



2025年全国网民网络安全感满意度 调查统计报告

全国总报告 (简版)

发 起 单 位: 全国135家网络社会组织及相关机构(网安联)

联合发起单位: 全国228家网安联志愿服务机构及相关志愿服务团队

承 办 单 位: 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2025年11月

2025 年网民网络安全感满意度调查总报告（简版）

报告编制单位

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

2025 年网民网络安全感满意度调查课题组

高宁（组长）、毛翠芳、郭珈彤、黎明瑶、黄盛、林灿锋、陈怡敏等

报告撰写

高宁（组长）、毛翠芳、郭珈彤

本报告数据来源于 2025 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.....	1
二、主要发现.....	2
2.1 网络安全感走势现拐点，安全感满意度高位回调.....	2
2.2 网络法治建设成效提升，网络安全评价体系优化.....	3
2.3 网络犯罪形势日趋严重，公众期待加大打击力度.....	5
2.4 网络诚信建设现新挑战，深化治理仍需多方发力.....	6
2.5 个人信息保护有所好转，新兴保护乱象备受关注.....	8
2.6 新型网络购物方式涌现，多种乱象亟待有效治理.....	9
2.7 网络权益保护效果提升，特殊群体保护开新局面.....	11
2.8 平台不正当竞争略激烈，企业自律力求持续发展.....	12
2.9 数字政务治理认可提升，智能高效服务受到期待.....	13
2.10 智能社会发展初显成效，智能技术治理有待完善.....	15
三、网络安全感和满意度分析.....	17
3.1 网络空间安全态势.....	17
(1) 网络安全问题处于较严重状况.....	17
(2) 网络安全事件高发威胁仍提升.....	18
(3) 内部威胁成安全问题频发主因.....	19
(4) 网络黑灰产治理效果还需加强.....	20
3.2 网络安全治理状况.....	21
(1) 数据泄露和网络诈骗仍是主要问题.....	21
(2) 维护网络安全法制措施得到多关注.....	22
3.3 网络治理成效评价.....	23
(1) 网络空间安全治理评价出现下降.....	23
(2) 网络安全法治社会治理评价下降.....	24
(3) 惩治网络犯罪行为评价出现回落.....	25
(4) 网络安全的监管和执法评价下降.....	25
(5) 企业履责满意度评价下降幅度大.....	25
(6) 数字政府服务评价较高走势稍降.....	26
(7) 网络诚信治理满意度评价转下行.....	26

(8) 网络安全治理的满意度多项下降.....	27
3.4 网络安全感满意度评价	29
(1) 网络安全感评价从高位回调.....	29
(2) 网络安全感满意度指数走低.....	30
四、主要结论.....	34
4.1 评价波动，拐点出现，预示网络治理新阶段.....	34
4.2 诚信为本，法治护航，建立多元共治新秩序.....	35
4.3 与时俱进，严打犯罪，打造综合治理新局面.....	36
4.4 多管齐下，保护权益，构筑网络安全新体系.....	37
4.5 数智引领，强化责任，完善企业自律新机制.....	39
4.6 赋能发展，完善监管，擘画网络生态新蓝图.....	40

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：公众网民常遇见的网络安全问题18

图表 3.1-2：从业人员最常面对的网络安全威胁19

图表 3.1-3：网络安全事件出现的原因20

图表 3.1-4：常见网络黑灰产业犯罪手法21

图表 3.2-1：网络安全最突出或亟需治理的问题22

图表 3.2-2：维护网络安全最需要采取的措施23

图表 3.3-1：网络安全治理总体满意度的评价年度对比图24

图表 3.3-2：网络安全治理各领域满意度评分对比图27

图表 3.3-3：网络安全治理各领域满意度评价变化对比图28

图表 3.4-1：公众网民网络安全感评价走势图30

图表 3.4-2：2024 年网络安全感满意度三级指标值对比图31

图表 3.4-3：网络安全感满意度指数走势图32

图表 3.4-4：网络安全感满意度指数一级指标变化对比图32

图表 3.4-5：网络安全感满意度指数二级指标变化对比图33

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

一、前言

关山初度尘未洗，策马扬鞭再奋蹄。2025 年是“十四五”规划收官、“十五五规划”谋篇布局之年，也是全面深化网络安全领域改革、推进网络强国建设的关键一年。在这一年里，国际形势复杂多变，国际经济贸易秩序遭遇挑战，美国发起的贸易战和关税战冲击了全球供应链的稳定，不确定因素增多。地缘政治方面，地区冲突风波又起，大国博弈日趋激烈。世界百年变局和信息革命浪潮相互冲击和叠加。以人工智能为代表的战略性新兴产业和未来产业蓬勃发展，网络空间成为大国博弈的重要领域。

提升网络空间治理水平事关国家长治久安，事关经济社会发展和人民群众福祉。开展网民网络安全感满意度调查，旨在进一步贯彻落实习近平总书记有关网络强国的重要思想，增强全体国民的网络安全意识和防范能力，筑牢可信可控的网络安全屏障。

网民网络安全感满意度调查的宗旨就是以人为本，广大网民是网络活动的直接参与者。调查活动直接面向网民大众，通过问卷调查的方式为大家提供表达诉求的渠道，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和了解现存的网络安全治理问题，更好地倾听民声、尊重民意、顺应民心。同时也向广大网民宣传网络安全的相关政策、法规和知识，提升公众网络安全素养，自觉抵制网上不良信息和网络违法行为，共同守护好清朗的网络空间。

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。在此感谢上级主管部门、各发起单位、组委会、承办单位、实施单位、技术支撑单位、新闻媒体、支持企业和机构、自愿者队伍的协助和支持，感谢各位专家学者、研究人员、技术人员和工作人员的付出，感谢参与调查活动的公众网民和从业人员网民。

本报告由课题组基于 2025 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，经过整理、统计、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和网民的关注点和痛点以及期望，为有关各方开展网络空间安全治理研究和治理实践提供参考。

二、主要发现

本年度调查活动涉及两类人群主问卷和 13 个专题问卷（专题 10 为合作专题，内容以另外报告形式发布）。调查活动共收回的问卷总数为 164.5895 万份（主问卷+专题问卷），其中公众网民版为 123.9164 万份，网络从业人员版 40.6731 万份。经过数据清洗后，有效问卷总数为 77.8166 万份，其中，公众网民版 63.3224 万份，网络从业人员版 14.4942 万份。数据样本的总有效率为 52.2872%。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 网络安全感走势现拐点，安全感满意度高位回调

（1）2025 年网民网络安全感满意度指数为 71.410，比去年有所回调，满意度指数走势出现拐点。

2025 年网络安全感满意度指数为 71.410，出现回调，但仍站稳在 71 分台阶上，为较好的水平。数据显示 2025 年度网民网络安全感满意度评价水平出现高位回调，反映了去年我国在网络空间安全治理态势和状况面临新的变化，网络安全治理将进入新的阶段。

今年（2025 年）满意度指数和去年（2024 年）指标比较，今年比去年满意度指数下降了 3.769，回调幅度较明显。从指数的走势来看，2025 年网民满意度指数未能延续已经连续 6 年上升的走势，出现回调和拐点，主要和去年满意度指数破新高（回调压力增大），以及上半年美国挑起关税战局势未明朗（安全感回调带动）有关。

（2）2025 年公众网民网络安全感评价回调幅度较大，从业人员网络安全感评价保持稳定

2025 年公众网民对网络安全感的正面评价率为 56.16%，和 2024 年数据相比，大幅下降了 13.33 个百分点。主要体现在最高安全评价的占比下降。数据显示，网民的安全感受正面评价趋于审慎。相应地，中间评价的网民占 32.38%，上升幅度较大，正面评价占比向中间评价和负面评价转移。

数据显示，公众网民网络安全感的正面评价走势在 2025 年出现拐点。这可能跟人工智能技术发展和世界政治经济局势变化相关。一方面，人工智能技术滥用造成的深度伪造、AI 幻觉等问题缺乏有效监管，新兴技术发展和监管治理

不同步的问题放大了公众网民对网络安全环境的不确定性，从而降低了公众的网络安全感。另一方面，贸易战、地缘冲突等国际局势问题造成全球经济增长放缓加剧了公众对个人财务状况的担忧和对网络空间的不信任。但随着我党的二十届四中全会召开和“十五五”规划建议发布，可以预期公众对社会经济环境的信心和对网络安全感的信心会得到改善。

2025 年从业人员的网络安全感持正面评价达 71.02%，下降 1.56 个百分点，正面评价虽略有下降，但幅度不大。依旧有超七成从业人员对网络安全给予正面评价，从数据可以看出从业人员的网络安全感评价较稳定。

（3）公众网民对我国网络安全治理总体状况满意评价也有所回调，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 59.73%，接近六成，总体评价虽然依旧以满意为主，但和去年相比，下降了 10.81 个百分点。而负面评价达 10.81%，增加 3.89 个百分点。

网络安全治理各细分领域满意度评价均较去年有所回调：政府惩治网络犯罪方面好评度（非常满意+较满意）为 58.99%（比去年大幅度下降了 11.48 个百分点）；互联网企业履行网络安全责任方面好评度为 56.71%（比去年下降了 12.83 个百分点）；法治社会建设和依法治理状况好评度为 60.20%（比去年下降了 10.67 个百分点）；政府网上服务好评度为 60.89%（比去年下降了 11.07 个百分点）；政府在网络监管和执法表现好评度为 59.78%（比去年下降了 11.37 个百分点），下降幅度较大；网络诚信社会治理状况好评度 61.76%（比去年下降了 10.51 个百分点）。

2.2 网络法治建设成效提升，网络安全评价体系优化

（4）网络安全立法体系与时俱进，立法成效持续提升，人工智能领域立法受关注

随着人工智能技术不断发展，网络安全治理迎来新格局。我国网络安全立法体系不断完善，《未成年人网络保护条例》、《网络数据安全条例》、《网络

暴力信息治理规定》等一系列法律法规加快出台实施，分别获得了 25.70%、16.52%和 14.24%的了解程度。这些法律紧密结合当下网络空间热议的治理要点，进一步健全网络安全立法体系。七成以上（71.68%）网民对立法效果表示满意，较去年提升了 2.20 个百分点，表明公众对立法工作在提升网络空间治理效能、保障网络安全与秩序等方面公众成效表示了较大的认可，总体上符合越来越多公众网民的期待。

人工智能应用监管法规相关立法内容备受关注，网民关注度 51.63%，排位从去年的第六位上升至第二位，显示出网民在近一年内对人工智能领域监管立法的关注程度大大提升。

（5）司法工作好评度连年提升，公众对维护公平正义的成效评价标准更加谨慎

公众对网络安全方面司法工作的满意度连续三年有所提升，近七成（68.15%）的网民对网络安全方面的司法工作满意度给予正向评价。尤其是网络知识产权保护、个人信息保护以及公益诉讼等领域的司法实施效果满意度较高，与去年相比，对网络安全方面司法工作状况持有正面评价的网民上涨了 3.85 个百分点，显示在网络安全方面的司法工作得到更多好评。

但值得注意的是，公众对网络安全司法工作在维护公平正义方面成效的满意度有所回落，整体满意率为 68.63%，平均得分 7.27，较去年相比，满意率下降了 5.07 个百分点。网民评分从极高评价和极低评价多向中立评价转移，显示出网民对司法工作成效的评价标准更加谨慎，对网络安全司法工作成效提出了更高要求和期待。

（6）社会主体在网络安全领域的参与度稳步上升，社会监督满意度下降，多元主体和多样渠道需共发力

网络安全法治社会的建设并非只需政府部门发挥作用，企业、公众以及社会组织等多元主体在其中也发挥着重要作用。超过六成（61.93%）网民认为社会参与网络安全治理活动比较普遍，整体参与度保持稳定上升水平。而对社会参与网络安全治理和对社会监督成效的满意度都有所下降，2025 年公众网民对

网络安全领域治理的社会监督效果满意度为 **60.76%**，较去年下降了 **2.63** 个百分点，对网络安全治理的监督需由被动转向主动。

基层组织负责人和人大代表、政协委员在代表网民利益发声方面发挥着至关重要的作用，行业协会、网络社会组织、新闻媒体、网民自己等多元主体也各有贡献。短视频案例解析和微信公众号发文被网民认为是当前最有效的两种普法形式。法治讲座与培训、公益广告宣传和法治文艺演出与展览也被部分网民认可普法有效性，普法力度和形式不断优化。

2.3 网络犯罪形势日趋严重，公众期待加大打击力度

（7）网络犯罪形势依然严峻，公众应对策略趋向主动

调查数据显示，侵犯个人信息、网络入侵攻击和网络诈骗犯罪等违法行为的遇见率均有所上升，和去年相比，侵犯个人信息的遇见率上升 **4.12** 个百分点。同时，今年有 **45.58%** 的网民认为遇到网络诈骗的概率有增加，较之去年增加了 **5.85** 个百分点。新型技术诈骗手法层出不穷，**31.99%** 的公众网民遭遇过AI语音模仿亲友声音诈骗；**30.00%** 遇到过ChatGPT生成钓鱼邮件/信息；**25.19%** 遇到过AI换脸视频通话诈骗。网络诈骗活动依旧猖獗，诈骗手段趋向多样化和精准化。

尽管网络诈骗形势严峻，但网民面对网络诈骗时的策略更加积极主动。在应对策略中，“向公安部门报警”由第四位跃升至第二位，选择率上涨了 **2.96** 个百分点；“向网站投诉”和“不管它”分别下降了 **8.84** 和 **2.46** 个百分点。网民应对策略的选择变化，反映了公众防范意识持续提升，更主动寻求报警等官方举报的方式应对网络诈骗。同时，公众对反诈服务渠道和平台的认知程度稳步提升，“国家反诈中心”APP以 **60.15%** 的选择率依旧位列第一，地方网警新媒体矩阵成为官方反诈宣传的有力渠道。

（8）网络低俗信息泛滥加剧，治理成效需优化

在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中，和去年相比，认为低俗网络信息数量增加的公众网民占比上涨了 **6.15** 个百分点，认为低俗网络信息数量减少的公众网民占比降低了 **4.77** 个百分点。数据显示公众网民

对网络低俗信息治理成效的评价连续三年下降，治理形势严峻。尽管网络空间中的低俗信息增加趋势明显，但公众网民应对网络低俗信息的态度愈发积极。在网民遇到网络低俗信息的应对措施调查方面，直接忽略的选择率排位从第三位下降至第六位，选择率降低 10.30 个百分点，下降幅度较大；其余策略的选择率均保持稳定或小幅幅度上涨。显示公众网民面对网络低俗信息，不仅更加积极地采取行动，而且应对方式也更加多元化和有效，体现了社会各界共同参与、共同治理网络环境的良好态势。

网络低俗信息的治理工作也取得一定进展。有 33.26% 公众网民表示经过投诉后低俗信息已经有所减少，较之去年下降了 3.56 个百分点。但认为投诉后网络低俗信息有所增加的网民占比也上升了 0.67 个百分点，因此，尽管网络低俗信息的治理工作取得初步成效，网民对网络低俗信息的治理工作的总体评价有所上升，但当前对网络低俗信息的治理工作成效和挑战并存。

（9）专项行动获肯定，加大犯罪打击力度备受期望

调查显示，超过六成半公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动的评价为满意或非常满意，满意度有小幅度提升。专项行动在遏制网络违法违规、维护网络生态环境方面的发挥着积极作用。此外，公众对政府打击网络诈骗力度的满意度略微下降了 0.82 个百分点，负向评价则上升了 3.69 个百分点，网民期望“进一步加强打击力度”（选择率 56.57%）来遏制网络违法行为。政府部门需不断优化治理策略，提升公众满意度，共同营造一个更加清朗、健康的网络环境。

2.4 网络诚信建设现新挑战，深化治理仍需多方发力

（10）网络诚信迈入新阶段，多元主体共治格局不断深化

调查显示，2025 年公众网民对网络诚信状况的评分（7.35 分）略有下降，七成（70.67%）的公众网民认为 2025 年网络诚信整体状况有所改善。网络诚信建设的评价和满意度有所回落，人工智能技术应用快速发展，网络欺诈手段更新，网络诚信建设面临新的挑战，也标志着网络诚信建设迈入新阶段：公众的期待更高了，网民的素质提升了，对网络诚信治理提出了更高的要求；网络诚

信治理要“啃硬骨头”，面对算法偏见、深度伪造等更深层的问题仍需要时间解决。

行业主管部门（选择率 61.73%）、网站平台（选择率 55.16%）和广大网民（选择率 52.95%）是网络诚信建设的重要贡献者已经成为公众共识，显示多元主体共同参与网络诚信建设的格局不断深化。仅 3.39%的网民则选择了“暂无意愿参与网络诚信治理”，表明大部分网民愿意通过力所能及的方式参与网络诚信治理，“人人参与、人人尽责、人人共享”的网络诚信社会新图景正在加快形成。

（11）失信行为遭遇率下降，自媒体乱象治理有成效

调查显示，经常遭遇不诚信行为的网民占 3.72%，偶尔遭遇的网民占 42.22%；有 54.05%的网民表示没有遭遇过不诚信行为。和去年相比，没有遇到不诚信行为的公众网民选择率上涨 1.81 个百分点，表明了过去一年公众网民在使用互联网过程中遭遇不诚信行为的概率有所下降，网络失信行为情况趋于好转。与此同时，在短视频和直播等自媒体平台遇到不诚信行为的占比为 25.31%，与排在第一位的社交平台（选择率 49.36%）相差 24.05%，说明网民在自媒体平台遇到不诚信行为的概率下降。

六成（61.55%）网民对目前整治“自媒体”乱象感到满意（非常满意+比较满意），仅有 8.85%的网民对“自媒体”乱象的整治效果表达了不满意。和去年相比，表示满意的公众网民比例明显上涨，选择率上升了 5.78 个百分点，对自媒体乱象整治效果的满意度已连续三年实现上涨，说明近年来在有关部门大力整治和官方平台的自律下，自媒体乱象的治理效果显著。

（12）网络身份认证获认可，仍需加大宣传力度普及网民使用

调查发展，20.10%的网民非常了解网络身份认证公共服务，40.96%的网民大致了解，26.85%的网民听说过但不清楚细节，9.52%的网民完全不了解，还有 2.57%的网民不感兴趣。仅有两成的网民对“网证”、“网号”的实行非常了解，大部分网民处于大致了解或听说过的阶段，还对其了解程度不深。尽管如此，仍然有超过六成的网民信任通过国家网络身份认证公共服务平台进行匿名化身

份认证的安全性，其中有 20.39%表示非常信任，46.79%表示比较信任，仅 1.48%的网民完全不信任，可见公众网民对国家官方平台的信任和认可较高。在推动网络身份认证公共服务方面还需加大宣传力度，加深网民对推行“网证”和“网号”的了解程度和对其安全性的信任感。

2.5 个人信息保护有所好转，新兴保护乱象备受关注

（13）个人信息保护状况满意度提升，泄露情况亦有所好转

调查数据显示，公众网民对我国当前个人信息保护状况的满意度呈现正向发展趋势，平均得分为 7.37 分。给当前个人信息保护状况打 7-10 分的网民共占总体的 70.63%，即超过七成网民对我国个人信息保护状况表示满意。总体满意度较之去年上涨了 2.09 个百分点，负向评价（较不满意+非常不满意）的选择率下降了 3.85 个百分点，这一数据充分表明公众网民对我国当前个人信息保护状况的满意度有所提升，我国个人信息保护工作的成效得到网民认可。

调查网民遇到个人信息泄露的情况，认为“非常多”和“比较多”的比例共达 41.44%，“很少”和“没有遇到”的比例达 24.59%。和去年相比，“非常多”和“比较多”的比例下降了 4.06 个百分点，同时，“很少”和“没有遇到”泄露的公众网民增加了 2.46 个百分点，表明个人信息泄露的严重程度有所减轻，泄露情况有所好转。但仍有超过四成网民遇到个人信息泄露的情况比较多，不可掉以轻心，需持续关注个人信息保护状况。

（14）“开盒”乱象态势严重，报警或法律途径维权成主要应对措施

数据显示，有六成半的网民曾经自己或身边人有遭遇“开盒”的经历，甚至有 36.05%的网民遭遇频率较高，仅有三成半网民没有遭遇过“开盒”。当前社会的“开盒”乱象已经呈现较为严重的形势。“开盒”行为对受害者造成的损伤重大，可能会导致受害者收到增加的骚扰信息，影响和打扰工作学习等日常生活，甚至可能造成对精神状态和身体状态的伤害。此外，还可能对社会造成危害。“破坏社会信任”排在第一位，选择率 60.60%；“污染网络生态环境”紧随其后，选择率 58.99%。

调查经历过“开盒”事件的网民会采取的措施情况，最多人选择“保留相

关证据，通过法律途径维权”，选择率 **43.95%**；紧跟其后的是“向公安机关报案”。当网民遭遇“开盒”后采取的措施主要是通过官方或法律途径来寻求帮助和保护，公安机关和司法部门需建立健全“开盒”类侵犯个人信息的相关立法，让处罚“开盒”者有法可依。

（15）人工智能（AI）时代个人信息保护受到重视，违规使用人脸现象较普遍

大数据和人工智能技术可基于用户网络行为构建精准画像，**78.08%**的网民对利用大数据和人工智能技术对用户进行画像从而实施精准诈骗存在担忧，超过七成半，仅有 **15.66%**的用户完全不担心，表明大部分用户对这种行为比较担忧，平台方应对大数据和人工智能对用户网络行为等个人隐私信息的获取进行监管和保护。调查结果显示，**公众网民认为应多措并举保护人工智能时代个人信息安全**，需从源头上禁止开发者和服务商过度索取个人信息，从监管上加强相关法律法规对 AI 应用的监管和第三方监督，以及提高公众在人工智能时代对个人信息保护的意识。

参与调查的公众网民中遭遇违规使用人脸识别的情况是，最多遭遇的是拒绝提供非人脸识别替代方案（如人工核验），选择率 **39.57%**。数据显示，**仅有两成的网民未曾遭遇过违规使用人脸识别的情况，近八成网民都遭遇过不同形式的违规使用人脸识别情况**。当网民需要通过验证时只能被动接受使用人脸，网民对是否使用人脸的选择权利较小，不利用对个人隐私的保护。

2.6 新型网络购物方式涌现，多种乱象亟待有效治理

（16）消费者网购安全状况满意度略有下降，“好评返现”现象亟需治理

2025 年公众网民对网络购物安全状况的满意度达到 **71.79%**，其中 **27.51%** 公众网民认为非常满意，**44.28%** 认为满意。和去年相比，正面评价（较满意+非常满意）稍有回落，下降了 **0.92** 个百分点，但下降幅度不大，且跟前年（2023 年）相比依旧上升了 **12.41** 个百分点，表明过去一年消费者对网络购物安全权益保护的正面评价虽有回落，但整体向好的趋势没有变。公众网民亦认为**电商平台的刷单现象有所减少，展开刷单治理的效果有所提升，对电商平台治理刷单**

现象的正向评价有明显上升了 5.33 个百分点。

“好评返现”现象影响着网络消费评价机制的公信力，使得其他消费者无法获取商品真实准确的信息，作出不准确的消费决策。调查公众网民对可以改进“好评返现”等现象的举措，排在第一的是“监管部门监督平台和商家自我管理，引导行业规范竞争”，选择率 58.89%；第二位是“政府部门出台法律法规，禁止‘利诱好评’、‘反向刷单’等违规手段”，选择率 58.82%；第三位是“网络交易平台经营者建立健全信用评价机制，提供更完善的评价机制”，选择率 50.21%；结果显示，监管部门、司法部门、平台和商家需多方协同合作，多管齐下治理“好评返现”等影响网络购物公正评价体系的现象。

（17）新型购物方式涌现，但仍存在隐患；无关“擦边”内容影响用户购物体验

新型购物方式随着互联网技术发展不断涌现，直播电商以 59.99% 的选择率排在首位，社交平台嵌入式购物（如微信视频号、小红书笔记带货）排在第二，选择率 49.91%；第三位是元宇宙/虚拟现实购物，选择率 31.30%；第四位是AI智能推荐购物，选择率 21.00%；第五位是社区团购，选择率 20.12%。数据显示，直播电商和社交平台嵌入式购物已经成为公众网民最常用的两种新型购物方式。但网民在使用新型网络购物方式时依旧担心虚假宣传、数据隐私泄露和支付安全等问题，提示着新型网购平台在运营过程中首先要遵守诚实守信的原则，避免因新兴平台缺少监管而进行虚假宣传的行为；其次要注重用户的个人信息和数据安全保护，确保使用和支付安全；此外还要提升用户的售后服务体验，支持商品售后和全程验证。

调查公众网民遇到电商平台推送与实际需求无关的“擦边”内容的情况，16.18% 的网民表示“经常遇到”，35.84% 的网民表示“偶尔遇到”，14.48% 的网民表示“从未遇到”。数据表明，有遇到无关“擦边”内容推送经历的网民占总体的 85.52%，超过八成半，仅不到两成的网民从未遇到过无关“擦边”内容的推送。当前无关“擦边”内容的推送频率较高、情况较为严重。同时，认为无关“擦边”内容推送对网民购物体验造成影响的网民占总体的 80.63%，超过八成，仅不足两成网民认为其内容推送没有对他们的购物体验造成影响，无关

“擦边”内容推送对网民的购物体验影响较严重。

2.7 网络权益保护效果提升，特殊群体保护开新局面

（18）未成年人网络权益保护满意度持续提升，移动互联网未成年人模式需加大推广

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中，认为满意以上的占 58.03%，认为不满意的占 9.98%。和去年相比，正面评价上升了 **5.14** 个百分点，负面评价也上升了 **0.97** 个百分点，综合来看公众网民对未成年人网络权益保护状况的满意度有所提升。公众网民对未成年人网络权益保护状况的满意度连续第三年提升，相关保护工作取得了一定的成效。

参与调查的公众网民对移动互联网未成年人模式的了解情况：**51.59%** 网民表示“了解并且使用过”，**22.19%** 的网民表示“不了解”。**五成公众网民对移动互联网未成年人模式的有一定了解并且有过使用经历**，其中仅一成半网民了解且经常使用该模式，有相当一部分人群只是偶尔使用或从未使用过。同时，对移动互联网未成年人模式的家长管控功能给予正向评价的网民占 **51.98%**，超过五成。移动互联网未成年人模式的知晓度和好评度仍需通过加大宣传推广得以提升。

（19）网络信息分级制度支持率高；未成年人使用AI情感陪伴智能体还需加强监管

实行信息分级制和信息访问过滤机制被 **13.52%** 网民认为是防止未成年人接触不良信息的有效措施。调查公众网民对网络信息分级制度的支持度情况，**27.66%** 的网民表示非常支持；**42.53%** 的网民表示支持，**网络信息分级制度的公众支持度为 70.19%**，即有七成网民支持网络信息分级制度。公众网民对建设网络信息分级制度的支持率较高，相关部门可进一步推进网络信息分级制度的制定工作。提高公众网民对信息分级制度有效性的认可、推进网络信息分级制度有利于提高未成年人自我保护意识、减少未成年人对不良信息的接触。

网民认为当前未成年人使用 AI 情感陪伴智能体还存在较多风险，监管制度还不够完善，部分情感陪伴智能体存在擦边现象（选择率 **40.43%**）和没有实施

严格的实名制（选择率 **39.50%**）是公众网民比较关切的问题，监管部门和相关平台需对 AI 情感陪伴智能体展开调查监管，实施严格的实名制和青少年模式，避免情感陪伴智能体存在擦边现象和输入不良信息，打造适用于未成年人使用的 AI 情感陪伴智能体。

（20）网络适老化改造和残障人士辅助功能支持的效果逐年提升，老人网瘾现象越来越普遍化

公众网民对于适老化改造效果的满意度评价，正面评价占 **53.91%**，负面评价占比 **11.28%**。和去年相比，正面评价的选择率上涨 **7.33** 个百分点，负面评价也上涨了 **2.82** 个百分点。从数据中可以看出，老年用户对网络应用适老化改造效果的满意度在逐年提升，但仍有相当一部分用户认为改造效果一般或存在不满。公众网民对于残障人士辅助功能支持效果的满意度评价，正面评价占 **62.13%**，负面评价占 **7.56%**。和去年相比，正面评价上涨了 **6.34** 个百分点，负面评价也上涨了 **2.66** 个百分点，公众网民的满意度的正向评价持续提升，占比已经超过六成，虽然负面评价有所上升，但从整体看公众对网络应用有关残障人士辅助功能支持效果的总体满意度是正向提升的。

随着移动互联网设备的普及和短视频平台、短剧平台的发展，一部分老年人也逐渐掌握了智能手机的操作方式，其中不乏老年人也染上了“网瘾”。调查公众网民身边的老人网瘾现象，认为身边存在较多及以上的老人网瘾现象的公众网民占总体的 **43.42%**，超过四成，表明老人网瘾现象已经越来越普遍化，社会各界需加大关注。造成老年人沉迷网络的原因最主要是社交需要（选择率 **53.69%**）和情感需要（选择率 **52.53%**）。缓解老人网瘾问题需社会各界齐发力，最重要的是子女要加强对老年人的关心，给予老年人情感需求。

2.8 平台不正当竞争略激烈，企业自律力求持续发展

（21）公众对网络账号和平台监管的好评稳步提升，但互联网不正当竞争问题加剧

对政府有关部门对网络营销账号的监管和引导效果评价的调查中，数据显示持正面评价（非常有效+比较有效）的占 **60.99%**，负面评价（效果不大+基本

无效）的占 11.56%，总体上超过六成公众网民认为政府对网络营销账号的监管和引导的是有效的。和去年相比，正面评价上涨了 3.82 个百分点，负面评价也上涨了 2.67 个百分点，数据显示网民对政府监管成效的认可度稳步提升。

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中，第一位是“过度索取个人信息，侵犯个人隐私”（选择率 52.53%）；第二位是“霸王条款，强制二选一，涉嫌市场垄断”（选择率 47.56%），选择率较去年均上升，显示 2025 年互联网不正当竞争和平台垄断行为有所加剧。平台监管缺位（选择率 51.72%）和缺乏行业规范指导（选择率 48.17%）被认为是不正当竞争行为泛滥的重要原因。

（23）企业自律推进效果提升，但仍需平衡商业行为和公共利益

公众网民对互联网平台自律的满意度评价中，认为满意以上的占 59.24%，32.41%认为一般，8.35%认为不满意或非常不满意，总体上满意评价近六成。和去年相比，公众网民对互联网平台自律的满意度上涨了 6.53 个百分点，上涨幅度较大，负向评价的选择率仅上升了 1.62 百分点。互联网平台在自律方面的努力越来越获得公众的认可，满意度显著提升。在对互联网企业合规自律评价变化的调查中，认为有改善的网民占 69.01%，其中 17.43%公众网民认为明显改善，51.58%认为有点改善；仅 8.56%网民认为变差，总体上认为有改善的网民接近七成，占大部分。

在对互联网平台自律的效果评价中，排第一位是“一般，还有改进的空间”（选择率 39.96%），数据显示近四成（39.96%）的公众网民认为互联网平台自律的效果一般。和去年相比，“较好地做到了自我约束”的选择率有所上升，上涨了 2.67 个百分点，表明有一部分公众网民认为互联网平台在保护用户权益和公共利益方面取得了一定的成效。互联网平台在自律方面取得了初步进展，但距离全面满足用户期待仍有差距。

2.9 数字政务治理认可提升，智能高效服务受到期待

（23）公众对数字政府安全性和便利性的认可度有提升，办理实效和信息安全保护措施仍被关注

参与调查的公众网民对政府网上服务安全性的评价：公众网民对政府网上服务安全性给予正面评价（非常安全+比较安全）的占总体 72.92%，给予负面评价（比较不安全+非常不安全）的占 7.56%，超过七成的网民认为政府网上服务安全。和去年相比，正面评价占比上涨了 4.42 个百分点，已连续三年实现连续上涨，表明公众网民对政府网上服务安全性的好评持续增长。但在在对数字政府服务的信息安全保护措施信任度调查中，中立态度（39.71%）是最多网民的选择，近四成网民对该保护措施的信任度不太确定，表明数字政府服务的普及率虽不断提升，但大部分网民对其信息安全保护措施并不太了解或持不信任态度。

另外，参与调查的公众网民对政府网上服务便利性的评价：正面评价（非常便利+比较便利）占比为 74.75%，负面评价（比较不便利+非常不便利）占比为 5.94%。超过七成（74.75%）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好评度有提升，上涨了 3.78 个百分点，总体来看公众网民对政府网上服务便利性的评价和满意度有所提升。办理时效（选择率 41.07%）仍是网民对政府网上服务便利性需求的首要关注重点，选择率较去年上升了 1.04 个百分点。

（24）政务服务智能化期待高，但全程网办的评价略有下降

调查发现，公众对于智慧化便民应用的需求广泛且多样，在教育（选择率 45.46%）、医疗（40.14%）、政务（37.51%）、就业（35.34%）和社保（31.17%）等关键领域持续表现出强烈的提升生活品质的愿望。同时对于智能化高效治理提出了更高的要求，公众网民对智能化高效治理的关注点主要集中在隐私保护（选择率 51.44%）、灾害预警（49.46%）、城市管理（44.47%）等方面。另外，对政府信息化工程成效给予正面评价（满意+非常满意）的网民占 65.58%，给予负面评价（不满意+非常不满）的只占 9.23%，表明六成半的公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效评价是满意的。

但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：45.46%的网民认为“较多实现”，26.29%的网民认为“一般”，16.09%网民认为“全部实现”，10.26%网民认为“较少实现”，1.91%网民表示“全部没有实现”。

给予正面评价（全部实现+较多实现）的网民占 61.55%，给予负面评价（较少实现+全部没有实现）的网民占 12.17%。和去年相比，负面评价的选择率上涨了 4.72 个百分点。这一数据说明今年公众网民对我国政务服务全程网上办理的总体评价有所下降。

2.10 智能社会发展初显成效，智能技术治理有待完善

（25）智能社会生活获得网民的较高评价，但对可能引发的风险比较担忧

在智能社会生活安全感的调查中，有 67.81%的受访者对智能社会生活中的安全感给予了好评（选项“较好 7-8 分”和“非常好 9-10 分”）；表明近七成公众在智能社会生活中具备一定的安全感。在公众网民对智能社会生活的获得感做出的评价中，选择了“非常好 9-10 分”和“较好 7-8 分”的网民占 70.00%，七成网民在智能社会生活的获得感中给予好评。在公众网民对智能社会生活的幸福感评价中，70.66%的公众网民给出了“非常好 9-10 分”和“较好 7-8 分”的评价，七成以上网民对智能社会生活中感受到的幸福感给出了好评。

智能技术作为新兴技术发展领域，仍存在一系列未知风险。12.19%的公众网民对智能技术可能引发的未知风险表示“非常担忧”；44.15%的网民选择“比较担忧”；31.73%的网民选择“一般担忧”；9.89%的网民选择“不太担忧”；2.04%的网民选择“完全不担忧”。近九成（88.07%）网民对智能技术可能引发的未知风险都表现出一定担忧，有关部门和企业智能技术监管和治理方面仍需加强。

（26）网民对人工智能相关治理和监管情况的关注度较高，但对智能社会治理的整体满意度较低

公众网民在使用人工智能服务时，有 16.45%的网民非常关注人工智能相关治理和监管情况，会主动了解相关规定；48.70%的网民对人工智能相关治理和监管情况有一定关注，觉得比较重要；28.82%的网民选择“不太关注，但听说过一些相关内容”；6.03%的网民则完全不关注相关治理和监管情况，认为“只要能正常使用就行”。超过六成半（65.15%）的公众网民会在使用人工智能服

务时主动关注相关治理和监管情况，网民对人工智能的治理和监管情况关注度较高。

然而，在公众网民对目前智能社会相关治理整体满意度的调查中，给智能社会治理打出正向评价（非常满意+满意）占总体 **47.77%**，不足五成；打出负面评价的（不满意+非常不满意）占 **13.32%**；另外有 **38.91%**的网民表示“一般，有一些不足之处”，公众网民对目前智能社会治理的整体满意度较低，不满足公众网民期待，且多数人持观望态度，由此反映出目前智能社会治理仍需加强治理。“加强技术研发，提升网络治理的技术能力”成为网民对加强网络治理，应对智能社会发展挑战提出的首要建议（选择率 **61.79%**）；“完善法律法规，明确各方责任”（选择率 **51.44%**）和“权力以及增强国际合作，建立开放协同”（**48.44%**）的治理体系也是网民认为应对智能社会挑战的重要建议。

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、网络安全感和满意度分析

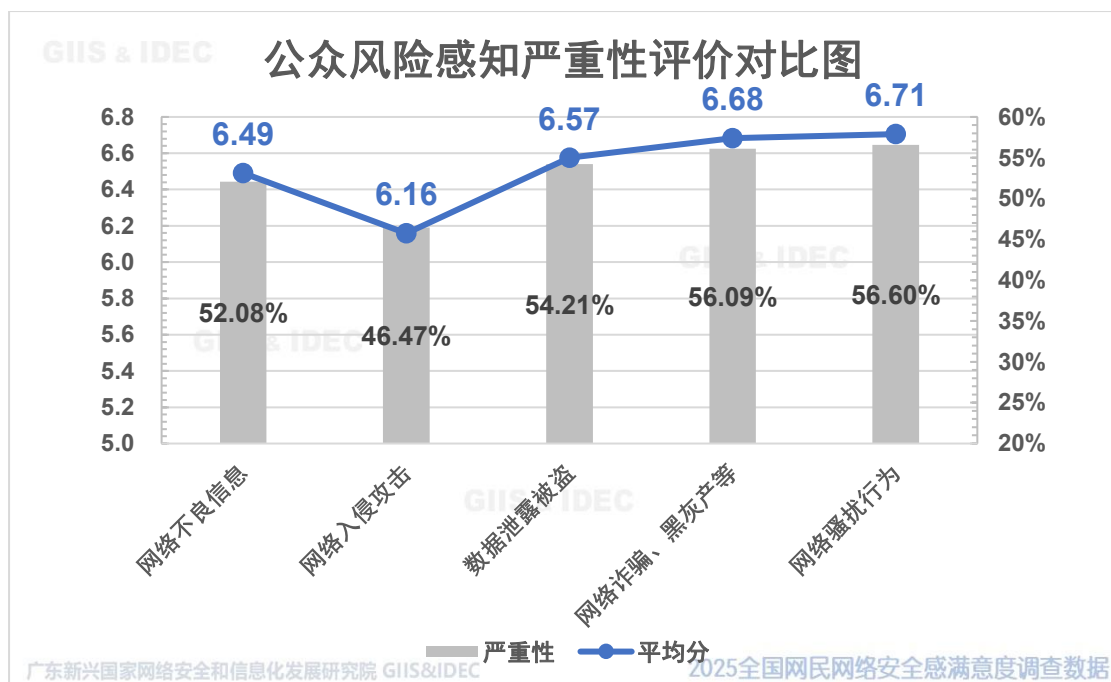
3.1 网络空间安全态势

数据显示，网民对网络安全问题的严重性评价处于一般偏上的水平，网络骚扰问题严重性最高，网络诈骗、黑灰产问题、数据泄露被盗问题的严重性也需引起关注。与此同时，从业人员在工作中最常遇到的网络安全问题依旧严峻，包括安全事件、安全隐患等，需不断提升专业技能以应对挑战。值得注意的是，内部威胁已成为安全问题频发的重要原因，安全审计得到关注。此外，互联网黑灰产业的活跃度略有回升，造假和欺诈的犯罪手法依旧严峻，“薅羊毛”犯罪手法增多，数据也显示整治黑灰产业仍任重道远，需从信息链条入手多管齐下，注重网络信息的鉴别和筛查，以维护网络安全。

（1）网络安全问题处于较严重状况

调查公众网民对网络安全问题严重程度的评分，网络骚扰行为依旧是网民认为当前严重度最高的网络安全问题，严重性的认可度达 56.60%，平均分 6.71。其次是网络诈骗、黑灰产等，严重度 56.09%，平均分 6.68。第三是数据泄露被盗，严重度 54.21%，平均分 6.57。第四是网络不良信息，严重度 52.08%，平均分 6.49。最后是利用网络入侵攻击，严重度是 46.47%，平均分 6.16。

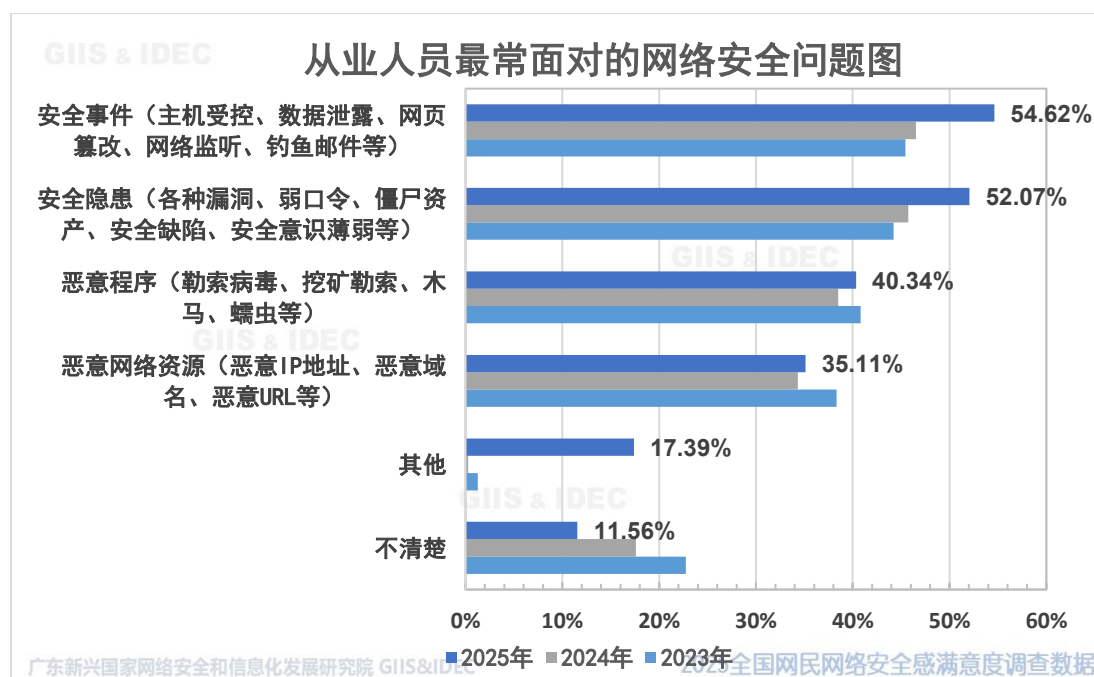
数据显示，网民对当前网络安全问题的严重度评价基本处于较严重或以上的水平。网络骚扰行为以 56.60% 的选择率排在严重度首位，网络诈骗、黑灰产等问题紧随其后，说明公众网民认为过去一年中网络骚扰行为和网络诈骗、黑灰产等问题的事态较为严重，平均分均在 6.60 分以上，接近七分，表明公众对该问题的评价为一般且较严重的，政府有关部门亟需加强对网络骚扰问题的治理、加大对网络诈骗和黑灰产业的打击力度。综合来看，当前网络安全态势的评价基本呈现较严重水平，公众认为还有较大提升空间。



图表 3.1-1：公众网民常遇见的网络安全问题

（2）网络安全事件高发威胁仍提升

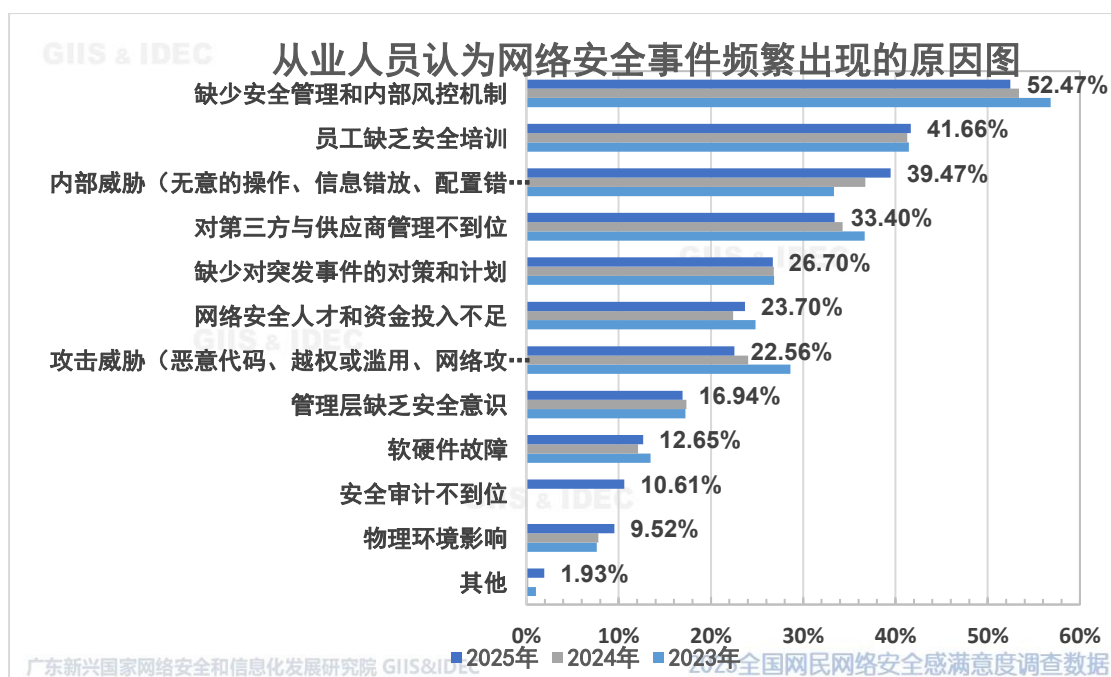
数据显示从业人员在工作中最常遇到的网络安全问题中，第一位是安全事件（主机受控、数据泄露、网页篡改、网络监听、钓鱼邮件等）遇见率 54.62%，第二位是安全隐患（各种漏洞、弱口令、僵尸资产、安全缺陷、安全意识薄弱等）遇见率 52.07%，第三位是恶意程序（勒索病毒、挖矿勒索、木马、蠕虫等）遇见率 40.34%，第四位是恶意网络资源（恶意 IP 地址、恶意域名、恶意 URL 等）遇见率 35.11%。和去年相比，四大类网络安全问题的遇见率排名依旧没有变化，安全事件和安全隐患的选择率依旧上涨且上涨幅度略大，分别上涨了 8.08 和 6.32 个百分点，是从业人员工作中最常见的两种网络安全问题。但“不清楚”选项的选择率从 17.59%下降至 11.56%，下降了 6.03 个百分点，数据表明网络安全问题发展势头依旧迅猛，但从业人员对各种网络安全事件的认识更加清晰，从业人员仍需不断提高自身的专业技能，以应对工作中各种网络安全挑战。



图表 3.1-2：从业人员最常面对的网络安全威胁

（3）内部威胁成安全问题频发主因

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的是：第一缺少安全管理和内部风控机制（选择率 52.47%），第二员工缺乏安全培训（选择率 41.66%），第三内部威胁（无意的操作、信息错放、配置错误等）（选择率 39.47%），第四是对第三方与供应商管理不到位（选择率 33.40%），第五缺乏对突发事件的对策和计划（选择率 26.70%）。和去年相比，前五位的排名没有发生变化，“缺少安全管理和内部风控机制”的选择率下降了0.93个百分点，说明业内对网络安全管理和内部风控机制的管理有所加强。此外，新增选项“安全审计不到位”获得了 10.61%的选择率，排在第十位，说明有一小部分从业人员认为不到位的安全审计也是造成网络安全事件频出的原因之一，需加强关注。



图表 3.1-3：网络安全事件出现的原因

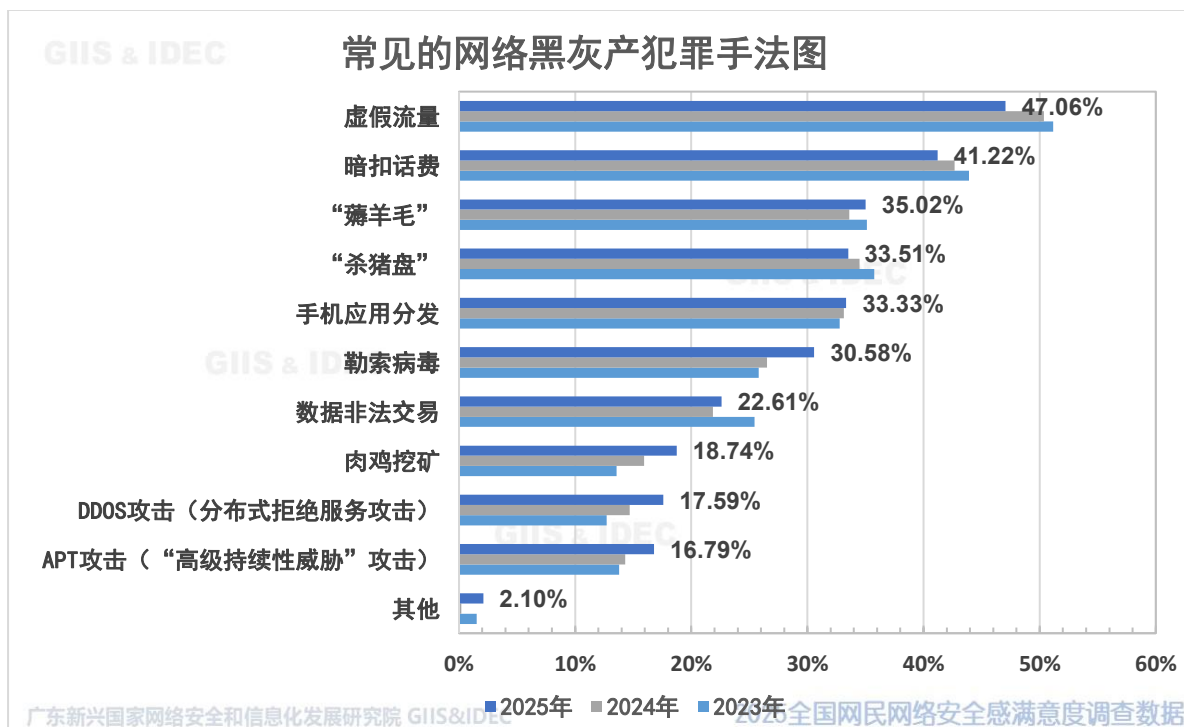
（4）网络黑灰产治理效果还需加强

数据显示，互联网黑灰产业活动仍较活跃。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持续呈现两级分化，认为有增加的共占 43.21%，其中认为明显增加的有 18.40%，略有增加的有 24.81%。认为没有变化的有 13.07%，认为减少（略有减少和明显减少）的有 30.56%。和去年相比，认为增加的比例增加了 1.64 个百分点，认为减少的比例较去年下降了 0.93 个百分点，认为没有变化的比例增加了 2.46 个百分点。综合来看，今年互联网黑灰产业活跃度略有回升的趋势，说明了过去一年网络数据违法交易、网络色情等互联网黑灰产业的发生情况有所增加，需进一步加大打击力度，遏制互联网黑灰产业蔓延。

（5）造假和欺诈犯罪仍为主要痛点

数据显示，网络黑灰产业常见的犯罪手法是造假和欺诈。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 47.06%）。暗扣话费、“薅羊毛”排二、三位，分别有 41.22%和 35.02%的选择率，“杀猪盘”和“手机应用分发”列四、五位。和去年相比，排名前二的犯罪手法没有变化，依旧是造假和欺诈行为为主，但选择率都有所下降，说明过去一年相关部门在

治理打击虚假流量和暗扣话费方面取得了成效。值得注意的是，“薅羊毛”的排名从第四位上升至第三位，选择率上涨了 1.41 个百分点，说明“薅羊毛”犯罪手段的常见率有所增加，需引起有关部门和平台的关注。



图表 3.1-4：常见网络黑灰产业犯罪手法

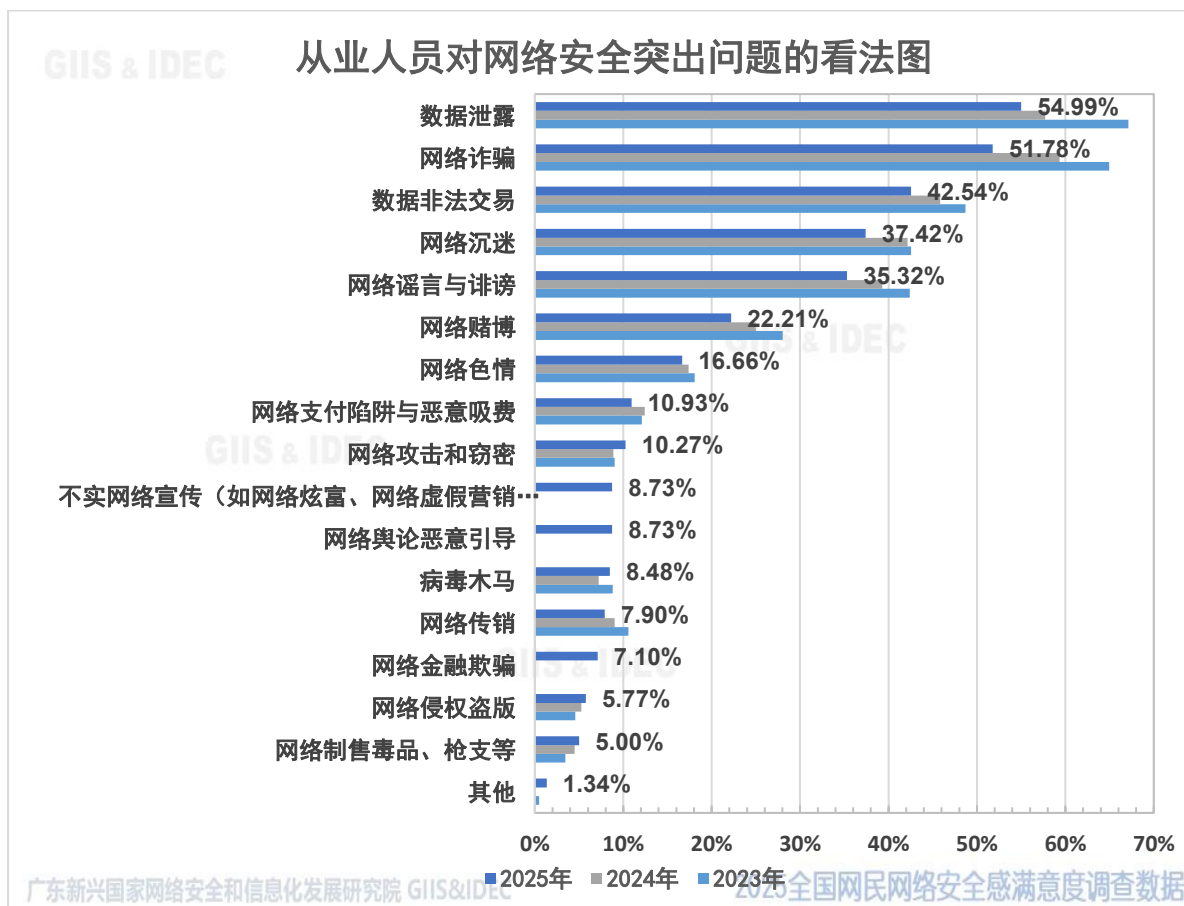
3.2 网络安全治理状况

网络安全治理中亟待治理的主要问题仍是数据泄露和网络诈骗，从关注度来看，数据泄露问题回升至首位，不实宣传、舆论恶意引导和金融欺骗等新问题也需引起社会关注。从业人员主要关注保护网络安全的法制政策落实，惩戒违法违规行为的来维护网络安全得到一部分关注。网信和公安是认知度最高的管理部门，国安和保密的认知度提升，对网络安全监管部门的认知度更加全面。网络安全监管力度好评率出现下降。

（1）数据泄露和网络诈骗仍是主要问题

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数据泄露（选择率 54.99%）。网络诈骗、数据非法交易分别位列 2、3 位，选择率分别是 51.78%、42.54%。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，排在第四至第七位，选择率分别为 37.42%、35.32%、22.21%、16.66%。

新增选项“不实网络宣传”、“网络舆论恶意引导”和“网络金融欺骗”分别获得了 8.73%、8.73%和 7.10%的选择率。数据显示，数据泄露、网络诈骗、数据非法交易、网络沉迷等现象依旧是当前网络安全突出问题。不实宣传、舆论恶意引导和金融欺骗等新问题也需引起社会关注。和去年相比，数据泄露的排名回升至第一位，说明目前网络安全中数据泄露仍然是亟需治理的主要问题。

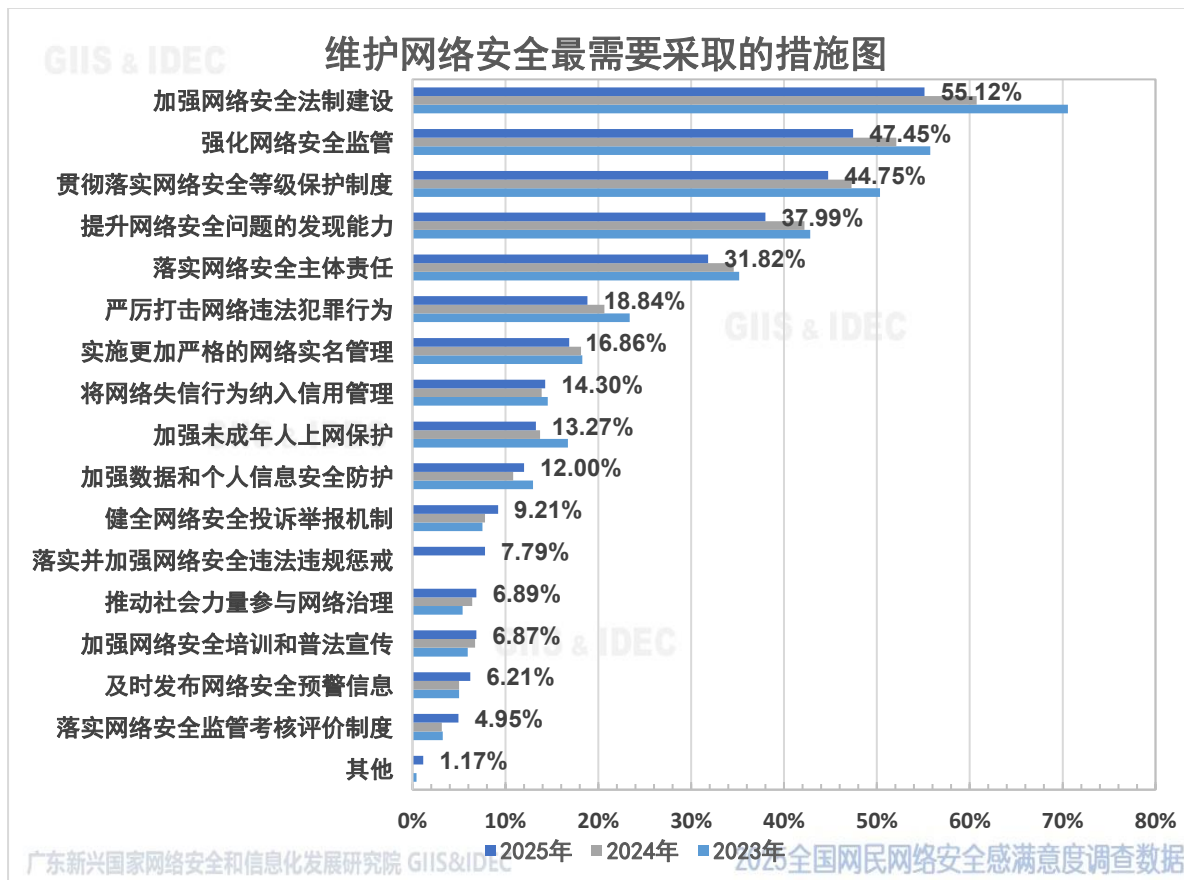


图表 3.2-1：网络安全最突出或亟需治理的问题

（2）维护网络安全法制措施得到多关注

参与调查的从业人员认为维护网络安全最需要采取的措施有：1.加强网络安全法制建设（选择率 55.12%），2.强化网络安全监管（选择率 47.45%），3.贯彻落实网络安全等级保护制度（选择率 44.75%）4.提升网络安全问题的发现能力（选择率 37.99%），5.落实网络安全主体责任（选择率 31.82%），6.严厉打击网络违法犯罪行为（选择率 18.84%），7.实施更加严格的网络实名管理（选择率 16.86%）。和去年相比，前六位的排名没有变化，加强网络安全法制建设依旧排在第一位，显示从业人员对维护网络安全环境的制度性、基础性、关键性措施

的建设和完善保持高度的关注。新增选项“落实并加强网络安全违法违规惩戒”获得了 7.79% 的选择率，表明也有一部分从业人员支持加强对在网络安全问题中的违法违规行为的惩戒来维护网络安全。



图表 3.2-2：维护网络安全最需要采取的措施

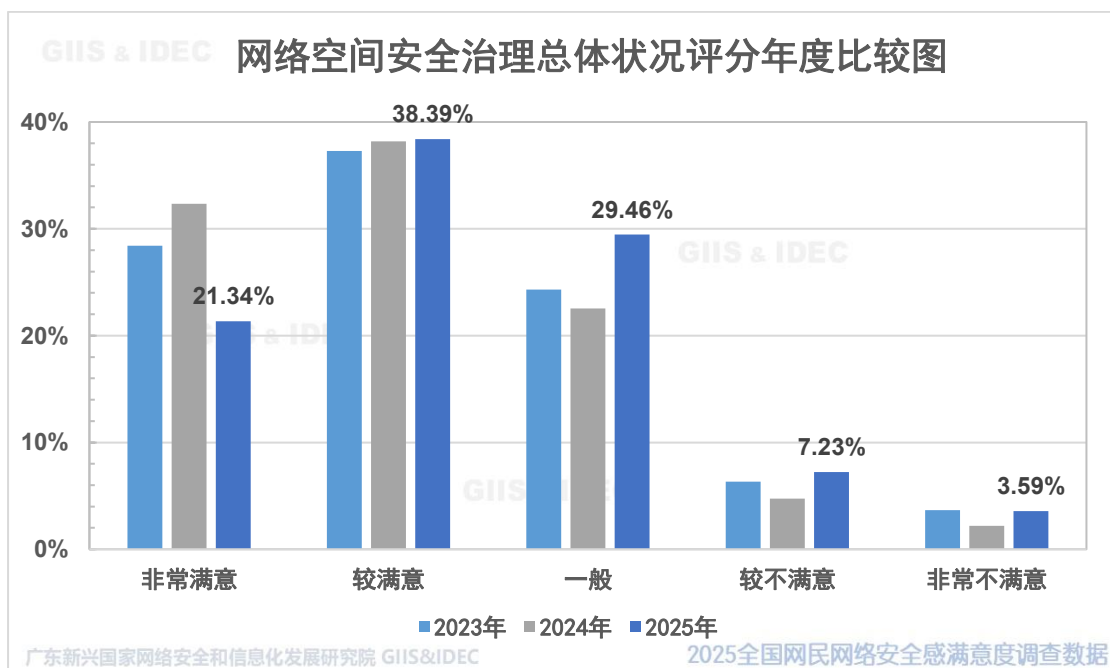
3.3 网络治理成效评价

调查结果显示，网民对网络安全治理各领域评价均出现大幅下降，反映了 2025 年我国网络空间安全治理态势出现新变化，需引起社会各界关注。受网络安全感下调的影响，公众网民对网络空间安全治理评价出现下降，同时对网络安全法治建设、惩治网络犯罪、监管执法等方面好评率也随之下降，好评率回调到六成左右的水平。互联网企业履责评价下降幅度最大，平台企业需关注强化。在网络安全治理领域中网络诚信建设和数字政府网上服务的总体评价在各领域中相对较高。

（1）网络空间安全治理评价出现下降

数据显示网民对网络安全治理的总体满意度评价下降。参与调查的公众网民对网络空间治理总体情况的评价为：打 7-8 分的最多，占 38.39%，其次是打 5-6 分，占 29.46%，第三是打 9-10 分，占 21.34%。从数据中可以看出，公众网民对网络空间治理总体情况的评价总体一般较好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 59.73%，好评率接近六成，平均分为 6.86。和去年的平均分 7.41 相比，今年的总体评分有所下降。

和近三年的网络安全治理总体满意度评价对比结果显示，表示正面评价（非常满意和较满意）的达 59.73%，比去年下降 10.81 个百分点，下降幅度较大，而负面评价（较不满意和非常不满意）达 10.81%，增加 3.89 个百分点。说明网民对去年网络安全治理的总体满意度评价下降显著。



图表 3.3-1：网络安全治理总体满意度的评价年度对比图

（2）网络安全法治社会治理评价下降

数据显示，参与调查的公众网民对网络安全方面的法治社会建设状况评价为：打 7-8 分的网民最多，占 38.93%，其次是打 5-6 分，占 29.47%，第三是打 9-10 分，占 21.27%，打 3-4 分的占 6.87%，打 1-2 分的占 3.46%。从数据中可以看出，公众网民对网络安全方面的社会建设和依法治理状况评价总体以较满意为主，好评率达到 60.20%，公众网民的好评率超过六成，总体评分达到 6.88 分。

和近三年的评价数据比较显示，2024 年网民对网络安全的法治社会建设和

依法治理状况评价有较大幅度的回落，正面评价（非常满意和较满意）为 60.20%，比 2024 年下降了 10.67 个百分点，而负面评价占 10.33%，上升了 3.42 个百分点。总体评价出现下降。

（3）惩治网络犯罪行为评价出现回落

数据显示，网民对政府惩治网络犯罪的表现评价有所回落。参与调查的公众网民对政府惩治网络犯罪的表现评价为：打 7-8 分的网民最多，占 36.23%，其次是打 5-6 分，占 28.94%，第三是打 9-10 分，占 22.76%。从数据中可以看出，公众网民对政府惩治网络犯罪的表现评价总体以中立偏正向为主，公众网民认为好评（7-10 分）的占 58.99%，好评率不足六成，总体评分达到 6.84 分（去年为 7.42 分）。

和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民对政府惩治网络犯罪的表现的正面评价出现大幅回落，正面评价（非常满意和较满意）达 58.99%，比去年下降了 11.48 个百分点，而负面评价上升了 4.25 个百分点，正面评价的选择率下降幅度较大，负面评价也有所上升，表明网民对政府惩治网络犯罪的表现评价有所下降。

（4）网络安全的监管和执法评价下降

数据显示，网民对政府在网络安全的监管和执法方面的表现评价有较大幅度的下降。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：打 7-8 分的最多，占 37.25%。其次是打 5-6 分，占 28.77%。第三是打 9-10 分，占 22.25%，打 3-4 分的占 7.28%，打 1-2 分的占 4.16%。从数据中可以看出，公众网民对网络安全的监管和执法方面的表现评价一般向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 59.78%，好评率接近六成，总体评分达到 6.86 分。

和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民政府在网络安全的监管和执法方面的表现评价出现明显下降，正面评价（非常满意和较满意）达 59.78%，比 2024 年下降了 11.37 个百分点，下降幅度较大，而负面评价为达 1.45%，上升了 4.16 个百分点。

（5）企业履责满意度评价下降幅度大

数据显示，网民对互联网企业履行网络安全责任评价有较大幅度的回调。参与调查的公众网民对互联网企业履行网络安全责任的评价为：有 35.94% 公众网民打 7-8 分，占比最高。其次是打 5-6 分，占 30.46%。第三是打 9-10 分，占 20.78%，打 5-6 分的占 8.26%，打 1-2 分的占 4.56。从数据中可以看出，公众网民对互联网企业履行网络安全责任的表現的好评率达到 56.71%，总体评分为 6.72 分。好评率仅略微超过五成半，总体好评率不算太高，提升空间较大。

和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民对互联网企业履行网络安全责任方面的表现评价有明显下降，正面评价（非常满意和较满意）仅 56.71%，比去年下降了 12.05 个百分点，下降幅度较大，而负面评价为 12.83%，上升了 4.44 个百分点，显示总体评价大幅下降，且低于 2023 年水平（2023 年正面评价为 62.07%）。

（6）数字政府服务评价较高走势稍降

数据显示，参与调查的公众网民对政府在数字政府网上服务方面的表现评价为：打 7-8 分的最多，占 37.77%。其次是打 5-6 分，占 28.66%。第三是打 9-10 分，占 23.12%，打 3-4 分的占 6.67%，打 1-2 分的占 3.77%。从数据中可以看出，公众网民对网络空间治理总体情况的评价总体向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 60.89%，好评率超过六成，总体评分达到 6.93 分。

和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民对政府在数字政府网上服务方面的表现评价有所下降，正面评价（非常满意和较满意）为 60.89%，比去年下降了 11.07 个百分点，下降幅度较大，而负面评价大幅下降了 3.69 个百分点，显示数字政府网上服务受到六成网民的好评，好评率较去年出现下降。

（7）网络诚信治理满意度评价转下行

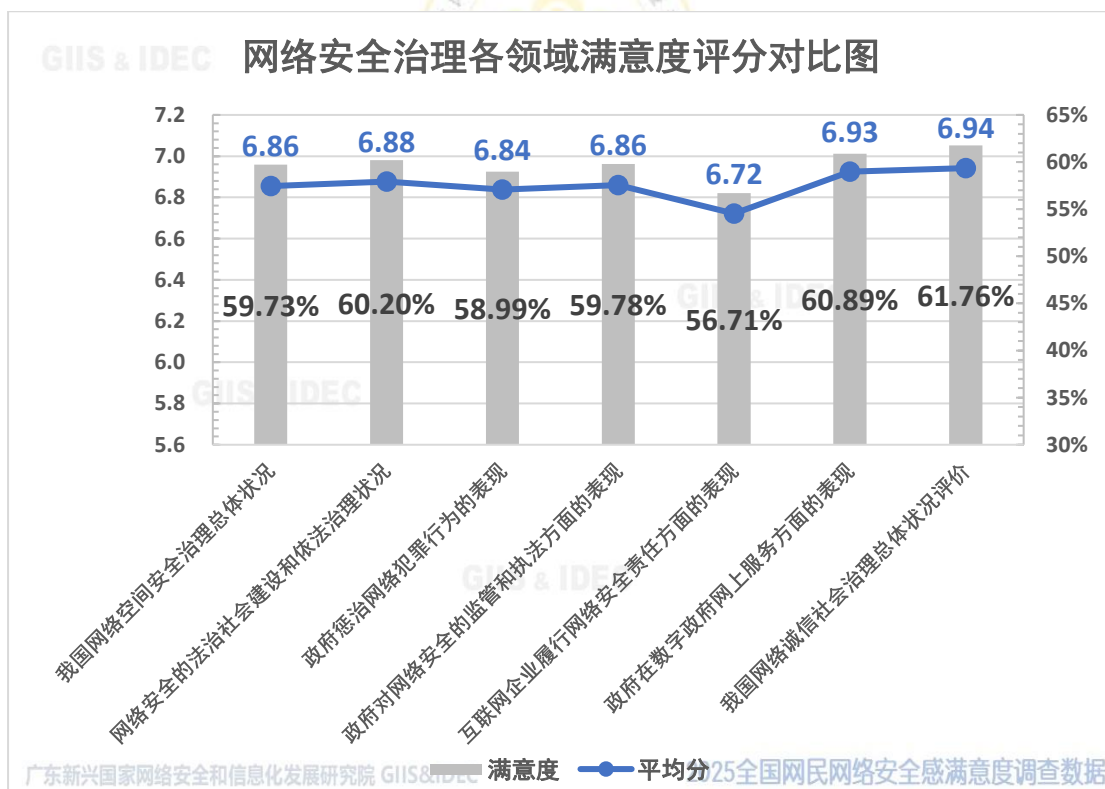
数据显示，网民对我国网络诚信社会治理总体状况评价和评分相对较高。参与调查的公众网民对我国网络诚信社会治理总体状况的评价为：打 7-8 分的最多，占 38.86%。其次是打 5-6 分，占 28.00%。第三是打 9-10 分，占 22.90%。从数据中可以看出，公众网民对网络空间治理总体情况的评价总体向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 61.76%，好评率超过六成，总体评分达到 6.94 分。

和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民对我国网络诚信社会治理总体

状况评价有所下降，正面评价（非常满意和较满意）达 61.76%，比去年下降了 10.51 个百分点，下降幅度较大，而负面评价占 10.23%，上升了 3.65 个百分点，网民对我国诚信网络社会治理的总体状况评价虽有所下降，但在各领域中的好评率较高。

（8）网络安全治理的满意度多项下降

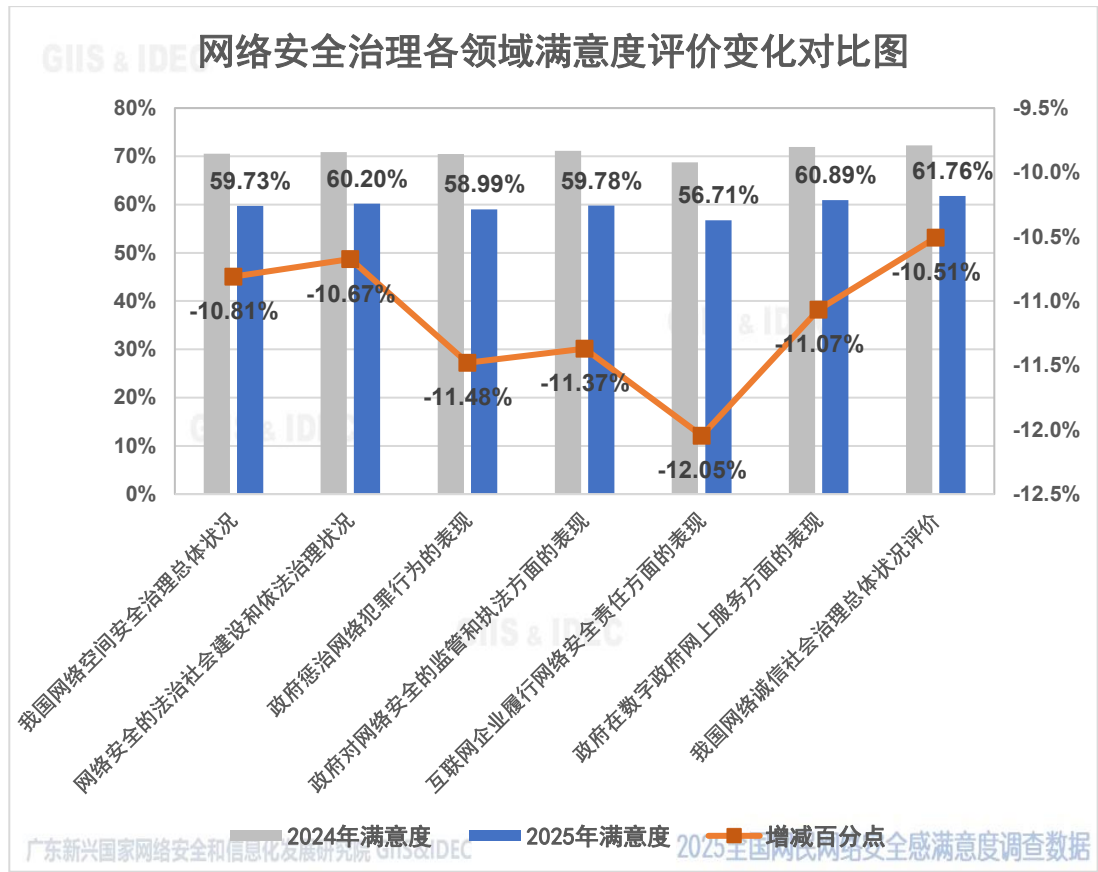
数据显示，公众网民对网络安全治理各领域的满意度评分中，满意度评分最高的是政府在我国网络诚信社会治理方面的表现，评分为 6.94 分，满意度评分最低的是互联网企业履行网络安全责任的表现，评分是 6.72 分。表明了公众网民对当前我国诚信社会治理方面的成果较为认可。其他和政府相关的治理评价得分都在 6.8 和 6.93 之间。但互联网企业履行网络安全责任方面的评价相对较低，满意率仅略微超过五成半。互联网企业作为网络安全治理重要的参与者和网络安全责任主体之一，企业履行网络安全责任是否到位，网民有切实体会，在做好网络安全履责方面企业还有很大改善空间。



图表 3.3-2：网络安全治理各领域满意度评分对比图

和去年的评分数据比较显示，2025 年网民对网络安全治理各领域评分均有明显下降，评分下降幅度最大的是互联网企业履行网络安全责任的评价，满意

度的正面评价比去年下降了 12.05 个百分点，下降幅度明显。惩治网络犯罪行为、网络安全监管和执法以及数字政府网上服务等领域下降幅度排 2、3、4 位，分别下降了 11.48%、11.37%和 11.07%，表明过去一年网民对网络安全治理的评价出现显著下降，需引起注意，加强治理。



图表 3.3-3：网络安全治理各领域满意度评价变化对比图

3.4 网络安全感满意度评价

（1）网络安全感评价从高位回调

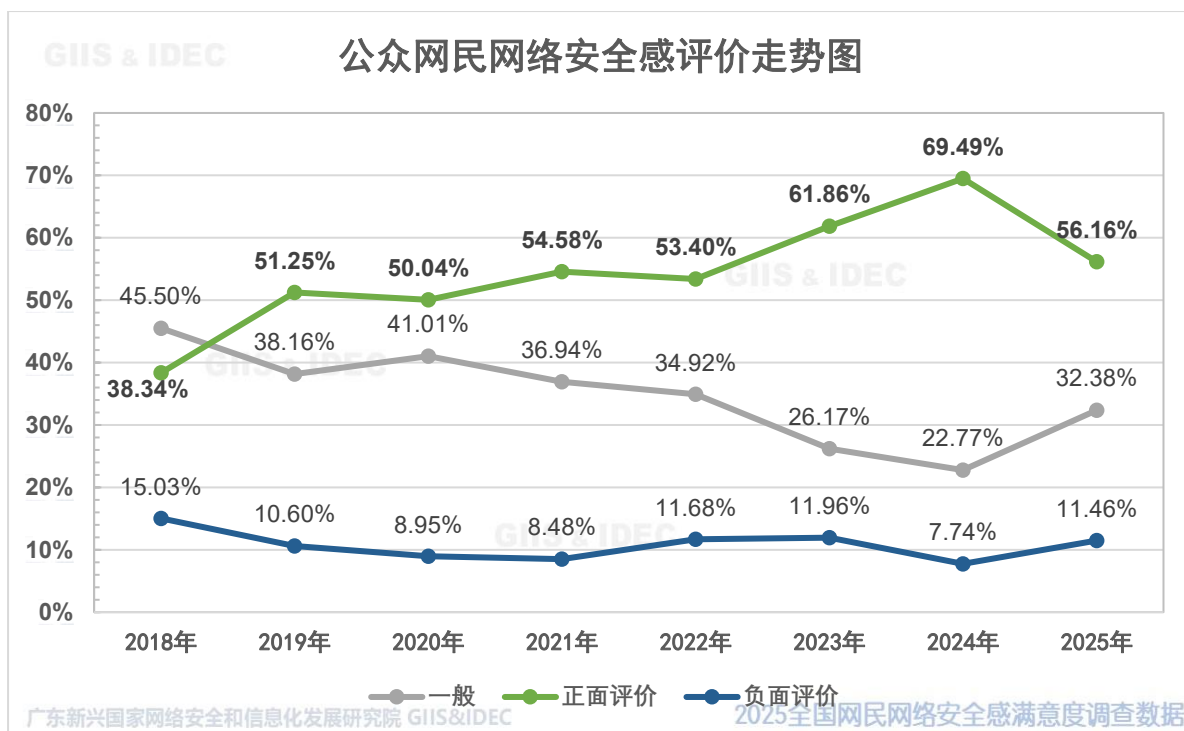
2025 年网民网络安全感有较明显减弱，超过五成半公众网民对使用网络时的总体安全感是非常安全或安全。从近几年网民网络安全感评价变化趋势来看，网络安全感评价好评率出现拐点，下降幅度比较明显，但网民网络安全感正向评价仍占据主导地位。

1) 公众网民网络安全感评价

数据显示公众网民对网络空间的安全感受有较明显回调。不足六成（56.16%）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。即正面评价率超过五成半。评价为一般的占 32.38%，显示有超过三成的网民对网络安全持中间保留态度。持不安全评价或非常不安全评价的占 11.46%。总体上，一半以上的公众网民对网络空间的感受是安全的，但和往年相比，安全感好评率有明显下降，主要是非常安全评价有比较大的回落。持中间评价和负面评价的占比上升幅度较大，显示出近一年来公众网民的网络安全感明显减弱，公众网民网络空间整体安全感受评价有较大回落。

从近年来公众网民网络安全感评价走势来看，总体上正面评价在 2024 年以前逐步平稳上升，2025 年出现拐点，正面评价大幅下降，走势波动较大。中间一般的评价和负面评价的走势则同时上升，相较而言，中间一般评价的上升趋势更大。显示公众网民的网络安全感总体上出现下降且下降幅度较大，网民的整体评价向中间一般评价和负面评价转移，但主要是向中间一般评价转移比较多。

影响本年安全感评价水平波动的几个因素值得关注：1 是去年安全感评价水平处于比较高的水平，好评率接近 7 成，而且是疫情过后持续两年有较大幅度的增长。出现高位回调也不出奇；2 今年 4 月美国提出对等关税措施挑起全球性新一轮关税战，7 月调查活动期间，中美贸易战前景尚未明朗，不排除对网民安全感有所影响。调查数据显示出公众网民近一年来对网络安全感的体会有下降，但这种波动也说明了当前我国网络安全治理面临的挑战是多方面的，网络空间治理将迎来新的阶段。



图表 3.4-1：公众网民网络安全感评价走势图

2) 从业人员网民网络安全感评价

数据显示从业人员网民的网络安全感基本保持平稳。超过七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 33.75%，非常安全占 37.27%，两者相加的正面评价占 71.02%。评价一般的占 18.97%，显示有不足二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 5.93%，非常不安全的评价占 4.07%，两者相加，持负面评价（不安全或非常不安全）占 10.00%。从数据看，从业人员网民和公众网民相比网络安全感受较为积极和乐观，同时安全感受的评价比较稳定，波动幅度较小。

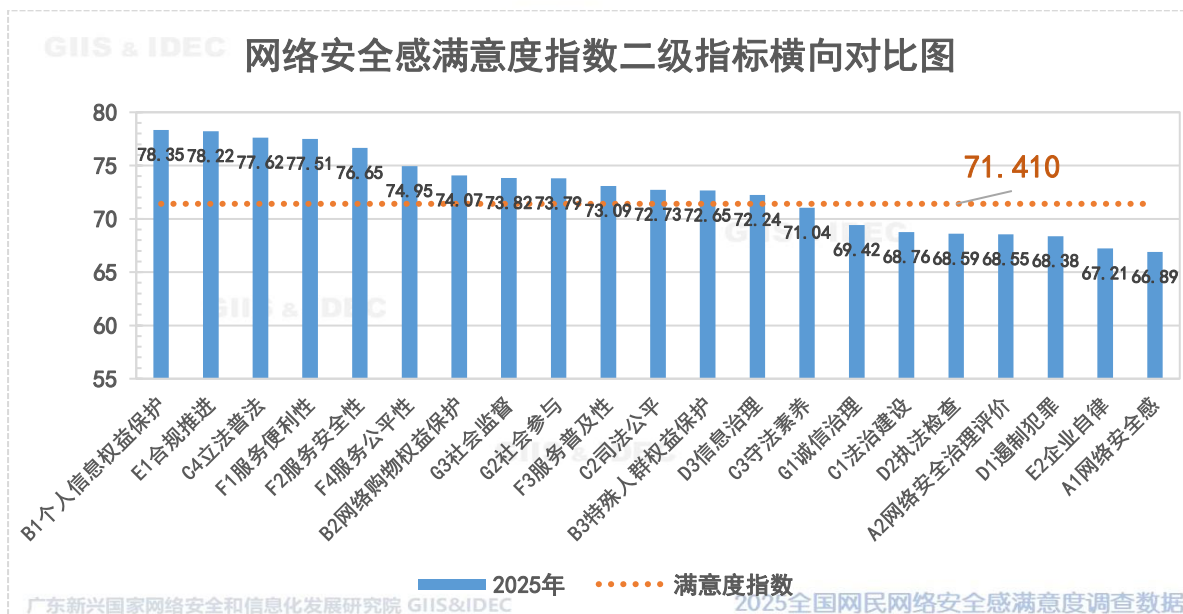
（2）网络安全感满意度指数走低

2025 年度网民网络安全感满意度指数为：71.410（2023 年版指数口径）。从满意度指数值来看站稳在 70 分平台以上，属于较好的水平。和去年网络安全感满意度指数 75.179 比较，下降了 3.769，指数下降幅度较明显。数据显示 2025 年度网民网络安全感满意度指数值有所回落，反映了 2025 年我国网络空间安全治理状况面临新的挑战，网民的满意度评价有一定的波动。

1) 指标分析

虽然满意度指数有所回调，而事实上，过去一年我国在网络空间治理的多个方面继续加强了安全治理的力度，取得了不少成果，但获得感的取得有赖于治理措施的落地，有的治理效果需要一定的时间才能体现出来。另外，受各种环境因素的影响，网民安全感受也会发生变化，反映到调查数据上也会呈现一定的波动态势。应该说今年的数据反映了当前治理实践的总体态势变化的状况。

从一级指标的得分来看，得分较高的是 F 公共服务、B 权益保护两个领域，分别占前二位，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。C 依法治理、E 行业管理、G 社会共治等领域得分在 71 分以上，得分也比较高，显示网民对这个几个领域的治理的满意度比较高。70 分以下的领域就是 D 执法监管、A 网络安全感，和去年相比有较大的回调，显示相关领域的治理仍有一定的改善空间。

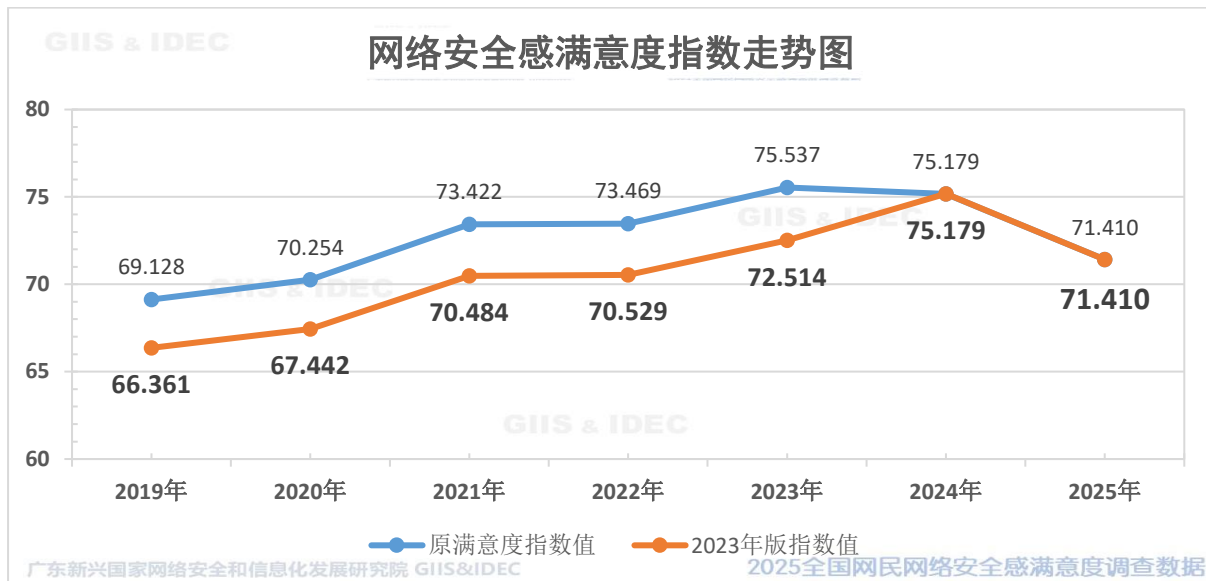


图表 3.4-2：2024 年网络安全感满意度二级指标值对比图

2) 满意度指数变化分析

今年（2025 年）网络安全感满意度指数和去年（2024 年）指标比较，按照新版（2023 年版）网络安全感满意度指数的方法计算，今年比去年满意度指数下降了 3.769，相当于降低了 5.01%，回调幅度较大。因此，2025 年网民满意度指数在过去连续 6 年上升的情况下出现回调，形成了拐点，显示受网络安全感

回调的影响，网民对今年网络空间安全治理总体状况的评价转为审慎，网络安全治理将面临新的挑战。具体指标变化趋势情况请参看下图：



图表 3.4-3：网络安全感满意度指数走势图

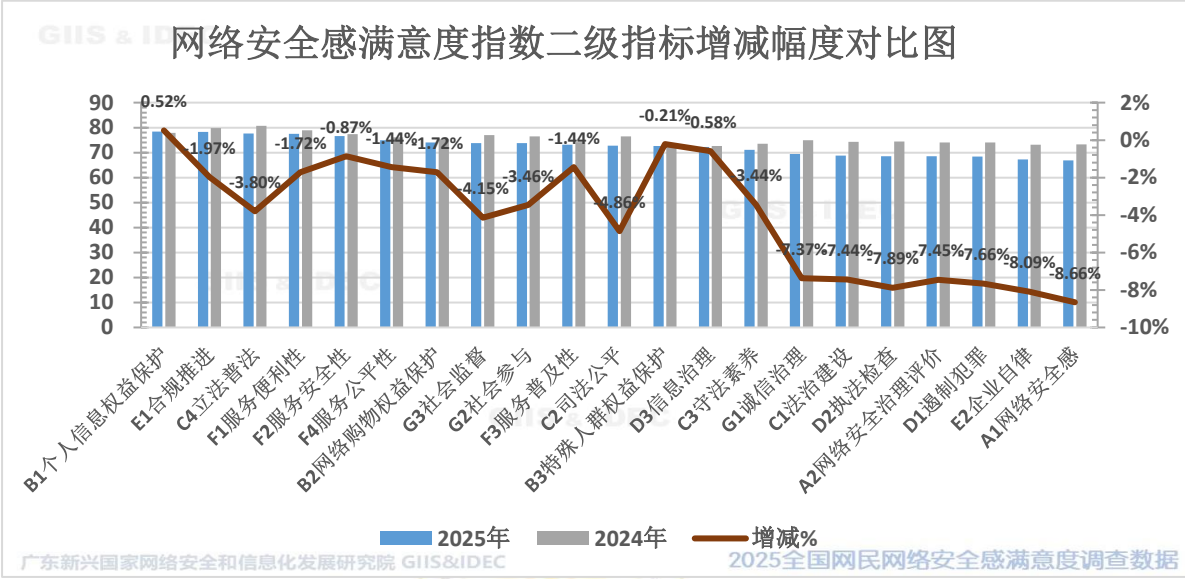
从一级指标值变化来看，得分总体上呈两种状况。7项一级指标中，B权益保护和F公共服务保持了基本持平和略微下降的状态，基本上是稳住了。其他指标均有较大幅度的回调，其中回调幅度最大的是A网络安全感，对总体指数的回调有较大的影响。



图表 3.4-4：网络安全感满意度指数一级指标变化对比图

从具体二级指标分值变化来看，得分总体上呈大面积回调的状况，13项二

级指标中得分提高的有 1 项，基本持平的有 3 项，降低的有 17 项。数据显示，受到去年网络评价创新高，指数有回调压力，以及年中美国发起新一轮关税战的影响，网络安全感评分出现较大幅度的回调，同时带动网络治理各项评价指标回调，其中网络治理一线领域如遏制犯罪、企业自律、执法检查等受到影响较大，当然也不排除今年人工智能技术应用突破，网络谣言和虚假信息转趋泛滥等因素影响，造成相关领域评价得分相对走低。



图表 3.4-5：网络安全感满意度指数二级指标变化对比图

四、主要结论

在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，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：

4.1 评价波动，拐点出现，预示网络治理新阶段

2025 年网民网络安全感评价有较明显回调。公众网民对网络安全感的正面评价率为 56.16%，比去年（2024 年）69.49%下降了 13.33 个百分点。在前年、去年均有较大幅度的上升后，今年则出现明显下降。这和网络安全感过去两年上升幅度较大，已经处于高位，积累了一定的回调压力有关；另外，与网络空间正处在快速变化的阶段的背景有一定的关系。当今世界格局多变，中美之间的巅峰对决、地缘政治博弈导致区域冲突加剧，上半年美国推出“对等关税”政策，引发了新一轮关税战，加剧了人们对经济增长放缓的担心。人工智能风暴席卷全球，人工智能技术滥用严重，各种不利因素交织叠加，网络空间也风云变幻。网络空间的威胁和各种不确定性忧虑增加给网络安全感受带来负面影响，网民网络安全感波动幅度变大。

2025 年网民网络安全感满意度指数为 71.410，比上年 2024 年（75.179）回调了 3.769，未能延续连续 6 年上升的走势，出现拐点。数据显示，满意度指数主要受网络安全感评分走低的影响，在满意度指标中，网络安全感跌幅最大，相对地满意度指数的跌幅明显收窄，显示的较强的抗跌性和韧性。各细分领域的评分并非全面下跌，有的企稳持平，更有的指标逆势上升，显示今年在网络安全大环境面临较多挑战的背景下，网络安全治理仍取得扎实的进展，网民网络安全感满意度评价仍可体现各领域的走势差异。2025 年广大网民的安全感满

意度指数的回调，一方面反映了网络安全治理态势的新变化，地缘政治冲突、新技术发展和网络环境变化带来了新的挑战。另一方面也预示着网络治理的新发展方向。随着网络安全治理的深入，公众对网络空间的安全治理的认识和要求也会不断提高，网络安全治理格局将进入新的阶段，未来将朝着构建“长效型”、“主动型”、“预防型”的综合智能治理体系迈进。我国“十五五”规划建议中提出要“提升全社会网络安全意识与防护能力，打造坚不可摧的网络安全‘钢铁长城’”，凸显了我国政府对强化网络空间安全治理的决心，一个健康、安全、清朗的网络空间未来可期。

从细分领域来看，权益保护和公共服务评价持平走稳，治理一线的领域受到较大的回调压力。在网络安全感大幅回调的背景下，各细分领域评价表现呈两种走势。其中权益保护 75.026 分（去年 75.376 分）、公共服务 75.857 分（去年 76.898 分），走势基本持平稍降，总体上没有受到网络安全感回调太大的影响。数据显示过去一年里，权益保护和公共服务取得较好的进展，网民的对相关领域的治理效果满意度较高。其中个人信息保护比去年的评价有所提升，属于逆势增长，表现突出。但诚信治理、法治建设、执法检查、遏制犯罪、企业自律等领域的评价不高，和去年相比有较大的回调，这些领域大多是属于网络治理第一线的领域，面临的问题较多，难点痛点集中，治理难度较大。在网络环境转趋复杂，网络威胁提升的背景下，评分走低也不意外。但和网络安全感比较，总体上跌幅收窄，显示相关领域的治理效果可以较有效地抵消网络不安全感受下调的冲击。

4.2 诚信为本，法治护航，建立多元共治新秩序

完善网络法治体系，夯实网络法治根基。日新月异的网络技术和日益复杂的网络空间，尤其是人工智能、大模型等新兴技术的不断涌现，对网络空间法治建设提出了新要求。近年来，我国加快推动《网络安全法》、《数据安全法》、《个人信息保护法》等法律法规出台，网络立法逐渐涵盖网络信息服务、信息化发展、网络安全保护等领域，形成了较为完善的网络法治体系。在此基础上，我国顺应网络发展趋势，新颁布《人工智能生成合成内容标识办法》、《人脸识别技术应用安全管理办法》、《网络暴力信息治理规定》等法律规章，同时

开展对人工智能、自动驾驶等新技术新应用新业态相关立法的探索，强化网络法治建设，与时俱进适应发展迅速的网络环境。科学推进网络立法，为数字化时代的网民提供法律保障，为建设网络强国保障重要支撑，让网络空间治理有法可依、有章可循。

加大网络执法力度，维护网络空间秩序。制度的生命力在于执行，面对愈发复杂艰巨的网络治理工作以及新型诈骗技术手段的出现，国家以严格公正执法，守护清朗的网络空间秩序。2025 年以来，各级政府和司法机关全面整治违法收集使用个人信息乱象，重拳打击侵权盗版行为，深入推进平台经济领域反垄断与反不正当竞争执法，持续开展“清朗”系列专项行动，涉及整治 AI 技术滥用、未成年网络环境、“自媒体”发布不实消息、短视频摆拍编造等问题，执法机关聚焦人民群众关切的痛点问题，全方位、多角度加大执法力度，推动形成健康有序的网络空间秩序。在司法层面，我国司法机关积极健全网络司法规则，维护网络空间公平正义，进一步完善司法政策，依法惩治审判网络违法犯罪行为。严格公正网络执法，有效维护人民群众上网用网合法权益，让亿万网民在网络空间中享受更强的安全感、满意度。

多元主体协同治理，网络诚信效果显著。历经多年发展，我国网络诚信建设已迈过萌芽阶段，步入高质量发展时期，逐步形成了以政治引领为核心、民众参与为根本、良法善治为根基、多元共治为路径、技术赋能为支撑的网络诚信建设体系。网络诚信建设，不仅需要法律制度的健全和刚性执行，更需要形成全社会共同参与诚实守信的风尚。政府部门加强对网络谣言、网络诈骗等不诚信事件的处理；企业责任持续强化，各大平台及互联网运营者优化平台监管措施，严厉打击网络失信行为，进一步整治网络购物环境、规范网络交易秩序；社会组织汇聚社会力量，推动行业自律，制定网络安全行为规范，促进网络行业健康诚信发展；网民随着诚信教育的不断深化，诚信素养、诚信意识也在不断攀升。推动全民网络守法，共同营造诚实文明的网络环境，推动精神文明建设不断向前。

4.3 与时俱进，严打犯罪，打造综合治理新局面

重拳打击网络犯罪，网络生态持续向好。为多线并进打击网络犯罪，扩大

打击犯罪范围和执法力度，网信、工信、公安、版权等多部门紧密配合、协同联动，全年开展多次“清朗”、“净网”、“剑网”等系列专项行动，重拳打击传播虚假低俗信息、网络诈骗、网络暴力、网络黑灰产业、网络侵权盗版等违法犯罪行为，推动网络生态持续向好，网络空间秩序得以维护。

新型网络犯罪高发，技术赋能助力办案。传统网络犯罪随着物联网、大数据、人工智能等技术的发展产生迭代嬗变，新型网络犯罪呈现高发态势，其犯罪行为的智能化复杂化具有严重的社会危害。面对日益增长的新型网络犯罪安检，我国公安机关和司法机关深化技术手段，通过算法模型、大数据分析、人工智能等前沿技术，精准有效打击新型网络犯罪，提升针对新型网络犯罪的办案破案能力。

综合治理不断强化，共促网络秩序稳定。跨境网络诈骗犯罪受到关注，时有人员失联等恶性事件发生。在大力打击网络犯罪方面，我国强化跨区域、多渠道协作配合，加强公安、法院、司法以及检察机关等部门的职能衔接，推动构建常态化综合治理机制。同时，我国致力于加强国际执法合作力度，会同多国开展一系列联合打击跨境网络诈骗行动，共同行动促进网络秩序稳中向好。此外，通过学校教育、社区宣传、媒体播放等渠道宣传法治教育和网络安全教育，全面提升公众网民对网络犯罪事件的认知水平和防范能力，引导全社会树立网络安全法治观念。

4.4 多管齐下，保护权益，构筑网络安全新体系

全面升级，打造未成年人网络保护新生态。随着我国未成年网民数量激增，网络沉迷、网络暴力、网络诈骗等恶性事件在未成年群体上网中频繁发生，为引导这批“数字原住民”科学合理利用互联网工具，为其营造清朗健康的网络生态，此前部分短视频、游戏和社交平台相继推出“青少年模式”、“防沉迷模式”，以此限制未成年人对各个 APP 的使用时间和内容限制等，以此探索未成年人网络权益保护路径。但仍时常有未成年人绕过平台监管的事件发生，并且单一平台支撑和单一内容供给的模式早已无法适应未成年人日益多元、复杂的网络生活，国家网信办指导国内软硬件企业共同推进移动互联网未成年人模式建设工作，青少年模式迎来重大升级，移动互联网未成年人模式突破一系

列技术瓶颈，实现智能移动终端、应用程序、应用商店三方联动，可完成跨软件统计游戏时长、推荐内容根据年龄分级等功能，家长可一键启动未成年人模式，推动从“青少年模式”局部保护到“未成年人模式”全环境保护的升级，构建未成年人网络保护新生态。

阐明边界，完善个人信息权益保障新防线。《个人信息保护法》和《数据安全保护法》等一系列法律的出台为我国保护个人信息权益和网络数据安全筑牢法治长城，大数据杀熟、个人信息泄露等事件得以治理，全方面构筑个人信息和网络安全“保护网”。大数据的应用在极大地便利了公众的生产生活的同时，“开盒”、人脸识别技术滥用等事件挑战着个人信息安全和数据安全的底线。为此，我国加快出台《网络数据安全条例》、《个人信息保护合规审计管理办法》、《人脸识别技术应用安全管理办法》等法规政策，推动个人信息保护和数据安全健康有序发展。在促进人脸识别技术的合法合理利用方面，有关部门明确人脸识别技术应用边界，提出不得将人脸识别作为唯一验证方式，防止滥用人脸识别技术。在“开盒”乱象方面，相关部门加强整治力度，全面清理涉及“开盒”违法违规信息，从严处置传播个人隐私信息的账号和群组，公安机关严厉打击盗取、侵犯、传播个人隐私等违法行为，筑牢个人信息保护和网络安全保护新防线。

优化环境，建设网络消费权益保护新格局。网络消费颠覆了传统的购物形式，网购、外卖、团购、直播间购物等形式走进千家万户，网络消费早已成为当前公众消费购物的主要方式，而各类消费陷阱伴随而来。近年来，我国颁布《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》等法律法规，进一步规范、整治网络交易乱象，明确规定禁止“刷单炒信”；禁止“强制搭售”；禁止“大数据杀熟”；规范“自动续费”；保障“无理由退货”，网络消费者的权益得到法律规范和保护。为了引导平台经济健康发展，优化网络消费环境，我国相关部门针对“仅退款”薅商家羊毛、直播间主播恶意炒作营销、“内卷式”竞争加重中小商户负担等新问题开展多次专项行动，将保护消费者权益扩展到维护各方合法权益、规范市场秩序。针对滥用“七天无理由退货”问题，相关部门督促平台明确规则的适用范围和具体情形，保障商户正当权益；针对直播电商问题，市场

监管部门加强产品质量的专项抽检，严厉打击虚假宣传等行为，同时，直播电商监管办法即将制定出台，我国网络消费权益保护将迎来全新格局。

4.5 数智引领，强化责任，完善企业自律新机制

科技向善，互联网企业大力践行社会责任。互联网企业作为数字经济和网络文明建设的驱动主体，《网络安全法》明确提出网络运营者应履行网络安全保护的义务，同时接受政府和社会的监督。随着互联网应用深刻影响社会各领域，互联网企业的影响力不断攀升，平台经济快速发展的同时，一系列涉及公共服务和社会治理的问题也亟待解决。调查发现，公众网民对互联网企业自律程度的认可不断提升，互联网企业在数据安全、隐私保护和不正当竞争等问题方面主动担当、践行社会责任，不断加强公司治理，确保网络数据安全合规，避免垄断和不正当竞争，实现合规运营，满足政府部门的监管要求。除应对外部风险和审计合规的要求外，互联网企业近年来利用自身强大的链接便利和广泛的社会影响力主动投身公益慈善、扶贫救灾、环保、教育、就业、乡村振兴等社会议题，帮助解决复杂的社会和环境问题，践行企业的社会责任，推动智能科技向善，促进全社会和企业自身可持续发展。

规范秩序，制定互联网平台经济行为规则。近年来，平台经济飞速发展，成为新质生产力的重要载体。在全面建设社会主义现代化国家的新征程上，平台经济更是重要推动经济高质量发展的新引擎。但在平台经济领域，2025 年“外卖大战”将各平台干预自主定价权、内卷式价格竞争、侵犯消费者价格权益等问题暴露在公众视野之中，部分做法损害了消费者和商户的合法权益，导致这些问题的直接原因是平台规则存在漏洞、平台流量分配机制的导向出现问题以及平台治理手段不完善。为此，我国相关部门制定互联网平台价格行为规则，进一步规范平台和平台内商户在销售商品或提供服务过程中的经营行为，有效监督引导平台经济依法合规经营，充分保护平台经营者、平台内经营者自主定价权，构建公平竞争的市场基础。

提质增效，数字政府激发社会治理能效。为建设“服务型”政府，提升行政效率和治理效能，近年来，我国各级政府部门加快推进政务服务优化，优化办事流程，简化办事材料，多省市推出线上政务服务系统，推动“高效办成一

件事”改革，让人民群众办事“最多跑一次”，数字政府的治理效能得以不断深化，公共服务水平持续提升。调查发现，公众选择网上办理政务事项的频率增加，数字政务服务在操作便捷、个人信息保护、公平度等方面的建设不断强化。2025 年，《政务数据共享条例》、《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》等相关条例和指导意见颁布，全国一体化政务大数据体系加快构建，各地区政务服务平台开启数据共享模式，切实减少群众办事成本，提升社会治理效能。此外，随着智能化发展，人工智能也运用到政府服务领域，大数据、云计算、区块链和人工智能等前沿技术推动市政管理协同、灾害预警、网络舆情监控等智能化高效治理手段提质增效，推动数字政府向“新”提升、向“智”发展。

4.6 赋能发展，完善监管，擘画网络生态新蓝图

人工智能应用工具进入公众生活，公众对人工智能应用态度转趋积极。随着人工智能技术迎来爆发式增长，2025 年被称为人工智能 AI 应用端爆发之年，《2025 年政府工作报告》中，“智能”一词被提及 10 次，而“大模型”则首次被写入政府工作报告，同时提出持续推进“人工智能+”行动。调查数据显示，大部分公众网民已经有过使用人工智能应用工具的经历，其中 DeepSeek、豆包等人工智能大模型的使用频率最高，公众对人工智能的应用的担忧降低，应用态度转趋积极正面。除了生成式人工智能大模型的应用，智能客服、自动驾驶、智能家居等智能应用也逐渐被网民所熟知应用，人工智能技术已突破技术藩篱，不再是遥远的前沿高科技，而是踏入千家万户、各行各业，为大众生活赋能。

人工智能的快速发展也给网络空间安全治理带来了深刻变化和重大挑战。人工智能的发展伴随着算法黑箱、数据投毒、幻觉模型等内生风险，亦有误用、滥用、伪造，数据泄露等外部威胁。除了技术方面会产生的负面影响，人工智能的发展更是引发公众对人工智能技术冲击下未来社会被威胁及替代的担忧。调查数据发现，大部分网民对智能技术带来的未知风险持担忧态度，近九成的网民在使用 AI 产品或服务过程中遇到过 AI 错误或虚构，六成左右的网民担心使用智能技术的过程中会导致个人信息泄露。尽管人工智能一路高歌猛

进，但当前人工智能发展则面临着较为紧迫的安全监管和治理问题。

多维统筹，构建中国特色人工智能治理体系。人工智能技术飞速发展，语言大模型、智能体、具身智能等应用不断实现突破，展现出赋能智能社会建设的巨大潜力，但也带来了伦理失范、数字滥用、算法偏见、责任不清等多重挑战，对人工智能的治理仍相对滞后。调查数据显示，目前仅有四成公众网民对智能社会相关治理持满意态度，说明我国在人工智能安全治理方面仍有完善空间。面对人工智能安全治理带来的挑战，我国在顶层设计层面加速发展人工智能，从法律、法规、伦理、政策及技术等多维度统筹构建中国特色人工智能治理体系，引导人工智能向善。“十五五”规划建议提出，要深入实施“人工智能+”行动，推动人工智能与科技创新、产业发展、消费提质、民生保障等深度融合。从人工智能到“人工智能+”，意味着应用落地的时代即将到来。“十五五”规划建议还指出，要加强人工智能治理，完善相关的法律法规、政策制度、应用规范、伦理准则，不断健全治理机制。随着网络治理体系的不断完善，我国在网络空间治理方面将对世界提供更多的公共产品和服务。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院



网安联微信公众号



网安联微信小程序



“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 3843/13911345288

邮箱:cinsabj@163.com