2022年
全国网民网络安全感满意度
调查统计报告

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

2022年11月

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.....14
二、主要发现.....17
2.1 安全感满意度保持稳定，网络空间安全治理扎实推进.....17
2.2 网络安全法治水平提升，网络安全治理力度明显加强.....18
2.3 打防结合治理力度提升，遏制犯罪源头治理成效显著.....20
2.4 网络诚信问题引起关注，虚假宣传谣言治理有待加强.....22
2.5 个人信息保护逐步落实，数据安全体系建设任重道远.....24
2.6 权益保护机制有待完善，社会参与协同治理成为焦点.....25
2.7 平台监管落实取得成效，企业自律责任履行受到关注.....27
2.8 行业监管期望逐步提升，等保关保推进举措仍需加强.....30
2.9 网络公共服务需求提升，均衡性和公平性成为新追求.....31
2.10 网络暴力问题备受关注，预防保护并举综合措施治乱.....33
2.11 环境变化预期转趋审慎，行业发展期望政策加大支持.....35
三、调查对象情况.....39
3.1 性别分布.....39
3.2 年龄分布.....40
3.3 学历分布.....42
3.4 职业身份.....43
3.5 从业时间.....44
3.6 工作单位.....44
3.7 网民角色.....44
3.8 地区分布.....45
四、网络安全感和满意度分析.....48
4.1 网民上网行为.....48
4.2 网络安全认知.....52
4.3 网络安全态势.....55
4.4 网络安全治理.....60
4.5 治理成效评价.....66
4.6 网络安全感受.....74

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

4.7 安全感满意度.....83
（1）网络安全感满意度概念.....83
（2）网络安全感满意度指标体系.....83
（3）网络安全感满意度指数结果.....85
（4）网络安全感满意度指数分析.....86
五、专题分析.....91
5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题.....91
5.2 专题 2：网络诚信建设专题.....105
5.3 专题 3：遏制惩处网络违法犯罪专题.....129
5.4 专题 4：个人信息保护和数据安全专题.....150
5.5 专题 5：网络购物权益保护专题.....166
5.6 专题 6：特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题...188
5.7 专题 7：互联网平台监管与企业自律专题.....214
5.8 专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题.....232
5.9 专题 9：网络暴力防控和网络文明建设专题.....256
5.10 专题 A：等级保护实施与企业合规专题.....277
5.11 专题 B：行业发展与生态建设专题.....298
5.12 专题 C：新技术应用与网络安全专题.....314
5.13 专题 D：科技创新与人才培养专题.....332
六、主要结论.....345
6.1 满意评价保持稳定，网络安全治理面临挑战.....345
6.2 防治结合体系保障，网络安全治理水平提升.....346
6.3 以人为本完善法治，夯实基础推进权益保护.....347
6.4 问题导向精准有力，打黑治乱逐步走向深入.....349
6.5 社会参与助力治理，平台监管提升与时俱进.....350
6.6 环境变化面临挑战，多管齐下推动行业发展.....351
附件一：调查方法与数据样本情况.....352
附件二：调查报告致谢词.....357
附件三：调查活动组委会名单.....359
附件四：调查活动发起单位名单.....362

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

图表目录

图表 3.1-1：公众网民性别分布图 39
图表 3.1-2：从业人员网民性别分布图 40
图表 3.2-1：公众网民年龄分布图 41
图表 3.2-2：公众网民年龄分布 2020-2022 对比图.....41
图表 3.2-3：从业人员网民年龄分布 2020-2022 对比图.....42
图表 3.3-1：公众网民学历分布图 42
图表 3.3-2：从业人员学历分布图 43
图表 3.4-1：公众网民职业或身份分布图 43
图表 3.5-1：从业人员从业时间分布图 44
图表 3.6-1：从业人员工作单位分布图 44
图表 3.7-1：公众网民中各类网络角色构成图 45
图表 3.8-1：公众网民常住地各省分布图 46
图表 3.8-2：从业人员答卷各省分布图 47
图表 4.1-1：公众网民网龄分布对比图 48
图表 4.1-2：公众网民日均上网时长对比图 49
图表 4.1-3：公众网民每月上网费用支出对比图 49
图表 4.1-4：公众网民每月上网费用负担评价 50
图表 4.1-5：公众网民常用的网络应用服务选择率 51
图表 4.2-1：公众网民有不安全网络行为的比例 52
图表 4.2-2：网民遭遇网络安全问题的应对选择 53
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 54
图表 4.3-1：公众网民常遇见的网络安全问题 55
图表 4.3-2：从业人员最常面对的网络安全威胁 56
图表 4.3-3：网络安全事件出现的原因 57
图表 4.3-4：互联网黑灰产业活跃情况评价 58
图表 4.3-5：常见网络黑灰产业犯罪手法 58
图表 4.3-6：刷流量和网络水军现象屡禁不绝的原因 59
图表 4.3-7：整治网络黑灰产业关键手段评价 60
图表 4.4-1：网络安全最突出或亟需治理的问题 61

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

图表 4.4-2：维护网络安全最需要采取的措施 62
图表 4.4-3：亟待加强的网络安全立法内容 63
图表 4.4-4：网络安全相关管理部门的认知度 64
图表 4.4-5：政府部门网络安全监管力度评价 65
图表 4.4-6：政府部门网络安全监管力度评价年度对比图 65
图表 4.5-1：互联网企业履行网络安全责任的评价 66
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 67
图表 4.5-3：政府网络监管和执法表现的满意度评价 68
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 69
图表 4.5-5：政府网上服务的满意度评价 70
图表 4.5-6：政府网上服务的满意度评价各省对比图 71
图表 4.5-7：网络安全治理总体状况的评价 72
图表 4.5-8：网络诚信社会总体状况的评价 72
图表 4.6-1：公众网民网络安全感评价 74
图表 4.6-2：从业人员网络安全感评价 75
图表 4.6-3：公众网民对网络安全感变化的评价 75
图表 4.6-4：2020 年-2022 年公众网民对安全感变化的感受比较 76
图表 4.6-5：从业人员网民安全感变化的评价 76
图表 4.6-6：2020 年-2022 年从业人员对安全感变化的感受比较 77
图表 4.6-7：2018 年-2022 年公众网民网络安全感评价比较图 78
图表 4.6-8：2019 年-2022 年公众网民网络安全感评价比较图 78
图表 4.6-9：2020 年-2022 年从业人员网络安全感评价比较 79
图表 4.6-10：各省公众网民网络安全感评价比较 80
图表 4.6-11：从业人员和公众网民网络安全感评价比较 80
图表 4.6-12：各年龄段网民网络安全感评价比较 81
图表 4.6-13：不同职业网民安全感比较 82
图表 4.7-1：2021 年网络安全感满意度指标一览表 84
图表 4.7-2：2022 年网络安全感满意度指标一览表 85
图表 4.7-3：2022 年网络安全感满意度指数和指标结果一览表 86
图表 4.7-4：2022 年网络安全感满意度二级指标值对比图 88

图表 4.7-5：2022-2018 年网络安全感满意度指数趋势对比示意图.....89
图表 4.7-6：2022-2021 年网络安全感满意度一级指标对比示意图.....89
图表 4.7-7：2022-2021 年网络安全感满意度指数二级指标对比图.....90
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.....92
图表 5.1-2：网络安全法律法规知识来源渠道.....93
图表 5.1-3：网络安全普法教育工作的薄弱环节.....93
图表 5.1-4：亟待加强网络安全立法的内容.....94
图表 5.1-5：公众网民经常遇到的网络纠纷.....95
图表 5.1-6：网民对网络纠纷的应对选择.....96
图表 5.1-7：网民对“帮信罪”的了解情况.....97
图表 5.1-8：网民对“帮信罪”的认知.....97
图表 5.1-9：网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法.....98
图表 5.1-10：网民对网络安全方面司法工作满意度评价.....99
图表 5.1-11：网民对司法工作的成效评价.....100
图表 5.1-12：企业和社会组织参与网络安全治理的普遍程度.....100
图表 5.1-13：网民对网络安全领域治理的关注度.....101
图表 5.1-14：网民对基层社区网络的满意度.....102
图表 5.1-15：对基层社区网络不满意的原因.....102
图表 5.1-16：社会组织参与网络安全治理的满意度评价.....103
图表 5.1-17：网民利益代表的认同度比较图.....104
图表 5.2-1：网络诚信状况评分分布图.....105
图表 5.2-2：网络诚信状况变化评价图.....106
图表 5.2-3：常见的违规失信行为遇见率对比图.....107
图表 5.2-4：网络欺骗言行感受分类占比图.....108
图表 5.2-5：各类网络失信行为遇见度对比图.....108
图表 5.2-6：各类网络失信状况变化感受对比图.....109
图表 5.2-7：互联网行业网络诚信评分对比图.....110
图表 5.2-8：网络诚信问题的认知情况对比图.....111
图表 5.2-9：网民遭遇网络诚信问题后的应对选择对比图.....112
图表 5.2-10：造成失信行为的原因认同度对比图.....113

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

图表 5.2-11：网民被“种草”的常见度分类占比图.....114
图表 5.2-12：过度营销的“种草”帖存在的问题.....114
图表 5.2-13：网络直播带货中存在的不诚信现象.....115
图表 5.2-14：产生网络水军的原因.....116
图表 5.2-15：造成电商直播的虚假宣传行为的因素.....117
图表 5.2-16：减少网络购物中的虚假宣传行为的措施.....118
图表 5.2-17：打击网络购物中虚假宣传行为的满意度评价.....118
图表 5.2-18：出现网络谣言的平台.....119
图表 5.2-19：网民相信网络谣言的原因.....120
图表 5.2-20：网络频繁出现造谣和传播谣言的原因.....121
图表 5.2-21：官方辟谣措施的满意度.....121
图表 5.2-22：刷榜现象普遍的原因.....122
图表 5.2-23：整治“水军控评刷榜”措施的满意度.....123
图表 5.2-24：舆论圈各方言论信任度评分对比图.....124
图表 5.2-25：政府加强网络诚信建设的建议.....125
图表 5.2-26：互联网平台企业加强网络诚信建设的建议.....125
图表 5.2-27：应被电商平台纳入信用档案的失信行为.....126
图表 5.2-28：提高网民的网络诚信素养的建议.....127
图表 5.2-29：网络社会组织加强网络诚信建设的建议.....128
图表 5.3-1：网络上遭遇违法犯罪的情况.....130
图表 5.3-2：需加强打击的网络违法犯罪行为.....131
图表 5.3-3：遇到网络诈骗次数的变化.....132
图表 5.3-4：各类电信网络诈骗的遇见率.....133
图表 5.3-5：网络诈骗信息传播渠道.....134
图表 5.3-6：网民对网络诈骗的应对措施.....135
图表 5.3-7：网络诈骗投诉或举报处理结果的评价.....136
图表 5.3-8：反诈骗服务渠道的认知度.....137
图表 5.3-9：所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动情况.....137
图表 5.3-10：所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动方式.....138
图表 5.3-11：“金融投资”类 APP 导致财产损失的情况.....138

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

图表 5.3-12：扫码或线上支付遭遇盗刷的威胁 139
图表 5.3-13：网络博彩或网络赌博的威胁 140
图表 5.3-14：网络勒索病毒、木马等破坏性程序的威胁 141
图表 5.3-15：定期杀毒和更新补丁的落实情况 142
图表 5.3-16：网络不良信息的威胁 143
图表 5.3-17：色情暴力等低俗网络信息数量变化情况 144
图表 5.3-18：网络低俗信息传播渠道 144
图表 5.3-19：遇到网络低俗信息的应对措施 145
图表 5.3-20：网络低俗信息投诉处理效果的评价 146
图表 5.3-21：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价 147
图表 5.3-22：对遏制网络违法行为工作成效不满意的地方 148
图表 5.3-23：对打击和遏制网络违法行为工作的期望 149
图表 5.4-1：个人信息保护状况评价 151
图表 5.4-2：网络个人信息泄露状况评价 152
图表 5.4-3：个人信息保护做得不好的应用领域 153
图表 5.4-4：个人信息泄露的环节 154
图表 5.4-5：APP 收集个人信息的主要问题 155
图表 5.4-6：个人信息被泄露或被滥用的情况 156
图表 5.4-7：个人信息泄露后的应对 157
图表 5.4-8：线上支付的认证方式 157
图表 5.4-9：生物识别技术信息泄露风险的看法 158
图表 5.4-10：收到精准广告推送情况 159
图表 5.4-11：发布精准广告事前征求同意的情况 160
图表 5.4-12：精准广告提供退出机制的情况 161
图表 5.4-13：移动应用 APP 隐私协议的认识 162
图表 5.4-14： 滥用个人信息问题较多的平台或 APP 163
图表 5.4-15： APP 运营者个人信息保护的评价 164
图表 5.4-16：数据安全保护方面的问题 165
图表 5.4-17：加强数据安全保护的建议 165
图表 5.5-1：网络购物安全状况满意度评价 166

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

图表 5.5-2：网民网络购物年平均消费情况 167
图表 5.5-3：网络购物退货遭拒的情况 168
图表 5.5-4：遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施 169
图表 5.5-5：卖家干预买家给差评的情况 170
图表 5.5-6：给卖家好评的原因 171
图表 5.5-7：电商平台刷单现象评价 172
图表 5.5-8：电商平台治理刷单效果评价 173
图表 5.5-9：电商平台上商家评价数据信任度 174
图表 5.5-10：电商直播购物的参与度 175
图表 5.5-11：电商直播购物的问题 176
图表 5.5-12：网民对网红带货的反应 177
图表 5.5-13：网民对电商直播渠道购买商品的关注点 178
图表 5.5-14：网民对二手商品交易风险的认识 179
图表 5.5-15：网民参与网上二手商品买卖的意愿 180
图表 5.5-16：网贷应用软件接受度和使用频率 181
图表 5.5-17：遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况 182
图表 5.5-18：网络购物中需要维权的问题 182
图表 5.5-19：网络购物纠纷的应对 183
图表 5.5-20：网络购物纠纷放弃维权的原因 184
图表 5.5-21：网络购物维权满意度评价 185
图表 5.5-22：网络购物安全权益保障的痛点 186
图表 5.5-23：网络维权的难点 186
图表 5.6-1：未成年人网络权益保护状况满意度评价 188
图表 5.6-2：家有未成年人上网的公众网民比例 189
图表 5.6-3：未成年人常用的网络应用服务 190
图表 5.6-4：对未成年人上网的引导和管理 191
图表 5.6-5：对未成年人保护软件的评价 192
图表 5.6-6：对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解 193
图表 5.6-7：“青少年保护模式/防沉迷模式”的作用评价 194
图表 5.6-8：“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因 195

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

图表 5.6-9：“网络宵禁”、实名认证和限时令措施的效果.....196
图表 5.6-10：防止未成年人网络沉迷措施的有效性.....197
图表 5.6-11：对未成年人上网的看法.....198
图表 5.6-12：未成年人上网相关问题的关注度.....199
图表 5.6-13：“饭圈”（粉丝圈）文化的了解.....200
图表 5.6-14：“饭圈”（粉丝圈）成员职业身份分布图.....200
图表 5.6-15：“饭圈”活动参与率.....201
图表 5.6-16：参与“饭圈”活动的原因.....202
图表 5.6-17：“饭圈”文化的看法.....203
图表 5.6-18：“饭圈”文化泛滥对青少年的影响.....204
图表 5.6-19：整治“饭圈”行动的成效评价.....205
图表 5.6-20：对整治“饭圈”措施的建议.....206
图表 5.6-21：对《未成年人保护法》的了解.....207
图表 5.6-22：对引导未成年人健康上网起主要作用的角色.....208
图表 5.6-23：对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价.....209
图表 5.6-24：网络素养教育课程的建议.....210
图表 5.6-25：网络应用适老化改造的满意度评价.....210
图表 5.6-26：网络应用适老化改造成效评价.....211
图表 5.6-27：老年人跨越数字鸿沟障碍的需求.....212
图表 5.6-28：网络应用有关残障人士辅助功能的评价.....213
图表 5.7-1：不良信息的接触率.....215
图表 5.7-2：网络欺凌状况的评价.....216
图表 5.7-3：网络营销账号的监管效果.....217
图表 5.7-4：网络营销账号监管的不足.....218
图表 5.7-5：自媒体平台信息发布检查措施的评价.....219
图表 5.7-6：自媒体平台信息发布检查措施的不足.....220
图表 5.7-7：网络谣言的监管或辟谣措施的效果.....221
图表 5.7-8：网络谣言的监管或辟谣措施的不足.....222
图表 5.7-9：互联网平台投诉处理的成效.....223
图表 5.7-10：对正确引导网络舆情发展的看法.....224

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

图表 5.7-11：“直播带货”监管规范.....225
图表 5.7-12：大数据杀熟泛滥状况.....226
图表 5.7-13：问题较多的互联网应用领域.....227
图表 5.7-14：互联网平台垄断行为.....228
图表 5.7-15：反垄断治理措施的效果.....229
图表 5.7-16：互联网企业合规自律状况.....230
图表 5.7-17：互联网平台监管评分对比图.....231
图表 5.8-1：政府网上服务的渗透率.....233
图表 5.8-2：网民优先选择的服务渠道.....234
图表 5.8-3：不选网上服务的原因.....235
图表 5.8-4：政府网站和 APP 数字化政务服务的使用状况.....235
图表 5.8-5：第三方平台数字化政务服务的使用状况.....236
图表 5.8-6：政务服务事项全程网上办理.....237
图表 5.8-7：政府网上服务覆盖率评价.....238
图表 5.8-8：政府网上服务公平性满意度评价.....239
图表 5.8-9：政府网上服务公平性细分领域评分对比图.....239
图表 5.8-10：政府网上服务的便利性.....240
图表 5.8-11：政府网上服务便利性的不足.....241
图表 5.8-12：政府网上服务的安全性.....242
图表 5.8-13：政府网上服务的安全问题.....243
图表 5.8-14：信息泄露的常见领域.....244
图表 5.8-15：线上政务服务的不足.....245
图表 5.8-16：政务服务“一网通”的建议.....246
图表 5.8-17：智慧化便民应用对生活质量提升的方面.....247
图表 5.8-18：医疗服务需要提升的地方.....248
图表 5.8-19：社保、医保服务需要提升的地方.....248
图表 5.8-20：适老化智慧服务的期望.....249
图表 5.8-21：提高“数字化无障碍政府”服务建议.....250
图表 5.8-22：智慧城市建设改善建议.....251
图表 5.8-23：乡村振兴作用的认识.....251

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

图表 5.8-24：政府信息化工程的成效 252
图表 5.8-25：政府监管部门提供的各种网络安全服务的评价 253
图表 5.8-26：政府部门或机构投诉电话知名度 254
图表 5.8-27：政府举报平台投诉处理结果 255
图表 5.9-1：把现实生活中的情绪带到网络中的情况 257
图表 5.9-2：遭受过网络暴力行为的情况 258
图表 5.9-3：网络暴力行为的种类 259
图表 5.9-4：网络暴力行为发生的平台 260
图表 5.9-5：面对网络暴力攻击采取的手段 261
图表 5.9-6：面对网络暴力攻击受到的影响 262
图表 5.9-7：参与网络聚集活动的情况 263
图表 5.9-8：参与网络聚集活动的原因 264
图表 5.9-9：产生网络暴力的原因 265
图表 5.9-10：维护好网络秩序的措施 266
图表 5.9-11：预防网暴的措施 267
图表 5.9-12：帮助网络暴力的受害者的建议 268
图表 5.9-13：网络暴力治理专项行动效果的评价 268
图表 5.9-14：网络暴力治理专项行动的不足之处 269
图表 5.9-15：减少网络暴力措施的建议 270
图表 5.9-16：主流媒体对于热点事件的调查以及评论的信任度 271
图表 5.9-17：网民加入网络热点事件讨论前是否阅读官媒报道 271
图表 5.9-18：主流媒体在网络热点事件的作用 272
图表 5.9-19：公共性事件网络发声的作用 273
图表 5.9-20：网络暴力对社会的影响 274
图表 5.9-21：抵制网络暴力的自律措施 275
图表 5.9-22：网络发言秩序的期望 276
图表 5.9-23：对主管部门推动网络文明建设的评价 276
图表 5.10-1：从业人员所在行业的分布图 277
图表 5.10-2：网络安全对单位重要性 278
图表 5.10-3：所在行业对等级保护工作的指导 279

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

图表 5.10-4：所在单位网络安全管理状况 280
图表 5.11-1：网络安全产品与服务发展的政策环境 298
图表 5.11-2：经济环境状况 299
图表 5.11-3：网络安全行业市场的需求变化 300
图表 5.11-4：网络安全行业的服务和保障水平 301
图表 5.11-5：信息技术产业供应链安全威胁 302
图表 5.11-6：信息技术产品自主可控生态完善情况 302
图表 5.11-7：关键信息技术产品国内配套状况评价 303
图表 5.11-8：网络安全产品与服务的资费水平 304
图表 5.11-9：网络安全产品与服务的不足 305
图表 5.11-10：网络安全新技术、新产品研发的适应情况 305
图表 5.11-11：网络安全产品与服务走出国门欠缺的因素 306
图表 5.11-12：行业内网络安全技术人才数量评价 307
图表 5.11-13：网络安全岗位数量变化情况 308
图表 5.11-14：当前网络安全测评机构数量评价 309
图表 5.11-15：测评机构提供服务的需求 310
图表 5.11-16：创业园区等创新基地和平台对企业的帮助 310
图表 5.11-17：认为创业园区等创新基地作用不大的原因 311
图表 5.11-18：制约网络安全行业发展的主要障碍 312
图表 5.11-19：网络安全行业未来一年的发展趋势 312
图表 5.11-20：网络安全行业协会等组织的服务覆盖率 313
图表 5.12-1：新技术新应用的网络安全问题的关注度排位变化图 315
图表 5.12-2：信创领域新技术应用存在的问题 316
图表 5.12-3：工控领域网络安全的问题 317
图表 5.12-4：人工智能应用优势领域 318
图表 5.12-5：人工智能应用发展面临的阻力 319
图表 5.12-6：“AI 换脸”等“深度伪造”新应用的风险.....320
图表 5.12-7：对区块链的了解程度 321
图表 5.12-8：区块链应用存在的问题 322
图表 5.12-9：所在单位大数据技术应用情况 323

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

图表 5.12-10：大数据技术应用存在的问题 323
图表 5.12-11：物联网应用的场景体验 324
图表 5.12-12：物联网的安全风险 325
图表 5.12-13：数字政府和智慧城市的网络安全状况 326
图表 5.12-14：数字政府和智慧城市的网络安全问题 327
图表 5.12-15：数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价 328
图表 5.12-16：数字政府和智慧城市中新技术应用存在的问题 329
图表 5.12-17：网络安全技术未来发展的热点 330
图表 5.12-18：网络安全技术未来发展的热点排位变化示意图 330
图表 5.12-19：新技术应用的网络安全保障建议 331
图表 5.13-1：所在单位网络安全科研经费预算情况 332
图表 5.13-2：经济状况对本单位网络安全投入的影响 333
图表 5.13-3：网络安全科研经费获得政府支持的比例 334
图表 5.13-4：网络安全科研课题的立项和管理评价 335
图表 5.13-5：网络安全科研工作的不足 336
图表 5.13-6：网络安全科研成果转化的评价 337
图表 5.13-7：网络安全科研成果转化的问题 338
图表 5.13-8：网络安全的课程开设情况 339
图表 5.13-9：网络安全继续教育服务的供给 340
图表 5.13-10：网络安全继续教育服务的问题 341
图表 5.13-11：网络安全继续教育领域的不足 341
图表 5.13-12：网络安全培训的开展情况 342
图表 5.13-13：网络安全专业人才评价和队伍建设的问题 343
图表 5.13-14：网络安全专业人才待遇情况 344

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

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

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。在继往开来的新发展阶段，一方面我国经济和社会发展取得巨大成就，另一方面，国际形势的变化，我国将面临许多新的挑战。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 年以来的连续四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。

2022 年 8 月，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为活动主题的 2022 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 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 9 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：网络诚信建设专题

专题 3 问卷：遏制网络违法犯罪行为专题

专题 4 问卷：个人信息保护和数据安全专题

专题 5 问卷：网络购物安全权益保护专题

专题 6 问卷：特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题

专题 7 问卷：互联网平台监管与企业自律专题

专题 8 问卷：数字政府服务与治理能力提升专题

专题 9 问卷：网络暴力防控和网络文明建设专题

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 9 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。

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

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（旧版是 73.469）属于中等偏上较好的水平。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，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。

今年（2022 年）满意度指数和去年（2021 年）指标比较，按照旧版满意度指数的方法计算，今年比去年满意度指数上升了 0.047，略有增长。但今年的增长幅度明显减小。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，指数走势良好，显示近年来网络空间安全治理总体状况持续好转，网络安全治理成果受到网民的较广泛的肯定。

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

（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为 53.40%，和 2021 年数据相比，减少了 1.18 个百分点，中间评价降低了 2.02 个百分点。负面评价略有上升 3.20 个百分点。数据显示，公众网民安全感总体下滑，其中持中间评价流失的人群主要流向负面评价。结合今年上半年疫情影响，经济下行压力增大，国际上地区冲突加剧，不确定性风险的提升等背景，对公众安全感受产生负面的影响，数据显示了公众网民网络安全感走势的变化。

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。和 2021 年数据相比，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，负面评价降低 6.61 个百分点。显示从业人员网络安全能力较强，安全感的评价较普通网民为高。

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，好评度接近六成

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。

和去年相比，认为非常满意的比例上升，提高 2.08 个百分点。认为较满意和一般的比例稍有下降，分别下降 2.46%和 1.84 个百分点。正面评价下降了 0.38 个百分点，与上一年基本持平，负面评价上升了 2.21 个百分点，总体评价满意度稍降，显示网络安全治理仍有需要提高的地方。

网络安全治理的细分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。

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%）。网络安全等级保护、网络违法犯罪防治、关键信息基础设施保护、个人信息保护等方面立法关注度也比较高。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。**随着去年以来网络安全治理领域立法工作取得巨大进展，个人信息保护法和数据安全保护法等重要法律的推出，网络安全**

治理各领域立法方面需求的关注度和呼声均有所下降，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。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 76.88%，政府宣传 56.42%，互联网的达 53.15%，单位培训 44.38%，学校 44.25%，行业协会培训占 28.88%。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，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。**

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

（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。

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%），第四位是基层

组织负责人（24.59%），社会组织、律师、行业协会、意见领袖分别排五、六、七、八位，排最后面的是专家学者和网络明星、大咖。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。与去年相比，新闻媒体由第三位上升到第一位，认同度上升了 6.85 个百分点，显示新闻媒体的在网民心中的影响力有所回升。相信网民自己能代表自己利益的比例上升了 4.18 个百分点，排位也上升了一位，**显示网民主动参与和自主意识有所提高。**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。而人大代表，政协委员、基层组织负责人、网络社会组织等则有不同程度的下降。在利益认同多元化的趋势下，各机构和团体应留意社情民意的变化，进一步改善沟通渠道，密切和人民群众的关系，才能更好地发挥民意代表作用。

网络安全感满意度调查

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。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 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%），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 35.17%、28.20%和 26.12%。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。**

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（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，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%）。

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网络诈骗（选择率 59.71%）。数据泄露、数据非法交易分别列 2、3 位，选择率分别为 57.57%和 39.63%。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 38.40%、36.63%、28.90%、20.66%。**数据显示网络诈骗、信息与数据安全、网络欺凌、网络黄赌毒犯罪现象等是主要的痛点。**

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。

网民认为网络诈骗信息传播渠道主要为：微信朋友圈（选择率 42.78%）、短视频 APP（40.32%）、购物 APP（34.13%）、电话（33.76%）、交友 APP（24.93%）。**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。数据显示投资类 APP、饭圈 APP 诈骗信息传播有所上升。**

（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%，33.52%的网民表示一般，表示较不满意或非常不满意的占 10.72%。和去年相比，满意方面的评价上升了 6.18 个百分点，不满意方面的评价下降了 1.39 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。其他

渠道的认知度变化不大。参与调查的公众网民对各种反诈骗服务渠道的认知度为：75.29%的网民知道“国家反诈中心”APP，41.54%知道公安部防诈骗专线“96110”，33.86%知道反诈预警短信 12381，28.59%知道网络违法犯罪举报网站，表示都不知道的网民大幅度下降到 9.78%。**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）网络社会建设有成效，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。

网络安全感满意度调查

（11）网络失信行为仍比较突出。常见的网络失信行为是：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。**

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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。

（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%；第四位是标题党、内容虚假、流量造假，网民遇见率 45.95%；

第五位是炒作绯闻丑闻、劣迹、宣扬低俗文化，网民遇见率 41.83%；第六位是蓄意侮辱、诽谤、威胁，网络欺凌，网民遇见率 41.32%；第七位是人肉搜索、泄露他人隐私、泄露或非法售卖个人数据，网民遇见率 40.85%。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上各种活跃的行业或平台的诚信评价，得分最高档主要为专业服务类。第一位新闻媒体（平均分 7.32）、第二位物流配送平台（7.24）、第三位搜索服务（6.95）、第四位教育培训（6.94），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，有电商平台（6.67）、社交平台（6.64）、影视娱乐平台（6.63）、短视频和直播（6.52）、自媒体平台（6.49）和互联网游戏平台（6.39），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。**

（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%；第四位是售后服务没有保障，占 43.65%；第五位是主播并不了解商品，用演技硬推，占 42.41%，第七位是请水军控评，消费者不能通过弹幕发表真实想法，占 40.38% 。**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。**虽然相关部门执法力度在不断加强，但是为了增加销量，夸大宣传和假冒伪劣的现象时有发生。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。**

网络安全感满意度调查

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：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。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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。评价走势保持的连续 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。**

（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。**

（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

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 48.97%，第二位是“看过，但没买过”占 24.22%；第三位是“看过，经常通过直播购物”，占 16.11%，第四位是“没看过”，占 10.69%。看过的占 89.30%，曾参与购物占 65.08%。数据显示电商购物直播的渗透率比较高，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%；第四位是“消费者缺乏专业法律维权知识”，占 15.59%；第五位是“消费者维权意识薄弱”，占 12.97%。

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。

（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%。认为一般的占 39.87%，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。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，其中变化最明显的是，“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”由上一年的 15.54%上升到 33.74%，位居第一位，而“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”则由 37.33%下降到 13.69%。公众网民的态度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。

网民们对整治“饭圈”行动的成效评价有较明显提升，正面评价（卓有成效和略有成效）由上一年的 38.50%上升到 46.60%，超过四成；持一般或负面评价的占比由上一年的 61.50%下降到 53.39%。数据显示公众网民对整治“饭圈”行动成效的评价总体上虽有所提高，但仍有 41.43%网民认为收效甚微或没有感到有相关动作，显示整治“饭圈”的行动的宣传效果还没有充分体现出来，有不少网民仍然感觉不到或感受不深。

（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%，其中 12.81%公众网民认为非常满意，29.70%认为较满意；48.82%认为一般，8.67%认为不满意或非常不满意，其中 5.93%认为不满意，2.74%认为非常不满意。

数据显示对网络应用的适老化改造评价不算太高。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，好评率 54.28%），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 “易学易懂”（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。**在公共服务上需要充分考虑老年人的需求，加快推行适老化改造，既要提供便利老人的数字化信息化服务，又要为老人保留一定数量的人工服务窗口和渠道，让每个老人都能获得适当的服务，充分保障老年人群网络权益，让老年人群能够充分共享技术发展和社会进步带来的红利。

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：“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。**

（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，正面评价上升了 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%）、“监管方式手段落后”（42.07%）、“执行上简单化、一刀切”（40.82%）、“没有感觉有什么措施”（40.39%）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的成效认为满意和时间短的较多，比去年有较明显改善。2022 年网民投诉结果感到满意/不满意的为 53.12%（满意）/46.88%（不满意），满意率比去年上升了 4.31 个百分点；处理时间短/处理时间长为 52.83%/47.17%，短时间比去年提升了 4.84 个百分点。满意率和处理时间改善较明显，总体上互联网投诉处理成效有了较大的进步。

（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%）；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 46.63%）；第六位是“平台监管不力，对消费者保护不足”（选择率 43.60%）；第七位是“投诉处理慢，流程复杂”（选择率 42.94%）。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。**

数据显示超过四成五的（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变化不大，大数据杀熟情况仍然较多，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：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”（评均分 6.76，）；第三位是

“信息资讯类平台”（评均分 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。**

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。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。

（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，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安全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。

（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均超过六成。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，这些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：“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。

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 61.15%。在细分领域评价方面，整体得分最高的是城乡地区差异消除方面（平均分 7.27 分）和多语言支持方面（7.24 分），而得分较低的是适老化服务（6.84 分）和对弱能人士支持（6.87 分）。对特殊人群人性化服务的评价不算太高，和网民的期望有一定距离，显示网民对政府服务的质量和体验有更高的要求，**公共服务在均衡性和公平性方面还有一定的改善空间。**

网络安全感满意度调查

（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%）。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

线上公共服务不足主要关注点在“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%）、“单位出现信息孤岛问题，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%；

（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 62.23%，和去年相比上升了 8.20 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：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。

（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： 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。**

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，近八成（79.96%）的网民认为主流媒体应发挥舆论引导作用。**主流媒体在网络舆论阵地中应发挥“提灯者”的作用，及时提供事实和真相，引导舆论方向，宣扬正确的价值观，积极维护一个开放、有序、理性的网络舆论空间。**

网络暴力受害者最需要的帮助服务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。

（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。

网民对有关部门需采取的减少网络暴力措施的期望是“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、社会参与、严惩施暴者、强化平台责任等是减少网络暴力的有效措施。**治理网络暴力，不仅涉及公民权益维护，也涉及社会稳定与国家安全。由于网络暴力时间涉及者众多，必须在法治轨道上，采取综合措施，强化技术治理与行政监管，才能防患于未然。

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。提高网民的媒介素养意味着增强网民在网络信息洪流中辨别是非真伪的能力，能自觉抵制网络不良信息的影响。

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

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。31.09%从业人员认为市场需求明显上涨，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（55.42%）。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 34.53 个百分点，负面评价大幅上升了 29.16 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（25.75%）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政策措施为企业解难纾困、推动行业发展提出了更高的期望。**

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。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。

网络安全感满意度调查

（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：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的阶段。**

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

从业人员对网络安全新技术、新产品研发适应网络安全形势的看法比较乐观。约三成（30.72%）的从业人员认为“较适应”，18.36%认为“非常适应”，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%；认为一般的占比为 24.66%；持负面评价（（非常不完善+比较不完善）占

比为 16.23%。**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。**

（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。服务渗透率排第一位是资质认证（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，资质认证、职称评审、比武竞赛、政策宣贯、标准制定等服务项目的覆盖率都有所上升，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%）、“评价标准脱离实际”（43.80%）、“网络安全高技能人才工种设置不完善，晋升渠道不畅”（38.09%）、“其他”（36.46%）、“继续教育流于形式”（32.48%）。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和培养存在的问题比较关注，关注点由职称设置转向任职资格管理方面的问题。**

认为网络安全岗位数量增加（明显增加+有所增加）的占 58.57%，认为减少（有所减少+明显减少）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的占 37.43%，认为待遇低的占 33.31%，正面评价比负面评价高 4.12 个百分点。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。

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

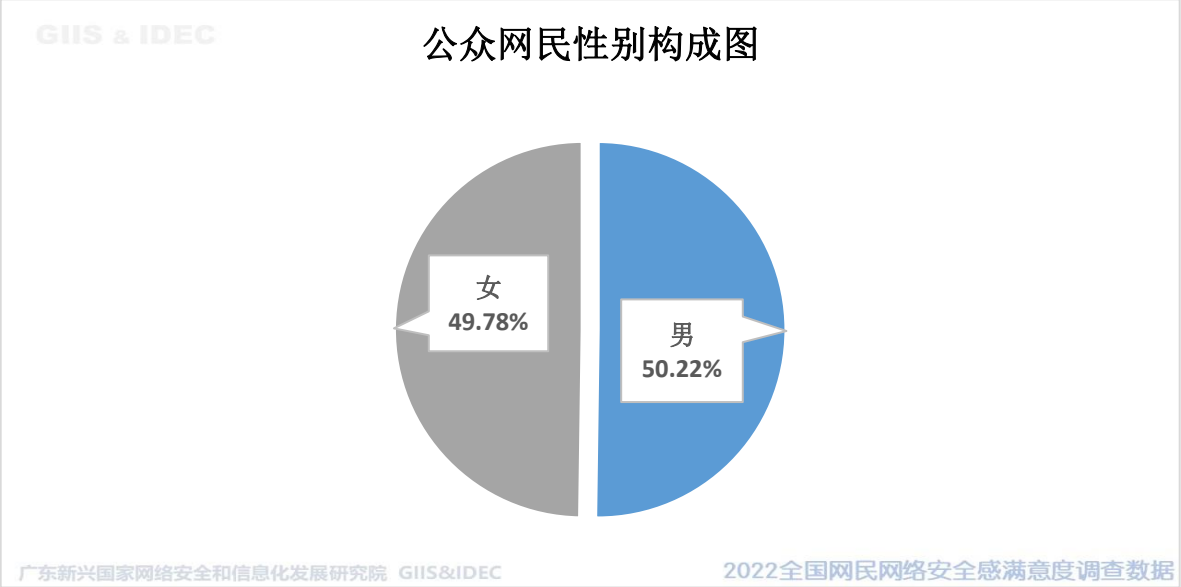
本次问卷调查共收回公众网民版及从业人员版网络安全感满意度调查问卷 303.1775 万份，经数据清洗消除无效数据后，共有 275.8068 万份有效问卷数据纳入统计。

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，公众版问卷全国和省级数据汇总时基于各省、地市人口分布（以 2021 年统计局人口统计数据为基准确定权重）进行了加权处理。

网络安全感满意度调查

3.1 性别分布

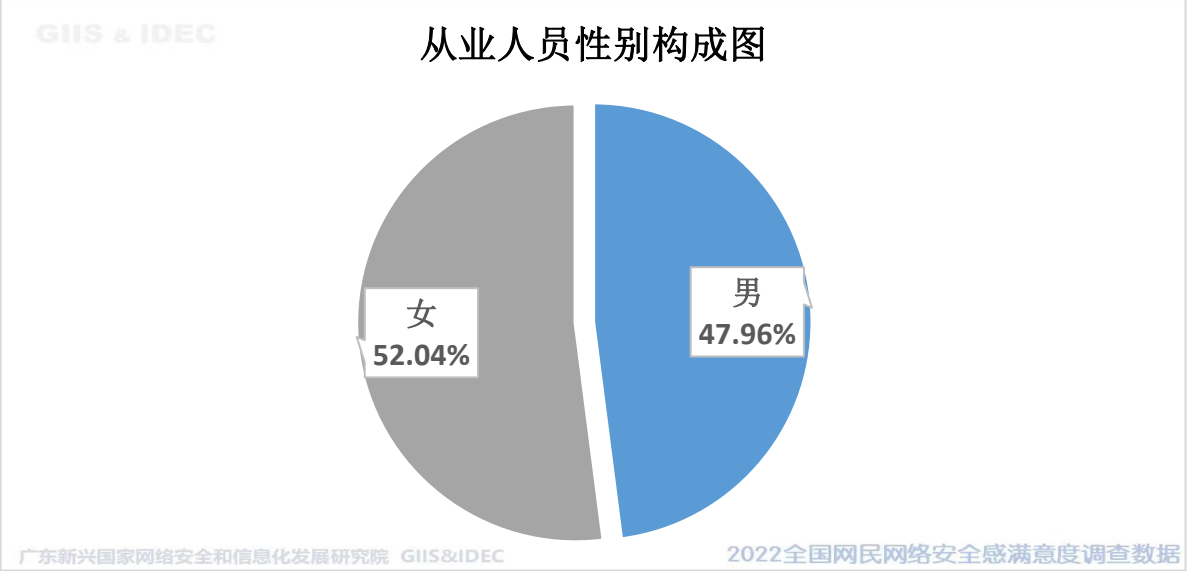
参与本次调查的全国网民加权平均值显示男性占 50.22%，女性网民占 49.78%。个别省份如广西省女性网民参与度比较高，女性网民比例比男性高。



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，男女比例方面女性网民比重增加了 2.32 个百分点。

从业人员方面，参与本次调查的从业人员网民中男性占 47.96%，女性网民占 52.04%。从数据上看从业人员中女性的比例稍高。

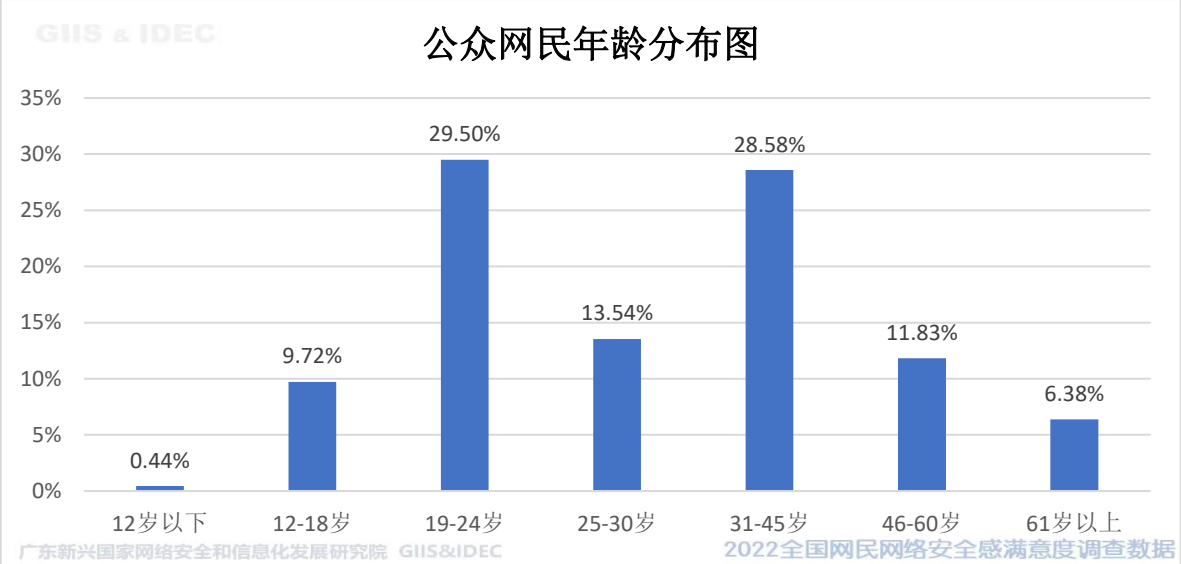


图表 3.1-2：从业人员网民性别分布图

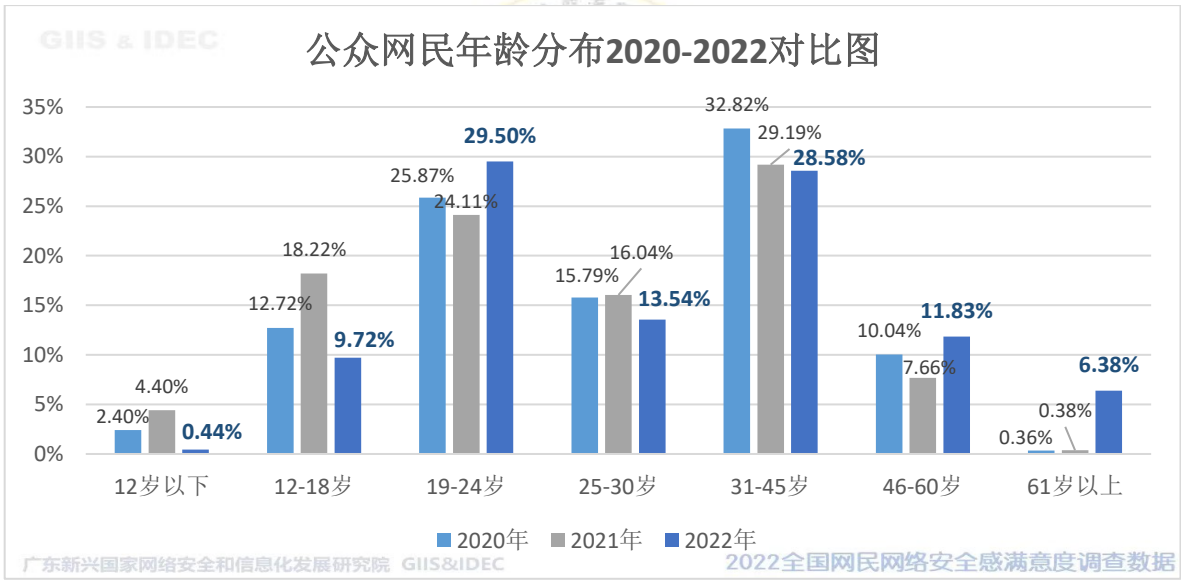
和去年相比，从业人员网民性别分布的比例较为平衡，数据显示更多女性参与到网络安全的工作中来。去年的数据是男性占 57%，女性占 43%。今年的从业人员样本数量比去年有一定幅度的增加，参与调查从业人员覆盖面基本相同，样本数据均衡度有所改善。

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 9.72%，19 岁到 24 岁占 29.50%，25 岁到 30 岁占 13.54%，31 岁到 45 岁占 28.58%，即 30 岁以下年轻人占约 53.20%。45 岁以下占 81.78%，公众网民年龄以中青年为主，超过八成，其中 30 岁以下年轻人超过五成。和去年相比，采集的样本中青年（19-24 岁）和中老年人（45 岁以上）的比重增加，中小学生和中年人的比重下降。



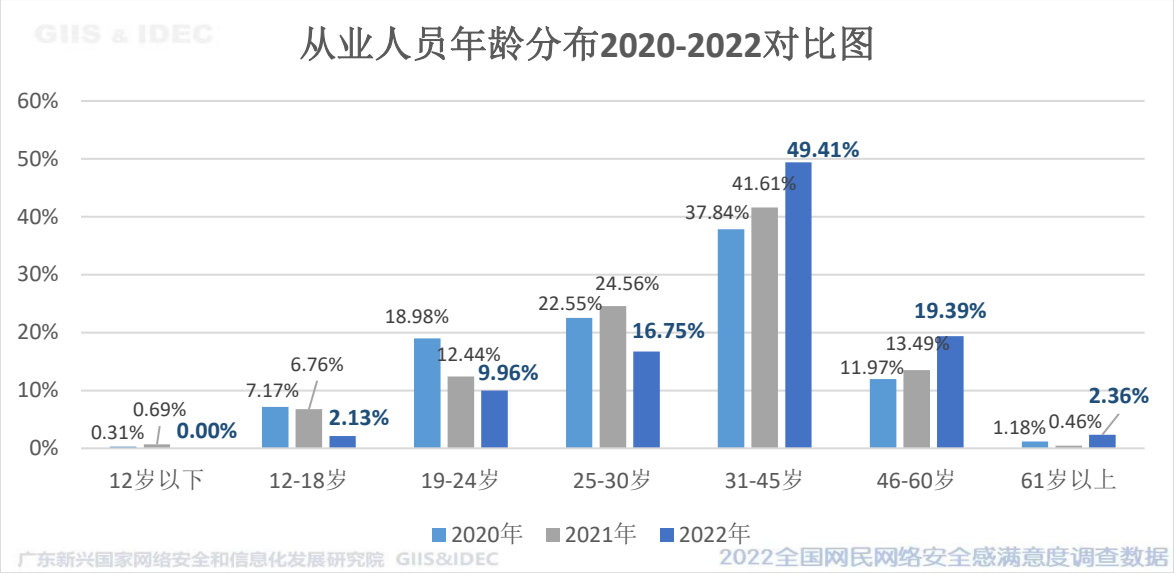
图表 3. 2-1：公众网民年龄分布图



图表 3. 2-2：公众网民年龄分布 2020-2022 对比图

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 2.13%，19 岁到 24 岁占 9.96%，25 岁到 30 岁占 16.75%，31 岁到 45 岁占 49.41%，即 30 岁以下年轻人占约 28.84%，45 岁以下的中青年占 78.25%。数据显示从业人员以中青年为主，其中 25-45 岁的从业人员超过六成。

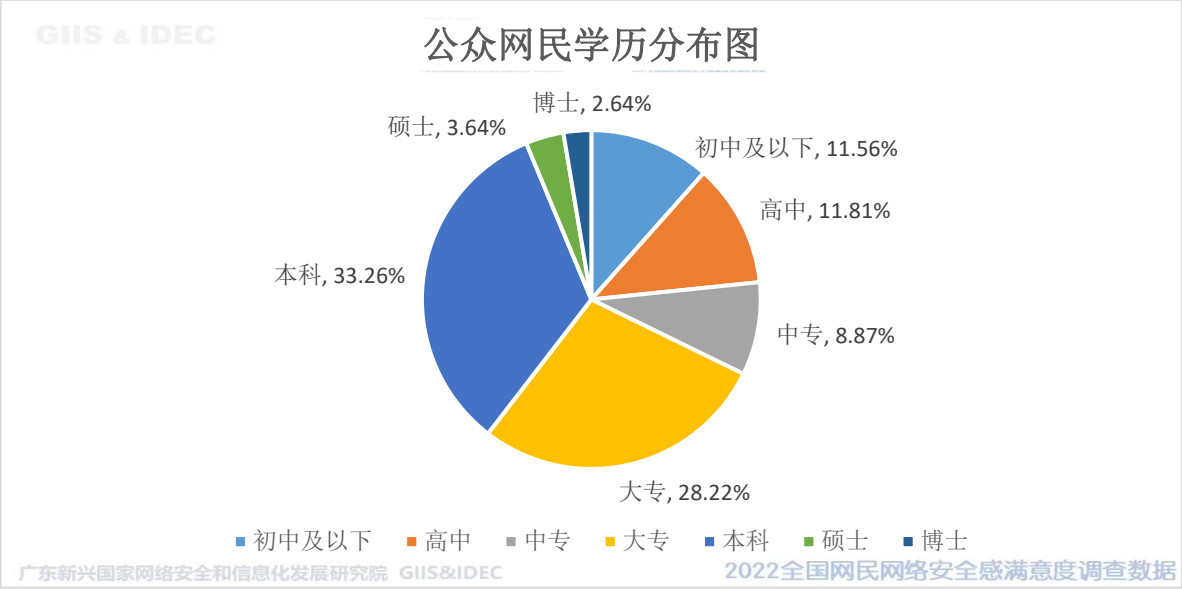
和去年 2021 年相比，从业人员样本中 46-60 岁人员的比例上升，比例结构更加合理。



图表 3. 2-3：从业人员网民年龄分布 2020-2022 对比图

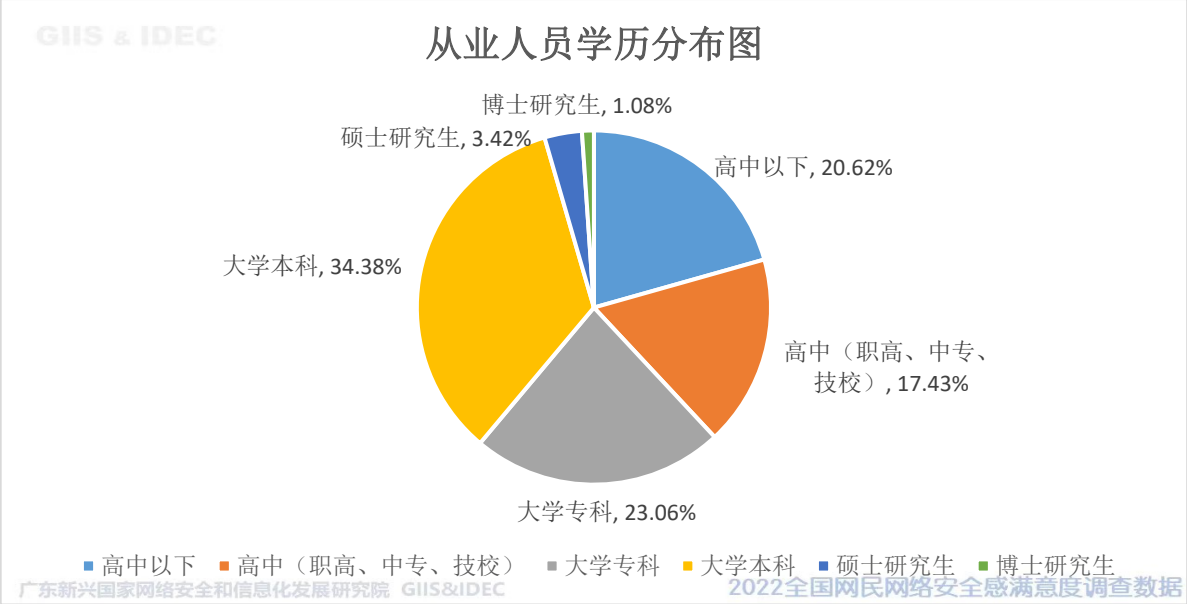
3.3 学历分布

参与调查的公众网民中大学本科学历人数最多，占 33.26%，其次是大专学历，占 28.22%。大专以上学历占 67.76%，占比超过三分之二。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

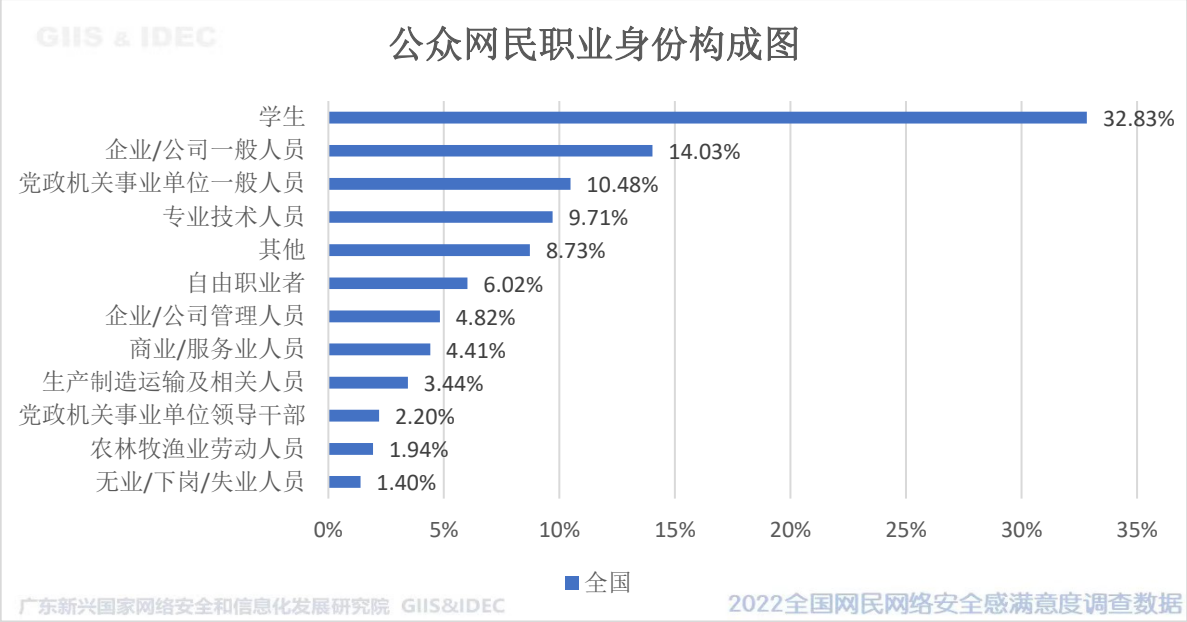
参与调查的从业人员中大学本科学历人数最多，占 34.38%，其次是大专学历，占 23.06%。大专以上学历占 61.94%。在 IT 领域里来看，从业人员学历水平不算太高，大专以下等中低学历从业人员占比较高。



图表 3.3-2：从业人员学历分布图

3.4 职业身份

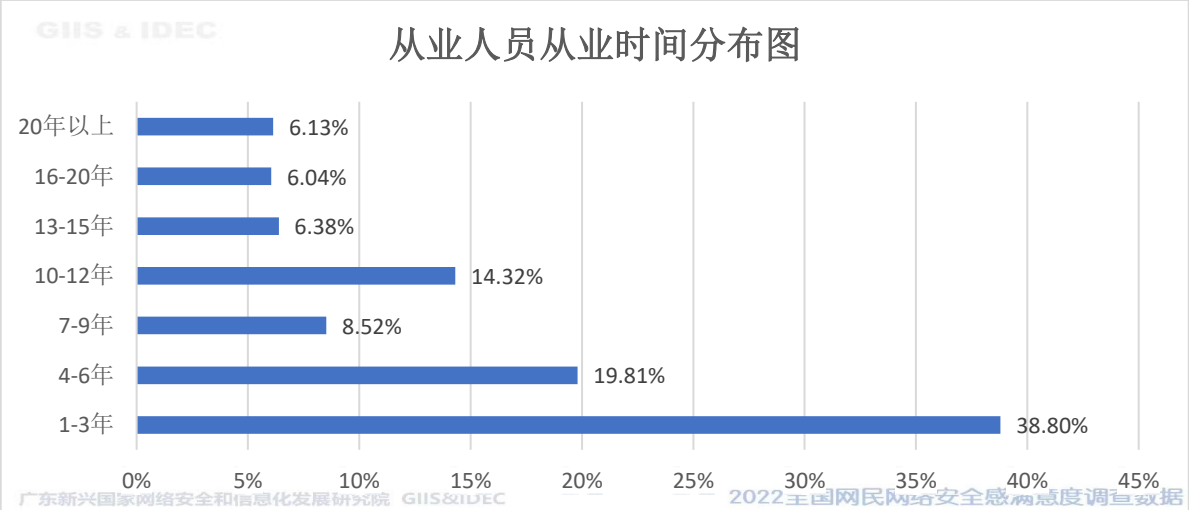
参与调查的公众网民来自各种职业和不同身份人员，其中学生比例最高占32.83%，其次是企业/公司一般人员占14.03%，党政机构事业单位一般人员占10.48%，专业技术人员占9.71%，其他人员占8.73%，自由职业者占6.02%。数据显示学生人群的参与度较高。



图表 3.4-1：公众网民职业或身份分布图

3.5 从业时间

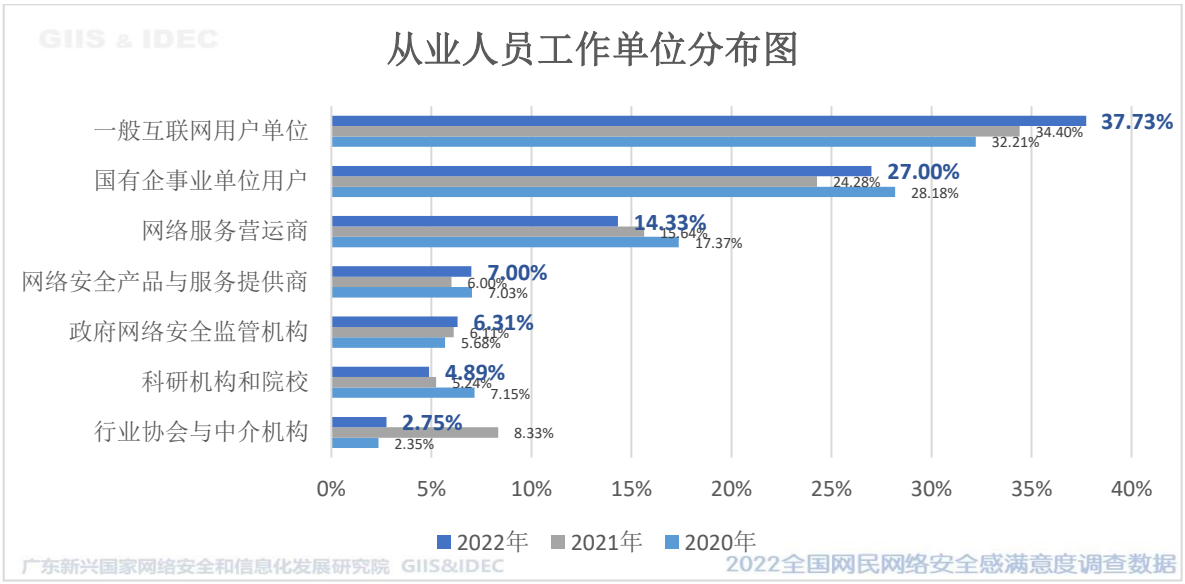
参与调查的大部分从业人员从业时间较短，有 38.80%的从业人员从业时间在 1-3 年，从业时间 4-6 年的占 19.81%。合起来从业时间 6 年以内的占 58.61%，接近六成。



图表 3.5-1：从业人员从业时间分布图

3.6 工作单位

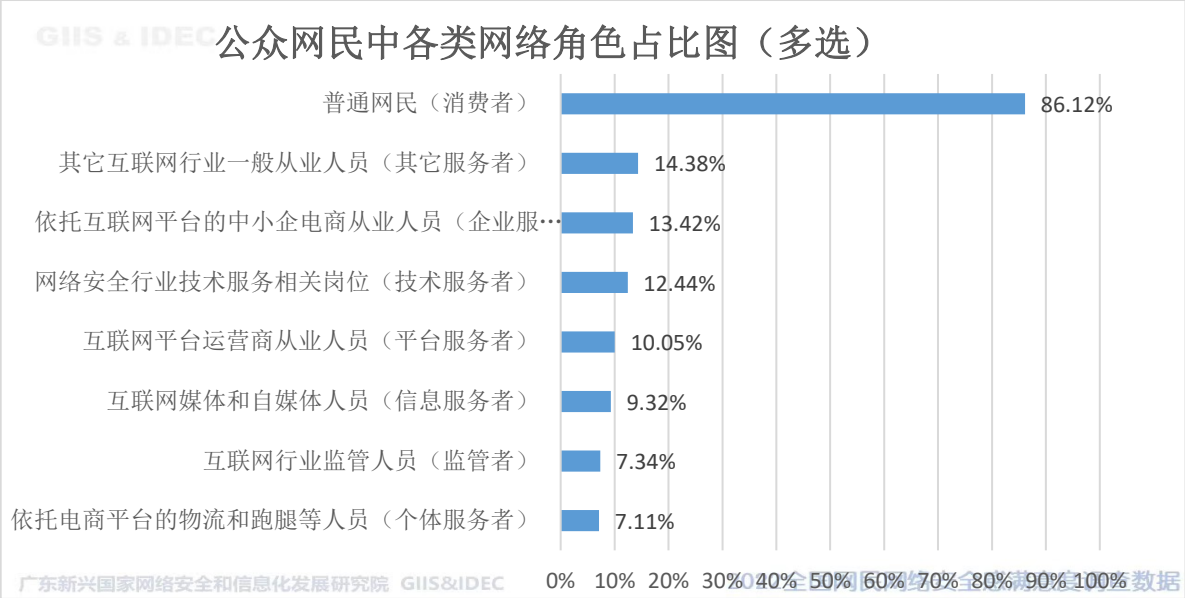
参与调查的从业人员的工作单位以一般互联网用户和国有企事业单位最多，分别为 37.73%和 27.00%，其次是网络服务运营商员工占 14.33%，安全产品和服务提供商人员占 7.00%， 监管机构人员占 6.31%，科研机构和院校占 4.89%， 协会和中介机构人员占 2.75%。



图表 3.6-1：从业人员工作单位分布图

3.7 网民角色

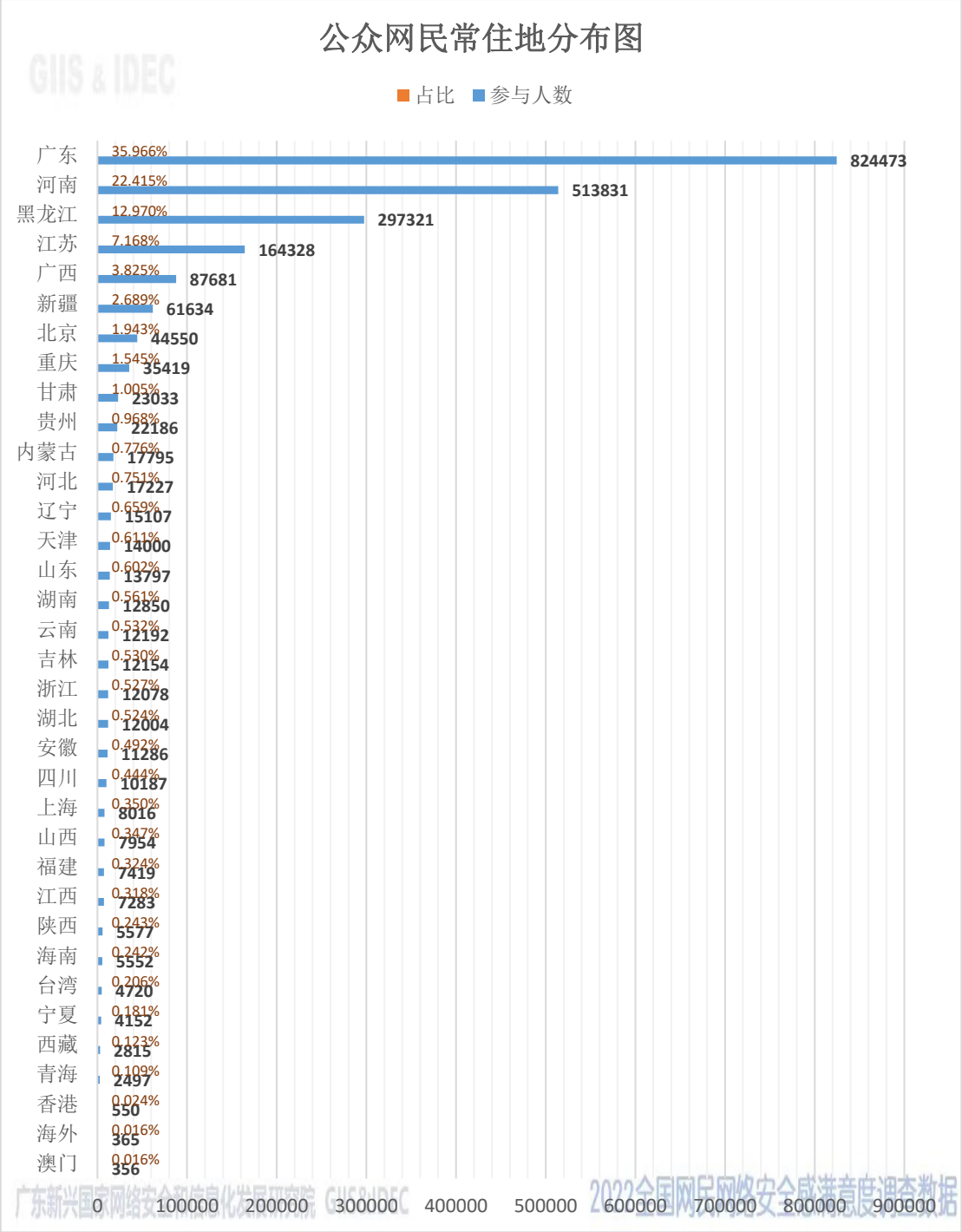
从全国加权汇总的数据来看，参与调查的公众网民在网络生活中主要担任的角色是普通网民（消费者）占 86.12%，属于其他互联网行业一般从业人员（其它服务者）占 14.38%，依托互联网平台的中小企电商从业人员（企业服务者）占 13.42%，技术服务者占 12.44%，互联网平台运营商从业人员（平台服务者）占 10.05%，互联网媒体和自媒体人员（信息服务者）占 9.32%，监管者占 7.34%，个体服务者占 7.11%。数据显示样本中的参与者除了普通网民外，其它各种角色的人员占比，相较于去年都有较大幅度提升，公众正在 更加深入地参与数字化发展。



图表 3.7-1：公众网民中各类网络角色构成图

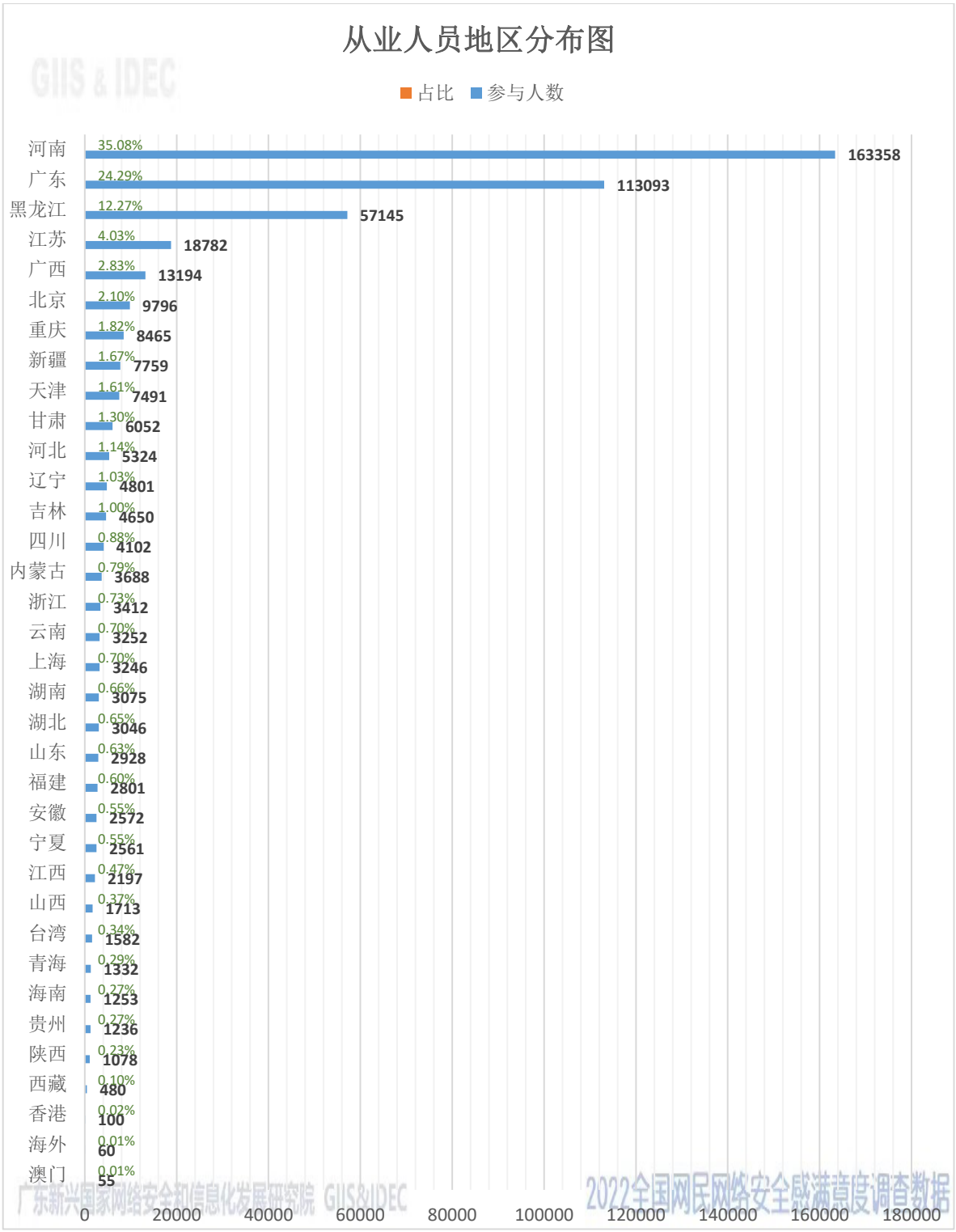
3.8 地区分布

参与调查的公众网民来自全国各省、自治区、直辖市和港澳台地区等。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、黑龙江、江苏、广西、新疆、北京、重庆、甘肃、贵州为主的样本数据较多，排列前 10 位。特别是广东、河南、黑龙江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、自治区、直辖市和港澳台地区等，其中河南、广东、黑龙江、江苏、广西、北京、重庆、新疆、天津、甘肃有效答卷数量排列前 10 位。各地区分布情况如下图：



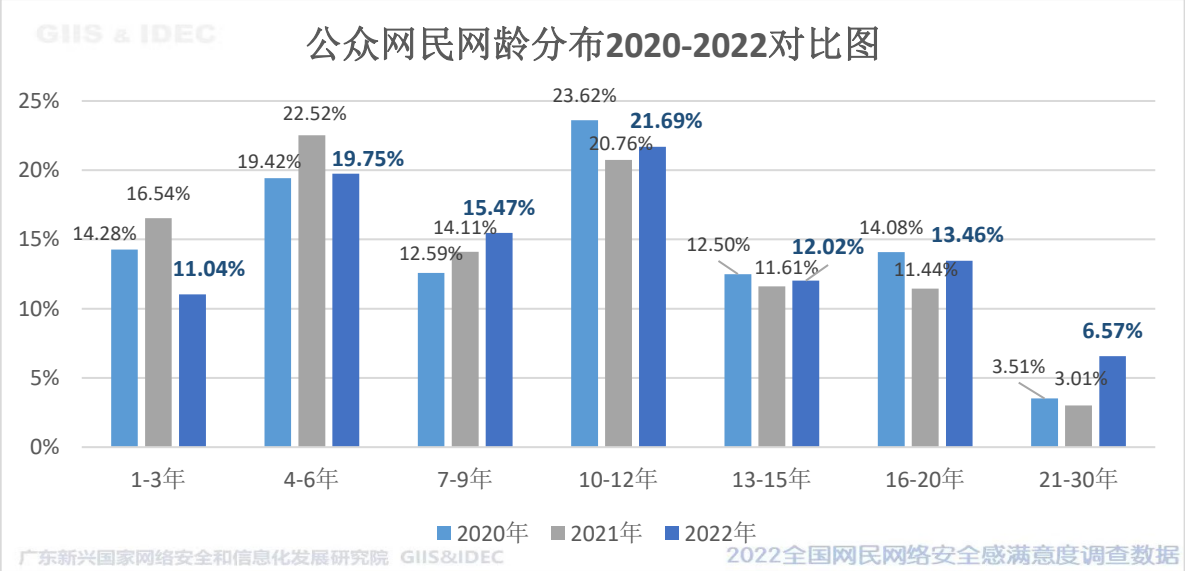
图表 3.8-2：从业人员答卷各省分布图

四、网络安全感和满意度分析

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 10-12 年最多占 21.69%，其次是 4-6 年网民占 19.75%。其次上网 7-9 年排第三位占 15.47%。和去年相比，网龄 1-3 年和 4-6 年段的占比有所下降，显示新网民的数量增速减缓。

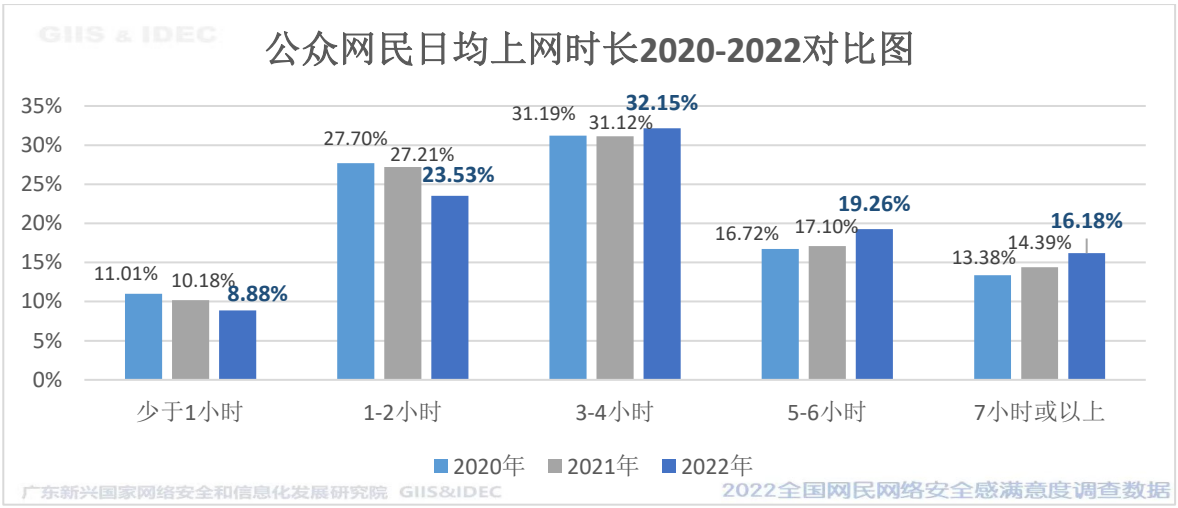


图表 4. 1-1：公众网民网龄分布对比图

（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）？）

（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 32.15%，其次是上网 1-2 小时占 23.53%，上网 5-6 小时排第三位占 19.26%。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。

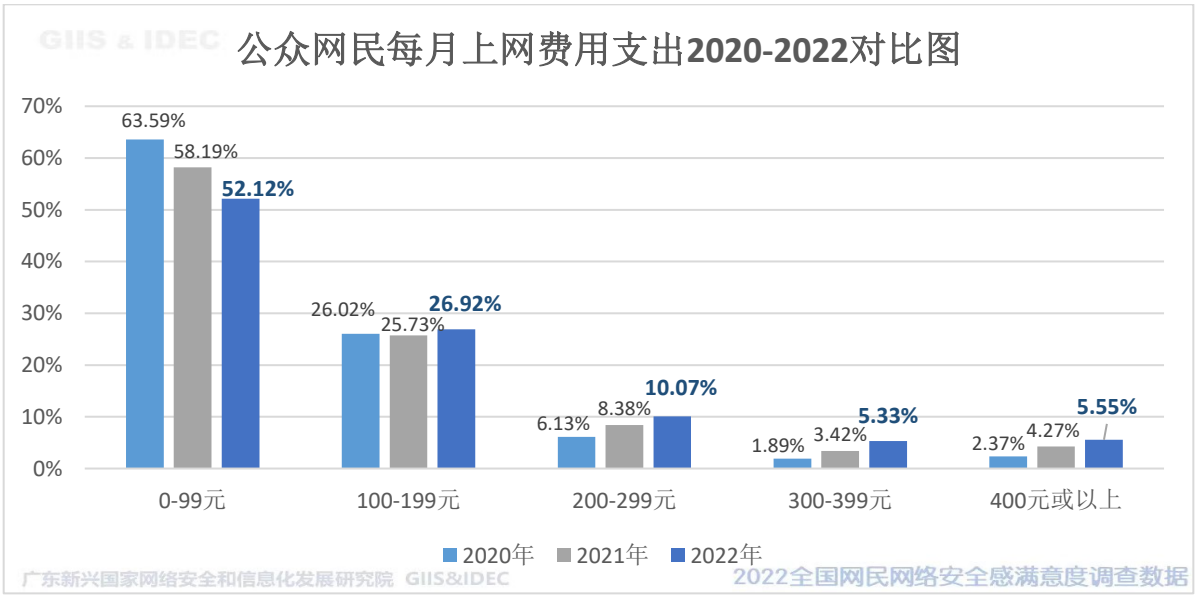


图表 4.1-2：公众网民日均上网时长对比图

（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 52.12%，其次是每月支出 100-199 元的占 26.92%，每月支出 200 元以上占 20.95%。和去年相比，200 元以上支出的占比增长较明显，增加了 4.88 个百分点。数据显示，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。

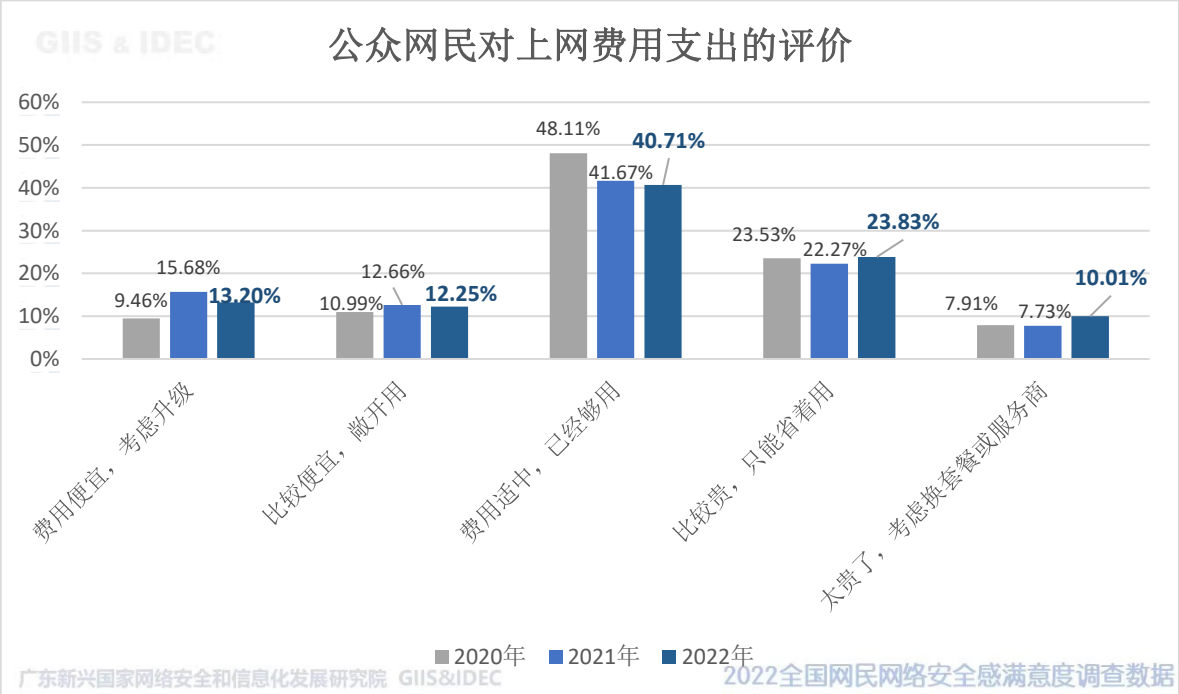


图表 4.1-3：公众网民每月上网费用支出对比图

（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 40.71%（去年为 41.67%），其次是认为比较贵，占 23.83%（去年是 22.27%），第三位是认为费用便宜的占 13.20%（去年是 15.68%），数据显示网民的网费支出水平在大致可以接受的范围内，认为便宜的比例降低了，说明公众网民对上网费用的承受能力有所下降。



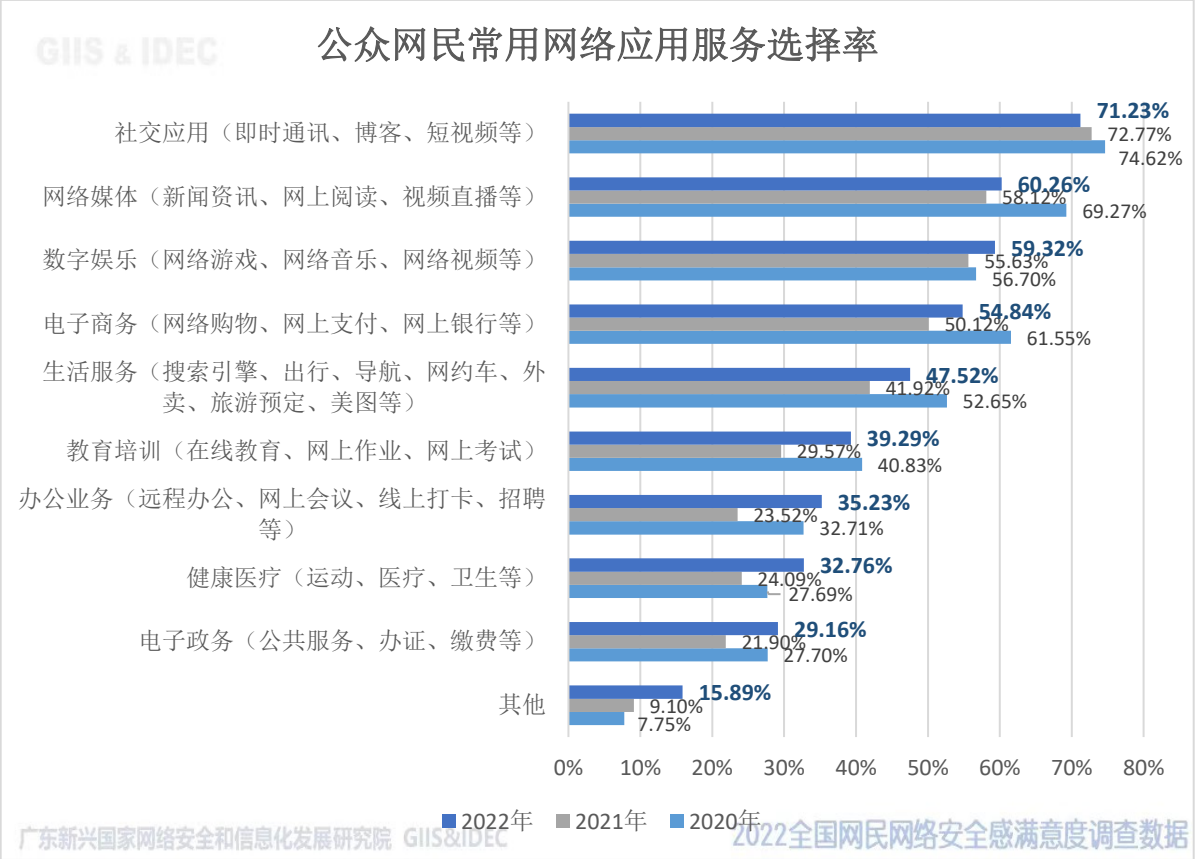
图表 4. 1-4：公众网民每月上网费用负担评价

（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 71.23%，第二是网络媒体（新闻资讯、网上阅读、视频直播等）选择率 60.26%，第三是数字娱乐（网络游戏、网络音乐、网络视频等）选择率 59.23%，第四是电子商务（网络购物、网上支付、网上银行等）选择率 54.84%，第五是生活服务（搜索引擎、出行、导航、网约车、外卖、旅游预订、美图等）选择率 47.52%。和去年相比，各类应用排名基本保持稳定，办公业务类应用上升以为超越电

子政务，办公、教育培训、健康医疗和电子政务类应用日渐参与到公众生活，增速明显；网络媒体，社交、娱乐类应用使用率保持稳定，而电子商务、生活服务类应用的常用比率略有提升。



广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

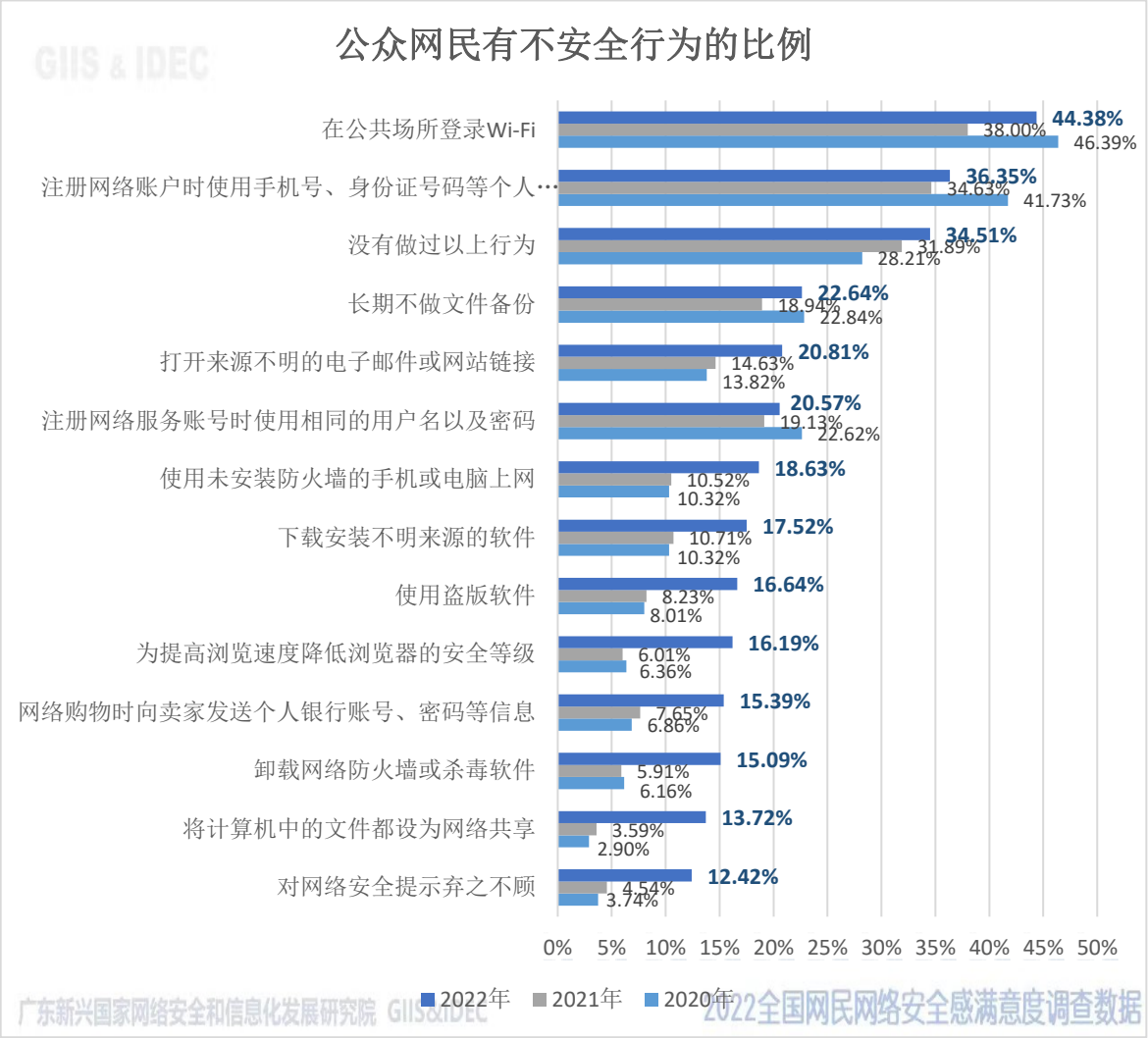
图表 4.1-5：公众网民常用的网络应用服务选择率

（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 44.38%网民曾在公共场所登录 Wi-Fi，36.35%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 34.51%（去年是 31.89%）。



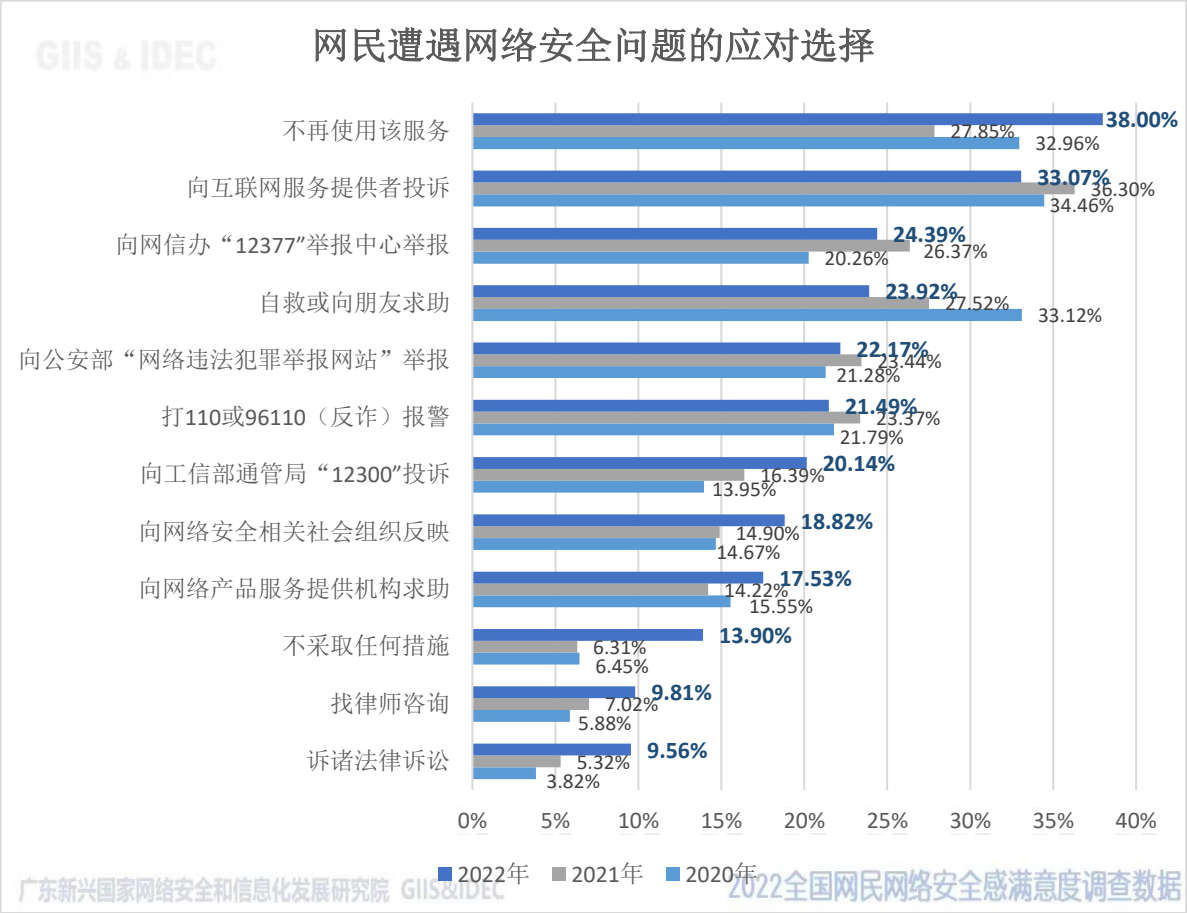
图表 4. 2-1：公众网民有不安全网络行为的比例

（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 38.00%选择不再使用该服务，33.07%网民选择向互联网服务提供者投诉，24.39%选择向 12377 举报中心举报，23.92%的网民选择自救或向朋友求助。向公安部网络违法犯罪网站举报、打 110

报警的分别有 22.17%、21.49%。和去年数据相比，选择投诉和积极维权的比例稍有下降，显示相关部门应该有所行动提高网民维权意识以及解决问题。

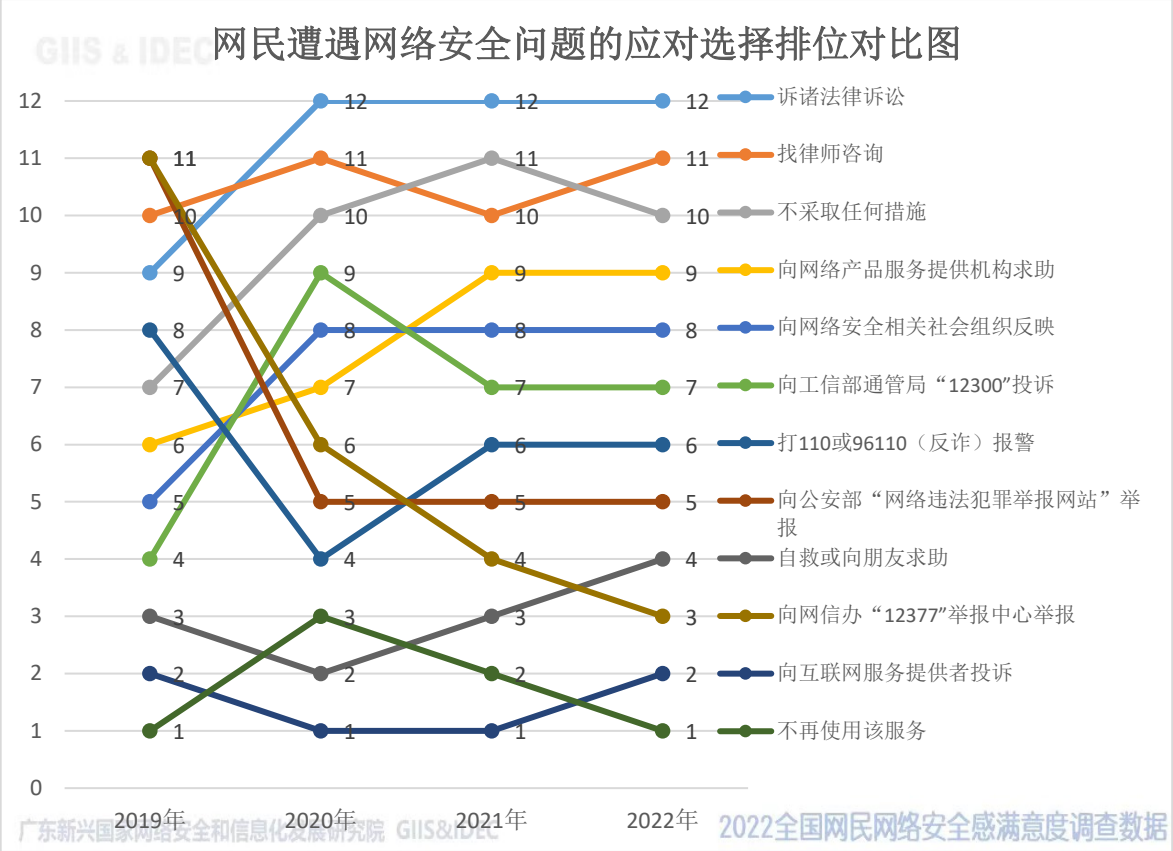


广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院 GIIS&IDEC 2022全国网民网络安全感满意度调查数据
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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 16 题：您遇到网络安全问题后一般会怎么做？）

在维权和应对手段的选择上，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。和去年相比，选择排位变化不大，显示网民对问题的应对手段的认识趋于稳定，应对手段的选择判断更加理性和务实，网民的问题应对能力也有所提升。



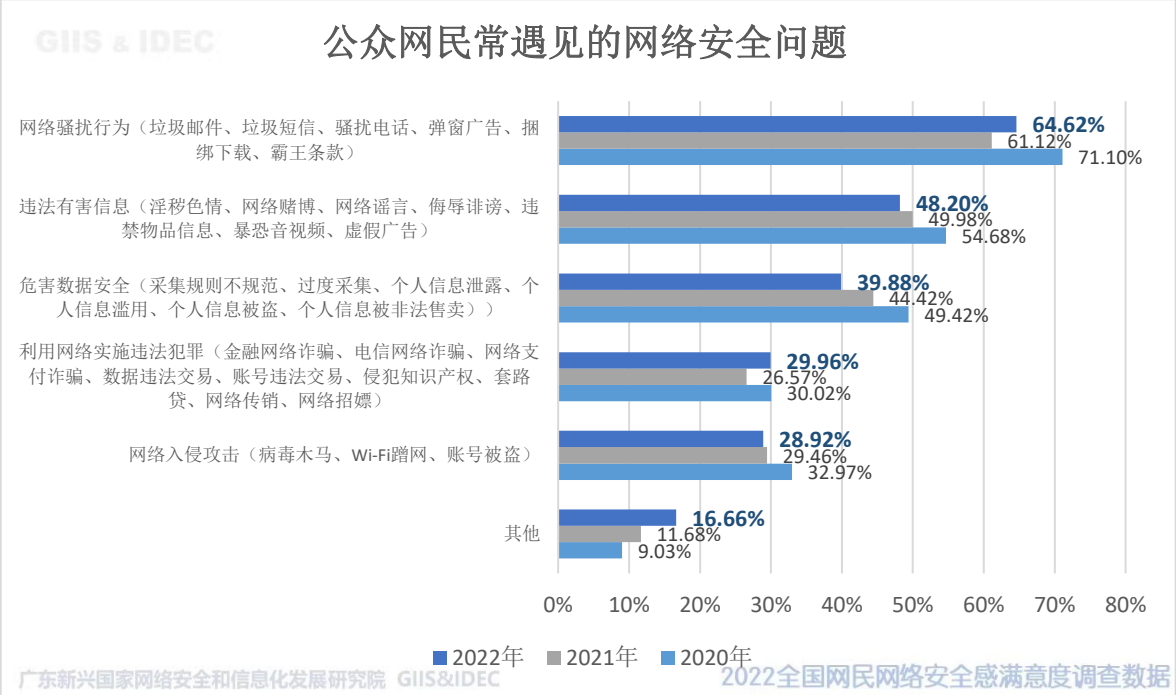
图表 4.2-3：网民遭遇网络安全问题的应对选择次序变化图

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 64.62%， 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 48.20%，第三是危害数据安全（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 39.88%，第四是利用网络实施违法犯罪（金融网络诈骗、电信网络诈骗、网络支付诈骗等）发生率为 29.96%。



图表 4. 3-1：公众网民常遇见的网络安全问题

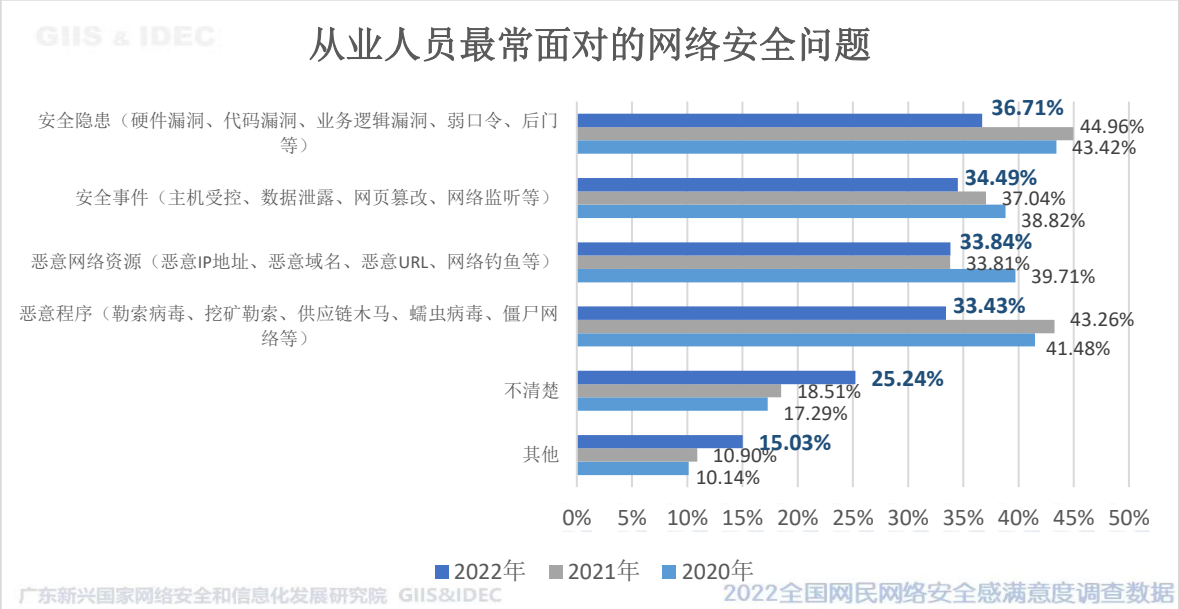
（图表数据来源：公众网民版主问卷第 15 题. 您经常遇到哪些网络安全问题？（多选））

和去年比较，网民遭遇网络安全问题的遇见率呈不同趋势发展，有害信息、危害数据安全和网络入侵遇见率有所下降，其它的有所上升，其中网络骚扰行为和利用网络实施违法犯罪等方面问题的遇见率分别上升 3.5 和 3.39 个百分点，数据显示网络骚扰行为和网络违法行为有抬头趋势，政府有关部门虽然在打击其他类型的网络违法犯罪、加强网络空间治理的行动和措施取得明显的效果，但针对可能出现的新型骚扰行为和违法行为需要加强监测和打击。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总体呈逐年下降趋势，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 36.71%，第二位安全事件（主机受控、数据泄露、网页篡改、网络监听等），遇见率 34.49%，第三位是恶意网络资源（恶意 IP 地址、恶意域名、恶意 URL、网络钓鱼等），遇到率为 33.84%，第四位是恶意程序（勒索病毒、挖矿勒索、供应链木马、蠕虫病毒、僵尸网络等），遇到率为 33.43%。和去年相比四大类网络安全问题的遇见率基本都有所下降，安全工作的成效明显，但是选择“不清楚”的网络安全问题遇见率从上一年的 18.51%上升到 25.24%，显示新型的网络安全问题发展势头迅猛，需要相关的从业人员提升自身的技术水平以应对在工作中的新挑战。



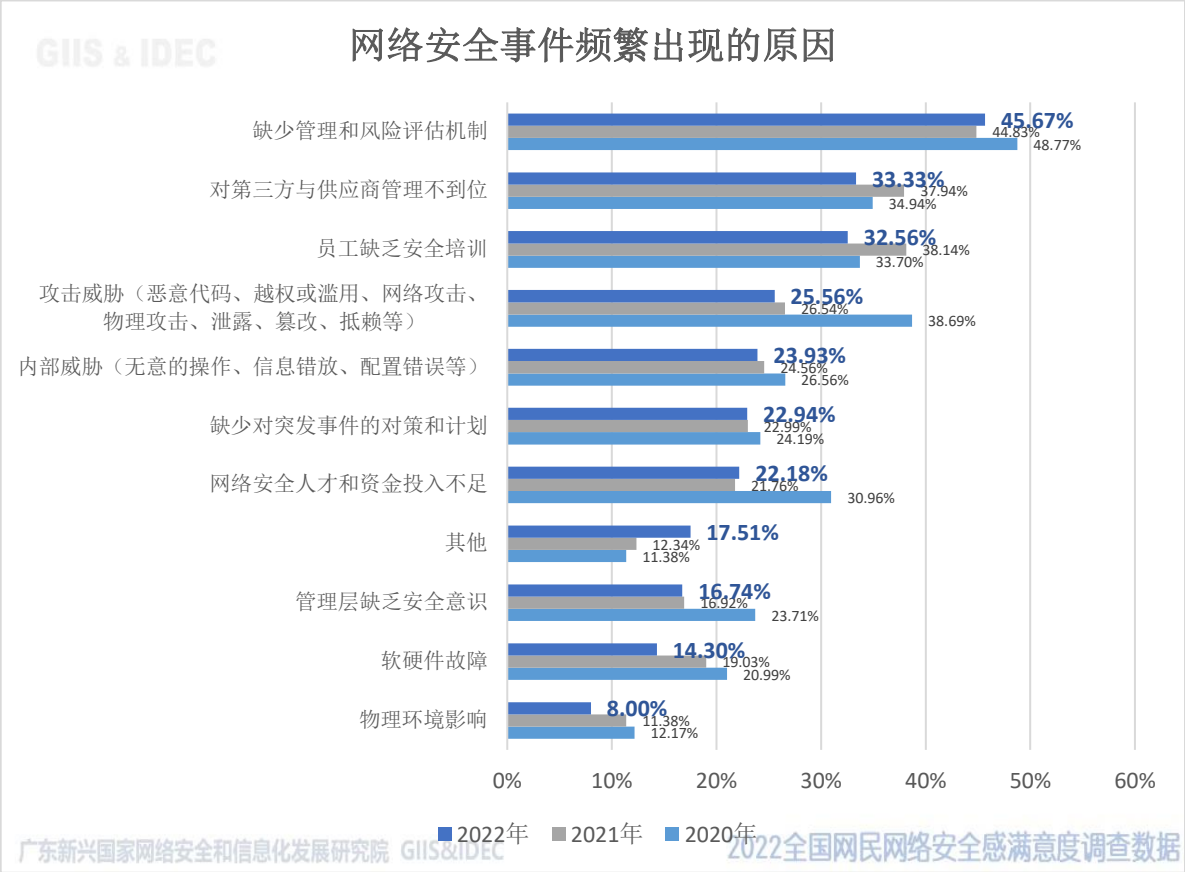
图表 4.3-2：从业人员最常面对的网络安全威胁

（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 45.67%），2 对第三方与供应商管理不到位（选择率 33.33%），

3 员工缺乏安全培训（选择率 32.56%），4 攻击威胁（恶意代码、越权或滥用、网络攻击、物理攻击、泄露、篡改、抵赖等）（选择率 25.56%），5 内部威胁（无意的操作、信息错放、配置错误等）（选择率 23.93%）；数据反映了管理、培训、威胁等方面是主要的原因。和去年相比管理方面的原因仍然相对突出，其他原因均的选择率均有所下降。

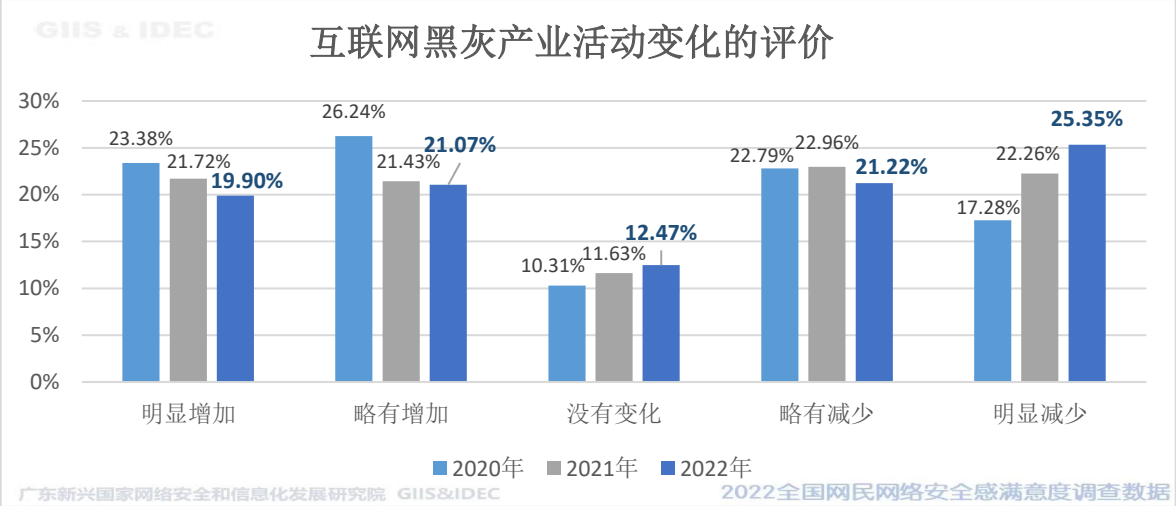


图表 4. 3-3：网络安全事件出现的原因

（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 40.97%，其中认为明显增加的有 19.90%，略有增加有 21.07%。认为没有变化的有 12.47%，认为减少（略有减少和明显减少）的有 46.57%。和去年相比，认为增加的比例有所下降（下降 2.18 个百分点），而认为减少的比例有所上升（上升 1.35 个百分点），因此，总体上互联网黑灰产业活跃趋势是减少的。



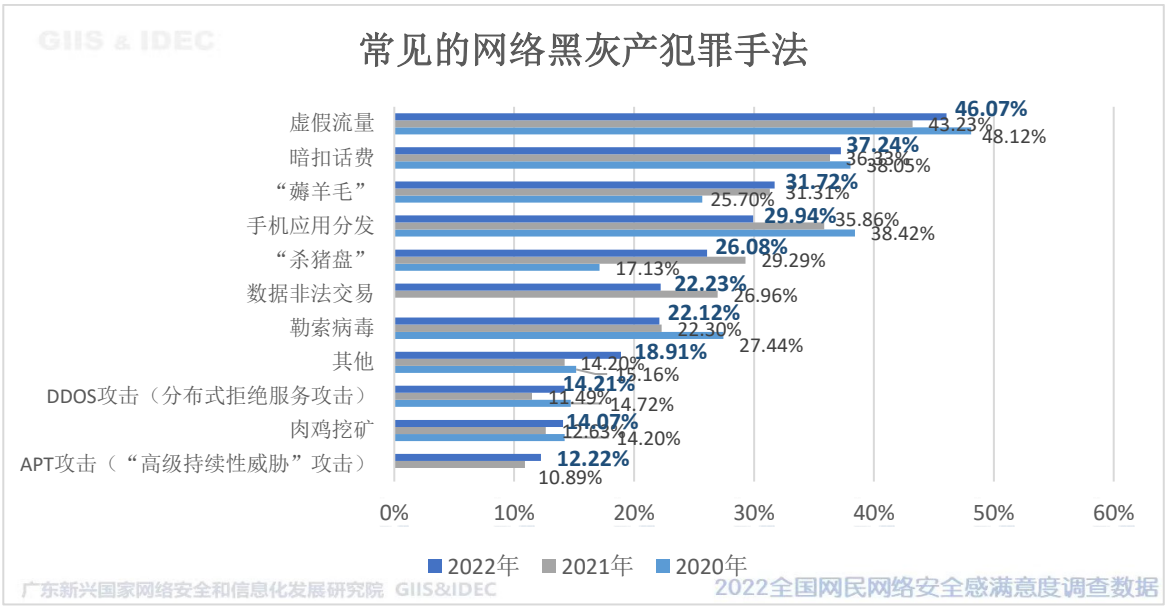
图表 4.3-4：互联网黑灰产业活跃情况评价

（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 46.07%）。暗扣话费、“薅羊毛”排二、三位，分别为 37.24%和 31.72%，手机应用分发和“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的遇见率有所增加，其中其他类型的犯罪手法、DDOS 攻击和虚假流量的遇见率有明显的上升。

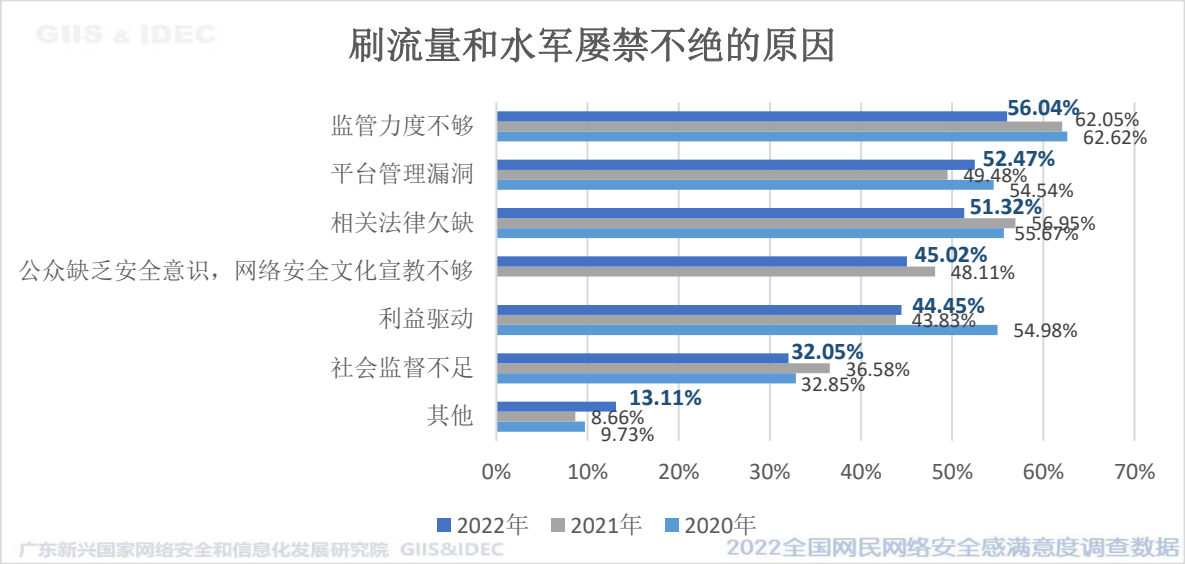


图表 4.3-5：常见网络黑灰产业犯罪手法

（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

56.04%参与调查的从业人员认为监管力度不够，平台管理漏洞、相关法律欠缺、公众缺乏安全意识，网络安全文化宣教不够等位列 2、3、4 位，选择率分别为 52.47%、51.32%、45.02%。和去年相比，前四位原因基本相同，但是选择率有所下降。



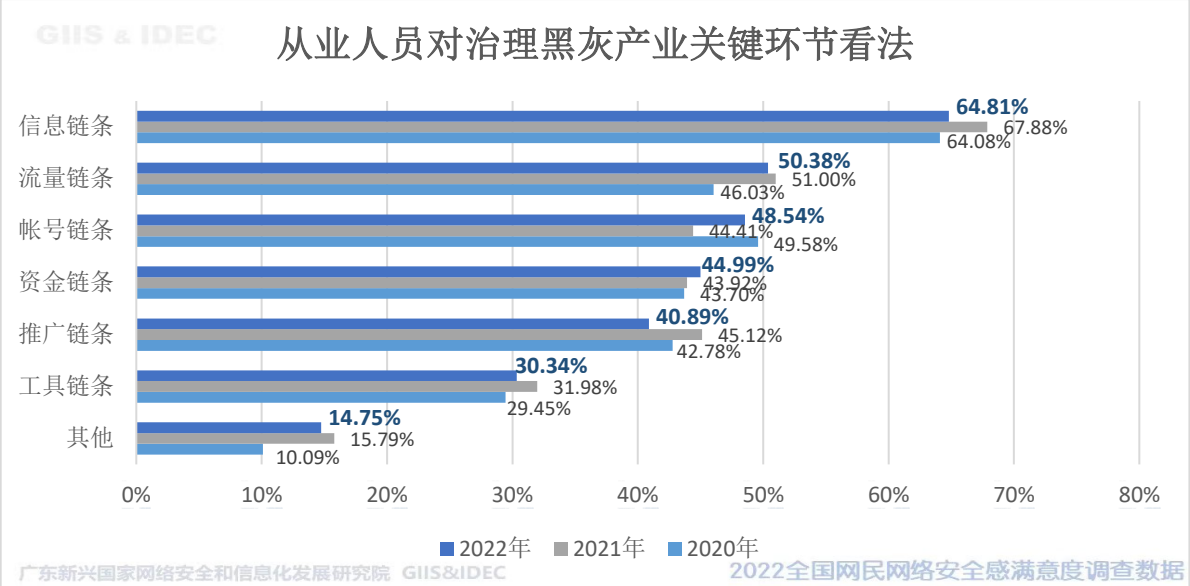
图表 4.3-6：刷流量和网络水军现象屡禁不绝的原因

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（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

64.81%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、账号链条、资金链条、推广链条分列 2、3、4、5 位，选择率分别为 50.38%、48.54%、44.99%、40.89%。和去年相比，推广链条排名下降 2 位，由第 3 位下降到第 5 位，其它变化不大。显示随着各大平台信息发布环节管理的加强，推广链条的问题相对舒缓。



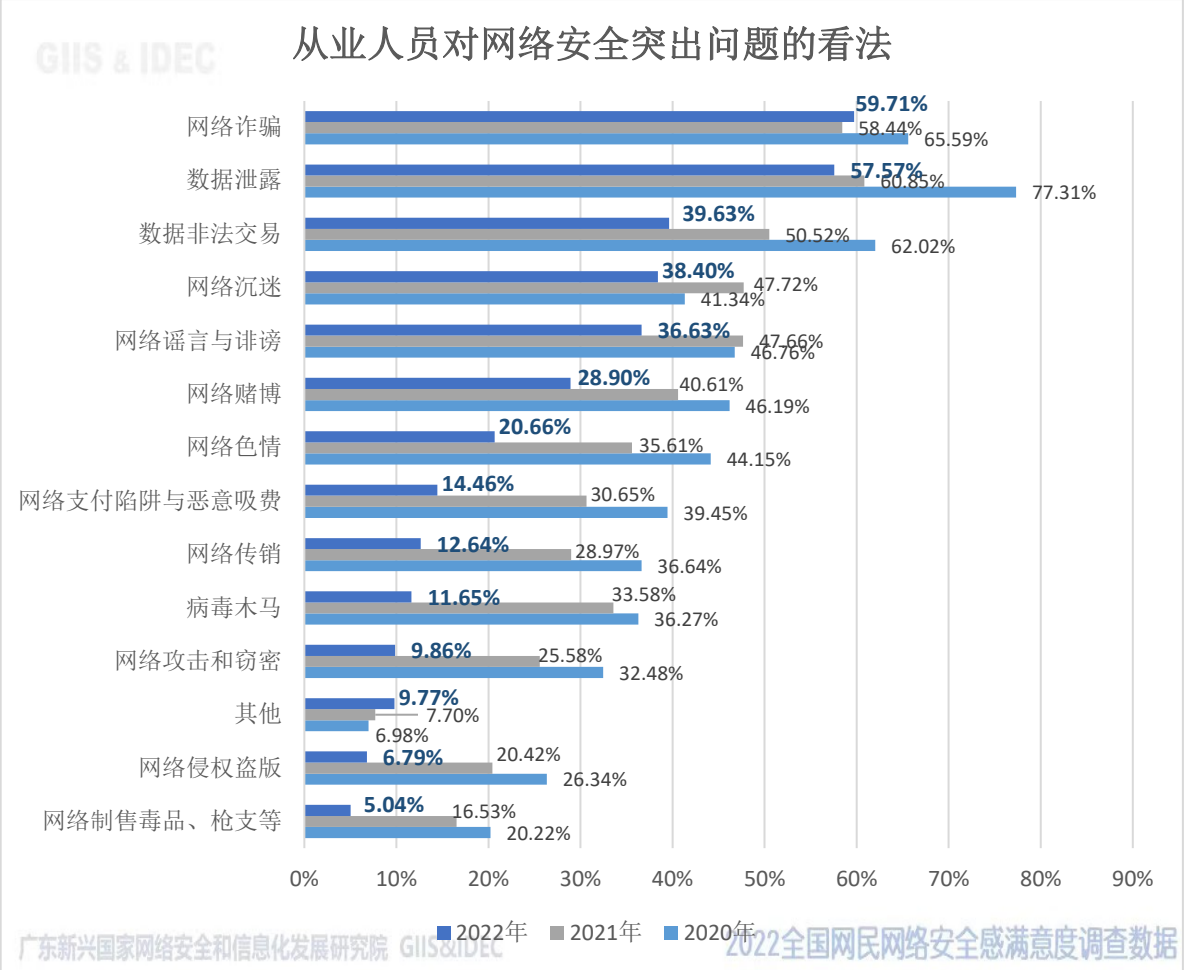
图表 4.3-7：整治网络黑灰产业关键手段评价

（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网络诈骗（选择率 59.71%）。数据泄露、数据非法交易分别列 2、3 位，选择率分别为 57.57%和 39.63%。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 38.40%、36.63%、28.90%、20.66%。数据显示网络诈骗、信息与数据安全、网络欺凌、网络黄赌毒犯罪现象等是主要的痛点。



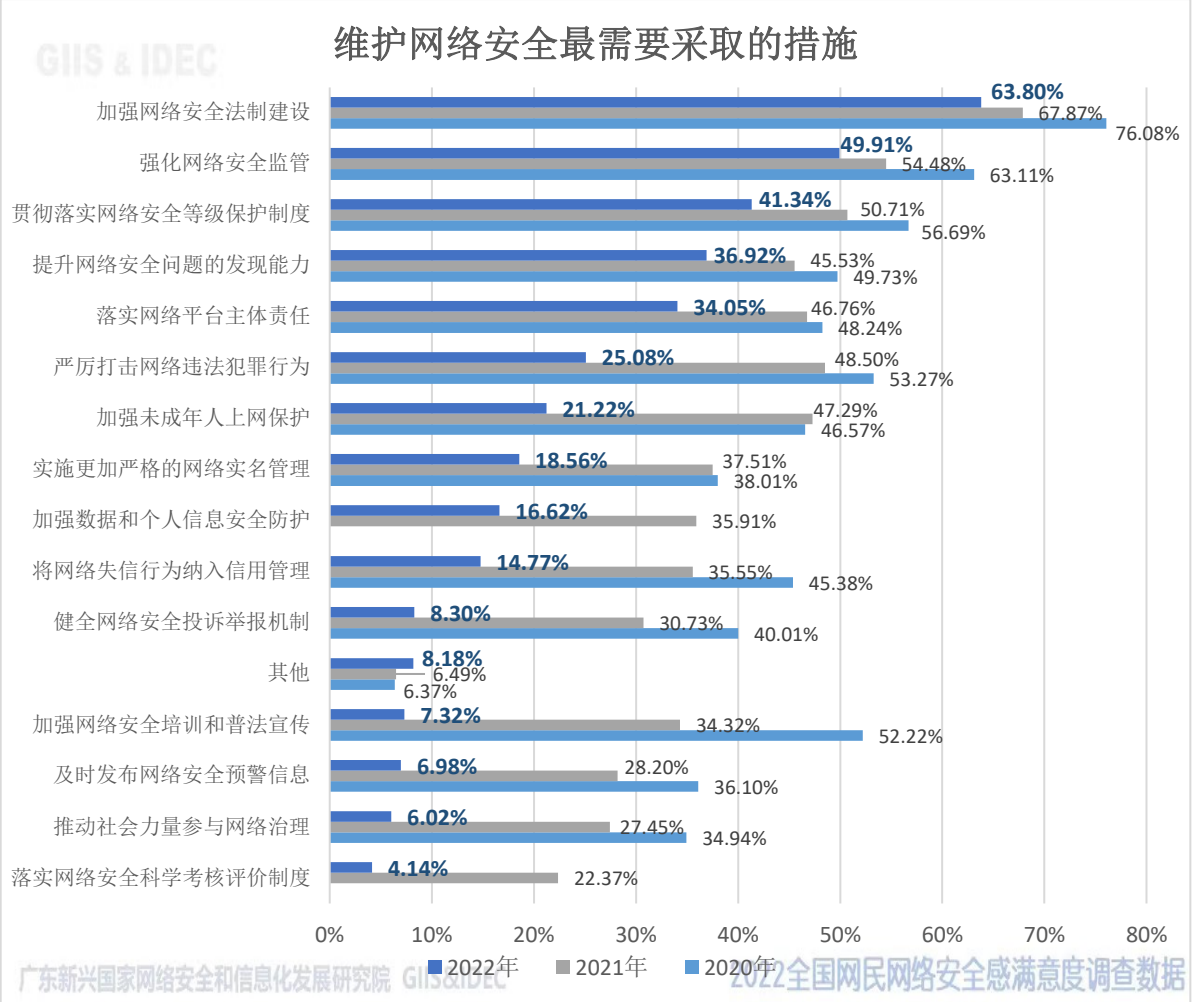
图表 4. 4-1：网络安全最突出或亟需治理的问题

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（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（63.80%）、2 强化网络安全监管（49.91%）、3 贯彻落实网络安全等级保护制度（41.34%）、4 提升网络安全问题的发现能力（36.92%）、5 落实网络平台主体责任（34.05%）、6 严厉打击网络违法犯罪行为（25.08%）、7 加强未成年人上网保护（21.22%）。和去年相比，加强网络安全法制建设仍排在首位，而提升网络安全问题的发现能力的排位上升，而严厉打击网络违法犯罪行为排位下降，显示从业人员的维护网络安全思维由事后打击转变为更加关注事前预防。

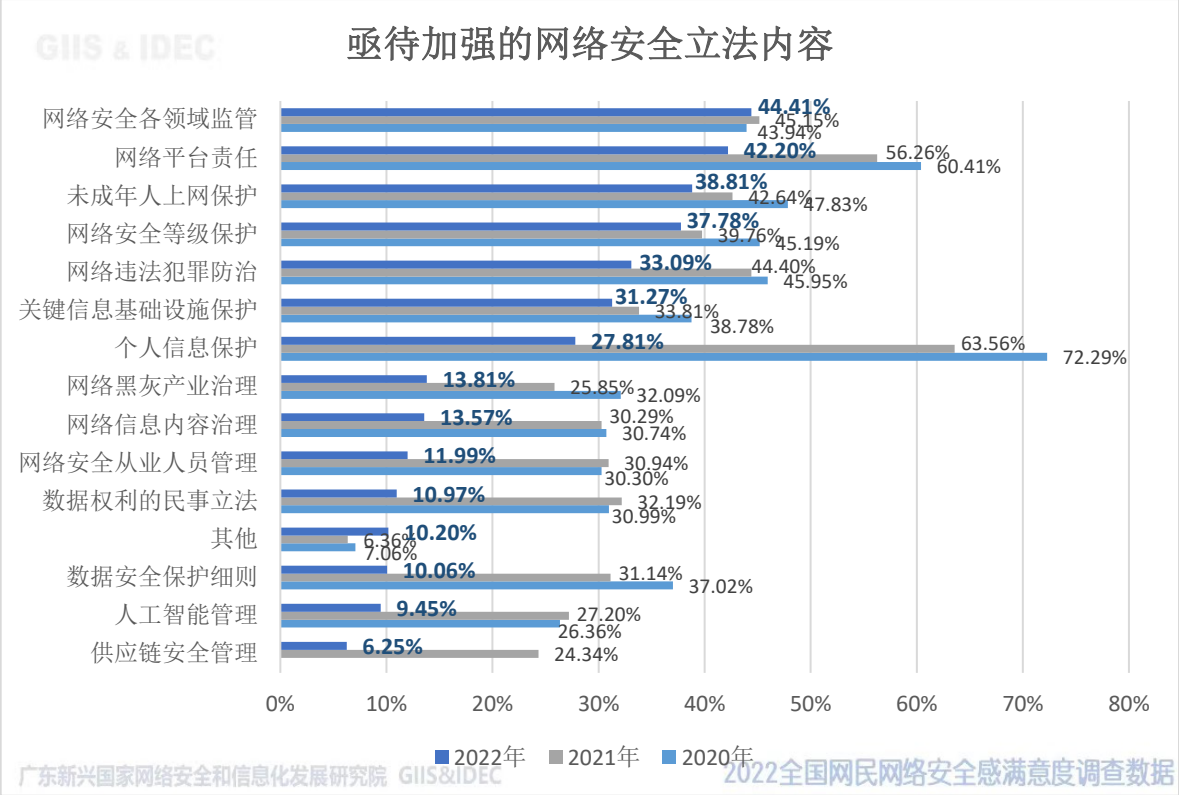


图表 4.4-2：维护网络安全最需要采取的措施

（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 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%）。网络安全等级保护、网络违法犯罪防治、关键信息基础设施保护、个人信息保护等方面立法关注度也比较高。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。随着去年以来网络安全治理领域立法工作取得巨大进展，网络安全治理各领域立法方面需求的关注度和呼声均有所下降，显示立法工作在响应人民呼声方面取得立竿见影的效果。



图表 4.4-3：亟待加强的网络安全立法内容

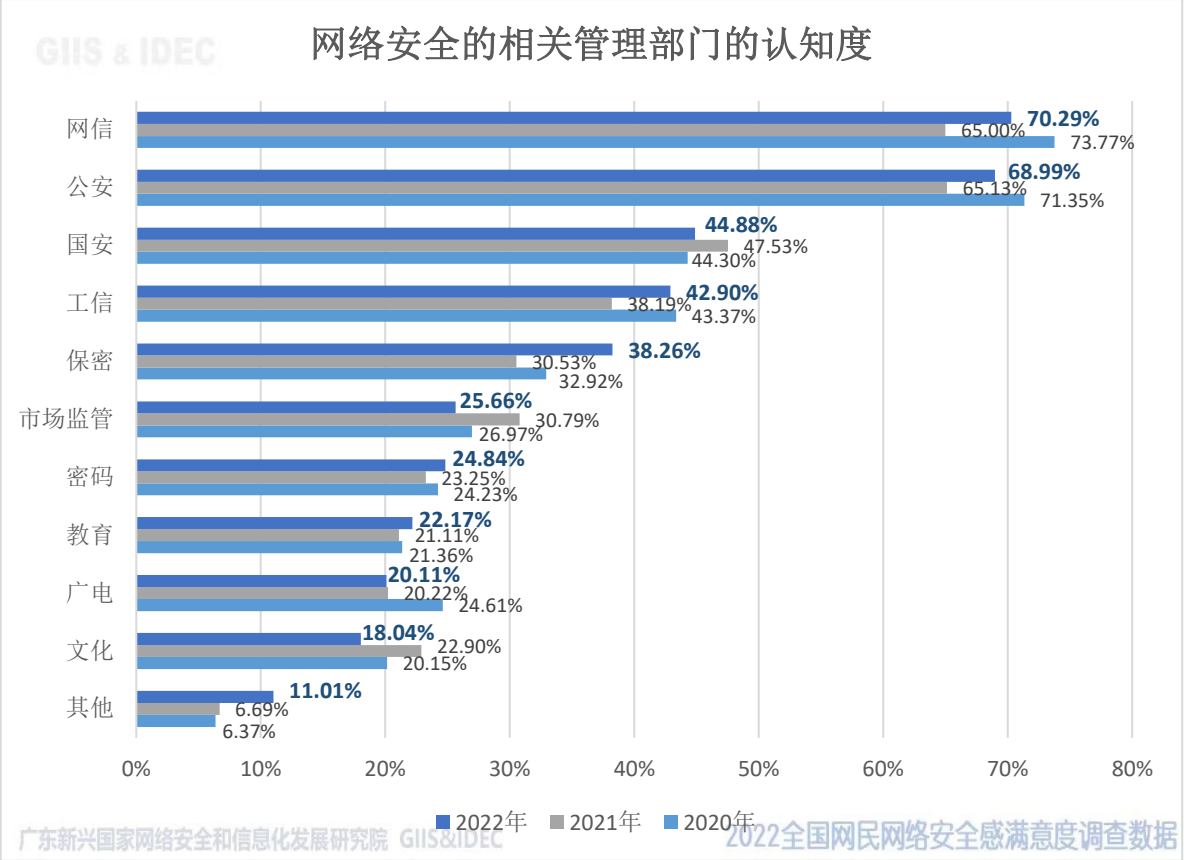
（图表数据来源：从业人员版主问卷第 16 题：您认为亟待加强的网络安全立法内容有哪些？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（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：网信（70.29%）、公安（68.99%）、国安（44.88%）、工信（42.90%）。网信和公安的认知度超过六成半，处于认知度前两位，显示网信和公安部门在网络安全领域治理中占有重要地位。

和去年相比，除了工信、保密等部门的认知度有提升外，密码、教育、广电的认知度基本持平，国安、市场监管、文化等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

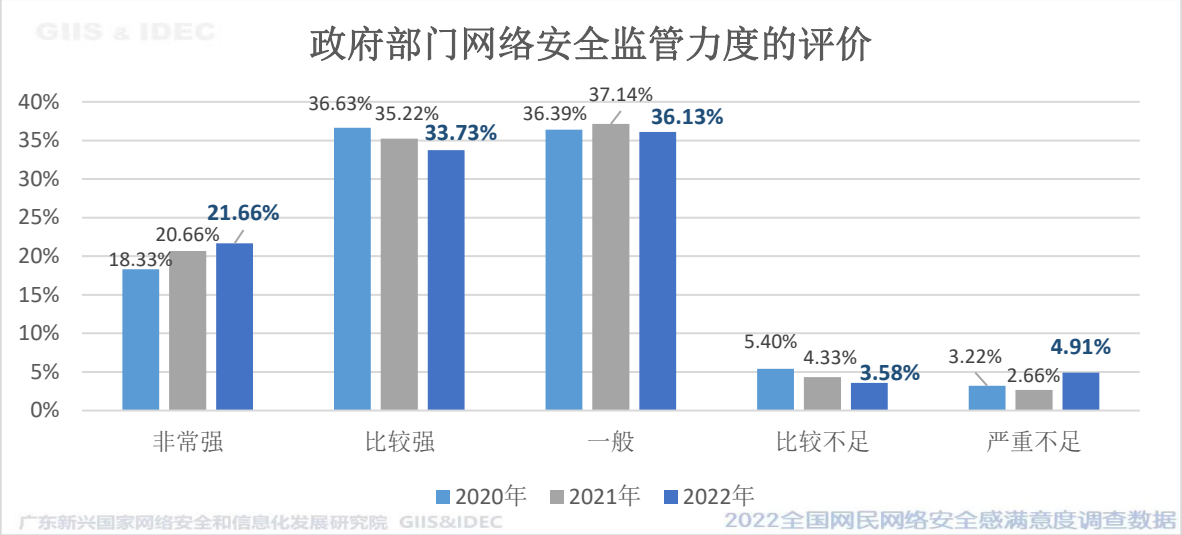
（图表数据来源：从业人员版主问卷第 17 题：据您了解，以下哪些部门是网络安全的相关管理部门？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（5）网络安全监管力度

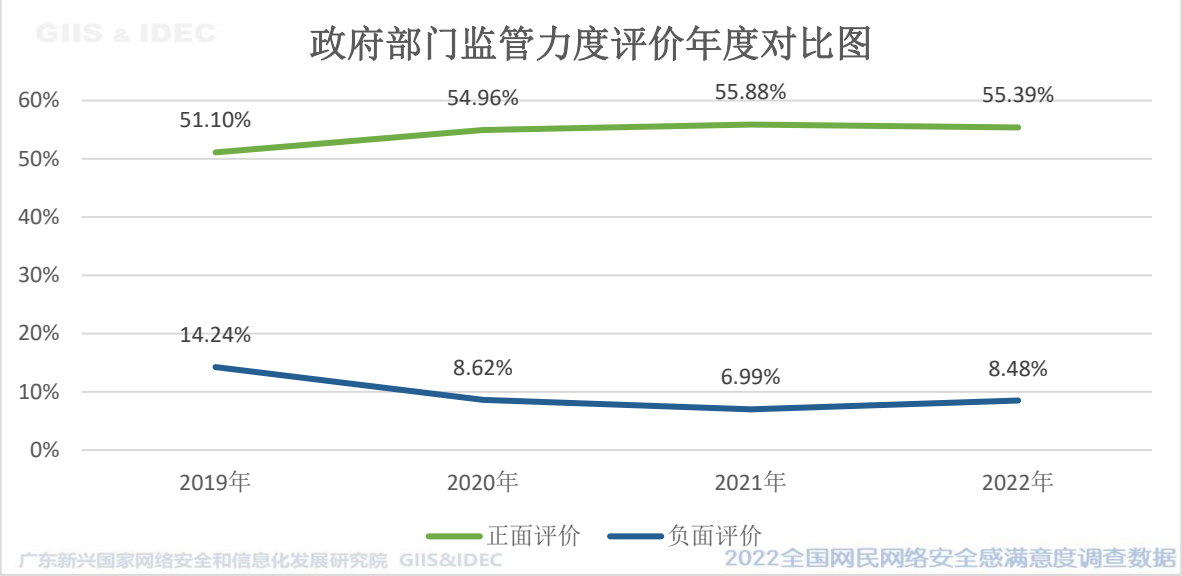
参与调查的从业人员对政府有关部门对网络安全监管力度评价比较好，认为非常强占 21.66%，认为比较强占 33.73%，即认为非常强和比较强的占 55.39%，超过一半。认为一般有 36.13%。

和去年比较，正面评价基本持平，负面评价上升，认为一般比去年下降了 1.01 个百分点，认为比较不足的减少了 0.75 个百分点，认为严重不足的增加了 2.25 个百分点。和过去 3 年数据比较，正面评价开始转为稍有减少，负面评价的趋势开始上升。



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？）



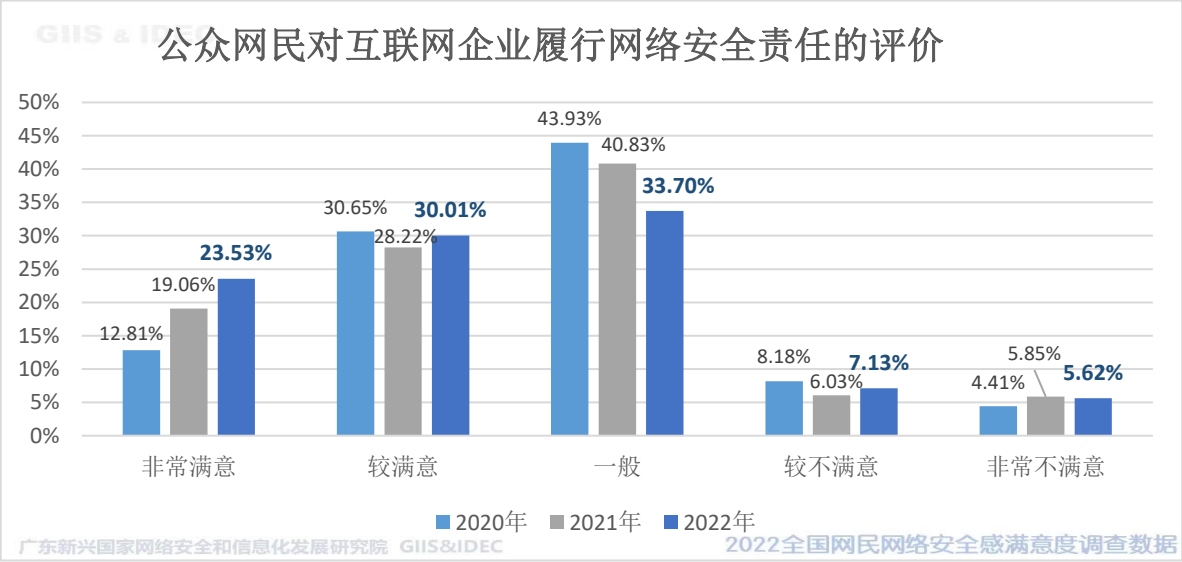
图表 4.4-6：政府部门网络安全监管力度评价年度对比图

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 33.70%，其次是“较满意”占 30.01%，第三是“非常满意”占 23.53%。认为好评（“非常满意”+“较满意”）的占 53.54%，负面评价的共占 12.75%；总体评价是一般到好评。

和去年相比，认为“非常满意”的比例上升，提高 4.47 个百分点。认为“一般”比例下降了 7.13 个百分点。正面评价提升了 6.26 个百分点，负面评价稍有上升了 0.88 个百分点，总体评价向好。



图表 4. 5-1：互联网企业履行网络安全责任的评价

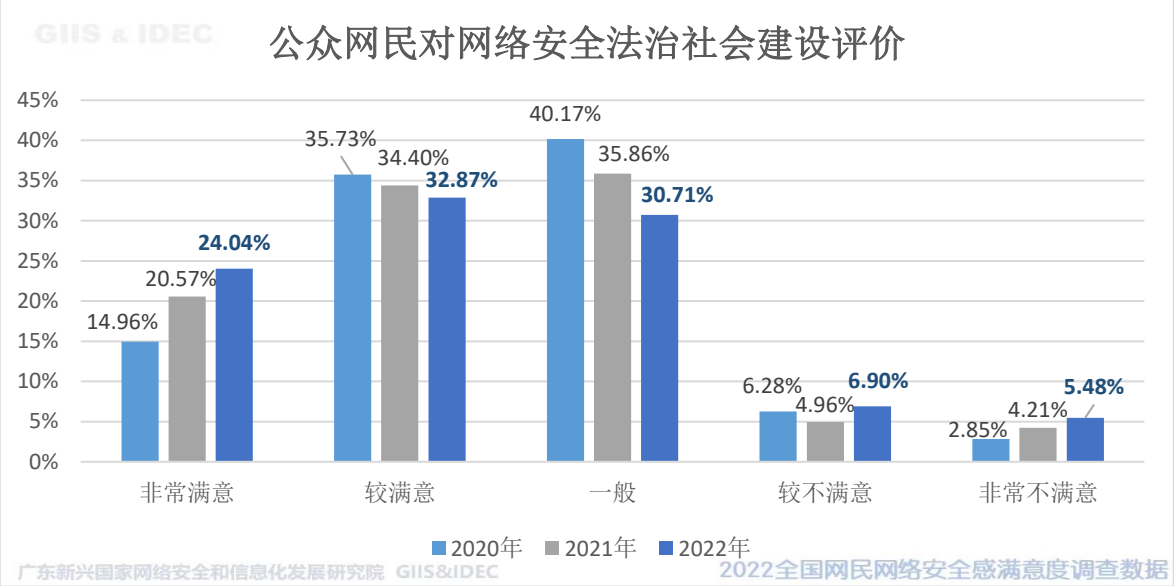
（图表数据来源：公众网民版主问卷第 17 题：您认为互联网企业履行网络安全责任方面的表现如何？）

（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“较满意”的最多占 32.87%，其次是“一般”占 30.71%，第三是“非常满意”占 24.04%。认为“非常满意”和“较满意”的占 56.91%，超过一半，总体评价是好评为主。

和去年相比，认为“非常满意”的比例上升，提高 3.47 个百分点。认为“较满意”和“一般”的比例下降，分别下降 1.53 和 5.15 个百分点。正面评价提升了 1.94

个百分点，负面评价上升了 3.21 个百分点，总体评价向好，但仍有需要提高的地方。



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

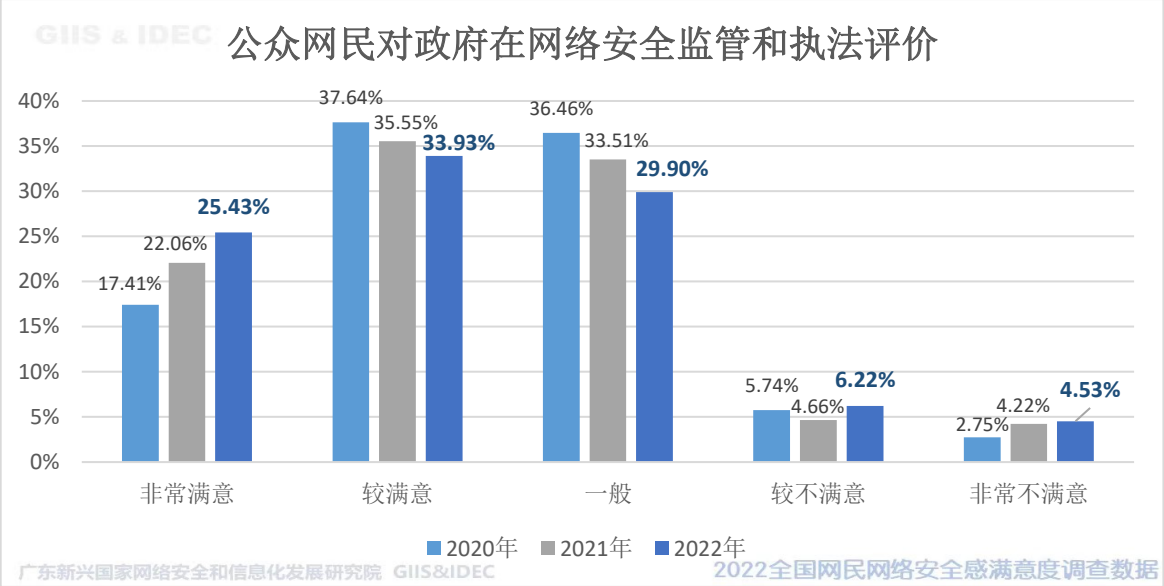
（图表数据来源：公众网民版主问卷第 18 题：您认为网络安全方面的法治社会建设和依法治理状况如何？）

（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“较满意”的最多占 33.93%，其次是“一般”占 29.90%，第三是“非常满意”占 25.43%。认为好评（“非常满意”和“较满意”）的占 59.36%，超过一半，总体评价是好评为主。

和去年相比，认为“非常满意”的比例上升，提高 3.37 个百分点。认为“较满意”和“一般”的比例下降，分别下降 1.62 和 3.61 个百分点。正面评价提升了 1.75 个百分点，负面评价上升了 1.87 个百分点，总体评价向好，但仍有需要提高的地方。

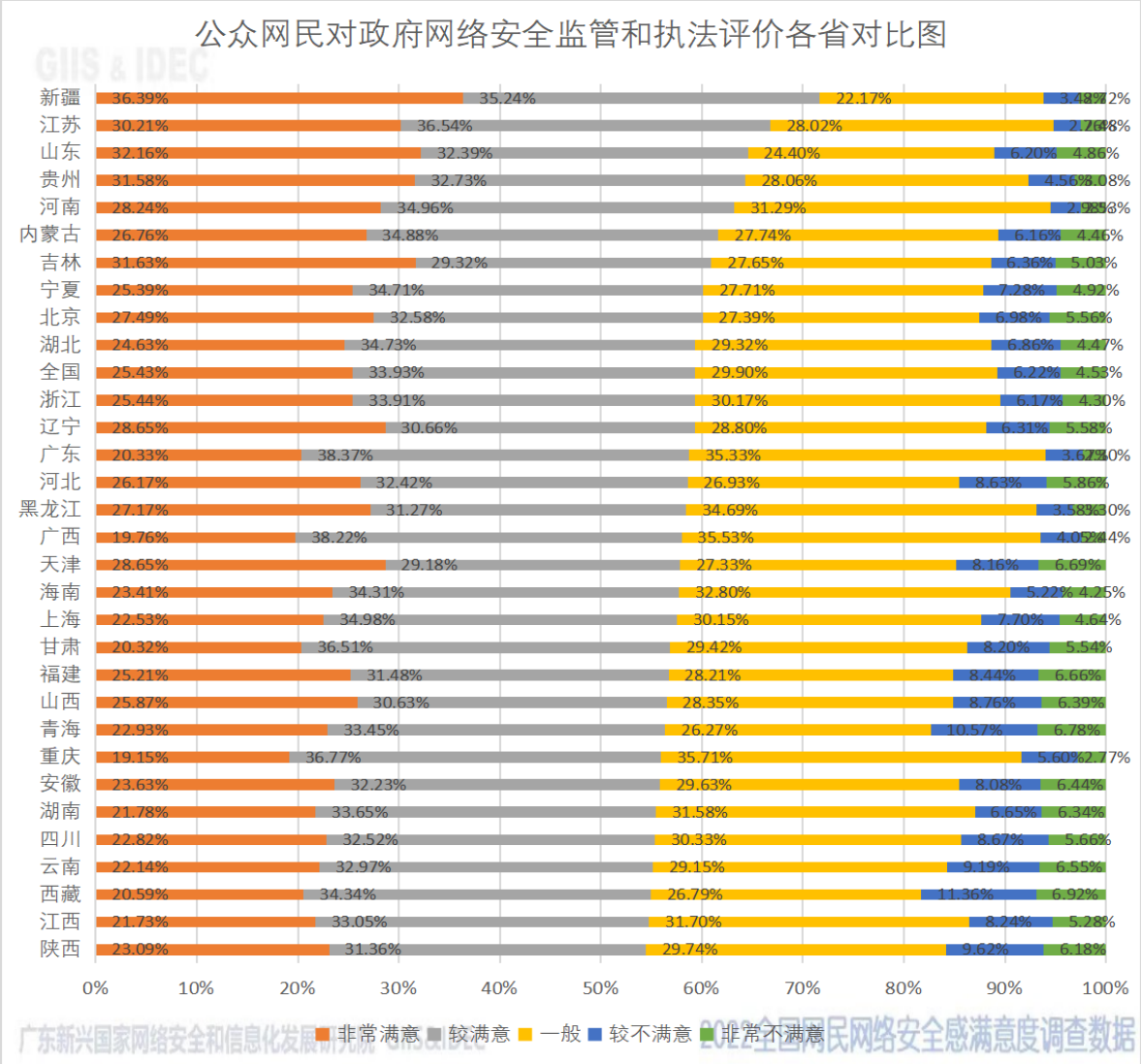
横向比较，各地网民对政府在网络安全的监管和执法评价数据显示新疆、江苏、山东、贵州、河南、内蒙古、吉林、宁夏、北京、湖北等地区的网民评价相对较高，高于全国加权平均值。陕西、江西、西藏、云南、四川、湖南、安徽等地区好评率在 54.45%到 55.85%区间，也超过一半。



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

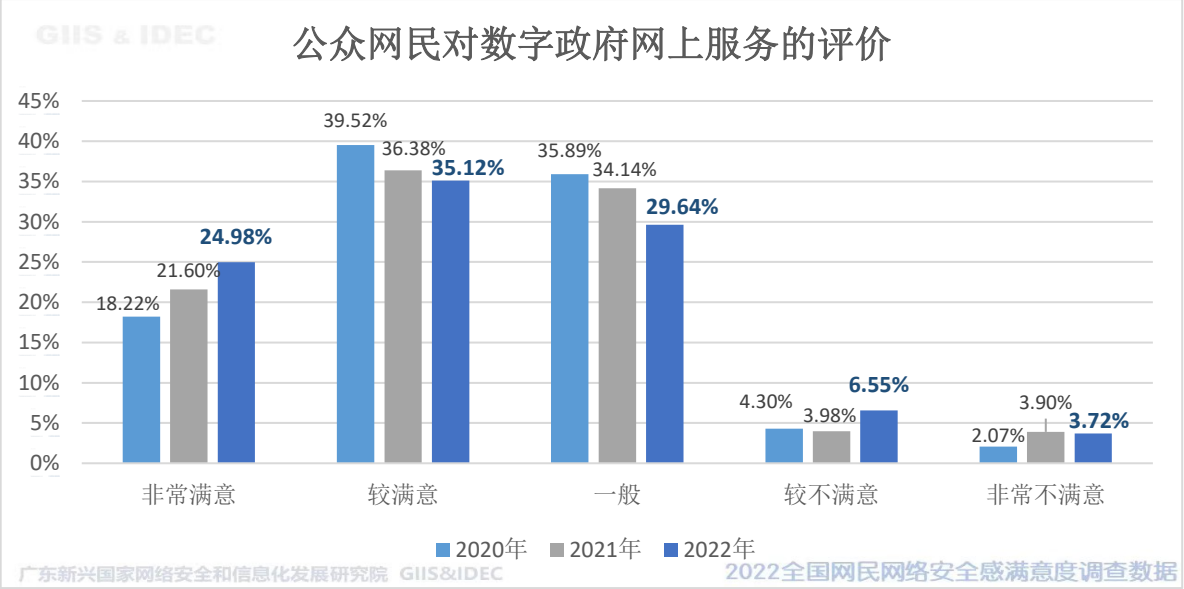


图表 4. 5-4：政府网络监管和执法表现的满意度评价各省对比图

（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：认为较满意的最多占 35.12%，其次是一般占 29.64%，第三是非常满意占 24.98%。认为好评（非常满意和较满意）的占 60.1%，超过六成，总体评价是好评为主。

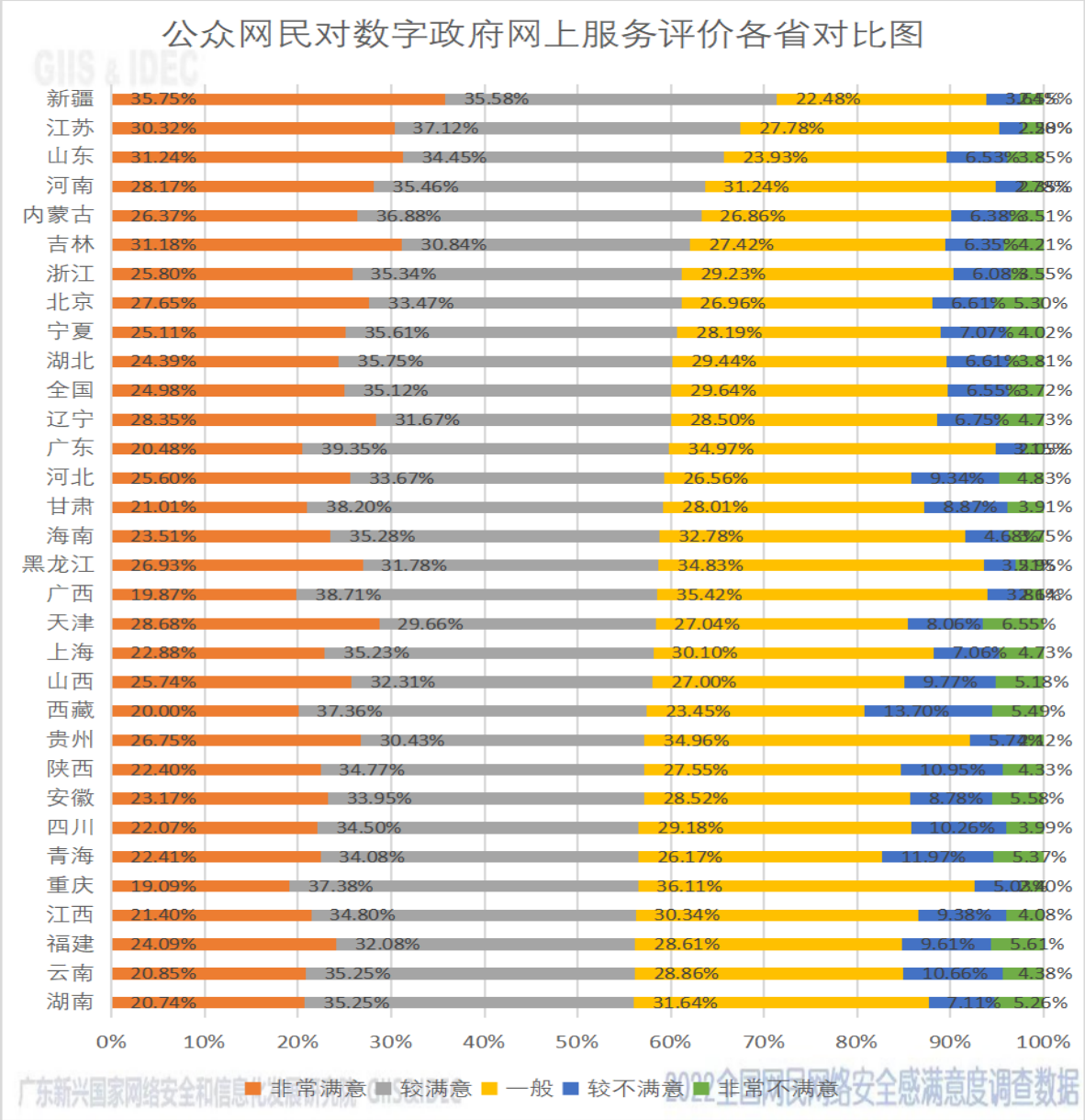
和去年相比，认为非常满意的比例上升，提高 3.38%个百分点。认为较满意和一般的比例下降，分别下降 1.26 和 4.50 个百分点。正面评价提升了 2.12 个百分点，负面评价上升了 2.39 个百分点，总体评价向好，但仍有需要提高的地方。



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？）

全国各省横向比较，各地网民对数字政府网上服务评价数据显示好评率排在前十位的是新疆、江苏、山东、河南、内蒙古、吉林、浙江、北京、宁夏、湖北等地区，这些地区好评率高于全国加权平均值。辽宁、广东、河北、甘肃、海南、黑龙江、广西、天津、上海、山西的好评率排十一到二十位，处在于中间位置，好评率较高。湖南、云南、福建、江西、重庆、青海、四川等地区好评率在 55.99%到 56.57%区间，也超过一半。



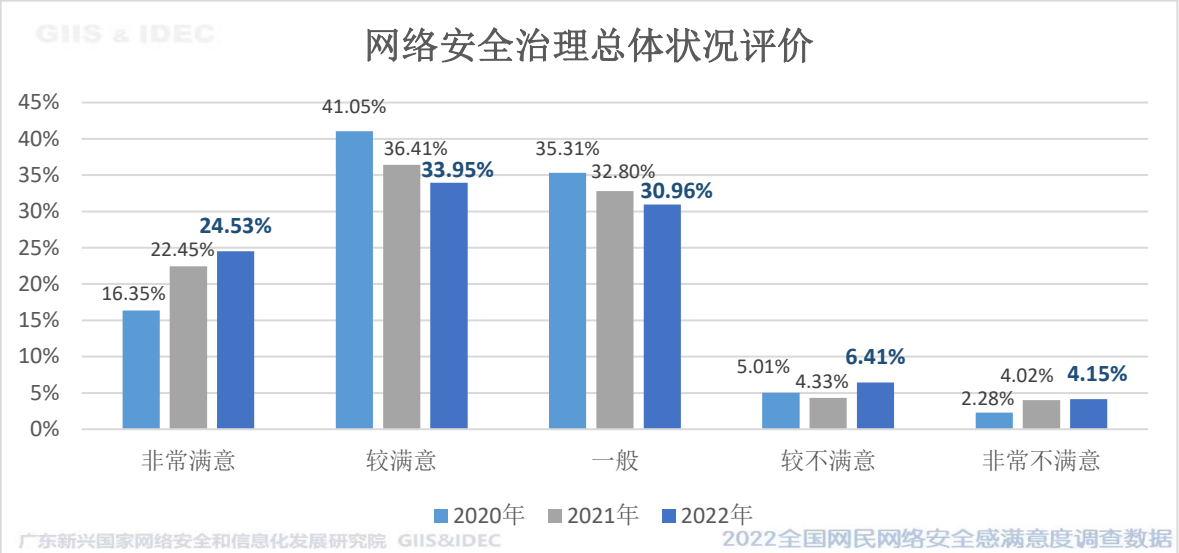
图表 4.5-6：政府网上服务的满意度评价各省对比图

（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“较满意”的最多占 33.95%，其次是“一般”占 30.96%，第三是“非常满意”占 24.53%。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。

和去年相比，认为“非常满意”的比例上升，提高 2.08 个百分点。认为“较满意”和“一般”的比例稍有下降，分别下降 2.46%和 1.84 个百分点。正面评价下降了

0.38 个百分点，与上一年基本持平，负面评价上升了 2.21 个百分点，总体评价向好，但仍有需要提高的地方。

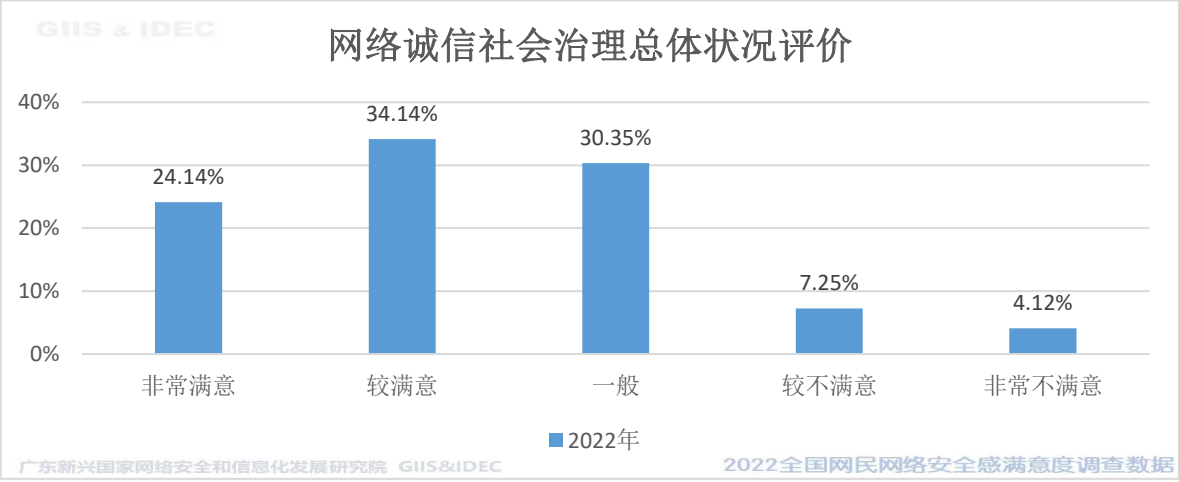


图表 4. 5-7：网络安全治理总体状况的评价

（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？）

（6）网络诚信社会治理总体状况的评价

参与调查的公众网民对我国网络诚信社会治理总体状况满意度评价：认为“较满意”的最多占 34.14%，其次是“一般”占 30.35%，第三是“非常满意”占 24.14%。认为满意以上的评价（“较满意”和“非常满意”）的占 58.28%，接近六成，总体评价是满意为主。



图表 4. 5-8：网络诚信社会总体状况的评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 22 题：您对我国网络安全治理总体状况感到满意吗？）

网络安全感满意度调查

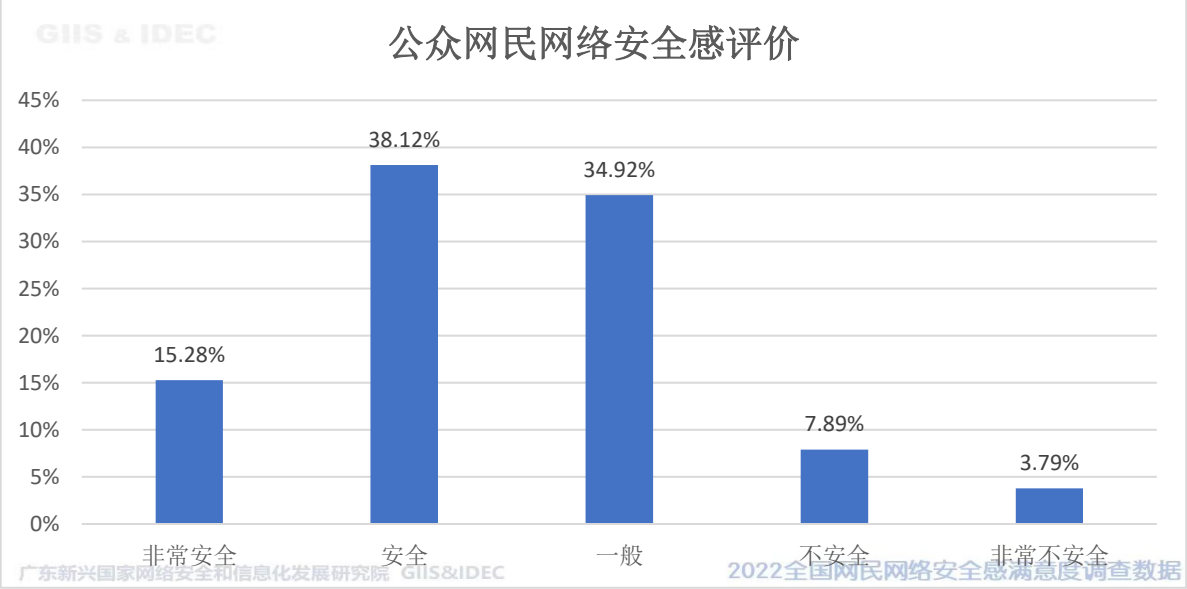
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.6 网络安全感受

（1）网民网络安全感评价

1）2022 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 38.12%，非常安全占 15.28%，两者相加占 53.40%，即正面评价超过一半。评价为一般的占 34.92%，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 7.89%，非常不安全的评价占 3.79%，两者相加，持不安全评价或非常不安全评价的占 11.68%。总体上，网民的主要评价向好，好评率超过一半，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。



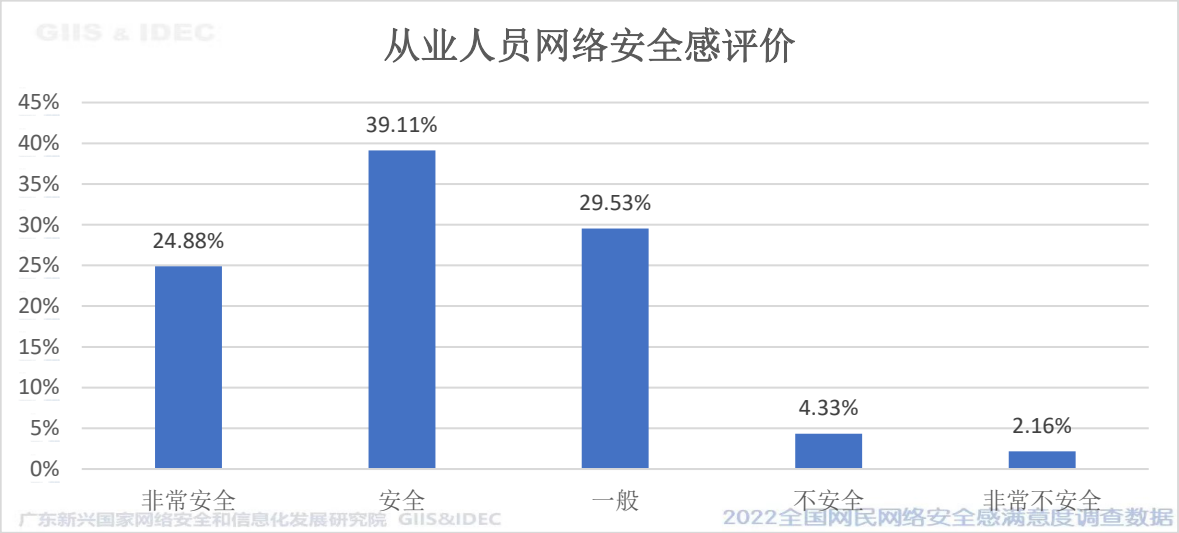
图表 4.6-1：公众网民网络安全感评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 13 题：您日常使用网络时总体感觉安全吗？）

2）2022 年从业人员网民网络安全感评价

超过六成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 39.11%，非常安全占 24.88%，两者相加的正面评价占 63.99%。评价一般的占 29.53%，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 4.33%，非常不安全的评价占 2.16%，两者相加，持负面评价（不安全或非常不安全）占 6.49%。



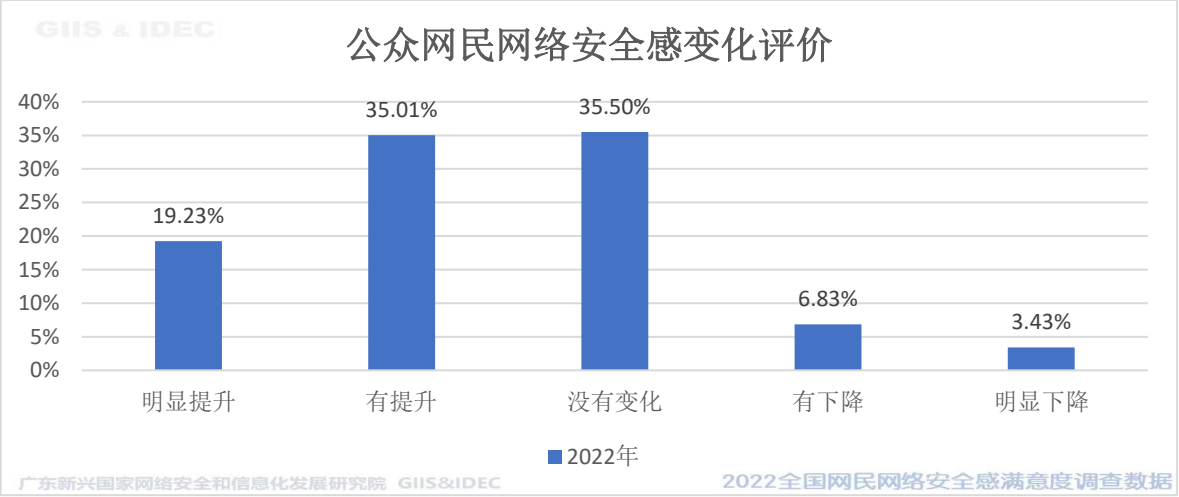
图表 4.6-2：从业人员网络安全感评价

（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的评价

1）公众网民对网络安全感的变化的评价

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 19.23%的网民认为网络安全感有明显提升，35.01%网民认为有提升，两者相加达 54.24%，超过一半的网民认为网络安全感有提升。

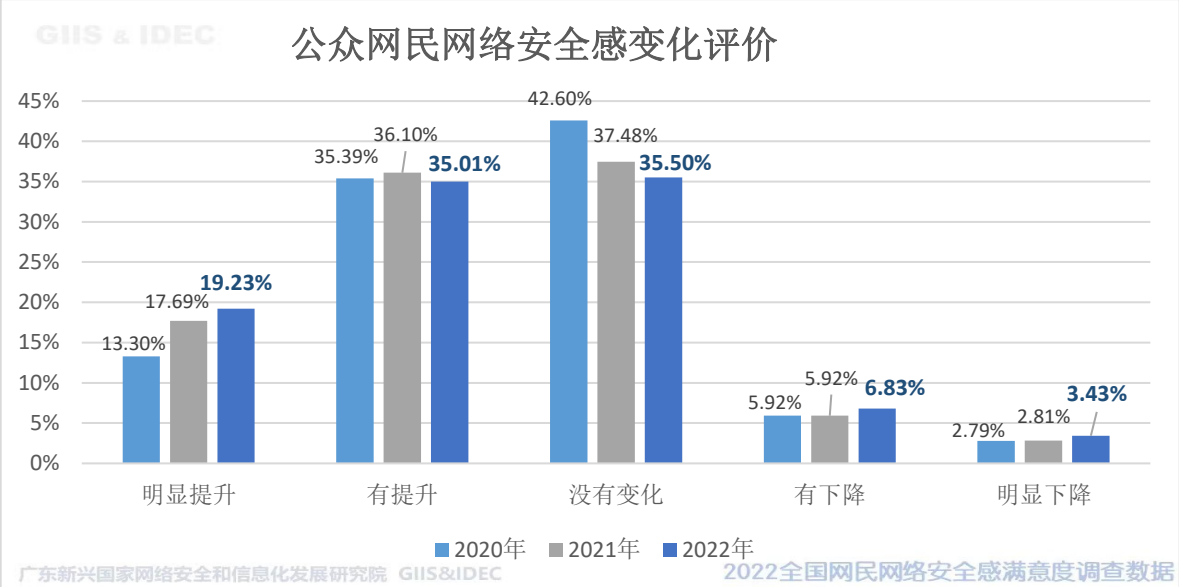


图表 4.6-3：公众网民对网络安全感变化的评价

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 14 题：与去年相比，您使用网络时安全感

是否有变化？）

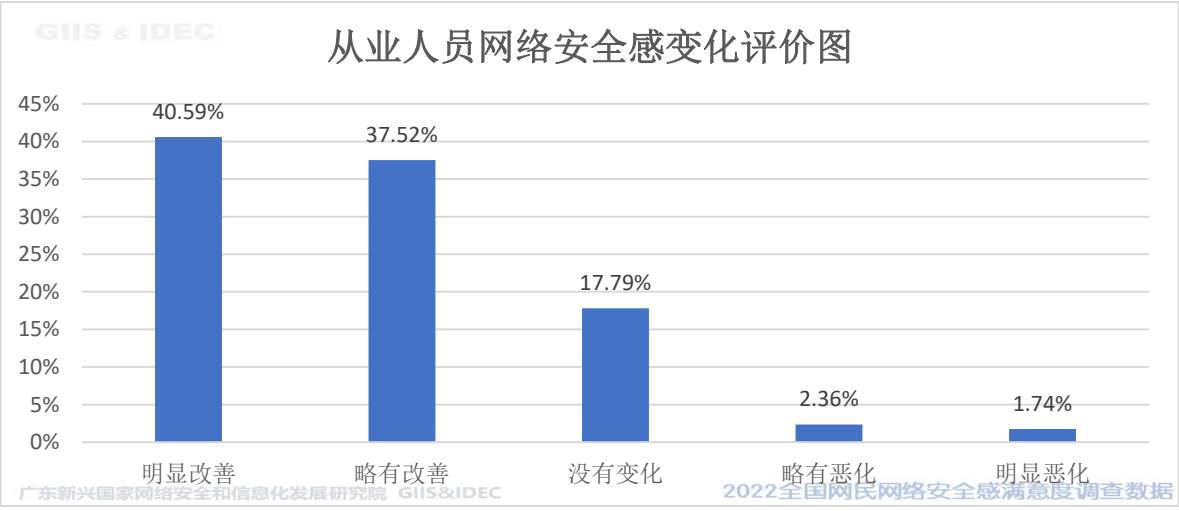
2022 年和 2021 年、2020 年公众网民安全变化感受评价相比，认为有明显提升的比例有所上升，认为有下降和明显下降的比例也稍有提升，而认为没有变化 2022 年比 2021 年减少 1.98 个百分点，公众网民对网络安全的感知更加强烈。



图表 4.6-4：2020 年-2022 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

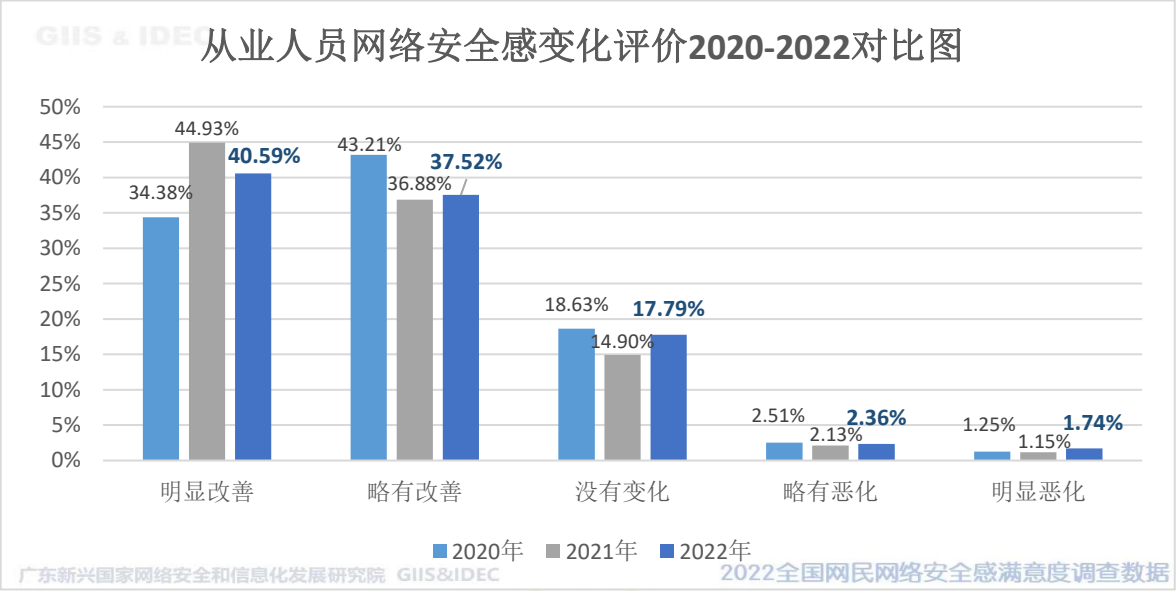
参与调查的从业人员认为与去年相比网络安全感有较明显的下降。其中 40.59%的网民认为网络安全感有明显提升，37.52%网民认为有略有改善，两者相加达 78.11%，不足八成的从业人员认为网络安全感有提升。



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？）

2022 年和 2021 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下降，下降了 4.34 个百分点，其余占比均有所上升，其中认为略有改善的比例稍有上升，上升了 0.64 个百分点，认为没有变化 2022 年比 2021 年上升了 2.89 个百分点。



图表 4. 6-6：2020 年-2022 年从业人员对安全感变化的感受比较

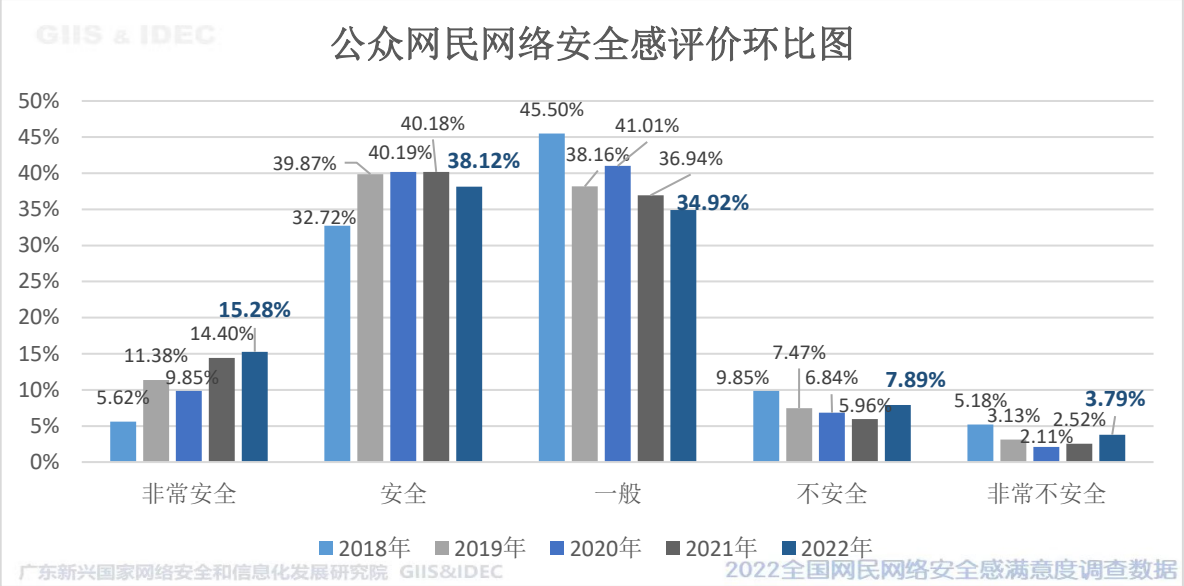
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（3）网民网络安全感分析

1）趋势分析

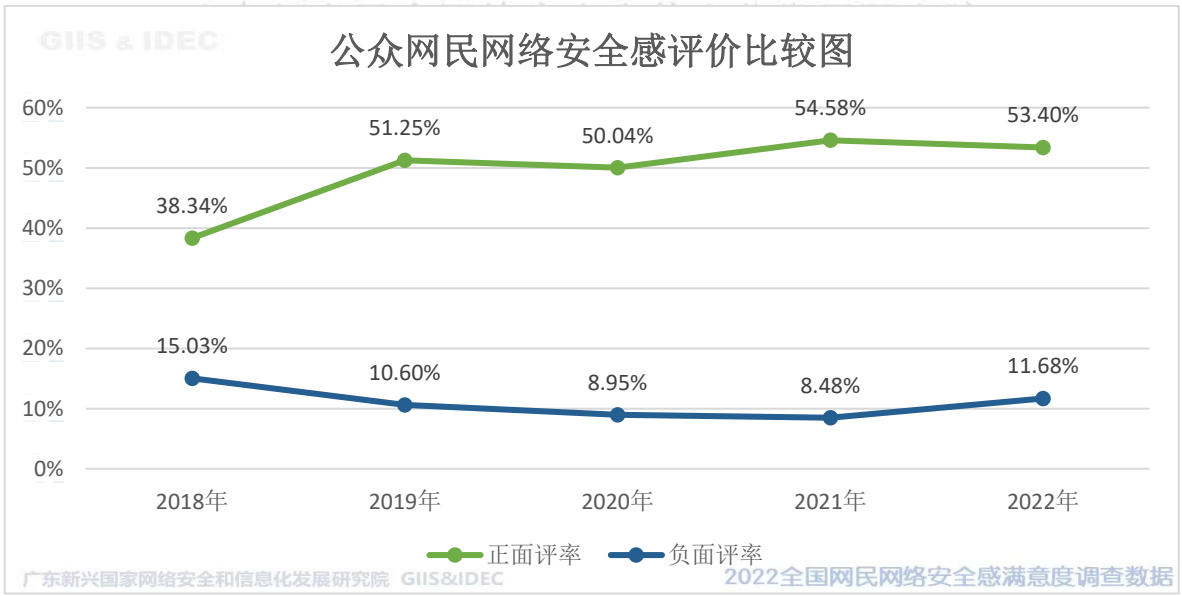
①公众网民网络安全感变化

和 2021 年公众网民对网络安全感的评价数据相比，2022 年公众网民的网络安全感略有减少，中间评价的比例减少，好评率下降。2022 年认为网络非常安全和安全的公众网民达 53.40%比 2021 年的 54.58%要减少了 1.18 个百分点，认为网络安全一般的公众网民 2022 年比 2021 年降低了 2.02 个百分点。认为不安全和非常不安全的比例略有上升（3.20 个百分点）。2022 年和去年相比，正面评价呈下降趋势，中间评价呈减少趋势，负面评价呈略有上升趋势。数据显示，公众网民安全感总体下滑，其中持中间评价流失的人群主要流向负面评价。



图表 4.6-7：2018 年-2022 年公众网民网络安全感评价比较图

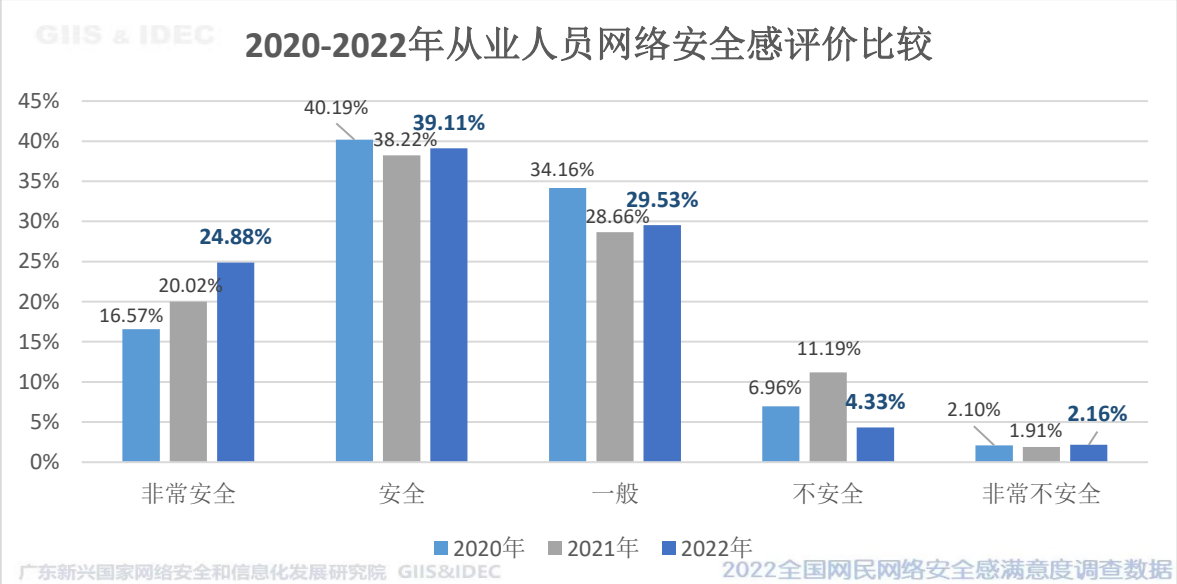
和 2018 年以来的历史数据比较（参看下图），正面评价率（安全+非常安全）2018 年、2019 年、2020 年、2021、2022 年的数据分别为：38.34%、51.25%、50.04%、54.58%和 53.40%，去年有小幅度上升，今年稍有回落，总体维持平稳；负面评价率（不安全+非常不安全）2018、2019 年、2020 年、2021 年和 2022 年的数据分别为：15.03%、10.60%、8.95%、8.48%、11.68%，今年呈现明显上升趋势。公众网民网络安全感评价总体走势向好。



图表 4.6-8：2019 年-2022 年公众网民网络安全感评价比较图

②从业人员网民网络安全感变化

和 2021 年从业人员网民对网络安全感的评价数据相比，2022 年从业人员的网络安全感有明显上升，2022 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 63.99%、比 2021 年的 58.24%要高 5.75 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 2022 年比 2021 年低 6.61 个百分点。

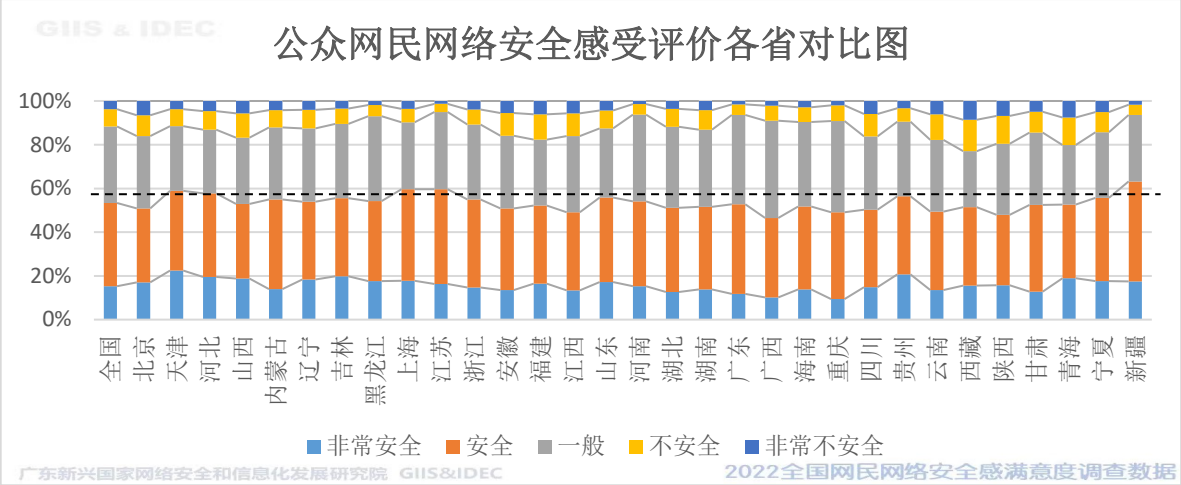


图表 4.6-9：2020 年-2022 年从业人员网络安全感评价比较

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辽宁、河南、黑龙江、浙江、内蒙古、吉林、宁夏、山东、贵州、河北、天津、上海、江苏、新疆等 14 个地区，山西、广东、青海、甘肃、福建等 5 个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北京、安徽、江西、西藏、陕西、湖南、海南、四川、湖北、云南、重庆、广西等 12 个地区。

和去年相比，大部分地区网络安全感正面评价率都有所下降。但甘肃、青海、黑龙江、宁夏、河北、上海、新疆等地区网民网络安全感提升较明显，正面评价率平均提升了 4.73 个百分点。海南、广东、内蒙古、吉林、天津、江苏等地也稍有提升，但是变化不大，提升幅度平均在 0.46 个百分点之间。由于去年安全感评价数据进步比较明显，今年大部分（18 个省份，占 58.06%）省份网络安全感评价数据出现回调，平均下降了 3.12 个百分点。



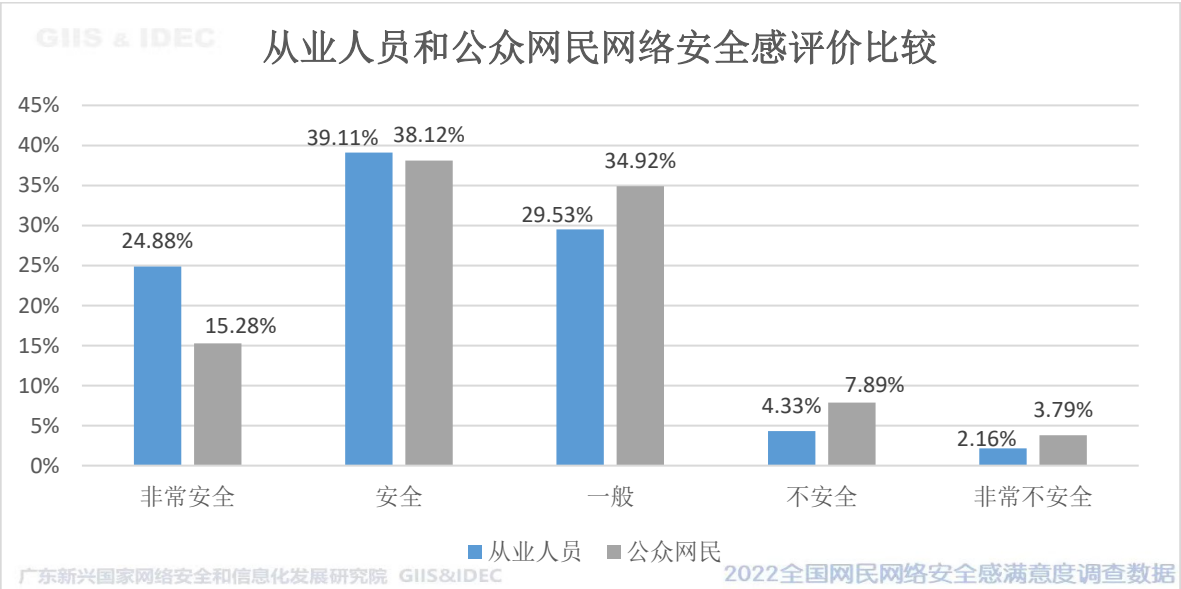
图表 4.6-10：各省公众网民网络安全感评价比较

网络安全感满意度调查

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 9.60 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高 5.39 个百分点。认为不安全的从业人员比公众网民比例要高 3.56 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 10.59 个百分点，负面评价方面从业人员和公众低 5.19 个百分点，显示和公众网民对网络安全感的评价标准要求更高，相比从业人员对网络安全感的评价太多更加谨慎。

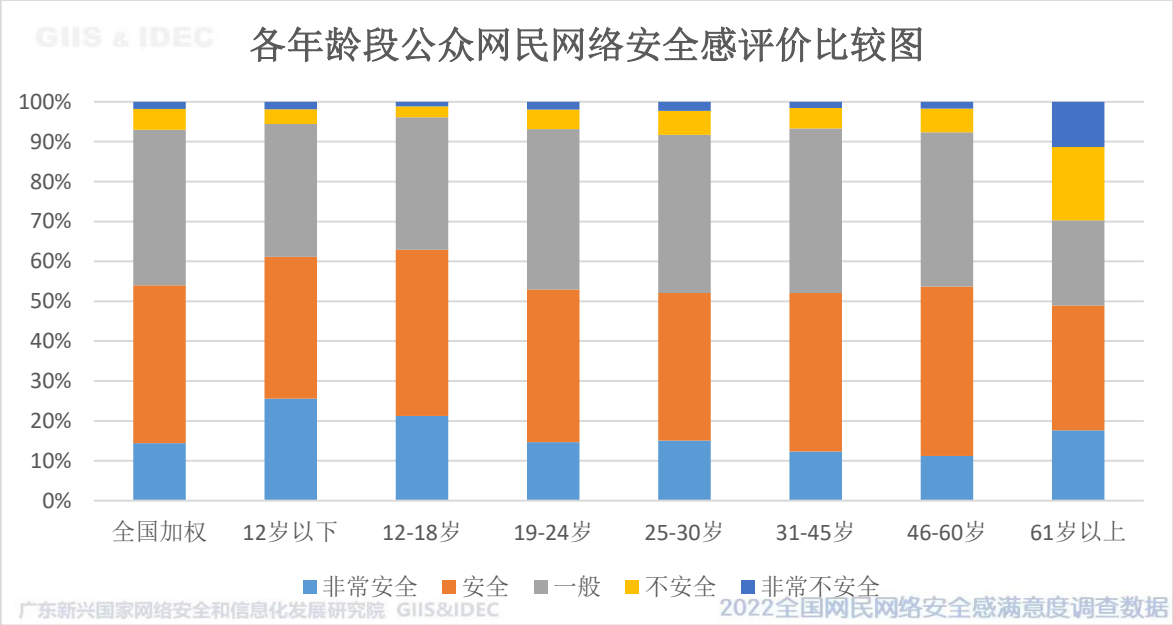
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



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比较多的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（年龄介乎 25~60 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（61 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，年轻人比较容易适应，老年人、失能人士和少年儿童等群体是处于相对弱势一群，容易遭受数字鸿沟带来影响。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。

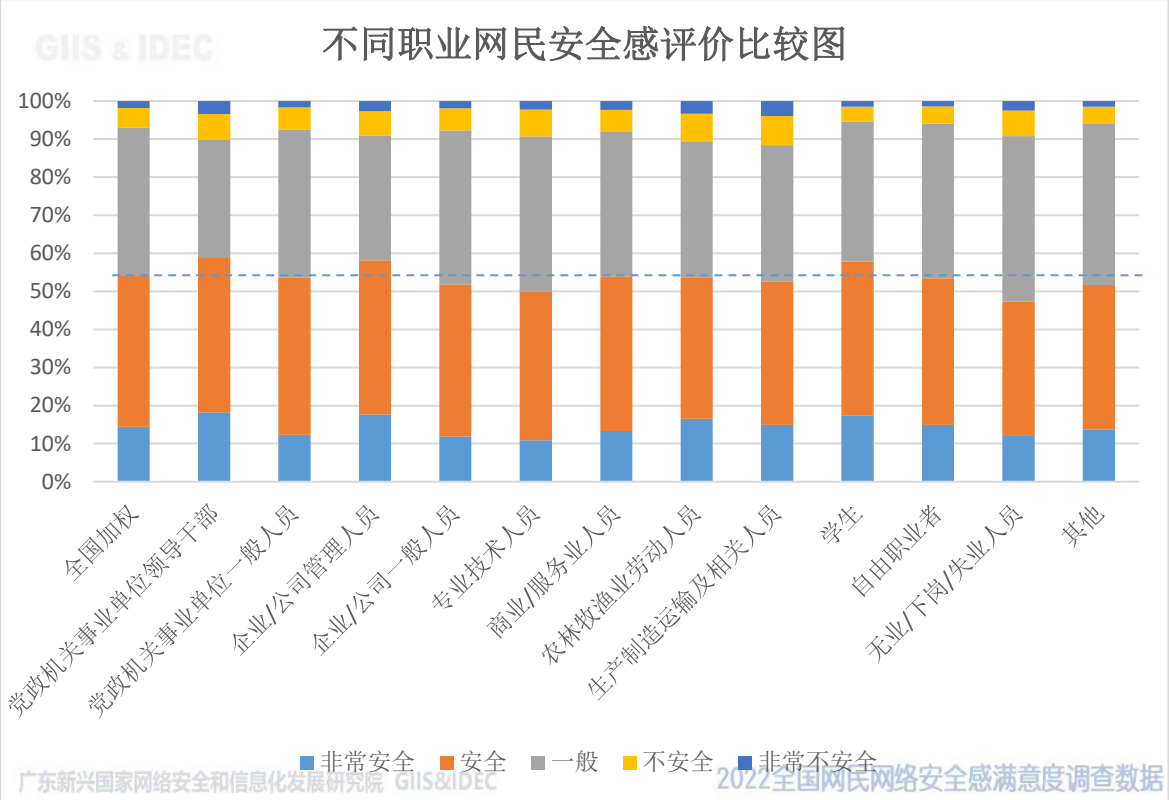


图表 4.6-12：各年龄段网民网络安全感评价比较

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，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、农林牧渔业劳动人员、自由职业者、生产制造运输及相关人员等网民的安全感比较适中，和全国平均水平基本一致；企业公司一般工作人员、专业技术人员、无业/失业人员、其他人员的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

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，通常用于描述评价对象和评价主体期望差距的一种评价，也是评价主体对评价对象的主观评价。如果用数字来衡量这种心理状态，这个数字化的量就叫做满意度了。“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网络社会治理状况的直接感受和综合反映，是一个考量群众对网络社会安全治理的承受性、认同性的综合指标。

网络安全感满意度是评价网络安全治理的重要指标。网络空间安全治理是政府治理的重要组成部分，是维护国家安全、保护人民生命财产安全的重要保障。治理的目的是为了人民的幸福生活。“人民至上”是中国共产党执政的宗旨，也是一条生命线。让人民满意是实施网络安全治理的出发点和落脚点，就是说治理的方向要符合人民的期望，要倾听人民的呼声，治理的效果如何要由人民来评价。网络安全感满意度为实现网络空间安全治理提供了一个量化的评价工具，可以反映人民对网络安全治理效果的感受和评价，将有利于促进网络空间治理水平的提升。

网络安全感满意度是一个综合的系统的概念。网络空间安全治理是一个非常复杂的系统工程，它包括法治环境、司法、执法、监管、行业、服务社会等多个方面和领域，这些领域的治理表现如何都会影响网络空间安全环境的表现，最终也会影响社会大众的网络安全感和满意度。因此，网络安全感满意度的评估应该采用综合评估的方法，网络安全感满意度的评价应该建立包括不同领域的评价指标组成的评价指标体系。

（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。

2021 年网络安全感满意度指标体系主要有六个维度，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。

这六个方面是影响满意度评价的主要领域。其中，网络安全感是对网络治理方面的直接感受和评价，权益保护是网络安全保障的具体体现，法治社会、执法司法、监督管理是网络社会安全保障的重要手段，政府服务则可以给网民提供更多的获得感和幸福感。

图表 4. 7-1：2021 年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

根据这几年的满意度指数的使用情况和网络安全感满意度研究的深入，2022 年网络安全感满意度的指标体系在原来的基础上做了一些优化和调整。详细情况请参看下表（图表 4.7-2）。

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

主要变化是在三个方面：

一是增加一个一级指标 G 社会共治，主要是社会多元共治体系建设方面的评价，下面分为两个二级指标：G1 诚信治理和 G2 社会参与；

二是优化和调整了指标的权重，A 网络安全感权重由 30 降为 25，C 依法治理权重值由 20 降为 15，多出来权重 10 给了 G 社会共治；

三是对个别指标的名称作了修改。其中， 一级指标按照领域名称进行规范。具体地 A 网络安全感改为 A 网络安全评价，C 法治社会建设改为 C 依法治理，D 执法司法改为 D 执法监管，E 监督管理改为 E 行业管理， F 政府服务改为 F 公共服务 ，增加一个 G 社会共治指标。同样地二级指标也作了部分修改：C1 法治总体评价改为 C1 法治建设，C2 司法工作改为 C2 司法公平 ，E1 等级保护改为 E1 等保关保落实，E2 企业安全责任改为 E2 企业合规，增加了 F3 服务普及性、F4 服务公平性、G1 诚信治理、G2 社会参与 4 个指标。

图表 4.7-2：2022 年网络安全感满意度指标一览表

一级指标	二级指标	一级权重值	二级权重值
A 网络安全评价	A1 网络安全感	25	10
	A2 网络安全治理状况		15
B 权益保护	B1 个人信息权益保护	15	5
	B2 网络购物权益保护		5
	B3 未成年人权益保护		5
C 依法治理	C1 法治建设	15	10
	C2 司法公平		5
D 执法监管	D1 遏制犯罪	15	10
	D2 执法检查		5
E 行业管理	E1 等保关保落实	10	5
	E2 企业合规		5
F 公共服务	F1 服务便利性	10	3
	F2 服务安全性		3
	F3 服务普及性		2
	F4 服务公平性		2
G 社会共治	G1 诚信治理	10	5
	G2 社会参与		5
合计		100	100

经过优化后的网络安全感满意度指数，增加了新的观察维度，指标更为丰富和全面，更有利于从不同角度分析网络安全感满意度的构成和变化，有利于全面评估网络安全治理各方面的发展水平和大众的感受。满意度指数包含的内涵更加丰富，网络空间治理相关的一些主要领域在满意度指数体系里有所体现，满意指数的综合性和全面性有所提高，方便满意度指数在各行业的推广和应用。

从满意度指数的计算结果来看，2022 版的满意度指数比 2021 版满意度指数在数值上差不多，略有减少（新版指数比旧版指数差-0.0695）。有利于新旧版指数的过渡和衔接。

（3）网络安全感满意度指数结果

二级指标由各细分领域的评价数据组成，这些数据来自调查问卷的问题。调查问卷不同选项的答题数据经过赋值转换、汇总后形成原始分值，原始分值经过变换后形成二级指标的指标值，二级指标按照指标权重汇总形成一级指标值，最后加权汇总形成满意度指数。

最后得出满意度指标和指数计算结果如下表。

图表 4.7-3：2022 年网络安全感满意度指数和指标结果一览表

一级指标	一级指标值	二级指标	二级指标值
A 网络安全感	72.4531	A1 网络安全感	70.6416
		A2 网络安全治理状况	73.6608
B 权益保护	67.6496	B1 个人信息权益保护	64.3401
		B2 网络购物权益保护	73.7467
		B3 未成年人权益保护	64.8620
C 依法治理	74.7061	C1 法治建设	72.6200
		C2 司法公平	78.8785
D 执法监管	73.9038	D1 遏制犯罪	73.9038
		D2 执法检查	73.9038
E 行业管理	76.5873	E1 等级保护	81.4375
		E2 企业责任	71.7371
F 公共服务	76.4671	F1 服务便利性	77.2684
		F2 服务安全性	78.3669
		F3 服务普及性	74.7442
		F4 服务公平性	74.1386
G 社会共治	75.4152	G1 诚信治理	73.3881
		G2 社会参与	77.4423
2022 年度安全感满意度指数	**73.3992**		

网络安全感满意度调查

经汇总计算得出:

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2022 年度网民网络安全感满意度指数值为 73.399（精确到小数点后 3 位）。

相应地，如果按 2021 版指数的计算方法可以得出：

2022 年度网民网络安全感满意度指数（旧版）为：73.469。

从计算的结果来看，新旧版指数结果相差不大，新版的指数值比旧版指数数值小不到 0.07。

（4）网络安全感满意度指数分析

从网络安全感满意度指数值来看 73.399（旧版口径是 73.469）属于中等偏上较好的水平。按旧版统计口径，2022 年和去年 2021 年网络安全感满意度指数 73.422 比较，上升 0.047。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，反映了去年网络空间安全治理继续取得良好效果，网民的评价保持稳定，略有上升。

1）指标分析

从一级指标的得分来看，得分较高的是 E 行业管理、F 公共服务、G 社会共治三个领域，分别占前三位，得分均超过 75 分，处于高位水平，显示网民对这几个领域治理情况比较满意。得分在 70 分以上，75 分以下的有 C 依法治理、D 执法监管、A 网络安全感领域，得分也比较高，显示网民对这个几个领域的治理评价的满意度也比较高。得分低于 70 分的只有一个领域就是 B 权益保护，但和去年相比得分有较大的提升，显示权益保护有所改善，但和网民的期望还有一定的距离，结合去年在立法方面，个人信息保护法的推出，政府加大了对个人信息保护的治理力度，效果开始体现，但时间尚短，有关治理措施的效果还没有充分体现出来，数据呈现提升的趋势。应该说数据和治理实践的总体情况是基本符合。

网络安全感满意度调查

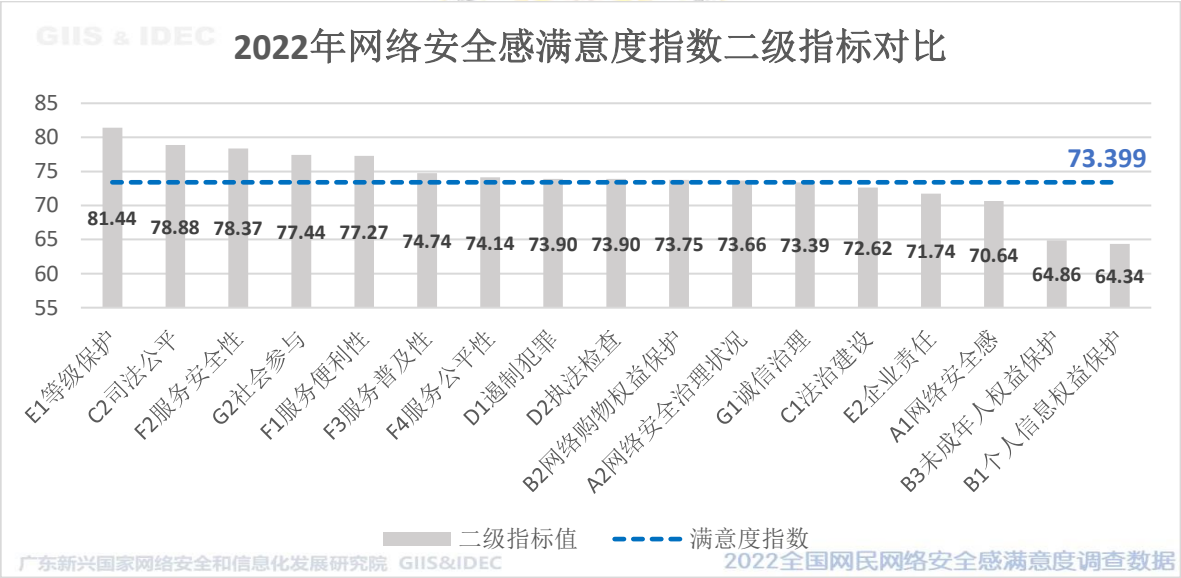
从二级指标的得分来看，基本上可以分为四个档次，第一档得分最高的是 E1 网络安全等级保护，得分超过 80 分，显示等保实施几年来成果显著，特别是等保标准 2.0 的推出，对网络安全行业的发展的推动作用巨大，在行业内有很高的认同度。第二档得分比较高的有 C2 司法工作、F2 服务安全性、G2 社会参与、F1 服务便利性四个指标，得分均超过 77 分，显示网民对上述几个方面的满意度较高。法治社会建设取得良好进展，法院等针对网络空间治理问题出台了一系列司法解释和指引，加强了司法工作力度，网民对司法工作在维护公平正义的表现有较高的满意度；数字政府建设成效显著，政府网上服务内容丰富、覆盖面广，网民对政府服务的安全性和便利性认可度较高；在社会共治方面，网络治理的社会参与有了较大的发展，社会组织积极参与网络空间治理，发挥了较大的作用，受到网民的好评。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

第三档属于中间分数段，得分在 70 分到 75 分之间。在 74 分以上的有 2 个指标，均为网络公共服务（数字政府）方面的指标。从分值来看，F3 服务普及性和 F4 服务公平性得分也比较高，但比 F2 服务安全性和 F1 服务便利性的得分稍低。显示网络公共服务供给在地区分布的均衡度和对不同人群的特殊需求的满足上（如适老化改造、残障人士帮扶、信息鸿沟消除等）相对弱一点。其它大部分指标得分在 70-74 分之间，分别为 D1 遏制犯罪、D2 执法检查、B2 网络购物权益保护等 8 个指标。其中 D1 遏制犯罪方面指标值和 D2 执法检查的得分均为 73.90，接近 74 分，排名靠前，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。D2 执法检查方面的得分有进步，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。A1 网络安全感得分为 70.64，在 70 分以上，比去年得分稍有下降。2022 年上半年经济受疫情影响较大，俄乌冲突爆发，不确定性提升，对网民的安全感有一定影响。企业安全责任方面得分稍低于 72，排位相对靠后，显示企业需要进一步加强合规管理，切实履行安全主体责任。

第四档得分比较低，低于 65 分。主要是 B1 个人信息保护、B3 未成年人网络权益保护两个指标，个人信息保护方面是网民最关注的领域，随着个人信息保护法的颁布实施，政府对个人信息保护力度大大加强，相应地今年的得分提升幅度不小，但得分水平还是相对较低，可能和有些措施的实施时间尚短，效果还没有充分体现出来有关。未成年人网络权益保护一直是网民关注的热点问题，原来得分较低，今年有所回升，主要是防范网络沉迷、网络暴力和落实未成年人保护措施等方面问题比较突出。

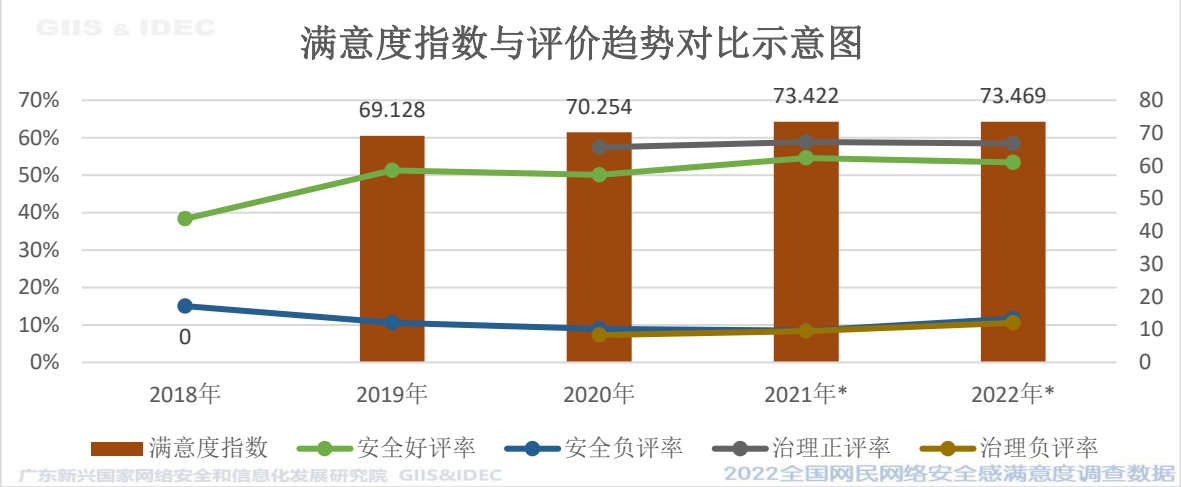


图表 4. 7-4：2022 年网络安全感满意度二级指标值对比图

2）满意度指数变化分析

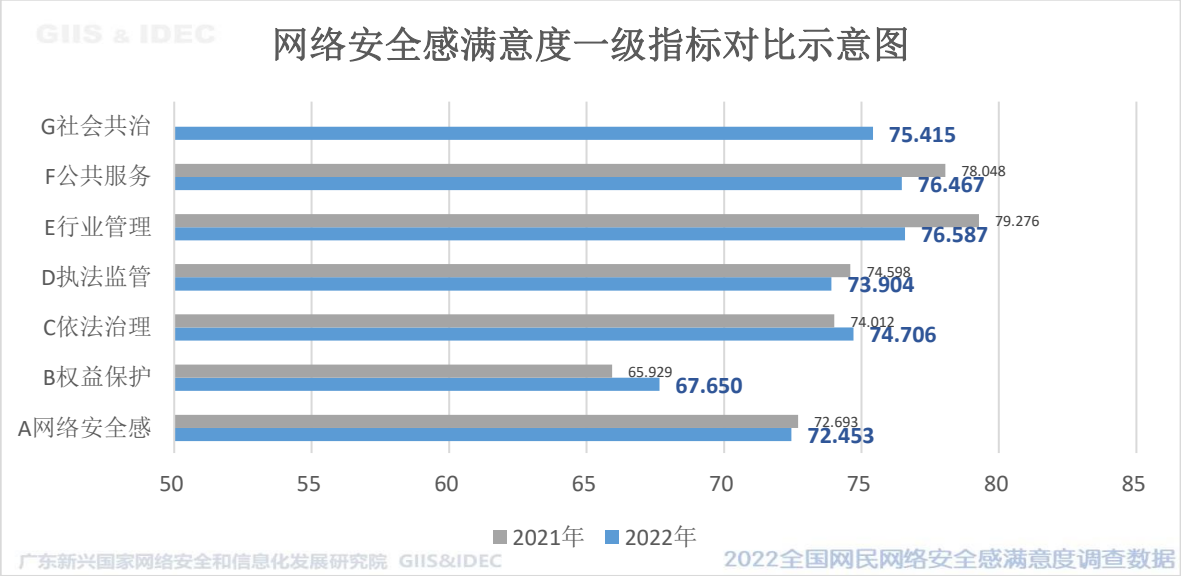
今年（2022 年）满意度指数和去年（2021 年）指标比较，按照旧版满意度指数的方法计算，去年满意度指数是 73.422，今年是 73.469，今年比去年满意度指数上升了 0.047，略有增长。因此，2022 年网民满意度指数呈持平并略有上升的趋势，也是连续 4 年上升，保持了上升的势头，显示网民对今年的网络空间安全治理总体状况评价在去年大幅提升的基础上保持了平稳微升的状况，网络安全治理成果受到网民的较

广泛的肯定。具体指标变化趋势情况请参看下图：



图表 4.7-5：2022-2018 年网络安全感满意度指数趋势对比示意图

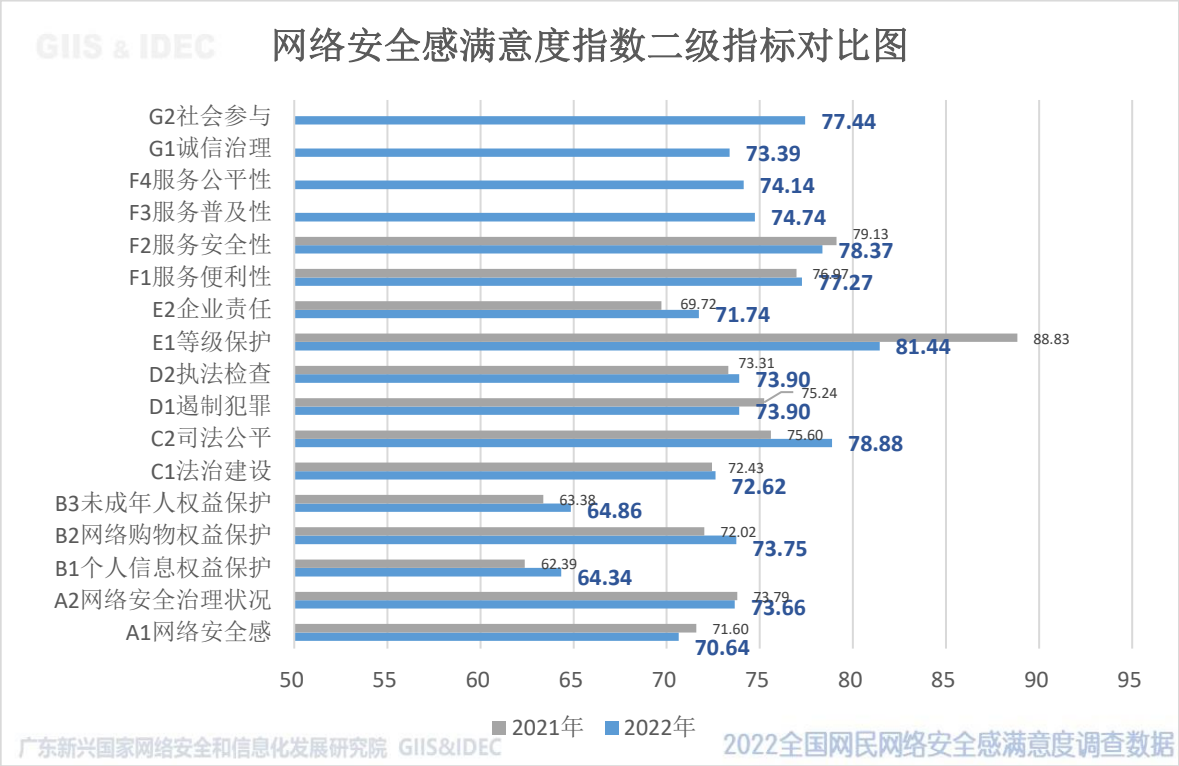
从一级指标值变化来看，得分总体上呈持平为主有升跌的状况，7 项一级指标中，除了新增 1 项外，得分提高的有 1 项，基本持平的有 3 项（变化值小于 1），降低的有 2 项。得分提高的数据指标是：B 权益保护， 持平的是 A 网络安全（稍有降低）、C 依法治理（稍有提升）、D 执法监管（稍有降低），降低幅度较大的是 E 行业管理、F 公共服务。各指标的差异在缩小。



图表 4.7-6：2022-2021 年网络安全感满意度一级指标对比示意图

从具体二级指标分值变化来看，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 8 项（其中幅度较大的 5 项，基本持平的有 3 项），降低的有 5 项（其中幅度较大的 2 项，基本持平的有 3 项）。得分提高的 8 个指标是： B1 个人信息

权益保护、B2 网络购物权益保护、B3 未成年人网络权益保护、C1 法治建设、C2 司法公平、D2 执法检查、E2 企业安全责任、F1 服务便利性。其中得分提高幅度较大的是 C2 司法公平、E2 企业责任、B1 个人信息权益保护、B2 网络购物权益保护、B3 未成年人权益保护 5 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。得分持平微升的 3 个指标是 C1 法治建设、D2 执法检查、F1 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 A1 网络安全感、A2 网络安全治理状况、D1 遏制犯罪、F2 服务安全性，E1 等级保护得分下降明显，但得分不低，仍然是得分最高的二级指标，基本维持在去年的水平。



图表 4. 7-7：2022-2021 年网络安全感满意度指数二级指标对比图

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，网络空间治理必须坚持依法治理，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主要内容和目标，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。

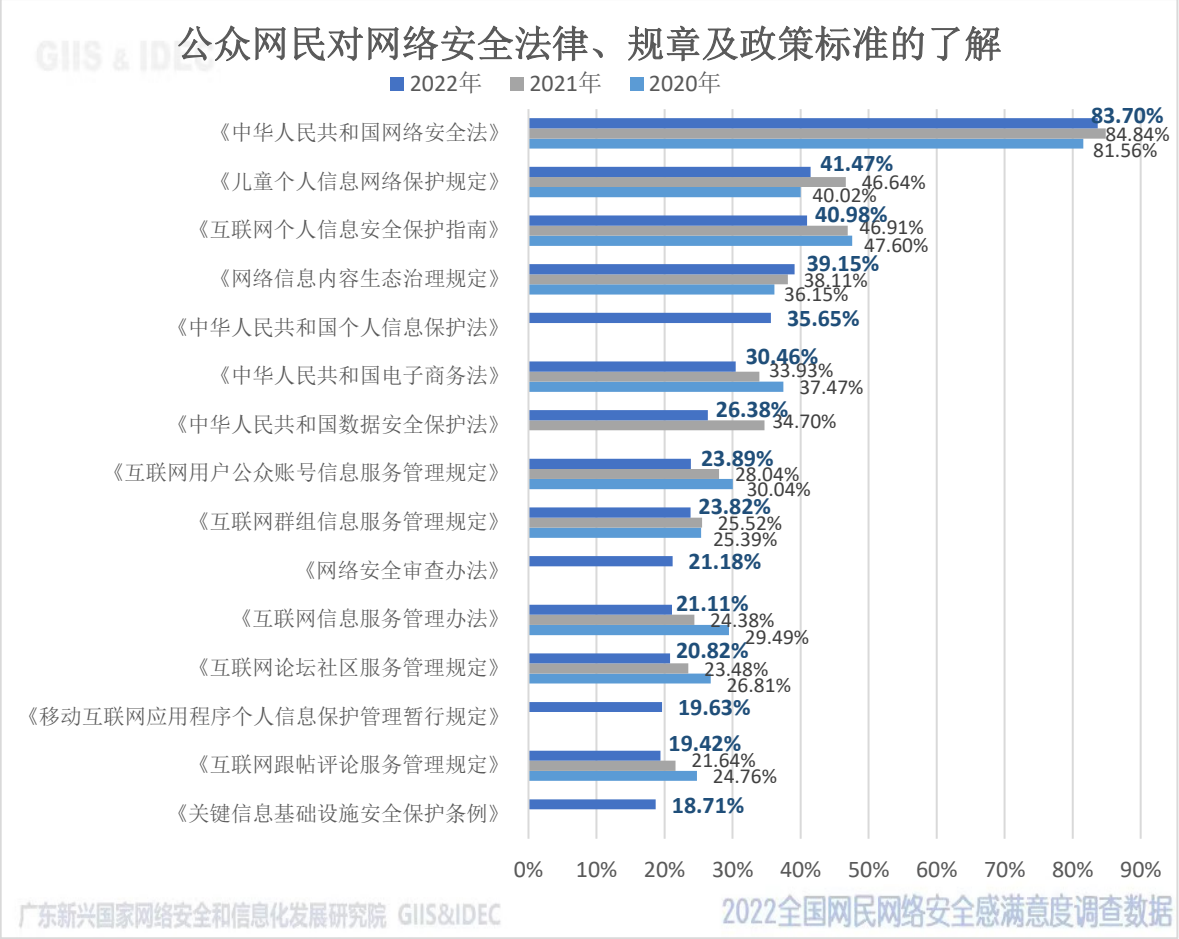
本专题问卷样本数量为 523350 份。

网络安全感满意度调查

（1）公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

网络安全法治社会的建设离不开公众的参与，公众的知法守法是法治社会重要基础和保障。调查发现公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解程度保持基本稳定，对相关法律的了解程度相差较大：83.70%的网民了解《网络安全法》，比例比较高；41.47%网民了解《儿童个人信息网络保护规定》，40.98%公众网民了解《互联网个人信息安全保护指南》，《网络信息内容生态治理规定》了解的人也比较多，占 39.15%。仅 26.38%的公众网民了解已经出台一年的《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 30.46%，较上一年减少 3.47 个百分点。数据显示相关部门仍然需要加大网络安全领域的普法力度，扩大普法的范围。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

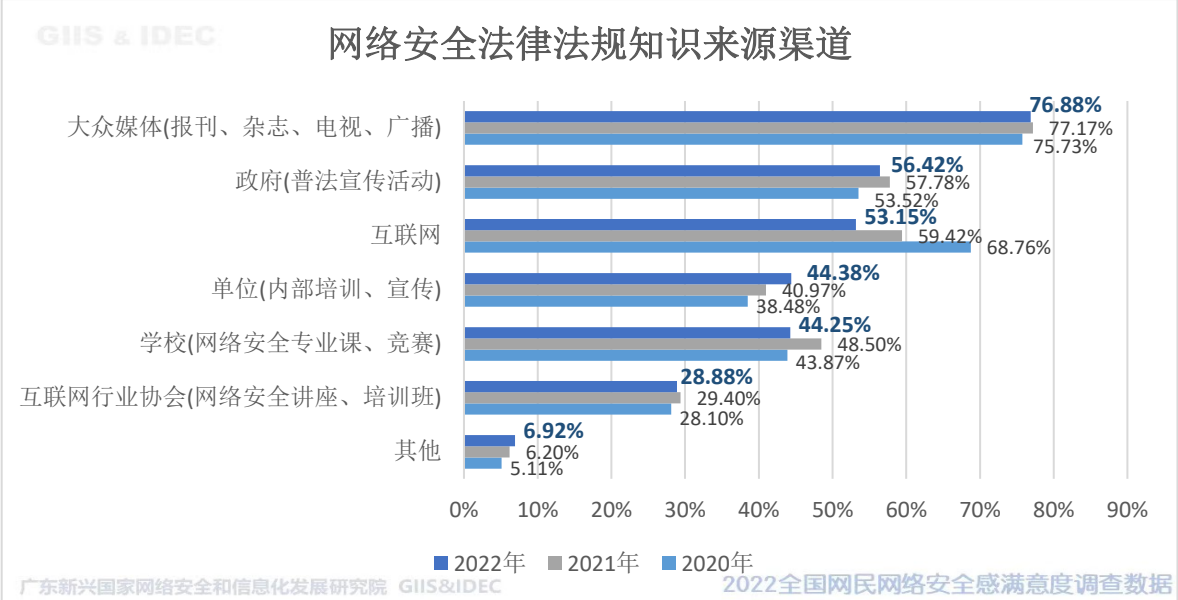


图表 5. 1-1：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解

（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

网络安全法律法规知识的传播主要通过媒体等渠道来进行，不同的渠道有不同的宣传效果，有不同的渗透度。调查发现公众网民的网络安全法律法规知识来源渠道主要为大众媒体等，其中大众媒体的渗透度达 76.88%，政府宣传 56.42%，互联网的达 53.15%，单位培训 44.38%，学校 44.25%，行业协会培训占 28.88%。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，显示线上网络安全法律法规知识传播需要加强，值得引起关注。

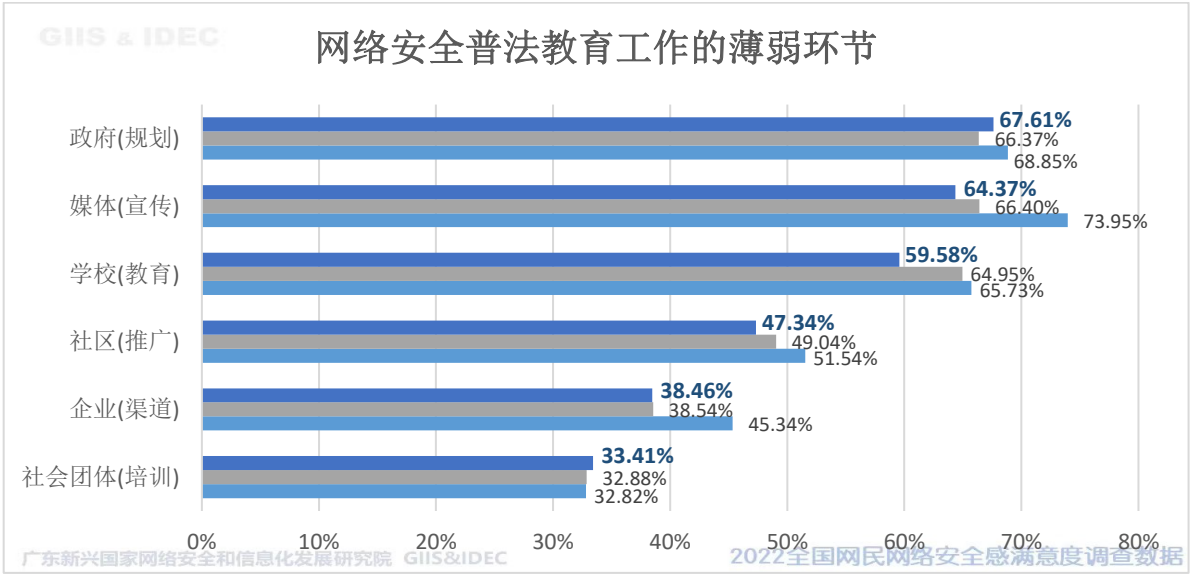


图表 5.1-2：网络安全法律法规知识来源渠道

（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？（多选））

（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，做得不足的第一位是政府（规划）（选择率 67.61%），第二位是媒体（宣传）（选择率 64.37%），第三位是学校（教育）（选择率 59.58%）。显示网民认为政府、媒体和学校在普法教育工作方面有一定的改善空间。

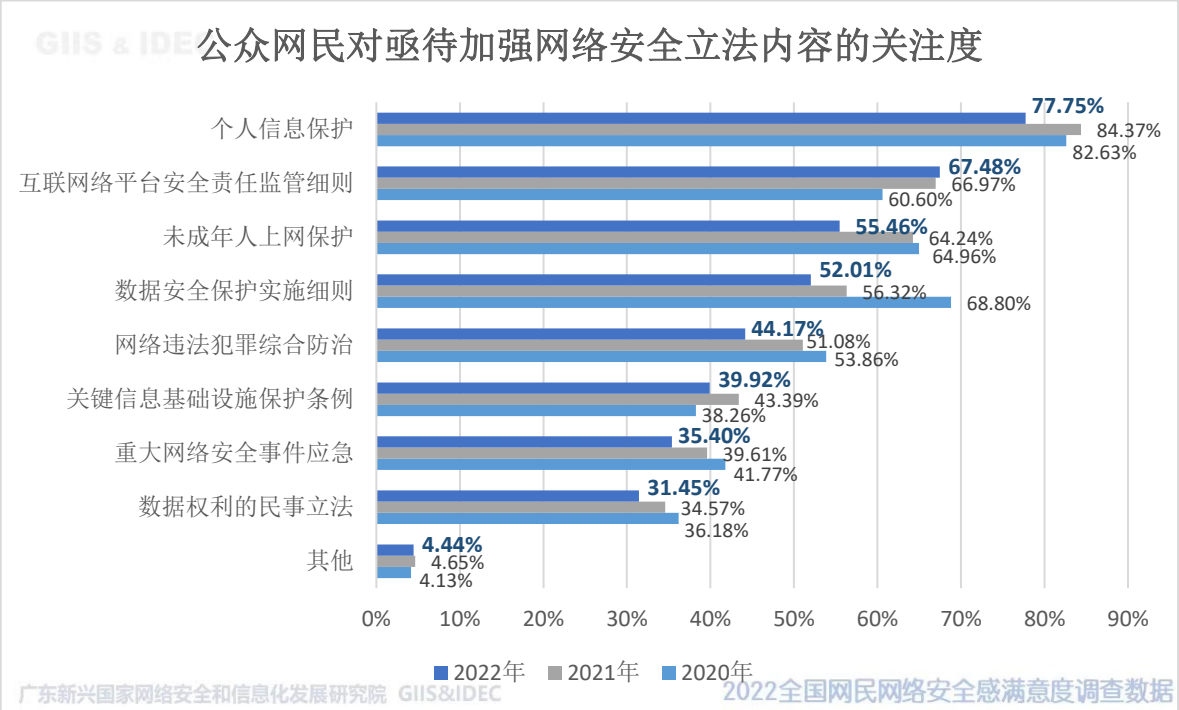


图表 5.1-3：网络安全普法教育工作的薄弱环节

（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 77.75%），第二位是互联网络平台安全责任监管细则（关注度 67.48%），第三位是未成年人上网保护（关注度 55.46%），第四位是数据安全保护实施细则（关注度 52.01%），第五位是网络违法犯罪综合防治（关注度 44.17%），第六位关键信息基础设施保护条例（关注度 39.92%）。与去年相比，除了互联网络平台安全责任监管细则的关注度略有上升，其他的关注度都有较为明显的下降，显示公众所关注的网络安全立法的进程在稳步推进。



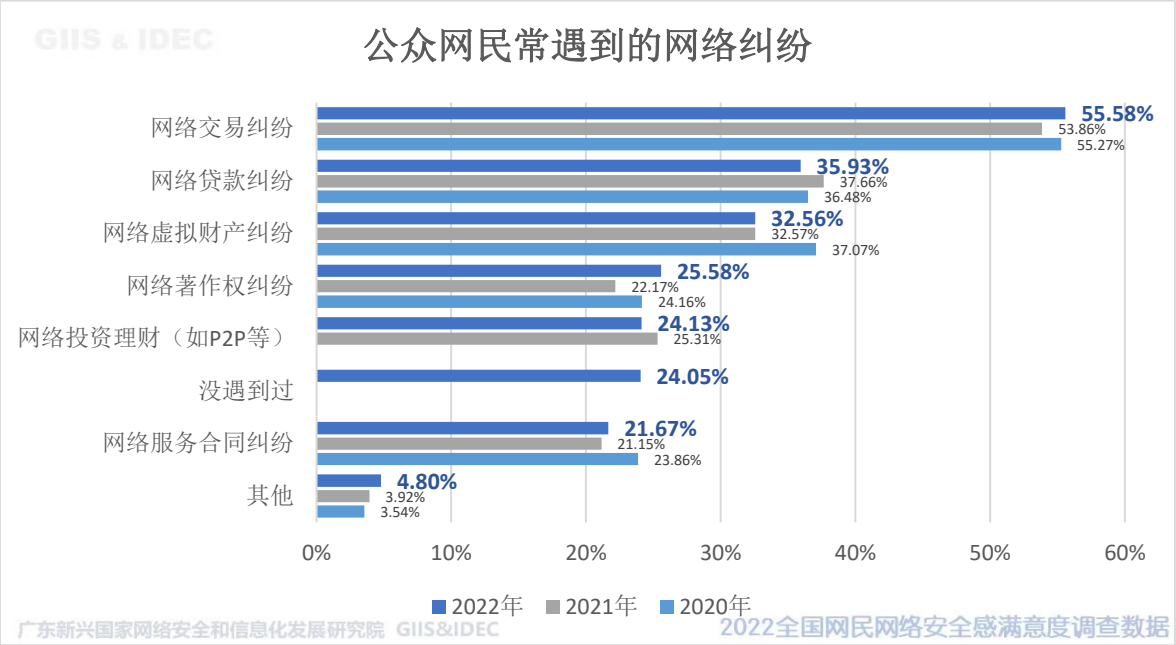
图表 5. 1-4：亟待加强网络安全立法的内容

（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

55.58%），第二位是网络贷款纠纷（选择率 35.93%），第三位是网络虚拟财产纠纷（选择率 32.56%）。和去年相比，网络交易纠纷上升了 1.72 个百分点。

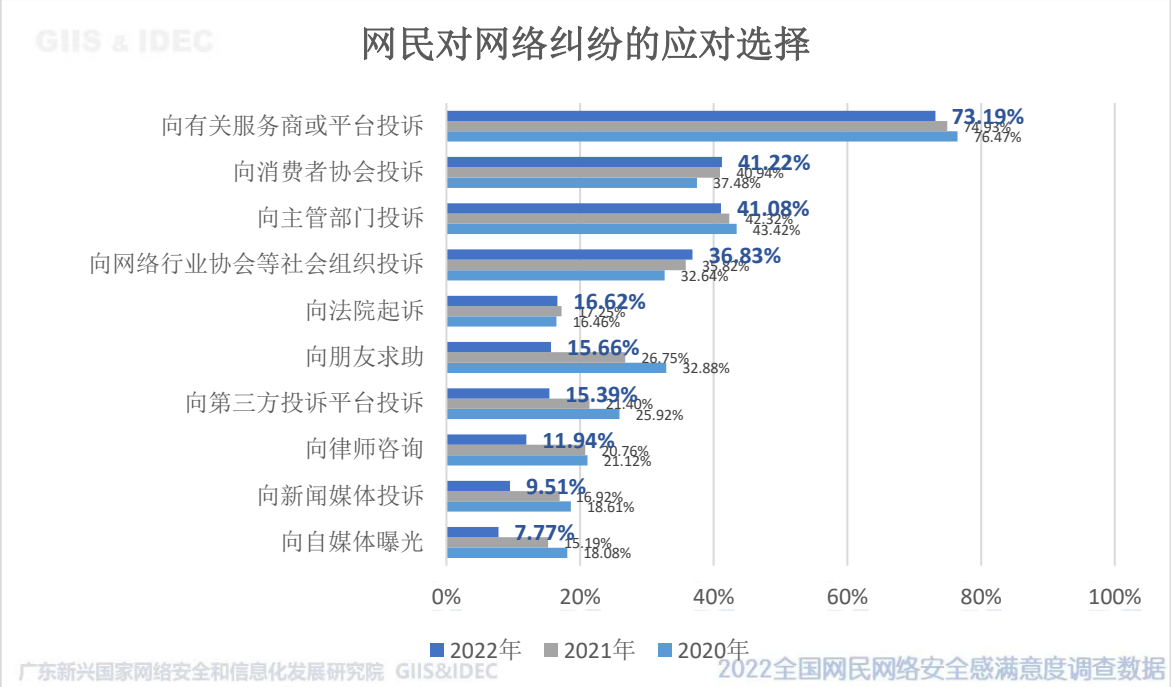


图表 5. 1-5：公众网民经常遇到的网络纠纷

（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 73.19%），第二位是向消费者协会投诉（选择率 41.22%），第三位是向主管部门投诉（选择率 41.08%）。和去年相比，选择向消费者协会投诉和向网络行业协会等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三位。显示公众网民维权的意识有所加强。

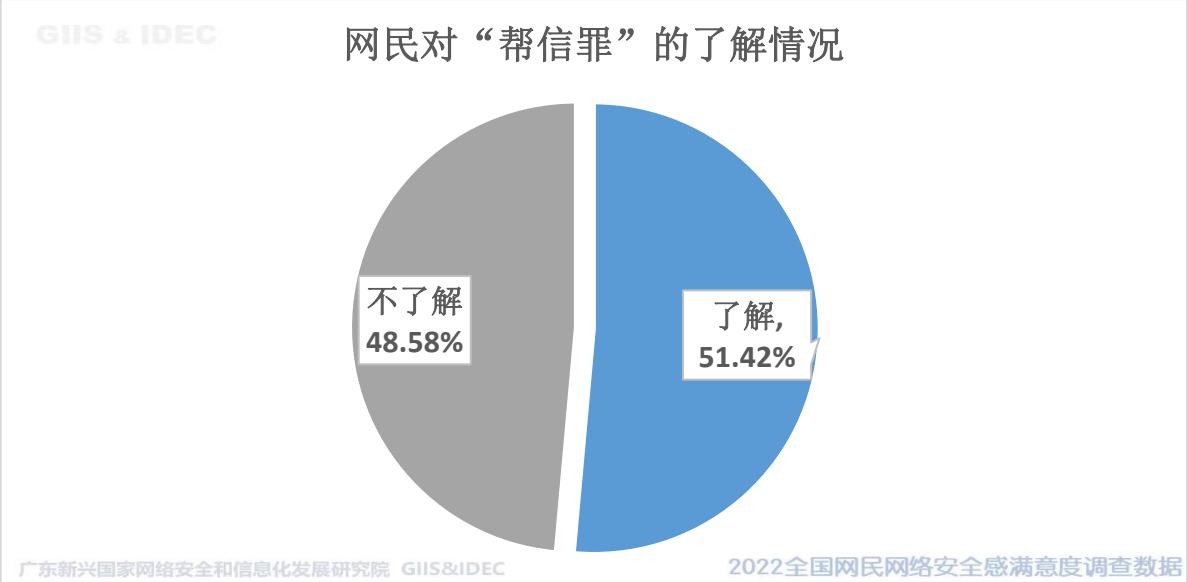


图表 5. 1-6：网民对网络纠纷的应对选择

（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？）

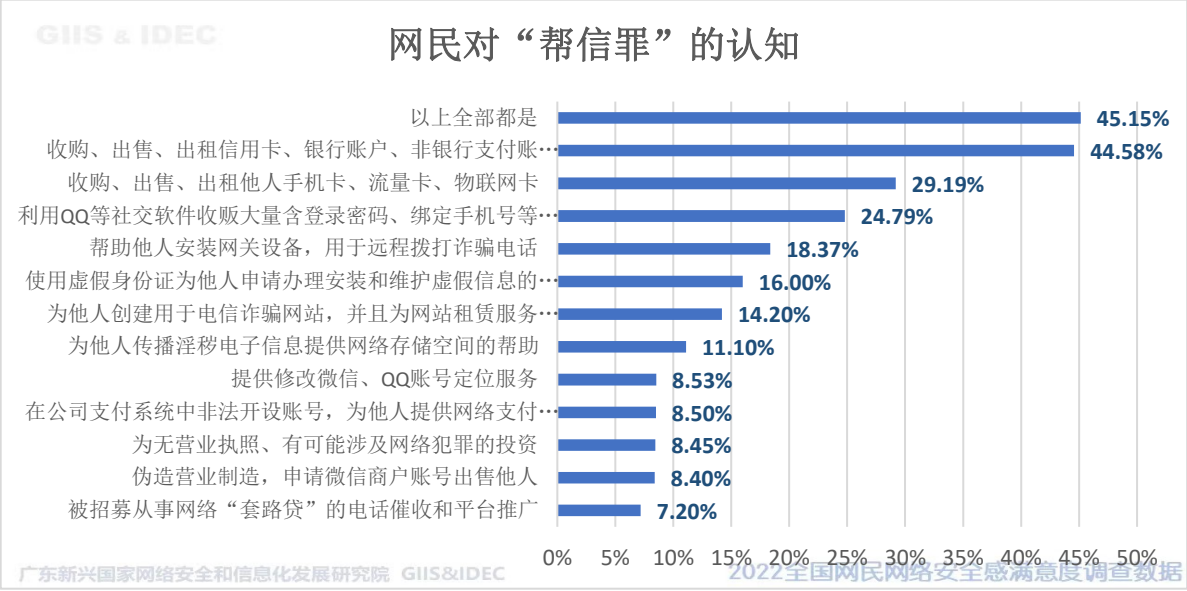
（7）新型网络犯罪的认知度

参与调查的公众网民对新型网络犯罪“帮信罪”的认知度还不算太低，有 51.42%的网民表示了解，其中 45.15%的网民知道常见的“帮信罪”表现，在分辨各类帮性罪行为中，“收购、出售、出租信用卡、银行账户、非银行支付账户、具有支付结算功能的互联网账号密码、网络支付接口、网上银行数字证书”选择率是第一位，占 44.58%；第二位是“收购、出售、出租他人手机卡、流量卡、物联网卡”，选择率为 29.19%；第三位是“利用 QQ 等社交软件收贩大量含登录密码、绑定手机号等信息的微信账号，有偿提供给他人使用”，选择率为 24.79%；第四位是“帮助他人安装网关设备，用于远程拨打诈骗电话”，选择率为 18.37%；但仍然有 48.58%的网民表示不了解“帮信罪”中常见犯罪表现。数据显示仍有相当多的网民对“帮信罪”不是很了解，因此对于防范“帮信罪”等新型网络犯罪的教育工作仍需加强。



图表 5.1-7：网民对“帮信罪”的了解情况

（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：您了解过什么是“帮信罪”吗？）



图表 5.1-8：网民对“帮信罪”的认知

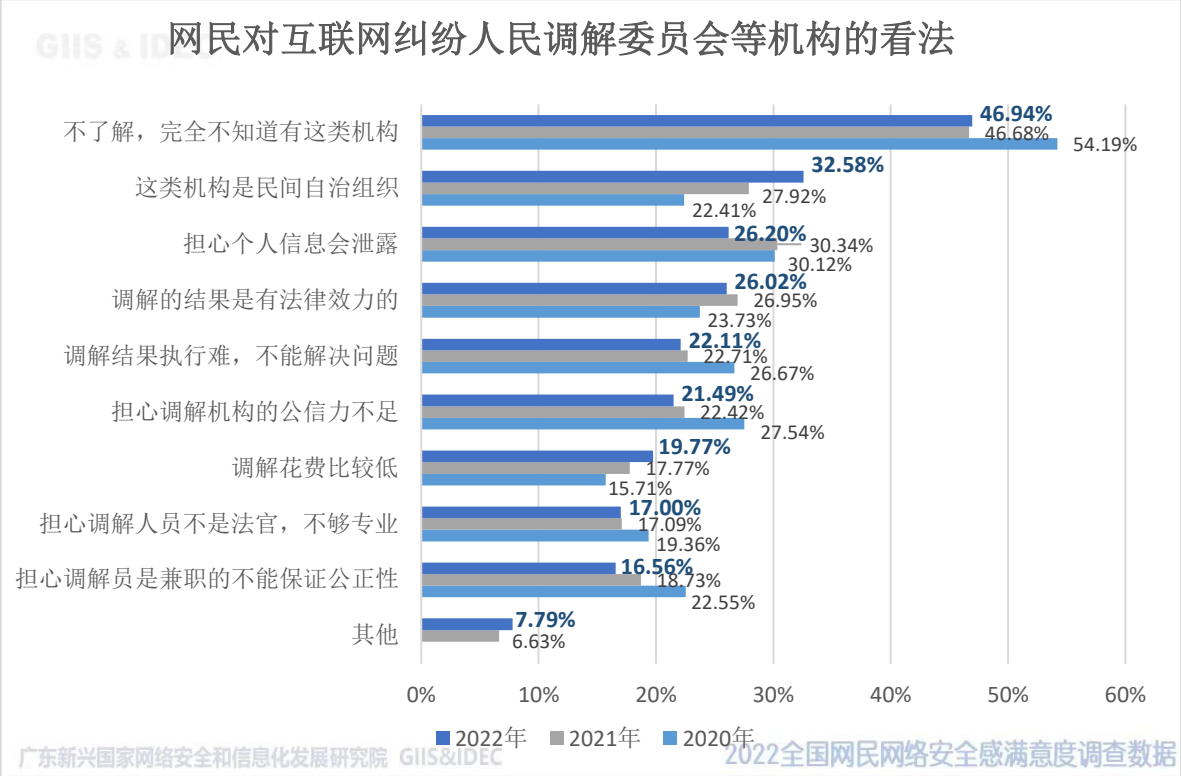
（图表数据来源：您认为下列哪些行为属于“帮信罪”中的帮助行为？）

（8）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识度还不算太高，接近一半（46.94%）的网民表示“不了解，完全不知道有这类机构”。32.58%网民认为“这类机构是民间自治组织”，26.20%网民表示“担心个人信息会泄露”，26.02%网

民相信“调解的结果是有法律效力的”，22.11%网民认为“调解结果执行难，不能解决问题”。

和去年相比，完全不了解的比例没有明显变化。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 4.66 个百分点，认为“调解花费比较低”提高了 2 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，但是在公众中的宣传工作仍需加强。



图表 5. 1-9：网民对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法

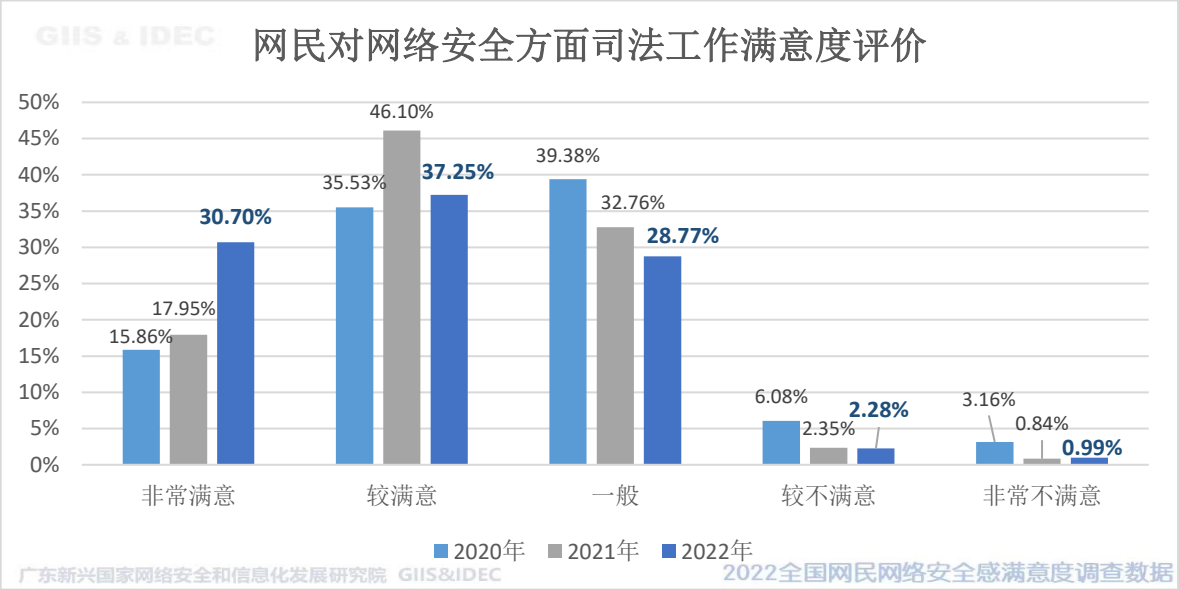
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 8 题：下列哪种说法更符合您对互联网纠纷人民调解委员会等机构的看法？）

（9）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“较满意”的最多（占 37.25%），其次是认为“非常满意”（占 30.70%），再次是认为一般（占

28.77%）。即认为满意以上超过六成半（67.95%），总体评价满意度比较高。

和去年数据相比，正向评价比例有所上升，总体好评率上升了 3.9 个百分点，其中评价为“非常满意”的上升了 12.75 个百分点，而评价为“较满意”和“一般”有所下降，“不满意”和“非常不满意”变化不大，总体上满意度继续提升，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。

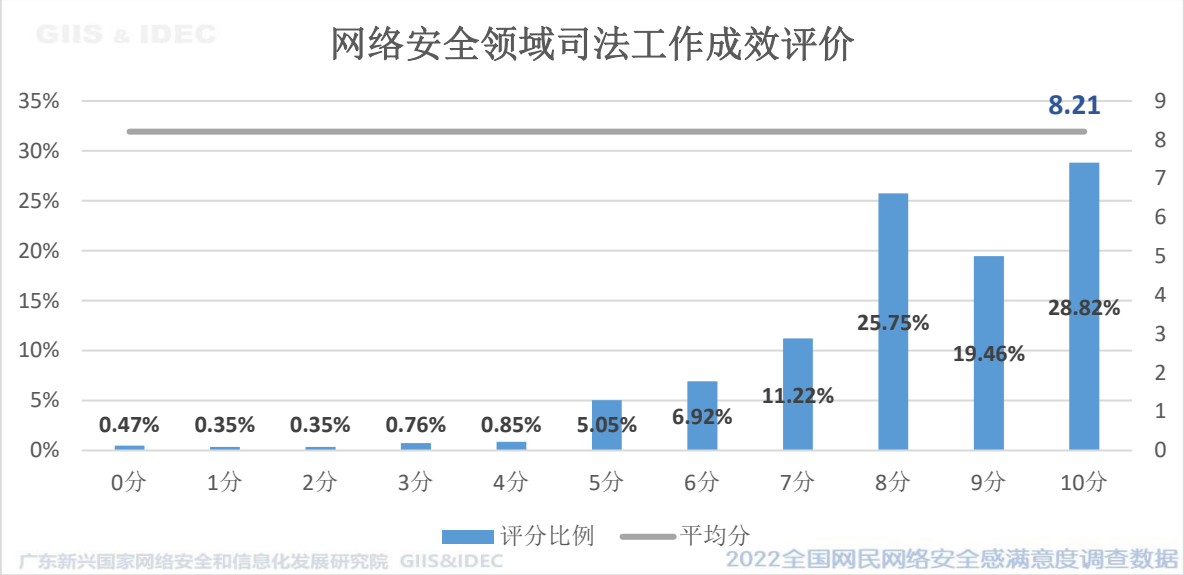


图表 5. 1-10：网民对网络安全方面司法工作满意度评价

（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 9 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？）

（10）网络安全司法工作维护公平正义的成效评价

参与调查的公众网民对网络安全方面司法工作维护公平正义的成效评价：整体的平均得分为 8.21，满意率 85.25%。其中非常满意为 9—10 分，较满意为 7—8 分，一般为 5—6 分，不满意为 3—4 分，非常不满意为 0—2 分。其中 48.28%公众网民认为非常满意，36.97%认为较满意。11.97%认为一般，不足半成的网民认为不满意或非常不满意，其中 1.61%认为不满意，1.17%认为非常不满意。总体评价满意度较高。

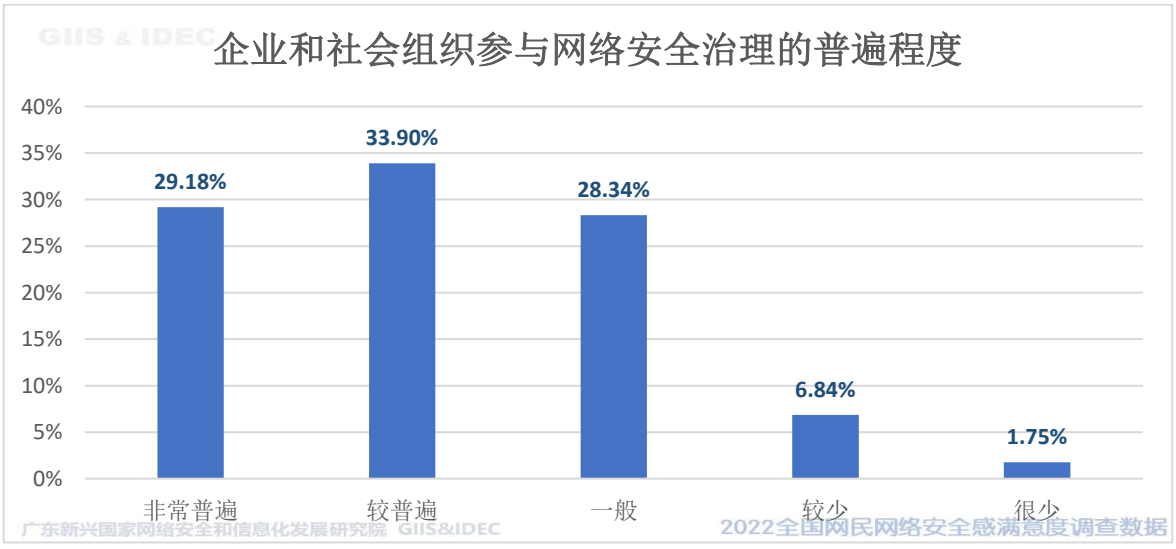


图表 5.1-11：网民对司法工作的成效评价

（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：您对网络安全领域的司法工作在维护公平正义方面成效的评分？（10 分最高，0 分最低））

（11）企业或社会组织开展网络安全活动情况

参与调查的公众网民对企业或社会组织开展网络安全领域治理相关活动的看法：把选择“不了解”选项剔除后，33.90%的网民认为此类活动开展情况较普遍，29.18%的网民认为此类活动开展情况非常普遍；28.34%的网友认为此类活动开展情况一般；6.84%的网民认为此类活动开展情况较较少；1.75%的网民认为此类活动很少开展。



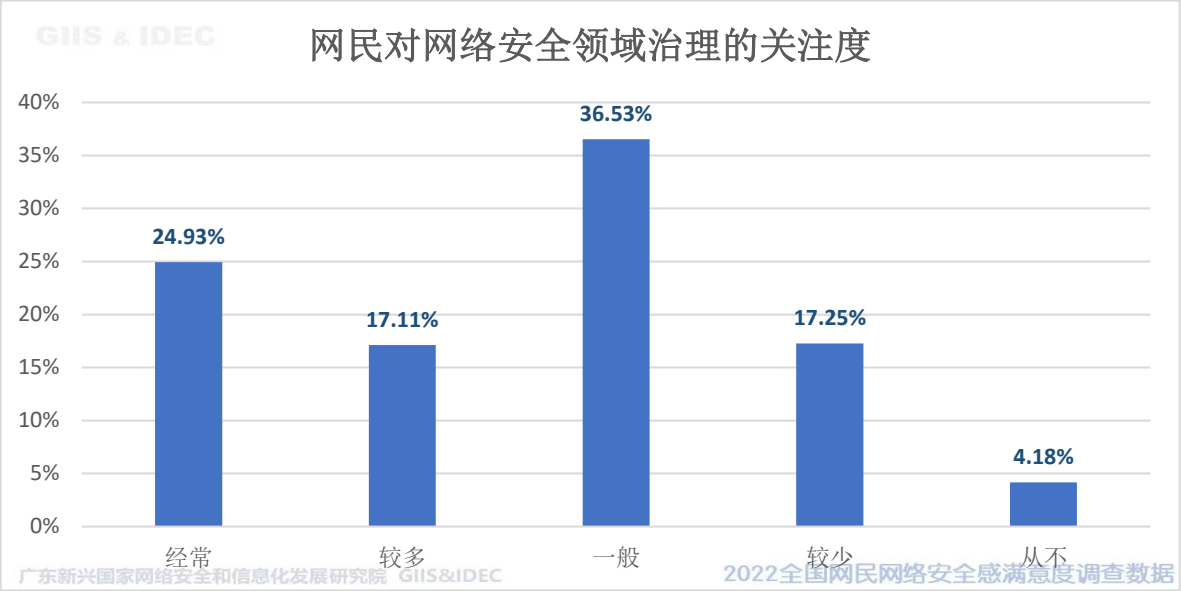
图表 5.1-12：企业和社会组织参与网络安全治理的普遍程度

（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 11 题：您认

为我国企业和社会组织参与网络安全领域治理相关活动普遍吗？）

（12）网民对网络安全领域治理的关注度

参与调查的公众网民对网络安全领域治理的关注度：42.04%的网民对网络安全领域治理的相关活动表示感兴趣，其中经常主动关注的占 24.93%，其次是较多关注的占 17.11%，近四成（36.53%）的网民表示对网络安全相关活动的关注表示一般，21.43%的网民表示较少或很少关注此类活动。数据表示网民们对网络安全治理的相关活动关注度不高，企业或社会组织需要定期举办相关活动，创新活动开展及宣传形式，提高活动对网民们的吸引率。



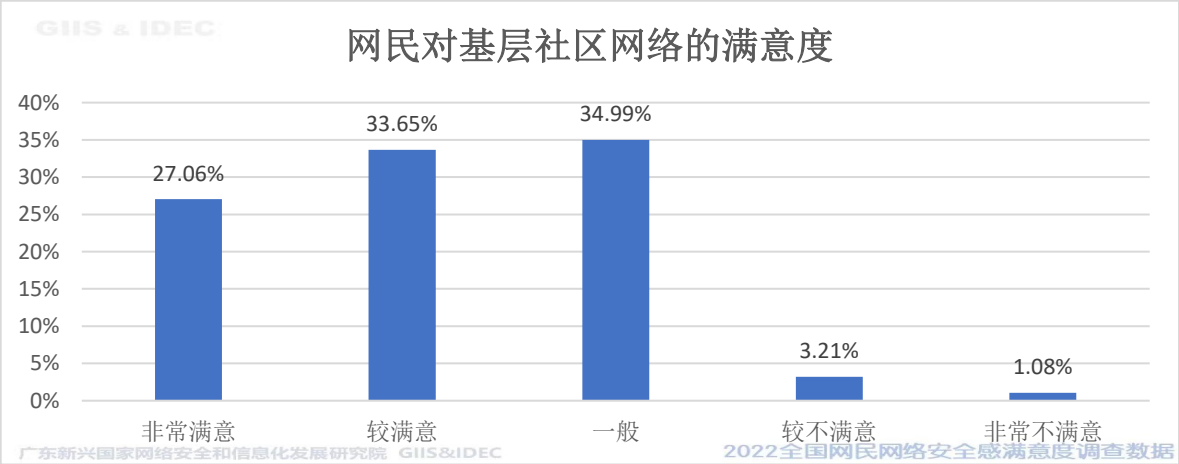
图表 5.1-13：网民对网络安全领域治理的关注度

（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 12 题：您经常关注和参与网络安全领域治理相关活动吗？）

（13）基层社区网络（群组）工作满意度评价

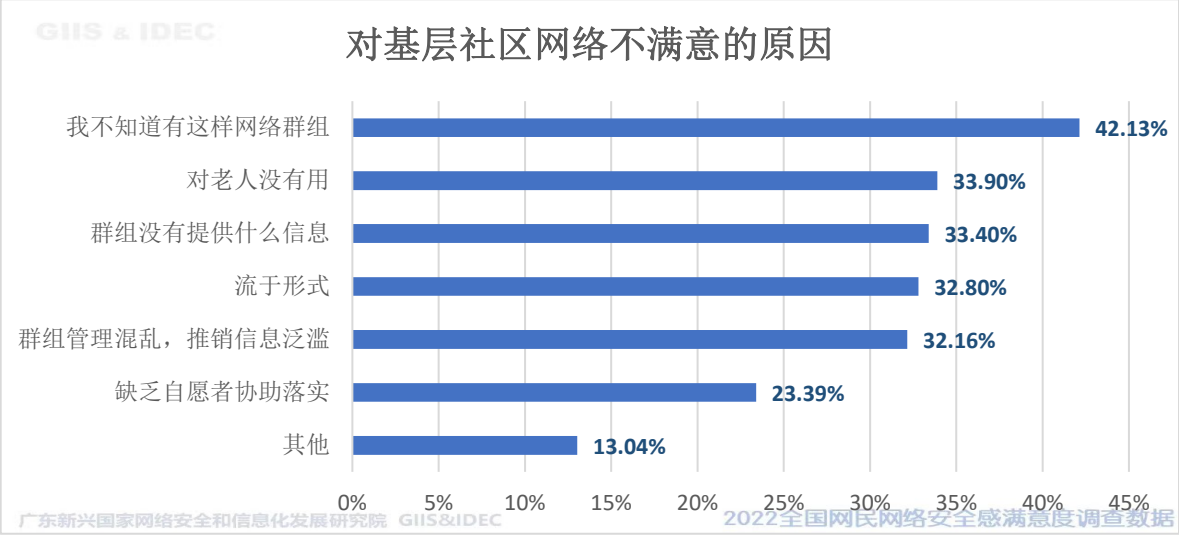
参与调查的公众网民对基层社区网络在公共事务作用方面的满意度评价：把选择不了解选项剔除后，对给出评价意见的各个评价选项占比做了相应调整，其中认为一般的最多，占 34.99%，其次是认为较满意，占 33.65%，再次是认为非常满意（占 27.06%）。即认为满意以上超过六成（60.71%），总体评价满意度比较高。选择“较不满意”或“非常不满意”分别占 3.21%、1.08%。

不满意的主要原因是“我不知道有这样网络群组”（选择率为 42.13%），其次是因为“对老人没有用”（选择率为 33.90%），其余占比较多的原因是“群组没有提供什么信息”、“流于形式”、“群组管理混乱，推销信息泛滥”、“缺乏志愿者协助落实”分别为 33.40%、32.80%、32.16%、23.39%。数据显示网民对社区的基层组织在社区公共事务的作用较为认可，但仍有需要提高的地方，需要提高宣传力度与对老年人群体需求的关注。



图表 5.1-14：网民对基层社区网络的满意度

（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 13 题：您对所在基层社区网络（群组）在社区公共事务方面发挥作用效果满意吗？）

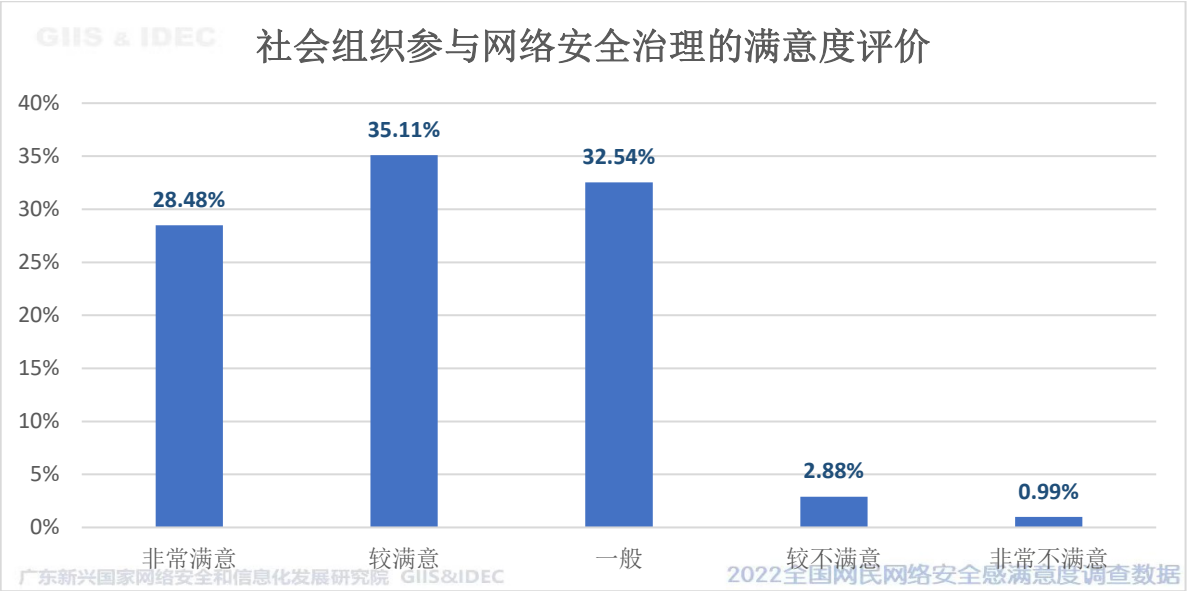


图表 5.1-15：对基层社区网络不满意的原因

（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 13.1 题：您感到不满意的原因是？（多选））

（14）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，其中认为较满意的最多（占 35.11%），其次是认为一般（占 32.54%），再次是认为非常满意（占 28.48%）。即认为满意以上超过六成（63.59%），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。



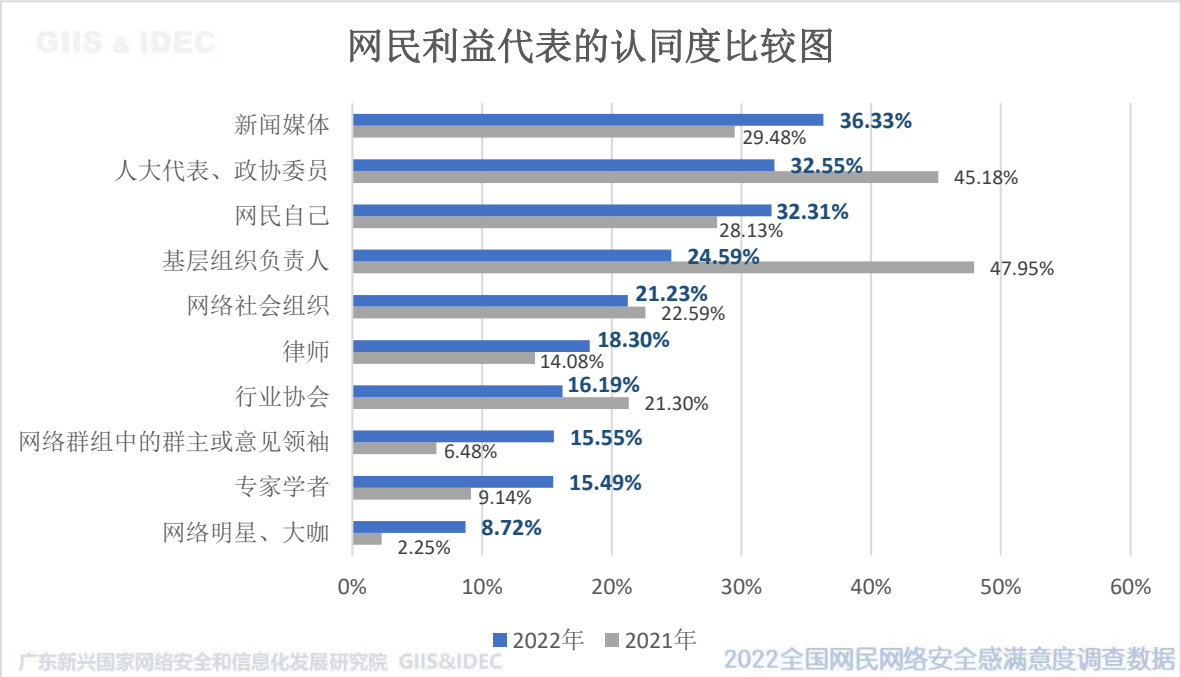
图表 5. 1-16：社会组织参与网络安全治理的满意度评价

（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 14 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？）

（15）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%），第四位是基层组织负责人（24.59%），网络社会组织、律师、行业协会、网络群组中的群主或意见领袖排五、六、七、八位，排最后面的是网络明星、大咖。数据显示超过三分之一的网民认为新闻媒体能代表自己说话，但总体上认同比例不算太高，利益认同呈现多元化的态势。网民对网络明星、大咖的信任度不高。

与去年相比，新闻媒体由第三位上升到第一位，认同度上升了 6.85 个百分点，显示新闻媒体在网民心中的影响力有所回升。另外认为网民自己能代表自己利益的比例也上升了一位，上升了 4.18 个百分点，显示网民主动参与直接表达诉求的意识有所提高。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。而人大代表，政协委员、基层组织负责人、网络社会组织等则有不同程度的下降，虽然不排除是去年认同度较高出现回调的原因，但在利益认同多元化的趋势下，各相关机构和团体应留意社情民意的变化，加强沟通和服务，密切和人民群众的关系，才能更好地发挥民意代表作用。



图表 5. 1-17：网民利益代表的认同度比较图

（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 15 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））

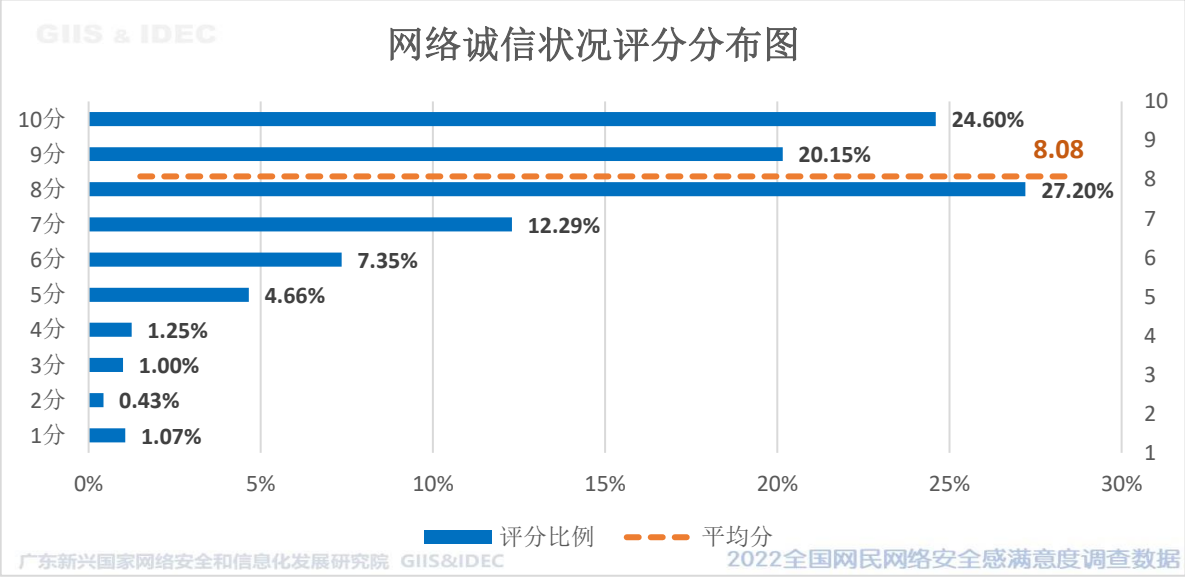
5.2 专题 2：网络诚信建设专题[1]

网络诚信主要涉及网络空间人际交往的道德规范和标准，一个社会诚信不彰，行为失范，人际关系紧张，将会造成很多社会问题，人们的安全感和幸福感受到威胁。网络诚信建设是清朗网络空间建设的重要内容，也是建立良好网络社会秩序的重要保障。本专题主要就网络诚信的认知、诚信行为、失信行为状况、问题原因、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，探讨推进网络诚信建设工作的有效方法。

本专题的问卷样本数量为 359266 份。

（1）网络诚信状况满意度评价

参与调查的公众网民对当下网络诚信状况的满意度评价：总体上平均得分为 8.084，满意率为 84.24%。按非常满意为 9—10 分，比较满意为 7—8 分，一般为 5—6 分，不满意为 3—4 分，非常不满意为 1—2 分进行分类统计。其中 44.75%公众网民认为非常满意，39.49%认为满意，12.01%的网民认为一般，不足半成的网民认为不满意或非常不满意，其中 2.25%认为不满意，1.5%认为非常不满意。

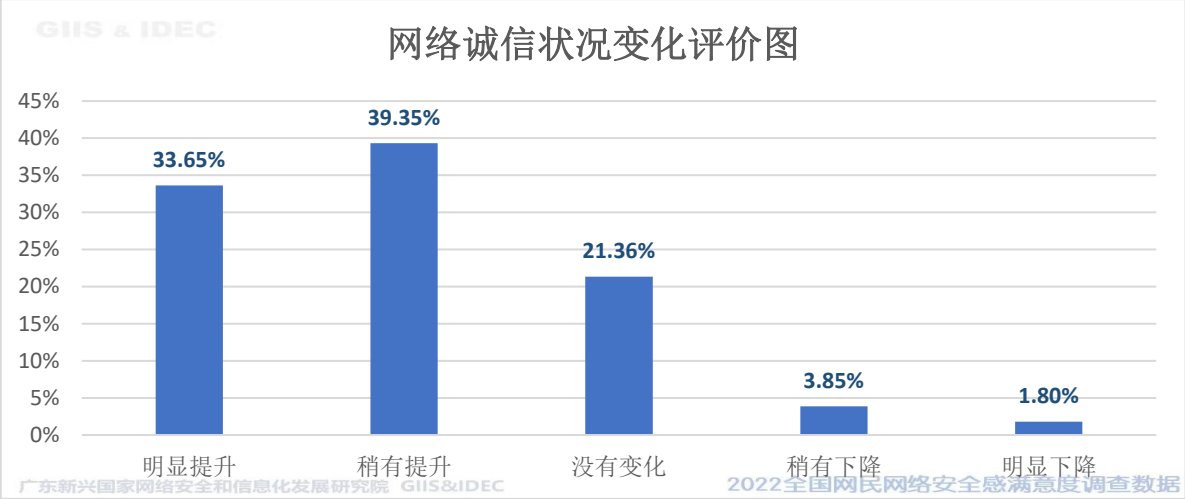


图表 5. 2-1：网络诚信状况评分分布图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 1 题： 您对当前网络诚信状况的评分如何？）

[1] 本专题为与中国网络组织联合会合作研究项目（2022）。

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。

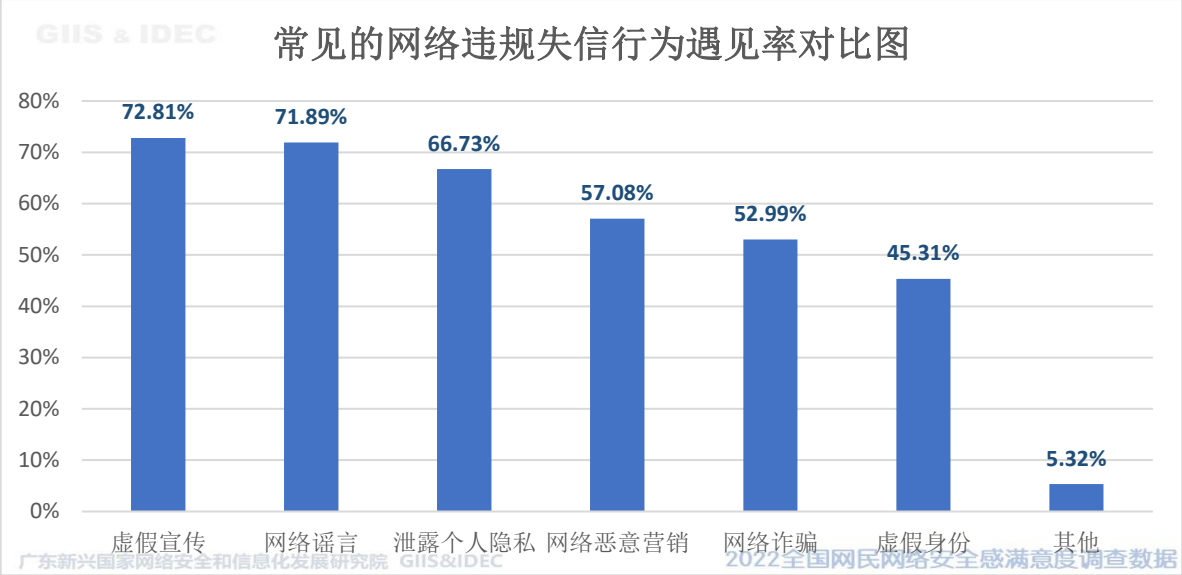


图表 5. 2-2：网络诚信状况变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 2 题：和去年相比，您觉得当前网络诚信状况是否有变化？）

（2）常见网络失信行为

参与调查的公众网民认为常见的网络失信行为第一位是：虚假宣传（遇见率为：72.81%），第二位为 网络谣言（遇见率为：71.89% ），第三位为泄露个人隐私（遇见率为：66.73%）。第四位为网络恶意营销（遇见率为：57.08%），第五位为网络诈骗（遇见率为：52.99%），第六位为虚假身份（遇见率为 45.31%）。数据显示虚假宣传行为和网络谣言在网络空间的活跃度仍处在较高的位置，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。

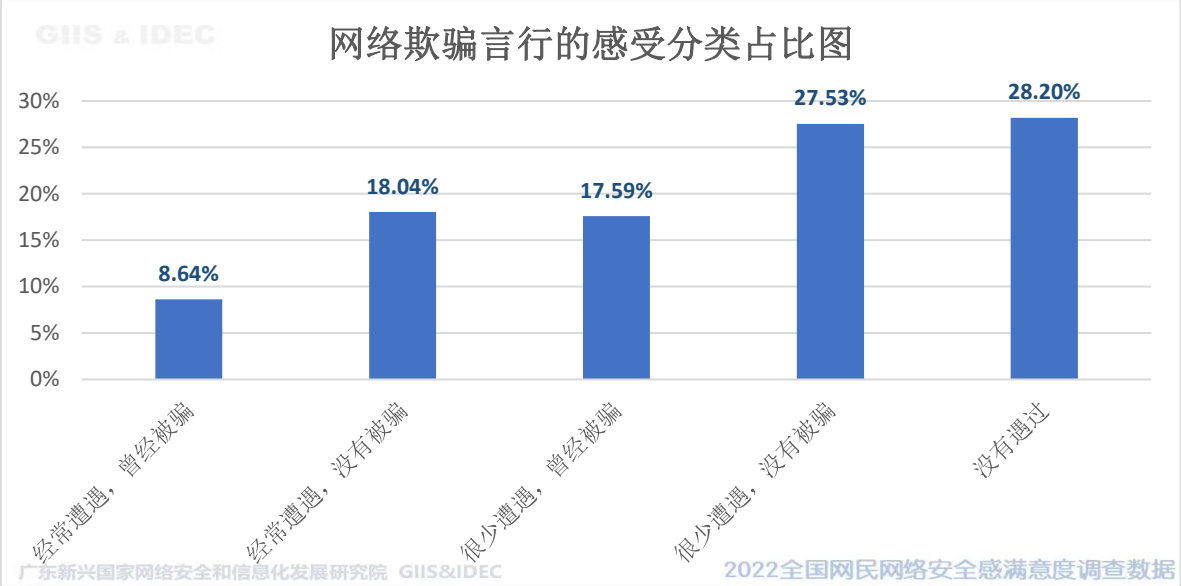


图表 5. 2-3：常见的违规失信行为遇见率对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 5 题：您认为当前网络上比较为常见的违规失信行为有哪些？ [多选题]）

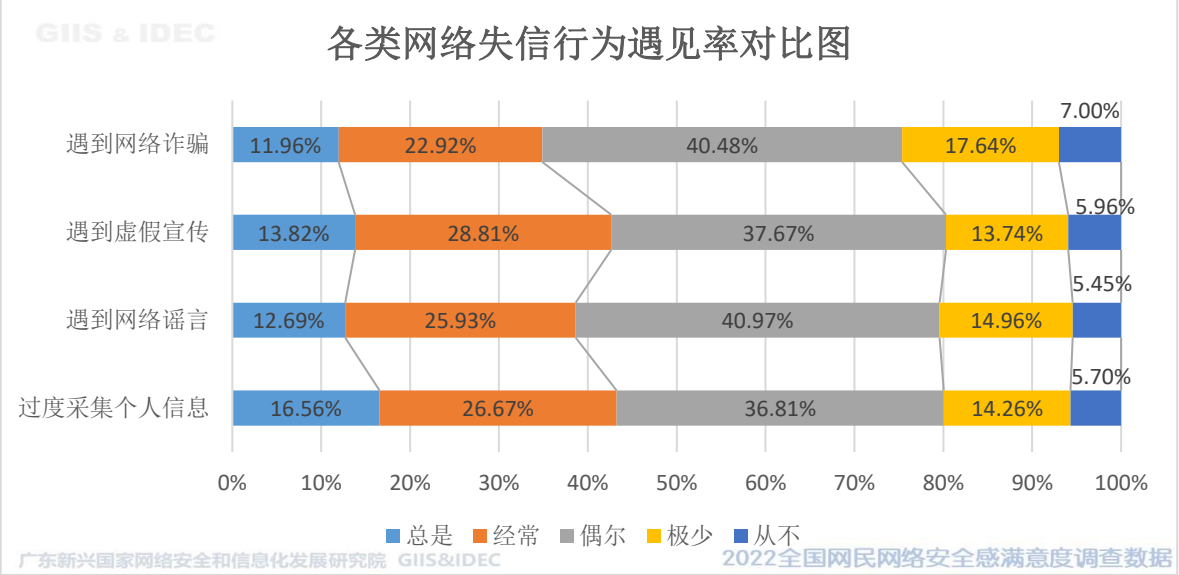
（3）网络失信行为态势以及公众对整治措施的整体感受

参与调查的公众网民遭遇网络欺骗行为的概率为 71.8%，其中 26.23%的网民表示有被骗的经历；仅有 28.2%的网民表示没有遇到过欺骗行为。在各种网络的欺骗行为中，其中 43.23%的网民在使用网络过程中总是或经常被过度采集和使用个人信息，有 51.07%表示偶尔或极少遇到这种情况，仅有 5.70%的网民表示没有遇到过这种情况。与过去相比，67.12%的网民表示在个人信息的保护上有感受到改善的情况，26.17%表示没有感受到变化，6.71%的网民表示出现了恶化的情况。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，5.45%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。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。34.88%的网民反映总是或经常遭遇到网络诈骗，仅 7%的网民表示没有遇到过网络诈骗，然而与去年相比，68.58%的网民表示网络诈骗现象得到了整治。数据显示今年的网络失信现象仍然有很大的生存空间，只有社会各方协同共治才能铲除其滋生的土壤，营造清朗的网络空间。



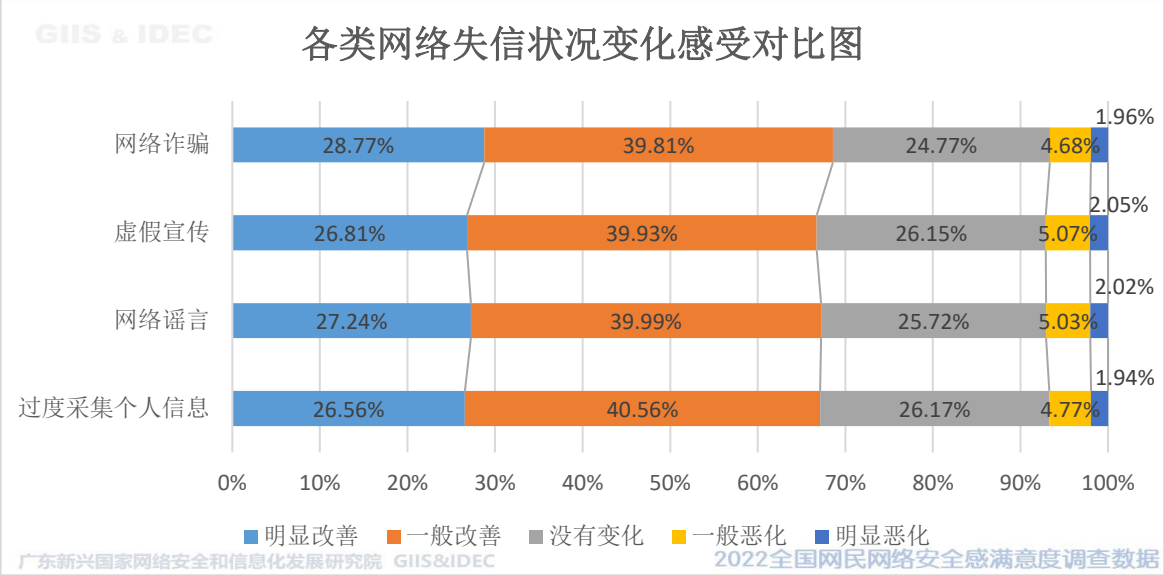
图表 5. 2-4：网络欺骗言行感受分类占比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：过去一年内您在网络空间是否有遭遇欺骗言行的经历？）



图表 5. 2-5：各类网络失信行为遇见度对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3.1~3.4 题：您在使用网络的过程中是否遇到过？）

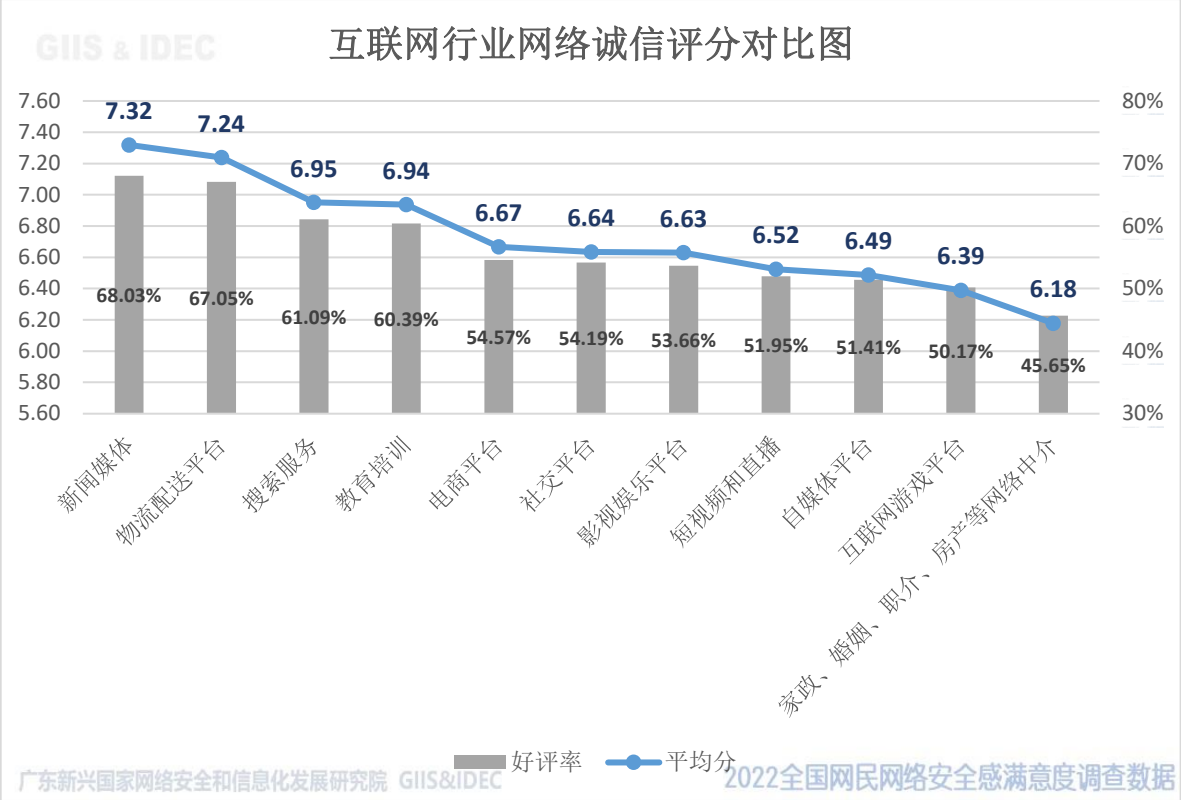


图表 5. 2-6：各类网络失信状况变化感受对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 4.1~4.4 题：与前些年相比，您认为过去一年来经过各方面共同努力，对个人信息的保护等有所改善或恶化？）

（4）互联网行业网络诚信状况评价

参与调查的公众网民对互联网上各种活跃的行业或平台进行诚信评价，得分最高档主要为专业服务类。第一位新闻媒体（平均 7.32 分）、第二位物流配送平台（7.24 分）、第三位搜索服务（6.95 分）、第四位教育培训（6.94 分），平均分在 7 分左右或以上，好评率分别为 68.03%、67.05%、61.09%和 60.39%，均超过六成；得分中间档次的主要是电商和社交娱乐类，有电商平台（6.67 分）、社交平台（6.64 分）、影视娱乐平台（6.63 分）、短视频和直播（6.52 分）、自媒体平台（6.49 分）和互联网游戏平台（6.39 分），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 分），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。



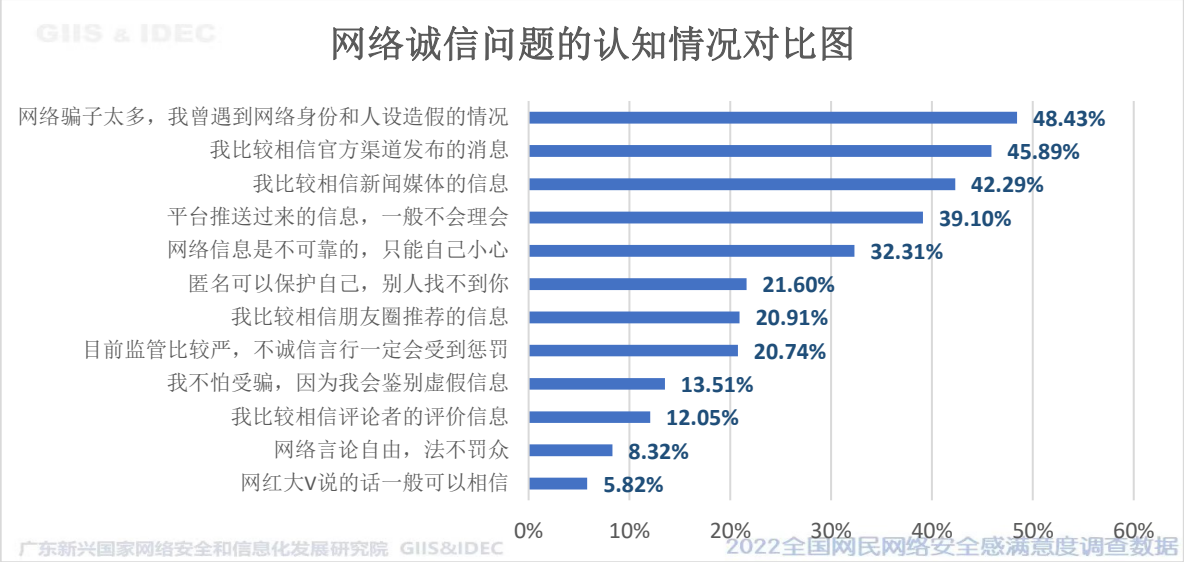
图表 5. 2-7：互联网行业网络诚信评分对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 6 题：您对当前以下互联网行业或领域的网络诚信状况评分如何？（10 分最高、 1 分最低））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（5）网民对网络诚信问题的认知情况

参与调查的公众网民对网络诚信问题的认知情况：认同度第一位是“网络骗子太多，我曾遇到网络身份和人设造假的情况”（选择率为 48.43%），第二位是“我比较相信官方渠道发布的消息”（选择率为 45.89%），第三位是“我比较相信新闻媒体的信息”（选择率为 42.29%），第四位是“ 平台推送过来的信息，一般不会理会”（选择率为 39.10%），第五位是“网络信息是不可靠的，只能自己小心”（选择率为 32.31%）。数据显示，公众网民对网络骗子有一定的警惕性，对官方渠道的信息认可度较高，非官方渠道发布的信息保持比较高的警惕性，有一定的防范意识。但仍有相当比例的网民对网络诚信问题的认识存在误区。

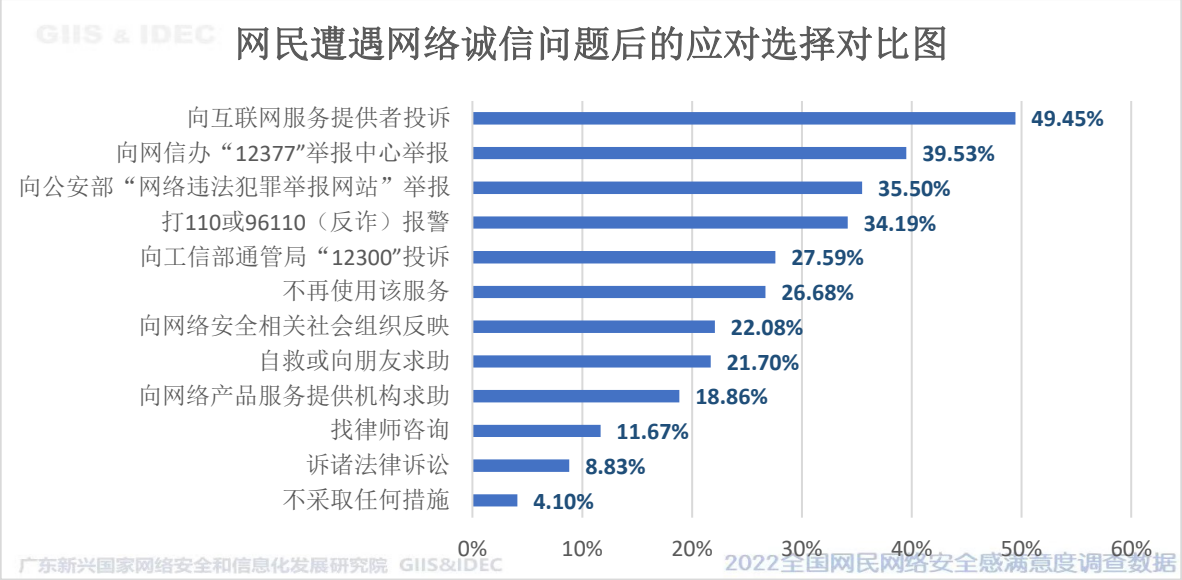


图表 5. 2-8：网络诚信问题的认知情况对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 7 题：您同意以下说法的请选择？ [多选题]）

（8）网络失信行为的应对

参与调查的公众网民对遭遇网络失信的应对选择为：第一位是向互联网服务提供者投诉（选择率为 49.45%），第二位是向网信办“12377”举报中心举报（选择率为 39.53%），第三位是向公安部“网络违法犯罪举报网站”举报（选择率为 35.50%），第四位是打 110 或 96110（反诈）报警（选择率为 34.19%），第五位是向工信部通管局“12300”投诉（选择率为 27.59%）。数据显示大多数网民对网络失信行为容忍程度低，“不采取任何措施”的选择率仅为 4.10%。数据显示公众网民积极维护自身的合法权益，同时也能显示网民对有关部门打造清明诚信网络空间的信心。

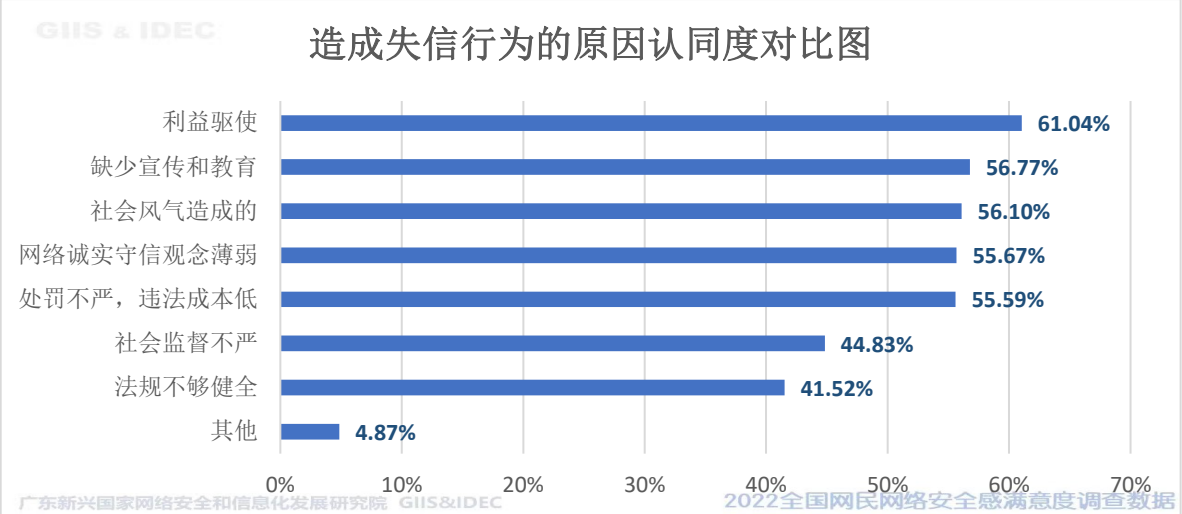


图表 5. 2-9：网民遭遇网络诚信问题后的应对选择对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 8 题：您遭遇了网络诚信问题（虚假宣传、网络谣言、网络诈骗、个人信息泄露）后，您会怎么办？ [多选题]）

（9）网络失信行为存在原因

参与调查的公众网民认为造成网络失信行为的原因：第一位为 “利益驱使”，占 61.04%；第二位为“缺少宣传和教育”，占 56.77%；第三位为“社会风气造成的”，占 56.10%；第四位为“网络诚实守信观念薄弱”，占 55.67%；第五位为“处罚不严，违法成本低”，占 55.59%。该数据显示网络失信行为的存在主要是受利益驱使、缺少教育、受社会风气影响等。超过一半人认为和诚实守信观念薄弱、处罚不严、监督不严等有关。



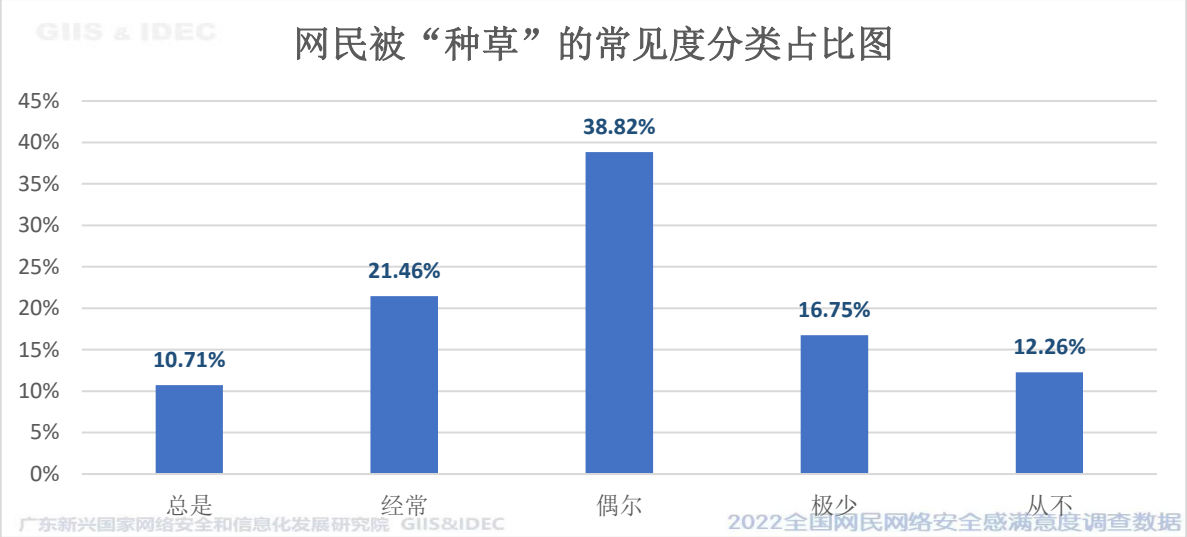
图表 5.2-10：造成失信行为的原因认同度对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 9 题：您认为目前造成存在的失信行为的原因是什么？ [多选题]）

（6）“种草”的痛点问题

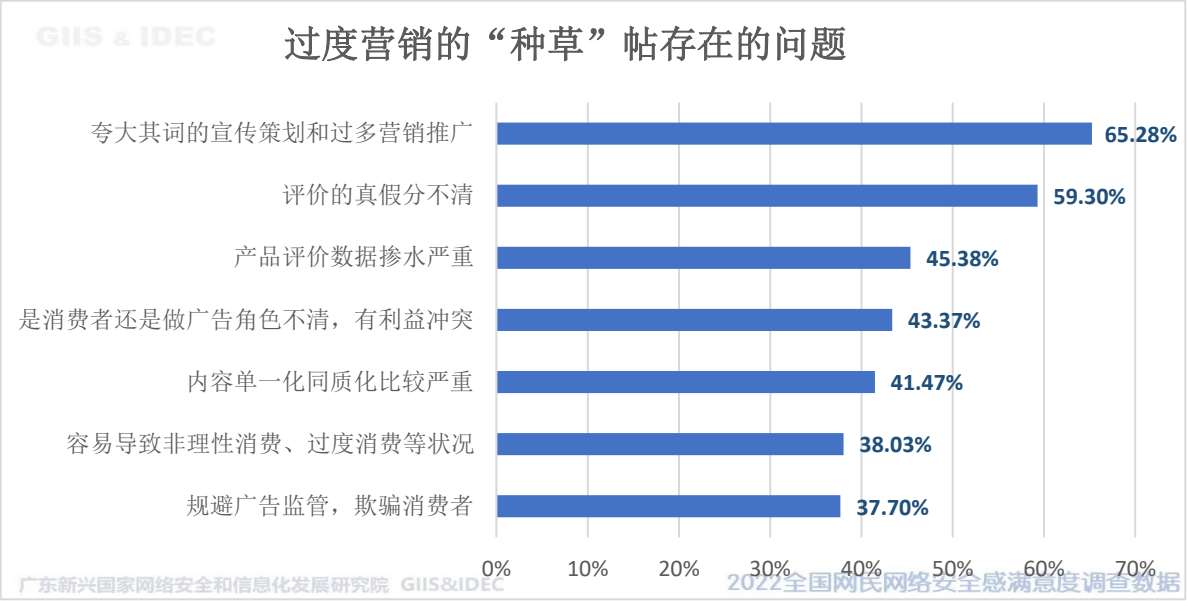
参与调查的公众网民对“种草”行为泛滥程度的感受：10.71%表示总是被“种草”帖激发购买欲望，21.46%表示经常会被“种草”贴所影响，38.82%的网民表示偶尔会受到“种草贴”影响，而极少和从不受到“种草贴”影响的网民占 16.75%和 12.26%。

65.28%的公众网民认为“夸大其词的宣传策划和过多营销推广”是当前“种草贴”存在的主要问题，第二位则是“评价的真假分不清”，占 59.30%，第三位则是“产品评价数据掺水严重”，占 45.38%，第四位则是“是消费者还是做广告角色不清，有利益冲突”，占 43.37%，第五位则是“内容单一化同质化比较严重”，占 41.47%，第六位是“容易导致非理性消费、过度消费等状况”，占 38.03%，第七位是“规避广告监管，欺骗消费者”，占 37.70%。数据显示网民认为“种草贴”的问题主要出在虚假宣传、虚假评价、产品数据不真实。这些问题不仅是对消费者的欺骗更是对市场秩序的破坏。“种草”贴的出现本身是一种口碑营销，但是当种草者与被种草者之间缺乏信任，双方的心理基础就会被打破。市场上出现了一批商家只关注“文案”质量而忽略自身产品质量与服务的提升。长此以往，随着消费者受骗次数增多，也会导致整体社会信任水平下降。



图表 5.2-11：网民被“种草”的常见度分类占比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 10 题：您是否有过被“种草”的经历（被“种草”是指他人向你推荐一些产品并引起了您的购买欲望））



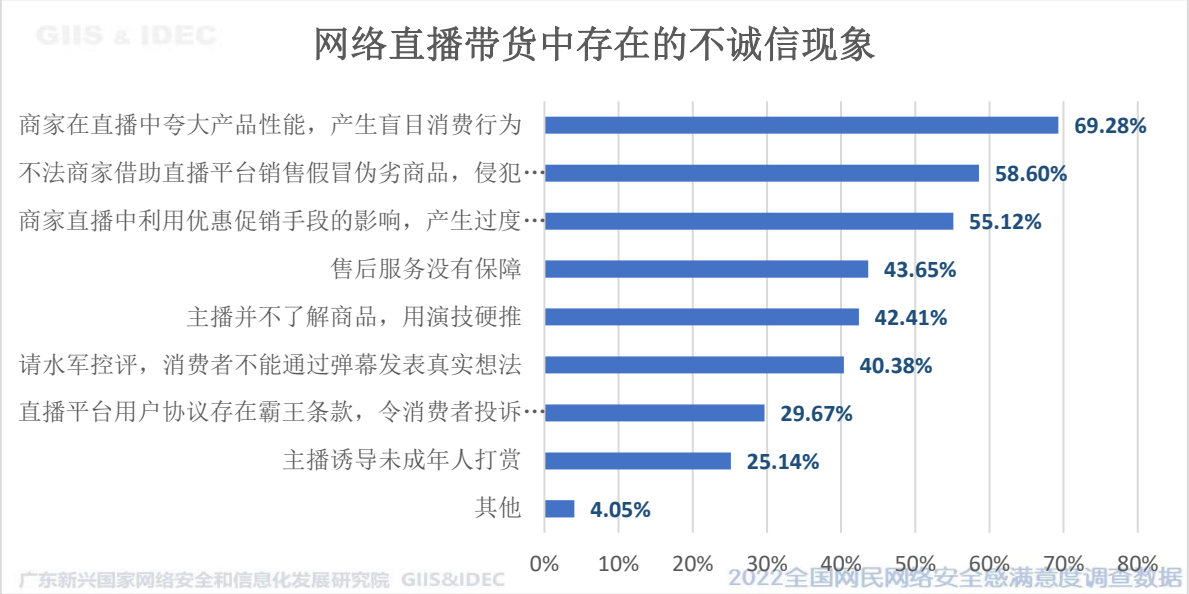
图表 5.2-12：过度营销的“种草”帖存在的问题

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 11 题：您认为涉嫌过度营销的“种草”帖存在哪些问题：（多选））

（8）网络直播带货中失信行为态势

参与调查的公众网民认为网络直播带货中存在不诚信行为：第一位是“商家在直播中夸大产品性能”，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%；第四位是“售后服务没有保障”，占 43.65%；第五位是“主播并不了解商品，用演技硬推”，占 42.41%，第七位是“请水军控评，消费者不能通过弹幕发表真实想法”，占 40.38% 。数据显示，公众网民对直播带货中的失信行为痛点主要是虚假宣传和假冒伪劣。虽然相关部门执法力度在不断加强，但违规现象仍时有发生。除此以外，品质保障也同样值得关注，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。虽然各大平台开始出台的规范来解决“主播素质”的问题，但主播监管机制仍有待落实。



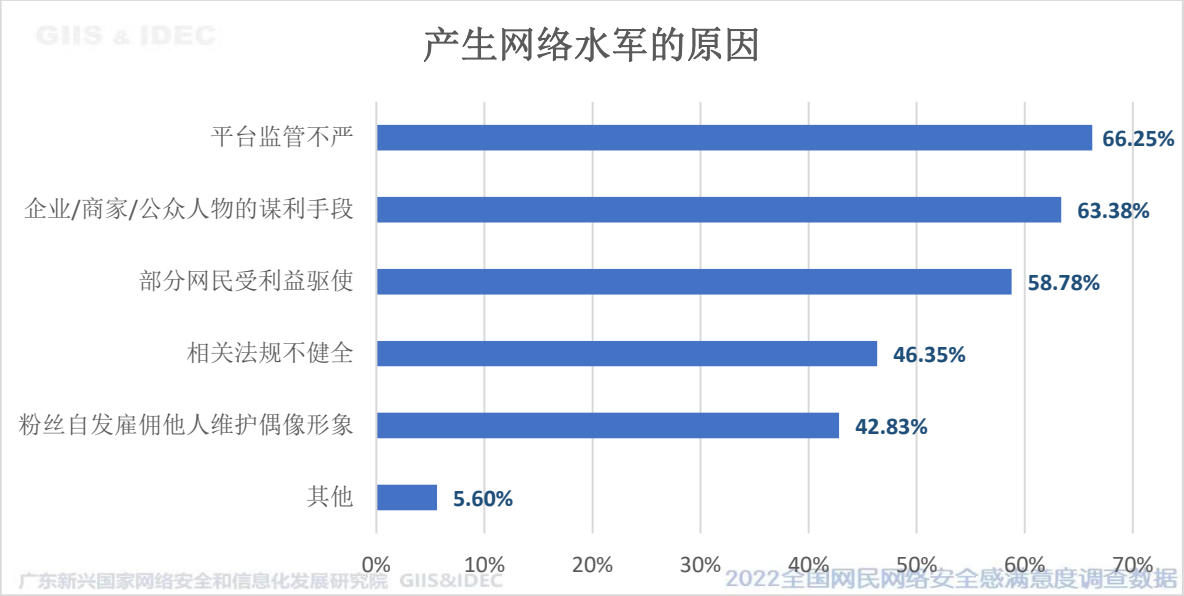
图表 5. 2-13：网络直播带货中存在的不诚信现象

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 12 题： 您认为现在网络直播带货中存在哪些不诚信现象？ [多选题]）

（9）网络水军产生原因

参与调查的公众网民认为网络水军产生的原因：排第一位的是 “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%；第五位是“粉丝自发雇佣他人维护偶像形象”，占 42.83%。数据显示公众网民认为平台监管不严和有目的雇佣水军牟利是造成网络水军现象的主要原因，导致网民真实声音被淹没，虚假信息和劣质商品充斥平台。“网络水军”对社会的影响不仅直接损害了网络

用户的利益，还破坏了公平竞争的市场秩序以及网络空间的信任基础。“网络水军”已经逐渐形成一条分工明确的产业链，在利益的驱动下，炒作负面新闻、有偿删帖、刷量控评泛滥，不断侵害公众的合法权益，破坏了晴朗明净的网络空间。

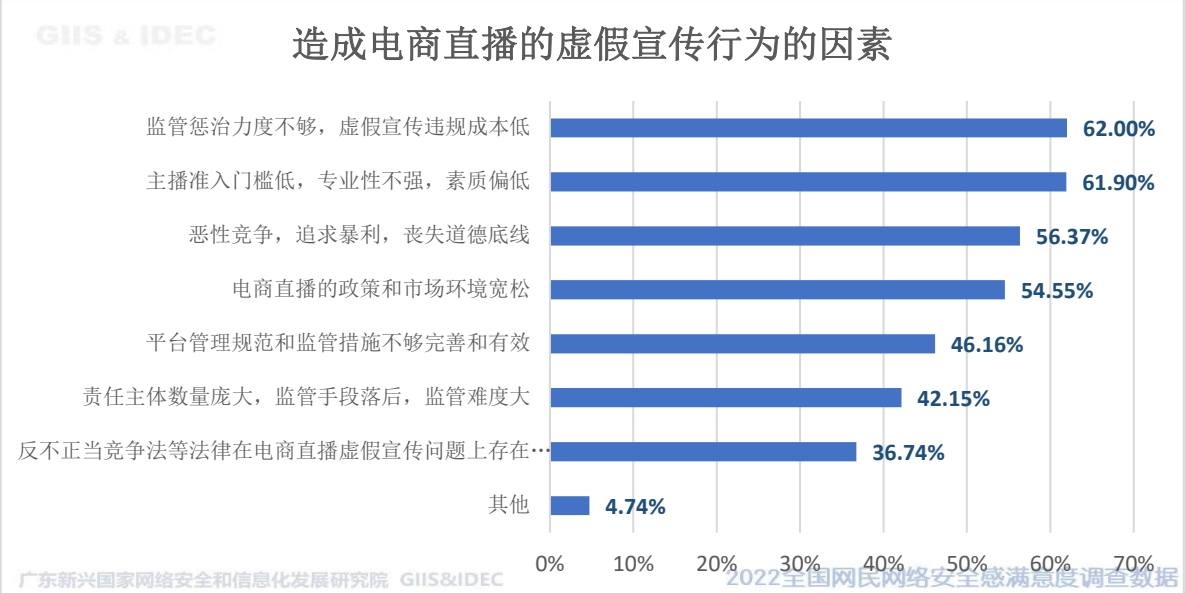


图表 5. 2-14：产生网络水军的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 13 题：您认为产生网络水军的原因是？ [多选题]）

（10）电商直播虚假宣传原因

参与调查的公众网民认为电商直播虚假宣传的原因：排第一位的是“监管惩治力度不够，虚假宣传违规成本低”，占 62.00%；第二位是“主播准入门槛低，专业性不强，素质偏低”，占 61.90%；第三位是“恶性竞争，追求暴利，丧失道德底线”，占 56.37%；第四位是“电商直播的政策和市场环境宽松”，占 54.55%；第五位是“平台管理规范和监管措施不够完善和有效”，占 46.16%。数据显示公众网民认为监管惩治力度不够、主播准入门槛低、缺乏行业规范与明确的政策指引是导致这一现象的主要原因，因此减少违法的虚假宣传，需要网络平台、行业协会以及普通民众与有关监督机构发挥各自的作用。但是仅仅依靠各主体自律还不够，更重要的是加强打击力度，提高电商直播虚假宣传的违法成本，对违法人员和机构产生足够大的威慑力。除此以外，提供更多的支持降低该类民事诉讼的门槛，使普通民众知道可以通过民事集体诉讼让虚假宣传的商家付出应有的代价。

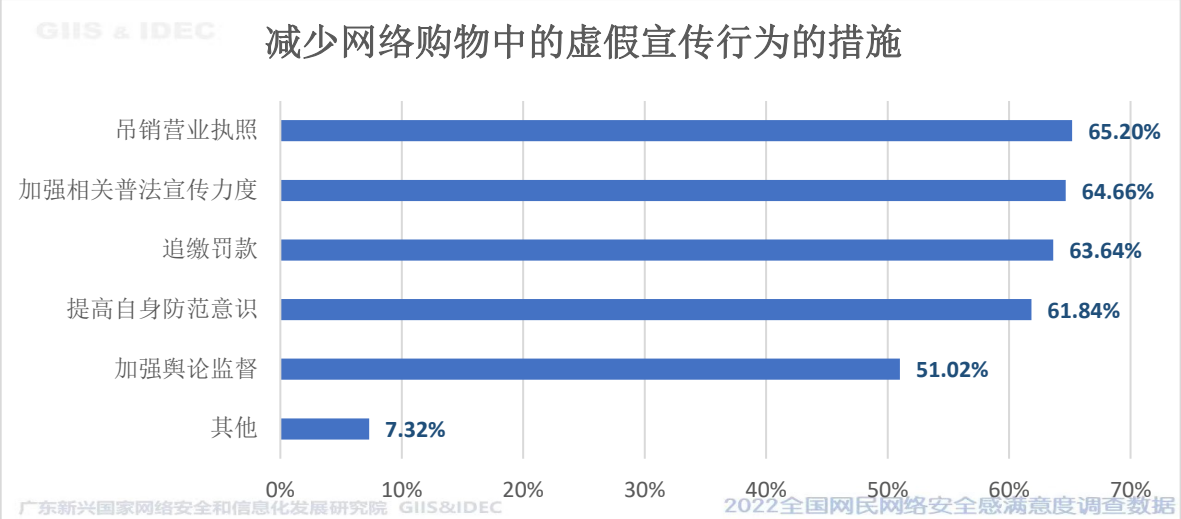


图表 5. 2-15：造成电商直播的虚假宣传行为的因素

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 14 题：您认为下列何种因素造成了电商直播的虚假宣传行为？ [多选题]）

（11）减少虚假宣传的措施

参与调查的公众网民认为有效减少网络直播购物中虚假宣传的措施：第一位为“吊销营业执照”（选择率为 65.20%）；第二位为“加强相关普法宣传力度”（选择率为 64.66%）；第三位为“追缴罚款”（选择率为 63.64%）；第四位为“提高自身防范意识”（选择率为 61.84%）；第五位为“加强舆论监督”（选择率为 51.02%）。该数据显示，超过六成的公众网民认为在整治网络购物虚假宣传上，吊销营业执照、加强普法力度、追缴罚款与提高自身防范意识都是有效减少虚假宣传的办法。有关部门应该强化监管的力度，加重对虚假宣传的惩罚，打击各类网络购物中的虚假宣传行为，引导行业健康发展。

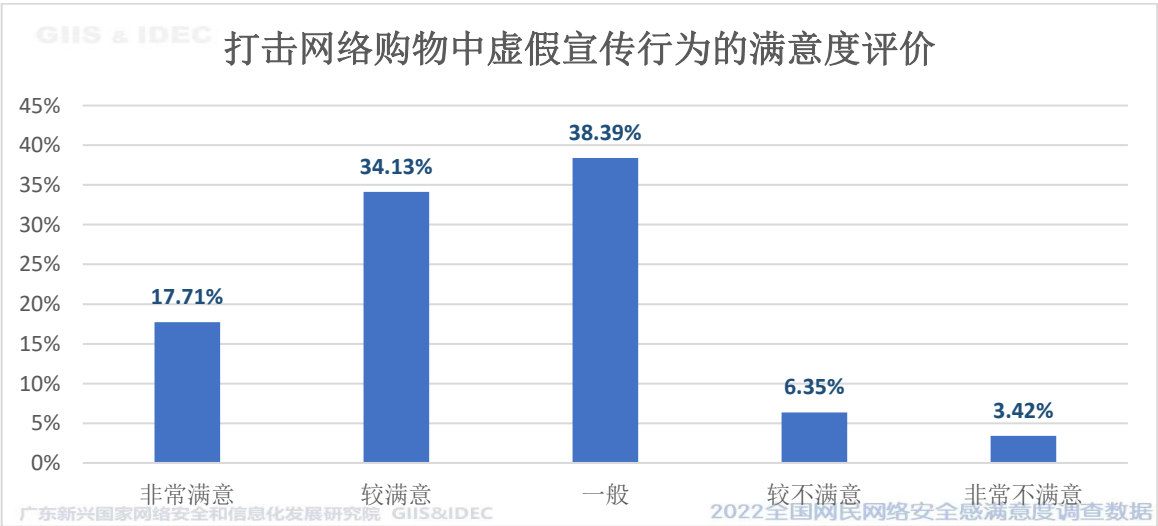


图表 5. 2-16：减少网络购物中的虚假宣传行为的措施

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 15 题： 您认为可以采取哪些措施减少网络购物中的虚假宣传行为？ [多选题]）

（12）打击网络购物虚假宣传工作评价

参与调查的公众网民对打击网络购物中虚假宣传的工作评价：认为满意以上的占51.84%，其中 17.71%公众网民认为“非常满意”，34.13%认为“较满意”。38.39%认为“一般”，9.77%认为“不满意”或“非常不满意”，其中 6.35%认为“较不满意”，3.42%认为“非常不满意”。总体评价以一般到较满意为主。折合得分 71.27，较满意。

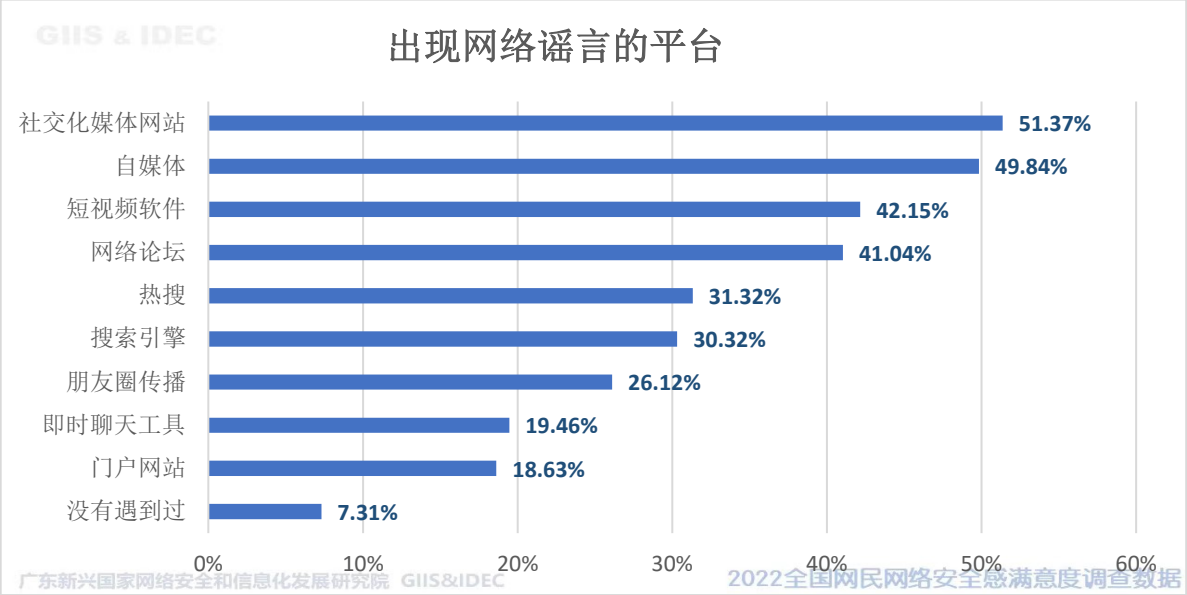


图表 5. 2-17：打击网络购物中虚假宣传行为的满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16 题：您对当下打击网络购物中的虚假宣传行为满意吗？）

（13）网络谣言来源

参与调查的公众网民认为网络谣言主要来源于：第一位是社交化媒体网站，占51.37%；第二位是自媒体，占 49.84%；第三位是短视频软件，占 42.15%；第四位是网络论坛，占 41.04%；第五位是热搜，占 31.32%；第六位是搜索引擎，占 30.32%；仅有 7.31%的公众网民表示从未遇到过网络谣言。数据显示，社交类媒体网站或平台是网络谣言传播的重灾区。作为信息发布的渠道，社交类媒体平台有责任发挥谣言过滤器的功能，切实承担保障自身平台发布信息真实性的责任。



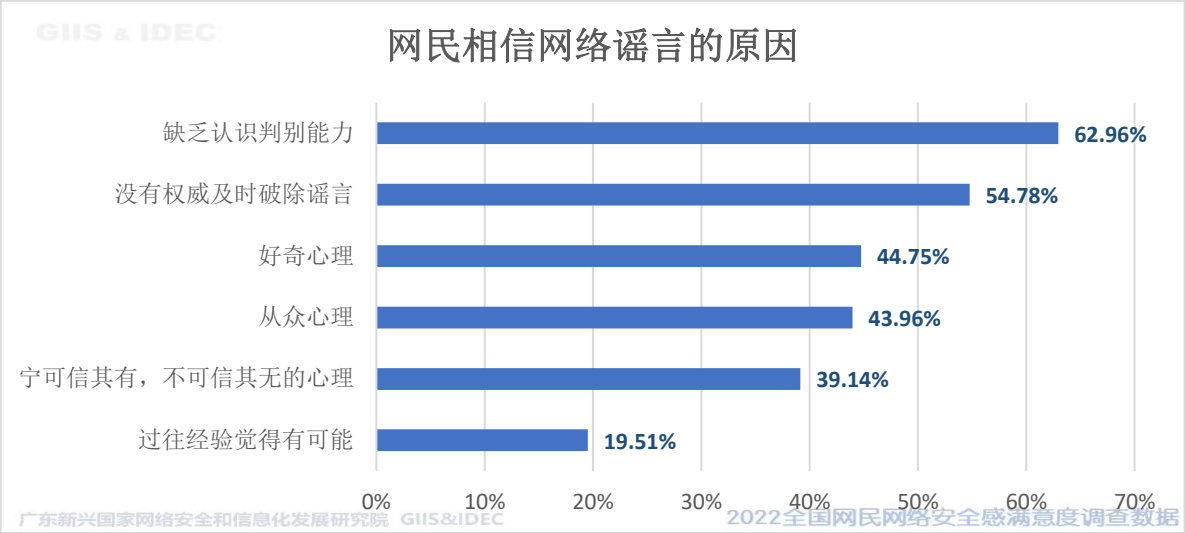
图表 5. 2-18：出现网络谣言的平台

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 17 题：您遇到的网络谣言通常来自于什么平台？[多选题]）

（14）网络谣言的信任土壤

对于网民相信网络谣言的原因：62.96%的人认为是“缺乏认识判别能力”；54.78%的人认为是“没有权威及时破除谣言”；44.75%的人认为是“好奇心理”；43.96%的人认为是“从众心理”；39.14%的人认为是“宁可信其有，不可信其无的心理”。数据显示超过六成的公众网民认为缺乏认识判别能力是网民受网络谣言影响的主要原因。网络具有放大的功能，可以把一个细微的事件，经过庞大的网民群体传播从而扩大影响，越是被掩盖封锁的事件信息就越会激发网民的兴趣。而在这一过程中，如果主流媒体

没有及时引导舆论，在事实和真相信息不足的情况下，各类“小道消息”和谣言就有市场，这些被“重新塑造”的信息通过社交媒体、自媒体等新兴媒体上流传，诱骗其他不明真相的网民，带动舆论走向。除此以外，在一些重大公共事件发生时，一部分网民心理承受能力被削弱，焦虑、恐慌的情绪在网民群体中蔓延，在情绪影响下网民群体对网络谣言的辨别程度下降，更加重 “小道消息”和谣言的影响程度，容易造成舆情事件，所以认知、导向、心理等因素是网络谣言产生作用的原因。



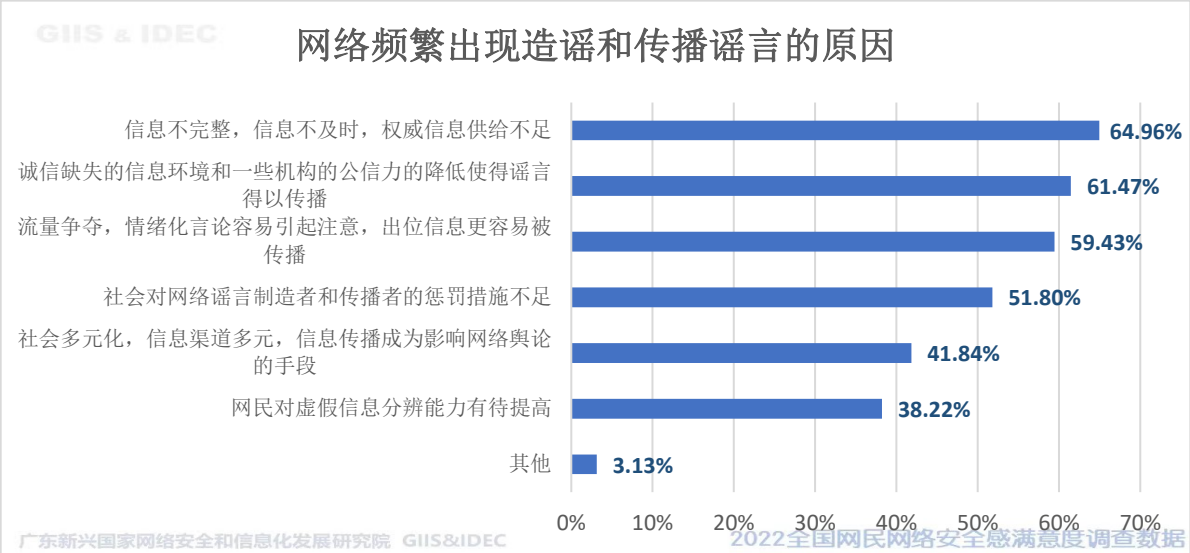
图表 5. 2-19：网民相信网络谣言的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 17.1 题：您认为相信网络谣言的原因？[多选题]）

（14）网络频繁出现造谣和传播谣言的原因

参与调查的公众网民认为频繁出现造谣和传播谣言的原因：第一位是“信息不完整，信息不及时，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，情绪化言论容易引起注意，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措施不足”，占 51.80%；第五第六位是“信息传播成为影响网络舆论的手段”和“网民对虚假信息分辨能力有待提高”，选择率分别为 41.84%和 38.22%。数据显示超过六成公众网民认为信息不完整和公信力降低是造成网络谣言泛滥的主要原因。网民面对网络上浩如烟海的信息，难辨真假，无所适从。但是政府是社会各界中最大的信息占有者，要抑制网络谣言的泛滥，一方面需要增加

信息透明度，及时全面地发布权威信息；另一方面要加强舆情监测，与公众保持良好的互动交流，及时应对，压缩谣言的生存空间，将网络谣言扼杀在萌芽阶段。

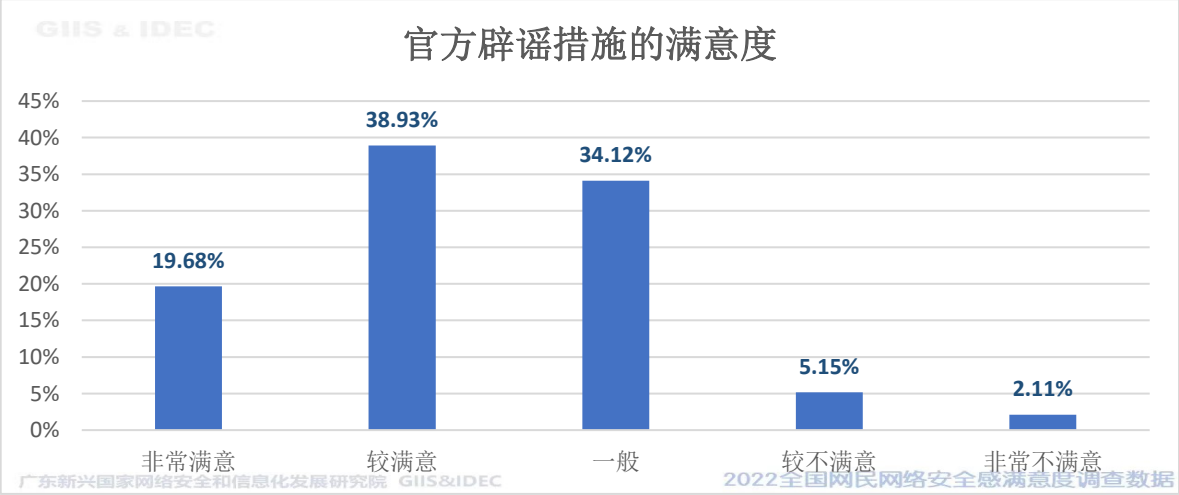


图表 5. 2-20：网络频繁出现造谣和传播谣言的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 17.2 题： 您认为网络频繁出现造谣和传播谣言的原因是什么？ [多选题]）

（15）辟谣工作评价

参与调查的公众网民对打击网络谣言的工作评价：认为满意以上的占 58.61%，其中 19.68%公众网民认为“非常满意”，38.93%认为“较满意”；34.12%认为“一般”，7.26%认为“不满意”或“非常不满意”，其中 5.15%认为“较不满意”，2.11%认为“非常不满意”。总体评价较满意为主。折合得分 73.78，属于较满意。

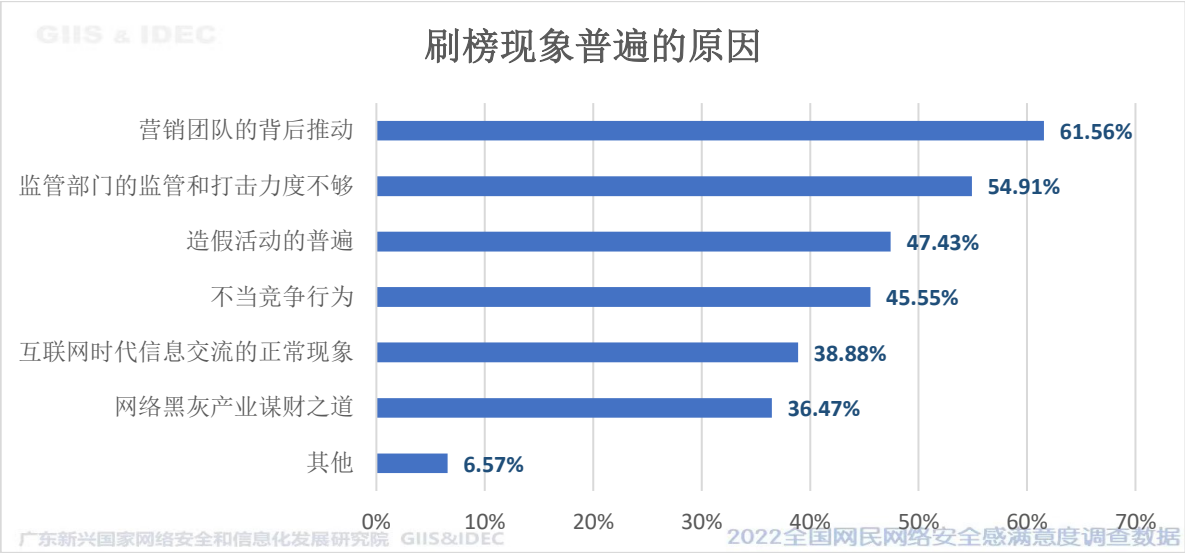


图表 5. 2-21：官方辟谣措施的满意度

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 17.3 题：您对当下官方辟谣的措施满意吗？）

（16）刷榜现象产生原因

参与调查的公众网民认为刷榜现象产生原因：第一位为营销团队的背后推动（选择率为 61.56%）；第二位为监管部门的监管和打击力度不够（选择率为 54.91%）；第三位造假活动的普遍（选择率为 47.43%）；第四位为不当竞争行为（选择率为 45.55%）。数据显示，超过六成的公众网民认为营销团队的背后推动是导致刷榜现象泛滥的主要原因。当今互联网各种榜单越来越多，网民看榜下载 APP 或者看榜购物，已经成为生活习惯。但是刷榜现象的泛滥，却是在误导公众网民，看似刷榜实则毁谤。

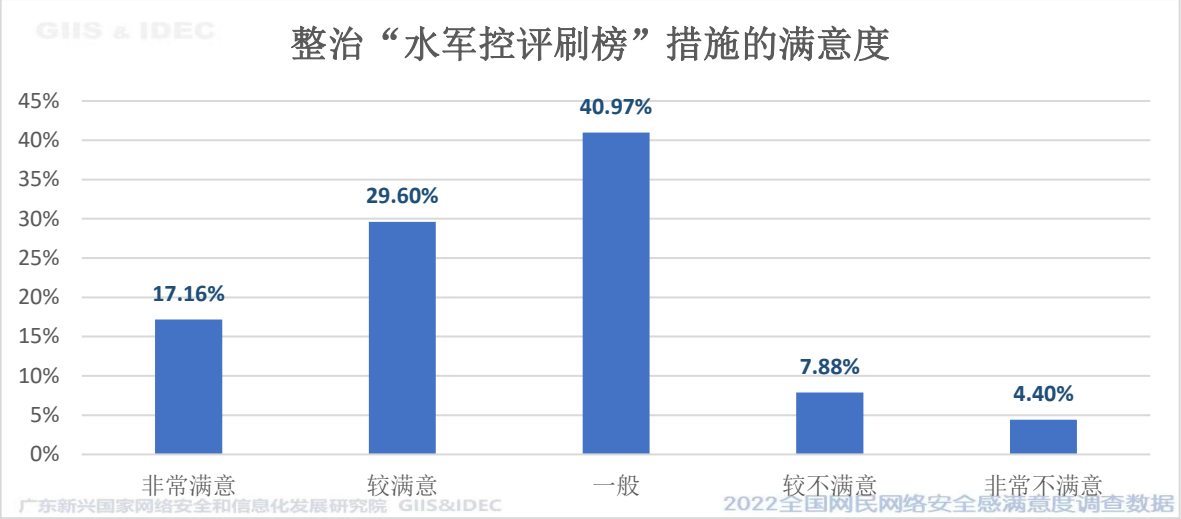


图表 5. 2-22：刷榜现象普遍的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 18 题：您对当下官方辟谣的措施满意吗？）

（17）整治“控评刷榜”工作评价

参与调查的公众网民对整治“控评刷榜”的工作评价：认为满意以上的占 46.76%，其中 17.16%公众网民认为“非常满意”，29.60%认为“较满意”。40.97%认为“一般”，12.28%认为“不满意”或“非常不满意”，其中 7.88%认为“较不满意”，4.40%认为“非常不满意”。总体评价一般到满意为主。折合得分 69.45，中间稍好。

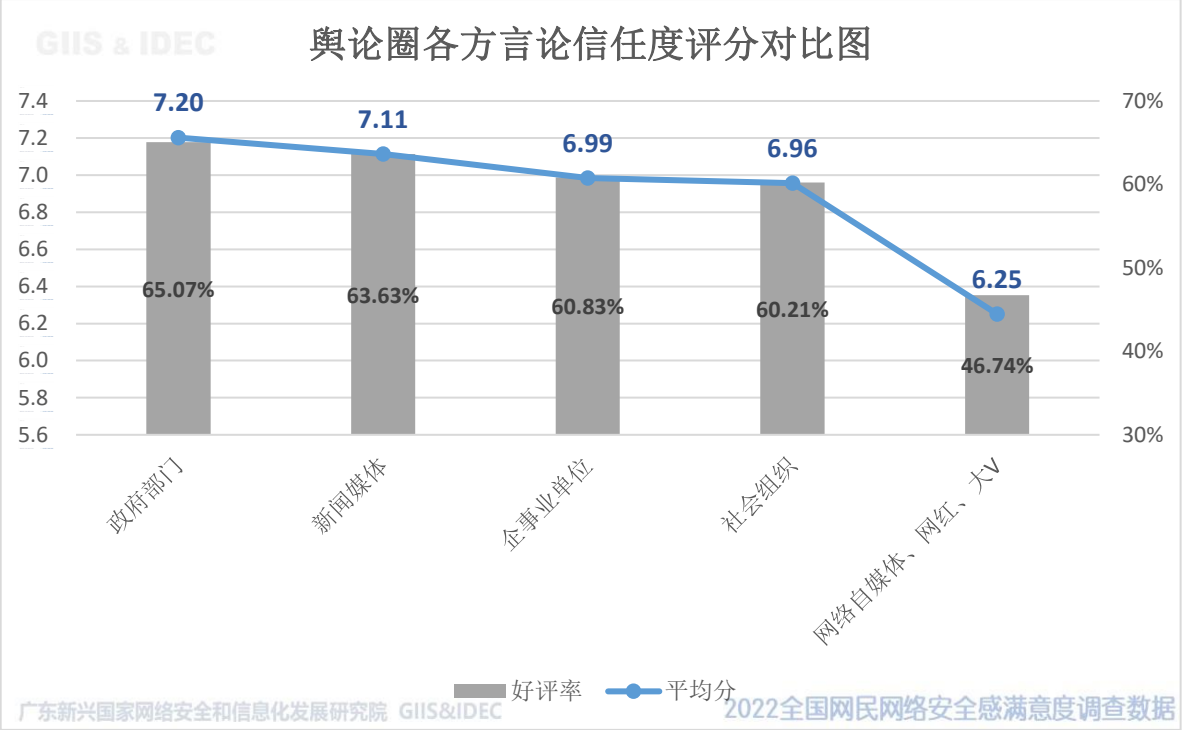


图表 5. 2-23：整治“水军控评刷榜”措施的满意度

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 19 题： 您对当下的整治“水军控评刷榜”措施满意吗？）

（18）网络空间舆论各方信任度评价

网络舆论空间充满各种言论的地方，舆论各方基于本身利益和立场发表不同的言论，同一件事情往往有不同的说法，可信度高的一方提供的信息通常容易被别人接受或相信，其言论具有权威性，有利于把握舆论的方向。对舆论各方信任度评价可以了解舆论各方在网民心目中的认可度、可信任度，以便各方改善自身的公共形象。调查发现公众网民对网络空间舆论各方可信任度评价最高的是政府部门，平均分为 7.20，好评率 65.07%；第二位是新闻媒体，平均分为 7.11，好评率 63.63%；第三位是企事业单位，平均分为 6.99，好评率 60.83%；第四位是社会组织，平均分为 6.96，好评率 60.21%；第五位是网络自媒体、网红、大 V 等，平均分为 6.25，好评率 46.74%。数据显示公众网民更加信任政府部门和新闻媒体等官方和主流媒体渠道发布的权威信息。企事业单位和社会组织有较高的信任度，但作用和地位跟官方渠道有一定的差距。网络自媒体、网红、大 V 等水平参差，言论差别很大，信任度一般。官方渠道信任度高，有权威性。官方渠道消息发布的不及时、不完整、不充分会导致公众网民选择使用自己熟悉的方式去获取消息，导致小道消息和谣言的泛滥。流量带来的经济利益诱惑下，出位的言论会获得更多的关注，社交和自媒体平台往往是网络谣言的重灾区，缺乏辨别信息真实性的网民获取到他们“更愿意”相信的猎奇信息时，对其获取信息渠道的信赖感也会随之增加。

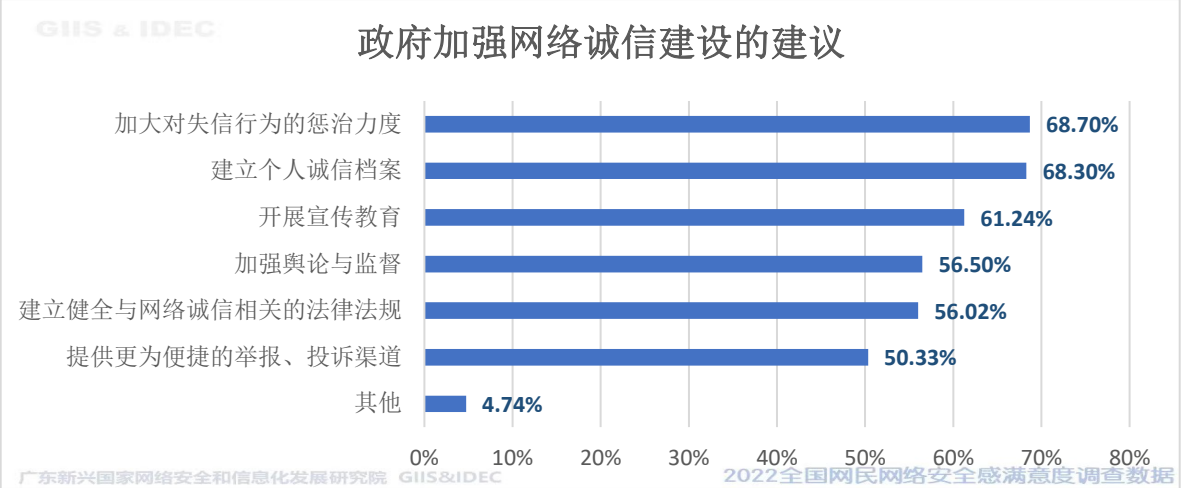


图表 5. 2-24：舆论圈各方言论信任度评分对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 20.1-20.5 题：您通常的信任度打分为？）

（19）针对政府加强网络诚信建设的建议

参与调查的公众网民认为政府需要加强网络诚信建设的部分：第一位是“加大对失信行为的惩治力度”（选择率为 68.70%）；第二位是“建立个人诚信档案”（选择率为 68.30%）；第三位是“开展宣传教育”（选择率为 61.24%）；第四位为“加强舆论与监督”（选择率为 56.50%）；第五位为“建立健全与网络诚信相关的法律法规”（选择率为 56.02%）；第六位为“提供更为便捷的举报、投诉渠道”（选择率为 50.33%）。数据显示超过六成的公众网民认为加大对失信行为惩治力度、建立诚信档案和开展宣传教育是加强网络诚信建设的有效途径。

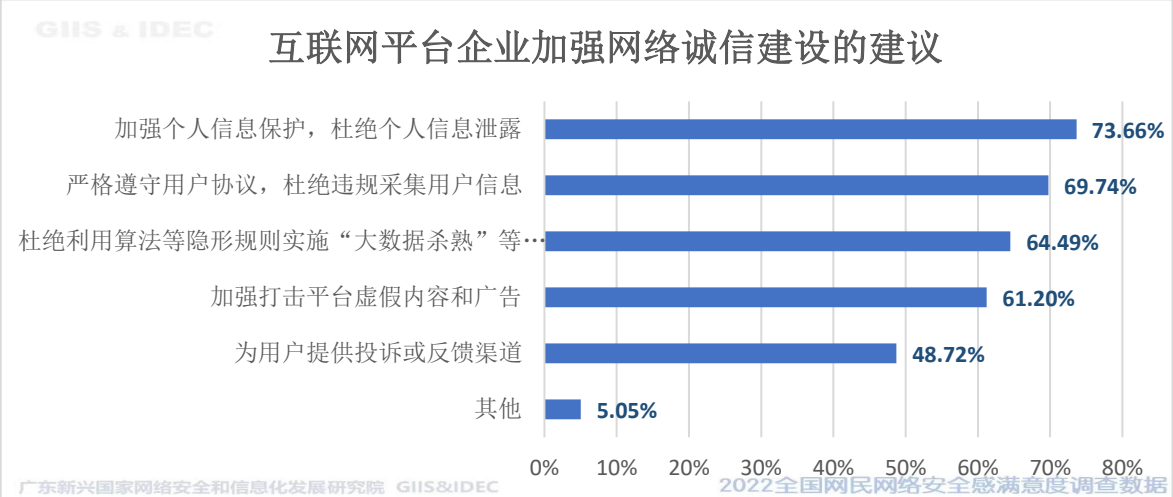


图表 5. 2-25：政府加强网络诚信建设的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 21 题：您认为政府应该从哪些方面加强网络诚信的建设？ [多选题]）

（20）针对互联网平台企业加强网络诚信建设的建议

公众网民对互联网平台需要加强网络诚信建设的建议：第一位是“加强个人信息保护，杜绝个人信息泄露”（选择率为 73.66%）；第二位为“严格遵守用户协议，杜绝违规采集用户信息”（选择率为 69.74%）；第三位“杜绝利用算法等隐形规则实施“大数据杀熟”等行为”（选择率为 64.49%）；第四五位为“加强打击平台虚假内容和广告”和“为用户提供投诉或反馈渠道”（选择率分别为 61.20%和 48.72%）。数据显示超过七成的公众网民认为加强个人信息保护是互联网平台企业加强网络诚信建设的首要任务。

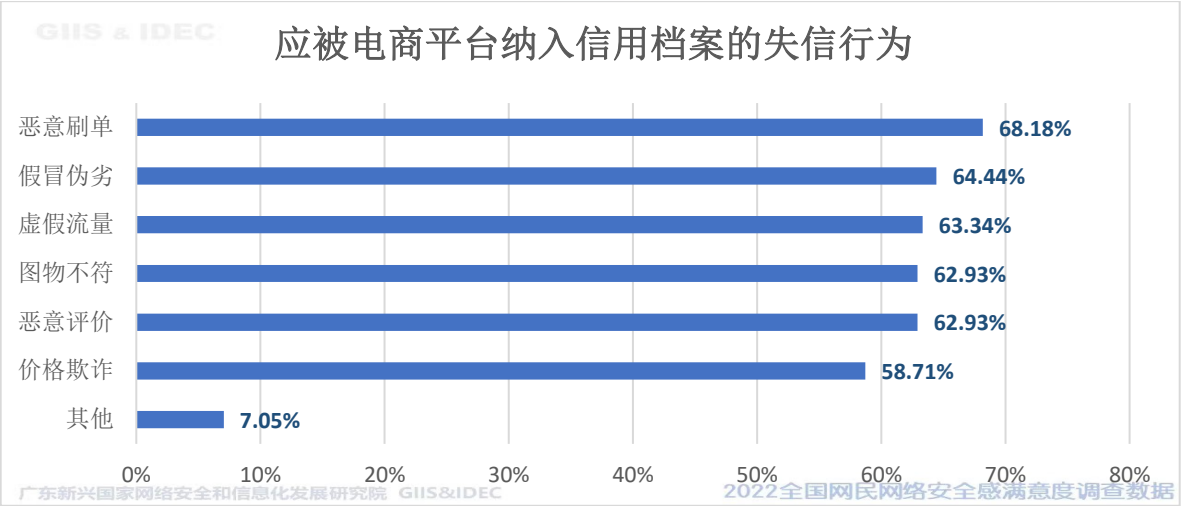


图表 5. 2-26：互联网平台企业加强网络诚信建设的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 22 题： 您认为互联网平台企业应该从哪些方面加强网络诚信建设？ [多选题]）

（21）应纳入信用档案的失信行为

参与调查的公众网民认为应被电子商务平台纳入信用档案的失信行为：第一位是恶意刷单（选择率为 68.18%）；第二位为假冒伪劣（选择率为 64.44%）；第三位为虚假流量（选择率为 63.34%）；第四位为图物不符（选择率为 62.93%）；第五位为恶意评价（选择率为 62.93%）；第六位为价格欺诈（选择率为 58.71%）。数据显示超过六成的公众网民认为电子商务平台可利用信用档案强化对失信行为的治理，应登记有恶意刷单、假冒伪劣、虚假流量和产品图物不符等失信行为。



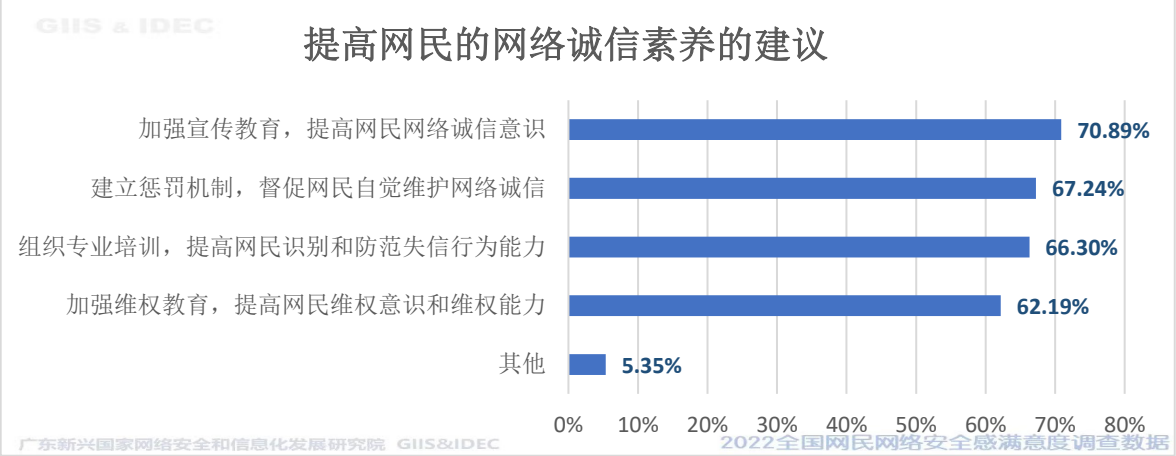
图表 5. 2-27：应被电商平台纳入信用档案的失信行为

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 23 题： 您认为电子商务平台应该将下列哪些失信行为信息纳入信用档案？ [多选题]）

（22）针对网民提高网络诚信素养的建议

参与调查的公众网民认为自身网络诚信素养需要提高的部分：第一位是加强宣传教育，提高网民网络诚信意识（选择率为 70.89%）；第二位为建立惩罚机制，督促网民自觉维护网络诚信（选择率为 67.24%）；第三位为组织专业培训，提高网民识别和防范失信行为能力 （选择率为 66.30%）；第四位为加强维权教育，提高网民维权意识和维权能力（选择率分别为 62.19%）。数据显示超过七成的公众网民认为提高网络诚信素养首先要加强宣传教育，提高网民网络诚信意识。其次在行为习惯、能力方面进

行提升。

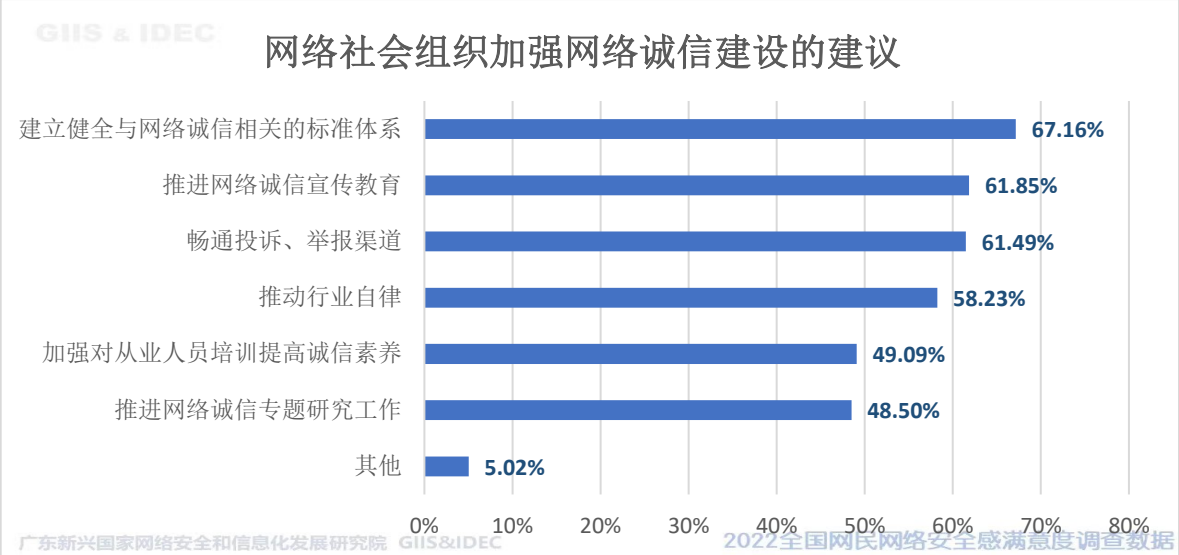


图表 5. 2-28：提高网民的网络诚信素养的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 24 题： 您认为应该从哪些方面提高网民的网络诚信素养？ [多选题]）

（23）针对网络社会组织加强网络诚信建设的建议

参与调查的公众网民对社会组织加强网络诚信建设的建议：第一位是“建立健全与网络诚信相关的标准体系”（选择率为 67.16%）；第二位是“推进网络诚信宣传教育”（选择率为 61.85%）；第三位是“畅通投诉、举报渠道”（选择率为 61.49%）；第四位是“推动行业自律”（选择率为 58.23%）；第五位是“加强对从业人员培训提高诚信素养”（选择率为 49.09%）；第六位是“推进网络诚信专题研究工作”（选择率为 48.50%）。数据显示超过六成的公众网民认为网络社会组织在加强网络诚信建设上应该重点关注网络诚信相关标准体系的建设、网络诚信宣传教育、完善投诉渠道等方面。



图表 5. 2-29：网络社会组织加强网络诚信建设的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 25 题： 您认为网络社会组织应从哪些方面加强网络诚信的建设？ [多选题]）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.3 专题 3：遏制惩处网络违法犯罪专题

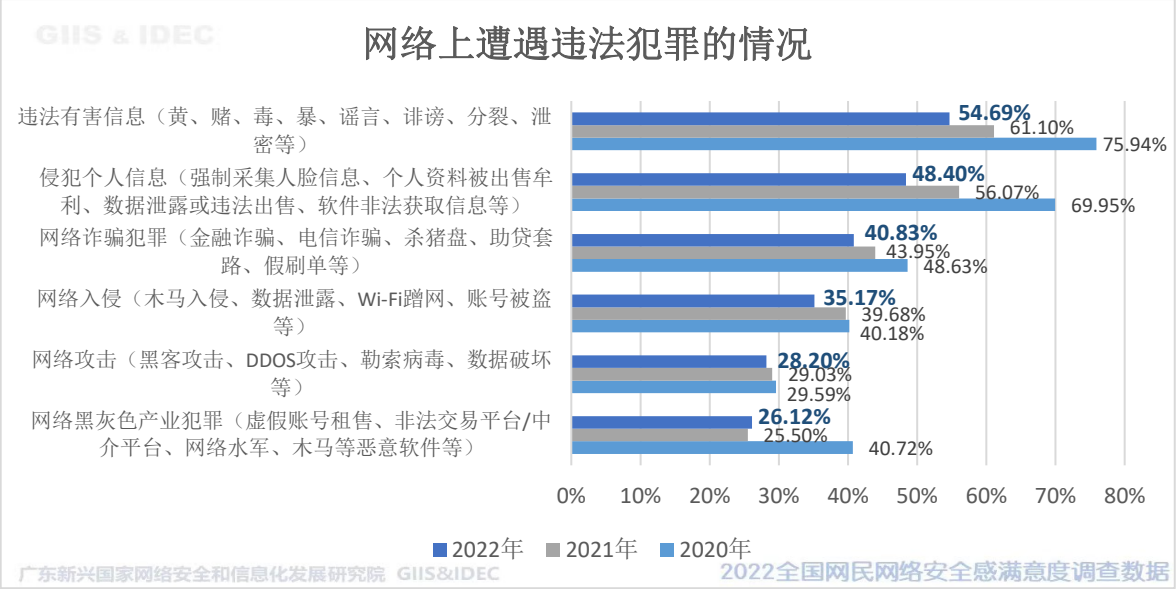
网络空间网络安全态势严峻，网络违法犯罪活动给人们生命财产安全造成巨大威胁。遏制惩处网络违法犯罪是保护网络空间安全环境的重要保障，也是网络安全治理的重要内容。本专题主要就网络犯罪态势、安全风险和威胁、网络诈骗、安全防范、专项行动效果等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨遏制惩处网络违法犯罪工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 316775 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：第一位是违法有害信息（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%），网络入侵、网络攻击和网络黑灰色产业犯罪分列四五六位，遇见率分别为 35.17%、28.20%和 26.12%。数据显示网络违法犯罪态势从高位开始回落。

和去年相比，除了网络攻击和网络黑灰色产业犯罪的遇见率稍微减少，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；第四位是网络诈骗犯罪，下降了 3.12 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。



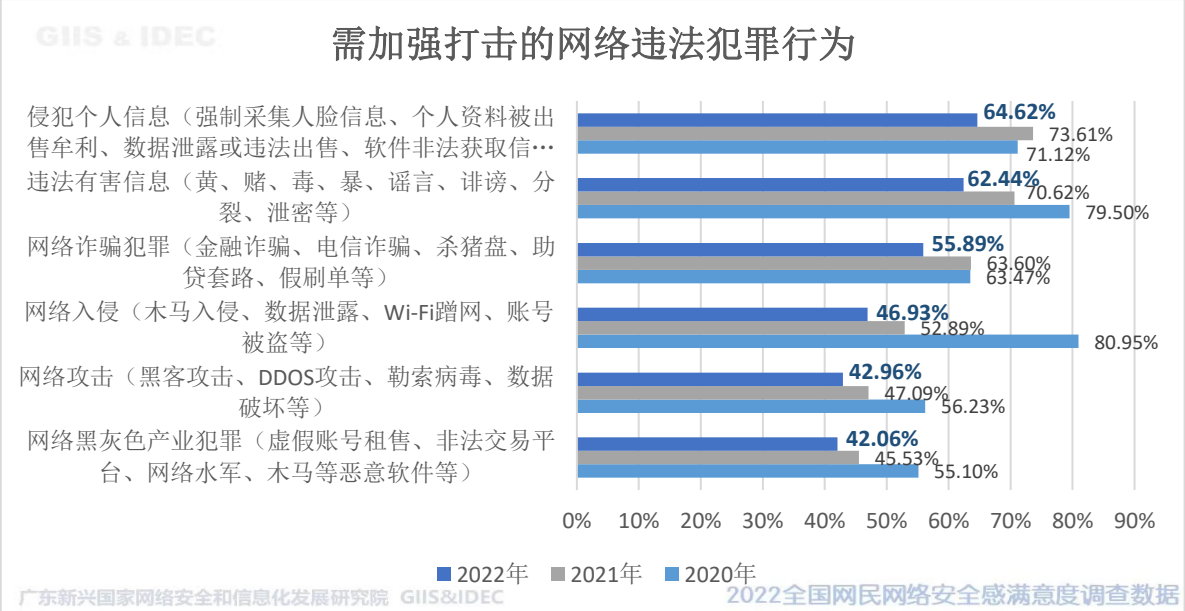
图表 5. 3-1：网络上遭遇违法犯罪的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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 64.62%），第二位是违法有害信息（关注度 62.44%），第三位是网络诈骗犯罪（关注度 55.89%），前三位的关注度都超过五成半。第四位是网络入侵（关注度 46.93%），第五位是网络攻击（关注度 42.96%），第六位是网络黑灰色产业犯罪（关注 42.06%）。

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仍保持在第一位，其他违法犯罪行为的关注度排位同样保持不变，但数据有所下降，反映了打击违法犯罪的工作有序进行，不法活动的总体遇见率降低，网民对此的警惕性与关注度也随之降低。



图表 5. 3-2：需加强打击的网络违法犯罪行为

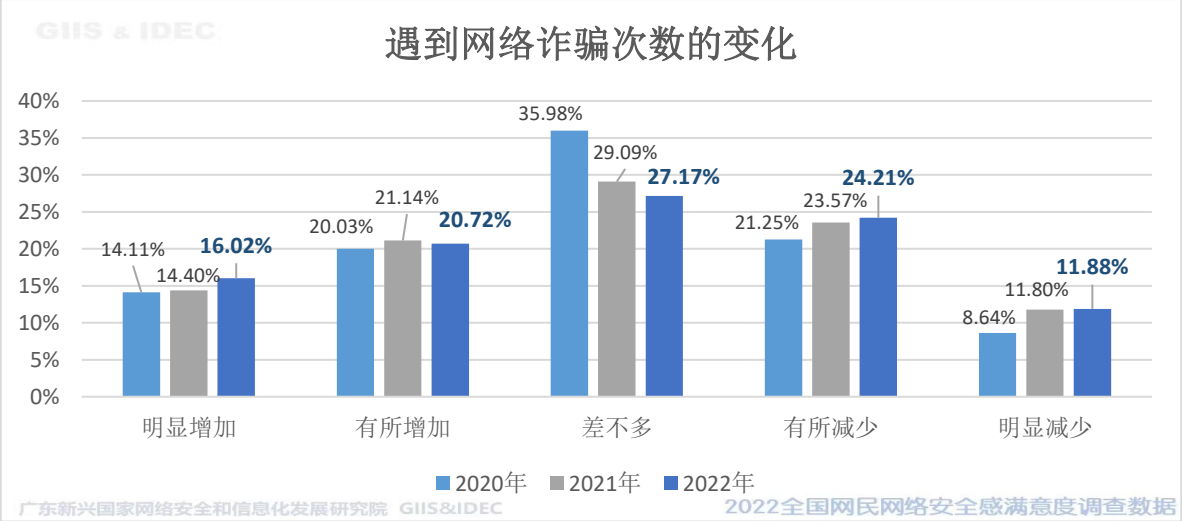
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 2 题：您认为哪些网络违法犯罪行为比较严重需要加强打击？）

（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的感受为：27.17%的公众网民认为“差不多”，24.21%公众网民认为“有所减少”，20.72%认为“有所增加”，16.02%认为“有所增加”和“明显增加”的占 36.74%（去年 35.54%），认为“有所减少”或“明显减少”的占 36.09%（去年 35.37%）。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 1.2 个百分点，认为减少方面的评价多了 0.72 个百分点。显示认为增加的网民稍多。数据显示公众网民对网络诈骗的发案率变化感受稍偏向增加。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



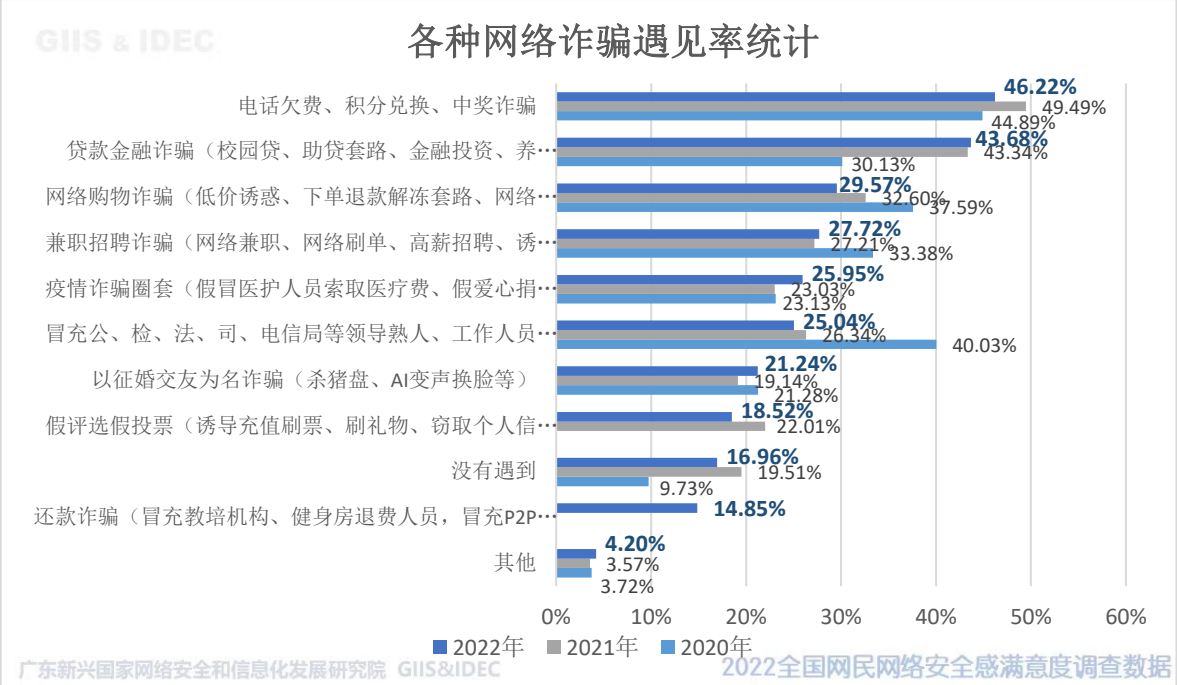
图表 5. 3-3：遇到网络诈骗次数的变化

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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感受为：第一位是“电话欠费、积分兑换、中奖诈骗”（遇见率 46.22%），第二位是“贷款金融诈骗”（遇见率 43.68%），第三位是“网络购物诈骗”（遇见率 29.57%）。网络诈骗活跃度仍处在较高的位置。

和去年相比，除了“疫情诈骗圈套”和“以征婚交友为名诈骗”有所上升（分别上升了 2.92 和 2.1 个百分点），其余各类诈骗的遇见率均有所下降，其中“假评选假投票”遇见率下降幅度最大，下降了 3.49 个百分点，其次是“电话欠费、积分兑换、中奖诈骗”，遇见率下降了 3.27 个百分点，“兼职招聘诈骗”遇见率则基本与上一年持平。

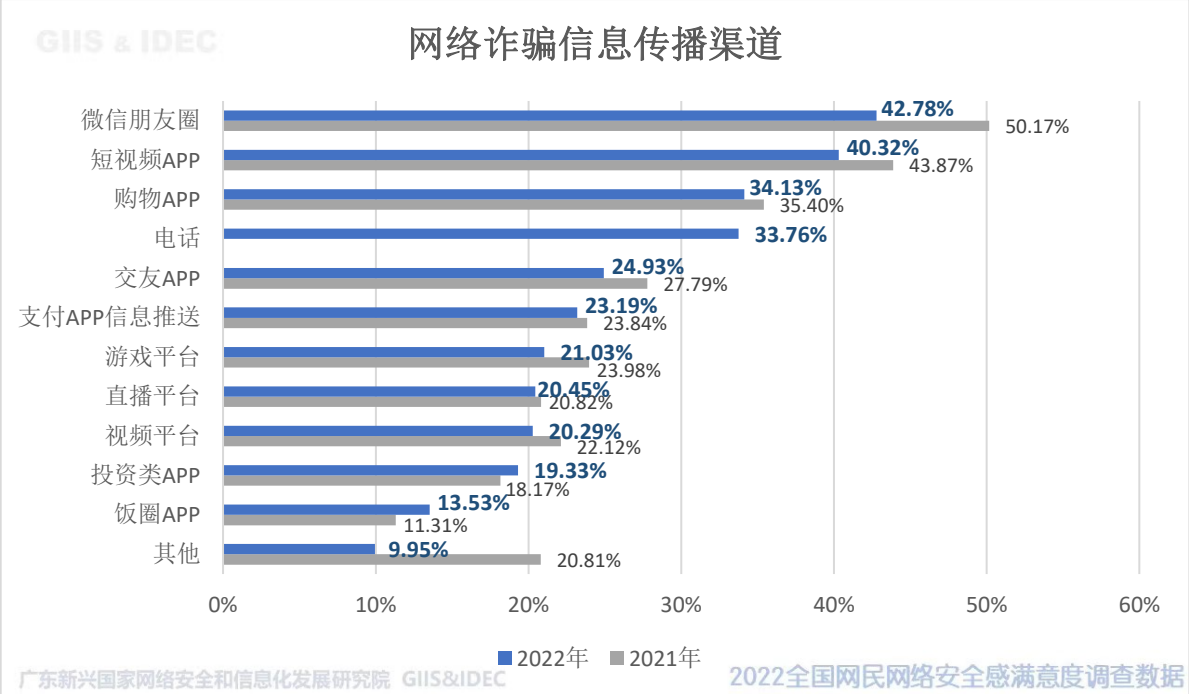


图表 5. 3-4：各类电信网络诈骗的遇见率

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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 42.78%），第二位是“短视频 APP”（选择率 40.32%），第三位是“购物 APP”（选择率 34.13%），第四位是“电话”（选择率 33.76%），第五位是“交友 APP”（选择率 24.93%）。数据显示社交网络和短视频平台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、同学圈以及短视频直播引诱刷单点赞返利等进行渗透、发布诈骗信息，超过四成的网民曾遭遇过诈骗信息的骚扰。



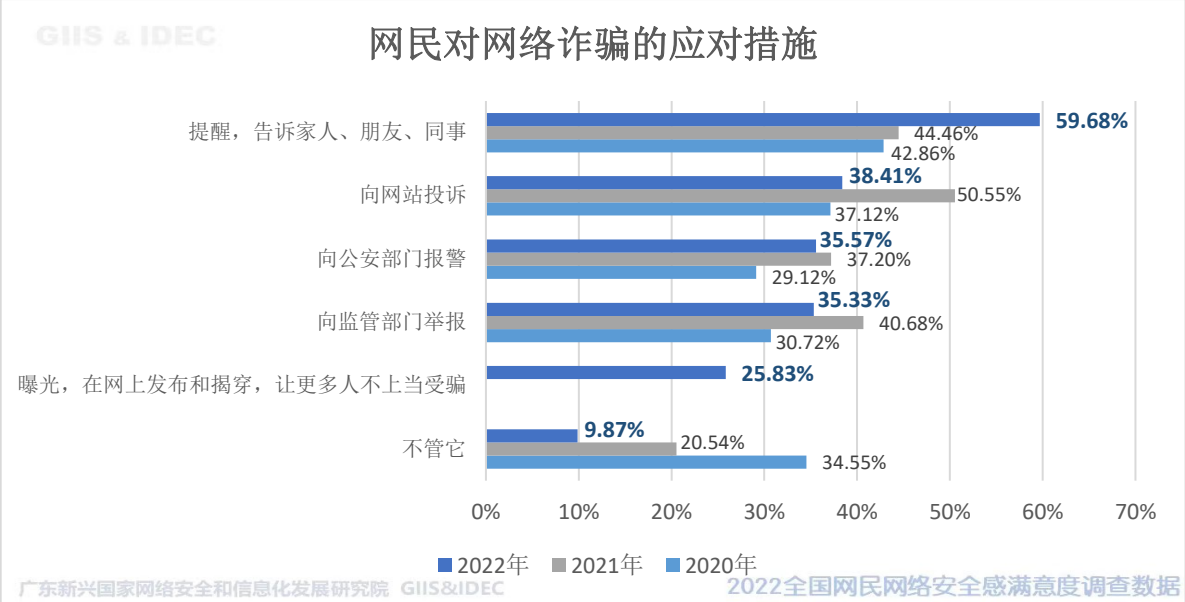
图表 5. 3-5：网络诈骗信息传播渠道

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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“提醒，告诉家人、朋友、同事”（选择率 59.68%），第二位是“向网站投诉”（选择率 38.41%），第三位是“向公安部门报警”（选择率 35.57%），第四位是“向监管部门举报”（选择率 35.33%），第五位是“曝光，在网上发布和揭穿，让更多人不上当受骗”（选择率 25.83%）。

和去年相比，选择投诉、报警和举报的比例均有明显的下降（分别下降 12.14、1.63 和 5.35 个百分点），而选择不管它的继续大幅度下降，下降了 10.67 个百分点。显示公众网民对网络诈骗的应对更为主动和有承担，更加注意提高自身以及身边人面对网络诈骗的警惕性，比较重视事前预防和自保。



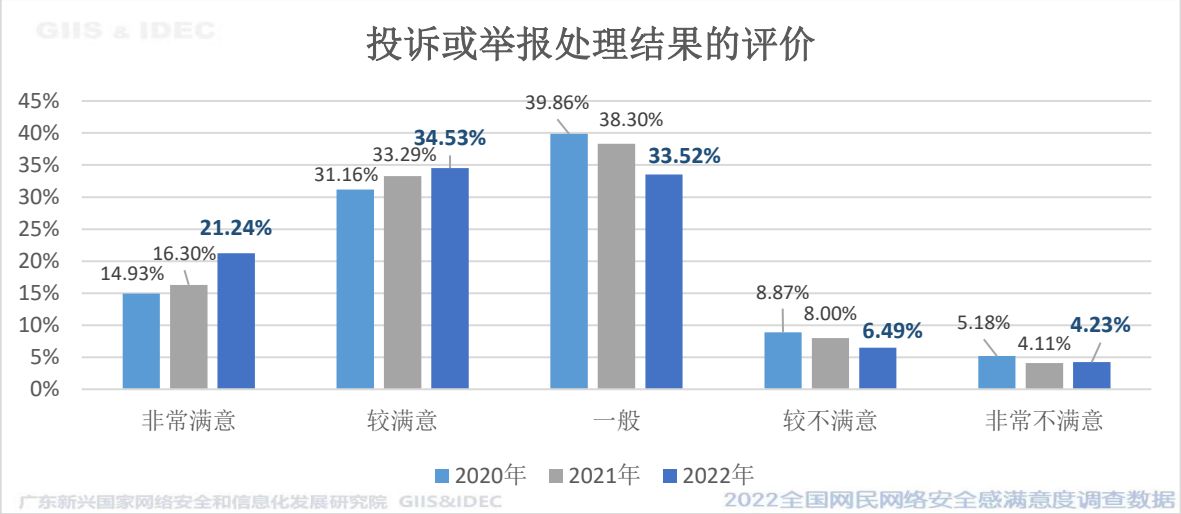
图表 5. 3-6：网民对网络诈骗的应对措施

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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：表示较满意或非常满意的占 55.77%，其中 34.53%的网民表示较满意，21.24%的网民表示非常满意。33.52%的网民表示一般，表示较不满意或非常不满意的占 10.72%，其中表示较不满意的占 6.49%，表示非常不满意的占 4.23%。总体上来说表示满意的占主要部分，占五成半。

和去年相比，满意方面的评价上升了 6.18 个百分点，不满意方面的评价下降了 1.39 个百分点。显示网民对投诉的评价在原来较高的满意度水平上有了进一步的提高。

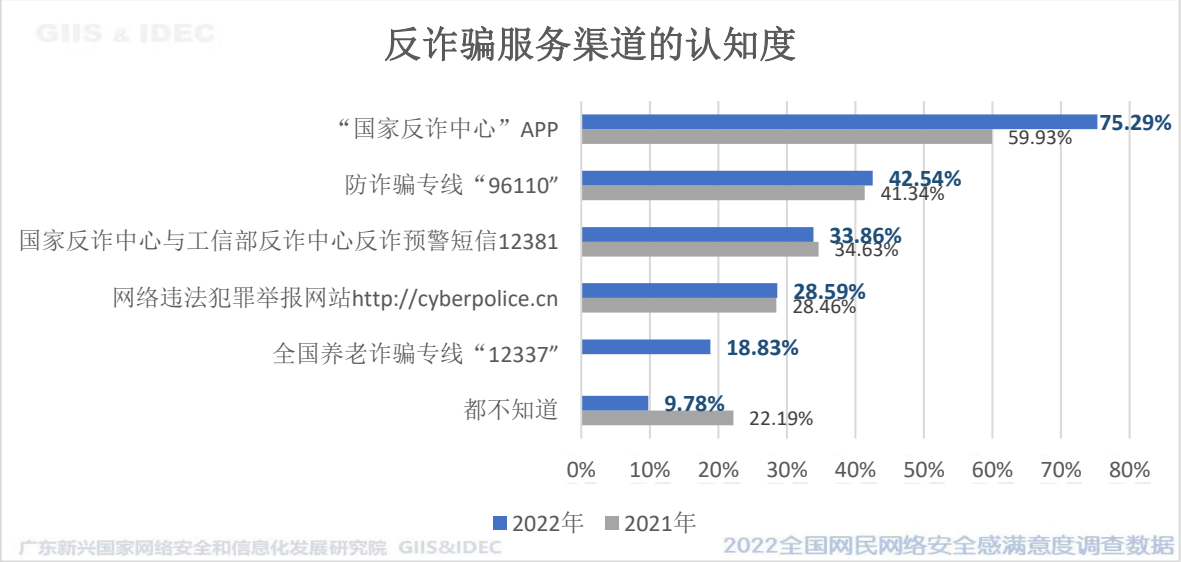


图表 5.3-7：网络诈骗投诉或举报处理结果的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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：75.29%的网民知道“国家反诈中心”APP，42.54%知道公安部防诈骗专线“96110”，33.86%知道反诈预警短信 12381，28.59%的网民知道“网络违法犯罪举报网站 http://cyberpolice.cn”，18.83%的网民知道全国养老诈骗专线“12337”，只有 9.78%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。国家反诈中心 APP 的认知度大幅度上升，超过四分之三的网民知道。



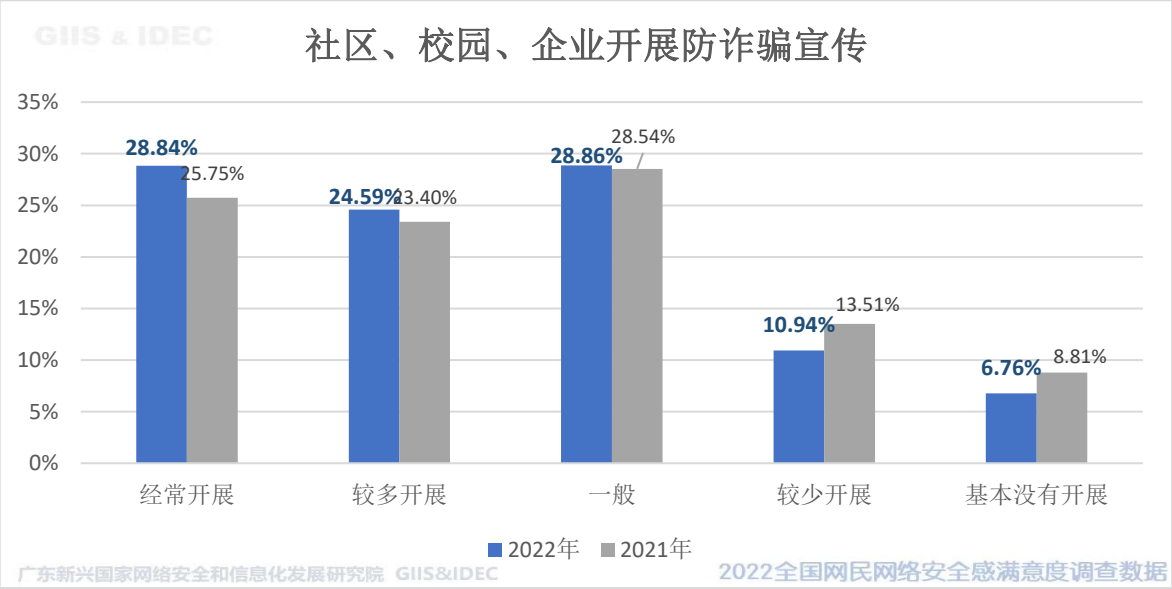
图表 5. 3-8：反诈骗服务渠道的认知度

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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

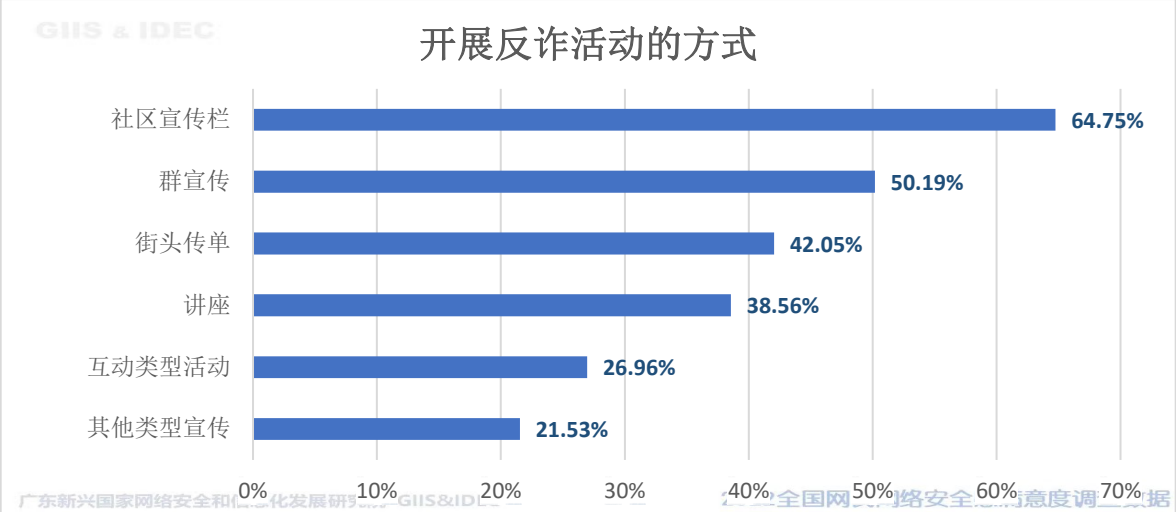
参与调查的公众网民所在社区、校园、企业开展防诈骗宣传活动的情况为：53.43%的网民所在社区经常开展或较多开展防诈骗宣传活动，其中 28.84%是“经常开展”，24.59%是“较多开展”。表示“一般”的占 28.86%，“较少开展”或“没有开展”的占 17.7%，其中较少开展的占 10.94%，基本没有开展的占 6.76%。和去年相比，经常开展和较多开展的比例提高了 4.29 个百分点。显示发诈骗宣传的力度有所加强。

防诈骗宣传方式方面，64.75%的网民表示活动方式通常以社区宣传栏为主，其余的活动方式分别为群宣传，街头传单，讲座，互动类型活动，占 50.19%，42.05%，38.56%，26.96%；数据显示，线下（社区宣传栏）和线下（群宣传）的形式都采用的比较多，均超过五成，说明防诈骗宣传工作基本得到落实。



图表 5. 3-9：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 3 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？）



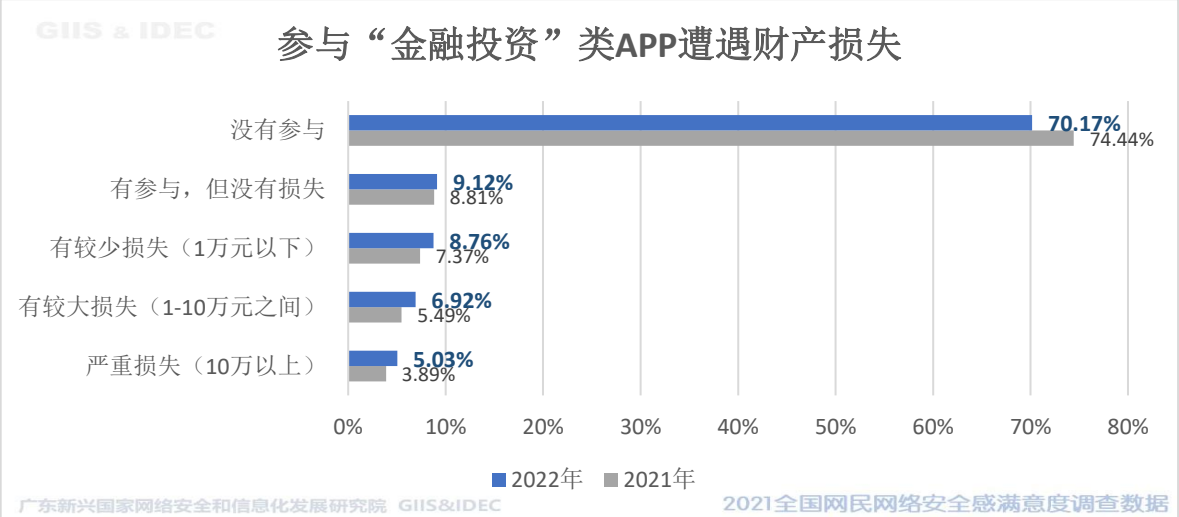
图表 5. 3-10：所在社区、校园企业开展防诈骗宣传活动方式

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题 6.1 题：在您所在的社区、校园、企业通常以哪些方式开展反诈活动？（多选））

（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 70.17%（去年为 74.44%）公众网民没有参与过，9.12%（去年为 8.81%）有参与但没有受到损失，有财产损失的占 20.71%（去年为 16.75%），其中较少损失的占 8.76%，有较大损失的占 6.92%，有严重损失的占 5.03%。

和去年相比，参与网民占比有所增加，相应地有损失的占比也扩大了，显示“金融投资”类 APP 的风险度提高，网民对 “金融投资”类的 APP 的警惕性有所下降。

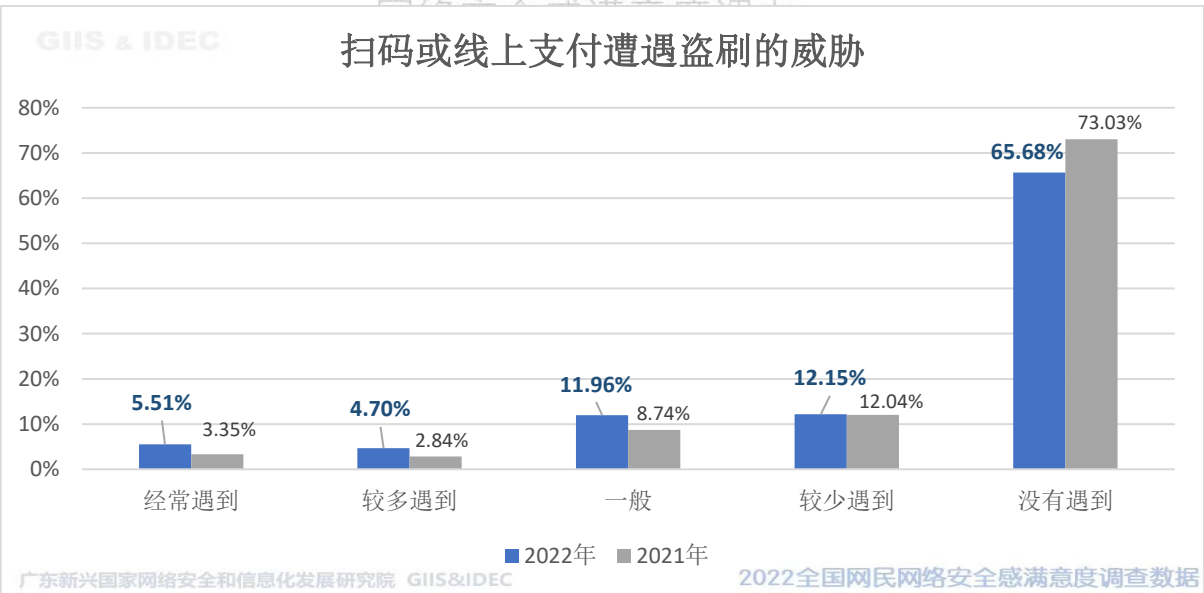


图表 5. 3-11： “金融投资”类 APP 导致财产损失的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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 65.68%（去年是 73.03%），即有遇到被盗刷的占 34.32%，其中经常遇到和较多遇到分别占 5.51%和 4.70%。和去年相比，遇到盗刷的网民占比上升了较大幅度（7.35 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。

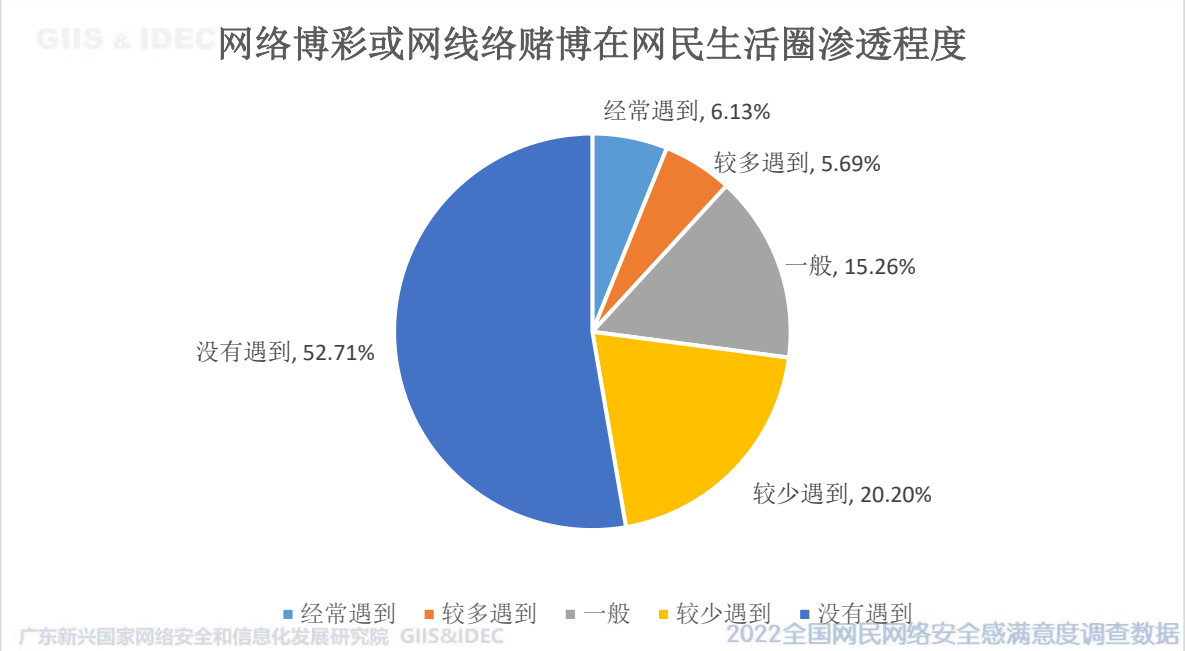


图表 5. 3-12：扫码或线上支付遭遇盗刷的威胁

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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？）

（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 52.71%，排第一位；“较少遇到”的占 20.20%，排第二位；“遇到的情况一般”的占 15.26%，排第三位；“较多遇到”占 5.69%，排第四位；“经常遇到”的占 6.13%。和去年相比，遇到率略有提升，数据显示网络赌博已有一定的渗透程度。

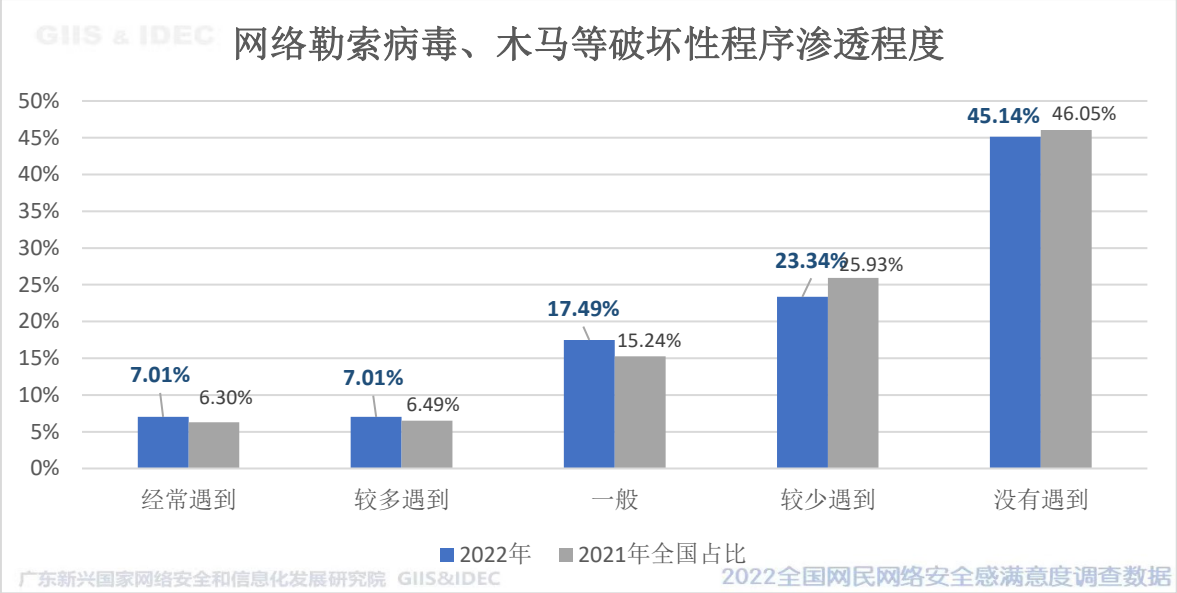


图表 5. 3-13：网络博彩或网络赌博的威胁

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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 45.14%，排第一位；“较少遇到”占 23.34%，排第二位；“一般”的占 17.49%，排第三位；“较多遇到”占 7.01%，排第四位；“经常遇到”占 7.01%，排第五位。网络勒索病毒、木马等的渗透率达到 54.85%（有遇到），和去年相比（去年是 53.95%）上升了 0.9 个百分点，情况仍然比较严重。

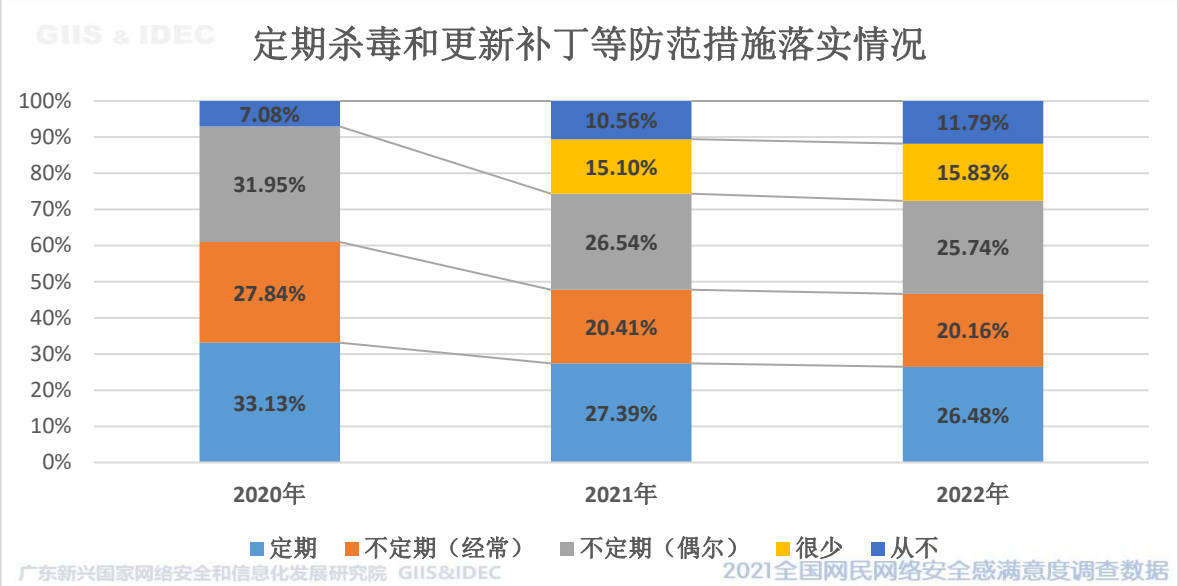


图表 5. 3-14：网络勒索病毒、木马等破坏性程序的威胁

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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：26.48%能够定期杀毒和更新补丁，20.16%能够不定期（经常）进行杀毒和更新补丁，25.74%不定期（偶尔）进行杀毒和更新补丁，15.83%很少进行杀毒和更新补丁，还有 11.79%几乎从不杀毒和更新补丁。少于一半（46.64%，去年为 47.80%）网民能够做到定期或经常杀毒和更新补丁。和去年相比，养成定期杀毒的良好习惯，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。



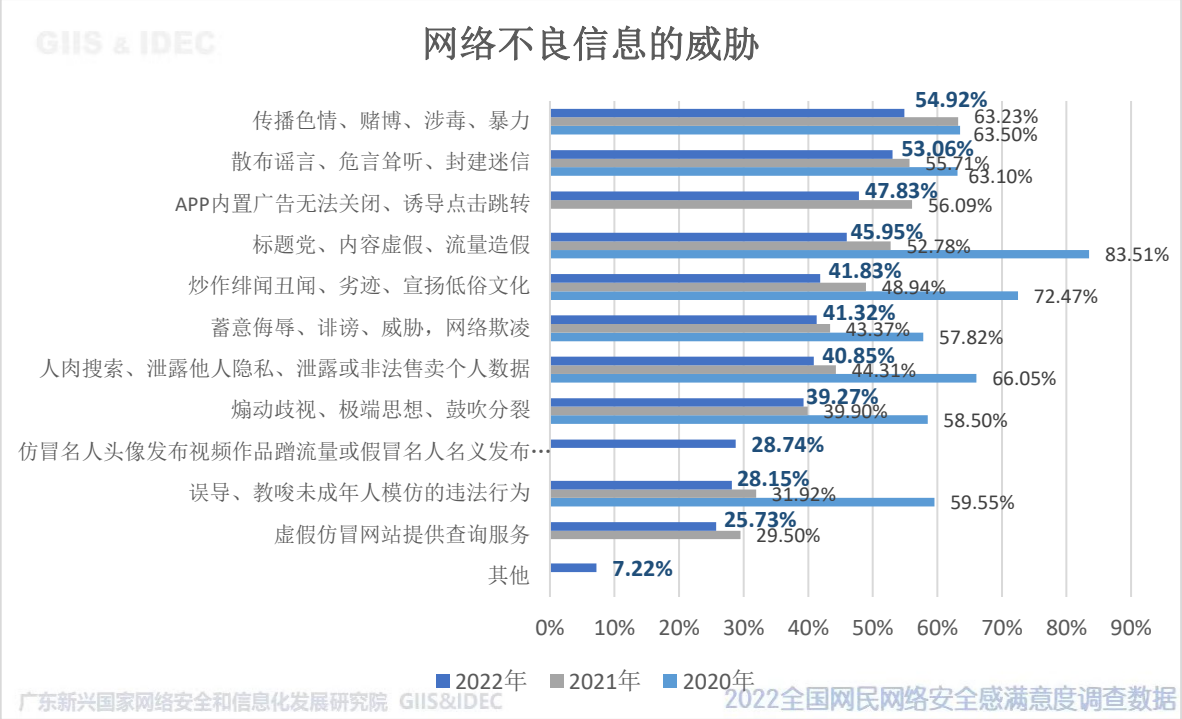
图表 5. 3-15：定期杀毒和更新补丁的落实情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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”，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%；第四位是“标题党、内容虚假、流量造假”，网民遇见率 45.95%；第五位是“炒作绯闻丑闻、劣迹、宣扬低俗文化”，网民遇见率 41.83%；第六位是“蓄意侮辱、诽谤、威胁，网络欺凌”，网民遇见率 41.32%；第七位是“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 40.85%。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持续下降，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。



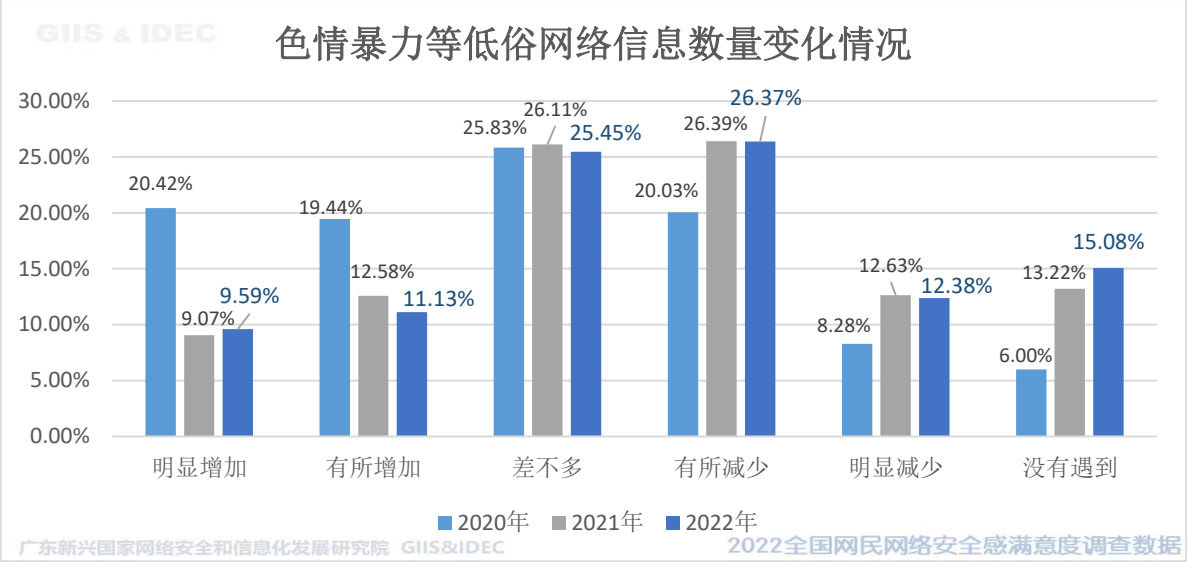
图表 5. 3-16：网络不良信息的威胁

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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 20.72%，其中 9.59%公众网民认为明显增加，11.13%认为有所增加。25.45%认为差不多，53.83%的网民认为减少了，其中 26.37%认为有所减少，12.38%认为明显减少，15.08%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 0.93 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 1.59 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明显，总体评价稍有提升。

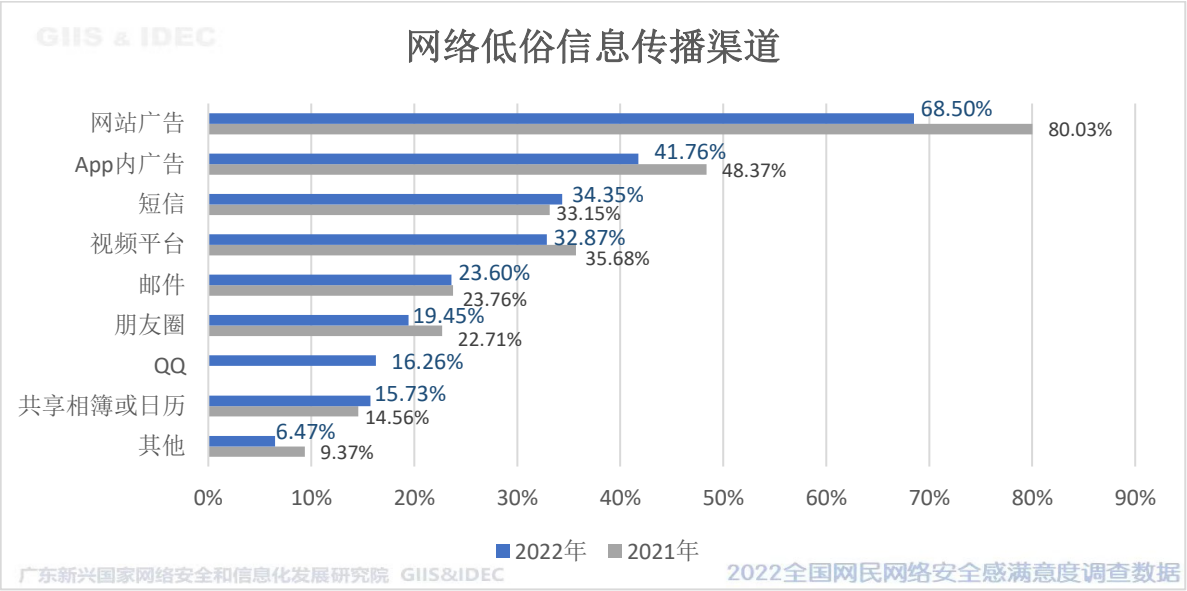


图表 5.3-17：色情暴力等低俗网络信息数量变化情况

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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 68.50%；第二位是 App 内广告，选择率 41.76%，第三位是短信，选择率 34.35%；第四位是视频平台，选择率 32.87%；第五位是邮件，选择率 23.60%，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。



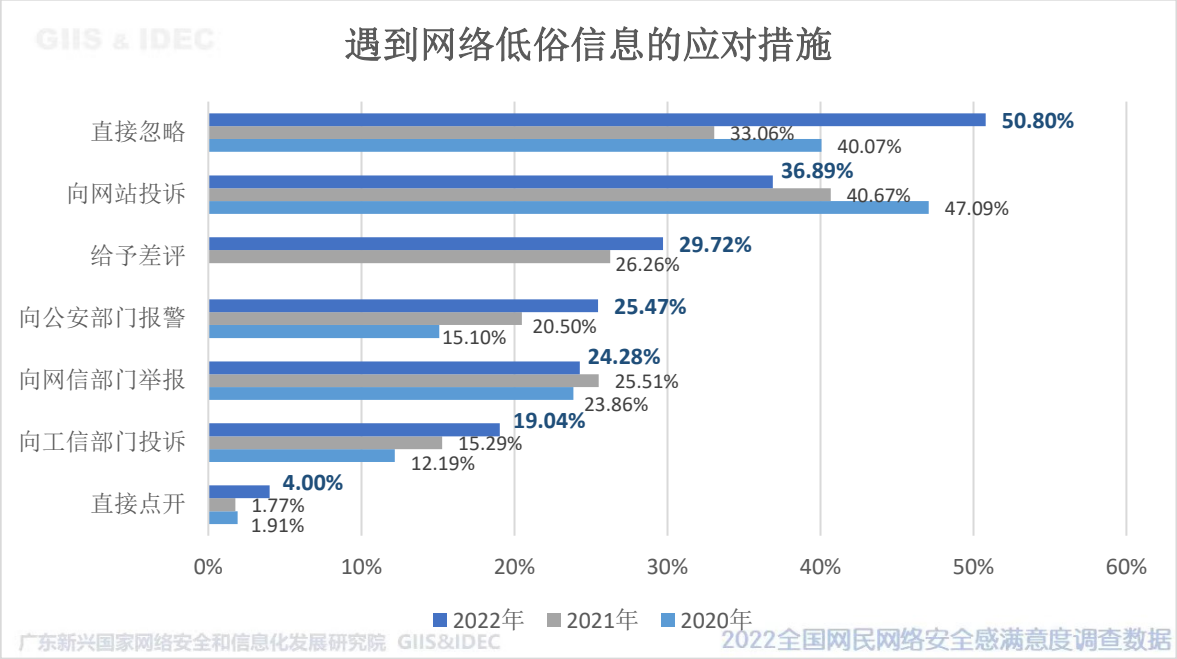
图表 5.3-18：网络低俗信息传播渠道

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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：第一位是直接忽略（选择率 50.80%），第二位是向网站投诉（选择率 36.89%），第三位是给予差评（选择率 29.72%），第四位是向公安部门报警（选择率 25.47%），第五位是向网信部门举报（选择率 24.28%），第六位是向工信部门投诉（选择率 19.04%），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，公众网民选择直接忽略的比例有大幅度上升，选择向网站投诉的占比减少，向有关部门举报的占比有所增加，显示公众网民对网络低俗信息的抵制由寄望于企业自律转向监管，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. 3-19：遇到网络低俗信息的应对措施

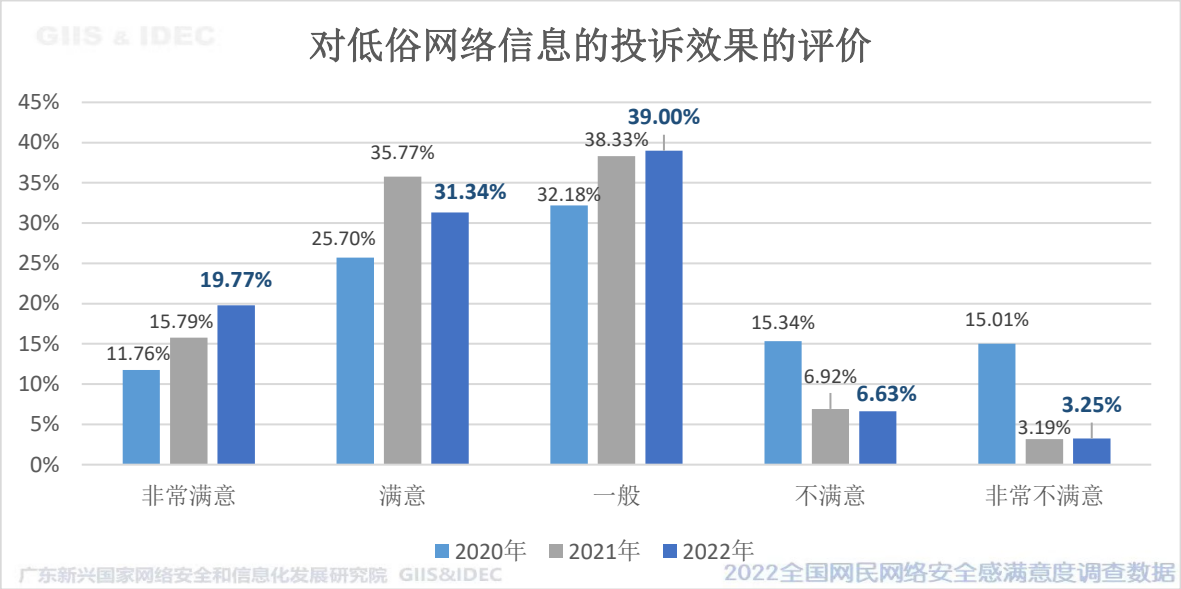
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 13.2 题：遇到低俗网络信息时您会怎么做？）

（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 51.11%，其中 19.77%的公众网民认为非常满意，31.34%认为满意。39.00%认为一般，

9.88%认为不满意或非常不满意，其中 6.63%认为不满意，3.25%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基本保持不变，不满意方面的负面评价则有所下降，下降了 0.23 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. 3-20：网络低俗信息投诉处理效果的评价

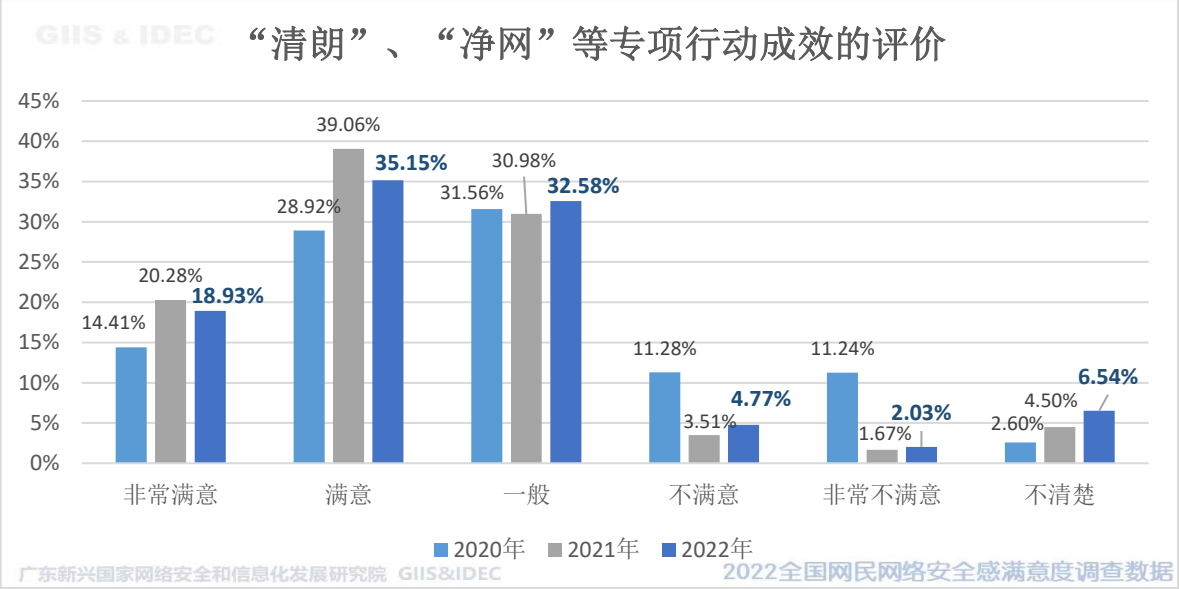
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 13.3 题：投诉后，您对这些低俗网络信息的治理效果是否满意？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（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：认为满意以上的公众网民占 54.08%，其中 18.93%认为非常满意，35.15%认为满意。32.58%认为一般，6.80%的公众网民认为不满意或非常不满意，其中 4.77%认为不满意，2.03%认为非常不满意。总体上，接近五成半公众网民的评价为满意或非常满意。

和去年相比，满意度有明显的下降，正面评价（满意+非常满意）下降了 5.27 个百分点。数据显示 “清朗”、“净网” 等专项行动的满意度增长势头出现回落，表示不清楚的比例提升，可能今年以来宣传成效一般，部分网民对其行动成果感受不深。



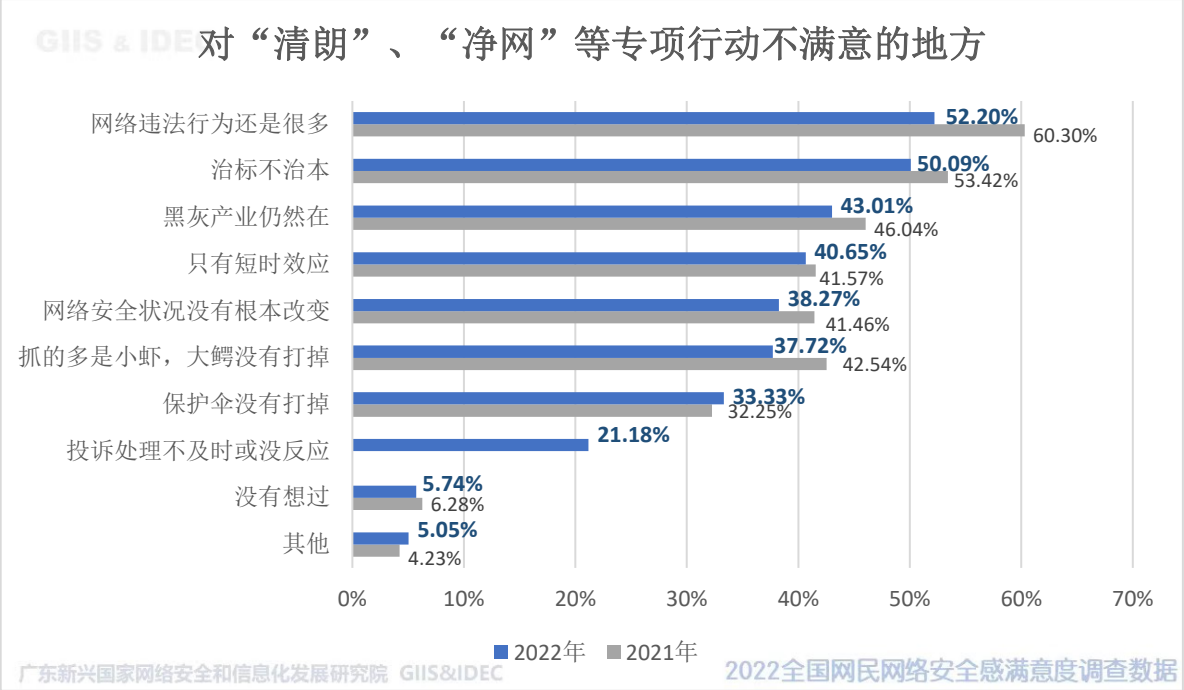
图表 5. 3-21：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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（6.80%，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 52.20%），第二位是“治标不治本”（选择率 50.09%），第三位是“黑灰产业仍然在”（选择率 43.01%），第四位是“只有短时效应”（选择率 40.65%），第五位是“网络安全状况没有根本改变”（选择率 38.27%），第六位是“抓的多是小虾，大鳄没有打掉”（选择率 37.72%），第七位是“保护伞没有打掉”（选择率 33.33%）。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和期望，不但要求治标，还要治本，从根本上实现网络安全状况的改善。

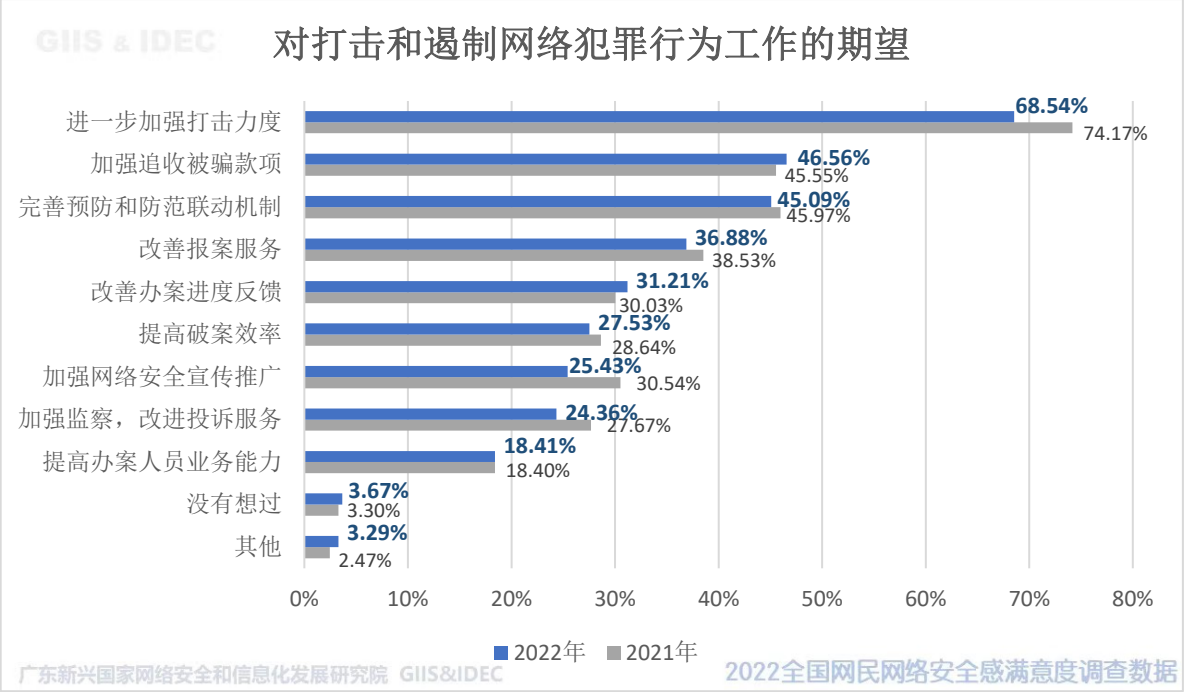


图表 5. 3-22：对遏制网络违法行为工作成效不满意的地方

（图表数据来源：公众网民版专题 3 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行为的工作成效是否满意？）

（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 68.54%），第二位是“加强追收被骗款项”（选择率 46.56%），第三位是“完善预防和防范联动机制”（选择率 45.09%），第四位是“改善报案服务”（选择率 36.88%），第五位是“改善办案进度反馈”（选择率 31.21%），第六位是“提高破案效率”（选择率 27.53%），第七位是“加强网络安全宣传推广”（选择率 25.43%），第八位是“加强监察，改进投诉服务”（选择率 24.36%），第九位是“提高办案人员业务能力”（选择率 18.41%）。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加强打击力度、机制建设、案件服务、宣传推广等方面。



图表 5. 3-23：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 3 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工作有什么期望？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.4 专题 4：个人信息保护和数据安全专题

随着互联网应用范围的扩大，改变了网民的生活方式，涉及了大量的个人信息的利用，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。个人信息保护一直是广大网民关注的问题。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。

网络安全感满意度调查

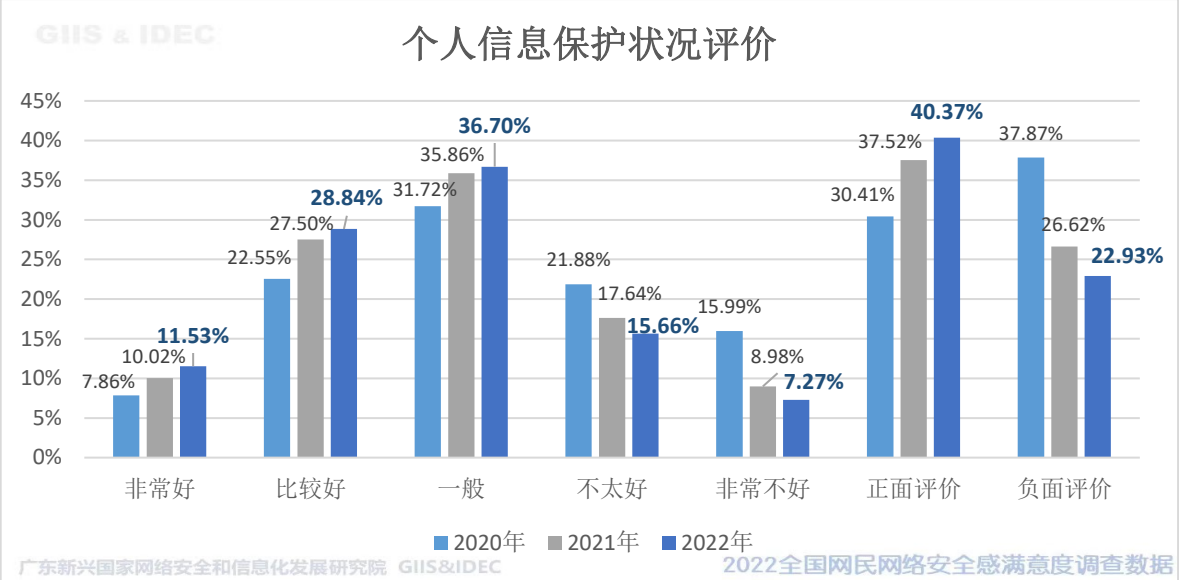
本专题的问卷样本数量为 468821 份。

（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。评价走势保持了连续 2 年的回升。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



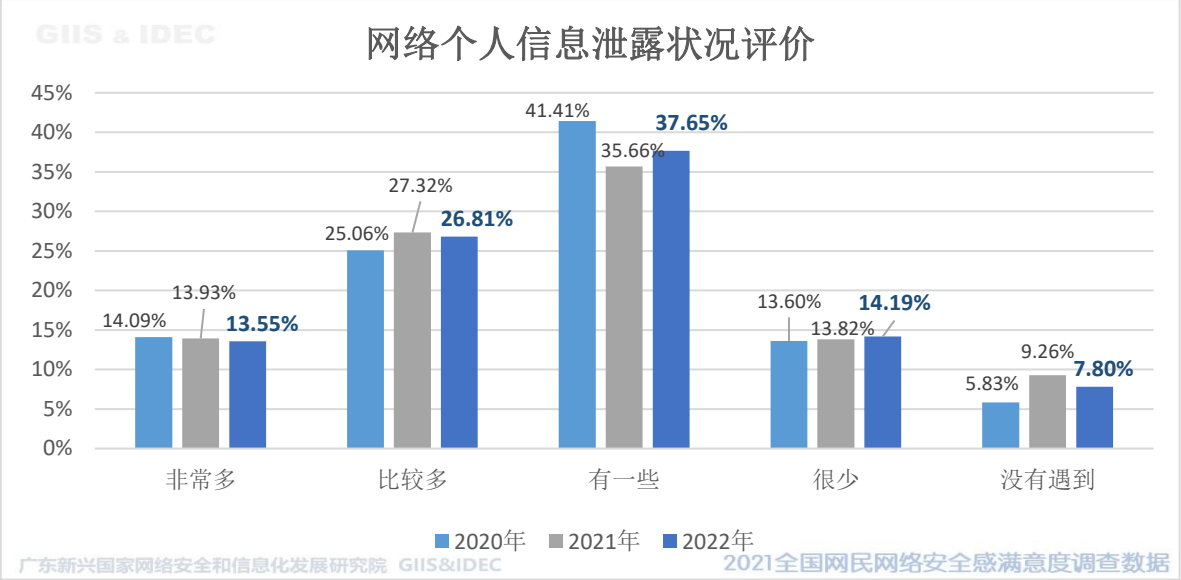
图表 5. 4-1：个人信息保护状况评价

（图表数据来源：公众网民版专题 4 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 40.36%，其中 13.55%公众网民认为非常多，26.81%认为比较多。37.65%认为有一些，21.99%认为很少或没有，其中 14.19%认为很少，7.80%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减少，其中认为少的方面的评价减少了 1.09 个百分点，显示评价的占比分布略向多的方面偏移。



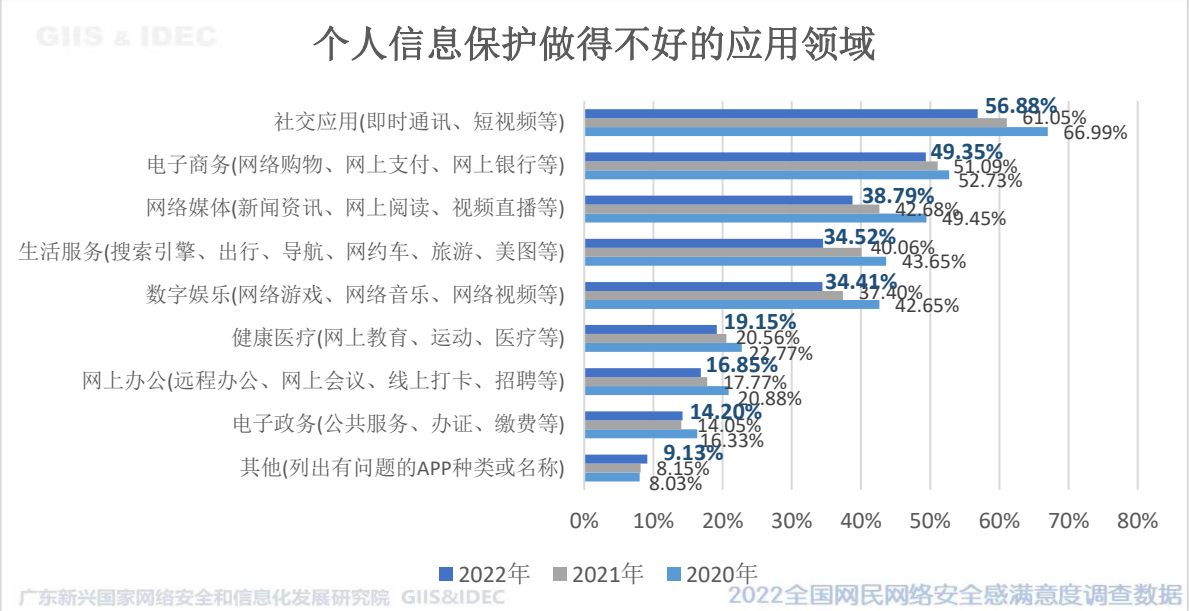
图表 5. 4-2：网络个人信息泄露状况评价

（图表数据来源：公众网民版专题 4 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 56.88%），第二位是电子商务（选择率 49.35%），第三位是网络媒体（选择率 38.79%），第四位是生活服务（选择率 34.52%），第五位是数字娱乐（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。



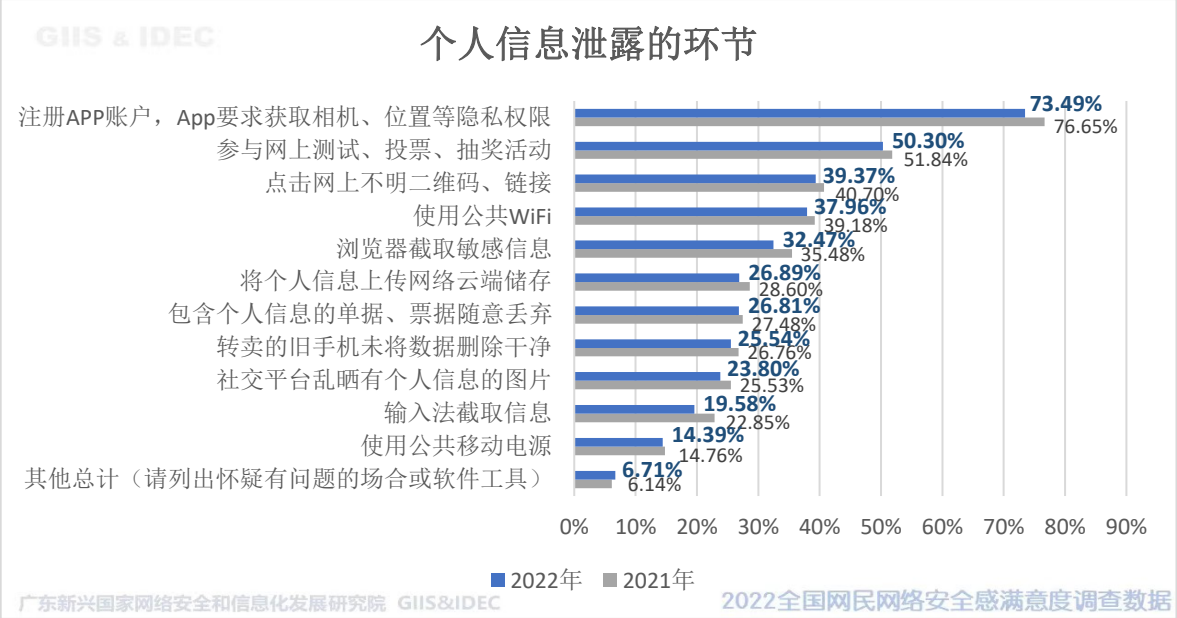
图表 5. 4-3：个人信息保护做得不好的应用领域

（图表数据来源：公众网民版专题 4 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 73.49%），第二位是“参与网上测试、投票、抽奖活动”（选择率 50.30%），第三位是“点击网上不明二维码、链接”（选择率 39.37%），第四位是“使用公共 WiFi”（选择率 37.96%），第五位是“浏览器截取敏感信息”（选择率 32.47%），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。

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。



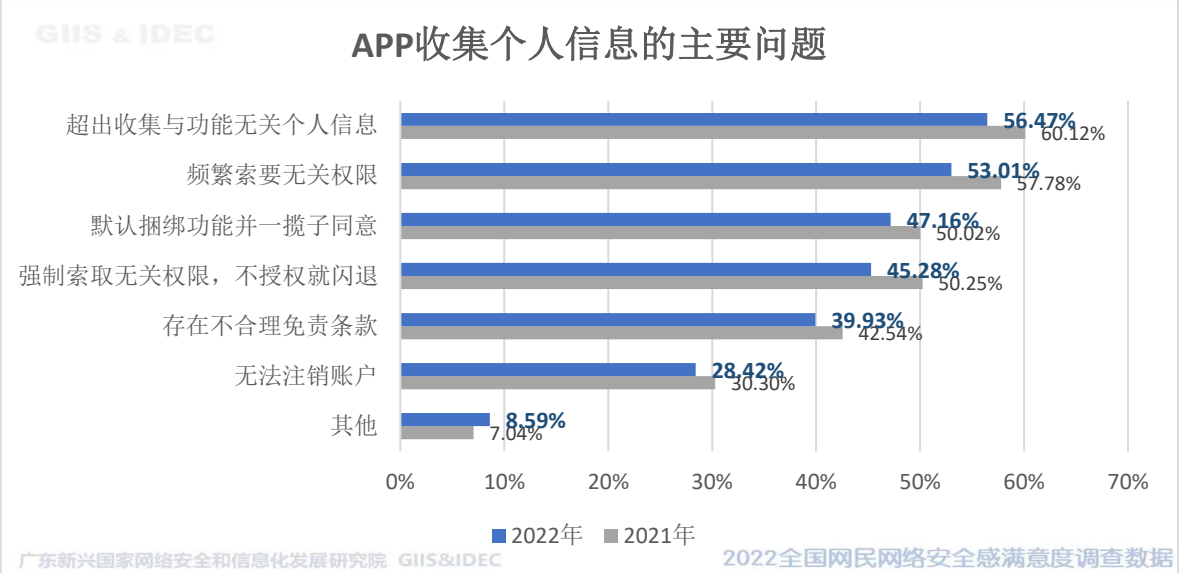
图表 5. 4-4：个人信息泄露的环节

（图表数据来源：公众网民版专题 4 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 56.47%），第二位是“频繁索要无关权限”（选择率 53.01%），第三位是“默认捆绑功能并一揽子同意”（选择率 47.16%），第四位是“强制索取无关权限，不授权就闪退”（选择率 45.28%），第五位是“存在不合理免责条款”（选择率 39.93%），第六位是“无法注销账户”（选择率 28.42%）。数据显示，与去年相比，APP 收集个人信息的情况有所好转，各类选项选择率均有明显的下降，但超范围、超权限、强迫索取、捆绑、免责条款等仍然是 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。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



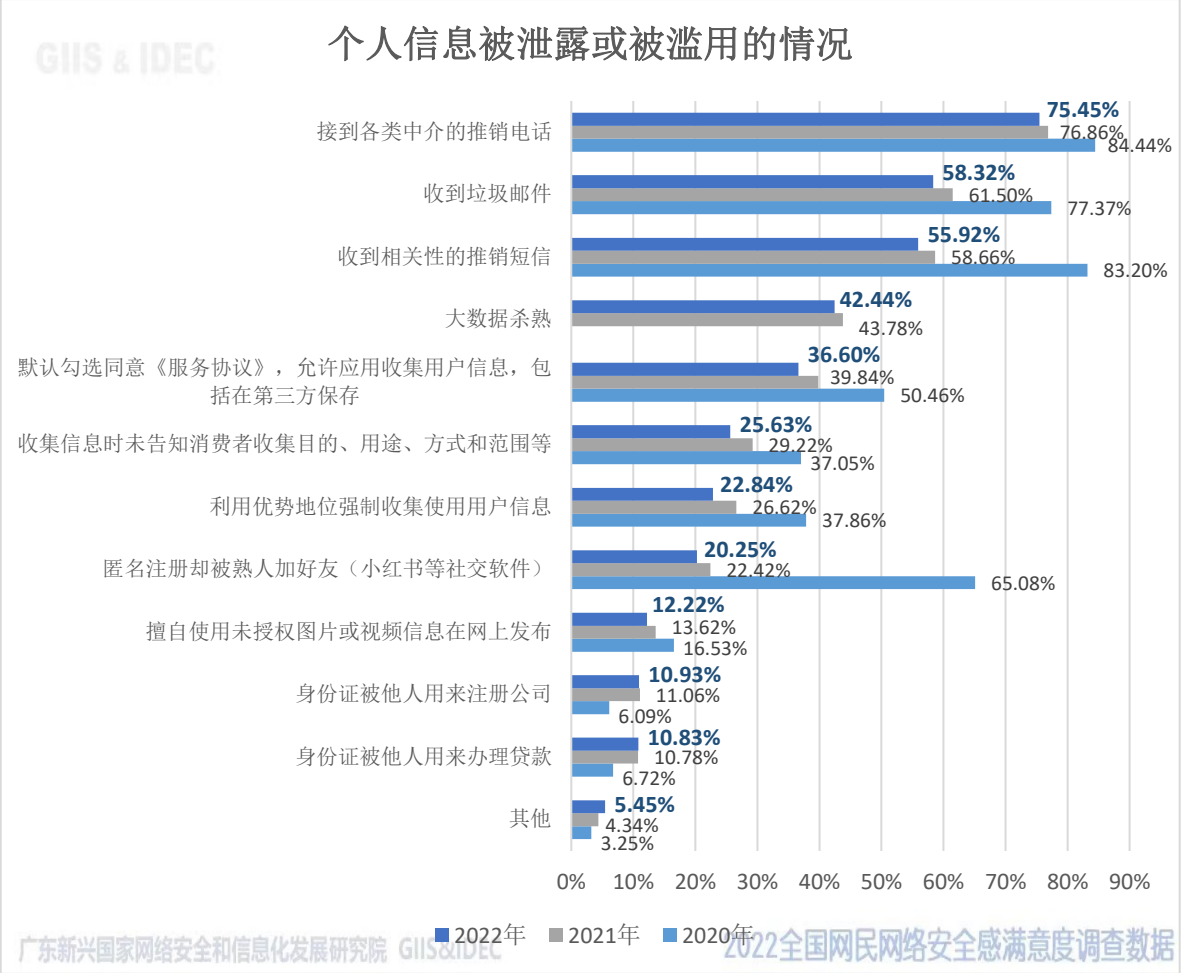
图表 5. 4-5：APP 收集个人信息的主要问题

（图表数据来源：公众网民版专题 4 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：第一位是接到各类中介的推销电话（选择率 75.45%），第二位是收到垃圾邮件（选择率 58.32%），第三位是收到相关性的推销短信（选择率 55.92%），第四位是大数据杀熟（选择率 42.44%），第五位是服务协议默认勾选（选择率 36.60%）。数据显示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，个人信息被泄露或滥用的情况排列变化不大，但个别选项的选择率大多数有下降，其中下降幅度较大的有：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、服务协议默认勾选等。



图表 5.4-6：个人信息被泄露或被滥用的情况

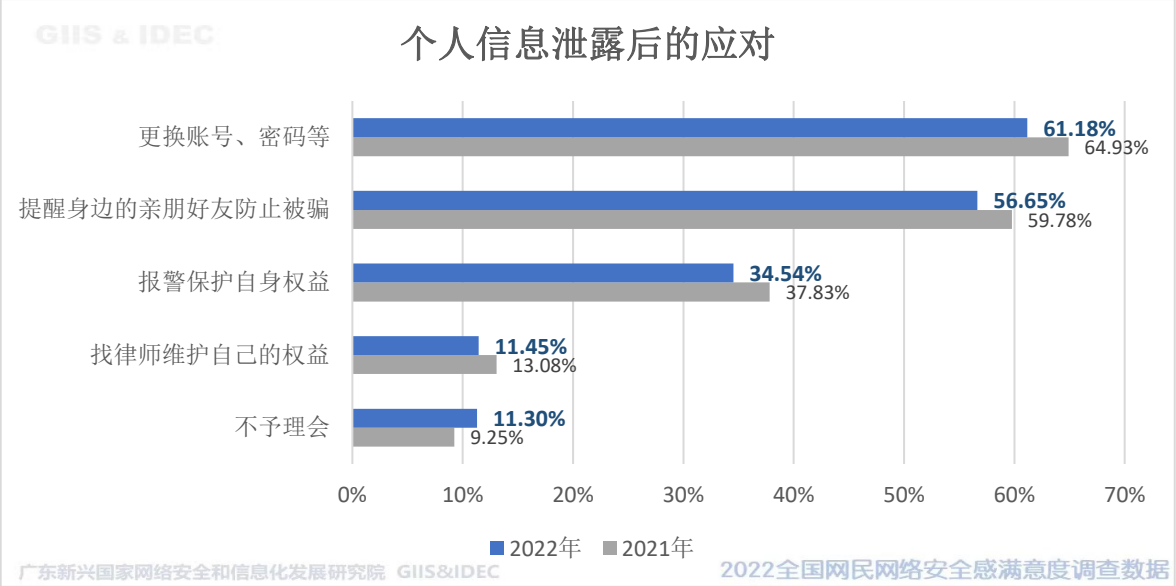
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（图表数据来源：公众网民版专题 4 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？）

（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 61.18%），第二位是“提醒身边的亲朋好友防止被骗”（选择率 56.65%），第三位是“报警保护自身权益”（选择率 34.54%），第四位是“找律师维护自己的权益”（选择率 11.45%），第五位是“不予理会”（选择率 11.30%）。

与去年相比，除“不予理会”选择比例有所增加，其他的选择率均有所下降。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，仍需加强宣传。

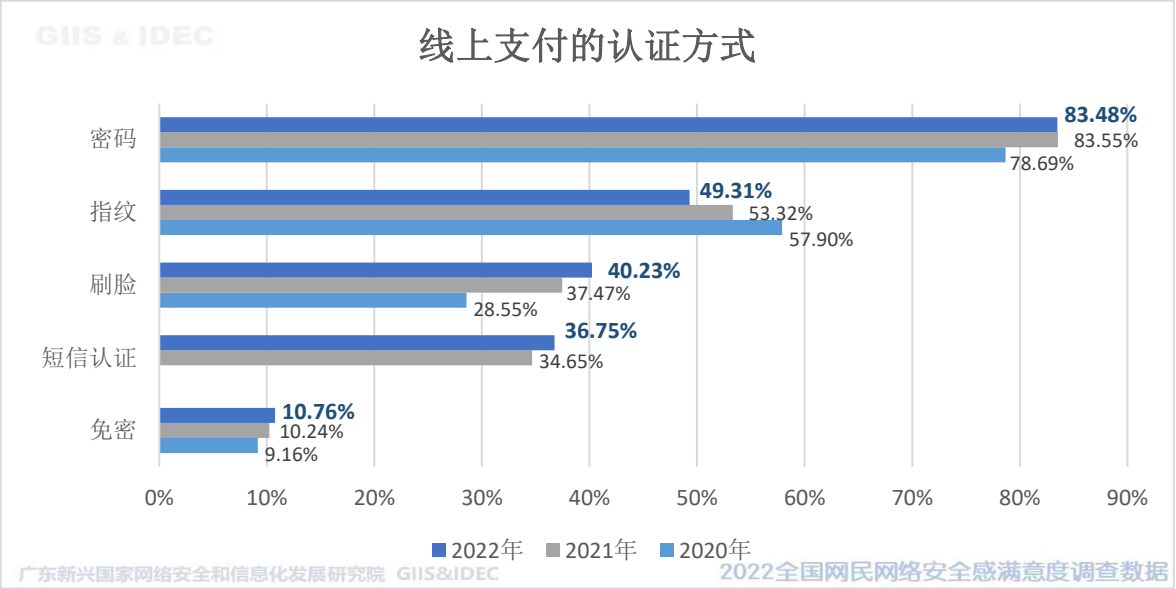


图表 5. 4-7：个人信息泄露后的应对

（图表数据来源：公众网民版专题 4 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 83.48%），第二位是指纹（选择率 49.31%），第三位是刷脸（选择率 40.23%），第四位是短信认证（选择率为 36.75%），第五位是免密（选择率为 10.76%）。数据显示密码和指纹是线上支付最常用的身份认证方式，刷脸支付和短信认证比例也在逐渐提高。



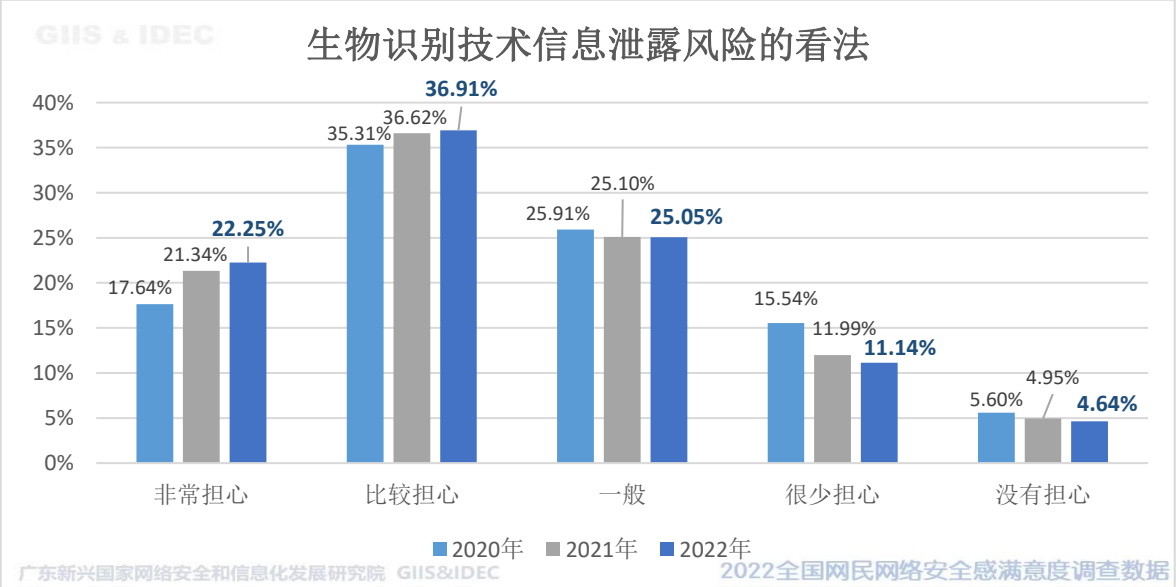
图表 5. 4-8：线上支付的认证方式

（图表数据来源：公众网民版专题 4 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）时个人信息泄露风险的评价：表示“比较担心”或“非常担心”的占 59.16%，接近六成，其中认为“非常担心”的占 22.25%，认为“比较担心”占 36.91%。认为“一般”占 25.05%。认为“很少担心”或“没有担心”的占 15.78%。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（上升 1.21 个百分点），而表示不担心的（很少担心+没有担心）比例下降（下降 1.16 个百分点），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 5.4-9：生物识别技术信息泄露风险的看法

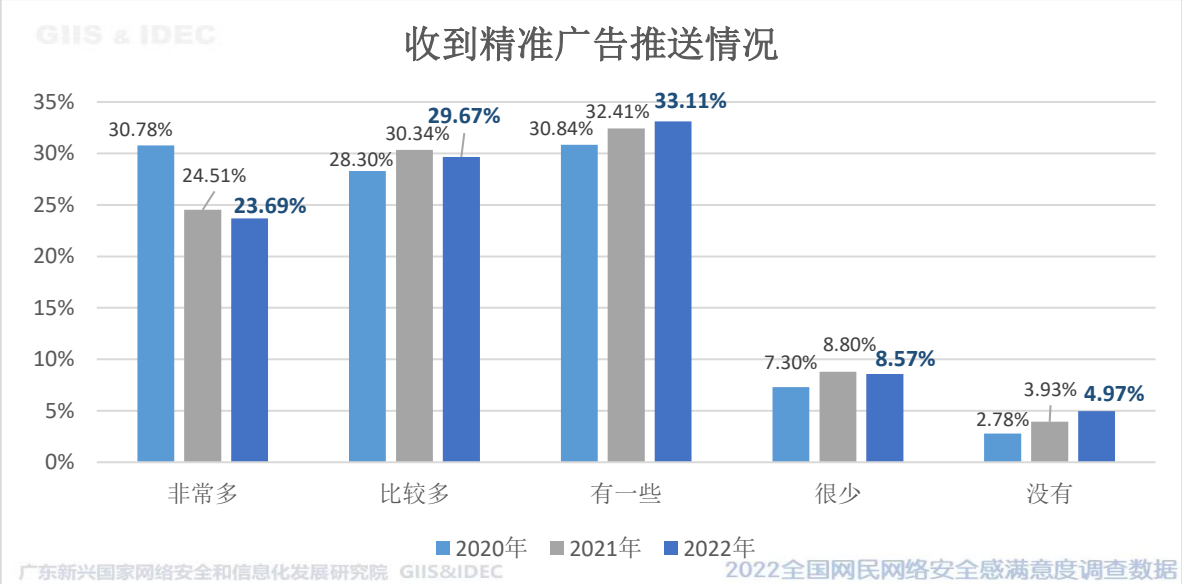
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 9 题：当您使用生物识别技术（如人脸识别、指纹识别）时，是否会担心自己的信息泄露？）

（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 53.36%，其中认为非常多的占 23.69%，认为比较多占 29.67%。认为有一些占

33.11%。认为很少或没有的占 13.54%。数据显示大部分（超过一半）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，表示没有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. 4-10：收到精准广告推送情况

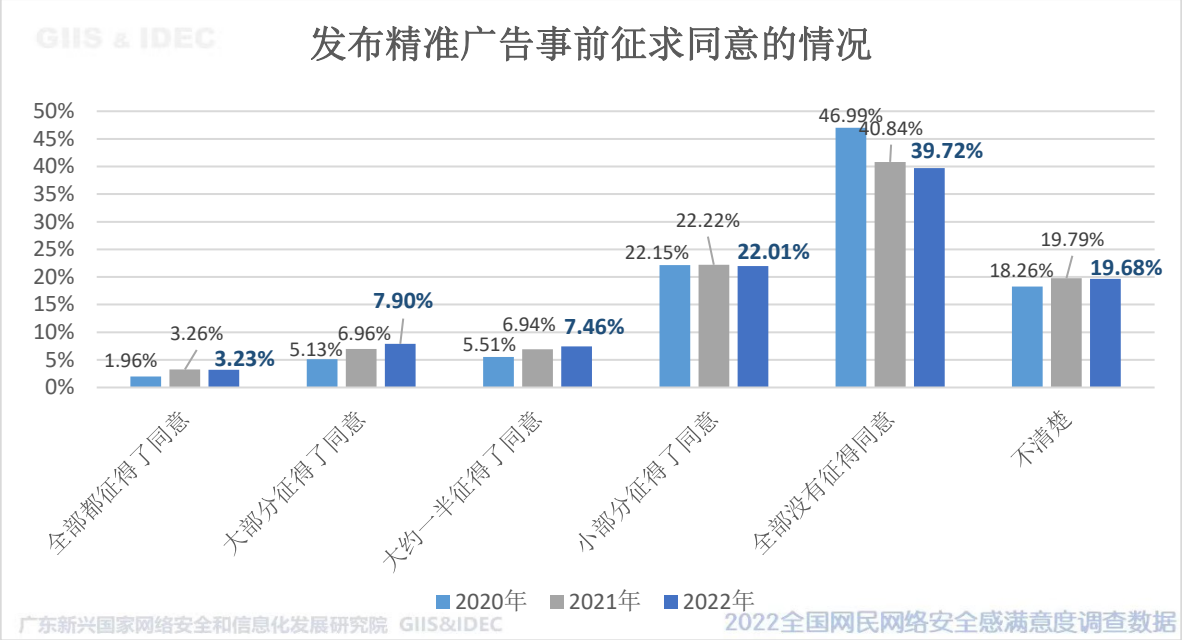
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 10 题：在日常上网的过程中您是否收到过精准广告？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（10.1）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：39.72%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 22.01%，第三位是“不清楚”，占 19.68%，第四位是“大部分征得了同意”的占 7.90%，而回答“全部都征得了同意”仅占 3.23%。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 1.22 个百分点。全部没有征得同意的占比下降了 1.12 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。



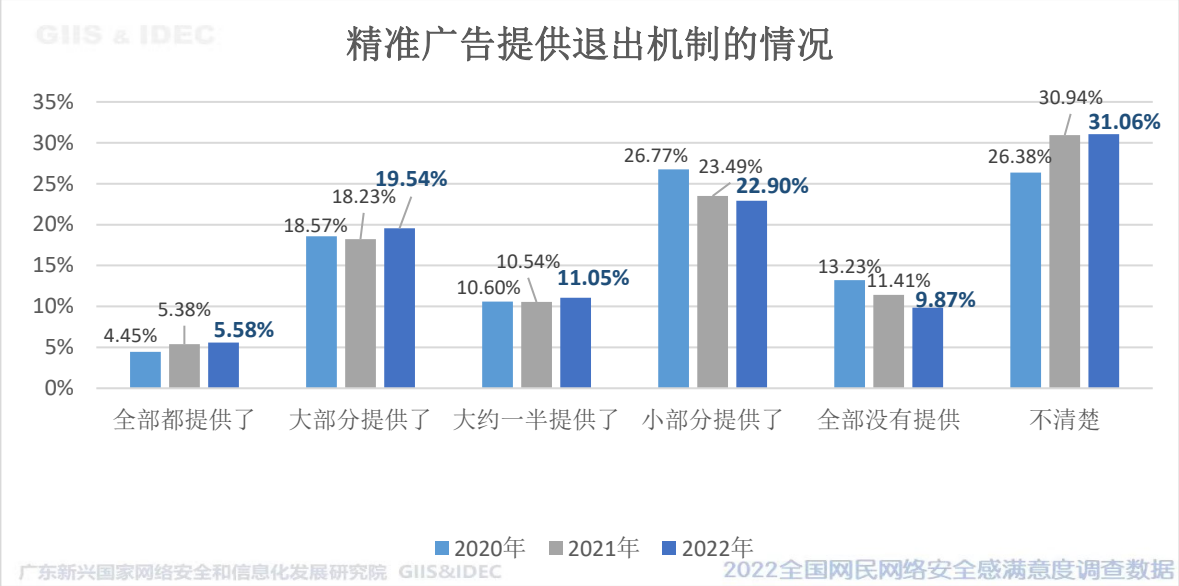
图表 5. 4-11：发布精准广告事前征求同意的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 10.1 题：经营者向您发布精准广告是否征得了您的同意？）

（10.2）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，22.90%参与调查的公众网民认为小部分提供了；19.54%的公众网民认为大部分提供了，11.05%的公众网民认为大约一半提供了，9.87%公众网民认为全部没有提供，只有 5.58%认为全部都提供了，而有 31.06%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 1.54 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。

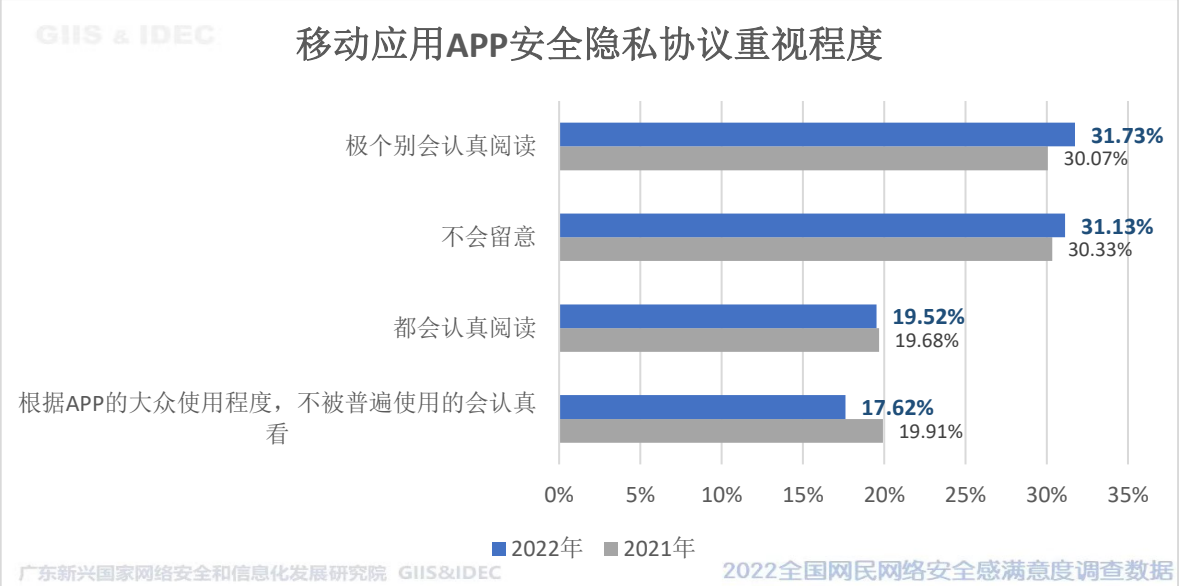


图表 5. 4-12：精准广告提供退出机制的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 10.2 题：您所收到的精准广告是否提供了退出机制？）

（11）对移动应用 APP 隐私协议的应对

参与调查的公众网民对移动应用 APP 隐私协议的应对情况：占比排第一位是“极个别会认真阅读”，占 31.73%，第二位是“不会留意”，占 31.13%，第三位是“都会认真阅读”，占 19.52%，第四位是“根据 APP 的大众使用程度，不被普遍使用的会认真看”，占 17.62%。与去年相比，各类数据变化不大，除了“根据 APP 的大众使用程度，不被普遍使用的会认真看”出现明显下降，下降了 2.29 个百分点。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不是很懂，显得比较被动，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。

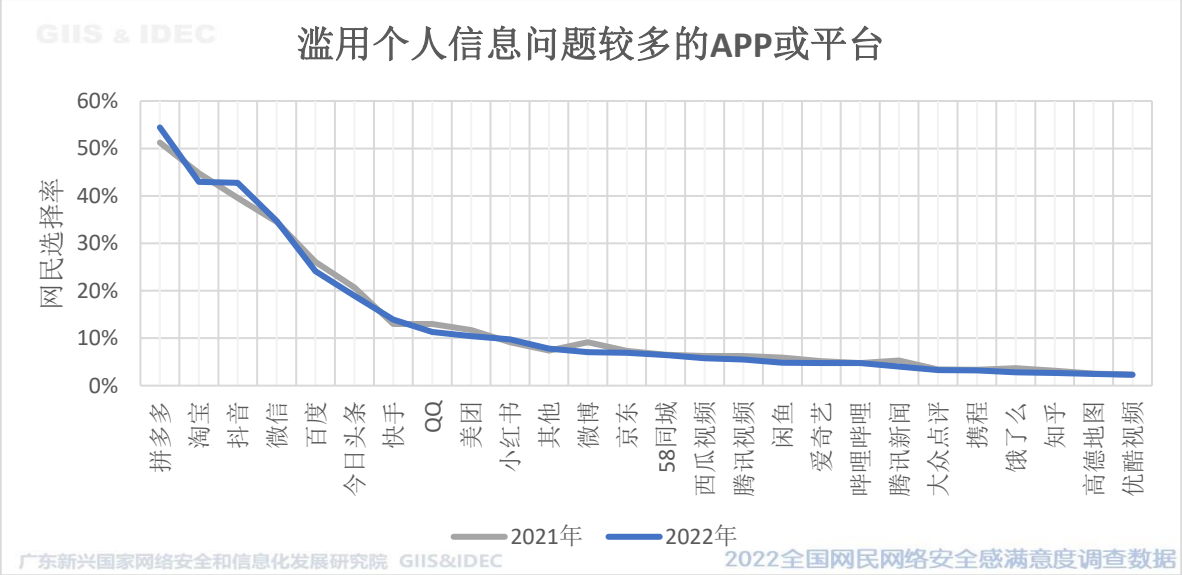


图表 5.4-13：移动应用 APP 隐私协议的认识

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 11 题：您使用移动应用（APP）时是否会认真阅读安全隐私协议？）

（13）滥用个人信息的平台

参与调查的公众网民认为存在较多滥用个人信息进行精准广告、信息推送或价格歧视的 APP 或平台排位：第一位是拼多多（选择率 54.42%），第二位是淘宝（选择率 42.93%），第三位是抖音（选择率 42.75%），第四位是微信（选择率 34.75%），第五位是百度（选择率 24.16%），第六位是今日头条（选择率 18.96%），第七位是快手（选择率 13.95%），第八位是 QQ（选择率 11.29%），第九位是美团（选择率 10.43%），第十位是小红书（选择率 9.74%）。数据显示，网络购物以及社交娱乐类 APP 或平台滥用个人信息情况较为严重，公众网民的合法权利被侵害，有关平台对滥用个人信息的方面的合规自律仍存在较大不足。



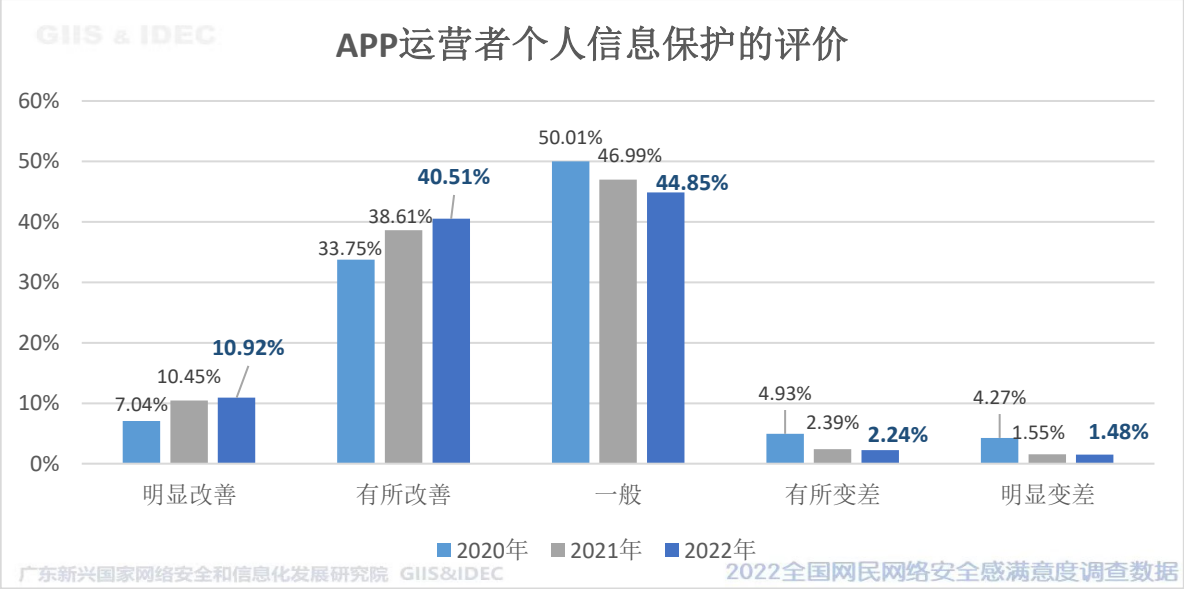
图表 5. 4-14： 滥用个人信息问题较多的平台或 APP

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 12 题：您认为以下哪些 APP 或平台存在较多的滥用个人信息进行过度的选择性广告、信息推送或价格歧视等情况？（多选题））

（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 51.43%，其中认为“明显改善”的占 10.92%，认为“有所改善”占 40.51%。认为“一般”占 44.85%。认为“有所变差”或“明显变差”的占 3.72%，其中认为“有所变差”的占 2.24%，认为“明显变差”的占 1.48%。数据显示公众网民对 APP 在个人信息保护方面的评价是一般到有所改善。

和去年相比，正面评价（有所改善+明显改善）的占比上升了 2.36 个百分点，负面评价（有所变差+明显变差）的占比下降了 0.22 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明显的提升，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。

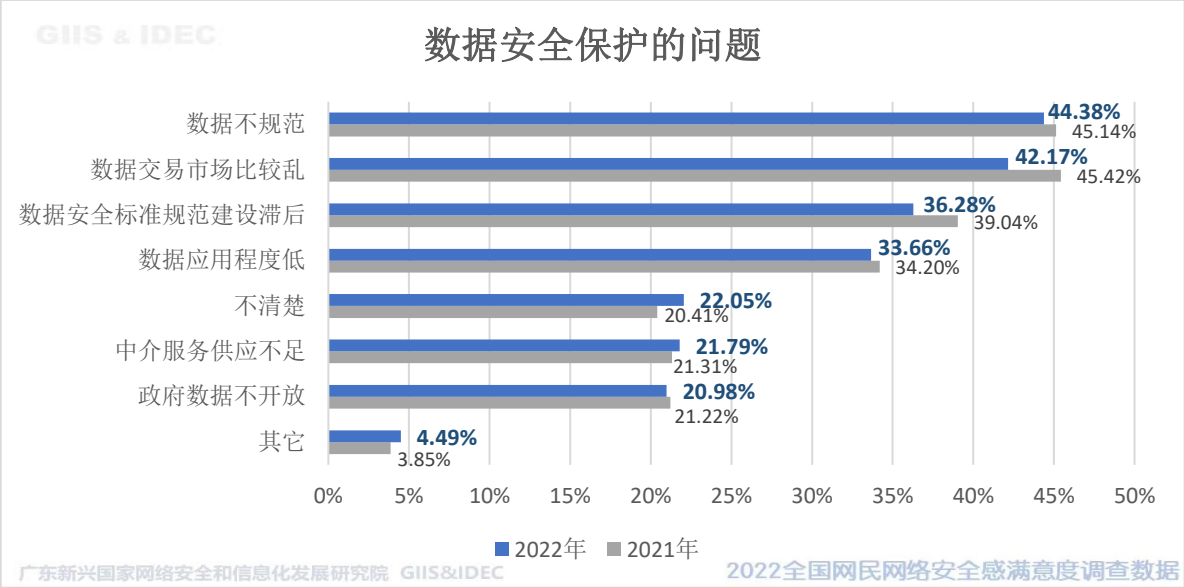


图表 5.4-15： APP 运营者个人信息保护的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 13 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。

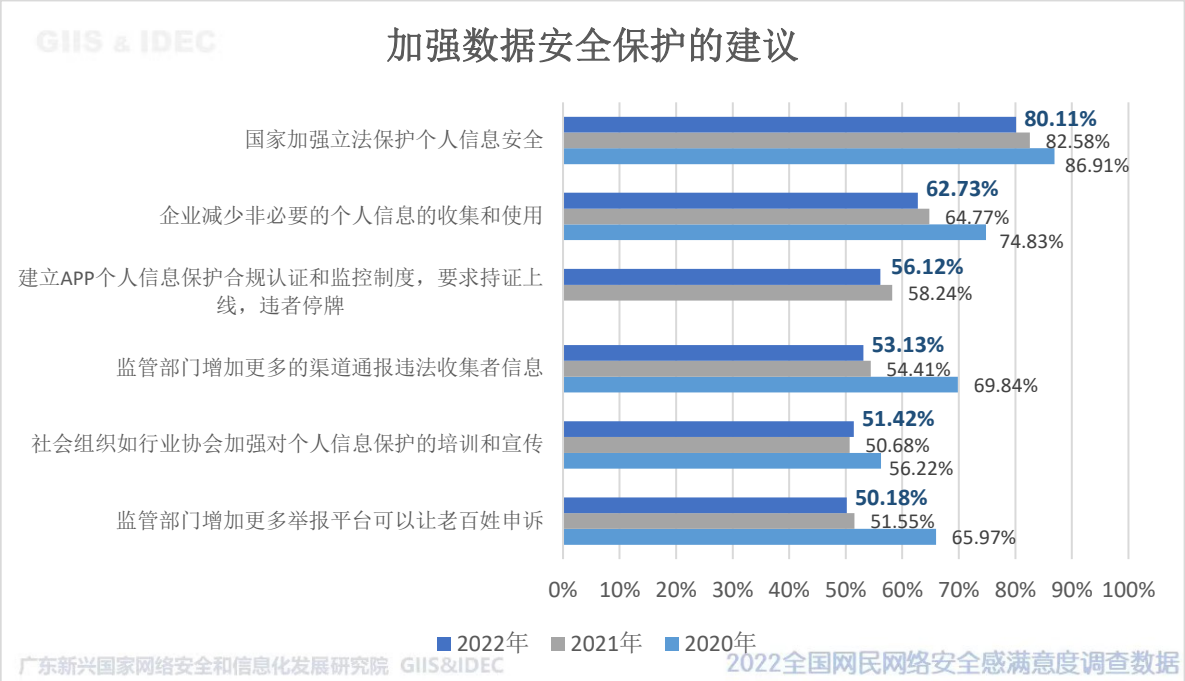


图表 5. 4-16：数据安全保护方面的问题

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 15 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 80.11%，第二位为企业自律，选择率为 62.73%，第三位为建立认证和监控制度，选择率为 56.12%，第四位、第五位为监管部门增加更多的渠道和社会组织等加强培训和宣传，选择率为 53.13%和 51.42%，第六位为监管部门增加更多举报平台，选择率为 50.18%。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. 4-17：加强数据安全保护的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护专题第 14 题：您认为应重点在哪些方面加强数据安全保护？）

5.5 专题 5：网络购物权益保护专题

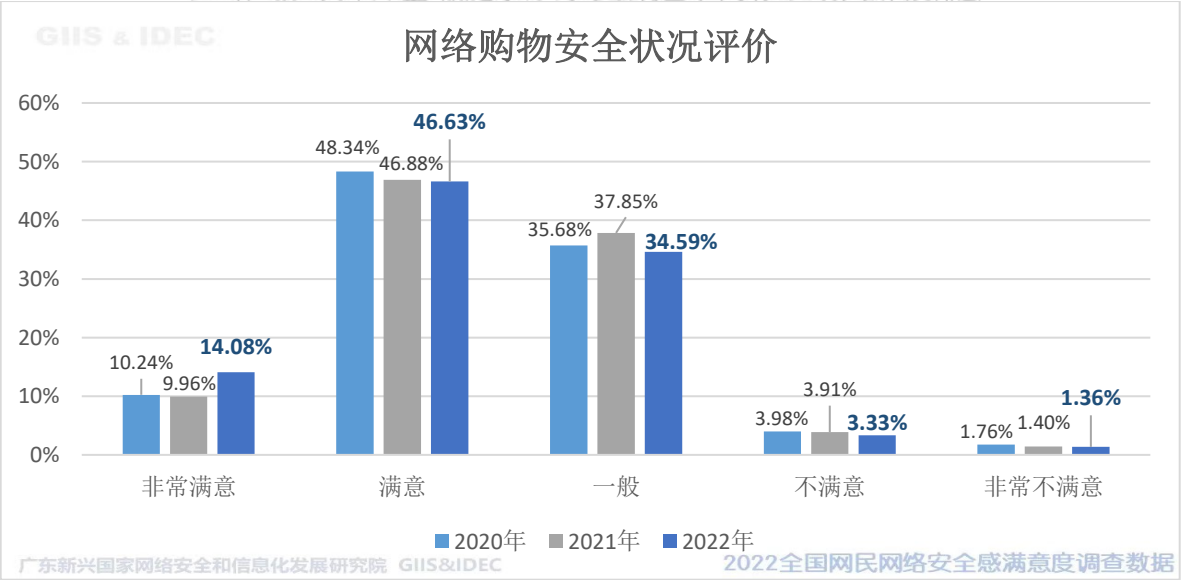
网络购物是广大网民最常见的场景之一。网络购物权益保护是保障网民合法权益不受侵犯的重要组成部分，也是影响网民网络安全感、幸福感、获得感的重要因素之一。本专题领域和网民日常生活息息相关，每个人都可以有自己的感受和体会。本专题主要就网络购物权益保护状况、网购消费、退货保障、网购新业态、投诉服务、网评数据等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨网络购物权益保护工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 329455 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 60.71%，其中 14.08%公众网民认为非常满意，46.63%认为满意。34.59%认为一般，4.69%认为不满意或非常不满意，其中 3.33%认为不满意，1.36%认为非常不满意。总体上满意评价超过六成，占绝大部分。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）上升了 3.87 个百分点，中间评价（一般）下降了 3.26 个百分点，负面评价（不满意+非常不满意）下降了 0.62 个百分点，基本不变，显示满意度总体评价向好。



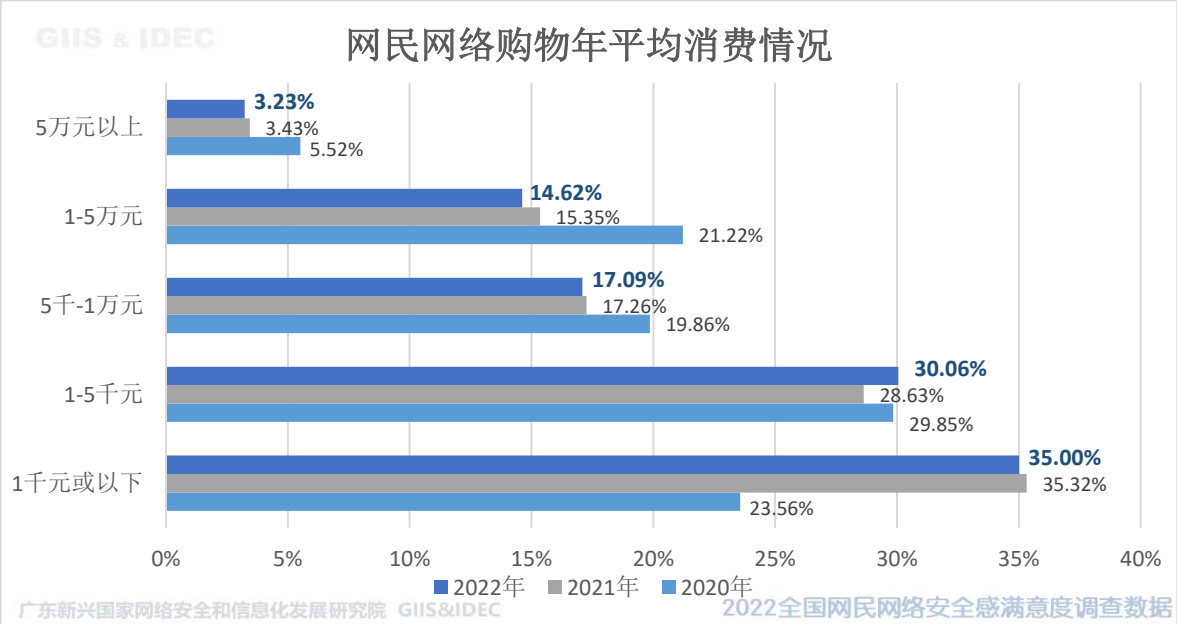
图表 5. 5-1：网络购物安全状况满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 5：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 35.00%；第二位是年平均消费 1-5 千元，占比 30.06%；第三位是年平均消费 5 千元-1 万元，占比 17.09%；第四位是年平均消费 1-5 万元，占比 14.62%；第五位是年平均消费 5 万元以上，占比 3.23%。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 65.06%。

和去年相比，高消费比例持续降低，中消费比例略有增加，低消费比例维持不变。1-5 千元的消费水平人群占比有明显增加，增加了 1.43 个百分点，1 千元或以下的消费水平人群比例基本维持不变，相应地，其它的各个消费水平的人数占比均有不同程度的减少。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，中等消费市场有扩张趋势，主打中平价商品的电商则有较大的市场机会。



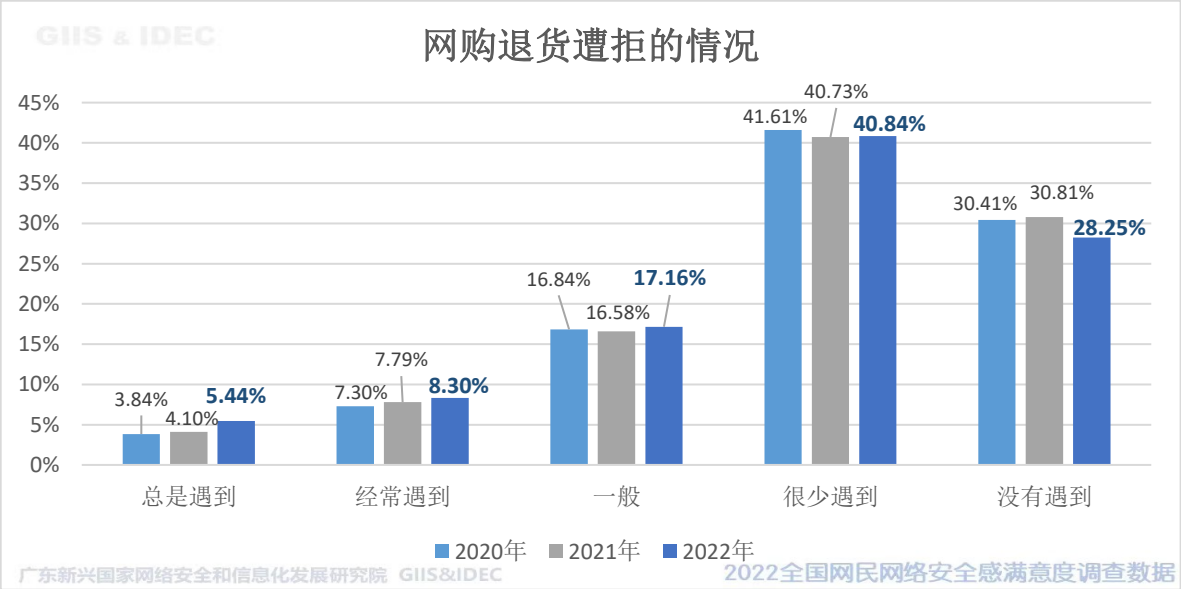
图表 5. 5-2：网民网络购物年平均消费情况

（图表数据来源：公众网民版专题 5：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：69.09%网民表示很少遇到或没有遇到，其中 40.84%表示很少遇到，28.25%表示没有遇到。17.16%表示一般。13.74%表示经常遇到或总是遇到，其中 8.30%表示经常遇到，5.44%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，表示没有遇到的比例稍有下降，下降了 2.56 个百分点，其余情况没有太大变化，显示网购退货保障状况稍有回落。

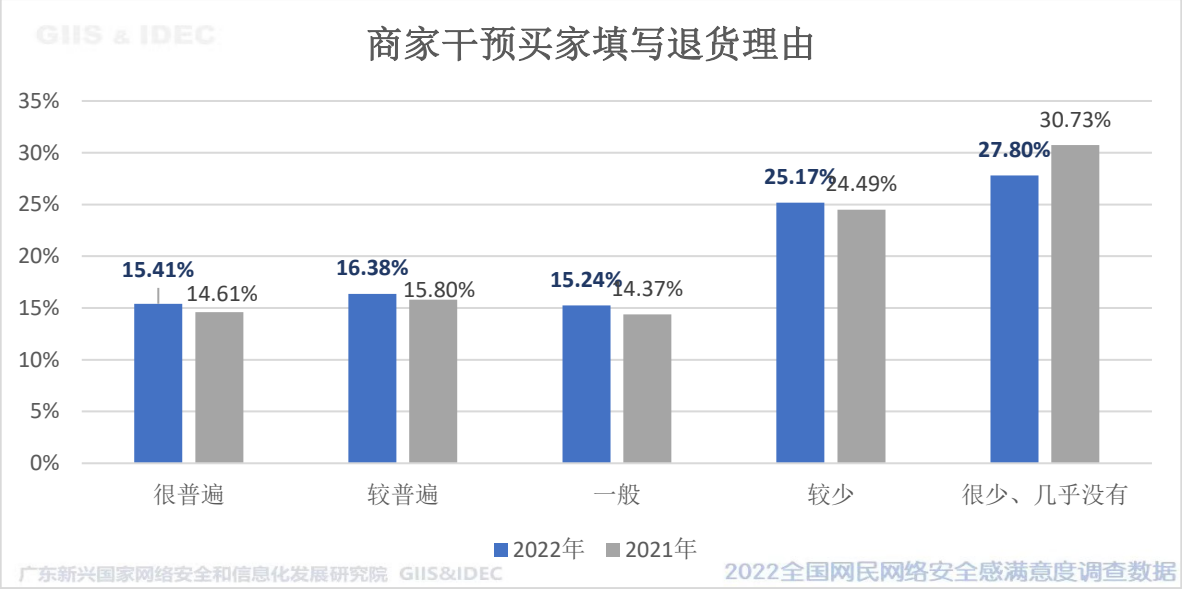


图表 5.5-3：网络购物退货遭拒的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3 题：当您上网购物时，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 27.80%；第二位是“较少”，占比 25.17%；第三位是“较普遍”，占比 16.38%，第四位是“很普遍”，占比 15.41%，第五位是“一般”，占比 15.24%。认为普遍以上（较普遍+很普遍）的占比为 31.79%，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。

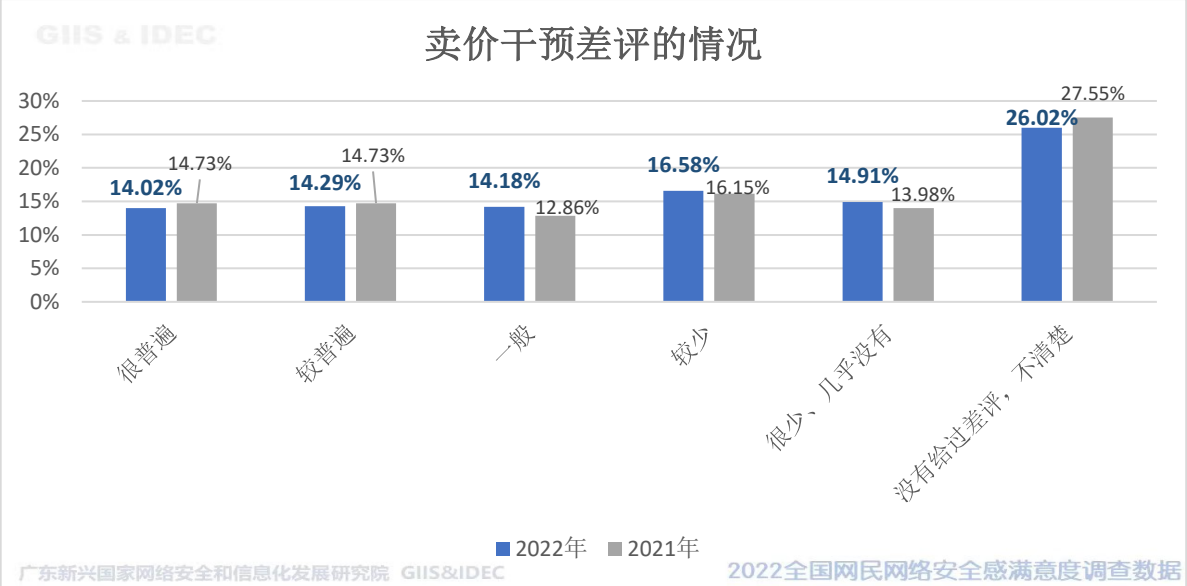


图表 5.5-4：遇到商家拒绝无理由退货后的应对措施

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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 14.02%和 14.29%，表示“一般”的占 14.18%，表示“较少”占 16.58%，表示“很少、几乎没有”的占 14.91%，表示“没有给过差评，不清楚”的占 26.02%。认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占比 28.31%，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。



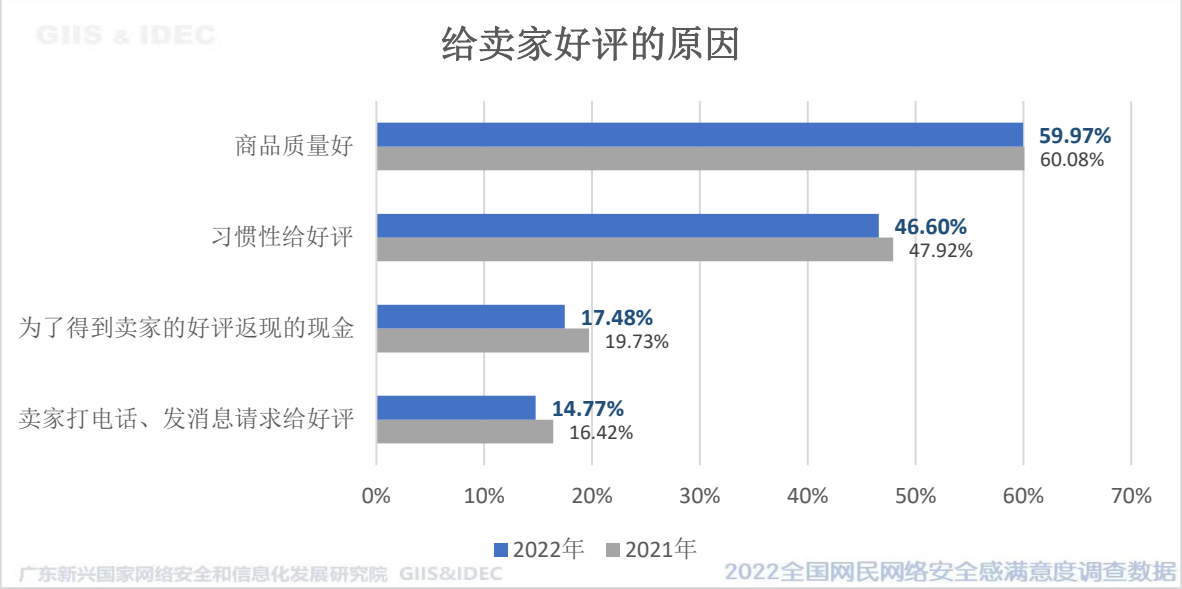
图表 5. 5-5：卖家干预买家给差评的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 5：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 59.97%，第二位是“习惯性给好评”，占 46.60%，第三位是“为了得到卖家的好评返现的现金”，占 17.48%，第四位是“卖家打电话、发消息请求给好评”，占 14.77%。

与去年相比，选择“卖家打电话、发消息请求给好评”的比例减少，减少了 1.65 个百分点，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分。



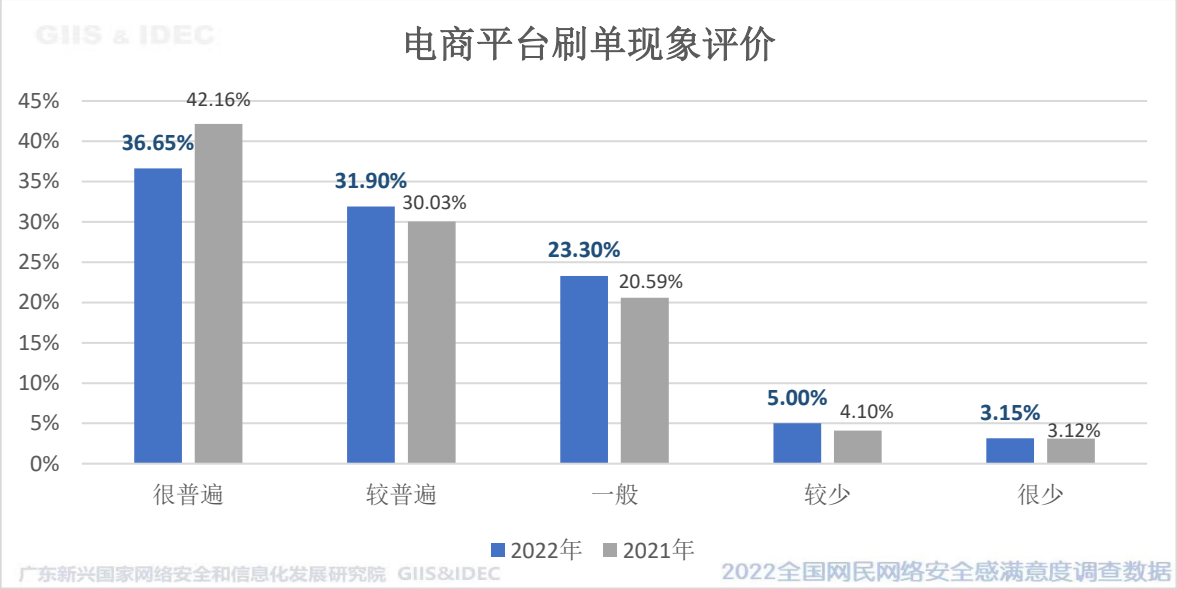
图表 5. 5-6：给卖家好评的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 5：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

调查发现电商平台刷单现象普遍。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 36.65%，第二位是“较普遍”，占 31.90%，第三位是“一般”，占 23.30%，第四位是“较少”，占 5.00%，第五位是“很少”，占 3.15%。认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占 68.55%，接近七成。

与去年相比，认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占比有所下降，下降了 3.64 个百分点，显示公众网民认为电商平台刷单现象有所改善，但数据仍处于高位，这也说明公众网民对电商平台上的好评数据信心不足。



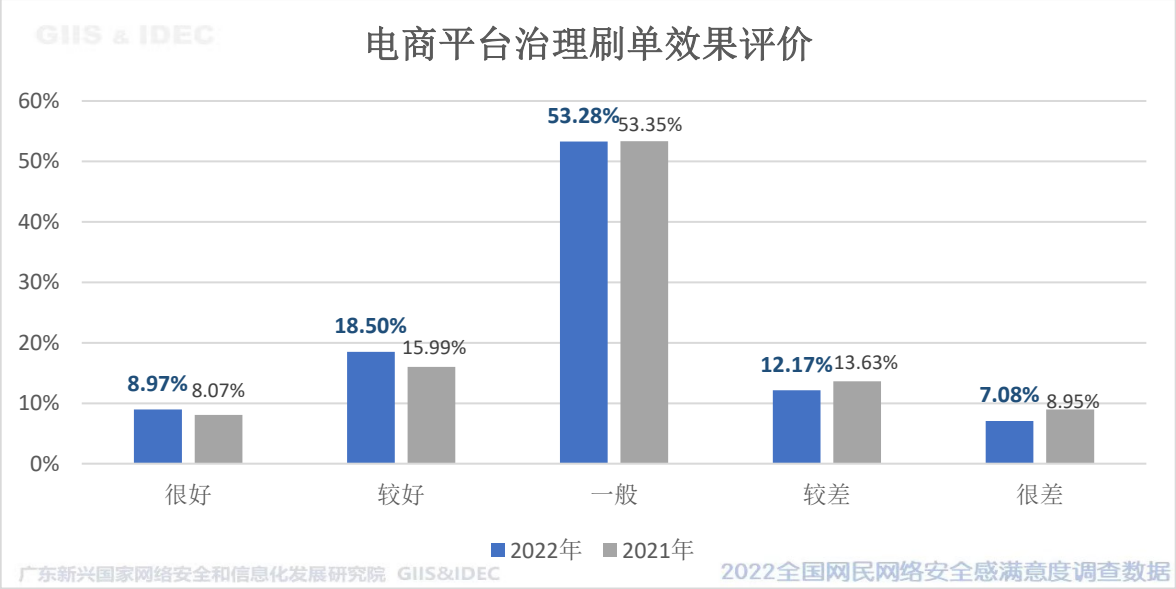
图表 5. 5-7：电商平台刷单现象评价

（图表数据来源：公众网民版专题 5：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？）

（7.1）电商平台刷单问题治理效果评价

调查发现公众网民对电商平台治理刷单现象的效果评价为一般略好。评价选择第一位是“一般”，占比 53.28%，第二位是“较好”，占 18.50%，第三位是“较差”，占 12.17%，第四位是“很好”，占 8.97%，第五位是“很差”，占 7.08%。认为好的方面（很好+较好）的占 27.47%，超过四分之一。认为差的方面（很差+较差）的占 19.25%，相比好的评价有明显的差距。

与去年相比，好的方面评价有明显的上升，上升了 3.41 个百分点，与差的方面评价的占比，由差距 1.48 个百分点拉大到 8.22 个百分点。显示公众网民认为电商平台治理刷单行为取得明显效果，即使大部分公众网民的评价不高，但电商平台对刷单治理效果得到了部分网民的认同，总体趋势向好。



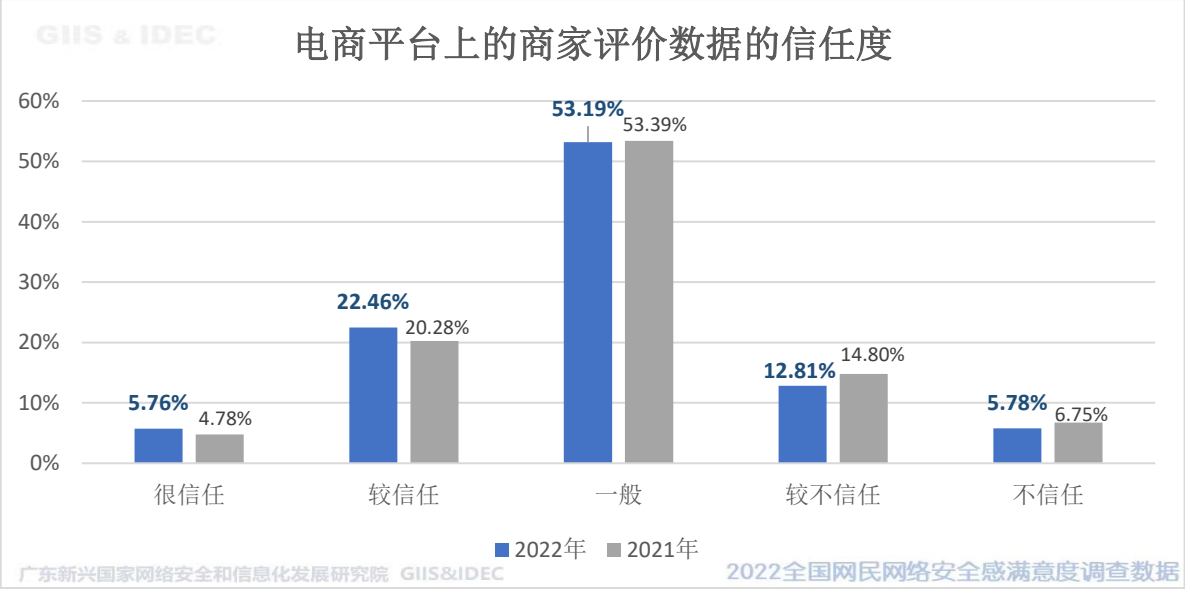
图表 5. 5-8：电商平台治理刷单效果评价

（图表数据来源：公众网民版专题 5：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？）

（7.2）电商平台上商家评价数据的信任度

调查发现网民对电商平台商家评价信任度不高。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 53.19%，第二位是“较信任”，占 22.46%，第三位是“较不信任”，占 12.81%，第四位是“不信任”，占 5.78%，第五位是“很信任”，占 5.76%。认为信任的方面（“很信任”+“较信任”）的占 28.22%，超过四分之一。认为不信任的方面（“不信任”+“较不信任”）的占 18.59%，接近二成。信任方面比不信任方面的评价占高出 9.63 个百分点。

与去年相比，数据显示公众网民对电商平台上的商家评价数据的信任度稍有提高，但是大部分公众网民仍然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。



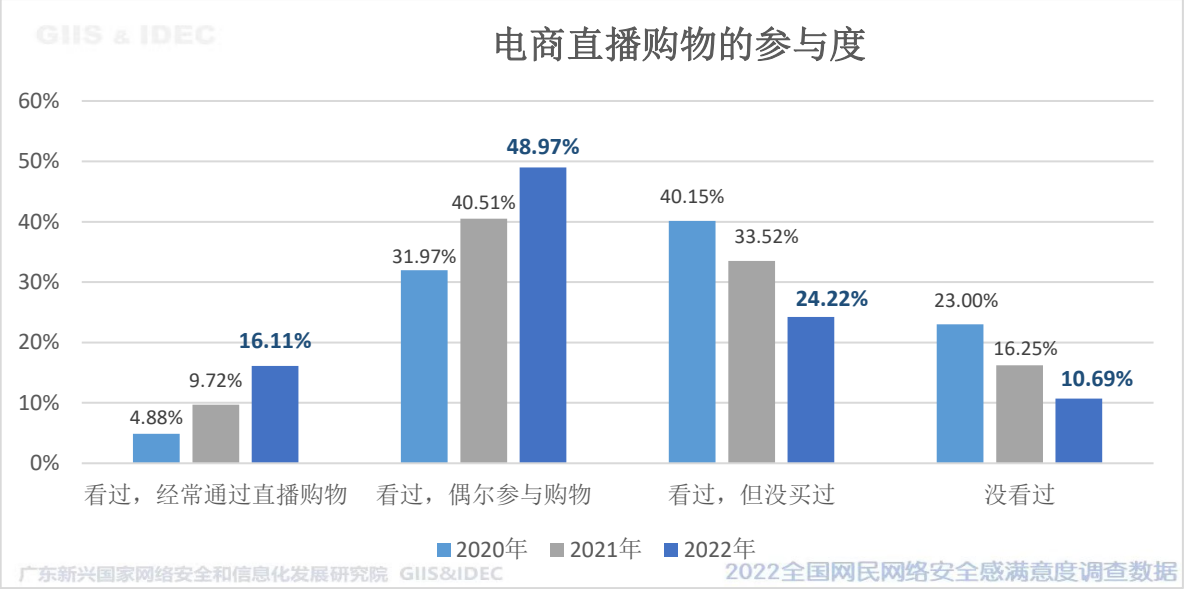
图表 5.5-9：电商平台上商家评价数据信任度

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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？）

（8）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 48.97%，第二位是“看过，但没买过”占 24.22%；第三位是“看过，经常通过直播购物”，占 16.11%，第四位是“没看过”，占 10.69%。看过的占 89.30%，曾参与购物占 65.08%。数据显示电商购物直播的渗透率比较高，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，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迅速，对电商行业的竞争格局产生较大影响。



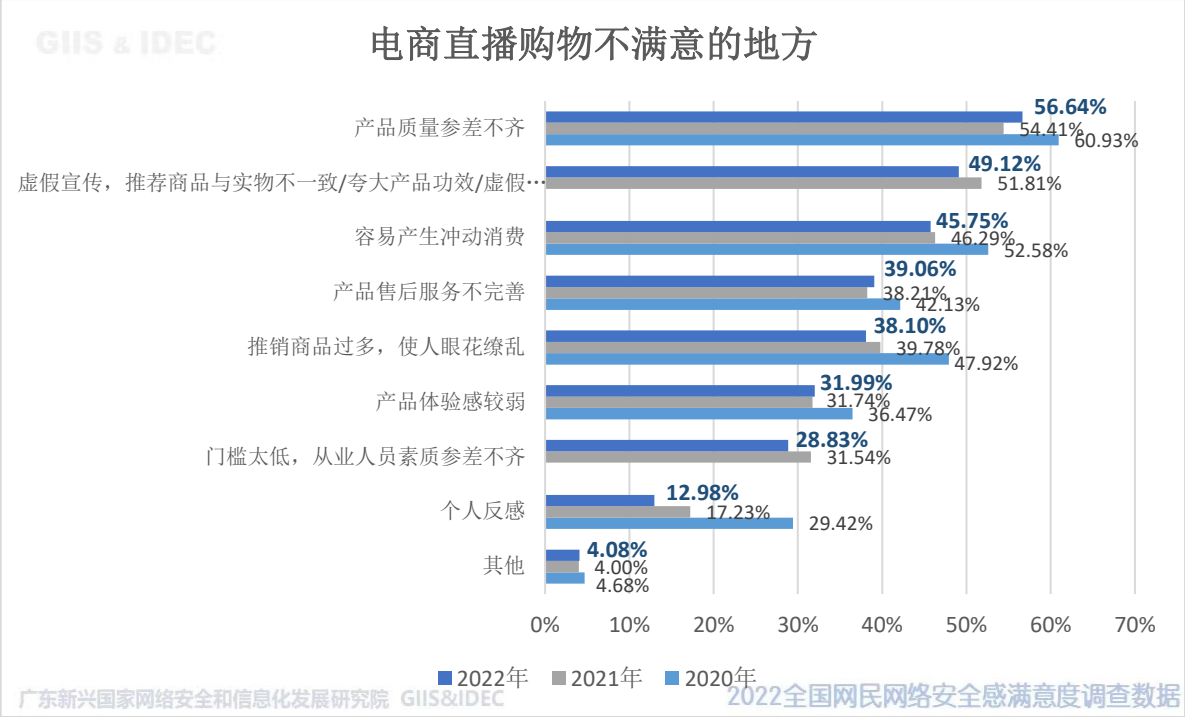
图表 5. 5-10：电商直播购物的参与度

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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 56.64%；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 49.12%；第三位是“容易产生冲动消费”，占 45.75%；第四位是“产品售后服务不完善”，占 39.06%；第五位是“推销商品过多，使人眼花缭乱”，占 38.10%。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。但个别问题的不满意占比均有所提高，其中“产品质量参差不齐”这项不满意占比上升幅度最明显，上升了 2.23 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。



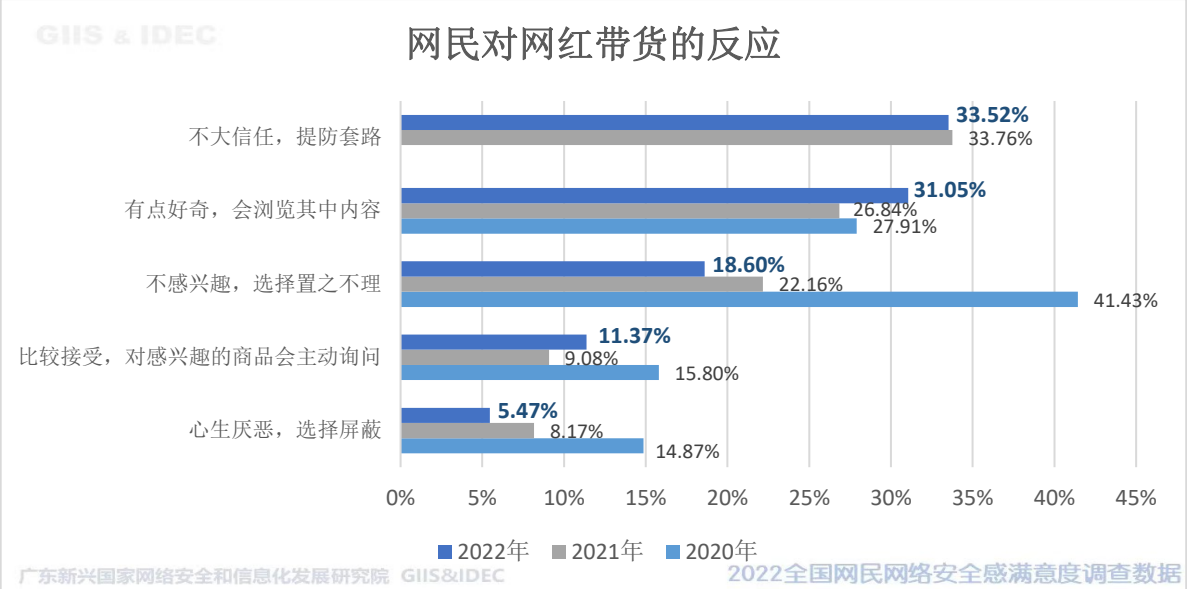
图表 5.5-11：电商直播购物的问题

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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））

（10）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 33.52%；第二位是“有点好奇，会浏览其中内容”，占比 31.05%；第三位是“不感兴趣，选择置之不理”，占比 18.60%；第四位是“比较接受，对感兴趣的商品会主动询问”，占比 11.37%；第五位是“心生厌恶，选择屏蔽”，占比 5.47%。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，选择“有点好奇，会浏览其中内容”的占比上升幅度最明显，达 4.21 个百分点，对网红带货表示不信任的三个选项均有所下降，显示网红带货逐步被公众网民以平常心看待，接纳度提高。



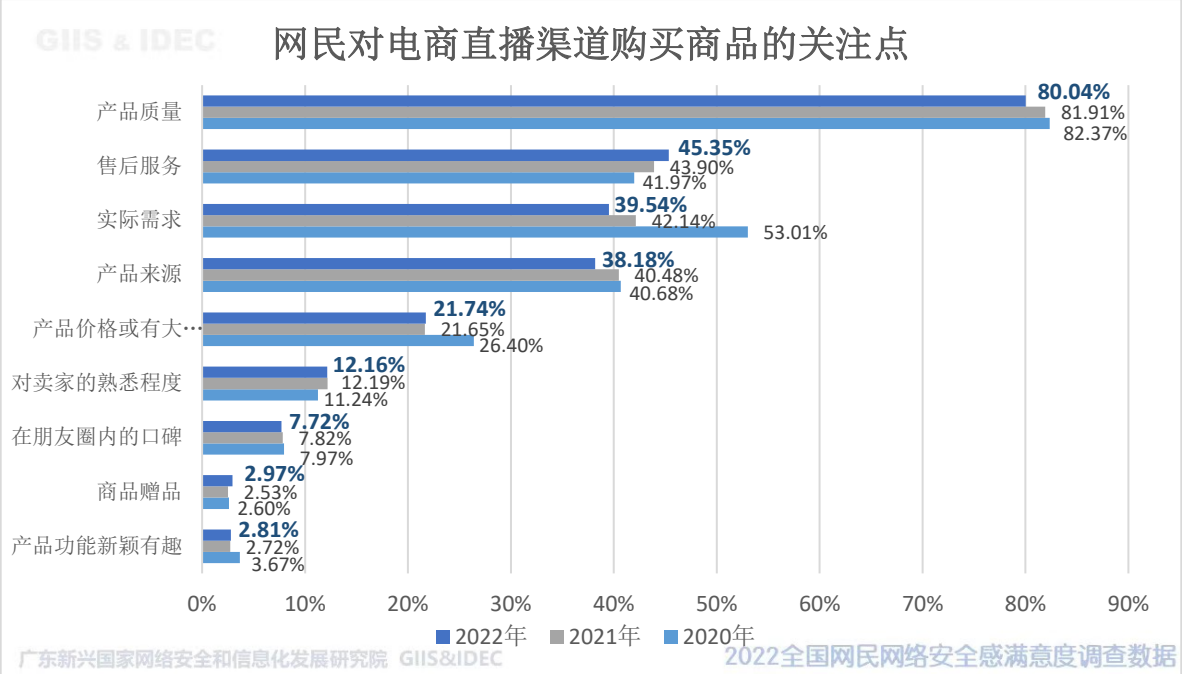
图表 5.5-12：网民对网红带货的反应

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 10 题：看到网红带货，您的反应是？）

（11）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 80.04%）、第二位是售后服务（选择率 45.35%）、第三位是实际需求（选择率 39.54%）、第四位是产品来源（选择率 38.18%），第五位是产品价格或有大折扣（选择率 21.74%）。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，“产品质量”、“实际需求”和“产品来源”这三个选项的占比有所下降，显示网民对直播购物的受观看时直观感受影响较大，容易因临时冲动而购物的可能性提高。



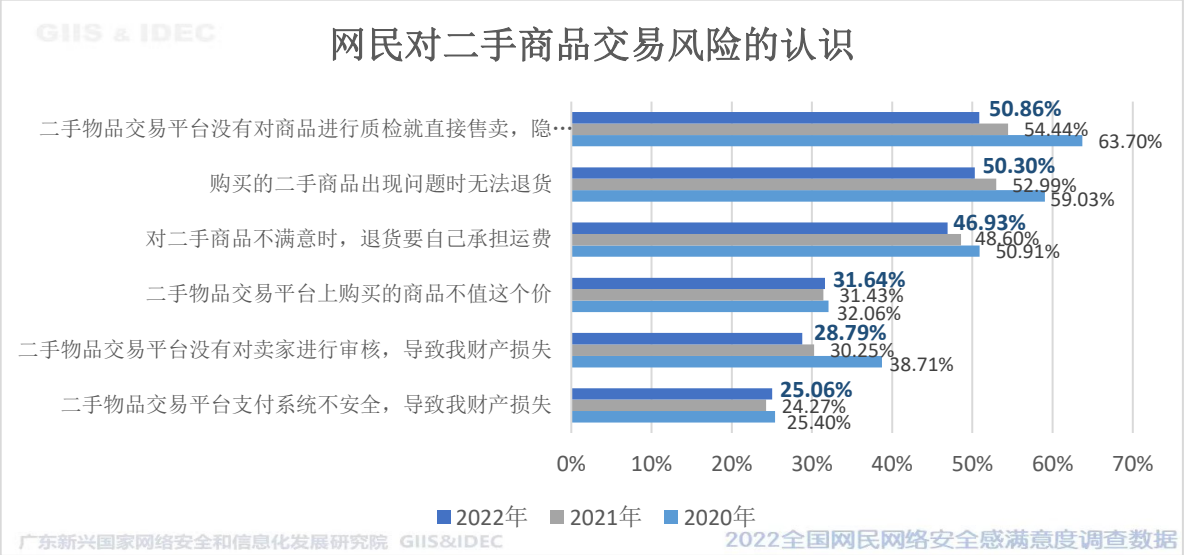
图表 5.5-13：网民对电商直播渠道购买商品的关注点

（图表数据来源：公众网民版专题 5：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？）

（12）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 50.86%）、第二位是购买的二手商品出现问题时无法退货（选择率 50.30%）、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 46.93%）、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 31.46%），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 28.79%）。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，部分风险选项的选择率有所下降，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“二手商品出现问题时无法退货”两个选项的选择率均有所下降，分别下降了 3.58 和 2.69 个百分点，显示网民对二手商品交易风险以及售后保障的担心有所舒缓，也说明平台加强质检和售后保障服务开始产生积极的影响。



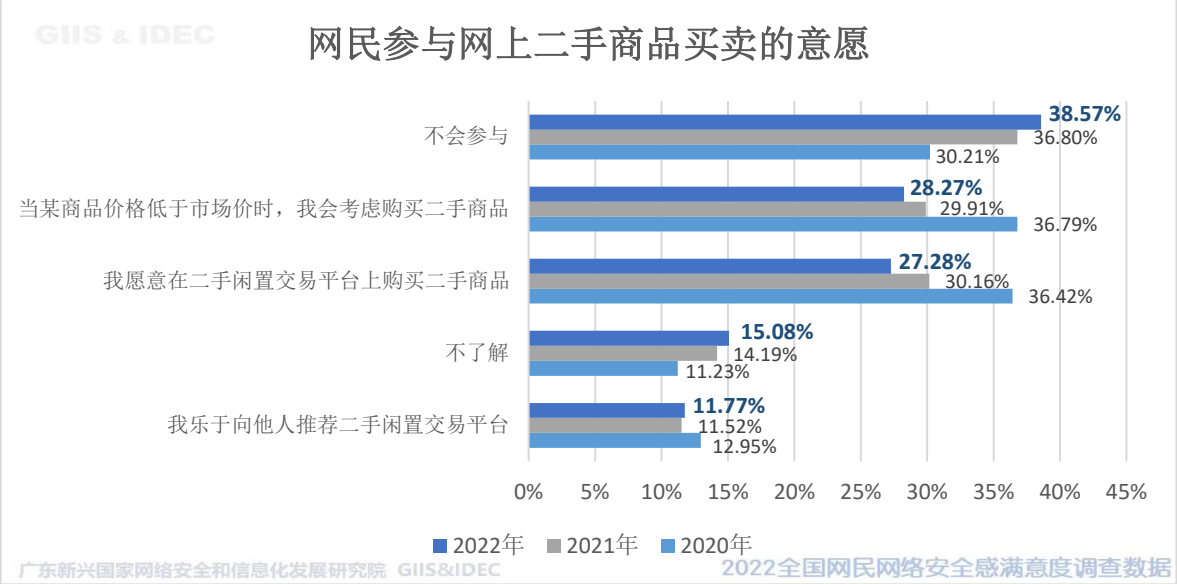
图表 5.5-14：网民对二手商品交易风险的认识

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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））

（13）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 38.57%；第二位是“当某商品价格低于市场价时，我会考虑购买二手商品”，占比 28.27%；第三位是“我愿意在二手闲置交易平台上购买二手商品”，占比 27.28%；第四位是“不了解”，占比 15.08%；第五位是“我乐于向他人推荐二手闲置交易平台”，占比 11.77%。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“不会参与”和“不了解”的网民比例有所增加（分别增加了 1.77 和 0.89 个百分点），而表示“愿意购买二手商品”和“会考虑购买二手商品”的比例有所降低（分别降低了 2.88 和 1.64 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逐渐降低。



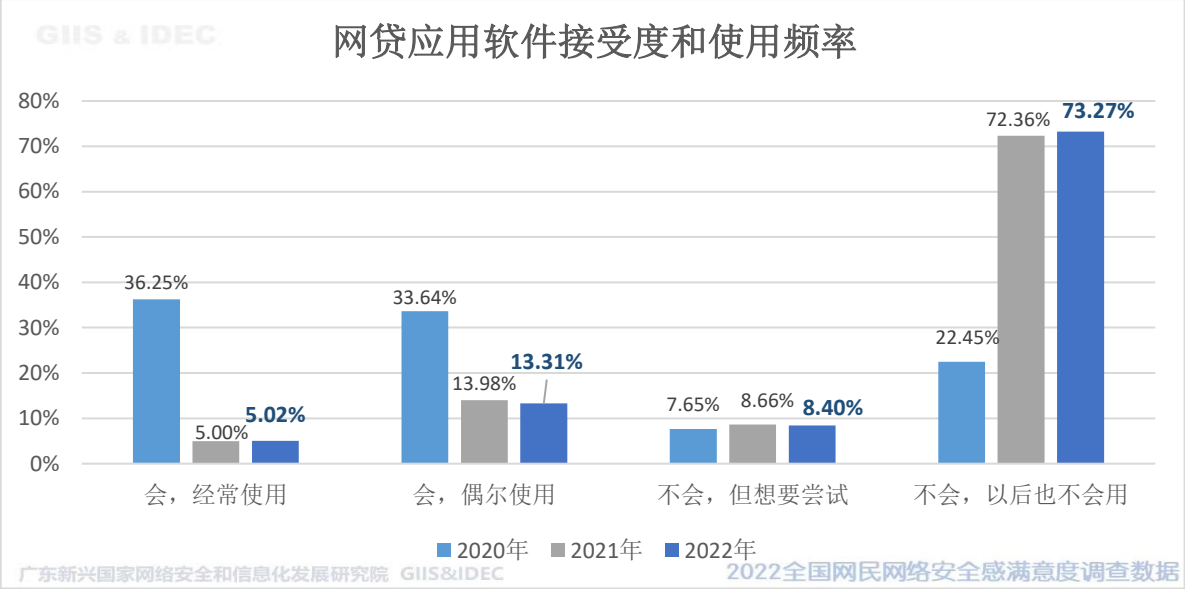
图表 5.5-15：网民参与网上二手商品买卖的意愿

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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））

（14）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：5.02%公众网民表示会使用并会经常使用，13.31%网民表示会偶尔使用，有 8.40%网民表示不会使用，但想要尝试，有 73.27%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 18.33%，比去年的 18.98%稍有下降，表示不会使用的占比为 81.67%，比去年的 81.02%稍有上升。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认知没有太大变化，仍然保持审慎和抗拒的态度。



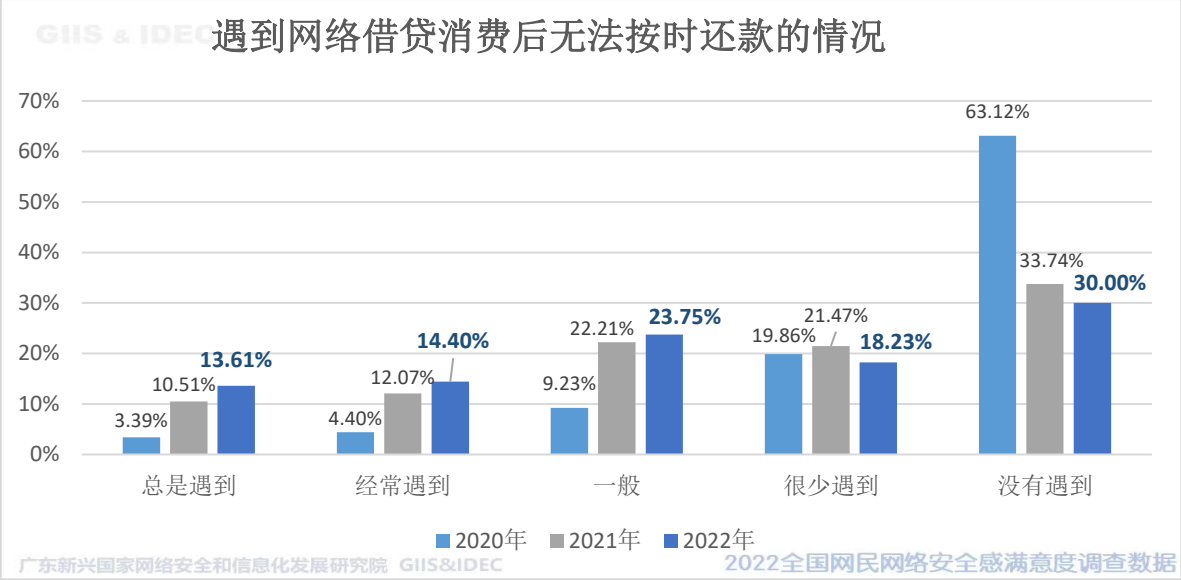
图表 5. 5-16：网贷应用软件接受度和使用频率

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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？）

（14.1）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：30.00%的公众网民没有遇到无法按时还款，18.23%很少遇到，23.75%表示遇到无法按时还款情况的出现概率为“一般”，14.40%网民表示经常遇到，13.61%网民表示总是遇到。数据显示有接近三成的公众网民（28.01%）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稍有下降，下降了 3.74 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比较明显，分别是提升了 3.10 和 2.33 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。

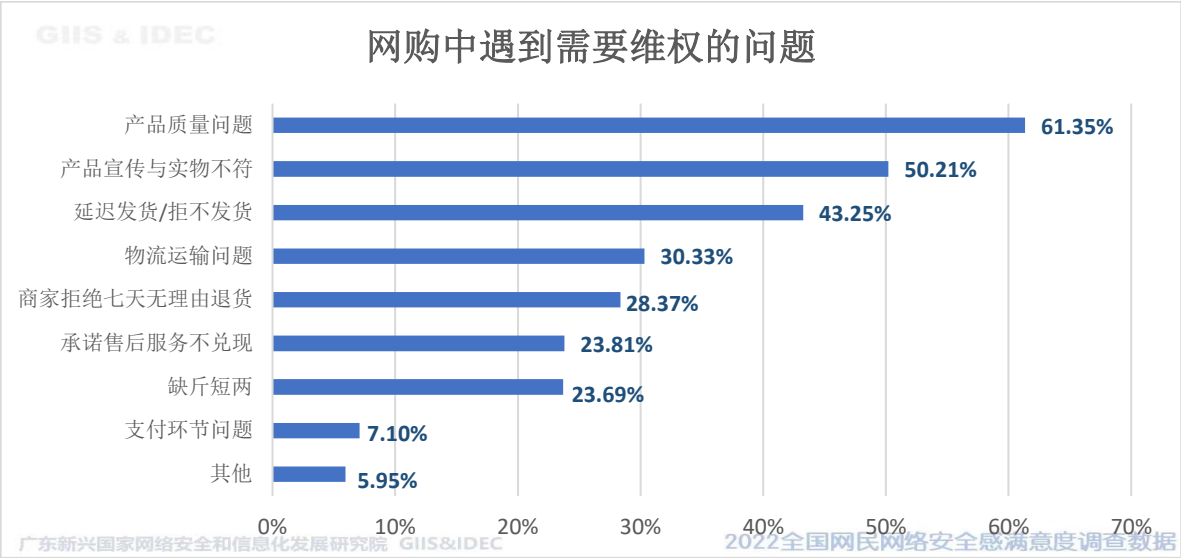


图表 5.5-17：遇到网络借贷消费后无法按时还款的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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？）

（15）常见的网络购物纠纷

参与调查的公众网民通常遇到的网络购物纠纷：第一位是“产品质量问题”，占 61.35%；第二位是“产品宣传与实物不符”，占 50.21%；第三位是“延迟发货/拒不发货”，占 43.25%；第四位是“物流运输问题”，占 30.33%。数据显示公众网民经常在产品质量以及物流服务方面遭遇购物纠纷需要维权。



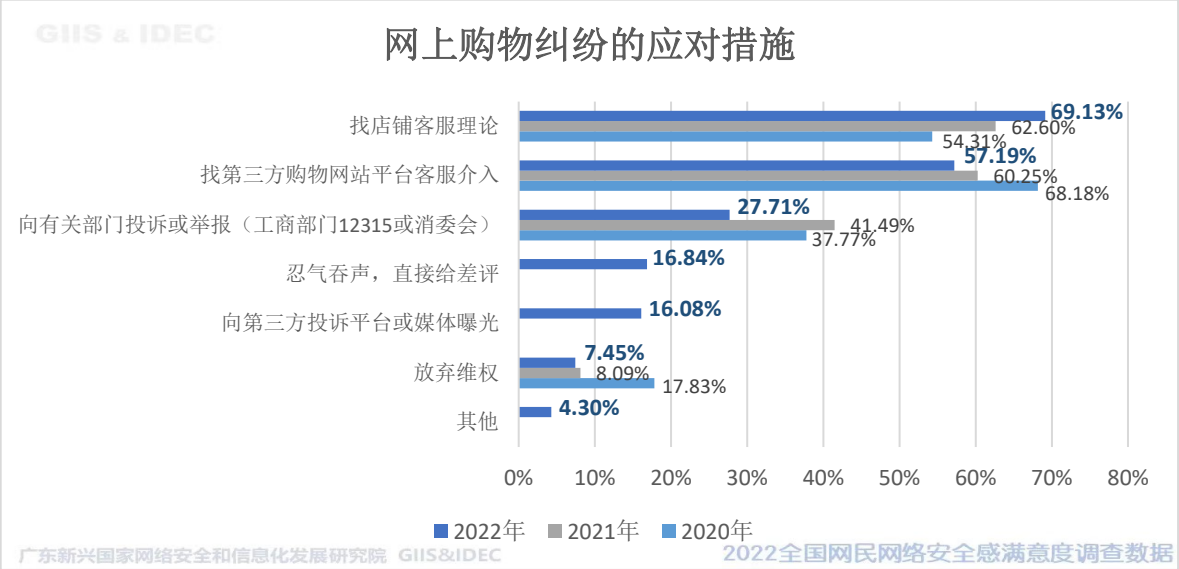
图表 5.5-18：网络购物中需要维权的问题

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 15 题：您在网购中遇到过哪些需要维权的问题吗？（多选）

（15.1）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 69.13%；第二位是“向第三方投诉平台或媒体曝光”，占 57.19%；第三位是“向有关部门投诉或举报（工商部门 12315 或消委会）”，占 27.71%；第四位是“忍气吞声，直接给差评”，占 16.84%。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“放弃维权”下降到最后一位，下降了 0.64 个百分点，其他选项排位没有变化。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 5.5-19：网络购物纠纷的应对

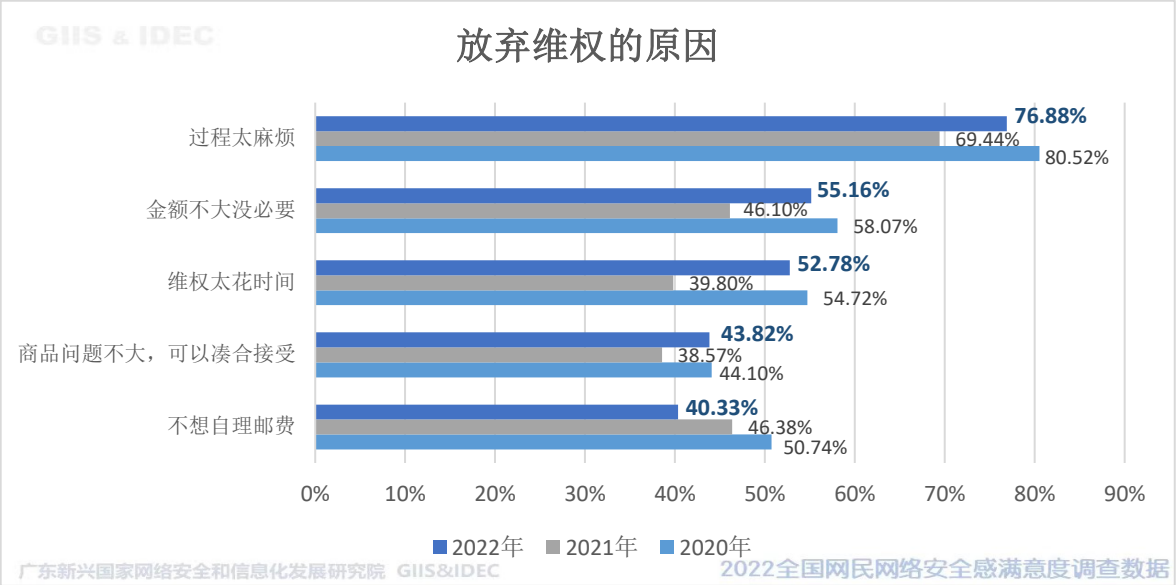
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 15.1 题：您遇到网上购物纠纷时（如拒绝无理由退货、虚假广告、货不对板等）通常采取的措施？（多选））

（15.2）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 76.88%；第二位是“金额不大没必要”，占 55.16%；第三位是“维权太花时

间”，占 52.78%；第四位是“商品问题不大，可以凑合接受”，占 43.82%；第五位是“不想自理邮费”，占 40.33%。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明显上升，除了“不想自理邮费”有所下降，“维权太花时间”上升幅度最大，上升了 12.98 个百分点。数据显示网民的维权意识降低，且维权成本超越其承受能力，导致其权益受损。

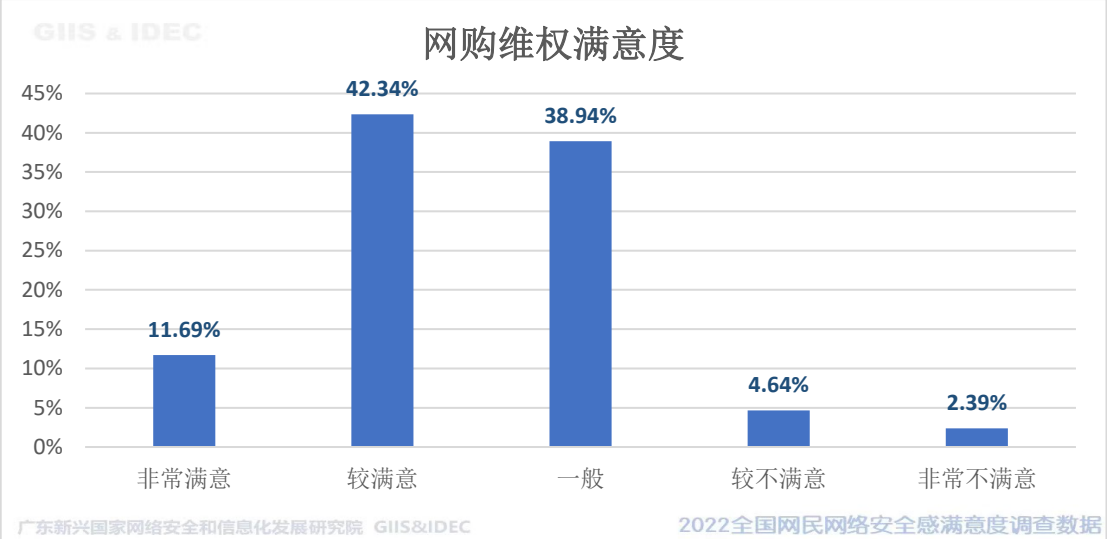


图表 5.5-20：网络购物纠纷放弃维权的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 15.2 题：您放弃维权的原因？（多选））

（15.3）网络购物维权满意度评价

参与调查的公众网民对网络购物维权满意度评价为： 表示满意或非常满意的占 54.03%，其中 42.34%的网民表示较满意，11.69%的网民表示非常满意。38.94%的网民表示一般，表示不满意或非常不满意的占 7.03%，其中表示不满意的占 4.64%，表示非常不满意的占 2.39%。总体上来说表示满意的占主要部分，占超过一半。



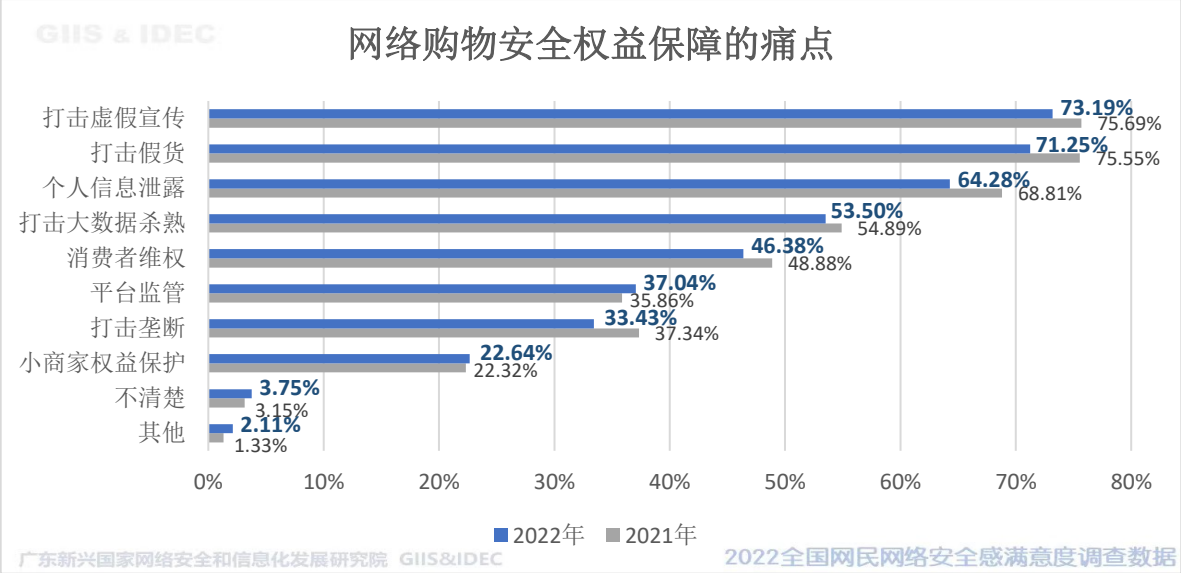
图表 5.5-21：网络购物维权满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 15.3 题：您对维权的结果满意吗？

（16）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 73.19%；第二位是“打击假货”，占 71.25%；第三位是“个人信息泄露”，占 64.28%；第四位是“打击大数据杀熟”，占 53.50%；第五位是“消费者维权”，占 46.38%。数据显示公众网民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。

与去年相比，除了“小商家权益保护”没有变化，各个选项的选择率均有明显的下降，其中下降幅度最大的是“个人信息泄露”，下降了 4.53 个百分点。数据显示，各类痛点问题发生情况有所缓和，网民关注度降低。

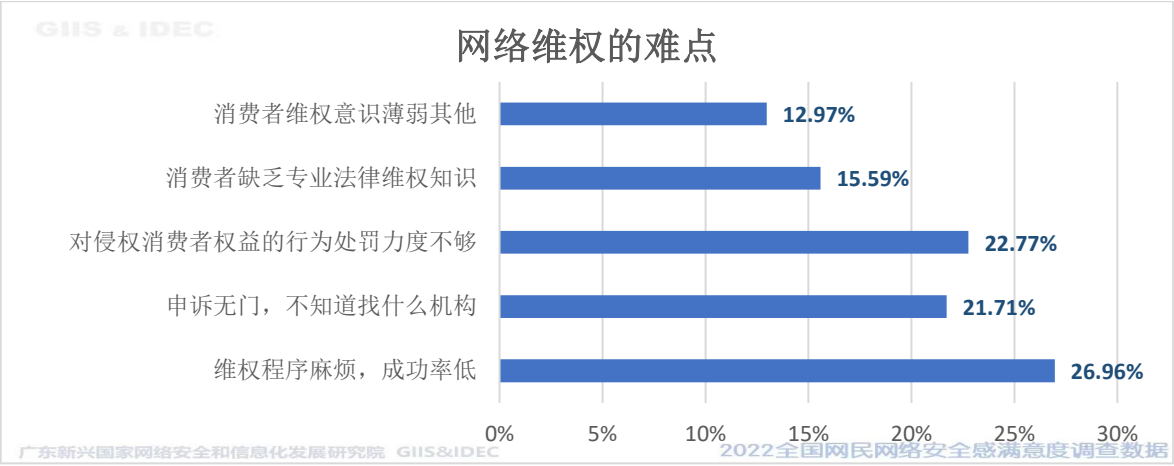


图表 5. 5-22：网络购物安全权益保障的痛点

（图表数据来源：公众网民版专题 5 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））

（17）网络维权难点

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%；第四位是“消费者缺乏专业法律维权知识”，占 15.59%；第五位是“消费者维权意识薄弱”，占 12.97%。数据显示维权成本高，维权路途步履艰难，无法推进，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。



图表 5. 5-23：网络维权的难点

（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 18 题：您觉得网络维权最大的难点是？）

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

5.6 专题 6：特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题

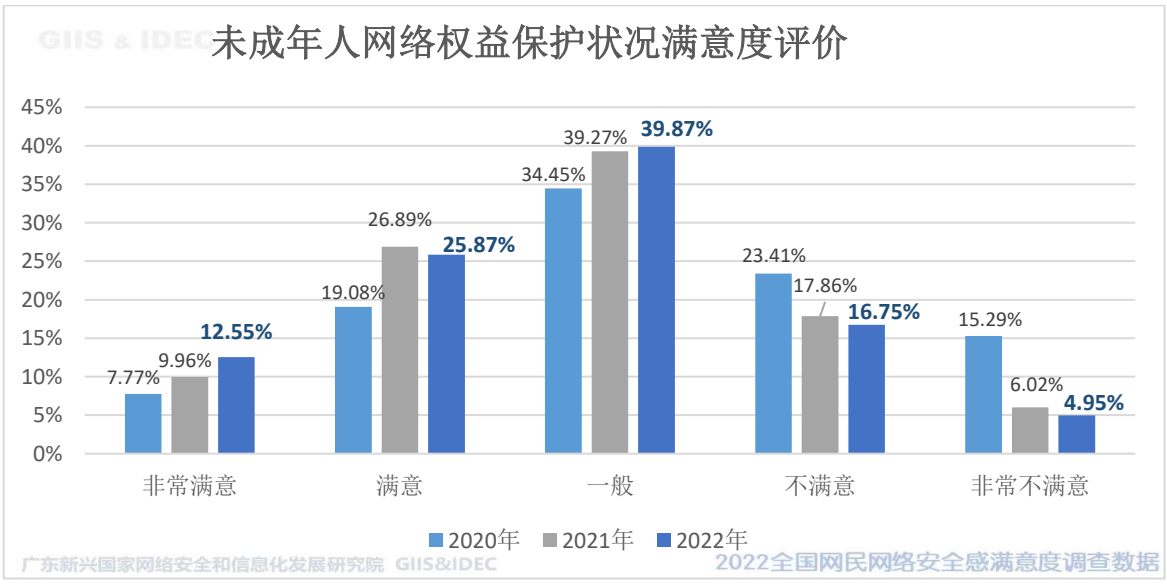
在手机等移动智能终端和互联网应用日益普及的今天，网络带来问题对青少年的影响不能忽视。近年来，未成年人网络权益保护问题一直是网民比较关注的领域，这个领域关系到青少年的健康成长和国家的未来。本专题就有关青少年上网管理、网络痴迷、网络暴力、“饭圈”文化、不良信息影响等方面的问题开展调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进未成年人网络权益保护工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 329492 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 38.42%，其中 12.55%公众网民认为“非常满意”，25.87%认为“满意”。39.87%认为“一般”，21.70%认为“不满意”或“非常不满意”，其中 16.75%认为“不满意”，4.95%认为“非常不满意”。

和去年相比，正面评价（“非常满意”+“满意”）上升了 1.57 个百分点，负面评价（“非常不满意”+“不满意”）降低 2.17 个百分点。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的负面评价有明显降低，未成年人网络权益保护工作有较明显的改善。



图表 5. 6-1：未成年人网络权益保护状况满意度评价

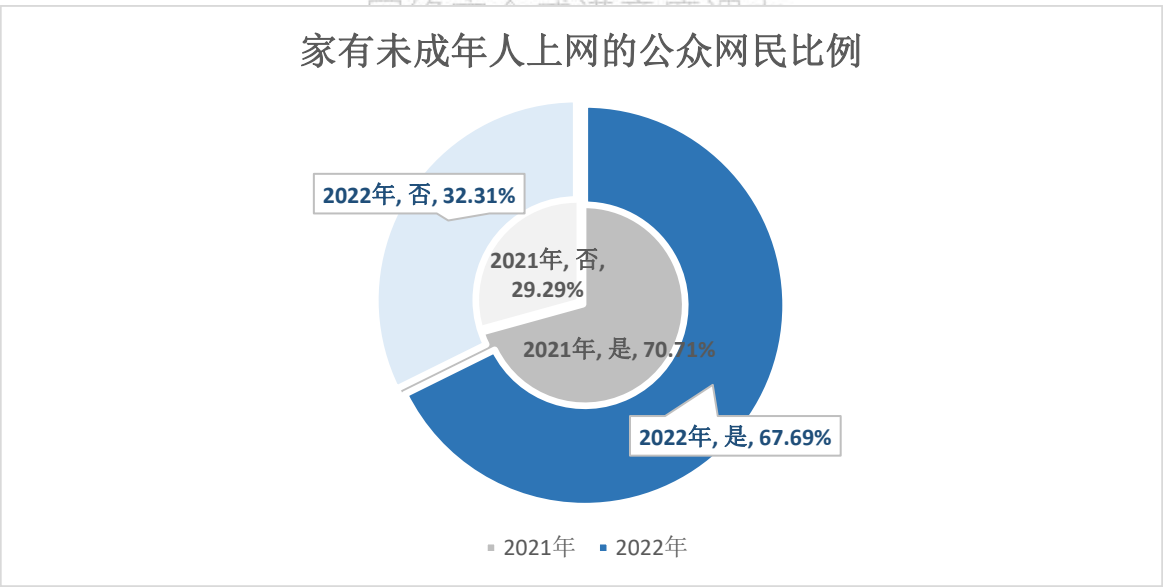
（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 1 题：您对当前

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：67.69%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 32.31%。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所下降，下降了 3.02 个百分点。数据显示在未成年人中上网比例稍有回落，但将近七成未成年人上网权益保护仍是各个家庭需要面对的主要问题之一。



图表 5. 6-2：家有未成年人上网的公众网民比例

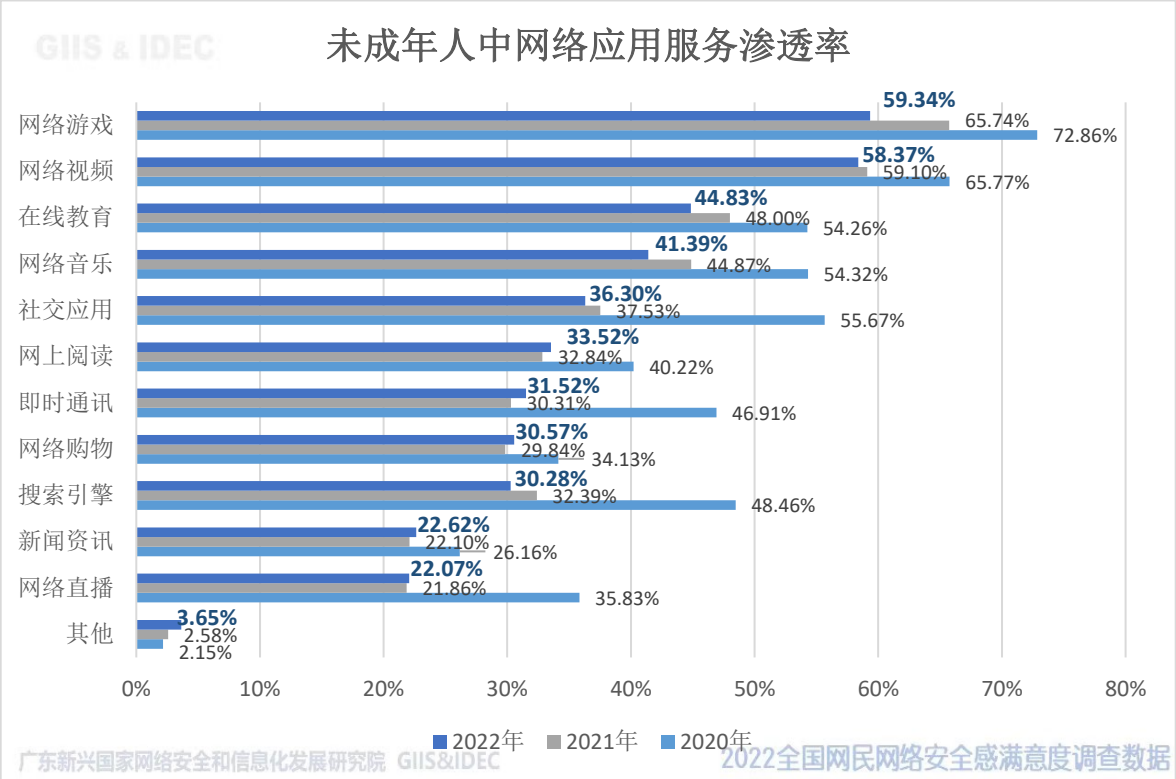
（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 2 题：您的家庭是否存在未成年人上网的情况？）

（2.1）未成年人常用的网络应用服务

调查发现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 59.34%），第二位是网络视频（选择率 58.37%），第三位是在线教育（选择率 44.83%），第四位是网络音乐（选择率 41.39%），第五位是社交应用（选择率 36.30%），第六位是网上阅读（选择率 33.52%），第七位是即时通讯（选择率 31.52%），第八位是网络购物（选择率 30.57%），第九位是搜索引擎（选择率 30.28%），第十位是新闻资讯（选择率 22.62%）。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，网络游戏、网络视频、在线教育、网络音乐、社交应用等占比均有所下降，其中网络游戏应用的占比下降最明显，下降了 6.40 个百分点，而网上阅读，即时通讯、网络购物等应有的占比均稍有上升，显示未成年人上网个人娱乐和在线教育使用减少，信息服务类使用增加。



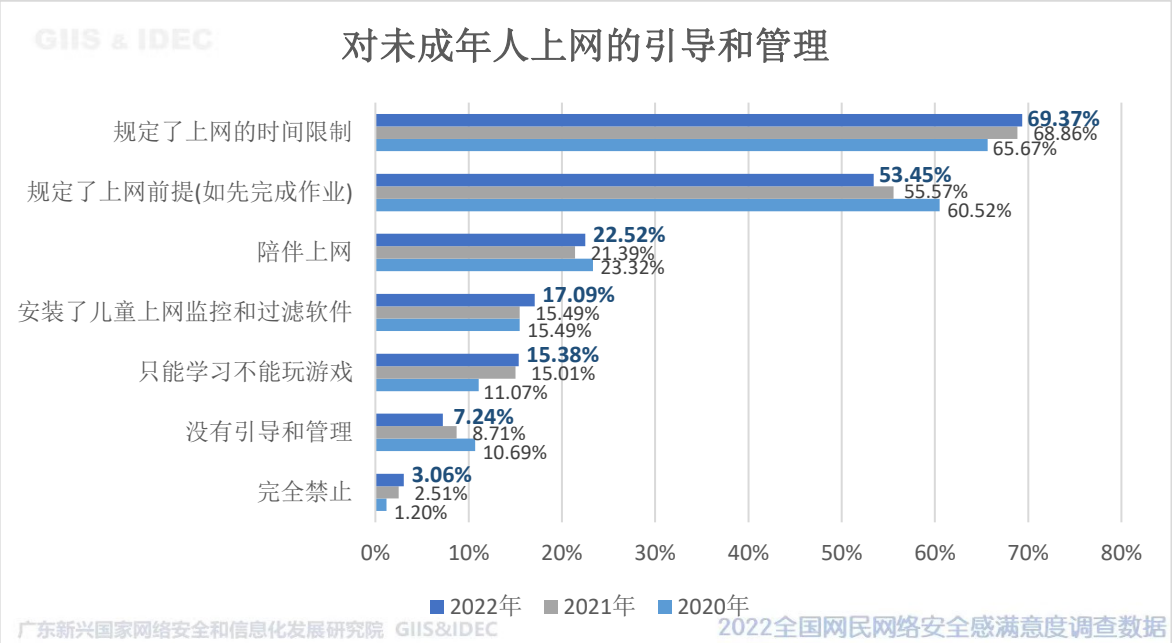
图表 5. 6-3：未成年人常用的网络应用服务

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（2.2）对未成年人上网的引导和管理

调查发现家长对未成年人上网加强了管理。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 69.37%），第二位是“规定了上网前提（如先完成作业）”（选择率 53.45%），第三位是“陪伴上网”（选择率 22.52%），第四位是“安装了儿童上网监控和过滤软件”（选择率 17.09%），第五位是“只能学习不能玩游戏”（选择率 15.38%），第六位是“没有引导和管理”（选择率 7.24%），第七位是“完全禁止”（选择率 3.06%）。

和去年相比，排位情况没有变化。采用了“规定了上网的时间限制”、“陪伴上网”、“完全禁止”和“安装了儿童上网监控和过滤软件”的比例有所上升，“规定了上网前提（如先完成作业）”和“没有引导和管理”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 5.6-4：对未成年人上网的引导和管理

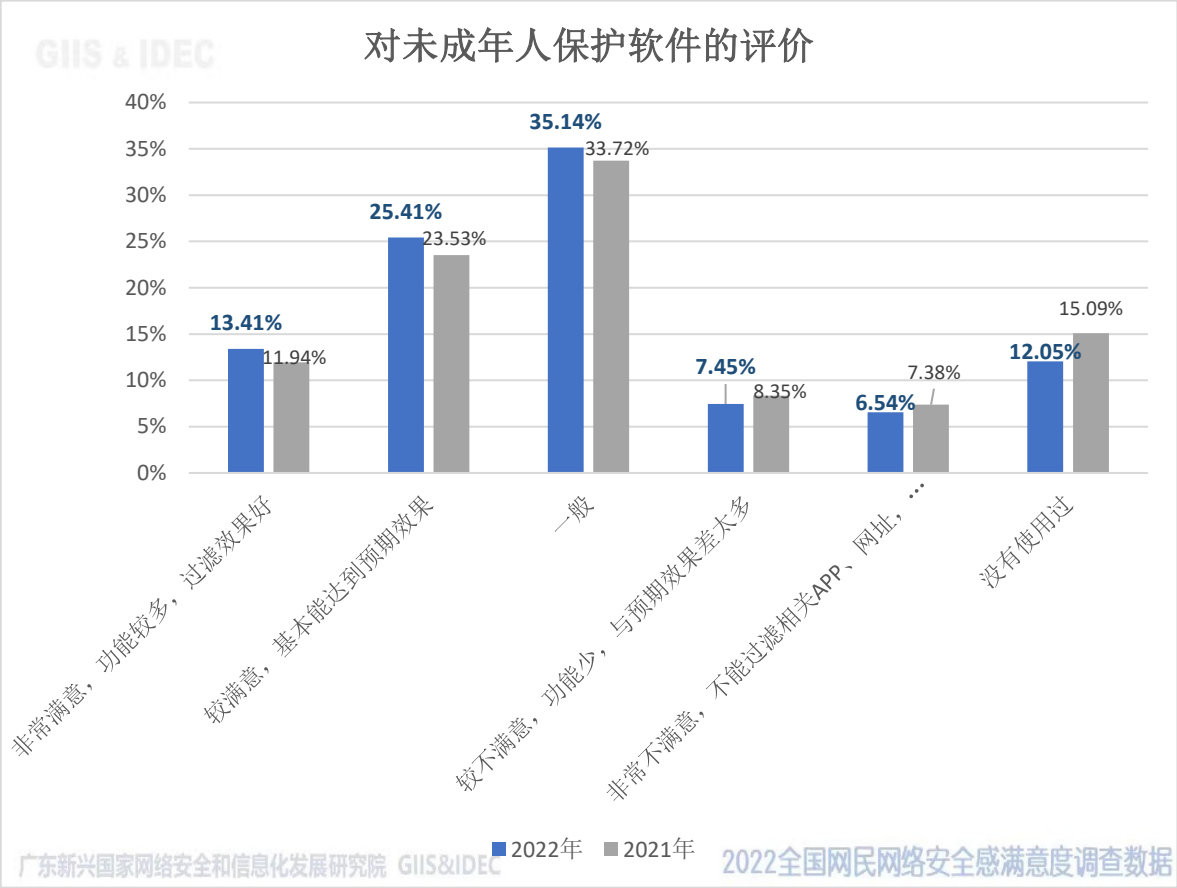
（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 2.2 题：您对家中未成年人上网采取了以下哪种方式的引导和管理？）

（3）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 35.14%；第二位为“较满意，基本能达到预期效果”，占比 25.41%；第三位是“非常满意，功能较多，过滤效果好”，占比 13.41%；第四位是“较不满意，功能少，与预期效果差太多”，占 7.45%；第五位是“非常不满意，不能过滤相关 APP、网址，起不到应有作用”，占 6.54%，另外有 12.05%表示“没有使用过。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。

与去年相比，负面评价稍有减少，降低了 1.74 个百分点，正面评价上升了 3.35

个百分点，中间评价也上升了 1.42 个百分点，数据显示公众网民对未成年人保护软件评价偏向一般和正面，说明未成年人保护软件取得一定成效，并得到网民的认可。



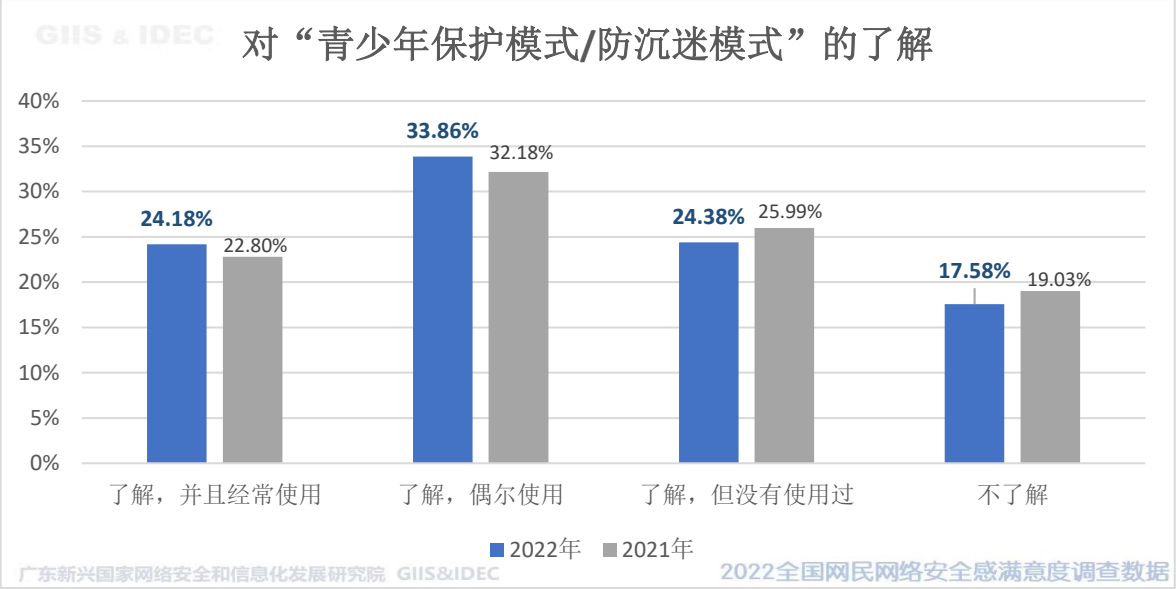
图表 5. 6-5：对未成年人保护软件的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（4）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：58.04%网民表示了解并且使用过，其中 24.18%是经常使用，33.86%是偶尔使用；24.38%的网民表示了解，但没有使用过，17.58%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，开始使用的比例接近六成。

与去年相比，了解并且使用过的比例有所上升，上升了 3.06 个百分点；了解但没使用过的下降了 1.61 个百分点；表示不了解的公众网民比例下降了 1.45 个百分点。数据显示，公众网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解加深，接受度提高。



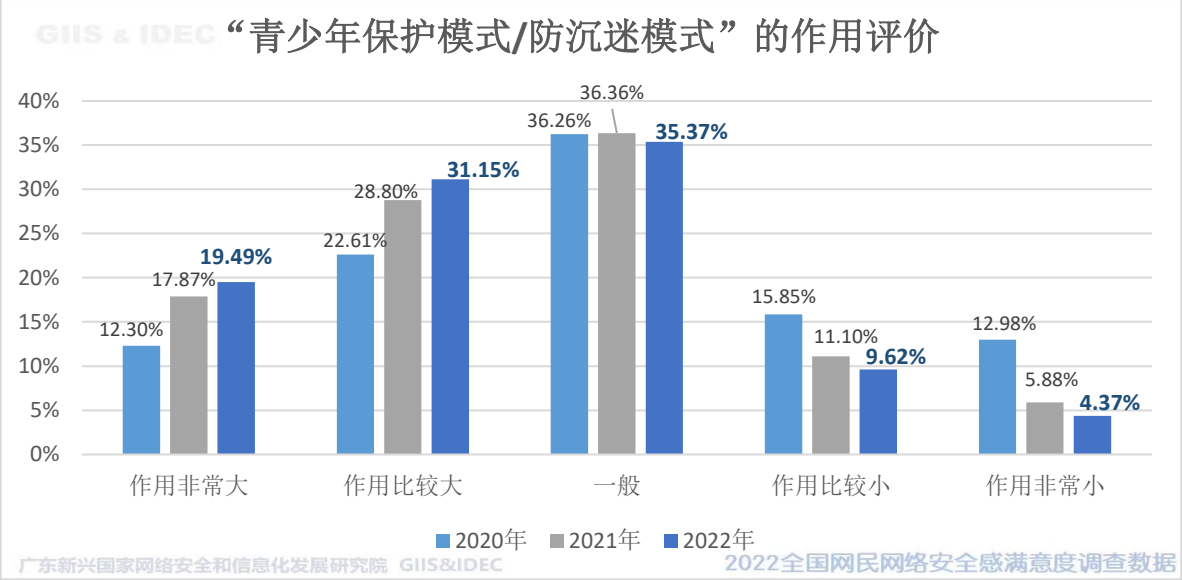
图表 5. 6-6：对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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”？）

（4.1）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 50.64%，其中 19.49%公众网民认为作用非常大，31.15%认为作用比较大。35.37%认为一般，13.99%认为作用较小或非常小，其中 9.62%认为作用比较小，4.37%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）占比稍有增长，增长了 3.98 个百分点，负面评价（作用较小+作用非常小）占比则下降了 2.99 个百分点。持中间的评价的占比没有太大变化。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。



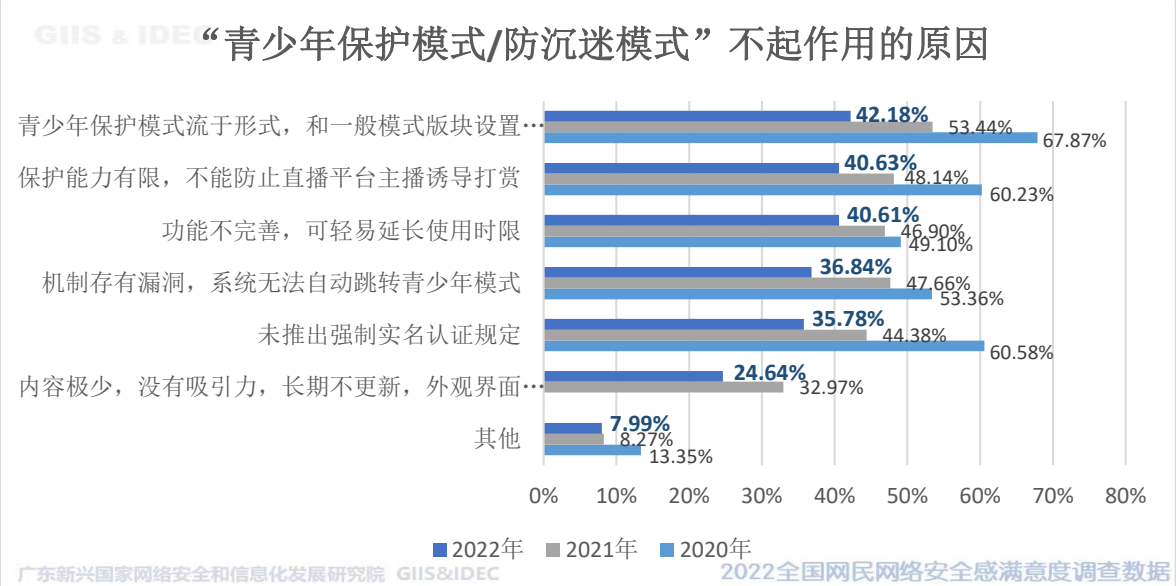
图表 5. 6-7：“青少年保护模式/防沉迷模式”的作用评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（4.2）“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”不起作用的原因为：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 42.18%；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 40.63%；第三位是“功能不完善，可轻易延长使用时限”，占比 40.61%；第四位是“机制存有漏洞，系统无法自动跳转青少年模式”，占比 36.84%；第五位是“未推出强制实名认证规定”，占比 35.78%；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 24.64%。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，各选项排名位置变化不大，选择率均有较明显的下降，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。



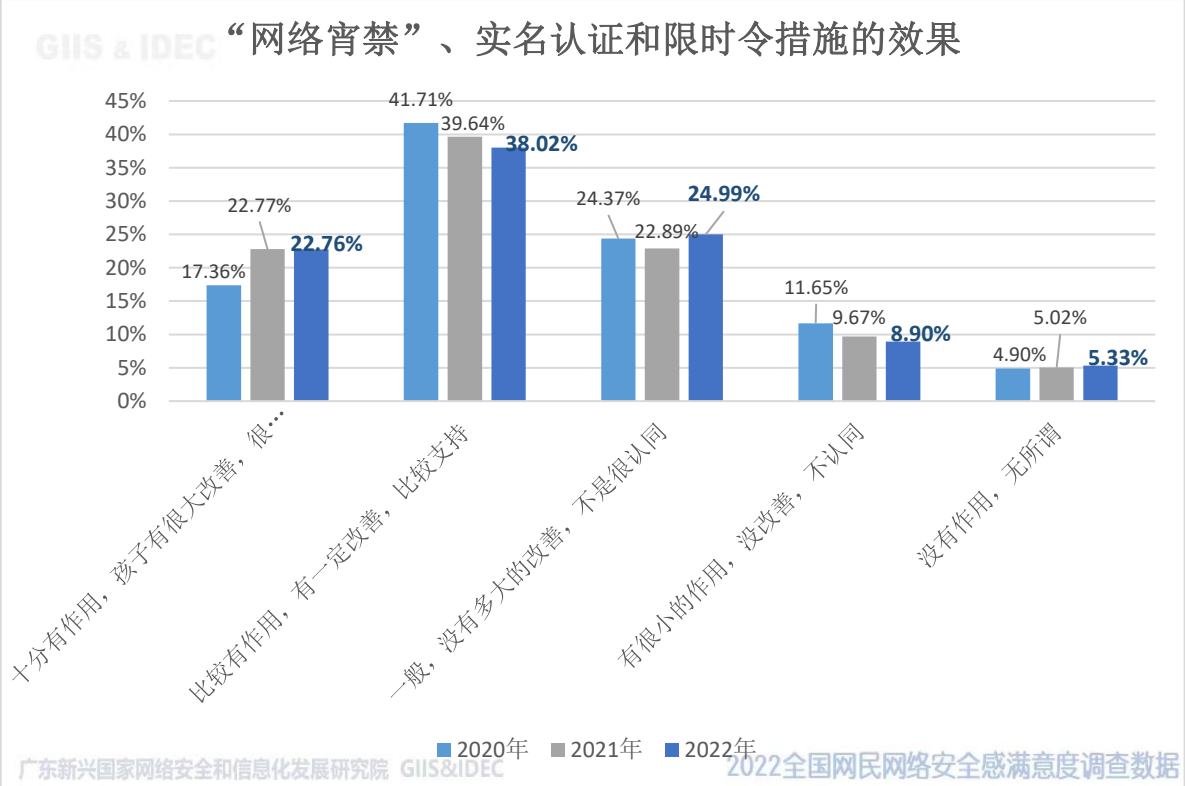
图表 5. 6-8：“青少年保护模式/防沉迷模式”不起作用的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（5）“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 38.02%网民表示比较有作用，有一定改善，比较支持；22.76%网民表示十分有用，孩子有很大改善，很支持。有 24.99%网民表示一般，没有多大的改善，不是很认同；8.90%网民表示有很小的作用，没改善，不认同这些措施；5.33%公众网民表示没有作用，无所谓。数据显示大部分（60.78%）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，稍有回落，正面评价（十分有作用+比较有作用）的下降了 1.64 个百分点。数据显示游戏公司推出的有关限制措施的效果基本保持了去年的满意度评价水平，没有大的突破。



图表 5. 6-9：“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 6：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？）

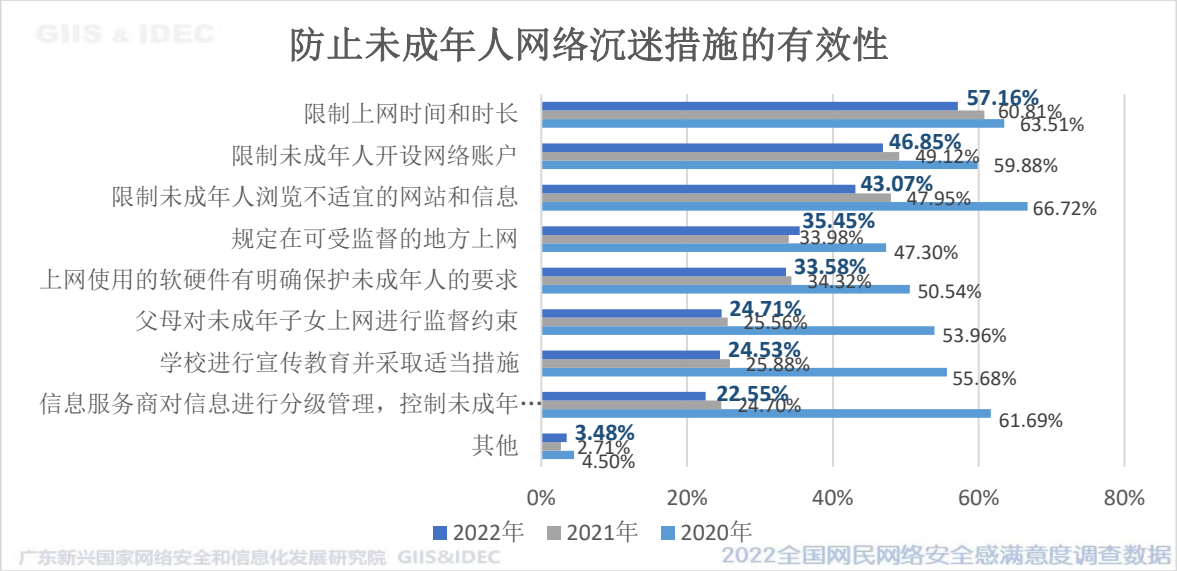
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（6）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 57.16%；第二位是“限制未成年人开设网络账户”，选择率 46.85%；第三位是“限制未成年人浏览不适宜的网站和信息”，选择率 43.07%；第四位是“规定在可受监督的地方上网”，选择率 35.45%；第五位是“上网使用的软硬件有明确保护未成年人的要求”，选择率 33.58%；第六位是“父母对未成年子女上网进行监督约束”，选择率 24.71%；第七位是“学校进行宣传教育并采取适当措施”，选择率 24.53%；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 22.55%。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“规定在可受监督的地方上网”这一措施的有效性认可度稍有

提升，其它的措施的有效性评价均有小幅度的下降，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。

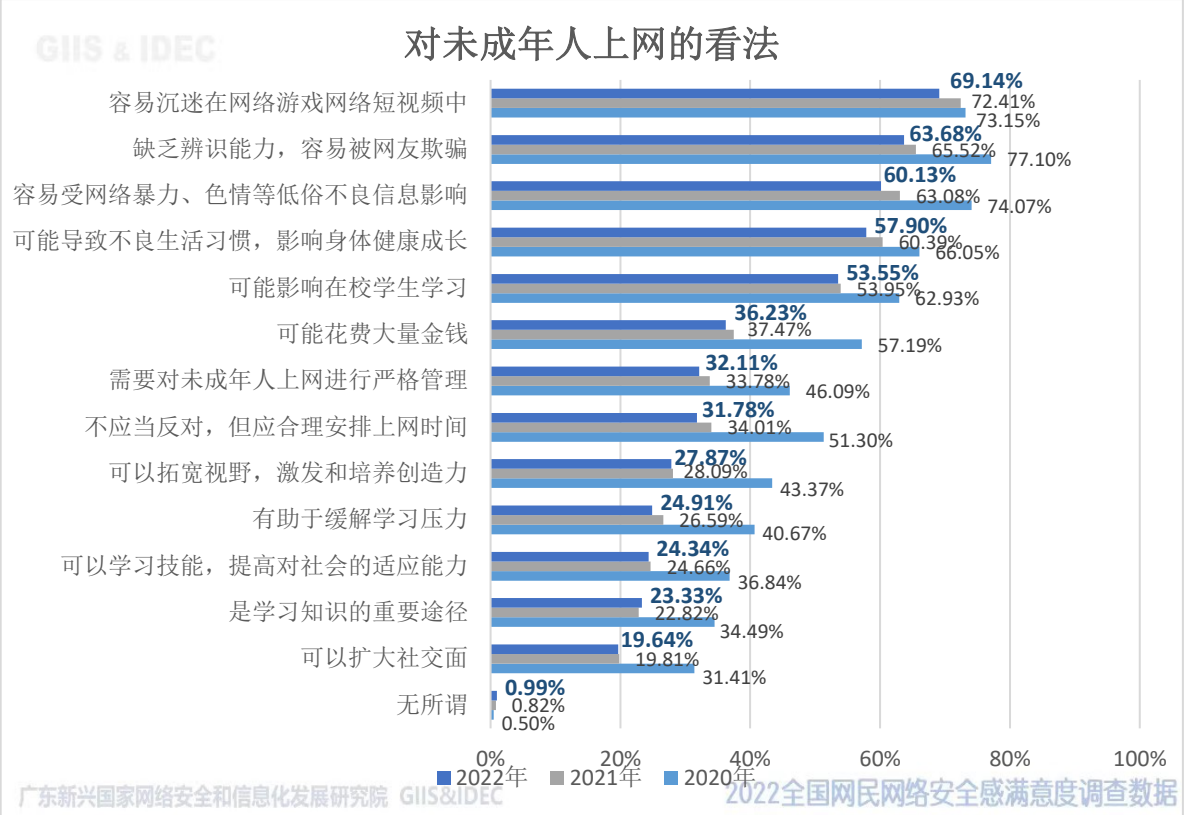


图表 5. 6-10：防止未成年人网络沉迷措施的有效性

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（7）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 69.14%；第二位是“缺乏辨识能力，容易被网友欺骗”，选择率 63.68%；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 60.13%；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 57.90%；第五位是“可能影响在校学生学习”，选择率 53.55%；第六位是“可能花费大量金钱”，选择率 36.23%，第七位是“需要对未成年人上网进行严格管理”，选择率 32.11%；第八位是“不应当反对，但应合理安排上网时间”，选择率 31.78%；第九位是“可以拓宽视野，激发和培养创造力”，选择率 27.87%；第十位是“有助于缓解学习压力”，选择率 24.91%。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. 6-11：对未成年人上网的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

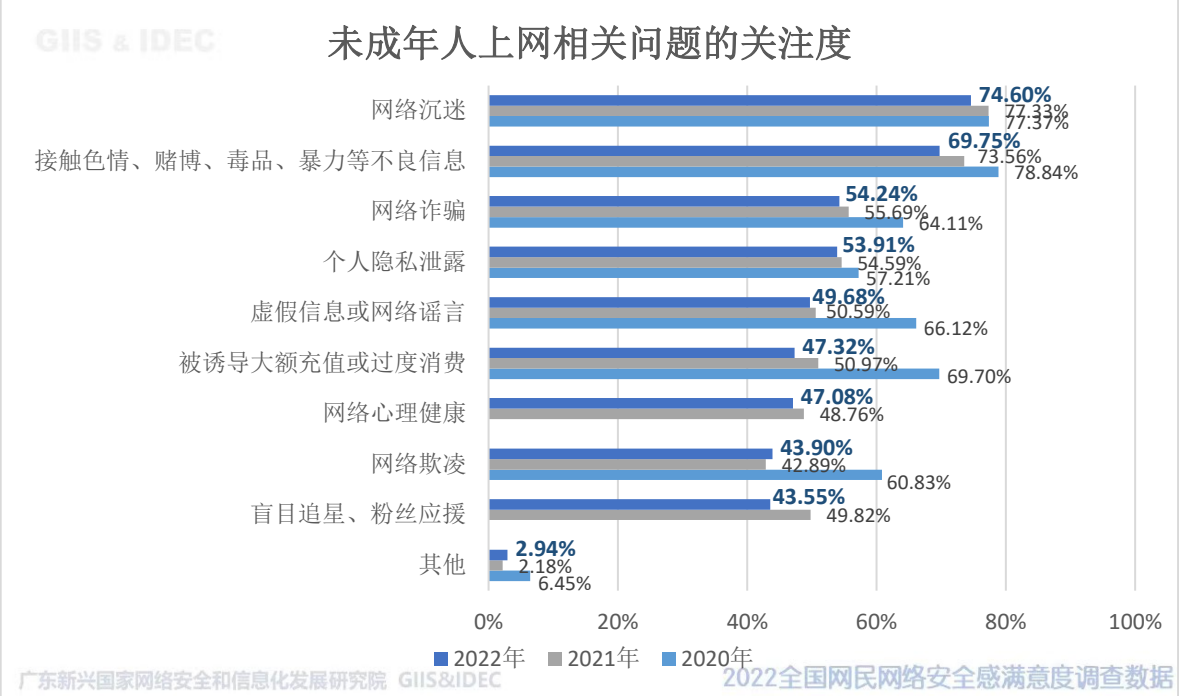
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（8）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”，关注度 74.60%；第二位是“接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息”，关注度 69.75%；第三位是“网络诈骗”，关注度 54.24%；第四位是“个人隐私泄露”，关注度 53.91%；第五位是“虚假信息或网络谣言”，关注度 49.68%；第六位是“被诱导大额充值或过度消费”，关注度 47.32%；第七位是“网络心理健康”，关注度 47.08%；第八位是“网络欺凌”，关注度 43.90%；第九位是“盲目追星、粉丝应援”，关注率 43.55%。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网络沉迷、不良信息影响、网络诈骗等方面。

和去年相比，网络沉迷和不良信息仍是最多网民关注的重点，但排名方面虚假信息或网络谣言上升到第五位。除了网络欺凌的关注度有所上升，其他选项均有下降，但关注度数值仍处在较高的水平。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。



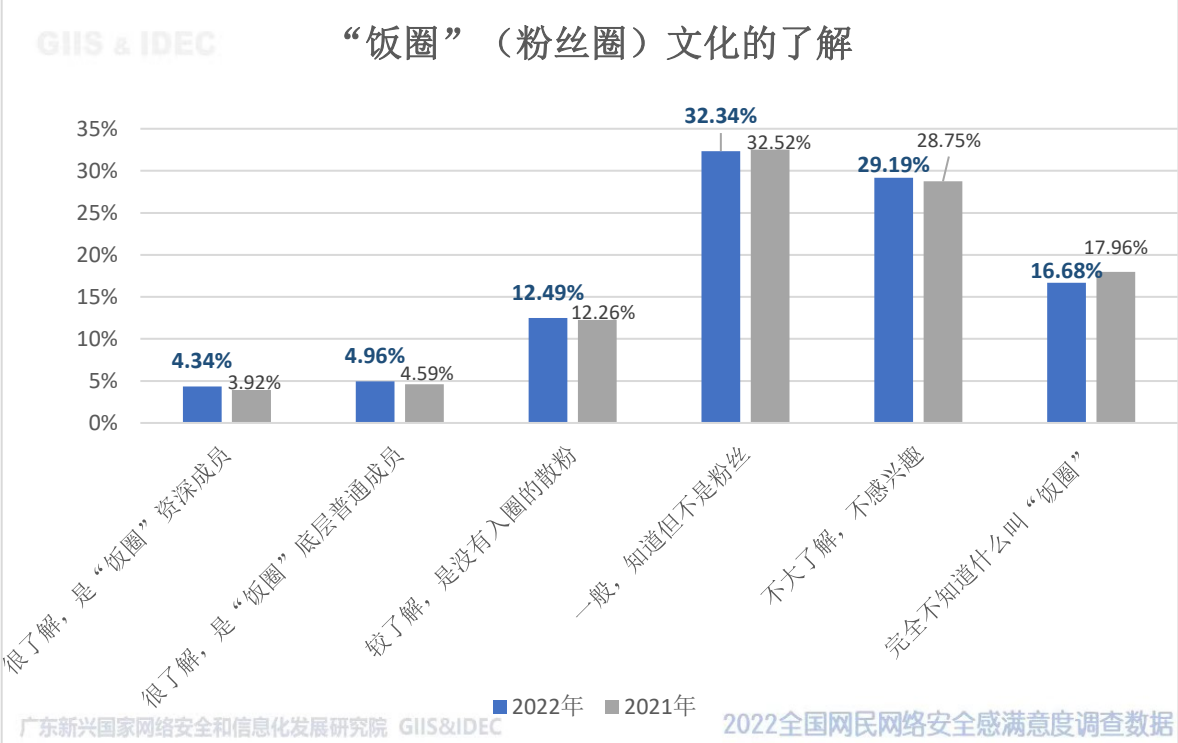
图表 5.6-12：未成年人上网相关问题的关注度

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（9）“饭圈”（粉丝圈）文化的了解

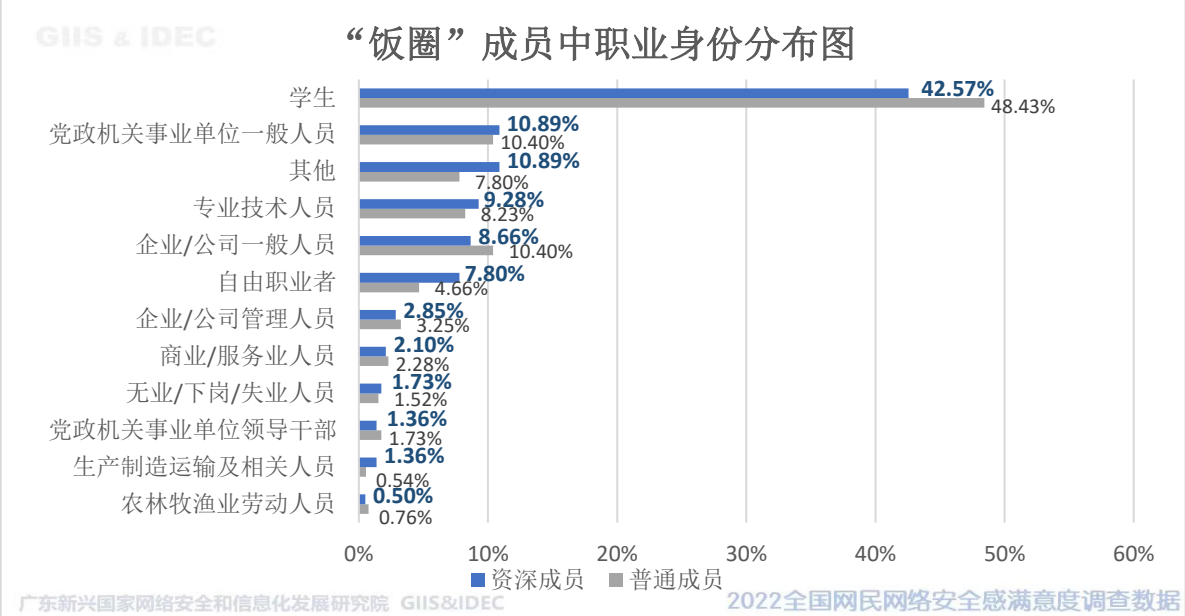
参与调查的公众网民对“饭圈”（粉丝圈）文化的了解情况：第一位是“一般，知道但不是粉丝”，占 32.34%；第二位是“不大了解，不感兴趣”，占 29.19%；第三位是“完全不知道什么叫“饭圈””，占 16.68%；第四位是“较了解，是没有入圈的散粉”，占 12.49%，第五位是“很了解，是“饭圈”底层普通成员”，占 4.96%；第六位是“很了解，是“饭圈”资深成员”，占 4.34%。数据显示涉足“饭圈”（资深成员和普通成员）的公众网民占比达 9.30%，比较了解“饭圈”并自认是粉丝的占比达 21.79%，知道“饭圈”的达 54.13%，说明“饭圈”文化发展很快，在网民中渗透度不低，“饭圈”中青少年、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 30.32%，“饭圈”普通成员中 18 岁以下占 30.77%；学历方面，“饭圈”资深成员里中专及以下学历占 48.89%，普通成员里中专及以下学历占 43.01%；资深成员里学生占 42.57%，普通成员里学生占 48.43%。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 5.6-13：“饭圈”（粉丝圈）文化的了解

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）



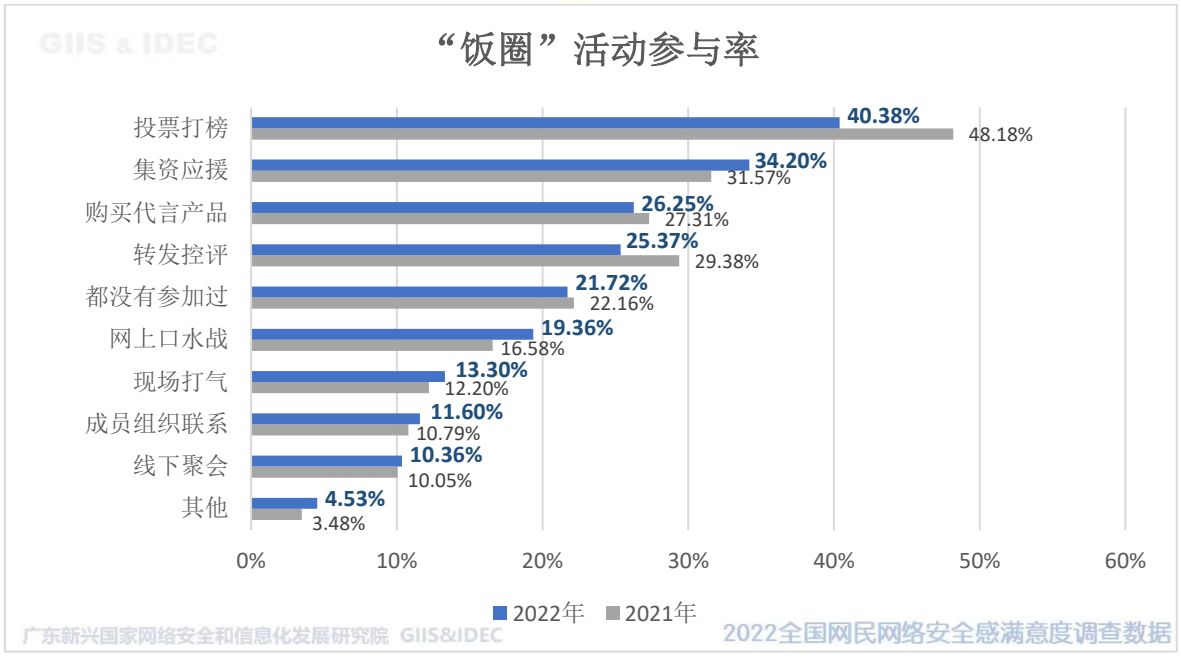
图表 5.6-14：“饭圈”（粉丝圈）成员职业身份分布图

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（9.1）“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 40.38%；第二位是“集资应援”，占 34.20%；第三位是“购买代言产品”，占 26.25%；第四位是“转发控评”，占 25.37%；第五位是“都没有参加过”，占 21.72%；第六位是“网上口水战”，占 19.36%；第七位是“现场打气”，占 13.30%；第八位是“成员组织联系”，占 11.60%；第九位是“线下聚会”，占 10.36%。数据显示粉丝参与“饭圈”活动以线上活动为主，其中需要花钱的活动参与率都排在前列，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 19.36%，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。

和去年相比，“饭圈”活动的参与率超过一半有所提升，其中变化最明显的是，“网上口水战”由上一年的 16.58%上升到 19.36%。而“投票打榜”则由 48.18%下降到 40.38%。由此可见，受到经济环境影响，“饭圈”成员的经济行为开始逐渐回归理性。



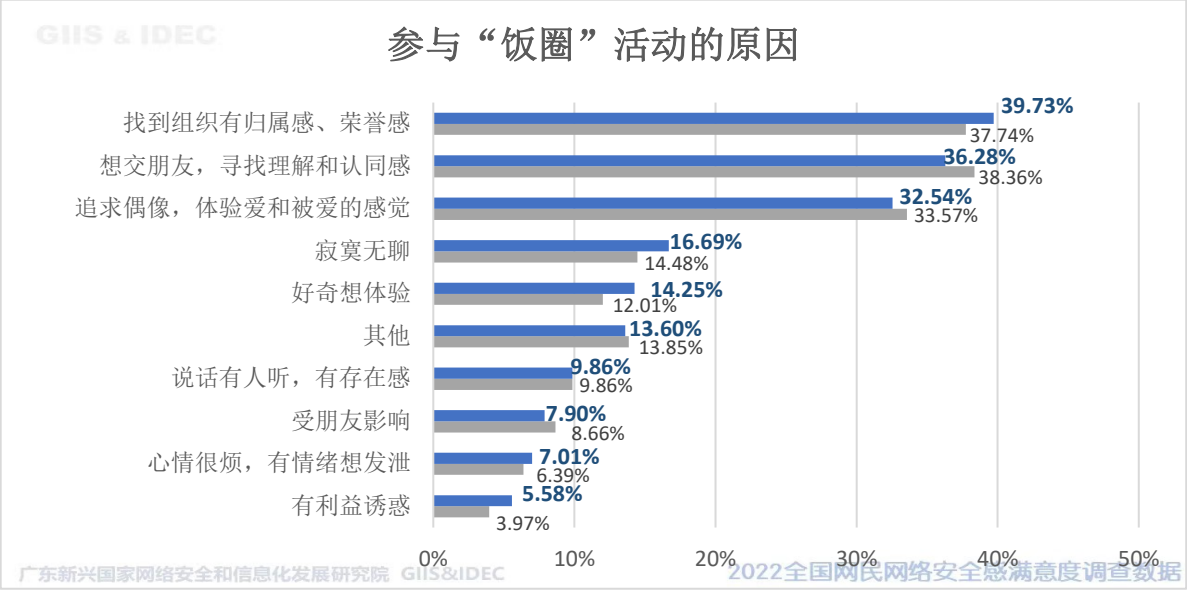
图表 5. 6-15：“饭圈”活动参与率

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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））

（9.2）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“找到组织有归属感、荣誉感”，占 39.73%；第二位是“想交朋友，寻找理解和认同感”，占 36.28%；第三位是“追求偶像，体验爱和被爱的感觉”，占 32.54%；第四位是“寂寞无聊”，占 16.69%；第五位是“好奇想体验”，占 14.25%；第六位是“其他”，占 13.60%；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 7.90%；第九位是“心情很烦，有情绪想发泄”，占 7.01%；第十位是“有利益诱惑”，占 5.58%。

与上一年相比，网民参与“饭圈”活动的主要原因相差不大，其中“找到组织有归属感、荣誉感”由第 2 位上升到第 1 位；上升了 1.99 个百分点；除了“想交朋友，寻找理解和认同感”、“追求偶像，体验爱和被爱的感觉”和“受朋友影响”有所下降，其余选项都有所增长。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，自身阅历浅薄，容易对德才不匹配的人物产生依赖情绪，长此以往会造成价值观构建的谬误。“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. 6-16：参与“饭圈”活动的原因

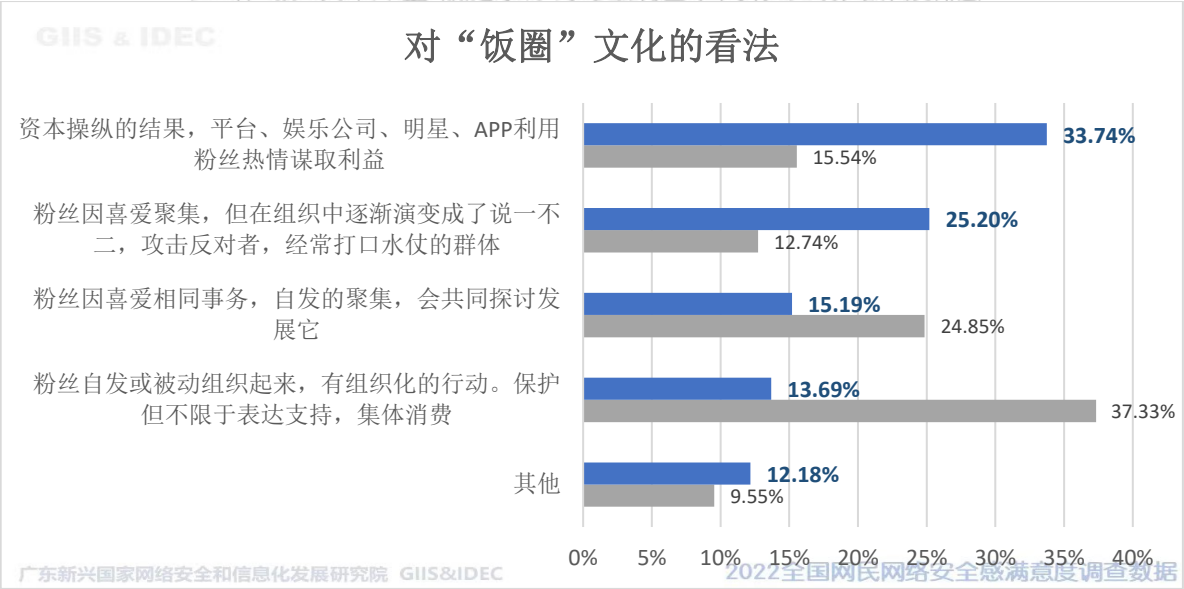
（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 9.2 题：您为什

么参与“饭圈”活动？（多选））

（9.3）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“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，角度较深刻的，占 33.74%；第二位是“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 25.20%；第三位是“粉丝因喜爱相同事务，自发地聚集，会共同探讨发展它”，态度较中立，角度较表面，占 15.19%；第四位是“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，占 13.69%；第五位是“其他”，态度不明朗的，占 12.18%。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。

与去年相比，网民对“饭圈”活动的看法有明显改变，其中变化最明显的是，“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”由上一年的 15.54%上升到 33.74%，位居第一位，而“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”则由 37.33%下降到 13.69%，公众网民的态度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。持正面和支持态度占 13.69%，有一成的网民态度不明朗。



图表 5. 6-17：“饭圈”文化的看法

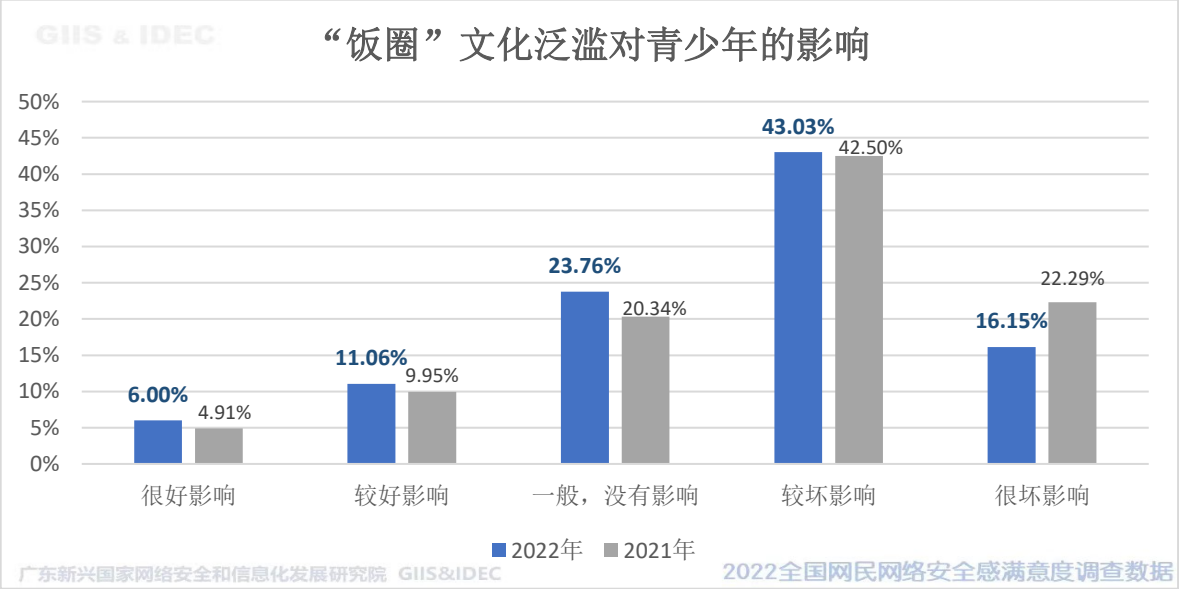
（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 9.3 题：你对

“饭圈”文化看法是？）

（9.4）“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 43.03%；第二位是“一般，没有影响”，占 23.76%；第三位是“很坏影响”，占 16.15%；第四位是“较好影响”，占 11.06%；第五位是“很好影响”，占 6.00%。

与去年相比，网民们对“饭圈”带给青少年影响的看法稍有变化，负面评价（较坏影响和很坏影响）占 59.18%，下降了 5.61 个百分点，“一般，没有影响”由 20.34%上升到 23.76%，正面评价（较好影响和很好影响）占 17.06%，上升了 2.2 个百分点。数据显示公众网民对“饭圈”文化泛滥对青少年影响的态度虽有改善，但总体上以负面评价为主。大部分公众网民仍然认为“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. 6-18：“饭圈”文化泛滥对青少年的影响

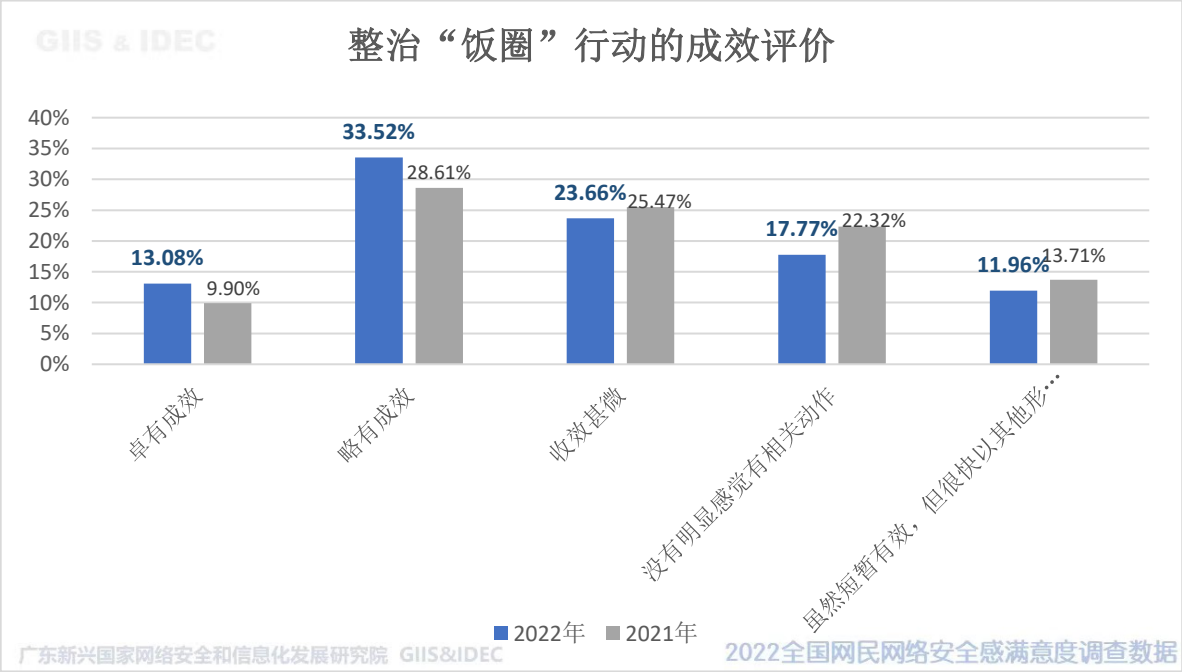
（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 9.4 题：您觉得网络上“饭圈”文化的泛滥对青少年的世界观、价值观有影响吗？）

（9.5）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 33.52%；第二位是“收效甚微”，占

23.66%；第三位是“没有明显感觉有相关动作”，占 17.77%；第四位是“卓有成效”，占 13.08%；第五位是“虽然短暂有效，但很快以其他形式出现，死灰复燃”，占 11.96%。

与去年相比，网民们对相关部门整治“饭圈”行动的认识有所提升，正面评价（卓有成效和略有成效）由上一年的 38.50%上升到 46.60%，超过四成；持一般或负面评价的占比由上一年的 61.50%下降到 53.39%。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虽有所提高，但有 41.43%网民认为收效甚微或没有感到有相关动作，显示整治“饭圈”的行动的宣传效果还没有充分体现出来，有不少网民仍然感觉不到或感受不深。



图表 5. 6-19：整治“饭圈”行动的成效评价

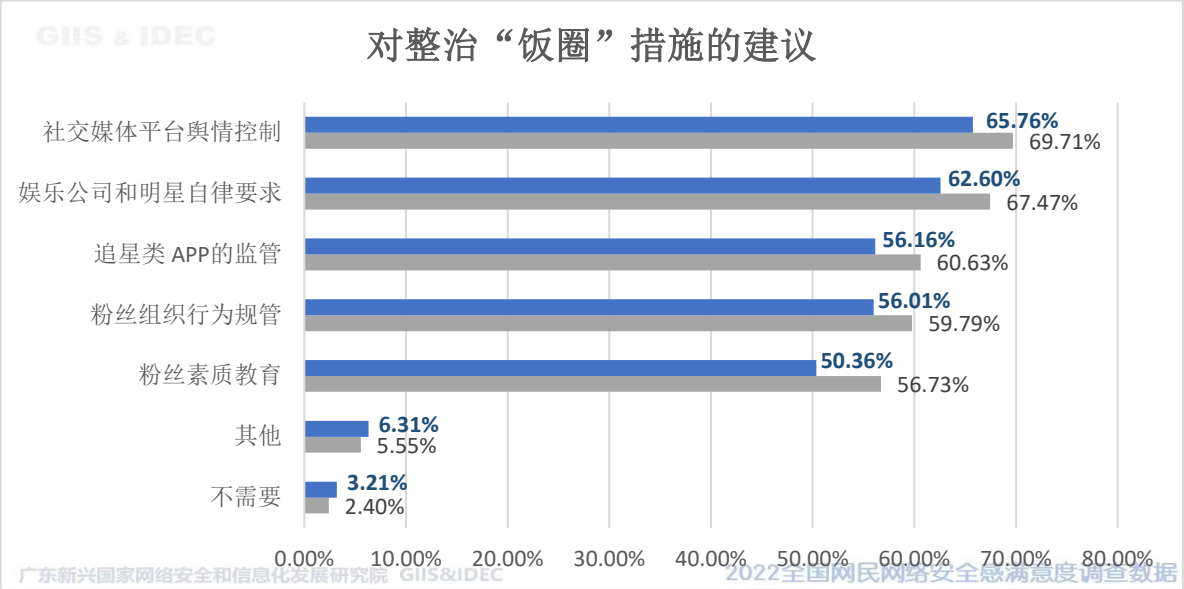
（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 9.5 题：您认为国家相关部门在整治“饭圈”文化以及相关网络综艺的行动有成效吗？）

（9.6）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 65.76%；第二位是“娱乐公司和明星自律要求”，占 62.60%；第三位是“追星类 APP 的监管”，占 56.16%；第四位是“粉丝组织行为规管”，占 56.01%；第五位是“粉丝素质教育”，占 50.36%。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 3.21%。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。

与去年相比，在排位上，公众网民对整治“饭圈”文化的关注点没有太大变化，虽然整体关注度有所下降，但占比仍然处于高位，超过五成，显示有关部门需要继续深化整治措施。



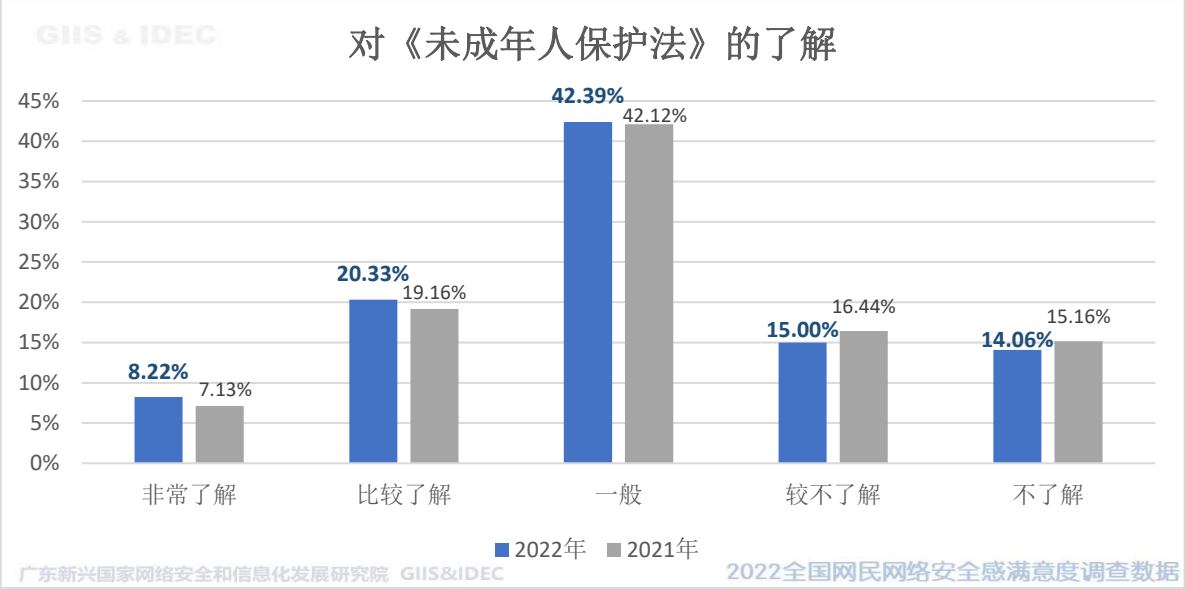
图表 5. 6-20：对整治“饭圈”措施的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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 42.39%；第二位是“比较了解”，占 20.33%；第三位是“较不了解”，占 15.00%；第四位是“不了解”，占 14.06%，第五位是“非常了解”，占 8.22%。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 28.55%，负面评价（较不了解+不了解）为 29.06%，总体评价为一般偏负面。

与去年相比，正面评价有所提高，提高了 2.26 个百分点；中间评价没有太大变化；负面评价有所降低，降低了 2.53 个百分点，显示公众网民对《为未成年人保护法》的了解有所提高，相关部门的宣传和普法工作初见成效，但仍需继续加强。

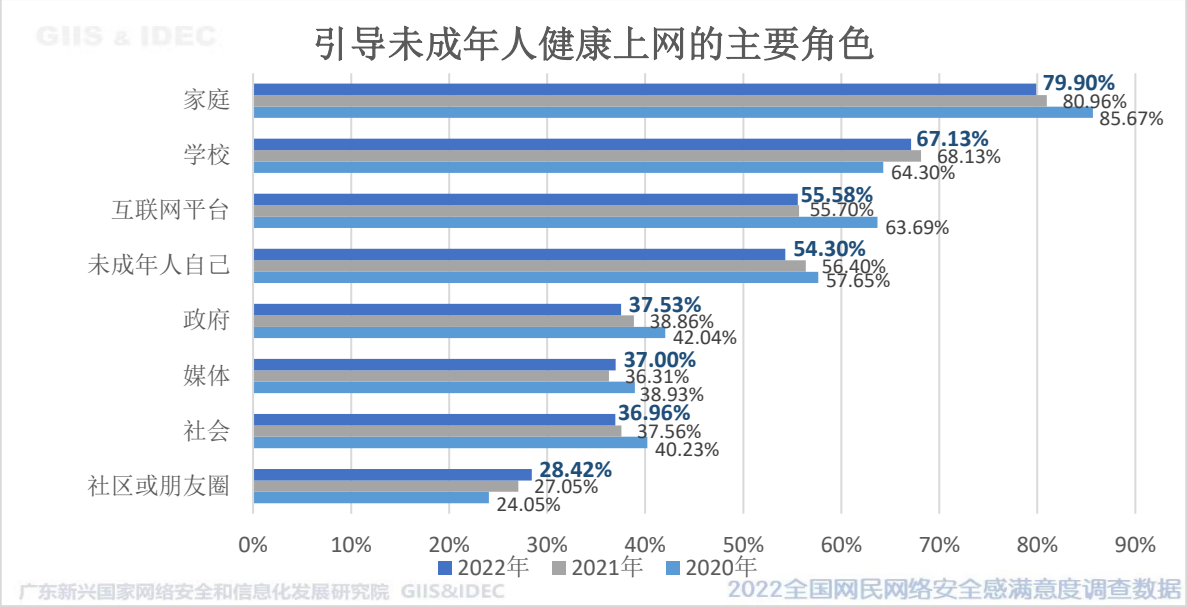


图表 5. 6-21：对《未成年人保护法》的了解

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（11）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 79.90%），第二位是学校（选择率 67.13%），第三位是互联网平台（选择率 55.58%），第四位是未成年人自己（选择率 54.30%），第五位是政府（选择率 37.53%），第六七八位是媒体、社会、社区或朋友圈，选择率分别为 37.00%、36.96%、28.42%。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。



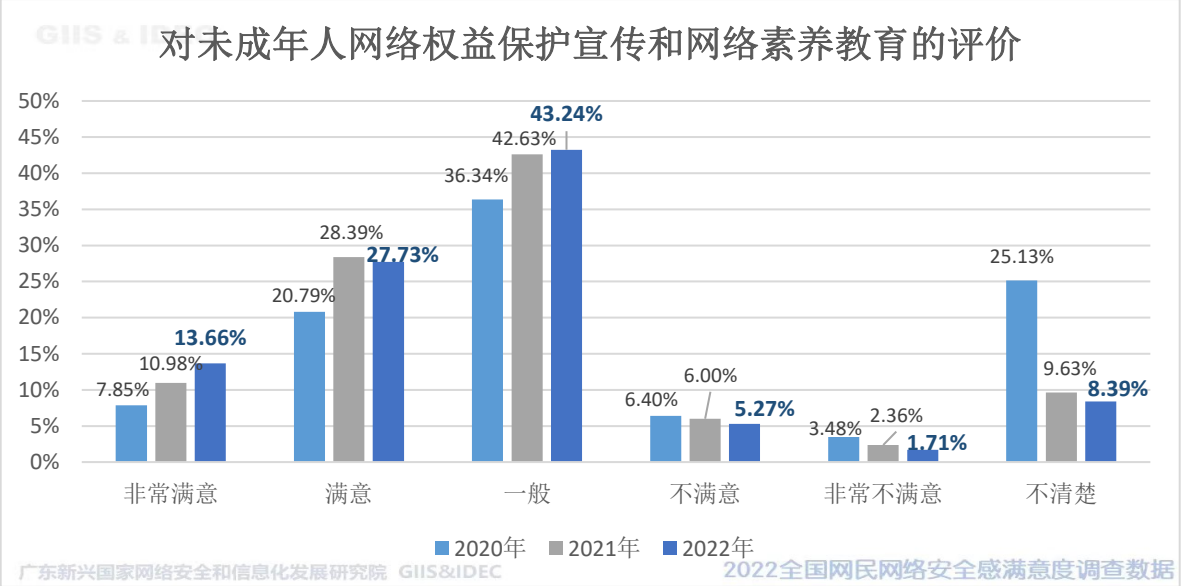
图表 5. 6-22：对引导未成年人健康上网起主要作用的角色

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（12）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 41.39%，其中 13.66%公众网民认为非常满意，27.73%认为满意。43.24%认为一般，6.98%认为不满意或非常不满意，其中 5.27%认为不满意，1.71%认为非常不满意。有 8.39%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 2.01 个百分点，负面评价下降了 1.38 个百分点。中性评价上升了 0.61 个百分点，表示不清楚的大幅度减少 1.24 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。



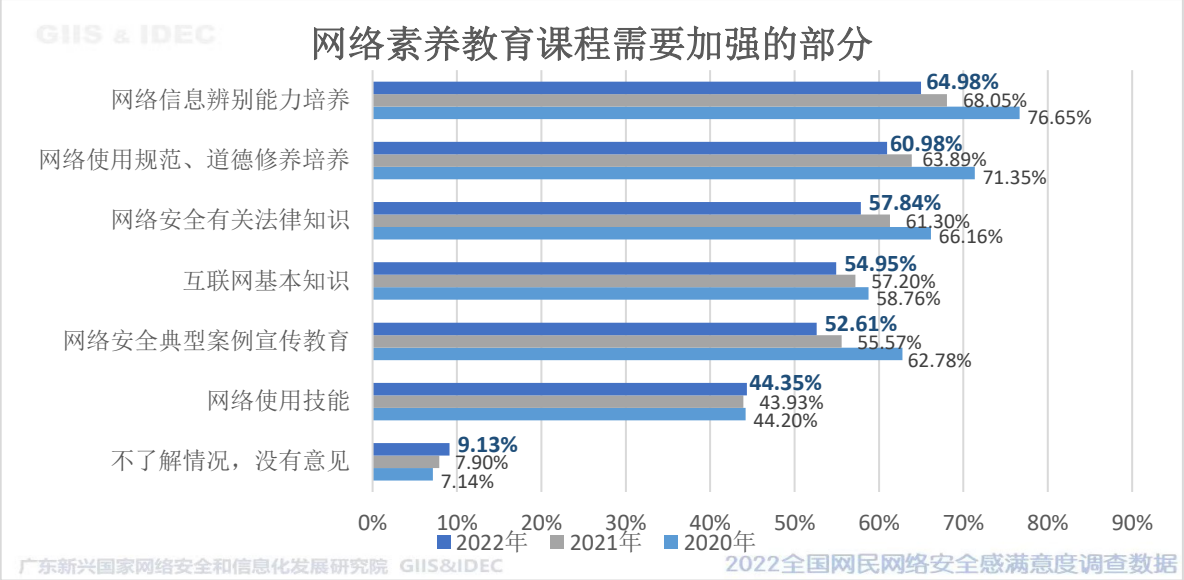
图表 5. 6-23：对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（13）网络素养教育课程的建议

参与调查的公众网民认为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 64.98%），第二位是网络使用规范、道德修养培养（选择率 60.98%），第三位是网络安全有关法律知识（选择率 57.84%），第四位是互联网基本知识（选择率 54.95%），第五位是网络安全典型案例宣传教育（选择率 52.61%），第六位是网络使用技能（选择率 44.35%）。数据显示公众网民比较关注信息辨别能力、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，各个选项的排位次序没有变化，除了“网络使用技能”没有太大变化，其他选项的占比均有所下降，显示网民的素养有所提高，可能出现新的需求。

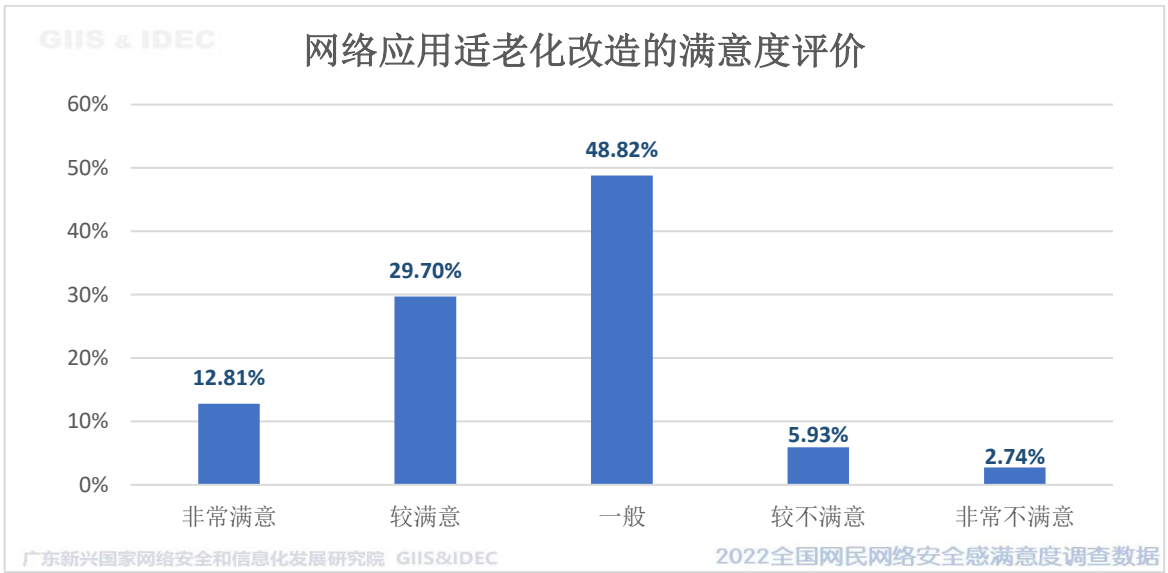


图表 5. 6-24：网络素养教育课程的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 6：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？）

（14）网络应用适老化改造效果的评价

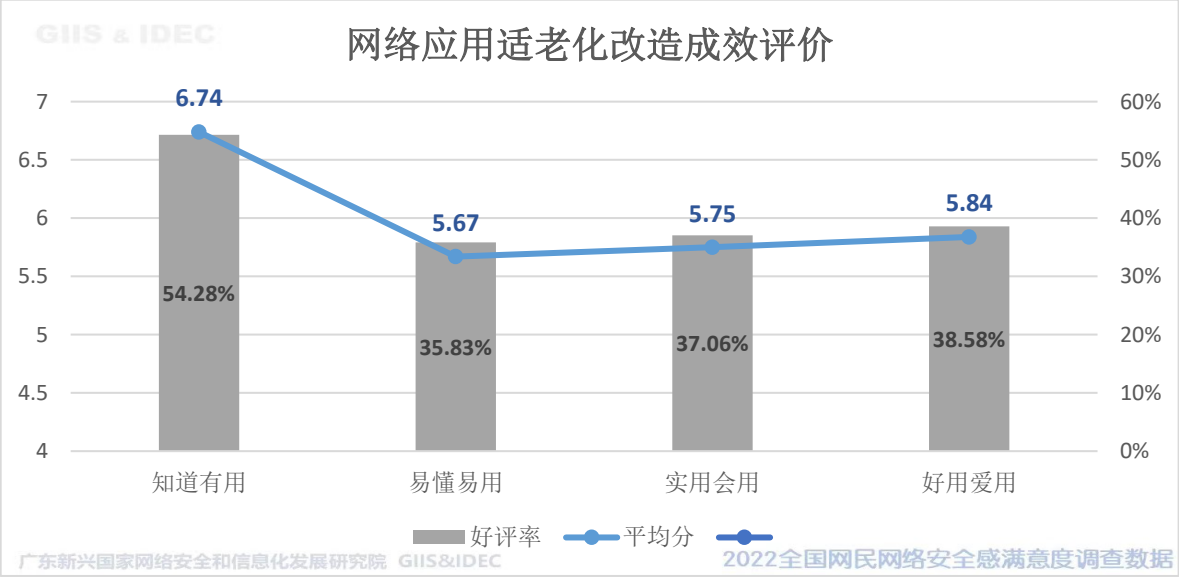
调查发现公众网民对适老化改造效果的满意度评价为一般偏好。正面评价（认为满意以上）的占 42.51%，其中 12.81%公众网民认为非常满意，29.70%认为较满意；48.82%认为一般，8.67%认为不满意或非常不满意，其中 5.93%认为不满意，2.74%认为非常不满意。数据显示公众网民对网络应用的适老化改造评价不算太高。



图表 5. 6-25：网络应用适老化改造的满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 14 题：您对目前网络应用适老化改造效果的满意度评价是？）

在细化评价方面，网络应用适老化改造现状主要从几个方面进行评价：一是“知道有用”，这是网络应用的普及性，表示网络应用的宣传推广效果，特别是针对老年人群的推广成效。二是“易懂易用”，代表的是网络应用的友好性，表示网络应用简单明了，方便学习，容易上手。三是“实用会用”，体现的是网络应用的实用性，表示网络应用符合实际，有实际功效。四是“好用爱用”，反映的是网络应用的体验性，表示用户使用体验好，稳定性和兼容性好。调查发现评价最好的是“知道有用”（平均 6.74 分，好评率 54.28%），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，好评率 38.58%），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“实用会用”（5.75 分，好评率 37.06%），网络应用的实用性评价一般，说明针对老年人需要开发，符合老年人群实际需求的应用不多。第四位“易学易懂”（平均 5.67 分，好评率 35.83%），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，使用复杂不容易上手。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。



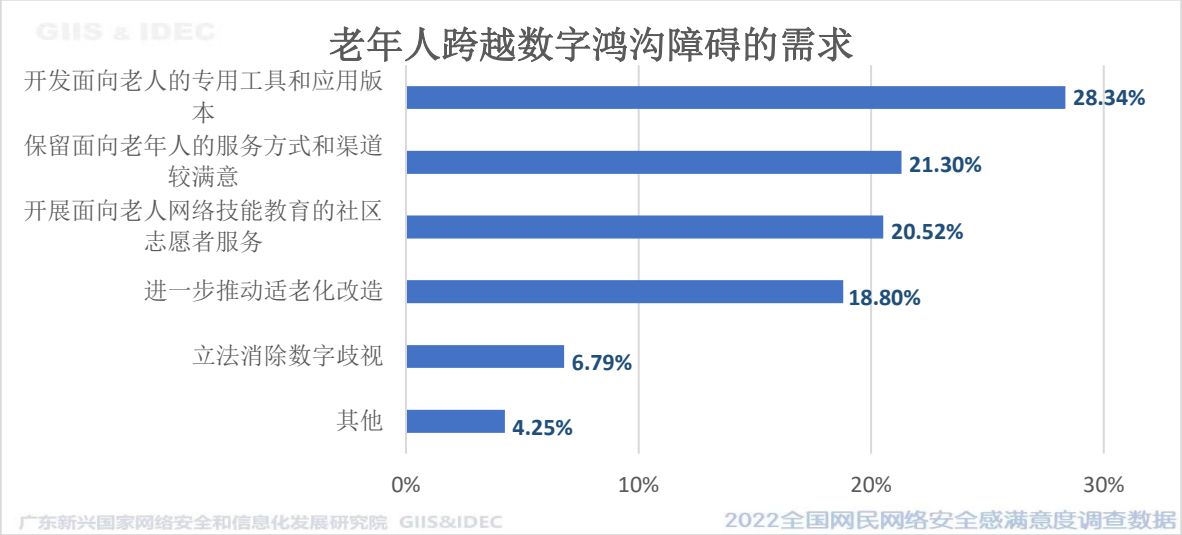
图表 5.6-26：网络应用适老化改造成效评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 15.1~15.4 题：您多大程度上同意以下大部分应用适老化改造现状的评价：（最高分 10 分，最低分 1

分）

（15）老年人跨越数字鸿沟的服务需求和期望

调查发现公众网民认为老年人跨越数字鸿沟需要的服务：排第一位是开发面向老人的专用工具和应用版本（选择率 28.34%），第二位是保留面向老年人的服务方式和渠道较满意（选择率 21.30%），第三位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%），第四位是进一步推动适老化改造（选择率 18.80%），第五位是立法消除数字歧视（选择率 6.79%）。数据显示，由于疫情的影响，老年人“被卷入”数字生活中，为提高他们的融入能力，需要更多、更快地推出建设适老化网络社会的政策。在公共服务上需要充分考虑老年人的需求，进一步推动适老化改造，既要提供便利老人的数字化信息化服务，又要为老人保留一定数量的人工服务窗口和渠道，让每个老人都能获得适当的服务，把保障老年人群网络权益落到实处。



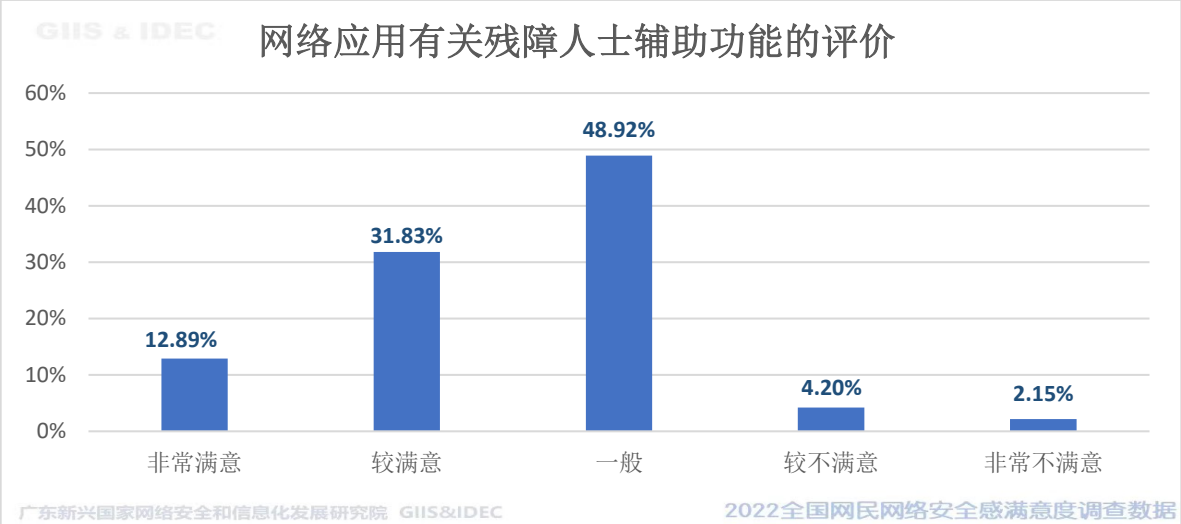
图表 5. 6-27：老年人跨越数字鸿沟障碍的需求

（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 16 题：您认为老年人最需要什么服务或措施来跨越数字鸿沟障碍？）

（16）残障人士辅助功能效果的满意度评价

参与调查的公众网民对残障人士辅助功能支持效果的满意度评价：认为满意以上的占 44.72%，其中 12.89%公众网民认为非常满意，31.83%认为满意；48.92%认为一般，6.35%认为较不满意或非常不满意，其中 4.20%认为较不满意，2.15%认为非常不

满意。数据显示有关残疾人在网络应用方面的支持服务仍然有较大的不足，相关部门需要加强网络应用对特殊群体的支持工作，让社会各群体都能平等地参与到数字生活中来。



图表 5.6-28：网络应用有关残障人士辅助功能的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 6：未成年人网络权益保护专题第 17 题：您对目前网络应用有关残障人士辅助功能支持效果的满意度评价是？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.7 专题 7：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，二是企业的自律）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，探讨推进未互联网平台监管和企业自律工作的策略和建议。

网络安全感满意度调查

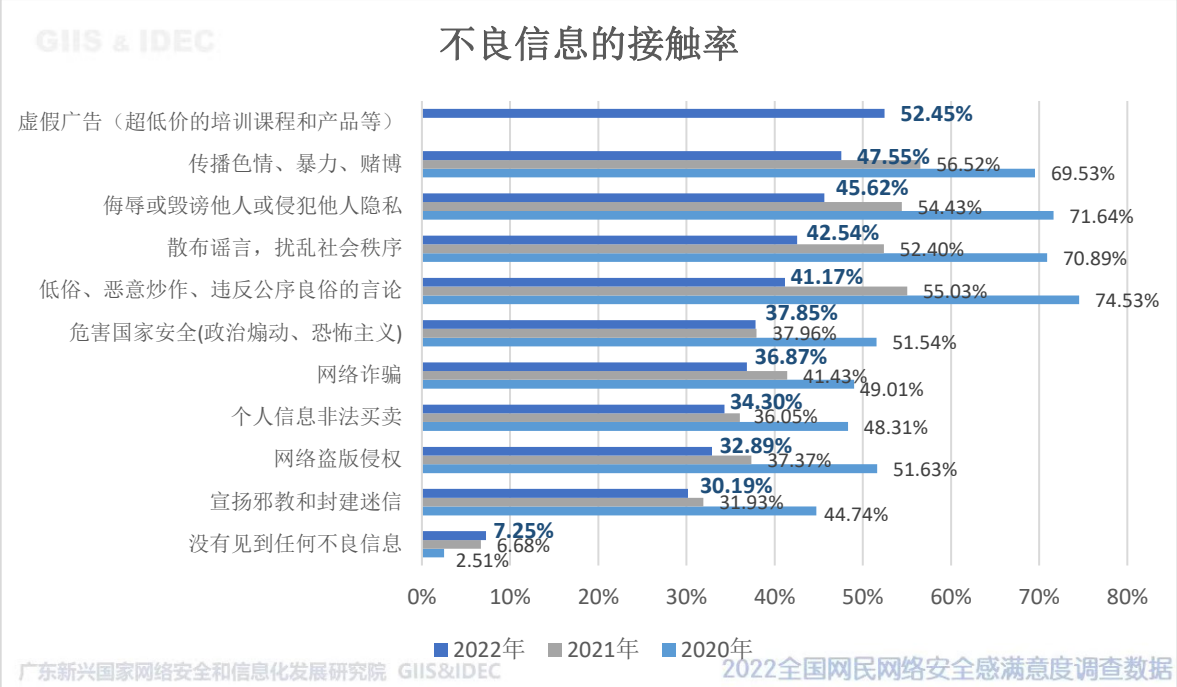
本专题的问卷样本数量为 216034 份。

（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“虚假广告（超低价的培训课程和产品等）”，接触率（接触过这类信息的网民的比例）52.45%；第二位是“传播色情、暴力、赌博”，接触率 47.55%；第三位是“侮辱或毁谤他人或侵犯他人隐私”，接触率 45.62%；第四位是“散布谣言，扰乱社会秩序”，接触率 42.54%；第五位是“低俗、恶意炒作、违反公序良俗的言论”，接触率 41.17%。排六、七、八、九位的是“危害国家安全（政治煽动、恐怖主义）”、“网络诈骗”、“个人信息非法买卖”、“网络盗版侵权”，接触率分别为 37.85%、36.87%、34.30%、32.89%。数据显示网络上不良信息主要是虚假广告比较泛滥，渗透率超过五成。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

和去年相比，接触率方面，所有类别的信息接触率都有所下降，大部分下降幅度较大，下降幅度在 13.86 个百分点到 0.11 个百分点，下降最多的是“低俗、恶意炒作、违反公序良俗的言论”，下降达 13.86 百分点；其次是“散布谣言，扰乱社会秩序”，下降率达 9.86 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。



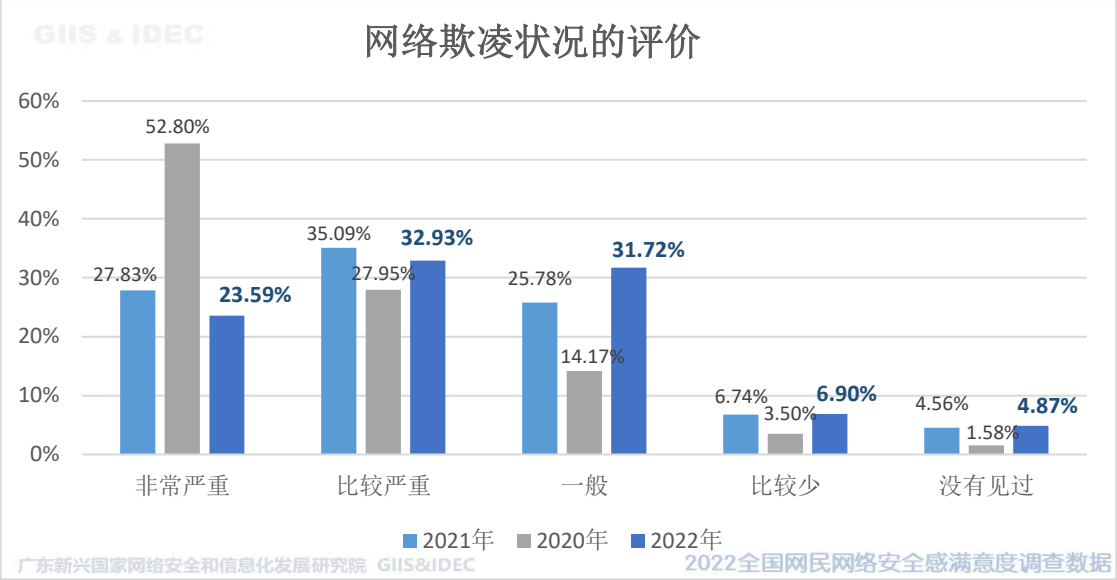
图表 5. 7-1：不良信息的接触率

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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：23.59%参与调查的公众网民认为非常严重，32.93%的网民认为比较严重，31.72%网民认为一般，6.90%认为比较少，4.87%%认为没有见过。数据显示大部分（56.52%）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 29.21 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 17.55 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 24.23 个百分点，认为少（比较少+没有见过）增加了 6.69 个百分点。数据显示：虽然网民对网络欺凌状况的总体评价仍然属于比较严重，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。



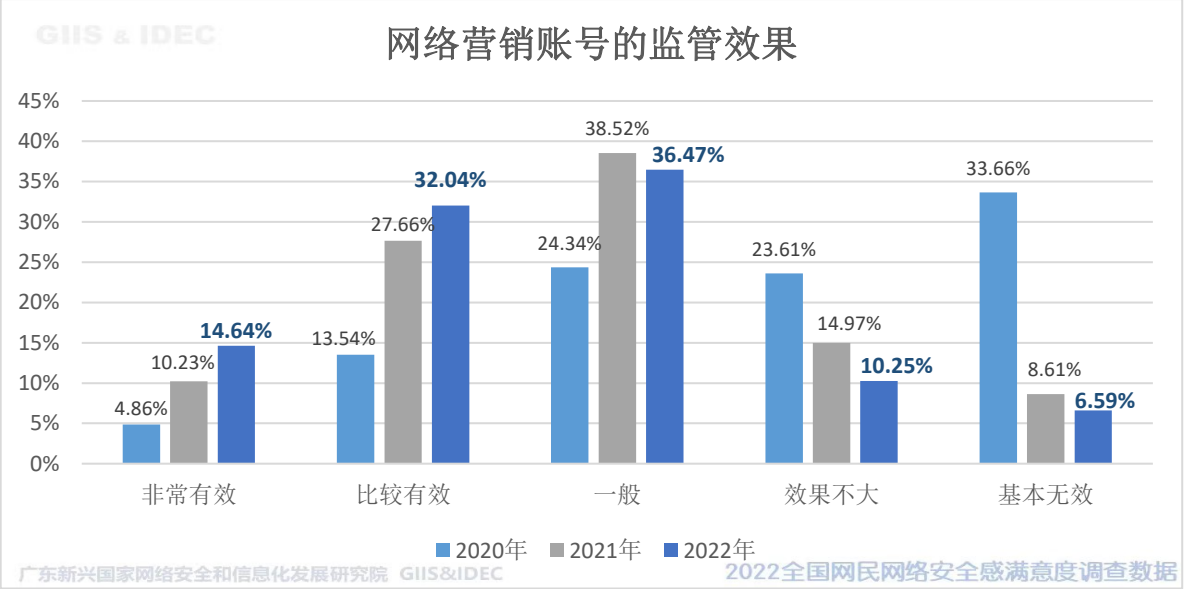
图表 5. 7-2：网络欺凌状况的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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：36.47%参与调查的网民认为一般，32.04%的网民认为比较有效，14.64%网民认为非常有效，10.25%的网民认为效果不大，6.59%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 46.68%，中间评价为 36.47%，负面评价（效果不大+基本无效）的占 16.84%，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，负面评价显著减少，降低了 6.75 个百分点，正面评价上升了 8.79 个百分点，中间评价也下降了 2.05 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和一般转为偏正面，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。



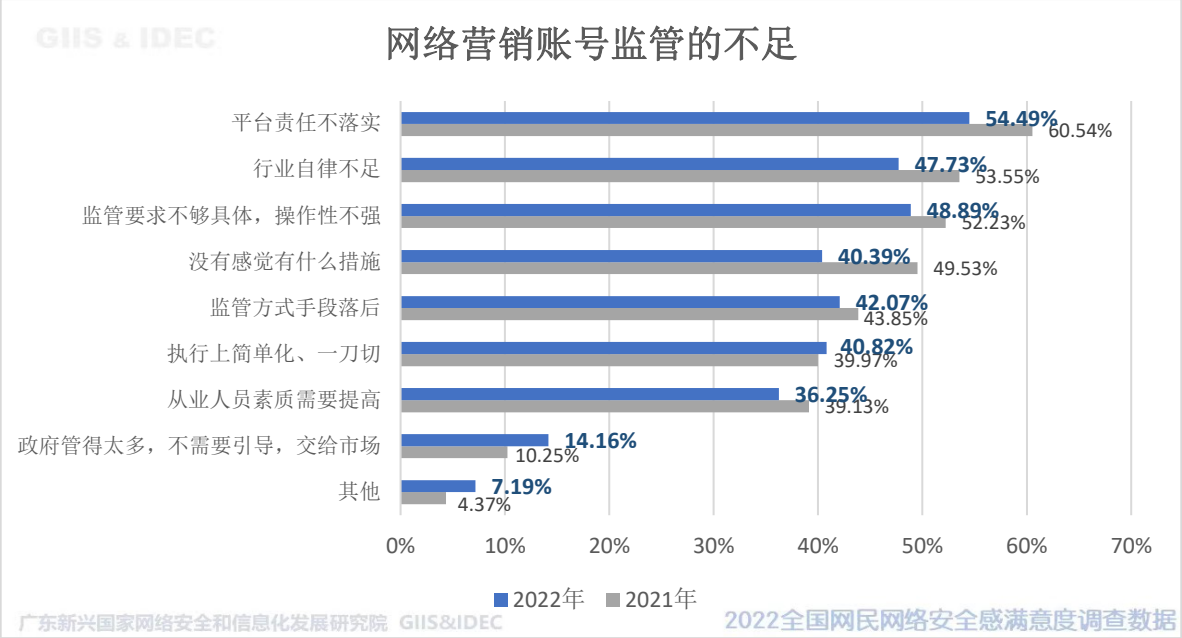
图表 5.7-3：网络营销账号的监管效果

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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？）

（3.1）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 54.49%；第二位是“监管要求不够具体，操作性不强”，选择率 48.89%；第三位是“行业自律不足”，选择率 47.73%；第四位是“监管方式手段落后”，选择率 42.07%；第五位是“执行上简单化、一刀切”，选择率 40.82%；第六位是“没有感觉有什么措施”，选择率 40.39%；第七位是“从业人员素质需要提高”，选择率 36.25%；第八位是“政府管得太多，不需要引导，交给市场”，选择率 14.16%。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方面，选择率超过一半。

和去年相比，平台责任、行业自律和监管力度仍是最多网民关注的重点，前三位的排名没有变化，“监管方式手段落后”和“执行上简单化、一刀切”都上升了一位，其余数据的排位保持稳定。除了“政府管得太多，不需要引导，交给市场”和“执行上简单化、一刀切”有所上升，上升了 3.91 和 0.85 个百分点，其余选项都有所下降，下降幅度在 1.78 到 9.14 个百分点之间。数据显示公众网民的关注度虽有所下降，但大部分选项的占比仍然较大，相关问题仍存在普遍性，治理的力度还要加强。



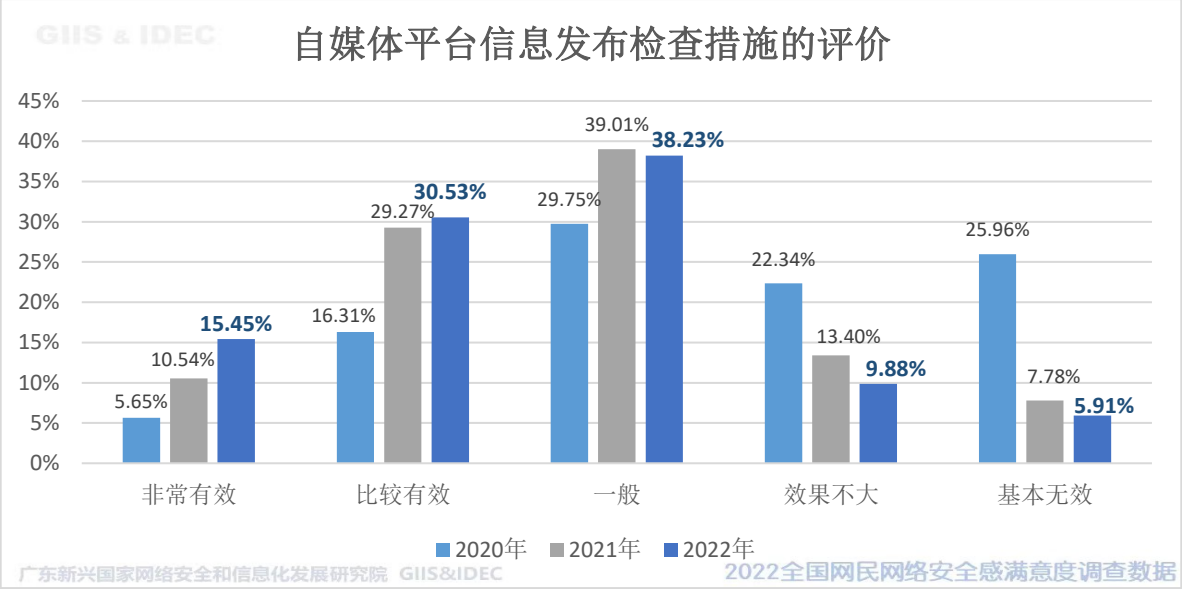
图表 5. 7-4：网络营销账号监管的不足

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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））

（4）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：15.45%公众网民表示非常有效；30.53%网民表示比较有效；有 38.23%网民表示一般；有 9.88%网民表示效果不大；5.91%民表示基本无效。数据显示，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。



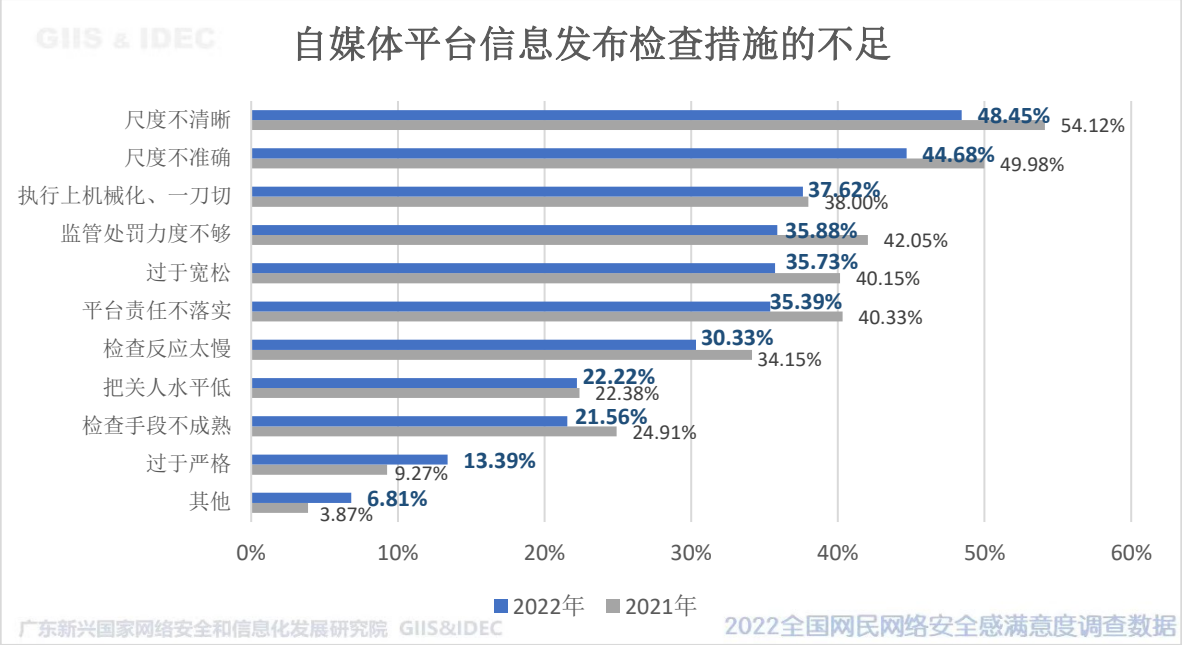
图表 5. 7-5：自媒体平台信息发布检查措施的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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？）

（4.1）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 48.45%；第二位是“尺度不准确”，选择率 44.68%；第三位是“执行上机械化、一刀切”，选择率 37.62%；第四位是“监管处罚力度不够”，选择率 35.88%；第五位是“过于宽松”，选择率 35.73%；第六位是“平台责任不落实”，选择率 35.39%；第七位是“检查反应太慢”，选择率 30.33%；第八位是“把关人水平低”，选择率 22.22%；第九位是“检查手段不成熟”，选择率 21.56%；第十位是“过于严格”，选择率 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不足之处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。公众网民对平台经常误删帖子、投诉处理慢等有较多意见。

与去年相比，除了“过于严格”上升了 4.12 个百分点，其余选项都有明显下降，下降幅度在 0.16 到 6.17 个百分点之间。数据显示公众网民对平台检查措施的认可度有所提高，但对于执行尺度的把控仍有改善空间。



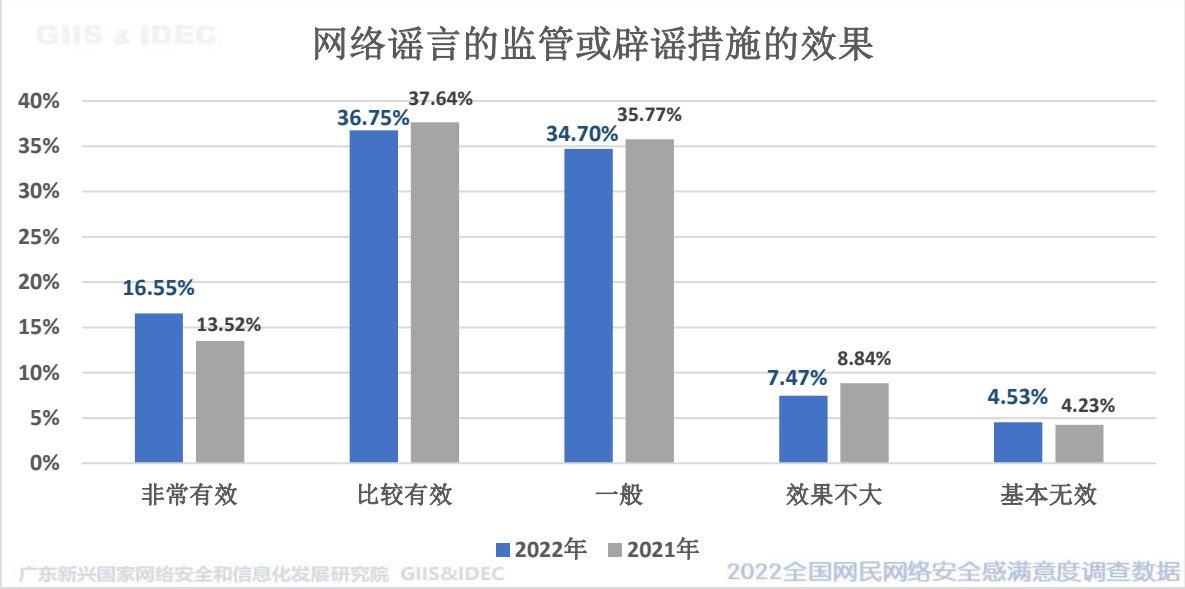
图表 5. 7-6：自媒体平台信息发布检查措施的不足

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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））

（5）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：36.75%公众网民认为比较有效；34.70%网民认为一般；有 16.55%网民认为非常有效；有 7.47%网民认为效果不大；4.53%网民认为基本无效。数据显示超过一半的（53.30%）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。

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 2.15 个百分点，持负面评价（效果不大或基本无效）下降了 1.07 个百分点。数据显示网民对网络谣言的监管或辟谣措施的效果评价由原来的偏向负面转为中间略偏向正面，网络谣言的监管或辟谣措施落实效果有较大的改善。



图表 5. 7-7：网络谣言的监管或辟谣措施的效果

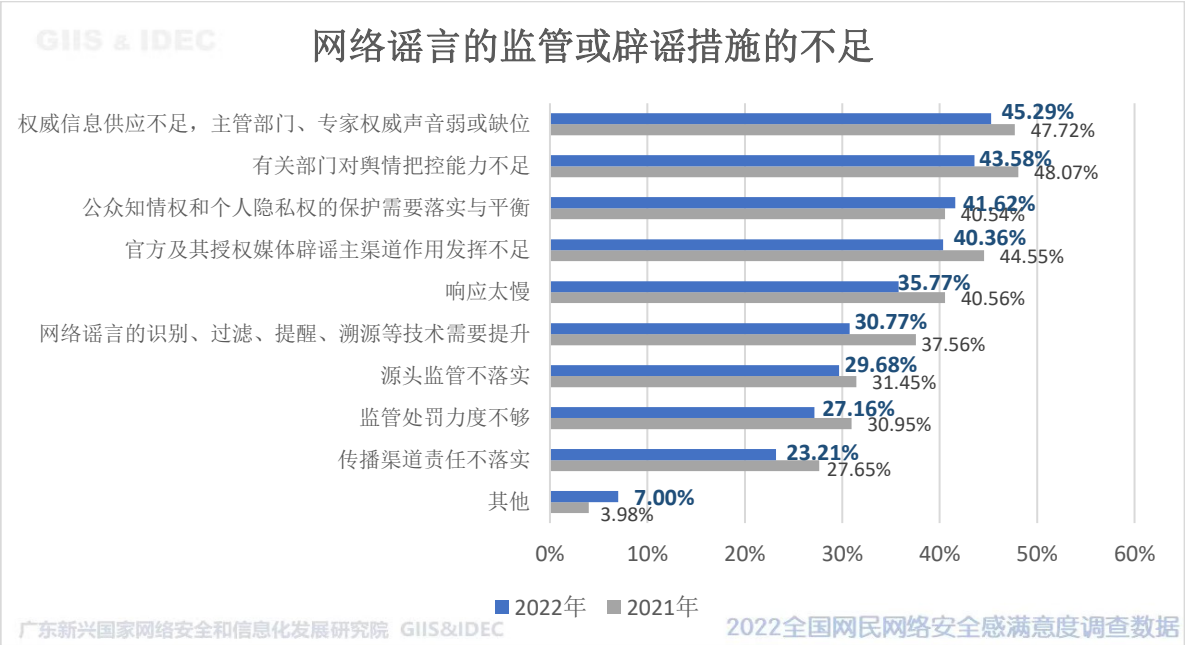
（图表数据来源：公众网民版专题 7：互联网平台监管与企业自律专题第 5 题：您认为网络谣言的监管或辟谣措施是否有效？）

（5.1）网络谣言的监管或辟谣措施的不足

调查发现公众网民对网络谣言的监管或辟谣措施的不足之处主要关注：第一位是“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 45.29%；第二位是“有关部门对舆情把控能力不足”，选择率 43.58%；第三位是“公众知情权和个人隐私权的保护需要落实与平衡”，选择率 41.62%；第四位是“官方及其授权媒体辟谣主渠道作用发挥不足”，选择率 40.36%；第五位是“响应太慢”，选择率 35.77%；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 30.77%；第七位是“源头监管不落实”，选择率 29.68%；第八位是“监管处罚力度不够”，选择率 27.16%；第九位是“传播渠道责任不落实”，选择率 23.21%。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权威信息不足、不能准确识别舆情事件、不能及时对公众公开、辟谣不及时等方面。公众网民对平台经常不核实信息真实情况以及处罚过轻等有较多意见。

和去年相比，网民对保护公众知情权和个人隐私权保护的平衡认为有比较大的不足，关注度有所上升，其它的不足之处的关注点都稍有下降，数据显示总体上不完善的地方有一定的改善或舒缓，但知情权和隐私保护要取得平衡，有关部门需针对形势的变化不断调整应对策略，及时推出清晰的指引加强指导，并加快对已有措施的完善

和落实，以提高对网络谣言的监管或辟谣措施的有效性。



图表 5. 7-8：网络谣言的监管或辟谣措施的不足

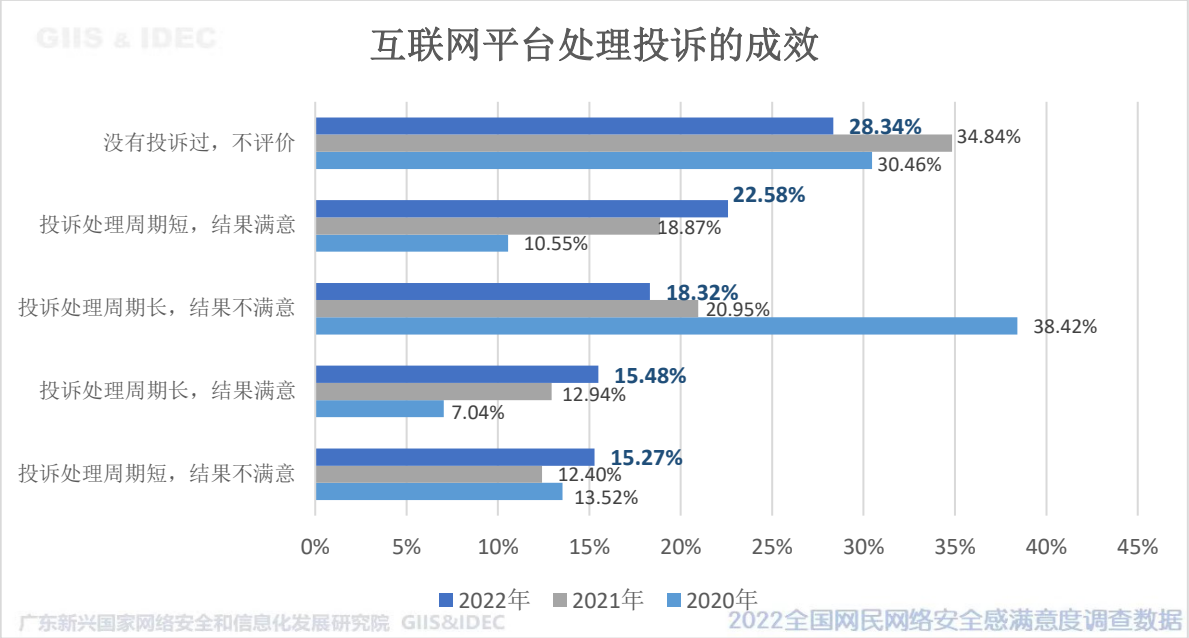
（图表数据来源：公众网民版专题 7：互联网平台监管与企业自律专题第 5.1 题：措施效果不好的地方在于：（多选））

（6）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：22.58%网民认为“投诉处理周期短，结果满意”；18.32%网民认“投诉处理周期长，结果不满意”；15.48%网民认为“投诉处理周期长，结果满意”；15.27%网民认为“投诉处理周期短，结果不满意”；28.34%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，2022 年网民投诉结果感到满意和不满意的相对占比是 53.12%（满意）和 46.88%（不满意），满意较多；处理时间短和处理时间长的相对占比是 52.83（时间短）和 47.17%（时间长），时间短的较多。相比之下，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）。数据显示公众网民认为互联网平台投诉处理的成效满意和时间短的占比较多，满意率和处理时间改善明显，总体上互联网投诉处理成效有了较大的进步。

和去年相比，没有投诉过的网民占比下降了 6.5 个百分点。总体上需要投诉的网

民占比在增加，平台处理投诉需要上升。2022 年对结果表示满意的比例比去年有较明显的提升，提升 4.31 个百分点。处理时间短占比上升 4.84 个百分点。数据显示，公众网民对互联网平台投诉处理成效的评价有较大的提升。



图表 5. 7-9：互联网平台投诉处理的成效

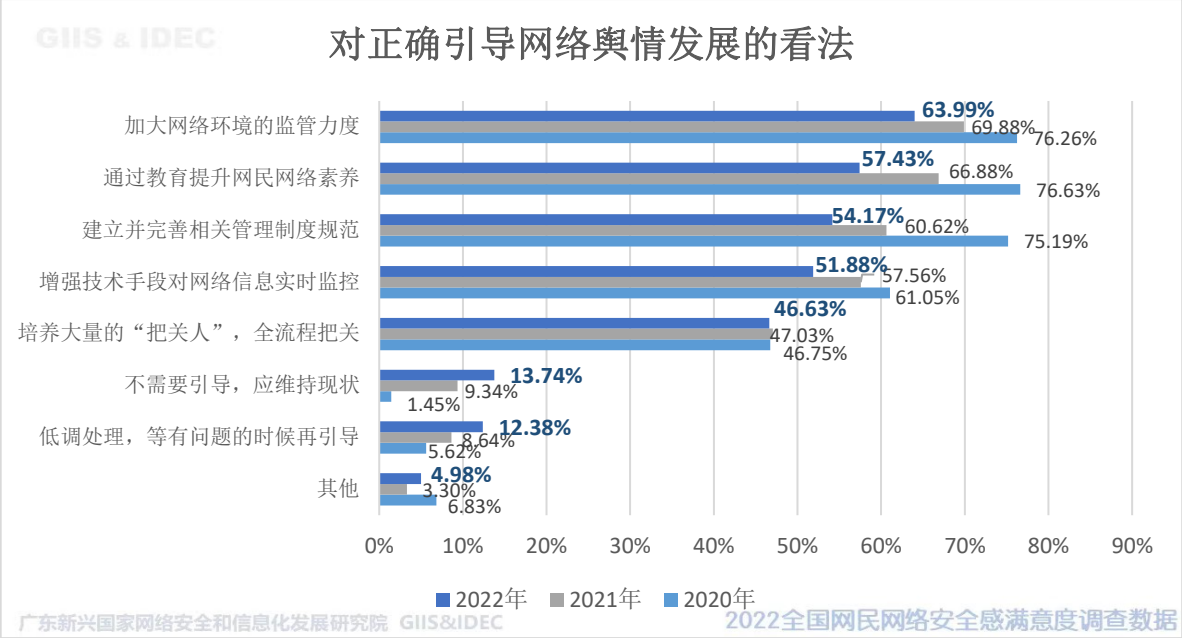
（图表数据来源：公众网民版专题 7：互联网平台监管与企业自律专题第 6 题：您对互联网平台处理投诉的结果满意吗？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（7）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 63.99%）；第二位是“通过教育提升网民网络素养”（选择率 57.43%），第三位是“建立并完善相关管理制度规范”（选择率 54.17%），第四位是“增强技术手段对网络信息实时监控”（选择率 51.88%），第五位是“培养大量的“把关人”，全流程把关”（选择率 46.63%），第六位是“不需要引导，应维持现状”（选择率 13.74%），第七位是“低调处理，等有问题的时候再引导”（选择率 12.38%）。数据显示大部分（超过五成）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，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。

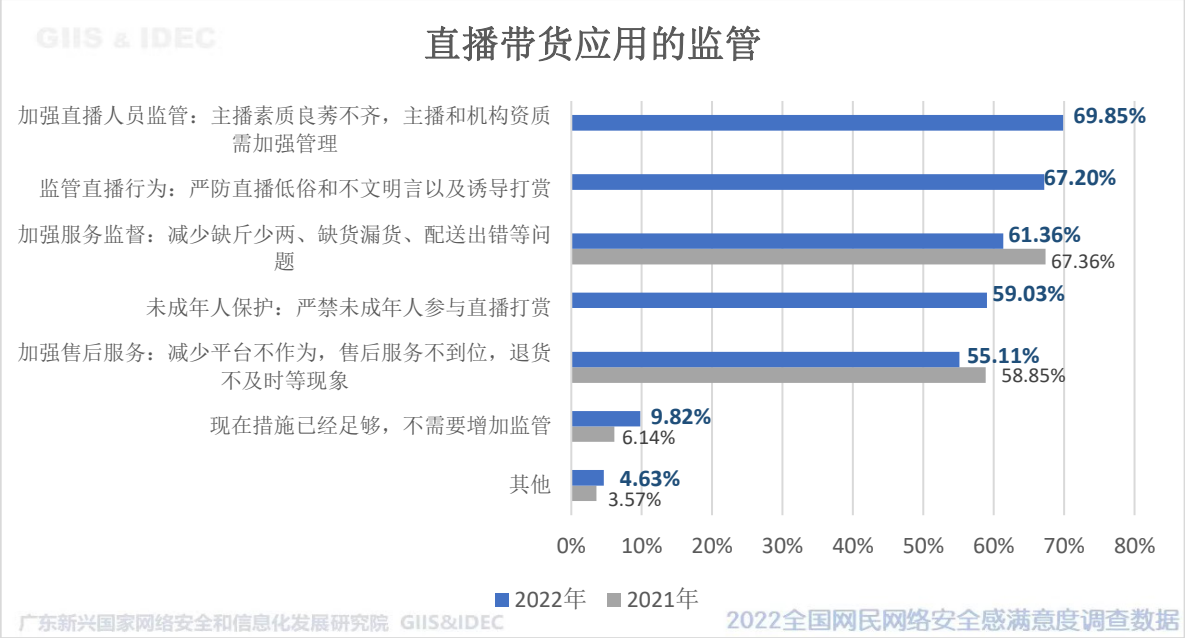


图表 5. 7-10：对正确引导网络舆情发展的看法

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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？）

（8）“直播带货”监管规范

参与调查的公众网民认为“直播带货”需要进一步监管规范的方面：排第一位是“加强直播人员监管”（选择率 69.85%）；第二位是“监管直播行为”（选择率 67.20%），第三位是“加强服务监督”（选择率 61.36%），第四位是“未成年人保护”（选择率 59.03%），第五位是“加强售后服务”（选择率 55.11%），第六位是“现在措施已经足够，不需要增加监管”（选择率 9.82%）。数据显示大部分（超过五成半）公众网民认为应该采取加强监督、倡导文明直播、完善未成年人、消费者保护制度等手段加强对直播带货的进行规管。



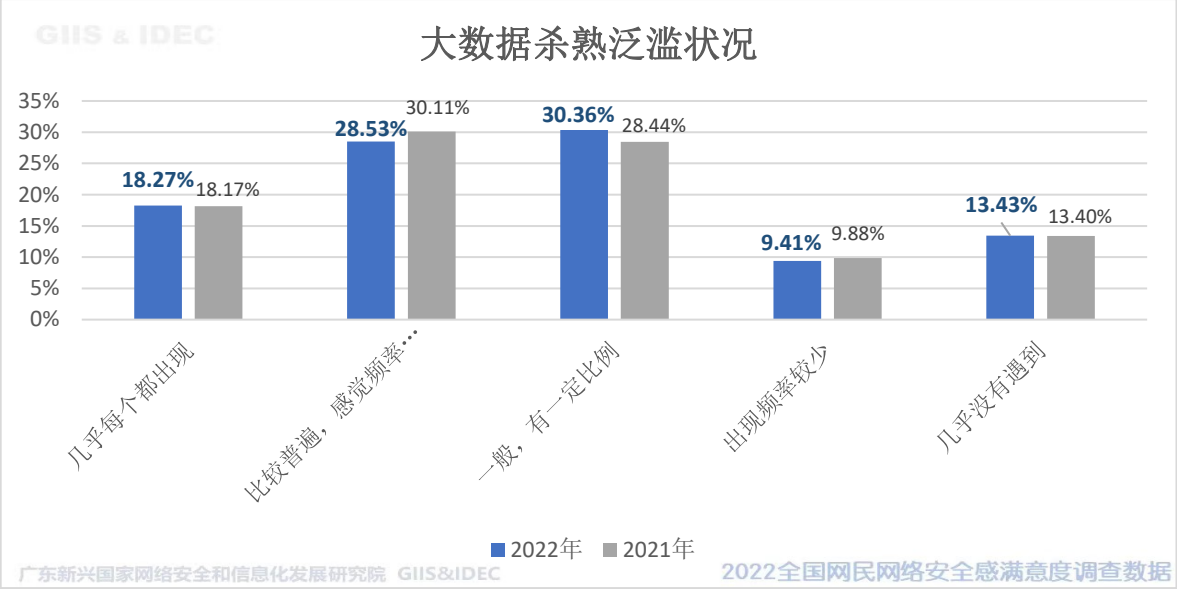
图表 5. 7-11：“直播带货”监管规范

（图表数据来源：公众网民版专题 7：互联网平台监管与企业自律专题第 8 题：随着“直播带货”类应用的兴起，您认为哪些方面需要进一步监管规范？（多选））

（9）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：30.36%参与调查的公众网民表示“一般，有一定比例”；28.53%网民表示“比较普遍，感觉频率较多”；有 18.27%网民表示“几乎每个都出现”；有 13.43%网民表示“几乎没有遇到”；9.41%网民表示“出现频率较少”。数据显示超过四成半的（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变化不大，大数据杀熟情况仍然比较普遍，需要进一步加强监管。



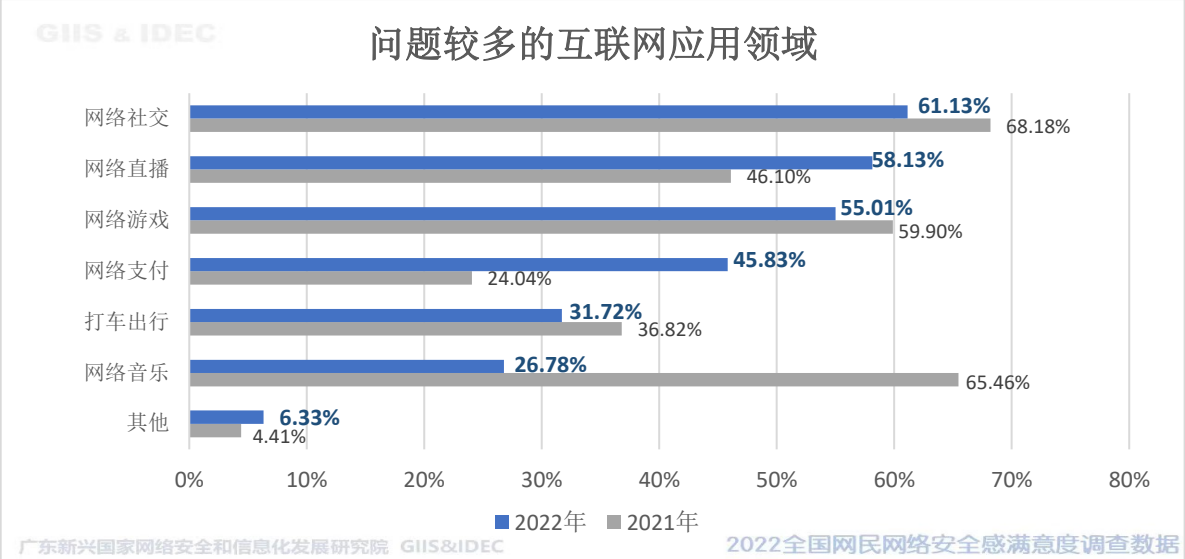
图表 5. 7-12：大数据杀熟泛滥状况

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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）？）

（10）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 61.13%）；第二位是“网络直播”（选择率 58.13%）；第三位是“网络游戏”（选择率 55.01%）；第四位是“网络支付”（选择率 45.83%）；第五位是“打车出行”（选择率 31.72%）；第六位是“网络音乐”（选择率 26.78%）。数据显示大部分（超过五成半）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。

和去年相比，网络社交和网络直播仍是最多网民关注的重点。网络直播和网络支付的关注度有所上升，网络音乐的关注度有较大幅度的下降，排名有所后退，其余的选项关注度虽有下降，但其比例仍处在较高的水平。数据显示超过五成公众网民比较关注网络社交、网络直播、网络游戏等自己身边常用的领域，相关领域的治理力度还要加强。



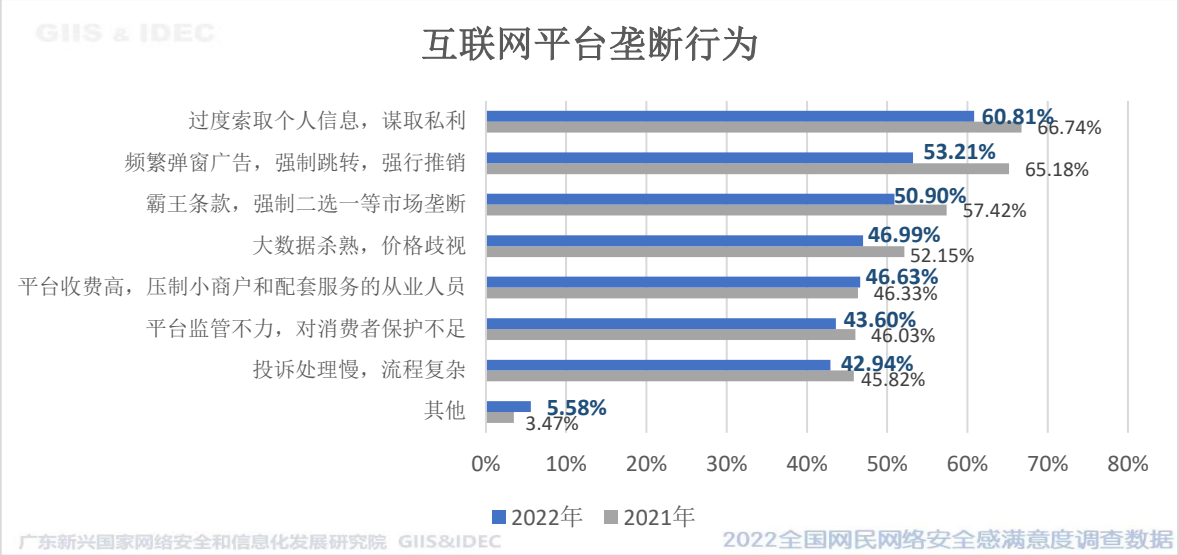
图表 5.7-13：问题较多的互联网应用领域

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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？）

（11）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 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%）；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 46.63%）；第六位是“平台监管不力，对消费者保护不足”（选择率 43.60%）；第七位是“投诉处理慢，流程复杂”（选择率 42.94%）。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、二选一等。

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，网民对各类问题的关注度有所下降，其中“频繁弹窗广告，强制跳转，强行推销”的占比下降幅度最大，达 11.97 个百分点。数据显示，过去一年里，公众网民对互联网平台企业垄断行为和不规范经营问题的关注度有所降低，相关部门整治措施初见成效，但互联网平台企业垄断行为仍然占据较大比例，需要深化行业整治，铲除滋生各类垄断行为的滋生土壤。



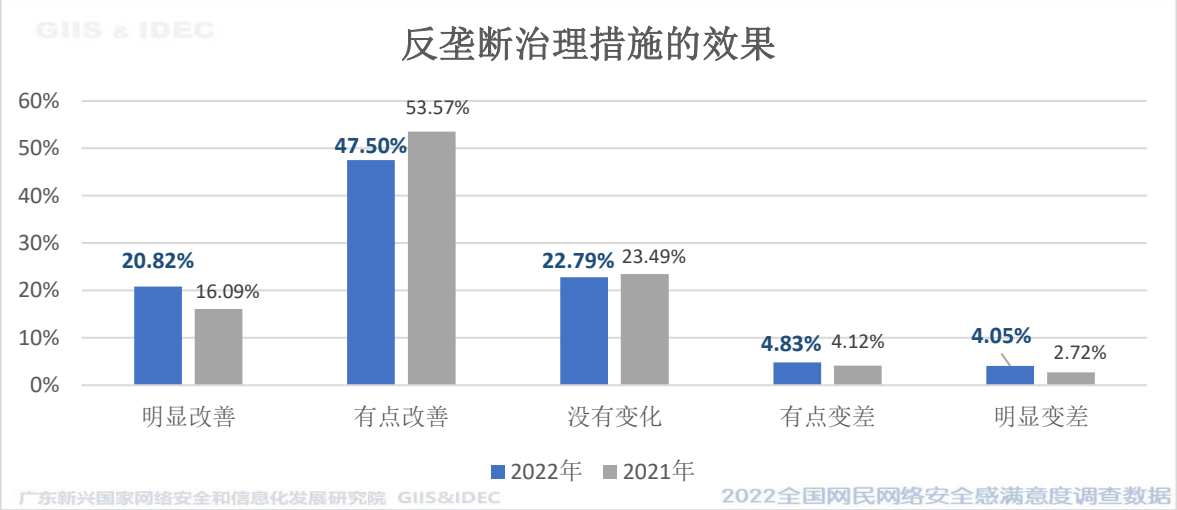
图表 5. 7-14：互联网平台垄断行为

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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））

（12）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 47.50%）；第二位是“没有变化”（选择率 22.79%）；第三位是“明显改善”（选择率 20.82%）；第四位是“有点变差”（选择率 4.83%）；第五位是“明显变差”（选择率 4.05%）。数据显示大部分（68.32%）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。

和去年相比，正面评价（明显改善+有点改善）下降了 1.34 个百分点，中间评价（没有变化）下降了 0.7 个百分点，负面评价（有点变差+明显变差）上升了 2.04 个百分点，显示反垄断措施效果的总体满意度评价维持正面但稍有回落。



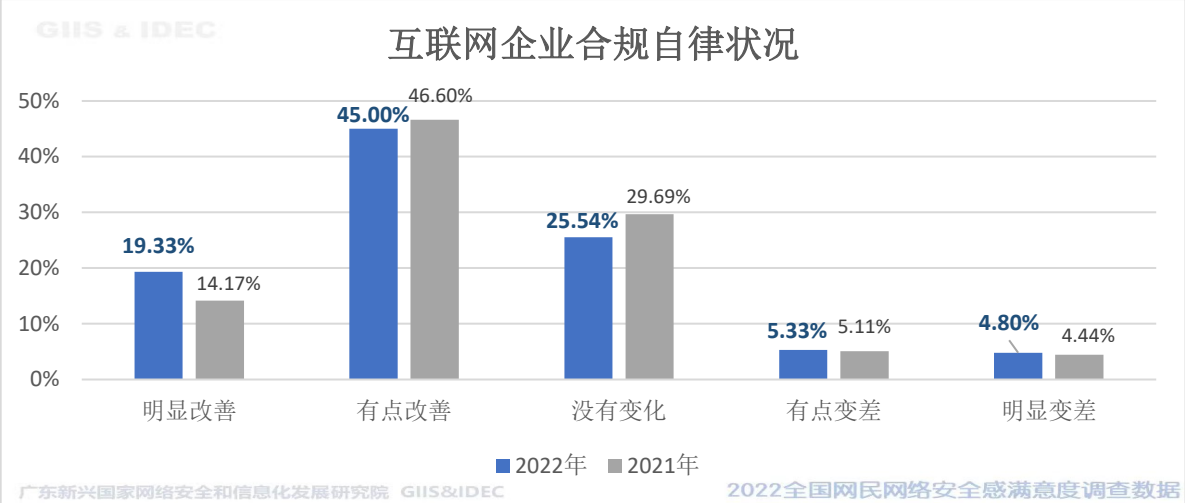
图表 5.7-15：反垄断治理措施的效果

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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？）

（13）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 45.00%）；第二位是“没有变化”（选择率 25.54%）；第三位是“明显改善”（选择率 19.33%）；第四位是“有点变差”（选择率 5.33%）；第五位是“明显变差”（选择率 4.80%）。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。

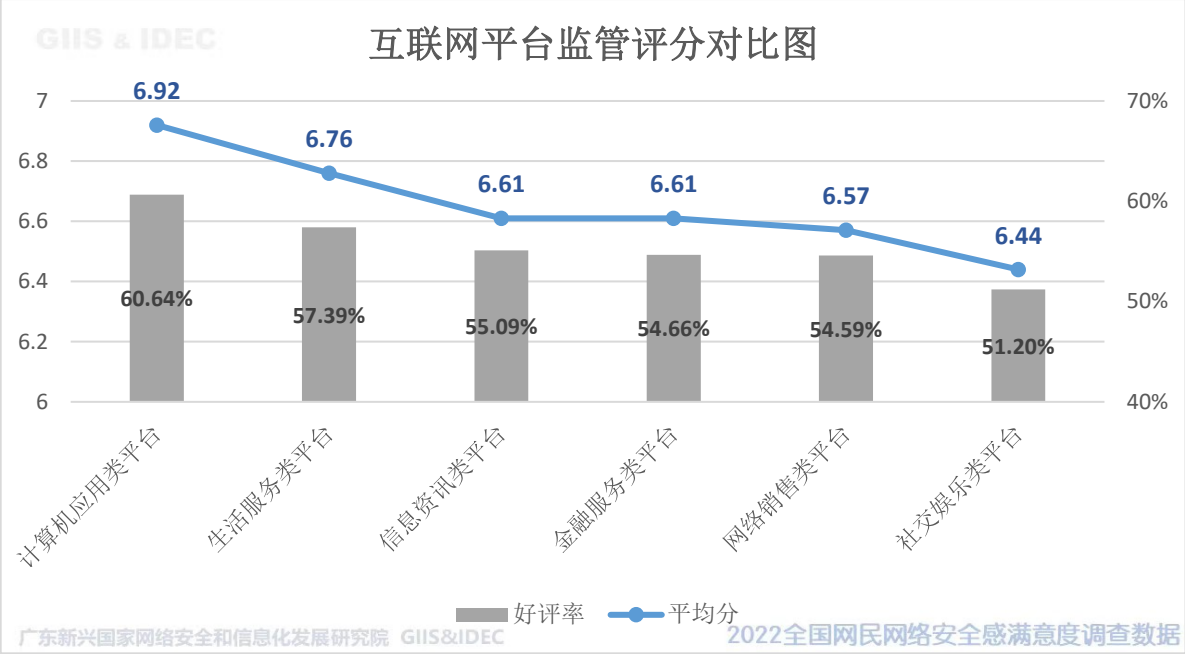


图表 5. 7-16：互联网企业合规自律状况

（图表数据来源：公众网民版专题 7：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？）

（14）互联网平台监管状况的评价

调查发现网民对互联网平台监管到位的评价结果的排列：第一位是 “计算机应用类平台”（平均分 6.92，好评率 60.64%）；第二位是“生活服务类平台”（评均分 6.76，好评率 57.39%）；第三位是“信息资讯类平台”（平均分 6.61，好评率 55.09%）；第四位是“金融服务类平台”（平均分 6.61，好评率 54.66%）；第五位是“网络销售类平台”（平均分 6.57，好评率 54.59%）；第六位是“社交娱乐类平台”（平均分 6.44，好评率 51.20%）。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在一般到比较到位之间，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。



图表 5. 7-17：互联网平台监管评分对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 7：互联网平台监管与企业自律专题第 14 题：14.1~14.6. 您认为互联网哪些版块的监管比较到位网络销售类平台？（打分最高 10 分，最低 1 分））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.8 专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题

在互联网广泛应用的时代，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。

网络安全感满意度调查

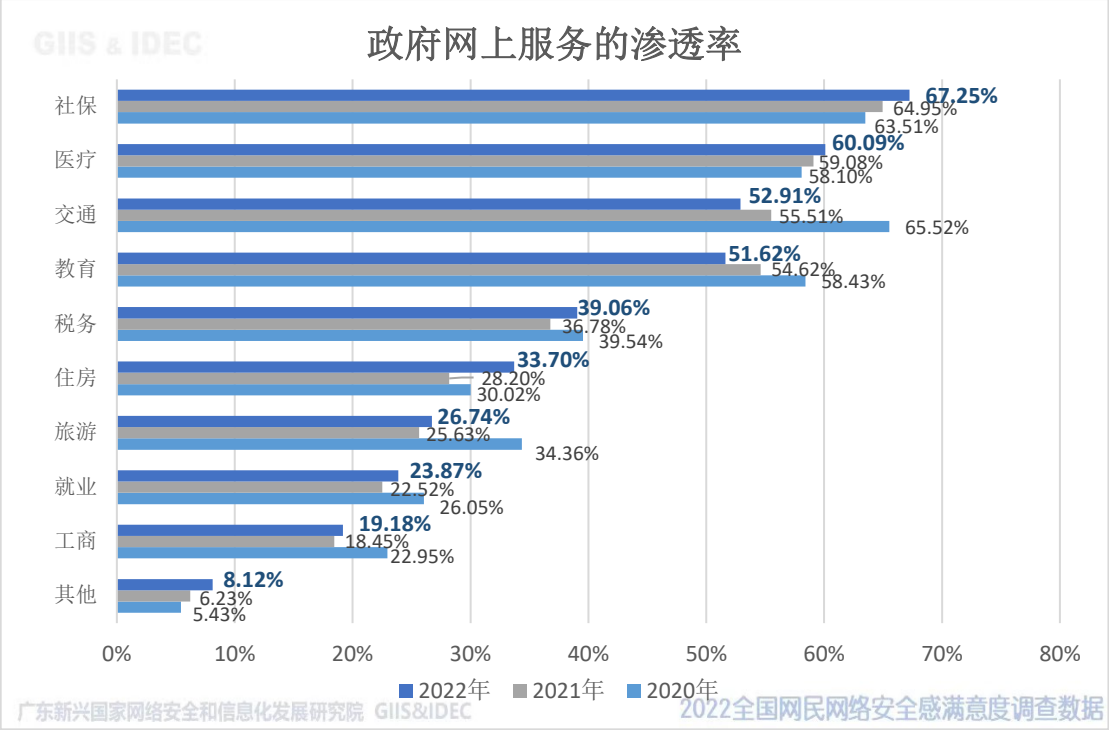
本专题的问卷样本数量为 209525 份。

（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 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%），第五位是税务领域（渗透率 39.06%），第六位是住房领域（渗透率 33.70%），第七位是旅游领域（渗透率 26.74%），第八位是就业领域（渗透率 23.87%），第九位是工商领域（渗透率 19.18%）。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。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

和去年相比，渗透率增加的有社保、医疗、税务、住房等领域服务，渗透率有所降低的有交通、教育领域，这些领域受新冠疫情的影响较大，网民出行和旅游减少，居家办公和学习的时间增多。



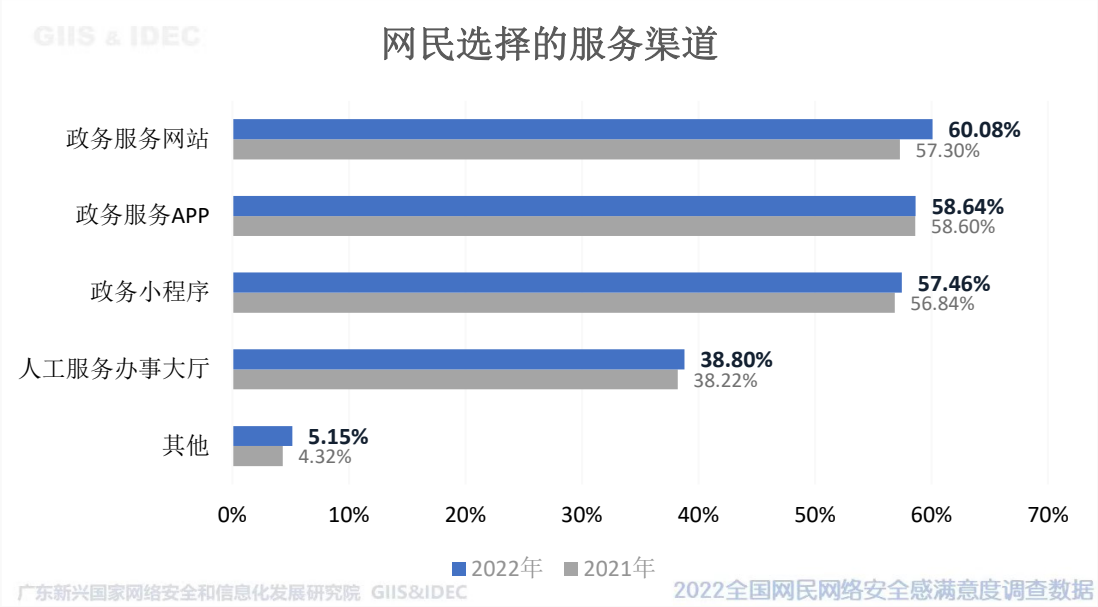
图表 5. 8-1：政府网上服务的渗透率

（图表数据来源：公众网民版专题 8：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“政务服务网站”（选择率 60.08%）、第二位是“政务服务 APP”（选择率 58.64%）、第三位是“政务小程序”（选择率 57.46%）、第四位是“人工服务办事大厅”（选择率 38.80%），第五位是“其他”（选择率 5.15%）。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。

与去年相比，选择线上渠道办理政府相关事务的比例均有所上升，上升最明显的是“政务服务网站”，上升了 2.78 个百分点，线上业务办理逐渐普及。



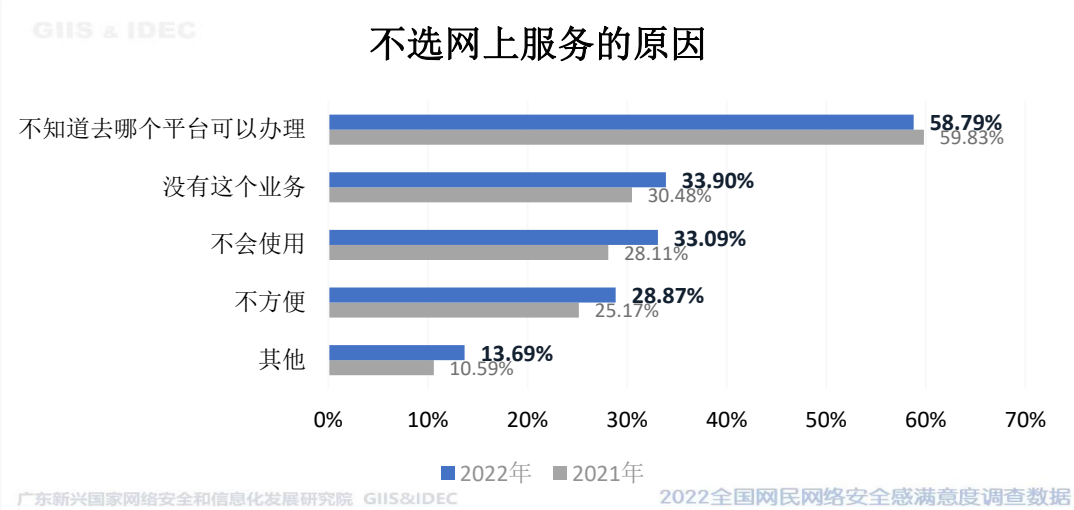
图表 5. 8-2：网民优先选择的服务渠道

（图表数据来源：公众网民版专题 8：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 58.79%）、第二位是“没有这个业务”（选择率 33.90%）、第三位是“不会使用”（选择率 33.09%）、第四位是“不方便”（选择率 28.87%），第五位是“其他”（选择率 13.69%）。

与去年相比，除了不知道去哪个平台可以办理”稍有下降，其他选项均有上升，数据显示不选择网上服务的网民中仍有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。

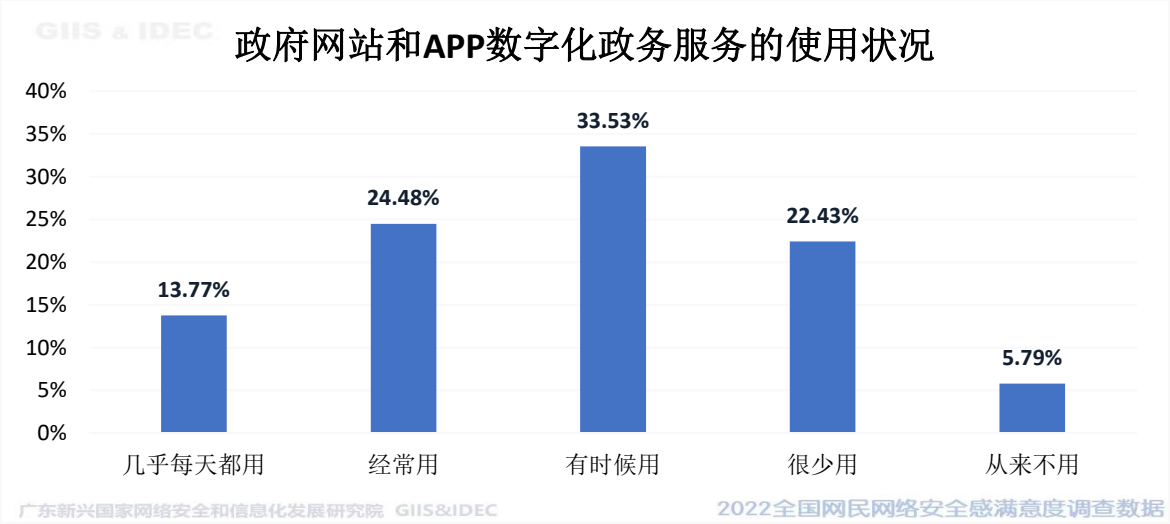


图表 5.8-3：不选网上服务的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 8：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）政府网站和 APP 数字化政务服务的使用状况

参与调查的公众网民对政府网站和 APP 数字化政务服务的使用状况：排第一位是“有时候使用”（选择率 33.53%），第二位是“经常用”（选择率 24.48%），第三位是“很少用”（选择率 22.43%），第四位是“几乎每天都用”（选择率 13.77%），第五位是“从来不用”（选择率 5.79%）。数据显示公众网民使用数字化政务服务的频率还不高，基层数字化政务建设的效果仍需提升。



图表 5.8-4：政府网站和 APP 数字化政务服务的使用状况

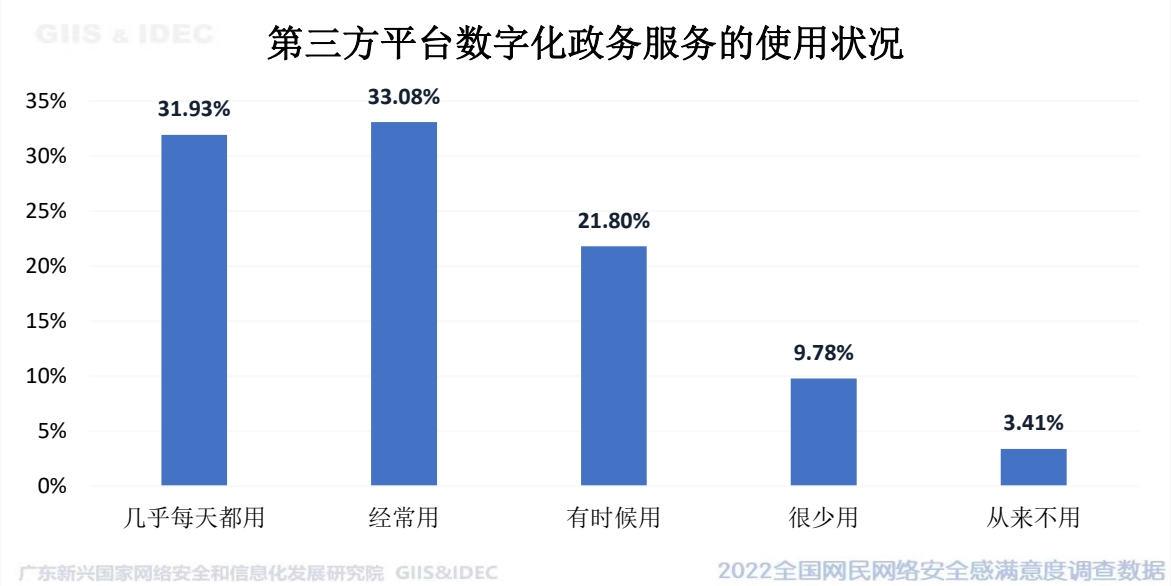
（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 3 题：

您对地方政府通过政府网站和政务客户端（APP）所提供的数字化政务服务的使用状况如何？）

（4）第三方平台数字化政务服务的使用状况

参与调查的公众网民对第三方平台（支付宝、微信、微博等）数字化政务服务的使用状况：排第一位是“经常用”（选择率 33.08%），第二位是“几乎每天都用”（选择率 31.93%），第三位是“有时候使用”（选择率 21.80%），第四位是“很少用”（选择率 9.78%），第五位是“从来不用”（选择率 3.41%）。数据显示“经常用”和“几乎每天都用”第三方平台数字化政务服务的公众网民超过三成，此类平台上的政务服务对于公众网民而言更加实用、方便。

网络安全感满意度调查



图表 5. 8-5：第三方平台数字化政务服务的使用状况

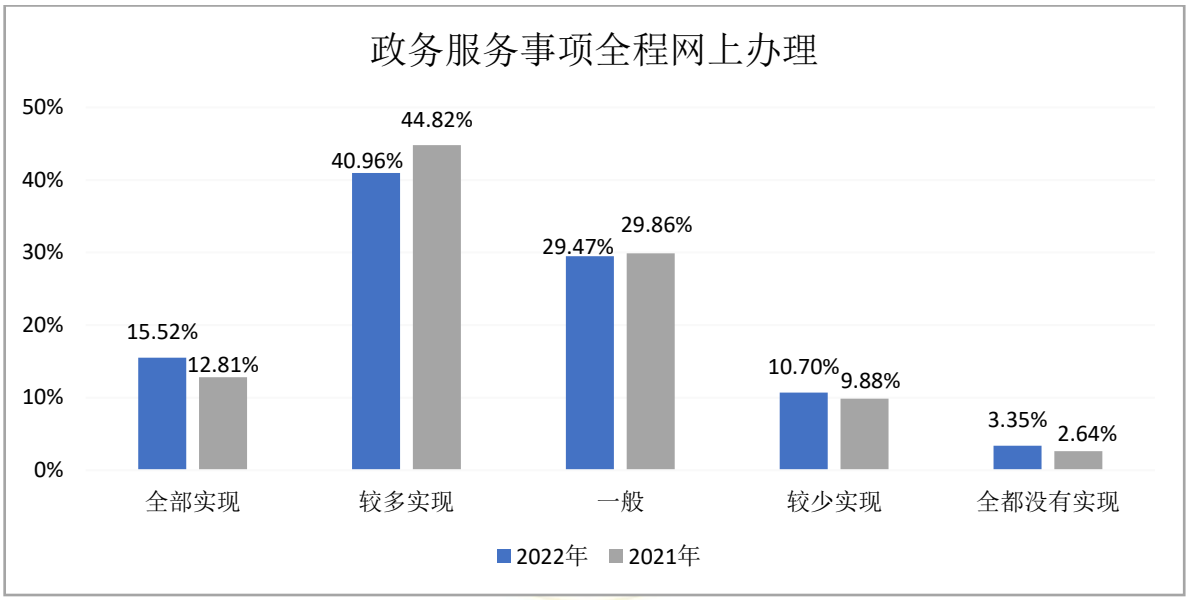
（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 4 题：您对第三方平台（支付宝、微信、微博等）搭载的数字化政务服务的使用状况如何？）

（5）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：40.96%网民认为“较多实现”，29.47%的网民认为“一般”，15.52%的网民认为“全部实现”，10.70%网民认为“较少实现”，3.35%网民表示“全部没有实现”。正面评价（全部实现+较多实现）为 56.48%，负面评价（较少实现+全部没有实现）14.05%。数据显示

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。

和去年相比，负面评价稍有上升，上升了 1.53 个百分点，正面评价下降了 1.15 个百分点，中间评价没有太大变化，数据显示网民对网上办理政务服务建设的态度稍有回落。



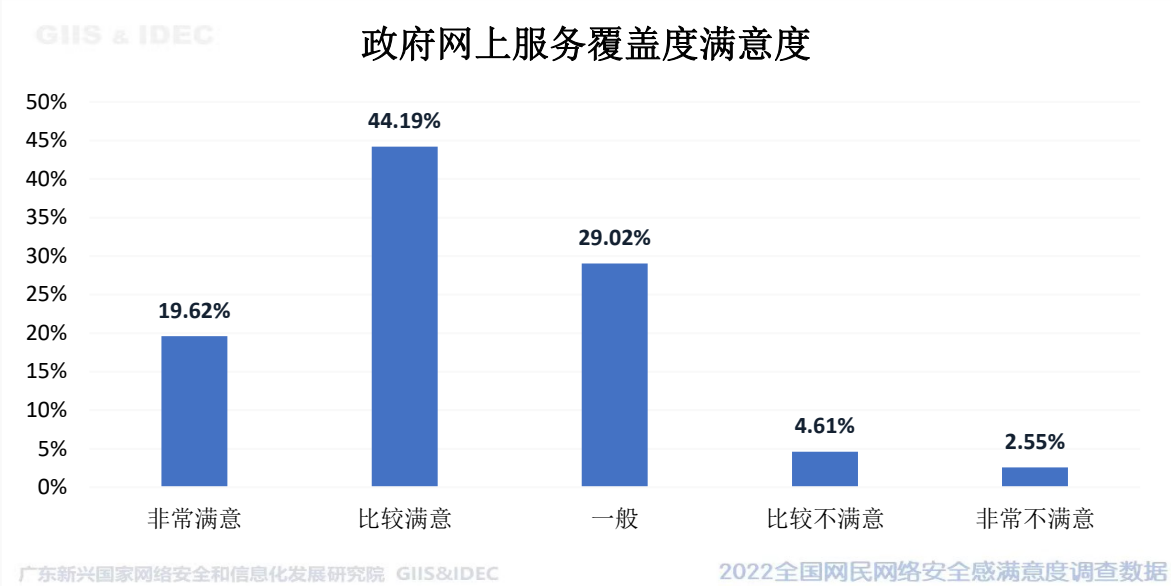
图表 5.8-6：政务服务事项全程网上办理

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 5 题：您办理过的政务服务事项是否实现了全程网上办理？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（6）政府网上服务覆盖率评价

参与调查的公众网民对政府网上服务覆盖率评价为：表示比较满意和非常满意的占 63.81%，其中 44.19%的网民表示比较满意，19.62%的网民表示非常满意。29.02%的网民表示一般，表示比较不满意和非常不满意的占 7.16%，其中表示比较不满意的占 4.61%，表示非常不满意的占 2.55%。总体上来说表示满意的占主要部分，超过六成。数据显示，公众网民对政府网上服务覆盖率比较认可。



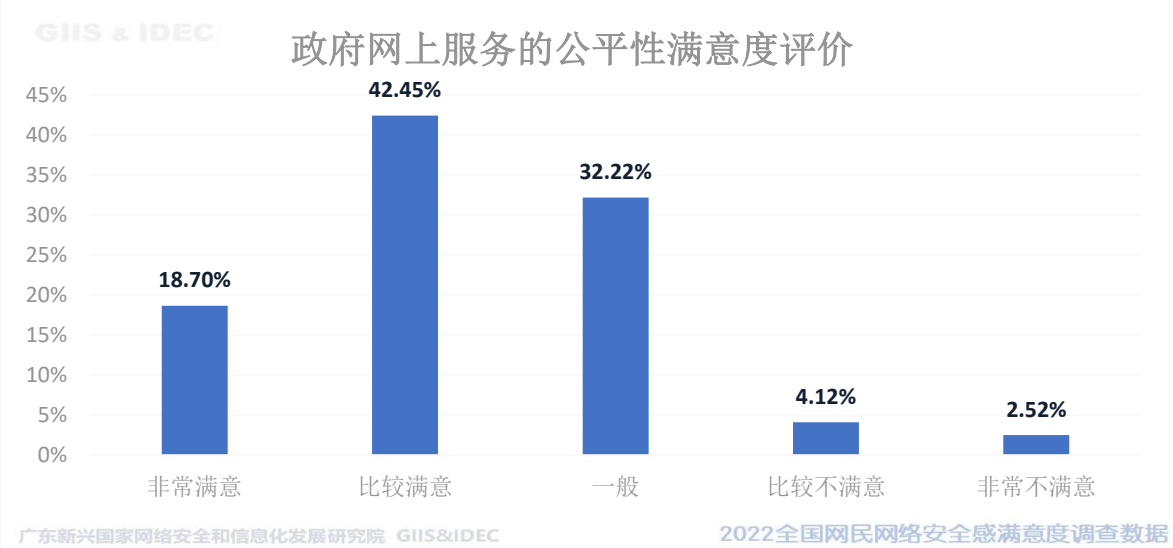
图表 5.8-7：政府网上服务覆盖率评价

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 6 题：您对现在的政府网上服务覆盖度满意度评价如何？）

（7）政府网上服务公平性评价

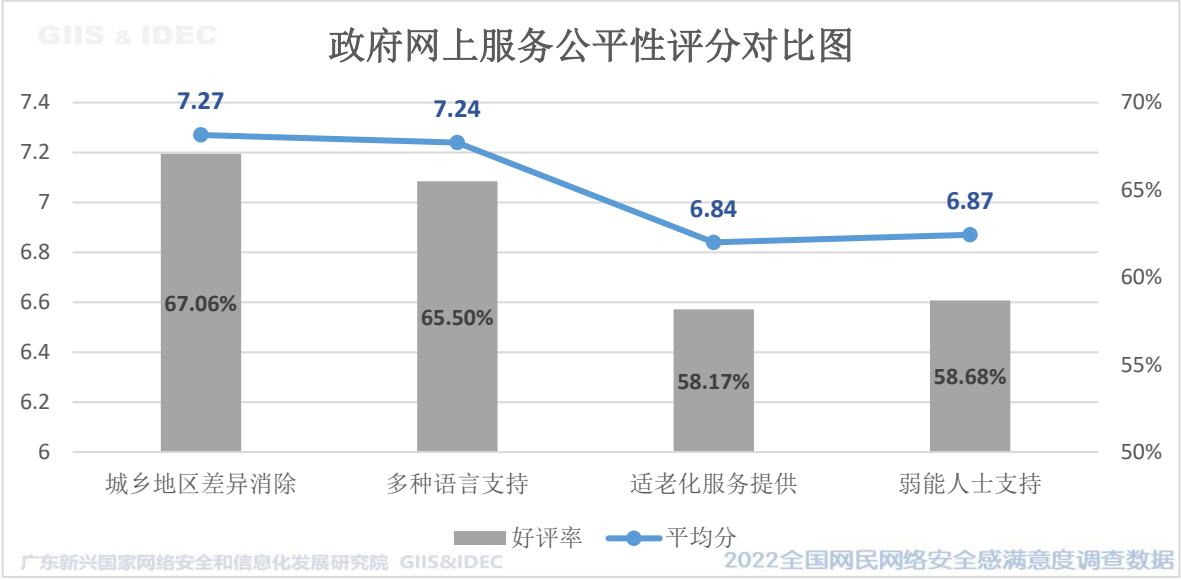
参与调查的公众网民对政府网上服务在消除地区、人群差异方面的公平度评价：正面评价（比较满意和非常满意）的占 61.15%，其中 42.45%的网民表示比较满意，18.70%的网民表示非常满意。32.22%的网民表示一般，表示比较不满意或非常不满意的占 6.64%，其中表示比较不满意的占 4.12%，表示非常不满意的占 2.52%。总体上来说表示满意的占主要部分，超过六成。数据显示，公众网民认可政府网上服务在维持对不同群体公平服务中的努力。

在细分领域方面，公众网民对政府网上服务在消除城乡差异和多种语言提供方面的评价较高，平均分分别为 7.27 分和 7.24 分，超过 7 分，好评率分别为 67.06%和 65.50%，超过 65%。适老化服务和对弱能人士支持方面评价不高，平均分分别为 6.84 分和 6.87 分，好评率为 58.17%和 58.68%。显示在政府网上服务在对特殊人群的人性化服务方面仍有一定的改善空间。



图表 5.8-8：政府网上服务公平性满意度评价

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 7 题：您认为现在的政府网上服务在消除地区、人群差异方面的公平度评价如何？）



图表 5.8-9：政府网上服务公平性细分领域评分对比图

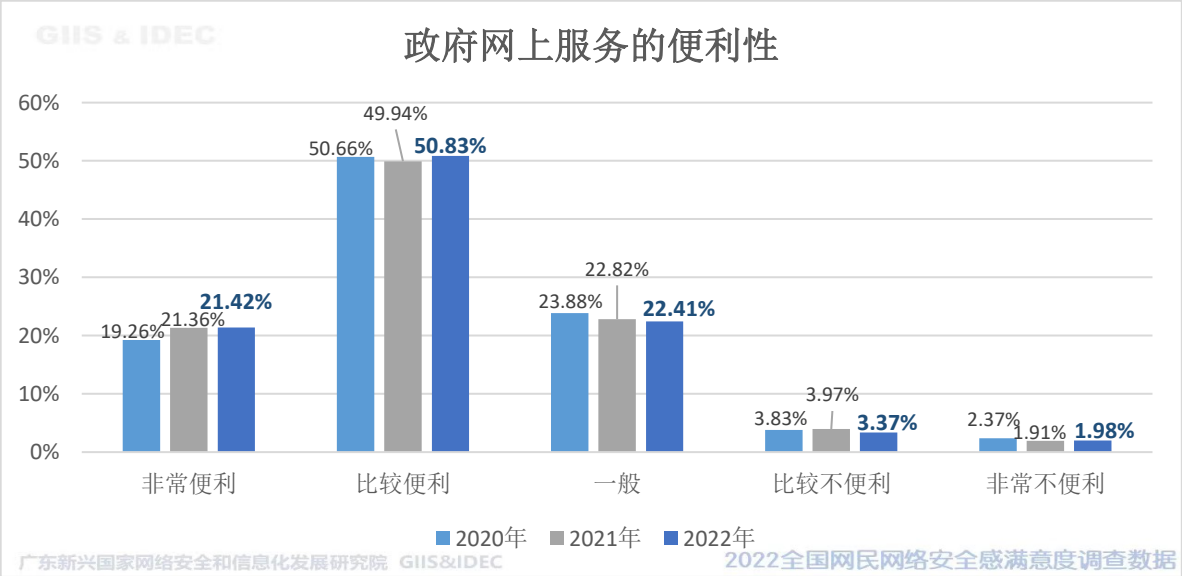
（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 7.1～7.4 题： 您对政府网上服务公平度细分领域方面的评分：（打分最高 10 分，最低 1 分））

（8）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：21.42%网民表示非常便利，

50.83%的网民表示比较便利，22.41%的网民表示一般，3.37%网民认为比较不便利，1.98%网民表示非常不便利。正面评价（非常便利+比较便利）为 72.25%，比去年提升了 0.95 个百分点，负面评价（比较不便利+非常不便利）为 5.35%，数据显示绝大部分（72.25%）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 5.8-10：政府网上服务的便利性

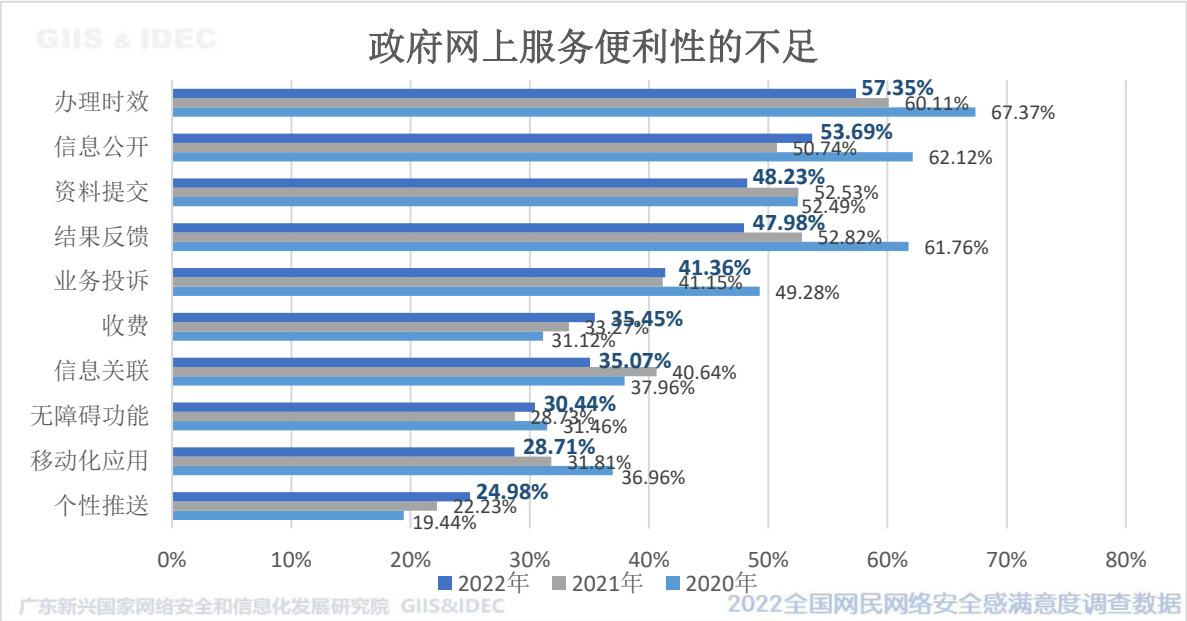
（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 8 题：您认为现在的政府网上服务是否便利？）

（8.1）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 57.35%），第二位是“信息公开”（选择率 53.69%），第三位是“资料提交”（选择率 48.23%），第四位是“结果反馈”（选择率 47.98%），第五位是“业务投诉”（选择率 41.36%），第六位是“收费”（选择率 35.45%），第七位是“信息关联”（选择率 35.07%），第八位是“无障碍功能”（选择率 30.44%），第九位是“移动化应用”（选择率 28.71%），第十位是“个性推送”（选择率 24.98%）。数据显示网民期望政府网上服务在办理时效、信息公开、资料提交、结果反馈、收费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，选择率上升的有信息公开、收费、无障碍功能、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，信息公开上升到第二位，业务投诉则下降到第七位。数据显示，随着政府网上服务建设的推进，信息公开收费便利、关爱特殊人群、个性推送等需求有上升趋势。随着人们不断接受和适应数字化服务，对简化手续、信息共享、投诉等需求有下滑趋势。



图表 5. 8-11：政府网上服务便利性的不足

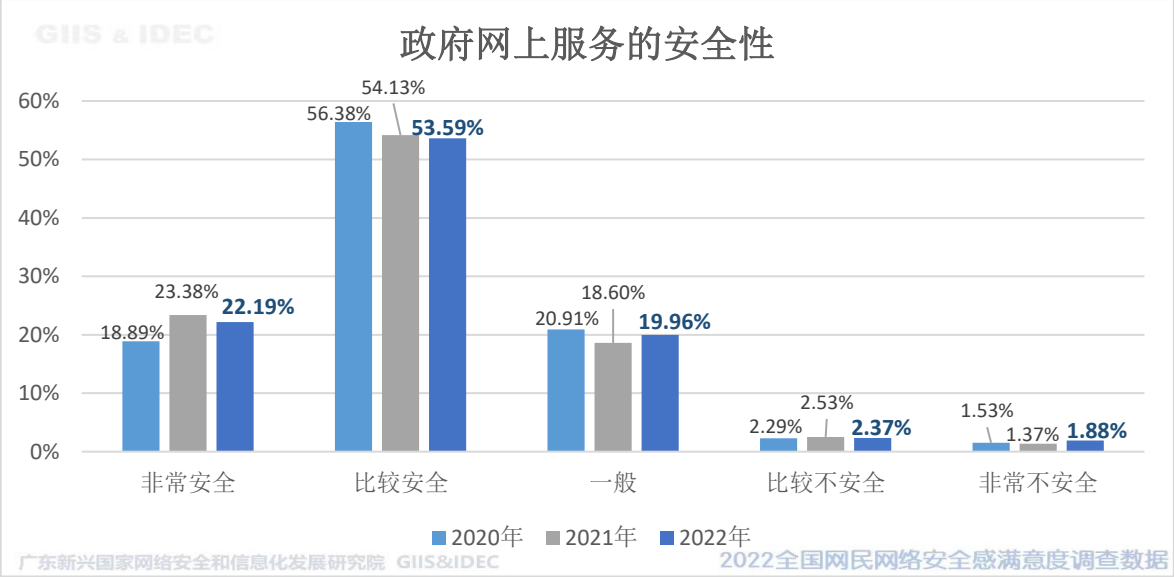
（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 8.1 题：您认为政府网上服务的便利性应在哪些方面加强？（多选题））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（9）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：22.19%网民表示非常安全，53.59%的网民表示比较安全，19.96%的网民表示一般，2.37%网民认为比较不安全，1.88%网民表示非常不安全。正面评价（非常安全+比较安全）为 75.78%，负面评价（比较不安全+非常不安全）为 4.25%。数据显示超过四分之三的（75.78%）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，正面评价占比下降了 1.73 个百分点，其中评价为非常安全的占比下降了 1.19 个百分点，负面评价占比则上升 0.36 个百分点了。数据显示，公众网民对政府网上服务安全性评价稍有回落。



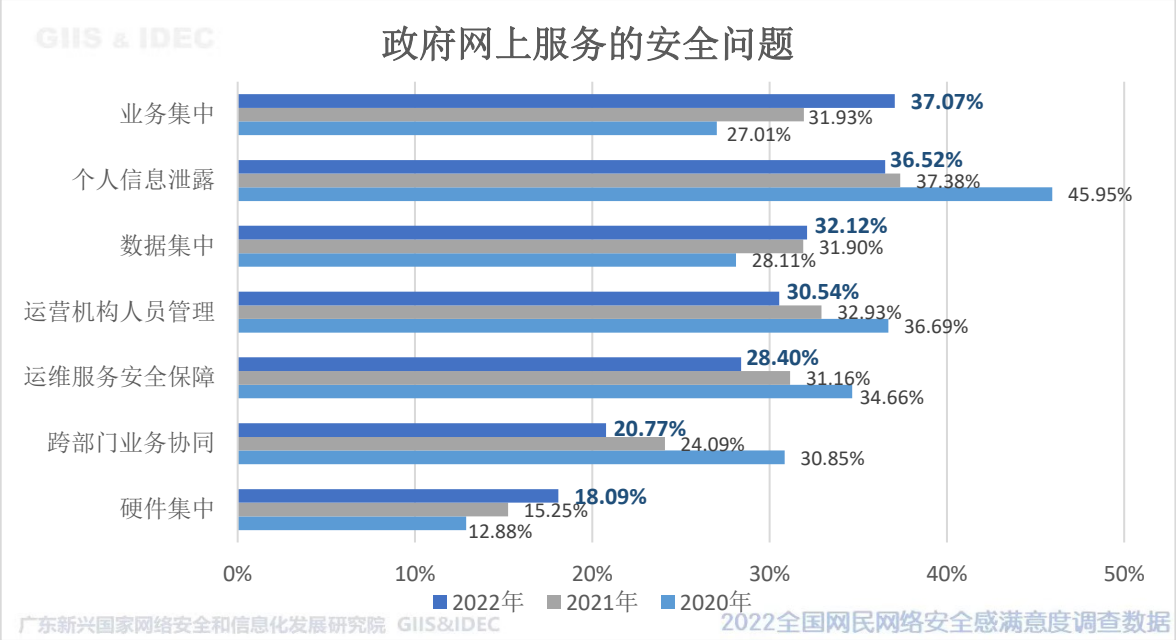
图表 5.8-12：政府网上服务的安全性

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 9 题：您认为现在的政府网上服务是否安全？）

（9.1）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“业务集中”（选择率 37.07%）、第二位是“个人信息泄露”（选择率 36.52%）、第三位是“数据集中”（选择率 32.12%）、第四位是“运营机构人员管理”（选择率 30.54%）、第五位是“运维服务安全保障”（选择率 28.40%）、“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 20.77%和 18.09%。数据显示政府网上服务需要在业务规划、个人信息保护、数据安全、人员管理、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，业务集中提升到第一位，数据集中提升到第三位。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。



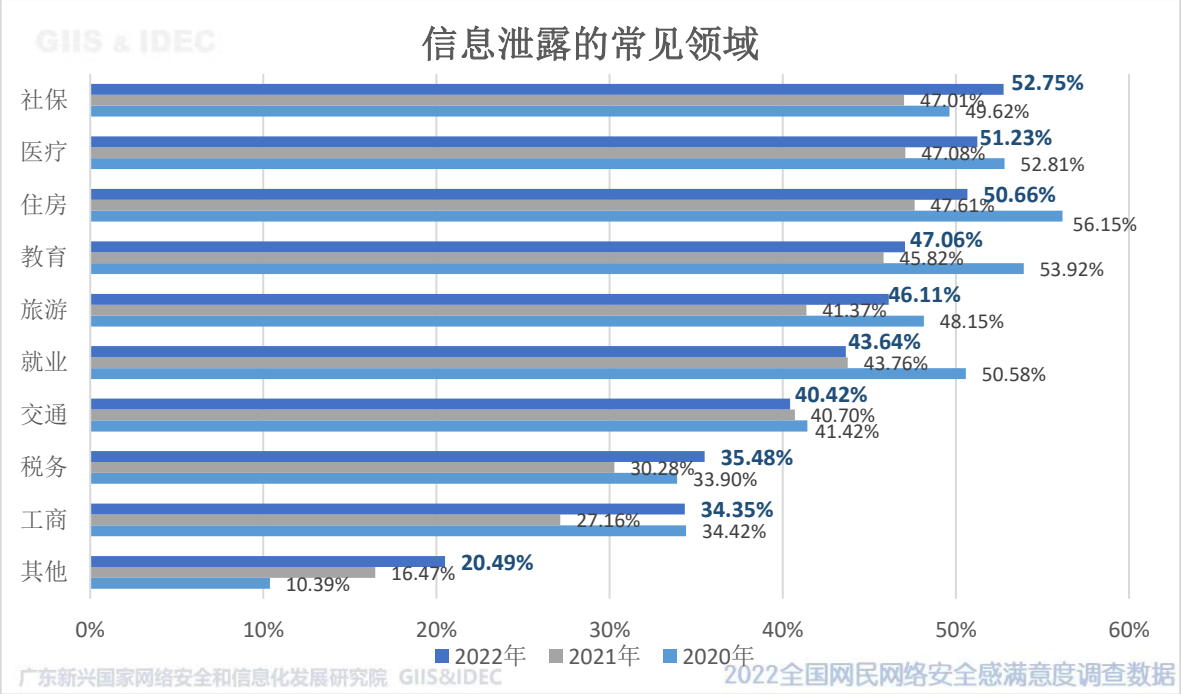
图表 5. 8-13：政府网上服务的安全问题

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 9.1 题：您认为政府网上服务在哪些方面安全问题比较多？）

（9.2）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：排第一位是社保（关注度 52.75%），第二位是医疗（关注度 51.23%），第三位是住房（关注度 50.66%），第四位是教育（关注度 47.06%），第五位是旅游（关注度 46.11%），余下的是就业（43.64%）、交通（40.42%）、税务（35.48%）、工商（34.35%）、其他（20.49%）。数据显示网民比较关注社保、医疗、住房、教育、旅游等领域个人信息安全保护程度。

和去年相比，除了“就业”与“交通”的占比基本保持稳定，其他选项的关注度均有上升，其中上升最明显的是“工商”，上升了 7.19 个百分点；其次是“社保”，上升了 5.74 个百分点。在排位上，社保提升到第一位。数据显示，公众网民认为社保、医疗、住房、教育等领域信息泄露有严重的趋势。

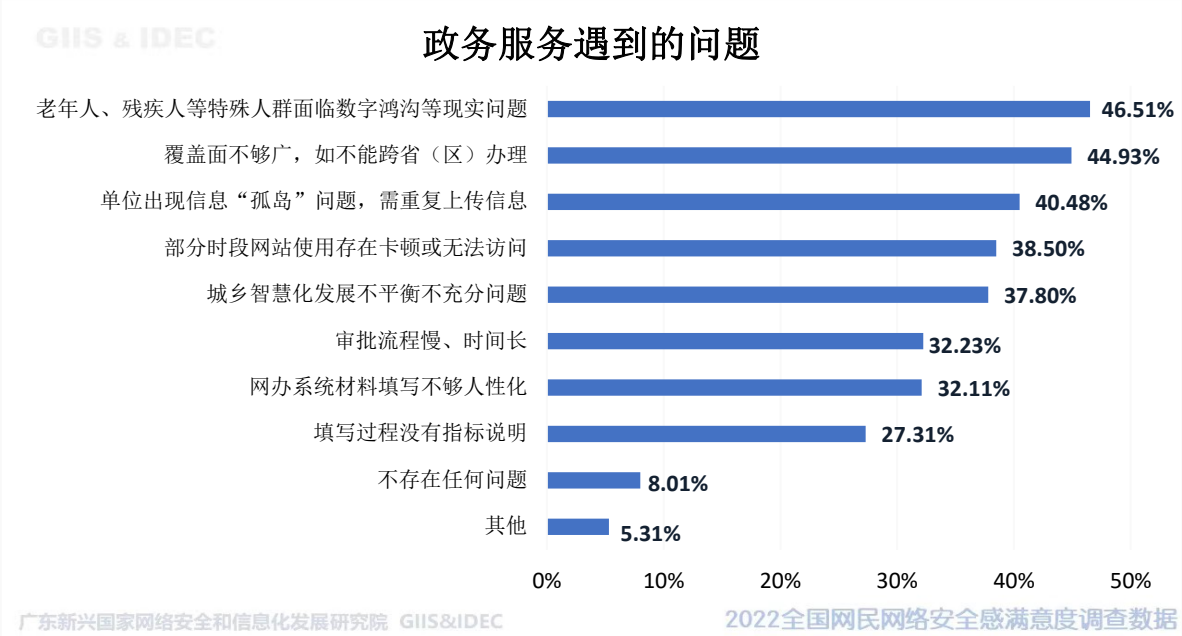


图表 5. 8-14：信息泄露的常见领域

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 9.2 题：您认为主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露？（多选））

（10）线上政务服务的不足

参与调查的公众网民认为线上政务服务的不足的地方在于：第一位是“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%；第二位是“覆盖面不够广，如不能跨省（区）办理”，选择率 44.93%；第三位是“单位出现信息“孤岛”问题，需重复上传信息”，选择率 40.48%；第四位是“部分时段网站使用存在卡顿或无法访问”，选择率 38.50%；第五位是“城乡智慧化发展不平衡不充分问题”，选择率 37.80%；第六位是“审批流程慢、时间长”，选择率 32.23%；第七位是“网办系统材料填写不够人性化”，选择率 32.11%；第八位是“填写过程没有指标说明”，选择率 27.31%。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。



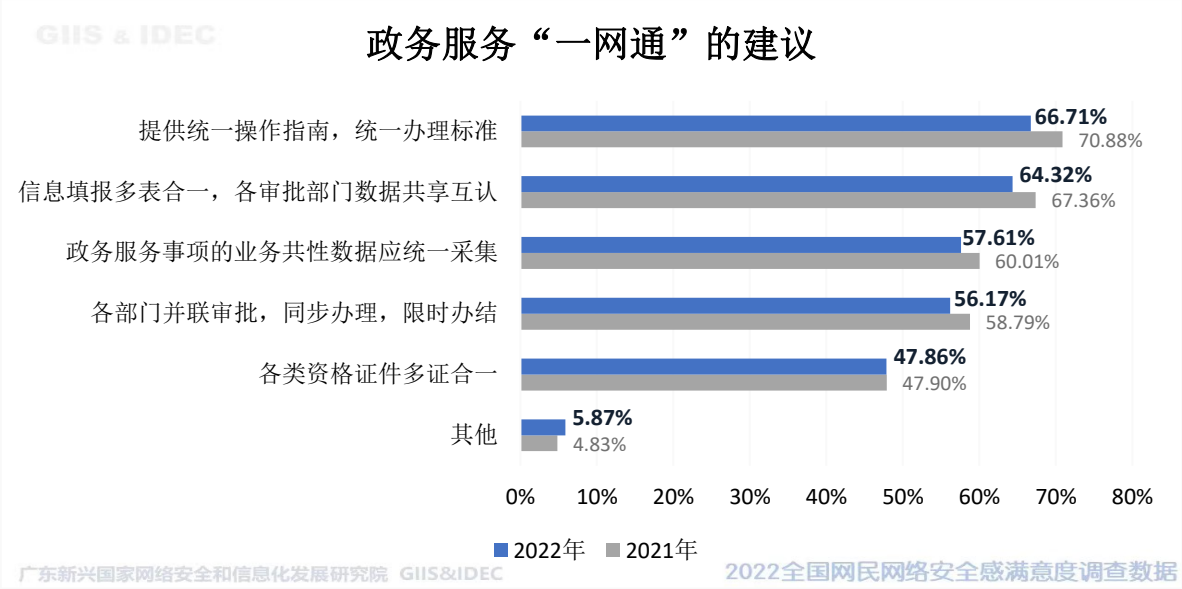
图表 5. 8-15：线上政务服务的不足

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 10 题：您或者您的家人在接触线上政务服务遇到过哪些问题？ （多选））

（11）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 66.71%；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 64.32%；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 57.61%；第四位是“各部门并联审批，同步办理，限时办结”，选择率 56.17%；第五位是“各类资格证件多证合一”，选择率 47.86%；第六位是“其他”，选择率 5.87%。数据显示超过五成的公众网民政务服务“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。

与去年相比，各个选项关注度均有下降，显示政务“一网通”更加贴近公众网民的需求。

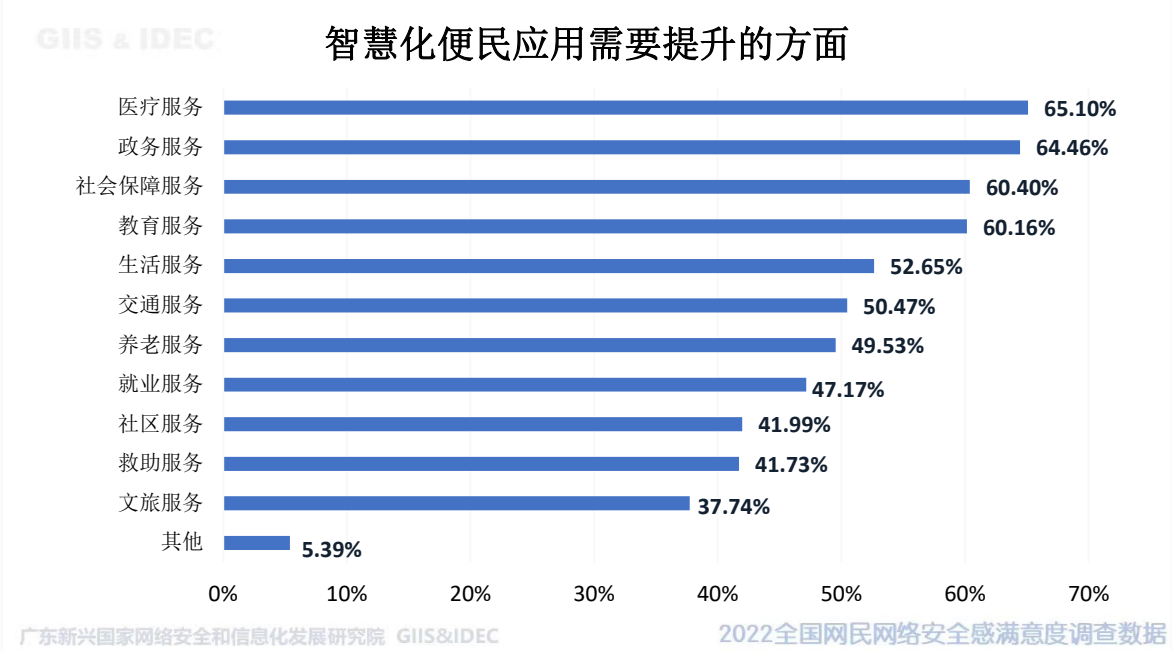


图表 5.8-16：政务服务“一网通”的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 11 题：您对实现政务服务“一网通”有什么建议？（多选））

（12）智慧化便民应用的服务提升

参与调查的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%；第四位是“教育服务”，选择率 60.16%；第五位是“生活服务”，选择率 52.65%；第六位是“交通服务”，选择率 50.47%。数据显示，超过五成的公众网民希望智慧化便民应用能够对自己身边使用较高的服务进行提升，比如医疗、政务、社会保障等，优化城市治理水平，提高生活质量。

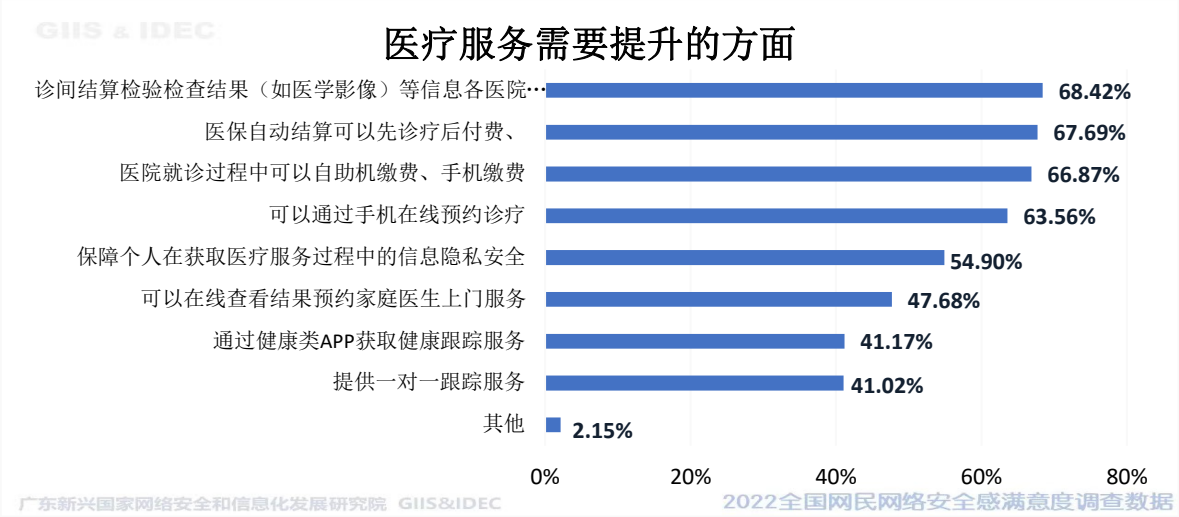


图表 5.8-17：智慧化便民应用对生活质量提升的方面

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 12 题：您最希望通过智慧化便民应用提升以下哪些方面的生活品质？ （多选））

（12.1）医疗服务提升建议

参与调查的公众网民认为医疗服务需要提升的地方：第一位是“诊间结算检验检查结果（如医学影像）等信息各医院可以互认”，选择率 68.42%；第二位是“医保自动结算可以先诊疗后付费”，选择率 67.69%；第三位是“医院就诊过程中可以自助机缴费、手机缴费”，选择率 66.87%；第四位是“可以通过手机在线预约诊疗”，选择率 63.56%；第五位是“保障个人在获取医疗服务过程中的信息隐私安全”，选择率 54.90%；第六位是“可以在线查看结果预约家庭医生上门服务”，选择率 47.68%；第七位是“通过健康类 APP 获取健康跟踪服务”，选择率 41.17%；第八位是“提供一对一跟踪服务”，选择率是 41.02%。数据显示超过五成的公众网民对医疗服务的关注点主要集中在检查结果互认、医保结算、就诊缴费形式、手机预约挂号、保护个人就诊信息等方面。只有以公众的需求为“指南针”，优化服务流程，强化医疗技术，才能让医疗服务惠及更多的群众。

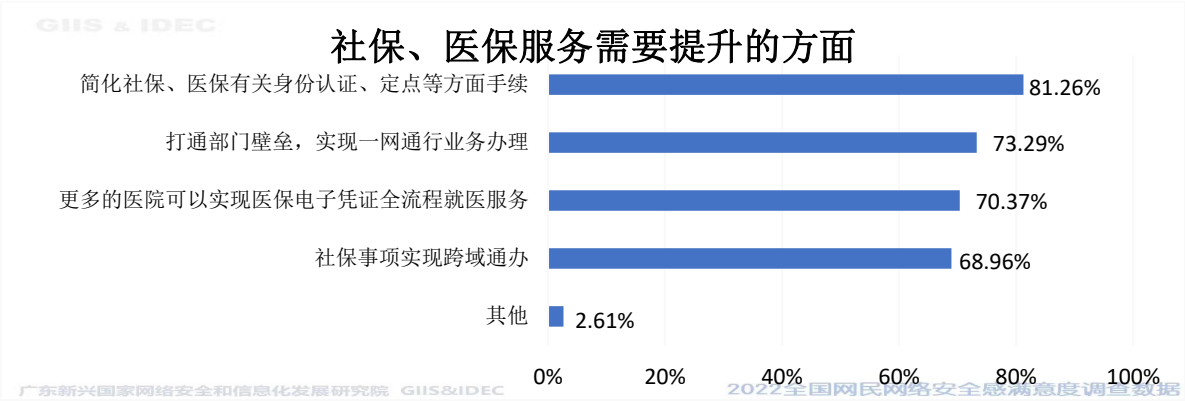


图表 5.8-18：医疗服务需要提升的地方

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 12.1 题：您认为最应该提升以下哪些方面的医疗服务？（多选））

（12.2）社保、医保服务提升建议

参与调查的公众网民认为社保、医保服务需要提升的地方：第一位是“简化社保、医保有关身份认证、定点等方面手续”，选择率 81.26%；第二位是“打通部门壁垒，实现一网通行业务办理”，选择率 73.29%；第三位是“更多的医院可以实现医保电子凭证全流程就医服务”，选择率 70.37%；第四位是“社保事项实现跨域通办”，选择率 68.96%；第五位是“其他”，选择率 2.61%。数据显示超过六成公众网民对医疗服务的关注点主要集中在简化认证手续、优化办理流程、提升电子医保凭证覆盖面和社保跨域办理等。完善社保、医保制度建设，提高经办能力，优化服务流程以及拓宽服务途径才能真正让惠民的政策落到实处。

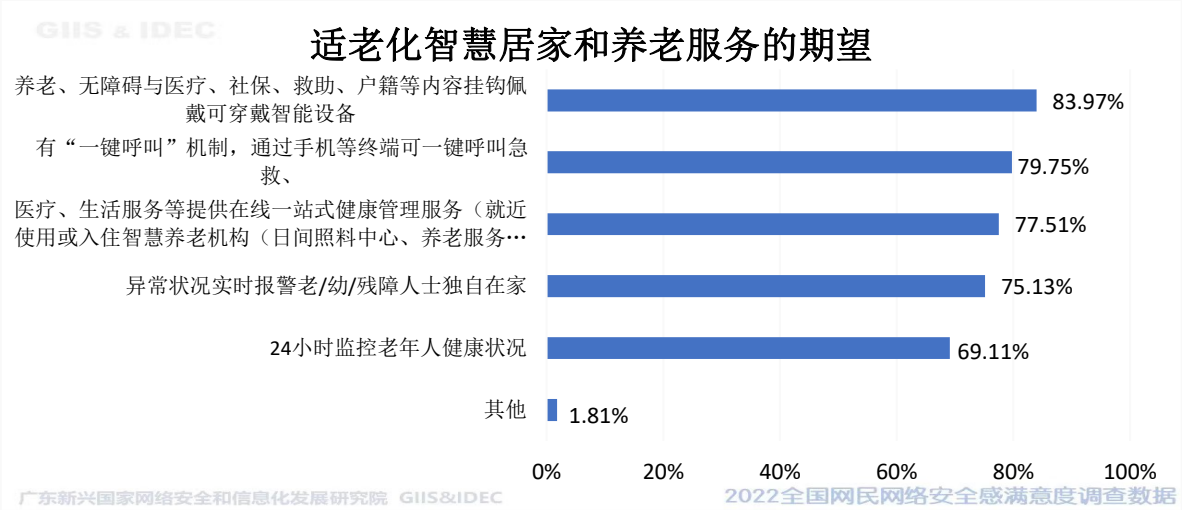


图表 5.8-19：社保、医保服务需要提升的地方

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 12.2 题：您最希望提高以下哪些方面的社保、医保服务？（多选））

（12.3）适老化智慧服务

参与调查的公众网民认为家中老人/自身需要获得的适老化智慧服务：第一位是“养老、无障碍与医疗、社保、救助、户籍等内容挂钩佩戴可穿戴智能设备”，选择率 83.97%；第二位是“有‘一键呼叫’机制，通过手机等终端可一键呼叫急救”，选择率 79.75%；第三位是“医疗、生活服务等提供在线一站式健康管理服务（就近使用或入住智慧养老机构（日间照料中心、养老服务站等）”，选择率 77.51%；第四位是“异常状况实时报警老/幼/残障人士独自在家”，选择率 75.13%；第五位是“24 小时监控老年人健康状况”，选择率 69.11%；第六位是“其他”，选择率 1.81%。数据显示公众网民对适老化智慧服务关注点主要集中在数字化照料设备、健康管理、实时监测、意外报警等。完善各项助老为老的智慧措施，为老年人跨越移动互联网的“数字鸿沟”铺路搭桥，让老年人充分享受到信息化的发展带来的幸福感与安全感。



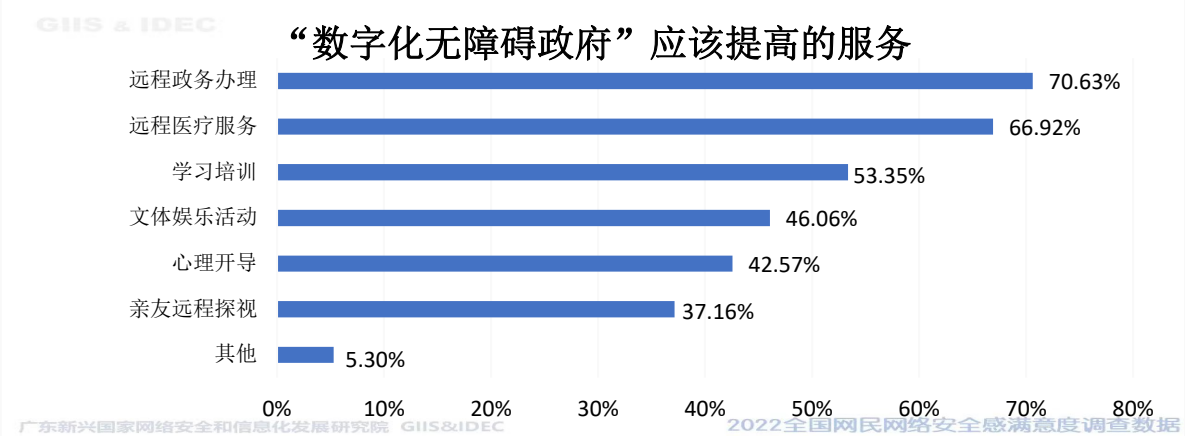
图表 5.8-20：适老化智慧服务的期望

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 12.3 题：您最希望自身/家中老人能获取以下哪些智慧化的居家和养老服务?（多选））

（13）提高“数字化无障碍政府”服务建议

参与调查的公众网民认为“数字化无障碍政府”应该提高的服务：第一位是“远程政务办理”，选择率 70.63%；第二位是“远程医疗服务”，选择率 66.92%；第三位

是“学习培训”，选择率 53.35%；第四位是“文体娱乐活动”，选择率 46.06%；第五位是“心理开导”，选择率 42.57%；第六位是“亲友远程探视”，选择率 37.16%。数据显示超过五成的公众网民对“数字化无障碍政府”的关注点主要集中在政务办理、医疗服务、学习培训。数字化无障碍政府服务面向多种群体，需要营造开放的数字生态，调动多元主体参与的积极性，提供丰富多样的服务，才能更好地满足群众需求。

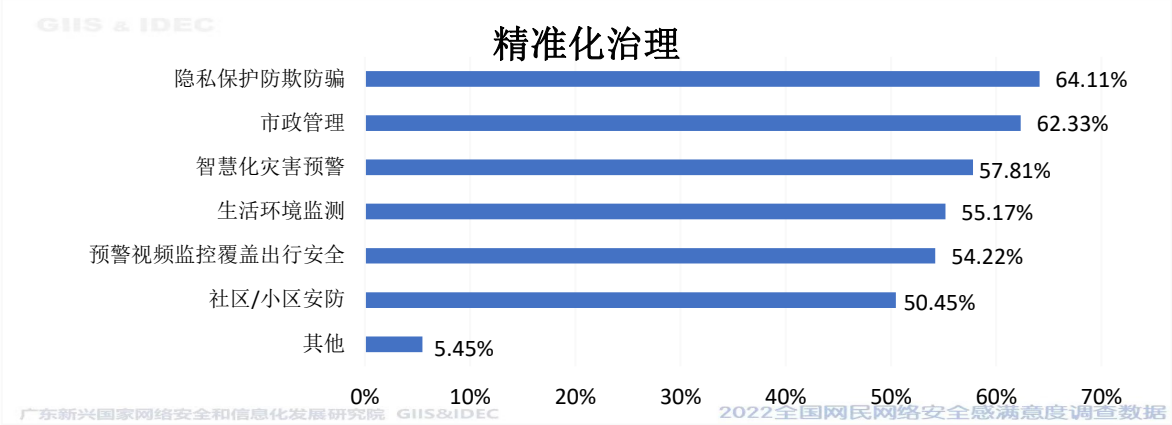


图表 5.8-21：提高“数字化无障碍政府”服务建议

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 13 题：您认为“数字化无障碍政府”应该提高哪些服务？（多选））

（14）智慧城市建设改善建议

参与调查的公众网民认为智慧城市建设提高应该提高的方面：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。政府要坚持以人为本，重视公众的期望，以问题为导向，需求驱动，统筹建设，提供优质高效的智慧城市服务。

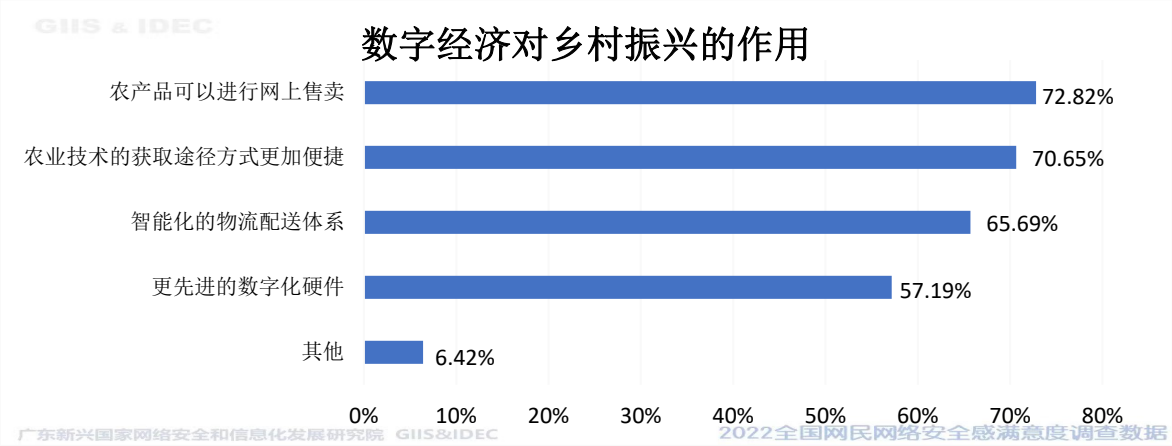


图表 5.8-22：智慧城市建设改善建议

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 14 题：在精准化治理方面，您认为目前最需要通过智慧城市建设提高哪些方面的精准化治理水平？（多选））

（15）乡村振兴意义

参与调查的公众网民认为乡村振兴的意义：第一位是“农产品可以进行网上售卖”，选择率 72.82%；第二位是“农业技术的获取途径方式更加便捷”，选择率 70.65%；第三位是“智能化的物流配送体系”，选择率 65.69%；第四位是“更先进的数字化硬件”，选择率 57.19%。数据显示超过七成的公众网民对乡村振兴的认识主要集中在表面的获利行为上，对其带来的深层次含义还不太了解，相关部门需要加强宣传，让群众认识到乡村振兴的真正意义，清楚政策的实施才能实现更高质量的脱贫增收。



图表 5.8-23：乡村振兴作用的认识

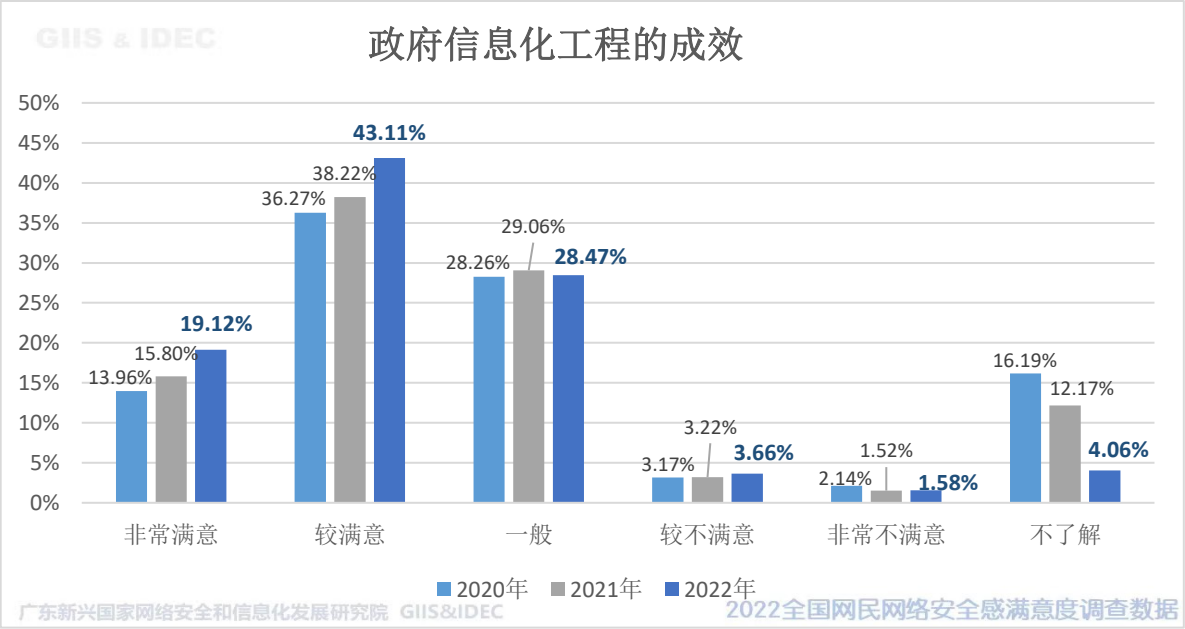
（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 15 题：您认为数字经济对乡村振兴有何作用？（多选））

（16）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：19.12%公众网民表示非常满意；43.11%网民表示比较满意；28.47%网民表示一般；3.66%网民表示较不满意；1.58%网民表示非常不满意，4.06%的网民表示不了解。正面评价（满意+非常满意）的网民占 62.23%，负面评价（不满意+非常不满）的只占 5.24%，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。

网络安全感满意度调查

和去年相比，正面评价上升了 8.20 个百分点，负面评价稍微上升了 0.50 个百分点，表示不了解的下降了 8.11 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。



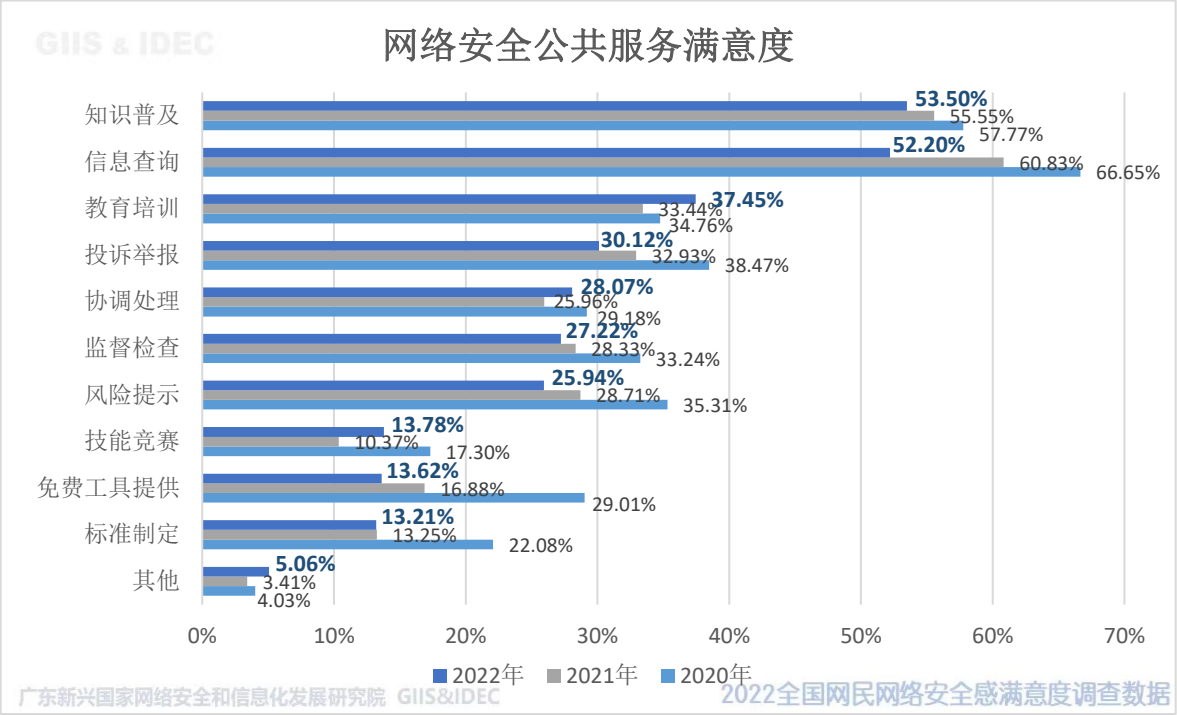
图表 5. 8-24：政府信息化工程的成效

（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 16 题：您对相关政府利用网络和信息技术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？）

（17）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：排第一位是知识普及（选择率 53.50%）、第二位是信息查询（选择率 52.20%）、第三位是教育培训（选择率 37.45%）、第四位是投诉举报（选择率 30.12%）。数据显示网民对知识普及、信息查询、教育培训、投诉举报等服务满意度较高，对协调处理、风险提示和监督检查满意度一般。

和去年相比，满意度占比除了教育培训、协调处理、技能竞赛有所提升，其余选项均有所下降，下降较多的是信息查询，下降了 8.63 个百分点。排位方面，知识普及上升到首位，协调处理排位上升了 2 位到第五位。数据显示，公众网民对知识普及方面的满意度较高。对技能竞赛、免费工具提供、标准制定等服务的满意度较低。



图表 5. 8-25：政府监管部门提供的各种网络安全服务的评价

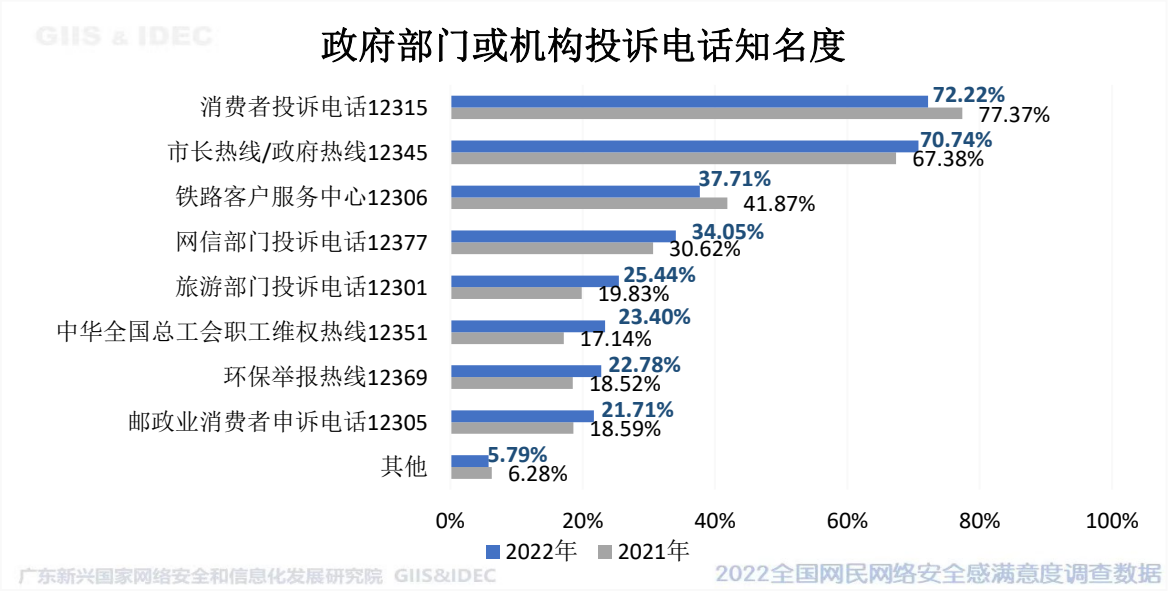
（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 17 题：您对政府监管部门在网络安全方面提供的哪些服务比较满意？）

（18）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 72.22%），第二位是“市长热线/政府热线 12345”（选择率 70.74%），第三位是“铁路客户服务中心 12306”（选择率 37.71%），第四位是“网信部门投诉电话 12377”（选择率 34.05%），第五位是“旅游部门投诉电话 12301”（选

择率 25.44%），第六位是“中华全国总工会职工维权热线 12351”（选择率 23.40%），第七位是“环保举报热线 12369”（选择率 22.78%），第八位是“邮政业消费者申诉电话 12305”（选择率 21.71%），第九位是“其他”（选择率 5.79%）。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。

与去年相比，除了“消费者投诉电话 12315”和“铁路客户服务中心 12306”的占比有所下降，其余选项均有上升；上升最明显的是“中华全国总工会职工维权热线 12351”，上升了 6.26 个百分点，显示因疫情问题，劳动纠纷增多，职工维权热线的知名度得到提高。



图表 5. 8-26：政府部门或机构投诉电话知名度

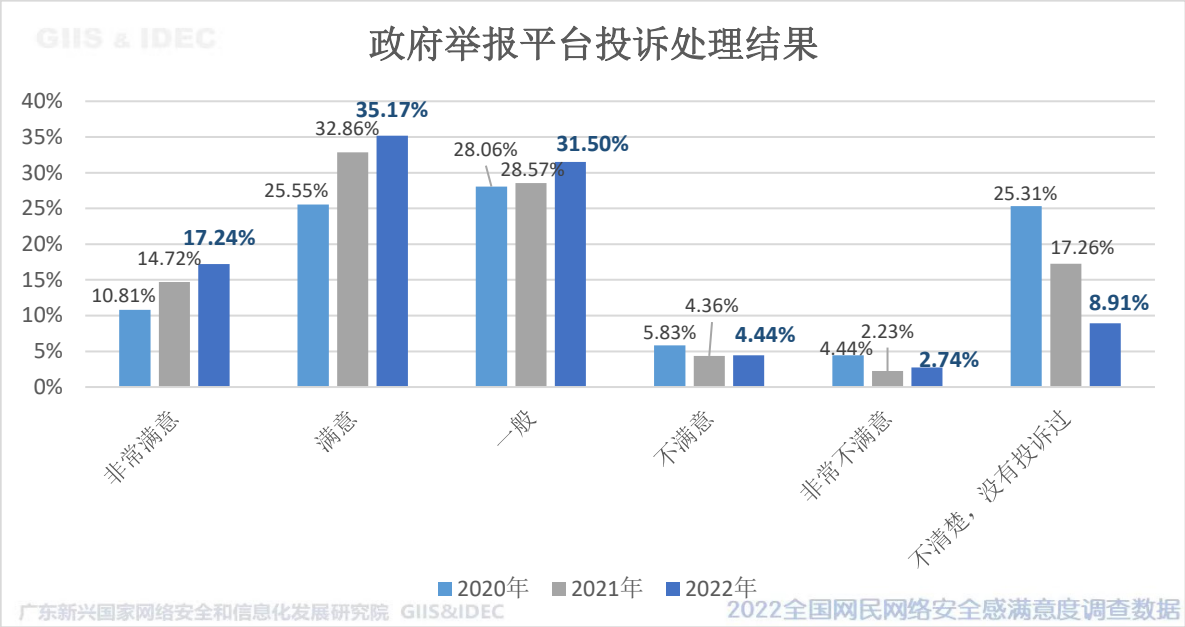
（图表数据来源：公众网民版专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 18 题：您知道哪些政府部门或机构投诉热线？（多选））

（19）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：17.24%公众网民表示非常满意，35.17%网民表示满意，31.50%网民表示一般，4.44%网民表示不满意，2.74%网民表示非常不满意；8.91%的网民表示不清楚，没有投诉过。正面评价（非常满意+满意）为 52.41%，负面评价（不满意+非常不满意）为 7.18%，总体上评价是满意为主。

和去年相比，正面评价上升了 4.83 个百分点，负面评价上升了 0.59 个百分点。

表示不清楚的下降了 8.35 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. 8-27：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 8：数字政府服务与治理能力提升专题第 19 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？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.9 专题 9：网络暴力防控和网络文明建设专题

网络暴力是一种危害严重、影响恶劣的暴力形式，主要具有“诬蔑性、诽谤性、侵犯名誉、损害权益、煽动性”这五大特点。网络暴力的泛滥給社会安宁和人民生命安全造成极大危害。随着网络越来越发达，每个公众网民都有可能成为网络暴力的受害者。如何守护网络空间生态，为精神家园筑起坚固的堤坝，防御网络暴力，维护网民的合法权益越来越受到社会关注。

本专题主要就网络暴力的认知、行为、问题原因、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，探讨推进网络暴力整治工作的有效方法。

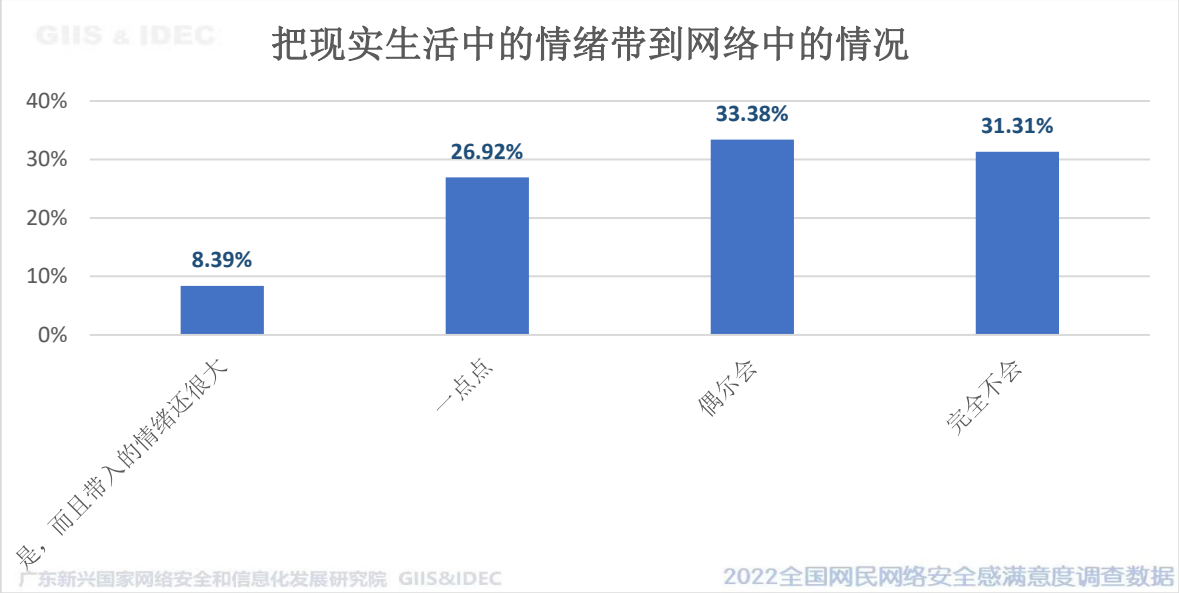
本专题的问卷样本数量为 239654 份。

网络安全感满意度调查

（1）情绪对网络行为的影响

参与调查的公众网民认为生活中的情绪会影响网络世界的行为：33.38%的人表示偶尔会把生活中的情绪带到网络世界；26.92%的人选择“一点点”；8.39%的人选择“是，而且带入的情绪还很大”，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推波助澜的帮凶。由于网络行为容易受到情绪的影响，提升情绪管理和个人自律能力非常有必要。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

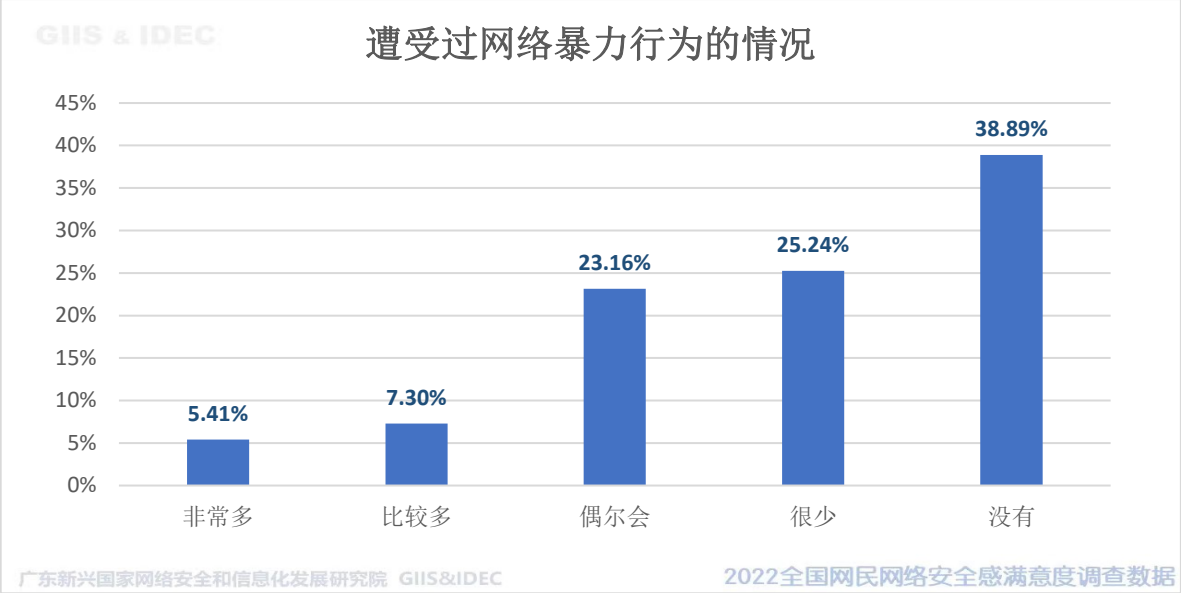


图表 5.9-1：把现实生活中的情绪带到网络中的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 1 题：您是否会把现实生活中的情绪带到网络中？）

（2）网络暴力情况

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，其中 5.41%的网民表示“非常多”，表示“比较多”的有 7.30%，表示“偶尔会”的有 23.16%，表示很少的有 25.24%；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，网络暴力有提升的趋势。网络暴力不管数量多少，规模多大，它的发生往往对当事人和家庭造成极大伤害，很容易造成一些社会治安问题，破坏社会安宁。因此必须引起重视。虽然网络社会所构成的是虚拟社群，与现实社会中的社群有不同的沟通互动模式，但是虚拟社群通过一定的刺激在消息传播方面有超越现实社会中的爆发性的力量，对当事人和家人造成名誉、自尊等的伤害，有时伤害的主体往往是陌生人。网络非法外之地，情绪化、极端化的网络言行理应受到限制，因此，构建网络伦理规范以及网络道德教育十分必要。规范网络行为，明辨是非，提高网络道德意识，塑造正确网络道德观，不仅为了防止网络暴力的发生也是避免网络暴力发展成为线下的暴力违法行为。

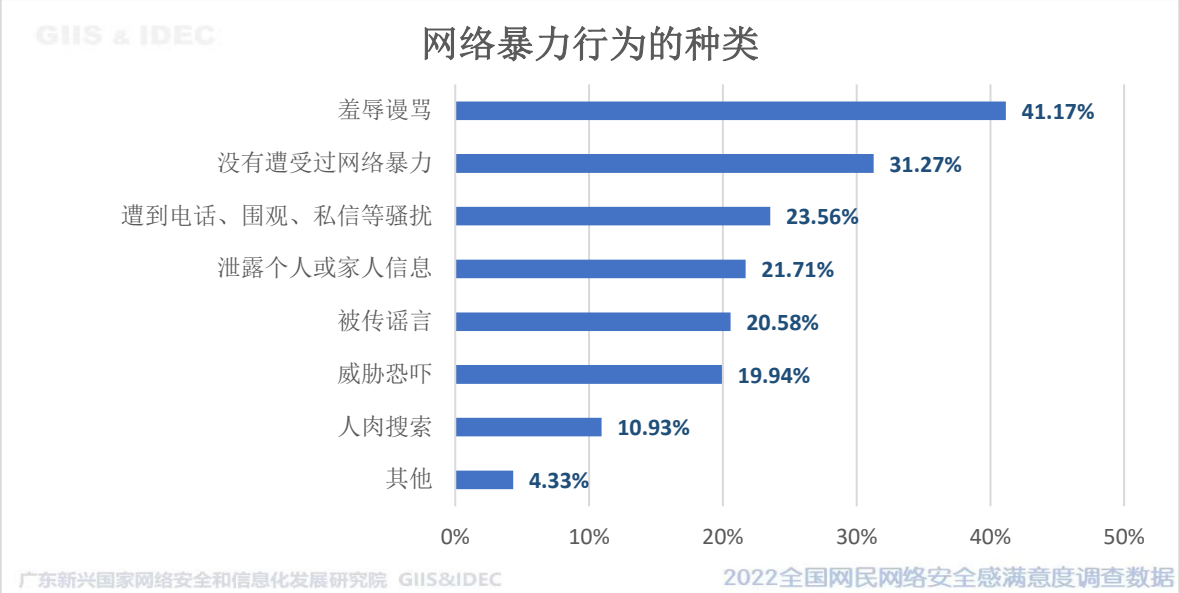


图表 5.9-2：遭受过网络暴力行为的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 2 题：您或身边的朋友是否遭受过网络暴力行为？）

（2.1）常见的网络暴力类型

调查发现公众网民遭受到网络暴力的类型常见的有：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，即所谓的人言可畏。

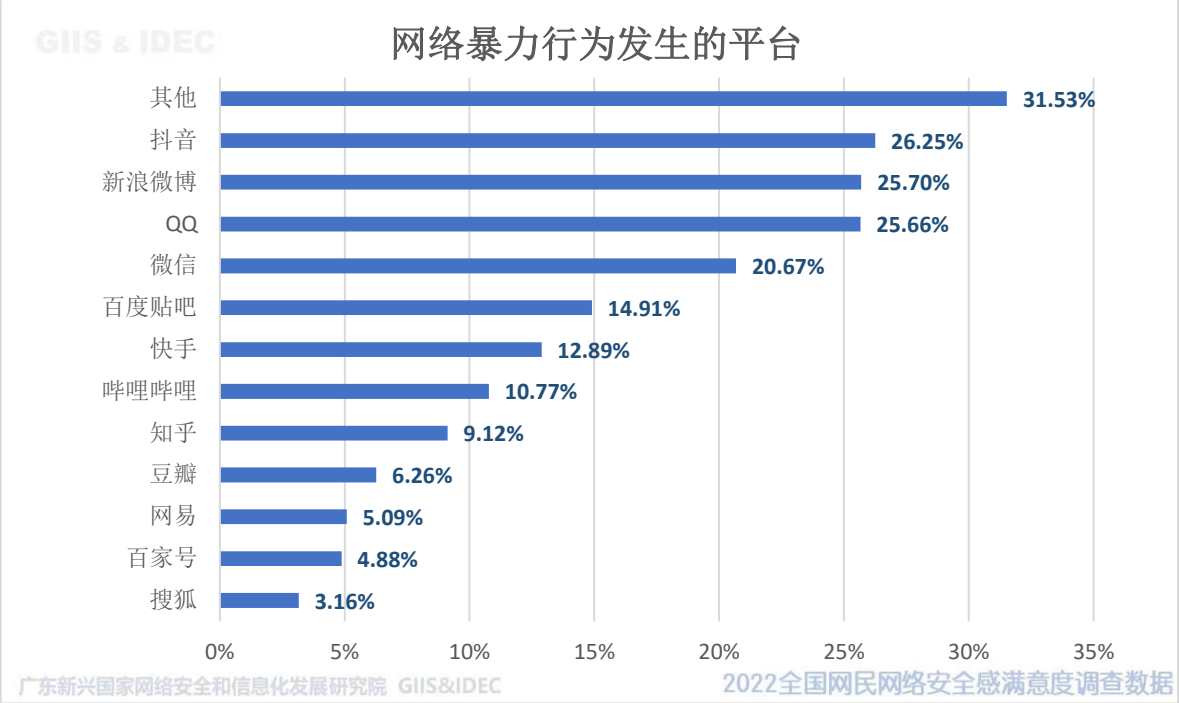


图表 5.9-3：网络暴力行为的种类

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 2.1 题：您遭受过哪些网络暴力行为？［多选题］）

（2.2）网络暴力常见发生的互联网应用平台

网络暴力发生的场景主要是在互联网应用平台上。调查发现公众网民遇见网络暴力比较多的互联网应用平台：第一位是抖音，选择率为 26.25%；第二位是新浪微博，选择率为 25.70%；第三位是 QQ，选择率为 25.66%；第四位是微信，选择率为 20.67%；第五位是百度贴吧，选择率为 14.91%；数据显示社交平台是网络暴力事件发生的重灾地。尤其是自媒体的出现，改变了信息传播的方式，任何人和组织都可以在一个虚拟的公共空间尽情表达自己的观点与态度，宣泄自己的情绪。相对扁平化、开放性、多元化的方式，形成了一个完全不同于传统媒体的传播平台。每一个网民在发表自己观点的时候也能随时看到别人的反馈，信息的频繁互动，加上流量利益的诱惑，使得参与者容易出现情绪化，甚至极端化言行。尤其当某一热点事件在互联网平台上被激烈讨论时，各种非理智的极端言论常常现身，侮辱性的语言随处可见。因此，互联网平台在防范网络暴力方面负有重要的责任。

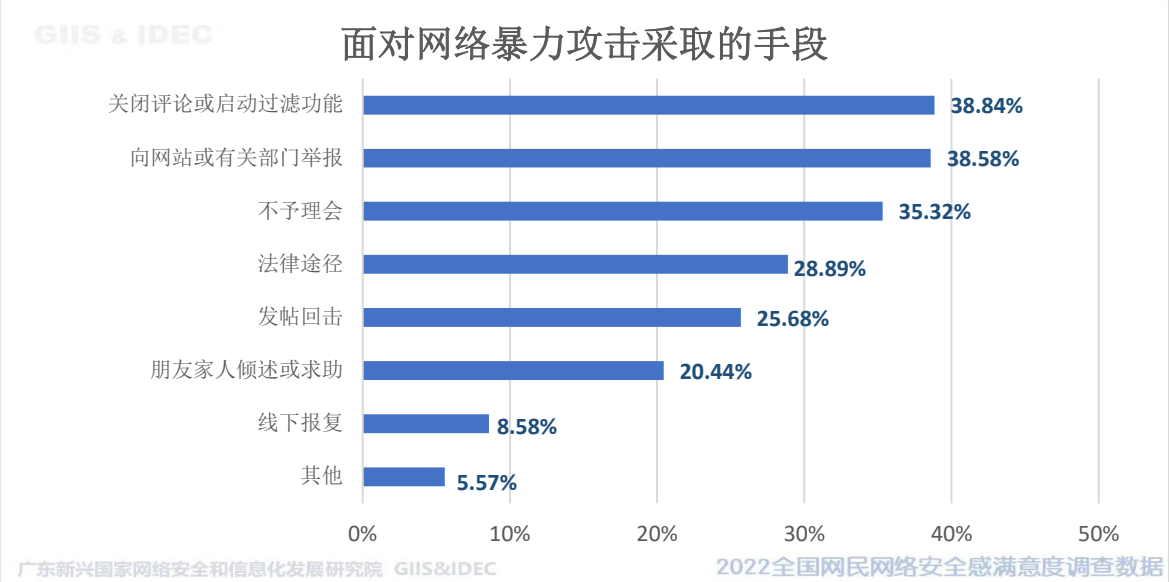


图表 5.9-4：网络暴力行为发生的平台

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 2.2 题：您在哪个平台上受到过网络暴力？［多选题］）

（2.3）遭遇网络暴力应对措施

网络暴力时有发生，很多时候是突发性的。当网络暴力发生时，当事人往往无法逃避只能面对。调查发现公众网民遭受网络暴力后常采取的手段：第一位是“关闭评论或启动过滤功能”，选择率为 38.84%；第二位是“向网站或有关部门举报”，选择率为 38.58%；第三位是“不予理会”，选择率为 35.32%；第四位是“法律途径”，选择率为 28.89%；第五、六、七位是“发帖回击”、“朋友家人倾诉或求助”和“线下报复”，选择率分别为 25.68%、20.44%和 8.58%；数据显示关闭评论或启动过滤功能是公众网民遭遇网络暴力时主要的维护自身利益的手段。这依赖于平台提供相关防范网络暴力的工具和措施，也凸显了平台发挥作用的重要性。但是要有效地解决网络暴力问题，必须要进一步建立健全打击网络暴力的法律法规体系，做到有法可依，并加强宣传和落实，转变网民对网络暴力行为不以为然的态度，从源头上避免网络暴力发生。

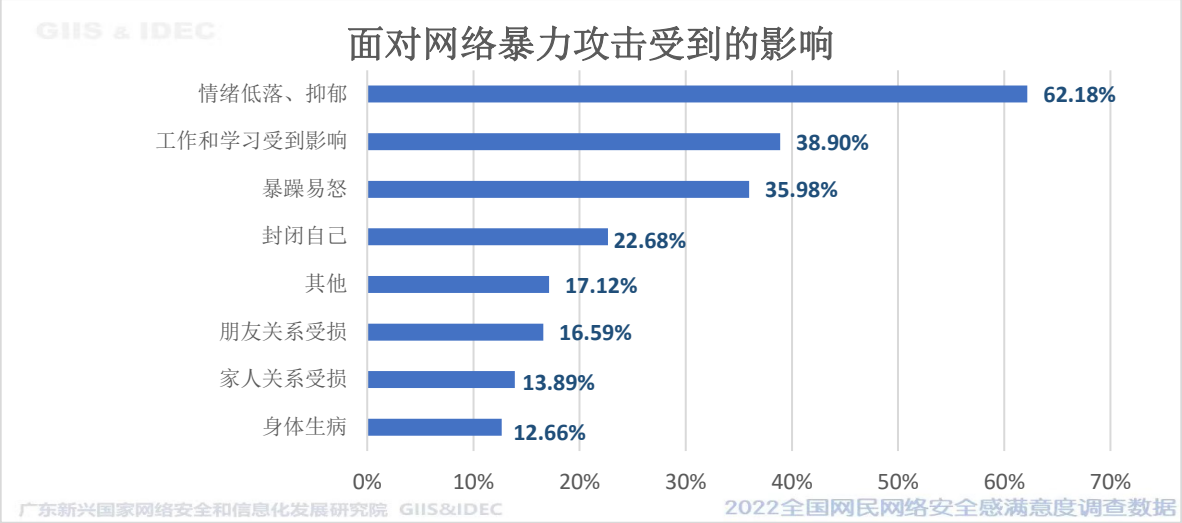


图表 5.9-5：面对网络暴力攻击采取的手段

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 2.3 题：当您受到网络暴力攻击时，会采取什么手段回击：［多选题］）

（2.4）网络暴力的影响

网络暴力的特点是语言暴力，各种谩骂侮辱诽谤攻击，打击的人自信、自尊和名誉，直接损害人的身心健康，网络暴力造成的负面影响和伤害是非常大的。调查发现公众网民遭受网络暴力后受到了多种伤害和影响：第一位是情绪低落、抑郁，选择率为 62.18%；第二位是工作和学习受到影响，选择率为 38.90%；第三位是暴躁易怒，选择率为 35.98%；第四位是封闭自己，选择率分别为 22.68%；数据显示当网民遭受网络暴力时，遭受情绪困扰是网络暴力带来的主要影响。所谓出口伤人，众口铄金，积毁销骨。因此，对于打击网络暴力而言，事前预防的重要性远远大于事后惩处。

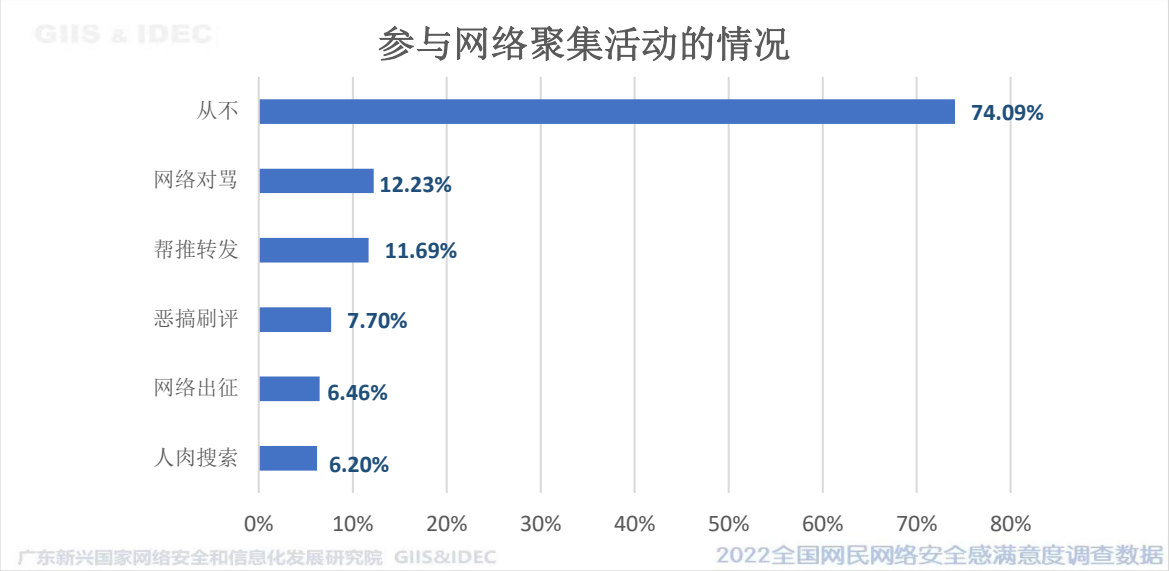


图表 5.9-6：面对网络暴力攻击受到的影响

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 2.4 题：当您受到网络暴力攻击时，什么方面受到影响：［多选题］）

（3）网络聚集活动参与情况

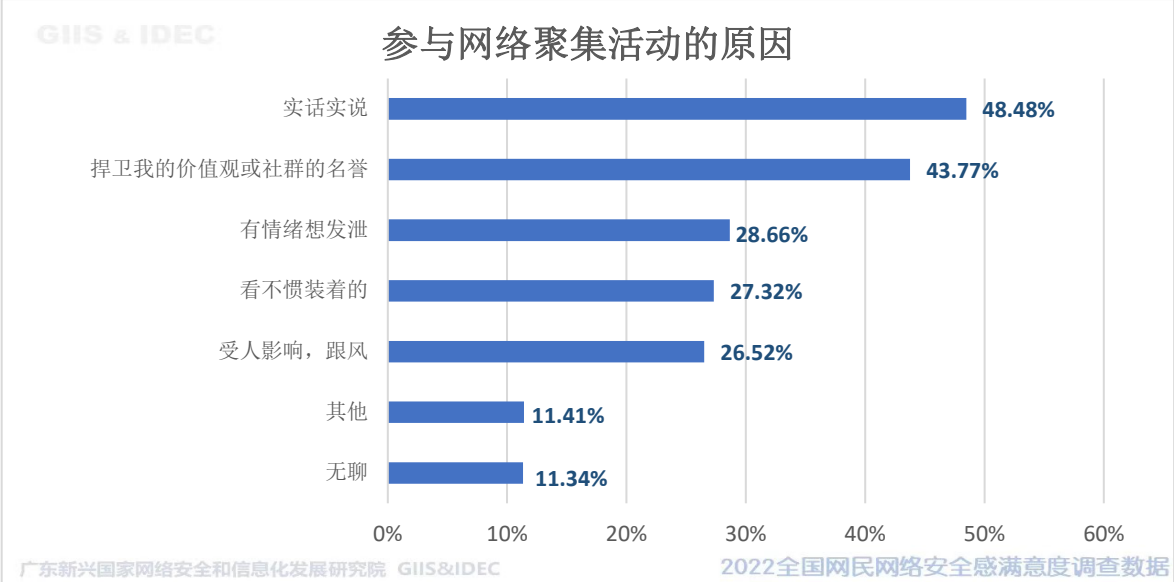
网络暴力的发生的源头往往是某些具有一定吸引眼球特性的突发事件引起网络聚集围观，在网络聚集围观中参与者的言论起了推波助澜的作用。网络聚集活动是网络暴力的发生的温床，其中很多行为具有敏感性和危险性。调查发现公众网民参与网络聚集活动常见的情况：第一位是网络对骂，选择率为 12.23%；第二位是帮推转发，选择率为 11.69%；第三位是恶搞刷评，选择率为 7.70%；第四位是网络出征，选择率分别为 6.46%；第五位是人肉搜索，选择率为 6.20%。数据显示网络对骂是人们参与网络暴力的主要形式。这种形式的网络暴力主要发生在社会热点舆论事件中，伴随着事态的升级，公众的情绪被激化，部分网民开始追查此事件的“真相”和相关当事人隐私信息并将调查结果公之于众。接下来，越来越多不明真相的网民盲目参与，最后演化为打着道德旗号肆意谩骂、曝光隐私、现实谴责等方式来实现道德审判，给当事人造成了严重的心理困扰。



图表 5.9-7：参与网络聚集活动的情况

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 3 题：您或身边的人曾参与以下网络活动吗？（包括人肉搜索，言语谩骂，网络谣言的评论转发，贴吧等的恶意刷屏）［多选题］）

参与网络聚集活动的网民的动机和原因是多方面的。调查发现：48.48%的人参与原因是“实话实说”；43.77%的人参与原因是“捍卫我的价值观或社群的名誉”；28.66%的人参与原因是“有情绪想发泄”；27.32%的人参与原因是“看不惯装着的”；26.52%的人参与原因是“受人影响，跟风”；11.34%的人参与原因是“无聊”。数据显示网民的宣泄心理、不吐不快是造成网络暴力的社会心理基础。当一些追求商业利益的网络媒体将小三事件、富二代、官员特权等作为网文卖点去带节奏、引流量时，就会激发起网民对于强势群体的愤恨，代入对该群体的思维定势，内心对道德与正义的认同感被唤醒，不花费精力去辨别事情真伪，先入为主地认为某个身份的人做事情不道德，乱骂一通，陌生网友意见也跟着一边倒。其次，虽然在网络中每个人都有充分发表意见的权利，但是当面对具体事件时，人们还是会倾向寻求群体认同。一旦个人意见与群体意见相斥，则很快会被讨伐之声淹没，若是个人意见与众人意见相近，容易产生共鸣，这些非理性的声音也会影响后来者先入为主地跟随前人行为，骂声越来越高，使得事情偏离事实真相。



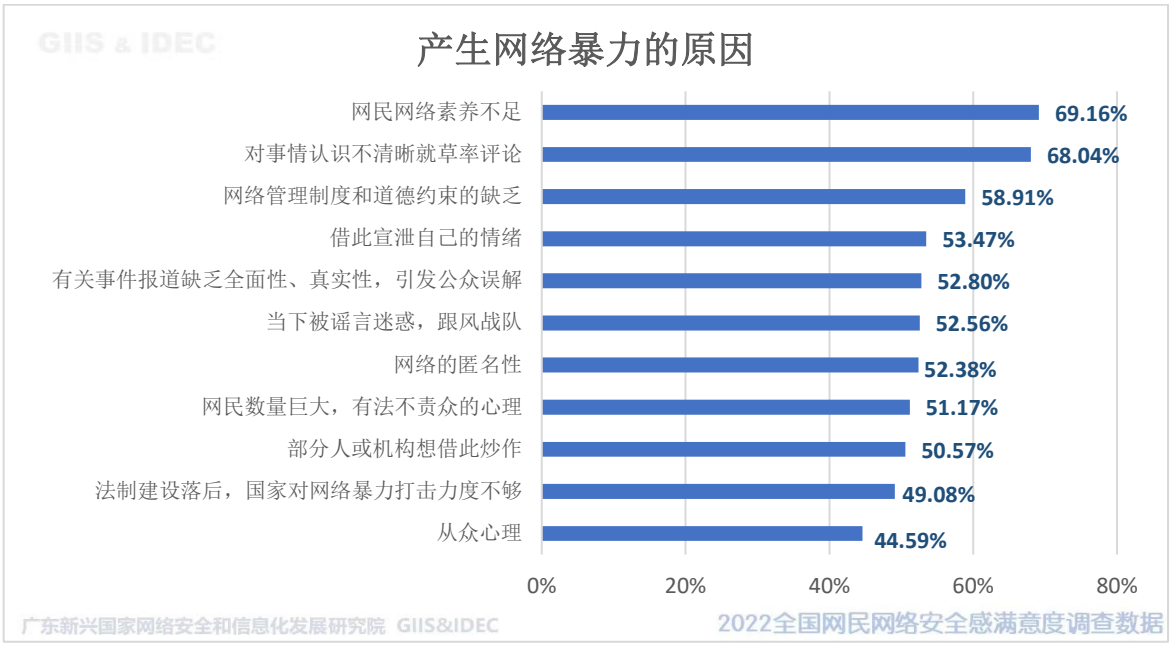
图表 5.9-8：参与网络聚集活动的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 3.1 题：您参与的原因是什么？［多选题］）

（4）网络暴力发生原因

虽然不同的网络暴力的发生有各自的原因，有的和自身素质有关，有的和引导有关、和环境有关等等，但其中也可以发现一些主要的、共性的、深层次的因素在起作用。参与调查的公众网民认为网络暴力发生原因：第一位是“网民网络素养不足”，选择率为 69.16%；第二位是“对事情认识不清晰就草率评论”，选择率为 68.04%；第三位是“网络管理制度和道德约束的缺乏”，选择率为 58.91%；第四位是“借此宣泄自己的情绪”，选择率为 53.47%；第五位是“有关事件报道缺乏全面性、真实性，引发公众误解”，选择率为 52.80%；第六位是“当下被谣言迷惑，跟风站队”，选择率别为 52.56%；其余的选项是“网络的匿名性”、“法不责众的心理”、“借此炒作”、“打击力度不够”和“从众心理”，选择率分别为 52.38%、51.17%、50.57%、49.08%和 44.59%。数据显示，接近七成的网民认为“网民网络素养不足”和“没有足够认识就草率评论”是导致网络暴力发生的主要原因之一。除了网民自身的因素外，社会环境与网络环境也会影响网络暴力的形成。网络作为一个人人都可以说话，可以被人关注，为自己代言的平台，使得在现实生活中人微言轻，无法排解心理压力的普通网民，得到了一个参与政治社会问题讨论的机会。由于在现实生活中的负面情绪长期积

累，部分网民会把自己的不满附加于热点事件的评论中，并且将负面情绪表达出来。其次，因为网络的特殊性使得社会监管和自我监督弱化，传播者责任心和犯罪感较少，因而言论难以控制。不排除存在一些网站、商家为了追求更多的商业利益，不考虑社会责任和公民道德，通过发布煽动性的标题来吸引网民眼球，甚至鼓动网友水军对相关内容进行操作，对网民非理性的网络舆论推波助澜、断章取义，以达到包装网络红人、制造噱头、吸引眼球、积聚声势等目的。



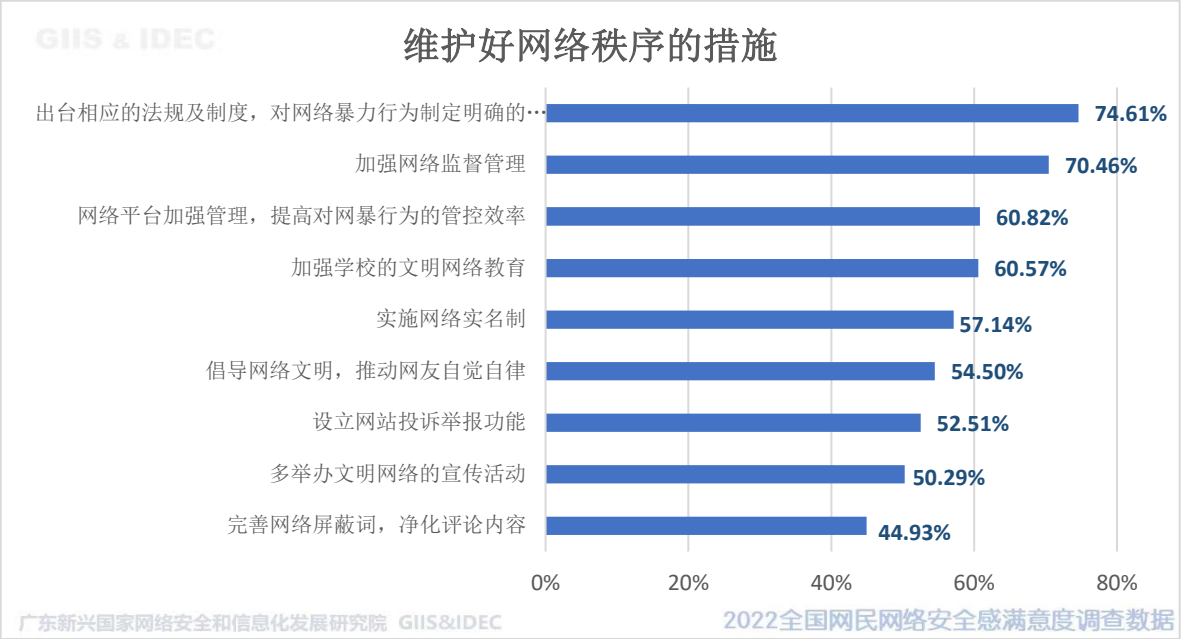
图表 5.9-9：产生网络暴力的原因

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 4 题：您认为产生网络暴力的原因有哪些？[多选题]）

（5）整治网络暴力手段

参与调查的公众网民认为整治网络暴力现象的有效方法：第一位是出台相应的法规及制度，对网络暴力行为制定明确的判定和处罚标准，选择率为 74.61%；第二位是加强网络监督管理，选择率为 70.46%；第三位是网络平台加强管理，提高对网暴行为的管控效率，选择率为 60.82%；第四位是加强学校的文明网络教育，选择率分别为 60.57%；第五位是实施网络实名制，选择率为 57.14%；第六位是倡导网络文明，推动网友自觉自律，选择率为 54.50%；第七位是设立网站投诉举报功能，选择率为 52.51%；第八位是多举办文明网络的宣传活动，选择率为 50.29%。数据显示，超过七成的公众网民认为出台相应的法规及制度和加强网络监督管理是有效的整治网络暴

力现象的手段之一。整治网络暴力现象，应该将预防放在首要位置，而建立健全相关的法律制度则是治本的方法。结合时下条件，增加网民的法律意识，可以了解到自己哪些行为需要约束，不能侵害他人的合法权利。同时开展有针对性的网络道德教育，建立规范的网络道德教育体系，提升公众网民的网络道德意识。其次，加强平台的监督管理，当公众网民的合法权益受到侵害时，可以拿起法律武器，使不法行为得到应有的惩罚。

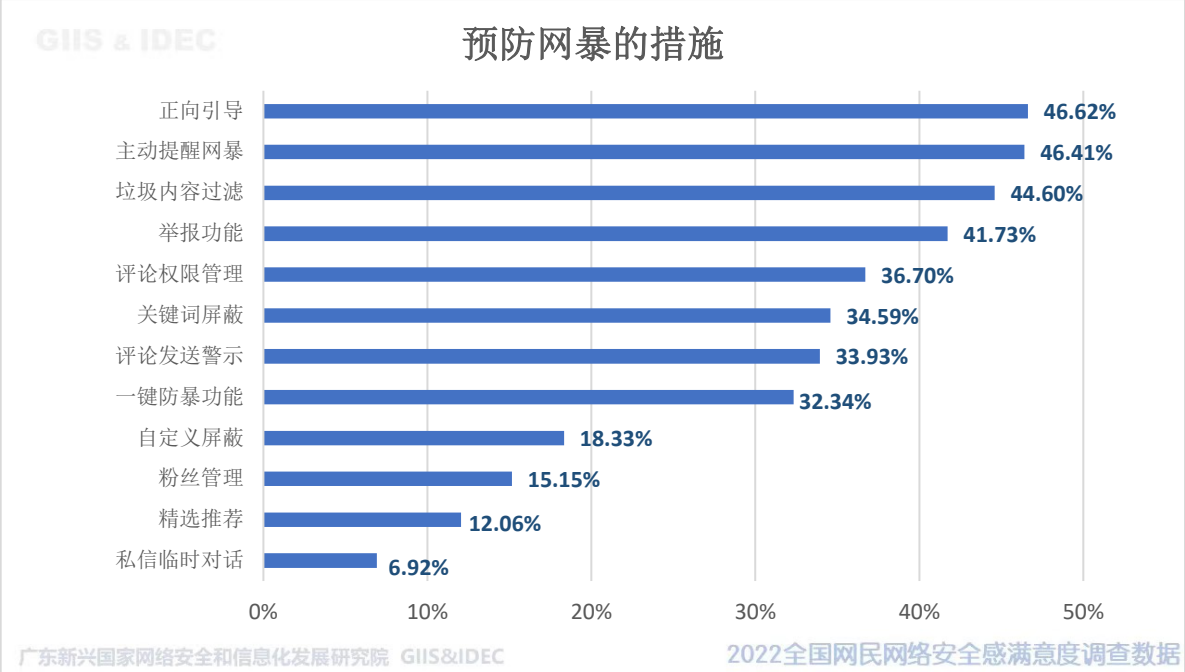


图表 5.9-10：维护好网络秩序的措施

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 5 题：您认为应加强哪些措施以维护好网络秩序？［多选题］）

（6）平台预防网络暴力措施

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：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。因此提高网络平台的管理意识与为公众服务意识，不以热点事件为平台卖点吸引网民眼球，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。

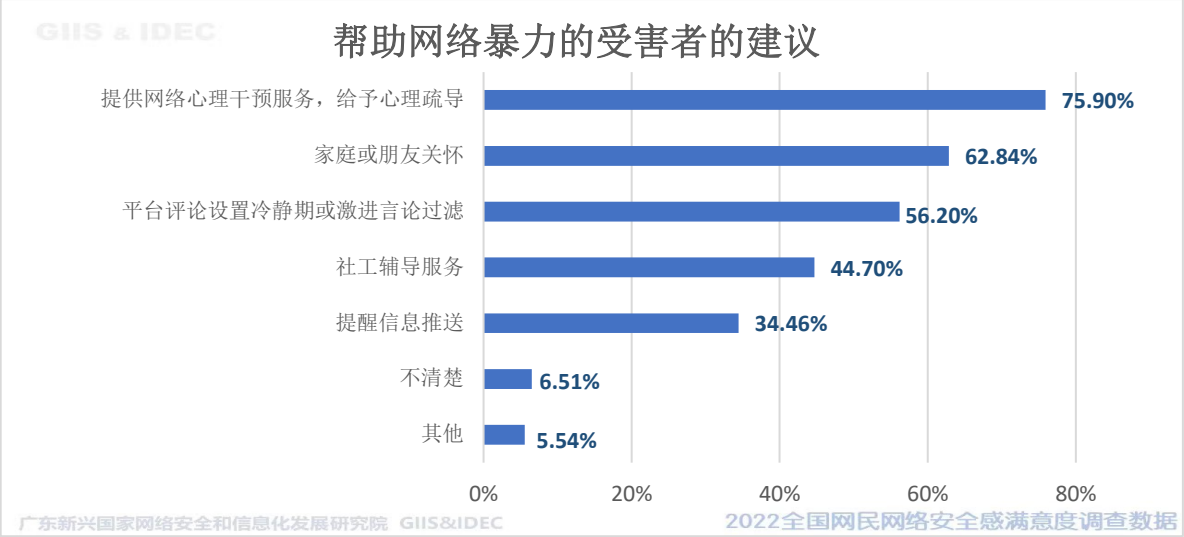


图表 5.9-11：预防网暴的措施

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 6 题：您觉得平台推出的哪个措施可有效预防网暴?［多选题］）

（7）网络暴力受害者援助

参与调查的公众网民认为帮助网络暴力受害者需要的服务：第一位是提供网络心理干预服务，给予心理疏导，选择率为 75.90%；第二位是家庭或朋友关怀，选择率为 62.84%；第三位是平台评论设置冷静期或激进言论过滤，选择率为 56.20%；第四位是社工辅导服务，选择率为 44.70%；第五位是提醒信息推送，选择率为 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管理他们的心理问题。

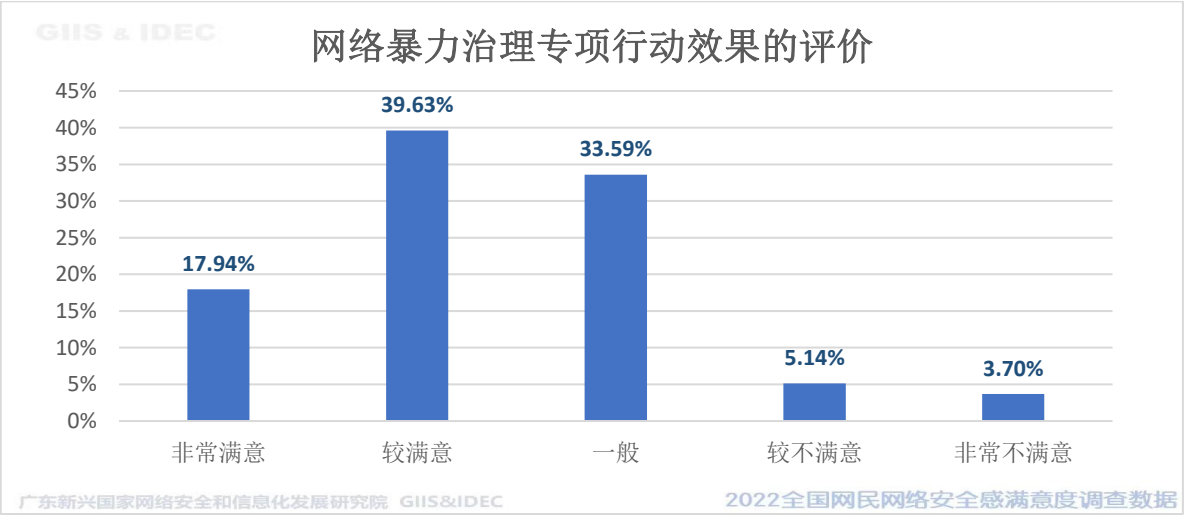


图表 5.9-12：帮助网络暴力的受害者的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 7 题：您觉得要怎样帮助网络暴力的受害者？［多选题］）

（8）网络暴力专项行动评价

参与调查的公众网民对网络暴力治理专项行动效果评价：17.94%公众网民认为非常满意；39.63%公众网民认为较满意；33.59%公众网民认为效果一般；有 5.14%网民认为较不满意；3.70%网民认为非常不满意。正面评价率（非常满意+较满意））为 57.57%，超过五成，总体评价一般向好。



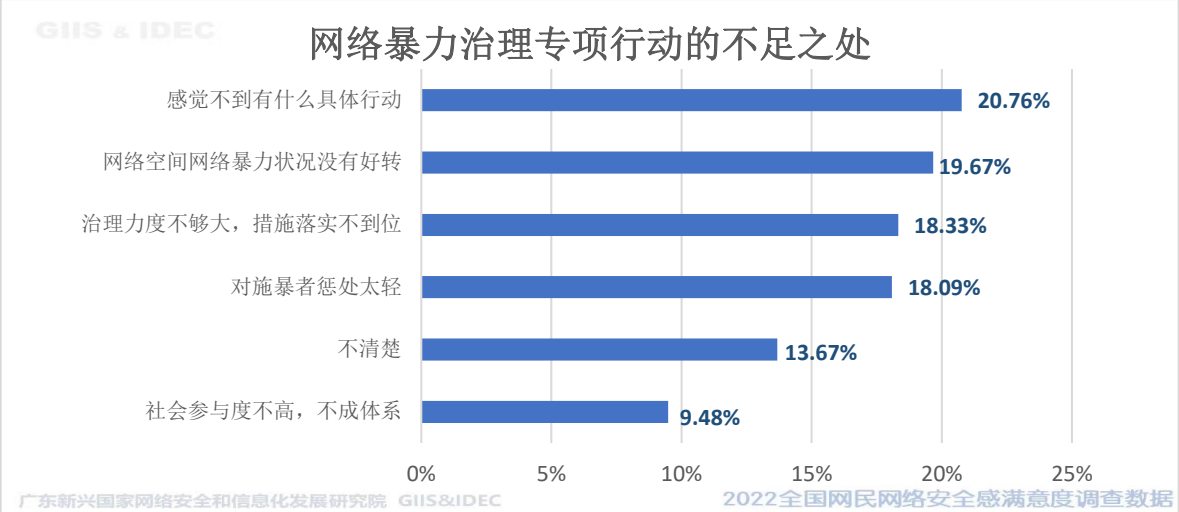
图表 5.9-13：网络暴力治理专项行动效果的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 8 题：今年中央网信办开展的“清朗网络暴力专项治理行动”，集中治理网络暴力问题，您对治理成果

的评价如何？）

（8.1）网络暴力专项行动的不足

参与调查的公众网民对网络暴力治理专项行动效果评价不高原因：20.76%的公众网民认为“感觉不到有什么具体行动”；19.67%的公众网民认为“网络空间网络暴力状况没有好转”；18.33%的公众网民认为“治理力度不够大，措施落实不到位”；18.09%的公众网民认为“对施暴者惩处太轻”；13.67%的公众网民认为“不清楚”；9.48%的公众网民认为“社会参与度不高，不成体系”。数据显示网民对网络暴力专项行动评价不高主要是因为网络暴力现象持续蔓延而打击行动成效有限。要提升网民的评价满意度还要进一步优化治理措施，提升打击力度，加大宣传推广，切实解决网络暴力的问题。



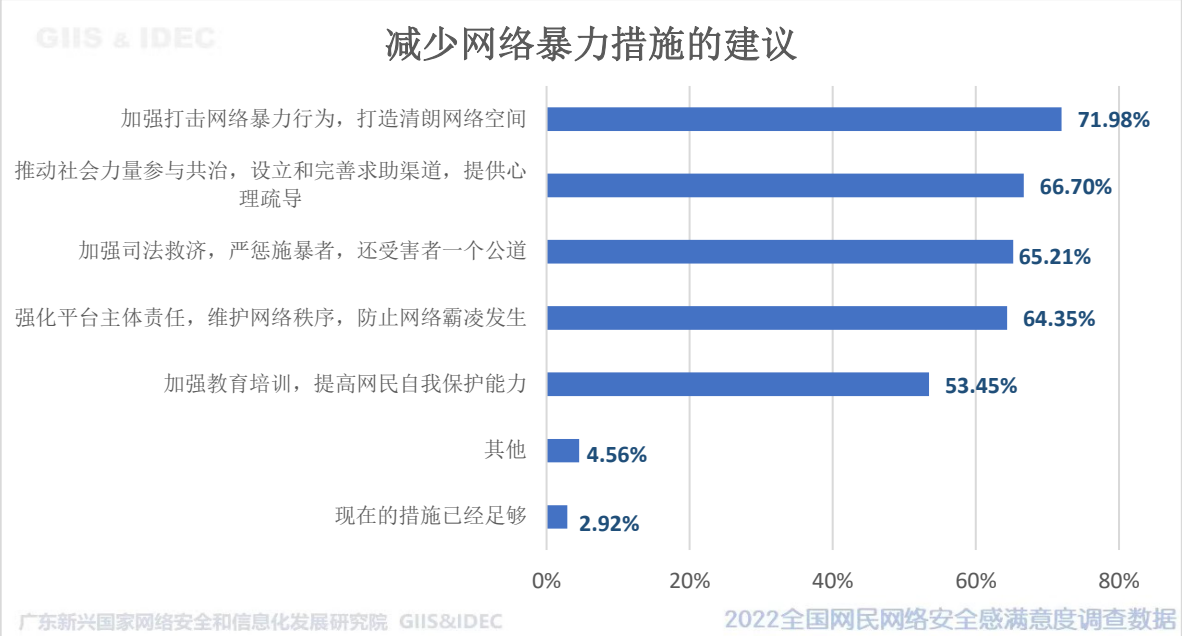
图表 5.9-14：网络暴力治理专项行动的不足之处

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 8.1 题：您对专项行动的效果评价不高的原因？）

（9）网络暴力治理措施的建议

参与调查的公众网民认为有关部门减少网络暴力需采取的措施：第一位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%；第二位是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，选择率为 66.70%；第三位是加强司法救济，严惩施暴者，还受害者一个公道，选择率为 65.21%；第四位是强化平台主体责任，维护网络秩序，防止网络霸凌发生，选择率分别为 64.35%；第五位是加强

教育培训，提高网民自我保护能力，选择率为 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有关部门减少网络暴力的有效措施。治理网络暴力，不仅涉及公民权益维护，也涉及社会稳定与国家安全。由于网络暴力时间涉及者众多，必须在法治轨道上，采取综合措施，强化技术治理与行政监管，才能防患于未然。



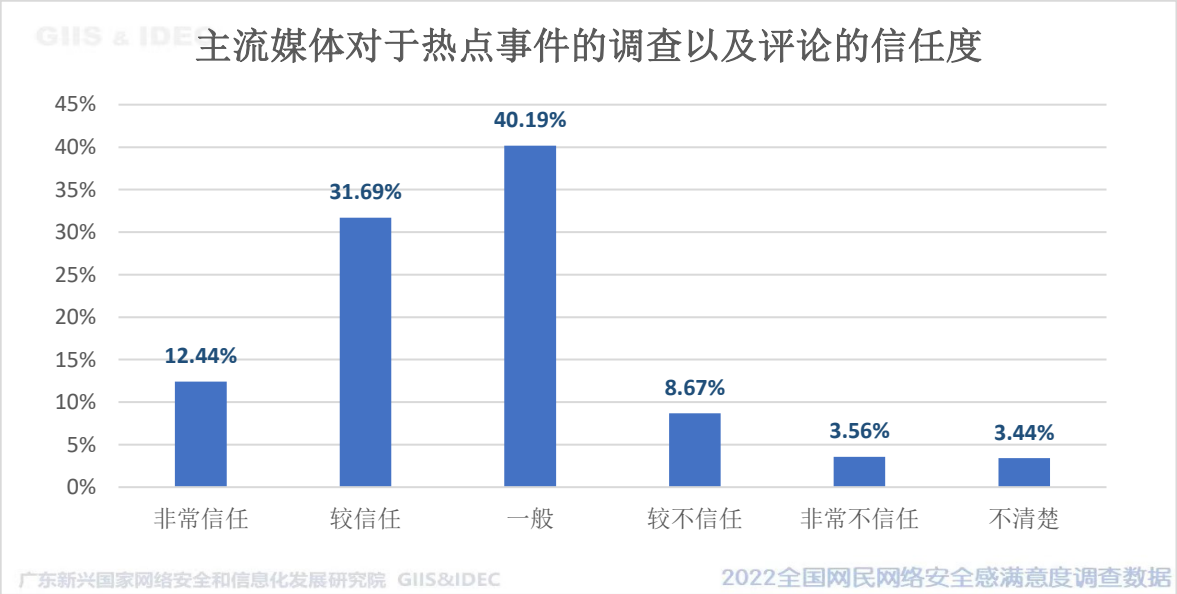
图表 5.9-15：减少网络暴力措施的建议

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 9 题： 为改善网络环境，减少网络暴力，您认为有关部门应该如何做呢？）

（15）对主流媒体调查/评价热点事件的信任度

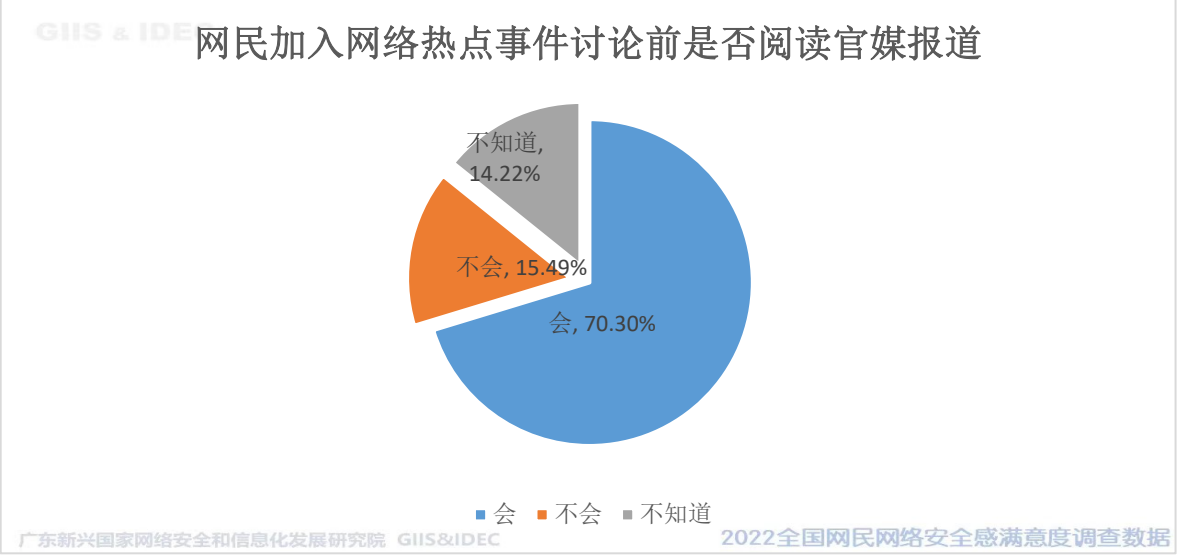
在网络事件传播过程中，舆论的影响不容忽视，主流媒体往往可以发挥重要的作用。主流媒体的表现会影响网民对他们的信任，也会影响网民对事件的看法。调查发现公众网民对主流媒体调查/评价热点事件的信任度比较高。12.44%的公众网民认为“非常信任”；31.69%的公众网民认为“较信任”；40.19%的公众网民认为“一般”；8.67%的公众网民认为“较不信任”；3.56%的公众网民认为“非常不信任”。正面评价（较信任和非常信任）的有 44.13%，略多于一般。除此之外，70.30%表示在加入网络热点事件讨论之前，会阅读官方对于媒体对此事的深度报道和评论文章；15.49%表示不会阅读相关文章。数据显示公众网民对主流媒体的信任度比较高，主流媒体对公众的态度有较高的影响力。但仍有相当一部分网民态度模糊或表示不信任。社会信任是社会凝聚力的基础，但是从最近的社会热点事件可以看出，网民对主流媒体和公权

力的信任缺失问题越来越凸显。部分网民不相信传统媒体的调查、不相信权威专家的论证、不相信政府的宣传，整个网络空间弥漫着一种不信任的氛围。这也反映了民意沟通机制的不健全，不少政府官员对网络舆论的反应较为迟钝，不习惯面对网络上的声音，很多时候选择回避、敷衍做法。然而权威信息的缺失，主流媒体的失声，会导致信任危机的发生。因此，主流媒体应积极发挥权威作用，及时提供事实和真相，引导舆论方向，宣扬正确的价值观，维护一个开放、有序、理性的网络舆论空间。



图表 5.9-16：主流媒体对于热点事件的调查以及评论的信任度

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 10 题：您多大程度信任主流媒体对于热点事件的调查以及评论？）

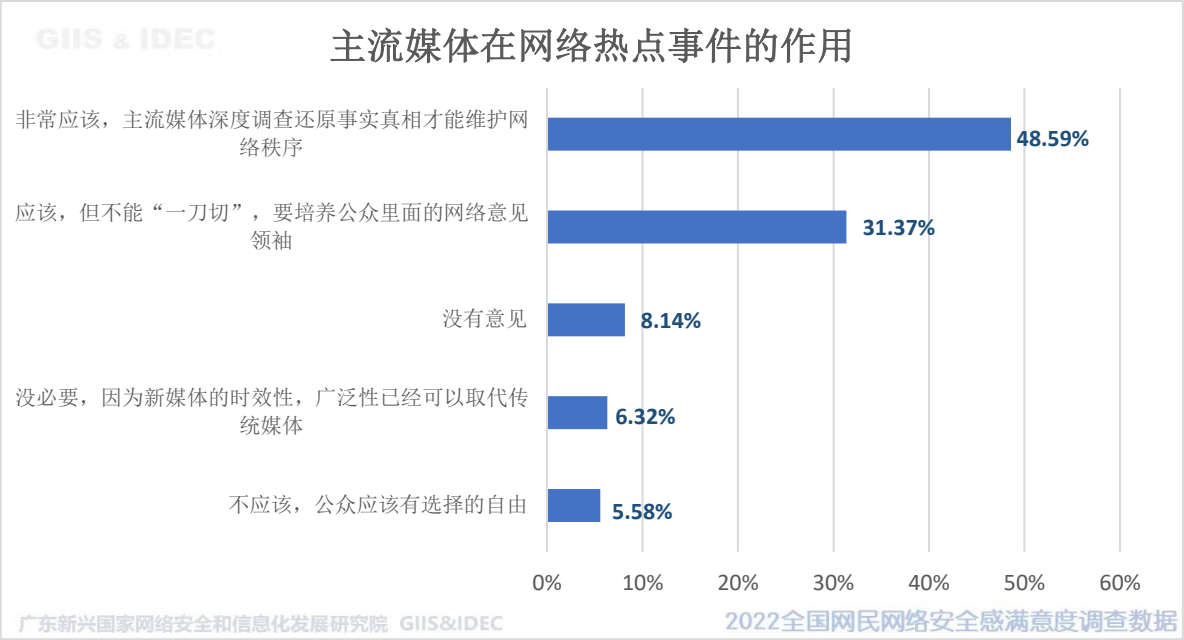


图表 5.9-17：网民加入网络热点事件讨论前是否阅读官媒报道

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 11 题：您加入网络热点事件讨论之前，会阅读官方对于媒体对此事的深度报道和舆评文章吗？）

（12）主流媒体的舆论引导作用评价

参与调查的公众网民对主流媒体是否应该在网络热点事件发挥舆论引导作用的看法：第一位是非常应该，主流媒体深度调查还原事实真相才能维护网络秩序，选择率为 48.59%；第二位是应该，但不能“一刀切”，要培养公众里面的网络意见领袖，选择率为 31.37%；第三位是没有意见，选择率为 8.14%；第四位是没必要，因为新媒体的时效性，广泛性已经可以取代传统媒体，选择率为 6.32%；第五位是不应该，公众应该有选择的自由，选择率为 5.58%。数据显示接近五成公众网民认同主流媒体在网络舆论引导中的作用。主流媒体应该成为网络舆论阵地的“提灯人”，积极维护公平正义，代表公共利益，为公众说话，宣扬正确的价值观和正能量，用事实和真相来对抗谣言的影响，不辜负公众网民对主流媒体的信任。



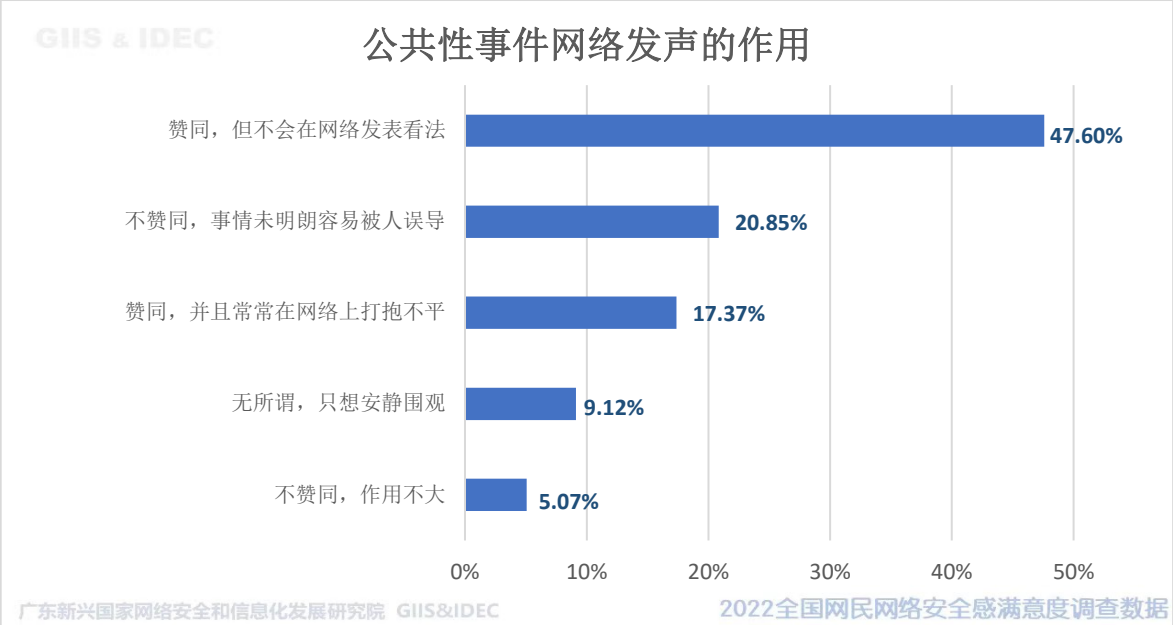
图表 5.9-18：主流媒体在网络热点事件的作用

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 12 题：您认为主流媒体应该在网络热点事件的舆论起引导作用吗？）

（13）网络舆论作用的认知

随着网络社会的发展，网络舆论的作用越来越大，往往会影响公共性社会事件的

走向，但是否参与则有不同看法。参与调查的公众网民认为网络舆论的作用：第一位是赞同，但不会在网络发表看法，选择率为 47.60%；第二位是不赞同，事情未明朗容易被人误导，选择率为 20.85%；第三位是赞同，并且常常在网络上打抱不平，选择率为 17.37%；第四位是无所谓，只想安静围观，选择率为 9.12%。数据显示超过四成的公众网民认为网络舆论对公共性事件的解决有正面作用。这也意味着网民们认同相关公共性事务问题需要有相当大的网络舆论影响力才能促成改变，网络舆论成为了民意上达的直接渠道和捷径，在推进社会治理上发挥了不可忽视的作用。



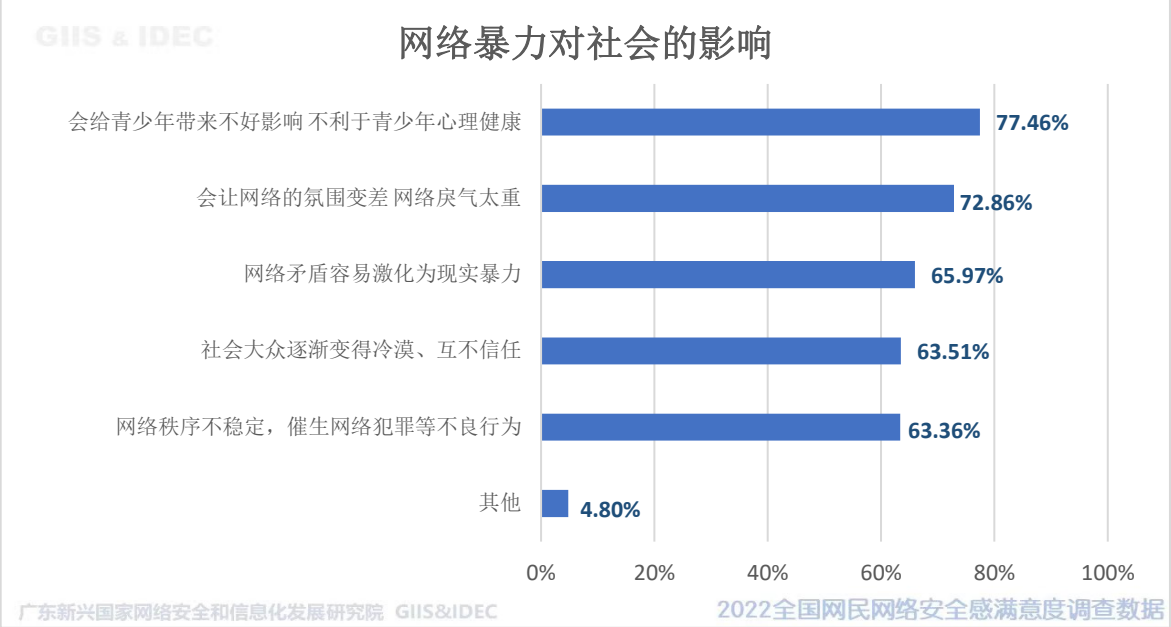
图表 5.9-19：公共性事件网络发声的作用

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 13 题：您认为在一些公共性事件(民生问题、贪污腐败、明星的火爆事件)网络发声有利于推动政府治理吗？）

（14）网络暴力的社会影响

参与调查的公众网民认为网络暴力带来的社会影响：第一位是会给青少年带来不好影响不利于青少年心理健康，选择率为 77.46%；第二位是会让网络的氛围变差网络戾气太重，选择率为 72.86%；第三位是网络矛盾容易激化为现实暴力，选择率为 65.97%；第四位是社会大众逐渐变得冷漠、互不信任，选择率为 63.51%；第五位是网络秩序不稳定，催生网络犯罪等不良行为，选择率为 63.36%。数据显示超过七成的公众网民认为不利于青少年心理健康和不良网络氛围是网络暴力带来的主要社会影

响。

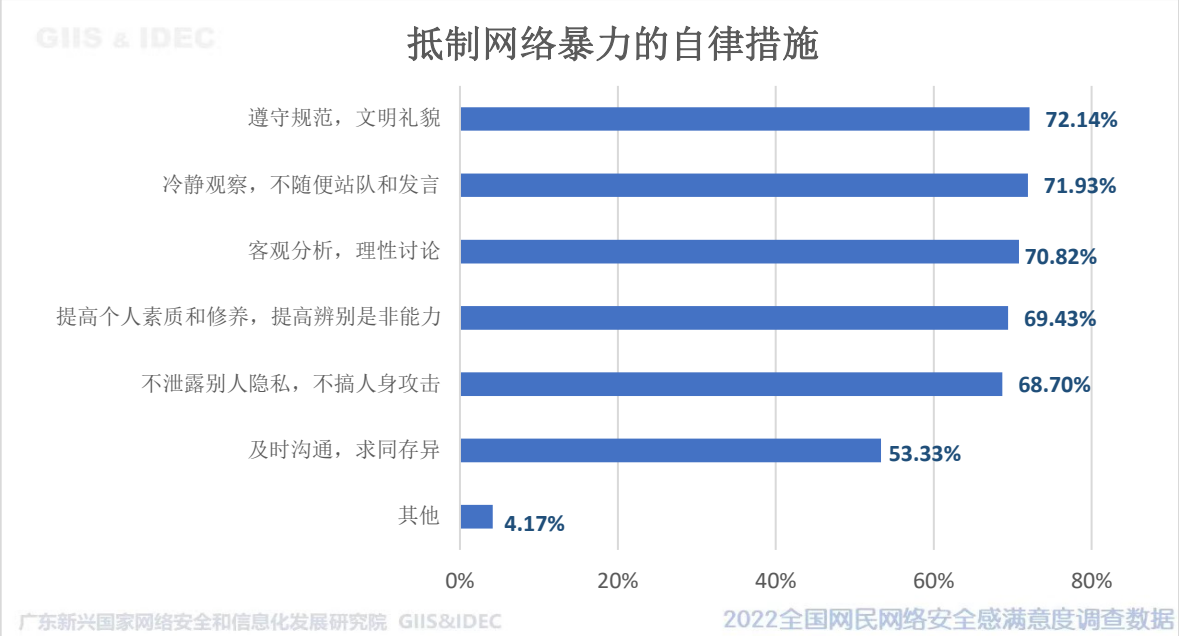


图表 5.9-20：网络暴力对社会的影响

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 14 题：您认为网络暴力会对社会产生哪些影响？ [多选题]）

（15）个人自律抵制网络暴力

参与调查的公众网民认为从个人自律出发，抵制网络暴力的方法：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，选择率为 71.93%；第三位是客观分析，理性讨论，选择率为 70.82%；第四位是提高个人素质和修养，提高辨别是非能力，选择率为 69.43%；第五位是不泄露别人隐私，不搞人身攻击，选择率分别为 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。提高网民的媒介素养意味着在网络信息洪流中具备辨别是非真伪的能力，能自觉抵制网络不良信息的影响。

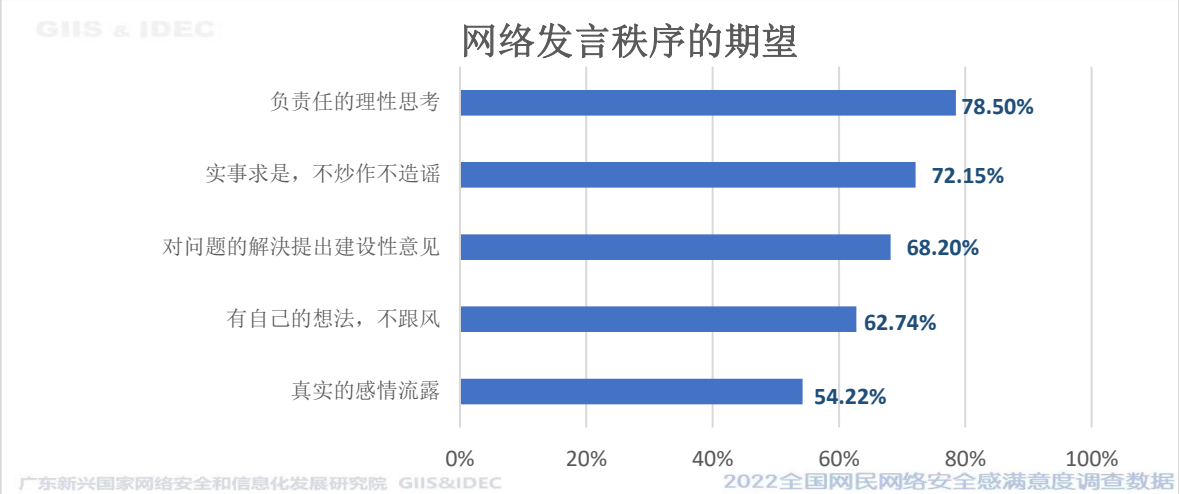


图表 5.9-21：抵制网络暴力的自律措施

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 15 题：就个人自律而言，您认为如何才能减少或抵制网络暴力？ [多选题]）

（16）网络发言环境愿景

参与调查的公众网民对网络发言环境愿景：第一位是负责任的理性思考，选择率为 78.50%；第二位是实事求是，不炒作不造谣，选择率为 72.15%；第三位是对问题的解决提出建设性意见，选择率为 68.20%；第四位是有自己的想法，不跟风，选择率为 62.74%；第五位是真实的感情流露，选择率为 54.22%。数据显示一个人人负责任理性思考，不炒作不造谣是公众网民对于网络发言环境有所改变的愿景。治理网络暴力不可能一蹴而就，提升网络文明程度也需要持之以恒的努力。不仅广大网民尊德守法、文明互动、理性发声，还需要互联网内容生产者与传播者发挥引导作用，输出正能量作品，社会各界积极参与，共同发力，让网络正能量更加充沛，网络文明蔚然成风。

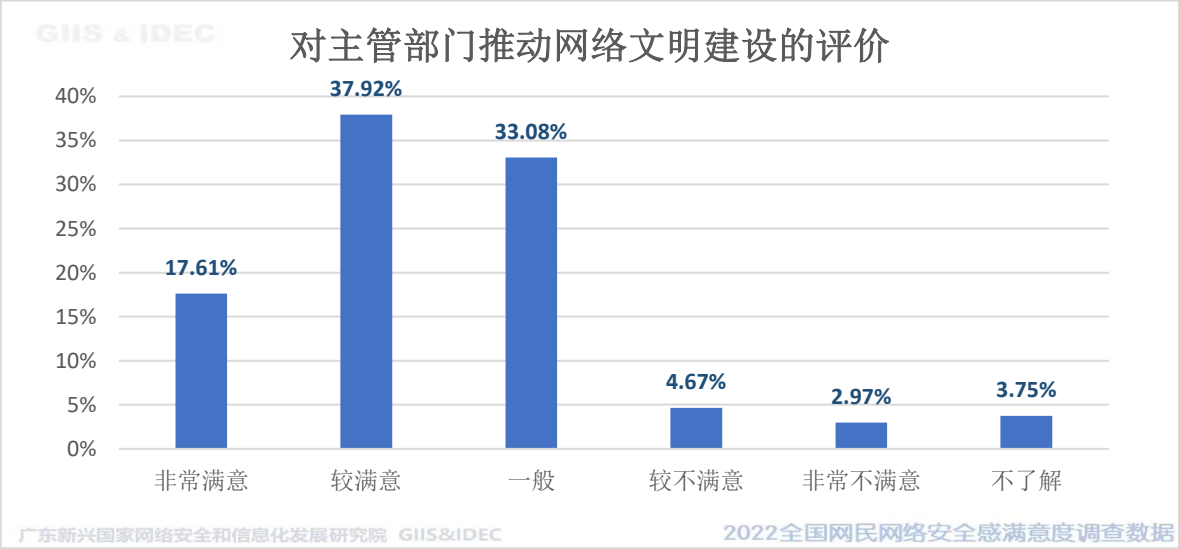


图表 5.9-22：网络发言秩序的期望

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 16 题：对于网络上的发言，您希望看到的是什么样的？）

（17）网络文明建设工作效果评价

参与调查的公众网民对相关主管部门推动网络文明建设的效果评价：认为满意以上的占 55.53%，其中 17.61%公众网民认为非常满意，37.92%认为较满意。33.08%认为一般。7.64%认为不满意或非常不满意，其中 4.67%认为较不满意，2.97%认为非常不满意。总体评价为一般向好。



图表 5.9-23：对主管部门推动网络文明建设的评价

（图表数据来源：公众网民版专题 9 网络安全法治社会建设专题第 17 题：您对有关主管部门推动网络文明建设的效果满意度评价是？）

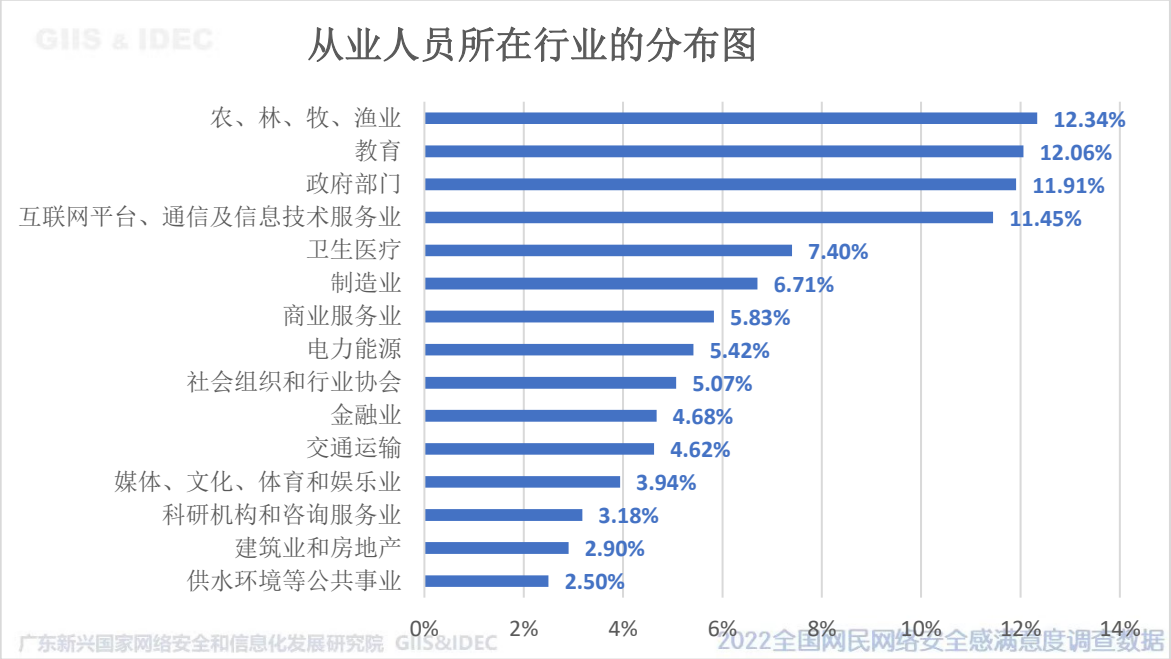
5.10 专题 A：等级保护实施与企业合规专题

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 97619 份。

（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农业（12.34%）、教育部门（12.06%）、政府部门（11.91%）、互联网平台、通信及信息技术服务业（占 11.45%）、卫生医疗（7.40%）、制造业（6.71%）、商业服务业（5.83%）、电力能源（5.42%）、社会组织（5.07%）、金融业（4.68%）等。



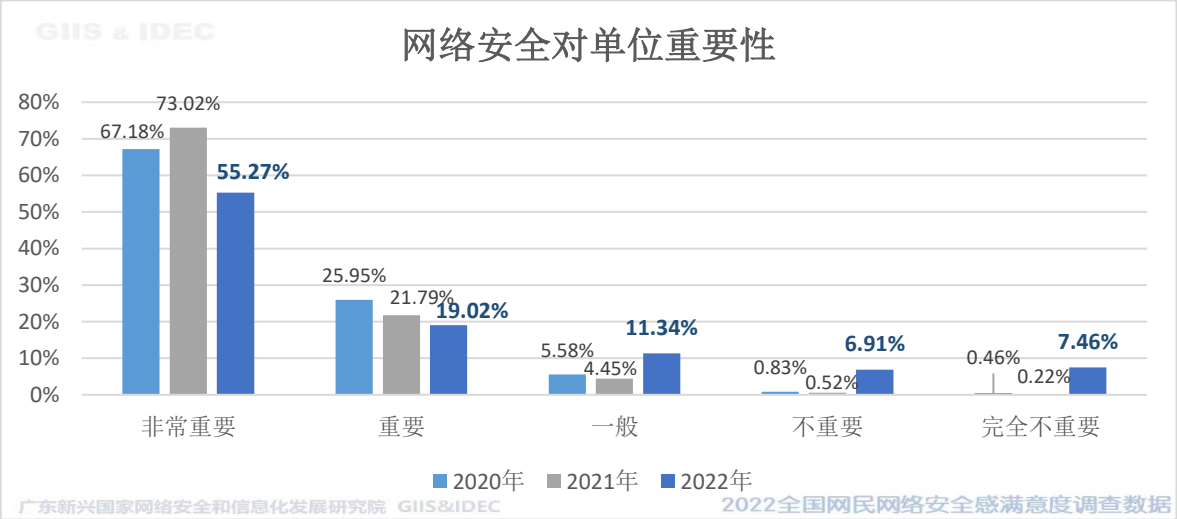
图表 5.10-1：从业人员所在行业的分布图

（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，大部分（74.29%）参与调查的从业人员认为重要和非常重要，其中 55.27%从业人员认为非常重要，19.02%从业人员认为重要。认为一般的占 11.34%，认为不重要的占 6.91%，认为完全不重要的 7.46%。数据显示，大多数（七成以上）的网民认为网络安全对所在单位非常重要或重要。

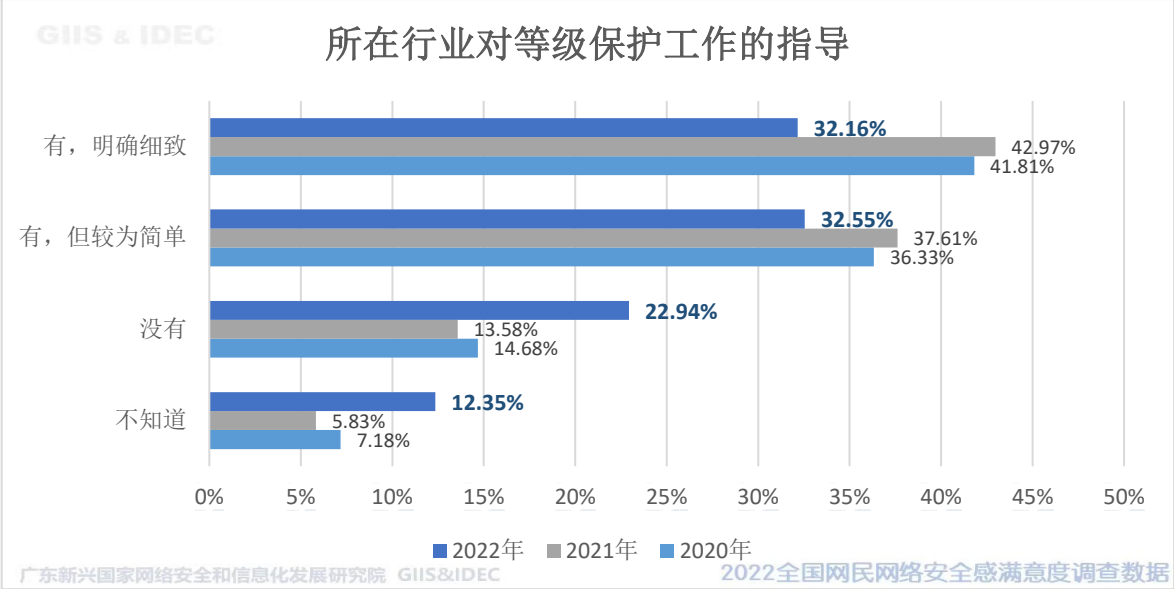


图表 5.10-2：网络安全对单位重要性

（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，64.71%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，和去年相比下降了 15.87 个百分点，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。没有的占 22.94%。数据显示，从业人员所在行业的主管部门出台对等级保护工作指导意见尚存在一定的空白，比去年的占比有所下降。



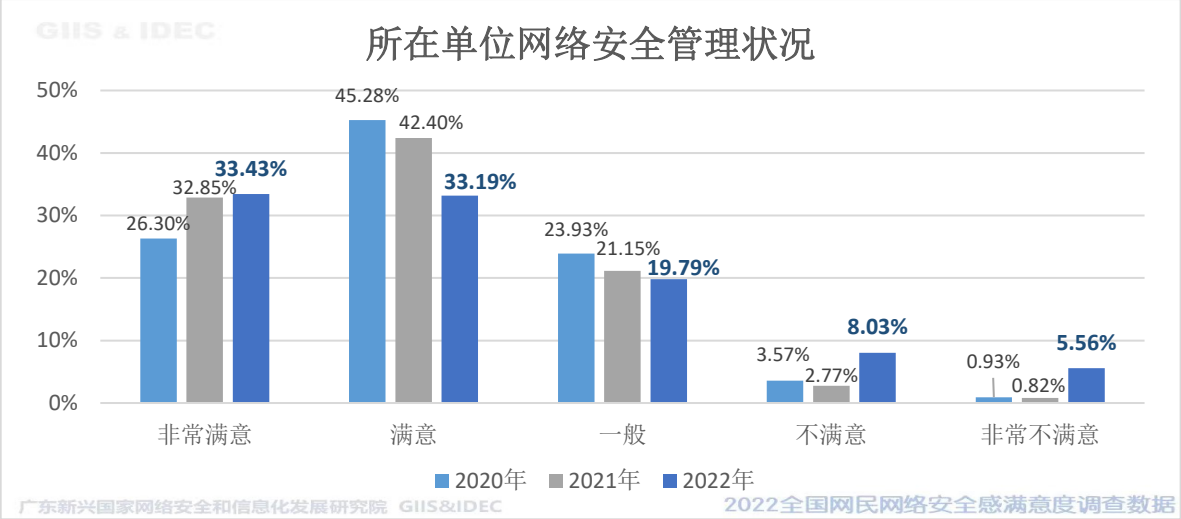
图表 5.10-3：所在行业对等级保护工作的指导

（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，66.62%从业人员表示满意或非常满意，其中 33.43%从业人员表示满意，33.19%从业人员表示非常满意。表示一般的占 19.79%，表示不满意的占 8.03%，非常不满意的占 5.56%。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）下降了 8.63 个百分点，其中满意下降了 9.21 个百分点。负面评价（不满意+非常不满意）大幅上升 10.00 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下降趋势。



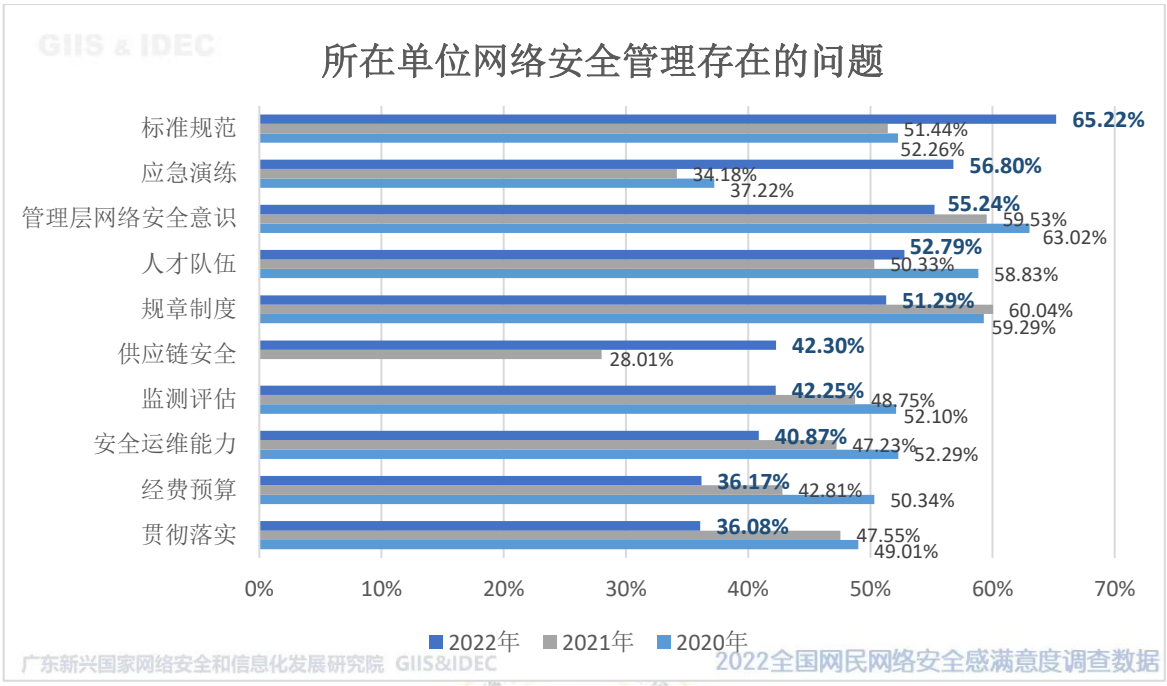
图表 5.10-4：所在单位网络安全管理状况

（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：第一位标准规范（选择率 65.22%），第二位应急演练（56.80%），第三位管理层网络安全意识（选择率 55.24%），第四位人才队伍（选择率 52.79%），第五位规章制度（选择率 51.29%），排 6、7、8、9、10 位的分别为供应链安全（选择率 42.30%）、监测评估（选择率 42.25%）、安全运维能力（40.87%）、经费预算（36.17%）和贯彻落实（36.08%）。数据显示，从业人员所在单位的安全管理的主要问题是标准规范建设、应急预案、管理层网络安全意识、人才队伍建设、制度建设等方面，选择率在一半以上。

和去年相比，选择率方面标准规范设置、应急演练、人才队伍、供应链安全等问题的关注度有所提升，提升最明显的是应急演练，提升了 22.62 个百分点。其他的问题均有所减小。排位方面，应急演练、标准规范、供应链安全有所提升，显示从业人员的关注度在应急演练、规范化方面有所提升。

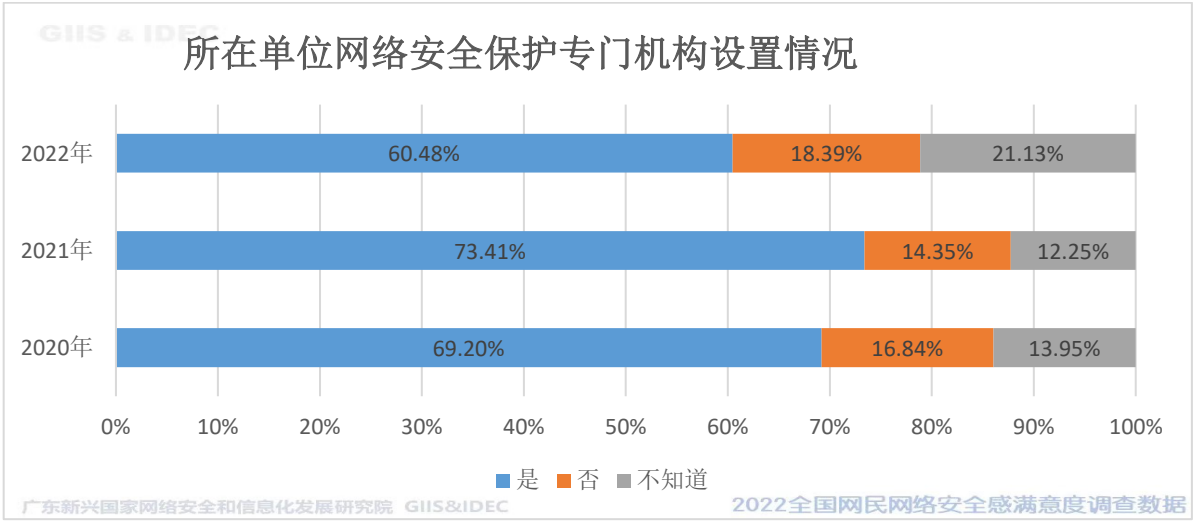


图表 5.10-4.1：所在单位网络安全管理存在的问题

（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

60.48%参与调查的从业人员所在单位设置了网络安全专门机构，18.39%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下降了 12.93 个百分点，显示各单位在网络安全保护组织建设方面有待改善。

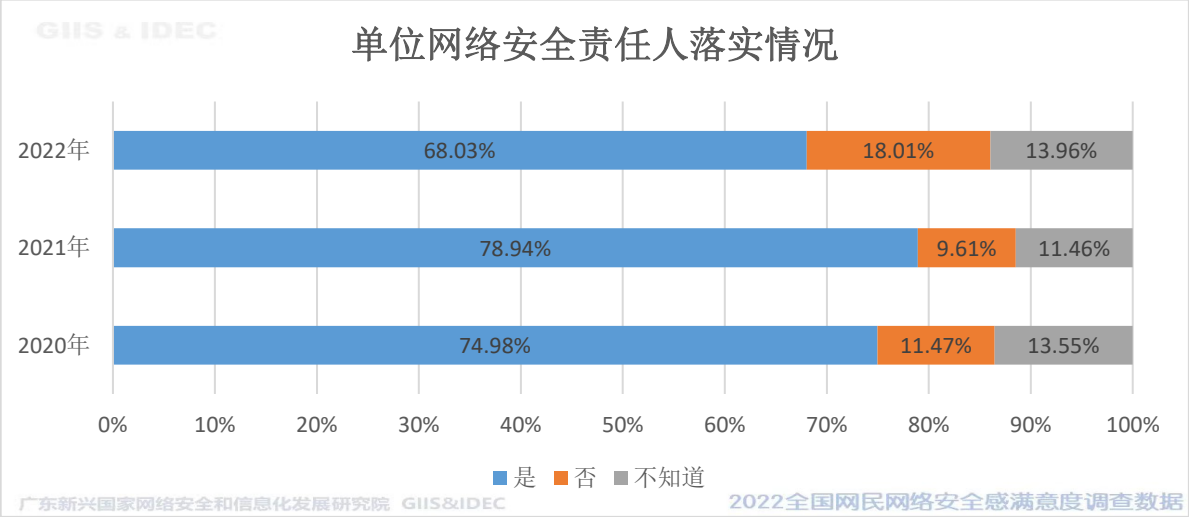


图表 5.10-5：所在单位网络安全保护专门机构设置情况

（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

68.03%参与调查的从业人员所在单位落实了网络安全责任人，18.01%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下降了 10.91 百分点。显示单位网络安全责任人落实情况有待加强。

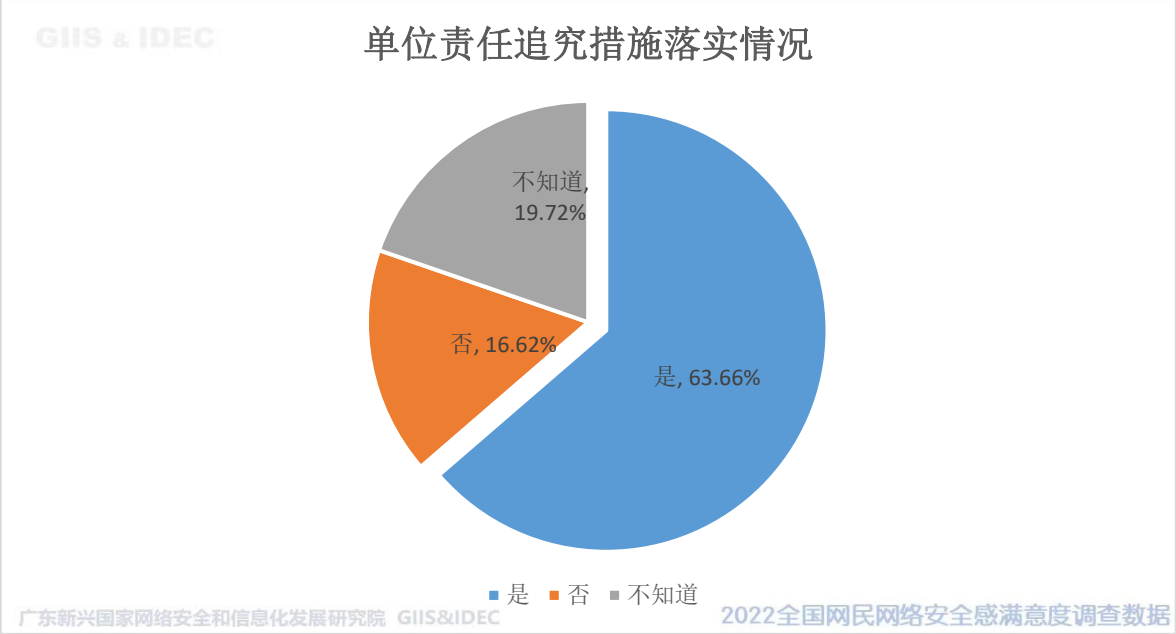


图表 5.10-5.1：所在单位网络安全责任人落实情况

（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

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，16.62%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。

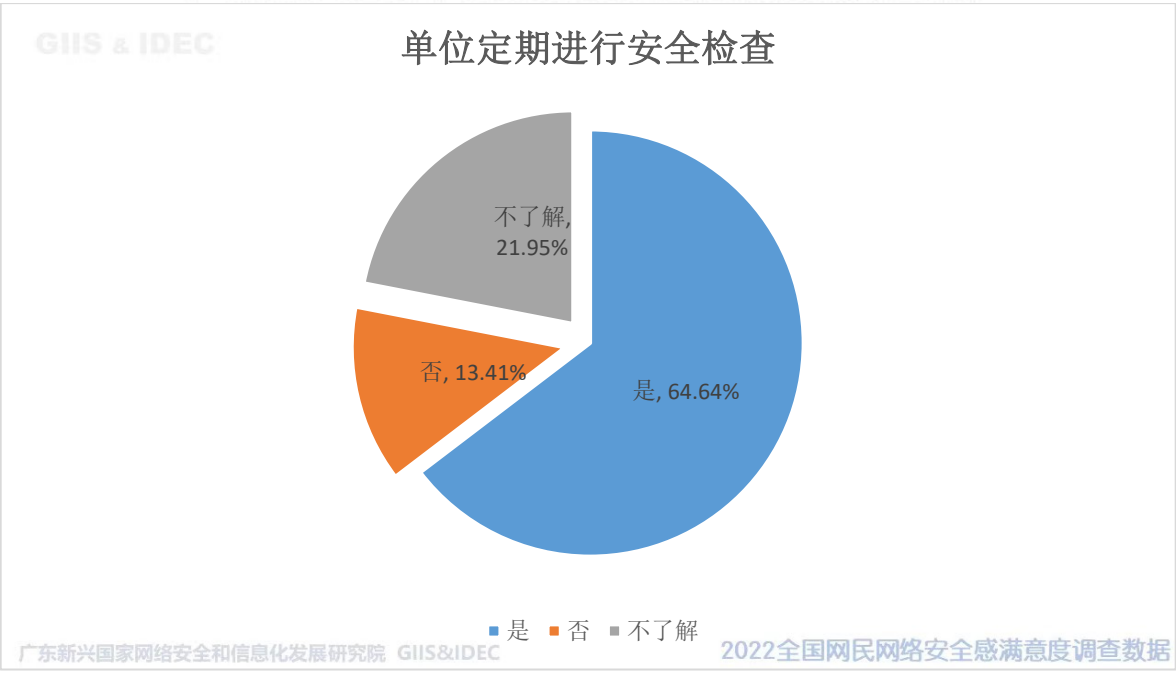


图表 5.10-5.2：所在单位责任追究措施落实情况

（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

64.64%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，13.41%的从业人员单位没有落实。

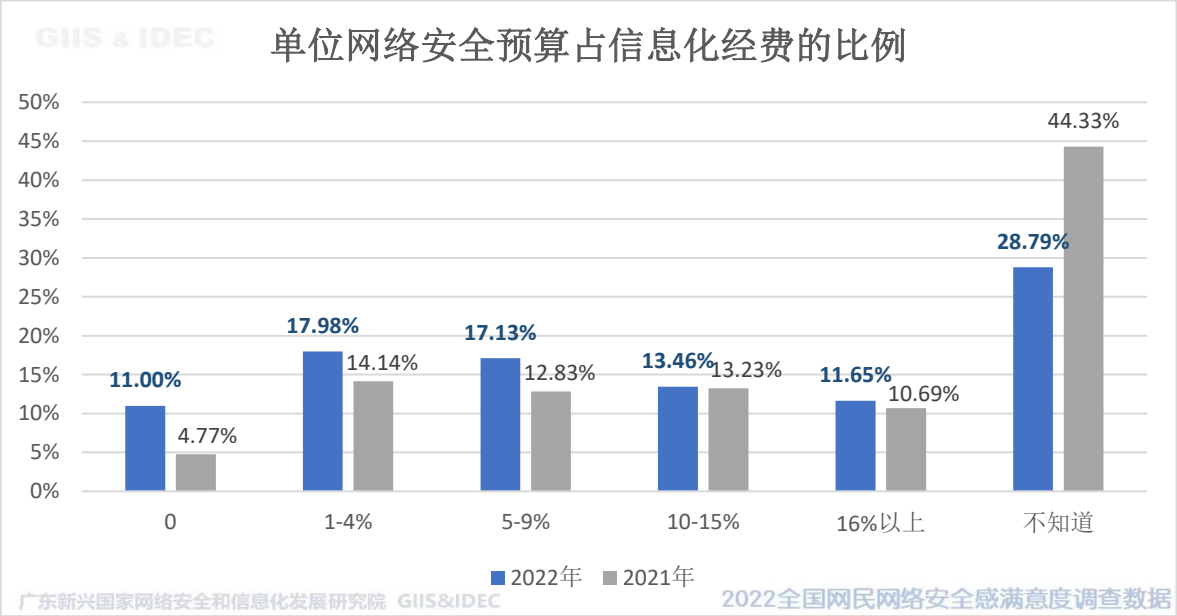


图表 5.10-6：单位定期进行安全检查

（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

60.22%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 17.98%，网络安全预算占比在 5%-9%的有 17.13%，网络安全预算占比在 10%-15%的有 13.46%，网络安全预算占比在 16%以上的有 11.65%，11.00%的从业人员单位没有网络安全预算。另外，28.79%从业人员表示不清楚单位网络安全预算的占比。数据显示，与去年相比，单位网络安全预算落实情况有所好转，落实的比例提高了 9.32 个百分点。但是网络安全预算占信息化建设总预算的比例仍不高，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 5.10-7：单位网络安全预算占信息化经费的比例

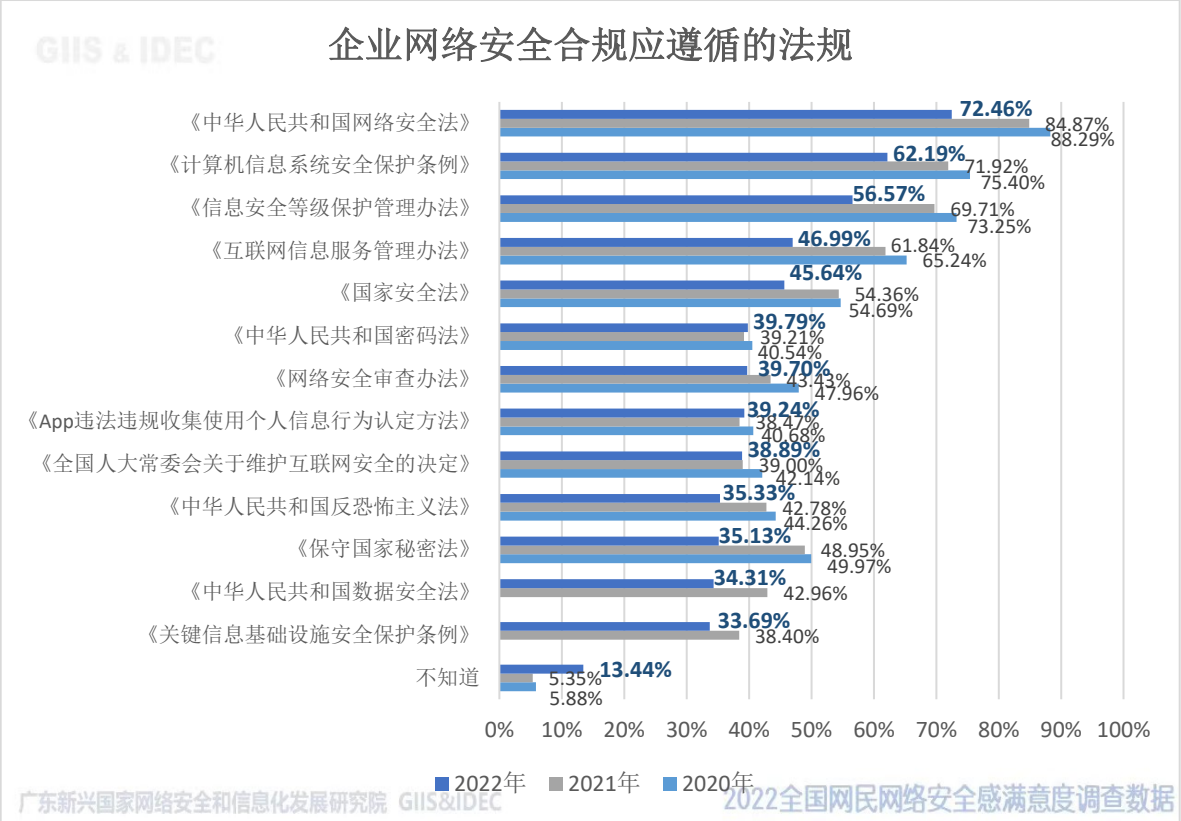
（图表数据来源：从业人员版等级保护实施与企业合规专题第 7 题：您所在单位的网络安全相关的经费预算在信息化建设中的是？）

（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》（72.46%）、第二位《计算机信息系统安全保护条例》（62.19%）、第三位《信息安全等级保护管理办法》

（56.57%）、第四位《互联网信息服务管理办法》（46.99%）、第五位《国家安全法》（45.64%）。和去年相比，各项法规的认知度在排位方面的变化：《中华人民共和国密码法》上升到第 6 位，有所上升的还有《App 违法违规收集使用个人信息行为认定方法》和《全国人大常委会关于维护互联网安全的决定》。

而发布一年多的《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 34.31%和 33.69%，排第 12 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。



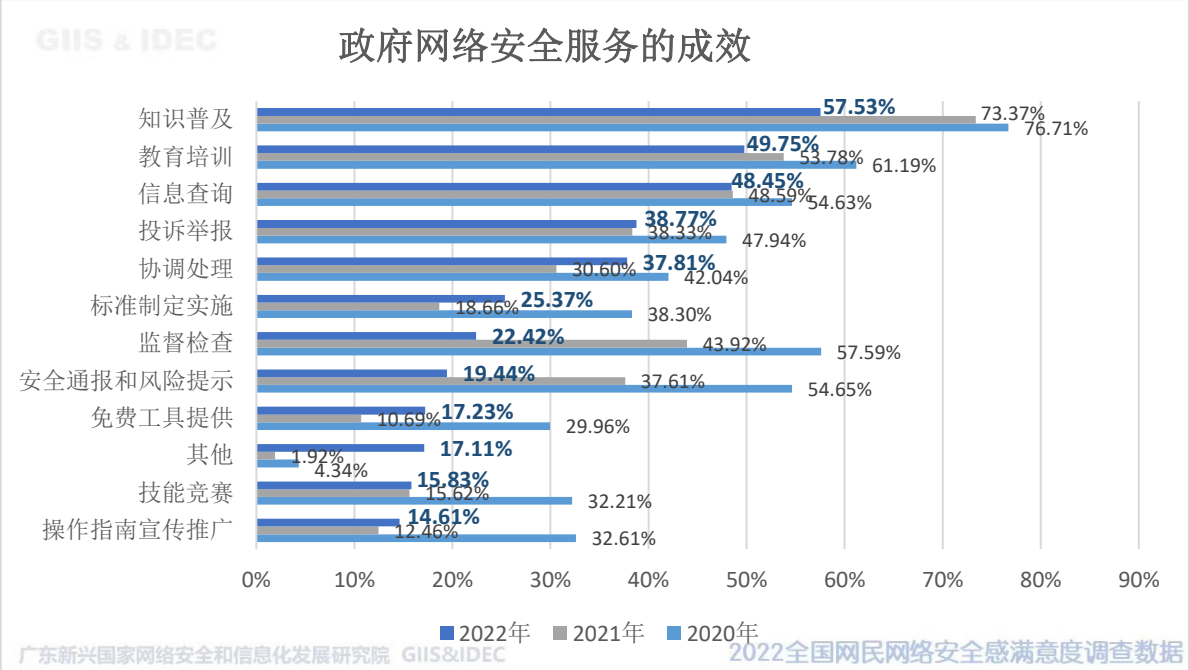
图表 5.10-8：企业网络安全合规应遵循的法规

（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（57.53%）、第二位教育培训（49.75%）、第三位信息查询（48.45%）、第四位投诉举报（38.77%）、第五位协调处理（37.81%）。大部分从业人员认为这些服务对行业有帮助。

和去年相比，除了协调处理、标准制定实施、免费工具提供、操作指南宣传推广有所上升，其他选项的占比均有所下降，下降幅度较大的有知识普及、监督检查、安全通报和风险提示。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。



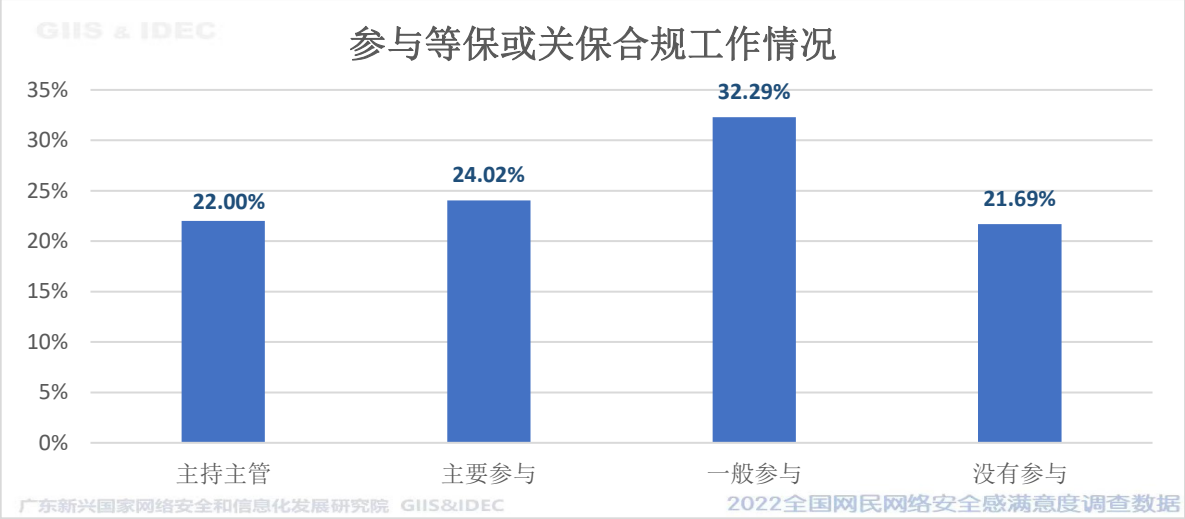
图表 5.10-9：政府网络安全服务的成效

（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？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（10）参与等保或关保合规工作情况

参与调查的从业人员参与等保或关保合规工作情况：32.29%从业人员表示一般参与；24.02%的从业人员表示是主要参与人员/单位；22.00%的从业人员表示是主管主持的参与人员/单位；21.69%的从业人员表示没有参与等保或合规工作。数据显示，绝大多数从业人员（78.31%）有参与等保或关保的工作。

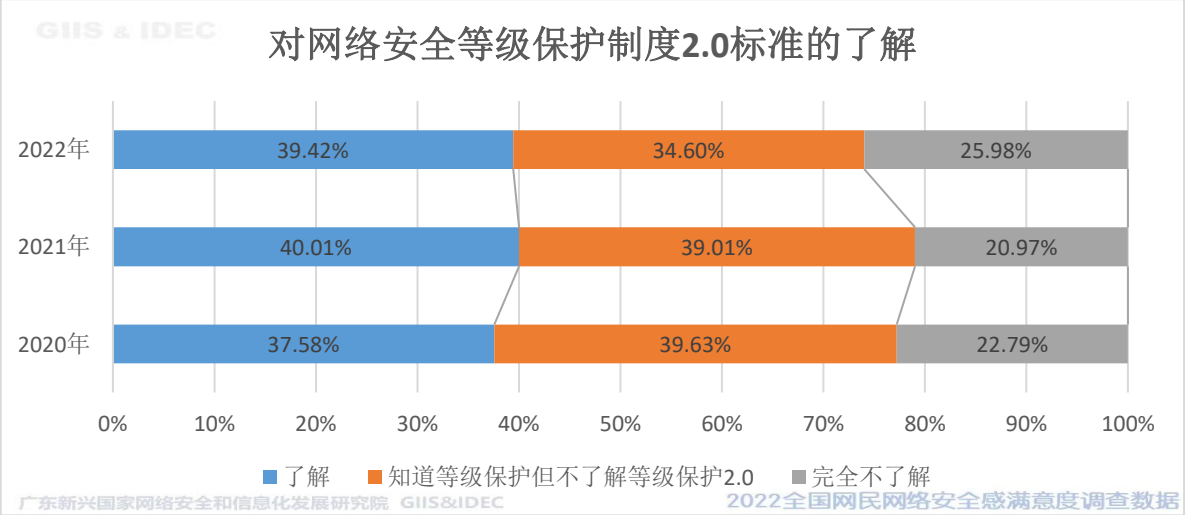


图表 5.10-10：参与等保或关保合规工作情况

（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 10 题：您是否参与所在单位等保或关保合规工作？）

（10.1）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，39.42%从业人员表示了解等级保护 2.0 标准，34.60%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 25.98%。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下降了 5.01 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回落。



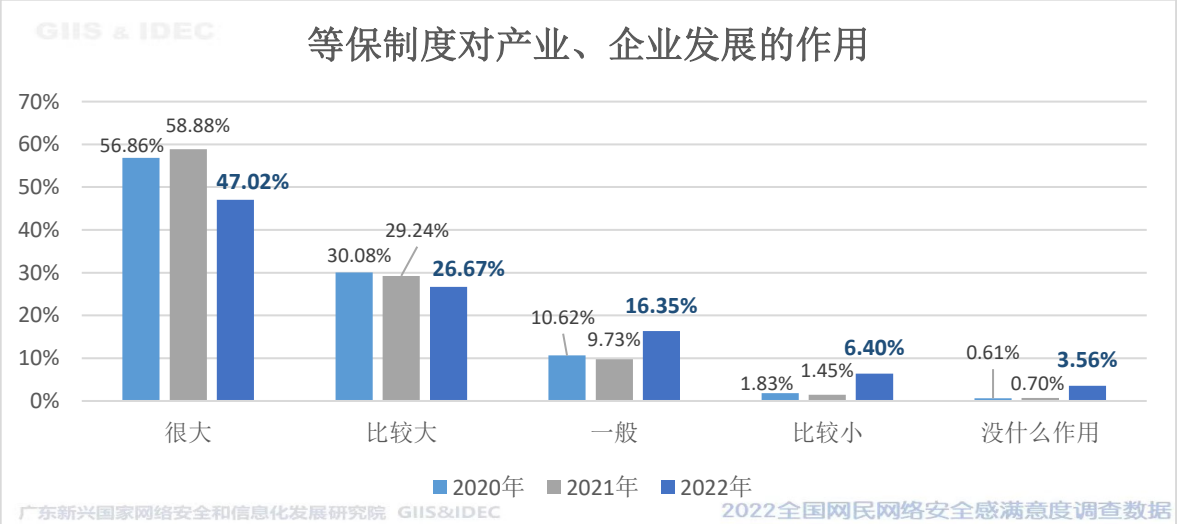
图表 5.10-10.1：对网络安全等级保护制度 2.0 标准的了解

（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 10.1 题：您了解网络安全等级保护制度 2.0 国家标准的要求吗？）

（10.2）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，47.02%从业人员表示作用很大，26.67%从业人员表示比较大，即 73.69%从业人员认为推动作用很大或比较大。认为一般的占 16.35%，认为作用比较小的占 6.40%，认为没什么作用的占 3.56%。接近一半的从业人员认为作用很大，超过七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下降了 11.86 个百分点。正面评价（很大+比较大）下降了 14.43 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的作用成效呈下降趋势，从业人员对此保持谨慎态度。



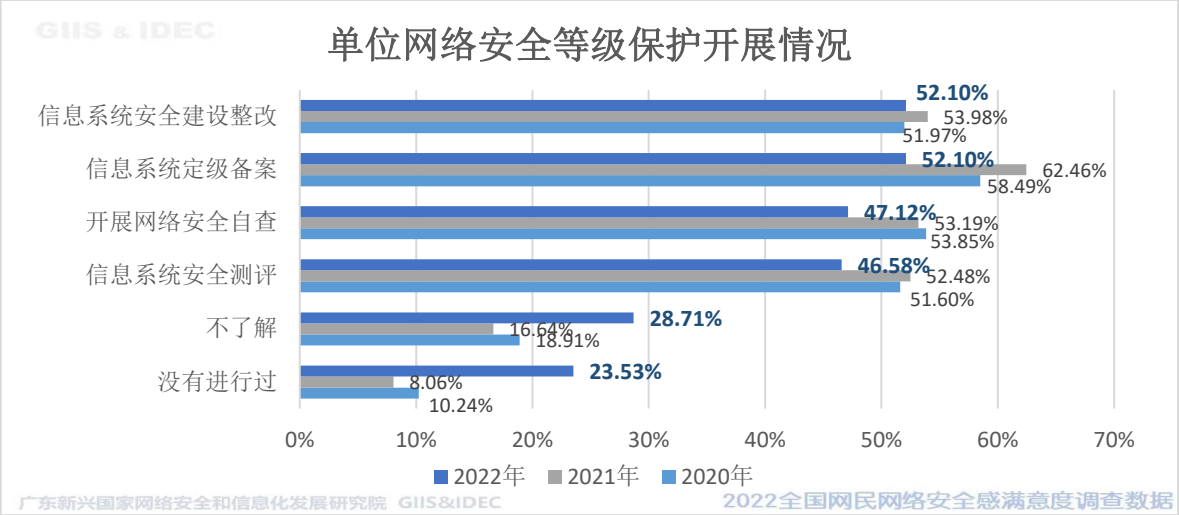
图表 5.10-10.2：网络安全等级保护制度的作用

（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 10.2 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，52.10%业人员所在单位做了信息系统定级备案，52.10%开展了信息系统安全建设整改，47.12%开展了网络安全自查，46.58%进行了信息系统安全测评，但仍有 23.53%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下降，没有进行过等级保护的占比有所上升。显示越来越多单位有开展网络安全等级保护的需求。



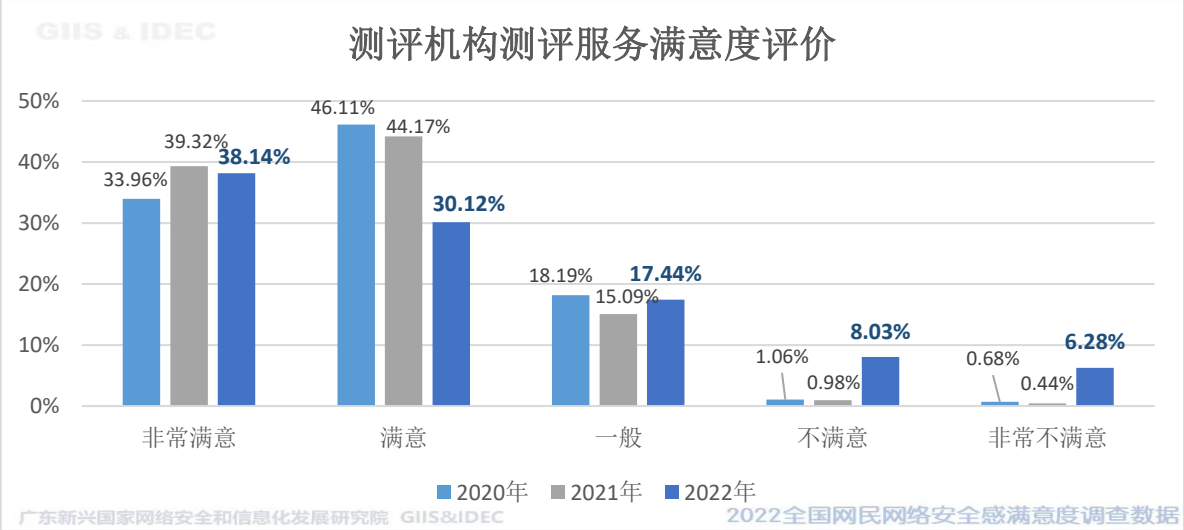
图表 5.10-11：所在单位网络安全等级保护开展情况

（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，30.12%从业人员评价为满意，38.14%从业人员评价为非常满意，合计 68.26%从业人员对测评服务表示满意和非常满意，认为一般的有 17.44%，认为不满意的占 8.03%，认为非常不满意的占 6.28%。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）下降了 15.23 个百分点。负面评价大幅上升了 12.89 个百分点。显示测评机构的测评服务评价满意度有较明显下降的趋势。

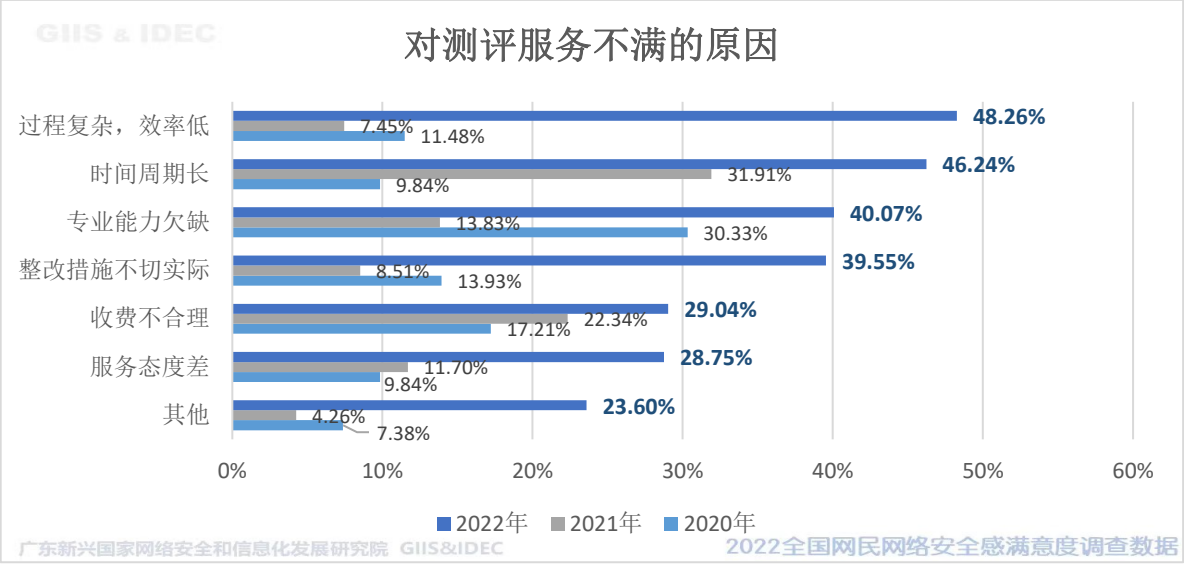


图表 5.10-11：测评机构测评服务满意度评价

（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 48.26%认为是过程复杂，效率低，46.24%认为是时间周期长，40.07%认为是专业能力欠缺，39.55%认为是整改措施不实际。和去年相比，全部选项占比均有明显上升，不满主要是过程复杂、周期长和专业能力欠缺这三个原因，也是影响满意度评价的主要因素。数据显示，测评机构在测评效率，时间管理、专业能力方面存在一定的改善空间。

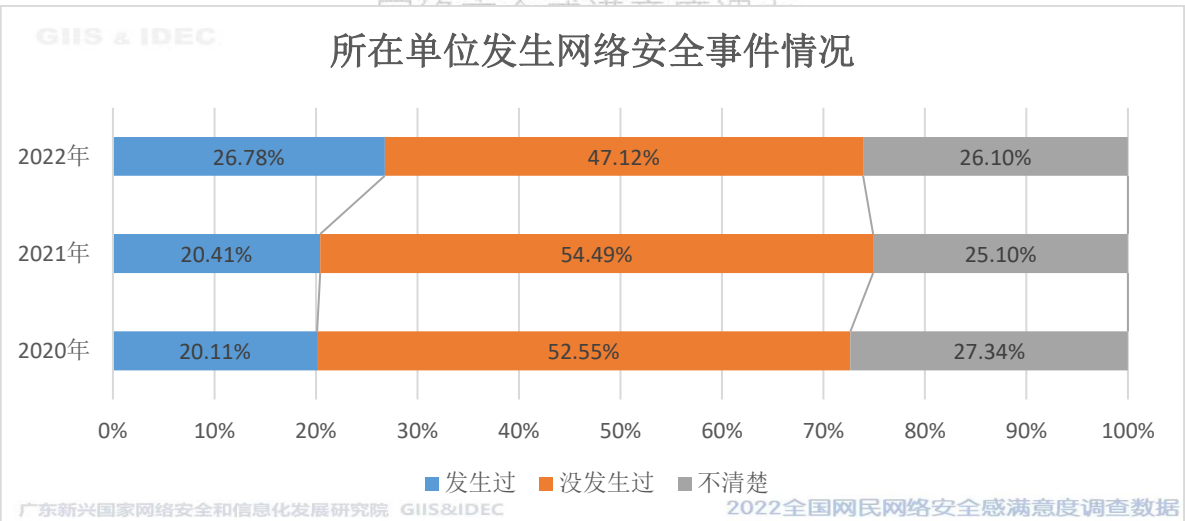


图表 5.10-11.2：对测评服务不满意的原因

（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？）

（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，26.78%参与调查的从业人员所在单位发生过网络安全事件，47.12%没有发生过网络安全事件，还有 26.10%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显著上升了 6.37 个百分点，没有发生的网络安全事件的从业人员占比下降了 7.37 个百分点。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有明显增长的趋势。

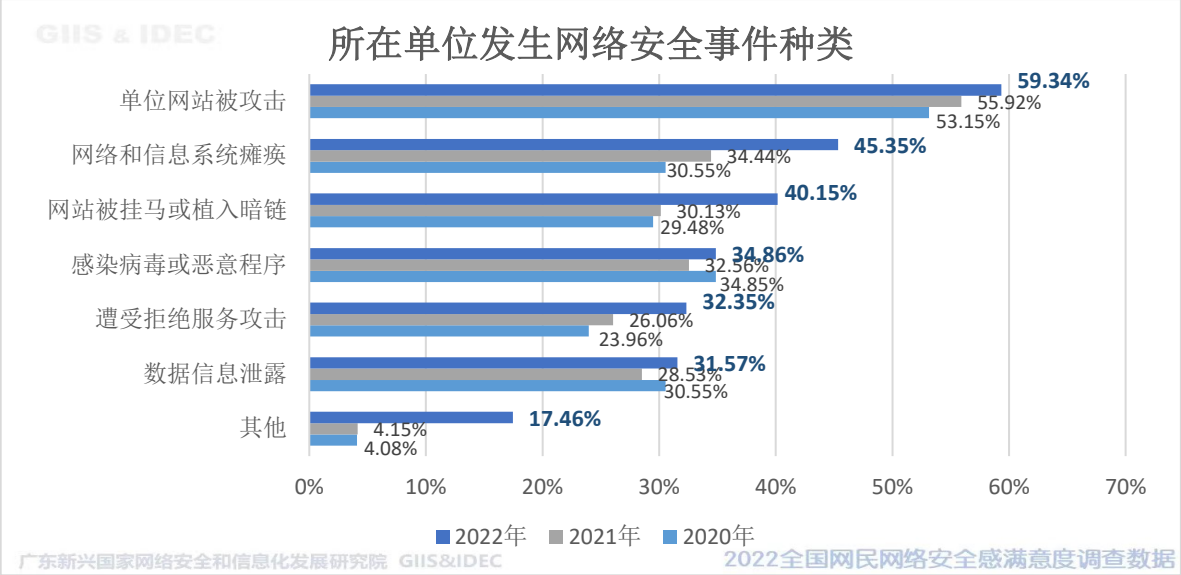


图表 5.10-12：所在单位发生网络安全事件情况

（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，59.34%参与调查的从业人员所在单位发生过单位网站被攻击，45.35%从业人员单位发生过网络和信息系统瘫痪，40.15%发生过网站被挂马或植入暗链，34.86%发生过感染病毒或恶意程序，32.35%发生过遭受拒绝服务攻击，31.57%发生过数据信息泄露。和去年相比，全部选项的占比均有增长，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。



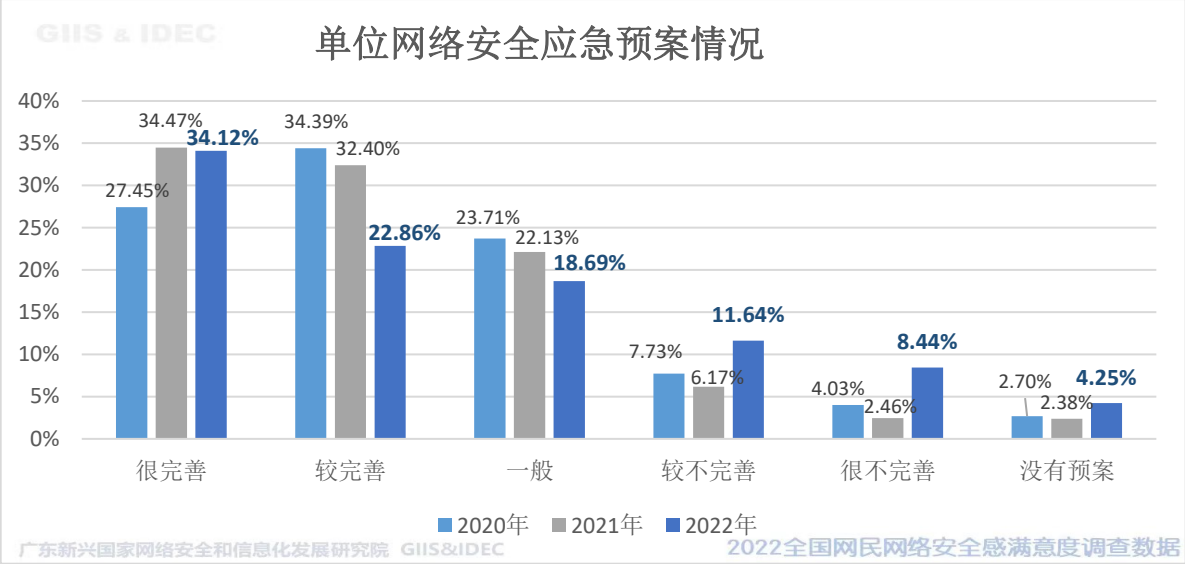
图表 5.10-12.1：所在单位发生网络安全事件种类

（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？）

（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，34.12%参与调查的从业人员认为很完善，22.86%认为较完善，18.69%认为一般，11.64%认为较不完善，8.44%认为很不完善，4.25%是没有预案。即 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。但认为不完善的负面评价（较不完善+很不完善+没有预案）占 24.33%，超过了两成，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）下降了 9.89 个百分点，负面评价上升了 13.32 个百分点，评价向负面评价专业，显示单位网络安全应急预案建设状况有所恶化。

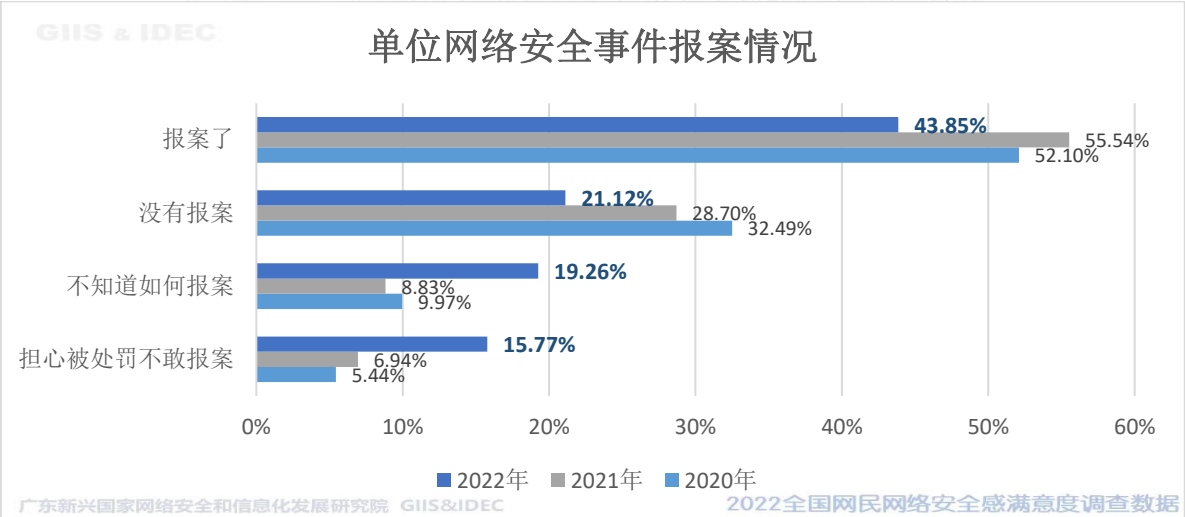


图表 5.10-12.2：单位网络安全应急预案情况

（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 5153。）

（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，43.85%参与调查的从业人员所在单位报案了，21.12%从业人员所在单位没有报案，19.26%不知道如何报案，15.77%担心被处罚不敢报案。和去年相比，报案比例下降了 11.69 个百分点。



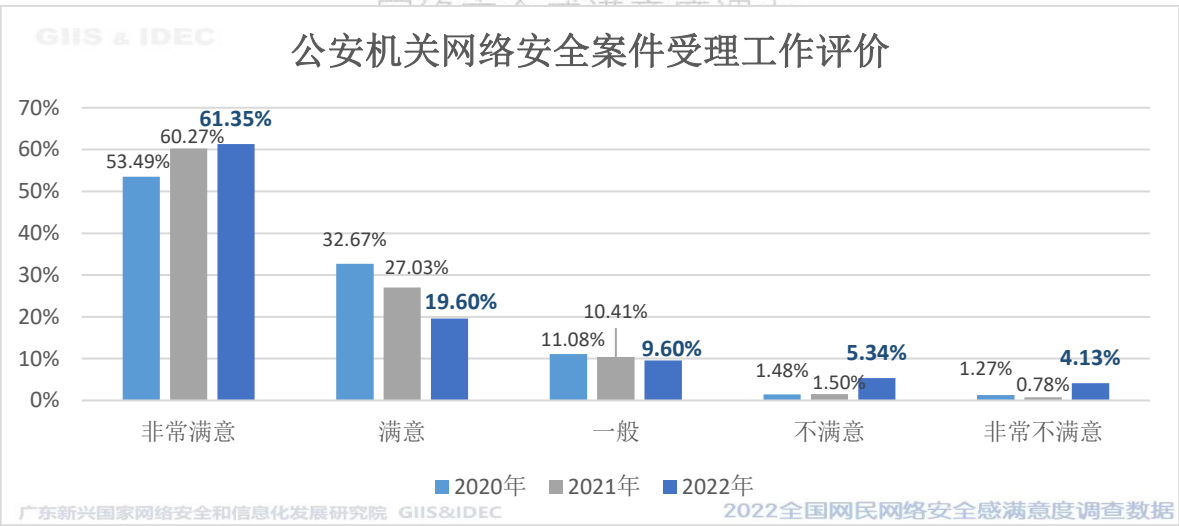
图表 5.10-12.3：单位网络安全事件报案情况

（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 5124。）

（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，61.35%参与调查的从业人员认为非常满意，19.60%表示满意，9.60%表示一般，5.34%表示不满意，4.13%表示非常不满意。正面评价（满意+非常满意）为 80.95%，负面评价（不满意+非常不满意）为 9.47%。数据显示大部分（80.95%）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，正面评价下降了 6.35 个百分点。数据显示，评价的变化主要是满意率下降，负面评价增加，其他的变化不大，网络安全工作仍有较大的进步空间。



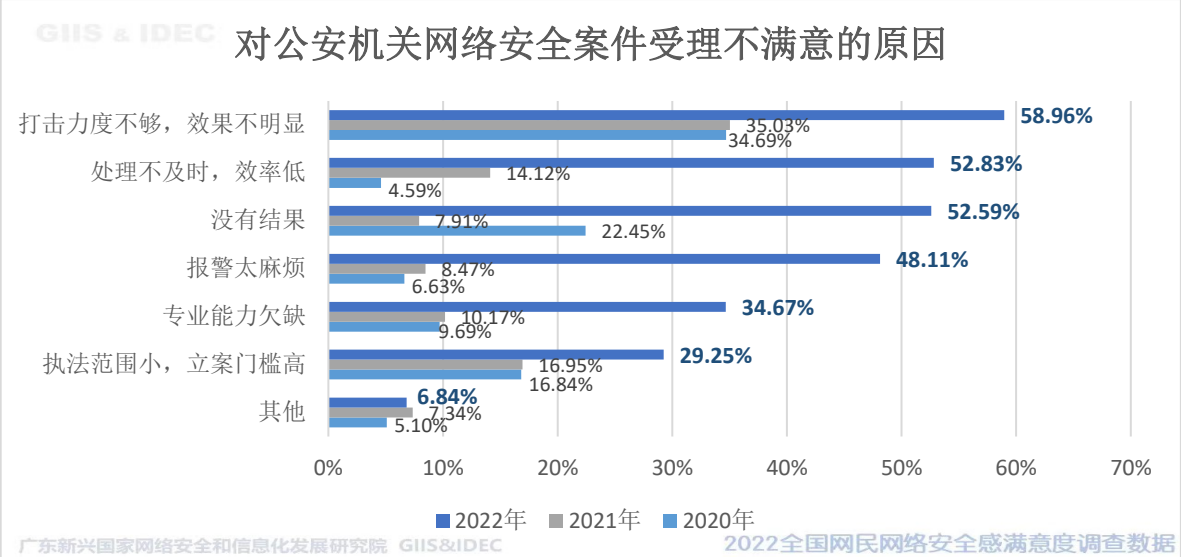
图表 5.10-12.4：公安机关网络安全案件受理工作评价

（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 2230。）

（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，58.96%参与调查的从业人员认为“打击力度不够，效果不明显”，52.59%认为“没有结果”，52.83%认为“处理不及时，效率低”，48.11%认为“报警太麻烦”，34.67%认为“专业能力欠缺”，29.25%认为“执法范围小，立案门槛高”，6.84%是其他原因。

和去年相比，认为“没有结果”上升了 44.68 个百分点，“报警太麻烦”的原因大幅上升了 39.64 个百分点，上升的幅度排前二，其他原因选项的选择率均有上升，数据显示，沟通、手续、案件处理效率对满意度的影响有明显加大的趋势。

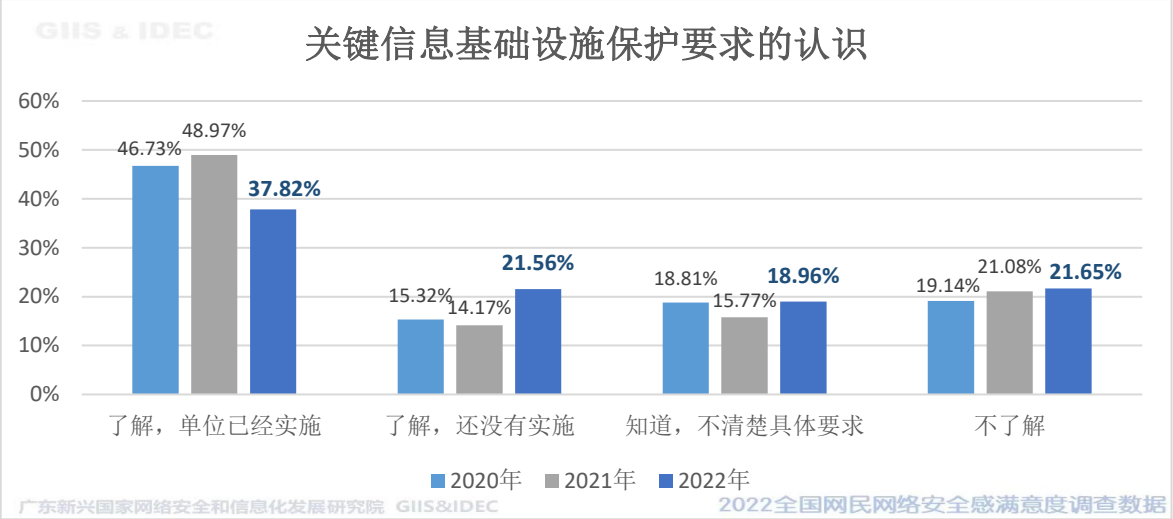


图表 5. 10-12.5：对公安机关网络安全案件受理不满意的原因

（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 424。）

（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，37.82%参与调查的从业人员认为了解而且单位已经实施，21.56%从业人员认为了解但还没有实施，18.96%认为知道但不清楚具体要求，21.65%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（59.38%）了解，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（40.52%）所在单位还没有开始实施或不清楚具体要求。和去年相比，已实施的占比下降了 11.15 个百分点，没有实施和不清楚具体要求的占比均有所上升，分别上升了 7.39 和 3.19 个百分点，显示关键信息基础设施保护要求的宣传效果不太理想，宣传手段与途径还需优化，具体的实施规范和细则仍需要进一步细化和贯彻落实。

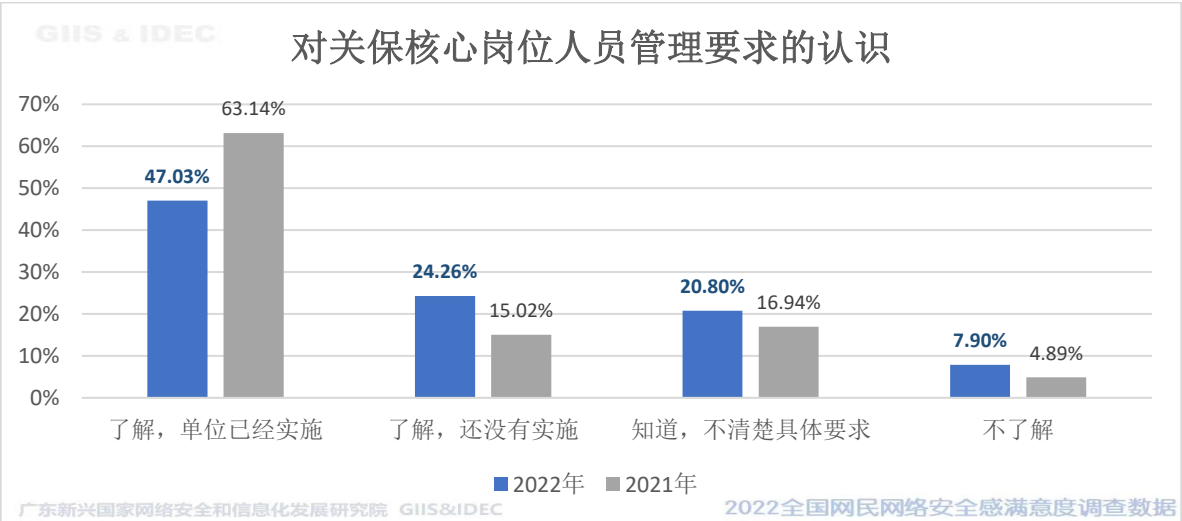


图表 5.10-13：对关键信息基础设施安全保护要求的认识

（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，47.03%参与调查的从业人员表示“了解，单位已经实施”，24.26%从业人员认为“了解，还没有实施”，20.80%认为“知道，不清楚具体要求”，7.90%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（71.29%）从业人员了解，而且超过四成（47.03%）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（52.96%）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。

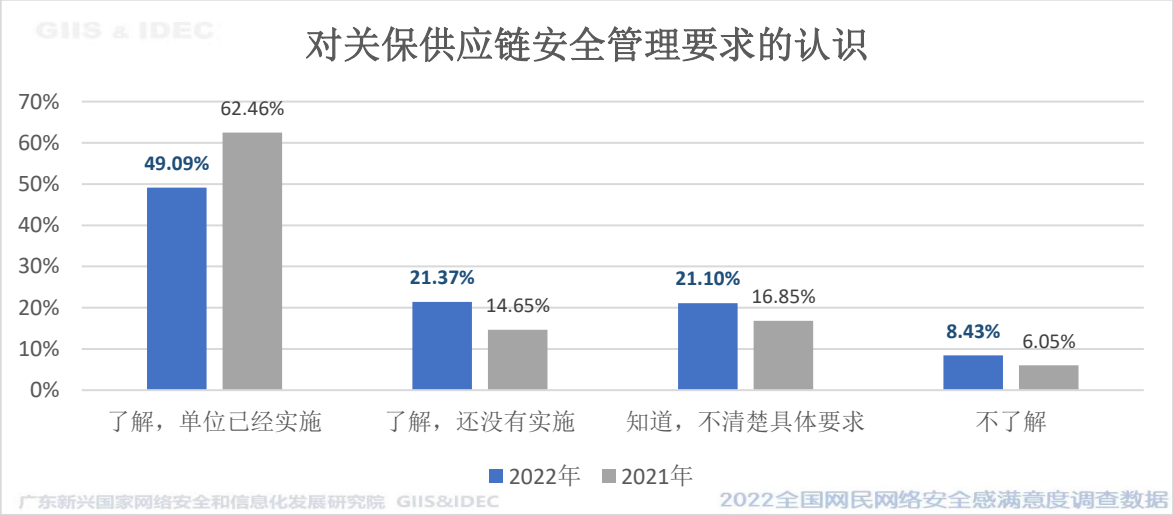


图表 5.10-13.1：对关保核心岗位人员管理要求的认识

（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，49.09%参与调查的从业人员表示“了解，单位已经实施”，21.37%从业人员认为“了解，还没有实施”，21.10%认为“知道，不清楚具体要求”，8.43%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（70.46%）从业人员了解，而且接近五成（49.09%）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（50.90%）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 5.10-13.2：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？）

5.11 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。本专题重点关注两个方面：一是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，主要就有关网络安全行业及周边相关行业的政策环境、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，多角度了解从业人员的关注、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 80025 份。

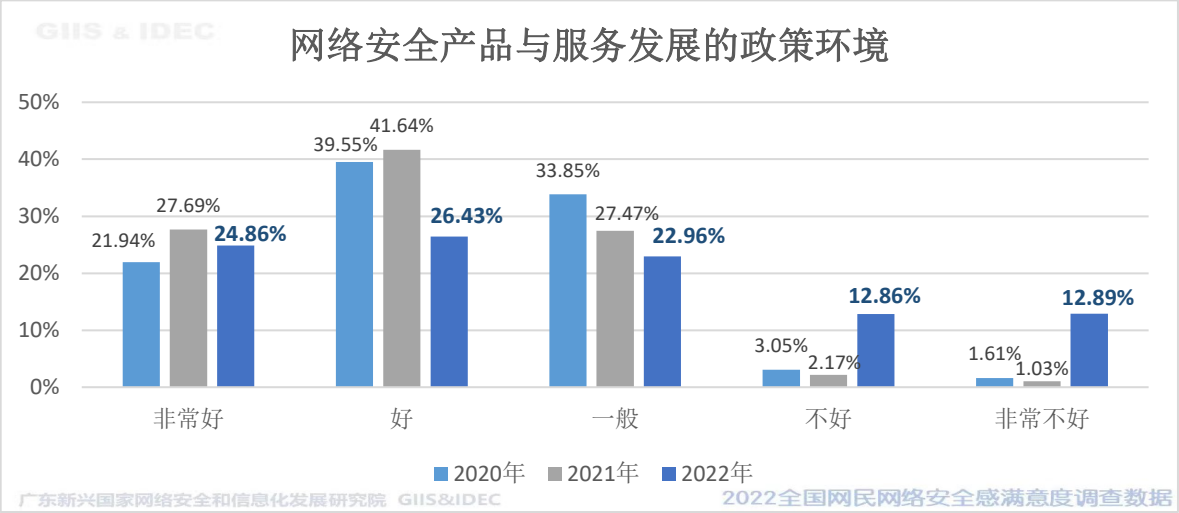
网络安全感满意度调查

（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：24.86%从业人员认为非常好，26.43%认为好，22.96%认为一般，认为不好的占 12.86%，认为非常不好的占 12.89%。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。显示评价占比从正面评价向一般和负面转移，在当前经济下行压力巨大，从业人员对政府出台推动行业发展的政策提出了更高的期望。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

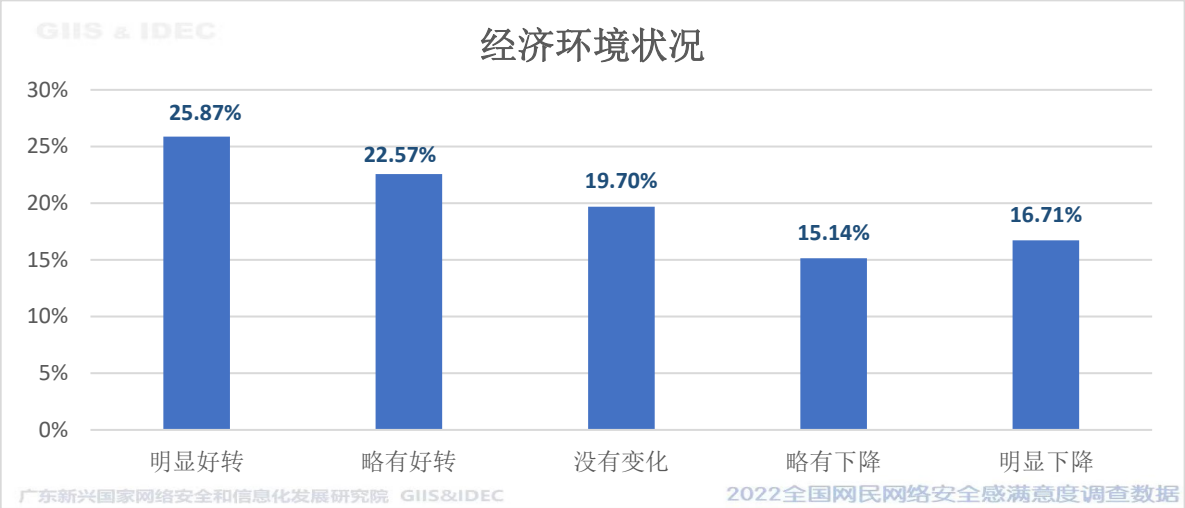


图表 5.11-1：网络安全产品与服务发展的政策环境

（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）经济环境状况感知

参与调查的从业人员对当前经济环境的总体感受：25.87%的从业人员认为有明显好转，22.57%认为略有好转，正面评价（明显好转+略有好转）的比例约占 48.44%；认为没有变化的站 19.70%；约有三成（31.85%）的从业人员对当前经济环境持负面评价。数据显示从业人员对当前经济环境变化的感受呈差异化，分歧较明显，总体感受稍偏向好转。



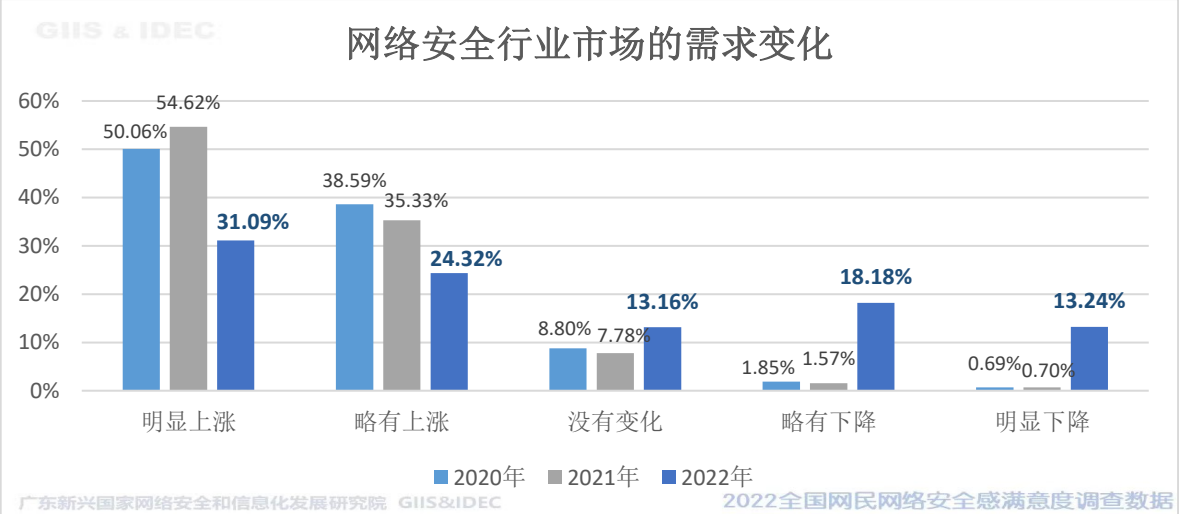
图表 5.11-2：经济环境状况

（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：您认为当前经济环境总体状况如何？）

（2.1）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：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，正面评价下降了 34.54 个百分点，负面评价上升了 29.15 个百分点，向负面评价转移。显示市场需求的增长预期大幅回落，从业人员对行业未来保持增长的信心下滑。



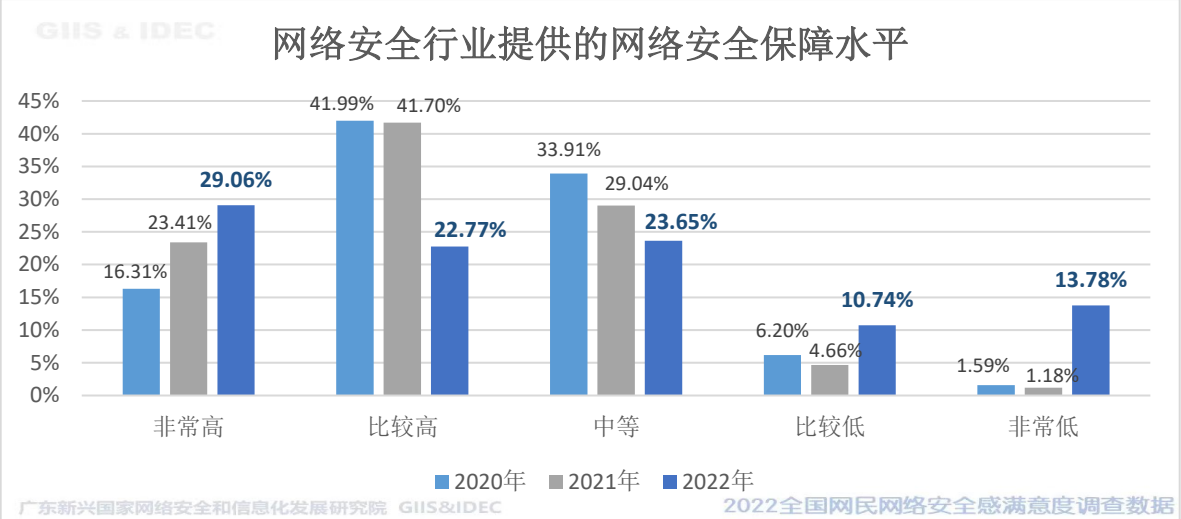
图表 5.11-3：网络安全行业市场的需求变化

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 2.1 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：29.06%从业人员认为非常高，22.77%从业人员认为比较高，23.65%认为中等，认为比较低的占 10.74%，认为非常低的占 13.78%。持正面评价（比较高和非常高）的占大部分（51.83%），持负面评价（比较低+非常低）的为 24.52%。显示超过一半的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，正面评价下降了 13.29 个百分点，负面评价上升了 18.68 个百分点。数据显示，评价占比从正面转向一般和负面，从业人员认为网络安全行业在网络安全服务和保障方面还有较大的进步空间。



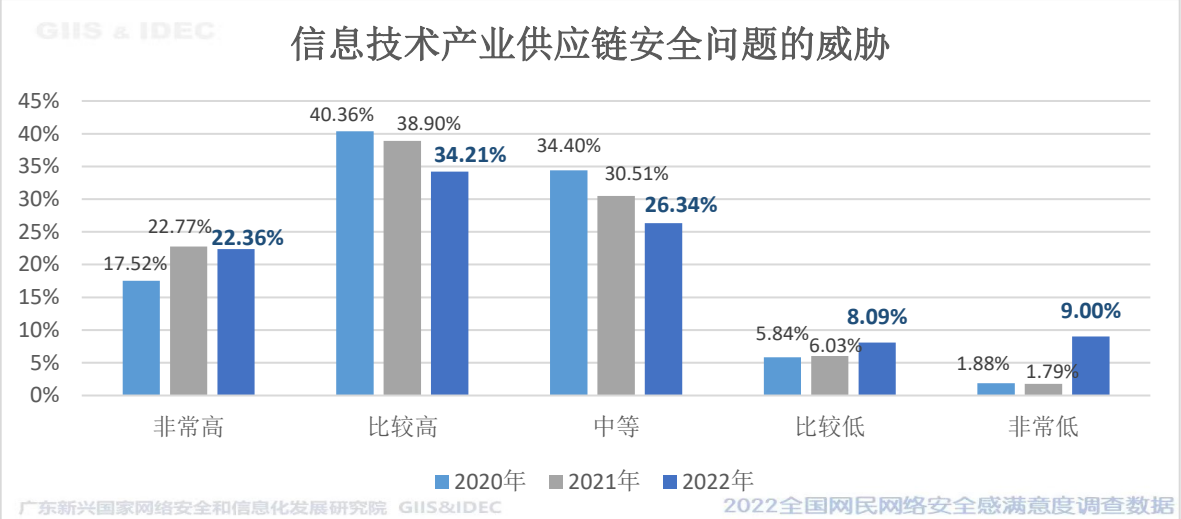
图表 5.11-4：网络安全行业的服务和保障水平

（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：22.36%从业人员认为威胁非常高，34.21%从业人员认为比较高，26.34%认为中等，认为比较低的占 8.09%，认为非常低的占 9.00%。持威胁比较高和非常高看法的占大部分（56.57%）。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）的占比下降了 5.10 个百分点。认为威胁低（比较低+非常低）的占比下降了 9.27 个百分点。评价的变化主要是从中间向威胁低的方面转变，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降低。

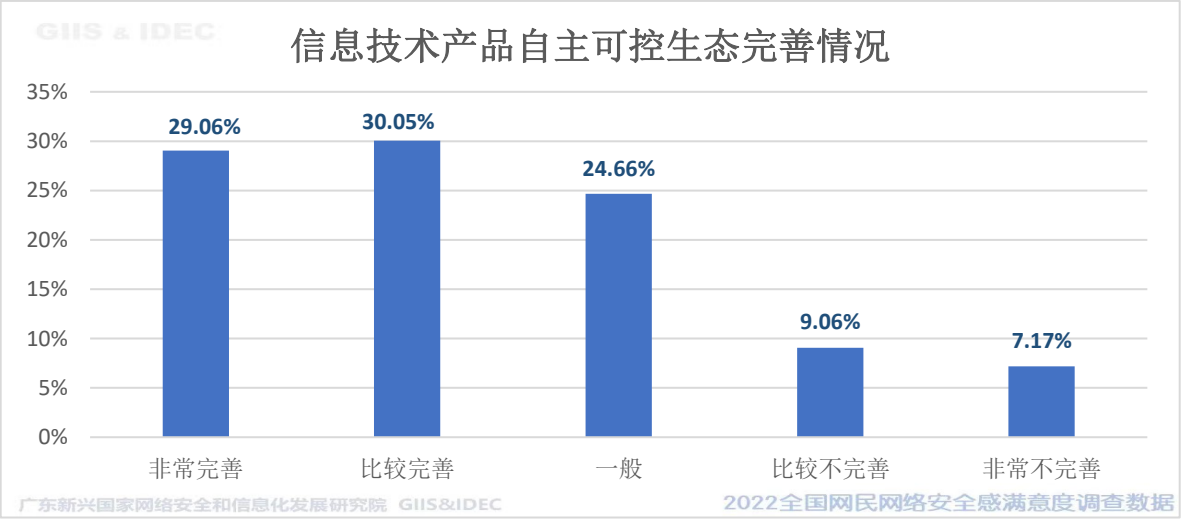


图表 5.11-5：信息技术产业供应链安全威胁

（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）信息技术产品自主可控生态完善情况

参与调查的从业人员对信息技术产品自主可控生态完善情况的评价：29.06%从业人员认为非常完善，30.05%认为比较完善，正面评价（非常完善+比较完善）占比为59.11%；认为一般的占比为 24.66%；9.06%认为比较不完善，7.17%认为非常不完善，负面评价（（非常不完善+比较不完善）占比为 16.23%。数据显示，从业人员对信息技术产品自主可控生态的完善情况持积极的态度。



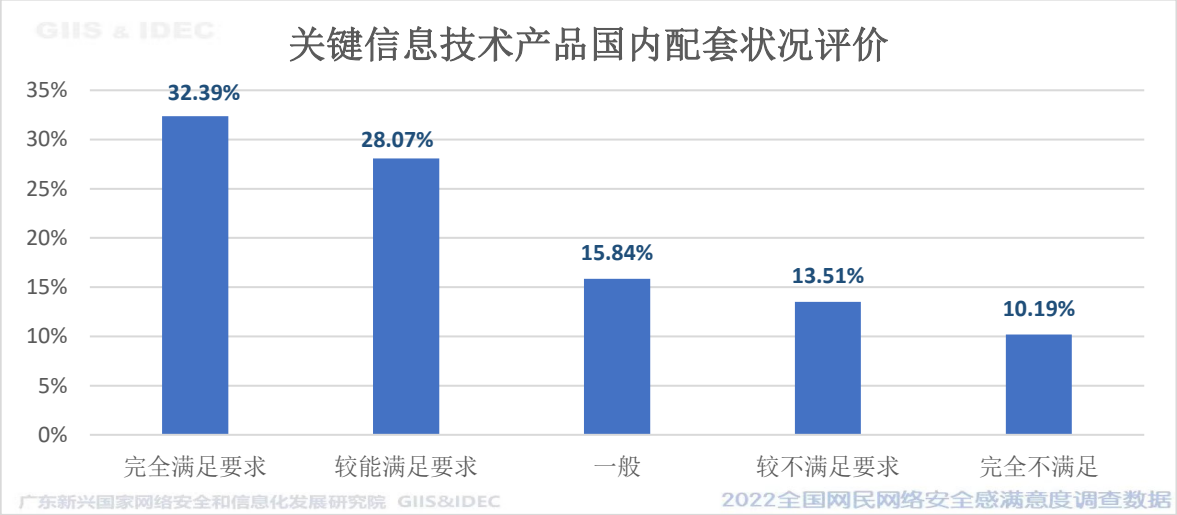
图表 5.11-6：信息技术产品自主可控生态完善情况

（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：您认为当前信息技术

产品自主可控生态是否已完善？）

（6）关键信息技术产品国内配套状况

参与调查的从业人员对关键信息技术产品国内配套状况的评价：32.39%从业人员认为完全满足要求，28.07%认为较能满足要求，正面评价（完全满足+较能满足）占比为 60.46%；认为一般的占比为 15.84%；13.51%认为较不满足要求，10.19%认为完全不满足，负面评价（（完全不满足+较不满足）占比为 23.70%。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。



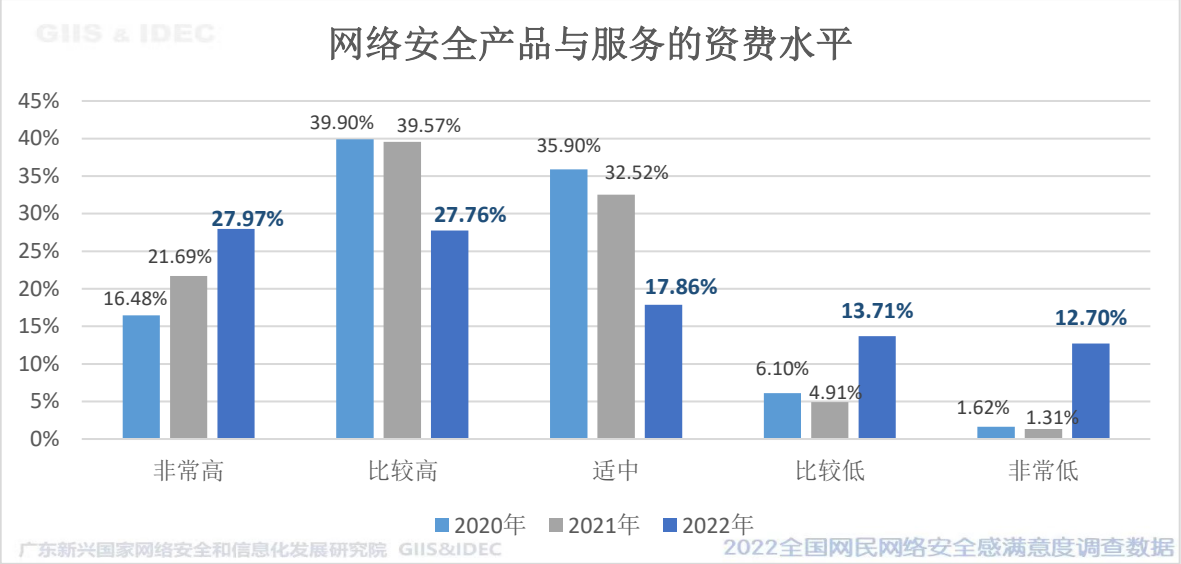
图表 5.11-7：关键信息技术产品国内配套状况评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 6 题：您所在单位所需的关键信息技术产品国内配套状况如何？）

（7）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：27.97%从业人员认为非常高，27.76%从业人员认为比较高，17.86%认为适中，认为比较低的占 13.71%，认为非常低的占 12.70%。认为资费高（比较高和非常高）的占大部分（55.73%）。认为资费低（比较低和非常低）的占 26.41%。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，认为资费高的评价降低了 5.53 个百分点，认为资费低的评价提高了 20.19 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，网络安全产品和服务的资费水平呈现下降的趋势。

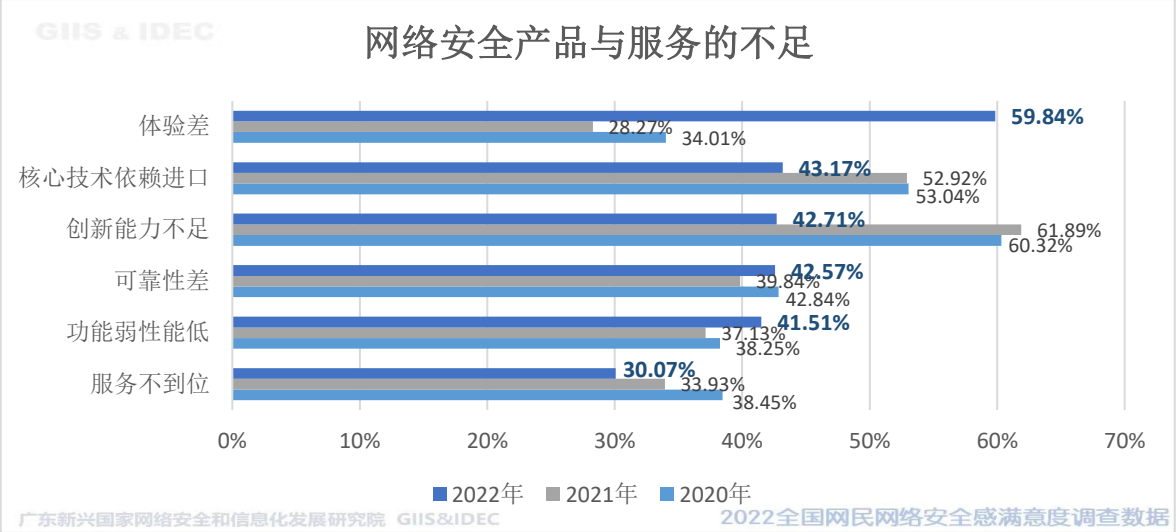


图表 5.11-8：网络安全产品与服务的资费水平

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 7 题：您认为当前网络安全产品与服务的资费水平如何？）

（8）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“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的阶段。

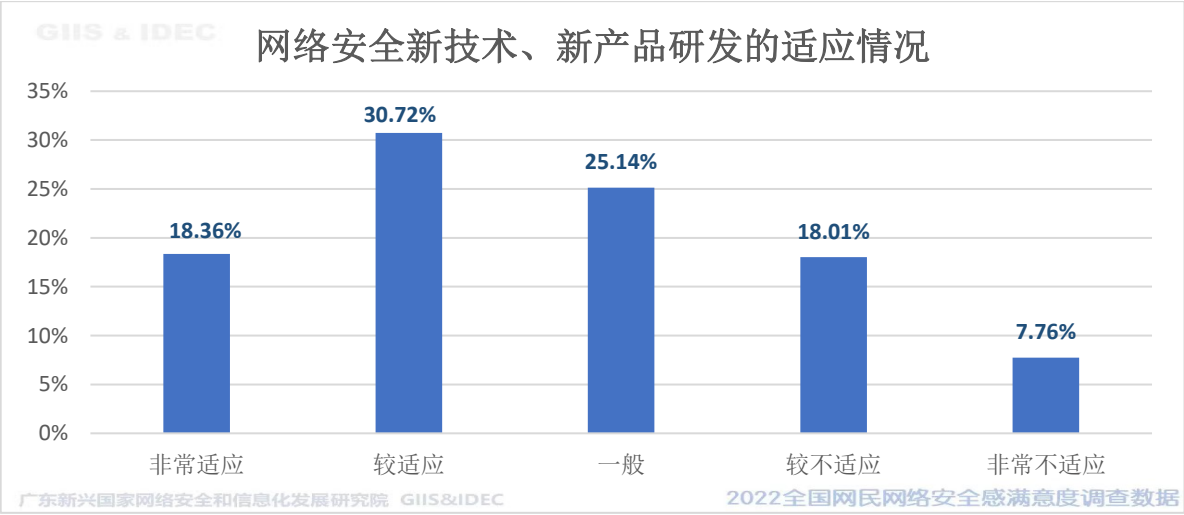


图表 5.11-9：网络安全产品与服务的不足

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 8 题：您认为当前网络安全产品与服务存在的不足之处是？）

（9）网络安全新技术、新产品研发的适应情况

参与调查的从业人员对网络安全新技术、新产品研发适应网络安全形势的看法为：约三成（30.72%）的从业人员认为“较适应”，18.36%认为“非常适应”，正面评价（非常适应+较适应）占比为 49.08%，25.14%表示一般；18.01%认为较不适应，7.76%认为非常不适应，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。

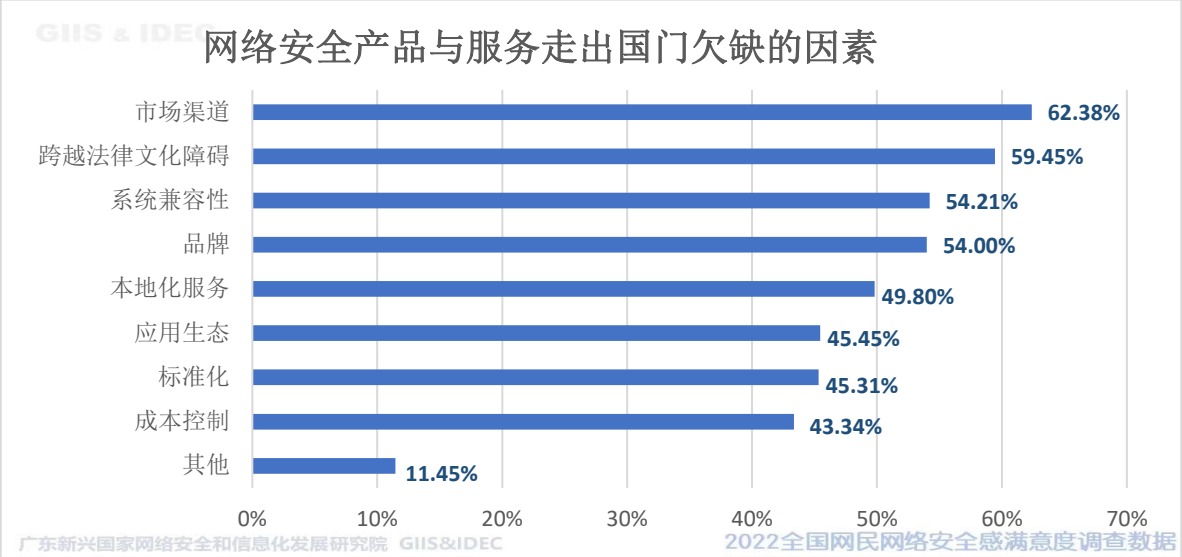


图表 5.11-10：网络安全新技术、新产品研发的适应情况

（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：您认为行业内网络安全新技术、新产品的研发是否能适应现在的网络安全形势？）

（10）网络安全产品与服务走出国门欠缺的因素

参与调查的从业人员对网络安全产品与服务走出国门欠缺因素的看法：排第一位的是“市场渠道”占 62.38%，第二位是“跨越法律文化障碍”占 59.45%，第三位“系统兼容性”占 54.21%，第四位“品牌”占 54.00%。数据显示，市场、法律与文化、技术兼容性和品牌是我国网络安全产品与服务难以走出国门的主要影响因素。



图表 5.11-11：网络安全产品与服务走出国门欠缺的因素

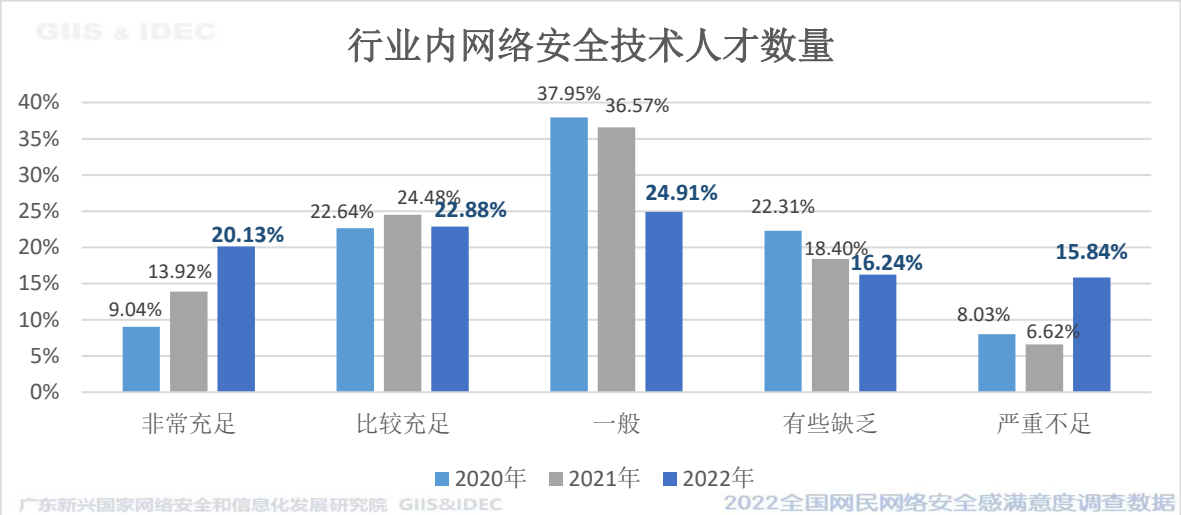
（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 10 题：您认为中国品牌的网络安全产品和服务走出国门还欠缺什么？[多选题]）

（11）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 24.91%；认为“比较充足”的占 22.88%，排第二；认为“非常充足”的占 20.13%，排第三；认为“有些缺乏”的占 16.24%，排第四；认为“严重不足”的占 15.84%，排第五。持充足（比较充足+非常充足）看法的占 43.01%，持缺乏（有些缺乏+严重不足）看法的占 32.08%。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 4.61 个百分点，持缺乏看法的上升了 7.06 个

百分点，显示从业人员对行业内技术人才的数量看法比较平均，没有很大的共识，呈持平偏乐观的状态。

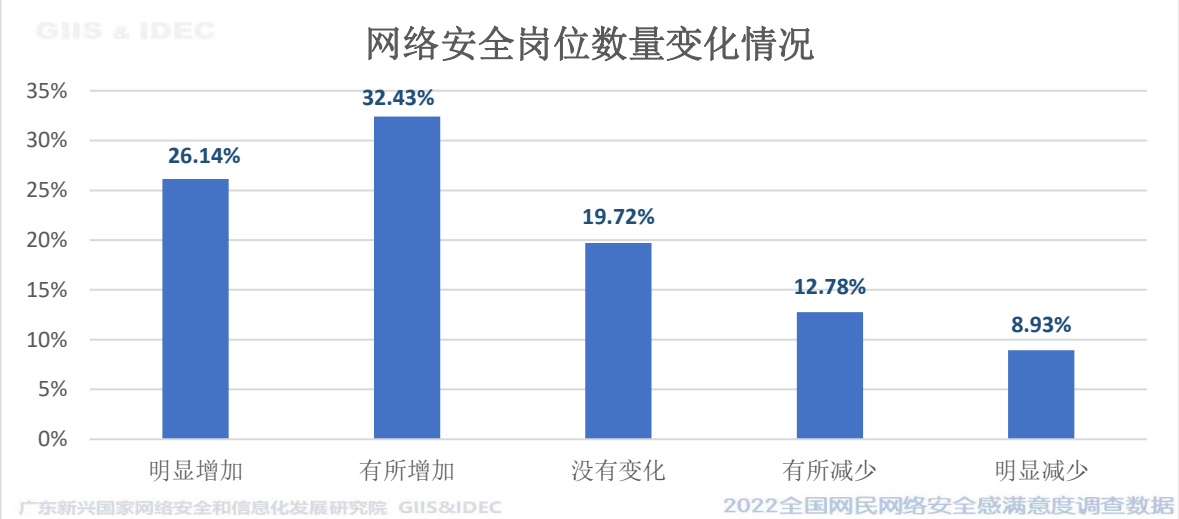


图表 5.11-12：行业内网络安全技术人才数量评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 11 题：您认为当前网络安全技术人才数量如何？）

（12）网络安全岗位数量变化情况

参与调查的从业人员中对网络安全岗位数量变化情况的看法，32.43%的从业人员网民认为“有所增加”。26.14%认为数量“明显增加”，19.72%认为“没有变化”，12.78%认为“有所减少”，8.93%认为“明显减少”。持增加（明显增加+有所增加）看法的占 58.57%，持减少（有所减少+明显减少）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。



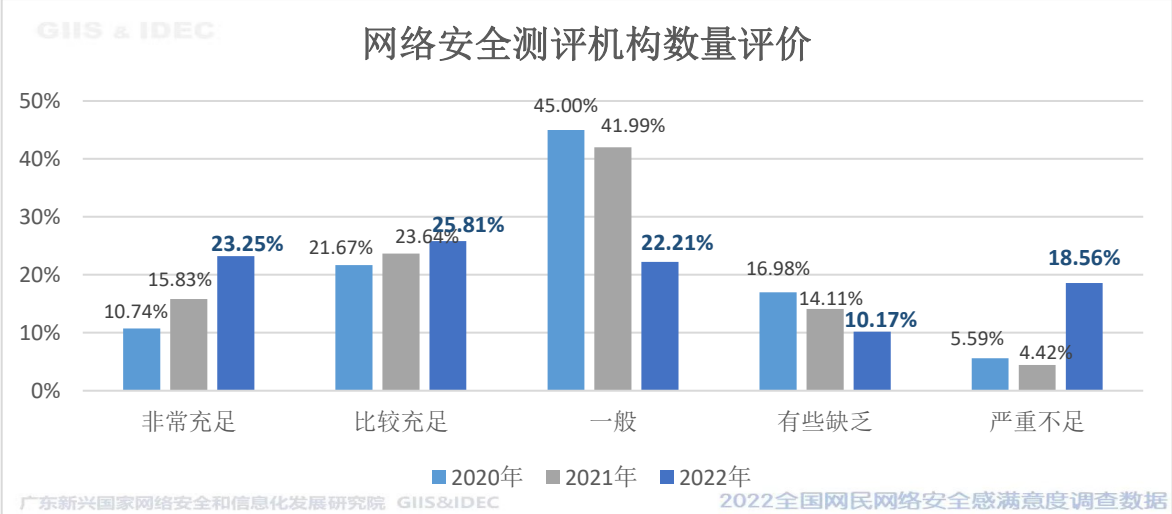
图表 5.11-13：网络安全岗位数量变化情况

（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：您所在单位网络安全岗位数量变化情况？）

（13）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，22.21%的从业人员网民认为“一般”。25.81%认为数量“比较充足”，23.25%认为“非常充足”，10.17%认为“有些缺乏”，18.56%认为“严重不足”。持充足（非常充足+比较充足）看法的占 49.06%，持缺乏（有些缺乏+严重不足）看法的占 28.73%。总体上认为一般到充足为主。

和去年相比，认为充足的占比上升了 9.59 个百分点，认为缺乏的占比上升了 10.20 个百分点。数据显示，从业人员对网络测评机构数量的看法出现分歧，从一般向缺乏方向转变，说明认为测评机构数量不足的人数开始增加，但总体上认为充足的居多。

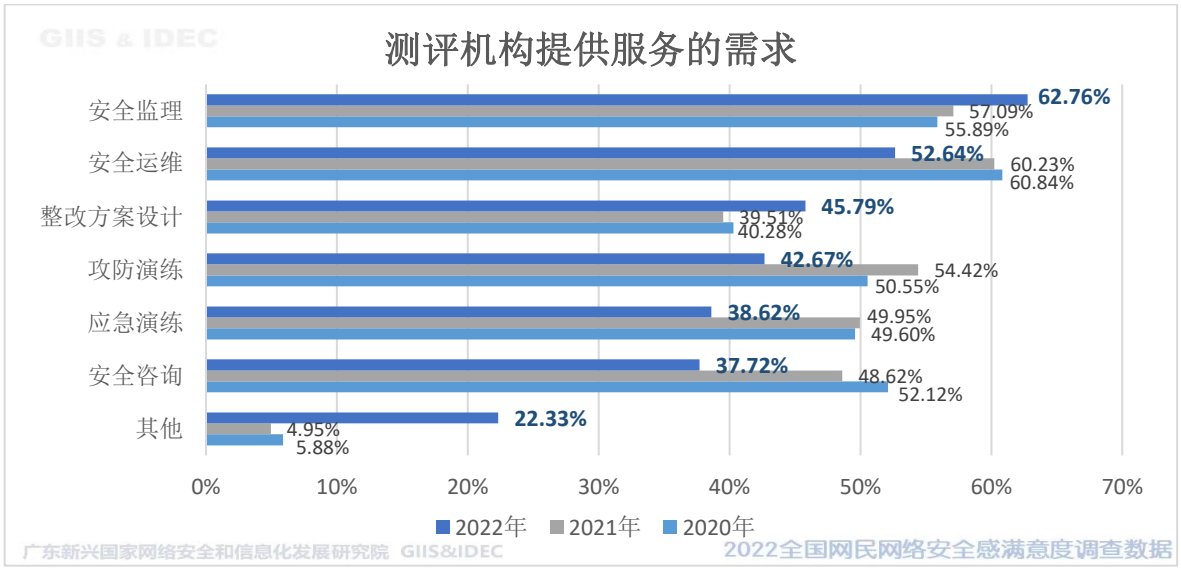


图表 5.11-14：当前网络安全测评机构数量评价

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 13 题：您认为当前网络安全测评机构数量如何？）

（14）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“安全监理”62.76%，第二位“安全运维”52.64%，第三位是“整改方案设计”45.79%，第四位是“攻防演练”42.67%，第五位是“应急演练”38.62%，第六位“安全咨询”37.72%。和去年相比，需求选择率提升的有安全监理和整改方案设计。排位方面，安全监理提升到第一位，整改方案设计提升了三位，到第三位。数据显示，对测评机构等网络安全服务机构服务需求在整体设计、安全监理方面有较大的增长。



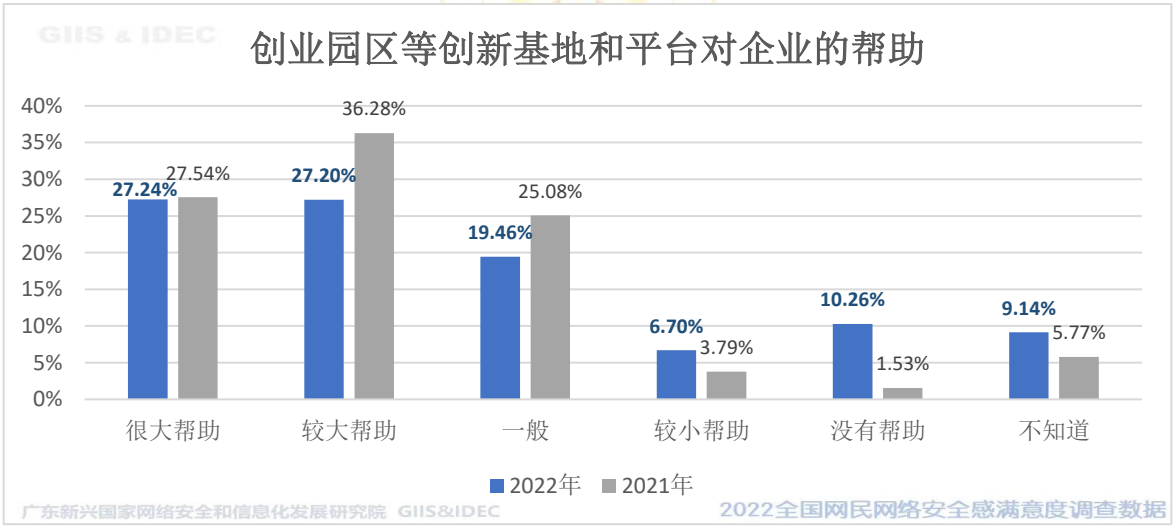
图表 5.11-15：测评机构提供服务的需求

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 14 题：您所在单位还需要测评机构提供哪些服务？）

（15）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“很大帮助”，占 27.24%；第二位是“较大帮助”，占 27.20%；第三位是“一般”，占 19.46%，第四位是“没有帮助”占 10.26%，第五位是“不知道”，占 9.14%；第六位是“较小”，占 6.70%。数据显示，54.44%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。

和去年相比，持正面评价（很多帮助+较大帮助）的比例下降了 9.38 个百分点，持负面评价（较小帮助+没有帮助）上升了 11.64 个百分点。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的正面作用逐渐减少。



图表 5.11-16：创业园区等创新基地和平台对企业的帮助

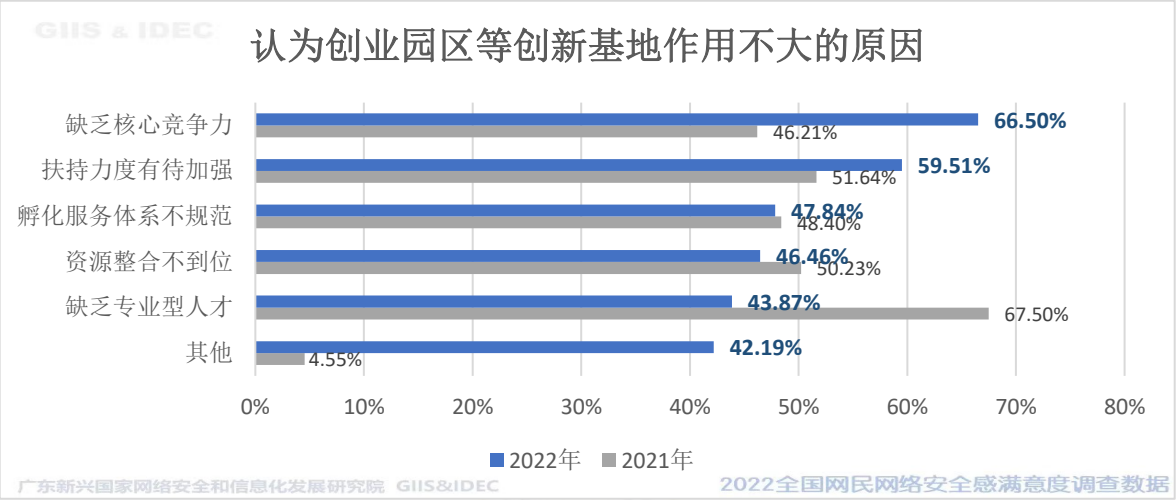
（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 15 题：您认为创业园区、孵化器等创新基地和平台对企业是否有帮助？）

（15.1）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“缺乏核心竞争力”，占 66.50%；第二位是“扶持力度有待加强”，占 59.51%；第三位是“孵化服务体系不规范”占 47.84%，第四位是“资源整合不到位”，占 46.46%，第五位是

“缺乏专业人才”，占 43.87%；第六位是“其他”，占 42.19%。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核心竞争力、资金、资源、服务、产品等软件方面因素。

和去年相比，“缺乏核心竞争力”上升到第一位，增长了 20.29 个百分点，“扶持力度有待加强”增长了 7.87 个百分点，继续保持第二位。数据显示缺乏核心竞争力与园区以及平台的扶持力度已经成为影响企业评价的决定性因素。



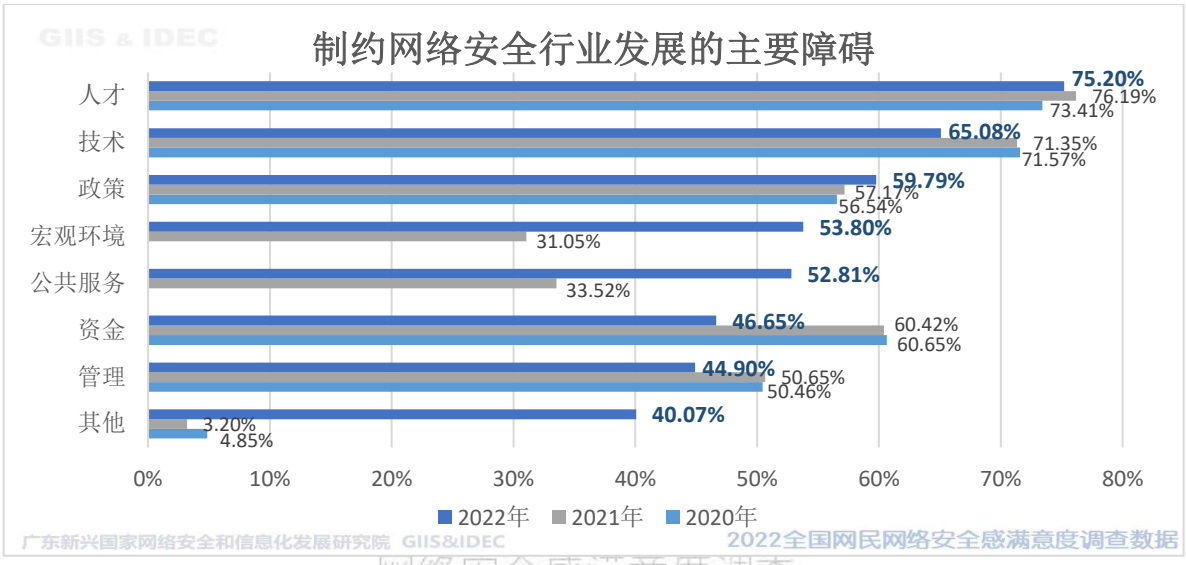
图表 5.11-17：认为创业园区等创新基地作用不大的原因

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 15.1 题：您认为没有帮助或作用不大的原因是？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（16）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 75.20%），第二位是技术（选择率 65.08%），第三位是政策（选择率 59.79%），第四位是宏观环境（选择率 53.80%），第五位是公共服务（选择率 52.81%），第六位是资金（选择率 46.65%），第七位是管理（选择率 44.90%），第八位是其他（选择率 40.07%）。和去年相比，总体变化不大，选择率提升有政策、宏观环境、公共服务和其他因素，而人才和技术因素对行业发展起关键作用。

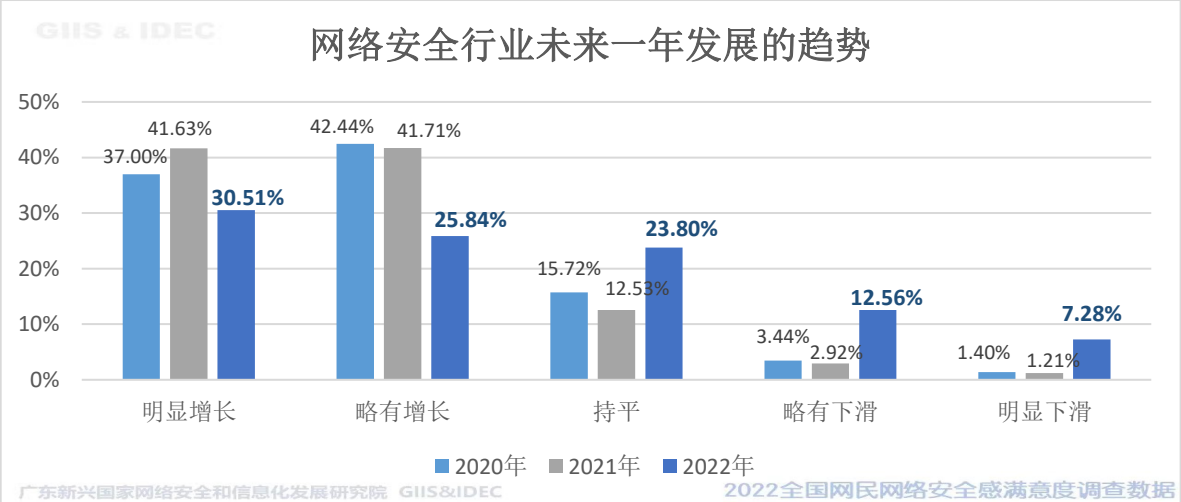


图表 5.11-18：制约网络安全行业发展的主要障碍

（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 16 题：您认为制约网络安全行业发展的主要障碍是什么？）

（17）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：30.51%认为明显增长，25.84%认为略有增长，认为持平的占 23.80%，认为略有下降的占 12.56%，认为明显下降的占 7.28%。有超过五成（56.35%）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，认为增长的比例大幅度下降了 26.99 个百分点，一般和认为下滑的占比均有明显提升，显示从业人员对网络安全行业未来保持增长的信心下滑。



图表 5.11-19：网络安全行业未来一年的发展趋势

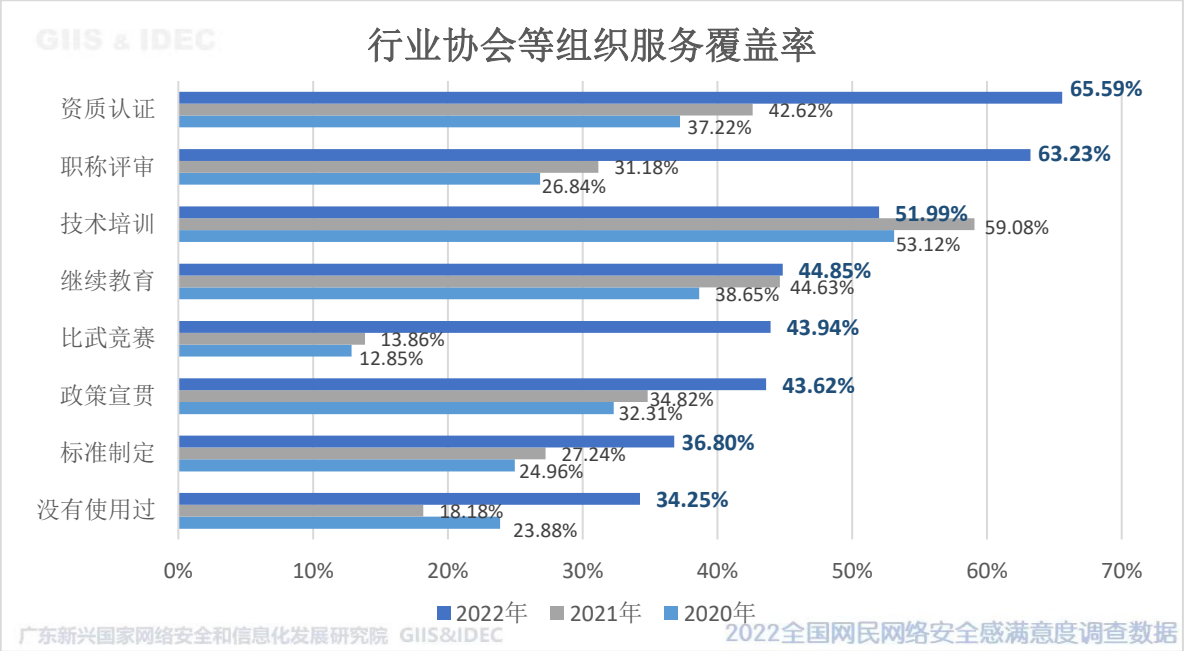
（图表数据来源：从业人员版行业发展与生态建设专题第 17 题：您认为网络安全行业未来一年发展的趋势如何？）

（18）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资质认证（覆盖率 65.59%），第二位是职称评审（覆盖率 63.23%），第三位是技术培训（覆盖率 51.99%），第四位是继续教育（覆盖率 44.85%），第五位是比武竞赛（覆盖率 43.94%），第六位是政策宣贯（覆盖率 43.62%），第七位是标准制定（覆盖率 36.80%）。数据显示资质认证是覆盖率最高的服务，其它服务还有一定的提升空间。

网络安全感满意度调查

和去年相比，资质认证、职称评审、比武竞赛、政策宣贯、标准制定等服务项目的覆盖率都有所上升，升幅较大的有资质认证、职称评审和比武竞赛等服务。没有使用服务的比例增加了 16.07 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。



图表 5.11-20：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 18 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？）

5.12 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。

网络安全感满意度调查

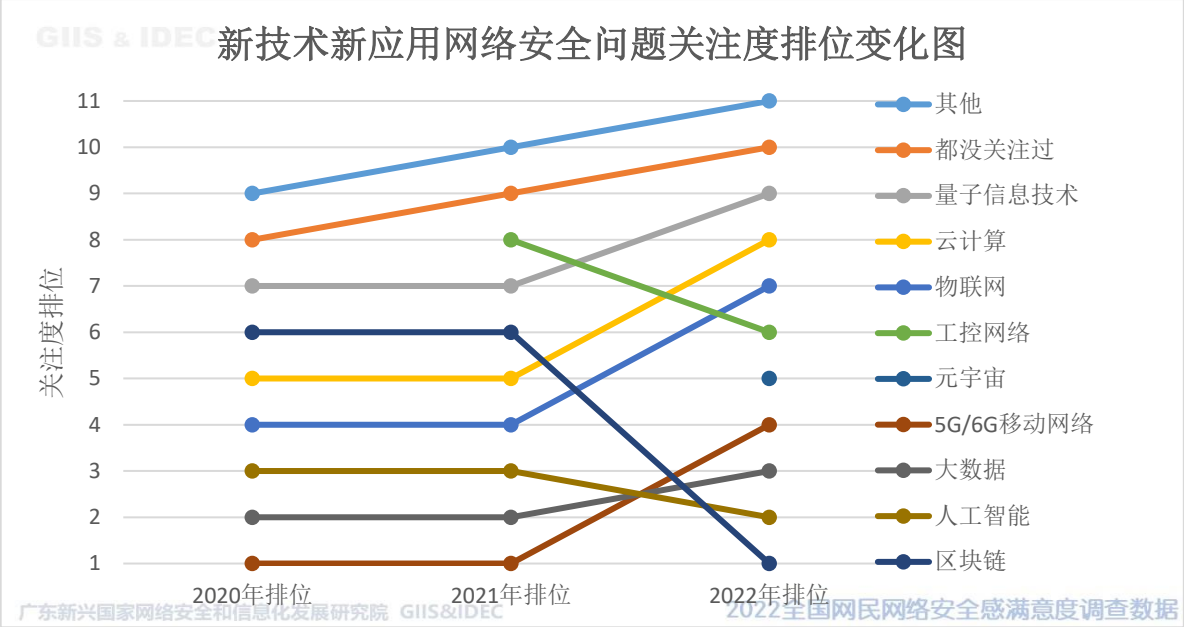
本专题的问卷样本数量为 79651 份。

（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：第一位是区块链（关注度 58.95%），第二位是人工智能（53.58%），第三位是大数据（52.30%），第四位是 5G/6G 移动网络（51.06%），第五位是元宇宙（40.60%）。数据显示从业人员对区块链、人工智能、大数据、5G/6G 移动网络、元宇宙等新技术的网络安全问题是比较关注的。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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，移动网络、大数据、物联网和云计算的排位有所下降，显示新技术新应用的热点正发生转移，区块链等新领域安全问题关注度急剧上升，新热点的网络安全问题将为行业快速发展提供更多的机遇。

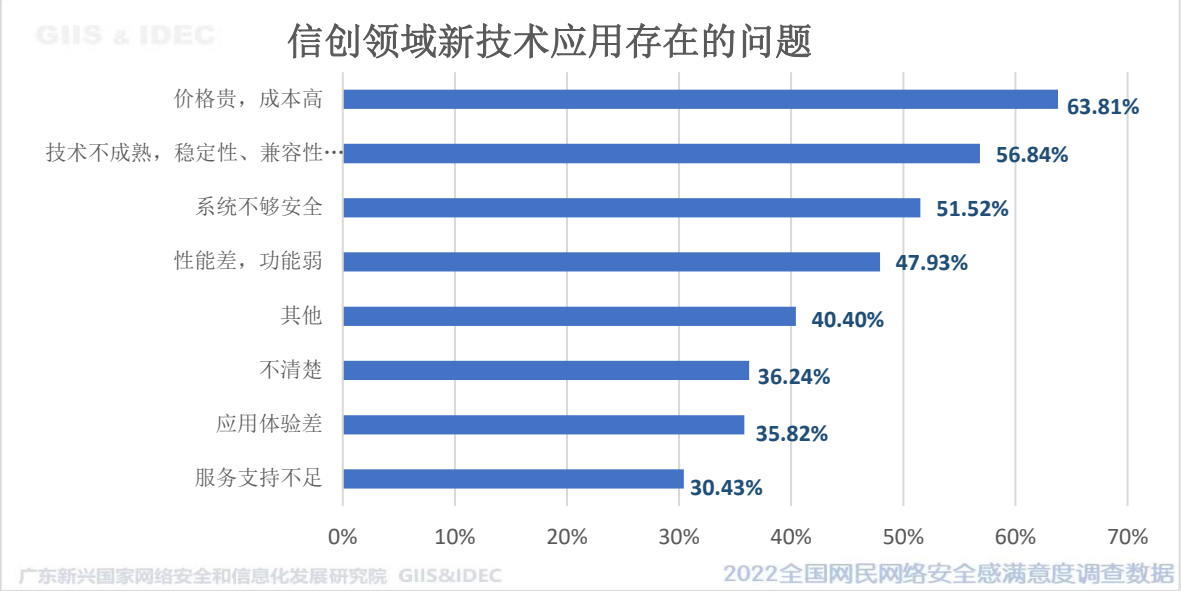


图表 5.12-1：新技术新应用的网络安全问题的关注度排位变化图

（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）信创领域新技术应用存在的问题

参与调查的从业人员对信创领域新技术应用存在的问题的看法为：第一位是“价格贵，成本高”（63.81%），第二位是“技术不成熟，稳定性、兼容性不足”（56.84%），第三位是“系统不够安全”（51.52%），第四位是“性能差，功能弱”（47.93%），第五位是“其他”（40.40%），第六位是“不清楚”（36.24%），第七位是“应用体验差”（35.82%），第八位是“服务支持不足”（30.43%）。数据显示，从业人员认为对信创领域新技术应用存在的问题主要在于成本、技术和安全问题。

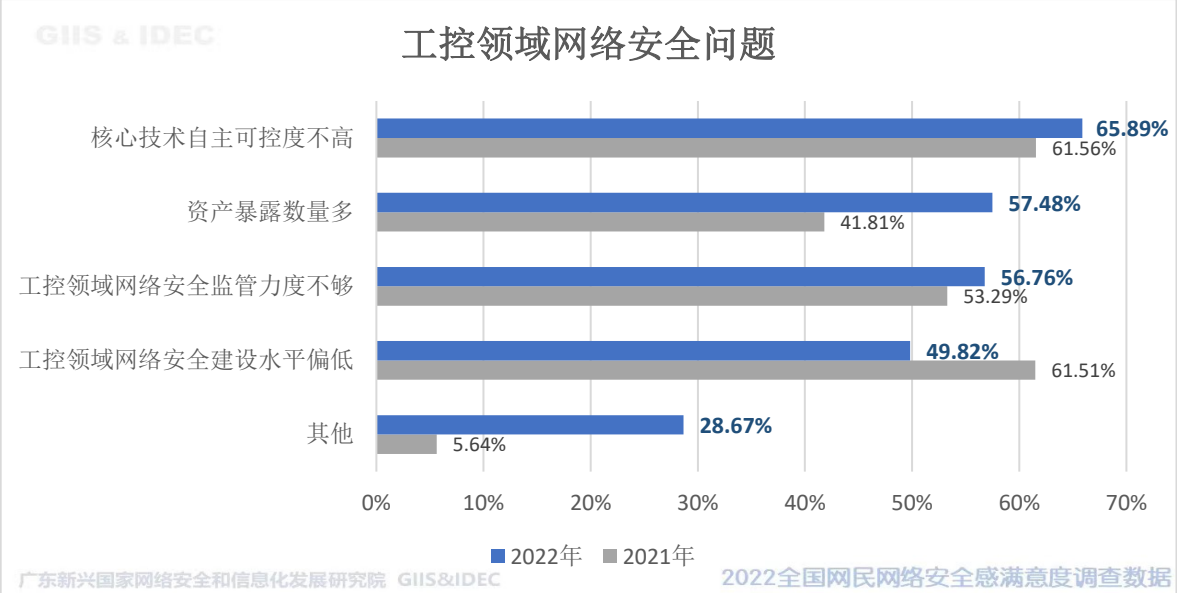


图表 5.12-2：信创领域新技术应用存在的问题

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 2 题：您对信创领域新技术应用存在哪些问题？）

（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”（65.89%），第二位是“资产暴露数量多”（57.48%），第三位是“工控领域网络安全监管力度不够”（56.76%），第四位是“工控领域网络安全建设水平偏低”（49.82%），第五位是“其他”（28.67%）。和去年相比，除工控领域网络安全建设水平偏低外，其他选项均有所提高。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、资产暴露和监管力度等方面。

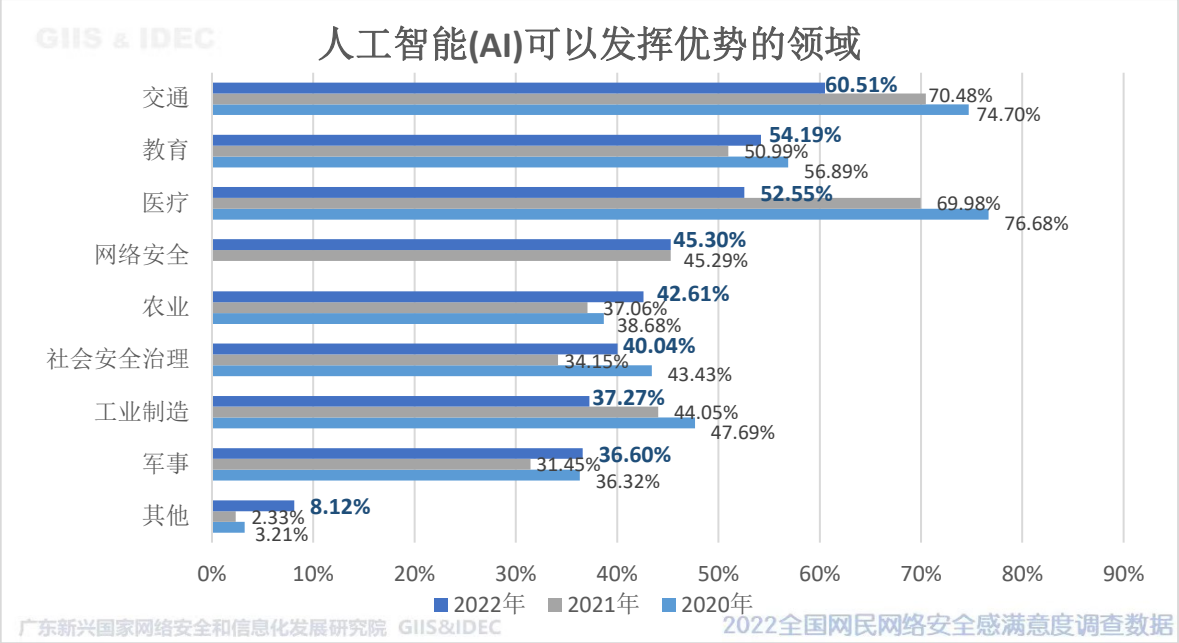


图表 5.12-3：工控领域网络安全的问题

（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60.51%）、教育（54.19%）、医疗（52.55%）、网络安全（45.30%）、农业（42.61%）、社会安全治理（40.04%）和工业制造（37.27%）等领域人工智能可以发挥优势。和去年相比，在排位方面，变化不大；关注度方面，医疗、交通、工业制造的关注度有所下降，其他选项的关注度均提高。

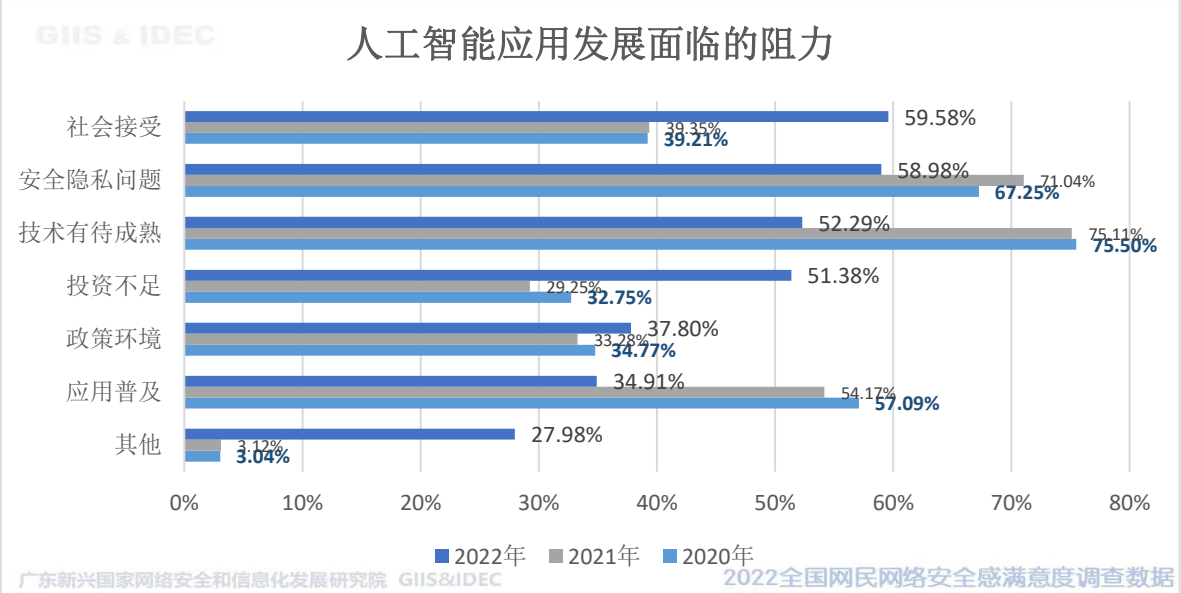


图表 5.12-4：人工智能应用优势领域

（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名为：第一位“社会接受”（选择率 59.58%），第二位“安全隐私问题”（58.98%），第三位“技术有待成熟”（52.29%），第四位“投资不足”（51.38%），第五位“政策环境”（37.80%），第六位“应用普及”（34.91%），第七位“其他”（27.98%）。和去年相比，排位方面社会接受上升 3 位，排第一位，关注度方面去年排名前三的“技术有待成熟”、“安全隐私问题”和“应用普及”均下降。数据显示“社会接受”和“安全隐私问题”成为了从业人员关注的重点。

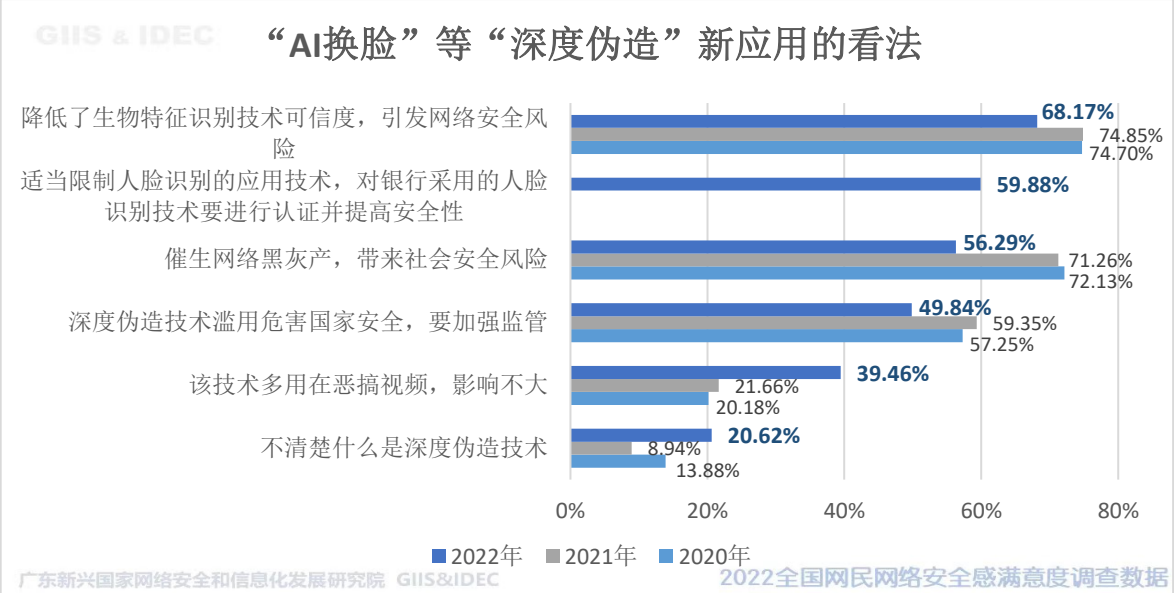


图表 5.12-5：人工智能应用发展面临的阻力

（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最大阻力是？）

（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”（68.17%），第二位是“适当限制人脸识别的应用技术，对银行采用的人脸识别技术要进行认证并提高安全性”（59.88%），第三位是“催生网络黑灰产，带来社会安全风险”（56.29%），第四位是“深度伪造技术滥用危害国家安全，要加强监管”（49.84%），第五位是“该技术多用在恶搞视频，影响不大”（39.46%）。数据显示从业人员对深度伪造技术仍然比较担心，有一定的呼声要求适当限制并加以规管。

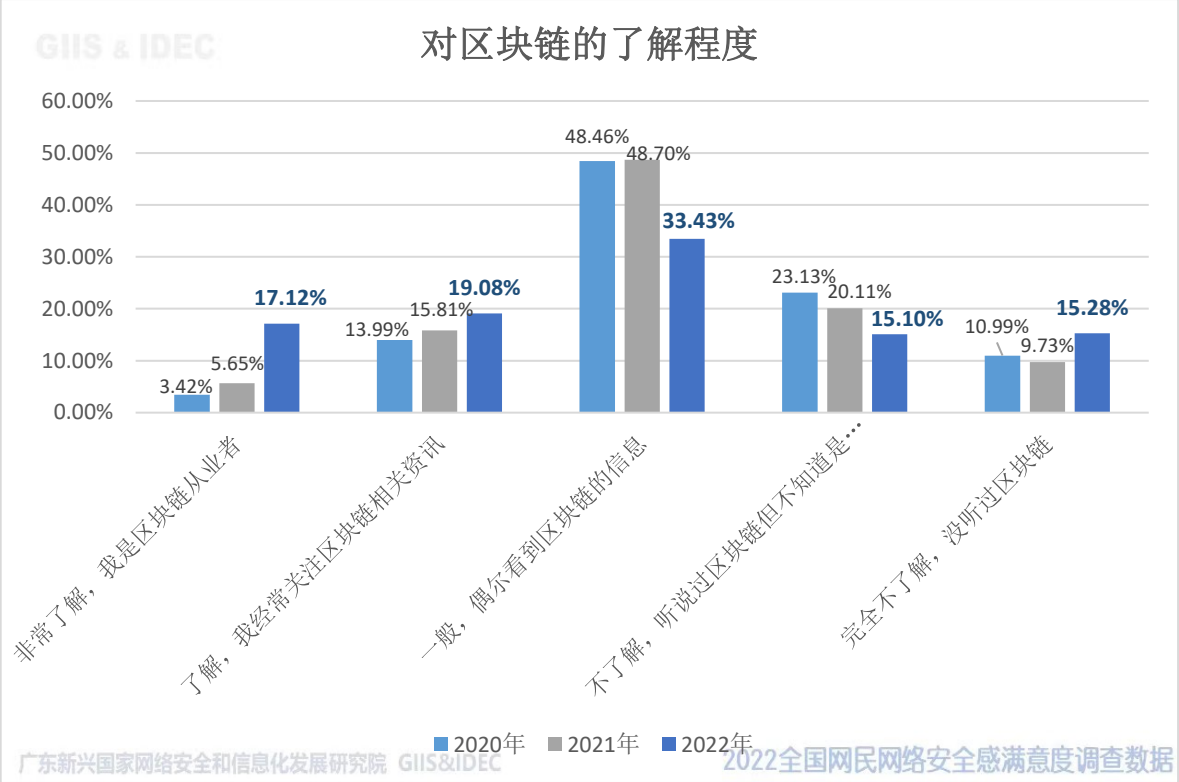


图表 5.12-6：“AI 换脸”等“深度伪造”新应用的风险

（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：33.43%从业人员认为“一般，偶尔看到区块链的信息”；19.08%从业人员对区块链“了解，我经常关注区块链相关资讯”；17.12%从业人员对区块链“非常了解，我是区块链从业者”；15.28%从业人员对区块链“完全不了解，没听过区块链”，也有 15.10%从业人员对区块链“不了解，听说过区块链但不知道是什么”。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仍有增加的趋势。

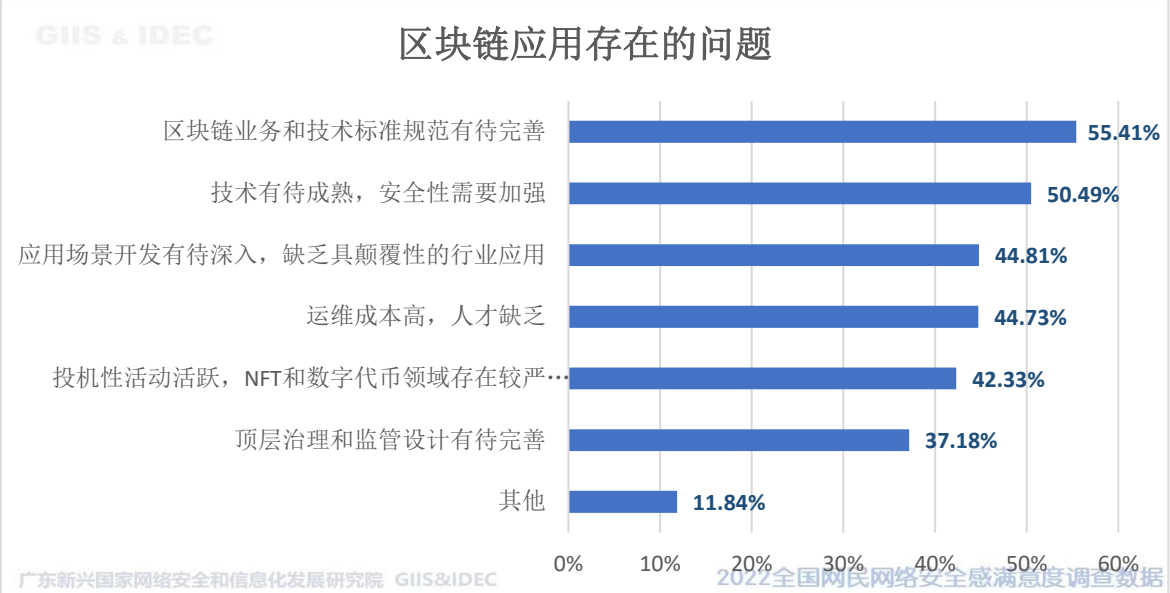


图表 5.12-7：对区块链的了解程度

（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）区块链应用存在的问题

参与调查的从业人员对区块链应用存在的问题的看法：第一位是“区块链业务和技术标准规范有待完善”（选择率 55.41%），第二位是“技术有待成熟，安全性需要加强”（选择率 50.49%），第三位是“应用场景开发有待深入，缺乏具颠覆性的行业应用”（选择率 44.81%），第四位是“运维成本高，人才缺乏”（选择率 44.73%），第五位是“投机性活动活跃，NFT 和数字代币领域存在较严重的泡沫”（选择率 42.33%），第六位是“顶层治理和监管设计有待完善”（选择率 37.18%），第七位是“其他”（选择率 11.84%）。数据显示从业人员认为区块链应用存在的问题主要在标准和技术方面。

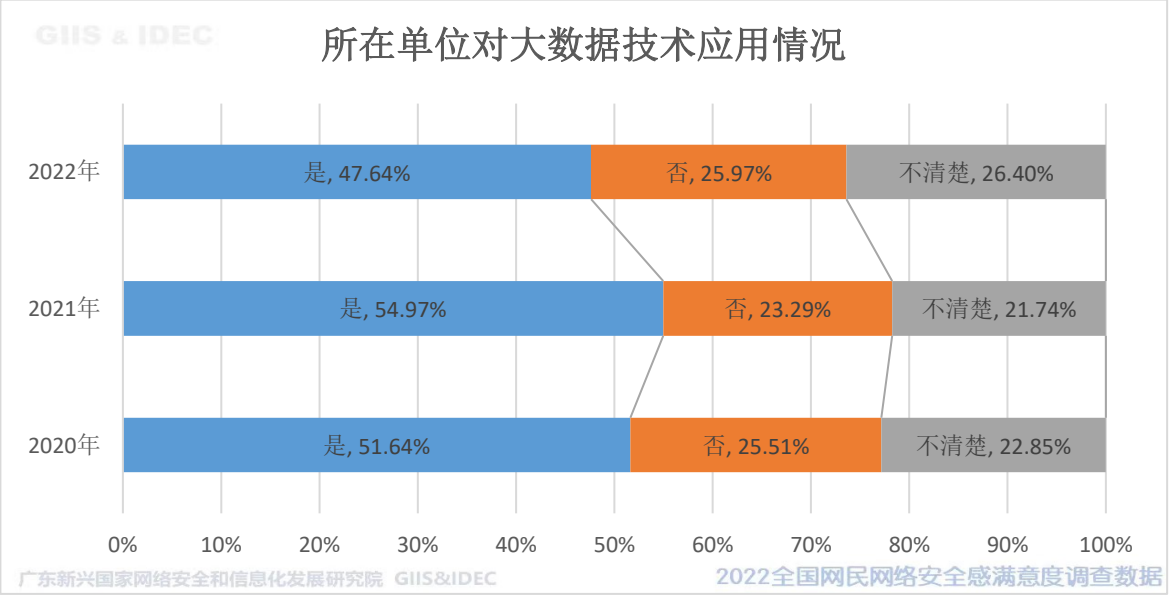


图表 5.12-8：区块链应用存在的问题

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 8 题：觉得目前区块链应用存在什么问题？）

（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，47.64%的从业人员所在单位有应用了大数据技术；25.94%的从业人员所在单位没有应用大数据技术，26.40%表示不清楚。和去年相比，应用大数据的占比有所减少，占比下降了 7.33 个百分点。数据显示大数据在从业人员单位得到较广泛的应用。

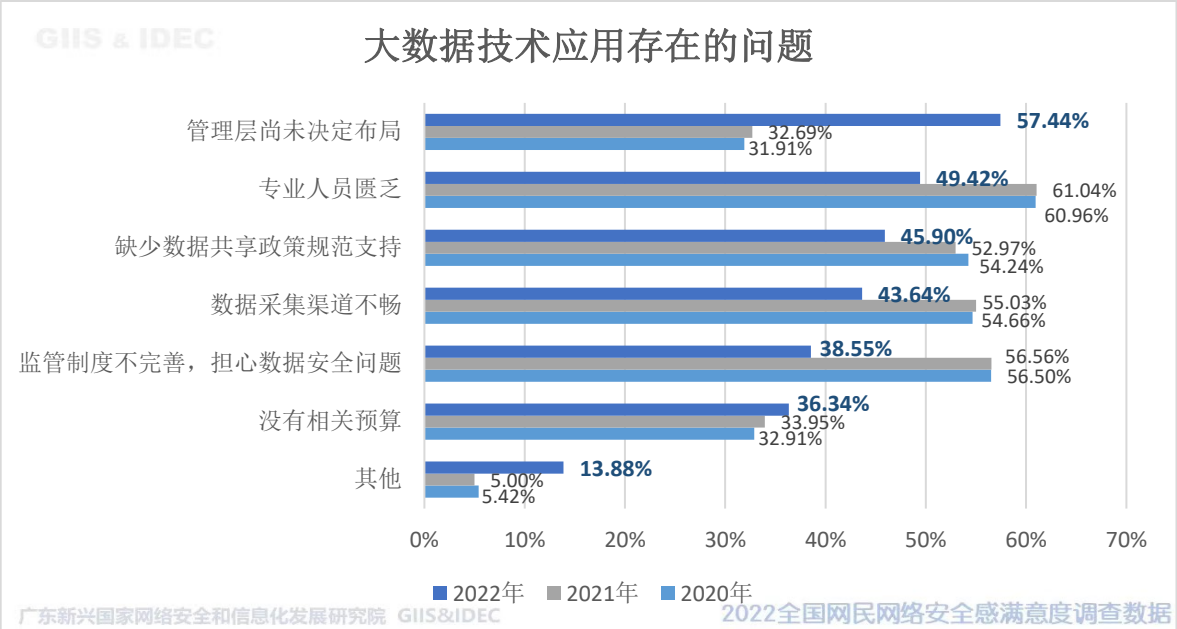


图表 5.12-9：所在单位大数据技术应用情况

（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“管理层尚未决定布局”（选择率 57.44%），第二位是“专业人员匮乏”（49.42%），第三位是“缺少数据共享政策规范支持”（45.90%），第四位是“数据采集渠道不畅”（43.64%），第五位是“监管制度不完善，担心数据安全问题”（38.55%），第六位是“没有相关预算”（36.34%）。和去年相比，在排位方面，管理层尚未决定布局上升 5 位，排第一位。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管理、人才、政策、渠道、制度等方面。随着技术的成熟，许多技术性障碍因素降低影响，大数据应用更多地和业务战略布局有关，这需要管理层作出相应的决策。



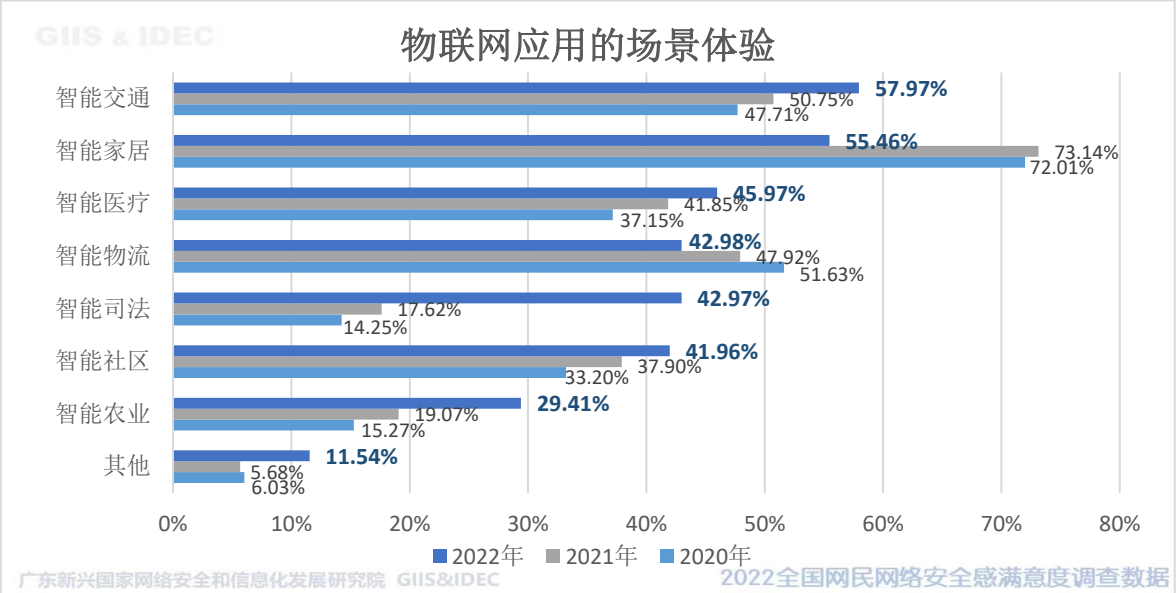
图表 5.12-10：大数据技术应用存在的问题

（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“智能交通”（选择

率 57.97%），第二位是“智能家居”（55.46%），第三位是“智能医疗”（45.97%），第四位是“智能物流”（42.98%），第五位是“智能司法”（42.97%），第六位是“智能社区”（41.96%），第七位是“智能农业”（29.41%）。和去年相比，体验率上升的场景有：智能交通、医疗、司法、社区和农业等。显示在智能交通、家居、医疗、物流等领域物联网技术应用比较广泛。



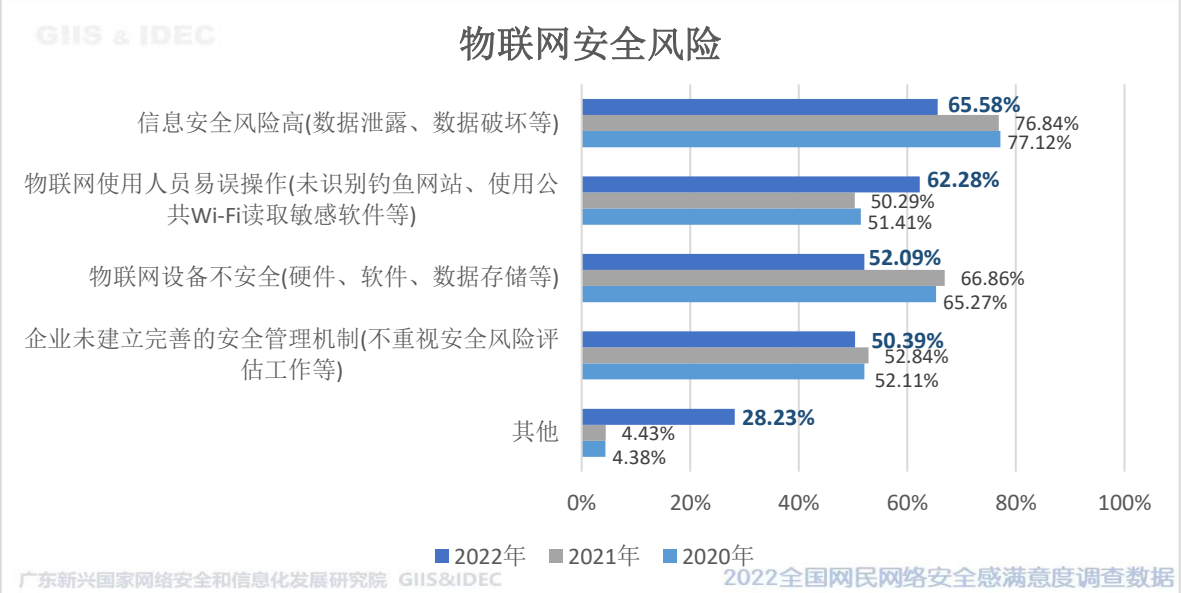
图表 5.12-11：物联网应用的场景体验

（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？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（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：65.58%认为物联网“信息安全风险高”，62.28%认为“物联网使用人员易误操作”，52.09%认为“物联网设备不安全”，50.39%从业人员认为“企业未建立完善的安全管理机制”。和去年相比，物联网使用人员易误操作排位上升 2 名，排第二位。数据显示从业人员对物联网的安全风险仍是比较担心的。



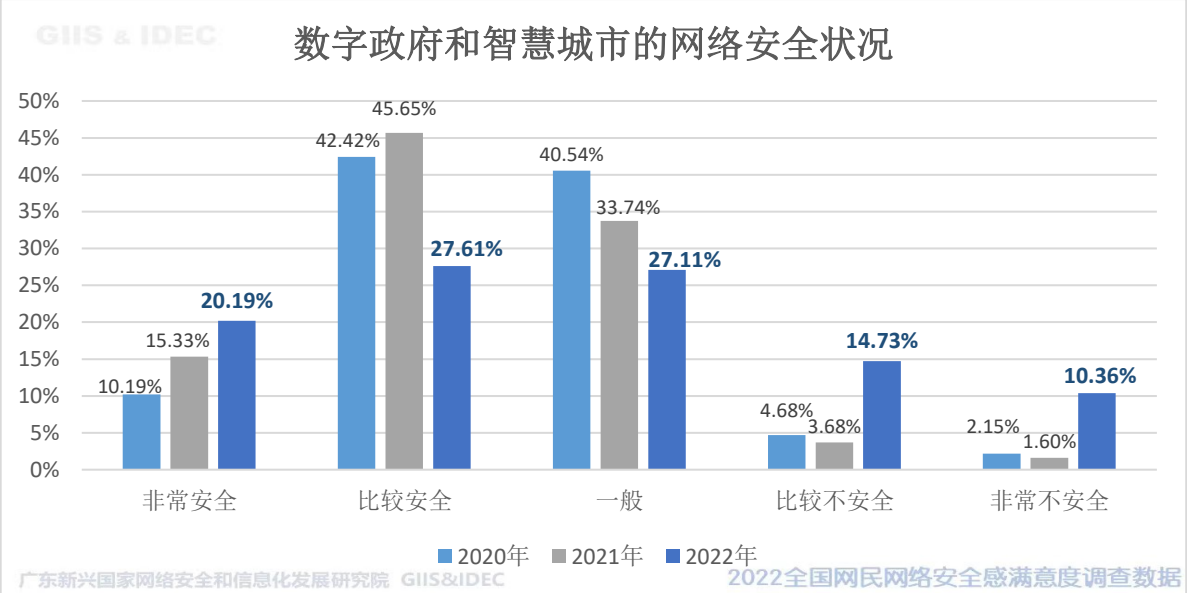
图表 5.12-12：物联网的安全风险

（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：20.19%的从业人员认为非常安全，27.61%的从业人员认为比较安全，27.11%的从业人员认为一般，14.73%的从业人员认为比较不安全，10.36%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 47.80%，负面评价（比较不安全+非常不安全）的占 25.09%。数据显示超过四成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，正面评价下降了 13.18 个百分点，负面评价上升了 19.81 个百分点。中间评价（一般）下降了 6.63 个百分点。数据显示，评价变化主要是从一般和正面评价向负面评价转变，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下降。

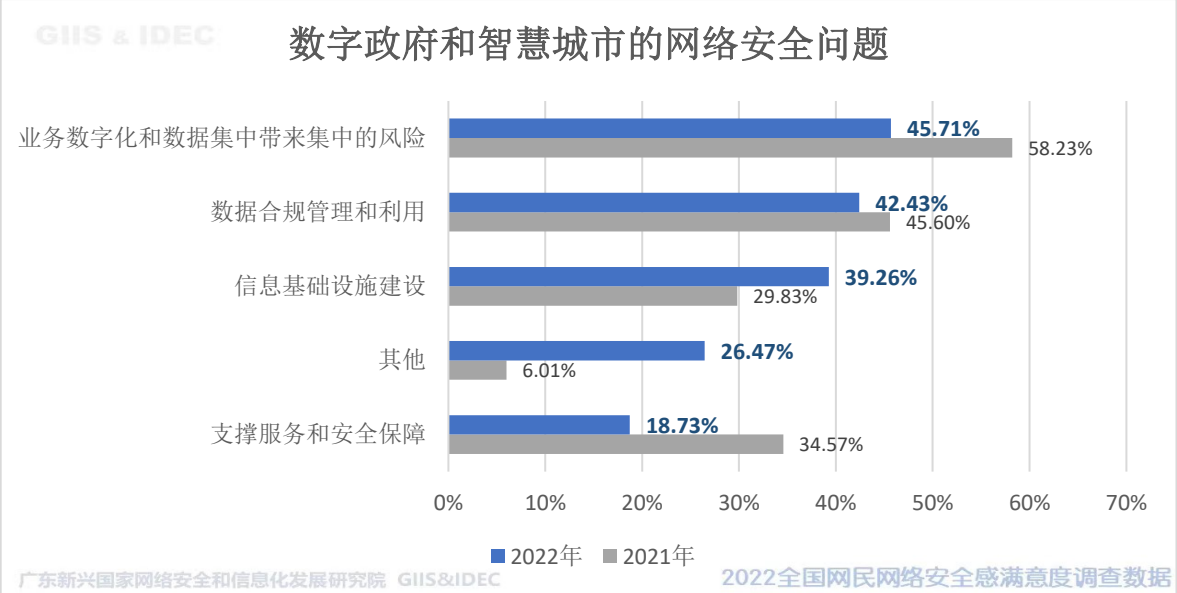


图表 5.12-13：数字政府和智慧城市的网络安全状况

（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 45.71%；第二位是“数据合规管理和利用”，选择率 42.43%；第三位是“信息基础设施建设”，选择率 39.26%；第四位是“其他”，选择率 26.47%；第五位是“支撑服务和安全保障”，选择率 18.73%；数据显示超过四成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。

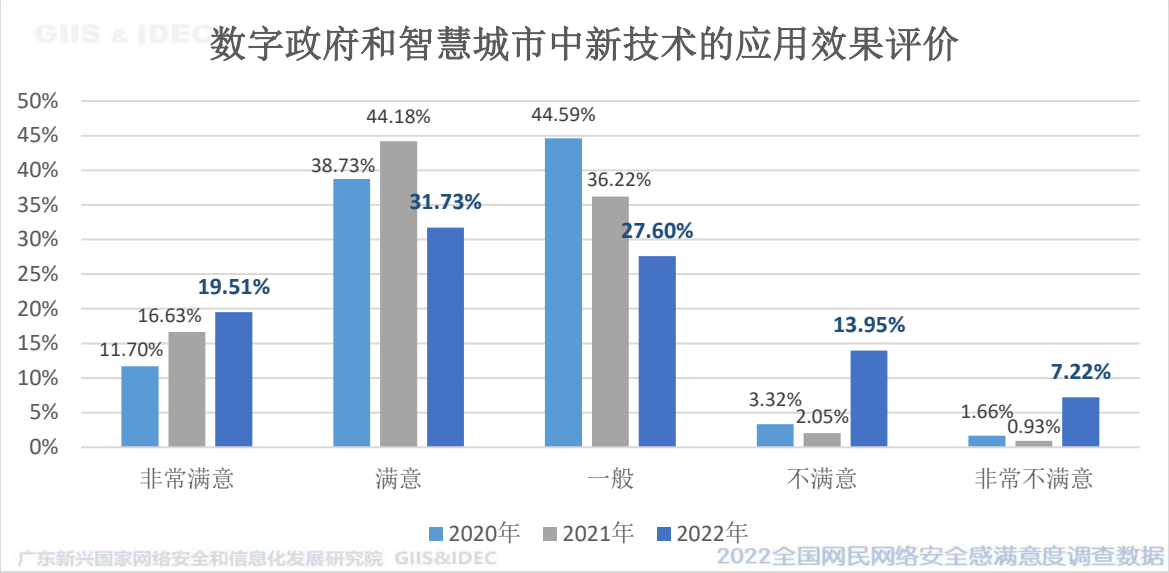


图表 5.12-14：数字政府和智慧城市的网络安全问题

（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：19.51%从业人员认为非常满意，31.73%认为满意，27.60%认为一般，13.95%认为不满意，7.22%为非常不满意。正面评价（满意+非常满意）为 51.24%，负面评价（不满意+非常不满意）为 21.17%。和去年相比，正面评价下降 9.57 个百分点，负面评价大幅度提升了 18.19 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，评价的好评度有所回落。

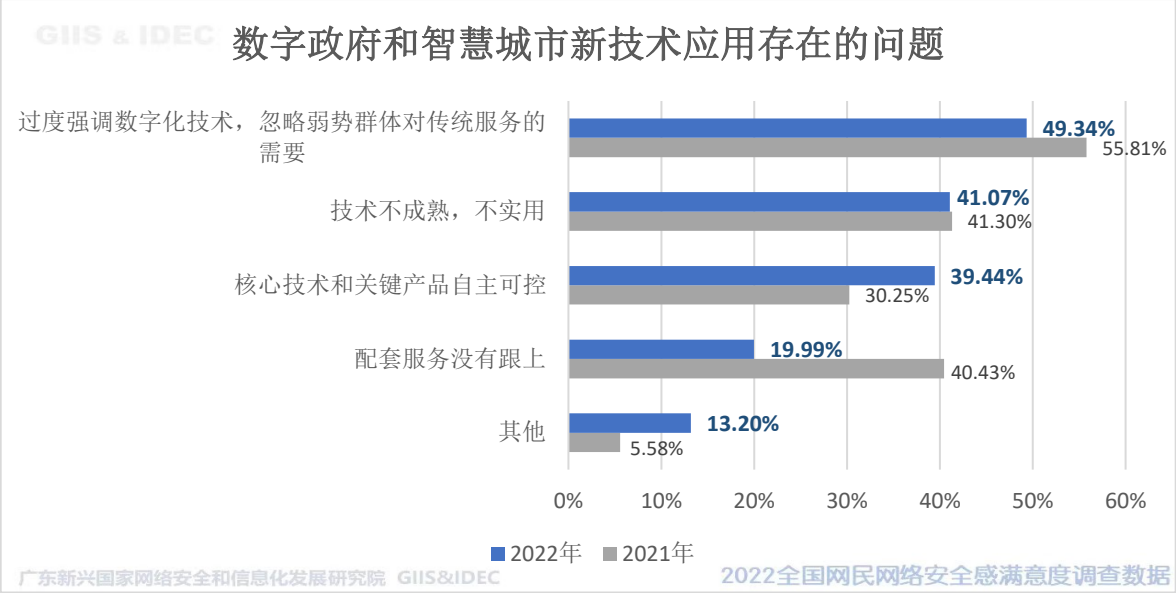


图表 5.12-15：数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价

（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 49.34%；第二位是“技术不成熟，不实用”，选择率 41.07%；第三位是“核心技术和关键产品自主可控”选择率为 39.44%；第四位是“配套服务没有跟上”，选择率为 19.99%；第五位是“其他”，选择率为 13.20%。数据显示接近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中存在过度强调数字技术的问题，要以人为本，关注不同人群的需求。



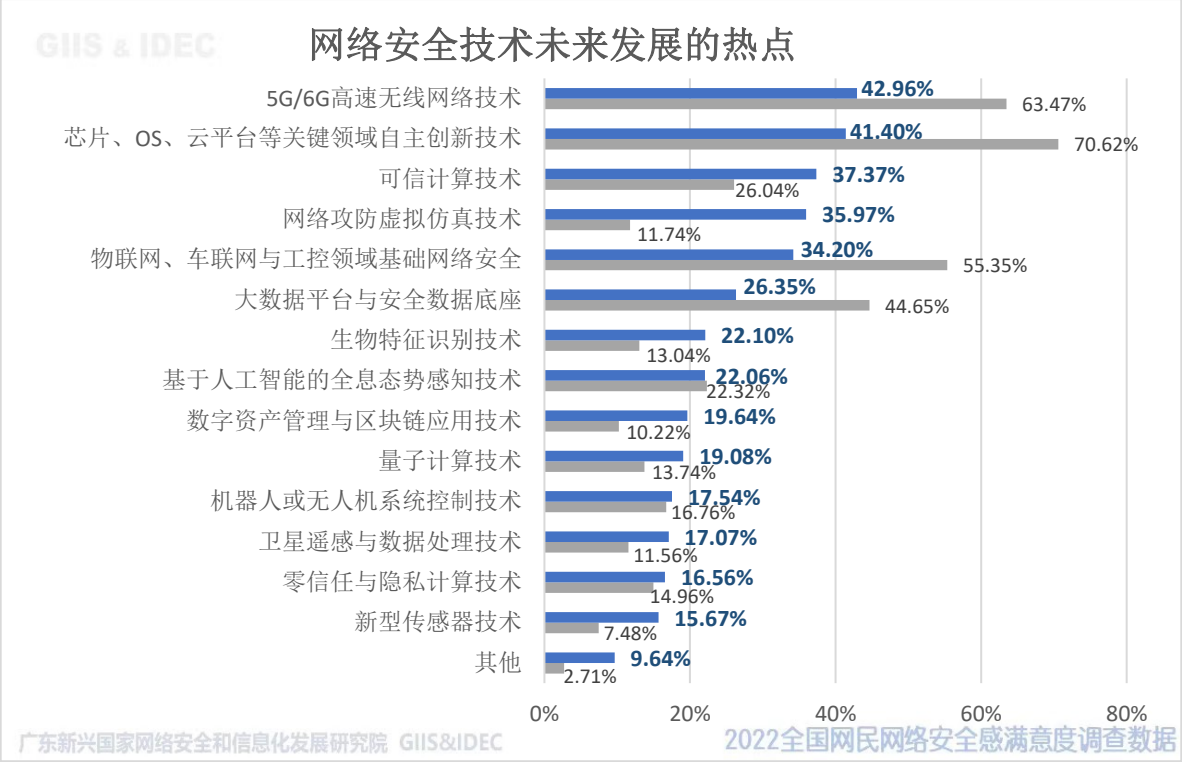
图表 5.12-16：数字政府和智慧城市中新技术应用存在的问题

（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 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

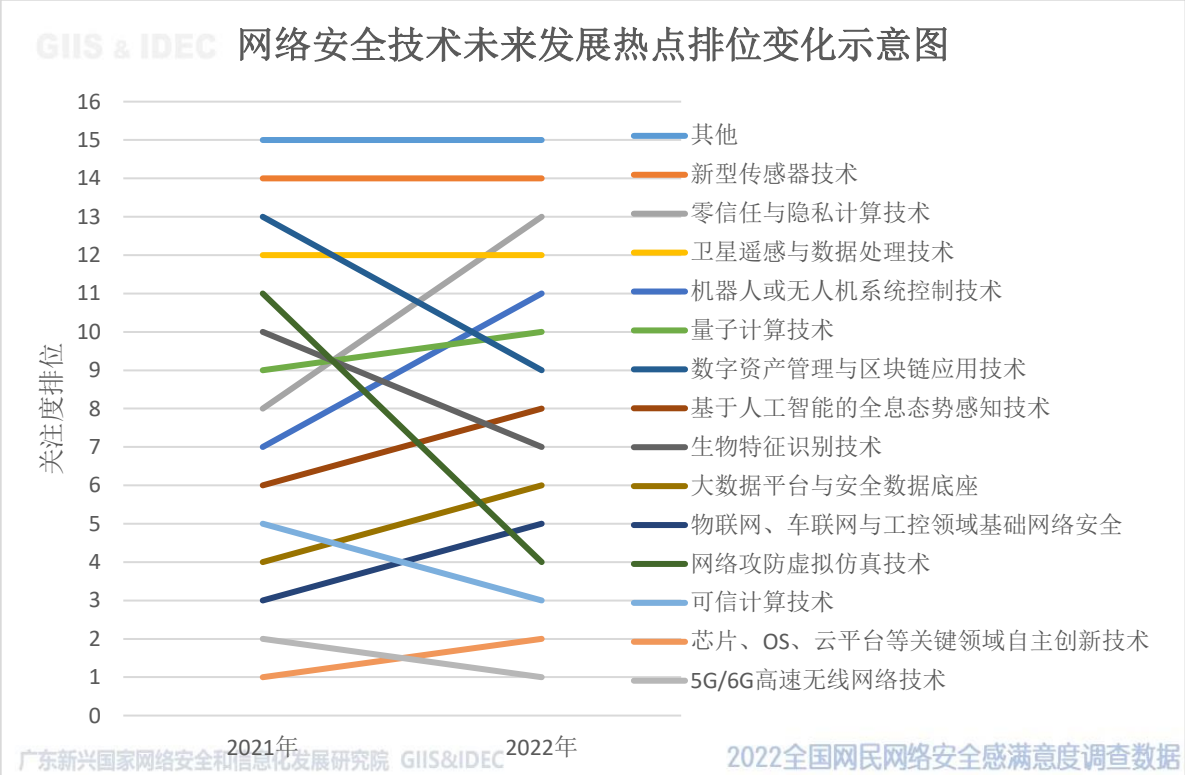
参与调查的从业人员对网络安全技术未来发展的热点的看法：第一位是“5G/6G 高速无线网络技术”，选择率 42.96%；第二位是“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”，选择率 41.40%；第三位是“可信计算技术”，选择率 37.37%；第四位是“网络攻防虚拟仿真技术”，选择率 35.97%；第五位是“物联网、车联网与工控领域基础网络安全”，选择率 34.20%。

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。



图表 5.12-17：网络安全技术未来发展的热点

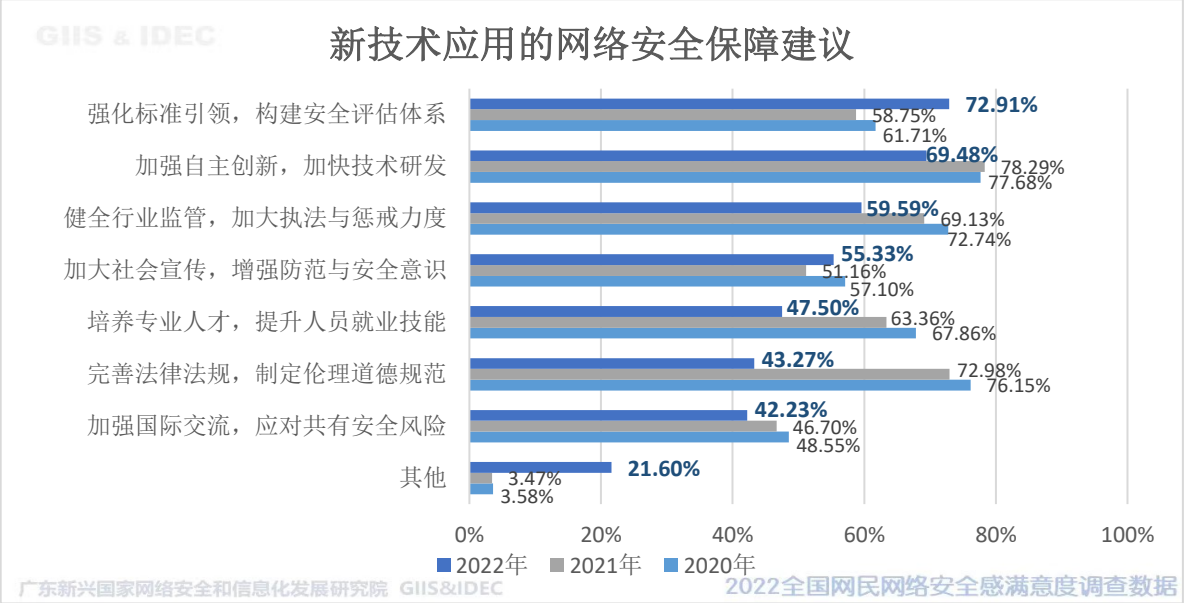
（图表数据来源：从业人员版新技术应用与网络安全专题第 15 题：您认为哪些网络安全相关技术是未来发展的热点？（多选））



图表 5.12-18：网络安全技术未来发展的热点排位变化示意图

（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“强化标准引领，构建安全评估体系”，选择率 72.91%；第二位是“加强自主创新，加快技术研发”，选择率 69.48%；第三位是“健全行业监管，加大执法与惩戒力度”，选择率 59.59%；第四位是“加大社会宣传，增强防范与安全意识”，选择率 55.33%；第五位是“培养专业人才，提升人员就业技能”，选择率 47.50%；第六位是“完善法律法规，制定伦理道德规范”，选择率 43.27%；第七位是“加强国际交流，应对共有安全风险”，选择率 42.23%。和去年相比，主张强化标准的选择率有所上升，超过七成。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标准规范、技术创新、监管执法、社会宣贯、人才培养、法制建设等方面。



图表 5.12-19：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））

5.13 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是人才的竞争。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 72530 份。

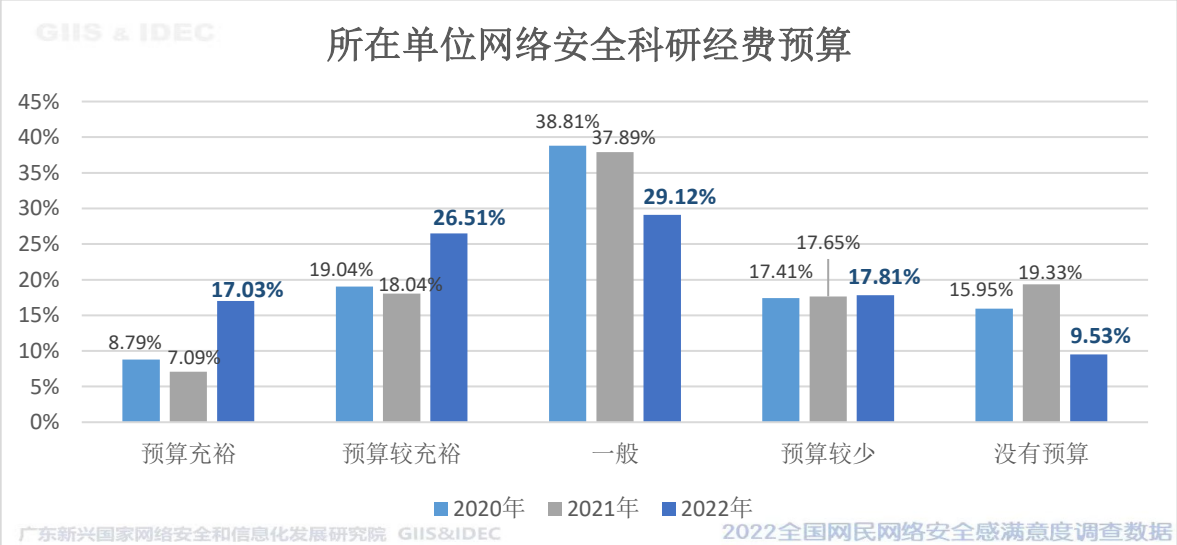
网络安全感满意度调查

（1）网络安全科研经费预算

在网络安全科研经费预算方面：17.03%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，26.51%从业人员所在单位科研经费预算较充裕，29.12%科研经费预算一般，17.81%预算较少，9.53%没有预算。预算充裕方面（预算充裕+预算较充裕）的占 43.54%，预算少的方面（预算较少+没有预算）的占 27.34%。数据显示大部分（56.46%）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提升了 18.41 个百分点，预算少的方面占比降低了 9.64 个百分点，其中没有预算的下降了 8.77 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所增加。没有安排预算的比例有所下降。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



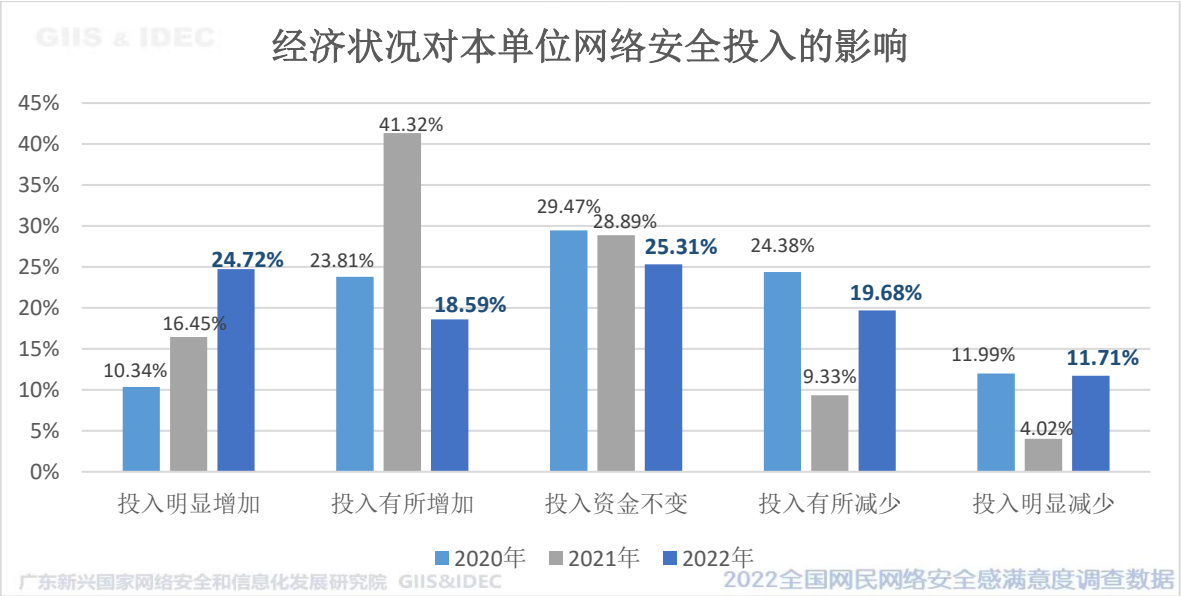
图表 5.13-1：所在单位网络安全科研经费预算情况

（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：24.72%参与调查的从业人员所在单位网络安全投入明显增加，18.59%从业人员所在单位网络安全投入有所增加，25.31%投入资金不变，19.68%投入减少，11.71%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）的占比下降了 14.46 个百分点。数据显示从业人员所在单位网络安全投入方面受到经济状况波动的影响，在总体上呈下降态势，总体上经济下行带来网络安全投入的影响比较明显。

网络安全感满意度调查



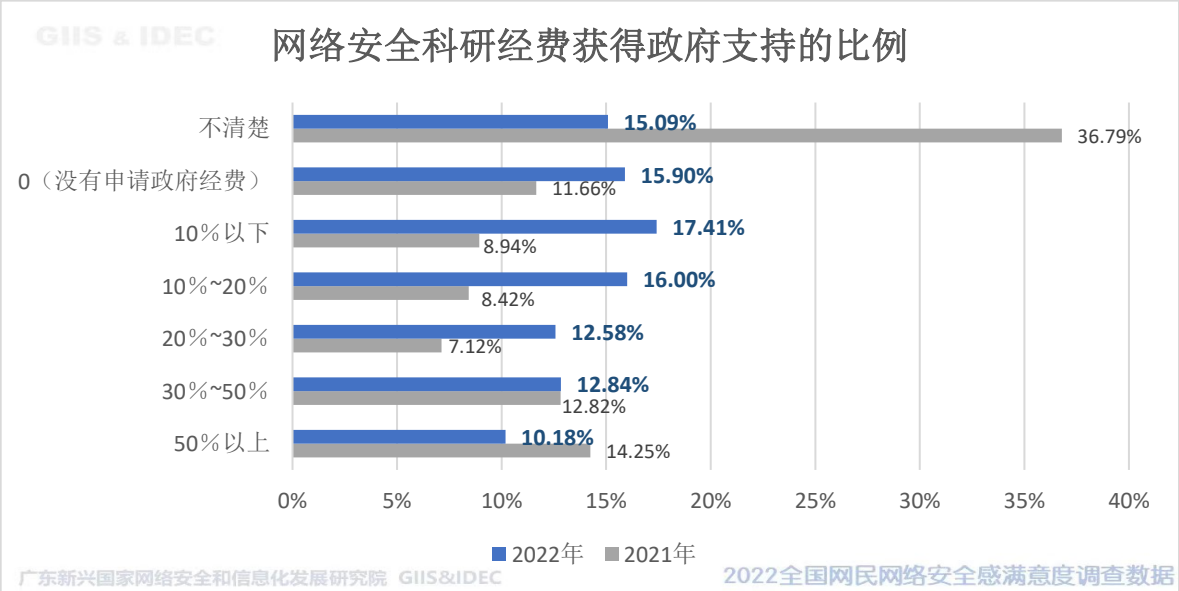
图表 5.13-2：经济状况对本单位网络安全投入的影响

（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 15.09%，表示“没有申请政府经费”的占 15.90%，剩下的有申请政府资金支持的占 69.01%，其中，政府经费在 10%以下的占 17.41%，政府经费占 10%~20%的占 16.00%，政府经费在 20%~30%的占 12.58%，政府经费在 30%~50%的占 12.84%，政府

经费在 50%以上的占 10.18%。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，有接近七成的从业人员单位科研经费受到政府支持。



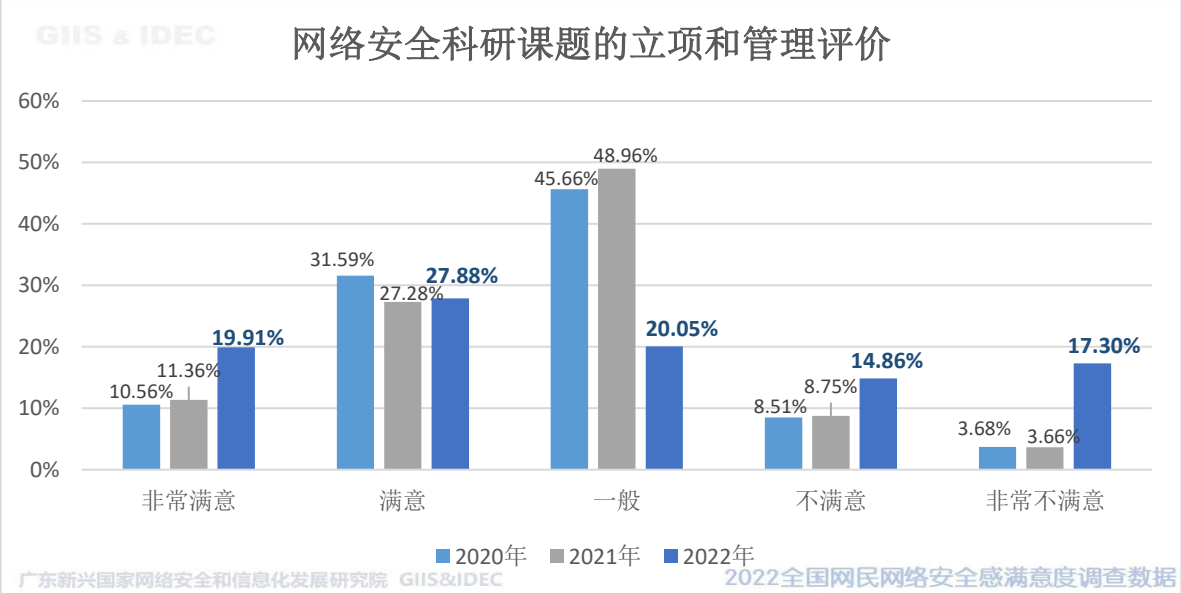
图表 5.13-3：网络安全科研经费获得政府支持的比例

（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：19.91%表示非常满意，27.88%表示满意，20.05%表示一般，14.86%表示不满意，17.30%表示非常不满意。正面评价（满意+非常满意）占比为 47.79%，负面评价（不满意+非常不满意）为 32.16%。数据显示从业人员对科研课题立项和管理的评价正面偏好。

和去年相比，正面评价提升了 9.15 个百分点；负面评价提升了 19.75 个百分点；中间评价（一般）下降了 28.91 个百分点，显示评价变化由正面向负面转移，总体评价有下降的趋势。

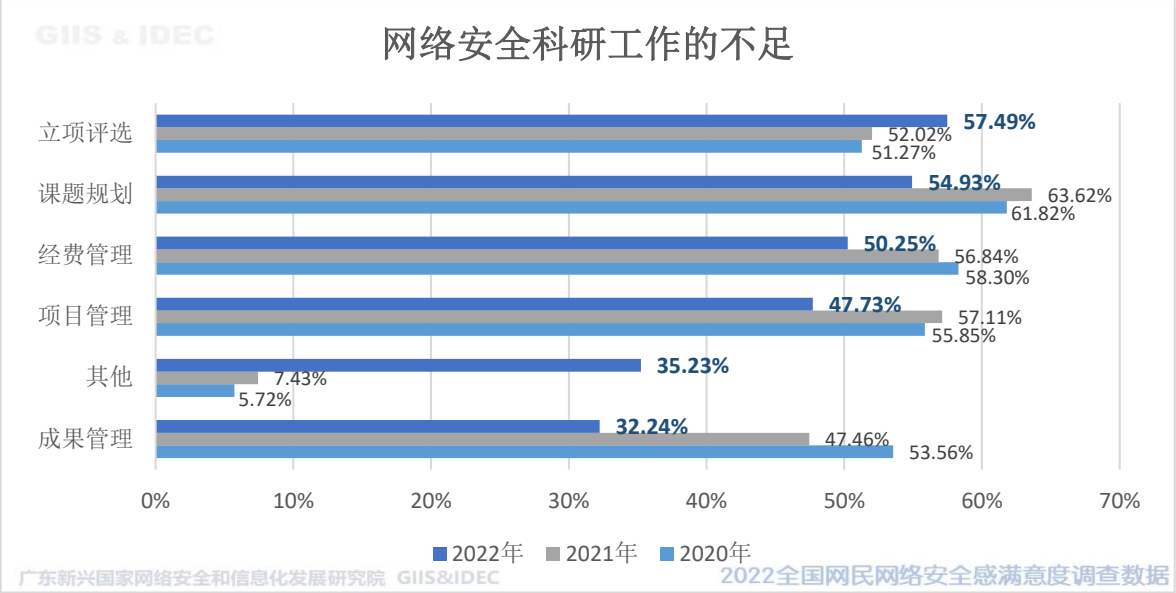


图表 5.13-4：网络安全科研课题的立项和管理评价

（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：您对单位在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“立项评选”（选择率 57.49%），第二位是“课题规划”（选择率 54.93%），第三位是“经费管理”（选择率 50.25%），第四位是“项目管理”（选择率 47.73%），第五位是“其他”（选择率 35.23%）。数据显示从业人员对科研工作不满意的地方主要在立项评选、课题规划、经费管理等方面。和去年相比，选择率上升有“立项评选”、“其他”等方面，显示从业人员对立项评审的公平性的关注度提高。



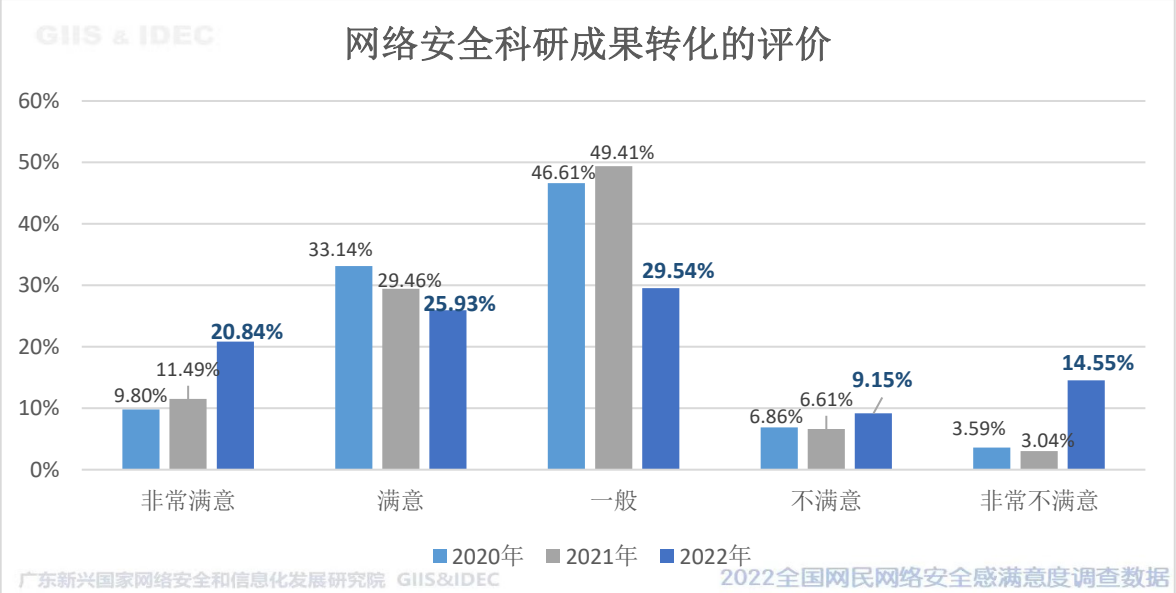
图表 5.13-5：网络安全科研工作的不足

（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：20.84%从业人员认为非常满意、25.93%认为满意、29.54%认为一般、9.15%认为不满意、14.55%认为非常不满意。正面评价（非常满意+满意）的占 46.77%；负面评价（不满意+非常不满意）占 23.70%。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，正面评价占比提高了 5.81 个百分点，负面评价提高了 14.06 个百分点，中间评价下降了 19.87 个百分点。显示评价变化主要是从中间评价向负面评价转移，对科研成果转化的满意度评价有转向负面的趋势。



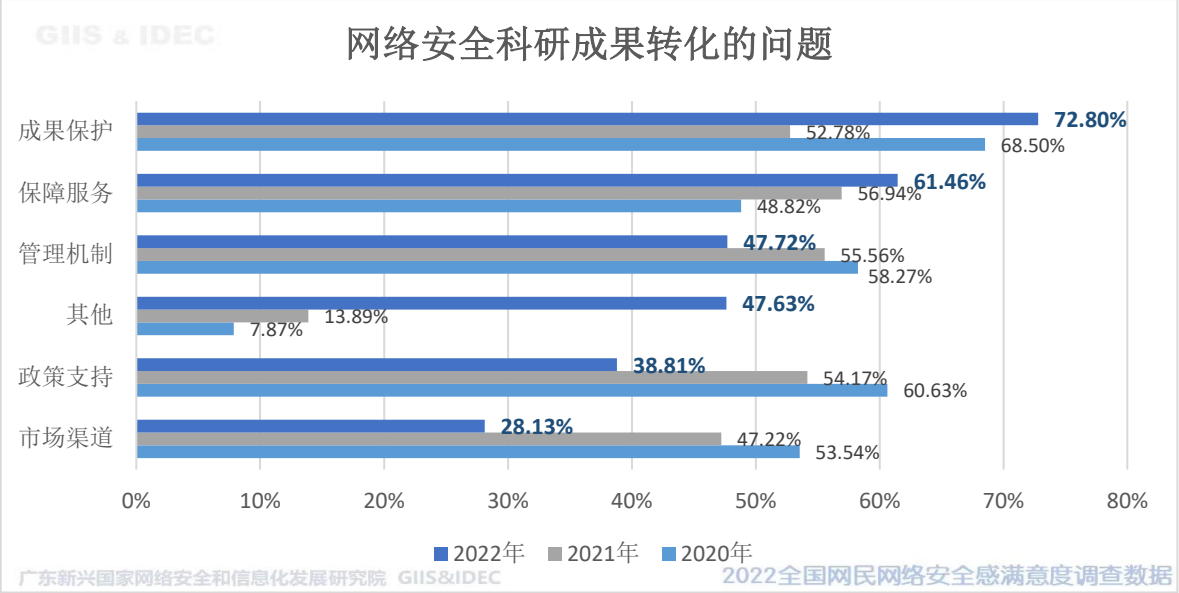
图表 5.13-6：网络安全科研成果转化的评价

（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“成果保护”（选择率 72.80%），第二位是“保障服务”（选择率 61.46%），第三位是“管理机制”（选择率 47.72%），第四位是“其他”（选择率 47.63%），第五位是“政策支持”（选择率 38.81%），第六位是“市场渠道”（选择率 28.13%）。数据显示从业人员认为成果保护、保障服务、管理机制等方面需要改善。

和去年相比，选择率上升的是“成果保护”、“保障服务”和“其他”，其余的选项均有所下降，下降最多的是“市场渠道”和“政策支持”，相应排位后退到五六位。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立法方面和管理方面的因素，外部环境方面的因素影响在降低。

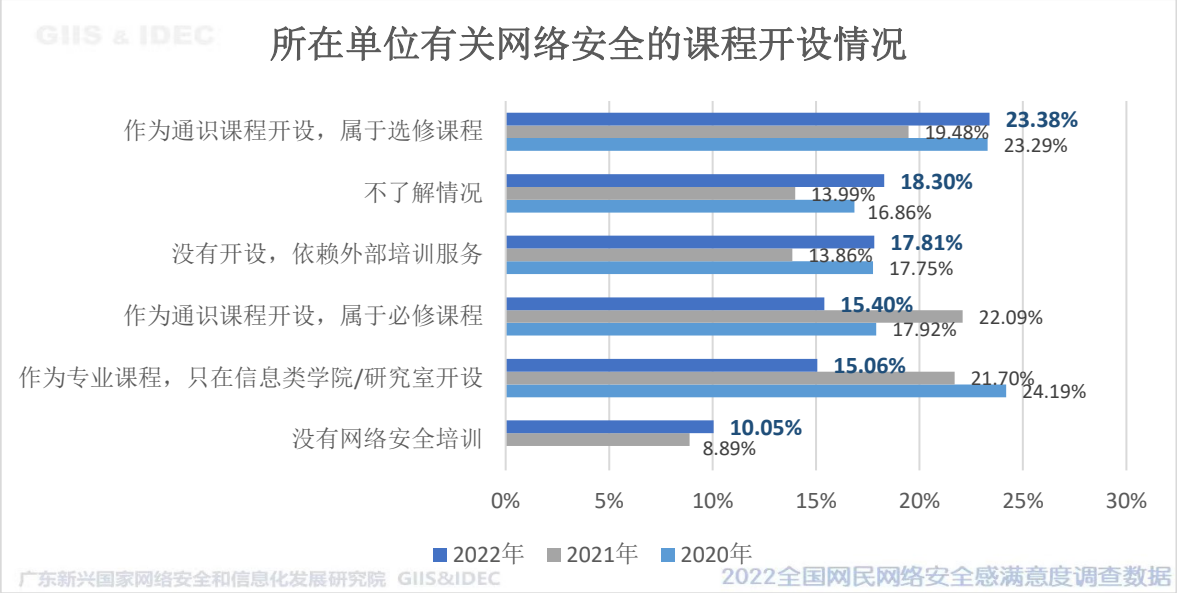


图表 5.13-7：网络安全科研成果转化的问题

（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，属于选修课程”（选择率 23.38%），第二位是“不了解情况”（选择率 18.30%），第三位是“没有开设，依赖外部培训服务”（选择率 17.81%），第四位是“作为通识课程开设，属于必修课程”（选择率 15.40%），第五位是“作为专业课程，只在信息类学院/研究室开设”（选择率 15.06%），第六位是“没有网络安全培训”（选择率 10.05%）。和去年相比，选择率上升的有“不了解情况”，上升了 4.31 个百分点，“没有开设，依赖外部培训服务”上升了 3.95 个百分点，“作为通识课程开设，属于选修课程”上升了 3.90 个百分点，“没有网络安全培训” 上升了 1.16 个百分点；有网络安全课程或培训的占 71.65%，比去年下降了 5.47 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选修课程的形式进行。



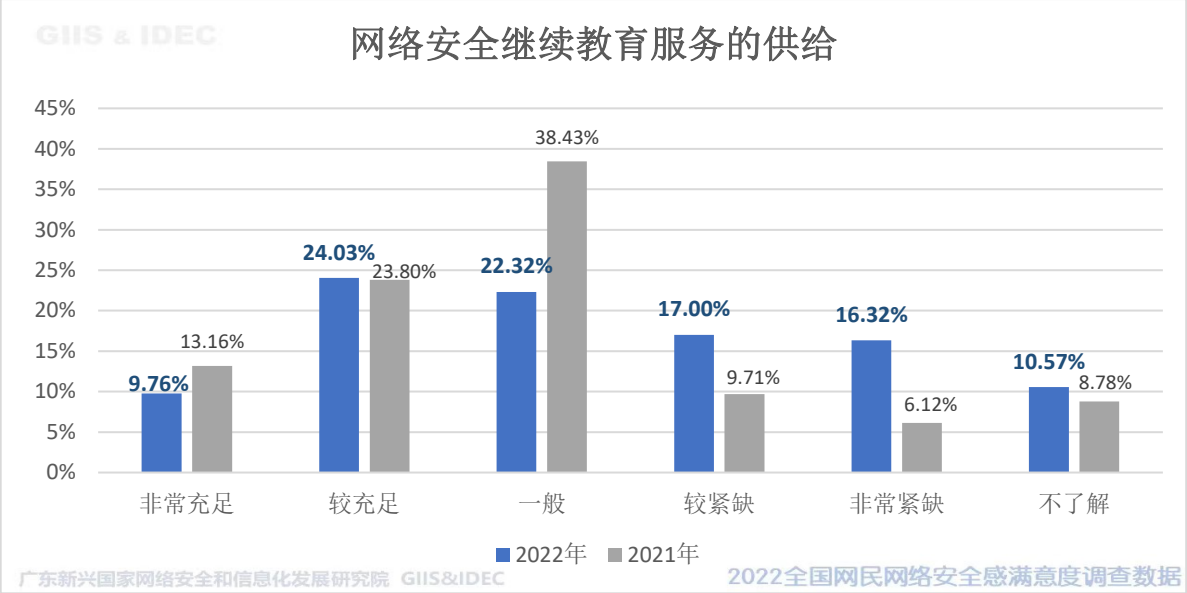
图表 5.13-8：网络安全的课程开设情况

（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“较充足”（选择率 24.03%），第二位是“一般”（选择率 22.32%），第三位是“较紧张”（选择率 17.00%），第四位是“非常紧缺”（选择率 16.32%），第五位是“不了解”（选择率 10.57%），第六位是“非常充足”（选择率 9.76%）。正面评价（较充足+非常充足）的评价占比为 33.79%，负面评价（较紧缺+非常紧缺）的评价占比为 33.32%，中间评价（一般）的占比为 22.32%。

和去年相比，正面评价下降 3.17 个百分点，负面评价上升 17.5 个百分点。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基本持平，评价走势转向紧缺，网络安全继续教育的服务供给受到疫情和经济波动的影响存在一定的不确定性。

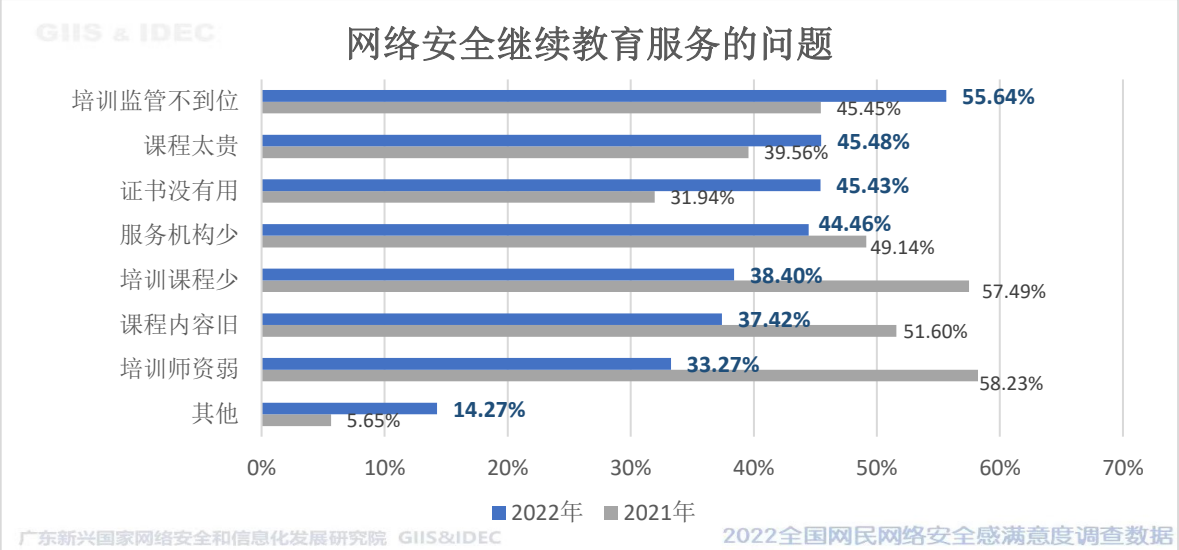


图表 5.13-9：网络安全继续教育服务的供给

（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“培训监管不到位”（选择率 55.64%），第二位是“课程太贵”（选择率 45.48%），第三位是“证书没有用”（选择率 45.43%），第四位是“服务机构少”（选择率 44.46%），第五位是“培训课程少”（选择率 38.40%），第六位是“课程内容旧”（选择率 37.42%），第七位是“培训师资弱”（选择率 33.27%）。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监管和费用方面的问题。

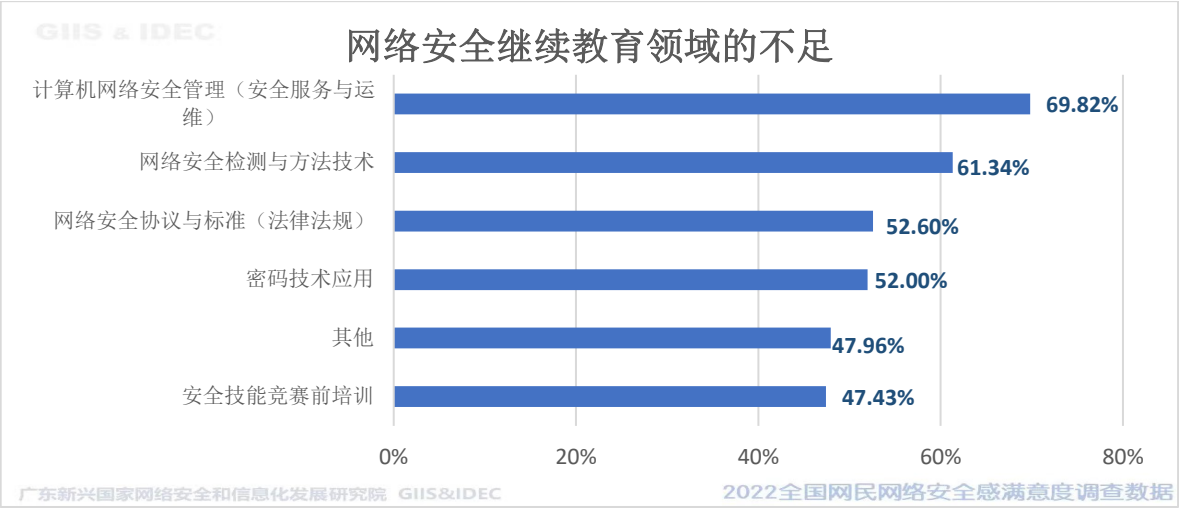


图表 5.13-10：网络安全继续教育服务的问题

（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））

（8.2）网络安全继续教育领域的不足

参与调查的从业人员对网络安全继续教育领域不足之处的看法为：第一位是“计算机网络安全管理”（选择率 69.82%），第二位是“网络安全检测与方法技术”（选择率 61.34%），第三位是“网络安全协议与标准”（选择率 52.60%），第四位是“密码技术应用”（选择率 52.00%），第五位是“其他”（选择率 47.96%），第六位是“安全技能竞赛前培训”（选择率 47.43%）。数据显示从业人员认为网络安全继续教育领域不足之处主要在于管理和技术方面。



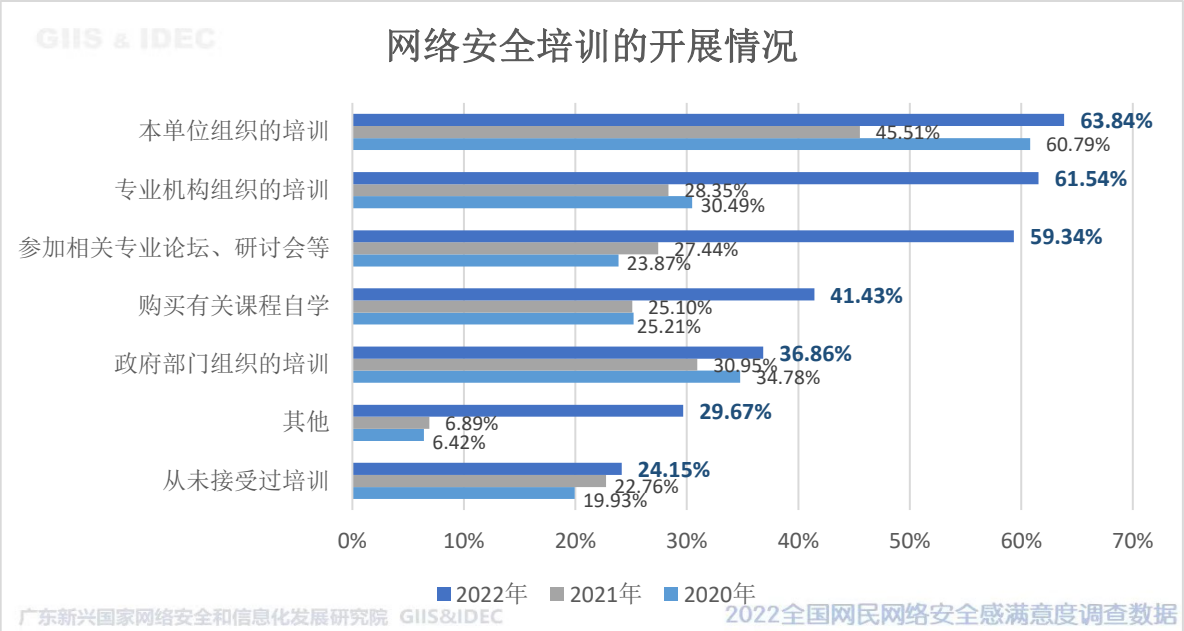
图表 5.13-11：网络安全继续教育领域的不足

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 8.2 题：您认为网络安全继续教育领域哪些科目存在缺失或不足？（多选））

（9）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 63.84%），第二位是“专业机构组织的培训”（选择率 61.54%），第三位是“参加相关专业论坛、研讨会等”（选择率 59.34%），第四位是“购买有关课程自学”（选择率 41.43%），第五位是“政府部门组织的培训”（选择率 36.86%），第六位是“其他”（选择率 29.67%），第七位是“从未接受过培训”（选择率 24.15%）。数据显示从业人员接受网络安全培训主要来源于本单位、机构组织的培训和参加相关论坛（研讨会）。

和去年相比，政府部门组织的培训的排名下降 3 位，由第 2 位下降到第 5 位，其它变化不大。



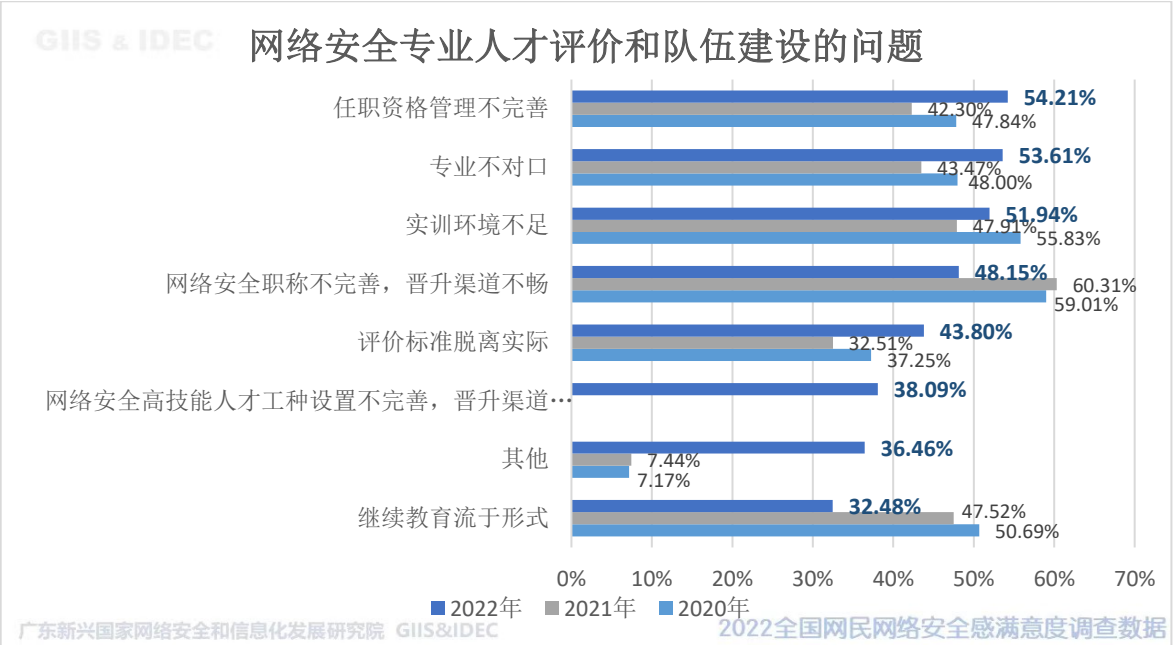
图表 5.13-12：网络安全培训的开展情况

（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“任职资格管理不完善”（选择率 54.21%），第二位是“专业不对口”（选择率 53.61%），第三位是“实训环境不足”（选择率 51.94%），第四位是“网络安全职称不完善，晋升渠道不畅”（选择率 48.15%），第五位是“评价标准脱离实际”（选择率 43.80%），第六位是“网络安全高技能人才工种设置不完善，晋升渠道不畅”（选择率 38.09%），第七位是“其他”（选择率 36.46%），第八位是“继续教育流于形式”（选择率 32.48%）。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和培养存在的问题比较关注，主要是任职资格管理不完善的问题。

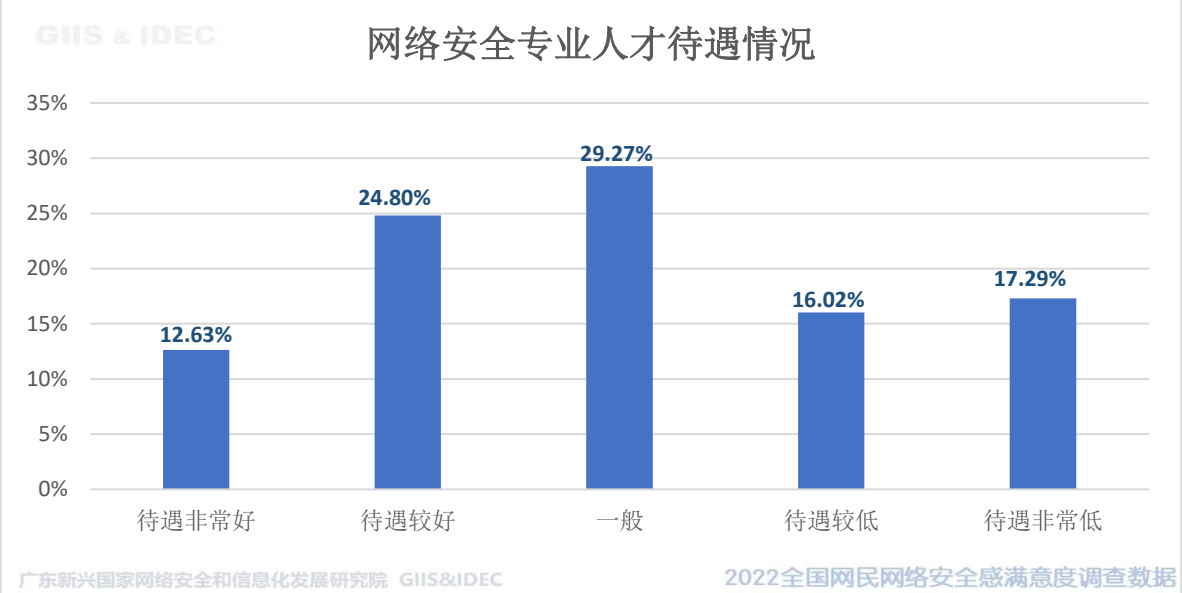


图表 5.13-13：网络安全专业人才评价和队伍建设的问题

（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？）

（11）网络安全专业人才待遇

从业人员对有关网络安全专业人才待遇方面的看法为：29.27%表示“一般”，24.80%表示“待遇较好”，17.29%表示“待遇非常低”，16.02%表示“待遇较低”，12.63%表示“待遇非常好”。待遇好方面（待遇非常好+待遇较好）占 37.43%，待遇低方面（待遇非常低+待遇较低）占 33.31%。数据显示大部分（66.70%）从业人员认为网络安全专业人才待遇一般或较好。



图表 5.13-14：网络安全专业人才待遇情况

（图表数据来源：从业人员版科技创新与人才培养专题第 11 题：您认为单位内部网络安全专业人才待遇如何？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

六、主要结论

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很大的关注。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、清朗的网络空间有重要的参考价值。另外调查研究也发现了一些问题，经过数据挖掘和研究，对民情、民意和行业的发展趋势有更深入的洞察，调查研究的成果是丰富的。

概括起来，本次调查成果有以下主要结论：

6.1 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（旧版口径，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受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，显示网络安全治理环境的变化带来了新的挑战。我国政府在网络空间安全治理方面迎难而上，积极有为，在多个方面取得显著成效。其中行业管理（76.59 分）、公共服务（76.67 分）、社会共治（75.42 分）等领域满意度评价较高，均超过 75 分以上，成绩不俗。在细分领域方面，等级保护、司法公平、公共服务安全性、社会参与等领域的满意度得分较高（超过 77 分），治理效果受到网民的肯定。在个人信息保护、未成年人保护、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。我国在网络空间治理的实践取得了丰硕成果，成就有目共睹。近几年网民网络安全感满意度调查结果满意度的持续上升也说明了这一点。在建设网络强国战略指引下，我国网络空间治理正沿着正确的方向有序地向前推进。

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

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。国际方面，地缘政治冲突加剧，外部通胀输入压力增大，外贸增长乏力；国内方面，市场需求不振，疫情反复负面影响叠加，经济下行压力巨大，泡沫破裂带来不稳定，社会情绪波动增大，社会矛盾容易激化，相应地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。

这几年我国在网络空间治理的实践和经验形成了中国经验和中国方案，中国网络空间治理进入新的发展阶段。在当前错综复杂的网络空间安全形势下，我们只要按照党中央的统一部署，扎实做好网络空间治理，就一定能战胜困难。在推进的过程中，一要坚定信心，保持战略定力，埋头苦干做好自己的事情；二要科学发展，从建设网络强国的战略高度出发，加强顶层设计，做好统筹规划，加快建设和完善现代化网络安全治理体系；三要求真务实，坚持实事求是的方针，加强调查研究，对问题和困难要高度重视，做好应对各种复杂情况的预案，进一步提升治理能力，做好应对网络空间安全挑战；四要积极有为，利用十四五规划实施的契机，积极创新，不断推出新思路、新举措，力争开好局。在新的发展阶段，我国要积极参与全球网络空间治理，要进一步深化网络空间国际合作，加快构建网络空间命运共同体，开创人类更加美好的未来。

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

6.2 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。由立法、执法、司法、普法、守法形成的治理链条良性互动，共同推进，为网络治理体系的建设和完善打下坚实基础。其次，治理体制进一步优化完善，工作协同机制进一步理顺。形成网信统筹协调、公安监管保护、行业主管部门分工协同，有序推进源头治理、综合治理、系统治理的工作格局。再次，多管齐下强化网络内容建设，进一步营造良好网络生态，推进网络文明建设，构建清朗网络空间。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，在推进行业自律、企业合规、社会监督等方面发挥良好作用，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。经过多年的治理实践总结，在习近平网络治理观的指引下，中国形成以人民为中心的网络空间治理理念为核心的一整套中国特色的网络空间治理理论和工作方法。我国在推进网络空间治理上显得更成熟、自信和主动。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。网络安全主管部门认真落实“网络安全为人民，网络安全靠人民”的指导思想，积极响应人民呼声，问题导向，快速反应，推出治理措施快捷、准确。根据网络安全形势发展，及时推出“网络诈骗”“网络暴力”“网络水军”“算法治理”“APP 个人信息保护合规治理”等多个专项行动，大力度治乱，全链条治理，显著地提高了治理效能。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。

6.3 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。网络非法外之地，全面推进网络治理法治化是实践依法治国基本国策的要求。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。随后《信息安全技术 关键信息基础 设施安全保护要求》国家标准等配套标准规划的发布，网络安全法的修订也开始咨询，以《网络安全法》为核心的网络安全法律法规和政策标准体系基本形成，网络安全“四梁八柱”基本确立。调查发现相关立法工作一直是网民关注的热点，随着相关的法规的推出，网民的立法期望明显得到舒缓，响应人民呼声取得立竿见影的效果，充分体现了以人为本的价值追求。网络安全法治社会建设除了网络治理法制建设以外，还包括司法、普法、守法等法治环境保障。针对网络空间治理的新情况、新问题，司法机关及时推出了多个司法解释和指导意见，加强对网络犯罪、网络知识产权等案件处理，有力地维护公平正义。纠纷调解机制不断完善，民间调解机构积极参与纠纷解决，“互联网+调解”使司法工作更便民、更有温度感。调查结果网民对司法工作维护公平正义的评价比较高。

普法工作维持平稳。政府和单位、新闻媒体发挥了主渠道作用，承担了大量的

普法工作。从普法效果来看，体制内的落实情况较好。在互联网平台则有待提升，特别是线上普法应用和服务不足，没有充分发挥互联网信息传播能力强的作用。网络安全普法宣传推广方面需要在服务、内容等方面加大工作的力度。调查发现部分网民的安全意识有所松懈，有不安全行为的比例有所提升。

网络安全治理基础环境建设持续推进，网络诚信和网络文明水平稳步提升。首先网络诚信建设取得进展。政府主管部门加大了治理力度，采取了措施，加强平台监管，强化主体安全管理责任落实。开展了治理网络水军等多个专项行动，取得良好效果。调查发现网络诚信状况有所好转，网络不良信息泛滥情况从高位回落，不良信息的遇见率均有所降低。谣言治理期望改善权威信息的供给。其次在内容建设方面，网络先进文化资源建设有所加强，政府部门联合社会组织开展多种形式的推广活动，推进网络文明建设，抵制不良文化影响。调查发现网民对网络素养教育评价有所提升。

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，《个人信息保护法》的颁布实施极大地推动相关治理工作的开展，网信、公安、工信等部门推出了一系列政策、措施加强隐私保护、加强企业合规监管和 APP 治理，展开了多次治理专项行动，查处了一批违法、违规的案件。APP 滥采个人信息、侵犯个人隐私、滥用个人信息的乱象受到遏制，调查发现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。网民关注的主要痛点是网络沉迷、不良信息、网络诈骗、网络欺凌等方面问题。期望学校、家庭、社会能进一步加强合作，共同关心未成年人健康成长。

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。调查发现网民对网络应用适老化改造除了普及性得分尚可，友好性、实用性和体验性的得分偏低，说明适老化改造还有较大

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

的改善空间。政府主管部门要进一步推进应用和服务的无障碍化，让老、弱等特殊人群能够充分享受信息社会的便利，提高幸福感。

6.4 问题导向精准有力，打黑治乱逐步走向深入

在今年经济低迷、地缘政治冲突加剧的背景下，网络犯罪态势依然严峻。网络诈骗、网络暴力、网络攻击、网络金融犯罪、不良信息等问题突出，其中网络诈骗出现新手法；网络攻击呈专业化、组织化、国际化特点，危害性增大；网络暴力受到关注等，对网络安全的保护防范和打击网络违法犯罪提出了新的挑战。

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。

打防结合，构筑预防犯罪防线。政府部门利用信息技术赋能提升安全保护能力，反诈 APP、反诈热线等新服务在网民中进一步扩大影响，通过建立快速反应联动机制，打通采集、识别、告警、干预等环节，实现跨部门协同防范诈骗，成功保护了大批群众免受网络诈骗的伤害。网络安全主管部门还积极推广“枫桥经验”，加强基层治理。不少地区网络安全部门主动下沉社区为人民群众服务，进一步密切和人民群众关系，做好网络安全法规宣传，提高人民群众的“免疫力”，构筑全民网络安全“心”防线。

网络安全主管部门努力践行“网络安全为人民，网络安全靠人民”的理念，不断加大惩治网络犯罪行为的力度，维护网络空间安全，取得较好的效果。但今年遏制犯罪领域的满意度评价得分保持中游，出现小幅回落，可能和大环境转趋紧张有关，指标会出现一些波动，显示出人民群众的期望和要求更高了，有关部门在惩治网络犯罪方面要进一步加大治理力度，并加强宣传推广，让人民群众体会到实实在在的安全感、获得感和幸福感。

6.5 社会参与助力治理，平台监管提升与时俱进

新形势下行业监管面临新挑战。随着数字经济的发展，互联网领域出现许多新技术、新应用、新业态、新模式，带来新风险。发展机遇和安全风险并存，监管面临新问题。如何解决好监管和发展关系问题，让监管更好地保障行业发展，对监管工作提出了更高的要求。行业监管要进一步提升能力，做到与时俱进。

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；社会组织参与治理，推进协同共治体系建设，网民对社会组织参与治理评价正面。

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；互联网平台责任履行方面，投诉处理的时效和结果有改善，投诉处理结果满意度有较大提升；直播带货治理方面，网民关注期望加强监管；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；业务规范化不断提升，等保 2.0 国家标准推出实施，进一步提高了网络安全等级保护的水平；行业监管体制和机制持续优化，2021 年等保测评机构能力认证纳入国家认证体系，等保测评机构的管理更加规范化和专业化；关保条例开始实施，进一步强化等保工作。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，好感度光环在消减，等保和关保工作需要有

新的突破。

6.6 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，上游产业互联网行业遭遇寒潮，利润减少，业务收缩。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，不排除出现新的一轮洗牌。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、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。

实力壮大，自信增加，打破封锁向未来。经过这几年的自主研发和信创应用推广，从业人员的关注点转向产品使用体验方面，对技术进口方面的关注下降，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，行业对最终解决卡脖子问题的自信心有所提高。调查还发现从业人员对行业的研发能力有一定的信心，认为自主研发可以适应网络安全形势发展。对关键信息技术产品国内配套状况大多数人持正面评价。对未来新技术的发展，从业人员主要关注“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”等领域发展。显示行业对中长期发展仍有信心。数字经济时代，网络安全愈发重要，网络安全产业将成为支柱性产业，未来发展不可限量。

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有关“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 2022 网民网络安全感满意度调查活动。

网络安全感满意度调查

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。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

（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

2022 年 8 月， 2022 网民网络安全感满意度调查活动正式启动。2022 年 8 月 3 日正式上线采集数据。到 2022 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 365 道题（小题），内容涵盖个 2 个主问卷、13 个专题领域。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 9 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：网络诚信建设专题

专题 3 问卷：遏制网络违法犯罪行为专题

专题 4 问卷：个人信息保护与数据安全专题

专题 5 问卷：网络购物安全权益保护专题

专题 6 问卷：未成年人网络权益保护专题

专题 7 问卷：互联网平台监管与企业自律专题

专题 8 问卷：数字政府服务与治理能力提升专题

专题 9 问卷：网络暴力防止与网络文明建设专题

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。

网络安全感满意度调查

（4）调查形式

本次调查形式主要为线上问卷调查方式。组委会牵头全国统一部署，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门户进行推广，取得良好的效果。

（5）调查组织

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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、2021 年四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；三是拓宽推广渠道，利用志愿者组织和网络，组织志愿者下沉社区进行推广，拓宽推广面；四是抓好落实，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再创新高，首次突破 300 万份。活动取得圆满成功。

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

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，总样本数再创新高

本次调查活动收回的问卷总数为 303.1775 万份，数据的采集量比上一年度增长 6.55%，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。问卷有效率为 90.97%。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，采集的数据样本规模巨大，其中 4 个省的样本数据量超过 20 万，28 个省的样本数据量过万，31 个省（不包括港、澳、台）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，基本实现区县级全面覆盖

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），大陆地区的 333 个地市（区），2874 个县区均有数据样本分布，县区级地区的样本覆盖率达 100%（样本覆盖县区数占计划采集县区数的比例）。其中还有小部分样本数据来自海外，涉及 74 个国家和地区。样本的分布情况充分体现了调查活动的影响力和辐射力。

3）调查样本数据地区分布差异减少均衡度提升

从调查数据来源来看，数据的分布广泛，但数据的地区分布有差异。广东、河南、黑龙江、江苏、广西、新疆、北京、重庆等地的组织发动和网民参与的积极性较高，采集的问卷样本数据较多。总体上看样本分布的地区差异不算太严重，数据分布的均衡度好于去年，数据样本分布基本实现了县级区域全面覆盖。

为了保持各地区之间数据份量和人口基数的基本平衡，在全国和省级数据汇总时按照统计局有关各下属区域人口占本区域人口的比例作为权重因子进行了适当的加权处理，经过加权以后，省级和全国的统计数降低了样本分布地区差异带来的影响。

4）调查样本数据反馈的信息内容丰富数据质量较高

从数据清洗的结果来看，总体样本数据有效率在 90.97%左右，样本数据的有效率较高。从答卷内容来看，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 8 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。

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

致谢词

2022 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）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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！

2022 年网民网络安全感满意度调查课题组

2022 年 10 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

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

附件三：调查活动组委会名单

2022 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

副秘书长：

黄汝锡　北京网络空间安全协会流动党员联合党支部书记

周贵招　广东省网络空间安全协会秘书长

委员：

胡俊涛　郑州市网络安全协会常务副会长兼秘书长

张　彦　黑龙江省网络安全协会会长

尤文杰　江苏省信息网络安全协会副会长

李任贵　广西网络安全协会理事长

肖慧林　北京网络空间安全协会秘书长

陈建设　贵阳市信息网络安全协会秘书长

王　建　重庆市信息安全协会秘书长

杨　丹　辽宁省信息网络安全协会会长

孔德剑　曲靖市网络安全协会会长

刘春梅　上海市信息网络安全管理协会秘书长

王耀发 湖北省信息网络安全协会会长

邓兆安 山东省网络社会组织联合会会长

朵　荣 甘肃烽侦网络安全研究院副院长

王胜和 安徽省计算机网络与信息安全协会秘书长

严茂丰 浙江省计算机信息系统安全协会秘书长

林法祥 福建省互联网协会理事长

殷明哲 宁夏网络与信息安全行业协会会长

孙大跃 陕西省信息网络安全协会会长

张丹丹 江西省网络空间安全协会发起负责人（筹）

邓庭波 湖南省网络空间安全协会秘书长

毛得至 四川省计算机信息安全行业协会秘书长

邓开旭 成都信息网络安全协会副秘书长

杜瑞忠 河北省网络空间安全学会秘书长

孙　震 河南省网络营销协会秘书长

邹　冬 中关村网络安全与信息化产业联盟副秘书长

王胜军 南宁市信息网络安全协会会长

吴　敏 金华市网商协会秘书长

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

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

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

特别支持单位

中国网络社会组织联合会

中国网络空间安全协会

战略合作单位

中国互联网协会

中国志愿服务研究中心

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

附件四：调查活动发起单位名单

核心发起单位

1. 北京网络行业协会
2.北京网络空间安全协会
3.上海市信息网络安全管理协会
4.重庆市信息安全协会
5.河北省网络空间安全学会
6.辽宁省信息网络安全协会
7.黑龙江省网络安全协会
8.陕西省信息网络安全协会
9.甘肃省商用密码行业协会
10.山东省网络社会组织联合会
11.福建省互联网协会
12.浙江省计算机信息系统安全协会
13.湖北省信息网络安全协会
14.湖南省网络空间安全协会
15.江西省网络空间安全协会（筹）
16.江苏省信息网络安全协会
17.安徽省计算机信息网络安全协会
18.广东省网络空间安全协会
19.宁夏网络与信息安全行业协会
20.广西网络安全协会
21.郑州市网络安全协会
22.贵阳市信息网络安全协会
23.成都信息网络安全协会
24.曲靖市网络安全协会
25.青海省网络与信息安全信息通报中心
26.甘肃烽侦网络安全研究院
27.广州网络空间安全协会
28.揭阳网络空间安全协会
29.南宁市信息网络安全协会
30.金华市网商协会

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

骨干发起单位

31.河南省网络营销协会
32.河南省网络文化协会
33.河南省国际贸易网商协会
34.重庆计算机安全学会
35.重庆市互联网界联合会
36.黑龙江省旅游产业发展促进会
37.黑龙江省虚拟现实科技学会
38.湖北省安全技术防范行业协会
39.上海市信息安全行业协会
40.陕西网络信息安全研究院
41.广东省青少年网络协会
42.贵州省互联网上网服务行业协会
43.广西互联网协会
44.天津市网络空间安全协会
45.山西省网络安全和信息化学会
46.西藏自治区互联网协会
47.海南省网络安全协会
48.新疆维吾尔自治区互联网协会
49.内蒙古自治区网络行业协会
50.沈阳市网络安全协会（辽宁省网络安全保障工作联盟）
51.重庆市合川区网络安全学会（重庆信息安

全产业技术创新联盟）
52.广东关键信息基础设施保护中心
53.广东中证声像资料司法鉴定所
54.广东计安信息网络培训中心
55.江西中证电子数据司法鉴定中心
56.甘肃政法大学网络空间安全学院
57.榆林市网络安全协会
58.潍坊市网络空间安全协会
59.聊城市网络空间安全协会
60.宁波市计算机信息网络安全协会
61.丽水市信息网络安全协会
62.南昌市网络信息安全协会
63.徐州网络公共安防技术协会
64.南通市信息网络安全协会
65.泰州市信息网络安全协会
66.苏州市互联网协会
67.苏州市新媒体联合会
68.广州市社会组织联合会
69.广州华南信息安全测评中心
70.佛山市信息协会
71.揭阳市网络文化协会
72.茂名市网络文化协会
73.惠州市计算机信息网络安全协会
74.东莞市信息与网络安全协会
75.肇庆市计算机学会
76.肇庆市信息协会
77.贵阳市互联网上网营业场所行业协会
78.兰州市网络空间安全协会（筹）
79.兰州市网络文化协会
80.通辽网络安全协会

参与发起单位

81.中国计算机学会计算机安全专委会
82.中国联合国采购促进会网络安全和信息化分会
83.中国文化管理协会网络文化工作委员会
84.中国互联网协会调解工作委员会
85.中国互联网协会未成年人网络保护
86.北京中关村外资投资企业协会与发展工作委员会
87.中关村可信计算产业联盟
88.中关村网络安全与信息化产业联盟
89.北京关键信息基础设施安全保护中心
90.中关村信息安全测评联盟
91.北京永妍禹睿志愿服务总队
92.北京永红志愿服务总队
93.北京市石景山区环山新视野社会工作事务所
94.北京春之暖志愿服务总队
95.广东省计算机信息网络安全协会
96.广东省华南信息网络安全研究院
97.广州市荔湾区善爱行动志愿工作促进中心
98.广州社联困境儿童关爱中心
99.广州市越秀区晶鹰应急救援社会发展中心
100.山西信息安全研究院
101.宁夏大学信息工程学院
102.四川大学信息安全研究所
103.郑州大学网络空间安全学院
104.吉林省信息技术应用协会
105.吉林省数字经济发展促进会
106.黑龙江省网络安全和信息化协会
107.山东省信息网络安全协会

108.福建省青少年网络协会
109.广东省市政行业协会
110.广东省物联网协会
111.广东省图书文化信息协会
112.广东省网商协会
113.广东省电子信息行业协会
114.广东省网络视听新媒体协会
115.广东省金融科技学会
116.广东省卫生信息网络协会
117.海南省计算机学会
118.四川省计算机信息安全行业协会
119.贵州省网络安全和信息化协会
120.澳门电脑学会
121.渭南市互联网协会
122.温州市网络空间安全协会
123.南昌市互联网创业协会
124.湘潭市计算机学会
125.广州市网络安全产业促进会
126.深圳市网络与信息安全行业协会
127.茂名市计算机信息网络安全协会
128.韶关市计算机信息网络安全协会
129.东莞市信息技术联合会
130.肇庆市大数据协会
131.汕尾市计算机学会
132.珠海市香洲区北岭童心艺术团
133.成都安全可靠信息技术联合会
134.成都物联网产业发展联盟
135.包头市计算机公共网络安全协会

网络安全感满意度调查

奖品提供单位

广州虎牙信息科技有限公司
广州酷狗计算机科技有限公司
中国移动通信集团广东有限公司广州分公司
广西百色学创英才电商农场
亚信安全科技股份有限公司
北京益安在线科技股份有限公司
深圳市迅雷网络技术有限公司
北京中元易尚科技有限公司
广州羊城通有限公司
上海宽娱数码科技有限公司
国源天顺科技产业集团有限公司
智联招聘安全中心

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