



2022年 全国网民网络安全感满意度 调查统计报告 (简版)

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

2022年11月

2022 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、苏晓慧

地区报告：黎明瑶（组长）、陈哲智等

问卷设计：高宁（组长）、苏晓慧、毛翠芳、黎明瑶、孙翊伦

问卷管理：周贵招（组长）、吴志鹏

平台开发：黄盛（组长）、陈哲智等

数据分析：高宁（组长）、毛翠芳、苏晓慧、黎明瑶

数据整理：毛翠芳（组长）、苏晓慧、黎明瑶、陈哲智

本报告数据来源于 2022 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：



目录

一、前言.....	3
二、主要发现.....	4
2.1 安全感满意度保持稳定，网络空间安全治理扎实推进.....	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 打防结合治理力度提升，遏制犯罪源头治理成效显著.....	8
2.4 网络诚信问题引起关注，虚假宣传谣言治理有待加强.....	10
2.5 个人信息保护逐步落实，数据安全体系建设任重道远.....	13
2.6 权益保护机制有待完善，社会参与协同治理成为焦点.....	15
2.7 平台监管落实取得成效，企业自律责任履行受到关注.....	18
2.8 行业监管期望逐步提升，等保关保推进举措仍需加强.....	21
2.9 网络公共服务需求提升，均衡性和公平性成为新追求.....	23
2.10 网络暴力问题备受关注，预防保护并举综合措施治乱.....	27
2.11 环境变化预期转趋审慎，行业发展期望政策加大支持.....	29
三、主要结论.....	33
3.1 满意评价保持稳定，网络安全治理面临挑战.....	33
3.2 防治结合体系保障，网络安全治理水平提升.....	34
3.3 以人为本完善法治，夯实基础推进权益保护.....	34
3.4 问题导向精准有力，打黑治乱逐步走向深入.....	35
3.5 社会参与助力治理，平台监管提升与时俱进.....	35
3.6 环境变化面临挑战，多管齐下推动行业发展.....	36

图表目录

图 1：2019 年-2022 年网络安全感满意度指数走势图.....	4
图 2：2019 年-2022 年公众网民网络安全感评价走势图.....	5
图 3：2022 年网络安全感满意度二级指标值对比图.....	6
图 4：公众网民有不安全网络行为的比例.....	7
图 5：对基层社区网络不满意的原因.....	8
图 6：网络上遭遇违法犯罪的情况.....	9
图 7：需加强打击的网络违法犯罪行为.....	9
图 8：常见的违规失信行为.....	11
图 9：互联网行业网络诚信评分对比图.....	12
图 10：个人信息保护状况评价.....	14
图 11：个人信息保护做得不好的应用领域.....	14
图 12：电商直播购物的参与度.....	15
图 13：未成年人上网相关问题的关注度.....	16
图 14：适老化改造现状的评价对比图.....	17
图 15：不良信息的接触率.....	18
图 16：自媒体平台信息发布检查措施的不足.....	20
图 17：互联网平台监管评分对比图.....	21
图 18：政府部门网络安全监管力度评价.....	22
图 19：对关键信息基础设施安全保护要求的认识.....	23
图 20：网民优先选择的服务渠道.....	24
图 21：政府网上服务公平性细分领域评分对比图.....	25
图 22：线上政务服务的不足.....	26
图 23：网络暴力行为的种类.....	27
图 24：预防网暴的措施.....	28
图 25：帮助网络暴力的受害者的建议.....	29
图 26：网络安全行业市场的需求变化.....	30
图 27：网络安全产品与服务的不足.....	31
图 28：新技术新应用的网络安全问题的关注度排位变化图.....	32
图 29：网络安全专业人才评价和队伍建设的问题.....	33

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。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。

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。

2022 年度全国网民网络安全感满意度调查活动在迎接中国共产党 20 大召开的背景下开展。2022 年 8 月活动正式启动，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 303.1775 万份，其中，公众网民版 246.9088 万份，网络从业人员版 56.2687 万份。经过数据清洗后，有效问卷总数为 275.8068 万份，其中，公众网民版 229.2389 万份，网络从业人员版 46.5679 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 8.5597 万条。

本报告由课题组基于 2022 年度网民网络安全感满意度调查数据编写形成。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、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。

感谢各级公安、网信办等政府部门的大力支持，感谢各发起单位、组委会、各牵头实施单位、承办单位、技术支撑单位、新闻媒体、支持企业和机构、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！

二、主要发现

本年度调查活动收回的问卷总数为 303.1775 万份，其中，公众网民版 246.9088 万份，网络从业人员版 56.2687 万份。经过数据清洗后，有效问卷总数为 275.8068 万份，其中，公众网民版 229.2389 万份，网络从业人员版 46.5679 万份。数据样本的有效率为 90.97%。

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 安全感满意度保持稳定，网络空间安全治理扎实推进

（1）2022 年网民满意度指数 73.399 继续保持上升趋势，但走势转趋平稳

2022 年网络安全感满意度指数为 73.399（旧版口径是 73.469）属于中等偏上较好的水平（参看图 1）。数据显示 2022 年度网民网络安全感满意度评价保持平稳，略有上升（按旧版口径上升了 0.047），从指数的走势来看，2022 年网民满意度指数已经连续 4 年上升，反映了去年网络空间安全治理取得较好效果，网民的评价在去年大幅增长的基础上保持稳定并略有上升。



图 1：2019 年-2022 年网络安全感满意度指数走势图

（2）2022 年公众网民网络安全感评价出现下滑，从业人员安全感评价明显上升。

2022 年公众网民对网络安全感的正面评价率 53.40%（参看图 2），和 2021 年相比减少了 1.18 个百分点。数据显示，公众网民安全感总体下滑。和公众网民安全感变化不同，从业人员网络安全感明显上升。2022 年从业人员的网络安全感持正面评

价达 63.99%，升高 5.75 个百分点。

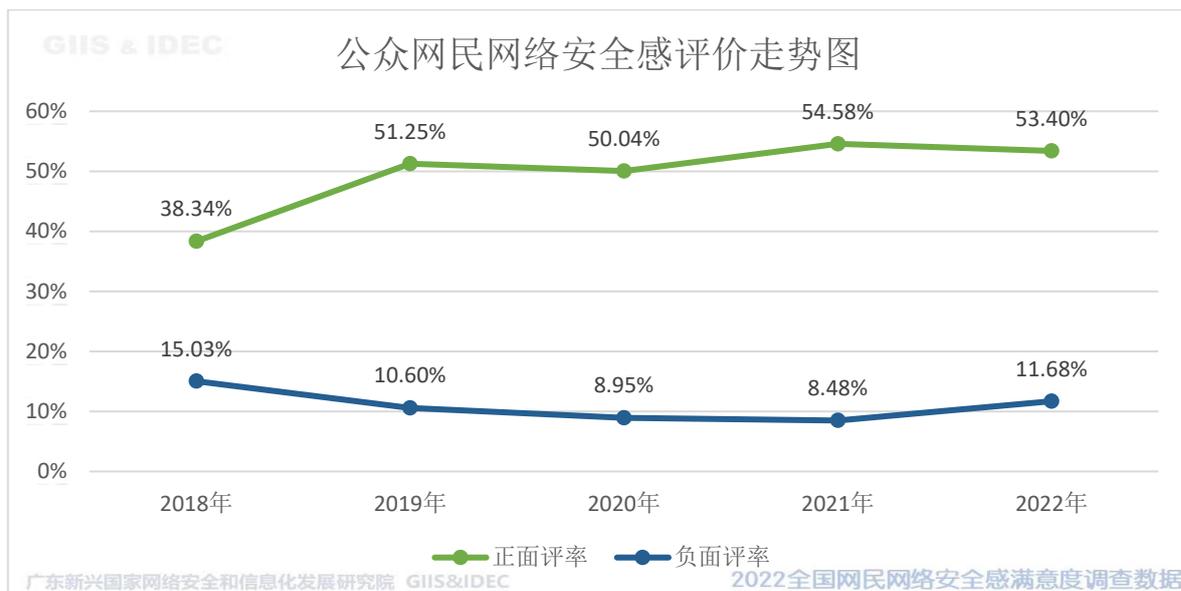


图 2：2019 年-2022 年公众网民网络安全感评价走势图

从不同年龄段人群来看，安全感评价呈现三种形态，一青少年的安全感较高，显示青少年的风险体会不深，安全意识比较薄弱。二就业年龄段的人安全感适中。三老年人安全感较低。特别是非常不满意的占比在老龄人群中明显增加，显示老年人群年纪越大越感受到不安，也说明老年人群对网络安全感到担心。

(3) 公众网民对我国网络安全治理总体状况满意评价保持平稳，好评度近六成
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以上的评价（较满意和非常满意）的占 **58.48%**，接近六成，总体评价是满意为主。

网络安全治理的细分领域满意度评价均有所上升（参看图 3）：互联网企业履行网络安全责任方面好评度（非常满意+较满意）为 **53.54%**（比去年大幅提升了 **8.26** 个百分点）。数据显示企业履行网络安全责任方面有较大的改善，网民评价明显上升。法治社会建设和依法治理状况好评度为 **56.91%**（比去年提升了 **1.94** 个百分点）。政府在网络监管和执法表现好评度为 **59.36%**（比去年提升了 **1.75** 个百分点），保持上升势头。政府网上服务好评度为 **60.1%**（比去年提升了 **2.12** 个百分点），上升幅度加大。新疆、江苏、山东、河南等省网民评价较高。

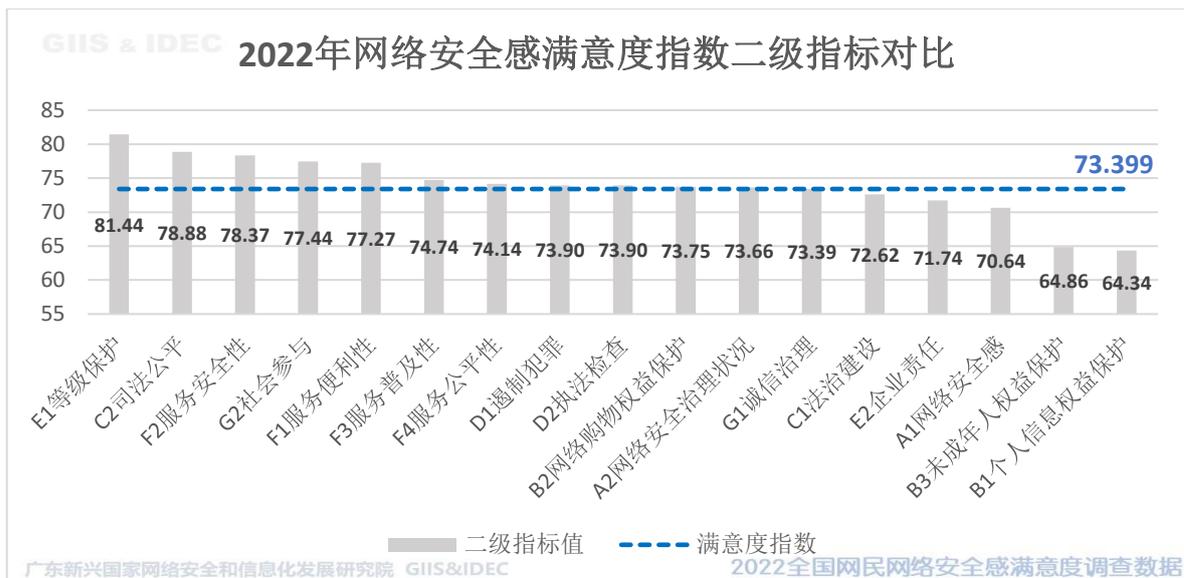


图 3：2022 年网络安全感满意度二级指标值对比图

网络安全感满意度调查

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）法治基础得到加强，网络安全立法工作响应人民呼声取得立竿见影的效果

调查结果显示网民对加强网络安全立法的内容的关注点主要在：1 网络安全各领域监管（44.41%）、2 网络平台责任（42.20%）、3 未成年人上网保护（38.81%）。和去年相比，个人信息保护、数据权利的民事立法、数据安全保护细则等方面立法的关注度排位有所下降。显示立法工作在响应人民呼声方面取得立竿见影的效果。

（5）普法工作任重道远，线上渠道渗透度连续下滑，普法力度需要加强

普法内容需要与时俱进。对新型网络犯罪的认知度方面，公众网民对“帮信罪”的认知度处在中间位置，有五成的网民表示了解，但仍然有 48.58%的网民表示不了解帮信罪中常见犯罪行为。数据显示对于新型网络犯罪的普法教育工作仍需加强。

网络安全法律法规知识传播渠道以线下渠道为主，线上渠道渗透度连续下滑值得关注。调查发现渠道方面大众媒体的渗透度达 76.88%，政府宣传 56.42%，互联网的达 53.15%。数据显示大众媒体、政府宣传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。近三年来线上渠道作用逐年后退，这和互联网应用渗透率不断提升的背景形成反差，值得引起关注。

调查发现公众网民有不安全行为的比例有所上升（参看图 4），和去年相比，有

各类不安全行为的网民比例有明显增加，平均增加 6.76 个百分点。没有做过不安全网络行为的比例上升放缓，缩小到 2.62 个百分点。数据显示不少网民的安全意识有所松懈。

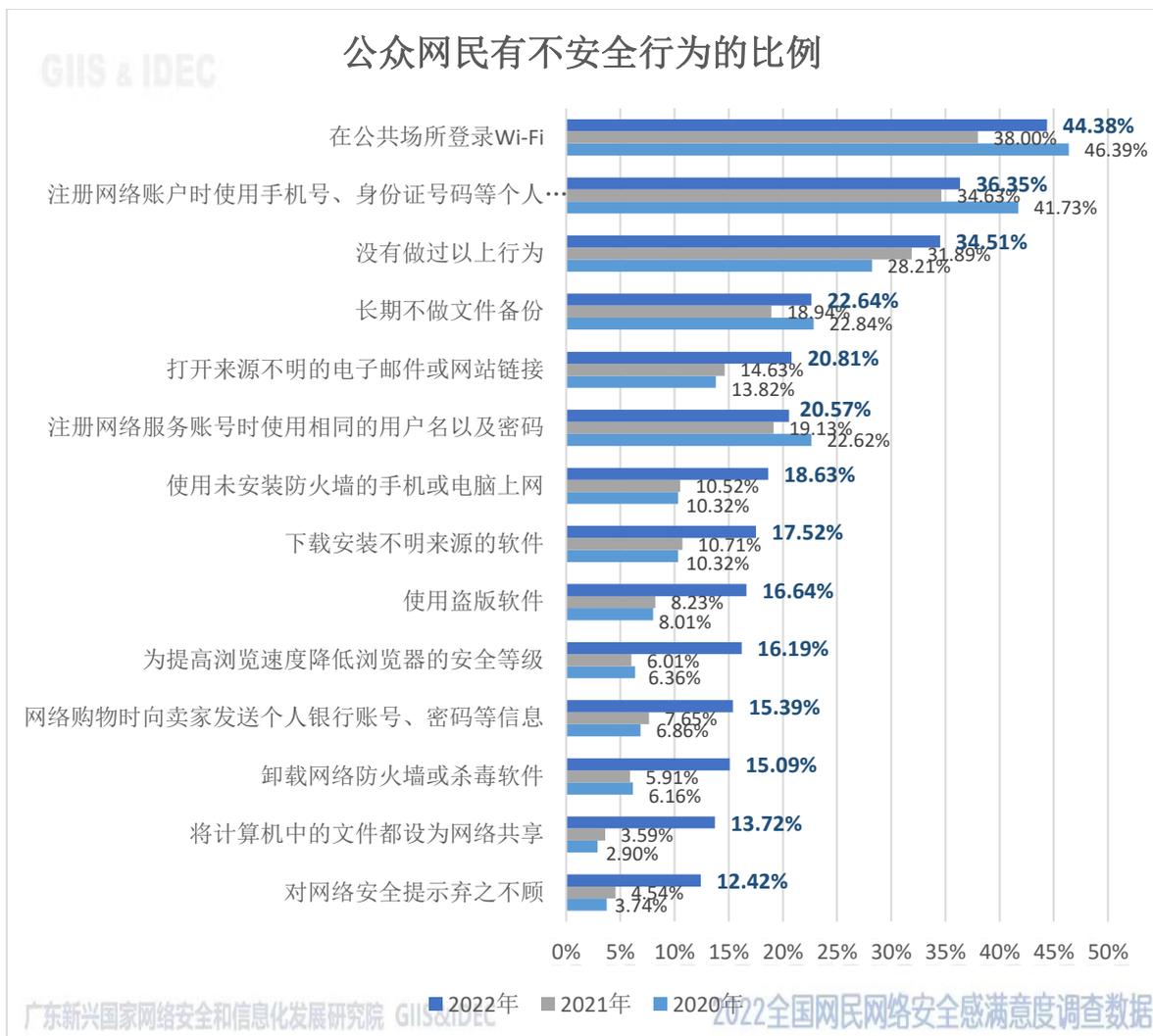


图 4：公众网民有不安全网络行为的比例

（6）网络安全治理社会参与度提升，得到网民认可

企业或社会组织积极参与有关网络安全治理的活动。63.08%的网民认为企业或社会组织开展网络安全领域治理相关活动较普遍或非常普遍，42.04%网民对网络安全治理的相关活动感兴趣。显示网络安全治理的社会参与度有所提升。

网民对基层社区网络的满意度较高，好评率达 60.71%，超过六成。数据显示基层社区网络建设效果受到网民的肯定，不足的地方主要是社区网络的宣传、适老化改造不足、信息稀缺、流于形式。（参看图 5）

在社会参与中的利益诉求表达方面，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，对新闻媒体和人大代表抱有一定的期望。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新闻媒体（选择率 36.33%），第二位人大代表、政协委员（32.55%），第三位是网民自己（32.31%），显示网民主动参与和自主意识有所提高。总体上各方面认同比例不算太高，利益认同呈现多元化的态势。律师、意见领袖、专家学者、明星大咖虽然认同度靠后，但增长迅速，影响力明显增强。

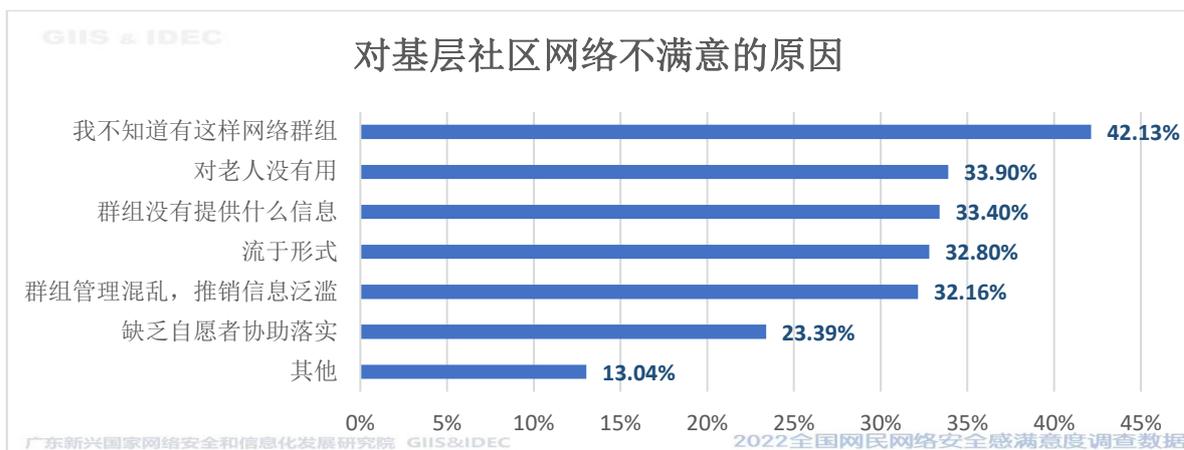


图 5：对基层社区网络不满意的原因

2.3 打防结合治理力度提升，遏制犯罪源头治理成效显著

（7）网络安全问题和网络安全事件遭遇率进一步回落

数据显示今年遏制打击网络违法犯罪工作取得较明显的成效，网民感受的网络违法犯罪的活跃程度连续两年下降。调查发现公众网民对各类网络违法犯罪遇见率排列为（参看图 6）：第一位是有害信息（遇见率 54.69%），第二位是侵犯个人信息（遇见率 48.40%），第三位是网络诈骗犯罪（遇见率 40.83%）。和去年相比，除了黑灰产业犯罪的遇见率稍微回升，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侵犯个人信息，下降了 7.67 个百分点；第二位是违法有害信息，下降了 6.41 个百分点；第三位是网络入侵，下降了 4.51 个百分点。数据显示网络违法犯罪态势从高位进一步回落。

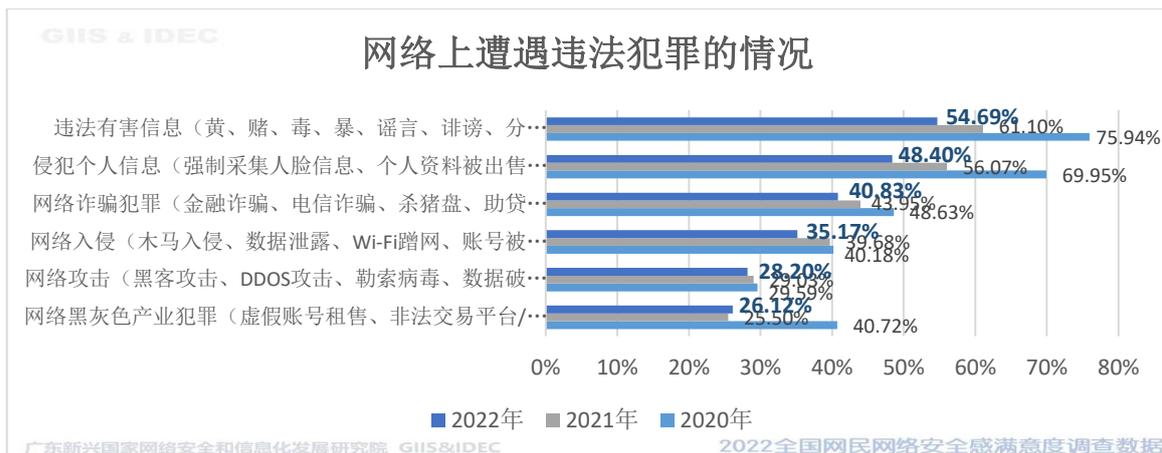


图 6：网络上遭遇违法犯罪的情况

（8）打击网络犯罪方面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有所回落（参看图 7），排位为：第一位是侵犯个人信息（关注度 64.62%），第二位是传播违法有害信息（关注度 62.44%），第三位是网络诈骗（关注度 55.89%），前三位的关注度都超过五成。第四位是网络入侵攻击（关注度 46.93%），第五位是网络攻击（关注度 42.96%），第六位是网络黑灰产业（关注度 42.06%）。**数据显示网络诈骗、数据安全、网络欺凌、网络犯罪等是主要的痛点。网络诈骗方面，电话欠费、贷款诈骗和网购诈骗最常见，遇见率分别为 46.22%、43.68%和 29.57%，总体上呈下降趋势。但贷款诈骗、兼职招聘、疫情诈骗、交友诈骗等遇见率有所回升。**

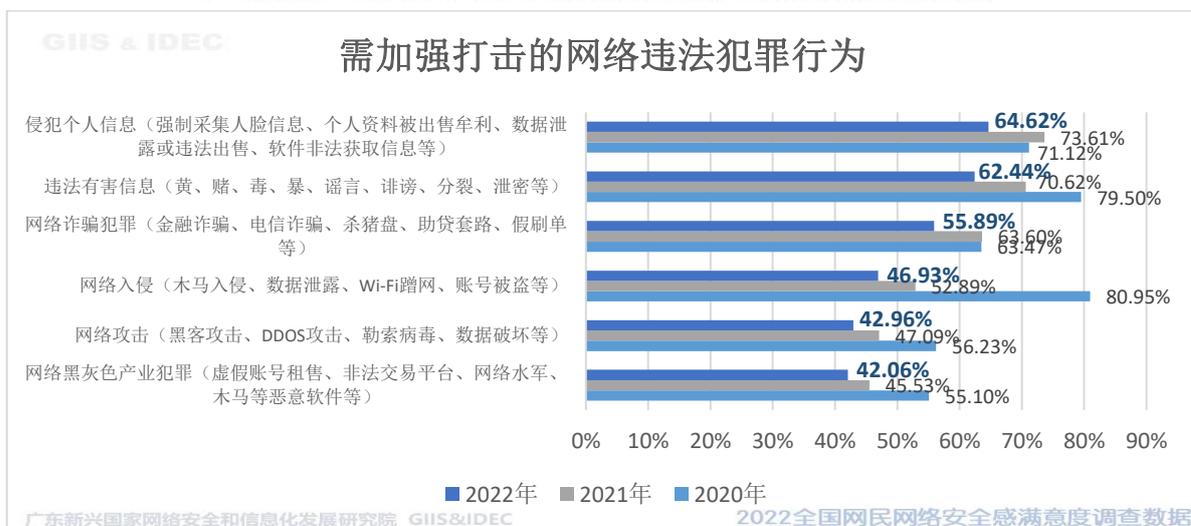


图 7：需加强打击的网络违法犯罪行为

（9）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加注意信息共享和朋友互助，也显示网民应对网络诈骗的警惕性增强。公众网民对网络诈骗的应对选择率分别为提醒告诉家人朋友同事（59.68%）、网站投诉（38.41%）、向公安部门报警（35.57%）、向监管部门举报（35.33%）、曝光（25.83%）、不管它（9.87%）。和去年相比，选择提醒告诉家人朋友同事的比例大幅度上升（分别上升 15.22 个百分点），而选择不管它则大幅度下降，下降了 10.67 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。表示较满意或非常满意的占 55.77%。和去年相比，满意方面的评价上升了 6.18 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。

反诈新服务移动应用渠道成为热点。在各有关部门的大力推广下，“国家反诈中心”APP 知名度再创新高，认识度超过 75%，再次成为线上反诈应用的第一名。其它渠道的认知度变化不大。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 网络诚信问题引起关注，虚假宣传谣言治理有待加强

（10）网络诚信建设有成效，网络诚信总体情况有所改善。网民对当下网络诚信状况的评价较高，平均得分为 8.084，满意率为 84.54%。对网络诚信状况变化的感受方面，和去年相比，33.65%的网民认为网络诚信状况有明显提升，39.35%的网民认为网络诚信状况得到了提升，21.36%认为没有变化，5.65%的网民认为下降了。数据显示绝大多数（73%）的网民认为网络诚信状况有明显提升或较大提升。

（11）网络失信行为仍比较突出。常见的网络失信行为是（参看图 8）：虚假宣传（遇见率为：72.81%）、网络谣言（71.89%）、泄露个人隐私（66.73%）、网络恶意营销（57.08%）、网络诈骗（52.99%）、虚假身份（45.31%）。数据显示虚假宣传行为和网络谣言情况较严重，网络空间虚假信息和泄露个人隐私等是网络失信行为最常见、最突出的问题。

网络谣言问题有所好转。接近四成（38.62%）的网民表示在网络空间中总是或经

常遇到网络谣言，仅有不足半成网民表示没有遇到过网络谣言。与去年相比，有 67.23% 的网民表示网络谣言问题得到了改善。

虚假宣传问题虽然有所改善但仍比较严重。42.63% 的网民表示总是或经常遭遇虚假宣传，没有遇到过的仅占 5.96%。与去年相比，超过六成半（66.74%）的网民认为虚假宣传情况得到了改善。

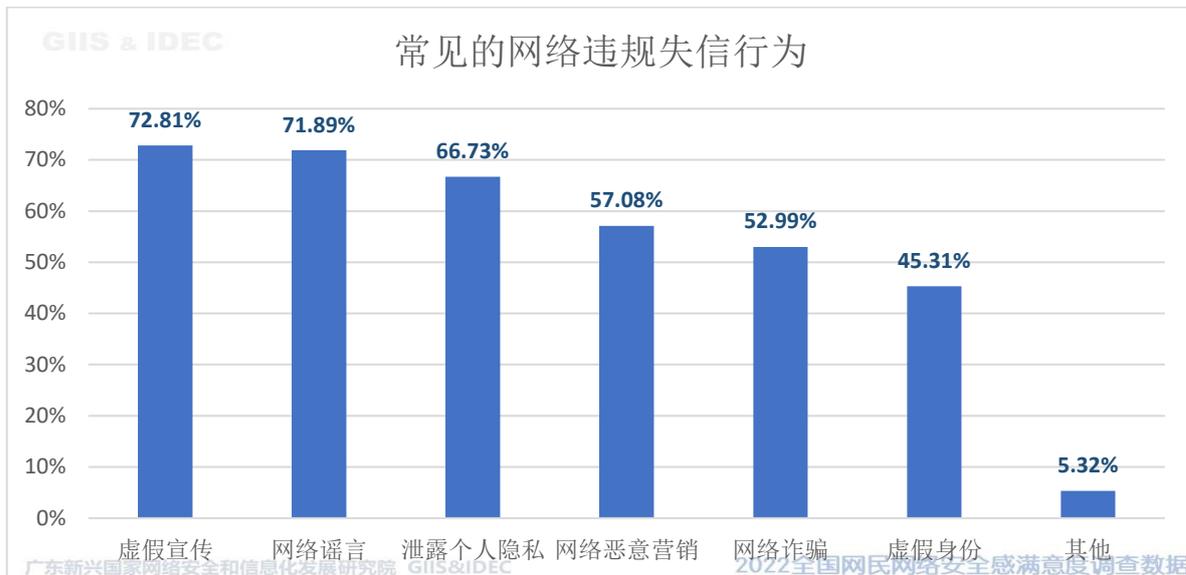


图 8：常见的违规失信行为

（12）网络不良信息乱象泛滥状况继续从高位回落，但问题仍较严重。第一位是传播色情、赌博、涉毒、暴力，网民遇见率 54.92%；第二位是散布谣言、危言耸听、封建迷信，遇见率 53.06%；第三位是 APP 内置广告无法关闭、诱导点击跳转，网民遇见率 47.83%。显示不良信息乱象仍比较严重。和去年相比，各类网络不良信息的网民遇见率均有所降低，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仍然处在高位，还未出现根本好转，还需要加大治理力度。

调查发现网络谣言主要来源于社交化媒体网站（占 51.37%）、自媒体（占 49.84%）、短视频软件（占 42.15%）、网络论坛（占 41.04%）。数据显示，社交化媒体网站是网络谣言传播的重灾区。频繁出现造谣和传播谣言的原因是信息不完整和不及时以及权威信息供给不足（占 64.96%）；第二位是诚信缺失的信息环境和一些机构的公信力的降低使得谣言得以传播（占 61.47%）；第三位是流量争夺，出位信息更容易

被传播（占 59.43%）；第四位是社会对网络谣言制造者和传播者的惩罚不足（占 51.80%）；

调查发现公众网民对互联网行业或平台的诚信评价（参看图 9），得分最高档主要为专业服务类。平均分在 7 分左右或以上，好评率均超过六成；得分中间档次的主要是电商和社交娱乐类，得分在 6.4 左右至 6.7 之间，得分较好，好评率在 54.57%~50.17%之间，超过一半，排在最低档是中介服务类，家政、婚姻、职介、房产等网络中介平台（6.18），好评率为 45.65%，不到一半。互联网行业中专业服务类较重视口碑，诚信状况较好，电商、社交和娱乐类，参与者众多有一定的监管，诚信状况处于一般和尚好，中介服务门槛较低，依赖从业个人素质提供服务，诚信度较低。数据显示互联网行业网络诚信状况还有一定的改善空间。

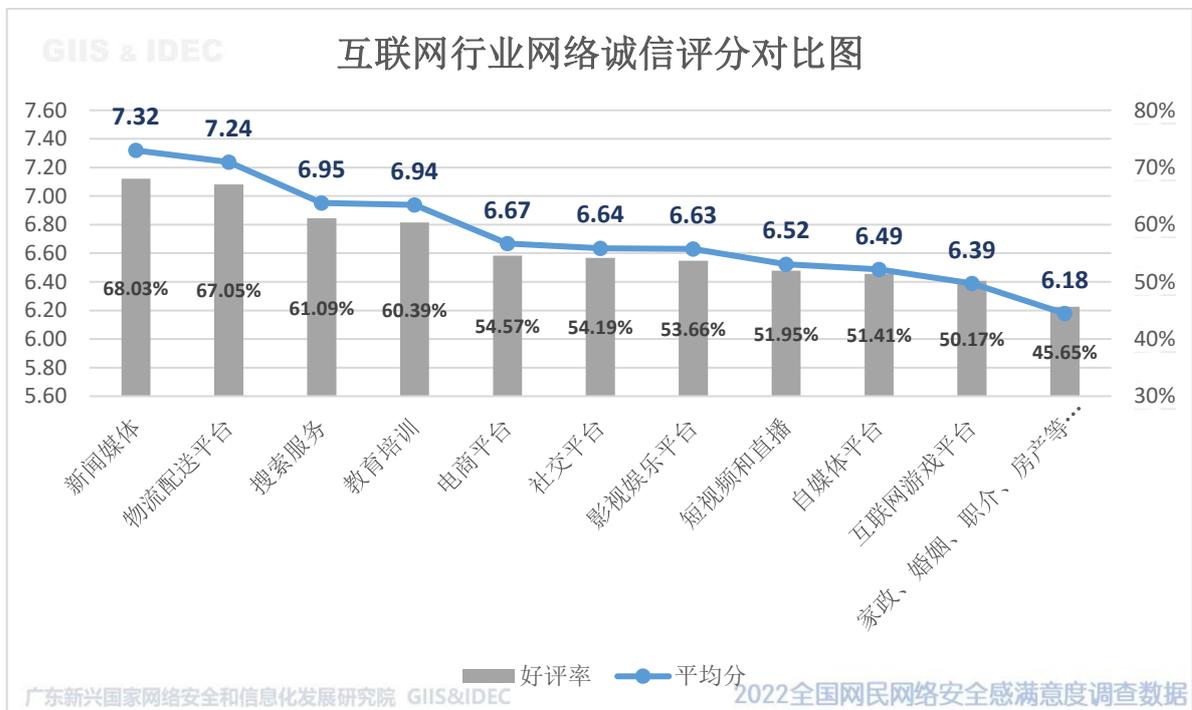


图 9：互联网行业网络诚信评分对比图

（13）网络水军和直播带货中的失信行为值得关注

调查发现网络直播带货中存在不诚信行为主要是夸大产品性能，产生盲目消费行为，占 69.28%；第二位是不法商家借助直播平台销售假冒伪劣商品，侵犯消费者权益，占 58.60%；第三位是商家直播中利用优惠促销手段的影响，产生过度消费行为，占 55.12%。数据显示，公众网民直认为播带货中的失信行为主要是商家虚假宣传产

品、销售假冒伪劣商品等。除此以外，品质也同样值得关注，网络直播带货质量“翻车”现象层出不穷，挫伤消费者积极性的问题也不容忽视。各大平台开始出台规范解决主播素质良莠不齐的问题，准入机制有待完善和落实。

调查发现网络水军产生的原因主要是平台监管不严（占 66.25%）；第二位是：企业/商家/公众人物的牟利手段（占 63.38%）；第三位是：部分网民受利益驱使，占 58.78%；第四位是相关法规不健全，占 46.35%。数据显示公众网民认为平台监管不严和有目的雇佣水军获利是造成网络水军现象的主要原因，导致真实的诉求与声音被淹没，虚假信息和劣质商品充斥平台。

2.5 个人信息保护逐步落实，数据安全体系建设任重道远

（14）个人信息保护状况的评价连续 2 年提升

参与调查的公众网民对我国个人信息保护状况的评价（参看图 10）：正面评价（认为比较好和非常好）的占 40.37%，其中 11.53% 公众网民认为非常好，28.84% 认为比较好。36.70% 认为一般，负面评价（认为不太好或非常不好）的占 22.93%，其中 15.66% 认为不太好，7.27% 认为非常不好。总体上正面评价较多，比负面评价高 17.44 个百分点。

和去年相比，公众网民对个人信息保护状况评价稍有提升，正面评价提升了 2.85 个百分点，负面评价下降了 3.69 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。正面评价保持的连续 2 年的回升。

APP 在个人信息保护方面继续有所改善。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 51.43%，认为一般占 44.85%，认为有所变差或明显变差的占 3.72%。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而且有较明显的提升，个人信息保护法和数据安全法的颁布和实施，对加强个人信息保护有较大的促进作用。



图 10：个人信息保护状况评价

(15) 在不同行业领域个人信息保护状况有所好转

个人信息保护做得不好的应用领域有社交应用（选择率 56.88%）、电子商务（选择率 49.35%）、网络媒体（选择率 38.79%）、生活服务（选择率 34.52%）、数字娱乐（选择率 34.41%），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连续 2 年下降，显示公众网民对相关应用领域的负面评价进一步舒缓。

（参看图 11）

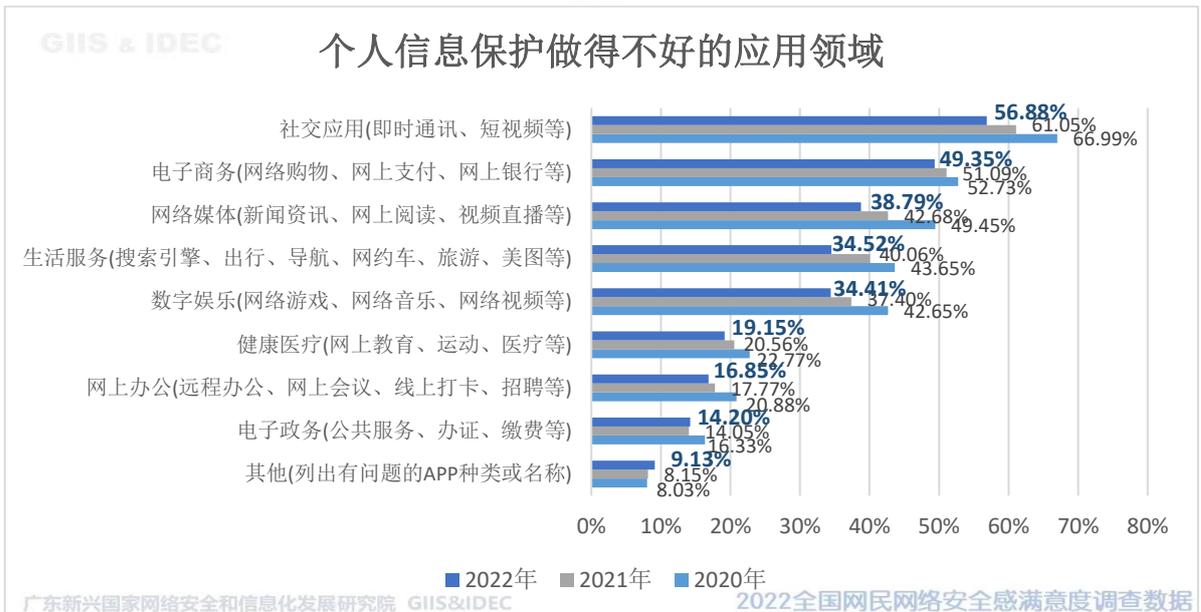


图 11：个人信息保护做得不好的应用领域

（16）数据安全保护存在数据不规范、数据市场混乱等问题

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“数据不规范”，选择率为 44.38%，第二位为“数据交易市场比较乱”，选择率为 42.17%，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 36.28%和 33.66%，第五位为“不清楚”，选择率为 22.05%。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。

2.6 权益保护机制有待完善，社会参与协同治理成为焦点

（17）网络购物新业态发展迅速，直播带货渗透率接近九成，维权依然麻烦

数据显示电商购物直播的渗透率比较高（参看图 12），接近九成（89.30%），参与率也超过六成半（65.08%）。和去年比较，渗透率（看过）和参与率都有明显的提高，其中，参与购物的占比提升较快，提升了 14.85 个百分点。数据显示，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迅速，对电商行业的竞争格局产生较大影响。

参与调查的公众网民认为网络维权最大的难点是：第一位是“维权程序麻烦，成功率低”，占 26.96%；第二位是“对侵权消费者权益的行为处罚力度不够”，占 22.77%；第三位是“申诉无门，不知道找什么机构”，占 21.71%。数据显示维权程序麻烦、处罚力度不够等是消费者维权难的主要原因。只有建立完善的网络监督平台，让消费陷阱无所遁形，才能让网民安全在网上购物。



图 12：电商直播购物的参与度

（18）未成年人网络权益保护工作取得进展，网络沉迷等问题受关注

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。认为满意以上的占 38.42%。39.87 认为一般，21.70%认为不满意或非常不满意。全年的总体评价继续以满意和一般为主，数据显示公众网民对今年未成年网络权益保护状况评价继续向好，未成年人网络权益保护工作有较明显的改善。

调查发现未成年人上网主要问题是不良信息影响、网络沉迷、过度消费等方面（参看图 13）。其中关注度分别为“网络沉迷”（关注率 74.60%）、“接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息”（69.75%）、“网络诈骗”（54.24%）、“个人隐私泄露”（53.91%）、“虚假信息或网络谣言”（49.68%）、“被诱导大额充值或过度消费”（47.32%）、“网络心理健康”（47.08%）、“网络欺凌”（43.90%）、“盲目追星、粉丝应援”（43.55%）。

“饭圈”问题继续引起关注。与去年相比，网民对“饭圈”活动的看法有明显改变，公众网民的态度有由偏向支持转为偏向负面。总体上偏负面和中立的稍多，随着对饭圈文化认识的加深，态度逐渐鲜明。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。数据显示公众网民对“饭圈”文化影响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 59.18%，接近六成。

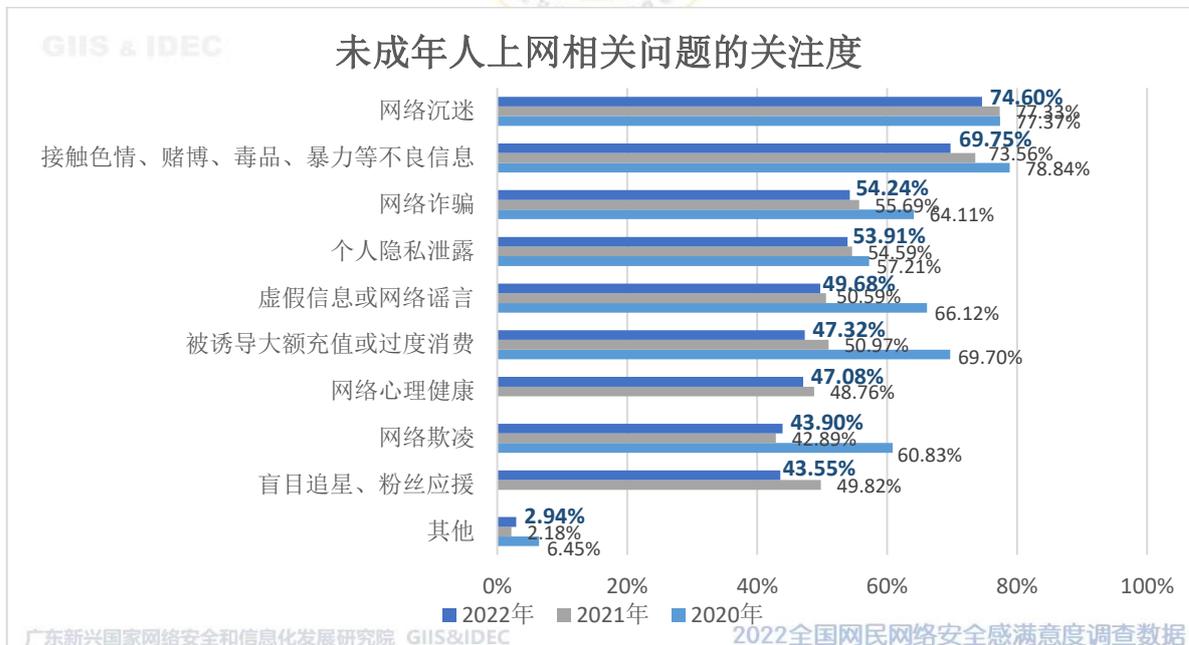


图 13：未成年人上网相关问题的关注度

（19）老年人网络权益受到关注，消除数字鸿沟仍需努力

调查发现公众网民对适老化改造效果的满意度评价为一般偏好。正面评价（认为满意以上）的占 42.51%；48.82%认为一般，8.67%认为不满意或非常不满意。数据显示对网络应用的适老化改造评价不算太高。（参看图 14）调查发现评价最好的是网络应用的普及性“知道有用”（平均 6.74 分），表示网络应用的宣传推广效果为一般偏较好，除了熟悉的几个应用，其它应用在老年人群知道不多。第二位是“好用爱用”（5.84 分），网络应用的体验性评价一般，稳定性、安全性和服务都有待提高。第三位是实用性“实用会用”（5.67 分），网络应用的实用性评价一般，针对老年人开发，符合老年人群实际需求的应用较少。第四位是友好性“易懂易用”（平均 5.75 分），网络应用的友好性评价一般，大部分网络应用对老年人来说有点难，太复杂了不容易上手。数据显示网络应用除了普及性得分尚可，其它方面的得分一般。说明适老化改造虽然取得进展，但和公众的期望相比，仍有较大的改善空间。

调查发现老年人跨越数字鸿沟需要的服务和期望主要是一开发面向老人的专用工具和应用版本（选择率 28.34%），二保留面向老年人的服务方式和渠道较满意（选择率 21.30%），三是开展面向老人网络技能教育的社区志愿者服务（选择率 20.52%），四进一步推动适老化改造（选择率 18.80%），五是立法消除数字歧视（选择率 6.79%）。由于数字化社会服务和治理措施的推行，老年人面临的数字鸿沟问题更加凸显。为提高他们的数字化应用能力，需要更多、更快地推出建设适老化网络社会的政策措施。

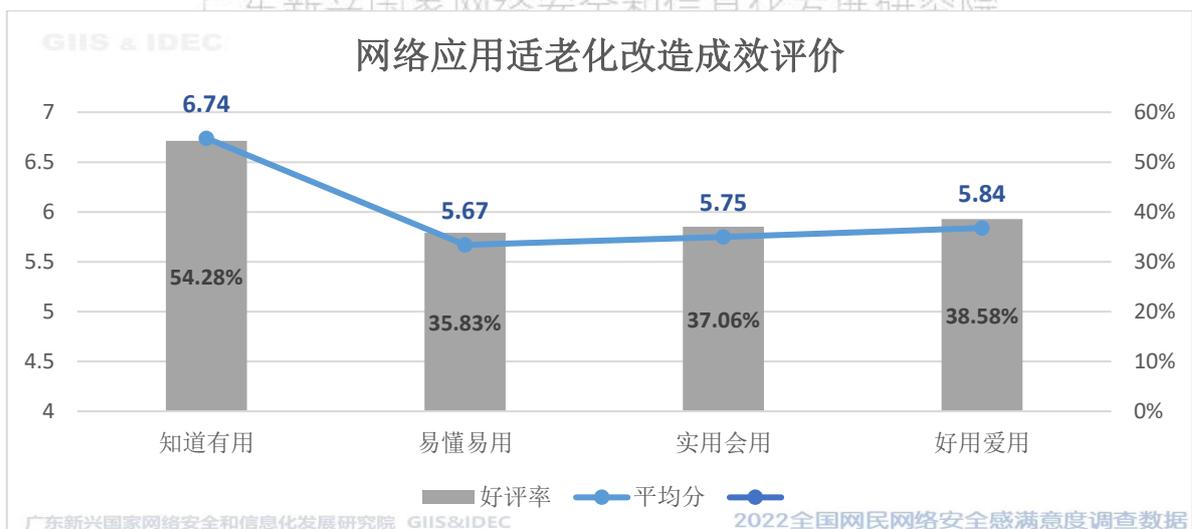


图 14：适老化改造现状的评价对比图

2.7 平台监管落实取得成效，企业自律责任履行受到关注

（20）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排序（参看图 15）：“虚假广告”（接触率 52.45%）、“传播色情、暴力、赌博”（47.55%）、“侮辱或毁谤他人或侵犯他人隐私”（45.62%）、“散布谣言，扰乱社会秩序”（42.54%）、“低俗、恶意炒作、违反公序良俗的言论”（41.17%）等。和去年相比，所有类别的信息接触率都有较大的幅度的下降，下降幅度在 13.86 个百分点到 0.11 个百分点，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。

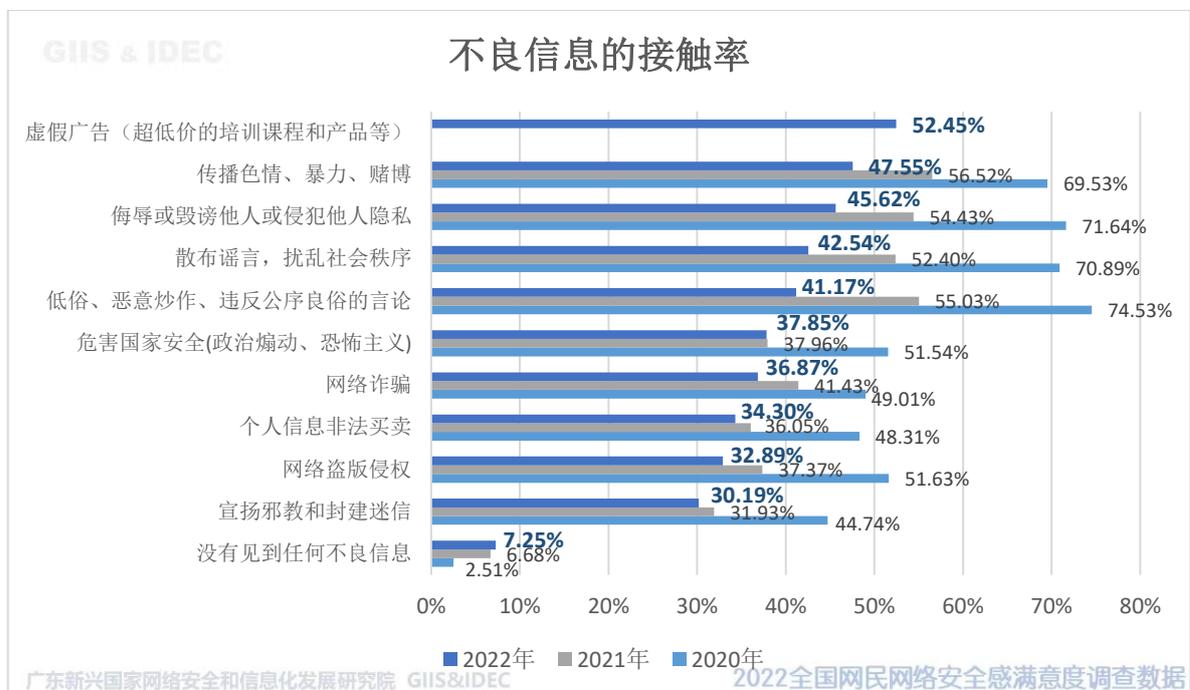


图 15：不良信息的接触率

（21）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 46.68%，和去年相比上升了 8.79 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 54.49%）、“监管要求不够具体，操作性不强”（48.89%）、“行业自律不足”（47.73%）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。超过四成（45.98%）网民认为检查措施的是比较有效和非常有效，低于两成的（15.79%）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 6.17 个百分点，持负面评价（效果不大或基本无效）下降了 5.39 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。

公众网民认为自媒体平台对信息发布检查措施不足之处（参看图 16）主要在于“尺度不清晰”（选择率 48.45%）、“尺度不准确”（44.68%）、“执行上机械化、一刀切”（37.62%）、“监管处罚力度不够”（35.88%）、“过于宽松”（35.73%）、“平台责任不落实”（35.39%）、“检查反应太慢”（30.33%）、“把关人水平低”（22.22%）、“检查手段不成熟”（21.56%）、“过于严格”（13.39%）。数据显示，公众网民认为自媒体平台对信息发布检查措施的问题主要在于检查尺度的标准、处罚力度不足、监管责任落实、检查过于宽松等方面。公众网民对平台误封帖子、投诉处理慢等有较多意见。

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有较大改善，满意率提升，处理时间缩短。2022 年网民投诉结果感到满意/不满意相对占比为 53.12%（满意）/46.88%（不满意），满意相对占比同比上升了 4.31 个百分点；处理时间短/处理时间长为 52.83%/47.17%，短时间占比比去年提升了 4.84 个百分点。

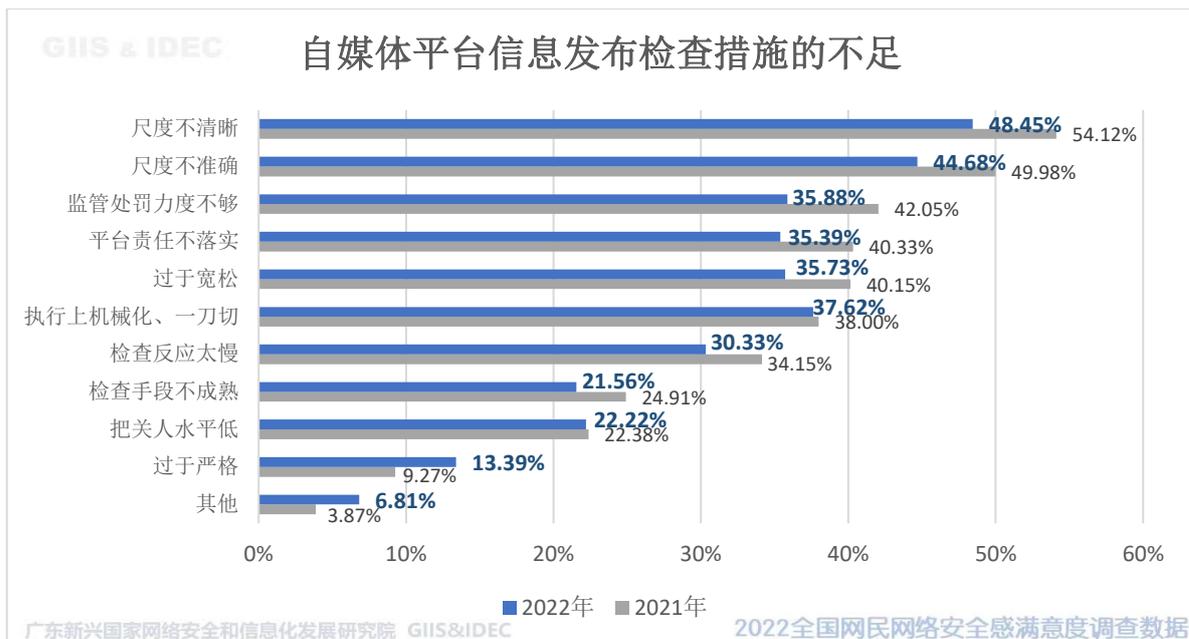


图 16: 自媒体平台信息发布检查措施的不足

（22）企业垄断行为、不规范经营等行为虽有改善但仍较严重

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。第一位是“过度索取个人信息，谋取私利”（选择率 60.81%）；第二位是“频繁弹窗广告，强制跳转，强行推销”（选择率 53.21%）；第三位是“霸王条款，强制二选一等市场垄断”（选择率 50.90%）；第四位是“大数据杀熟，价格歧视”（选择率 46.99%）。和去年比较，除了“平台收费高，压制小商户和配套服务的从业人员”没有太大变化，其它各类问题严重程度有所下降，其中“频繁弹窗广告，强制跳转，强行推销”下降幅度最大，达 11.97 个百分点。显示相关整治措施初见成效，但互联网平台企业垄断行为仍然属于严重程度，需要深化行业整治，铲除滋生各类垄断行为的土壤。

数据显示大部分的（46.80%）公众网民认为大数据杀熟情况比较多。和去年相比，公众网民对大数据杀熟情况的评价基本没有变化，大数据杀熟情况仍然泛滥，需要进一步加强监管。

互联网企业合规自律状况评价：正面评价（明显改善+有点改善）为 64.33%，超过六成，中间评价是 25.54%，负面评价（明显变差+有点变差）为 10.13%。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。和去年相比，正面评价上升了 3.56 个百分点，中间评价下降了 4.15 个百分点，负面评价上升了 0.58 个百分点，显示满意度总体评价稍有进步。

调查发现网民对互联网平台监管到位的评价结果的排列（参看图 17）：第一位是“计算机应用类平台”（平均分 6.92）；第二位是“生活服务类平台”（平均分 6.76）；第三位是“信息资讯类平台”（平均分 6.61）。计算机应用类平台和生活服务类平台监管到位评价稍好，社交娱乐类平台稍差。数据显示互联网平台监管评分为一般到较到位之间，基本上尚可，好评率均超过一半。公众网民认为互联网监管基本上尚可，还有改善空间。

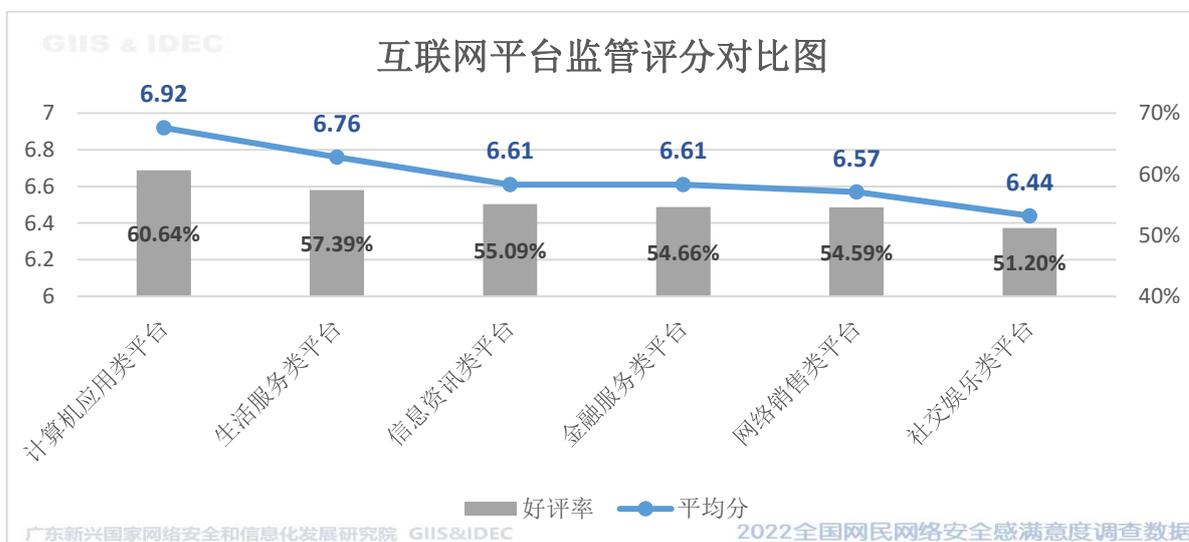


图 17：互联网平台监管评分对比图
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2.8 行业监管期望逐步提升，等保关保推进举措仍需加强

（23）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（参看图 18）。从业人员认为监管力度非常强占 21.66%，认为比较强占 33.73%，合起来占 55.39%，超过一半。认为一般有 36.13%。但正面评价稍有减少趋势，显示网民对监管力度的提升有更高的期望。

近两年来，受疫情的影响，加强行业监管的工作在宣传推广方面受到一定的影响，随着疫情的舒缓，相关的宣传推广工作需要进一步提升和加强。

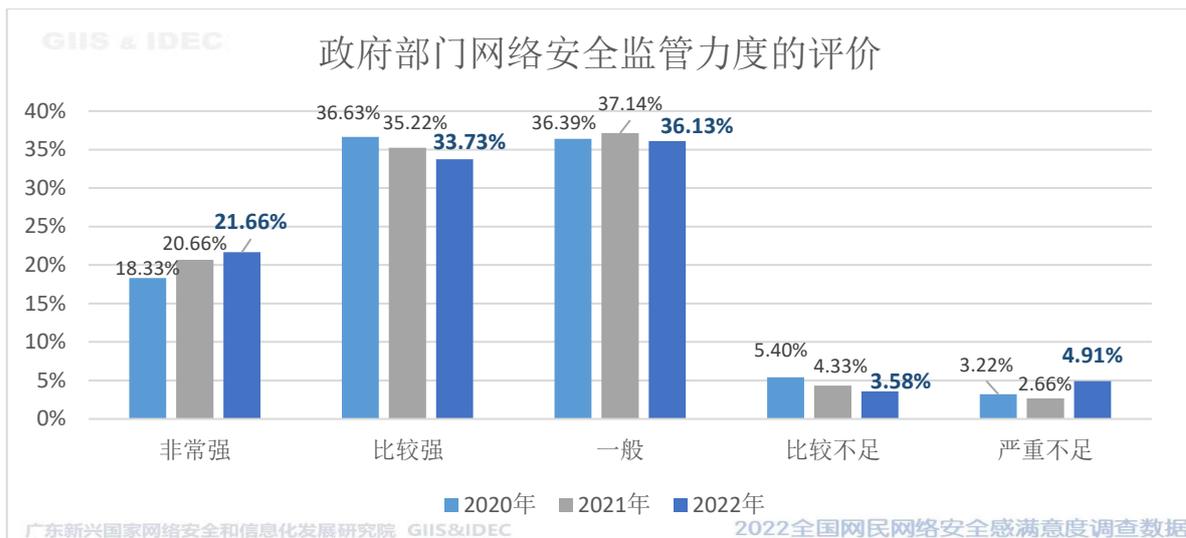


图 18：政府部门网络安全监管力度评价

（24）网络安全等级保护制度和关键信息基础设施保护制度有序推进

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，64.71%的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中32.16%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，32.55%有较为简单指导意见。

对网络安全等级保护制度了解方面，39.42%从业人员表示了解等级保护 2.0 标准，和去年相比基本持平或略低。73.79%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。

调查发现等保测评机构服务满意度有所降低。虽然有 68.26%从业人员对测评服务表示满意和非常满意，总体上满意度仍维持比较高位置，但和去年相比，正面评价（满意+非常满意）下降了 15.23 个百分点。负面评价上升了 12.88 个百分点。显示测评机构的测评服务评价满意度有下降的趋势。不满意的原因主要是过程复杂（选择率 48.26%）、周期长（46.24%）和专业能力欠缺（40.07%），这也是影响满意度评价的主要因素。数据显示，测评机构在测评效率，时间管理、专业能力方面存在一定的改善空间。

关键信息基础设施保护制度推进初见成效，推进速度放缓。关键信息基础设施保护已经被大部分从业人员（59.38%）了解（参看图 19），而且在部分从业人员（37.82%）所在单位已经实施，但仍有相当比例的从业人员（21.56%）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（71.29%）从业人员了解，而且接近一半（47.03%）从业人员所在单位已经实施。关键信息基础设施保护供应链管理要求已经被大部分（70.46%）从业人员了解，而且近一半的（49.09%）从业人员所在单位已经实施。和去年相比，推进速度有所放缓。

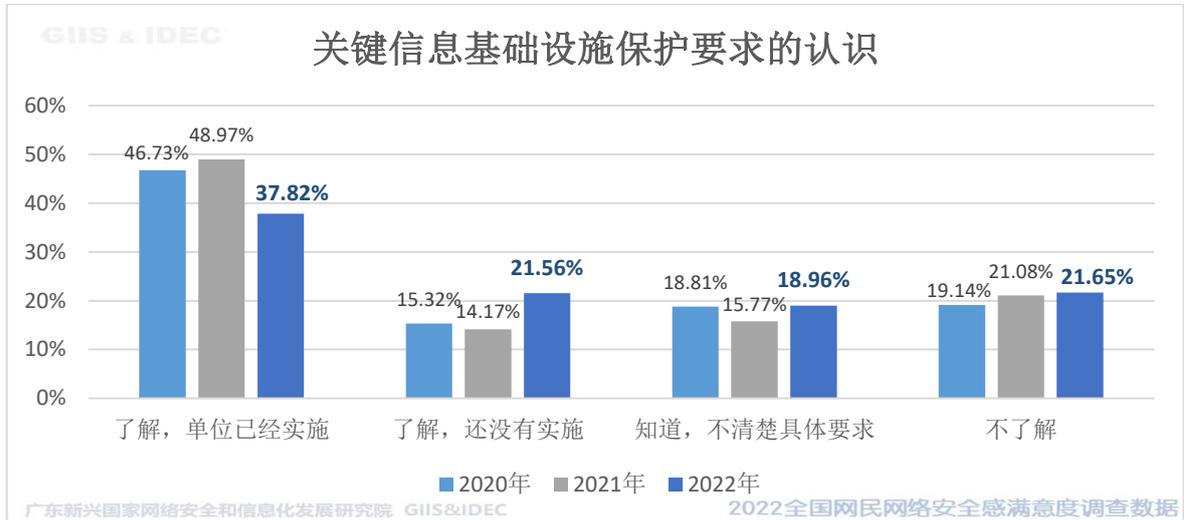


图 19：对关键信息基础设施安全保护要求的认识

（25）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，60.48%从业人员所在单位设置了网络安全专门机构，68.03%从业人员所在单位落实了网络安全责任人，63.66%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，60.22%从业人员所在单位落实了网络安全经费预算。56.98%从业人员认为单位网络安全应急预案完善或较为完善。64.64%从业人员表示所在单位有定期进行网络安全检查。除了网络安全预算落实比去年情况要好，但其它指标有所回落，总体上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，66.62%从业人员表示满意或非常满意，其中 33.43%从业人员表示非常满意，33.19%从业人员表示满意。

2.9 网络公共服务需求提升，均衡性和公平性成为新追求

（26）政府网上服务应用日益丰富，覆盖面越来越广泛

大部分领域的政府网上服务覆盖率有所提升，社保、医疗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 67.25%)，第二位是医疗领域（渗透率 60.09%），第三位是交通领域（渗透率 52.91%），第四位是教育领域（渗透率 51.62%）。数据显示政府网上服务应用越来越广泛，社保、医疗、交通、教育等领域渗透率均超过五成。和去年相比，渗透率增加的有社保、医疗、税务、住房、旅游、就业、工商等领域服务，渗透率有所降低的有交通、教育领域，这两个领域受新冠疫情的影响较大，网民出行减少，居家办公和学习的时间增多。

网上服务方式成为政府提供公共服务的主要渠道，作用进一步加强。近六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（参看图 20）：“政务服务 APP”（选择率 60.08%）、“政务服务网站”（58.64%）、“政务小程序”（57.46%）、“人工服务办事大厅”（38.80%）。和去年相比选择率全面提升。

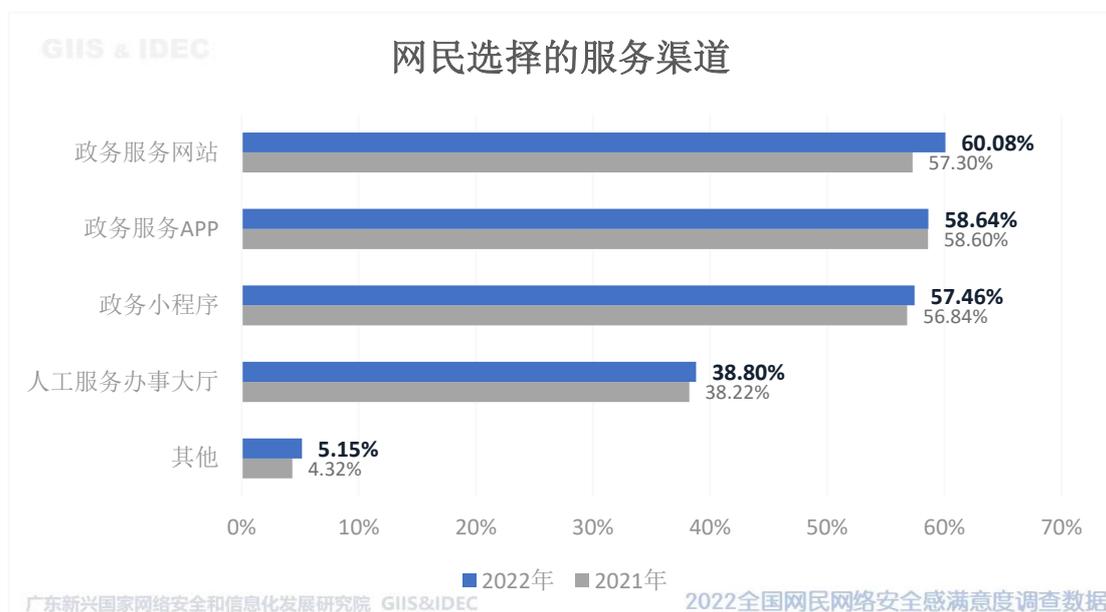


图 20：网民优先选择的服务渠道

绝大部分（56.48%）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。

公众网民对政府网上服务在消除地区、人群差异方面的公平度评价：正面评价（比较满意和非常满意）的占 61.75%。在维持不同层面的公平度方面（参看图 21），整体得分较高的是城乡地区差异消除方面（7.27 分），多语言支持得分 7.24 分，而得分较低的是弱能人士支持（6.87 分）和针对老年群体的服务（6.84 分）。总体上得

分不算太高，和网民的期望有一定距离，显示在公共服务的均衡性和公平性方面还有一定的改善空间。

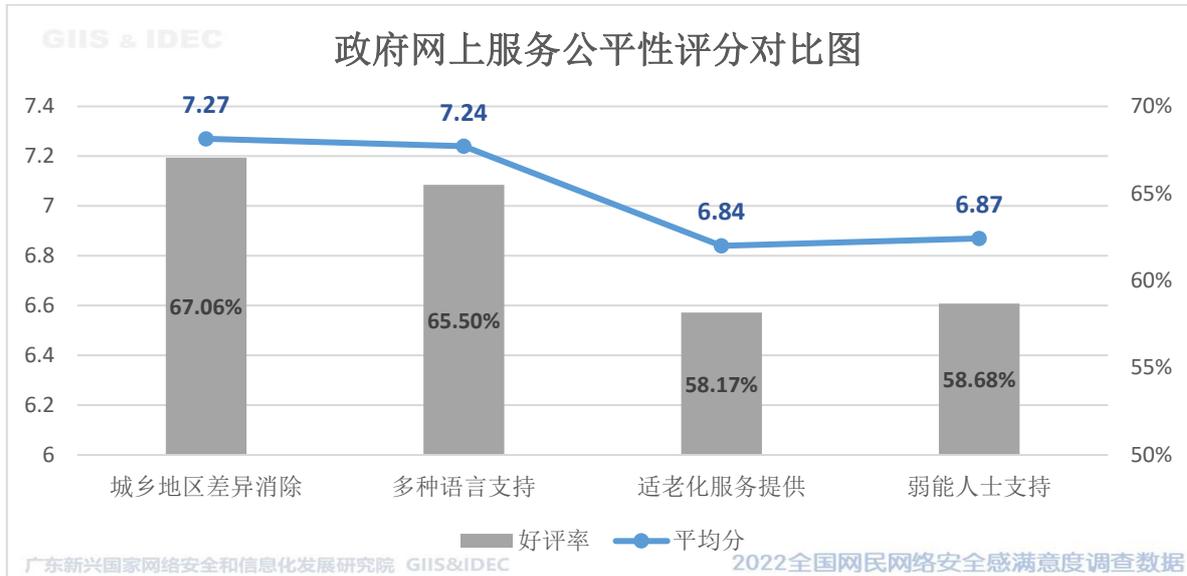


图 21：政府网上服务公平性细分领域评分对比图

（27）政府网上服务便利性和安全性方面网民关注办理时效和业务集中风险

绝大部分（72.25%，和去年相比稍有提升）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（75.78%，和去年相比稍有回落）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 57.35%）、信息公开（53.69%）、资料提交（48.23%）和结果反馈（47.98%）。网民对安全性的需求主要在业务集中（37.07%）、个人信息泄露（关注度 36.52%）、数据集中（32.12%）和运营机构人员管理（30.54%）。

线上公共服务不足主要关注点（参看图 22）在“老年人、残疾人等特殊人群面临数字鸿沟等现实问题”（选择率 46.51%）、“覆盖面不够广，如不能跨省（区）办理”（44.93%）、“信息孤岛问题，需重复上传信息”（40.48%）、“部分时段网站使用存在卡顿或无法访问”（38.50%）、“城乡智慧化发展不平衡不充分问题”（37.80%）、“审批流程慢、时间长”（32.23%）、“网办系统材料填写不够人性化”（32.11%）。数据显示公众网民对线上政务服务的不满意主要在于特殊人群关怀不足、覆盖面不够广、信息不能共享等方面，选择率超过四成。

公众网民希望智慧化便民应用对生活质量提升的方面：第一位是“医疗服务”，

选择率 65.10%；第二位是“政务服务”，选择率 64.46%；第三位是“社会保障服务”，选择率 60.40%；



图 22：线上政务服务的不足

（28）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 62.63%，和去年相比上升了 8.60 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问题主要是“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 49.34%）、“技术不成熟，不实用”（41.07%）、“核心技术和关键产品自主可控”（39.44%）、“配套服务没有跟上”（19.99%）。显示网民希望新技术的应用更有温度和更实用。

智慧城市建设应该提高的方面：第一位是“隐私保护防欺防骗”，选择率 64.11%；第二位是“市政管理”，选择率 62.33%；第三位是“智慧化灾害预警”，选择率 57.81%；第四位是“生活环境监测”，选择率 55.17%；第五位是“预警视频监控覆盖出行安全”，选择率 54.22%；第六位是“社区/小区安防”，选择率 50.45%。数据显示超过五成的公众网民对智慧城市建设提高的关注点主要集中在隐私保护、城市管理、灾害预警、环境检查、监控全覆盖、社区安防等方面。期望智慧城市建设重视群众

的需求，提供优质高效的人性化服务。

2.10 网络暴力问题备受关注，预防保护并举综合措施治乱

（29）网络暴力状况日趋严重引起网民关注

接近七成（68.69%）的网民表示自身的情绪会影响其在网络世界中的行为；仅有31.31%的人选择“完全不会”。**数据显示：大多数网民的行为会受到自身情绪的影响。**网络空间的虚拟性和匿名性降低了人自我约束的警觉性，一种不真实的自由感、虚荣感和距离感会削弱理性的作用，当具有争议性的事件被放到网络平台讨论，各种信息真假难辨，很容易产生非理性、情绪化、冲动的行为，直接或间接地成为网络暴力事件中成为推波助澜的帮凶。

参与调查的公众网民对网络暴力状况的认知：**61.11%**的公众网民表示自己或身边的朋友遭受过网络暴力，**仅有约四成（38.89%）**的公众网民表示自己或身边的朋友没有遭受过网络暴力。**数据显示，网络暴力有蔓延扩大的趋势。**

参与调查的公众网民遭受到网络暴力的类型（参看图 23）：第一位是羞辱谩骂，选择率为 41.17%；第二位是遭到电话、围观、私信等骚扰，选择率为 23.56%；第三位是泄露个人或家人信息，选择率为 21.71%；第四五位是被传谣言和威胁恐吓，选择率分别为 20.58%和 19.94%，第六位是人肉搜索，选择率为 10.93%；**数据显示，羞辱谩骂是网络暴力的主要形式。**不难发现任何一个网络暴力事件，文字语言暴力都必定不会少，粗俗、恶毒的攻击性语言不仅推动了网络暴力的扩散，也增加了网络暴力的危害。



图 23：网络暴力行为的种类

（30）整治网络暴力需采用预防、保护、帮扶等综合方法，网民期望平台发挥更大作用

参与调查的公众网民认为社交平台整治网络暴力现象的有效方法（参看图 24）：第一位是正向引导，选择率为 46.62%；第二位是主动提醒网暴，选择率为 46.41%；第三位是垃圾内容过滤，选择率为 44.60%；第四位是举报功能，选择率为 41.73%。数据显示，超过四成的公众网民认为引导、提醒、过滤和举报应该成为平台有效预防网络暴力的措施。网民期望网络平台提高管理意识和为公众服务意识，切实履行安全管理责任，对于出现网络暴力的萌芽，及时果断地干预，从源头上遏制网络暴力的发生。

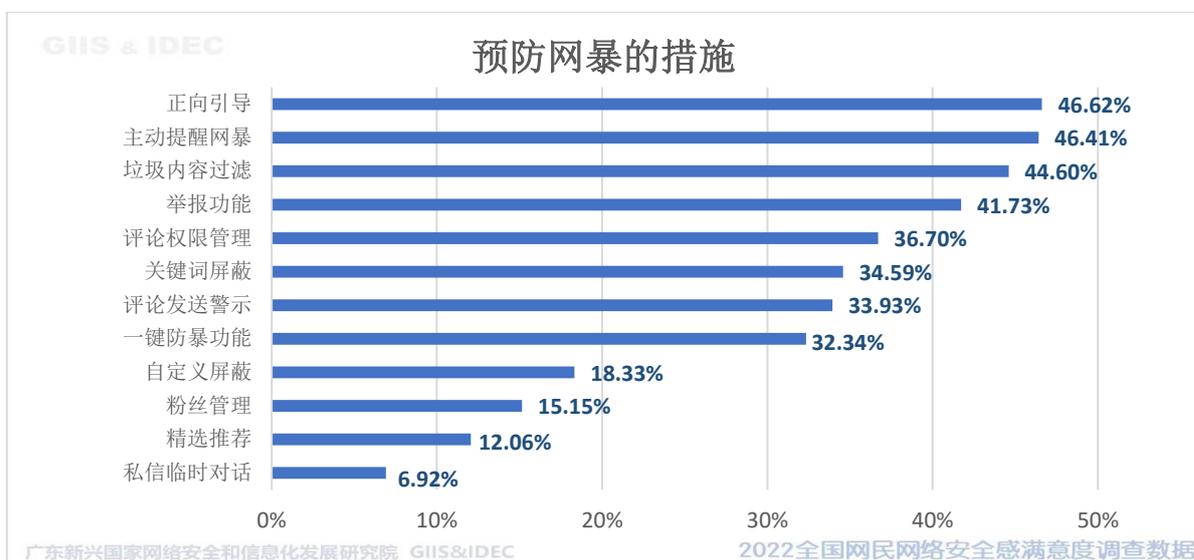


图 24：预防网暴的措施

在热点事件中，主流媒体发挥较大影响作用。44.13%网民比较信任主流媒体。70.30%网民加入网络热点事件讨论前会阅读主流媒体的报道，48.59%网民认为主流媒体应发挥舆论引导作用。

网络暴力受害者最需要的帮助服务（参看图 25）主要是提供网络心理干预和疏导服务（选择率为 75.90%）、家庭或朋友关怀（62.84%）、平台评论设置冷静期或激进言论过滤（56.20%）、社工辅导服务（44.70%）、提醒信息推送（34.46%）。**数据显示心理疏导是公众网民认为网络暴力受害者需要接受的帮助服务。**对于网络暴力受害者而言，仅仅处理网络上的暴力事件是不够的，很多时候这些受害者都会受到情绪

上的影响。因此针对网络暴力干预的心理资源应该保障到位，帮助网络暴力受害者解决心理创伤的问题。

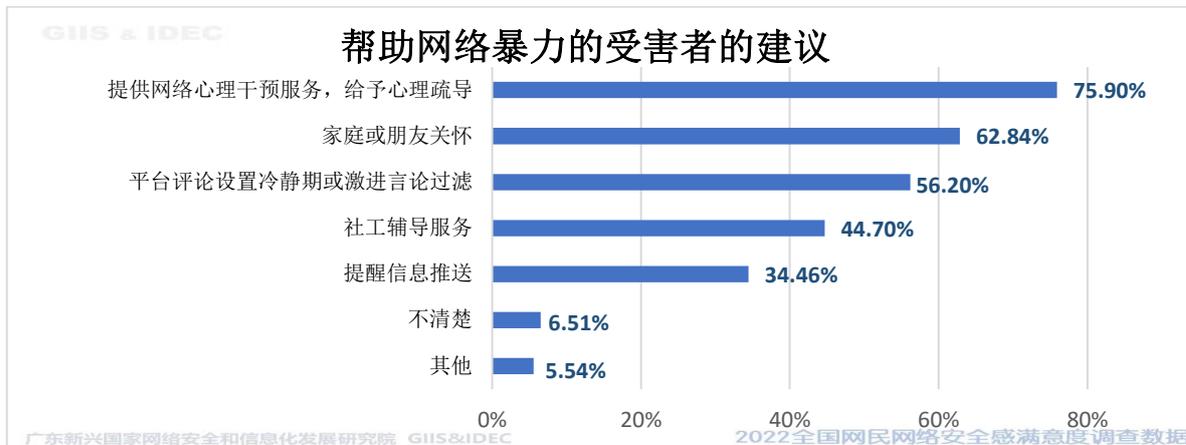


图 25：帮助网络暴力的受害者的建议

（31）网民对打击网络暴力专项行动效果评价呈正面，期望进一步加大力度

公众网民对网络暴力专项行动效果的正面评价率（非常满意+较满意）为 57.57%，超过五成，33.59% 公众网民认为效果一般；总体评价较好。

网民对有关部门减少网络暴力需采取的措施的期望是“加强打击网络暴力行为，打造清朗网络空间”（选择率为 71.98%）、“推动社会力量参与共治，设立和完善求助渠道，提供心理疏导”（66.70%）、“加强司法救济，严惩施暴者，还受害者一个公道”（65.21%）、“强化平台主体责任，维护网络秩序，防止网络霸凌发生”（64.35%）、“加强教育培训，提高网民自我保护能力”（53.45%）。数据显示公众网民认为继续加强打击网络暴力行动是减少网络暴力的有效措施。

公众网民认为个人自律是抵制网络暴力的有效方法之一。调查发现网民对个人自律行为规范比较认同。其中排第一位是“遵守规范，文明礼貌”（选择率为 72.14%）；第二位是“冷静观察，不随便站队和发言”（71.93%）；第三位是“客观分析，理性讨论”（70.82%）；第四位是“提高个人素质和修养，提高辨别是非能力”（69.43%）；第五位是“不泄露别人隐私，不搞人身攻击”（68.70%）。数据显示公众网民认为提高媒介素养是个人层面能有效抵制网络暴力的方法。

2.11 环境变化预期转趋审慎，行业发展期望政策加大支持

（32）经济下行市场不振需求预期发生转变，从业人员期望加大政策支持力度

调查发现从业人员对当前网络安全行业市场的需求变化评价转向审慎乐观。持正面评价（明显上涨+略有上涨）的占大部分（55.41%）。显示从业人员对网络安全市场看法基本上是乐观的。但和去年相比，正面评价大幅下降了 34.54 个百分点，负面评价大幅上升了 30.55 个百分点。显示从业人员对市场需求判断发生较明显的转变，对市场的乐观的看法开始回归中间水平。外部环境的经济下行、市场需求不振带来的寒意对预期判断的影响较大。

对当前促进网络安全产品与服务发展的政策环境的评价明显走低。调查发现持正面评价（非常好+好）的占大部分（51.29%）。约两成半的从业人员对政策环境的评价不高。和去年相比，正面评价下降了 18.04 个百分点，下降幅度明显。负面评价上升了 22.55 个百分点。数据显示在当前疫情防控、经济下行、需求不振等多重不利因素叠加下，行业、企业、个人都面临巨大压力，从业人员对政府出台更多帮助企业解难纾困、推动行业发展的政策提出了更高的期望。

对网络安全行业未来一年的发展趋势评价正面为主，态度趋向保守（参看图 26）。31.09%从业人员认为明显上涨，24.32%从业人员认为略有上涨，13.16%认为没有变化，认为略有下降的占 18.18%，认为明显下降的占 13.24%。持正面评价（明显上涨+略有上涨）的占大部分（55.41%）。显示从业人员对网络安全市场看法转向审慎乐观。和去年相比，认为增长的比例大幅度下降了 34.54 个百分点，认为没有变化和下降的占比有明显上升，显示从业人员对网络安全行业未来保持增长的信心下滑。

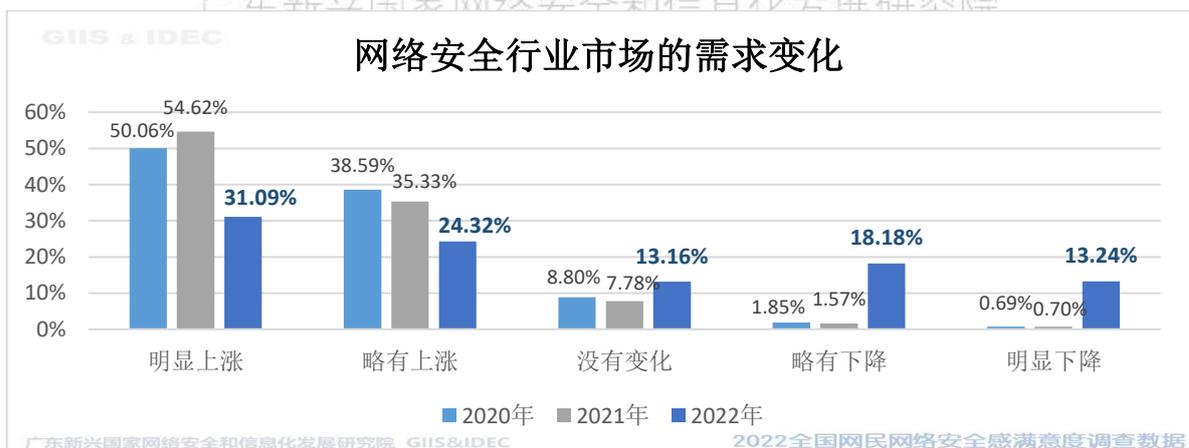


图 26：网络安全行业市场的需求变化

（33）行业自主创新问题的关注从解决卡脖子到转向追求更好更强

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（参看图 27）：排前 5 位的为：第一位是“体验差”（选择率 59.84%），第二位是“核心技术依赖进口”（43.17%）、第三位是“创新能力不足”（42.71%）、第四位是“可靠性差”（42.57%），第五位是“功能弱性能低”（41.51%），第六位是“服务不到位”（30.07%）。和去年相比，选择率大幅上升的是“体验差”，选择率下降比较大的有“核心技术依赖进口”和“创新能力不足”，显示从业人员的关注点转向产品使用体验方面，对技术进口和创新方面的关注下降，说明在供应链断链的威胁下，信创应用的推广对解决行业内的技术依赖问题有一定的效果。从业人员对最终解决关键技术卡脖子问题的自信心有所提高，关键技术和产品研发也开始从有没有阶段进入到好不好阶段。

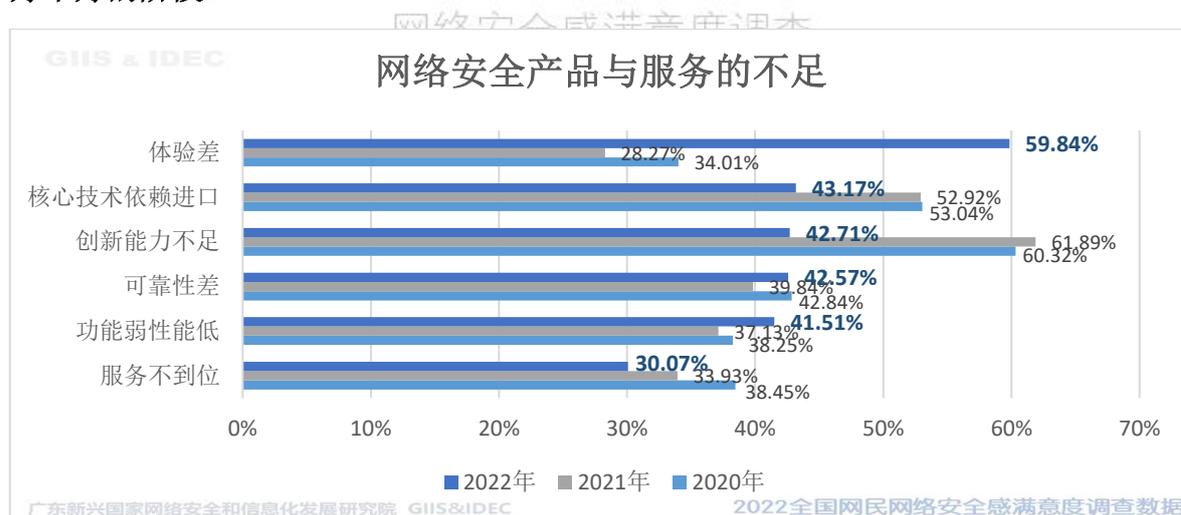


图 27：网络安全产品与服务的不足

对网络安全新技术、新产品研发适应网络安全形势的看法比较乐观。正面评价（非常适应+较适应）占比为 49.08%，25.14%表示一般；负面评价占比为 25.77%。数据显示，近一半从业人员看好目前网络安全的技术与产品研发能力，持负面的看法的约占四分之一，总体上对行业的研发能力有一定的信心。

对关键信息技术产品国内配套完善状况持正面评价（非常完善+比较完善）占比为 59.11%。数据显示从业人员对关键信息技术产品国内配套状况比较认可。

新技术新应用的网络安全问题的关注度排前 5 位为：区块链（58.95%），人工智能（53.58%），大数据（52.30%），5G/6G 移动网络（51.06%），元宇宙（40.60%）。和去年相比，区块链排名上升最大，由第六位上升到第一位，人工智能由第三位上升到

第二位，元宇宙和工控网络也分别上升到第五和第六位，而移动网络、大数据、物联网和云计算的排位有所下降，数据显示新技术新应用的关注热点正发生转移，区块链等新领域安全问题关注度急剧上升，新热点领域的网络安全问题将为行业快速发展提供更多的机遇。

网络安全技术未来发展的热点（参看图 28）第一位是“5G/6G 高速无线网络技术”，选择率 42.96%；第二位是“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”，选择率 41.40%；第三位是“可信计算技术”，选择率 37.37%；和去年相比，5G/6G 高速无线网络技术、可信计算技术、网络攻防虚拟仿真技术、生物特征识别技术、数字资产管理与区块链应用技术的排位有所提前，数据显示从业人员认为网络安全技术未来热点是“5G/6G 高速无线网络技术”、“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”、“可信计算技术”等领域。

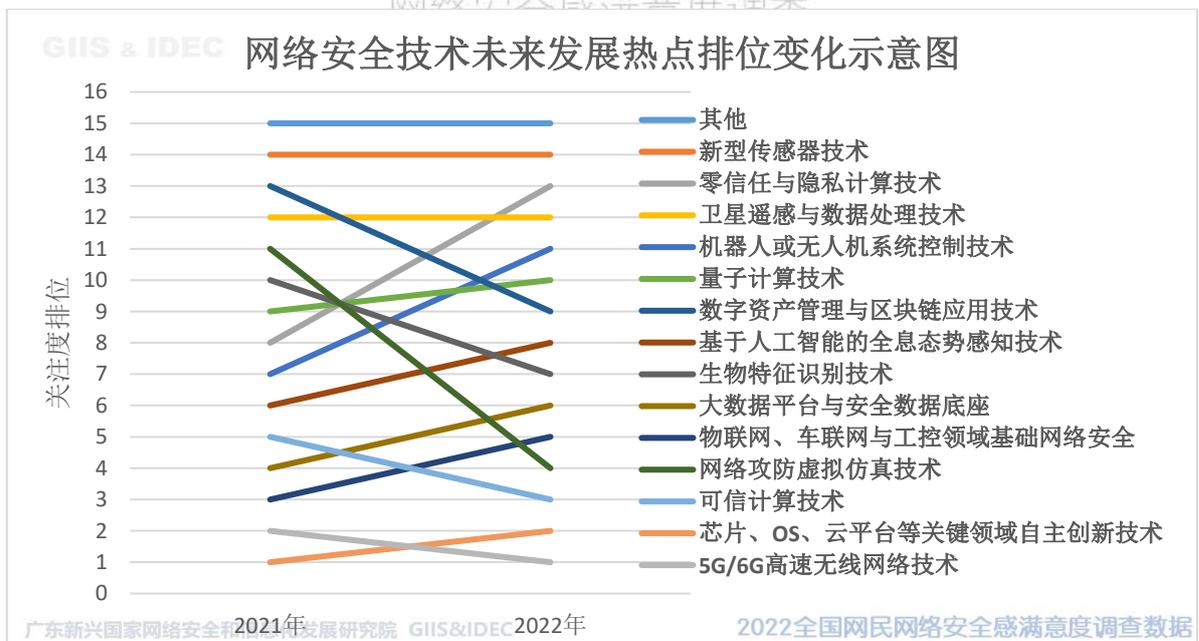


图 28：新技术新应用的网络安全问题的关注度排位变化图

（34）行业协会服务覆盖面扩大，行内人才发展前景看好

网络安全行业协会等社会组织服务覆盖面扩大。服务第渗透率第一位是资质认证（覆盖率 65.59%），后面是职称评审（63.23%）、技术培训（51.99%）、继续教育（44.85%）、比武竞赛（43.94%）、政策宣贯（43.62%）、标准制定（36.80%）。和去年相比，升幅较大的有资质认证、职称评审和比武竞赛等服务。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了很大提升，但仍有三分之一的没有享用过服

务，增长空间还比较大。

网络安全专业人才评价和队伍建设方面存在的问题（参看图 29）主要是“任职资格管理不完善”（选择率 54.21%）、“专业不对口”（53.61%）、“实训环境不足”（51.94%）、“网络安全职称不完善，晋升渠道不畅”（48.15%）等。和去年相比，除“继续教育流于形式”和“网络安全职称不完善，晋升渠道不畅”外，其他选项选择率均上升。数据显示从业人员对网络安全专业人才职业发展存在的问题比较关注。

网络安全岗位数量变化持增加看法的占 58.57%，持减少看法的占 21.71%。总体上以认为网络安全岗位数量增加为主，显示行业目前的就业前景比较乐观。网络安全专业人才待遇方面认为待遇好方面占 37.43%，认为待遇低方面占 33.31%。数据显示从业人员认为网络安全专业人才待遇一般或偏较好，基本符合从业人员期望。

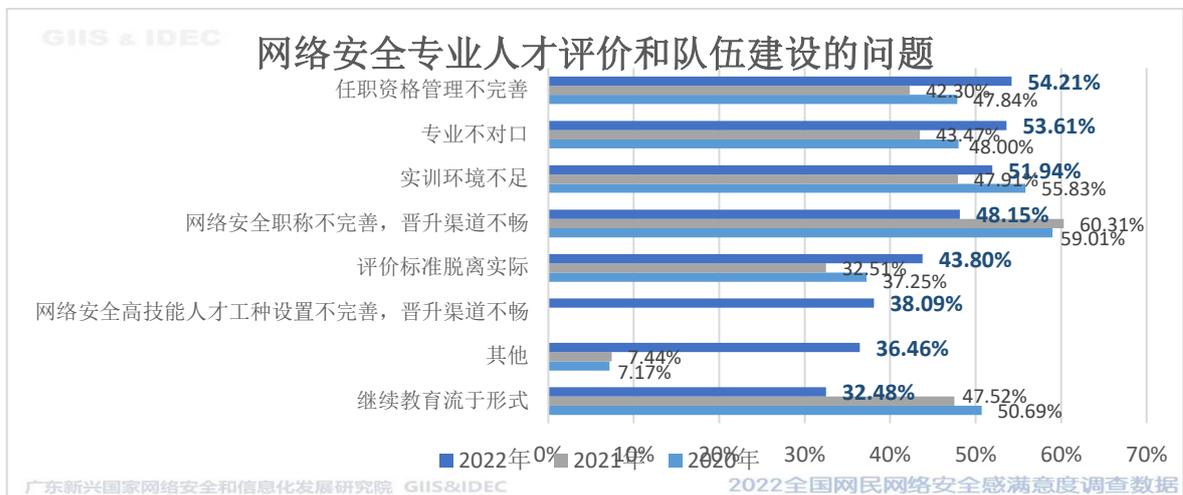


图 29：网络安全专业人才评价和队伍建设的问题

三、主要结论

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，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、清朗的网络空间有重要的参考价值。

概括起来，本次调查成果有以下主要结论：

3.1 满意评价保持稳定，网络安全治理面临挑战

2022 年网民网络安全感评价保持平稳并略有上涨，保持了连续 3 年上升的趋势。2022 年网民网络安全感满意度指数为 73.469（新版口径是 73.399），比上年 2021 年提升了 0.047，呈稳定微升趋势。这个结果是在 2022 年上半年国内疫情反复，经济下

行压力增大，不确定性提升的背景下取得的，难能可贵。实际上调查发现今年在安全感方面全国网民对网络安全感评价在去年大幅上升的基础上基本保持平稳，但略有下降。我国政府在网络空间安全治理方面积极有为，在多个方面取得显著成效。治理效果受到网民的肯定。

调查发现网民网络安全感出现波动的情况，这和大环境变化有关。目前社会上不安定因素增多，网络空间的治理环境更加复杂多变。在多种因素叠加互动的情况下，政策空间受到一定的压缩，给治理增加了不少难度。如何在安全和发展两者之间取得平衡，网络空间安全治理面临着不少挑战。

3.2 防治结合体系保障，网络安全治理水平提升

网络治理体系建设取得明显成效。首先，网络安全法治社会建设取得新的进展。近年来网络空间治理方面的多部法律发布实施，网络治理法规进一步得到健全。其次，治理体制进一步优化完善，工作协同机制进一步理顺。最后，社会参与取得进展。行业协会等社会组织积极配合网络治理，初步形成多元参与协同共治的治理格局。

治理能力得到有效提升，网络治理水平提升到新的高度。一形成了中国特色的网络治理思想。二强调规划引领，有序推进网络治理能力提升建设，不断提升治网管网水平，为建设网络强国提供有力保障。三治理效能发挥更高效、更精准。近几年调查结果显示网民网络安全感满意度指数连续保持提升，充分证明了治理取得了良好效果。

3.3 以人为本完善法治，夯实基础推进权益保护

坚持以人为本方针，网络安全法治社会建设上新台阶。近年来，我国不断出台保障网络安全及网络空间治理的配套法律制度，强化网络空间规范化、法治化治理。特别是去年下半年以来《个人信息保护法》、《数据安全保护法》、《关键信息基础设施安全保护条例》等重要法律、条例的颁布实施，大大加强了网络安全领域的法治基础。

权益保护取得较大进步，个人信息、网络购物、特殊人群等领域权益保护工作取得良好进展。调查发现权益保护三个细分领域满意度评分比去年都有所提升。个人信息保护方面，网信、公安、工信等部门展开了多次治理专项行动，查处了一批违法、违规的案件。个人信息保护工作的好评率连续两年提升。网络购物权益保护方面，政府主管部门进一步加强了对平台监管，打击水军、刷单、虚假宣传等措施取得成效，电商平台刷单情况有所减少，网民对网络购物权益保护的满意度较高。未成年人保护

方面，加强了对网络沉迷、饭圈文化的治理，推进素质教育，取得良好进展。网民的满意度评价有所提升。老年人和弱能人士的网络权益保护推进力度大，消除数字鸿沟障碍仍在路上。政府主管部门积极推进网络应用适老化改造，初步取得成效，但进展和效果参差，公共服务信息设施无障碍化仍有很多工作需要做。

3.4 问题导向精准有力，打黑治乱逐步走向深入

问题导向，措施精准有针对性。网络安全主管部门密切关注网络安全态势和舆情变化，针对人民群众关注的热点问题，政府网络安全主管部门积极面对，反应迅速，行动果断，开展多次“清朗”、“净网”等网络空间治理专项行动，有力地打击网络暴力、网络诈骗、网络黑灰产、不良信息等网络犯罪。网络犯罪高发、高增长的势头得到遏制，呈现回落的趋势。

标本兼治，源头治理取得成效。针对网络犯罪日益专业化、行业化的特点，网络安全主管部门通过落实对各种信息、服务、支付、技术等链条监管，加强打黑治乱力度，实现全链条治理。从根本上铲除滋生网络犯罪的土壤，治理效果受到网民的好评。

3.5 社会参与助力治理，平台监管提升与时俱进

多元参与，行业治理有新举措。主管部门监管力度加大，监管手段和方法提升。推出了落实企业主体责任，垄断行为治理、大数据杀熟治理、APP 个人信息保护治理等一系列措施和行动，有效地遏制的网络空间乱象，维护了网络空间良好的运行秩序；企业加强自律，落实平台管理责任，企业合规遵循取得新进展；加强社会监督，发挥社会组织作用，扩宽网民和企业沟通的渠道，完善投诉处理机制，维护网民的合法权益；调查显示，行业协会支持企业发展，推动企业自律发挥积极的作用，受到网民的认可。

多管齐下，重点领域治理取得新进展。网络舆论方面，治理效果持续得到改善。不良信息、虚假信息、网络谣言的接触率持续下降，网络营销账号监管、自媒体信息发布监管、谣言控制的评价有所提升。网络暴力治理方面，社交平台是高发地，网民期望平台加强管理，提高网暴行为的管控效率。

等保和关保稳步推进取得良好进展。网络安全等级保护实施是落实网络安全的重要保障措施。经过多年的持续推进，等级保护相关业务已经成熟，形成完善的业务体系，为落实等级保护发挥重要作用；调查显示等保关保满意度评价得分保持在高位，

在网络安全感满意度指数各项指标中排列前茅，也是唯一得分超过八十分的指标。但和全年相比得分有较大回落，因为去年的得分比较高，这可能是一个正常的回归，显示网民的期望在提高，等保和关保工作需要新的突破。

3.6 环境变化面临挑战，多管齐下推动行业发展

经济放缓，预期下滑，行业发展遇挑战。去年年底到今年上半年受外围因素和疫情叠加倾向，国内经济增长走低，网络安全行业也感受到寒气的影 响，高速增长势头发生转变。行业内对市场需求增长的预测转向保守，对市场持乐观的看法减少。市场需求放缓，不确定性加大，技术和产品进入更新换代阶段，利润空间减少，不排除出现新一轮洗牌。如何寻求突破，走出低谷，网络安全行业面临新的考验。

提振需求，改善环境，政策发力求破局。调查发现从业人员对行业发展的政策环境评价下滑，期望政府加大扶助力度，推出更多支持政策支持行业的发展。特别在规划引领、规范指导、措施保障、项目扶持、环境维护等方面加大力度，落实保主体，保增长的措施，推动行业健康发展。

危中有机，把握机遇，自主创新谋发展。虽然环境转变，但也蕴藏着机会，发展的驱动力依然保持不变。政策只是一个外部因素，关键是靠企业发挥主观能动性寻求突破。只要企业善于发现和把握机遇，积极拓市场，就可以转危为机。国家十四五规划、大湾区、一带一路、数字经济、新基建、信创应用等战略实施也为行业发展提供巨大机遇，企业要积极布局，加快产品服务升级。行业内部要加强协作，互相支持，完善产业链和生态圈建设，抱团发展。



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 3843/13811047728

邮箱：cinsabj@163.com