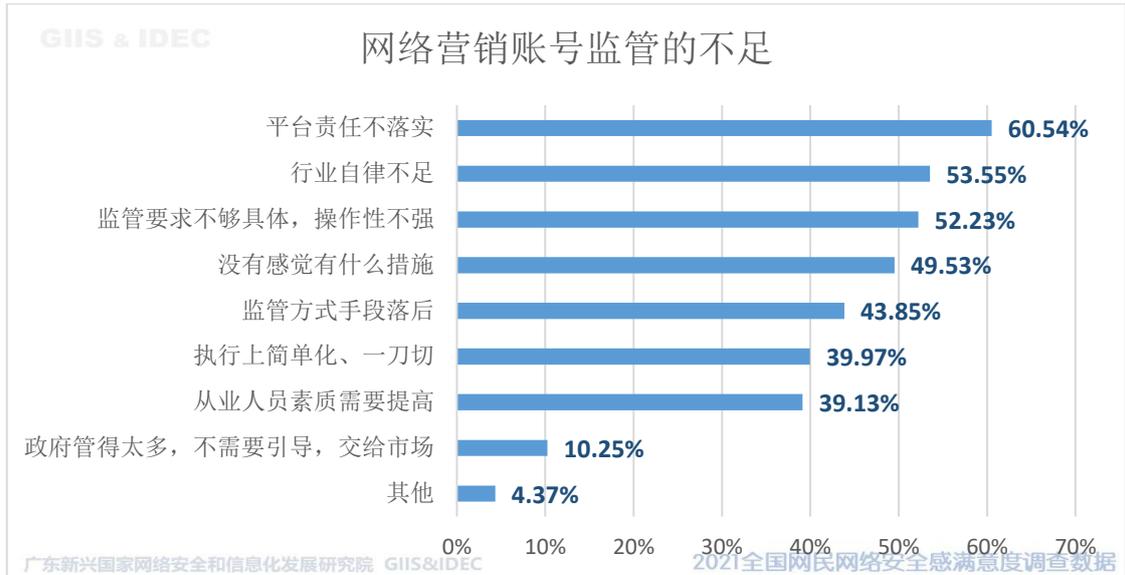


图表 5.6-3：网络营销账号的监管效果

（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：您认为现在有关部门对网络营销账号的监管和引导是否有效？）

#### （4）网络营销账号监管的不足

参与调查的公众网民认为网络营销账号监管效果不好的地方在于：第一位是“平台责任不落实”，选择率 60.54%；第二位是“行业自律不足”，选择率 53.55%；第三位是“监管要求不够具体，操作性不强”，选择率 52.23%；第四位是“没有感觉有什么措施”，选择率 49.53%；第五位是“监管方式手段落后”，选择率 43.85%；第六位是“执行上简单化、一刀切”，选择率 39.97%；第七位是“从业人员素质需要提高”，选择率 39.13%；第八位是“政府管得太多，不需要引导，交给市场”，选择率 10.25%。数据显示公众网民对网络营销账号监管及引导的效果不满的地方主要在于平台责任落实、行业、监管规范等方面，选择率超过一半。



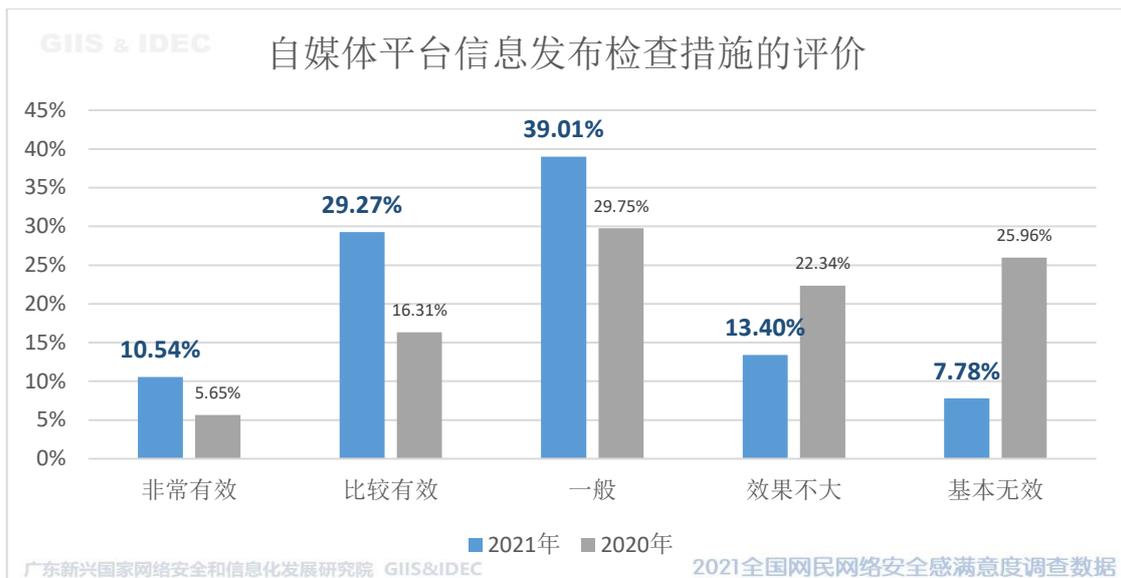
图表 5.6-4：网络营销账号监管的不足

（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 3.1 题：监管引导效果不好的地方在于：（多选））

#### （5）自媒体平台信息发布检查措施的效果

参与调查的公众网民对自媒体平台信息发布检查措施的有效性评价：10.54% 公众网民表示非常有效；29.27% 网民表示比较有效；有 39.01% 网民表示一般；有 13.40% 网民表示效果不大；7.78% 网民表示基本无效。数据显示，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，接近四成（39.01%）的网民认为效果一般，接近两成的（21.18%）公众网民认为自媒体平台对信息发布检查效果不大或基本无效。

和去年相比，持正面评价（非常有效和比较有效）的网民比例提高了 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。数据显示网民对自媒体平台的信息发布检查措施效果的评价由原来的偏向负面转为中间略偏向正面，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。

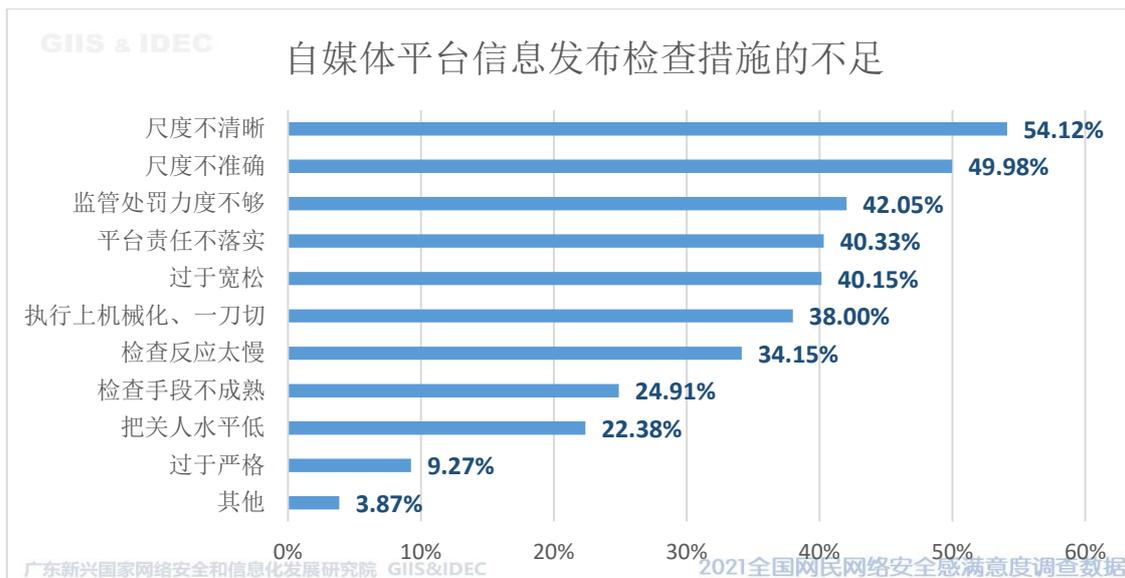


图表 5.6-5：自媒体平台信息发布检查措施的评价

（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 4 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？）

#### （6）自媒体平台信息发布检查措施的不足

参与调查的公众网民对自媒体平台信息发布检查措施的不足之处认为：第一位是“尺度不清晰”，选择率 54.12%；第二位是“尺度不准确”，选择率 49.98%；第三位是“监管处罚力度不够”，选择率 42.05%；第四位是“平台责任不落实”，选择率 40.33%；第五位是“过于宽松”，选择率 40.15%；第六位是“执行上机械化、一刀切”，选择率 38.00%；第七位是“检查反应太慢”，选择率 34.15%；第八位是“检查手段不成熟”，选择率 24.91%；第九位是“把关人水平低”，选择率 22.38%；第十位是“过于严格”，选择率 9.27%。数据显示，公众网民认为自媒体平台对信息发布检查措施不足之处主要在于检查尺度、处罚力度不足、监管责任落实、检查过于宽松等方面。公众网民对平台经常误删帖子、投诉处理慢等有较多意见。

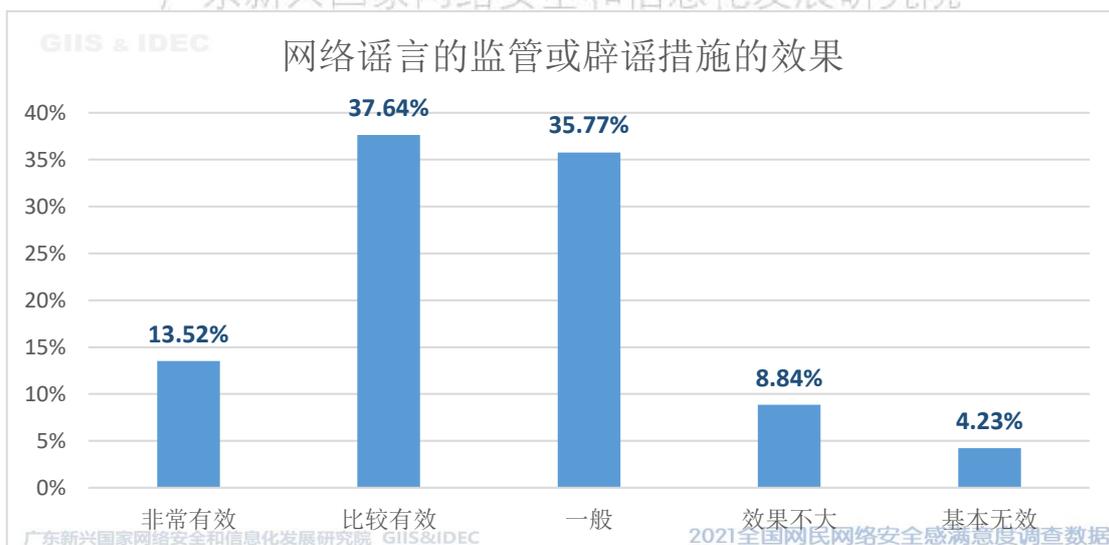


图表 5.6-6：自媒体平台信息发布检查措施的不足

（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 4.1 题：平台检查措施效果不好的地方在于：（多选））

#### （7）网络谣言的监管或辟谣措施的效果

参与调查的公众网民对网络谣言的监管或辟谣措施的效果评价：37.64%公众网民认为比较有效；35.77%网民认为一般；有 13.52%网民认为非常有效；有 8.84%网民认为效果不大；4.23%网民认为基本无效。数据显示超过一半的（51.16%）公众网民认为网络谣言的监管或辟谣措施是比较有效或非常有效，说明大部分网民对网络谣言的监管和辟谣措施的效果是持肯定的态度。

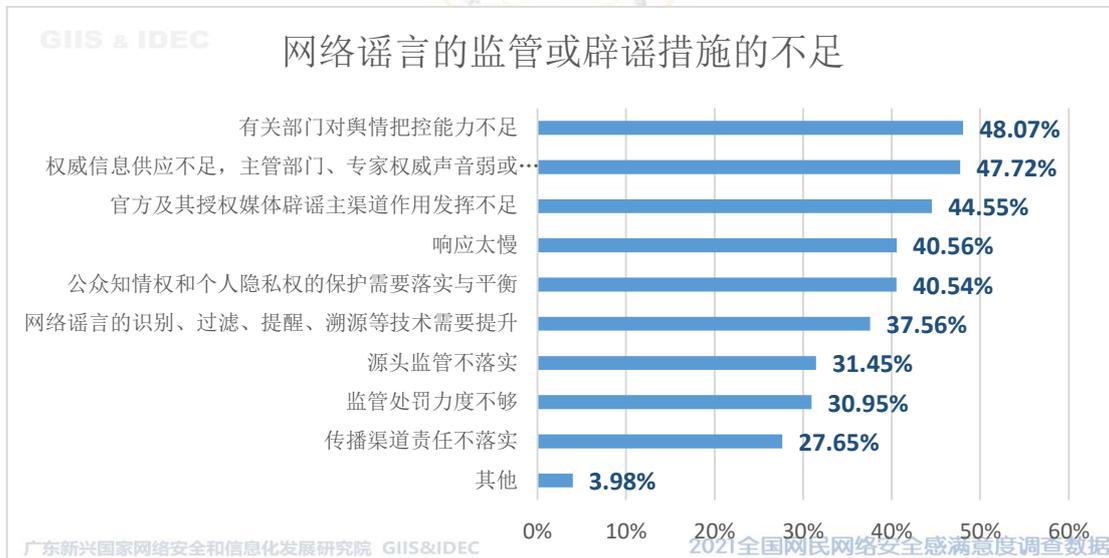


图表 5.6-7：网络谣言的监管或辟谣措施的效果

（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：您认为网络谣言的监管或辟谣措施是否有效？）

#### （8）网络谣言的监管或辟谣措施的不足

参与调查的公众网民对网络谣言的监管或辟谣措施的效果评价：第一位是“有关部门对舆情把控能力不足”，选择率 48.07%；第二位是“权威信息供应不足，主管部门、专家权威声音弱或缺位”，选择率 47.72%；第三位是“官方及其授权媒体辟谣主渠道作用发挥不足”，选择率 44.55%；第四位是“响应太慢”，选择率 40.56%；第五位是“公众知情权和个人隐私权的保护需要落实与平衡”，选择率 40.54%；第六位是“网络谣言的识别、过滤、提醒、溯源等技术需要提升”，选择率 37.56%；第七位是“源头监管不落实”，选择率 31.45%；第八位是“监管处罚力度不够”，选择率 30.95%；第九位是“传播渠道责任不落实”，选择率 27.65%；第十位是“其他”，选择率 3.98%。数据显示，公众网民认为网络谣言的监管或辟谣措施的不足主要在于检查尺度、处罚力度不足、监管责任落实、检查过于宽松等方面。公众网民对平台经常误删帖子、投诉处理慢等有较多意见。



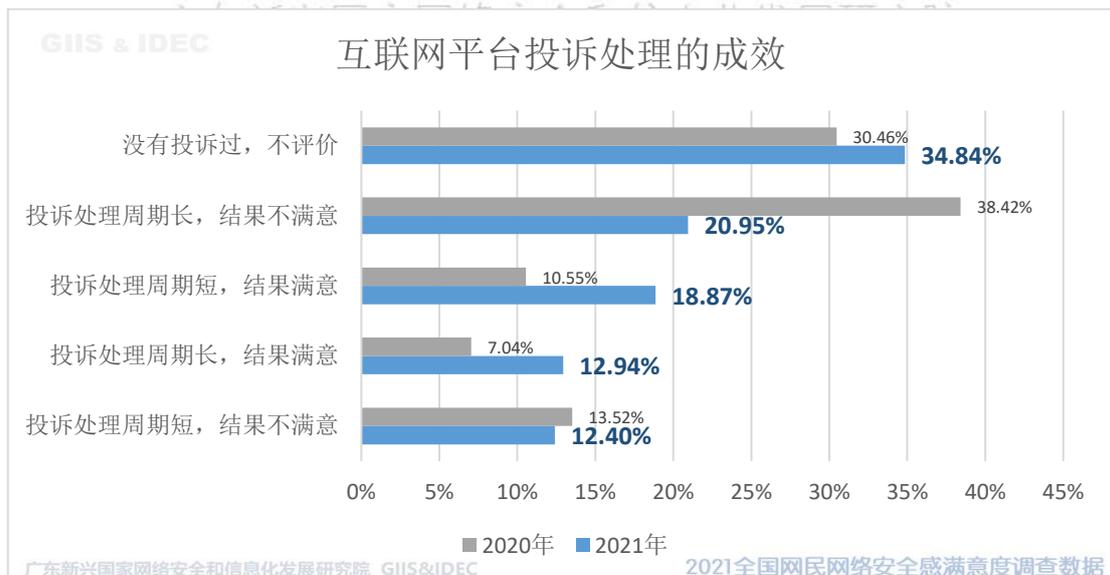
图表 5.6-8：网络谣言的监管或辟谣措施的不足

（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 5.1 题：措施效果不好的地方在于：（多选））

### （9）互联网平台投诉处理的成效

公众网民对互联网平台投诉处理的成效评价：20.95%参与调查的公众网民认“投诉处理周期长，结果不满意”；18.87%网民认为“投诉处理周期短，结果满意”；12.94%网民认为“投诉处理周期长，结果满意”；12.40%网民认为“投诉处理周期短，结果不满意”；34.84%网民表示“没有投诉过，不评价”。剔除没有投诉过的网民的数据后，在有投诉过的网民中，2021 年网民投诉结果感到满意和不满意的相对占比是 47.99%（满意）和 52.01%（不满意），处理时间短和处理时间长的相对占比是 38.89%（时间短）和 61.11%（时间长）。2020 年网民投诉结果感到满意和不满意的相对占比是 34.63%（满意）和 65.37%（不满意），处理时间短和处理时间长的相对占比是 29.57%（时间短）和 70.43%（时间长）。数据显示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，总体上互联网投诉处理成效有较大的改善空间。

和去年相比，没有投诉过的网民占比上升了 4.38 个百分点。总体上需要投诉的网民占比在缩小，平台的服务水平有所上升。2021 年对结果表示满意的占比比全年有明显的提升。从满意/不满意的相对占比比较，2021 年满意的相对占比比 2020 年提升了 13.36 个百分点，时间短/时间长的相对占比比较，2021 年时间短的相对占比比 2020 年提升了 9.32 个百分点，数据显示，互联网平台投诉处理的成效评价有一定好转。



图表 5.6-9：互联网平台投诉处理的成效

（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：您对互联网平台处理投诉的结果满意吗？）

#### （10）网络舆情发展的正确引导

参与调查的公众网民对正确引导网络舆情发展的看法：排第一位是“加大网络环境的监管力度”（选择率 69.88%）；第二位是“通过教育提升网民网络素养”（选择率 66.88%），第三位是“建立并完善相关管理制度规范”（选择率 60.62%），第四位是“增强技术手段对网络信息实时监控”（选择率 57.56%），第五位是“培养大量的“把关人”，全流程把关”（选择率 47.03%），第六位是“不需要引导，应维持现状”（选择率 9.34%），第七位是“低调处理，等有问题的时候再引导”（选择率 8.64%），第八位是“其他”（选择率 3.30%）。数据显示大部分（超过六成）公众网民认为应该采取加强监管、提升素养、完善制度等手段加强对网络舆情发展的引导。

和去年相比，第一第二位排位互换，主张“维持现状”的排名提升 2 位排第六位，其他各项措施的排名基本维持不变。数据显示公众网民对引导网络舆情正确发展的看法基本不变，也部分网民对引导措施持审慎态度。

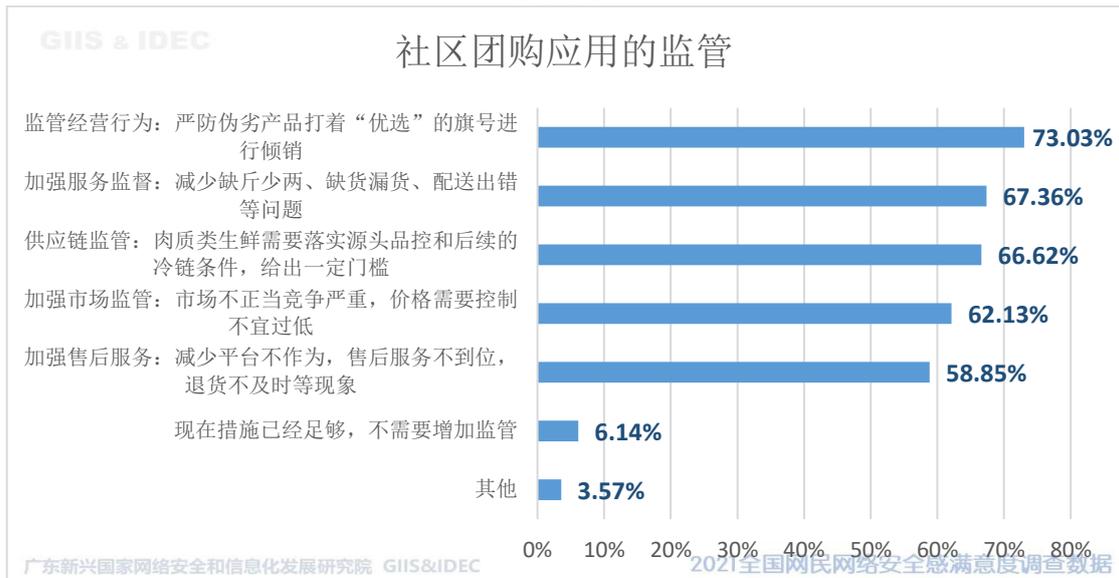


图表 5.6-10：对正确引导网络舆情发展的看法

（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 7 题：您对引导网络舆情正确发展的看法？）

### （11）社区团购应用的监管

参与调查的公众网民对买菜类社区团购应用监管的看法：排第一位是“监管经营行为：严防伪劣产品打着“优选”的旗号进行倾销”（选择率 73.03%）；第二位是“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%），第三位是“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%），第四位是“加强市场监管：市场不正当竞争严重，价格需要控制不宜过低”（选择率 62.13%），第五位是“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%），第六位是“现在措施已经足够，不需要增加监管”（选择率 6.14%）。数据显示大部分（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。



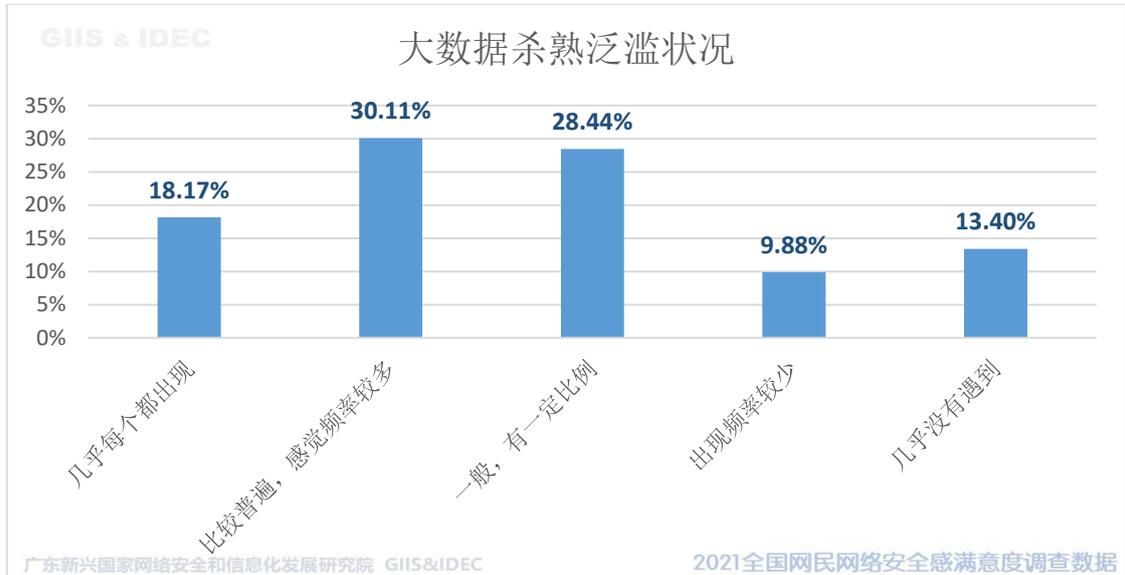
图表 5.6-11：社区团购应用的监管

（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：随着“买菜”类社区团购的兴起，您认为哪些方面需要进一步监管规范？（多选））

### （12）大数据杀熟泛滥状况

公众网民对大数据杀熟泛滥状况的评价：18.17%参与调查的公众网民表示“几乎每个都出现”；30.11%网民表示“比较普遍，感觉频率较多”；有 28.44%

网民表示“一般，有一定比例”；有 9.88% 网民表示“出现频率比较少”；13.40% 网民表示“几乎没有遇到”。数据显示大部分的（76.72%）公众网民认为大数据杀熟情况比较多或有一定比例。

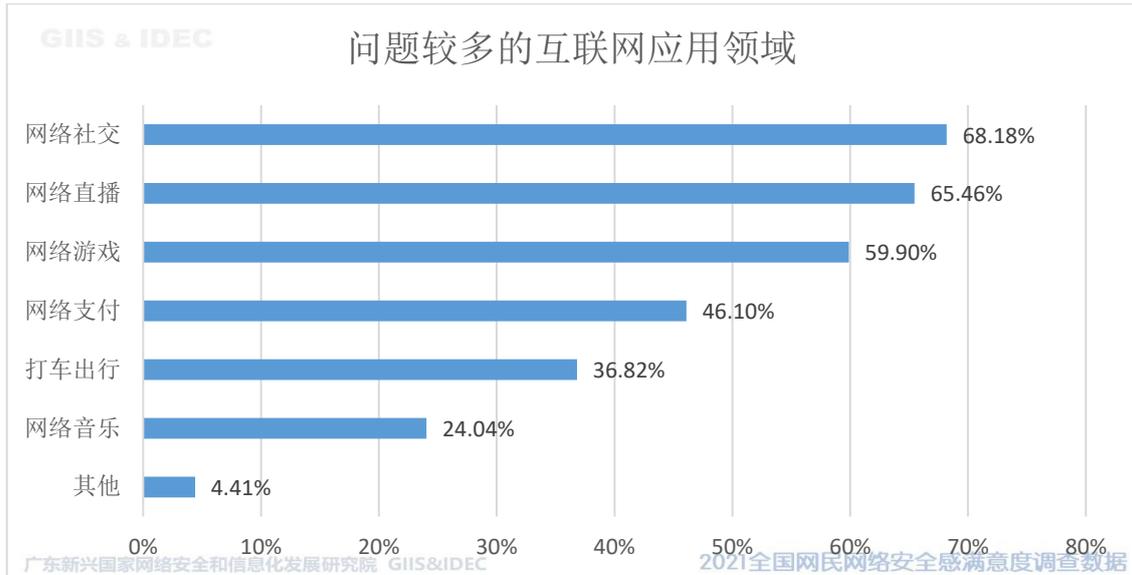


图表 5.6-12：大数据杀熟泛滥状况

（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 9 题：您是否遭遇过大数据杀熟或被区别对待的现象（如：对新老用户给予不同的报价）？）

### （13）需加强治理的互联网应用领域

参与调查的公众网民对存在问题较多的互联网应用领域的看法：排第一位是“网络社交”（选择率 68.18%）；第二位是“网络直播”（选择率 65.46%）；第三位是“网络游戏”（选择率 59.90%）；第四位是“网络支付”（选择率 46.10%）；第五位是“打车出行”（选择率 36.82%）；第六位是“网络音乐”（选择率 24.04%）。数据显示大部分（超过五成）公众网民认为网络社交、网络直播、网络游戏等领域的互联网应用问题较多，需进一步加强治理。

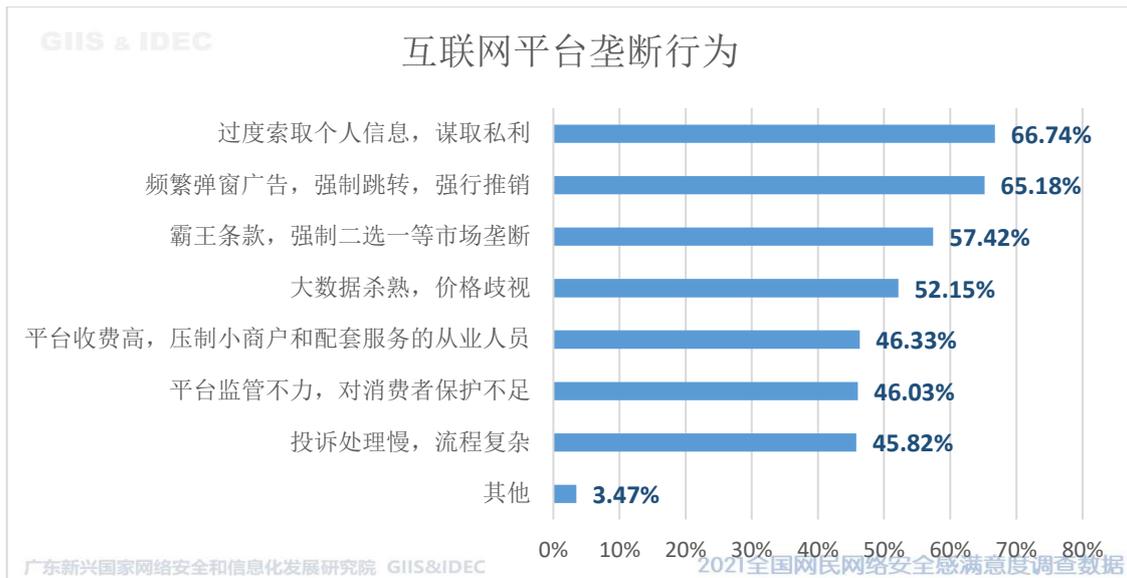


图表 5.6-13：问题较多的互联网应用领域

（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：您认为当前哪个互联网应用领域存在问题较多，国家应该加大力度治理？）

#### （14）互联网平台垄断行为状况

参与调查的公众网民对互联网平台垄断行为比较严重的评价：第一位是“过度索取个人信息，谋取私利”（选择率 66.74%）；第二位是“频繁弹窗广告，强制跳转，强行推销”（选择率 65.18%）；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“大数据杀熟，价格歧视”（选择率 52.15%）；第五位是“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%）；第六位是“平台监管不力，对消费者保护不足”（选择率 46.03%）；第七位是“投诉处理慢，流程复杂”（选择率 45.82%）。数据显示公众网民认为互联网平台垄断行为比较严重的是个人信息滥用、强行广告推销、霸王条款、二选一。

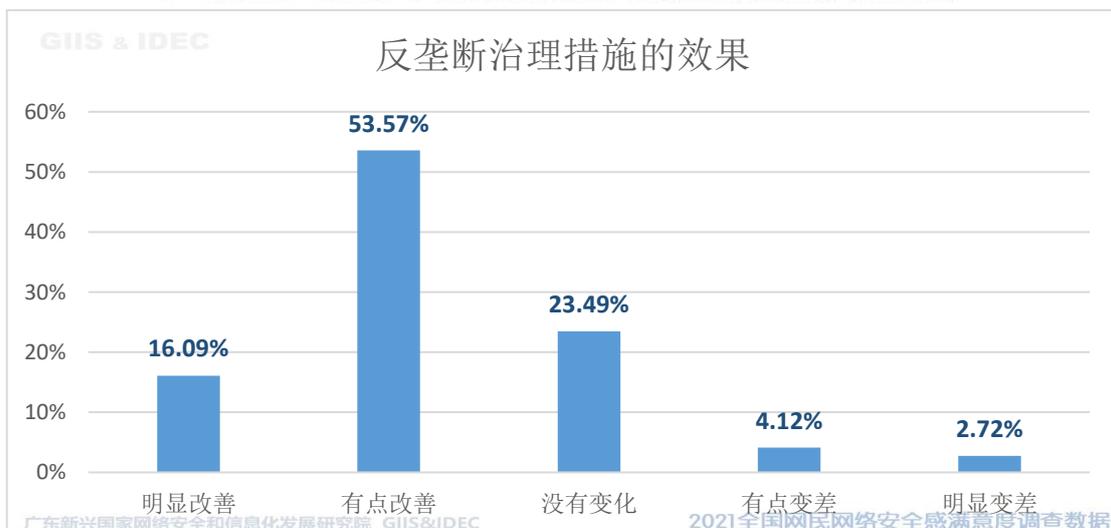


图表 5.6-14：互联网平台垄断行为

（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：您认为以下哪些互联网平台企业垄断行为和不规范经营问题比较严重？（多选））

（15）反垄断治理措施的效果

参与调查的公众网民对反垄断治理措施的效果评价：排第一位是网络“有点改善”（选择率 53.57%）；第二位是“没有变化”（选择率 23.49%）；第三位是“明显改善”（选择率 16.09%）；第四位是“有点变差”（选择率 4.12%）；第五位是“明显变差”（选择率 2.72%）。数据显示大部分（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。

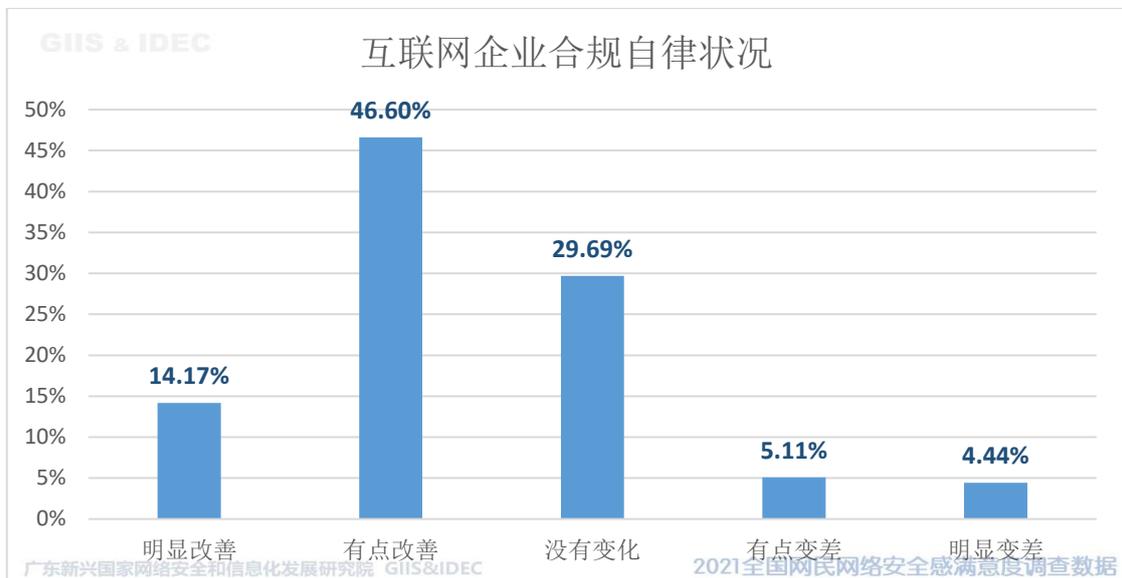


图表 5.6-15：反垄断治理措施的效果

（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：您认为目前政府部门对互联网行业反垄断的治理措施效果如何？）

（16）互联网企业合规自律状况

参与调查的公众网民对互联网企业合规自律状况评价：排第一位是“有点改善”（选择率 46.60%）；第二位是“没有变化”（选择率 29.69%）；第三位是“明显改善”（选择率 14.17%）；第四位是“有点变差”（选择率 5.11%）；第五位是“明显变差”（选择率 4.44%）。正面评价（明显改善+有点改善）为 60.77%，超过六成，中间评价是 29.69%，负面评价（明显变差+有点变差）为 9.55%。数据显示大部分（超过一半）公众网民认为互联网企业合规自律情况有所改善。



图表 5.6-16：互联网企业合规自律状况

（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 13 题：您认为目前互联网企业在合规自律方面有什么变化？）

## 5.7 专题 7：数字政府服务与治理能力提升专题

在互联网广泛应用的年代，网民享用的网络应用服务有两个主要来源，一是互联网企业提供的市场化服务，二是政府和相关机构利用互联网平台提供的网上公共服务，也就是数字政府的网上服务。数字政府网上公共服务大多数和网民的卫生、就业、住房等福利权益相关，关系到网民的网络生活的幸福感和获得感，也是网民安全感的重要来源之一。同时网络是政府提升治理能力的重要手段，政府利用网络信息技术可以有效地提升网络空间的治理水平。本专题主要就有关服务建设、安全风险、安全性评价、投诉服务、治理能力建设、成效评价等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进数字政府服务于治理能力提升工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 218895 份。

### （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 64.95%），第二位是医疗领域（渗透率 59.08%），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%），第六位是住房领域（渗透率 28.20%），第七位是旅游领域（渗透率 25.63%），第八位是就业领域（渗透率 22.52%），第九位是工商领域（渗透率 18.45%）。数据显示政府网上服务应用越来越广泛，社保、医疗、交通、教育等领域渗透率超过五成。

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，这些领域受新冠疫情的影响较大，网民出行和旅游减少。

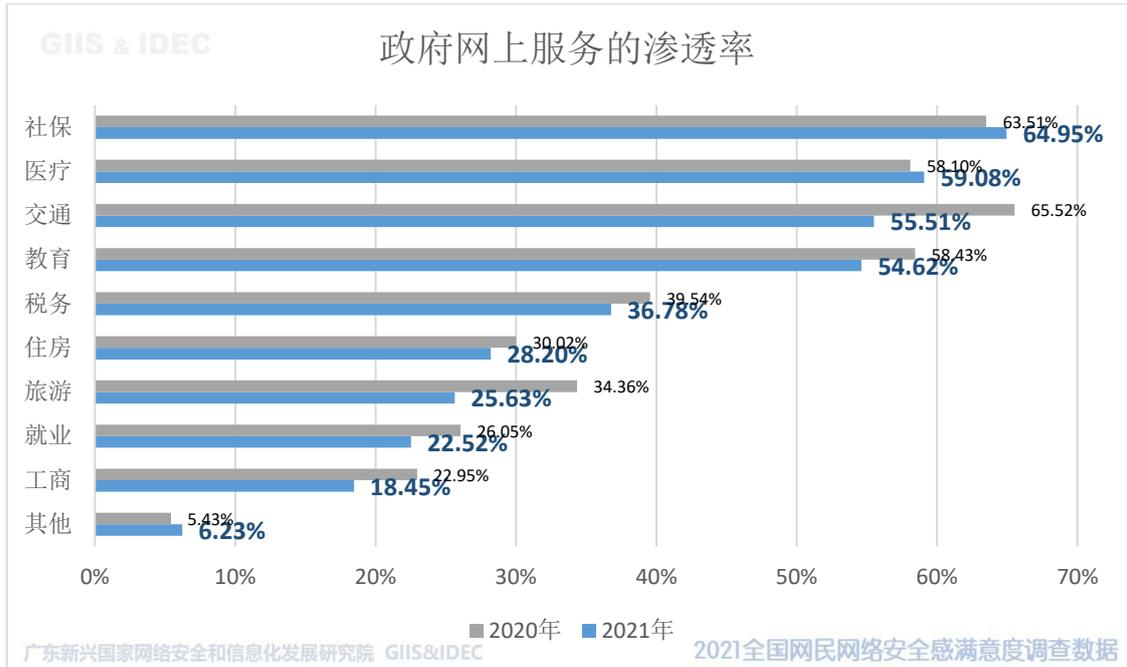
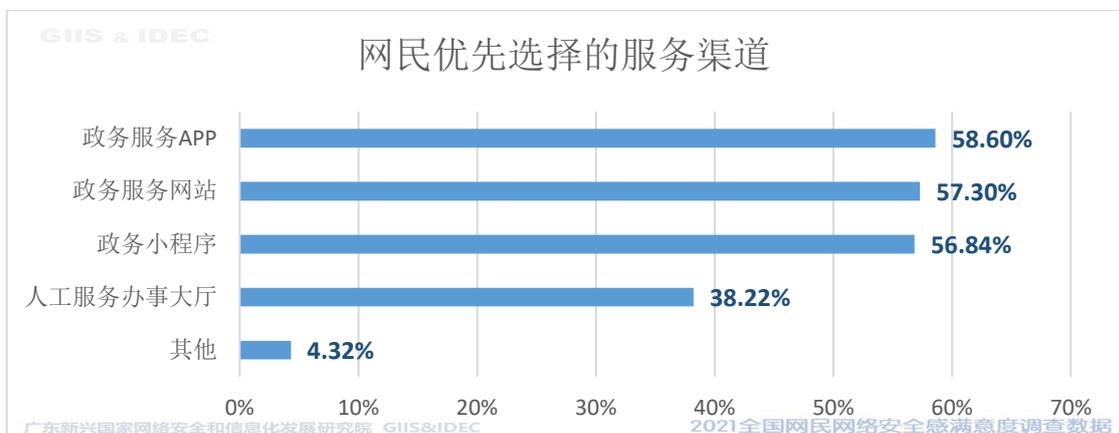


图 5.7-1：政府网上服务的渗透率

（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）网民优先选择的服务渠道

网民优先选择的服务渠道排序：排第一位是“政务服务 APP”（选择率 58.60%）、第二位是“政务服务网站”（选择率 57.30%）、第三位是“政务小程序”（选择率 56.84%）、第四位是“人工服务办事大厅”（选择率 38.22%），第五位是“其他”（选择率 4.32%）。数据显示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，网上服务方式成为政府提供公共服务的主要渠道之一。

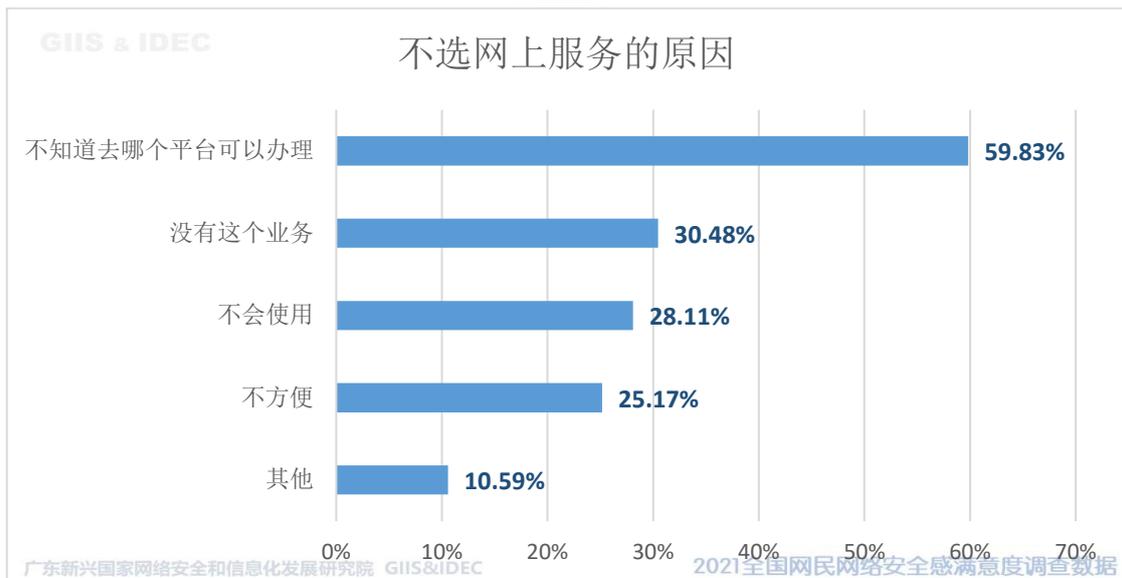


图表 5.7-2：网民优先选择的服务渠道

（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：您在办理服务事项时，优先选择哪种渠道办理？（多选））

### （2.1）不选网上服务的原因

网民不选网上服务的原因排序：排第一位是“不知道去哪个平台可以办理”（选择率 59.83%）、第二位是“没有这个业务”（选择率 30.48%）、第三位是“不会使用”（选择率 28.11%）、第四位是“不方便”（选择率 25.17%），第五位是“其他”（选择率 10.59%）。数据显示不选择网上服务的网民中接近六成是不知道网上服务平台的入口，还有部分是因为业务没有上网和不会用和不方便。政府在推行网上服务时要注意这些网民的特殊需要，提供更多的辅助服务和手段，针对老年人等特殊群体适当保留部分传统服务手段。



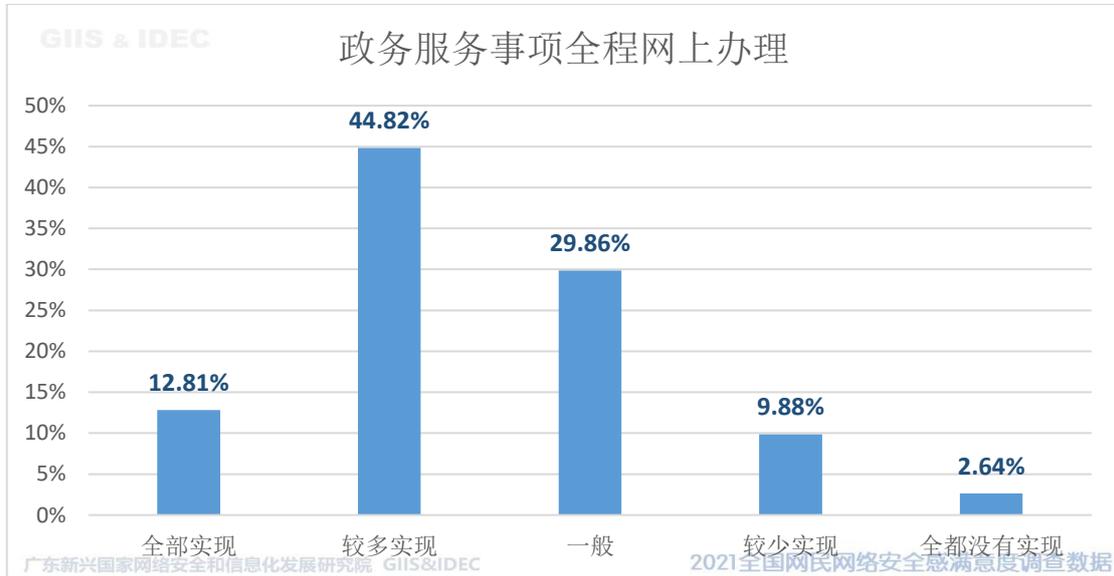
图表 5.7-3：不选网上服务的原因

（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 2.1 题：您不选择政府网上服务办理事项的原因是？（多选））

### （3）网上政务服务事项建设状况

参与调查的公众网民对政府网上政务服务事项实现全程网上办理的评价：44.82%网民认为“较多实现”，29.86%的网民认为“一般”，12.81%的网民认为

“全部实现”，9.88%网民认为“较少实现”，2.64%网民表示“全部没有实现”。正面评价（全部实现+较多实现）为 57.63%，负面评价（较少实现+全部没有实现）12.52%。数据显示绝大部分（57.63%）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。



图表 5.7-4：政务服务事项全程网上办理

（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：您办理过的政务服务事项是否实现了全程网上办理？）

#### （4）政务服务“一网通”的建议

参与调查的公众网民对政务服务“一网通”的建议：第一位是“提供统一操作指南，统一办理标准”，选择率 70.88%；第二位是“信息填报多表合一，各审批部门数据共享互认”，选择率 67.36%；第三位是“政务服务事项的业务共性数据应统一采集”，选择率 60.01%；第四位是“各部门并联审批，同步办理，限时办结”，选择率 58.79%；第五位是“各类资格证件多证合一”，选择率 47.90%；第六位是“其他”，选择率 4.83%。数据显示绝大部分（57.62%）公众网民政务服务“一网通”的建议主要为操作规范化、数据共享、流程优化、条件简化等方面。



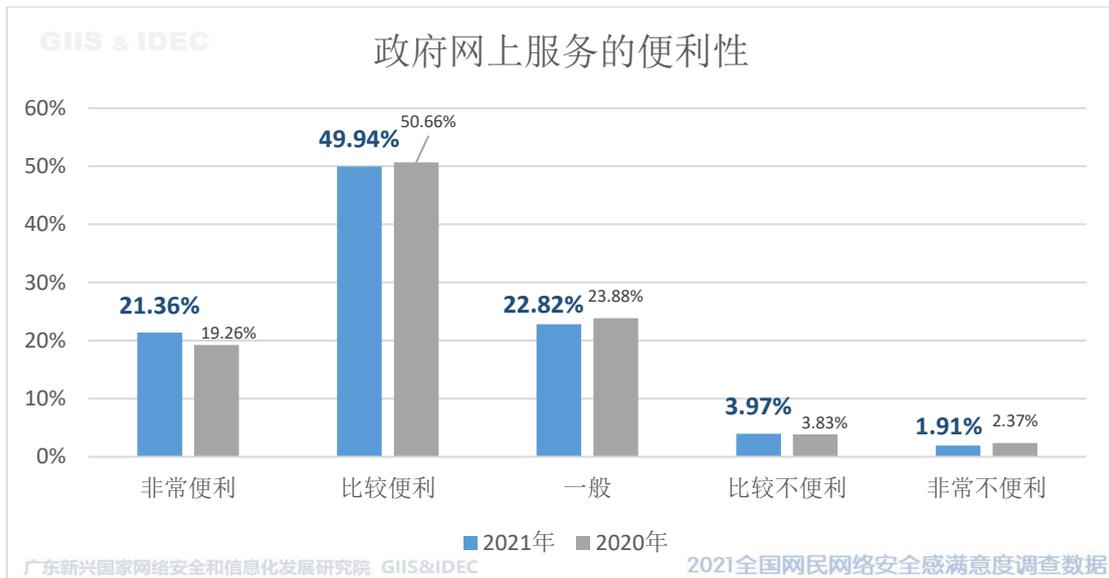
图表 5.7-5：政务服务“一网通”的建议

（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：您对实现政务服务“一网通”有什么建议？（多选））

#### （5）政府网上服务的便利性

参与调查的公众网民对政府网上服务便利性的评价：21.36%网民表示非常便利，49.94%的网民表示比较便利，22.82%的网民表示一般，3.97%网民认为比较不便利，1.91%网民表示非常不便利。正面评价（非常便利+比较便利）为71.30%，比去年提升了 1.38 个百分点，负面评价（比较不便利+非常不便利）为 5.88%，数据显示绝大部分（71.30%）公众网民认为政府网上服务便利或非常便利。

和去年相比，公众网民对政府网上服务便利性的评价维持在同一水平略向好，总体上变化不大。



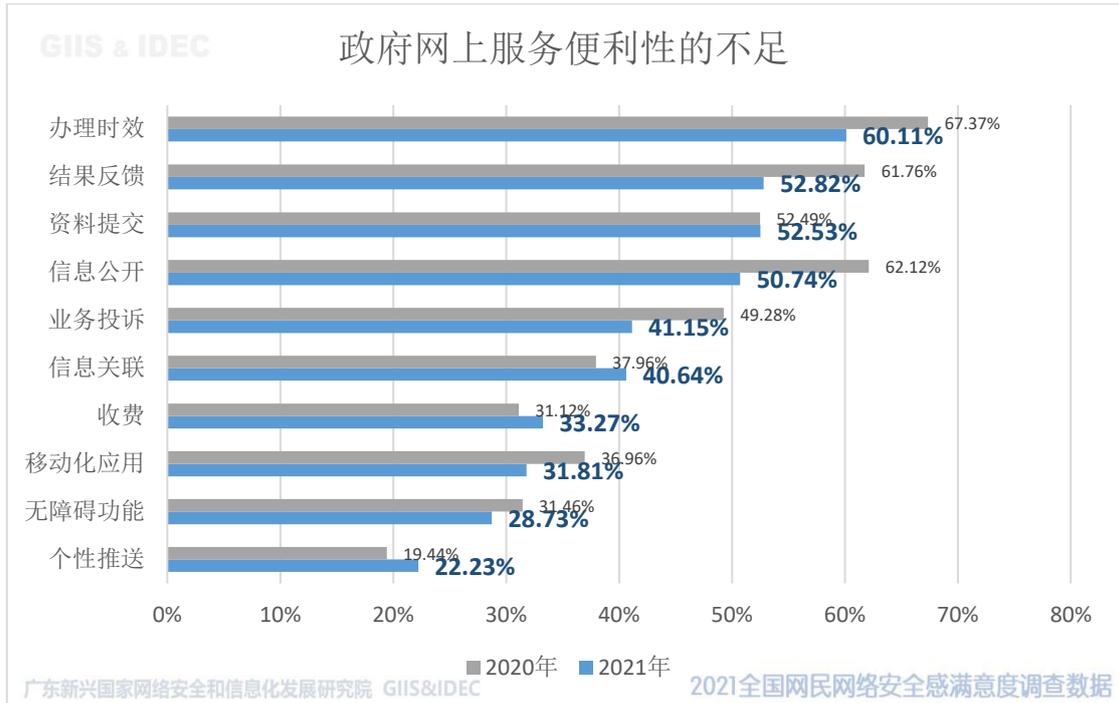
图表 5.7-6：政府网上服务的便利性

（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便利？）

#### （5.1）政府网上服务便利性的不足

网民对政府网上服务便利性需求不足之处的排序：排第一位是“办理时效”（选择率 60.11%），第二位是“结果反馈”（选择率 52.82%），第三位是“资料提交”（选择率 52.53%），第四位是“信息公开”（选择率 50.74%），第五位是“业务投诉”（选择率 41.15%），第六位是“信息关联”（选择率 40.64%），第七位是“收费”（选择率 33.27%），第八位是“移动化应用”（选择率 31.81%），第九位是“无障碍功能”（选择率 28.73%），第十位是“个性推送”（选择率 22.23%）。数据显示网民期望政府网上服务在办理时效、结果反馈、资料提交、信息公开、投诉处理等方面能进一步改善，以提高数字政府网上服务的便利性。

和去年相比，选择率上升的有资料提交、信息关联、收费、个性推送等需求，其他需求的选择率均有所下降，在需求排位方面，信息公开下滑 2 位到第四位，移动化应用下滑 1 位。数据显示，随着政府网上服务建设的推进，信息公开和应用移动化的程度不断提高，相关需求有下滑趋势，对简化手续、信息共享、收费便利、个性推送等需求有上升趋势。



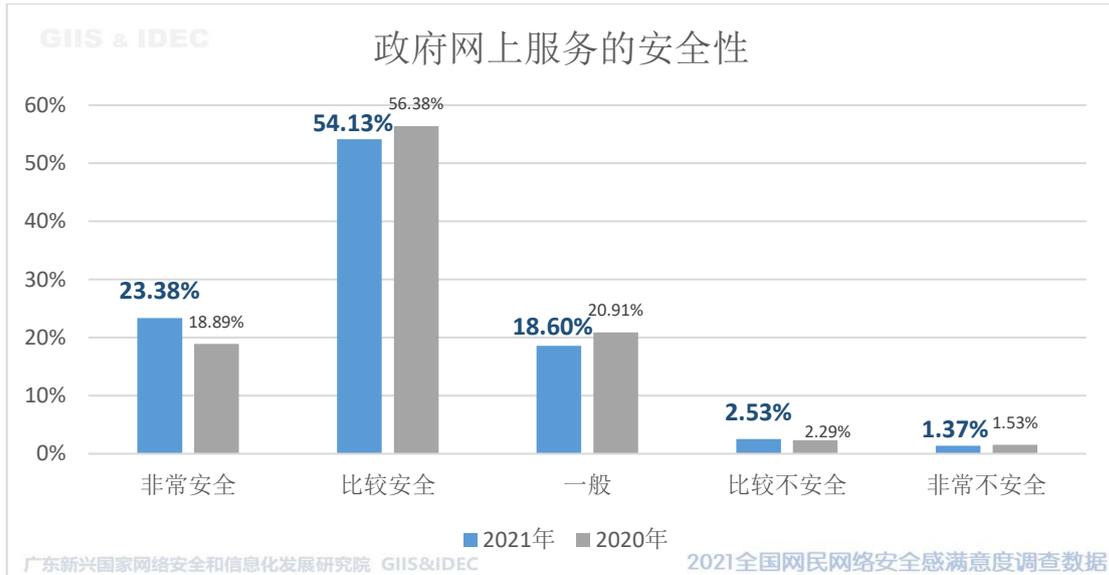
图表 5.7-7：政府网上服务便利性的不足

（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 5.1 题：您认为政府网上服务的便利性应在哪些方面加强？）

#### （6）政府网上服务的安全性

参与调查的公众网民对政府网上服务安全性的评价：23.38%网民表示非常安全，54.13%的网民表示比较安全，18.60%的网民表示一般，2.53%网民认为比较不安全，1.37%网民表示非常不安全。正面评价（非常安全+比较安全）为77.51%，负面评价（比较不安全+非常不安全）为3.90%。数据显示超过四分之三的（77.51%）公众网民认为政府网上服务比较安全或非常安全。

和去年相比，正面评价占比上升了2.24个百分点，其中评价为非常安全的占比提升了4.49个百分点，负面评价占比基本不变。数据显示，公众网民对政府网上服务安全性评价在较高水平的基础上继续向上提升。



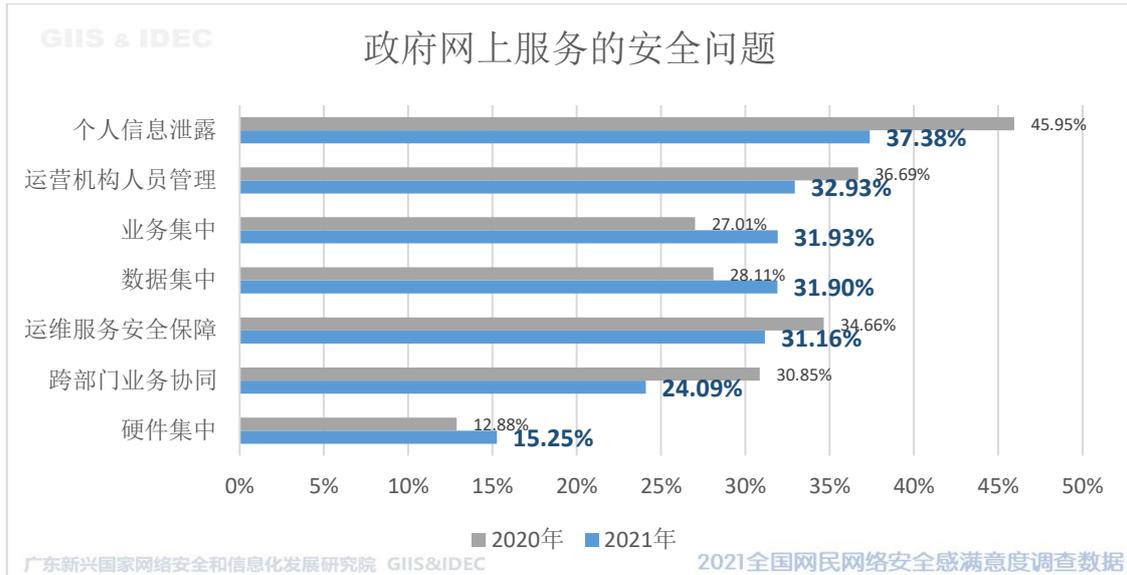
图表 5.7-8：政府网上服务的安全性

（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：您认为现在的政府网上服务是否安全？）

#### （6.1）政府网上服务的安全问题

参与调查的公众网民对政府网上服务存在的安全问题排序：排第一位是“个人信息泄露”（选择率 37.38%）、第二位是“运营机构人员管理”（选择率 32.93%）、第三位是“业务集中”（选择率 31.93%）、第四位是“数据集中”（选择率 31.90%），第五位是“运维服务安全保障”（选择率 31.16%），“跨部门业务协同”和硬件集中分别列第六、七位，选择率分别为 24.09%和 15.25%。数据显示政府网上服务需要在个人信息保护、人员管理、业务规划、数据安全、运维保障、业务协同等方面进一步改善，以提高数字政府网上服务的安全性。

和去年相比，关注度上升的有业务集中、数据集中和硬件集中三个方面，说明公众网民对大集中模式带来的风险集中和脆弱性危险提升表示担忧。在排位上，业务集中提升到第三位，数据集中提升到第四位。数据显示，公众网民对政府网上服务集中化、云服务化带来的数据安全和业务安全越来越关注。



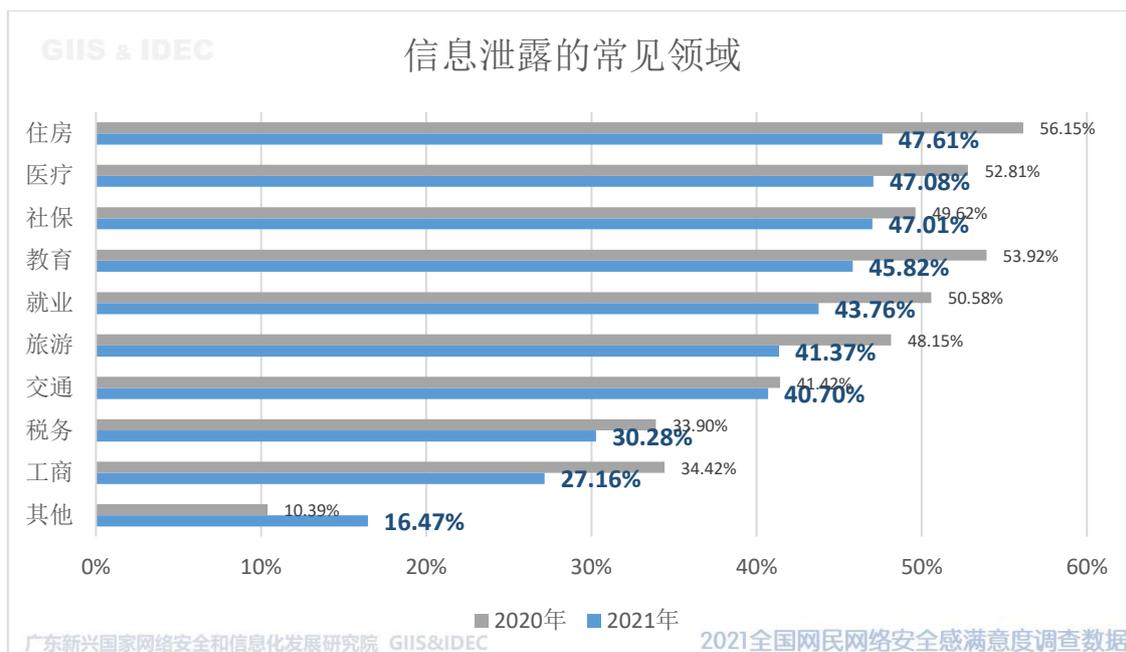
图表 5.7-9：政府网上服务的安全问题

（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 6.1 题：您认为政府网上服务在哪些方面安全问题比较多？）

#### （6.2）信息泄露的常见领域

参与调查的公众网民对政府网上服务发生信息泄露的常见领域排序：排第一位是住房（关注度 47.61%），第二位是医疗（关注度 47.08%），第三位是社保（关注度 47.01%），第四位是教育（关注度 45.82%），第五位是就业（关注度 43.76%），余下的是旅游（41.37%）、交通（40.70%）、税务（30.28%）、工商（27.16%）、其他（16.47%）。数据显示网民对住房、医疗、社保、教育、就业等领域保护个人信息安全比较关注。

和去年相比，关注度上升的有“其他”，上升了其他选项的选择率均有所下降。在排位上，社保、医疗、税务也分别提升了 2 到 1 位。数据显示，公众网民认为住房、医疗、社保、教育等领域信息泄露的常见领域。



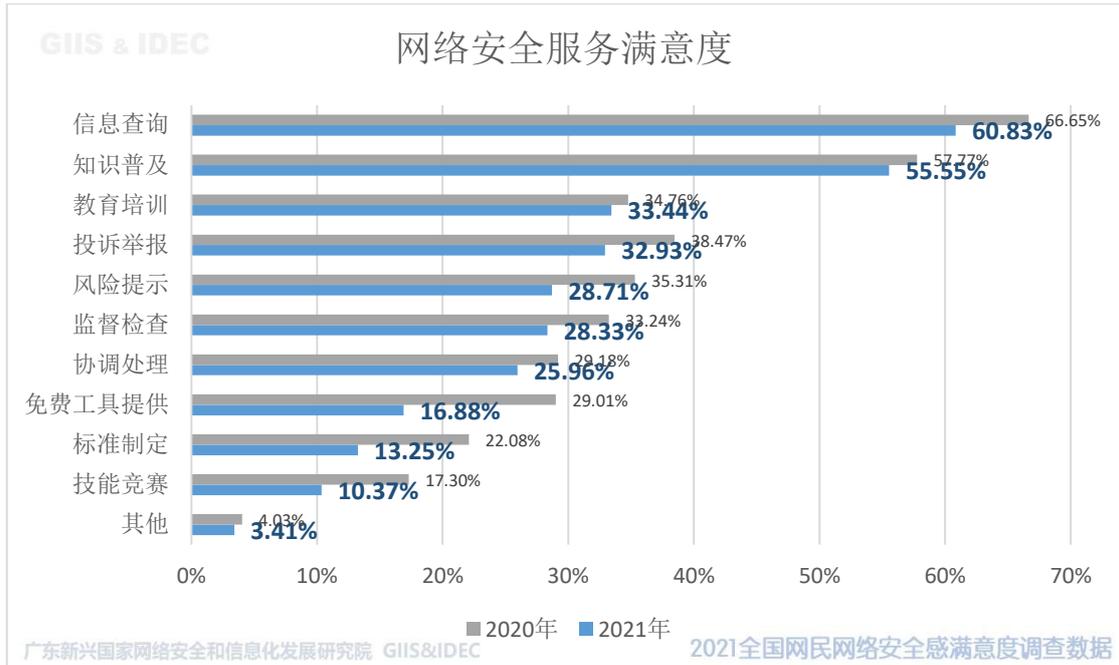
图表 5.7-10：信息泄露的常见领域

（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 6.2 题：您认为主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露？（多选）

#### （7）政府网络安全服务的评价

参与调查的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 60.83%）、第二位是知识普及（选择率 55.55%）、第三位是教育培训（选择率 33.44%）、第四位是投诉举报（选择率 32.93%），第五位是风险提示（选择率 28.17%）。数据显示网民对信息查询、知识普及、教育培训、投诉处理等服务满意度较高，对风险提示和监督检查、协调处理、免费工具、标准制定、技能竞赛等服务满意度一般。

和去年相比，满意度占比均有所下降，下降较多的是免费工具提供和标准制定，分别下降了 12.13 和 8.83 个百分点。排位方面，教育培训排位上升了 2 位到第三位，其他没有变化。数据显示，公众网民对信息提供方面的满意度较高。对技能竞赛、标准制定、免费工具提供等服务的满意度较低。

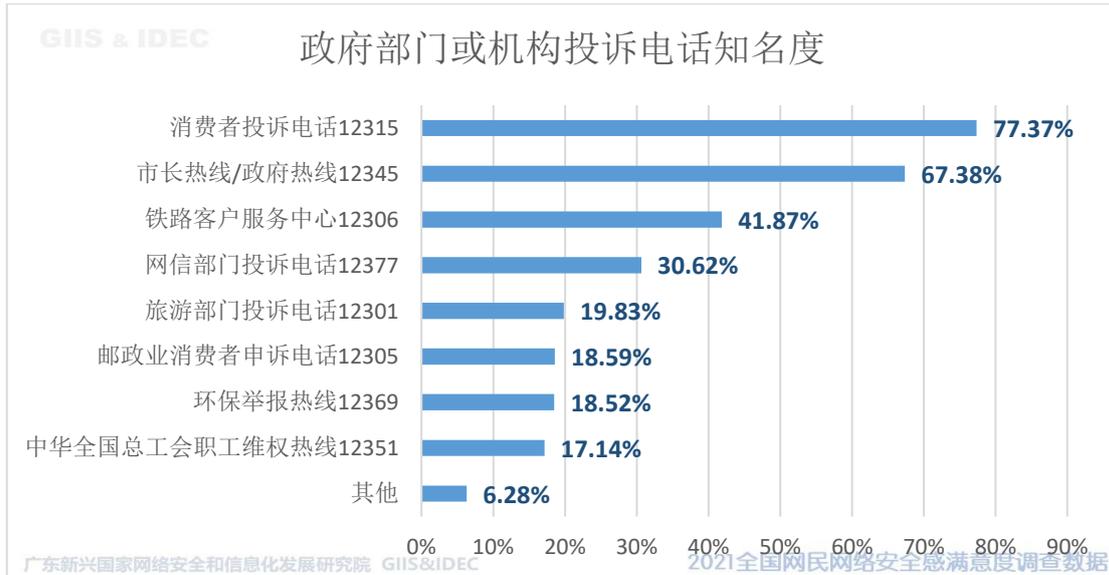


图表 5.7-11：政府监管部门提供的各种网络安全服务的评价

（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 7 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？）

#### （8）政府部门或机构投诉热线知名度

参与调查的公众网民对政府部门或机构投诉热线知名度：排第一位是“消费者投诉电话 12315”（选择率 77.37%），第二位是“市长热线/政府热线 12345”（选择率 67.38%），第三位是“铁路客户服务中心 12306”（选择率 41.87%），第四位是“网信部门投诉电话 12377”（选择率 30.62%），第五位是“旅游部门投诉电话 12301”（选择率 19.83%），第六位是“邮政业消费者申诉电话 12305”（选择率 18.59%），第七位是“环保举报热线 12369”（选择率 18.52%），第八位是“中华全国总工会职工维权热线 12351”（选择率 17.14%），第九位是“其他”（选择率 6.28%）。数据显示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。



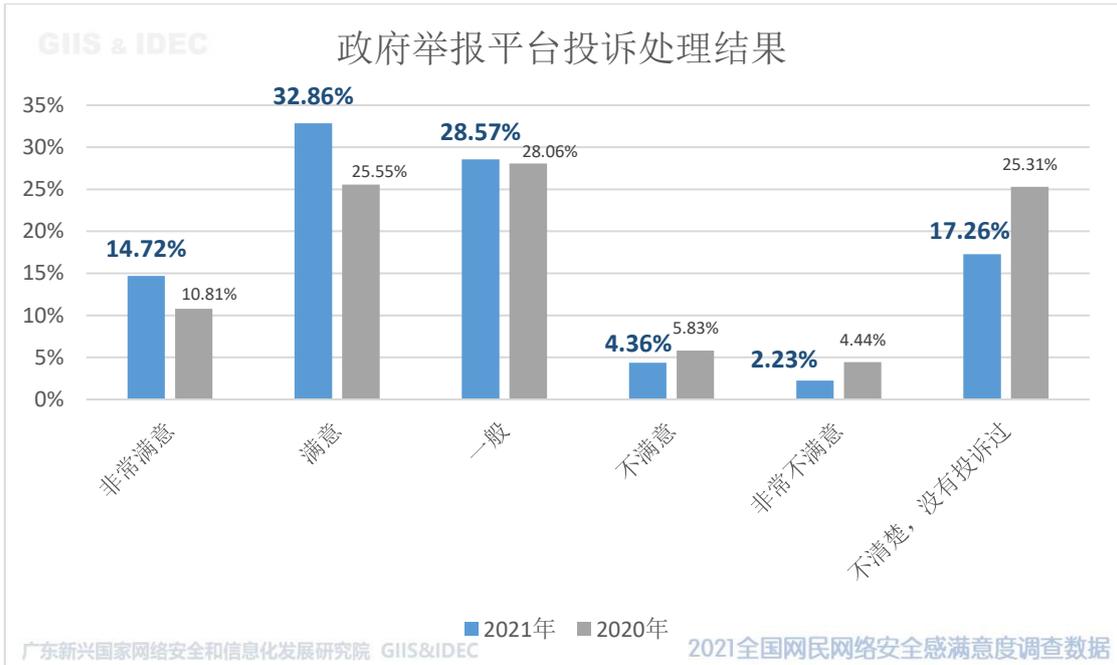
图表 5.7-12：政府部门或机构投诉电话知名度

（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：您知道哪些政府部门或机构投诉热线？（多选））

#### （9）政府举报平台投诉处理结果

参与调查的公众网民对政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意度评价：14.72%公众网民表示非常满意，32.86%网民表示比较满意，28.57%网民表示一般，4.36%网民表示不满意，2.23%网民表示非常不满意；17.26%的网民表示不清楚，没有投诉过。正面评价（非常满意+满意）为 47.58%，负面评价（不满意+非常不满意）为 6.59%，总体上评价是满意为主。

和去年相比，正面评价上升了 11.22 个百分点，负面评价降低了 3.68 个百分点。表示不清楚的下降了 8.05 个百分点。数据显示，公众网民对政府部门投诉处理结果的评价向满意方向转移。



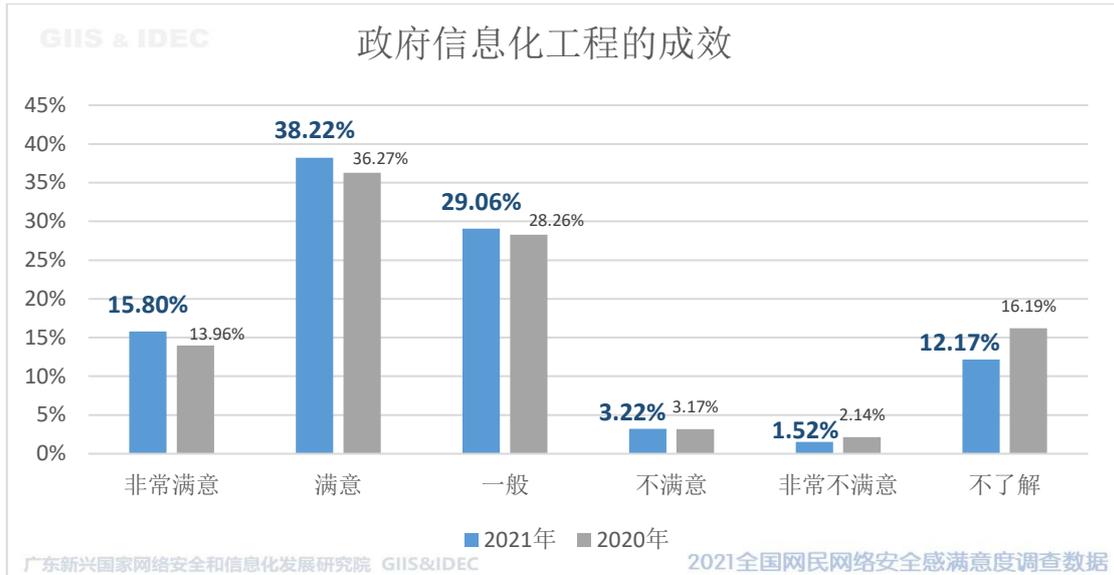
图表 5.7-13：政府举报平台投诉处理结果

（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）政府信息化工程的成效

参与调查的公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效的满意度评价：15.80%公众网民表示非常满意；38.22%网民表示比较满意；29.06%网民表示一般；3.22%网民表示不满意；1.52%网民表示非常不满意，12.17%的网民表示不了解。正面评价（满意+非常满意）的网民占 54.02%，负面评价（不满意+非常不满）的只占 4.74%，数据显示公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效评价总体上是满意的。

和去年相比，正面评价上升了 3.79 个百分点，负面评价稍微下降了 0.57 个百分点，表示不了解的下降了 4.02 个百分点，数据显示，公众网民的评价由不了解转向正面评价为主。



图表 5.7-14：政府信息化工程的成效

（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

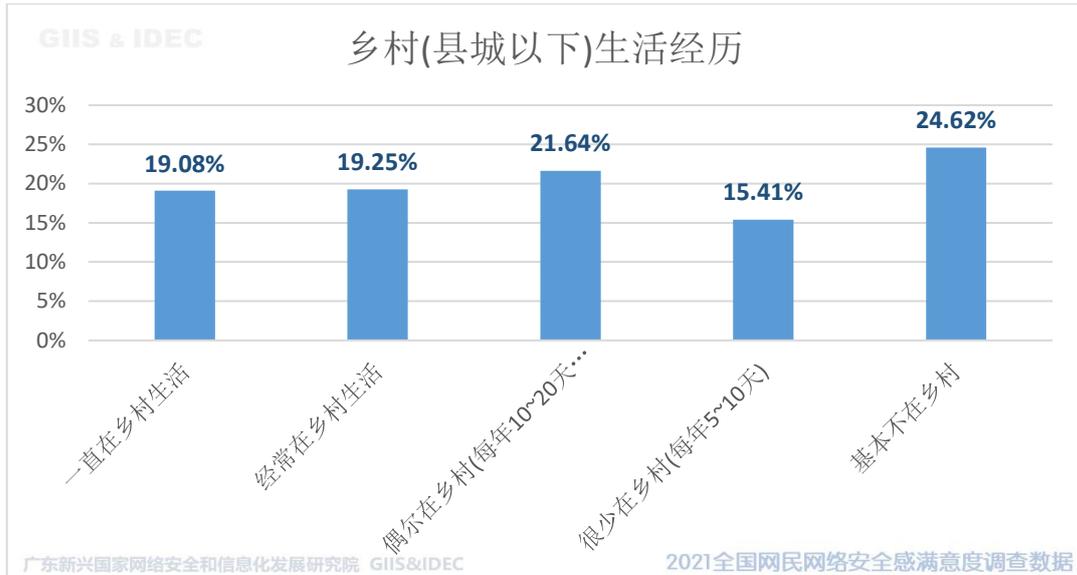
## 5.8 专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题

在互联网广泛应用的时代，数字化生活方式的出现极大的改变了社会运行和人们的生活。但整体社会在数字化道路上狂奔的时候，不应忘记弱势群体和地区的需求。本专题是年度热点专题，选题的内容主要来自本年度的热点事件和问题。2021 年我国在宣布基本消除了绝对贫困后，启动了乡村振兴工程。今年的热点专题为数字鸿沟消除与乡村振兴。安全和发展问题是网络治理中密切联系的两个重要方面。网络安全治理不应该也不可能脱离发展而孤立处理。网络空间治理水平的高低不是体现在 GDP 产出的耀眼数字，而是体现在对弱势群体的保护和关怀，是全体人民的共同富裕和幸福生活。关注存在问题、特别是关注特殊人群的需要是网络安全感满意度研究其中的一项重要内容。在网络空间治理领域，弱势群体和乡村地区的问题之一是数字鸿沟问题。数字鸿沟不消除，弱势群体和乡村地区会有一种被现代社会所抛弃的感觉，幸福感、获得感和安全感就无从谈起。本专题主要就有关乡村现状、数字鸿沟问题、发展障碍、期望、困难、建议等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进数字鸿沟消除与乡村振兴工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 188099 份。

### （1）网民在乡村的生活经历

参与本专题调查公众网民在乡村(县城以下)生活经历的情况：第一位是“基本不在乡村”，占比 24.62%；第二位是“偶尔在乡村(每年 10~20 天以上)”，占比 21.64%；第三位是“经常在乡村生活”，占比 19.25%；第四位是“一直在乡村生活”，占比 19.08%；第五位是“很少在乡村(每年 5~10 天)”，占比 15.41%。经常或一直在乡村生活的占 38.33%，很少或基本不在乡村生活的占 40.03%。还保持有乡村生活经历（每年 5 天以上生活在乡村的）的占 75.38%。数据显示参与调查的公众网民中绝大部分（75.38%，超过四分之三）有在乡村生活经历，其中经常在乡村生活的占 38.33%（接近四成）。他们对乡村生活是比较了解的。总体分布上看，乡村生活为主、中间（偶尔在乡村，时间较长）、城市生活为主占比大约为 4：2：4，比较平衡，可以反映来自乡村和城市的不同对乡村振兴的不同意见。



图表 5.8-1：乡村(县城以下)生活经历

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 1 题：您是否曾在乡村(县城以下)生活？）

#### （2）老人或近亲在乡村生活

参与调查的公众网民有老人活近亲在乡村生活的情况：第一位是“一直在乡村生活”，占比 47.26%；第二位是“经常在乡村生活”，占比 19.69%；第三位是“基本不在乡村”，占比 18.09%；第四位是“偶尔在乡村(每年 10~20 天以上)”，占比 9.17%；第五位是“很少在乡村(每年 5~10 天)”，占比 5.79%。常住乡村（经常或一直在乡村生活）的占 66.95%，常住城镇（很少或基本不在乡村生活）的占 23.88%。数据显示参与调查的公众网民中绝大部分（66.95%，超过六成半）主要家庭关系在乡村。他们对数字鸿沟消除和乡村振兴和发展的的问题有一定的感受。

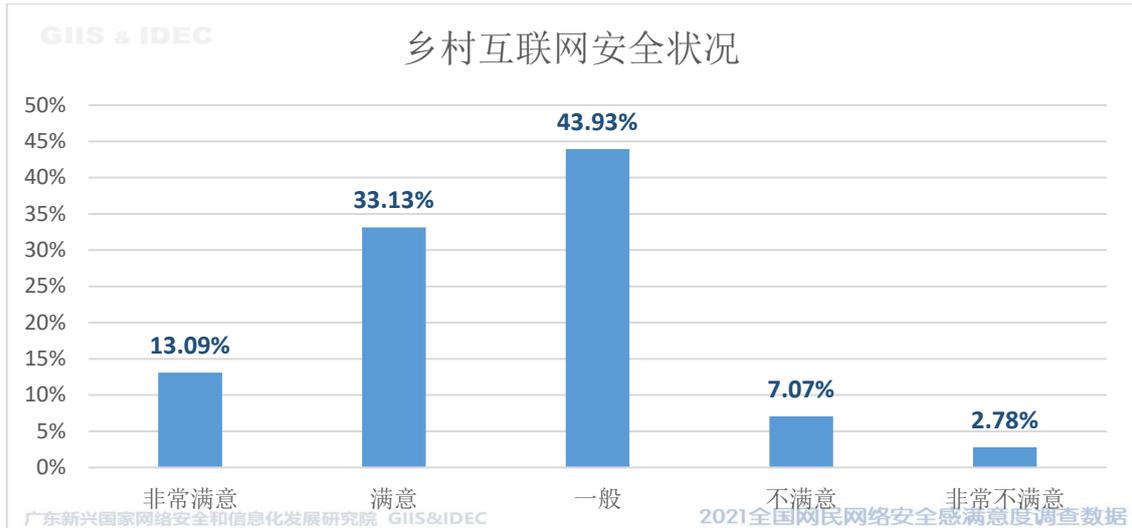


图表 5.8-2：老人或近亲在乡村(县城以下)生活

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 2 题：家里的老人或近亲是否在乡村(县城以下)生活？）

### （3）乡村互联网安全状况

参与调查的公众网民对乡村互联网安全状况的评价：第一位是“一般”，占比 43.93%；第二位是“满意”，占比 33.13%；第三位是“非常满意”，占比 13.09%；第四位是“不满意”，占比 7.07%；第五位是“非常不满意”，占比 2.78%。正面评价（满意+非常满意）的占 46.22%，中间评价（一般）的占 43.93%，负面评价（不满意+非常不满意）的占 9.85%。正面评价比中间评价稍高一点（高 2.29 个百分点）。数据显示参与调查的公众网民中对乡村互联网安全状况评价为满意或一般。

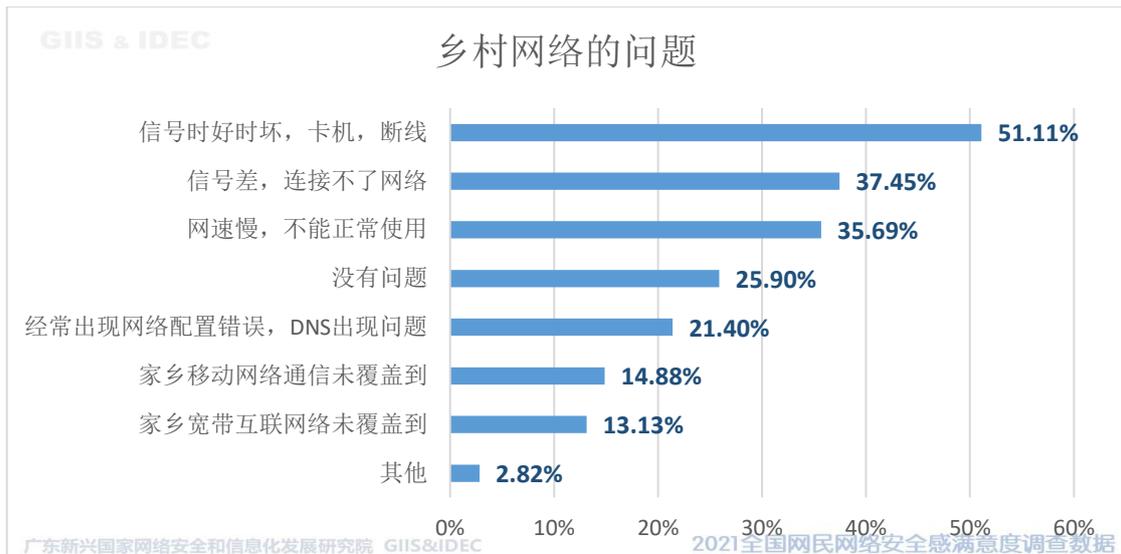


图表 5.8-3：乡村互联网安全状况

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 3 题：您对当前家乡互联网安全状况的满意程度？）

#### （4）乡村网络的问题

参与调查的网民对乡村网络问题的评价：第一位是“信号时好时坏，卡机，断线”，占比 51.11%；第二位是“信号差，连接不了网络”，占比 37.45%；第三位是“网速慢，不能正常使用”，占比 35.69%；第四位是“没有问题”，占比 25.90%；第五位是“经常出现网络配置错误，DNS 出现问题”，占比 21.40%；第六位是“家乡移动网络通信未覆盖到”，占比 14.88%；第七位是“家乡宽带互联网络未覆盖到”，占比 13.13%；第八位是“其他”，占比 2.82%。数据显示乡村网络问题主要是网络（线路）信号质量、网络服务稳定性、网络性能、网络服务覆盖面等方面。其中有大部分（51.11%）网民对乡村网络（线路）信号质量问题比较关注。

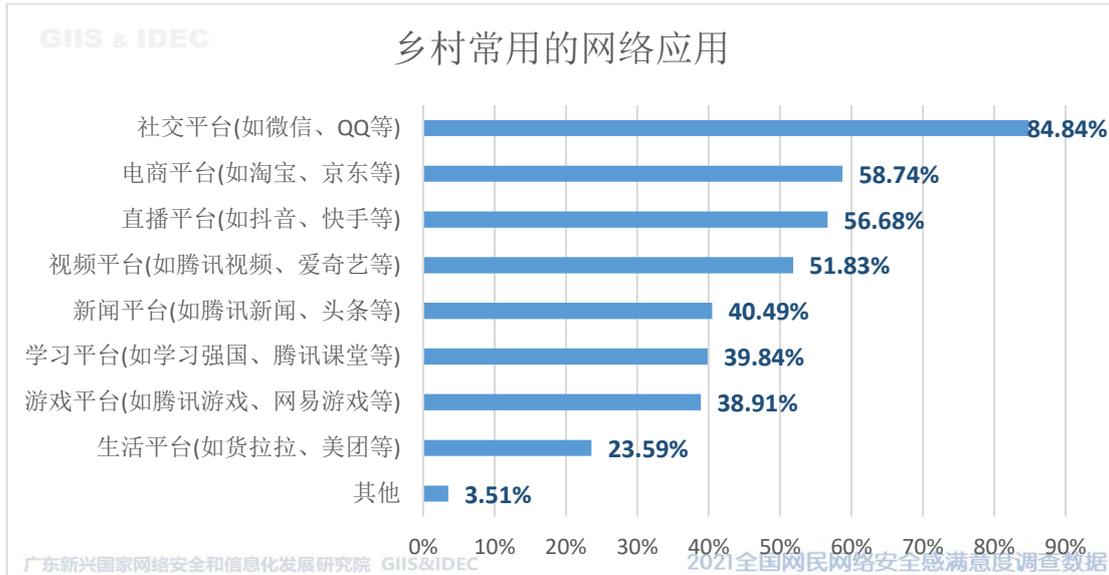


图表 5.8-4：乡村网络的问题

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 4 题：您觉得您家乡的网络有什么问题？（多选）

#### （5）乡村常用的网络应用

参与调查的公众网民乡村常用的网络应用的评价：排第一位是“社交平台(如微信、QQ 等)”（选择率 84.84%）、第二位是“电商平台(如淘宝、京东等)”（选择率 58.74%）、第三位是“直播平台(如抖音、快手等)”（选择率 56.68%）、第四位是“视频平台(如腾讯视频、爱奇艺等)”（选择率 51.83%），第五位是“新闻平台(如腾讯新闻、头条等)”（选择率 40.49%），第六位是“学习平台(如学习强国、腾讯课堂等)”（选择率 39.84%），第七位是“游戏平台(如腾讯游戏、网易游戏等)”（选择率 38.91%），第八位是“生活平台(如货拉拉、美团等)”（选择率 23.59%）。数据显示乡村常用的网络应用主要有社交、电商、短视频、视频等，应用渗透率超过五成。其他如新闻、学习、游戏等方面应用也有一定的渗透率（四成左右）。

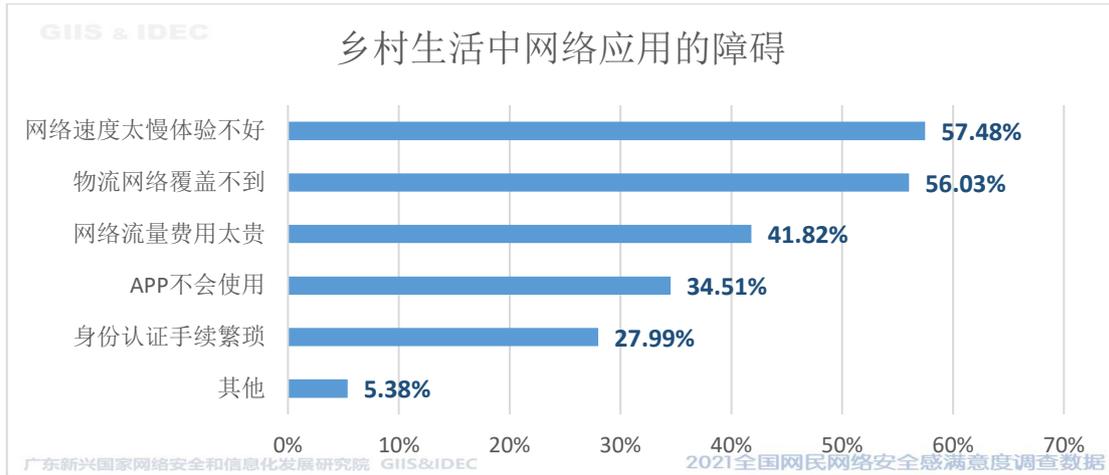


图表 5.8-5：乡村常用的网络应用

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 5 题：在乡村上网通常使用哪些应用？（多选））

#### （6）乡村生活中网络应用的障碍

参与调查的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“APP 不会使用”（关注度 34.51%），第五位是“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。



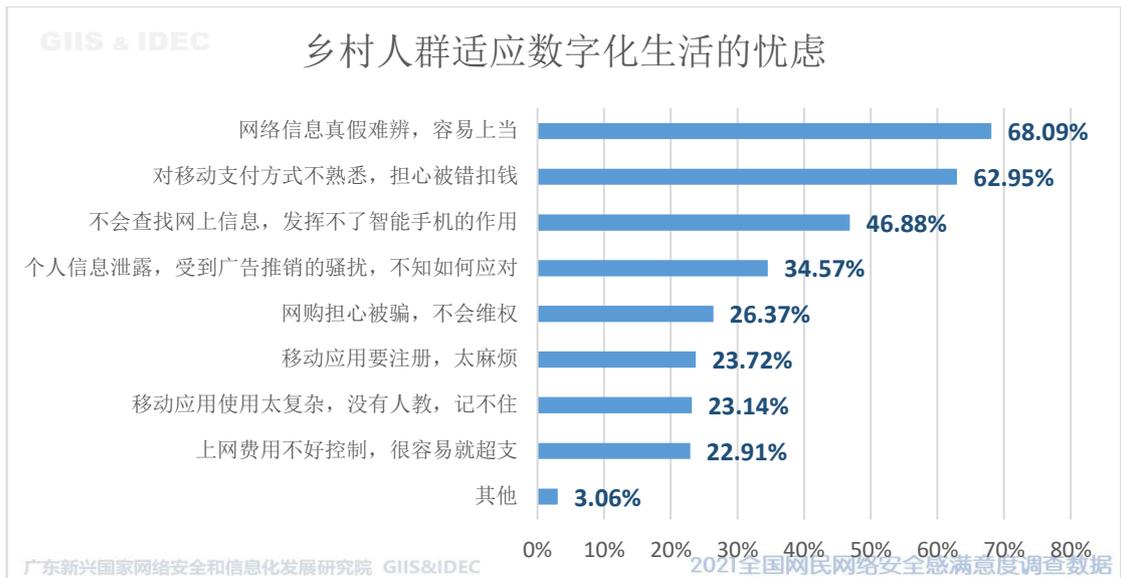
图表 5.8-6：乡村生活中网络应用的障碍

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 6 题：您认为在农村生活存在哪些网络应用上的障碍？（多选））

### 网络安全感满意度调查

#### （7）乡村人群适应数字化生活的忧虑

参与调查的公众网民乡村人群适应数字化生活的忧虑的看法：第一位是“网络信息真假难辨，容易上当”（选择率 68.09%）、第二位是“对移动支付方式不熟悉，担心被错扣钱”（选择率 62.95%）、第三位是“不会查找网上信息，发挥不了智能手机的作用”（选择率 46.88%）、第四位是“个人信息泄露，受到广告推销的骚扰，不知如何应对”（选择率 34.57%），第五位是“网购担心被骗，不会维权”（选择率 26.37%），第六位是“移动应用要注册，太麻烦”（选择率 23.72%），第七位是“移动应用使用太复杂，没有人教，记不住”（选择率 23.14%），第八位是“上网费用不好控制，很容易就超支”（选择率 22.91%）。数据显示乡村人群适应数字化生活的忧虑主要在于信息甄别能力不足、担心被骗、不会使用、不会维权、没有人教等。其中担心被骗、错扣钱的关注度在六成以上，这些问题大多数和数字化应用能力有关，农村人群亟需提升数字化应用能力。

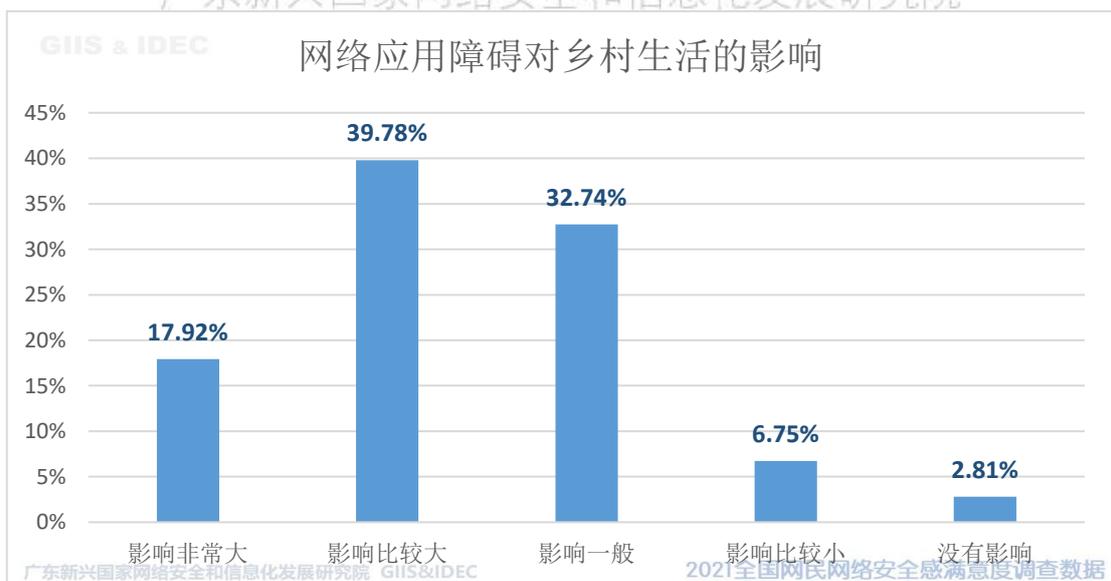


图表 5.8-7：乡村人群适应数字化生活的忧虑

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 7 题：您觉得乡村的人在适应数字化生活中主要担心什么？（多选））

（8）网络应用障碍对乡村生活的影响

公众网民对网络应用障碍对乡村生活的影响评价：17.92%公众网民表示影响非常大；39.78%网民表示影响比较大；32.74%网民表示影响一般；6.75%网民表示影响比较小；2.81%网民表示没有影响。其中认为影响大（影响非常大+影响比较大）的占 57.70%，认为影响小（影响比较小+没有影响）的占 9.56%。数据显示大部分（57.70%，接近六成）网民认为网络应用障碍造成的影响是大的。

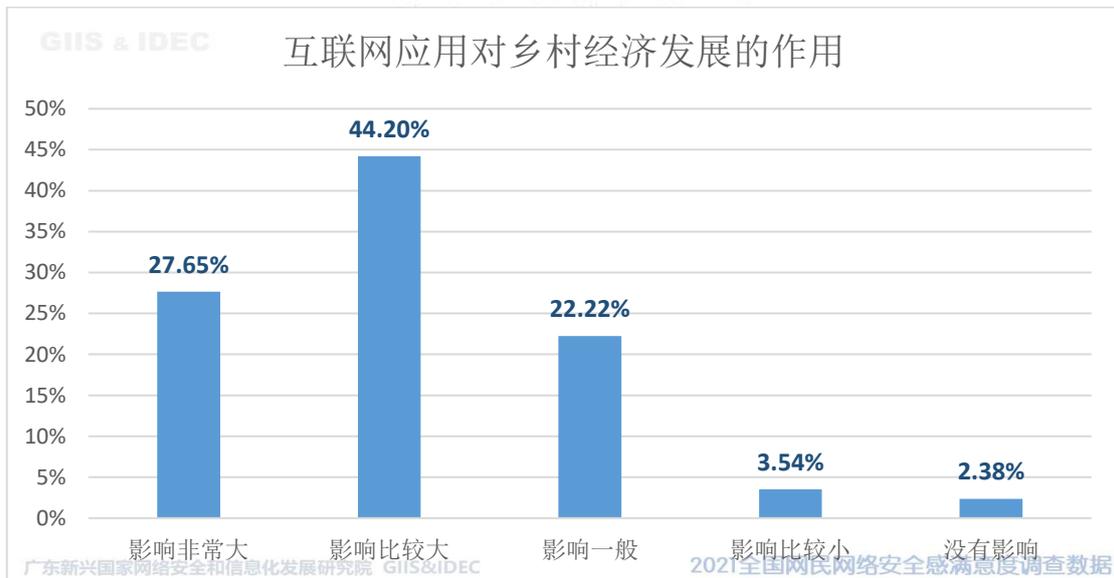


图表 5.8-8：网络应用障碍对乡村生活的影响

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 8 题：您认为目前网络应用上的障碍对乡村的人的生活影响大吗？）

（9）互联网应用对乡村经济发展的作用

参与调查的公众网民对互联网应用对乡村经济发展的作用的想法：27.65% 公众网民表示影响非常大；44.20% 网民表示影响比较大；22.22% 网民表示影响一般；3.54% 网民表示影响比较小；2.38% 网民表示没有影响。其中认为影响大（影响非常大+影响比较大）的占 71.85%，认为影响小（影响比较小+没有影响）的占 5.92%。数据显示绝大部分（71.85%，超过七成）网民认为互联网应用对乡村经济发展的推动作用是大。



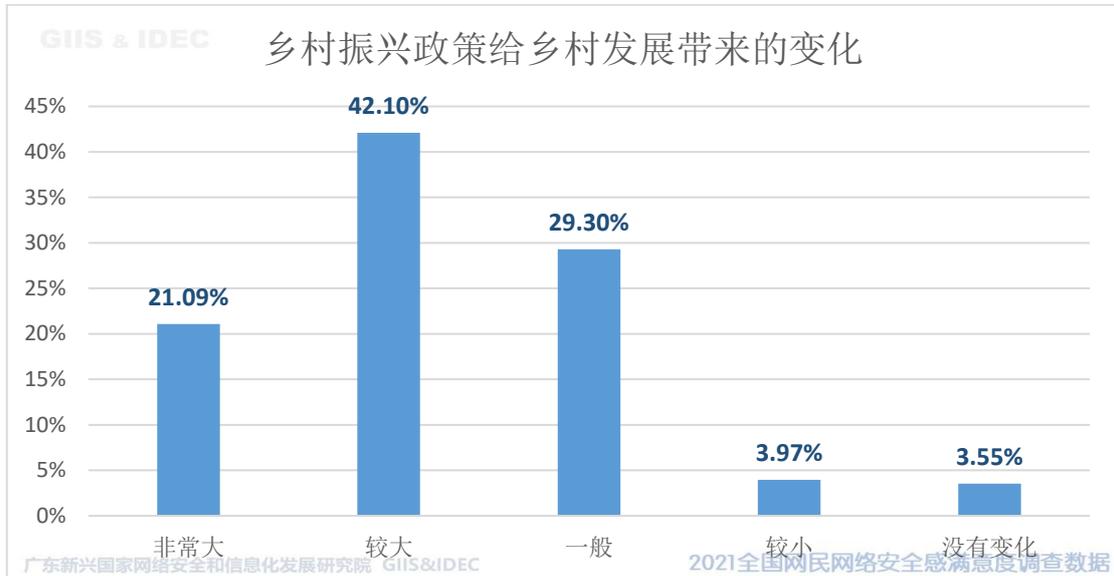
图表 5.8-9：互联网应用对乡村经济发展的作用

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 9 题：您认为互联网应用对乡村经济发展的推动效果如何？）

（10）乡村振兴政策的效果

参与调查的公众网民对乡村振兴政策的给乡村发展带来的变化的看法：21.09% 公众网民表示非常大；42.10% 网民表示比较大；29.30% 网民表示一般；3.97% 网民表示比较小；3.55% 网民表示没有影响。其中认为变化大（非常大+比较大）的占 63.19%，认为变化小（比较小+没有变化）的占 7.51%。数据显示大

部分（63.19%，超过六成）网民认为乡村振兴政策对乡村发展带来的变化是比较大的。

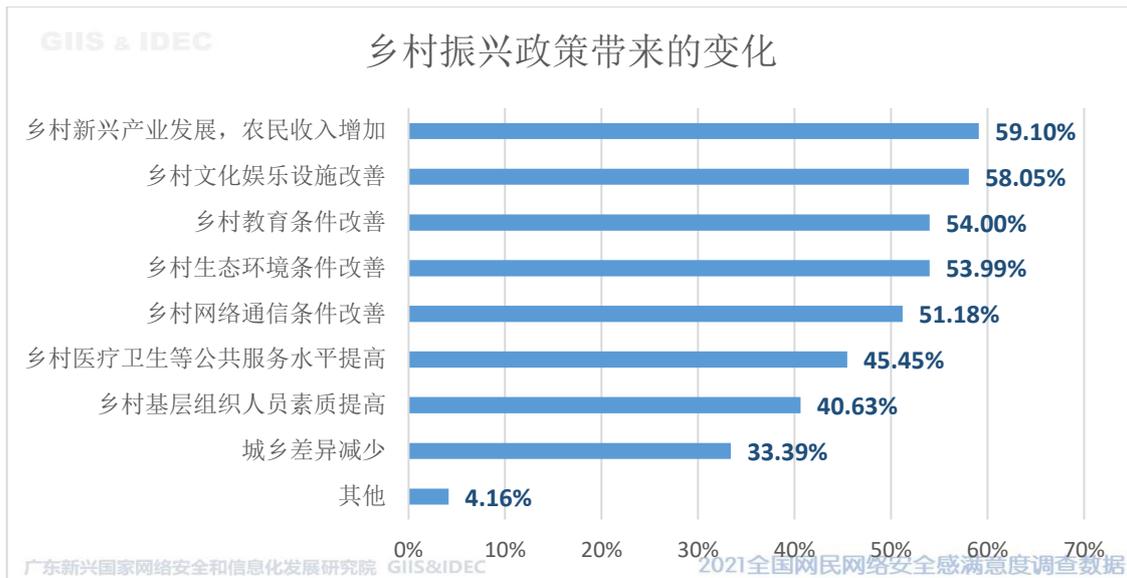


图表 5.8-10：乡村振兴政策给乡村发展带来的变化

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 10 题：随着乡村振兴政策的实施，您觉得今年乡村发展变化如何？）

#### （11）乡村振兴政策带来的变化

参与调查的公众网民对乡村振兴政策带来的变化看法：第一位是“乡村新兴产业发展，农民收入增加”（选择率 59.10%）、第二位是“乡村文化娱乐设施改善”（选择率 58.05%）、第三位是“乡村教育条件改善”（选择率 54.00%）、第四位是“乡村生态环境条件改善”（选择率 53.99%），第五位是“乡村网络通信条件改善”（选择率 51.18%），第六位是“乡村医疗卫生等公共服务水平提高”（选择率 45.45%），第七位是“乡村基层组织人员素质提高”（选择率 40.63%），第八位是“城乡差异减少”（选择率 33.39%）。数据显示乡村振兴政策带来的变化主要在产业发展、娱乐设施、教育条件、生态环境、通信条件等，其他如公共服务、基础人员素质方面的变化等也得到网民较多的认同。

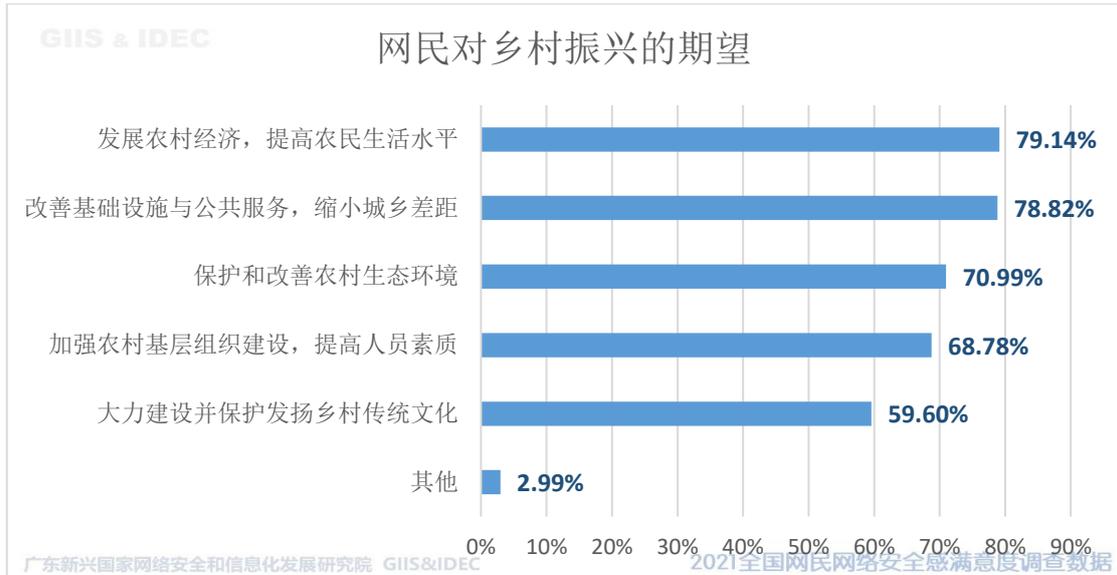


图表 5.8-11：乡村振兴政策带来的变化

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 11 题：您觉得乡村振兴政策带来了哪些变化？（多选））

#### （12）网民对乡村振兴的期望

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。

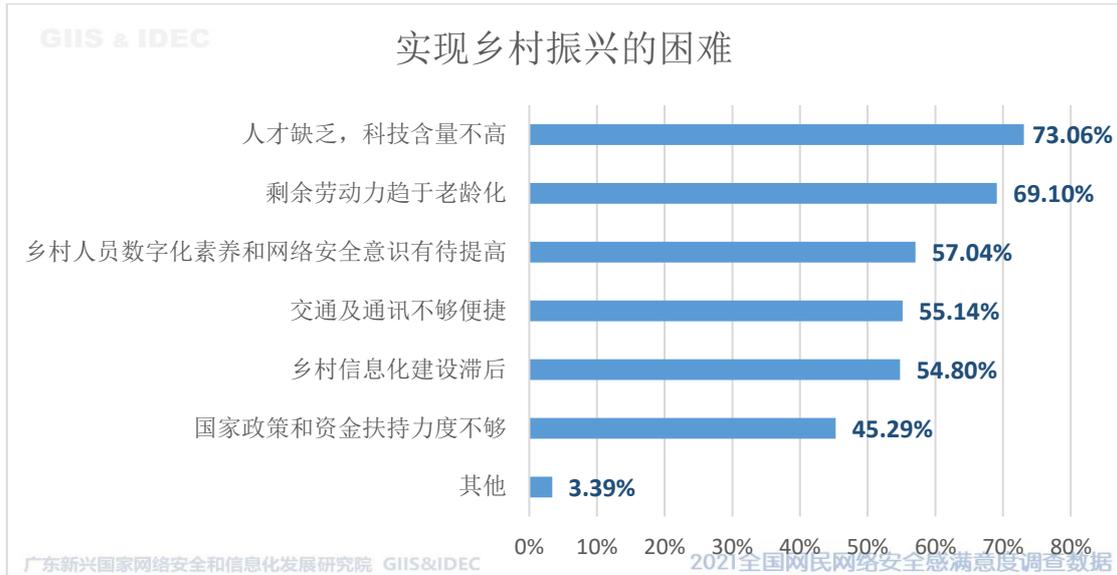


图表 5.8-12：网民对乡村振兴的期望

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 12 题：您对乡村振兴的具体期望有哪些？（多选））

#### （13）实现乡村振兴的困难

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，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。

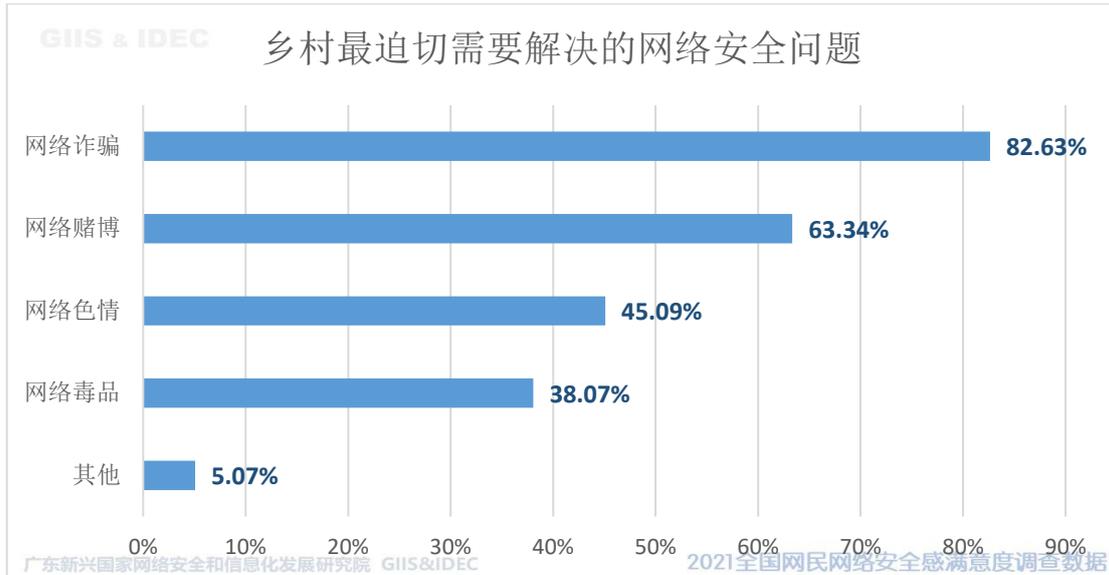


图表 5.8-13：实现乡村振兴的困难

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 13 题：您认为实现乡村振兴的困难是什么？（多选））

#### （14）乡村最迫切需要解决的网络安全问题

参与调查的公众网民对乡村最迫切需要解决的网络安全问题评价：第一位是“网络诈骗”（选择率 82.63%）、第二位是“网络赌博”（选择率 63.34%），第三位是“网络色情”（选择率 45.09%），第四位是“网络毒品”（选择率 38.07%），第五位是“其他”（选择率 5.07%）。数据显示网民对乡村最迫切需要解决的网络安全问题主要是网络诈骗、网络赌博，选择率超过六成。其他网络色情、网络毒品也有四成左右的网民的认同。

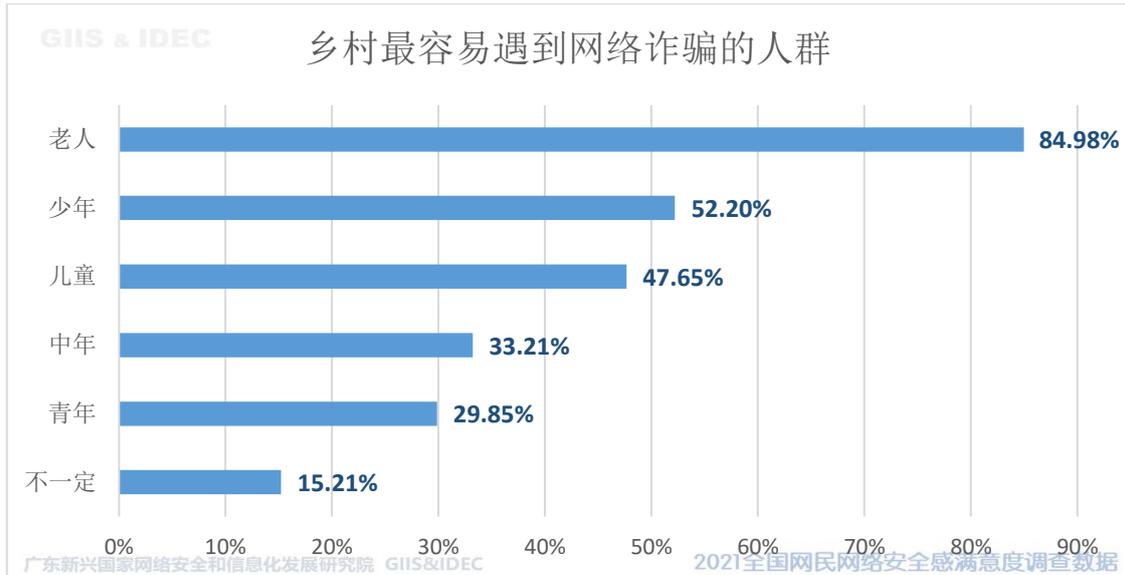


图表 5.8-14：乡村最迫切需要解决的网络安全问题

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 14 题：您认为哪个是乡村最迫切需要解决的网络安全问题？（多选））

#### （14.1）乡村最容易遇到网络诈骗的人群

参与调查的公众网民乡村最容易遇到网络诈骗的人群的看法：第一位是“老人”（选择率 84.98%）、第二位是“少年”（选择率 52.20%），第三位是“儿童”（选择率 47.65%），第四位是“中年”（选择率 33.21%），第五位是“青年”（选择率 29.85%），第六位是“不一定”（选择率 15.21%）。数据显示网民对乡村最容易遇到网络诈骗的人群主要是老人，选择率超过八成。有超过四成的网民认为少年、儿童也是比较有可能遭遇网络诈骗。老人网络应用的技能弱，少年儿童网络经验少很容易上当受骗。也有一成半的网民认为不一定和年龄有关，个人不注意都容易受骗上当。

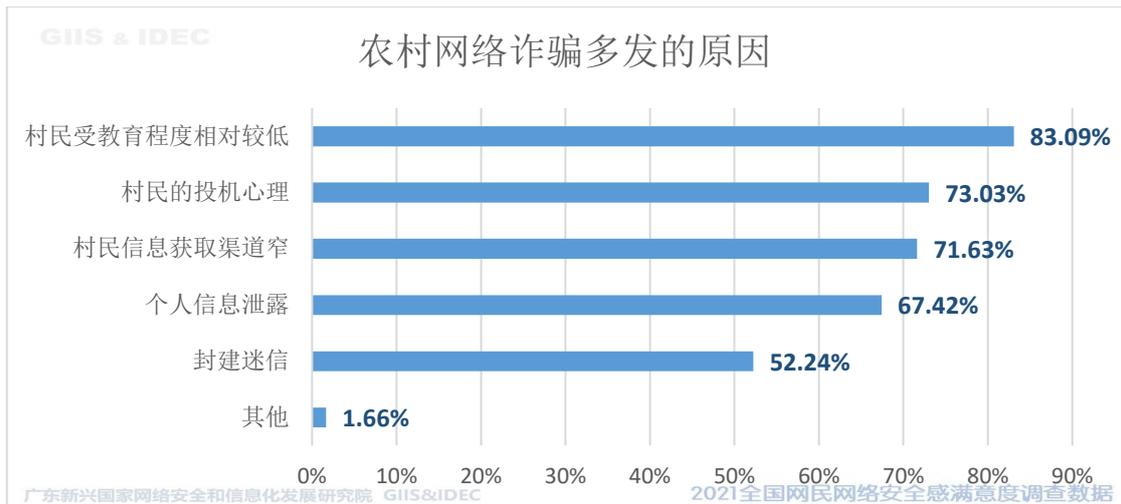


图表 5.8-15：乡村最容易遇到网络诈骗的人群

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 14.1 题：您觉得农村中哪些人最容易遇到网络诈骗？（多选））

#### （14.2）乡村网络诈骗多发的原因

参与调查的公众网民认为乡村网络诈骗多发的原因：第一位是“村民受教育程度相对较低”（选择率 83.09%）、第二位是“村民的投机心理”（选择率 73.03%），第三位是“村民信息获取渠道窄”（选择率 71.63%），第四位是“个人信息泄露”（选择率 67.42%），第五位是“封建迷信”（选择率 52.24%），第六位是“其他”（选择率 1.66%）。数据显示网民对乡村网络诈骗多发的原因主要是文化水平低、人性弱点、信息来源单一等，农村生活环境相对简单，人比较朴实，对网络上升学、招工、求医、交友等新方式不熟悉，容易成为网络诈骗的猎物。另外，个人信息泄露，子女不在身边，留守老人和儿童往往得不到保护。部分地区，封建迷信盛行，也是容易成为诈骗多发的温床。

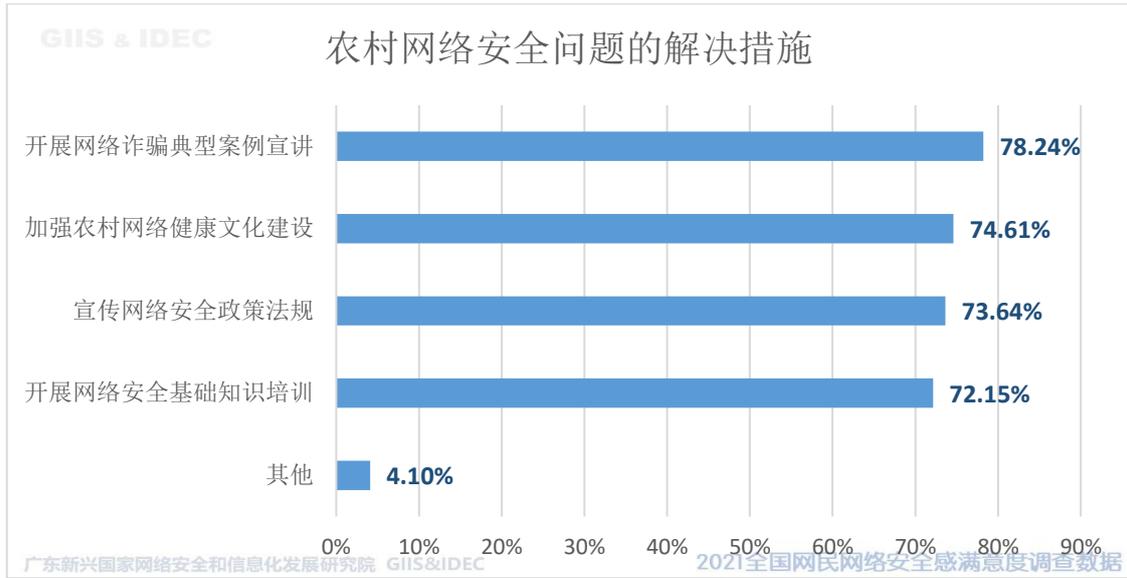


图表 5.8-16：乡村网络诈骗多发的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 14.2 题：您认为农村网络诈骗多发的原因有哪些？（多选））

#### （15）农村网络安全问题的解决措施

参与调查的公众网民认为农村网络安全问题的解决措施：第一位是“开展网络诈骗典型案例宣讲”（选择率 78.24%）、第二位是“加强农村网络健康文化建设”（选择率 74.61%），第三位是“宣传网络安全政策法规”（选择率 73.64%），第四位是“开展网络安全基础知识培训”（选择率 72.15%），第五位是“其他”（选择率 4.10%）。数据显示网民认为农村网络安全问题的解决措施主要是案例宣讲及时把网络诈骗犯罪手法向农村人群宣传，让大家提高防诈骗的意识；加强文化建设，提高人们的思想觉悟，构筑抵抗不良信息的防线。网络安全法规宣传可以提高乡村人群法律认识，防止陷入网络诈骗的陷阱。网络安全知识培训可以提高人们的网络应用的知识水平和网络应用能力，提高识别网络诈骗信息的能力。



图表 5.8-17：农村网络安全问题的解决措施

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字鸿沟消除与乡村振兴专题第 15 题：为解决农村地区的网络安全问题，您认为下列哪些面需要加强？（多选））



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

### 5.9 专题 A：等级保护实施与企业合规专题

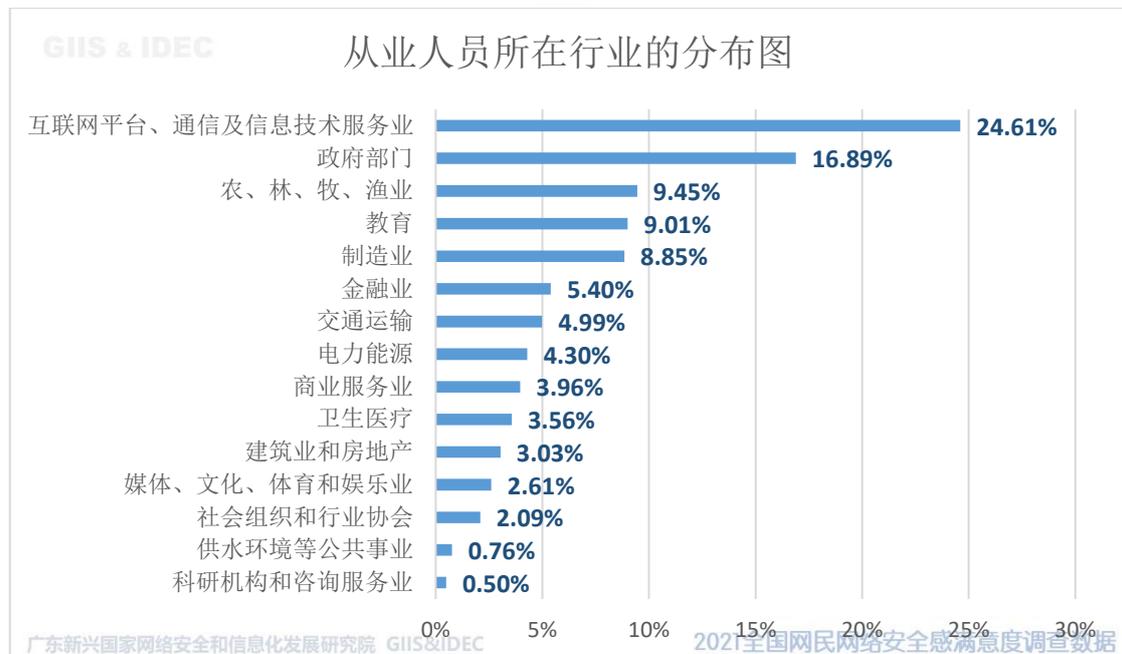
网络安全是国家安全的重要组成部分，网络安全等级保护制度和关键信息基础设施保护制度是国家落实网络安全的重要基石和保障。推进网络安全等级保护制度和关键信息基础设施保护制度的落实是维护网络空间安全的重要抓手。其中一项重要内容就是要压实网络服务运营者、服务者的网络安全主体责任，落实网络安全管理措施，依法合规经营，切实保护网络系统的安全。本专题包含两个方面：一等保和关保制度的落实，二是企业合规落实。本专题面向从业人员，主要就有关行业指导、措施落实、等保实施、测评服务、关保实施、合规措施等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进等级保护实施与企业合规工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 13269 份。

#### 网络安全感满意度调查

##### （1）从业人员所在行业的分布

参加本专题网络安全从业人员主要分布在互联网平台、通信及信息技术服务业（占 24.61%）、政府部门（16.89%）、农业（9.45%）、教育部门（9.01%）、制造业（8.85%）、金融业（5.40%）、交通运输（4.99%）、电力能源（4.30%）、商业服务业（3.96%）、卫生医疗（3.56%）等。

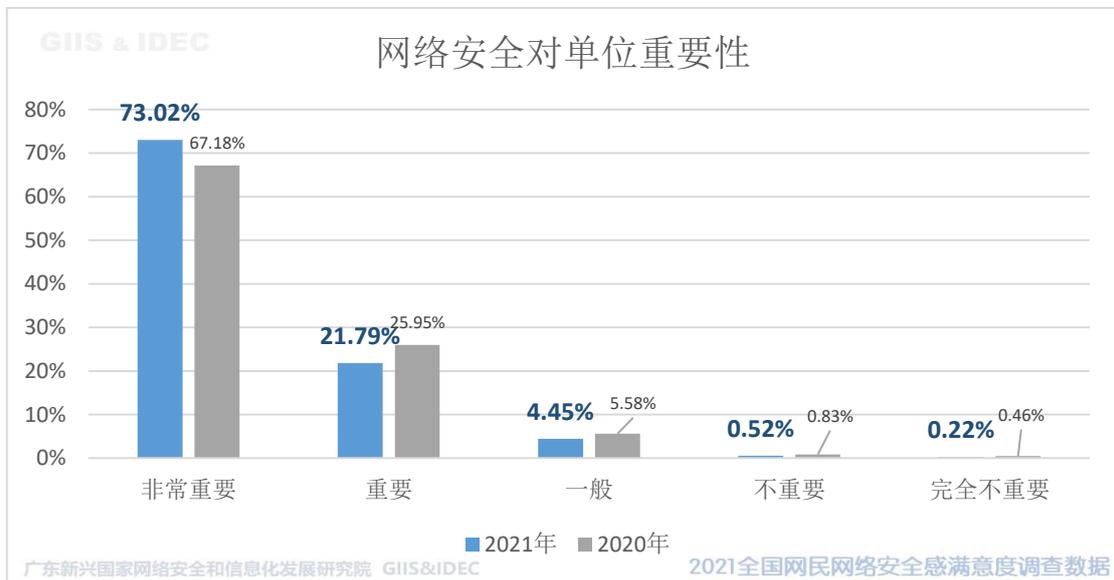


图表 5.9-1：从业人员所在行业的分布图

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 1 题：您单位所在的行业领域是？）

### （2）网络安全对单位重要性认识

网络安全对单位的重要性认识方面，绝大部分（94.81%）参与调查的从业人员认为重要和非常重要，其中 73.02% 从业人员认为非常重要，21.79% 从业人员认为重要。认为一般的占 4.45%，认为不重要的占 0.52%，认为完全不重要的 0.22%。数据显示，绝大多数（九成以上）的网民认为网络安全对所在单位非常重要或重要。

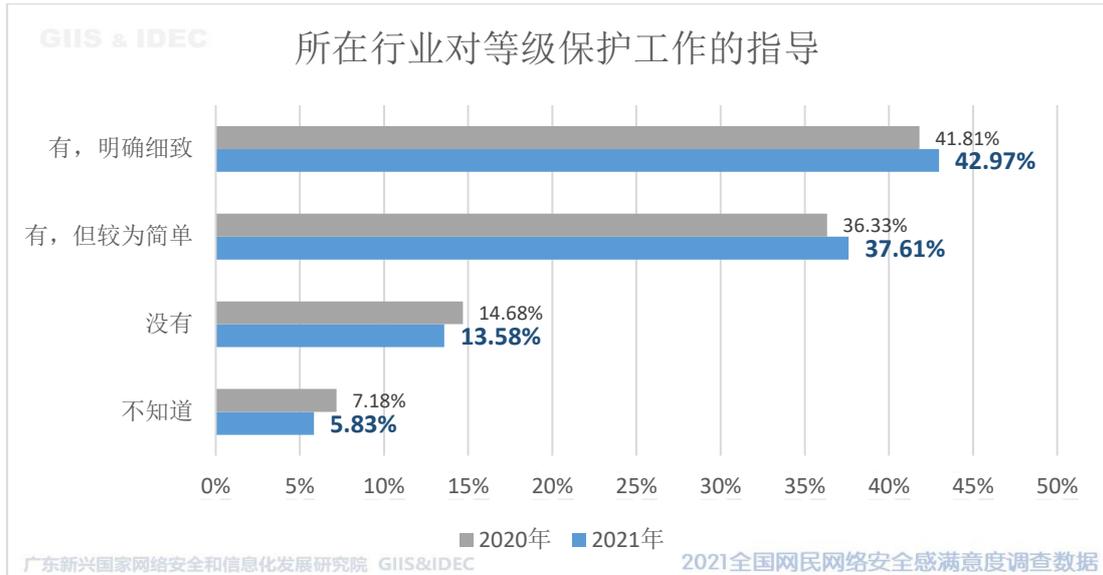


广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院 图表 5.9-2：网络安全对单位重要性

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 2 题：您认为网络安全对您所在单位来说重要吗？）

### （3）所在行业对等级保护工作指导

行业主管部门对等级保护工作的推进指导方面，80.58%的参与调查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。没有的占 13.58%。数据显示，从业人员所在行业的主管部门对等级保护工作的指导有出台了具体意见，比去年的占比有所提升。



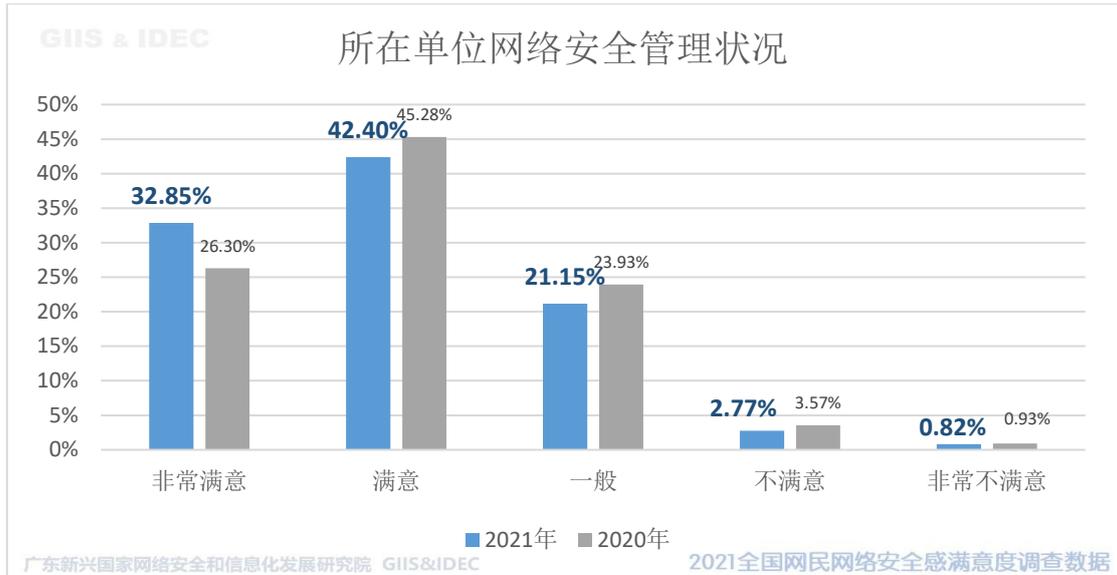
图表 5.9-3：所在行业对等级保护工作的指导

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 2 题：您单位所在行业是否有明确的等级保护工作指导意见（系统定级、测评周期要求、安全建设和检查）？）

#### （4）所在单位安全管理状况

参与调查的从业人员对所在单位安全管理状况满意度评价方面，75.25%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。表示一般的占 21.15%，表示不满意的占 2.77%，非常不满意的占 0.82%。数据显示，从业人员对本单位的安全管理状况的评价是满意和非常满意为主。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）提升了 3.68 个百分点，其中非常满意提升了 6.55 个百分点。负面评价（不满意+非常不满意）稍微下降了 0.9 个百分点，数据显示，从业人员对所在单位的安全管理状况的评价的满意度呈向上提升趋势。



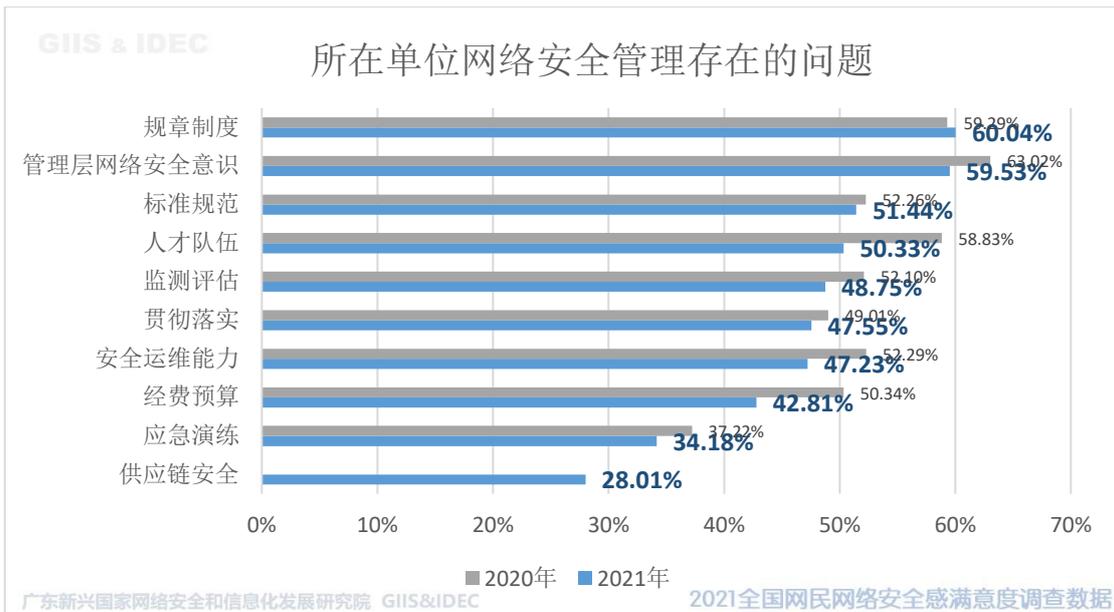
图表 5.9-4：所在单位网络安全管理状况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 4 题：您对所在单位的网络安全管理状况是否满意：）

#### （4.1）所在单位安全管理存在的问题

参与调查的从业人员对所在单位安全管理需要改善的地方主要方面，前五位分别是：第一位规章制度（选择率 60.04%），第二位管理层网络安全意识（选择率 59.53%），第三位标准规范（选择率 51.44%），第四位人才队伍（选择率 50.33%），第五位监测评估（选择率 48.75%），排 6、7、8、9 位的分别为贯彻落实（47.55%）、安全运维能力（47.23%）、经费预算（42.81%）和应急演练（34.18%）。数据显示，从业人员所在单位的安全管理的主要问题是制度建设、管理层网络安全意识、标准规范建设、人才队伍建设等方面，选择率在一半以上。

和去年相比，选择率方面规章制度建设问题的关注度有所提升，其他的问题均有所减小。排位方面，规章制度、标准规范、检测评估、贯彻落实有所提升，显示从业人员的关注度在制度化、规范化方面有所提升。

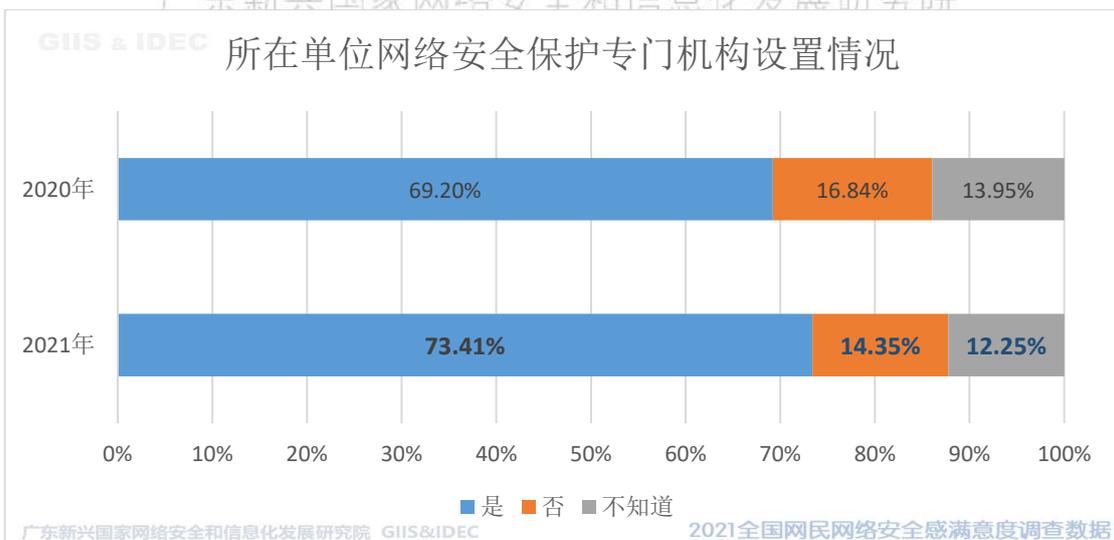


图表 5.9-5：所在单位网络安全管理存在的问题

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 4.1 题：您认为单位的网络安全管理在哪些方面需要改善？）

(5) 网络安全保护专门机构设置

73.41%参与调查的从业人员所在单位设置了网络安全专门机构，14.35%的从业人员单位没有设置专门的网络安全保护机构。和去年相比，所在单位设立网络安全保护机构的从业人员占比提升了 4.21 个百分点，显示各单位在网络安全保护组织建设方面有所改善。

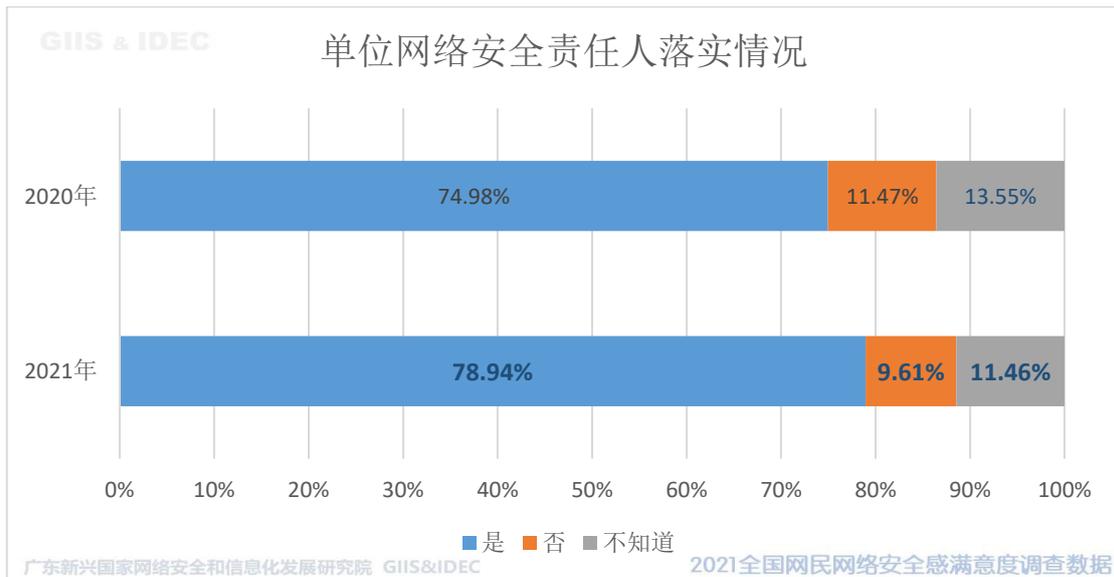


图表 5.9-6：所在单位网络安全保护专门机构设置情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 5 题：您所在单位是否有网络安全保护专门机构？）

#### （5.1）单位网络安全责任人落实情况

78.94%参与调查的从业人员所在单位落实了网络安全责任人，9.61%的从业人员单位没有落实。和去年相比，所在单位落实了网络安全责任人的从业人员比例上升了 3.96 个百分点。显示单位网络安全责任人落实情况有所好转。

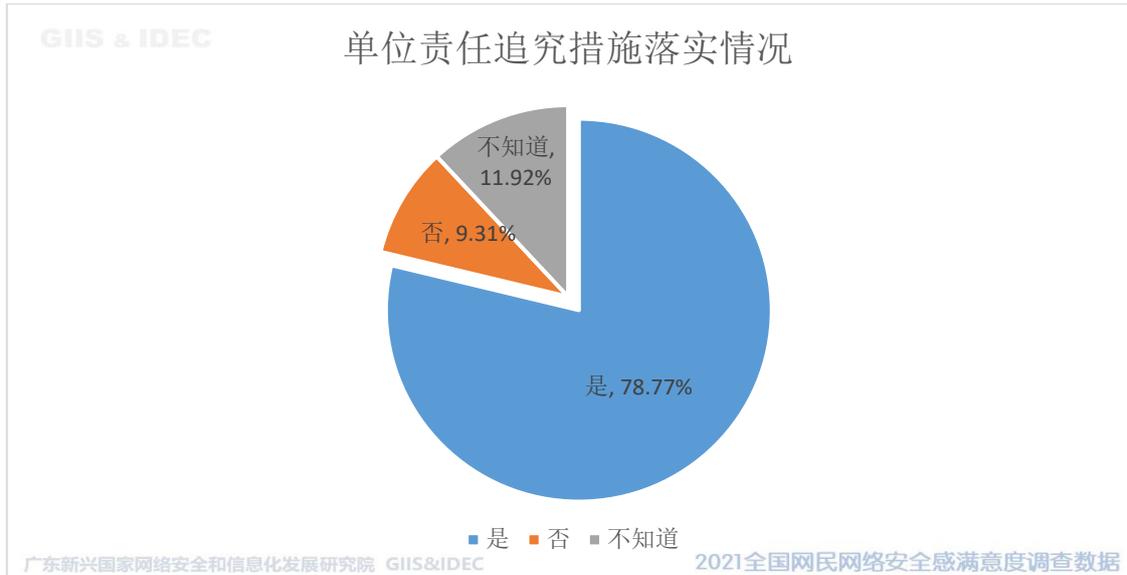


图表 5.9-7：所在单位网络安全责任人落实情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 5.1 题：您所在单位是否明确了网络安全责任人？）

#### （5.2）单位网络安全责任追究措施落实情况

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，9.31%的从业人员单位没有落实。显示大部分从业人员所在单位落实了网络安全责任追究措施。

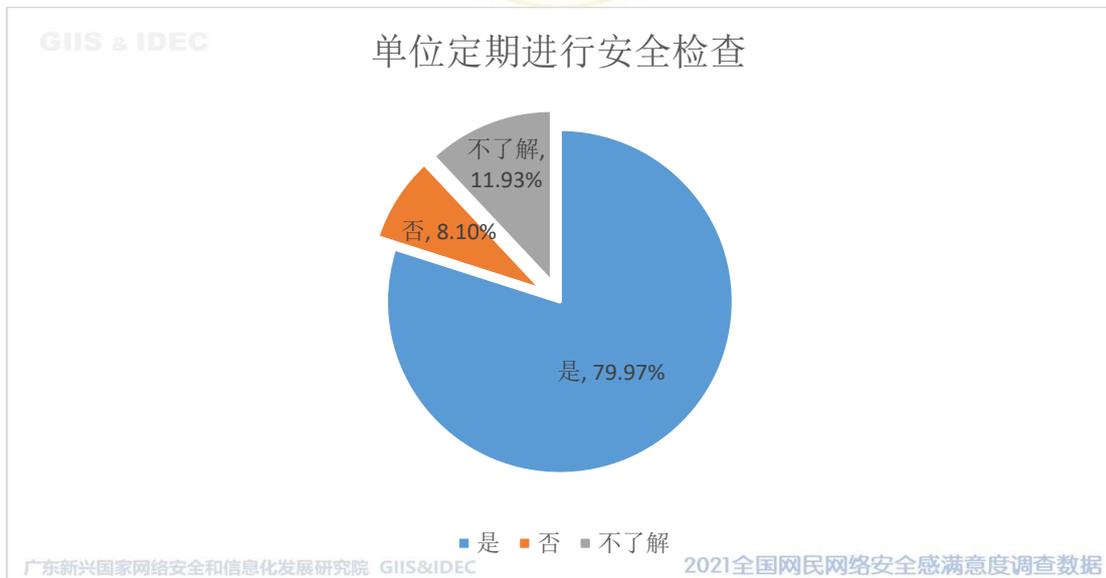


图表 5.9-8：所在单位责任追究措施落实情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 5.2 题：您所在单位是否有效地落实责任追究措施？）

（6）单位定期进行安全检查

79.97%参与调查的从业人员所在单位落实了定期对重要的信息系统和业务系统进行安全检查，8.10%的从业人员单位没有落实。

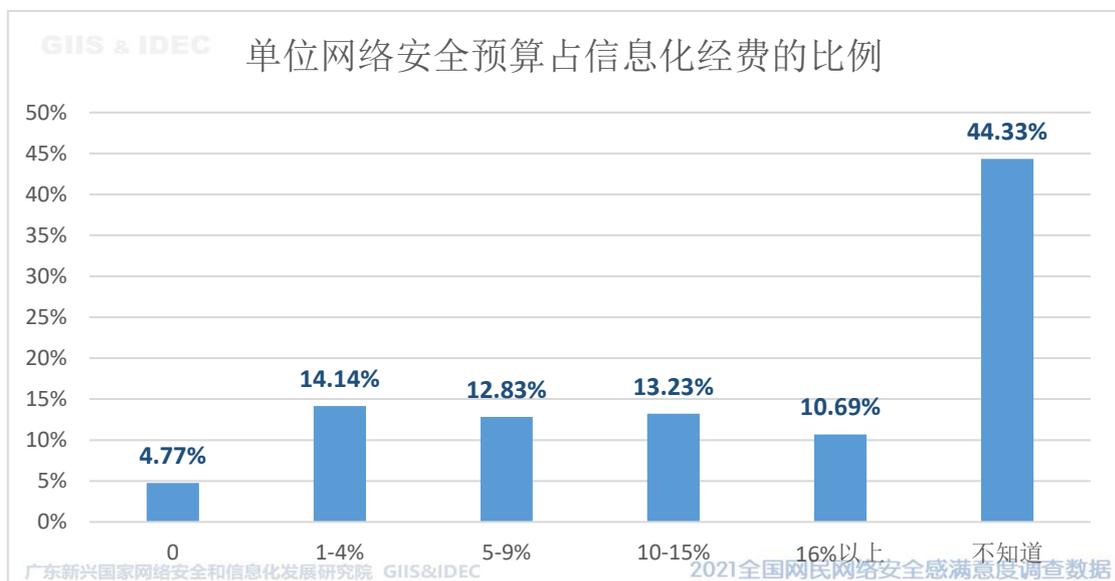


图表 5.9-9：单位定期进行安全检查

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 6 题：您所在单位是否定期对重要的信息系统/业务系统进行安全检查？）

### （7）所在单位网络安全预算落实情况

50.90%参与调查的从业人员所在单位落实了网络安全经费预算，其中，网络安全预算占信息化建设总预算的 1-4%的有 14.14%，网络安全预算占比在 5-9%的有 12.83%，网络安全预算占比在 10-15%的有 13.23%，网络安全预算占比在 16%以上的有 10.69%，4.77%的从业人员单位没有网络安全预算。另外，44.33%从业人员表示不清楚单位网络安全预算的占比。数据显示，单位网络安全预算落实情况不是很好，落实的比例不高。网络安全预算占信息化建设总预算的比例也不高，在已落实网络安全预算的单位中，预算占比超过 10%的不到一半。



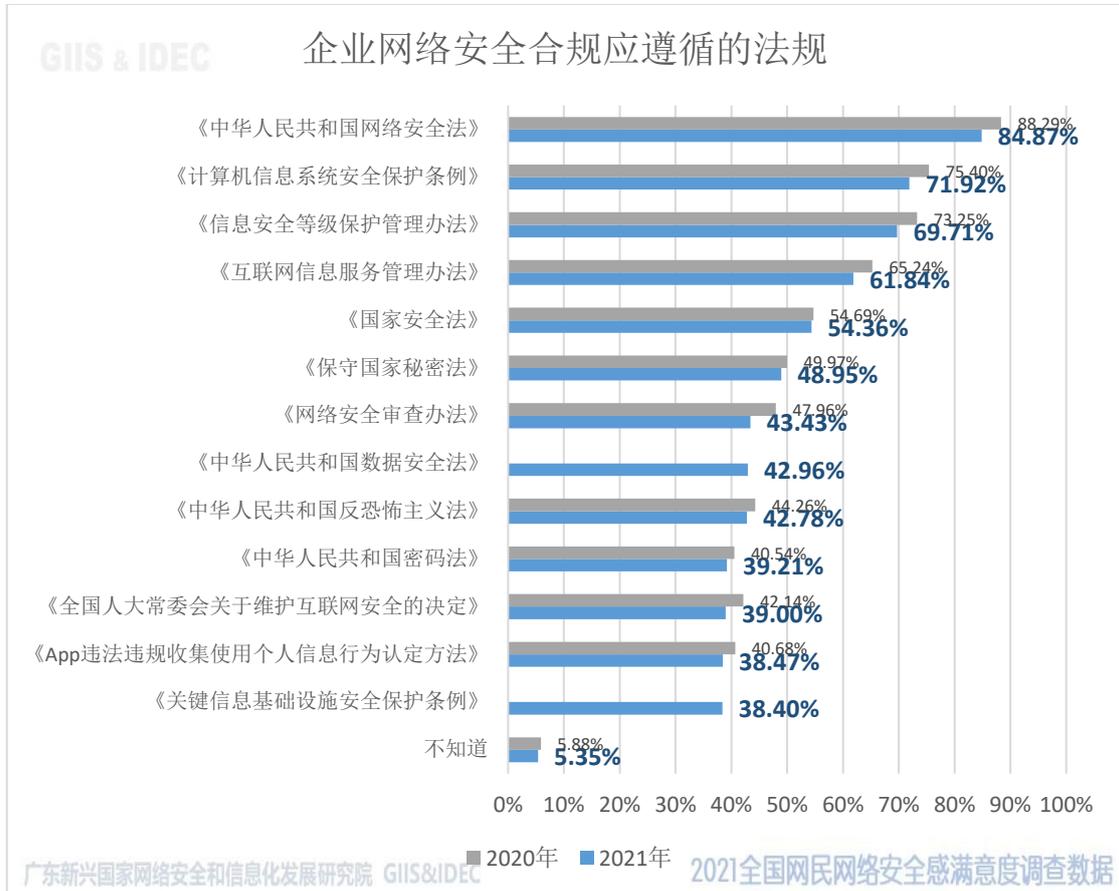
图表 5.9-10：单位网络安全预算占信息化经费的比例

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 7 题：您所在单位的网络安全相关的经费预算在信息化建设中的是？）

### （8）企业网络安全合规要求

从业人员对企业网络安全合规要求认识有所提高，认为企业合规应遵循的法规认知度前 5 位分别为：第一位《中华人民共和国网络安全法》（84.87%）、第二位《计算机信息系统安全保护条例》（71.92%）、第三位《信息安全等级保护管理办法》（69.71%）、第四位《互联网信息服务管理办法》（61.84%）、第五位《国家安全法》（54.36%）。和去年相比，各项法规的认知度排位没有变化，

新发布的《中华人民共和国数据安全法》和《关键信息基础设施保护条例》的认知度有 42.96%和 38.40%，排第 8 位和 13 位。数据显示，一些新发布的法规还要加强普法宣传力度，提高网民对新法规的认识。



图表 5.9-11：企业网络安全合规应遵循的法规

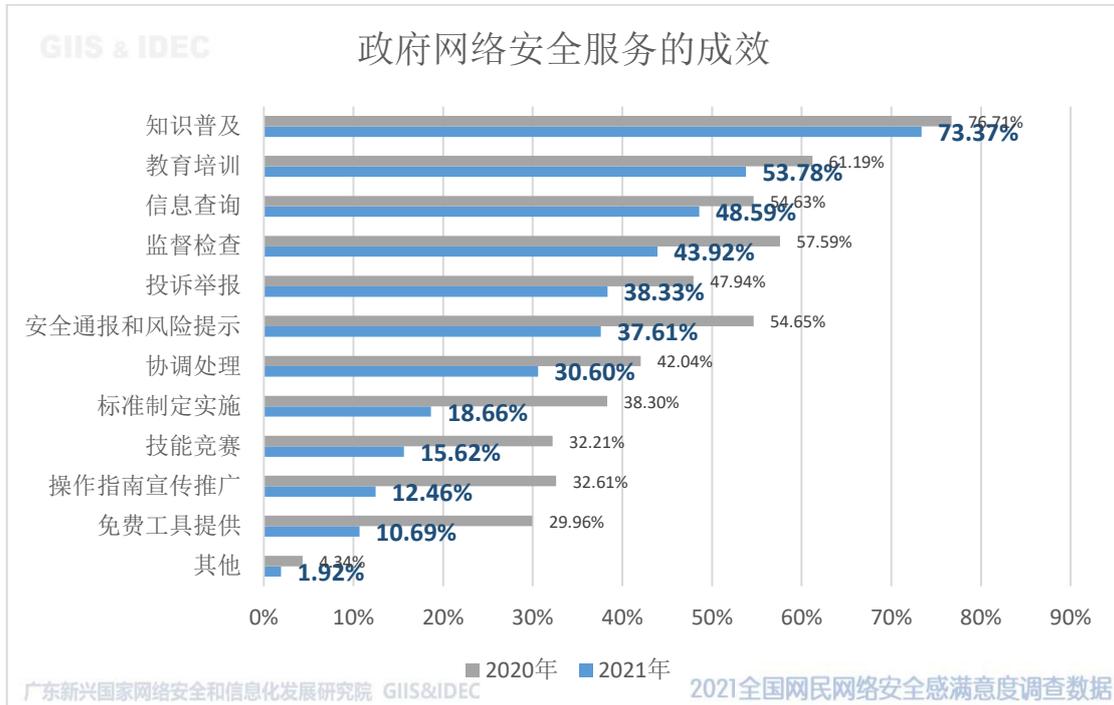
（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 8 题：据您了解，您所在企业网络安全合规应遵循哪些要求？）

### （9）政府网络安全服务的成效

参与调查的从业人员对政府部门提供的网络安全服务的有用性评价前 5 位分别为：第一位知识普及（73.37%）、第二位教育培训（53.78%）、第三位信息查询（48.59%）、第四位监督检查（43.92%）、第五位投诉举报（38.33%）。大部分从业人员认为这些服务对行业有帮助。

和去年相比，各项服务的选择率均有所下降，其中下降幅度较大有监督检查、安全通报和风险提示、标准制定实施、技能竞赛、宣传推广、工具提供。

数据显示，网络安全公共服务效用的评价有下降的趋势，网络安全公共服务供给的数量和质量方面需要进一步改善。

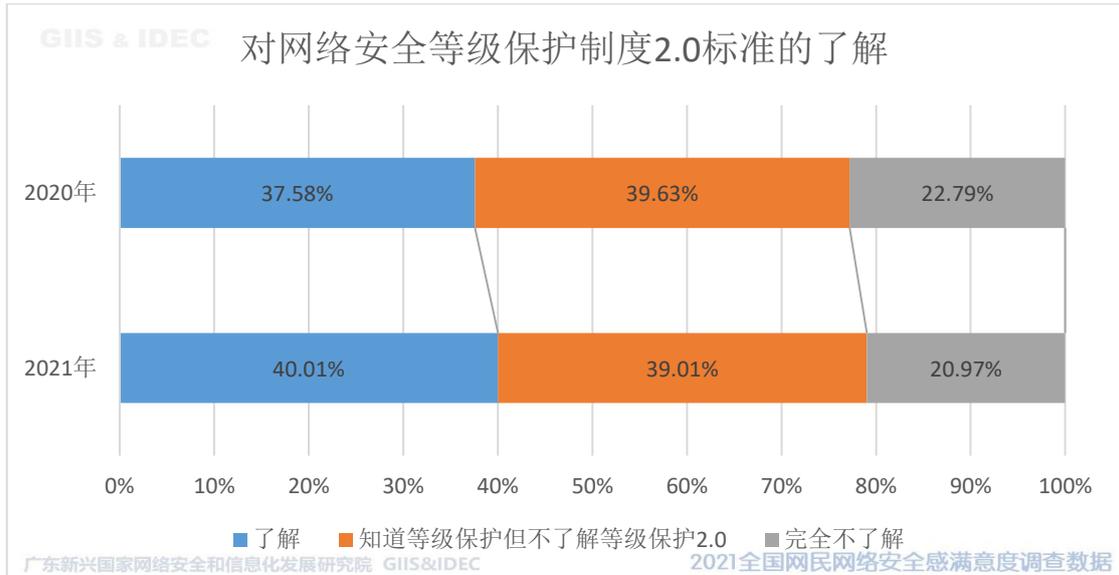


图表 5.9-12：政府网络安全服务的成效

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 9 题：您认为政府部门提供的哪些网络安全服务对行业有较大帮助？）

#### （10）网络安全等级保护标准的认识

参与调查的从业人员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，39.01%从业人员表示知道等级保护，但不了解等级保护 2.0，完全不了解的占 20.97%。和去年相比，了解网络安全等级保护 2.0 国家标准的从业人员占比上升了 2.43 个百分点。数据显示，了解网络安全等级保护 2.0 国家标准的从业人员有所增加。



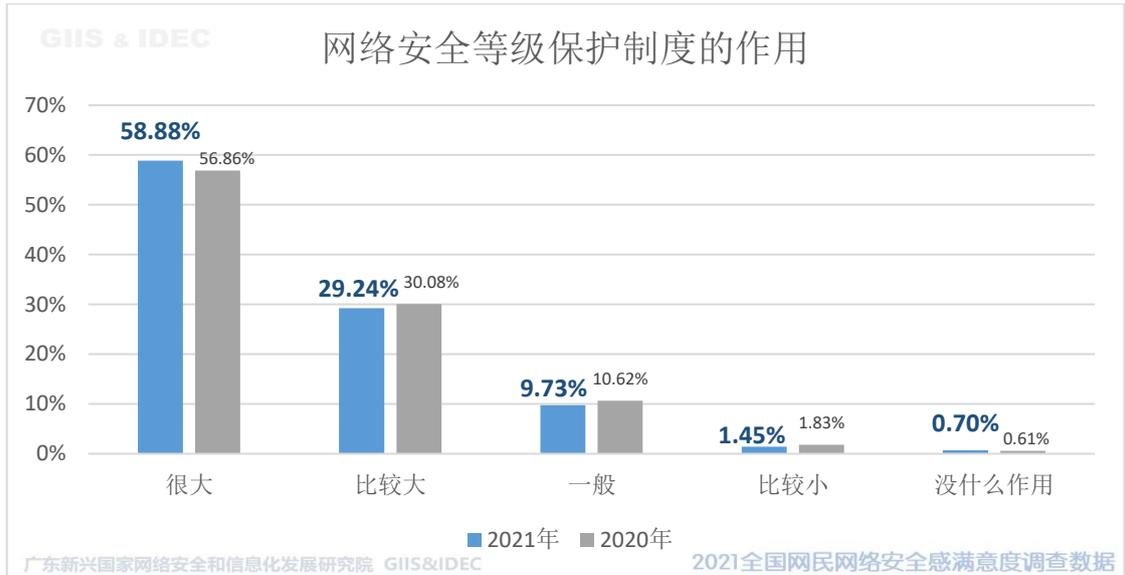
图表 5.9-13：对网络安全等级保护制度 2.0 标准的了解

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 10 题：您了解网络安全等级保护制度 2.0 国家标准的要求吗？）

#### （10.1）网络安全等级保护的作用

参与调查的从业人员认为网络安全等级保护对产业、企业发展的推动作用方面，58.88%从业人员表示作用很大，29.24%从业人员表示比较大，即 88.12%从业人员认为推动作用很大或比较大。认为一般的占 9.73%，认为作用比较小的占 1.45%，认为没什么作用的占 0.70%。超过一半的从业人员认为作用很大，接近九成的从业人员认为作用较大以上。

和去年相比，认为作用很大的从业人员占比上升了 2.02 个百分点。正面评价（很大+比较大）提升了 1.18 个百分点。数据显示网络安全等级保护制度对产业和企业发展起了很大作用，而且得到越来越多的从业人员的认可。

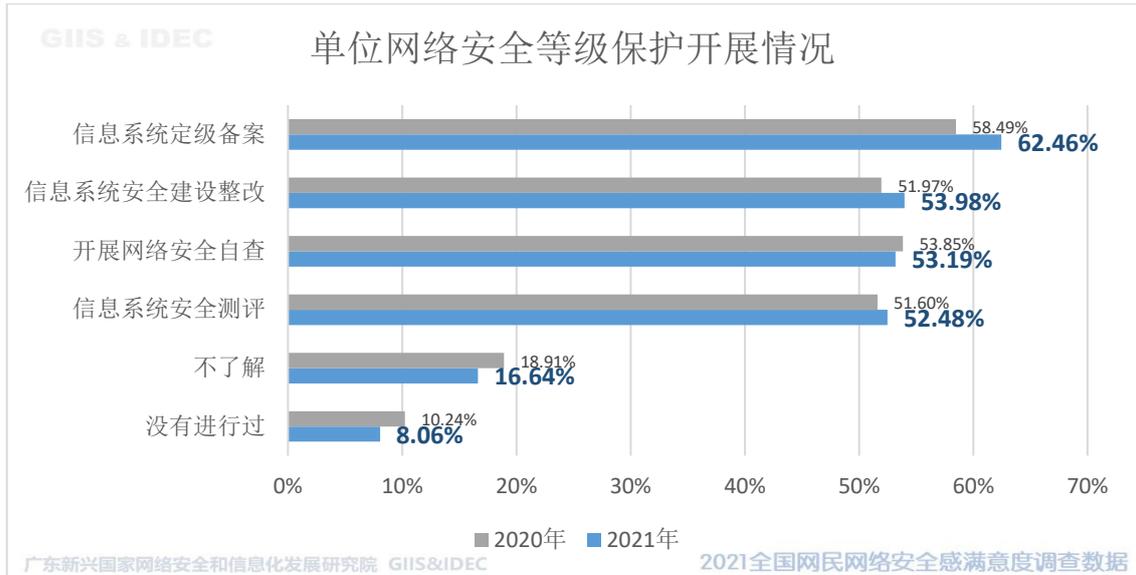


图表 5.9-14：网络安全等级保护制度的作用

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 10.1 题：您认为网络安全等级保护对产业、企业发展的推动作用如何？）

#### （11）单位网络安全等级保护开展情况

参与调查的从业人员所在单位网络安全等级保护开展方面，62.46%从业人员所在单位做了信息系统定级备案，53.98%开展了信息系统安全建设整改，53.19%开展了网络安全自查，52.48%进行了信息系统安全测评，但仍有 8.06%从业人员所在单位没有进行过网络安全等级保护工作。和去年相比，信息系统定级备案、信息系统安全建设整改、信息系统安全测评的选择率有所上升，没有进行过等级保护的占比下降。显示开展网络安全等级保护的单位有所增加。



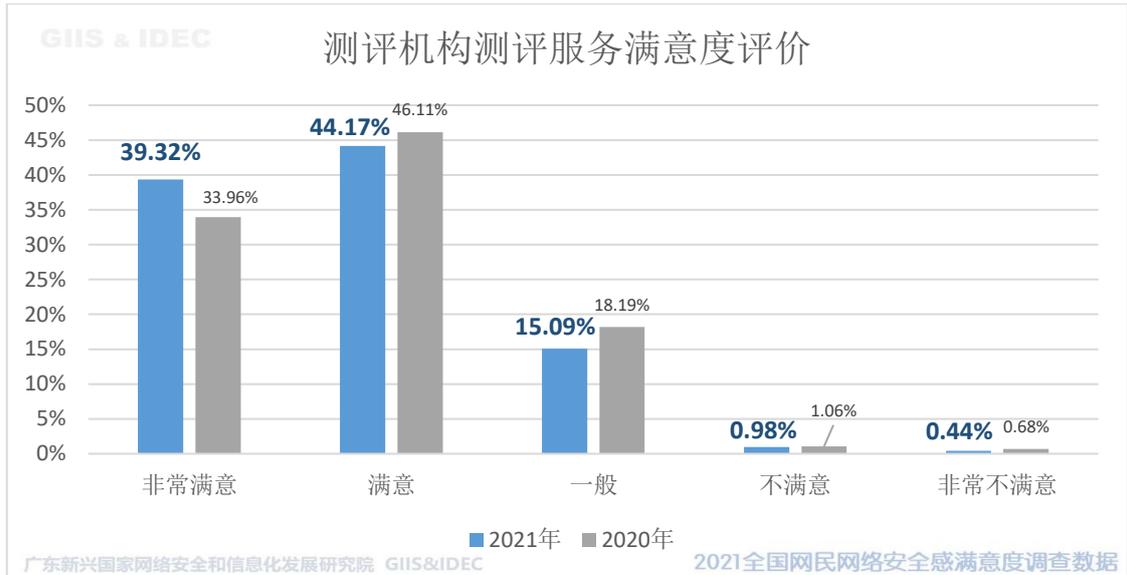
图表 5.9-15：所在单位网络安全等级保护开展情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 11 题：您所在单位是否进行过以下网络安全等级保护工作？）

#### （11.1）网络安全测评机构的服务

参与调查的从业人员对网络安全测评机构服务满意评价方面，44.17%从业人员评价为满意，39.32%从业人员评价为非常满意，合计 83.49%从业人员对测评服务表示满意和非常满意，认为一般的有 15.09%，认为不满意的占 0.98%，认为非常不满意的占 0.44%。总体上从业人员对网络安全测评机构的服务评价是满意的。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）上升了 3.42 个百分点。负面评价基本不变。显示测评机构的测评服务评价满意度提升。

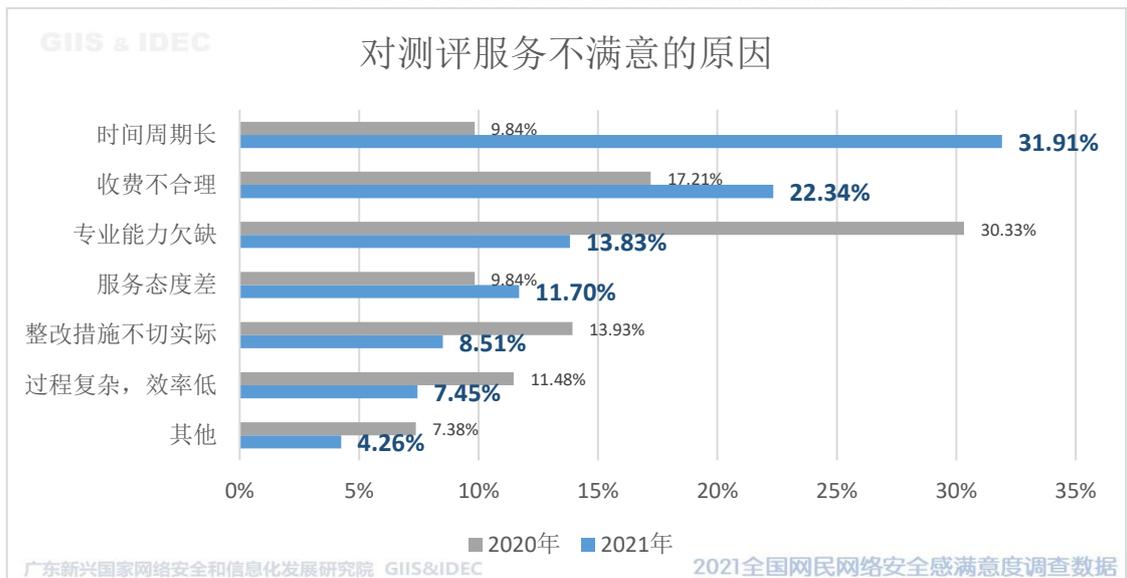


图表 5.9-16：测评机构测评服务满意度评价

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 11.1 题：您对测评机构进行测评工作的满意度评价如何？）

（11.2）对测评服务不满意的原因

不满意的原因方面：在对测评服务表示不满意的从业人员中 31.91%认为是时间周期长，22.34%认为是收费不合理，13.83%认为是专业能力欠缺，11.70%认为是服务态度差。和去年相比，占比上升的有时间周期长、收费不合理和服务态度差三个原因，也是影响满意度评价的主要因素。数据显示，测评机构在项目进度管理、收费管理、客户沟通方面存在一定的改善空间。

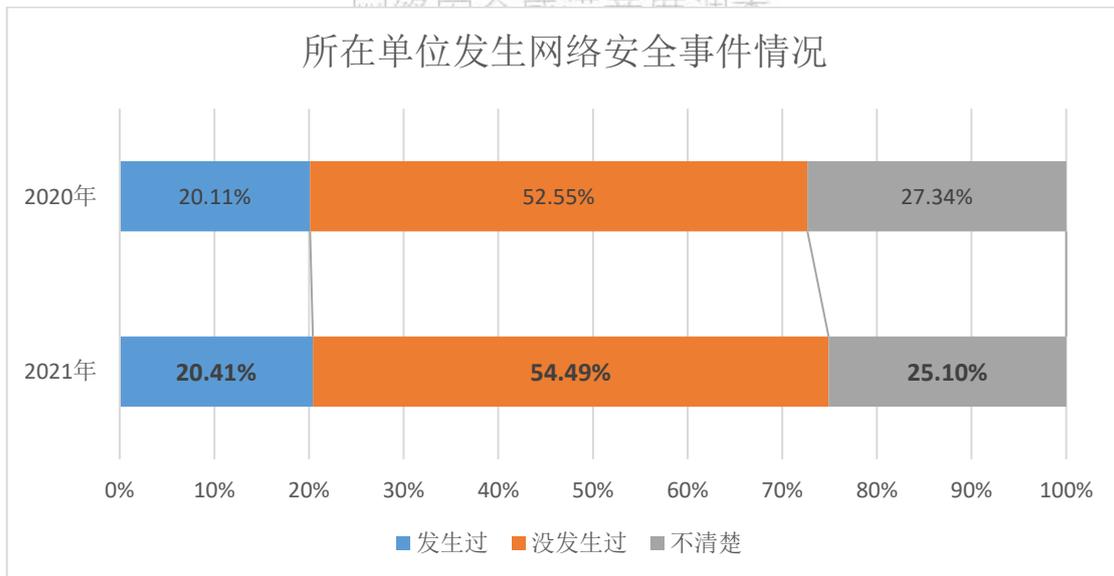


图表 5.9-17：对测评服务不满意的原因

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 11.2 题：您不满意的原因是？）（本题针对 11.2 不满意选项的人员询问，回答人数为 94 人）

#### （12）单位发生网络安全事件情况

从业人员所在单位发生网络安全事件方面，20.41%参与调查的从业人员所在单位发生过网络安全事件，54.49%没有发生过网络安全事件，还有 25.10%从业人员表示不清楚。和去年相比，所在单位发生过网络安全事件的从业人员占比稍微上升了 0.3 个百分点，没有发生的网络安全事件的从业人员占比上升了 1.94 个百分点，略有上升。数据显示，从业人员所在单位网络安全事故的发生率比去年略有微升。



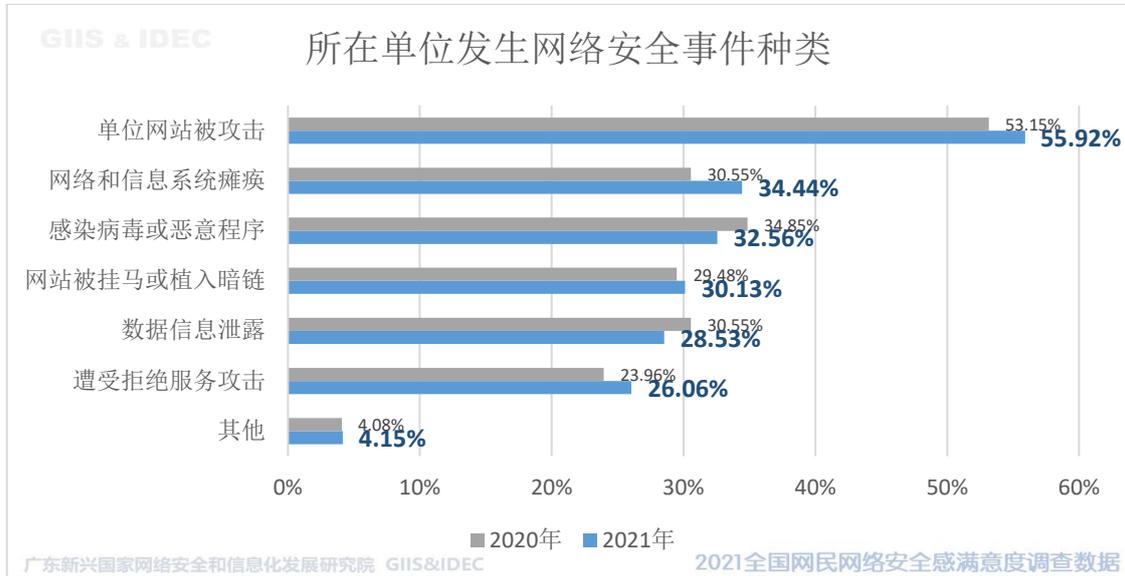
图表 5.9-18：所在单位发生网络安全事件情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12 题：您所在单位发生过网络安全事件吗？）

#### （12.1）单位发生网络安全事件种类

所在单位发生网络安全事件的种类方面，55.92%参与调查的从业人员所在单位发生过单位网站被攻击，34.44%从业人员单位发生过网络和信息系统瘫痪，32.56%发生过感染病毒或恶意程序，30.13%发生过网站被挂马或植入暗链，

28.53%发生过数据信息泄露，26.06%发生过遭受拒绝服务攻击。和去年相比，占比上升的有单位网站被攻击、网络和信息系统瘫痪、网站被入侵、遭受拒绝服务攻击等，数据显示，单位网络安全事件的严重性在提升，受到的攻击性威胁也在提升。



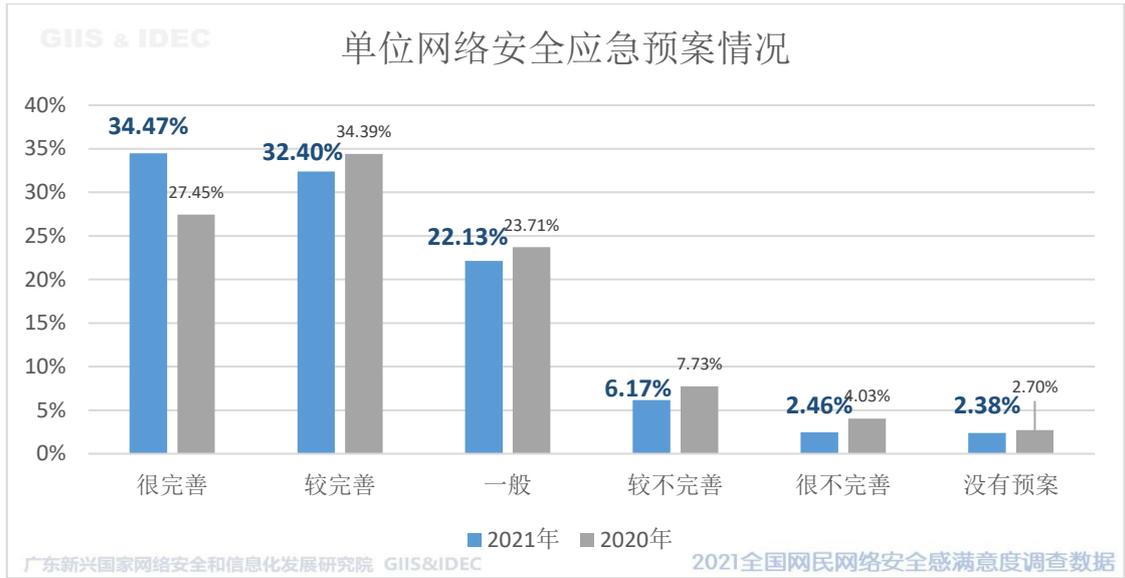
图表 5.9-19：所在单位发生网络安全事件种类

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.1 题：发生了什么事件？）（本题回答人数为 2552。）

#### （12.2）单位网络安全应急预案情况

对所在单位网络安全应急预案建设方面，34.47%参与调查的从业人员认为很完善，32.40%认为较完善，22.13%认为一般，6.17%认为较不完善，2.46%认为很不完善，2.38%是没有预案。即 66.87%从业人员认为单位网络安全应急预案完善或较为完善。但认为不完善的负面评价（较不完善+很不完善+没有预案）占 11.01%，超过了一成，网络安全预案建设还存在一些薄弱环节不容忽视。

和去年相比，正面评价（很完善+较完善）提升了 5.03 个百分点，负面评价下降了 3.45 个百分点，评价向正面转移，显示单位网络安全应急预案建设状况有所好转。

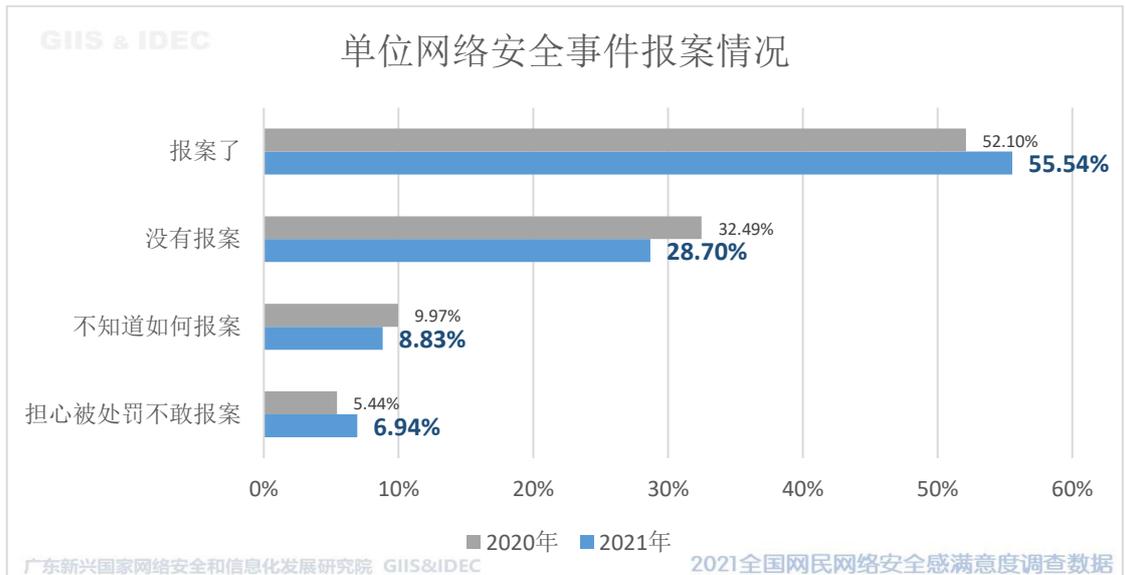


图表 5.9-20：单位网络安全应急预案情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.2 题：您认为所在单位目前针对网络安全事件的应急预案是否完善？）（本题回答人数为 2562。）

（12.3）单位网络安全事件报案情况

对所在单位发生网络安全事件报案方面，55.54%参与调查的从业人员所在单位报案了，28.70%从业人员所在单位没有报案，8.83%不知道如何报案，6.94%担心被处罚不敢报案。和去年相比，报案比例上升了 3.44 个百分点。



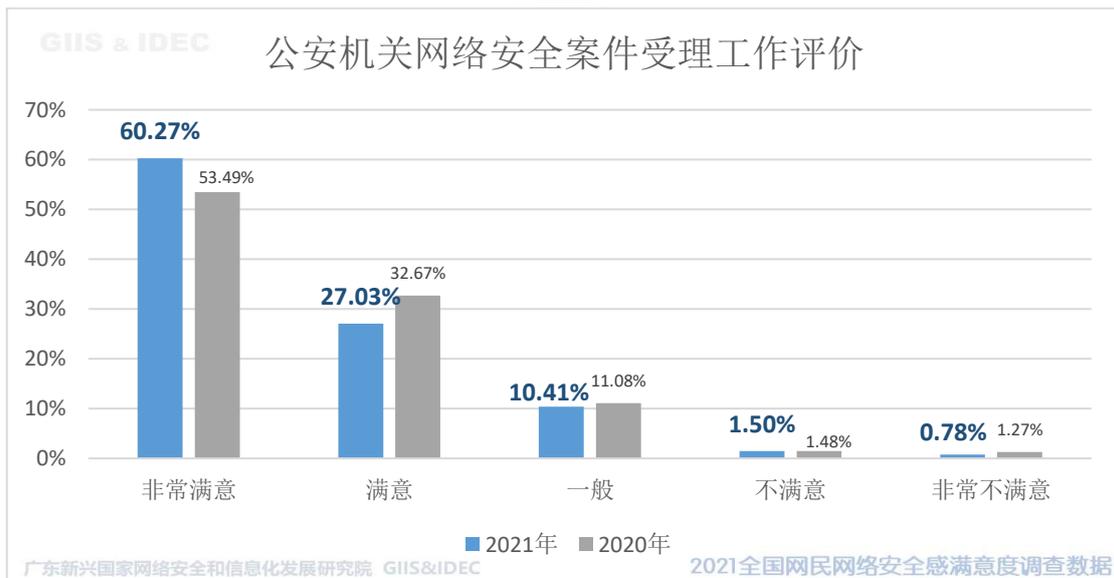
图表 5.9-21：单位网络安全事件报案情况

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.3 题：您所在单位针对发生的网络安全事件向公安机关报案了吗？）（本题回答人数为 2537。）

#### （12.4）公安机关网络安全案件受理工作评价

对公安机关网络安全案件受理工作评价方面，60.27%参与调查的从业人员认为非常满意，27.03%表示满意，10.41%表示一般，1.50%表示不满意，0.78%表示非常不满意。正面评价（满意+非常满意）为 87.30%，负面评价（不满意+非常不满意）为 2.28%。数据显示大部分（87.30%）从业人员对公安机关网络安全案件受理工作是满意或非常满意的。

和去年相比，正面评价提升了 1.14 个百分点，稍微上升。数据显示，评价的变化主要是满意评价转向非常满意评价，其他的变化不大。好评面稍增，好评的等级上升。



图表 5.9-22：公安机关网络安全案件受理工作评价

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.4 题：您所在单位对公安机关案件受理是否满意？）（本题回答人数为 1402。）

#### （12.5）公安机关网络安全案件受理不满意的原因

对公安机关网络安全案件受理工作不满意的原因，35.03%参与调查的从业人员认为“打击力度不够，效果不明显”，16.95%认为“执法范围小，立案门槛

高”，14.12%认为“处理不及时，效率低”，10.17%认为“专业能力欠缺”，8.47%认为“报警太麻烦”，7.91%认为“没有结果”，7.34%是其他原因。

和去年相比，认为没有结果的原因大幅度下降了 14.54 个百分点，其他原因选项的选择率均有上升，上升最大的是“处理不及时，效率低”，上升了 9.53 个百分点。数据显示，案件处理效率对满意度的影响有加大的趋势。

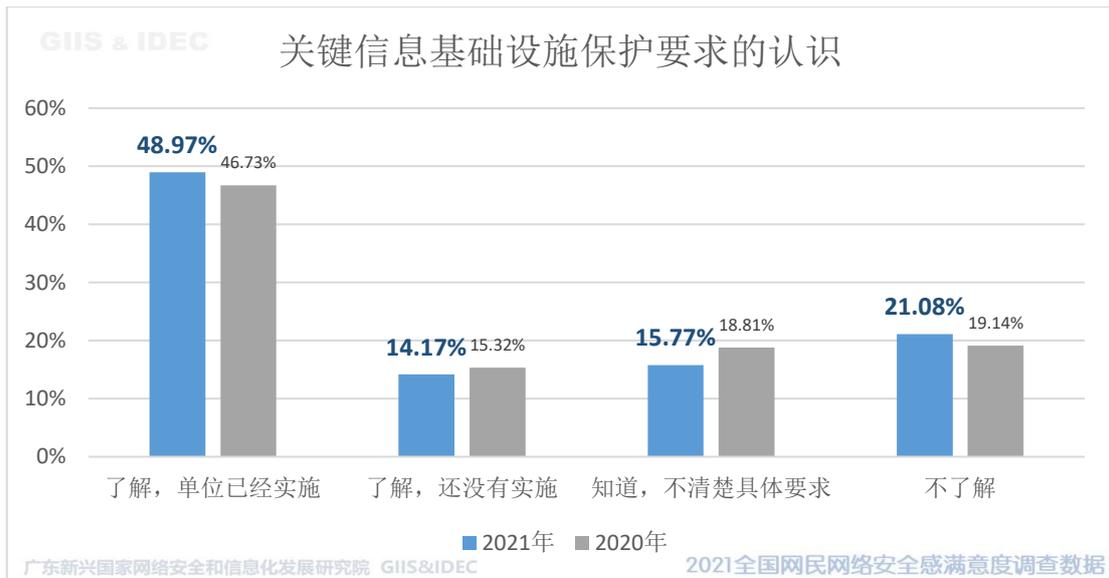


图表 5.9-23：对公安机关网络安全案件受理不满意的原因

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 12.5 题：您认为不满意的原因是？）（本题回答人数为 177。）

### （13）对关键信息基础设施保护要求的认识

对关键信息基础设施保护要求的认识方面，48.97%参与调查的从业人员认为了解而且单位已经实施，14.17%从业人员认为了解但还没有实施，15.77%认为知道但不清楚具体要求，21.08%认为不了解。显示关键信息基础设施保护已经被大部分从业人员（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。和去年相比，已实施的占比上升了 2.24 个百分点，没有实施和不清楚具体要求的占比均有所下降，分别下降了 1.15 和 3.04 个百分点，显示关键信息基础设施保护要求的宣传取得一定的效果，但具体的实施规范和细则仍需要进一步细化和贯彻落实。

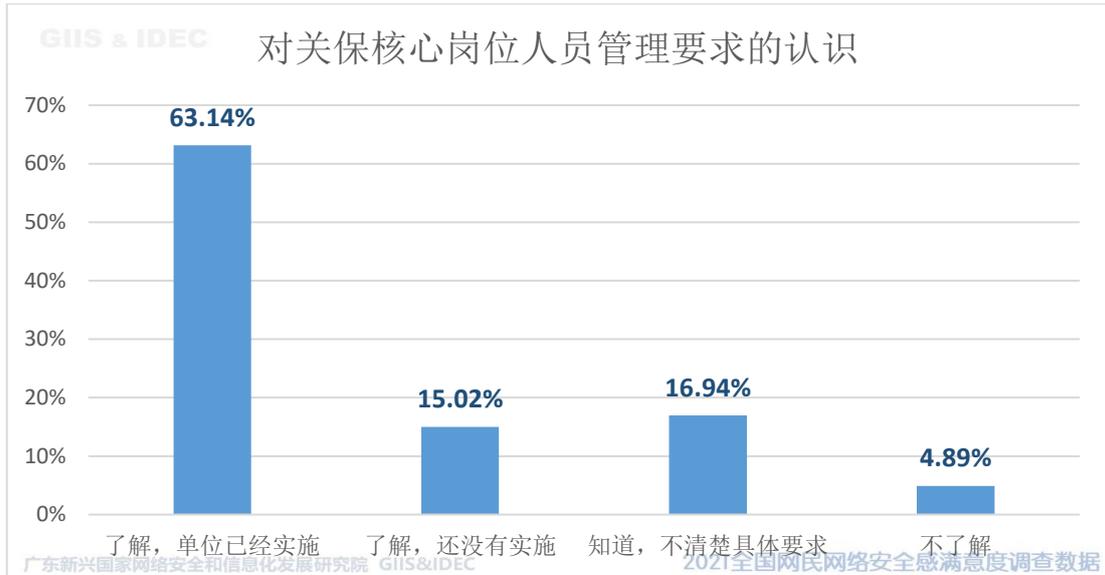


图表 5.9-24：对关键信息基础设施安全保护要求的认识

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 13 题：您对关键信息基础设施安全保护要求了解吗？）

### （13.1）对关保核心岗位人员管理要求的认识

对关键信息基础设施保护核心岗位人员管理要求的认识方面，63.14%参与调查的从业人员表示“了解，单位已经实施”，15.02%从业人员认为“了解，还没有实施”，16.94%认为“知道，不清楚具体要求”，4.89%认为“不了解”。显示关键信息基础设施保护核心岗位人员管理要求已经被大部分（78.16%）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，但仍有相当比例的从业人员（36.85%）所在单位还没有开始实施或不清楚具体要求或不了解。显示关键信息基础设施保护核心岗位人员管理要求方面正得到落实。

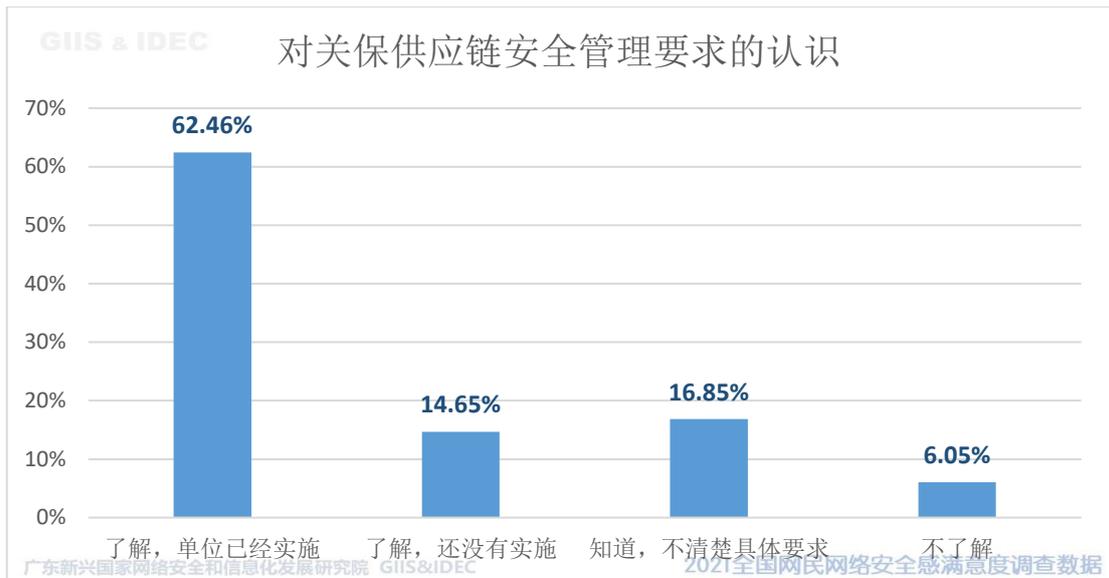


图表 5.9-25：对关保核心岗位人员管理要求的认识

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 13.1 题：您对关键信息基础设施安全保护核心岗位人员管理要求了解吗？）

### （13.2）对关保供应链安全管理要求的认识

对关键信息基础设施保护供应链安全管理要求的认识方面，62.46%参与调查的从业人员表示“了解，单位已经实施”，14.65%从业人员认为“了解，还没有实施”，16.85%认为“知道，不清楚具体要求”，6.05%认为“不了解”。显示关键信息基础设施保护供应链安全管理要求已经被大部分（77.11%）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，但仍有相当比例的从业人员（37.55%）所在单位还没有开始实施或不清楚具体要求或不了解。显示关键信息基础设施保护供应链安全管理要求方面正得到落实。

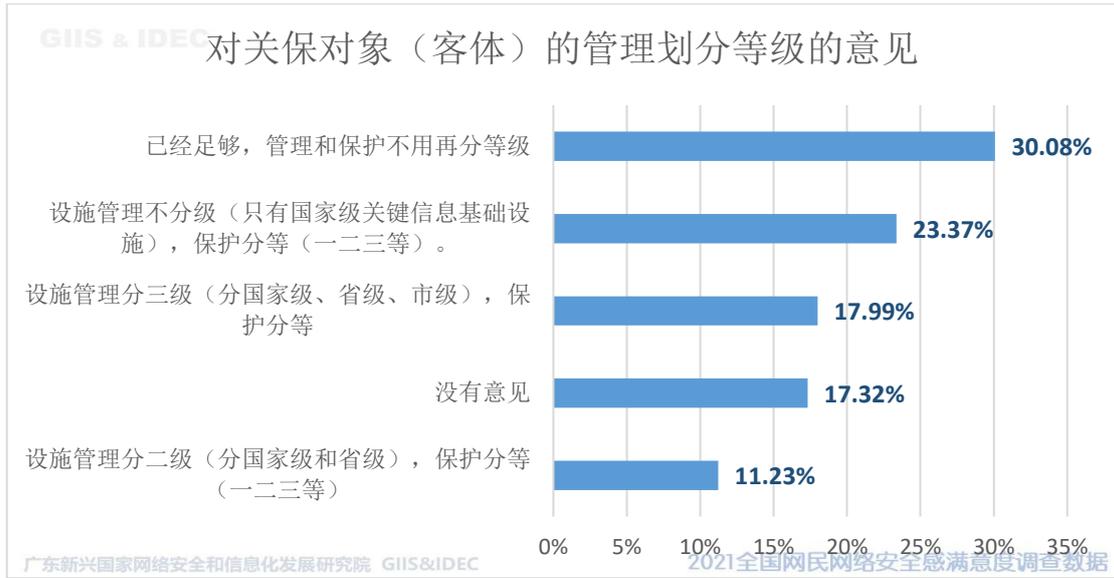


图表 5.9-26: 对关保供应链安全管理要求的认识

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 13.2 题：您对关键信息基础设施安全保护供应链安全管理要求了解吗？）

### （13.3）对关保对象（客体）的管理划分等级的意见

对关键信息基础设施保护对象（客体）的管理划分等级的意见方面，排第一位是“已经足够，管理和保护不用再分等级”，选择率 30.08%；第二位是“设施管理不分级（只有国家级关键信息基础设施），保护分等（一二三等）。”，选择率 23.37%；第三位是“设施管理分三级（分国家级、省级、市级），保护分等”，选择率 17.99%；第四位是“没有意见”，选择率 17.32%；第五位是“设施管理分二级（分国家级和省级），保护分等（一二三等）”，选择率为 11.23%。显示对关键信息基础设施保护对象（客体）的管理和保护划分等级的各种意见各占一定的比例，主张不分等级的占 30.08%，主张分等级的占 52.60%，没有意见的占 17.32%。在主张分等级的意见中，主张“设施管理不分级，管理分等级”的比例最多，相对占比为 44.44%（原始比例 23.37%）；主张“设施管理分三级，保护分等”的比例次之，相对占比为 34.21%（原始比例 17.99%）；主张“设施管理分二级（分国家级和省级），保护分等”的比例最少，相对占比为 21.35%（原始比例 11.23%）。显示对关键信息基础设施保护对象（客体）的管理划分等级的意见稍多。



图表 5.9-27：对关保对象（客体）的管理划分等级的意见

（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 13.3 题：您对关键信息基础设施安全保护对象（客体）的管理和保护方面划分等级有何意见？）



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

### 5.10 专题 B：行业发展与生态建设专题

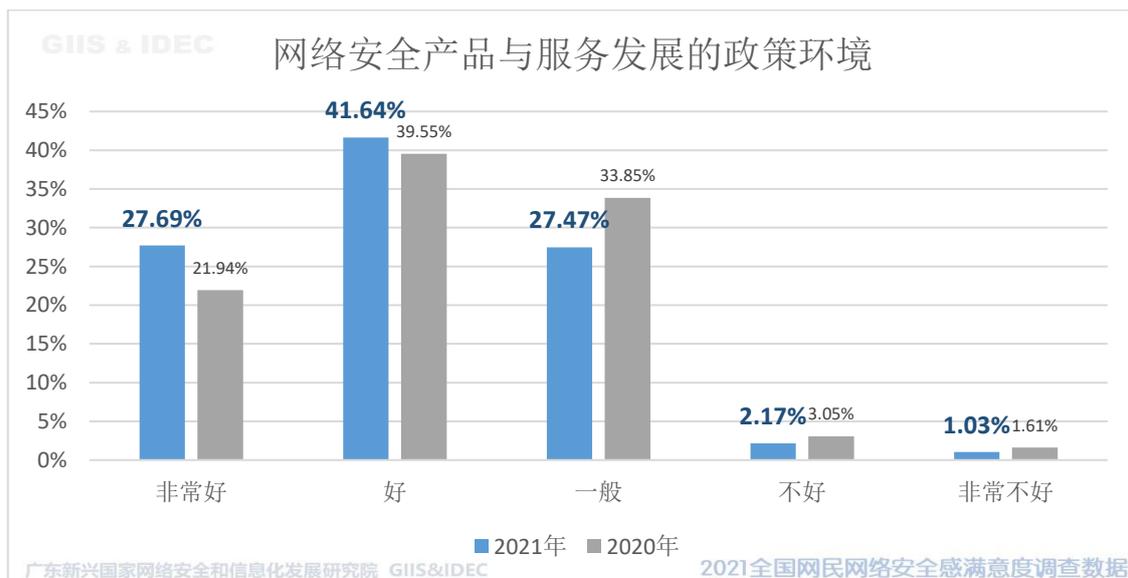
网络安全行业是网络安全服务的主要提供者，体现了我国网络安全的技术水平和保障水平。网络安全行业的发展水平决定了我国当前和未来的网络空间环境的安全和稳定。本专题以两个方面为重点：一网络安全行业的发展，二是行业生态环境建设。本专题面向从业人员，主要就有关行业的政策环境、市场变化、服务供给、问题障碍、发展趋势、创新平台、协会作用等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进行业发展与生态建设工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 10648 份。

#### （1）行业发展的政策环境

参与调查的从业人员对当前促进网络安全产品与服务发展的政策环境评价为：27.69%从业人员认为非常好，41.64%认为好，27.47%认为一般，认为不好的占 2.17%，认为非常不好的占 1.03%。持正面评价（非常好+好）的占大部分（69.33%）。其余的三成左右的从业人员对政策环境的评价不高。

和去年相比，正面评价上升了 7.84 个百分点，上升幅度明显，负面评价下降了 1.47 个百分点。显示评价占比从一般和负面向正面评价转移，行业发展的政策环境评价明显好转。



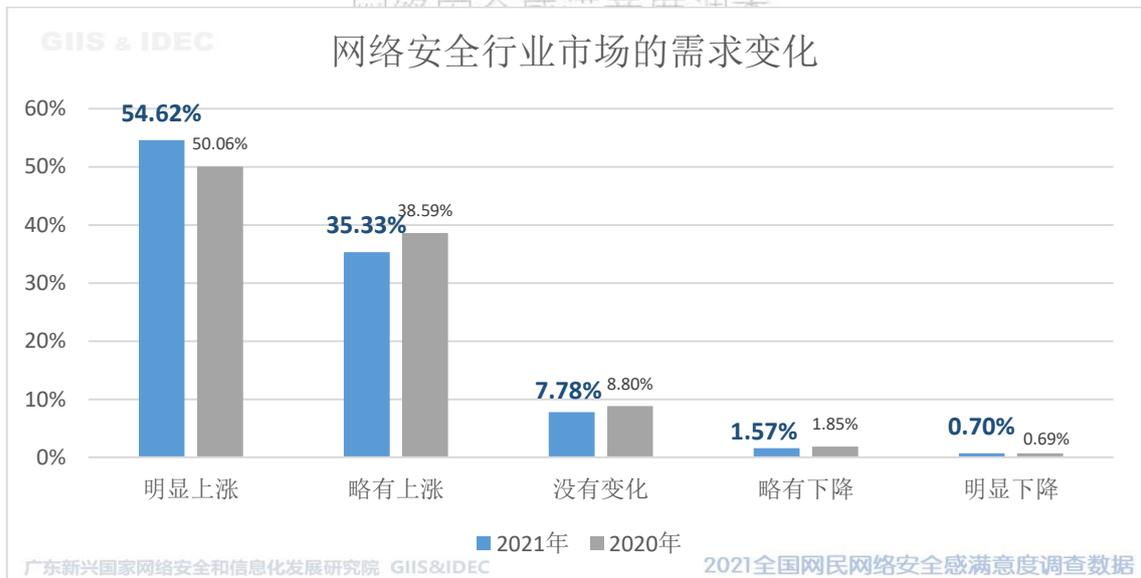
图表 5.10-1：网络安全产品与服务发展的政策环境

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 1 题：您认为当前促进网络安全产品与服务发展的政策环境如何？）

### （2）网络安全行业市场的需求变化

参与调查的从业人员对当前网络安全行业市场的需求变化评价为：54.62% 从业人员认为明显上涨，35.33% 从业人员认为略有上涨，7.78% 认为没有变化，认为略有下降的占 1.57%，认为明显下降的占 0.70%。持正面评价（明显上涨+略有上涨）的占绝大部分（89.95%）。显示从业人员对网络安全市场看法是乐观的。

和去年相比，正面评价上升了 1.30 个百分点，负面评价下降了 0.27 个百分点，基本维持。显示对市场的乐观的看法在去年的高水平基础上继续上涨。



图表 5.10-2：网络安全行业市场的需求变化

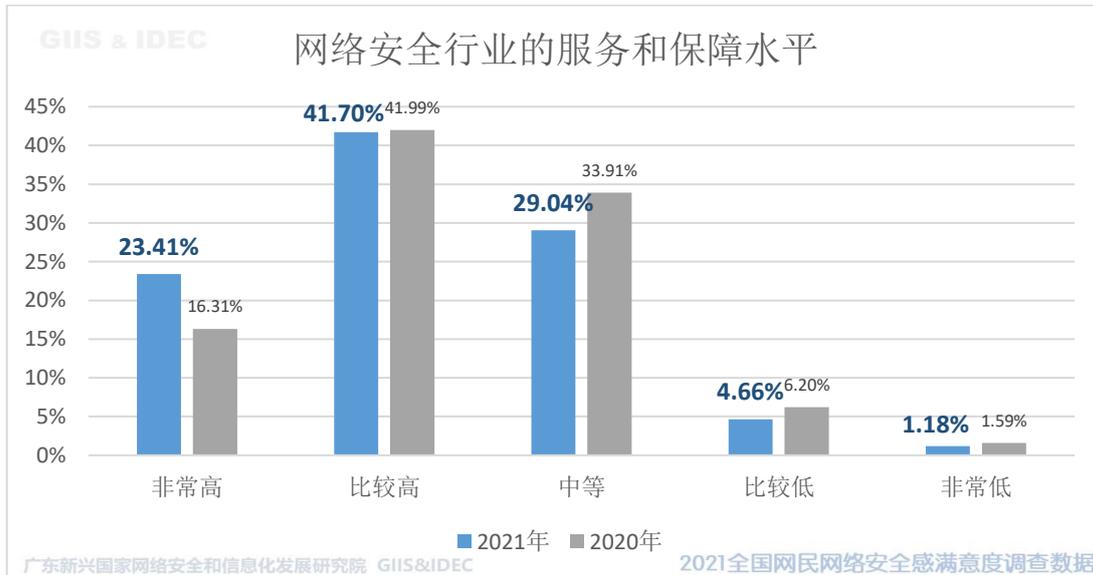
（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 2 题：相比以往您认为当前网络安全行业市场的需求变化如何？）

### （3）网络安全行业的服务和保障水平

参与调查的从业人员对目前网络安全行业提供的网络安全保障水平评价为：23.41% 从业人员认为非常高，41.70% 从业人员认为比较高，29.04% 认为中等，认为比较低的占 4.66%，认为非常低的占 1.18%。持正面评价（比较高和非常高）

的占大部分（65.11%），持负面评价（比较低+非常低）的为 5.84%。显示大部分从业人员对网络安全行业提供网络安全保障水平是比较认可的。

和去年相比，正面评价上升了 6.81 个百分点，负面评价下降了 1.95 个百分点。数据显示，评价占比从一般和负面转向正面，网络安全行业在网络安全服务和保障方面的表现得到从业人员的认可。



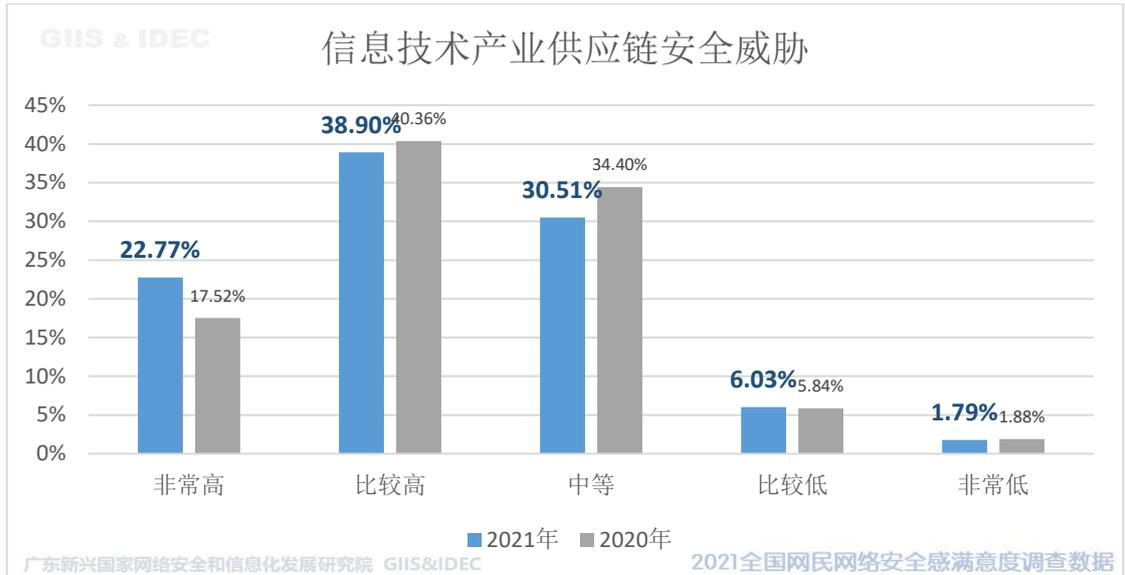
图表 5.10-3：网络安全行业的服务和保障水平

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 3 题：据您了解目前网络安全行业提供的网络安全保障水平如何？）

#### （4）信息技术产业供应链安全威胁

参与调查的从业人员对信息技术产业供应链安全威胁评价为：22.77%从业人员认为威胁非常高，38.90%从业人员认为比较高，30.51%认为中等，认为比较低的占 6.03%，认为非常低的占 1.79%。持威胁比较高和非常高看法的占大部分（61.67%）。显示信息技术产业供应链安全的威胁是比较高的。

和去年相比，认为威胁高（比较高+非常高）的占比提升了 3.79 个百分点。认为威胁低（比较低+非常低）的占比提升了 0.10 个百分点，基本维持去年水平。评价的变化主要是从中间向威胁高的方面转变，显示从业人员对信息技术产业面临的供应链安全威胁的看法趋向提升。



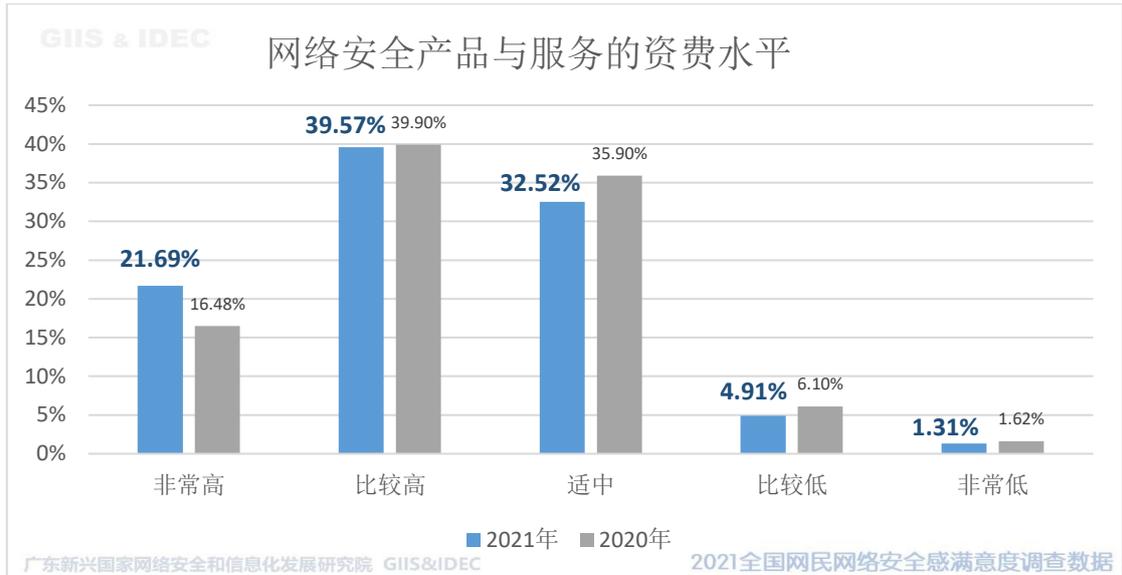
图表 5.10-4：信息技术产业供应链安全威胁

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 4 题：您认为当前信息技术产业供应链安全问题的威胁如何？）

#### （5）网络安全产品与服务的资费水平

参与调查的从业人员对当前网络安全产品与服务的资费水平评价为：21.69% 从业人员认为非常高，39.57% 从业人员认为比较高，32.52% 认为适中，认为比较低的占 4.91%，认为非常低的占 1.31%。认为资费高（比较高和非常高）的占大部分（61.26%）。认为资费低（比较低和非常低）的占 6.22%。显示从业人员认为网络安全行业产品和服务收费是比较高的。

和去年相比，认为资费高的评价提升了 4.88 个百分点，认为资费低的评价降低了 1.50 个百分点，显示评价的变化主要从一般和认为资费低的方面向认为资费高的方面转移，网络安全产品与服务的资费水平呈现上升的趋势。

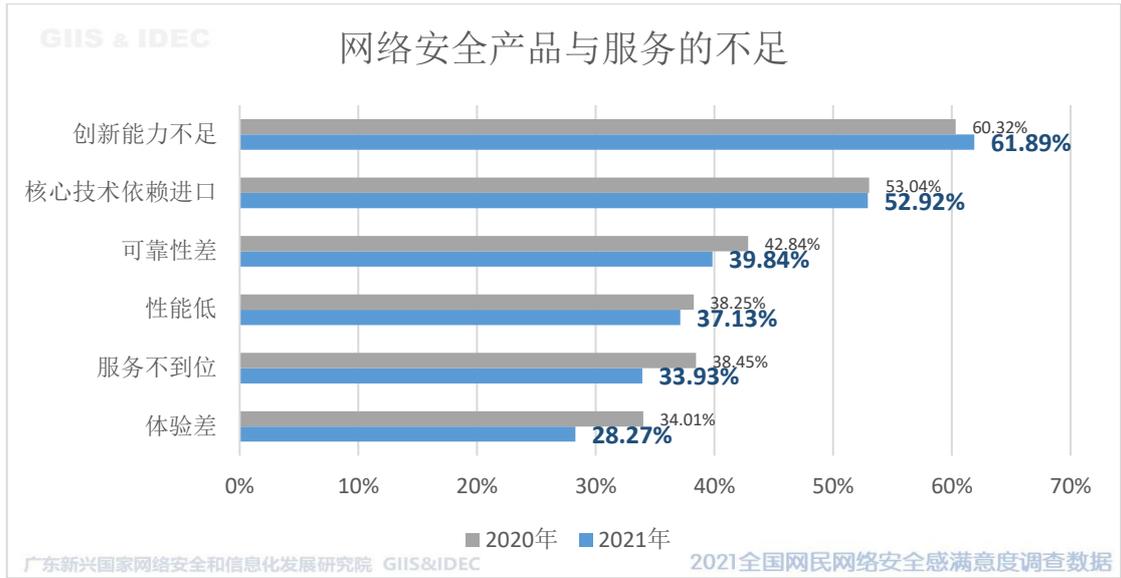


图表 5.10-5：网络安全产品与服务的资费水平

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 5 题：您认为当前网络安全产品与服务的资费水平如何？）

#### （6）网络安全产品与服务的问题

参与调查的从业人员对当前网络安全产品与服务存在问题看法为：排前 5 位的为：第一位是“创新能力不足”（选择率 61.89%），第二位是“核心技术依赖进口”（52.92%）、第三位是“可靠性差”（39.84%）、第四位是“性能低”（37.13%），第五位是“服务不到位”（33.93%），第六位是“体验差”（28.27%）。和去年相比，选择率上升的是“创新能力不足”，选择率下降比较大的有“服务不到位”和“体验差”，显示从业人员的关注点转向创新方面，相对地服务和体验方面的关注下降，网络安全行业的服务有好转的迹象。

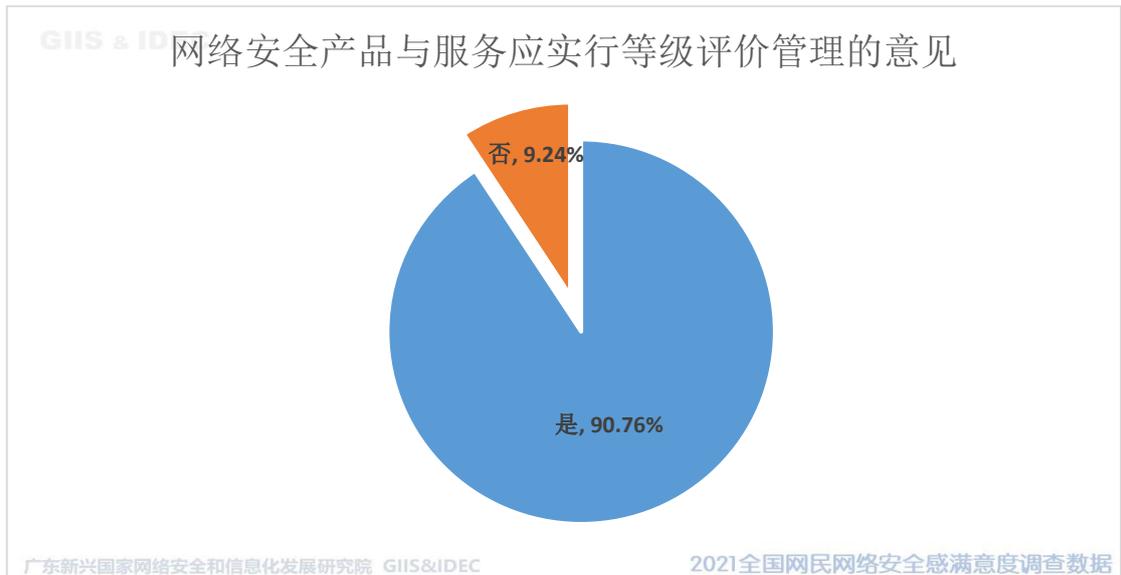


图表 5.10-6：网络安全产品与服务的不足

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 6 题：您认为当前网络安全产品与服务存在的不足之处是？）

#### （7）网络安全产品与服务实行等级管理看法

参与调查的从业人员对当前网络安全产品与服务实行等级管理看法为：绝大部分 90.76%从业人员认为应该实行等级管理，小部分 9.24%认为不应实行等级管理。和去年相比基本相同，赞成和反对相比大约为九比一的比例。数据显示大部分从业人员同意对产品和服务实行分等级管理。



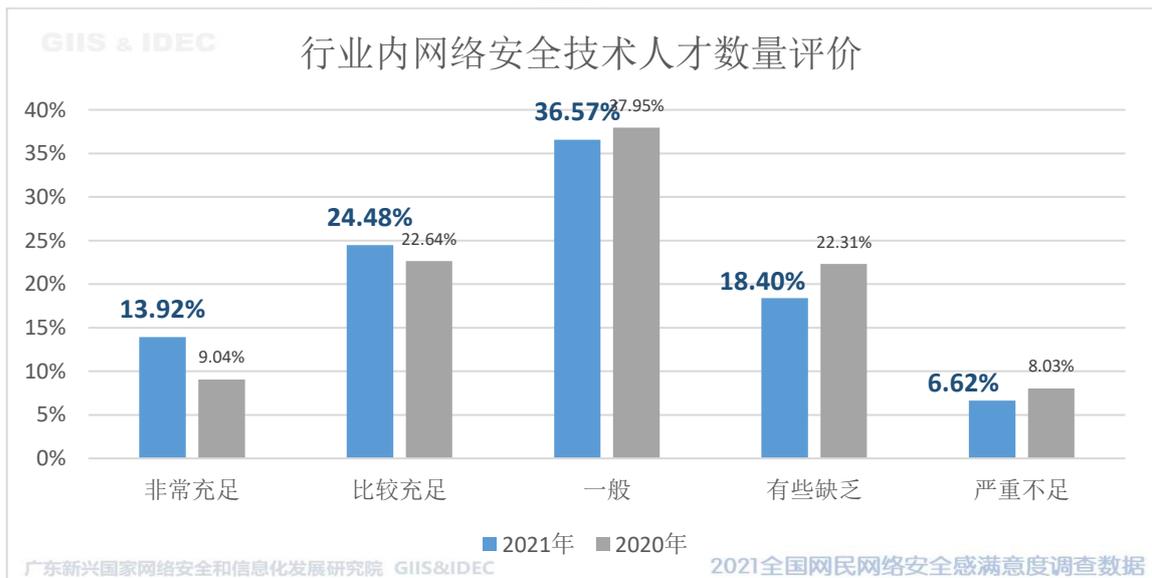
图表 5.10-7：网络安全产品与服务应实行等级评价管理的意见

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 7 题：您认为当前网络安全产品与服务是否应该实行等级评价管理？）

#### （8）行业内网络安全技术人才数量评价

参与调查的从业人员对当前网络安全技术人才数量评价呈持平的状态，认为“一般”最多，占 36.57%；认为“比较充足”的占 24.48%，排第二；认为“有些缺乏”的占 18.40%，排第三；认为“非常充足”的占 13.92%，排第四；认为“严重不足”的占 6.62%，排第五。持充足（比较充足+非常充足）看法的占 38.40%，持缺乏（有些缺乏+严重不足）看法的占 25.02%。总体上认为行业内技术人才数量是一般和充足之间。

和去年相比，持充足看法的上升了 6.72 个百分点，持缺乏看法的下降了 5.32 个百分点，显示从业人员对行业内技术人才的数量看法趋向稍微乐观。



图表 5.10-8：行业内网络安全技术人才数量评价

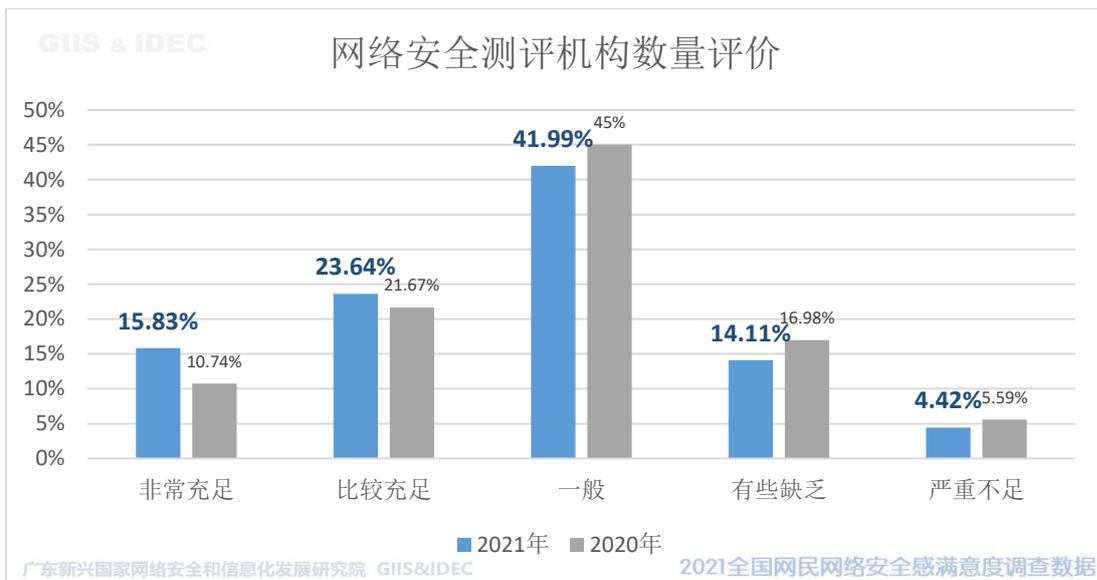
（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 8 题：您认为当前网络安全技术人才数量如何？）

#### （9）网络安全测评机构数量评价

参与调查的从业人员中对当前网络安全测评机构数量评价方面，41.99%的从业人员网民认为“一般”。23.64%认为数量“比较充足”，15.83%认为“非常

充足”，14.11%认为“有些缺乏”，4.42%认为“严重不足”。持充足（非常充足+比较充足）看法的占 39.47%，持缺乏（有些缺乏+严重不足）看法的占 18.53%。总体上认为一般的为主。

和去年相比，认为充足的占比上升了 7.06 个百分点，认为缺乏的占比下降了 4.04 个百分点。数据显示，从业人员对网络测评机构数量的看法从一般向充足方向转变的趋势，说明网络测评机构的数量在增加，相应地网络安全测评服务的供给呈增加的趋势。

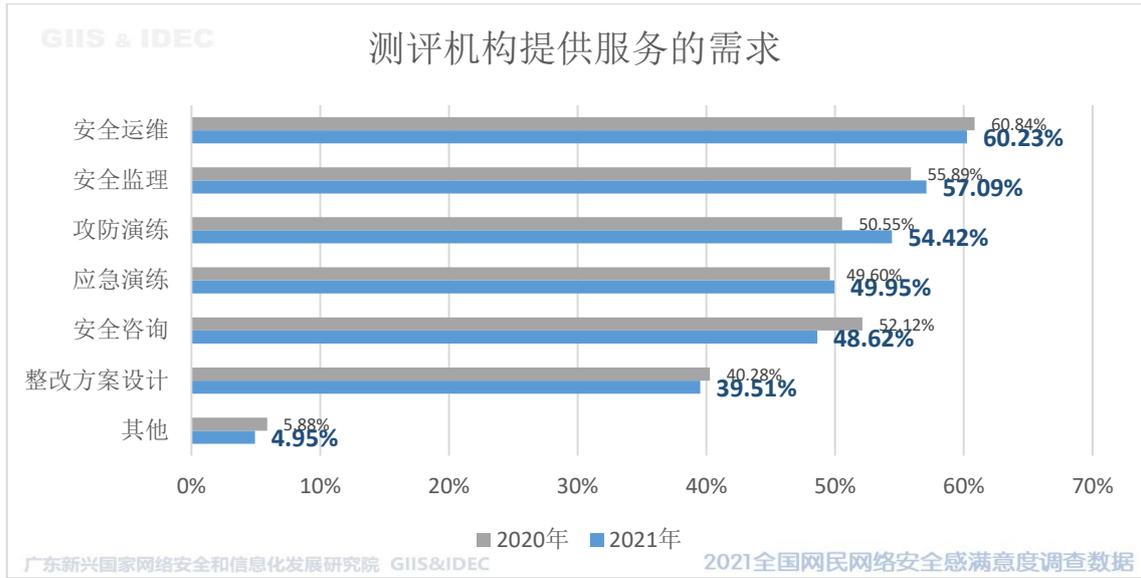


图表 5.10-9：当前网络安全测评机构数量评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 9 题：您认为当前网络安全测评机构数量如何？）

#### （10）测评机构提供服务的需求

参与调查的从业人员对测评机构提供服务的需求排前 5 位是：第一位是“安全运维” 60.23%，第二位“安全监理” 57.09%，第三位是“攻防演练” 54.42%，第四位是“应急演练” 49.95%，第五位是“安全咨询” 48.62%，第六位“整改方案设计” 39.51%。和去年相比，需求选择率提升的有安全监理、攻防演练和应急演练。排位方面，攻防演练和应急演练排位提升了 1 位，分别列第三、四位。数据显示，对测评机构等网络安全服务机构服务需求在实战能力建设方面有较大的提升。

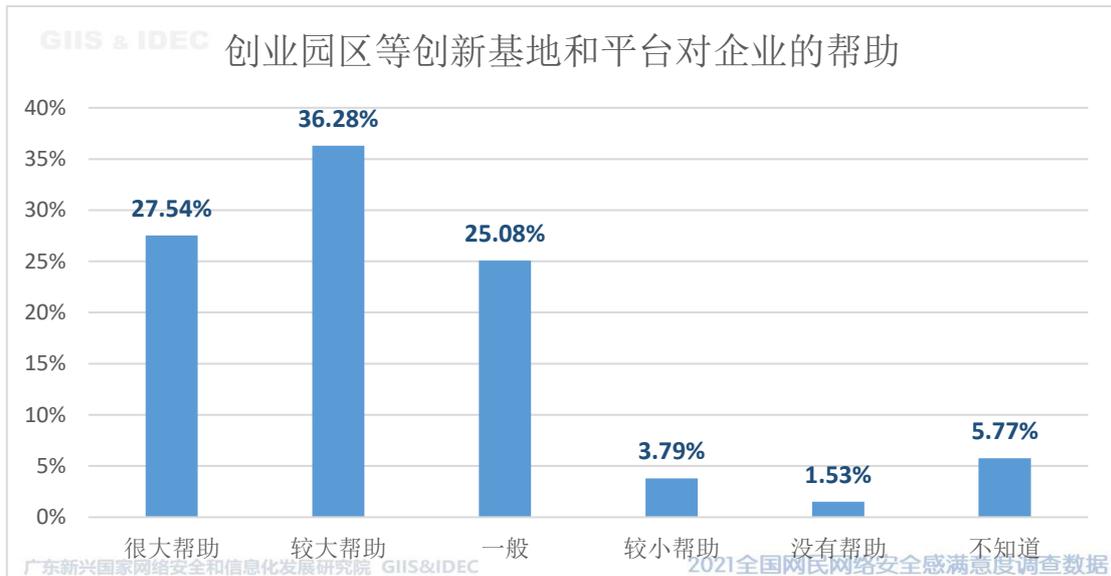


图表 5.10-10：测评机构提供服务的需求

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 10 题：您所在单位还需要测评机构提供哪些服务？）

（11）创业园区等创新基地和平台对企业的作用

从业人员对创业园区等创新基地和平台对企业的作用看法：第一位是“较大帮助”，占 36.28%；第二位是“很大帮助”，占 27.54%；第三位是“一般”，占 25.08%，第四位是“不知道”占 5.77%，第五位是“较小帮助”，占 3.79%；第六位是“没有帮助”，占 1.53%。数据显示，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。

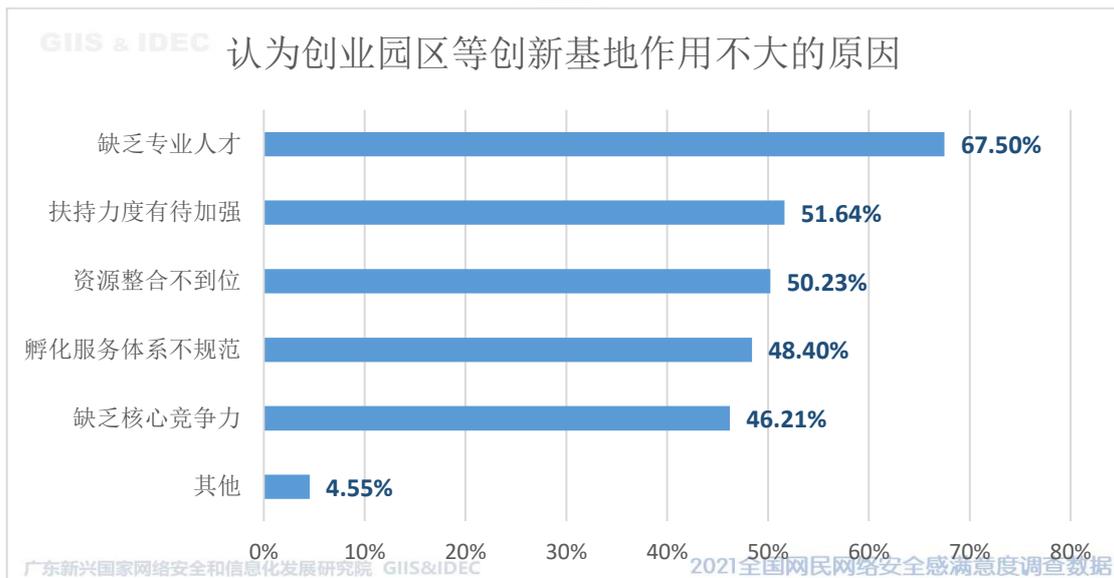


图表 5.10-11：创业园区等创新基地和平台对企业的帮助

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 11 题：您认为创业园区、孵化器等创新基地和平台对企业是否有帮助？）

#### （11.1）创业园区等创新基地和平台作用不大的原因

从业人员认为创业园区等创新基地和平台作用不大的原因：第一位是“缺乏专业人才”，占 67.50%；第二位是“扶持力度有待加强”，占 51.64%；第三位是“资源整合不到位”，占 50.23%，第四位是“孵化服务体系不规范”占 48.40%，第五位是“缺乏核心竞争力”，占 46.21%；第六位是“其他”，占 4.55%。数据显示，从业人员认为创业园区、孵化器等创新基地和平台对企业帮助不大的原因主要是因为缺乏专业人才、资金、资源、服务、产品等软件方面因素。



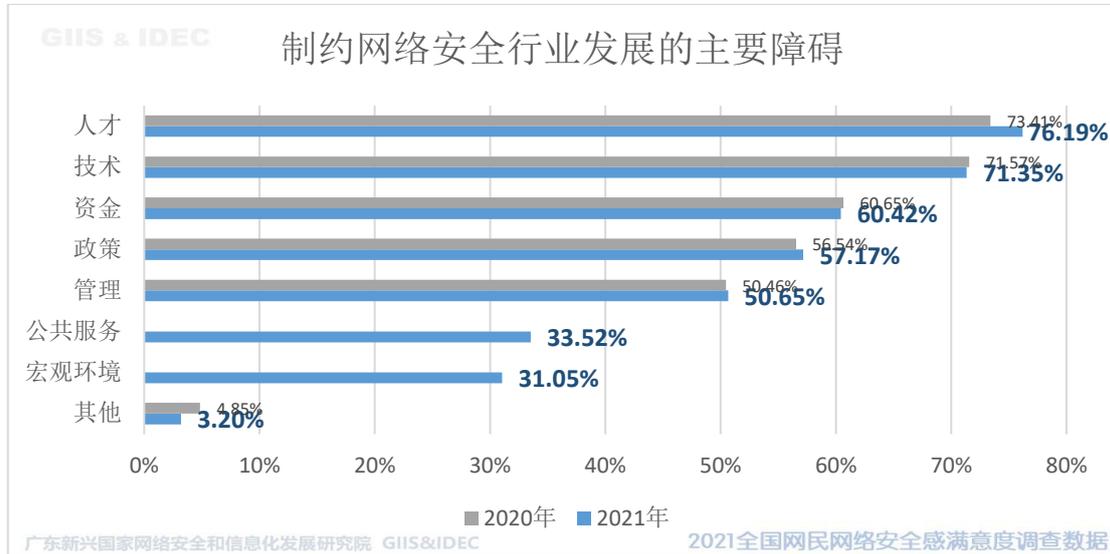
图表 5.10-12：认为创业园区等创新基地作用不大的原因

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 11.1 题：您认为没有帮助或作用不大的原因是？（多选））

#### （12）制约网络安全行业发展的主要障碍

从业人员对制约网络安全行业发展的主要障碍的看法：第一位是人才（选择率 76.19%），第二位是技术（选择率 71.35%），第三位是资金（选择率

60.42%)，第四位是政策（选择率 57.17%），第五位是管理（选择率 50.65%），第六位是公共服务（选择率 33.52%），第七位是宏观环境（选择率 31.05%），第八位是其他（选择率 3.20%）。和去年相比，总体变化不大，选择率提升有人才、政策、管理因素，显示人才和技术因素是行业发展的关键因素。

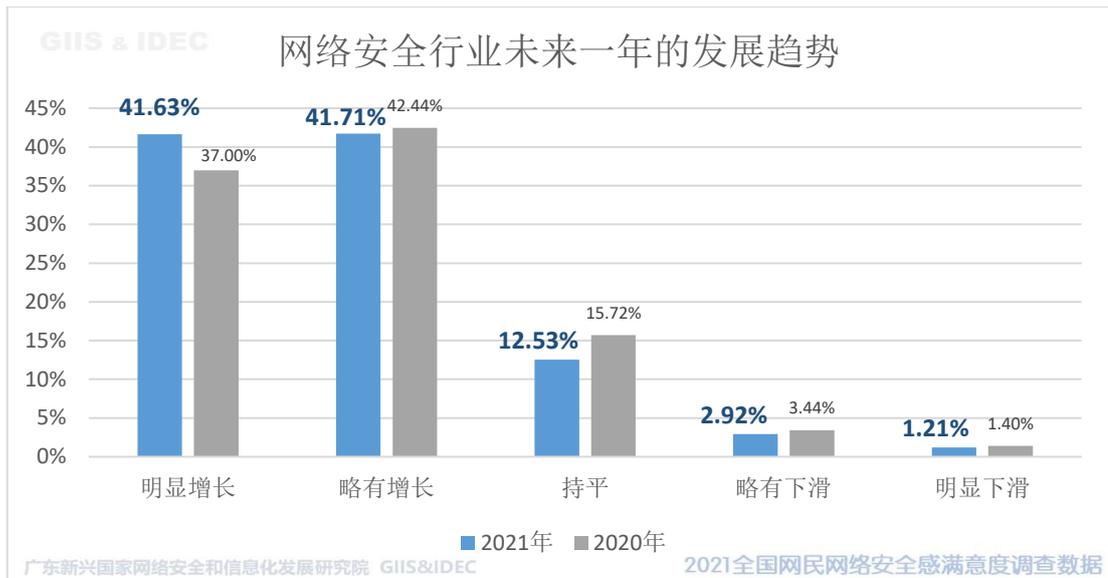


图表 5.10-13：制约网络安全行业发展的主要障碍

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 12 题：您认为制约网络安全行业发展的主要障碍是什么？）

### （13）网络安全行业未来一年的发展趋势

参与调查的从业人员对网络安全行业未来一年的发展趋势评价：41.63%认为明显增长，41.71%认为略有增长，认为持平的占 12.53%，认为略有下降的占 2.92%，认为明显下降的占 1.21%。有超过八成（83.34%）从业人员认为网络安全行业未来一年的发展趋势是保持增长。和去年相比，认为增长的比例上升了 3.9 个百分点，一般和认为下滑的占比均有所降低，显示从业人员对网络安全行业未来保持增长的信心提升。



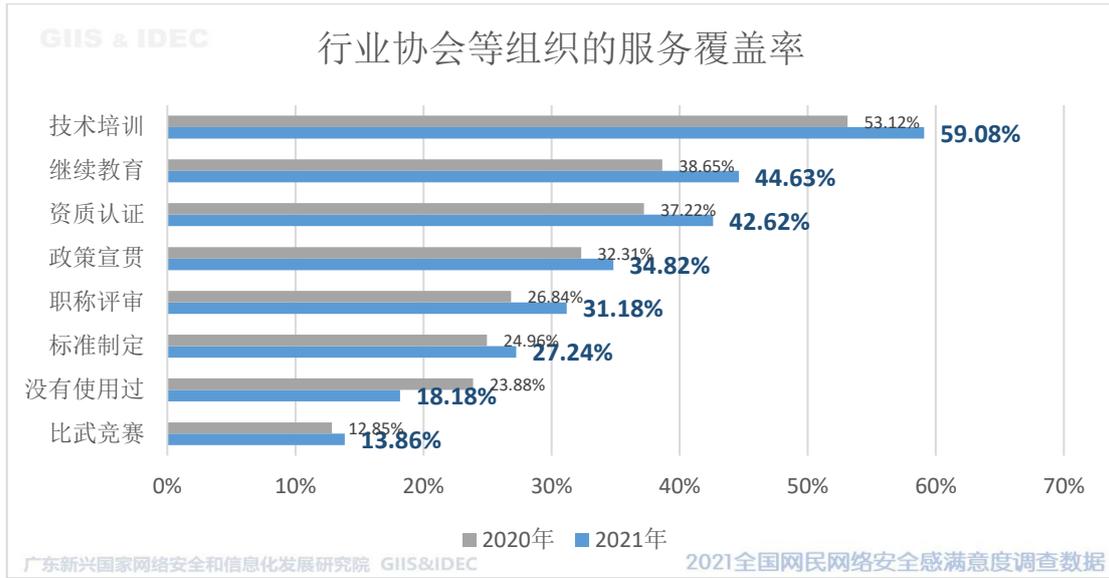
图表 5.10-14：网络安全行业未来一年的发展趋势

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 13 题：您认为网络安全行业未来一年发展的趋势如何？）

#### （14）行业协会等社会组织的服务

参与调查的从业人员对网络安全行业协会等社会组织服务情况评价：从业人员使用过的服务第一位是技术培训（覆盖率 59.08%），第二位是继续教育（覆盖率 44.63%），第三位是资质认证（覆盖率 42.62%），第四位是政策宣贯（覆盖率 34.82%），第五位是职称评审（覆盖率 31.18%），第六位是标准制定（覆盖率 27.24%），第七位是比武竞赛（覆盖率 13.86%）。数据显示技术培训是覆盖率最高的服务，其它服务还有一定的提升空间。

和去年相比，所有的服务项目的覆盖率都有所上升，升幅最大的是继续教育、技术培训和资质认证等服务。没有使用服务的比例减少了 5.70 个百分点。数据显示过去一年行业协会等社会组织提供的服务的覆盖面有较大的扩展，为更多的从业人员提供各种技术培训等服务。



图表 5.10-15：网络安全行业协会等组织的服务覆盖率

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 14 题：您使用过哪些由网络安全相关行业协会、技术联盟等社会组织提供的服务？）



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

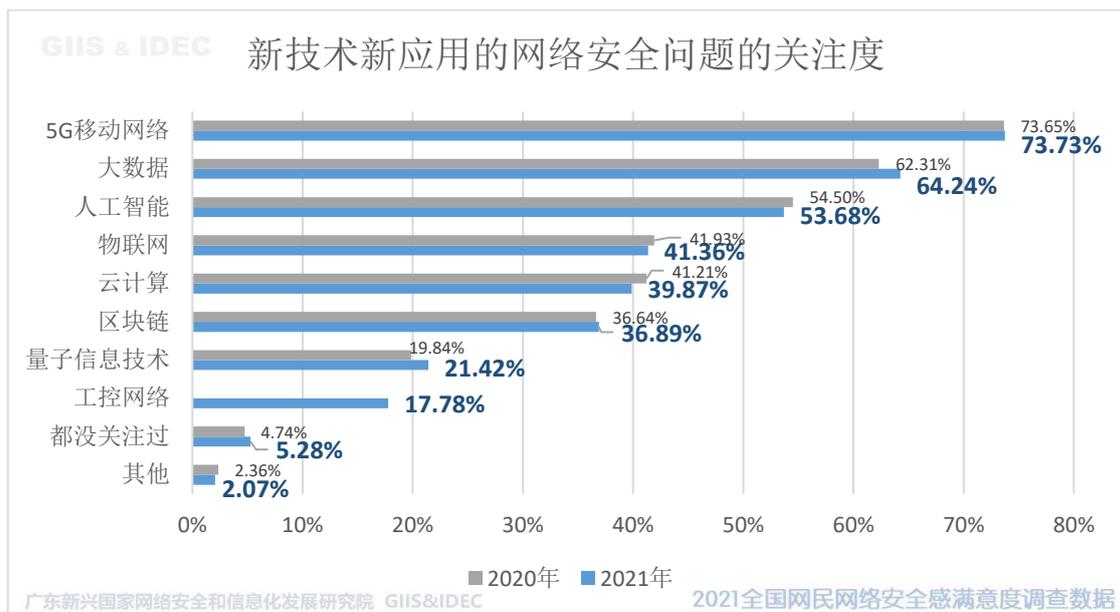
### 5.11 专题 C：新技术应用与网络安全专题

未来已来，以信息技术、新材料、航空航天等技术为标志的第三次工业革命还在方兴未艾，以 5G、数字化、机器人、人工智能、生物医药、先进制造业、量子信息科学为标志的第四次工业革命已经隆重登场。在数字化席卷一切的今天，网络空间已经是新技术应用的主要舞台，大量新技术的应用必然带来各种网络安全风险，只有未雨绸缪，才能应付自如。本专题面向从业人员，主要就有关新技术应用带来网络安全风险、高速网络、物联网、人工智能、大数据、技术趋势、应对措施等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进新技术应用保障网络安全工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 14182 份。

#### （1）对新技术新应用的网络安全问题的关注度

从业人员对新技术新应用的网络安全问题的关注度排列前 5 位为：第一位是 5G 移动网络（73.73%），第二位是大数据（64.24%），第三位是人工智能（53.68%），第四位是物联网（41.36%），第五位是云计算（39.87%），第六位是区块链（36.89%），第七位是量子信息技术（21.42%），第八位是工控网络（17.78%）。和去年相比，关注度变化不大。数据显示从业人员对 5G 移动网络、大数据、人工智能、物联网、云计算等新技术的网络安全问题是比较关注的。

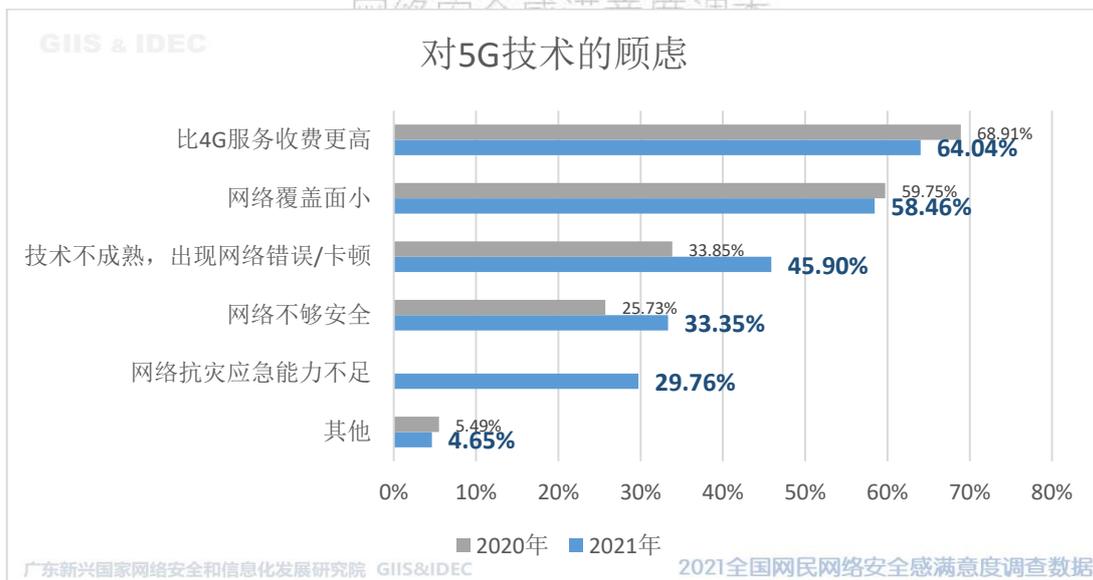


图表 5.11-1：新技术新应用的网络安全问题的关注度

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 1 题：您关注过以下哪项新技术新应用的网络安全问题？）

### （2）移动网络 5G 技术的顾虑

参与调查的从业人员对移动网络 5G 技术的顾虑主要有：第一位是“比 4G 服务收费更高”（64.04%），第二位是“网络覆盖面小”（58.46%），第三位是“技术不成熟出现网络错误或卡顿”（45.90%），第四位是“网络不够安全”（33.35%），第五位是“网络抗灾应急能力不足”（29.76%），第六位是“其他”（4.65%）。和去年相比，关注度上升的有“技术不成熟出现网络错误或卡顿”和“网络不够安全”，而收费和网络覆盖面等则有所降低。数据显示，从业人员对 5G 技术的顾虑主要在于使用的成本、服务体验和安全问题。



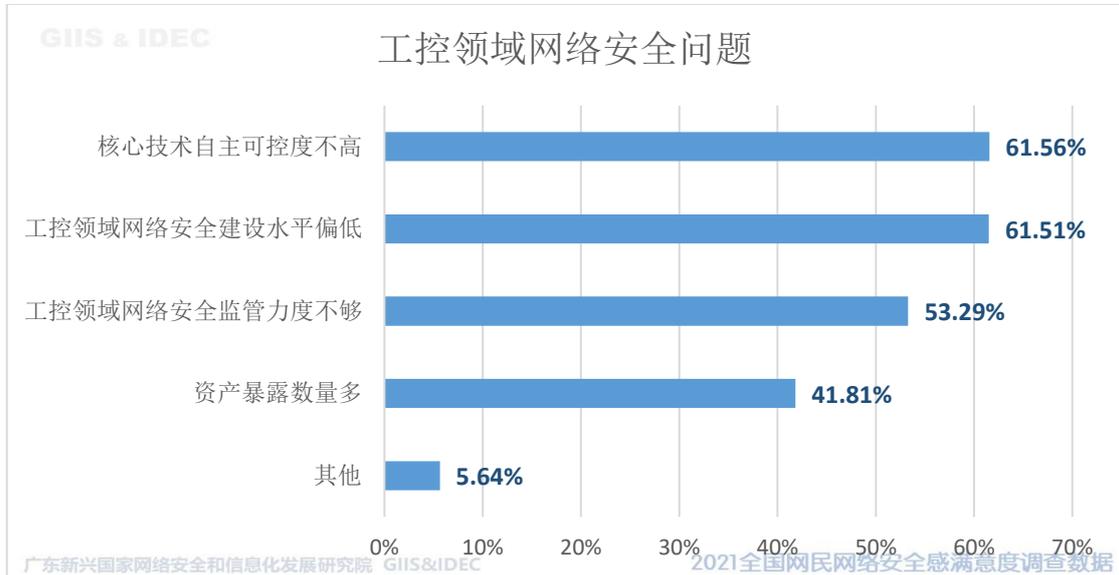
图表 5.11-2：移动网络 5G 技术的顾虑

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 2 题：您对 5G 技术存在哪些顾虑？）

### （3）工控领域网络安全的问题

参与调查的从业人员对工控领域网络安全的问题主要有：第一位是“核心技术自主可控度不高”（61.56%），第二位是“工控领域网络安全建设水平偏低”（61.51%），第三位是“工控领域网络安全监管力度不够”（53.29%），第四位是

“资产暴露数量多”（41.81%），第五位是“其他”（5.64%）。数据显示，从业人员对工控领域网络安全的问题主要在于核心技术自主可控、网络防护水平和监管力度等方面。

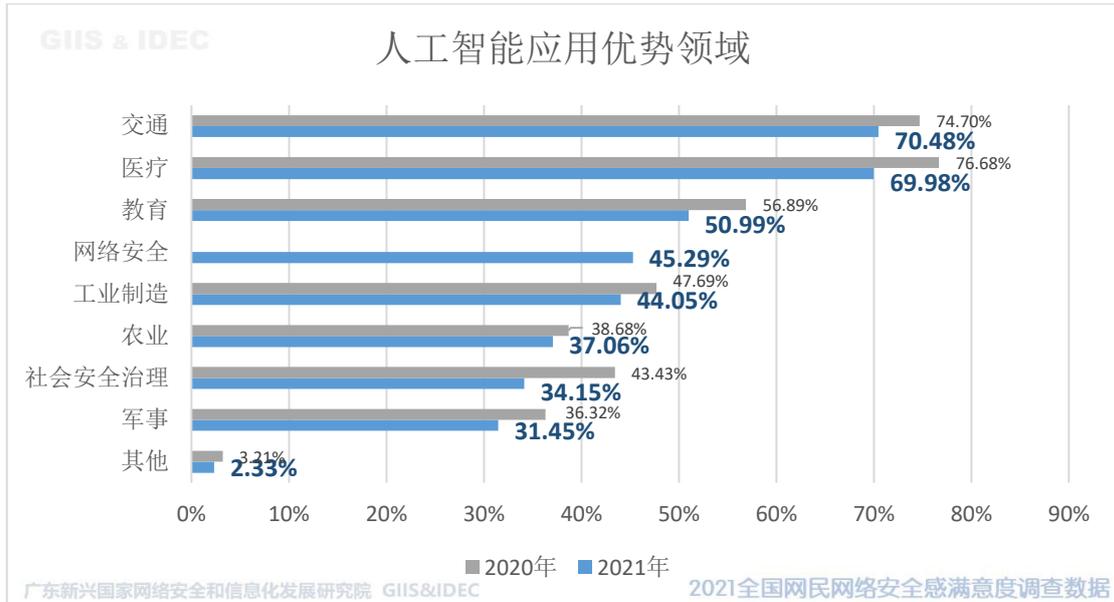


图表 5.11-3：工控领域网络安全的问题

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 3 题：您认为工控领域网络安全存在哪些问题？（多选））

#### （4）人工智能应用优势领域

参与调查的从业人员对人工智能(AI)可以发挥优势的领域认为：交通（选择率 70.48%）、医疗（69.98%）、教育（50.99%）、网络安全（45.29%）、工业制造（44.05%）、农业（37.06%）和社会安全治理（34.15%）等领域人工智能可以发挥优势。和去年相比，在排位方面，交通上升 1 位，排第一位，社会安全治理下降 2 位，排第七位，其它选项排位没有变化；关注度方面各选项的关注度均有所下降，显示对人工智能的期望值有所下降。但人工智能在图像识别等领域有一定的优势，所以从业人员对人工智能在交通、医疗领域的应用仍有较大的信心。

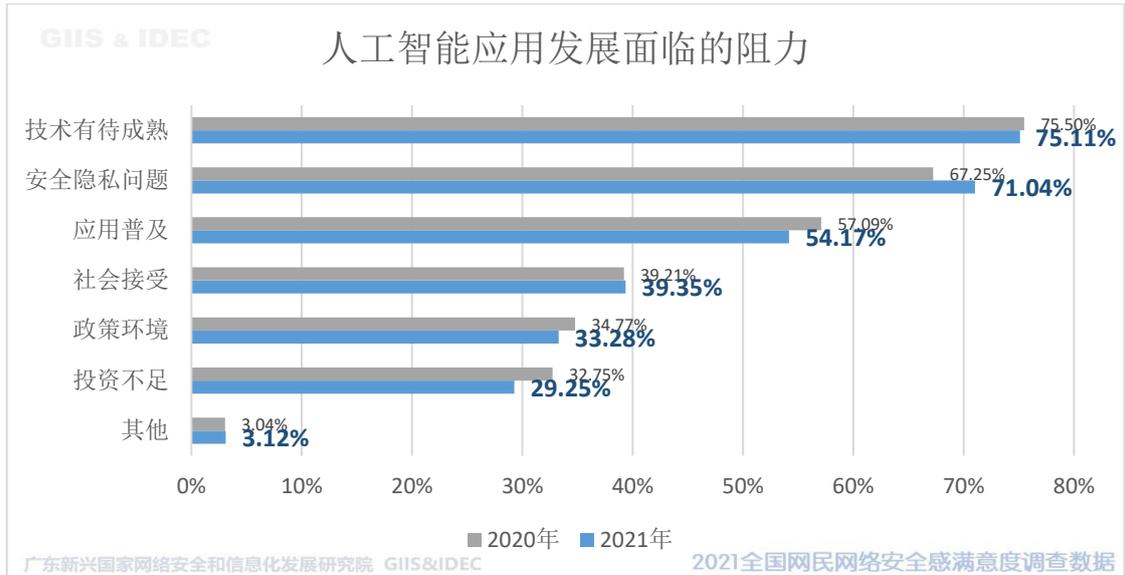


图表 5.11-4：人工智能应用优势领域

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 4 题：您最期待人工智能(AI)在哪些领域发挥优势？）

#### （5）人工智能应用发展面临的阻力

参与调查的从业人员对目前人工智能应用发展面临的阻力排前 3 位为：第一位“技术有待成熟”（选择率 75.11%），第二位“安全隐私问题”（71.04%），第三位“应用普及”（54.17%），第四位“社会接受”（39.35%），第五位“政策环境”（33.28%），第六位“投资不足”（29.25%），第七位“其他”（3.12%）。和去年相比，排位方面没有变化，关注度上升的有安全隐私问题。数据显示技术成熟度、安全隐私保护问题等是从业人员关注的重点。

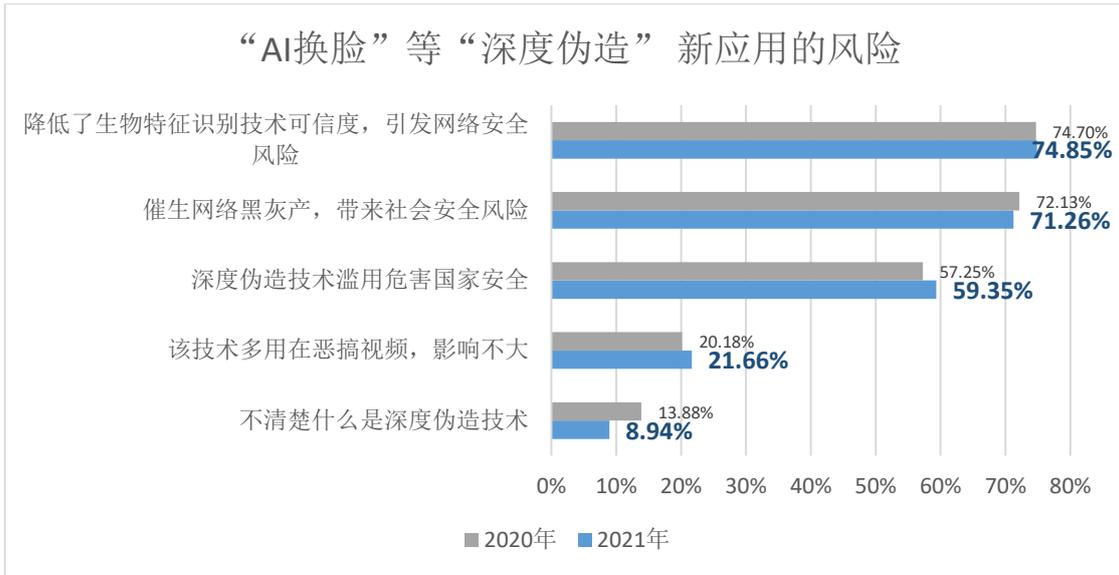


图表 5.11-5：人工智能应用发展面临的阻力

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 5 题：您认为目前人工智能应用的发展面临的阻力是？）

#### （6）“AI 换脸”等“深度伪造”新应用的风险

参与调查的从业人员对“AI 换脸”应用等“深度伪造”为代表的新技术新应用的风险认为：第一位是“降低了生物特征识别技术可信度，引发网络安全风险”（74.85%），第二位是“催生网络黑灰产业、带来社会风险”（71.26%），第三位是“深度伪造技术滥用危害国家安全”（59.35%），第四位是“该技术多用在恶搞视频，影响不大”（21.66%）。数据显示从业人员对深度伪造技术是比较担心的。

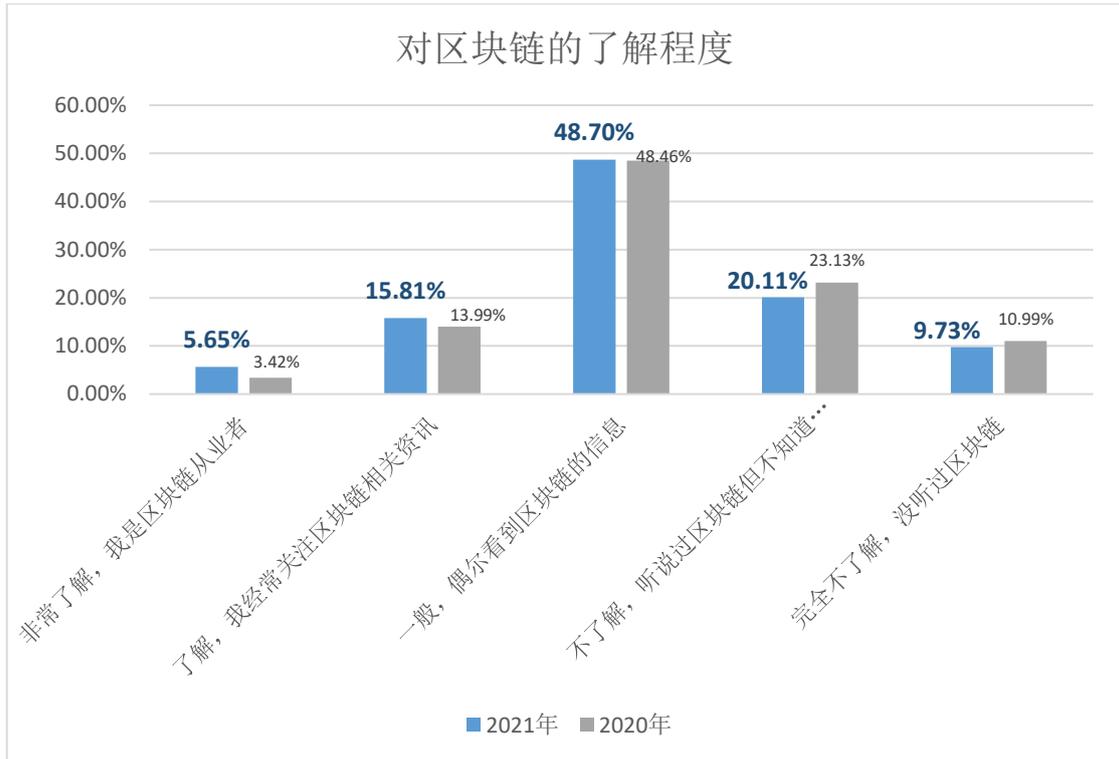


图表 5.11-6：“AI 换脸”等“深度伪造”新应用的风险

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 6 题：近两年出现了“AI 换脸”应用，您怎么看这种以“深度伪造”为代表的新技术新应用？）

（7）对区块链的认识

参与调查的从业人员对区块链的了解程度认为：48.70%从业人员认为“一般，偶尔看到区块链的信息”；20.11%从业人员对区块链“不了解，听说过区块链”；15.81%从业人员对区块链“了解，经常关注区块链相关资讯”，也有 9.73%从业人员对区块链“完全不了解”。和去年相比，表示了解区块链的占比有所提升，数据显示从业人员对区块链了解程度一般或不高，但了解的占比有增加的趋势。

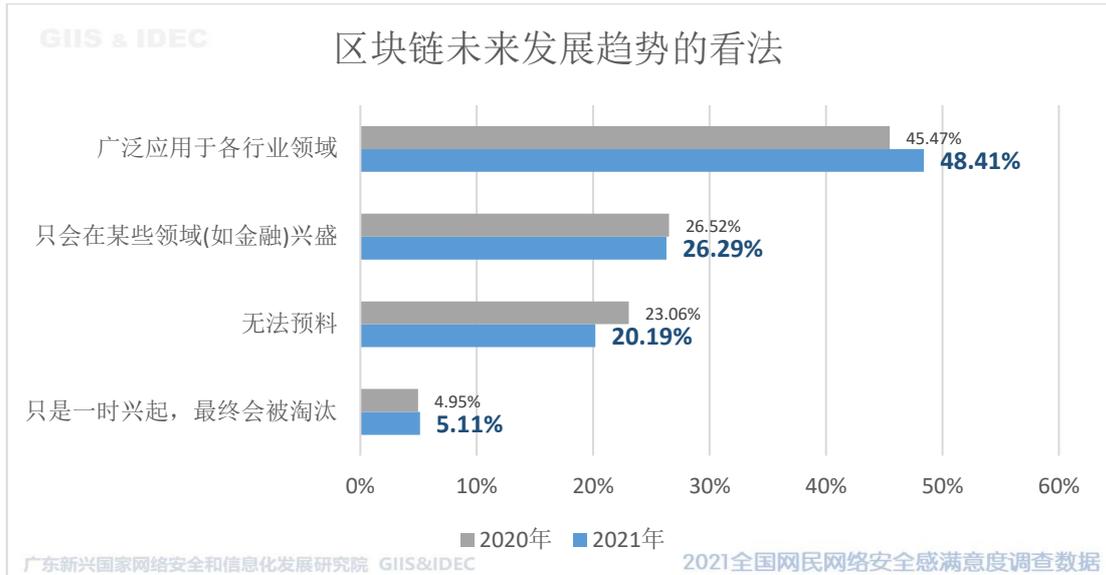


图表 5.11-7：对区块链的了解程度

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 7 题：对区块链，您了解多少？）

#### （8）区块链未来发展趋势

参与调查的从业人员对区块链未来发展趋势的看法：认为会“广泛应用于各行业领域”最多，占 48.41%，认为“只会在某些领域（金融）兴盛”的占 26.29%和认为“无法预料”的占 20.19%，认为“只是一时兴起，最终会被淘汰”的 5.11%。和去年相比，认为“广泛应用于各行业领域”的占比有所增加，增加了 2.94 个百分点。数据显示从业人员对区块链发展的看好的比例较高。

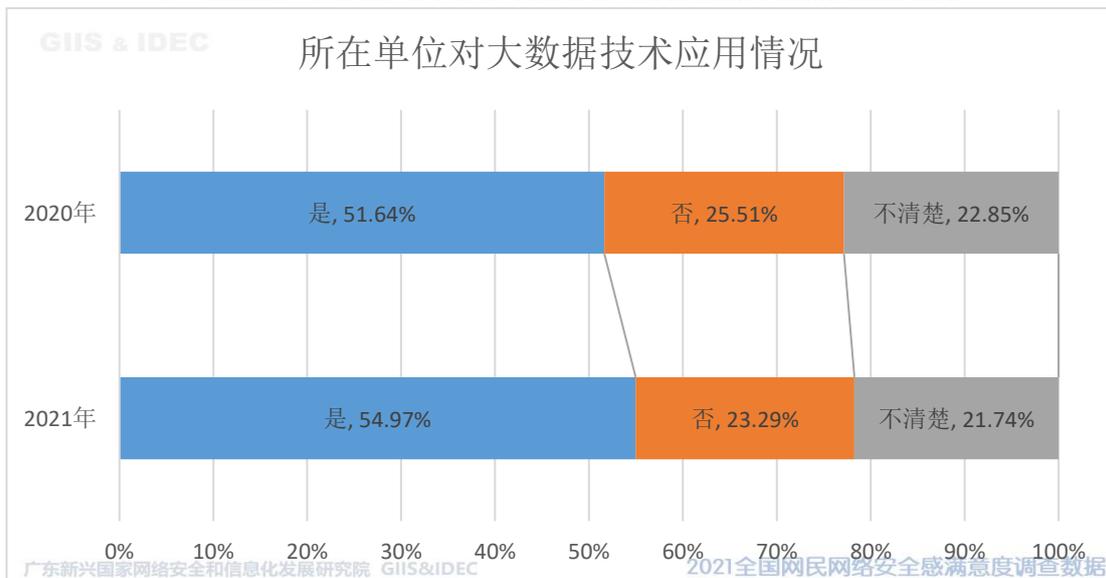


图表 5.11-8：区块链未来发展趋势的看法

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 8 题：您觉得区块链未来发展会如何？）

（9）所在单位对大数据技术应用情况

参与调查的从业人员所在单位对大数据技术的应用情况方面，54.97%的从业人员所在单位有应用了大数据技术；23.29%的从业人员所在单位没有应用大数据技术，21.74%表示不清楚。和去年相比，应用大数据的占比有所增加，占比提升了 3.33 个百分点。数据显示大数据开始在从业人员单位得到较广泛的应用而且正不断扩大应用覆盖面。

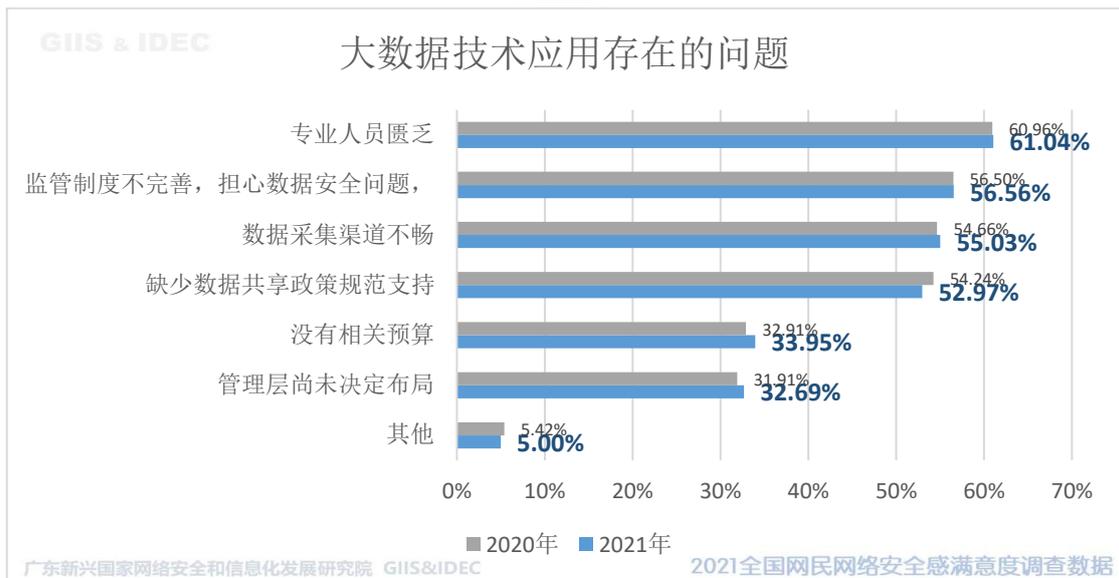


图表 5.11-9：所在单位大数据技术应用情况

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 9 题：您现所在单位是否应用了大数据技术？）

#### （10）大数据技术应用存在的问题

参与调查的从业人员对目前大数据技术应用存在的问题的看法：第一位是“专业人员匮乏”（选择率 61.04%），第二位是“监管制度不完善，担心数据安全问题”（56.56%），第三位是“数据采集渠道不畅”（55.03%），第四位是“缺少数据共享政策规范支持”（52.97%），第五位是“没有相关预算”（33.95%），第六位是“管理层尚未决定布局”（32.69%）。和去年相比，从业人员的看法变化不大。数据显示，从业人员认为大数据技术应员工存在问题主要在人才、制度、渠道、规范等方面。



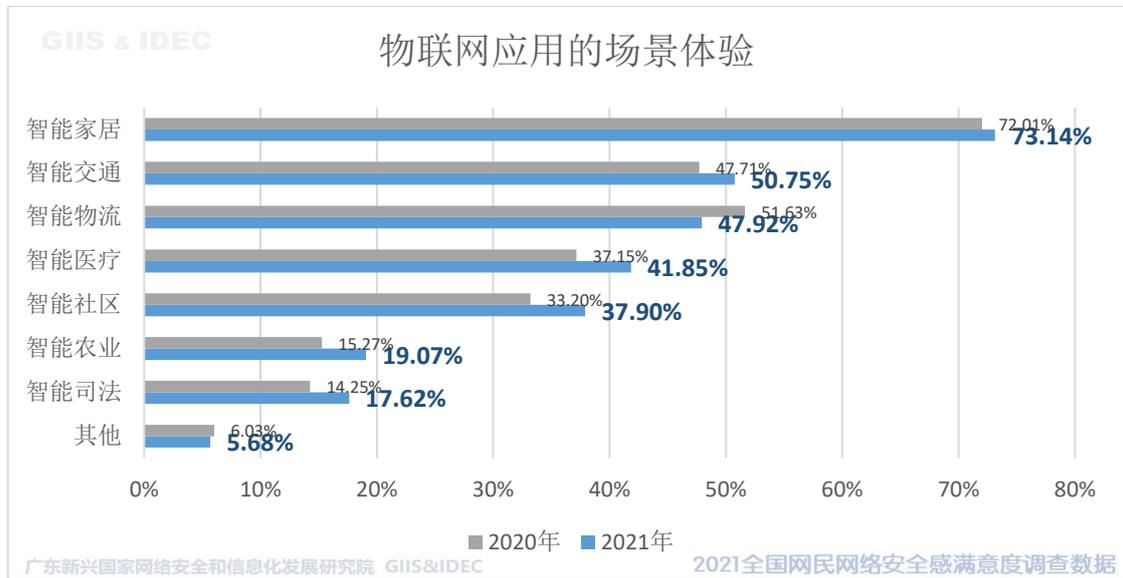
图表 5.11-10：大数据技术应用存在的问题

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 10 题：您认为目前大数据技术应用上存在哪些问题？）

#### （11）物联网的应用场景

参与调查的从业人员体验过物联网应用的场景是：第一位是“智能家居”（选择率 73.14%），第二位是“智能交通”（50.75%），第三位是“智能物流”

（47.92%），第四位是“智能医疗”（41.85%），第五位是“智能社区”（37.90%），第六位是“智能农业”（19.07%），第五位是“智能司法”（17.62%）。和去年相比，体验率上升的场景有：智能家居、交通、医疗、社区、农业和司法等。显示在智能家居、交通、物流、医疗等领域物联网技术应用比较广泛。

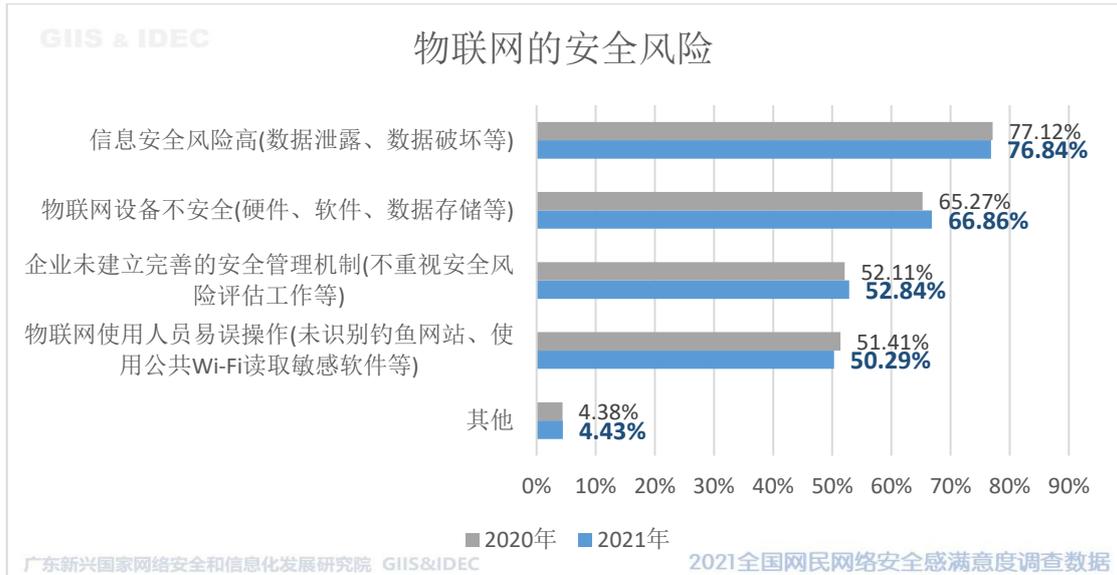


图表 5.11-11：物联网应用的场景体验

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 11 题：您在哪些领域体验过物联网的应用？）

#### （12）物联网的安全风险

参与调查的从业人员对当下的物联网安全风险看法为：76.84%认为物联网“信息安全风险高”，66.86%认为“物联网设备不安全”，52.84%认为“企业未进阿里完善的安全管理机制”，50.29%从业人员认为“物联网使用人员易误操作”。和去年相比，没有什么变化。数据显示从业人员对物联网的安全风险仍是比较担心的。



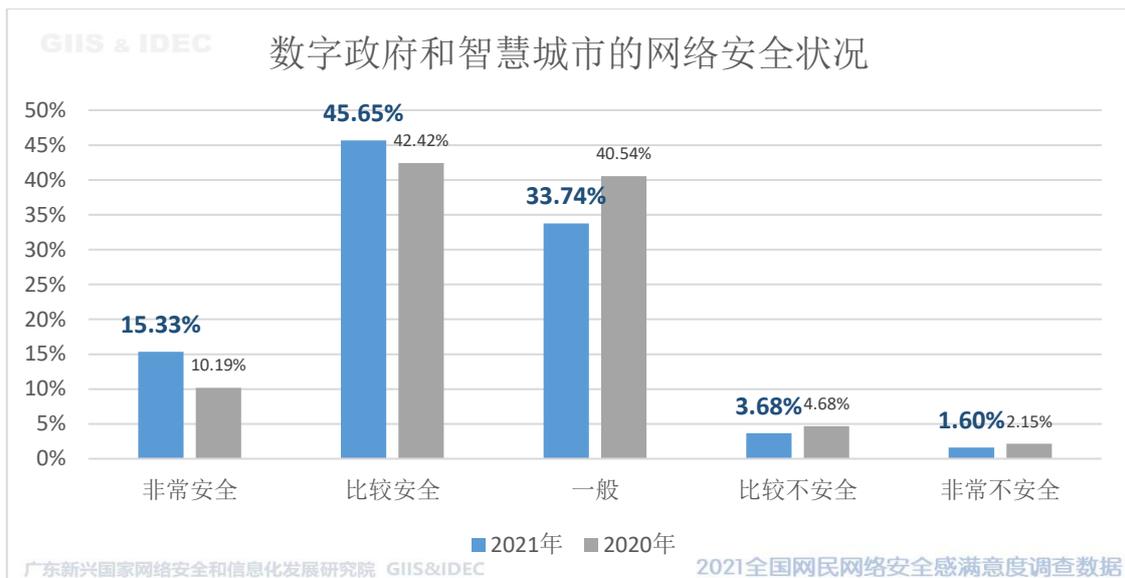
图表 5.11-12：物联网的安全风险

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 12 题：您认为当下的物联网安全风险主要存在哪些方面？）

#### （13）数字政府和智慧城市的网络安全状况

参与调查的从业人员对数字政府和智慧城市的网络安全状况评价：15.33%的从业人员认为非常安全，45.65%的从业人员认为比较安全，33.74%的从业人员认为一般，3.68%的从业人员认为比较不安全，1.60%的从业人员认为非常不安全。正面评价（非常安全+比较安全）的占 60.98%，负面评价（比较不安全+非常不安全）的占 5.28%。数据显示超过一半的从业人员认为数字政府和智慧城市的网络安全状况是比较安全的。

和去年相比，正面评价上升了 8.37 个百分点，负面评价下降了 1.55 个百分点。中间评价（一般）下降了 6.80 个百分点。数据显示，评价变化主要是从一般和负面评价向正面评价转变，从业人员对数字政府和智慧城市建设成果的网络安全状况认可度提高。

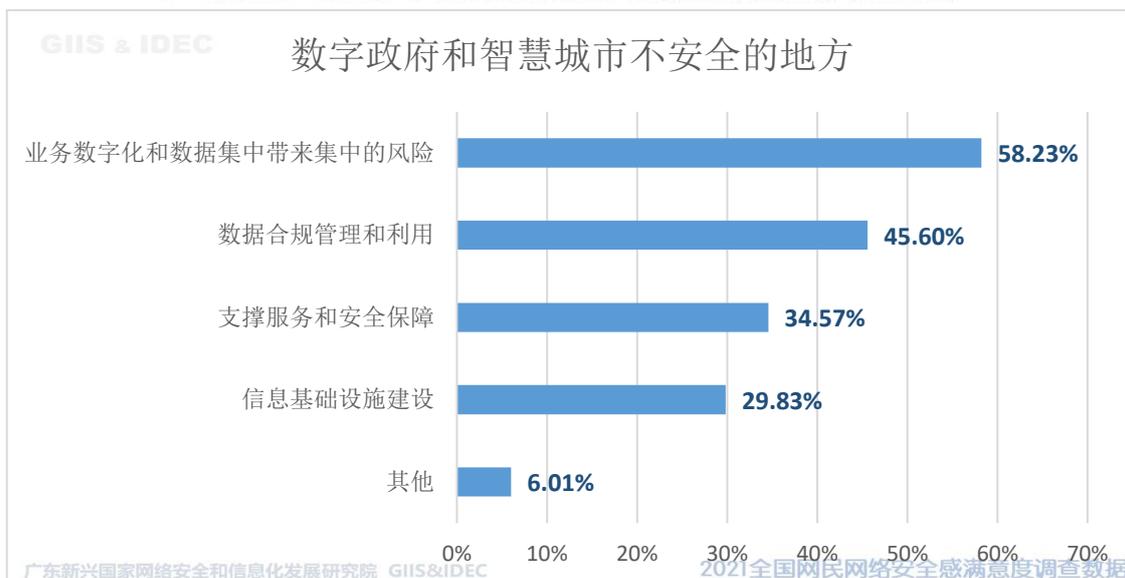


图表 5.11-13：数字政府和智慧城市的网络安全状况

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 13 题：您对数字政府和智慧城市的网络安全状况评价？）

### （13.1）数字政府和智慧城市的网络安全问题

参与调查的从业人员认为数字政府和智慧城市的不安全的地方有：第一位是“业务数字化和数据集中带来集中的风险”，选择率 58.23%；第二位是“数据合规管理和利用”，选择率 45.60%；第三位是“支撑服务和安全保障”，选择率 34.57%；第四位是“信息基础设施建设”，选择率 29.83%；数据显示超过一半的从业人员认为数字政府和智慧城市的不安全的地方是数据集中的风险。

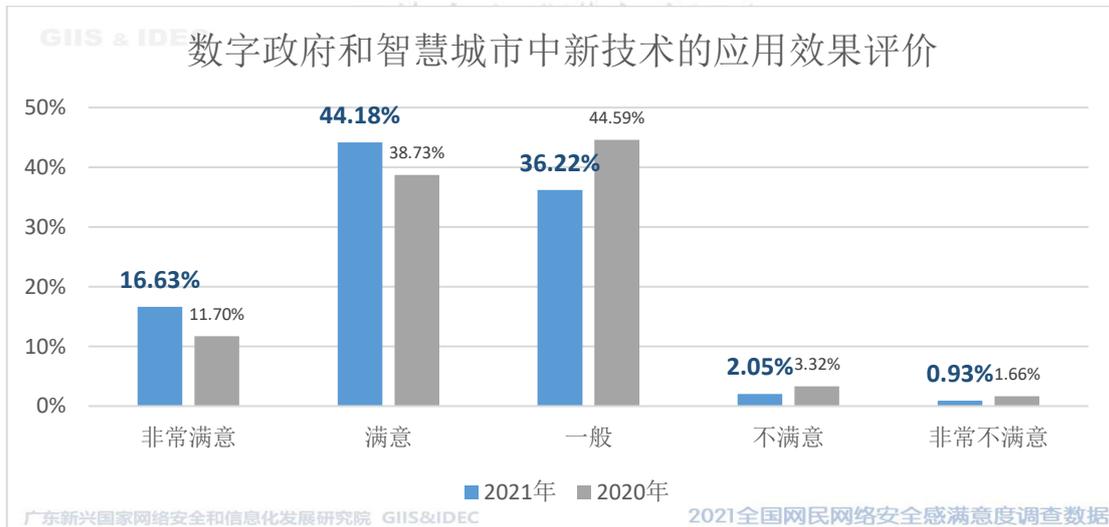


图表 5.11-14：数字政府和智慧城市的网络安全问题

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 13.1 题：你认为数字政府和智慧城市不安全的地方主要是什么？（多选））

#### （14）数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价

从业人员对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价：16.63%从业人员认为非常满意，44.18%认为满意，36.22%认为一般，2.05%认为不满意，0.93%为非常不满意。正面评价（满意+非常满意）为 60.81%，负面评价（不满意+非常不满意）为 2.98%。和去年相比，正面评价大幅度提升了 10.38 个百分点，负面评价下降 2 个百分点。数据显示超过一半的从业人员认为数字政府和智慧城市中新技术的应用效果是令人满意的。



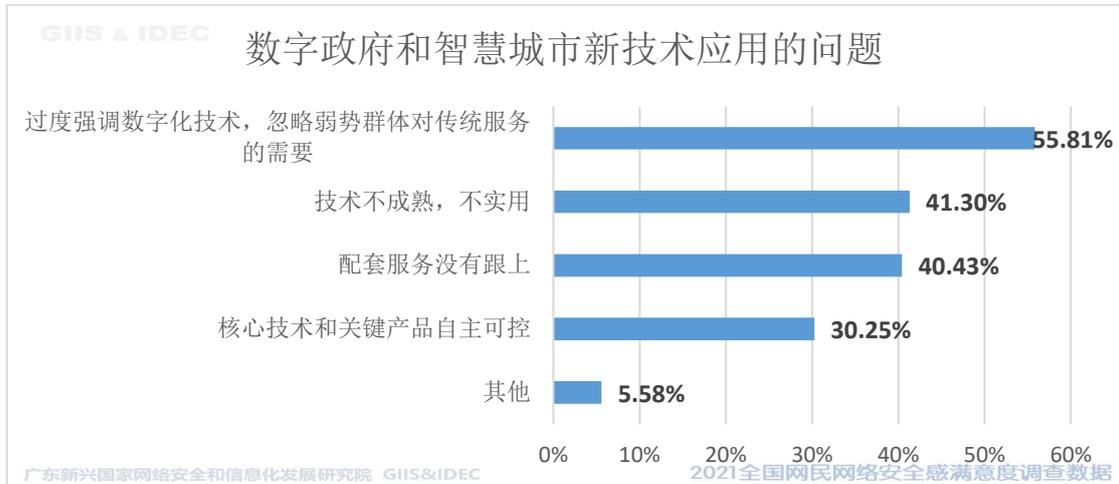
图表 5.11-15：数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 14 题：您对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价？）

#### （14.1）数字政府和智慧城市中新技术应用的问题

从业人员对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价：第一位是“过度强调数字化技术，忽略弱势群体对传统服务的需要”，选择率 55.81%；第二位是“技术不成熟，不实用”，选择率 41.30%；第三位是“配套服务没有跟上”选择率为 40.43%；第四位是“核心技术和关键产品自主可控”，选择率为

30.25%；第五位是“其他”，选择率为 5.58%。数据显示超过一半的从业人员认为数字政府和智慧城市中新技术的应用的问题是过度强调数字技术。

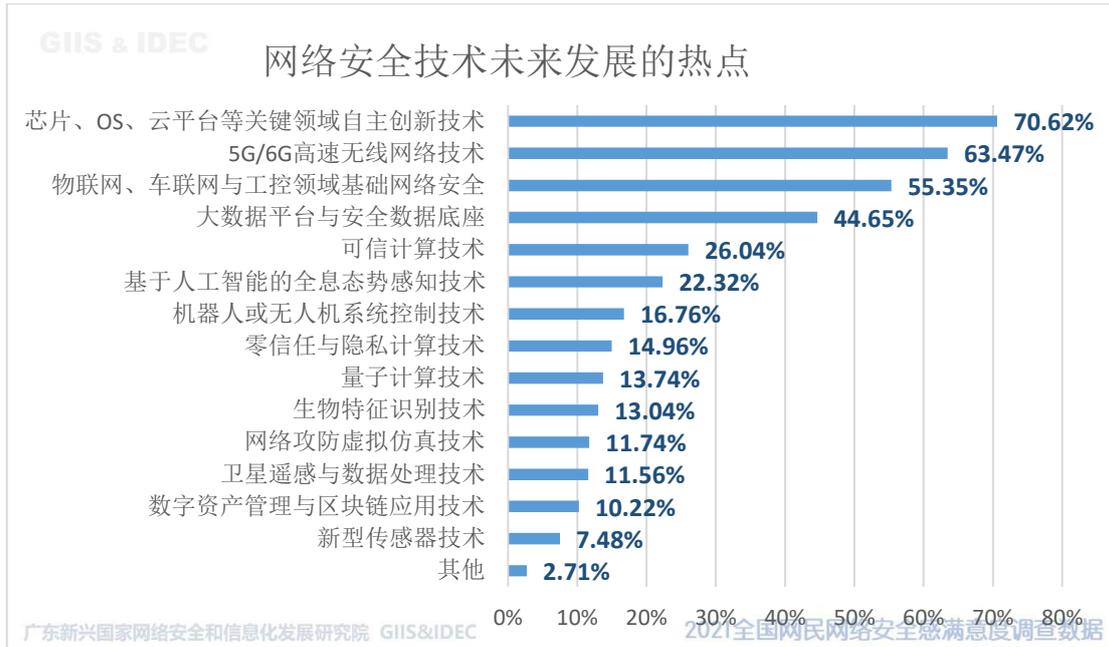


图表 5.11-16：数字政府和智慧城市中新技术应用的问题

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 14.1 题：你认为数字政府和智慧城市新技术应用存在的问题主要是什么？（多选））

#### （15）网络安全技术未来发展的热点

参与调查的从业人员对网络安全技术未来发展的热点的看法：第一位是“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”，选择率 70.62%；第二位是“5G/6G 高速无线网络技术”，选择率 63.47%；第三位是“物联网、车联网与工控领域基础网络安全”，选择率 55.35%；第四位是“大数据平台与安全数据底座”，选择率 44.65%；第五位是“可信计算技术”，选择率 26.04%。数据显示从业人员认为网络安全技术未来热点是“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”、“5G/6G 高速无线网络技术”、“物联网、车联网于工控领域基础网络安全”等领域。

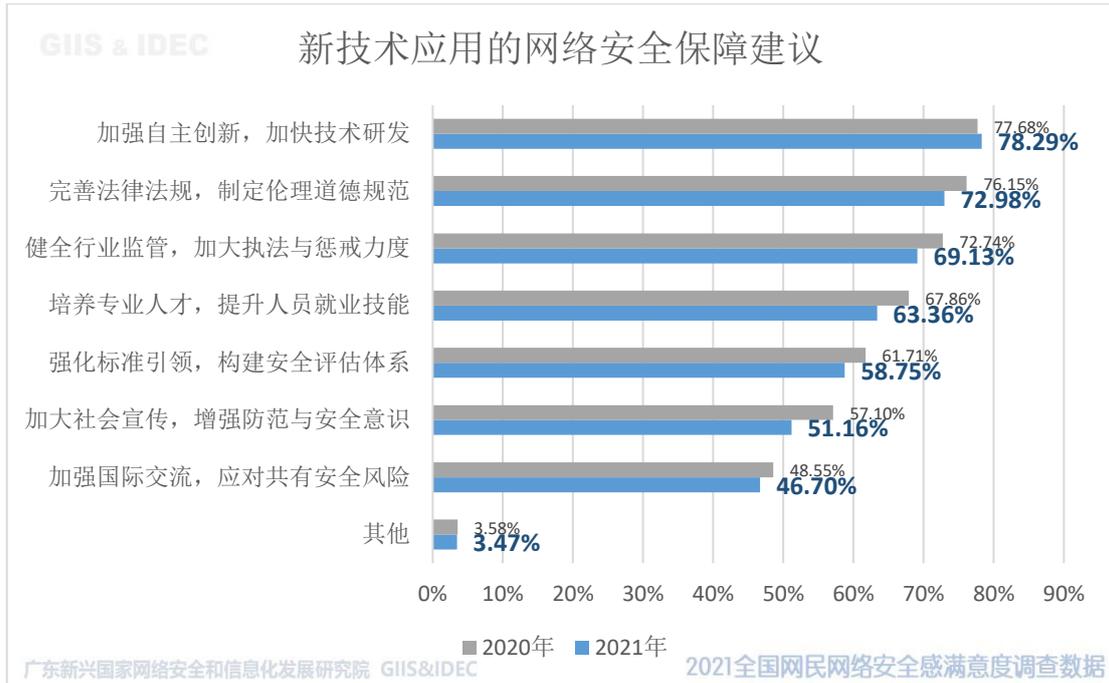


图表 5.11-17：网络安全技术未来发展的热点

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 15 题：您认为哪些网络安全相关技术是未来发展的热点？（多选））

#### （16）新技术应用的网络安全保障建议

参与调查的从业人员对新技术应用的网络安全保障建议：第一位是“加强自主创新，加快技术研发”，选择率 78.29%；第二位是“完善法律法规，制定伦理道德规范”，选择率 72.98%；第三位是“健全行业监管，加大执法与惩戒力度”，选择率 69.13%；第四位是“培养专业人才，提升人员就业技能”，选择率 63.36%；第五位是“强化标准引领，构建安全评估体系”，选择率 58.75%；第六位是“加大社会宣传，增强防范与安全意识”，选择率 51.16%；第七位是“加强国际交流，应对共有安全风险”，选择率 46.70%。和去年相比，主张技术创新的选择率有所上升，接近八成，其他选项略有下降。数据显示从业人员对新技术应用的网络安全保障建议主要是技术创新、法制建设、监管执法、人才培养、标准规范、社会宣贯等方面。



图表 5.11-18：新技术应用的网络安全保障建议

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 16 题：您对加强新技术应用的网络安全保障有哪些建议？（多选））

## 5.12 专题 D：科技创新与人才培养专题

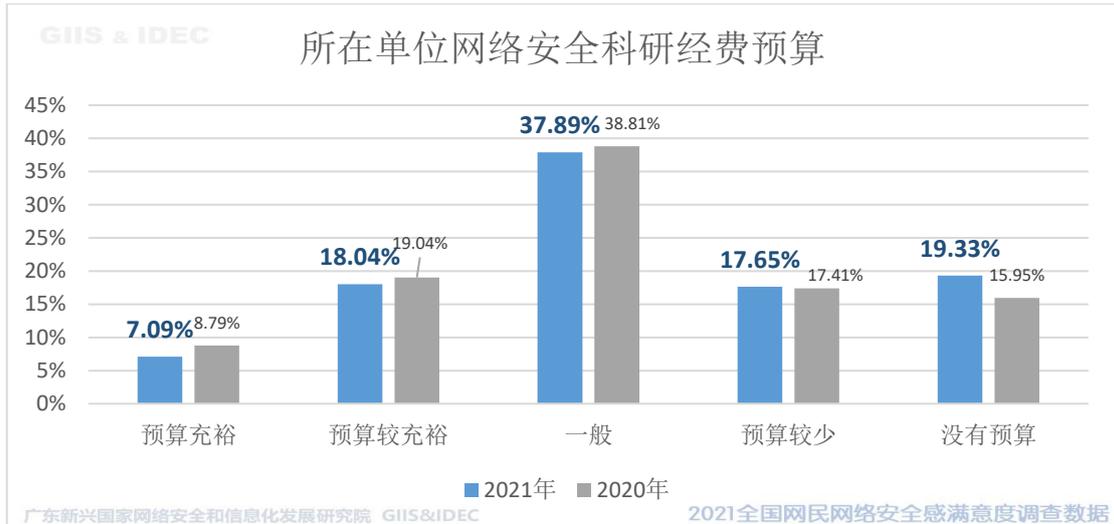
网络安全保障的基础在于网络安全行业的发展，行业发展的核心在于科技创新，网络安全领域离不开安全技术的对抗和竞争，科技创新的竞争说到底人才的竞争。在数字化席卷一切的今天，网络空间自然是新技术应用的主要舞台，大量新技术的应用必然带来各种网络安全风险，只有未雨绸缪，才能应付自如。本专题面向从业人员，主要就有关科技创新、科研保障、项目管理、成果转化、人才培养、继续教育、职业发展等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进科技创新与人才培养工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 804 份。

### （1）网络安全科研经费预算

在网络安全科研经费预算方面：7.09%参与调查的从业人员所在单位网络安全科研经费预算充裕，18.04%从业人员所在单位科研经费预算较充裕，37.89%科研经费预算一般，17.65%预算较少，19.33%没有预算。预算充裕方面（预算充裕+预算较充裕）的占 25.13%，预算少的方面（预算较少+没有预算）的占 36.98%。数据显示大部分（74.87%）从业人员所在单位网络安全科研经费一般或较少。

和去年相比，预算充裕方面的占比降低了 2.7 个百分点，预算少的方面占比提升了 3.62 个百分点，其中没有预算的上升了 3.38 个百分点。数据显示，从业人员所在单位网络安全方面的科研预算有偏紧的趋势。没有安排预算的比例有所上升。科研经费的紧张不利于新技术和新产品的研发，发展后劲会受到影响，应引起注意。

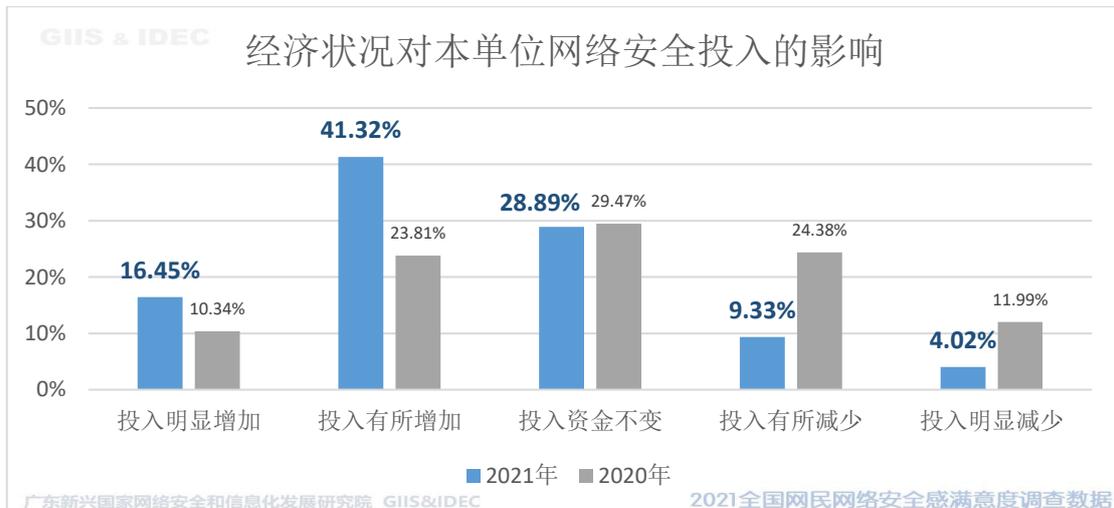


图表 5.12-1：所在单位网络安全科研经费预算情况

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 1 题：您所在单位在网络安全方面有没有专门的科研经费预算？）

（2）经济状况对本单位网络安全投入的影响

经济状况对本单位网络安全投入的影响方面：16.45%参与调查的从业人员所在单位网络安全投入明显增加，41.32%从业人员所在单位网络安全投入有所增加，28.89%投入资金不变，9.33%投入减少，4.02%投入明显减少。和去年相比，增加方面（投入明显增加+投入有所增加）的占比大幅度上升了 23.62 个百分点。数据显示从业人员所在单位网络安全投入方面没有受到经济状况波动的影响在总体上呈上升态势，总的经济复苏带来网络安全投入的扩大。

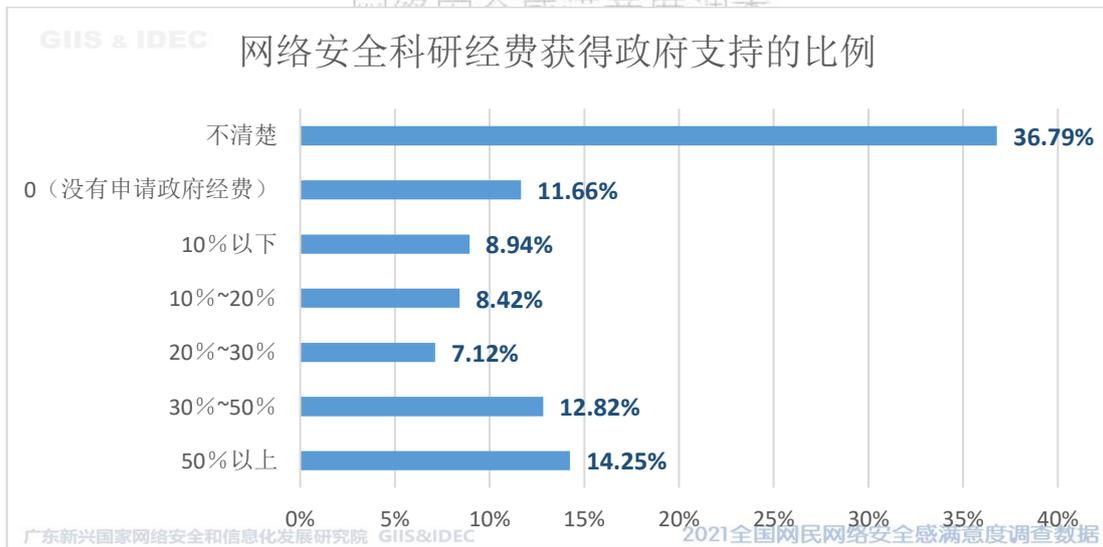


图表 5.12-2：经济状况对本单位网络安全投入的影响

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 2 题：今年宏观经济环境状况对本单位网络安全方面的资金投入有什么变化？）

### （3）政府对网络安全科研经费的支持

从业人员所在单位在网络安全科研经费获得政府支持的比例方面：表示“不清楚”的占 36.79%，表示“没有申请政府经费”的占 11.66%，剩下的有申请政府资金支持的占 51.55%，其中，政府经费在 10%以下的占 8.94%，政府经费占 10%~20%的占 8.42%，政府经费在 20%~30%的占 7.12%，政府经费在 30%~50%的占 12.82%，政府经费在 50%以上的占 14.25%。数据显示政府对从业人员所在单位网络安全科研经费支持力度比较大，有超过一半的从业人员单位受到政府经费支持。



图表 5.12-3：网络安全科研经费获得政府支持的比例

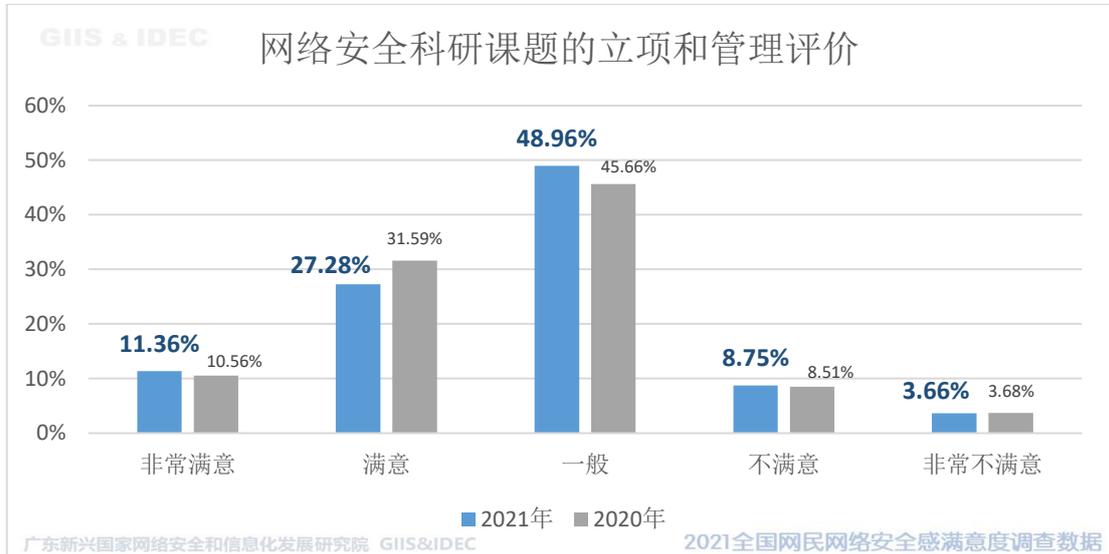
（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 3 题：您所在单位的网络安全科研经费中来自政府方面经费支持的比例是多少？）

### （4）网络安全科研课题的立项和管理

参与调查的从业人员对网络安全科研课题的立项和管理方面的评价：11.36%表示非常满意，27.28%表示满意，48.96%表示一般，8.75%表示不满意，3.66%表示非常不满意。正面评价（满意+非常满意）占比为 38.64%，负面评价（不满意+非常不满意）为 12.41%。数据显示从业人员对科研课题立项和管理的评

价中间偏好。

和去年相比，正面评价下降了 3.51 个百分点，稍有下降；负面评价提升了 0.22 个百分点，基本维持不变；中间评价（一般）提升了 3.30 个百分点，显示评价变化由正面向中间转移，总体评价有回调的趋势。

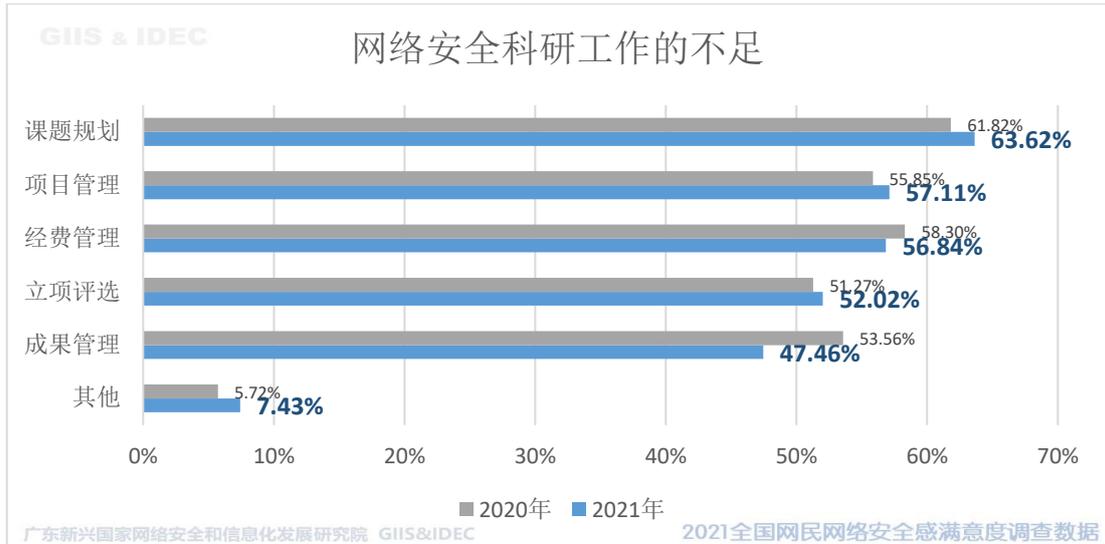


图表 5.12-4：网络安全科研课题的立项和管理评价

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 4 题：您对网络安全科研课题立项和管理方面的状况是否满意？）

#### （5）网络安全科研工作的问题

参与调查的从业人员对网络安全科研工作需要改善的地方的看法：第一位是“课题规划”（选择率 63.62%），第二位是“项目管理”（选择率 57.11%），第三位是“经费管理”（选择率 56.84%），第四位是“立项评选”（选择率 52.02%），第五位是“成果管理”（选择率 47.46%）。数据显示从业人员对科研工作不满意的地方主要在课题规划、项目管理、经费管理等方面。和去年相比，选择率上升有“课题规划”、“项目管理”、“立项评选”等方面，显示从业人员对课题规划的合理性、项目管理的有效性、立项评审的公平性的关注度提高。



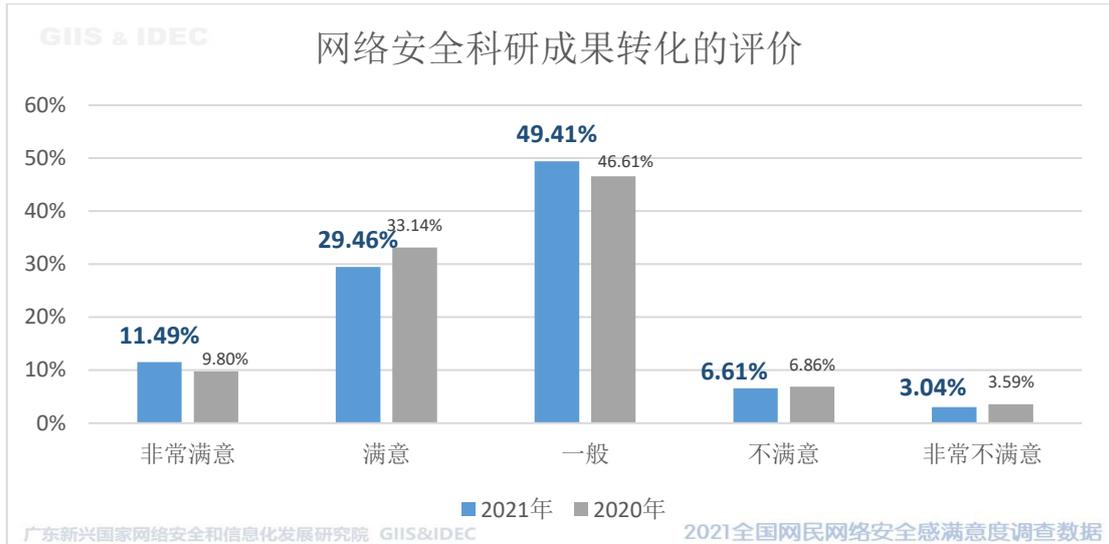
图表 5.12-5：网络安全科研工作的不足

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 5 题：您认为网络安全科研工作开展在哪些方面需要改善？）

#### （6）网络安全科研成果转化状况

从业人员对网络安全方面的科研成果转化状况的评价：11.49%从业人员认为非常满意、29.46%认为满意、49.41%认为一般、6.61%认为不满意、3.04%认为非常不满意。正面评价（非常满意+满意）的占 40.95%；负面评价（不满意+非常不满意）占 9.65%。数据显示从业人员对网络安全科研成果转化情况的评价为一般或满意。

和去年相比，正面评价占比下降了 1.99 个百分点，负面评价下降了 0.80 个百分点，中间评价提高了 2.80 个百分点。显示评价变化主要是从正面评价向中间评价转移，对科研成果转化的满意度评价有转向中间的趋势。



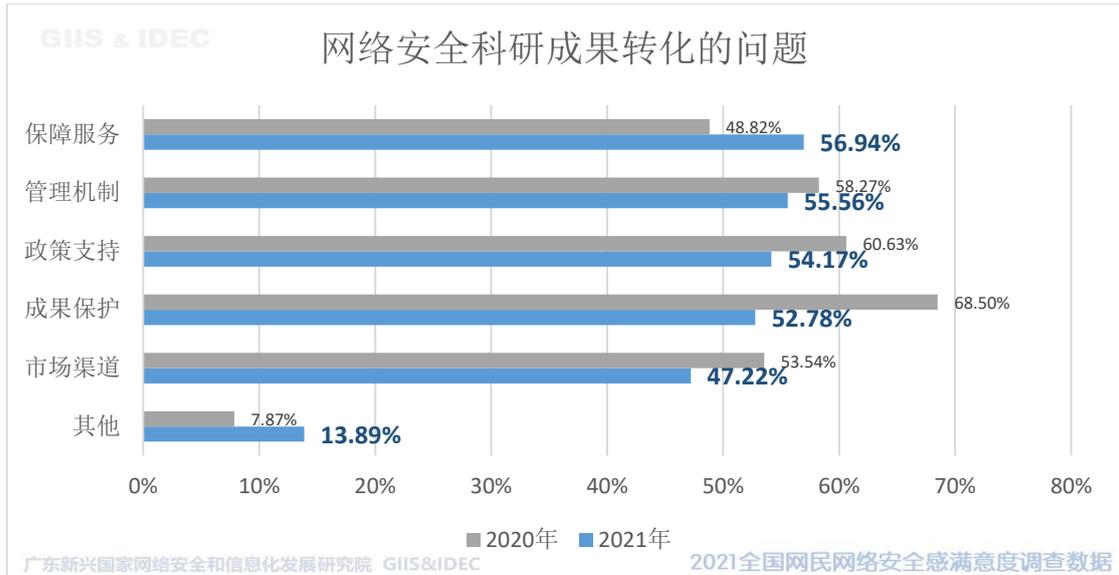
图表 5.12-6：网络安全科研成果转化的评价

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 6 题：您对网络安全方面的科研成果转化状况是否满意？）

#### （6.1）网络安全科研成果转化的问题

参与调查的从业人员对网络安全方面的科研成果转化存在问题的看法：第一位是“保障服务”（选择率 56.94%），第二位是“管理机制”（选择率 55.56%），第三位是“政策支持”（选择率 54.17%），第四位是“成果保护”（选择率 52.78%），第五位是“市场渠道”（选择率 47.22%），第六位是“其他”（选择率 13.89%）。数据显示从业人员认为成果保护、政策支持、管理机制等方面需要改善。

和去年相比，选择率上升的是“保障服务”和“其他”，其余的选项均有所下降，下降最多的是“成果保护”和“政策支持”，相应排位后退到三四位。显示从业人员认为网络安全科研成果转化的问题主要在于自身服务和管理方面的因素，外部环境方面的因素影响在降低。

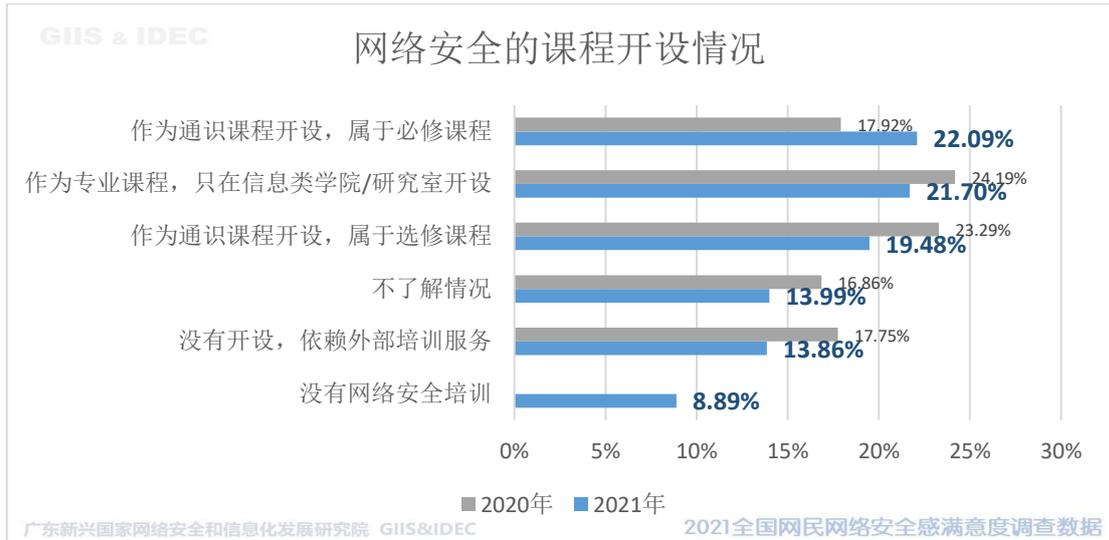


图表 5.12-7：网络安全科研成果转化的问题

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 6.1 题：您对以下哪些方面感到不满意？）

#### （7）网络安全课程开设情况

参与调查的从业人员所在单位有关网络安全课程开设情况为：第一位是“作为通识课程开设属于必修课程”（选择率 22.09%），第二位是“作为专业课程只在信息类学院开设”（选择率 21.70%），第三位是“作为通识课程开设，属于选修课程”（选择率 19.48%），第四位是“不了解情况”（选择率 13.99%），第五位是“没有开设，依赖外部培训服务”（选择率 13.86%），第六位是“没有网络安全培训”（选择率 8.89%）。和去年相比，选择率上升的有“作为通识课程开设，属于必修课程”，上升了 4.17 个百分点；有网络安全课程或培训的占 77.12%，比全年下降了 6.02 个百分点。数据显示大部分单位有网络安全课程或培训提供，覆盖面有下降的趋势。网络安全课程开设更多地转向以通识和必修课程的形式进行。

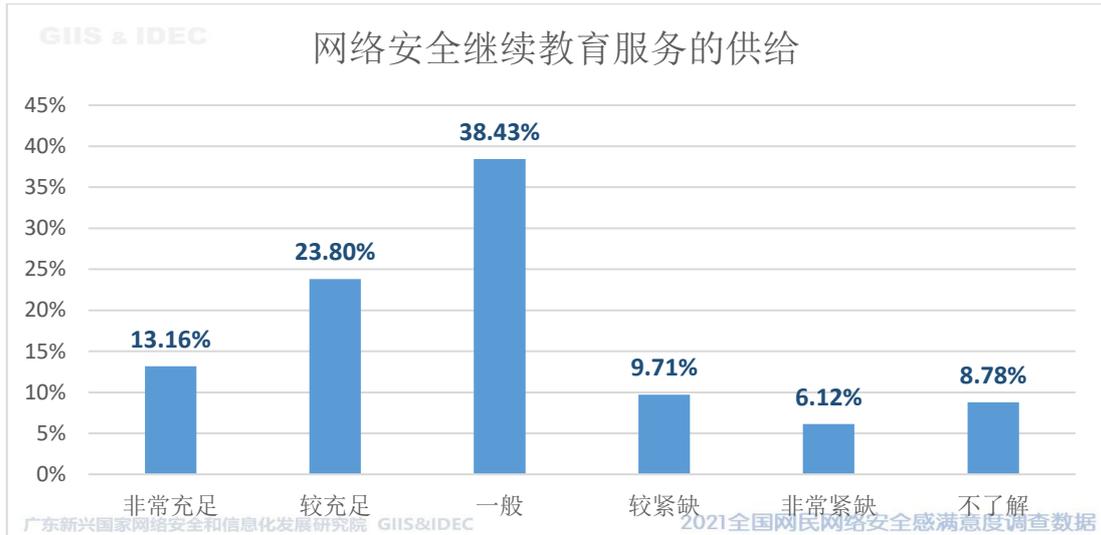


图表 5.12-8：网络安全的课程开设情况

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 7 题：您所在单位开设了关于网络安全的课程吗？）

#### （8）网络安全继续教育服务的供给

参与调查的从业人员对网络安全继续教育服务的供给的评价为：第一位是“一般”（选择率 38.43%），第二位是“较充足”（选择率 23.80%），第三位是“非常充足”（选择率 13.16%），第四位是“较紧张”（选择率 9.71%），第五位是“不了解”（选择率 8.78%），第六位是“非常紧缺”（选择率 6.12%）。充足方面（较充足+非常充足）的评价占比为 36.96%，紧缺方面（较紧张+非常紧缺）的评价占比为 15.83%，中间评价（一般）的占比为 38.43%。数据显示从业人员对网络安全继续教育培训服务的供给评价主要为一般到较充足，目前网络安全继续教育的服务供给基本符合从业人员的需要。

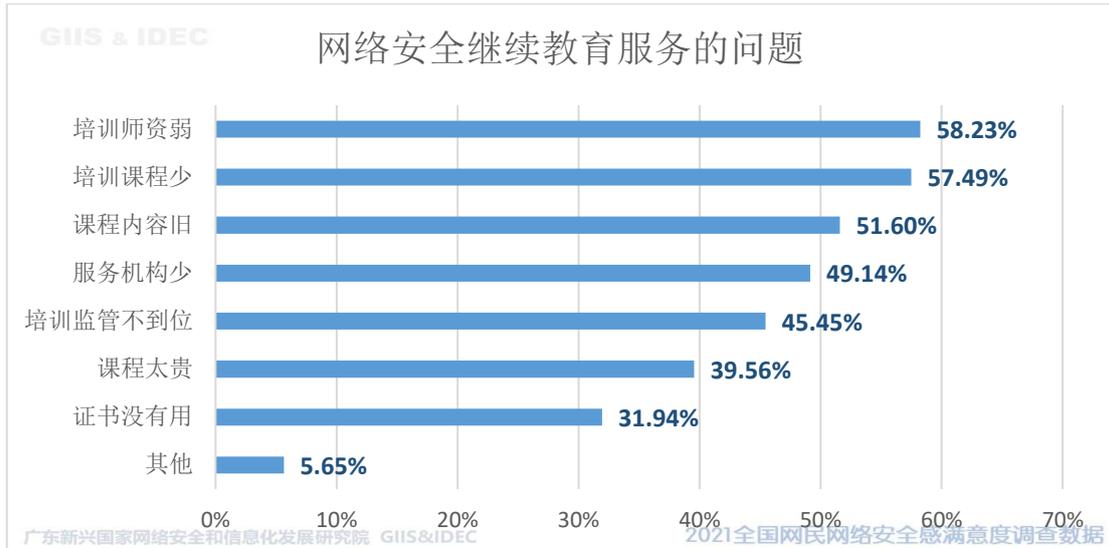


图表 5.12-9：网络安全继续教育服务的供给

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 8 题：您认为网络安全领域继续教育培训服务供给如何评价？）

#### （8.1）网络安全继续教育服务的问题

参与调查的从业人员对网络安全继续教育服务存在的问题的看法为：第一位是“培训师资弱”（选择率 58.23%），第二位是“培训课程少”（选择率 57.49%），第三位是“课程内容旧”（选择率 51.60%），第四位是“服务机构少”（选择率 49.14%），第五位是“培训监管不到位”（选择率 45.45%），第六位是“课程太贵”（选择率 39.56%），第七位是“证书没有用”（选择率 31.94%）。数据显示从业人员对网络安全继续教育培训服务存在问题主要在于评价主要为培训服务质量方面的问题，包括缺乏优质的师资和课程。



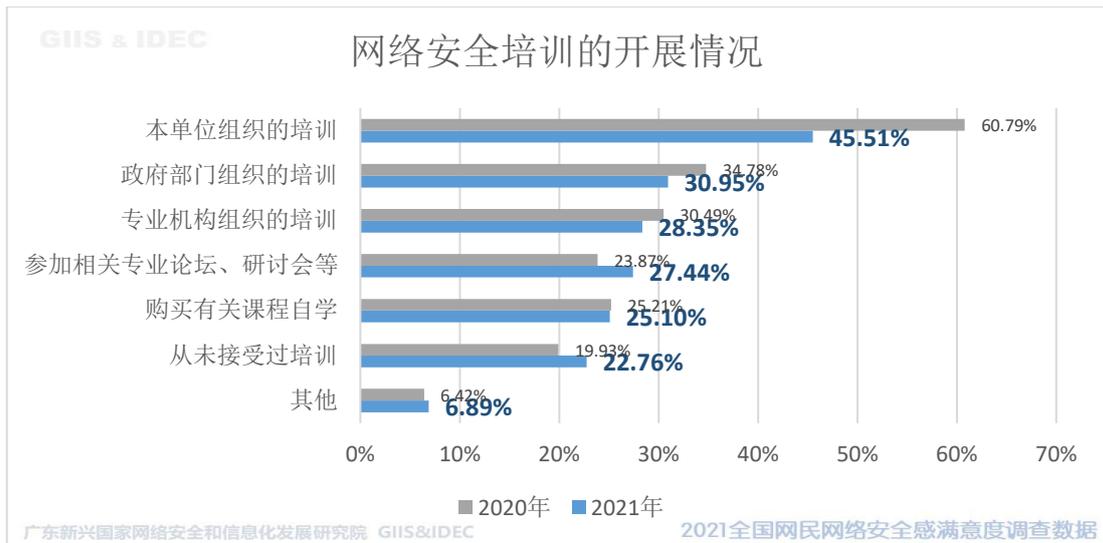
图表 5.12-10：网络安全继续教育服务的问题

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 8.1 题：您认为网络安全领域继续教育培训服务供给有什么问题？（多选）

#### （8.1）网络安全培训的开展情况

参与调查的从业人员对网络安全继续教育服务存在的问题的看法为：第一位是“本单位组织的培训”（选择率 45.51%），第二位是“政府部门组织的培训”（选择率 30.95%），第三位是“专业机构组织的培训”（选择率 28.35%），第四位是“参加相关专业论坛、研讨会等”（选择率 27.44%），第五位是“购买有关课程自学”（选择率 25.10%），第六位是“从未接受过培训”（选择率 22.76%），第七位是“其他”（选择率 6.89%）。数据显示从业人员接受网络安全培训主要来源于本单位、政府部门组织和机构组织的培训。

和去年相比，除了论坛研讨会外，其它形式的培训的占比都有所下降，从未接受过培训的占比有所上升。可能受疫情防控措施的影响，网络安全培训的开展情况不算太理想。

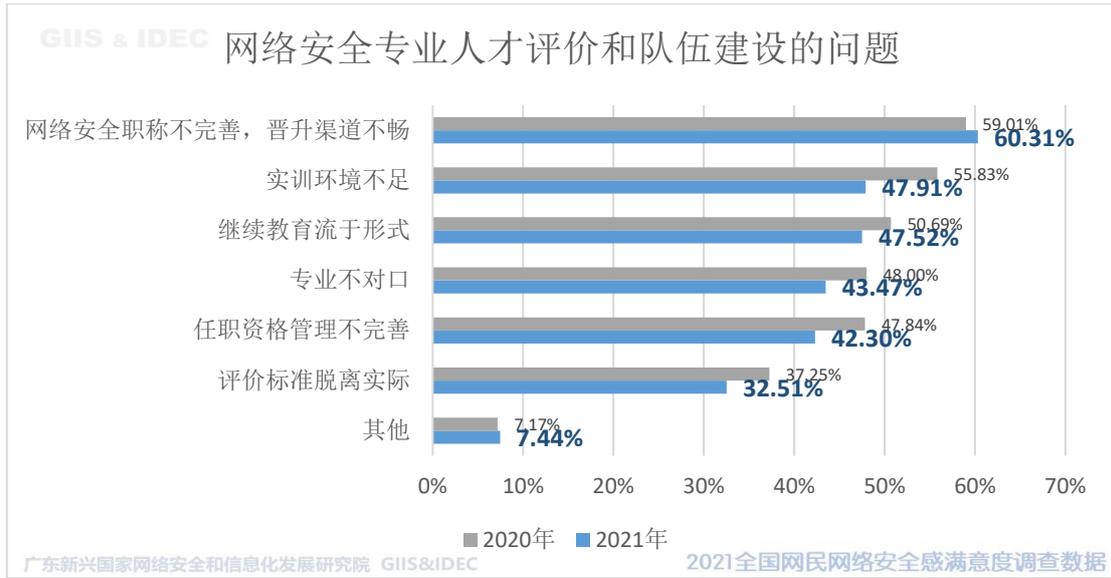


图表 5.12-11：网络安全培训的开展情况

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 9 题：在过去的一年里，您接受过哪些网络安全培训？（多选）

#### （10）网络安全专业人才评价和队伍建设

从业人员对有关网络安全专业人才评价和队伍建设方面存在的问题的方法：第一位是“职称不完善、晋升渠道不畅”（选择率 60.31%），第二位是“实训环境不足”（选择率 47.91%），第三位是“继续教育流于形式”（选择率 47.52%），第四位是“专业不对口”（选择率 43.47%），第五位是“任职资格管理不完善”（选择率 42.30%），第六位是“评价标准脱离实际”（选择率 32.51%），第七位是“其他”（选择率 7.44%）。和去年相比，选择率上升的是排第一位的“职称不完善、晋升渠道不畅”，其它的选项均有所下降。选项排位方面没有发生变化。数据显示从业人员对网络安全专业人才职业发展和培养存在的问题比较关注，主要是网络安全职称不完善和晋升渠道不畅的问题。



图表 5.12-12：网络安全专业人才评价和队伍建设的问题

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 10 题：您认为网络安全专业人才评价和队伍建设方面存在哪些问题？）



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 六、结论

本次网民网络安全感满意度调查是在总结去年满意度调查成功经验的基础上进行的，在许多方面包括问卷设计、组织发动、活动支持、数据服务等都有新的突破。在公安等有关主管部门大力支持下，在各组织单位共同努力下，调查活动取得良好效果，活动收回的问卷数量比去年有跨越式的增长，说明网络安全感满意度调查活动受到了网民极大的关注。从统计结果来看，本次问卷调查数据提供了丰富的信息，反映了广大网民对当前网络安全状况和治理效果的满意程度的评价，包括网民对热点问题的关注、对整体网络安全态势的感受、以及对政府监管、企业自律、行业发展、数字政府服务等方面的评价。另外，网民还提出了许多意见和建议，这些意见对政府有关部门加强网络空间治理，打造一个安全、清朗的网络空间有增添的调查的成果是丰富的。

概括起来，本次调查成果有以下主要结论：

### （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，抓住重点，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，加上一系列的配套措施的落实，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。

### （2）助力数字经济发展，网络安全治理作用凸显

今年以来抗击疫情的斗争进入常态化阶段，在党、政府和人民的共同努力下，我国国民经济加快恢复和发展。疫情的发生和发展，给人们工作和生活方式带来了很大的变化。隔离、封锁等变化一方面给人们生活造成不便，但另一方面也给数字经济的发展提供了一个特殊的契机。远程办公、网络协同、线上服务等需求的爆发，极大地推动了各行各业向业务数字化转变。有了网络和信息技术的加持，传统经济迎来了升级换代加速发展的新阶段。在应对变局的过程中，出现了许多基于网络信息技术的新技术、新应用，也让人看到了数字经济的巨大活力和发展潜力。碳中和、绿色经济等新发展目标和理念的提出将引领各个行业进入新一轮转型、升级和发展阶段。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了坚实的基础。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）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，对网络安全防范和打击网络违法犯罪提出了新的挑战。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、第四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，网络犯罪高发、高增长的势头受到遏制和扭转。

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。

#### （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。网络安全法治社会建设是网络安全治理的重要内容，也是调动社会力量参与网络安全治理的重要抓手。网络安全治理不是孤立的，它和周围环境有密切的联系。建设网络安全综合防范体系是强化网络空间治理的重要举措。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。目前不少 APP 存在着滥采个人信息等问题，有的还存在着安全漏洞、疏于管理、不良信息泛滥等问题比较突出。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，不断提升对个人信息保护水平。

在网络应用日益普及的背景下，未成年人上网越来越多，难免会受到网络不良信息的影响。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。

#### **（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通过加强统筹协调、完善标准规范建设、理顺管理机制等措施正加快推进。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。

#### **（6）行业发展迎新机遇，自主创新成为关键驱动**

随着 5G、物联网、大数据、人工智能、区块链等新技术的创新突破和推广应用，在双循环战略和新基建等政策带动下，数字经济加快发展，新的需求不断涌现，在跨界融合和创新中出现了许多新业态，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，预示着新一轮大发展的到来，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。

谋求发展的同时不能忽略安全的问题，传统经济和数字经济加快融合的过程中，网络安全风险威胁正急速增长。从业人员网民也关注到新技术应用带来的网络安全风险问题，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。如物联网、工业控制网络、人工智能应用、大数据等领域的安全问题都是从业人员面临的新挑战。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需要引起重视并加以解决，以便为新技术的广泛应用提供可靠的网络安全保障。

对于产业发展方面，供应链安全等问题日益突出，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。我国信息技术产业虽然发展很快，有的领域还取得了令人瞩目的成就，但总体上基础还比较薄弱，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。

## 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

## 附件一：调查方法与数据样本情况

### 一、背景

为贯彻习近平总书记关于“网络安全为人民，网络安全靠人民”等网络强国的重要思想，进一步落实《网络安全法》及相关法律法规，增强网民的网络安全意识和防范能力，促进互联网企业履行社会责任意识和能力的提高，提升网民网络安全感和满意度，最大限度调动网民参与网络生态社会治理的自觉性和主动性，助力政府相关部门积极探索网络治理规律，提高网络治理成效，由全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起了 2021 网民网络安全感满意度调查活动。

### 二、目的

网民网络安全感满意度调查的宗旨就是以人为本。调查活动直接面向网民大众，目的是让大家有话可以说，让政府主管部门可以直接倾听网络安全在网民中的感受、了解网民的诉求和存在的问题，同时也向广大网民宣传网络安全的相关政策、法规和知识。

开展网民安全感满意度调查活动的具体目的有以下几点：

（1）通过广泛收集广大网民上网用网过程中对网络公共秩序、安全环境的真实感受和评价，多角度反映我国网络空间安全治理成效和网络安全现状，为政府部门决策提供数据支持。为各级政府主管部门加强互联网安全监管和打击网络违法犯罪提供指引。

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

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

### 三、调查方式

#### （1）调查时间

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。2021 年 8 月 3 日正式上线采集数据。到 2021 年 8 月 12 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和对比可以较为全面地反映各类网民的真实感受，为课题研究提供较全面的数据基础。

## （3）调查内容

本次网民网络安全感满意度调查内容丰富，以问卷的形式提出了 262 道题（小题），内容涵盖 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从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

专题 3 问卷：个人信息保护与数据安全专题

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：数字鸿沟消除与乡村振兴专题

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等不同网络角色在网络空间活动的问题、感受及其期望设计调查问题。

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

#### （4）调查形式

本次调查形式主要为线上问卷调查方式。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，通过建立 2021 网民网络安全感满意调查服务门户和相应的网上问卷调查应用，同时支持两份公众版和从业人员版调查问卷的数据采集，提供手机和 PC 两个渠道，支持二维码扫描分享。组委会利用微信公众号和各合作单位以及支持单位的信息服务平台进行推广，取得良好的效果。

#### （5）调查组织

各级公安、网信等政府主管部门对调查活动给予了大力支持。有关组织单位领导高度重视，明确目标，指导把关，积极推动，狠抓落实，成效显著。

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

领导小组由各级有关主管部门、发起单位网安联主要领导组成，负责调查活动重大事项的决策。

活动组委会由各发起单位和承办单位的主要领导组成，负责活动的组织工

作，有关活动事项的组织实施。下设秘书处，负责日常办公事务处理和对外联系和活动的宣传、组织、协调。承办单位广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院负责调查问卷设计、技术实施、数据处理、数据分析、报告编写等。活动组委会和承办单位在总结 2018、2019、2020 年三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、承办单位、课题小组和各地参与发动单位的共同努力下，本次调查活动按计划有序推进，采集了大量的网民数据。本次调查活动问卷收回总量为 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。数据的采集量比上一年度增长接近 1 倍，活动取得圆满成功。

#### 四、调查样本数据的评估

经分析和评估，本次调查活动收集的数据具有以下特点：

##### 1) 调查样本数据量大

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。问卷有效率为 93.04%。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。本次调查活动受到网民的热烈响应，参与问卷调查的人数众多，采集的数据样本的规模巨大，其中 3 个省的样本数据量超过 20 万，20 个省数据量过万，32 个省的数量超过 1 千。样本规模巨大显示网民参与度较高。

#### 2) 调查样本数据覆盖面广

从调查数据来源来看，地区的分布广泛，全国 34 个省、直辖市、自治区（包括港澳台），393 个地市（区），2888 个县区均有数据样本分布，县区级地区的样本覆盖率达 98.97%。其中还有小部分样本数据来自海外，涉及 68 个国家和地区。

#### 3) 调查样本数据地区分布有差异

从调查数据来源来看，数据的分布广泛，但数据分布地区有差异。广东、河南、江苏、北京、黑龙江等地网民参与的积极性较高，采集的问卷样本数据较多。为了保持各地区之间数据份量和人口基数的平衡，在全国数据汇总时按照统计局有关各省人口占全国人口比例作为权重因子进行了适当的加权处理。

#### 4) 调查样本数据反馈的信息内容丰富

从数据清洗的结果来看，总体样本数据有效率在 93%左右，样本数据的有效率较高。从答卷内容来看，绝大多数参与者都比较认真答题，特别是在开放性作答的填空题方面网民提交了 16 万多条意见和建议。这些意见和建议包含了丰富的内容，是调查数据集重要的组成部分。

综上所述，本次问卷调查数据的样本基本符合网民分布的主要特性，可以多维度、多层次地反映网民的意见，具有较高的代表性和参考价值。

## 附件二：调查报告致谢词

### 致谢词

2021 年网民网络安全感满意度调查活动已顺利完成，在全国各级网信、公安、工信、市场监管等政府部门的精心指导和大力支持下，在参与调查的各机构和团队的共同努力下，调查活动取得圆满成功。调查活动结果经统计分析形成了本调查报告。调查报告的编制得到有关各方的指导和支持，课题组对有关参与各方的机构和人员表示衷心感谢。

#### 网络安全感满意度调查

感谢各发起单位、组委会的组织指导！（名单参看附件三、四）

感谢各牵头实施单位、承办单位、技术支撑单位的付出和贡献！（名单参看附件四）

感谢各新闻媒体、支持企业和机构的大力支持和配合！（名单参看附件四）

感谢参与调查活动的各位专家、研究人员、技术人员和工作人员的辛勤劳动！

感谢参与调查活动的公众网民和从业人员的积极参与！

2021 年网民网络安全感满意度调查课题组

2021 年 9 月

## 2021 年网民网络安全感满意度调查课题组

总负责：高宁

报告编制：

全国报告：高宁（组长）、毛翠芳

地区报告：黎明瑶（组长）、郭家正、吴志鹏、徐志滨、高梓源、陈嘉琪、  
黄锡铭、刘宇晖、郑雅贤、石娅娅、朱洁宇、李琛、黄业洪、蔡美  
玲、郑钺、李思嘉、连映琼

问卷设计：高宁（组长）、黎明瑶、邢静、孙翊伦、周瑞欣、毛翠芳、曾威、崔  
瑶

问卷管理：周贵招（组长）、吴志鹏

平台开发：黄盛（组长）、李学明、郭苑媚、姚桂龙

数据分析：高宁（组长）、黄盛、毛翠芳、李学明

数据整理：毛翠芳（组长）、吕妍瑾、黎明瑶、黄锡铭、陈嘉琪、郑雅贤、刘舜  
知、吴志鹏、徐志斌、高梓源、刘宇晖、郑钺、黄业洪、蔡美玲、  
郭家正、李思嘉

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

### 附件三：调查活动组委会名单

#### 2021 网民网络安全感满意度调查活动组委会

主任：

严明 公安部第一、三研究所原所长

常务副主任兼秘书长：

黄丽玲 北京网络空间安全协会理事长

广东省网络空间安全协会会长

副主任：

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

宋茂恩 中国互联网协会常务副秘书长

秘书长助理：

周贵招 广东省网络空间安全协会会长助理

委员：

胡俊涛 郑州市网络安全协会常务副会长兼秘书长

尤文杰 江苏省信息网络安全协会副会长

肖慧林 北京网络空间安全协会秘书长

张彦 黑龙江省网络安全协会会长

李任贵 广西网络安全协会理事长

王胜军 南宁市信息网络安全协会会长

刘春梅 上海市信息网络安全管理协会秘书长

王建 重庆市信息安全协会秘书长

陈建设 贵阳市信息网络安全协会秘书长

严茂丰 浙江省计算机安全协会秘书长  
张丹丹 江西省网络空间安全协会发起负责人（筹）  
孙大跃 陕西省信息网络安全协会会长  
马树平 曲靖市网络安全协会会长  
毛得至 四川省计算机信息安全行业协会秘书长  
朱江霞 成都信息网络安全协会名誉会长  
邓庭波 湖南省网络空间安全协会秘书长  
丁后山 安徽省计算机网络与信息安全协会秘书长  
王耀发 湖北省信息网络安全协会会长  
孙 震 河南省网络营销协会秘书长  
张宗席 山东省信息网络安全协会会长  
李文曙 辽宁省信息网络安全协会会长  
何湘伟 内蒙古网络安全行业协会副会长  
杜瑞忠 河北省网络空间安全学会秘书长  
邹 冬 中关村网络安全与信息化产业联盟副秘书长  
吴 敏 金华市信息产业协会驻会副会长  
沈 泓 宁波市计算机信息网络安全协会秘书长  
王建国 聊城市网络空间安全协会秘书长  
马 涛 潍坊市网络空间安全协会会长  
白 健 深圳市网络与信息安全行业协会秘书长

## 附件四：调查活动发起单位及支持单位名单

### 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

## 各省支持单位（按采集量排序）

### 广东省

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| 广东银保监局            | 中国南方航空股份有限公司          |
| 广东省水利厅            | 共青团广州市委员会             |
| 广东省能源局            | 广东广播电视台               |
| 广东省文联             | 广东省网络安全应急响应中心教育分中心    |
| 广东省文化和旅游厅         | 广东省网络安全应急响应中心医疗分中心    |
| 广州海关              | 广州市越秀区委宣传部网信科         |
| 黄埔海关              | 广东省网络空间安全标准化技术委员会     |
| 国家税务总局广东省税务局      | 广东省网络空间安全工程职称评审委员会办公室 |
| 广东省戒毒管理局          | 广州虎牙科技有限公司            |
| 中国人民银行广东分行        | 广州地铁集团有限公司            |
| 工商银行广东省分行         | 广州酷狗计算机科技有限公司         |
| 招商银行股份有限公司        | 广州趣丸网络科技有限公司          |
| 广东省农村信用合作联社       | 广州津虹网络传媒有限公司          |
| 中国石油化工股份有限公司广州分公司 | 中国移动广州市分公司            |
| 中国广核集团有限公司        | 唯品会（中国）有限公司           |
| 广东省建设信息中心         | 广州花生日记网络科技有限公司        |
| 广东广信通信服务有限公司      | 广州市百果园网络科技有限公司        |
| 广东省广晟控股集团有限公司     | 广州悦跑信息科技有限公司          |
| 水利部珠江水利委员会        | 广州荔支网络技术有限公司          |
| 交通运输部珠江航务管理局      | 广州网易计算机系统有限公司         |
| 广东省国土资源技术中心       | 广州宸祺出行科技有限公司          |
| 广东医科大学附属医院        | 广东医科大学附属医院            |
| 广东省科学院            | 广州医学院附属第五医院           |
| 华南农业大学            | 广州探途网络技术有限公司          |
| 广东金融学院            | 中国电信广州市分公司            |
| 广东财经大学            | 广州港集团有限公司             |
| 广东省国土资源技术中心       | 广州华多网络科技有限公司          |
| 广东广晟通信技术有限公司      | 广州市动景计算机科技有限公司        |

## 2021 年网民网络安全感满意度调查统计报告（总报告）

广州超级周末科技有限公司  
广州君海网络科技有限公司  
广东奥园奥买家电子商务有限公司  
广东盈世计算机科技有限公司  
广东袋鼠妈妈集团有限公司  
广州非凡信息安全技术有限公司  
广州易点智慧出行科技有限公司  
广州金十信息科技有限公司  
广州珠江实业集团  
广州市增城区各高校中职和医院  
广东水电二局股份有限公司  
广州珠江钢琴集团股份有限公司  
索菲亚家居股份有限公司  
广汽本田汽车有限公司  
北汽（广州）汽车有限公司  
广州豪进摩托车股份有限公司  
广州中新汽车零部件有限公司  
广州市花都区教育局  
广东培正学院  
广东华文航空艺术职业学院  
广州工商学院  
广东行政职业学院  
广州市华风技术学院  
广东省岭南工商第一技师学院  
华南理工大学广州学院  
广州棒谷科技股份有限公司  
广州广之旅国际旅行社股份有限公司  
辛选集团  
广州市南沙区教育局  
中国电信广州市南沙区分公司  
广汽丰田汽车有限公司  
广州市南之物物业管理有限公司  
广州造纸集团有限公司  
中建二局第二建筑工程有限公司广州分公司  
广州云硕科技发展有限公司  
广东港建工程股份有限公司  
广州南沙现代农业产业集团公司  
广州锦兴纺织漂染有限公司  
广州长嘉电子有限公司  
广东女子职业技术学院  
广州市番禺区保安服务公司  
广州启合科技有限公司  
广州梦映动漫网络科技有限公司  
仲恺农业工程学院  
广州公交集团广交出租车公司  
广州播种网络科技有限公司  
任子行网络技术股份有限公司  
广州荔智科技文化传媒有限公司  
上海派博软件有限公司  
广州安士维信息科技有限公司  
广州市晨峰贸易有限公司  
广州市奥威亚电子科技有限公司  
华南农业大学珠江学院  
广州华夏职业学院  
广州城建职业学院  
广州市懋凯贸易有限公司  
贝乐（广州）智能信息科技股份有限公司  
广州鼎鼎信息科技有限公司  
广州工程技术职业学院  
广东华侨中学  
中山大学孙逸仙纪念医院  
广东省图书馆  
中国广核集团有限公司  
中国平安保险（集团）股份有限公司

## 2021 年网民网络安全感满意度调查统计报告（总报告）

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 比亚迪股份有限公司           | 广东海鸥医疗器械股份有限公司       |
| 奇安信科技集团股份有限公司       | 揭阳市博通科学技术职业培训学校      |
| 深圳市迅雷网络技术有限公司       | 揭阳市乐韵电子设备有限公司云浮市教育局  |
| 深圳市创梦天地科技有限公司       | 云浮市卫生健康局             |
| 深圳市爱聊科技有限公司         | 云浮市华翼信息科技技术开发有限公司    |
| 深圳雷霆信息技术有限公司        | 肇庆市工贸学校              |
| 深圳市中手游网络科技有限公司      | 肇庆学院附属中学             |
| 深圳中青宝互动网络股份有限公司     | 肇庆市外语学校              |
| 深圳市珍爱网信息技术有限公司      | 工商银行肇庆分行             |
| 深圳市逗娱科技有限公司         | 汕尾市委宣传部              |
| 佛山南海西樵论坛            | 汕尾日报                 |
| 佛山南海九江社区论坛          | 汕尾市民网                |
| 佛山 C2000 论坛         | 汕尾新鲜事                |
| 珠海格力电器股份有限公司        | 汕尾市网络社会组织联合会         |
| 珠海冠宇电池股份有限公司        | 汕尾在线网                |
| 珠海魅族科技有限公司          | 陆丰市教育局               |
| 工商银行珠海分行            | 汕尾市蓝帆贸易有限公司          |
| 揭阳市教育局              | 阳江市商友资讯科技有限公司        |
| 揭阳市科学技术协会           | 广东药科大学中山校区           |
| 揭阳日报社               | 广东理工职业学院中山校区         |
| 揭阳广播电视台             | 中国移动中山分公司            |
| 揭阳市图书馆              | 中国联通中山分公司            |
| 中国电信股份有限公司揭阳分公司     | 中山市职业技术学院            |
| 中国移动通信集团广东有限公司揭阳分公司 | 中国电信中山分公司            |
| 中国联合网络通信有限公司揭阳分公司   | 中山开放大学               |
| 揭阳职业技术学院            | 中山市政数局               |
| 潮汕职业技术学院            | 中山广播电视台              |
| 普宁职业技术学校            | 中山市市场监督管理局           |
| 揭阳市卫生学校             | 广东省广播电视网络股份有限公司中山分公司 |
| 揭阳市综合中等专业学校         | 中山市图书馆               |
| 揭阳捷和职业技术学校          | 湛江市教育局               |
| 广东信航信息技术有限公司        | 广东海洋大学               |

## 2021 年网民网络安全感满意度调查统计报告（总报告）

惠州市教育局  
惠州市软件行业协会  
惠州市互联网协会  
方正公司  
工商银行惠州分行  
惠州市西子湖畔网络科技有限公司

惠州学院  
惠州学院计算机科学与工程学院  
惠州市计算机学会  
惠州市互联网业联合会  
惠州城市职业学院

### 河南省

郑州时空隧道信息技术有限公司  
中国联通郑州市分公司  
上海云辰信息科技有限公司  
上海赛可出行郑州分公司  
杭州安恒信息技术股份有限公司  
上海钧正网络科技有限公司

北京天融信网络安全技术有限公司  
河南省鼎信信息安全等级测评有限公司  
河南金途科技集团股份有限公司  
映象网  
大河网

网络安全感满意度调查



### 江苏省

苏州市公安局新闻中心  
江苏江南农村商业银行股份有限公司  
江苏汇鸿国际集团股份有限公司  
华泰证券股份有限公司  
江苏省国信集团有限公司  
苏州市职业大学  
北京神州绿盟科技有限公司  
南京领行科技股份有限公司  
中国江苏国际经济技术合作集团有限公司  
亚信科技（成都）有限公司  
南京网思科平科技有限公司  
深信服科技股份有限公司  
北京启明星辰信息安全技术有限公司  
北京天融信网络安全技术有限公司  
奇安信科技集团股份有限公司  
南京广电猫猫新媒体有限公司

江苏省农垦集团有限公司  
徐州医科大学  
北京网御星云信息技术有限公司  
中通服咨询设计研究院有限公司  
杭州安恒信息技术股份有限公司  
江苏鑫瑞德智慧产业有限公司  
龙虎网  
西祠胡同  
美篇 APP  
南京 365 淘房  
中国人民银行南通中心支行  
江苏晟晖信息科技有限公司  
南通大学  
江苏省烟草公司南通市公司  
南通市妇幼保健院  
南通大学附属医院

## 2021 年网民网络安全感满意度调查统计报告（总报告）

|                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| 南通市公路事业发展中心       | 扬州市政府信息资源管理中心   |
| 中国联合网络通信有限公司南通分公司 | 扬州新闻网传媒有限公司     |
| 江苏睿广信息技术有限公司      | 中国电信扬州分公司       |
| 江苏如东农村商业银行股份有限公司  | 中国移动江苏公司扬州分公司   |
| 南通市通州区区域治理现代化指挥中心 | 中国联通扬州分公司       |
| 濠滨论坛              | 扬州市总工会          |
| 南通热线              | 扬州市医疗保险基金管理中心   |
| 扬州大学              | 江苏田湾核电站         |
| 江海职业技术学院          | 国网连云港供电公司       |
| 扬州市工商业联合会         | 连云港日报社          |
| 扬州广播电视传媒集团（总台）    | 连云港市教育局         |
| 扬州报业传媒集团          | 紫光云数科技（连云港）有限公司 |
| 扬帆 APP            | 江苏鸿奥信息科技有限公司    |
| 扬州发布              | 江苏新海发电有限公司      |
| 扬州市总工会微信公众号       | 宿迁市教育局          |
| 扬大信息化微信公众号        | 共青团宿迁市委员会       |
| 江海职业技术学院公众号       |                 |

## 北京市

|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 人民网                  | 北京新浪互联信息服务有限公司（新浪微博） |
| 中国青年网                | 网之易信息技术（北京）有限公司（网易）  |
| 凤凰网                  | 北京卓越晨星科技有限公司         |
| 百度在线网络技术(北京)有限公司（百度） | 天融信科技集团股份有限公司        |
| 阿里巴巴网络技术有限公司         | 北京智联三珂人才服务有限公司       |
| 深圳市腾讯计算机系统有限公司       | 北京嘀嘀无限科技发展有限公司       |
| 北京字节跳动科技有限公司（今日头条）   | 武汉斗鱼网络科技有限公司（斗鱼直播）   |
| 北京字节跳动科技有限公司（抖音）     | 上海星艾网络科技有限公司（么么直播）   |
| 北京快手科技有限公司           | 北京一点网聚科技有限公司（一点资讯）   |
| 小米科技有限责任公司           | 北京京东世纪贸易有限公司         |
| 北京爱奇艺科技有限公司          | 国网思极网安科技（北京）有限公司     |
| 贝壳找房（北京）科技有限公司       | 北京三快在线科技有限公司（美团）     |
| 北京奇虎科技有限公司           | 北京优贝在线网络科技有限公司       |

|                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| 北京思享时光科技有限公司      | 北京海量数据技术股份有限公司          |
| 北京中润互联信息技术有限公司    | 北京快帮科技集团有限公司            |
| 北京湛源律师事务所         | 中科天御（苏州）科技有限公司          |
| 北京市京师律师事务所        | 凯新认证北京有限公司              |
| 北京厚大轩成教育科技股份有限公司  | 北京汽车技师学院团委              |
| 北京亿赛通科技发展有限责任公司   | 华北电力大学新能源学院             |
| 北京华清信安科技有限公司      | 北京邮电大学世纪学院外语系           |
| 北京策腾教育科技集团有限公司    | 石油化工学院机械                |
| 北京再佳学教育科技有限公司     | 青山绿水青年志愿服务队             |
| 北京中体彩市场营销推广有限公司   | 华电能动学院青年志愿者服务队          |
| 北京中人卫康科技有限公司      | 中国社会科学院大学青年志愿者协会        |
| 北京利天网通科贸有限责任公司    | 润达馨社会服务                 |
| 北京启天和科技有限公司       | 巨匠应急                    |
| 心网（北京）科技有限公司      | 清源洁润                    |
| 北京鲸航科技有限公司        | 共青团北京市古城中学委员会           |
| 英医慧通（北京）信息技术有限公司  | 北京七彩阳光志愿服务总队            |
| 跟我学（北京）教育科技有限公司   | 北京市绿色使者志愿服务总队           |
| 北京红铅笔教育科技有限公司     | 京徽志愿服务总队                |
| 北京一森科技有限公司        | 北京航空航天大学守锷书院志愿服务队       |
| 北京鸢飞科技有限公司        | 北京彩虹志愿服务队               |
| 北京金和网络股份有限公司      | 北京易用联友科技有限公司            |
| 北京今朝在线科技有限公司      | 北京云维互联信息技术有限公司          |
| 北京明博教育股份有限公司      | 共青团华北电力大学能源动力与机械工程学院委员会 |
| 北京拓课网络科技股份有限公司    | 北京艺友品牌策划有限公司            |
| 北京龙文教育股份有限公司      | 中国社会科学院大学青年志愿者          |
| 北京天普教育股份有限公司      | 北京永妍禹睿志愿服务总队            |
| 北京赢鼎教育股份有限公司      | 北京永红志愿服务总队              |
| 北京明德新思路科技有限公司     | 北京白家姐妹志愿服务总队            |
| 神州云腾（北京）科技有限公司    | 北京宏利慈善义工队               |
| 中科热备（北京）云计算技术有限公司 | 北京大学历史学系青年志愿者服务队        |
| 北京数盾信息科技有限公司      | 北京第二外国语东方语学院青年志愿者服务队    |
| 北京云堤科技有限公司        |                         |
| 北京安赛创想科技有限公司      | 队                       |

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 朝阳区东坝乡福园第一社区管城理市志愿者服务队 | 哈尔滨峰范女装服饰         |
| 北京瓦云科技有限公司             | 哈尔滨工大中奥生物工程有限公司   |
| 北京周神商贸有限公司             | 深圳市科盾科技有限公司       |
| 忠警安泰科技发展（北京）有限公司       | 深圳市宜辰中聚信息技术科技有限公司 |
| 黑龙江工商学院                | 中瑞酒店管理学院          |
| 黑龙江省高盛投资发展有限公司         | 中宝智运科技有限公司        |
| 黑龙江方为信息技术有限公司          | 石景山杂谈志愿者          |
| 黑龙江省金盾保安守护押运有限责任公司     | 中国农业大学信电支队        |
| 黑龙江蓝郡物业管理有限公司          | 爱同行志愿服务总队         |
| 原黑龙江生产建设兵团四师四十三团值班一连   | 内蒙古第一机械集团公司公会     |
| 老知青                    | 内蒙古信息系统安全等级测评中心   |
| 哈尔滨工大中奥生物工程有限公司北京分公司   | 中国红客联盟-红盟网络安全工作室  |
|                        | 红十字急救志愿联盟北京应急救援团  |

## 黑龙江

|                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 黑龙江省教育厅          | 黑龙江安盟网域科技发展有限公司 |
| 大兴安岭地区行署教育局      | 哈尔滨蓝易科技有限公司     |
| 中国劳动保障报黑龙江记者站    | 哈尔滨创新远航科技有限公司   |
| 人民网·黑龙江频道        | 哈尔滨工业大学信息网络中心   |
| 黑龙江广播电视台极光新闻事业部  | 哈尔滨工业大学保卫处      |
| 黑龙江广播电视台东北网事业部   | 龙视新闻联播          |
| 腾讯区域发展部·黑龙江文旅事业部 | 黑龙江交通广播         |
| 黑龙江亿林股份有限公司      | 龙事影响力           |
| 哈尔滨安天科技集团        | 微观北大荒           |
| 黑龙江安信与诚科技开发有限公司  |                 |

## 广西省

|                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 广西金普威信息系统有限公司       | 广西顶佳计算机信息有限公司      |
| 广西弘正信息技术有限公司（原桂林诚悦） | 防城港市群英电脑有限公司       |
| 广西巨拓电子科技有限公司        | 天融信科技集团股份有限公司      |
| 广西新豪智云技术股份有限公司      | 北京神州绿盟信息安全科技股份有限公司 |
| 桂林理工大学南宁分校          | 珠海网博科技股份有限公司       |

|                      |                |
|----------------------|----------------|
| 任子行网络技术股份有限公司        | 广西网锦科技有限公司     |
| 广西体育高等专科学校           | 广西喜相逢投资有限公司    |
| 启明星辰信息技术集团股份有限公司     | 广西劲承维欣教育发展有限公司 |
| 360 企业安全技术（北京）集团有限公司 | 中国商业联合会购物中心分会  |
| 阿里云计算有限公司            | 才智（深圳）教育集团有限公司 |
| 杭州安恒信息技术股份有限公司       | 广西瑶脉山食品贸易有限公司  |
| 深信服科技股份有限公司          | 新华通讯社广西分社      |
| 杭州迪普科技股份有限公司         | 人民网广西频道        |
| 新华三技术有限公司            | 央广网广西频道        |
| 北京山石网科信息技术有限公司       | 中国商报广西记者站      |
| 南宁市交通运输局             | 南国日报社          |
| 广西长泰网络报警服务有限责任公司     | 南宁晚报社          |
| 广西高等教育自学考试网络助学平台     | 南宁日报社          |
| 广西阳光壹佰置业投资有限公司       | 南宁广播电视台        |
| 广西思辨教育科技有限公司         |                |



|        |                  |
|--------|------------------|
| 阳泉市教育局 | 天津市奕冠科技有限公司      |
| 河北工业大学 | 等级保护 2.0 测评交流群群主 |
| 天津科技大学 |                  |

### 上海市

|              |            |
|--------------|------------|
| 上海宽娱数码科技有限公司 | 波克科技股份有限公司 |
| 万达信息股份有限公司   | 杭州孝道科技有限公司 |
| 亚信安全科技股份有限公司 |            |

### 重庆市

|                |            |
|----------------|------------|
| 重庆智多信息发展有限公司   | 重庆电子工程职业学院 |
| 重庆跃动网络技术有限公司   | 重庆航天信息有限公司 |
| 重庆马上消费金融股份有限公司 | 重庆大学       |
| 重庆南华中天信息技术有限公司 | 重庆工商大学     |
| 重庆长安汽车股份有限公司   | 重庆市网络作家协会  |

奇安信科技集团股份有限公司重庆分公司  
贝壳找房重庆站（重庆闹海科技有限公司）

重庆智佳信息科技有限公司

## 贵州省

贵阳金峰星际网络科技有限公司  
贵州众城云科技发展有限公司  
贵州英恩普瑞信息技术有限公司  
贵州信安志恒信息技术有限公司  
贵州日报天眼新闻

贵阳网  
平安贵阳  
知知贵阳  
贵州网咖云  
多彩宝

## 甘肃省

甘肃省交通厅

网络安全感满意度调查

## 浙江省

浙江省住房和城乡建设厅  
浙江省教育厅

杭州安恒信息技术股份有限公司  
杭州海康威视数字技术股份有限公司

## 云南省

曲靖师范学院  
云南驰宏锌锗股份有限公司  
曲靖智润体育发展有限公司  
中国电信曲靖分公司  
曲靖市第三人民医院  
曲靖市妇幼保健院  
云南电网有限责任公司曲靖供电局  
中国人民银行曲靖市中心支行  
昆明艺卓教育集团

中国移动曲靖分公司  
中国联通曲靖分公司  
曲靖技师学院  
曲靖市第一人民医院  
云南平航律师事务所  
曲靖 M  
珠江网  
曲靖新闻网  
掌上曲靖

## 江西省

江西中和证信息安全技术有限公司  
江西安服信息产业有限公司

北京知道创宇信息技术股份有限公司  
北京梆梆安全科技有限公司

江苏极元信息技术有限公司

## 陕西省

西安软件园发展中心（软件新城管理办公室）  
西安市雁塔区投资合作局  
西安外国语大学  
西安理工大学

西安未来国际信息股份有限公司  
西安尚易安华信息科技有限责任公司  
西安四叶草信息技术有限公司  
陕西网

## 四川省

电子科技大学  
电子科技大学成都学院  
西华大学

成都信息工程大学  
吉利学院

网络安全感满意度调查

## 湖南省

湖南省教育厅信息中心  
湖南省邵阳市卫健委  
湖南省社会组织促进会  
中国移动通信集团湖南有限公司  
中国电信股份有限公司湖南分公司  
中国联合网络通信有限公司湖南省分公司  
湖南省金盾信息安全等级保护评估中心有限公司  
中国信息安全测评中心华中测评中心  
中通服创发科技有限责任公司  
湖南红网新媒体集团有限公司  
湖南雨人网络安全技术股份有限公司

湖南华声在线  
长沙星辰在线  
长沙长雅中学  
湖南省信息通信行业协会网络安全专业委员会  
长沙市开福区民政局  
闪捷信息科技有限公司湖南办事处  
湖南联通开福区分公司  
湖南网创科技信息有限公司  
湖南捷亿信科技有限公司  
湖南天普云网络有限公司  
云南联创网安科技有限公司（湖南分公司）

## 安徽省

安徽云探索网络科技有限公司  
万家热线

合肥论坛

## 湖北省

湖北天融信网络安全技术有限公司  
湖北星野科技发展有限公司  
湖北东方网盾信息安全技术有限公司  
湖北珞格科技发展有限公司

湖北省楚天云有限公司  
武汉安域信息安全技术有限公司  
武汉等保测评有限公司  
武汉明嘉信信息安全技术有限公司

## 奖品提供单位

广州虎牙科技有限公司  
广州网易计算机系统有限公司  
广州酷狗计算机科技有限公司  
广州探途网络技术有限公司  
深圳市中手游网络科技有限公司  
深圳市迅雷网络技术公司  
深圳市创梦天地科技有限公司

深圳高竞文化传媒有限公司  
智联招聘网络安全部  
武汉斗鱼网络科技有限公司  
北京三快在线科技有限公司  
上海宽娱数码科技有限公司  
亚信安全科技股份有限公司



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 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