



2021年全国网民网络安全感 满意度调查专题报告

网络安全法治社会建设专题

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院
公安部第三研究所网络安全法律研究中心

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 “网安联” 公众号

2021 网民网络安全感满意度调查 “网络安全法治社会建设” 专题报告

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院
公安部第三研究所网络安全法律研究中心

2021年12月

目 录

一、前言.....	1
二、2021年我国网络安全法治社会建设总览.....	3
(一) 依法治网：夯实网络安全法治基础.....	3
(二) 综合清网：营造天朗气清网络空间.....	5
(三) 普法强网：提升全民网络安全意识.....	6
三、“网络安全法治社会建设”网民网络安全感满意度调查分析.....	8
(一) 满意度调查结论.....	8
(二) 满意度调查结论分析.....	9
1. 网络安全保障水平日臻完善，公众的网络安全感有所提升.....	9
2. 网络空间依法治理成效显著，网安法治社会建设满意度高....	11
3. 网络安全普法工作发挥实效，《网络安全法》社会普及度高..	11
4. 主流媒体普法教育作用显著，互联网已成为重要普法阵地....	12
5. 网络空间安全威胁较为严峻，打击网络违法犯罪任重道远....	14
6. 公众网络安全意识已然觉醒，个人信息保护成为核心诉求....	15
7. 涉网络交易纠纷呈高发态势，平台服务商为解决纠纷首选....	17
8. 网络安全监管与执法有成效，网信与公安执法力度获认可....	18
9. 社会组织参与治理满意度高，建网络安全多元共治新范式....	19
10. 基层组织较好代表网民利益，参与网络社会治理具有优势..	20
四、“网络安全法治社会建设”网民网络安全感满意度调查展望.....	21
(一) 加强网络空间思想引领，营造风清气正网络生态.....	21
(二) 聚焦群众核心诉求关切，加大个人信息保护力度.....	22
(三) 深化网络犯罪源头治理，严厉打击涉网违法犯罪.....	23
(四) 健全网络综合治理体系，共建共治共享网络安全.....	24

一、前言

为充分发挥网络安全社会组织在网络空间建设中的桥梁作用，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，由全国各级网信、公安、工信、市场监管等政府部门的指导和大力支持、全国 135 家网络社会组织共同发起，以“网络安全为人民、网络安全靠人民”为主题的 2021 网民网络安全感满意度调查活动于 2021 年 8 月 3 日启动。本活动持续 10 天，共收回问卷 284.5235 万份，经数据清洗消除无效数据后，有效问卷 264.7339 万份。

此次发布的调查问卷分为公众版和从业人员版。公众版从大众化的角度，设置八个专题二级问卷，分别是网络安全法治社会建设、遏制惩处网络违法犯罪、个人信息保护和数据安全、网络购物权益保护、未成年人网络权益保护、互联网平台监管与企业自律、数字政府服务与治理能力提升、数字鸿沟消除与乡村振兴；从业人员版从网络从业人员的专业技术角度，设置四个专题二级问卷，分别是等级保护实施与企业合规、行业发展与生态建设、新技术应用与网络安全、科技创新与人才培养。其中“网络安全法治社会建设”作为二级问卷之一，围绕我国网络安全法治社会建设设置十一个问题。

为全面分析我国网络安全法治社会建设情况，基于发起单位调查所得的数据，由广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院主办、公安部第三研究所网络安全法律研究中心承办，围绕本专题及聚焦行业

趋势，结合分析得出十项调查结论，汇总形成本报告。

2021年12月6日至10日，2021年全国网民网络安全感满意度调查报告发布周在北京面向全社会举办。《2021年网民网络安全感满意度调查“网络安全法治社会建设”专题报告》作为发布周的重要组成部分，不仅反映了现阶段网络安全法治社会建设在数据要素化、可视化方向的具体实践，也为网络安全行业发展提供决策思考和可行路径，进而为网络空间建设提供有益参考。

二、2021年我国网络安全法治社会建设总览

万物互联的时代，机遇与挑战并存，便捷和风险共生。

网络安全为了谁？习近平总书记强调：“国家网络安全工作要坚持网络安全为人民、网络安全靠人民，保障个人信息安全，维护公民在网络空间的合法权益。”这要求加强网络安全保障，始终把人民群众的网络空间合法权益放在第一位。2021年，我国网络安全立法、执法、普法工作取得丰硕成果，以实际行动为构建网络空间命运共同体贡献中国力量。

（一）依法治网：夯实网络安全法治基础

治网之道，法治为首，能力为先。

网络空间不是法外之地，净化网络空间，必须坚持依法治网、依法办网，充分发挥法律法规规范社会行为、调节社会关系、维护社会秩序的作用，为网络健康发展保驾护航。以总体国家安全观为指导，2021年我国网络与数据安全工作顶层设计和总体布局不断完善，网络与数据安全“四梁八柱”基本确立。

推进网络与数据安全法治建设。自我国《网络安全法》于2017年6月1日正式实施以来，2021年我国逐步健全法律法规保障体系，构筑多领域的网络与数据安全防线。6月，《数据安全法》正式通过，自2021年9月1日起施行，成为我国数据保护领域的基础性立法。7月，国家互联网信息办公室发布《网络安全审查办法（修订草案征求意见稿）》，将数据处理活动以及国外上市可能带来的国家安全风险列为网络安全审查的重点评估和考虑因素。8月，《个人信息保护法》正式通过，自2021年11月1日起施行，明确个人信息保护的基本原则、要求及制度，成为保护个人信息权益的基本法。9月，《关键信息基础设施安全保护条例》正式施行，坚持综合协调、分工负责、依法保护，强化和落实关键信息基础设施运营者主体责任，充分发挥政府及社会各方面的作用。10月，《汽车数据安全若干规定（试行）》正式实施，规范汽车数据处理活动，促进汽车数据合理开发利用。11月，为落实《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律关于数据安全管理的規定，规范网络数据处理活动，保护个人、组织

在网络空间的合法权益，维护国家安全和公共利益，国家互联网信息办公室发布《网络数据安全条例（征求意见稿）》，提出建立数据分类分级保护制度，按照数据对国家安全、公共利益或者个人、组织合法权益的影响和重要程度，将数据分为一般数据、重要数据、核心数据，对个人信息和重要数据进行重点保护，对核心数据实行严格保护，要求数据处理者建立数据安全应急处置机制。

强化重点群体用网保护。2021年，全国人民代表大会常务委员会、国务院各部门相继发力，加强对未成年人、老年人、残疾人等重点群体的用网保护。6月，经第十三届全国人民代表大会常务委员会修订的《未成年人保护法》正式施行，增设“网络保护”专章，旨在增强未成年人科学、文明、安全、合理使用网络的意识和能力，保障未成年人在网络空间的合法权益。8月以来，国家新闻出版署、教育部等多部门聚焦未成年人沉迷网络游戏问题发布通知，严格落实网络游戏账号实名注册和登录要求，切实加强监管问责，推动家校协同发力，共同营造有利于未成年人健康成长的网络环境。2021年以来，工业和信息化部发布通知并部署开展“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”，对115个公共服务类网站和43个手机App进行适老化及无障碍改造，助力老年人、残疾人等重点受益群体平等便捷地获取、使用互联网应用信息。

网络犯罪领域预防性立法相继出台。针对网络犯罪产业化、链条化趋势，2021年我国多项预防性立法启动或发布，采用超前干预手段，以先发制人策略切断网络犯罪发生路径。6月，最高人民法院、最高人民检察院、公安部出台《关于办理电信网络诈骗等刑事案件适用法律若干问题的意见（二）》，针对电信网络诈骗犯罪以及涉手机卡、信用卡犯罪等关联犯罪，提出具体的适用法律依据。9月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加强网络文明建设的意见》，提出加快制定《网络犯罪防治法》，将网络犯罪治理重心转到事前预防，突出互联网服务提供者在犯罪防范与风险预警方面的责任。10月，《反电信网络诈骗法（草案）》提请第十三届全国人大常委会第三十一次会议审议，并在中国人大网公布公开征求意见，聚焦防范治理，对电信网络诈骗发生的信息流、资金流、技术流、人员流等环节加强防范性制度建设，对打击治理电信网络诈骗犯罪具有里程碑式重要意义。

（二）综合清网：营造天朗气清网络空间

清网之道，执法为要，综治为上。

习近平总书记强调：“网络空间是亿万民众共同的精神家园。网络空间天朗气清、生态良好，符合人民利益。网络空间乌烟瘴气、生态恶化，不符合人民利益。”由此而言，建立健全网络综合治理体系，加强和创新互联网内容建设，落实网络信息内容生产者、网络信息内容服务平台等主体的信息内容生态治理责任，全面提高网络治理能力，营造清朗的网络空间有重要意义。如今，我国已形成党委领导、政府管理、企业履责、社会监督、网民自律等多主体参与，法律、技术等多种手段相结合的网络综合治理格局。

协力共建网络文明。为加强网络文明建设，培育积极健康、向上向善的网络文化，2021年国家互联网信息办公室等有关部门全面推进文明办网、文明用网、文明上网、文明兴网，推动形成适应新时代网络文明建设要求的思想观念、文化风尚、道德追求、行为规范、法治环境、创建机制。5月，国家互联网信息办公室部署开展“清朗”系列专项行动，打击网络水军、流量造假、黑公关，整治未成年人网络环境，有效遏制网络乱象滋生蔓延。8月，国家互联网信息办公室、全国“扫黄打非”办、公安部等8部门深入推进网络直播行业专项整治和规范管理，强化主播行为规范，提升主流价值引领。9月，《“抵制网络谣言 共建网络文明”倡议书》发布，倡导全社会共管共治网络谣言，共建共享网络文明。10月，国家互联网信息办公室开展互联网用户账号运营乱象专项整治行动，并发布《互联网用户账号名称信息管理规定（征求意见稿）》，提出不得非法买卖账号名称，应采用复合验证等措施落实“实名制”要求。

纵深推进APP监管整治。为强化对APP个人信息保护的全链条监管，严格落实企业主体责任，2021年国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、市场监管总局等有关部门尽职履责，在全国范围内持续推进APP违法违规收集使用个人信息专项治理，对APP非法获取、超范围收集、过度索权等乱象加强整治，取得阶段性成效。6月，国家互联网信息办公室组织对运动健身、新闻资讯、网络直播、应用商店、女性健康等常见类型公众大量使用的部分APP的个人信息收集使用情况进行检测，并发布《关于Keep等129款APP违法违规收集使用个人

信息情况的通报》。2021年前三季度，工业和信息化部展开10批次集中检测，累计通报1494款违规APP，下架408款拒不整改的APP^①。

重拳打击网络违法犯罪。2021年以来，全国公安机关深入推进“净网2021”专项行动，聚焦侵犯公民个人信息、电信网络诈骗、网络赌博、摄像头偷窥、网络黑灰产等人民群众关切的突出网络违法犯罪和网络乱象，持续深化网络违法犯罪打击、网络生态治理和秩序整治，共侦破案件3.7万余起，抓获犯罪嫌疑人8万余名，行政处罚违法互联网企业、单位2万余家^②。1月至9月，全国共破获电信网络诈骗案件26.2万起，抓获犯罪嫌疑人37.3万名，同比分别上升41.1%和116.4%，共紧急止付涉案资金2770亿元，6月至9月，发案数连续4个月实现同比下降^③。

（三）普法强网：提升全民网络安全意识

强网之道，普法为重，人民为本。

自2014年起，我国每年举办国家网络安全宣传周，推进网络安全法治宣传教育理念、内容、形式、方法、手段创新，构建网上网下同心圆，更好凝聚社会共识。国家网络安全宣传周活动让“网络安全为人民、网络安全靠人民”的理念深入人心，起到良好的社会效果。

积极回应群众关切。2021年国家网络安全周针对个人信息保护、数据安全治理、关键信息基础设施防护、电信网络诈骗犯罪、数字平台健康发展、青少年健康上网等问题，主动回应、正面宣传、积极引导、持续发声，发布人工智能安全典型实践案例评选结果。

多维宣传立体呈现。2021年国家网络安全周通过直播、访谈、短视频、图文、H5深度报道等多种传播形态，营造全社会共筑网络安全防线的浓厚氛围，同时搭建互动话题，邀请网友参与“手势舞”、“口播比拼”等主题竞赛，多平台

^① 工信部：前三季度工业和信息化发展总体平稳，报道链接：

https://jsca.miit.gov.cn/xwdt/szyw/art/2021/art_f38a50f3c7664cdc8ac0ca68cc731112.html

^② 公安机关深入推进“净网2021”专项行动取得阶段性显著成效，报道链接：

<https://app.mps.gov.cn/gdnps/pc/content.jsp?id=8168058>

^③ 公安部新闻发布会通报公安机关打击电信网络诈骗犯罪之“断流”专案行动成效，报道链接：

<https://www.mps.gov.cn/n2254536/n2254544/n2254552/n8182219/index.html>

上线“网络安全主题晚会”、“云课堂展播”等教育活动。

2021 网民网络安全感满意度调查活动于 8 月 3 日正式上线，由全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织共同发起，是目前国内调查范围最广、参与人数最多的全国性、公益性网络安全社会调查。全国采集有效样本量从 2019 年的 22 万份，到 2020 年的 150 万份^①，再到 2021 的 284.5 万份^②，取得数量级增长。基于发起单位调查所得数据，公安部第三研究所网络安全法律研究中心围绕“网络安全法治社会建设”专题与网络安全法治社会建设其他调查问题，分析得出十项调查结论，汇总形成本报告。

^① 2021 网民网络安全感满意度调查活动即将启动，报道链接：

http://www.iscn.org.cn/html/2021/text_0727/4413.html

^② 2021 网民网络安全感满意度调查活动样本采集阶段工作圆满结束，报道链接：

<https://www.163.com/news/article/GH9PMJLH00019OH3.html>

三、“网络安全法治社会建设”网民网络安全感满意度调查分析

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。本专题围绕立法需求、普法效果、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，为国家推进网络安全法治社会建设工作提供网情民意支撑。

（一）满意度调查结论

通过对调查结果进行分析，围绕我国网络安全法治社会建设共形成十项结论，要点包括：

第一，当前，我国网络安全保障水平日臻完善，网络安全防线进一步筑牢，公众的网络安全感有所提升，但网络安全状况仍有改善空间。

第二，我国网络空间依法治理成效显著，人民群众对网络安全法治社会建设与依法治理的现状总体满意。

第三，《网络安全法》社会普及度高，已成为公众最为了解的网络安全相关立法，其他网络安全行政法规、部门规章及规范性文件社会普及度有待提高。

第四，主流媒体普法教育作用显著，互联网已成为重要网络安全普法阵地和平台，应推进“互联网+法治宣传”行动。

第五，网络空间安全威胁较为严峻，违法有害信息内容、侵犯个人信息、网络诈骗犯罪以及网络入侵问题突出，成为公众最常见的四大网络安全问题。

第六，公众网络安全意识已然觉醒，加强个人信息保护立法成为人民群众核心诉求。

第七，网络纠纷主要集中在网络交易领域，向有关服务商或平台投诉已经成为网民解决网络纠纷的首选途径。

第八，公众对网信、公安等部门在遏制网络违法违规行为方面的工作成效满意度较高，网络安全监管和执法工作获认可。

第九，公众对社会组织参与网络安全领域治理的状况总体满意，社会组织利用自身优势、整合资源，共建网络安全多元共治新范式。

第十，基层组织负责人、人大代表、政协委员与当地群众最为贴近，通常能较好地代表网民利益说话，应充分发挥其在网络社会治理中的作用。

（二）满意度调查结论分析

1. 网络安全保障水平日臻完善，公众的网络安全感有所提升

调查显示，54.58%的公众认为当前网络环境是安全的，其中14.4%的公众认为非常安全，40.18%的公众认为安全。

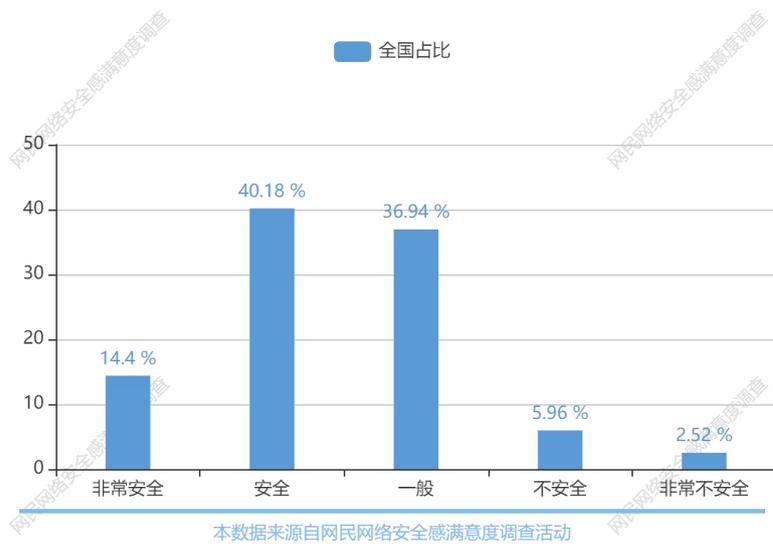


表 1 公众网络安全感评价

与2020年相比，53.79%的公众认为网络安全感较去年有所提升或明显提升，37.48%的公众认为没有变化。

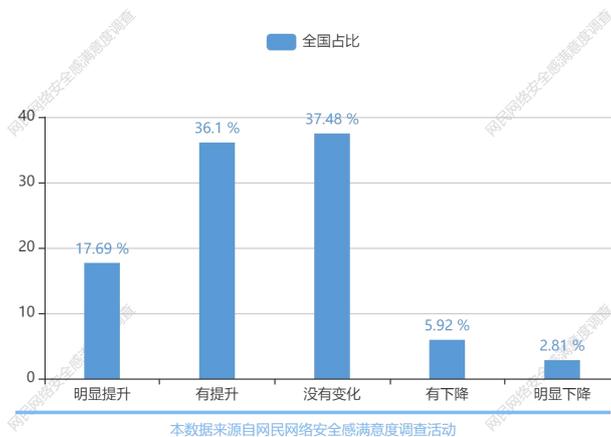


表 2 公众网络安全感较去年的变化

受调查从业人员方面，58.24%的从业人员认为当前网络安全状况良好，其中20.02%的从业人员认为非常安全，38.22%的从业人员认为安全。

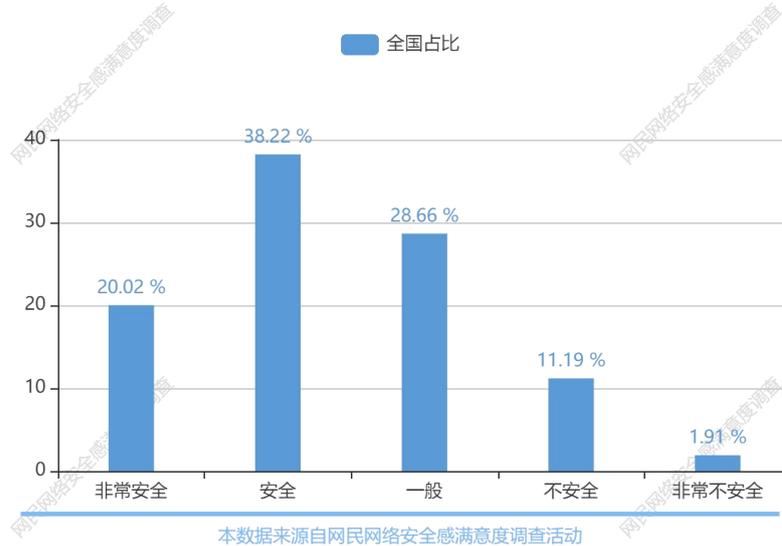


表 3 受调查从业人员对网络安全状况的评价

与2020年相比，81.81%的受调查从业人员认为网络安全状况有所改善，其中44.93%认为状况明显改善，36.88%认为状况略有改善。

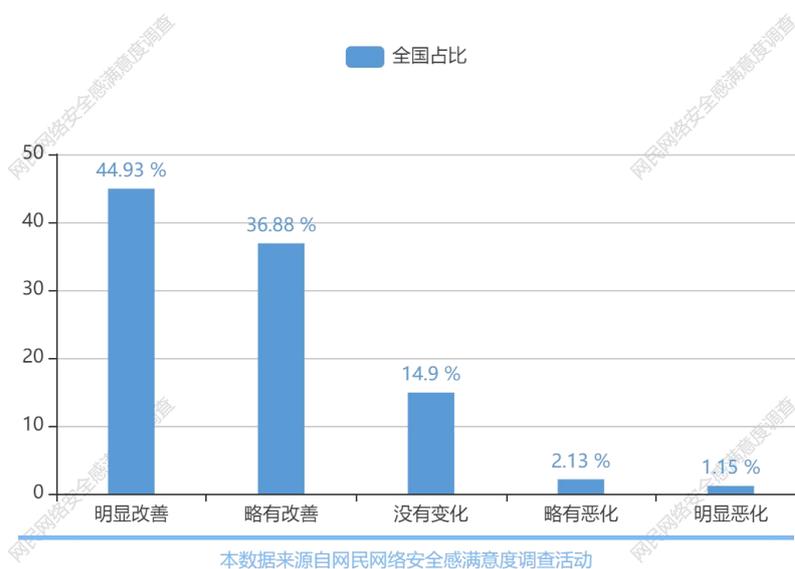


表 4 受调查从业人员对网络安全状况的评价较去年的变化

调查说明，在习近平总书记关于网络强国的重要思想指引下，如今网络安全保障水平日臻完善，网络安全防线进一步筑牢，公众网络安全感有所提升，但网

络安全状况仍有持续改善的空间。

2. 网络空间依法治理成效显著，网安法治社会建设满意度高

网络安全法治社会建设与依法治理满意度方面，54.97%的公众满意当前网络安全法治社会建设和依法治理状况，其中，20.57%的公众表示很满意，34.4%的公众表示满意。

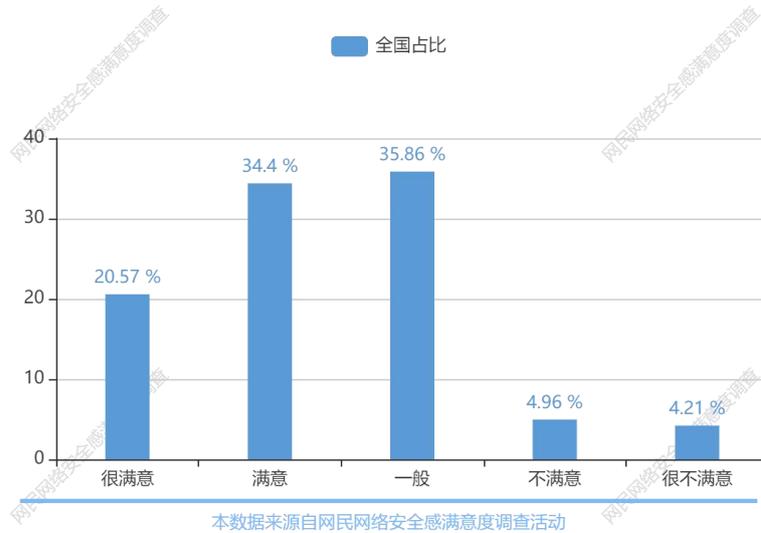


表 5 公众对网络安全法治社会建设的满意度

调查说明，在网络空间治理逐步纳入法治化轨道的背景下，人民群众对网络安全法治社会建设与依法治理的总体评价以满意为主，网络空间依法治理成效让人民群众得到实实在在的获得感、幸福感。

3. 网络安全普法工作发挥实效，《网络安全法》社会普及度高

调查显示，《网络安全法》是公众最为了解的网络安全相关立法，84.84%的公众表示对《网络安全法》有所了解。除《网络安全法》外，网民了解的其他网络安全相关立法主要集中在《互联网个人信息安全保护指南》、《儿童个人信息网络保护规定》、《网络信息内容生态治理规定》等，其中46.91%的公众表示对《互联网个人信息安全保护指南》有所了解，46.6%的公众表示对《儿童个人信息网络保护规定》有所了解，38.11%公众表示对《网络信息内容生态治理规定》有所了解。

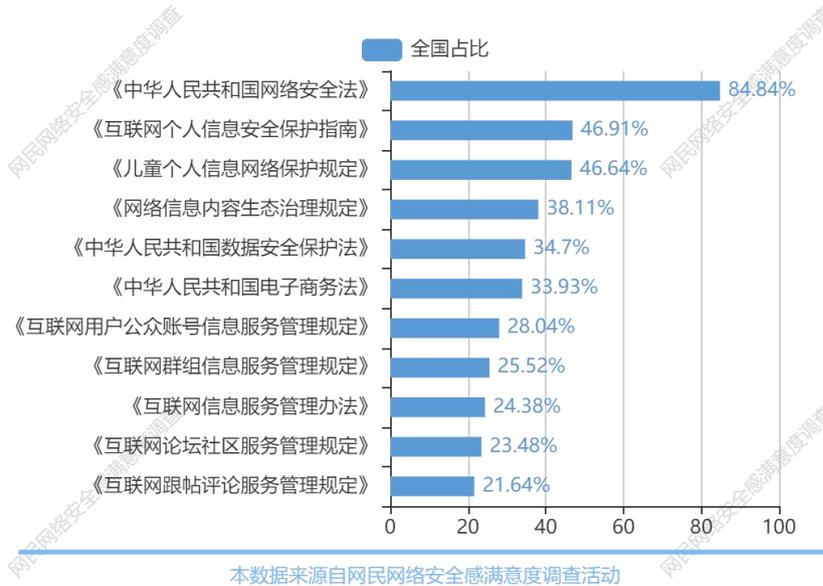


表 6 公众对网络安全相关立法的了解程度

调查说明，实施 4 周年以来，《网络安全法》社会普及度逐渐提高，已成为公众最为了解的网络安全相关立法，《网络安全法》之外的相关网络安全行政法规、部门规章及规范性文件的社会普及度有待提高。

4. 主流媒体普法教育作用显著，互联网已成为重要普法阵地

在网络安全普法教育工作中，大众媒体与互联网起到的作用显著，其中 77.17%的公众通过报刊、杂志、电视、广播等大众媒体了解到网络安全方面的法律法规，59.42%的公众通过互联网了解到网络安全方面的法律法规。

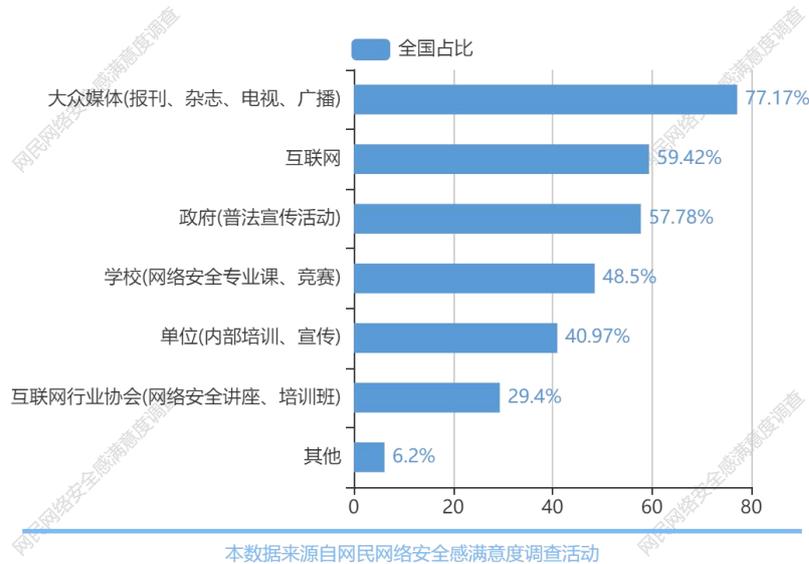


表 7 公众对网络安全相关立法的了解途径

调查显示，公众认为媒体、政府、学校等主体在网络安全普法教育工作中的作用需要加强，其中 66.4% 的公众认为需强化媒体的宣传作用，66.37% 的公众认为需强化政府的规划作用，64.95% 的公众认为需强化学校的教育作用。

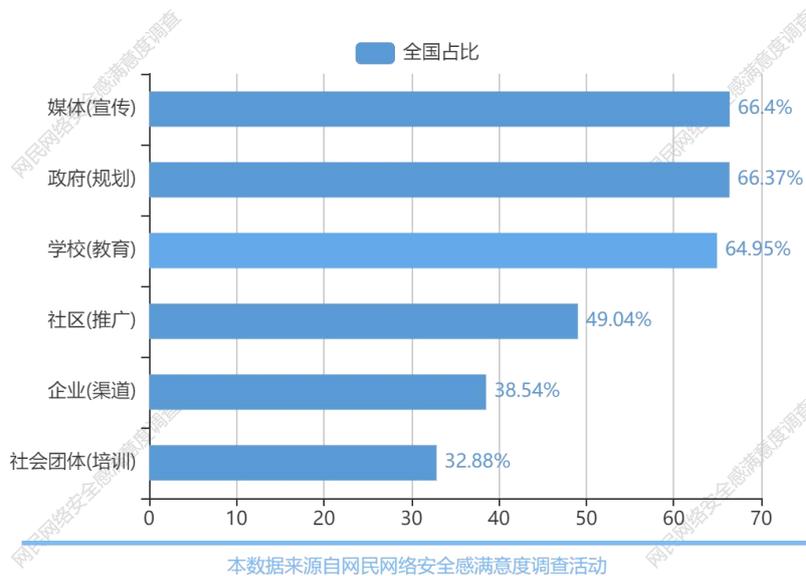


表 8 公众认为网络安全普法教育工作需强化的方面

调查说明，主流媒体在网络安全普法教育方面的作用显著且不可替代，应持续发挥主流渠道价值，丰富宣传方式和手段，用群众喜闻乐见的方式提高网络安全立法普及程度；互联网已成为重要的网络安全普法阵地和平台，应加强新媒体新技术在网络安全普法中的运用，推进“互联网+法治宣传”行动。

5. 网络空间安全威胁较为严峻，打击网络违法犯罪任重道远

调查显示，违法有害信息内容、侵犯个人信息、网络诈骗犯罪以及网络入侵成为公众最常见的四大网络安全问题。其中 61.1% 的公众表示过去一年在使用网络时曾遭遇违法有害信息，56.07% 表示曾遭遇侵犯个人信息，43.95% 表示曾遭遇网络诈骗犯罪，39.69% 表示曾遭遇网络入侵。

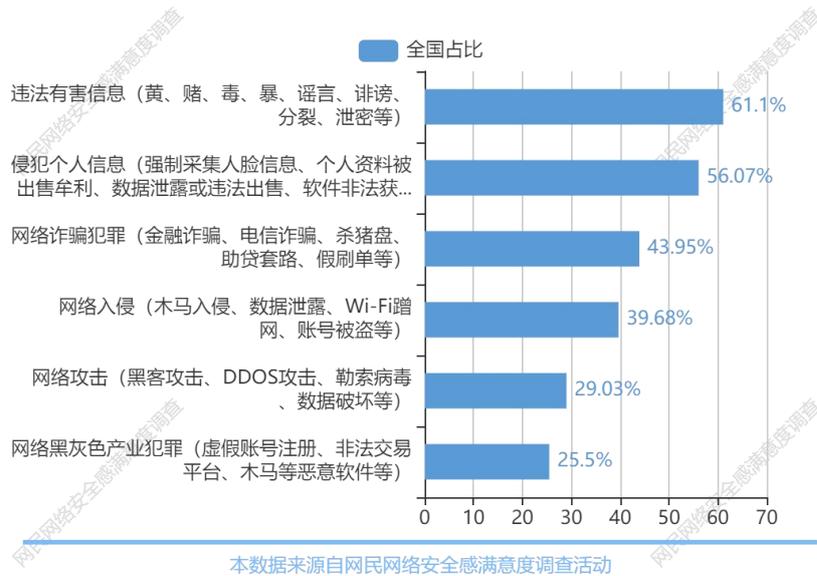


表 9 公众遇到的网络违法犯罪情况

针对从业人员的调查中，数据泄露、网络诈骗、数据非法交易和网络沉迷是最为突出的网络安全问题，亟待整治。其中，60.85% 的受调查从业人员认为数据泄露最为突出，58.44% 表示网络诈骗最为突出，50.52% 表示数据非法交易最为突出，27.72% 认为网络沉迷最为突出。

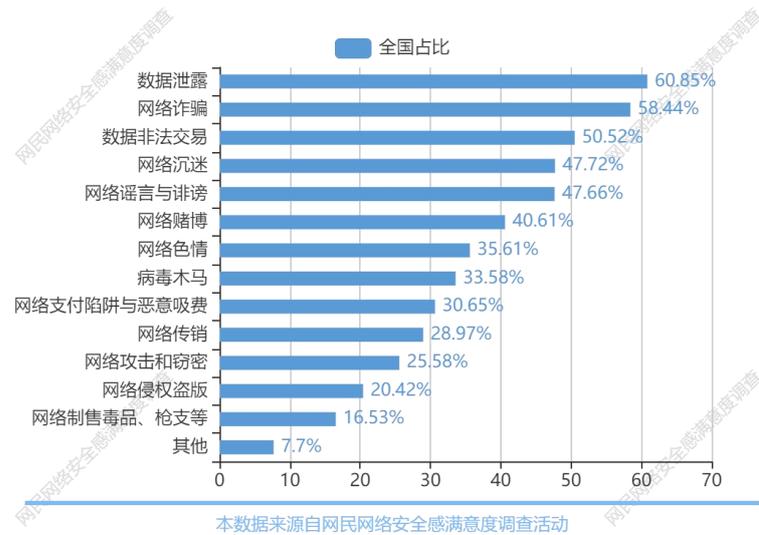


表 10 从业人员遇到的网络违法犯罪情况

调查说明，目前网络安全形势仍然严峻复杂，违法有害信息内容、侵犯个人信息、网络诈骗犯罪以及网络入侵问题突出，成为公众最常见的四大网络安全问题，加强打击网络犯罪任重道远。尽管公众和从业人员面临的网络安全问题各有侧重，但数据泄露、网络诈骗是两者共同面临的主要安全问题。

6. 公众网络安全意识已然觉醒，个人信息保护成为核心诉求

调查显示，公众认为个人信息保护、互联网络平台安全责任、未成年人上网保护方面的网络安全立法亟待加强，其中 84.37% 的公众认为个人信息保护方面的网络安全立法亟待加强，66.97% 的公众认为互联网络平台安全责任监管细则方面的网络安全立法亟待加强，64.24% 的公众认为未成年人上网保护方面的网络安全立法亟待加强。

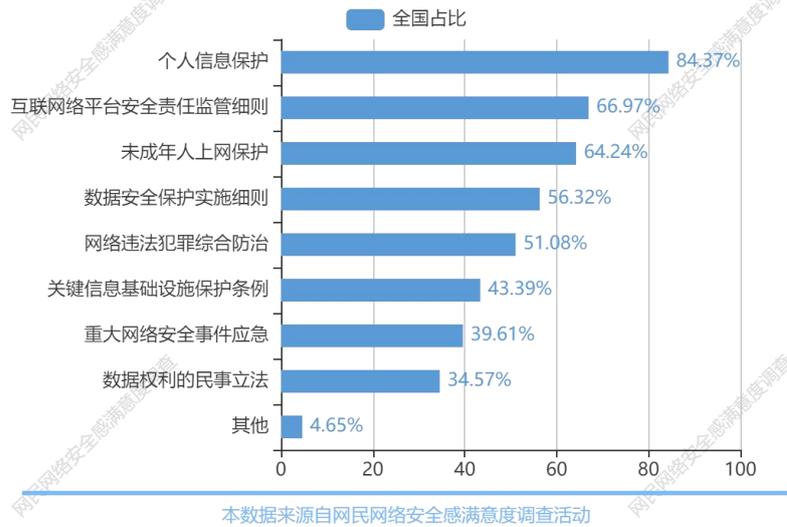


表 11 公众认为亟待加强的网络安全立法

调查显示，从业人员认为个人信息保护、网络平台责任、网络安全各领域监管方面的网络安全立法亟待加强，其中 63.56%的从业人员认为个人信息保护方面的网络安全立法亟待加强，56.26%的从业人员认为网络平台责任方面的网络安全立法亟待加强，45.15%的从业人员认为网络安全各领域监管方面的网络安全立法亟待加强，44.4%的从业人员认为网络违法犯罪综合防治方面的网络安全立法亟待加强，42.64%的从业人员认为未成年人上网保护方面的网络安全立法亟待加强，39.76%的从业人员认为网络安全等级保护方面的网络安全立法亟待加强，33.81%的从业人员认为关键信息基础设施保护方面的网络安全立法亟待加强，32.19%的从业人员认为数据安全保护细则方面的网络安全立法亟待加强，30.94%的从业人员认为网络安全从业人员管理方面的网络安全立法亟待加强，30.29%的从业人员认为网络信息内容治理方面的网络安全立法亟待加强，27.2%的从业人员认为人工智能管理方面的网络安全立法亟待加强，25.85%的从业人员认为网络黑灰产业治理方面的网络安全立法亟待加强，24.34%的从业人员认为供应链安全管理方面的网络安全立法亟待加强，6.36%的从业人员认为其他方面的网络安全立法亟待加强。

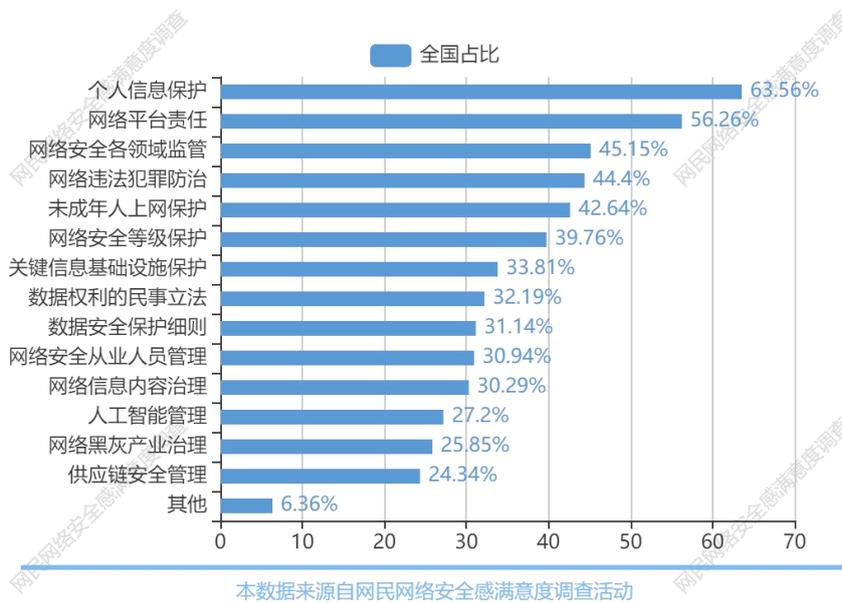


表 12 从业人员认为亟待加强的网络安全立法

调查说明，在当前规模化数据泄露和滥用事件高发频发的背景下，公众网络安全意识已然觉醒，加强网络安全法制建设，完善个人信息保护立法是公众的核

心诉求。

7. 涉网络交易纠纷呈高发态势，平台服务商为解决纠纷首选

调查显示，网络纠纷主要集中在网络交易领域，53.86%的公众表示自己或身边的人遇到过网络交易纠纷。此外，网络贷款、网络虚拟财产也成为网络纠纷高发领域，其中37.66%的公众表示自己或身边的人遇到过网络贷款纠纷，32.57%的公众表示自己或身边的人遇到过网络虚拟财产纠纷。

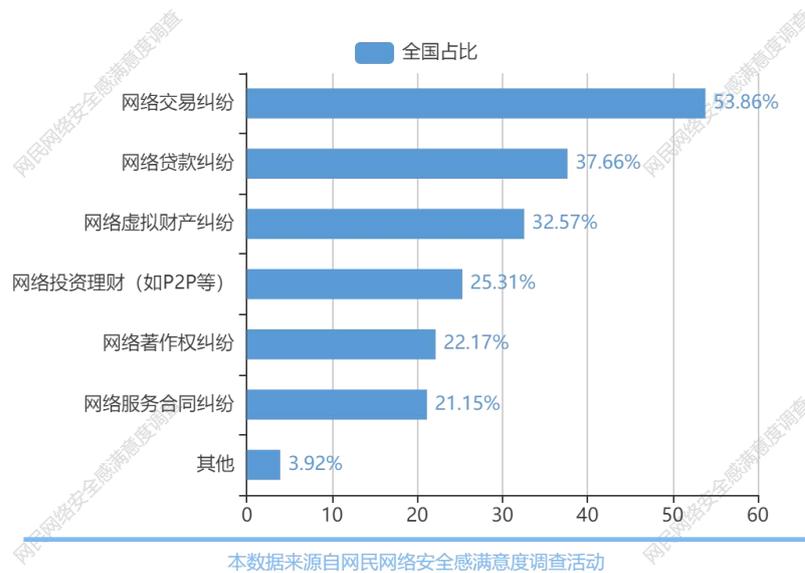


表 13 公众遭遇的网络纠纷类型

调查显示，平台服务商成用户解决纠纷首选，74.93%的公众表示遇到网络纠纷时通常采用向服务商或平台投诉的方式处理。此外，向主管部门投诉、向消费者协会投诉已成为网络纠纷解决重要途径，其中42.32%的公众表示遇到网络纠纷时通常采用向主管部门投诉的方式处理，40.94%的公众表示遇到网络纠纷时通常采用向消费者协会投诉的方式处理。

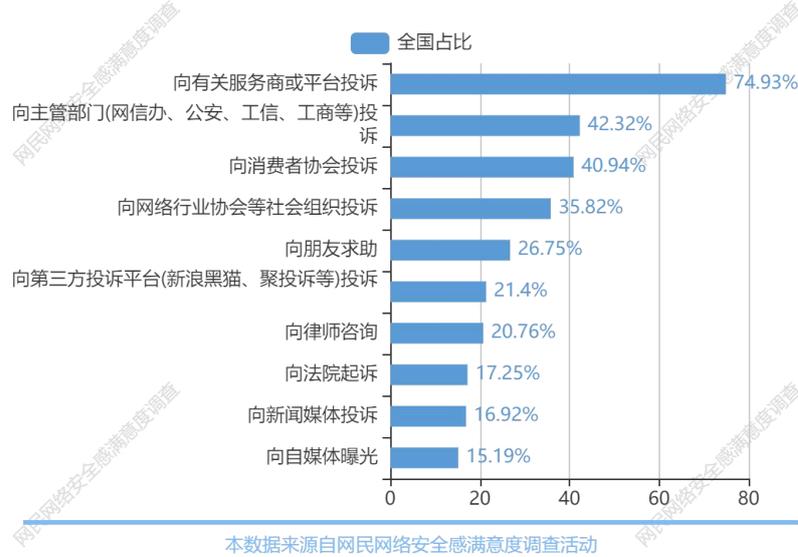


表 14 公众网络纠纷解决方式

调查说明，网络纠纷主要集中在网络交易领域，向有关服务商或平台投诉已经成为网民解决网络纠纷的首选途径。网络空间有别于现实空间，监管部门应创新监管方式和内容，及时发现问题，减少网络交易纠纷。

8. 网络安全监管与执法有成效，网信与公安执法力度获认可

调查显示，59.34%的公众满意当前网信、公安等部门遏制网络违法违规行为的工作成效，其中，20.28%的公众表示非常满意，39.06%的公众表示满意。



表 15 公众对网信、公安等部门遏制网络违法违规行为工作成效的满意度

在网络安全监管和执法满意度方面，57.61%的公众满意当前网络安全监管和

执法状况，其中，22.06%的公众表示很满意，35.55%的公众表示满意。

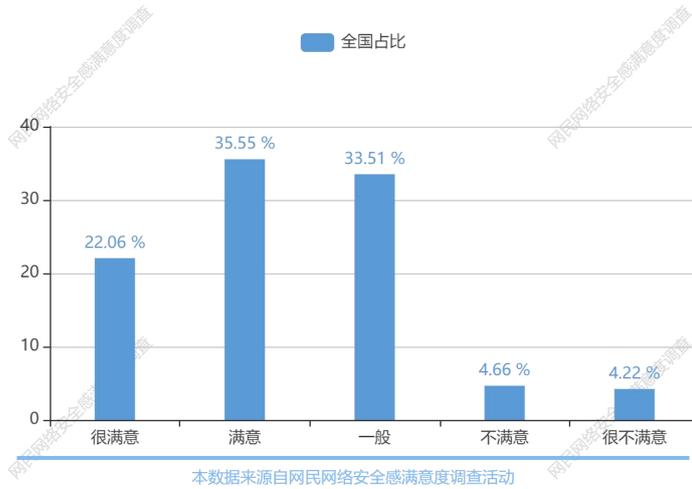


表 16 公众对网络安全监管和执法的满意度

调查说明,《网络安全法》正式施行4年以来,我国网信、公安等部门通过执法大检查、“净网”、“清朗”等专项行加强网络安全执法力度,网络安全监管和执法工作得到公众认可。

9. 社会组织参与治理满意度高,建网络安全多元共治新范式

调查显示,59.44%的公众满意当前社会组织参与网络安全领域治理的状况,其中,16.39%的公众表示非常满意,43.05%的公众表示满意。

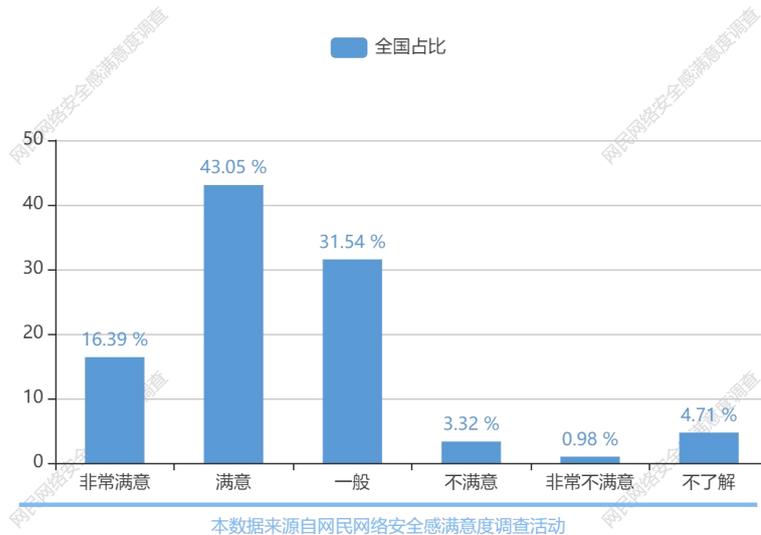


表 17 公众对社会组织参与网络安全治理的满意度

调查说明，公众对社会组织参与网络安全领域治理的状况总体满意，社会组织利用自身优势，整合分散社会资源，发挥资源最大功效，共建网络安全多元共治新范式。

10. 基层组织较好代表网民利益，参与网络社会治理具有优势

调查显示，47.95%的公众认为基层组织负责人通常能够较好地代表网民利益说话，45.18%的公众认为人大代表、政协委员通常能够较好地代表网民利益说话，29.48%的公众认为新闻媒体通常能够较好地代表网民利益说话。

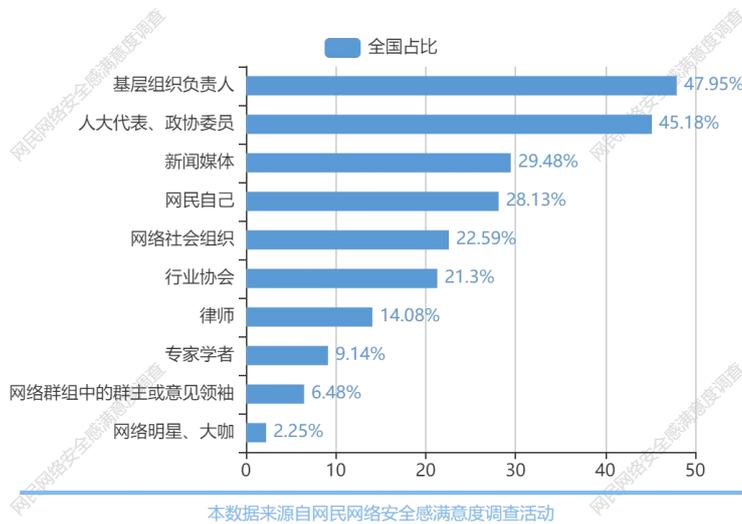


表 18 公众认为能较好代表网民利益说话的组织

调查说明，基层组织负责人、人大代表、政协委员具有本土特征，与当地群众最为贴近，通常能够较好地代表网民利益说话，在推进网络社会治理上有天然优势，应充分发挥其在网络社会治理中的作用。

四、“网络安全法治社会建设”网民网络安全感满意度调查展望

今年是中国共产党成立 100 周年，也是“十四五”开局之年，数字中国建设的蓝图已绘就。在这个网络安全尤为重要的时代，人民群众的网络安全感和满意度是对网络社会治理状况的直接感受和综合反映。经调查分析可知，我国网民网络安全感有所提升，对网络安全法治社会建设满意度也较高，但仍需立足社会核心诉求，围绕加强网络空间思想引领、加大个人信息保护力度、深化网络犯罪源头治理、健全网络综合治理体系等方面持续推动我国网络空间治理。

（一）加强网络空间思想引领，营造风清气正网络生态

“文明以止，人文也。”网络文明是现代社会文明进步的重要标志，加强网络文明建设，是推进社会主义精神文明建设、提高社会文明程度的必然要求，是适应社会主要矛盾变化、满足人民对美好生活向往的迫切需要，是加快建设网络强国、全面建设社会主义现代化国家的重要任务。2021 年以来，我国网络文明建设成果斐然，实施一批网络内容建设工程，打造一批网络文明实践品牌，让网络空间正能量更加充沛、生态环境更加清朗、文明风尚更加彰显。网民网络安全感满意度调查显示，大部分公众认为应强化媒体、政府、学校等主体在网络安全普法教育宣传中的作用。为营造清朗的网络空间生态，各方应加强网络空间思想引领、普法宣传、行为规范、生态治理、文明创建，推动网络强国建设和精神文明建设有机融合、共同发展。

在思想引领方面，要深入学习领会党的十九届六中全会精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想统领互联网内容建设与全会精神在网上宣传，注重实效，强化传播创新，打造具有竞争力的新型主流媒体，占据思想引领、文化传承、服务人民的传播制高点；**在普法宣传方面**，把网络安全普法拓展到执法、司法和守法的全过程，加快构建新媒体普法矩阵，充分借助大众喜闻乐见的新兴媒体，形成线上线下全民广泛参与的网络安全普法新格局；**在行为规范方面**，培育符合社会主义核心价值观的网络伦理和行为规范，完善政府、学校、家庭、社会

相结合的网络素养教育机制，加强网站平台社区规则、用户协议建设；**在生态治理方面**，进一步规范网上内容生产、信息发布和传播流程，推进公众账号分级分类管理，构建以中国互联网联合辟谣平台为依托的网络辟谣联动机制；**在文明创建方面**，推动群众性精神文明创建活动向网上延伸，加强网络文明素养实践教育基地建设，引导网民尊德守法、文明互动、理性表达，引领全社会提升网络文明素养，净化网络社会环境。

（二）聚焦群众核心诉求关切，加大个人信息保护力度

截至2021年6月，我国网民规模达10.11亿，互联网普及率达71.6%^①，形成全球最为庞大、生机勃勃的数字社会。根据网民网络安全感满意度调查，大部分公众表示过去一年在使用网络时个人信息曾遭遇侵犯，个人信息保护力度亟待加强。治理网络空间、维护网络安全，制度起着根本性、全局性、长远性的作用。从社会强烈诉求可看出，在后续制度建设过程中，应以解决个人信息保护等突出问题为首要任务，实施精准立法策略，完善制度配套措施，同时多措并举、齐抓共管，形成个人信息依法保护合力。

2021年11月1日，《个人信息保护法》正式施行，为个人信息权益保护、个人信息处理者的义务以及主管机关的职权范围提供全面的、体系化的法律依据，标志我国个人信息保护立法进入新阶段。《个人信息保护法》贯彻“网络安全为人民，网络安全靠人民”理念，将解决好人民群众最关心、最直接、最现实的个人信息治理问题作为出发点和落脚点，在规则设计中回应人民迫切需求，对App过度收集个人信息、大数据杀熟、人脸识别设备滥用、未成年人个人信息保护等问题划清底线规则，详细规定互联网平台企业个人信息保护义务，明确履行“接受、处理与个人信息保护有关的投诉、举报”义务的职能部门，让个人信息权益得到充分保护。

良法是善治之前提。数字经济蓬勃发展，人脸识别、无人驾驶、可穿戴设备等新技术新应用更新迭代，人们既享受便利快捷，也担忧信息安全风险，重构安

^① 第48次《中国互联网络发展状况统计报告》，报告原文链接：

<https://n2.sinaimg.cn/finance/a2d36afe/20210827/Fujian1.pdf>

全信任的数字社会是民心所向。结合《个人信息保护法》的实施，**在立法层面**，回应个人信息保护的多元化诉求，根据不同行业、不同领域、不同情形的技术应用，制定符合实际情况的规章制度，建构以《个人信息保护法》为基本法、以配套法规为细化规则、以司法解释为适用指引、以其他法律为辅助调整的多层次个人信息规制体系；**在执法与司法层面**，有效统筹协调个人信息保护的立法、执法和司法环节，实现部门间执法信息共享和执行结果联动，加强专业化、类型化、精细化的司法研究，建立更加符合我国国情的个人信息权利保护机制；**在守法与用法层面**，公民个人应学法、知法、守法、用法，面对侵犯个人信息权益的行为勇于拿起法律武器维护自身权益。

（三）深化网络犯罪源头治理，严厉打击涉网违法犯罪

当前，各类违法犯罪呈现出明显的结构性变化特点，传统犯罪加快向网上蔓延变异，网络诈骗、网络赌博、网络盗窃、网络色情等犯罪活动屡禁不止、手段不断翻新；随着互联网新技术新应用不断出现，帮助信息网络犯罪活动、非法利用信息网络、侵犯公民个人信息等涉网违法犯罪多发，严重侵害群众合法权益，影响网络社会安全。网民网络安全感满意度调查显示，违法有害信息内容、侵犯个人信息、网络诈骗犯罪与网络入侵成为公众最常见的四大网络安全问题。深化网络犯罪源头治理，持续严厉打击涉网违法犯罪，全力治理网络生态环境势在必行。

公安机关应继续坚决贯彻习近平总书记重要指示精神，忠实践行人民公安为人民的初心使命，以更加强烈的政治担当、使命担当、责任担当，强力推进打击治理工作，全力遏制涉网违法犯罪多发高发态势。**在理念层面**，主动适应信息社会的新情况新问题，树立综合治理观，以实现网络犯罪源头治理为目标进行刑事手段设计；**在行动层面**，深入推进“清朗”、“净网”等系列专项行动，严惩涉网违法违规行为，加强对人员链、资金链、技术链、推广链的全链条打击，切断犯罪利益链条，铲除黑灰产土壤；**在技术层面**，切实重视信息化侦查手段，运用大数据技术和信息化手段提升犯罪防控的智能化水平，探索打造国家级网络犯罪防范中心，对人工智能、虚拟现实、区块链等技术进行研究预警；**在协作层面**，会

同司法、行业监管、金融等有关部门联动协作，加强网络犯罪综合治理，力求敏锐感知各类犯罪风险隐患，实现主动预警和预防；**在国际层面**，加强对外交流，在联合国框架下积极推动制定新的网络犯罪国际公约，并以此为抓手提升我国在新型网络犯罪治理领域的国际话语权。

（四）健全网络综合治理体系，共建共治共享网络安全

党的十九大报告指出，“打造共建共治共享的社会治理格局”，这是对以往社会治理理念的进一步升华，为推进网络安全多元治理指明方向。网民网络安全感满意度调查显示，过半数公众满意当前社会组织参与网络安全领域治理的状况，近半数公众认为基层组织负责人通常能够较好地代表网民利益说话。为此，社会多元主体应共享治理资源，共担治理责任，共建治理规则，发挥各自在网络社会治理资源上的相对优势，进而推动网络社会“碎片化”管理向整体性治理转变。

有效凝聚网络综合治理共识，培育网络社会共建主体。**对政府部门而言**，要充分发挥其在网络综合治理中的主导功能和核心作用，树立全局意识，着力倡导构建“合理分工、过程调适、齐抓共管、优势互补”的网络综合治理运行机制；**对基层组织负责人、人大代表、政协委员而言**，其具有本土特征，与当地群众最为贴近，应密切与网民的联系，在了解民情基础上更好地履行自己的职责，为民代言；**对网络运营者、个人信息处理者、网络信息内容服务平台、互联网服务提供商、移动互联网应用程序平台等企业主体而言**，应积极履行网络安全保护义务与网络治理社会责任，建立动态高效的网络安全风控机制，共享网络安全情报；**对行业组织而言**，应建立完善行业自律机制，开展教育培训和宣传引导工作，增强全社会共同参与网络生态治理意识；**对广大网民而言**，应增强数字化个体参与网络社会治理的意识，既要自律，也要充分发挥社会监督作用，共同维护网络社会秩序。

面对世纪疫情和百年变局交织的严峻形势，面对开启新征程的繁重任务，要深刻认识党的百年奋斗的主题主线和重大成就，进一步增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，深入学习党的十九届六中全会精神及《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》，从百年党史中淬炼

政治能力、汲取奋进力量、砥砺初心使命、增强斗争本领、锤炼纪律作风，奋力谱写网络强国建设新篇章。在网络安全领域，“共建”即共同参与网络社会建设，“共治”即共同参与网络社会治理，“共享”即共同享有治理成果。网络综合治理体系是宏大的社会系统工程，应充分整合政府、企业、社会组织、网民的力量，共同推动网络空间共建共治共享，推进国家治理体系和治理能力现代化，营造风清气正的网络空间，让广大人民群众在共享网络发展成果时有更多获得感、安全感与幸福感。



网安联微信公众号



网络安全共建网官网

网安联秘书处

官网:www.iscn.org.cn

电话:020-8380 3843 / 139 1134 5288

邮箱:cinsabj@163.com