



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

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课题组

组长：高宁

成员：毛翠芳、郭珈彤、黎明瑶、黄盛、林灿锋、陈怡敏等

总报告编制

编制单位：广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

编写小组：高宁、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..... 3

2.1 网络安全感走势现拐点，安全感满意度高位回调.....3

2.2 网络法治建设成效提升，网络安全评价体系优化.....4

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.....7

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.....10

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.....13

2.9 数字政务治理认可提升，智能高效服务受到期待.....14

2.10 智能社会发展初显成效，智能技术治理有待完善.....15

三、调查对象情况 16

3.1 性别分布.....16

3.2 年龄分布.....18

3.3 学历分布.....19

3.4 职业身份.....20

3.5 从业时间.....21

3.6 工作单位.....22

3.7 网民角色.....23

3.8 地区分布.....24

3.9 城乡分布.....26

3.10 收入分布.....27

四、网络安全感和满意度分析.....29

4.1 网民网络行为方式.....29

（1）长网龄网民比例增大.....29

（2）长时间上网占比增加.....29

（3）网费支出呈基本持平.....30

（4）网费支出意愿有提升.....31

(5) 生活服务应用率提升.....	32
4.2 网民网络安全认知.....	33
(1) 网民不安全网络行为略有增加.....	33
(2) 网民应对安全问题态度转积极.....	33
4.3 网络空间安全态势.....	36
(1) 网络安全问题处于较严重状况.....	36
(2) 网络安全事件高发威胁仍提升.....	37
(3) 内部威胁成安全问题频发主因.....	38
(4) 网络黑灰产治理效果还需加强.....	39
(5) 造假和欺诈犯罪仍为主要痛点.....	40
(6) 黑灰产整治关注信息流量链条.....	41
4.4 网络安全治理状况.....	43
(1) 数据泄露和网络诈骗仍是主要问题.....	43
(2) 维护网络安全法制措施得到多关注.....	44
(3) 网络安全监管部门认知度保持稳定.....	45
(4) 监管力度保持强劲好评率稍有回落.....	46
4.5 网络治理成效评价.....	48
(1) 网络空间安全治理评价出现下降.....	48
(2) 网络安全法治社会治理评价下降.....	50
(3) 惩治网络犯罪行为评价出现回落.....	51
(4) 网络安全的监管和执法评价下降.....	53
(5) 企业履责满意度评价下降幅度大.....	54
(6) 数字政府服务评价较高走势稍降.....	56
(7) 网络诚信社会治理满意度转下行.....	57
(8) 网络安全治理的满意度多项下降.....	58
4.6 网民网络安全感受.....	61
(1) 网络安全感评价从高位回调.....	61
(2) 网络安全感受变化趋势稳定.....	64
(3) 网络安全感的格局维持不变.....	68
4.7 网络安全感满意度.....	75

(1) 网络安全感和满意度的概念.....	75
(2) 网络安全感满意度指标体系.....	75
(3) 网络安全感满意度指数结果.....	76
(4) 网络安全感满意度指数分析.....	77
五、专题分析.....	82
5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题.....	82
(1) 立法建设与普法宣传.....	82
(2) 知法守法与网民自律.....	87
(3) 法规执行与司法保障.....	92
(4) 民间自治与社会参与.....	96
5.2 专题 2：网络诚信建设专题.....	102
(1) 网络诚信状况和发展.....	102
(2) 网络诚信认知与行为.....	112
(3) 诚信热点问题及治理.....	119
(4) 诚信文化素养和文化建设.....	135
5.3 专题 3：遏制惩处网络违法犯罪专题.....	139
(1) 网络犯罪状况和安全态势.....	139
(2) 网络诈骗风险和防范治理.....	141
(3) 其他犯罪威胁和防范治理.....	150
(4) 不良信息威胁和防范治理.....	152
(5) 专项打击行动效果和期望.....	156
5.4 专题 4：个人信息保护和数据安全.....	163
(1) 个人信息保护的状况和问题.....	163
(2) 个人信息保护的认知和行为.....	167
(3) 个人信息保护的监管和治理.....	180
(4) 个人信息保护的实施和推进.....	185
(5) 数据安全保护的痛点和期望.....	191
5.5 专题 5：网络购物权益保护专题.....	195
(1) 网络购物权益保护.....	195
(2) 网络购物行为表现.....	202

(3) 网络购物问题治理.....	205
(4) 网购权益保护评价.....	211
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...	222
(1) 网络权益保护状况.....	222
(2) 上网保护措施评价.....	227
(3) 心理状况及消费保护.....	237
(4) 网络素养教育状况.....	243
(5) 数字鸿沟问题治理.....	248
5.7 专题 7：互联网平台监管与企业自律专题.....	258
(1) 不良信息泛滥的治理.....	258
(2) 互联网平台监管状况.....	261
(3) 互联网行业乱象治理.....	271
(4) 互联网企业自律评价.....	281
5.8 专题 8：数字政府服务与治理能力提升专题.....	285
(1) 数字政府的服务供给.....	285
(2) 数字政务服务的评价.....	288
(3) 数字政府服务的期望.....	300
(4) 数字政府治理的评价.....	305
5.9 专题 9：智能社会发展与治理挑战专题.....	309
(1) 智能社会发展的变化与感受.....	309
(2) 智能社会发展的认知与冲击.....	320
(3) 智能社会发展的风险与挑战.....	323
(4) 智能社会的治理与网民期望.....	325
5.10 专题 A：行业治理与企业合规专题	332
(1) 行业治理状况与推进.....	332
(2) 企业合规建设与实施.....	339
(3) 等保制度推进与落实.....	346
(4) 关保制度推进与落实.....	359
(5) 商用密码推进与落实.....	364
5.11 专题 B：行业发展与科技创新专题	371

(1) 行业环境现状与挑战.....	371
(2) 行业生态建设 with 问题.....	380
(3) 科技创新发展与障碍.....	385
(4) 人才培养现状与不足.....	390
(5) 人才队伍建设与期望.....	395
5.12 专题 C：新技术挑战与网络安全专题	402
(1) 新技术与安全风险.....	402
(2) 人工智能应用挑战.....	410
(3) 网络安全保障发展.....	417
(4) 新技术发展与展望.....	421
六、主要结论.....	424
6.1 评价波动，拐点出现，预示网络治理新阶段.....	424
6.2 诚信为本，法治护航，建立多元共治新秩序.....	425
6.3 与时俱进，严打犯罪，打造综合治理新局面.....	426
6.4 多管齐下，保护权益，构筑网络安全新体系.....	427
6.5 数智引领，强化责任，完善企业自律新机制.....	428
6.6 赋能发展，完善监管，擘画网络生态新蓝图.....	430
附件一：调查方法与样本情况.....	432
附件二：调查报告致谢词	437
附件三：调查活动组委会名单.....	439
附件四：调查活动发起单位和合作单位名单	442

图表目录

图表 3.1-1：公众网民性别分布图.....	17
图表 3.1-2：从业人员网民性别分布图.....	17
图表 3.2-1：公众网民年龄分布图.....	18
图表 3.2-2：从业人员年龄分布图.....	19
图表 3.3-1：公众网民学历分布图.....	20
图表 3.3-2：从业人员学历分布图.....	20
图表 3.4-1：公众网民职业身份构成图.....	21
图表 3.5-1：从业人员从业时间分布图.....	22
图表 3.6-1：从业人员工作单位分布图.....	23
图表 3.7-1：公众网民中各类网络角色构成图.....	24
图表 3.8-1：公众网民常住地各省分布图.....	25
图表 3.8-2：公众版问卷采集量和采集率对比图.....	26
图表 3.9-1：公众网民居住地城乡分布图.....	27
图表 3.10-1：公众网民月收入分布图.....	28
图表 3.10-2：公众网民（不含学生人群）月收入分布图.....	28
图表 4.1-1：公众网民网龄分布对比图.....	29
图表 4.1-2：公众网民日均上网时长对比图.....	30
图表 4.1-3：公众网民每月上网费用支出对比图.....	31
图表 4.1-4：公众网民每月上网费用负担评价.....	31
图表 4.1-5：公众网民常用的网络应用服务选择率.....	32
图表 4.2-1：公众网民有不安全网络行为的比例.....	33
图表 4.2-2：网民遭遇网络安全问题的应对选择.....	34
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.....	35
图表 4.3-1：公众网民常遇见的网络安全问题.....	37
图表 4.3-2：从业人员最常面对的网络安全风险.....	38
图表 4.3-3：网络安全事件出现的原因.....	39
图表 4.3-4：互联网黑灰产业活跃情况评价.....	40
图表 4.3-5：常见网络黑灰产业犯罪手法.....	41
图表 4.3-6：整治网络黑灰产业关键手段评价.....	42

图表 4.4-1: 网络安全最突出或亟需治理的问题.....	44
图表 4.4-2: 维护网络安全最需要采取的措施.....	45
图表 4.4-3: 网络安全相关管理部门的认知度.....	46
图表 4.4-4: 政府部门网络安全监管力度评价.....	47
图表 4.5-1: 网络安全治理总体满意度的评价年度对比图.....	48
图表 4.5-2: 各省网民网络安全治理总体满意度的评价对比图.....	49
图表 4.5-3: 网络安全法治社会建设和依法治理状况评分分布图.....	50
图表 4.5-4: 网络安全法治社会建设和依法治理状况评价年度对比图...	51
图表 4.5-5: 政府惩治网络犯罪行为的表现评分图.....	52
图表 4.5-6: 政府惩治网络犯罪行为的表现评价年度对比图.....	52
图表 4.5-7: 政府网络安全监管和执法表现评分图.....	53
图表 4.5-8: 政府网络安全监管和执法表现评价对比图.....	54
图表 4.5-9: 互联网企业履行网络安全责任的评分图.....	55
图表 4.5-10: 互联网企业履行网络安全责任的评价对比图.....	55
图表 4.5-11: 政府在数字政府网上服务方面的表现评分图.....	56
图表 4.5-12: 政府在数字政府网上服务方面的表现评分图.....	57
图表 4.5-13: 网络诚信社会治理总体状况评价评分图.....	57
图表 4.5-14: 网络诚信社会治理总体状况评价对比图.....	58
图表 4.5-15: 网络安全治理各领域满意度评分对比图.....	59
图表 4.5-16: 网络安全治理各领域满意度评价变化对比图.....	60
图表 4.6-1: 公众网民网络安全感评价.....	61
图表 4.6-2: 公众网民网络安全感评价走势图.....	62
图表 4.6-3: 从业人员网民网络安全感评价图.....	63
图表 4.6-4: 从业人员网民网络安全感评价走势图.....	64
图表 4.6-5: 公众网民对网络安全感变化的评价.....	65
图表 4.6-6: 公众网民网络安全感变化评价走势图.....	66
图表 4.6-7: 从业人员网民安全感变化的评价.....	67
图表 4.6-8: 从业人员网民网络安全感变化评价走势图.....	67
图表 4.6-9: 公众网民网络安全感变化评价预期对比图.....	68
图表 4.6-10: 网络安全感关键因素评价对比图	69

图表 4.6-11：网络安全感关键因素评价曲线图	70
图表 4.6-12：各省公众网民网络安全感评价对比图.....	71
图表 4.6-13：公众网民和从业人员网络安全感评价对比图.....	72
图表 4.6-14：各年龄段网民网络安全感评价对比图.....	73
图表 4.6-15：不同职业网民网络安全感评价对比图.....	74
图表 4.7-1：网络安全感满意度指标一览表.....	76
图表 4.7-2：2024 年网络安全感满意度指数结果表	77
图表 4.7-3：2024 年网络安全感满意度二级指标值对比图	79
图表 4.7-4：网络安全感满意度指数走势图.....	80
图表 4.7-5：网络安全感满意度指数一级指标变化对比图.....	80
图表 4.7-6：网络安全感满意度指数二级指标变化对比图.....	81
图表 5.1-1：网络空间治理领域的立法建设效果评价图	83
图表 5.1-2：网民对亟待加强网络安全立法内容的关注度图	84
图表 5.1-3：本地开展的法制宣传活动的效果评价图	85
图表 5.1-4：网络安全普法教育工作的薄弱环节图	86
图表 5.1-5：公众网民对普法形式有效性的排序图	87
图表 5.1-6：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解图	88
图表 5.1-7：网络安全法律法规知识来源渠道图	89
图表 5.1-8：公众网民对“帮信罪”行为的了解程度图	90
图表 5.1-9：网民的网络素养水平和网络守法评价对比图	91
图表 5.1-10：《个人信息保护法》施行后的变化图	93
图表 5.1-11：网络空间治理司法实施效果公众满意度评价对比图	94
图表 5.1-12：网民对网络安全方面司法工作满意度评价图	95
图表 5.1-13：网民对司法工作的成效评价对比图	96
图表 5.1-14：提高网民对网络安全法治建设的参与度方式图	97
图表 5.1-15：企业和社会组织参与网络安全领域治理的普遍程度图	98
图表 5.1-16：社会参与网络安全治理的满意度评价图	99
图表 5.1-17：网络安全领域治理的社会监督效果图	100
图表 5.1-18：网民利益代表图	101
图表 5.2-1：网络诚信总体状况评分对比图	103

图表 5.2-2：互联网行业网络诚信评分对比图	105
图表 5.2-3：网民被过度采集使用个人信息变化评价图	106
图表 5.2-4：网民遇到网络谣言变化评价图	107
图表 5.2-5：网民遇到网络诈骗变化评价图	107
图表 5.2-6：网民遇到网络水军变化评价图	108
图表 5.2-7：网民遇到网络暴力信息变化评价图	109
图表 5.2-8：网民遇到自媒体乱象变化评价图	110
图表 5.2-9：网民遇到生成式人工智能等新技术滥用变化评价图	111
图表 5.2-10：网民遇到网络骚扰广告变化评价图	111
图表 5.2-11：网民网络诚信状况变化评价图	113
图表 5.2-12：网络诚信状况改善的原因图	114
图表 5.2-13：网络诚信状况恶化的原因图	115
图表 5.2-14：网络主体言论信任度评价对比图	116
图表 5.2-15：遭遇过不诚信行为的经历图	117
图表 5.2-16：互联网行业或领域遭遇过不诚信行为图	118
图表 5.2-17：网民遭遇网络诚信问题后的应对图	119
图表 5.2-18：网民对“薅羊毛”行为看法图	120
图表 5.2-19：改善网络购物环境做法图	121
图表 5.2-20：“自媒体”乱象的情况图	122
图表 5.2-21：自媒体平台处罚违规行为需改进的地方图	123
图表 5.2-22：“自媒体”乱象的治理效果图	124
图表 5.2-23：网民对“网络身份认证公共服务”熟悉程度图	125
图表 5.2-24：网民对“国家网络身份认证公共服务平台”信任度图 ...	126
图表 5.2-25：出现网络谣言的平台图	127
图表 5.2-26：网络谣言产生和扩散的原因图	128
图表 5.2-27：辟谣措施效果评价分布图	129
图表 5.2-28：网民对官方辟谣不满意的原因分布图	130
图表 5.2-29：网民对热点舆情的转发/评论行为分布图	131
图表 5.2-30：网民对转发舆情信息前的真实性核查情况图	132
图表 5.2-31：网民参与热点舆情事件的动机排序图	133

图表 5.2-32：放大网络舆情事件传播效应的因素图	134
图表 5.2-33：网络舆情处置方法改进空间图	135
图表 5.2-34：网民整体网络诚信自律评价分布图	136
图表 5.2-35：网络诚信建设各信用主体的发挥作用图	137
图表 5.2-36：网民参与网络诚信治理意愿图	138
图表 5.3-1：网络上遭遇违法犯罪的情况图	140
图表 5.3-2：需加强打击的网络违法犯罪行为图	141
图表 5.3-3：遇到网络诈骗次数的变化图	142
图表 5.3-4：新型技术诈骗手段的遇见率统计图	143
图表 5.3-5：各种网络诈骗遇见率统计图	144
图表 5.3-6：网络诈骗信息传播渠道图	145
图表 5.3-7：网民对网络诈骗的应对措施图	146
图表 5.3-8：投诉或举报处理结果的评价图	147
图表 5.3-9：反诈骗服务渠道的认知度图	148
图表 5.3-10：社区、校园、企业开展防诈骗宣传图	149
图表 5.3-11：防诈反诈知识的了解途径图	150
图表 5.3-12：网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度图	151
图表 5.3-13：定期杀毒和更新补丁等防范措施落实情况图	152
图表 5.3-14：网络不良信息的威胁图	153
图表 5.3-15：色情暴力等网络低俗信息数量变化情况图	154
图表 5.3-16：遇到网络低俗信息的应对措施图	155
图表 5.3-17：投诉后的网络低俗信息变化情况图	156
图表 5.3-18：对政府网络诈骗打击力度的满意度评价图	157
图表 5.3-19：导致网络诈骗犯罪泛滥的主要原因图	158
图表 5.3-20：政府应对网络诈骗时亟待加强的内容图	159
图表 5.3-21：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价图	160
图表 5.3-22：对“清朗”、“净网”等专项行动不满意的地方图	161
图表 5.3-23：对打击和遏制网络犯罪行为工作的期望图	162
图表 5.4-1：个人信息保护的状况满意度评价图	164
图表 5.4-2：网络个人信息泄露状况评价图	165

图表 5.4-3: 个人信息保护做得不好的应用领域图	166
图表 5.4-4: 个人信息泄露的环节图	167
图表 5.4-5: 网民遭遇“开盒”情况图	168
图表 5.4-6: 各网络平台“开盒”行为遭遇情况图	169
图表 5.4-7: 网民遭遇“开盒”后的应对措施图	170
图表 5.4-8: “开盒”对受害者造成的负面影响图	171
图表 5.4-9: “开盒者”的动机图	172
图表 5.4-10: “开盒”行为造成的社会危害统计图	173
图表 5.4-11: 个人信息被泄露或被滥用的情况图	174
图表 5.4-12: 个人信息泄露后的应对图	175
图表 5.4-13: 公众对 AI 用户画像用于精准诈骗的风险担忧图	176
图表 5.4-14: 人工智能（AI）时代的个人信息保护措施图	177
图表 5.4-15: 生物识别技术信息泄露风险的看法图	178
图表 5.4-16: 遭遇违规使用人脸识别的情况图	179
图表 5.4-17: 网民遭遇强制刷脸的应对措施图	180
图表 5.4-18: APP 收集个人信息的主要问题图	181
图表 5.4-19: 个人信息保护监管的有效性评价图	182
图表 5.4-20: 需重点监管的个人信息保护领域图	183
图表 5.4-21: 滥用个人信息问题较多的 APP 或平台图	184
图表 5.4-22: APP 运营者个人信息保护的评价图	185
图表 5.4-23: 个人信息安全保护的法律法规的了解图	187
图表 5.4-24: 个人信息被滥用或泄露的有效维权途径图	187
图表 5.4-25: 个人信息滥用事件中监管机关处理方式的满意度评价图	188
图表 5.4-26: 个人信息保护公益诉讼制度的了解图	189
图表 5.4-27: 个人信息保护民事公益诉讼面临的困境图	190
图表 5.4-28: 网民对个人信息保护公益诉讼的建议图	191
图表 5.4-29: 加强数据安全保护的意见建议图	192
图表 5.4-30: 数据安全保护的问题图	193
图表 5.4-31: 个人信息保护和数据安全治理的期望图	194
图表 5.5-1: 网络购物安全状况评价图	196

图表 5.5-2: 网民网络购物年平均消费情况图	197
图表 5.5-3: 电商平台刷单现象评价图	198
图表 5.5-4: 电商平台治理刷单效果评价图	199
图表 5.5-5: 电商平台上的商家评价数据的信任度图	200
图表 5.5-6: 网络购物平台虚假宣传和虚假评价的看法图	201
图表 5.5-7: 改进“好评返现”现象的有效措施图	202
图表 5.5-8: 新型购物方式的普及率图	203
图表 5.5-9: 新型购物方式用户担忧问题图	204
图表 5.5-10: 经常使用的网购渠道图	205
图表 5.5-11: 电商直播购物不满意的地方图	206
图表 5.5-12: 网民对网红带货的反应图	207
图表 5.5-13: 网民对电商直播渠道购买商品的关注点图	208
图表 5.5-14: 网民遇到无关“擦边”内容推送的频率分布图	209
图表 5.5-15: “擦边”内容推送对购物体验的影响感知图	210
图表 5.5-16: 用户应对不合适的推送内容的措施分布图	211
图表 5.5-17: 消费者权益保障现状图	212
图表 5.5-18: 密码技术在网络购物中的应用图	213
图表 5.5-19: 网络购物遇到的问题图	214
图表 5.5-20: 网上购物纠纷的应对措施图	215
图表 5.5-21: 放弃维权的原因图	216
图表 5.5-22: 网购维权满意度评价图	217
图表 5.5-23: 网络维权的难点图	218
图表 5.5-24: 购物平台在购物安全方面不受信任排位图	219
图表 5.5-25: 网络购物安全权益保障的痛点图	220
图表 5.5-26: 网络平台在消费者权益保护方面的不足图	221
图表 5.6-1: 未成年人网络权益保护状况满意度评价图	223
图表 5.6-2: 家有未成年人上网的公众网民比例图	224
图表 5.6-3: 未成年人平均每日上网时长图	225
图表 5.6-4: 未成年人中网络应用服务渗透率图	226
图表 5.6-5: 未成年人在网络空间中面临的主要风险图	227

图表 5.6-6: 对移动互联网未成年人模式的了解图	228
图表 5.6-7: 了解移动互联网未成年人模式的渠道图	229
图表 5.6-8: 移动互联网未成年人模式最常用功能图	230
图表 5.6-9: 移动互联网未成年人模式家长管控功能作用评价图	231
图表 5.6-10: 移动互联网未成年人模式不足图	232
图表 5.6-11: 防止未成年人网络沉迷措施的有效性图	233
图表 5.6-12: 网络平台在防止未成年人接触不良信息的措施图	234
图表 5.6-13: 网络信息分级制度公众支持度图	235
图表 5.6-14: 网络信息分级制度的好处认知分布图	236
图表 5.6-15: 网民对未成年使用 AI 情感陪伴智能体的看法图	237
图表 5.6-16: 未成年人出现心理或情绪问题的情况图	238
图表 5.6-17: 导致未成年人出现心理或情绪问题的因素图	239
图表 5.6-18: 未成年人心理情绪问题康复的困难图	240
图表 5.6-19: 未成年人每月在网络游戏中的消费金额图	241
图表 5.6-20: 打击诱导未成年人消费措施的满意度图	242
图表 5.6-21: 减少未成年人在网络游戏中不合理消费的外部因素图 ...	243
图表 5.6-22: 引导未成年人健康上网的主要角色图	244
图表 5.6-23: 家中对未成年人安全健康上网的教育图	246
图表 5.6-24: 对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价图 .	246
图表 5.6-25: 网络素养教育课程需要加强的部分图	247
图表 5.6-26: 老年人网络权益保护较突出的问题图	249
图表 5.6-27: 老人使用互联网感到困难的原因图	250
图表 5.6-28: 网络应用适老化改造的满意度评价图	251
图表 5.6-29: 网络应用适老化改造成效评价图	252
图表 5.6-30: 老年人跨越数字鸿沟障碍的措施图	253
图表 5.6-31: 网络应用有关残障人士辅助功能支持效果的满意度图 ...	254
图表 5.6-32: 公众对身边老年网瘾现象的认知情况图	255
图表 5.6-33: 老年人沉迷网络的原因图	256
图表 5.6-34: 缓解老年人沉迷网络问题的有效措施图	257
图表 5.7-1: 不良信息的渗透率图	259

图表 5.7-2：网络欺凌情况严重性图	260
图表 5.7-3：大数据杀熟泛滥状况图	261
图表 5.7-4：网络营销账号的监管效果图	262
图表 5.7-5：网络营销账号监管的不足图	263
图表 5.7-6：政府部门对互联网平台的监管效果的满意度图	264
图表 5.7-7：自媒体平台信息发布检查措施的评价图	265
图表 5.7-8：自媒体平台信息发布检查措施的不足图	266
图表 5.7-9：网络谣言的监管或辟谣措施的效果图	267
图表 5.7-10：网络谣言的监管或辟谣措施的不足图	268
图表 5.7-11：对正确引导网络舆情发展的看法图	269
图表 5.7-12：直播带货应用的监管图	270
图表 5.7-13：互联网各板块监管评价图	271
图表 5.7-14：问题较多的互联网应用领域图	272
图表 5.7-15：互联网平台不正当竞争行为图	273
图表 5.7-16：商家不正当竞争行为泛滥的原因图	274
图表 5.7-17：对不正当竞争行为管治的期望图	275
图表 5.7-18：不规范经营行为的治理效果图	276
图表 5.7-19：需要整治的自媒体行业乱象图	277
图表 5.7-20：自媒体行业乱象的原因图	278
图表 5.7-21：自媒体乱象专项行动的治理效果图	279
图表 5.7-22：对整治“自媒体”乱象效果的满意度图	280
图表 5.7-23：加强对自媒体发布虚假信息的监管措施图	281
图表 5.7-24：互联网企业在合规自律方面的变化图	282
图表 5.7-25：互联网平台自律的评价图	283
图表 5.7-26：互联网平台自律的满意度图	284
图表 5.8-1：政府网上服务的渗透率图	286
图表 5.8-2：网民选择的服务渠道图	287
图表 5.8-3：不选网上服务的原因图	288
图表 5.8-4：政务服务事项全程网上办理图	289
图表 5.8-5：政府网上服务覆盖度评价图	290

图表 5.8-6：影响数字政府服务满意度的因素图	291
图表 5.8-7：政府网上服务公平性满意度评价图	292
图表 5.8-8：政府网上服务公平度评价图	292
图表 5.8-9：政府网上服务的便利性图	293
图表 5.8-10：政府网上服务便利性的不足图	294
图表 5.8-11：政府网上服务的安全性图	295
图表 5.8-12：数字政府服务的信息安全保护措施的信任程度图	296
图表 5.8-13：信息泄露的常见领域图	297
图表 5.8-14：接触线上政务服务的问题遭遇图	298
图表 5.8-15：政府部门或机构投诉电话知名度图	299
图表 5.8-16：政府举报平台投诉处理结果图	300
图表 5.8-17：提升数字政府服务用户体验的措施图	301
图表 5.8-18：智慧化便民应用服务的期望图	302
图表 5.8-19：“数字化无障碍政府”服务痛点排位图	303
图表 5.8-20：智能化高效治理加强期望图	304
图表 5.8-21：乡村地区最需要的数字政府服务或公共服务图	305
图表 5.8-22：数字政府建设在应急和网络舆情管理的表现图	306
图表 5.8-23：在公共信息基础设施方面政府改进的空间图	307
图表 5.8-24：政府信息化工程的成效图	308
图表 5.9-1：使用人工智能应用频率图	310
图表 5.9-2：人工智能应用工具使用率图	311
图表 5.9-3：智能生活应用场景了解图	312
图表 5.9-4：遇到 AI 生成内容错误或虚构事实情况图	313
图表 5.9-5：遇到 AI 错误应对图	314
图表 5.9-6：AI 生成内容的可靠性评价图	315
图表 5.9-7：对人工智能生成虚假信息的担忧图	316
图表 5.9-8：对新智能技术的接受态度图	317
图表 5.9-9：影响网民接受新智能技术的因素图	318
图表 5.9-10：智能社会发展的感受评分图	319
图表 5.9-11：对智能技术引发的未知风险感受图	320

图表 5.9-12: 智能社会相关说法的认同图	321
图表 5.9-13: 智能社会发展产生的冲击图	322
图表 5.9-14: 网民应对智能社会冲击采取的措施图	323
图表 5.9-15: 使用智能技术存在的风险图	324
图表 5.9-16: 应对智能社会发展方面的网络治理挑战图	325
图表 5.9-17: 网民对使用的人工智能产品或服务的满意度图	326
图表 5.9-18: 网民使用人工智能产品或服务的问题图	327
图表 5.9-19: 网民对人工智能相关治理和监管的关注图	328
图表 5.9-20: 网民对智能社会治理的整体满意度图	329
图表 5.9-21: 提升智能社会治理效能的关键因素图	330
图表 5.9-22: 网民对应对智能社会发展挑战的建议图	331
图表 5.10-1: 网络安全对单位重要性图	333
图表 5.10-2: 所在行业对等级保护工作的指导图	334
图表 5.10-3: 所在行业对关基保护工作的指导图	335
图表 5.10-4: 所在行业对商用密码应用工作的指导图	336
图表 5.10-5: 所在行业对数据安全工作的指导图	337
图表 5.10-6: 所在行业对个人信息保护工作的指导图	338
图表 5.10-7: 政府网络安全服务的成效图	339
图表 5.10-8: 企业网络安全合规应遵循的法规图	340
图表 5.10-9: 从业人员所在单位对下列法规颁布实施的落实情况图 ...	341
图表 5.10-10: 从业人员所在单位网络安全合规建设情况评价图	343
图表 5.10-11: 单位网络安全预算占信息化经费的比例图	344
图表 5.10-12: 所在单位网络安全管理状况图	345
图表 5.10-13: 所在单位网络安全管理存在的问题图	346
图表 5.10-14: 从业人员所在单位网络安全合规建设情况评价图	348
图表 5.10-15: 从业人员对网络安全等级保护情况的满意度图	349
图表 5.10-16: 单位网络安全等级保护开展情况图	350
图表 5.10-17: 测评机构测评服务满意度评价图	351
图表 5.10-18: 对测评服务不满的原因图	352
图表 5.10-19: 所在单位发生网络安全事件情况图	353

图表 5.10-20：所在单位发生网络安全事件种类图	354
图表 5.10-21：发生网络安全事件造成的损失图	355
图表 5.10-22：单位网络安全应急预案情况图	356
图表 5.10-23：单位网络安全事件报案情况图	357
图表 5.10-24：公安机关网络安全案件受理工作评价图	358
图表 5.10-25：对公安机关网络安全案件受理不满意的原因图	359
图表 5.10-26：关键信息基础设施保护要求的认识图	360
图表 5.10-27：对关保核心岗位人员管理要求的认识图	361
图表 5.10-28：对关保供应链安全管理要求的认识图	362
图表 5.10-29：关基保护工作实施情况满意度图	363
图表 5.10-30：关基保护的主要问题图	364
图表 5.10-31：行业商用密码应用对安全需求的满足图	365
图表 5.10-32：商用密码安全性评估工作满意度评价图	366
图表 5.10-33：商用密码安全性评估工作中的问题图	367
图表 5.10-34：商用密码技术升级和改造的问题图	368
图表 5.10-35：单位对商用密码设备的监测计划图	369
图表 5.11-1：网络安全产品与服务发展的政策环境评价图.....	372
图表 5.11-2：外部经济环境总体状况评分分布图.....	373
图表 5.11-3：外部经济环境状况变化评价图.....	374
图表 5.11-4：网络安全行业市场的需求变化评价图.....	375
图表 5.11-5：网络安全行业的服务和保障水平评价图.....	376
图表 5.11-6：网络安全产品与服务的资费水平评价图.....	377
图表 5.11-7：网络安全产品与服务的不足图.....	378
图表 5.11-8：网络安全新技术研发和安全形势的适应性评价图.....	379
图表 5.11-9：制约网络安全产品与服务走出国门的不足排位图.....	380
图表 5.11-10：信息技术产业供应链安全威胁评价图.....	381
图表 5.11-11：信息技术产品自主可控生态完善度评价图.....	382
图表 5.11-12：信创产品与服务的痛点排位图.....	383
图表 5.11-13：测评或安全服务机构提供服务的需求度排位图.....	384
图表 5.11-14：行业协会等组织的服务覆盖率排位图.....	385

图表 5.11-15: 所在单位网络安全科研经费预算评价图.....	386
图表 5.11-16: 本单位网络安全投入资金变化图.....	387
图表 5.11-17: 网络安全科研经费获得政府支持的比例图.....	388
图表 5.11-18: 网络安全科研成果转化的评价图.....	389
图表 5.11-19: 网络安全科研成果转化的痛点排位图.....	390
图表 5.11-20: 网络安全培训的开展情况图.....	391
图表 5.11-21: 网络安全继续教育服务的供给图.....	392
图表 5.11-22: 网络安全继续教育服务的问题图.....	393
图表 5.11-23: 网络安全继续教育科目缺失问题图.....	394
图表 5.11-24: 网络安全专业人才待遇图.....	396
图表 5.11-25: 网络安全专业人才数量评价图.....	397
图表 5.11-26: 制约网络安全行业发展的主要障碍图.....	400
图表 5.11-27: 加强网络安全行业建设的意见图.....	401
图表 5.12-1: 新技术新应用的网络安全问题关注度图.....	403
图表 5.12-2: 网络科技领域我国和世界领先水平比较评价图.....	404
图表 5.12-3: 信创领域新技术应用存在的问题图.....	405
图表 5.12-4: 工控领域网络安全问题图.....	406
图表 5.12-5: 对区块链的了解程度评价图.....	407
图表 5.12-6: 区块链应用存在的问题图.....	408
图表 5.12-7: 物联网应用领域接触度排位图.....	409
图表 5.12-8: 物联网的安全风险排位图.....	410
图表 5.12-9: 单位对人工智能和大模型应用情况图.....	411
图表 5.12-10: 从业人员对人工智能模型和 AI 工具应用频率对比图 ...	412
图表 5.12-11: 人工智能聊天工具对网络安全的影响图.....	413
图表 5.12-12: 目前人工智能应用存在问题图.....	414
图表 5.12-13: 人工智能（AI）应用的风险图.....	415
图表 5.12-14: 对人工智能（AI）应用的想法图.....	416
图表 5.12-15: 对人工智能应用的监管期望图.....	417
图表 5.12-16: 数字政府和智慧城市的网络安全状况图.....	418
图表 5.12-17: 数字政府和智慧城市不安全的地方图.....	419

图表 5.12-18：数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价图.....	420
图表 5.12-19：数字政府和智慧城市新技术应用存在的问题图.....	421
图表 5.12-20：网络安全技术未来发展的热点图.....	422
图表 5.12-21：新技术应用的网络安全保障建议图.....	423

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

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，以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全国各族人民积极作为、攻坚克难，加紧实施积极有为的宏观政策，大力发展新质生产力，不断深化改革开放，加快构建新发展格局，着力稳就业、稳企业、稳市场、稳预期，高质量发展取得新成效。我国经济呈现总体平稳、稳中有升的态势，充分展现出我国经济的强大活力与韧性。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，台海局势风波又起，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。因此，加强网络空间治理，有效地防范网络安全风险，维护网络空间安全，提升全民网络安全素质，已经成为我们必须面对的问题和挑战。

筑牢网络安全屏障，助推网络强国建设，走出一条具有中国特色的用网治网之道是我国网络空间治理的重要课题和任务。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。截至 2025 年 6 月，我国网民规模已达 11.23 亿人，互联网普及率提高至 79.7%（数据来源：第 56 次《中国互联网络发展状况统计报告》），我国已经形成了全球规模最大的数字社会。网络空间是亿万民众共同的精神家园，建设风清气正的网络空间，越来越成为广大网民共同的追求和期待。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，深化网络文明建设，营造清朗有序的网络空间，形成网络文明人人参与、共享共建的生动局面。

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。

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积极反响，有力地推动全国各地网络安全宣传教育和网络治理措施的落实。

建设网络强国是我国重要发展战略，在新时代全面推进现代化建设的背景下，开展 2025 年度全国网民网络安全感满意度调查别具意义。调查活动通过收集人民群众对网络安全治理的意见和建议，为网络空间治理提供方向和依据，既贯彻落实了“网络安全为人民，网络安全靠人民”的重要思想，又深刻体现了网络安全治理中的“人民性”的本质要求。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，相关的业务主管部门也提供了各种关心和支持，各参与单位和企业、机构等密切配合，充分保证了调查活动的成功举办。

2025 年 7 月，以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为活动主题的 2025 网民网络安全感满意度调查活动正式启动。7 月 22 日开始全国各大网络平台同步开展信息推送，同时数据采集平台开通线上采集通道，正式对外采集数据，至 8 月 15 日 24 时结束。

本次调查活动共收回问卷总数为 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。采集回来的数据经过清洗后，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。丰富的数据量为课题研究打下坚实基础。

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。

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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% 的用户的完全不担心，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，将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。

网络安全感满意度调查

（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。

对政府部门对互联网平台的监管效果的满意度评价中，数据显示持正面评价（非常满意+比较满意）的占 **58.53%**，中间评价为 **30.40%**，负面评价（比较不满意+非常不满意）的占 **11.08%**，总体上公众网民对政府部门对互联网平台的监管效果比较满意。和去年相比，公众网民对于政府部门对互联网平台的监管效果持正面态度的比例有所上升。正向评价上涨 **3.88** 个百分点，正面评价占比连续三年上涨，显示政府部门对互联网平台的监管措施有效果。

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。

（22）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。

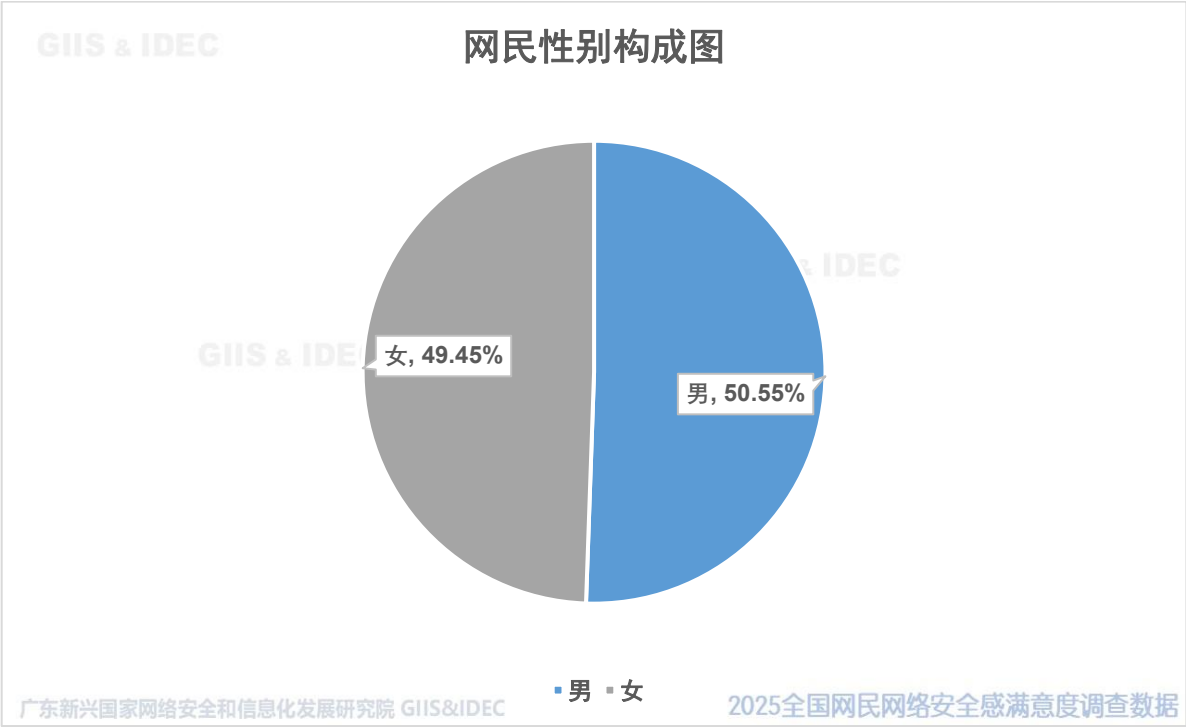
三、调查对象情况

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 164.5895 万份，经数据清洗消除无效数据后，共有 77.8166 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 年国家统计局公布的全国人口普查统计数据为基准确定权重）进行了加权处理。地市级综合数据根据网民人群分布比例作了加权均衡处理。

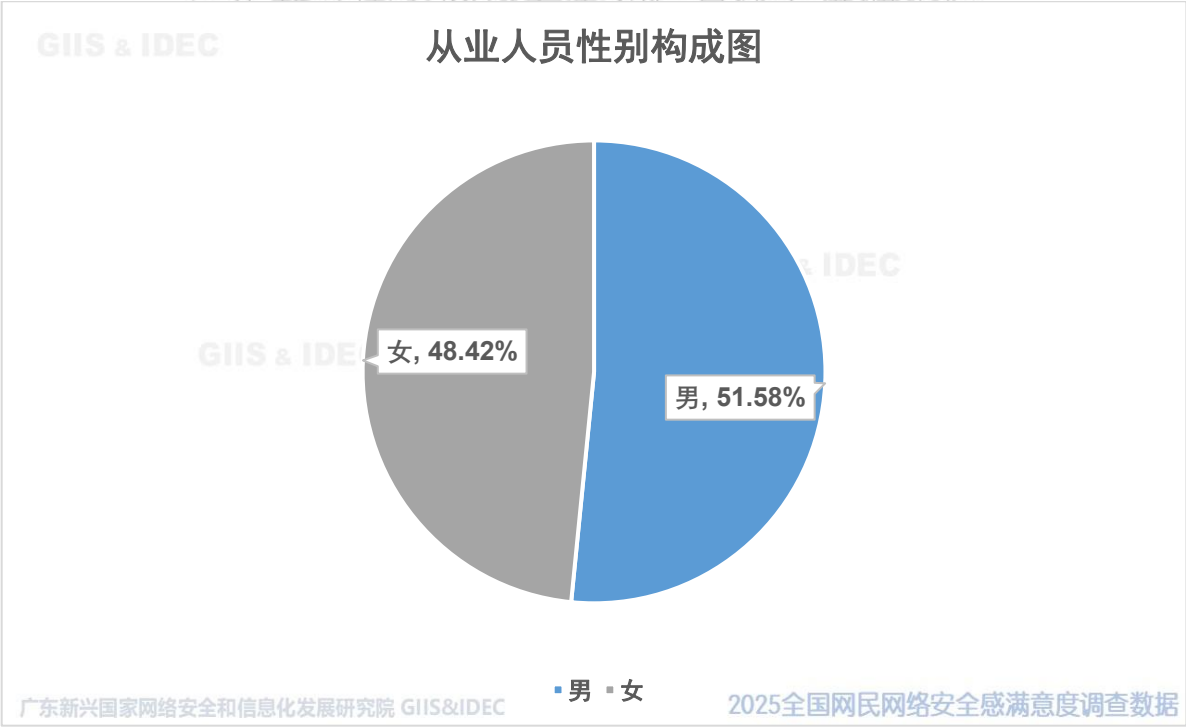
3.1 性别分布

数据显示参与本次调查的全国网民加权平均值为男性占 50.55%，女性占 49.45%。
今年参与调查的公众网民中男性与女性比例基本均衡。



图表 3.1-1：公众网民性别分布图

从业人员方面，参与本次调查的从业人员网民中男性网民占 51.58%，女性占 48.42%。数据显示参与调查的从业人员中男性的比例较高，但占比差距不大。

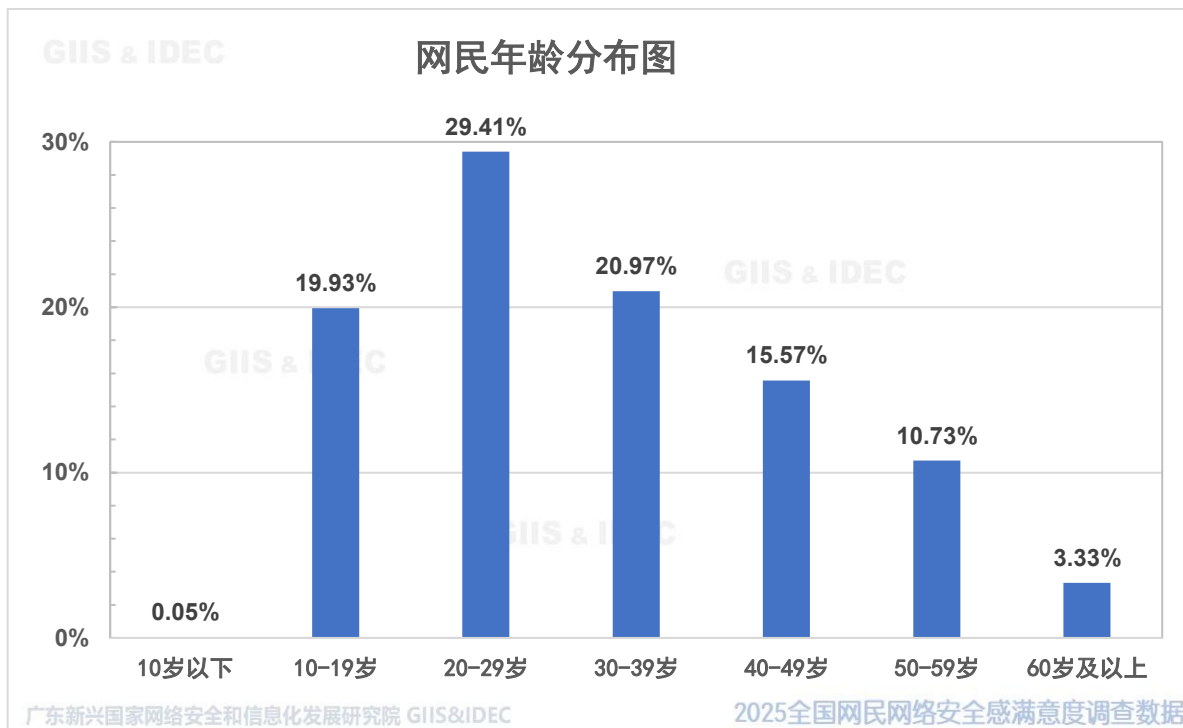


图表 3.1-2：从业人员网民性别分布图

和去年相比（去年的数据是男性占 60.23%，女性占 39.77%），参与调查的从业人员网民女性比例增加，性别分布比较均衡。

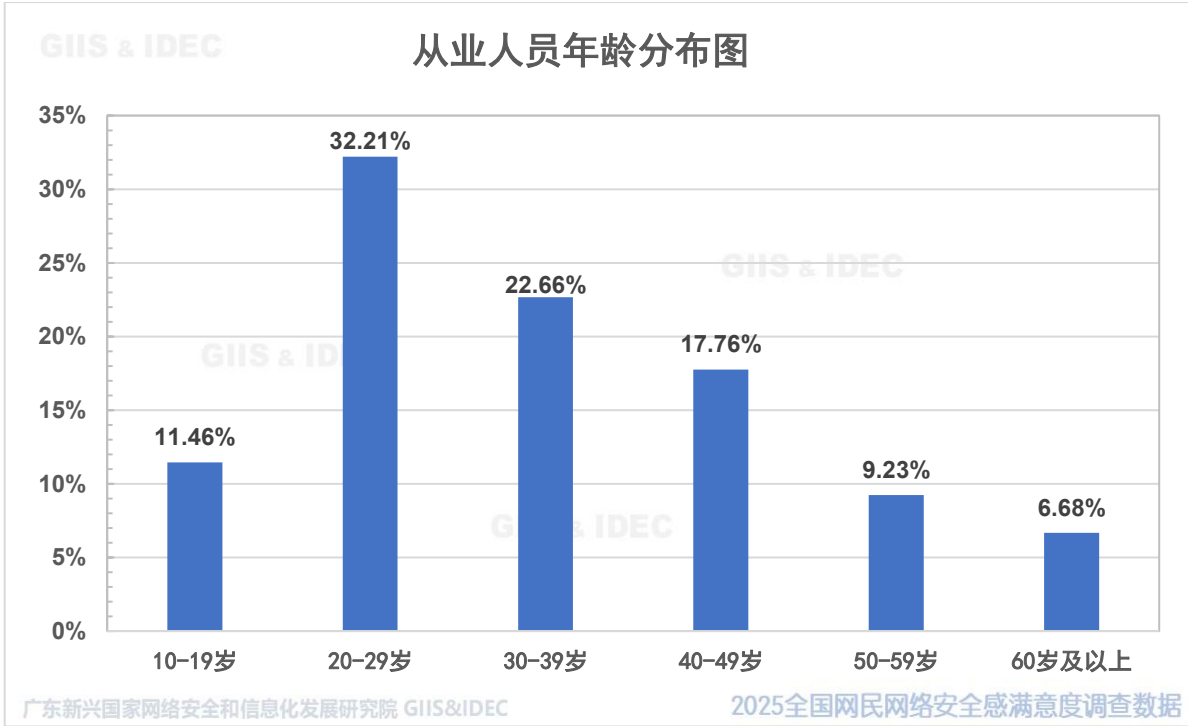
3.2 年龄分布

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 10 岁到 19 岁占 19.93%，20 岁到 29 岁占 29.41%，30 岁到 39 岁占 20.97%，40 岁到 49 岁占 15.57%，50 岁到 59 岁占 10.73%。其中，40 岁以下的公众网民占比 70.37%，超过七成，可见公众网民年龄以中青年为主。另外数据也显示，30 岁以下年轻人占比 49.39%，较去年 43.80%而言这一年龄段的网民比重上升了 5.59 个百分点，主要是中小學生等低年龄段网民持续减少，网民年龄分布均衡度提高。



图表 3.2-1：公众网民年龄分布图

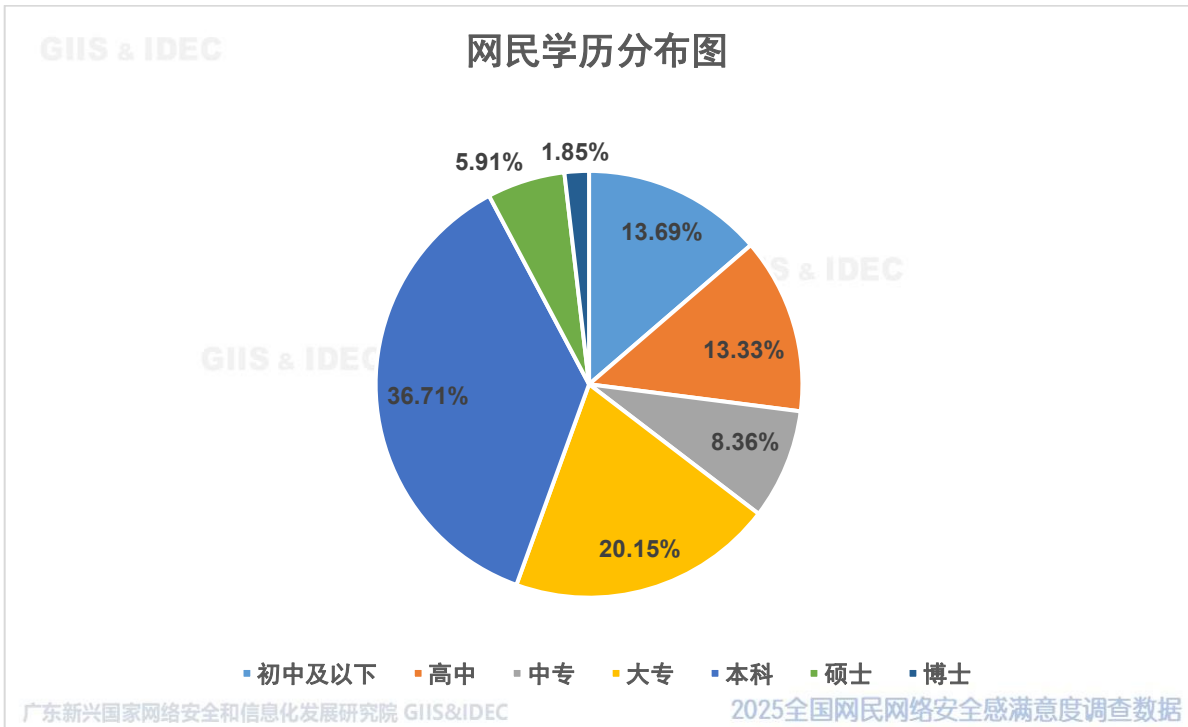
从业人员网民年龄分布方面，数据显示 10 岁到 19 岁占 11.46%，20 岁到 29 岁占 32.21%，30 岁到 39 岁占 22.66%，40 岁到 49 岁占 17.76%，50 岁到 59 岁占 9.23%。其中，20 岁到 39 岁的从业人员占 54.81%，两个年龄段的网民占比就有过半，可见从业人员中主要以中青年为主，从业人员的年龄层更加年轻化。



图表 3.2-2：从业人员年龄分布图

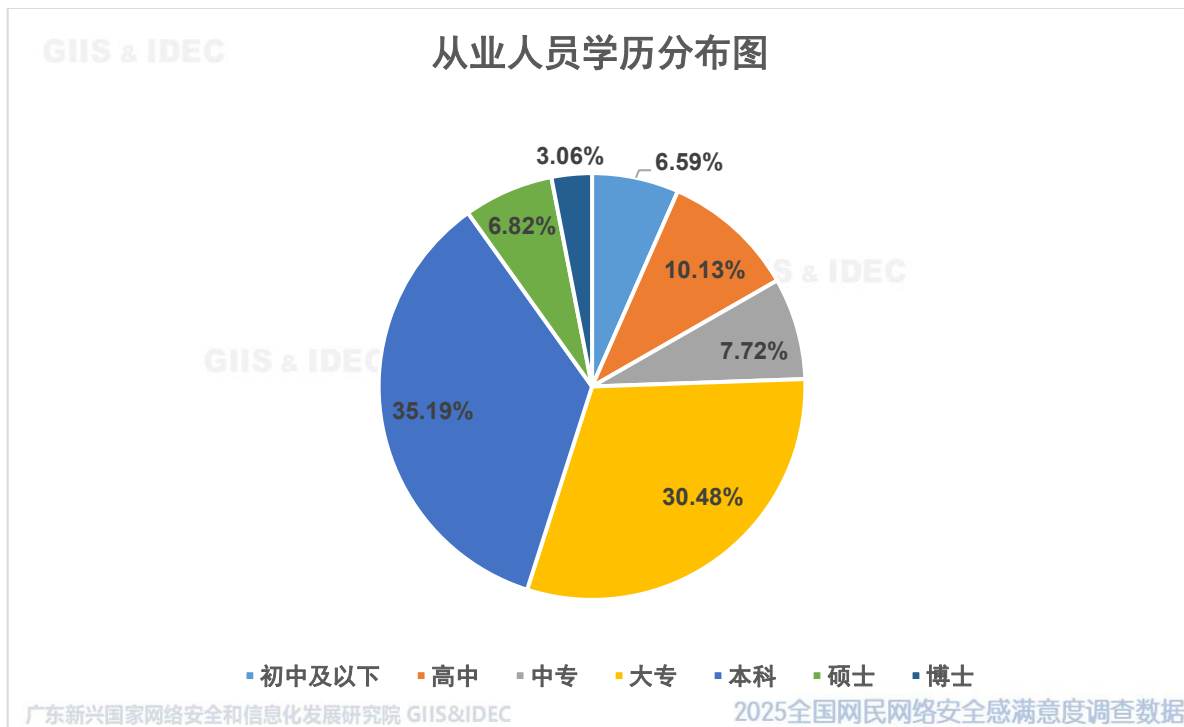
3.3 学历分布

数据显示参与调查的公众网民中大学本科学历人数最多，占 36.71%，其次是大专学历，占 20.15%。大专及以上学历占 64.62%，占比超过三分之二。显示参与调查的公众网民接受教育程度较高。



图表 3.3-1：公众网民学历分布图

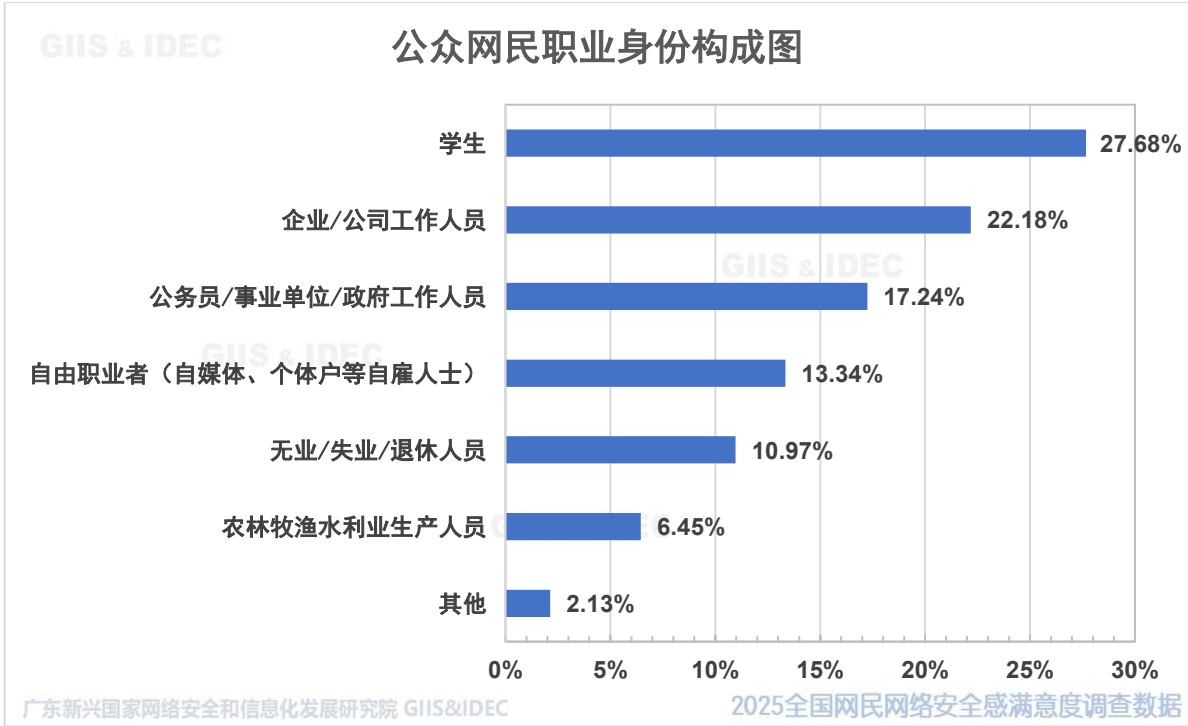
数据显示参与调查的从业人员中大学本科学历人数最多，占 35.19%。其次是大专学历，占 30.48%，大专以上学历占 75.55%，与去年的 71.97%相比有所提升。



图表 3.3-2：从业人员学历分布图

3.4 职业身份

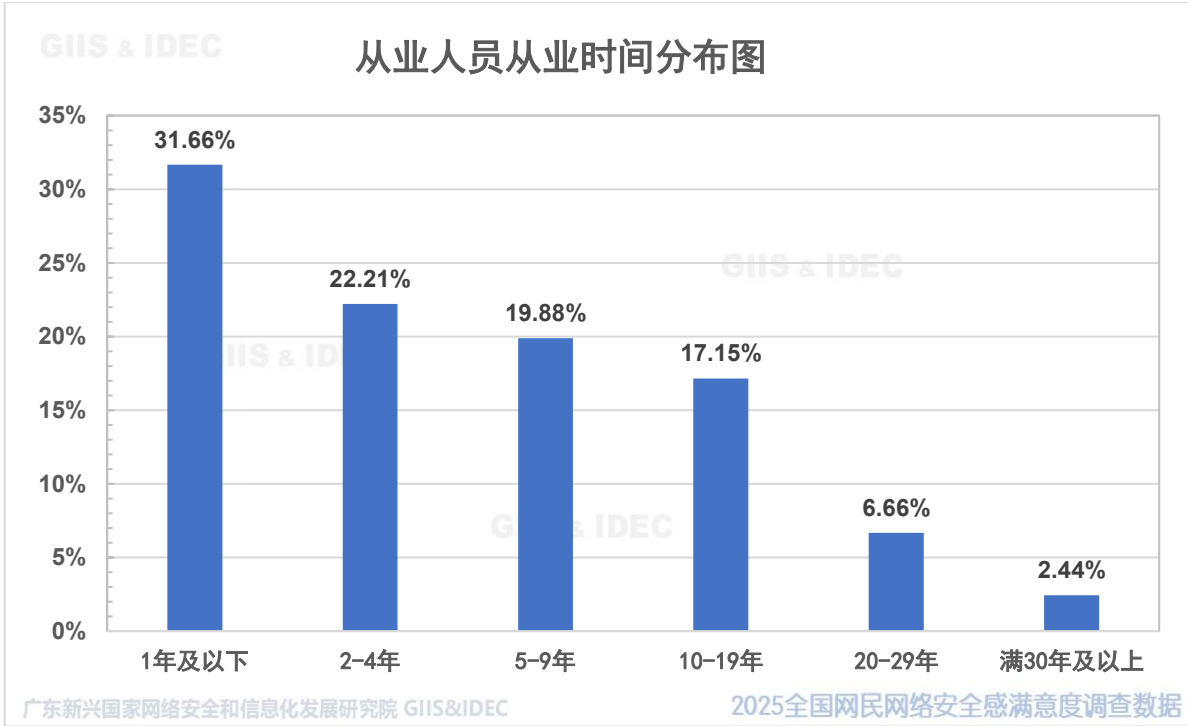
数据显示参与调查的公众网民来自各种职业和不同身份人员，其中学生比例最高占 27.68%，其次是企业/公司工作人员占 22.18%，公务员/事业单位/政府工作人员占 17.24%，自由职业者占 13.34%，无业/失业/退休人员占 10.97%，农林牧渔水利业生产人员占 6.45%，其他人员占 2.13%。与去年相比，今年参与调查的网民职业身份构成中学生比例有所增加。



图表 3.4-1：公众网民职业身份构成图

3.5 从业时间

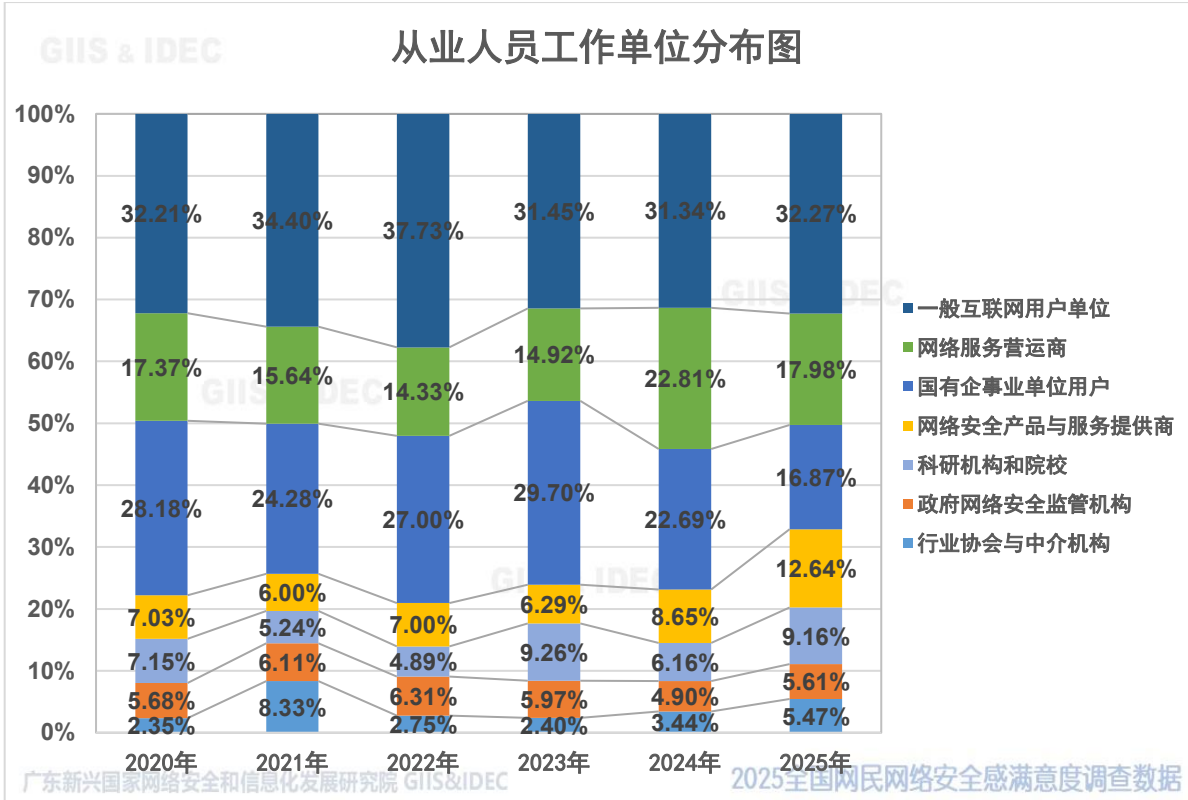
数据显示参与调查的从业人员中，大部分人员从业时间较短，31.66%的从业人员从业时间在 1 年及以下，22.21%的从业人员从业时间在 2-4 年，从业时间 5-9 年的占 19.88%，从业时间 10-19 年的占 17.15%，从业时间 20-29 年的占 6.66%，从业时间满 30 年及以上的占 2.44%。从业时间 10 年以下的占 73.75%。超过七成的从业人员从业时间不足十年。



图表 3.5-1：从业人员从业时间分布图

3.6 工作单位

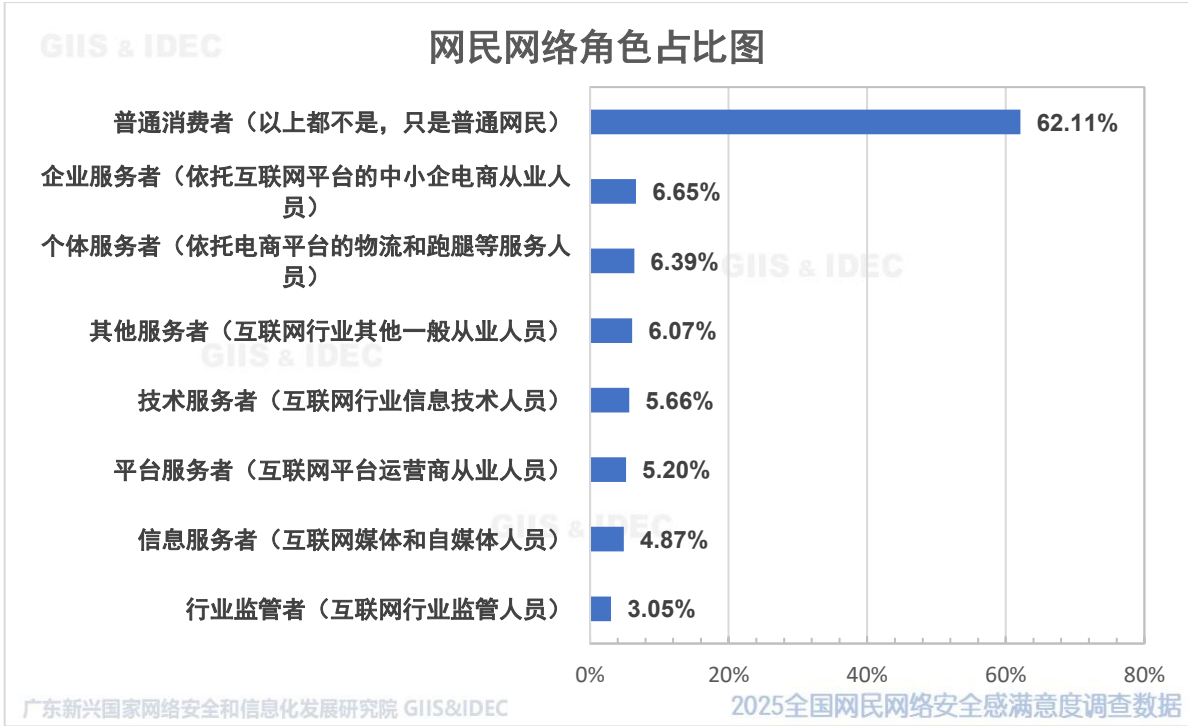
数据显示，参与调查的从业人员的工作单位以一般互联网用户单位为主，占 32.27%，网络服务营运商和国有企事业单位用户比例接近，分别占 17.89%和 16.87%，网络安全产品与服务提供商人员占 12.64%，科研机构 and 院校人员占 9.16%，政府网络安全监管机构人员占 5.61%，行业协会与中介机构人员占 5.47%。



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 62.11%，属于依托互联网平台的中小企电商从业人员（企业服务者）占 6.65%，依托电商平台的物流和跑腿等人员（个体服务者）占 6.39%，其他互联网行业一般从业人员（其它服务者）占 6.07%，网络安全行业技术服务相关岗位（技术服务者）占 5.66%，互联网平台运营商从业人员（平台服务者）占 5.20%，互联网媒体和自媒体人员（信息服务者）占 4.87%，互联网行业监管者占 3.05%。



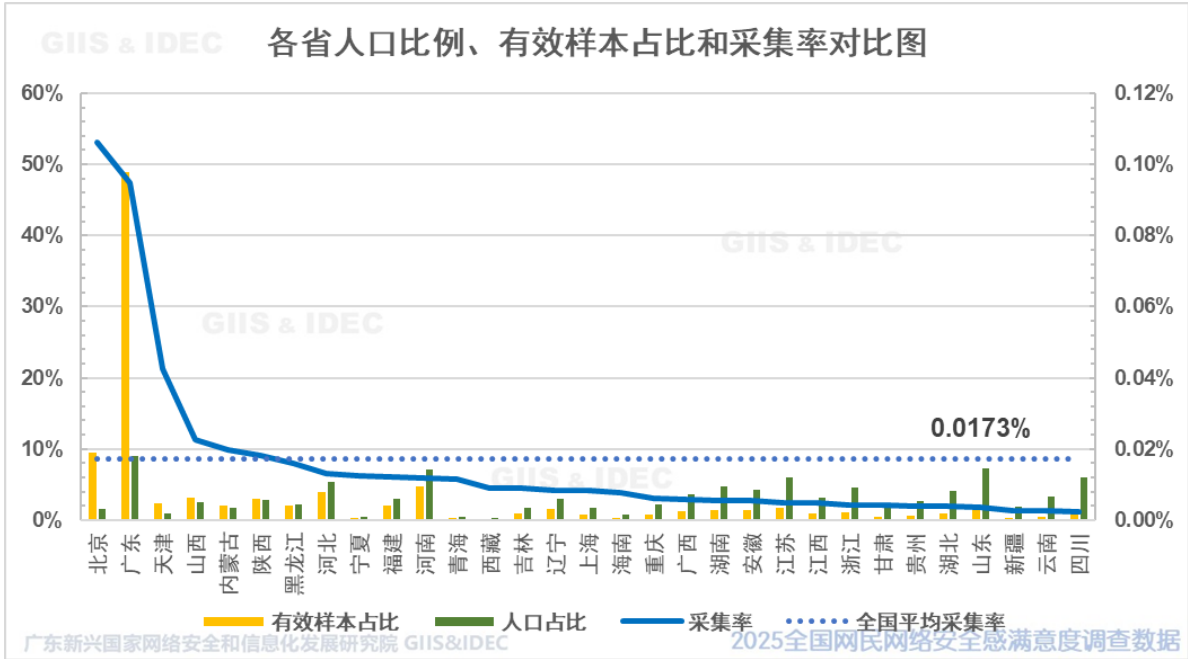
图表 3.7-1：公众网民中各类网络角色构成图

3.8 地区分布

本年度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，活动采集回来的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、北京、河南、河北、山西、陕西、天津、黑龙江、福建、内蒙古为主的样本数据较多，排列前10位。特别是广东、北京、河南、河北、山西等地的样本数量较大。为了避免样本地方分布不均衡造成汇总结果的偏差，课题组在做全国汇总时，对公众版主文卷和专题二的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

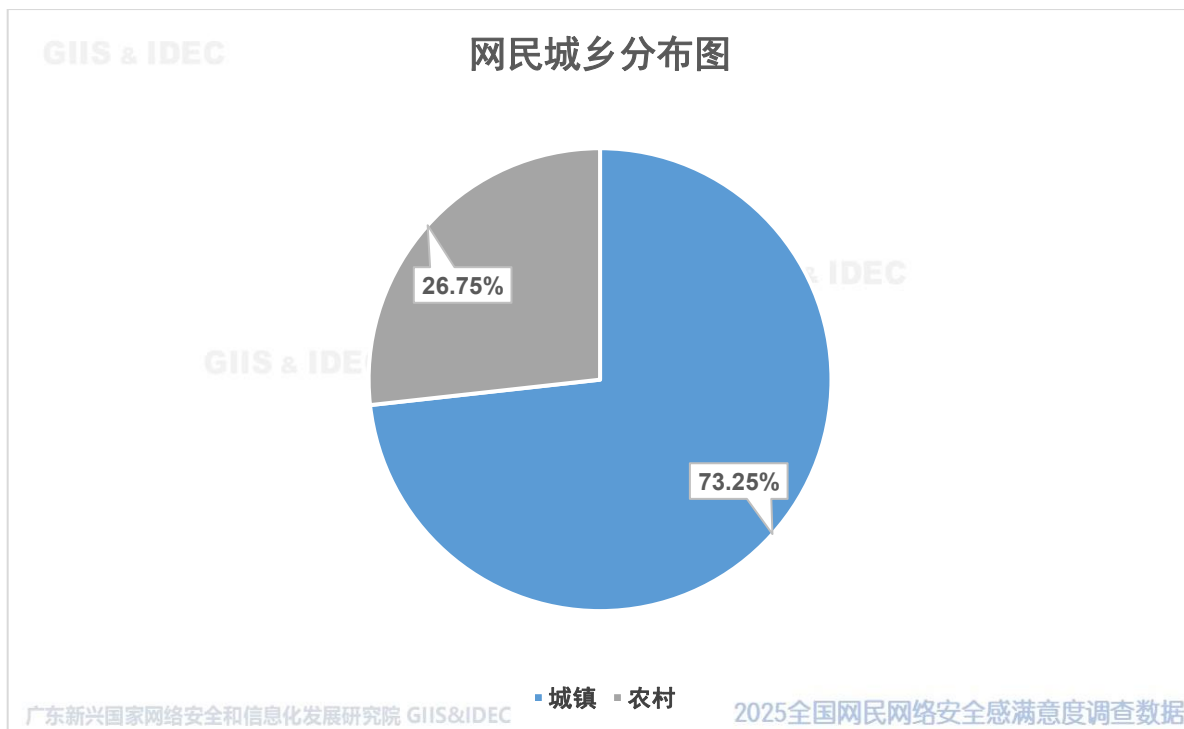


图表 3.8-2：公众版问卷采集量和采集率对比图

数据显示，北京、广东、天津、山西、内蒙古、陕西和黑龙江等地有效问卷采集率排在全国前列。采集率高于全国平均采集率的省份有北京、广东、天津、山西、内蒙古和陕西。

3.9 城乡分布

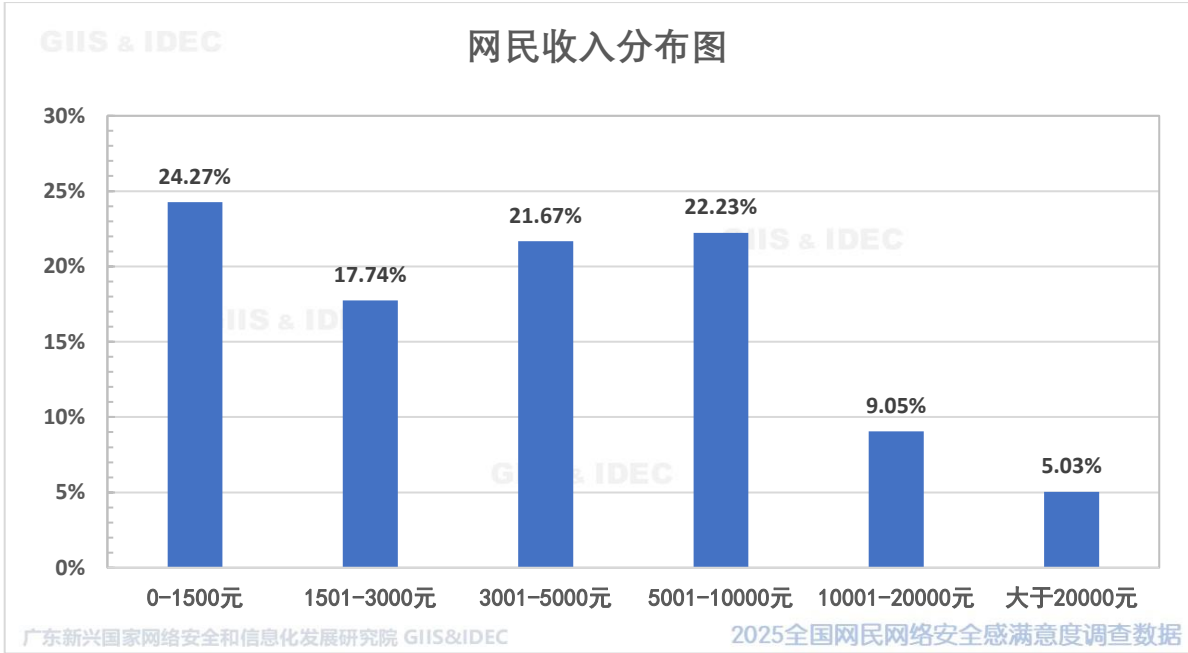
数据显示参与调查的公众网民以城镇居民为主，城镇的公众网民占比为 73.25%，大约为四分之三，农村的为 26.75%。和去年相比农村居民的参与度基本持平。



图表 3.9-1：公众网民居住地城乡分布图

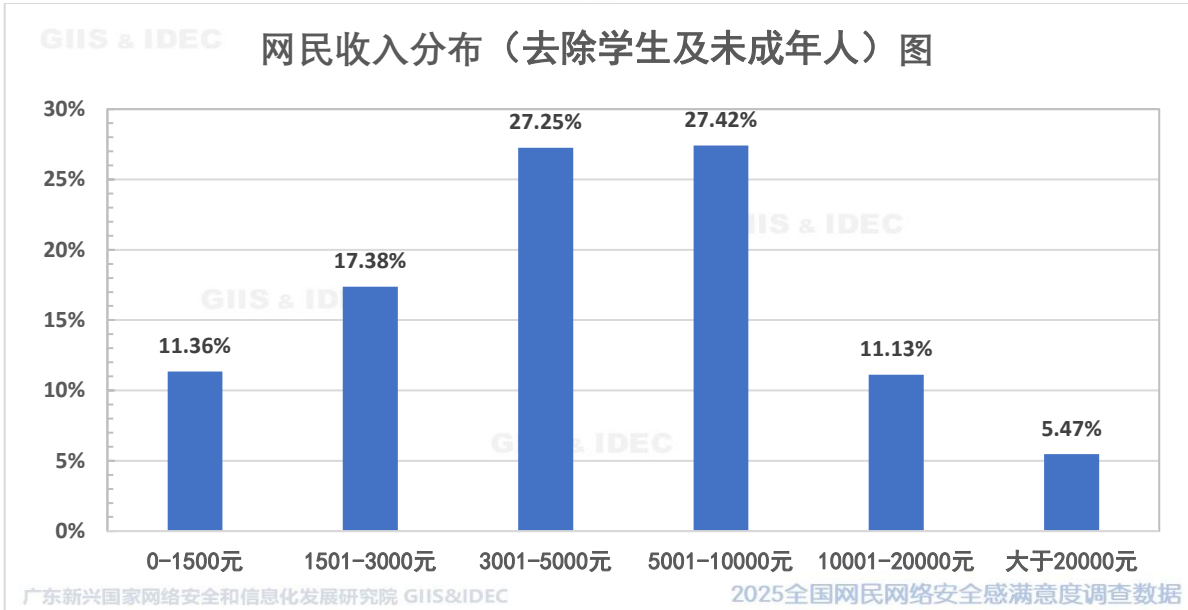
3.10 收入分布

数据显示，参与调查的公众网民收入分布呈双峰形态，低收入和中档收入人群占比较大，这和样本集中学生占比和城镇工作人群占比较大有关，其中月收入在 0-1500 元的占 24.27%，1501 元-3000 元的占 17.74%，3001-5000 元的占 21.67%，5001-10000 元的占 22.23%，10001-20000 元的占 9.05%，20000 元以上的占 5.03%。综合来看，公众网民中月收入在 3000 元以下的低收入人群占 42.01%，月收入在 3000-10000 元的中档收入人群占 43.90%，月收入在 1 万元以上为高收入人群的占 14.09%。



图表 3.10-1：公众网民月收入分布图

由于学生大部分还没有收入，因此剔除学生和未成年人后的公众网民月收入（非加权）分布为：3001-5000 元的占 27.25%，5001-10000 元的占 27.42%，1501-3000 元的占 17.38%，大致呈正态分布，3000-10000 元占比为 71.16，超过七成。



图表 3.10-2：公众网民（不含学生人群）月收入分布图

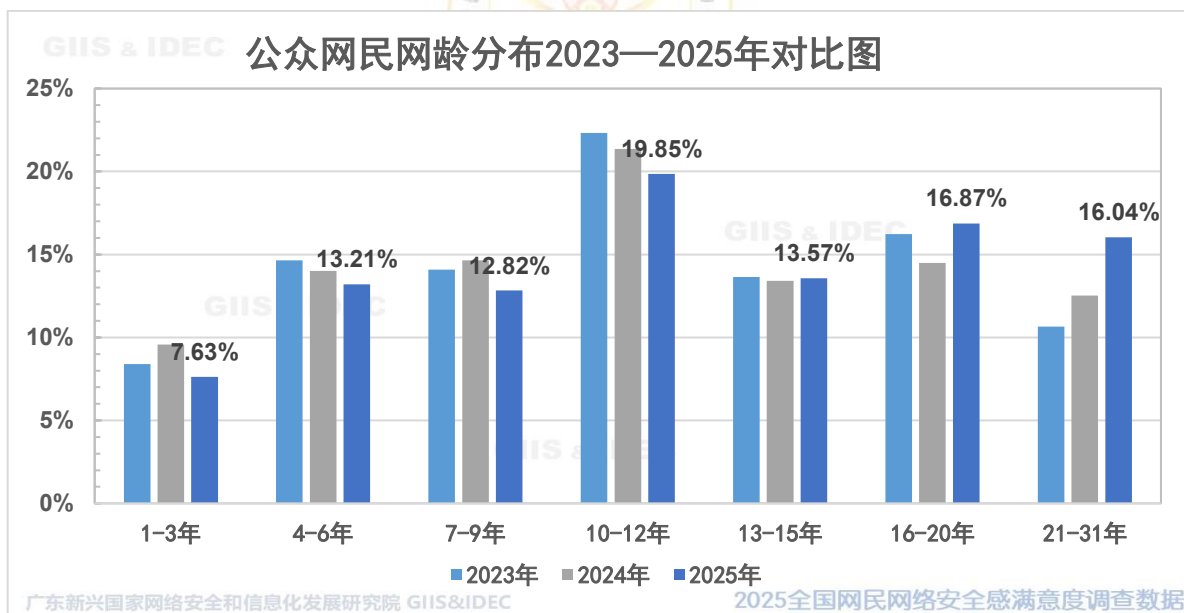
四、网络安全感和满意度分析

4.1 网民网络行为方式

新网民的增速放缓，参与调查的公众网民中 10 年以上网龄的网民占比最多。同时，公众网民的日均上网时长也有所增加，尤其是日均上网时长 7 小时以上的占比呈现上涨趋势。网民月均网费支出水平基本稳定，大部分网民认为目前的网费负担适中。此外，社交、资讯、购物、生活和娱乐类等实用性应用仍为网民最常用的服务，电子商务和办公业务的排名上升，网民对于线上办公商务的需求增加。

（1）长网龄网民比例增大

参与调查的公众网民中上网网龄 10-12 年最多，占 19.85%，其次是上网 16-20 年占 16.87%，排第三的是 21-31 年网民占 16.04%。和去年相比，网龄 10 年以上的网民占比增多，显示参与调查的网民中老年网民比例增大。

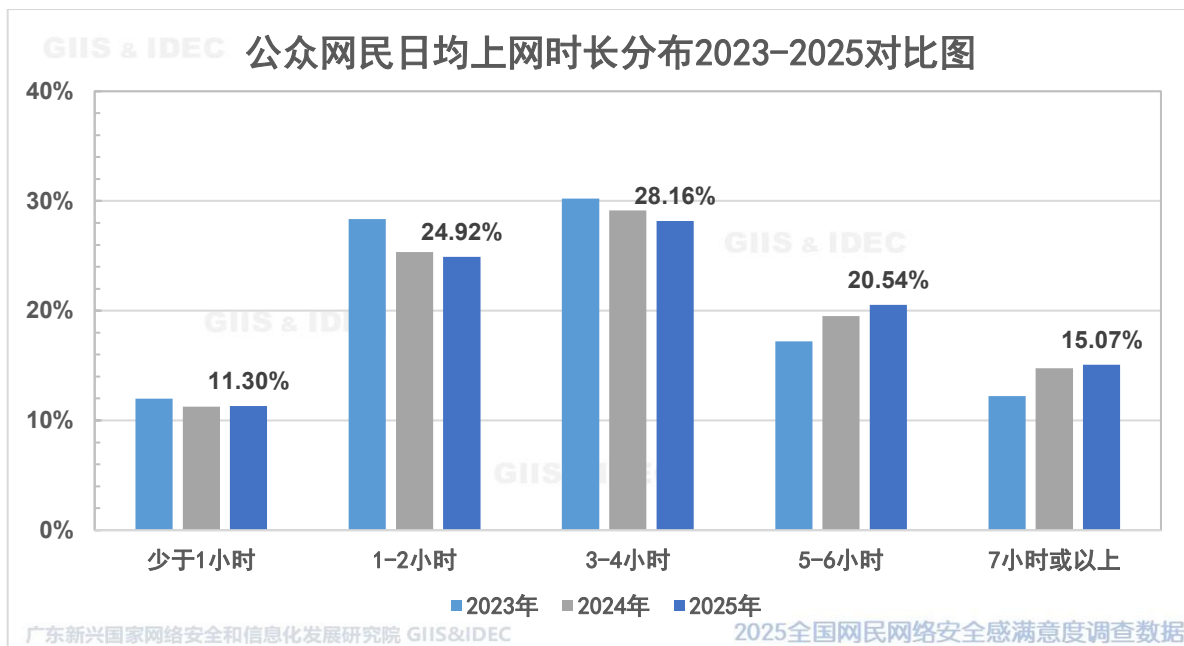


图表 4.1-1：公众网民网龄分布对比图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 9 题：您上网已经有多少年？（网龄））

（2）长时间上网占比增加

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 28.16%，其次是上网时长 1-2 小时占 24.92%，上网时长 5-6 小时排第三位占 20.54%。排位和去年相比基本一致，但日均上网时长 7 小时以上的占比呈现持续上涨趋势，网民的日均上网时长有所增长。

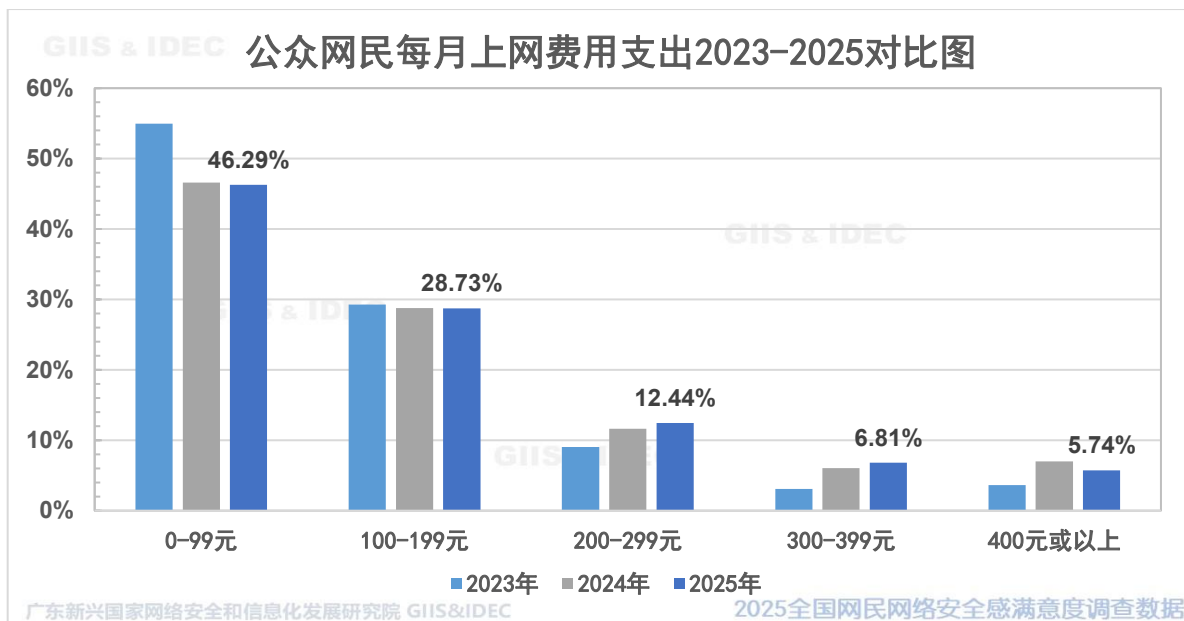


图表 4.1-2：公众网民日均上网时长对比图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 10 题：您平均每天上网的时长是多少小时？）

（3）网费支出呈基本持平

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 46.29%，其次是每月支出 100-199 元的占 28.73%，每月支出 200 元以上占 24.99%。和去年相比，各选项的选择率基本稳定，表明网民网费支出呈稳定趋势，支出 200 元以上的占比略微上涨。

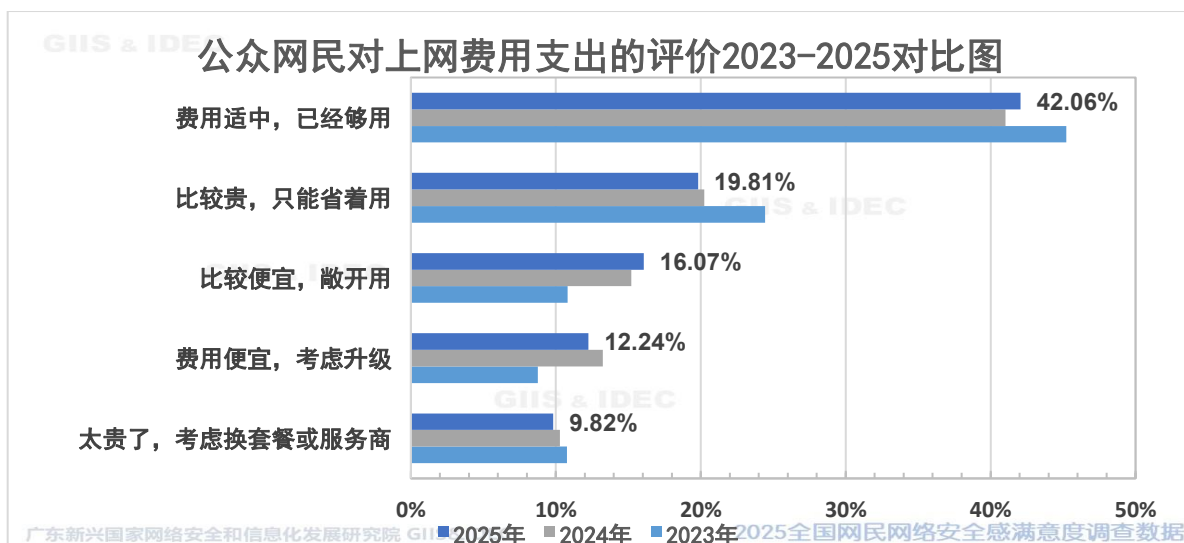


图表 4.1-3：公众网民每月上网费用支出对比图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 11 题：您平均每月花多少钱网费（包括手机流量和宽带费用）？）

（4）网费支出意愿有提升

数据显示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 42.06%，其次是比较贵，占 19.81%，第三位是比较便宜，占 16.07%，第四是费用便宜，占 12.24%，最后是认为太贵了的占比 9.82%。公众网民中认为上网费用贵的占比都比去年有所下降，数据显示，公众网民对于上网费用支出意愿提升。



图表 4.1-4：公众网民每月上网费用负担评价

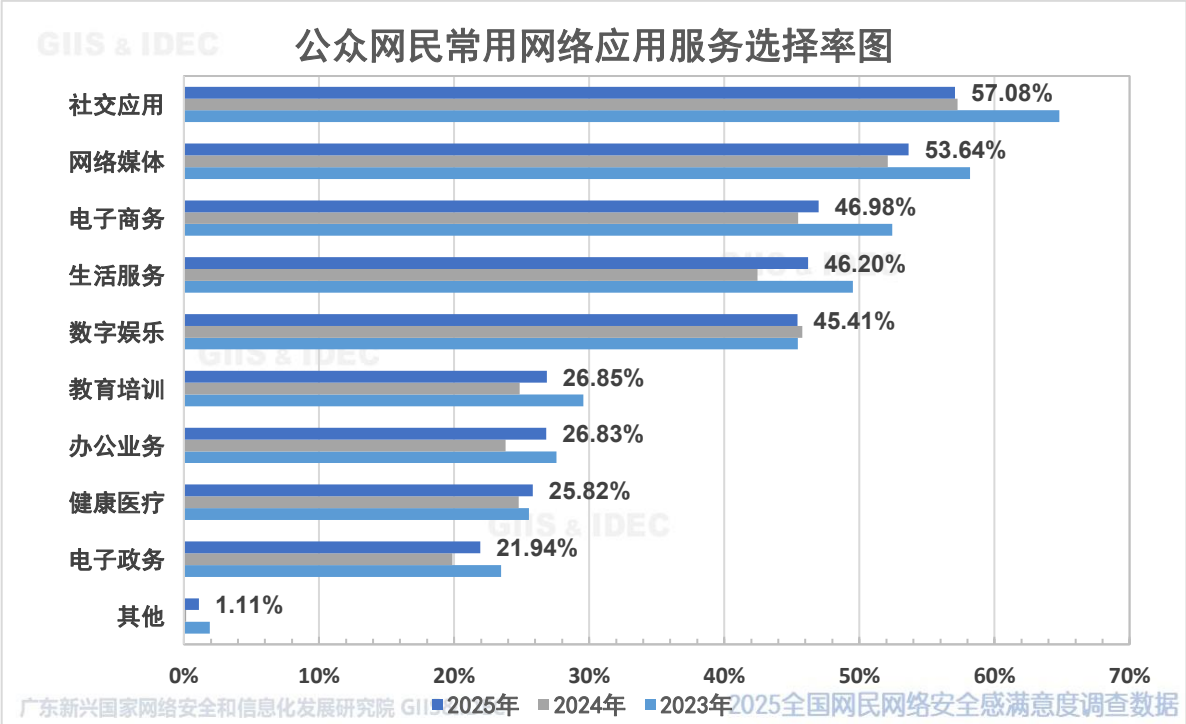
（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 12 题：您认为目前每月用于上网费用

（包括手机流量和宽带费用）的负担如何？）

（5）生活服务应用率提升

数据显示社交、资讯、购物、生活和娱乐类等实用性应用仍为网民最常用的服务。

参与调查的公众网民最常用的网络应用服务有：第一是社交应用（即时通讯、博客、短视频等）选择率为 57.08%，第二是网络媒体（新闻资讯、网上阅读、视频直播等）选择率为 53.64%，第三是电子商务（网络购物、网上支付、网上银行等）选择率为 48.98%，第四是生活服务（搜索、出行、导航、网约车、外卖、旅游预定等）选择率为 46.20%，第五是数字娱乐（网络游戏、网络音乐、网络视频等）选择率为 45.41%。和去年相比，生活服务的排名上升一位，选择率上升了 3.74 个百分点。电子商务和办公业务的排名上升，网民对于线上办公商务的需求增加。



图表 4.1-5：公众网民常用的网络应用服务选择率

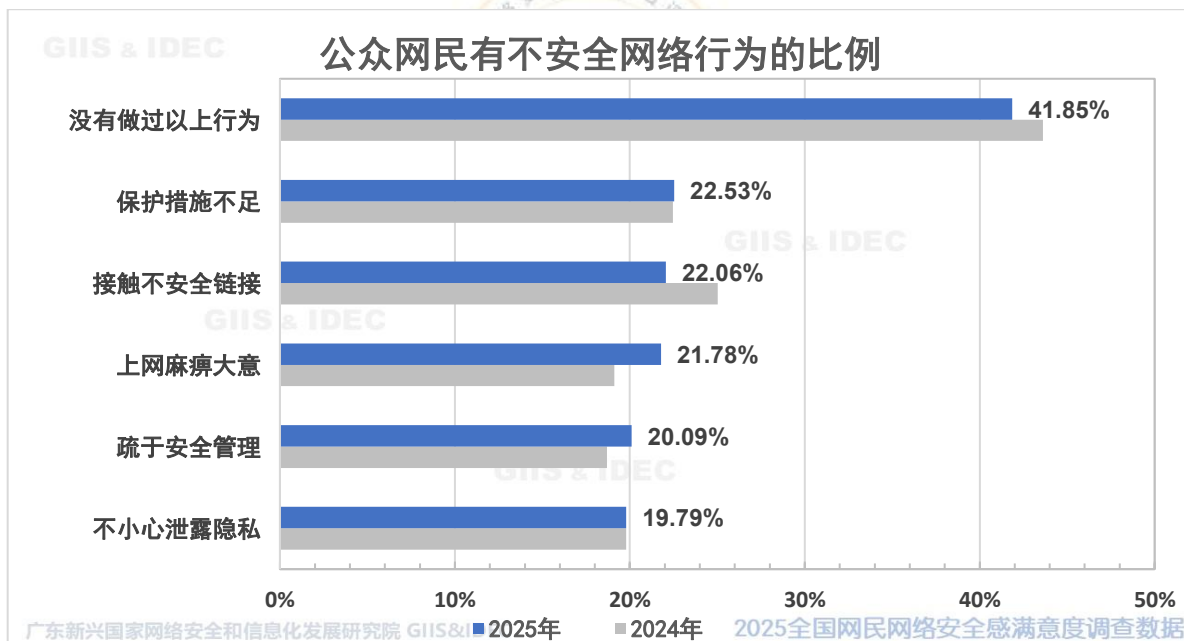
（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 13 题：您经常使用的网络应用服务有哪些？）

4.2 网民网络安全认知

网民不安全行为略有增加，上网需要更加注意安全，安全意识有待提高。网民更加倾向于选择向网络平台、有关部门或社会组织去投诉和反应自己的需求。选择投诉或维权的网民比例有所上升，维权意识提升，应对态度转向积极。

（1）网民不安全网络行为略有增加

数据显示，参与调查的公众网民有不安全网络行为的比例：在做过不安全行为的公众网民中，保护措施不足占 22.53%，接触不安全链接占 22.06%，上网麻痹大意 21.78%，疏于安全管理 20.09%，不小心泄露隐私 19.79%，没有过不安全网络行为的网民占 41.85%，和去年相比，选择率下降了 1.75 个百分点，表明过去一年公众网民有不安全网络行为的比例稍有增加。



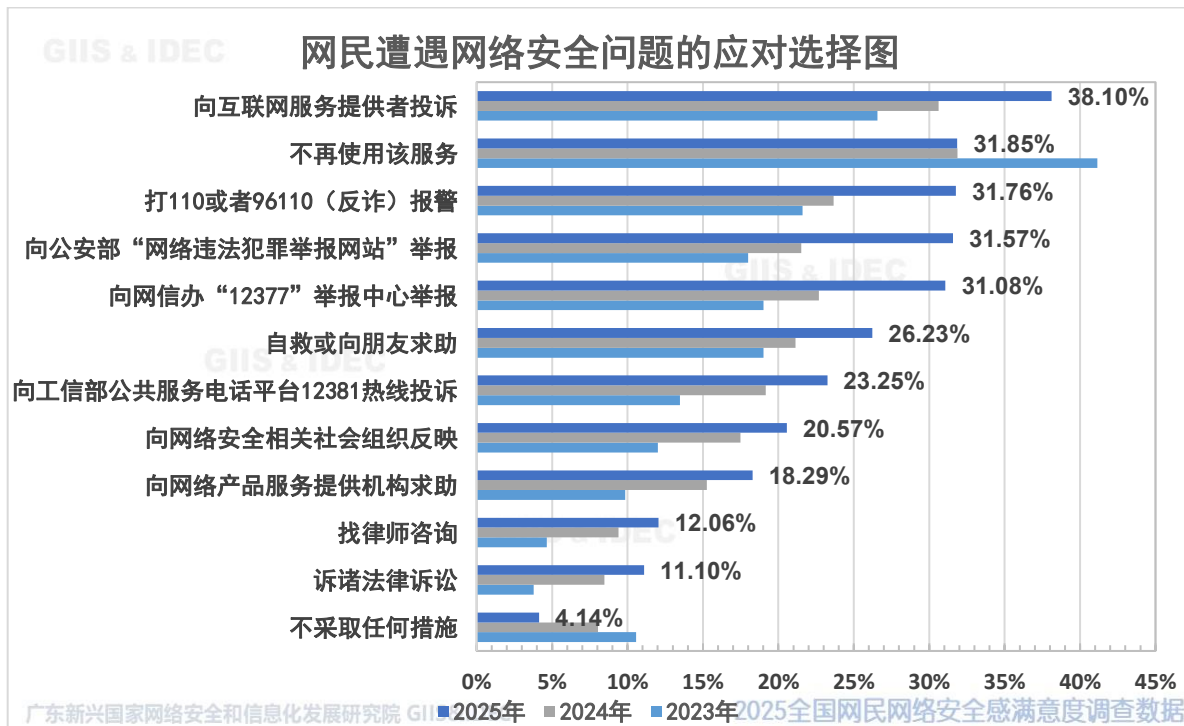
图表 4.2-1：公众网民有不安全网络行为的比例

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 14 题：您在过去的一年里做过以下哪些行为？）

（2）网民应对安全问题态度转积极

数据显示，参与调查的公众网民在遭遇网络安全问题的应对选择：38.10%网民选择向互联网服务提供者投诉，有 31.85%选择不再使用该服务，31.76%网民选择打 110 或 96110（反诈）报警，26.23%网民选择自救或向朋友求助。另外选择向公安部、网信办、工信部、社会组织举报投诉的占比分别为 31.57%、31.08%、23.25%和 20.57%。

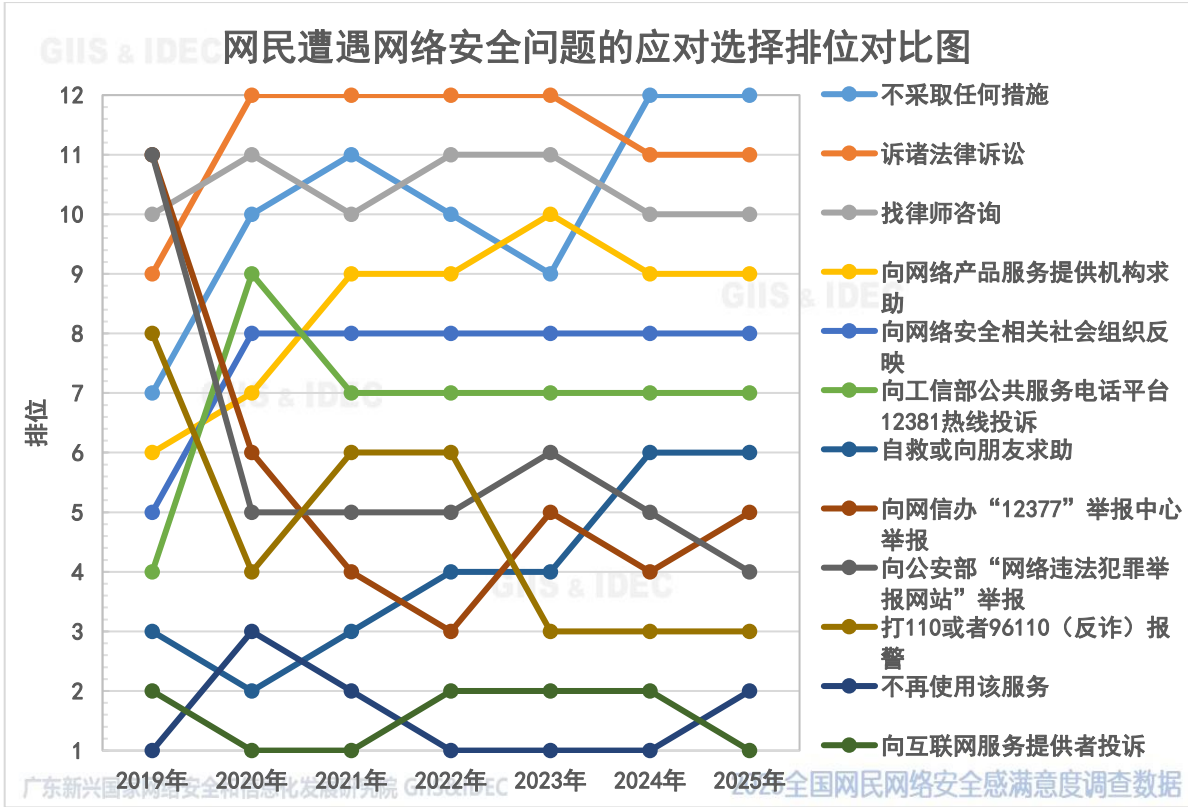
与去年相比，“向互联网服务提供者投诉”的选择率大幅上升了 7.48 个百分点，排位上升至第一位；同时，选择“不采取任何措施”或“不再使用该服务”的比例均有下降，而其他选择各种投诉或维权的则都有所比例上升，表明网民更加倾向于选择向网络平台、有关部门或社会组织去投诉和反应自己的需求。与去年相比，选择投诉或维权的比例有所上升，网民维权意识提升，应对态度转向积极。



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，最多的是选择依次是平台投诉、不再使用、报警，然后是向公安、网信等主管部门投诉，之后是向朋友求助、向工信部门投诉或向社会组织和服务机构求助，向产品服务提供商求助，最后是诉诸法律手段和放弃应对。和去年相比，除了平台投诉、反诈报警上升 1 位外，其它选择排位变化不大，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

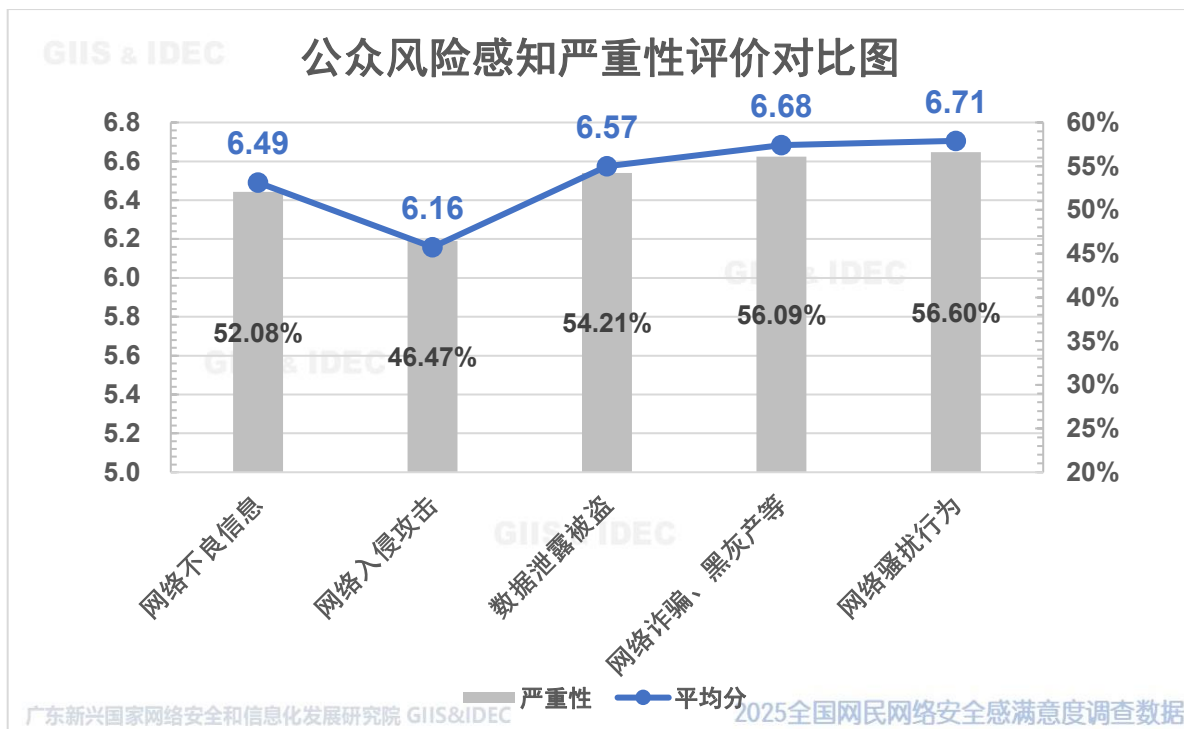
数据显示，网民对网络安全问题的严重性评价处于一般偏上的水平，网络骚扰问题严重性最高，网络诈骗、黑灰产问题、数据泄露被盗问题的严重性也需引起关注。与此同时，从业人员在工作中最常遇到的网络安全问题依旧严峻，包括安全事件、安全隐患等，需不断提升专业技能以应对挑战。值得注意的是，内部威胁已成为安全问题频发的重要原因，安全审计得到关注。此外，互联网黑灰产业的活跃度略有回升，造假和欺诈的犯罪手法依旧严峻，“薅羊毛”犯罪手法增多，数据也显示整治黑灰产业仍任重道远，需从信息链条入手多管齐下，注重网络信息的鉴别和筛查，以维护网络安全。

网络安全感满意度调查

（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。此外，对网络入侵攻击严重性的评价为 46.47%，低于半数，这说明了公众网民对网络入侵攻击的感受相对来说没那么严重，亦说明政府部门及有关网络平台在加强对网络入侵行为的监测和提升防控水平方面的做法有所加强。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。

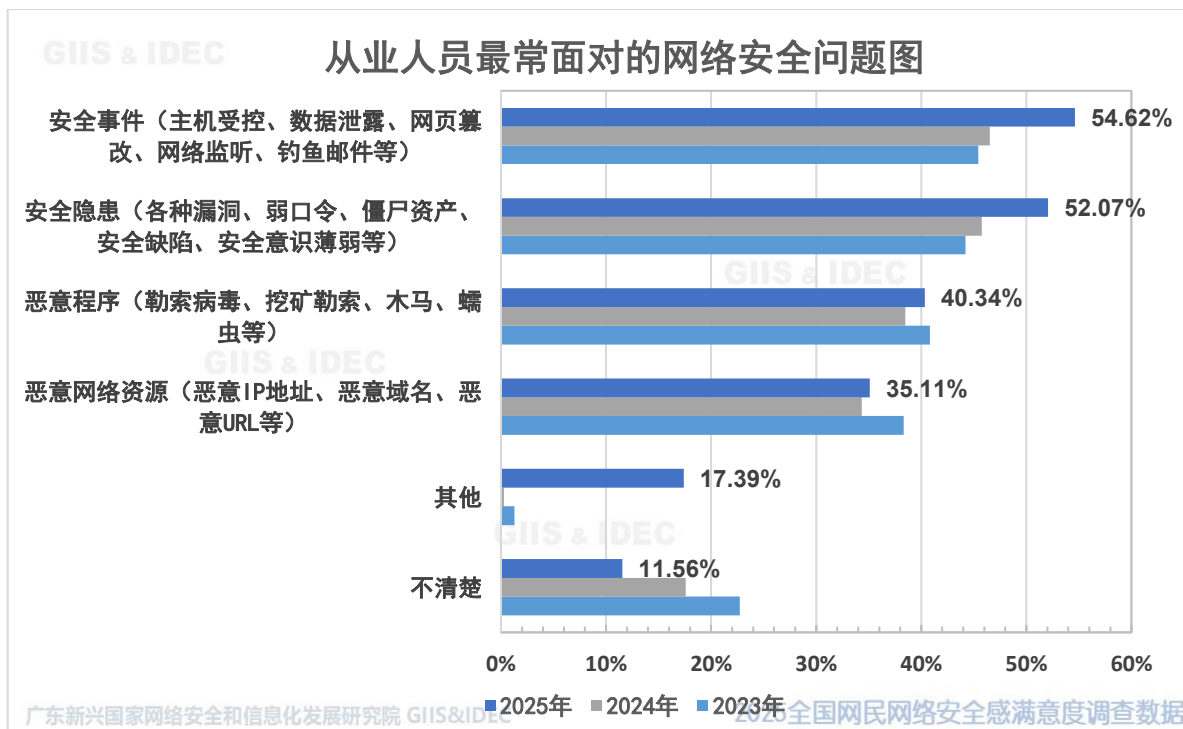


图表 4.3-1：公众网民常遇见的网络安全问题

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 15 题：您认为下列网络安全问题的严重性如何？（矩阵题-单选）（非常不严重 1-2 分；较不严重 3-4 分；一般 5-6 分；较严重 7-8 分；非常严重 9-10 分））

（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。

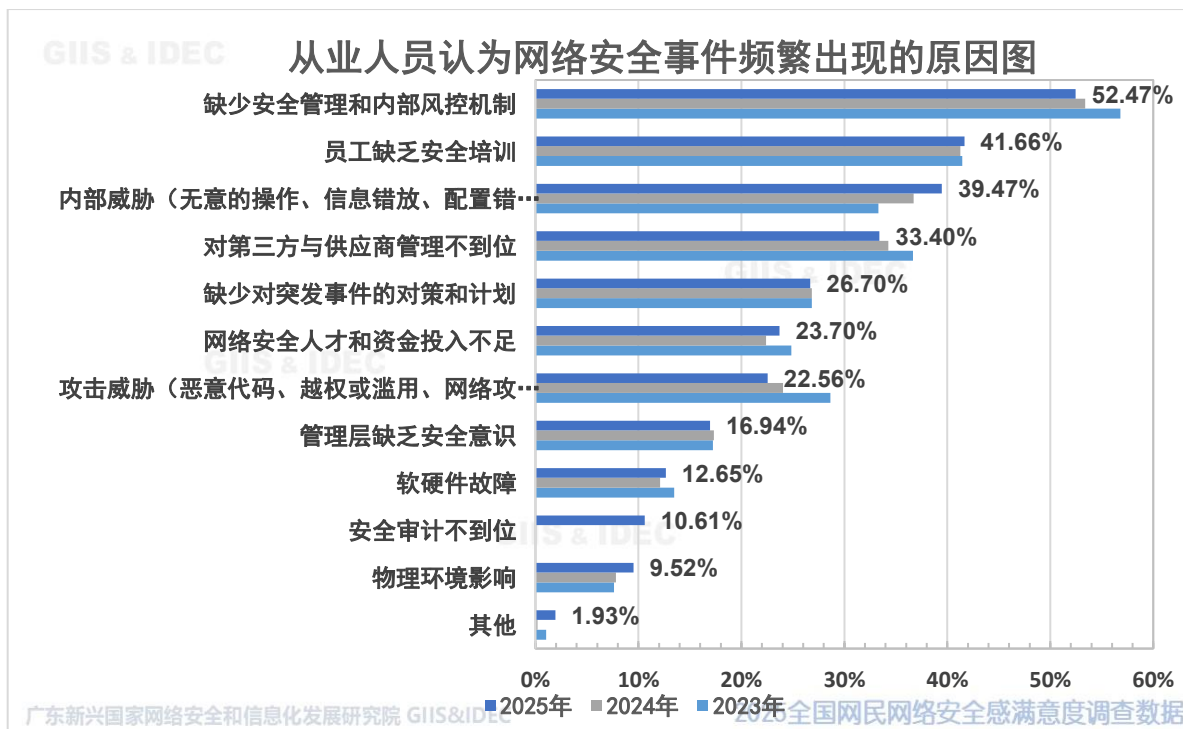


图表 4.3-2：从业人员最常面对的网络安全威胁

（图表数据来源：从业人员版主问卷第9题：您在工作中最常面对和处理的网络安全威胁是？（多选））

（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。

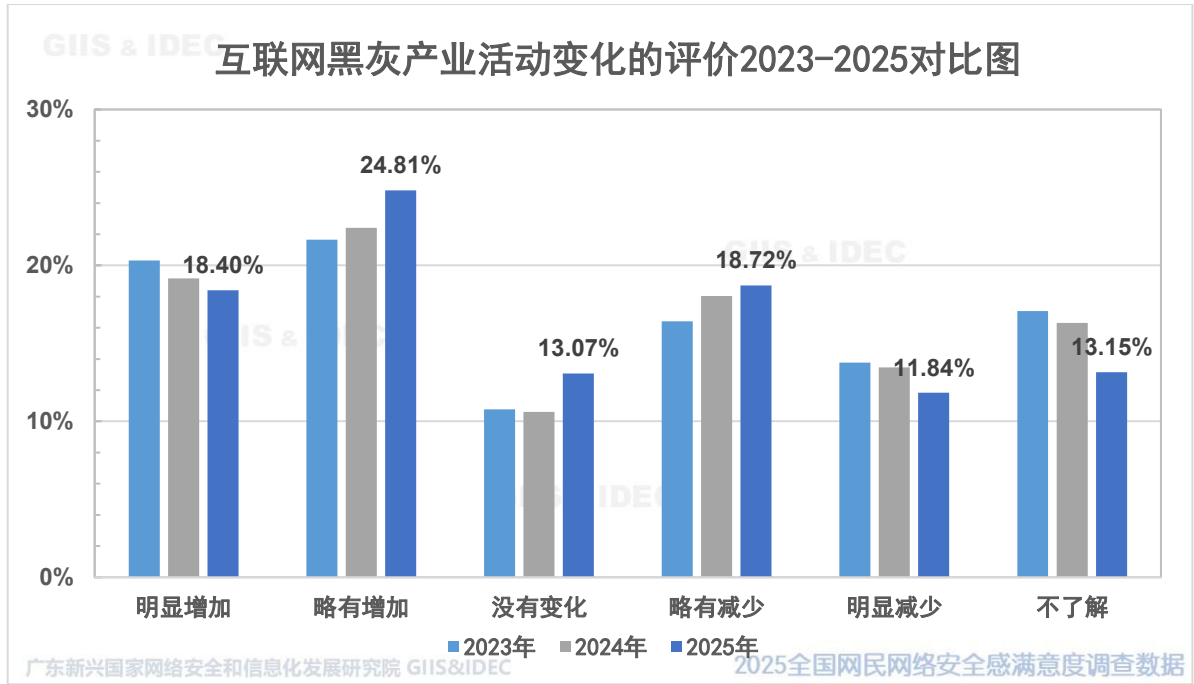


图表 4.3-3：网络安全事件出现的原因

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 10 题：您认为造成网络安全事件频繁出现的主要原因是？）

（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。

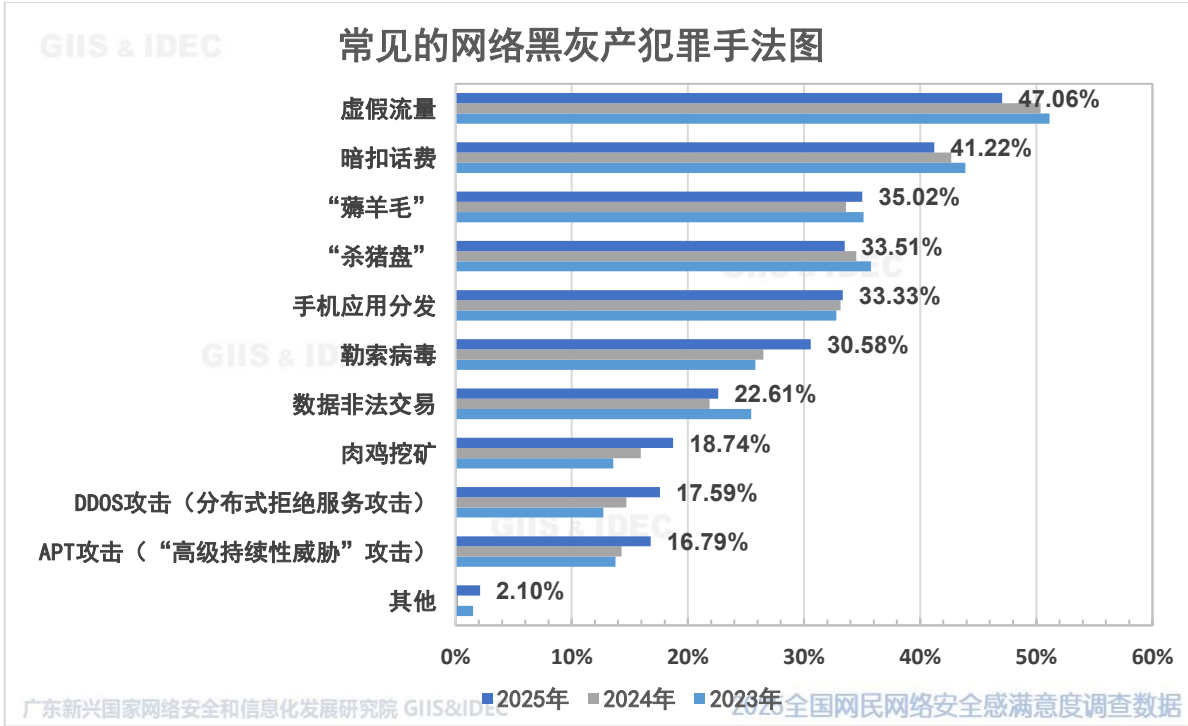


图表 4.3-4：互联网黑灰产业活跃情况评价

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 11 题：您认为近年来网络数据违法交易，网络色情等互联网黑灰产业的情况有何变化？）

（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。

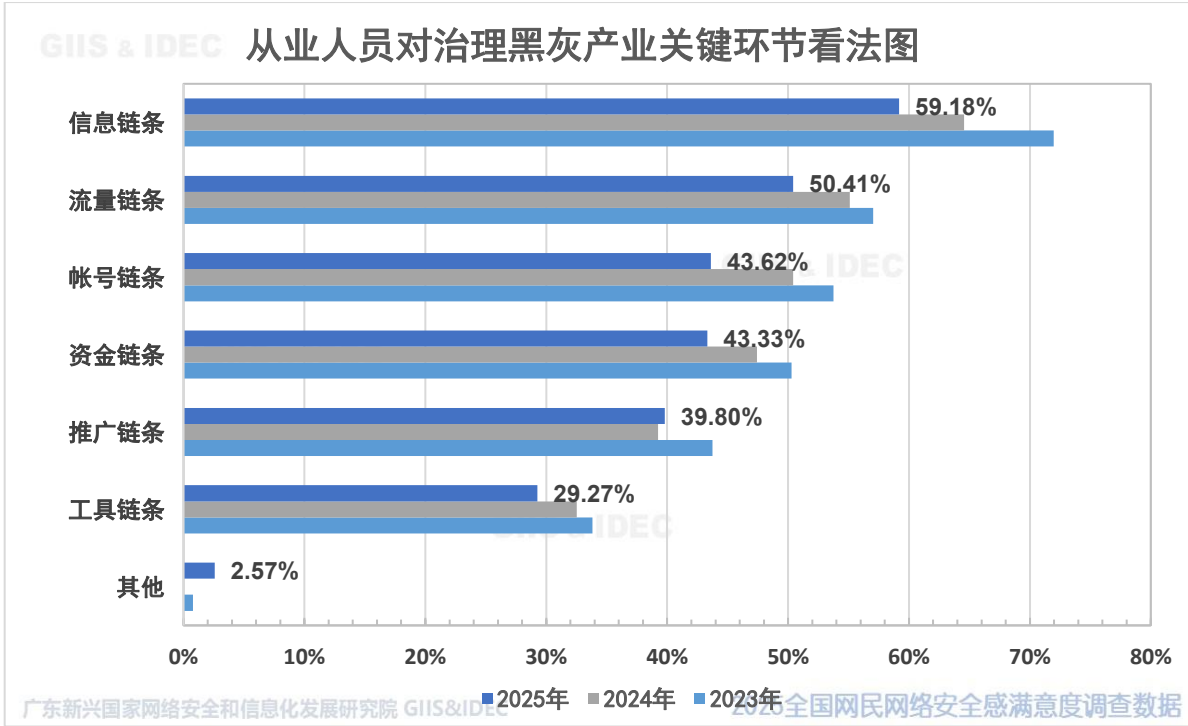


图表 4.3-5：常见网络黑灰产业犯罪手法

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 12 题：以下哪些网络黑灰产犯罪手法是您近一年常见的？）

（6）黑灰产整治关注信息流量链条

数据显示，参与调查的从业人员中，59.18%的从业人员认为整治网络黑灰产业从信息链条入手最关键，流量链条、账号链条、资金链条、推广链条和工具链条分别位列 2、3、4、5、6 位，选择率分别为 50.41%、43.62%、43.33%、39.80%和 29.27%。和去年相比，排名没有发生变化，但是选择率依旧有所下降。综合来看，相关部门和各大网络平台整治工作的持续加强，网络黑灰产业的整治效果有所展现，仍需加大治理力度。治理网络黑灰产需多管齐下，信息链上，溯源封堵恶意信息源头，精准清除违法内容；流量链上，识别并切断虚假流量供给，清理网络水军；账号链上，严格落实实名制，严厉打击非法注册、养号和交易行为。通过跨平台数据共享与协同治理，彻底斩断其运营链条。



图表 4.3-6：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？）

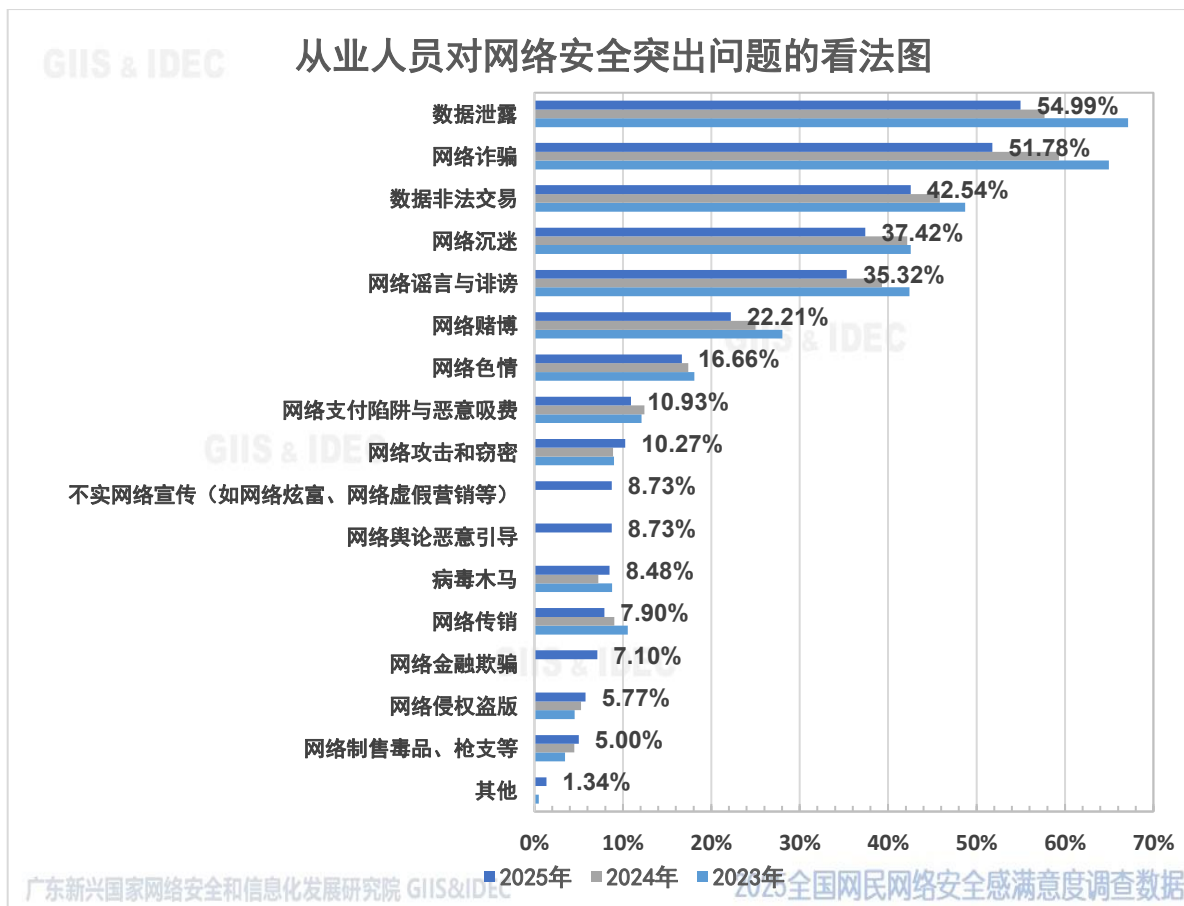
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.4 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。

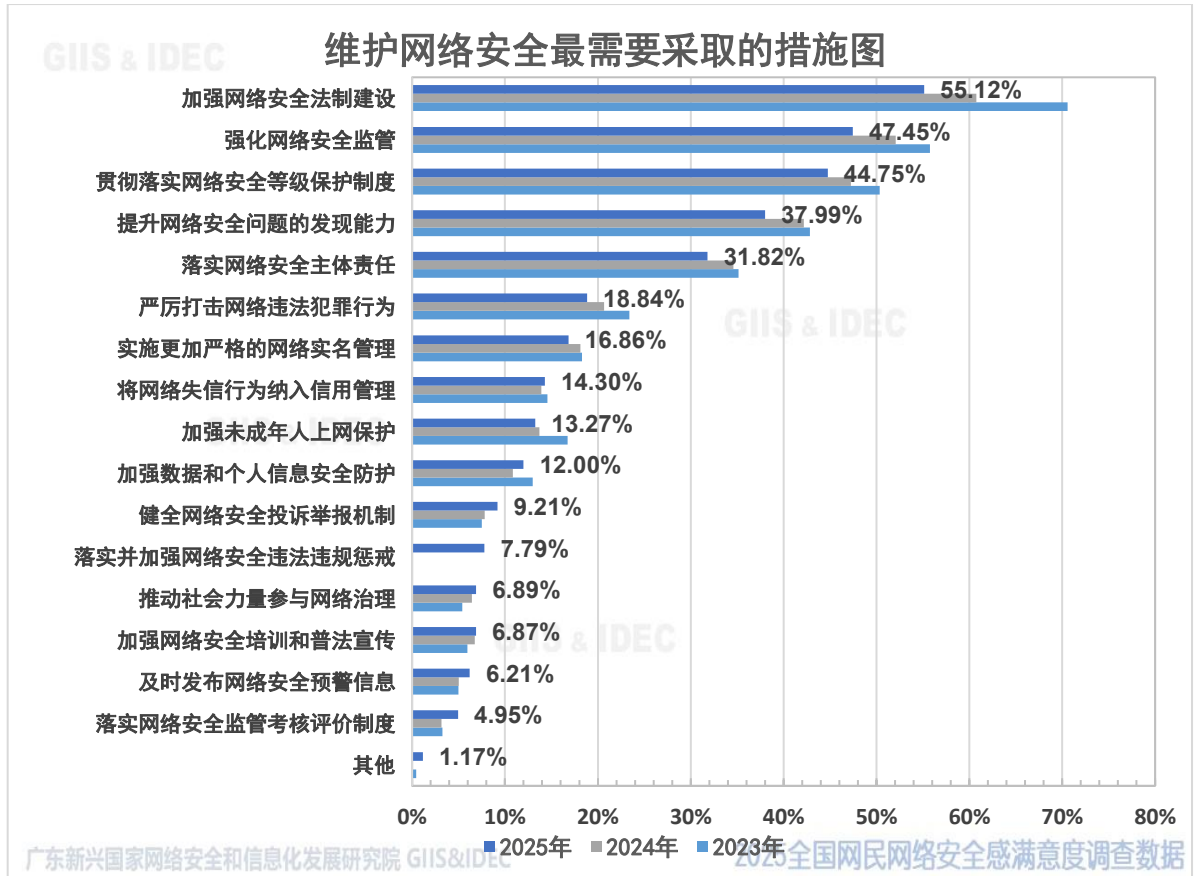


图表 4.4-1：网络安全最突出或亟需治理的问题

（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制管理（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。

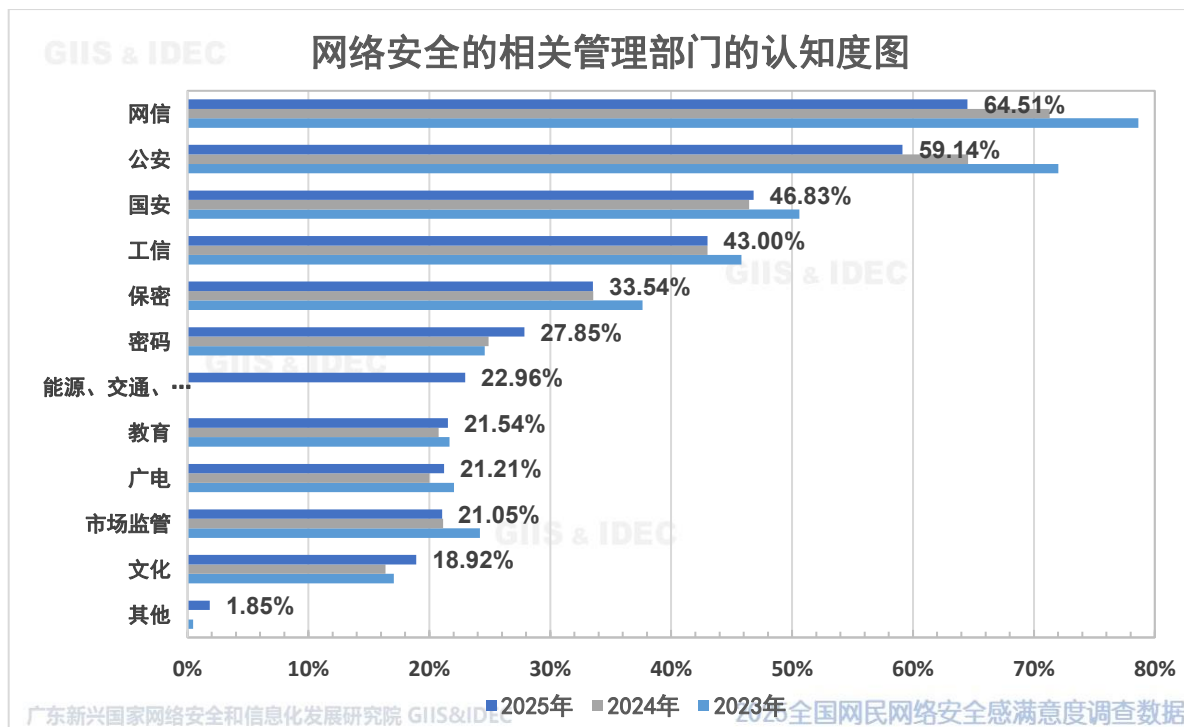


图表 4.4-2：维护网络安全最需要采取的措施

（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）网络安全监管部门认知度保持稳定

网络安全管理部门在从业人员中的认知度在某种程度上和该部门在治理方面发挥的作用相关。数据显示参与调查的从业人员对网络安全管理部门的认知度前五名排列为：网信（64.51%）、公安（59.14%）、国安（46.83%）、工信（43.00%）、保密（33.54%）。与去年相比，前五名排名没有变化。网信和公安的认知度依旧最高，国安和密码的认知度略有增长，除此之外，新增选项“能源、交通、水利、金融、公共服务、电子政务、国防科技工业等行业的主管部门或监督管理部门”获得了 22.96% 的选择率，排在第七位，说明行业主管部门或监督管理部门在从业人员中有一定的认知度。

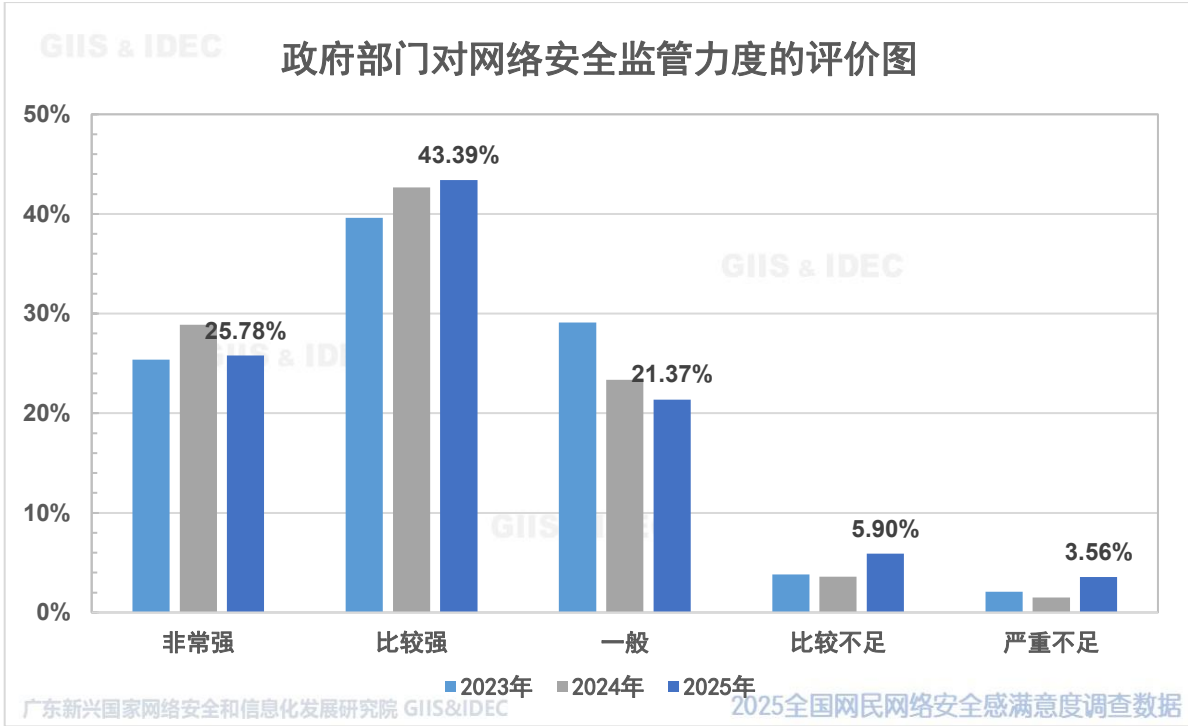


图表 4.4-3：网络安全相关管理部门的认知度

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 16 题：据您了解，以下哪些部门是网络安全的相关管理部门？）

（4）监管力度保持强劲好评率稍有回落

数据显示，我国政府部门对网络安全监管力度依旧强劲，但网民评价稍有回落。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 69.17%，认为比较强占 43.39%，即认为非常强和比较强的占 69.17%，接近七成。认为一般的有 21.37%。认为比较不足和严重不足的共有 9.46%，其中认为比较不足的占 5.90%，认为严重不足的占 3.56%。和去年相比，正面评价下降了 2.37 个百分点，幅度不大，但认为不足的评价上涨了 4.36 个百分点。综上所述，近七成从业人员对政府部门的监管力度表示认可，表明我国政府部门对网络安全监管的力度有强度，但从总体来看，从业人员对监管力度的好评率稍有下降，相关部门针对网络安全监管需持续加大力度。



图表 4.4-4：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 17 题：您认为政府相关部门在网络安全方面的监管力度如何？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

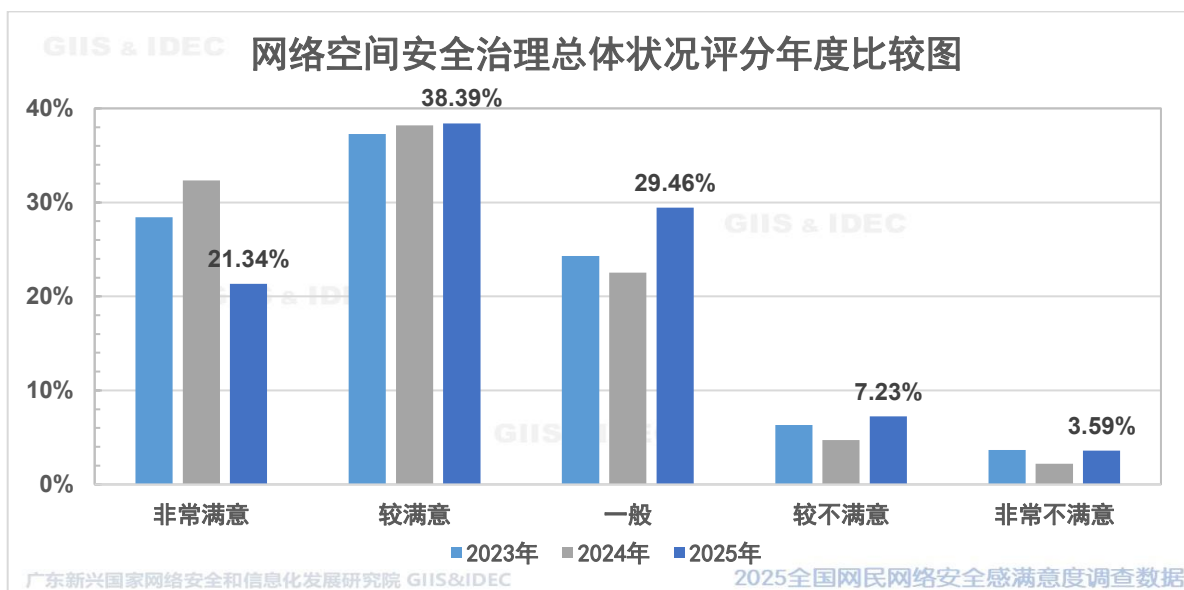
4.5 网络治理成效评价

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进程出现瓶颈，需引起社会各界关注。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。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%，打 3-4 分的占 7.23%，打 1-2 分的占 3.59%。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。

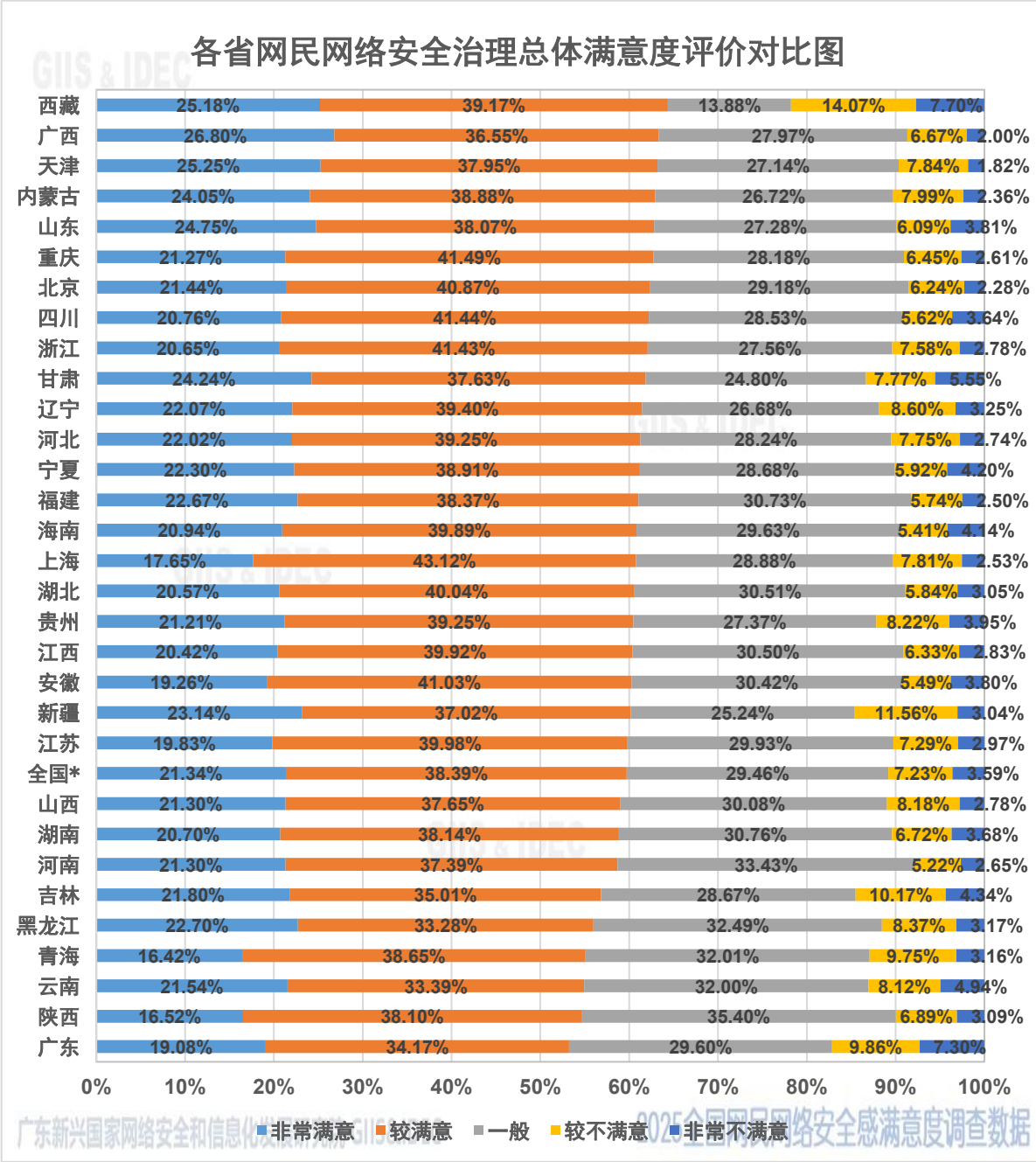
把 10 级评分折算为 5 级量表后和近三年的网络安全治理总体满意度评价对比结果显示，表示正面评价（非常满意和较满意）的达 59.73%，比去年下降 10.81 个百分点，下降幅度较大，而负面评价（较不满意和非常不满意）达 10.81%，增加 3.89 个百分点。说明网民对去年网络安全治理的总体满意度评价下降显著。



图表 4.5-1：网络安全治理总体满意度的评价年度对比图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.1 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（我国网络空间安全治理总体状况））

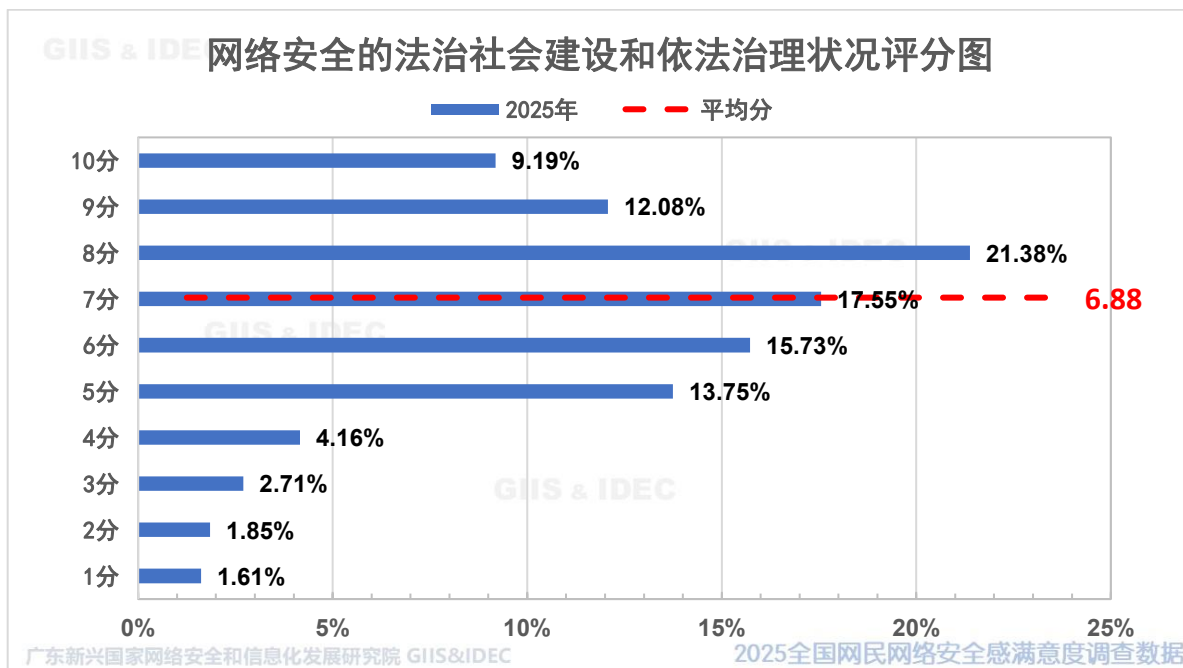
各省数据对比来看，全国各省网民对网络安全治理总体状况的满意度评价相对较高，西藏、广西、天津、内蒙古、山东、重庆、北京等地网民的正面评价率排在前面，大部分省份的网民对网络安全治理总体满意度的评价超过全国平均水平，广东、陕西、云南等地的满意度评价稍低于全国平均水平。



图表 4.5-2：各省网民网络安全治理总体满意度的评价对比图

（2）网络安全法治社会治理评价下降

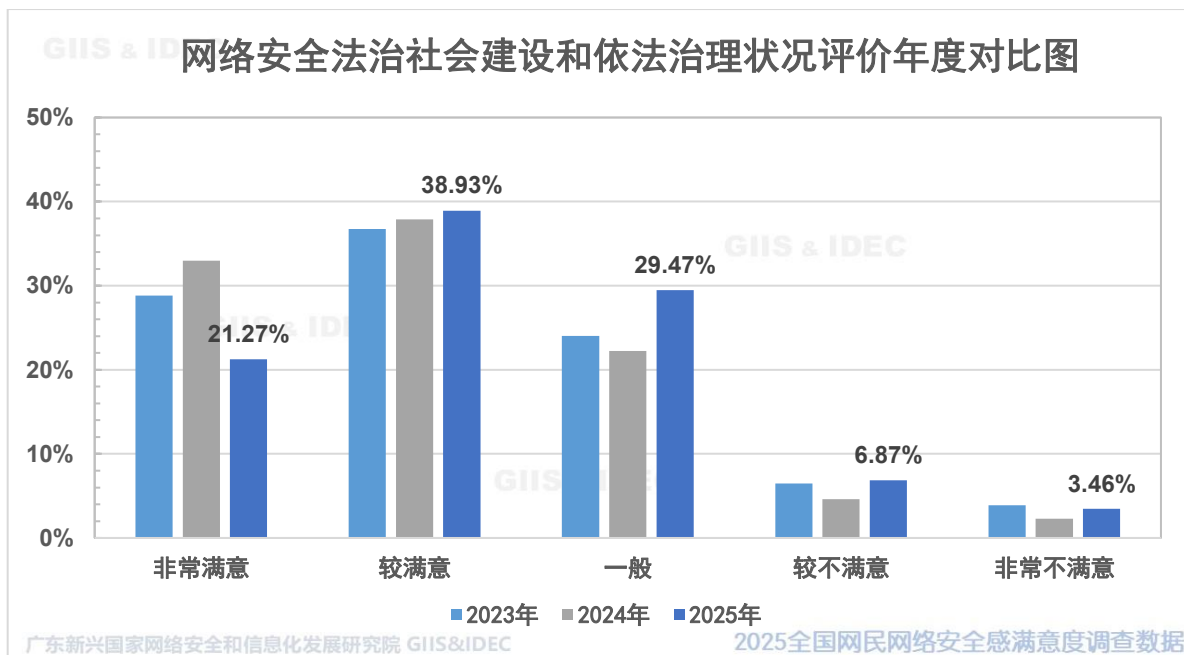
数据显示，参与调查的公众网民对网络安全方面的法治社会建设状况评价为：打 7-8 分的网民最多，占 38.93%，其次是打 5-6 分，占 29.47%，第三是打 9-10 分，占 21.27%，打 3-4 分的占 6.87%，打 1-2 分的占 3.46%。从数据中可以看出，公众网民对网络安全方面的社会建设和依法治理状况评价总体以较满意为主，好评率达到 60.20%，公众网民的好评率超过六成，总体评分达到 6.88 分。



图表 4.5-3：网络安全法治社会建设和依法治理状况评分分布图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.2 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（网络安全的法治社会建设和依法治理状况））

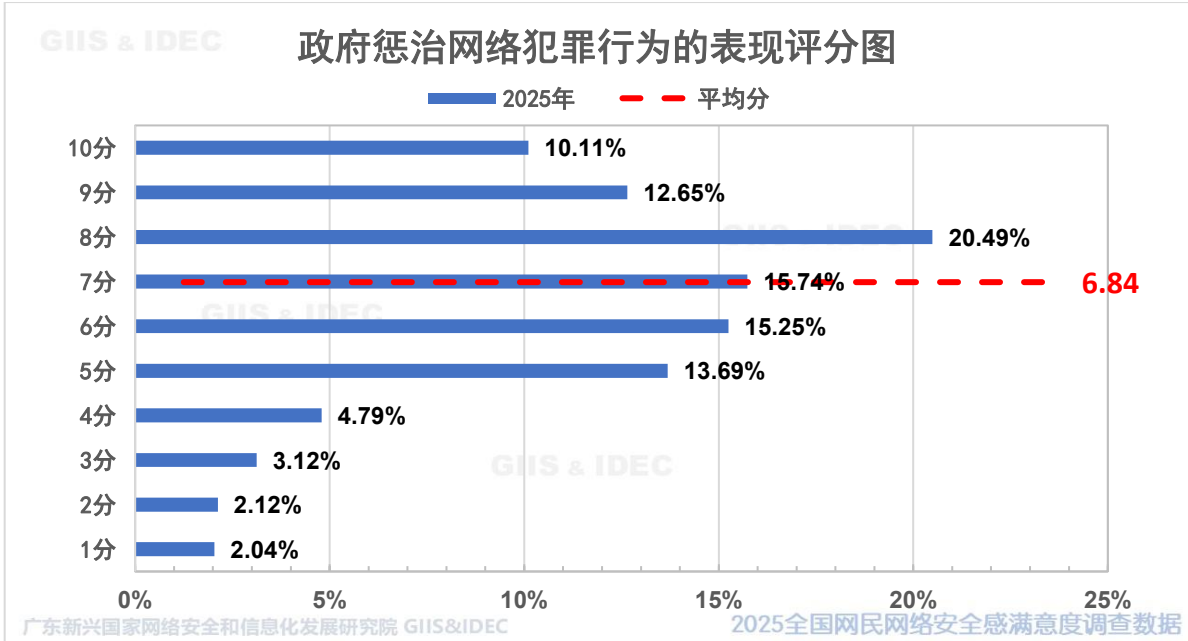
和近三年的评价数据比较显示，2024 年网民对网络安全的法治社会建设和依法治理状况评价有较大幅度的回落，正面评价（非常满意和较满意）为 60.20%，比 2024 年下降了 10.67 个百分点，而负面评价占 10.33%，上升了 3.42 个百分点。总体评价出现下降。



图表 4.5-4：网络安全法治社会建设和依法治理状况评价年度对比图

（3）惩治网络犯罪行为评价出现回落

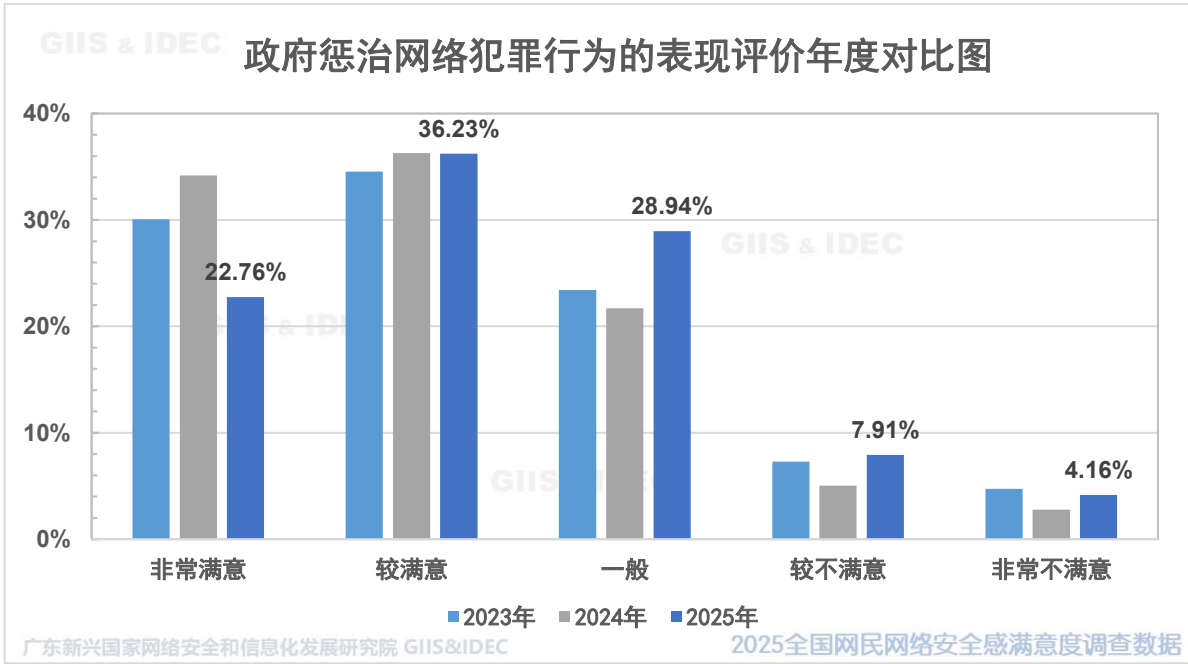
数据显示，网民对政府惩治网络犯罪行为的表现评价有所回落。参与调查的公众网民对政府惩治网络犯罪行为的表现评价为：打 7-8 分的网民最多，占 36.23%，其次是打 5-6 分，占 28.94%，第三是打 9-10 分，占 22.76%。从数据中可以看出，公众网民对政府惩治网络犯罪行为的表现评价总体以中立偏正向为主，公众网民认为好评（7-10 分）的占 58.99%，好评率不足六成，总体评分达到 6.84 分（去年为 7.42 分）。



图表 4.5-5：政府惩治网络犯罪行为的表现评分图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.3 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（政府惩治网络犯罪行为的表现））

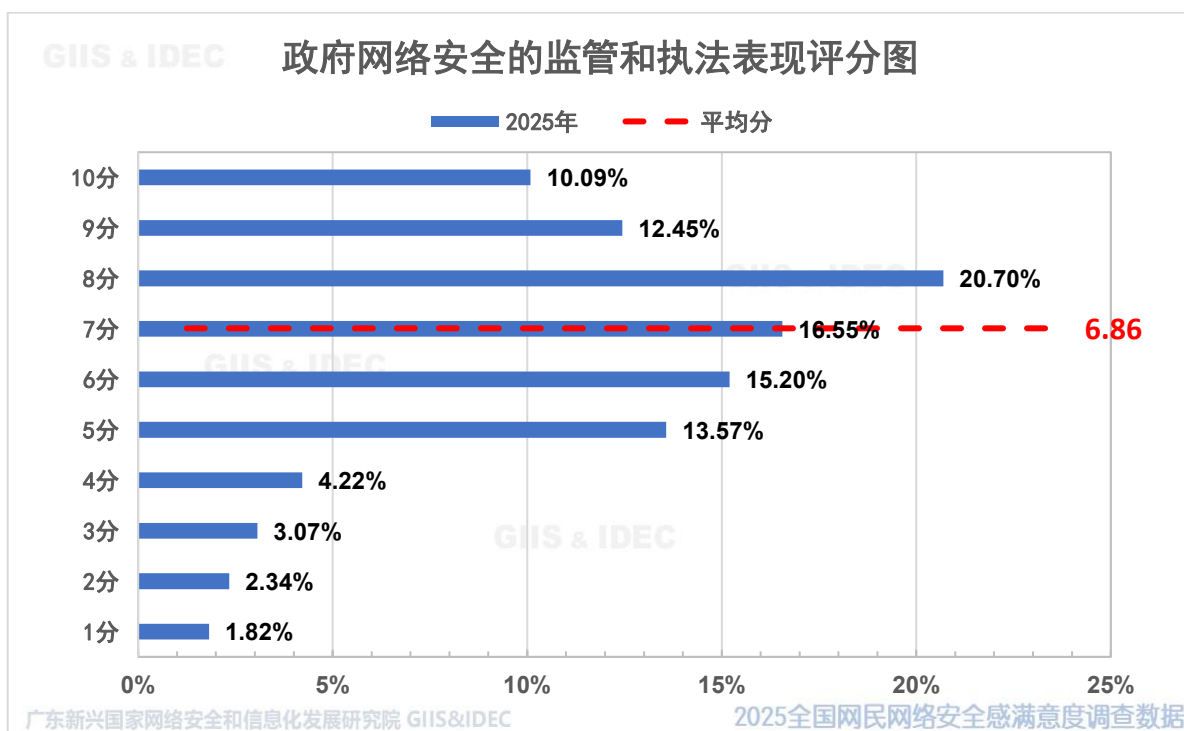
和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民对政府惩治网络犯罪行为的表现的正面评价出现大幅回落，正面评价（非常满意和较满意）达 58.99%，比去年下降了 11.48 个百分点，而负面评价上升了 4.25 个百分点，正面评价的选择率下降幅度较大，负面评价也有所上升，表明网民对政府惩治网络犯罪行为的表现评价有所下降。



图表 4.5-6：政府惩治网络犯罪行为的表现评价年度对比图

（4）网络安全的监管和执法评价下降

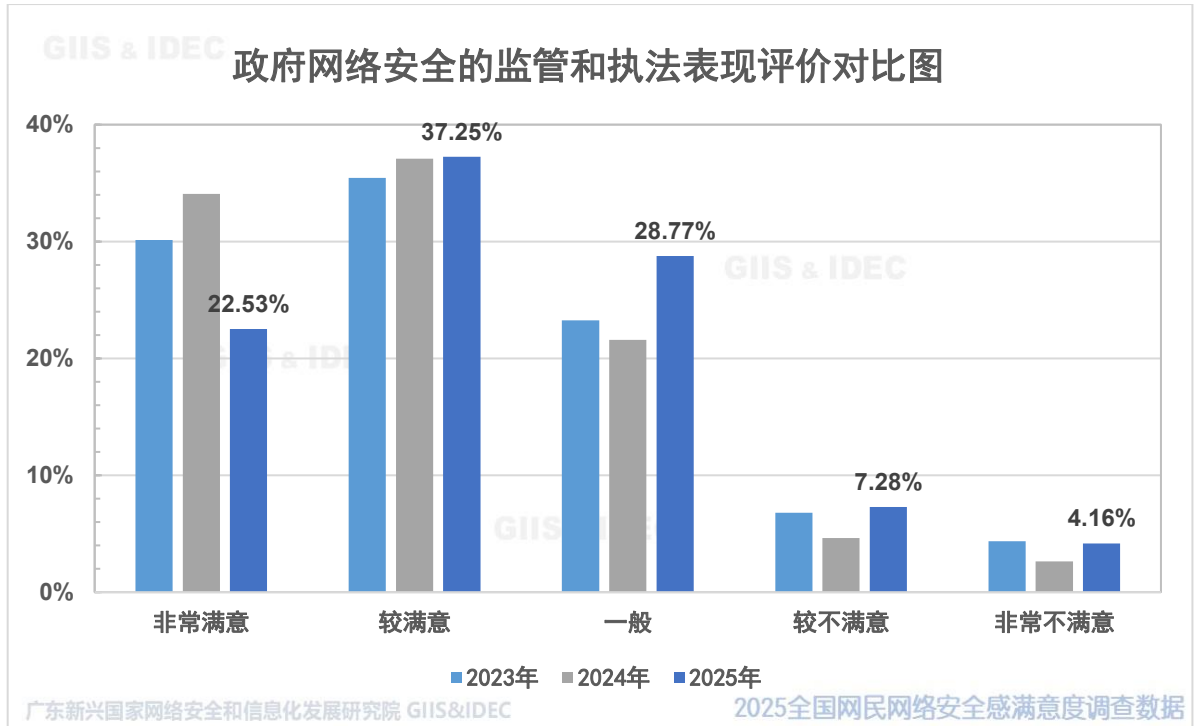
数据显示，网民对政府在网络安全的监管和执法方面的表现评价有较大幅度的下降。参与调查的公众网民对政府在网络监管和执法表现的满意度评价：打 7-8 分的最多，占 37.25%。其次是打 5-6 分，占 28.77%。第三是打 9-10 分，占 22.25%，打 3-4 分的占 7.28%，打 1-2 分的占 4.16%。从数据中可以看出，公众网民对网络安全的监管和执法方面的表现评价一般向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 59.78%，好评率接近六成，总体评分达到 6.86 分。



图表 4.5-7：政府网络安全监管和执法表现评分图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.4 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（政府在网络安全的监管和执法方面的表现））

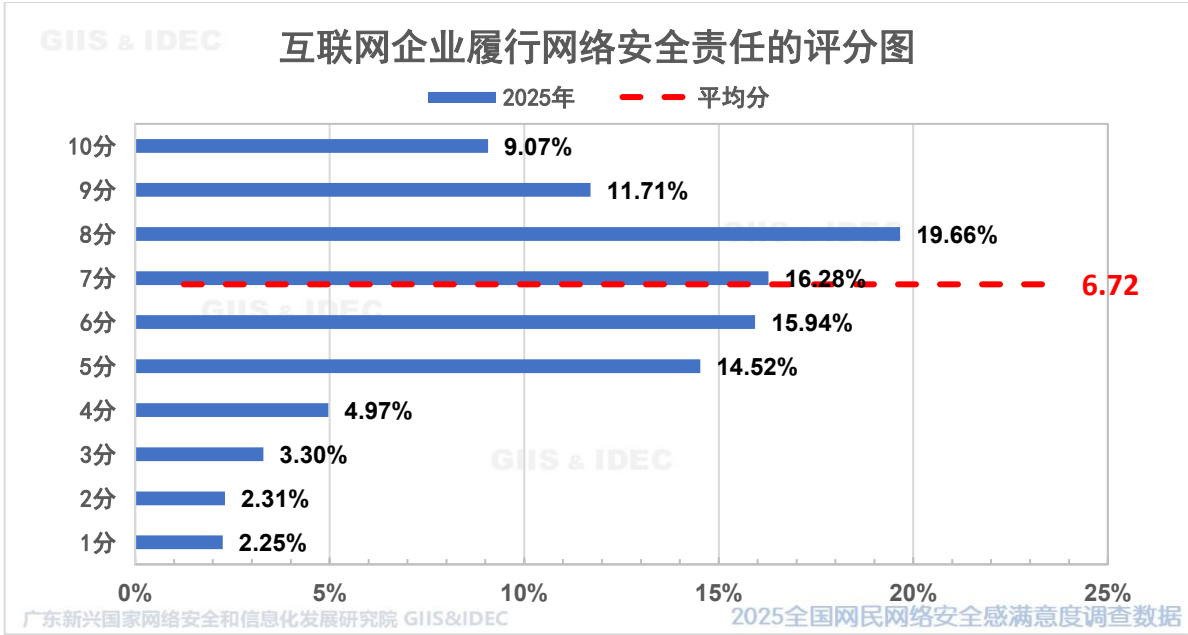
和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民政府在网络安全的监管和执法方面的表现评价出现明显下降，正面评价（非常满意和较满意）达 59.78%，比 2024 年下降了 11.37 个百分点，下降幅度较大，而负面评价为达 1.45%，上升了 4.16 个百分点。



图表 4.5-8：政府网络安全监管和执法表现评价对比图

（5）企业履责满意度评价下降幅度大

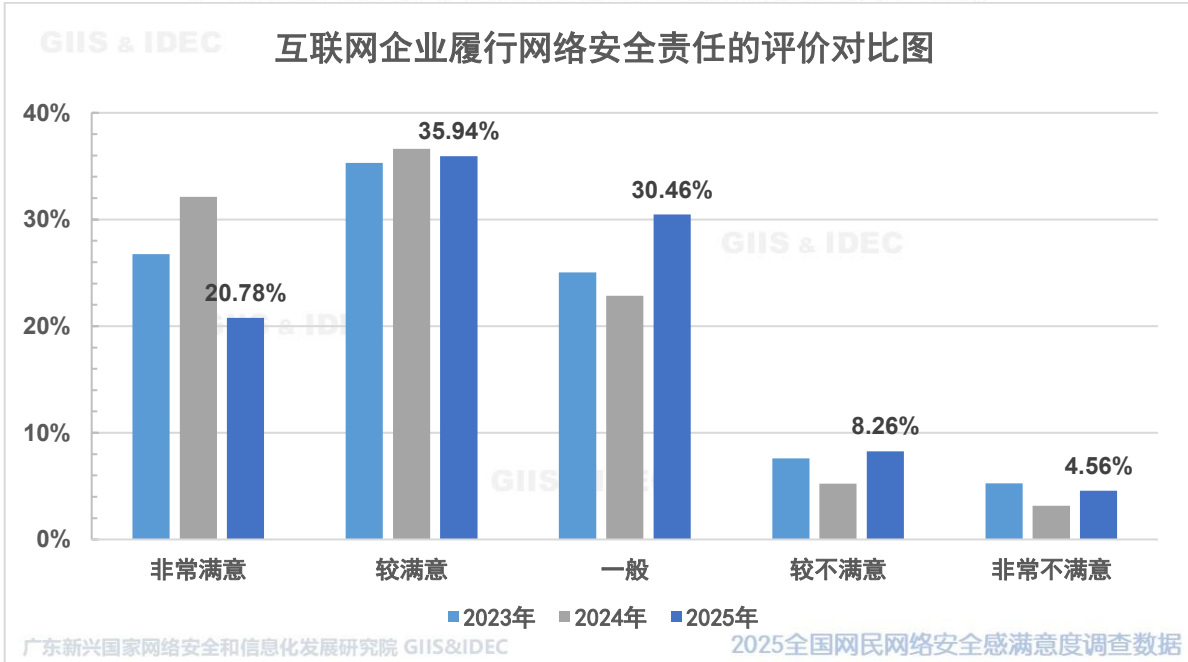
数据显示，网民对互联网企业履行网络安全责任评价有较大幅度的回调。参与调查的公众网民对互联网企业履行网络安全责任的评价为：有 35.94% 公众网民打 7-8 分，占比最高。其次是打 5-6 分，占 30.46%。第三是打 9-10 分，占 20.78%，打 5-6 分的占 8.26%，打 1-2 分的占 4.56。从数据中可以看出，公众网民对互联网企业履行网络安全责任的表現的好评率达到 56.71%，总体评分为 6.72 分。好评率仅略微超过五成半，总体好评率不算太高，提升空间较大。



图表 4.5-9：互联网企业履行网络安全责任的评分图

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 20.5 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（互联网企业履行网络安全责任方面的表现））

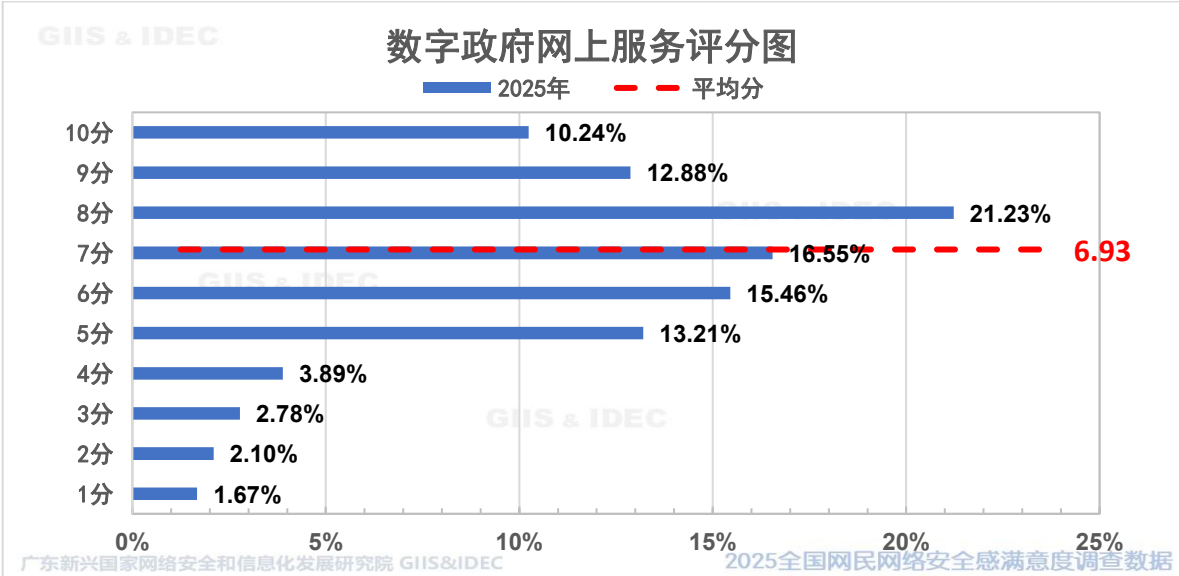
和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民对互联网企业履行网络安全责任方面的表现评价有明显下降，正面评价（非常满意和较满意）仅 56.71%，比去年下降了 12.05 个百分点，下降幅度较大，而负面评价为 12.83%，上升了 4.44 个百分点，显示总体评价大幅下降，且低于 2023 年水平（2023 年正面评价为 62.07%）。



图表 4.5-10：互联网企业履行网络安全责任的评价对比图

（6）数字政府服务评价较高走势稍降

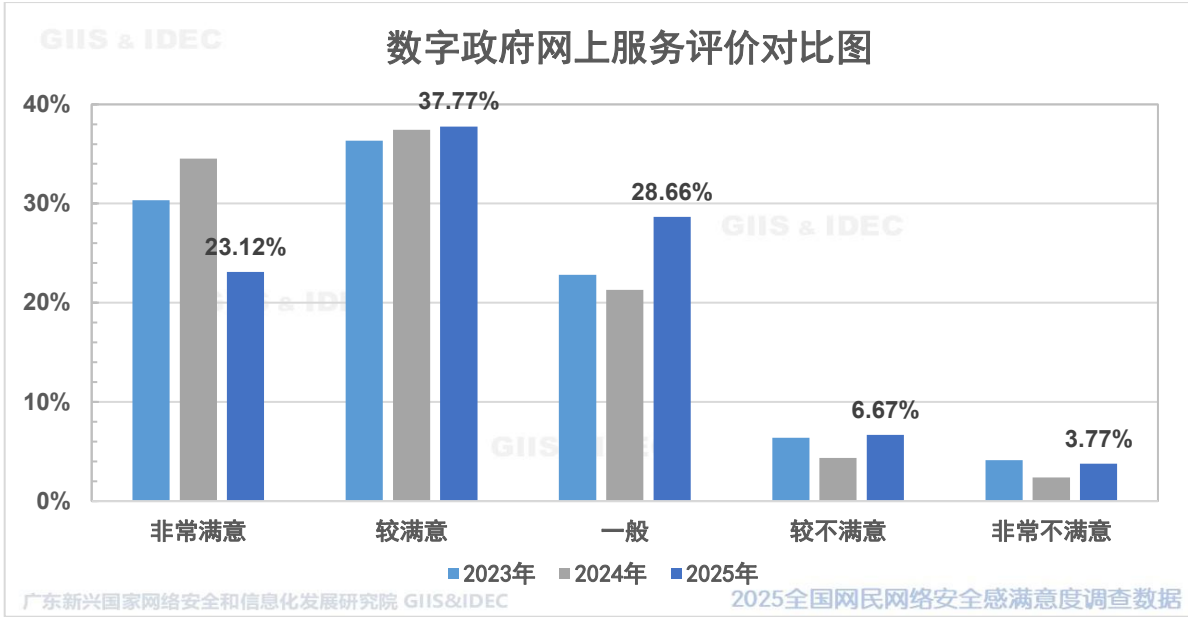
数据显示，参与调查的公众网民对政府在数字政府网上服务方面的表现评价为：打 7-8 分的最多，占 37.77%。其次是打 5-6 分，占 28.66%。第三是打 9-10 分，占 23.12%，打 3-4 分的占 6.67%，打 1-2 分的占 3.77%。从数据中可以看出，公众网民对网络空间治理总体情况的评价总体向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 60.89%，好评率超过六成，总体评分达到 6.93 分。



图表 4.5-11：数字政府网上服务评分图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 20.6 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（政府在数字政府网上服务方面的表现））

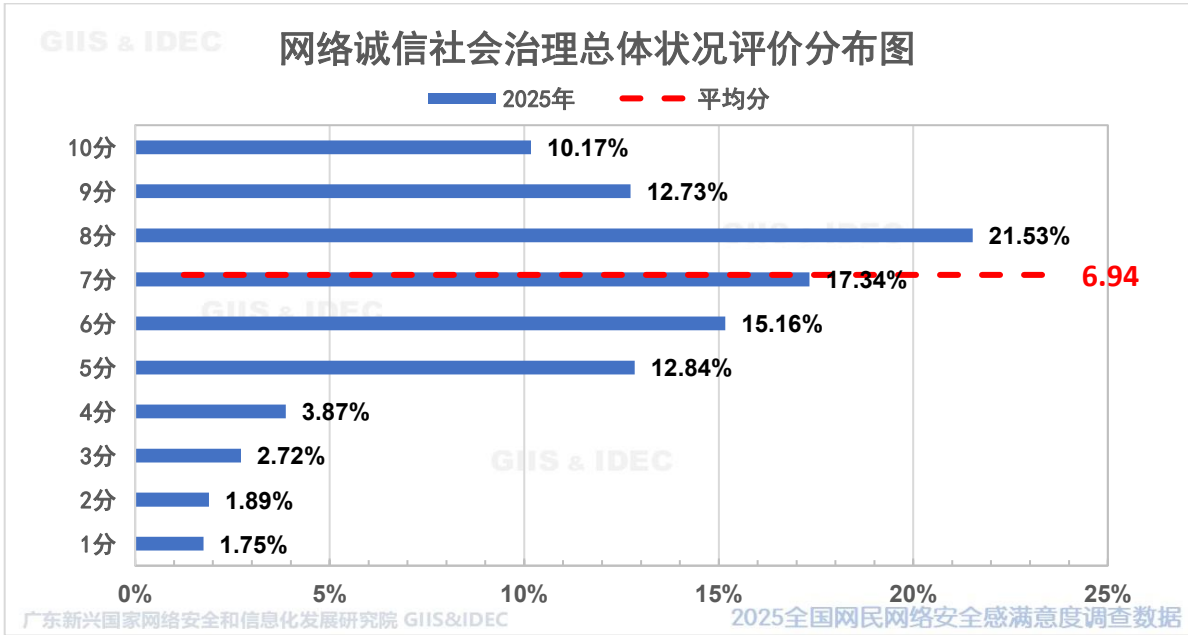
和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民对政府在数字政府网上服务方面的表现评价有所下降，正面评价（非常满意和较满意）为 60.89%，比去年下降了 11.07 个百分点，下降幅度较大，而负面评价大幅下降了 3.69 个百分点，显示数字政府网上服务受到六成网民的好评，好评率较去年出现下降。



图表 4.5-12：数字政府网上服务评分对比图

（7）网络诚信社会治理满意度转下行

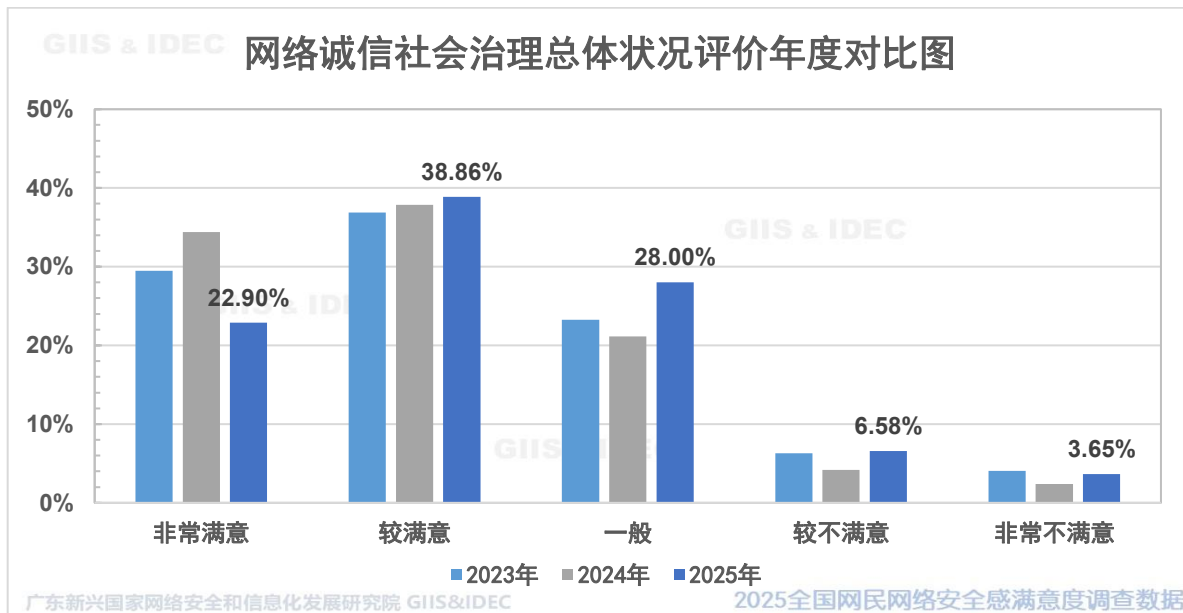
数据显示，网民对我国网络诚信社会治理总体状况评价和评分相对较高。参与调查的公众网民对我国网络诚信社会治理总体状况的评价为：打 7-8 分的最多，占 38.86%。其次是打 5-6 分，占 28.00%。第三是打 9-10 分，占 22.90%。从数据中可以看出，公众网民对网络空间治理总体情况的评价总体向好，公众网民认为好评（7-10 分）的占 61.76%，好评率超过六成，总体评分达到 6.94 分。



图表 4.5-13：网络诚信社会治理总体状况评价评分图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 20.7 题：您对以下网络安全治理各方面的表现是否满意？（我国网络诚信社会治理总体状况评价））

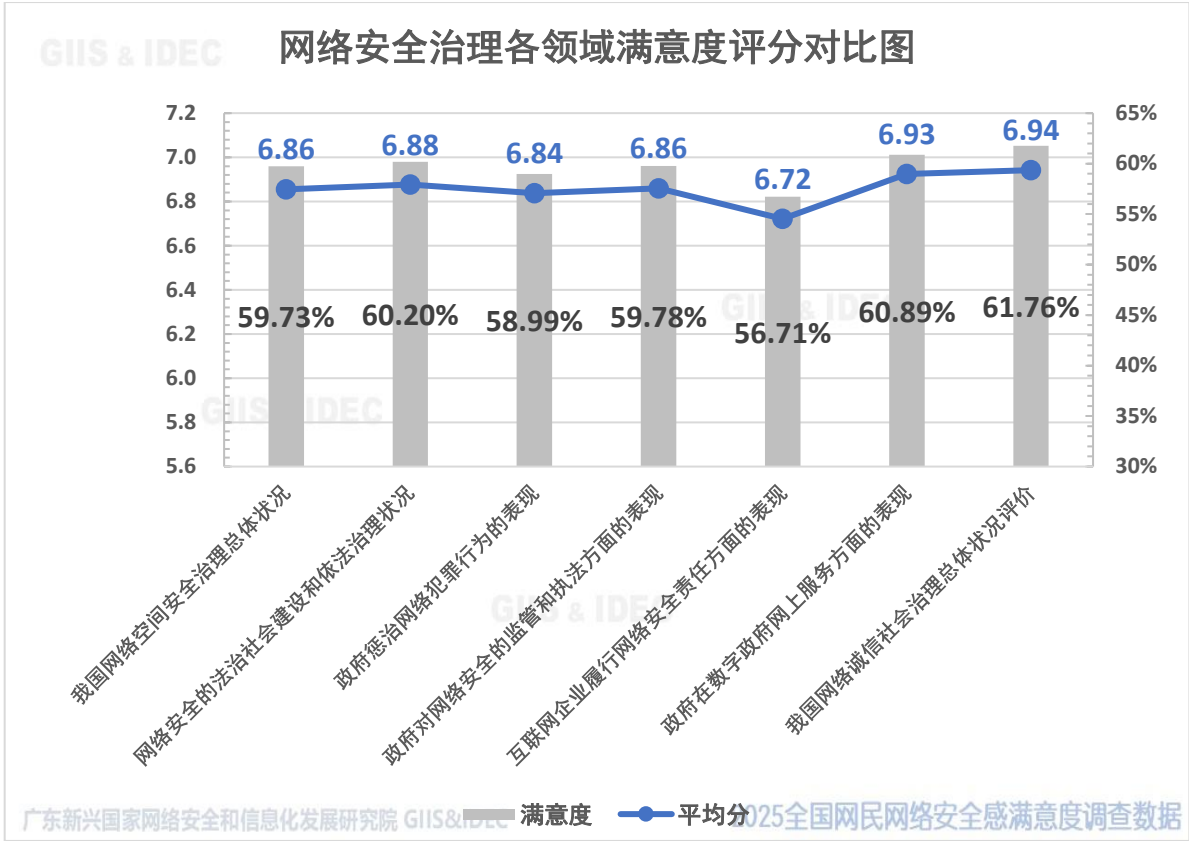
和近三年的评价数据比较显示，2025 年网民对我国网络诚信社会治理总体状况评价有所下降，正面评价（非常满意和较满意）达 61.76%，比去年下降了 10.51 个百分点，下降幅度较大，而负面评价占 10.23%，上升了 3.65 个百分点，网民对我国诚信网络社会治理的总体状况评价虽有所下降，但在各领域中的好评率较高。



图表 4.5-14：网络诚信社会治理总体状况评价对比图

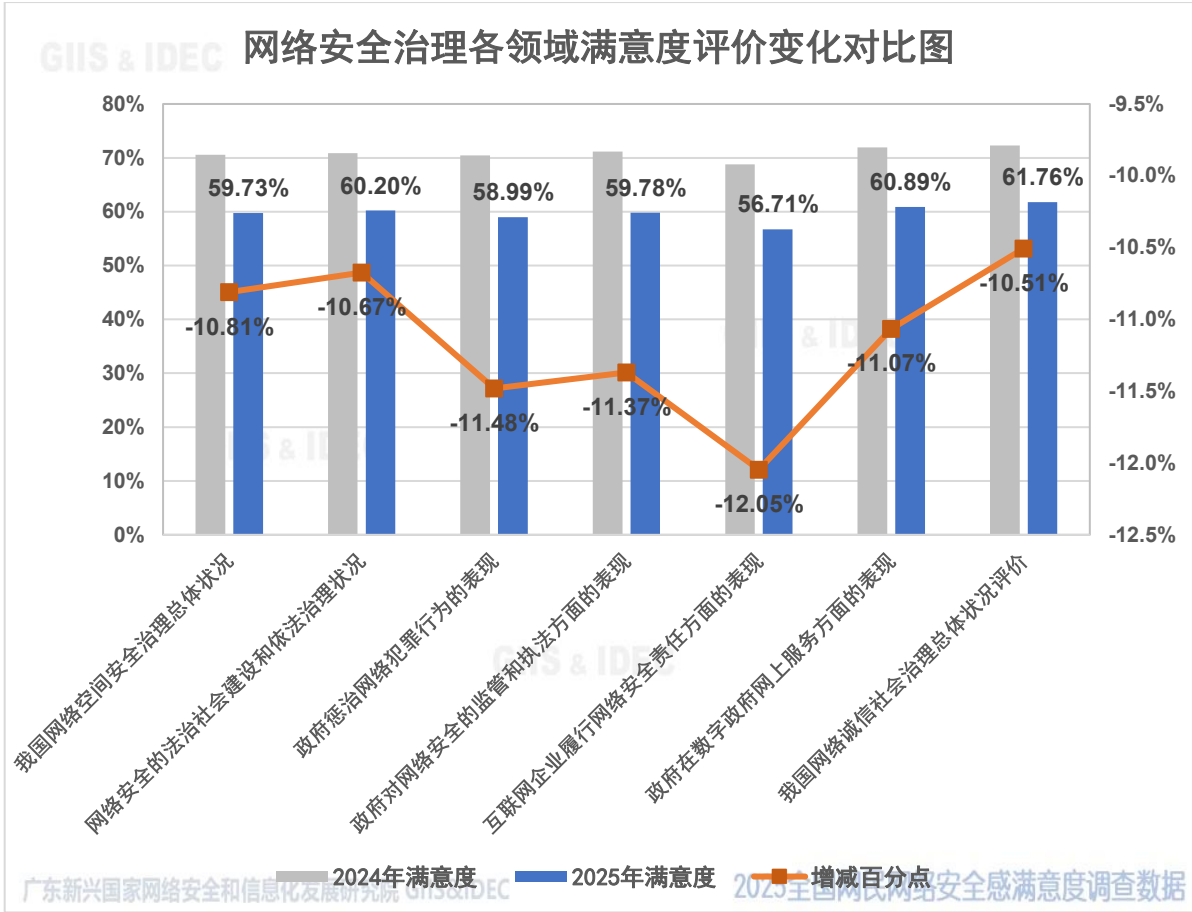
（8）网络安全治理的满意度多项下降

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 4.5-15：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 4.5-16：网络安全治理各领域满意度评价变化对比图

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

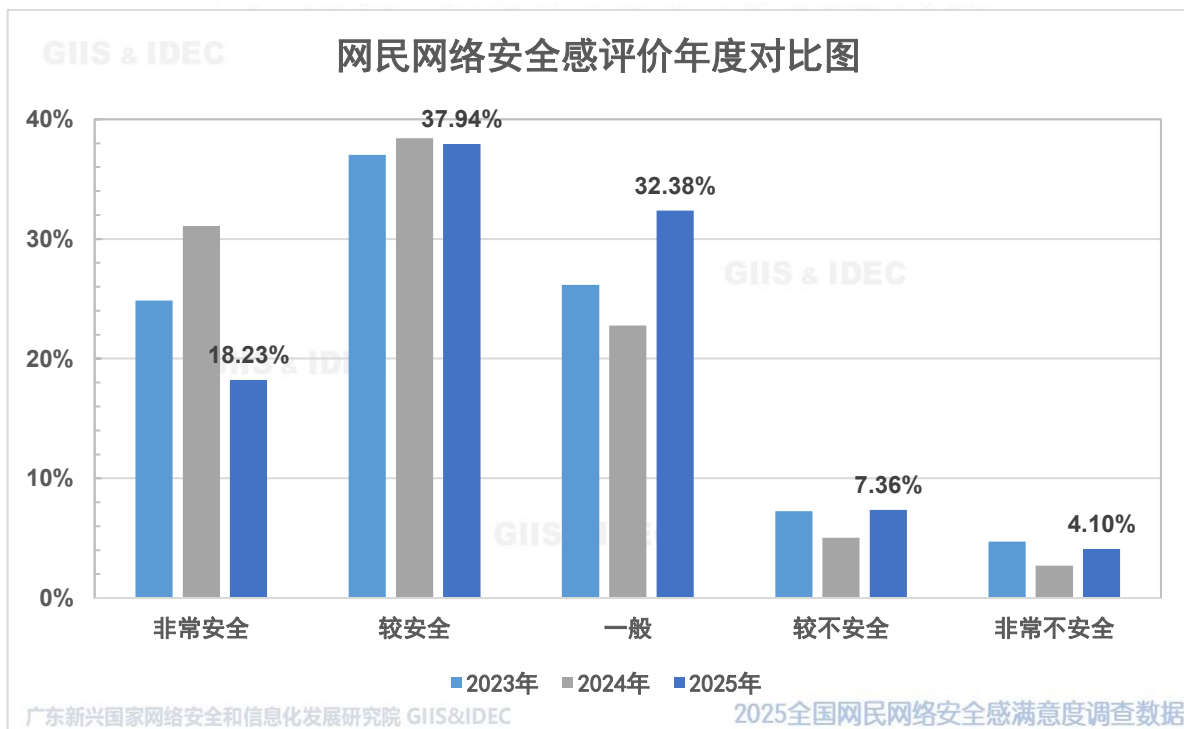
4.6 网民网络安全感受

（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，不足六成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。其中感到安全占 37.94%，非常安全占 18.23%，两者相加占 56.16%，即正面评价率超过五成。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。在负面评价方面，持不安全评价的占 7.36%，非常不安全的评价占 4.10%，两者相加，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。

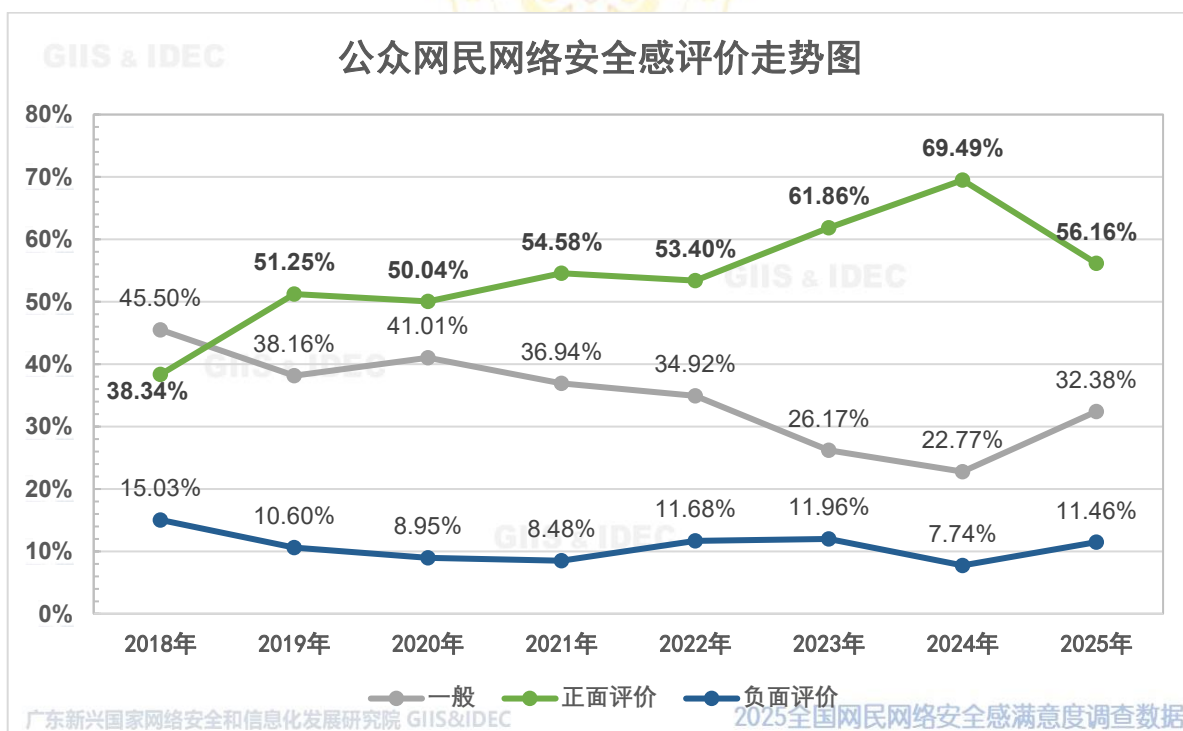


图表 4.6-1：公众网民网络安全感评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第 17.1 题：您对以下网络领域的安全感受如何？（网络空间总体安全感受））

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。

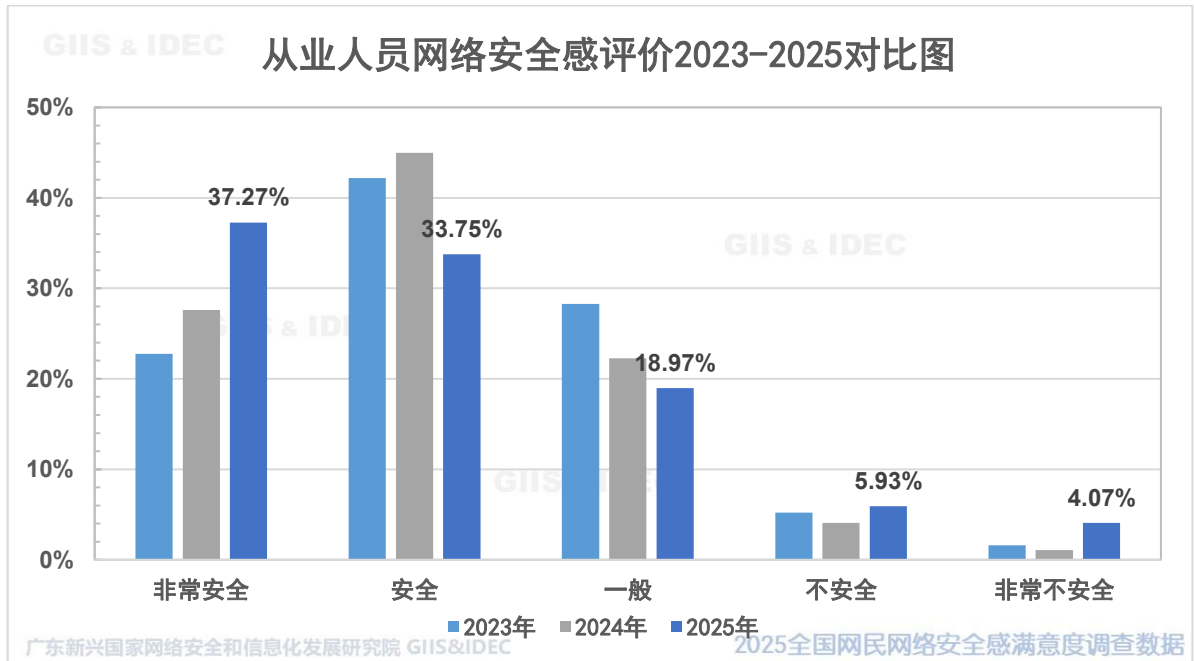


图表 4.6-2：公众网民网络安全感评价走势图

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

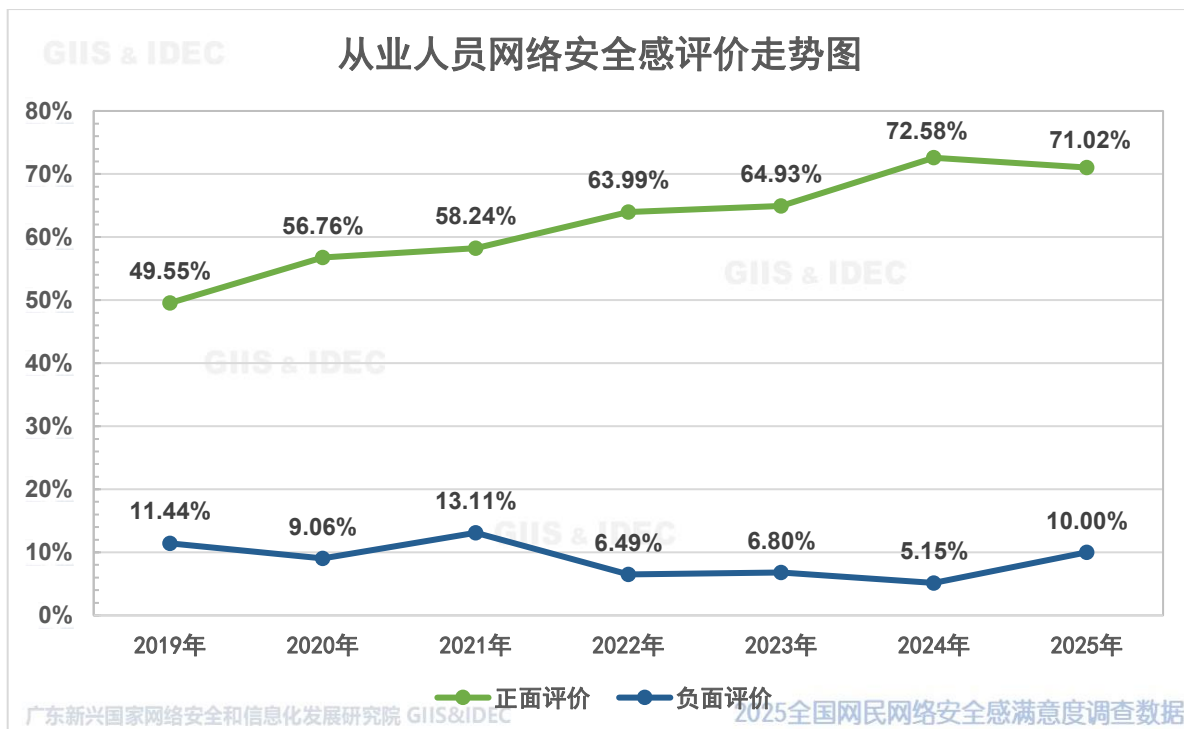
常安全占 37.27%，两者相加的正面评价占 71.02%。评价一般的占 18.97%，显示有不足二成的从业人员对网络安全持保留态度。在负面评价方面，持不安全评价的占 5.93%，非常不安全的评价占 4.07%，两者相加，持负面评价（不安全或非常不安全）占 10.00%。从数据看，从业人员网民和公众网民相比网络安全感受较为积极和乐观，同时安全感受的评价比较稳定，波动幅度较小。



图表 4.6-3：从业人员网民网络安全感评价图

（图表数据来源：从业人员版主问卷第 7 题：您认为当前网络安全状况如何？）

从业人员网民网络安全感评价走势来看，总体上正面评价略有下降，但幅度不大，总体依旧呈现向上趋势，2025 年正面评价稍微下降了 1.56 个百分点。负面评价则从下往上走，2025 年负面评价有所回升，上升 4.85 个百分点。显示从业人员网民的网络安全感正面评价基本保持稳定，但负面评价略有提升，需引起注意。



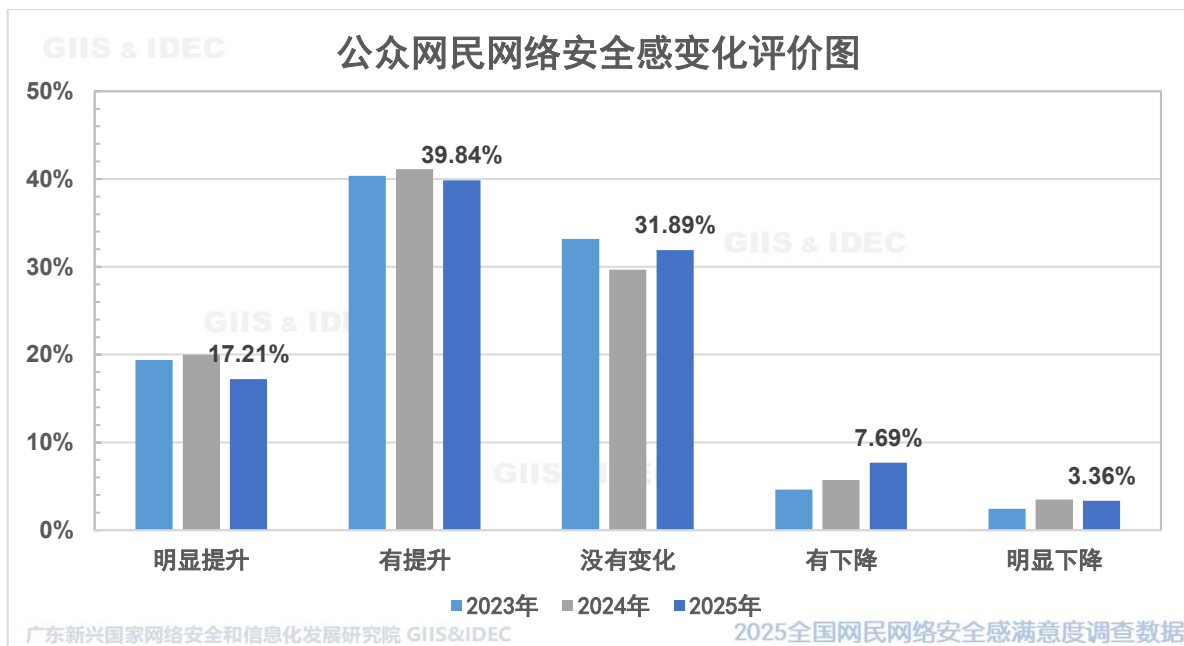
图表 4.6-4：从业人员网民网络安全感评价走势图

（2）网络安全感受变化趋势稳定

数据显示，网民对网络空间安全状况感受变化的评价依旧以安全感提升为主，但整体评价略有下降。不同群体对网络安全感的感受差异化较为明显。

1）公众网民对网络安全感的变化的评价

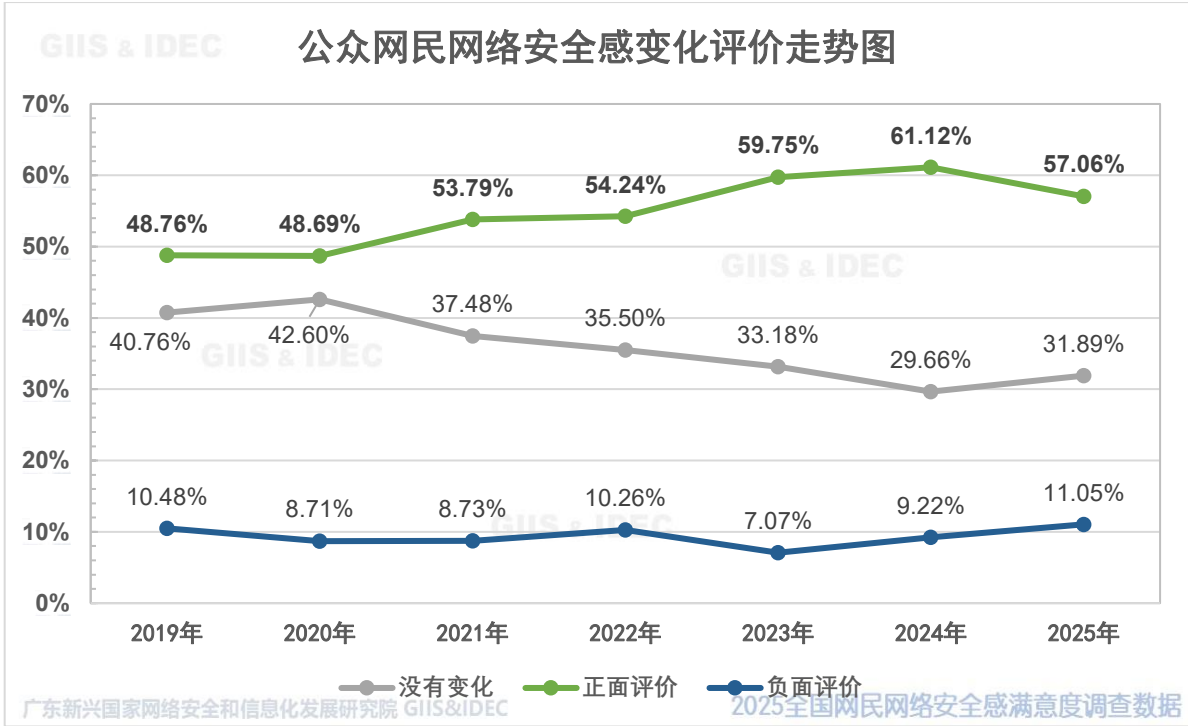
参与调查的公众网民认为与去年相比网络安全感有提升的占比超过半数。其中 17.21% 的网民认为网络安全感有明显提升，39.84% 网民认为有提升，两者相加达 57.06%，超过五成半的网民认为网络安全感有提升，显示超过半数网民认为网络安全状况较之去年有所提升。但 2025 年认为网络安全感有下降的人占比也在稍微提升，提升了 1.83 个百分点，显示有部分人今年的网络安全感受相较于去年有所下降。



图表 4.6-5：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 18 题：与去年相比，您使用网络时安全感是否有变化？）

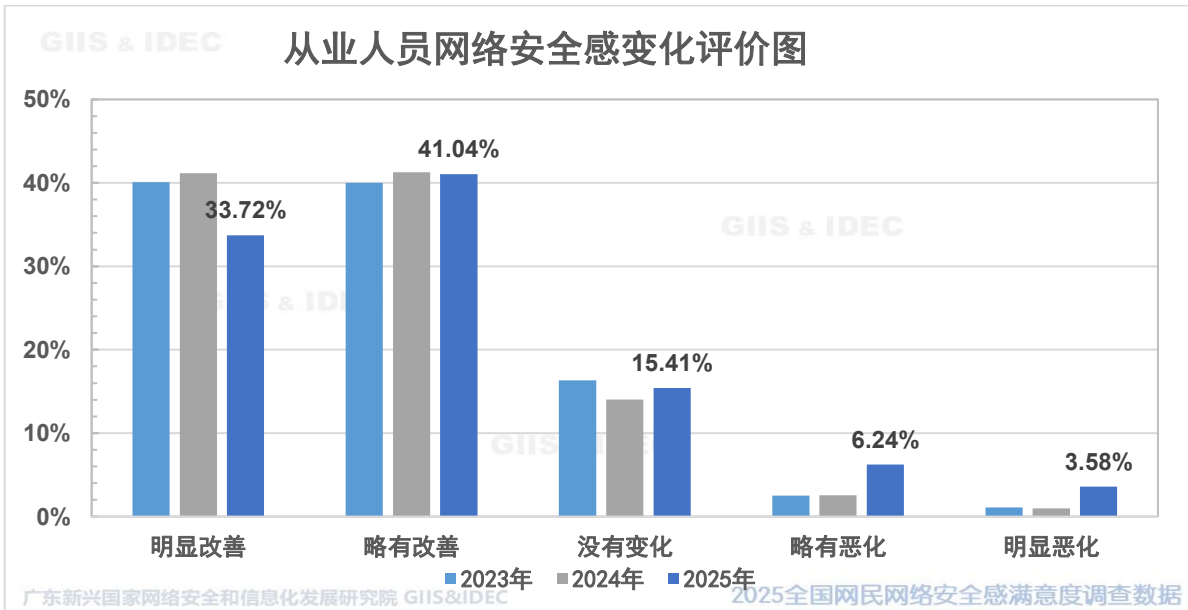
和近三年公众网民安全变化感受评价相比，认为有明显提升的正面评价比例有所下降，今年正面评价比去年下降了 4.06 个百分点。认为有下降和明显下降的负面评价的比例有所上升，今年负面评价比去年上升了 1.83 个百分点。而认为没有变化的评价今年比去年增加 2.23 个百分点。呈由两边向中间流动的态势。总体而言，公众网民对网络安全感受的变化评价稍有降低。



图表 4.6-6：公众网民网络安全感变化评价走势图

2) 从业人员对网络安全感的变化的评价

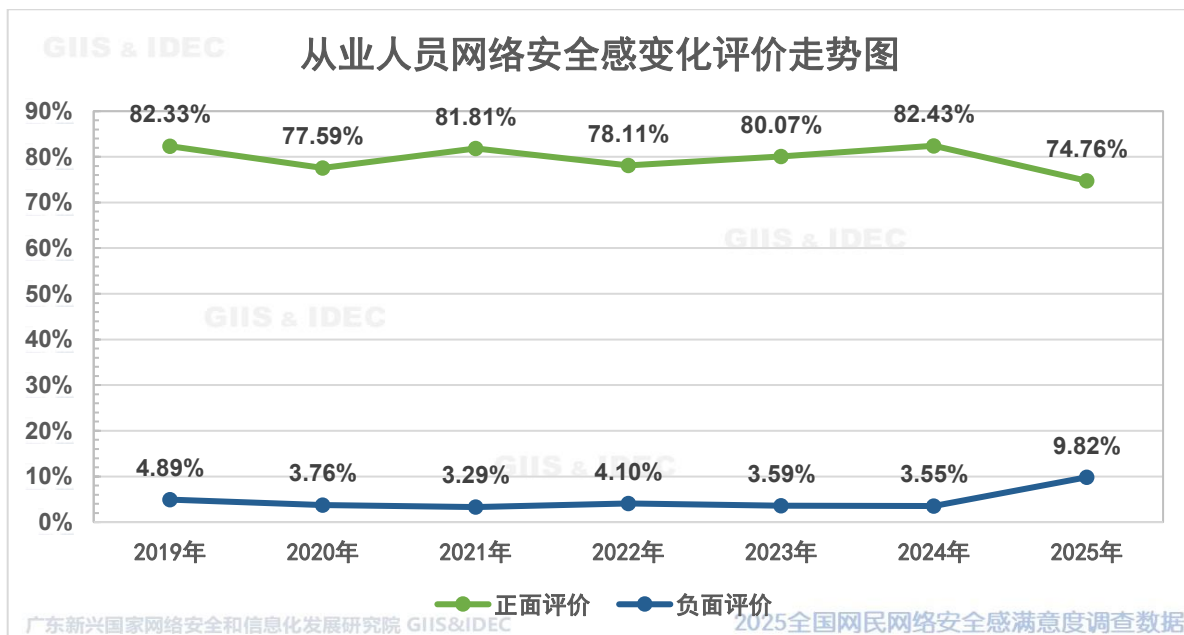
数据显示，超过七成从业人员认为网络安全有改善，其中 33.72%的从业人员网民认为网络安全感有明显提升，41.04%从业人员网民认为略有改善，两者相加达 74.76%，即超过七成的从业人员认为网络安全感有提升。认为没有变化的从业人员占 15.41%，认为略有恶化的占 6.24%，认为明显恶化的占 3.58%，两者相加负面评价达 9.82%。



图表 4.6-7：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 8 题：与去年相比，您使用网络时安全感是否有变化？）

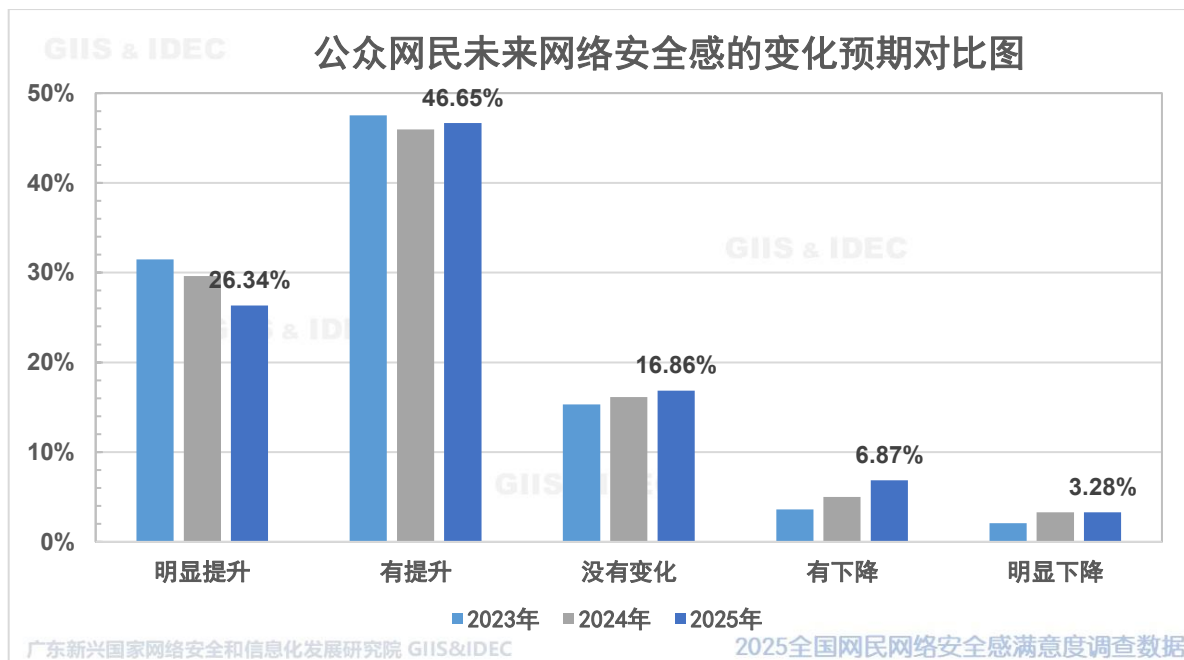
从网络安全变化评价走势来看，从业人员网络安全感变化感受于 2025 年出现大幅下降，但持正面评价的比例依旧保持在七成以上。2025 年从业人员网络安全感变化评价有所下降，2025 年正面评价比 2024 年下降了 7.67 个百分点。同时，2025 年持负面评价的占比较之去年上升了 6.27 个百分点，显示出今年从业人员对网络安全感变化的整体评价有所下降。



图表 4.6-8：从业人员网民网络安全感变化评价走势图

3) 网民对网络安全感明年变化预期保持乐观态度

数据显示，网民对明年网络安全感的变化预期比今年的变化感受略有下降，但幅度不大，网民对明年变化预期依旧保持较高的乐观态度。认为未来网络安全感明显提升的占 26.34%，认为有提升的占 46.65%，两者合计正面评价占 72.99%。认为没有变化的占 16.86%，认为有下降的占 6.87%，认为有明显下降的占 3.28%，负面评价合计占 10.15%。数据显示，超过七成网民对未来网络安全感提升有信心。和去年相比，正面评价下降了 2.55 个百分点，负面评价上升了 1.84 个百分点，这一变化表明虽然今年网民对明年网络安全感的变化预期比今年的变化感受略有下降，但依旧有大部分网民对此抱有信心。



图表 4.6-9：公众网民网络安全感变化评价预期对比图

（图表数据来源：公众版一级问卷第 19 题：您对未来网络安全感的变化预期是？）

（3）网络安全感的格局维持不变

调查数据显示影响网民网络安全感的正向关键因素占据主导地位，网民网络安全感关键因素曲线（网络安全感微笑曲线）呈微笑状态，表示网民网络安全感持正面评价的基本格局维持不变。

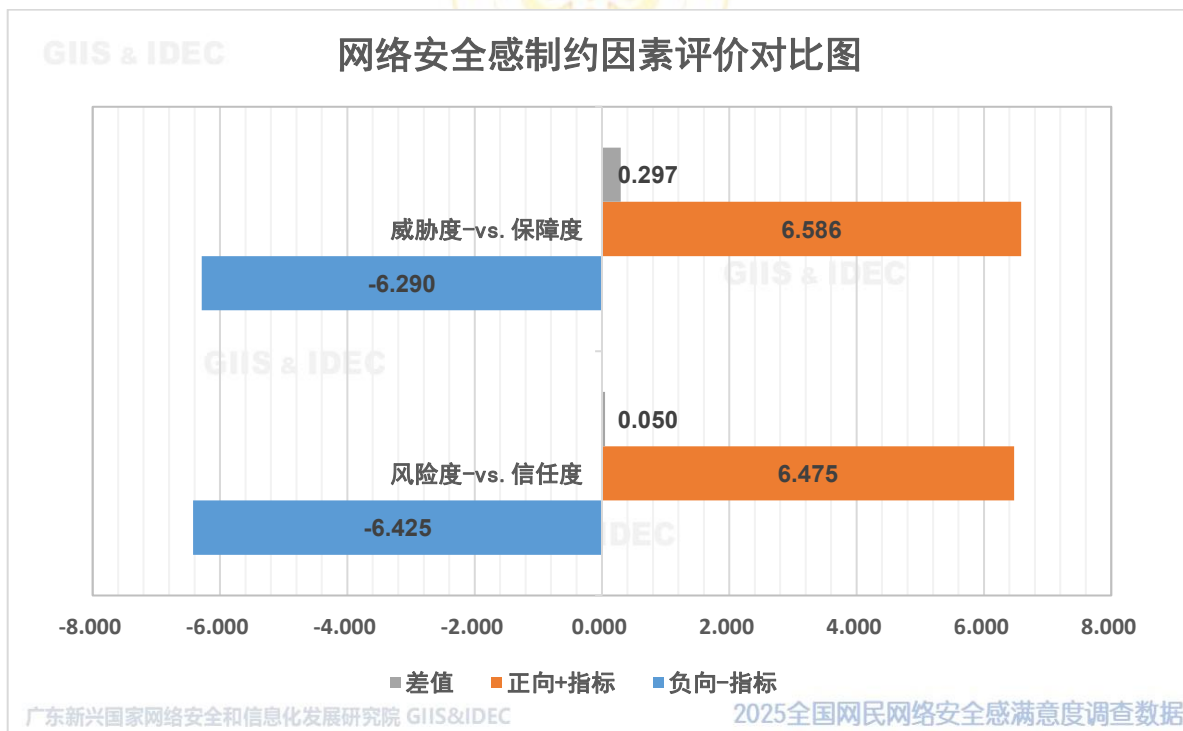
1）网络安全感关键因素分析（网络安全感微笑曲线）

影响网民网络安全感的因素有很多，主要和网民的自身网络安全认知和网络安全素养能力有关，也和网络安全环境直接相关。其中网络安全环境相关的关键因素可从四个维度进行评估。分别是：网络实体和信息的信任度评价（信任度）、网络环境不安定因素导致的意外风险度评价（风险度）、网络威胁（敌对攻击和侵权行为）的严重性评价（威胁度）以及网络安全保障的信心度评价（保障度），共两个正向反馈和两个负向反馈。其中风险度（负向）和信任度（正向），威胁度（负向）和保障度（正向）是两对互为制约的关键因素。

对于正向指标来说，指标值越高，则安全感越高，反之指标值越低，则安全感越低；对于负向指标来说，指标值越高，则安全感越低，反之指标值越低，则安全感越

高。相对应的一对正负方指标值的差额反映了相应的可控感和确定性的安全感心理预期空间，差额为正则表示可控性高，安全感的心理预期有余度，相应地安全感高；相反，如果差额为负，表示相关威胁和风险感受不能得到对冲，安全感心理预期处于负面主导的状态，安全感很有可能会被拉低。

数据显示，参与调查的公众网民对网络环境不安定因素导致的意外风险度评价为：其中认为由于网络环境不安定因素导致的意外风险度评价（风险度）平均得分为 6.42（10 分制），网民中打高分（7 分及以上）认可占比为 49.92%；网络实体和网络信息的信任度评价（信任度）评价得分为 6.08，网民认可占比为 50.86%；信任度和风险度评分差额为 0.050。网络威胁（敌对攻击和侵权行为）的严重性评价（威胁度）平均得分为 6.29，网民认可占比为 48.28%；网络安全保障的信心度评价（保障度）平均得分为 6.59，网民认可占比为 53.79%；保障度和威胁度评分的差额为 0.297。显示公众网民网络安全感正向关键因素仍占据主导地位，安全感正面评价的格局维持不变，但差距缩小，需引起关注。



图表 4.6-10：网络安全感关键因素评价对比图

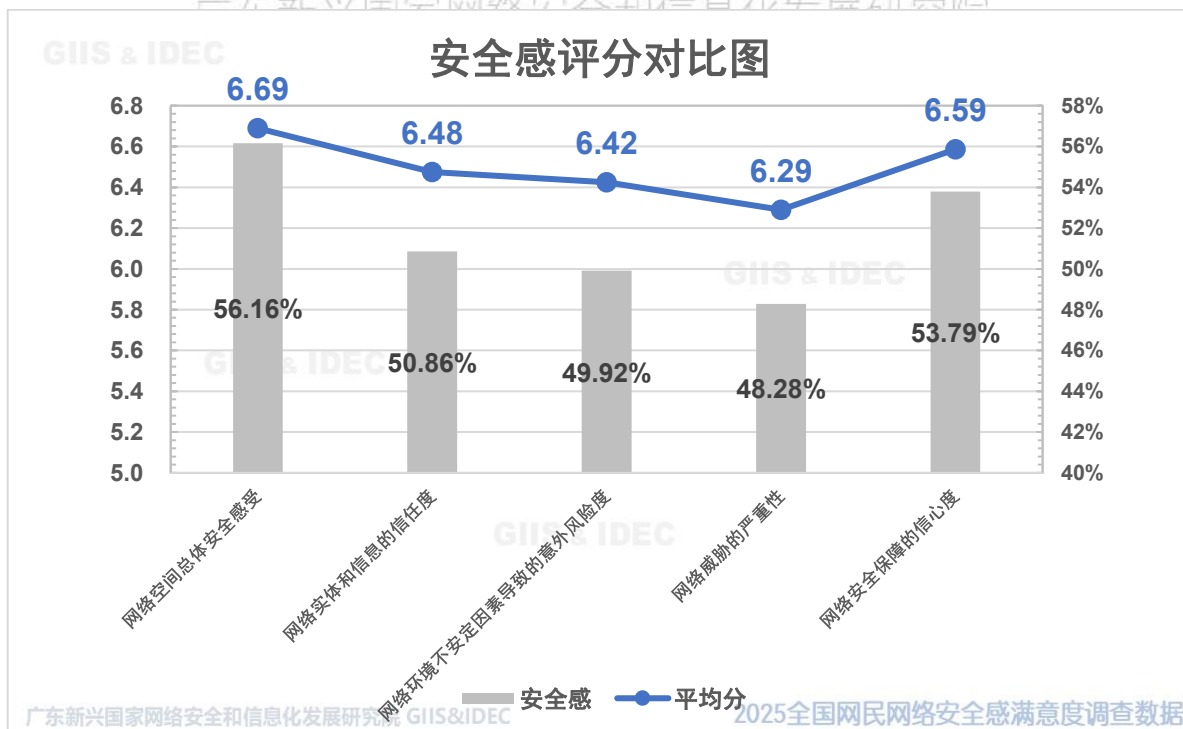
（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 17.2-17.5 题：您对以下网络领域的安全感受如何？）

通过将四个网络安全感关键因素评分和网络安全感评价进行对比，可以发现当正

向指标高于相应的负向指标时，它们的连线形成一条两边高，中间低的曲线，就像一个微笑的形状，代表了网络安全感总体状态，我们把这条曲线命名为网络安全感微笑曲线。

当网络安全感关键因素出现正向指标占优势的情况，网络安全感关键因素评价曲线会变成一个微笑的表情。当网络安全感关键因素出现负向指标占优势的情况，网络安全感关键因素评价曲线会变成两边低中间高的形状，呈现一个沮丧的表情，显示网民网络安全感感受不佳。因此，网络安全感微笑曲线可以较为形象地表达网民网络安全感受的状态。

数据显示公众网民网络安全感关键因素中，正向的网络安全保障度评价比负向的网络威胁度评价要高，占据优势地位，有约 0.297 分差距，显示网络安全保障感带来的确定性感受可以压制网络威胁的不确定性的忧虑。网络信任度比网络风险度评价高，但差距不大，显示网络诚信状况带来的信心度基本可以压制网络威胁风险带来的不安感。微笑曲线呈现微笑状态。但正向评价相对于负向评价的差额不大，显示网民网络安全感维持正面评价的宽裕度不大，如果有较大的网络威胁和网络风险事件发生将会对网民网络安全感态势产生较大影响，因此要进一步加强网络安全监管、网络安全保障体系以及网络环境治理包括推进网络诚信的建设，不断提高网络安全的保障度和网络空间的信任度，为网民网络安全感的提升打下坚实基础。

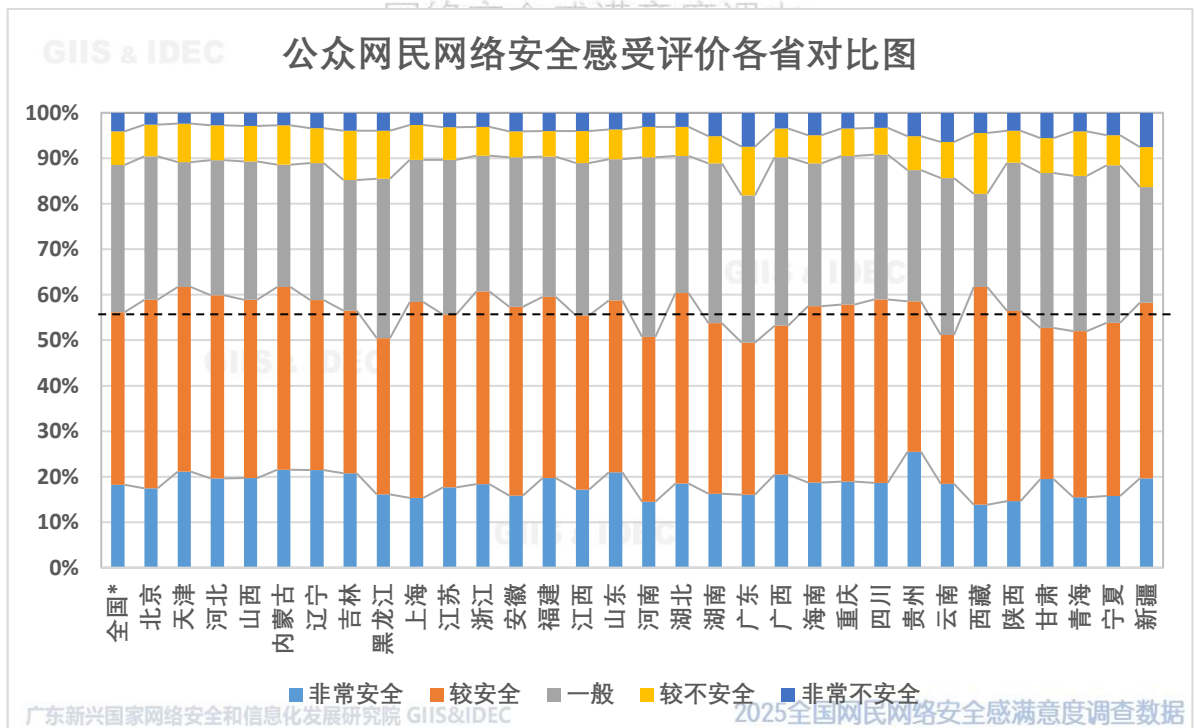


图表 4.6-11：网络安全感关键因素评价曲线图

（图表数据来源：公众网民版一级问卷第 17.1-17.5 题：您对以下网络领域的安全感受如何？）

2) 地区间网民网络安全感差异

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北京、天津、河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、上海、浙江、安徽、福建、山东、湖北、海南、重庆、四川、贵州、西藏、陕西、新疆等 20 个地区，江苏、江西、湖南、宁夏略高于全国加权平均线，黑龙江、河南、广东、云南、甘肃和青海等地区低于全国加权平均线。



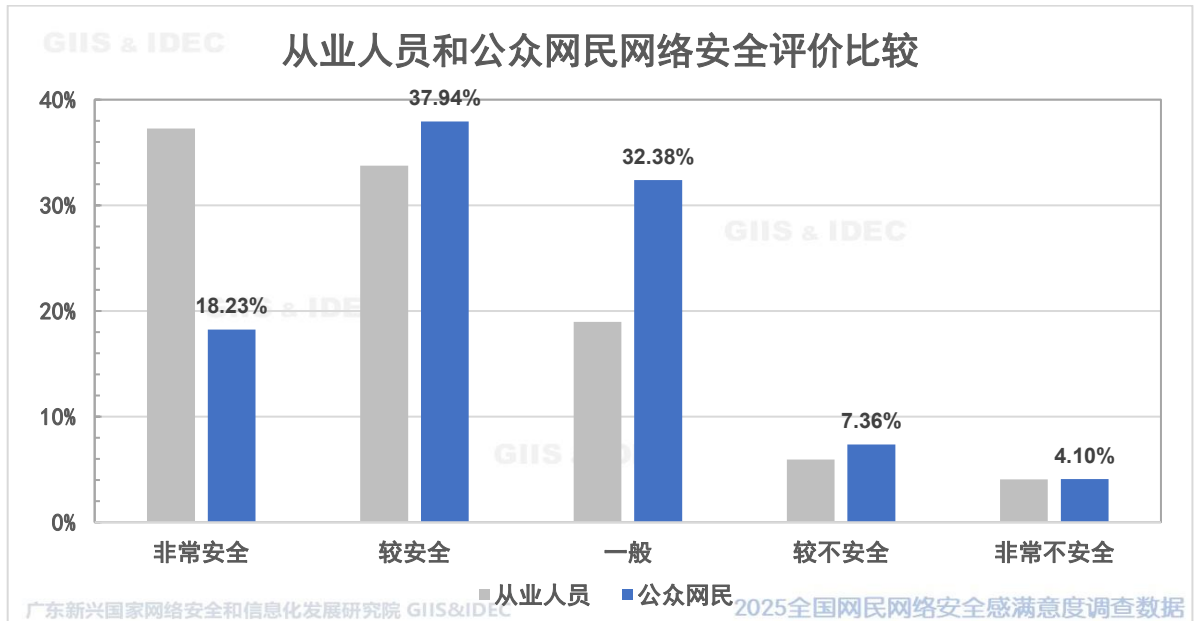
图表 4.6-12：各省公众网民网络安全感评价对比图

3) 行内行外网民安全感评价差异

数据显示，从业人员比公众网民的网络安全感要高很多，评价的稳定性更好，网络安全感评价波动幅度没有公众网民大。

2025 年公众网民和从业人员的网络安全感的评价数据相比，认为网络安全的正面评价从业人员占比为 71.02%，而公众网民占比仅为 56.16%，两者相差 14.86 个百分点。认为网络安全一般的从业人员比公众网民少 13.41 个百分点。认为不安全持负面评价的从业人员比公众网民比例要低 1.46 个百分点。总体上，从业人员的网络安

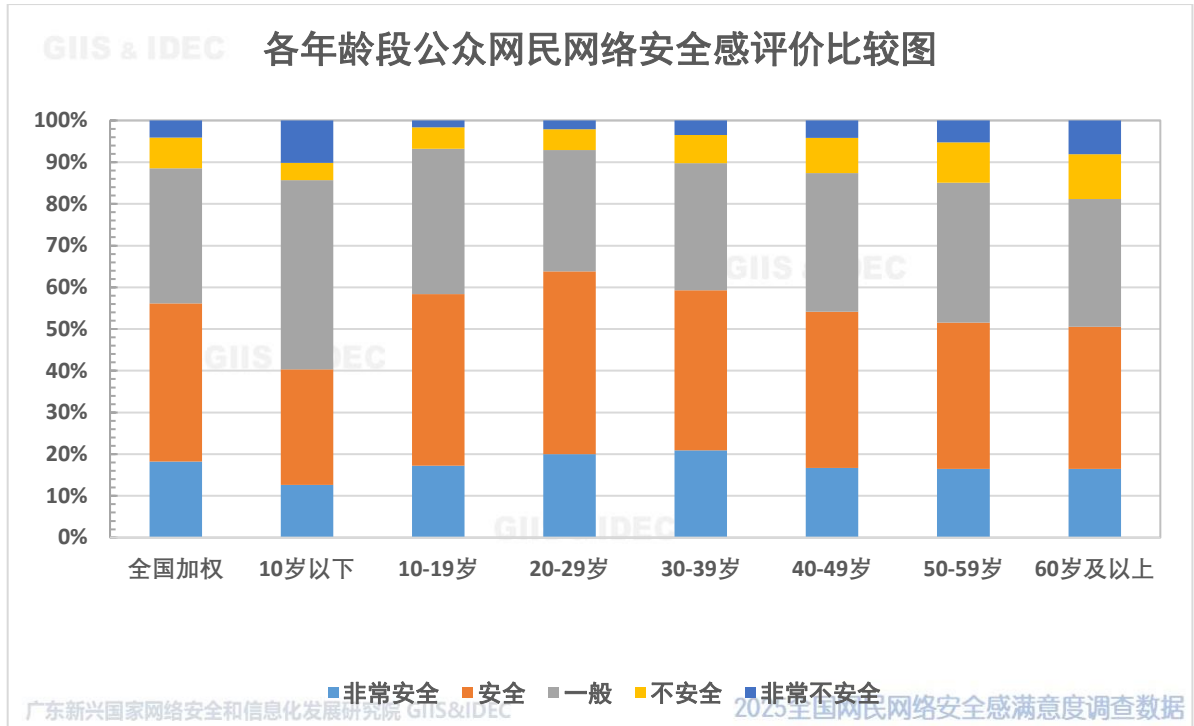
全感比公众网民对网络安全感高很多，从业人员网络安全的素养比普通的公众网民要强，应对网络风险能力也比较强。



图表 4.6-13：公众网民和从业人员网络安全感评价对比图

4) 不同年龄段网民安全感评价差异

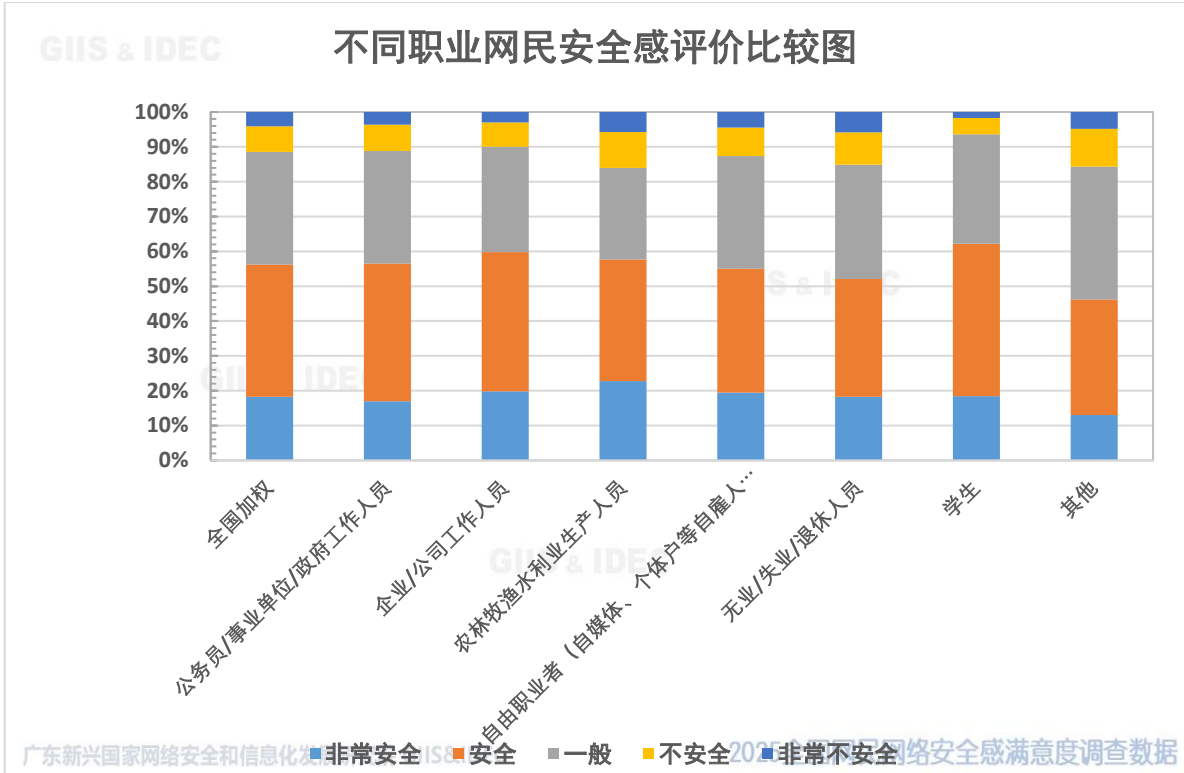
数据显示青少年和中青年人群网络安全感评价较高，低龄少年和中老年群体的网络安全感较低。不同年龄段公众网民对网络安全感的评价比较，认为网络非常安全和安全比较多的是中青群体 20~29 岁、30~39 岁和 10~19 岁年龄段网民，低年龄段的网民参与网络生活的经验尚浅，网络安全感评价不高；老年群体中（60 岁以上）认为网络非常安全和安全的占比相对低一点，和中老年（年龄 50~59 岁）安全感相差不大。老龄人群（60 岁以上）认为不安全的占比 18.85%，在所有年龄段中负面评价占比最高。跟去年相比，60 岁以上高龄人群安全感评价两极分化的现象有所缓和，认为不安全的和认为安全的比例减少，跟其他年龄段的差异拉近，显示高龄人群对网络的认知和感受和其它年龄段的人群的差距大大减少，网络鸿沟障碍正逐步消除，但差距仍在。老年人、失能人士和少年儿童等特殊群体在网络空间是处于相对弱势一群，容易遭受数字鸿沟带来影响。随着社会各方加强对未成年人、老年人和残障弱能人士等特殊人群网络权益的保护，不断消除数字鸿沟的障碍，不同年龄段人群网络安全感差异会逐步缩小。



图表 4.6-14：各年龄段网民网络安全感评价对比图

5) 不同职业网民安全感评价差异

数据显示体制内工作人群的网络安全感比较高，其次是学生人群、企业/公司工作人员、农林牧渔水利业人群、公务员/事业单位/政府工作人员、自由职业者和失业无业退休人群的网络安全感较低。不同职业公众网民对网络安全感的评价比较，认为网络安全的正面评价最多的是学生、企业公司人员、机关公务以及事业单位人员，农林牧渔水利业劳动人员的网络安全感评价亦高于全国网民平均水平；自由职业者、无业/失业/退休人员、其他人员的安全感评价比相对低一点，低于全国平均水平。数据显示有组织性人群的网络安全感比较高，他们一般有比较规范的网络安全教育指导和监管，享受的网络基础设施保障条件和技术服务支持较好，因此网络安全感受较好。



图表 4.6-15：不同职业网民网络安全感评价对比图

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

4.7 网络安全感满意度

（1）网络安全感和满意度的概念

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。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，是一个体现人民群众对网络社会安全治理的承受性、认同性的综合指标。

网络安全感满意度也是评价网络安全治理效能的重要指标。网络空间安全治理是政府对社会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”则是中国共产党执政的宗旨。让人民满意是实施网络安全治理的出发点和落脚点，也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。网络安全感满意度指标为实现网络空间安全治理提供了一个量化的评价工具，它可以反映人民对网络安全治理效果的感受和评价，相关的评价和评估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。

目前的指标体系是 2023 年课题组对网络安全感满意度指数体系优化修改的成果。详细情况请参看下表（图表 4.7-1）。

图表 4.7-1：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	A1 安全感受	25	10
	A2 安全治理		15
B 权益保护	B1 个人信息	15	5
	B2 网络购物		5
	B3 特殊人群		5
C 依法治理	C1 法治建设	15	5
	C2 司法公平		5
	C3 守法素养		2
	C4 立法普法		3
D 执法监管	D1 遏制犯罪	15	10
	D2 执法检查		3
	D3 信息治理		2
E 行业治理	E1 合规推进	10	5
	E2 企业自律		5
F 公共服务	F1 服务便利	10	3
	F2 服务安全		3
	F3 服务普及		2
	F4 服务公平		2
G 社会共治	G1 诚信治理	10	5
	G2 社会参与		3
	G3 社会监督		2
合计		100	100

网络安全感满意度指数，包含了不同的观察维度，有利于从不同角度分析网络安全感满意度的构成和变化，也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。网络安全感满意度指数包含的内涵丰富，网络空间治理相关的一些主要领域在网络安全感满意度指数体系里有所体现，提高了网络安全感满意度指数的综合性和全面性，有利于网络安全感满意度指数在各行业的推广和应用。

（3）网络安全感满意度指数结果

网络安全感满意度指数结果值由网络安全感满意度指标体系内各级指标汇总运算而成。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。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。

2025 年全国网络安全感满意度调查数据经清洗、汇总、建模、计算后形成以下

结果（参看图表 4.7-2）。

图表 4.7-2：2024 年网络安全感满意度指数结果表

一级指标	一级指标值	二级指标	二级指标值
A 网络安全	67.8886	A1 安全感受	66.8904
		A2 安全治理	68.5542
B 权益保护	75.0257	B1 个人信息	78.3520
		B2 网络购物	74.0730
		B3 特殊人群	72.6520
C 依法治理	72.1623	C1 法治建设	68.7644
		C2 司法公平	72.7320
		C3 守法素养	71.0420
		C4 立法普法	77.6229
D 执法监管	68.9375	D1 遏制犯罪	68.3791
		D2 执法检查	68.5945
		D3 信息治理	72.2440
E 行业治理	72.7192	E1 等级保护	78.2236
		E2 企业责任	67.2147
F 公共服务	75.8570	F1 服务便利	77.5120
		F2 服务安全	76.6500
		F3 服务普及	73.0940
		F4 服务公平	74.9480
G 社会共治	71.6110	G1 诚信治理	69.4190
		G2 社会参与	73.7888
		G3 社会监督	73.8240
网络安全感满意度指数	71.4097		71.4097

2025 年度网民网络安全感满意度指数为：**71.410**（精确到小数点后三位）。

（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 71.410（2023 年版指数口径）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，显示网民对这几个领域的治理满意度比较高。70 分以下的领域就是 D 执法监管、A 网络安全感，但和去年相比得分有一定的回调，显示相关领域的治理仍有一定的改善空间。

从二级指标的得分来看，基本上可以分为四个档次。80-以上分、75-79.9 分、70-74.9 分、60-69.9 分。

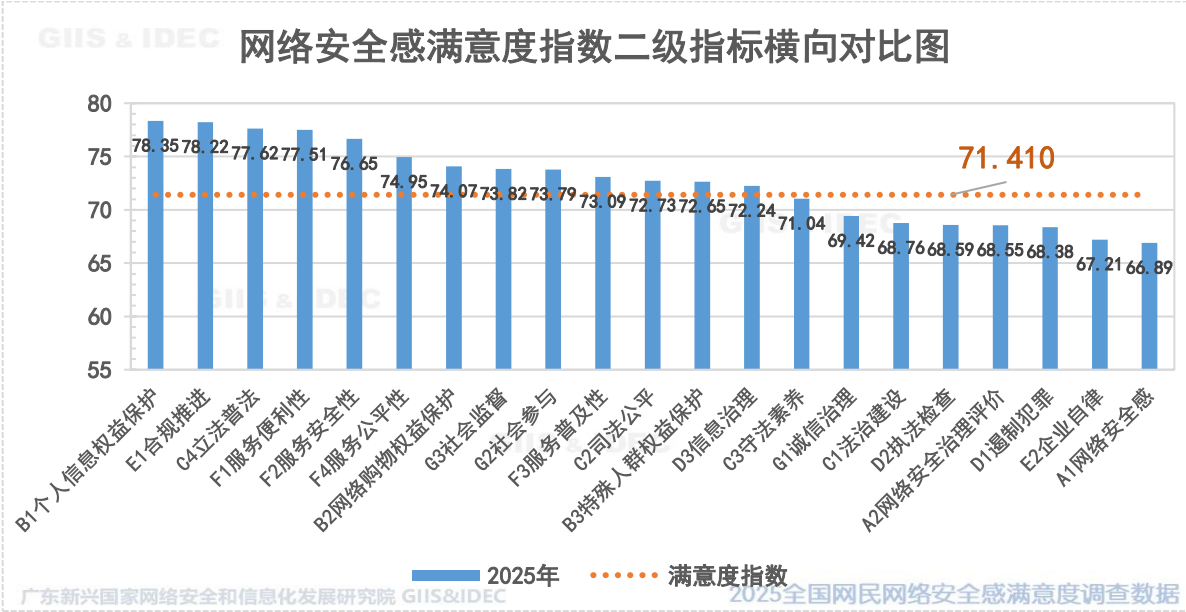
第一档得分要 80 或以上。今年没有 80 分以上的指标。

第二档得分比较高的有 B1 个人信息权益保护、E1 合规推进、C4 立法普法、F1 服务便利性、F2 服务安全性等五个指标，得分均超过 75 分，显示网民对上述几个方面的满意度较高。这些领域大多和网民的日常生活有关，网民有较深的体会，网民的满意度评价较高。其中 B1 个人信息权益保护评分排第一，而且是今年唯一的评分上升的指标，显示该领域治理表现突出，网民的满意度最高。F2 服务安全性和去年得分基本持平，为今年 3 个持平的指标之一，显示政府服务安全性评价保持高水平的平稳。

第三档属于中间分数段，得分在 70 分到 75 分之间。从分值来看，F4 服务公平性、B2 网络购物权益保护得分也比较高，超过 74 分，接近高分区；G3 社会监督、G2 社会参与、F3 服务普及性得分超过 73 分，属于较高水平；C2 司法公平、B3 未成年人网络权益保护、D3 信息治理等得分在 72 分以上，表现可以，其中 B3 特殊人群权益保护和 D3 信息治理评分和去年基本持平，在今年网民总体评价态度普遍趋于审慎的大背景下，这些领域的表现相对比较突出。

第四档是低于 70 分以下的，G1 诚信治理、D2 执法检查、C1 法治建设、A2 网络治理评价、D1 遏制犯罪得分在 68 分以上，这些领域大部分是属于网络治理的第一线的领域，相关问题较多，也是难点痛点集中的领域，在今年网络安全感回落的背景下，无疑会受到较大的压力，E2 企业自律、A1 网络安全感得分靠后，其中 A1 网络安全感

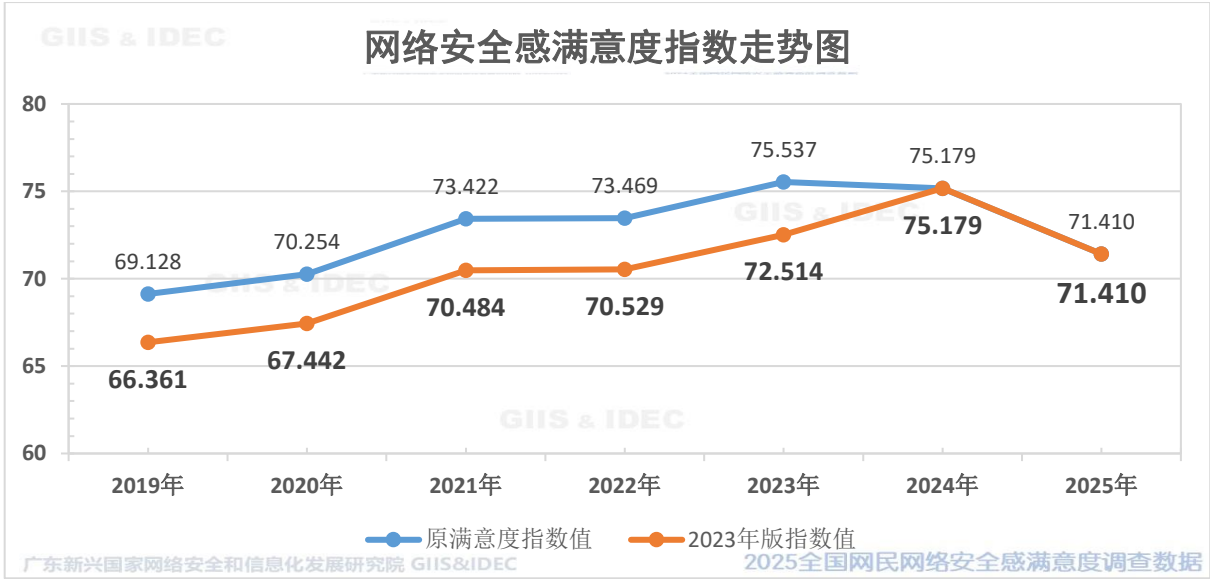
得分下降的幅度较明显，显示网络安全感受对相关满意度评价有较大的影响。



图表 4.7-3：2024 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，去年网络安全感满意度指数值是 75.179，今年是 71.410，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 4.7-4：网络安全感满意度指数走势图

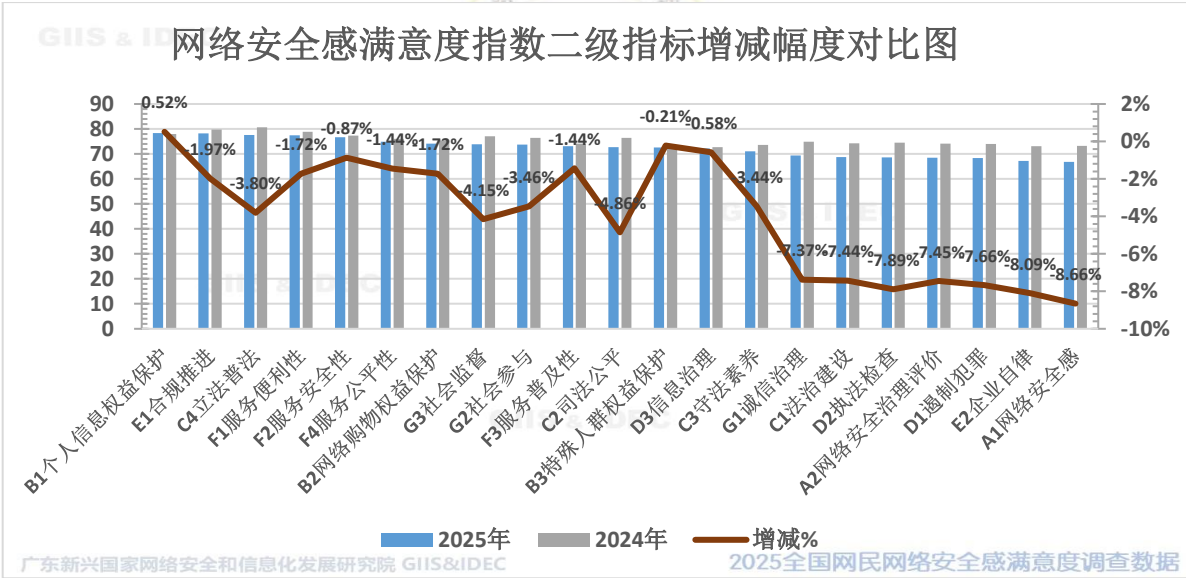
从一级指标值变化来看，得分总体上呈现两种状况。7 项一级指标中，B 权益保护和 F 公共服务保持了基本持平和略微下降的状态，基本上是稳住了。其他指标均有较大幅度的回调，其中回调幅度最大的是 A 网络安全感，对总体指数的回调有较大的影响。



图表 4.7-5：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。具体来说，得分提高的 1 个指标是 B1 个人信息权益保护，该指标在去年处于较高水平的基础上，仍有一

点提升，表现突出。基本持平的有 F2 服务安全性、B3 特殊人群网络权益保护和 D3 信息治理，其中，F2 服务安全性在去年较高评分的基础上维持持平的状况，B3 特殊人群网络权益保护在去年低位回升的基础上到今年站稳持平，D3 信息治理在去年持平的基础继续保持持平态势，也是值得肯定的。受网络安全感下调的影响，大部分二级指标出现一定程度的回调，其中 G1 诚信治理、C1 法治建设、D1 执法检查、A2 网络安全治理评价、D1 遏制犯罪、E2 企业自律、A1 网络安全感下调幅度较大，超过 7%，最大的回调幅度是 A1 网络安全感，达 8.66%。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 4.7-6：网络安全感满意度指数二级指标变化对比图

五、专题分析

5.1 专题 1：网络安全法治社会建设专题

构建网络安全法治社会，有助于有效应对网络安全风险，进一步明确网络安全底线红线。网络空间治理是我国国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分，在网络空间仍需深刻践行依法治国方略。当今世界技术革命浪潮不断向前推进，网络安全法治社会的建设不仅是维护国家信息安全、保障社会稳定的必要手段，更是有效抵御网络威胁、保护公民个人隐私与数据安全的前沿防线。网络安全是网络强国建设的基石，只有筑牢网络安全的法治防线，才能保障网络空间的安全稳定和健康发展。加强网络空间治理法治建设，对于保障国家安全和个人网络权益、推动数字化社会向更加安全、高效、可持续的方向迈进，具有不可估量的战略价值与深远意义。基于此，本专题主要就立法需求、普法效果、司法实施、社会参与、多元主体协同治理等方面的问题开展调查，多角度了解网民对建设网络安全法治社会的关注、期望以及对治理的评价，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 44719 份。

（1）立法建设与普法宣传

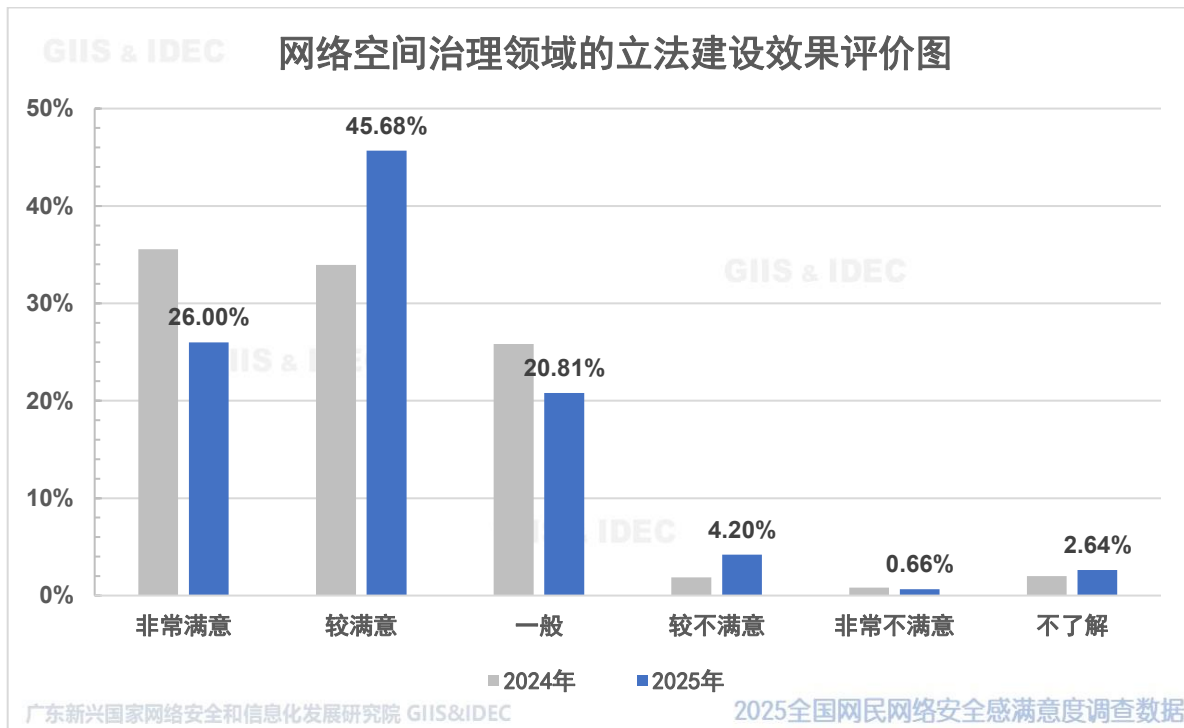
调查结果显示，七成网民对网络空间领域的立法建设效果表示满意，网络安全立法工作得到了公众网民的广泛认可，取得了较大成效。网民近一年来对人工智能应用监管相关的立法内容的关注度大大提升，立法部门应加快对人工智能领域的监管和立法。法治宣传活动效果有所回落，满意度不足七成，媒体依旧被公众给予厚望，被视为最需加强的环节。在普法形式上，可继续加强在短视频平台和微信公众号的作用，利用生动形象、寓教于乐的方式对网络安全普法宣传教育。

1）七成网民对网络空间领域的立法建设效果表示满意

参与调查的公众网民对网络空间领域的立法建设效果的评价为：26.00%的网民对网络空间领域的立法建设效果表示满意；45.68%表示较满意；20.81%表示一般；4.20%表示较不满意；0.66%表示非常不满意；2.64%则表示不了解。总体来看，持有正向评价的公众网民（非常满意+较满意）达 71.68%，超过七成。

和去年相比，公众网民对网络空间领域的立法建设效果的正向评价上升了 2.20 个百分点，表明网民对立法建设效果的满意度在稳步提升，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取得了显著成效，得到了广大公众的认可，在总体上符合公众网民的期待。但负向评价（较不满意+非常不满意）达 4.86%，较去年上升了 2.16 个百分点，表明仍有部分人群表达了不满意或不了解的意见，因此仍需关注并解决部分公众提出的不满和疑问，同时加强立法宣传，提高公众的认知度和参与度。



图表 5.1-1：网络空间治理领域的立法建设效果评价图

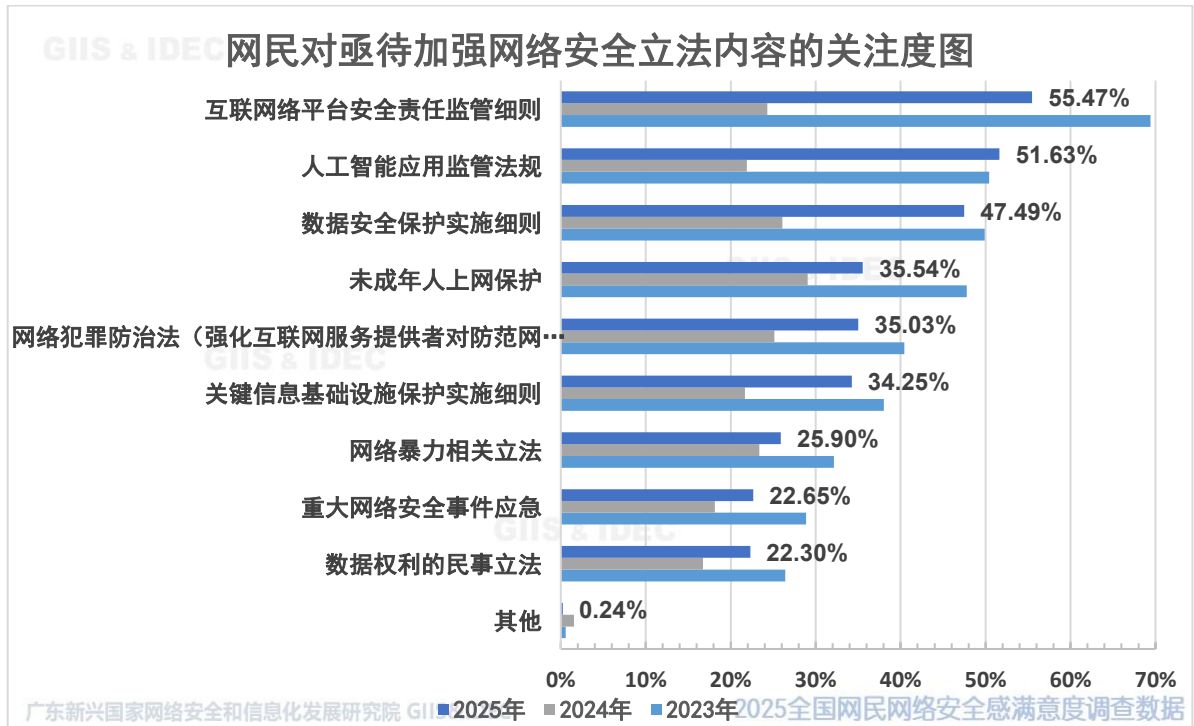
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 1 题：您对网络空间治理领域的立法建设效果如何评价？）

2）公众网民对相关法律法规的关注情况

参与调查的公众网民对亟需加强网络安全立法内容的关注情况为：第一位是互联网络平台安全责任监管细则（选择率 55.47%）；第二位是人工智能应用监管法规（51.63%）；第三位是数据安全保护实施细则（选择率 47.49%）；第四位是未成年人上网保护（选择率 35.54%）；第五位是网络犯罪防治法（35.03%）；第六位是关键信息基础设施保护实施细则（选择率 34.25%）；第七位是网络暴力相关立法（选择率 25.90%）；第八位是重大网络安全事件应急（选择率 22.65%）；第九位是数据权利的民事立法（选择率 22.30%）。

与去年相比，“互联网络平台安全责任监管细则”的排位从第三重回第一，关注

度依旧保持在较高水平，显示出公众对互联网平台安全责任监管的关注。“人工智能应用监管法规”大幅上升，从第六位上升至第二位，显示出网民近一年来对人工智能应用监管相关的立法内容的关注度大大提升，与今年以来人工智能应用呈现爆发式增长有关，人工智能应用发展随之带来了网络安全风险，立法部门应加快对人工智能领域的监管和立法。



图表 5.1-2：网民对亟待加强网络安全立法内容的关注度图

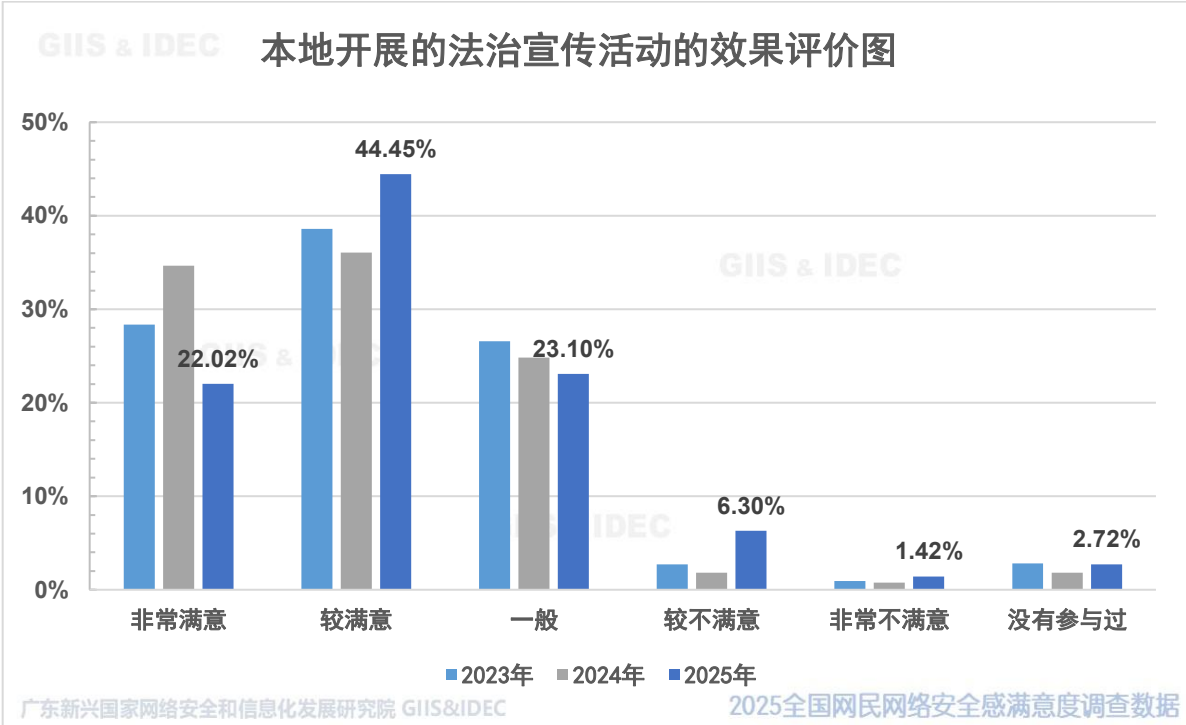
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 2 题：您认为亟待加强哪些方面的网络安全立法？（多选））

3）法制宣传活动效果有所回落，满意度不足七成，媒体、政府、学校应充当主力

参与调查的公众网民对本地开展的法治宣传活动效果的评价为：选择较满意的网民人数最多，占 44.45%；第二是评价一般的网民，选择率为 23.10%；第三是非常满意，选择率达到 22.02%。数据显示，公众网民对本地开展的法治宣传活动持有正向评价（非常满意+较满意）的选择率为 66.47%，超过六成半。有 7.72%的公众网民持有负面评价（较不满意+非常不满意）。

和去年相比，本地法治宣传活动的效果略有回落。2025 年表示“非常满意”和“较满意”的公众网民比例较 2024 年下降了 4.25 个百分点，负面评价增加显著，共

增加了 5.12 个百分点。数据显示，公众网民对近一年来本地开展的法制宣传活动效果评价有所下降，各地需加强法治宣传活动的动员。

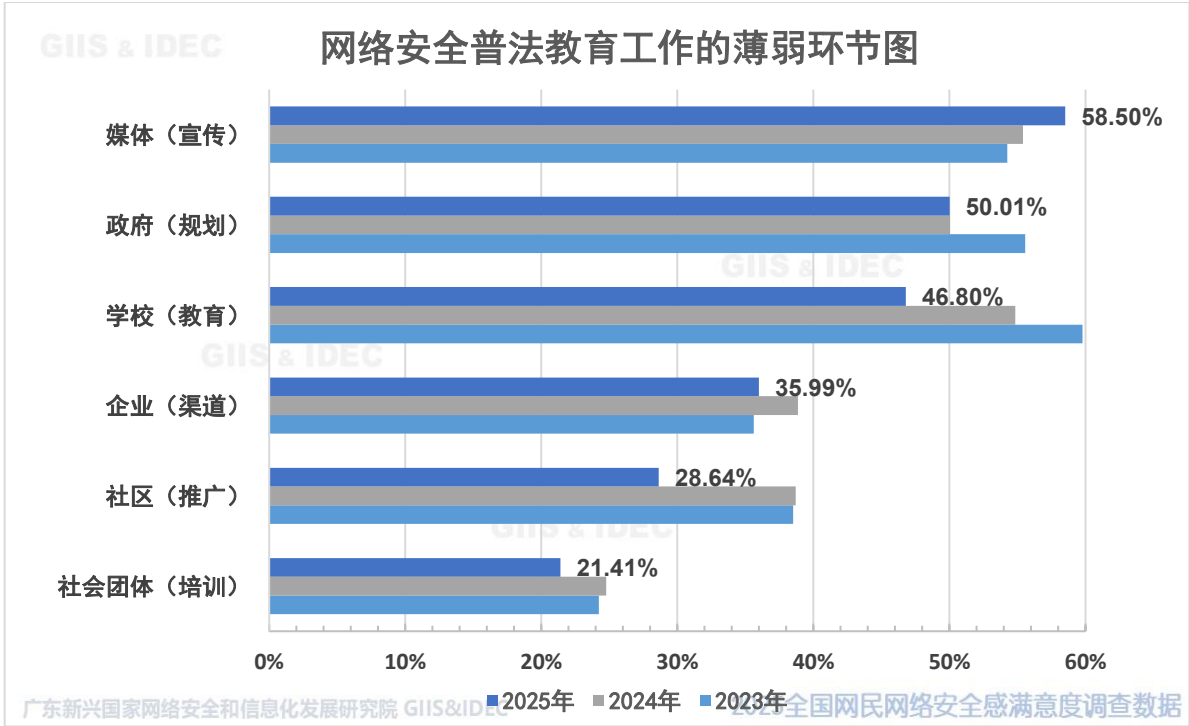


图表 5.1-3：本地开展的法治宣传活动的效果评价图

（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 3 题：您对本地开展的法制宣传活动的效果如何评价？）

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

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媒体（宣传）（选择率 58.50%），第二位是政府（规划）（选择率 50.01%），第三位是学校（教育）（选择率 46.80%），企业（渠道）、社区（推广）和社会团体（培训）排在第四、五、六位，选择率分别是 35.99%、28.64%和 21.41%。与去年相比，媒体的排位不变，选择率上升了 3.10 个百分点，说明网民认为在网络安全普法教育工作中，媒体还有较大进步空间。政府的排位上升至第二位，学校的排位下降至第三位，表明在过去一年，政府在网络安全普法教育工作上尚有进步空间。此外，从网民的选择率来看，除“媒体”的选择率外，其余选项的选择率较去年均下降，说明经过过去一年的努力，多个环节的网络安全普法教育工作均取得一定的成效，网民的满意度有所提升。

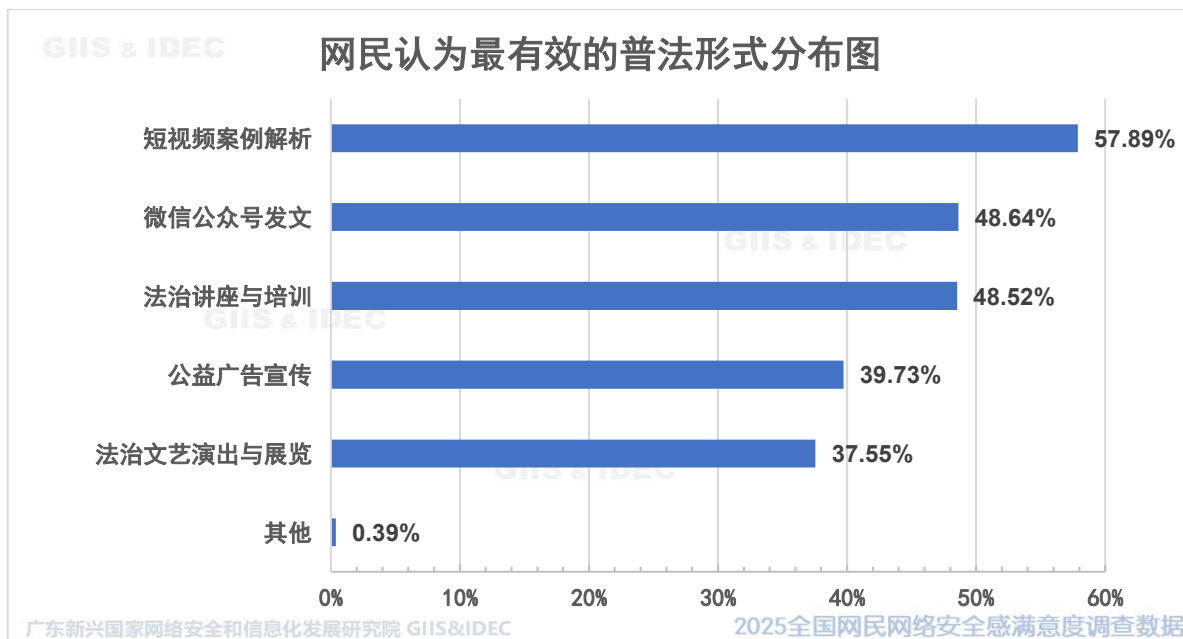


图表 5.1-4: 网络安全普法教育工作的薄弱环节图

（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 4 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？（多选））

4）网民认为短视频案例解析和微信公众号是最有效的普法形式

参与调查的公众网民认为普法形式有效性排位是：第一位是短视频案例解析，选择率 57.89%；第二位是微信公众号发文，选择率 48.64%；第三位是法治讲座与培训；48.52%；第四位是公益广告宣传，选择率 39.73%；第五位是法治文艺演出与展览，选择率 37.55%。数据显示，网民认为普法形式最有效的是短视频案例解析和微信公众号发文，高选择率与互联网时代网民对短视频和微信公众号的使用频率高有关，可以加强在短视频平台和微信公众号上利用生动形象、寓教于乐的方式对网络安全普法宣传教育。



图表 5.1-5：公众网民对普法形式有效性的排序图

（图表数据来源：公众网民办专题 1 网络安全法治社会建设专题第 5 题：您认为最有效的普法形式是？（多选））

（2）知法守法与网民自律

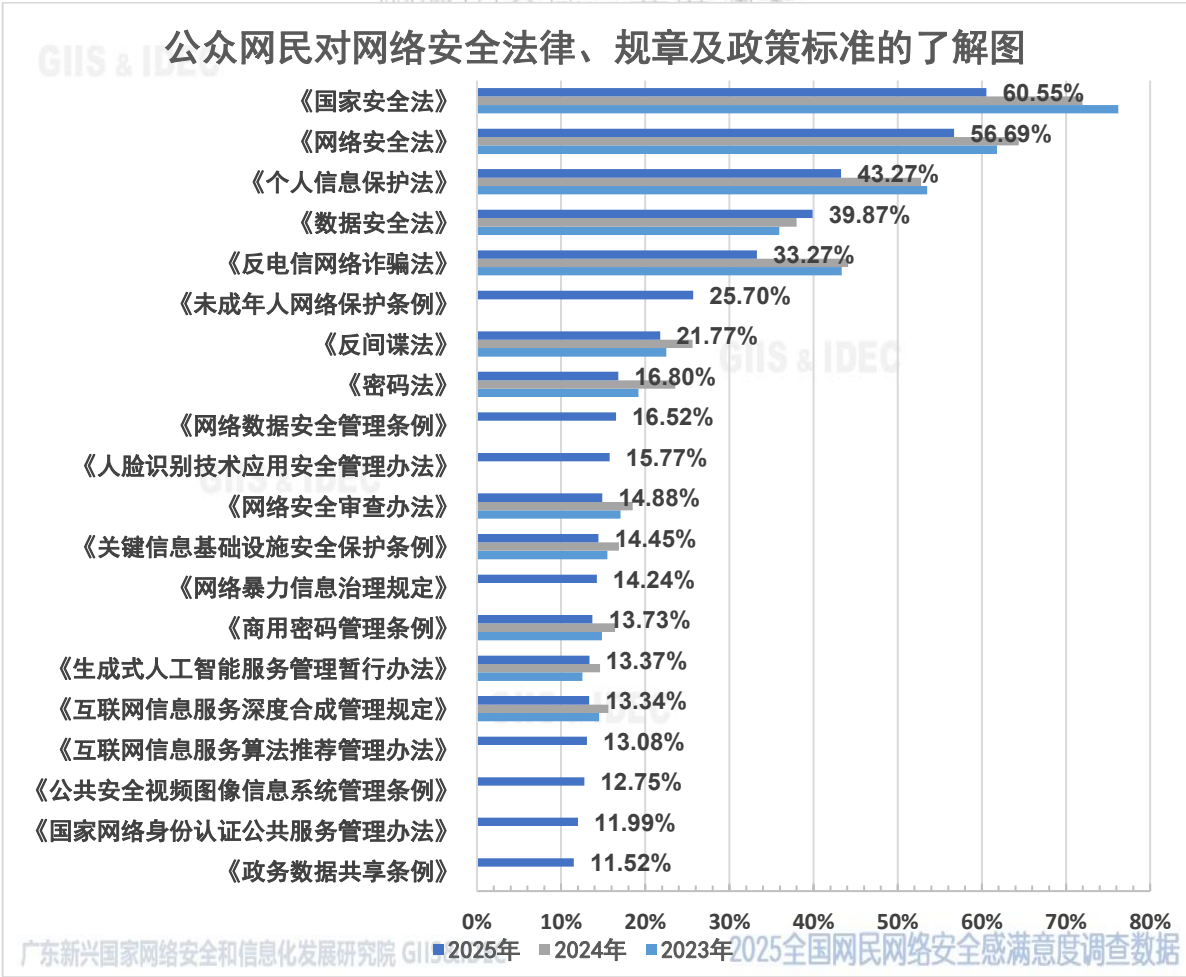
公众对网络安全法律法规的认知度逐年提升，但对各种法律的了解程度相差较大，对《国家安全法》、《网络安全法》、《数据安全法》等核心法律了解较深，但对新出台的一系列相关法律了解程度较低。网络安全法规认知渠道多元化，但移动互联网应用超越传统媒体上升至第一位。公众对“帮信罪”中的认知程度越来越全面且深刻，表明社会对打击网络犯罪和宣传网络法治建设的重视。网民的网络素养水平和网络守法意识稳中向好，有助于构建更加健康、和谐的网络环境，也为网络空间的法治化进程奠定了坚实的基础。

5）网络安全法律法规认知度逐年提升

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的基础和保障。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基本保持稳定，对各种相关法律的了解程度相差较大：《国家安全法》的选择率依旧位列第一，占比 60.55%；其次是《网络安全法》，选择率为 56.69%；第三是《个人信息保护法》，选择率 43.27%。除此之外，今年新增选项中，《未成年人网络保护条例》选择率 25.70%，排在第六位；《网络数据安全条例》选择率 16.52%，《网络暴力信息治

理规定》选择率 14.24%，《互联网信息服务算法推荐管理办法》选择率 13.08%，《公共安全视频图像信息系统管理条例》选择率 12.75%，《国家网络身份认证公共服务管理办法》选择率 11.99%，《政务数据共享条例》选择率 11.52%。数据表明，新出台的网络安全方面的法律法规中，公众网民对《未成年人网络保护条例》的了解程度较高，对其余法律法规的了解程度较低，还需加强对这些新出台法律法规的宣传。

和去年相比，《国家安全法》、《网络安全法》和《个人信息保护法》依旧位居前三，反映了网民对国家安全、网络安全和个人信息保护的关注度和了解程度都较高。在法律法规持续完善与宣传教育深入人心的双重驱动下，公众对网络法治的认知与信任必将深化，进而为构建一个清朗、安全、运行有序的网络空间保驾护航。



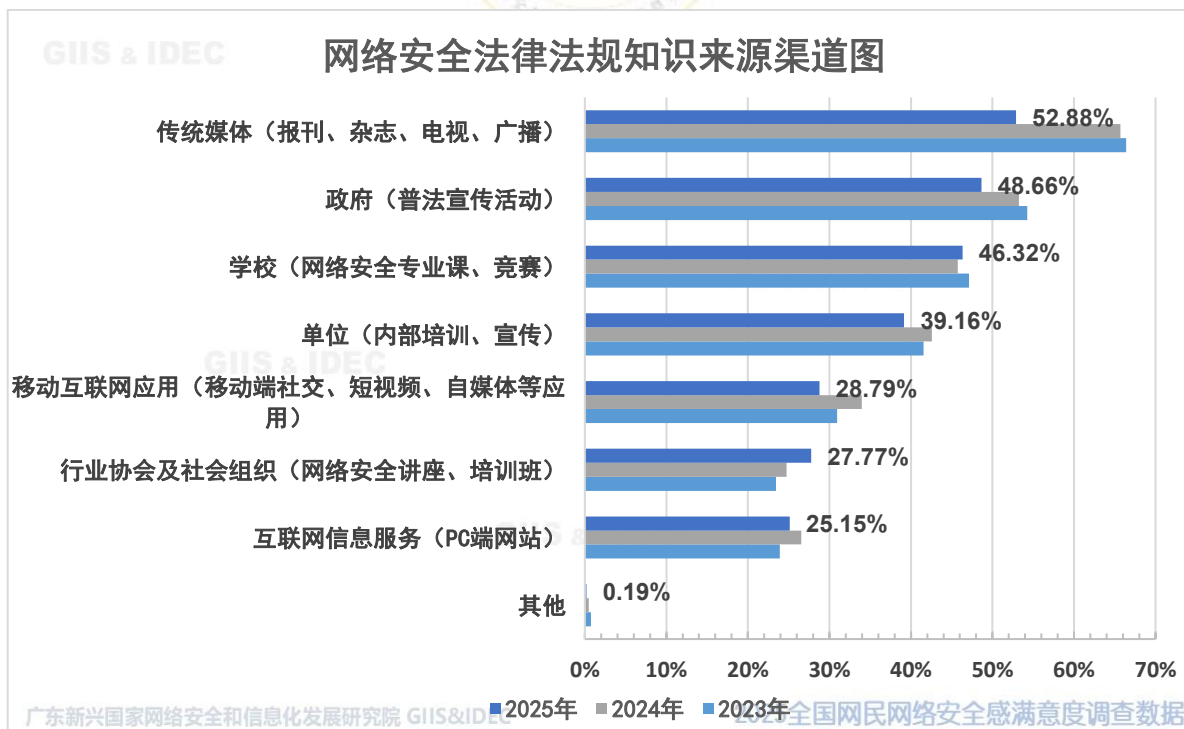
图表 5.1-6：公众网民对网络安全法律、规章及政策标准的了解图

（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 6 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？（多选））

6）网络安全法规认知渠道呈现多元化趋势

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是互联网渠道和传统媒体等，其中传统媒体的渗透度达到 52.88%，政府达 48.66%，学校达 46.32%，单位达 39.16%，行业协会及社会组织达 27.77%。互联网渠道分为了移动互联网应用和 PC 端，二者的渗透率分别为 28.79%和 25.15%，二者相加为 53.94%。数据显示，互联网、传统媒体和政府的宣传教育作用明显，移动互联网的作用比 PC 端的作用更明显。

和去年相比，行业协会及社会团体的排位上升一位，选择率上升了 3.02 个百分点，表明行业协会及社会团队在宣传和推广网络安全法律法规知识上表现的作用越来越明显，参与行业协会以及社会组织举办的网络安全讲座、培训班的网民数量有所增加。传统媒体的选择率从 65.68%降至 52.88%，下降了 12.80 个百分点，幅度较大；同时，互联网渠道（移动互联网应用+PC 端）的选择率达 53.94%，超过传统媒体，上升至第一位。这一变化反映出，随着信息技术和互联网的飞速发展，越来越多的公众倾向于通过互联网来获取网络安全知识，传统媒体稍有式微，互联网平台以其高度的互动性和即时性，有效提升了法律法规知识宣传的效率和覆盖面。未来，随着技术的不断进步和公众安全意识的不断提升，这一趋势有望得到进一步巩固和发展。



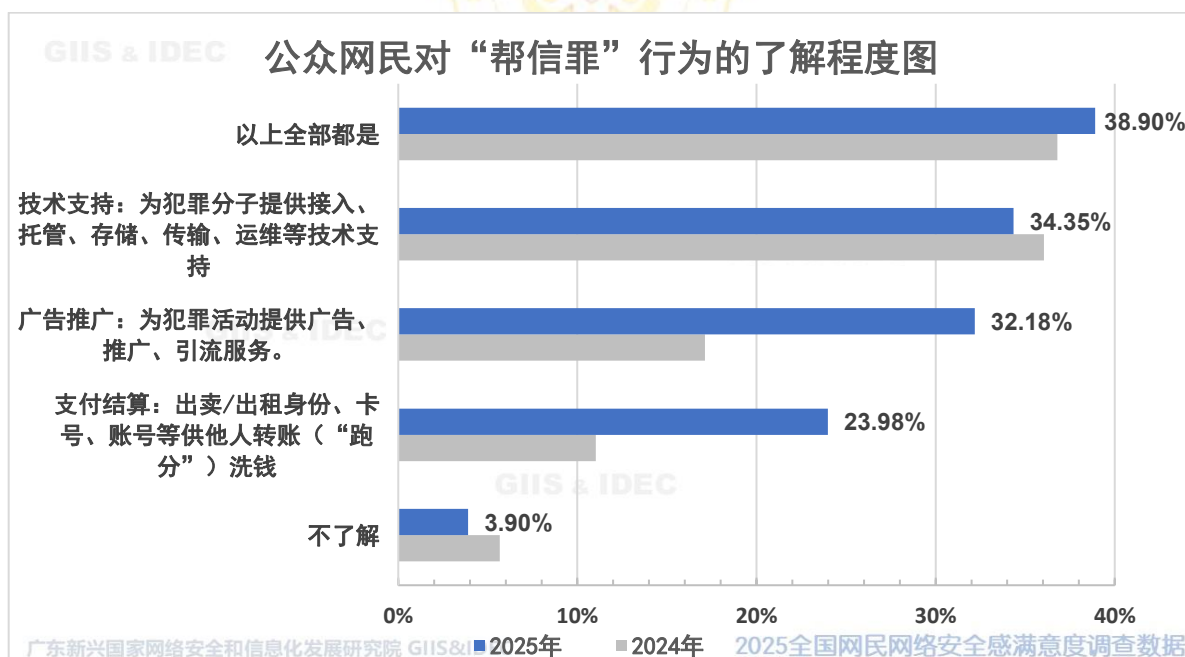
图表 5.1-7：网络安全法律法规知识来源渠道图

（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 8 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））

7) 公众网民对“帮信罪”中帮助行为的广泛认知

参与调查的公众网民对新型网络犯罪“帮信罪”的了解程度并不低，在调查中发现，最多的网民选择“以上全部都是”，选择率 38.90%，表明相当一部分公众对“帮信罪”中的帮助行为有全面且准确的理解。其次有 34.35%的网民选择了“技术支持”，这部分网民认为为犯罪分子接入、托管、运维等技术支持是“帮信罪”，显示出技术支持在“帮信罪”的作用较为突出；“广告推广”和“支付结算”分别获得了 32.18% 和 23.98%的选择率，显示出公众意识到宣传手段和出租个人身份账号卡号也可能也会涉及“帮信罪”。相比之下，仅有 3.90%的受访者表示“不了解”，显示出公众对于此类犯罪行为的认知度整体较高。

和去年相比，“以上全部都是”的选择率上升了 2.10 个百分点，“不了解”的选择率下降了 1.76 个百分点，这一数据充分表明公众网民对“帮信罪”的认识越来越全面，这一结果反映了社会各界在普及“帮信罪”相关法律知识所做的努力和对于打击信息网络犯罪活动的重视。



图表 5.1-8：公众网民对“帮信罪”行为的了解程度图

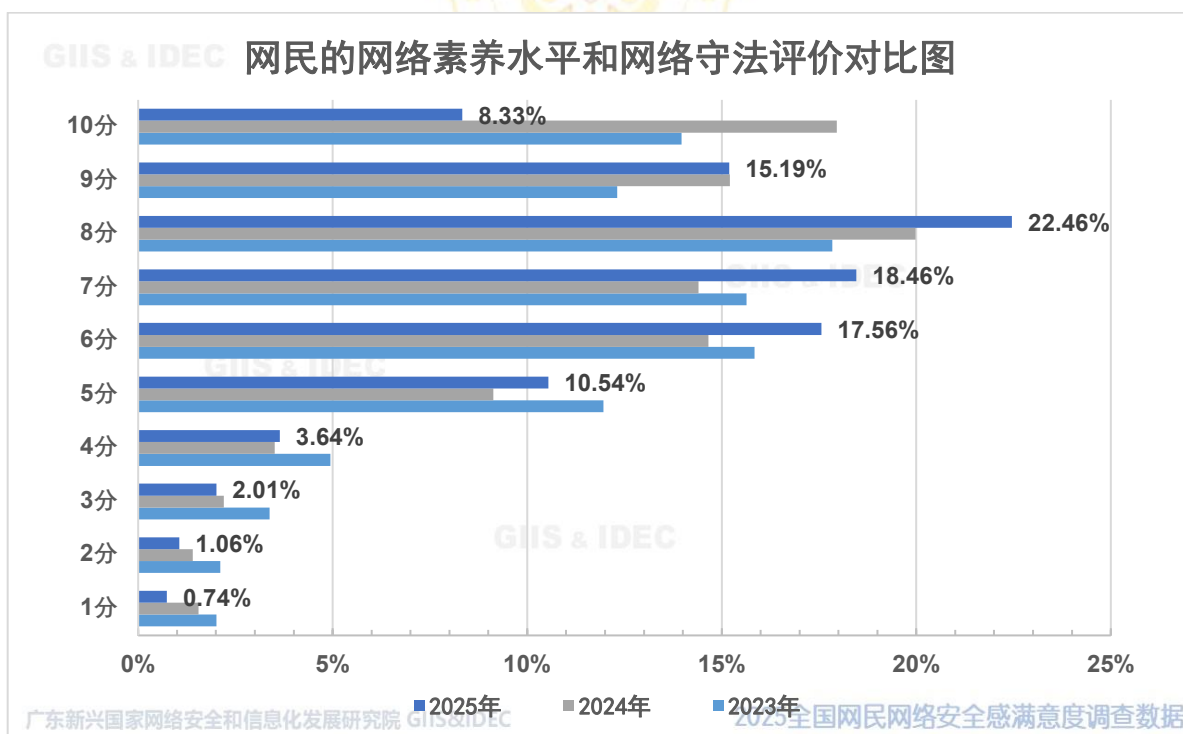
（图表数据来源：公众网民版专题 1 网络安全法治社会建设专题第 7 题：您认为下列哪些行为属于“帮信罪”中的帮助行为？（多选））

8) 网民网络素养与守法意识略有波动

调查网民对网络素养和网络守法水平的评分，23.52%的网民认为“非常好”（9-

10 分)；40.92%的网民认为“较好”(7-8 分)，满意度总计超过 60%，显示出网民对网络素养和网络守法水平的评价总体较好。相比之下，给予较低分数（1-4 分）评价的网民比例则呈现出持续下降趋势，打出 1-4 分的比例从 2024 年的 8.66%下降至 7.45%，这表明网络行为不规范或违法乱纪的现象在减少，网民整体网络素养水平在提升。打出 5-6 分评价的比例有所提高，占总体的 28.10%，这可能意味着有相当一部分网民在网络素养和守法意识上仍有一定的提升空间。

和去年相比，出现浮动最大的是 10 分评价，比例大幅下降，给予 10 分评价的网民由 17.96%下降至 8.33%，下降了 9.63 个百分点，但同时 5-8 分的评价比例均有稳步提升，打出 5-8 分的网民占总体的 69.02%，这一数据结果表现出公众网民对极好评价的比例有所降低，对网民素质的评价趋于严格和高要求，热情态度有所转向谨慎，但整体趋势是稳中向好的。综上所述，公众网民的网络素养水平和网络守法意识稳中向好，这不仅有助于构建更加健康、和谐的网络环境，也为网络空间的法治化进程奠定了坚实的基础。



图表 5.1-9：网民的网络素养水平和网络守法评价对比图

（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 9 题：您对目前网民的网络素养水平和网络守法方面的表现如何评价？（非常差 1-2 分；较差 3-4 分；一般 5-6 分；较好 7-8 分；非常好 9-10 分））

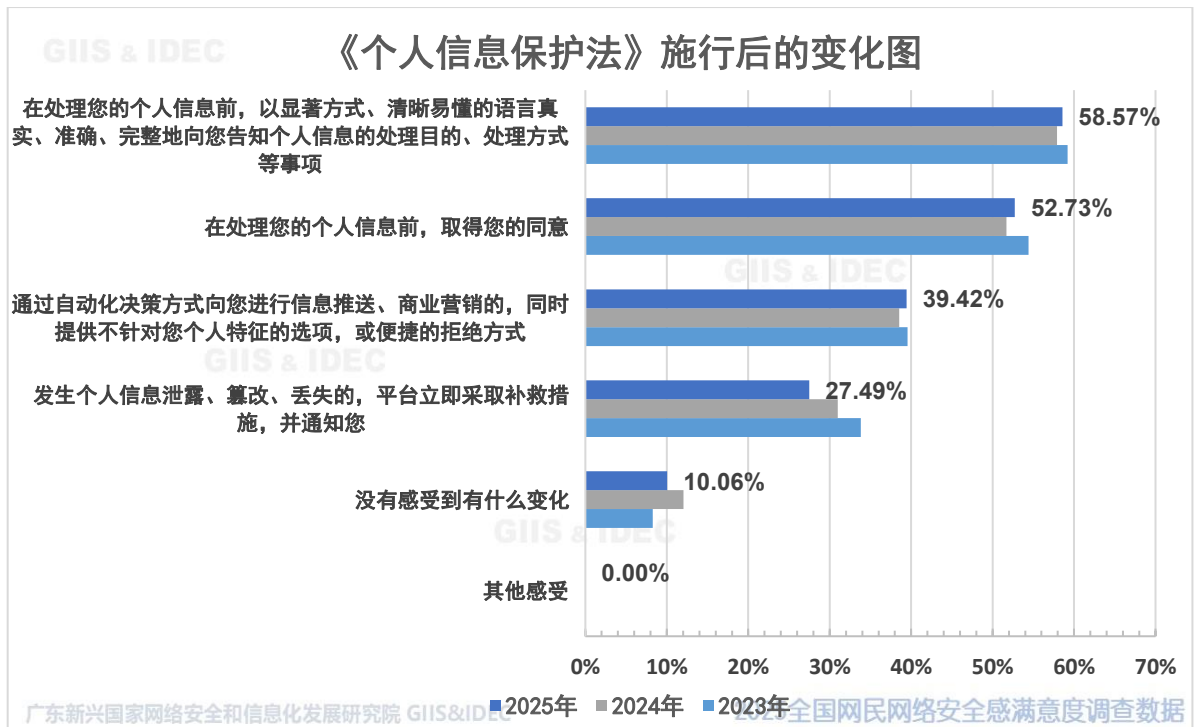
（3）法规执行与司法保障

《个人信息保护法》实施后，公众对个人信息处理的知情权、同意权等权益保护感知持续增加，公众对《个人信息保护法》的实施效果感受愈发深刻，《个人信息保护法》的实施效果稳步提升。公众网民对网络知识产权保护在司法实施效果方面的满意度最高，其次是个人信息保护和公益诉讼，满意度最低的是网络暴力领域，各领域的满意度均超过五成，网民对网络空间治理在司法实施效果都比较满意。公众对网络安全司法工作的总体好评率略有下降，但关注度越来越高，应在加强司法解释工作上多下功夫，司法工作成效连续提升，极高评价和极低评价的比例有所收窄，公众网民对网络安全司法工作成效的评价标准更为谨慎。

9) 《个人信息保护法》实施效果分析

《个人信息保护法》施行后，参与调查的公众网民认为最显著的变化是在处理您的个人信息前，以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向您告知个人信息的处理目的、处理方式等事项，选择率达到 58.57%。网民认为第二大变化是在处理您的个人信息前，取得您的同意，选择率为 52.73%。第三是通过自动化决策方式向您进行信息推送、商业营销的，同时提供不针对您个人特征的选项，或便捷的拒绝方式，选择率为 39.42%。第四是发生个人信息泄露、篡改、丢失的，平台立即采取补救措施，并通知您，选择率为 27.49%，没有感受到什么变化的选择率为 10.06%。从调查数据中可以看出，网民比较关注个人信息在网络中使用的知情权，关于这一方面变化的选择率均超过五成。

和去年相比，选项的排名没有发生变化，在处理个人信息方面的选择率均有提升，显示出公众对《个人信息保护法》的实施效果感受愈发深刻，2025 年《个人信息保护法》的实施效果稳步提升。

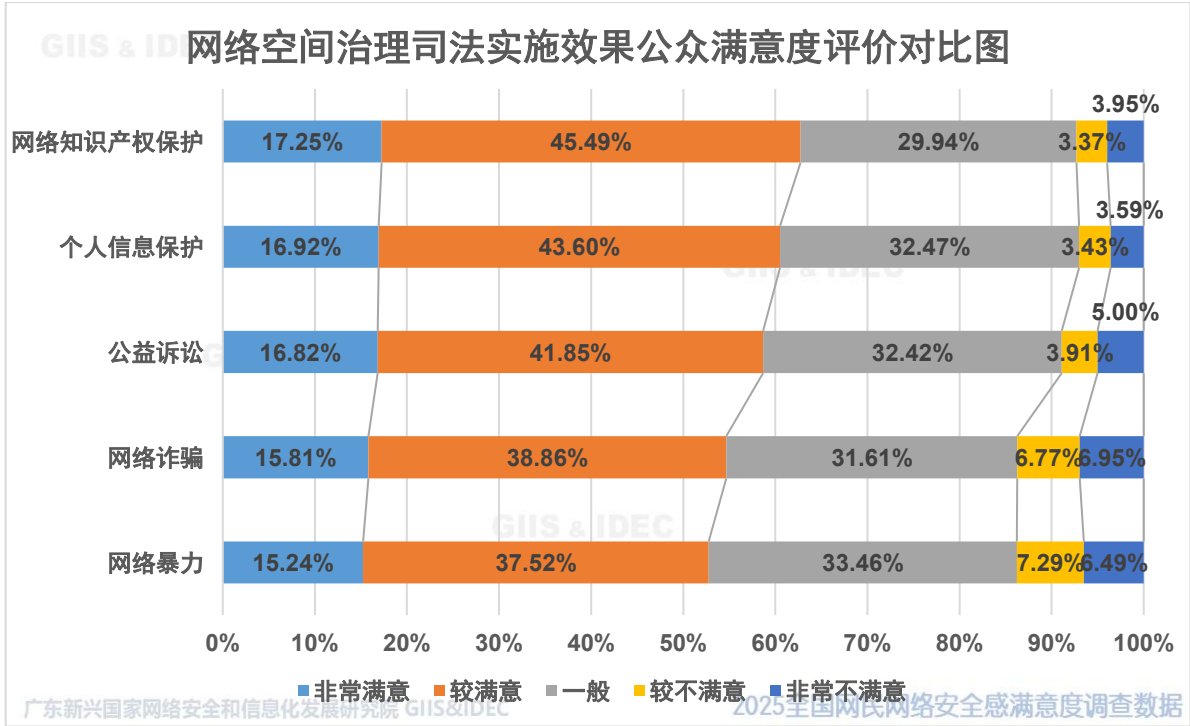


图表 5.1-10：《个人信息保护法》施行后的变化图

（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 10 题：《个人信息保护法》施行至今，您感受到以下哪些变化？（多选））

10) 公众网民对网络空间治理在司法实施效果方面的满意度情况分析

调查公众网民对网络空间治理在司法实施效果方面的满意度情况：在个人信息保护领域，有 16.92%的网民表示非常满意，43.60%的网民表示较满意，总体满意度达 60.52%；在网络知识产权保护领域，有 17.25%的网民表示非常满意，45.49%的网民表示较满意，总体满意度达 62.74%；在网络暴力领域，15.24%的网民选择非常满意，37.52%选择较满意，总体满意度达 52.76%；在网络诈骗领域，15.81%选择非常满意，38.86%选择较满意，总体满意度达 54.67%；在公益诉讼领域，16.82%选择非常满意，41.85%选择较满意，总体满意度达 58.67%。综合数据显示，公众网民对网络知识产权保护在司法实施效果方面的满意度最高，其次是个人信息保护和公益诉讼，满意度最低的是网络暴力领域，但各个领域的满意度均超过一半，表明公众网民对网络空间治理在司法实施效果都比较满意，相关司法部门和执法部门应不断提升在网络空间治理的执法力度和司法实践水平。



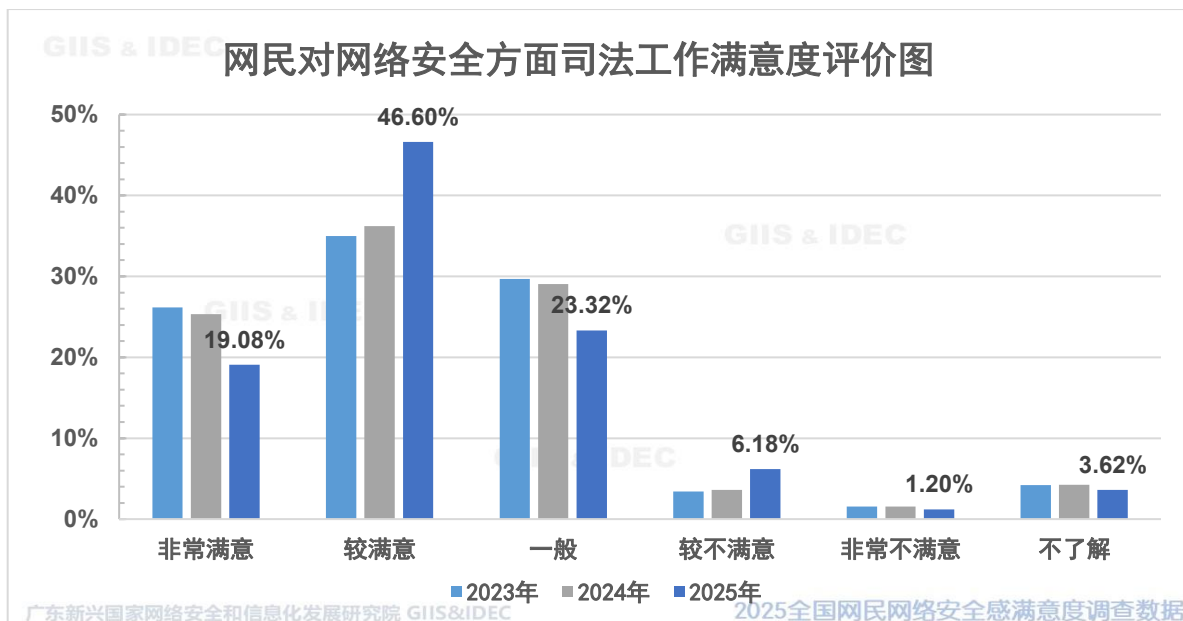
图表 5.1-11：网络空间治理司法实施效果公众满意度评价对比图

（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 11 题：您对下列网络空间治理在司法实施效果方面的满意度如何？（矩阵题-单选））

11）公众网民对网络安全方面司法工作总体好评率略有上涨

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为：最多网民选择了“较满意”，占 48.35%，第二是评价“一般”的网民，占 24.20%，认为“非常满意”的网民占 19.80%，认为“较不满意”的网民占 6.41%，认为“非常不满意”的网民占 1.25%。数据显示，对网络安全方面司法工作满意度持有正向评价（非常满意+较满意）的网民占 68.15%，持有负向评价（较不满意+非常不满意）的网民占 7.66%。

与去年相比，持有正向评价的占比上升了 3.85 个百分点，负向评价的占比则上涨了 2.28%，总体来看，过去一年公众网民对网络安全方面司法工作总体好评率略有上涨。表明网民对网络安全方面的司法工作关注度和好评度越来越高。综上所述，相关部门应继续加强网络安全领域的司法解释工作，提升其针对性与有效性；持续优化检察与审判流程，提高案件处理的质量与效率；同时，通过多渠道、多形式的普法宣传教育，增强公众对司法工作的理解与信任，从而全面提升公众满意度。



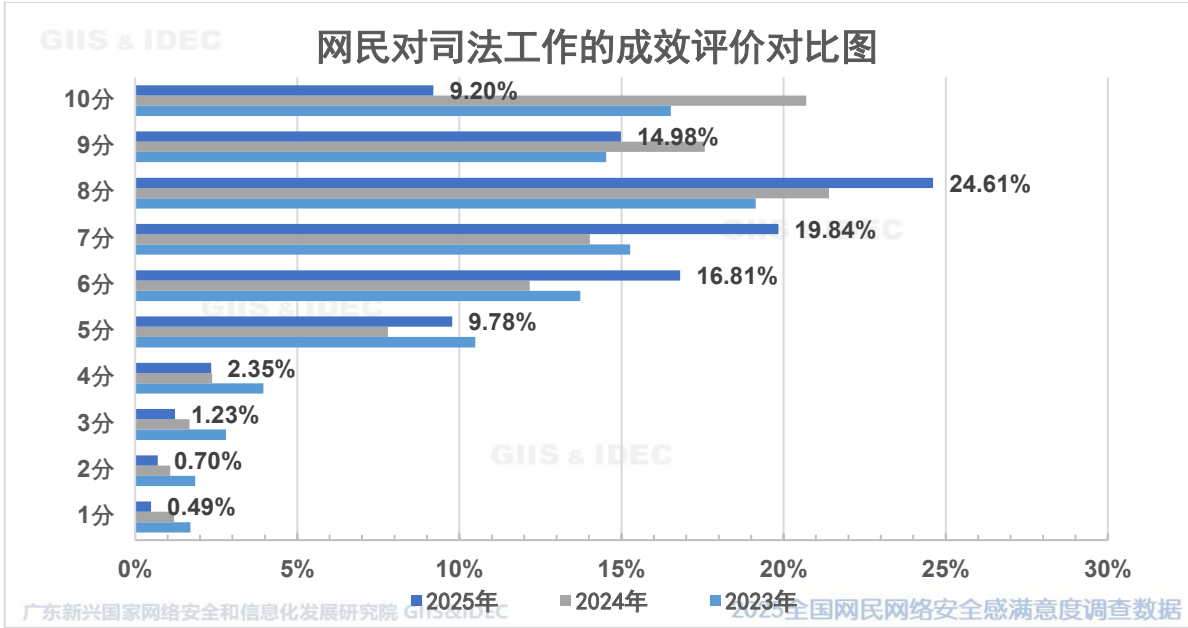
图表 5.1-12：网民对网络安全方面司法工作满意度评价图

（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 12 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？）

12) 网络安全司法工作成效逐年提升，公众网民的评价标准更加谨慎

参与调查的公众网民对网络安全领域中司法工作维护公平正义的成效评价为：整体的平均得分为 7.27 分，满意率为 68.63%。其中，24.18% 公众网民认为非常满意（9-10 分），44.45% 公众网民认为较满意（7-8 分），26.59% 公众网民认为一般（5-6 分），4.77% 公众网民认为表示不满意（1-4 分）。

与去年相比，公众网民对网络安全领域司法工作在维护公平正义方面成效的满意度有所回落，下降了 5.07 个百分点（去年的满意率为 73.70%），幅度较大。其中变化最大的是表示非常满意的网民选择率，下降了 14.09 个百分点（去年 38.27%）。但与此同时，表示不满意的网民比例也略有降低，下降了 1.56 个百分点。这一数据表明，公众网民对网络安全司法工作成效的评分多数集中在中间分段，极高评价和极低评价的比例都有所下降，显示出公众网民对网络安全司法工作成效的评价标准更为谨慎，满意度也有所降低。这提示着我们，公众网民对网络安全司法工作成效可能有了更高的期待，下一步需要精准发力，推动网络安全司法工作从“有力”向“精准、高效”全面升级。



图表 5.1-13: 网民对司法工作的成效评价对比图

（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 13 题：您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？）

（4）民间自治与社会参与

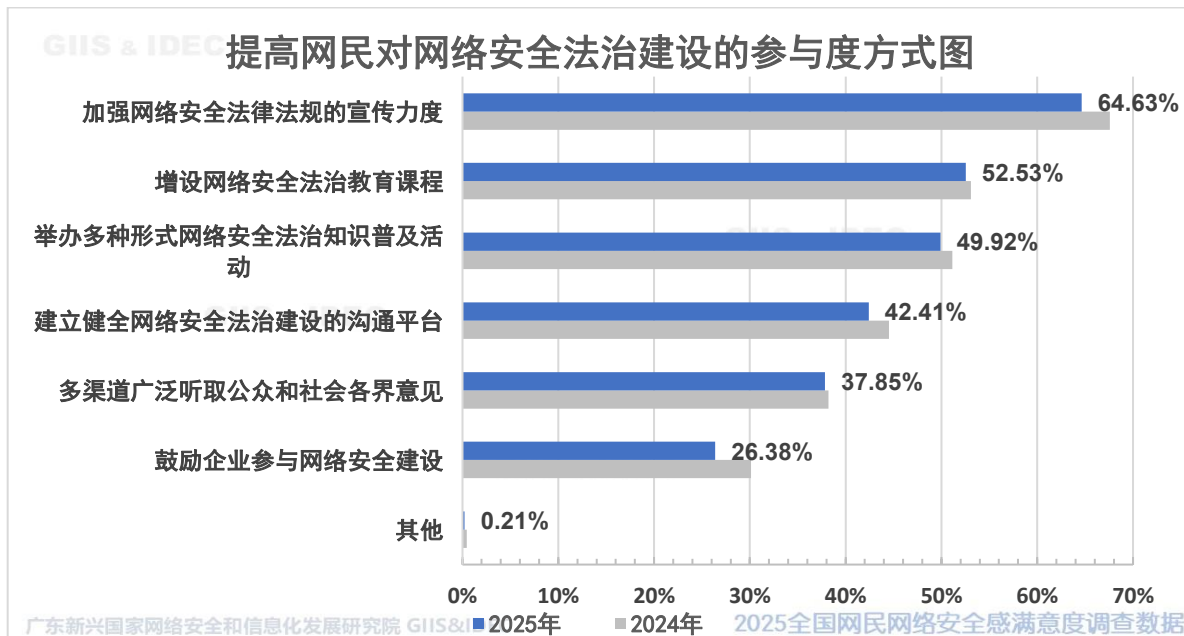
调查结果显示，提升公众网络安全法治参与度的重点在于拓宽法治知识的传播渠道，要在加强宣传、教育、实践及沟通平台建设上下功夫，并鼓励企业参与。企业与社会组织在网络安全治理中的参与度稳中有升，但参与状况满意度有所回落，提醒社会组织要不断改进参与形式和力度，提高网民的认可度。社会监督成效满意度下降，网民对其成效的要求逐渐严格，存在较大提升空间。基层组织负责人、人大代表和政协委员是网民利益的主要代表，多元主体发声效用增强，形成多元利益表达格局。

13）提升公众网络安全法治参与度与关注度的关键在于拓宽渠道

网民认为提高公众对网络安全法治建设的参与度和关注度的有效方式排位：被认为效果最好的参与方式是加强网络安全法律法规的宣传力度，选择率 64.63%；紧随其后的是增设网络安全法治教育课程，选择率 52.53%；排在第三的是举办多种形式网络安全法治知识普及活动，选择率 49.92%。排在前三位的选项表明，网民认为提高网络安全法治建设的参与度和关注度的最有效方式集中在法治知识的宣传渠道方面，不论是加强宣传力度还是开设法治教育课程以及举办普法知识活动，都是希望可以拓宽公众汲取网络安全法治知识的渠道。建立健全网络安全法治建设的沟通平台、多渠道

道广泛听取公众和社会各界意见、鼓励企业参与网络安全建设排在后三位，选择率分别是 42.41%、37.85%和 26.38%。

和去年相比，各选项的排位没有发生变化，网民对参与网络安全法治建设有效方式已经初步形成共识，则需要从拓宽公众吸收网络安全法治知识的渠道入手，建立全方位、多层次、多主体的参与机制。

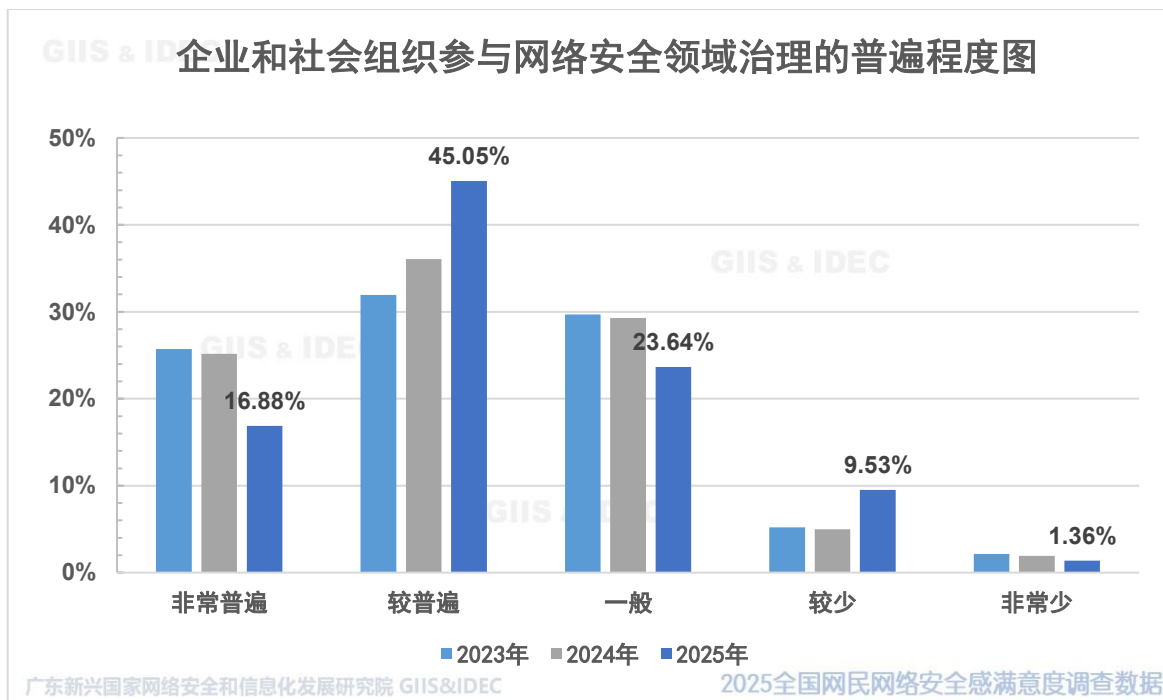


图表 5.1-14: 提高网民对网络安全法治建设的参与度方式图

（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 14 题：您认为如何能更好地提高公众对网络安全法治建设的参与度和关注度？）

14) 企业与社会组织网络安全治理参与度稳中有升

参与调查的公众网民对我国企业和社会组织参与网络安全领域治理相关活动的看法：16.88%的网民选择“非常普遍”；45.05%的网民选择“较普遍”；23.64%的网民选择“一般”；9.53%的网民选择“较少”；1.36%的网民选择“非常少”。数据显示，超过六成（61.93%）的网民认为我国企业和社会组织参与网络安全相关治理比较普遍。与去年相比，整体参与度保持在一个相对稳定的水平，呈现上升趋势。认为“非常普遍”和“较普遍”的选择率上升了 0.69 个百分点。



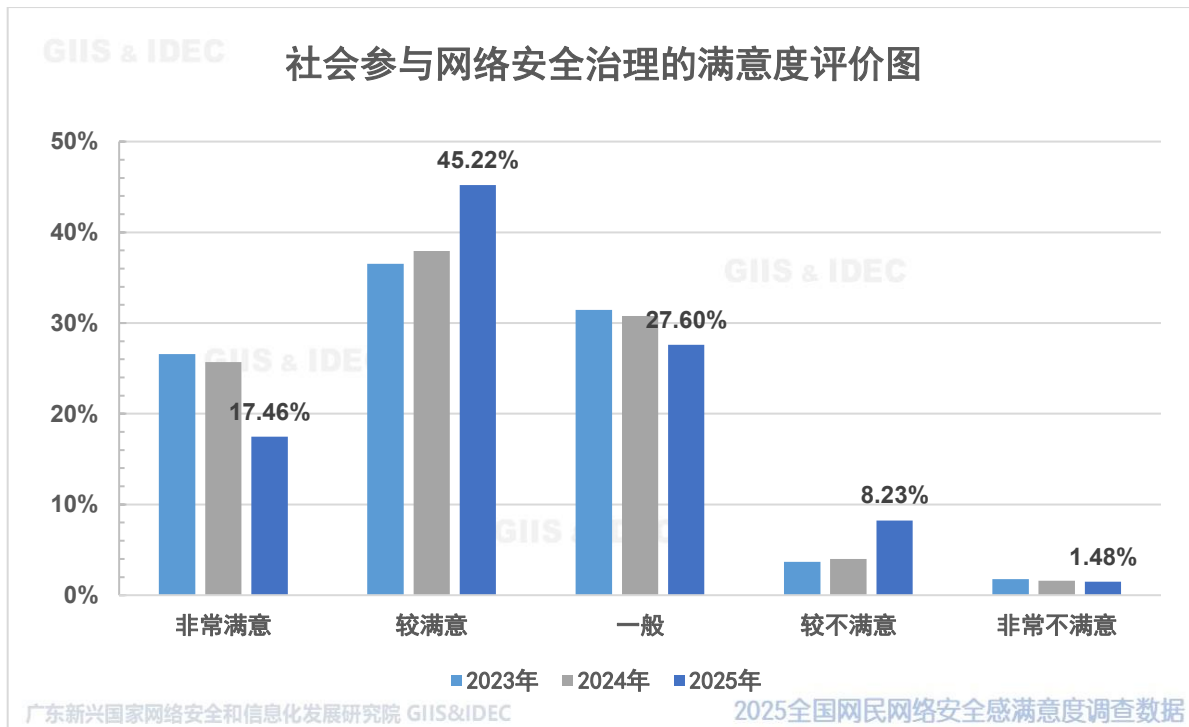
图表 5.1-15: 企业和社会组织参与网络安全领域治理的普遍程度图

（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？）

15) 社会组织或公民参与网络安全治理的好评回落

参与调查的公众网民对社会组织或公民参与网络安全治理的满意度评价：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（选择率 45.22%），其次是认为“一般”（选择率 27.60%），第三是认为“非常满意”（选择率 17.46%）。数据显示，认为社会组织或公民参与网络安全治理效果令人满意的占比共 62.68%，超过六成。

与去年相比，满意度评价有所回落，下降了 0.96 个百分点，同时“较不满意”的选择率上涨了 4.25%。数据表明，尽管网民对社会组织或公民参与网络安全治理的满意度评价总体仍以正面评价为主，但满意度相较之前有所降低，提示社会组织要不断改进参与形式和力度，增强网民的认可度。



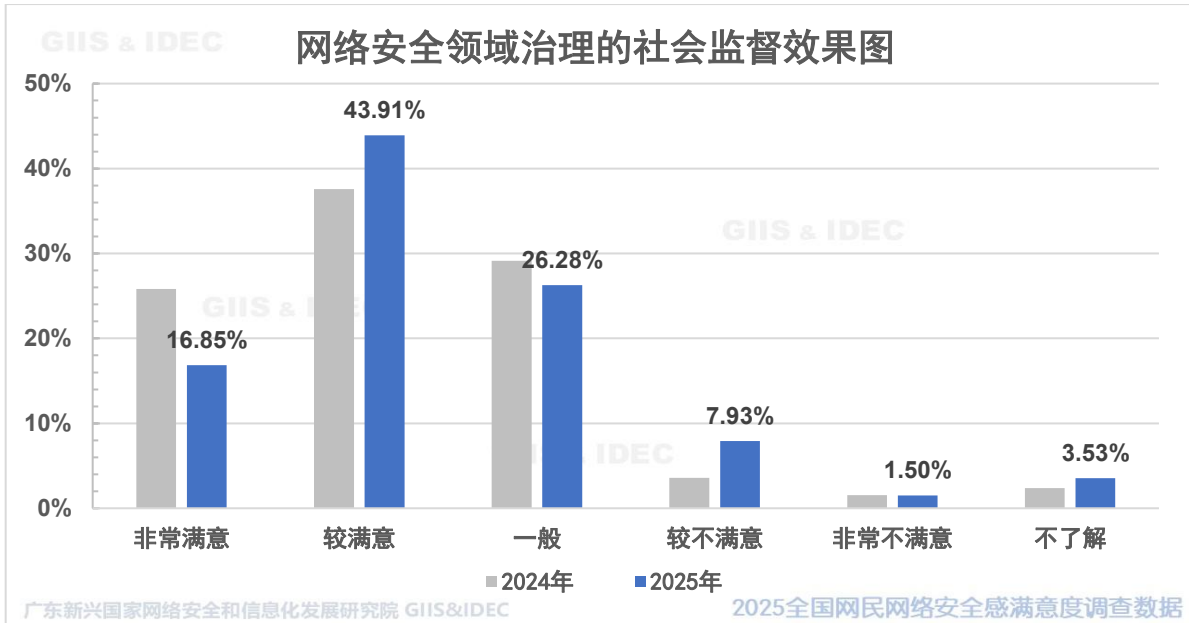
图表 5.1-16: 社会参与网络安全治理的满意度评价图

（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 16 题：您认为我国社会组织或公民参与网络安全领域治理的状况是否令人满意？）

16) 公众网民对当前社会监督成效满意度下降，存在较大提升空间

参与调查的公众网民对网络安全领域治理的社会监督效果满意度：16.85%的受访者表示“非常满意”，43.91%的网民选择“较满意”，总体满意率达到 60.76%，显示出对当前社会监督效果得到较多网民的积极认可。但也有 26.28%的受访者认为效果“一般”，表明这部分人群对于社会监督的成效持中立态度，可能期待更进一步的改善。有 7.93%的受访者表示“较不满意”，而 1.50%的人则直言“非常不满意”，这两个比例虽然不高，但也反映出社会监督在网络安全治理中仍存在不足之处，需要引起相关方面的重视。

和去年相比，整体满意度有所降低，下降了 2.63 个百分点，选择“较不满意”的网民也从 3.58%增长到 7.93%，增加了 4.35 个百分点，数据显示，近一年来公众网民对当前网络安全领域治理的社会监督效果满意度有所回落，在未来的工作中，需要加强社会监督的成效，让社会监督发挥应有的作用，从网络安全治理的“被动监督者”转向“主动参与者”。



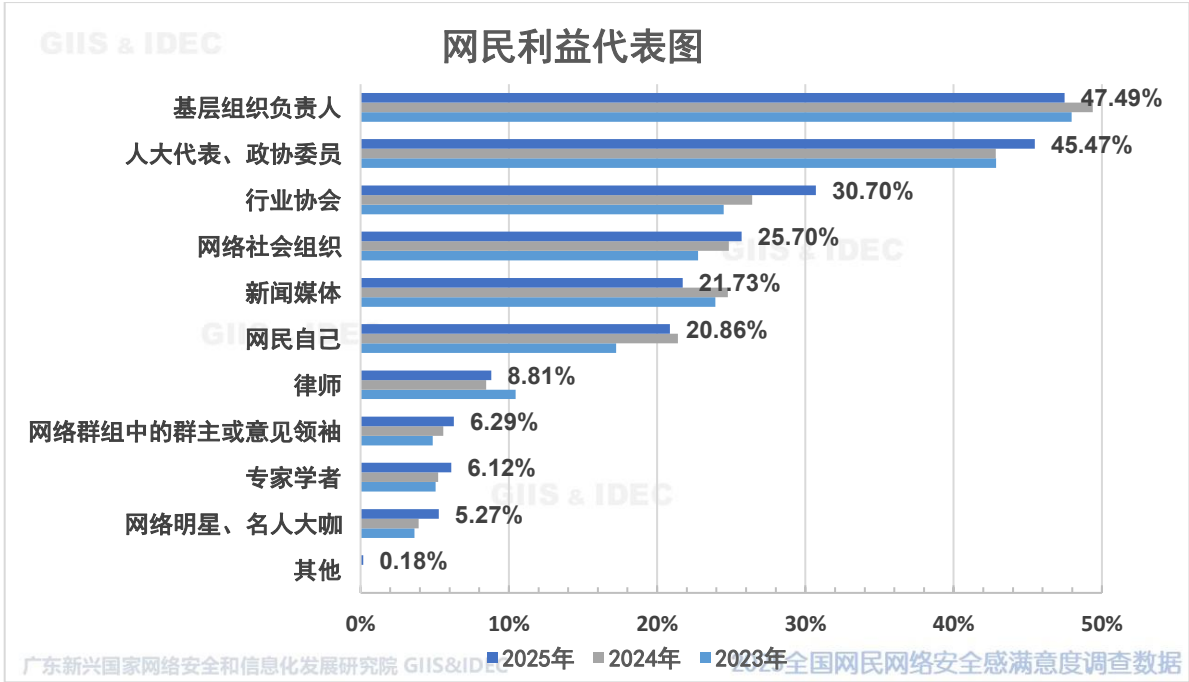
图表 5.1-17：网络安全领域治理的社会监督效果图

（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 17 题：您认为网络安全领域治理的社会监督效果是否令人满意？）

17）基层组织负责人和人大代表、政协委员引领，多元主体共发声

参与调查的公众网民对谁能够较好地代表网民利益的看法：排第一位的是基层组织负责人（选择率 47.49%），第二位是人大代表、政协委员（选择率 45.47%），第三位是行业协会（选择率 30.70%），第四位是网络社会组织（选择率 25.70%），第五位是新闻媒体（选择率 21.73%），第六位是网民自己（选择率 20.86%）；律师、网络群组中的群主或意见领袖、专家学者和网络明星、名人大咖分别位列七至十位，选择率分别是 8.81%、6.29%、6.12%和 5.27%。

和去年相比，排位没有发生变化。数据显示，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，而行业协会、网络社会组织、新闻媒体、网民自己等多元主体也各有贡献，共同构成了网民利益表达的多元格局。同时，律师、专家学者、网络明星和意见领袖等等的选择率相较去年都略有上涨，表明这些主体为网民发声过程中扮演的角色主动性也逐渐增强。



图表 5.1-18：网民利益代表图

（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 18 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，最多 3 个））

5.2 专题 2：网络诚信建设专题

诚信是文明社会发展的基石，亦是互联网赖以生存的生命线。“十四五”时期我国网络诚信建设成效显著，网络诚信建设政策不断完善、协同机制日益健全、技术水平持续提升，网络诚信已经成为经济发展的新动能、社会治理的新载体、文化传播的新纽带。网络诚信生态展现出前所未有的稳固态势，标准规范与体系构建正以前所未有的速度推进，网络诚信建设与社会信用体系建设、精神文明建设相辅相成，互促共进，为依法管网治网提供了有力支持。近年来，政府出台、完善一系列法律法规，促进网络诚信环境的发展，并持续开展“清朗”、“剑网”等专项行动，精准打击和监管网络谣言、自媒体乱象、网络诈骗等顽疾。但面对网络环境的复杂多变，新兴技术领域监管不足等现实因素，部分违法失信行为仍偶有发生，对网络社会健康秩序的维护产生破坏作用。因此，网络诚信建设被赋予了更加紧迫的时代使命，要求我们在网络法治建设、治理体系建设、诚信素养培训等多个层面持续发力，互联网不是法外之地，也不是失信之所，只有让网络空间充满信任、积极健康，才能确保网络空间成为更加清朗、可信、有序的交流平台。本专题主要从网络诚信态势、诚信认知和不良行为乱象、网络诚信问题以及诚信素养和文化建设等方面的问题开展调查，并聚焦网络不诚信行为乱象、“自媒体乱象”、网络实名制落实、网络谣言和网络舆论等网络诚信热点问题，以小见大了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨网络诚信建设工作的有效方法。

本专题的问卷样本数量为 39780 份。

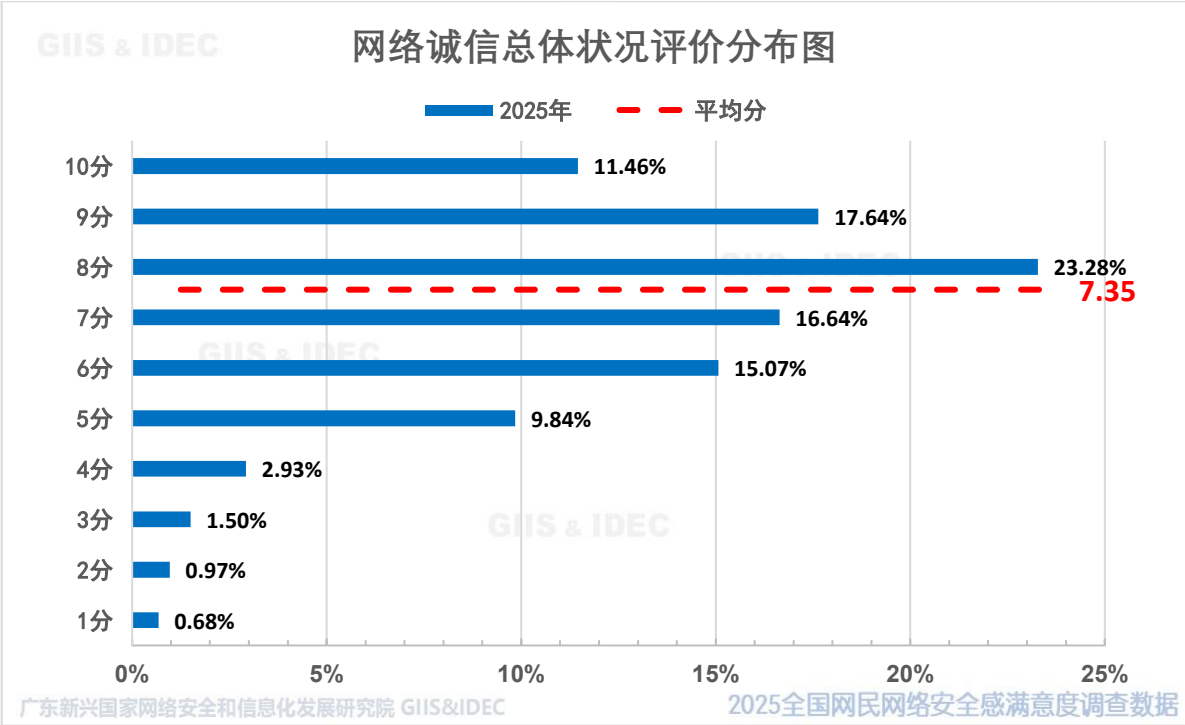
（1）网络诚信状况和发展

调查结果显示，公众网民对网络诚信总体状况的满意度有所回落但长期向好的趋势没有变，相关部门需加大对 AI 生成技术和深度伪造的监管和治理工作。在互联网行业中，细分领域的专业服务类行业网络诚信评价依旧较高，金融服务、电商、社交娱乐类行业为一般和尚好，短视频和直播以及中介服务类行业的诚信度较低，互联网行业网络诚信状况仍有改善空间。在各类网络问题中，改善程度最大的是个人信息滥用问题，但今年各类网络问题的评价均出现不同程度的下降，其中整体评价下降最显著的是网络诈骗问题、网络暴力信息问题和生成式人工智能等新技术滥用问题，显示这些问题应进一步加强治理工作，营造风清气正的网络诚信空间。

1）公众网民对网络诚信总体状况的满意度有所回落

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 7.35，诚信满意度为 69.02%。按照非常诚信为 9-10 分、较诚信为 7-8 分、一般为 5-6 分、较不诚信为 3-4 分、非常不诚信为 1-2 分进行分类统计，其中 29.10%的公众网民认为非常诚信；39.92%认为较诚信；24.91%认为一般；4.43%认为较不诚信；1.65%认为非常不诚信。

和去年相比，2025 年的诚信满意度有所回落，下降了 4.88 个百分点，公众网民的诚信满意度评价平均分也比去年低了 0.30 分。今年评分有所回落的原因可能有二，一是得益于志愿队的发动，今年参与问卷调查的主力军为学生，体制内参与者比例降低，10 分高分段占比相较去年有明显的下降；二是生成式人工智能和深度合成技术的快速发展和普及，客观上降低了制造虚假内容和网络谣言的门槛，这可能影响了公众网民对网络诚信的观感。综上所述，针对日新月异的网络世界需要我们不断完善法律法规、精准施策，严厉打击网络谣言、深度伪造等危害网络诚信的行为，持续深入推进在“清朗”、“净网”等专项行动，将网络空间治理工作常态化和集中治理结合起来；网络平台企业应承担企业社会责任，自觉维护好网络空间秩序；主流媒体要积极传播网络正能量和诚信价值观；推动人人成为网络建设的践行者。



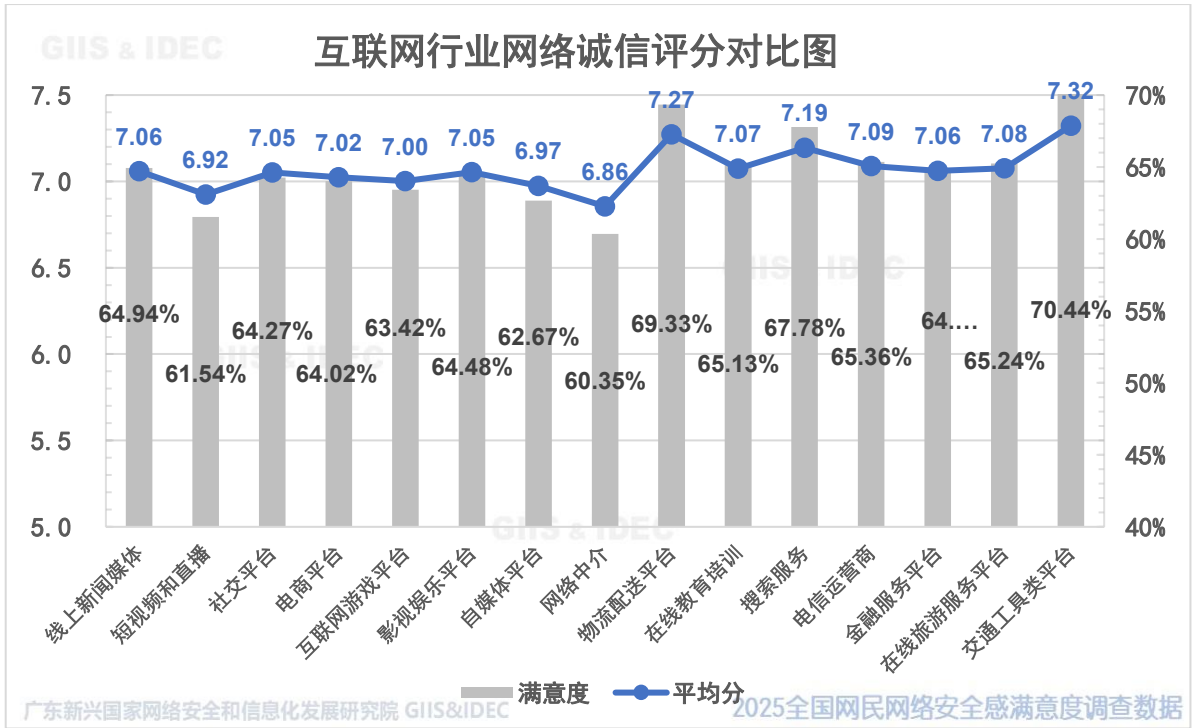
图表 5.2-1：网络诚信总体状况评分对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 1 题：您对当前网络诚信总体状况的感受如何？（非常不诚信 1-2 分；较不诚信 3-4 分；一般 5-6 分；较诚

信 7-8 分；非常诚信 9-10 分）

2) 互联网行业网络诚信评价参差

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。第一位交通工具类平台（平均分 7.32）、第二位物流配送平台（7.27）、第三位搜索服务（7.19）、第四位电信运营商（7.09），第五位在线旅游服务平台（7.02）、第六位教育培训平台（7.07），好评率分别为 70.44%、69.33%、67.78%、65.36%、65.24%和 65.13%，好评率均在 65.00%以上；得分中间档次的主要是金融服务、电商、社交娱乐、新闻资讯类。金融服务平台（7.06）、线上新闻媒体（7.06）、影视娱乐平台（7.05）、社交平台（7.05）、电商平台（7.08）、网络游戏平台（7.00），得分在 7.00 分以上，好评率 63%以上；排在最后的是自媒体平台（6.97）、短视频和直播（6.92）、网络中介服务（6.86），好评率分别为 62.67%、61.54%和 60.35%，与其他行业有一些差距。数据显示，公众网民对交通、物流、教育和旅游等专业服务类平台的诚信评分较高；专业服务类行业更加重视服务质量和口碑，诚信状况较好；金融服务平台监管严格，线上新闻媒体遵循新闻求真原则；电商、社交娱乐类企业，用户众多、关注度高，诚信状况处于一般和尚好；短视频和直播平台以及中介服务的门槛较低，从业人员资质和用户素质良莠不齐，诚信度状况较差。数据显示，和去年相比，各互联网行业的网络诚信评分均有下降，表明互联网行业网络诚信状况还有不小的改善空间。



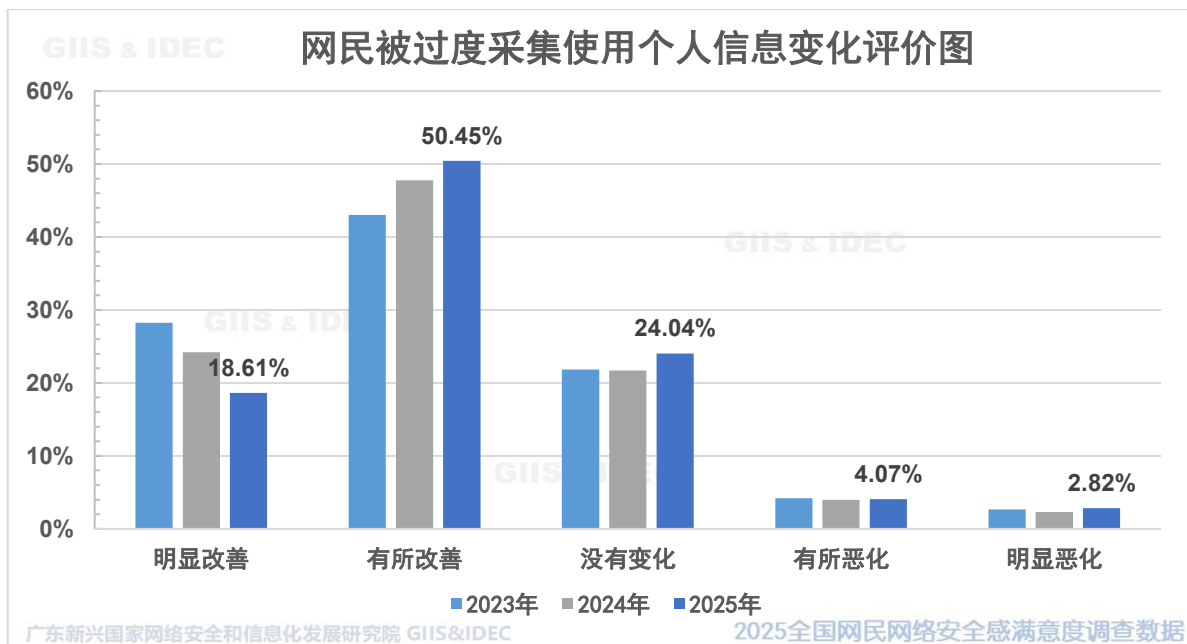
图表 5. 2-2：互联网行业网络诚信评分对比图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 2 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？（非常差 1-2 分；较差 3-4 分；一般 5-6 分；较好 7-8 分；非常好 9-10 分））

3）网络问题评价中个人信息滥用有改善的占比最高

在 2025 年各类网络问题的变化情况中，公众网民就各类网络问题给出了自己的看法：

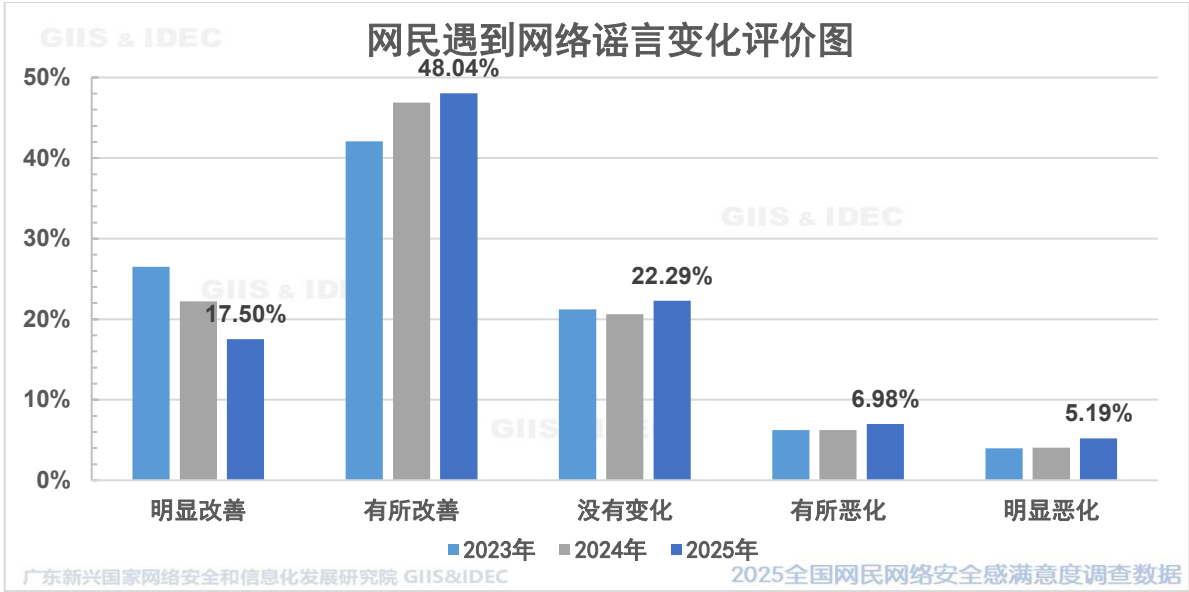
在个人信息滥用问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比接近七成（69.06%），24.04%公众网民认为没有变化，认为此类问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 6.90%。和去年相比，正向评价下降了 2.90 个百分点，负向评价上升了 0.56 个百分点，总体上，网民对个人信息滥用问题的整体评价略有下降，可能与今年“开盒”事件频出相关，引发了公众网民对个人信息保护的担忧，相关部门和平台应进一步加强个人信息保护，防止个人信息滥用。



图表 5.2-3：网民被过度采集使用个人信息变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为过去一年以下网络问题有何变化：(个人信息滥用)）

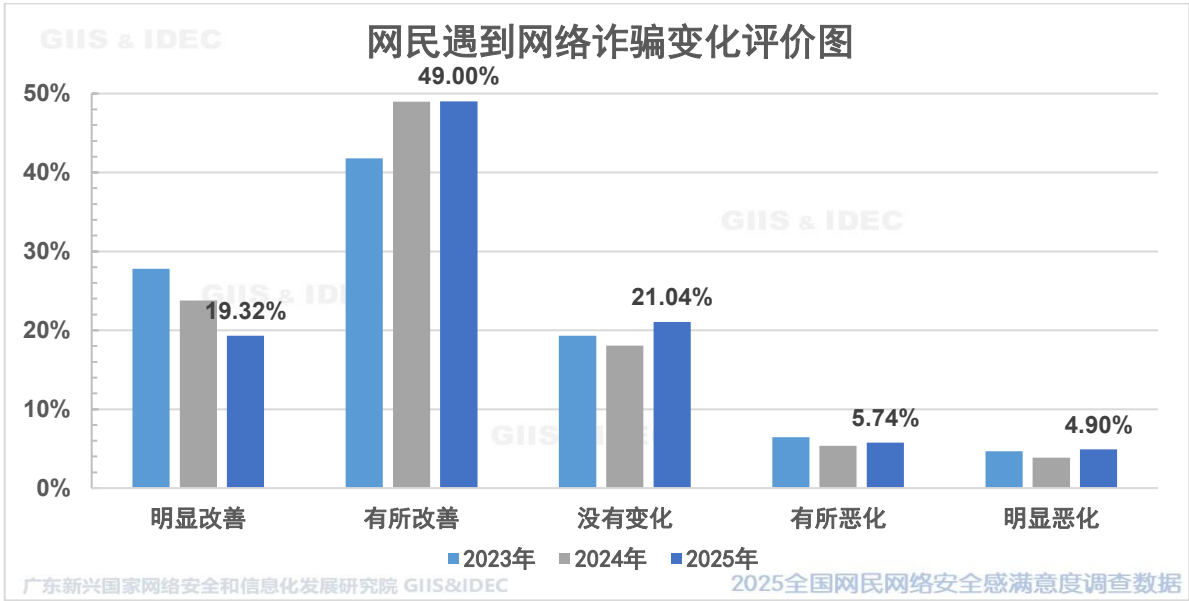
在网络谣言问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比约三分之二（65.54%），22.29%的公众网民认为没有变化，认为网络谣言问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 12.17%。和去年相比，正向评价下降了 3.57 个百分点，负向评价上升了 1.90 个百分点，网民对网络谣言问题的总体评价也呈现下降情况，原因可能在于 AI 生成技术的普及导致深度伪造和网络造谣的成本大大降低，真伪却更加难以分辨，导致网络谣言问题有所恶化，网民应加强辨别网络言论真假的能力。



图表 5. 2-4：网民遇到网络谣言变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为过去一年以下网络问题有何变化：（网络谣言））

在网络诈骗问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 68.32%，21.04% 公众网民认为没有变化，认为网络诈骗问题有恶化（有所恶化+明显恶化） 的评价占 10.64%，和去年相比，正向评价下降了 4.43 个百分点，负向评价上升了 1.44 个百分点，总体而言，公众网民对网络诈骗问题的评价有所降低。

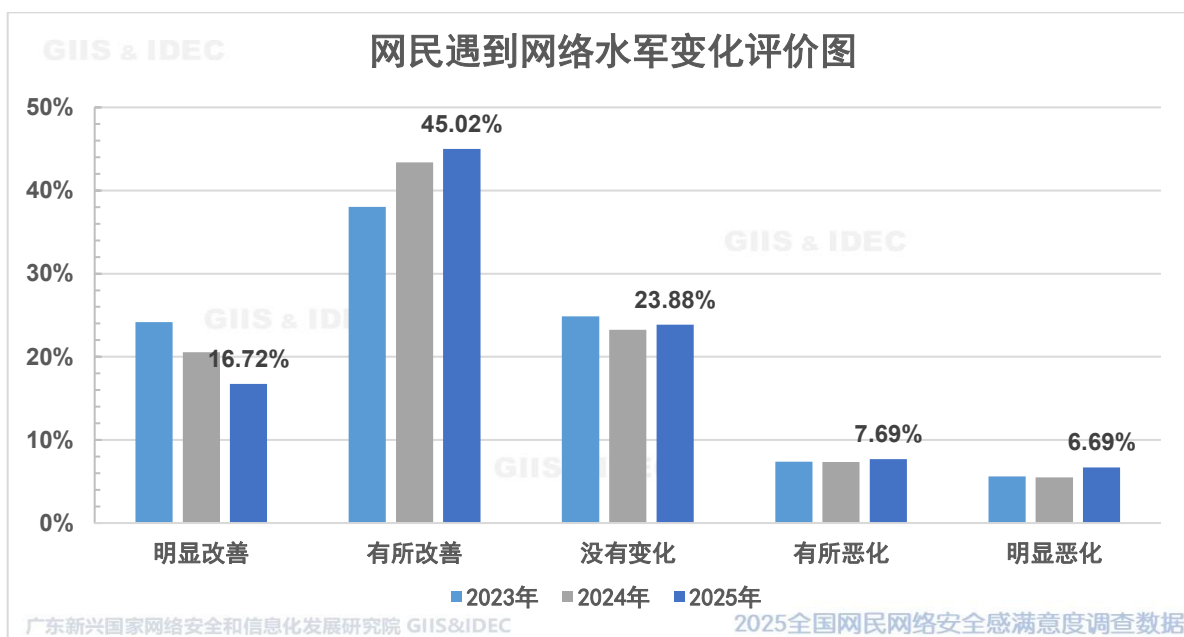


图表 5. 2-5：网民遇到网络诈骗变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为过去一年

以下网络问题有何变化：(网络诈骗))

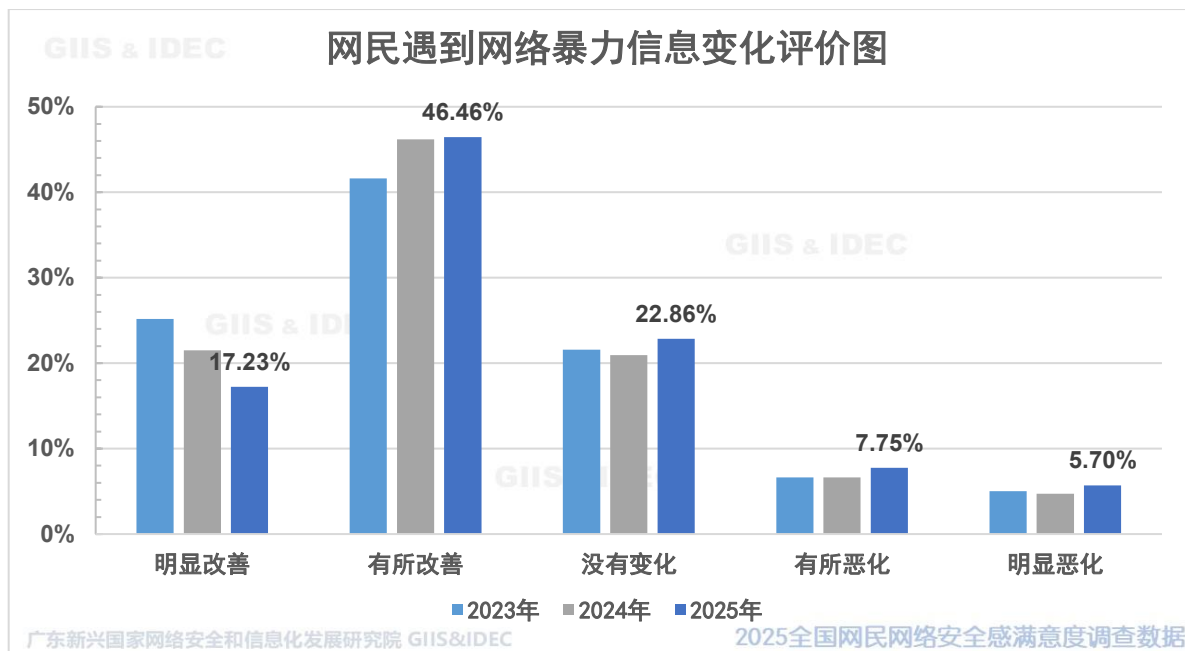
在网络水军问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比超过六成（61.74%），23.88%公众网民认为没有变化，认为网络水军问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 14.39%，和去年相比，正向评价下降了 2.20 个百分点，负向评价上升了 1.59 个百分点，整体评价略有下降，说明过去一年对网络水军的治理成效尚有提升空间。



图表 5.2-6：网民遇到网络水军变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为过去一年以下网络问题有何变化：(网络水军)）

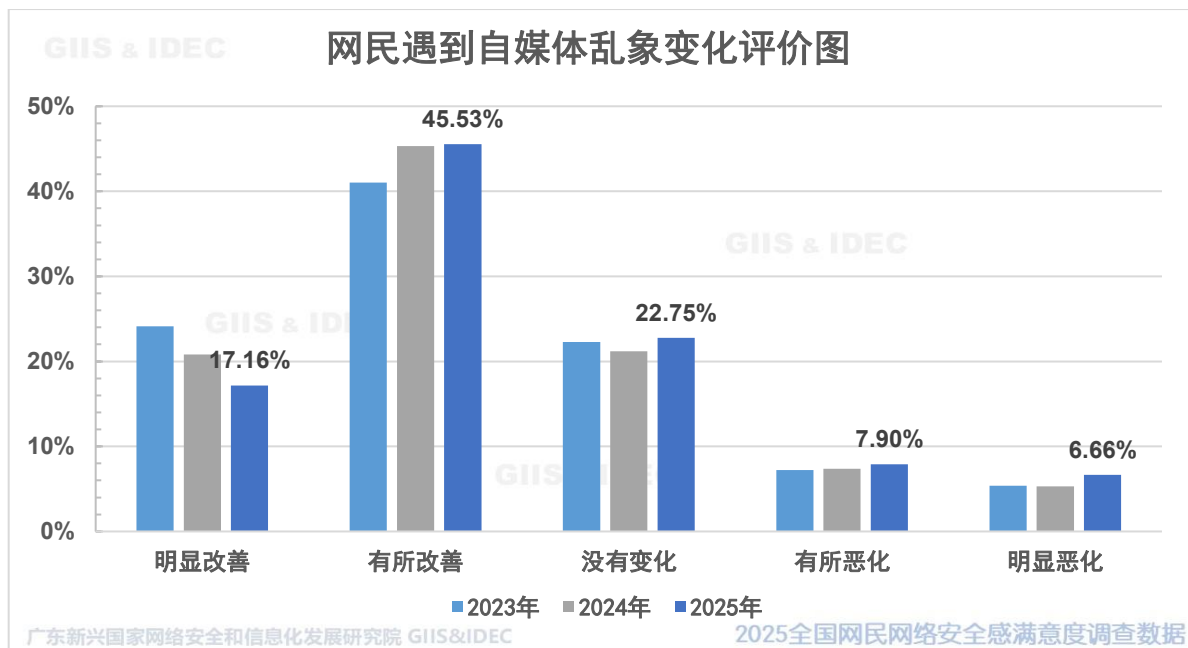
在网络暴力信息问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 63.69%，22.86%公众网民认为没有变化，认为网络暴力信息问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 13.45%，和去年相比，正向评价下降了 4.01 个百分点，负向评价上涨了 2.10 个百分点，数据显示，公众网民对网络暴力信息问题的整体评价下降幅度较大，应进一步加强对网络暴力信息问题的管控和治理。



图表 5.2-7：网民遇到网络暴力信息变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为过去一年以下网络问题有何变化：(网络暴力信息)）

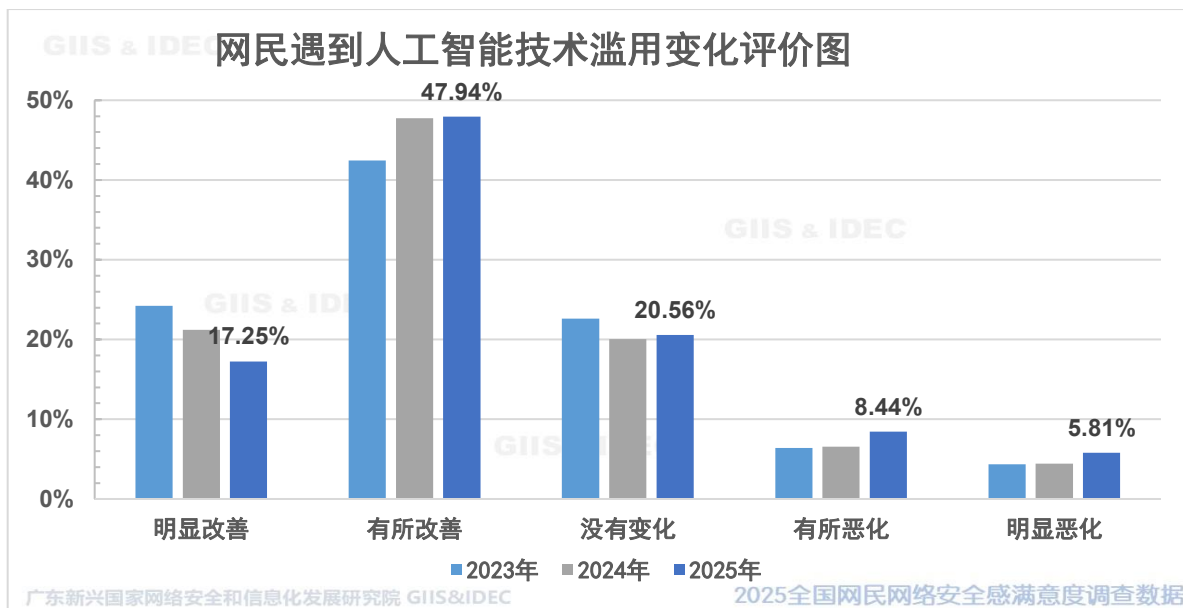
在自媒体乱象问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 62.69%，22.75% 公众网民认为没有变化，认为自媒体乱象问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的占总体 14.56%。和去年相比，正向评价下降了 3.45 个百分点，负向评价上升了 1.90 个百分点，表明公众网民认为过去一年自媒体乱象的情况有所恶化，应进一步加大治理力度，加强对造谣传谣、假冒仿冒、违规盈利的自媒体账号如营销号、百家号的管控。



图表 5.2-8：网民遇到自媒体乱象变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为过去一年以下网络问题有何变化：（自媒体乱象））

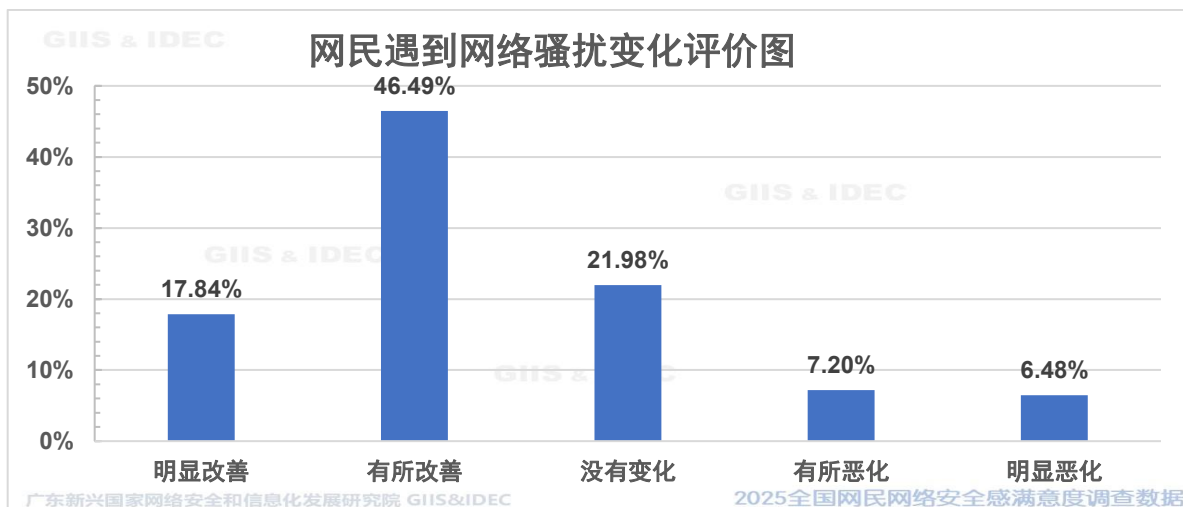
在生成式人工智能等新技术滥用问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 65.19%，20.56% 公众网民认为没有变化，认为生成式人工智能等新技术滥用问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 14.25%，和去年相比，正向评价下降了 3.78 个百分点，负向评价上升了 3.27 个百分点，表明公众网民认为生成式人工智能等新技术的滥用问题有所加重，原因可能在于今年生成式人工智能呈现爆发式发展，用户使用率大大提高，同时也导致深度伪造、侵犯隐私等滥用问题加重，相关部门和人工智能企业应加快监管措施出台。



图表 5.2-9：网民遇到生成式人工智能等新技术滥用变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为过去一年以下网络问题有何变化：（生成式人工智能等新技术滥用））

在网络骚扰问题中，认为有改善（明显改善+有所改善）的占比 64.33%，21.98% 公众网民认为没有变化，认为网络骚扰问题有恶化（有所恶化+明显恶化）的评价占 13.69%，数据显示，六成以上的公众网民认为过去一年网络骚扰广告、短信和电话的问题有所改善，但仍有四成左右的网民在该问题上认为没有变化或有恶化，因此，仍然需要大力推进网络骚扰问题的治理工作，各大通信运营商应有力拦截骚扰短信和电话。



图表 5.2-10：网民遇到网络骚扰广告变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 3 题：您认为过去一年以下网络问题有何变化：(网络骚扰广告、短信和电话)）

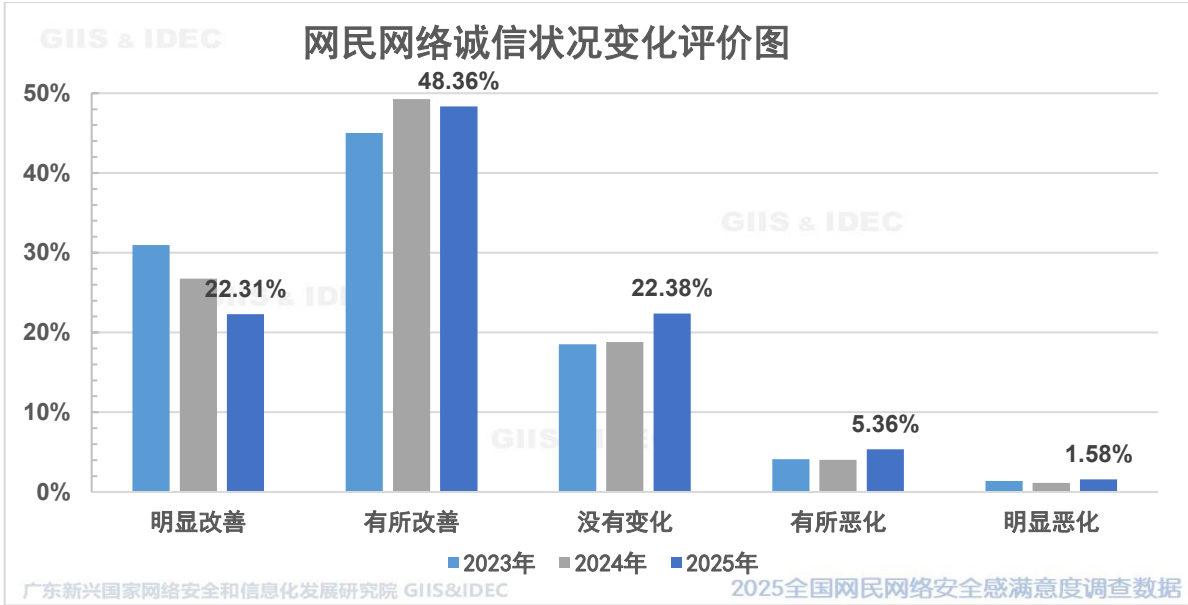
调查发现，公众网民认为在各类网络问题中整体评价下降最显著的是网络诈骗问题、网络暴力信息问题和自媒体乱象问题。应进一步加强相关领域的治理工作，营造风清气正的网络诚信空间。

（2）网络诚信认知与行为

调查发现，2025 年公众网民对网络诚信整体状况评价有所下降，超过七成网民感受到明显提升，认为网络诚信状况改善的网民，主要将其归因于相关部门加大整治力度，而认为状况恶化的网民，则多指向违法成本低和不良社会风气等因素。公众网民更加信任官方和主流媒体渠道发布的权威信息。网络失信状况逐渐好转，但电商和社交平台仍是失信重灾区。公众应对网络诚信问题方式多样化，遭遇网络诚信问题时，向官方主管部门举报和通过法律手段维护自身权益的意识显著增强。

4）公众网民认为 2025 年网络诚信整体状况有所下降

对网络诚信状况变化的感受方面，22.31%的网民认为网络诚信状况有明显改善，48.36%的网民认为网络诚信状况有所改善，22.38%认为没有变化，5.36%的网民认为有所恶化，1.58%的网民认为明显恶化。数据显示，超过七成（70.67%）的网民认为网络诚信状况有明显提升或较大提升。和去年相比，网民对网络诚信状况的正向评价（明显改善+有所改善）下降了 5.34 个百分点，负向评价（有所恶化+明显恶化）上升了 1.77 个百分点，总体来看，公众网民对 2025 年网络诚信整体评价维持较高水平，但与去年相比有所下降。



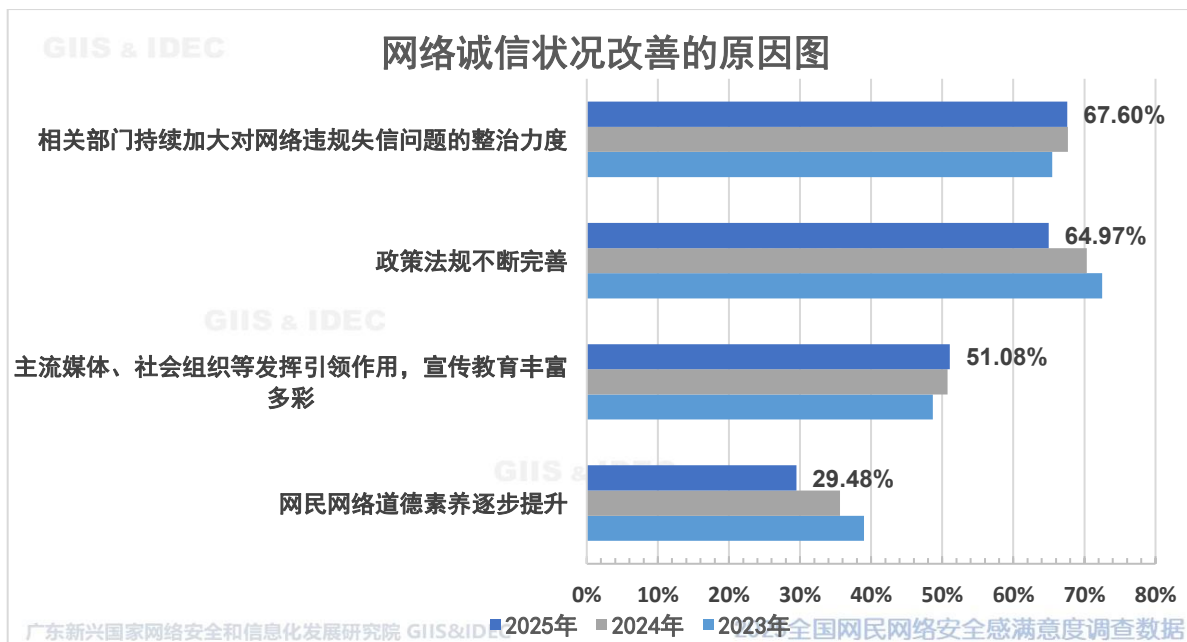
图表 5.2-11：网民网络诚信状况变化评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 4 题：同去年相比，您认为今年的网络诚信整体状况是否有变化？）

4.1）网络诚信状况改善的原因在于整治力度大

在超过七成认为网络诚信状况得到改善的网民中，网民认为最主要的原因是“相关部门持续加大对网络违规失信问题的整治力度”，选择率 67.60%；第二位是“政策法规不断完善”，选择率 64.97%；第三位是“主流媒体、社会组织等发挥引领作用，宣传教育丰富多彩”，选择率 51.08%；最后一位是“网民网络道德素养逐步提升”，选择率 29.48%。

去年相比，“相关部门持续加大对网络违规失信问题的整治力度”从第二位上升至第一位，说明公众网民认为相关部门对网络违规失信的整治力度确有加大，并且对网络诚信状况改善的工作效果起到更直接的作用。



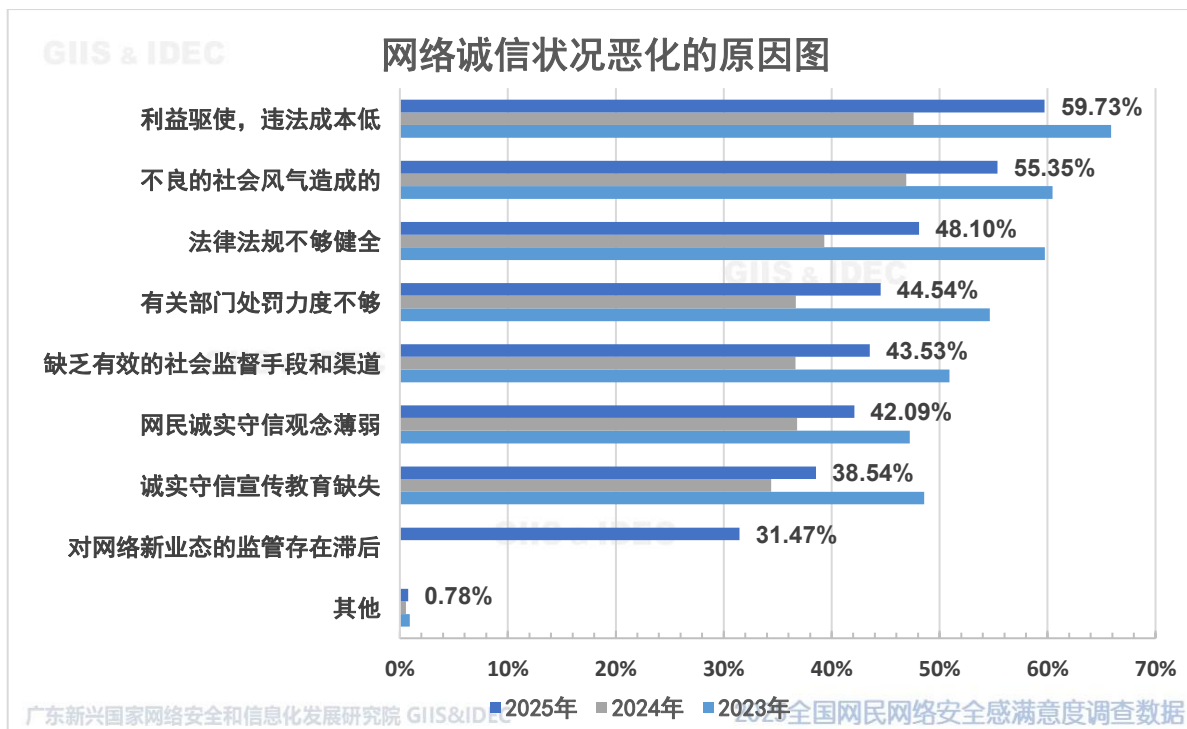
图表 5.2-12：网络诚信状况改善的原因图

（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 题：您认为目前网络诚信状况改善的主要原因是什么？（多选））

4.2）导致网络诚信状况恶化的原因依旧为违法成本低和社会风气

公众网民认为网络诚信状况有所恶化的原因，网民选择率最高的是“利益驱使，违法成本低”，占 59.73%；紧随其后的是“不良的社会风气造成的”，选择率 55.35%；排在第三的是“法律法规不够健全”，选择率 48.10%；排在第四的是“有关部门处罚力度不够”，选择率 44.54%；排在第五的是“缺乏有效的社会监督手段和渠道”，选择率 43.53%；后三名则是“网民诚实守信观念薄弱”、“诚实守信宣传教育缺失”和“对网络新业态的监管存在滞后”，选择率分别是 42.09%、38.54%和 31.47%。

和去年相比，“网民诚实守信观念薄弱”从第四位下降至第六位，其余选项排位不变，今年新增选项“对网络新业态的监管存在滞后”选择率超过 30%，说明公众网民认为网民诚实守信的观念有所加强，对网络诚信环境改善起到更重要的作用。同时，对网络新业态监管存在滞后要求相关部门加快建立健全网络新业态的法律法规和有效监管措施，提高违法成本，惩治网络不诚信行为，营造诚实守信的网络空间环境。



图表 5.2-13：网络诚信状况恶化的原因图

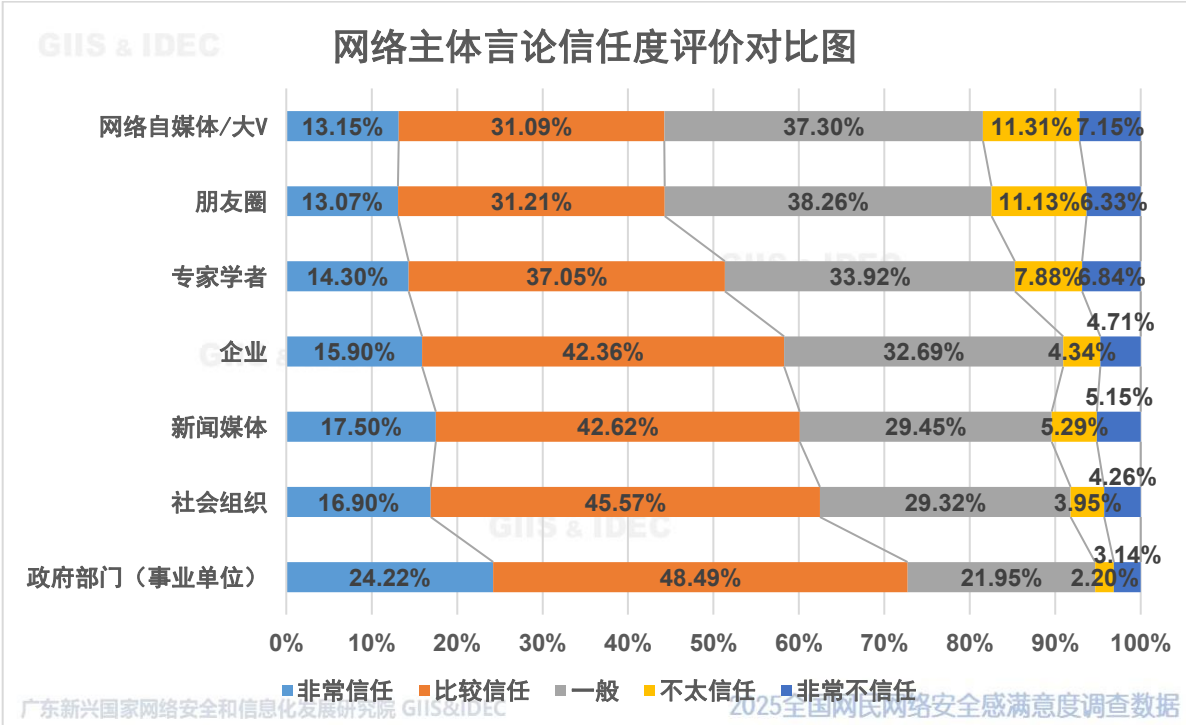
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 4.2 题：您认为网络诚信状况有所恶化的主要原因是什么？（多选））

5）公众网民更加信任官方和主流媒体渠道发布的权威信息

互联网信息来源多样，造成了信息多元化的特性，发布方均基于自身立场发声。其中，公信力高的主体其言论更易获得认同并建立权威。通过调查公众网民对网络主体言论的信任度，可有效衡量各发布方在公众中的公信力水平，为其改善自身舆情形象提供关键依据。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（事业单位），信任度72.71%；第二位是社会组织，信任度62.47%；第三位是新闻媒体，信任度60.11%；第四位是企业，信任度58.26%；第五位是专家学者言论，信任度51.35%；第六是朋友圈发布的信息，信任度44.28%。第七位是网络自媒体/大V发布的信息，信任度44.24%。数据显示公众网民对政府部门、社会组织和新闻媒体等官方和主流媒体渠道发布的信息信任度较高，认为具有权威性。企业和专家学者发布的信息在公众网民心中有一定的信任度，但跟官方渠道的权威发布相比有一定的差距。排在最后的网络自媒体/大V和来自朋友圈的信息信任度较差，这类言论通常来源未经验证且良莠不齐，公众网民的信任度一般。

和去年相比，公众网民对网络主体言论的信任度评价排位没有发生变动，但朋友

圈和网络自媒体/大 V 发布的信息分别上涨了 3.17 个和 3.40 个百分点，表明公众网民对自媒体/大 V 以及朋友圈发布的信息信任度有所提升。



图表 5.2-14：网络主体言论信任度评价对比图

（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：您对以下互联网信息内容的信任度如何？（矩阵题））

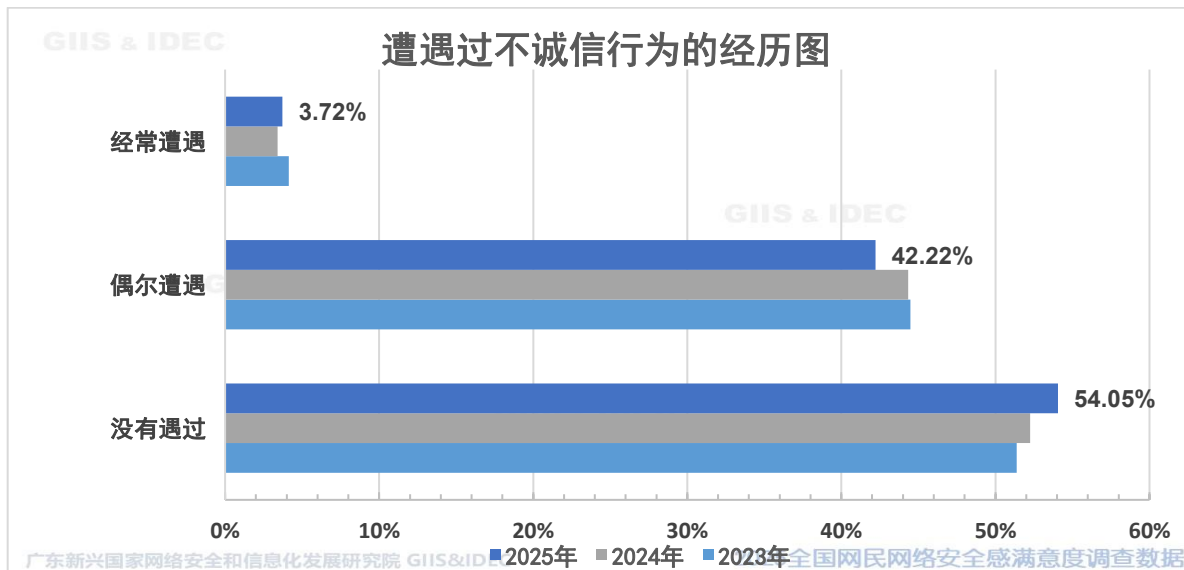
6）网民网络失信行为遭遇率下降，电商平台出现失信行为的选择率提高

参与调查的公众网民遭遇不诚信行为的概率为 45.95%，其中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，但仍有四成半以上的网民曾遭遇过网络失信行为。

其中，人们最常遭遇不诚信行为的互联网行业或领域是社交平台（49.36%）和电商平台（48.64%）。其次是新闻媒体网站平台，占比 34.16%；网络游戏平台，占比 32.43%；短视频和直播等自媒体平台，占比 25.31%；影视（中长视频）娱乐平台，占比 21.27%；家政、婚姻、职介、房产等网络中介，占比 10.99%；快递、物流、货运平台，占比 10.45%；在线教育培训，占比 8.85%；搜索服务，占比 8.10%；电信运

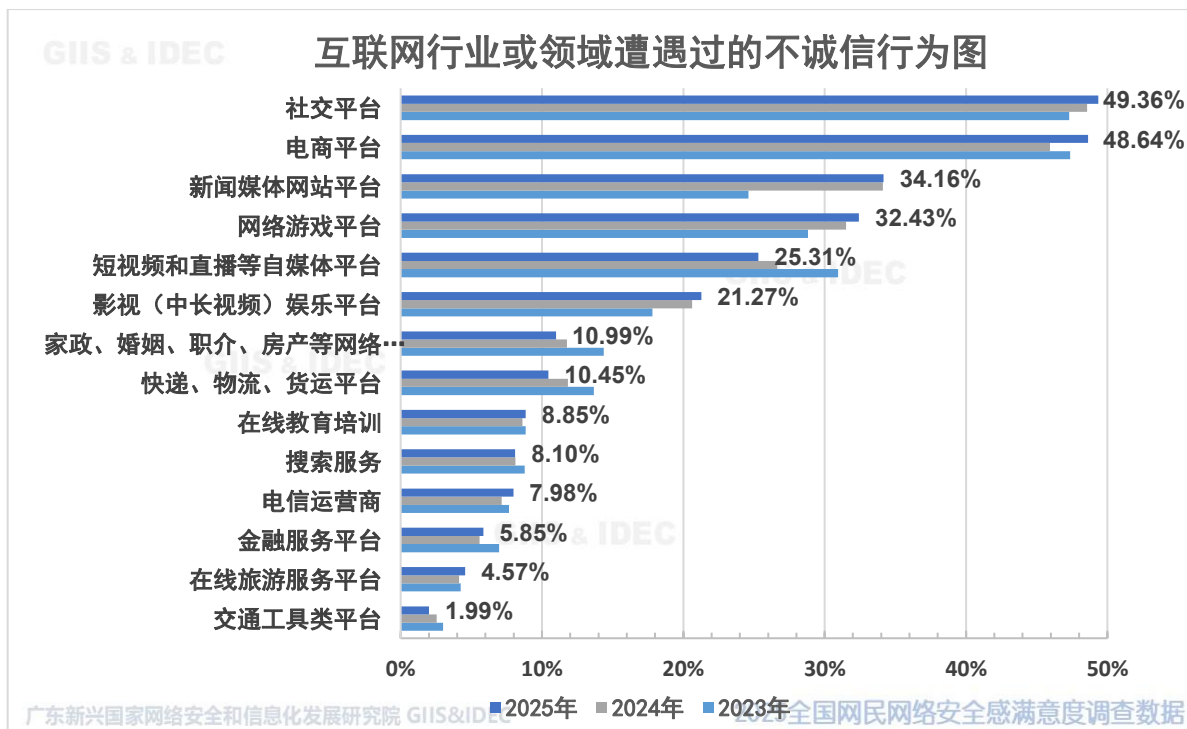
营商，占比 7.98%；金融服务平台，占比 5.85%；在线旅游服务平台，占比 4.57%；交通工具类平台，占比 1.99%。

和去年相比，排位基本没有发生变化，但社交平台 and 电商平台的选择率均有上升，上升了 0.80 和 2.70 个百分点，原因可能在于直播电商、社交拼团等新兴电商模式爆发式增长，传统的商品审核与售后监管体系难以跟上，给虚假宣传、货不对板、数据刷单等行为留下了空隙。



图表 5.2-15：遭遇过不诚信行为的经历图

（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：今年您在使用互联网过程中是否亲身遭遇过不诚信行为（虚假宣传、网络谣言、网络诈骗、个人信息泄露等）的经历？）



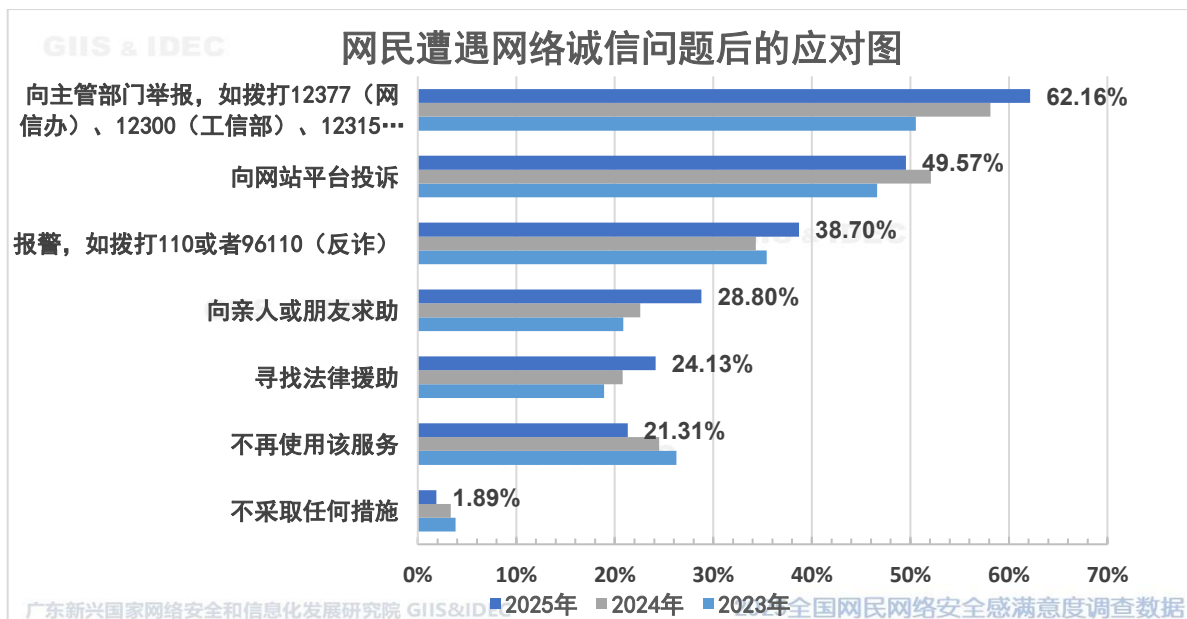
图表 5.2-16：互联网行业或领域遭遇过不诚信行为图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 6.1 题：今年您在以下哪些互联网行业或领域遭遇过不诚信行为？（最多可选 5 项））

7) 公众应对网络诚信问题方式多样化，举报意识增强

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“向主管部门举报，如拨打 12377（网信办）...”，选择率 62.16%；第二位是“向网站平台投诉”。选择率 49.57%；第三位是“报警，如拨打 110 或者 96110（反诈）”，选择率 38.70%；第四位是“向亲人或朋友求助”，选择率 28.80%；第五位是“寻找法律援助”，选择率 24.13%；第六位是“不再使用该服务”，选择率 21.31%。同时，“不采取任何措施”的选择率仅为 1.89%。数据表明，公众网民通过各种方式积极维护自身的合法权益。

和去年相比，“寻求法律援助”的排位上升一位，“不再使用该服务”的排位下降一位，“不采取任何措施”的选择率下降了 1.46 个百分点。可以得出，公众在遭遇网络诚信问题时，向官方主管部门举报和通过法律手段维护自身权益的意识显著增强。这反映了公众对于网络诚信问题的重视程度不断提高，以及对于维护自身权益的态度转趋积极。



图表 5.2-17：网民遭遇网络诚信问题后的应对图

（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：当您遭遇网络诚信问题，您会怎么办？（多选））

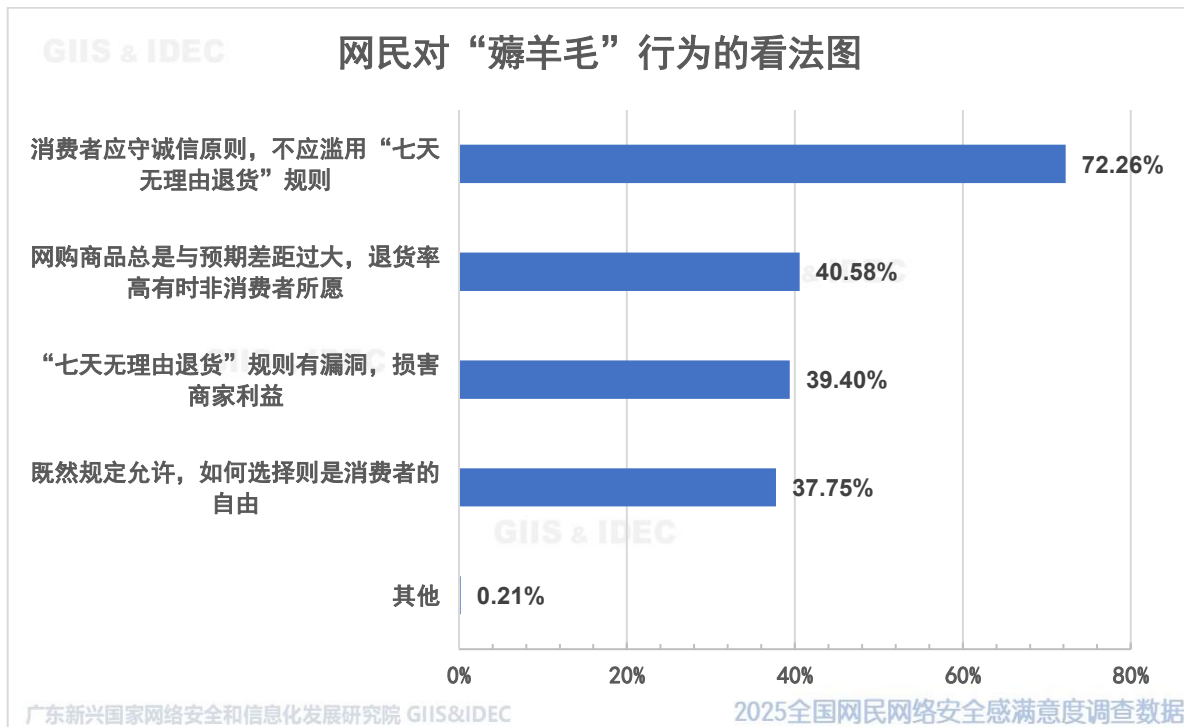
（3）诚信热点问题及治理

滥用“七天无理由退货”规则漏洞薅商家羊毛乱象危害网络购物诚信，但公众网民在网络购物过程中能较好地遵守诚实守信原则，改善购物环境需经营者、消费者、电商平台和监管部门齐发力。自媒体乱象中恶意炒作与造谣传谣持续突出，公众网民的改进建议主要集中在提高处罚的透明度、公正性和优化用户体验方面。自媒体乱象治理效果连续三年实现提升。部分网民对网络身份认证公共服务还不非常了解，但已有超过六成网民信任该服务的安全性。社交和自媒体平台依旧是网络谣言的重灾区，网络匿名性与流量经济利益驱动是主要因素。公众网民对官方辟谣效果满意度持续上涨，但需补齐宣传覆盖面不足的短板。公众面对网络热点舆情需加强分辨信息真伪的能力，维护社会正义是公众网民转评热点事件的最主要动机，情绪煽动是放大网络舆情传播效应的主要因素，完善法律追责制度是改善网络舆情处置办法的最大痛点。

8）“薅羊毛”乱象

“七天无理由退货”本是维护消费者网络购物、促进电子商务健康发展的一种办法，但近来不乏有人利用退货钻规则漏洞、占商家便宜、薅商家羊毛，针对这一不诚信现象公众网民的看法有：排在第一位的是“消费者应守诚信原则，不应滥用‘七天

无理由退货’规则”，选择率 72.26%；第二位是“网购商品总是与预期差距过大，退货率高有时非消费者所愿”，选择率 40.58%；第三位是“‘七天无理由退货’规则有漏洞，损害商家利益”，选择率 39.40%；第四位是“既然规则允许，如何选择则是消费者的自由”，选择率 37.75%。数据显示，七成以上的公众认可消费者在网购时应遵守原则，不应滥用“七天无理由退货”规则，可以看出公众网民在网络购物过程中能较好地遵守诚实守信原则。



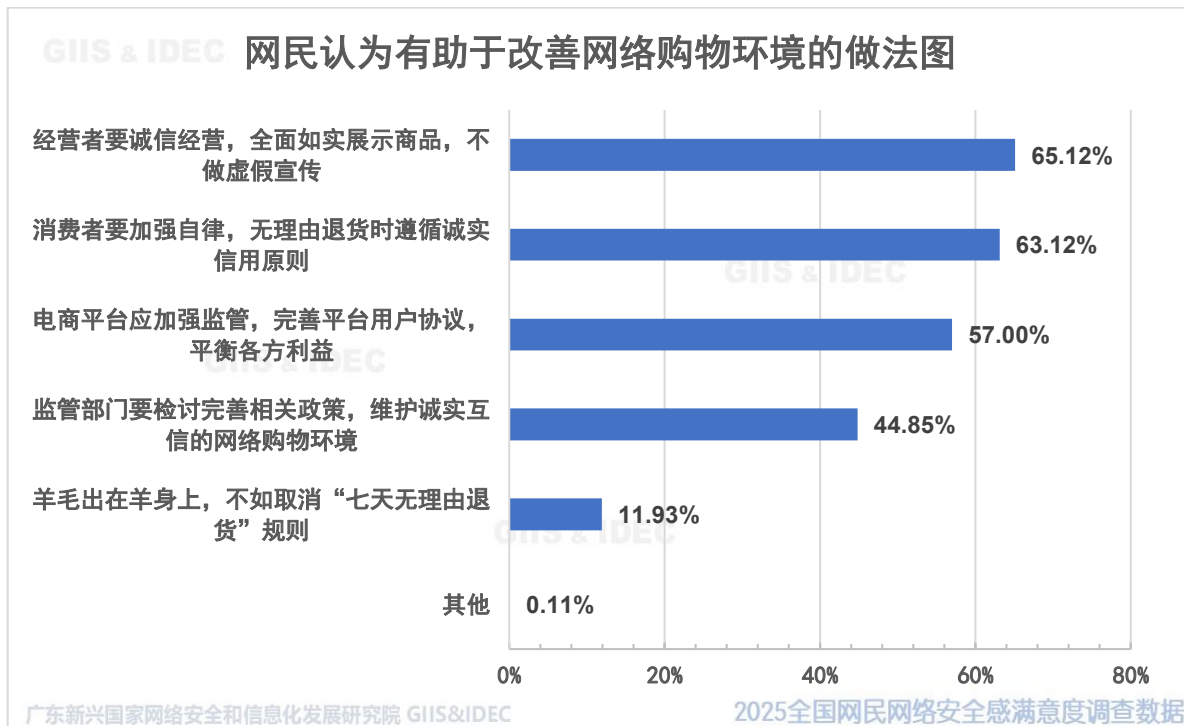
图表 5.2-18：网民对“薅羊毛”行为看法图

（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：近来发生了多起退货事件并引起网络热议，如有人滥用“七天无理由退货”规则“薅羊毛”，部分网店退货率高居不下。您如何看待这种行为？（多选））

9）公众网民认为改善购物环境需经营者、消费者、电商平台和监管部门齐发力

参与调查的公众网民认为有助于改善网络购物环境的做法是：第一位“经营者要诚信经营，全面如实展示商品，不做虚假宣传”，选择率 65.12%；第二位是“消费者要加强自律，无理由退货时遵循诚实信用原则”，选择率 63.12%；第三位是“电商平台应加强监管，完善平台用户协议，平衡各方利益”，选择率 57.00%；第四位是“监管部门要检讨完善相关政策，维护诚实互信的网络购物环境”，选择率 44.85%；第五位是“羊毛出在羊身上。不如取消‘七天无理由退货’规则”，选择率

11.39%。数据显示，公众网民认为要改善网络购物环境，经营者、消费者、电商平台和监管部门都应承担相应的责任，才能促进网络购物环境诚实信任。



图表 5.2-19：改善网络购物环境做法图

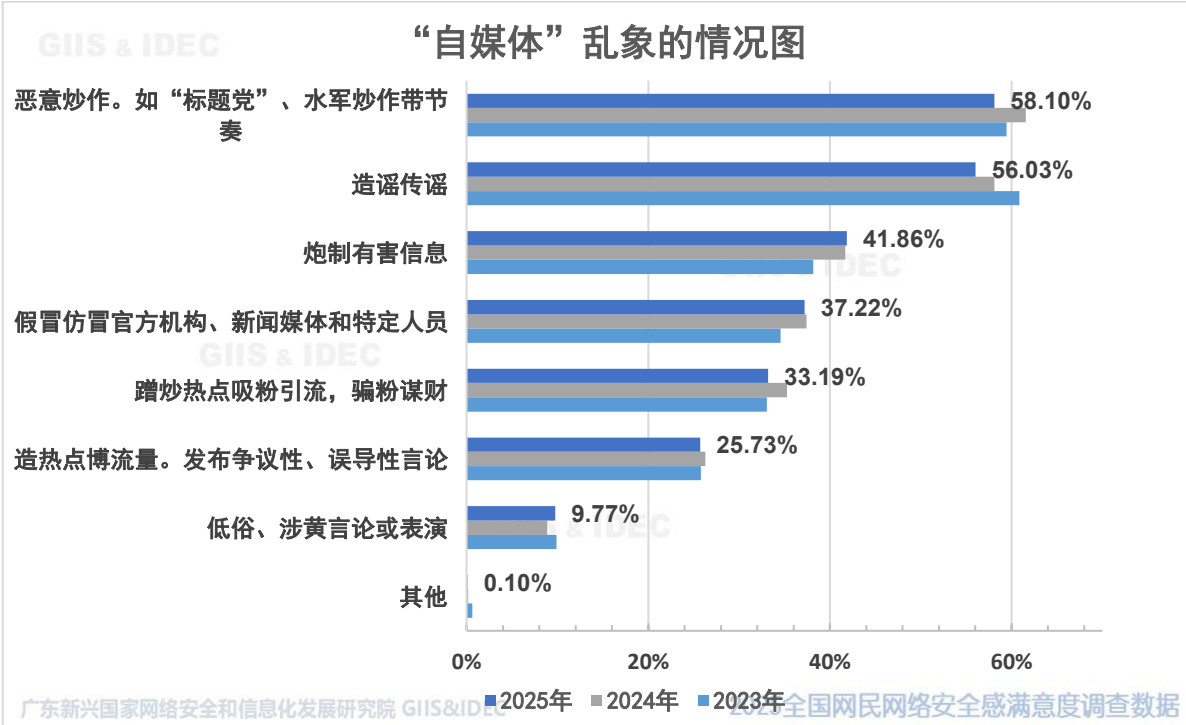
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 9 题：您认为以下哪些做法有助于改善网络购物环境？（多选））

10）自媒体乱象中恶意炒作与造谣传谣持续突出

参与调查的公众网民认为“自媒体”乱象中比较严重的行为：排第一的是恶意炒作，如“标题党”、水军炒作带节奏，选择率 58.10%；排第二的是造谣传谣，选择率 56.03%；排第三的是炮制有害信息，选择率 41.86%；排第四的是假冒仿冒官方机构、新闻媒体和特定人员，选择率 37.22%；排第五的是蹭炒热点吸粉引流，骗粉谋财，选择率 33.19%；排第六的是造热点博流量，发布争议性、误导性言论，选择率 25.73%；最后是低俗、涉黄言论或表演，选择率 9.77%。数据显示，过去一年自媒体乱象中最常见的情况依旧是恶意炒作和造谣传谣。

和去年相比，排位基本没有变动，恶意炒作与造谣传谣仍然位列第一第二位，除“炮制有害信息”和“低俗、涉黄或表演”的选择率有略微上升之外，其余选项的选择率均下降，说明，过去一年，自媒体乱象的整体情况有所好转。有关部门应乘胜追

击，进一步加强对自媒体平台监管和对自媒体账号的约束，进一步整顿造热点博流量，发布争议性或低俗涉黄内容的自媒体博主，维护良好的网络环境。



图表 5.2-20：“自媒体”乱象的情况图

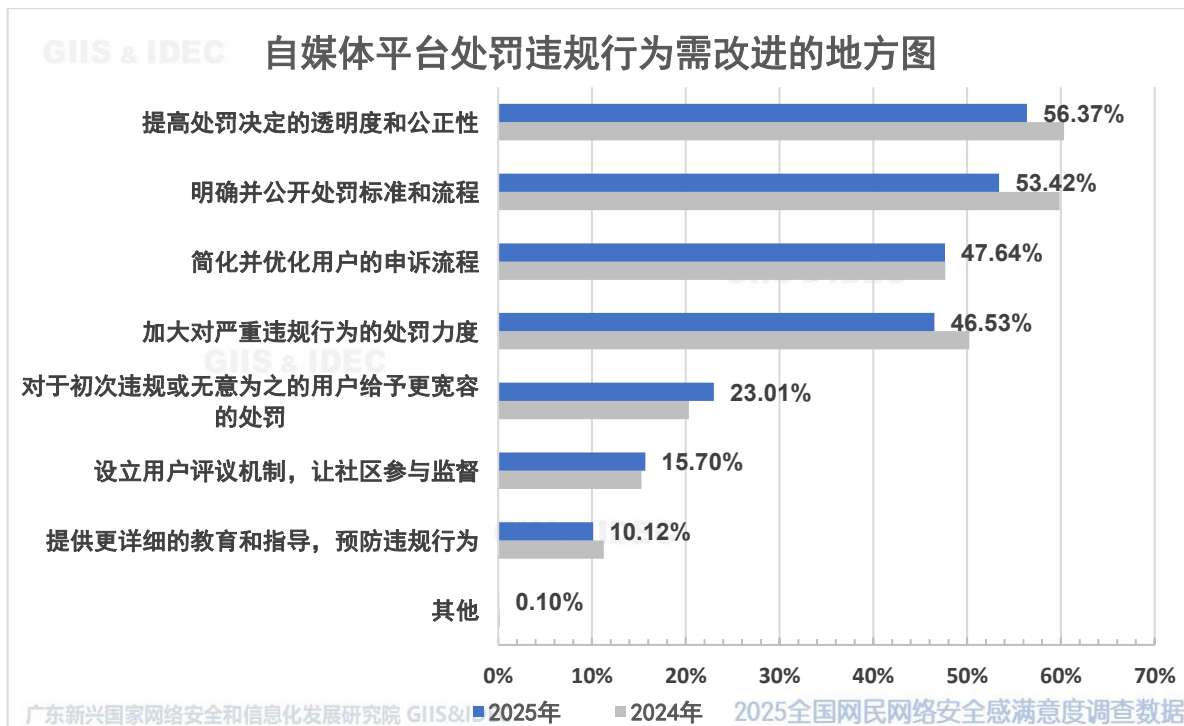
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 10 题：您认为以下哪些“自媒体”乱象比较严重？（多选，最多 4 项））

11）公众网民对于自媒体平台在处罚用户违规行为时的改进建议主要集中在提高处罚的透明度、公正性和优化用户体验方面

参与调查的公众网民对自媒体平台处罚用户违规行为的需改进地方的选择率：第一是提高处罚决定的透明度和公正性（56.37%），第二是明确并公开处罚标准和流程（53.42%）；第三是简化并优化用户的申诉流程（47.64%）；第四是加大对严重违规行为的处罚力度（46.53%）；第五是对于初次违规或无意为之的用户给予更宽容的处罚（23.01%）；第六是设立用户评议机制，让社区参与监督（15.70%）；最后是提供更详细的教育和指导，预防违规行为（10.12%）。

和去年相比，总体排位变动不大，“加大对严重违规行为的处罚力度”从第三位下降至第四位，总结数据可以得出，公众网民对于自媒体平台在处罚用户违规行为时的改进建议依旧集中在处罚的流程方面。排在前三名的依次是，“提高处罚的透明度和公正性”、“明确并公开处罚标准和流程”和“简化并优化用户的申诉流程”。因

此，自媒体平台在改进处罚机制时，应首要考虑优化处罚规则和处罚流程、设立清晰明确、公开透明的处罚标准，让用户清楚地预见自己行为的后果。同时，也可以通过提供更详细的教育和指导以及设立用户评议机制等方式，进一步预防违规行为的发生，营造更加健康、有序的网络环境。



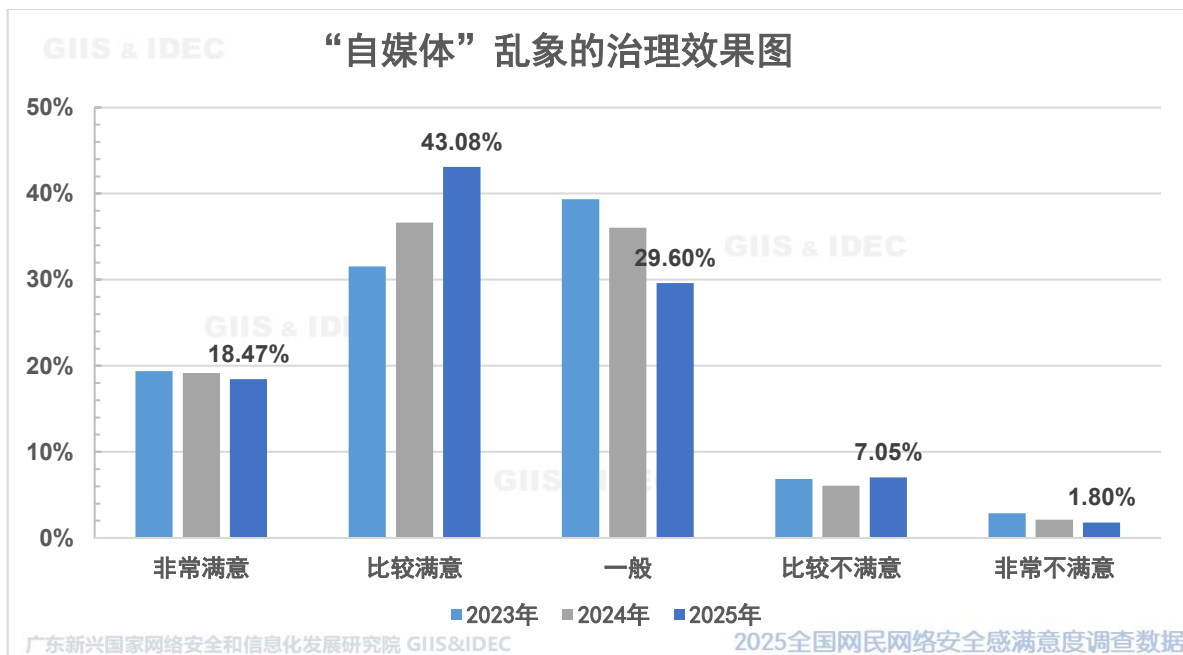
图表 5.2-21：自媒体平台处罚违规行为需改进的地方图

（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：您认为自媒体平台在处罚用户的违规行为时，有哪些可以改进的地方？（多选，最多 4 项））

12) 公众网民对自媒体乱象治理效果的满意度提升

关于“自媒体”乱象的治理效果，18.47%的网民表示非常满意，43.08%的网民表示比较满意，29.60%的网民表示治理效果一般，7.05%的网民对治理效果表示比较不满意，1.80%的网民则表示非常不满意。数据显示，六成以上（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，公众网民看到了成效，清朗有序的自媒体空间未来可期。

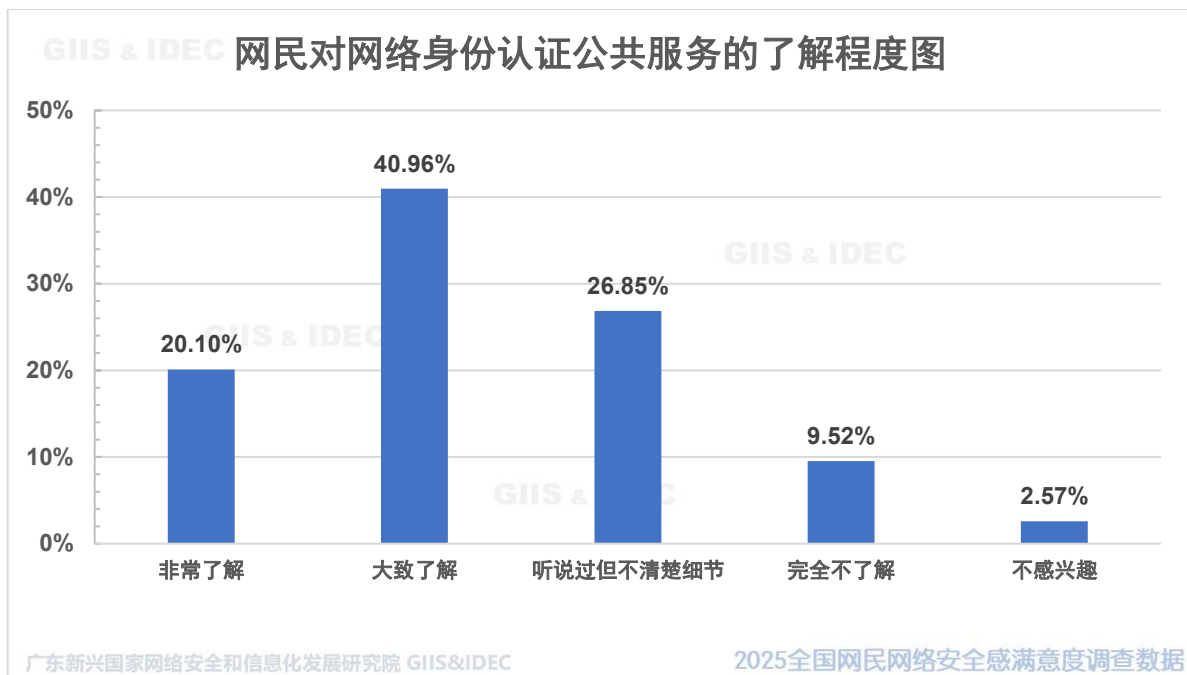


图表 5.2-22：“自媒体”乱象的治理效果图

（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：您对目前大力整治“自媒体”乱象的效果满意吗？）

13）大部分网民对网络身份认证公共服务还不非常了解

2025 年 5 月国家六部门联合发布《国家网络身份认证公共服务管理办法》并于 2025 年 7 月 15 日起施行。国家网络身份认证公共服务，是指国家根据法定身份证件信息，依托统一建设的网络身份认证公共服务平台，为自然人提供申领网号、网证以及进行身份核验等服务。调查公众网民对网络身份认证公共服务的了解情况，20.10% 的网民非常了解，40.96% 的网民大致了解，26.85% 的网民听说过但不清楚细节，9.53% 的网民完全不了解，还有 2.57% 的网民不感兴趣。数据显示，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，由此说明，国家相关部门在推行网络身份认证公共服务方面还需加大宣传力度，加深网民对其的了解程度。

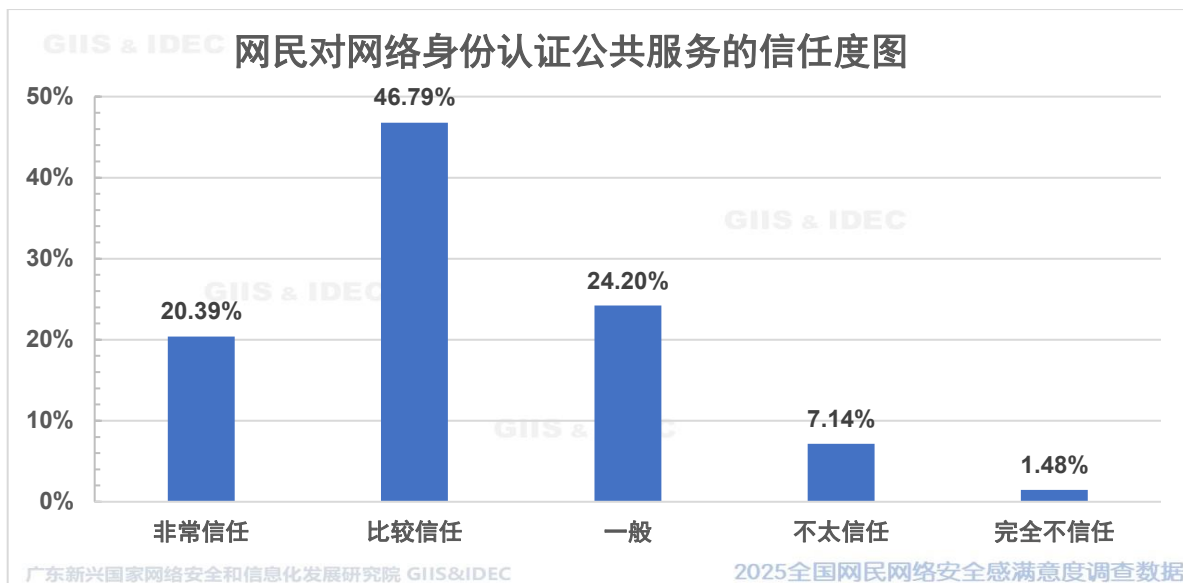


图表 5.2-23：网民对“网络身份认证公共服务”熟悉程度图

（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：您是否了解国家推行的“网络身份认证公共服务”（如网号、网证）？）

14）超六成网民对国家网络身份认证公共服务平台的安全性表示信任

参与调查的网民对通过“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的信任度为：20.39%的网民表示非常信任，46.79%表示比较信任，24.20%表示一般，7.14%表示不太信任，仅 1.48%的网民表示完全不信任。数据显示，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的网民占总体的 67.18%，超过六成半。由此表明，公众网民对国家网络身份认证公共服务平台具有一定信任，原因可能来源于公众对国家官方平台的信任，国家网络身份认证公共服务平台要持续推广和加强落地应用，不断增加公众对其的信任度、满意度。



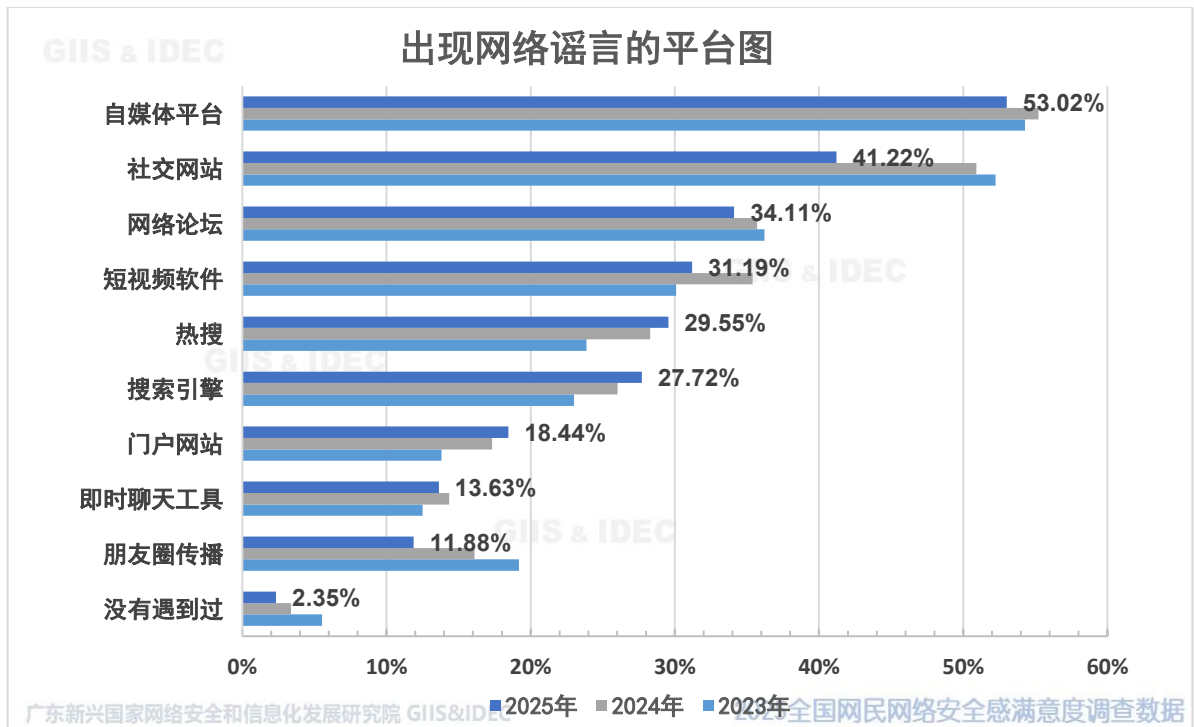
图表 5.2-24：网民对“国家网络身份认证公共服务平台”信任度图

（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：您是否信任通过“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？）

15）社交和自媒体平台依旧是网络谣言的重灾区

参与调查的公众网民认为最容易出现网络谣言的平台是自媒体平台（出现率为 53.02%），第二位是社交网站（出现率为 41.22%），第三位是网络论坛（出现率为 34.11%），第四位是短视频软件（出现率为 31.19%），第五位是热搜（出现率为 29.55%），第六位是搜索引擎（出现率为 27.72%），第七位是门户网站（出现率为 18.44%），第八位是即时聊天工具（出现率为 13.63%），第九位是朋友圈传播（出现率为 11.88%）。另外，有 2.35% 的网民没有遇到过网络谣言。数据显示，自媒体平台依旧是网络谣言来源的“重灾区”，自媒体平台造谣的门槛低、处罚轻，甚至有时造谣虚假言论与流量经济挂钩，因此自媒体平台滋生了网络谣言产生和传播。

和去年相比，各个选项的排名基本保持稳定，即时聊天工具的排位上升一位。从选择率上看，大部分选项的选择率都出现了下降，其中选择率下降最明显的是社交网络，下降了 9.69 个百分点。可见过去一年对社交网站的谣言治理工作力度最强。



图表 5.2-25：出现网络谣言的平台图

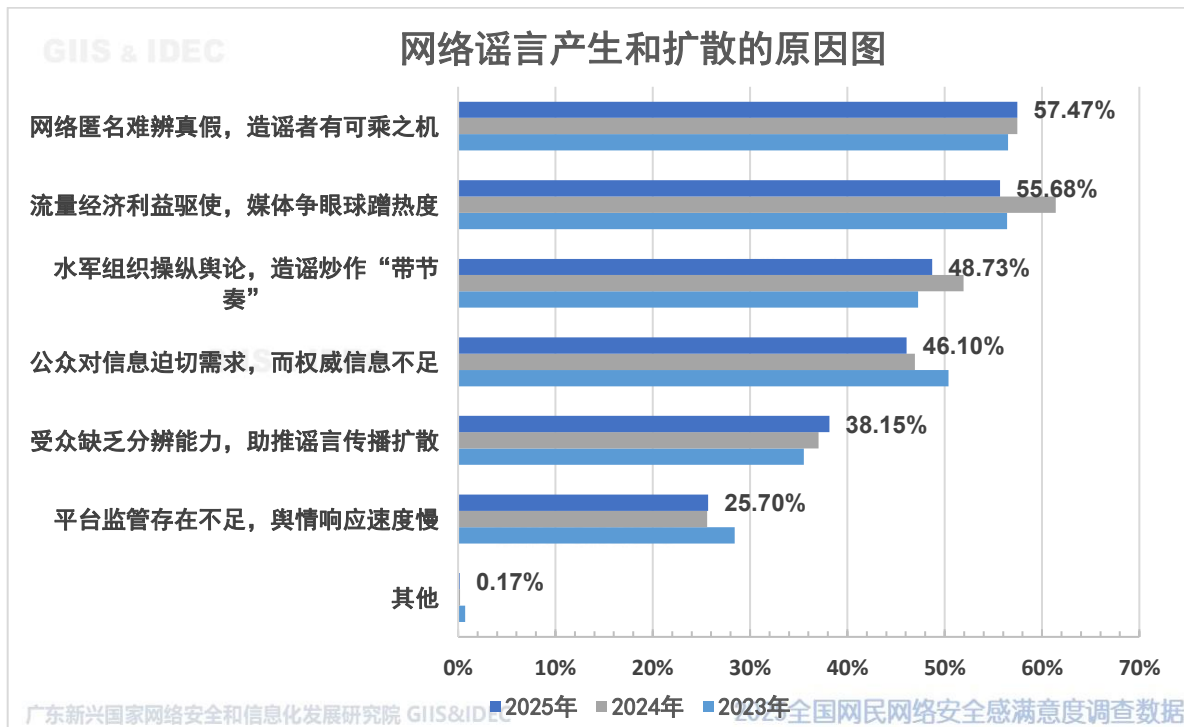
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 15 题：您看到过的网络谣言通常来自于什么平台？（多选））

15.1）网络匿名性与流量经济利益驱动是网络谣言的产生与扩散的主要因素

对于网络谣言产生和扩散的原因：排第一的是“网络匿名难辨真假，造谣者有可乘之机”，选择率 57.47%；第二是“流量经济利益驱使，媒体争眼球蹭热度”，选择率 55.68%；第三是“水军组织操纵舆论，造谣炒作‘带节奏’”，选择率 48.73%；第四是“公众对信息迫切需求，而权威信息不足”，选择率 46.10%；第五是“受众缺乏分辨能力，助推谣言传播扩散”，选择率 38.15%；第六是“平台监管存在不足，舆情响应速度慢”，选择率 25.70%。数据显示，网民认为网络匿名性和流量经济驱动是网络谣言产生和扩散的主要原因。

和去年相比，网络匿名性的排位从第二位上升至第一位，流量经济驱动的排位由第一位下降至第二位，其余选项排位保持不变。由此可得，网络匿名性和流量经济驱动依旧是造成网络谣言产生和扩散的两大主要原因，网络匿名性的排位上升说明近一年来公众网民对网络匿名性影响网络谣言产生和扩散的感受有所加深。网络环境下信息发布的责任被网络匿名所弱化，使得谣言的溯源与追责更为困难，从而加剧了谣言的滋生与蔓延。网络匿名性排位的上升提示我们，未来的网络谣言治理工作需更加聚

焦于网络实名制身份管理与社会诚信体系建设，以应对匿名性带来的挑战。同时，流量经济则激励部分个体或平台通过制造与传播争议性、煽动性内容来博取关注、获取经济利益，形成“谣言-流量-收益”的恶性循环。为了有效遏制网络谣言的扩散，需要构建多方协同、标本兼治的综合治理体系，强化平台主体责任，以技术阻断谣言传播链条；压实监管与法治根基，提升造谣传谣成本；推动网络实名制落实，提升全民网络诚信素养。



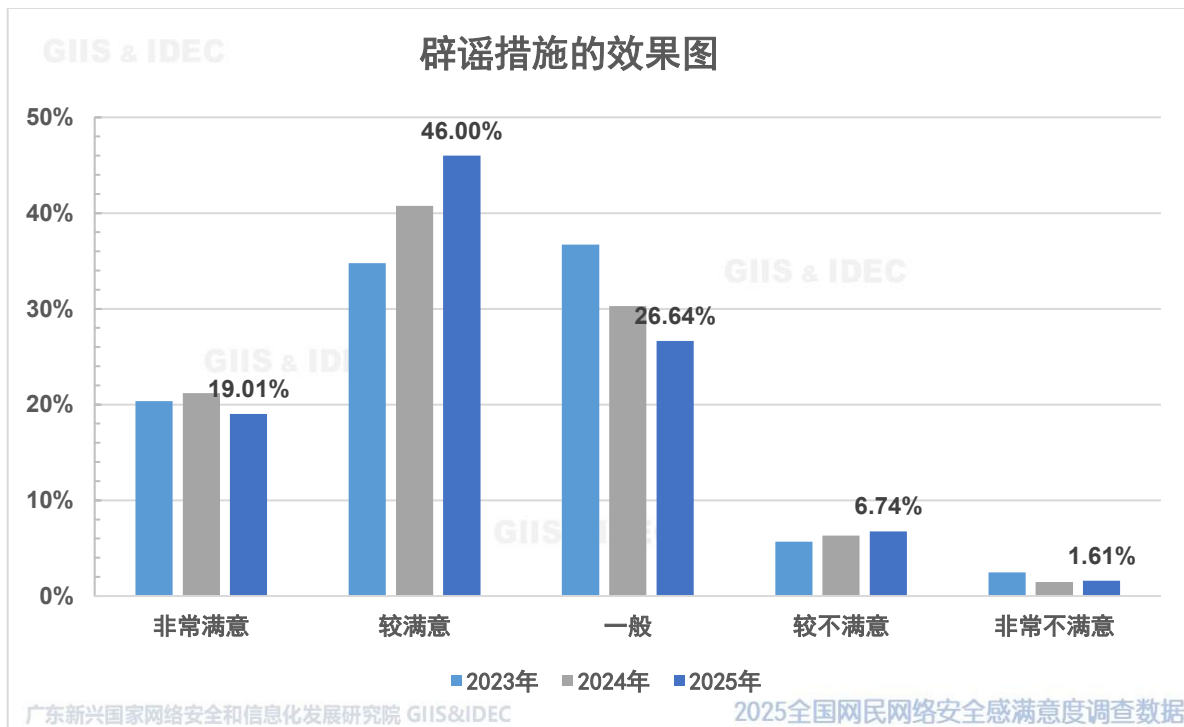
图表 5.2-26：网络谣言产生和扩散的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 15.1 题：您认为网络谣言产生和扩散的原因主要是什么？（多选））

15.2）公众网民对官方辟谣效果的满意度上升

参与调查的公众网民对于官方辟谣效果的看法：19.01%的网民对辟谣效果表示非常满意，46.00%的网民对辟谣效果表示较满意，26.64%的网民对辟谣效果表示一般，6.74%网民则对辟谣效果表示较不满意，非常不满意的网民占比 1.61%。数据结果显示，有 65.01%的网民对官方辟谣的效果表示满意，超六成半公众网民对官方辟谣措施感到满意；有 8.35%是网民对官方辟谣的效果表示不满意。

和去年相比，公众网民的满意度上涨了 3.05 个百分点，公众网民对官方辟谣的满意率连续三年实现上涨，说明官方对网络辟谣的措施起到一定效果，各地网警或网信办等官方渠道需保持并不断加强辟谣措施。

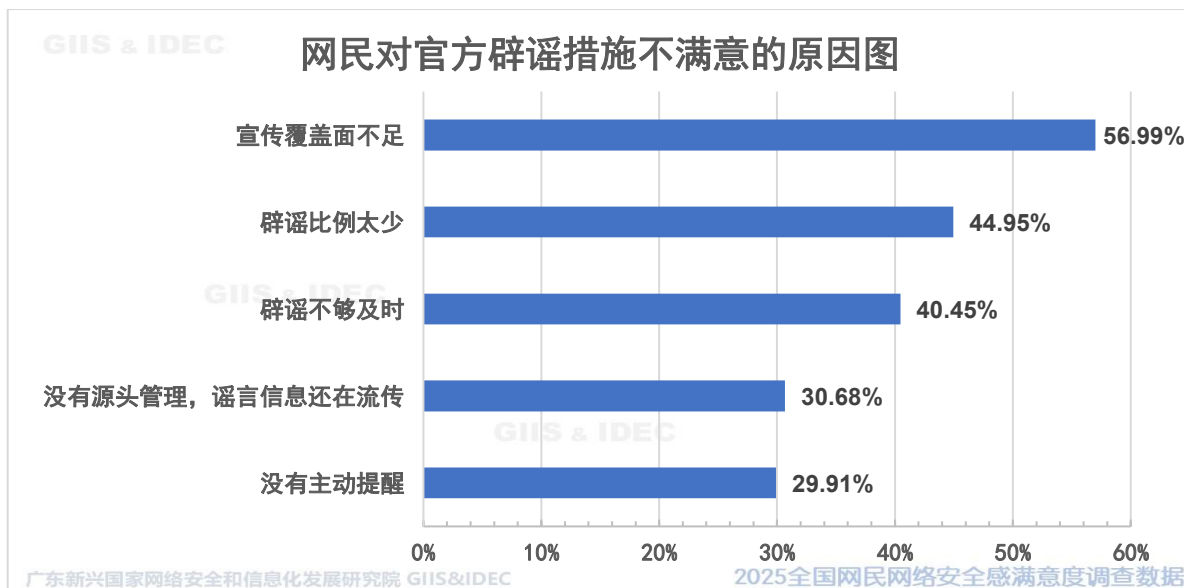


图表 5.2-27：辟谣措施效果评价分布图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 15.2 题：您对目前官方加强辟谣措施的效果满意吗？）

15.3）对官方辟谣不满意的原因

值得注意的是，仍有近三成半的受访网民，对官方辟谣措施未给予满意评价。调查其不满意的原因排位：第一位是“宣传覆盖面不足”，选择率 56.99%；第二位是“辟谣比例太少”，选择率 44.95%；第三位是“辟谣不够及时”，选择率 40.45%；第四位是“没有源头管理，谣言信息还在流传”，选择率 30.68%；第五位是“没有主动提醒”，选择率 29.91%。数据表明，官方辟谣还需在宣传上多下功夫，扩大辟谣宣传覆盖面、增加辟谣事件的比例；加快对网络谣言的反应速度和辟谣速度；从源头对网络造谣传谣进行治理；主动提醒网民注意辨别网络谣言。

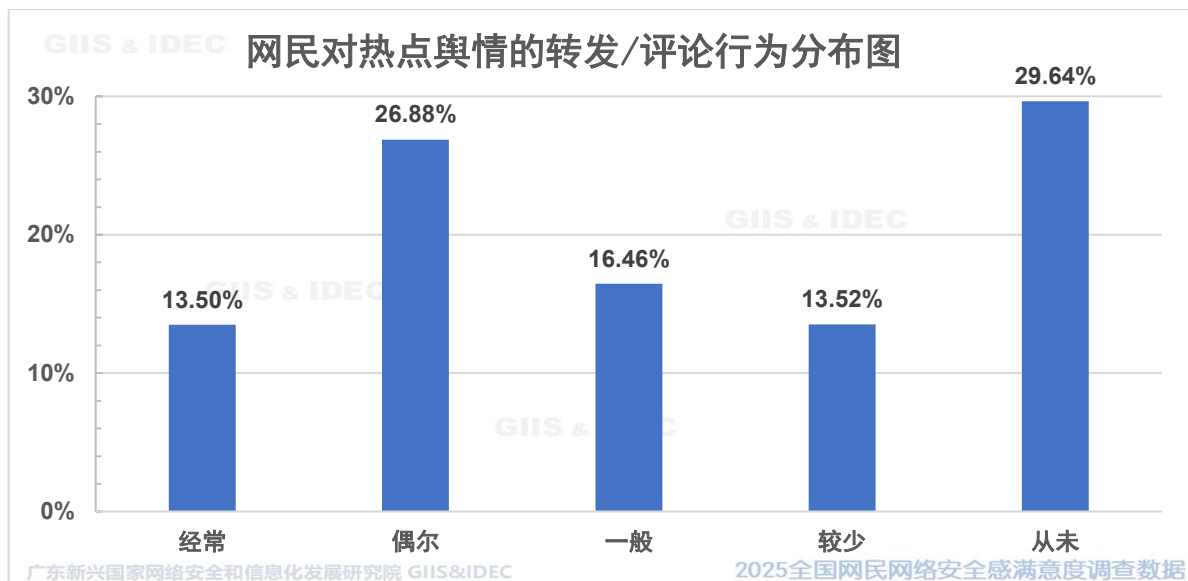


图表 5.2-28：网民对官方辟谣不满意的原因分布图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 15.3 题：您对目前官方辟谣措施不满意的原因是什么？（多选））

16）七成网民有曾转发或评论热点舆情事件的经历

网络热点舆情，是指在互联网上围绕某一特定事件或议题，在短时间内引发公众广泛关注、讨论和情感投射，并形成具有显著影响力的集体意见和舆论场。它不仅是社会心态的晴雨表，更是网络治理面临的核心课题之一。参与调查的公众网民曾转发或评论热点舆情事件的情况是：13.50%的公众网民经常转发或评论热点舆情事件；26.88%的网民偶尔转发或评论；16.46%的网民选择了“一般”；13.52%的网民较少转发或评论；29.64%的网民从未转发或评论或热点舆情事件。数据显示，七成（70.36%）网民都曾有过转发或评论热点舆情事件的经历，仅三成网民从未参与热点舆情事件的转评，这表明公众网民对热点舆情事件的参与度和关注度较高。

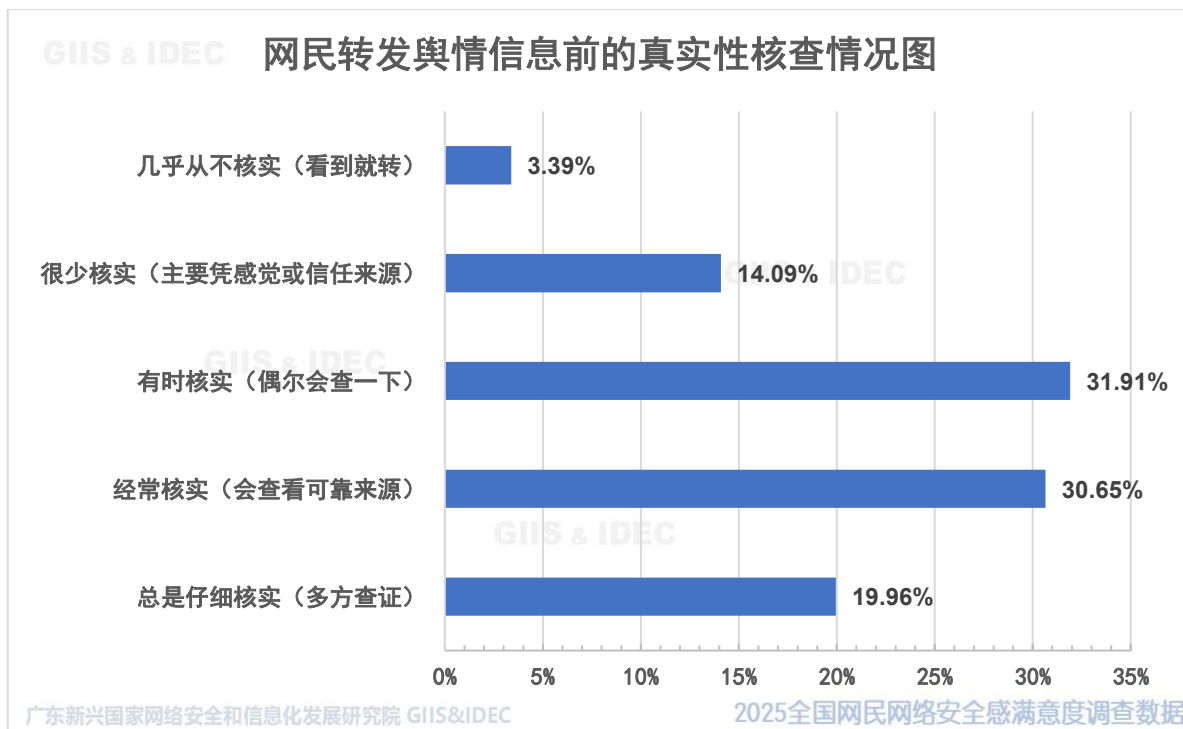


图表 5.2-29：网民对热点舆情的转发/评论行为分布图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16 题：您是否曾转发/评论过热点舆情事件？）

16.1）五成公众网民在转发前总是或经常核实信息真实性

有过转发热点舆情事件经历的网民中，19.96%的公众网民转发前总是会仔细核实、多方查证信息的真实性；30.65%会经常核实（会查看可靠来源）；31.91%有时会核实（偶尔会查一下）；14.09%很少核实（主要凭感觉或信任来源）；3.39%则几乎从不核实（看到就转）。数据显示，五成（50.61%）的公众网民在转发前总是或经常核实信息真实性，仅有 3.39%的网民几乎从不核实信息的真实性。这表明网络舆情生态在历经多次事件反转和谣言传播后，有不少网民已经逐渐对信息真伪具备一定的辨别能力和批判性思维，这有助于推动网络空间清朗和网络社会诚信的内生动力形成。

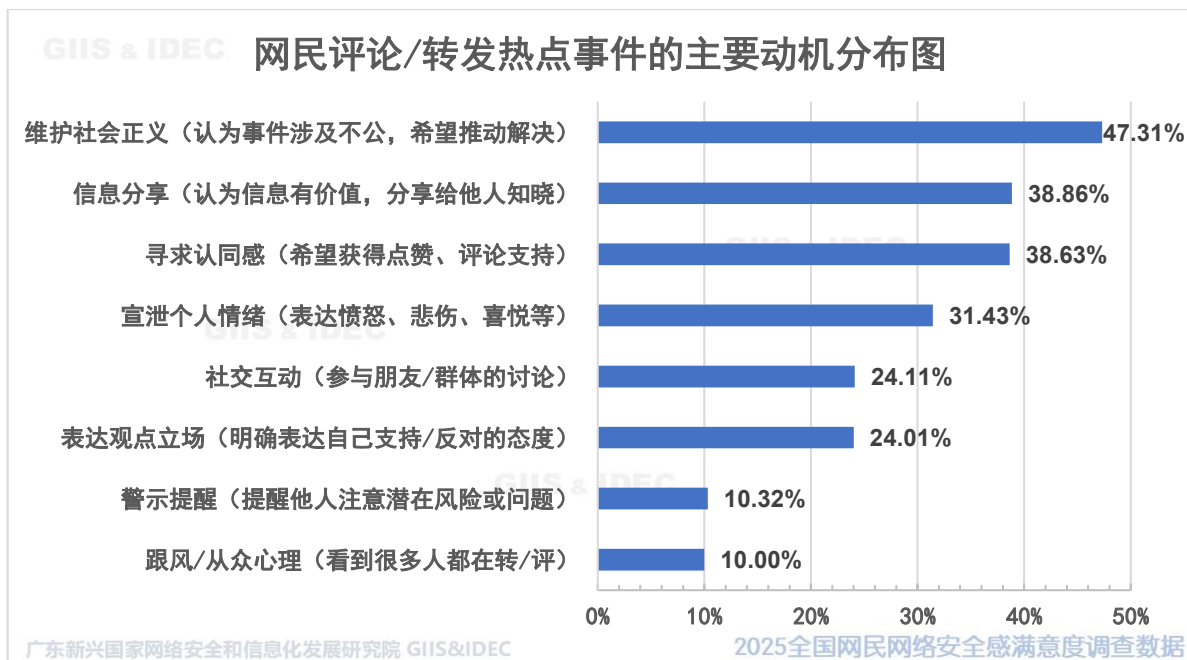


图表 5.2-30：网民对转发舆情信息前的真实性核查情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16.1 题：转发前是否会核实信息真实性？）

16.2）维护社会正义是公众网民转评热点事件的最主要动机

公众网民转发或评论热点舆情事件的主要动机排位是：第一位是“维护社会正义（认为事件涉及不公，希望推动解决）”，选择率 47.31%；第二位是“信息分享（认为信息有价值，分享给他人知晓）”，选择率 38.86%；第三位是“寻求认同感（希望获得点赞、评论支持）”，选择率 38.63%；第四位是“宣泄个人情绪（表达愤怒、悲伤、喜悦等）”，选择率 31.43%；第五位是“社交互动（参与（朋友/社群的讨论））”，选择率 24.11%；第六位是“表达观点立场（明确表达自己支持/反对的态度）”，选择率 24.01%；第七位是“警示提醒（提醒他人注意潜在风险或问题）”，选择率 10.32%；第八位是“跟风/从众心理（看到很多人都在转/评）”，选择率 10.00%。数据显示，公众网民参与转发或评论热点舆情事件的最主要动机是认为事件存在不公，希望通过转发或评论的方式推动事件解决、维护社会正义。正义感的驱使是网民参与热点事件的主要动机。

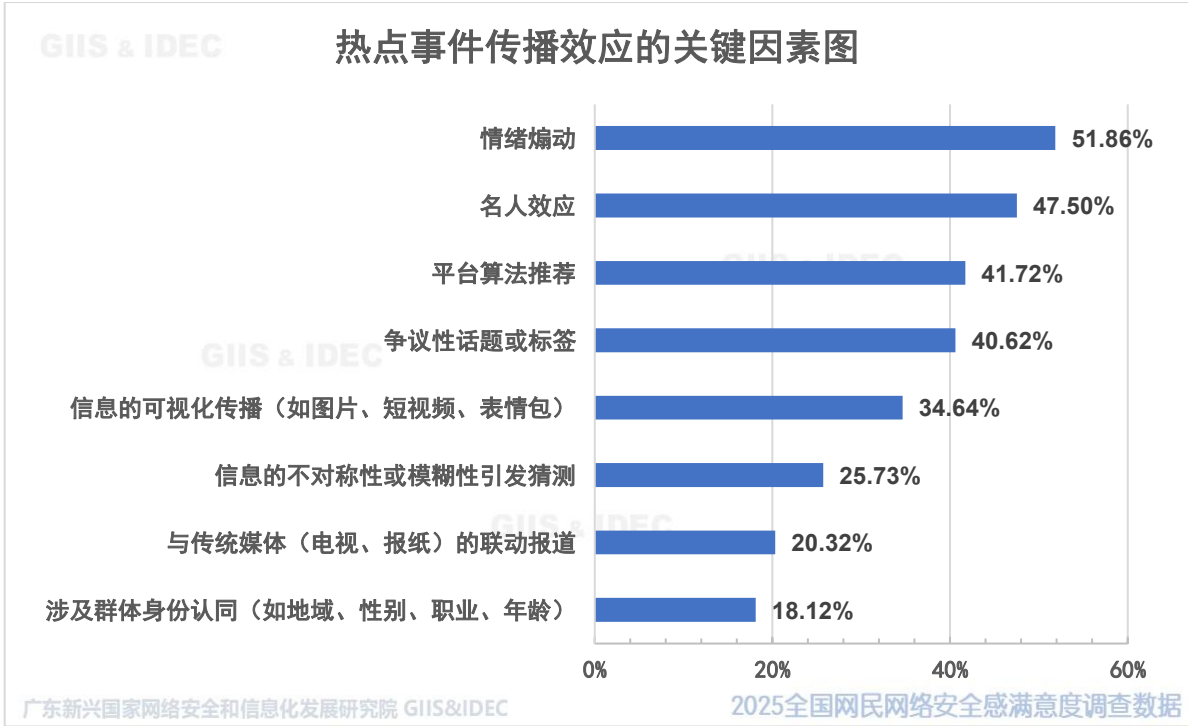


图表 5.2-31：网民参与热点舆情事件的动机排序图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16.2 题：转发或评论的主要动机是？（多选））

16.3）情绪煽动、名人效应和平台算法推荐是放大网络舆情传播效应的主要因素

参与调查的公众网民认为放大了网络舆情事件的传播效应的影响因素排位是：第一位是“情绪煽动”（选择率 51.86%）；第二位是“名人效应”（选择率 47.50%）；第三位是“平台算法推荐”（选择率 41.72%）；第四位是“争议性话题或标签”（选择率 40.62%）；第五位是“信息的可视化传播（如图片、短视频、表情包）”（选择率 34.64%）；第六位是“信息的不对称性或模糊性引发猜测”（选择率 25.73%）；第七位是“与传统媒体（电视、报纸）的联动报道”（选择率 20.32%）；第八位是“涉及群体身份认同（如地域、性别、职业、年龄）”（选择率 18.12%）。数据显示，公众网民认为放大网络舆情事件传播效应的前三大影响因素是情绪煽动、名人效应和平台算法推荐。

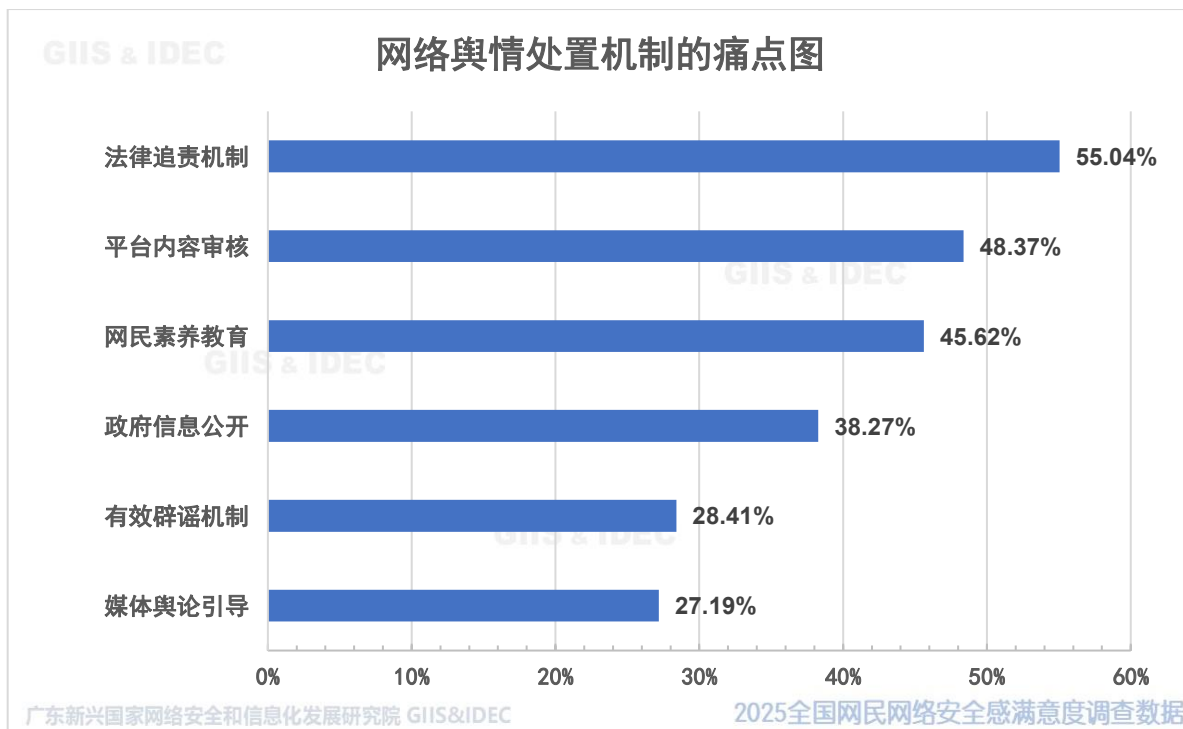


图表 5.2-32：放大网络舆情事件传播效应的因素图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16.3 题：网络舆情事件中，您认为哪些因素放大了传播效应？（多选））

16.4）公众网民认为处置网络舆情最需要改进的是法律追责机制

公众网民认为当前网络舆情处置最需要改进的方面排位：第一位是法律追责机制，选择率 55.04%；第二位是平台内容审核，选择率 48.37%；第三位是网民素质教育，选择率 45.62%；第四位是政府信息公开，选择率 38.27%；第五位是有效辟谣机制，选择率 28.41%；第六位是媒体舆论引导，选择率 27.19%。数据显示，处置网络舆情仍需相关部门加快建立健全法律追责机制，追责在热点事件中为博流量、发泄情绪造谣的网民；平台应加强对发布内容的审核机制，针对疑似造谣传谣博文对网民进行提示；不断加强网民素质教育，培育网民辨别网络信息真伪的能力和意识；同时政府加强官方辟谣公示，建立有效辟谣机制，媒体应发挥好正能量传播者的角色，引导舆论正向发展。



图表 5.2-33：网络舆情处置方法改进空间图

（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 16.4 题：您认为当前网络舆情处置最需改进的方面是？（多选））

（4）诚信文化素养和文化建设

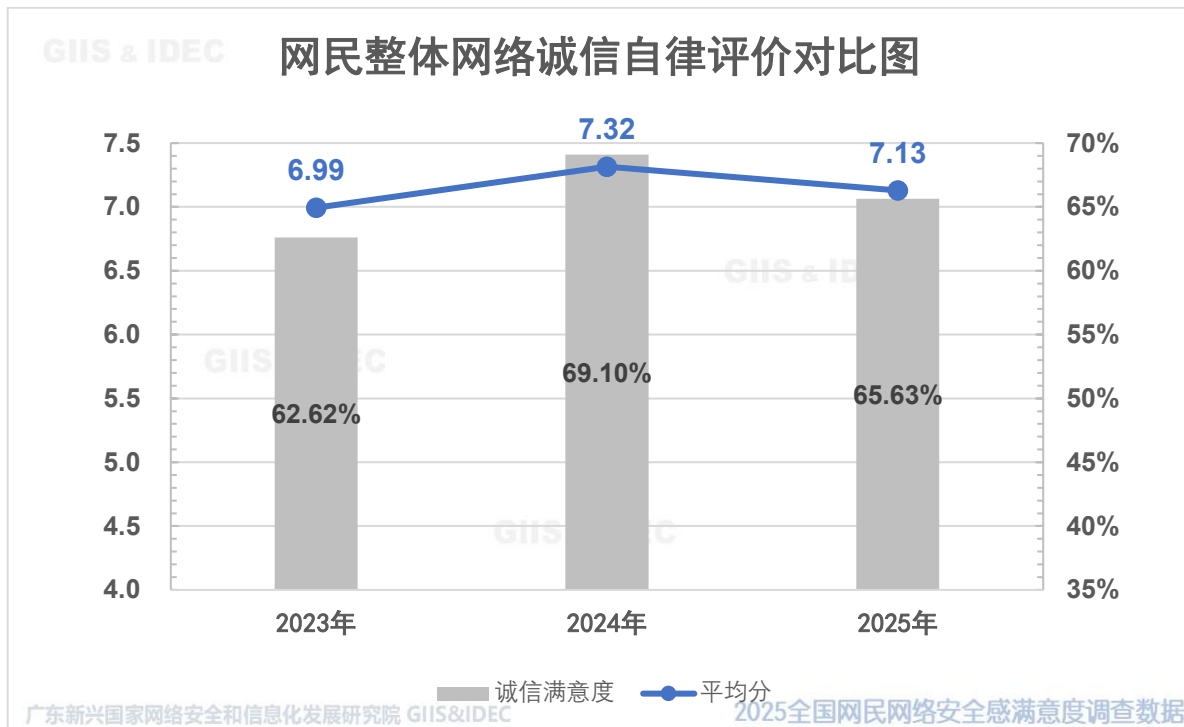
调查发现，网民整体网络诚信自律情况虽短期回落，但长期向好的趋势没有变，网民仍需加强诚信文化素养。在诚信建设中，行业主管部门发挥主导作用，网络平台是清朗空间的主要建设者，广大网民则是重要的参与者。网民参与网络诚信建设的路径多种多样，已逐渐形成“人人参与、人人尽责、人人共享”的网络诚信社会新图景。未来需继续加强监管治理，提升网民自律，发挥各主体作用，促进网络诚信健康发展。

17）网民整体网络诚信自律情况评价有下降

参加调查的公众网民对网民整体网络诚信自律情况进行评价，从数据中可以发现网民整体网络诚信自律评价平均分为 7.13 分，满意率 65.63%，平均分超过 7 分，表明网民网络诚信自律表现相对良好。

和去年相比，平均分下降了 0.19 分，好评率下降了 3.47 个百分点，数据显示今年网民对整体网络诚信自律评价的平均分和好评率有所下降，但相较 2023 年，好评率还是上升了 3.01 个百分点，显示出网民对网络诚信自律的整体评价虽短期回落，

但长期向好的趋势没有变。今年好评率和平均分有所回落的原因可能在于，一方面 2024 年《未成年人网络保护条例》、《网络暴力信息治理规定》等多部法律法规施行，激发了公众网民对整体网络诚信自律评价的信心和热情，因此 2024 年的评价较高；另一方面评分有所回落说明随着网络诚信建设不断深入人心，公众网民对诚信网络空间的期望值更高，评价体系愈发严格。这也提示，在未来的网络诚信建设中，需要进一步强化网络诚信建设，压实主体责任，共建网络诚信空间。



图表 5.2-34：网民整体网络诚信自律评价分布图

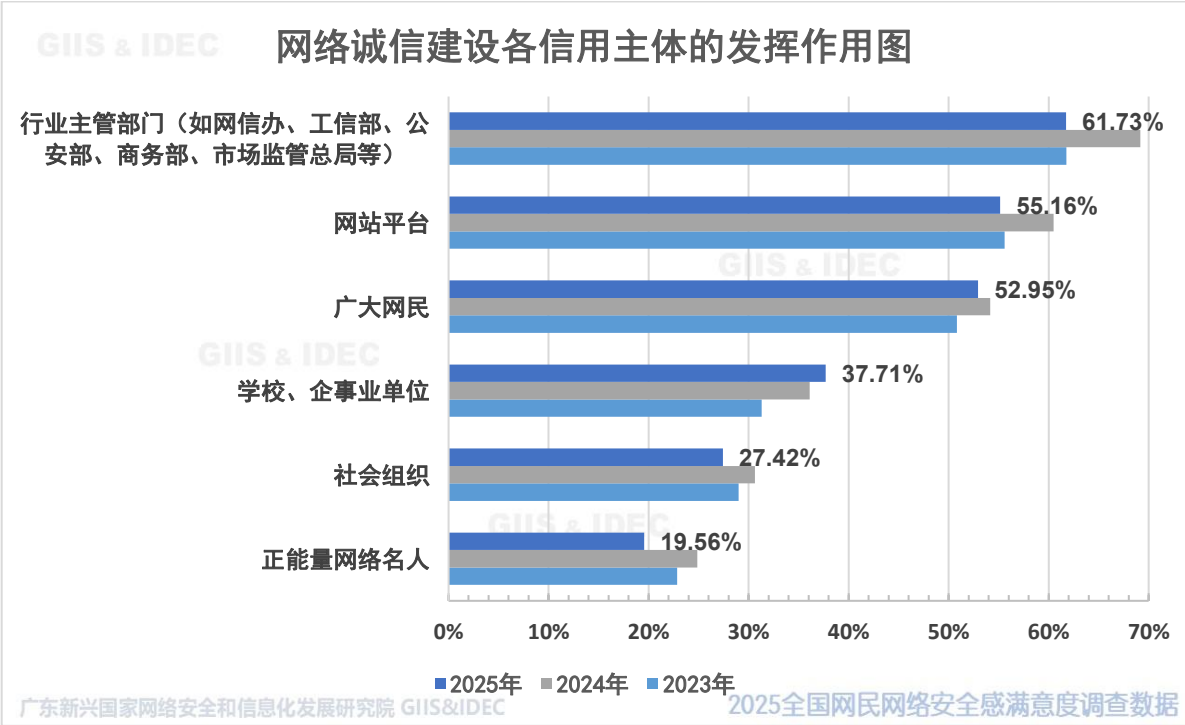
（图表数据来源：公众网民版专题 2 网络诚信建设专题第 17 题：请您对网民整体网络诚信自律方面的表现打分（最高 10 分、最低 1 分））

18）行业主管部门发挥着主导作用，网站平台提供良好的网络空间

在调查网络诚信建设各信用主体发挥的主体作用中，网民认为排第一的是“行业主管部门”，选择率 61.73%；其次是“网站平台”，选择率 55.16%；排第三的是“广大网民”，选择率 52.95%；排第四是“学校、企事业单位”，选择率 37.71%；排第五是“社会组织”，选择率 27.42%；最后是“正能量网络名人的”，选择率 19.56%。数据显示，行业主管部门依旧在网络诚信建设中发挥着主导作用。

和往年相比，排名连续三年没有发生变化，排在前三名的一直是行业主管部门、网站平台和广大网民，说明行业主管部门和各大网站平台以及广大网民是网络诚信建

设的重要贡献者已成公众网民共识。学校、企事业单位的选择率同比增加 1.61 个百分点，这表明网民对其在网络诚信建设中的作用认可度正持续提升。为深入推进网络诚信建设，应进一步强化行业主管部门的统筹协调与网站平台的主体责任。同时，需健全广大网民的有效参与机制，并培育扶持正能量网络名人与社会组织，凝聚多元共治合力。



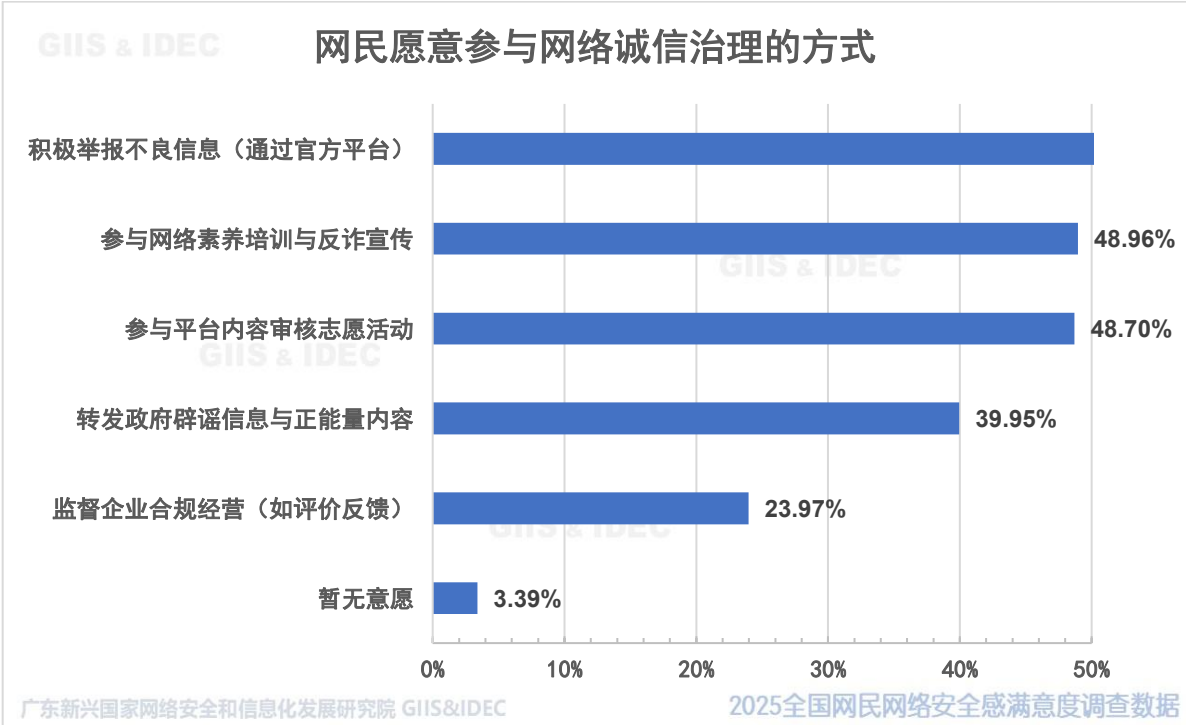
图表 5.2-35：网络诚信建设各信用主体的发挥作用图

（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：网络诚信建设离不开各信用主体共同参与，您认为以下哪些主体的作用发挥需要进一步加强？（可多选））

19）网民愿意通过多样化方式参与网络诚信治理

调查网民愿意通过哪种方式参与网络诚信治理，积极举报不良信息以 52.06% 的选择率排在第一位；紧随其后的是参与网络素养培训与反诈宣传和参与平台内容审核志愿活动，选择率分别为 48.96%和 48.70%；排在第四的是转发政府辟谣信息与正能量内容，选择率 39.95%；第五位是监督企业合规经营，选择率 23.97%。有 3.39% 的网民则选择了“暂无意愿”。数据显示，大部分网民愿意通过力所能及的方式参与网络诚信治理，标志着公众网民在网络空间中从单一的“内容消费者”逐渐转变为主动的“网络诚信建设者”，形成了一副“人人参与、人人尽责、人人共享”的网络诚信社

会新图景。当越来越多的网民选择成为这样的“共建者”而非“旁观者”时，一个更加晴朗、健康、诚信的网络空间才能真正成为现实。



图表 5.2-36：网民参与网络诚信治理意愿图

（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：您愿意通过以下哪种方式参与网络诚信治理？（多选））

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

进入 21 世纪，互联网技术以指数级迭代的速度推动着人类文明的颠覆性变革，社会结构与生活方式得以重塑。网络在给越来越多网民带来生活便利的同时，也悄然滋生出不法分子利用网络违法犯罪的温床。近年来，网络暴力、网络诈骗、网络谣言、网络黑灰产业及侵犯个人隐私等网络违法犯罪活动呈现出复杂隐蔽、危害较大、取证追究难等特点，严重威胁着网络空间的清朗与社会的和谐稳定。社会各界对此的关注度持续攀升，公安部连续多年开展“净网”、“护网”、“清朗”等专项行动，严厉打击整治各类网络违法犯罪。根治网络违法犯罪这一时代顽疾，不仅是推进网络空间安全综合治理、维护国家安全的迫切需求，更是保障公民合法权益、构建网络诚信体系和推动网络文明进步的关键所在。因此，健全网络综合治理体系，推动形成良好网络生态，以更加精准有力的措施遏制和惩处网络违法犯罪行为，已成为新时代网络安全治理不可或缺的重要篇章。本专题主要就网络犯罪态势、安全风险和威胁、网络犯罪状况与风险、安全防范治理、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 40839 份。

（1）网络犯罪状况和安全态势

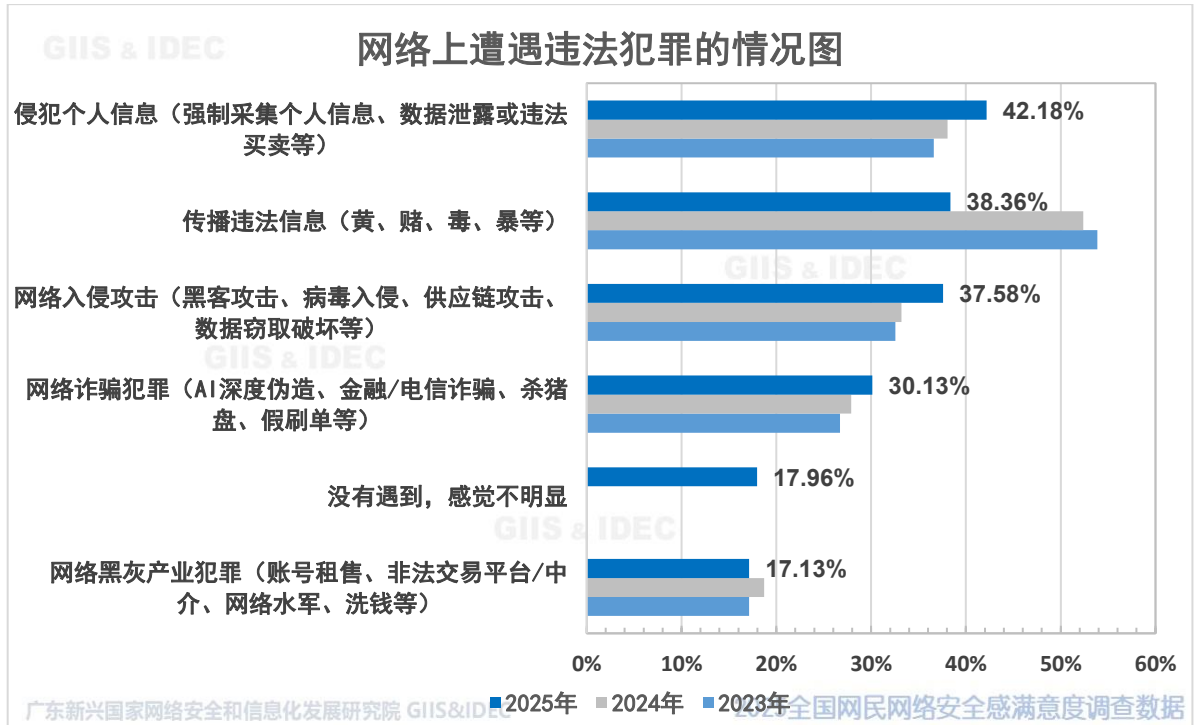
个人信息保护形势持续严峻，网络入侵攻击、网络诈骗等犯罪行为发生率高居不下。但值得一提的是传播违法信息的遇见率大幅下降，反映出这一年，相关部门在“清朗”、“净网”等专项行动所做出的努力，为违法有害信息在互联网传播斩断链条，打击网络违法犯罪有所成效。

1) 打击网络犯罪情况有所成效，个人信息保护亟需加强

公众网民在使用网络时最常遇到的网络犯罪行为排序是：第一是侵犯个人信息（遇见率 42.18%）；第二是传播违法信息（遇见率 38.36%）；第三是网络入侵攻击（遇见率 37.58%）；第四是网络诈骗犯罪（遇见率 30.13%）；第五是没有遇到，感觉不明显（选择率 17.96%）；第六是网络黑灰产业犯罪（遇见率 17.13%）。

和去年相比，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，其中，侵犯个人信息的遇见率上升 4.12 个百分点；排位由第二跃升至第一，反映出公众网民对个人信息安全感态势不佳，可能受“开盒”事件等影响，需进一步加强个人信息和数据安全监管。而传播违法信息情况则大幅缓解，遇见率下降

14.02 个百分点，反映出相关部门开展的“清朗”、“净网”、“剑网”等行动大有成效，打击传播违法信息方面成果突出。此外，今年新增选项“没有遇到，感觉不明显”得到了公众网民 17.96% 的选择率，展现出公众网民在使用网络时遇到违法犯罪行为的情况有所减少，打击网络违法犯罪行为态势稳中向好。



图表 5.3-1：网络上遭遇违法犯罪的情况图

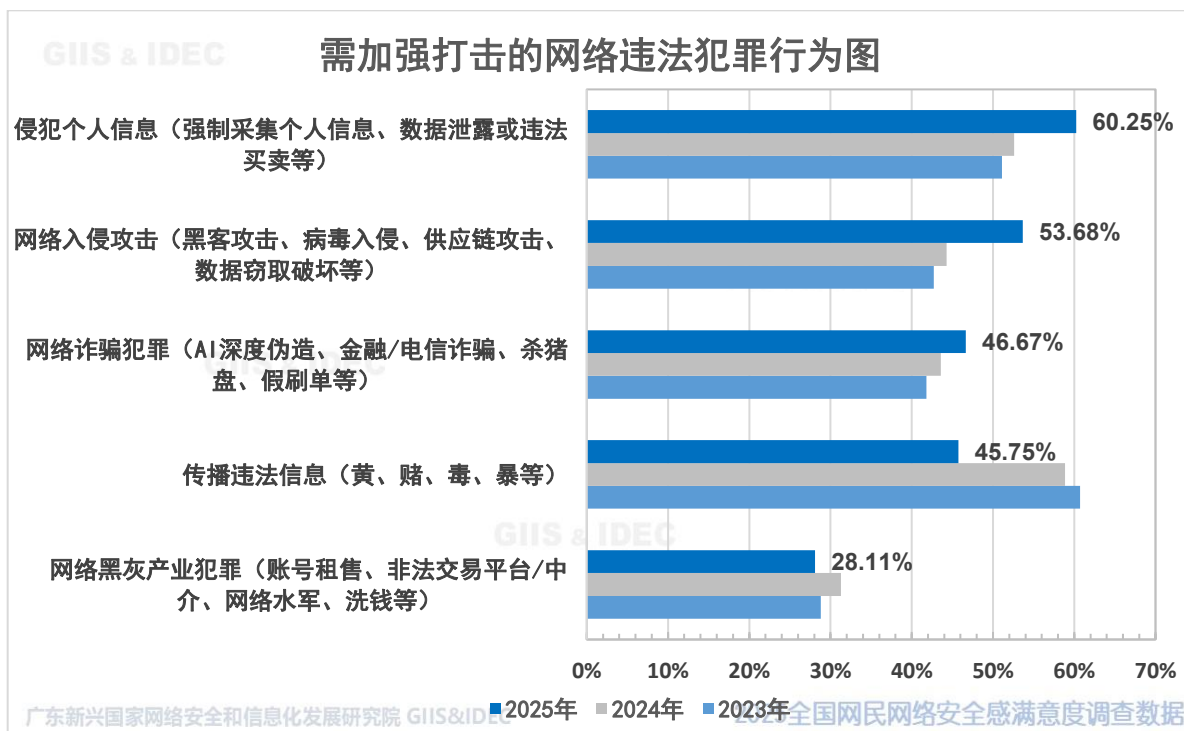
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 1 题：过去一年中使用网络时曾遇到过下列哪些违法犯罪的情况？（多选）

2）违法有害信息与个人信息侵犯成重点打击对象

参与调查的公众网民中认为侵犯个人信息（选择率 60.25%）行为最严重，紧随其后的是网络入侵攻击（选择率 53.68%）；第三是网络诈骗犯罪（选择率 46.67%）；第四是传播违法犯罪信息（选择率 45.75%）；第五是网络黑灰产业犯罪（选择率 28.11%）。

和去年相比，关注度排位大致保持稳定，传播违法信息的关注度大幅回落，由第一下降至第四，下降了 13.12 个百分点；侵犯个人信息的关注度上升至第一，上升了 7.64 个百分点，网络入侵攻击和网络诈骗犯罪均有小幅度上涨。针对上述趋势和网民关切，相关部门应进一步打击强制采集个人信息、数据泄露和违法买卖个人信息等违法犯罪行为，加大执法力度，严厉打击网络违法犯罪行为，同时增强公众网络安全意

识，形成风清气正的网络安全空间。



图表 5.3-2：需加强打击的网络违法犯罪行为图

（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愈发严重，需要加强打击？（多选））

（2）网络诈骗风险和防范治理

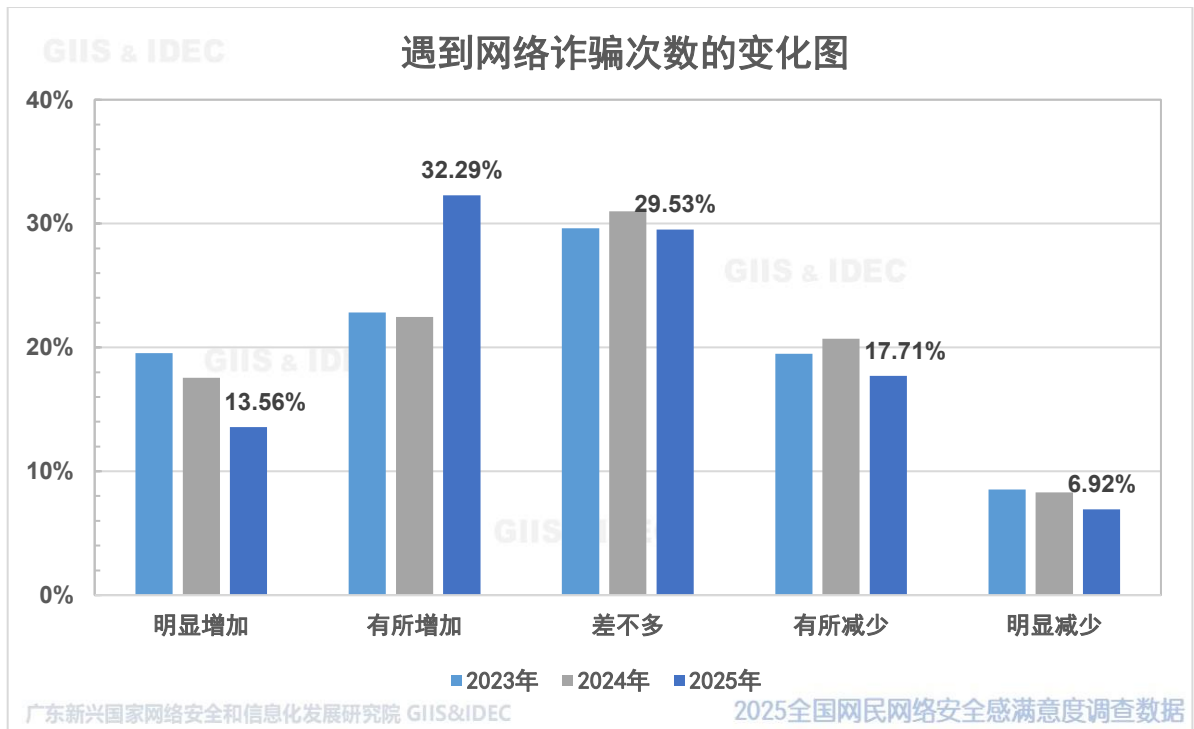
网络诈骗活动持续猖獗，公众网民遇到网络诈骗的概率提升，新型技术诈骗手段催化网络诈骗发生概率增加。短视频平台和社交网络依旧是诈骗信息传播主渠道，网络交友诈骗事件有所增加。公众网民面对网络诈骗的应对策略更加主动，向公安机关报警成为主要选择之一，但对投诉处理满意度有所下降。公众网民对反诈服务渠道和平台的认知度稳步提升，社区、校园、企业依旧是反诈宣传的三大主阵地。网民主要通过反诈 app 和短信提醒获取反诈知识，反诈知识来源呈现多元化趋势。

3）网络诈骗发案趋势分析

调查公众网民在今年遇到网络诈骗的频率，有 33.29%的公众网民认为“有所增加”，29.53%的公众网民认为“差不多”，17.71%认为“有所减少”，13.56%认为“明显增加”；6.92%认为“明显减少”，认为有增加（明显增加+有所增加）的占 45.85%，认为有减少（有所减少+明显减少）的占 24.63%，总体上今年网民遇到网络诈骗的

概率增加。

和去年相比，认为增加方面的评价增加了 5.85 个百分点，认为减少方面的评价少了 4.36 个百分点，认为两年情况差不多的评价少了 1.47%。调查数据显示，网络诈骗活动持续猖獗，可能与电信网络诈骗手法层出不穷、花样翻新有关，网络售后诈骗、理财诈骗、海外留学生诈骗等新式电信网络诈骗手段越来越精准专业，因此，公众需保持高度警惕，提升防骗意识和鉴别能力，社会各界和相关部门仍需加强反诈骗宣传教育与打击网络犯罪团伙，有效遏制网络违法犯罪行为。



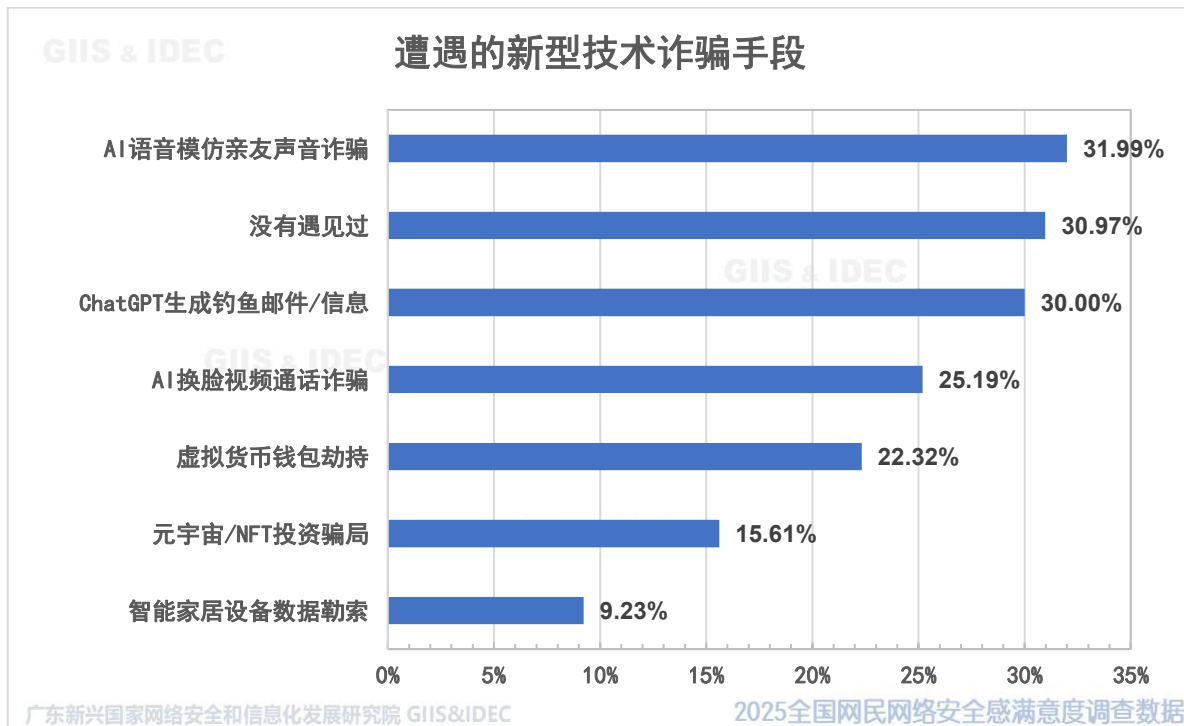
图表 5.3-3：遇到网络诈骗次数的变化图

（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，近一年您或身边的朋友遇到网络诈骗的频率？）

3.1）新型技术诈骗手段成长迅速

随着智能技术的发展，网络诈骗手段也趋向智能化。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；22.32%遇到过虚拟货币钱包劫持；15.61%遇到过元宇宙/NFT 投资骗局；9.23%遇到过智能家居设备数据勒索；30.97%的网民则表示没有遇到过新型技术诈骗手段。尽管目前新型技术诈骗手段的发展还未成规模，但已有不少网民“中招”，因此，社会各界需展开对新型技术诈骗手段的反诈教育和宣传，相关部门

加大护网范围，严厉打击遏制新型技术诈骗手段，公众也需加强对新型技术诈骗手段的认知和警惕。



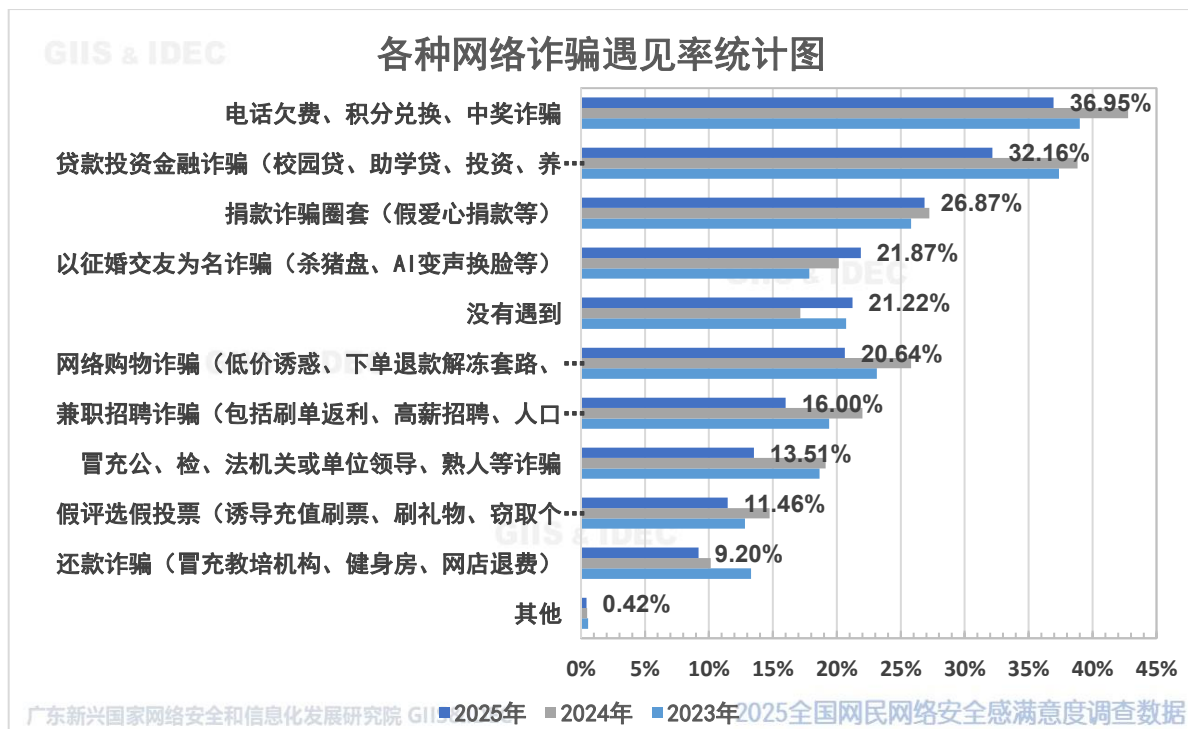
图表 5.3-4：新技术诈骗手段的遇见率统计图

（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪第 3.1 题：您是否遭遇过以下新技术诈骗手段？（多选））

4）网络诈骗态势有所好转

参与调查的公众网民对过去一年网络诈骗态势感受为：排在第一的是电话欠费、积分兑换、中奖诈骗（遇见率 36.95%）；第二名是贷款投资金融诈骗（遇见率 32.16%）；第三名是捐款诈骗圈套（遇见率 26.87%）；分列第四、六名的是以征婚交友为名诈骗和网络购物诈骗，遇见率分别是 21.87%和 20.64%。“没有遇到”的选择率是 21.22%，排在第五位；网络诈骗态势有所好转。

和去年相比，排位基本稳定。数据显示，除以征婚交友为名诈骗的选择率有小幅上涨以外，其他各种网络诈骗的遇见率均有所下降。同时，“没有遇到”的选择率上涨了 4.08 个百分点，由此可见，今年网民的各种网络诈骗形式的遇见率有所下降，网络诈骗态势有所好转，但诈骗形式呈现出多样化、复杂性和与时俱进等特点。公众需保持高度警惕，增强自我保护意识，避免落入诈骗陷阱。同时，相关部门也应加大打击力度，提高技术手段，以更好地保护人民群众的财产安全。



图表 5.3-5：各种网络诈骗遇见率统计图

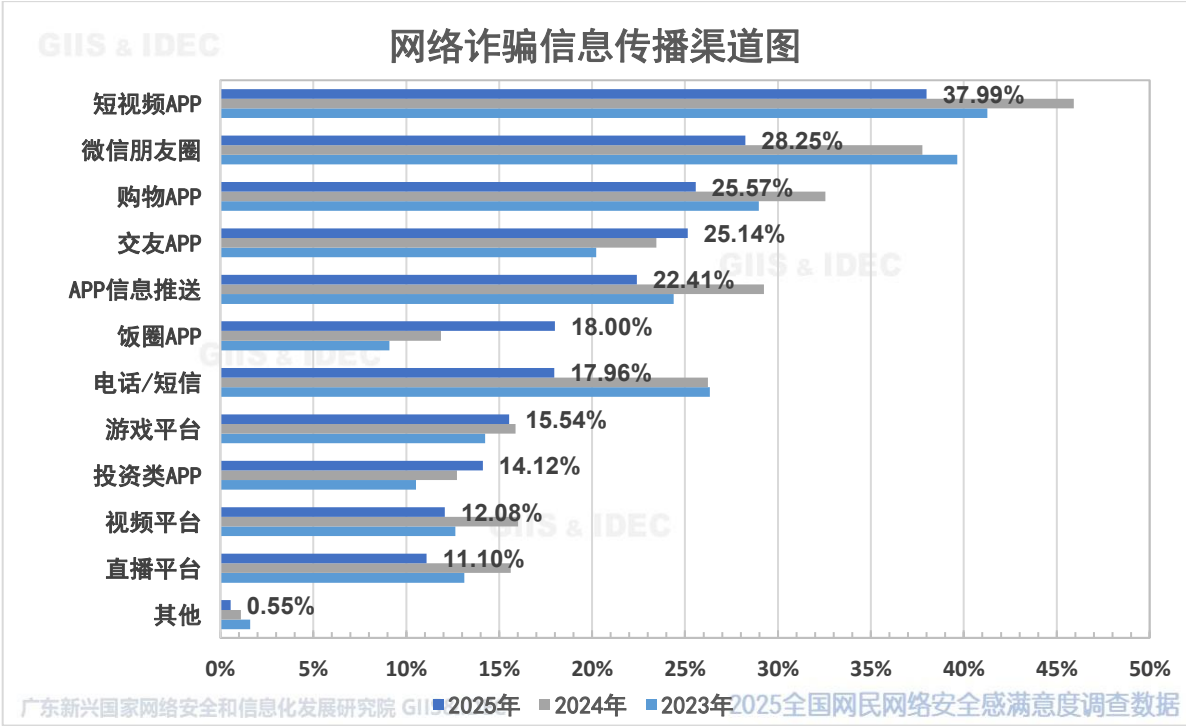
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4 题：过去一年您或身边朋友遇到过下列哪种形式的网络诈骗？（多选））

4.1）短视频平台和社交网络依旧是网络诈骗信息传播的主要渠道

参与调查的公众网民认为网络诈骗信息传播渠道主要为：第一位是短视频 APP，选择率 37.99%；第二位是微信朋友圈，选择率 28.25%；第三位是购物 APP，选择率 25.57%；第四位是交友 APP，选择率 25.14%；第五位是 APP 信息推送，选择率 22.41%；第六位是饭圈 APP，选择率 18.00%。数据显示，短视频平台和社交网络依旧是网络诈骗信息发送的主阵地，诈骗分子利用短视频 APP 诱导直播打赏或“引流”诈骗成为新型高发诈骗形式；此外，社交平台如微信朋友圈、交友 APP 以及饭圈 APP 和投资类 APP 的诈骗信息增多。

与去年相比，前三位的排名没有发生变化。短视频 APP、微信朋友圈和购物 APP 仍是诈骗高发的三大阵地，但前三名的选择率均有下降，其中，短视频 APP 的选择率下降了 7.92 个百分点；微信朋友圈的选择率下降了 9.52 个百分点；购物 APP 的选择率下降了 6.99 个百分点，显示出用户对诈骗信息的警惕性有所提升。此外，交友 APP 和饭圈 APP 的选择率有所上升，分别上升了 1.68%和 6.13%，由此可见，网络交友诈骗高发，诈骗分子利用社交关系和情感关系实施诈骗，网民应提高警惕，仔细辨别网

络好友身份。互联网信息传播渠道日趋多元且不断演变，这为诈骗分子提供了更多可乘之机，也使网络诈骗风险持续攀升。面对这一趋势，相关管理部门与广大网民都应提高警惕，从多个层面加强防范。各网络平台应持续升级技术防护手段，并积极开展用户安全教育，多方携手，共同营造更清朗、更安全的网络环境。



图表 5.3-6：网络诈骗信息传播渠道图

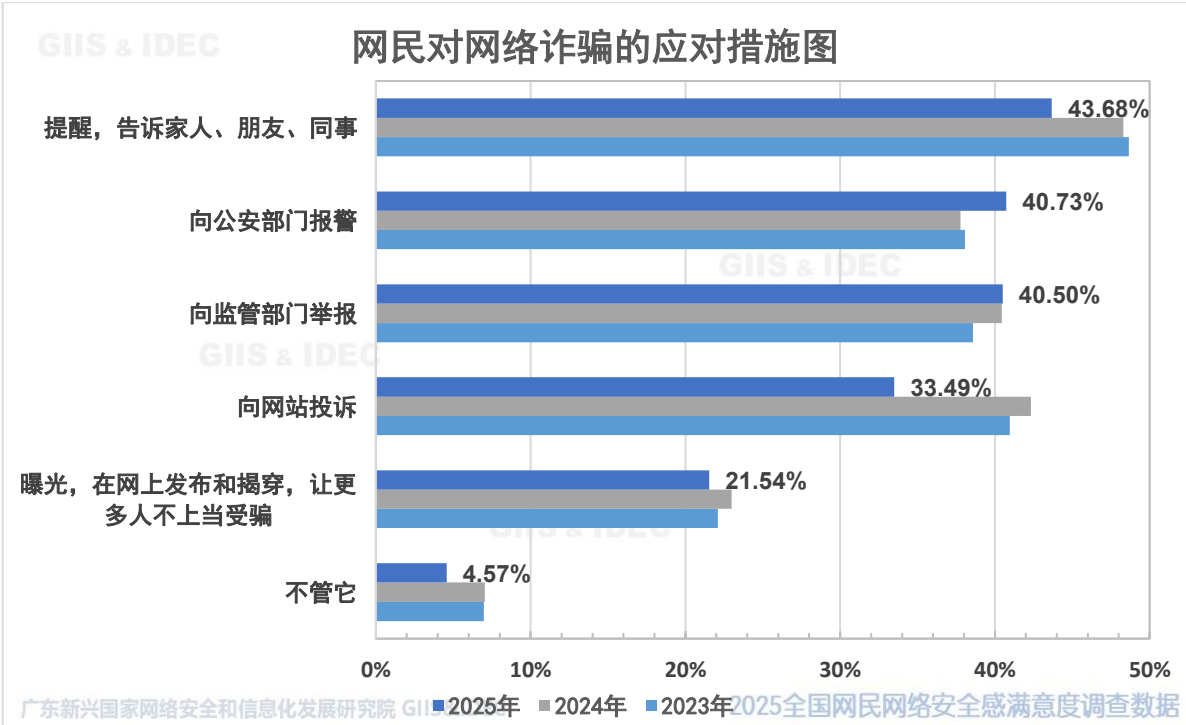
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 4.1 题：过去一年，您在哪里遇到过网络诈骗信息？（多选））

4.2）公众网民应对网络诈骗策略更加主动

公众网民应对网络诈骗的措施排位是：第一名“提醒，告诉家人、朋友、同事”，选择率 43.68%；第二名“向公安部门报警”，选择率 40.73%；第三名“向监管部门举报”，选择率 40.50%；第四名“向网站投诉”，选择率 33.49%；第五名“曝光，在网上发布和揭穿，让更多人不上当受骗”，选择率 21.54%；第六名“不管它”，选择率 4.57%。

和去年相比，“提醒，告诉家人、朋友、同事”仍位居首位，“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，同时“向网站投诉”和“不管它”分别下降了 8.84 和 2.46 个百分点，反映了公众防范意识持续提升，针对网络诈骗做出向公安部门报警等更加主动的应对方式。由此可见，公众在应对网络诈骗时，

更加主动寻求官方举报的方式处理网络诈骗，一方面体现出官方部门近年来在反诈宣传方面所做的努力，另一方面体现出公民网民针对清扫网络诈骗的社会责任感不断加深。



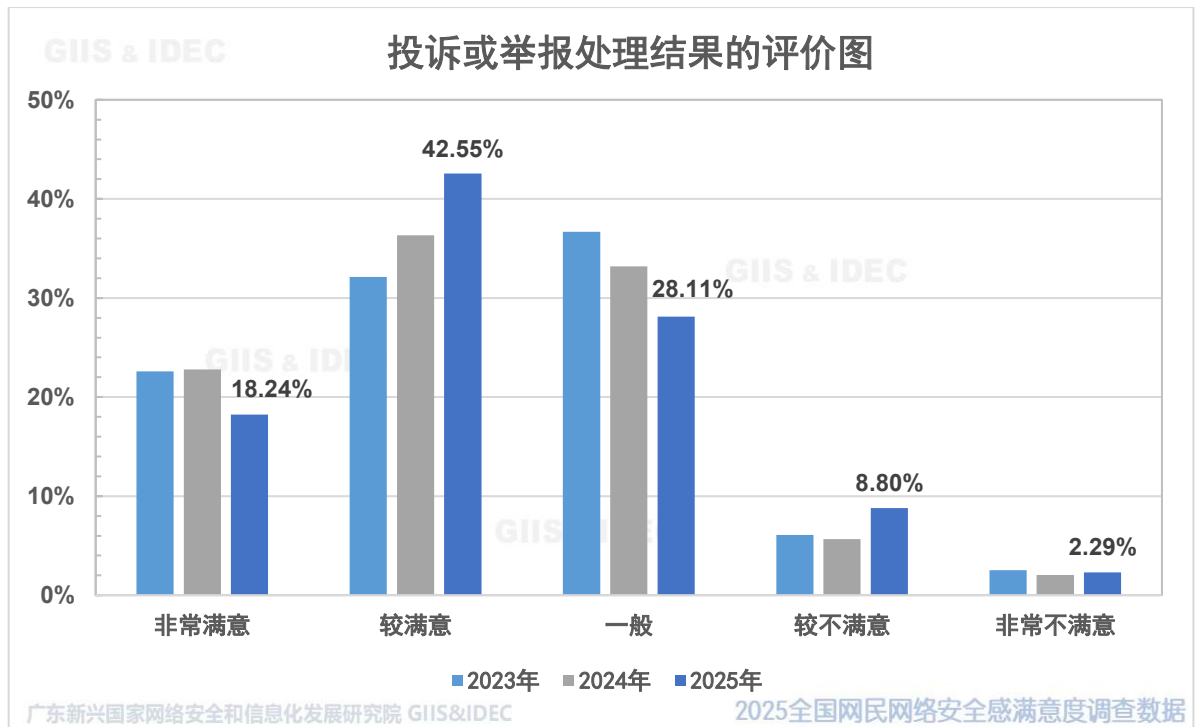
图表 5.3-7：网民对网络诈骗的应对措施图

（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：对于这些网络诈骗，您是如何应对的？（多选））

4.3）公众网民对投诉处理结果的满意度有所上升

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 60.79%，其中 42.55%的网民表示较满意，18.24%的网民表示非常满意。28.11%的网民表示一般，表示较不满意或非常不满意的占 11.09%，其中表示较不满意的占 8.80%，表示非常不满意的占 2.29%。总体上来说对投诉处理结果表示满意的网民占六成。

和去年相比，满意方面的评价上涨了 1.68 个百分点，不满意方面的评价上升了 3.39 个百分点。数据显示，尽管公众网民在表示满意方面的选择率保持了六成左右的稳定，但对不满意方面的评价出现了上升，反映了网民对投诉处理结果的整体满意度有所降低，有关部门应优化投诉举报处理方式和结果反馈渠道。



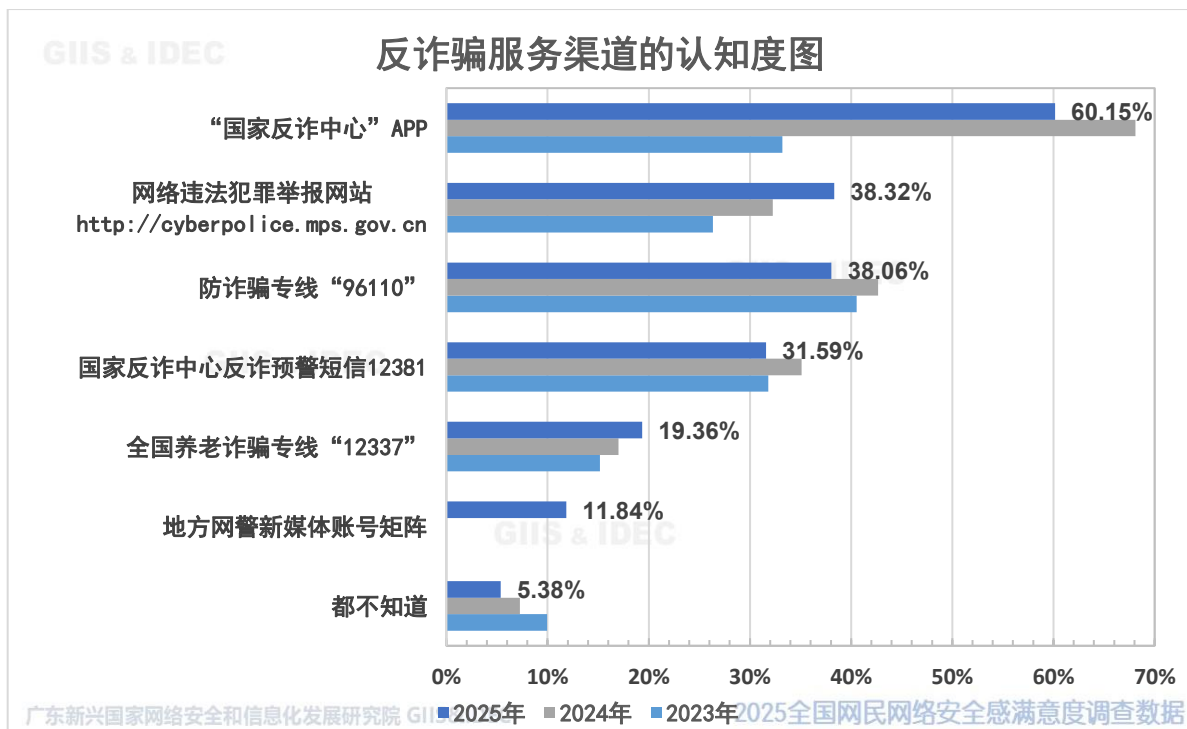
图表 5.3-8：投诉或举报处理结果的评价图

（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）公众对反诈服务渠道和平台的认知度稳步提升

参与调查的公众网民对“国家反诈中心”APP 的认知度最高，占 60.15%；剩余官方的反诈服务渠道和平台中，“网络违法犯罪举报网站 <http://cyberpolice.mps.gov.cn>”以选择率 38.32%排在第二；38.06%知晓“防诈骗专线 96110”；31.59%知晓“国家反诈中心反诈预警短信 12381”；19.36%知晓“全国养老诈骗专线 12337”；11.84%知晓“地方网警新媒体账号矩阵”；仅 5.38%的网民都不知道以上官方的反诈服务渠道和平台。

与去年的数据相比，对“国家反诈中心”APP 的认知度保持在第一位，显示出该 APP 在推广和普及上的巨大成功。“都不知道”的选择率连续三年持续下降，较去年下降了 1.89 个百分点。进一步反映了公众对反诈服务渠道和平台的认知度稳步提升。此外，今年新增选项“地方网警新媒体账号矩阵”获得了 11.84%的选择率，展现出官方反诈渠道与时俱进利用短视频、公众号等新媒体矩阵进行反诈宣传，更好地拓宽反诈服务渠道。



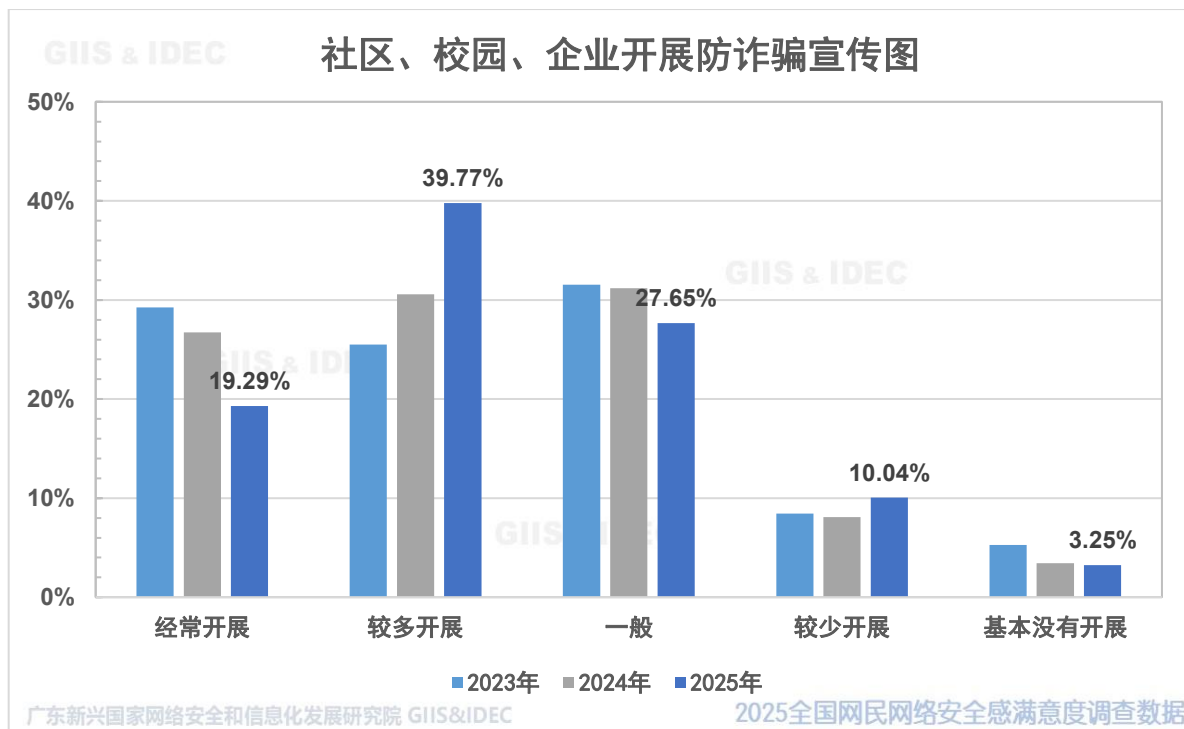
图表 5.3-9：反诈骗服务渠道的认知度图

（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）社区、校园、企业反诈宣传活动普及情况基本持平

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：59.06%的网民表示所在社区、校园和企业经常或较多开展反诈宣传活动，其中 19.29%的网民表示“经常开展”；39.77%的网民表示“较多开展”；表示“一般”的占 27.65%；认为较少开展或基本没有开展的网民占 13.29%，其中包括 10.04%的网民选择“较少开展”；3.25%的网民选择“基本没有开展”。

和去年相比，“经常开展”和“较多开展”的选择率上升了 1.77 个百分点，“较少开展”和“没有开展”的选择率上升了 1.76 个百分点，数据显示今年社区、校园、企业的反诈宣传活动开展频率基本与去年持平。社会各界对反诈宣传工作的重视程度不断提高，已转化成为具体行动。社区、校园及企业等多元主体协同推进反诈宣传工作，这种趋势成为扩大反诈知识普及面的强劲推动力。



图表 5.3-10：社区、校园、企业开展防诈骗宣传图

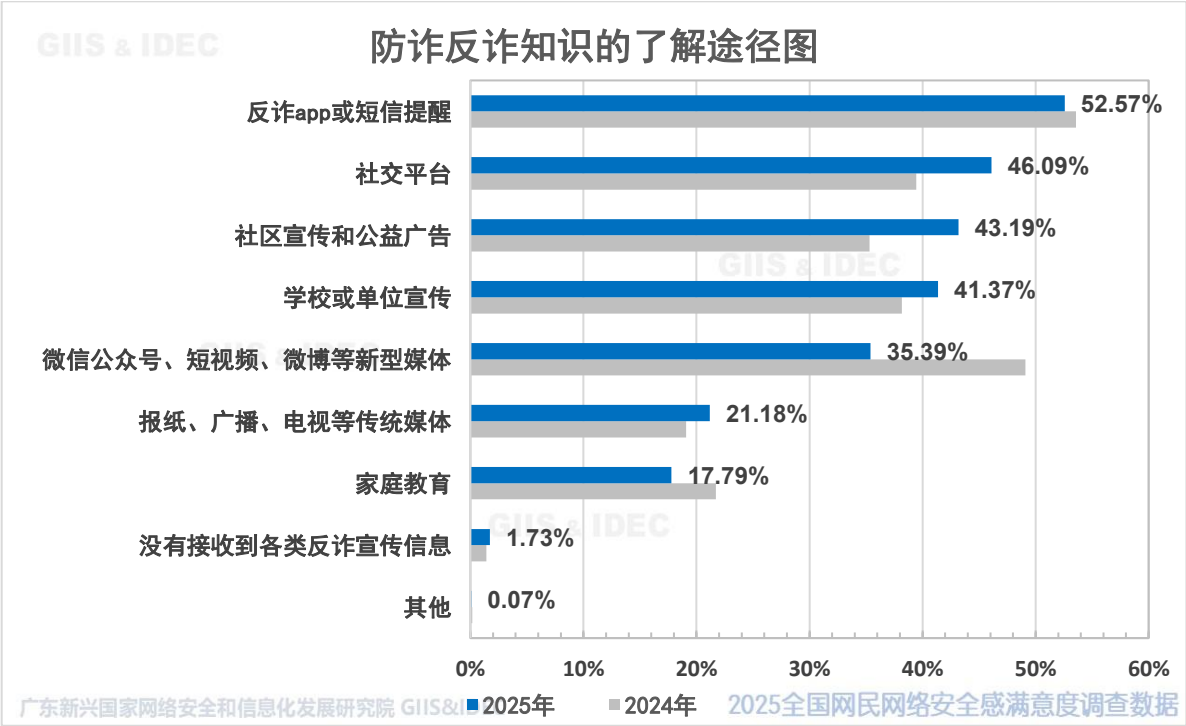
（图表数据来源：公众网民版专题3遏制惩处网络违法犯罪专题第6题：在您所在社区、校园、企业是否有开展反诈宣传活动？）

7）反诈 APP 和短信提醒是公众网民获取反诈知识的主要渠道

公众了解防诈骗知识、接受反诈骗教育的途径越来越多样化。网民了解防诈骗知识的最主要渠道是反诈 app 或短信提醒（占 52.57%）。社交平台（占 46.09%）、社区宣传和公益广告（占 43.19%）、学校或单位宣传（41.37%）等公共空间也成为公众网民了解防诈骗知识的主要阵地。媒体也成为宣传防诈骗知识的重要途径，微信公众号、短视频、微博等新型媒体选择率 35.39%，报纸、广播、电视等传统媒体占比 21.18%。通过家庭教育了解防诈骗知识的网民占 17.79%；同时表示“没有接收到各类反诈宣传信息”的网民仍占 1.73%，这提示我们要继续扩大宣传防诈骗知识的范围，尽可能做到所有人群全覆盖。

和去年相比，“反诈 app 或短信提醒”依旧排在第一，“社交平台”上升至第二，除“微信公众号、短视频、微博等新型媒体”选项选择率大幅下降了 13.70%外，社交平台、社区宣传和公益广告、学校或单位宣传等途径均稳步上升，展现了公众网民了解防诈骗知识途径的趋向多样化。综上所述，防诈骗知识的普及工作，已成功构建起一个以警方为核心、多元主体协同参与、线上线下渠道融合、传统与现代媒体

优势互补的全方位宣传体系。公众网民的防骗意识与反诈能力得到显著增强。



图表 5.3-11：防诈反诈知识的了解途径图

（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：您通过哪些途径了解防诈反诈知识（接受反诈骗教育）？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

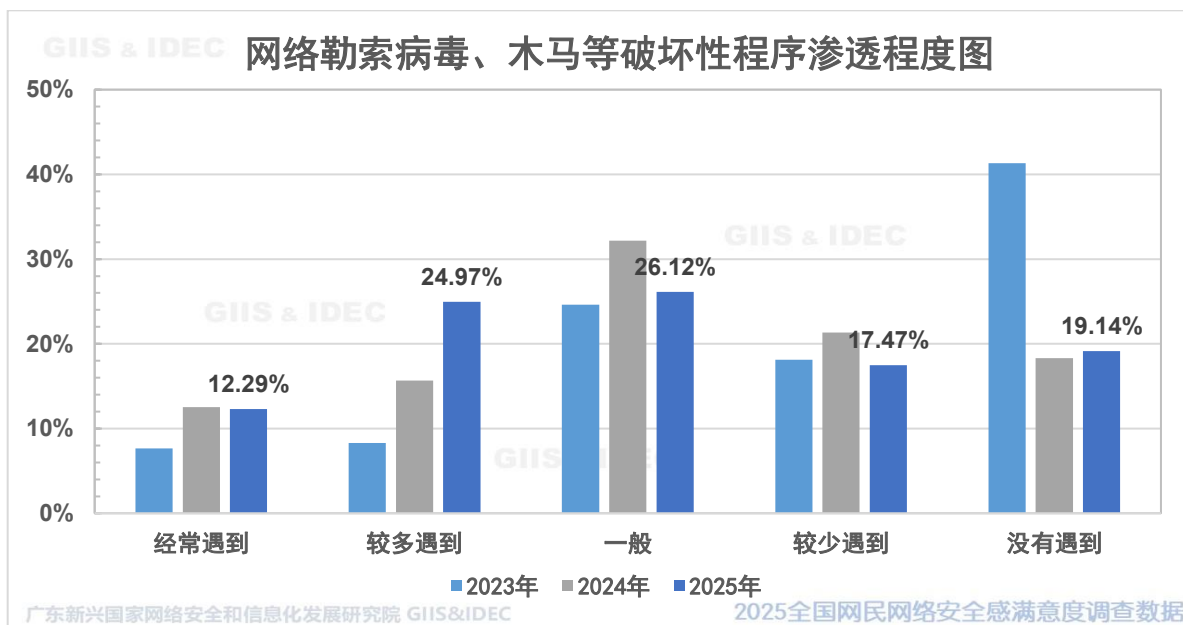
（3）其他犯罪威胁和防范治理

公众网民遇到网络勒索病毒、木马破坏性程序的情况依旧严峻，网络攻击程序的破坏性不容小觑。同时，公众对网络安全个人防范措施的重视程度增强，自觉落实网络安全防护措施，会定期或经常杀毒、更新补丁的网民比例连续三年提升，显示出公众网民网络安全意识的不断提高和防护措施的加强。但仍需持续努力，以应对日益复杂和破坏性较强的网络安全威胁。

8）公众网民遭遇网络破坏性程序的威胁持续加大

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，12.29%网民表示“经常遇到”；24.97%表示“较多遇到”；26.12%表示“一般”；17.47%表示“较少遇到”；19.14%表示“没有遇到”。和去年相比，选择率变化最大的是“较多遇到”选择，由15.65%上升至24.97%，上升了9.29个百分点，说明今年公众网民遇到网络勒索病毒、木马破坏性程序的情况有所加重，网络攻击程序的破坏性依然比较严重，网民上

网遭到的安全威胁有待进一步完善。



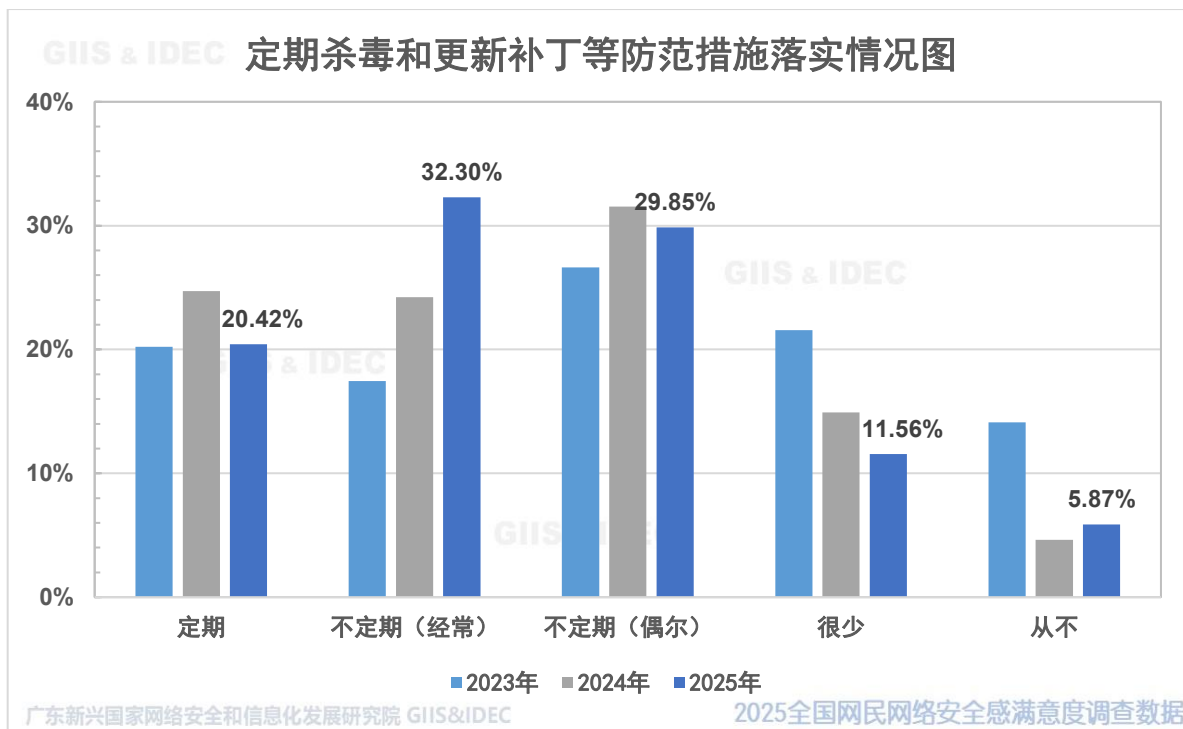
图表 5.3-12：网络勒索病毒、木马等破坏性程序渗透程度图

（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：您在上网过程中是否遇到过勒索病毒软件、“流氓”杀毒软件、木马攻击等破坏性程序？）

9）公众网民在网络安全个人防范措施的重视程度有所增强

参与调查的公众网民中，20.42%会定期使用杀毒软件或更新系统补丁；32.30%不定期（经常）使用杀毒软件或更新系统补丁；29.58%不定期（偶尔）使用杀毒软件或更新系统补丁；11.56%很少使用杀毒软件或更新系统补丁；5.87%的网民则从不使用杀毒软件或更新系统补丁。数据显示，52.72%网民能够做到定期或经常使用杀毒软件和更新系统补丁。

和去年相比，养成定期或经常杀毒的良好习惯，自觉落实网络安全防范措施的网民比例超过五成，上涨了 3.78 个百分点，该选择率连续三年实现增长。反映出近年来网民在个人用网安全意识不断提升，在维护个人电脑或设备安全方面采取了更加积极主动的措施，用户定期使用正规杀毒软件以及经常更新系统补丁成为网络安全防护的重要防线。



图表 5.3-13：定期杀毒和更新补丁等防范措施落实情况图

（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：您是否定期使用正规杀毒软件或经常更新系统补丁？）

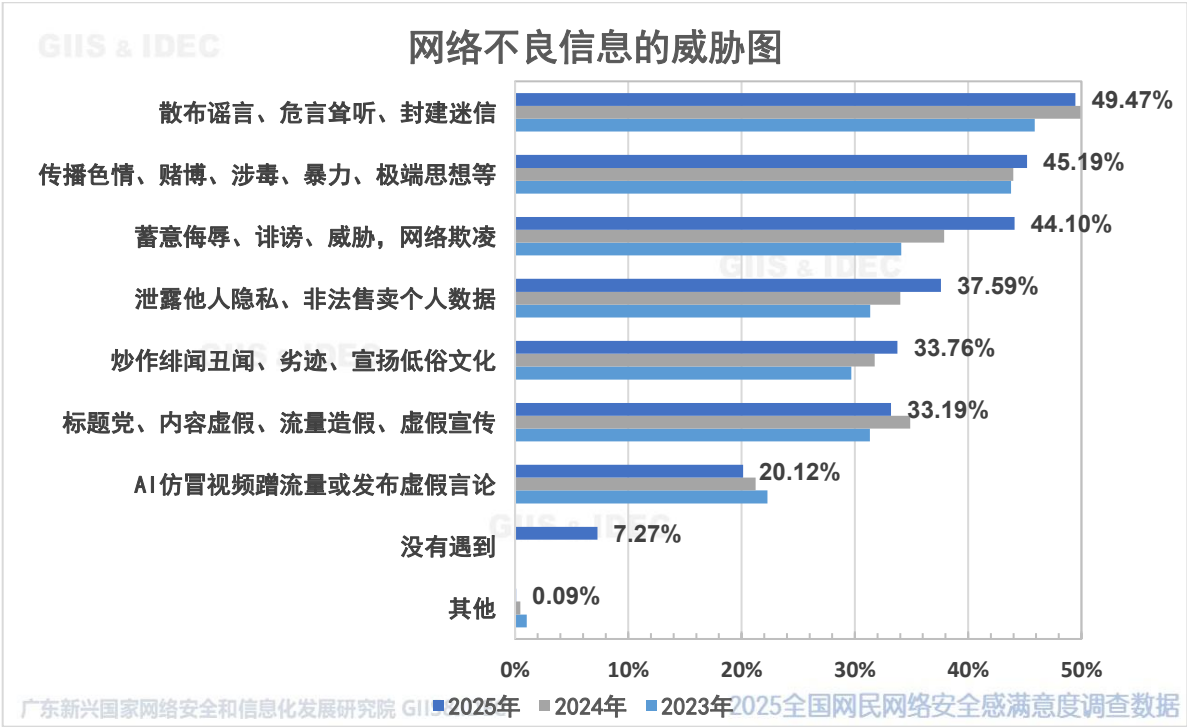
（4）不良信息威胁和防范治理

网络空间乱象丛生，谣言、封建迷信信息依旧泛滥，个人隐私数据泄露严重。网络低俗信息传播情况加剧，但公众应对低俗信息主动意识增强，积极向相关部门和平台投诉举报，但治理成效仍需进一步优化。社会各界应共同努力，加大治理力度，优化策略，营造清朗网络空间。

10）网络空间乱象依旧严峻，散布谣言、危言耸听及封建迷信的信息最普遍

调查公众网民在上网中看到的网络不良信息乱象情况：排在第一位的是“散布谣言、危言耸听、封建迷信”，选择率 49.47%；第二是“传播色情、赌博、涉毒、暴力、极端思想等”。选择率 45.19%；第三是“蓄意侮辱、诽谤、威胁，网络欺凌”，选择率 44.10%；第四是“泄露他人隐私、非法售卖个人数据”，选择率 37.59%；第五是“炒作绯闻丑闻、劣迹、宣扬低俗文化”，选择率 33.76%；第六是“标题党、内容虚假、流量造假、虚假宣传”，选择率 33.19%；第七是“AI 仿冒视频蹭流量或发布虚假言论”，选择率 20.12%；第八则是“没有遇到”，选择率 7.27%。

和去年相比，各类网络不良信息的网民遇见率前三名保持不变，但选择率持平或有所上涨；“泄露他人隐私、非法售卖个人数据”从第五位上升至第四位，选择率上涨了 3.57%，可能与今年来“开盒”乱象频出有关。同时，今年新增选项“没有遇到”选择率 7.27%，表明有一部分网民在上网过程中没有遇见过网络不良信息，可见对网络不良信息治理有一定成效。但选择率略有上涨的多个选项显示网络空间不良信息乱象依旧严峻，网络谣言、有害信息、网络欺凌等现象的选择率高居不下。综上所述，相关部门、企业等相关主体需进一步加强对网络环境的监管，落实主体责任，推进“清朗”系列专项行动，共同营造风清气正的网络良好空间。



图表 5.3-14：网络不良信息的威胁图

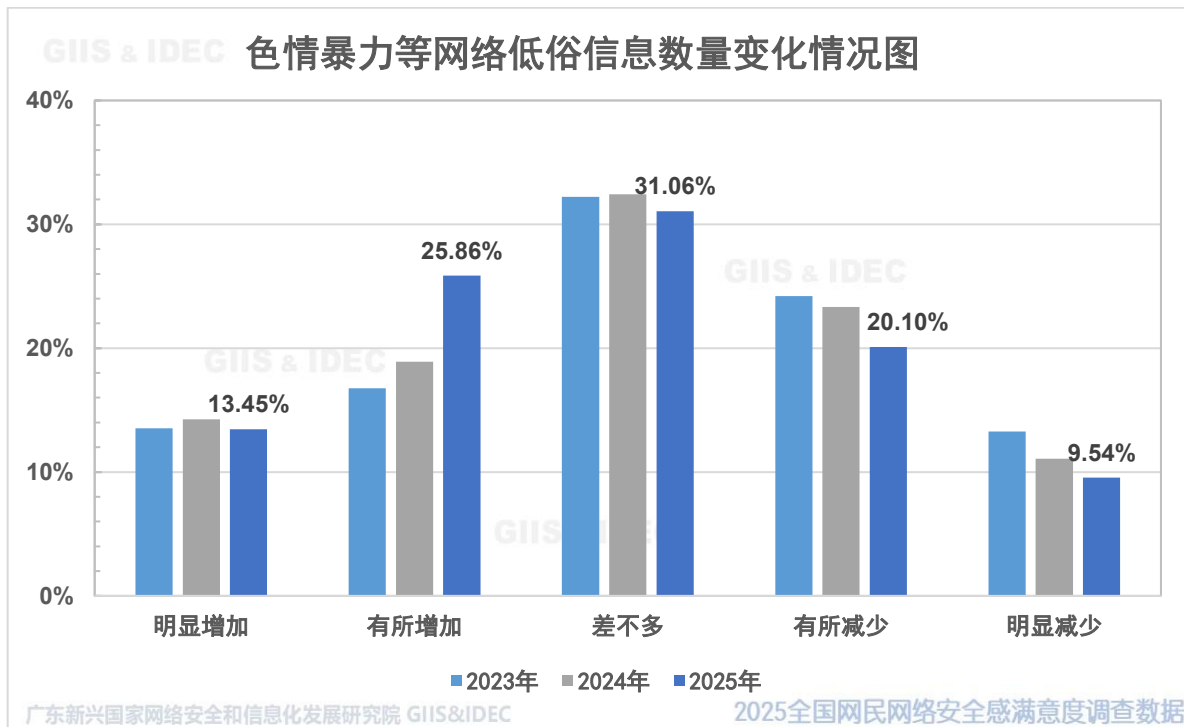
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 10 题：在上网过程中，您曾看到过以下哪些违法有害、不良信息乱象？（多选））

11）公众网民遭遇网络低俗信息的情况呈现出增加趋势

公众遭遇网络低俗信息的变化情况为：13.45%网民认为“明显增加”；25.86%网民认为“有所增加”；31.06%认为“差不多”；20.10%认为“有所减少”；9.54%认为“明显减少”。数据显示，认为遇到低俗信息的数量有增加的网民占 39.31%，认为有减少的网民占 29.64%。

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总体评价连续三年下降，可能与今年来团播兴起、AI 生成技术发展等事件有关，网信部门和网络平台企业应在加强网络监管、净化网络环境方面持续发力，治理网络低俗信息生成、发布及传播全链条，清除关停涉及传播网络低俗信息的账号社群，以更好地保护广大网民特别是青少年的健康成长，确保正能量内容在网络上占据主导地位。



图表 5.3-15：色情暴力等网络低俗信息数量变化情况图

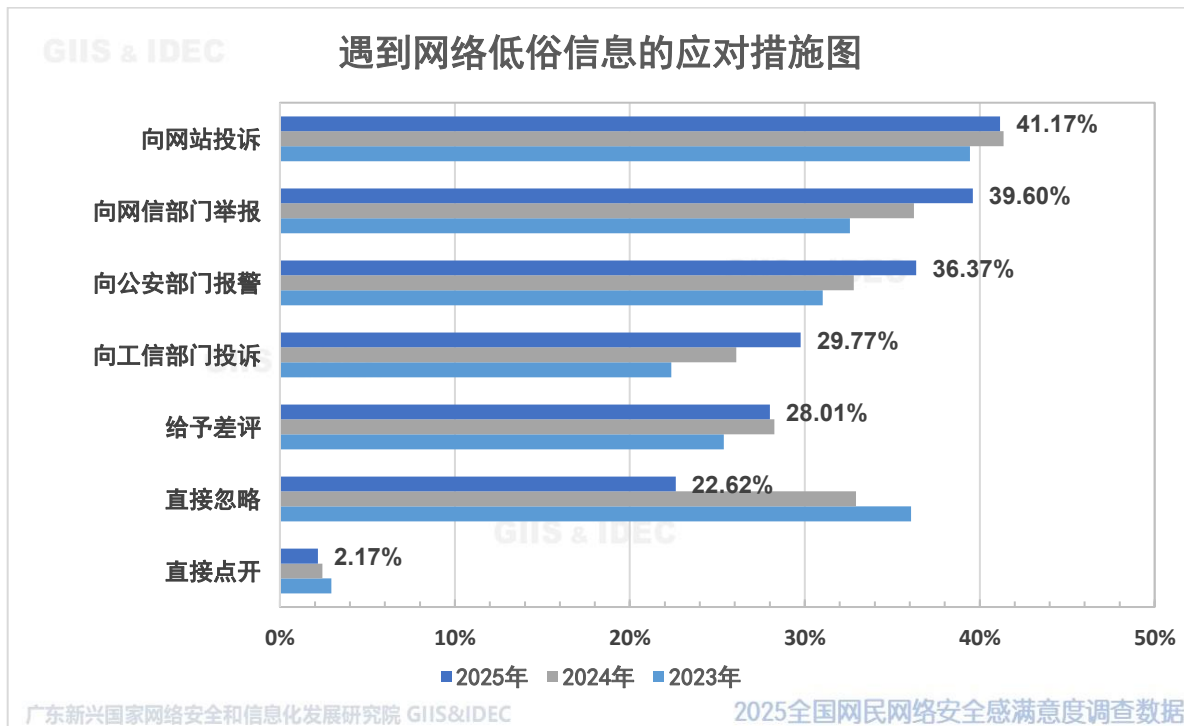
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 11 题：近一年来，您遇到网络色情、赌博、暴力等低俗信息的数量有什么变化？）

11.1）公众网民应对网络低俗信息更加主动

调查公众网民在遇到低俗信息的做法时，排在第一的是向网站投诉（选择率 41.17%）；第二位是向网信部门举报（选择率 39.60%）；第三位是向公安部门报警（选择率 36.37%）；第四位是向工信部门投诉（选择率 29.77%）；第五位是给予差评（选择率 28.01%）；第六位是直接忽略（选择率 22.62%）；第七位是直接点开（选择率 2.17%）。

和去年相比，“直接忽略”的选择率大幅下降，下降了 10.30 个百分点，同时由第三名下降至第六名，其余策略的选择率均小幅度上涨或保持稳定，由此可得，公众

网民面对网络低俗信息，更加积极主动地采取行动，通过多元化的应对方式处理网络低俗信息，体现了网民主动参与、共同治理网络环境的良好态势。



图表 5.3-16：遇到网络低俗信息的应对措施图

（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 11.1 题：遇到网络低俗信息时您会怎么做？（多选））

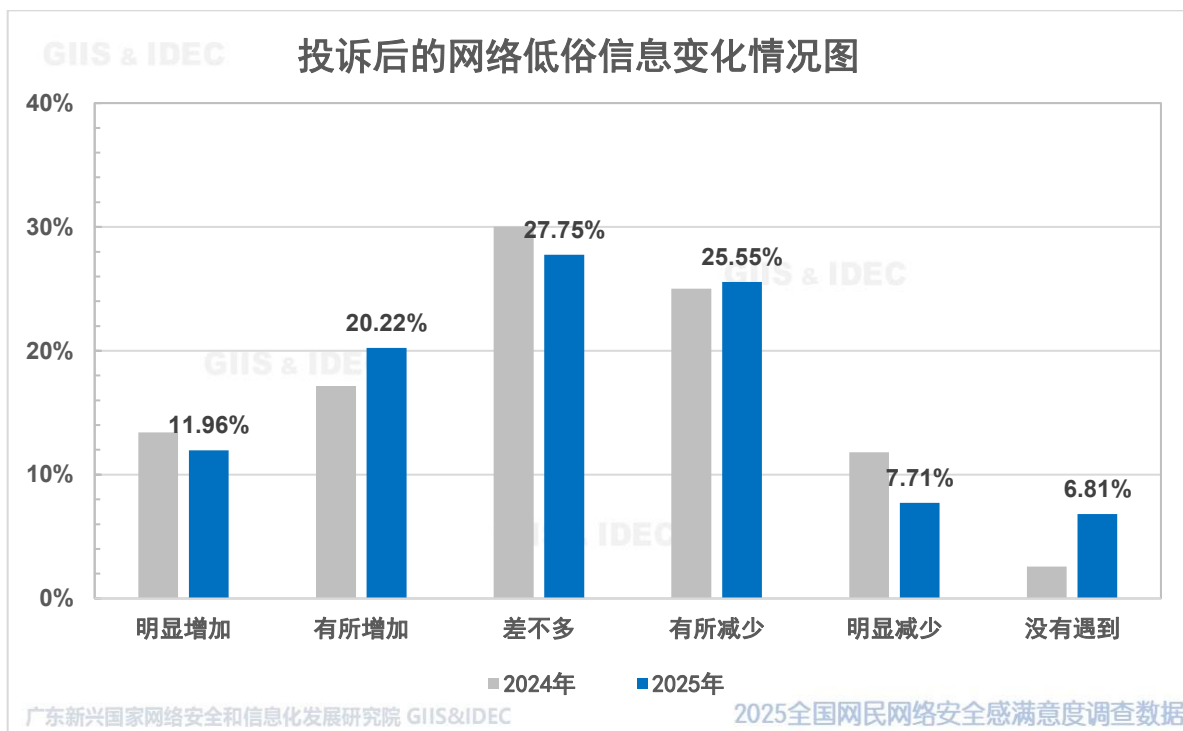
广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

11.2）近六成公众网民表示投诉后的网民低俗信息情况没有改善

参与调查的网民中，11.96%的公众网民认为进行投诉后遇到的网络低俗信息仍然明显增加，20.22%的网民表示“有所增加”；27.75%的网民认为“差不多”，即有59.93%的网民认为投诉后的网络低俗信息的数量没有减少，网络低俗信息情况可能没有得到处理或改善。25.55%的网民则表示进行投诉后遇到的网络低俗信息有所减少；7.71%的网民选择“明显减少”，即有33.26%的网民认为投诉对减少网络低俗信息有效。6.81%的网民则表示没有遇到网络低俗信息。

和去年相比，认为投诉后网络低俗信息增加的网民比去年上升了 0.67 个百分点；认为投诉后低俗信息减少的网民比去年下降了 3.56 个百分点；“没有遇到”的选择率上升了 4.24 个百分点。数据显示，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，但提示我们当前对网络低俗信息的治理工作成效和挑战并存，未来需通过加强技术赋能和全民素质提升，系统性净化

网络空间，以期实现健康、安全网络环境的长效治理。



图表 5.3-17：投诉后的网络低俗信息变化情况图

（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 11.2 题：进行投诉后，您遇到网络色情、赌博、暴力等低俗信息的数量有什么变化？）

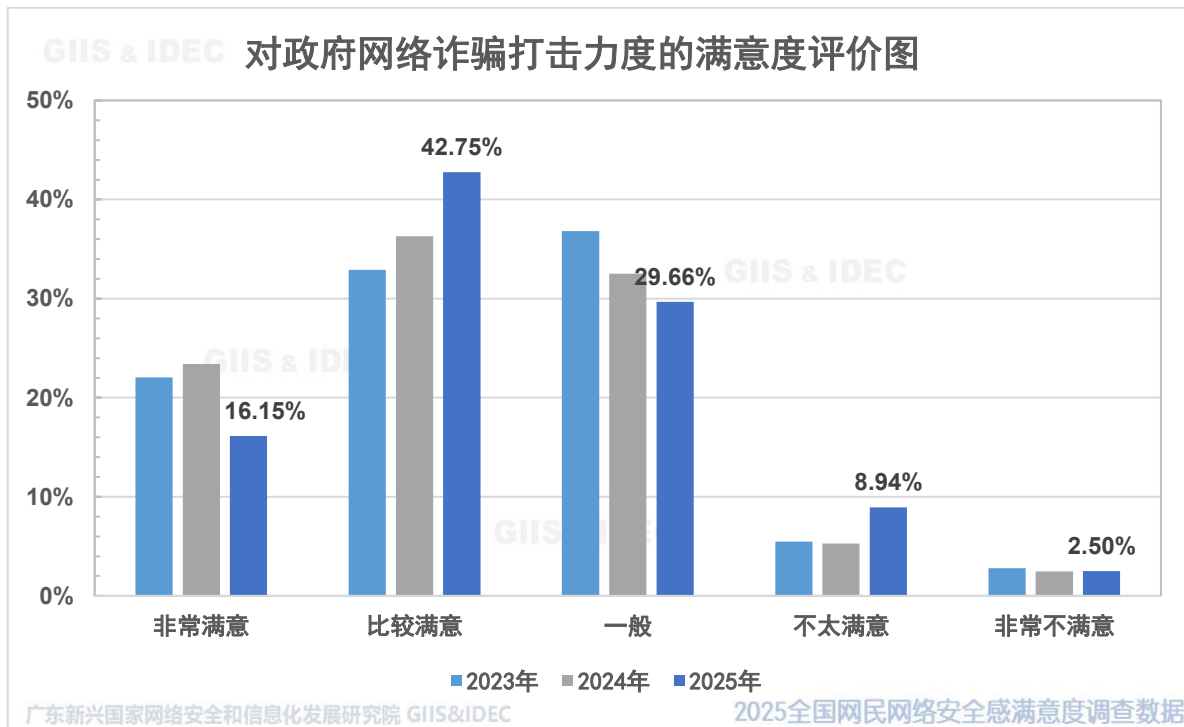
（5）专项打击行动效果和期望

公众对政府打击网络诈骗满意度出现下降，需加强对网络诈骗的打击力度。AI、大数据等新型技术发展促使其成为网络诈骗首要因素，公众网民期待政府在打击网络诈骗方面加大执法力度，推进“断链”工作打击坚决网络黑灰产业犯罪。网络治理工作的好评率保持稳定，公众需要更彻底有力的治理行动。公众网民对网络违法犯罪的打击力度、机制建设、案件服务、宣传推广等工作提出了更高期望。

12）公众网民对于政府网络诈骗打击力度的满意度有所下降

参与调查的公众网民关于政府对网络诈骗打击力度的满意度评价：16.15%的公众网民对政府的网络诈骗打击力度非常满意；42.75%表示“比较满意”，对政府在网络诈骗打击持满意正向评价的网民占 58.90%；29.66%的公众网民认为“一般；”8.94%的网民对政府打击网络诈骗的力度不太满意；2.50%表示“非常不满意”，即对政府打击网络诈骗力度持负向评价的网民占 11.44%。

和去年相比，正向评价下降了 0.82 个百分点，负向评价上升了 3.69 个百分点。数据显示，公众网民对于政府目前网络诈骗打击力度的满意度呈出现了一定程度的下降，可能与 AI 技术发展导致新型诈骗手段频出、诈骗技术迭代，法律法规未能及时更新监管措施有关。综上所述，相关部门应加快制定针对新型诈骗手段的打击措施、压实通信运营商和互联网平台主体责任，强化跨部门协作和反诈宣传，有力打击网络诈骗犯罪。



图表 5.3-18：对政府网络诈骗打击力度的满意度评价图

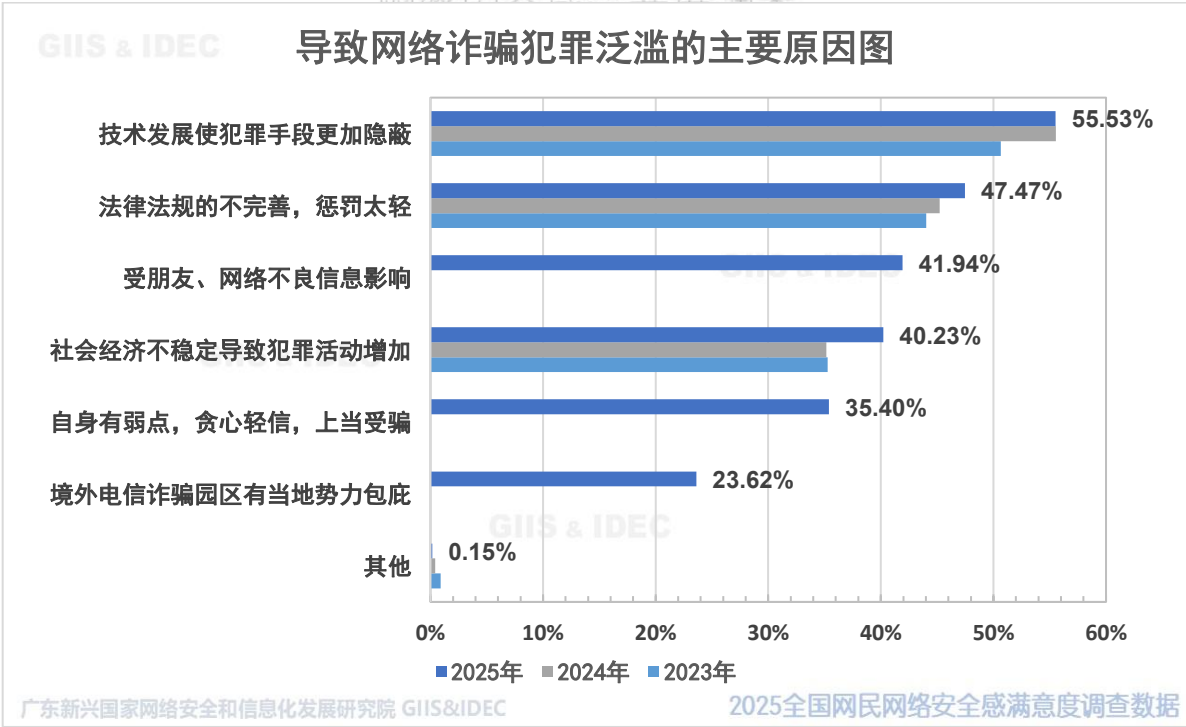
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 12 题：您对政府目前的网络诈骗打击力度是否满意？）

13）技术发展依旧是网络诈骗犯罪泛滥的首要因素

参与调查的公众网民认为导致网络诈骗犯罪泛滥主要原因的看法中，“技术发展使犯罪手段更加隐蔽”位列第一，选择率 55.53%；“法律法规的不完善，惩罚太轻”紧随其后，选择率 47.47%；第三名是“受朋友、网络不良信息影响”，选择率 41.94%；第四名是“社会经济不稳定导致犯罪活动增加”，选择率 40.23%；第五名是“自身有弱点，贪心轻信，上当受骗”，选择率 35.40%；第六名是“境外电信诈骗园区有当地势力包庇”，选择率 23.62%。

和去年相比，“技术发展是犯罪手段更加隐蔽”和“法律法规的不完善，惩罚太

轻”依旧位列前二，表明技术发展的迅猛态势是犯罪手段隐蔽性增强的关键动因。技术革新为不法分子实施犯罪提供了更多高匿名、低追踪风险的路径。此外新增选项“受朋友、网络不良信息影响”、“自身有弱点，贪心轻信，上当受骗”以及“境外电信诈骗园区有当地势力包庇”也有一部分网民选择，表面公众网民对网络诈骗犯罪泛滥成因的认知更加多样化。综上所述，遏制网络诈骗犯罪需构建“技术防御、源头治理、精准宣传”的协同体系。技术上，利用 AI 和大数据提升精准预警与反制能力。源头上，压实通信、金融及互联网平台责任，严管个人信息保护和虚假信息传播。执法上应全链条打击，并强化跨国合作。宣传上，针对不同群体开展反诈反诈教育，最终形成社会共治合力，筑牢全民心防。



图表 5.3-19：导致网络诈骗犯罪泛滥的主要原因图

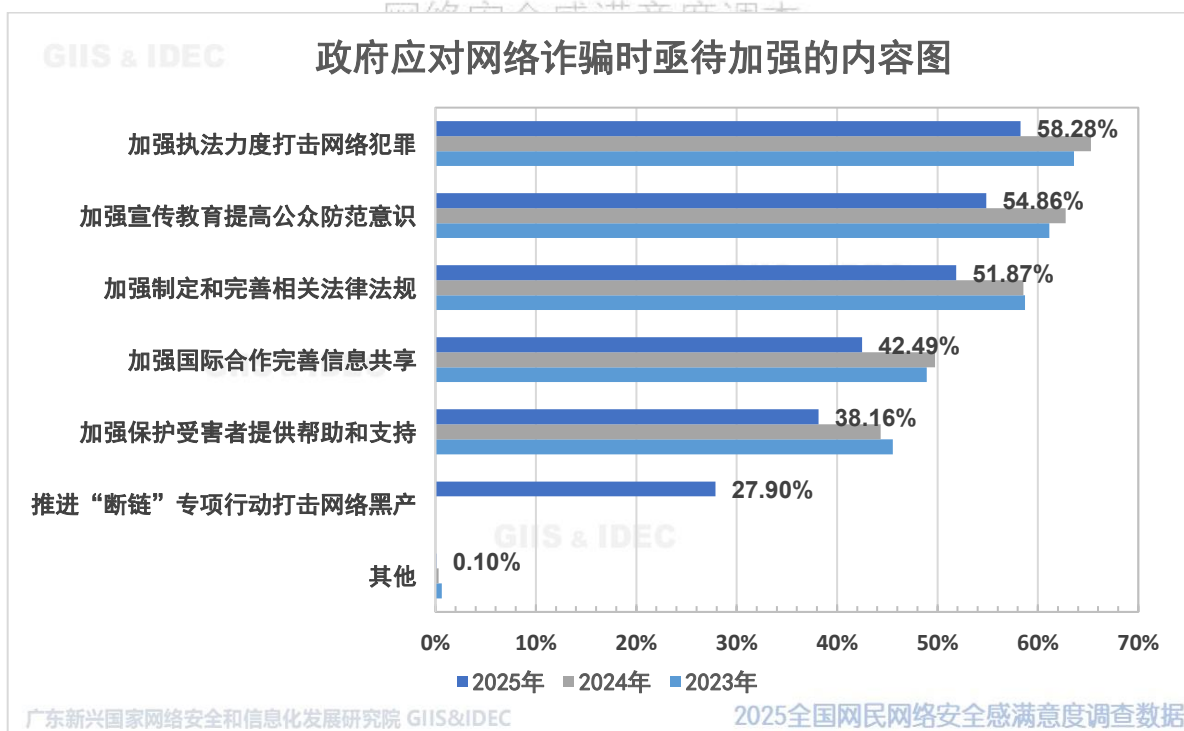
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 13 题：您认为导致网络诈骗犯罪泛滥的主要原因是什么？（多选））

14）加强执法力度打击网络犯罪是政府应对网络诈骗的首要工作

参与调查的公众网民对政府应对网络诈骗时需要强化的内容看法：第一是加强执法力度打击网络犯罪（选择率 58.28%）；第二是加强宣传教育提高公众防范意识（选择率 54.86%）；第三是加强制定和完善相关法律法规（选择率 51.87%），第四是加强国际合作完善信息共享（选择率 42.49%）；第五是加强保护受害者提供帮助和支持

（选择率 38.16%）；第六是推进“断链”专项行动打击网络黑产（选择率 27.90%）。

和去年相比，排位没有发生变化。“加强执法力度打击网络犯罪”依旧是公众网民认为政府在打击网络诈骗问题上最应该强化的方面。显示出公众网民对于政府加大执法力度的迫切期望。其他选项排位保持稳定，显示出公众网民对打击网络诈骗问题的认知保持稳定。新增选项“推进‘断链’专项行动打击网络黑产”贡献了 27.90% 的选择率，显示出公众网民对打击网络黑产的理解不断加深。政府应对网络诈骗问题需加强执法力度、扩大宣传教育面、完善惩治网络诈骗的法律法规，同时加强跨国合作联合执法打击边境网络诈骗，针对网络诈骗犯罪打源头、断链条、摧网络，坚决依法遏制网络诈骗犯罪态势加重。



图表 5.3-20：政府应对网络诈骗时亟待加强的内容图

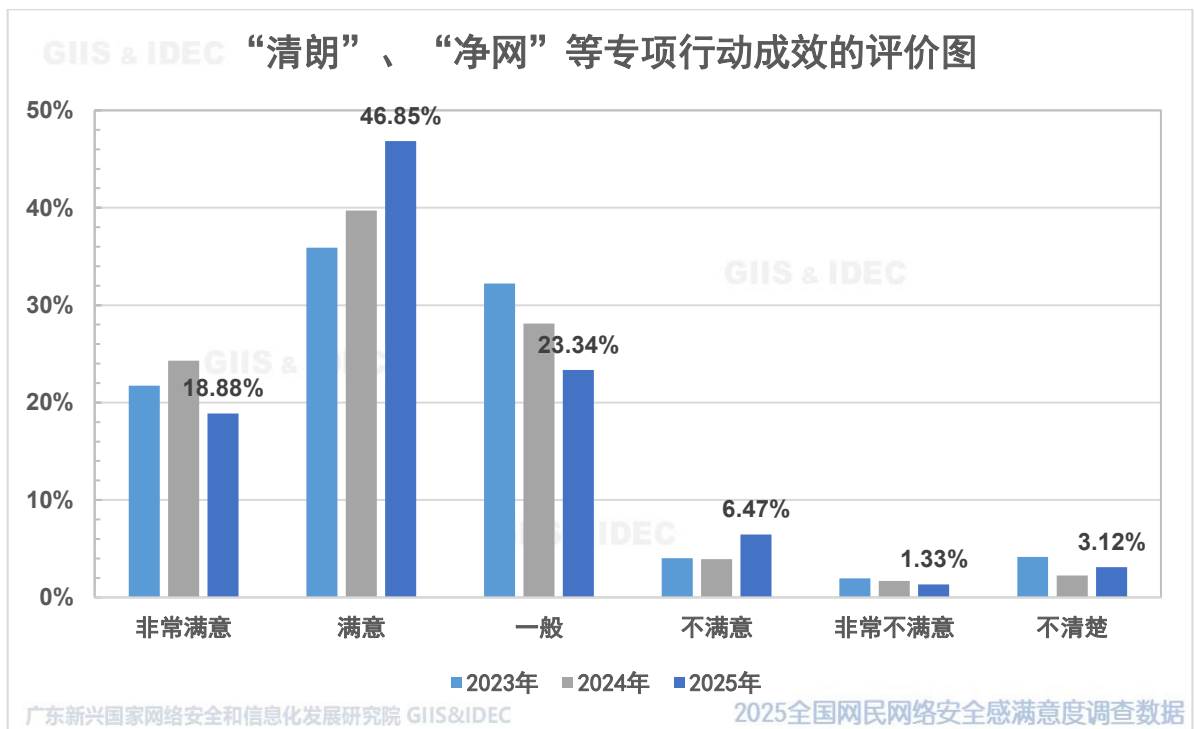
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 14 题：您认为政府强化哪些方面工作来打击网络诈骗问题？（多选））

15）公众网民对网络治理工作满意度保持稳定

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 65.73%，其中 18.88%认为非常满意，46.85%认为满意。23.34%认为一般。7.80%的公众网民认为不满意或非常不满意，其中 6.47%认为不满意，1.33%认为非常不满意。3.12%表示不清楚。总体上，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。

和去年相比，满意度保持稳定，有小幅度提升，正面评价（满意+非常满意）上涨了 1.71 个百分点。负向评价（不满意+非常不满意）的选择率有所上升，上升了 2.19 个百分点，表明公众网民对相关部门开展专项行动的工作成效评价更加谨慎。数据显示，公众网民对“清朗”、“净网”等专项行动取得的工作成效有相对稳定的满意度，证明了专项行动在遏制网络违法违规、维护网络生态环境方面的积极作用，但仍需继续努力，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。



图表 5.3-21：“清朗”、“净网”等专项行动成效的评价图

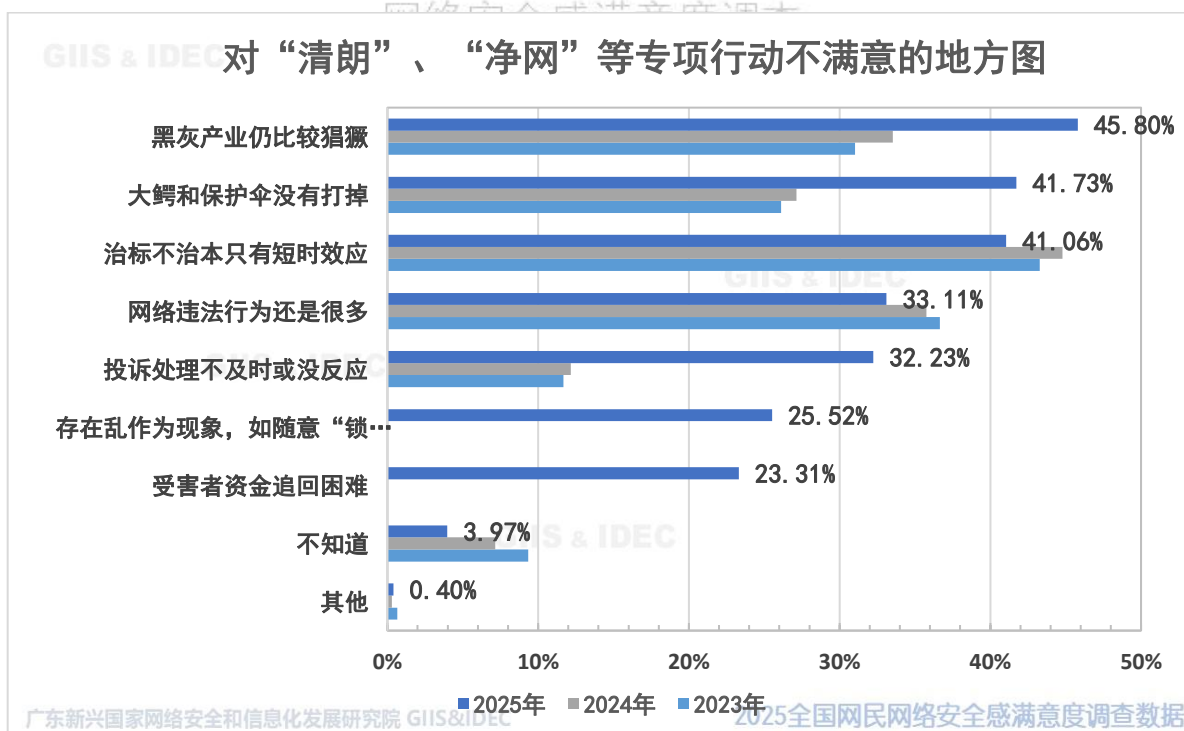
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 15 题：过去一年，网信、公安等部门开展了“清朗”、“净网”等专项行动，您对当前遏制网络违法违规行为的工作成效是否满意？）

15.1）公众网民对打击网络黑灰产有更高期望

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“黑灰产业仍比较猖獗（选择率 45.80%）；第二位是“大鳄和保护伞没有打掉”（选择率 41.73%）；第三位是“治标不治本只有短时效应”（选择率 41.06%）；第四位是“网络违法行为还是很多”（选择率 33.11%）；第五位是“投诉处

理不及时或没反应”（选择率 32.23%）；第六位是“存在乱作为现象，如随意‘锁账’、‘冻卡’，跨地区执法”（选择率 25.52%）；第七位是“受害者资金追回困难”（选择率 23.31%）；有 3.97% 的公众网民选择了“不知道”。

和去年相比，“黑灰产业仍比较猖獗”由第四位跃升至第一位，选择率上升了 12.26 个百分点；“大鳄和保护伞没有打掉”由第七位上升至第二位，选择率上升了 14.59 个百分点，数据表明公众网民对打击黑灰产业和大鳄保护伞提出了更高的期望和要求。同时，“投诉处理不及时或没反应”的选择率大幅上升，上涨了 20.06 个百分点，表明相关部门和企业在处理投诉方面有很大进步空间。对于规范乱作为现象和协助受害者后续资金追回等举措，公众网民也期待看到相关部门的进一步完善。



图表 5.3-22：对“清朗”、“净网”等专项行动不满意的地方图

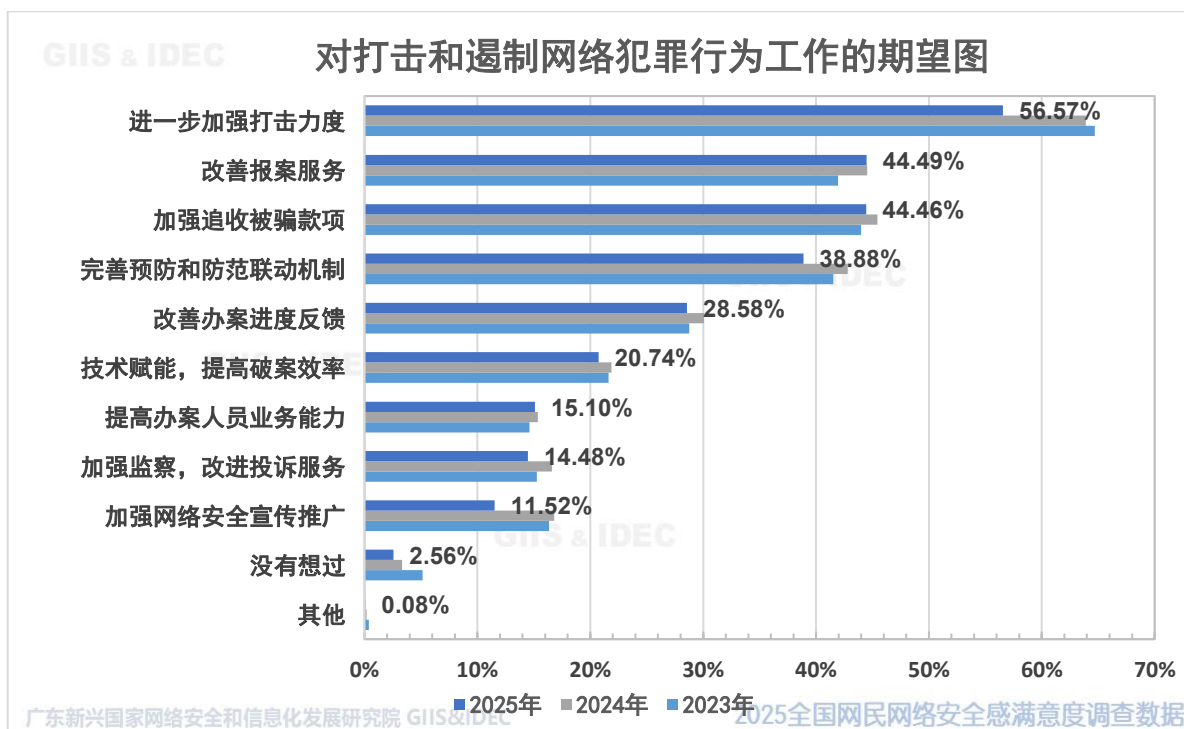
（图表数据来源：公众网民版专题 3 遏制惩处网络违法犯罪专题第 15.1 题：有哪些不满意的地方？（多选））

16) 公众网民期望加强对网络违法犯罪的打击力度、机制建设、案件服务、宣传推广等

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 56.57%）；第二位是“改善报案服务”（选择率 44.49%）；第三位是“加强追收被骗款项”（选择率 44.46%）；第四位是“完善预防和

防范联动机制”（选择率 38.88%）；第五位是“改善办案进度反馈”（选择率 28.58%）；第六位是“技术赋能，提高破案效率”（选择率 20.74%）；第七位是“提高办案人员业务能力”（选择率 15.10%）；第八位是“加强监察，改进投诉服务”（选择率 14.48%）；第九位是“加强网络安全宣传推广”（选择率 11.52%）。

和去年相比，“改善报案服务”从第三位上升至第二位，“提高办案人员业务能力”由第九位上升至第七位，表明公众网民对公安部门的案件服务方面提出更高期望和要求。其余选项排位变动不大，说明公众网民对打击和遏制网络违法行为工作的打击力度、机制建设、案件服务、宣传推广等方面持续关注。



图表 5.3-23：对打击和遏制网络犯罪行为工作的期望图

（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 16 题：您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，限选 5 个））

5.4 专题 4：个人信息保护和数据安全

随着“互联网+”深度融合和数字经济的快速发展，互联网广泛且深刻地改变着人们的生产生活方式，个人信息和数据成为数字经济发展的要素，保护个人信息与数据安全已跃升为时代赋予我们的双重使命，既是不可推卸的法律义务，也是关乎社会和谐与进步的重大责任。个人信息不仅关乎个人权益与生活安宁，更是企业信誉的保障、网络安全的基石，乃至国家安全和稳定的战略要地。数据是数字时代的血液，个人信息安全则是流动的血管系统，在全球数字化浪潮之下，物联网的普及和人工智能的发展加剧了数据滥用和个人隐私泄露的风险，个人信息与数据的安全边界不断拓宽，个人信息保护和数据安全的重要性愈发明显，成为连接个人权益、经济发展与社会稳定的关键纽带。因此，加强个人信息保护，筑牢数据安全防线，不仅是广大网民日益增长的迫切需求，也是推动网络空间健康有序发展、构建网络强国战略的必然要求。本专题主要就个人信息保护态势和感受、开盒乱象、个人信息滥用、数据泄露、人脸识别风险、行业监管与治理、个人权益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。

本专题的问卷样本数量为 38922 份。

（1）个人信息保护的状况和问题

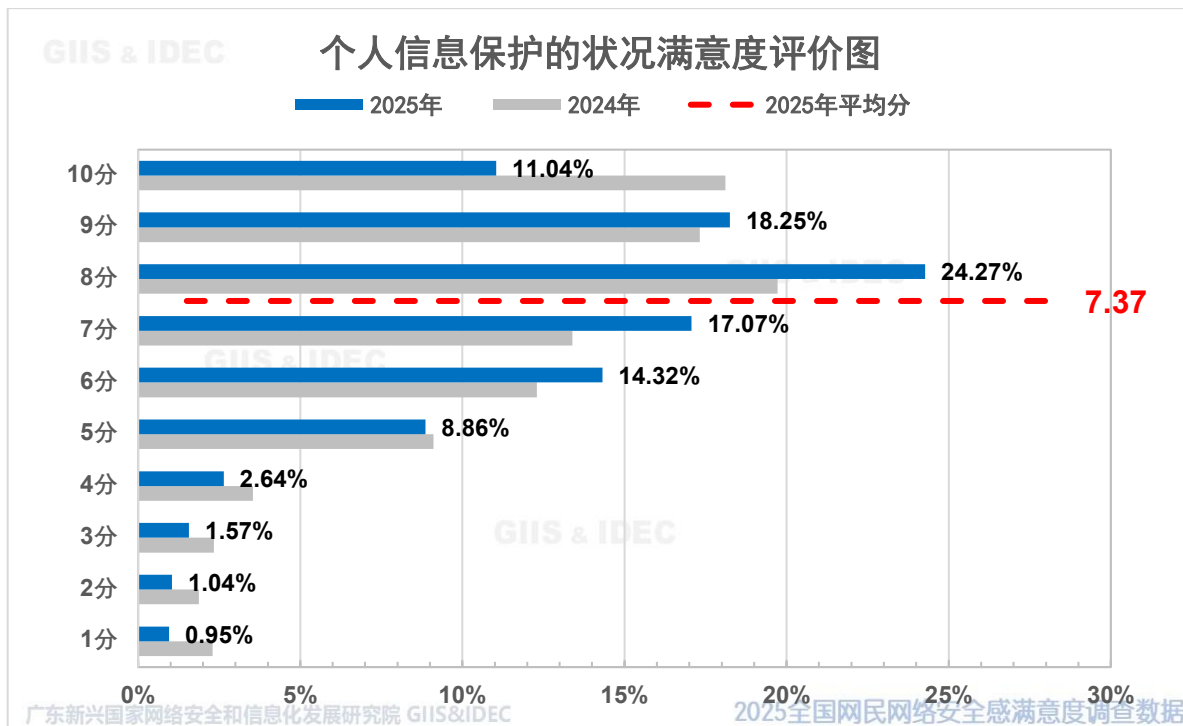
调查结果显示，近七成公众网民对我国个人信息保护现状表示满意，满意度稍有提升。个人信息泄露情况有所好转，但仍需警惕风险。公众网民对社交应用、网络媒体和数字娱乐领域的负面评价持续上升。公众网民认为个人信息泄露风险有所缓解，但依然呈现多样化趋势，特别是在 APP 隐私权限获取、网络环境中的不明链接和活动、网络云端存储等方面，需要用户和相关企业加强个人信息保护意识和措施。

1) 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

根据调查数据显示，公众网民对我国当前个人信息保护状况的满意度呈现出较为正向发展的态势，平均分为 7.37 分。其中，表示“非常满意”（9-10 分）的公众网民占比为 29.29%，“较满意”（7-8 分）的受访者占比合计为 41.34%，这两项数据之和达到了 70.63%，即公众网民对我国当前个人信息保护状况的满意度为 70.63%。另外，表示“非常不满意”（1-2 分）和“较不满意”（3-4 分）的受访者占比相对较低，分别为 1.99%和 4.21%。还有 23.18%公众网民表示一般（5-6 分），显示出这部分公众对于

个人信息保护现状持中立态度。

和去年相比，总体满意度上涨了 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。



图表 5.4-1：个人信息保护的状况满意度评价图

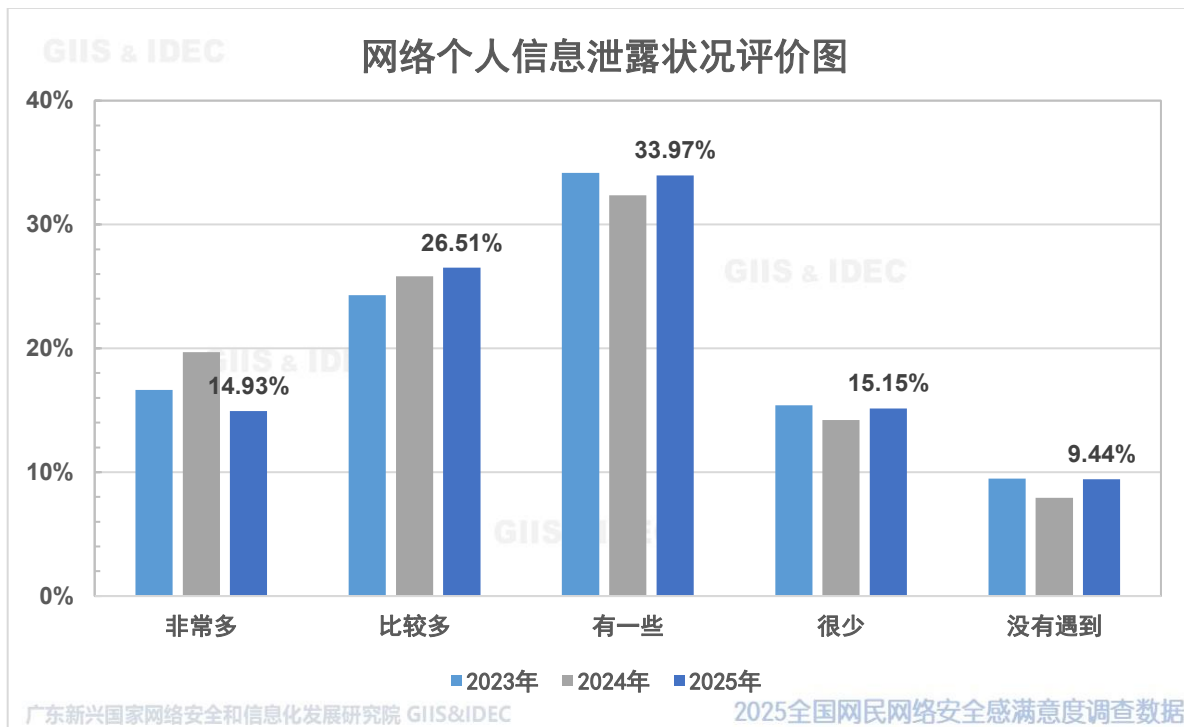
（图表数据来源：公众网民版专题4个人信息保护和数据安全专题第1题：您对当前我国个人信息保护的状况满意度评价如何？（非常不满意 1-2 分；较不满意 3-4 分；一般 5-6 分；较满意 7-8 分；非常满意 9-10 分））

2）网络个人信息泄露的情况有所好转

根据调查数据显示，表示“非常多”遇到个人信息泄露的公众网民占比为 14.93%， “比较多”遇到泄露的公众网民占比为 26.51%，表示“有一些”遇到泄露的公众网民占比 33.97%，占比排在第一位，表示“很少”和“没有遇到”泄露的公众网民分别为 15.15%和 9.44%。数据表明，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%。认为遇到个人信息泄露情况较多的网民依旧超过四成，总体而言，个人信息泄露问题仍然是一个值得关注和亟待解决的问题。

和去年相比，认为“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。综上所述个人信息泄露问题有所缓解，但不可掉以轻心，需持续关注，提高安全意识，采取更有效的措施来防止个人信息的泄露。



图表 5.4-2：网络个人信息泄露状况评价图

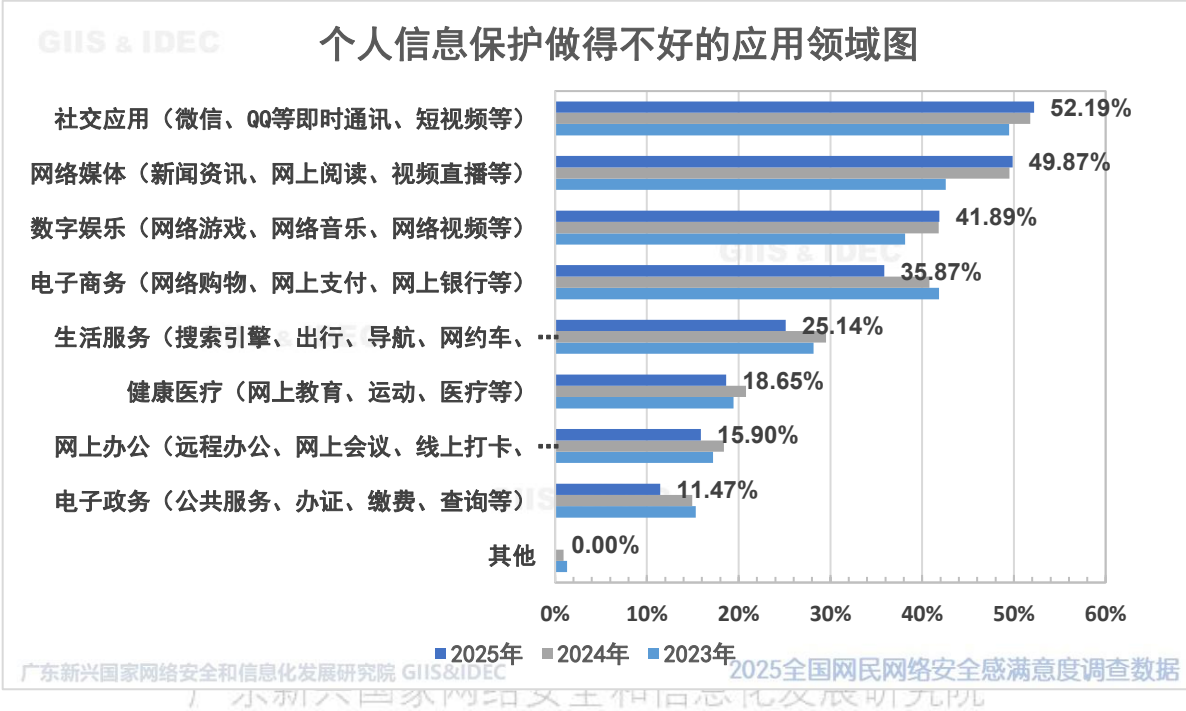
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 2 题：近一年，您遇到网络个人信息泄露的情况如何？）

3）公众网民对社交应用、网络媒体和数字娱乐领域的负面评价有所上升

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 52.19%），第二位是网络媒体（选择率 49.87%），第三位是数字娱乐（选择率 41.89%），第四位是电子商务（选择率 35.87%），第五位是生活服务（选择率 25.14%），第六位是健康医疗（选择率 18.65%），第七位是网上办公（选择率 15.90%），第八位是电子政务（选择率 11.47%），数据显示，与网民日常生活密切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，排位保持不变，社交应用、网络媒体和数字娱乐的选择率仍然位列前三名，并且选择率均有所上涨，分别上升了 0.40%、0.37%和 0.07%。虽然上升幅度不大，但显示出社交应用、网络媒体和数字娱乐在个人信息保护方面的挑战持续严峻，监管部门应加强对这些领域应用的治理，平台也应该对个人信息保护方面展开合规自

律检查。与此同时，电子商务、生活服务、健康医疗、网上办公和电子政务的占比均呈现出下降的趋势，分别下降了 4.91%、4.39%、2.17%、2.48%和 3.48%，下降幅度相对较大，表明这些领域在个人信息保护方面持续向好，应继续保持这种趋势。综上所述，个人信息保护是当前应用生态中亟需补足的短板，在社交、网络媒体及数字娱乐等高频领域尤为突出。相关企业与机构必须压实主体责任，通过技术与管理手段双管齐下，切实筑牢信息安全防线，从而重塑用户信任。



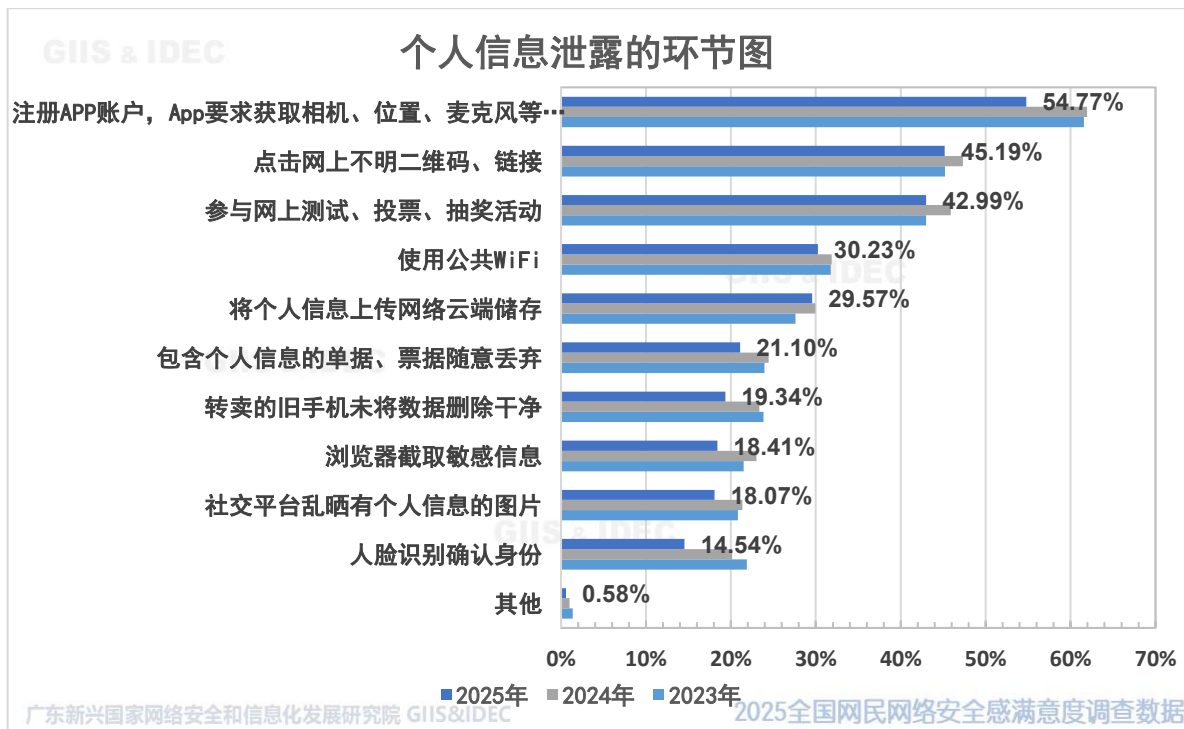
图表 5.4-3：个人信息保护做得不好的应用领域图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 3 题：您认为下列哪类应用的个人信息保护做得不太好？（多选））

4）个人信息泄露风险持续存在且呈现多样化趋势

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、麦克风等隐私权限”（选择率 54.77%），第二位是“点击网上不明二维码、链接”（选择率 45.19%），第三位是“参与网上测试、投票、抽奖活动”（选择率 42.99%），第四位是“使用公共 WiFi”（选择率 30.23%），第五位是“将个人信息上传网络云端储存”（选择率 29.57%），第六位是“包含个人信息的单据、票据随意丢弃”（选择率 21.10%）。数据显示，APP 应用注册、不明链接或二维码入口、公共 WiFi、网络云端和个人信息单据等是主要个人信息泄露环节。

和去年相比，排名没有发生变化，且选择率均保持稳定或有所下降，个人信息泄露风险有所缓解，但依然呈现多样化趋势，特别是在 APP 隐私权限获取、网络环境中的不明链接和活动、网络云端存储等方面，需要用户和相关企业加强个人信息保护意识和措施。



图表 5.4-4：个人信息泄露的环节图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 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））

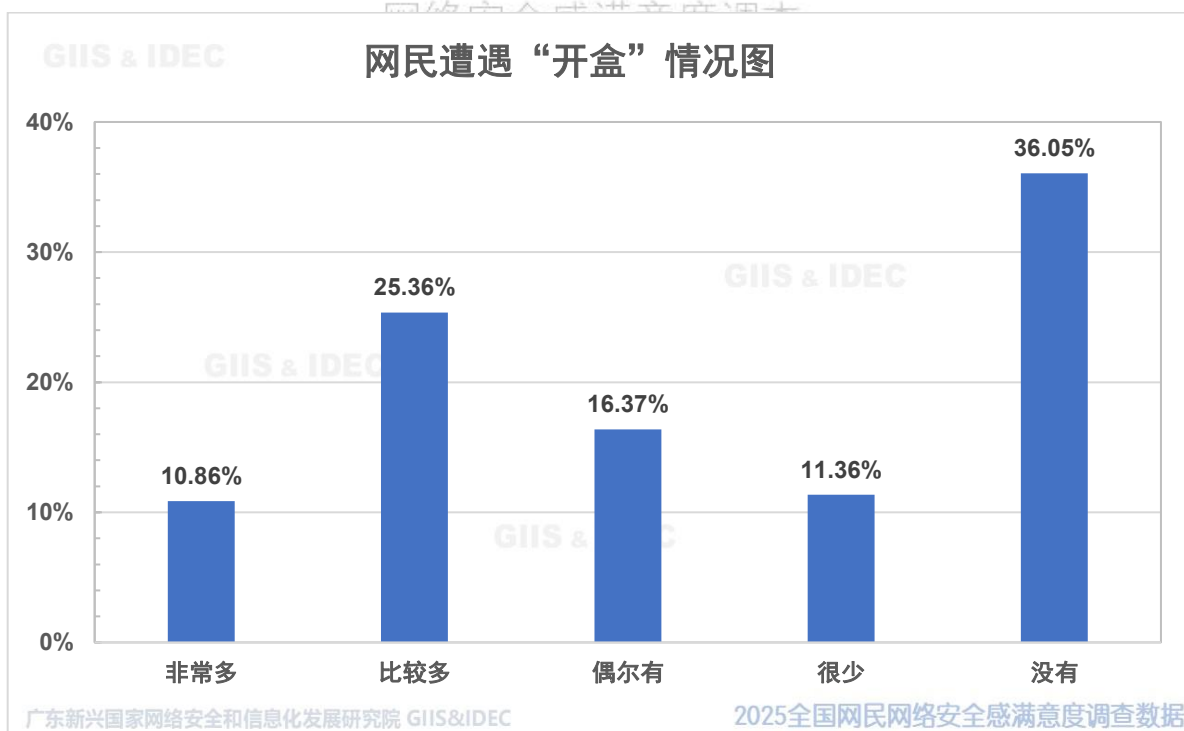
（2）个人信息保护的认知和行为

有六成半的网民表示自己或身边人有遭遇“开盒”的经历，当前社会的“开盒”乱象已经呈现较为严重的形势。微信和抖音是“开盒”事件的多发地，网民遭遇“开盒”可能会影响日常生活乃至身体精神状态，而后主要通过官方或法律途径来寻求帮助和保护。“开盒者”的动机可能跟经济利益驱动、娱乐或宣泄情绪和被群体狂热裹挟有关。公众网民面临电话推销、大数据杀熟和身份证件信息保护等个人信息泄露风险，但大部分人会采取积极措施应对。超过七成半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，需要综合措施才能保护人工智能（AI）时代的个人信息安全。网民对生物识别技术信息泄露风险的担忧有所降低。八成网民

曾遭遇违规使用人脸识别的情况，但仅近五成网民会明确拒绝被强制刷脸。

5) “开盒”乱象呈现严重态势

“开盒”是指在网络上恶意收集、泄露和公开他人个人信息的行为，是“人肉搜索”的升级版和产业化变体。调查公众网民自己或身边人遭遇“开盒”的情况，10.86%的网民表示遭遇次数非常多，25.36%的网民表示比较多，16.37%的网民表示偶尔有，11.36%的网民表示很少，36.05%的网民则表示没有遭遇过。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”。这表明，当前社会的“开盒”乱象已经呈现较为严重的形势。



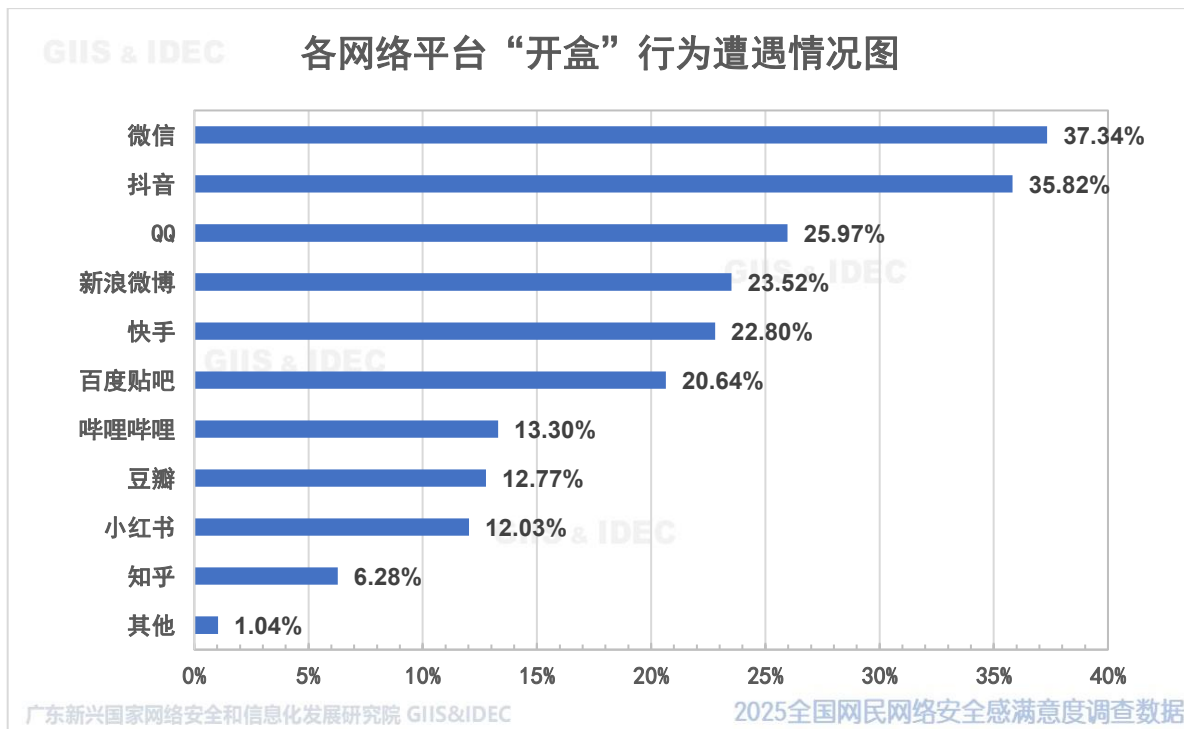
图表 5.4-5：网民遭遇“开盒”情况图

（图表数据来源：公众网民版专题4个人信息保护和数据安全专题第5题：您或您身边的亲友是否遭遇过“开盒”？（“开盒”指通过搜集个人隐私信息，并在网络公开发布的一种网络暴力违法行为））

5.1) 微信和抖音成“开盒”事件多发地

参与调查的公众网民在各平台遭遇“开盒”的情况：排在第一的是微信，选择率37.34%；第二位是抖音，选择率35.82%；第三位是QQ，选择率25.97%；第四位是新浪微博，选择率23.52%；第五位是快手，选择率22.80%；第六位是百度贴吧，选择

率 20.64%；哔哩哔哩、豆瓣、小红书和知乎分别为例七至十位，选择率分别为 13.30%、12.77%、12.03%和 6.28%。数据显示，“开盒”情况发生率最高的平台是微信和抖音，其他平台也均有“开盒”情况发生。对于个人而言，提升隐私保护意识，在网络上“谨言慎行”、减少敏感信息的公开暴露，是防范被“开盒”的重要一环。



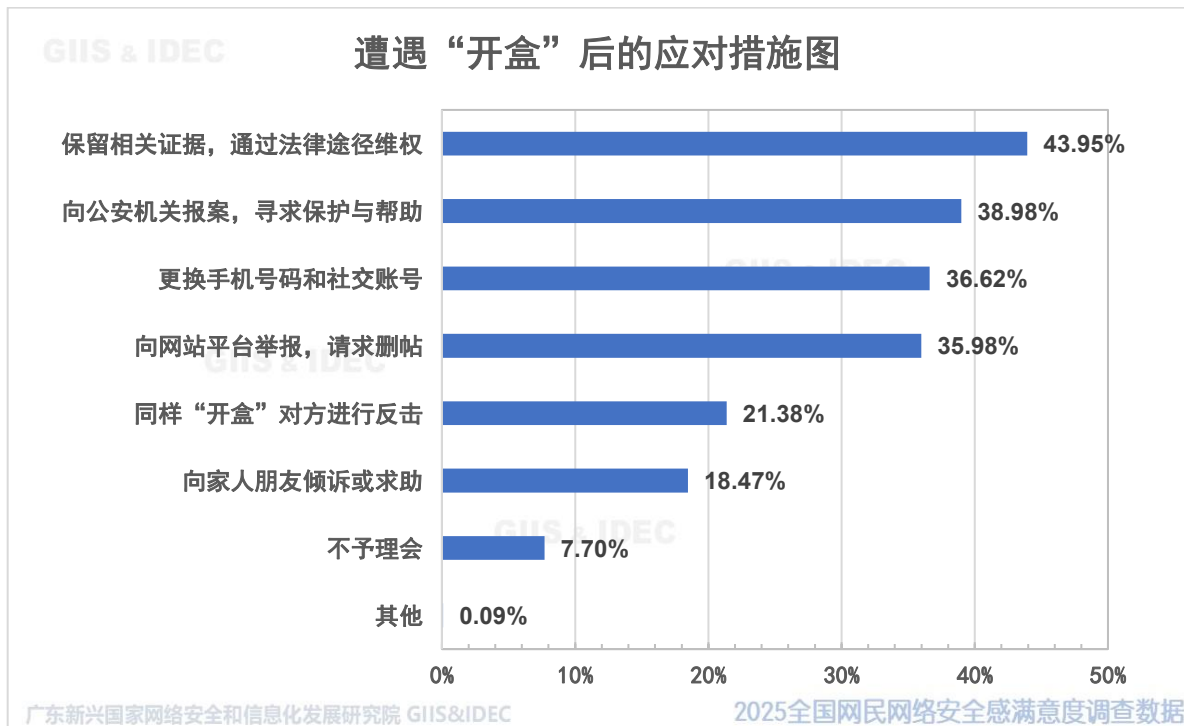
图表 5.4-6：各网络平台“开盒”行为遭遇情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 5.1 题：您或你身边的亲友在哪个平台遭遇过“开盒”？（多选））

5.2）网民遭遇“开盒”后主要通过官方或法律途径来寻求帮助和保护

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，寻求保护与帮助”和“更换手机号码和社交账号”，选择率分别是 38.98%和 36.62%；排在第四的是“向网站平台举报，请求删帖”，选择率 35.98%；排在第五的是“同样‘开盒’对方进行反击”，选择率 21.38%；排在第六的是“向家人朋友倾诉或求助”选择率 18.47%；最少被选择的是“不予理会”，选择率 7.70%。数据显示，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。值得注意的是，同样“开盒”对方进行反击有 21.38%的选择率，以暴制暴不是解决问

题的有效途径，相关部门单位还需加强对保护个人信息和数据安全的宣传力度，向公众网民科普“开盒”是不可取的错误行为，遏制以“开盒”为名的变相网络暴力。



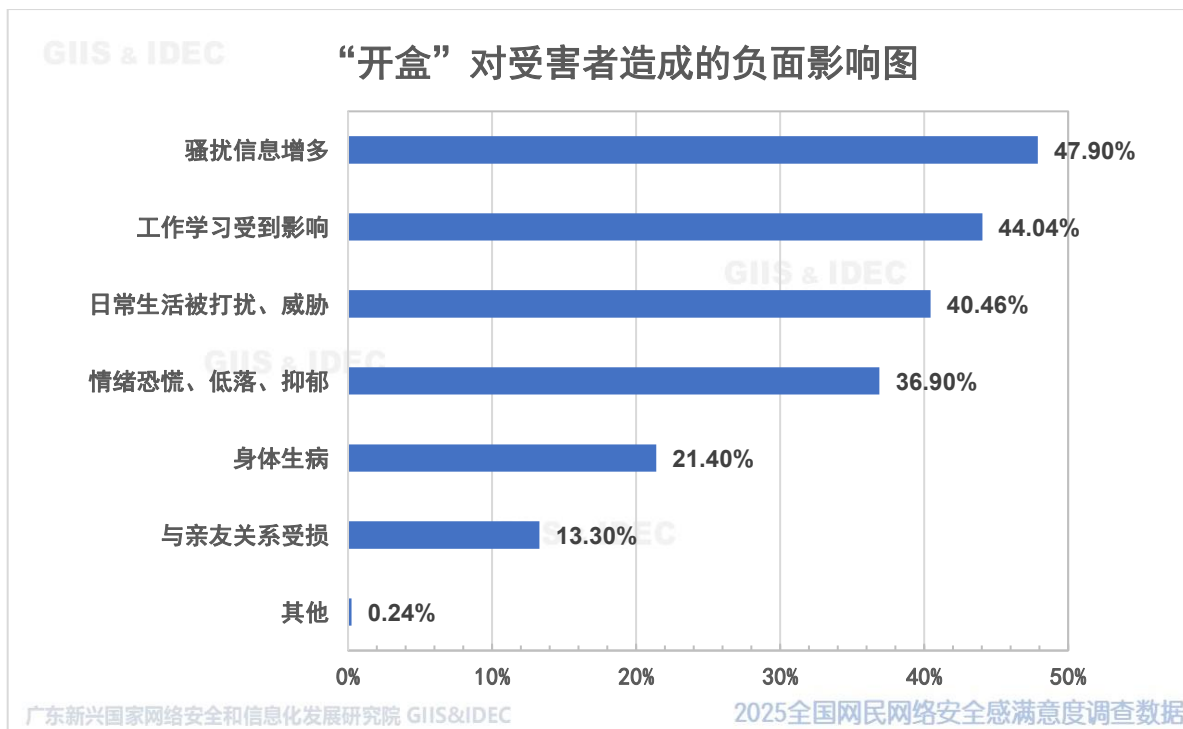
图表 5.4-7：网民遭遇“开盒”后的应对措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 5.2 题：当您遭遇“开盒”时会采取什么样的措施？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.3）“开盒”对受害者造成的负面影响大

“开盒”对受害者造成的影响排序为：排在第一位的是“骚扰信息增多”，选择率 47.90%；第二位是“工作学习受到影响”，选择率 44.04%；第三位是“日常生活被打扰、威胁”，选择率 40.46%；第四位是“情绪恐慌、低落、抑郁”，选择率 36.90%；第五位是“身体生病”，选择率 21.40%；第六位是“与亲友关系受损”，选择率 13.30%。数据显示，“开盒”行为对受害者造成的负面影响重大，可能会导致受害者收到更多的骚扰信息，严重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，由此可见“开盒”对网民的伤害力强、威胁大。

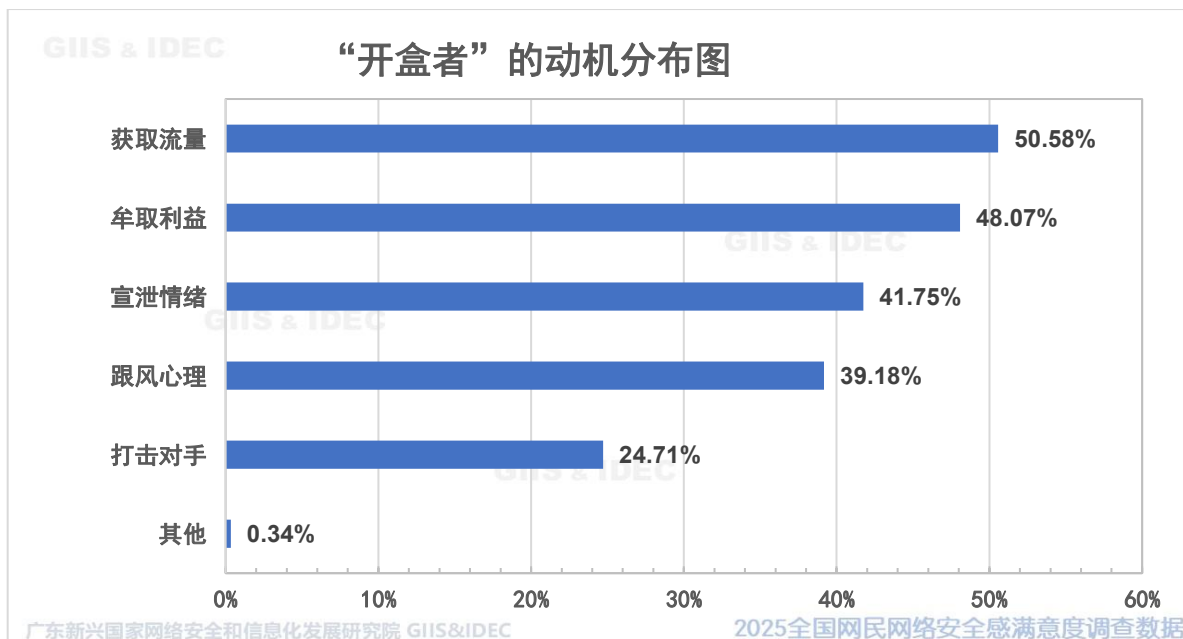


图表 5.4-8：“开盒”对受害者造成的负面影响图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 5.3 题：当您遭受“开盒”时，什么方面受到影响？（多选））

6）“开盒者”的动机分析

公众网民对“开盒者”的动机看法是：第一位是获取流量（选择率 50.58%），第二位是牟取利益（选择率 48.07%），第三位是宣泄情绪（选择率 41.75%），第四位是跟风心理（选择率 39.18%），第五位是打击对手（选择率 24.71%）。数据显示，“开盒者”对某个人或某一群体进行“开盒”行为的动机通常可以分为三类，一是经济利益驱动，通过售卖个人信息、利用隐私进行敲诈勒索、接受“代开”委托来牟取利益，或是为打击商业竞争对手；二是出于娱乐或情绪，为了获取流量或追求娱乐刺激，甚至宣泄情绪，因网络冲突失败，将线上怒火延伸至线下真实伤害；三是被群体狂热裹挟，在群体对立事件（如极端饭圈互撕）中，将“开盒”作为恐吓、逼迫对方就范，个人在群体匿名性和极端情绪的裹挟下，会降低道德负罪感，出现跟风行为。

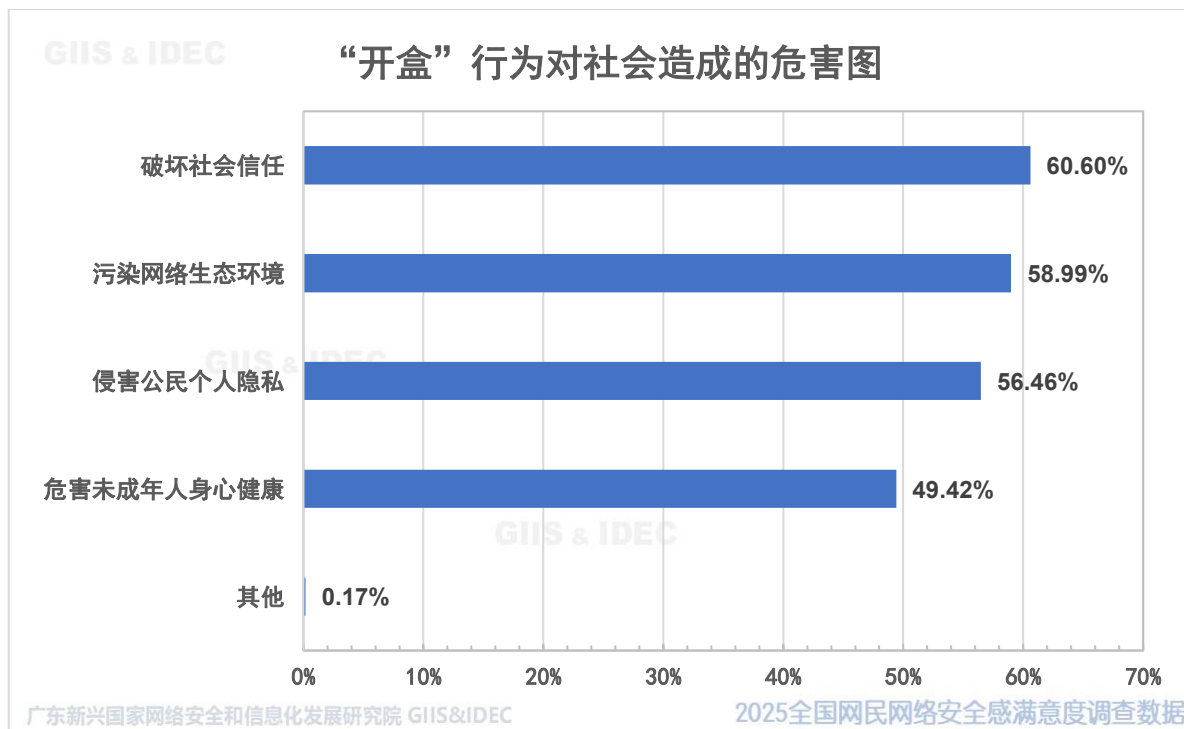


图表 5.4-9：“开盒者”的动机图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 6 题：您认为“开盒者”的动机一般是什么？）

7) “开盒”可能造成的社会危害

“开盒”行为极端且恶劣，易对社会发展造成危害，调查公众网民认为“开盒”行为可能会对社会造成的危害，“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%；第三位是“侵害公民个人隐私”，选择率 56.46%；第四位是“危害未成年人身心健康”，选择率 49.42%。数据显示，每个选项的选择率均超过或接近五成，可见公众网民对“开盒”造成的社会危害巨大有统一共识，“开盒”行为是一种对公民个人信息和隐私的非法侵犯，参与者和被开盒者中未成年数量占比大，危害未成年人身心健康，严重可能会破坏社会信任，污染网络生态环境，影响网络诚信建设。



图表 5.4-10：“开盒”行为造成的社会危害统计图

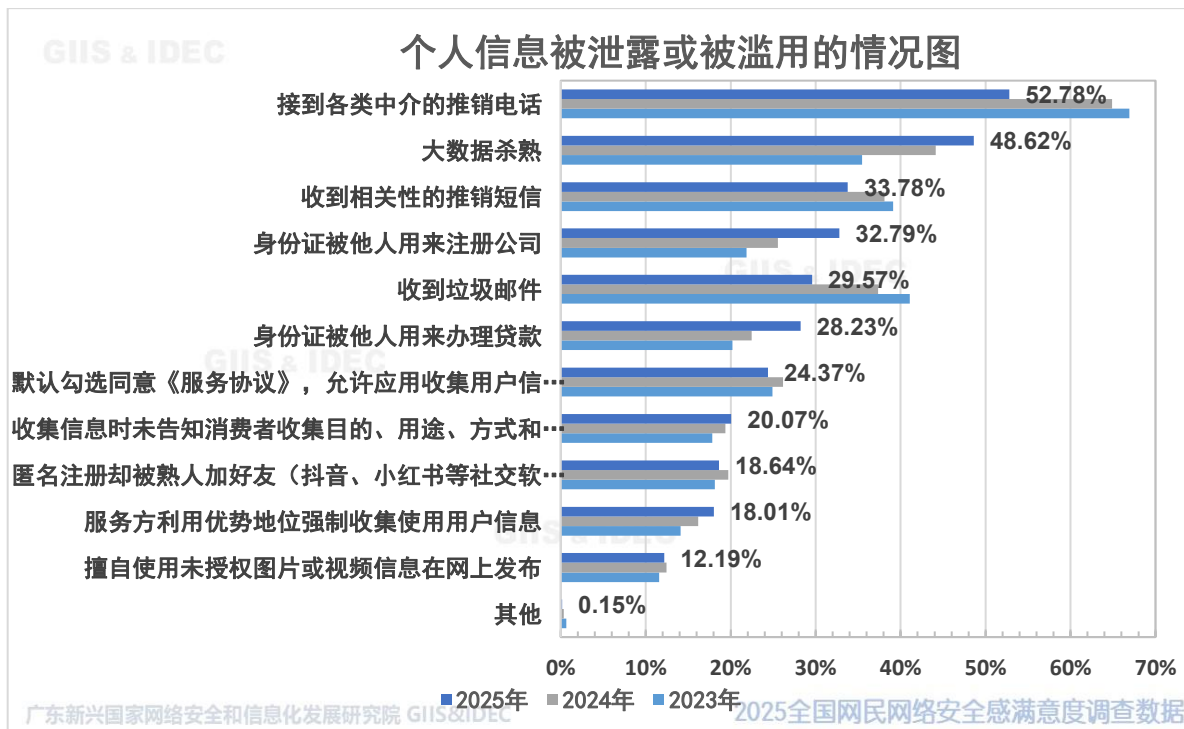
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 7 题：您认为“开盒”可能会造成哪些社会危害？（多选））

8）电信推销、大数据杀熟和身份证件信息保护是个人信息泄露的重灾区

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 52.78%），第二位是大数据杀熟（选择率 48.62%），第三位是收到相关性的推销短信（选择率 33.78%），第四位是身份证被他人用来注册公司（选择率 32.79%），第五位是收到垃圾邮件（选择率 29.57%），第六是身份证被他人用来办理贷款（选择率 28.23%），第七是默认勾选同意《服务协议》，允许应用收集用户信息，包括第三方保存（选择率 24.37%）。数据显示，电信推销、大数据杀熟和身份证件信息保护是个人信息泄露重灾区。

和去年相比，前三位排名不变，电话推销和短信推销的选择率均有所下降，分别下降了 12.10 个百分点和 4.31 个百分点，说明对电信推销问题的治理在过去一年有所成效，尤其是电话推销的改善最明显，但问题依旧比较严峻。大数据杀熟依旧排在第二位，但选择率上涨了 4.50 个百分点，表明大数据杀熟问题在个人信息泄露事件中公众网民的感受越来越明显，风险性持续加强。此外，身份证被他人用来注册公司和身份证被他人用来办理贷款，分别从第六、第七位上升至第四和第六位，说明身份证

件信息在个人信息泄露事件中的情况持续恶化，公众需加强对个人身份证件和个人信息的保护。综上所述，个人信息泄露与滥用情形依然严峻且呈现多样化趋势，特别是在电信推销、大数据杀熟以及身份证件信息保护等方面，需要用户、企业和监管机构共同努力，加强个人信息保护意识和措施。



图表 5.4-11：个人信息被泄露或被滥用的情况图

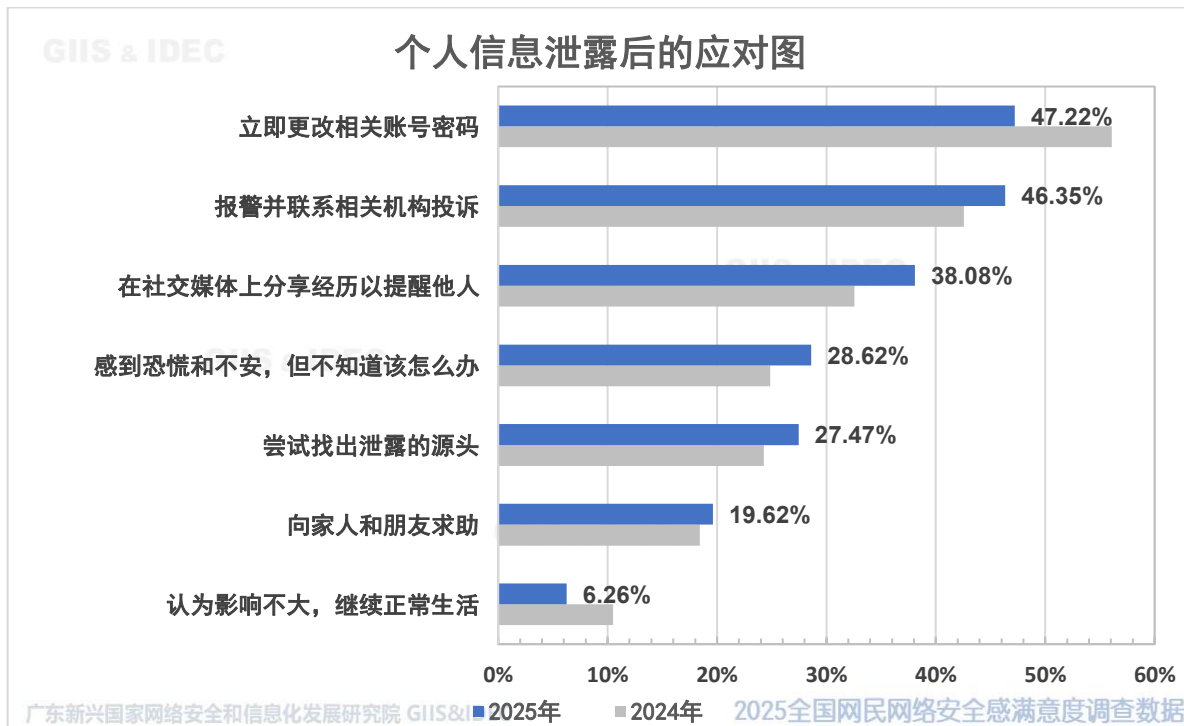
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 8 题：您遇到过哪些怀疑或确认个人信息被泄露或被滥用的情形？（多选））

9）大部分公众网民会采取积极的措施应对个人信息泄露

当发现自己的个人信息出现泄露时，公众网民的应对措施为：第一是立即更改相关密码账号（选择率 47.22%），第二是报警并联系相关机构投诉（选择率 46.35%），第三是社交媒体上分享经历以提醒他人（选择率 38.08%），第四是感到恐慌和不安，但不知道该怎么办（选择率 28.62%），第五是尝试找出泄露的源头（选择率 27.47%），第六是向家人和朋友求助（选择率 19.62%），最后是认为影响不大，继续正常生活（选择率 6.26%）。数据显示，当个人信息泄露时，大多数人会采取积极的应对措施来面对个人信息泄露，如报警投诉、立即更改账号密码和提醒他人等。

和去年相比，排名没有发生变动。但“报警并联系相关机构投诉”的选择率上升了 3.78 个百分点，“立即更改相关账号密码”则下降了 8.86 个百分点，这一数据表明

在过去一年公众网民应对个人信息泄露事件更加积极主动了，报警和投诉成为公众网民比例有所增加。其他选项，除“认为影响不大，继续正常生活”外，选择率均有上升，“认为影响不大，继续正常生活”的选择率下降了 4.23 个百分点，这方面数据表明，个人信息泄露对网民的日常生活影响日益严重，公众网民对保护个人信息的意识也逐渐加强，无视泄露情况的网民越来越少。



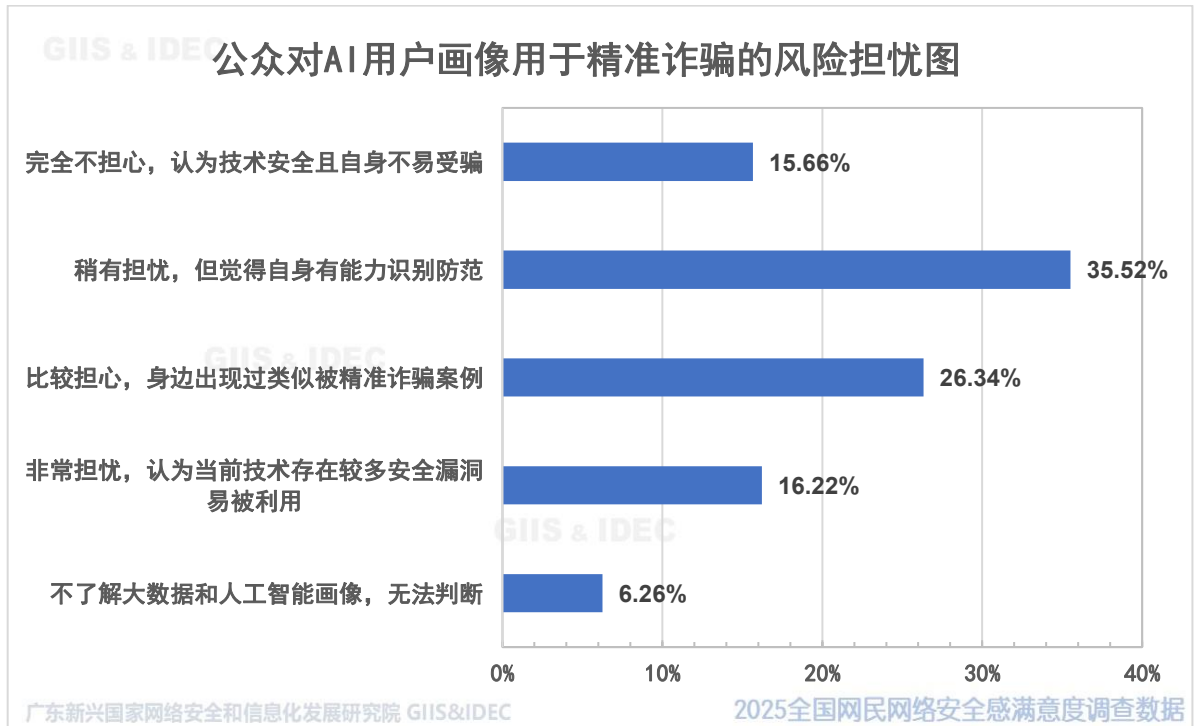
图表 5.4-12：个人信息泄露后的应对图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 9 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））

10）网民对不法分子利用大数据和人工智能技术实施精准诈骗比较担忧

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，15.66%的网民完全不担心会被不法分子利用实施精准诈骗，认为技术安全且自身不易受骗；35.52%的网民稍有担心，但觉得自身有能力识别防范；26.34%的网民比较担心会被不法分子利用实施精准诈骗，因为身边出现过类似被精准诈骗的案例；16.22%的网民非常担忧，认为当前技术存在较多安全漏洞易被利用；还有 6.26%的网民不了解大数据和人工智能画像，无法判断。数据显示，最多网民选择的是“稍有担心，但觉得自身有能力识别防范”，综合来看，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%的用户的完全不担心，这表明大部

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。

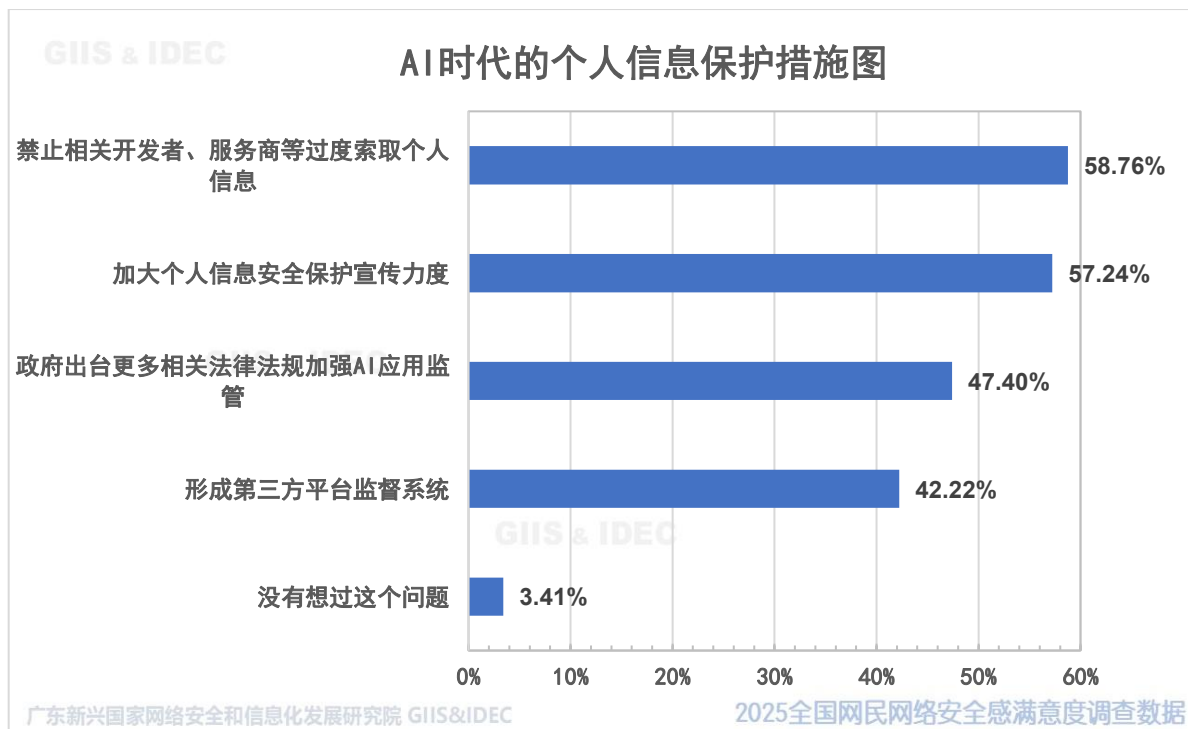


图表 5.4-13：公众对 AI 用户画像用于精准诈骗的风险担忧图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 10 题：大数据和人工智能技术可基于网络行为构建精准画像，您是否担忧会被不法分子利用实施精准诈骗？）

10.1）多措并举保护人工智能（AI）时代的个人信息安全

调查公众网民认为可以保护人工智能（AI）时代的个人信息安全措施排位是：第一位是禁止相关开发者、服务商等过度索取个人信息（选择率 58.76%）；第二位是加大个人信息安全保护宣传力度（选择率 57.24%）；第三位是政府出台更多相关法律法规加强 AI 应用监管（选择率 47.40%）；第四位是形成第三方平台监督系统（选择率 42.22%）；还有 3.41%的网民表示没有想过这个问题。调查结果显示，公众网民认为在人工智能时代保护个人信息安全需要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。



图表 5.4-14：人工智能（AI）时代的个人信息保护措施图

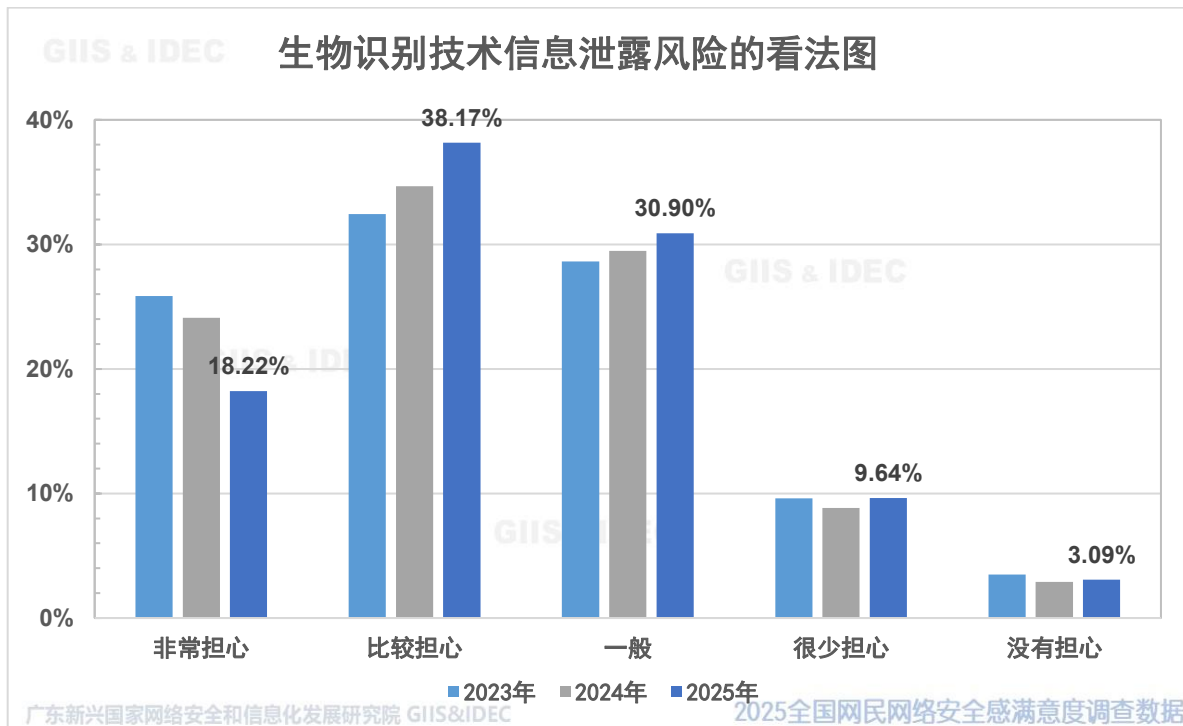
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 10.1 题：您觉得哪些措施可以保护人工智能（AI）时代的个人信息安全？（多选））

11）公众网民对生物识别技术信息泄露风险的担忧程度整体降低

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”和“非常担心”的占 56.39%，占比超过五成半，其中认为“非常担心”的占 18.22%，认为“比较担心”占 38.17%。认为“一般”占 30.90%。认为“很少担心”和“没有担心”的占 12.73%。数据显示，超过五成半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，三成左右的网民对生物识别技术涉及的个人信息泄露风险持中立态度。

和去年相比，表示担心（非常担心+比较担心）的网民比例有所降低，下降了 0.29 个百分点，同时表示不担心的（很少担心+没有担心）比例则上升了 0.99 个百分点，说明了公众网民对生物识别技术信息泄露风险的担忧程度整体降低。担忧程度整体下降可能与相关部门出台监管人脸识别技术的法律法规有关。2025 年，为规范人脸识别技术应用，国家互联网信息办公室和公安部联合发布《人脸识别技术应用安全管理规定》。新规要求，存在其他非人脸识别技术方式时，不得将人脸识别作为唯一验证方式，且处理特殊人群人脸信息需符合无障碍环境建设规定。此外，公共场所的

私密空间不得安装人脸识别设备。相关企业和机构需要根据新规继续加强生物识别技术的安全性和隐私保护措施，不断降低公众的担忧情绪。

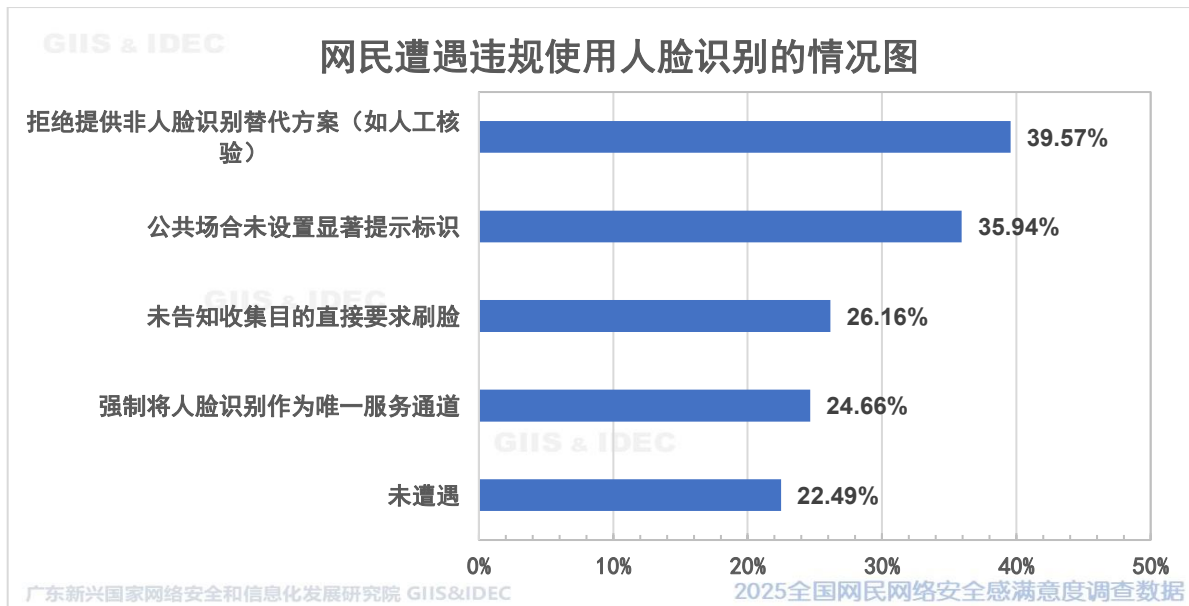


图表 5.4-15：生物识别技术信息泄露风险的看法图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 11 题：当您使用生物识别技术（如人脸识别、指纹识别）进行身份认证时，是否会担心自己的信息泄露？）

11.1）近八成网民曾遭遇违规使用人脸识别的情况

技术发展使得人脸识别在生活中的应用得以普及，但随之而来的是不少不法分子利用人脸识别侵犯个人信息和隐私。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%；排在第二的是公共场合未设置显著提示标识，选择率 35.94%；排在第三的是未告知收集目的直接要求刷脸，选择率 26.16%；排在第四的是强制将人脸识别作为唯一服务通道，选择率 24.66%；另外，还有 22.49%的网民没有遭遇过以上违规使用人脸识别的情况。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，而被最多遭遇的情况则是某些平台拒绝提供人脸识别以外的代替方案，如人工核验等方式，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。

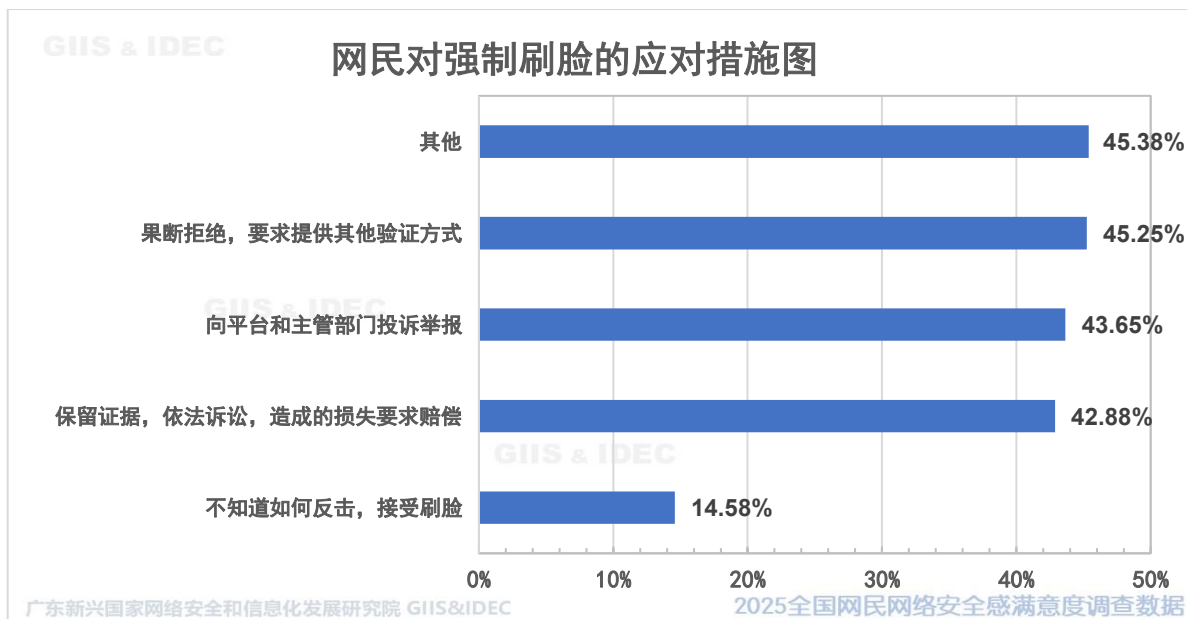


图表 5.4-16：遭遇违规使用人脸识别的情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 11.1 题：您是否遭遇过以下违规使用人脸识别的情况？（多选））

11.2）近五成网民会明确拒绝被强制刷脸

当人脸识别技术兴起，刷脸扫脸在某些方面极大地便利了公众的验证和办事流程，但也有不少网民在办理事项过程中遭遇强制刷脸，调查发现有不少网民都遭遇过拒绝提供非人脸识别的替代方案或强制将人脸识别作为唯一服务通道，甚至被告知“不刷脸就无法办理”，当参与调查的网民遭遇此类问题，除掉 45.38%选“其他”的网民，被选择最多的是“果断拒绝，要求提供其他验证方式”，选择率 45.25%；紧随其后的是“向平台和主管部门举报投诉”，选择率 43.65%；“保留证据，依法诉讼，造成的损失要求赔偿”也获得了 42.88%的选择率；14.58%的网民则“不知道如何反击，接受刷脸”。数据显示，有近五成的网民在遭遇强制刷脸的情况时会明确拒绝，要求提供其他的验证方式，向平台和主管部门以及法务部投诉举报、依法取证、依法诉讼。



图表 5.4-17：网民遭遇强制刷脸的应对措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 11.2 题：若您遭遇强制刷脸、被告知“不刷脸就无法办理”时会怎么做？（多选））

（3）个人信息保护的监管和治理

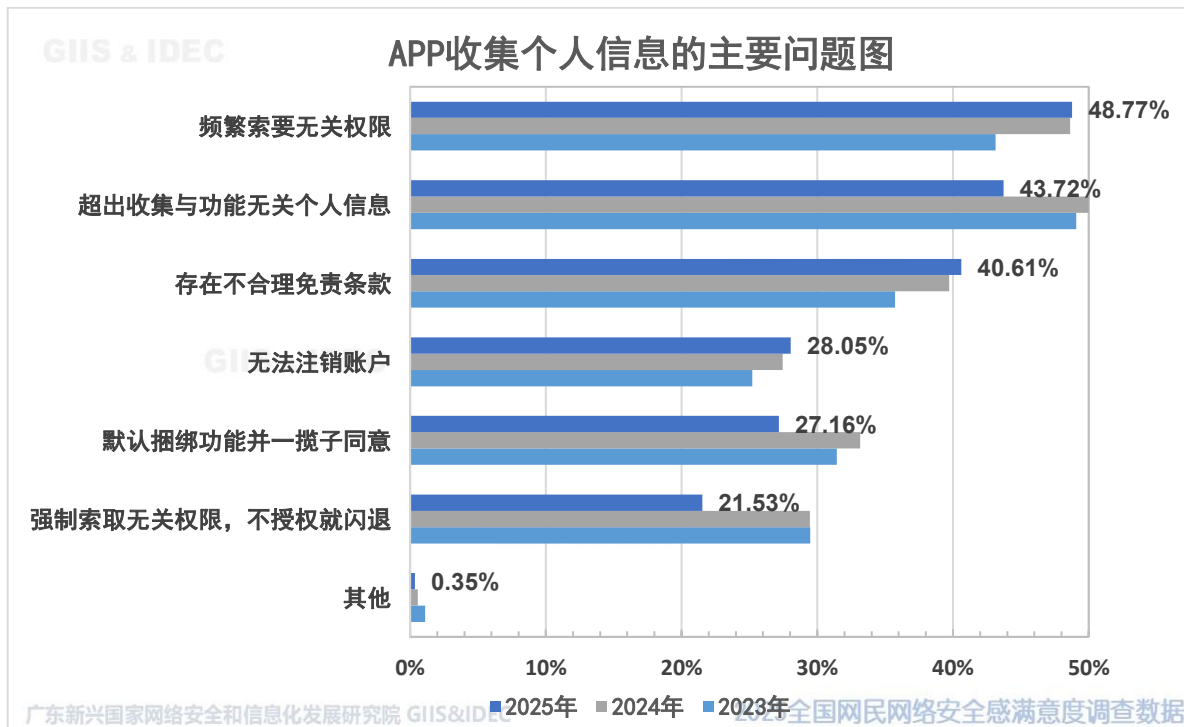
调查结果显示，当前 APP 信息收集问题在强制索取权限和过度收集用户信息方面略有改善，但公众网民遭遇索要无关权限、不合理免责条款和无法销户的频率有所增加。公众对个人信息保护监管效果评价持续下降，有较大提升空间，认为社交媒体和电子商务行业应加强监管。网络购物、社交娱乐类 APP 滥用个人信息情况持续严重。APP 运营者个人信息保护逐步改善但仍需持续关注，相关法律法规出台后取得一定成效，但仍有提升空间。

12）APP 信息收集问题略有改善

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“频繁索要无关权限”（选择率 48.77%），第二位是“超出收集与功能无关个人信息”（选择 43.72%），第三位是“存在不合理免责条款”（选择率 40.61%），第四位是“无法注销账户”（选择率 28.05%），第五位是“默认捆绑功能并一揽子同意”（选择率 27.16%），第六位是“强制索取无关权限，不授权就闪退”（选择率 21.53%）。

与去年相比，排位变动较大，“频繁索要无关权限”上升至第一位，选择率上涨了 0.15 个百分点，“无法注销账户”从第六位上升至第四位，选择率上涨了 0.59 个百

分点，“存在不合理免责条款”虽然排位没有发生变化但选择率上涨了 0.89 个百分点。这一数据表明，公众网民遭遇索要无关权限、不合理免责条款和无法销户的频率有所增加，这些问题的形势有所加重。此外，其他选项的选择率均有所下降，“强制索取无关权限，不授权就闪退”的选择率下降幅度最大，下降了 7.93 个百分点。可见 APP 在强制索取权限和过度收集用户信息方面有所改善。APP 开发者仍然需要重视用户权益和隐私保护，加强自律和监管，以构建更加安全、透明的 APP 使用环境。



图表 5.4-18：APP 收集个人信息的主要问题图

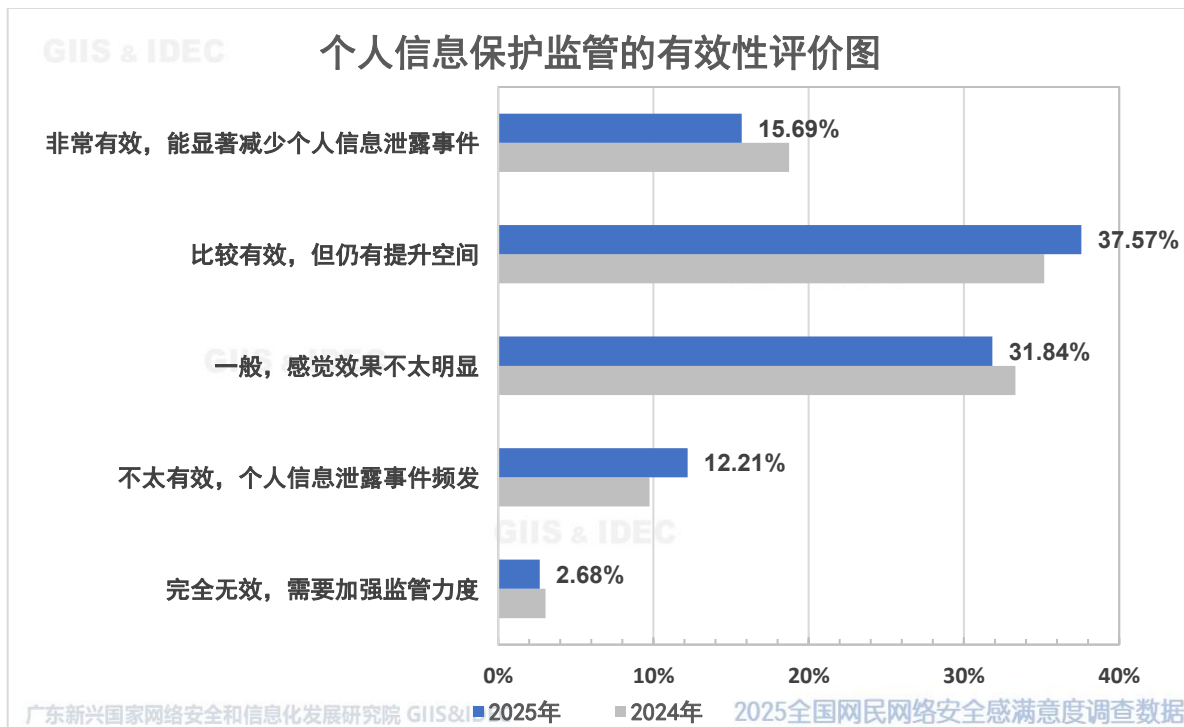
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 12 题：关于 APP 收集信息，您遇到过下列哪些问题？（多选））

13）公众网民对个人信息保监管有效性的评价略有下降

关于当前个人信息保护监管的有效性，调查数据显示：“非常有效”占比 15.69%；“比较有效”占比 37.57%，正向评价（非常有效+比较有效）的选择率共计 53.26%，超过五成。其次，“一般”占比 31.84%。另外，“不太有效”占比 12.21%，“完全无效”占比 2.68%，负向评价（不太有效+完全无效）的选择率共 14.89%。数据显示，五成网民认可当前个人信息保护监管的有效性，但仍有将近一半的公众网民认为监管效果一般或不太有效。

和去年相比，正向评价的选择率下降了 0.64 个百分点，负向评价的选择率则上

升了 2.10 个百分点。数据表明，公众网民对近一年来个人信息保护监管的有效性评价略有下降。个人信息保护监管还有提升空间，需要加强和完善监管措施，以便更有效地保护个人信息，提升网民对个人信息保护监管有效性的满意度。



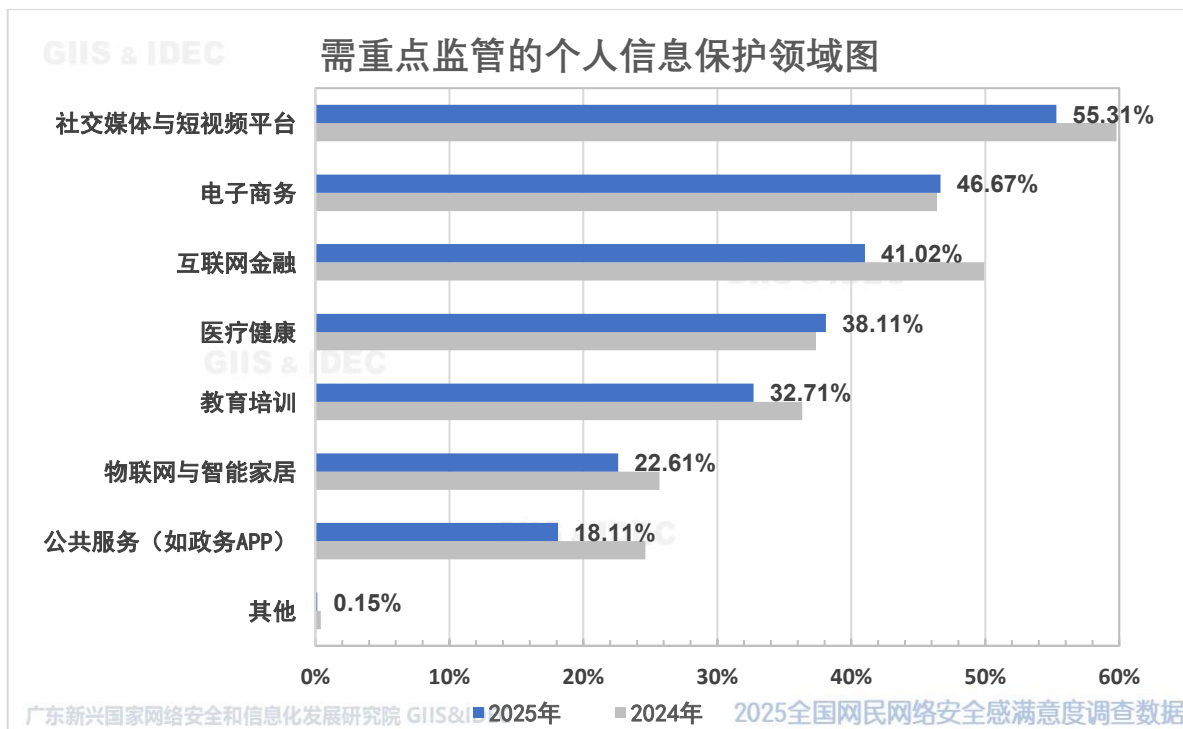
图表 5.4-19：个人信息保护监管的有效性评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 13 题：您认为当前个人信息保护监管的有效性如何？）

14）社交媒体与电子商务成个人信息保护监管重点

关于在个人信息保护监管中应成为重点监管对象的行业调查中，选择率第一是社交媒体与短视频平台，选择率 55.31%；第二是电子商务，选择率 46.67%；第三是互联网金融，选择率 41.02%；第四是医疗健康，选择率 38.11%；第五是教育培训，选择率 32.71%；第六是物联网与智能家居，选择率 22.61%；第七是公共服务（如政务 APP），占比 18.11%。其中，社交媒体与短视频平台、电子商务、互联网金融是公众网民普遍认为应成为个人信息保护监管重点的行业。

和去年相比，电子商务的排位从第三位上升至第二位；互联网金融则下降至第三位，选择率下降了 8.92 个百分点，表明过去一年互联网金融行业在加强个人信息保护监管领域的力度最强，同时，电子商务应加强监管力度。社交媒体与短视频、教育培训、物联网与智能家居和公共服务的选择率均有下降，表明监管力度不断加强。



图表 5.4-20：需重点监管的个人信息保护领域图

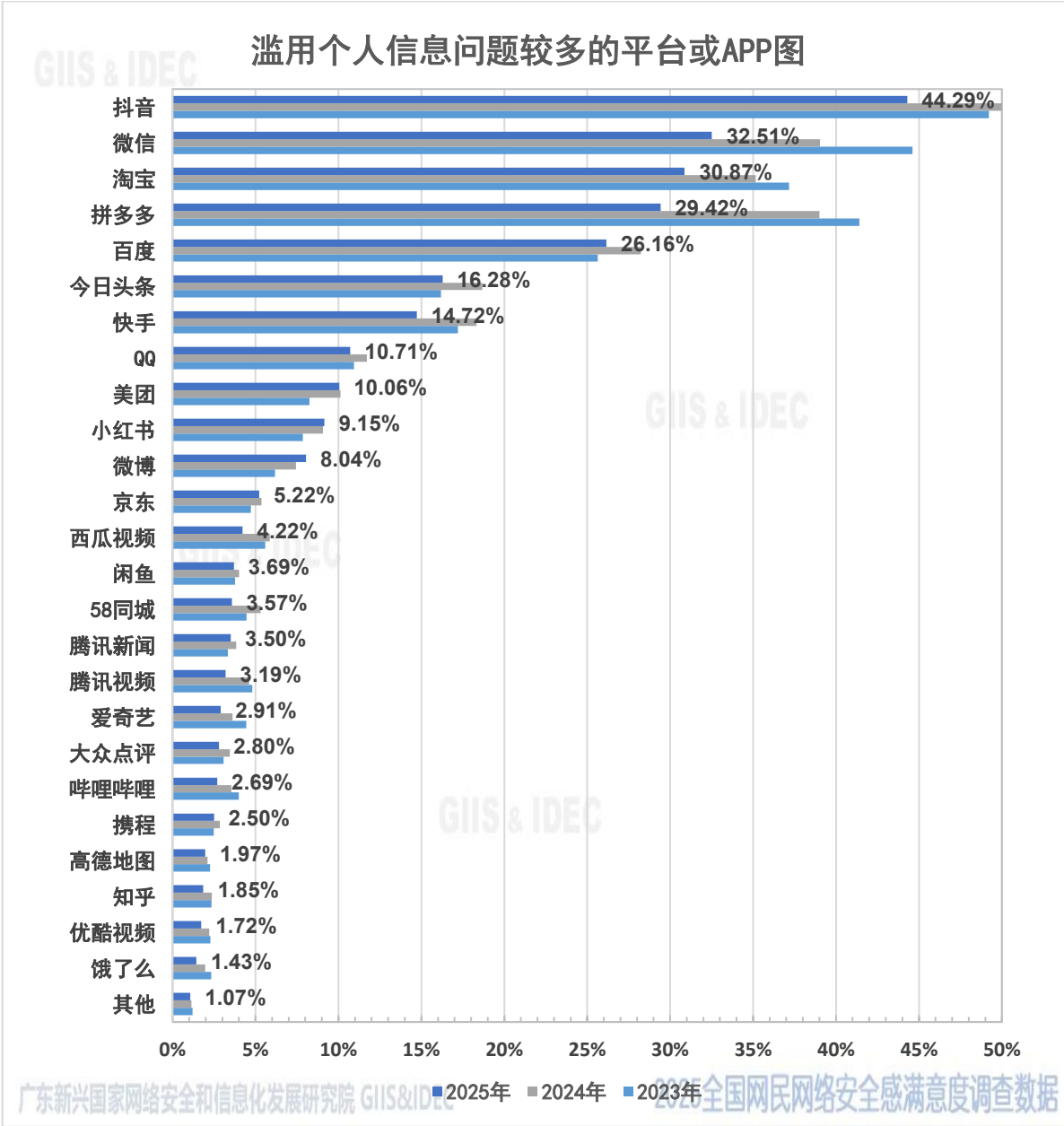
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 14 题：您认为在个人信息保护监管中，哪些行业应成为重点监管对象？（多选））

14.1）抖音、微信、淘宝和拼多多是滥用个人信息进行过度个性化广告、信息推送或价格歧视的重灾区

调查公众网民在 APP 或平台遇到滥用个人信息进行过度个性化广告、信息推送或价格歧视的频率排位：第一位是抖音（选择率 44.29%），第二位是微信（选择率 32.51%），第三位是淘宝（选择率 30.87%），第四位是拼多多（选择率 29.42%），第五位是百度（选择率 26.16%），第六位是今日头条（选择率 16.28%），第七位是快手（选择率 14.72%），第八位是 QQ（选择率 10.71%），第八位是美团（选择率 10.06%）。数据显示，抖音、微信、淘宝和拼多多是滥用个人信息进行过度个性化广告、信息推送或价格歧视的重灾区，涉及网络购物类 APP 和平台在此类问题上比较严重。

和去年相比，拼多多下降至第四位，选择率大幅下降，从 39.00%下降至 29.42%，下降了 9.58 个百分点，其余选项排位变动不大，且选择率都有不同程度的下降，这一数据表明，各类 APP 或平台在治理滥用个人信息的问题中有所成效，公众网民感觉收到过度个性化广告、信息推送和价格歧视的次数和频率变少了，其中，拼多多的治理效果最好。但不可忽视的是，滥用个人信息的问题依旧存在，没有消除，各平台仍

然需要加强企业自律和监管，杜绝滥用个人信息牟利的情况。



图表 5.4-21：滥用个人信息问题较多的 APP 或平台图

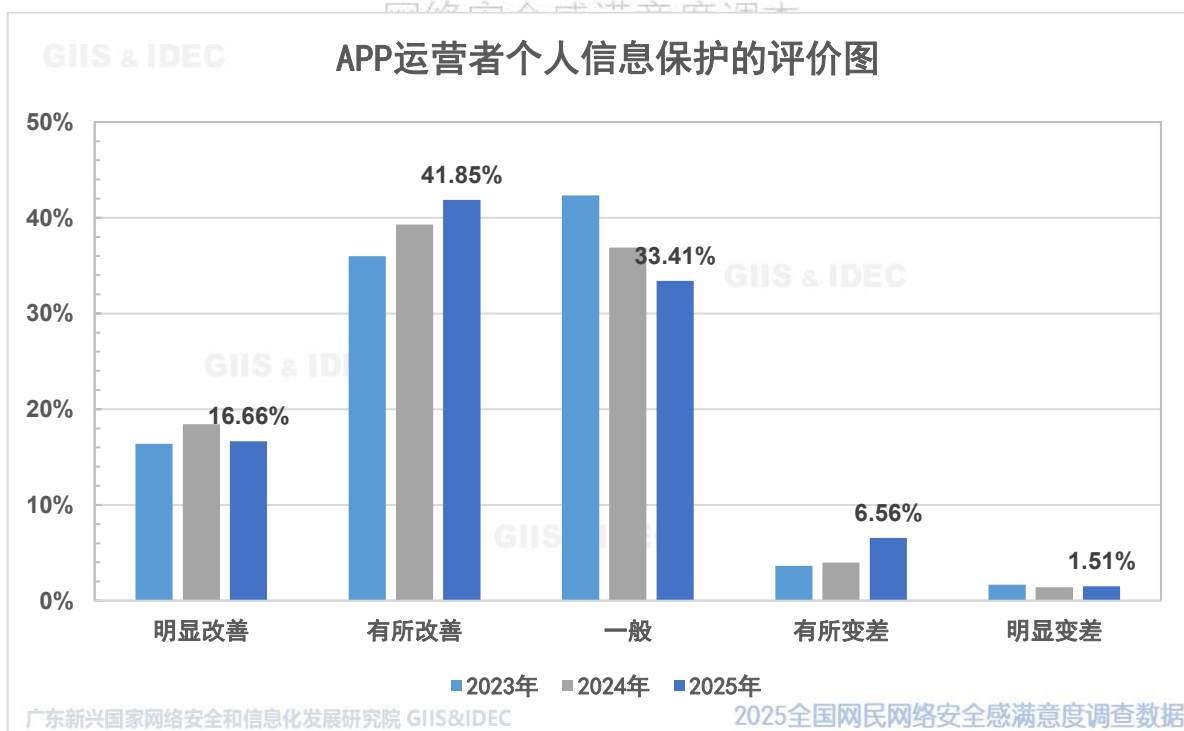
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 14.1 题：您在以下哪些 APP 或平台遇到过滥用个人信息进行过度的个性化广告、信息推送或价格歧视等情况？（多选，限选 5 个））

15）APP 运营者个人信息保护逐步改善，但仍需持续关注

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”和“明显改善”的占 58.51%，其中认为“明显改善”的占 16.66%，认为“有

所改善”占 41.85%。认为“一般”占 33.41%。认为“有所变差”或“明显变差”的占 8.07%，其中认为“有所变差”的占 6.56%，认为“明显变差”的占 1.51%。数据显示，近六成公众网民认为相关法律法规出台后，APP 运营者或平台在个人信息保护方面有所改善。

和去年相比，正面评价（有所改善+明显改善）的占比上升了 0.80 个百分点，幅度较小；负面评价（有所变差+明显变差）的占比也上升了 2.67 个百分点。总体来看，公众网民对 APP 运营者在个人信息保护方面的评价有所略有下降，需提升 APP 运营商和平台对个人信息保护的水平。一方面有赖于运营者与平台严格履行企业责任，保障用户数据安全；另一方面，仍需依靠监管力量的持续驱动与规范引导。



图表 5.4-22：APP 运营者个人信息保护的评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 15 题：数据安全法、个人信息保护法和一系列管理办法等出台后，您认为 APP 运营者在个人信息保护方面是否有改善？）

（4）个人信息保护的实施和推进

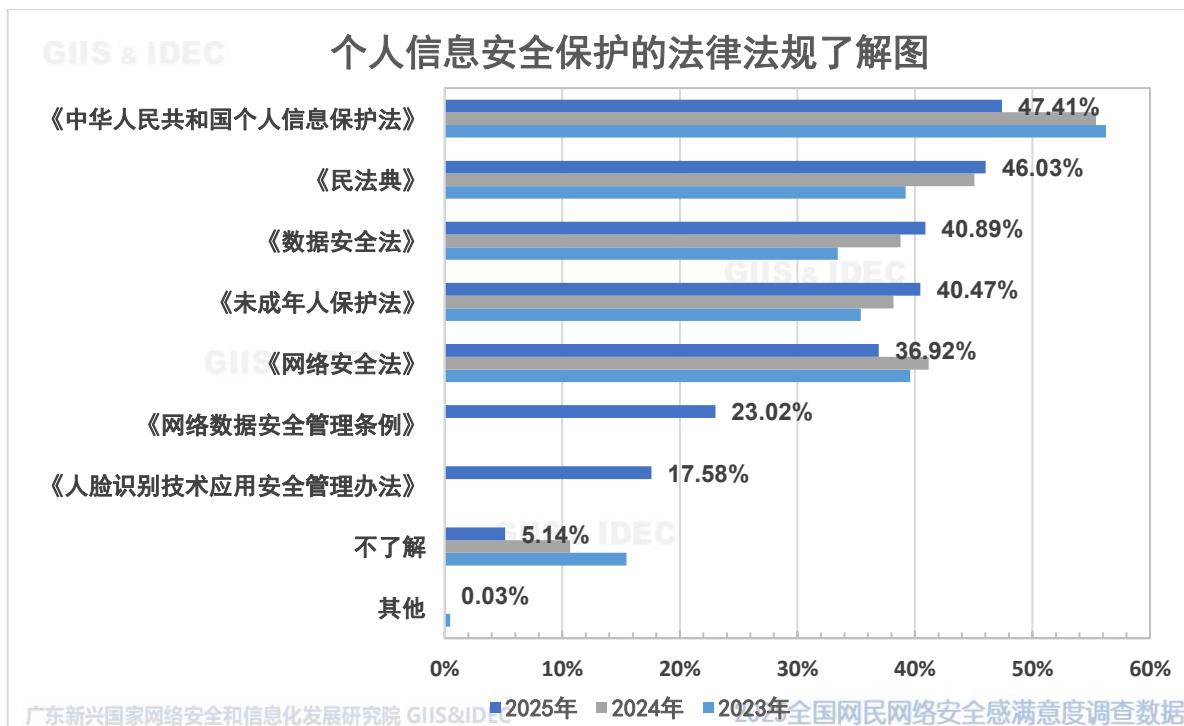
公众对个人信息安全保护法律法规的认知度持续提升，但对新出台的法律法规的认知度还有待提升。面对个人信息被滥用或泄露，大部分公众更倾向于通过向官方举

报和法律途径或是直接投诉涉事企业来维权，而网民对监管机关的处理方式感到满意的评价未超过五成。对个人信息保护公益诉讼制度的了解程度略有下降，需持续加强宣传。诉讼成本、诉讼效果和维权动力依旧是公益诉讼面临的主要困境。公众网民对个人信息保护公益诉讼的建议着重于惩罚措施、配套制度和获取线索途径等方面。

16) 个人信息安全保护法律法规认知度持续提升

参与调查的公众网民对个人信息安全保护的法律法规的了解情况：《中华人民共和国个人信息保护法》的了解人数最多，选择率 47.41%；第二是《民法典》，选择率 46.03%；第三是《数据安全法》，选择率 40.89%；第四是《未成年人保护法》，选择率 40.47%；第五是《网络安全法》，选择率 36.32%；第六是《网络数据安全条例》，选择率 23.02%；第七是《人脸识别技术应用安全管理条例》，选择率 17.58%。另外，有 5.14% 的网民对相关法规不了解。

和去年相比，《数据安全法》和《网络安全法》的排位均有所提升，表明公众对这两项法律的认知不断加深。同时，“不了解”选项的选择率较去年大幅下降，下降了 5.54 个百分点，表明整体上公众网民对个人信息安全保护的法律法规认知度有所提高。此外，今年新增选项《网络数据安全条例》和《人脸识别技术应用安全管理条例》的选择率排在最后，表明公众对新出台的法律法规的认知度还有待提升。综上所述，有关个人信息安全保护的法律法规普及工作取得了积极成效，公众对其的认知度逐年提升。



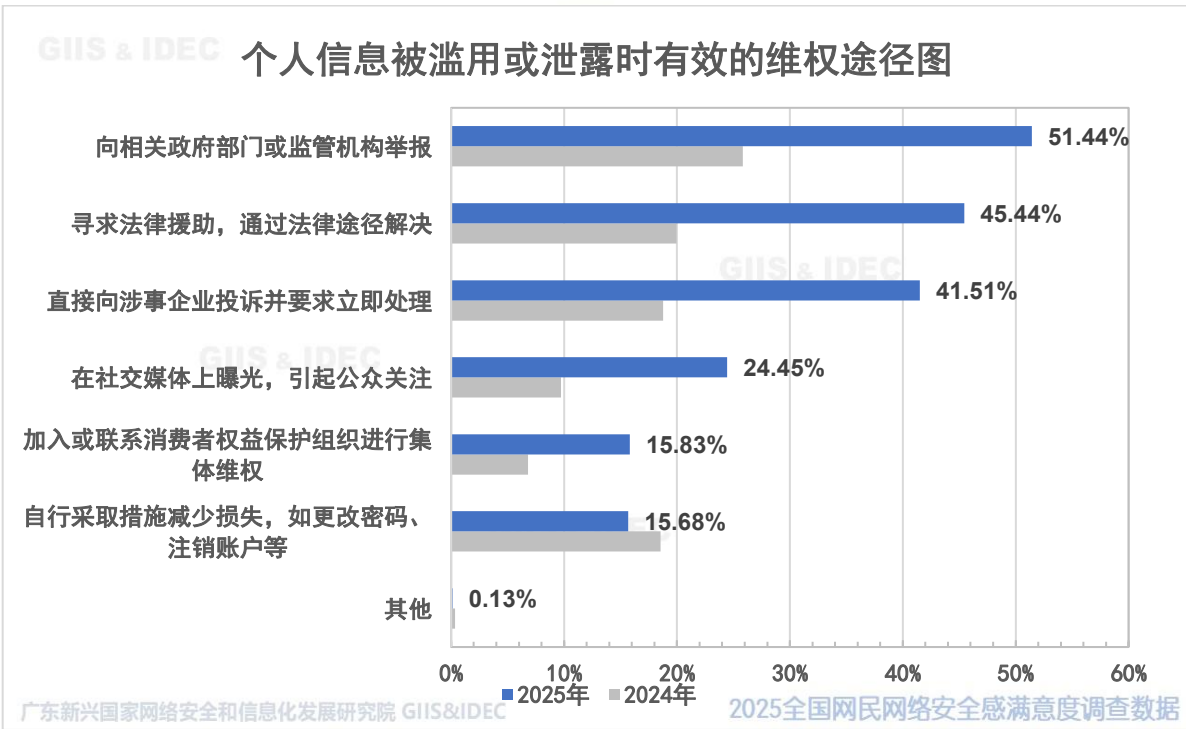
图表 5.4-23：个人信息安全保护的法律法规的了解图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 16 题：您了解或知道以下哪些涉及个人信息安全保护的法律法规？（多选））

17）公众网民更倾向于通过向政府举报和法律途径来维权

在公众网民应对个人信息滥用的措施调查中，“向相关政府部门或监管机构举报”以 51.44%的占比位居首位，表明通过官方渠道来维护自己的权益是网民在个人信息泄露后进行维权的第一选择。第二是“寻求法律援助，通过法律途径解决”，占比 45.44%，第三和第四分别是“直接向涉事企业投诉并要求立即处理”和“在社交媒体上曝光，引起公众关注”，分别占比 41.51%和 24.45%。排名最后两项是“加入或联系消费者权益保护组织进行集体维权”和“自行采取措施减少损失，如更改密码、注销账号等”，分别占比 15.83%和 15.68%。

综上所述，当发现个人信息被滥用或泄露时，大部分公众更倾向于通过向政府举报和法律途径或是直接投诉涉事企业来维权，而向社交媒体曝光、集体维权和自行采取措施等方式也是部分受访者的选择。



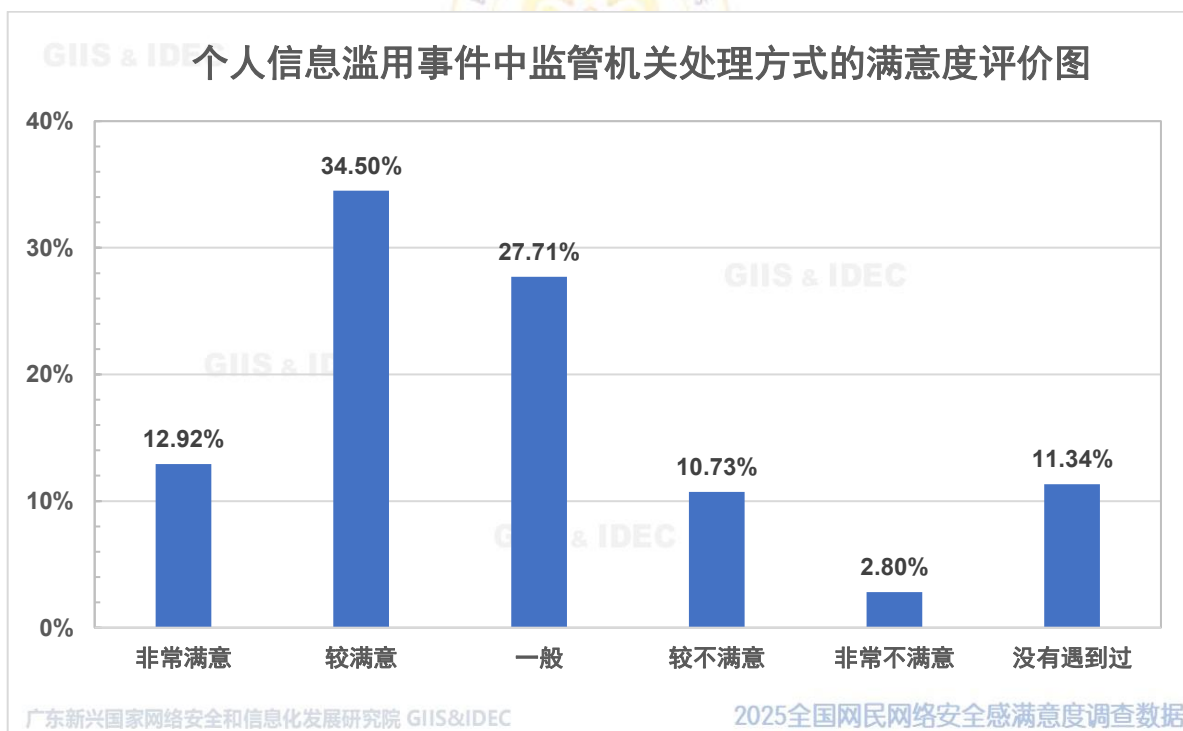
图表 5.4-24：个人信息被滥用或泄露的有效维权途径图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 17 题：当您发现个人信息被滥用或泄露时，您认为最有效的维权途径是什么？（多选，最多 3

个))

17.1) 公众网民对监管机关处理方式的满意度评价不高

公众网民对个人信息滥用或泄露等事件中监管机关的处理方式满意程度，其中有 11.34% 的网民没有遇到过个人信息滥用或泄露事件。遇到过的网民中选择“非常满意”的网民占比 12.92%，认为“较满意”的网民占比 34.50%，正面评价（非常满意+较满意）共计 47.42%，这表明遇到过个人信息滥用事件的网民中有五成网民对监管机关的处理方式感到满意；有 27.71% 的网民选择“一般”，即目前持中立立场；10.73% 的网民选择了“较不满意”，2.80% 的网民选择了“非常不满意”，负面评价（较不满意+非常不满意）共计 13.53%。综上所述，在个人信息滥用或泄露事件中，网民对监管机关的处理方式感到满意的评价未超过五成，监管机关需加强对各平台和网络用户恶意滥用或泄露个人信息和隐私的监管和处罚力度。



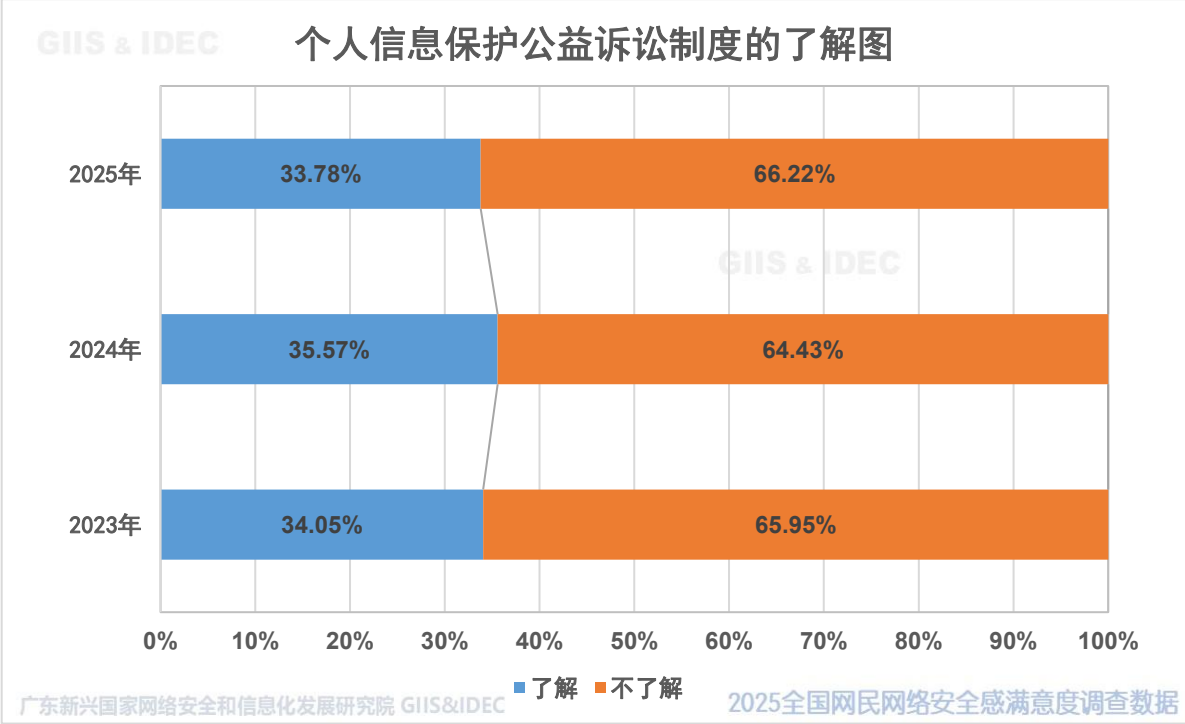
图表 5.4-25：个人信息滥用事件中监管机关处理方式的满意度评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 17.1 题：当您发现个人信息被滥用或泄露时（如被“开盒”），您对监管机关处理方式满意吗？）

18) 公众对个人信息保护公益诉讼制度的了解程度略有下降

参与调查的公众网民对个人信息保护公益诉讼制度的了解情况：“不了解”的网

民占比 66.22%，“了解”的网民则占 33.78%。与去年相比，表示了解的比例下降了 1.79 个百分点，表明过去一年公众网民对个人信息保护公益诉讼制度的了解程度略有下降，说明相关宣传和教育工作应继续深度推进，仍需进一步加强对公益诉讼制度的宣传和教育，提高公众的知晓率和参与度。



图表 5. 4-26：个人信息保护公益诉讼制度的了解图

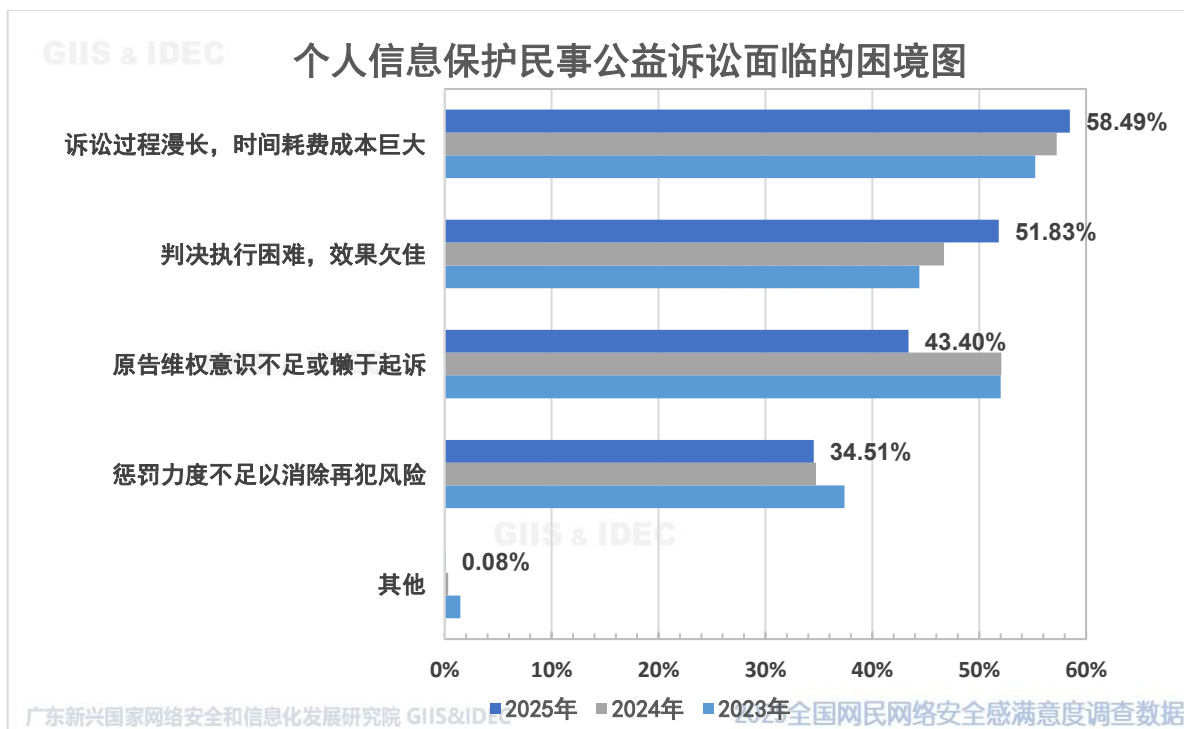
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 18 题：《个人信息保护法》中新规定了个人信息保护公益诉讼制度，请问您对此是否有了解？）

18.1）成本、效果和动力是公众网民在个人信息保护民事公益诉讼中面临的主要困境

参与调查的公众网民在个人信息保护民事公益诉讼的推行过程中会面临的困境：第一是诉讼过程漫长，耗费成本巨大（选择率 58.49%），第二是判决执行困难，效果欠佳（选择率 51.83%），第三是原告维权意识不足或懒于起诉（选择率 43.40%），第四是惩罚力度不足以消除再犯风险（选择率 34.51%）。数据显示，诉讼成本、诉讼效果和维权意识（动力）是公众网民面临的主要困境。

和去年相比，“判决执行困难，效果欠佳”从第三位上升至第二位，选择率上升了 5.13 个百分点；“原告维权意识不足或懒于起诉”下降至第三位，选择率下降了 8.66 个百分点，可见个人信息保护民事公益诉讼在推行过程中面临的诉讼成本和诉讼

效果问题持续存在，而原告维权意识的选择率大幅下降则说明了网民在个人信息保护问题方面的维权意识有所上升，而惩罚力度不足的问题的选择率基本和去年持平，仍需持续关注。



图表 5.4-27：个人信息保护民事公益诉讼面临的困境图

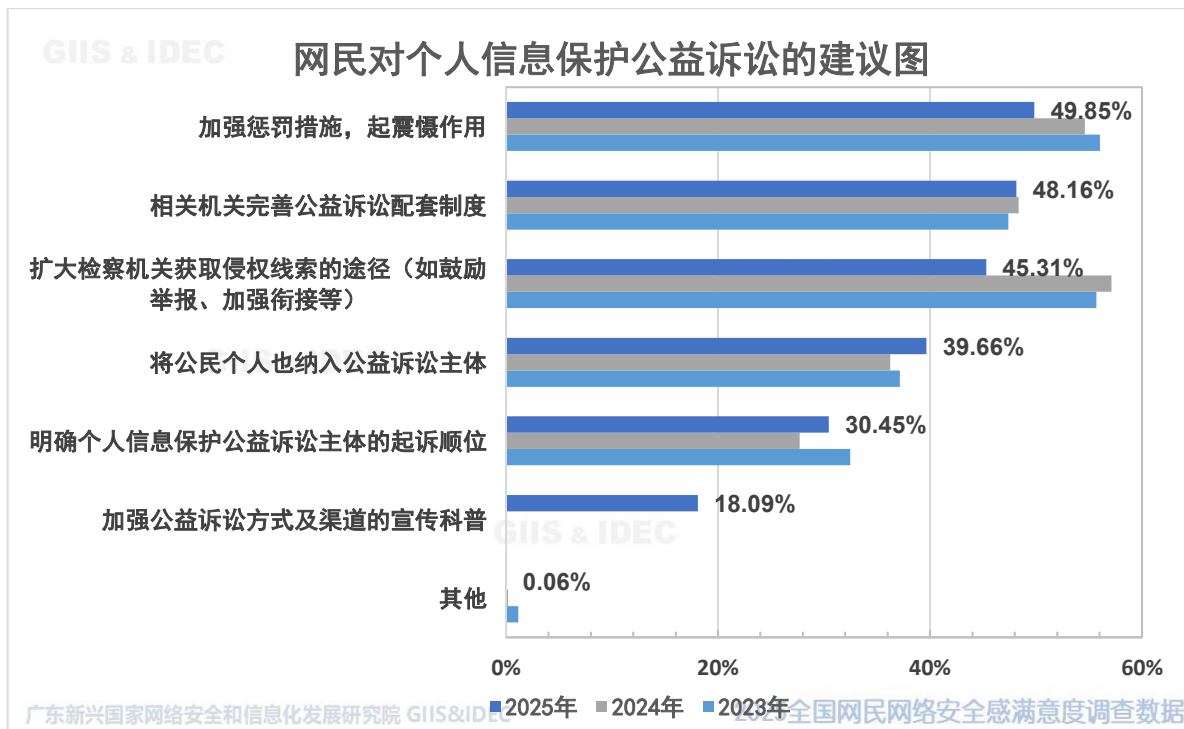
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 18.1 题：您认为在个人信息保护民事公益诉讼的推行过程中会面临哪些困境？（多选））

18.2）公众网民期待能在个人信息保护公益诉讼环节加强惩罚措施

参与调查的公众网民对个人信息保护公益诉讼的建议：第一是加强惩罚措施，起震慑作用（选择率 49.85%），第二是相关机关完善公益诉讼配套制度（选择率 48.16%），第三是扩大检察机关获取侵权线索的途径（选择率 45.31%），第四是将公民个人也纳入公益诉讼主体（选择率 39.66%），第五是明确个人信息保护公益诉讼主体的起诉顺位（选择率 30.45%），第六是加强公益诉讼方式及渠道的宣传科普（选择率 18.09%）。数据显示，公众网民对个人信息保护公益诉讼的建议着重于惩罚措施、配套制度和获取线索途径等方面期望公益诉讼能够不断加强改进。

和去年相比，“加强惩罚措施，起震慑作用”的排名上升至第一位，表明公众网民期望诉讼结果对滥用个人信息和侵犯个人隐私的主体加强惩罚力度、完善惩罚措施。同时，新增选项“加强公益诉讼方式及渠道的宣传科普”获得了 18.09%的选择率，

表明也有一部分网民对公益诉讼的宣传普及覆盖面提出了更高的要求。大多数公众网民关注公民个人的参与权、配套制度的完善、检察机关获取侵权线索的途径扩大等方面。这些建议反映了公众对于个人信息保护的重视和期待，也为相关部门制定和完善相关政策提供了有益的参考。



图表 5.4-28：网民对个人信息保护公益诉讼的建议图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 18.2 题：您对个人信息保护公益诉讼有哪些建议？（多选））

（5）数据安全保护的痛点和期望

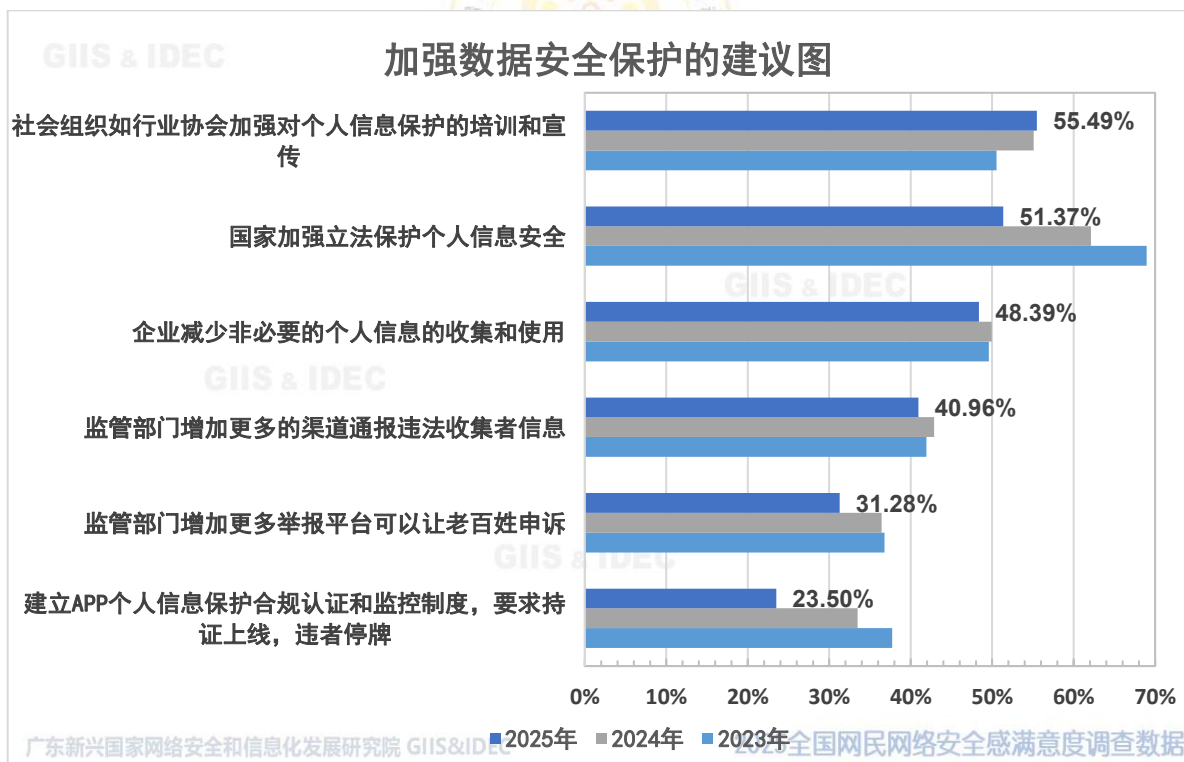
社会组织在数据安全保护工作中发挥的作用逐渐被公众网民寄予厚望，数据安全保护立法、企业自律与监管部门执法依旧发挥重要作用。数据资源管理不规范、服务供应不足和保护措施不足是当前数据安全保护中最主要的问题，需加强监管和规范。公众对社会监督机制在个人信息保护和数据安全治理中发挥的重要性持续增加，完善的制度标准、专业的技术服务、广泛的社会监督以及自觉的行业自律是筑牢数据安全治理根基的重要支撑。

19）数据安全保护工作中社会组织发挥的作用备受期待

参与调查的公众网民认为重点加强数据安全保护方面的选择为：第一位是社会组织

织等加强培训和宣传，选择率为 55.49%；第二位是国家加强立法，选择率为 51.37%；第三位为企业减少非必要的个人信息收集和使用，选择率为 48.39%；第四位为监管部门增加更多的渠道通报违法收集者信息，选择率为 40.96%；第五位为监管部门增加更多举报平台，选择率 31.28%；第六位为建立合规认证和监控制度，选择率为 23.50%。数据显示公众网民对社会组织如行业协会对个人信息保护的宣传和培训期待较高。

和去年相比，社会组织的作用上升至第一位，其他排位没有变动，这一数据表明，公众对社会组织在个人信息保护方面的宣传培训作用提出了更高的期望和要求，认为其在加强数据安全保护方面的作用愈发重要。同时，国家立法、企业自律和监管部门执法的作用也不容忽视。因此，未来在加强数据安全保护方面，应进一步完善法律法规，强化企业责任，提升公众参与意识，并充分发挥社会组织的作用，共同构建数据安全保护体系。



图表 5.4-29：加强数据安全保护的建议图

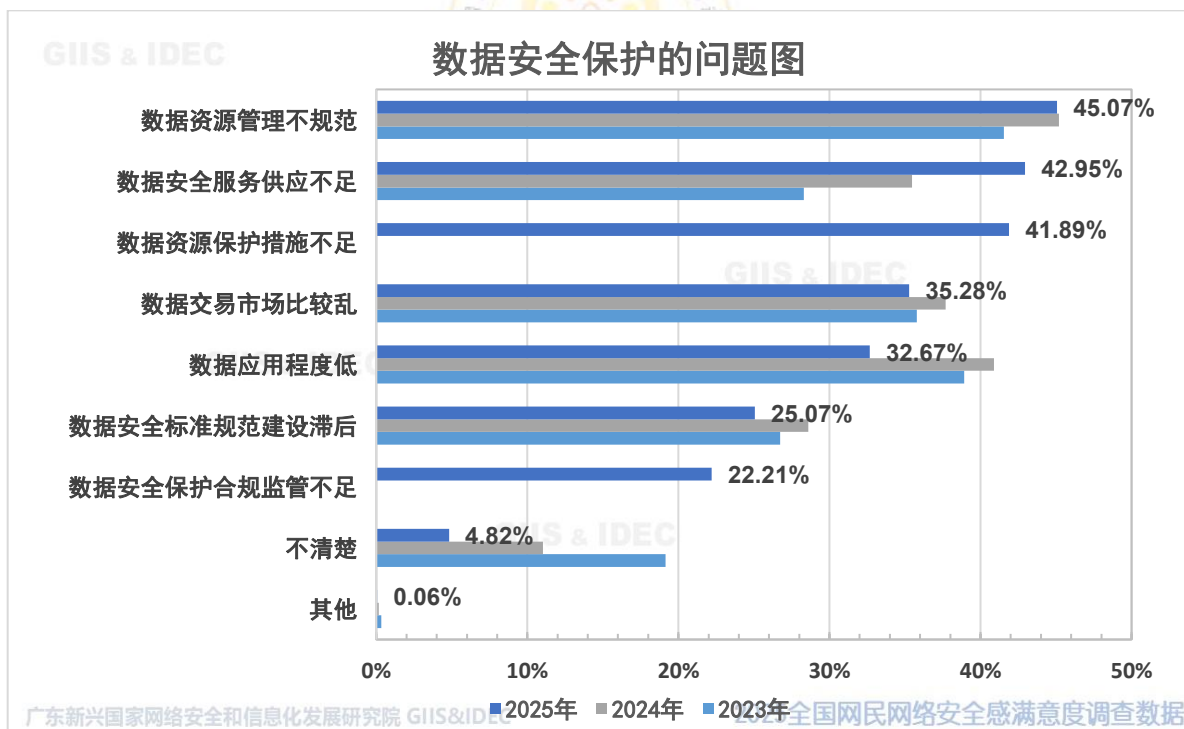
（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 19 题：您认为应重点在哪些方面加强数据安全保护？（多选））

20）资源管理不规范、服务供应不足和保护措施不足是当前数据安全保护中最

主要的问题

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“数据资源管理不规范”，选择率为 45.07%，第二位为“数据安全服务供应不足”，选择率为 42.95%，第三位和第四位为“数据资源保护措施不足”和“数据交易市场比较乱”，选择率为 41.89%和 35.28%，第五位为“数据应用程度低”，选择率为 32.67%，第六位为“数据安全标准规范建设滞后”，选择率 25.07%，第七位为“数据安全保护合规监管不足”，选择率 22.21%。还有 4.82%的网民选择了“不清楚”。数据显示，公众网民对数据规范、服务供应、保护措施等方面问题比较关注。

和去年相比，“数据安全服务供应不足”从第四位上升至第二位，选择率上升了 7.49 个百分点，表明服务供应不足问题在近一年来的数据应用和安全保护中较为突出，亟待缓解。新增选项“数据资源保护措施不足”排在第三位，表现出公众网民对数据资源保护措施的关注，相关部门及企业应加快研发进程，拓展数据资源的保护措施。



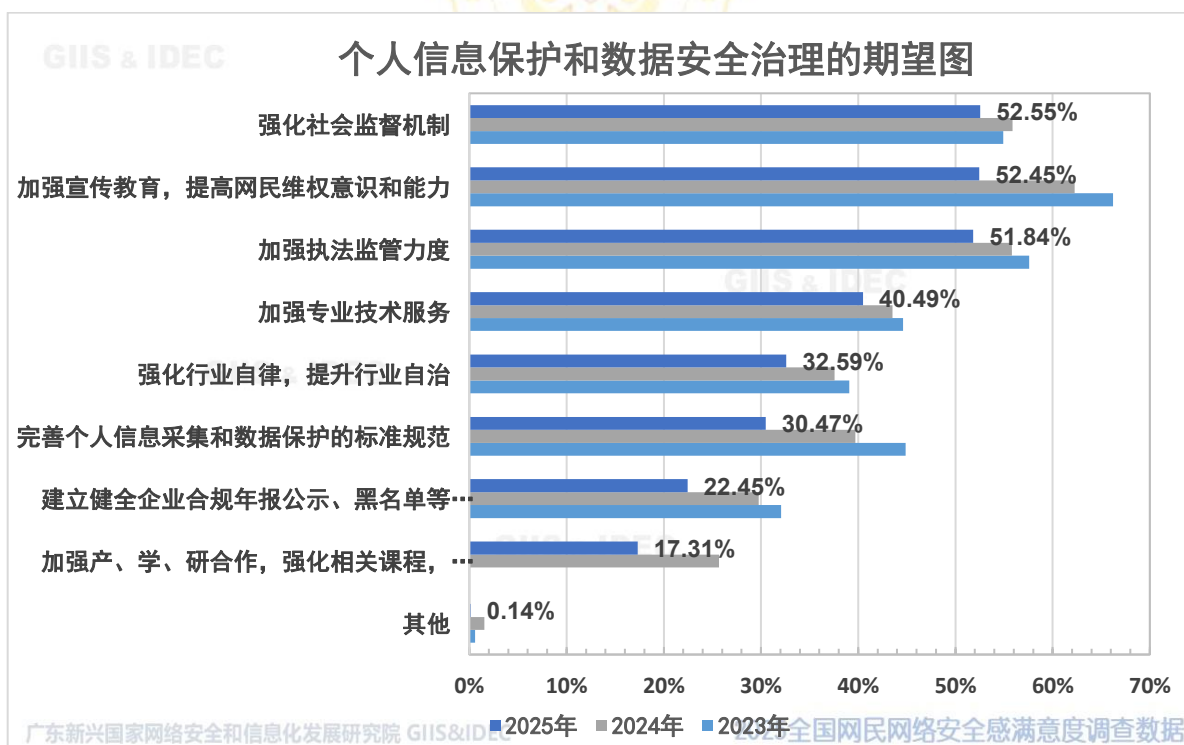
图表 5.4-30：数据安全保护的问题图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 20 题：您认为目前数据应用和安全保护存在什么问题？（多选））

21）强化执法监管与提升公众意识依旧是加强个人信息保护和数据安全治理核心诉求

参与调查的公众网民对加强个人信息保护和数据安全治理的期望：第一是强化社会监督机制（选择率 52.55%），第二是加强宣传教育，提高网民维权意识和能力（选择率 52.45%），第三是加强执法监管机制（选择率 51.84%），第四是加强专业技术服务（选择率 40.49%），第五是强化行业自律，提升行业自治（选择率 32.59%），第六是完善个人信息采集和数据保护的标准规范（选择率 30.47%）。数据显示，公众网民对加强个人信息保护和数据安全治理的期望主要集中在监管监督、宣传教育和专业能力等方面。

和去年相比，“强化社会监督机制”的排名上升至第一位，排名连续第三年实现上升，表明公众对社会监督机制在个人信息保护和数据安全治理中发挥的重要性持续增加，并对其抱有重大期望。综上所述，公众对个人信息保护和数据安全治理的期望清晰地指向一条主线与两大支撑：主线是强有力的执法监管与有效的个人维权；支撑则在于完善的制度标准、专业的技术服务、广泛的社会监督以及自觉的行业自律。唯有以此筑牢治理根基，激活社会力量，方能有效回应公众关切。



图表 5.4-31：个人信息保护和数据安全治理的期望图

（图表数据来源：公众网民版专题 4 个人信息保护和数据安全专题第 21 题：您对加强个人信息保护和数据安全治理的期望和建议？（多选））

5.5 专题 5：网络购物权益保护专题

伴随着互联网和数字技术在消费场景的应用不断深入，9 亿多网络购物用户轻松实现指尖购物，网络消费已经渗透进公众生活的点滴。直播带货、短视频电商、即时零售、外卖平台大战等新业态、新模式层出不穷、发展蓬勃，网络购物的模式不断创新，网购已经成为当前消费增长的新引擎，越来越满足公众生活的各类所需。然而，在数字消费欣欣向荣的景象下，网络购物纠纷频出，“刷单炒信”、“大数据杀熟”、虚假宣传、售后维权难以及个人隐私泄露等风险日益凸显，严重威胁着消费者网络消费的合法权益和诚信安全的网络消费环境。在此背景下，加强网络购物权益保护不仅事关网络消费市场的公平竞争秩序与健康繁荣发展，而且是切实维护消费者权益、提升民众网络生活质量的关键所在，更是提振消费、扩大内需，满足人们日益增长的美好生活需要的重要环节。本专题聚焦网络购物权益保护状况、新型网购行为、直播购物问题、推送体验与隐私感知、售后维权服务等方面的问题展开调查，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 38800 份。

（1）网络购物权益保护

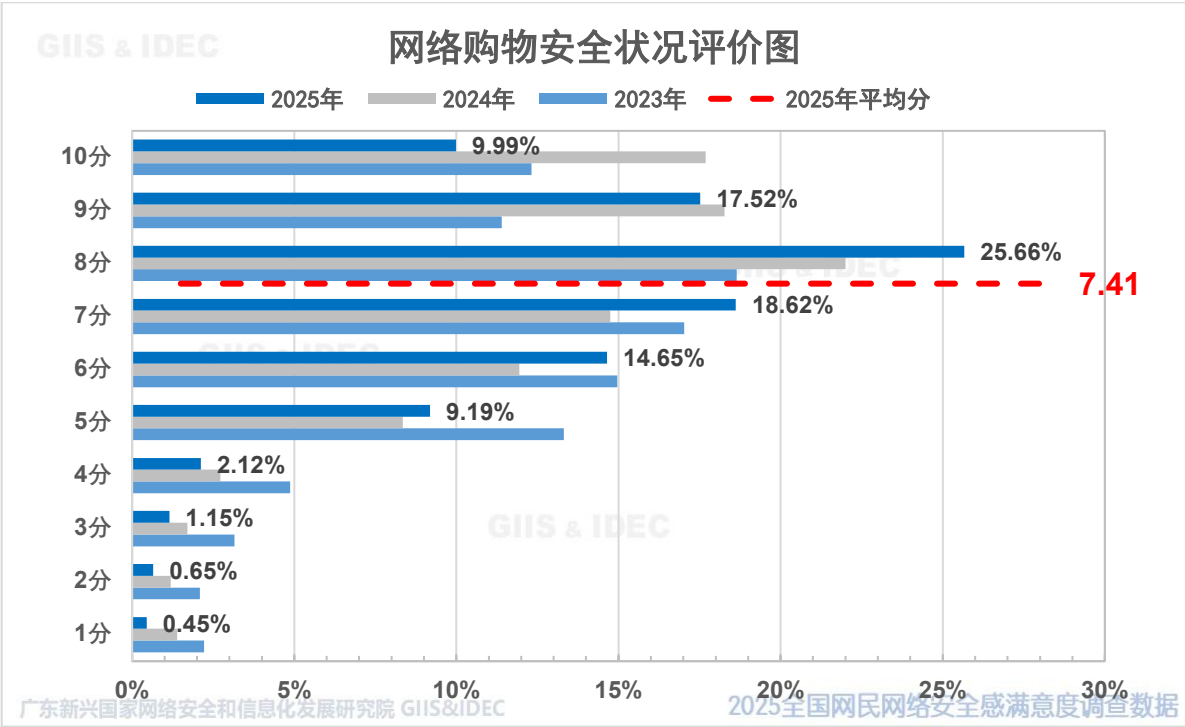
调查结果显示，2025 年公众网民对网络购物安全满意度的评价与去年相比略有下降。网络购物的消费层级中，高消费人群和低消费人群的比例均有所减少，中间消费水平人群持续增加，该变化可能受到经济环境、消费政策、消费者购物习惯的变化、电商平台的价格策略等因素影响而变化。网民认为今年电商平台的刷单现象有所减少，可见刷单治理略有效果，由此对网购平台的评价信任度也有所提升。但虚假宣传和虚假评价等问题持续存在，需多方协同合作、多措并举治理“好评返现”等影响公正评价机制的现象。

1）公众网民对网络购物安全状况的满意度评价稍有下降

参与调查的公众网民对网络购物安全状况满意度评价：27.51%公众网民认为非常满意，44.28%认为较满意，表明公众网民对网络购物安全状况的满意度达 71.79%。23.84%认为一般，4.37%的网民给出负向评价（较不满意+非常不满意），其中 3.27%的网民较不满意，1.10%认为非常不满意。总体上网民对网络购物安全状况满意度的评分为 7.41 分，对网购安全状况满意的网民占绝大部分。

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，

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。同时，负向评价（较不满意+非常不满意）的占比也有所下降，下降了 2.63 个百分点，表明公众网民对网购安全状况的负向评价有所减少，“一般”选项的选择率上升了 3.55 个百分点。整体来看，公众网民对网络购物安全状况的评分向 5-6 分转移，与去年相比整体评分略有下降。还需进一步完善相关法律法规、加强电商平台的安全措施以及提高消费者维权意识。未来，随着技术的不断进步和监管的进一步加强，期望消费者对网络购物安全权益保护的满意度继续提升。



图表 5.5-1：网络购物安全状况评价图

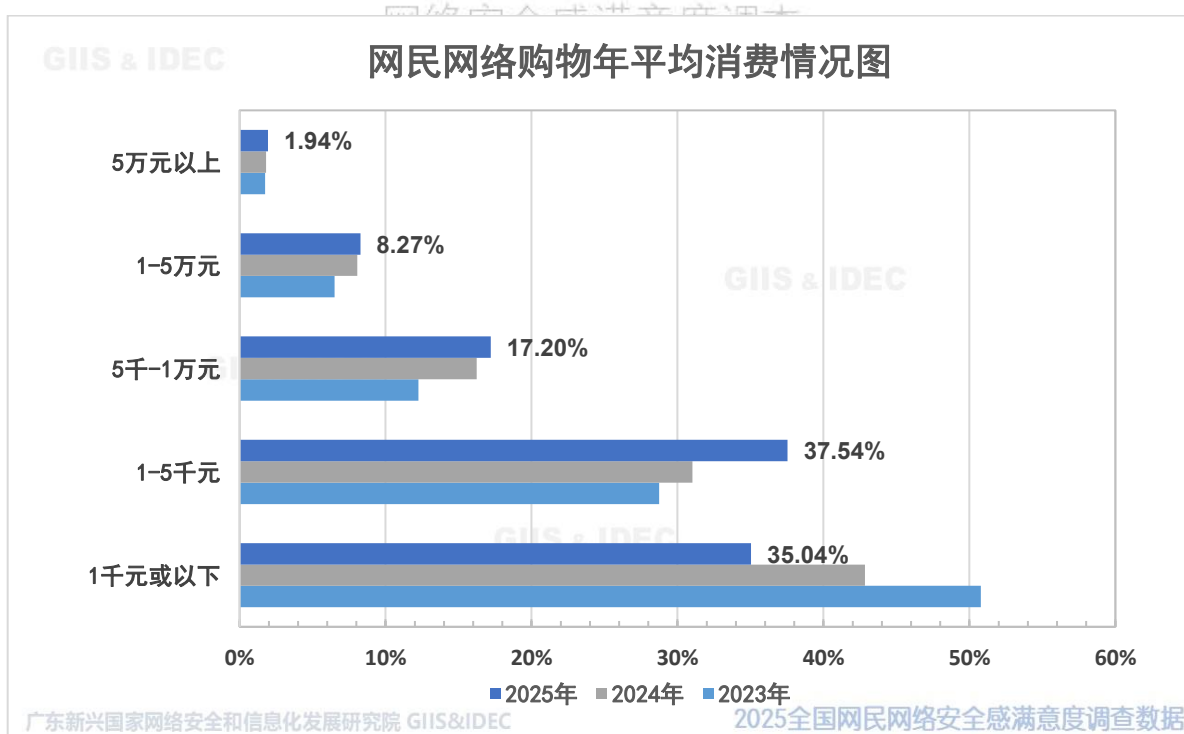
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 1 题：您对当前网络购物安全权益保护状况的满意程度？（评分范围 1-10 分，最高 10 分，最低 1 分，其中：非常不满意 1-2 分；较不满意 3-4 分；一般 5-6 分；较满意 7-8 分；非常满意 9-10 分））

2）网民网购消费层级较稳定，依旧以低消费人群为主

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 1-5000 元，占比 37.54%；第二位是年平均消费 1 千元或以下，占比 35.04%；第三位是年平均消费 5 千元-1 万元，占比 17.20%；第四位是年平均消费 1-5 万元，占比 8.27%；

第五位是年平均消费 5 万元以上，占比 1.94%。数据显示，年消费水平在 5 千元水平以下的公众网民依然占据主流，占比达 72.58%，超过七成。

和去年相比，年消费水平 1-5 千元的网民占比跃升至第一位，年消费水平 1 千元或以下的网民占比下降至第二位，同时，消费 5000 元以下的人群占比下降了 1.29 个百分点，但依旧占据 7 成以上，这表明低消费人群的消费水平有所提升。消费 5 千-1 万元的公众网民比例持续增多，但消费水平 1 万元以上的网民比例有所减少，这一数据表明，高消费人群和低消费人群的比例均有所减少，中间消费水平人群持续增加，该变化可能受到经济环境、消费政策、消费者购物习惯的变化、电商平台的价格策略等因素影响而变化。



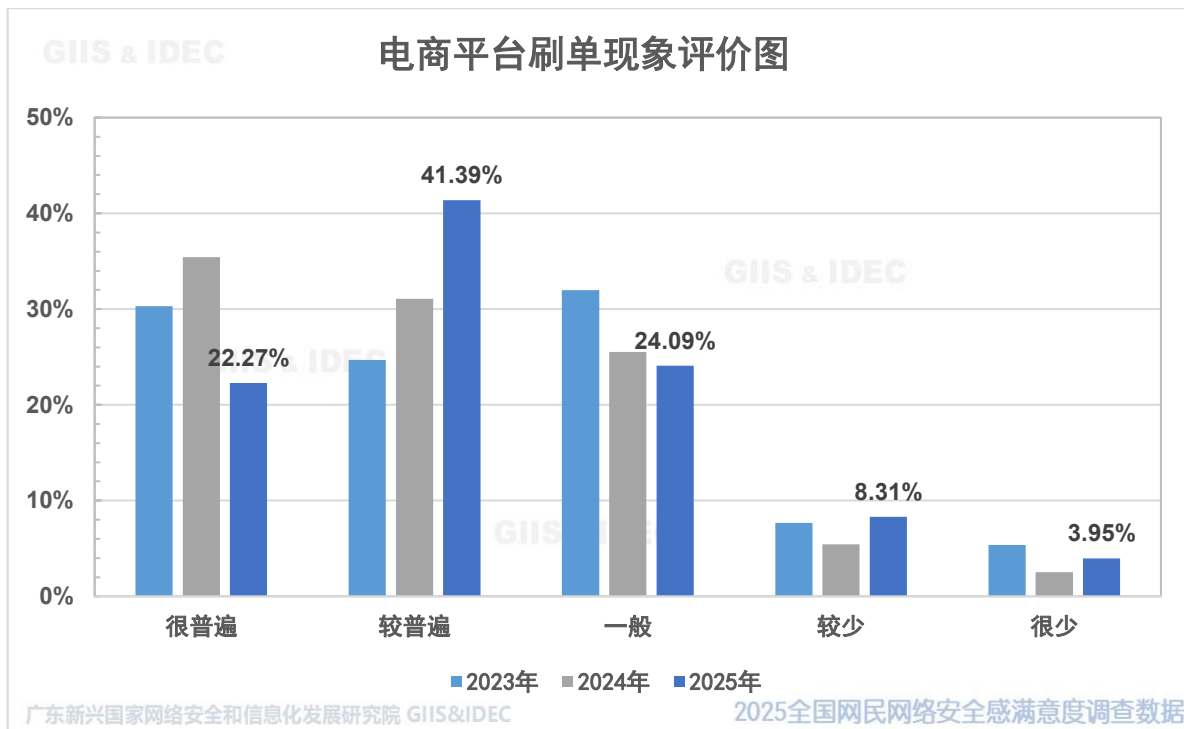
图表 5.5-2：网民网络购物年平均消费情况图

（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：您每年平均网上购物的消费总额在哪个档次？）

3）公众网民认为电商平台刷单现象有所减少

参与调查的公众网民对电商平台刷单现象评价：认为“很普遍”的网民占 22.27%，认为“较普遍”的网民占 41.39%；24.09%的网民选择了“一般”，8.31%的网民选择“较少”，3.95%网民认为“很少”。认为普遍方面（很普遍+较普遍）的占 63.66%，超过六成；认为刷单现象少（较少+很少）的占 12.26%。

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 2.86 个百分点，认为刷单现象少（较少+很少）的占 12.26%，上涨了 4.32 个百分点。这一数据表明，认为电商平台的刷单现象非常普遍的消费者比例有所降低，电商平台的刷单现象也随之减少。可能与电商平台不断加强对刷单行为的打击力度有关。



图表 5.5-3：电商平台刷单现象评价图

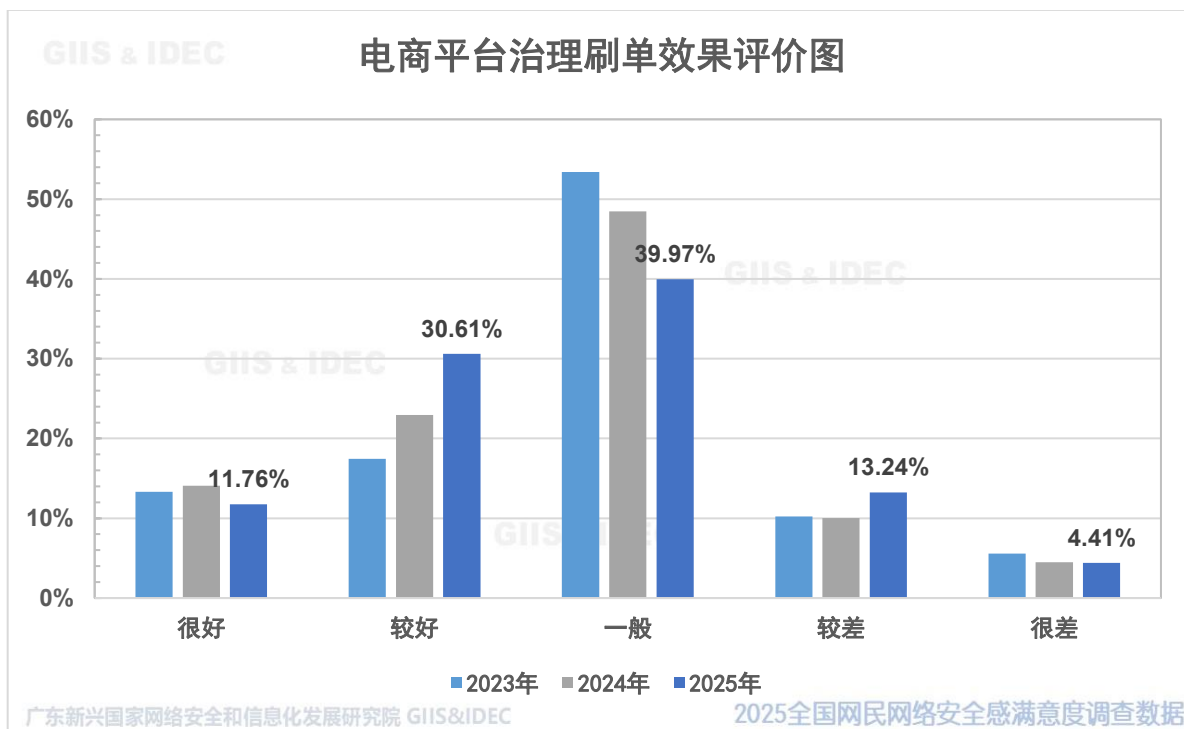
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3 题：您认为目前淘宝等电商平台刷单现象普遍吗？）

3.1) 电商平台治理刷单效果略有提升，但仍待加强

参与调查的公众网民对电商平台治理刷单现象的效果评价：第一位是“一般”，占比 39.97%，第二位是“较好”，占 30.61%，第三位是“较差”，占 13.24%，第四位是“很好”，占 11.76%，第五位是“很差”，占 4.41%。数据显示，公众网民对电商平台治理刷单效果给予正向评价（很好+较好）的占 42.37%，超过四成；给予负向评价（很差+较差）的占 17.65%。

与去年相比，正向评价有明显的上升，上升了 5.33 个百分点，负向方面评价也上升了 3.16 个百分点。综合来看，公众网民对电商平台治理刷单效果的整体评价还是略有上升。综上所述，电商平台的好评率连续三年实现上升，表明电商平台治理刷单行为取得了一定效果，越来越多的消费者开始认可电商平台在治理刷单方面所做出

的努力和取得的成效。但仍有近半数的消费者认为治理效果一般或以下，并且今年对刷单治理效果给予负面评价的网民比例也有所上升，表明电商平台在治理刷单方面仍需继续努力，需持续加强监管，严厉打击商家刷单行为。



图表 5.5-4：电商平台治理刷单效果评价图

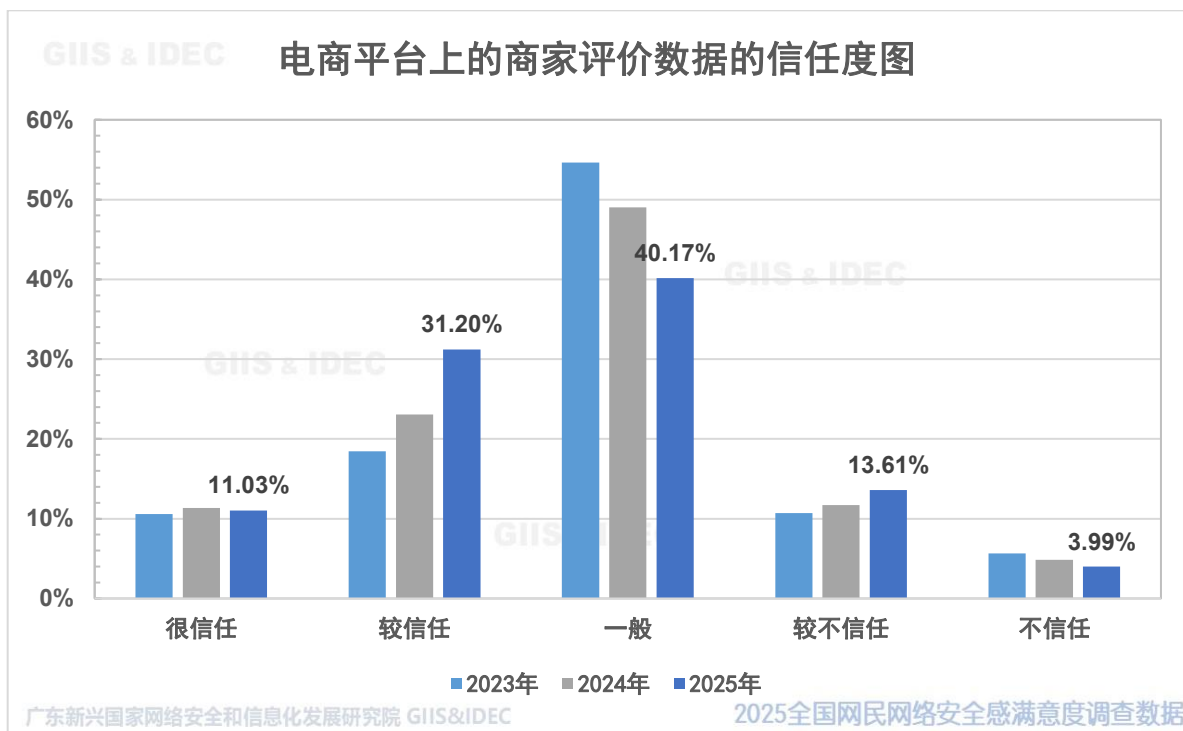
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3.1 题：您认为电商平台治理刷单的效果好不好？）

3.2）电商平台商家评价数据信任度提升较大，但仍待增强

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 40.17%，第二位是“较信任”，占 31.20%，第三位是“较不信任”，占 13.61%，第四位是“很信任”，占 11.03%，第五位是“不信任”，占 3.99%。认为信任的网民（很信任+较信任）的占 42.23%，超过四成。认为不信任的网民（不信任+较不信任）的占 17.60%。

与去年相比，公众网民对电商平台上的商家评价数据的信任度提升较大，上涨了 7.81 个百分点，尽管评价不信任的网民比例也上涨了 1.06 个百分点，但数据表明网民对电商平台商家的评价数据信任度越来越高，这可能得益于电商平台对刷单的治理和商家诚信经营的行为。然而，仍有近半数的消费者认为评价数据的可信度一般或以下，说明电商平台在维护评价数据的真实性和可信度方面仍需继续努力，以进一步提

升消费者的信任度和购物体验。



图表 5.5-5：电商平台上的商家评价数据的信任度图

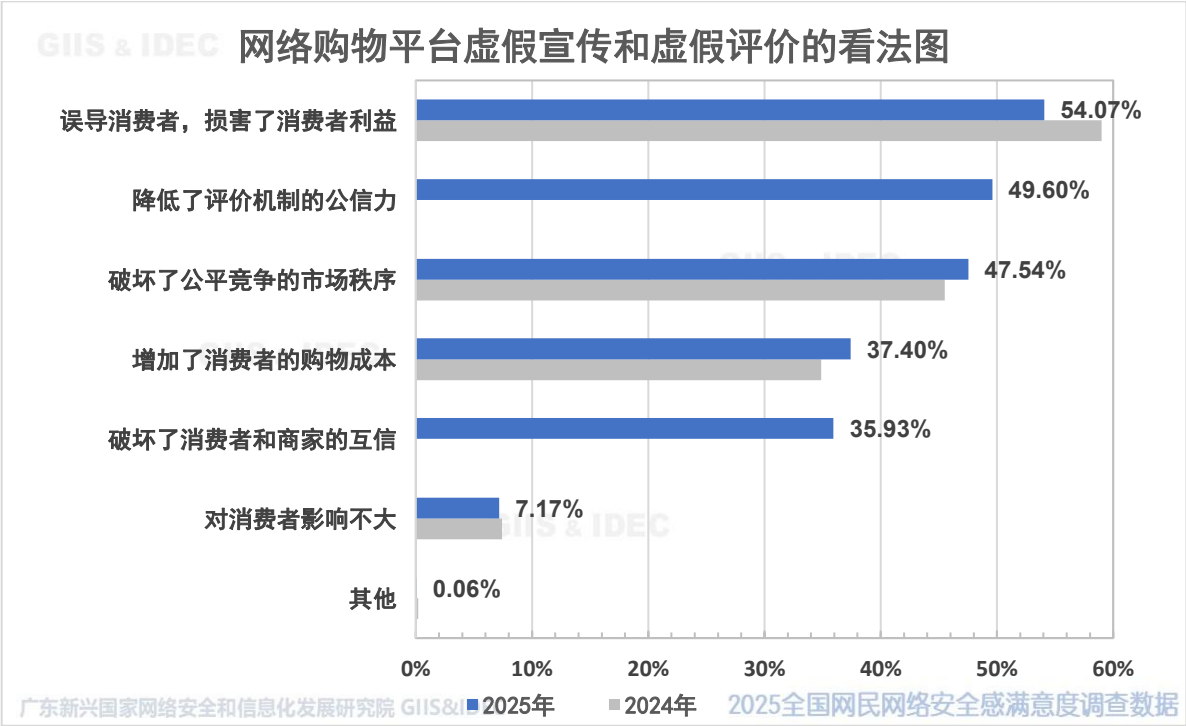
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3.2 题：您是否信任淘宝等电商平台上商家的评价数据？）

3.3）网络购物平台虚假宣传与虚假评价问题依旧严重，消费者呼吁严厉打击

关于对网络购物平台上虚假宣传和虚假评价的看法：占比最高的选项是“误导消费者，损害了消费者利益”，达到 54.07%；第二是“降低了评价机制的公信力”，达到 49.60%；第三是“破坏了公平竞争的市场秩序”，占比 47.54%；第四是“增加了消费者的购物成本”，占比 37.40%；第五是“破坏了消费者和商家的互信”，占比 35.93%；最后是 7.17%的公众网民认为“对消费者影响不大”。

和去年相比，“误导消费者，损害了消费者利益”依旧排在第一位，可见消费者对虚假宣传和虚假评价会误导消费者持续表达不满。新增选项“降低了评价机制的公信力”和“破坏了消费者和商家的互信”分别获得了 49.60%和 35.93%的选择率，说明公众网民认为虚假宣传对这两点的影响也很大。综上所述，消费者认为虚假宣传和虚假评价的行为不仅损害了消费者的利益，破坏了网络购物评价机制的公信力和有序的市场竞争秩序，还增加了消费者的购物成本，使得消费者对商家的信任度也大大降低。因此，相关部门和网络购物平台应严厉打击虚假宣传和虚假评价行为，加强监管

和自律措施，以维护消费者的合法权益和网络购物环境的诚实守信。

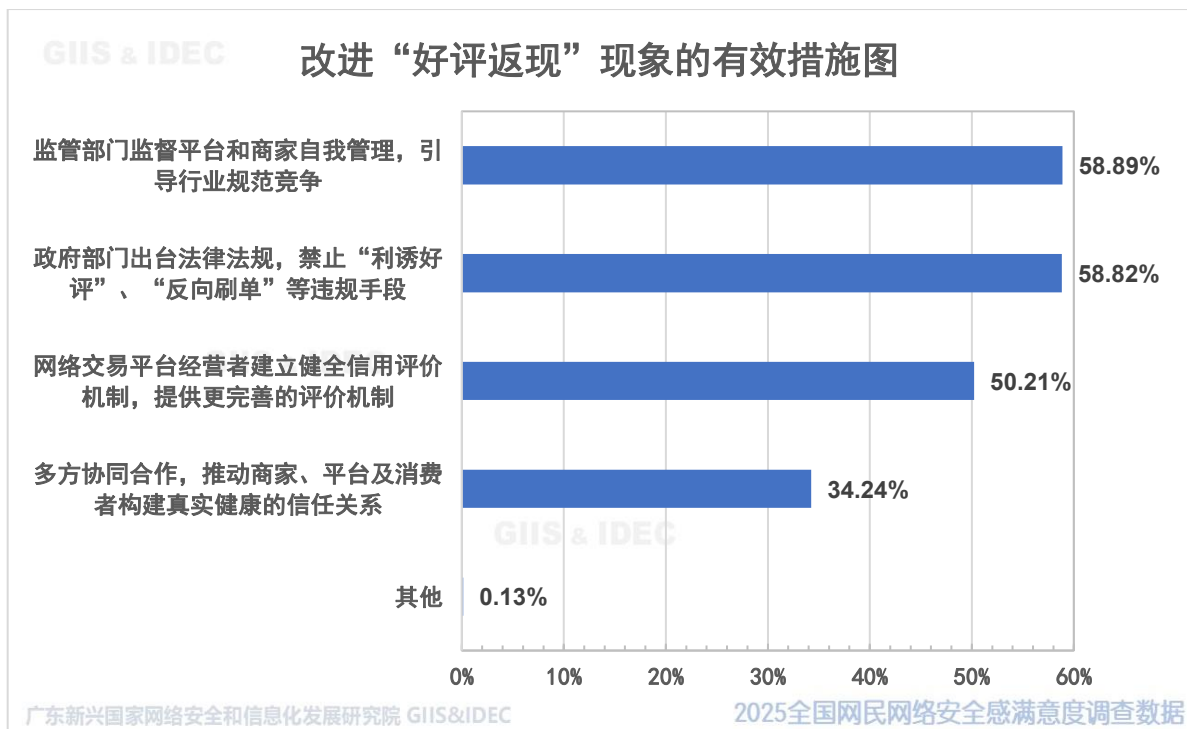


图表 5.5-6：网络购物平台虚假宣传和虚假评价的看法图

（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 3.3 题：您如何看待网络购物平台上的虚假宣传和虚假评价？）

3.4）需多方协同合作、多措并举治理“好评返现”等现象

“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%；第四位是“多方协同合作，推动商家、平台及消费者构建真实健康的信任关系”，选择率 34.24%。综上所述，监管部门、司法部门、平台和商家需多方协同合作，多措并举治理“好评返现”等影响网络购物公正评价体系的现象。



图表 5.5-7：改进“好评返现”现象的有效措施图

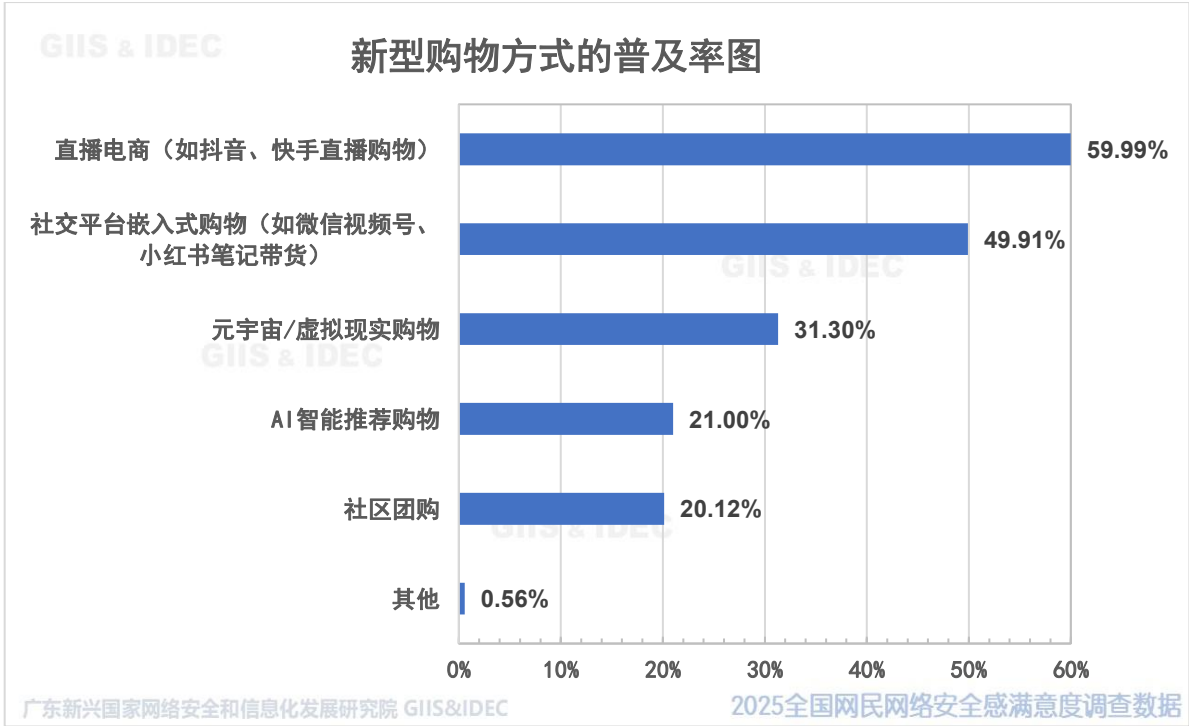
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 3.4 题：您认为哪些举措可以改进“好评返现”等现象？（多选））

（2）网络购物行为表现

公众网民最常使用的新型购物方式是直播电商和社交平台嵌入式购物，其他新型购物方式也被不同程度地使用，而网民在使用新型网络购物方式时最担心的问题是虚假宣传和隐私泄露。当前我国的网购平台呈现百花齐放的样态，公众网民可根据自身需求选择各种各样的网购平台。

4）直播电商和社交平台嵌入式购物是公众网民最常用的新型购物方式

调查公众网民使用新型购物方式的情况，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是公众网民最常用的两种新型购物方式，选择率均超过 50%。其余新型购物方式也有部分网民使用，我们期待有更多便捷、实用、提高消费者体验感的新型网络购物方式出现。

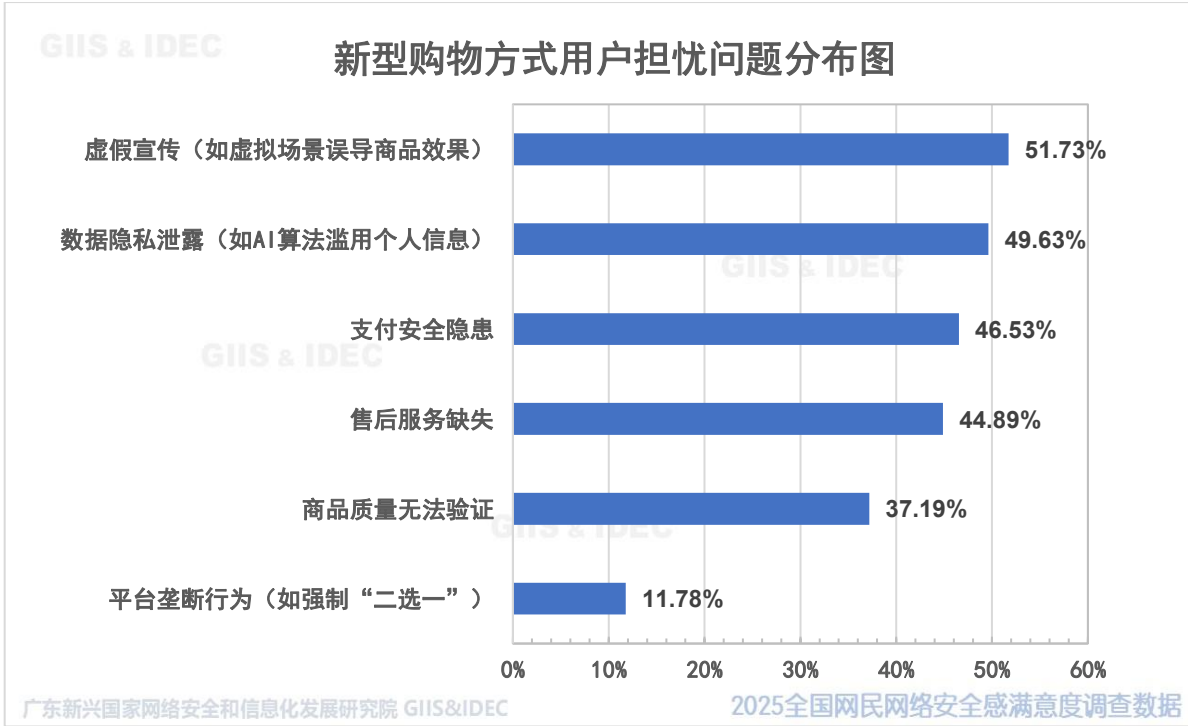


图表 5.5-8：新型购物方式的普及率图

（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：您使用过以下哪些新型购物方式？（多选））

5）虚假宣传和数据隐私泄露是网民使用新型网络购物方式时最担心的问题

调查公众网民在使用新型网络购物方式时最担心的问题排序是：第一位是虚假宣传（选择率 51.73%），第二位是数据隐私泄露（选择率 49.63%），第三位是支付安全隐患（选择率 46.53%），第四位是售后服务缺失（选择率 44.89%），第五位是商品质量无法验证（选择率 37.19%），第六位是平台垄断行为（如强制“二选一”），选择率 11.78%。数据显示，虚假宣传和数据隐私泄露是公众网民在使用新型网络购物方式时最担心的两个问题。这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 and 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。



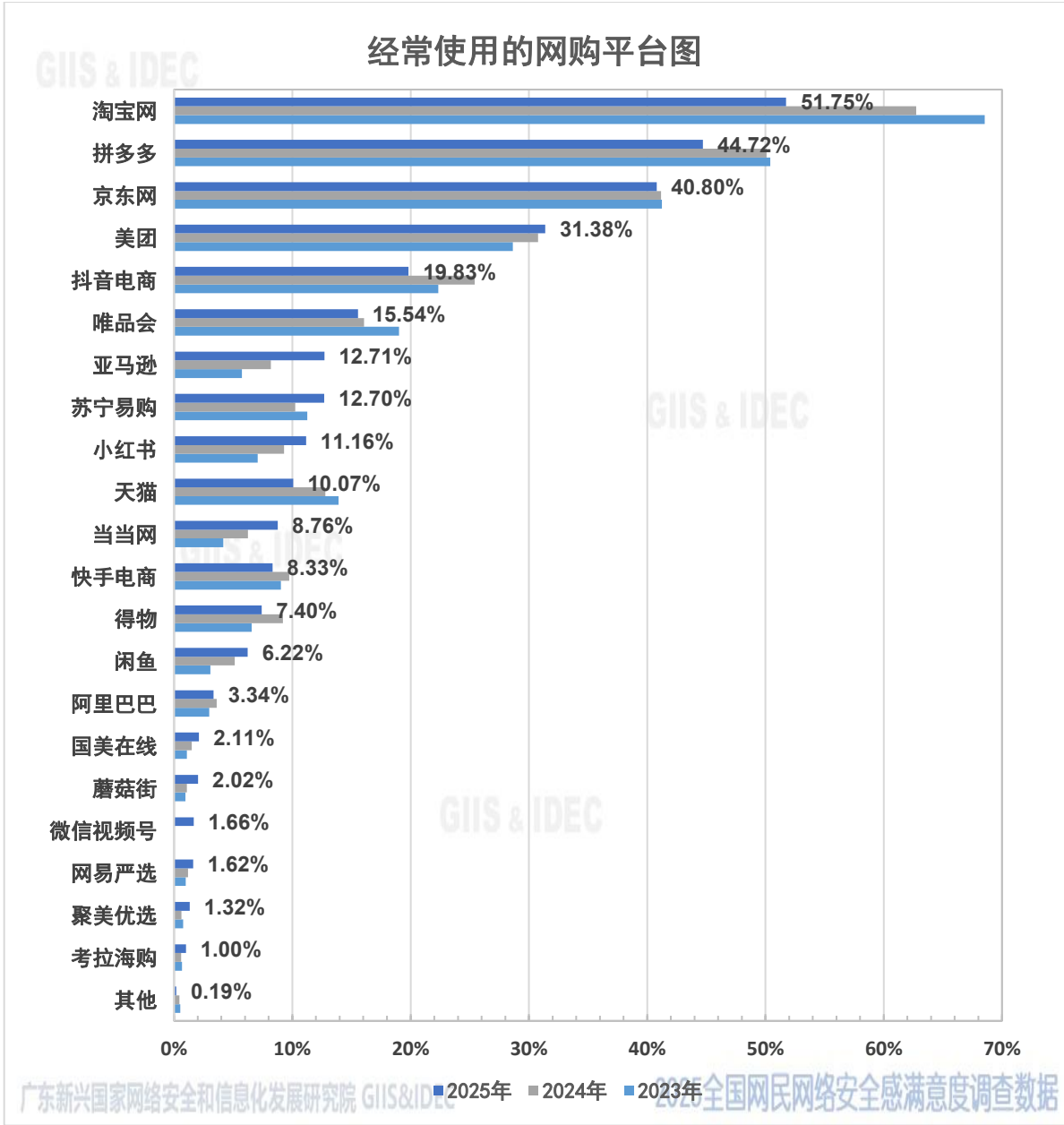
图表 5.5-9：新型购物方式用户担忧问题图

（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：您在使用新型购物方式时，最担心哪些问题？（多选））

6）公众网民关于网购平台使用偏好分析

网民经常使用的前十网购平台从高到低的排序依次是：淘宝、拼多多、京东、美团、抖音电商、唯品会、亚马逊、苏宁易购、小红书、天猫。其中，淘宝网、拼多多、京东网、美团是当前最受欢迎的网购平台，选择率均超过 30%。由此表明，这些平台通过提供优质的商品和服务，以及创新的营销方式，占据了网购平台大量的市场份额，较大多数用户在进行网购时会优先考虑这些平台。

和去年相比，淘宝、拼多多、京东和美团以及抖音电商的排位不变，依旧保持在使用率前五名，表明这五大平台已经逐渐形成网购平台的稳定格局。同时，其他平台如闲鱼、蘑菇街、聚美优选等使用率较低的平台在今年的调查中选择率有所提升，这表明其他平台也在不断努力提升自己的竞争力，以吸引更多用户。综上所述，当前我国的网购平台呈现百花齐放的样态，公众网民可根据自身需求选择多种多样的网购平台。



图表 5.5-10：经常使用的网购渠道图

（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：您较多使用的网购平台？（多选 5 个））

（3）网络购物问题治理

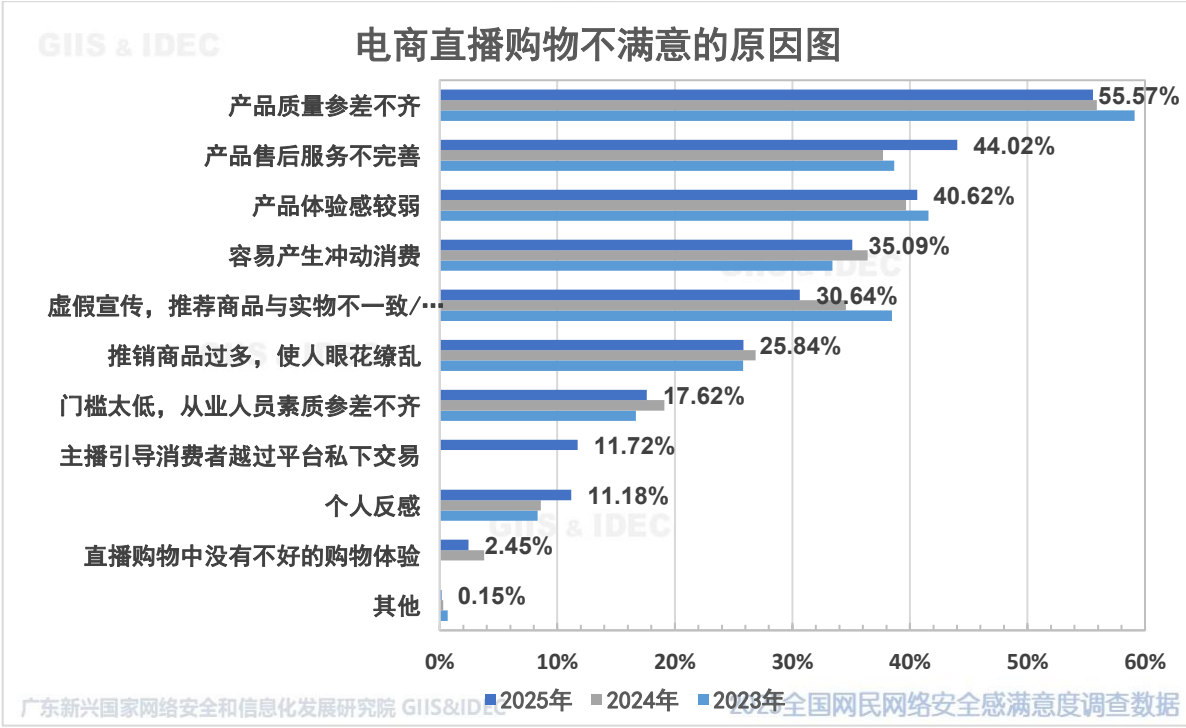
公众网民对电商直播购物的不满主要在产品质量、售后服务、体验感弱、引导消费等方面。近一年来，网民对网红带货的信任度和接受度都有略微下降，并对网红带货时保持警惕性，产品质量和售后服务也就是网民关注点。用户遭遇无关“擦边”内容推送的频率较高，严重影响用户的购物体验，但被推送到不合适的内容时会主动采

取投诉措施的网民较少，需平台企业调整算法和内容推送机制，减少不合适的内容推送，提高用户体验，完善投诉响应机制。

7) 产品质量、售后服务、产品体验感、引导消费是电商直播购物的主要问题

参与调查的公众网民认为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 55.57%；第二位是“产品售后服务不完善”占 44.02%；第三位是“产品体验感较弱”，占 40.62%；第四位是“容易产生冲动消费”，占 35.09%；第五位是“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 30.64%。新增选项“主播引导消费者越过平台私下交易”获得了 11.72%的选择率，排在第八位。此外，还有 2.45%的网民表示“直播购物中没有不好的购物体验”。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、售后服务、体验感弱、引导消费等方面。

和去年比较，“产品售后服务不完善”从第三名上升至第二名，选择率上涨了 6.30 个百分点，上涨幅度较大，这说明在过去一年中电商直播购物在产品售后服务机制上不够完善，引发了较多网民的不满。同时，产品质量、产品体验感、引导网民冲动消费等问题依旧突出。为了提升消费者的满意度和信任度，直播平台 and 商家需要针对这些问题进行改进和优化。



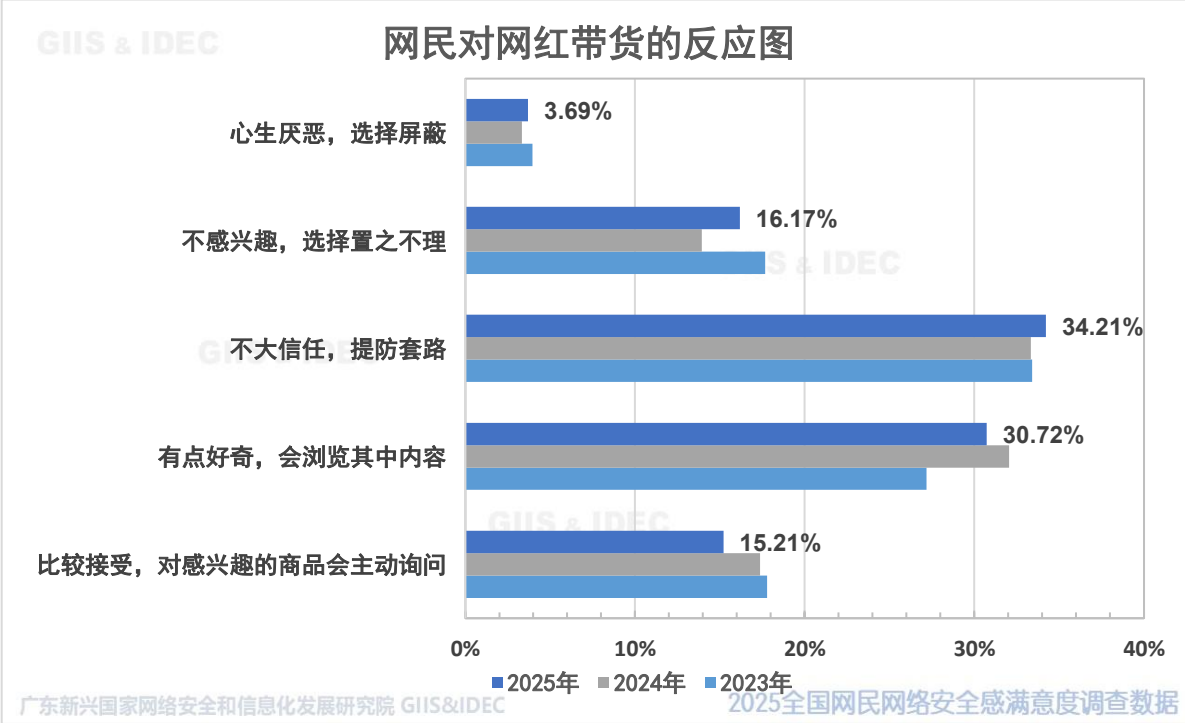
图表 5.5-11：电商直播购物不满意的地方图

（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：您认为以下哪些原因导致您对直播购物不满意？（多选））

8) 公众网民对网红带货的接受度和信任度有所下降

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 34.21%；第二位是“有点好奇，会浏览其中内容”，占比 30.72%；第三位是“不感兴趣，选择置之不理”，占比 16.17%；第四位是“比较接受，对感兴趣的商品会主动询问”，占比 15.21%；第五位是“心生厌恶，选择屏蔽”，占比 3.69%。数据显示，公众网民对网红带货接受度和关注度都不算太高，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，排位变动不大，“不感兴趣，选择置之不理”的排位上升至第三位，选择率上升了 2.23 个百分点。同时，“不太信任”的选择率微升 0.88%，“比较接受”的选择率下降了 2.15 个百分点，说明公众网民近一年来对网红带货的信任度和接受度都有略微下降，公众在看到网红带货时保持着一定的警惕性。尽管如此，表示接受和好奇的网民占比保持比较稳定的趋势，这表明网红带货作为一种新兴的消费方式，有一批较为稳定的受众。因此，商家和网红在推广商品、直播带货时，应注重提高商品质量和服务水平，以赢得更多消费者的信任和认可。



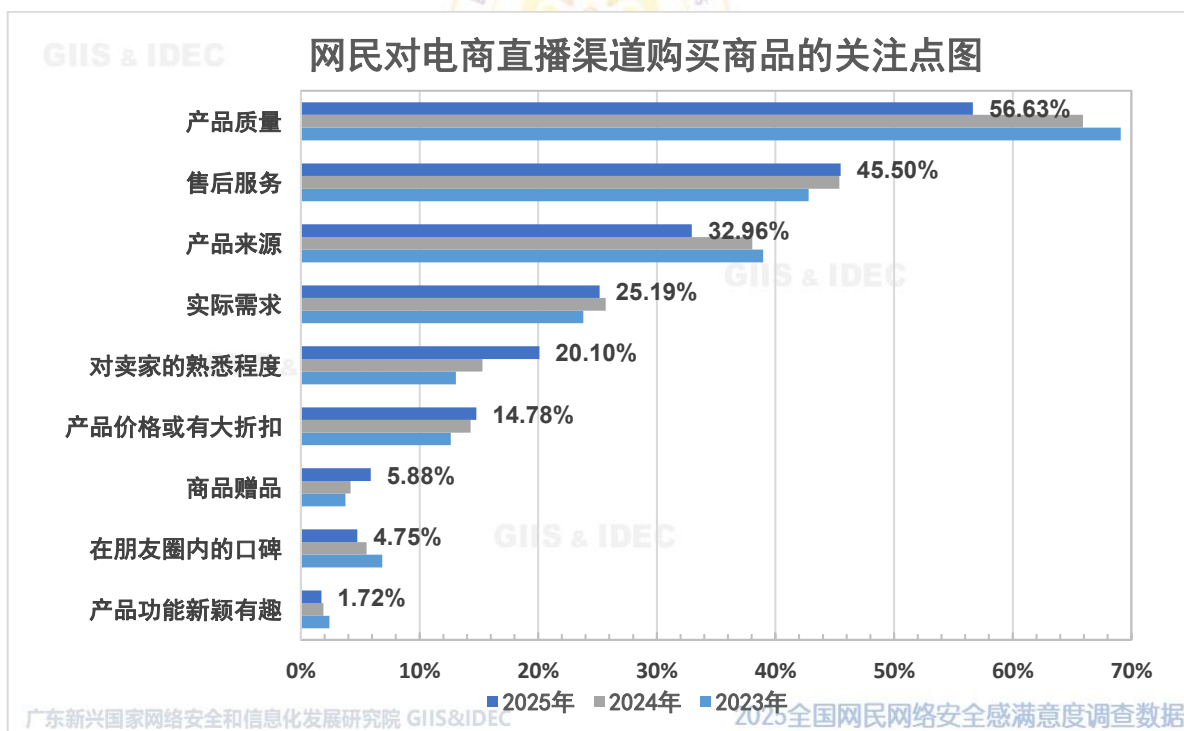
图表 5.5-12：网民对网红带货的反应图

（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：看到网红带货，您的反应是？）

9) 产品质量、售后服务等是公众网民在电商直播网购中的主要关注点

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 56.63%）、第二位是售后服务（选择率 45.50%）、第三位是产品来源（选择率 32.96%）、第四位是实际需求（选择率 25.19%），第五位是对卖家的熟悉程度（选择率 20.10%）。数据显示公众网民依旧最关注产品质量、售后服务、产品来源等问题。

和去年相比，排名基本没有发生变化。产品质量、售后服务、产品来源、实际需求和卖家熟悉程度连续三年排在前五名，说明公众网民在电商直播网购中的关注点较为统一，产品质量、售后服务和产品来源始终是消费者最关切的问题。同时，对卖家的熟悉程度的关注度也在逐年提高，这一数据表明消费者倾向于选择较为熟悉且信任的卖家进行消费。提示着电商直播中的商家和平台要持续保障产品质量、溯源产品来源、做好售后服务，提高商家的服务水平。



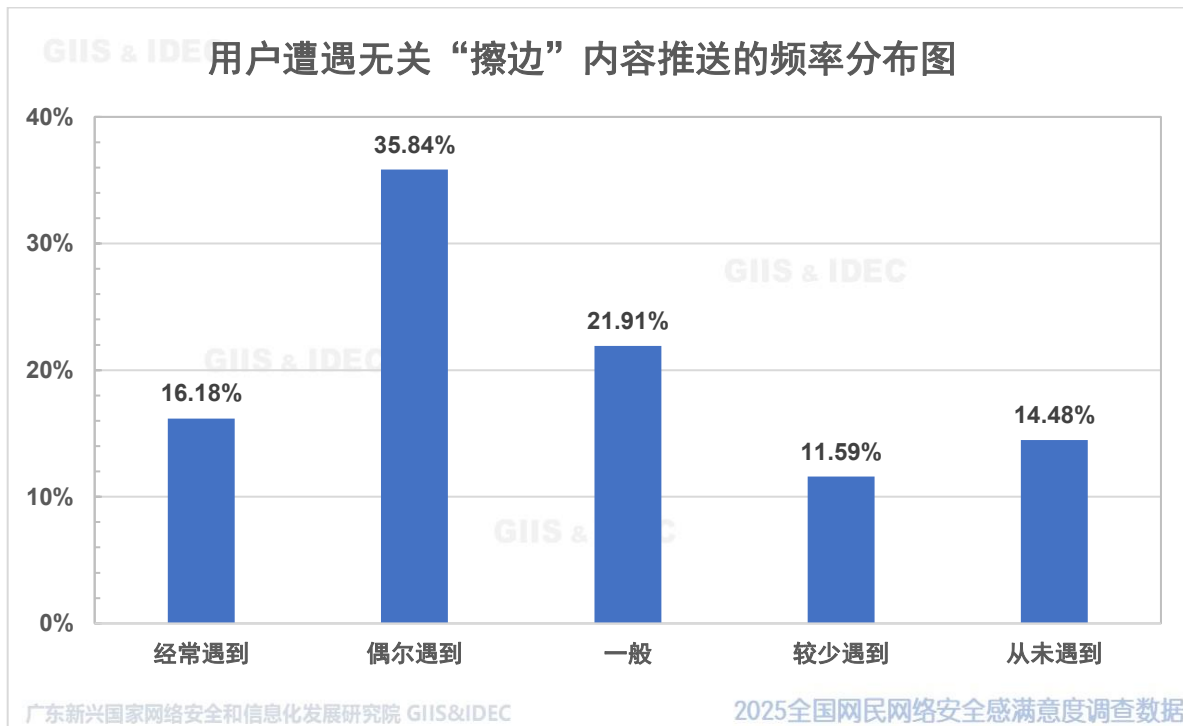
图表 5.5-13：网民对电商直播渠道购买商品的关注点图

（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：假如您通过电商直播渠道购买商品，您首先考虑的是？（最多选 3 项））

10) 用户遭遇无关“擦边”内容推送的频率较高、情况较严重

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”，21.91%的网民表示“一般”，11.59%的网民表示“较少遇到”，14.48%的网民表示“从未遇到”。数据显示，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。这一数据表明，目前无关“擦边”内容的推送频率较高、情况较为严重。

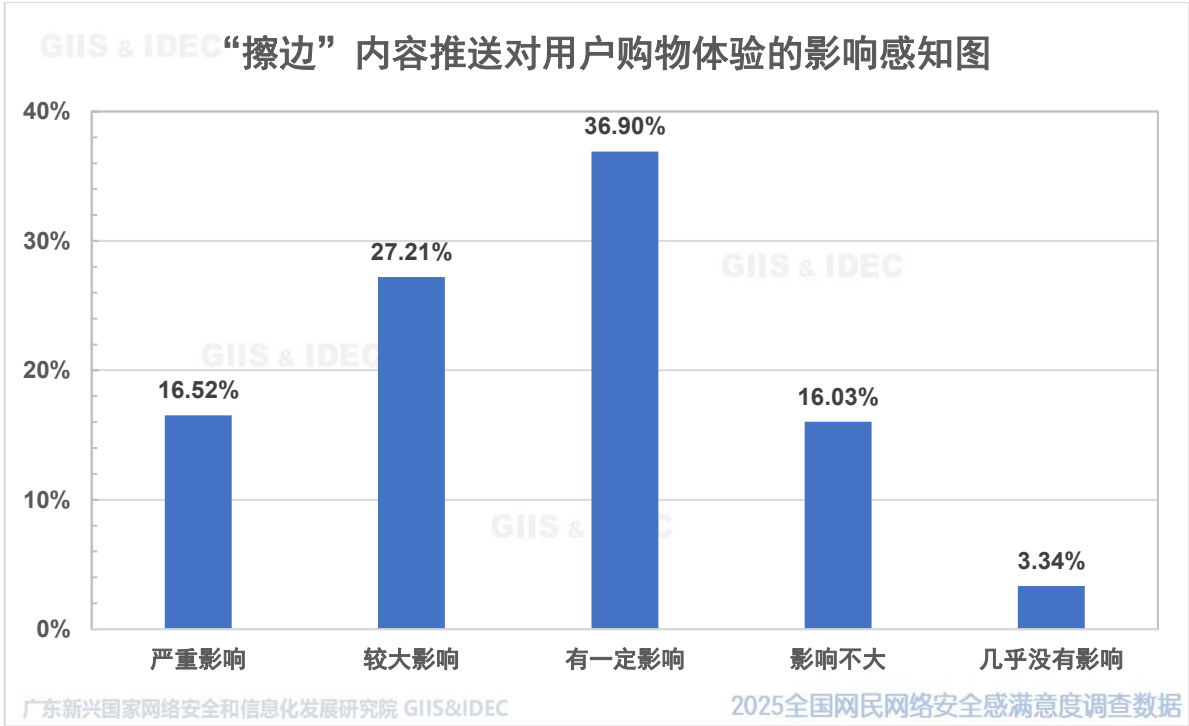


图表 5.5-14：网民遇到无关“擦边”内容推送的频率分布图

（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：您是否遇到过电商平台推送与您实际需求无关的“擦边”内容）

10.1）无关“擦边”内容的推送对用户的购物体验影响较严重

公众网民对无关“擦边”内容推送影响购物体验的感受是：16.52%网民认为严重影响购物体验，27.21%网民认为造成较大影响，36.90%网民认为对购物体验有一定影响，16.03%网民认为影响不大，3.34%的网民则认为几乎没有影响。数据显示，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，可见绝大多数网民都在购物过程中收到了无关“擦边”内容的推送，且影响较严重。相关部门及平台应规范内容推送机制，减少无关“擦边”内容的推送，提升用户购物体验。

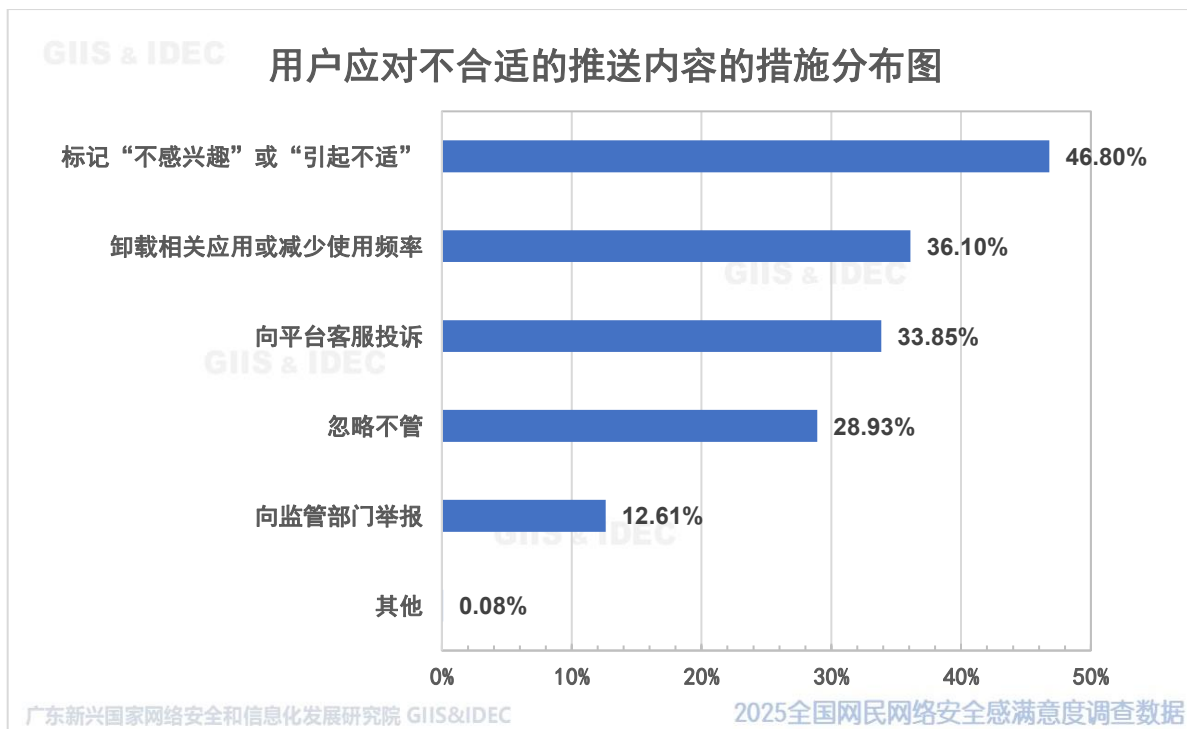


图表 5.5-15：“擦边”内容推送对购物体验的影响感知图

（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 10.1 题：您认为此类“擦边”推送是否影响了您的购物体验？）

10.2）公众网民对被推送的不合适内容不太主动处理

参与调查的公众网民遇到不合适的推送内容所采取的措施排位是：第一位是标记“不感兴趣”或“引起不适”，选择率 46.80%；第二位是卸载相关应用或减少使用频率，选择率 36.10%；第三位是向平台客服投诉，选择率 33.85%；第四位是忽略不管，选择率 28.93%；第五位是向监管部门举报，选择率 12.61%。数据显示，当公众网民遇到不合适的推送内容时，首选措施是标记“不感兴趣”或“引起不适”来减少相关内容的推送。值得注意的是，有近三成的网民则在遇到这种情况的时候选择忽略不管，仅有一成左右的网民会选择向监管部门投诉，这表明在被推送到不合适的内容时会主动采取投诉措施的网民占比较少。平台企业应调整算法和内容推送机制，减少不合适的内容推送，提高用户体验，加快投诉响应机制，监管部门应加快完善对平台自律的有效监管。



图表 5.5-16：用户应对不合适的推送内容的措施分布图

（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 10.2 题：您遇到不合适的推送内容时，通常会采取哪些措施？（多选））

（4）网购权益保护评价

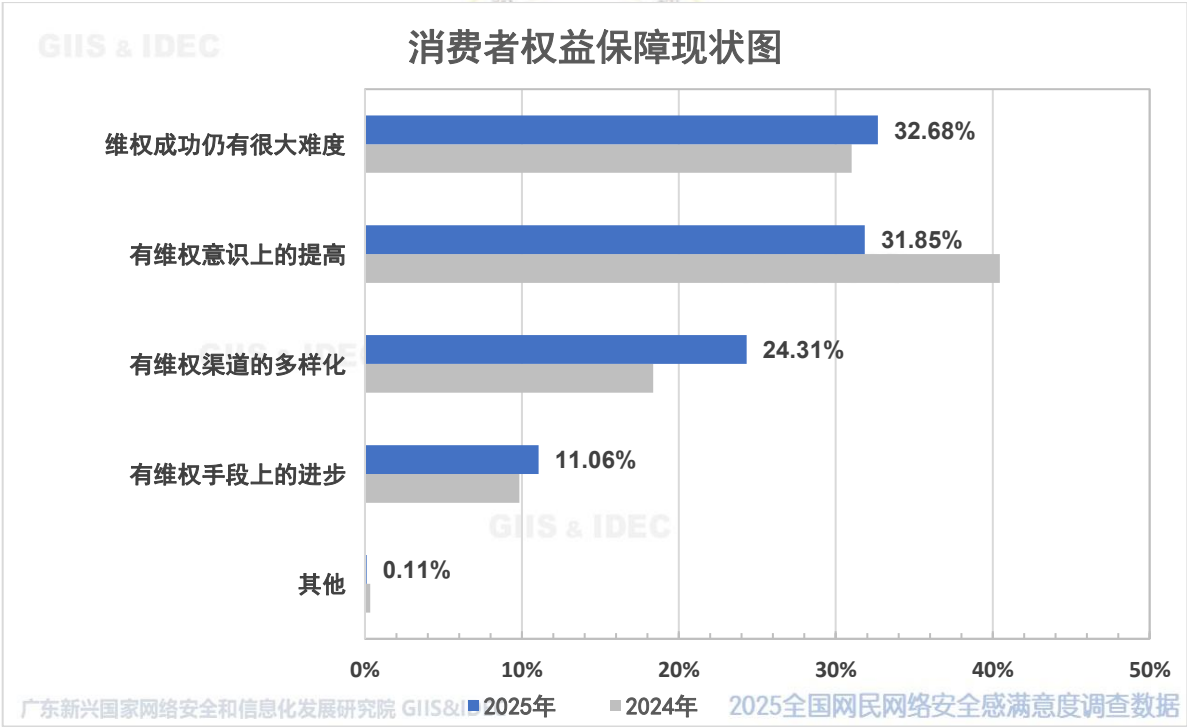
调查结果显示，随着《消费者权益保护法》的实施，给消费者来了维权意识、渠道和手段上的进步，但消费者在维权结果得以成功上仍有一定难度。消费者在网络购物中对密码技术的应用最看重的是个人信息的保护、防止账户被攻击，隐私数据受到侵犯以及支付环节被窃取数据。网购过程中遇到的问题态势有所加剧，产品质量问题、个人信息泄露和虚假宣传问题依旧是网民遇见频率最高的问题。网民面对网购维权问题满意度上升且更加积极主动，但放弃维权的网民认为维权过程麻烦和不想自理邮费是最主要原因。网购平台中拼多多、淘宝和京东在购物安全方面不太受网民信任。部分网民呼吁关注小商户的权益保护，公众网民对网购平台维护消费者权益的做法提出更高要求。

11）消费者在维权意识方面受到影响，但维权渠道和手段上依旧进步

自《消费者权益保护法》实施以来，公众网民对现今消费者权益保障现状批评价：占比最高的是“维权成功仍有很大难度”，达到 32.68%；第二是“有维权意识上的提

高”，占比 31.85%；第三是“有维权渠道的多样化”，占比 24.31%；最后是“有维权手段上的进步”，占比 11.06%。数据显示，尽管《消费者权益保护法》的实施带给消费者来了维权意识、渠道和手段上的进步，但消费者在维权结果得以成功上仍有难度。

和去年相比，“维权成功仍有很大难度”从第二位上升至第一位，尽管选择率仅上升了 1.68 个百分点，但也意味着近一年来消费者对维权效果的满意度略有下降。选择率变化最大的选项是“有维权意识上的提高”，下降了 8.61 个百分点，这一变化可能与维权成功难度提升有关，部分消费者可能因感知到维权成本高而犹豫，表现为暂时的观望。而“有维权渠道的多样化”和“有维权手段上的进步”分别上升了 5.95 个和 1.22 个百分点，表明维权渠道和手段上有所进步。未来，还需要进一步优化执法力度，拓宽维权渠道，降低维权成本，提升消费者对维权成功的信心，以更好地保障消费者的合法权益。



图表 5.5-17：消费者权益保障现状图

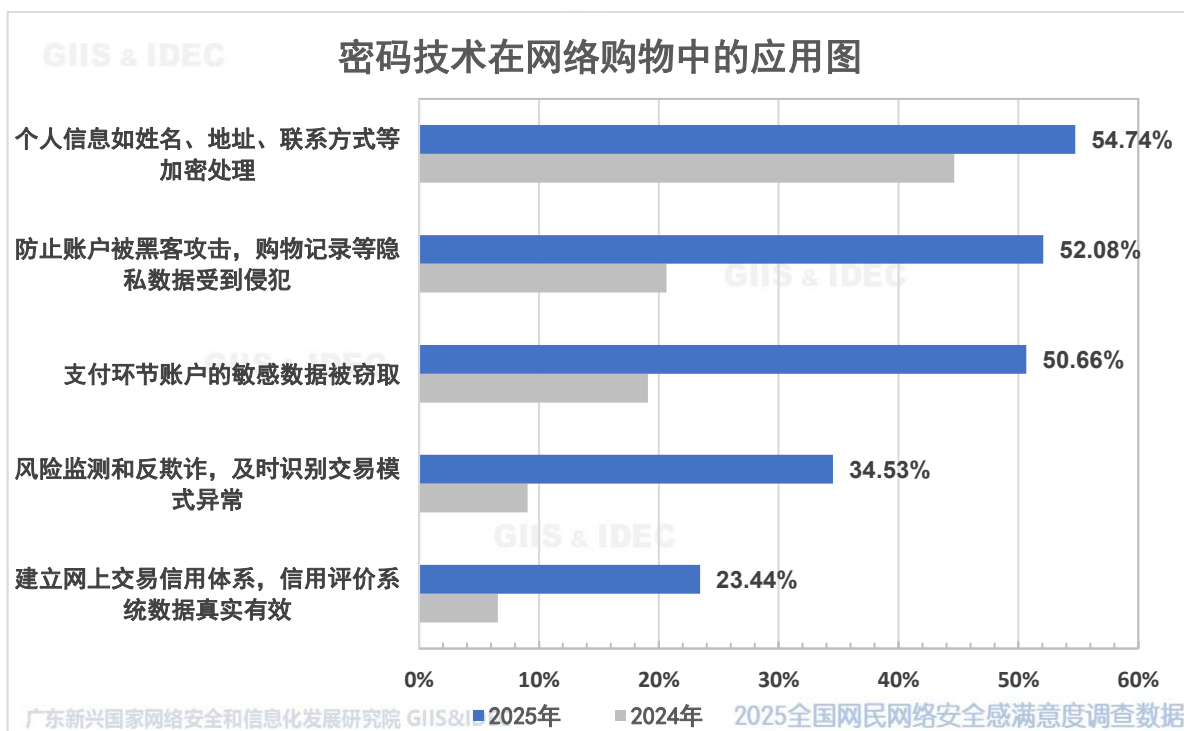
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 11 题：自《消费者权益保护法》实施以来，您认为现今消费者权益保障现状如何？）

12) 网络购物中，消费者更看重个人信息加密与隐私保护

当密码技术应用在网络购物中时，公众网民对“个人信息如姓名、地址、联系方式等加密处理”的最重视，占比达到 54.74%；第二是“防止账户被黑客攻击，购物

记录等隐私数据受到侵犯”，占比 52.08%；第三是“支付环节账户的敏感数据被窃取”，占比 50.66%；第四是“风险监测和反欺诈，及时识别交易模式异常”，占比 34.53%；最后是“建立网上交易信用体系，信用评价系统数据真实有效”，占比 23.44%。数据显示，消费者在网络购物中对密码技术的应用最看重的是个人信息的保护、防止账户被攻击，隐私数据受到侵犯以及支付环节被窃取数据，选择率均超过 50%。

和去年相比，排位没有发生变化，但选择率均大幅提升，个人信息的保护、防止账户被攻击，隐私数据受到侵犯以及支付环节被窃取数据三个方面依旧是网民在购物过程中对密码技术应用最看重的三点。这提示着平台在运用密码技术时需注重这些问题，防止数据泄露、账户攻击等问题出现，保障资金安全。



图表 5.5-18：密码技术在网络购物中的应用图

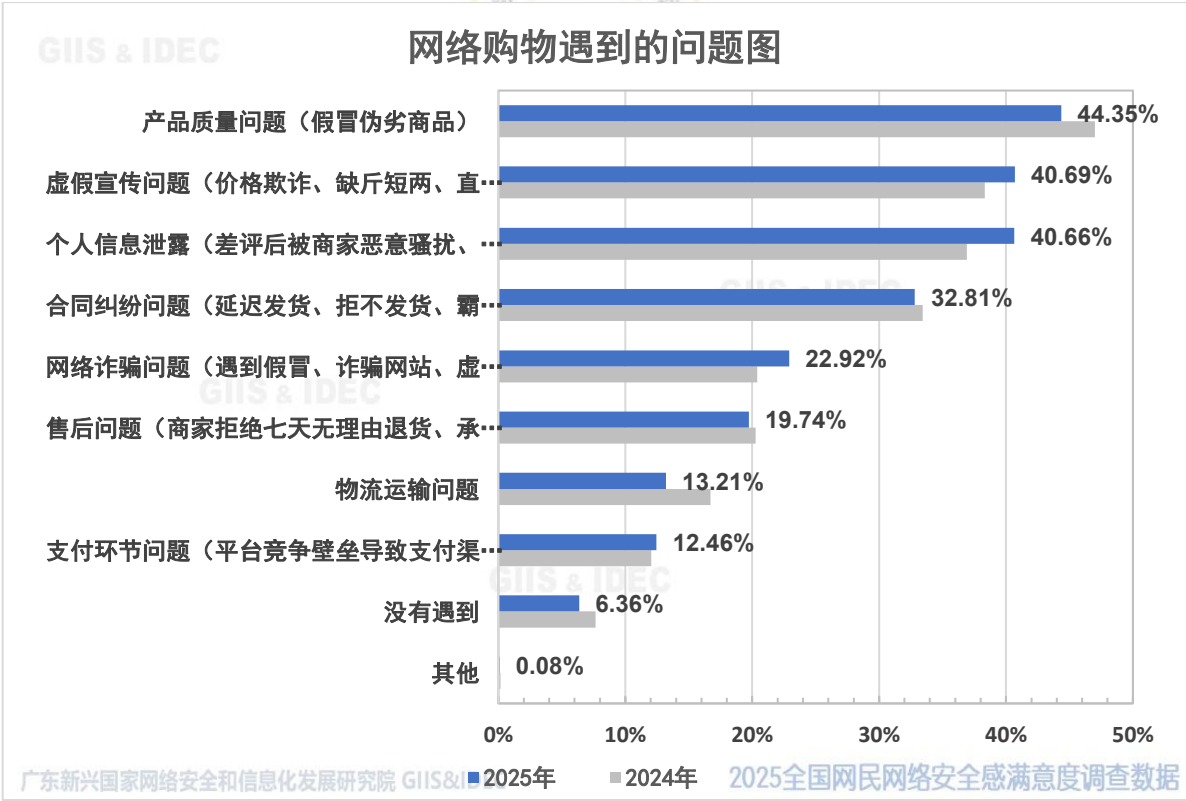
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 12 题：密码技术在网络购物中可以保护消费者的个人信息安全和交易数据的安全。您会比较看重以下哪些方面的应用？（多选））

13) 网购问题加剧，产品质量与虚假宣传问题依旧是消费者主要困扰

参与调查的公众网民在网购过程中，最常遭遇的问题是产品质量问题，占比最高，达到 44.35%；第二是虚假宣传问题，占比 40.69%；第三是个人信息泄露，占比

40.66%；第四是合同纠纷问题，占比 32.81%；第五是网络诈骗问题，占比 22.92%；第六是售后问题，占比 19.74%；第七是物流运输问题，占比 13.21%；第八是支付环节问题，占比 12.46%。最后，仅有 6.36% 公众网民没有遇到过有关问题。数据显示，产品质量问题、虚假宣传问题和个人信息泄露是网民在网购过程中遇到的次数较多的问题，这些问题多发的形势较为严峻。

和去年相比，排位几乎没有发生变化，产品质量问题依旧排在第一位。个人信息泄露和虚假宣传问题的选择率均出现上升，分别上升了 3.74 个百分点和 2.36 个百分点，表明近一年来网购问题中个人信息泄露和虚假宣传问题发生的频率增加。物流运输问题的下降幅度相对较大，下降了 3.51 个百分点，表明物流运输问题有较大改善。网购平台和市场监管部门要持续加强对产品质量、个人信息保护、虚假宣传等多个网购问题的相关治理工作。



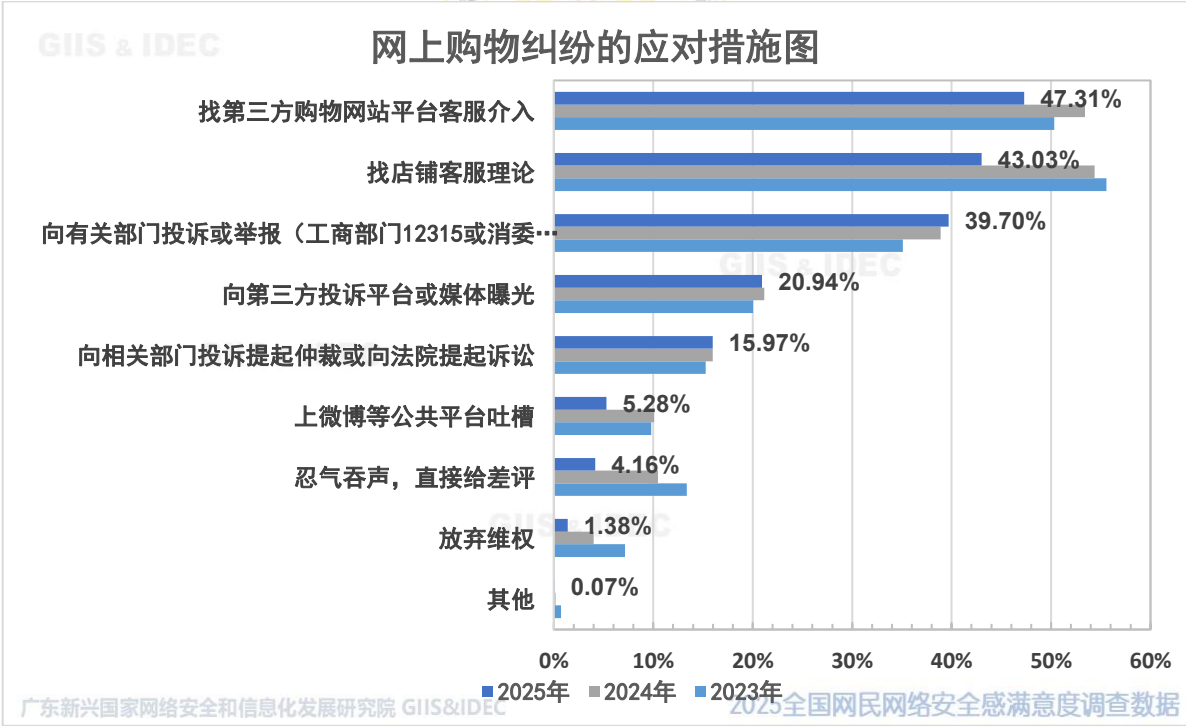
图表 5.5-19：网络购物遇到的问题图

（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：您在网购的过程中，是否碰到过下列情况？（多选））

13.1）公众网民在面对网购纠纷时，越来越倾向于采取更积极主动的维权方式
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“向第三方购物网

站平台客服介入”，占 47.31%；第二位是“找店铺客服理论”，占 43.03%；第三位是“向有关部门投诉或举报（工商部门 12315 或消委会）”，占 39.70%；第四位是“向第三方投诉平台或媒体曝光”，占 20.94%；第五位是“向相关部门投诉提起仲裁或向法院提起诉讼”，占 15.97%。“上微博等公共平台吐槽”、“忍气吞声，直接给差评”和“放弃维权”的选择率较低，分别为 5.28%、4.16%和 1.38%。数据显示，绝大部分网民在面对网购纠纷是会主动积极维权，维权主要方式为平台介入、店铺交涉、部门投诉等。

和去年相比，“找第三方购物网站平台客服介入”上升至第一位，其他选项的排位变动不大。找店铺客服理论和向相关部门投诉依旧是消费者应对网购纠纷的主要方式；向第三方投诉平台或媒体曝光和走法律途径成为越来越多消费者维护自己权益的选择。上公共平台吐槽、放弃维权和直接给差评的比例则大幅下降，这一变化表明，消费者在面对网购纠纷时，越来越倾向于采取更积极主动维权方式。



图表 5.5-20：网上购物纠纷的应对措施图

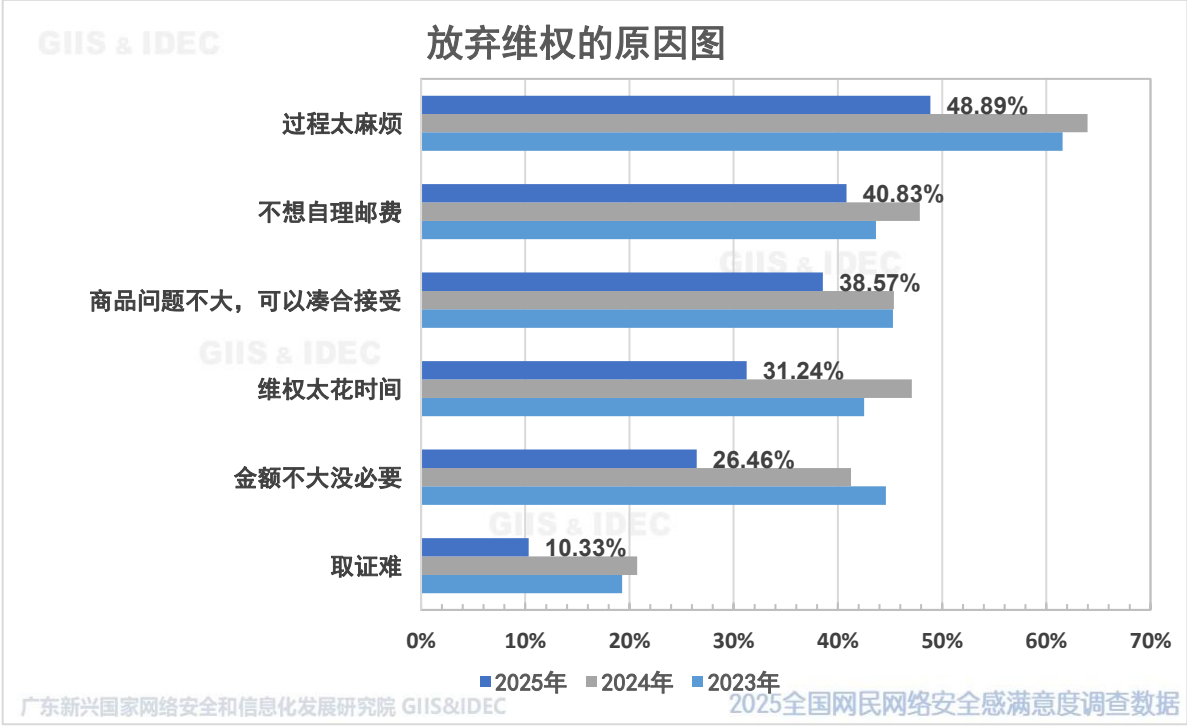
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 13.1 题：您遇到网上购物纠纷时通常采取的维权措施？（多选））

13.2）维权过程麻烦和不想自理邮费是公众网民放弃维权的最主要原因

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 48.89%；第二位是“不想自理邮费”，占 40.83%；第三位是“商品问题不大，可以凑合接受”，占 38.57%；第四位是“维权太花时间”，占 31.24%；第五位是“金额不大没必要”，占 26.46%；第六位是“取证难”，占 10.33%。数据显示，维权过程麻烦和不想自理邮费是消费者放弃维权的最主要原因。

和去年相比，各个选项的选择率均大幅降低，同时，认为“维权太花时间”和“过程太麻烦”的网民占比下降幅度最大，分别下降了 15.85%和 15.08%，表明着放弃维权的消费者比例有所降低，认为维权过程费时费力的网民占比也有所下降，这意味着消费者在网购过程中的维权态度越来越积极主动。消费者的维权意识和维权意愿上升了，相关部门和企业应配合消费者继续简化维权流程、降低维权成本，维护消费者合法权益。



图表 5.5-21：放弃维权的原因图

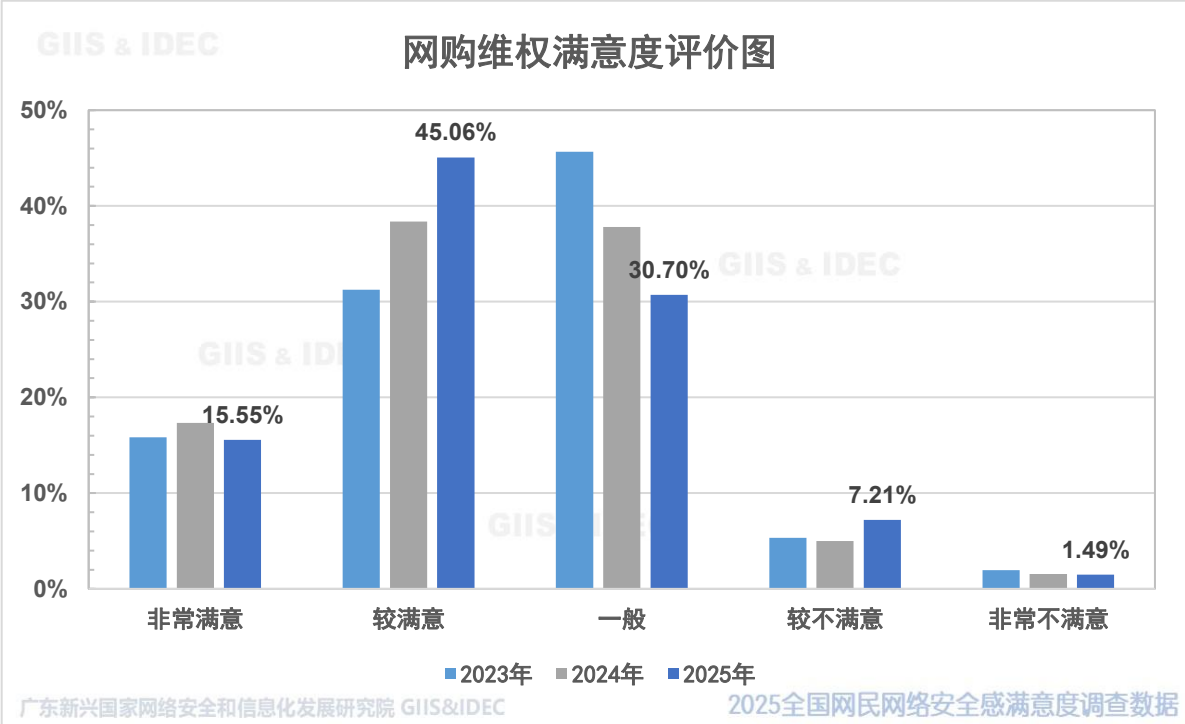
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 13.2 题：您放弃维权的原因？（多选））

13.3）公众网民对网购维权结果的满意度持续提升

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 60.61%，其中 45.06%的网民表示较满意，15.55%的网民表示非常满意。30.70%的网民表示一般，表示不满意或非常不满意的占 8.70%，其中表示较不满意的占 7.21%，

表示非常不满意的占 1.49%。数据显示，对网购维权结果表示满意的公众网民达到六成。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）上涨了 4.93 个百分点，负面评价（不满意+非常不满意）上涨了 2.17 个百分点，总体来看满意度呈现上涨趋势。公众网民对网购维权结果的满意度连续三年实现上升，与相关部门和网购平台在维权方面的努力和改进离不开关系，需继续保持在维权方面的工作势头。



图表 5.5-22：网购维权满意度评价图

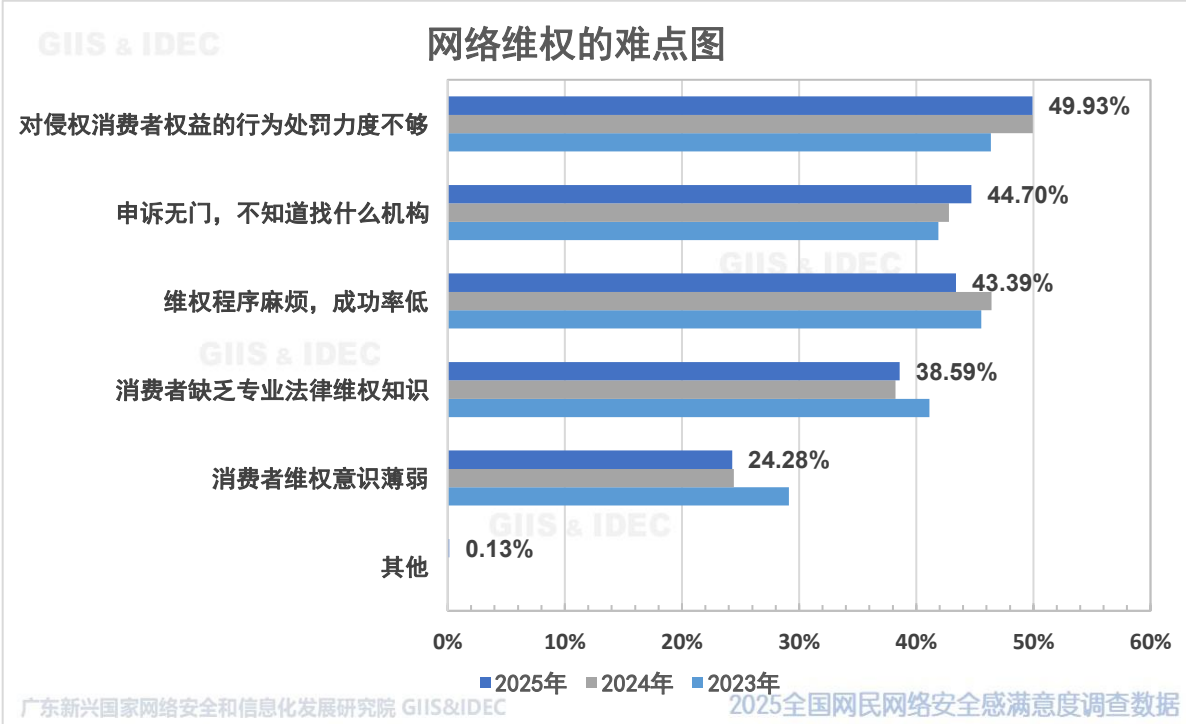
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 13.3 题：您对维权的结果满意吗？）

14）网络维权问题依旧严峻，消费者面临多重挑战

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“对侵权消费者权益的行为处罚力度不够”，占 49.93%；第二位是“申诉无门，不知道找什么机构”，占 44.70%；第三位是“维权程序麻烦，成功率低”，占 43.39%；第四位是“消费者缺乏专业法律维权知识”，占 38.59%；第五位是“消费者维权意识薄弱”，占 24.28%。数据显示，公众网民认为对侵权消费者权益的行为处罚力度不够、申诉无门是消费者维权难的最主要原因。

和去年相比，“维权程序麻烦，成功率低”的排名下降至第三位，选项率随之下

降了 3.04 个百分点，表明网络维权在维权程序上有所优化。“申诉无门，不知道找什么机构”的排名上升至第二位，选择率上升了 1.90 个百分点，表明维权者对申诉渠道的了解有所欠缺。各个选项的选择率变化幅度并不大，意味着网络维权问题依旧严峻，难度可能在逐年增加，消费者面临多重挑战。为了改善网络维权环境，需要市场监管部门、平台企业和消费者多方共同努力，完善对侵权行为的处罚制度、加大对侵权行为的处罚力度、加强对维权渠道、手段和专业法律知识的宣传教育等。



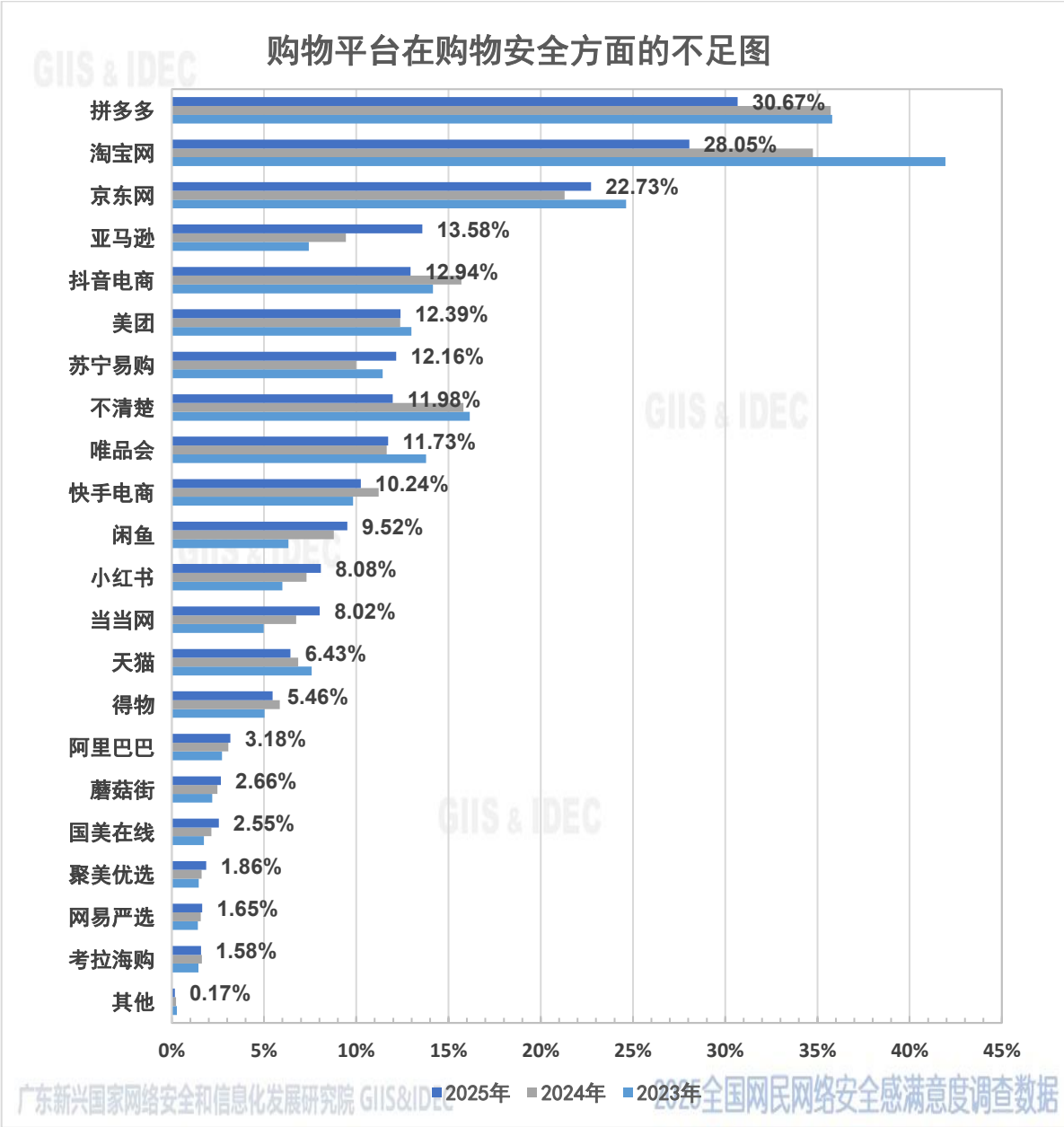
图表 5.5-23：网络维权的难点图

（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：您觉得网络维权最大的难点是（多选））

15）拼多多、淘宝和京东在购物安全方面不太受网民信任

在购物安全方面不受公众网民信任的购物网站或购物 APP 排位：除去有 11.98% 的网民表示不清楚外，拼多多、淘宝、京东、亚马逊、抖音电商、美团、苏宁易购、唯品会、快手电商、闲鱼依次排在前十位。数据显示，拼多多在打假和权益保护方面等购物安全问题上，最不被公众网民信任，可能与拼多多早期的低价、拼团和百亿补贴模式有关，这些因素降低了用户的信任度。蘑菇街、国美在线、聚美优选、网易严选、考拉海购等网购平台的选择较低，可能与网民对这些平台的认知度和使用率也较低正相关。用户数量较多且选择率较低的平台是天猫，选择率仅 6.43%，这一数据表

明，天猫在打假和权益保障等购物安全方面的治理和监管做得比较到位。



图表 5.5-24：购物平台在购物安全方面不受信任排位图

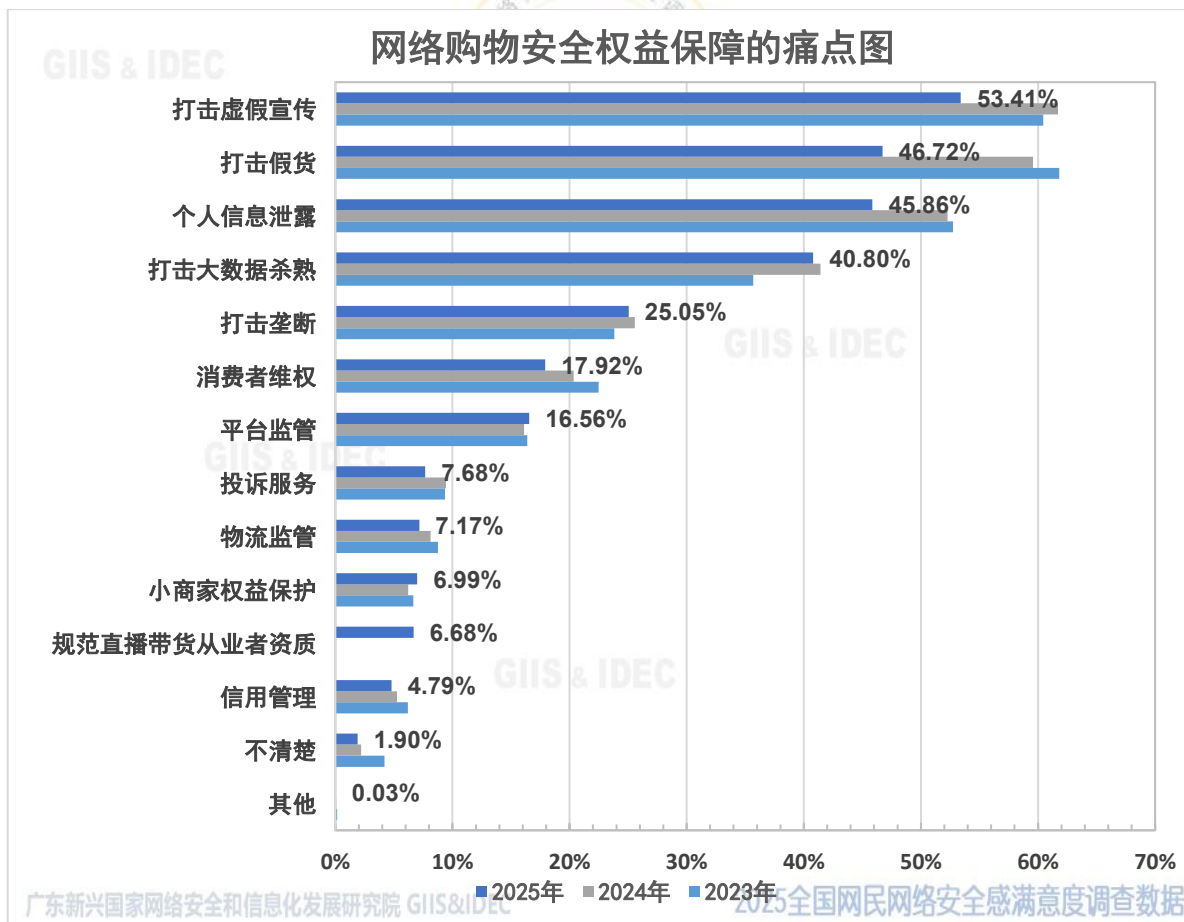
（图表数据来源：公众网民版专题 5 网络购物权益保护专题第 15 题：您认为哪个购物网站或购物 APP 在购物安全（打假和权益保障等）方面不能令人放心？（多选，最多选 5 项））

16）虚假宣传和个人信息泄露为加强网民网购权益保障期望的首要关注点

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 53.41%；第二位是“打击假货”，占 46.72%；第三位是

“个人信息泄露”，占 45.86%；第四位是“打击大数据杀熟”，占 40.80%；第五位是“打击垄断”，占 25.05%。新增选项“规范直播带货从业者资质”占 6.68%。数据显示，公众网民认为在网络购物安全权益保障方面亟需改进前五位是虚假宣传、个人信息被泄露、假货、滥用大数据杀熟、垄断等问题。

与去年相比，前五名的排名基本稳定，表明网民对网络购物安全权益保障的改进需求始终集中在虚假宣传、个人信息泄露、大数据杀熟、打击假货和垄断等方面。此外，前三位的选择率均大幅下降，意味着虽然情况依然严峻，但在打击虚假宣传、个人信息泄露和打击假货方面的改进较为明显。值得一提的是，“小商家权益保护”的选择率上升了 0.76 个百分点，尽管上升幅度不大，但可能与今年以来各平台“外卖大战”挤压小商家生存空间有关，有部分网民关注到了这个现象，并呼吁针对这方面进行改进。



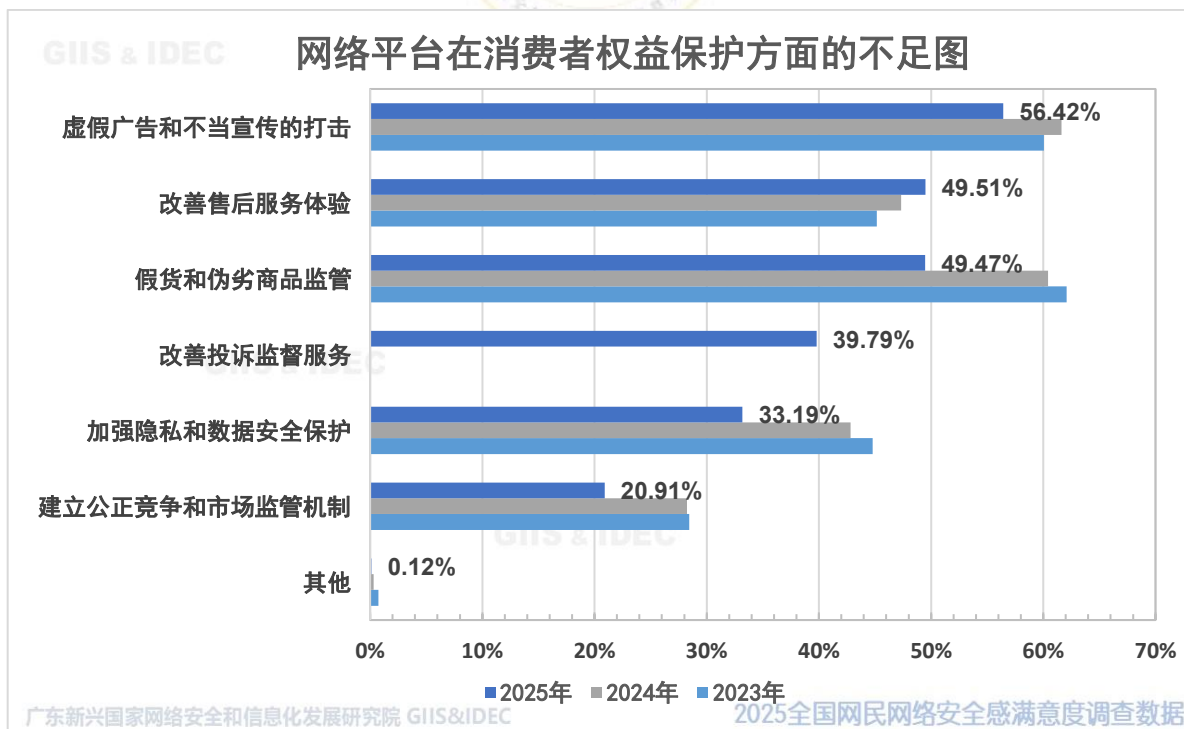
图表 5.5-25：网络购物安全权益保障的痛点图

（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 16 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，最多选 5 项））

17) 公众网民认为网络平台在虚假广告、售后服务、假货等方面仍有不足

参与调查的公众认为网络平台在消费者权益保护方面的不足：第一位是“虚假广告和不当宣传的打击”，占 56.42%；第二位是“改善售后服务体验”，占 49.51%；第三位是“假货和伪劣商品监管”，占 49.47%；第四位是“改善投诉监督服务”，占 39.79%；第五位是“加强隐私和数据安全保护”，占 33.19%；第六位是“建立公正竞争和市场监管机制”，占 20.91%。数据显示，公众网民认为网络平台消费者权益保护方面依旧在打击虚假广告和不当宣传、售后服务等方面存在不足。

和去年相比，“改善售后服务体验”上升至第二位，选择率上升了 2.19 个百分点，表明网民对网络平台的售后服务提出了更高的要求。新增选项“改善投诉监督服务”获得了 39.79% 的选择率，不低的选择率表明网民期望网络平台在投诉监督服务方面加强改善。综上所述，网络平台在消费者权益保护方面的改进需求展现为虚假广告和不当宣传打击、改善售后服务体验、假货和伪劣商品监管、改善投诉监督服务、加强隐私和数据安全保护、以及建立公正竞争和市场监管机制等方面。网络平台需根据网民建议在这些方面进一步做出改进。



图表 5.5-26：网络平台在消费者权益保护方面的不足图

（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：您认为网络平台在消费者权益保护方面还有哪些需要改进的地方？）

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

随着智能手机等移动智能终端及短视频平台等互联网应用的不断迭代，网络走进千家万户，未成年人和老年人等特殊群体的社交方式和生活图景得以重构，他们在上网、用网中探寻属于自我群体的乐趣和认同感，其影响力愈发深远且备受社会各界瞩目。但在这一数字化浪潮中，部分未成年人深陷复杂多变的网络环境，部分老年人在智能时代逐渐失语。近年来，未成年人网络沉迷、网络欺凌、隐私侵犯及老年人面临的网络诈骗、数字鸿沟等风险事件频发，这些群体因网络素养、辨识能力或信息获取渠道的差异，往往成为智能化时代网络合法权益被忽视的主体。因此，在充满挑战的数字化时代，既要积极推动特殊人群主动拥抱数字技术，走出固步自封的藩篱、弥合数字鸿沟，更要健全特殊人群的网络保护体系、维护特殊人群的合法网络权益，推动网络社会的公平正义。强化特殊人群的网络权益保护，不仅是对社会文明进步的积极响应，更是时代赋予我们的重要使命。本专题就有关未成年人网络权益保护、网络不良影响及消费素养、老年人的网络权益保护和数字鸿沟、老人网瘾等一系列问题展开调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进未成年人和老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 37184 份。

（1）网络权益保护状况

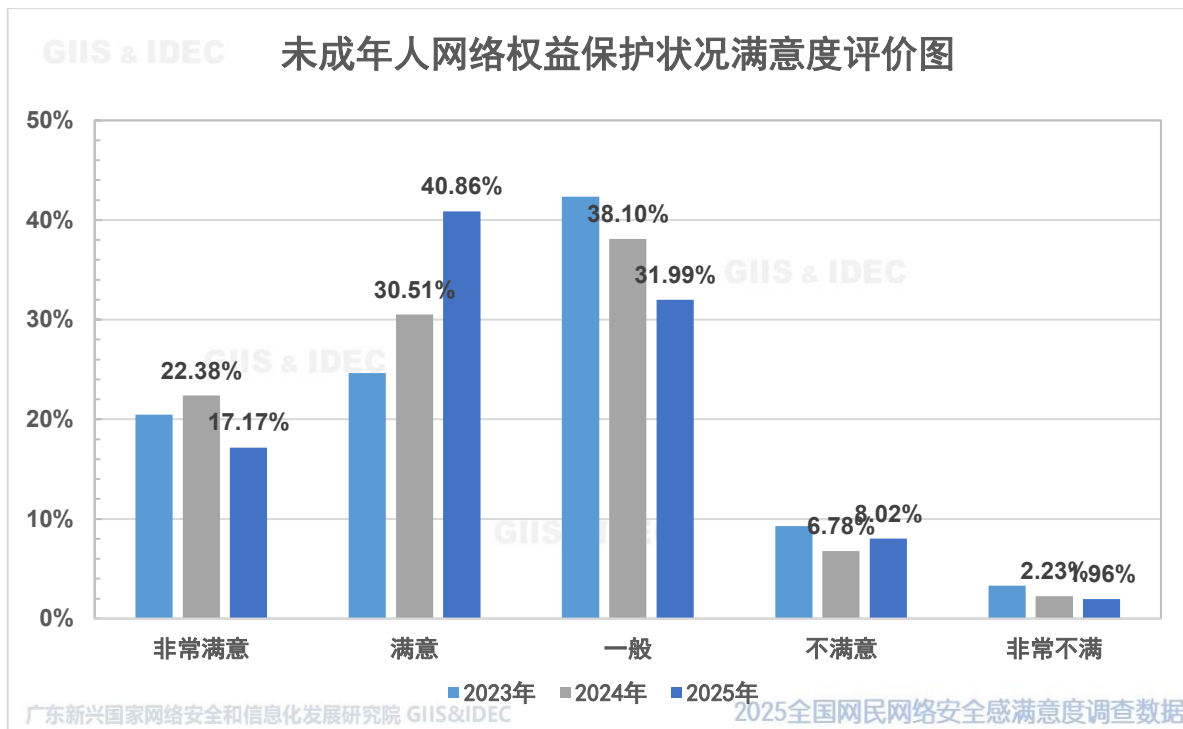
调查发现，未成年人网络保护取得一定成效，满意度逐年提升，上网比例持续回落。未成年人每日上网时长多集中在 1-4 小时，但平均上网时长有所增加。网络应用服务使用偏好中，网络游戏和视频仍受欢迎但比例有所下降，社交应用持续上升，购物、搜索引擎等应用也有所上升。未成年人面临网络风险持续多元，网络沉迷、网络心理健康等下降幅度较大，网络欺凌态势有所加重，相关部门及社会各界应保护未成年人权益，为未成年人营造清朗健康的网络安全空间。

1) 未成年人网络权益保护满意度逐年提升

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 58.03%，其中 17.17% 公众网民认为“非常满意”，40.86% 认为“满意”。31.99% 认为“一般”，9.98% 认为“不满意”或“非常不满意”，其中 8.02% 认为“不满意”，1.96% 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 5.14 个百分点，负面评价（非

常不满意+不满意）也上升了 0.97 个百分点，综合来看，公众网民对当前未成年人网络权益保护状况的满意度有所上升。公众网民对未成年人网络权益保护状况的满意度连续三年有所提升，表明相关部门和平台在未成年人网络权益保护工作中取得了一定成效。



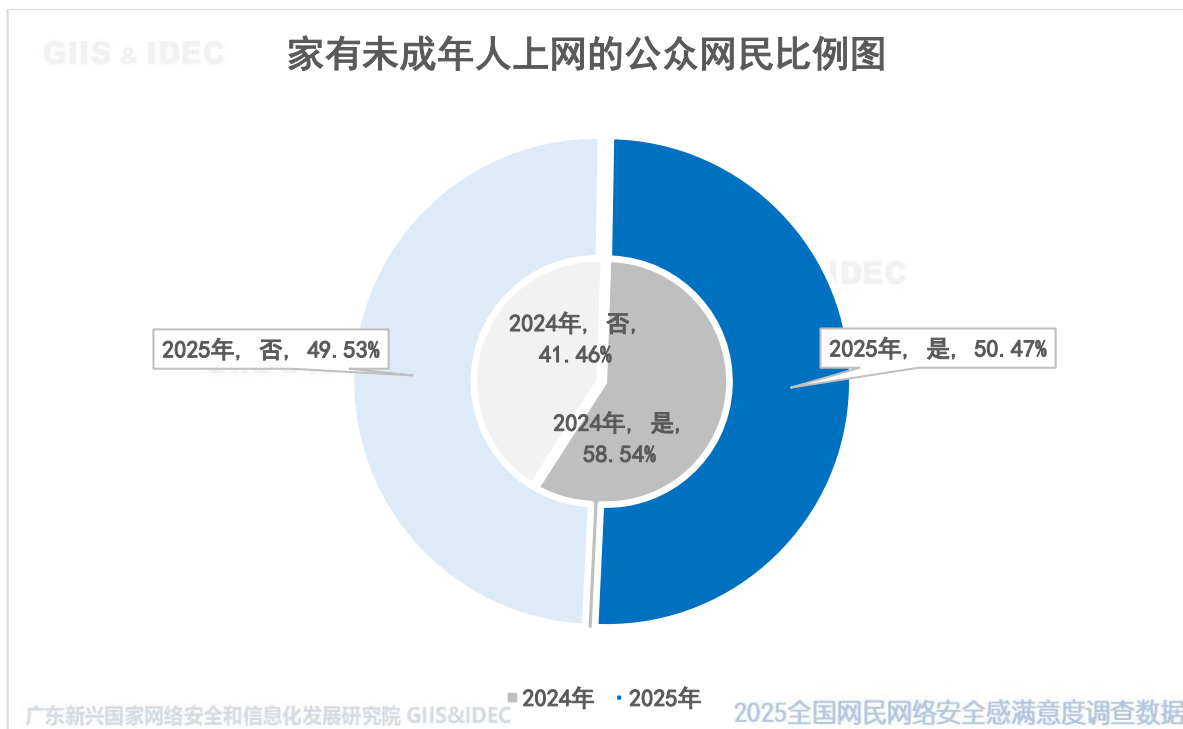
图表 5.6-1：未成年人网络权益保护状况满意度评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）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）未成年人中上网比例大幅回落

有未成年人上网的公众网民家庭比例：50.47%参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 49.53%。数据显示公众网民家中有无未成年人上网的比例基本呈现平分状态。

和去年相比，家有未成年人上网的网民比例大幅下降，下降了 8.07 个百分点。数据表明，未成年人中上网比例持续回落。这一变化可能与今年参与调查的网民中大学生的数量较多，家中还有未成年人的比例较少，因此出现未成年人上网比例大幅下降的数据反馈。另一方面也可能反映了家长、学校和社会对未成年人上网行为的监管和引导有所加强、防沉迷系统覆盖更加全面。但仍然有很大一部分的未成年人上网用网，未成年人网络权益保护仍是社会需要面对的重要课题。



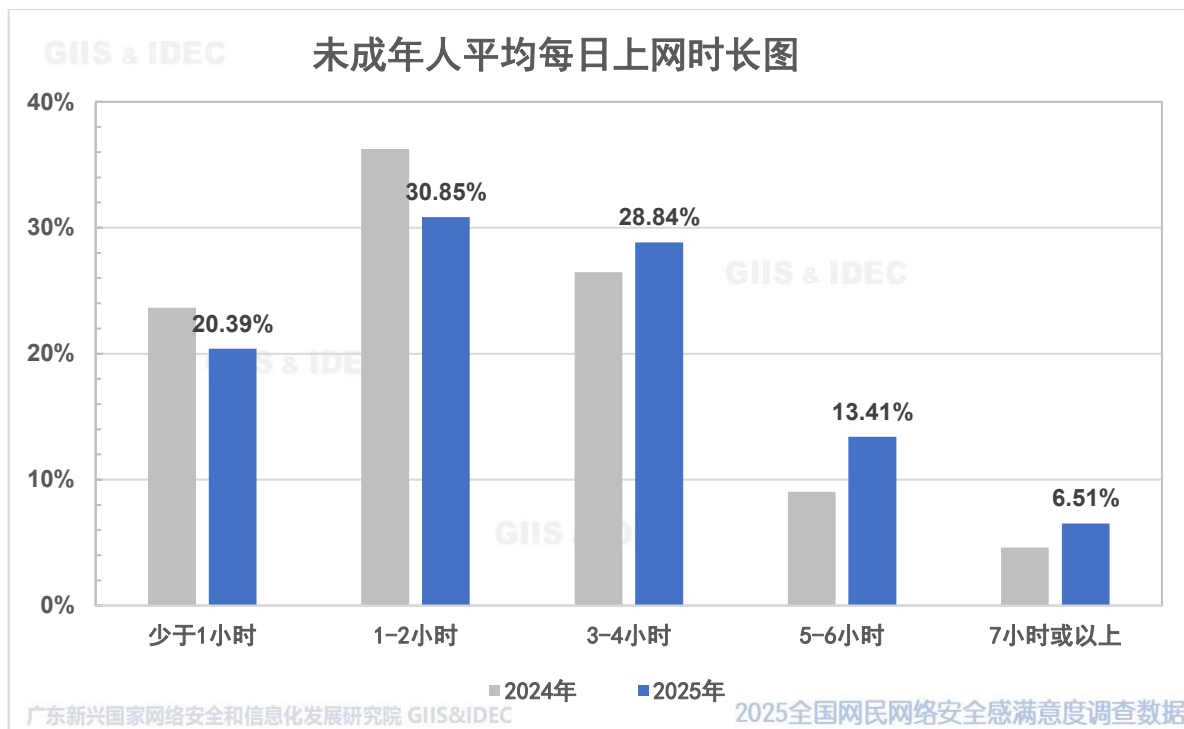
图表 5.6-2：家有未成年人上网的公众网民比例图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）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) 未成年人每日上网时长有所上升

关于家中未成年人平均每日上网时长的情况如下：有 20.39%的未成年人每日上网时长少于 1 小时，30.85%的未成年人每日上网时长在 1-2 小时之间，28.84%的未成年人每日上网时长在 3-4 小时，每日上网时长在 5-6 小时的未成年人占比 13.41%，而每日上网时长达到 7 小时或以上的未成年人占比为 6.51%。数据显示，未成年人每日上网时长基本集中在 1-4 小时之间，占总体 59.69%，接近六成。

和去年相比，“少于 1 小时”和“1-2 小时”的选择率有所下降，分别下降了 3.26 个和 5.40 个百分点，其余选项的选择率均有所上升，这一数据表明未成年人平均上网时长有所增加。未成年本人、家长和社会需关注到这一现象，充分利用防沉迷模式，引导未成年人合理安排上网时间，保护其身心健康。



图表 5.6-3：未成年人平均每日上网时长图

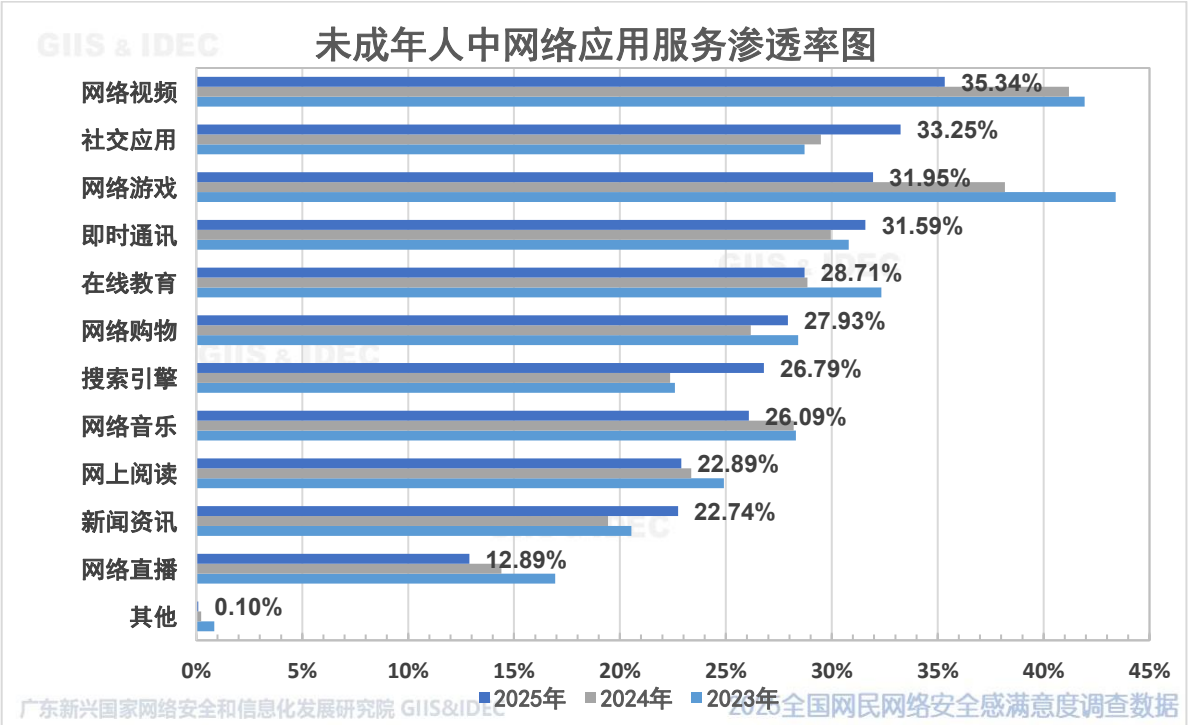
（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第2.1题：您家中的未成年人平均每日上网时长是多少小时？）

2.2）未成年人网络应用服务使用偏好略有变化，网络游戏和视频仍受欢迎

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“网络视频”（选择率 35.34%），第二位是“社交应用”（选择率 33.25%），第三位是“网络游戏”（选择率 31.95%），第四位是“即时通讯”（选择率 31.59%），第五位是“在线教育”（选择率 28.71%），第六位是“网络购物”（选择率 27.93%），第七位是“搜索引擎”（选择率 26.79%），第八位是“网络音乐”（选择率 26.09%），第九位是“网上阅读”（选择率 22.89%），第十位是“新闻资讯”（选择率 22.74%）。数据显示，网络视频、社交、游戏、通讯和在线教育等应用是未成年人上网最普及和最常使用的应用，购物、阅读和直播等在未成年人中也有一定的选择率。

和去年相比，未成年人对网络应用服务的使用偏好略有变化，其中网络视频和网络游戏仍然是未成年人上网十分常用的网络应用，但使用率均有所下降，分别下降了 5.86 个和 6.23 个百分点，下降幅度较大，可能跟视频平台和游戏加强限制未成年人使用时长有关。而社交应用的排名从第四位上升至第二位，使用率上涨了 3.77 个百分点，表明使用社交应用的未成年人比例有所上升。其他应用如网络购物、搜索引擎、

新闻资讯等的使用比例均有所上升。这些变化可能受未成年人上网监管政策的加强、平台对未成年模式的升级以及未成年人兴趣爱好的转移等多种因素的影响。



图表 5.6-4：未成年人中网络应用服务渗透率图

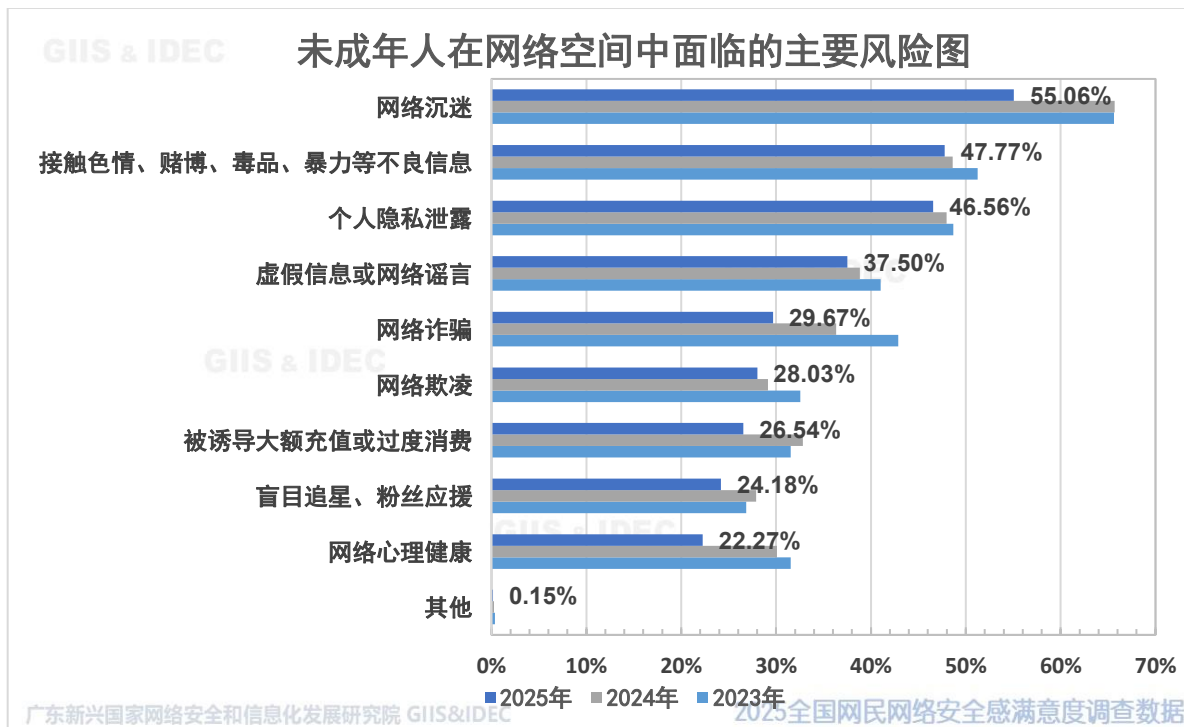
（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第2.2题：您家中的未成年人经常使用哪些网络应用服务？（多选））

3）未成年人网络风险多元且持续存在，部分风险有所下降

参与调查的公众网民认为未成年人在网络空间中面临的主要风险：排第一位是“网络沉迷”，关注度 55.06%；第二位是“接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息”，关注度 47.77%；第三位是“个人隐私泄露”，关注度 46.56%；第四位是“虚假信息或网络谣言”，关注度 37.50%；第五位是“网络诈骗”，关注度 29.67%；第六位是“网络欺凌”，关注度 28.03%；第七位是“被诱导大额充值或过度消费”，关注度 26.54%；第八位是“盲目追星、粉丝应援”，关注度 24.18%；第九位是“网络心理健康”，关注率 22.27%。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、个人隐私泄露等方面。

和去年相比，各选项的选择率均出现不同程度地下降，网络沉迷、网络心理健康等下降幅度较大，这一变化表明未成年人在网络空间面临的风险态势经过治理和监管可能有所好转，但风险持续存在。其中，“网络欺凌”的排位从第八位上升至第六位，

未成年人遭受网络欺凌的现象可能有所增加，网信部门和相关平台需大力强化“清朗”专项行动，遏制霸凌欺凌现象蔓延至网络空间。保护未成年人在网络空间可能面临的风险仍然需要社会各界共同努力，为未成年人营造一个更加安全、健康的网络环境。



图表 5.6-5：未成年人在网络空间中面临的主要风险图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 3 题：您认为未成年人在网络空间中面临的主要风险是什么？（多选））

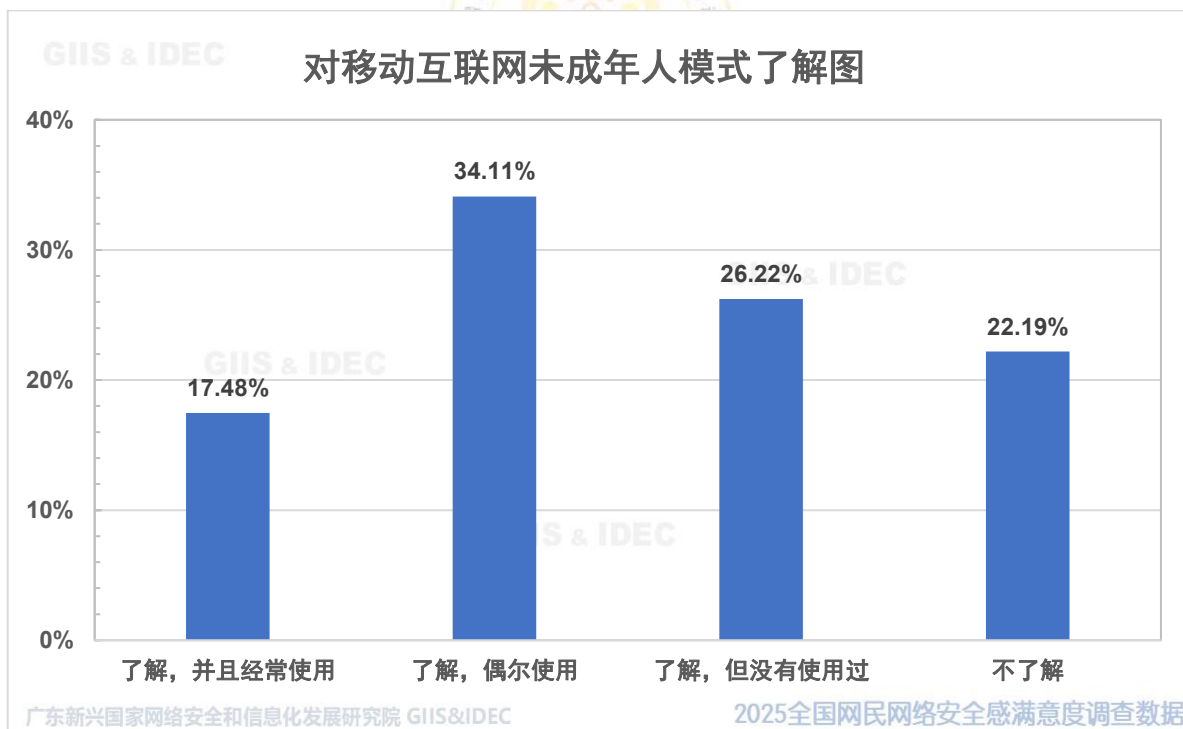
（2）上网保护措施评价

移动互联网未成年人模式知晓率不高，需大力推广宣传。公众网民了解移动互联网未成年人模式的渠道多样化，最常用的功能是未成年人上网时间管控。五成网民认可移动互联网未成年人模式的家长管控功能的有效性，但仍需了解家长诉求，强化家长管控功能的作用，当前还需多措并举完善移动互联网未成年人模式的不足。限制未成年人上网时间和时长以及限制开设网络账户是防止未成年人网络沉迷的核心措施。在防止未成年人接触不良信息方面，实名认证与个性化内容管理成网络平台关键措施。公众网民对网络信息内容分级的支持率高，提高未成年人自我保护意识被认为是网络信息分级制度的最佳优点。当前未成年人使用 AI 情感陪伴智能体还存在较多风险，需加强监管。

4）移动互联网未成年人模式知晓率不高，需加强推广宣传

移动互联网未成年人模式是以往未成年人模式的升级，首次实现移动智能终端、应用程序及应用程序分发平台三方联动，家长可通过手机端“一键启动”功能同步切换所有应用，形成独立安全的上网环境。该模式于 2025 年 4 月正式发布。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”，其中 17.48%表示“了解，并且经常使用”，34.11%表示“了解，偶尔使用”；26.22%的网民表示“了解，但没有使用过”，22.19%的网民表示“不了解”。

数据显示，五成公众网民对移动互联网未成年人模式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。可能与移动互联网未成年人模式推出时间较新、宣传普及还不到位有关。因此，为了有效提高公众网民对移动互联网未成年人模式的认知度和使用率，需要继续向家长及未成年人加强宣传推广。



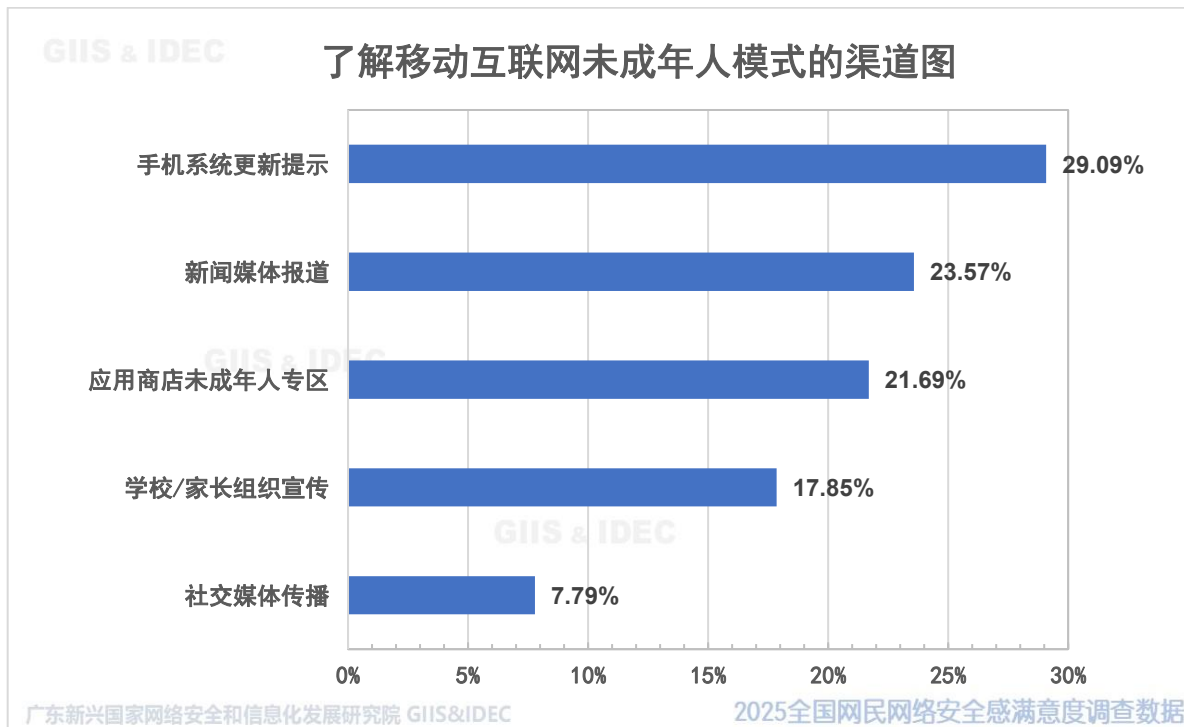
图表 5.6-6：对移动互联网未成年人模式的了解图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 4 题：您是否了解或使用过移动互联网未成年人模式？）

4.1）公众网民了解移动互联网未成年人模式的渠道多元化

调查发现，手机系统更新提示是公众网民了解移动互联网未成年人模式的最主要

途径，占总体 29.09%。新闻媒体报道紧随其后，选择率 23.57%，表明新闻媒体对移动互联网未成年人模式的宣传有一定作用。有 21.69%的网民是从应用商店未成年人专区了解到该模式的，还有 17.85%的网民是通过学校或家长组织宣传的方式了解移动互联网未成年人模式。另外有 7.79%的网民是通过社交媒体传播了解到该模式的。综上所述，公众网民了解移动互联网未成年人模式的渠道多样化，手机企业、媒体、学校、家长以及社交网络等主体都在宣传传播该模式上起到有效作用。

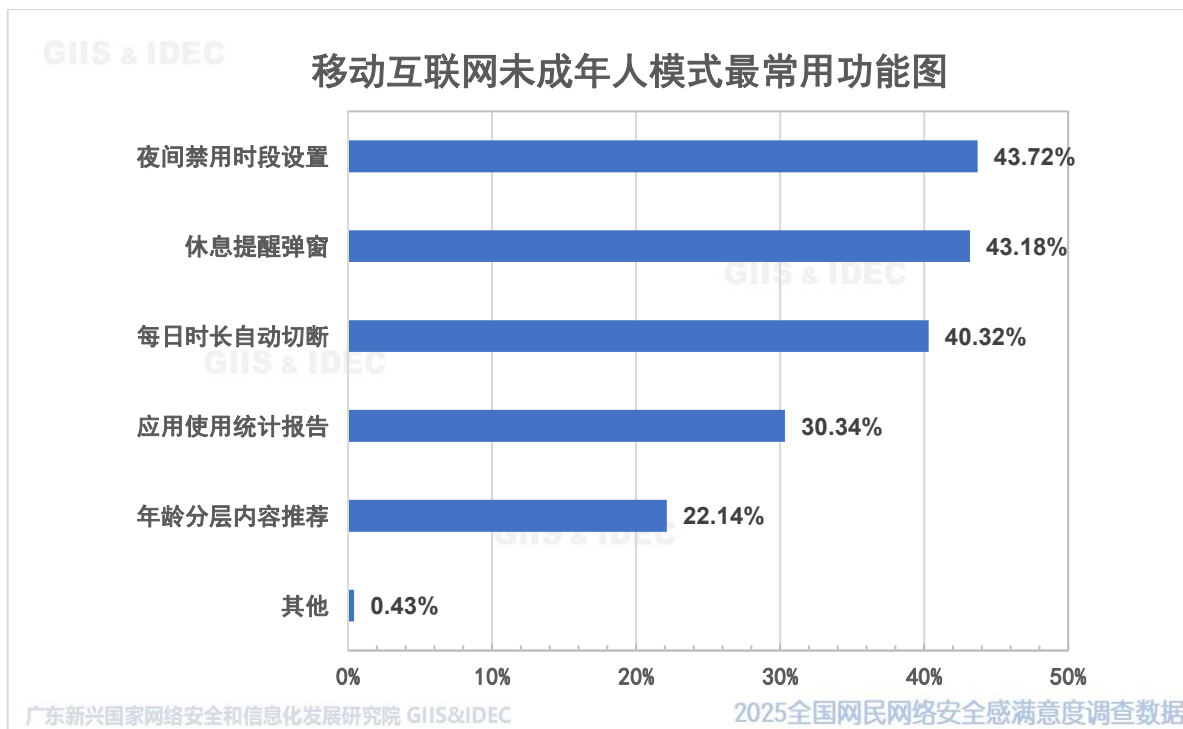


图表 5.6-7：了解移动互联网未成年人模式的渠道图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 4.1 题：您是通过什么渠道了解移动互联网未成年人模式的？）

4.2）移动互联网未成年人模式最常用的功能是对未成年人上网时长的管控

使用过移动互联网未成年人模式的公众网民中，最常使用的功能是夜间禁用时段设置，选择率 43.72%；排在第二位的是休息提醒弹窗，选择率 43.18%；第三位是每日时长自动切断，选择率 40.32%；第四位是应用使用统计报告，选择率 30.34%；第五位是年龄分层内容推荐，选择率 22.14%。数据显示，移动互联网未成年人模式最常用的功能集中在对未成年人上网时长和时间的管控，夜间禁用、休息提醒和每日时长自动切断排在常用功能前三名。

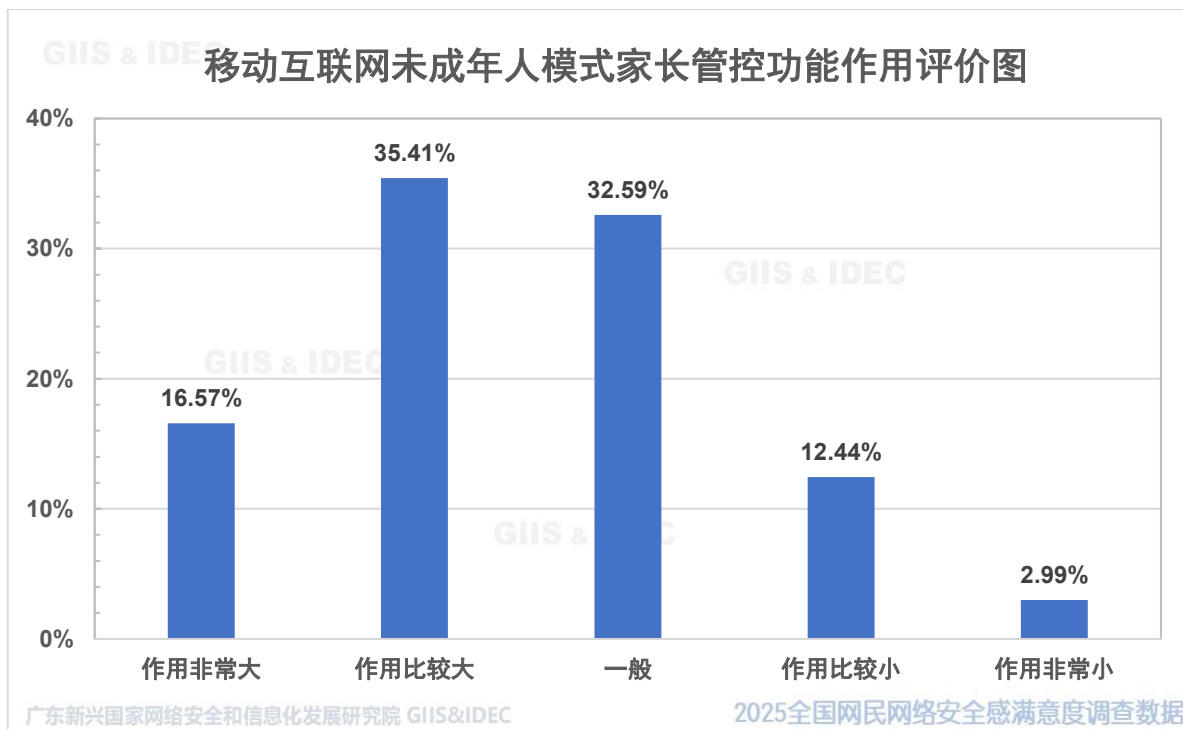


图表 5.6-8：移动互联网未成年人模式最常用功能图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 4.2 题：您在应用移动互联网未成年人模式时，最常使用以下哪些功能？（多选））

4.3）五成网民认为移动互联网未成年人模式的家长管控功能作用较大

参与调查的公众网民对移动互联网未成年人模式的家长管控功能的有效性评价是：16.57%的网民认为作用非常大；35.41%的网民认为作用比较大，即对家长管控功能给予正向评价的网民占 51.98%，超过五成。认为作用一般的网民占总体的 32.59%，表明有三成左右的网民对该模式的家长管控功能有效性暂时持观望中立态度。12.44%的网民认为作用比较小；2.99%的网民认为作用非常小，即对家长管控功能给予负向评价的网民占 15.43%。综上所述，五成网民认可移动互联网未成年人模式的家长管控功能的有效性，但仍有一半的网民认为该模式的家长管控功能作用不大或一般，因此，需了解家长诉求，强化家长管控功能的作用。

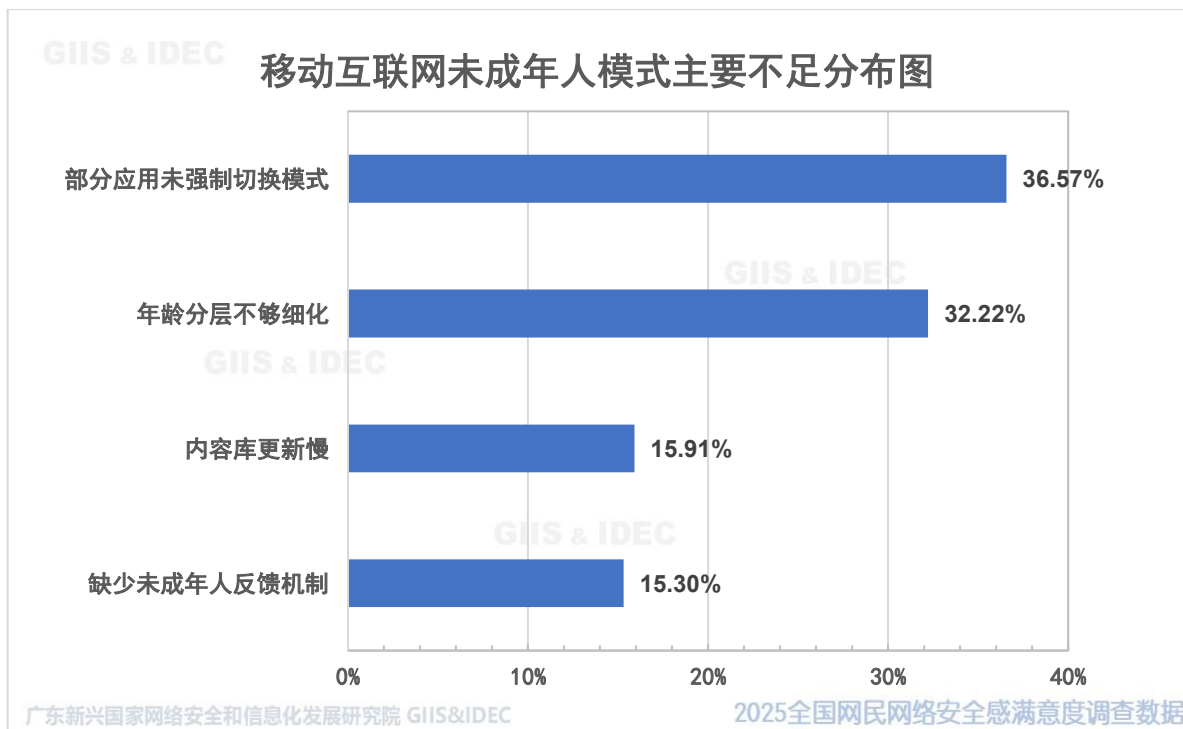


图表 5.6-9：移动互联网未成年人模式家长管控功能作用评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 4.3 题：您认为该模式家长管控功能是否实用？）

4.4）多措并举完善移动互联网未成年人模式当前的不足

参与调查的公众网民认为移动互联网未成年人模式当前的不足情况是：第一位是部分应用未强制切换模式（选择率 36.57%）；第二位是年龄分层不够细化（选择率 32.22%）；第三位是内容库更新慢（选择率 15.91%）；第四位是缺少未成年人反馈机制（选择率 15.30%）。根据数据反馈，完善当前移动互联网未成年人模式需要针对未强制切换未成年人模式的应用修订版本统一接入移动互联网未成年人模式管控、细化未成年人年龄分层机制、加快推出益智有趣的影视作品丰富内容库、设立专门的未成年人反馈渠道。



图表 5.6-10：移动互联网未成年人模式不足图

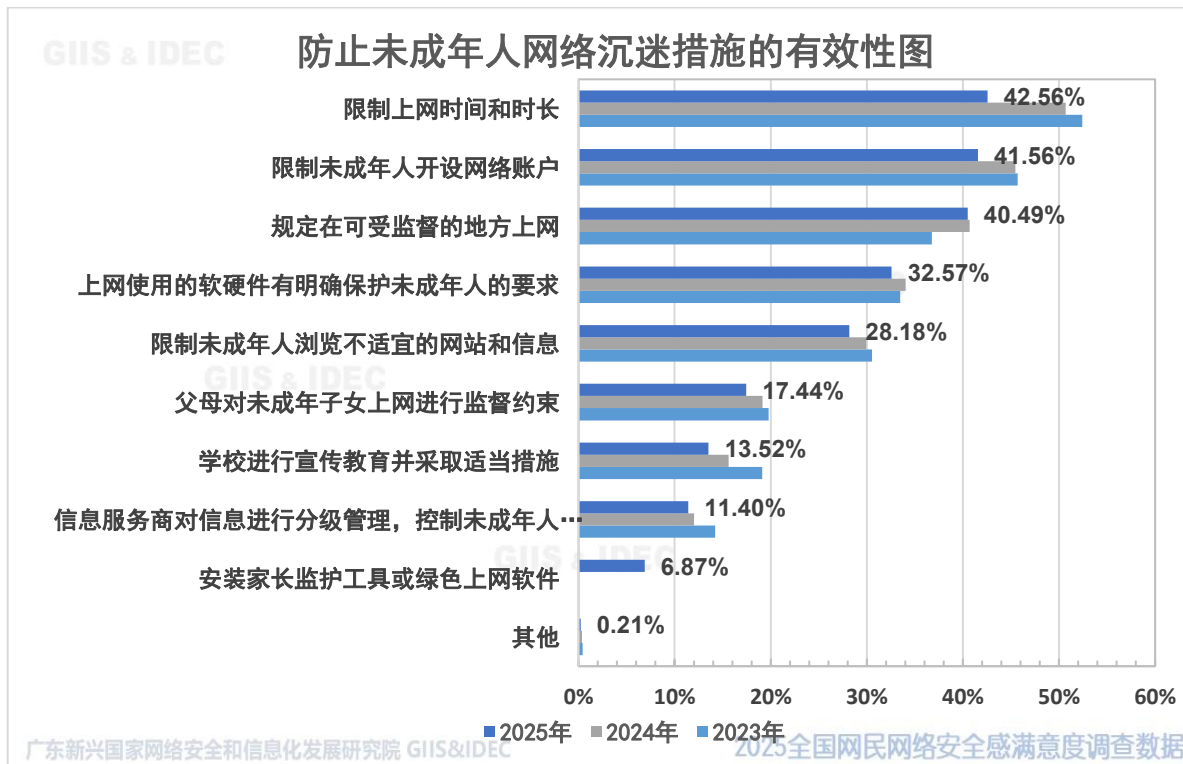
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 4.4 题：您认为当前模式的主要不足是？）

5）限制未成年人上网时间和时长以及限制开设网络账户是防止未成年人网络沉迷的核心措施

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 42.56%；第二位是“限制未成年人开设网络账户”，选择率 41.56%；第三位是“规定在可受监督的地方上网”，选择率 40.49%；第四位是“上网使用的软硬件有明确保护未成年人的要求”，选择率 32.57%；第五位“限制未成年人浏览不适宜的网站和信息”，选择率 28.18%；第六位是“父母对未成年子女上网进行监督约束”，选择率 17.44%；第七位是“学校进行宣传教育并采取适当措施”，选择率 13.52%；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 11.40%；第九位是“安装家长监护工具或绿色软件”，选择率 6.87%。数据显示，网民认为限制上网时长、开账户信息过滤等措施对防止未成年人网络沉迷比较有效。

和去年相比，排名没有发生变化。限制未成年人上网时间和时长、限制开设网络账户的措施以及规定在可受监督的地方上网连续三年选择率位列前三，可见是防止未成年人网络沉迷的核心措施。上网使用的软硬件有明确保护未成年人的要求和限制未

成年人浏览不适宜的网站和信息同样保持较稳定的选择率，其在防止未成年人网络沉迷方面发挥重要作用。此外，新增选项“安装家长监护工具或绿色上网软件”获得了6.87%的支持率，表明也有一部分网民认为这是一条可行之策。综上所述，在防止未成年人网络沉迷的工作中，应持续加强对未成年人上网时间的管理和账号限制，并探索更加有效的方式，为未成年人上网创建清朗环境。



图表 5.6-11：防止未成年人网络沉迷措施的有效性图

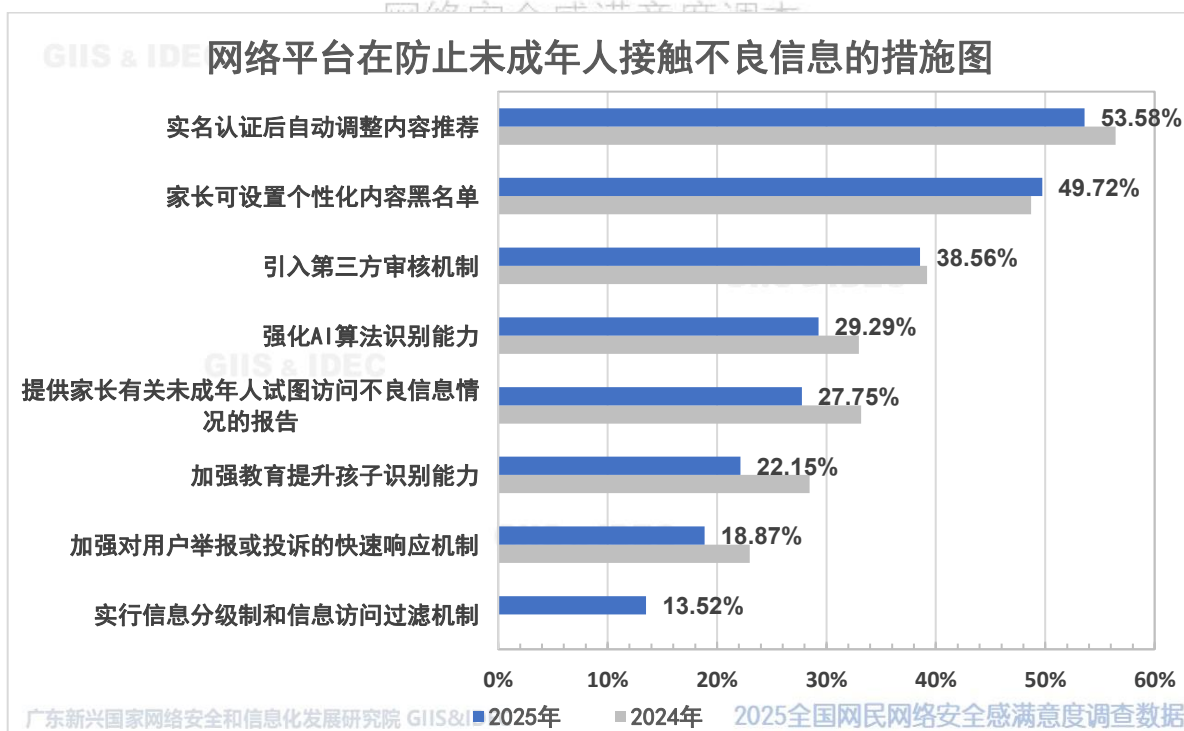
（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第5题：您认为哪些防止未成年人网络沉迷的措施比较有效？（多选，限选4项））

6）实名认证与个性化内容管理成网络平台防不良信息关键

关于网络平台在防止未成年人接触不良信息方面需加强的措施，参与调查的公众网民中最多人选择“实名认证后自动调整内容推荐”，选择率为53.58%；第二是“家长可设置个性化内容黑名单”，选择率为49.72%；第三是“引入第三方审核机制”，选择率为38.56%；第四是“强化AI算法识别能力”，选择率为29.29%；第五是“提供家长有关未成年人试图访问不良信息情况的报告”，选择率为27.75%；第六是“加强教育提升孩子识别能力”，选择率为22.15%；第七是“加强对用户举报或投诉的快

速响应机制”，选择率为 18.87%；第八是“实行信息分级制和信息访问过滤机制”，选择率为 13.52%。

和去年相比，排名变动不大，实名认证后自动调整内容推荐和家长可设置个性化内容黑名单依旧是公众网民认为的网络平台在防止未成年人接触不良信息方面最需要加强的两项措施。强化 AI 算法识别能力的排名上升一位，可能与近一年来人工智能技术愈发成熟相关。相比之下，新增选项“实行信息分级制和信息访问过滤机制”虽然被认为有效，但支持率相对较低。综上所述，网络平台在未来的工作中应继续加强实名认证和个性化内容管理的相关工作，并持续优化其他相关措施，以更好地保护未成年人免受不良信息的侵害。



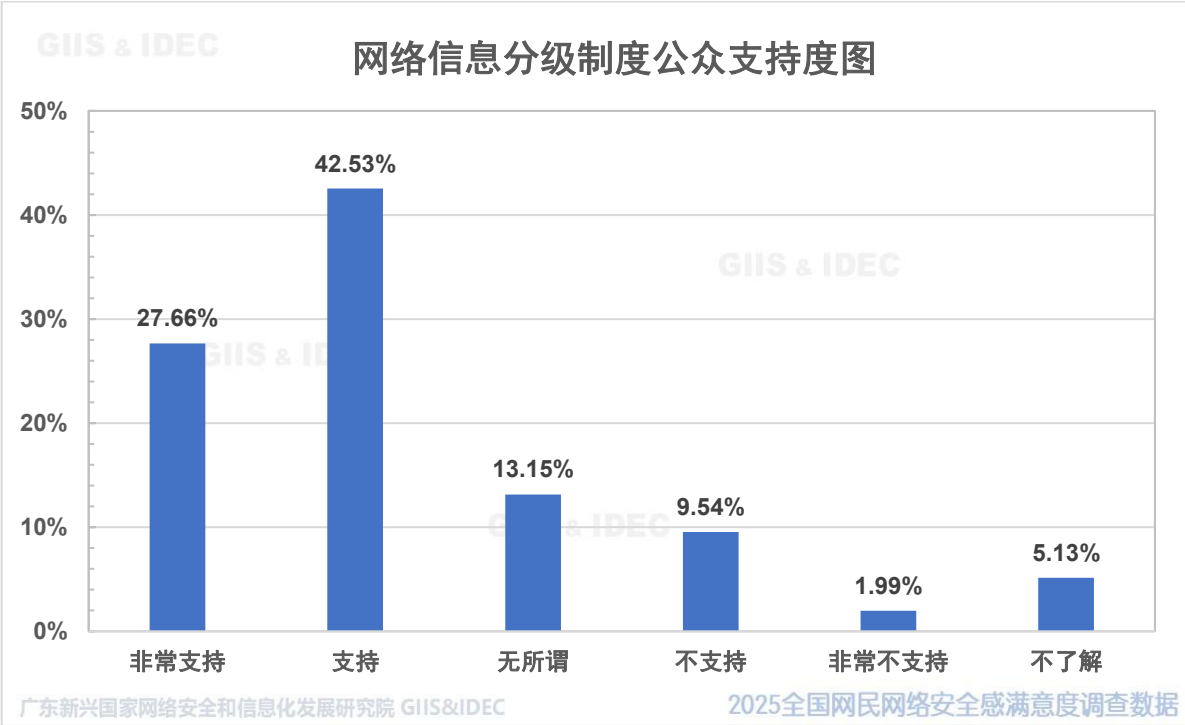
图表 5.6-12：网络平台在防止未成年人接触不良信息的措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 6 题：您认为网络平台在防止未成年人接触不良信息方面需加强的措施？（多选））

6.1）公众网民对网络信息分级制度的支持度较高

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；13.15%的网民则是无所谓的态度；9.54%的网民不支持网络信息分级制度；1.99%的网民表示非常不支持。另外有 5.13%的网民表示不了解信息

网络分级制度。数据显示，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。表示不支持的网民占总体的 11.53%，仅一成左右的网民不支持网络信息分级制度。综上所述，公众网民对建设网络信息分级制度的支持度较高，相关部门可考虑进一步推进网络信息分级制度的制定工作，以保护未成年人免受不良信息的影响。



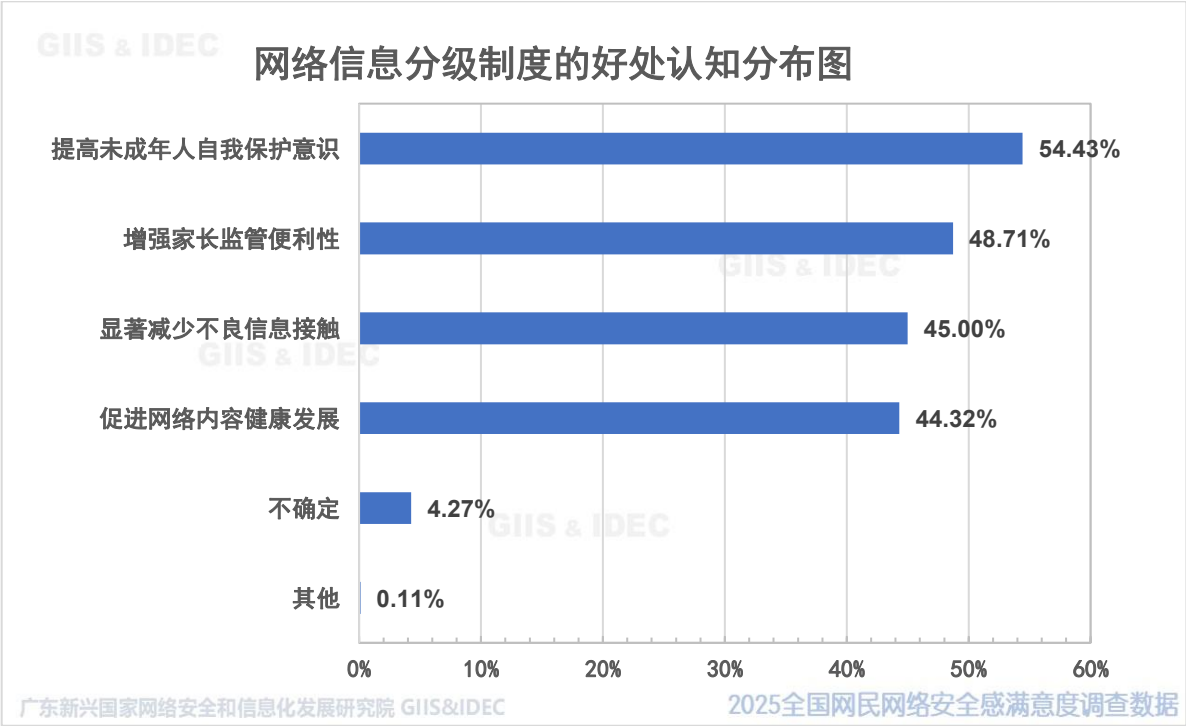
图表 5.6-13：网络信息分级制度公众支持度图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 6.1 题：您是否支持网络信息分级制度，以保护未成年人免受不良信息的影响？）

6.2）提高未成年人自我保护意识是网络信息分级制度的最佳优点

参与调查的公众网民认为网络信息分级制度的好处排位：第一是提高未成年人自我保护意识（选择率 54.43%）；第二是增强家长监管便利性（选择率 48.71%）；第三是显著减少不良信息接触（选择率 45.00%）；第四是促进网络内容健康发展（选择率 44.32%）。另外有 4.27%的网民表示不确定。数据显示，各项好处的选择率都较高，表明公众网民认为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。有了网络信息分级制度，不适合未成年人浏览的信息会被自动分级，由此减轻了家长监管的负担，同时不再“一

刀切”所有网络信息，可以促进网络内容健康发展。

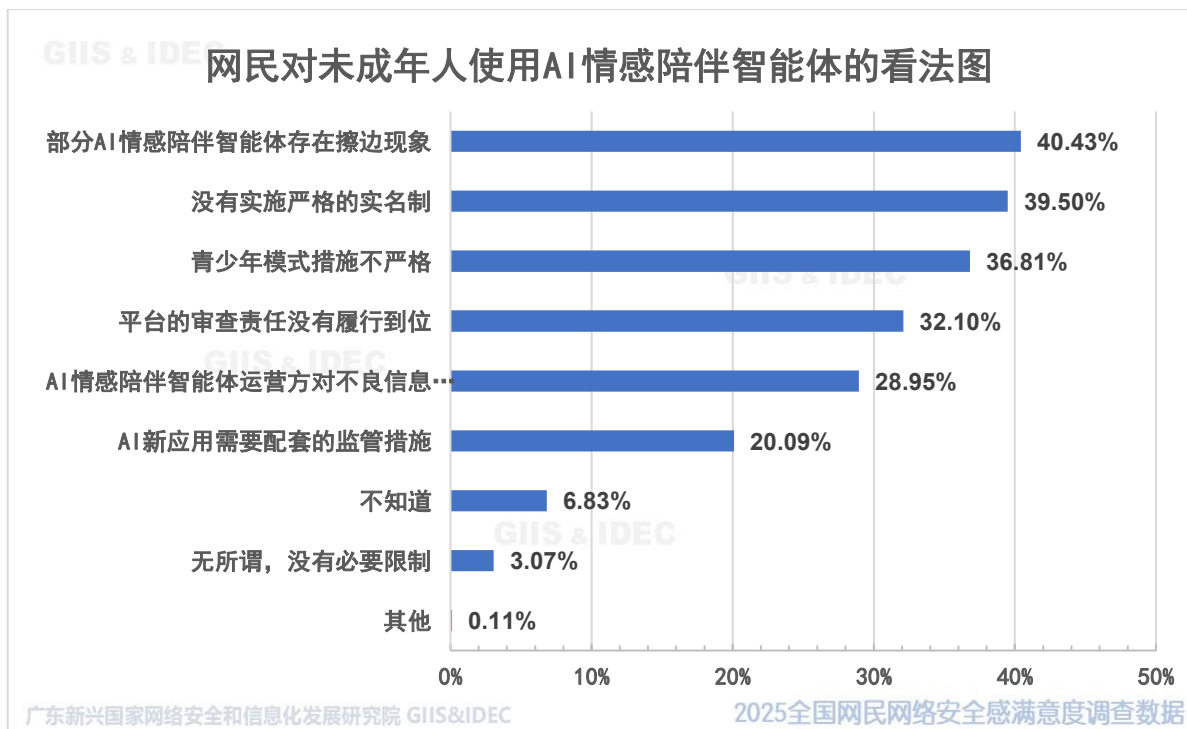


图表 5.6-14：网络信息分级制度的好处认知分布图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 6.2 题：您认为网络信息分级制度的好处有？（多选））

7) 未成年人使用 AI 情感陪伴智能体还需加强监管

调查公众网民对未成年人使用 AI 情感陪伴智能体的看法：排在首位的是“部分情感陪伴智能体存在擦边现象”，选择率 40.43%；第二是“没有实施严格的实名制”，选择率 39.50%；第三是“青少年模式措施不严格”，选择率 36.81%；第四是“平台的审查责任没有履行到位”，选择率 32.10%；第五是“AI 情感陪伴智能体运营方队不良信息输入没有尽到适当的管理责任”，选择率 28.95%；第六是“AI 新应用需要配套的监管措施”，选择率 20.09%。另外有 6.83%的网民表示“不知道”，3.07%的网民投给了“无所谓，没有必要限制”。数据显示，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，部门情感陪伴智能体存在擦边现象和没有实施严格的实名制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。



图表 5.6-15：网民对未成年使用 AI 情感陪伴智能体的看法图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 7 题：您对未成年使用 AI 情感陪伴智能体有何看法？（多选））

（3）心理状况及消费保护

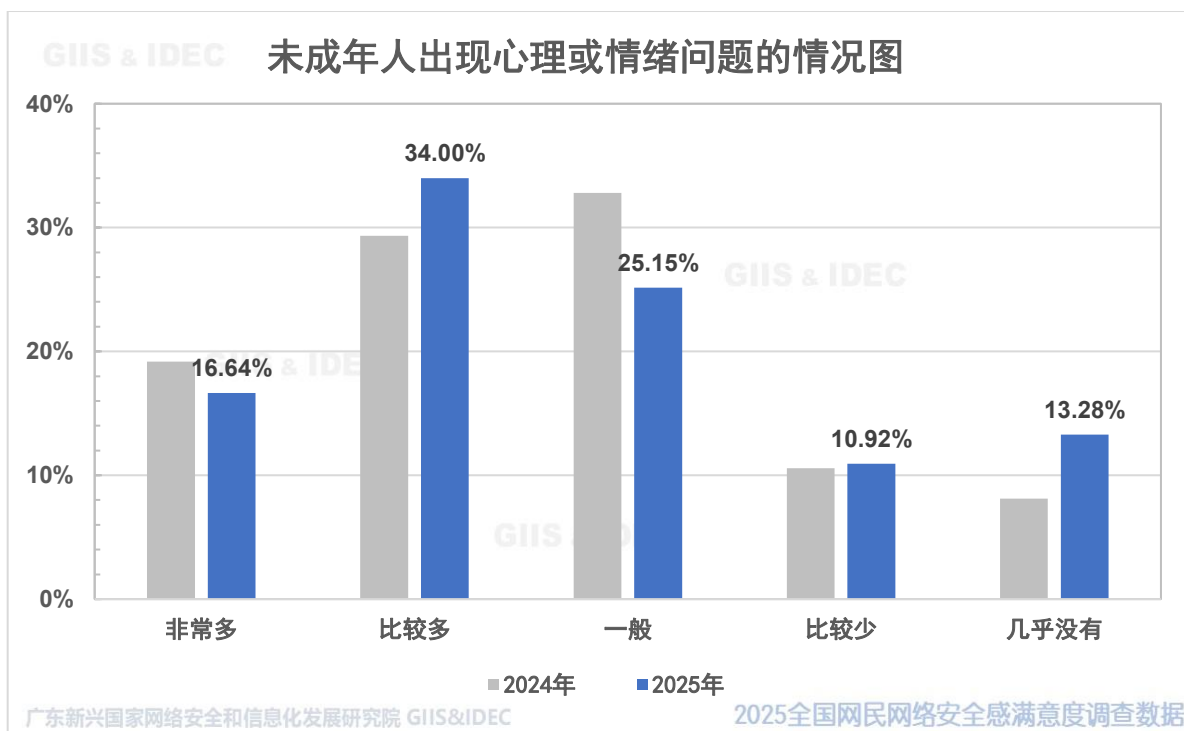
调查发现，一半以上的公众网民认为身边多有未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等情况，当前未成年人心理状况问题不容忽视。探究其原因，学习压力和沉迷网络是未成年人出现心理或情绪问题的两大主要因素。了解孩子的内心想法、时间成本和康复治疗费用等是未成年人康复过程中的难题所在。四成左右的家庭中未成年人无网络游戏消费，未成年人的网络游戏平均消费水平有提升，高额消费增多，学校和家庭的共同教育有助于减少未成年人在网络游戏的不合理消费。相关部门和平台需加大打击诱导未成年人消费的力度。

8）五成网民身边未成年人多发网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况

在未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况的情况中发现，50.64%的公众网民表示身边有相关情况的未成年人，略微超过五成，其中 16.64%认为“非常多”，34.00%认为“比较多”；25.15%认为“一般”；认为“比较少”和“几乎没有”的选择率分别为 10.92%和 13.28%。数据显示，一半以上的公众网民认为身边多有未

成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等情况，表明当前未成年人心理状况问题较严重。

和去年相比，身边有较多及以上相关情况的未成年人占比为 50.64%，上升了 2.13 个百分点，表明过去一年公众网民感受到身边出现心理状况的未成年人比例有所上升，形势有所加重，未成年人的心理健康问题已经不容忽视。这提醒我们，社会各界应加强对未成年人心理健康的关注和干预，特别是针对网络沉迷和情绪障碍等问题，需要采取更加有效的措施来预防 and 解决。



图表 5.6-16：未成年人出现心理或情绪问题的情况图

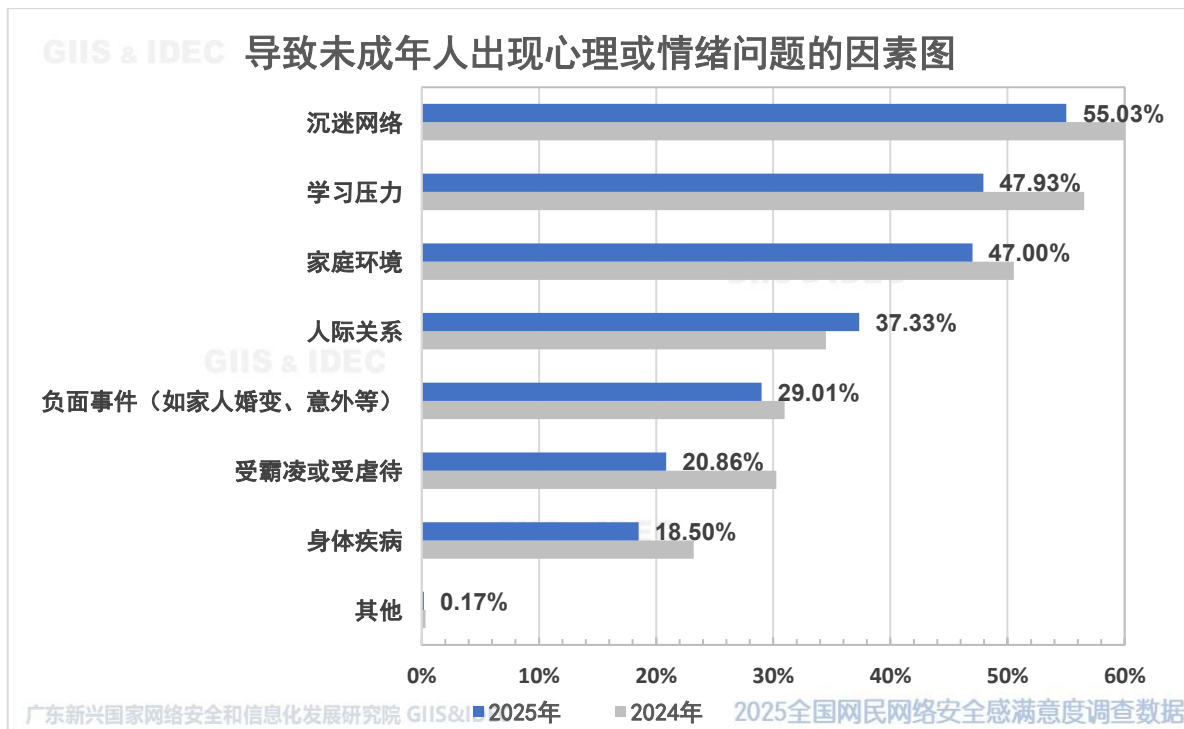
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 8 题：您身边的未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况多吗？）

8.1）学习压力和沉迷网络是未成年人出现心理或情绪问题的两大主要因素

55.03%的公众网民认为“沉迷网络”导致未成年人心理或情绪问题的主要因素。其次是“学习压力”，选择率 47.93%；第三是“家庭环境”，选择率 47.00%；第四是“人际关系”，选择率 37.33%；第五是“负面事件（如家人婚变、意外等）”，选择率 29.01%；第六是“受霸凌或受虐待”，选择率 20.86%；最后是“身体疾病”，选择率 18.50%。数据显示，导致未成年人出现心理或情绪问题的因素由多方面构成，沉迷网

络和学习压力是两大主要因素。

和去年相比，排位没有变动。未成年人出现心理或情绪问题的比例高居不下且情况较严重，需要引起社会的高度关注。家长、学校、社会需要多措并举，共同营造有利于孩子健康成长的环境，保障未成年人的心理健康。



图表 5.6-17：导致未成年人出现心理或情绪问题的因素图

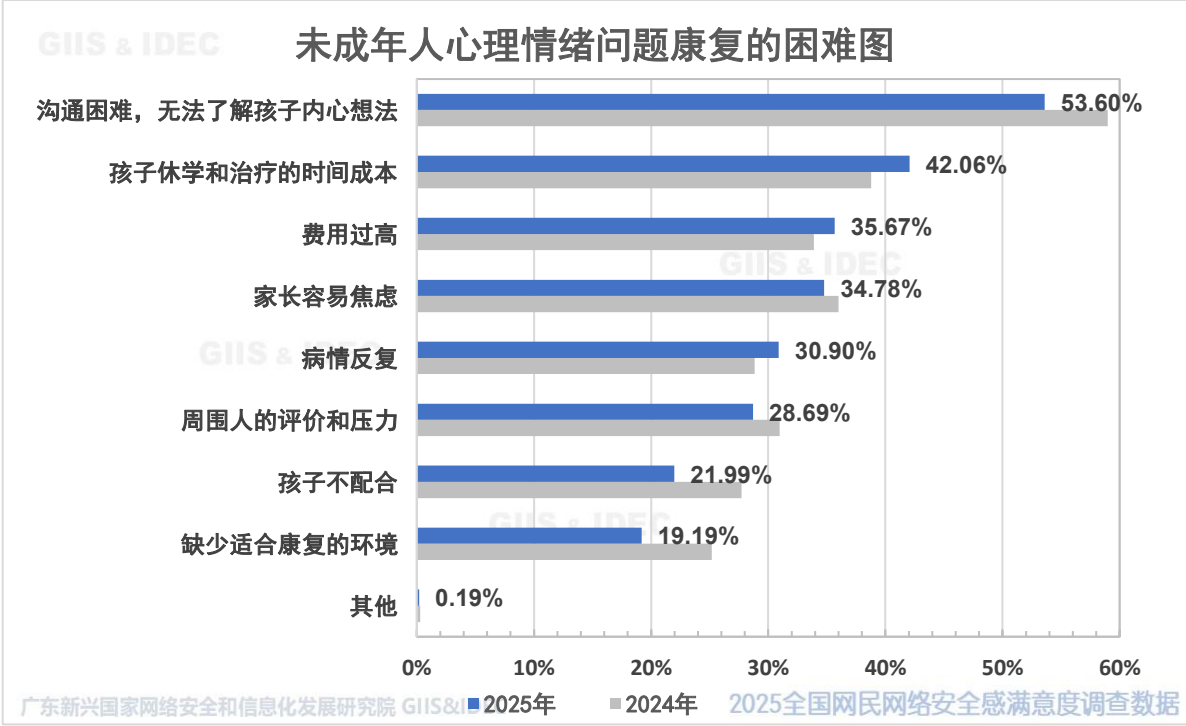
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 8.1 题：您认为导致未成年人出现心理或情绪问题的因素有哪些？）

8.2）了解孩子内心与应对时间成本依旧是未成年人心理康复两大难题

调查公众网民对未成年人心理情绪问题康复的难点看法，有 53.60%的公众网民认为“沟通困难，无法了解孩子内心想法”是最困难的；其次是“孩子休学和治疗的时间成本”，选择率 42.06%；第三是“费用过高”，选择率 35.67%；第四是“家长容易焦虑”，选择率 34.78%；第五是“病情反复”，选择率 30.90%；第六是“周围人的评价和压力”，选择率 28.69%；第七是“孩子不配合”，选择率 21.99%；最后是“缺少适合康复的环境”，选择率 19.19%。数据显示，在未成年人心理情绪问题的康复过程中，和孩子沟通，了解孩子的内心想法、时间成本和康复治疗费用等问题是最主要的困难所在。

和去年相比，“家长容易焦虑”从第三位下降至第四位，选择率下降了 1.22 个百

分点，表明近一年来家长的心态在孩子康复过程中有所好转，可能跟家长能更加客观地看待未成年人心理问题相关。和孩子的沟通困难，不了解孩子内心想法和休学治疗的时间成本问题依旧是未成年人心理康复的两大核心难题。为了有效推进未成年人心理康复工作，需要从多个方面入手：开展家长教育，帮助他们理解孩子行为背后的心理需求和情绪信号以帮助孩子更好地恢复心理健康；学校将心理素质教育融入学科教育，做好休学学生的复学衔接工作；扩大心理康复治疗的服务半径，适当降低治疗费用。



图表 5.6-18：未成年人心理情绪问题康复的困难图

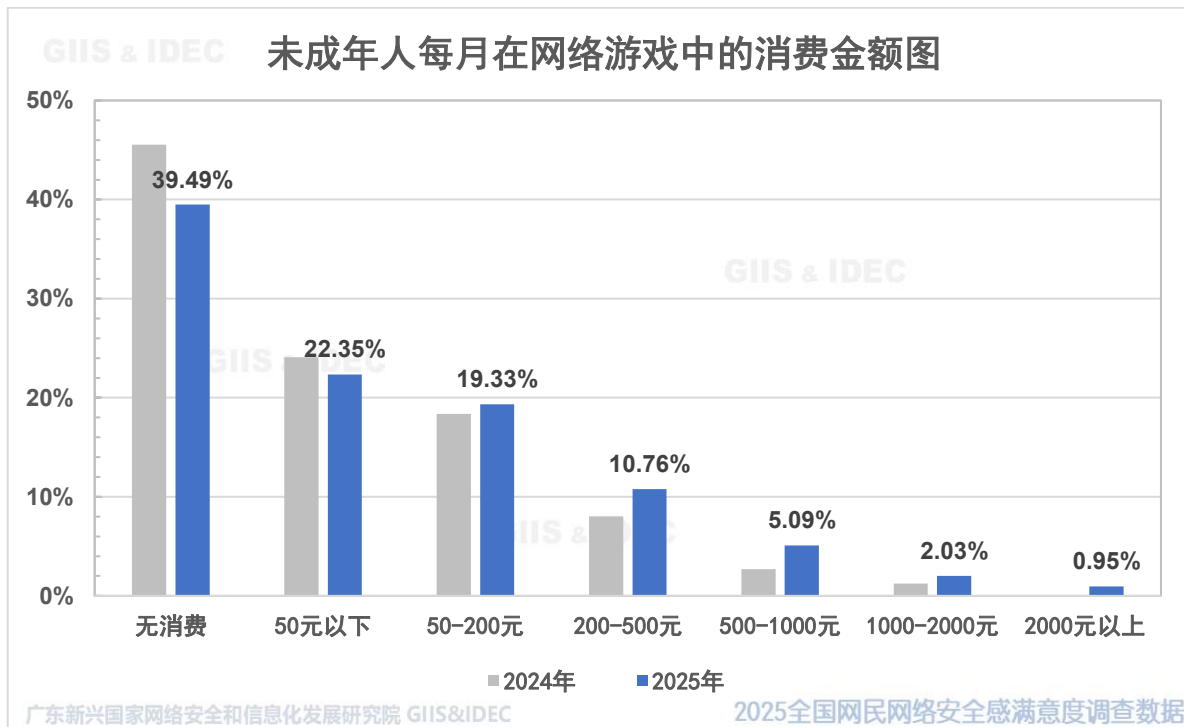
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 8.2 题：您认为未成年人心理情绪问题康复过程中，下列哪些问题比较困难？（多选））

9）四成家庭未成年人无网络游戏消费，未成年人平均消费水平提升

参与调查的公众网民中，家中未成年人每月在网络游戏中的消费金额情况如下：最多选择的是“无消费”，占比 39.49%；第二是 50 元以下，占比 22.35%；第三是 50-200 元，占比 19.33%；第四是 200-500 元，占比 10.76%；500-1000 元及 1000-2000 元，分别占比 5.09%和 2.03%；最后是 2000 元以上，占 0.95%。数据显示，近四成网民表示家中未成年人在网络游戏上没有消费。而在有消费的家庭中，中低收入段的消

费占比相对较高，花费在 200 元以下的占比 41.68%，说明大多数家庭对未成年人在网络游戏上的消费有一定的管控。

和去年相比，“无消费”的选择率下降了 6.06 个百分点，而 50 元以上的消费层级均有一定的上涨，这表明未成年人对网络游戏的平均消费水平有所提升。因此，对于网络游戏消费问题，家长需对未成年人的消费展开理性教育，未成年人需要保持理性态度，合理安排消费计划。



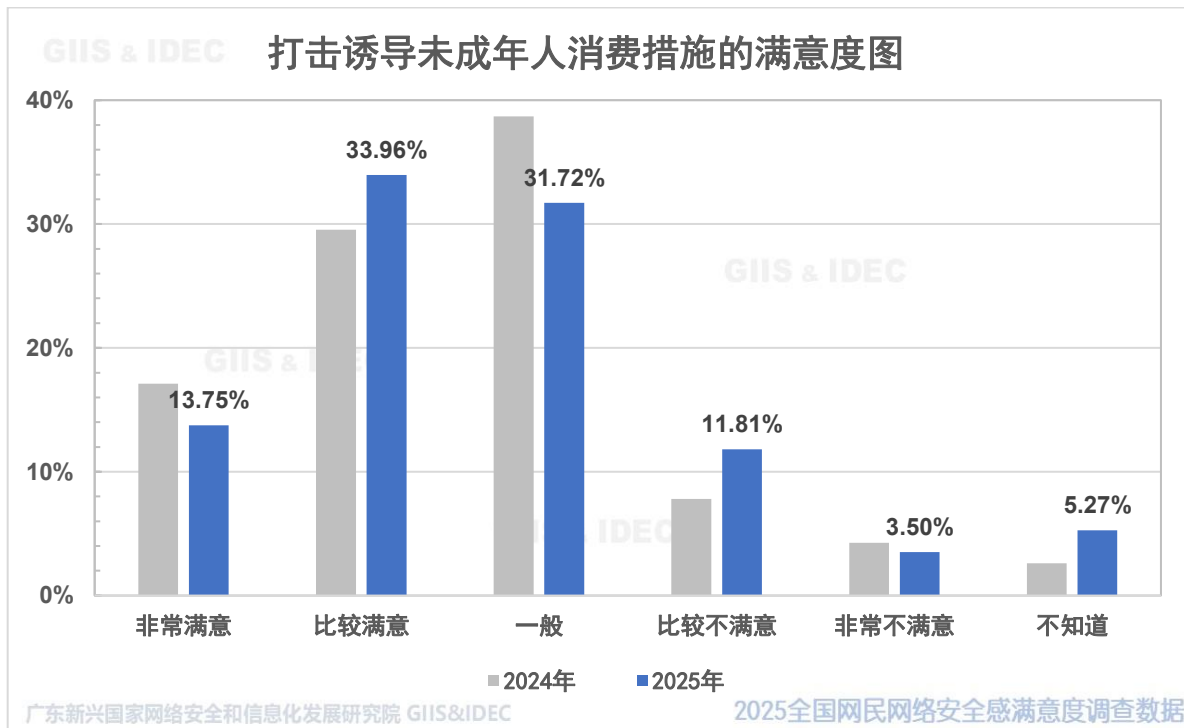
图表 5.6-19：未成年人每月在网络游戏中的消费金额图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 9 题：您家中未成年人每月在网络游戏中的消费金额大约是多少？（单选））

9.1) 近半成公众网民对打击诱导未成年人消费措施持正面评价，但存在提升空间较大

对目前打击诱导未成年人消费措施的评价如下：13.75%的公众网民表示“非常满意”，33.96%表示“比较满意”，二者共计 47.71%，将近半成。另外，31.72%的公众网民表示“一般”，表示“不满意”的共计 15.31%，其中“比较不满意”占 11.81%，表示“非常不满意”占 3.50%。最后，还有 5.27%的公众网民表示“不知道”。数据显示，近半数（47.71%）公众网民对打击诱导未成年人消费的措施持正面评价。

和去年相比，公众网民对打击诱导未成年人消费措施的正面评价有所上升，上升了 1.06 个百分点，而负面评价则也上升了 3.25 个百分点，表示“不知道”的网民比例也上升了 2.67 个百分点，这一数据变化表明，公众网民对打击诱导未成年人消费措施的整体满意度略有下降，对其了解程度也略有下降。相关部门和平台需加大打击诱导未成年人消费的力度，保护未成年人网络权益。



图表 5.6-20：打击诱导未成年人消费措施的满意度图

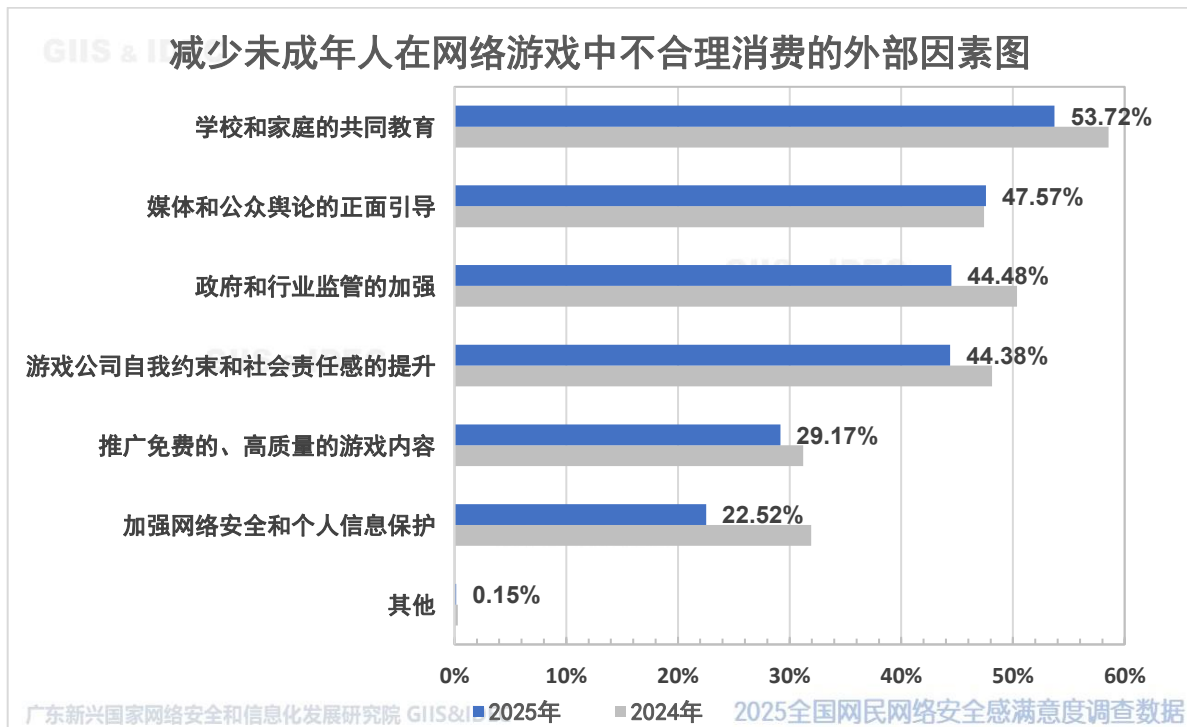
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 9.1 题：您对目前打击诱导未成年人消费的措施效果评价如何？（单选））

9.2）学校和家庭的共同教育依旧是减少未成年人在网络游戏中的不合理消费最为关键的外部因素

有助于减少未成年人在网络游戏中的不合理消费的外部因素分析如下：第一是“学校和家庭的共同教育”，选择率 53.72%；第二是“媒体和公众舆论的正面引导”，选择率 47.57%；第三是“政府和行业监管的加强”，选择率 44.48%；第四是“游戏公司自我约束和社会责任感的提升”，选择率 44.38%；第五是“推广免费的、高质量的游戏内容”，选择率 29.17%；第六是“加强网络安全和个人信息保护”，选择率 22.52%。数据显示，多种外部因素共同作用有助于减少未成年人在网络游戏中的不合理消费。学校和家庭的共同教育依旧是最为关键的因素，得到了超过半数受访者的认

可。

和去年相比，排名变动较大，媒体和公众舆论的正面引导从第四位上升至第二位，可见公众迫切地期待媒体和公众舆论对未成年人在网络游戏中的不合理消费有更多的正面发声和引导。此外，推广免费的、高质量的游戏内容也上升一位，其对减少未成年人在游戏中不合理消费的积极作用被公众网民认可。多种因素相互补充，共同助力保护未成年人免受网络游戏过度消费影响。



图表 5.6-21：减少未成年人在网络游戏中不合理消费的外部因素图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 9.2 题：你认为哪些外部因素有助于减少未成年人在网络游戏中的不合理消费？（多选））

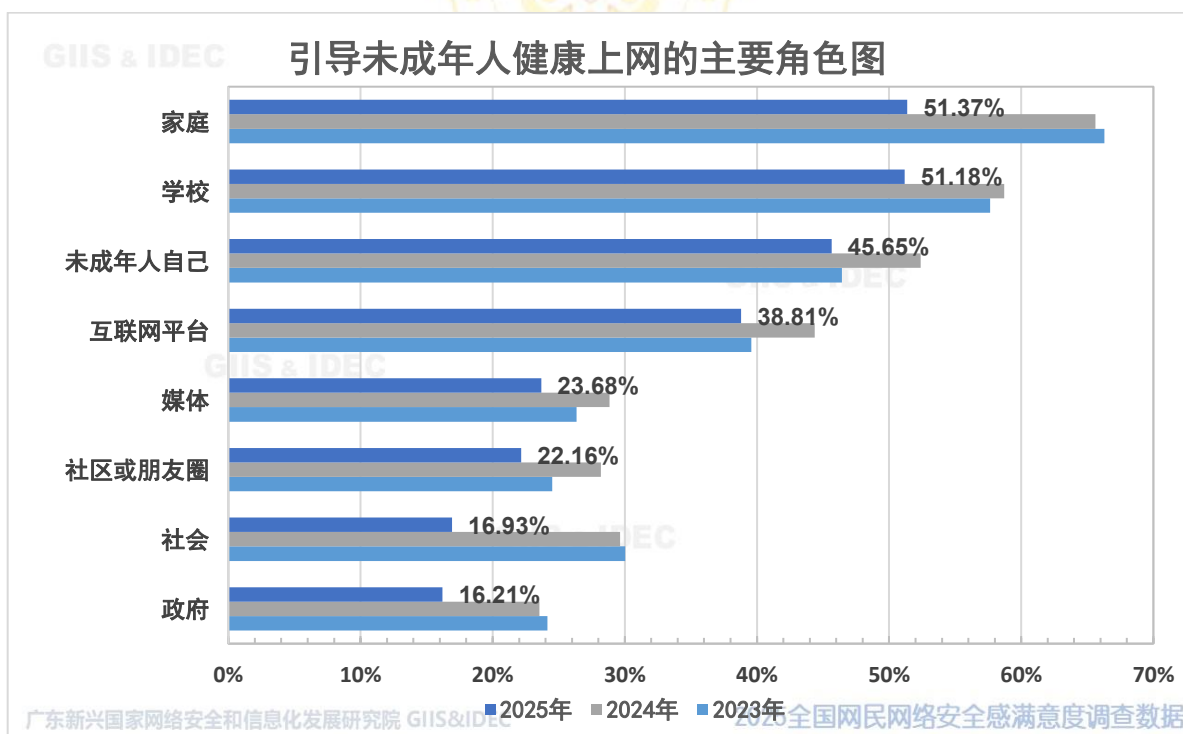
（4）网络素养教育状况

引导未成年人健康上网是一个多方共同参与的过程，其中学校和家庭被期待发挥核心作用。家长对未成年人的网络安全和健康上网问题高度重视，并采取了积极的教育措施，对未成年人的安全健康上网教育涵盖多个方面。网民对本地学校/社区的未成年人网络权益保护和网络素质教育方面的整体满意度和了解程度都略有下降，而特殊群体需要加强对信息辨别能力、规范修养、法律法规等方面网络知识技能的培养。

10) 引导未成年人健康上网，学校与家庭仍是核心

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 51.37%），第二位是学校（选择率 51.18%），第三位是未成年人自己（选择率 45.65%），第四位是互联网平台（选择率 38.81%），第五位是媒体（选择率 23.68%），第六、七、八位是社区或朋友圈、社会、政府，选择率分别为 22.16%、16.93%、16.21%。数据显示，公众网民认为引导未成年人健康上网方面家庭发挥的作用是最重要，学校、未成年人自己和互联网平台紧随其后。

和去年相比，家庭的排位从第二名上升至第一名，表明公众网民更加期待家庭在引导未成年人健康上网方面发挥的作用。学校和互联网平台依旧保持在前四名，这两个主体在引导未成年人健康上网方面扮演着重要角色逐渐成为成为公众共识，未成年人自我管理和约束的重要性被持续关注。此外，媒体、社区和朋友圈、社会和政府，在引导未成年人健康上网方面的作用也逐渐被发挥出来。整体而言，引导未成年人健康上网是一个多方共同参与、共同努力的过程。



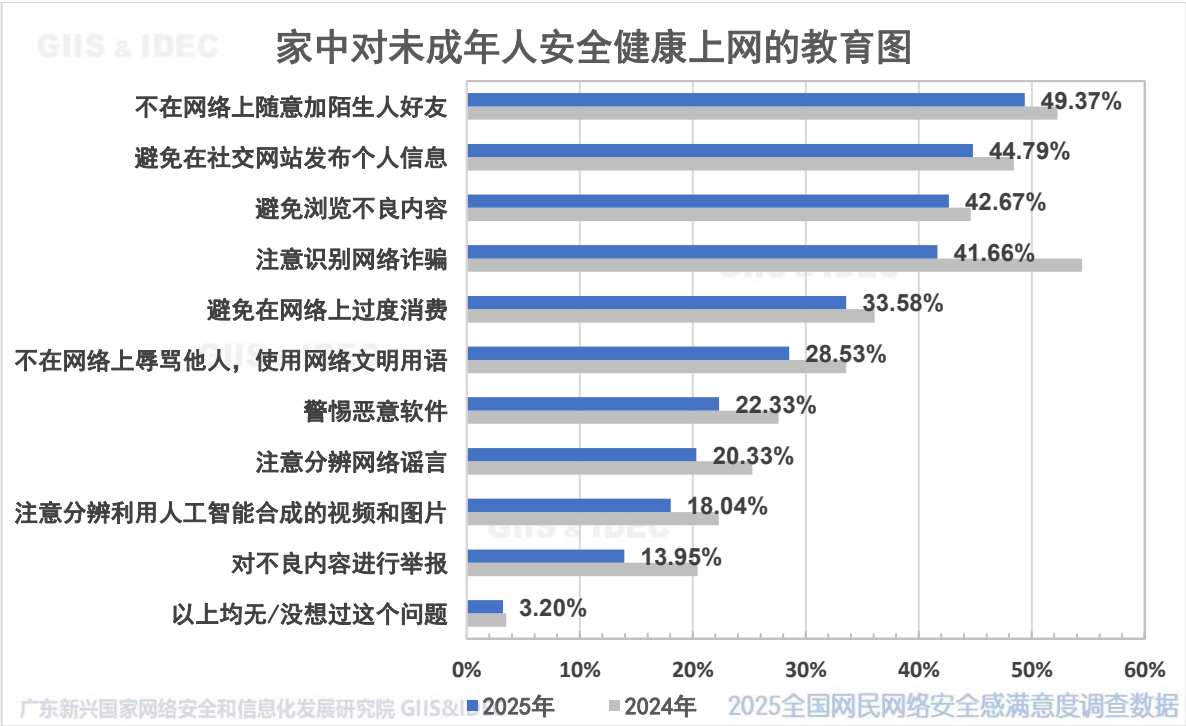
图表 5.6-22：引导未成年人健康上网的主要角色图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 10 题：在引导未成年人健康上网方面，您认为以下哪方应扮演主要角色？（多选））

11) 家长对未成年人安全健康上网教育全面，防范意识显著

公众网民对家中未成年人进行的安全健康上网教育情况如下：最多人选择“不在网络上随意加陌生人好友”，选择率 49.37%；第二是“避免在社交网站发布个人信息”，选择率 44.79%；第三是“避免浏览不良内容”，选择率 42.67%；第四是“注意识别网络诈骗”，选择率 41.66%；第五是“避免在网络上过度消费”，选择率 33.58%；第六是“不在网络上辱骂他人，使用网络文明用语”，选择率 28.53%；第七是“警惕恶意软件”，选择率为 22.33%，第八是和“注意分辨网络谣言”，选择率均为 22.33%；第九是“注意分辨利用人工智能合成的视频和图片”，选择率 18.04%；第十是“对不良内容进行举报”，选择率 13.95%；最后是“以上均无/没想过这个问题”，选择率 3.20%。

和去年相比，前五位的排名变动较大，后五位的排名没有发生变化。“不在网络上随意加陌生人好友”上升至第一位，“注意识别网络诈骗”从第一位下降至第四位，这一变化表明近一年来网络诈骗教育在家庭教育中的比重有所降低，可能与学校和社会、媒体加强了网络诈骗宣传教育有关。总体来看，家长对未成年人的网络安全和健康上网问题高度重视，并采取了积极的教育措施。对未成年人的安全健康上网教育涵盖了不良内容举报、分辨网络谣言和 AI 合成图频、警惕恶意软件、网络文明用语、避免过度消费、识别网络诈骗、避免浏览不良内容、保护个人隐私以及不随意加陌生人好友等多个方面。



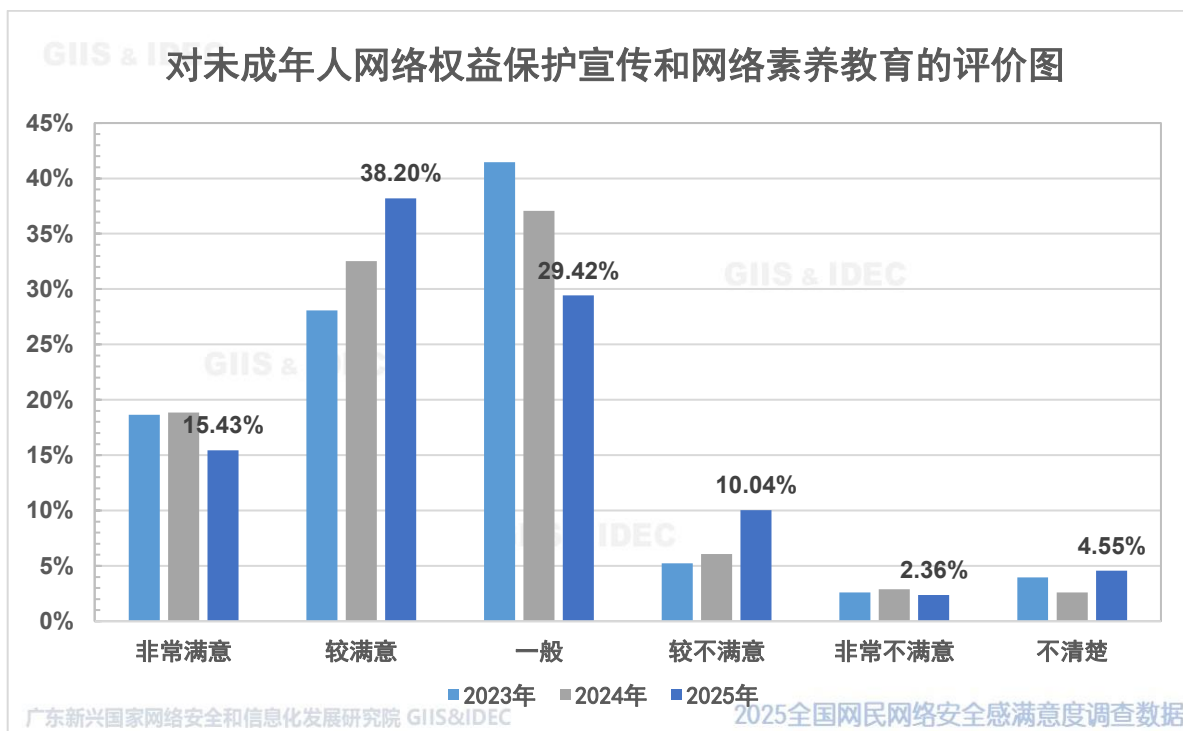
图表 5.6-23：家中对未成年人安全健康上网的教育图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 11 题：您平常对家中的未成年人有过以下哪些安全健康上网的教育？）

12）未成年人网络权益保护宣传与教育课程满意度略有下降

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 53.63%，其中 15.43% 公众网民认为“非常满意”，38.20% 认为“较满意”。29.42% 认为“一般”，12.40% 认为“不满意”或“非常不满意”，其中 10.04% 认为“较不满意”；2.36% 认为“非常不满意”。还有 4.55% 的网民表示“不清楚”。数据显示，对本地学校/社区开展的未成年人网络权益保护宣传/网络素养课程等相关工作给予正面评价的网民超过五成，总体评价一般稍好。

和去年相比，正面评价提升了 2.26 个百分点，而负面评价也提升了 3.42 个百分点，表示“不清楚”的网民比例也提升了 1.96 个百分点，可见公众网民对该项工作的整体满意度和了解程度都略有下降。本地学校/社区需要在未成年人网络权益保护和网络素养教育方面持续加强工作建设。



图表 5.6-24：对未成年人网络权益保护宣传和网络素养教育的评价图

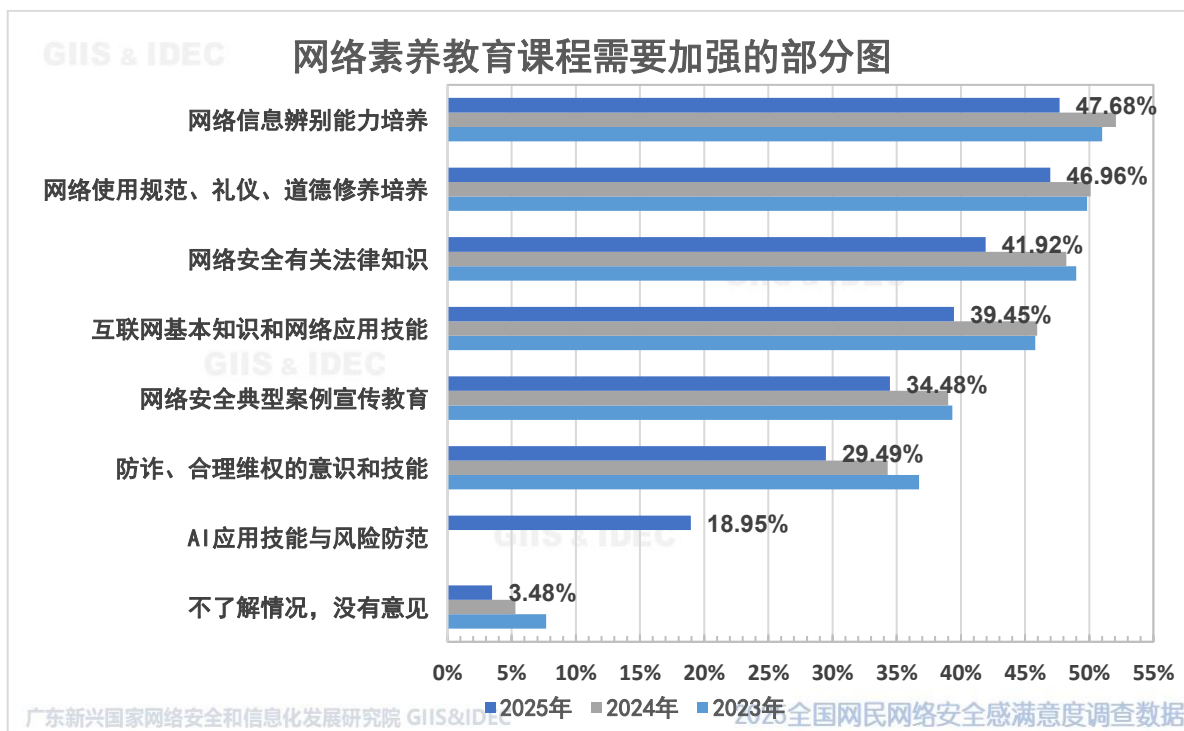
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益

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）公众网民重点关注网络素养教育课程的信息辨别能力、规范修养、法律法规等方面网络知识技能

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 47.68%）；第二位是网络使用规范、礼仪、道德修养培养（选择率 46.96%），第三位是网络安全有关法律知识（选择率 41.92%），第四位是互联网基本知识和网络应用技能（选择率 39.45%），第五位是网络安全典型案例宣传教育（选择率 34.48%），第六位是防诈、合理维权的意识和技能（选择率 29.49%），第七位是 AI 应用技能与风险防范（选择率 18.95%）。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。新增选项“AI 应用技能与风险防范”获得了 18.95% 的选择率，选择率还有待提高，在 AI 应用爆发和普及的时代，提醒公众网民需要加强对这方面内容的素质教育。同时，“不了解情况，没有意见”的选择率下降了 1.80 个百分点，说明公众网民越来越重视加强网络素质教育。



图表 5.6-25：网络素养教育课程需要加强的部分图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益

保护专题第 13 题：您认为网络素养教育课程应加强哪些方面的内容？（多选）

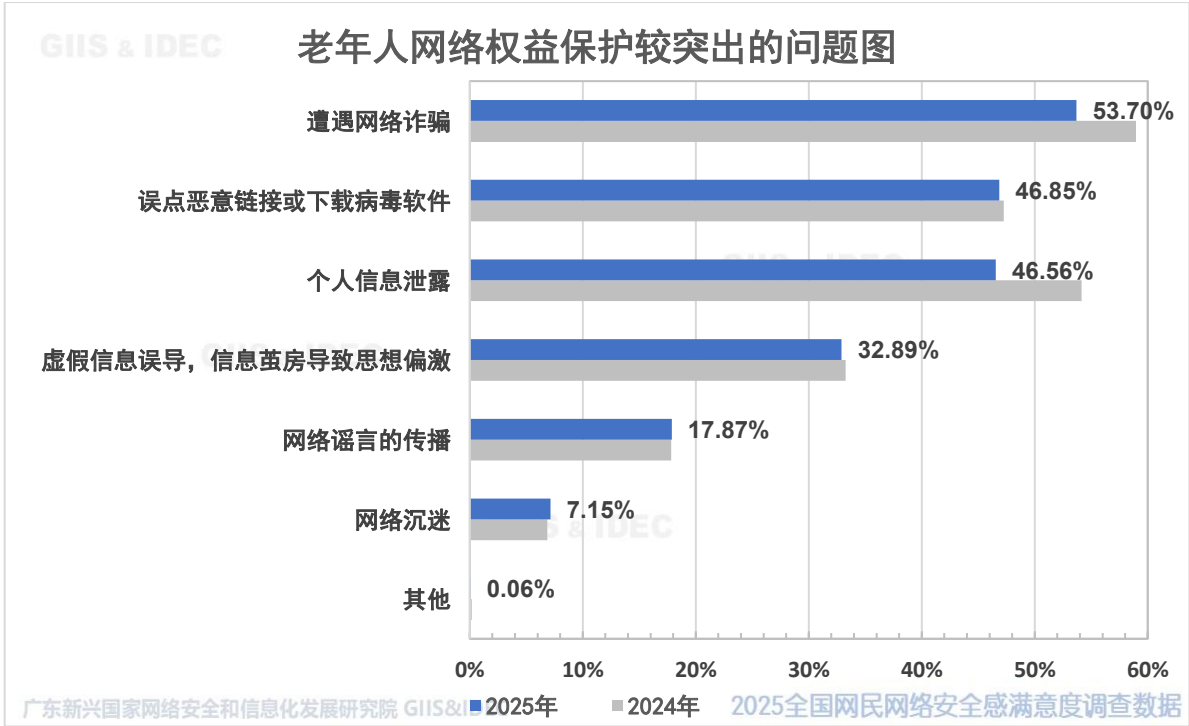
（5）数字鸿沟问题治理

老年人网络权益保护面临的主要问题在于诈骗和操作失误，其中网络诈骗和误点恶意链接或下载病毒软件最为严重，个人信息保护问题依旧严峻。老人使用互联网的障碍颇为多样，但主要原因集中安全隐私问题和缺乏网络知识技能。网络应用适老化改造效果逐年提升，但仍需加强用户体验和反馈收集。在细化评价方面，普及性、实用性、通用性和易学性是当前改造的重点方向。公众对残障人士辅助功能支持效果的满意度有所提升，但仍需关注不满用户群体的需求和问题，以推动网络应用无障碍化发展。老年人网瘾现象越来越普遍，造成老年人网络沉迷的原因集中于社交需要和情感需要，解决该问题需社会各界一同努力。

14）老年人网络权益保护面临的主要问题聚焦于信息安全与诈骗

对老年人网络权益保护较突出的问题进行如下分析：首要问题是遭遇网络诈骗，选择率 53.70%；第二是误点恶意链接或下载病毒软件，选择率 46.85%；第三是个人信息泄露，选择率 46.56%；第四是虚假信息误导，信息茧房导致思想偏激，选择率 32.89%；第五是网络谣言的传播，选择率 17.87%；最后是网络沉迷，选择率 7.15%。数据显示，公众网民认为老年人网络权益保护最突出的问题在于网络诈骗和误点恶意链接或下载病毒软件，个人信息泄露的问题也不容小觑。

和去年相比，“个人信息泄露”下降至第三位，选择率下降了 7.57 个百分点，下降幅度较大，表明过去一年有关部门在针对老年人个人信息泄露方面的保护有所加强。此外，网络谣言的传播和老年人网络沉迷也需要引起关注，选择率均有略微上升。综上，在加强老年人网络权益保护方面，应重点提高老年人的信息安全意识和辨别能力，加强对网络诈骗的防范和打击力度，同时加强对老年人网络使用行为的引导和教育。



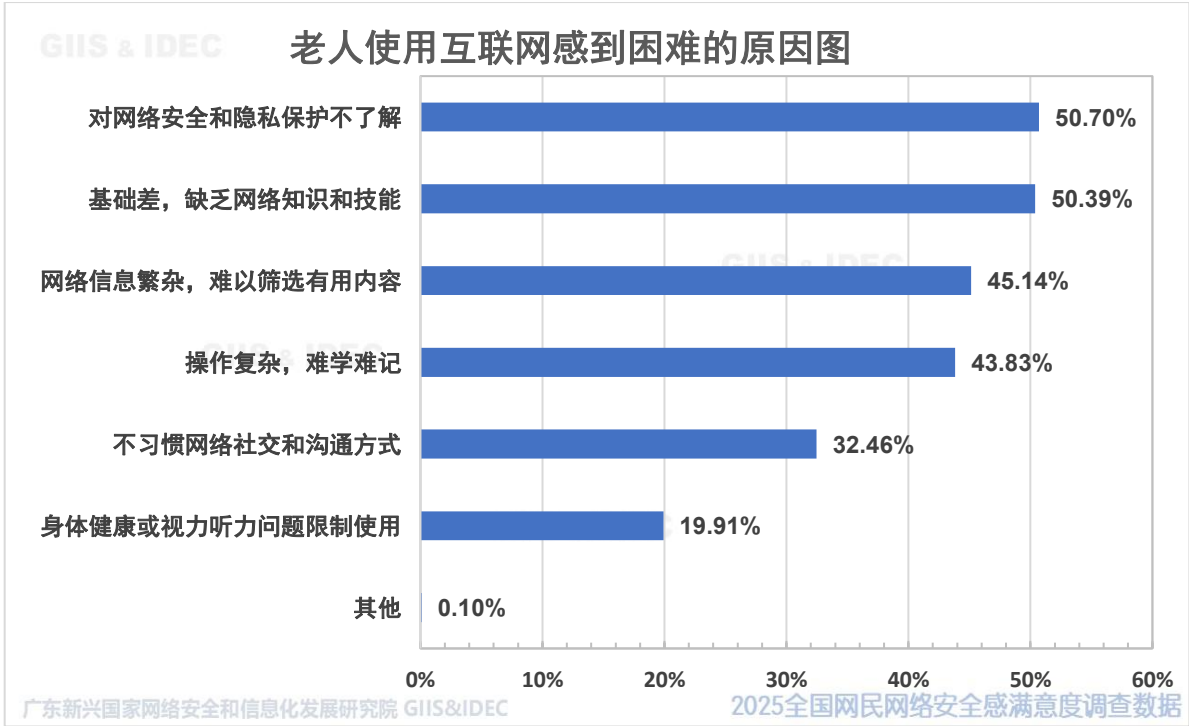
图表 5.6-26：老年人网络权益保护较突出的问题图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 14 题：您认为老年人网络权益保护较突出的问题是哪些？（多选，最多 3 个））

15）老人使用互联网困难的主要原因集中安全隐私问题和缺乏网络知识技能

参与调查的公众网民认为老人使用互联网感到困难的原因：第一是“对网络安全和隐私保护不了解”（选择率 50.70%）；第二是“基础差，缺乏网络知识和技能”（选择率 50.39%）；第三是“网络信息繁杂，难以筛选有用内容”（选择率 45.14%）；第四是“操作复杂，难学难记”（选择率 43.83%）；第五是“不习惯网络社交和沟通方式”（选择率 32.46%）；第六是“身体健康或视力听力问题限制使用”（选择率 19.91%）。

数据显示，公众网民认为担心安全隐私问题和缺乏网络知识技能是老人使用互联网感到困难的主要原因。但多个选项的选择率都比较高，网络信息复杂难筛选内容和操作复杂的选择率也均超过 40%，由此表明造成老人使用互联网感到困难的原因比较多样。老年人有效使用互联网针对老人的接受知识能力和身体素质水平都提出了要求。



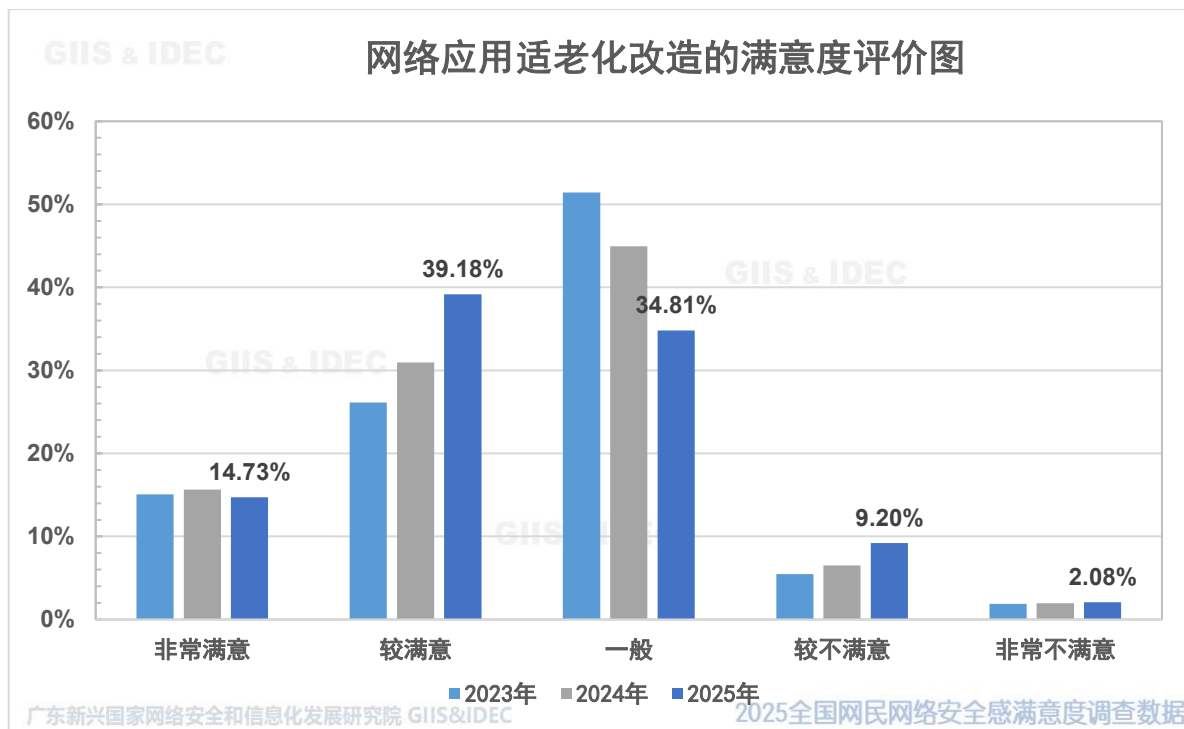
图表 5.6-27：老人使用互联网感到困难的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 15 题：如果您认为老人使用互联网感到困难的原因是什么？（多选））

16）网络应用适老化改造效果满意度逐年提升，但仍待加强

公众网民对适老化改造效果的满意度评价：正面评价（认为满意以上）的占 53.91%，其中 14.73% 公众网民认为“非常满意”，39.18% 认为“较满意”；34.81% 认为“一般”，11.28% 认为“较不满意”或“非常不满意”，其中 9.20% 认为“较不满意”，2.08% 认为“非常不满意”。

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，且提升幅度较大。但仍有相当一部分用户认为改造效果一般或存在不满。因此，在推动网络应用适老化改造的过程中，需要继续加强用户体验的调研和反馈收集，不断优化改造方案，以满足更多老年用户的需求和期望。同时，也需要关注那些对网络应用适老化改造效果存在不满的用户群体，了解他们的具体需求和问题，以便更有针对性地进行改进和提升。



图表 5.6-28：网络应用适老化改造的满意度评价图

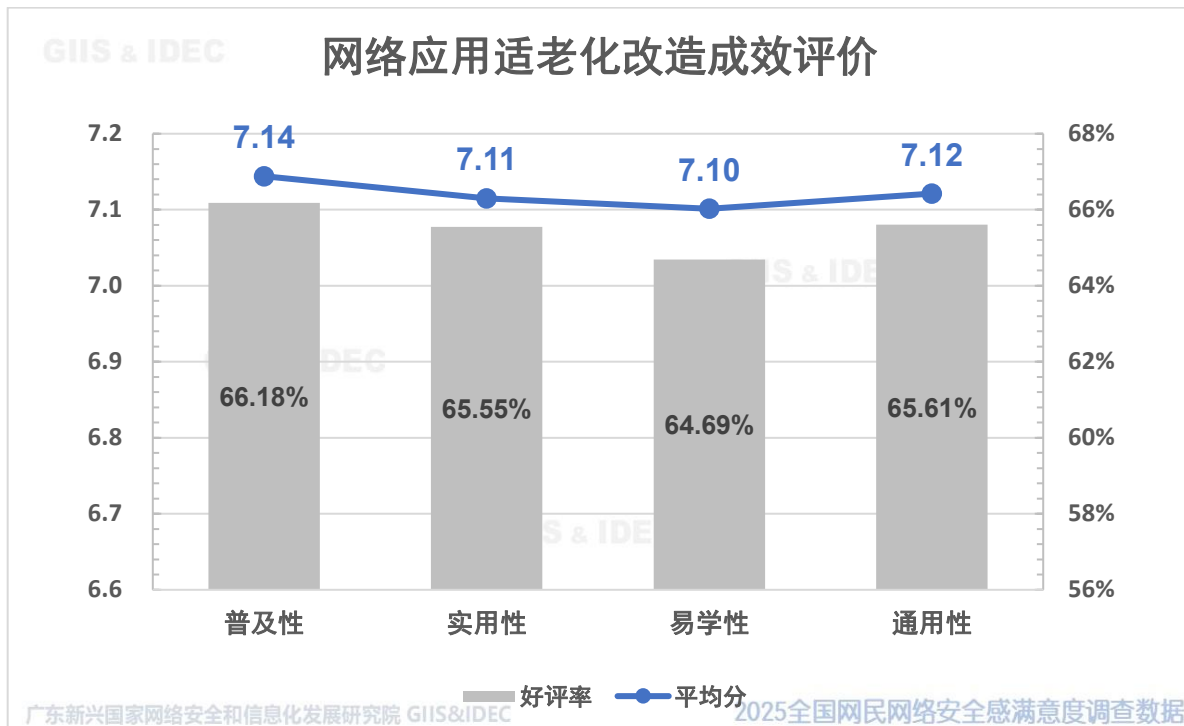
（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 16 题：您对目前网络应用适老化改造效果的满意度评价是：）

16.1）网络应用适老化改造的好评度呈现积极上升趋势

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。二是网络应用的实用性，表示网络应用符合实际，有实际功效。三是网络应用的易学性，表示老年人能够尽快地上手使用。四是网络应用的通用性，表示网络应用能够具有较好兼容性，在操作、功能等方面都不会过于特立独行，让老年人难以适应。

调查发现评价最好的是“普及性”（平均 7.14 分，好评率 66.18%），表示网络应用的宣传推广效果为一般偏较好。第二位是“通用性”（平均 7.12 分，好评率 65.61%），表示网络应用在使用、功能上的使用方式比较普遍，但有些应用在通用操作上的表现还有进步空间。第三是“实用性”（平均 7.11 分，好评率 65.55%），表示许多人认为目前对于适老化改造的网络应用一般，针对老年人需要开发，符合老年人群实际需求的应用不多。第四是“易学性”（平均 7.10 分，好评率 64.69%），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。和去年相比，今年的得分依旧均达到了 7 分以上，虽然平均分略微有所下降，但好评率基本保持积极上升水平，证

明过去一年中关于网络应用适老化改造的工作取得了一定的进展，但还有很大进步空间。



图表 5.6-29：网络应用适老化改造成效评价图

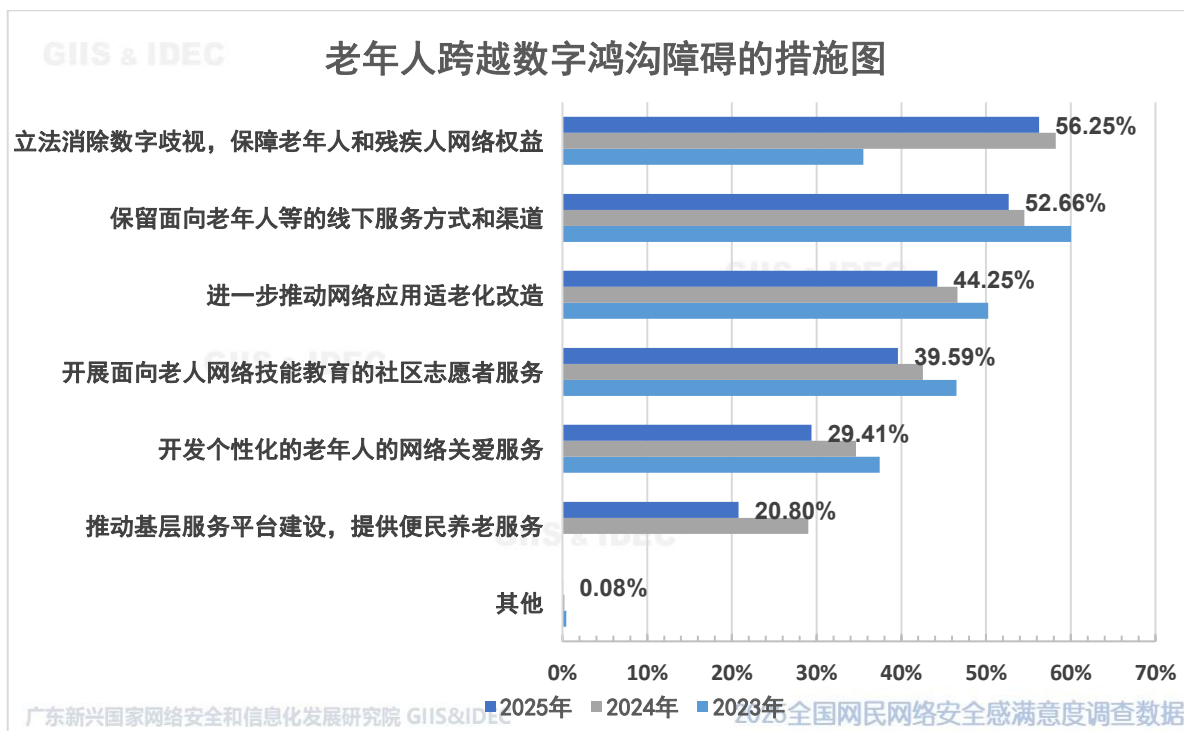
（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第16.1题：您多大程度上同意以下大部分应用适老化改造现状的评价：）

17) 老年人跨越数字鸿沟所需服务多元化，立法保障成重点

调查发现公众网民认为老年人跨越数字鸿沟需要的服务：排第一位是立法消除数字歧视（选择率 56.25%），第二位是保留面向老年人的服务方式和渠道（选择率 52.66%），第三位是进一步推动适老化改造（选择率 44.25%），第四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 39.59%），第五位是开发个性化的老年人的网络关爱服务（选择率 29.41%），第六是推动基层服务平台建设，提供便民养老服务（选择率 20.80%）。

和去年相比，排名没有发生变化。从数据中可以看出，老年人跨越数字鸿沟所需的服务或措施呈现出以立法为核心、以保留线下服务渠道为主要方式的多元化趋势。推动网络应用适老化、提高老年人网络技能素质教育等措施的实施也将有助于老年人更好地融入数字社会，享受数字化带来的便利。同时，也需要注意个性化网络关爱服务的重要性，建设基层养老服务平台，以满足老年人多样化的需求，让老年人老有所

养、安居乐业。



图表 5.6-30：老年人跨越数字鸿沟障碍的措施图

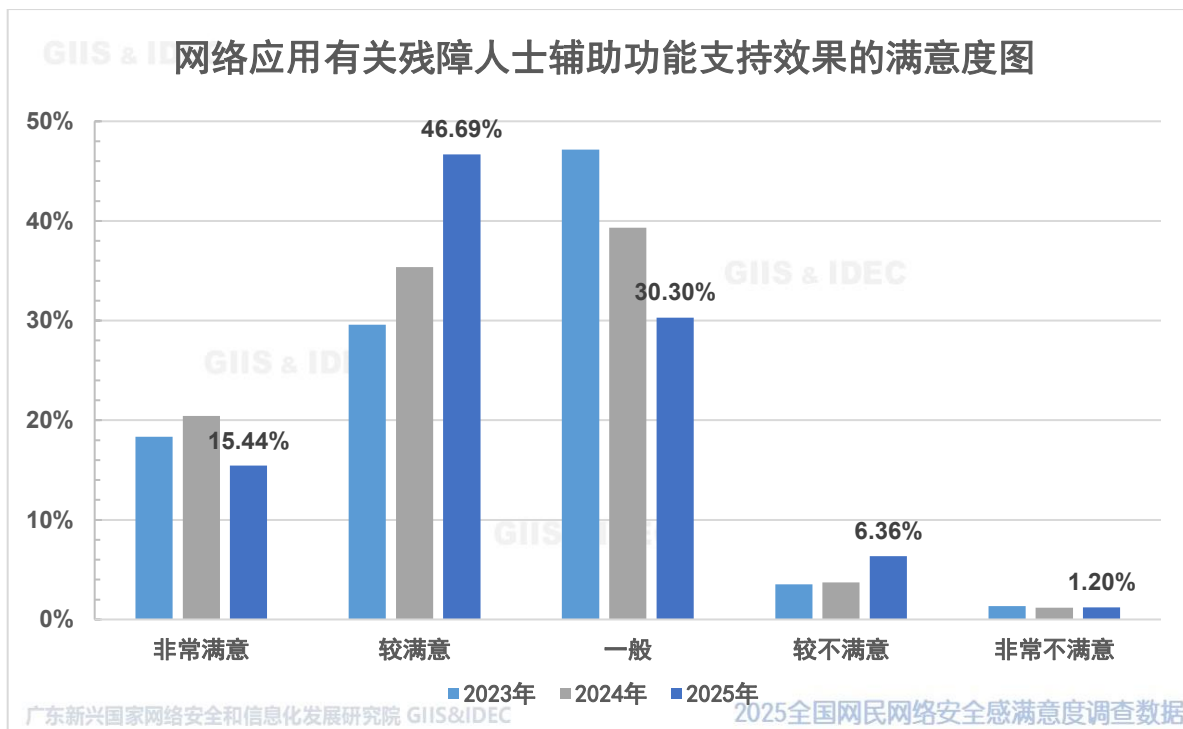
（图表数据来源：公众网民版专题6特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第17题：您认为老年人最需要什么服务或措施来跨越数字鸿沟障碍：（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

18) 公众网民对残障人士辅助功能支持效果的满意度评价有正向提升

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 62.13%，其中 15.44%的公众网民认为“非常满意”，46.69%认为“较满意”；30.30%认为“一般”，7.56%认为“较不满意”或“非常不满意”，其中 6.36%认为“较不满意”，1.20%认为“非常不满意”。

和去年相比，表示正面的评价上涨了 6.34 个百分点，负面评价也上涨了 2.66 个百分点。数据显示，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。因此，在推进网络应用无障碍化的进程中，我们需持续深化与完善辅助功能的建设，以精准回应用户需求。同时，必须高度重视对现有功能不满的用户群体，深入调研其具体诉求与使用痛点，以此为据进行针对性优化，切实提升服务的包容性与用户满意度。

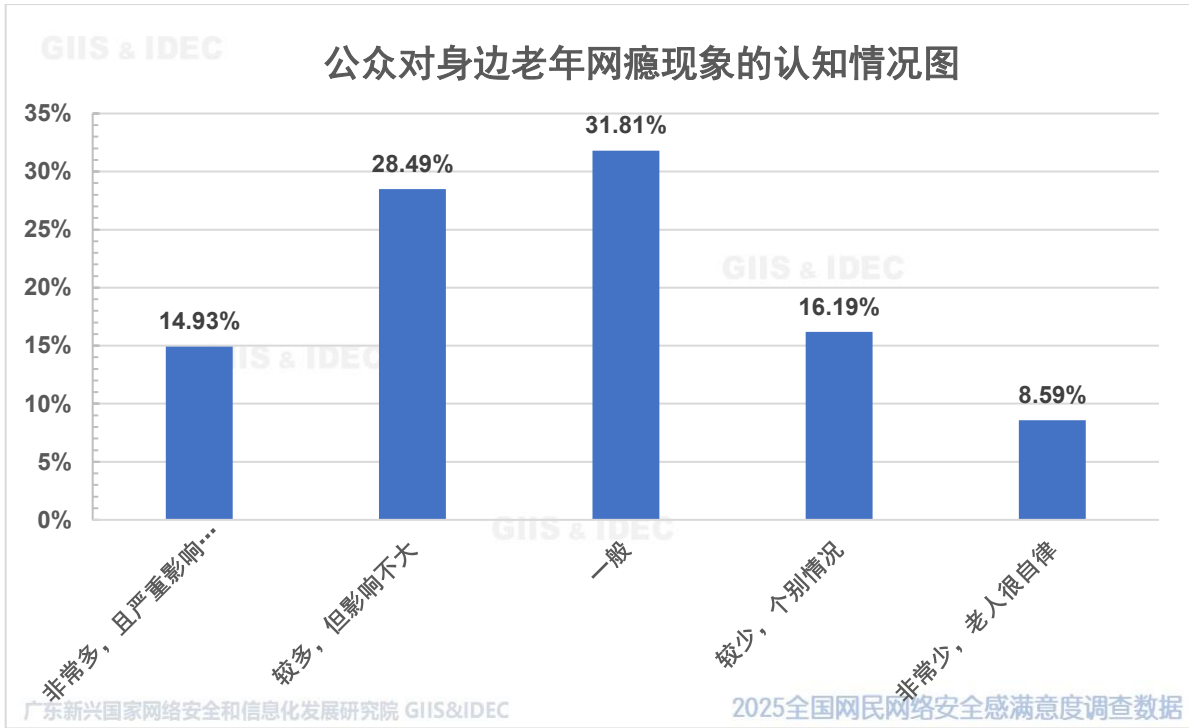


图表 5.6-31：网络应用有关残障人士辅助功能支持效果的满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 18 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：）

19) 老人网瘾现象越来越普遍化

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，有 14.93%的网民表示身边非常多老人网瘾现象，且严重影响生活；28.49%的网民表示较多，但影响不大；31.81%的网民表示一般；16.19%的网民表示较少，个别情况；8.59%的网民表示非常少，老人很自律。数据显示，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，这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。

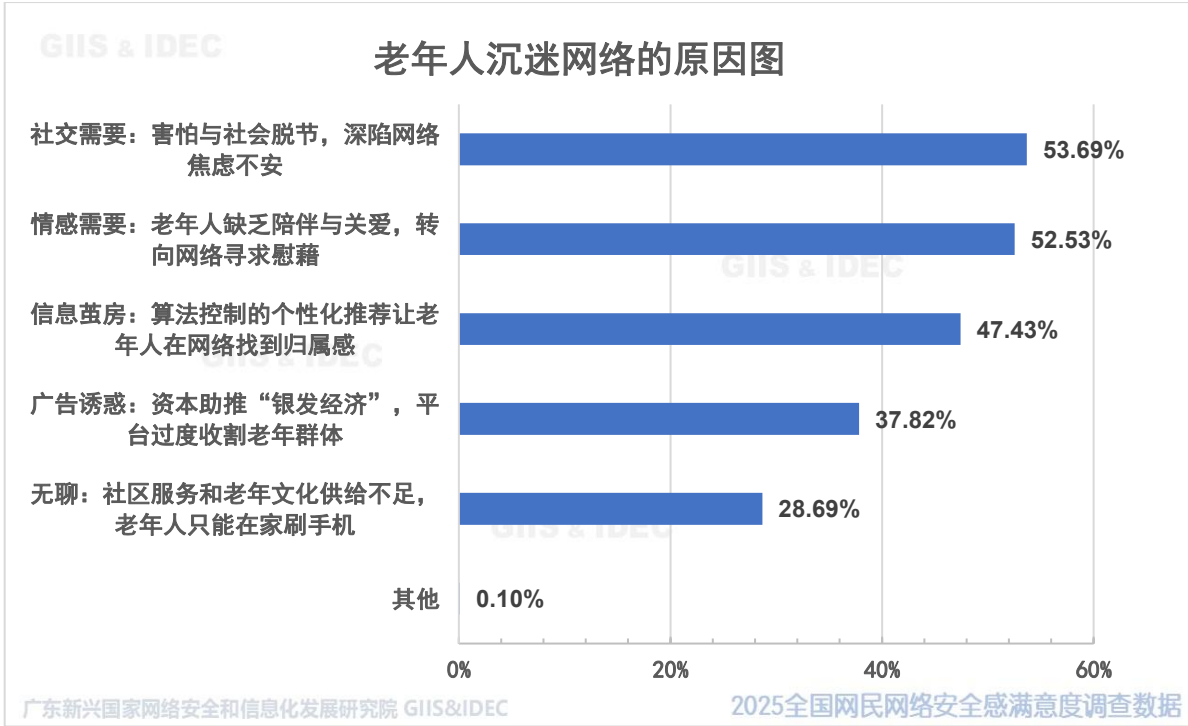


图表 5.6-32：公众对身边老年网瘾现象的认知情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 19 题：您是否知道身边有老人存在网瘾现象？）

19.1) 造成老年人沉迷网络的最主要原因是社交需要和情感需要

参与调查的公众网民认为造成老年人沉迷网络的最主要原因是社交需要，老年人害怕与社会脱节，深陷网络焦虑不安（选择率 53.69%）；其次是情感需要，老年人缺乏陪伴与关爱，转向网络寻求慰藉（选择率 52.53%）；第三是信息茧房，算法控制的个性化推荐让老年人在网络找到归属感（选择率 47.43%）；第四是广告诱惑，资本助推“银发经济”，平台过度收割老年群体（选择率 37.82%）；最后是无聊，社区服务和老年文化供给不足，老年人只能在家刷手机（选择率 28.69%）。从数据可以得知，造成老年人沉迷网络的原因呈现多样化样态，社交需要和情感需要被公众网民认为是老年人沉迷网络的两大主要原因。

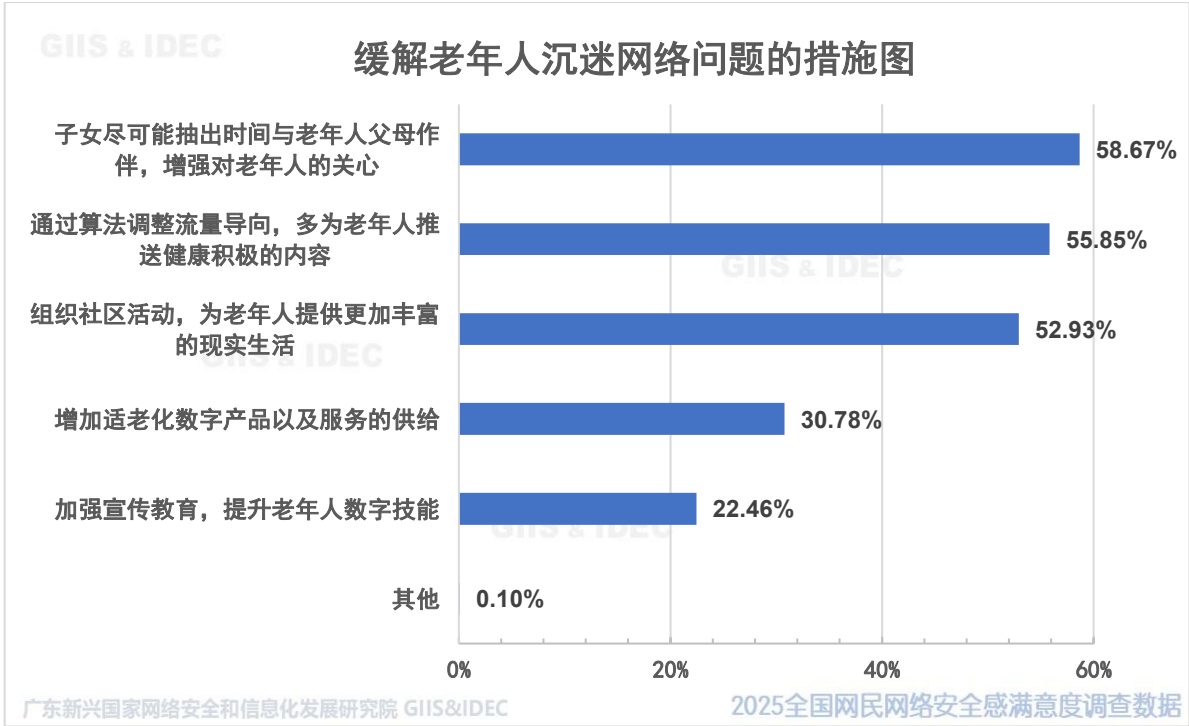


图表 5.6-33：老年人沉迷网络的原因图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 19.1 题：您认为造成老年人沉迷网络的主要原因是？（多选））

19.2）缓解老年人沉迷网络问题的有效措施需要社会各界一齐协同

为缓解老年人沉迷网络问题，公众网民认为解决措施有效性的排位是：第一是子女尽可能抽出时间与老年人父母作伴，增强对老年人的关心（选择率 58.67%）；第二是通过算法调整流量导向，多为老年人推送健康积极的内容（选择率 55.85%）；第三是组织社区活动，为老年人提供更加丰富的现实生活（选择率 52.93%）；第四是增加适老化数字产品以及服务的供给（选择率 30.78%）；第五是加强宣传教育，提升老年人数字技能（选择率 22.46%）。数据显示，缓解老年人沉迷网络问题需要社会各界多方协同，子女首先要加强对老年人的关心，给予老年人情感需求；其次是平台企业需要调整面向老年人的流量导向、为老年人推送积极健康的内容，开发以人为本的适老化数字产品和服务供给；社区为老年人组织线下活动，满足老年人的社交需求；相关部门加强对老年人进行数字技能提升的宣传教育工作。



图表 5. 6-34：缓解老年人沉迷网络问题的有效措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 6 特殊人群（未成年人和老年人等）网络权益保护专题第 19.2 题：为缓解老年人沉迷网络问题，您认为有什么有效措施？（多选））

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

2025 年夏天，“外卖大战”打得如火如荼，各平台订单量屡破纪录，平台之下的小餐饮商家却被挤压生存空间，“内卷式博弈”背后折射的是互联网平台的垄断行为和不正当竞争行为日益显现。近年来，国家持续加强对互联网平台的监管力度，不断出台反垄断法相关配套规章，社会各界尤其是广大网民对互联网平台监管与企业自律的议题给予了前所未有的高度关注。在这一时代背景下，作为技术革新、产品迭代与服务升级的核心力量，互联网企业肩负着算法向善、运营向善、治理向善的企业责任感和社会使命感，旨在打造良好的网络生态，保护用户权益。在国家相关部门和社会公众的推动下，互联网企业始终处于双重合规框架的约束之下：对外需严格遵循国家法律法规及政策要求，这是维护市场公平竞争秩序的必要条件；对内则需建立完善的自我监管体系，这是保障企业可持续发展的内在要求。通过内外双重合规机制的协同作用，推动企业在规范化的轨道上实现稳健发展。因此，加强互联网平台监管与企业自律，不仅是时代赋予互联网企业的历史使命，更是推动互联网行业健康可持续发展的必由之路。本专题以企业监管与企业自律两个方面切入，就有关不良信息、平台监管的措施和效果、自媒体平台乱象、企业合规自律等方面的问题展开调查，多角度了解网民的关注、期望、对治理的评价，探讨推进未来互联网平台监管和企业自律工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 36378 份。

（1）不良信息泛滥的治理

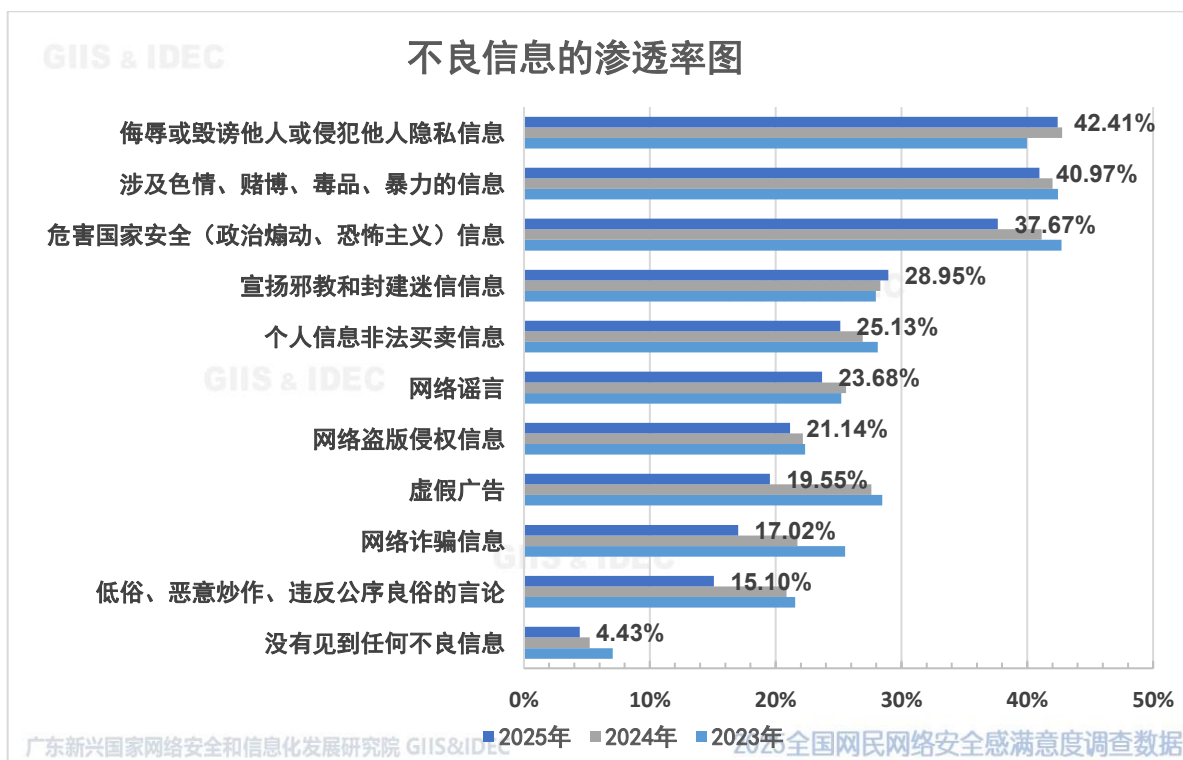
调查结果显示，公众网民接触网络诈骗等不良信息的情况有所改善，大部分不良信息的接触率均有所下降，其中选择率中下降最多的是虚假广告，网民对于“大数据杀熟”或被平台区别对待的现象感知亦有改善。然而，公众网民对于网络负面现象的感知持续加剧，同时持中立态度的网民占比减少，给出负面评价的网民占比增多，说明网络空间的恶俗现象、负面行为和网络欺凌情况没有得到有效遏制，反而在一定程度上有所蔓延。

1) 公众网民在网络诈骗等不良信息的接触情况进一步改善

近一年来不良信息在网民中渗透情况排序：排第一位是“侮辱或毁谤他人或侵犯他人隐私”，接触率（接触过这类信息的网民的比例）42.41%；第二位是“传播色情、赌博、毒品、暴力”，接触率 40.97%；第三位是“危害国家安全（政治煽动、恐怖主

义)”，接触率 37.67%；第四位是“宣扬邪教和封建迷信”，接触率 28.95%；第五位是“个人信息非法买卖信息”，接触率 25.13%。排六、七、八、九、十位的是“网络谣言”、“网络盗版侵权信息”、“虚假广告”、“网络诈骗信息”、“低俗、恶意炒作、违反公序良俗的言论”，接触率分别为 23.68%、21.14%、19.55%、17.02%和 15.10%。

和去年相比，大部分不良信息的接触率均有所下降，其中选择率中下降最多的是“虚假广告”，下降了 8.05 个百分点，排位也从第五位下降至第八位，这说明近一年来公众网民接触各种不良信息的情况有所好转，可能跟相关部门和加大对不良信息的治理和清朗有关，其中对虚假广告的治理监管力度最大。



图表 5.7-1：不良信息的渗透率图

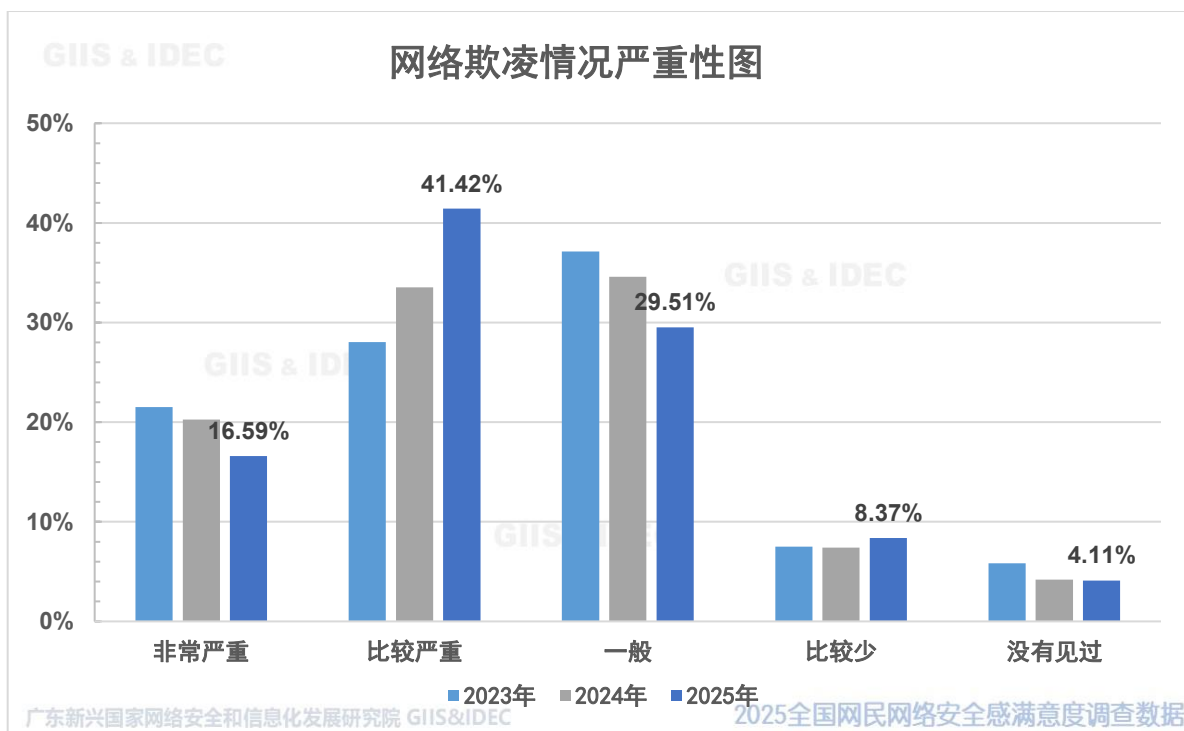
（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 1 题：近一年，您在使用社交网络平台、自媒体平台、短视频平台、网络群组中见到过下列哪类不良信息？（多选））

2）网络空间不良现象持续加剧，公众网民感知显著

网民对目前网络欺凌状况的评价：16.59%参与调查的公众网民认为非常严重，41.42%的网民认为比较严重，29.51%网民认为一般，8.37%认为比较少，4.11%认为没有见过。数据显示，超过五成半（58.01%）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，公众网民认为网络欺凌情况严重（非常严重+比较严重）的评价持续上涨，上涨了 4.20 个百分点，认为少（比较少+没有见过）也上涨了 0.88 个百分点，但认为一般的占比下降了 5.08 个百分点。这一数据表明，公众网民对于此类网络负面现象的感知持续加剧，同时持中立态度的网民占比减少，给出负面评价的网民占比增多，说明网络空间的恶俗现象、负面行为和网络欺凌情况没有得到有效遏制，反而在一定程度上有所蔓延，引起了更多网民的关注和担忧，相关部门需重视。



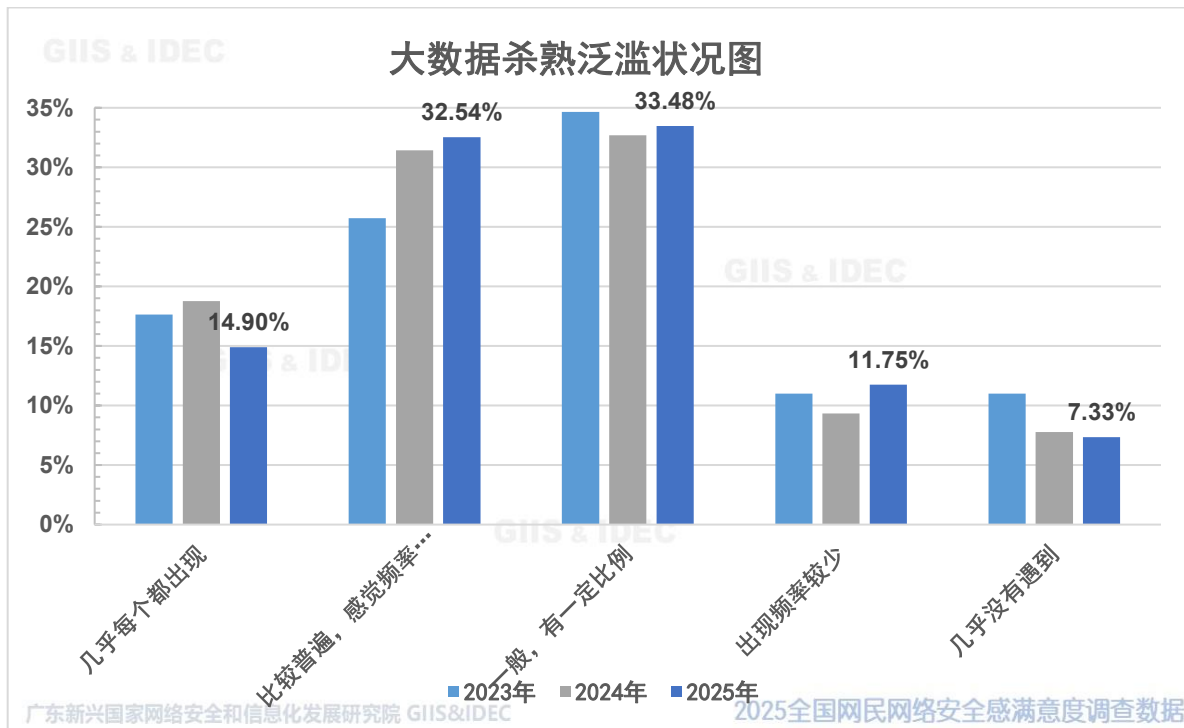
图表 5.7-2：网络欺凌情况严重性图

（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 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）公众网民对于“大数据杀熟”或被平台区别对待的现象感知有所改善

公众网民对大数据杀熟泛滥状况的评价：33.48%参与调查的公众网民表示“一般，有一定比例”；32.54%公众网民表示“比较普遍，感觉频率较多”；有 14.90%公众网民表示“几乎每个都出现”；有 11.75%公众网民表示“出现频率较少”；7.33%公众网民表示“几乎没有遇到”。数据显示，八成（80.92%）公众网民认为大数据杀熟情况比较多或有一定比例。

和去年相比，公众网民遭遇大数据杀熟情况的选择率有所降低，下降了 1.98 个百分点（去年为 82.90%）。同时，“几乎每个都出现”和“出现频率较少”的选择率变化较明显，分别下降了 3.88%和上升了 2.43%，这一变化均可表明大数据杀熟现象在公众网民中的普遍性和频发性有所降低，企业和监管机构对大数据杀熟的治理略有成效，应继续加强对大数据应用的监管，确保市场公平与消费者权益保护。



图表 5.7-3：大数据杀熟泛滥状况图

（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 3 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）？）

（2）互联网平台监管状况

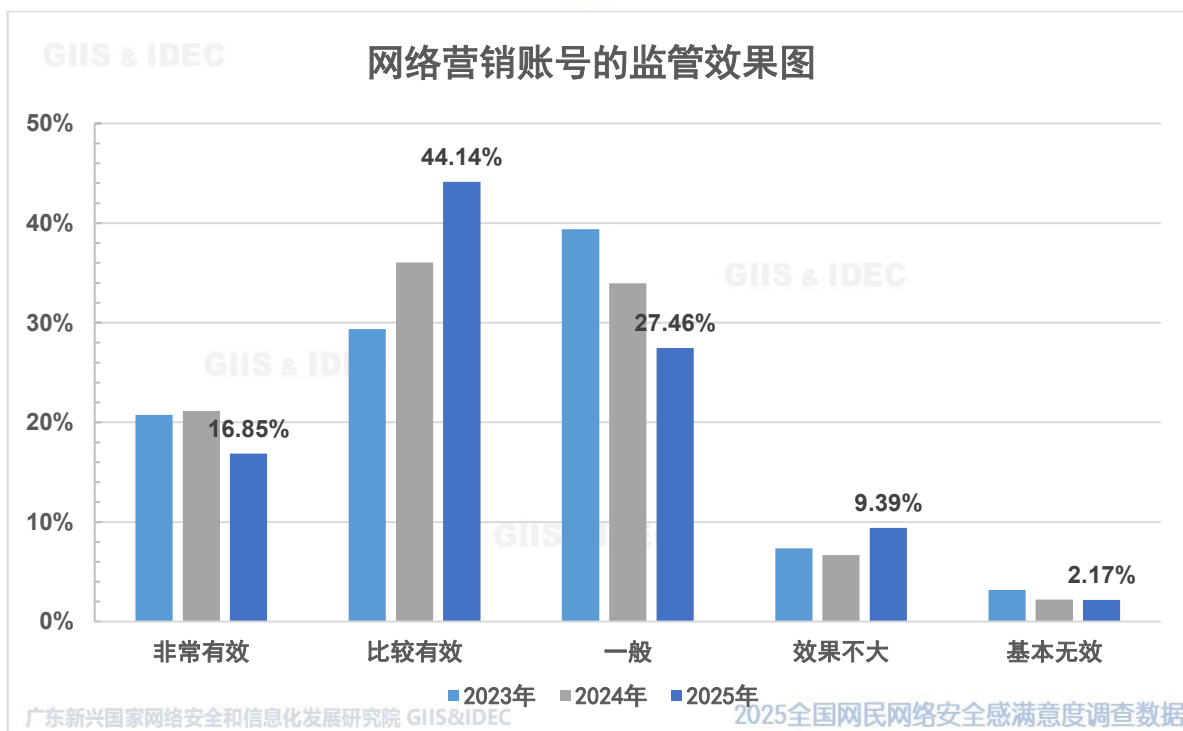
公众网民对互联网平台监管的认可度稳步提升，尤其是网络营销账号的监管，满意度评价上涨，但仍存在监管流于形式、执行存在一刀切情况和平台责任难以落实等问题。同时，自媒体平台的信息发布检查措施效果的正面评价连续三年大幅上涨，效率问题是提升成效的重点。网络谣言的监管或辟谣措施持正面评价的网民突破六成，而对官方辟谣渠道的要求逐渐提供。提高网民素养和加强监管依旧是引导网络舆情正确发展的两大关键。直播带货兴起，公众对整治直播低俗行为和不文明言论以及诱导打赏的需求更加迫切。互联网平台各领域监管的好评率和平均分均有下降，表明平台

企业需要重视监管职责和作用，互联网平台监管到位有助于减少网络问题的滋生，构建清朗的网络环境。

4) 公众网民对互联网平台监管成效的认可度稳步提升

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：44.14%的网民认为比较有效，16.85%网民认为非常有效，27.46%参与调查的网民认为一般，9.39%的网民认为效果不大，2.17%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 60.99%，负面评价（效果不大+基本无效）的占 11.56%。数据显示，超过六成的公众网民对相关部门对网络营销账号的监督成效给予了正面评价，总体上公众网民认为政府对网络营销账号的监管和引导是有效的。

和去年相比，正面评价持续上涨，上涨了 3.82 个百分点，负面评价也上涨了 2.67 个百分点，整体而言公众网民对政府监管网络营销账号的有效性评价仍持续增长，表明网民对政府监管工作的信心在增强。综上所述，尽管正面评价的增长速度放缓，但依旧可以说明有关部门对网络营销账号的监管和引导工作在过去一年中有一定成效、得到了更多网民的认可。随着有关部门监管力度的持续加大和监管机制的不断完善，相信网络营销环境会进一步得到改善。



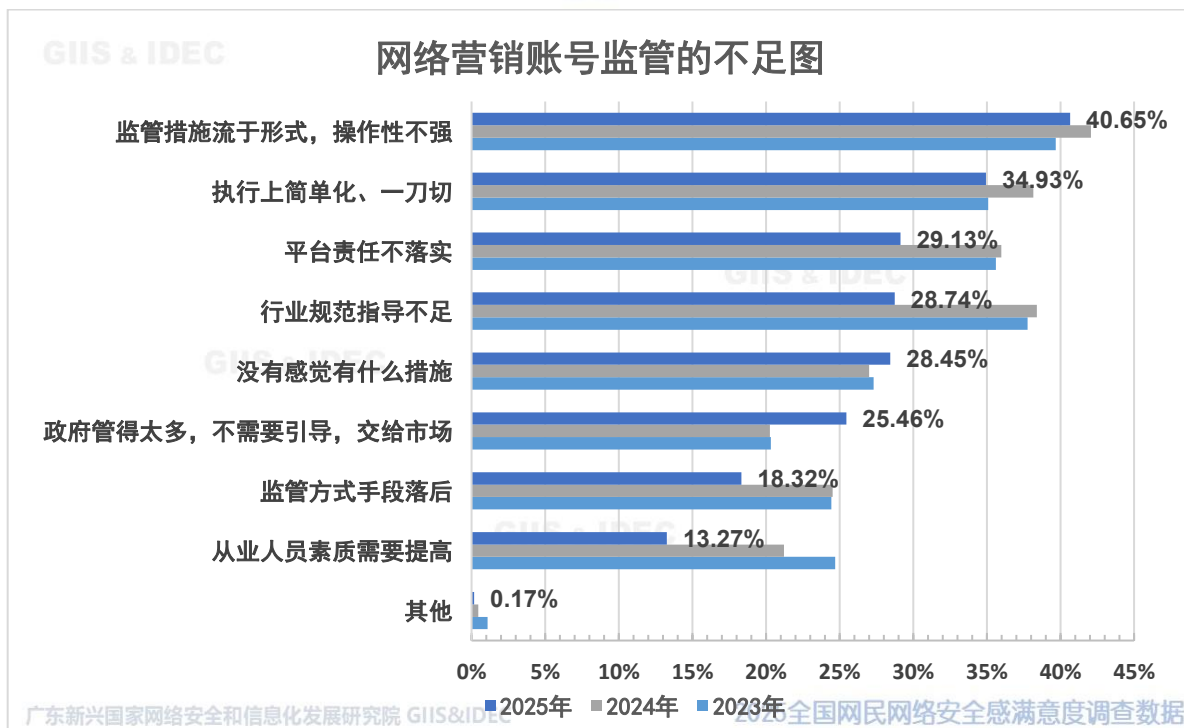
图表 5.7-4：网络营销账号的监管效果图

（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 4 题：您认为现在有关部门对网络营销账号的监管措施是否有效？）

4.1) 监管力度、执行操作和平台责任是网络营销账号监管的不足之处

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“监管措施流于形式，操作性不强”，选择率 40.65%；第二位是“执行上简单化、一刀切”，选择率 34.93%；第三位是“平台责任不落实”，选择率 29.13%；第四位是“行业规范指导不足”，选择率 28.74%；第五位是“没有感觉有什么措施”，选择率 28.45%；第六位是“政府管得太多，不需要引导，交给市场”，选择率 25.46%；第七位是“监管方式手段落后”，选择率 18.32%；第八位是“从业人员素质需要提高”，选择率 13.27%。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监管流于形式、执行存在一刀切情况和平台责任难以落实等。

和去年相比，“执行上简单化、一刀切”上升至第二位，表明对网络营销账号的监管在执行方面存在较大问题，需落实执行细节。此外，“监管方式手段落后”和“从业人员素质需提高”均下降一位，选择率大幅下降了 6.21 和 7.96 个百分点，表明过去一年对网民警营账号的监管手段有所升级、从业人员的素质不断加强，需继续保持。



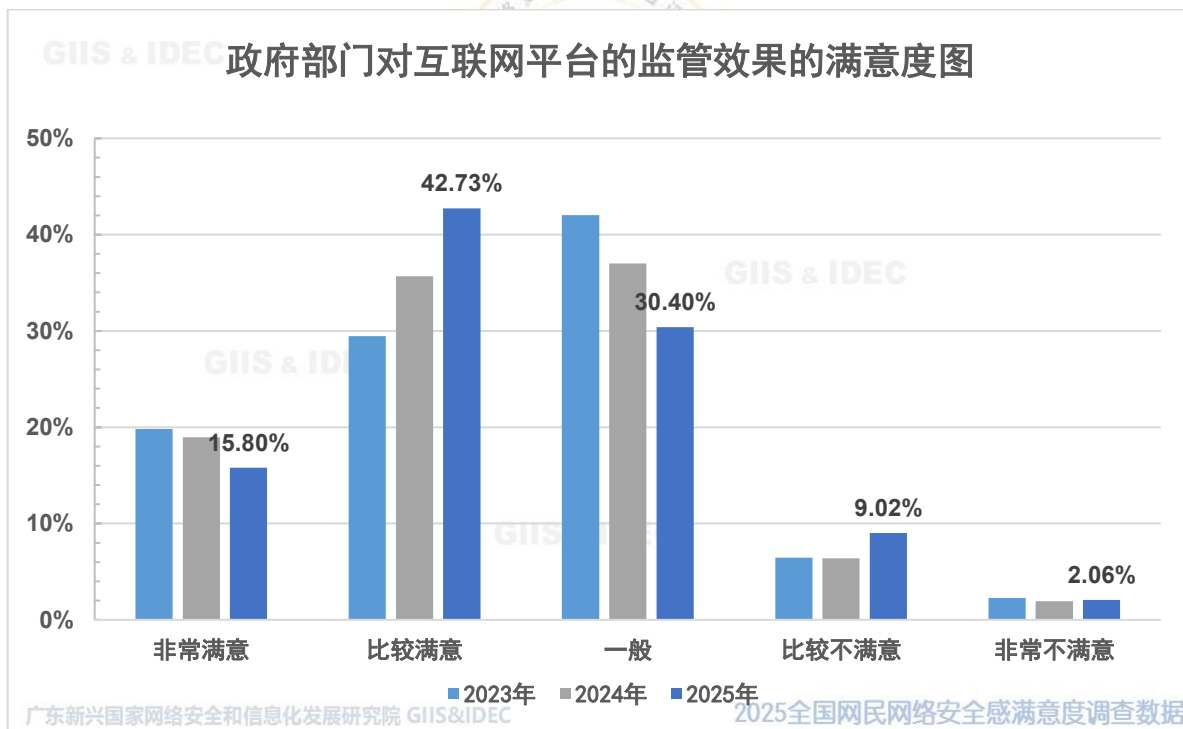
图表 5.7-5：网络营销账号监管的不足图

（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 4.1 题：监管措施效果不好的地方在于：（多选））

5) 公众网民对政府部门对互联网平台监管效果的满意度略有上升

公众网民对政府部门对互联网平台的监管效果的满意度评价：**42.73%**的网民认为比较满意，**30.40%**参与调查的网民认为一般，**15.80%**网民认为非常满意，**9.02%**的网民认为比较不满意，**2.06%**网民认为非常不满意。数据显示，持正面评价（非常满意+比较满意）的公众网民占**58.53%**，负面评价（比较不满意+非常不满意）的占**11.08%**，近六成公众网民对政府部门对互联网平台的监管效果比较满意。

和去年相比，公众网民对于政府部门对互联网平台的监管效果持正面态度的比例持续上升。正向评价上涨了**3.88**个百分点，连续三年实现满意度上涨，负向评价也上涨了**2.75**个百分点。整体而言，公众对政府部门对互联网平台的监管效果的满意度有所上升，证明了监管措施的有效性。



图表 5.7-6：政府部门对互联网平台的监管效果的满意度图

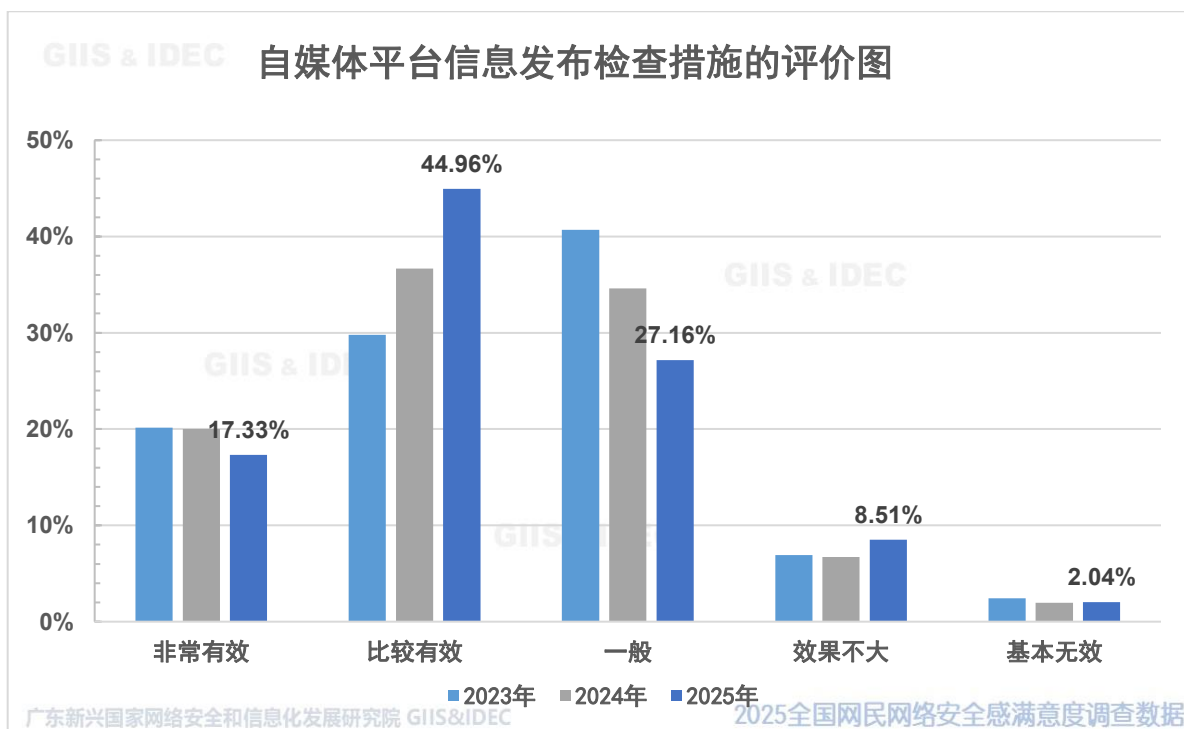
（图表数据来源：公众网民版专题7 互联网平台监管与企业自律专题第5题：您对政府部门对互联网平台的监管效果满意吗？）

6) 自媒体平台合规检查措施效果逐年增强

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：**17.33%**公众网民表示非常有效；**44.96%**公众网民表示比较有效；有**27.16%**公众网民表示一般；

8.51%公众网民表示效果不大；2.04%公众网民表示基本无效。数据显示，超过六成（62.29%）公众网民认为检查措施的是比较有效和非常有效，一成左右的（10.55%）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）的网民比例大幅提高，提高了5.59个百分点，表明网民对自媒体平台信息发布检查措施的评价持续向好，有效性不断加强。数据显示，公众网民对自媒体平台的信息发布检查措施效果的正面评价连续三年大幅上涨，表现出公众对自媒体平台检查措施的信心，展现出自媒体平台在加强内容审核、提升合规性方面取得的显著成效。



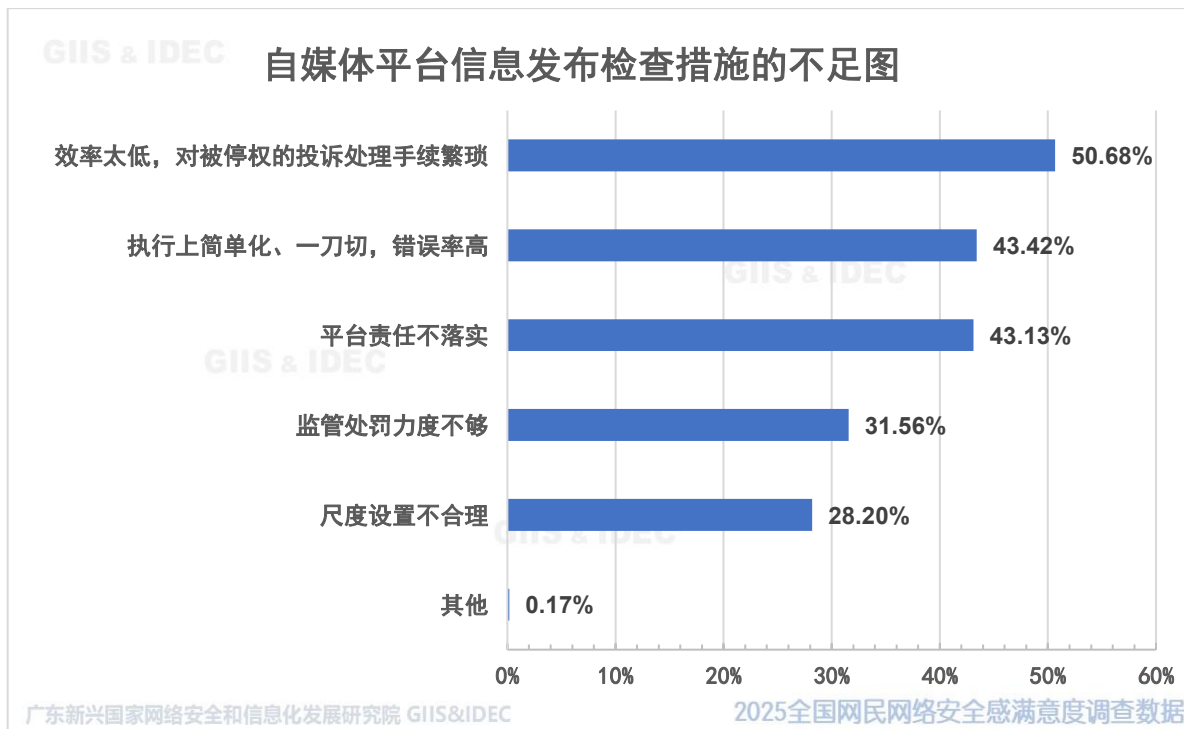
图表 5.7-7：自媒体平台信息发布检查措施的评价图

（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6题：您认为自媒体平台（微博、公众号、短视频等）对网民发布的信息或视频内容检查措施是否有效？）

6.1）效率问题是自媒体平台信息发布检查重点

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“效率太低，对被停权的投诉处理手续繁琐”，选择率 50.68%；第二位是“执行上简单化、一刀切，错误率高”，选择率 43.42%；第三位是“平台责任不落实”，选择率 43.13%；第四位是“监管处罚力度不够”，选择率 31.56%；第五位是“尺度设置不合

理”，选择率 28.20%；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效率低，手续繁琐、执行落实一刀切和平台责任不落实等方面。平台需提高处理举报信息的效率，把握好执行落实和处理手续的度，不可轻易一刀切、但也需落实平台监管职责，提高监管效率。



图表 5.7-8：自媒体平台信息发布检查措施的不足图

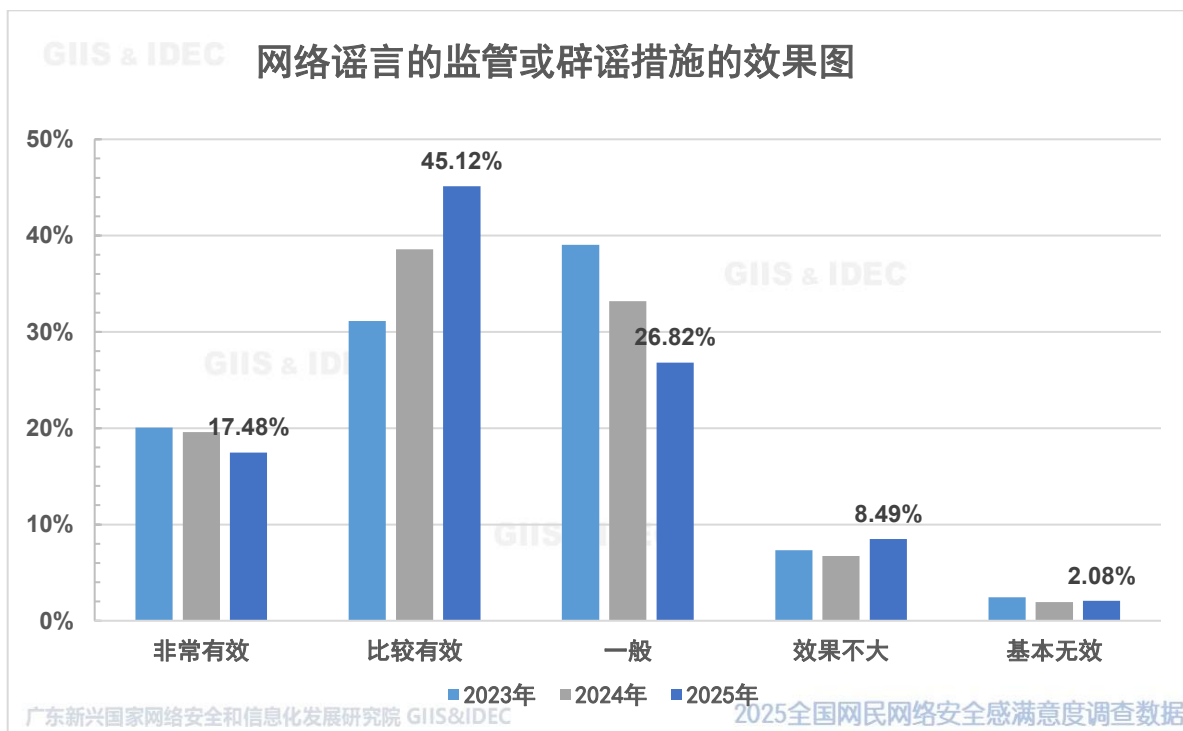
（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 6.1 题：平台检查措施效果不好的地方在于：（多选，最多选 5 个））

7）公众网民认为网络谣言监管效果逐年增强

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：45.12%公众网民认为比较有效；26.82%网民认为一般；有 17.48%网民认为非常有效；有 8.49%网民认为效果不大；2.08%网民认为基本无效。数据显示，超过六成（62.60%）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）的网民比例持续上涨，上涨了 4.44 个百分点，对网络谣言的监管或辟谣措施持正面评价的网民突破六成，表明公众网民对网络谣言的监管或辟谣措施的认可度在逐年提高，反映出相关部门和平台打击网络谣言方面取得的显著成效，监管力度的加强和辟谣机制的有效性正在被更多人所

认可。



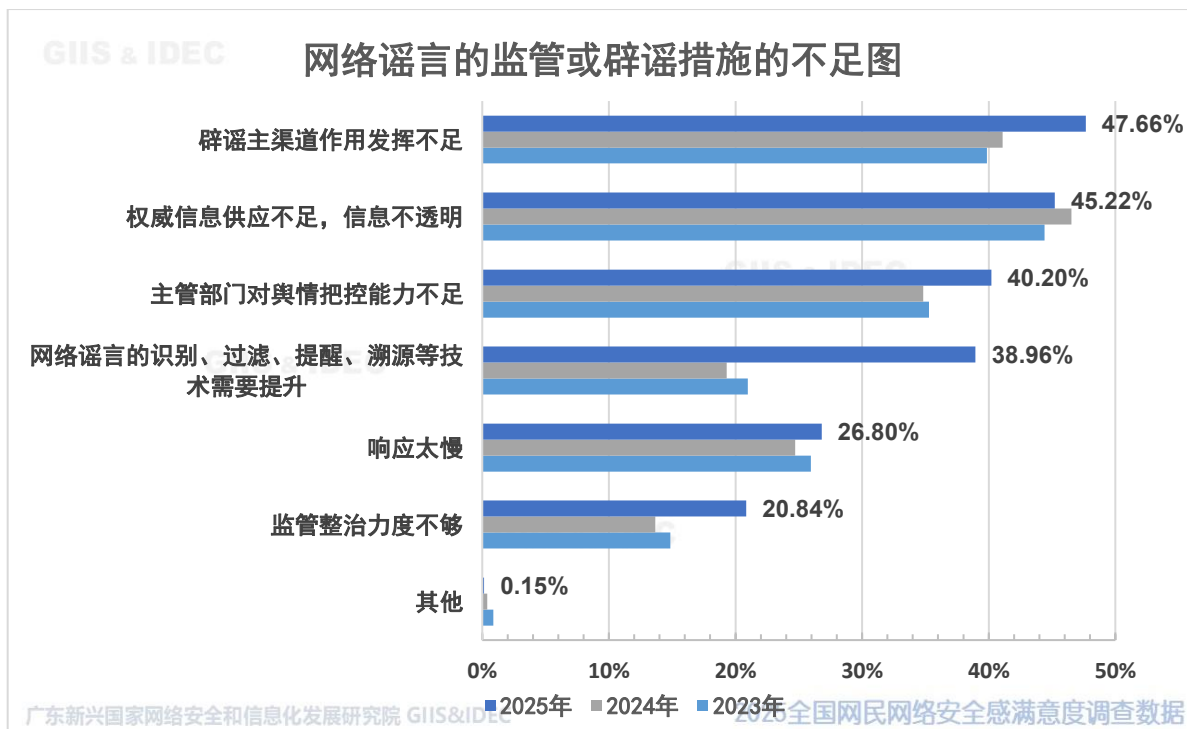
图表 5.7-9：网络谣言的监管或辟谣措施的效果图

（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7题：您认为网络谣言的监管或辟谣措施是否有效？）

7.1) 公众网民对官方的辟谣渠道要求渐高

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：第一位是“辟谣主渠道作用发挥不足”，选择率 47.66%；第二位是“权威信息供应不足，信息不透明”，选择率 45.22%；第三位是“主管部门对舆情把控能力不足”，选择率 40.20%；第四位是“网络谣言的识别、过滤、提醒、溯源等技术需要提升”，选择率 38.96%；第五位是“响应太慢”，选择率 26.80%；第六位是“监管整治力度不够”，选择率 20.84%。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辟谣主渠道作用发挥不足和权威信息不足等方面。

和去年相比，“辟谣主渠道作用发挥不足”上升至第一名，选择率大幅上涨了6.56个百分点，表明公众网民越来越对辟谣主渠道和权威辟谣信息的需求越来越迫切，官方辟谣主渠道如中国互联网联合辟谣平台应加强推广和作用发挥。

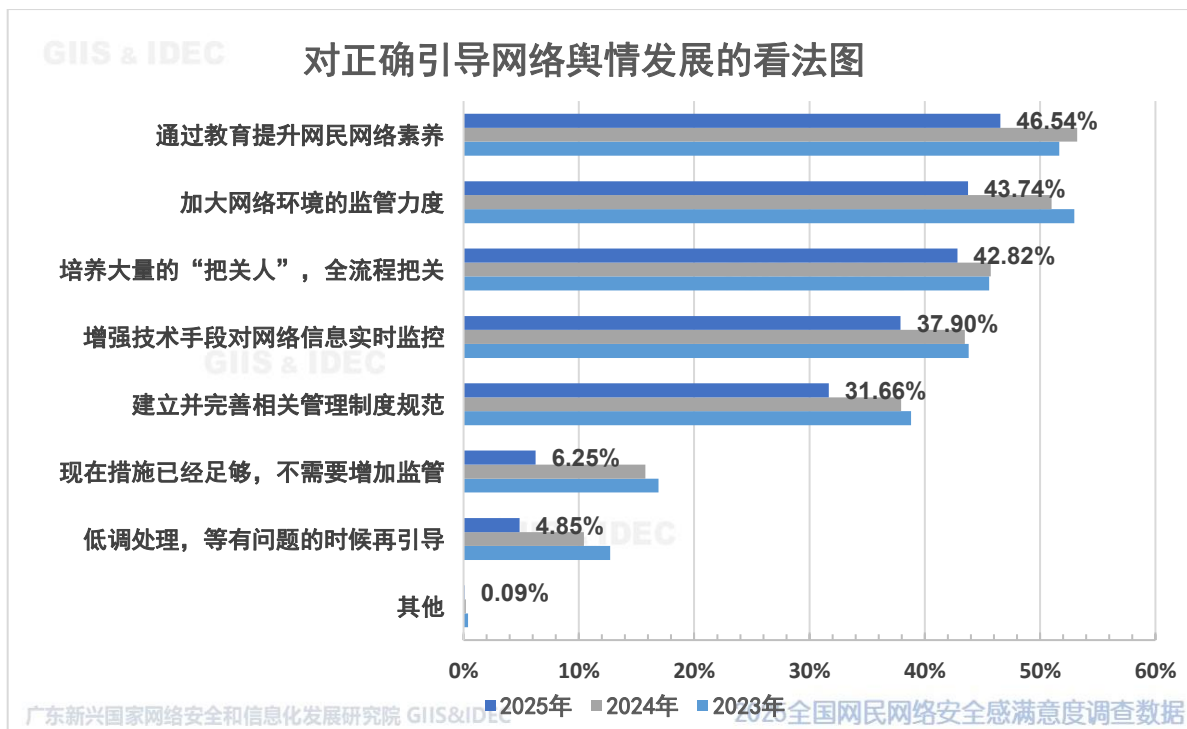


图表 5.7-10：网络谣言的监管或辟谣措施的不足图

（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 7.1 题：措施效果不好的地方在于：（多选，最多选 5 个））

8）公众网民认为应该提升素养和加强监管等手段正确引导网络舆情发展的关键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“通过教育提升网民网络素养”（选择率 46.54%）；第二位是“加大网络环境的监管力度”（选择率 43.74%），第三位是“培养大量的‘把关人’，全流程把关”（选择率 42.82%），第四位是“增强技术手段对网络信息实时监控”（选择率 37.90%），第五位是“建立并完善相关管理制度规范”（选择率 31.66%），第六位是“现在措施已经足够，不需要增加监管”（选择率 6.25%），第七位是“低调处理，等有问题的时候再引导”（选择率 4.85%）。数据显示，公众网民认为提高网民素养和加强监管依旧是引导网络舆情正确发展的两大关键。

和去年相比，各个选项的排名不变。“现在措施已经足够，不需要增加监管”和“低调处理，等有问题的时候再引导”的选择率大幅下降，分别下降了 9.53 个和 5.58 个百分点，反映出公众网民对正确引导网络舆情手段的迫切需求，越来越多的网民认为正确引导网络舆情需要不断加强监管和大力引导。



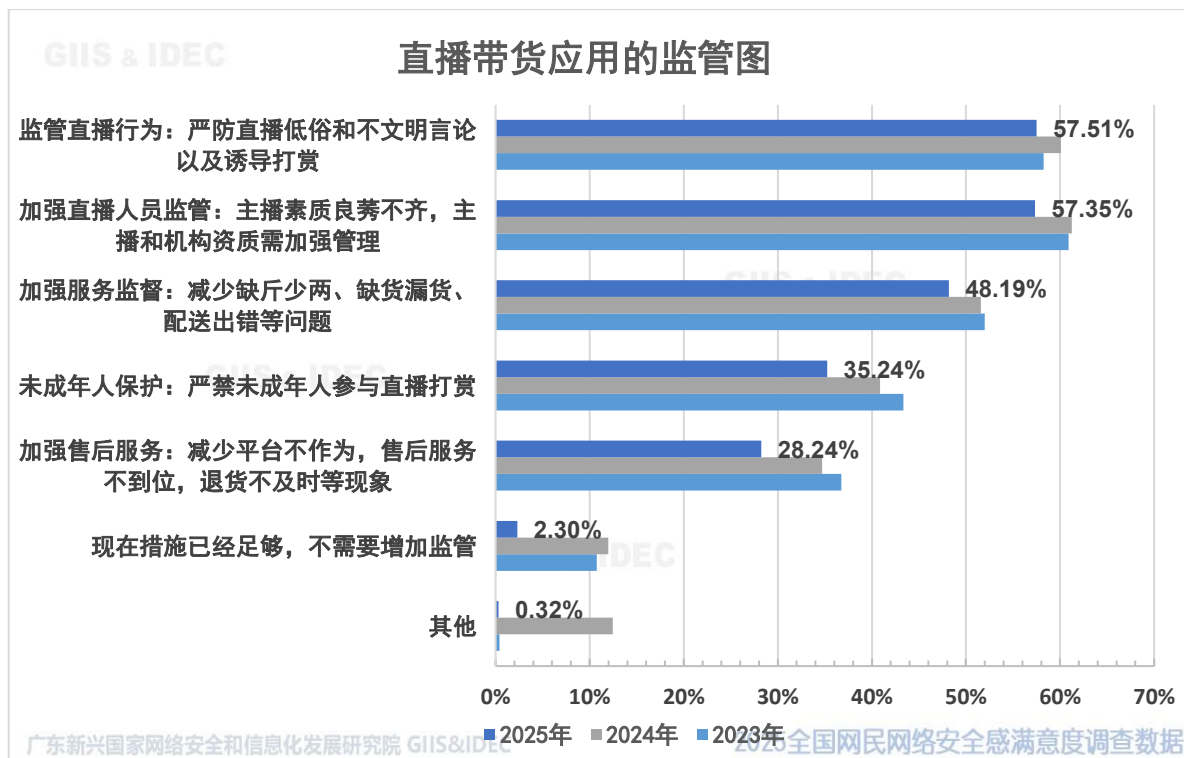
图表 5.7-11：对正确引导网络舆情发展的看法图

（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8题：您对引导网络舆情正确发展的看法？（多选））

9）主播素质、内容和服务质量是直播带货监管的重点视角

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“监管直播行为”（选择率 57.51%）；第二位是“加强直播人员监管”（选择率 57.35%），第三位是“加强服务监督”（选择率 48.19%），第四位是“未成年人保护”（选择率 35.24%），第五位是“加强售后服务”（选择率 28.24%），第六位是“现在措施已经足够，不需要增加监管”（选择率 2.30%）。数据显示，公众网民认为应该采取加强直播人员监管、倡导文明直播等手段加强对直播带货的进行规管。

和去年相比，“监管直播行为”上升至第一位，表明公众网民对整治直播低俗行为和不文明言论以及诱导打赏的需求更加迫切，可能与近一年来网络直播带货受众越来越广相关。除此之外，“现在措施已经足够，不需要增加监管”的选择率较去年大幅下降，从 11.99% 下降至 2.30%，下降了 9.69 个百分点，体现了公众网民对直播带货行业监管的需求和意识都大幅提高。相关部门和直播平台、行业协会等主体需进一步开展对直播带货的监管和立法工作，构建一个健康、有序、可持续发展的直播带货生态环境。



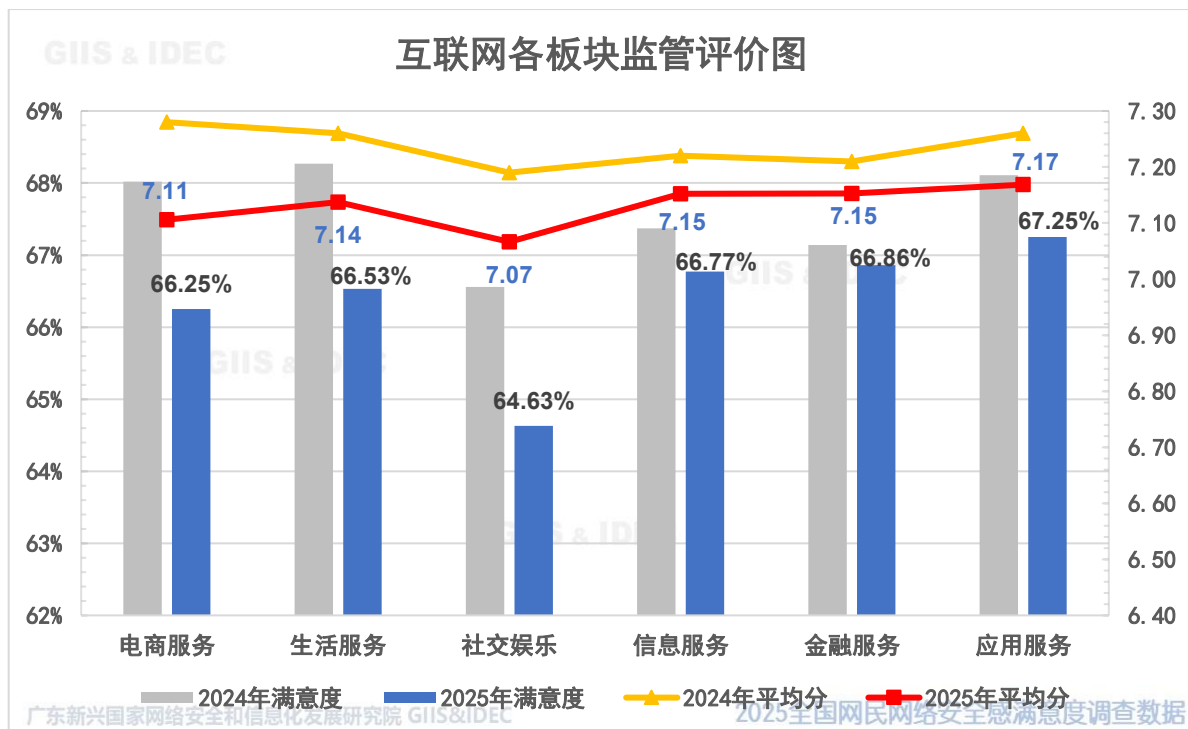
图表 5.7-12：直播带货应用的监管图

（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9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））

10) 公众网民对互联网平台监管到位的好评率下降

调查发现网民对互联网平台监管到位的好评率结果的排列：第一位是“应用服务类平台”（平均分 7.17，好评率 67.25%）；第二位是“金融服务类平台”（平均分 7.15，好评率 66.86%）；第三位是“信息生活类平台”（平均分 7.15，好评率 66.77%）；第四位是“生活服务类平台”（平均分 7.14，好评率 66.53%）；第五位是“电商服务类平台”（平均分 7.11，好评率 66.25%）；第六位是“社交娱乐类平台”（平均分 7.07，好评率 64.63%）。数据显示，公众网民对应用服务类平台和金融服务类平台的监管评价稍好，社交娱乐类平台的监管评价最低，但是平均分都超过 7 分。

和去年相比，排位变动较大。其中平均分变化最大的是电商服务平台，从平均分第一名下降至第五位，下降了 0.17 分，表明过去一年电商平台的监管稍有疏忽，需重新加强监管。各个选项的好评率和平均分均有下降，表明平台企业需要重视监管职责和作用，互联网平台监管到位有助于减少网络问题的滋生，构建清朗的网络环境。



图表 5.7-13：互联网各板块监管评价图

（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 10 题：您认为互联网哪些板块的监管比较到位？（非常低 1-2 分；较低 3-4 分；一般 5-6 分；较高 7-8 分；非常高 9-10 分））

（3）互联网行业乱象治理

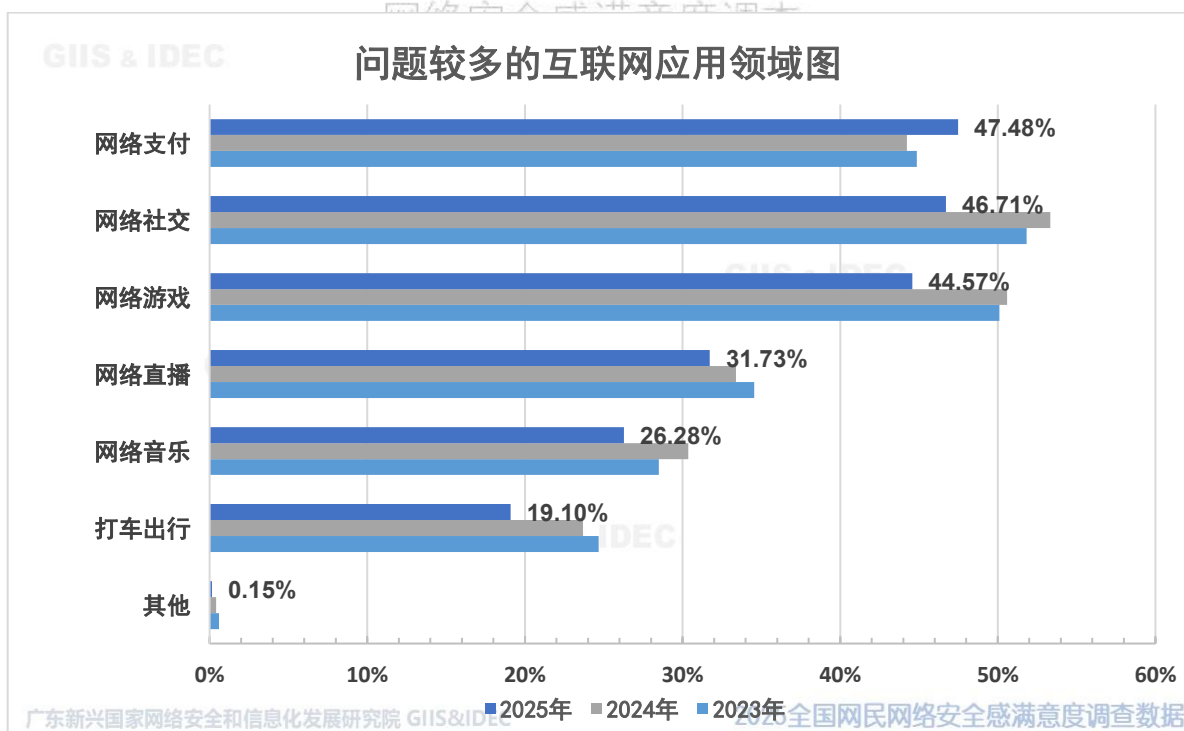
调查结果显示，网络支付、网络社交和网络游戏等领域是大部分网民认为存在问题较多的互联网应用，需进一步加强治理。互联网平台侵犯个人信息和霸王条款的态势有所加重，但小商户和从业人员的待遇有所好转。电商平台内商家不正当竞争行为泛滥的最主要原因被认为是平台监管缺位、主体责任不落实，加强电商平台内不正当竞争行为管治的期望和建议在于多元主体协同共同对不正当竞争行为进行管治。网民对自媒体乱象治理专项行动的成效好评度略有下降，虚假广告和标题党是自媒体行业乱象的主要顽疾，流动驱动和利益驱使以及从业人员素质低则是自媒体乱象的主要成因，加强自媒体监管需强化队伍建设、提高从业人员平均素质水平等。

11）网络支付、网络社交和网络游戏是存在问题较多的互联网应用

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“网络支付”（选择率 47.48%）；第二位是“网络社交”（选择率 46.71%）；第三位是“网

络游戏”（选择率 44.57%）；第四位是“网络直播”（选择率 31.73%）；第五位是“网络音乐”（选择率 26.28%）；第六位是“打车出行”（选择率 19.10%）。数据显示，网络支付、网络社交和网络游戏等领域是大部分网民认为存在问题较多的互联网应用，需进一步加强治理。

和去年相比，网络支付的排名上升至第一位，网络社交和网络游戏仍是网民较为关注的重点应用。这一数据表明，在当前互联网应用领域中，网络支付、网络社交和网络游戏依旧是问题多发的“重灾区”，需要行业内外共同努力，加强监管，治理行业乱象。同时，网络支付排名的上升提醒相关平台企业，网络支付涉及用户财产金钱，需进一步针对问题加强治理和监管，保障用户的资金安全。



图表 5.7-14：问题较多的互联网应用领域图

（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 11 题：您认为当前哪个互联网应用领域存在问题较多？（多选））

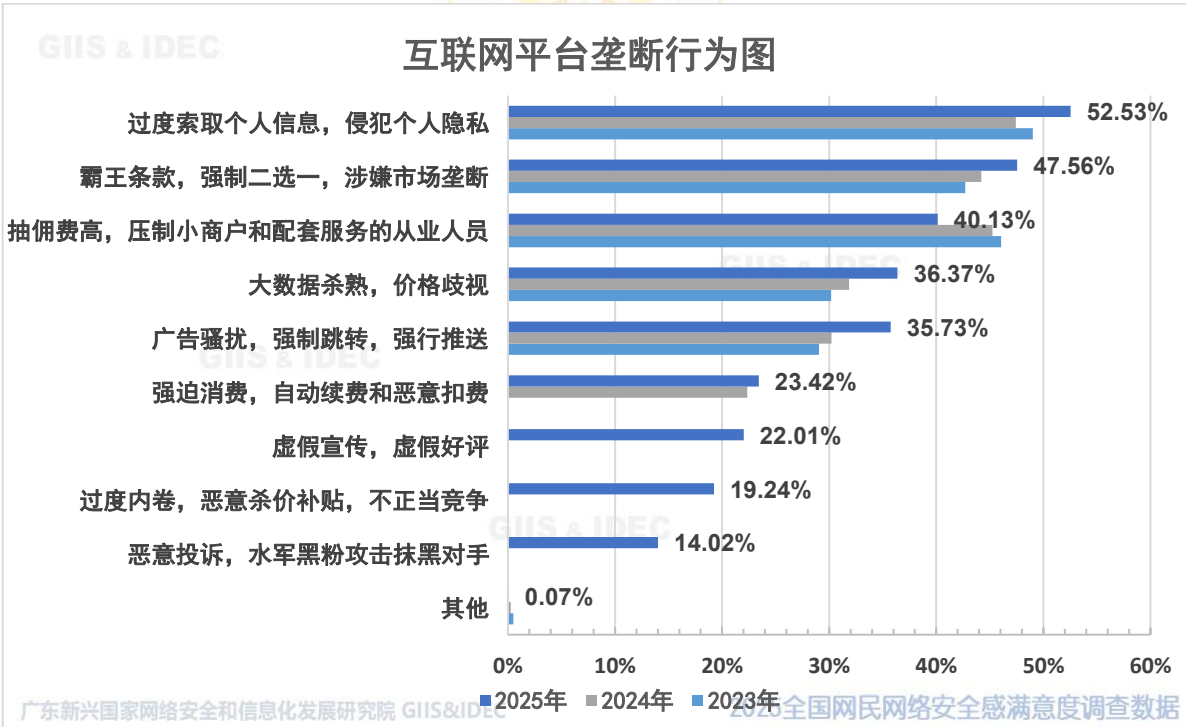
12）互联网平台依旧面临用户权益和市场竞争的双重问题

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，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%）；第三位是“抽佣费高，压制小商户和配套服务的从业人员”（选择率 40.13%）；第四位是“大数据杀熟，价格歧视”（选择率 36.37%）；

第五位是“广告骚扰，强制跳转，强行推送”（选择率 35.73%）；第六位是“强迫消费，自动续费和恶意扣费”（选择率 23.42%）；第七位是“虚假宣传，虚假好评”（选择率 22.01%）；第八是“过度内卷，恶意杀价补贴，不正当竞争”（选择率 19.24%）；第九是“恶意投诉，水军黑粉攻击抹黑对手”（选择率 14.02%）。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过度索取个人信息、霸王条款和抽佣费高等问题。

和去年比较，“霸王条款，强制二选一，涉嫌市场垄断”从第三位上升至第二位，选择率上涨了 3.35 个百分点，“过度索取个人信息，侵犯个人隐私”保持在第一位，但选择率持续上涨了 5.11 个百分点，表明侵犯个人信息和霸王条款的态势有所加重。

“抽佣费高，压制小商户和配套服务的从业人员”排名下降一位，同时选择率下降了 5.12 个百分点，表明平台对压制小商户和从业人员的情况有所好转，这一变化可能与今年“外卖大战”引发公众热议从而督促平台企业降低抽佣费用和提高从业人员保障有关。



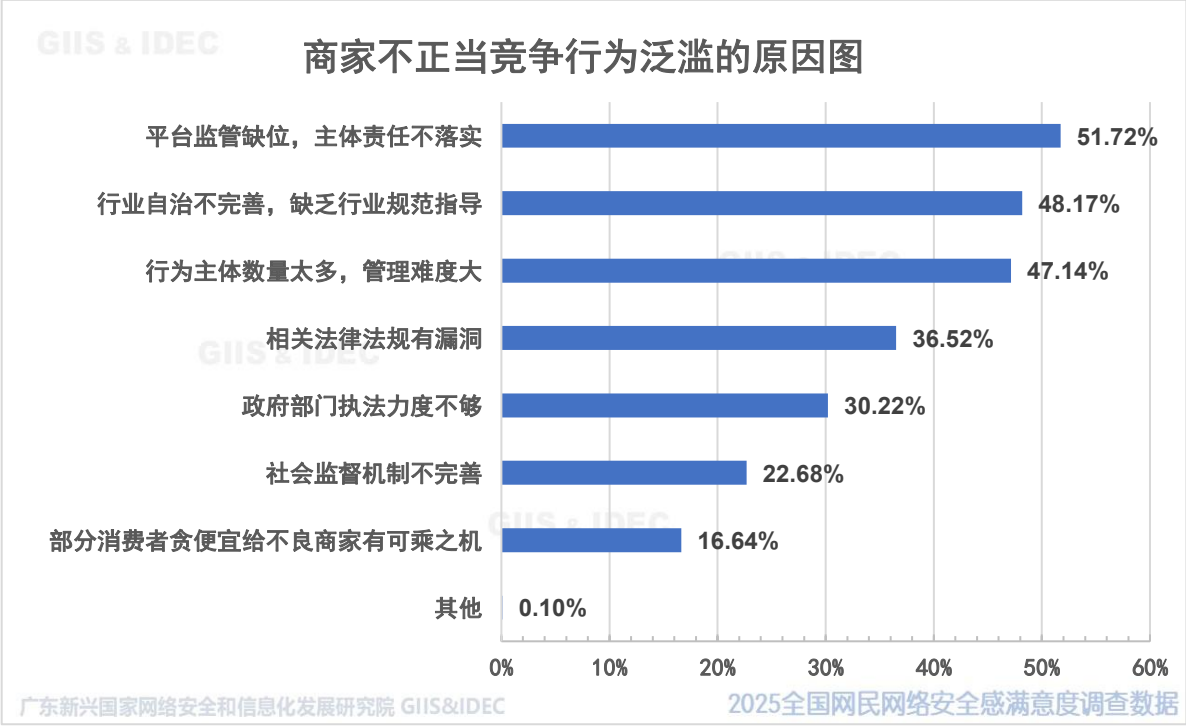
图表 5.7-15：互联网平台不正当竞争行为图

（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 12 题：您认为以下哪些互联网平台企业不规范经营、不正当竞争问题比较严重？（多选））

12.1）公众网民认为目前电商平台内商家不正当竞争行为泛滥的最主要原因在于

平台监管缺位

参与调查的公众网民对目前电商平台内商家的不正当竞争行为泛滥的原因分析为：第一是“平台监管缺位，主体责任不落实”（选择率 51.72%）；第二是“行业自治不完善，缺乏行业规范指导”（选择率 48.17%）；第三是“行为主体数量太多，管理难度大”（选择率 47.14%）；第四是“相关法律法规有漏洞”（选择率 36.52%）；第五是“政府部门执法力度不够”（选择率 30.22%）；第六是“社会监督机制不完善”（选择率 22.68%）；第七是“部分消费者贪便宜给不良商家有可乘之机”（选择率 16.64%）。数据显示，公众网民认为目前电商平台内商家不正当竞争行为泛滥的最主要原因是平台监管缺位、主体责任不落实，选择率超过 50%。行业规范管理和相关立法执法也被认为是不正当竞争行为泛滥的重要原因。



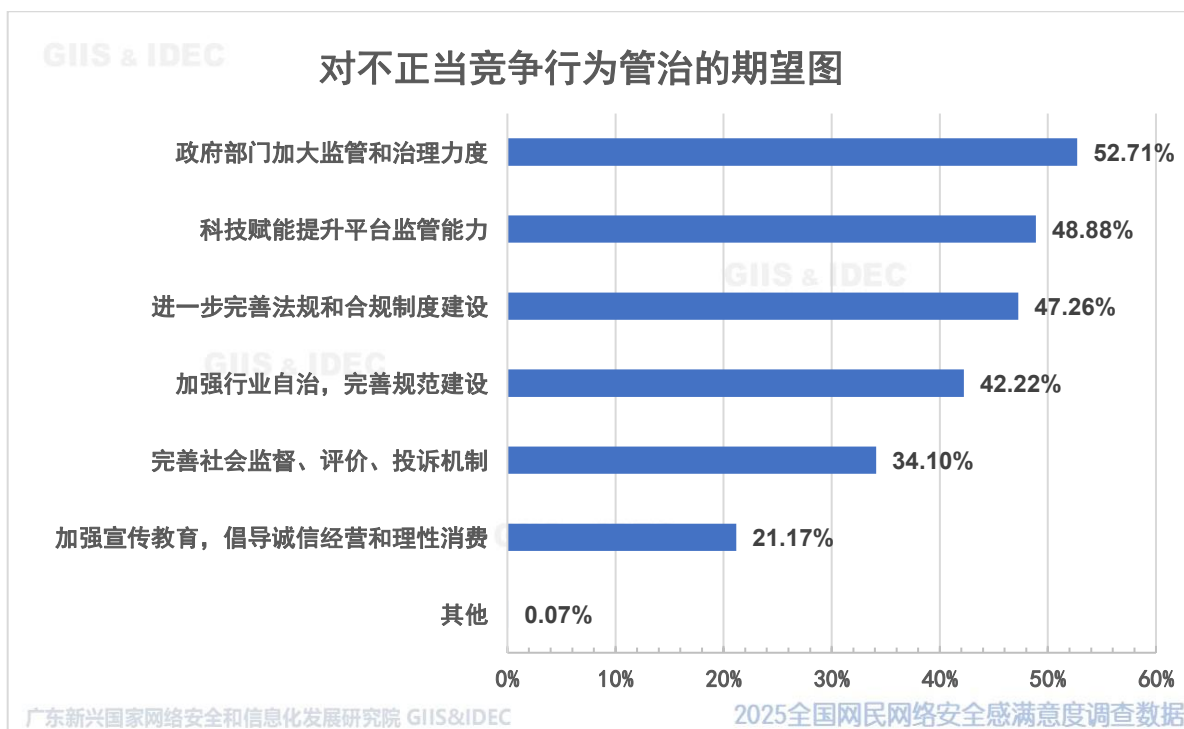
图表 5.7-16：商家不正当竞争行为泛滥的原因图

（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 12.1 题：您认为目前电商平台内商家的不正当竞争行为泛滥的原因是什么？（多选））

12.2）多元主体协同治理电商平台内不正当竞争行为

公众网民对加强电商平台内不正当竞争行为管治的期望和建议是：第一是“政府部门加大监管和治理力度”（选择率 52.71%）；第二是“科技赋能提升平台监管能力”（选择率 48.88%）；第三是“进一步完善法规和合规制度建设”（选择率 47.26%）；第

四是“加强行业自治，完善规范建设”（选择率 42.22%）；第五是“完善社会监督、评价、投诉机制”（选择率 34.10%）；第六是“加强宣传教育，倡导诚信经营和理性消费”（选择率 21.17%）。综上所述，公众网民对加强电商平台内不正当竞争行为管治的期望和建议在于多元主体协同共同对不正当竞争行为进行管治，政府部门应发挥监管和治理职能，健全反不正当竞争相关法律法规和企业合规制度；平台加大对不正当恶意竞争行为的监管力度；行业协会带头规范行业自律条例；完善社会监督评价机制；加大对反不正当竞争的宣传教育，倡导平台企业和商家诚信经营、消费者理智消费。



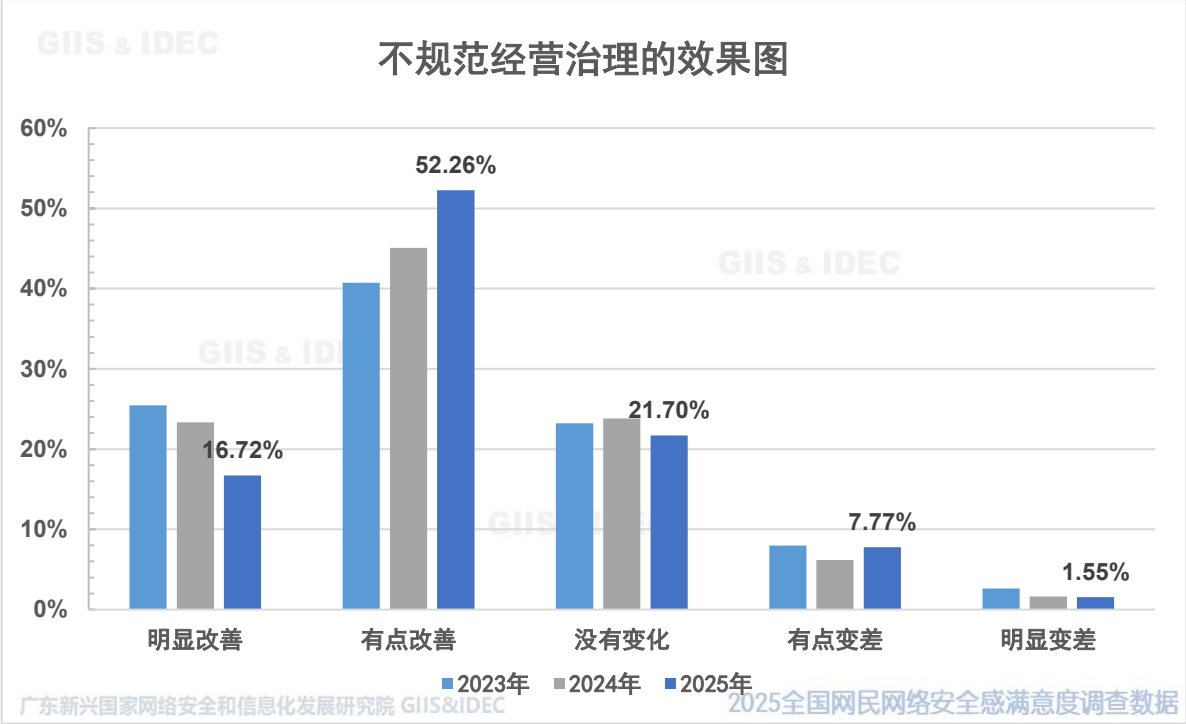
图表 5.7-17：对不正当竞争行为管治的期望图

（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12.2题：您对加强电商平台内不正当竞争行为管治的期望和建议是什么？（多选））

13）公众网民对不规范经营行为的治理效果好评度基本持平

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 52.26%）；第二位是“没有变化”（选择率 21.70%）；第三位是“明显改善”（选择率 16.72%）；第四位是“有点变差”（选择率 7.77%）；第五位是“明显变差”（选择率 1.55%）。数据显示，近七成（68.98%）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）上涨了 0.57 个百分点，负面评价（有点变差+明显变差）也上涨了 1.52 个百分点，显示满意度总体评价较去年变化幅度较小，好评度基本持平，体现了政府部门互联网行业不规范经营的治理工作有成效，但仍需进一步加强，提高公众的好评度。



图表 5. 7-18：不规范经营行为的治理效果图

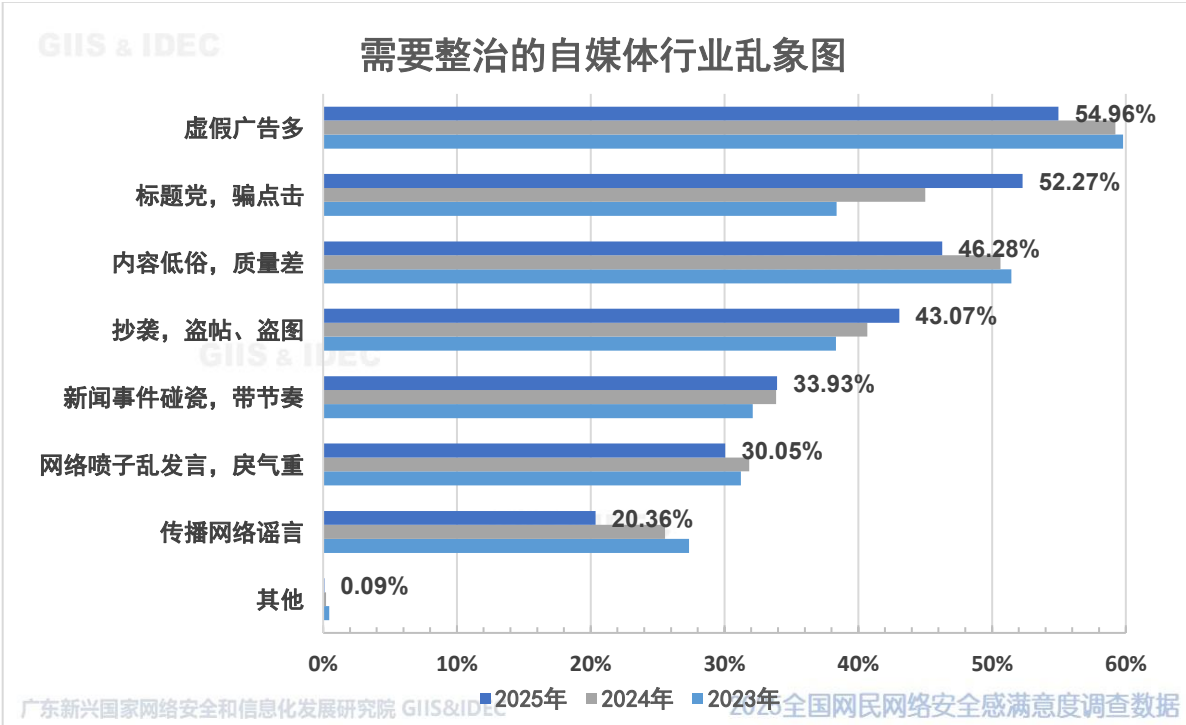
（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 13 题：您认为目前政府部门对互联网行业不规范经营行为的治理效果如何？）

14）自媒体行业乱象整治中虚假广告和标题党最为严峻

参与调查的公众网民认为需要整治的自媒体行业乱象：排第一位是“虚假广告多”（选择率 54.96%）；第二位是“标题党，骗点击”（选择率 52.27%）；第三位是“内容低俗，质量差”（选择率 46.28%）；第四位是“抄袭、盗帖、盗图”（选择率 43.07%）；第五位是“新闻事件碰瓷，带节奏”（选择率 33.93%）；第六位是“网络喷子乱发言，戾气重”（选择率 30.05%）；第七位是“传播网络谣言”（选择率 20.36%）。数据显示，公众网民认虚假广告和标题党是自媒体行业的主要顽疾。

和去年相比，“标题党，骗点击”的排位上升至第二位，选择率大幅上升了 7.27 个百分点，表明过去一年标题党骗点击的情况在自媒体行业中有所恶化，其他选项排位没有发生变动。因此，自媒体行业在追求流量与关注度的同时，必须坚守责任底线，

强化行业自律与外部监管。当前，亟需针对内容失范、广告失真、标题党泛滥、版权侵犯及网络谣言等沉痾顽疾进行系统整治，以此提升行业公信力与内容品质，最终营造一个健康、清朗、有序的网络传播生态。



图表 5.7-19：需要整治的自媒体行业乱象图

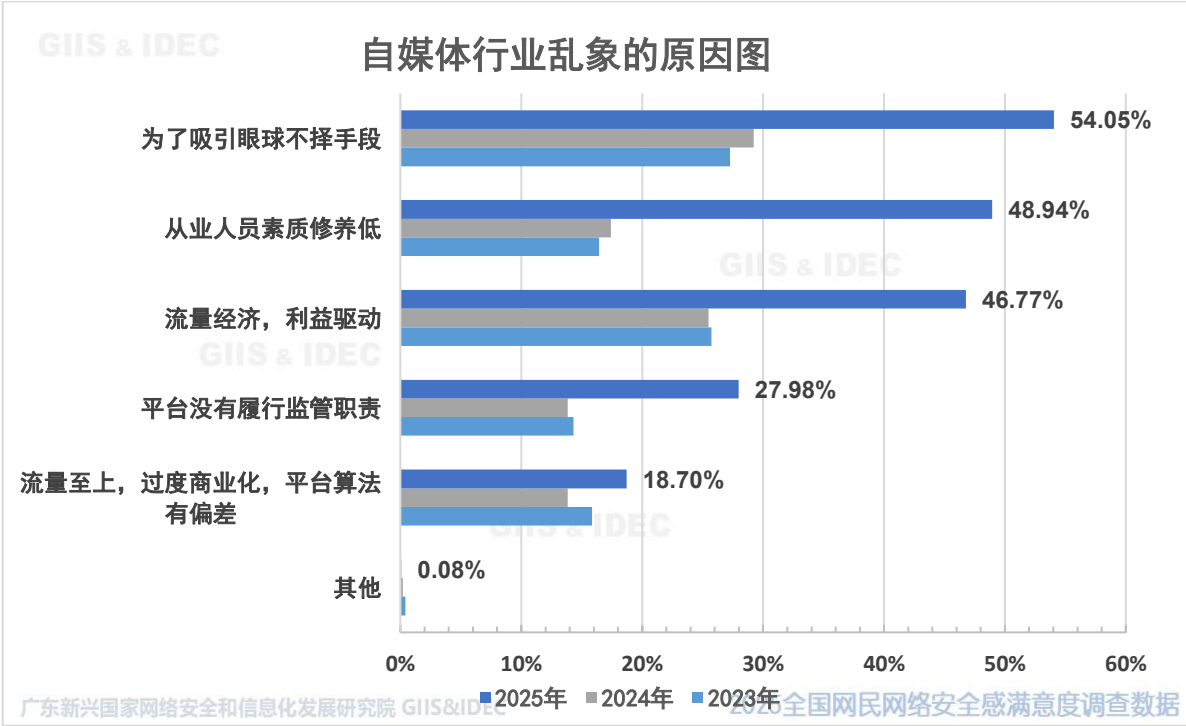
（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 14 题：您认为需要整治的自媒体行业乱象有哪些？（多选））

14.1）流动驱动和利益驱使以及从业人员素质低是自媒体乱象的主要成因

参与调查的公众网民认为自媒体行业乱象的原因：排第一位是“为了吸引眼球不择手段”（选择率 54.05%）；第二位是“从业人员素质修养低”（选择率 48.94%）；第三位是“流量经济，利益驱动”（选择率 46.77%）；第四位是“平台没有履行监管职责”（选择率 27.98%）；第五位是“流量至上，过度商业化，平台算法有偏差”（选择率 18.70%）。数据显示，公众网民认为自媒体行业乱象的主要原因是为了吸引眼球和从业人员素质低以及利益驱动。

和去年相比，“从业人员素质修养低”上升至第二位，表明公众网民对自媒体行业的从业人员的素质修养提出了更高的要求。此外，多个选项的选择率大幅提升，显示出公众网民对整治自媒体行业乱象的了解程度和迫切程度都大幅提升。面对这些问题，构建清朗的自媒体生态，需要行业内外携手，从强化自律监管、优化算法机制、

提升专业素养三方面系统推进，以实现环境的良性发展。



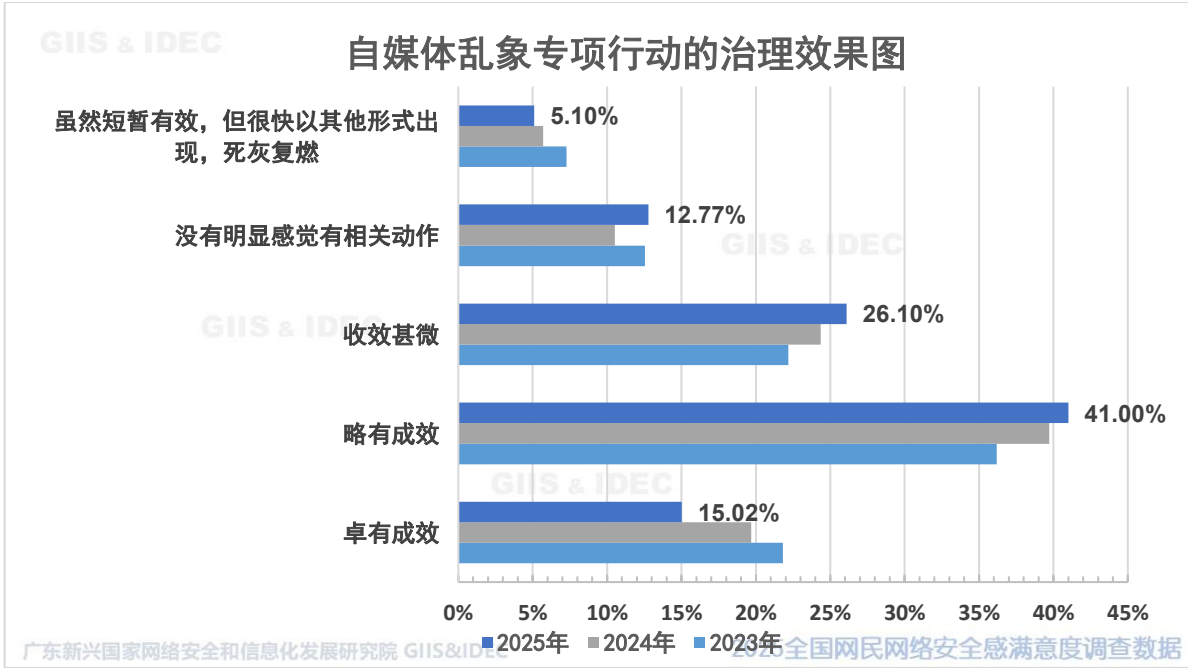
图表 5.7-20：自媒体行业乱象的原因图

（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14.1题：您认为自媒体行业乱象的主要原因是什么？）

14.2）公众网民对自媒体乱象专项行动的治理成效认可度出现下降

参与调查的公众网民认为自媒体乱象专项行动的治理效果：15.02%参与调查的公众网民表示卓有成效；41.00%的公众网民表示略有成效；有 26.10%公众网民表示收效甚微；有 12.77%的公众网民表示没有明显感觉有相关动作；5.10%的公众网民表示虽然短暂有效，但很快以其他形式出现，死灰复燃。数据显示，五成半（56.02%）公众网民认为自媒体乱象专项行动的治理有成效。

和去年相比，自媒体乱象专项行动治理有成效的评价下降 3.39 个百分点，显示出大部分公众网民对治理成效的认可度有所下降，认为治理行动在近一年来对自媒体乱象的整治效果稍有降低。虽然公众网民对专项行动的认可度出现下降情况，但下降幅度不大，仍有超过一半的网民认可专项行动的治理效果，这也提升相关部门和行动组仍需加大力度应对自媒体乱象这一问题，针对层出不穷的新问题创新治理手段和方法，确保治理效果持续有效，真正营造清朗的网络空间。



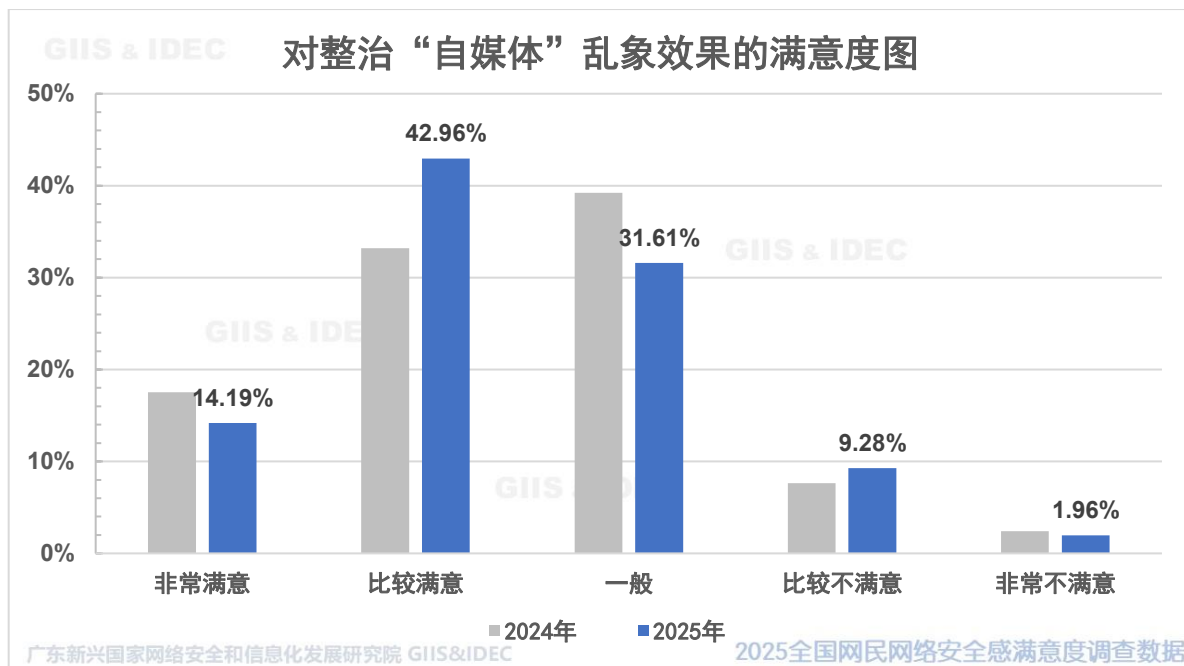
图表 5.7-21：自媒体乱象专项行动的治理效果图

（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 14.2 题：您认为有关部门对自媒体乱象治理的专项行动是否有效？）

14.3）近六成的公众网民认可“自媒体乱象”的整治效果

参与调查的公众网民中，对目前“自媒体乱象”的整治效果表示满意的选择率共有 57.15%，其中“非常满意”为 14.19%，“比较满意”为 42.96%，表示“一般”的有 31.61%，另外表示负向评价的共有 11.24%，其中表示“比较不满意”的有 9.28%，“非常不满意”的有 1.96%。数据显示，近六成（57.15%）网民对目前自媒体乱象的整治效果表示满意。

和去年相比，对整治效果持有正向评价的网民占比上涨了 6.43 个百分点，上涨幅度较大，负向评价也上涨了 1.18 个百分点，综合来看公众网民对自媒体乱象的整治效果满意度上升。当前，整治“自媒体”乱象的工作已取得阶段性成果，近六成的公众认可度表明相关努力已获取多数网民认可。然而，针对现存的不满与期待，相关部门仍需保持战略定力，持续加大整治力度，优化策略举措，实施更精准的专项治理，以切实提升公众满意度，共筑清朗网络空间。



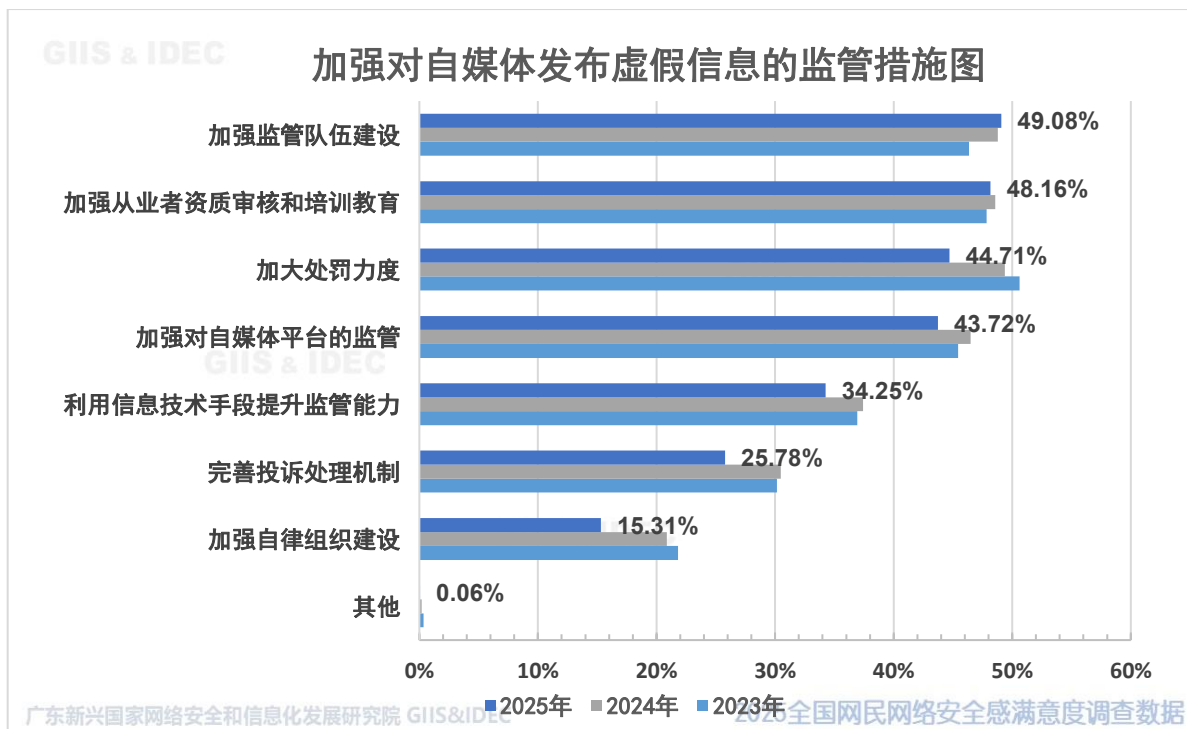
图表 5.7-22：对整治“自媒体”乱象效果的满意度图

（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14.3题：您对目前大力整治“自媒体”乱象的效果满意吗？）

14.4）公众网民认为加强监管队伍建设是加强自媒体虚假信息监管的最大重点

参与调查的公众网民认为加强对自媒体发布虚假信息的监管措施有效性排位是：第一位是加强监管队伍建设（选择率 49.08%），第二是加强对从业者资质审核和培训教育（选择率 48.16%），第三是加大处罚力度（选择率 44.71%），第四是加强对自媒体平台的监管（选择率 43.72%），第五是利用信息技术手段提升监管能力（选择率 34.25%），第六是完善投诉处理机制（选择率 25.78%），最后是加强自律组织建设（选择率 15.31%）。数据显示，队伍建设、从业者素质教育和处罚力度是公众网民认为加强自媒体发布虚假信息监管的重点。

和去年相比，“加大处罚力度”从第一位下降至第三位，表明对自媒体发布虚假信息的处罚力度在不断加大。但加强自媒体虚假信息的监管仍然需要强化队伍建设、提高从业人员平均素质水平、严格资质审核与培训、平台监管、技术应用、完善投诉机制及促进自律。



图表 5.7-23：加强对自媒体发布虚假信息的监管措施图

（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14.4题：您认为应该如何加强对自媒体发布虚假信息的监管？（多选））

（4）互联网企业自律评价

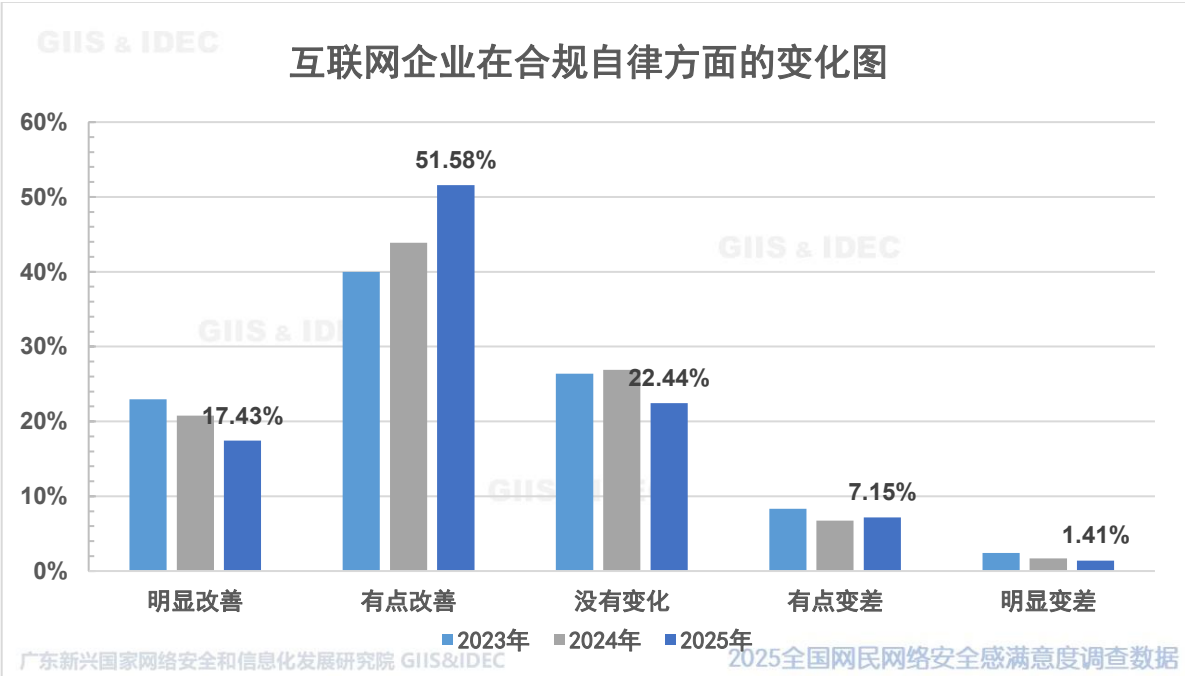
公众网民对互联网企业在合规自律方面的好评度有所上升，连续三年实现好评度上升，互联网企业在合规自律方面展现出积极向好的整体趋势。超过四成（45.49%）的公众网民认为互联网平台自律的效果好，但仍有较大进步空间。接近六成的网民对互联网平台自律给予满意评价，平台企业需继续努力，保持企业自律和合规发展，推动整个互联网行业向更加健康、有序的方向发展。

15）互联网企业在合规自律方面持续呈现出积极趋势

参与调查的公众网民认为互联网企业在合规自律方面的变化：认为有改善的占69.01%，其中17.43%公众网民认为明显改善，51.58%认为有点改善；22.44%认为没有变化，8.56%认为变差，其中7.15%认为有点变差，1.41%认为明显变差。总体上认为有改善的网民接近七成，占大部分。

和去年相比，认为有改善的比例上涨了4.33个百分点，认为变差的比例仅上涨了0.14个百分点。综合来看，公众网民对互联网企业在合规自律方面的好评度有所

上升，连续三年实现好评度上升呈现互联网企业在合规自律方面展现出积极向好的整体趋势，反映了行业对合规经营的高度重视和实际行动。这种变化对于促进互联网行业的健康、可持续发展具有重要意义。



图表 5.7-24：互联网企业在合规自律方面的变化图

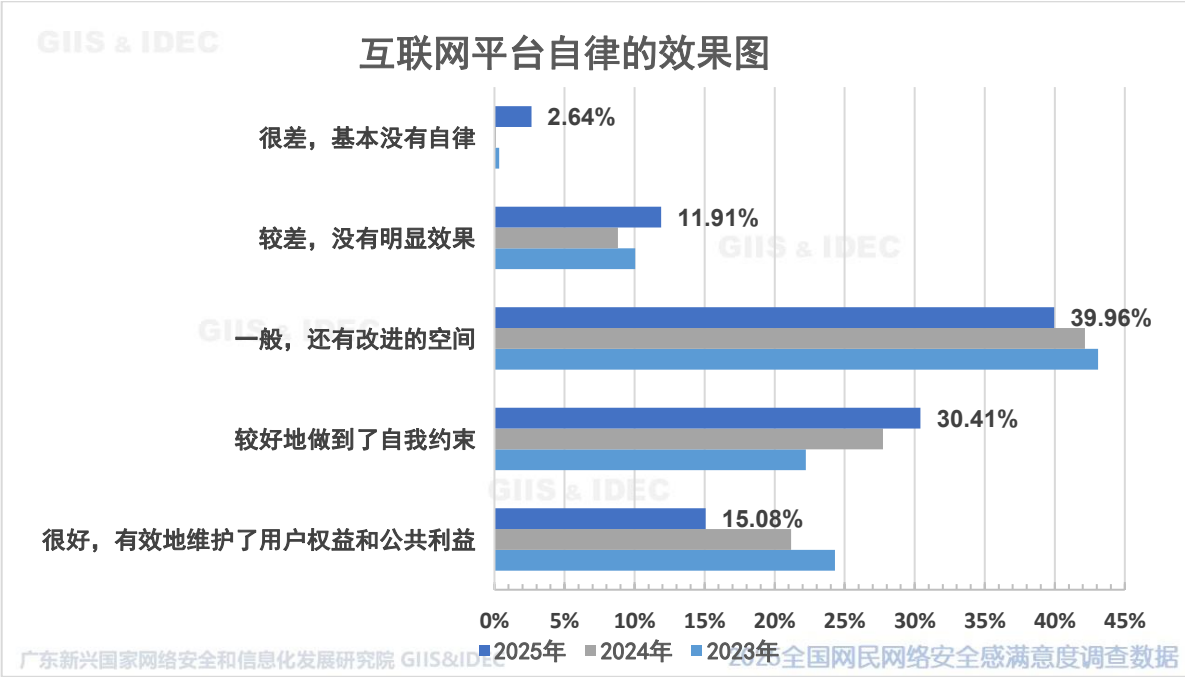
（图表数据来源：公众网民版专题 7 互联网平台监管与企业自律专题第 15 题：您认为目前互联网企业在合规自律方面有什么变化？）

16）超过四成公众网民认为互联网平台自律的效果好

参与调查的公众网民对互联网平台自律的效果评价：排第一位是“一般，还有改进的空间”（选择率 39.96%）；第二位是“较好地做到了自我约束”（选择率 30.41%）；第三位是“很好，有效地维护了用户权益和公共利益”（选择率 15.08%）；第四位是“较差，没有明显效果”（选择率 11.91%）。第五位是“很差，基本没有自律”（选择率 2.64%）。数据显示超过四成（45.49%）的公众网民认为互联网平台自律的效果好。

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，认为效果一般的网民占比也有所下降，下降了 2.19 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。综上所述，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。未来，平台方需将自律机制向纵深推进，尤其在维护用户权益、平衡商业行为与社会公共利

益等关键环节加强自我约束，力求实现更高质量、更可持续的发展。



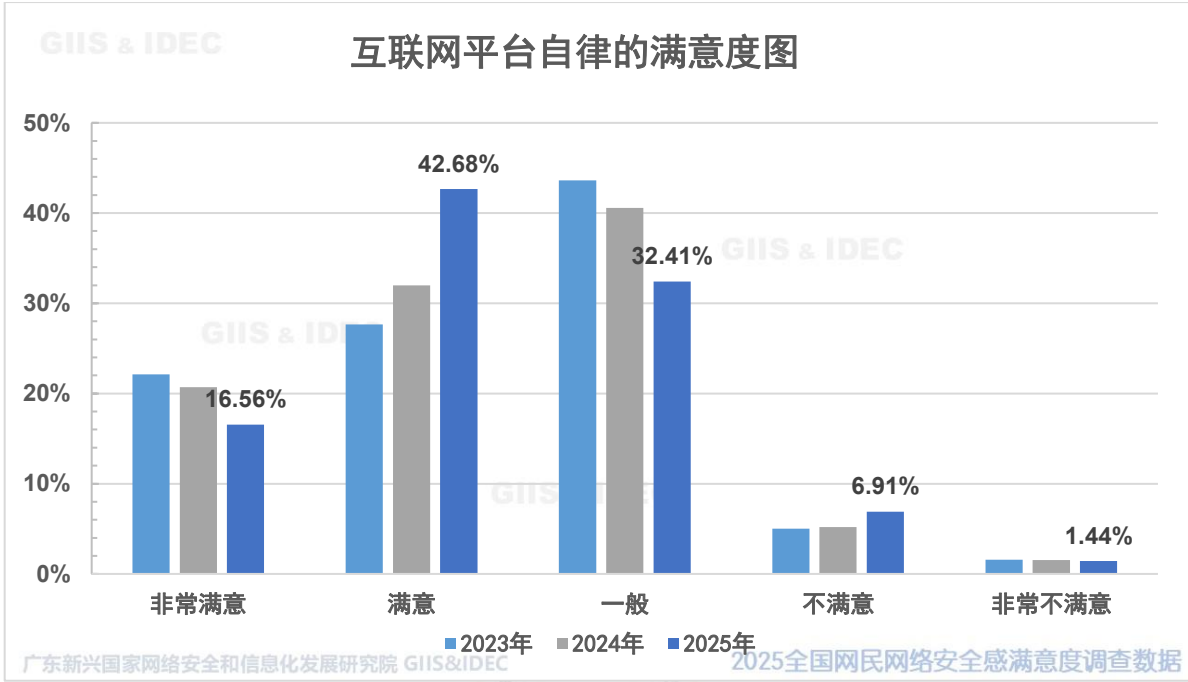
图表 5.7-25：互联网平台自律的评价图

（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 16 题：您认为互联网平台自律评价如何？）

17) 公众网民对互联网平台自律的满意度评价持续上升

参与调查的公众网民对互联网平台自律的满意度评价：认为满意以上的占 59.24%，其中 16.56% 公众网民认为非常满意，42.68% 认为满意。32.41% 认为一般，8.35% 认为不满意或非常不满意，其中 6.91% 认为不满意，1.44% 认为非常不满意。数据显示，对互联网平台自律给予满意评价的网民总体上接近六成。

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，上涨幅度持续增大，负向评价的选择率仅上升了 1.62 个百分点。这一数据表明，互联网平台在自律方面的努力获得公众的认可度越来越高，满意度显著提升，连续三年实现满意度的大幅上涨也表明公众对互联网平台自律抱有积极向好的态度，但仍需看到还有一部分网民对平台自律表示了还有进步空间，因此平台企业需继续努力，保持企业自律和合规发展，推动整个互联网行业向更加健康、有序的方向发展。



图表 5.7-26：互联网平台自律的满意度图

（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 17 题：您对当前互联网平台的自律程度是否满意？）

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

随着互联网、大数据和人工智能等技术对社会发展的影响不断加深，数字技术已经成为了改变社会交互方式和生活环境的重要驱动力，数字技术的运用也得以拓展到政府治理当中，迅速地重构政府治理的蓝图，引领着政府科学治理与行政效率的深刻变革。数字政府所提供的多元化、便捷化网上公共服务，紧密关联着亿万网民的就业保障、医疗健康、居住条件等核心福祉，直接影响着民众在网络空间中的幸福感、获得感与安全感的构建。当前，我们正处于一个高度数字化、全面网络化、加速智能化的时代洪流之中，政府治理的边界正被技术无限拓宽，数据共享和开发利用取得积极进展，“最多跑一次”、“一网通办”等创新政务实践在日常生活中不断涌现，数字政府服务能力和治理能力的成效持续显现。网络空间已成为新时代政府执政的关键场域，其重要性不断提升。将先进数字技术有效融入政府治理，既是国家能力治理现代化的重要挑战，也是数字政府建设进程中亟待解决的战略任务。在此背景下，加强数字政府服务与治理能力的提升，不仅是响应时代呼唤、满足人民期待的必要之举，也是构建网络强国、数字中国，实现国家治理能力和治理体系现代化的关键路径。本专题着重调查了当前数字政府服务的建设状况、网民的使用感受和网络治理效果等问题，多角度了解网民的关注、期望和评价，探讨推进数字政府服务与治理能力提升工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 35822 份。

（1）数字政府的服务供给

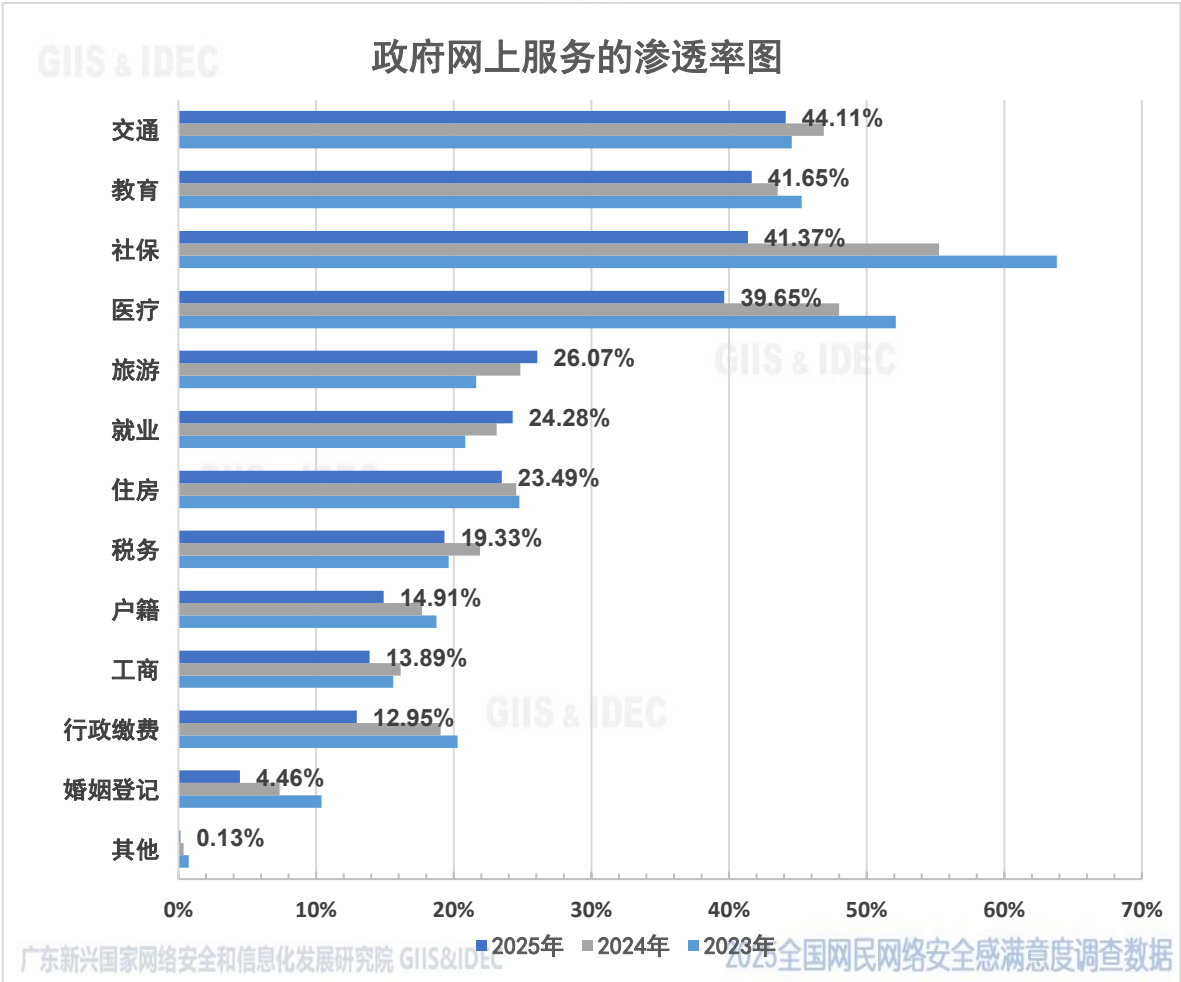
社会服务领域数字化转型成效斐然，政府网上服务应用越来越广泛，交通、教育、社保、医疗等领域依旧是渗透率最高的领域，但渗透率较去年有所下降，需引起相关部门注意。公众对线上服务渠道偏好增强，政务小程序使用率稳居第一，人工办事大厅的选择率大幅下降，数字化转型在政务服务领域的深入影响正深刻改变着网民的办事方式。网民进一步掌握网上政务的操作，政府网上服务的操作性、便捷性和广泛性得以优化，但平台与业务管理仍需加强，以确保服务便利性与可及性。

1) 社会服务领域数字化转型成效显著

政府网上服务的渗透率排序：排第一位是交通领域（渗透率 44.11%），第二位是教育领域（渗透率 41.65%），第三位是社保领域（渗透率 41.37%），第四位是医疗领域（渗透率 39.65%），第五位是旅游领域（渗透率 26.07%），第六位是就业领域（渗

透率 24.28%)，第七位是住房领域（渗透率 23.49%），第八位是税务领域（渗透率 19.33%），第九位是户籍领域（渗透率 14.91%），第十位是工商领域（渗透率 13.89%）。数据显示，政府网上服务应用越来越广泛，交通、教育、社保、医疗等领域依旧是渗透率最高的领域。

和去年相比，交通领域的排名上升至第一名，表明使用政府网上服务办理交通相关事宜的网民比例越来越多，交通领域的政务服务数字化水平持续提升。各个领域服务的渗透率都有所降低，渗透率降低的原因可能是不同平台或部门间存在信息壁垒，未能实现真正的数据共享和“一网通办”或是部分应用沦为用于展示的“智慧门面”，实际效用低等问题，需引起注意。随着技术的不断进步和应用场景的持续拓展，数字化服务需更加深刻地融入民众生活的方方面面，打造真正便捷有效的政府网上服务。



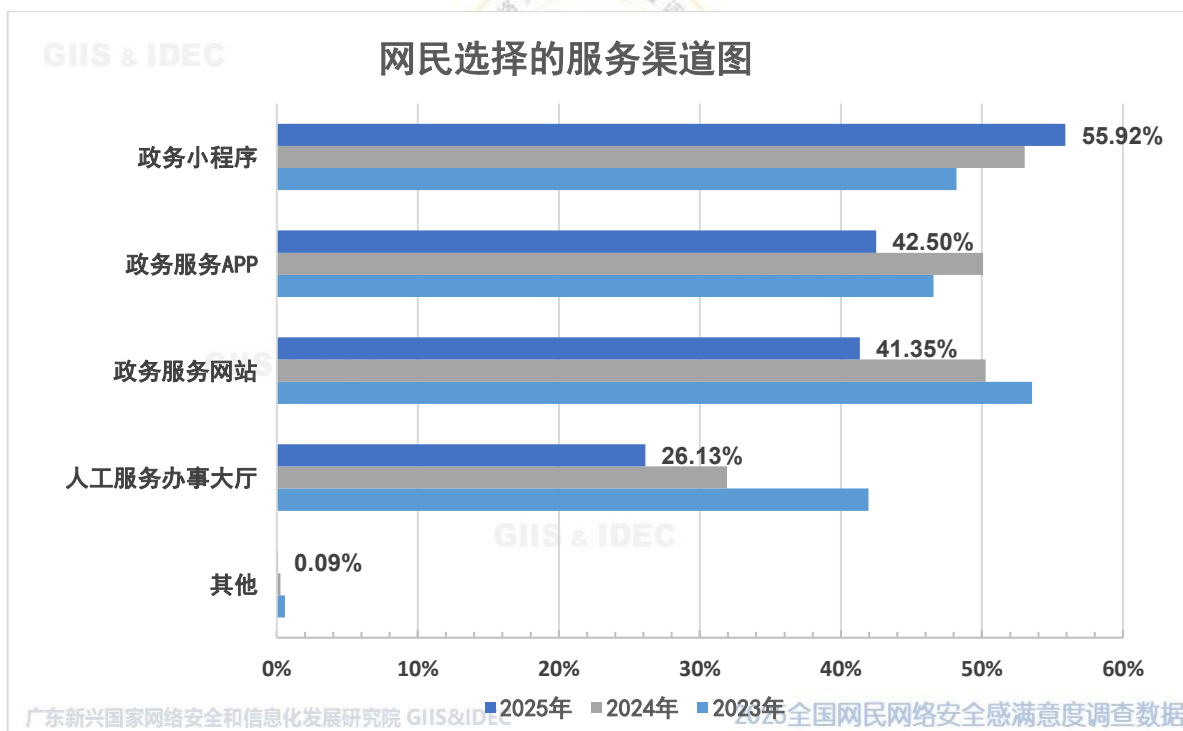
图表 5.8-1：政府网上服务的渗透率图

（图表来源：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？（多选））

2) 公众网民对于线上服务渠道的偏好持续增强

网民优先选择的服务渠道排序：排第一位是“政务小程序”（选择率 55.92%）、第二位是“政务服务 APP”（选择率 42.50%）、第三位是“政务服务网站”（选择率 41.35%）、第四位是“人工服务办事大厅”（选择率 26.13%）。数据显示，政务小程序目前成为网民办理服务事项是最优先选择的渠道。

与去年相比，政务小程序的使用率持续保持在第一位，其使用率从 2023 年的 48.19% 显著增长至 2025 年的 55.92%，使用率持续增长，表明政务小程序以轻量级、易操作的特点获得了越来越多用户的青睐，成为政务服务数字化转型的重要载体。人工服务办事大厅的选择率也持续下降，较之去年下降了 5.80 个百分点，显示选择人工服务办事大厅的网民比例降低。这一变化反映了数字化转型在政务服务领域的深入影响正深刻改变着网民的办事方式。



图表 5.8-2：网民选择的服务渠道图

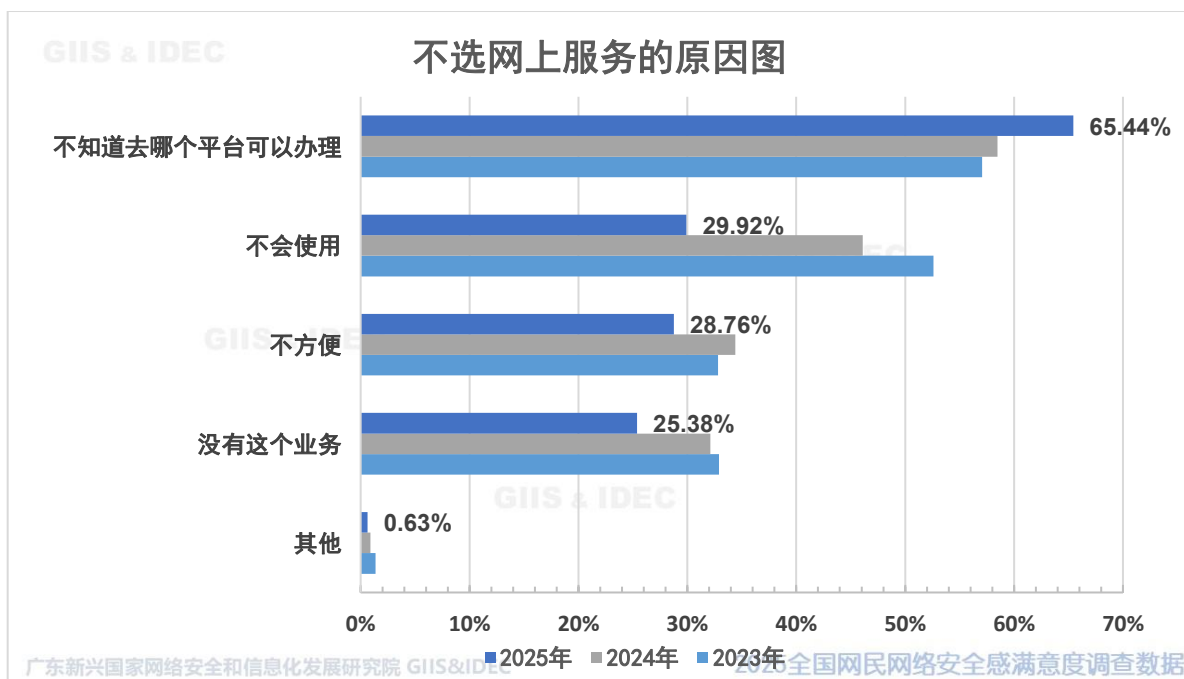
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 2 题：您在办理服务事项时，优先选择哪种渠道办理？（多选））

2.1) 不知道去哪个平台办理仍是网民不选择政府网上服务的首要原因

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 65.44%）、第二位是“不会使用”（选择率 29.92%）、第三位是“不方便”（选择

率 28.76%）、第四位是“没有这个业务”（选择率 25.38%）。

与去年相比，“不知道去哪个平台可以办理”仍然是网民不选择政府网上服务办理事项的首要原因，选择率有所上涨，“不会使用”、“不方便”和“没有这个业务”的选择率分别下降了 16.17%、5.63%和 6.72%，其中下降幅度最大的是“不会使用”，体现出公众网民进一步掌握网上政务的操作，这一变化还表明政府对网上服务的操作性、便捷性和广泛性进行了优化，使得网民在使用线上服务时更加简易、灵活。但是了解政府网上服务的渠道仍是目前公众没有选择网上服务的首要原因。



图表 5.8-3：不选网上服务的原因图

（图表来源：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））

（2）数字政务服务的评价

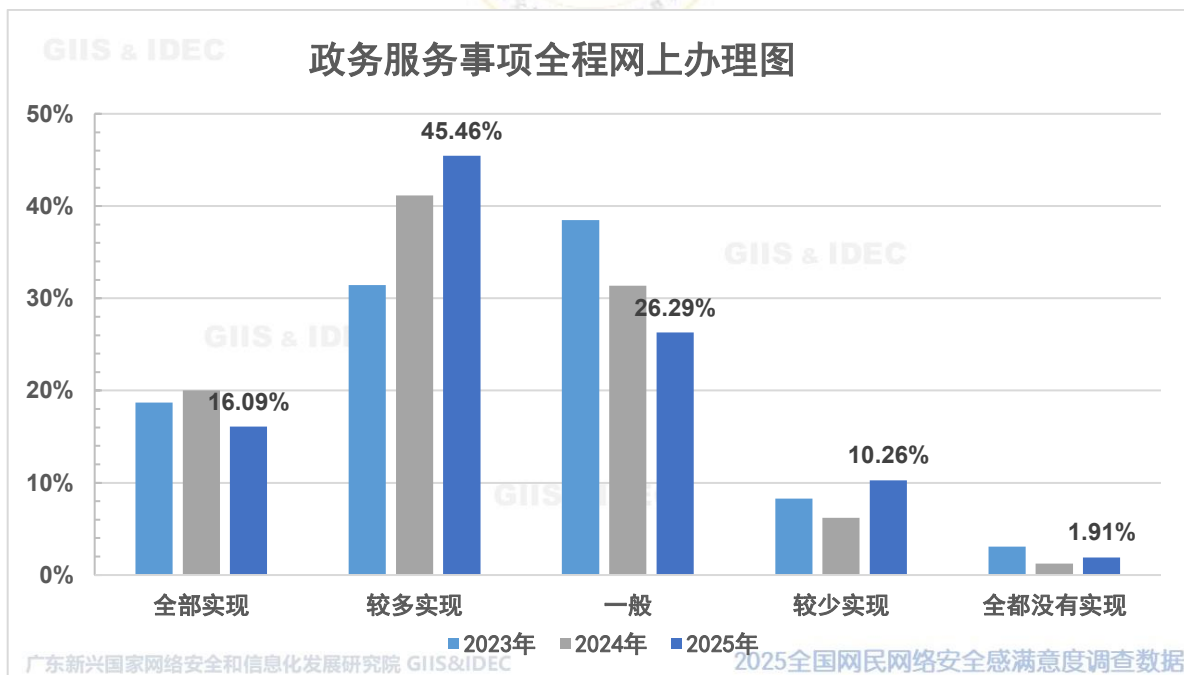
调查结果显示，公众网民对政务服务网上办理的总体评价稍有回落，政府部门对政务服务事项的关注点应从“量的扩张”转向“质的提升”。同时，政务服务网上办理的普及度和去年基本持平，公众普遍认可其覆盖率。客服的效率和隐私保护措施是影响公众网民使用数字政府服务满意度的最主要因素，用户对隐私保护的要求提高。数字政务服务的公平性有所提升，但满意度略微降低。超过七成的公众对政府网上服务便捷性给予了正面评价，说明网民对政府网上服务便捷性的高度认可，办理时效依旧是公众首要关注点。此外，政府网上服务安全性的好评持续增长，但信息安全保护

措施信任度还有较大提升空间。城乡公共服务智慧化发展不平衡、信息不能共享和覆盖面不够广等问题依旧被热议，数字鸿沟问题有所改善，而公众对投诉热线的知晓度提高，对投诉处理结果的满意度也有提升。

3）政务服务网上办理的总体评价有所下降

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”。数据显示，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%。超过六成（61.55%）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，正面评价略微上涨，上涨了 0.36 个百分点，但负面评价的选择率也有所上涨，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网上办理的总体评价有所下降。尽管大多数政务服务事项已在不同程度上实现了线上化，但接下来对政务服务事项的关注点应从“量的扩张”转向“质的提升”。



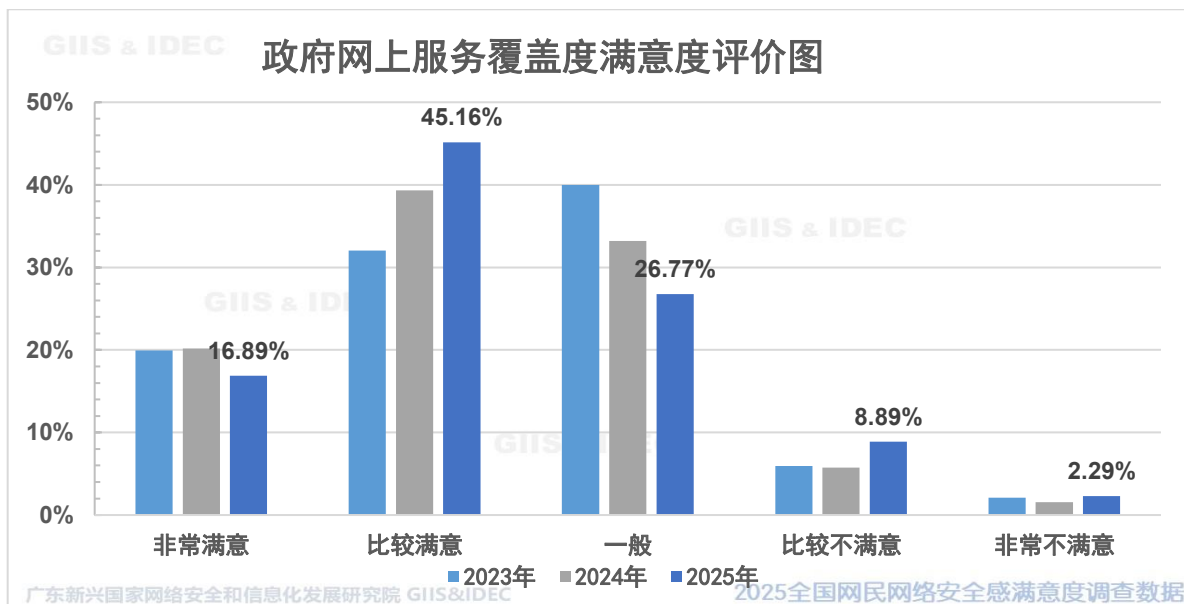
图表 5.8-4：政务服务事项全程网上办理图

（图表来源：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：您办理过的政务服务事项是否实现了全程网上办理？）

4）政务服务网上办理普及度基本持平

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 62.05%，其中 45.16%的网民表示比较满意，16.89%的网民表示非常满意。26.77%的网民表示一般，表示比较不满意和非常不满意的占 11.18%，其中表示比较不满意的占 8.89%，表示非常不满意的占 2.29%。数据显示，超过六成（62.05%）公众网民对政府网上服务覆盖率表示认可。

和去年相比，正面评价持续上涨，上涨了 2.56 个百分点，但负面评价也上涨了 3.87 个百分点，总体来看，公众网民对政府网上服务覆盖度的满意度和比去年略有上涨。政府部门需要持续扩大政府网上服务的覆盖度，提升用户满意度。



图表 5.8-5：政府网上服务覆盖度评价图

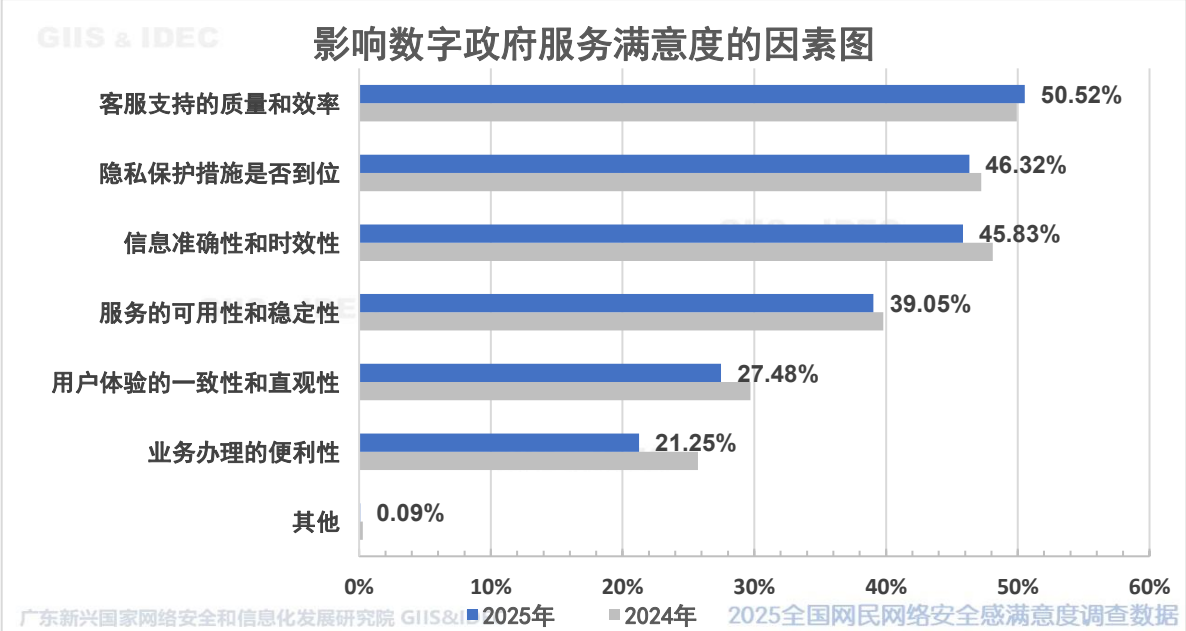
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 4 题：您对现在的政府网上服务覆盖度满意度评价如何？）

5）信息和客服的质量是影响公众网民使用数字政府服务满意度的主要因素

在参与调查的公众网民中，“客服支持的质量和效率”，占比达到 50.52%，第二是“隐私保护措施是否到位”，占比达到 46.32%，第三是“信息准确性和时效性”，占比 45.83%，第四是“服务的可用性和稳定性”占比 39.05%，第五是“用户体验的一致性和直观性”占比 27.48%，最后是“业务办理的便利性”，占比仅为 21.25%。数据显示，客服的效率和隐私保护措施是影响公众网民使用数字政府服务满意度的最主要因素。

和去年相比，“客服支持的质量和效率”保持在第一位，选择率持续上涨了 0.60

个百分点，可见网民对客服效率的关注度。“隐私保护措施是否到位”上升至第二位，表明网民在使用数字政府服务时对隐私保护的要求提高。为了进一步提升数字政府服务的整体质量，政府和相关机构需要重点关注并优化这些因素，以满足公众日益增长的需求和期待。



图表 5.8-6：影响数字政府服务满意度的因素图

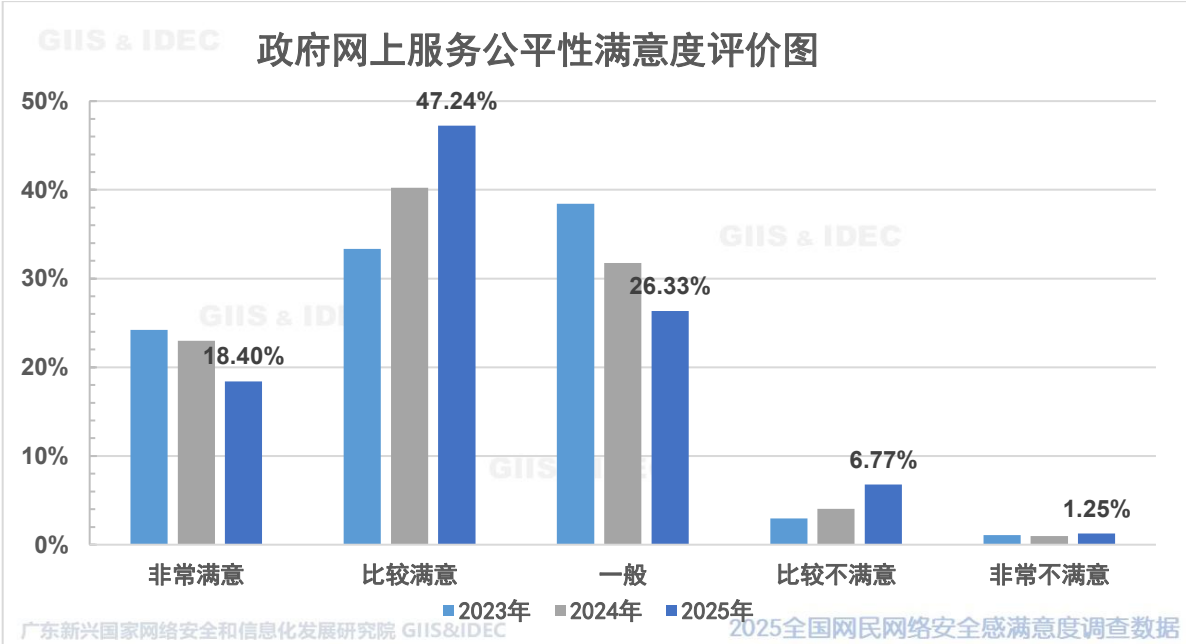
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 5 题：在使用数字政府服务过程中，哪些因素最影响您的满意度？（多选））

6）数字政务服务公平性提升显著，满意度略有下降

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 65.64%，其中 47.24%的网民表示比较满意，18.40%的网民表示非常满意。26.33%的网民表示一般，表示比较不满意或非常不满意的占 8.02%，其中表示比较不满意的占 6.77%，表示非常不满意的占 1.25%。数据显示，六成半（65.64%）的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。和去年相比，正面评价上涨 2.42 个百分点。

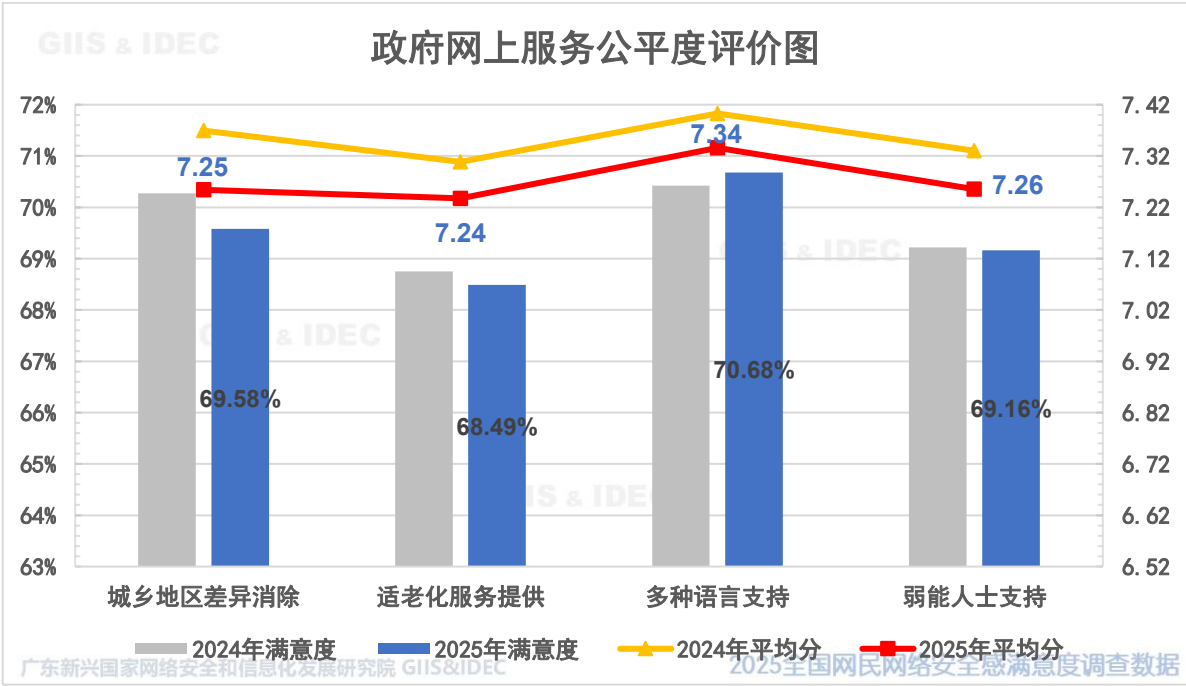
在细分领域方面，多种语言支持的平均分最高，7.34 分，好评率为 70.68%，其次是公众网民对政府网上服务在弱能人士的支持相关评价，平均分是 7.26 分，好评率为 69.16%。第三是城乡地区差异消除方面，平均分为 7.25 分，好评率为 69.58%。最后是适老化服务提供方面的评价，平均分是 7.24 分，好评率是 68.49%。数据显示，

除多种语言支持的好评率有所上涨之外，其他细分领域满意度和平均分均出现了小幅度的下降，出现小幅度下降是正常的。未来，在技术与服务模式的双轮驱动下，数字政务服务将持续深化普惠成果，为更广泛的民众提供便捷高效的服务体验。这不仅将提升公众满意度，更将展示其在弥合数字鸿沟、促进社会公平方面的重要作用。



图表 5.8-7：政府网上服务公平性满意度评价图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政务服务与治理能力提升专题第 6 题：您如何评价当下数字政务服务在消除地区、人群差异和维护公平方面的成效？（多选））



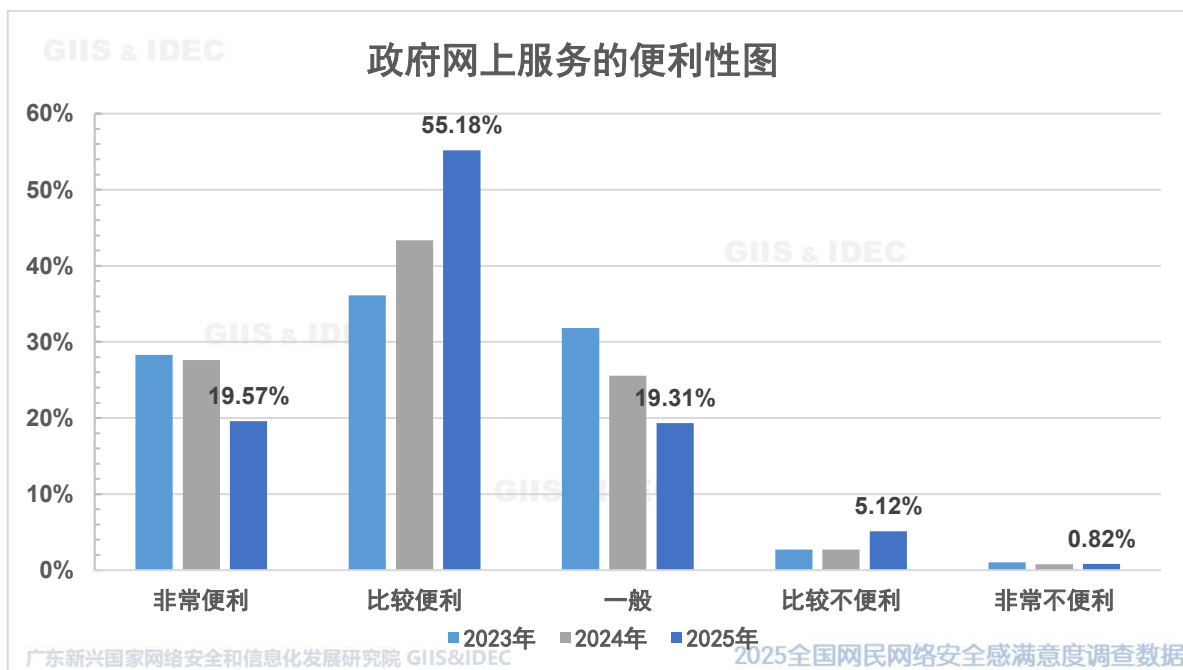
图表 5.8-8：政府网上服务公平度评价图

（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 6.1 题：您对政府网上服务公平度方面的具体评分：）

7) 政府网上服务便利性的满意度持续提升

参与调查的公众网民对政府网上服务便利性的评价：19.57%网民表示非常便利，55.18%的网民表示比较便利，19.31%的网民表示一般，5.12%网民认为比较不便利，0.82%网民表示非常不便利。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%，数据显示，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，负面评价也上涨了 2.46 个百分点，但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。超过七成的公众对政府网上服务便捷性给予了正面评价，说明网民对政府网上服务便捷性的高度认可。这不仅是技术进步的体现，更是政府积极回应民众需求、推动治理现代化的重要成果。未来，随着技术的不断进步和服务理念的持续创新，我们有理由相信政府网上服务将更加高效、便捷，为民众带来更多福祉。



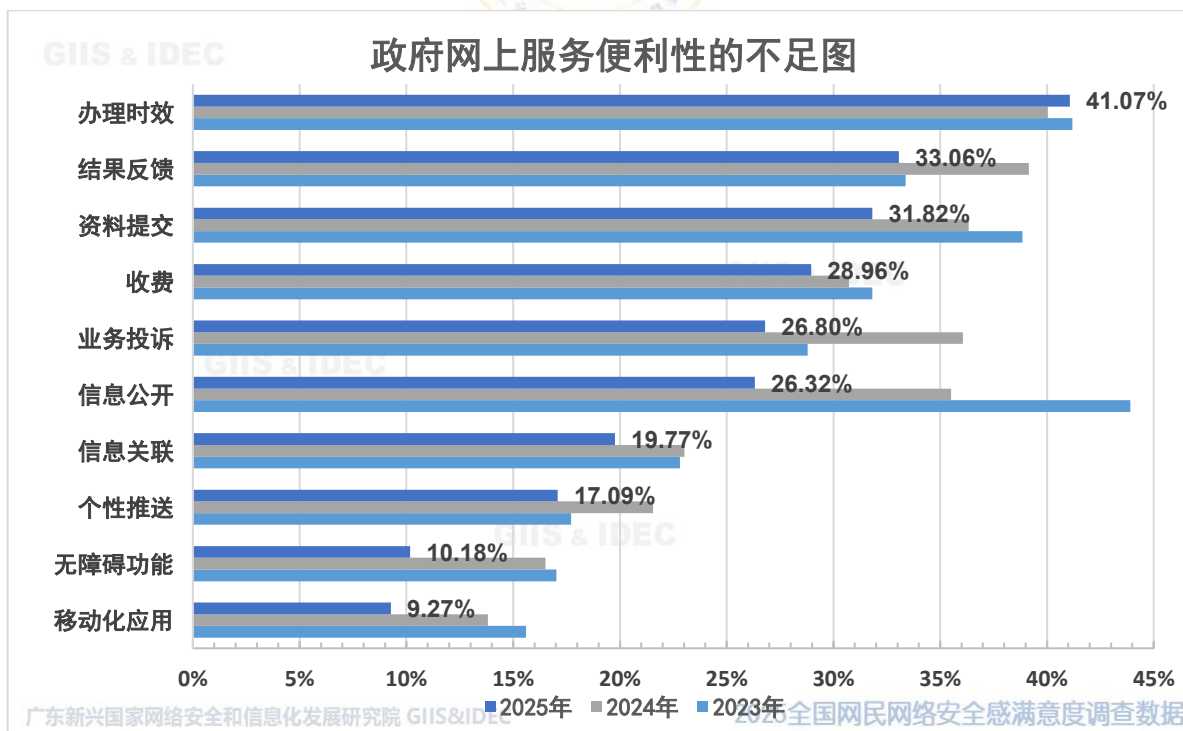
图表 5.8-9：政府网上服务的便利性图

（图表来源：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是否便利？）

7.1) 办理时效仍是网民对政府网上服务便利性需求的首要关注重点

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 41.07%），第二位是“结果反馈”（选择率 33.06%），第三位是“资料提交”（选择率 31.82%），第四位是“收费”（选择率 28.96%），第五位是“业务投诉”（选择率 26.80%），第六位是“信息公开”（选择率 26.32%），第七位是“信息关联”（选择率 19.77%），第八位是“个性推送”（选择率 17.09%），第九位是“无障碍功能”（选择率 10.18%），第十位是“移动化应用”（选择率 9.27%）。数据显示，网民期望政府网上服务在办理时效、结果反馈、资料提交、收费、业务投诉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，排名总体基本稳定，“办理时效”的选择率略有提升，上升了 1.04 个百分点，表明网民在使用政府网上服务时办理时效是网民关注的首要重点。其他选项的选择率均有所下降，表明公众在不断接受和适应数字化服务，政府也一直对网上服务的推广、普及和应用进行改进。



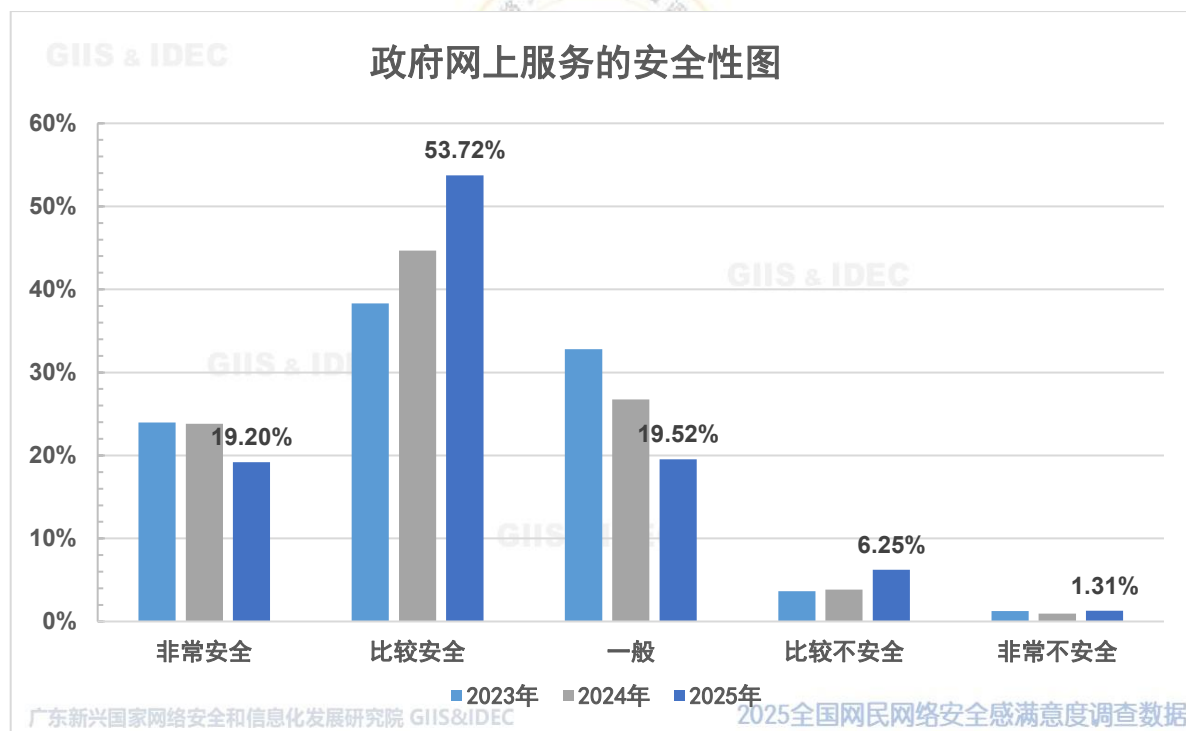
图表 5.8-10：政府网上服务便利性的不足图

（图表来源：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 题：您认为政府网上服务的便利性应在哪些方面加强？（多选））

8) 公众网民对政府网上服务安全性的评价明显改善

参与调查的公众网民对政府网上服务安全性的评价：**19.20%**网民表示非常安全，**53.72%**的网民表示比较安全，**19.52%**的网民表示一般，**6.25%**网民认为比较不安全，**1.31%**网民表示非常不安全。数据显示，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；而负面评价占比也上升了 **2.79** 个百分点。综合来看，近一年来公众网民对政府网上服务安全性的整体评价呈现好评且积极的趋势，可见近年来政府部门对政府网上服务安全性提升工作的努力得到了直观的功效，数字政务服务安全体系得到越来越多网民的信赖。



图表 5.8-11：政府网上服务的安全性图

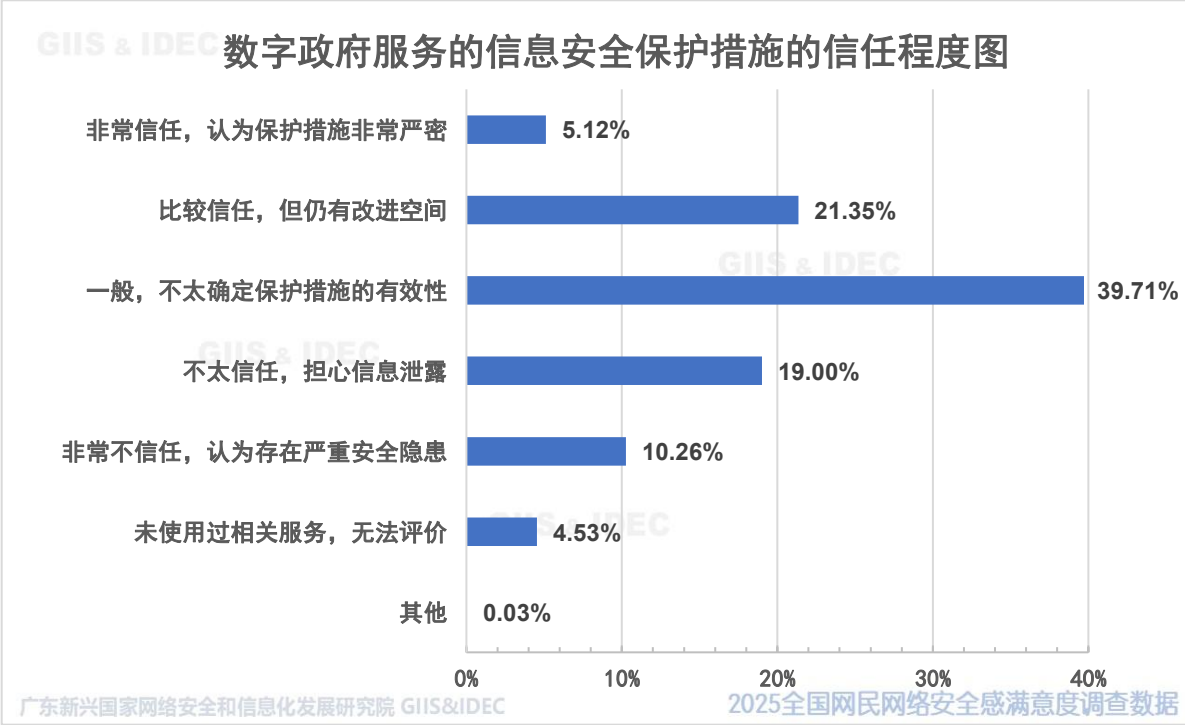
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 8 题：您认为现在的政府网上服务是否安全？）

8.1) 公众对数字政府服务的信息安全保护措施信任度还有很大提升空间

在对数字政府服务的信息安全保护措施信任程度的调查中，**5.12%**的公众网民表示“非常信任”，**21.35%**公众网民表示“比较信任”，正向评价占 **26.47%**。**39.71%**的公

众网民表示“一般，不太确定保护措施的有效性”，19.00%的公众网民表示“不太信任”，10.26%公众网民表示“非常不信任”。此外，还有 4.53%公众网民因未使用过相关服务而无法评价。

数据显示，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，因此政府部门需进一步加强信息安全保护措施，同时向公众网民科普公示数字政府服务的信息安全保护措施详细标准，以赢得更广泛的公众信任。



图表 5.8-12：数字政府服务的信息安全保护措施的信任程度图

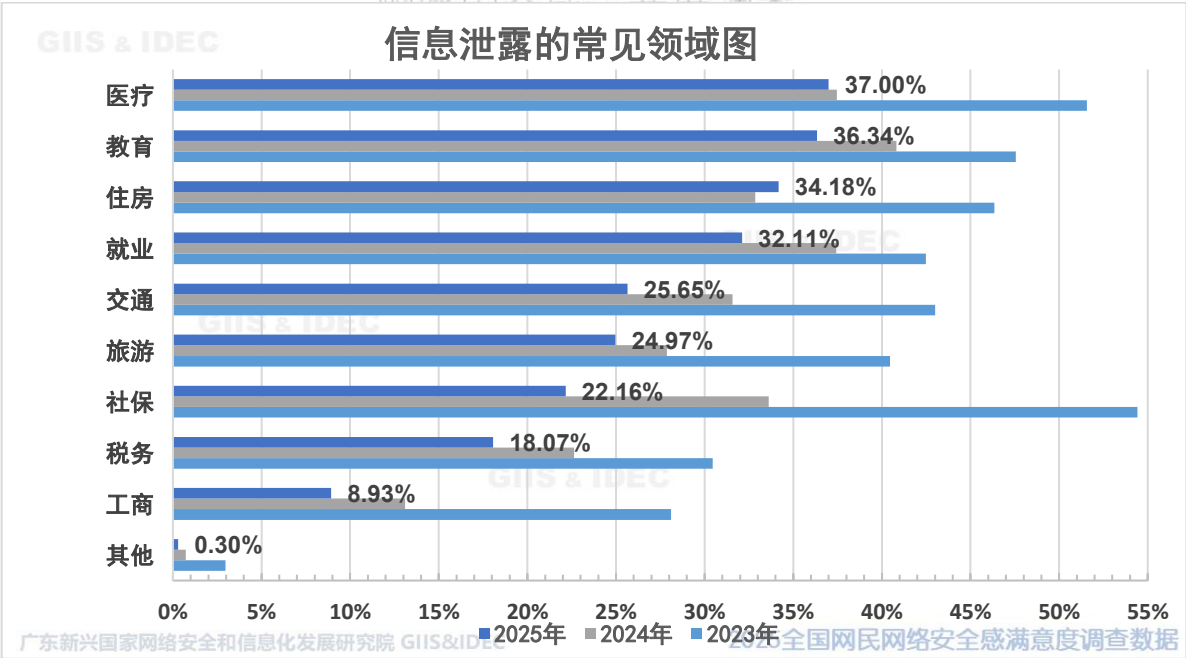
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 8.1 题：您对数字政府服务的信息安全保护措施的信任程度如何？）

8.2）公众在服务领域感受到信息泄露风险的情况有所好转

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：排第一位是医疗（关注度 37.00%），第二位是教育（关注度 36.34%），第三位是住房（关注度 34.18%），第四位是就业（关注度 32.11%），第五位是交通（关注度 25.65%），余下的是旅游（关注度 24.97%）、社保（关注度 22.16%）、税务（关注度 18.07%）、工商（关注度 8.93%）。数据显示，医疗、教育、住房和就业等领域是公众网民认为最荣发现

信息泄露的领域。

和去年相比，除“住房”外，其他选项的选择率均有所下降，表明公众网民在多个政务服务领域感受到信息泄露的情况有所好转。“住房”则从第五位上升至第三位，选择率上升了 1.33 个百分点，显示出公众对住房服务领域容易发生信息泄露风险的感受有所加深，可能与公众多接到卖房售楼推销电话或信息有关。此外，下降幅度最大的是社保服务领域，选择率下降了 11.45 个百分点，显示出社保服务领域在近一年来对信息泄露问题加大治理力度，使得公众网民对其的担忧程度大幅下降。总体来看，尽管公众网民认为在政务服务领域感受到的信息泄露状况有所好转，但其风险的关注广泛且持续，需要相关部门继续加强信息安全保护，提升公众信任度。



图表 5.8-13：信息泄露的常见领域图

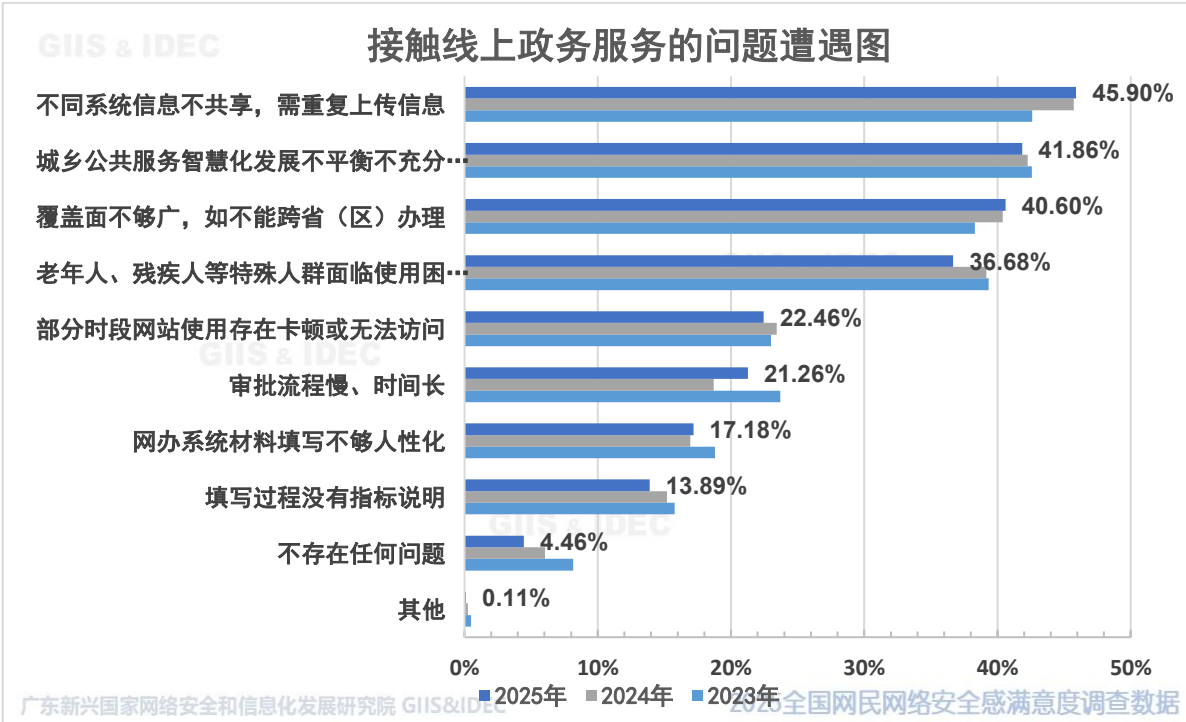
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 8.2 题：您认为主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露？（多选））

9）线上政务服务的城乡差距、信息孤岛和覆盖面的问题依旧严重，数字鸿沟问题持续改善

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“不同系统信息不共享，需重复上传信息”，选择率 45.90%；第二位是“城乡公共服务智慧化发展不平衡不充分问题”，选择率 41.86%；第三位是“覆盖面不够广，如不能跨省（区）办理”，选择率 40.60%；第四位是“老年人、残疾人等特殊人群面临使用困难，人工

辅助不足问题”，选择率 36.68%；第五位是“部分时段网站使用存在卡顿或无法访问”，选择率 22.46%；第六位是“审批流程慢、时间长”，选择率 21.26%；第七位是“网办系统材料填写不够人性化”，选择率 17.18%；第八位是“填写过程没有指标说明”，选择率 13.89%。数据显示，公众网民对线上政务服务的不满意依旧在于城乡公共服务智慧化发展不平衡、信息不能共享和覆盖面不够广等方面，选择率均超过四成。

和去年相比，排名没有发生变化，系统不共享、城乡发展不平衡以及覆盖面不够广依旧是网民最关切也是最亟待解决的问题。“老年人、残疾人等特殊人群面临使用困难，人工辅助不足问题”选择率下降了 2.49 个百分点，下降幅度相对较大，说明近一年来线上服务的特殊人群使用困难问题得到了有效改善，线上政务服务在适老性和弱能人士支持方面改善明显。



图表 5.8-14：接触线上政务服务的问题遭遇图

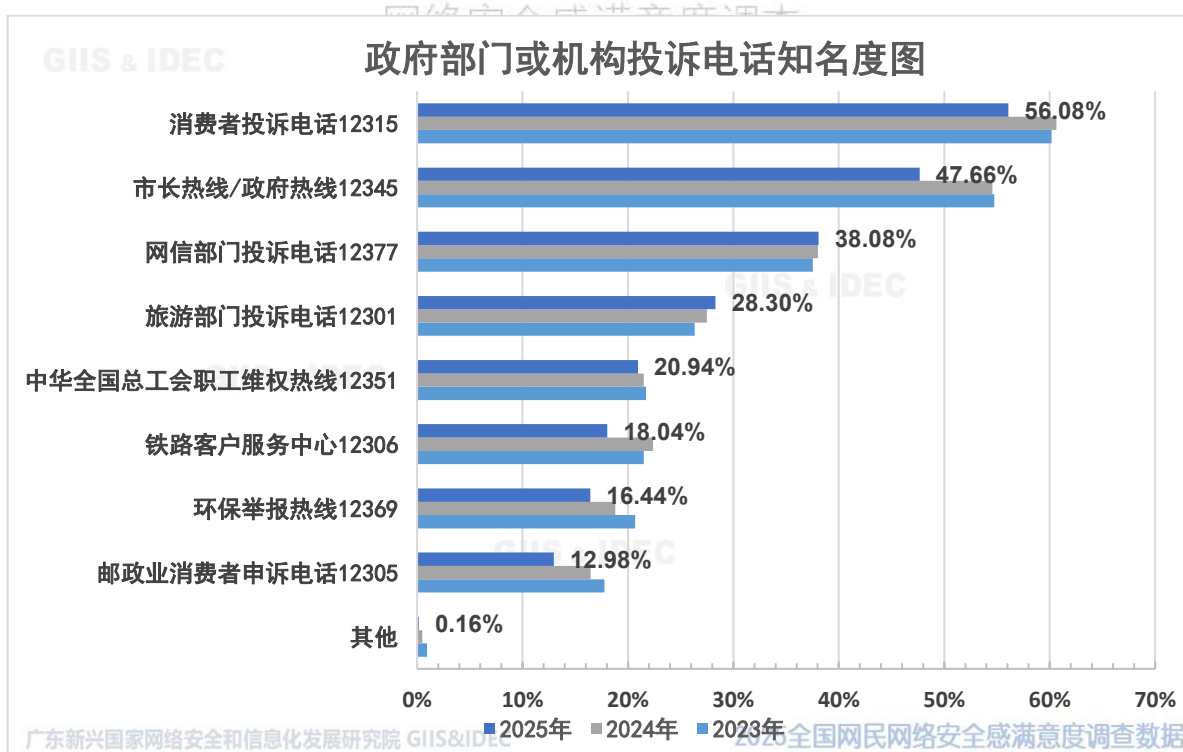
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 9 题：您或者您的家人在接触线上政务服务遇到过哪些问题？（多选））

10）网民对消费者投诉电话和网信投诉等电话热线的知晓度较高

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 56.08%），第二位是“市长热线/政府热线 12345”（选择率 47.66%），第三位是“网信部门投诉电话 12377”（选择率 38.08%），第四位是“旅游

部门投诉电话 12301”（选择率 28.30%），第五位是“中华全国总工会职工维权热线 12351”（选择率 20.94%），第六位是“铁路客户服务中心 12306”（选择率 18.04%），第七位“环保举报热线 12369”（选择率 16.44%）是，第八位是“邮政业消费者申诉电话 12305”（选择率 12.98%）。数据显示，消费者投诉电话、政府投诉热线、网信投诉等电话热线的知晓度依旧维持在较高水平，其他热线的知晓度一般。

与去年相比，排名基本稳定，中华全国总工会职工维权热线 12351 的排名上升一位，表明职工网民对维权热线的认识有所加深。综上所述，随着我国网信事业的不断发展，公众网民对网络安全建设的认识逐渐加深，对网信等各领域热线电话的了解更加全面。



图表 5.8-15：政府部门或机构投诉电话知名度图

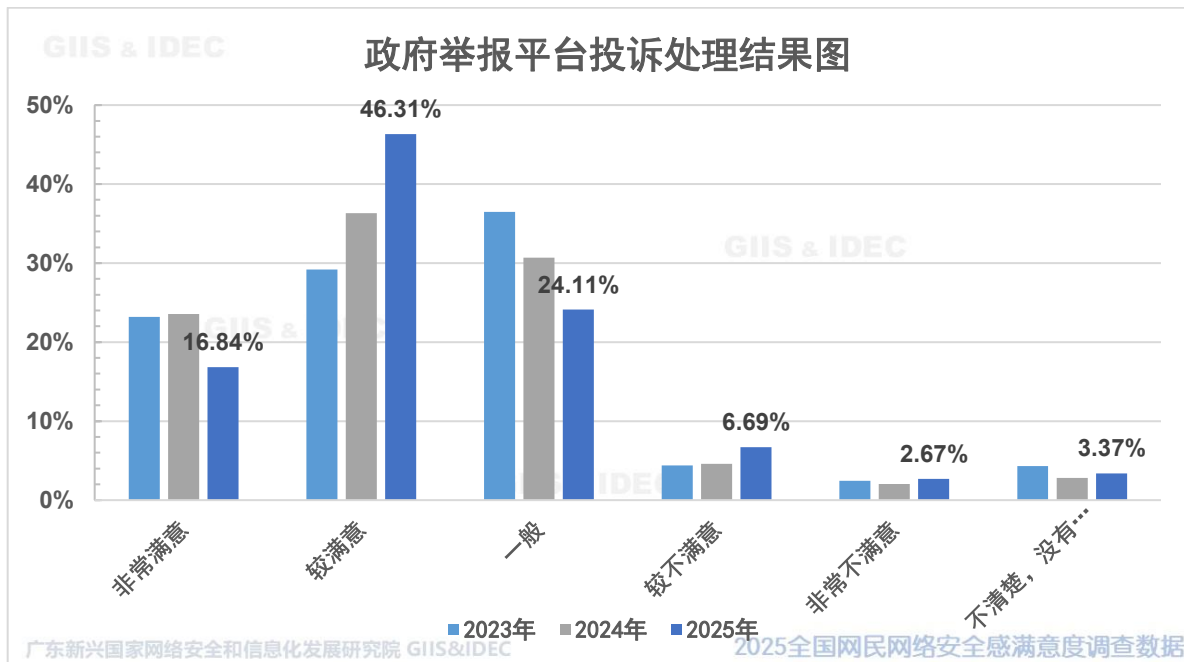
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 10 题：您知道哪些政府部门或机构投诉热线？（多选））

11) 超过六成公众网民对政府部门投诉处理结果满意

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：16.84%公众网民表示“非常满意”，46.31%网民表示“满意”，24.11%网民表示“一般”，6.69%网民表示“较不满意”，2.67%网民表示“非常不满意”；3.37%的网民表示“不清楚，没有投诉过”。数据显示，对政府部门投诉处理结果给予正面评价（非常

满意+满意）的网民占 63.15%，给予负面评价（不满意+非常不满意）的网民占 9.36%，超过六成网民对政府部门投诉处理结果表示满意。

和去年相比，正面评价上涨了 3.26 个百分点，连续保持上升趋势，负面评价也上升了 2.74 个百分点，综合来看，公众网民对政府部门投诉处理结果的整体满意度评价有所上升，并且呈现出积极向好的趋势，说明近些年来政府部门处理相关案件的效果为公众网民满意，需继续保持和优化处理投诉的方式。



图表 5.8-16：政府举报平台投诉处理结果图

（图表来源：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：您对相关政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意吗？）

（3）数字政府服务的期望

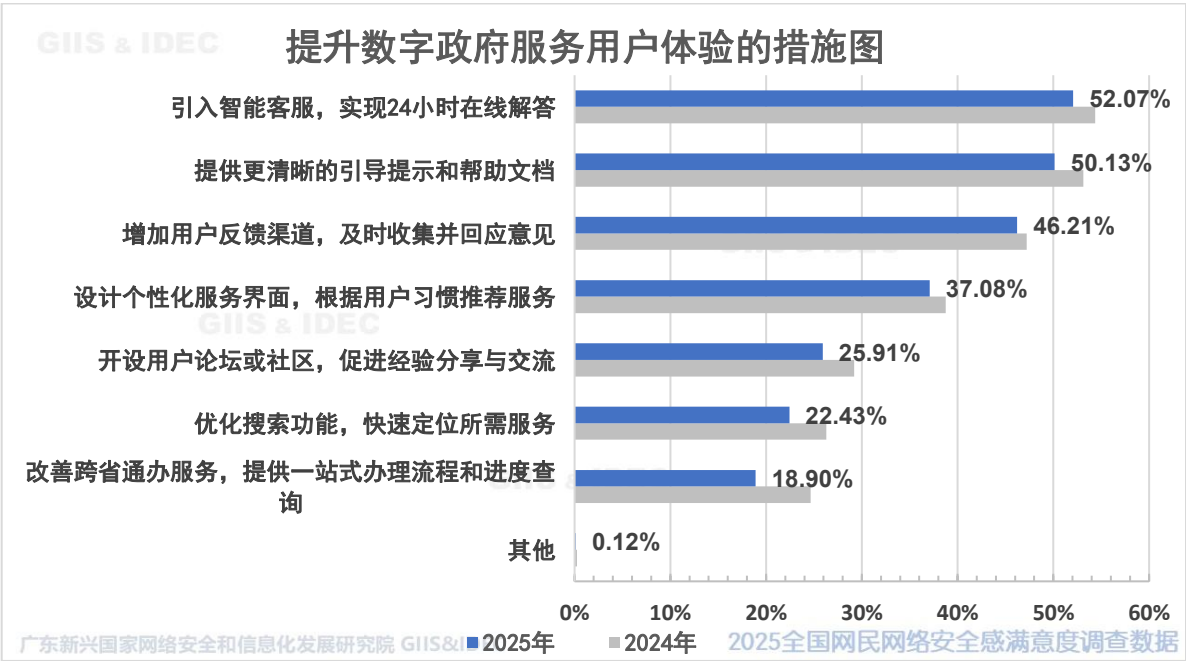
在提升数字政府服务用户体验方面，公众用户对 24 小时智能客服和更清晰的引导需求更为迫切。公众对于智慧化便民应用的需求广泛且多样，在教育、医疗、政务、就业和社保等关键领域持续表现出强烈的提升生活品质的愿望。公众网民对于数字化无障碍政府的服务需求始终聚焦于医疗和信息服务，而在社区关怀和心理开导方面的措施还需进一步优化改进。在智能化高效治理方面，网民的需求依然集中在与自身工作生活息息相关的隐私保护、灾害管理、市政服务和生活环境方面。乡村地区则迫切需要配套的教育医疗社会保障服务和方便的数字政务服务，反映出推行城乡一体化建

设的必要性。

12）提升数字政府服务用户体验的关键举措分析

在探讨如何进一步提升数字政府服务的用户体验时，调查结果显示了多项关键举措的广泛需求。第一是 52.07% 公众网民选择“引入智能客服系统，实现 24 小时在线解答”，其次是 50.13% 公众网民选择“提供更清晰的引导提示和帮助文档”，第三选择是“增加用户反馈渠道，及时收集并回应意见”（选择率 46.21%），第四是“设计个性化服务界面，根据用户习惯推荐服务”（选择率 37.08%），第五是“开设用户论坛或社区，促进经验分享与交流”（选择率 25.91%），第六是“优化搜索功能，快速定位所需服务”（选择率 22.43%），最后是“改善跨省通办服务，提供一站式办理流程 and 进度查询”（选择率 18.90%）。

和去年相比，排位没有发现变化，说明公众网民对于提升数字政府服务的用户体验措施有一定的共识。“引入智能客服，实现 24 小时在线解答”和“提供更清晰的引导提示和帮助文档”依旧位居前两位，选择率超过 50%，说明公众用户对 24 小时智能客服和更清晰的引导需求更为迫切。同时，增强用户互动与反馈机制、实现个性化服务、优化搜索功能，并加强跨区域服务的整合与效率等措施也推动数字政府服务向更加人性化、智能化的方向发展。



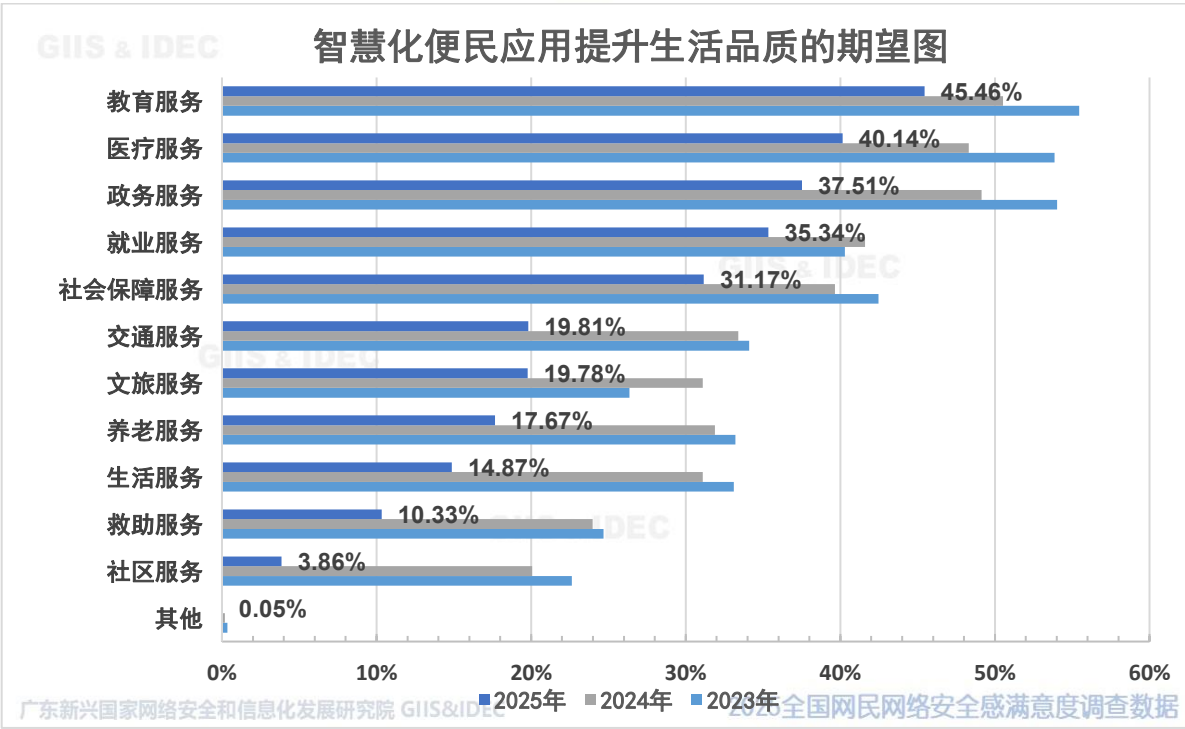
图表 5.8-17：提升数字政府服务用户体验的措施图

（图表来源：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：您希望数字政府服务如何进一步提升用户体验？（多选））

13) 教育、医疗、政务、就业是智慧化便民应用提升生活品质的主要需求

参与调查的公众网民希望智慧化便民应用首先服务于以下方面：第一位是“教育服务”，选择率 45.46%；第二位是“医疗服务”，选择率 40.14%；第三位是“政务服务”，选择率 37.51%；第四位是“就业服务”，选择率 35.34%；第五位是“社会保障服务”，选择率 31.17%；前五位的选择率均超过 30%，数据表明公众对于智慧化便民服务在教育、医疗、政务、就业和社保服务等领域的需求更加迫切。排在后六位的分别是交通服务、文旅服务、养老服务、生活服务、救助服务和社区服务，选择率分别是 19.81%、19.78%、17.67%、14.87%、10.33%和 3.86%。

和去年相比，各个选项的选择率都有所下降，说明当前公众网民对智慧化便民应用的评价较好。“医疗服务”从第三名上升至第二名，显示出公众对医疗服务在智慧化便民应用的期望值有所提升。综上所述，公众对于智慧化便民应用的需求广泛且多样，在教育、医疗、政务、就业和社保等关键领域持续表现出强烈的提升生活品质的愿望。相信随着技术的不断进步和应用场景的不断拓展，智慧化便民应用将更加深入地融入人们的日常生活，为公众带来更加便捷、高效、智能的生活体验。



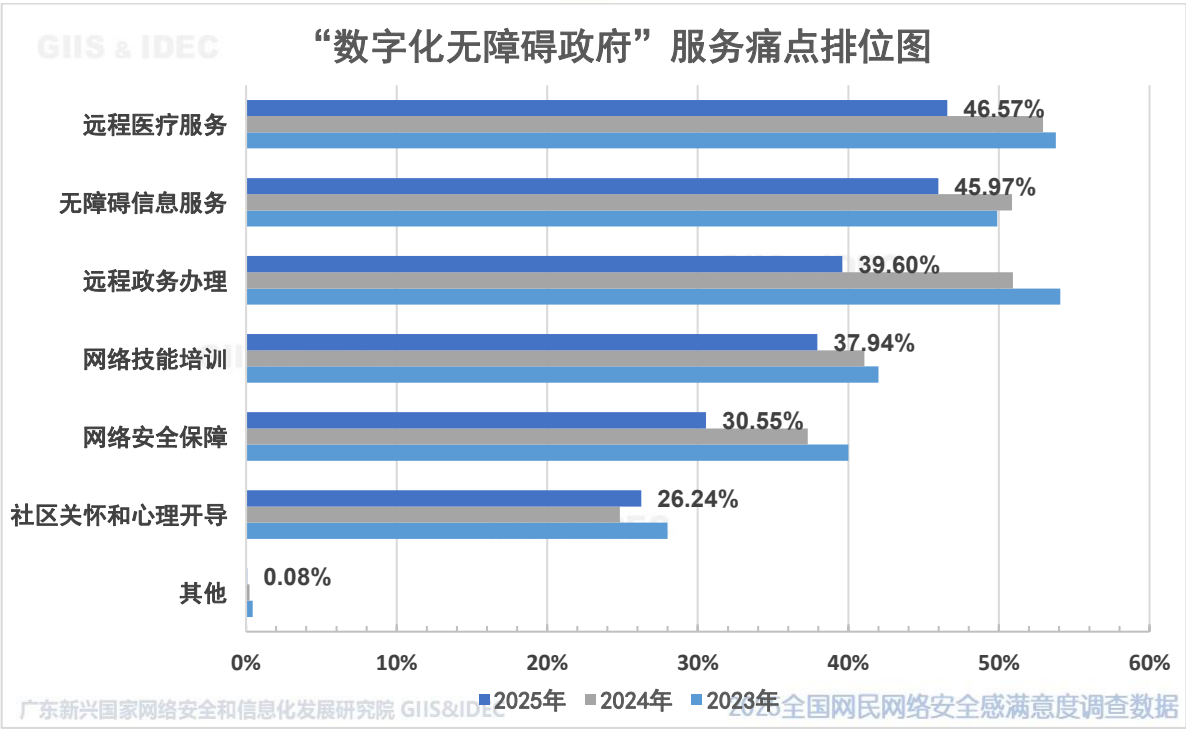
图表 5.8-18：智慧化便民应用服务的期望图

（图表来源：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：您最希望智慧化便民服务应用首先服务于以下哪些方面？（多选））

14) 公众网民对“数字化无障碍政府”的关注点主要集中在医疗服务和无障碍信息服务

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“远程医疗服务”，选择率 46.57%；第二位是“无障碍信息服务”，选择率 45.97%；第三位是“远程政务办理”，选择率 39.60%；第四位是“网络技能培训”，选择率 37.94%；第五位是“网络安全保障”，选择率 30.55%；第六位是“社区关怀和心理开导”，选择率 26.24%。数据显示，远程医疗服务和无障碍信息服务是公众网民认为建设“数字化无障碍措施”最应该提高的两项服务，选择率均超过 45%。

和去年相比，排位没有发生变化，“远程医疗服务”和“无障碍信息服务”的排名仍然保持在第一名和第二名，说明过去一年公众网民对于数字化无障碍政府的服务需求始终聚焦于医疗和信息服务，对于这两个方面的服务建设政府部门应该予以重视。除“社区关怀和心理开导”外，其余选项选择率均下降，表明数字化无障碍政府在这些痛点上有所改进，而在社区关怀和心理开导方面的措施还需进一步优化改进。唯有提供丰富多样、方便快捷的服务，才能更好地满足群众需求。



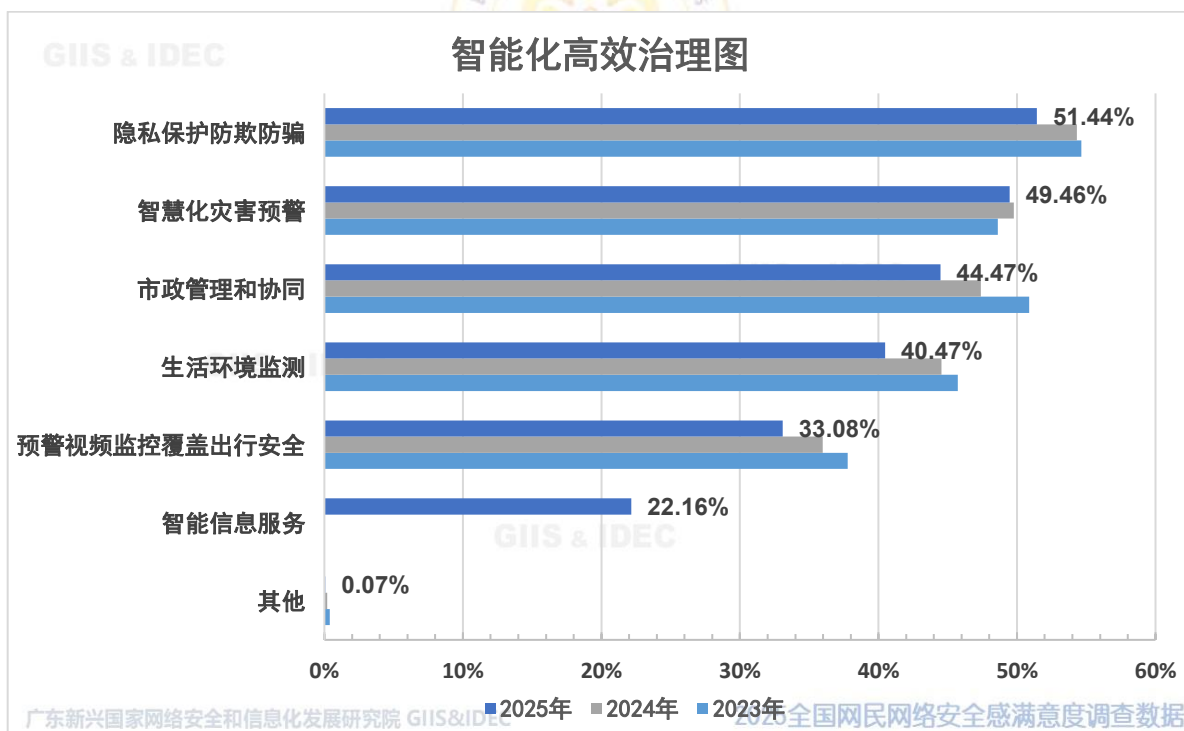
图表 5.8-19：“数字化无障碍政府”服务痛点排位图

（图表来源：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：您认为“数字化无障碍政府”应该提高哪些服务？（多选））

15) 公众网民认为在智能化高效治理方面需要进一步加强的关注点主要集中在隐私保护、灾害预警、城市管理等方面

参与调查的公众网民认为智能化高效治理需要加强的方面：第一位是“隐私保护防欺防骗”，选择率 51.44%；第二位是“智慧化灾害预警”，选择率 49.46%；第三位是“市政管理和协同”，选择率 44.47%；第四位是“生活环境监测”，选择率 40.47%；第五位是“预警视频监控覆盖出行安全”，选择率 33.08%；第六位是“智能信息服务”，选择率 22.16%。数据显示，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、城市管理、灾害预警和生活环境等方面。

和去年相比，排位基本稳定。网民的需求依然集中在与自身工作生活息息相关的隐私保护、灾害管理、市政服务和生活环境方面，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 5.8-20：智能化高效治理加强期望图

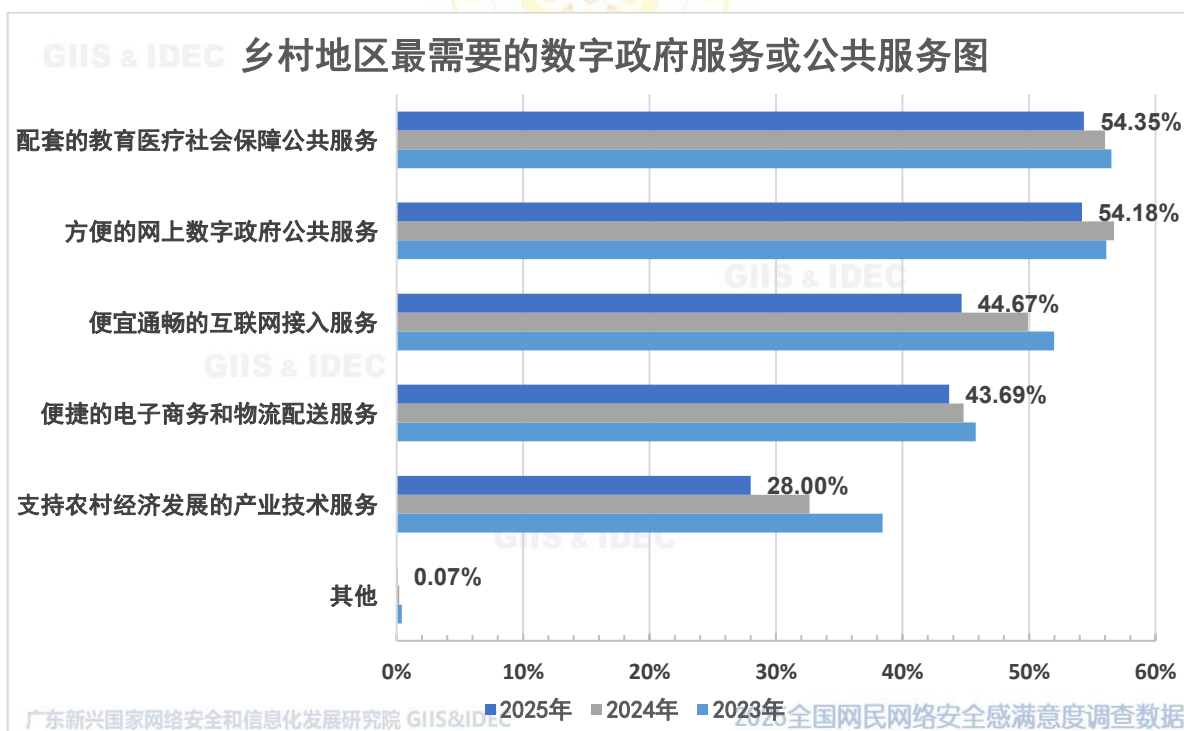
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 15 题：在智能化高效治理方面，您认为哪些方面应进一步加强？（多选））

16) 配套的公共服务是乡村地区最主要的数字政府服务需求

参与调查公众网民认为乡村地区最需要获得的数字政府服务或公共服务：第一是

“配套的教育医疗社会保障公共服务”（选择率 54.35%），第二是“方便的网上数字政府公共服务”（选择率 54.18%），第三是“便宜通畅的互联网接入服务”（选择率 44.67%），第四是“便捷的电子商务和物流配送服务”（选择率 43.69%），第五是“支持农村经济发展的产业技术服务”（选择率 28.00%）。数据显示，配套的公共服务和方便的网上政务服务是当前公众网民认为乡村地区最需要获得的公共服务。

和去年相比，“配套的教育医疗社会保障公共服务”上升至第一位，反映出乡村居民对于配套的公共服务和基础设施的需求，政府应加快推动城乡公共服务一体化建设，尽可能完善乡村地区的教育医疗社会保障等公共服务。“方便的网上数字政府公共服务”紧随其后，与第一名仅相差 0.17% 的选择率，这表明公众网民希望乡村地区能够通过线上平台更加便捷高效地获取政务服务，减少时间成本，提升办事效率。价格划算的互联网接入服务、便捷的电子商务和物流配送服务让乡村地区的居民也可享受互联网发展的便捷和生活红利，农村经济也随着产业技术服务供给的增加发展起来，乡村地区的公共服务正朝着城乡一体化的方向不断前进。



图表 5.8-21：乡村地区最需要的数字政府服务或公共服务图

（图表来源：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：您认为乡村地区最需要获得的数字政府服务或公共服务？（多选））

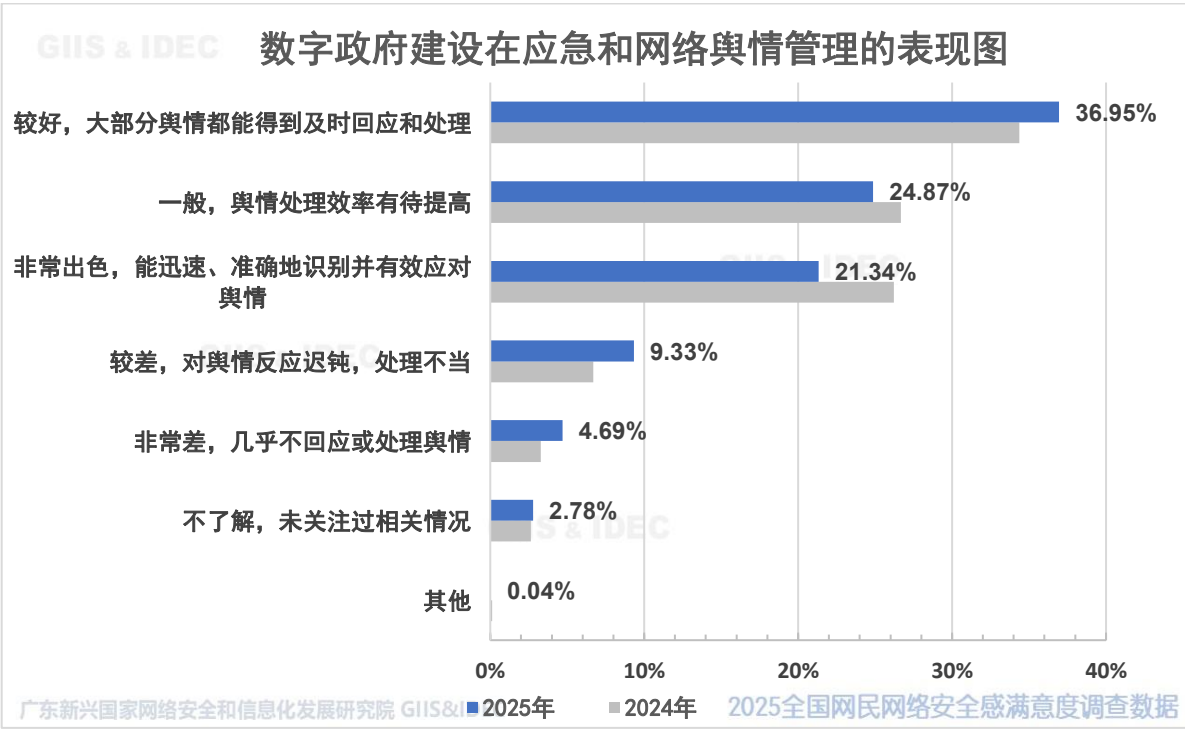
（4）数字政府治理的评价

调查结果显示，接近六成公众网民认可数字政府在应急和网络舆情管理上的积极表现，但仍有提升空间。在公共信息基础设施改进上，公众网民认为系统平台的安全性、个人信息和隐私的安全保护和通信网络的质量依旧是政府在公共信息基础设施方面最值得改进的三个内容。同时，公众对政府提升治理能力的信息化工程成效满意度总体有所提升，并且呈现积极发展趋势。

17) 接近六成公众网民对数字政府在应急和网络舆情管理方面表现给予好评

在评估数字政府建设在应急和网络舆情管理方面的表现时，数据显示出公众对其能力的多元化看法。具体而言，有 21.34% 的公众网民选择“非常出色”，36.95% 的公众网民认为表现“较好”，即正向评价的比例占 58.29%，接近六成。另外，有 24.87% 的公众网民认为“一般”，9.33% 的公众网民评价为“较差”，4.69% 的公众网民认为“非常差”，即负向评价的比例占比为 14.02%。还有 2.78% 的公众网民表示“不了解，未关注过相关情况”。

和去年相比，正向评价的选择率下降了 2.29 个百分点，负向评价的选择率则上涨了 4.04 个百分点，综合来看，公众网民对于近一年来数字政府在应急和网络舆情管理方面的评价有所下降，好评度降低。政府部门需加强应急事件管理，加快舆情处理效率和反应速度等方面的建设，以此提升公众对其工作的认知度和满意度。



图表 5.8-22：数字政府建设在应急和网络舆情管理的表现图

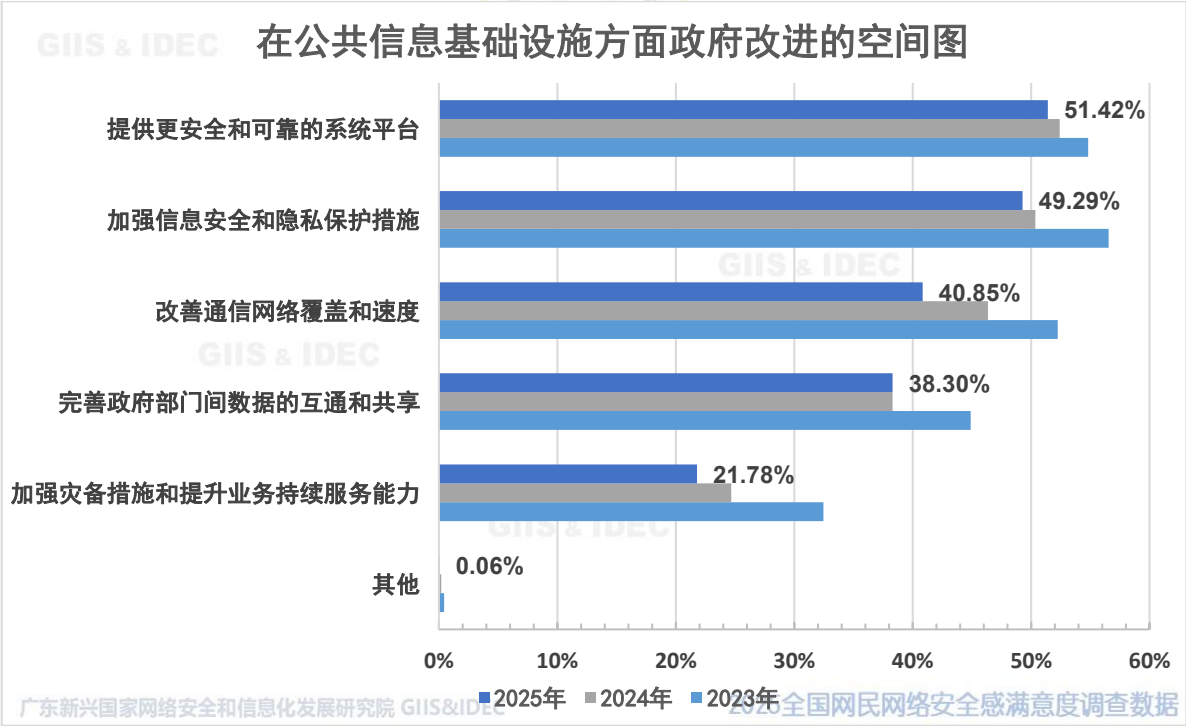
（图表来源：公众网民版专题 8 数字政府服务与治理能力提升专题第 17 题：您

认为数字政府建设在应急和网络舆情管理方面的表现如何？）

18）信息基础设施、信息安全和隐私保护是公共信息基础设施改进的主要方向

参与调查的公众网民认为政府在公共信息基础设施方面值得改进的地方：第一是“提供更安全和可靠的系统平台”（选择率 51.42%），第二是“加强信息安全和隐私保护措施”（选择率 49.29%），第三是“改善通信网络覆盖和速度”（选择率 40.85%），第四是“完善政府部门间数据的互通和共享”（选择率 38.30%），第五是“加强灾备措施和提升业务持续服务能力”（选择率 21.78%）。数据显示，公众网民认为系统平台的安全性、个人信息和隐私的安全保护和通信网络的质量依旧是政府在公共信息基础设施方面最值得改进的三个内容。

和去年相比，排位没有发生变化，反映了公众对系统安全性和信息隐私保护的普遍需求。公众对公共信息基础设施的期望，明确指向筑牢安全可靠的系统平台、强化信息隐私保护、优化通信网络质量、深化数据互联互通以及提升服务持续性五大核心能力。这为政府未来的建设与优化工作勾勒出清晰的行动蓝图。



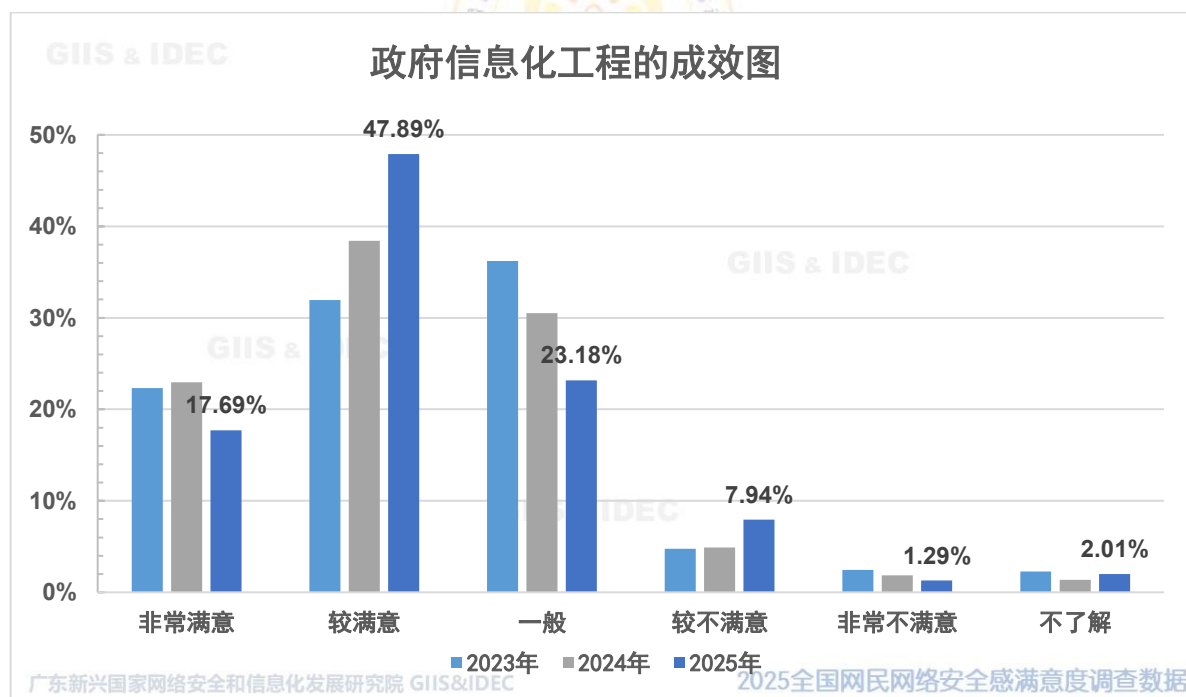
图表 5.8-23：在公共信息基础设施方面政府改进的空间图

（图表来源：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：您认为在公共信息基础设施方面，政府还存在哪些改进的空间？（多选））

19) 六成半公众网民对政府提升治理能力的信息化工程成效满意

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：17.69%公众网民表示非常满意；47.89%网民表示较满意；23.18%网民表示一般；7.94%网民表示较不满意；1.29%网民表示非常不满意。还有 2.01%的网民则表示不了解。数据显示，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。

和去年相比，正面评价上涨了 4.21 个百分点，负面评价也上涨看 2.47 个百分点，这一数据表明，公众网民对政府信息化工程成效的整体评价依旧以正面评价为主，且好评率有所上涨，连续三年实现好评度的上涨亦说明公众对未来政府信息化工程建设抱有积极心态，政府在信息化工程建设工作上的成效得以显著，有效地提升了政府治理能力，获得公众网民的一致好评。



图表 5.8-24：政府信息化工程的成效图

（图表来源：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：您对相关政府利用网络和信息技术的提升治理能力的工程（如“智慧医疗”、“平安社区”、“智慧城市”、“智能交通”等）建设成效满意吗？）

5.9 专题 9：智能社会发展与治理挑战专题

2025 年开年，中国本土的生成式人工智能 DeepSeek 以黑马之姿闯进大众视野；宇树科技的人形机器人手持红手帕在央视春晚的舞台扭起秧歌，在科技浪潮奔涌向前的时代，人工智能早已不是高科技实验室的代名词，而是悄然融入了公众的日常生活。从手机、音响的语音智能助手到电商平台的个性化推荐，从人工智能大模型到自动驾驶汽车……AI 正在以惊人的速度重塑着世界，搭建起智能社会的框架。在信息革命的时代大势之下，“人工智能+”不仅是技术创新，更是涉及经济、社会、治理等多方面的系统性工程，人工智能已经逐渐成为推动产业升级、消费变革和民生改善的重要力量。但须看到当前人工智能技术和智能社会在急速发展过程中，仍存在滥用误用、恶意伪造、算法黑箱等安全风险，亦有人发出“AI 是否会取代人类”的担忧，国家正积极推动智能社会发展与治理标准化建设，引导人工智能发展普惠向善。面对科技变革浪潮，我国启动实施“人工智能+”行动，既是加快发展新质生产力的关键举措也是推动数字经济向智能经济和智能社会发展的必然要求。本专题着重调查了当前智能社会发展的变化感受、公众认知、风险挑战、治理情况、未来期望等问题，多角度了解网民的关注、期望和评价，全面捕捉网民的心声与反馈。

本专题的问卷样本数量为 38131 份。

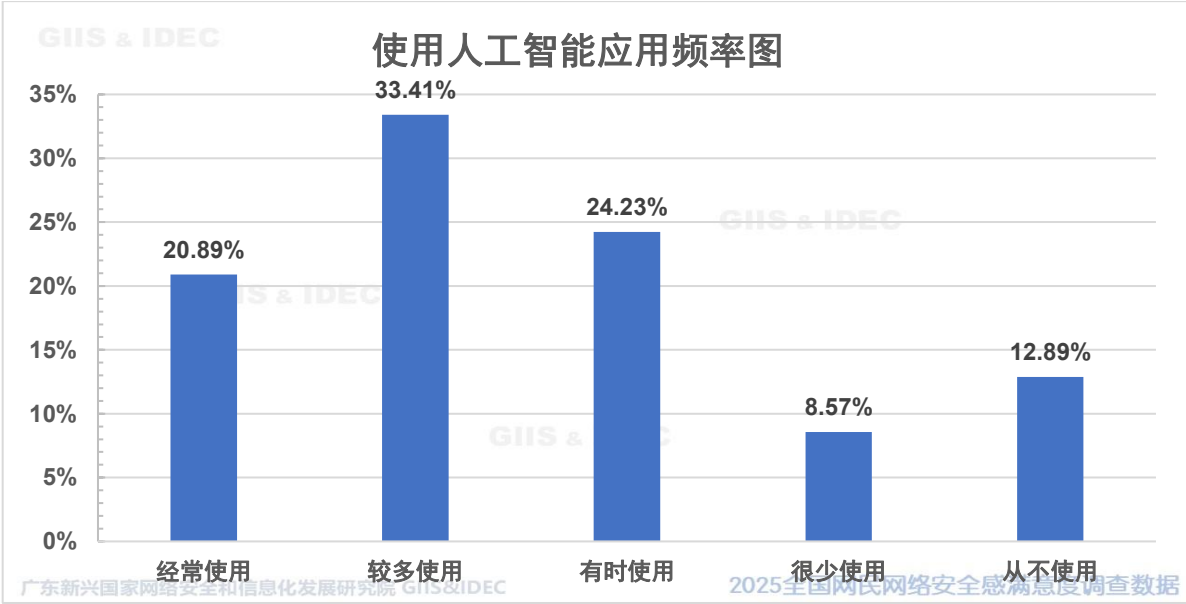
（1）智能社会发展的变化与感受

人工智能作为引领新一轮技术革命和产业变革的战略性技术，正在深刻改变人类的生产生活方式，近年来，我国人工智能技术加速发展，一系列产品百花齐放，人工智能加快脚步进入公众生活。调查发现，八成以上的网民都已经使用过人工智能工具，包括生成式人工智能、智能客服、自动驾驶等，在生活中感受过智能技术发展带来的便利。豆包、DeepSeek 等人工智能应用崛起，在市场中处于领先。但网民在使用人工智能的过程中不乏感到当前 AI 技术仍存在内容生成错误或虚构事实、数据安全和个人信息保护等问题，大部分公众网民对新智能技术持谨慎态度。

1）八成以上公众网民有使用人工智能应用的经历

随着人工智能大模型的横空出世，以生成式人工智能为代表的人工智能应用呈现爆发式增长。数据显示，八成以上的公众网民有使用人工智能应用的经历，其中 20.89%的网民选择“经常使用”；33.41%的网民选择“较多使用”；24.23%的网民选择“有时使用”；8.57%的网民选择“很少使用”；仅 12.89%的网民选择“从不使用”。

这一数据显示，超过半数（54.30%）的公众网民对人工智能应用的使用频率较高，经常或较多地使用人工智能应用，表明人工智能应用的受众数量和普及率进一步提升，人工智能不再仅仅是过去高科技高精尖的技术代名词，更成为赋能各行各业的技术工具，其应用范围进入公众视野和生活。

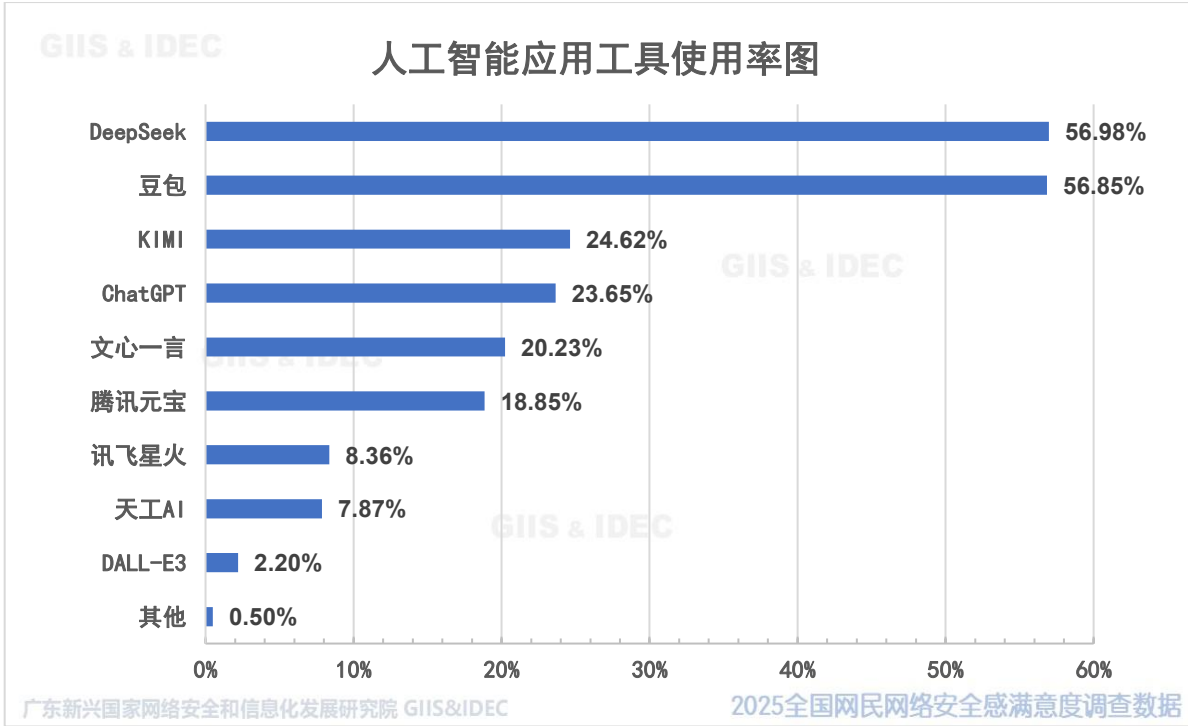


图表 5.9-1：使用人工智能应用频率图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 1 题：您在日常生活中是否使用过人工智能应用？）

1.1) DeepSeek 和豆包的使用率在人工智能应用市场中领先

参与调查的公众网民使用过的人工智能应用工具排序：排在第一位的是 DeepSeek（56.98%）；第二位是豆包（56.85%）；第三位是 KIMI（24.62%）；第四位是 ChatGPT（23.65%）；第五位是文心一言（20.23%）；第六位是腾讯元宝（18.85%）；第七位是讯飞星火（8.36%）；第八位是天工 AI（7.87%）；第九位是 DALL-E3（2.20%）。数据显示，使用过 DeepSeek 和豆包的公众网民占比均超过半数，使用率分列第一、第二，但差距十分相近，与使用率排在第三、第四名的 KIMI 和 ChatGPT 相差超过一半。其中，DeepSeek 和豆包的知名度和使用率在人工智能应用市场中较为领先，其他应用紧随其后，为公众网民提供信息查询、文本生成、内容创作、学习工作辅助等众多功能服务。使用率较低的人工智能应用是天工 AI 和 DALL-E3，这两款人工智能应用分别向用户提供生成 PPT 和生成图像的功能服务，由此可得，目前公众网民在使用人工智能应用时主要使用的功能为信息查询、文本生成、辅助学习或工作等。

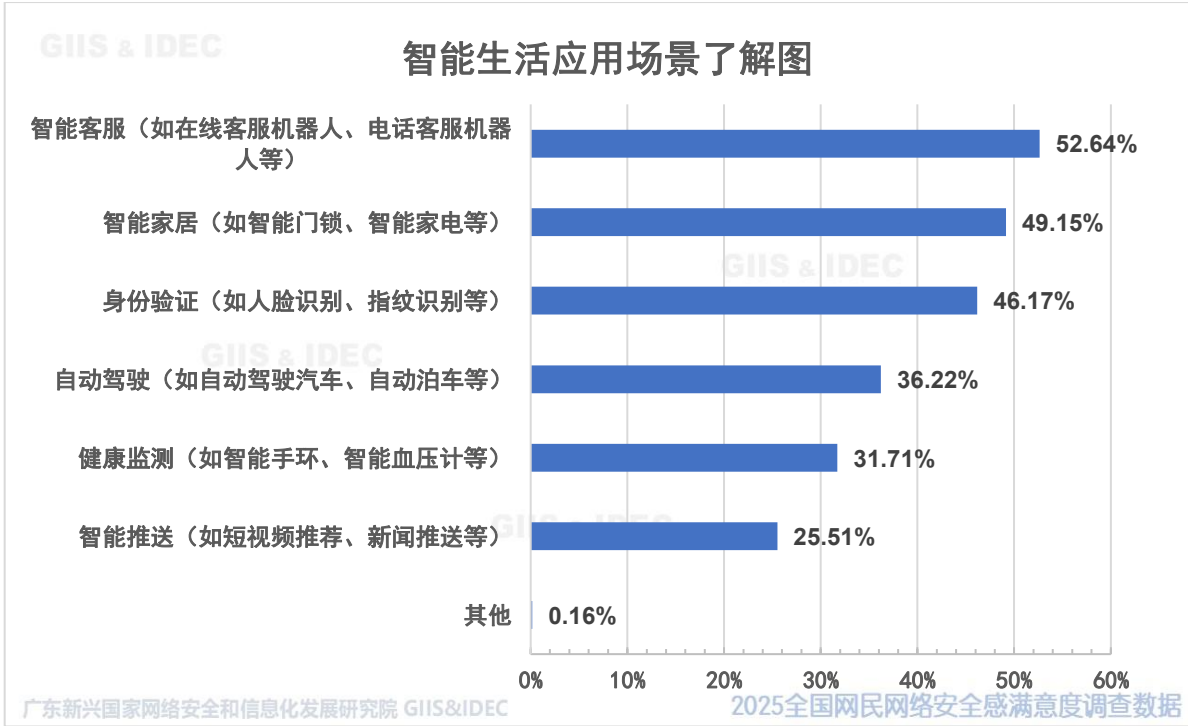


图表 5.9-2：人工智能应用工具使用率图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 1.1 题：您使用过以下哪个人工智能应用工具？（多选））

1.2）网民了解或体验的智能生活应用场景多种多样

人工智能赋能千行百业，不断改变着人们的生活和生产方式。调查数据显示，了解或体验过智能客服的网民占 52.64%；了解或体验过智能家居的网民占 49.15%；了解或体验过身份验证的网民占 46.17%；了解或体验过自动驾驶的网民占 36.22%；了解或体验过健康监测的网民占 31.71%；了解或体验过智能推送的网民占 25.51%。这一数据表明，网民在生活中对在线客服机器人、电话客服机器人、智能门锁、智能家电、身份验证等发展多年的应用场景的了解和体验较多，对自动驾驶、健康监测和智能推送等新兴应用场景了解和体验较少，相信随着国家“人工智能+”行动的深入实施，实现智能生活图景、建设美好智能社会将逐步变为现实。

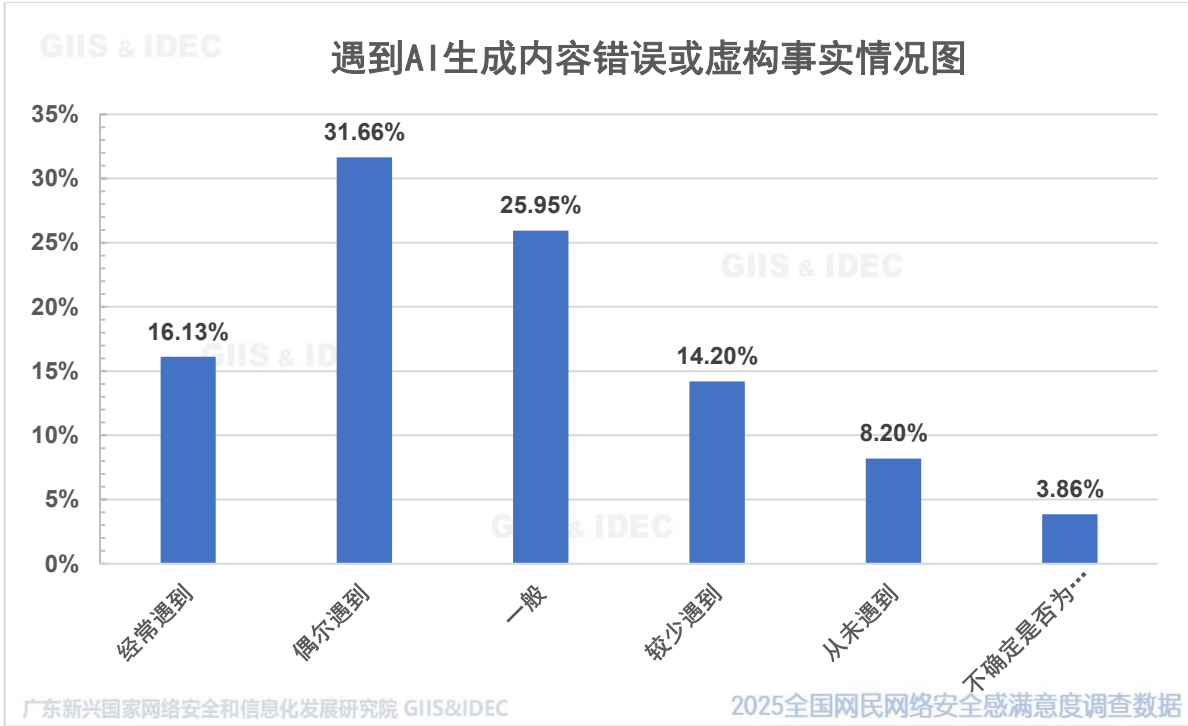


图表 5.9-3：智能生活应用场景了解图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 1.2 题：智能生活是智能社会发展的主要体现形式，请问您了解或体验过以下哪些智能生活应用场景？（多选））

2）近九成网民遇到 AI 生成内容的错误或虚构事实的情况

AI 在信息查询、文本生成上展现出强劲能力，但随着对 AI 的了解和使用加深，不少人提出 AI 有时“不可信”的观点，调查的公众网民中，16.13%的网民经常遇到 AI 生成内容的错误或虚构事实；31.66%的网民偶尔遇到；25.95%的网民选择“一般”；14.20%的网民较少遇到；8.20%的网民从未遇到；而 3.86%的网民认为“不确定遇到 AI 生成的内容是否为错误”。数据显示，近九成（87.94%）的网民在使用 AI 工具时遇到过 AI 生成错误的内容或虚构事实的情况，这是由于 AI 大模型在训练的过程中可能出现数据污染、AI 本身认知边界模糊以及存在人为校正和干预导致的。

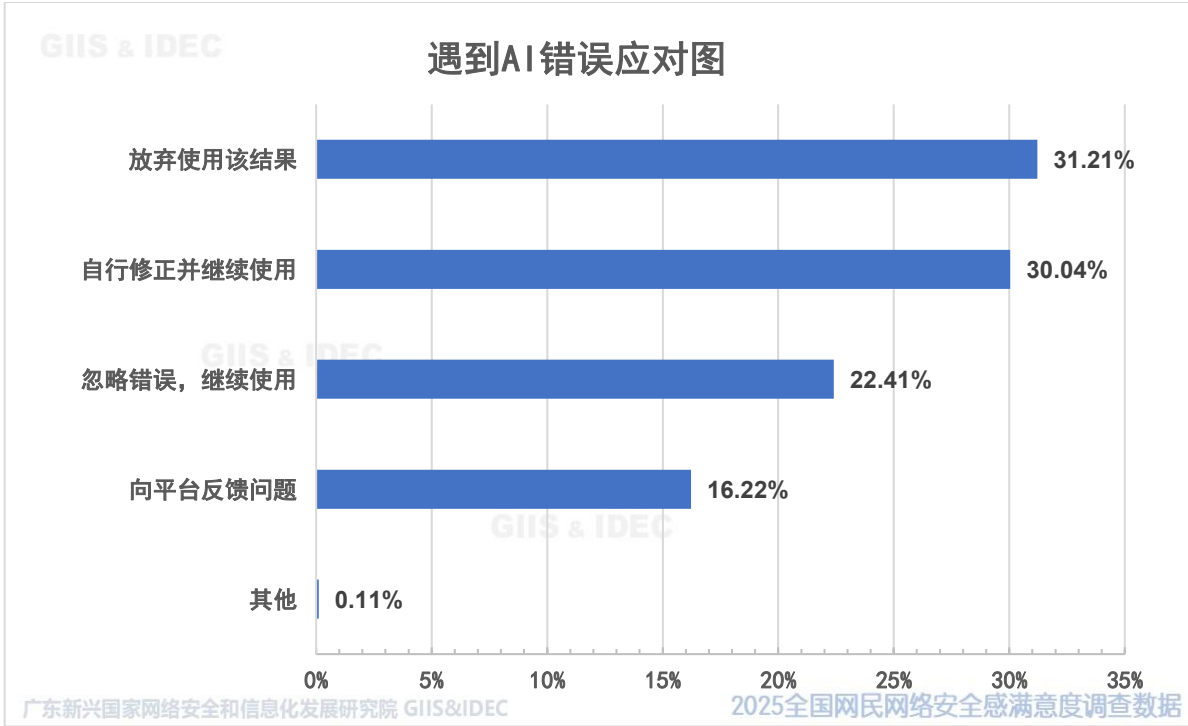


图表 5.9-4：遇到 AI 生成内容错误或虚构事实情况图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 2 题：在使用人工智能产品或服务时，您是否遇到过 AI 生成内容的错误或虚构事实？）

2.1）公众网民遇到 AI 错误的应对态度较客观

调查数据显示，当网民遇到 AI 错误时，31.21%的网民选择“放弃使用该结果”；30.04%的网民选择“自动修正后继续使用”；22.41%的网民则选择“忽略错误，继续使用”；16.22%的网民选择“向平台反馈问题”。近八成的网民在使用 AI 工具时会在遇到错误时做出放弃、自行修正或向平台反馈问题的应对反应，仅有两成的网民会忽略 AI 错误继续使用结果，这一数据反映出网民对 AI 生成的结果持客观辩证态度。

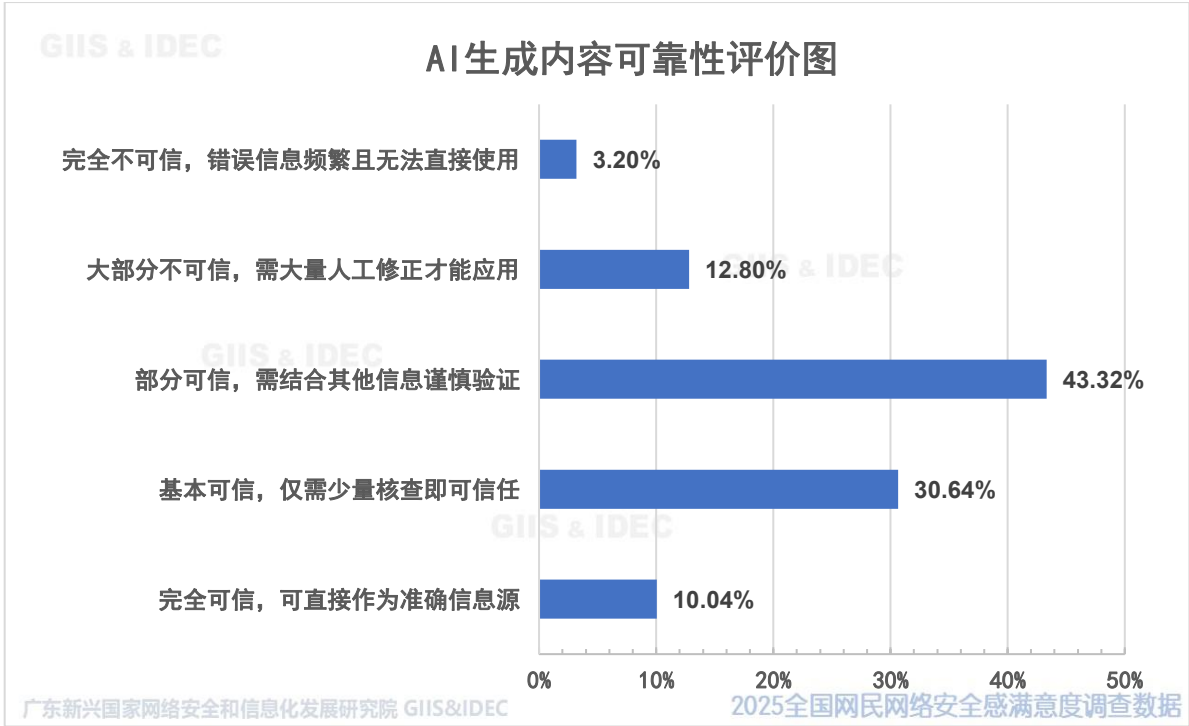


图表 5.9-5：遇到 AI 错误应对图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 2.1 题：若遇到 AI 错误，您通常会如何应对？）

2.2）八成网民对 AI 生成内容的可靠性评价较高

参与调查的网民中，43.32%的网民认为“AI 生成内容部分可信，需结合其他信息谨慎验证”，排在第一位；30.64%的网民认为“AI 生成内容基本可信，仅需少量核查即可信任”；12.80%的网民认为“大部分不可信，需大量人工修正才能应用”；10.04%的网民则认为“AI 生成的内容完全可信，可直接作为准确信息源”；仅有 3.20%的网民认为 AI 生成的内容“完全不可信，错误信息频繁且无法直接使用”。这一调查数据显示，公众网民对 AI 生成内容的可靠性评价较高，八成网民（84.00%）认为 AI 生成有可信的内容，但需结合用户的主观能动性进行核查或验证后使用。

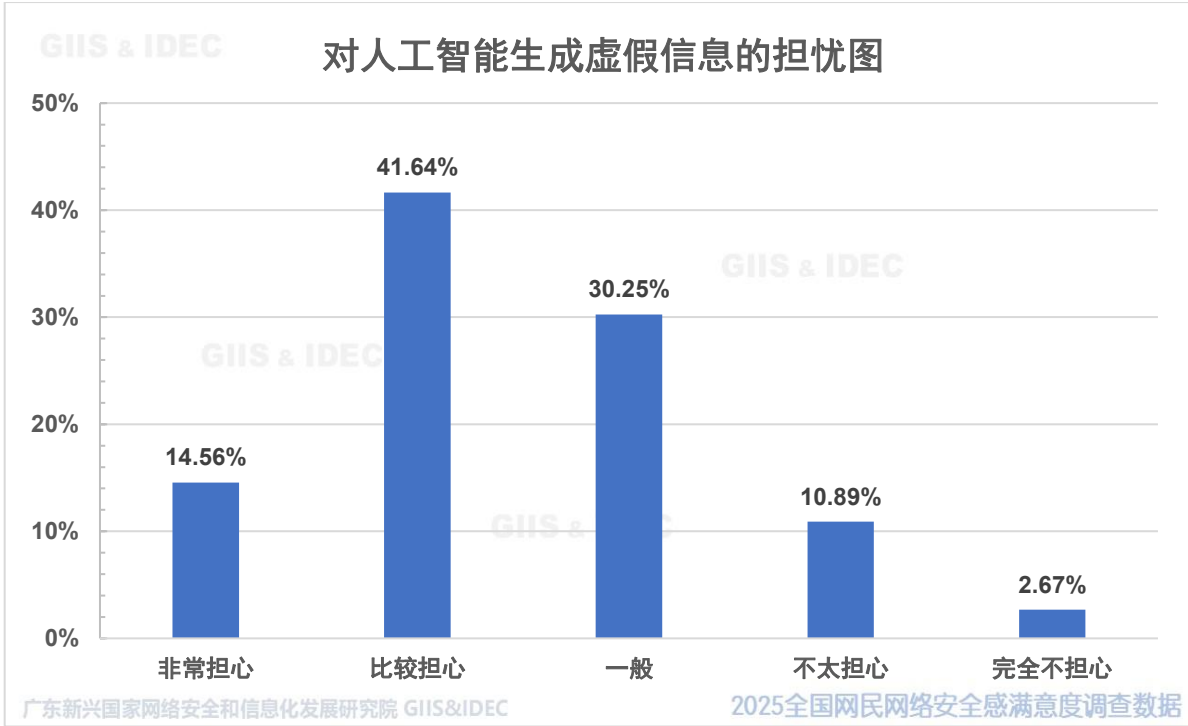


图表 5.9-6：AI 生成内容的可靠性评价图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 2.2 题：您对当前 AI 生成内容的可靠性评价是？）

2.3）公众网民对人工智能生成的虚假信息的担忧

调查公众网民对人工智能生成的虚假信息是否担忧其回误导公众，其中 14.56% 的网民选择了“非常担心”；41.64%的网民选择了“比较担心”，30.25%的网民选择“一般”；10.89%的网民选择“不太担心”，2.67%的网民选择“完全不担心”。总体而言，对人工智能生成虚假信息表示担忧的占 56.20%，超过五成；持“不担心”态度的网民占总体的 13.56%，仅有一成左右。数据显示，网民对人工智能生成虚假信息的态度呈现担忧状态。

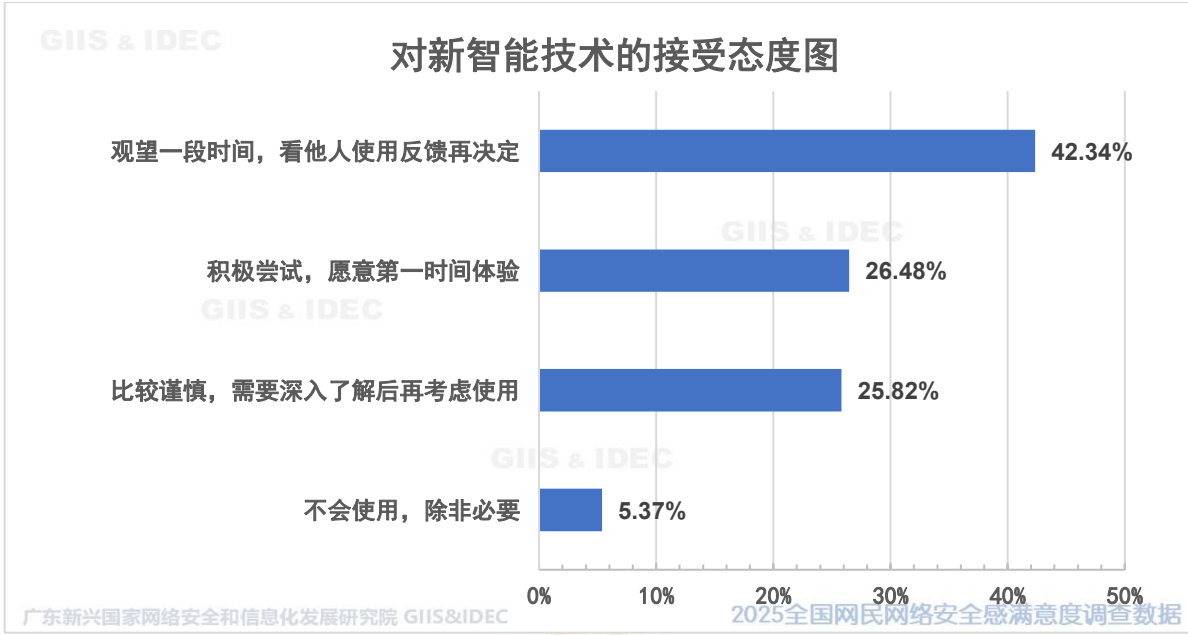


图表 5.9-7：对人工智能生成虚假信息的担忧图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 2.3 题：您是否担心人工智能生成的虚假信息会误导公众？）

3）公众网民对新出现的智能技术持谨慎态度

随着新一代人工智能的快速演进，世界逐渐进入智能时代，一批新兴智能技术随之涌入公众视野，调查数据显示，有 42.34%的网民对新出现的智能技术态度为“观望一段时间，看他人使用反馈再决定”；25.82%的网民选择“比较谨慎，需要深入了解后再考虑使用”；26.48%的网民选择“积极尝试，愿意第一时间体验”；5.37%的网民选择“不会使用，除非必要”。仅有四分之一的网民选择会积极尝试和体验新出现的智能技术，可见网民对待新出现的智能技术目前持谨慎态度。智能技术在为带来便利和好处的同时，也带来了数据安全、AI 幻觉等诸多风险和挑战，提高公众网民对新智能技术的信任度需进一步加强人工智能技术治理。

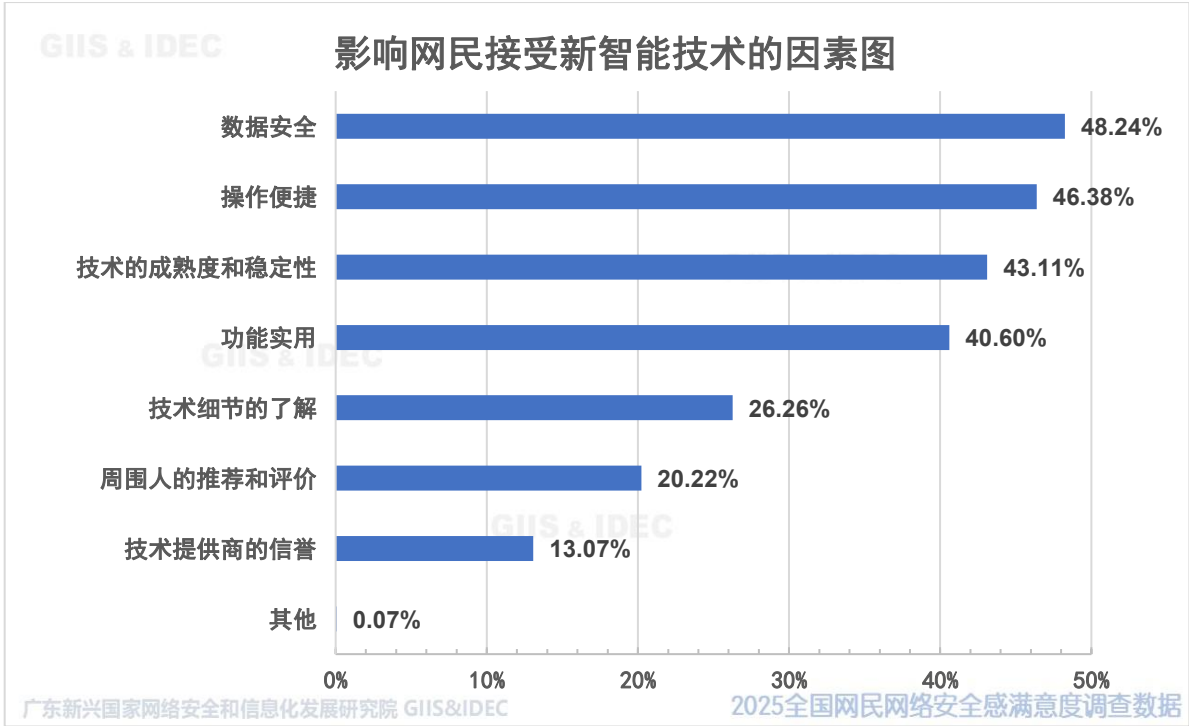


图表 5.9-8：对新智能技术的接受态度图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 3 题：您对新出现的智能技术的接受态度是？）

4）影响公众网民接受新智能技术的主要因素是数据安全、操作便捷等方面

目前，公众网民对新出现的智能技术持谨慎态度，影响网民接受新智能技术的因素中，排在第一位的是“数据安全”（选择率 48.24%）；第二位是“操作便捷”（选择率 46.38%）；第三位是“技术的成熟度和稳定性”（选择率 43.11%）；第四位是“功能实用”（选择率 40.60%）；第五位是“技术细节的了解”（选择率 26.26%）；第六位是“周围人的推荐和评价”（选择率 20.22%）；第七位是“技术提供商的信誉”（13.07%）。数据显示，影响网民接受新智能技术的主要因素在于数据安全、操作便捷、技术的成熟度和稳定性和功能实用等方面。



图表 5.9-9：影响网民接受新智能技术的因素图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 4 题：您认为影响您接受新的智能技术的主要因素是什么？（多选））

5）公众网民对使用智能社会生活的安全感、获得感、幸福感评价分析

5.1）六成半以上网民给予智能社会生活安全感正向评价

在使用人工智能技术以后，公众网民对在智能社会生活中的感受做出了评价，其中，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”）；这表明公众在智能社会生活中具备一定的安全感。给予“一般”评价（5-6 分）的网民也占据一部分比例，共有 27.01%的网民在对智能社会生活安全感评分中选择了 5-6 分，这表明有相当比例的网民认可对发展智能社会生活安全感所做出的努力，但还有很大进步空间。相较之下，仅有 5.17%的网民对智能社会生活安全感给予了“较差”或“非常差”评价（1-4 分），该数据进一步肯定了智能社会在发展过程中网民对社会生活安全感的广泛认可。

5.2）七成以上网民在智能社会生活中获得感较高

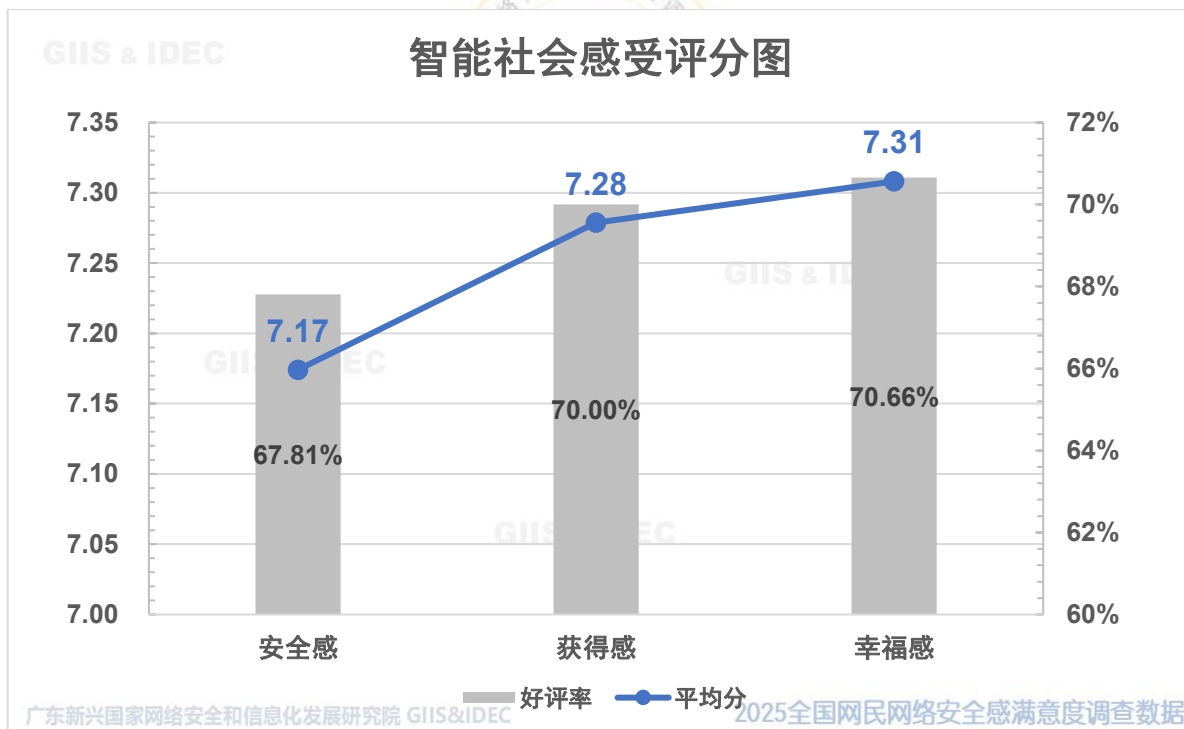
在公众网民对智能社会生活的获得感做出的评价中，选择了“非常好 9-10 分”和“较好 7-8 分”的网民占 70.00%，七成网民在智能社会生活的获得感中给予好评；25.62%的网民给予了“一般”的评价，仅有极少数人（合计 4.38%）给出了低分评价

（1-4 分），表面公众网民在智能社会生活中带来的获得感持肯定态度。这一数据深刻展现智能技术的普及和便捷为人民群众生活带来获得感。

5.3）超过七成网民对智能社会生活幸福感给予好评

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，七成网民对智能社会生活中感受到的幸福感给出了好评；给予“一般”评价的网民占 24.92%；给予低分评价（1-4 分）的网名仅占 4.42%，这一数据充分显示了公众网民在智能社会生活中得到的幸福感较高。

综上所述，公众网民对智能社会发展的安全感、获得感和幸福感均打出了 7 分以上的平均分，其中平均分和好评度最高的是幸福感，表明了智能社会发展提供的便捷高效的生活方式不断满足着公众对幸福生活需求的新期待，进一步展现了公众网民对智能社会生活发展和智能技术治理的充分肯定和广泛认可。



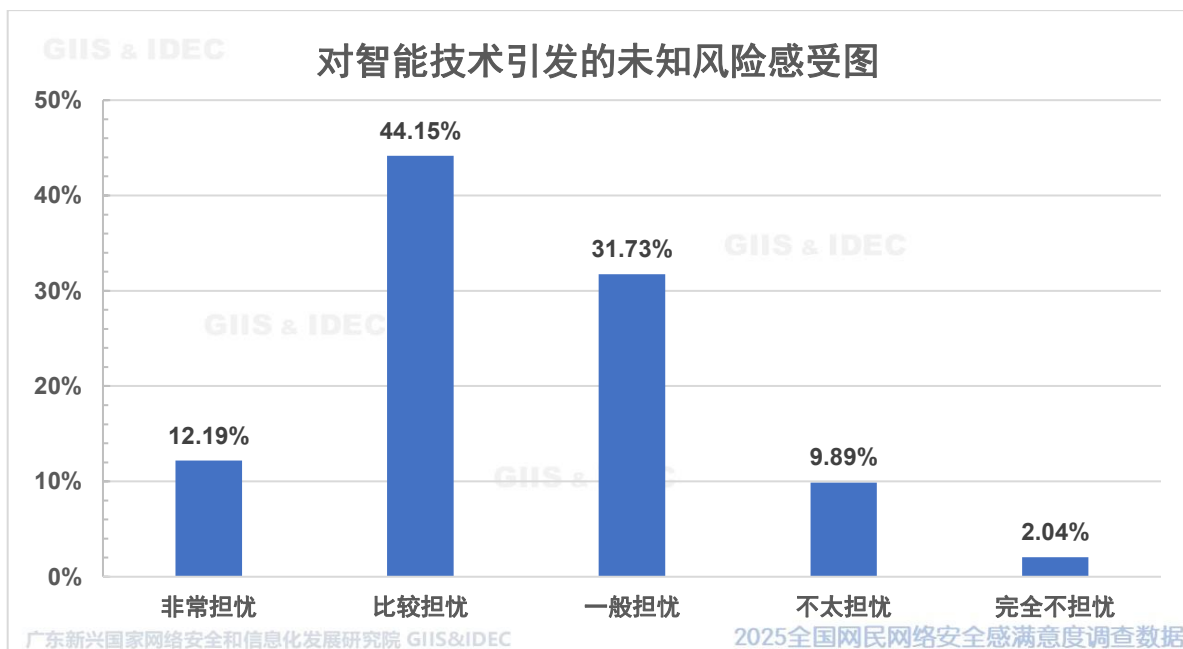
图表 5.9-10：智能社会发展的感受评分图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 5 题：使用人工智能技术以后，您对智能社会生活中的安全感、获得感、幸福感评分如何？（非常差 1-2 分；较差 3-4 分；一般 5-6 分；较好 7-8 分；非常好 9-10 分））

6）近九成网民对智能技术可能引发的风险表示担忧

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，这一数据表明，有关部门和企业智能技术监管和治理方面仍需加强。



图表 5.9-11：对智能技术引发的未知风险感受图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 6 题：您对智能技术可能带来的未知风险的感受是？）

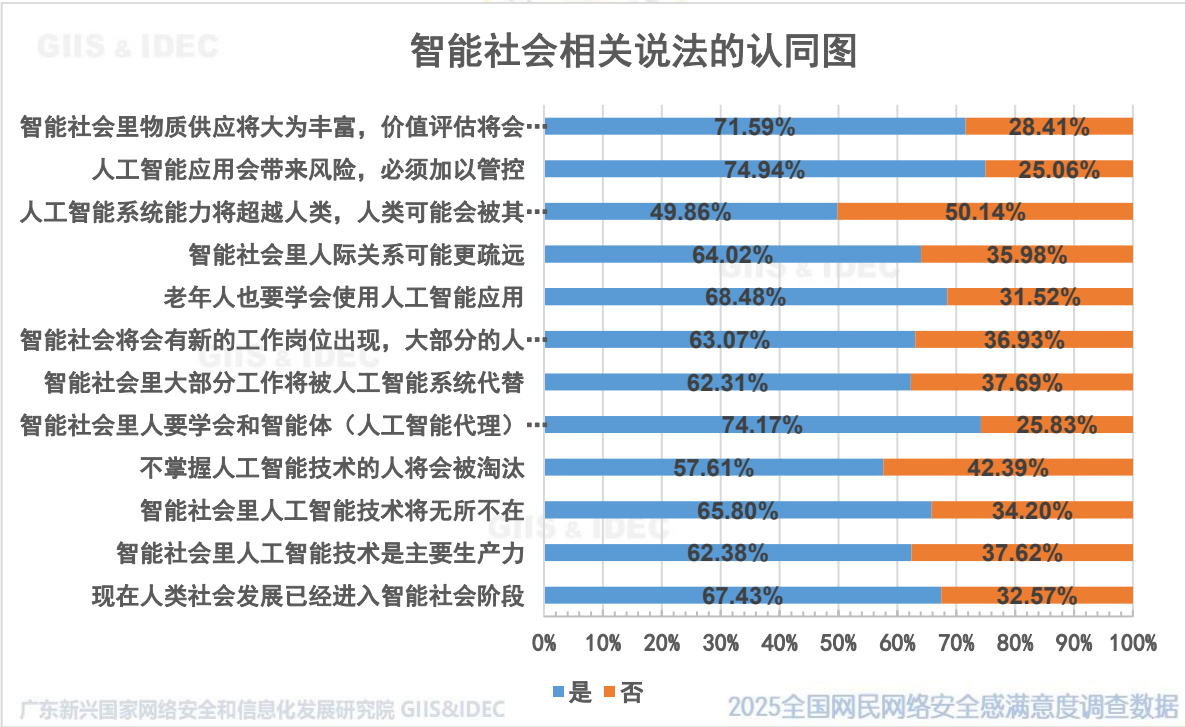
（2）智能社会发展的认知与冲击

人工智能技术发展给社会和公众认知带来强烈冲击，当人工智能是否会超越人类、控制人类的议题以现实的姿态重新出现在公众面前，公众对该议题持续存在争议。同时，公众网民意识到尽管智能社会的到来可能极大地便利了生产生活方式和物质供应，但也对人类的工作、学习和社交造成了强大冲击。在智能社会到来之际，网民选择积极学习相关人工智能知识和技能来适应新的生活方式。

7) 公众对智能社会的认知趋向理性

随着智能社会发展，公众对人工智能的作用和地位的认知趋向理性。参与调查的网民中，71.59%的网民认可“智能社会里物质供应将大为丰富，价值评估将会重整”；74.94%的网民赞同“人工智能应用会带来风险，必须加以管控”；49.86%的网民认同“人工智能系统能力将超越人类，人类可能会被其控制”，同时有 50.14%的网民对该

说法持反对态度，从比例来来看公众网民对该说法的正反态度难分伯仲；64.02%的网民赞同“智能社会里人际关系可能更疏远”；68.48%的网民认可“老年人也要学会使用人工智能应用”；63.07%的网民认可“智能社会将会有新的工作岗位出现，大部分的人不会失业”；62.31%的网民赞同“智能社会里大部分工作将被人工智能系统代替”；74.17%的网民认可“智能社会里人要学会和智能体（人工智能代理）共处和互动”；57.61%的网民赞同“不掌握人工智能技术的人将会被淘汰”；65.80%的网民赞同“智能社会里人工智能技术将无所不在”；62.38%的网民认可“智能社会里人工智能技术是主要生产力”；67.43%的网民认同“现在人类社会的发展已经进入智能社会阶段”。关于智能社会的一系列说法，其中网民认同度排名前三的说法分别是：“人工智能应用会带来风险，必须加以管控”、“智能社会里人要学会和智能体（人工智能代理）共处和互动”、“智能社会里物质供应将大为丰富，价值评估将会重整”，由此可见，网民对智能社会的发展大致持认可态度，但人类在智能社会应学会如何与人工智能共处成为不可或缺的一部分。此外，数据显示出网民对“人工智能系统能力是否超越人类，人类是否会被其控制”这一说法存在争议，人工智能是否取代人类还需观察未来走势。

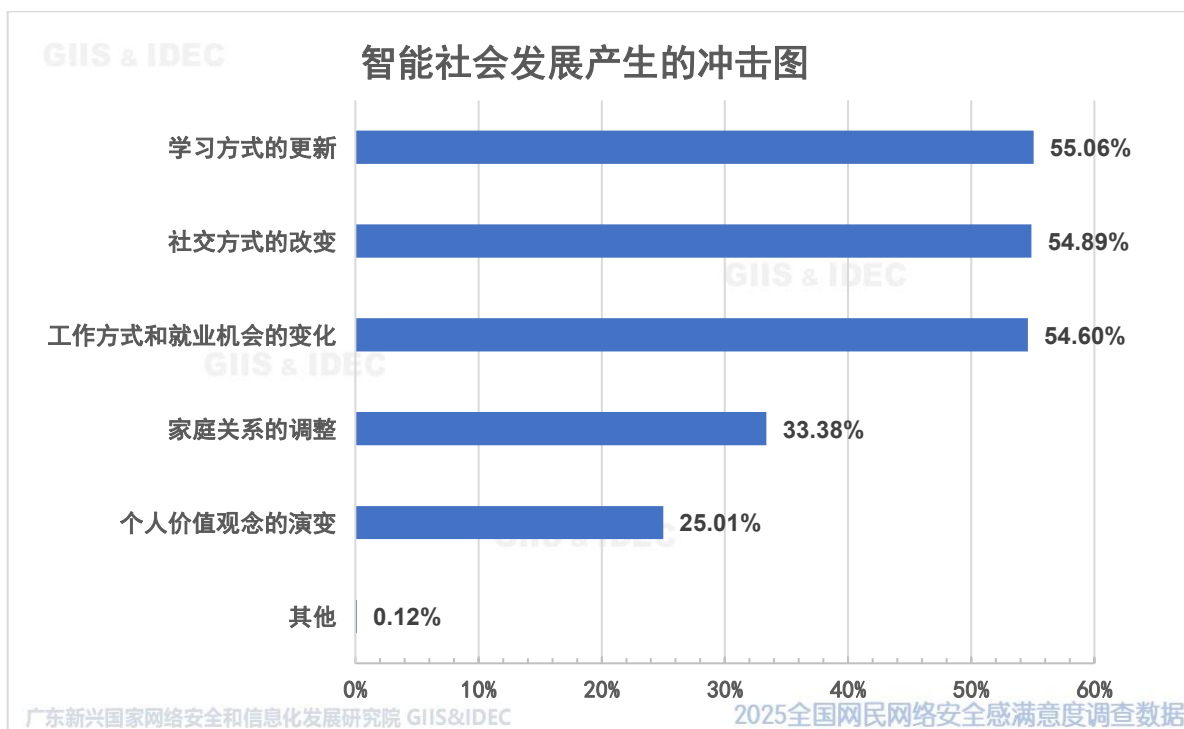


图表 5.9-12：智能社会相关说法的认同图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 7 题：您对以下智能社会的说法是否认同？（矩阵题））

8) 公众网民认为智能社会的到来对社交、学习、工作和就业会产生较大冲击

对于智能社会的到来对其学习、工作、生活产生了什么危机这一问题，参与调查的公众网民中，选择排在第一位的是“学习方式的更新”（选择率 55.06%）；排在第二位的是“社交方式的改变”（选择率 54.89%）；排在第三位的是“工作方式和就业机会的变化”（选择率 54.60%）；排在第四位的是“家庭关系的调整”（选择率 33.38%）；排在第五位的是“个人价值观念的演变”（选择率 25.01%）。分析数据可以得出，学习方式的更新、社交方式的改变以及工作方式和就业机会的变化是网民们认为智能社会到来会产生最大冲击的三个领域，选择率均超过 50%。



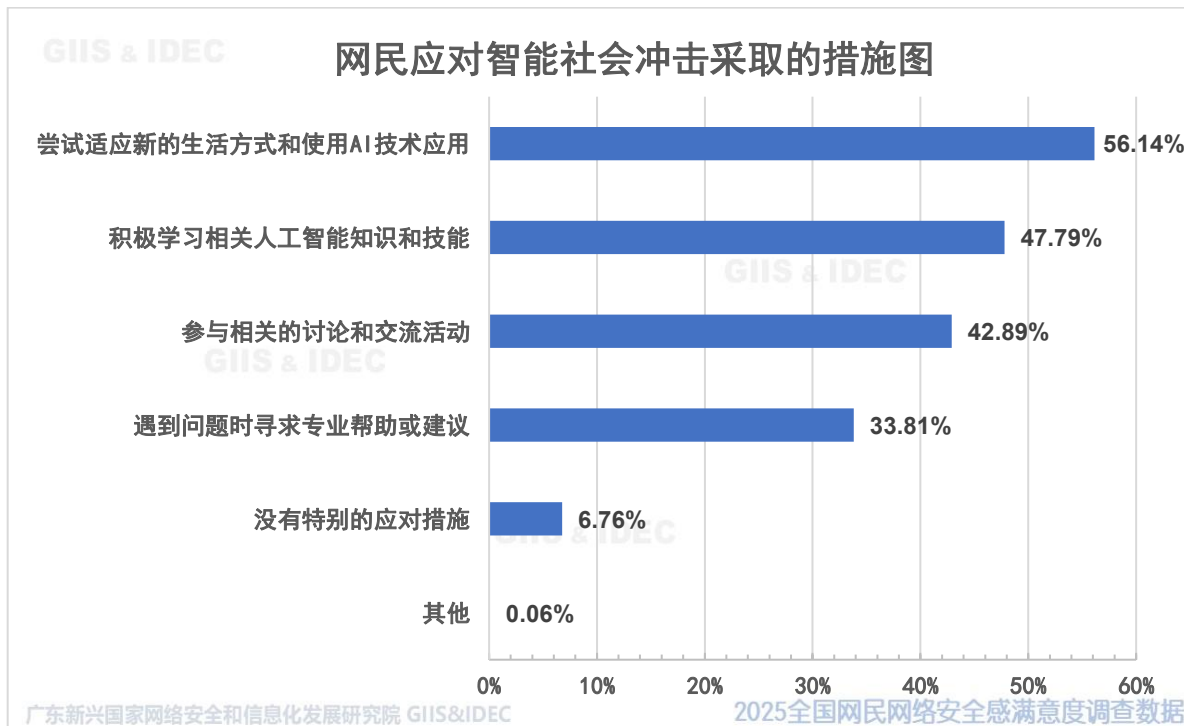
图表 5.9-13：智能社会发展产生的冲击图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 8 题：您认为智能社会的到来对您的学习、工作、生活产生了哪些冲击？（多选））

9) 适应新的生活方式和使用 AI 技术应用成为公众网民面对智能社会冲击采取的主要应对措施

面对智能社会的冲击，网民采取的主要应对措施排位是：第一位是“尝试适应新的生活方式和使用 AI 技术应用”（选择率 56.14%）；第二位是“积极学习相关人工智能知识和技能”（选择率 47.79%）；第三位是“参与相关的讨论和交流活动”（选择率 42.89%）；第四位是“遇到问题时寻求专业帮助或建议”（选择率 33.81%）；第五位是

“没有特别的应对措施”（选择率 6.76%）。这一数据显示，网民在面对智能社会冲击时会采取的措施重点在于提升自身适应能力和学习新的知识技能。



图表 5.9-14：网民应对智能社会冲击采取的措施图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 9 题：面对智能社会的冲击，您采取了哪些应对措施？（多选））

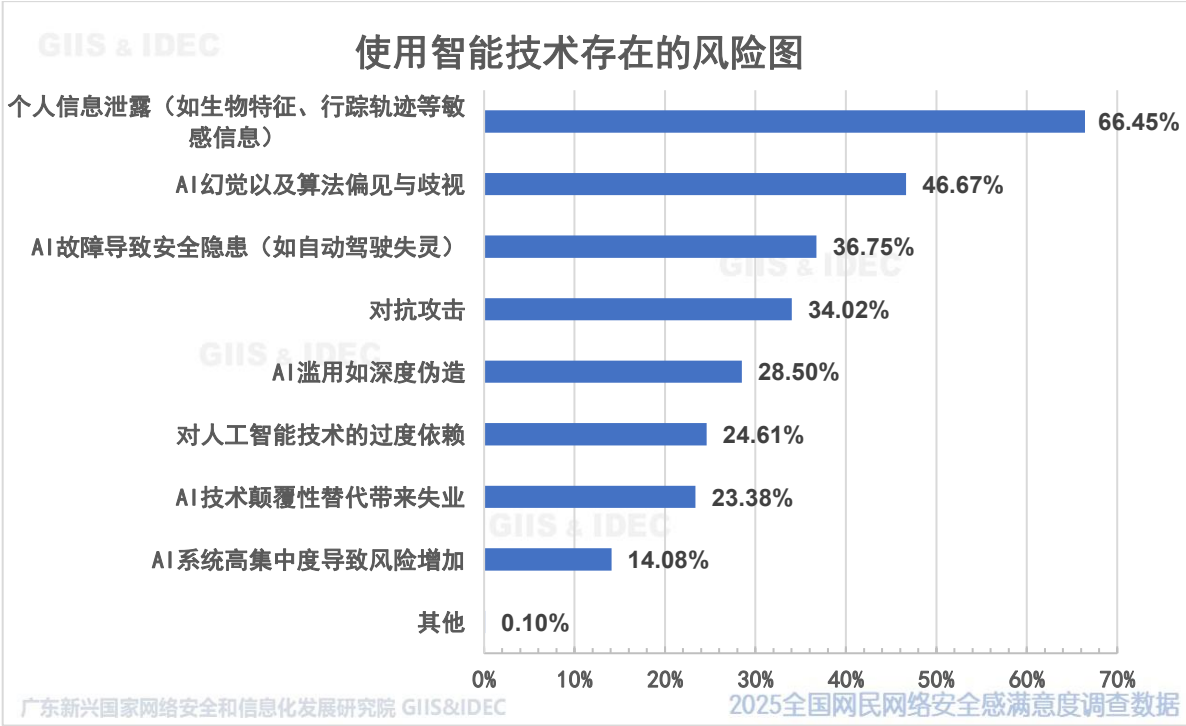
（3）智能社会发展的风险与挑战

人工智能带来前所未有的机遇，也带来前所未有的挑战。公众网民认为在使用智能技术过程中，个人信息泄露存在较大风险，也有部分公众网民担忧 AI 幻觉和算法偏见以及在使用 AI 时可能存在的安全性问题。同时，智能技术的发展也为网络治理带来了监管、法律法规和跨区域协调等亟待面临的挑战。

10）个人信息泄露成使用智能技术过程中存在的较大风险

在使用智能技术中，网民认为“个人信息泄露”可能会存在较高风险，占比 66.45%，排在第一位；排在第二的是“AI 幻觉以及算法偏见与歧视”，占比 46.67%；排在第三位的是“AI 故障导致安全隐患（如自动驾驶失灵）”，选择率 36.75%；排在第四位的是“对抗攻击”，占比 34.02%。此外，“AI 滥用（如深度伪造）”、“对人工智能技术的过度依赖”以及“AI 技术颠覆性替代带来失业”的选择率分别为 28.50%、

24.61%和 23.38%；最后一位是“AI 系统高集中度导致风险增加”，占比 14.08%。数据显示，公众网民认为个人信息泄露可能成为使用智能技术过程中存在的较大风险，一方面展现出网民的个人信息保护意识不断提升，另一方面有关部门有加快推进智能技术的数据安全、个人信息保护等相关立法保护工作。

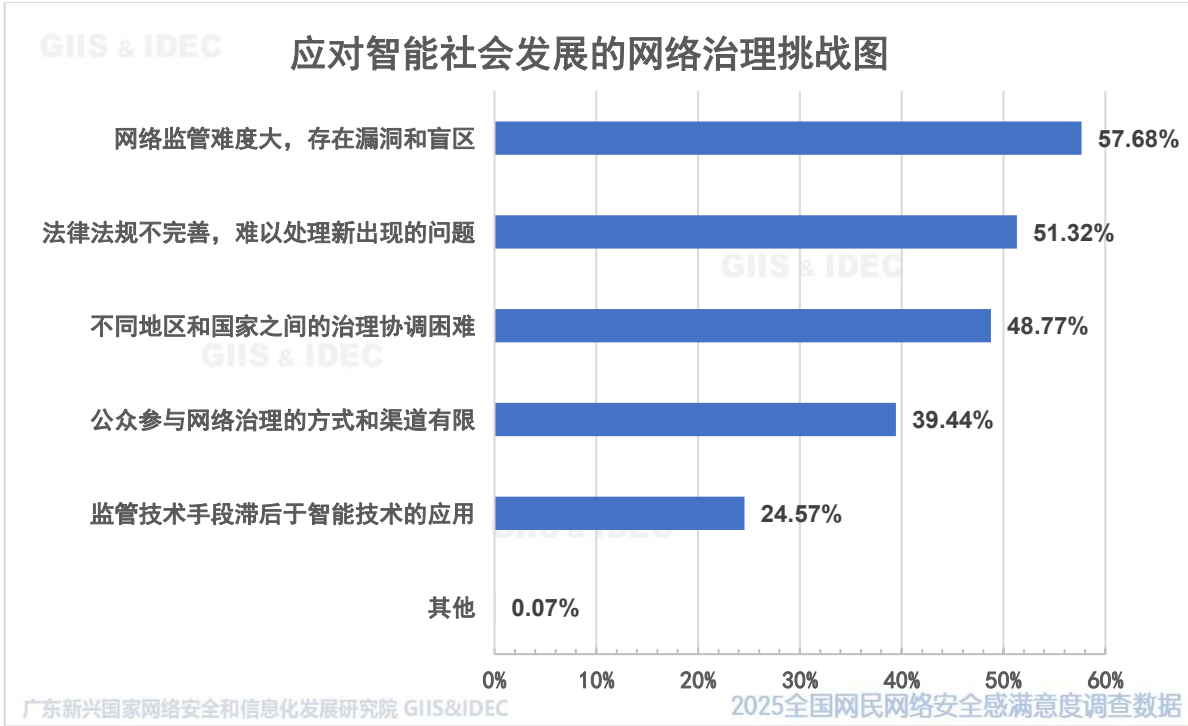


图表 5.9-15：使用智能技术存在的风险图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 10 题：您认为在使用智能技术过程中，可能存在哪些风险？（多选））

11）公众网民认为目前网络治理在应对智能社会发展方面的主要挑战是网络监管

调查数据显示，公众网民认为目前网络治理在应对智能社会发展方面最主要的挑战是“网络监管难度大，存在漏洞和盲区”，占 57.68%；其次是“法律法规不完善，难以处理新出现的问题”，占 51.32%；排在第三位的是“不同地区和国家之间的治理协调困难”，占 48.77%；选项“公众参与网络治理的方式和渠道有限”以及“监管技术手段滞后于智能技术的应用”也有部分网民选择，分别占 39.44%和 24.57%。由此，我国相关部门和企业应对智能社会发展方面应完善相关法律法规，加快推动监管政策出台；加大网络监管力度，拓宽公众参与网络治理渠道；主动协调不同国家地区之间的治理难题。



图表 5.9-16：应对智能社会发展方面的网络治理挑战图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 11 题：您认为目前网络治理在应对智能社会发展方面有哪些挑战？（多选））

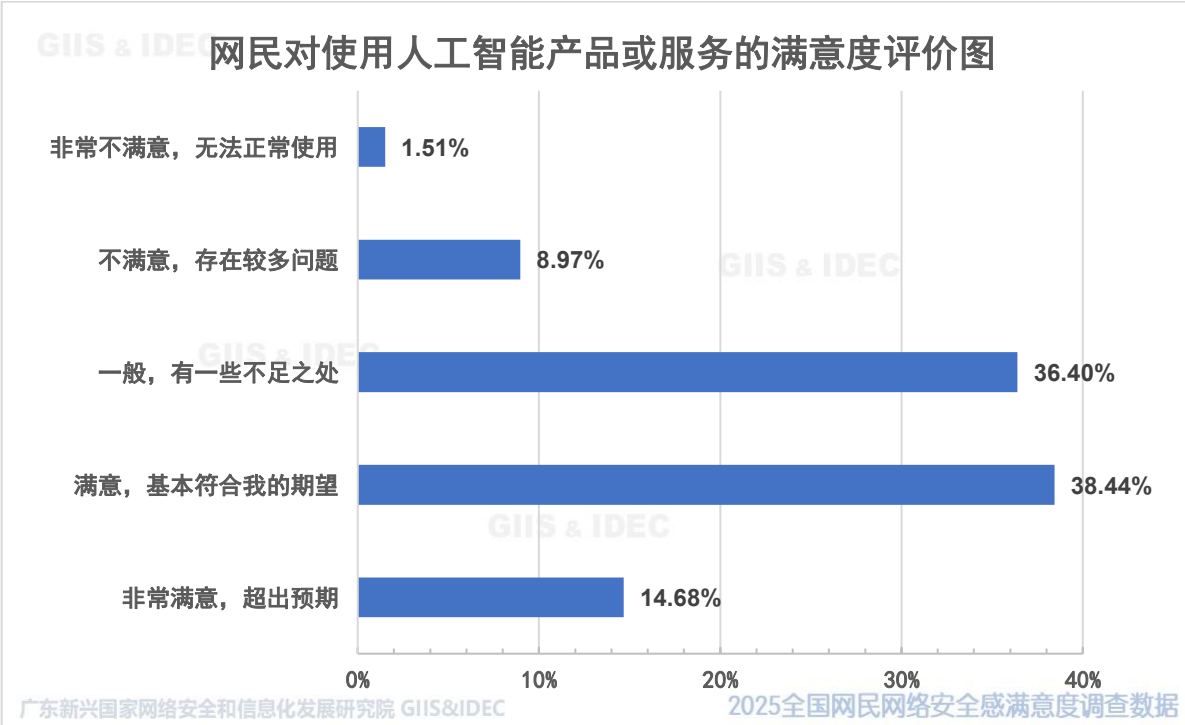
（4）智能社会的治理与网民期望

公众网民对使用的人工智能产品或服务以及对智能社会治理情况的整体满意度均处于 50%以上，同时，公众网民对相关治理和监管的情况关注度较高，展现公众对人工智能产品及治理状况抱有期待，认为其有进步空间。AI 提供的内容质量成公众网民在使用人工智能产品或服务过程中遇到的最主要的问题。公众网民认为提升智能社会治理效能的关键因素在于协调高效的治理执行组织，网民期望智能社会在技术、法律法规、国际合作以及企业合规方面得到进一步提升。

12）公众网民对使用的人工智能产品或服务的整体满意度超过五成

关于公众网民对使用的人工智能产品或服务的整体满意度调查，有 14.68%的网民选择“非常满意，超出预期”；38.44%的网民选择“满意，基本符合我的预期”；36.40%的网民选择“一般，有一些不足之处”；8.97%的网民选择“不满意，存在较多问题”；1.51%的网民选择“非常不满意，无法正常使用”。调查数据显示，超过五成（53.12%）的网民对使用过的人工智能产品或服务感到满意，另外有五成左右的网民

认为人工智能产品或服务存在不足，可见目前人工智能产品或服务处于发展阶段，仍有较大改进空间。

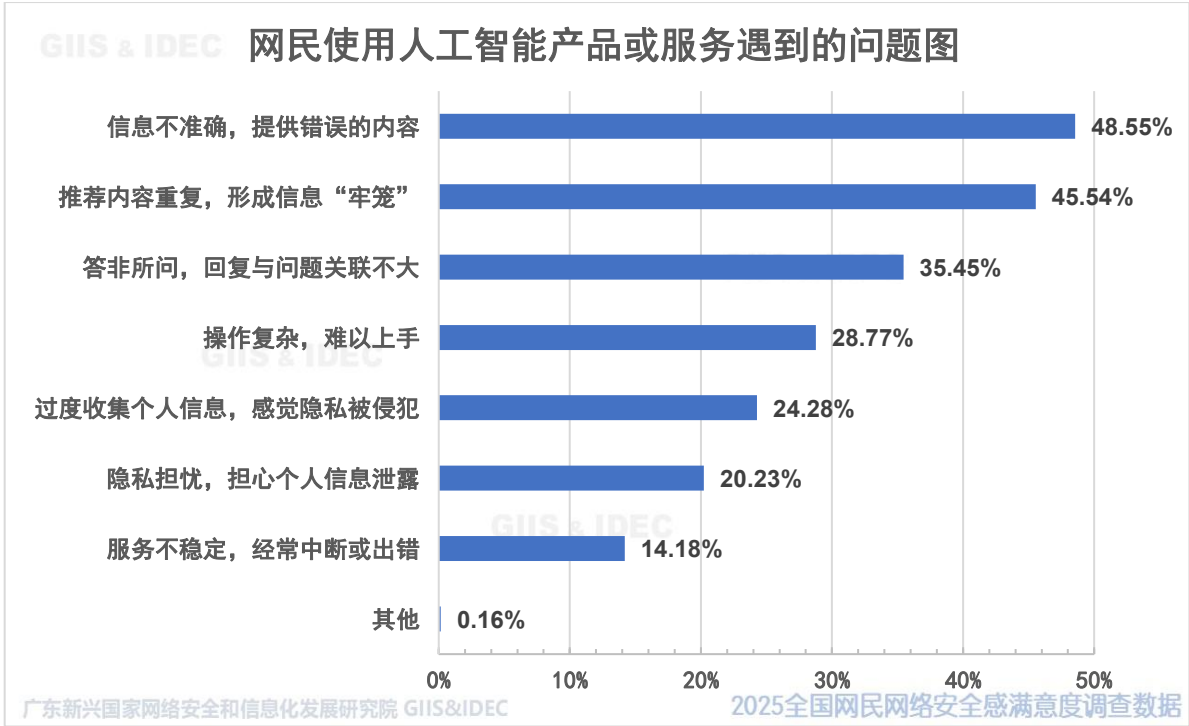


图表 5.9-17：网民对使用的人工智能产品或服务的满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 12 题：您对目前使用的人工智能产品或服务的整体满意度如何？）

13) 信息不准确成公众网民在使用人工智能产品或服务过程中遇到的首要具体问题

“信息不准确，提供错误的内容”成为公众网民在使用人工智能产品或服务过程中遇到过的首要问题，占比 48.55%，显示出公众对 AI 幻觉和 AI 深度伪造存在困扰；“推荐内容重复，形成信息‘牢笼’”和“答非所问，回复与问题关联不大”紧随其后，分别占 45.54%和 35.45%，展现出人工智能产品或服务目前在内容生成方面的回答质量不高；排在第四位的是“操作复杂，难以上手”，占 28.77%；排在第五位的是“过度收集个人信息，感觉隐私被侵犯”，占 24.28%；排在最后两位的分别是“隐私担忧，担心个人信息泄露”和“服务不稳定，经常中段或出错”，占比为 20.23%和 14.18%。数据显示，网民在使用人工智能产品或服务时在内容质量、操作方式、个人信息保护和服务稳定方面存在问题。

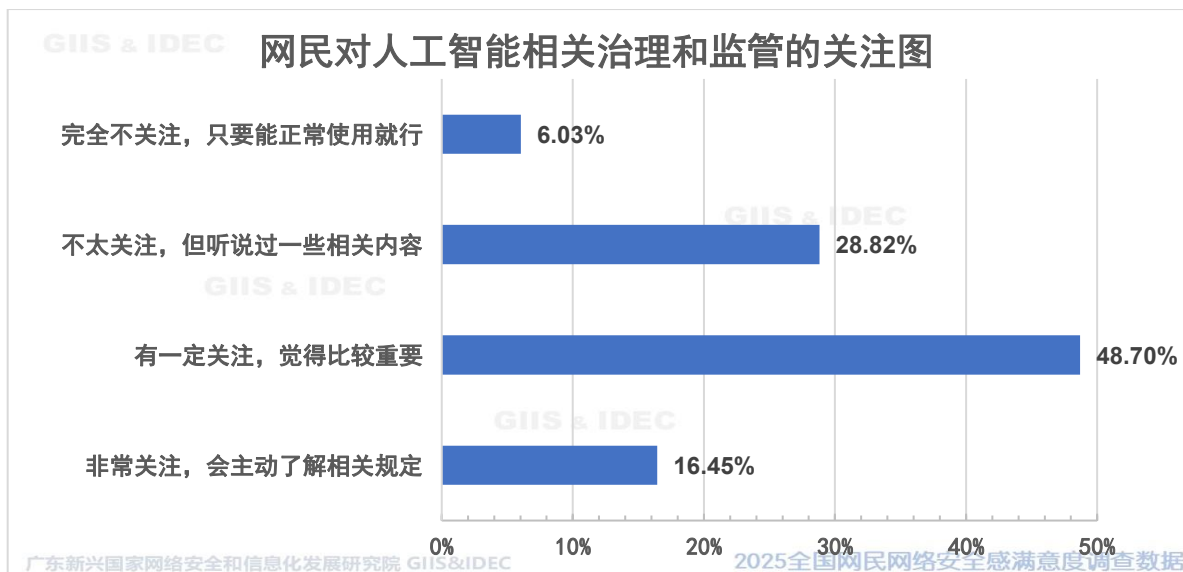


图表 5.9-18：网民使用人工智能产品或服务的问题图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 13 题：您在使用人工智能产品或服务过程中，遇到过哪些具体问题？）

14）超六成公众网民对人工智能相关治理和监管的情况关注度较高

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”。数据显示，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，展现出网民对人工智能的治理和监管情况关注度较高。

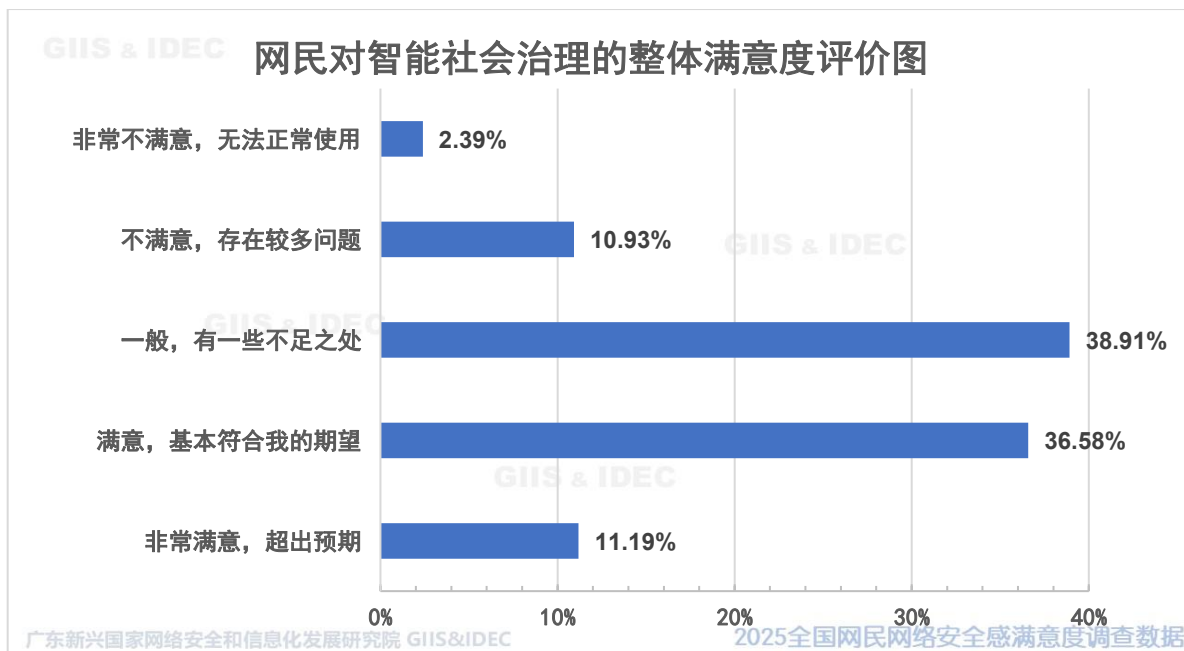


图表 5.9-19：网民对人工智能相关治理和监管的关注图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 14 题：您在使用人工智能服务时，是否会关注相关的治理和监管情况？）

15) 公众网民对目前智能社会治理的整体满意度以一般为主

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，11.19%的公众网民表示“非常满意，超出预期”；36.58%的网民表示“满意，基本符合我的预期”；38.91%的网民表示“一般，有一些不足之处”；10.93%的网民表示“不满意，存在较多问题”；2.39%的网民表示“非常不满意，无法正常使用”。调查数据显示，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%，综上所述，公众网民对目前智能社会治理的整体满意度较低，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。

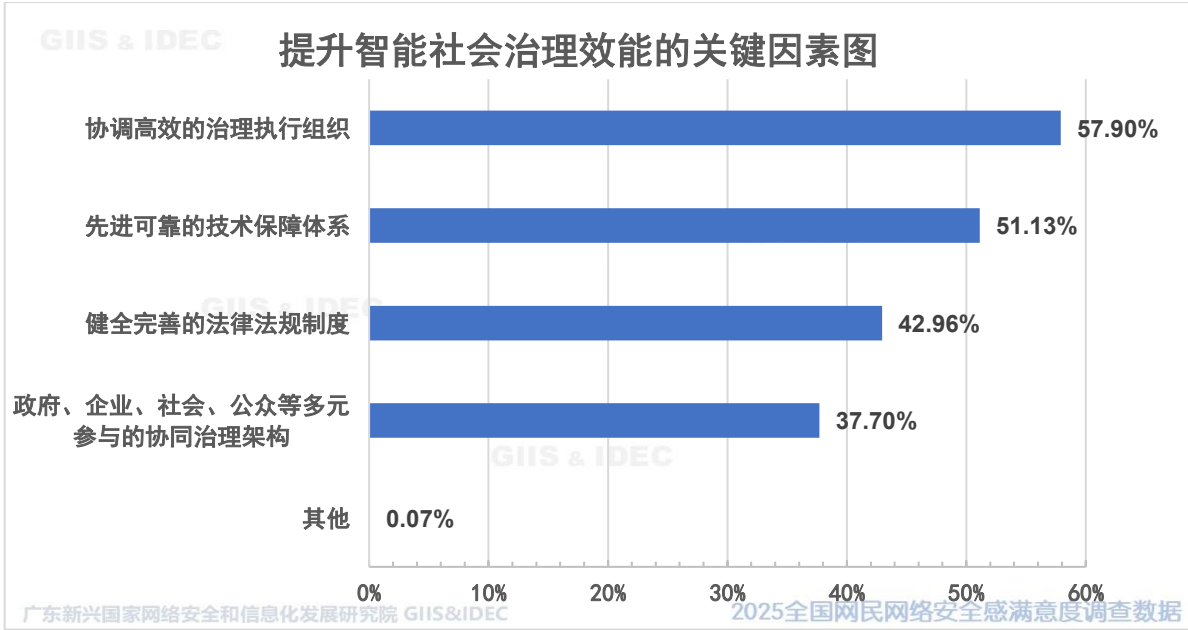


图表 5.9-20：网民对智能社会治理的整体满意度图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 15 题：您对目前智能社会相关治理的整体满意度如何？）

16）协调高效的治理执行组织被公众网民认为是提升智能社会治理效能的关键因素

受访网民认为提升智能社会治理效能的最关键因素在于“协调高效的治理执行组织”，选择率 57.90%；排在第二的是“先进可靠的技术保障体系”，选择率 51.13%；紧随其后的是“健全完善的法律法规制度”和“政府、企业、社会、公众等多元多元参与的协同治理架构”，选择率分别是 42.96%和 37.70%。综上所述，提升智能社会治理效能的关键在于政府部门充分发挥协调高效的治理效能、为技术团队提供先进可靠的技术保障体系，建立健全人工智能技术发展的配套法律法规制度，有效形成政府、企业、社会、公众多元参与、协同治理的智能社会治理架构。

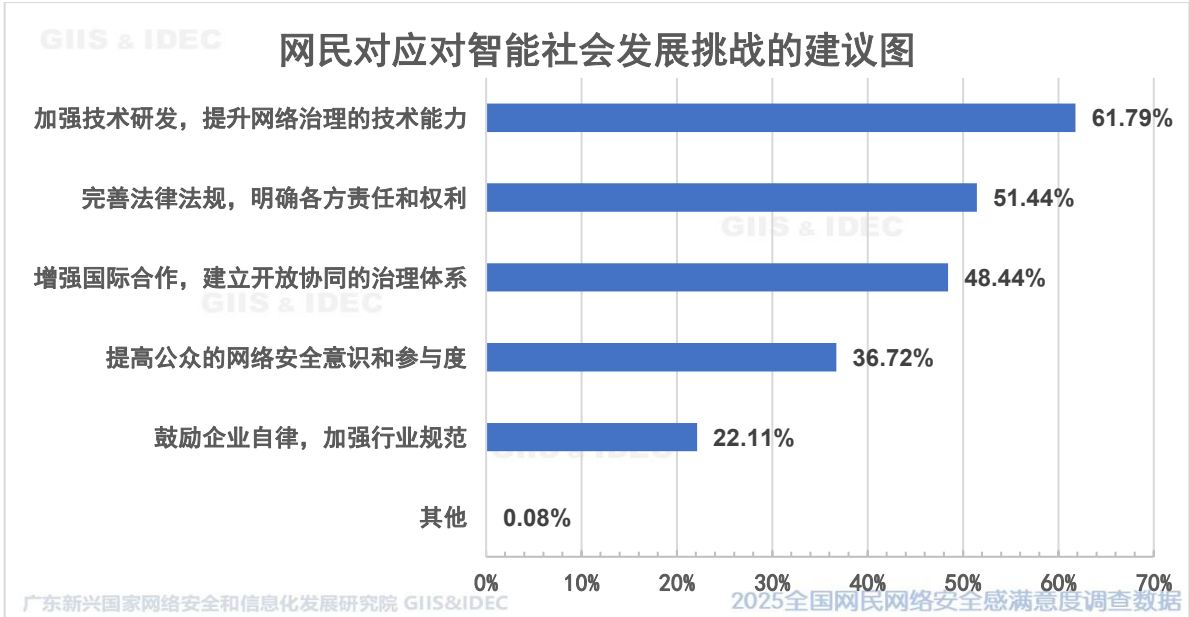


图表 5.9-21：提升智能社会治理效能的关键因素图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 16 题：您认为提升智能社会治理效能的关键因素是什么？（多选））

17) 公众网民对加强网络治理、应对智能社会发展挑战的建议

调查数据显示，“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，明确各方责任和权利”（选择率 51.44%）和“增强国际合作，建立开放协同的治理体系”（48.44%）也是网民认为应对智能社会挑战的重要建议；排在第四的是“提高公众的网络安全意识和参与度”，选择率 36.72%；排在第五的是“鼓励企业自律，加强行业规范”，选择率 22.11%。综上所述，为了加强网络治理、应对智能社会发展挑战，应加强人工智能等技术研发，从技术能力层面提升网络治理的水平；要完善相关法律法规、强化法律监管；不断增加人工智能领域国际对话和国际合作，鼓励人工智能企业主动进行合规治理，加强智能行业规范。



图表 5.9-22：网民对应对智能社会发展挑战的建议图

（图表数据来源：公众网民版专题 9 智能社会发展与治理挑战专题第 17 题：您对加强网络治理，应对智能社会发展挑战有何建议？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.10 专题 A：行业治理与企业合规专题

随着数字化转型的加速与云计算、大数据、人工智能等技术的深度融合，网络安全等级保护制度及关键信息基础设施保护制度，作为构筑国家网络安全防线的基石与坚实屏障，其地位愈发凸显。在此背景下，强化网络服务运营者与服务提供者的网络安全主体责任，成为推动网络安全治理体系和能力现代化的关键环节。这要求相关企业不仅需建立健全网络安全管理体系，细化落实各项安全管理措施，确保技术防护与应急响应能力同步提升，更需秉持依法合规的经营理念，将网络安全融入企业发展战略，贯穿于产品设计、生产、运营、维护的全生命周期，以实际行动守护网络系统的安全稳定，为构建清朗、可信、安全的网络空间贡献力量。因此，深化网络安全等级保护实施与企业合规建设，不仅是时代赋予的责任，更是企业可持续发展的内在要求。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 24359 份。

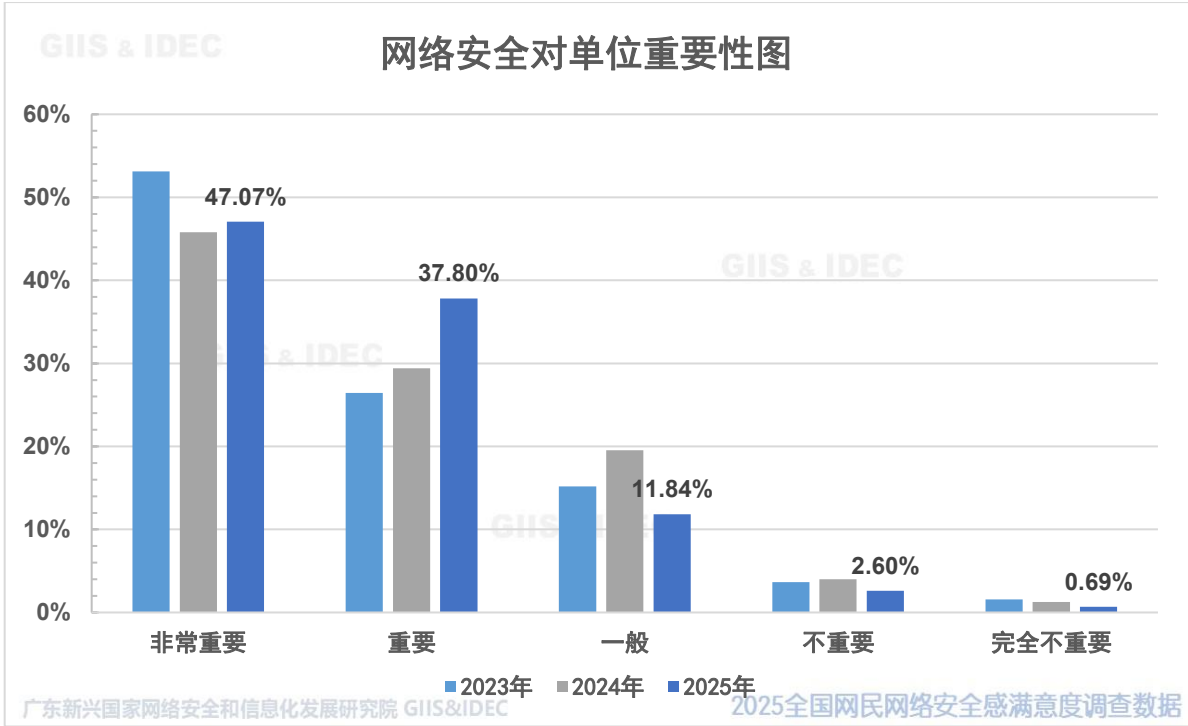
（1）行业治理状况与推进

大部分从业者认为网络安全对单位至关重要，显示出高度重视。行业主管部门在等级保护、关基保护、商用密码应用、数据安全和个人信息保护方面虽有指导，但仍有近一成空白。政府部门在网络安全服务方面应为行业提供安全通报和风险提示、继续加强教育培训、监督检查等基础性工作，同时指导行业制定标准、推广规范案例，并探索提升技能竞赛、攻防演练等活动的吸引力和实效性，以全面促进网络安全行业的健康发展。

1) 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，超过八成（84.87%）参与调查的从业人员认为重要和非常重要，其中 47.07%从业人员认为非常重要，37.80%从业人员认为重要。认为一般的占 11.84%，认为不重要的占 2.60%，认为完全不重要的 0.69%。数据显示，大多数的网民认为网络安全对所在单位非常重要或重要。

和去年相比，从业人员对网络安全对单位重要性的认识进一步提升，从去年的 75.21%提升至 84.87%，上升了 9.66 个百分点。

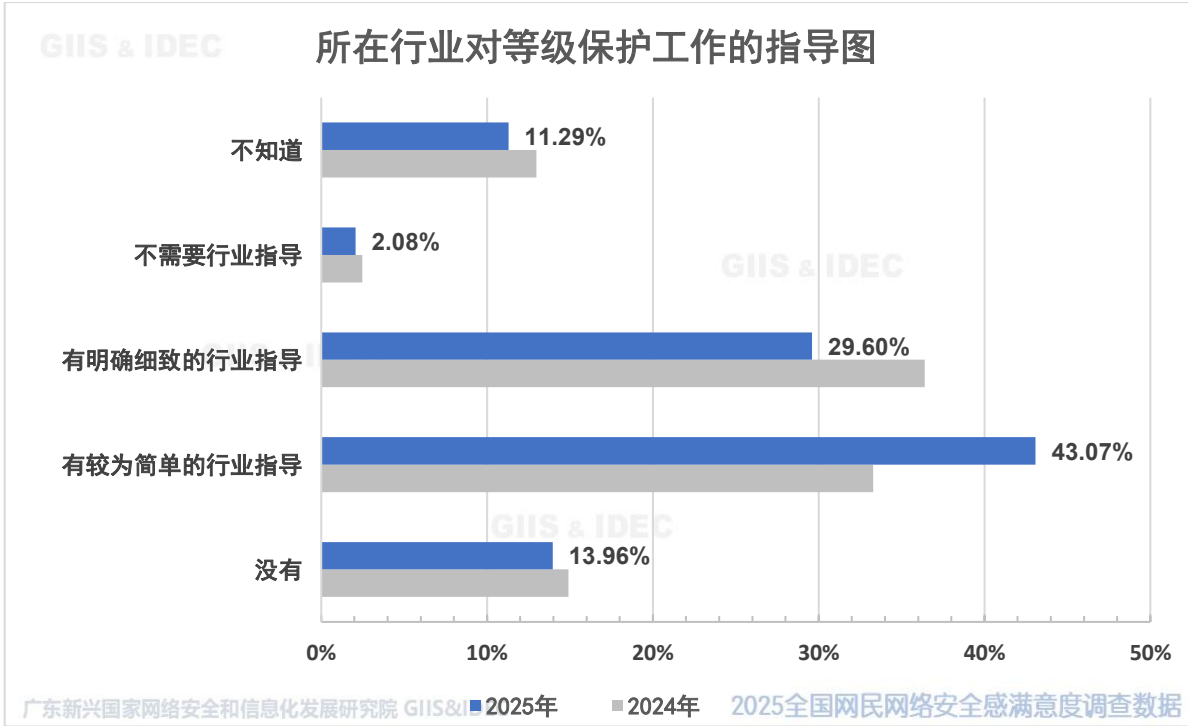


图表 5.10-1：网络安全对单位重要性图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 1 题：您认为网络安全对您所在单位来说重要吗？）

2）所在行业对网络安全方面工作指导

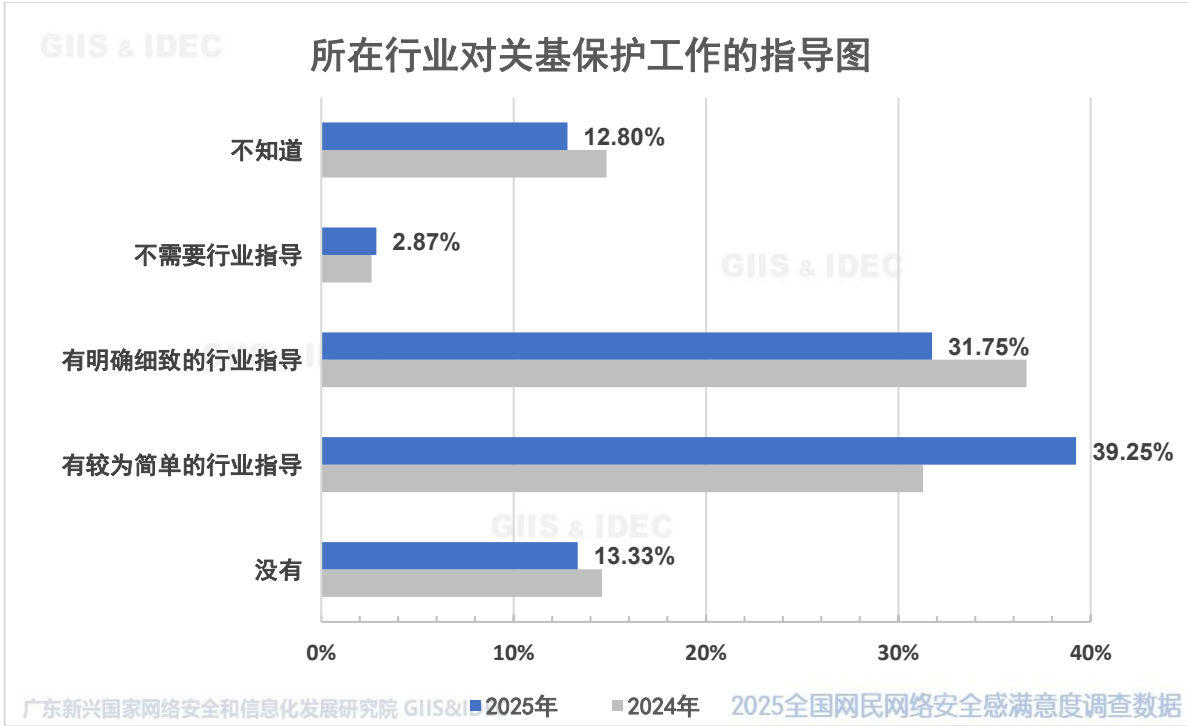
行业主管部门对等级保护工作的推进指导方面，72.67%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 29.60%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，43.07%有较为简单指导意见。没有的占 13.96%。数据显示，超过七成的从业人员所在行业的主管部门出台对等级保护工作出台了指导意见，比去年增长了 3.00 个百分点，表明行业主管部门对出台行业指导工作有进步，但简单的行业指导占比最多，表示指导意见尚存在一定的空白。



图表 5.10-2：所在行业对等级保护工作的指导图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 2 题：您单位所在行业是否有明确的推进网络安全方面等级保护、关键信息基础设施保护、密码应用等合规实施的工作指导意见？(等级保护)）

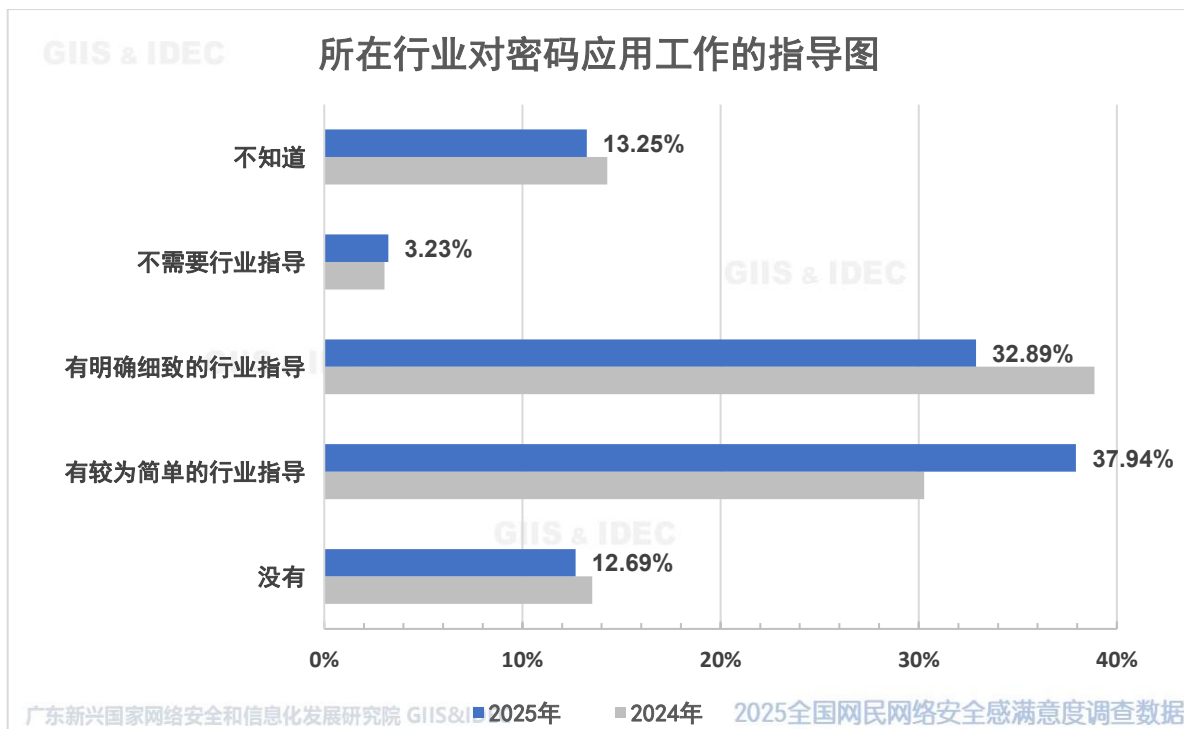
行业主管部门对关基保护工作的推进指导方面，71.00%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 31.75%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，39.25%有较为简单指导意见。没有的占 13.33%。



图表 5.10-3：所在行业对关基保护工作的指导图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 2 题：您单位所在行业是否有明确的推进网络安全方面等级保护、关键信息基础设施保护、密码应用等合规实施的工作指导意见？(关基保护)）

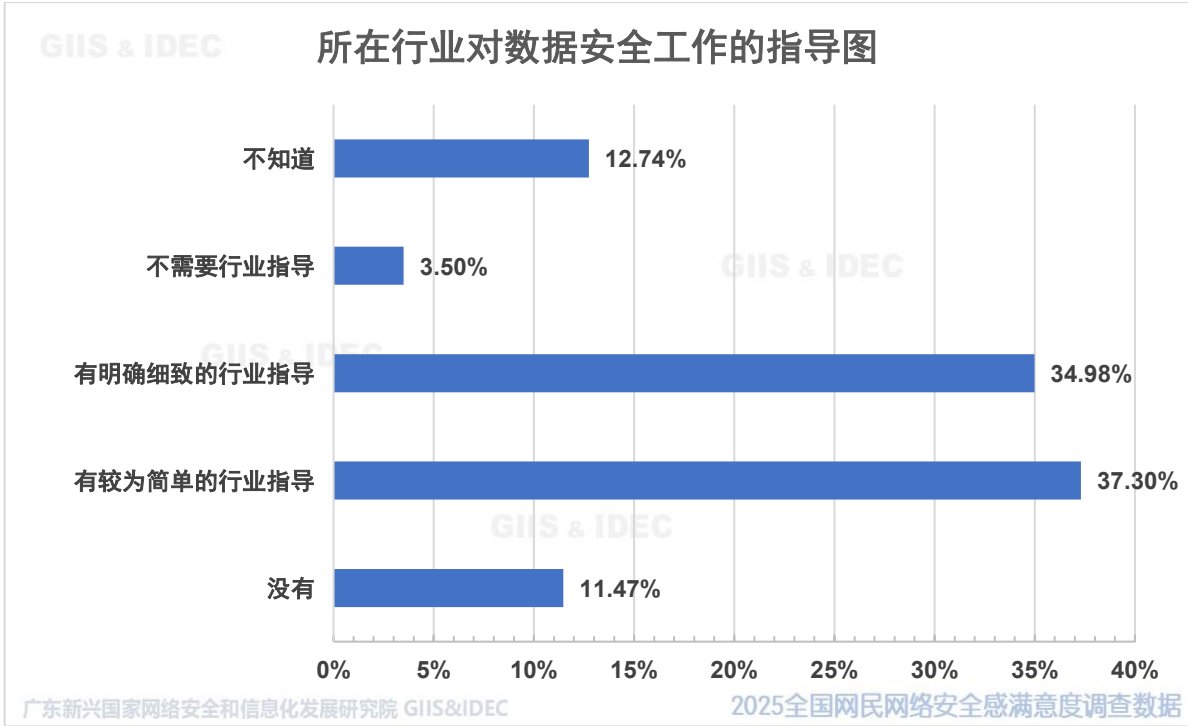
行业主管部门对商用密码应用工作的推进指导方面，70.83%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 32.89%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，37.94%有较为简单指导意见。没有的占 12.69%。数据显示，从业人员所在行业的主管部门出台对商用密码应用工作指导意见有所增加。



图表 5.10-4：所在行业对商用密码应用工作的指导图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 2 题：您单位所在行业是否有明确的推进网络安全方面等级保护、关键信息基础设施保护、密码应用等合规实施的工作指导意见？(商用密码应用)）

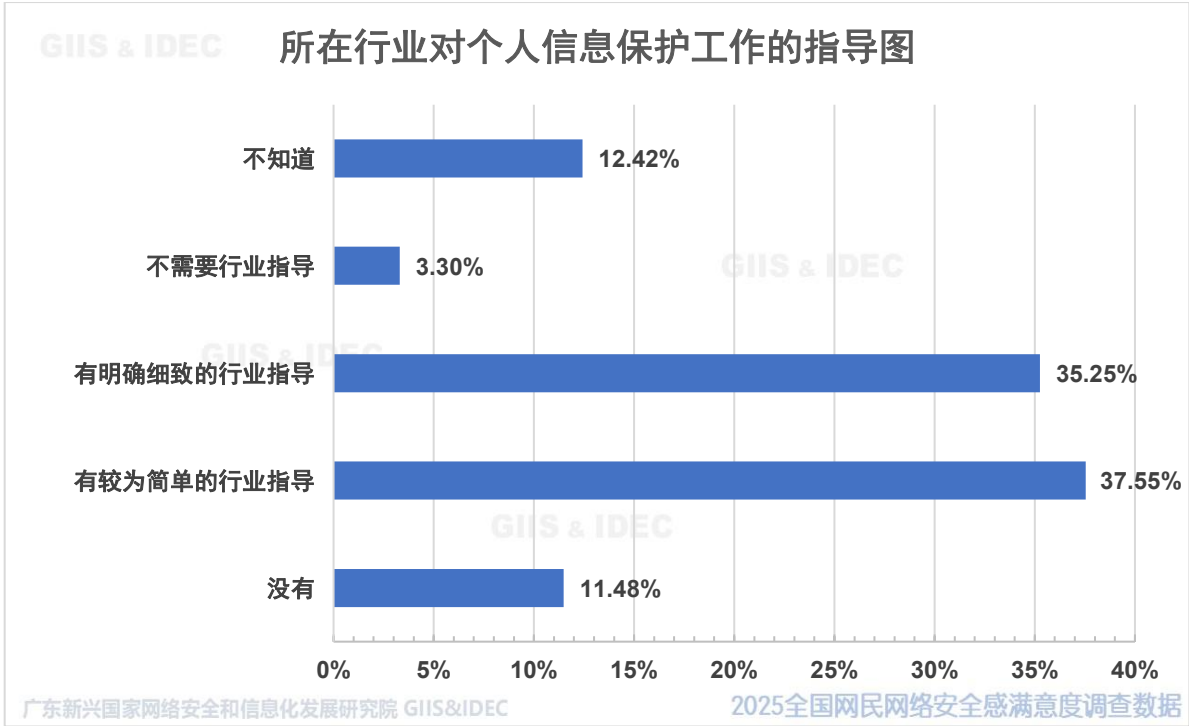
行业主管部门对数据安全的推进指导方面，72.28%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 34.98%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，37.30%有较为简单指导意见。没有的占 11.47%。数据显示，超过七成的从业人员所在行业的主管部门出台了数据安全方面工作指导意见。



图表 5.10-5：所在行业对数据安全工作的指导图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 2 题：您单位所在行业是否有明确的推进网络安全方面等级保护、关键信息基础设施保护、密码应用等合规实施的工作指导意见？(数据安全)）

行业主管部门对个人信息保护的推进指导方面，72.80%的参与调查的从业人员所在行业出台了具体的指导意见，其中 35.25%从业人员所在行业有明确细致的指导意见，37.55%有较为简单指导意见。没有的占 11.48%。数据显示，超过七成的从业人员所在行业的主管部门对个人信息保护工作出台了指导意见。



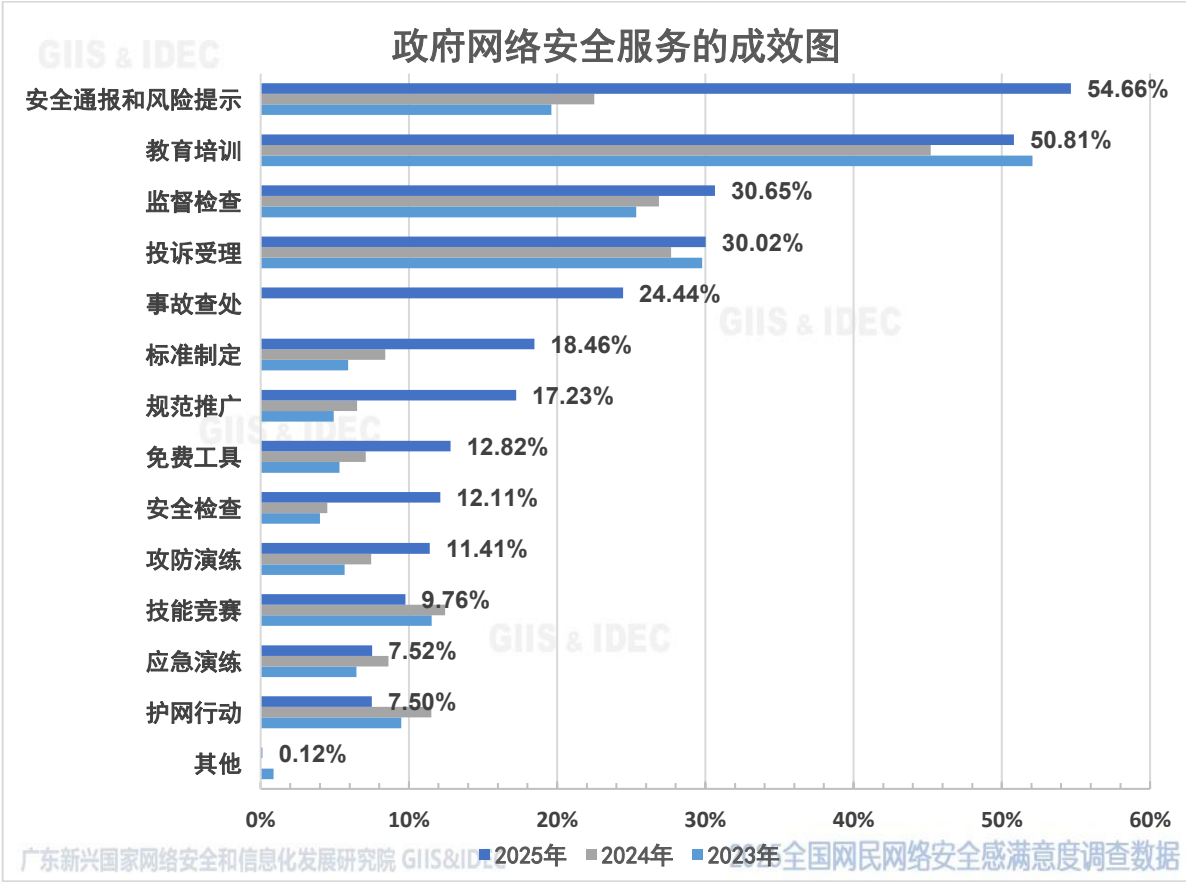
图表 5.10-6：所在行业对个人信息保护工作的指导图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 2 题：您单位所在行业是否有明确的推进网络安全方面等级保护、关键信息基础设施保护、密码应用等合规实施的工作指导意见？(个人信息保护)）

3) 行业对网络安全服务的需求情况

参加调查的网络安全从业人员普遍认为政府部门在网络安全领域提供的多项服务对行业具有显著帮助。其中，安全通报和风险提示（54.66%）选择率最高，表明安全通报和风险提示是当前行业最为迫切的需求。其次是教育培训（50.81%）和监督检查（30.65%），这两项服务也受到了广泛的认可，反映了行业对于专业培训和监督检查的强烈需求。投诉受理（30.02%）、事故查处（24.44%）以及标准制定（18.46%）等服务同样占据了较高的比例，显示出行业对于建立有效的网络安全反馈渠道和标准制定的重视。此外，规范推广（17.23%）、免费工具（12.82%）、安全检查（12.11%）和攻防演练（11.41%）也受到了一部分关注，选择率高于 10%。相比之下，技能竞赛（9.76%）、应急演练（7.52%）、护网行动（7.50%）虽然也有一定比例的网络安全从业人员认为有帮助，但整体占比较低，可能反映出这些服务在普及度或实际应用效果上还有待提升。综上所述，政府部门在网络安全服务方面应为行业提供安全通报和风险提示、继续加强教育培训、监督检查等基础性工作，同时指导行业制定标准、推广

规范案例，并探索提升技能竞赛、攻防演练等活动的吸引力和实效性，以全面促进网络安全行业的健康发展。



图表 5.10-7：政府网络安全服务的成效图

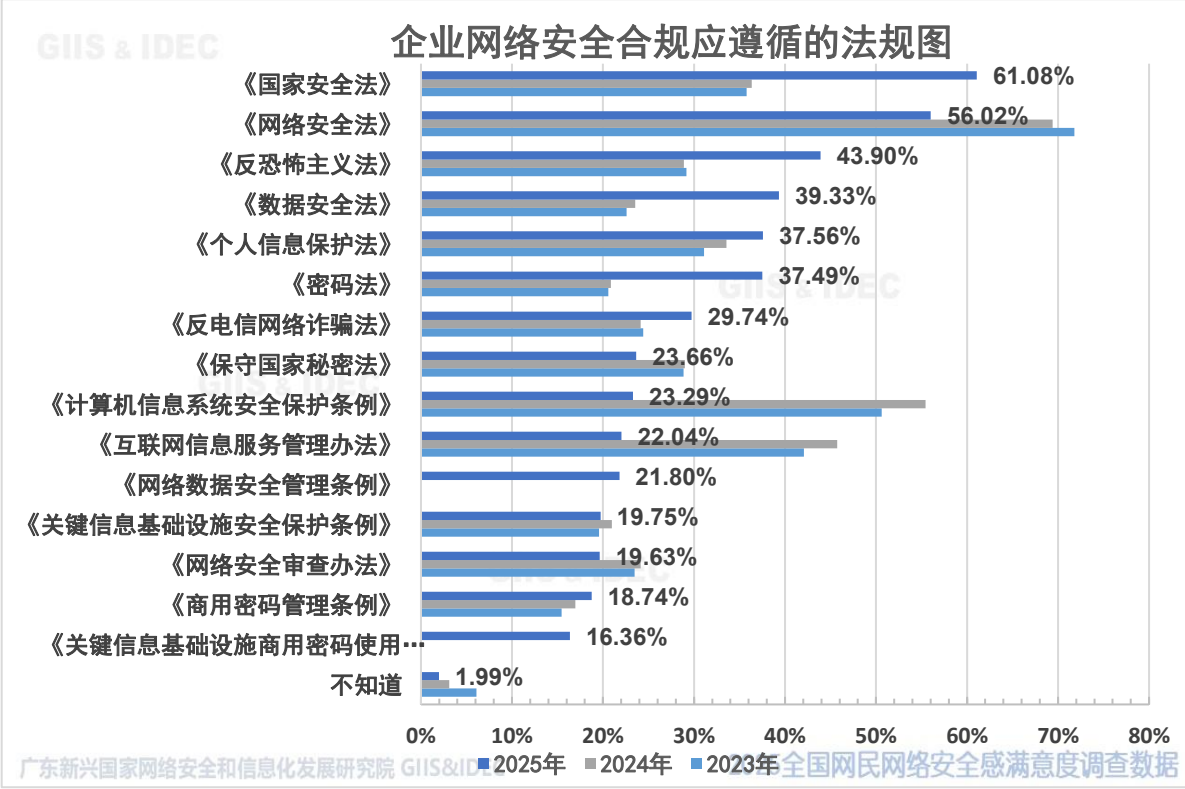
（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 3 题：您认为政府部门提供的哪些网络安全服务对行业有较大帮助？（多选，最多 5 项））

（2）企业合规建设与实施

调查发现，企业在网络安全合规方面积极响应法律法规，尤其是《国家安全法》和《网络安全法》等核心法规，显示出高度遵循意愿。单位对《促进和规范数据跨境流动规定》、《政务数据共享条例》和《人脸识别技术应用安全管理规定》的了解和落实还需进一步加深。多数单位已建立网络安全保护部门、领导小组及明确责任人，并落实了责任追究和定期检查机制，但仍有部分单位存在短板。网络安全预算虽有改善，但整体投入水平不高。从业人员对单位安全管理状况评价以满意为主，满意度有所回升，需关注监测预警、规章制度执行等问题，以提升整体安全管理水平。

4）企业网络安全合规要求

参加调查的网络安全从业人员表示企业在网络安全合规方面对多项法律法规和部门规章要求表现出高度的重视与遵循意愿。其中，排在首两位的是《国家安全法》和《网络安全法》，选择率分别为 61.08%和 56.02%，显示出企业把国家安全和整体网络安全放在首位的社会责任感。紧随其后的是《反恐怖主义法》（43.90%）、《数据安全法》（39.33%）、《个人信息保护法》（37.56%）和《密码法》（37.49%），这些具体领域的法律法规表明不同领域的网络企业需遵守相关领域的法律法规。排在第七位至第十一位的有《反电信网络诈骗法》（29.74%）、《保守国家秘密法》（23.66%）、《计算机信息系统安全保护条例》（23.29%）、《互联网信息服务管理办法》（22.04%）和《网络数据安全条例》（21.80%），这一层级的选择率表明业务涉及相关的企业需要遵守相对于的细分领域的法律法规和规章制度。选择率低于 20%的法律法规和规则制度有《关键信息基础设施安全保护条例》（19.75%）、《网络安全审查办法》（19.63%）、《商用密码管理条例》（18.74%）和《关键信息基础设施商用密码使用管理规定》（16.36%），选择率较低表明目前遵守这些法规的企业比例不高。此外，仅有 1.99%的从业人员表示“不知道”应遵循哪些法律法规或部门规章要求，表示从业人员在行业内工作时法律意识总体较强。



图表 5.10-8：企业网络安全合规应遵循的法规图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 4 题：您认为您

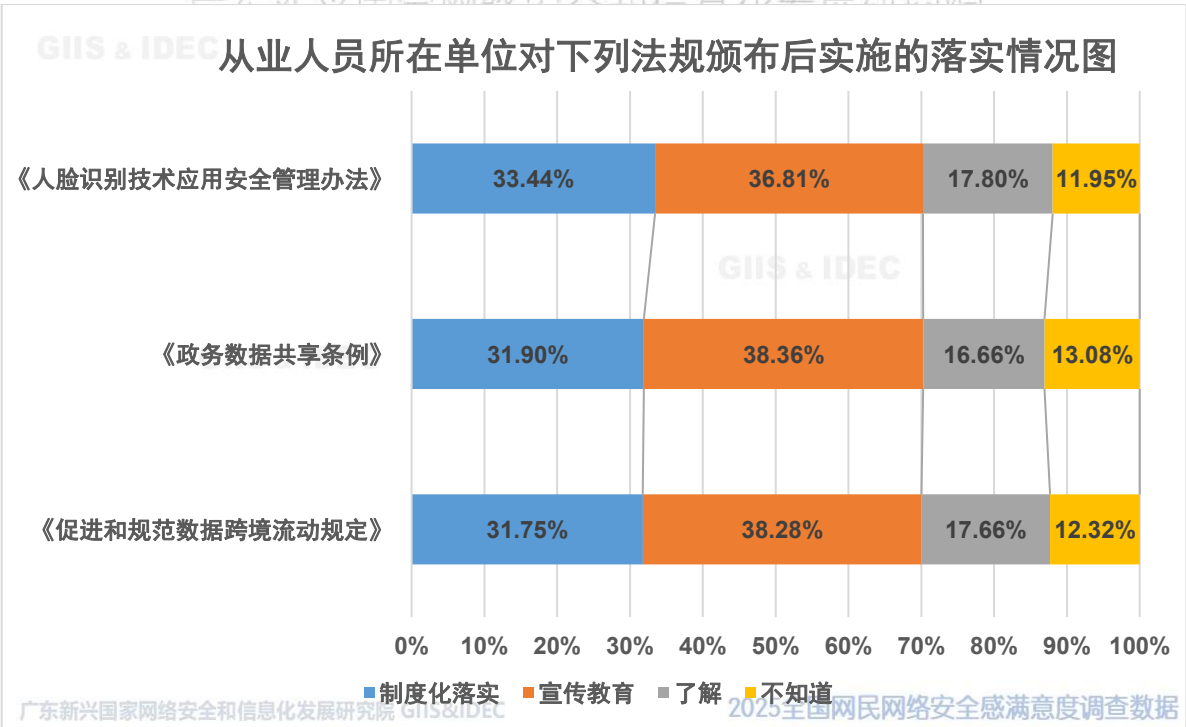
所在企业在网络安全合规方面应遵循哪些法律法规或者部门规章要求？（多选）

5）单位对新法规的落实情况

调查从业人员所在单位对《促进和规范数据跨境流动规定》颁布后实施的落实情况，31.75%的从业人员表示有进行制度化落实，38.28%表示进行了宣传教育，17.66%表示仅了解，还有 12.32%的从业人员不知道该法规实施后单位的落实情况。数据表明，从业人员对单位对《促进和规范数据跨境流动规定》颁布后实施的落实情况的了解程度还需加深。

调查从业人员所在单位对《政务数据共享条例》颁布后实施的落实情况，31.90%的从业人员表示有进行制度化落实，38.36%表示进行了宣传教育，16.66%表示仅了解，还有 13.08%的从业人员不知道该法规实施后单位的落实情况。数据表明，从业人员对单位对《政务数据共享条例》颁布后实施的落实情况的了解程度还需加深。

调查从业人员所在单位对《人脸识别技术应用安全管理暂行办法》颁布后实施的落实情况，33.44%的从业人员表示有进行制度化落实，36.81%表示进行了宣传教育，17.80%表示仅了解，还有 11.95%的从业人员不知道该法规实施后单位的落实情况。数据表明，从业人员对单位对《人脸识别技术应用安全管理暂行办法》颁布后实施的落实情况的了解程度还需加深。



图表 5.10-9：从业人员所在单位对下列法规颁布实施的落实情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 5 题：您所在单位对下列新法规颁布后实施的落实情况：（矩阵题-单选））

6) 单位网络安全合规建设情况

近六成的单位（59.84%）已经建立了专职的网络安全保护部门，11.69%的单位尚未建立此类部门，这意味着这些单位在网络安全防护方面存在短板，需要进一步提升其网络安全意识和合规性建设。此外，有 28.47%的单位表示对是否建立了网络安全保护部门“不知道”。综上所述，虽然近六成单位在网络安全合规建设上取得了积极进展，但仍需关注并改进那些尚未建立保护部门及信息透明度不足的单位，以全面提升我国网络安全防护的整体水平。

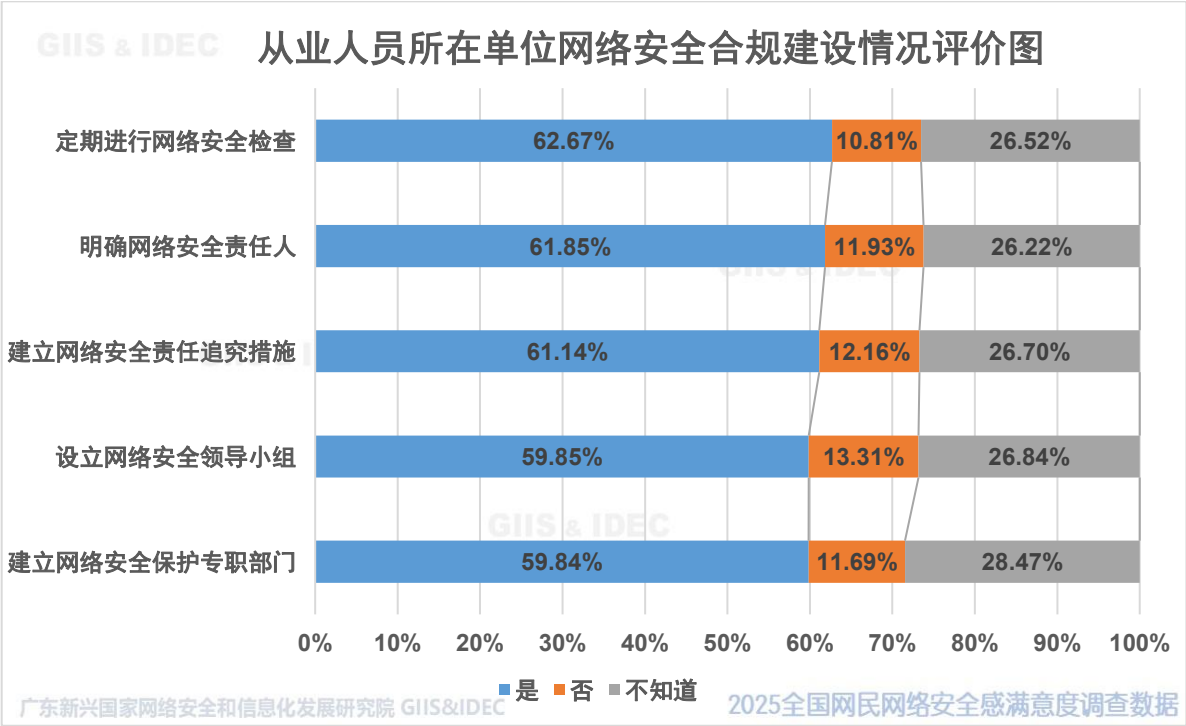
参加调查的网络安全从业人员表示，59.85%的单位已建立了网络安全领导小组，近六成单位显示出对网络安全的高度重视和组织保障。然而，仍有 13.31%的单位尚未成立此类领导小组，可能面临网络安全管理责任不明、决策效率不高等问题。此外，26.84%的单位对此情况表示“不知道”，这提示我们需加强网络安全管理信息的透明度，确保所有单位都能明确自身在网络安全合规建设中的位置和责任。

参加调查的网络安全从业人员表示，61.85%的单位已明确网络安全责任人，为网络安全管理提供了有力保障。然而，仍有 11.93%单位尚未明确责任人，可能影响网络安全工作的有效推进。此外，26.22%的单位表示对此情况“不知道”，反映出部分单位在网络安全管理上的认知不足，需加强宣传与培训，确保每个单位都能明确并履行好网络安全责任。

参加调查的网络安全从业人员认为，61.14%的单位已经建立了网络安全责任追究措施，这表明大多数单位对于网络安全合规建设持有严谨态度，并愿意通过明确的责任追究来强化网络安全的执行力度。然而，仍有一成以上（12.16%）的单位尚未建立此类措施，这可能为网络安全埋下隐患。另外，26.70%的单位表示对此情况“不知道”，提示我们需进一步加强对网络安全责任追究机制的宣传和普及，以确保所有单位都能充分认识到其重要性并付诸实践。

参加调查的网络安全从业人员认为，62.67%的单位定期进行安全检查，这一比例彰显了各单位对网络安全的高度重视和主动防范意识。仍有 10.81%的单位未能定期开展安全检查，可能增加了网络安全风险。此外，26.52%的单位表示“不知道”是否进行安全检查，这提示我们需加强网络安全监管和指导，确保所有单位都能有效落实

安全检查制度，共同构建安全的网络环境。

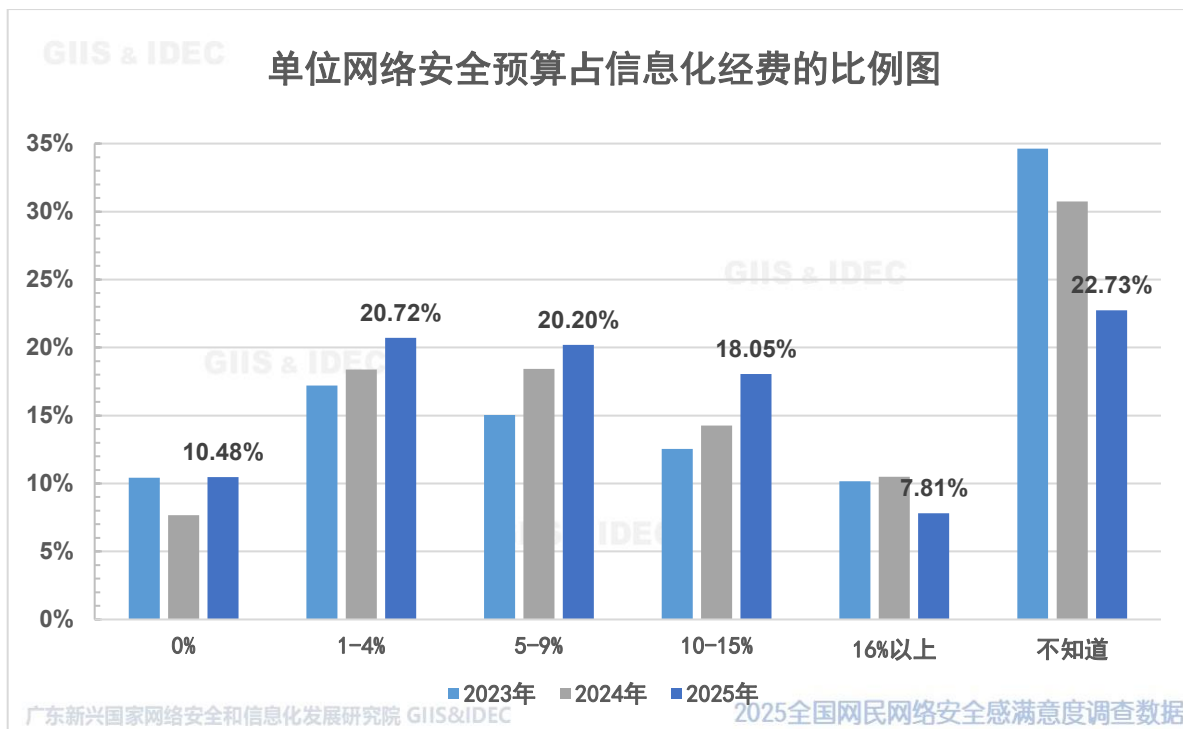


图表 5. 10-10：从业人员所在单位网络安全合规建设情况评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 6 题：您所在单位网络安全合规建设情况评价：）

7) 所在单位网络安全预算落实情况改善

66.78%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 20.72%，网络安全预算占比在 5-9%的有 20.20%，网络安全预算占比在 10-15%的有 18.05%，网络安全预算占比在 16%以上的有 7.81%，10.48%的从业人员单位没有网络安全预算。另外，22.73%从业人员表示不清楚单位网络安全预算的占比。与去年相比，单位网络安全预算落实情况明显改善，落实的比例持续上升了 5.19 个百分点。但整体而言，大部分单位的投入仍处于相对较低的水平，经费占预算高的选择率还出现下降的情况。



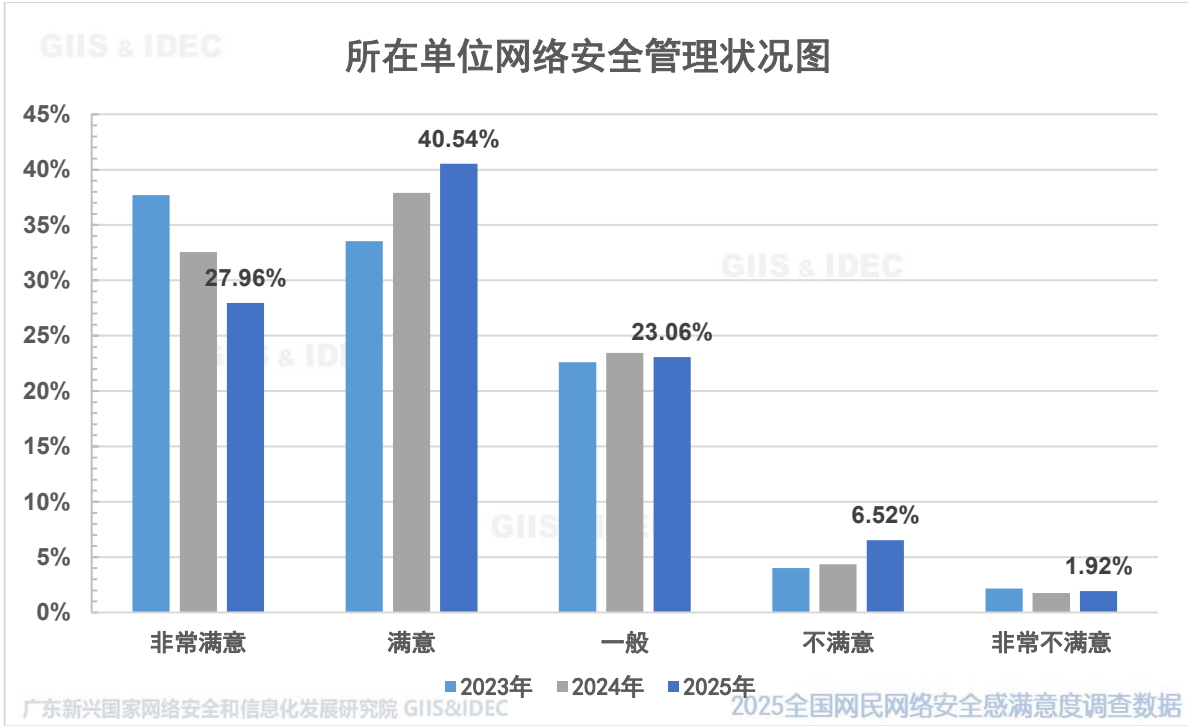
图表 5.10-11：单位网络安全预算占信息化经费的比例图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 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占比是？）

8) 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，68.50%从业人员表示满意或非常满意，其中 40.54%从业人员表示满意，27.96%从业人员表示非常满意。表示一般的占 23.06%，表示不满意的占 6.52%，非常不满意的占 1.92%。数据显示，近七成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。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）下降了 1.96 个百分点。从业人员对所在单位的安全管理状况的评价的满意度稍有下降，表明过去一年单位的安全管理状况改进不大。

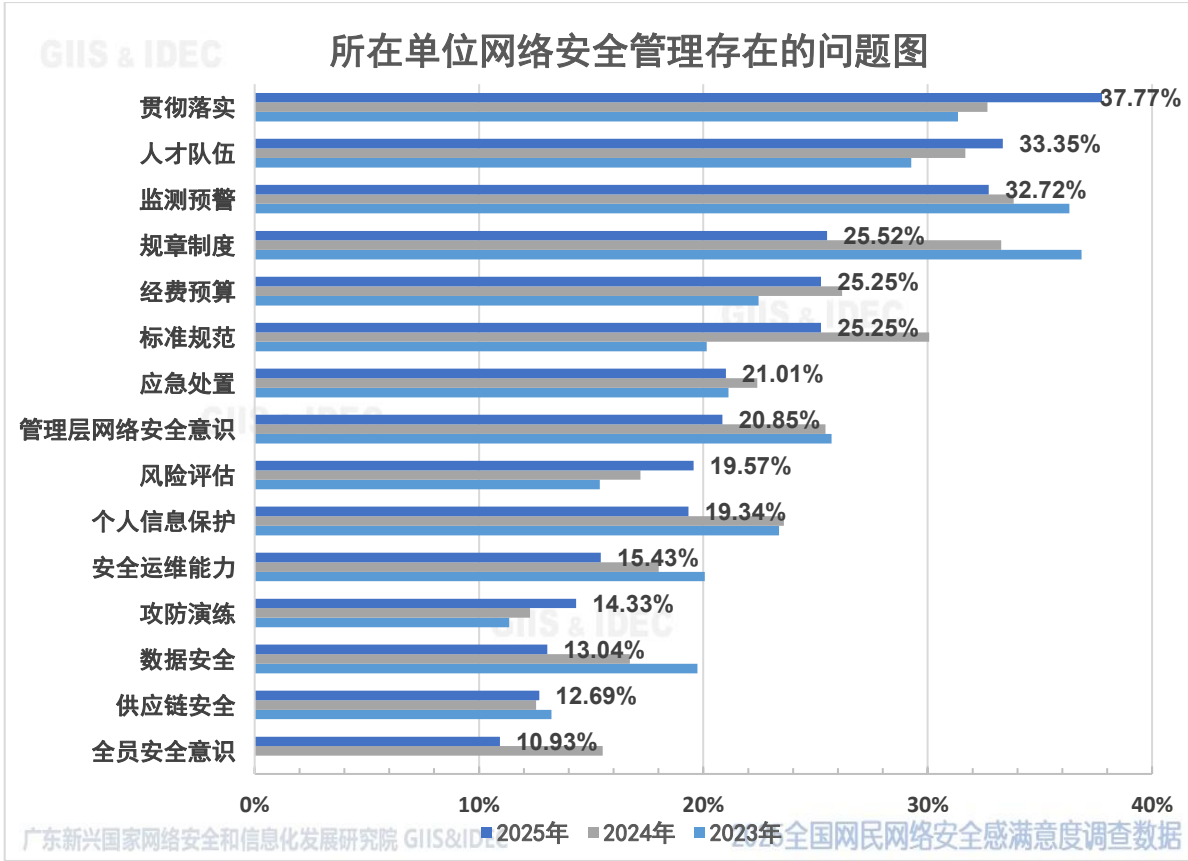


图表 5. 10-12：所在单位网络安全管理状况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 8 题：您对所在单位的网络安全管理状况是否满意？）

8.1）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“贯彻落实”（选择率 37.77%），第二位“人才队伍”（选择率 33.35%），第三位“监测预警”（选择率 32.72%），第四位“规章制度”（选择率 25.52%），第五位“经费预算”和“标准规范”（选择率均为 25.25%）。排 7、8、9、10 位的分别为“应急处置”（选择率 21.01%）、“管理层网络安全意识”（选择率 20.85%）、“风险评估”（选择率 19.57%）和“个人信息保护”（选择率 19.34%）。数据显示，从业人员所在单位的网络安全管理的最主要的三大问题是贯彻落实、人才队伍和监测预警等方面，选择率均超三成，表明建确保规章制度的严格执行、建设网络安全管理人才队伍以及提升监测预警能力是当前的重要任务。



图表 5. 10-13：所在单位网络安全管理存在的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 8.1 题：您认为单位的网络安全管理在哪些方面需要改善？（多选））

（3）等保制度推进与落实

调查结果显示，多数从业人员积极参与等保、关保、商用密码应用、数据安全和个人信息保护的合规工作，但仍有提升空间。网络安全等级保护实施情况总体良好，但负向评价占比有所增长，需注意。测评机构服务满意度下降，专业能力、效率及整改措施需加强。网络安全事件发生率上升，恶意程序、网络攻击、信息内容安全等事件的发生率均有所提高，数据丢失和系统瘫痪是最严重的后果。应急预案建设评价有下降，报案比例下降。公安机关案件受理工作满意度高，但存在打击力度不够、效果不明显等问题，需持续关注并改进。

9）参与等保、关保和商用密码应用等合规工作情况

等级保护的合规工作中，在参与调查的从业人员中有 19.98%参与“主持主管”，积极引领相关合规工作；另有 28.12%为“主要参与”，深度投入其中；“一般参与”

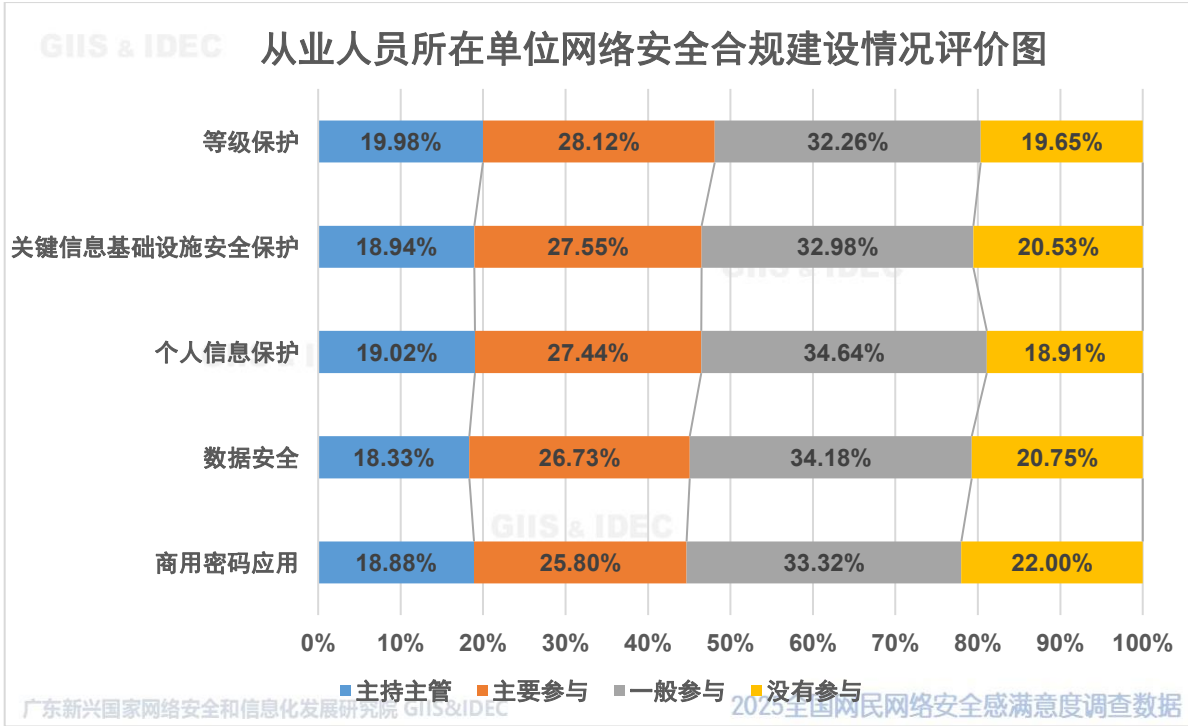
占比最高，达到 32.26%，表明等级保护的合规工作在多数单位中得到了一定的重视和执行；然而，不容忽视的是，仍有 19.65%的从业人员表示没有参与此类工作，显示出在等级保护工作的覆盖面上仍存在提升空间。整体来看，各单位在信息安全合规领域的参与程度不一，需进一步加强宣传与培训，以提升全面参与度。

在关键信息基础设施安全保护合规工作中，参与调查的从业人员中有 18.94%参与“主持主管”，显示出这部分人群在推动关保合规工作中发挥着核心作用。另有 27.55%的从业人员为“主要参与”，他们积极参与并贡献重要力量。然而，值得注意的是，有 32.98%的从业人员表示仅一般参与，而 20.53%的从业人员则明确表示没有参与关保合规工作。这表明，尽管有相当一部分人深度参与，但仍需加强全员参与意识，以确保关键信息基础设施的安全保护得到全面有效的实施。

在商用密码应用合规工作中，参与调查的从业人员中有 18.88%参与“主持主管”，有 25.80%为“主要参与”。然而，一般参与者的比例最高，达到 33.32%，表明商用密码应用的合规工作在多数单位中虽有所涉及，但可能尚未达到深入细致的程度。此外，没有参与此类工作的受访者占比 22.00%，提示我们在商用密码应用的普及和推广上仍需加大力度，以提高整体合规水平。

在数据安全合规工作中，参与调查的从业人员中有 18.33%参与“主持主管”，有 26.73%为“主要参与”。一般参与者的比例最高，达到 34.18%，表明数据安全的合规工作的全员参与度并不高，大部分从业人员只是一般参与。此外，没有参与此类工作的受访者占比 20.75%，提示我们在保护数据安全上需要加大投入力度，对待数据安全需要保持小心谨慎的态度，严格遵守《数据安全法》开展相关业务。

在个人信息保护合规工作中，参与调查的从业人员中有 19.02%参与“主持主管”，有 27.44%为“主要参与”。34.64%的从业人员在个人信息保护合规工作中是一般参与者，比例最高，没有参与此类工作的受访者占比 18.91%，数据显示个人信息保护合规工作中一般参与者和没有参与的从业人员占比超过五成，提示需要提高从业人员在开展业务过程中对保护个人信息安全和保护个人隐私的意识，严格遵守《个人信息保护法》。

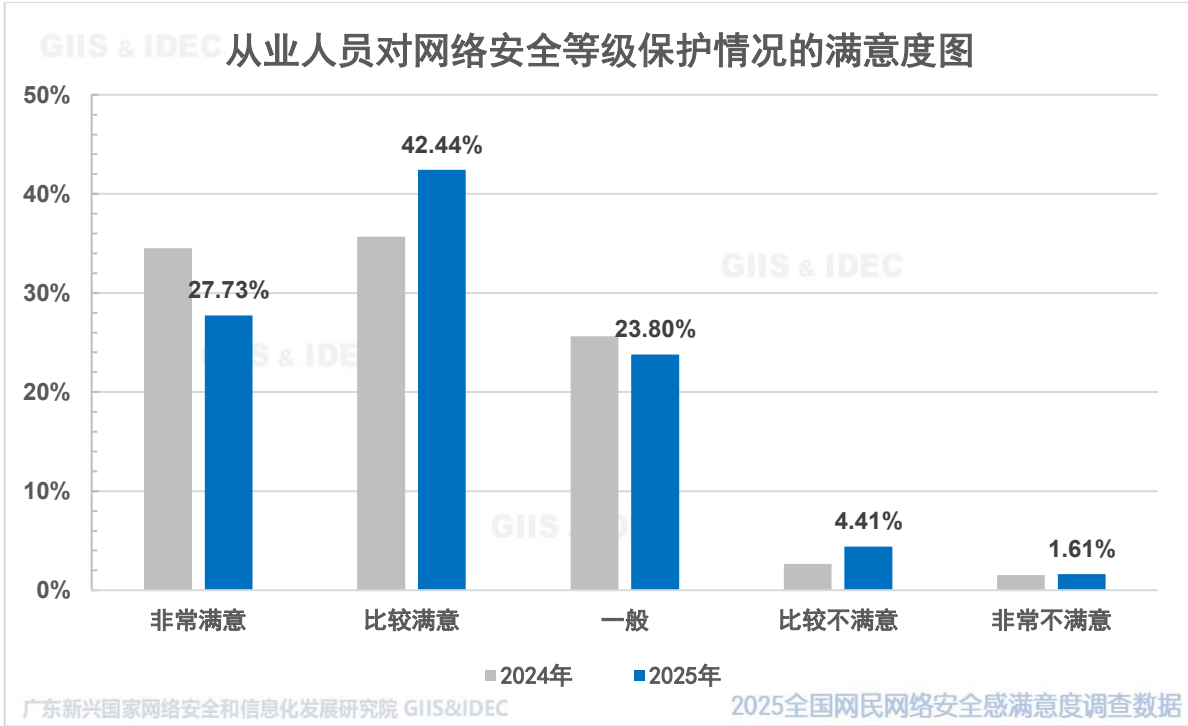


图表 5. 10-14：从业人员所在单位网络安全合规建设情况评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 9 题：您是否参与所在单位等级保护、关键信息系统安全保护、商用密码应用等合规工作？）

10) 网络安全等级保护总体实施情况满意情况

对于目前网络安全等级保护的总体实施情况，参与调查的从业人员的反馈显示出积极的态势。具体来说，共有 70.17% 从业人员对网络安全等级保护工作的实施效果持正向评价（非常满意+比较满意），超过七成。其中表示“非常满意”占 27.73%，表示“比较满意”占 42.44%。也有 23.80% 的从业人员持“一般”态度，这可能反映了网络安全等级保护在具体环节上仍有改进空间。此外，有 4.41% 从业人员表示“比较不满意”，1.61% 表示“非常不满意”，占比虽然比较低，但和去年相比，给予负向评价的占比有所增长，需引起注意，以持续提升网络安全等级保护工作的质量和效果。

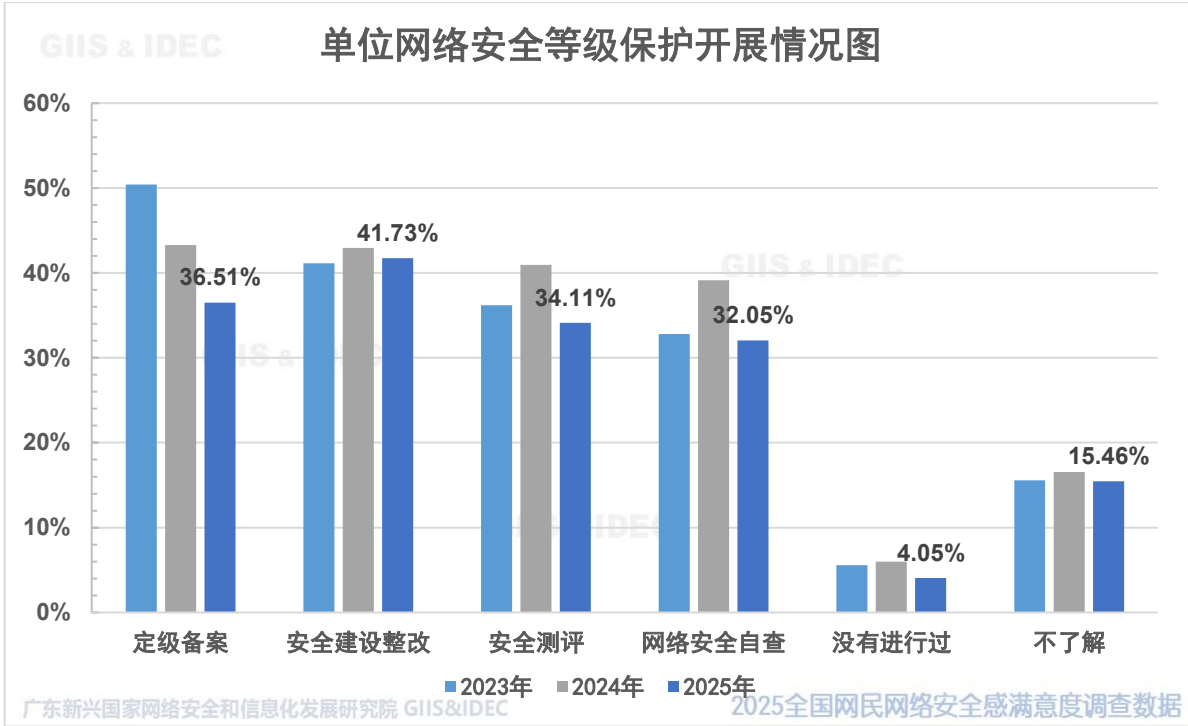


图表 5. 10-15：从业人员对网络安全等级保护情况的满意度图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 10 题：您对目前网络安全等级保护总体实施情况满意吗？）

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，36.51%从业人员所在单位做了定级备案，41.73%开展了安全建设整改，34.11%进行了网络安全测评，32.05%开展了网络安全自查，有 4.05%从业人员所在单位没有进行过网络安全等级保护工作，还有 15.46%的从业人员表示不了解。和去年相比，所有选项的选择率均有所减少。显示单位进行网络安全等级保护工作有所减少，其中选择率下降最多网络安全自查，下降了 7.07 个百分点，提示单位引起注意，强化本单位的网络安全自查工作，维护单位网络安全。



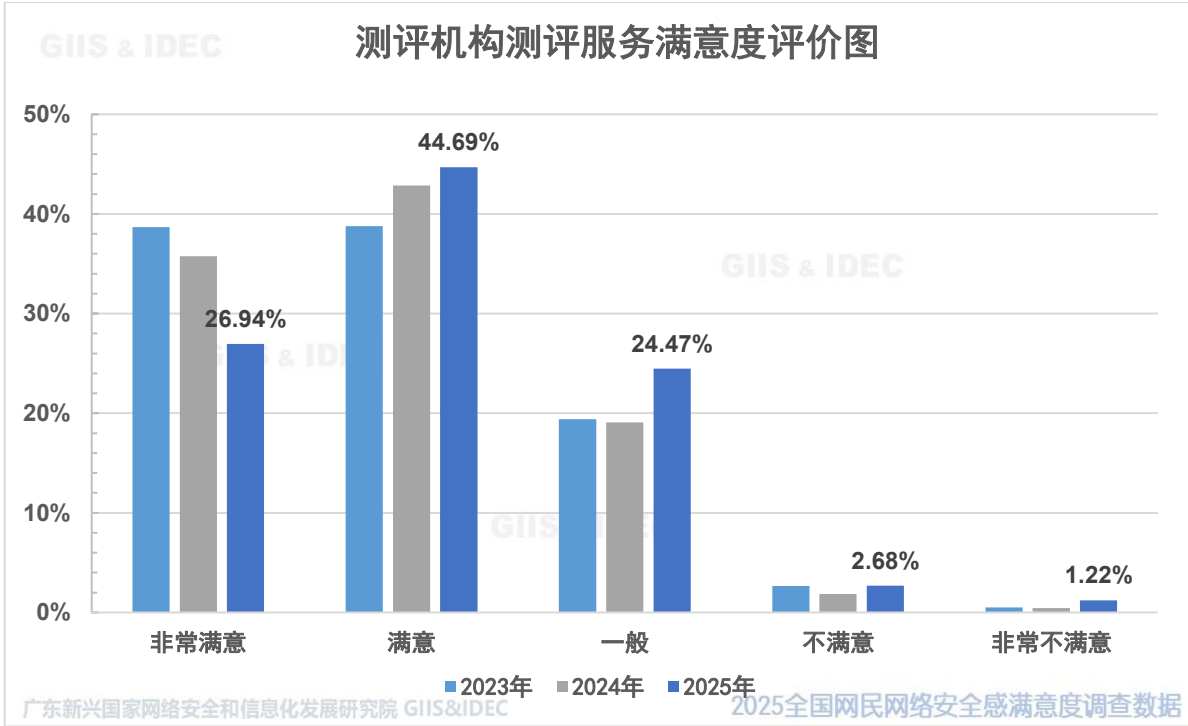
图表 5. 10-16：单位网络安全等级保护开展情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 11 题：您所在单位是否进行过以下网络安全等级保护工作？（多选））

11.1）网络安全测评机构服务的满意评价

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，26.94%从业人员评价为非常满意，44.69%从业人员评价为满意，即共有 71.63%从业人员对测评服务表示满意和非常满意，认为一般的有 24.47%，认为不满意的占 2.68%，认为非常不满意的占 1.22%。数据显示，超七成的从业人员对网络安全测评机构的服务评价表示满意。

和去年相比，正面评价（满意+非常满意）下降幅度较大，下降了 7.00 个百分点，表示测评机构的测评服务评价满意度下降情况较为明显，需引起测评机构的注意。



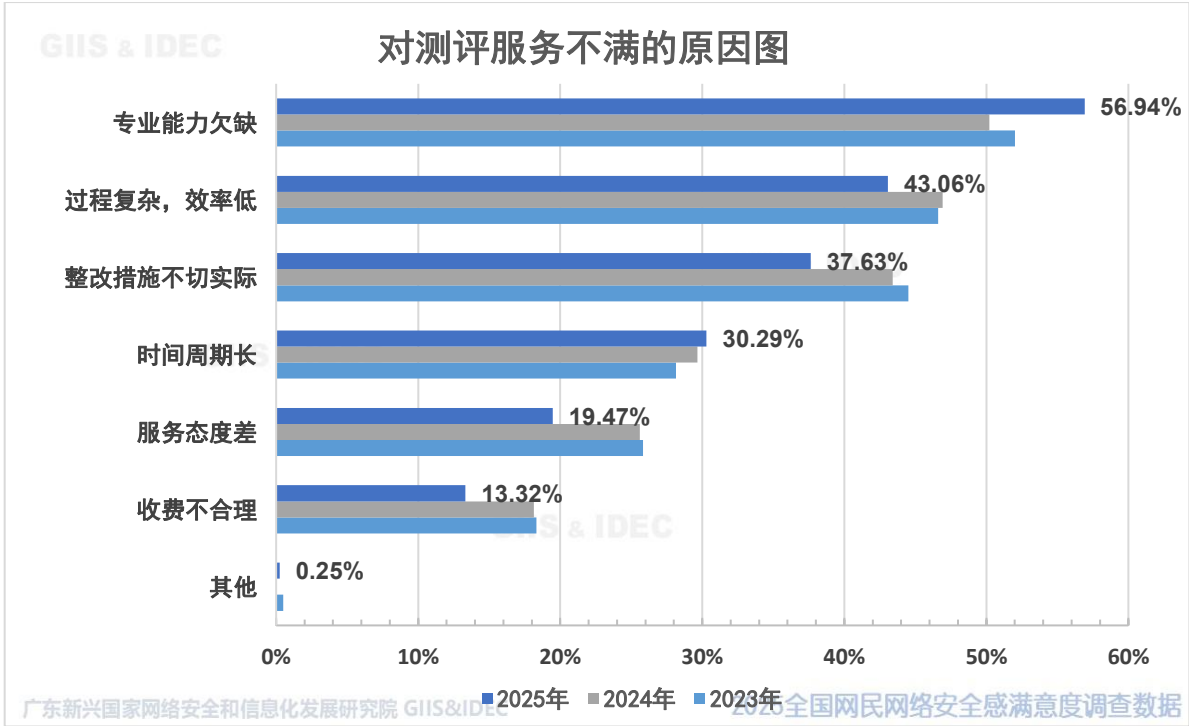
图表 5.10-17：测评机构测评服务满意度评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 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

对测评服务表示不满意的从业人员中对测评服务不满意的原因排位，第一是“专业能力欠缺”，选择率 56.94%，第二是“过程复杂，效率低”，选择率 43.06%，第三是“整改措施不实际”，选择率 37.63%，第四是“时间周期长”，选择率 30.29%，第五是“服务态度差”，选择率 19.47%，第六是“收费不合理”，选择率 13.32%。

和去年相比，排位没有发现变化，但“专业能力欠缺”的选择率上涨幅度较大，上涨了 6.72 个百分点，“专业能力欠缺”、“过程复杂”和“整改措施不切实际”这三个原因，依旧是影响满意度评价的主要因素。测评机构在专业能力、测评效率、落实整改等问题还有较大进步空间。

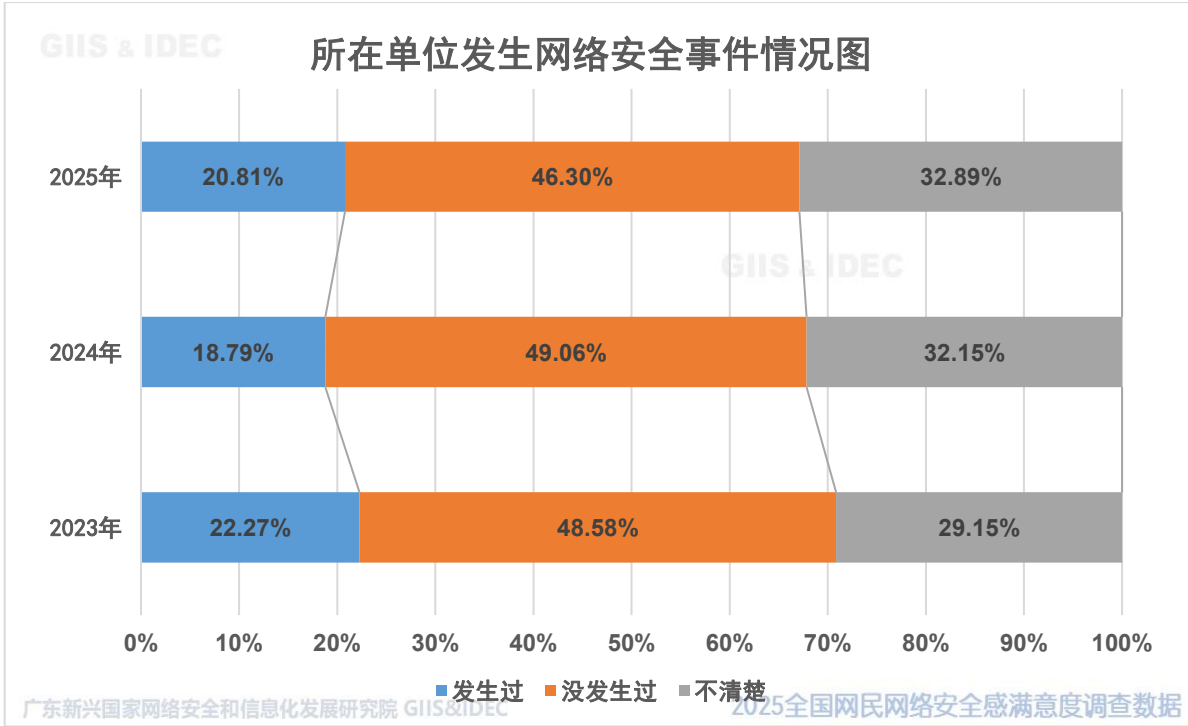


图表 5.10-18：对测评服务不满的原因图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 11.2 题：您不满意的原因是？（多选））

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，20.81%参与调查的从业人员所在单位发生过网络安全事，46.30%没有发生过网络安全事件，还有 32.89%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选项占比上升了 2.02 个百分点，没有发生的网络安全事件的占比下降了 2.76 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上升的趋势。



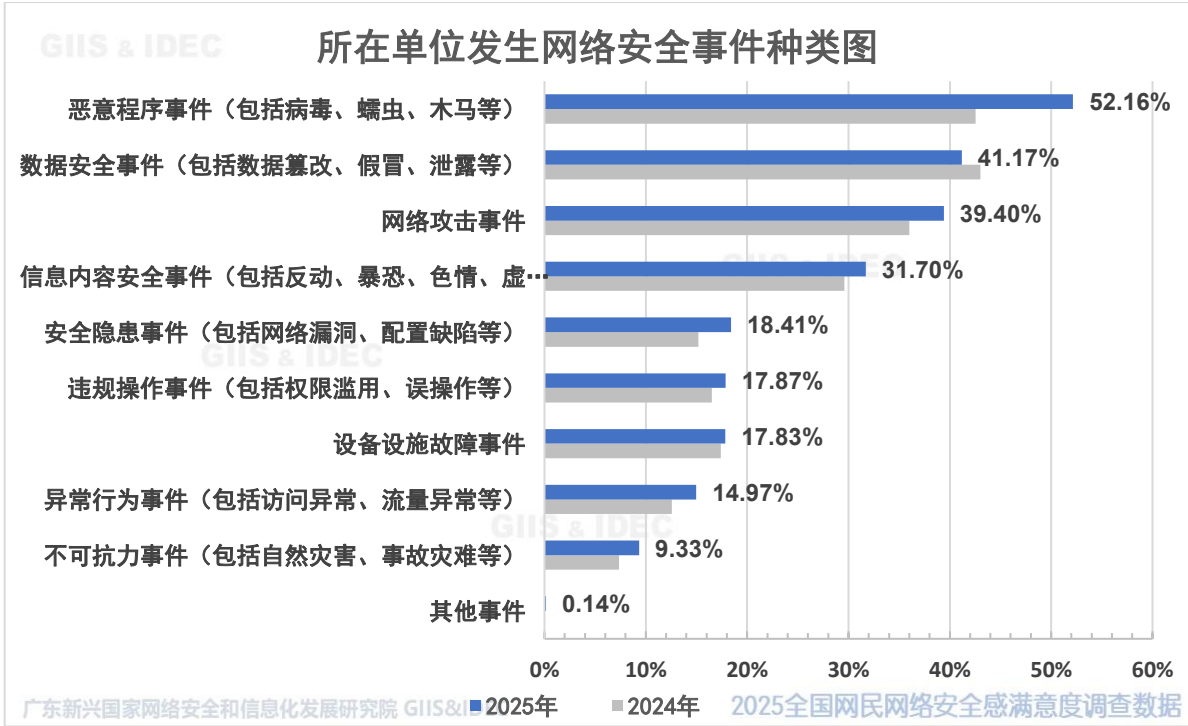
图表 5. 10-19：所在单位发生网络安全事件情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 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，恶意程序事件（如病毒、木马等）和数据安全事件（如数据泄露、篡改）的发生频率较高，分别达到了 52.16%和 41.17%，表明这些问题依旧是当前网络安全的主要威胁。网络攻击事件也占据了一定比例（39.40%），显示出网络环境的复杂性和潜在风险。此外，信息内容安全事件（31.70%）、安全隐患（18.41%）、违规操作（17.87%）、设备设施故障（17.83%）以及异常行为事件（14.97%）也时有发生，需引起各单位的重视。而不可抗力事件虽然占比较低（9.33%），但仍需做好预防和应对措施。

和去年相比，除“数据安全事件”外，所有选项的选择率均有所上升，表明今年一年来单位所发生的恶意程序、网络攻击、信息内容安全等事件的发生率均有所提高，单位需对网络安全事件提起重视，做好应对方案。

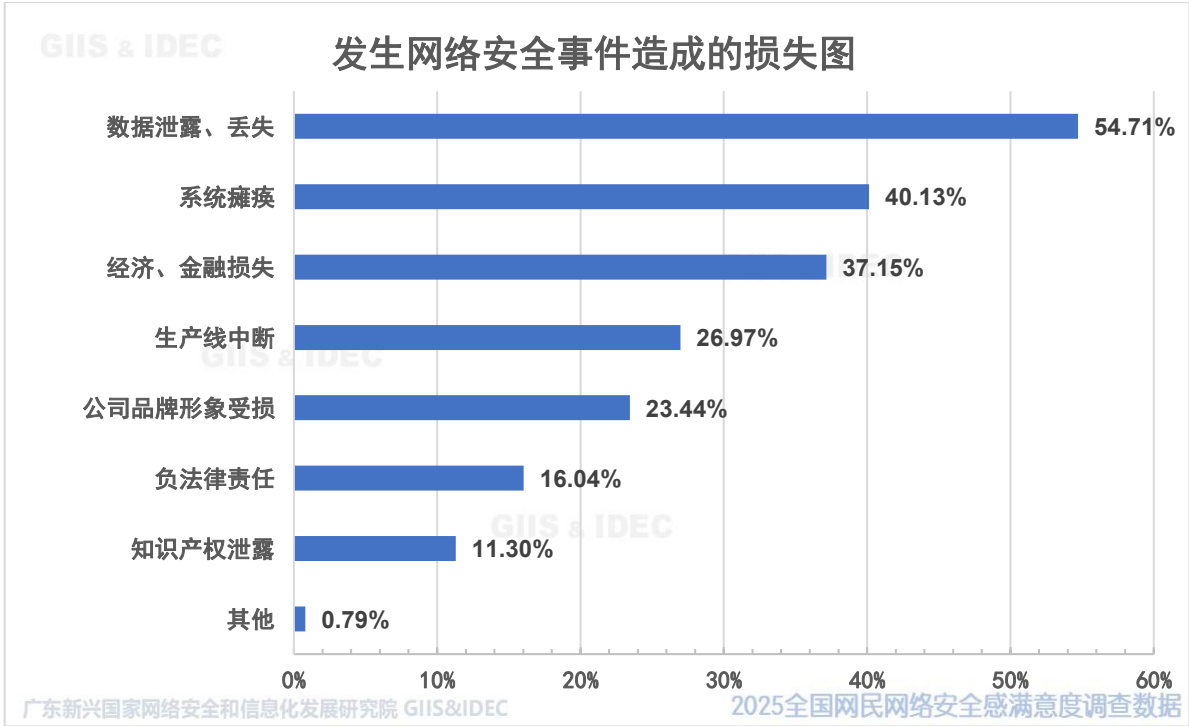


图表 5.10-20：所在单位发生网络安全事件种类图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.1 题：发生了什么事件？（多选））

12.2）网络安全事件损失类型

网络安全事件造成单位的损失中，最多的是数据泄露、丢失，占 54.71%；第二是系统瘫痪，占 40.13%；第三是经济、金融损失，占 37.15%；第四是生产线中断，占 26.97%；第五是公司品牌形象受损，占 23.44%；第六是负法律责任，占 16.04%；第七是知识产权泄露，占 11.30%。数据显示，网络安全事件导致单位在各方面损失严重，其中最严重的是数据丢失和系统瘫痪。



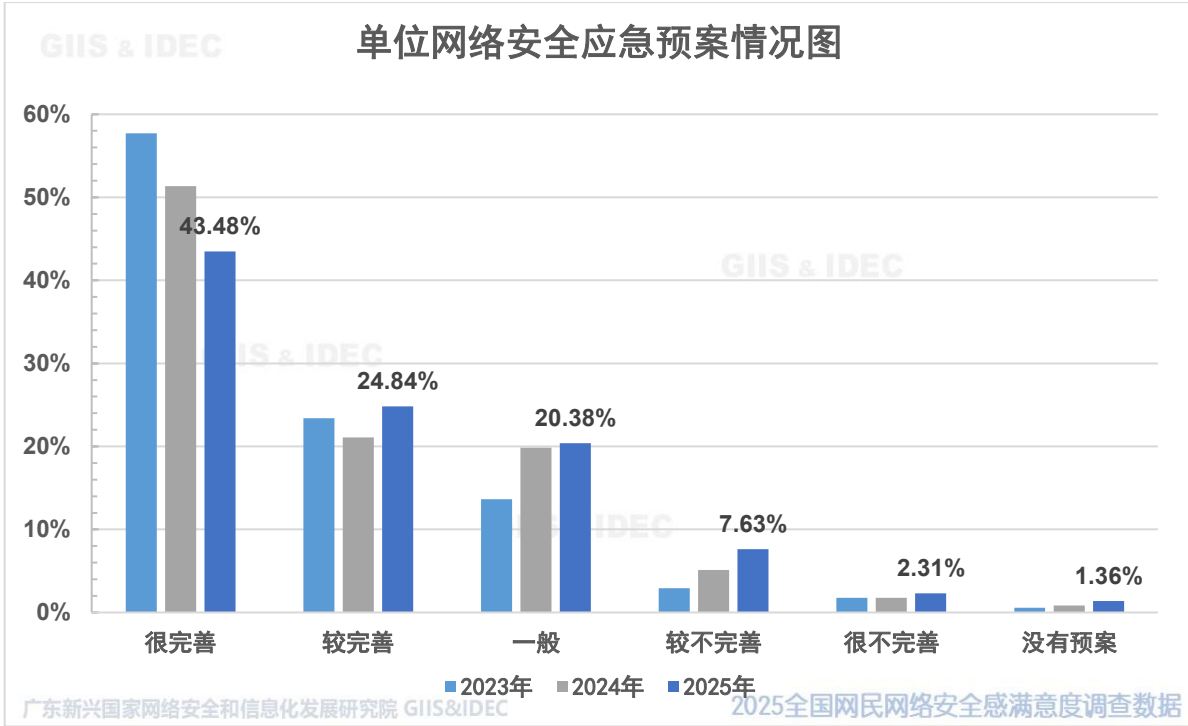
图表 5. 10-21：发生网络安全事件造成的损失图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.2 题：造成了什么损失？（多选））

12.3）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，43.48%参与调查的从业人员认为“很完善”，24.84%认为“较完善”，20.38%认为“一般”，7.63%认为“较不完善”，2.31%认为“很不完善”，1.36%是“没有预案”。即 68.32%从业人员认为单位网络安全应急预案完善或较为完善。认为不完善的负面评价（较不完善+很不完善+没有预案）占 11.30%。

和去年相比，正面评价（很完善+较完善）下降了 4.11 个百分点，负面评价上升了 3.58 个百分点，从业人员对所在单位网络安全应急预案建设的总体评价持续下降，尽管仍有近七成的从业人员对预案建设给予了正向评价，但单位需完善和加强网络安全应急预案。

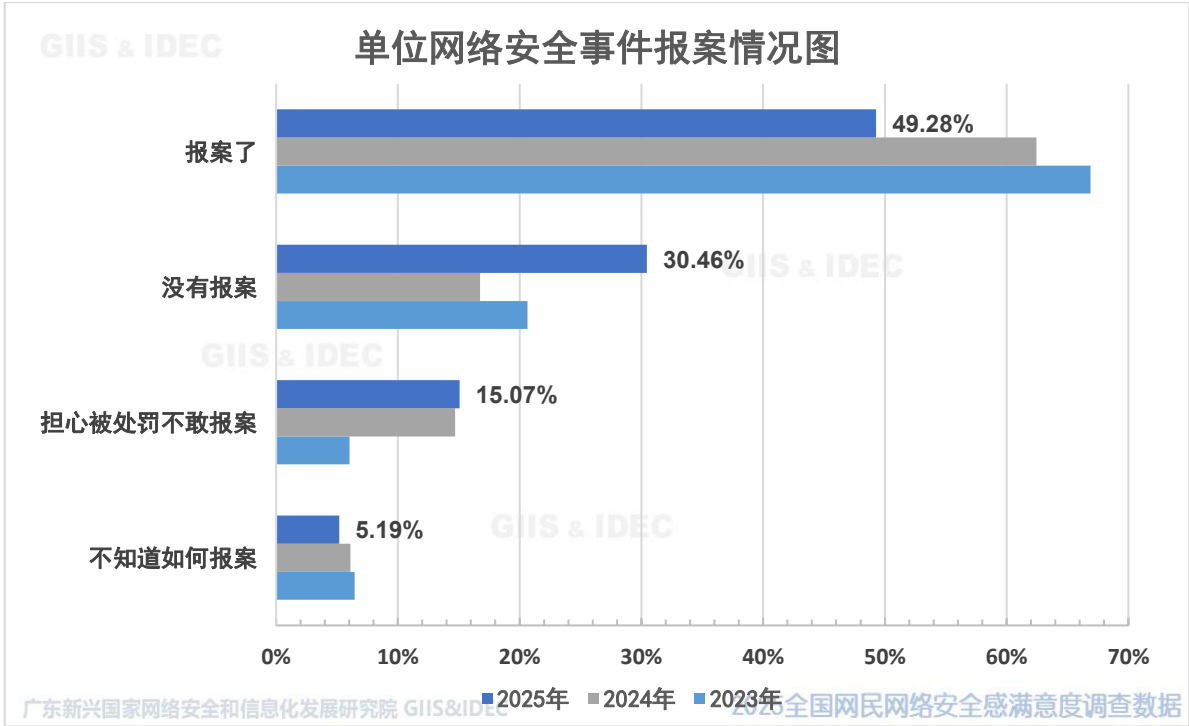


图表 5. 10-22：单位网络安全应急预案情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.3 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？）

12.4）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，49.28%参与调查的从业人员所在单位报案了，30.46%从业人员所在单位没有报案，5.19%不知道如何报案，15.07%担心被处罚不敢报案。和去年相比，报案比例下降幅度较大，下降了 13.17 个百分点，同时没有报案的比例上升了 13.71 个百分点，担心被处罚不敢报案和不知道如何报案的比例则保持稳定，出现报案比例大幅下降的原因需要进一步探究。



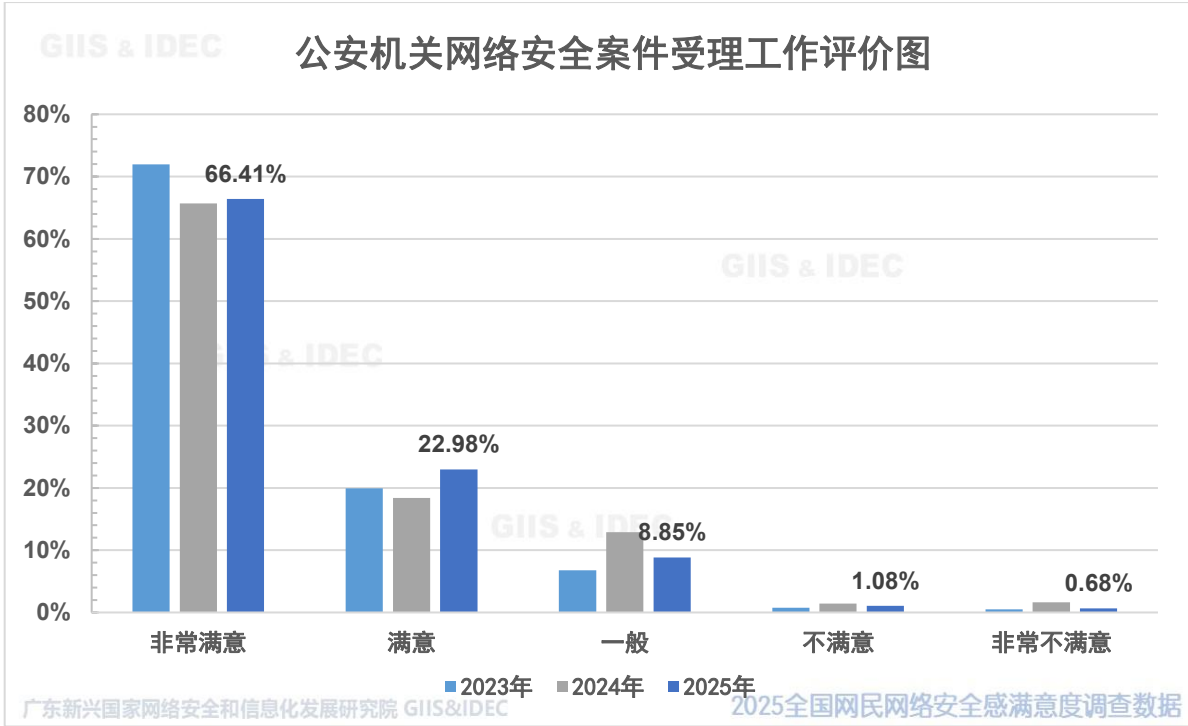
图表 5. 10-23：单位网络安全事件报案情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.4 题：您在单位针对发生的网络安全事件向公安机关报案了吗？）

12.5) 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，66.41%参与调查的从业人员认为“非常满意”，22.98%表示“满意”，8.85%表示“一般”，1.08%表示“不满意”，0.68%表示“非常不满意”。正面评价（满意+非常满意）为 89.39%，负面评价（不满意+非常不满意）为 1.76%。数据显示，近九成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，正面评价上升了 5.31 个百分点，负面评价下降了 1.30 个百分点，表明从业人员对公安机关网络安全案件受理工作的满意度有所回升，负面评价减少。



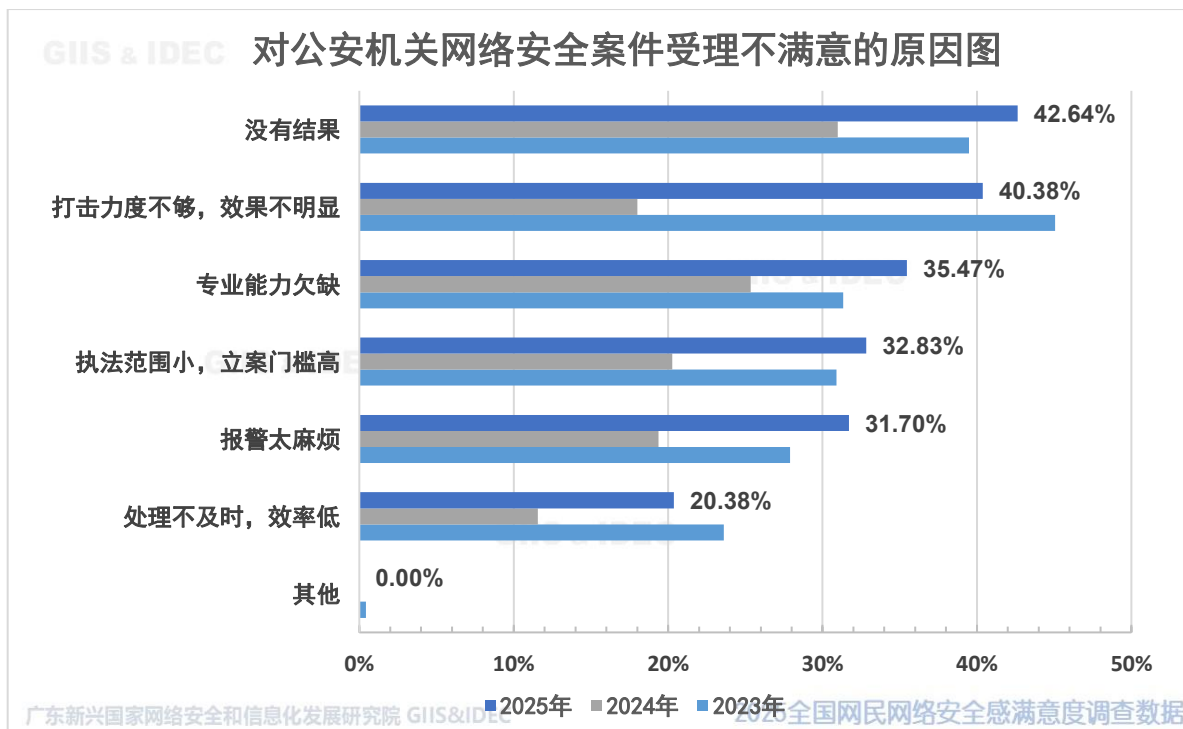
图表 5. 10-24：公安机关网络安全案件受理工作评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.5 题：您所在单位对公安机关案件受理是否满意？）

12.6）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：“没有结果”的选择率最高（42.64%），其次是 40.38%从业人员选择“打击力度不够，效果不明显”，接着是“专业能力欠缺”（35.47%）、“执法范围小，立案门槛高”（32.83%）、“报警太麻烦”（31.70%）、和“处理不及时、效率低”（20.38%）。

和去年相比，每一种原因选项的选择率都有所上升，尤其是“打击力度不够，效果不明显”这一选项，上升了 22.38 个百分点，说明在这方面的的工作效果有所欠缺，也说明从业人员对公安机关的处理结果和执法打击力度的期望有所提高。



图表 5.10-25：对公安机关网络安全案件受理不满意的原因图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 12.6 题：您认为不满意的原因是？（多选））

（4）关保制度推进与落实

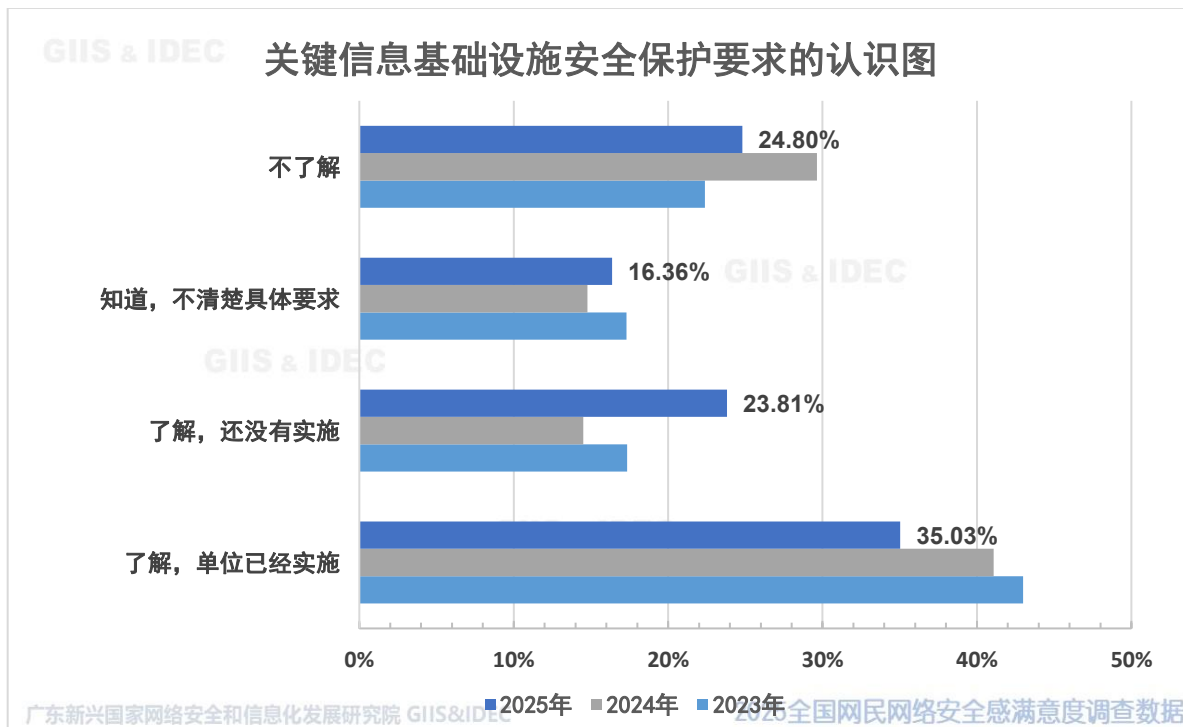
调查结果显示，大部分从业人员对关键信息基础设施保护要求有所了解，并在部分单位得到实施，但仍有相当比例不清楚或未实施。关保核心岗位和供应链安全管理要求亦面临相似情况，需加强落实。关保总体实施满意度较高，但仍有提升空间，解决行业指导、标准规范、企业重视、产品服务、资金压力、政府监管及技术能力等多方面问题，是提升关键信息基础设施保护水平的关键所在。

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，35.03%参与调查的从业人员认为“了解，单位已经实施”，23.81%从业人员认为“了解，还没有实施”，16.36%认为“知道，不清楚具体要求”，24.80%认为“不了解”。数据显示，关键信息基础设施保护已经被近六成从业人员（58.84%）了解，而且在部分从业人员（35.03%）所在单位已经实施，但仍有相当比例的从业人员（40.17%）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 6.06 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 9.31 和 1.59 个百分点，但不了解的占比下降了 4.84 个百分点。这一变化关键信息基础设施保护要求的宣传有一定效果，但实施状况还有待推进。

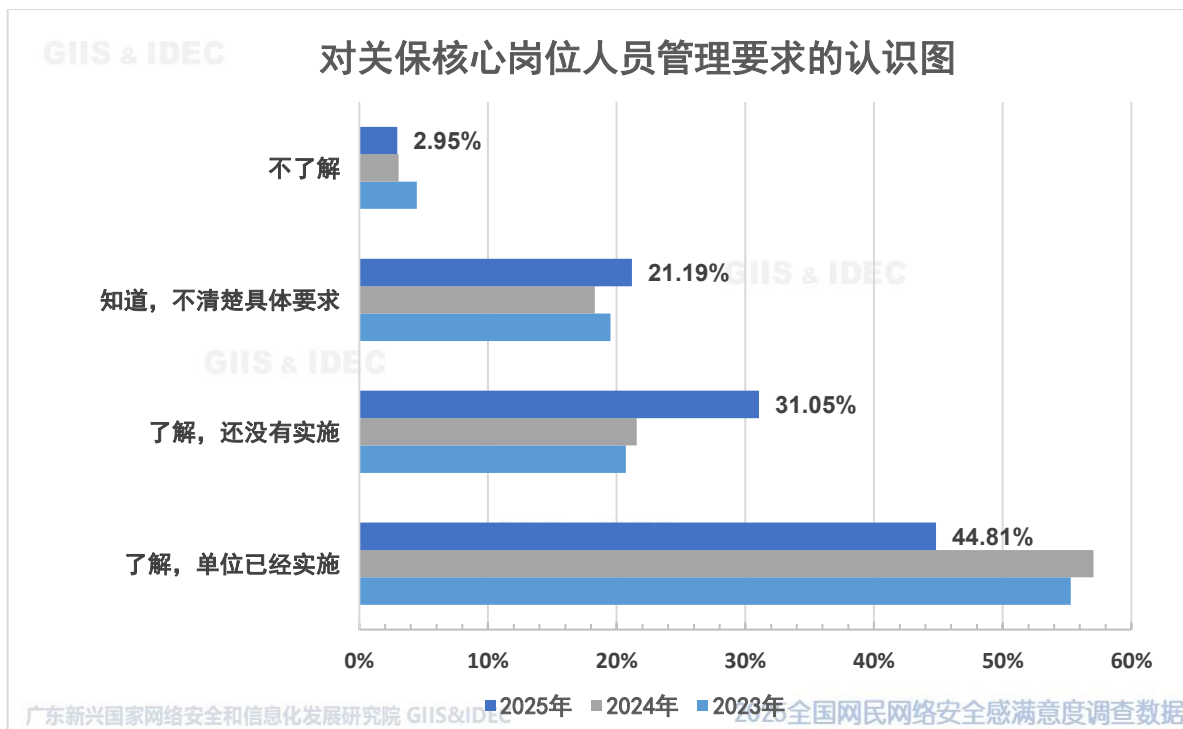


图表 5.10-26：关键信息基础设施保护要求的认识图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 13 题：您对 GB/T 39204-2022《关键信息基础设施安全保护要求》标准了解吗？）

13.1) 对关保关键岗位人员管理要求的认识

对关键信息基础设施保护关键岗位人员管理要求的认识方面，44.81%参与调查的从业人员表示“了解，单位已经实施”，31.05%从业人员认为“了解，还没有实施”，21.19%认为“知道，不清楚具体要求”，2.95%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（75.86%）从业人员了解，但仅有四成（44.81%）从业人员所在单位已经实施，同时有相当比例的从业人员（55.19%）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还需要进一步加强。

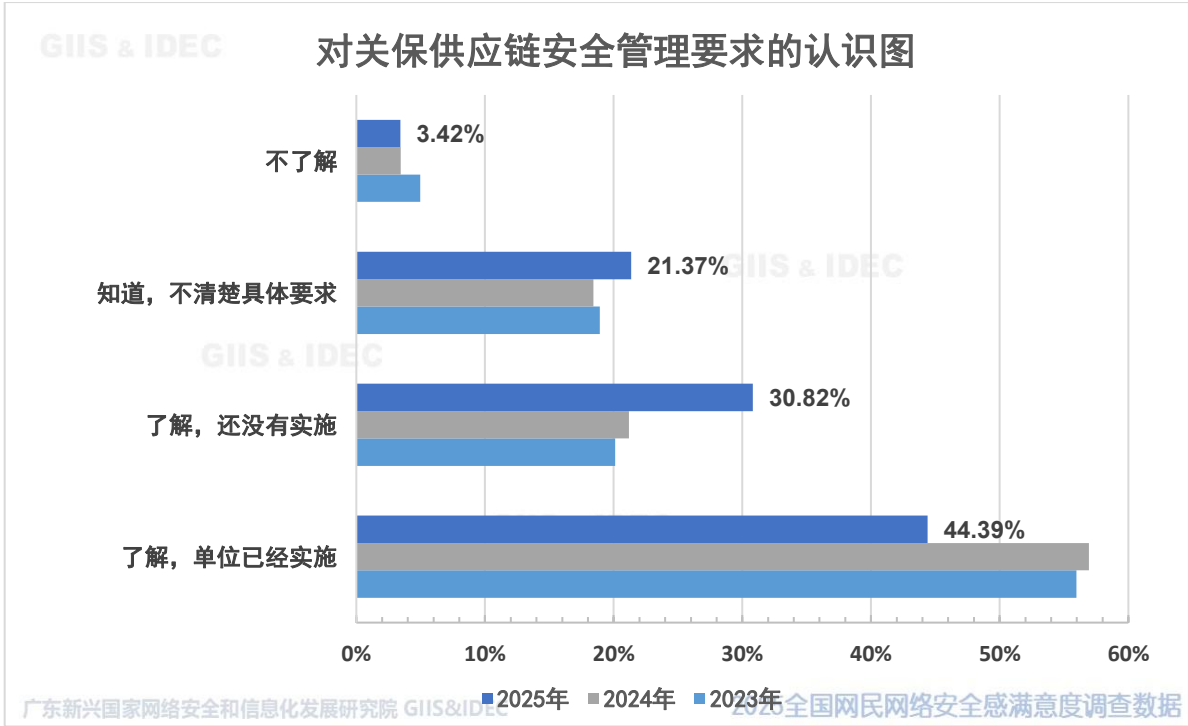


图表 5. 10-27：对关保核心岗位人员管理要求的认识图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 13.1 题：您对关键信息基础设施安全保护关键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，44.39%参与调查的从业人员表示“了解，单位已经实施”，30.82%从业人员认为“了解，还没有实施”，21.37%认为“知道，不清楚具体要求”，3.42%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（75.21%）从业人员了解，仅有四成（44.39%）从业人员所在单位已经实施，仍有相当比例的从业人员（52.19%）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。

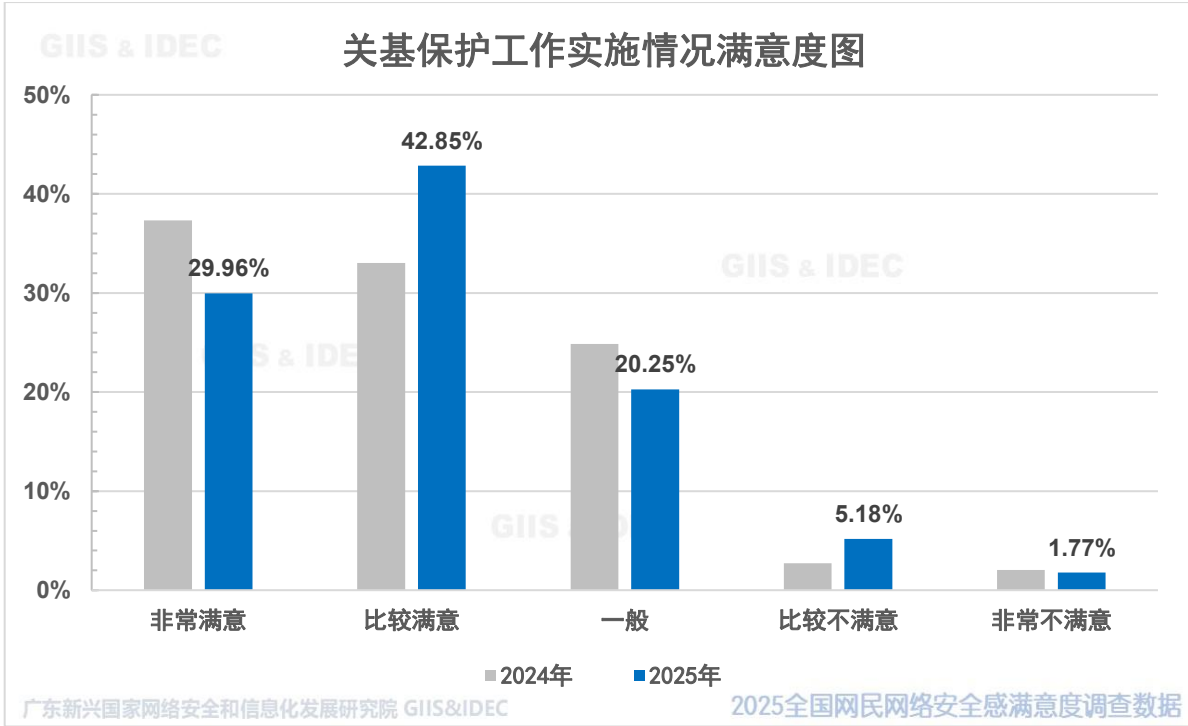


图表 5. 10-28：对关保供应链安全管理要求的认识图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 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？）

14）关保总体实施满意度情况

参与调查的从业人员中有 29.96%表示“非常满意”，这充分表明了我国在关键信息基础设施保护方面所取得的显著成效和广泛认可。同时，42.85%的从业人员选择了“比较满意”，进一步印证了保护措施的有效性和社会的普遍认可。不过，也有一定比例（20.25%）的从业人员表示“一般”，这提示我们在持续优化保护策略、提升公众感知度方面仍有提升空间。仍有 5.18%的从业人员表示“比较不满意”，以及 1.77%的受访者表达了“非常不满意”，这些反馈应当引起高度重视，作为后续改进工作的重要参考点，以确保关键信息基础设施的全面、有效保护。综上所述，虽然总体满意度较高，但仍需关注并解决不满意的声音，推动保护工作的持续优化和完善。

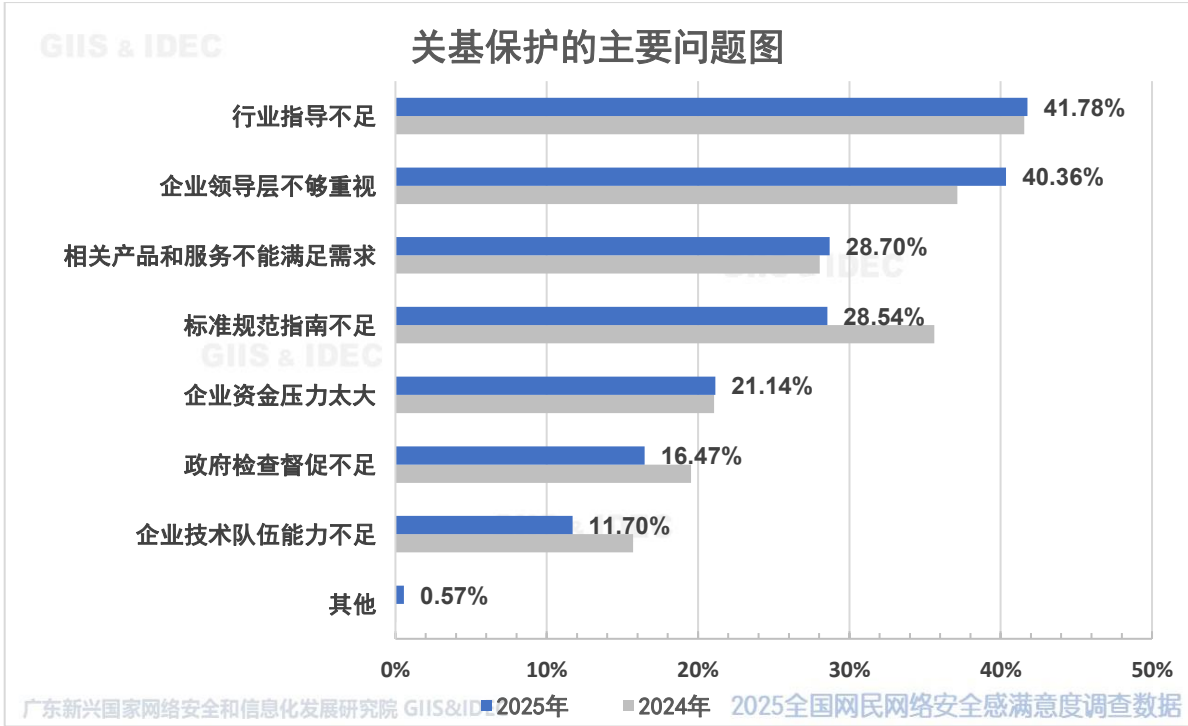


图表 5.10-29：关基保护工作实施情况满意度图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 14 题：您对目前关键信息基础设施保护总体实施情况满意吗？）

14.1）关基保护的主要问题

“行业指导不足”以 41.78% 的占比高居榜首，表明行业内部对于如何有效实施保护策略依旧缺乏明确的指导和规范，行业指导成当前关基保护亟需的有效措施。其次是“企业领导层不够重视”，占比 40.36%，说明在部分企业中，高层管理者对于关键信息基础设施保护的认知和投入仍有待加强。此外，“相关产品和服务不能满足”和“标准规范指南”也是显著问题，占比达 28.70% 和 28.54%，显示了关基相关产品和服务以及标准化建设在保护工作中的重要性及其当前的不足。同时，“企业资金压力太大”、“政府检查督促不足”和“企业技术队伍能力不足”也分别占比 21.14%、16.47% 和 11.70%。综上所述，解决行业指导、标准规范、企业重视、产品服务、资金压力、政府监管及技术能力等多方面问题，是提升关键信息基础设施保护水平的关键所在。



图表 5.10-30：关基保护的主要问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 14.1 题：你认为关键信息基础设施保护的主要问题？（多选 1~3 个选项））

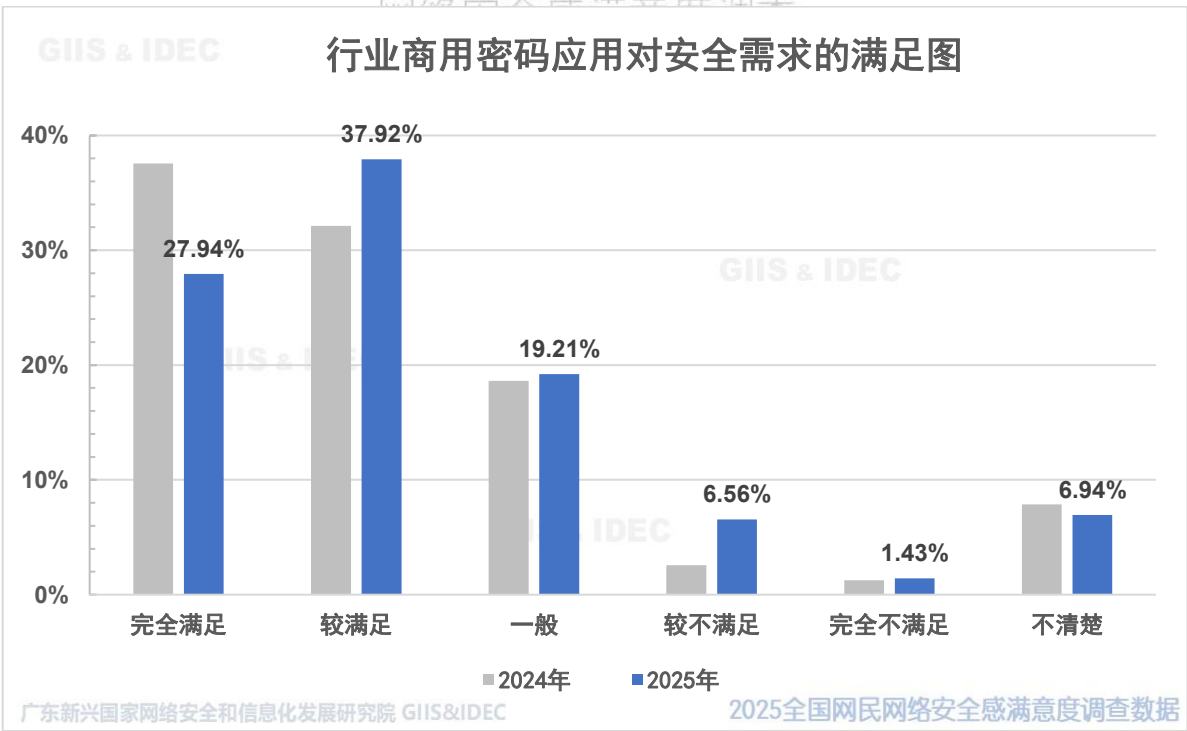
（5）商用密码推进与落实

调查结果显示，商用密码技术在多数行业中基本满足安全需求，但仍有改进空间。商用密码安全性评估满意度较高，但在提升效率、加强人才建设、优化监管体系及扩大机构规模等方面均面临挑战。密码技术升级面临资金、政策、技术及管理挑战。密码设备长期监测计划实施不均，需加强。

15）商用密码满足行业安全需求的情况

具体而言，27.94%的受访者表示商用密码应用“完全满足”其行业的安全需求，这表明在近三成比例的行业中，商用密码技术的应用已经达到了较高的安全标准，能够有效地保护关键信息和系统免受潜在威胁。此外，37.92%的受访者选择了“较满足”，意味着商用密码应用在一定程度上满足了安全需求，但仍有进一步提升的空间。这两个正面选项的合计占比达六成半（65.86%），显示了商用密码应用在保障信息安全方面的重要作用 and 广泛认可。然而，仍有一定比例的受访者表达了不满或不确定的态度。其中，19.21%的从业人员认为商用密码应用“一般”，显示出这部分行业在商

用密码应用方面可能存在不足或有待优化之处。而“较不满足”和“完全不满足”的占比分别是 6.56%和 1.43%，尽管占比较低，但也明确指出了在少数行业中，商用密码应用未能充分满足安全需求，需要引起特别关注。另外，还有 6.94%的从业人员表示“不清楚”，这可能反映了部分从业人员对行业商用密码应用情况的了解不足，也可能暗示了商用密码应用效果的评估标准和透明度有待提高。综上所述，当前，我国各行业的商用密码应用虽呈现良好态势，但仍需着力补齐部分领域存在的系统性短板，以全面提升其安全保障效能与实战应用水平。与此同时，进一步加强全行业的商用密码宣传普及与技能培训，切实提升认知深度与应用能力，亦是夯实未来发展根基的关键所在。



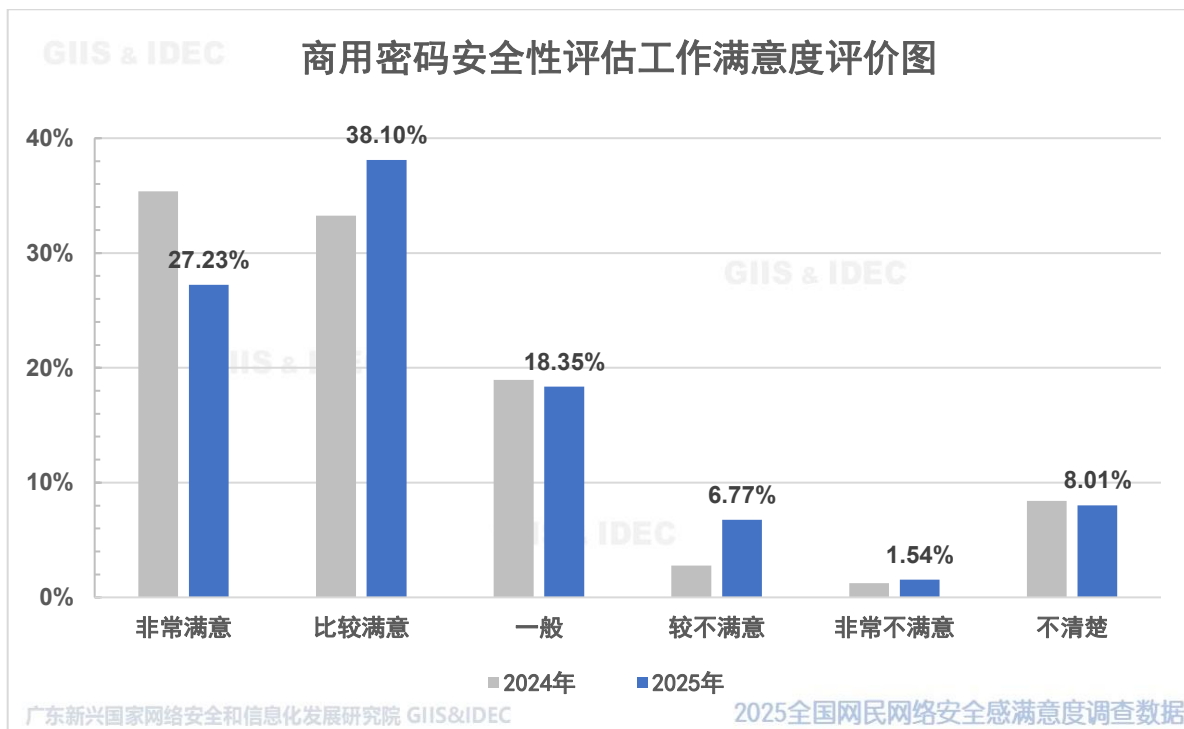
图表 5. 10-31：行业商用密码应用对安全需求的满足图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 15 题：您认为您所在行业商用密码应用是否满足安全需求？（单选题））

16）商用密码安全性评估工作满意度

在对商用密码安全性评估工作的整体状况调查中，参与调查的从业人员的满意度呈现积极态势。具体而言，有 27.23%的受访者表示“非常满意”，显示出对当前商用密码安全性评估工作的高度认可和肯定。同时，38.10%的从业人员选择了“比较满意”，即有六成半（65.33%）的网民对商用密码安全性给予了满意的评价，进一步巩

固了高满意度的基础。然而，也有 18.35%的受访者表示满意度“一般”，表明商用密码安全性评估工作在某些方面仍有待改进。此外，虽然占比较低，但仍有 6.77%的从业人员选择“较不满意”和 1.54%的从业人员选择“非常不满意”，这提示我们在工作中需要关注并解决部分受访者的不满和疑虑。值得注意的是，还有 8.01%的从业人员表示“不清楚”，这可能源于对商用密码安全性评估工作的认知不足或信息获取渠道有限，提示我们在未来工作中应加大宣传力度，提高公众对商用密码安全性的认识和了解。综上所述，商用密码安全性评估工作的整体状况令人满意，但仍需不断努力，以进一步提升工作质量和公众满意度。



图表 5.10-32：商用密码安全性评估工作满意度评价图

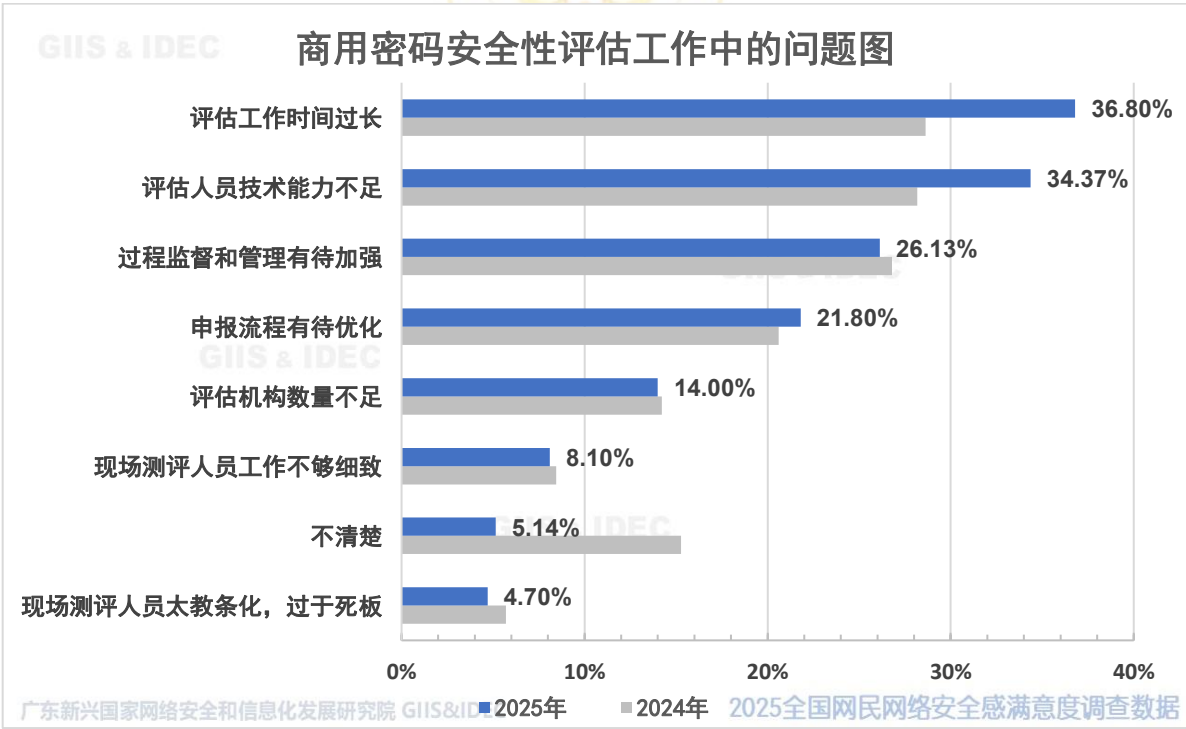
（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 16 题：您对商用密码安全性评估工作整体状况是否满意？（单选题））

16.1）商用密码安全性评估工作的问题分析

在针对商用密码安全性评估工作的调查中，从业人员普遍认为当前存在多方面的挑战与不足。其中，最为显著的问题集中在“评估工作时间过长”和“评估人员技术能力不足”，这两方面问题分别占比 36.80%和 34.37%。评估工作时间过长反映了当前评估流程的效率低下，可能由于评估标准复杂、审核环节繁多或资源分配不均导致，严重影响了企业获得评估结果的速度和效率。而评估人员技术能力不足则揭示了专业

人才的短缺和培训体系的不完善，这直接关系到评估结果的准确性和权威性，是亟需解决的关键问题。此外，“过程监督和管理有待加强”、“申报流程有待优化”及“评估机构数量不足”也分别获得了 26.13%、21.80%和 14.00%的选择率，表明评估过程中的透明度和规范性有待提升，申报流程仍有优化和简化的空间来提升评估工作的效率，同时可以考虑增设更多评估机构来缓解商用密码安全性评估工作的需求。虽然“现场测评人员工作不够细致”和“现场测评人员太教条化，过于死板”等问题占比较低，分别占 8.10%和 4.70%，但同样不容忽视，它们可能影响到评估的细致度和灵活性，进而影响评估结果的全面性和实用性。

和去年相比，“不清楚”的选择率大幅下降，下降了 10.13 个百分点，这一变化表明越来越多的从业人员认识到评估工作中存在的问题，从业人员对商用密码安全性评估工作的认识更加深刻且全面了，综上所述，商用密码安全性评估工作在提升效率、加强人才建设、优化监管体系及扩大机构规模等方面均面临挑战，需采取针对性措施加以改进。

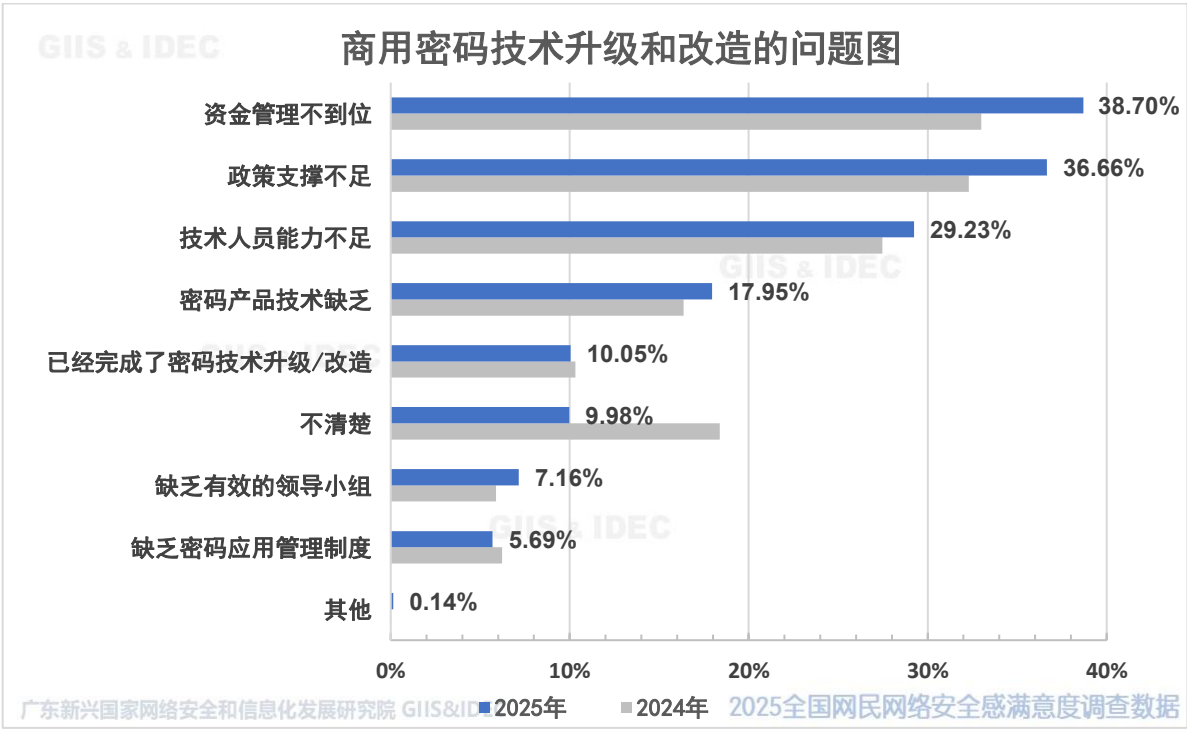


图表 5. 10-33：商用密码安全性评估工作中的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 16.1 题：您认为商用密码安全性评估工作中哪些方面存在问题？（多选题 1~2 个方面））

17）密码技术升级问题分析

在密码技术升级或改造的过程中，调查结果显示出多重挑战与问题并存。最为突出的两大难题在于“资金管理不到位”与“政策支撑不足”，分别占比 38.70%和 36.66%。资金和政策始终是商用密码技术升级或改造过程中面临的最大的两个问题，资金管理问题可能直接导致项目延期或效果打折，而政策支撑不足则使得企业在推进密码技术升级时面临诸多不确定性和阻力。此外，“技术人员能力不足”和“密码产品技术缺乏”也是不容忽视的问题，分别占比 29.23%和 17.95%。人才技能不足制约执行效能，密码技术短缺限制创新空间，此二者是当前面临的关键技术瓶颈。相比之下，已完成密码技术升级/改造的比例仅为 10.05%，显示出当前市场上多数企业仍在此项工作上存在较大的进展空间。同时，“缺乏有效的领导小组”和“缺乏密码应用管理制度”作为内部管理层面的问题，分别占比 7.16%和 5.69%，也揭示了部分企业在组织架构和管理制度上的不足，可能影响到密码技术升级的整体规划和执行效率。最后，还有 9.98%的从业人员表示“不清楚”具体遇到哪些问题，较之去年大幅下降了 8.41 个百分点，表明了解商用密码技术升级改造中可能遇到的问题的占比越来越多，但企业在信息获取、沟通协调或项目前期规划方面依旧存在缺失。综上所述，密码技术升级过程中需重点关注资金与政策支持、技术人员培训与技术选型、以及内部管理与制度建设等方面的问题，以全面提升密码技术的应用水平和安全防护能力。



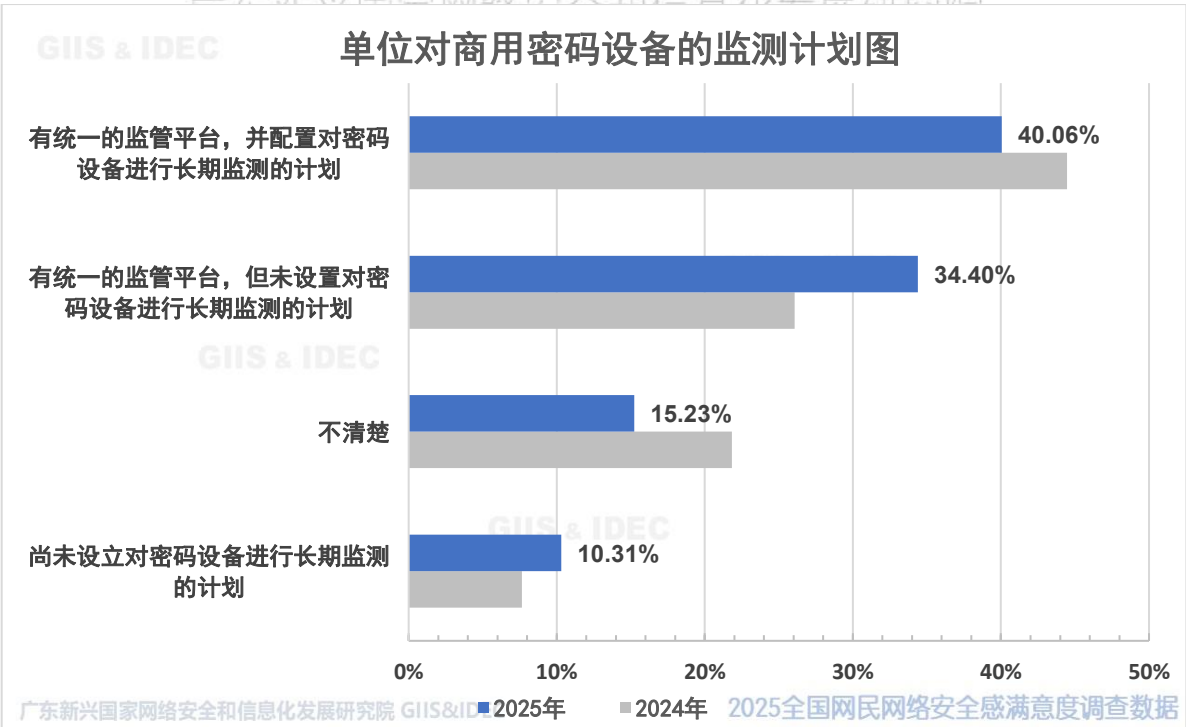
图表 5. 10-34：商用密码技术升级和改造的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 17 题：您认为

在进行商用密码技术升级或者改造过程中遇到哪些问题？（多选题 1~2 个方面）

18) 商用密码设备长期监测计划现状

在关于密码设备长期监测计划的调查中，结果显示出各单位在密码安全管理上的不同实践和认知程度。有 40.06%的从业人员表示“有统一的监管平台，并配置了针对密码设备的长期监测计划”。表明有四成的单位企业已经意识到密码设备安全监测的重要性，并采取了积极措施来确保密码系统的持续安全和稳定。然而，也有 34.40%的从业人员表示“有统一的监管平台，但尚未设置对密码设备进行长期监测的具体计划”。这可能反映出这些单位在密码安全管理上存在一定的滞后性，或者是在资源配置、人员培训等方面尚未准备就绪。此外，10.31%的从业人员选择“尚未设立任何针对密码设备的长期监测计划”，这显示出这些组织在密码安全管理上的薄弱环节，亟需加强相关建设和投入。还有 15.23%的从业人员选择“不清楚”，这既可能意味着部分单位在密码安全管理上的信息沟通不畅，也可能反映出在整体管理和培训上的不足，导致员工对密码设备监测计划缺乏了解。综上所述，尽管多数单位已在密码设备的长期监测方面进行了初步部署，但整体态势仍亟待完善。尤其对于那些监测意识薄弱或规划尚处空白的单位，亟需通过强化宣教、健全制度并尽快部署监测计划，以构建完整的安全管理闭环，筑牢信息安全防线。



图表 5. 10-35：单位对商用密码设备的监测计划图

（图表数据来源：从业人员版专题 A 行业治理与企业合规专题第 18 题：您所在单位是否有对商用密码设备进行长期监测的计划？（单选题））

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

5.11 专题 B：行业发展与科技创新专题

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。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人才的竞争。本专题以两个方面为重点：一是网络安全行业的发展，二是科技创新。本专题面向从业人员，主要就有关行业的政策环境、市场变化、问题障碍、发展趋势、协会作用、科技创新、科研保障、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，探讨推进行业发展与科技创新工作的策略和建议。

本专题的问卷样本数量为 23592 份。

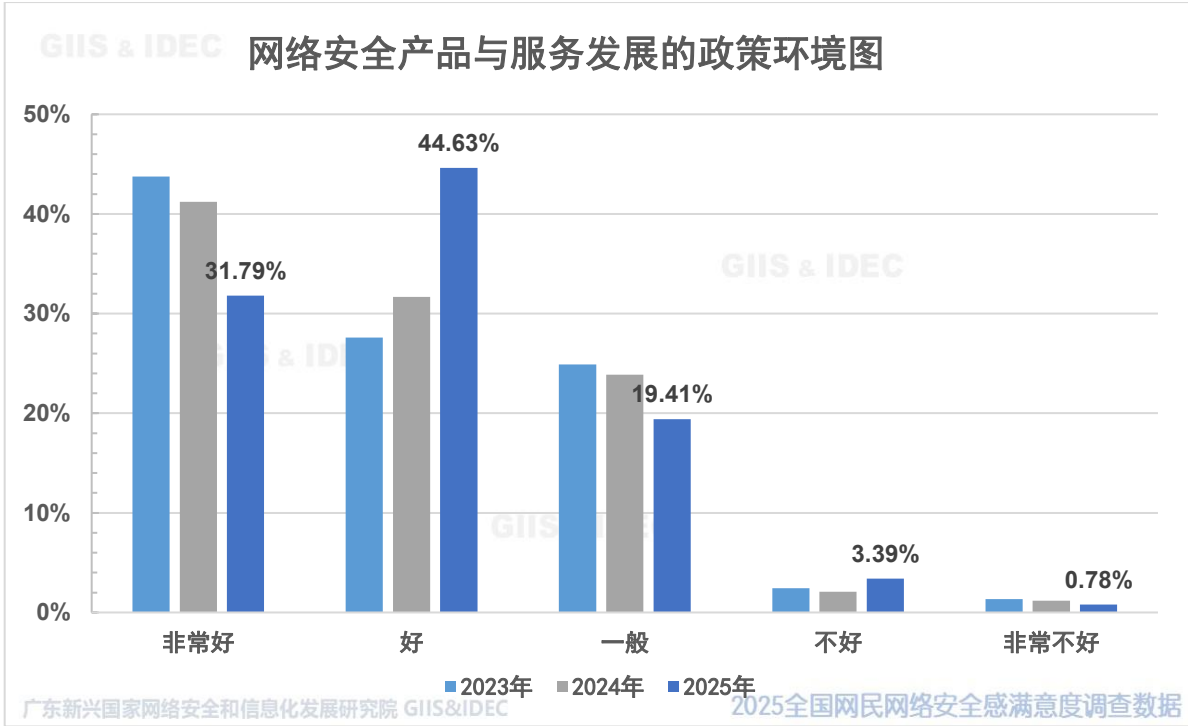
（1）行业环境现状与挑战

调查结果显示，超过七成半网络安全行业从业人员对当前政策环境给予好评，且好评率逐年上升。七成半从业人员认为外部经济环境总体向好，但相较去年好评率和评分略有下降。超过七成从业人员认为当前网络安全行业市场的需求呈现上涨趋势。七成从业人员认可网络安全保障水平，且认可度逐年提升。然而，产品和服务资费偏高，且趋势稳定。从业人员对网络安全产品与服务的关注更加全面，新技术、新产品研发得到认可，但仍有提升空间。技术兼容性、标准、应用生态和市场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。

1) 超过七成半从业人员对行业发展的政策环境给予好评

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：31.79%从业人员认为“非常好”，44.63%认为“好”，19.41%认为“一般”，认为“不好”的占 3.39%，认为“非常不好”的占 0.78%。持正面评价（非常好+好）的占大部分（76.42%）。数据显示超过七成半从业人员对当前的有关政策环境给予好评。

和去年相比，正面评价上升了 3.52 个百分点，负面评价上升了 0.92 个百分点。数据显示，近年来网络安全产品与服务发展的政策环境逐渐得到越来越多从业人员的认可。



图表 5.11-1：网络安全产品与服务发展的政策环境评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 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）七成半从业人员认为外部经济环境总体向好

参与调查的从业人员对外部经济环境总体感受：从业人员对当前外部经济环境总体状况的好评率为 75.33%（7-10 分）。其中打 9-10 分的占比最高，占 38.34%，其次是 7-8 分，占比 36.99%，第三是打 5-6 分，占比 19.05%，第四是 3-4 分，占比 3.96%，第五是 1-2 分，占比 1.66%。数据显示，有七成半从业人员认为外部经济环境是向好的，外部经济环境的总体得分为 7.73 分。

和去年相比，对外部经济给予正向评价的从业人员比例下降了 0.42 个百分点，总体评分也略微下降了 0.10 分。



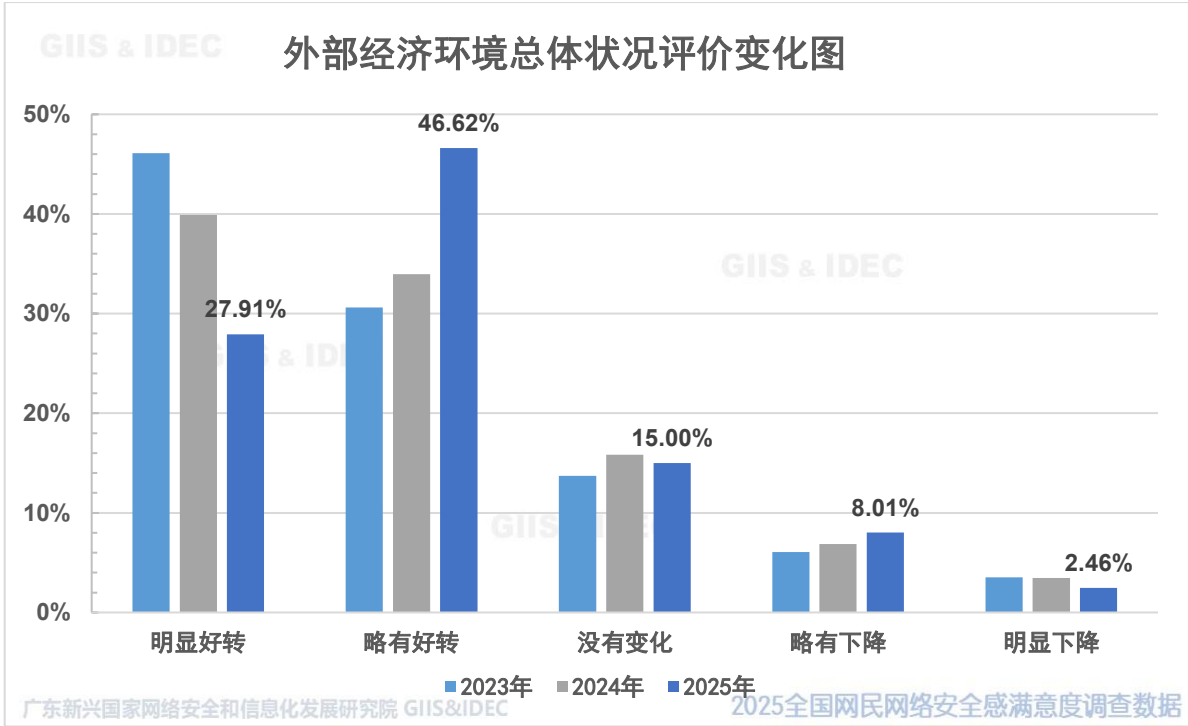
图表 5.11-2：外部经济环境总体状况评分分布图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 2 题：您对当前外部经济环境总体状况评分如何？）

2.1) 七成从业人员对当前外部经济环境较去年有好转

参与调查的从业人员对当前经济环境的总体感受：27.91%的从业人员认为“有明显好转”，46.62%认为“略有好转”，正面评价（明显好转+略有好转）的比例约占 74.53%；认为“没有变化”的占 15.00%；10.47%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的总体感受还是向好。

和去年相比，正向评价上升了 0.69 个百分点，认为没有变化的选择率下降了 0.82 个百分点，负向评价上涨了 0.12 个百分点，综合来看，2025 年从业人员对当前外部经济环境总体状况的整体评价和去年基本持平。



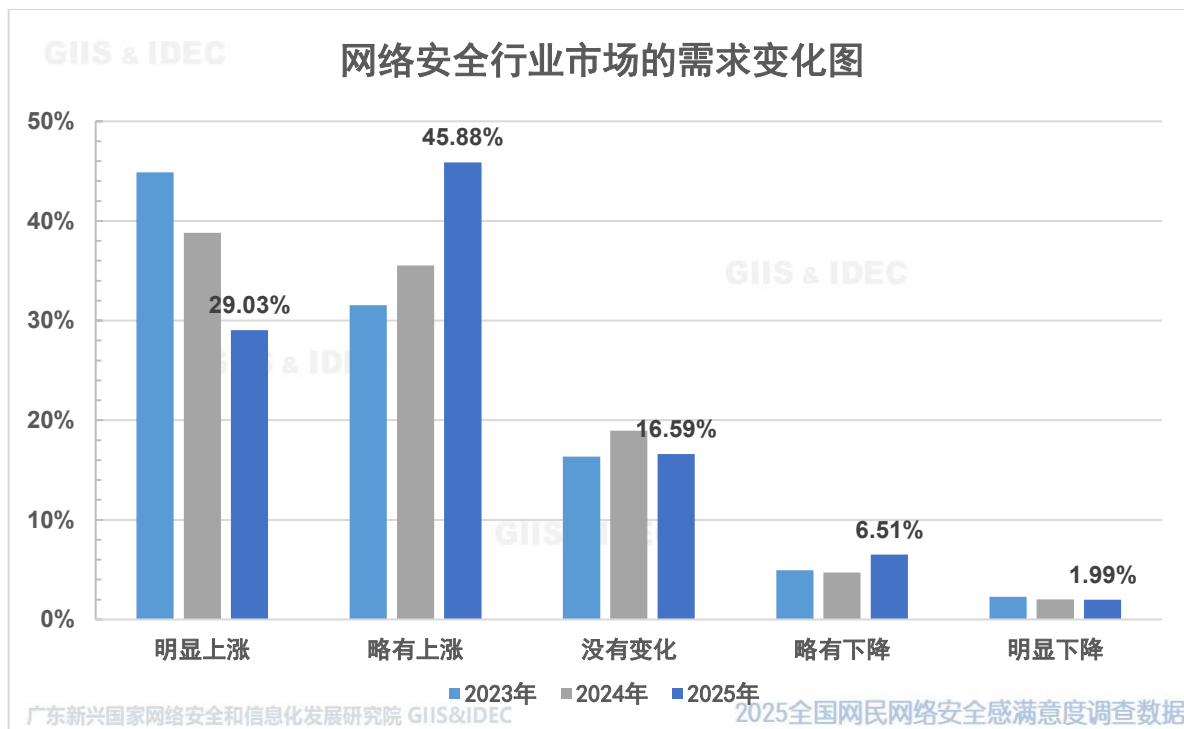
图表 5.11-3：外部经济环境状况变化评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 2.1 题：您认为当前外部经济环境总体状况变化的评价如何？）

2.2）超过七成从业人员认为当前网络安全行业市场的需求呈现上涨趋势

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：29.03%从业人员认为“明显上涨”，45.88%从业人员认为“略有上涨”，16.59%认为“没有变化”，认为“略有下降”的占 6.51%，认为“明显下降”的占 1.99%。持正面评价（明显上涨+略有上涨）的占大部分（74.91%）。显示超过七成的从业人员对网络安全市场看法持乐观态度。

和去年相比，正面评价上升了 0.58 个百分点，负面评价上升了 1.77 个百分点，负面评价略微增多。数据显示对市场的需求有些许回调。



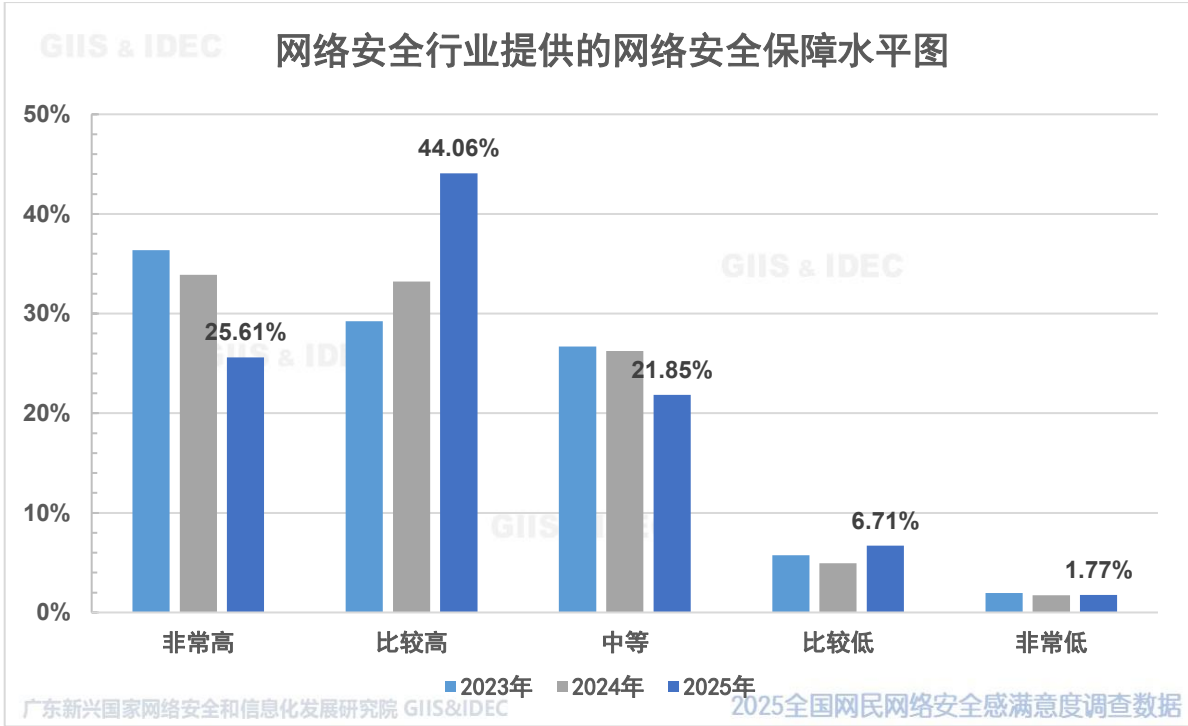
图表 5.11-4：网络安全行业市场的需求变化评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 2.2 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）近七成从业人员认可网络安全行业提供网络安全保障的水平

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：25.61%从业人员认为“非常高”，44.06%从业人员认为“比较高”，21.85%认为“中等”，认为“比较低”的占 6.71%，认为“非常低”的占 1.77%。持正面评价（比较高和非常高）的占大部分（69.67%），持负面评价（比较低+非常低）的为 8.48%。显示近七成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，正面评价上升了 2.58 个百分点，负面评价也上升了 1.81 个百分点。数据显示，从业人员对网络安全行业在网络安全服务和保障方面的总体评价持续向好。



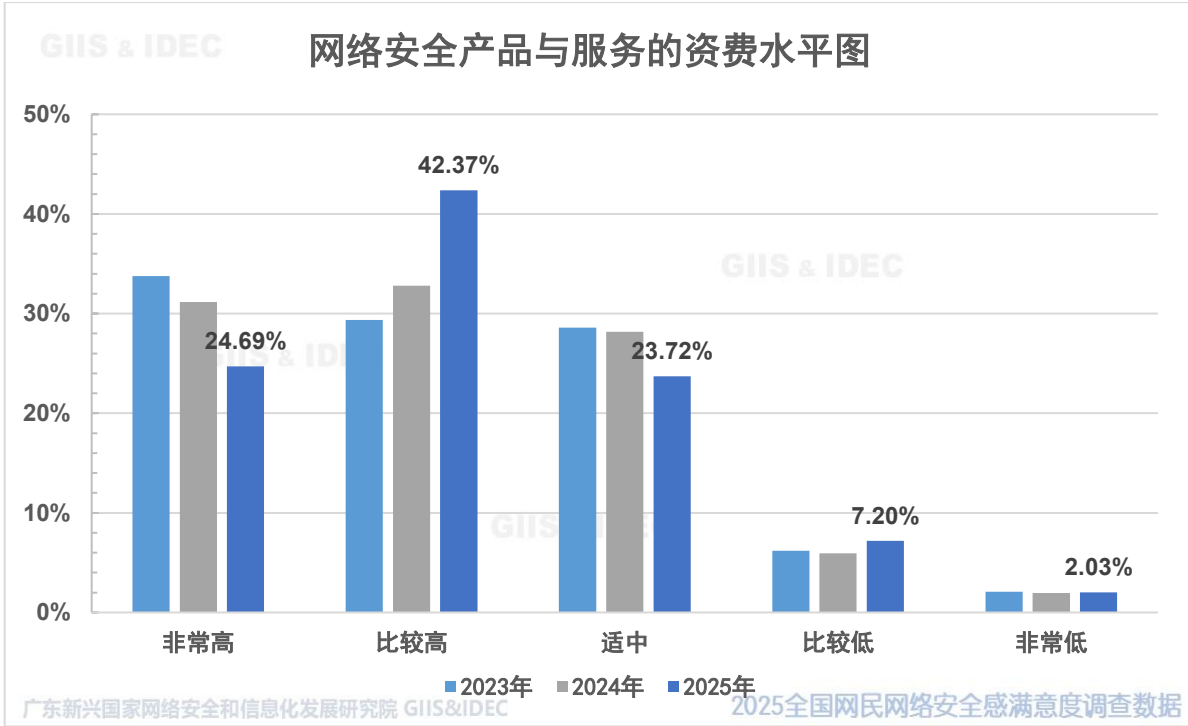
图表 5.11-5：网络安全行业的服务和保障水平评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 3 题：您认为目前网络安全行业提供的网络安全保障水平如何？）

4）从业人员认为网络安全行业产品和服务资费偏高的趋势较稳定

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：24.69%从业人员认为“非常高”，42.37%从业人员认为“比较高”，23.72%认为“适中”，认为“比较低”的占 7.20%，认为“非常低”的占 2.03%。认为资费高（比较高和非常高）的占大部分（67.06%）。认为资费低（比较低和非常低）的占 9.23%。显示超过六成半的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，认为资费高的评价提高了 3.12 个百分点，认为资费低的评价也上升了 1.34 个百分点，综合来看，网络安全产品和服务的资费水平呈现上升的趋势，但上升趋势毕竟明显，总体评价还是较为稳定。



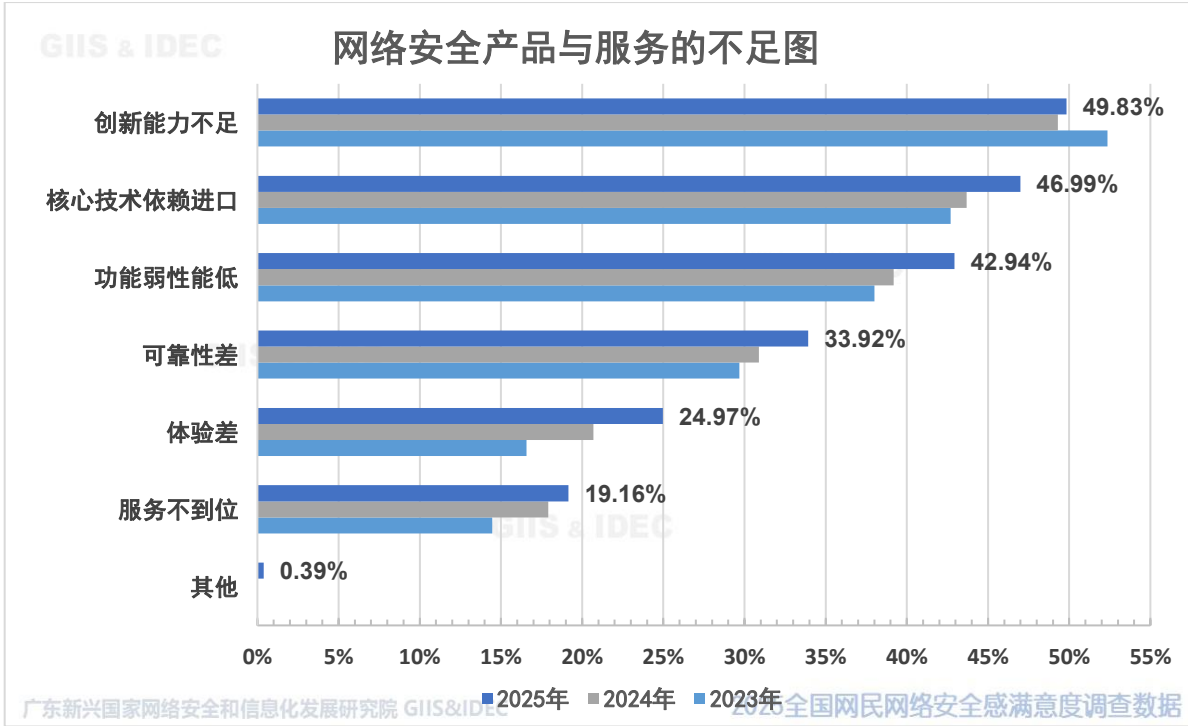
图表 5.11-6：网络安全产品与服务的资费水平评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 4 题：您认为当前网络安全产品与服务的资费水平如何？）

5) 从业人员对网络安全产品与服务的关注更加全面

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：第一位是“创新能力不足”（选择率 49.83%），第二位是“核心技术依赖进口”（选择率 46.99%），第三位是“功能弱性能低”（选择率 42.94%），第四位是“可靠性差”（选择率 33.92%），第五位是“体验差”（选择率 24.97%），第六位是“服务不到位”（选择率 19.16%）。

和去年相比，所有选项的选择率都有所上涨。数据显示从业人员对网络安全产品和服务的关注更加全面，不足之处更加明显，需引起注意。



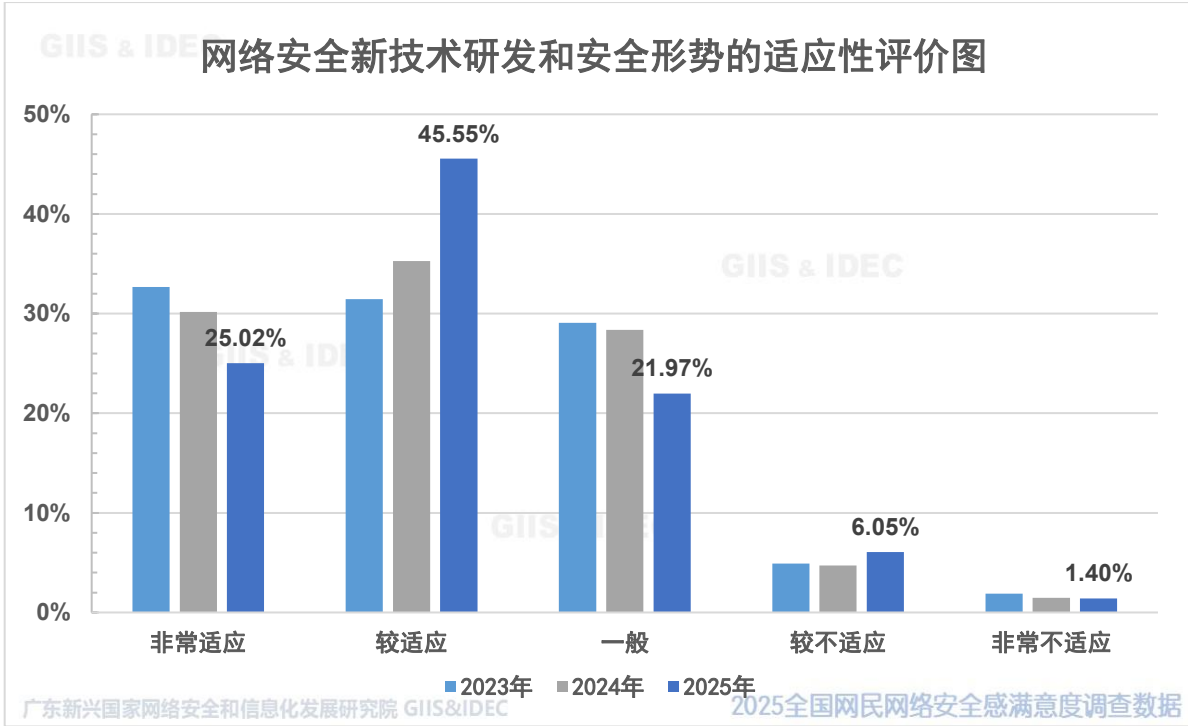
图表 5.11-7：网络安全产品与服务的不足图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 5 题：您认为当前网络安全产品与服务存在的不足之处是？（多选））

6）七成从业人员认为网络安全新技术、新产品研发能适应网络安全形势

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：25.02%认为“非常适应”，45.55%的从业人员认为“较适应”，正面评价（非常适应+较适应）占比为 70.57%，21.97%表示一般；6.05%认为较不适应，1.40%认为非常不适应，负面评价占比为 7.45%。数据显示，七成从业人员看好目前网络安全的技术与产品研发能力，但仍有提升的空间。

和去年相比，正面评价上涨了 5.12 个百分点，负面评价也上涨了 1.27 个百分点，总体评价朝着正面的趋势发展，正面评价上涨幅度较大。

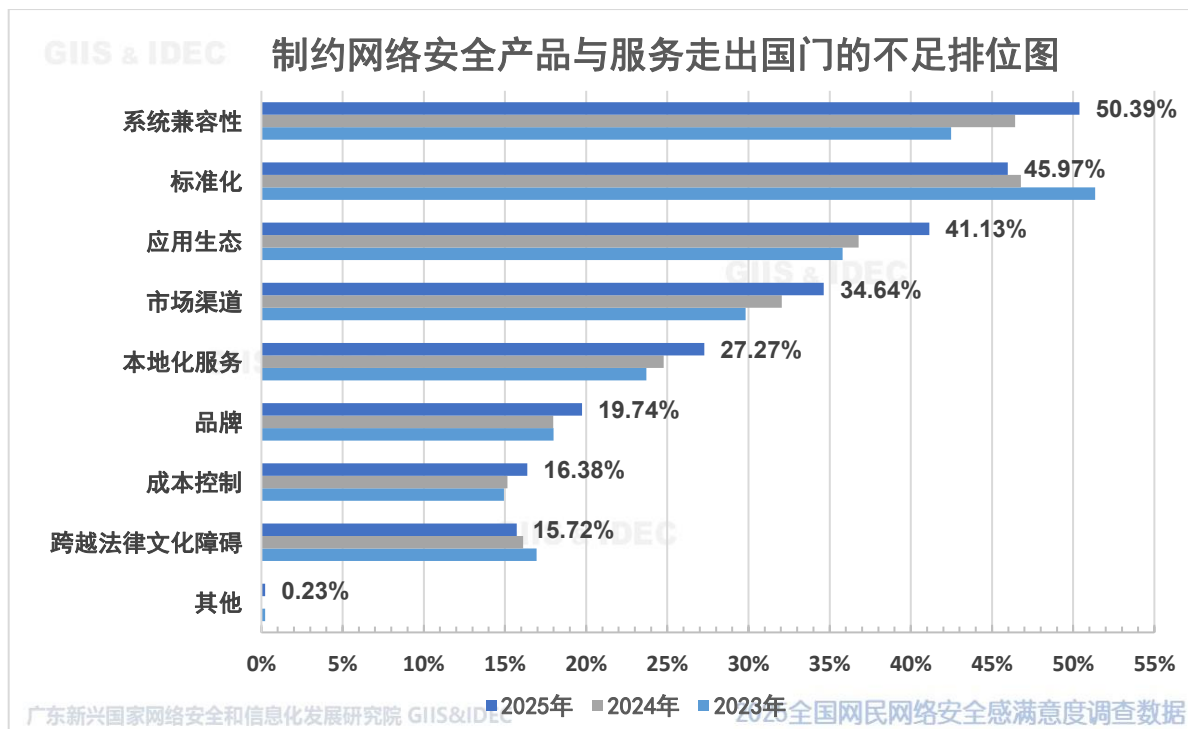


图表 5.11-8：网络安全新技术研发和安全形势的适应性评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 6 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路安全形势和市场需求？）

7) 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制约网络安全产品与服务走出国门的不足的看法：排第一位的是“系统兼容性”占 50.39%，第二位是“标准化”占 45.97%，第三位“应用生态”占 41.13%，第四位“市场渠道”占 34.64%，第五位“本地化服务”占 27.27%，第六位“品牌”，占 19.74%，第七位“成本控制”，占 16.38%，第八位“跨越法律文化障碍”，占 15.72%。数据显示，技术兼容性、标准、应用生态和市场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 5.11-9：制约网络安全产品与服务走出国门的不足排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 7 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））

（2）行业生态建设问题

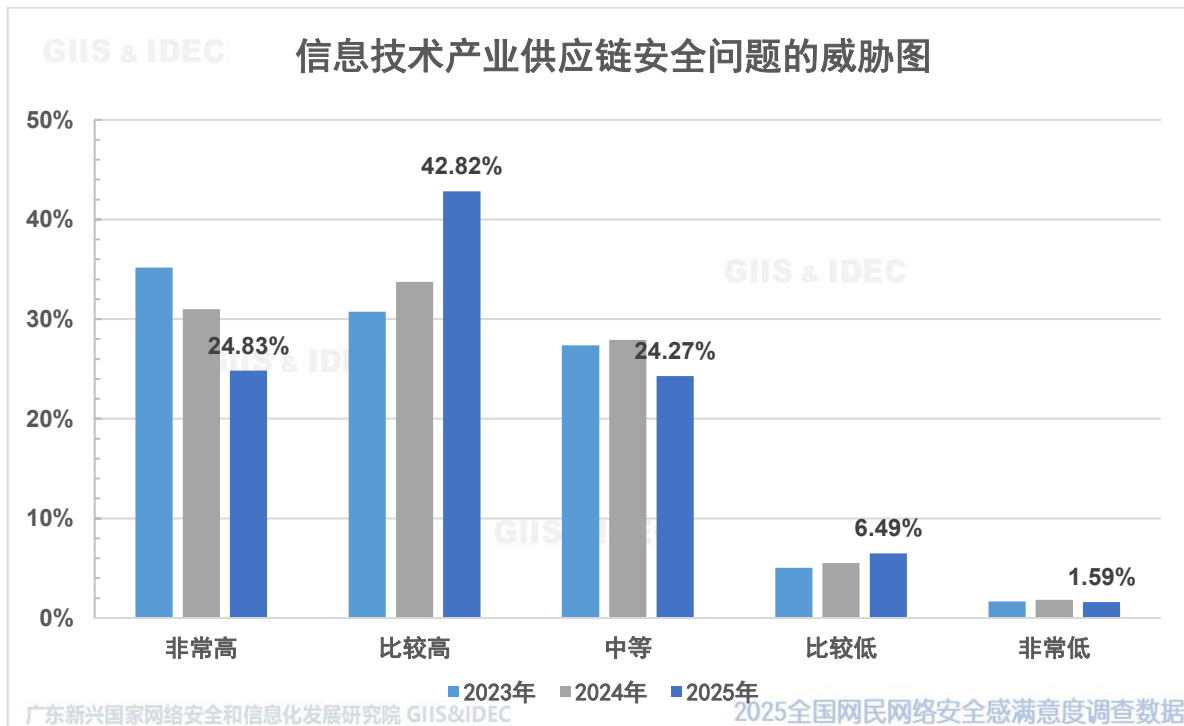
近一年来，信息技术产业供应链安全的威胁有所上升，风险升高。从业人员对信息技术产品自主可控生态持积极态度，但认为信创产品与服务的不足主要在于可靠性差、性能差/弱和硬件适配不够。测评机构提供服务的需求始终以安全运维为主，攻防演练的需求上升。同时，资质认证和技术培训的服务需求量也逐渐上涨，显示出从业人员对专业发展和技术提升的重视。

8）从业人员认为信息技术产业供应链安全的威胁有所上升

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：24.83%从业人员认为威胁“非常高”，42.82%从业人员认为“比较高”，24.27%认为“中等”，认为“比较低”的占 6.49%，认为“非常低”的占 1.59%。持威胁比较高和非常高看法的占大部分（67.65%）。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）的占比上升了 2.92 个百分点。认为威胁低（比较低+非常低）的占比上升了 0.75 个百分点。可见，近一年来从业人员认

为信息技术产业供应链安全的威胁有所上升，近七成的从业人员认为信息技术产业供应链安全方面的风险和威胁高。



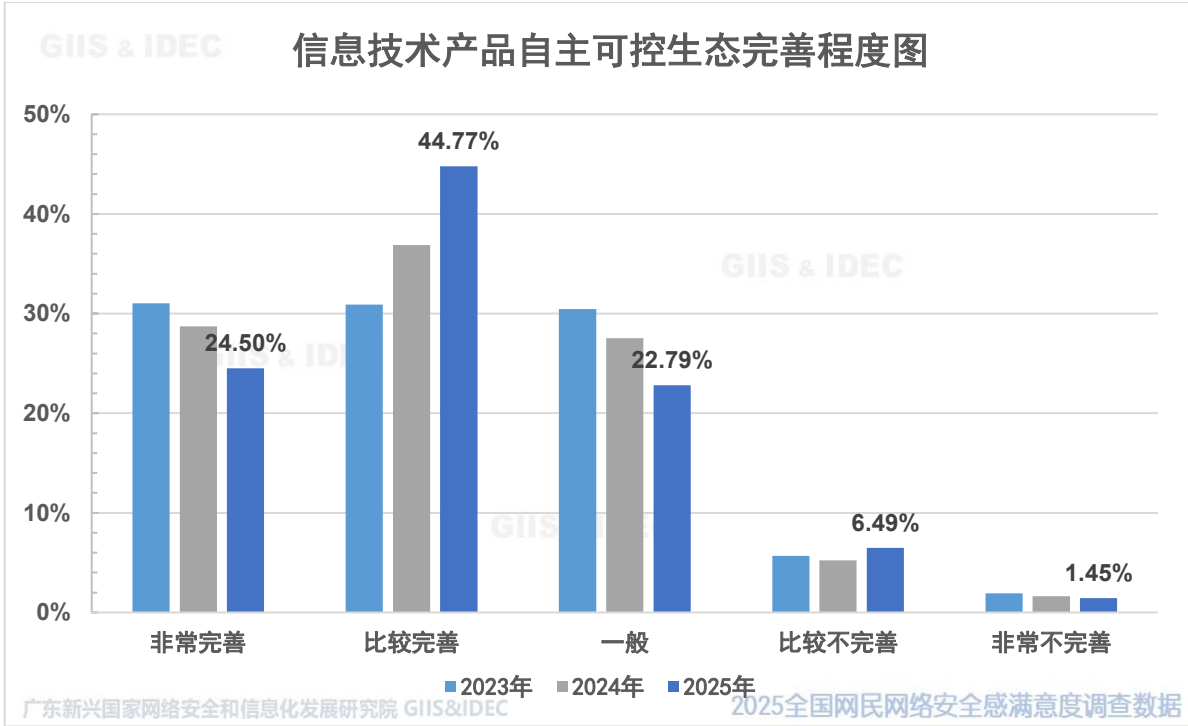
图表 5.11-10：信息技术产业供应链安全威胁评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 8 题：您认为当前信息技术产业在供应链安全方面的风险和威胁如何？）

9）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

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：24.50%从业人员认为“非常完善”，44.77%认为“比较完善”，正面评价（非常完善+比较完善）占比为 69.27%；认为“一般”的占比为 22.79%；6.49%认为“比较不完善”，1.45%认为“非常不完善”，负面评价（非常不完善+比较不完善）占比为 7.94%。数据显示，近七成的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。

和去年相比，正面评价上升了 3.67 个百分点，负面评价也上升了 1.08 个百分点，综合来看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态度。



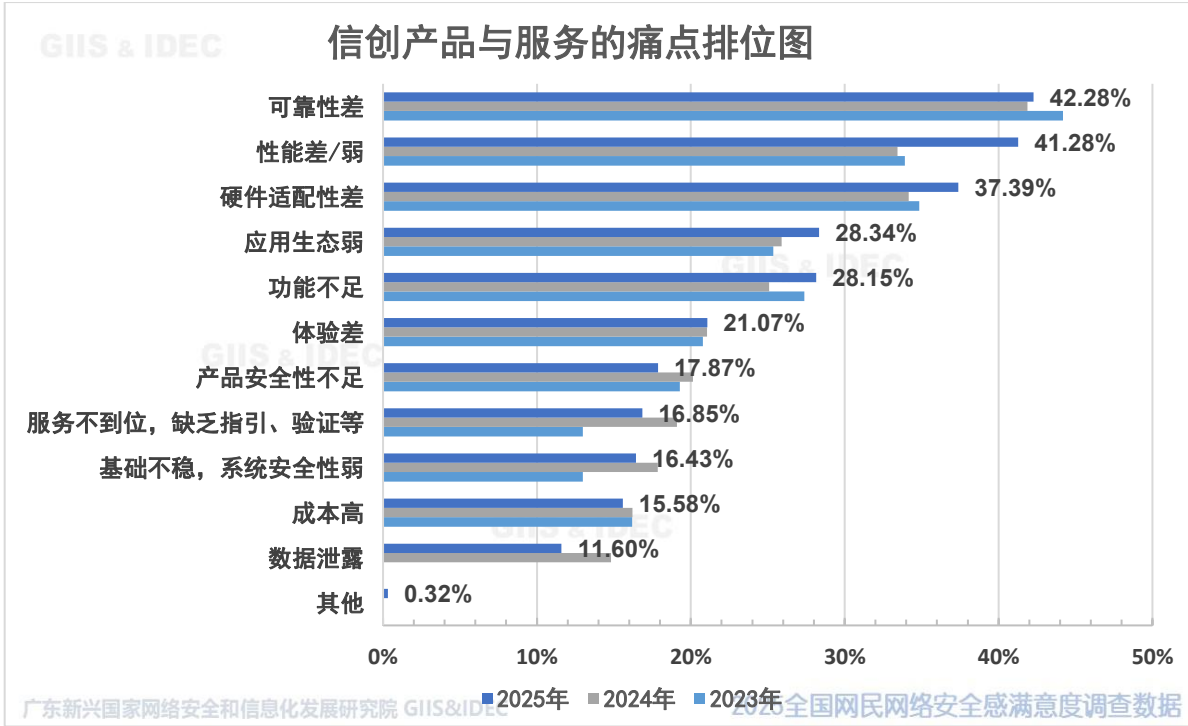
图表 5.11-11：信息技术产品自主可控生态完善度评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 9 题：您认为当前信息技术产品自主可控生态是否已完善？）

9.1）从业人员认为我国信创产品与服务的不足主要有可靠性差、性能差/弱、硬件适配不够等

参与调查的从业人员认为当前信创产品与服务的不足中排前 5 位的为：第一位是“可靠性差”（选择率 42.28%），第二位是“性能差/弱”（41.28%）、第三位是“硬件适配不够”（37.39%）、第四位是“应用生态弱”（28.34%），第五位是“功能不足”（28.15%）。数据显示从业人员认为我国信创产品与服务的不足主要有可靠性差、性能差/弱、硬件适配不够等。

和去年相比，“性能差/弱”从第三位上升至第二位，选择率上升了 7.85 个百分点，其余选项排名基本稳定，说明近一年来从业人员对信创产品与服务的性能提出了更高的要求。



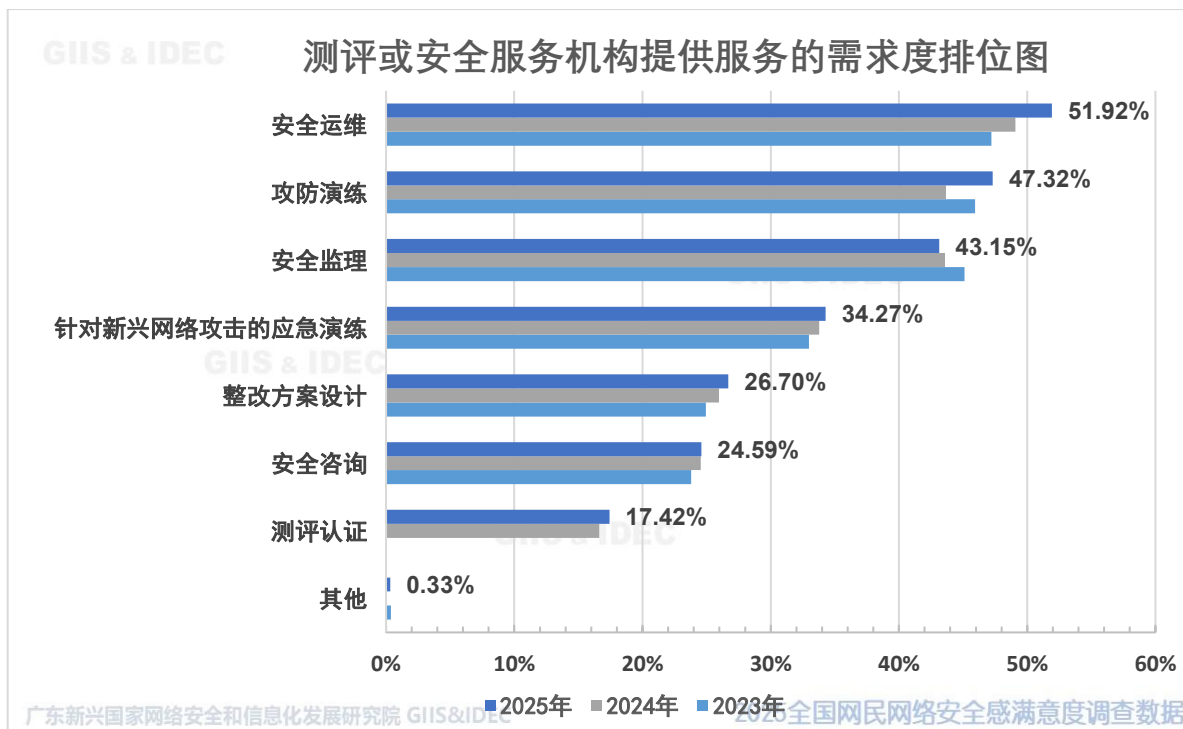
图表 5.11-12：信创产品与服务的痛点排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 9.1 题：您认为当前信创产品与信创服务存在的不足之处是？（多选））

10) 测评或安全服务机构提供服务的需求始终以安全运维为主

参与调查的从业人员对测评机构提供服务的需求排前 5 位的是：第一位是“安全运维”（选择率 51.92%），第二位“攻防演练”（选择率 47.32%），第三位是“安全监理”（选择率 43.15%），第四位是“针对新兴网络攻击的应急演练”（选择率 34.27%），第五位是“整改方案设计”（选择率 26.70%），第六位“安全咨询”（选择率 24.59%），第七位“测评认证”（选择率 17.42%）。

和去年相比，排名没有发生变化，安全运维的选择率持续提升 2.84 个百分点，且依旧维持在第一位，说明从业人员对测评或安全服务机构的安全运维服务一直是关注重点。攻防演练的选择率提升较大，上升了 3.65 个百分点，说明从业人员对测评或安全服务机构提供的攻防演练需求上升。



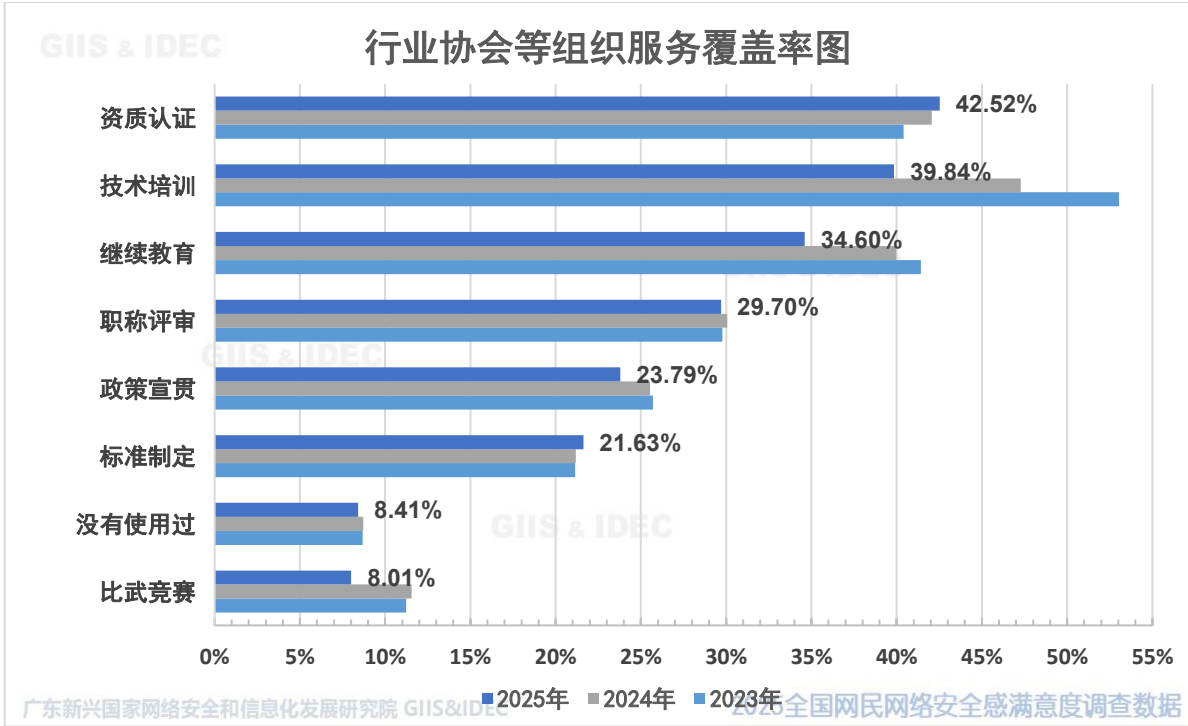
图表 5.11-13：测评或安全服务机构提供服务的需求度排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 10 题：您所在单位还需要测评或安全服务机构提供哪些服务？）

11) 资质认证和技术培训的服务需求量逐渐上涨

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排第一位是“资质认证”（覆盖率 42.52%），第二位是“技术培训”（覆盖率 39.84%），第三位是“继续教育”（覆盖率 34.60%），第四位是“职称评审”（覆盖率 29.70%），第五位是“政策宣贯”（覆盖率 23.79%），第六位是“标准制定”（覆盖率 21.63%），第七位是“比武竞赛”（覆盖率 8.01%）。另外还有 8.41%的从业人员选择“没有使用过”。数据显示，资质认证和技术培训是覆盖率最高的服务，其它服务还有一定的提升空间。

和去年相比，资质认证的排名上升至第一位，表明资质认证的需求量持续上升。其余选项排名基本没有发生变化，数据显示过去一年在行业协会等社会组织所提供的服务中，从业人员使用资质认证和技术培训服务更多。



图表 5.11-14：行业协会等组织的服务覆盖率排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 11 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？）

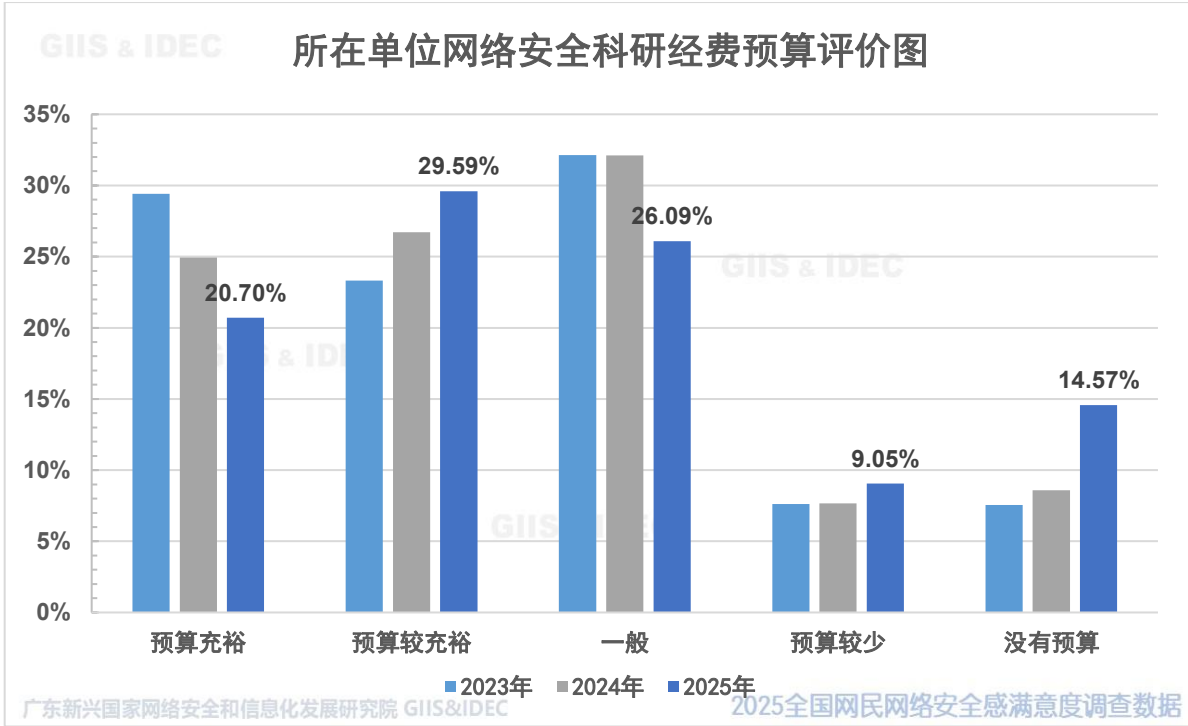
（3）科技创新发展与障碍

数据显示，从业人员所在单位网络安全科研预算有所减少，投入持续回调，但政府支持范围扩大。同时，从业人员对网络安全科研成果转化状况的好评稍有回升，认为转化中存在管理机制、保障服务、成果保护等方面的问题需要改善。整体而言，网络安全领域的科研投入和成果转化面临一定挑战。

12）从业人员所在单位网络安全方面的科研预算有所减少

在网络安全科研经费预算方面：20.70%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，29.59%从业人员所在单位科研经费预算较充裕，26.09%科研经费预算一般，9.05%预算较少，14.57%没有预算。预算充裕方面（预算充裕+预算较充裕）的占 50.29%，预算少的方面（预算较少+没有预算）的占 23.62%。

和去年相比，预算充裕方面的占比下降了 1.36 个百分点，预算少的方面占比提升了 7.38 个百分点，其中没有预算的上升了 5.99 个百分点，上升幅度较大。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减少。



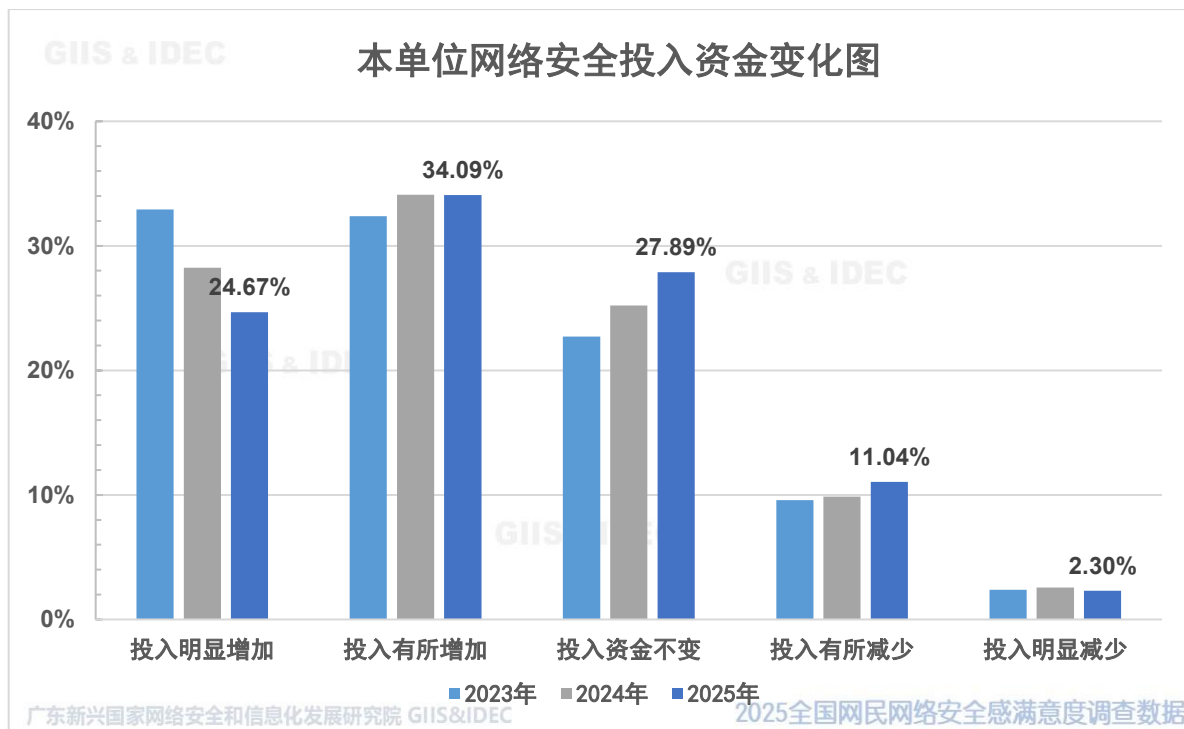
图表 5.11-15：所在单位网络安全科研经费预算评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 12 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？）

12.1）单位网络安全投入方面持续回调

经济状况对本单位网络安全投入的影响方面：24.67%参与调查的从业人员所在单位网络安全投入明显增加，34.09%从业人员所在单位网络安全投入有所增加，认为增加的共计 58.76%。27.89%投入资金不变，11.04%投入有所减少，2.30%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）的占比降低了 3.59 个百分点。数据显示从业人员所在单位网络安全投入方面持续回调。



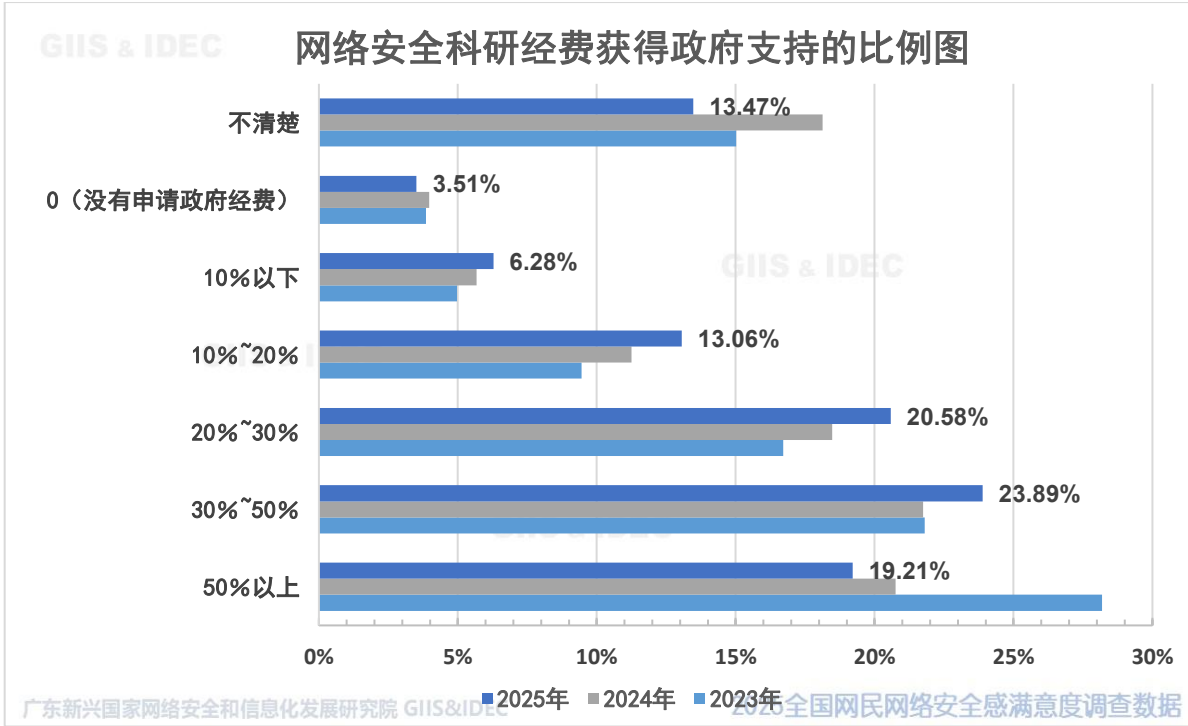
图表 5.11-16：本单位网络安全投入资金变化图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 12.1 题：今年本单位网络安全方面的资金投入有什么变化？）

12.2）单位的网络安全科研经费中政府支持的高占比减少

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 13.47%，表示“没有申请政府经费”的占 3.51%，剩下的有申请政府资金支持的占 86.02%，其中，政府经费在 10%以下的占 6.28%，政府经费在 10%~20%的 13.06%，政府经费在 20%~30%的占 20.58%，政府经费在 30%~50%的占 23.89%，政府经费在 50%以上的占 19.21%。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，超过八成的从业人员单位受到政府经费支持。

和去年相比，获得政府支持的比例上升了 5.12 个百分点，除政府支持占 50%以上的比例略微减少外，其余比例占比均增多，表明政府支持单位网络安全科研经费的范围扩大。



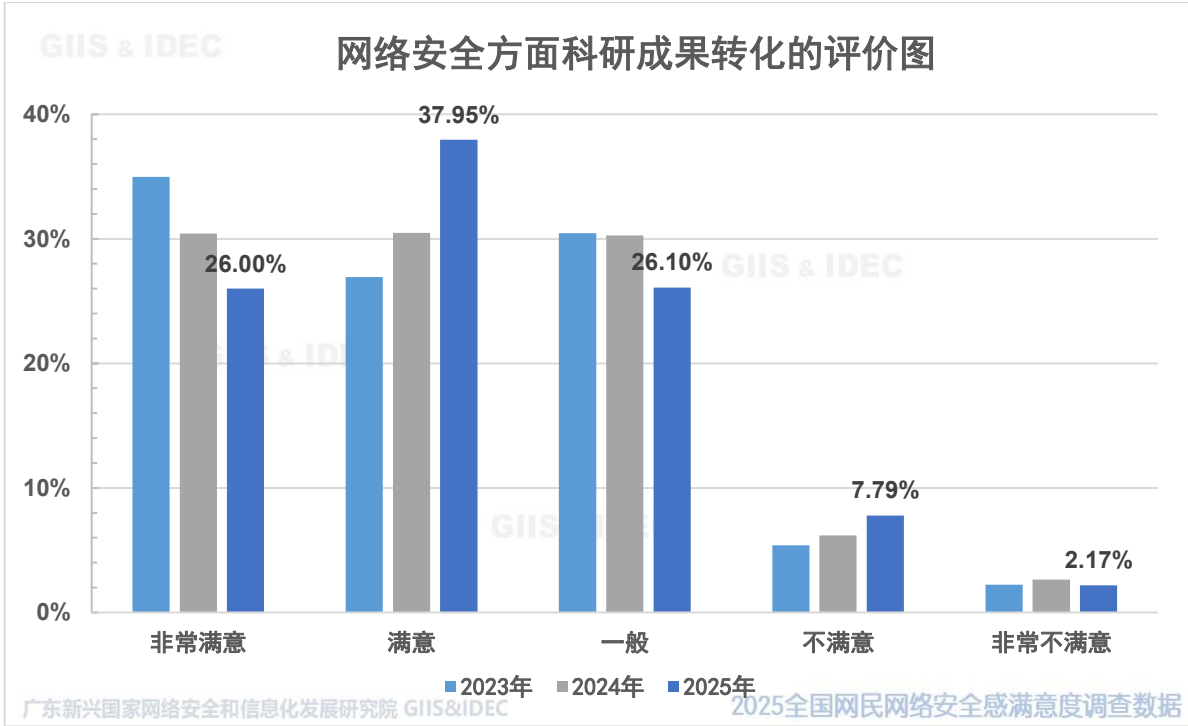
图表 5.11-17：网络安全科研经费获得政府支持的比例图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 12.2 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？）

13）从业人员对网络安全方面的科研成果转化状况好评稍有回升

从业人员对网络安全方面的科研成果转化状况的评价：26.00%从业人员认为“非常满意”、37.95%认为“满意”、26.10%认为“一般”、7.79%认为“不满意”、2.17%认为“非常不满意”。正面评价（非常满意+满意）的占 63.94%；负面评价（不满意+非常不满意）占 9.96%。数据显示超过六成从业人员对网络安全科研成果转化情况的评价为满意以上。

和去年相比，正面评价占比上升了 3.04 个百分点，负面评价也增多了 1.14 个百分点，中间评价则下降了 4.18 个百分点。数据显示，过去一年的科研成果转化状况比去年有所稍有好转，但幅度不大，仍需关注科研成果转化情况。

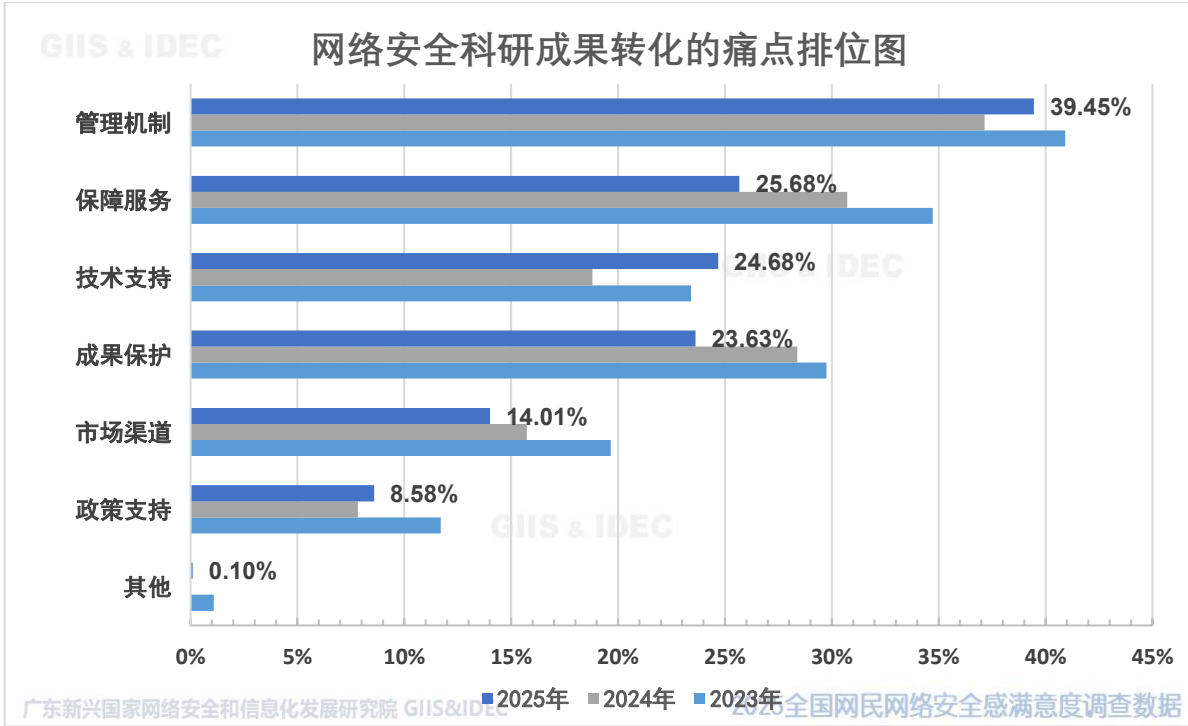


图表 5.11-18：网络安全科研成果转化的评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 13 题：您对网络安全方面的科研成果转化状况是否满意？）

13.1）从业人员认为网络安全方面的科研成果转化中管理机制、保障服务、技术支持等方面需要改善

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“管理机制”（选择率 39.45%），第二位是“保障服务”（选择率 25.68%），第三位是“技术支持”（选择率 24.68%），第四位是“成果保护”（选择率 23.63%），第五位是“市场渠道”（选择率 14.01%），第六位是“政策支持”（选择率 8.58%）。数据显示从业人员认为网络安全方面的科研成果转化中管理机制、保障服务、技术支持等方面需要改善。



图表 5.11-19：网络安全科研成果转化的痛点排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 13.1 题：您对以下哪些方面感到不满意？（多选））

（4）人才培养现状与不足

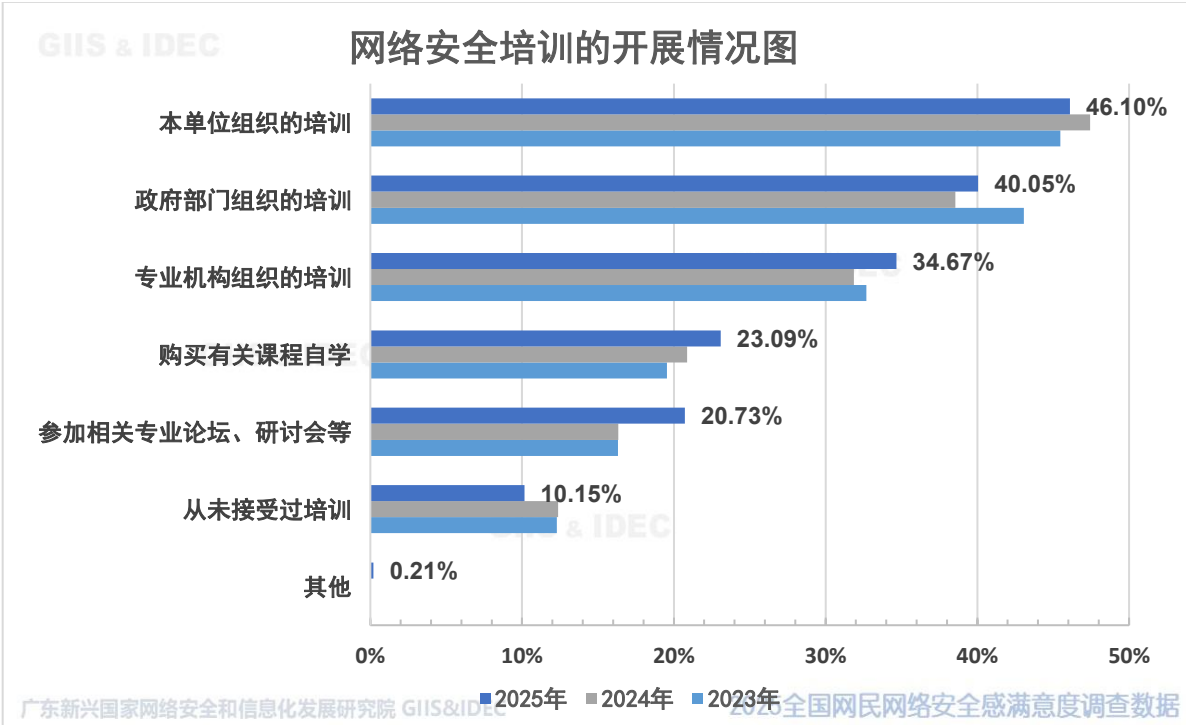
数据显示，单位组织的培训是网络安全继续教育的主要途径，但过半从业人员对培训服务供给仅表示一般或好评，存在课程内容旧和服务机构少等问题。管理和技术是继续教育需改进的方面。在网络安全专业人才评价和队伍建设中，人才工种设置和晋升是关注重点，存在高技能人才工种设置不完善、晋升渠道不畅等问题。

14）单位组织的培训是从业人员进行网络安全继续教育学习的主要途径

参与调查的从业人员对网络安全继续教育服务的参与度：第一位是“本单位组织的培训”（选择率 46.10%），第二位是“政府部门组织的培训”（选择率 40.05%），第三位是“专业机构组织的培训”（选择率 34.67%），第四位是“购买有关课程自学”（选择率 23.09%），第五位是“参加相关专业论坛、研讨会等”（选择率 20.73%），第六位是“从未接受过培训”（选择率 10.15%）。数据显示从业人员接受网络安全培训主要来源于本单位、政府部门和专业机构组织的培训。

和去年相比，排名没有发生变化，“本单位组织的培训”继续保持着第一的排位，

说明了单位组织的相关培训依旧是当前从业人员进行网络安全继续教育学习的主要途径。其他渠道的选择率均有上升，表明从业人员开展其他类型的网络安全培训的情况有所增加。



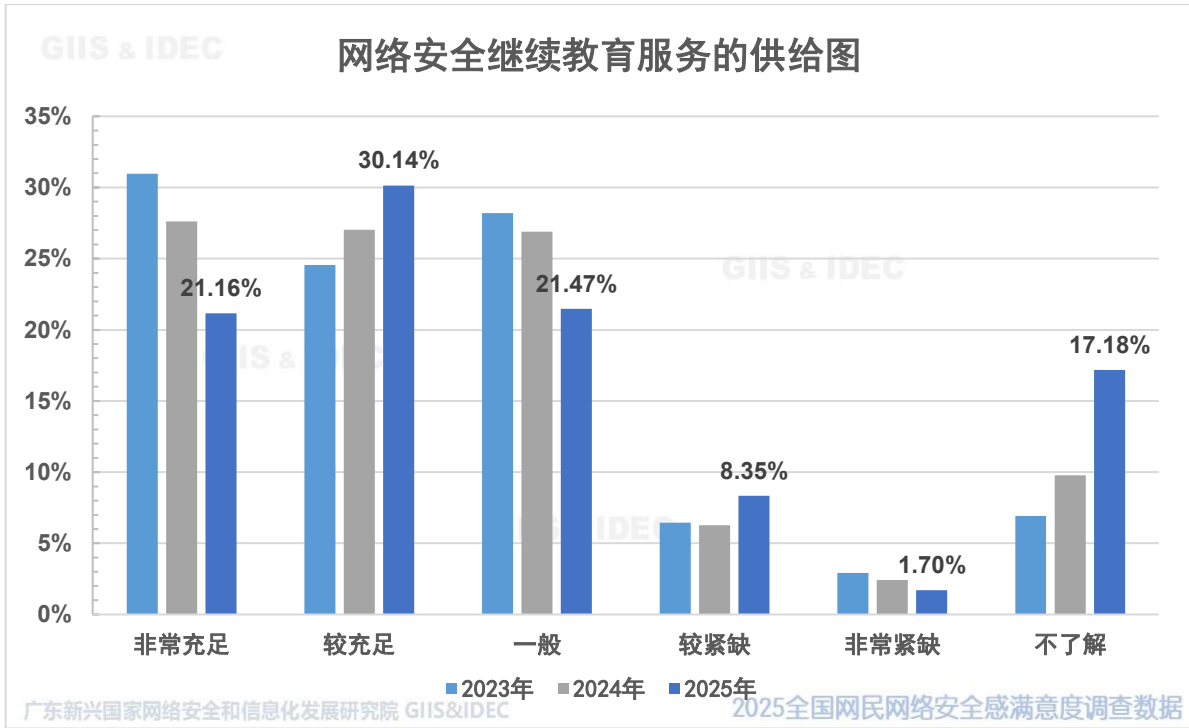
图表 5.11-20：网络安全培训的开展情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 14 题：在过去的一年里，您接受过哪些网络安全培训？（多选））

15) 过半从业人员对网络安全继续教育培训服务的供给表示好评

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 30.14%），第二位是“非常充足”（选择率 21.16%），第三位是“一般”（选择率 21.47%），第四位是“不了解”（选择率 17.18%），第五位是“较紧缺”（选择率 8.35%），第六位是“非常紧缺”（选择率 1.70%）。充足方面（较充足+非常充足）的评价占比为 51.30%，紧缺方面（较紧缺+非常紧缺）的评价占比为 10.05%。数据显示从业人员对网络安全继续教育培训服务的供给正向评价仅占一半。

和去年相比，充足方面的占比下降了 3.34 个百分点，紧缺方面则上升了 1.35 个百分点。值得注意的是，不了解的比例上升了 7.41 个百分点，上涨幅度较大。总体而言网络安全继续教育服务的供给仍然有待加强。



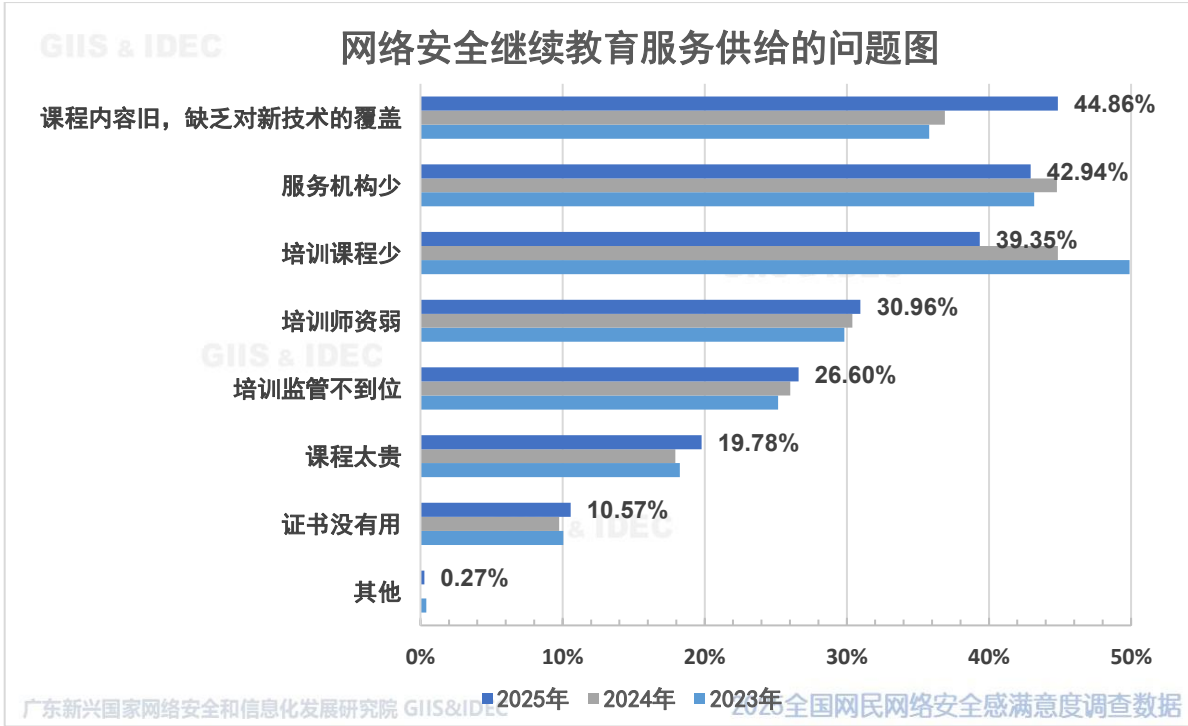
图表 5.11-21：网络安全继续教育服务的供给图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 15 题：您如何评价网络安全领域技术人员继续教育培训的供给状况？）

15.1）从业人员对网络安全继续教育领域的不足关注广泛

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“课程内容旧，缺乏对新技术的覆盖”（选择率 44.86%），第二位是“服务机构少”（选择率 42.94%），第三位是“培训课程少”（选择率 39.35%），第四位是“培训师资弱”（选择率 30.96%），第五位是“培训监管不到位”（选择率 26.60%），第六位是“课程太贵”（选择率 19.78%），第七位是“证书没有用”（选择率 10.57%）。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课程内容旧和服务机构少的问题。

和去年相比，“课程内容旧，缺乏对新技术的覆盖”上升至第一位，可见从业人员对网络安全课程内容更新的需求加强。其余选项的排位没有发生变化。从选择率上看，比例增长的有“课程太贵”和“证书没有用”。数据显示，从业人员希望能降低课程价格、提升证书认证的作用和含金量。

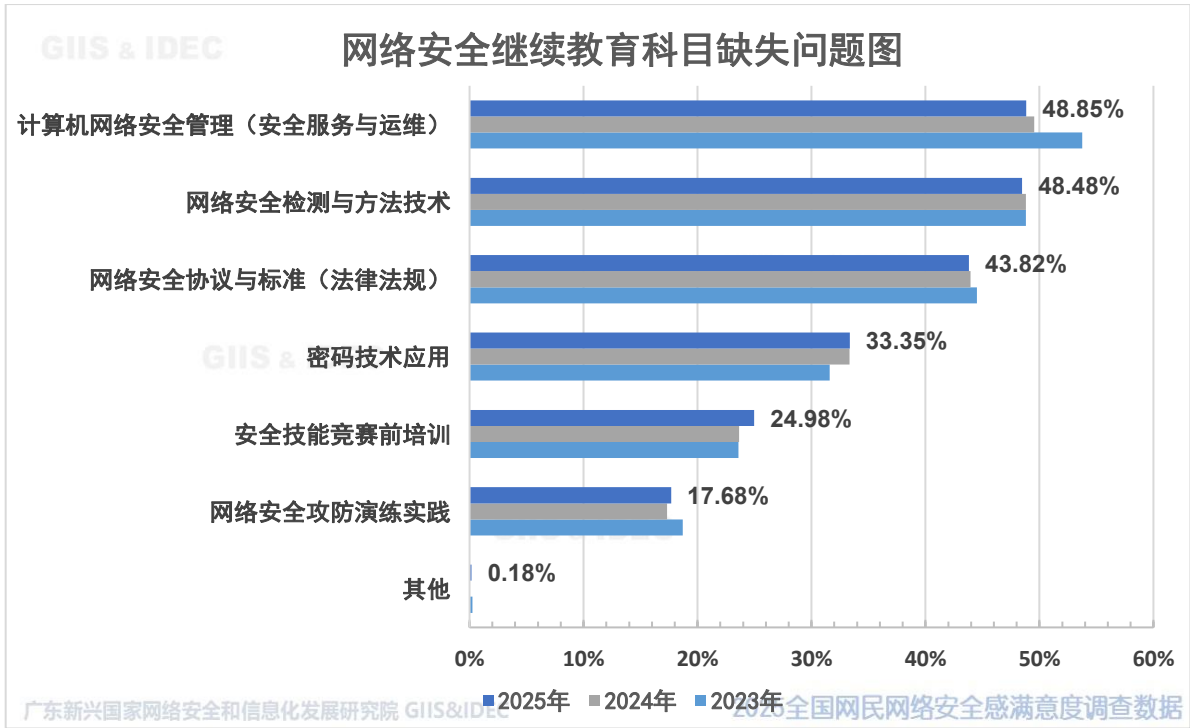


图表 5.11-22：网络安全继续教育服务的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 15.1 题：您认为网络安全领域继续教育培训服务有什么问题？（多选））

15.2）管理和技术是网络安全继续教育领域需要改进的方面

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 48.85%），第二位是“网络安全检测与方法技术”（选择率 48.48%），第三位是“网络安全协议与标准”（选择率 43.82%），第四位是“密码技术应用”（选择率 33.35%），第五位是“安全技能竞赛前培训”（选择率 24.98%），第六位是“网络安全攻防演练实践”（选择率 17.68%）。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。



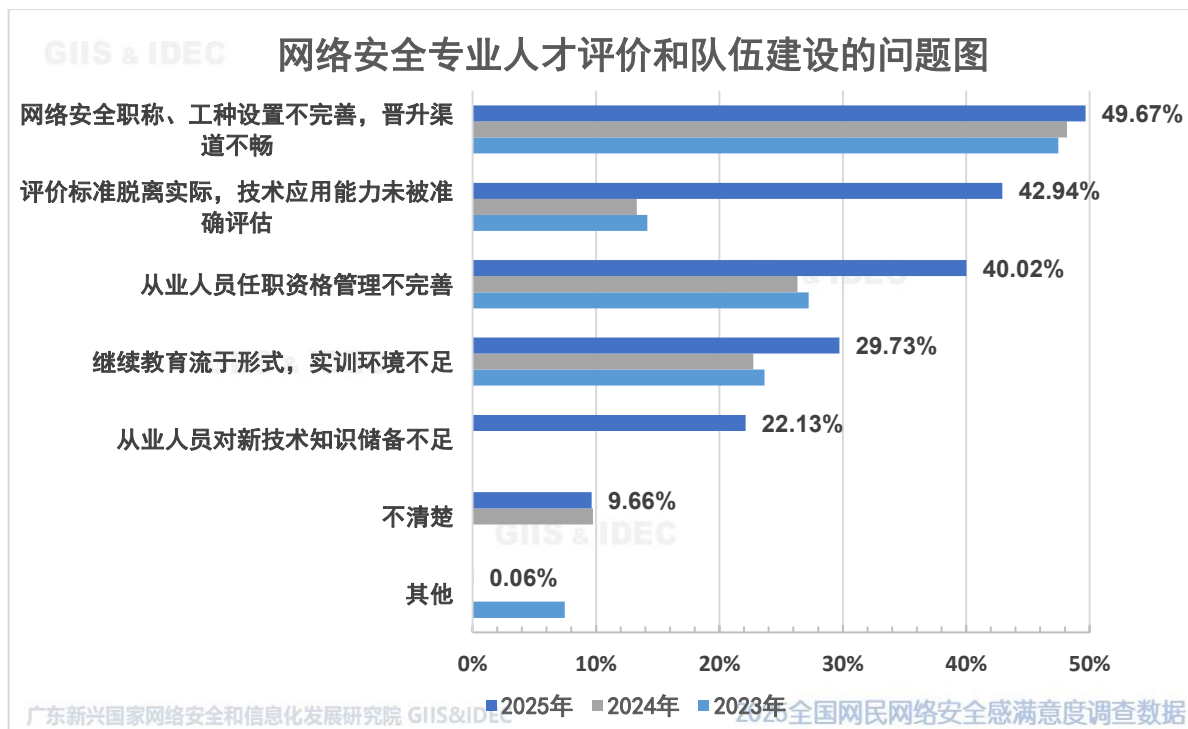
图表 5.11-23：网络安全继续教育科目缺失问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 15.2 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））

16) 网络安全专业人才评价和队伍建设中人才工种设置和晋升是关注重点

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“网络安全职称、工种设置不完善，晋升渠道不畅”（选择率 49.67%），第二位是“评价标准脱离实际，技术应用能力未被准确评估”（选择率 42.94%），第三位是“从业人员任职资格管理不完善”（选择率 40.02%），第四位是“继续教育流于形式，实训环境不足”（选择率 29.73%），第五位是“从业人员对新技术知识储备不足”（选择率 22.13%）。还有 9.66%的从业人员表示不清楚。

和去年相比，除“不清楚”外所有选项选择率均有提升。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，主要是职称、工种设置不完善，晋升渠道不畅的问题。



图表 5.11-24：网络安全专业人才评价和队伍建设的问题图

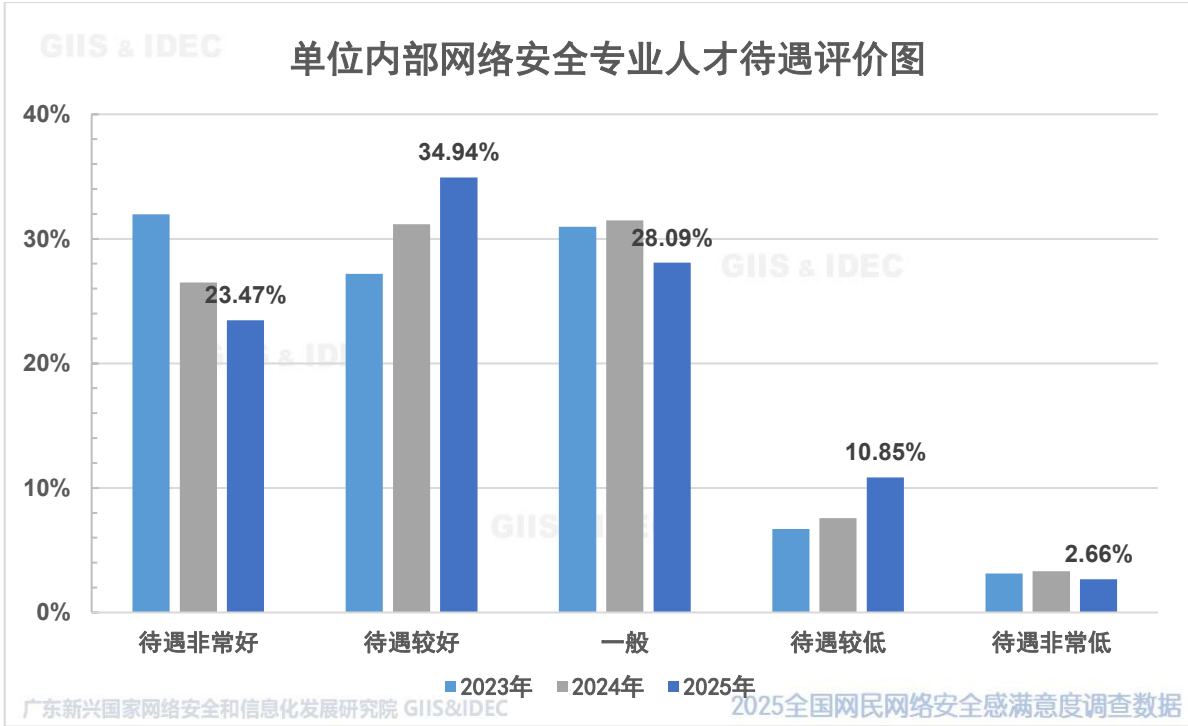
（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 16 题：您认为网络安全专业人才评价和队伍建设方面存在哪些问题？）

（5）人才队伍建设与期望

数据显示，接近六成从业人员认为网络安全专业人才待遇较好，对行业内技术人才数量看法乐观，七成从业人员对网络安全行业未来发展前景及趋势有信心。技术对网络安全行业发展的影响逐渐加大，成为制约行业发展的主要因素。从业人员建议政府加强政策推动、行业指导及创新环境建设，完善服务供给与合作平台建设，并发挥龙头企业作用，以加强网络安全行业生态建设、科技创新和人才培养。

17) 过半数的从业人员认为网络安全专业人才待遇比较好

从业人员对有关网络安全专业人才待遇方面的看法为：23.47%表示“待遇非常好”，34.94%表示“待遇较好”，28.09%表示“一般”，10.85%表示“待遇较低”，2.66%表示“待遇非常低”。待遇好方面（待遇非常好+待遇较好）占 58.40%，待遇低方面（待遇非常低+待遇较低）占 13.51%。数据显示接近六成的从业人员认为网络安全专业人才待遇比较好。



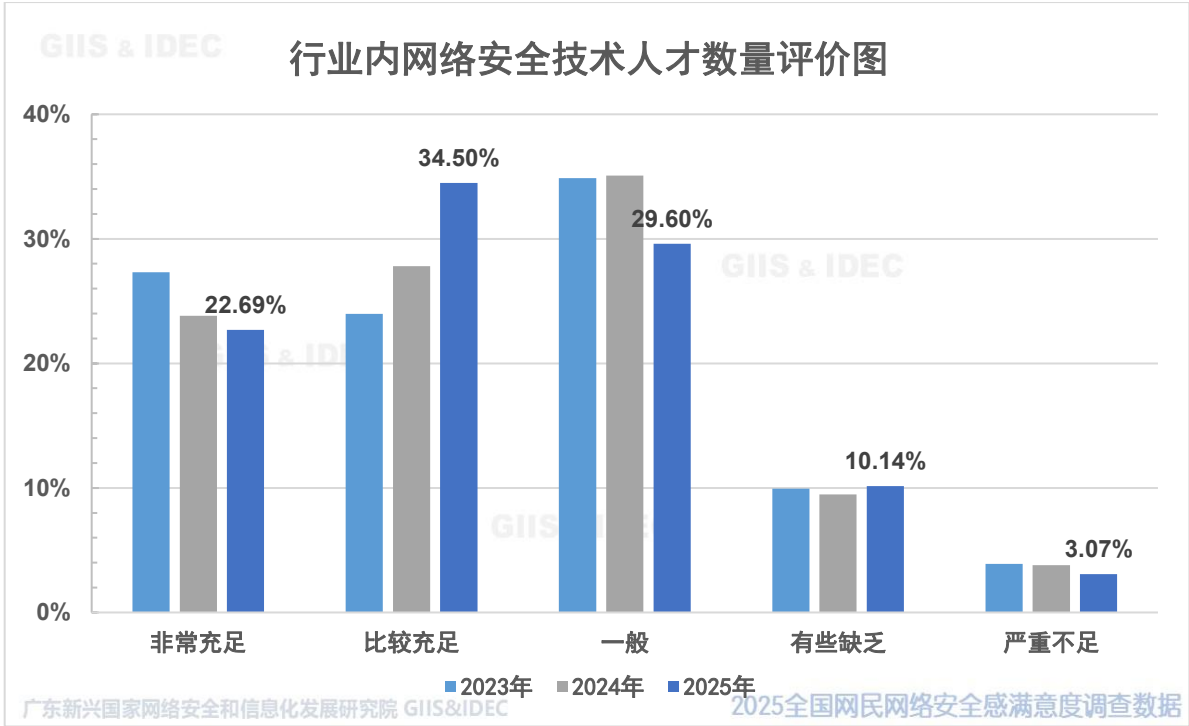
图表 5.11-24：网络安全专业人才待遇图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 17 题：您认为单位内部网络安全专业人才待遇如何？）

18) 从业人员对行业内技术人才的数量看法比较乐观

参与调查的从业人员对当前网络安全技术人才数量的评价：认为“比较充足”最多，占 34.50%；认为“一般”的占 29.60%，排第二；认为“非常充足”的占 22.69%，排第三；认为“有些缺乏”的占 10.14%，排第四；认为“严重不足”的占 3.07%，排第五。持充足（比较充足+非常充足）看法的占 57.19%，持缺乏（有些缺乏+严重不足）看法的占 13.21%。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 5.55 个百分点，持缺乏看法的下降了 0.07 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乐观。



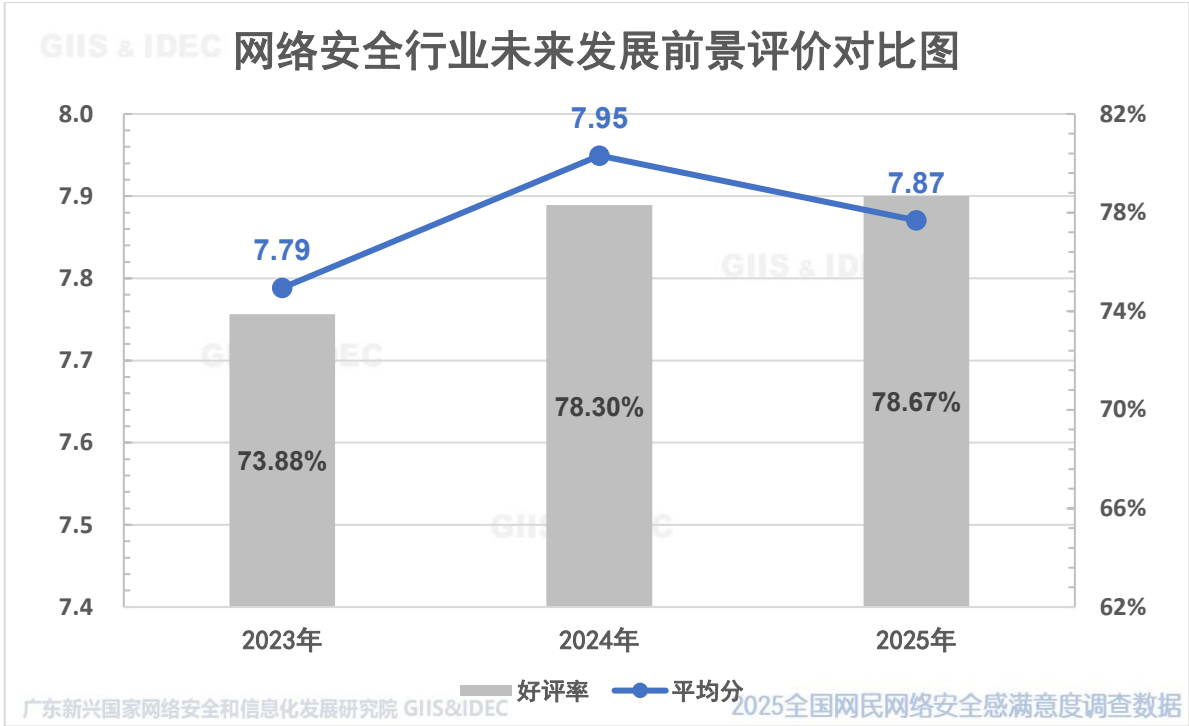
图表 5.11-25：网络安全专业人才数量评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 18 题：您认为当前行业内网络安全技术人才数量如何？）

19) 从业人员认为网络安全行业未来一年发展前景向好

参与调查的从业人员对网络安全行业未来一年发展前景评价：超过七成的从业人员对网络安全行业未来一年发展前景评价中打了 7-10 分。其中打 9-10 分的占比最高，占 40.31%，其次是 7-8 分，占比 38.36%，第三是打 5-6 分，占比 17.29%。数据显示，有 78.67%的从业人员认为网络安全行业未来一年发展前景是向好的，网络安全行业未来一年发展前景的总体得分为 7.87 分。

和去年相比，给予正向评价的从业人员比例上涨了 0.37 个百分点，总体得分也略微下降 0.08 分。证明在过去一年的努力下，从业人员对网络安全行业未来发展仍然保持信心。

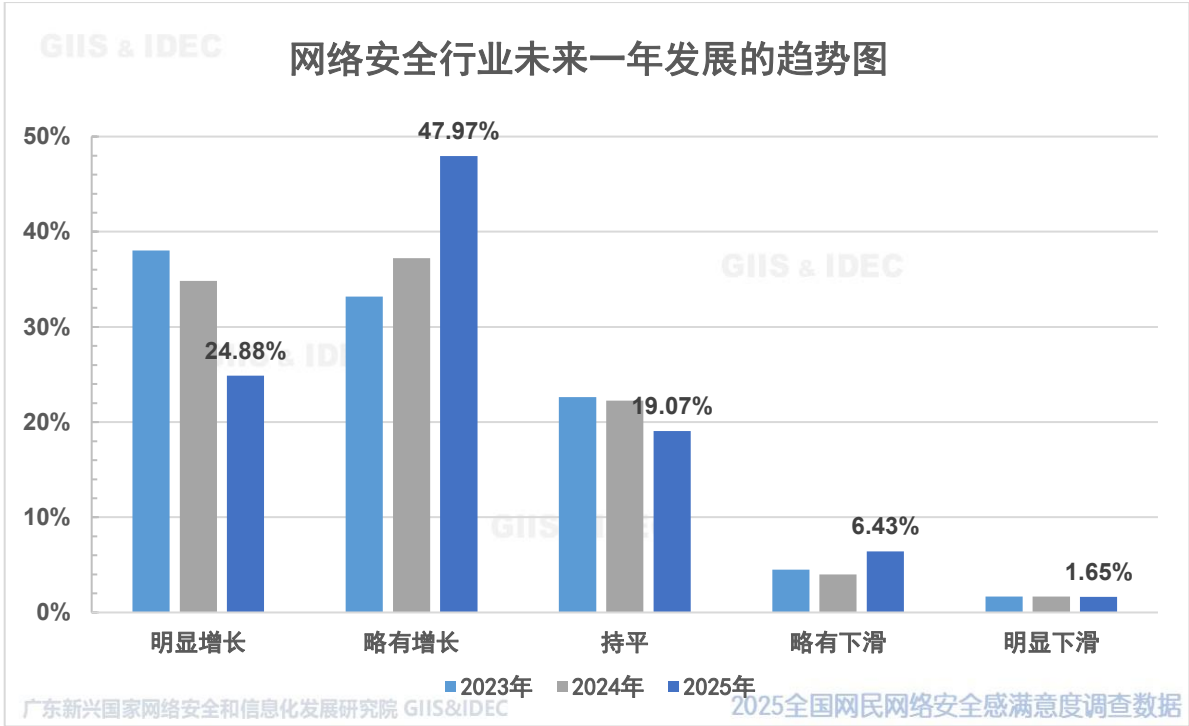


图表 5.11-27：网络安全行业未来发展前景评分对比图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 19 题：您对网络安全行业未来一年发展前景评分如何？）

19.1）从业人员对网络安全行业未来的发展趋势有信心

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：24.88%认为明显增长，47.97%认为略有增长，认为持平的占 19.07%，认为略有下滑的占 6.43%，认为明显下滑的占 1.65%。有超过七成（72.85%）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，认为增长的比例上升了 0.80 个百分点，显示从业人员对网络安全行业未来保持增长的信心上升。



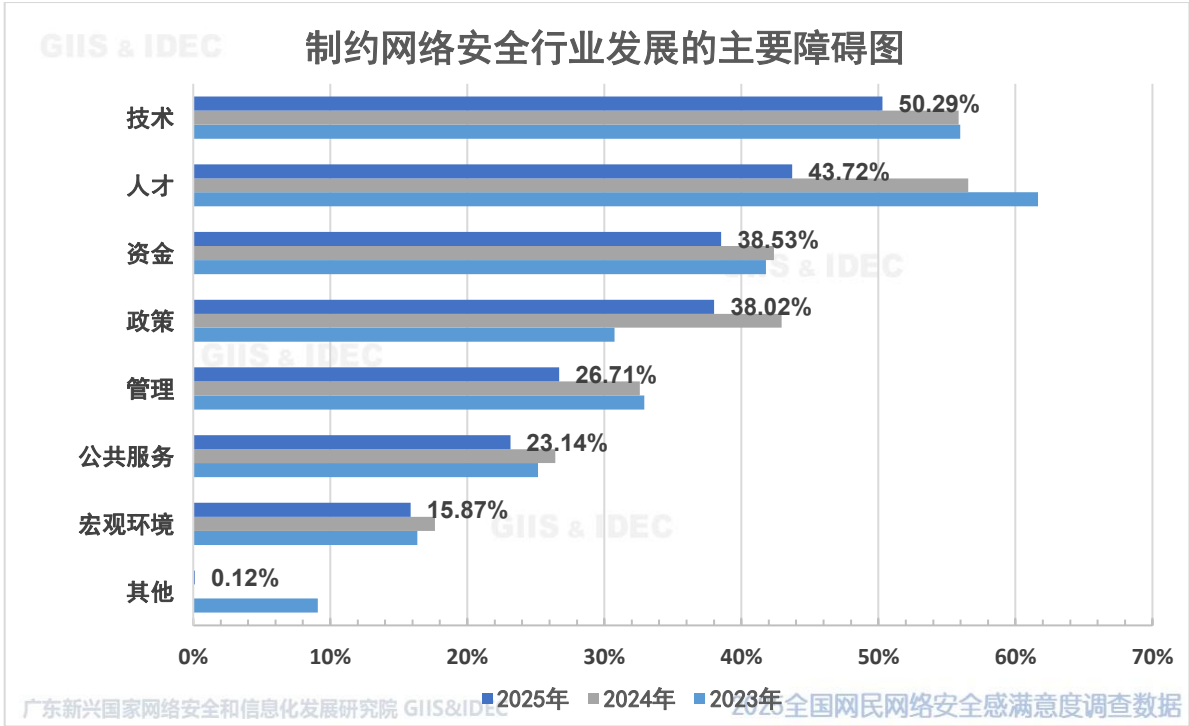
图表 5.11-28：网络安全行业未来一年的发展趋势评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 19.1 题：您认为网络安全行业未来一年发展的趋势变化评价如何？）

20) 技术对网络安全行业发展的影响逐渐加大

从业人员对制约网络安全行业发展的主要因素的看法：第一位是技术（选择率 50.29%），第二位是人才（选择率 43.72%），第三位是资金（选择率 38.53%），第四位是政策（选择率 38.02%），第五位是管理（选择率 26.71%），第六位是公共服务（选择率 23.14%），第七位是宏观环境（选择率 15.81%）。

和去年相比，技术因素上升至第一位，说明过去一年来技术对网络安全行业发展的影响越来越大，技术进步必定会对行业发展产生影响。

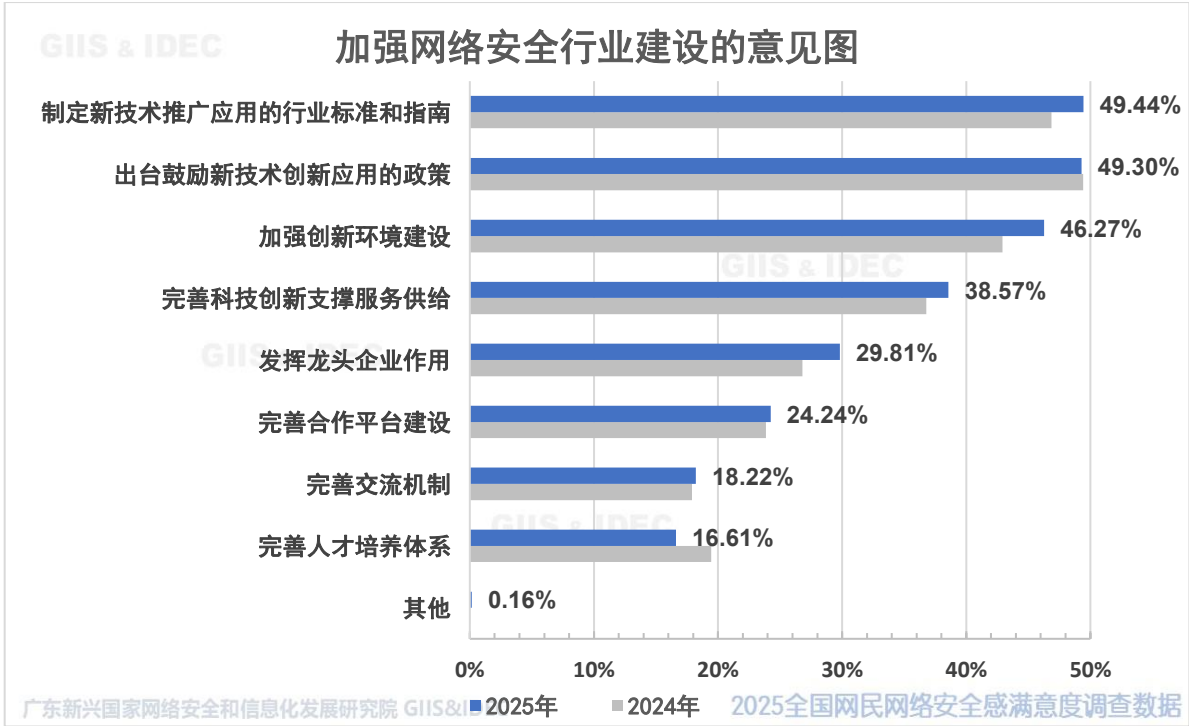


图表 5.11-26：制约网络安全行业发展的主要障碍图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 20 题：您认为制约网络安全行业发展的主要因素是什么？（多选））

21）加强网络安全行业建设的意见

从业人员对加强网络安全行业生态建设、科技创新和人才培养方面的意见有：第一是“制定新技术推广应用的行业标准和指南”，选择率 49.44%；第二是“出台鼓励新技术创新应用的政策”，选择率 49.30%；第三是“加强创新环境建设”，选择率 46.27%；第四是“完善科技创新支撑服务供给”，选择率 38.57%；第五是“发挥龙头企业作用”，选择率 29.81%；第六是“完善合作平台建设”，选择率 24.24%；第七是“完善交流机制”，选择率 18.22%；第八是“完善人才培养体系”，选择率 16.61%。和去年相比，排名略有变化，从业人员对加强网络安全行业的意见主要集中在制定行业标准、鼓励新技术创新应用和加强创新环境建设等方面。



图表 5.11-27：加强网络安全行业建设的意见图

（图表数据来源：从业人员版专题 B 行业发展与科技创新专题第 21 题：您对加强网络安全行业生态建设、科技创新和人才培养方面有哪些意见和建议？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

5.12 专题 C：新技术挑战与网络安全专题

未来已来，过去一年，以人工智能、机器人、生物医药、新能源技术为主的技术浪潮席卷全球。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。

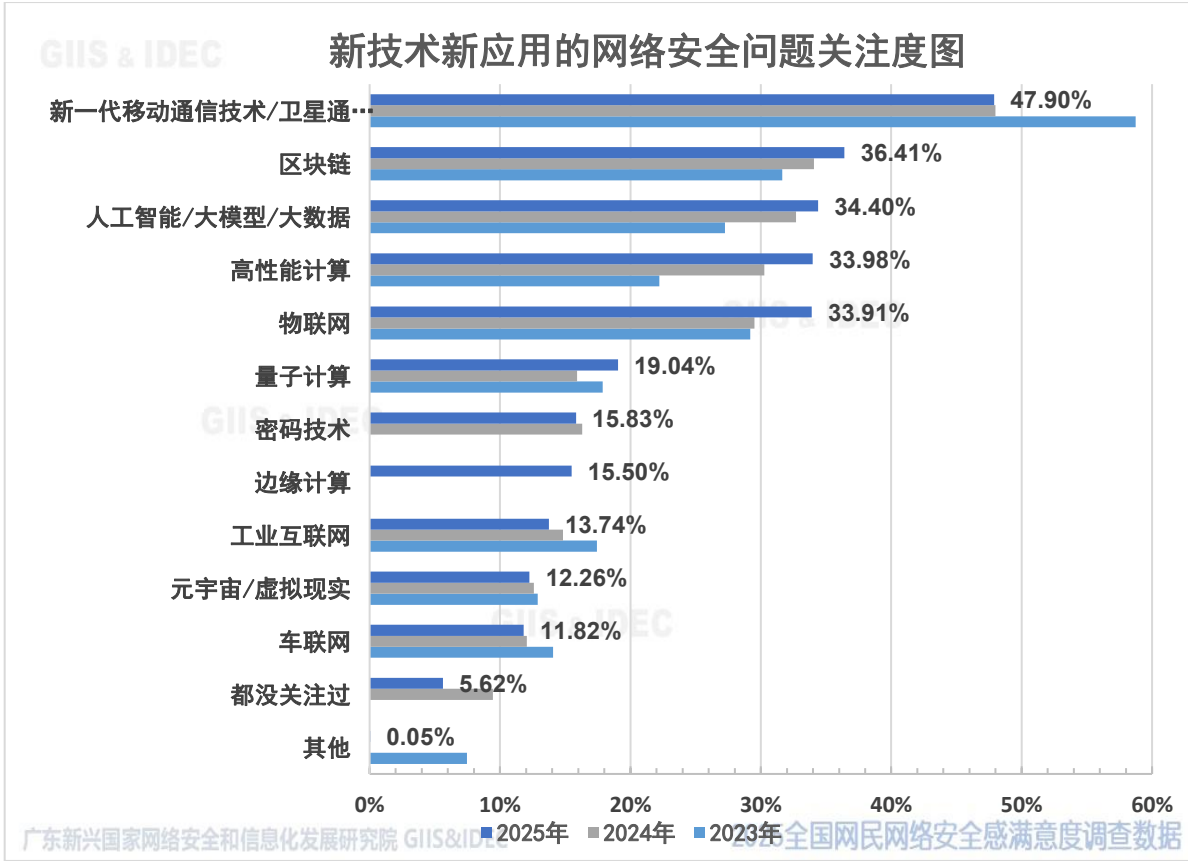
本专题的问卷样本数量为 24765 份。

（1）新技术与安全风险

随着技术发展，网络安全问题日益受到重视，新技术如 5G/6G、区块链、人工智能等成为关注焦点。AI 基础设施和 6G 等新一代移动通信被最多的从业人员认为领先于世界先进水平。信创领域新技术应用问题逐步改善，但仍面临成本、技术和性能挑战。工控领域专业人才不足问题有缓解，但仍需加强监管与自主可控。区块链认知度略微下降，但应用问题逐步缓解，技术与标准仍需完善。物联网应用广泛，智能家居持续领先，但安全风险多元，信息安全与设备安全仍是首要关注。

1) 网络安全关注度提升，新技术应用成焦点

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：第一位是新一代移动通信技术/卫星通信技术（选择率 47.90%），第二位是区块链（选择率 36.41%），第三位是人工智能/大模型/大数据（选择率 34.40%），第四位是高性能计算（选择率 33.98%），第五位是物联网（选择率 33.98%）。数据显示，从业人员对新技术新应用网络安全问题的关注度在逐年提升，高性能计算、人工智能/大模型/大数据、区块链等新技术领域的选择率较去年均有提升。而新一代通信技术虽然关注度略微有所下降，但仍然保持高位；新增选项“边缘计算”得到了 15.50% 的选择率，这显示出随着技术的不断发展，从业人员对网络安全问题的重视程度也在不断提高，关注面也越来越广泛。



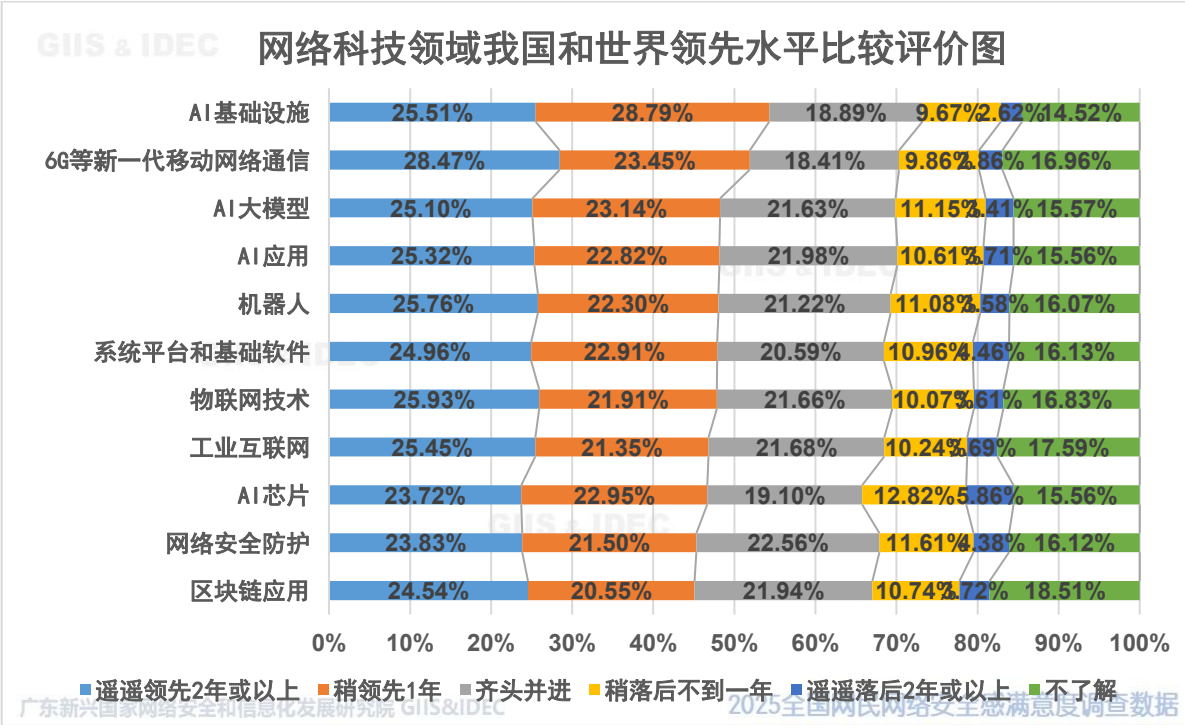
图表 5.12-1：新技术新应用的网络安全问题关注度图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 1 题：您关注过以下哪项新技术新应用的网络安全问题？）

1.1）我国网络科技领域和世界领先水平的比较

调查从业人员对当前我国网络科技领域各项成果和世界领先水平相比的看法：认为 AI 基础设施领先于世界先进水平的（遥遥领先 2 年或以上+稍微领先 1 年）占 54.30%，认为落后于世界先进水平的（稍落后不到一年+遥遥落后 2 年或以上）占 12.29%；认为 AI 芯片领先的占 46.67%，认为落后的占 18.68%；认为系统平台和基础软件领先的占 47.87%，认为落后的占 15.42%；认为 AI 大模型领先的占 48.24%，认为落后的占 14.56%；认为 AI 应用领先的占 48.14%，认为落后的占 14.32%；认为网络安全防护领先的占 45.33%，认为落后的占 15.99%；认为 6G 等新一代移动网络通信领先世界水平的占 51.92%；认为落后的占 12.72%；认为机器人领先的占 48.06%，认为落后的占 14.66%；认为物联网技术领先的占 47.84%，认为落后的占 13.68%；认为工业互联网领先的占 46.80%，认为落后的占 13.93%；认为区块链应用领先的占 45.09%，认为落后的占 14.46%。综合数据来看，被最多的从业人员认为领先世界先进水平的

领域是 AI 基础设施和 6G 等新一代移动通信，选择率均超过 50%，表明当前我国在这两个领域的制造水平可能领先于世界；被最多的从业人员认为水平落后于世界领先水平的领域是 AI 芯片，选择率 18.68%，近两成从业人员认为该领域目前落后于世界领先水平，表明 AI 芯片还有很大进步和发展空间。总的来看，从业人员对相关技术的发展水平的认识比较乐观，各类技术相对水平排序和实际情况基本相符。

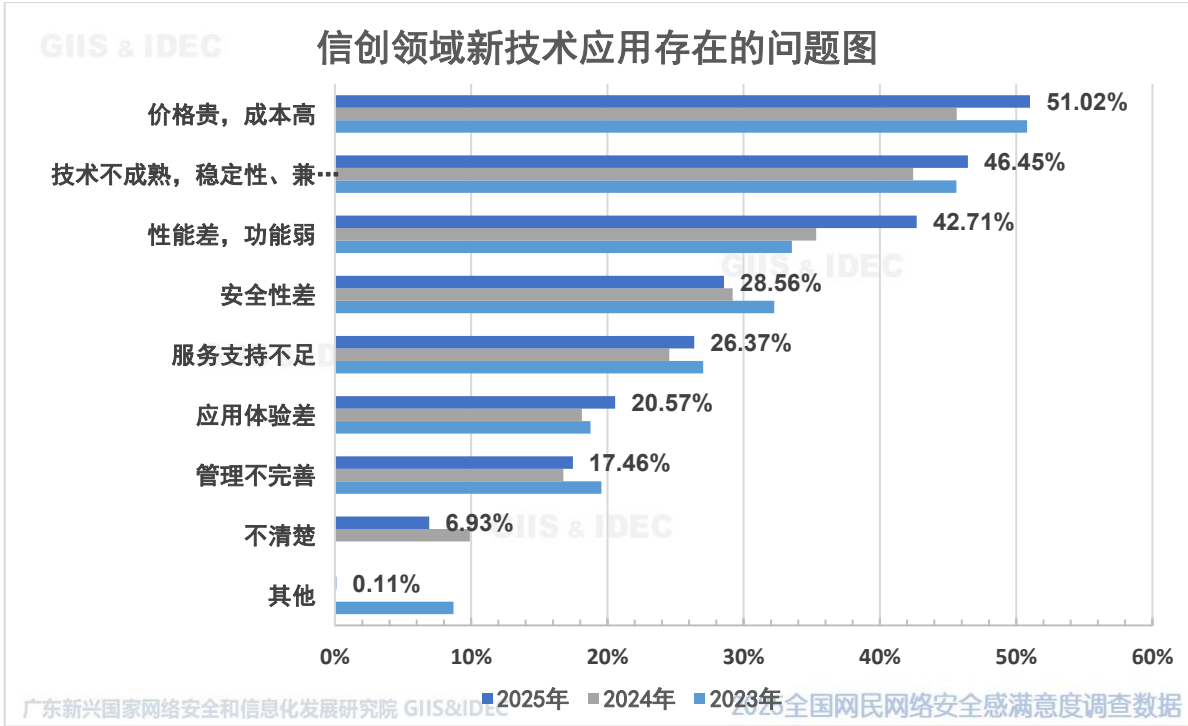


图表 5.12-2：网络科技领域我国和世界领先水平比较评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 1.1 题：您认为以下网络科技领域我国和世界领先水平相比的评价？（矩阵题））

2）信创领域新技术应用问题需关注安全、成本与技术成熟度

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”（51.02%），第二位是“技术不成熟，稳定性、兼容性不足”（46.45%），第三位是“性能差，功能弱”（42.71%），第四位是“安全性差”（28.56%），第五位是“服务支持不足”（26.37%），第六位是“应用体验差”（20.57%），第七位是“管理不完善”（17.46%）。另外有 6.93%的网民表示不清楚。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、技术和性能问题。



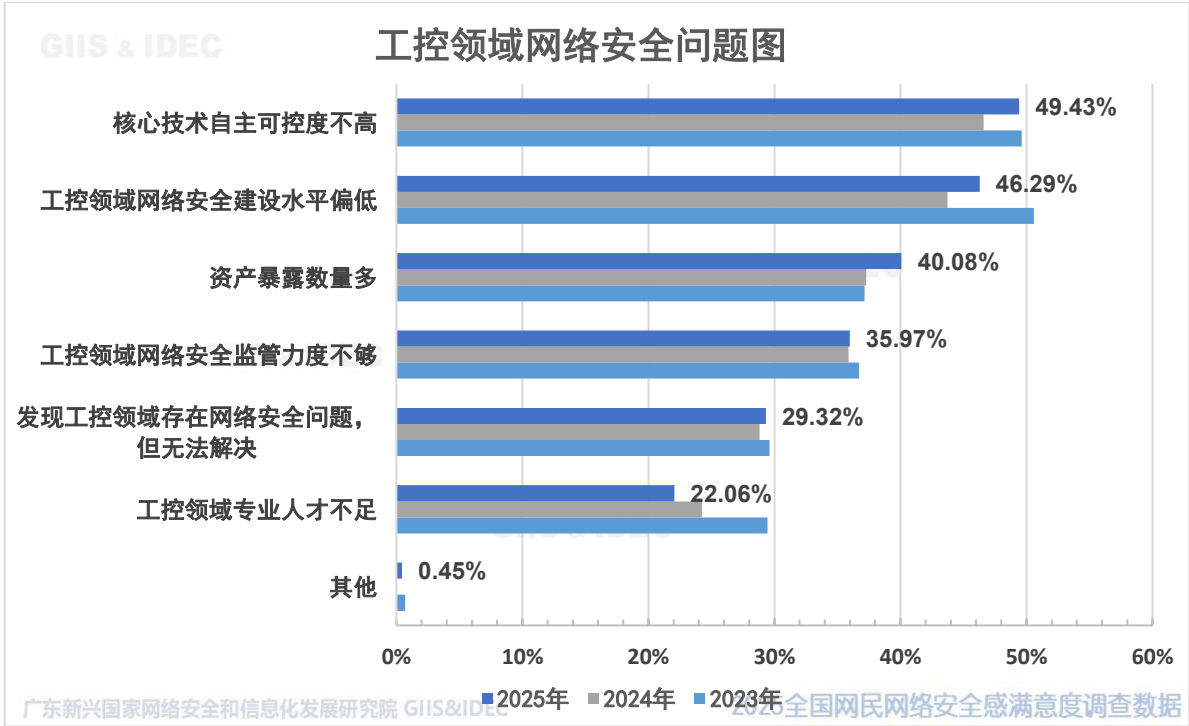
图表 5.12-3：信创领域新技术应用存在的问题图

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

3）工控领域专业人才不足问题有缓解，但仍需加强监管与自主可控

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”（49.43%），第二位是“工控领域网络安全建设水平偏低”（46.29%），第三位是“资产暴露数量多”（40.08%），第四位是“工控领域网络安全监管力度不够”（35.97%），第五位是“发现工控领域存在网络安全问题，但无法解决”（29.32%），第六位是“工控领域专业人才不足”（22.06%）。

和去年相比，所有选项的排名不变。除“工控领域专业人才不足”的选择率下降了 2.18 个百分点外，其他问题的选择率都有所上升，说明工控领域的专业人才储备有所增加，但其他网络安全问题可能还需要进一步得到解决。



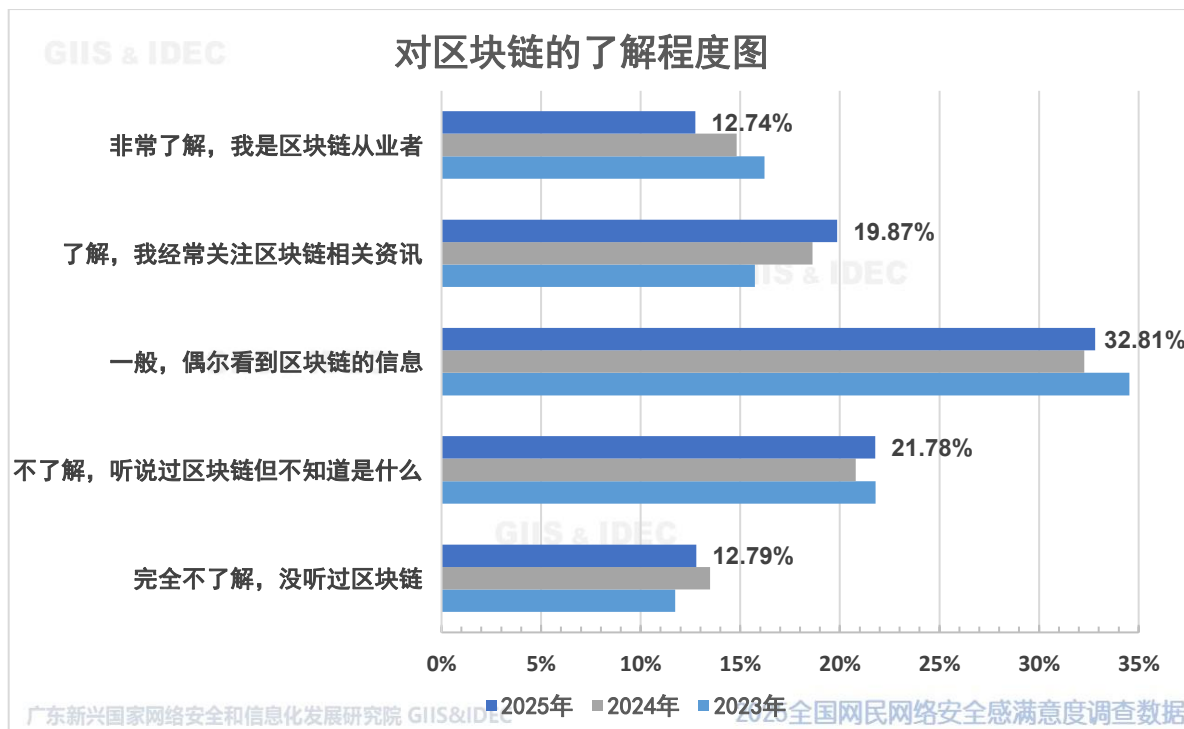
图表 5.12-4：工控领域网络安全问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 3 题：您认为工控领域网络安全存在哪些问题？（多选））

4）区块链认知度略微下降，仍有较大增长空间

参与调查的从业人员对区块链的了解程度认为：32.81%从业人员认为“一般，偶尔看到区块链的信息”；21.78%从业人员对区块链“不了解，听说过区块链但不知道是什么”；19.87%从业人员对区块链“了解，我经常关注区块链相关资讯”；12.79%从业人员对区块链“完全不了解，没听过区块链”；12.74%从业人员对区块链“非常了解，我是区块链从业者”。数据显示，对区块链表示了解的从业人员占比达 32.61%。

和去年相比，表示了解区块链的占比有所减少，下降了 0.83 个百分点，对区块链的认知度仍有较大增长空间，有一部分公众对区块链不了解，需要通过更多的宣传和教育来提高他们的认知度。



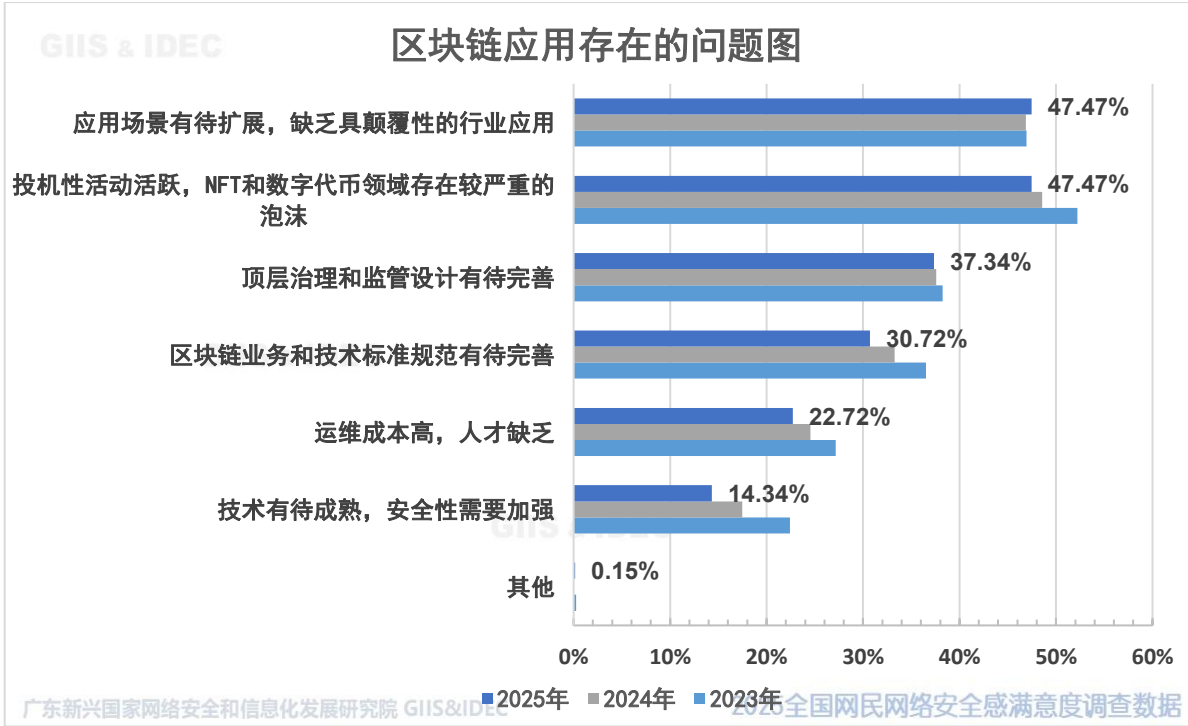
图表 5.12-5：对区块链的了解程度评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 4 题：对区块链，您了解多少？）

4.1）区块链应用问题逐步缓解，但仍需关注行业应用

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“应用场景有待扩展，缺乏具颠覆性的行业应用”（选择率 47.47%）和“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 47.47%），第三位是“顶层治理和监管设计有待完善”（选择率 37.34%），第四位是“区块链业务和技术标准规范有待完善”（选择率 30.72%），第五位是“运维成本高，人才缺乏”（选择率 22.72%），第六位是“技术有待成熟，安全性需要加强”（选择率 14.34%）。数据显示，从业人员认为区块链应用存在的问题主要在应用场景和投机领域方面。

和去年相比，除“应用场景有待扩展，缺乏具颠覆性的行业应用”外，其余选项的选择率均有所下降，表明过去一年区块链应用的问题改善不大，应用场景和投机领域仍然是区块链应用长期发展的关键。



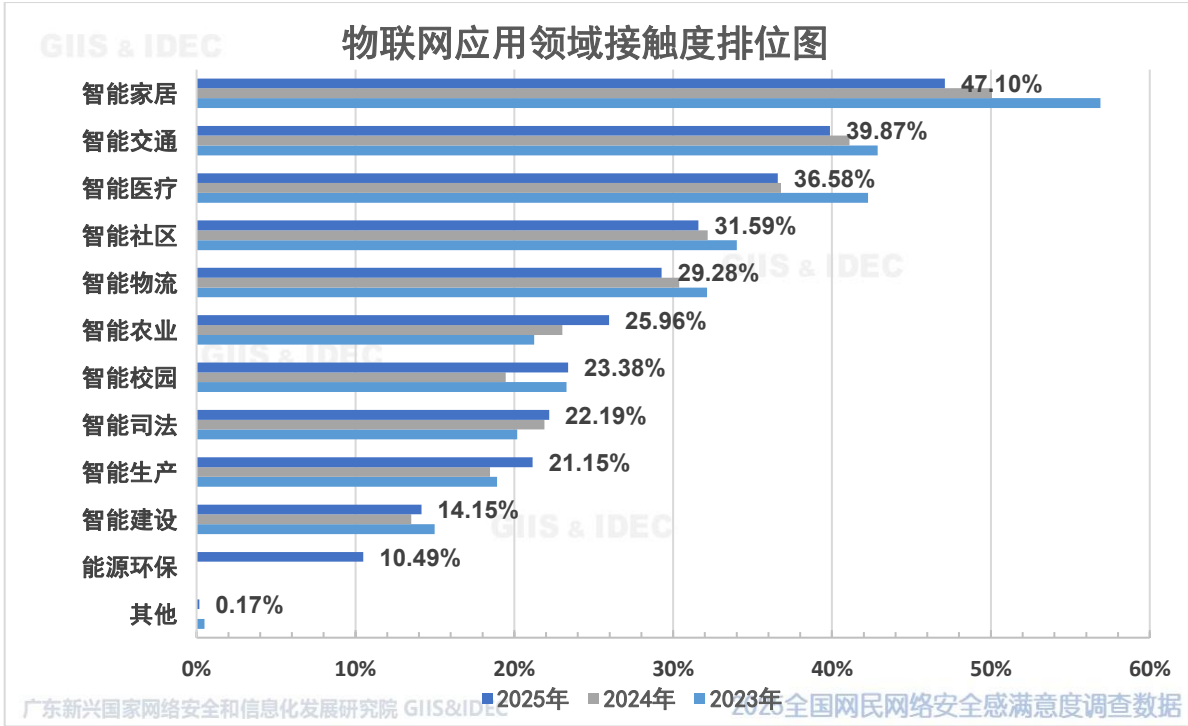
图表 5.12-6：区块链应用存在的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 4.1 题：您觉得目前区块链应用存在什么问题？（多选））

5）物联网应用广泛渗透多个领域，智能家居持续领先

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“智能家居”（选择率 47.10%），第二位是“智能交通”（39.87%），第三位是“智能医疗”（36.58%），第四位是“智能社区”（31.59%），第五位是“智能物流”（29.28%），第六位是“智能农业”（25.96%），第七位是“智能校园”（23.38%）。

和去年相比，排名基本保持稳定，智能校园的排名上升一位，新增选项“能源环保”排在最后一位，选择率 10.49%。数据显示，智能家居是物联网应用中最为普及和受欢迎的领域之一。尽管其他领域也在不断发展壮大，但其领先地位在短期内仍难以撼动。



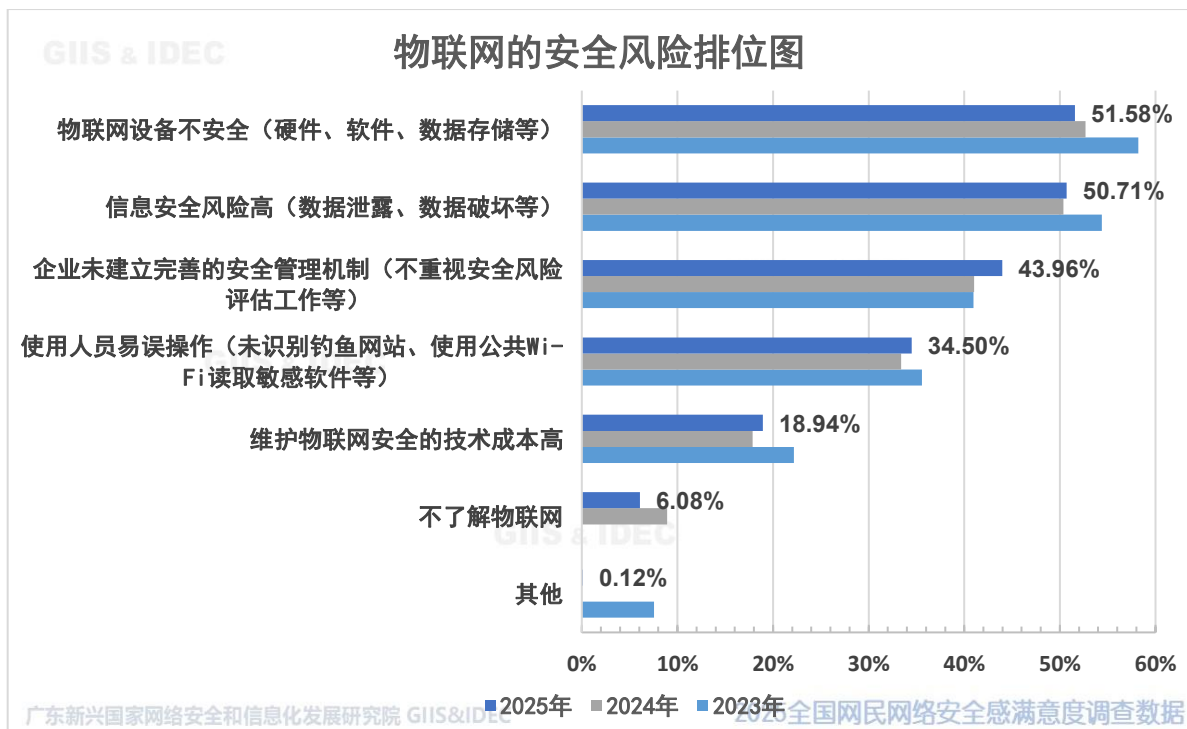
图表 5.12-7：物联网应用领域接触度排位图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 5 题：您在哪些领域体验过物联网的应用？（多选））

6）物联网安全风险多元，信息安全与设备安全仍为首要关注

参与调查的从业人员对当下的物联网安全风险看法为：第一位“物联网设备不安全”（选择率 51.58%），第二是“信息安全风险高”（50.71%），第三“企业未建立完善的安全管理机制”（43.96%），第四“使用人员易误操作”（34.50%），第五“维护物联网安全的技术成本高”（18.94%）。另外有 6.08%的从业人员不了解物联网。

和去年相比，排名保持稳定。反映了物联网安全风险存在的多元性和复杂性，同时强调了信息安全和设备安全作为首要关注点的重要地位。数据泄露、数据破坏等信息安全问题一直是物联网应用中的重大挑战。尽管其他安全风险也值得关注，但这两个方面仍然是物联网应用中最为紧迫和重要的安全问题。



图表 5.12-8：物联网的安全风险排位图

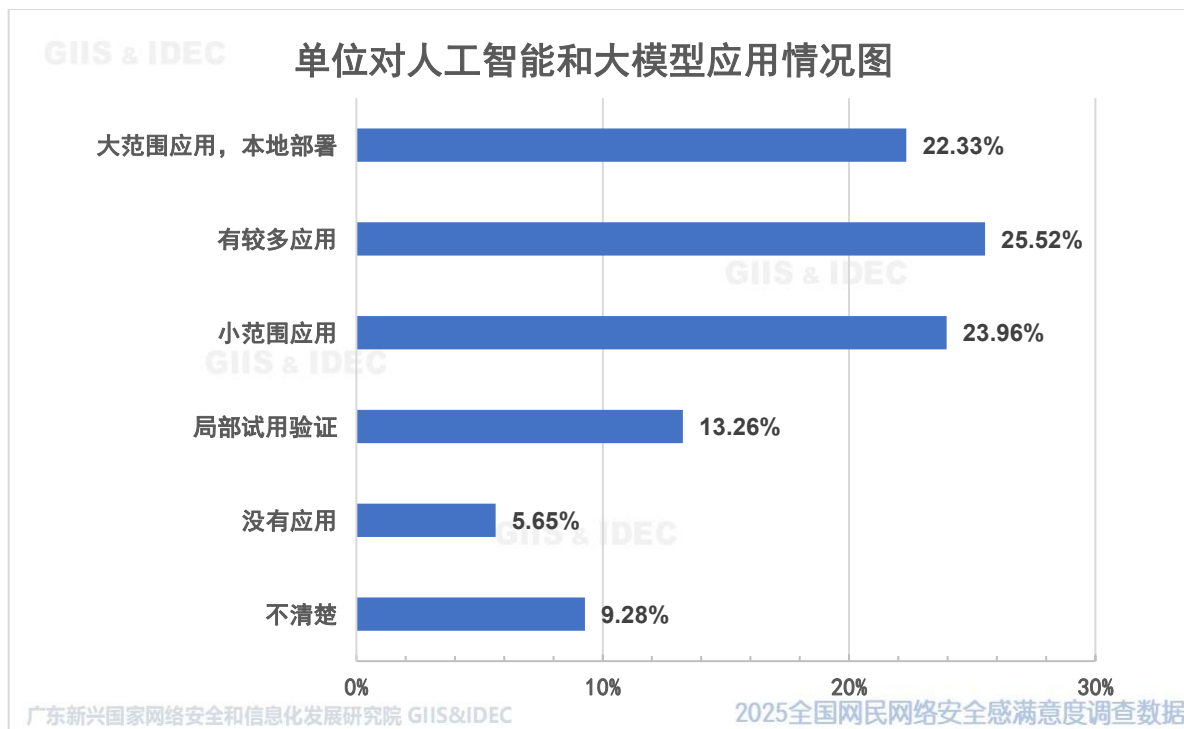
（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 6 题：您认为当下的物联网安全风险主要存在哪些方面？）

（2）人工智能应用挑战

随着 AI 技术的快速发展，从业人员对 AI 应用的认识逐步加深，超七成从业人员所在单位使用人工智能和大模型，其中从业人员对 Deepseek-R1 和字节-豆包的使用率最高，均超过 60% 的选择率。人工智能聊天工具在网络安全方面的多重影响，从业人员对隐私保护、风险防控等方面的广泛关注。数据质量不高和专业人员匮乏被认为是当前人工智能应用存在的最大问题，但从业人员对 AI 应用风险认知有积极转变，加强监管呼声持续。公众对 AI 应用看法多元，担忧取代工作的情绪有所下降。从业人员对 AI 应用监管期望多元，立法与数据保护成为焦点。

7) 超过七成从业人员表示单位有在不同程度范围内应用人工智能和大模型

参与调查的从业人员对现所在单位对人工智能和大模型应用的情况评价：25.52% 表示有较多应用；23.96% 表示小范围应用；22.33% 表示大范围应用；13.26% 表示局部试用验证；5.65% 表示没有应用，另外有 9.28% 的从业人员表示不清楚。数据显示，共计 71.81% 的从业人员表示单位有在不同程度范围内应用人工智能和大模型，超过七成，应用范围较广，可以看出人工智能应用的进展比较快。

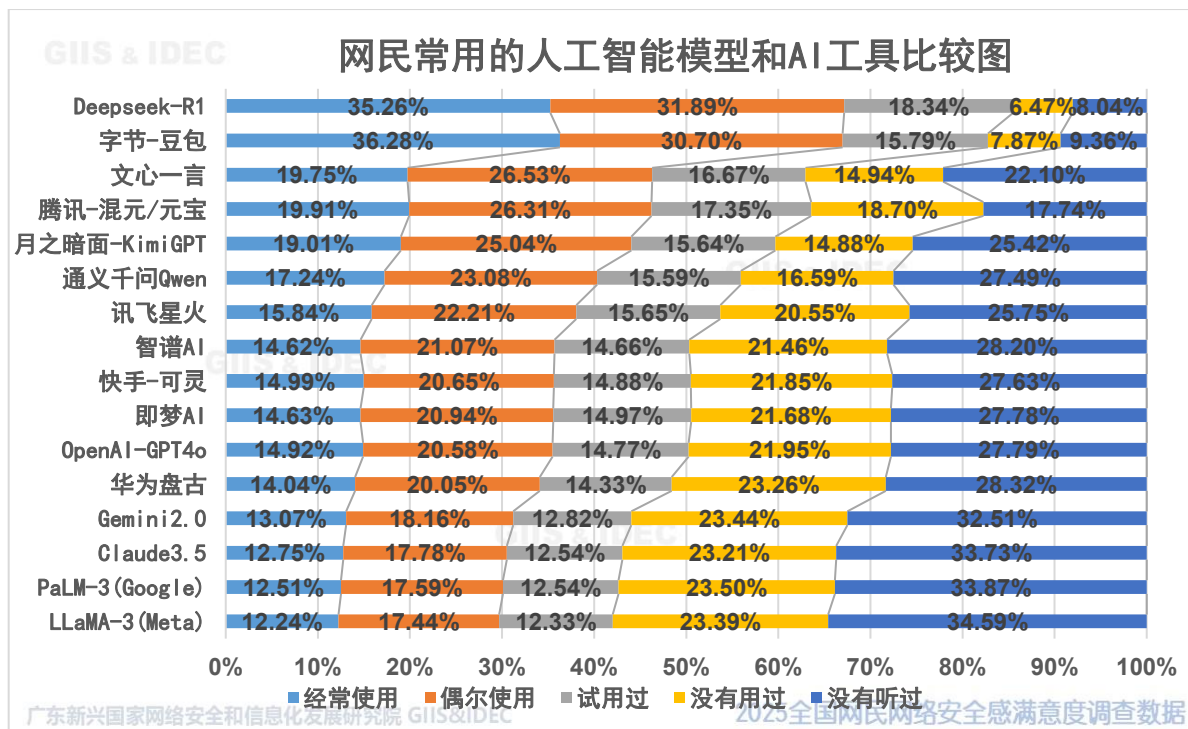


图表 5.12-9：单位对人工智能和大模型应用情况图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 7 题：您现所在单位对人工智能和大模型应用情况如何？）

8）从业人员对人工智能模型和 AI 工具的使用情况

参与调查的从业人员对应用人工智能模型和 AI 工具的情况：Deepseek-R1 的使用率（经常使用+偶尔使用）为 67.15%；月之暗面-KimiGPT 的使用率为 44.05%；通义千问 Qwen 的使用率为 40.32%；字节-豆包的使用率为 66.98%；文心一言的使用率为 46.28%；腾讯-混元/元宝的使用率为 46.22%；讯飞星火的使用率为 38.05%；华为盘古的使用率为 34.09%；快手-可灵的使用率为 35.64%；智谱 AI 的使用率为 35.69%；即梦 AI 的使用率为 35.57%；OpenAI-GPT4o 的使用率为 35.50%；Gemini2.0 的使用率为 31.23%；Claude3.5 的使用率为 30.53%；PaLM-3(Google)的使用率为 30.10%；LLaMA-3(Meta)的使用率为 29.68%。数据显示，从业人员对 Deepseek-R1 和字节-豆包的使用率最高，均超过 60%的选择率。可以看到，国产大模型在应用上领先于国外的模型。



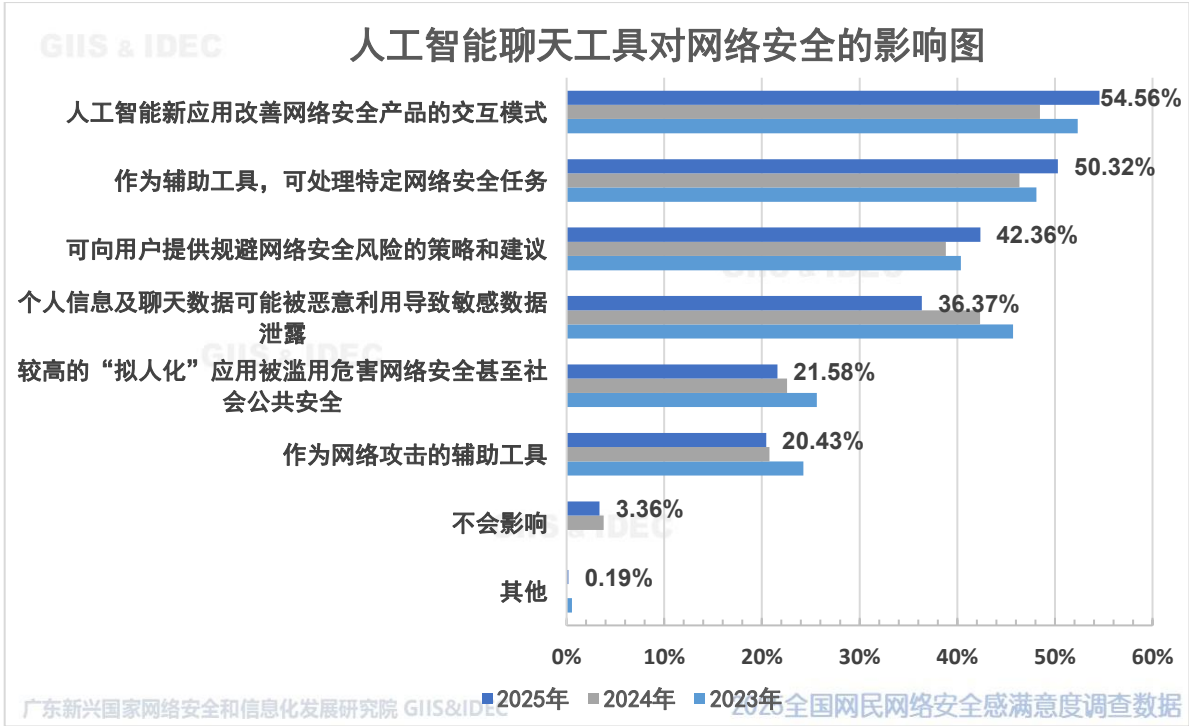
图表 5.12-10：从业人员对人工智能模型和 AI 工具应用频率对比图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 8 题：您应用过哪些人工智能模型和 AI 工具？（矩阵题））

9）人工智能聊天工具对网络安全影响多面，隐私与风险防控受关注

参与调查的从业人员认为人工智能聊天工具对网络安全的影响：第一位是“人工智能新应用改善网络安全产品的交互模式”（54.56%），第二位是“作为辅助工具，可处理特定网络安全任务”（50.32%），第三位是“可向用户提供规避网络安全风险的策略和建议”（42.36%），第四位是“个人信息及聊天数据可能被恶意利用导致敏感数据泄露”（36.37%），第五位是“较高的‘拟人化’应用被滥用危害网络安全甚至社会公共安全”（21.58%），第六位是“作为网络攻击的辅助工具”（20.43%），另外有 3.36% 的从业人员认为不会影响。数据显示从业人员认为人工智能聊天工具对网络安全的影响主要是改善网络安全产品的交互模式。

和去年相比，“可向用户提供规避网络安全风险的策略和建议”的排名上升至第三位。数据显示，人工智能聊天工具在网络安全方面的多重影响，包括作为网络攻击辅助工具、被滥用危害公共安全、提供风险规避建议、导致隐私泄露等潜在风险，也突出了从业人员对隐私保护、风险防控等方面的广泛关注。同时，也反映了人工智能聊天工具在改善网络安全产品交互模式、处理特定网络安全任务等方面的积极作用。

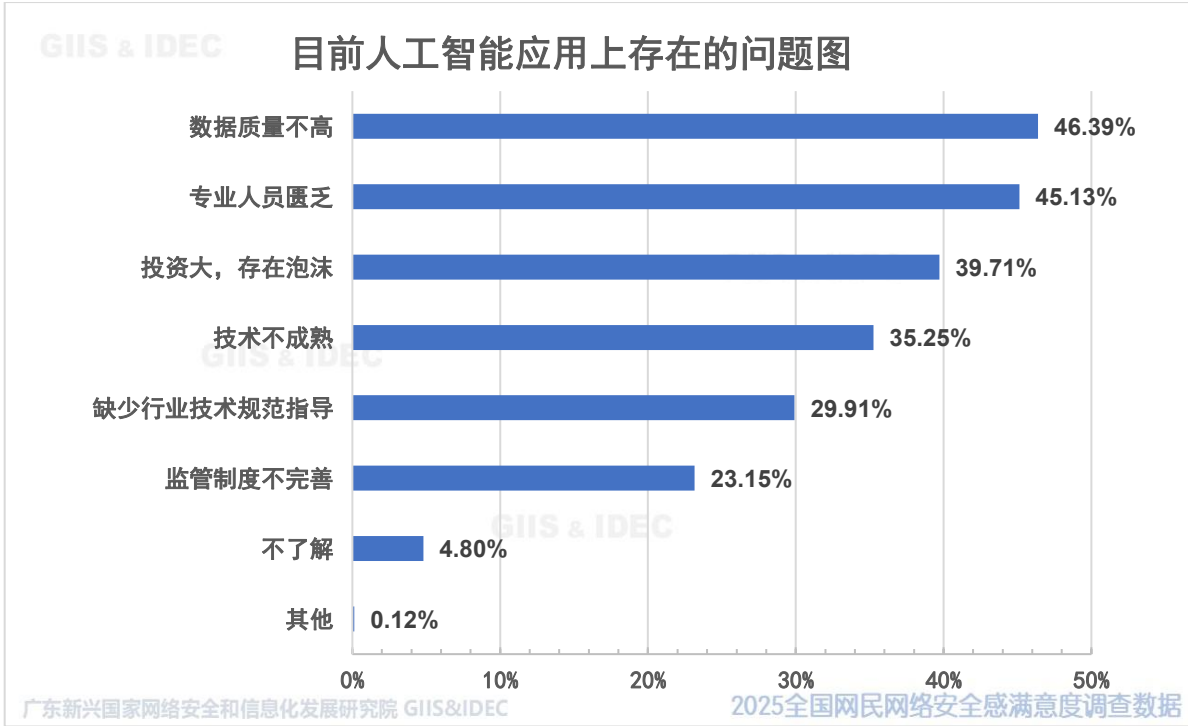


图表 5.12-11：人工智能聊天工具对网络安全的影响图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 9 题：人工智能聊天工具如 ChatGPT/Deepseek 的应用，您认为对网络安全有哪些影响？（多选））

10) 人工智能应用存在多方面问题，数据质量和专业人员成从业人员关注点

参与调查的从业人员认为目前人工智能应用上存在的问题：第一是“数据质量不高”，占 46.39%；第二是“专业人员匮乏”，占 45.13%；第三是“投资大，存在泡沫”，占 39.71%；第四是“技术不成熟”，占 35.25%；第五是“缺少行业技术规范指导”，占 29.91%；第六是“监管制度不完善”，占 23.15%。另外有 4.80%的从业人员表示不了解。数据显示，数据质量不高和专业人员匮乏是当前人工智能应用存在的最大问题。



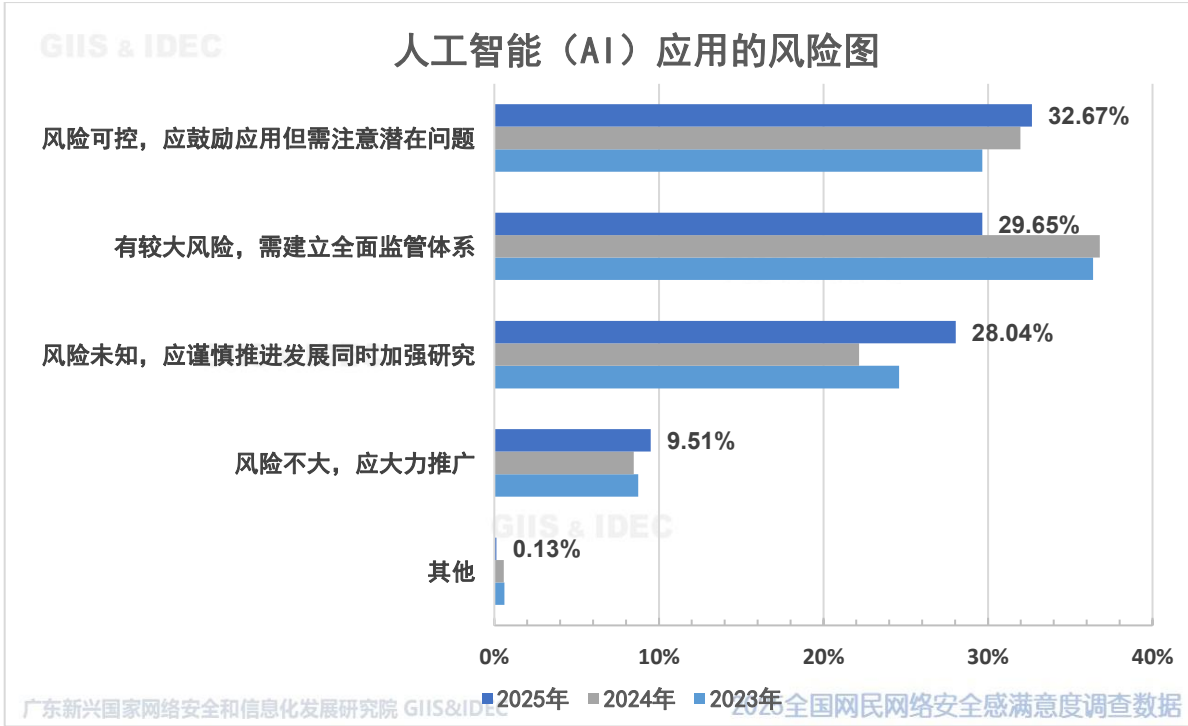
图表 5. 12-12：目前人工智能应用存在问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 10 题：您认为目前人工智能应用上存在哪些问题？（多选））

11）从业人员对 AI 应用风险认知有积极转变，加强监管呼声持续

参与调查的从业人员认为人工智能（AI）应用的风险：29.65%的从业人员认为“有较大风险，需建立全面监管体系”，32.67%的从业人员认为“风险可控，应鼓励应用但需注意潜在问题”，28.04%的从业人员认为“风险未知，应谨慎推进发展同时加强研究”，9.51%的从业人员认为“风险不大，应大力推广”。

和去年相比，变动幅度最大的是“有较大风险，需建立全面监管体系”，选择率下降了 7.14 个百分点，表明从业人员对应用风险的认知有积极的转变，可能与今年 AI 应用全面发展有关，但从业人员对于 AI 应用风险的认知依旧比较谨慎，认为应限制 AI 应用的范围或建立全面的监管体系全以降低潜在风险。



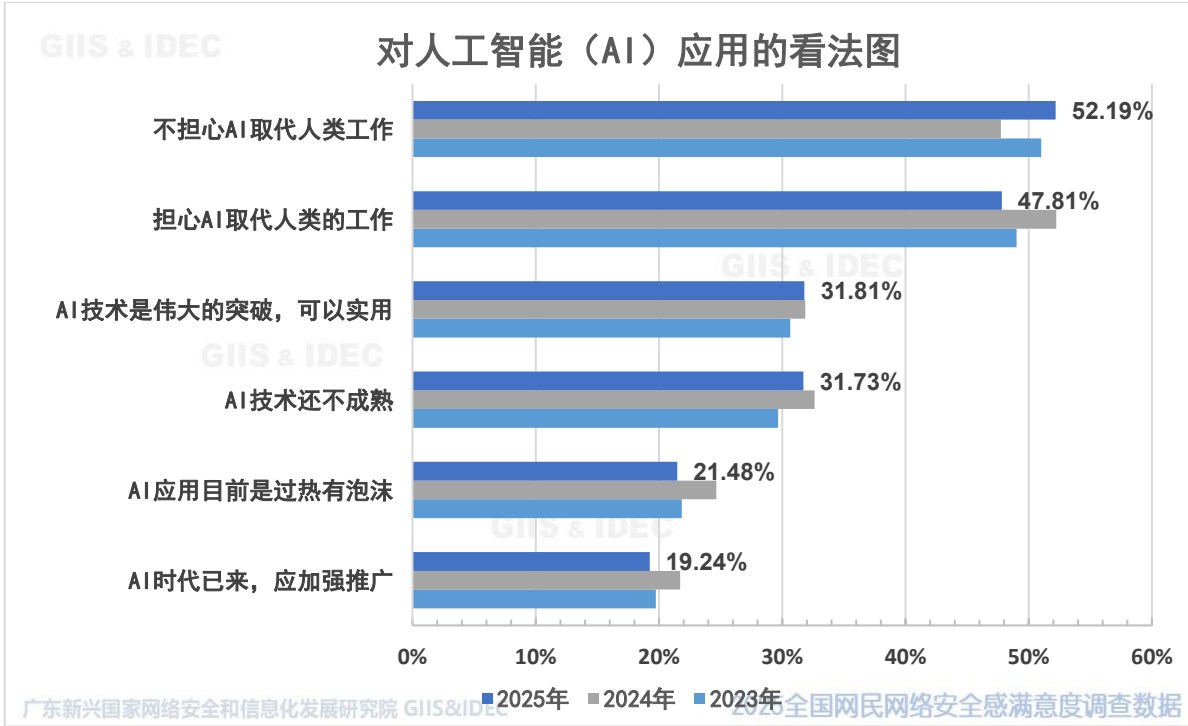
图表 5.12-13：人工智能（AI）应用的风险图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 11 题：您认为人工智能（AI）应用的风险如何？）

12) 公众对 AI 应用看法转趋积极和正面

参与调查的从业人员对人工智能（AI）应用的想法：52.19%的从业人员认为“不担心 AI 取代人类工作”，47.81%的从业人员“担心 AI 取代人类工作”，31.81%的从业人员认为“AI 技术是伟大的突破，可以实用”，31.73%的从业人员认为“AI 技术还不成熟”，21.48%的从业人员认为“AI 应用目前是过热有泡沫”，19.24%的从业人员认为“AI 时代已来，应加强推广”。反映了随着 AI 技术的快速发展和广泛应用，公众对其可能带来的社会影响和经济后果的关注度正在不断提高。

和去年相比，“不担心 AI 取代人类工作”的选择率超越了“担心 AI 取代人类工作”；“AI 技术是伟大的突破，可以实用”的选择率也超越了“AI 技术还不成熟”，这一变化表明从业人员对 AI 发展的认可度越来越高，态度越来越积极。



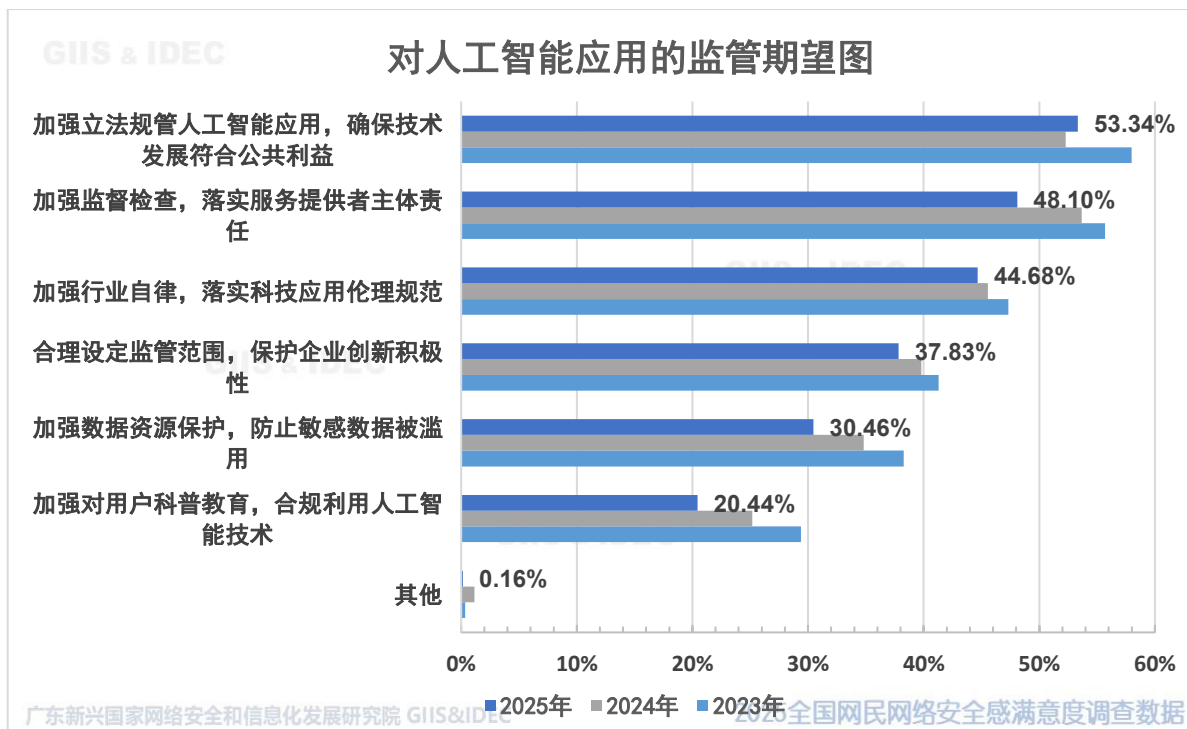
图表 5.12-14：对人工智能（AI）应用的想法图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 12 题：您对人工智能（AI）应用带来的挑战有什么看法？（多选））

13）从业人员对人工智能应用监管期望多元，立法与数据保护成焦点

参与调查的从业人员对人工智能应用的监管期望：第一位是“加强立法规管人工智能应用，确保技术发展符合公共利益”（53.34%），第二位是“加强监管检查，落实服务提供者主体责任”（48.10%），第三位是“加强行业自律，落实技术伦理规范”（44.68%），第四位是“合理设定监管范围，保护企业创新积极性”（37.83%），第五位是“加强数据资源保护，防止敏感数据被滥用”（30.46%），第六位是“加强对用户科普教育，合规利用人工智能技术”（20.44%）。

和去年相比，“加强立法规管”的排名上升至第一名，其他排名不变。从业人员对于加强人工智能应用监管具有多元化期望，包括科普教育、数据保护、监管范围设定、行业自律、立法规管、监管检查等多个方面，又突出了立法与数据保护作为人们最为关注的两个焦点。这反映了从业人员对人工智能应用监管的全面性和深入性要求，以及对法律保障和数据安全的强烈需求。



图表 5.12-15：对人工智能应用的监管期望图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 13 题：您对加强人工智能应用的监管有什么期望？（多选））

（3）网络安全保障发展

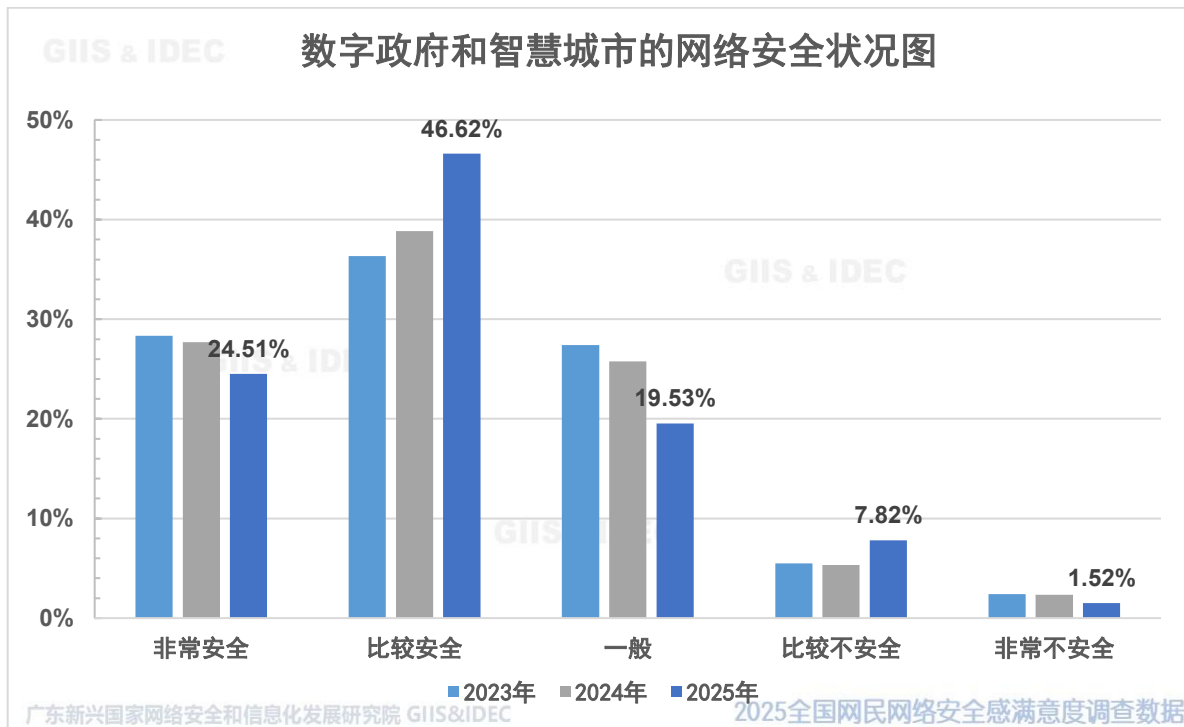
超过七成的从业人员对数字政府和智慧城市的网络安全状况持正面评价，且这一比例较去年有所上升，显示出公众对其网络安全状况的认可度提升。但数据合规管理和利用不到位、信息基础设施建设不足等问题仍是主要的安全隐忧。同时，超过七成的从业人员对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果表示满意，满意度较去年有所提升。数字政府和智慧城市新技术应用存在的问题中，核心技术和关键产品自主可控的选择率较去年上升幅度较大，表明该问题的形势在过去一年里持续加重，需引起相关部门注意。

14）从业人员对数字政府和智慧城市网络安全评价持正面态度

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：24.51%的从业人员认为“非常安全”，46.62%的从业人员认为“比较安全”，19.53%的从业人员认为“一般”，7.82%的从业人员认为“比较不安全”，1.52%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 71.13%，负面评价（比较不安全+非常不安全）的占 9.34%。

安全）的占 9.34%。数据显示超过七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，正面评价上升了 4.61 个百分点，负面评价也上涨了 1.64 个百分点，中间评价（一般）下降了 6.24 个百分点。数据显示，评价变化主要是从中间评价向正面评价大幅转变，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提升。随着时间的推移，公众对数字政府和智慧城市的网络安全状况的信心有所增强。



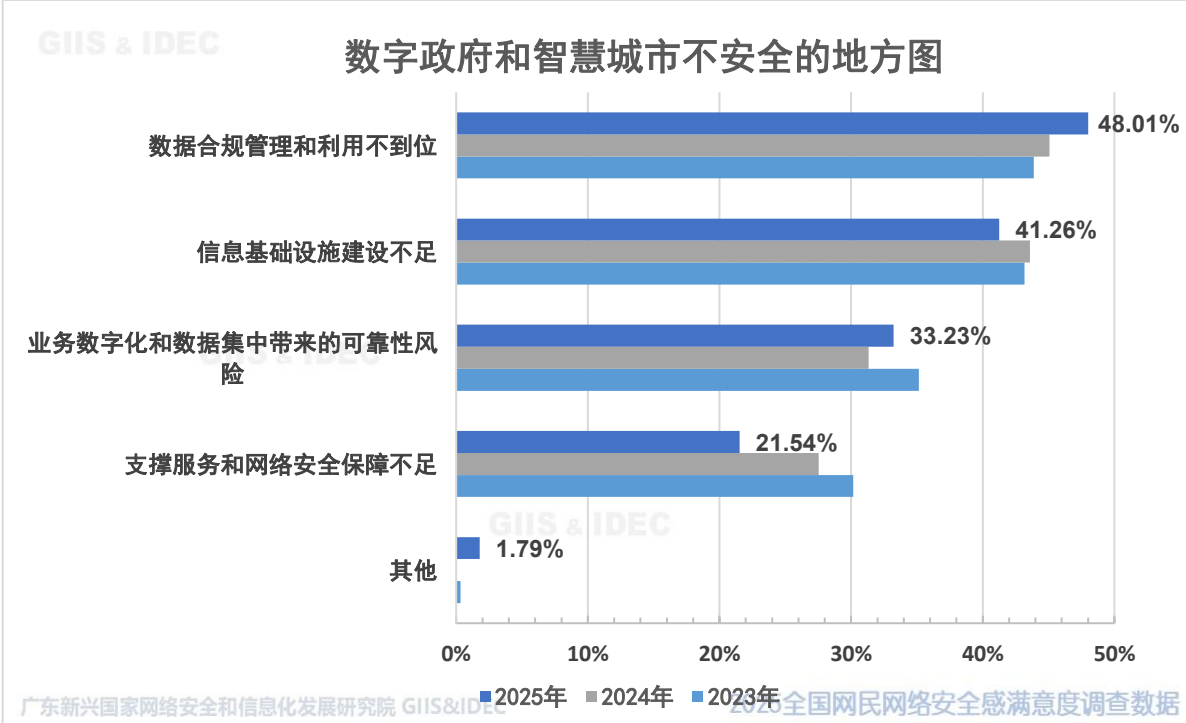
图表 5.12-16：数字政府和智慧城市的网络安全状况图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 14 题：您对数字政府和智慧城市的网络安全状况评价？）

14.1）数字政府与智慧城市安全隐忧：数据合规与业务数字化风险凸显

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“数据合规管理和利用不到位”，选择率 48.01%；第二位是“信息基础设施建设不足”，选择率 41.26%；第三位是“业务数字化和数据集中带来可靠性的风险”，选择率 33.23%；第四位是“支撑服务和网络安全保障不足”，选择率 21.54%。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合规管理和基础设施建设不足。支撑服务和网络安全保障不足、业务数字化和数据集中带来的风险也是公众关注的方面。

和去年相比，排名没有发生变化。但数据合规管理和利用不到位的选择率持续上涨，上升了 2.95 个百分点，表明数据合规管理和利用不到位依旧是数字政府和智慧城市不安全的最主要方面之一。



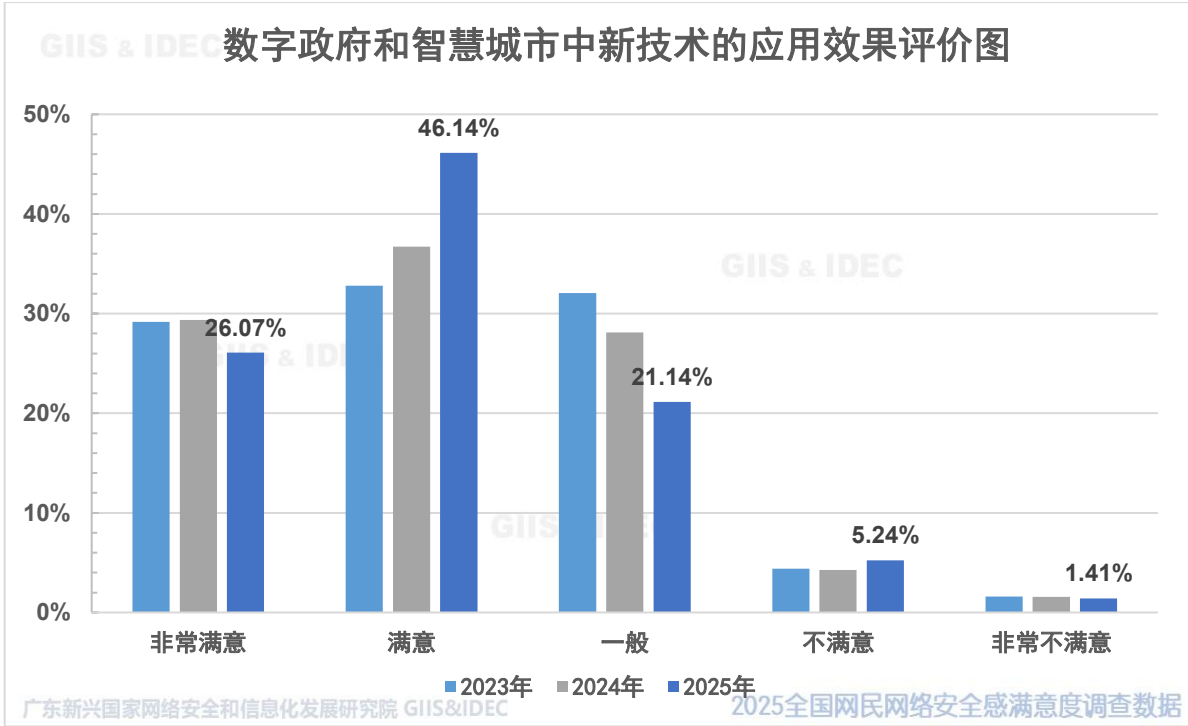
图表 5.12-17：数字政府和智慧城市不安全的地方图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 14.1 题：您认为数字政府和智慧城市不安全的地方主要是什么？（多选，最多 2 个）

15）从业人员对数字政府和智慧城市新技术应用效果满意度提升

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：26.07%从业人员认为“非常满意”，46.14%认为“满意”，21.14%认为“一般”，5.24%认为“不满意”，1.41%认为“非常不满意”。正面评价（满意+非常满意）为 72.21%，负面评价（不满意+非常不满意）为 6.65%。

和去年相比，正面评价提升了 6.15 个百分点，负面评价上升了 0.82 个百分点。数据显示超过七成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。从业人员对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果整体持正面态度，随着时间的推移，公众对新技术的应用效果的满意度有所提升。



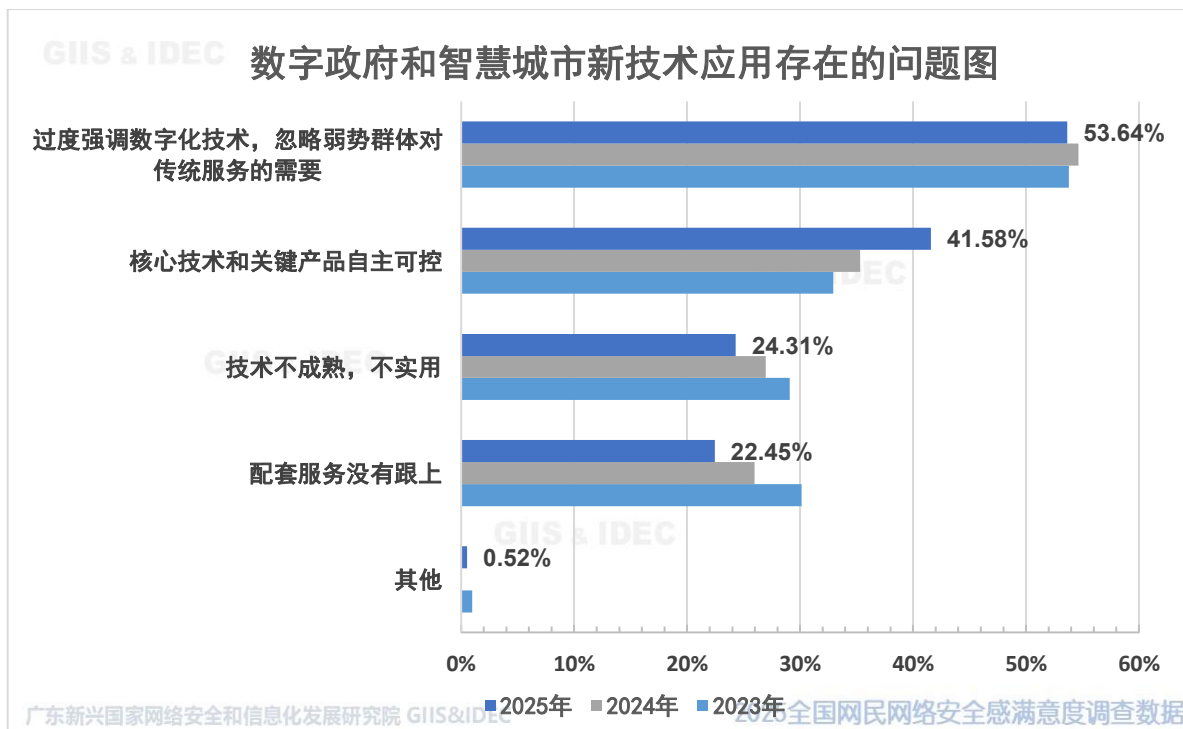
图表 5.12-18：数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 15 题：您对数字政府和智慧城市中新技术的应用效果评价？）

15.1）数字政府与智慧城市新技术应用：过度数字化与自主可控成关注焦点

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 53.64%；第二位是“核心技术和关键产品自主可控”，选择率 41.58%；第三位是“技术不成熟，不实用”，选择率为 24.31%；第四位是“配套服务没有跟上”选择率为 22.45%。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的问题是过度强调数字技术。

虽然配套服务没有跟上和技术不成熟、不实用也是从业人员关注的方面，但过度强调数字化技术而忽略弱势群体需求以及核心技术和关键产品自主可控是更为突出的两个问题。核心技术和关键产品自主可控的选择率较去年上升了 6.26 个百分点，表明该问题的形势在过去一年里持续加重，需引起相关部门注意。



图表 5.12-19：数字政府和智慧城市新技术应用存在的问题图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 15.1 题：您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，最多 2 个））

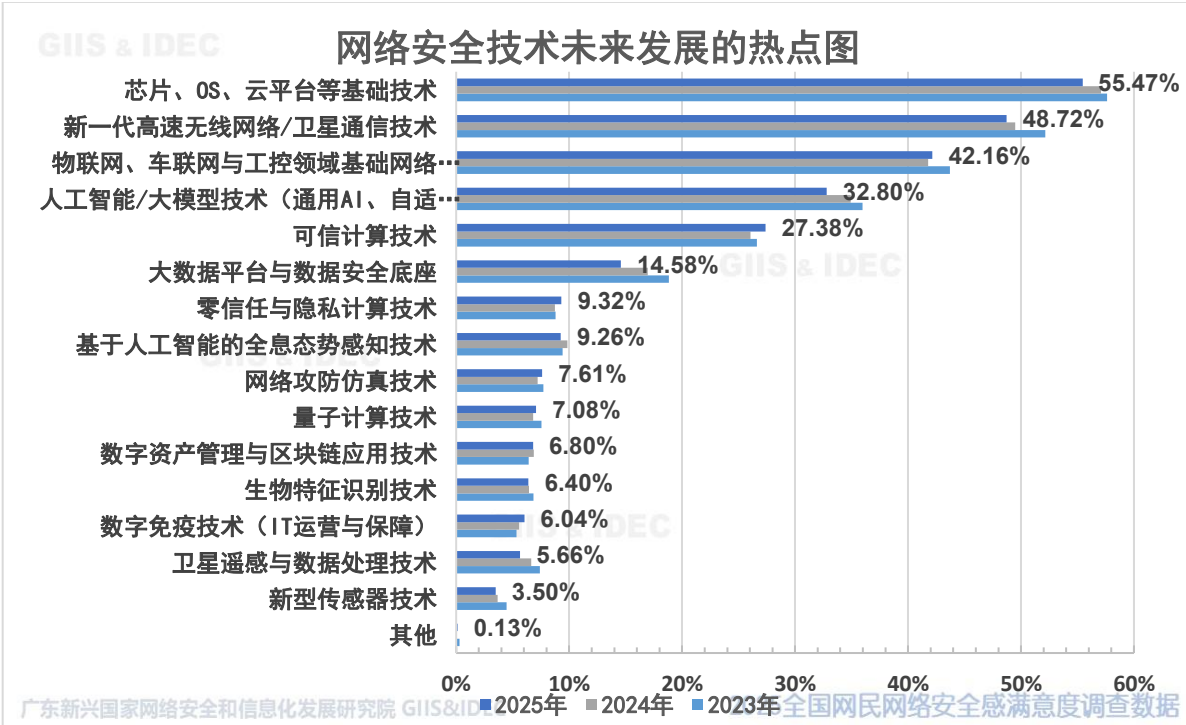
（4）新技术发展与展望

调查结果显示，从业人员认为网络安全技术未来的热点将聚焦于芯片、OS、云平台等关键领域的自主创新技术，以及 5G/6G 高速无线网络技术、物联网与工控领域基础网络安全和人工智能/大模型等领域。对于新技术应用的网络安全保障，从业人员主要建议加强技术创新、完善法律法规、健全监管执法、强化标准规范、加强国际交流等方面，以期全面提升网络安全保障水平。

16）网络安全技术未来热点：关键领域自主创新技术受瞩目

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“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”，选择率 55.47%；第二位是“新一代高速无线网络/卫星通信技术”，选择率 48.72%；第三位是“物联网、车联网与工控领域基础网络安全”，选择率 42.16%；第四位是“人工智能/大模型技术（通用 AI、自适应 AI）”，选择率 32.80%；第五位是“可信计算技术”，选择率 27.38%；第六位是“大数据平台与数据安全底座”，选择率 14.58%。数据显示，从业人员认为网络安全技术未来热点

是“芯片、OS、云平台等关键领域自主创新技术”、“新一代高速无线网络/卫星通信技术”、“物联网、车联网与工控领域基础网络安全”、“人工智能/大模型技术（通用AI、自适应AI）”等领域。



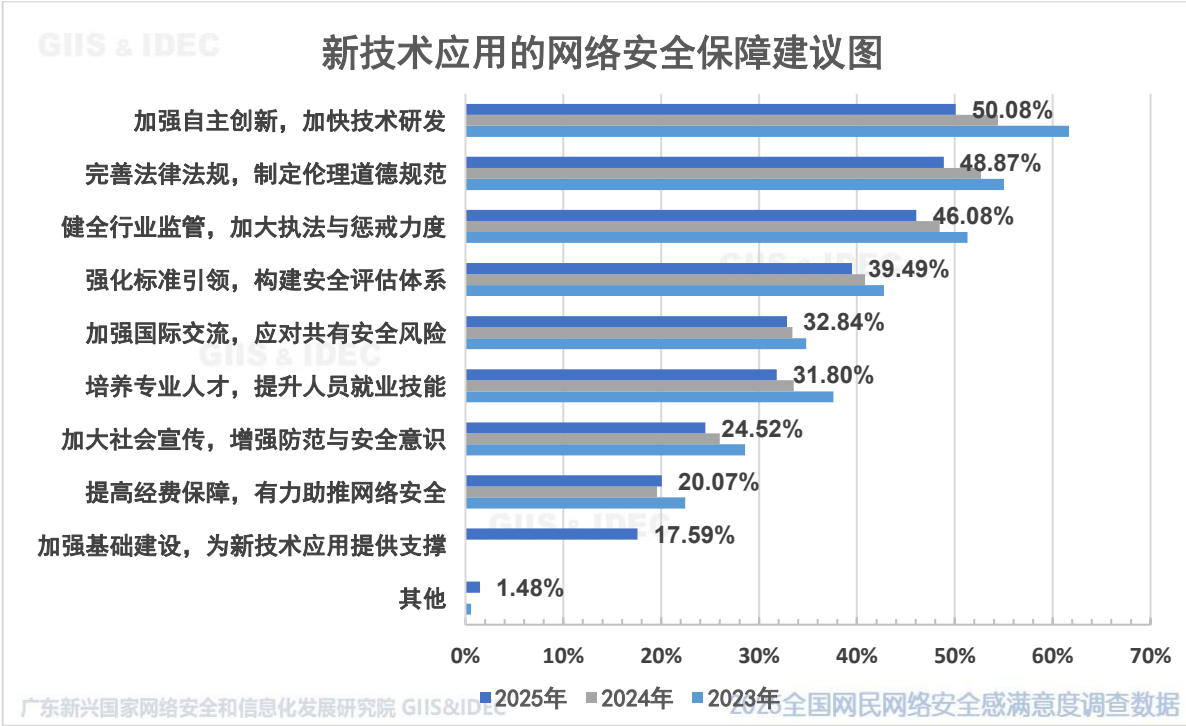
图表 5.12-20：网络安全技术未来发展的热点图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 16 题：您认为哪些网络安全相关技术是未来发展的热点？（多选，最多 5 个））

17) 从业人员对新技术应用的网络安全保障建议主要是技术创新、法制建设、监管执法、标准规范、人才培养等方面

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“加强自主创新，加快技术研发”，选择率 50.08%；第二位是“完善法律法规，制定伦理道德规范”，选择率 48.87%；第三位是“健全行业监管，加大执法与惩戒力度”，选择率 46.08%；第四位是“强化标准引领，构建安全评估体系”，选择率 39.49%；第五位是“加强国际交流，应对共有安全风险”，选择率 32.84%；第六位是“培养专业人才，提升人员就业技能”，选择率 31.80%；第七位是“加大社会宣传，增强防范与安全意识”，选择率 24.52%，第八位是“提高经费保障，有力助推网络安全”，选择率 20.07%；第九位是“加强基础建设，为新技术应用提供支持”，选择率 17.59%。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技术创新、法制建设、监管执

法、标准规范、国际交流等方面。



图表 5.12-21：新技术应用的网络安全保障建议图

（图表数据来源：从业人员版专题 C 新技术挑战与网络安全专题第 17 题：您对加强新技术应用的网络安全保障有哪些建议？（多选））

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

六、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：

6.1 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，基本没有受到网络安全感回调的影响。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。过去一年个人信息保护治理效果较明显，推出了一系列治理措施，网民的感受比较强烈。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安全感下调的冲击。

6.2 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规定》、《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，网络诚信成效显著。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，整合资源推出中国互联网联合辟谣平台，设立“今日辟谣”专栏，每日更新官方辟谣内容；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，严厉打击平台失信行为，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。

6.3 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。其中“帮信罪”（帮助信息网络犯罪活动罪）随着网络技术发展多发高发，为电信网络诈骗提供帮助和技术支撑，呈现隐蔽态势，成为数量最多、占比最大，性质最复杂的犯罪类型，最高人民法院、最高人民检察院和公安部积极履职，依法惩治“帮信罪”，从严惩处有组织性、职业性涉网诈和网络黑

灰产犯罪，全方位全链条打击网络犯罪。同时调查发现，随着反诈宣传深入，公众网民对“帮信罪”的认知逐渐提高，有利于从源头上有效减少相关网络犯罪。

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。利用数字取证算法模型可以辅助侦查人员快速识别、固定、留存和提取安检证据，以提升案件侦破效率；利用大数据技术可以便于公安机关对数据进行挖掘分析，从而建立预警机制，有效预防犯罪；利用人工智能（AI）可在一定程度上优化警务流程，提高警务效能，推动传统公安侦查办案向智能化发展。

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。

6.4 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数据安全“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新兴侵犯个人信息权益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条例》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数据安全保护新防线。

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。

6.5 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，截止 2024 年底，我国超百亿美元市值的平台达 23 家，总规模超过 1.8 万亿美元，覆盖餐饮、出行、医疗、教育、娱乐等生产生活的各个领域（数据来源：《数字中国发展报告（2024 年）》）。在平台企业数量、体量快速扩张，业态日益多元化的同时，我国平台经济不断为扩大需求提供新空间，为就业创业提供新渠道，为公共服务提供新支撑，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，相关部门颁布《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，构建全国一体化政务大数据体系，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。

6.6 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，为网民生活赋能。此外，人工智能技术也正在从智慧家庭走向智慧城市，为社会治理和公共服务持续赋能。机器人客服、流程自动化机器人等技术被广泛应用于政务服务；智能大模型则被运用到医疗、教育等民生领域，为民生福祉注入科技动力。

另一方面，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。2025 年发布的《人工智能安全治理框架》2.0 版提出人工智能安全治理原则应为：“秉持共同、综合、合作、可持续的安全观，坚持发展和安全并重，以促进人工智能创新发展为第一要务，以有效防范化解人工智能安全风险为出发点和落脚点。”。“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

附件一：调查方法与样本情况

一、背景

为贯彻习近平总书记关于“网络安全为人民，网络安全靠人民”等网络强国的重要思想，进一步落实《网络安全法》及相关法律法规，增强网民的网络安全意识和防范能力，促进互联网企业履行社会责任意识和能力的提高，提升网民网络安全感和满意度，最大限度调动网民参与网络生态社会治理的自觉性和主动性，助力政府相关部门积极探索网络治理规律，提高网络治理成效，由全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起了 2025 网民网络安全感满意度调查活动。

二、目的

网民网络安全感满意度调查的宗旨就是以人为本。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。

（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

2025 年 7 月，2025 网民网络安全感满意度调查活动正式启动。调查活动于 2025 年 7 月 22 日开始正式对外采集数据，至 8 月 15 日 24 时结束。采集的时间段为 25 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方面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，内容涵盖个 2 个主问卷、13 个专题领域，问卷题目总数量达 493 道。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 13 个专题问卷，具体名称如下：

专题 1：网络安全法治社会建设

专题 2：网络诚信建设

专题 3：遏制惩处网络违法犯罪行为

专题 4：个人信息保护和数据安全

专题 5：网络购物权益保护

专题 6：特殊人群（未成年人和老人等）网络权益保护

专题 7：互联网平台监管与企业自律

专题 8：数字政府服务与治理能力提升

专题 9：智能社会发展与治理挑战

专题 10：中国网民权益保护

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 C 共 3 个专题问卷，具体名称如下：

A 专题：行业治理与企业合规

B 专题：行业发展与科技创新

C 专题：新技术挑战与网络安全

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 8 道征求意见的填空题，以开放题的形式让网民畅所欲言，以求充分收集网民的意见。

（4）调查形式

本次调查形式主要为线上问卷调查方式。组委会牵头统一部署，各省发动单位分别组织落实，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平台进行推广，取得良好的效果。

（5）调查组织

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历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。

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，采集了大量的问卷数据，引起社会较大的反响，活动取得圆满成功。

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，总样本数超百万级

本次调查活动收回的问卷总数为 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 47.28%。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 10.0424 万条。本次调查活动参与问卷调查的网民人数众多，采集到的数据样本数量较多，单从公众网民版主问卷的采集数量来看，总数超过 63.3 万，其中样本数据量有 1 个省超过 30 万，1 个省超 3.5 万，6 个省的样本数据量过万，22 个省（不包括港、澳、台）的采集的问卷数量超过千。样本规模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

从调查数据样本来源地来看，地区分布广泛。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）均有数据样本分布，地市级采集覆盖

率和有效覆盖率均为 100%，2846 个县区中除了个别县区以外其他县区均有数据样本分布，县区级地区的样本有效覆盖率达 96.73%（样本覆盖县区数占计划采集县区数的比例）。另外还有小部分样本数据来自海外。样本分布的广泛度体现了调查活动有较强的影响力和辐射力。

3）调查样本数据地区分布差异仍然存在

从调查数据来源来看，虽然样本数据的分布广泛，但数据的地区分布仍有较大差异。广东、北京、河南、河北、山西、陕西、天津、黑龙江、福建、内蒙古、江苏等地的组织发动工作较好，网民参与积极性较高，采集的问卷样本数据较多。总体上看样本的分布仍存在一定程度上地区差异，数据分布的均衡度略有下降，数据样本分布基本实现了地市区域全面覆盖。

为了保持各地区之间样本量分布和人口基数占比的基本相称，公众网民版主问卷数据在进行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。另外为了平衡不同人群在样本中的分布比例，对每个地市级的数据按人口构成比例进行了均衡处理。专题数据除专题二做了区域人口加权均衡外，其余没有做均衡直接汇总统计。

4）调查样本数据反馈的信息内容丰富数据质量略有下降

从数据清洗的结果来看，样本数据的总体有效率在 47.28%左右，比去年有效率有所下降，原因是今年有较多新渠道加入，有不少新人特别是年轻人参与，而且占比比较高，但也出现了答卷数据质量有所下降的现象。另外今年传统老渠道的采集量有所下降，比重下降，进一步影响到有效率的下降。从答卷内容来看，大多数参与者都参与答题的积极性较高，采集的专题问卷数量明显提升，开放性作答的填空题方面网民共提交了超过 10 万条有效意见和建议。这些意见和建议包含了丰富的内容，反映了网民的意见和诉求，也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。

附件二：调查报告致谢词

致谢词

2025 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。

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）

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！

2025 年网民网络安全感满意度调查课题组

2025 年 12 月

2025 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、郭珈彤

广东报告：高宁（组长）、毛翠芳、郭珈彤

地区报告：黎明瑶（组长）、林灿锋、陈怡敏等

问卷设计：高 宁（组长）、毛翠芳、郭珈彤、黎明瑶、孙翊伦等

问卷管理：周贵招（组长）、林永健

平台开发：黄 盛（组长）、林灿锋、陈怡敏等

数据分析：高 宁（组长）、毛翠芳、黎明瑶等

数据整理：毛翠芳（组长）、林灿锋、陈怡敏等

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

2025 网民网络安全感满意度调查活动组委会

主任：

严 明 中国计算机学会计算机安全专委会主任
公安部第一、三研究所原所长

副主任：

袁旭阳 北京网络行业协会会长
公安部网络安全保卫局原常务副局长

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创会会长

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
高 宁 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院总工程师

委员：

黄丽佳 北京网络空间安全协会理事长助理
方满意 揭阳网络空间安全协会会长
胡俊涛 郑州市网络安全协会常务副会长兼秘书长
林法祥 福建省互联网协会理事长
孙甲子 黑龙江省网络安全协会会长
刘红兵 重庆市信息安全协会秘书长
吴文涛 安徽省网络安全协会秘书长
淡战平 陕西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
李任贵 广西网络安全协会理事长
刘春梅 上海市信息网络安全管理协会秘书长
王耀发 湖北省网络和数据安全协会会长
朵 荣 甘肃烽侦网络安全研究院副院长

卢建宙	甘肃省商用密码行业协会会长
于永丰	辽宁省信息网络安全协会秘书长
严茂丰	浙江省计算机信息系统安全协会秘书长
李春报	海南省网络安全和信息化协会常务副理事长
戴 勇	贵州省网络安全和信息化协会副理事长
殷明哲	宁夏网络与信息安全行业协会会长
邓庭波	湖南省网络空间安全协会秘书长
李学锋	新疆维吾尔自治区互联网协会秘书长
陈建设	贵阳市信息网络安全协会秘书长
樊建功	南昌市网络信息安全协会会长
王胜军	南宁市信息网络安全协会会长
卜庆亚	徐州市网络安全协会理事长
沈 泓	宁波市计算机信息网络安全协会秘书长
杨建东	昆明市网络安全协会秘书长

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

中国网络空间安全协会

中国互联网协会

网安联（北京）国际人才交流中心

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院

技术支撑单位

国源天顺科技产业集团有限公司

广州华南检验检测中心有限公司

广东中证声像资料司法鉴定所

附件四：调查活动发起单位和合作单位名单

（一）发起单位

核心发起单位

1. 北京网络空间安全协会	11. 陕西省信息网络安全协会
2. 北京网络行业协会	12. 辽宁省信息网络安全协会
3. 黑龙江省网络安全协会	13. 上海市信息网络安全管理协会
4. 广东省网络空间安全协会	14. 郑州市网络安全协会
5. 重庆市信息安全协会	15. 广州网络空间安全协会
6. 福建省互联网协会	16. 曲靖市网络安全协会
7. 湖南省网络空间安全协会	17. 肇庆市计算机学会
8. 安徽省网络安全协会	18. 揭阳网络空间安全协会
9. 广西网络安全协会	19. 徐州网络公共安防技术协会
10. 甘肃省商用密码行业协会	20. 南宁市信息网络安全协会

骨干发起单位

21. 福建省公共安全防范行业协会	41. 江苏省商用密码产业协会
22. 榆林市网络安全协会	42. 湖北省商用密码协会
23. 广西互联网协会	43. 重庆计算机安全学会
24. 潍坊市网络空间安全协会	44. 佛山市信息协会
25. 南通市信息网络安全协会	45. 西藏自治区互联网协会
26. 黑龙江省大数据产业协会	46. 上海市信息安全行业协会
27. 甘肃政法大學网络空间安全学院	47. 河南省网络文化协会
28. 惠州市计算机信息网络安全协会	48. 贵阳市信息网络安全协会
29. 珠海市网络空间安全协会	49. 重庆市互联网界联合会
30. 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）	50. 南昌市网络信息安全协会
31. 新疆维吾尔自治区互联网协会	51. 湖北省网络和数据安全协会
32. 东莞市信息与网络安全协会	52. 重庆商用密码行业协会
33. 四川省密码行业协会	53. 苏州市新媒体联合会
34. 海南省网络安全和信息化协会	54. 金华市网商协会
35. 河源市网络空间安全协会	55. 肇庆市信息协会
36. 苏州市互联网协会	56. 山东省大数据研究会
37. 甘肃烽侦网络安全研究院	57. 青海省网络与信息安全信息通报中心
38. 武汉市网络安全协会	58. 宁夏网络与信息安全行业协会
39. 南宁市信息技术学会	59. 宁夏电子商务协会
40. 湖北省安全技术防范行业协会	60. 辽宁省商用密码协会

参与发起单位

61. 中国计算机学会计算机安全专委会
62. 中国教育技术协会网络安全专委会
63. 中关村可信计算产业联盟
64. 中关村信息安全测评联盟
65. 吉林省信息技术应用协会
66. 广东省市政行业协会
67. 广东省数字安全协会
68. 昆明市网络安全协会
69. 甘肃省互联网发展促进会
70. 密码与网络空间安全(黄埔)研究院
71. 南昌市互联网创业协会
72. 东莞市信息技术联合会
73. 河南省国际贸易网商协会
74. 河南省网络营销协会
75. 浙江省计算机信息系统安全协会
76. 天津市网络空间安全协会
77. 聊城市网络空间安全协会
78. 宁波市计算机信息网络安全协会
79. 泰州市信息网络安全协会
80. 浙江省网络空间安全协会
81. 香港网络空间安全协会
82. 中港网络空间安全联合会
83. 澳门大学
84. 澳门智慧城市联盟协会
85. 澳门国际科技产业发展协会
86. 揭阳市网络文化协会
87. 公安部第三研究所网络安全法律研究中心
88. 郑州大学网络空间安全学院
89. 浙江大学国际传播研究中心
90. 广州大学网络空间安全学院
91. 广州大学粤港澳大湾区网络空间安全治理创新研究院
92. 上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心
93. 复旦大学网络空间国际治理研究基地
94. 海南大学网络空间安全学院
95. 西安电子科技大学
96. 北京联合大学
97. 罗定职业技术学院
98. 五华县技工学校
99. 平舆县星火志愿者协会
100. 开封市志愿者协会
101. 平顶山市义工联合会
102. 广西科技情报学会
103. 广西网络空间安全产教共同体
104. 广西网络安全和信息化联合会
105. 广西网络信息安全服务研究院
106. 广西机电职业技术学院
107. 梧州市网络安全和文化交流协会
108. 福建省数字经济促进会
109. 福建省信息通信行业协会
110. 福建省通信学会
111. 福建省物联网行业协会
112. 福建省数字经济企业商会
113. 福建省网信产业联合会
114. 贵州省网络安全和信息化协会
115. 广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院
116. 山东省网络社会组织联合会
117. 陕西网络信息安全研究院
118. 内蒙古自治区网络行业协会
119. 兰州市网络文化协会
120. 广东关键信息基础设施保护中心
121. 广东计安信息网络培训中心
122. 广东省安全生产协会
123. 广东省电子信息行业协会
124. 广东省网络视听新媒体协会
125. 广东中证声像资料司法鉴定所
126. 广东海外职业培训学院
127. 广东远程教育中心
128. 山东省大数据应用与安全协会
129. 大庆市网络安全协会
130. 广州市网络安全产业促进会
131. 汕头市网络空间安全协会
132. 三亚市网络安全和信息化协会
133. 西安市信息网络安全协会
134. 渭南市互联网协会
135. 商洛市信息网络安全协会

（二）联合发起单位

（网安联志愿服务机构及相关志愿服务团队）

1. 爱心手拉手网络安全志愿服务队

2. 安溪义工协会

3. 宝日希勒露天煤矿“追锋人”青年文明岗

4. 北京财贸职业学院

5. 北京工商大学

6. 北京工业大学信息化处

7. 北京工业职业技术学院

8. 北京航空航天大学

9. 北京红领巾志愿服务队

10. 北京化工大学

11. 北京汇佳职业学院

12. 北京交通大学网络安全学院

13. 北京经济管理职业学院

14. 北京经济技术职业学院

15. 北京科技职业大学

16. 北京科技职业大学集成电路学院（人工智能学院）

17. 北京科技职业学院人工智能与网络安全应用学院

18. 北京绿娃志愿服务队

19. 北京农业学院

20. 北京农业职业学院

21. 北京七彩阳光青年支队网络安全志愿服务队

22. 北京亲子志愿服务队

23. 北京体育大学

24. 北京物资学院

25. 北京信息科技大学

26. 北京星火志愿者联盟

27. 北京邮电大学

28. 北京政法职业学院

29. 北京志益躬行信息咨询中心
30. 北岭童心网络安全志愿服务站网络安全志愿服务队

31. 彪哥 2.0 爱心公益服务队

32. 潮汕职业技术学院

33. 东北大学秦皇岛分校计工学院团委

34. 东城爱心亲子志愿队

35. 洞见科技网络安全志愿服务队

36. 防诈骗知识大学生志愿服务队

37. 福建工业学校

38. 福建省海峡区块链研究院

39. 福建省网络空间安全学会

40. 福州大学计算机与大数据学院

41. 甘肃中医药大学

42. 共青团北京工业大学委员会

43. 观古鉴古志愿服务队

44. 广东白云学院

45. 广东财经大学

46. 广东财贸职业学院

47. 广东东软学院

48. 广东工程职业技术学院长乐行社会实践队

49. 广东工贸职业技术学院

50. 广东工业大学

51. 广东工业大学计算机学院

52. 广东工业大学先进制造学院

53. 广东机电职业技术学院

54. 广东技术师范大学网络安全科普科创协会

55. 广东交通职业技术学院

56. 广东理工学院队网络安全志愿服务队

57. 广东茂名幼儿师范专科学校

58. 广东轻工职业技术大学

59. 广东省城市技师学院

60. 广东省工程职业技术学院

61. 广东省科学院动物研究所	94. 吉林泰和志愿服务队
62. 广东省梅州市梅县区启善志愿者协会	95. 济南星星火公益服务中心
63. 广东省汕头市粤东助听器经营部网络安全志愿服务队	96. 佳丽炫网络安全志愿服务队
64. 广东省粤港澳合作促进会金融专业委员会	97. 嘉应学院
65. 广东省再就业与创业发展促进会网络安全志愿服务队	98. 江达县志愿服务联合会
66. 广东食品药品职业学院	99. 江西省慈善总会志愿者活动中心
67. 广东司法警官职业学院	100. 揭东技工学校
68. 广州大学城科教文旅服务中心	101. 揭东区志愿者协会
69. 广州街坊·一村邻里志愿服务队	102. 揭西县初心救援志愿者协会
70. 广州市番禺区大学城科教文旅服务中心	103. 揭西县客家志愿者协会
71. 广州市公用事业技师学院	104. 揭西县蓝天救援志愿者协会
72. 广州市海珠区青年志愿者协会	105. 揭西县五经富孝善志愿者协会
73. 广州市时代邻里安全志愿服务站	106. 揭阳技师学院
74. 广州市天河区启智社会工作服务中心	107. 揭阳市博通科学技术职业培训学校
75. 广州市越秀区晶鹰应急救援社会发展中心	108. 揭阳市晨曦慈善会
76. 广州小草公益志愿服务队	109. 揭阳市崇善社会工作服务中心
77. 广州医科大学	110. 揭阳市德胜志愿服务队
78. 广州正阳社工	111. 揭阳市泓德社工综合服务中心
79. 贵州理工学院网络文明志愿服务队	112. 揭阳市华勋慈善会
80. 哈尔滨华德学院	113. 揭阳市揭东区现代职业技术学校
81. 海南省义工互助协会	114. 揭阳市揭东区志愿者协会
82. 韩山师范学院	115. 揭阳市蓝天救援志愿者协会
83. 瀚海网络安全志愿服务队	116. 揭阳市绿源义工协会
84. 禾雀花亲子志愿队	117. 揭阳市民生志愿服务队
85. 河南中州志愿服务总队	118. 揭阳市铭爱社会工作综合服务中心
86. 黑龙江大学	119. 揭阳市青年科学技术工作者协会
87. 黑龙江东方学院	120. 揭阳市榕鹏职业培训学校
88. 衡水好人志愿者协会	121. 揭阳市善行义工协会
89. 呼伦贝尔爱心公益协会	122. 揭阳市曙光慈善会
90. 呼伦贝尔恒爱志愿者协会	123. 揭阳市文艺志愿者协会
91. 呼伦贝尔四叶草志愿者服务队	124. 揭阳市新的社会阶层人士联合会
92. 惠州城市职业学院	125. 揭阳市星火义工协会
93. 慧邦安网络安全志愿服务队	126. 揭阳市星空义工协会
	127. 揭阳市阳光义工协会
	128. 揭阳市志远义工协会
	129. 揭阳市志愿者联合会
	130. 揭阳市助爱回家慈善会

131. 揭阳职业技术学院	165. 青山绿水青年志愿服务队
132. 揭阳职业技术学院电子商务创业学院	166. 清远市慈念网络安全志愿服务队
133. 揭阳职业技术学院信息工程系	167. 清远市慈念志愿服务队
134. 金色年华志愿服务队	168. 清远市禾雀花志愿队
135. 金色时光摄影沙龙志愿服务队	169. 清远市志愿者联合会
136. 晋中市榆次区使赵社服中心西荣村志愿服务队	170. 曲阜师范大学统计与数据科学学院
137. 晋中市榆次区志愿服务联合会	171. 日照市社会工作者服务中心
138. 晋州市学雷锋志愿者协会	172. 萨迪正念生活体验中心志愿服务队
139. 京徽志愿服务总队	173. 厦门市美亚柏科信息安全研究所
140. 荆门市义务工作者联合会	174. 山东管理学院会计学院
141. 开心奉献志愿服务队	175. 山东省数据要素创新创业共同体
142. 靠谱 e 家网络安全志愿服务队	176. 山西省红十字缘梦志愿服务队
143. 昆明阳光志愿服务中心	177. 汕尾技师学院
144. 兰州向阳社会工作服务中心	178. 汕尾职业技术学院
145. 乐创未来网络安全志愿服务队	179. 上蔡县星火志愿者协会
146. 连州市志愿者协会	180. 社群服务队网络安全志愿服务队
147. 聊城大学东昌学院	181. 深圳市绿源环保志愿者协会
148. 聊城市金属新材料协会	182. 沈阳爱心社会工作服务中心
149. 聊城市科学技术协会	183. 圣马可-志愿服务队
150. 龙津街道党群服务志愿队	184. 石景山亲子志愿服务队网络安全志愿服务队
151. 洛阳市和谐养老协会	185. 石景山区崔素凤网络安全志愿服务队
152. 吕梁市离石区青年志愿者协会	186. 石楼慧邦志愿义工
153. 玛卡巴卡网络安全志愿服务队	187. 首都经济贸易大学
154. 蚂蚁力量儿童义工团	188. 私立华联学院
155. 蚂蚁力量网络空间安全志愿服务队	189. 四川德阳市航空职业学院志愿服务队
156. 门头沟京西志愿网络安全志愿服务队	190. 苏州新媒体产业学院
157. 南昌理工学院志愿服务队	191. 太原市小店区青年志愿者协会
158. 南宁金盾之光志愿服务中心	192. 太原市小店区社会志愿者应急服务队
159. 南通市信息网络安全协会卫生行业工作委员会	193. 天河南文明志愿服务队
160. 牛牛网络安全志愿服务队网络安全志愿服务队	194. 天河区志愿者协会
161. 平舆县星火网络空间安全志愿服务队	195. 天津爱心联盟
162. 莆田义工协会	196. 王洪春检验医学科普工作室“且听春语”
163. 祁县精工号角志愿服务队	197. 网络安全守卫队网络安全志愿服务队
164. 乔庄亲子网络安全志愿服务队	198. 文明引导员八大处志愿服务队
	199. 文明引导员晋元庄志愿服务队

200. 文明引导员模式口志愿服务队	222. 远洋爱贝多亲子网络安全志愿服务队
201. 文明引导员苹果园志愿服务队	223. 远洋爱贝多亲子志愿队
202. 文砚爱心志愿服务总队	224. 云浮罗定职业技术学院
203. 乌兰察布市九天公益协会	225. 云山草青亲子志愿队
204. 五华县爱心志愿服务队	226. 云山草青青少年志愿服务队网络安全志愿 服务队
205. 喜仕公益网络安全志愿服务队	227. 张克俊雄志愿服务队
206. 喜仕科技网络安全志愿服务队	228. 长坡薪火网络安全志愿服务队
207. 喜仕青年实践部网络安全志愿服务队	229. 正佳广场西北门志愿驿站
208. 仙游义工协会	230. 至善 V-FUN 网络安全志愿服务队
209. 小喇叭文明宣传慈善义工服务队	231. 中国传媒大学经济与管理学院
210. 薪火启航志愿服务队	232. 中国公安大学
211. 星空之光志愿服务站	233. 中国矿业大学（北京）
212. 邢台市益襄社会工作服务中心	234. 中国农业大学
213. 阳江职业技术学院	235. 中央财经大学
214. 尧都区青年志愿者协会	236. 仲恺农业工程学院
215. 银龄网络安全志愿服务队	237. 重庆市大渡口区梅明社会工作服务中心
216. 萤火虫志愿者服务队	238. 重庆市南岸区青影志愿者服务中心
217. 永红志愿服务总队	239. 珠海市香洲区北岭童心艺术团
218. 永妍禹睿志愿服务队	240. 庄亲子志愿者服务队
219. 鱿鱼亲子志愿队	241. “网安卫士”实践队（广工）志愿服 务队
220. 裕盛电器网络安全志愿服务队	242. iProfit 网络安全志愿服务队
221. 圆方界健康管理中心网络安全志愿服 务队	

（三）合作研究机构

中国网络社会组织联合会	复旦大学网络空间国际治理研究基地
中国网络空间安全协会	西安电子科技大学
中国教育技术协会	北京联合大学
中国互联网协会	广州大学粤港澳网络空间安全治理创新研究
中国教育技术协会网络安全专委会	院
中国互联网协会网民权益和个人信息保护	广州大学网络空间安全学院
工作委员会	海南大学网络空间安全学院
北京网络空间安全协会教育分会	北京交通大学
公安部第三研究所网络安全法律研究中心	高速铁路网络管理教育部工程研究中心
郑州大学网络空间安全学院	北京交通大学软件测评实验室
乌镇数字文明研究院	广州华南检验检测中心有限公司
浙江大学国际传播研究中心	国源天顺科技产业集团有限公司
互联网实验室	长扬科技（北京）股份有限公司
上海交通大学信息内容分析技术国家工程	
研究中心	

（四）合作媒体

人民日报(人民网)	广州日报(大洋网)
新华社(新华网)	南方都市报
环球网	红网
中国网	澎湃新闻
中国经济网	羊城晚报(金羊网)
中国工人网	广东网络广播电视台（荔枝网）
中国青年网	网易新闻
光明日报(光明网)	新浪新闻
法制日报	搜狐新闻



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