



2020 年全国网民网络安全感 满意度调查专题报告

未成年人网络权益保护报告

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

（未成年人网络权益保护报告）

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“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

目 录

前言.....	1
一、“未成年人网络权益保护”满意度调查数据基本情况.....	2
（一） 网民年龄分布.....	2
（二） 未成年人网络普及率.....	3
二、“未成年人网络权益保护”满意度调查发现和分析.....	4
（一） “未成年人网络权益保护”满意度调查发现.....	4
（二） “未成年人网络权益保护”满意度调查分析.....	5
三、“未成年人网络权益保护”满意度调查结论和建议.....	17
（一） 立足核心诉求，实施精准立法.....	18
（二） 家校携手育人，共建网安防线.....	19
（三） 父母高质量陪伴，牢守安全底线.....	20
（四） 加强企业合规指引，推进平台责任落实.....	20
附件一：调查方法与数据样本情况.....	22
附件二：调查活动发起单位及支持单位名单（排名不分先后）	27

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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。“未成年人网络权益保护”作为二级问卷之一，围绕我国未成年人上网权益设置十三个问题。

为全面分析我国未成年人上网权益情况，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“未成年人网络权益保护”专题及网络安全法治社会建设专题中的两个问题，结合分析得出九项调查结论，汇总形成本报告。

在数字化经济发展下，互联网全线渗透到了未成年群体的生活之中，已然成为当下未成年人群体获取信息的主要途径。未成年人身心发育尚未成熟，世界观、人生观、价值观正处于养成期，对网络中的海量信息缺乏理性判断，价值迷失、道德滑坡等众多社会问题凸显。

随着我国“新基建”计划的全面推进，互联网的发展会进一步提速，将促进未成年人更加公平地享受互联网资源，且低龄网民群体的不断扩大对未成年人保护提出了更高的要求。因此，在持续完善互联网基础设施建设、为未成年人创造优质上网条件的同时，必须适应网络发展的新形势，加快构建未成年人网络权益保护工作体系，保障未成年人网络空间安全，为未成年人营造一个良好的网络生态环境，促进未成年人安全、健康地成长。

本专题展示了当前我国未成年人的互联网使用特点和网上生活状态。在未成年人互联网接入环境、互联网使用、网络素养教育、个人信息保护和网络沉迷预防等方面，进行全方位研究、探讨与提出解决措施，旨在为相关各方提升未成年人网络权益保护水平提供参考。

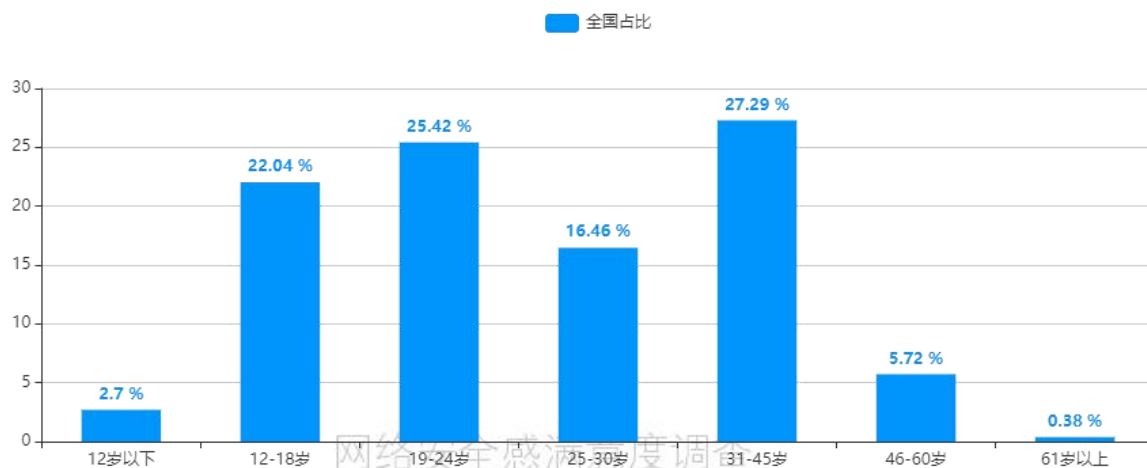
一、“未成年人网络权益保护”满意度调查数据基本情况

2020 年网民网络安全感满意度调查作为国家网络安全周系列活动的一部分，得到社会大力支持。在广泛调研和收集网民网络安全感满意度的基础上，对我国未成年人网络权益保护现状进行分析，从而提出针对性建议，为我国网络空间治理提供支撑。本专题有效问卷数共有 114079 份，在八大专题中排名第三位。

（一）网民年龄分布

从网民的整体年龄分布看，网民中 12 岁以下占 2.7%；12 岁到 18 岁占

22.04%，即18岁以下占比24.74%，与上年占比22.46%，增加了2.28%。反映出互联网对于低龄群体的渗透能力持续增强，越来越多的未成年人在学龄前就已经通过多种途径使用互联网。

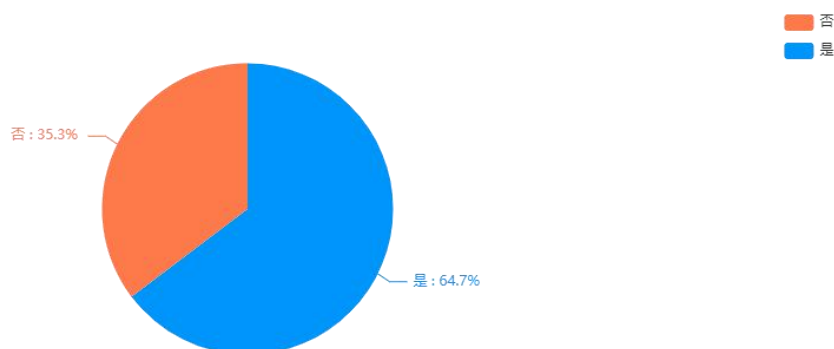


图表1：网民年龄分布

互联网全线渗透到未成年群体的生活之中，已然成为当下未成年人群体获取信息的主要途径。多数未成年人在高中前便开始接触互联网，并与数字化设备相伴成长。

（二）未成年人网络普及率

网民家庭里有未成年上网的占64.7%，上网已成为未成年人成长历程中的普遍现象。



图表2：未成年人上网比例

二、“未成年人网络权益保护”满意度调查发现和分析

通过对调查结果进行发现和分析，围绕未成年人网络权益保护共形成九项结论，涉及未成年人权益保护满意度、常见网络权益问题、核心诉求、开展素养教育课程、防沉迷系统效用等内容。

（一）“未成年人网络权益保护”满意度调查发现

经过分析，得出以下发现：

第一，当前，我国未成年人网络权益保护态势总体向好，但网民网络安全感有待提升，对网络权益保护的满意度不高。

第二，在主渠道发挥核心作用的背景下，公众对《网络安全法》、《儿童个人信息网络保护规定》的了解程度稳步提高。

第三，未成年人上网情况日益普遍，网络游戏已经成为未成年人最常接触的应用服务。娱乐、社交类网络应用服务同样受到未成年人青睐，而我国未成年人的阅读率和阅读量整体水平有待提升。

第四，对于未成年人用网安全，公众最为关注的为接触不良信息、网络沉迷、被诱导消费。大部分家庭对未成年人合理上网规定了使用时间以及有相应的上网前提，仅有少数家庭安装了儿童上网监控和过滤软件。公众普遍认为，引导未成年人健康使用手机，家庭是关键角色。

第五，公众对禁止学生带手机进入校园管理措施表示支持，普遍认为会影响学习、受网上不良信息、形成攀比心理。

第六，防沉迷成为未成年人用网安全方面的首要关注点。公众对“青少年保护模式/防沉迷模式”有一定认识，但使用效果表示一般，普遍认为

流于形式、措施不配套以及保护能力有限。此外，限制浏览信息、限制上网时长、信息分级管理成为最常见的三类颇有成效的防沉迷监管手段。

第七，未成年人网络素养教育方面，加强网络信息辨别能力培养成为学校和社区开展未成年人网络素养教育的首选途径。公众认为应加强的未成年人网络素养教育课程包括加强网络信息辨别能力培养、加强网络使用规范与道德修养培养、开展网络安全有关法律知识、开展网络安全典型案例宣传教育等尤其重要。

第八，互联网企业的网络安全责任落实情况在公众的认可程度有待提高，未成年人网络直播打赏行为乱象治理成为未成年人保护关注点。显示仍有 17.61%的未成年人给网络直播打赏，其中 1.95%打赏 1000 元及以上。

第九，加强未成年人上网保护的民间呼声日益增强，为未成年人创造安全、适龄的网络环境已经成为舆论的首要共识。

（二）“未成年人网络权益保护”满意度调查分析

对九项“未成年人网络权益保护”满意度调查发现进行详细分析：

1) 网民网络安全感有待提升，对未成年人网络权益保护满意度不高

调查显示，61.3%的公众对未成年人网络权益保护满意度持正面评价，其中 7.77%的公众认为非常满意，19.08%认为满意，34.45%认为一般。

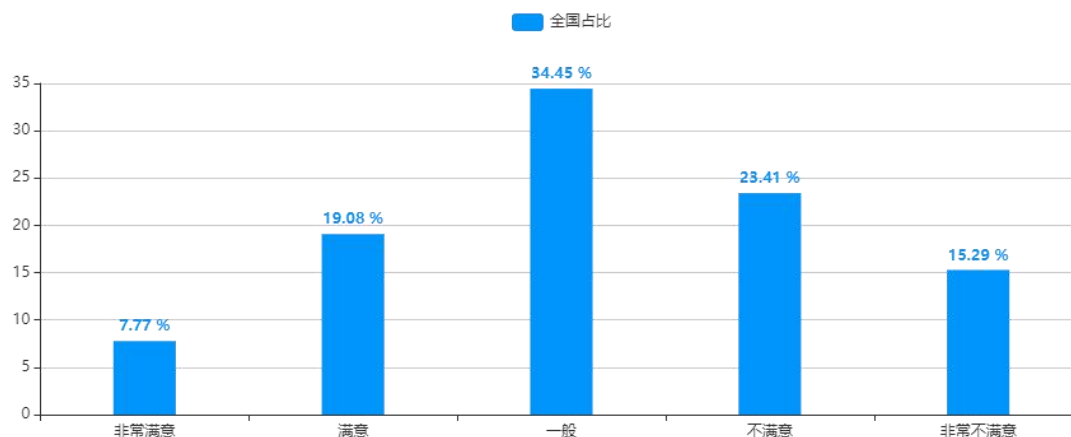


表 3：未成年人网络权益保护评价

在开展未成年人网络权益保护宣传及素养教育满意度方面，28.64%的公众对所开展的宣传教育、素养教育表示满意，其中，20.79%的公众表示比较满意，7.85%的公众表示非常满意。

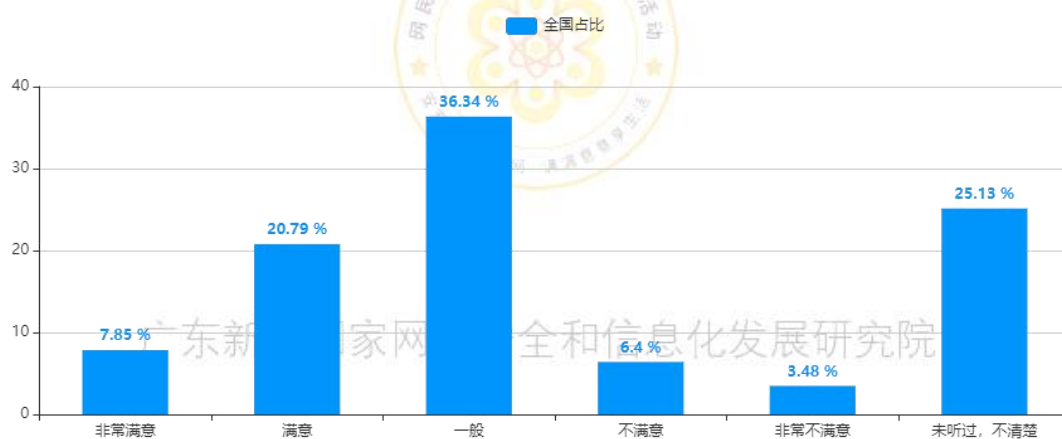


表 4：本地学校/社区开展的宣传/网络素养教育课程相关工作评价

以上两项满意度调查结果，可以看出，在我国保护法制逐步完善、执法司法力度持续加强、网络运营者责任不断落实、社会各界素养教育长抓不懈的综合作用下，我国未成年人网络权益保护治理颇有成

效，但网民的网络安全感有待提升，但网络权益保护状况仍有持续改善的空间。

2) 法制宣传教育成效显著，主渠道作用不可替代

调查显示，40.02%网民对《儿童个人信息网络保护规定》有一定了解。而 81.56%的网民了解《网络安全法》，以及 47.6%的网民了解《互联网个人信息安全保护指南》。

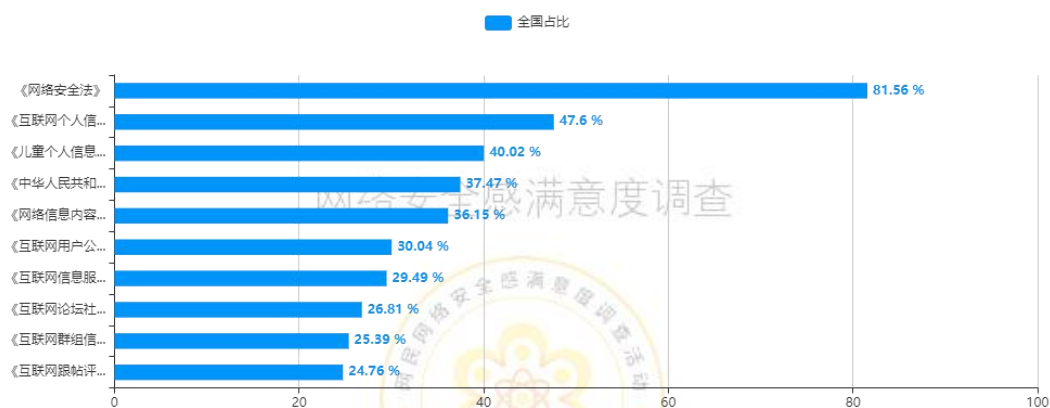


表 5：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

调查说明，公共媒体和普法宣传等起到的作用显著，全社会对保护未成年人法律、法规有所重视，《网络安全法》实施 3 周年、《儿童个人信息网络保护规定》自 2019 年 10 月 1 日起施行以来，普及程度逐渐提高。

保护未成年人是全社会的共同责任，无论在司法层面还是在企业平台层面，保护未成年人的网络权益已做出了众多实质的举措，其中主渠道在保护法制宣传教育方面的作用显著且不可替代。

3) 娱乐、社交类网络应用服务受到未成年人青睐

调查显示，娱乐、社交类网络应用服务受到青睐，网络游戏的渗

透率达到 72.86%，占比最高。网络视频的渗透率达到 65.77%，占比排第二位。其次为社交应用、网络音乐、在线教育均达到五成渗透率。在网上阅读类应用服务渗透率为 40.22%、新闻咨询类应用服务渗透率为 26.16%，排名较后，显示我国未成年人的阅读率和阅读量整体水平有待提升。

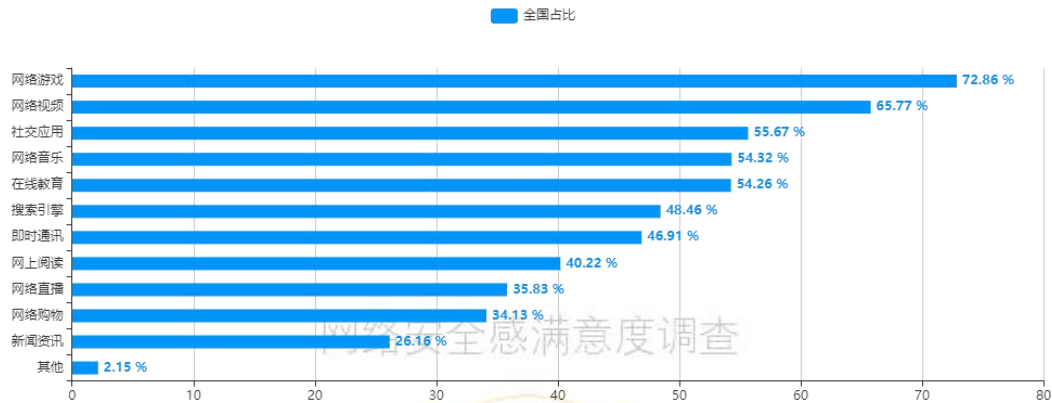


表 6：未成年人中网络应用服务渗透率

调查说明，互联网对未成年人的渗透能力持续增强，结合低龄儿童群体的受众特点，用户集中在网络游戏、网络视频、社交应用等线上网络文娱产业，大量尚未拥有自身防范意识、辨别能力低、好奇心强的受众群体涌入，相对增加社会风险及纠纷风险，对未成年人网络保护、网络信息内容管理、个人信息保护、网络沉迷预防和网络欺凌防治等提出了更高的要求。其次，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保护法制普及程度；其次重视学校教育和学科建设等，全方位强化对未成年人的网络权益保护。

4) 引导未成年人健康上网，家庭是关键角色

调查显示，公众对未成年人上网最常见的三个影响：1 未成年人缺乏辨识能力，容易被网友欺骗；2 未成年人容易沉迷在网络游戏网络短视频中；3 未成年人容易受网络暴力、色情等低俗不良信息影响。77.1%公众表示未成年人缺乏辨识能力，容易被网友欺骗。

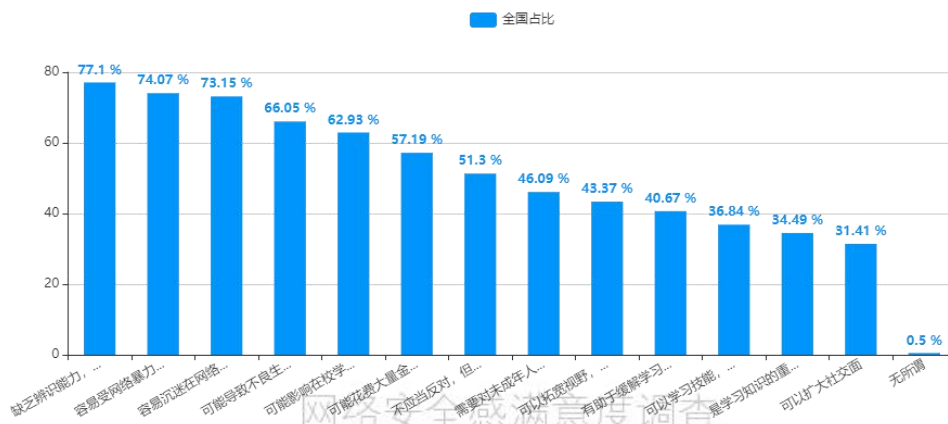


表 7：公众网民对未成年人上网的看法

在网络安全问题上，公众最为关注的为：1 未成年人接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息（78.84%）；2 网络沉迷（77.37%）；3 被诱导大额充值或过度消费（69.7%）；4 虚假信息或网络谣言（66.12%）；5 网络诈骗（64.11%）；6 网络欺凌（60.83%）。网络不良信息及其危害已成为当前社会普遍关注的热点问题之一。

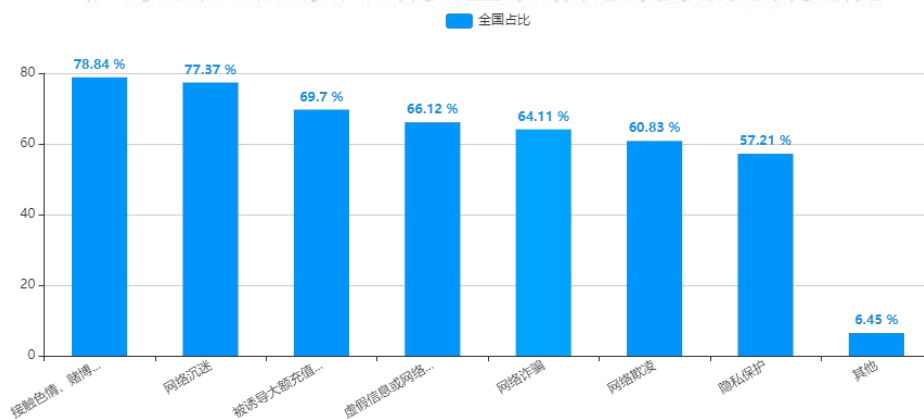


表 8：未成年人上网相关问题的关注度

在有效引导未成年人合理使用互联网方面，家长普遍规定家里上网时间，65.67%的公众表示规定了上网的时间限制，60.52%规定了上网前提(如先完成作业)。而陪伴上网、安装了儿童上网监控和过滤软件则占比较少。

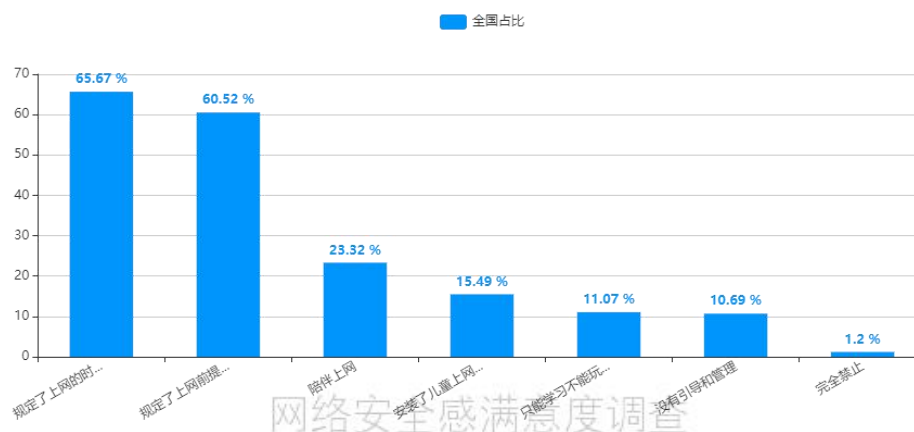


表 9：公众网民对未成年人上网的引导和管理

在引导未成年人正确对待网络方面，85.67%公众认为是家庭，64.3%公众认为是学校，63.69%公众认为是互联网平台，其次是未成年人自己、政府、社会、媒体等。

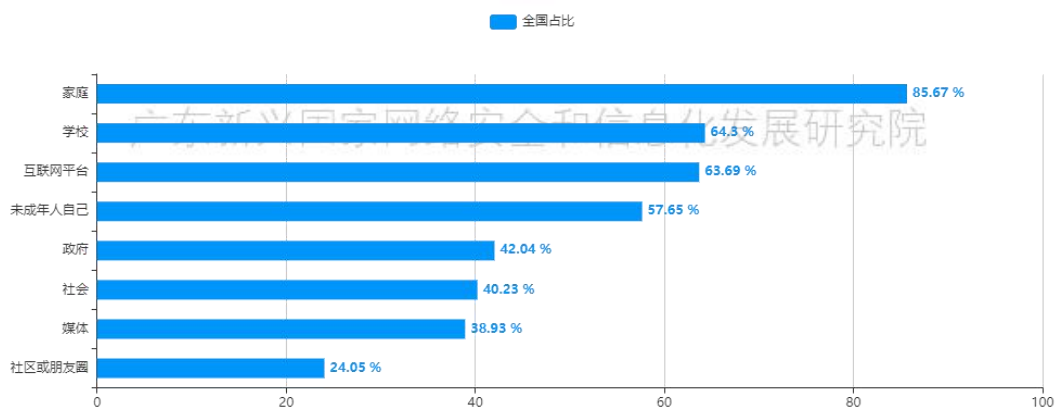


表 10：公众网民对引导未成年人健康上网起主要作用的角色

调查说明，未成年人上网可能遇到安全风险，但网络绝非洪水猛兽。未成年人对新鲜事物具有好奇心且自我约束能力薄弱，面对网络

沉迷、成瘾和网络诈骗等风险,家长和学校要有效教育引导未成年人正确使用互联网,为其提供网络安全的底线性保障。而引导未成年人健康使用手机方面,家庭是关键角色。

5) 手机进校管理措施得到理解与支持

调查显示,五成公众对禁止手机进校管理措施表示支持。52.12%公众表示支持;32.89%表示不支持;14.99%公众表示无所谓。

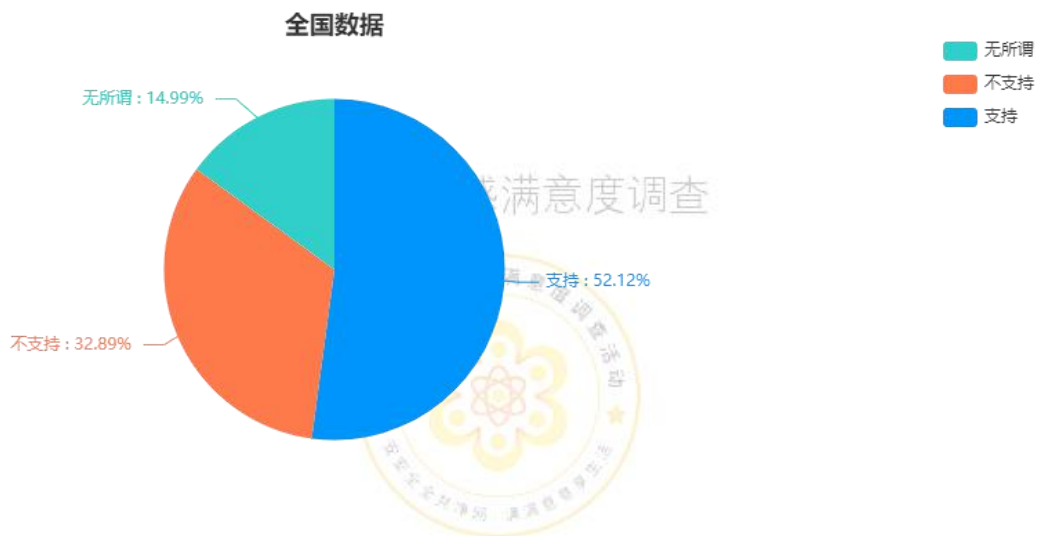


表 11: 公众网民对禁止学生带手机进校的意见

网民支持禁止学生带手机进校的原因:第一位是影响学习(选择率 87.22%),第二位是怕孩子受网上不良信息影响(选择率 80.33%),第三位是怕孩子形成攀比心理(选择率 56.77%),第四位是手机辐射不利于健康(选择率 25.78%)。

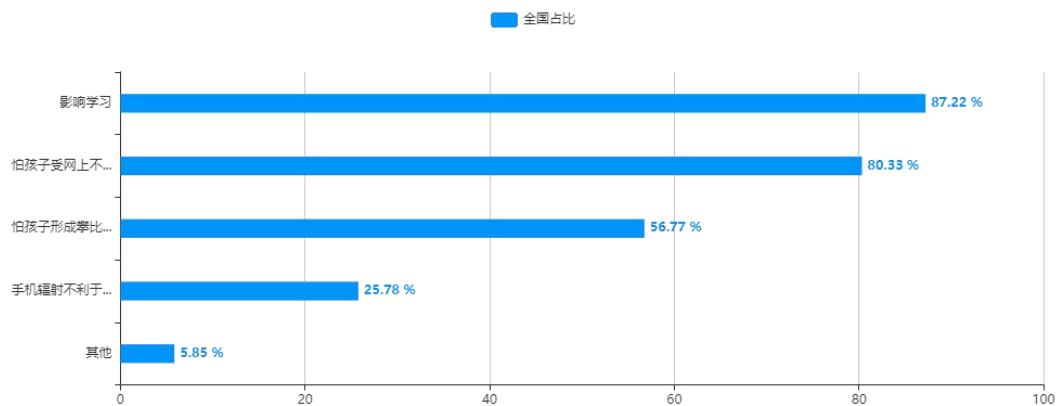


表 12：支持禁止学生带手机进校的原因

调查说明，加强中小學生手机进入校园管理措施，是一项有益尝试，普遍赢得教育界人士和家长的欢迎。大部分公众支持禁止学生带手机进校的主要理由是影响学习和造成不良影响。

6) 遏制网络沉迷措施得到充分认可，落实推进仍需加强

调查显示，《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》在我国施行一年，其价值和作用已经得到社会和行业普遍认可，近九成公众了解“青少年保护模式/防沉迷模式”，但仍有四成公众没有使用过，一成公众不了解，预防未成年人网络沉迷宣传教育工作有待加强。46.6%网民表示了解并且使用过，43.32%的网民表示了解，但没有使用过，10.08%的网民表示不了解。

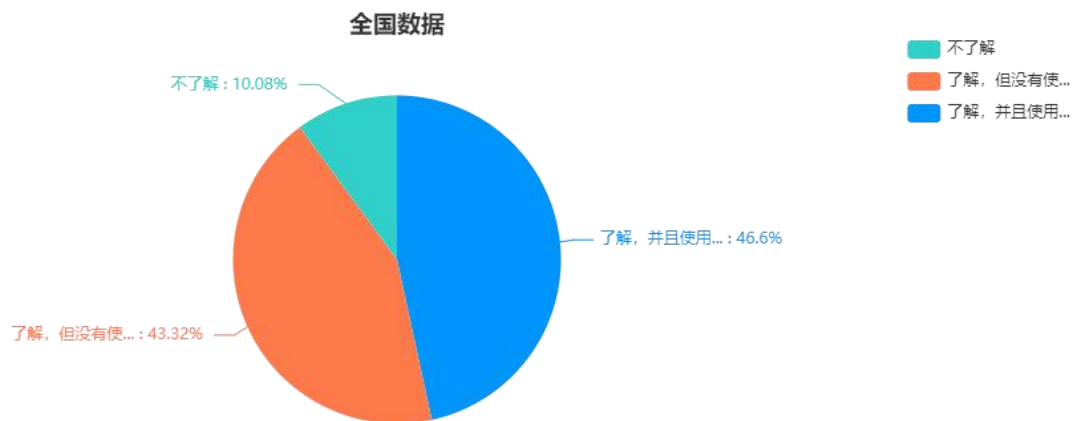


表 13：公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解

近六成公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用认为一般稍好。认为作用非常大的占 12.3%，认为作用比较大占 22.61%，认为一般占 36.26%，认为作用较小或非常小占 28.83%。

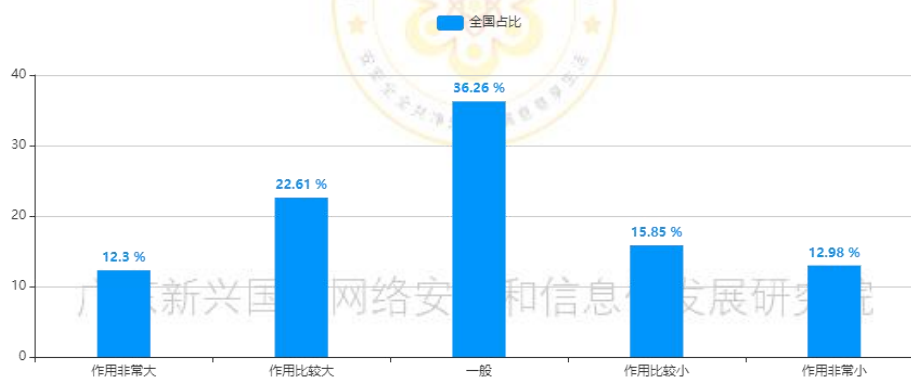


表 14：公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”效用的评价

在“青少年保护模式/防沉迷模式”作用方面，版块模式、认证规定、保护成效成为三大核心诉求。67.87%网民认为青少年保护模式流于形式，和一般模式版块设置完全相同，排第一位；60.58%的网民认为未推出强制实名认证规定，措施不配套，排第二位；60.23%的网民认为保护能力有限，不能防止直播平台主播诱导打赏，排第三位。

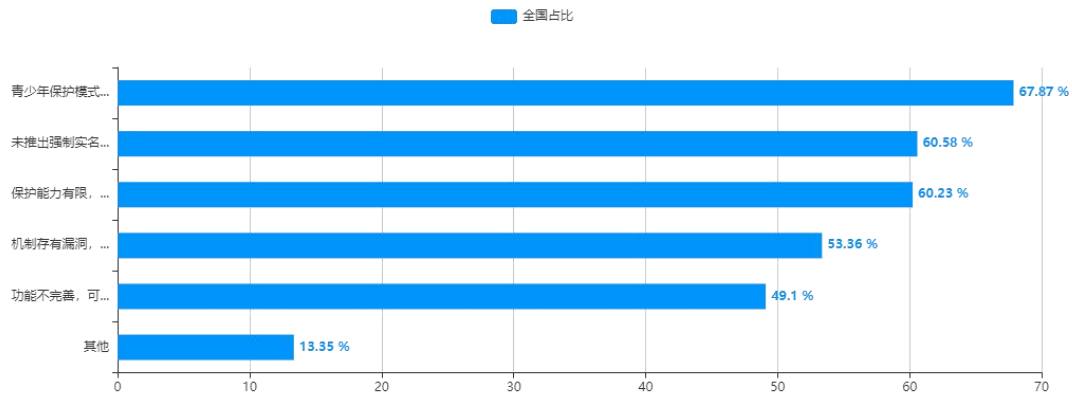


表 15: “青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因

在“网络宵禁”、实名认证和限时令措施效果方面, 41.71%公众表示比较有作用, 有一定改善, 比较支持。

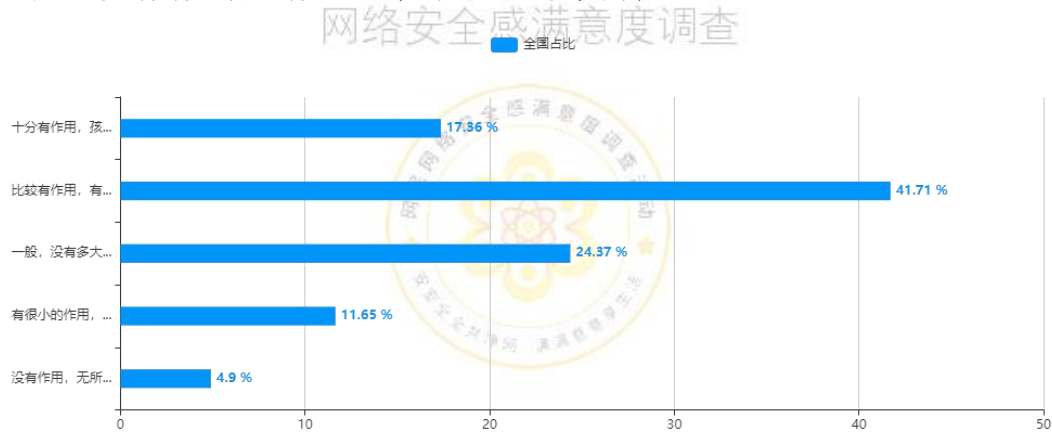


表 16: 对“网络宵禁”、未成年人实名认证和限时令措施效果的看法

在防止未成年人网络沉迷措施有效性评价方面, 限制浏览、限制时长、分级管理成为最常见的三类颇有成效的监管手段。第一位是限制未成年人浏览不适宜的网站和信息（选择率 66.72%）；第二位是限制上网时间和时长（选择率 63.51%）；第三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 61.69%）；第四位是限制未成年人开设网络账户（选择率 59.88%）；第五位是学校进行宣传教育并采取适当措施（选择率 55.68%）；第六位是父母对未成

年子女上网进行监督约束（选择率 53.96%）；第七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 50.54%）；第八位是规定在可受监督的地方上网（选择率 47.3%）。

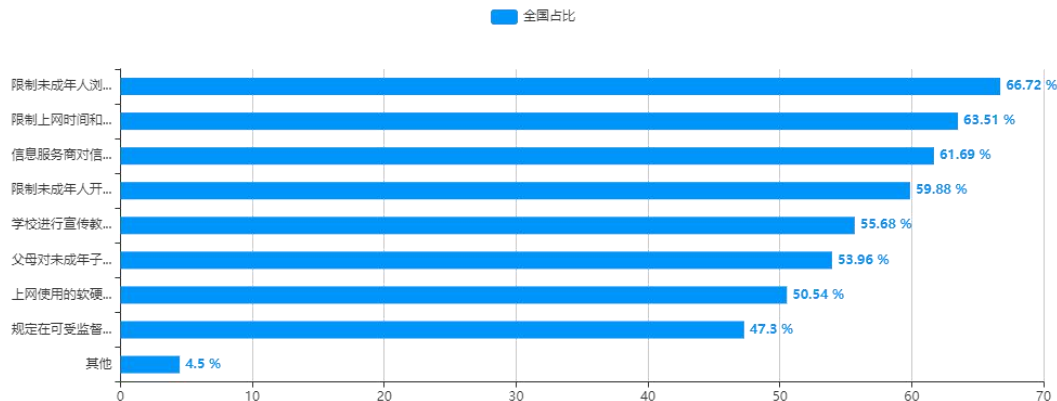


表 17：公众网民对防止未成年人网络沉迷措施有效性评价

调查说明，公众对于遏制未成年人网络沉迷措施普通了解与认可，通过加强网络游戏沉迷措施实行，限制浏览信息、限制上网时长、信息分级管理成为最常见的三类颇有成效的监管手段，其次对用网宣传教育的深化、推进和落实仍需加强。

7) 加强网络信息辨别能力培养成为学校和社区开展未成年人网络素养教育的首选途径

调查显示，公众认为应加强的未成年人网络素养教育课程包括加强网络信息辨别能力培养、加强网络使用规范与道德修养培养、开展网络安全有关法律知识、开展网络安全典型案例宣传教育等，其中，加强网络信息辨别能力培养为首选途径，占比 76.65%。

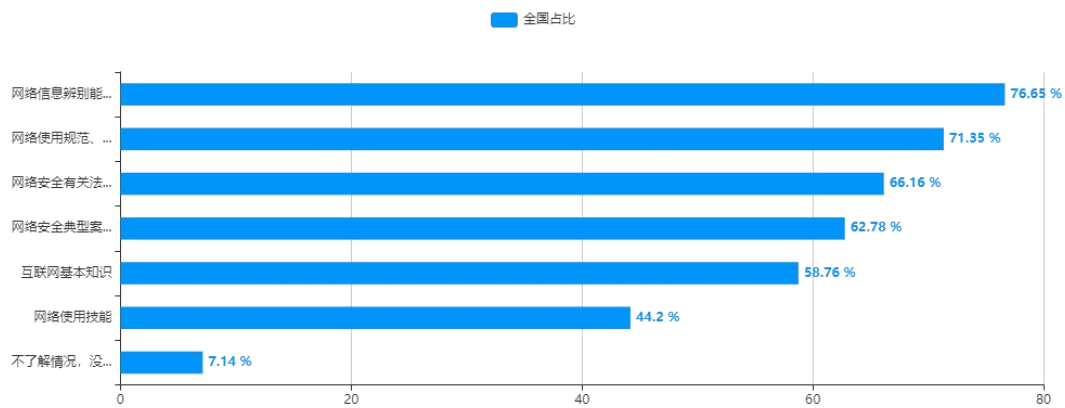


表 18：网络素养教育课程需要加强的部分

调查说明，以未成年人网络素养教育为核心的未成年人网络保护教育取得网民一致认可，网络素养也已经成为数字时代的基础素养。开展网络素养教育、网络安全教育在保障网络安全方面的效能得到充分体现。

8) 未成年人网络直播打赏行为乱象治理成为未成年人保护关注点

调查显示，17.61%的未成年人给网络直播打赏，其中 1.95%打赏 1000 元及以上。没有打赏行为占 82.38%。

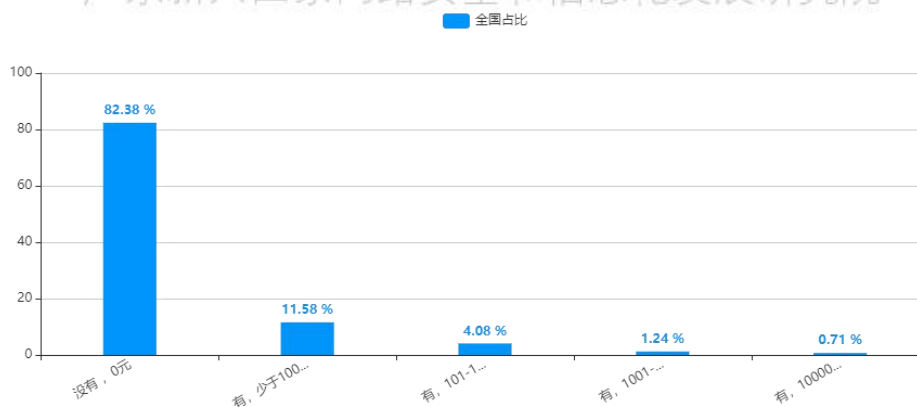


表 19：未成年人网络直播打赏行为

调查说明，未成年人网络直播打赏行为占一成比例，未成年人网络直播打赏行为乱象治理成为未成年人保护关注点。未成年人上网已成趋势，单纯禁止和片面限制已不能满足未成年人用网的现实需求，应将重点转向治理未成年人用网环境，采取多管齐下建立未成年人对网络世界的正确认知。

9) 加强未成年人上网保护的呼声日益增强

调查显示，公众网民对亟待加强网络安全立法的内容的关注方面，64.96%公众表示关注未成年人上网保护。

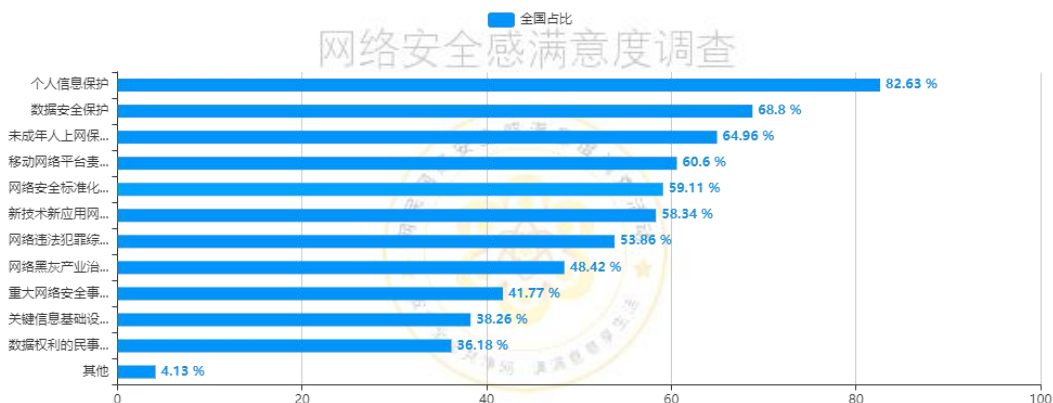


表 20：亟待加强网络安全立法的网络安全问题

调查说明，加强未成年人上网保护的呼声日益增强，要求未成年人上网保护有法可依、网络运营企业加强社会责任感，为未成年人创造安全、适龄的网络环境已经成为舆论的首要共识。

三、“未成年人网络权益保护”满意度调查结论和建议

经调查分析可知，我国网民对未成年人网络权益保护满意度持正面评价，对社区或学校开展的宣传教育、素养教育满意度也较高，但要想真正实现未成年人的网络权益保护，是需要多方参与、齐抓共管

的过程，既依赖于法律规范、行政监管、行业自律、技术保障相结合的综合管理体制，也依赖于多重主体在其中发挥着的不同作用，通过合理分配责任或义务的方式，来确保满足未成年人网络权益保护的新要求落到实处。未成年人网络保护，没有局外人，亦没有终点。

（一）立足核心诉求，实施精准立法

以解决未成年人网络权益核心和突出问题为首要任务，实施精准立法策略，对未成年人网络权益保护进行顶层设计，通过不断细化法律法规以应对网络空间中未成年人权益保护的问题，从源头和机制上保护未成年人合法权益，防止未成年人受到网络不良信息侵害，加强未成年人网络隐私及权益保护，促进未成年人健康成长。

当前，我国政策立法，对未成年人相关法律保护方面，2019 年，国家网信办发布《儿童个人信息网络保护规定》，保障不满十四周岁未成年人的个人信息安全，2020 年 12 月修订《预防未成年人犯罪法》，以及将于 2021 年 6 月 1 日实施新修订版《未成年人保护法》，2020 年最高人民法院少年法庭工作办公室挂牌成立，围绕包括儿童信息安全等问题，有针对性地加强少年审判问题研究；在个人信息保护方面，已将《个人信息保护法》、《数据安全法》纳入十三届全国人大常委会的立法规划；在互联网信息规范方面，2020 年 3 月 1 日起施行《网络信息内容生态治理规定》加强网络生态治理，构建天朗气清的网络空间，2021 年 1 月 8 日，国家网信办就《互联网信息服务管理办法（修订草案征求意见稿）》公开征求意见；在网络平台责任方面，2016 年 8 月开始实施的《移动互联网应用程序信息服务管理规定》对应用程序 APP 工具开发者进行实名制审核，广告推送严格审核，尽可能将低俗信息挡在门外；在游戏业监管方面，2007 年政府推出了网络防

沉迷系统要求各运营商投入使用，2017 年，我国公布《未成年人网络保护条例(送审稿)》，要求加强网络信息内容建设和网络权益保障，2019 年新闻出版署印发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》从六个方面防止未成年沉迷网游；在预防和干预方面，要求禁止未成年人接触不适宜其接触的游戏或游戏功能，限制未成年人连续使用游戏的时间和单日累计使用游戏的时间，禁止未成年人在每日 0:00 至 8:00 期间使用网络游戏服务，2010 年，我国发布《网络游戏管理暂行办法》，要求网络游戏经营单位应当按照国家规定，采取技术措施，禁止未成年人接触不适宜的游戏或者游戏功能，限制未成年人的游戏时间，预防未成年人沉迷网络；在专项行动上，今年由于疫情影响，学校开展“停课不停学”的网络教育，学龄未成年人比平时更多的接触网络，一些教育 APP 趁此机会被高额广告费驱使投放不合规的广告，国家网信办随即开展“护苗”“净网”等专项行动，对违法违规的企业加大查处力度。

（二）家校携手育人，共建网安防线

充分认识培养未成年人网络素养的意义，打造并推广符合未成年人的人生发展和社会化需要的网络素养教育体系，并纳入常规教育或思想道德学科考核体系，巩固未成年人用网权益、网络安全认识。

学校应把未成年人网络媒介素养纳入到学生发展核心素养范畴加以培养，纳入到学校的日常工作、年度工作和发展规划中同时要形成长效机制，防止网络“护苗”一阵风，“杂草”春又生。而家长作为另一个主体，应积极行使未成年人网络活动的监护职责，充分发挥家庭中网络教育作用，家长在使用网络方面也要自省自制、以身作则，同时在网络问题上应与孩子建立开放友好的沟通关系。父母对沉迷网

络的孩子应加以耐心的疏导、倾听。通过学校、家长联动合力，不断提升对未成年人的网络保护意识。

（三）父母高质量陪伴，牢守安全底线

引导未成年人健康上网，家庭力量不可忽视。引导家中未成年人健康使用手机，家长是关键角色，其中陪伴的力量至关重要。未成年人对新鲜事物具有好奇心且自我约束能力薄弱，面对网络沉迷、成瘾和网络诈骗等风险，父母要有效教育引导未成年人正确使用互联网，为其提供网络安全的底线性保障。联合国儿童基金会驻华代表处儿童项目保护官苏文颖表示，孩子在生活在一个布满屏幕的世界里，不能简单地一禁了之，要和孩子一起探索如何更好、更安全地利用智能手机、让技术助力孩子的成长。而腾讯方面也表示，目前企业面临的难点是，未成年人冒用成年人身份信息绕过监管进行非理性消费的行为。南都未成年人网络保护中心此前调研发现，在使用手机上网时，能够得到父母更多引导与陪伴的孩子，遭遇网络风险的概率也较低。

保障未成年人触网底线，父母的陪伴与观察责无旁贷。利用家庭力量，传承家风、家教，丰富未成年人的精神世界，陪伴未成年人走出家门，探索不同的环境、接触不同的人，藉由各种感官经验与人际互动经验，提升社会适应能力。而良好家风是家族子孙代代恪守家训、家规而长期形成的，具有鲜明家族特征的家庭文化，是一个家族最宝贵的财产。两者结合，对孩子有言传身教作用的父母，既能正确引导未成年人绿色上网，也能上行下效，从小改变新一代未成年人变为“低头族”。

（四）加强企业合规指引，推进平台责任落实

网络运营者是落实《网络安全法》，夯实网络安全保障义务的重要主体，但网络运营者目前的网络安全履责能力在公众方面的认可程度仍待提高。

面对未成年人网络打赏纠纷、网络游戏充值纠纷、裸贷等网络敲诈勒索案、冒用成年人身份信息登录、个人数据泄露和滥用事件频发、网络违法有害信息泛滥等的网络安全新形势，多数公众认为网络运营者有意不承担或少承担网络安全责任，网络运营者应持续提高合规能力，全面落实网络安全责任，保障未成年人用户信息安全，净化网络信息内容。

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

133 中国计算机学会计算机安全专委会

129 广东省现代社会评价科学研究院

134 中国联合国采购促进会网信分会

130 广东中证声像资料司法鉴定所

135 中国文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

北京网络空间安全协会网安联发展工作委员会

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	映客直播	一起住好房
阿里巴巴	陌陌直播	瓜子二手车
百度	酷狗	酷溜网
网之易	迅雷	珍爱网
今日头条	TT 语音	完美世界
抖音	Hello 语音	一点资讯
火山小视频	荔枝 FM	优贝在线
新浪	vivo	智联招聘
新浪微博	oppo	奇虎 360
京东	金山 WPS	绿盟
美团	搜狐	亚信安全
拼多多	爱奇艺	奇安信
顺丰速运	哔哩哔哩	安恒
苏宁易购	UC	任子行
魅族	滴滴	天融信
YY 直播	嘀嗒出行	新华三
虎牙直播	UU 跑腿	圣博润
斗鱼直播	天盈九州	炫音网络
花椒直播	贝壳找房	友迪资讯
么么直播	房天下	远光软件
快手直播	Q 房网	

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

电话:020-8380 3843/13911345288

邮箱:cinsabj@163.com