



# 2020 年全国网民网络安全感 满意度调查专题报告

---

## 个人信息保护报告

指导单位:公安部网络安全保卫局

发起单位:全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织

承办单位:广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2020年11月

# 2020 年全国网民网络安全感满意度调查

## 专题报告

(个人信息保护报告)

指导单位：公安部网络安全保卫局

发起单位：全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织

承办单位：广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2020 年 11 月

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

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：

联系方式：办公室 020-83113010/林先生：13911345288

邮箱地址：[cinsabj@163.com](mailto:cinsabj@163.com)

---

---

## 目录

前言.....	2
一、个人信息安全的网民关注度调查.....	3
（一） 关注个人信息安全法律法规的网民比例.....	3
（二） 网民对加强立法的内容比例.....	5
二、个人信息安全的网民满意度调查.....	7
三、网民个人信息信息风险认知与保护意识.....	8
（一） 个人信息安全存有较多疑虑.....	8
（二） 个人信息泄露危害大.....	9
（三） 生物识别技术安全受质疑.....	11
（四） 个性化推荐引发私隐焦虑.....	13
（五） 个人信息安全乱象零容忍.....	16
四、“个人信息保护”满意度调查结论和建议.....	17
（一） 完善个人信息保护立法体系.....	17
（二） 创新技术的安全治理路径.....	18
（三） 强化个人信息保护标准化基础支撑.....	18
（四） 开展网络等保测评贴合等保 2.0 标准.....	18
附件一：调查方法与数据样本情况.....	20
附件二：调查报告致谢词.....	25
附件三：调查活动指导单位、联合发起单位和组委会名单.....	26
附件四：调查活动发起单位及支持单位名单（排名不分先后）	28

## 前言

作为 2020 年国家网络安全周的重要组成部分，由公安部网络安全保卫局指导、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 2020 网民网络安全感满意度调查活动于 2020 年 7 月 22 日启动。本活动持续 10 天，共收回问卷 1503168 份，经数据清洗消除无效数据后，有效问卷 1490304 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、遏制网络违法犯罪行为、个人信息保护、网络购物安全权益保护、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、新冠疫情的影响和应对。“个人信息保护”作为二级问卷之一，围绕我国个人信息保护设置十三个问题。

为全面分析我国个人信息保护情况，基于发起单位调查所得的数据，广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院围绕“个人信息保护”专题、网络安全法治社会建设专题以及遏制网络违法犯罪行为专题中的部分问题，结合分析形成本报告。

在“互联网+”新形势的推动下，个人信息与大数据相结合，在促进经济社会发展、服务民生等方面发挥了重要作用，使个人信息内涵在大数据时代有了新的拓展，个人信息成为了重要的信息资产。但同时，过度收集、使用用户个人信息乱象严重，以及愈加精准的个性化推荐持续引发用户担忧，到底这些海量数据能否如 App 所属的市场主体所言，将加密保管、绝不外泄，网民通常无法查证。特别是大量 App 通过捆绑功能服务一揽子索取个人信息授权，网民用户拒绝授权就无法使用的变相强制现象横生；电信诈骗和跨境赌博等安全风险治理态势未得到有效扭转。强化“互联网+大数据”下的个人信息安全、个人信息保护、个人信息收集规范、数据安全立法、个人信息共享和个人信息出境要求等工作刻不容缓。

为分析我国网民在个人信息保护中面临的挑战，本专题将识别网民在日常上网用网过程中容易忽略的不安全行为，了解网民对个人信息保护的认知和重视程度，并结合当前热门的新技术新应用，重点考察“互联网+”产业下网民的个人信息保护现状。本专题有效问卷数共有 157022 份，在八大专题中排名第一位。

## 一、个人信息安全的网民关注度调查

### （一）关注个人信息安全法律法规的网民比例

数据显示，公众网民对个人信息法律、规章及政策标准的了解程度，81.56%表示了解《网络安全法》、47.6%表示了解《互联网个人信息安全保护指南》、40.02%表示了解《儿童个人信息网络保护规定》，分别排名前三位。

从业人员在网络安全合规上，对《网络安全法》了解高达 88.29%。



图表 1：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解



图表 2：从业人员所遵循的网络安全法律、规章及政策标准

调查说明个人信息领域的普法工作取得一定成效。对《网络安全法》公众网民与从业人员均达到八成以上比例的关注度，尤其对近一年施行的《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》有四成比例的关注度，显示出网民知法、守法和个人信息保护意识有所提升，但公众网民对行政法规和部门规章层级的网络安全法规普遍认识不足，且与从业人员对行政法规和部门规章层级的立法的了解呈反比。

个人信息保护说到底就是数据安全，既关系个人隐私，更关系国家安全。自 2017 年 6 月 1 日起施行的《网络安全法》是我国互联网领域的基础性法律，对加强个人信息保护和惩治非法买卖个人信息等方面做出了明确规定；2019 年 4 月公安部网络安全保卫局等三部门联合发布《互联网个人信息安全保护指南》、2019 年 10 月 1 日施行的《儿童个人信息网络保护规定》确立我国首部规定儿童个人信息网络保护的专门立法；2021 年 6 月将施行的《数据安全法》是为了规范数据处理活动，保障数据安全，维护国家主权、安全和发展利益，制定的法律。近年来，以总体国家安全观和网络强国战略思想为指导，我国网络空间治理不断开创新局面，走出了一条既与国际接轨，又不乏中国特色的网络安全法治之路，整体上实现了网络安全立法、个人信息立法从无到有，从碎片式到体系化，从粗放式到精细化的转变，为我国互联网健康、有序的发展奠定了基础。

## （二）网民对加强立法的内容比例

数据显示，在加强网络安全立法方面，公众网民对个人信息保护、数据安全保护、未成年人上网保护、移动网络平台责任均有六成以上公众网民有立法要求。分别为：第一位是个人信息保护（关注度 82.63%），第二位是数据安全保护（关注度 68.8%），第三位是未成年人上网保护（关注度 64.96%），第四位是移动网络平台责任（关注度 60.6%）。其次，网络安全标准化建设也有 59.11%关注度。而对

关键信息基础设施保护条例、数据权利的民事立法则只有三成公众网民表达立法要求。



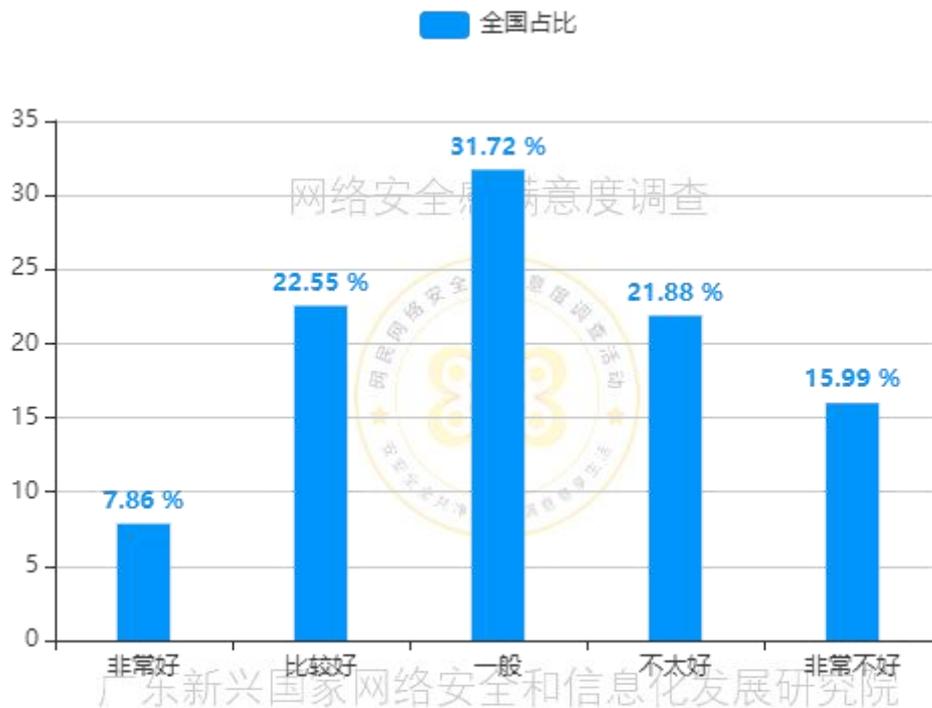
图表 3：公众网民亟待加强网络安全立法的内容

调查说明，相较于 2018 年、2019 年公众网民亟待加强网络安全立法的内容，2020 年网民对网络安全立法有明显变化。2018 的调查问卷显示网民关注的问题有如何要求网络公司要保证个人信息安全的权利、个人信息泄露是否影响网民的安全感满意度、网络公司个人信息安全管理措施、网络从业人员对网络公司的个人信息安全法律责任的认知、网民的个人信息权益意识等问题。2019 年，网民持续关注网络个人信息保护的整体评价状况、网络应用或网络服务平台等问题。2020 年网民重点关注个人信息被泄露或被滥用的情形、数据安全保护立法、被泄露的未成年人个人信息类型、移动平台责任是否履行、网络安全标准化建设所需要重点规范行为等问题，特别是今年首次上榜前五名的加强国家网络安全标准化建设，且有近六成公众网民

关注，显示出建立起长效的管理机制和管理抓手的必要性，而标准已成为国家核心竞争力的最基本要素。

## 二、个人信息安全的网民满意度调查

数据显示，30.41%的公众对个人信息保护满意度认为一般及以上，其中7.86%的公众认为非常好，22.55%认为比较好。31.72%认为一般。



图表 4：网民对我国个人信息保护状况评价

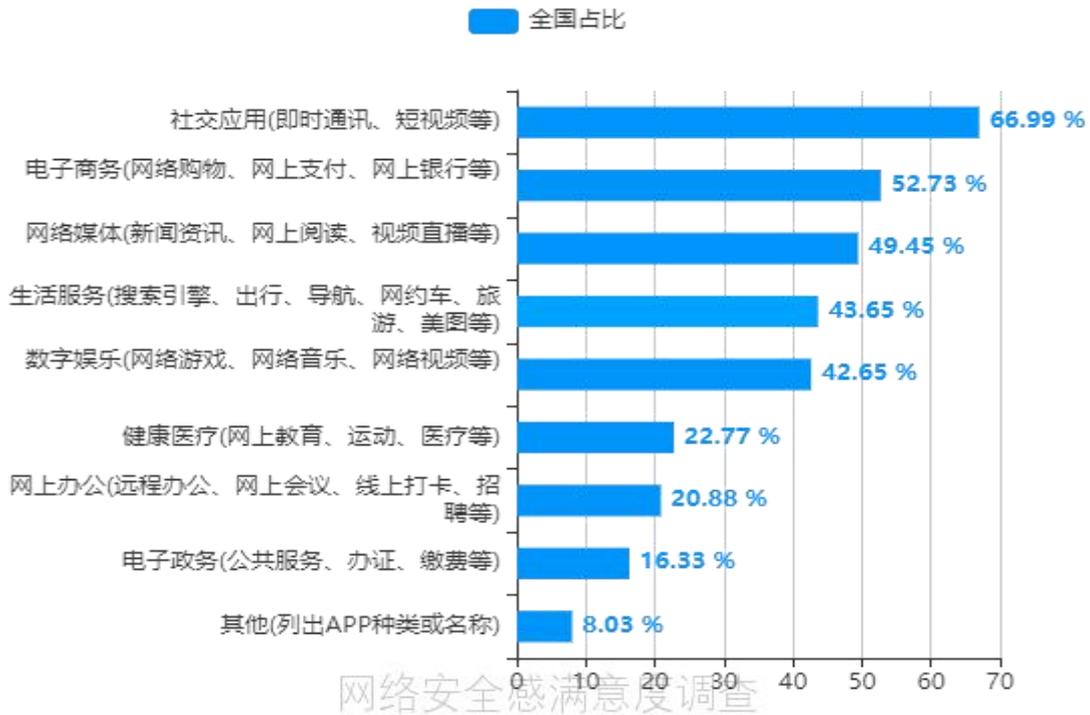
根据今年的调查分析，说明公众网民对于网络个人信息保护状况的满意度分布是平均，好的、一般、不好的各占三分之一。和 2019 年相比，今年非常好评价有所提升，但认为非常不好评价也有所提升。去年认为非常好 6.44%，今年是 7.86%，提升 1.42 个百分点。而去年认为不好 12.1%，今年是 15.99%，提升 3.89 个百分点。

近年来个人信息保护状况成为了网民关注重点，加强个人信息保护已经成为公众网民和从业人士的共识。49.42%的公众网表示侵犯个人信息（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）是经常遇到的网络安全问题；69.95%网民表示近一年来遇到过违法收集个人信息的情况。分析发现，网民保护个人信息意识逐渐提高，不同网民群体间差异性明显，对网络安全状况评价高低与网络安全技术的熟悉程度呈负关系。

### 三、网民个人信息信息风险认知与保护意识

#### （一）个人信息安全存有较多疑虑

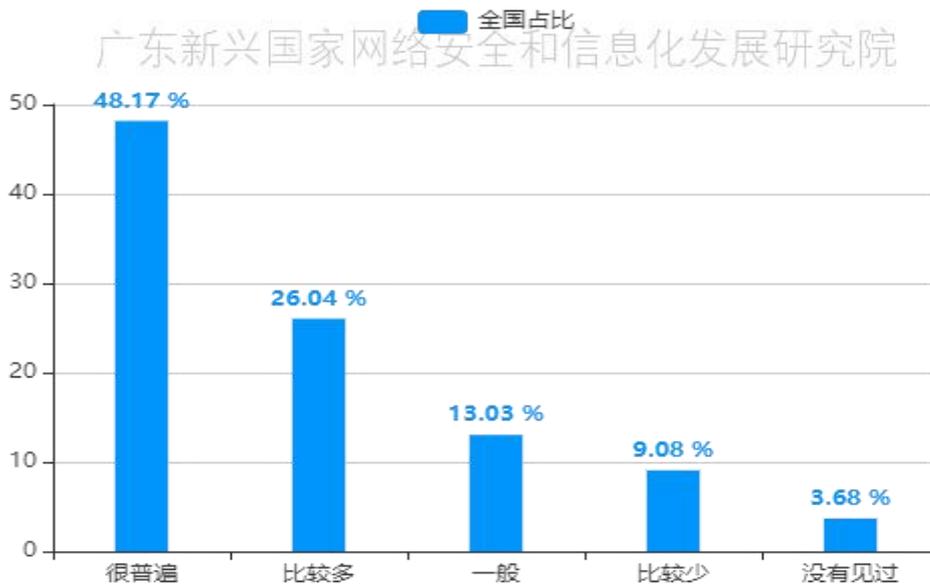
数据显示，过半数的网民对社交应用、电子商务应该用的个人信息保护表现持负面评价较多，分别占 66.99%、52.73%。网民表示社交应用，如社交聊天、网络购物负面评价较多；近五成的网民对网络媒体，如视频直播、博客、网上阅读等存有负面评价；四成多的网民认为对个人信息保护来说，在生活服务应用、数字娱乐应用，如网络搜索信息、利用网络进行云盘存储、地图导航、网络游戏、网络视频等存有负面评价；近两成的网民对健康医疗应用、网上办公应用，如在使用在线学习、医疗、远程办公、网上会议、招聘等存有负面评价；超一成半的网民对电子政务应用，如使用公共服务、办证、缴费等存有负面评价。



图表5：网民认为个人信息保护做得不好的应用领域

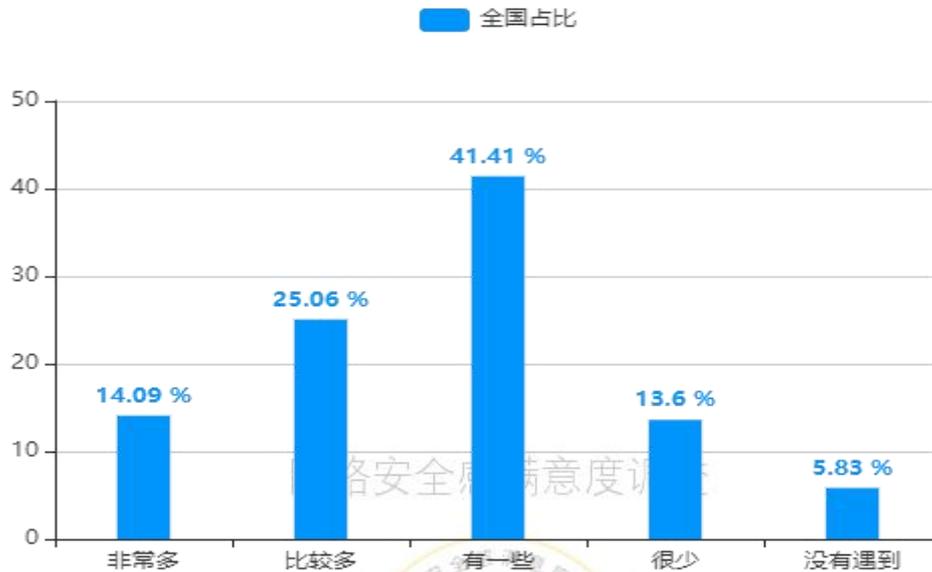
## （二）个人信息泄露危害大

数据显示，网民遇到移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况，48.17%的网民表示很普遍；26.04%网民表示比较少遇到；13.03%网民表示一般，仅12.76%网民表示比较少及没有见过。



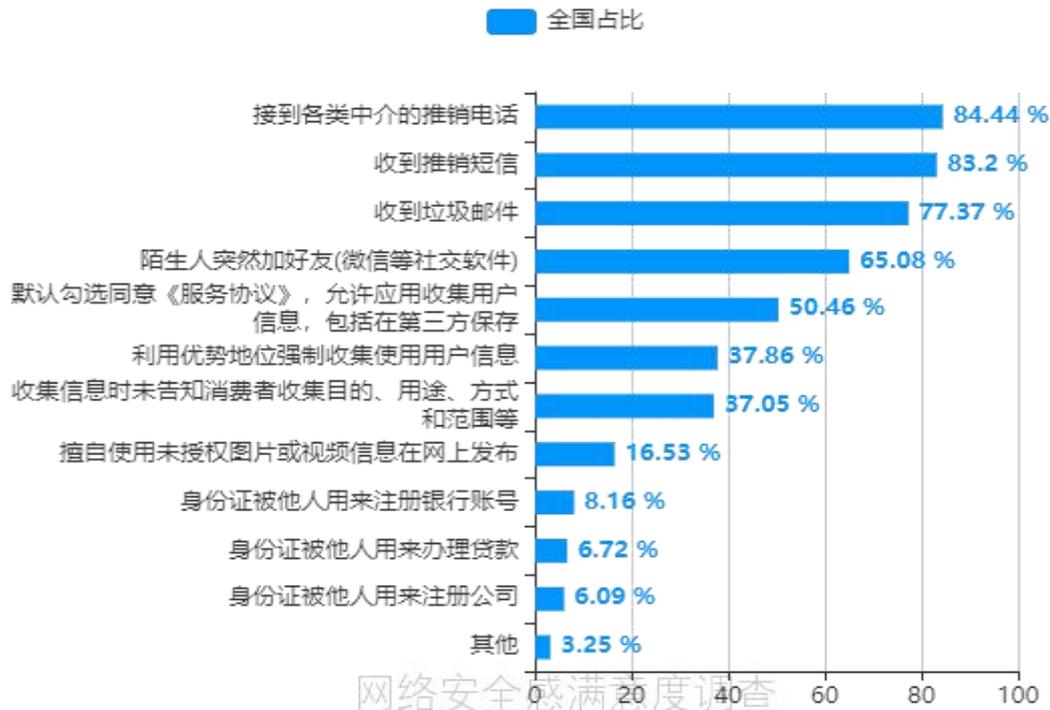
图表9：移动应用强制要求绑定个人相关信息的情况

数据显示，网民遇到网络个人信息泄露事例感受比较深，认为非常多和比较多的网民分别占 14.09%、25.06%，两者合计 39.15%。另外认为有一些的网民占 41.41%，比例较高。



图表 6：网民遇到网络个人信息泄露的情况

数据显示，大多数网民都怀疑或确认个人信息被泄露或被滥用，网民纷纷表达了自己的情况。在曾接到各类中介的推销电话、收到推销短信的情况高达八成，七成为收到垃圾邮件，六成网民表示有陌生人在社交软件突然加为好友，其次为默认勾选同意《服务协议》，允许应用收集用户信息，包括在第三方保存；利用优势地位强制收集使用用户信息；收集信息时未告知消费者收集目的、用途、方式和范围等；擅自使用未授权图片或视频信息在网上发布；身份证信息被他人盗用的情况均有相当的比例。



图表6：个人信息被泄露或被滥用的情况

调查说明，网民遇到网络个人信息泄露的情况，相比2019年，总体持平。去年遇到泄露非常多、比较多的两者占比37.4%，今年两者占比39.15%，增加1.75个百分点；去年遇到泄露很少、没有遇到的两者占比18.99%，今年两者占比19.43%，增加了0.44个百分点。即遇到个人信息泄露多的占比有所增加，很少或没有遇到的却有所减少，总体基本持平。

### （三）生物识别技术安全受质疑

数据显示，网民对生物识别技术信息泄露也存有一定的顾虑，17.64%网民表示非常担心，35.31%网民表示比较担心，两者占比52.95%。

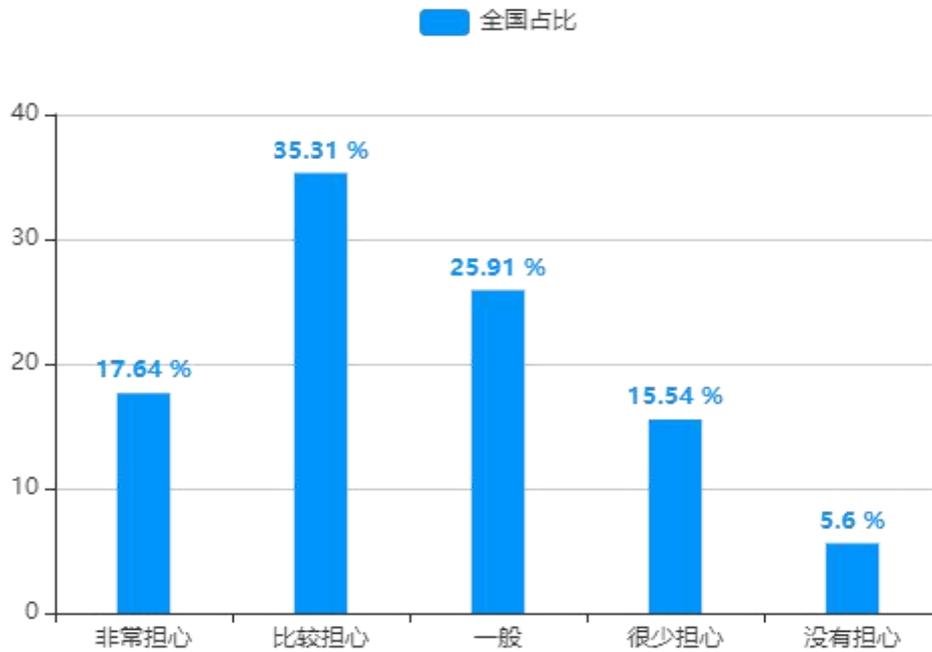


图7：生物识别技术信息泄露风险的担心

近年来，引入生物识别技术的 App 逐渐增多，很多 App 将其视为创新点，其大范围应用迹象已现端倪，但 App 过度索权、超范围收集个人信息的现象网民无法逐一细心辨别，而生物识别信息一旦泄露，个人就可能终身暴露在被攻击和骚扰的风险中，生物识别技术应用风险问题可见一斑。从调查数据说明，网民对设置密码为生物识别技术信息有所顾虑也相对谨慎，并且越来越重视手机隐私权限管理。对于线上支付，网民在付款时主要采取密码进行身份认证，分别为密码占比 75.67%、指纹占比 57.9%，而对于刷脸、免密等支付方式则比例较少，刷脸占比 28.55%、免密占比 9.16%。

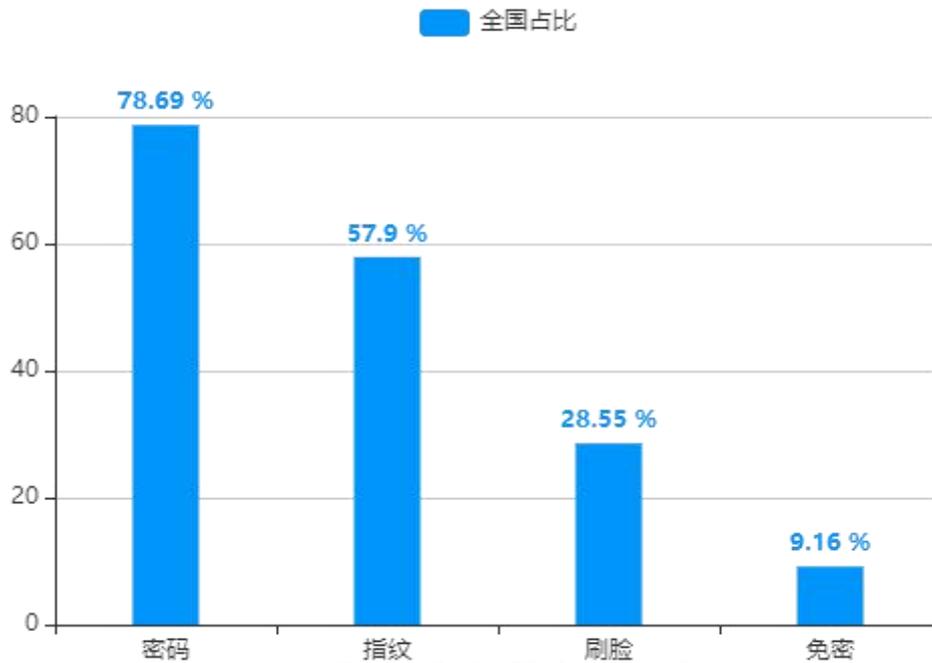
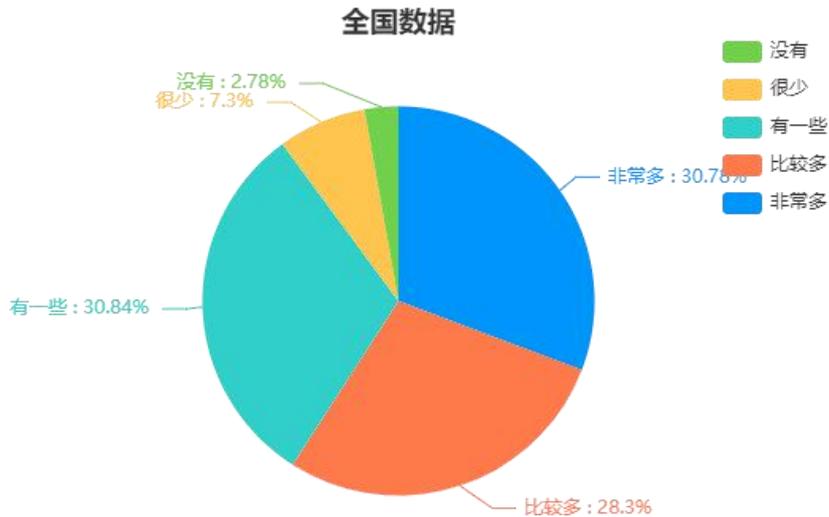


图8: 在线上支付时采取的身份认证方式

针对 App 收集个人身份证、实名人脸认证等操作，按照网络安全法和全国人大常委会关于加强网络信息保护的決定，收集人脸识别信息需要遵循正当、合法、必要原则，要跟本身业务有关联性。网信办《App 违法违规收集使用个人信息行为认定方法》(2019)规定，App 违法违规收集使用个人信息包括违反必要性原则收集与其提供的服务无关的个人信息、未经同意向他人提供个人信息。

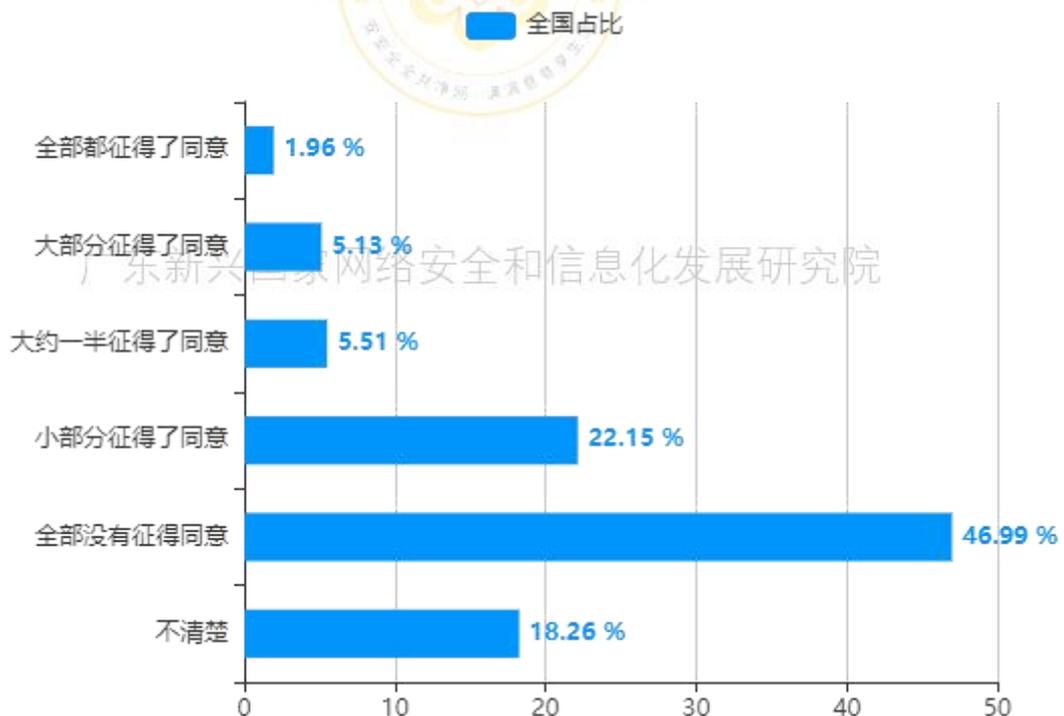
#### （四）个性化推荐引发私隐焦虑

数据显示，基于大数据分析的个性化推荐渗透到生活的方方面面，网民日常上网过程中收到精准广告推送情况，认为非常多及比较多占比 59.08%，有一些占比 30.84%，很少及没有占比 10.08%。可见，网民在用网过程中，也频繁的收到个性化推荐，运营者也借精准资讯和服务迅速积累大量用户。



图表 10：日常上网过程中收到精准广告推送情况

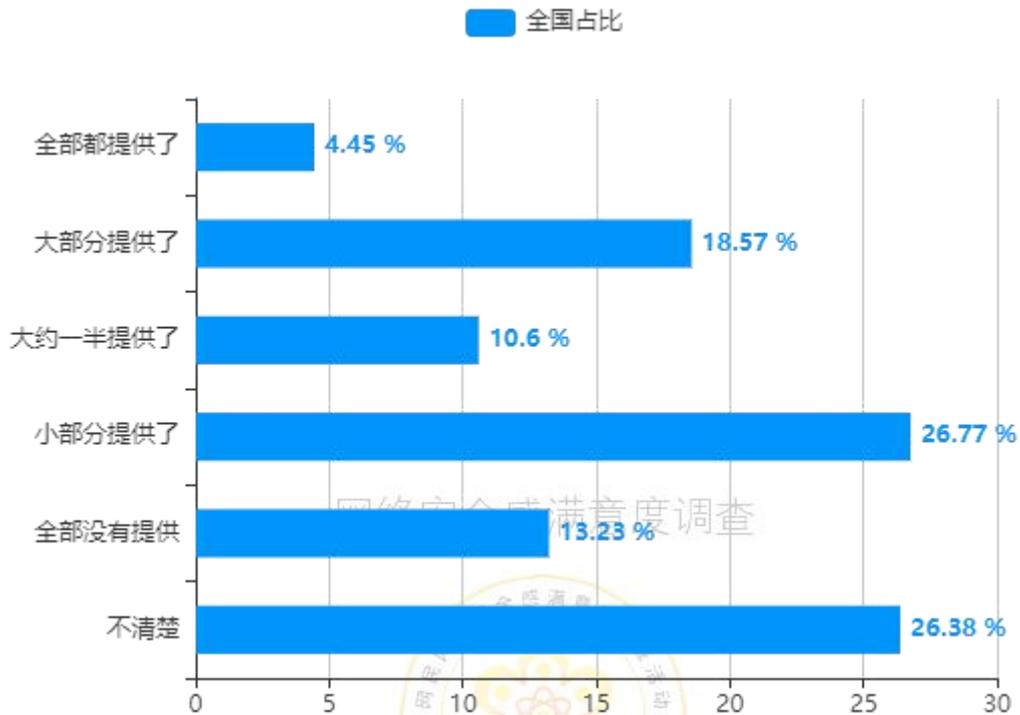
数据显示，App 运营者在发布精准广告前，46.99%网民表示完全没有征得同意，22.15%网民表示小部分征得了同意，18.26%网民表示不清楚。仅有 1.96%网民表示全部都征得同意。



图表 11：发布精准广告事前征求同意的情况

数据显示，精准广告退出机制也成为一大难题，26.77%的网民表

示小部分提供了，26.38%网民表示不清楚如何退出，13.23%网民表示全部没有提供，仅有4.45%表示全部都提供了。



图表 12: 精准广告提供退出机制的情况

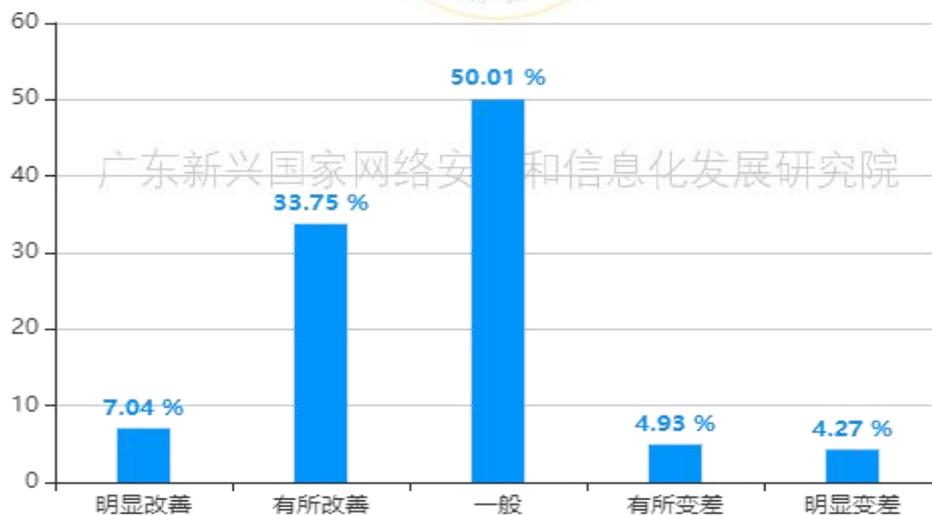
调查说明，互联网+大数据改变了人们的消费习惯、生活方式，除了运营商采集到的个人信息，快递信息、更为敏感的简历等大量隐私信息也在运营商服务器上。可是，运营商频繁曝出各类个人信息处理不当的问题，正在不断破坏网民对运营商的信任。绝大部分运营商都是免费提供服务，为平衡运营成本，运营商不断增强其精准推送能力以获得广告收入，而在精准的背后是获取用户社交关系、读取通讯录、监测对话关键字、读取消费记录、获取手机软件后台和被标记等，面对个人隐私都有可能被窥视而浑然不知，面对比你更懂你的个性化推荐，网民表现出深深的焦虑。

在个人信息保护问题上，不管是企业、商家、消费者、网民，事

实上是一个利益共同体，如果网络上充斥着信息泄露、行为欺瞒、质疑埋怨，那么最终受损的是所有的人，影响的是互联网经济的发展进步。事实上，对个人隐私保护的更有效的技术手段迟早会到来，而除了法律法规及政府部门专项整治行动外，对个人数据安全的重视和保护意识的建立，提高安全防范意识，提前采取措施，防患于未然也是每一位网民明智的选择。

### （五）个人信息安全乱象零容忍

数据显示，近年工信部开展移动应用（APP）侵害用户权益专项整治工作，加大了监管力度，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。评价改善的占比 40.79%，其中明显改善占比 7.04%，有所改善占比 33.75%；评价一般的占比 50.01%；评价变差占比 9.2%。



图表 13：专项整治后公众网民对 APP 在个人信息保护方面改善的评价

调查说明，网民对相关政府部门开展的专项整治行动，表示出个人信息安全治理取得成效并有改善趋势。在立法层面，让个人信息保

护有法可依，正在成为重要趋势。从表决通过《民法典》，到《数据安全法(草案)》《个人信息保护法(草案)》陆续出台，我国网络空间法治建设稳步推进。在监管层面，2019年1月四部门联合发布《关于开展APP违法违规收集使用个人信息专项治理的公告》，并成立“APP专项治理工作组”，APP违法违规收集使用个人信息专项治理工作在全国范围内不断推进，而为了解用户实际，“App专项治理工作组”发布了“App个人信息举报”微信公众号，用于接收网民举报涉嫌违法违规手机使用个人信息的问题App线索。

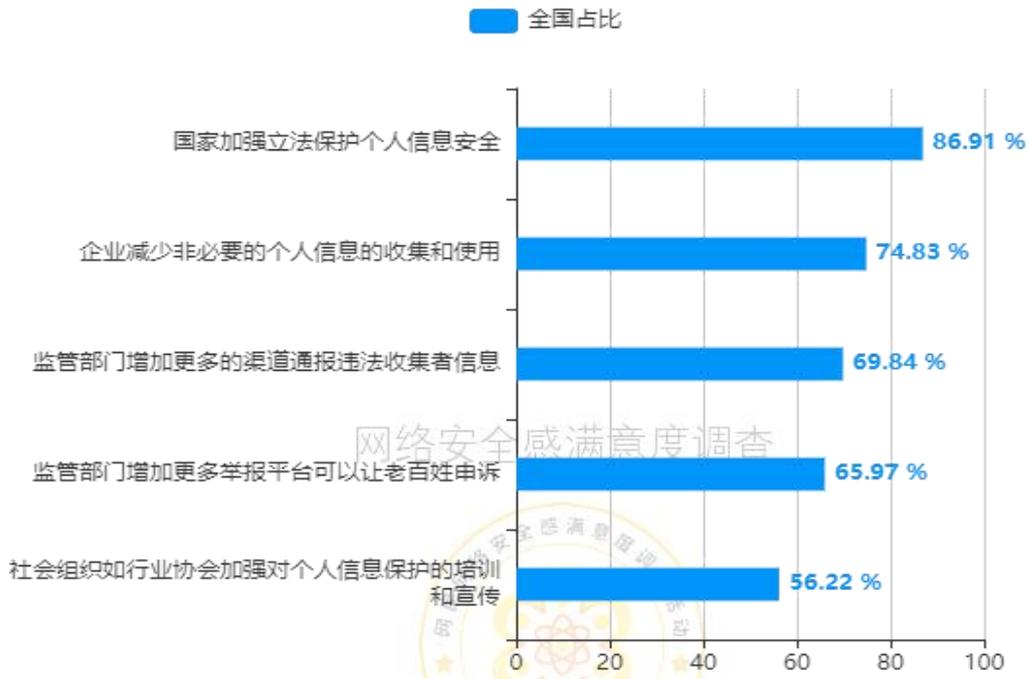
如今在治理个人信息泄露方面主要起作用的还是相关政府部门每年通过专项打击行动来进行制裁，在法律层面的执行总是伴随着安全事件的发生。对于企业来说，将安全举措落实到位是必须要贯彻执行的，企业运营者提供的服务具有公共产品的属性，这一属性随着现代信息技术的不断渗透而被强化，一旦遭到侵害就是威胁到社会公共安全，甚至威胁到国家安全。对于网民来说，对个人信息保护的认识需更加充分。这样更多主体参与，对侵犯个人信息安全“零容忍”，震慑违法行为，推动良好实践，营造互信环境，才能深度影响着我国网络安全生态建设，成为影响人民幸福感、获得感、安全感的重要因素。

#### 四、“个人信息保护”满意度调查结论和建议

##### （一）完善个人信息保护立法体系

在网民提出的加强个人信息保护措施中，完善公民个人信息立法被多次提到。86.91%的网民认为亟待加强的网络安全立法内容有公民个人信息保护。74.83%的网民表示减少不需要的个人信息收集和使用。69.84%的网民认为监管部门应增加更多渠道对违法收集者通报。

65.97%网民表示需增加举报平台。公众网民认为在立法时需要重点规范个人信息保护协议、个人信息采集、个人信息共享要求、个人信息提供、个人信息委托加工等行为。



图表 14：应重点加强个人信息保护方面的措施

## （二）创新技术的安全治理路径

加快技术应用开发，用新技术手段加强 APP 个人信息保护，其次，针对 APP 常使用的 SDK 包存在侵害用户权益等问题，通过技术检测平台替换中手工检测方式，从而加大监督检查力量。

## （三）强化个人信息保护标准化基础支撑

将个人信息保护标准作为研究制定的重点，为加强数据安全管理和个人信息保护、规范收集使用个人信息的行为，推动全国互联网应用程序收集个人信息基本规范等标准草案。

## （四）开展网络等保测评贴合等保 2.0 标准

网络服务提供者、平台开发管理者自觉履行网络安全义务，做好网络安全等保测评，部署信息加密产品，保障网络安全、稳定运行，有效应对网络安全事件，防范网络违法犯罪活动，用行动为保护个人信息安全助力。

## 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，由公安部网络安全保卫局指导，全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起了 2020 网民网络安全感满意度调查活动。

### 二、目的

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

开展网民安全感满意度调查活动的具体目的有以下几点：

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

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

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

### 三、调查方式

#### （1）调查时间

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

## （2）调查对象

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

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

## （3）调查内容

本次网民网络安全感满意度调查内容丰富，以问卷的形式提出了 225 道题（小题），内容涵盖 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：个人信息保护专题

专题 4 问卷：网络购物安全权益保护专题

专题 5 问卷：未成年人网络权益保护专题

专题 6 问卷：互联网平台监管与企业自律专题

专题 7 问卷：数字政府服务与治理能力提升专题

专题 8 问卷：新冠疫情的影响和应对专题

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

A 专题问卷：等级保护实施与企业合规专题

B 专题问卷：行业发展与生态建设专题

C 专题问卷：新技术应用与网络安全专题

D 专题问卷：科技创新与人才培养专题。

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

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

#### （4）调查形式

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

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

#### （5）调查组织

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

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

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

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

卷数量实现跨越式增长。

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

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

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

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

#### 四、调查数据的有效性

根据本次调查活动收集的数据情况来看有以下特点：

##### 1) 调查数据总大

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

##### 2) 调查数据来源分布广泛

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

个省数据量过万，31 个省的数量超过 1 千。

### 3) 调查数据分布比较均匀

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

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

## 网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 附件二：调查报告致谢词

### 致谢

2020 年网民网络安全感满意度调查活动已顺利完成，在指导单位公安部网络安全保卫局大力指导和支持下，在参与各位的共同努力下调查活动取得圆满成功。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，报告编制组对有关参与各方的机构和人员表示衷心感谢。

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

感谢各牵头实施单位、承办单位、技术支撑单位的付出和贡献（名单参看附件四）

感谢新闻媒体、支持企业和机构的大力支持和配合（名单参看附件四）

感谢参与调查活动的各位专家、研究人员、技术人员和工作人员的辛勤劳动

感谢参与调查活动的公众网民和从业人员的积极参与

2020 年网民网络安全感满意度调查报告编制组  
2020 年 9 月

## 附件三：调查活动指导单位、联合发起单位和组委会名单

### （一）指导单位

公安部网络安全保卫局

### （二）发起单位

全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织（参看附件四）

网络安全感满意度调查

### （三）联合发起单位



北京大学

中国互联网协会

中国电子技术标准化研究院

广东新兴国家计算机病毒应急处理中心  
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## （四）组委会

主任：

严明公安部第一、三研究所原所长

副主任：

谢毅平广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院院长

公安部科技信息化局原局长

袁旭阳北京网络行业协会会长

公安部网络安全保卫局原副局长

陈钟北京大学网络和信息安全实验室主任

杨建军中国电子技术标准化研究院副院长

陈建民国家计算机病毒应急处理中心常务副主任

宋茂恩中国互联网协会常务副秘书长

秘书长：

黄丽玲全国信息网络安全协会联盟秘书长

广东省网络空间安全协会会长

副秘书长：

朱江霞成都信息网络安全协会会长

胡俊涛郑州市计算机网络安全协会秘书长

高宁广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院总工

张应北京关键信息基础设施安全保护中心总工程师

郭守祥北京网络空间安全协会副理事长

崔传桢国家信息中心《信息安全研究》杂志执行主编

秘书长助理：

周贵招全国信息网络安全协会联盟秘书长助理

林小博北京网络空间安全协会秘书长助理

## 附件四：调查活动发起单位及支持单位名单（排名不分先后）

### 发起单位

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

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

- |                         |                     |
|-------------------------|---------------------|
| 127 甘肃烽侦网络安全研究院         | 131 江西中证电子数据司法鉴定中心  |
| 128 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院 | 132 四川大学信息安全研究所     |
| 129 广东省现代社会评价科学研究院      | 133 中国计算机学会计算机安全专委会 |
| 130 广东中证声像资料司法鉴定所       | 134 中国联合国采购促进会网信分会  |
|                         | 135 中国化管理协会网络文化工作委员 |

## 网络安全感满意度调查



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 牵头实施单位

全国信息网络安全协会联盟（网安联）

## 承办单位

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

## 技术支撑单位

北京关键信息基础设施安全保护中心

广东关键信息基础设施保护中心

长沙冉星信息科技有限公司（问卷星）

广东中证声像资料司法鉴定所

广州华南信息安全测评中心

## 部分新闻媒体

参与调查活动的中央及各地方媒体、平台，包括且不限于：

中央电视台《社会与法》频道      《光明日报》

《信息安全与通信保密》      《南方都市报》

《中国信息安全》      人民网

《信息网络安全》      中国网

《信息安全研究》      未来网

《警察技术》      环球网

《经济》      中青在线

《经济参考报》      光明网

《中国财经论坛》      金羊网

《中青报》

## 部分支持企业和机构

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

## 2020 年全国网民网络安全感满意度调查统计报告（公众网民版）

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

## 2020 年全国网民网络安全感满意度调查统计报告（公众网民版）

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

2020 年全国网民网络安全感满意度调查统计报告（公众网民版）

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

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



网安联微信公众号

## 网安联秘书处

官网:[www.iscn.org.cn](http://www.iscn.org.cn)

电话:020-8380 3843/13911345288

邮箱:[cinsabj@163.com](mailto:cinsabj@163.com)