



2014 年上半年

# 手机短信息状况调查报告

(第 15 次)



12321网络不良与垃圾信息举报受理中心

版权所有 违者必究

# 目 录

I.	调查背景.....	4
II.	调查目的.....	4
III.	调查内容.....	4
IV.	概念说明.....	4
V.	调查方式.....	5
VI.	研究设计.....	5
	1 问卷设计.....	5
	2 质量控制.....	6
	3 分析研究.....	6
	报告摘要.....	7
VII.	报告正文.....	8
	1 用户手机使用基本情况.....	8
	1.1 用户手机运营商归属.....	8
	1.2 用户使用智能手机情况.....	8
	1.3 用户手机短信息功能使用情况.....	9
	2 垃圾短信及侵权现象.....	10
	2.1 用户每周收到的垃圾短信息的数量.....	10
	2.2 短信使用中涉嫌侵权的现象.....	11
	3 用户处理垃圾短信息情况.....	13
	3.1 用户对垃圾短信息的处理措施.....	13
	3.2 用户对垃圾短信息投诉举报情况.....	13
	3.3 手机安全软件使用情况及性能指标关注情况.....	14
	4 用户对垃圾短信息治理的意见.....	16
	4.1 垃圾短信的责任主体.....	16
	4.2 垃圾短信治理措施.....	17
	4.3 用户对 2014 上半年垃圾短信治理效果的评价.....	18
	5 有关短信的观点.....	19
	5.1 短信是否会消失.....	19



---

5.2 短信免费对垃圾短信的影响.....	19
5.3 即时通讯工具对短信业务的影响.....	20
VIII. 附件 .....	21
附 1：图表目录 .....	21
附 2：新版调查问卷（第 15 次中国反垃圾短信调查问卷） .....	21
IX. 鸣谢 .....	25
X. 法律声明 .....	25
X I . 联系方式.....	26

## I. 调查背景

12321 举报中心组织举办中国手机短信息状况调查活动，旨在通过网络问卷的形式，了解用户收到垃圾短信息情况，用户对垃圾短信息的态度以及处理措施，用户对手机安全产品的认知需求情况等。为营造绿色和谐的手机短信息服务环境、垃圾短信息的治理，以及相关制度和规范的制定提供依据。

中国手机短信息状况调查活动，从 2006 年开始每年调查一次，自 2008 年以后，每年开展两次，本期调查为第十五次。

## II. 调查目的

- 1、掌握中国手机短信息的使用情况及趋势
- 2、研究目前垃圾短信息主要情况及趋势变化
- 3、了解用户对垃圾短信息的态度
- 4、探索垃圾短信息泛滥的原因
- 5、了解用户对垃圾短信息的处理和预防措施
- 6、跟踪垃圾短信息治理对策的治理成效
- 7、探究治理垃圾短信息对策，为治理垃圾短信息提供参考

## III. 调查内容

- 1、用户使用的手机系统及运营商状况
- 2、用户收到垃圾短信息的状况
- 3、用户对收到垃圾短信息处理方式和认知
- 4、用户对手机安全产品性能的需求

## IV. 概念说明

1、增值电信业务：根据《中华人民共和国电信条例》第二章第八条，增值电信业务，是指利用公共网络基础设施提供的电信与信息服务的业务。根据《电信业务分类目录》的规定，增值电信业务的内容包括：

2、垃圾短信息：根据《中国互联网协会短信息服务规范》第四条和《中国互联网协会反垃圾短信息自律公约》第二条，指未经用户同意向用户发送的用户不愿意收到的短信息，或用户不能根据自己的意愿拒绝接收的短信息，主要包含未经用户同意向用户发送的商业类、广告类等短信息；其他违反行业自律性规范的短信息。

3、违法和不良短信息：根据《中国互联网协会短信息服务规范》第五条和《中国互联网协会反垃圾短信息自律公约》第三条，违法和不良短信息是指违反国家有关法律法规的，低级恶俗的短信息，主要包括以

下属性：

- (1) 反对宪法所确定的基本原则的；
- (2) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- (3) 损害国家荣誉和利益的；
- (4) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- (5) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- (6) 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- (7) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- (8) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- (9) 煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的；
- (10) 以非法民间组织名义活动的；
- (11) 含有虚假、欺诈、诱导内容的；
- (12) 含有提供非法产品或服务的；
- (13) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

## V. 调查方式

本调查采用了互联网联机调查。

调查对象：全国移动网手机用户，本报告中所提到的“用户”如无特别说明均指中国范围内的手机用户，包括移动用户、联通用户和电信用户。

调查范围：全国范围（不包括港、澳、台地区）

调查时间：2014 年 6 月 5 日～2014 年 7 月 5 日

网上联机调查：本次调查由 12321 举报中心设计问卷，主要是将问卷放置在 12321 举报中心 (<http://www.12321.cn>) 首页，以及一些新闻、安全 APP 推送问卷，由网民主动参与填写问卷的方式来获取样本信息。

## VI. 研究设计

### 1 问卷设计

本次调查为第十五次调查，问卷针对手机短信息，主要设置了四个模块的问卷，手机使用的基本情况，手机短信息使用情况，垃圾短信息情况，手机安全软件使用情况。以单选，多选为主，部分为限选题。

问卷在延续上次调查的基础之上，基于移动互联网的发展和 3G、4G 应用带来的手机短信息的应用的

变化，做了较大幅度的调整，主要围绕垃圾短信息收取和治理情况展开。

## 2 质量控制

**回答有效性控制：**针对收回的问卷，随机抽取小样本问卷做回访测试，邀请对问卷中部分问题，重新作答，评估问卷整体的可靠程度。

**问卷题型设计：**尽量避免设计开放型问题，降低用户填答以及后续在统计分析过程中处理工作繁琐程度。适度设置半开放选项是为了增加问卷选择答案的完备性，同时压缩问卷备选答案数目。在问卷答案设置中非关键特征、指标合并处理。

**问卷回答的逻辑性控制：**问卷在代码设计的时候，自动实现其逻辑控制。主要通过两种方式限制，1) 按问卷顺序，前者问题或选项对后续问题或选项的活性限制。2) 在问卷计算机实现的时候，把具有逻辑关系的问题或选项，映射为程序关系。此方式主要防止无效问卷产生，保证问卷数据的逻辑有效性。

**问卷回答的完整性控制：**在问卷的完整性控制的实现上，通过程序检测受访者问卷回答情况，提醒受访者完整填写问卷，并根据分析研究需要，设置分步提交，提高问卷中各相对独立模块的回答完整性。

**样本处理及数据分析过程控制：**针对收回样本，对重复性填写，及未满足基本完整性，恶意性填写等做基本数据清理。汇总选型情况，评估各指标情况，处理异常值的影响，多方法评估指标值，排除异常样本的影响，根据分析对数据进行预处理。

## 3 分析研究

**单指标分析研究，**汇总统计，对指标频度，以及指标的趋势集中程度，离散趋势等做描述性分析，采用指标历史数据趋势对比，及对指标横向对比等方法来研究。

**体系性指标研究，**综合估算关键指标的平均数，综合性反映手机短信息应用、垃圾短信息方面、手机安全方面的情况，如短信息接收数量平均数，垃圾短信息平均数，垃圾短信息比例、举报投诉率、拦截垃圾短信息产品预算等。

## 报告摘要

本次调查共收集样本问卷 3144 份，其中有效的手机短信息使用用户样本为 2761 份。

本次调查，受访用户使用智能手机的占 95.9%，使用过短信服务的为 96.5%。

受访用户平均每周收到垃圾短信 12.0 条，环比上升 1.2 条。

短信使用中涉嫌侵权的现象，“收到带链接的短信”居首位，为 55.8%；其次是“收到邮箱发送的短信”，为 40.3%（系本期调查新增的现象）；27.7%的受访用户表示碰到“无法退订或不知道如何退订”现象，居第三位。

用户对垃圾短信的处理，“直接删除或定期删除”仍然是用户处理垃圾短信的主要方式，87.2%的受访选择，与上期相比基本无变化；37.5%的用户会把发送垃圾短信息的号码添加到黑名单，较上期下降 8.0 个百分点；向相关机构举报投诉的有 22.1%，较上期上升 4.0%。

采取了“向相关机构举报投诉”措施的用户，51.7%选择“拦截软件直接举报”，位居首位；其次是选择向 12321 举报中心进行举报，比例为 49.1%，较上期调查增长 6.8 个百分点；第三位是选择向所属运营商举报，比例为 48.1%，较上期调查下降 13.7 个百分点。

89.5%的受访用户使用手机安全软件，对手机安全软件性能的期望主要有（多选）：“拦截效果更好”，65.6%的受访用户选择；“能举报垃圾短信”，63.7%的受访用户选择；“有号码标题功能”，46.6%的受访用户选择；“操作简单便利”，40.3%的受访用户选择；“举报有反馈”，39.7%的受访用户选择。

对垃圾短信的责任主体，主要有 4 类：基础电信运营商、短信息群发商、短信受益者（广告主）、通信行业管理部门，受访用户的选择比例依次为 49.6%、47.4%、46.2%和 43.5%。

就具体的治理措施而言，受访用户选择居前四位的分别是：“关停发送垃圾短信的端口号”，选择比例为 58.0%；“严厉打击个人信息买卖行为”，选择比例为 56.0%；“安装拦截软件”，选择比例为 45.2%；“关停发送垃圾短信的手机号”，选择比例为 44.9%。

2014 上半年垃圾短信治理效果显著，接近 7 成受访用户认为垃圾短信数量在减少。25.2%的受访用户认为垃圾短信数量明显减少，与上期基本持平；40.9%的受访用户认为垃圾短信数量略有减少；约 3 成的用户认为数量没什么变化；认为数量有所增加和明显增加的用户比例分别只有 2.3%和 1.8%，此两者合计较上期大幅度下降了 8.2 个百分点。

互联网即时通讯工具对手机短信产生了巨大的替代作用。本次调查中，44.0%的受访用户表示，“能用微信、手机 QQ 等即时通讯工具发送消息，我就不用短信”。35.6%的受访用户保持中立，只有 2 成的用户表示反对。在个人用户交流层面，手机短信业务的下降不可避免。

## VII. 报告正文

### 1 用户手机使用基本情况

#### 1.1 用户手机运营商归属

2014 年上半年 3144 个用户参与调查，合格样本 2761 户，30.5%的参与者属于中国移动的用户，中国电信的用户占 58.8%，中国联通占 10.8%，参与用户的运营商归属与各自市场份额的偏差，与用户参与的渠道有关，但由于垃圾短信的同质性，对短信状况的分析不会产生影响。

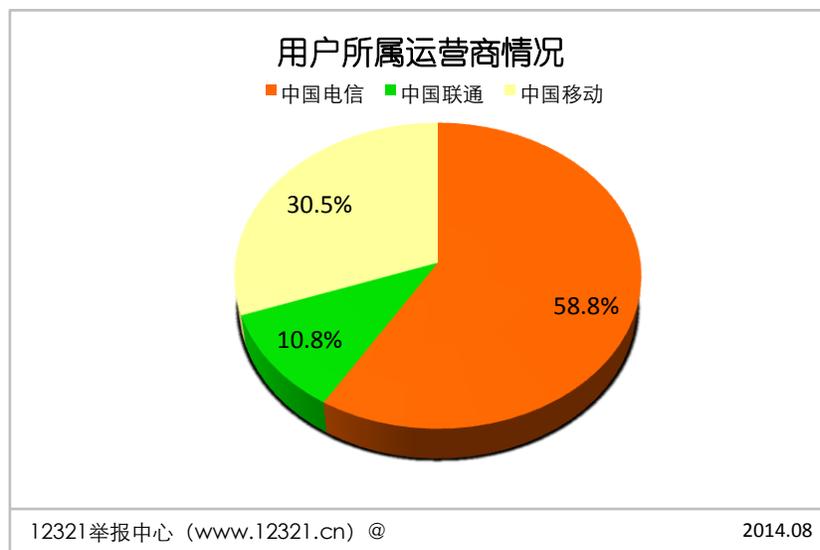


图 1 用户所属运营商情况

#### 1.2 用户使用智能手机情况

在上半年参与调查的用户中，使用智能手机的用户占 95.9%，如图 2 所示。



图 2 用户使用智能手机情况

### 1.3 用户手机短信息功能使用情况

此次调查中，96.5%的调查对象表示使用短信息服务。本调查问卷的设计主要是针对使用短信息服务的手机用户，在数据整理中，是否使用短信作为合格样本的必备条件之一。

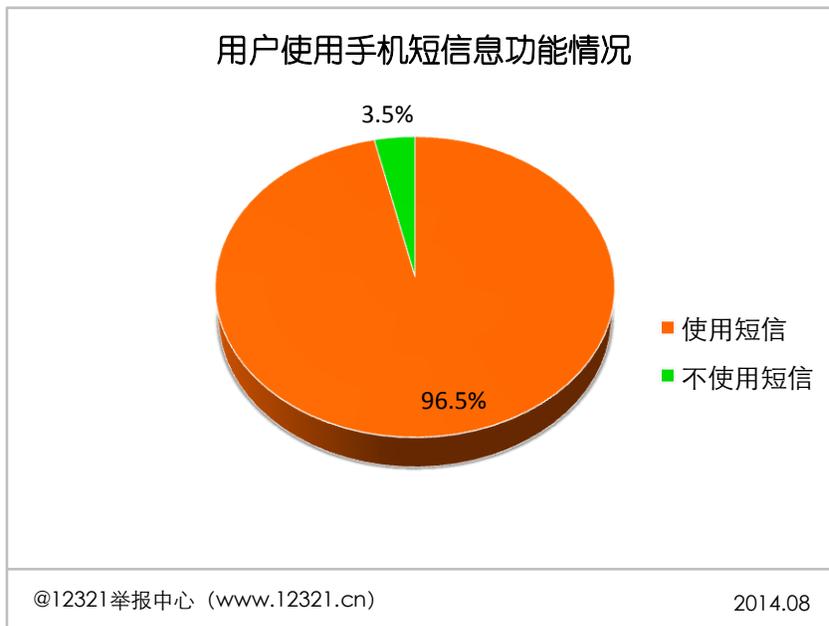


图 3 用户使用手机短信息功能情况

## 2 垃圾短信及侵权现象

### 2.1 用户每周收到的垃圾短信息的数量

本期调查中，有 5.8% 的用户表示没有收到过垃圾短信，与上期调查相比上升 2.5 个百分点；47.7% 的用户表示平均每周收到的垃圾短信在 5 条或 5 条以下，环比增长 2.6 个百分点；表示平均每周收到垃圾短信 6-20 条的用户占 35.9%，环比下降 3.1 个百分点；平均每周收到 21 条以上垃圾短信的用户总体占比亦有所下降，相对上期调查下降了 1.8 个百分点。

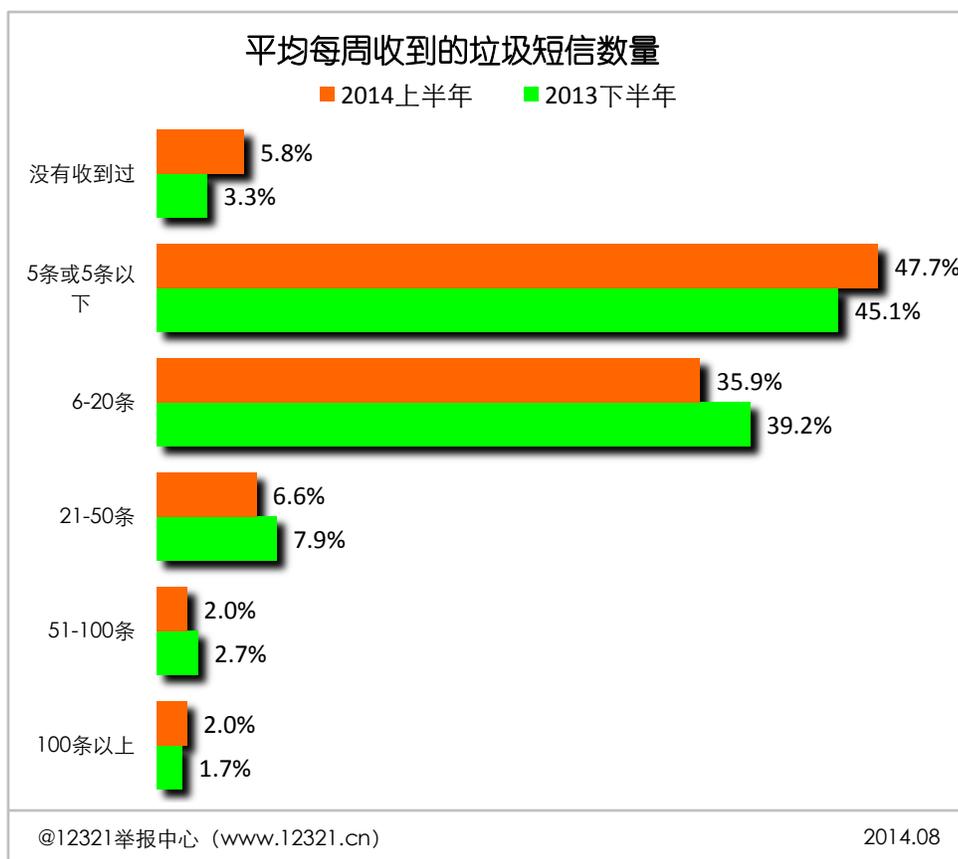


图 4 平均每周收到的垃圾短信数量

2014 上半年调查显示，用户平均每周收到的垃圾短信息数量为 12.0 条，环比上升 1.2 条，如图 5 所示（注：自本期调查起，图 4 中“100 条以上”开口区间均值采用  $y = 6.25x^2 - 19.25x + 14$  ( $R^2 = 0.9974$ ) 推算确定为 123.86)。



图 5 用户平均每周收到垃圾短信数量

## 2.2 短信使用中涉嫌侵权的现象

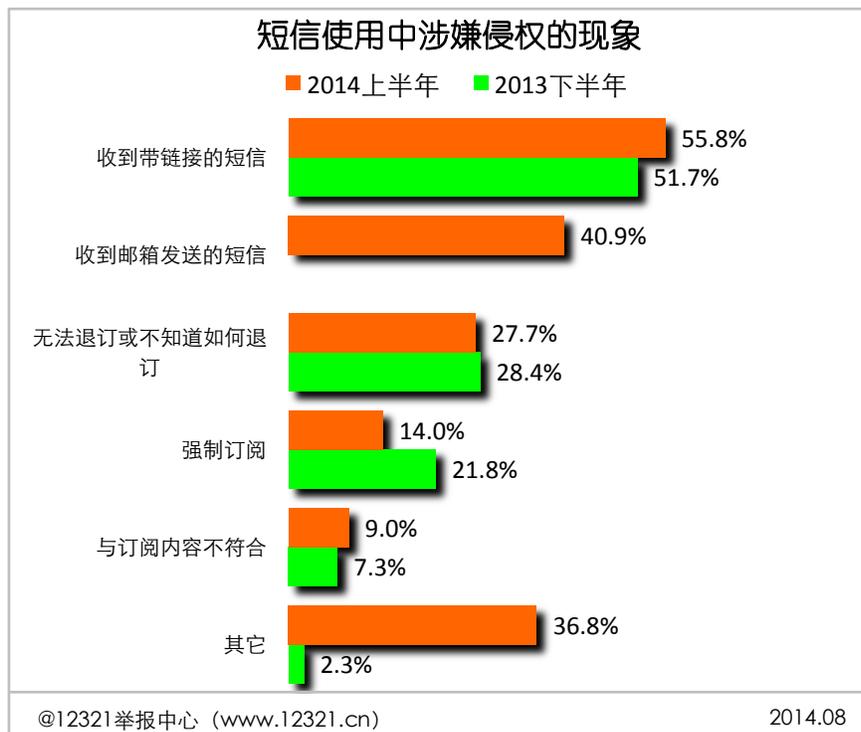


图 6 短信使用中涉嫌侵权的现象

2014 上半年调查显示，如图 6 所示，短信使用中涉嫌侵权的现象，“收到带链接的短信”为 55.8%，比上期增长 4.1%；

“收到邮箱发送的短信”为 40.3%（本期调查新增现象）；

27.7%的受访用户表示碰到“无法退订或不知道如何退订”现象，与上期相比略微下降 0.7%；

14.0%的受访用户表示碰到“强制订阅”现象，与上期相比大幅下降 7.8%；

9.0%的受访用户表示碰到“与订阅内容不符合”的现象，比上期相比增加了 1.7%。

另外，表示碰到“其他侵权现象”的受访用户达 36.8%，仍有相当的其他侵权现象有待总结。

### 3 用户处理垃圾短信息情况

#### 3.1 用户对垃圾短信息的处理措施

2014 上半年调查显示，87.2%的用户对收到的垃圾短信息直接删除或定期删除，基本无变化；37.5%的用户会把发送垃圾短信息的号码添加到黑名单，较上期下降 8.0 个百分点；向相关机构举报投诉的有 22.1%，较上期上升 4.0%；回短信直接斥责发送者的比例为 5.7%，与上期相比无明细变化。

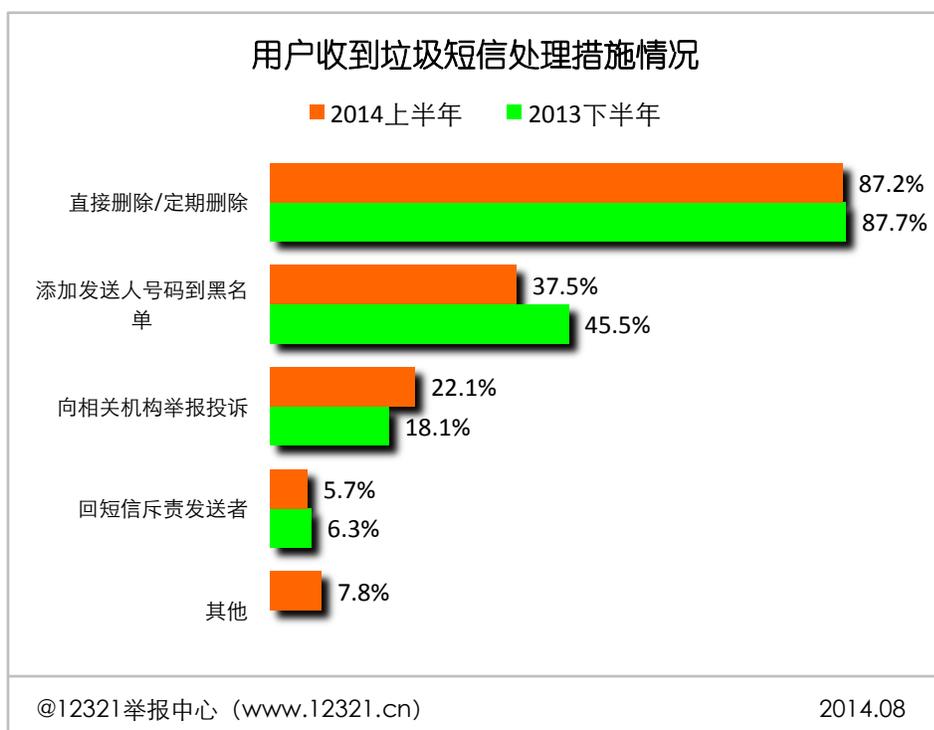


图 7 用户收到垃圾短信处理措施情况

#### 3.2 用户对垃圾短信息投诉举报情况

2014 年下半年调查显示，采取了“向相关机构举报投诉”措施的用户，其中的 51.7%选择“拦截软件直接举报”，位居首位；

其次是选择向 12321 举报中心进行举报，比例为 49.1%，较上期调查增长 6.8 个百分点；

第三位是选择向所属运营商举报，比例为 48.1%，较上期调查下降 13.7 个百分点；

向公安机关举报的用户比例依旧为 2 成，与上期调查基本持平。

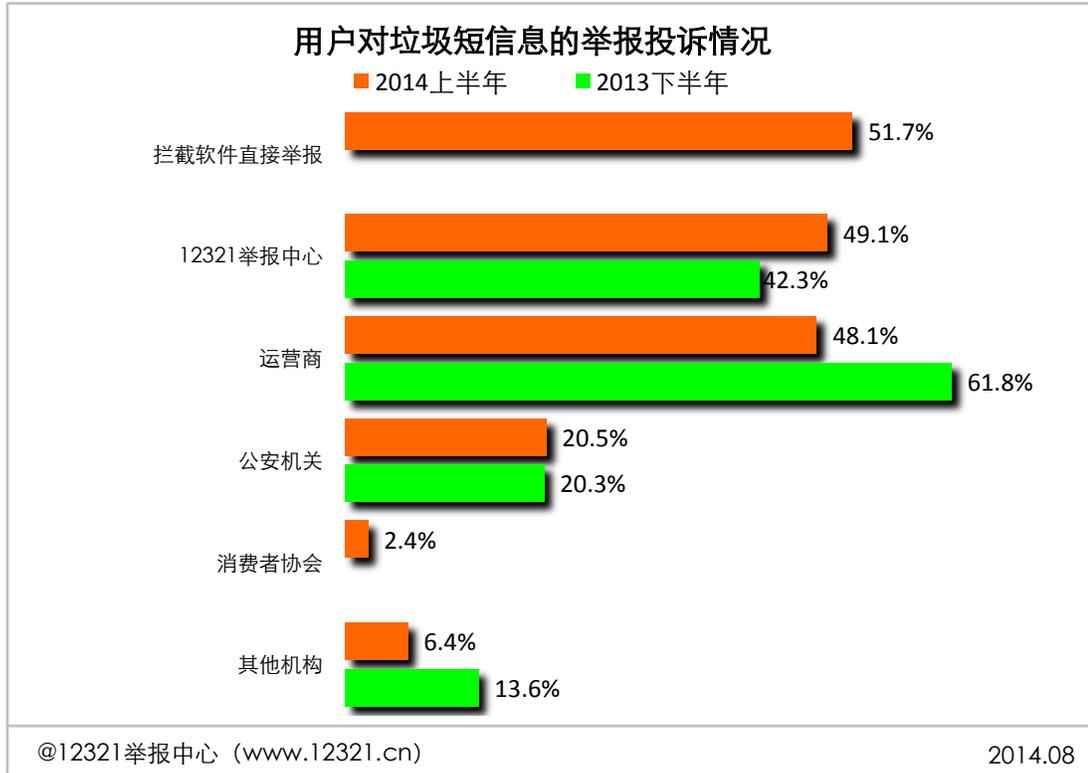


图 8 用户对垃圾短信息的举报投诉情况

### 3.3 手机安全软件使用情况及性能指标关注情况

89.5%的受访用户使用手机安全软件，如图9所示。

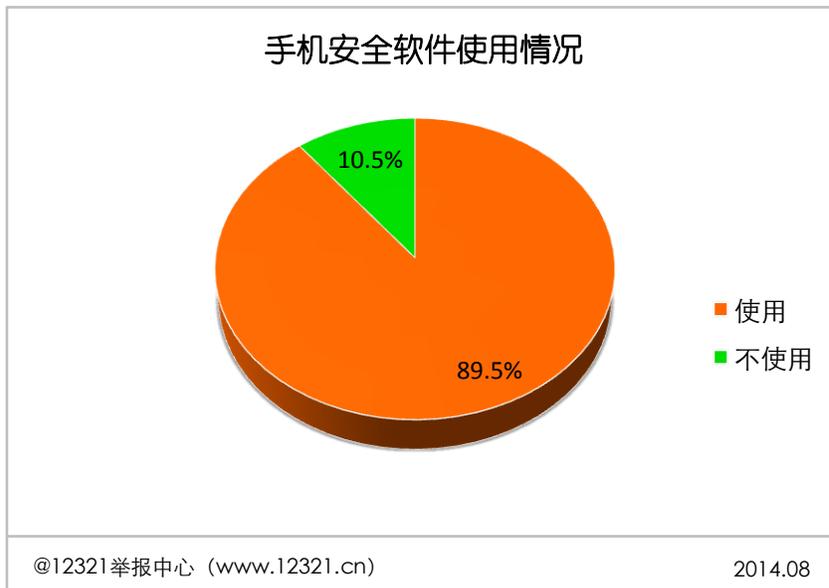


图 9 手机安全软件使用情况

2014 上半年调查显示，用户对手机安全软件功能的期望如下：

- “拦截效果更好”，65.6%的受访用户选择；
- “能举报垃圾短信”，63.7%的受访用户选择；
- “有号码标记功能”，46.6%的受访用户选择；
- “操作简单便利”，40.3%的受访用户选择；
- “举报有反馈”，39.7%的受访用户选择；
- “推送安全消息”，18.8%的受访用户选择。

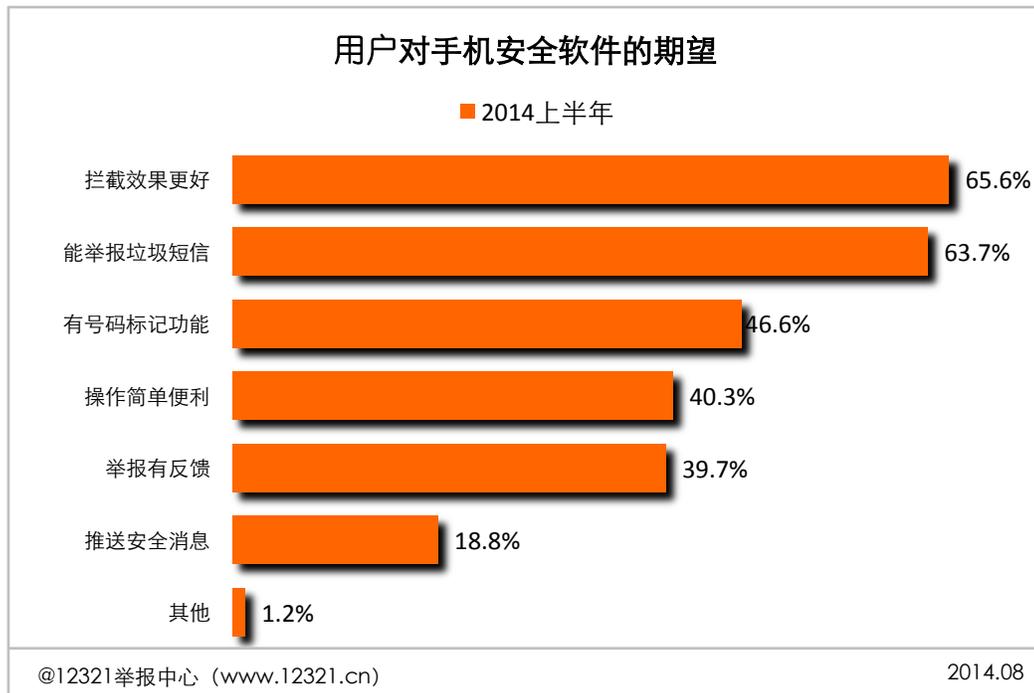


图 10 用户对手机安全软件的期望

## 4 用户对垃圾短信息治理的意见

### 4.1 垃圾短信的责任主体

如图 11 所示，49.6%的受访用户认为基础电信运营商应该为垃圾短信息承担责任，比上期大幅下降了 27.8 个百分点，仍居首位；

47.4%的受访用户认为垃圾短信的责任主体是短信息群发商，与上期相比下降了 18.7 个百分点，仍然居第二位；

46.2%的受访用户认为短信受益者（广告主）应该承担责任，较上期大幅度增加了 10.5 个百分点，仍然位居第三，但与第一位、第二位的责任主体差距变小；

认为通信行业管理部门是垃圾短信责任主体的受访用户为 43.5%，较上期大幅增加 15.9 个百分点；

认为广告管理部门是垃圾短信责任主体的受访用户为 14.5%，较上期增加 8.2 个百分点。

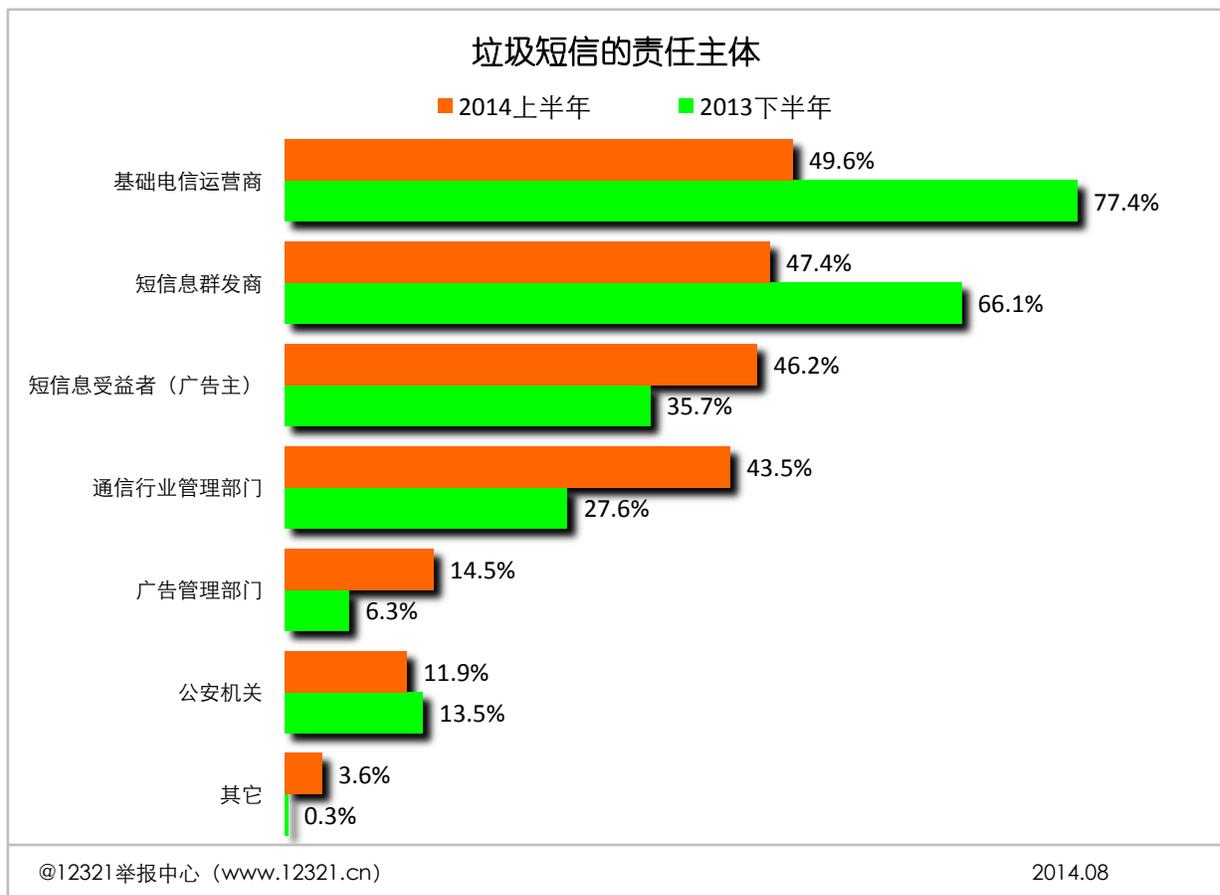


图 11 垃圾短信的责任主体

## 4.2 垃圾短信治理措施

本期调查细化了垃圾短信治理措施，根据以往的垃圾短信治理实践经验，提炼了 8 条具体的措施供受访用户多选，如图 12 所示，对各项具体措施，受访用户选择情况如下：

- “关停发送垃圾短信的端口号”，受访用户选择比例为 58.0%，居第一位；
- “严厉打击个人信息买卖行为”，受访用户选择比例为 56.0%，居第二位；
- “安装拦截软件”，受访用户选择比例为 45.2%，居第三位；
- “关停发送垃圾短信的手机号”，受访用户选择比例为 44.9%，居第四位；
- “对垃圾短信广告主发起公益诉讼”，受访用户选择比例为 41.2%，居第五位；
- “严格落实手机实名制”，受访用户选择比例为 41.1%，居第六位；
- “定期公布垃圾短信广告主黑名单”，受访用户选择比例为 37.8%，居第七位；
- “制定短信服务标准，规范群发行为”，受访用户选择比例为 34.9%，居第八位。

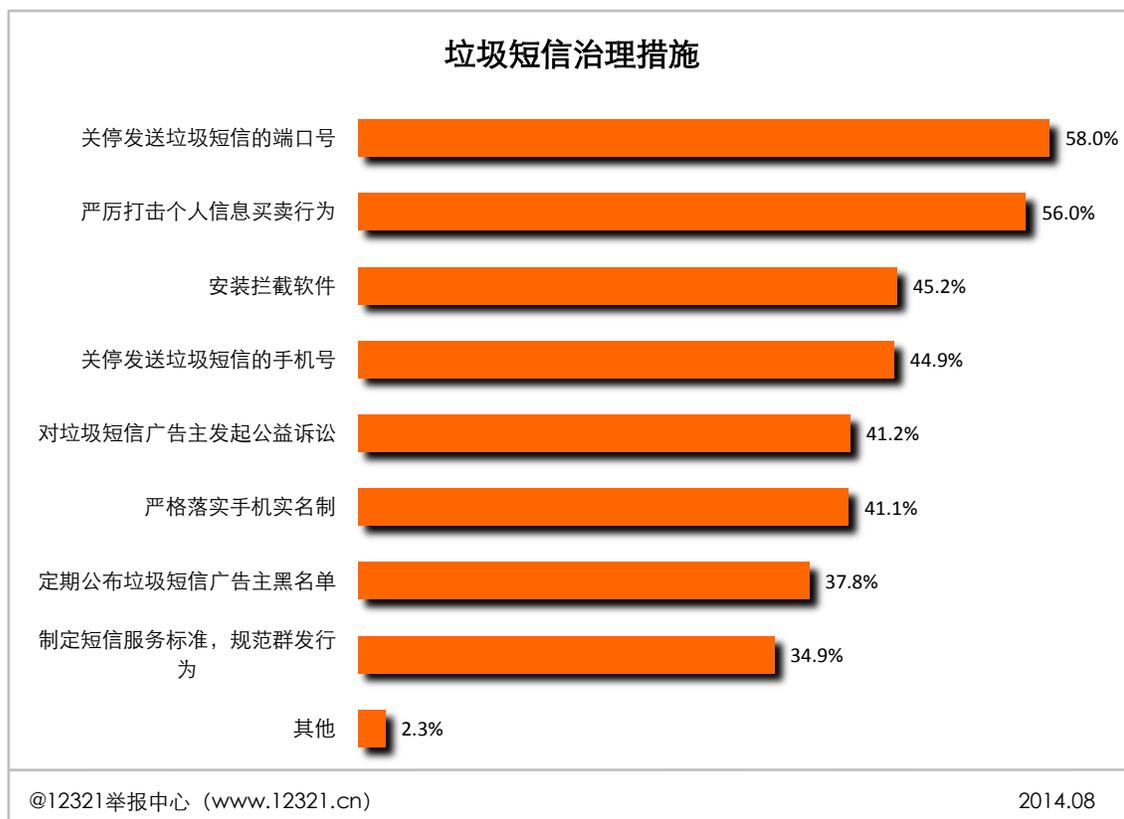


图 12 垃圾短信治理措施

### 4.3 用户对 2014 上半年垃圾短信治理效果的评价

2014 上半年调查显示，25.2%的受访用户认为垃圾短信数量明显减少，与上期基本持平；40.9%的受访用户认为垃圾短信数量略有减少；约 3 成的用户认为数量没什么变化；认为数量有所增加和明显增加的用户比例分别只有 2.3%和 1.8%，两者合计较上期大幅度下降了 8.2 个百分点，如图 13 所示。

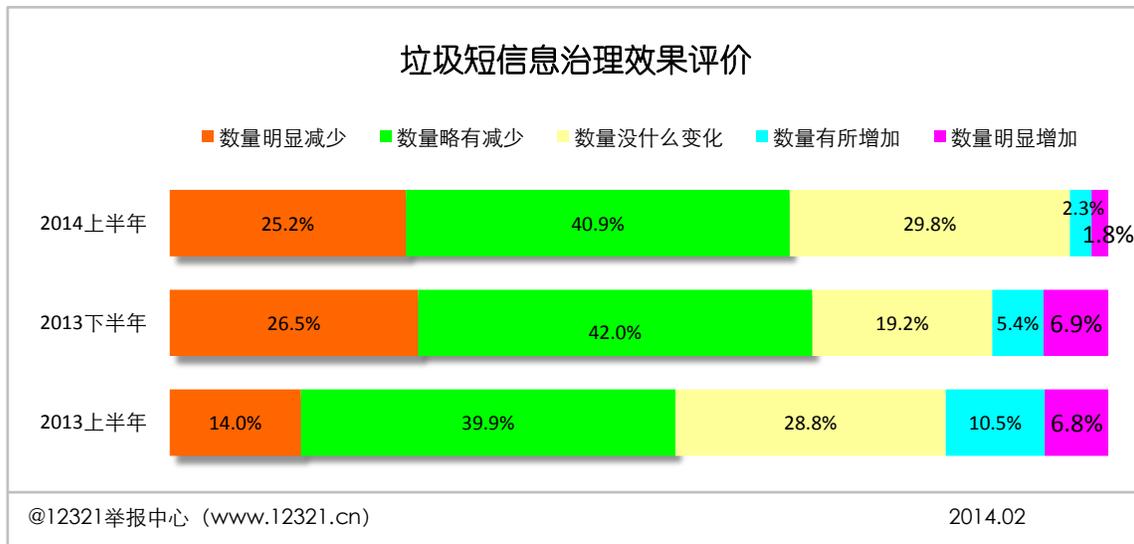


图 13 垃圾短信治理效果评价

## 5 有关短信的观点

本次调查，结合短信产业发展趋势、移动互联网发展趋势、垃圾短信治理现状，提供了 4 条有关短信的观点询问用户看法，结果如图 14 所示。

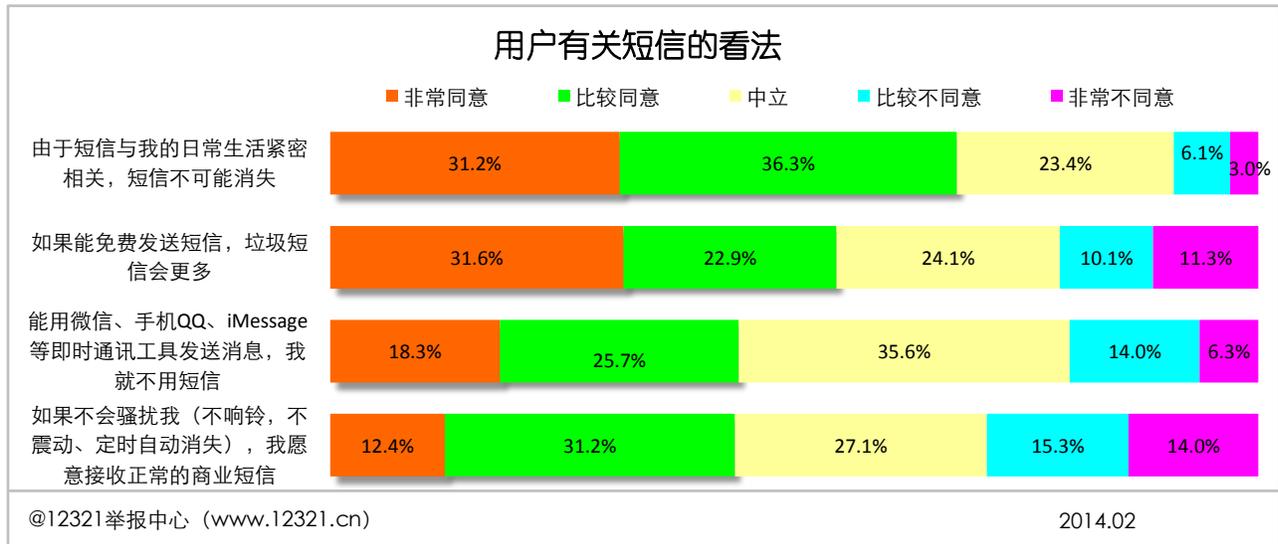


图 14 用户有关短信的看法

### 5.1 短信是否会消失

由于移动互联网的飞速发展，以微信为代表的即时通讯工具在很大程度上代替了短信的功能，且基础电信运营商的短信业务尤其是个人短信业务量急剧下降，有人发出了短信将要消失的预言。本次反垃圾短信调查活动就此观点进行了用户调查。

67.5%的受访用户认为，“由于短信与我的日常生活紧密相关，短信不可能消失”，23.4%的受访用户保持中立，只有 9.1%的用户赞同短信会消失。

根据调查数据，大部分的受访用户认为短信不会消失。不会消失的前提，是“由于短信与我的日常生活紧密相关”。而现实生活中，短信已经深深地嵌入到了民众的日常生活中，还没有任何互联网即时通讯工具，其覆盖面、公信力、单向推送能力能够与短信相比。

### 5.2 短信免费对垃圾短信的影响

54.5%的受访用户担心，“如果能免费发送短信，垃圾短信会更多”。其中，31.6%的用户非常同意这

一观点，22.9%的用户比较同意这一观点，另有 1/4 的用户保持中立。总体上，用户担心短信免费会产生更多的垃圾短信，毕竟一定的经济成本是制约垃圾短信泛滥的一个重要手段。

### 5.3 即时通讯工具对短信业务的影响

其他互联网即时通讯工具对手机短信的影响，主要表现在对手机短信的替代性方面。本次调查中，44.0%的受访用户表示，“能用微信、手机 QQ、iMessage 等即时通讯工具发送消息，我就不用短信”。35.6%的受访用户保持中立，只有 2 成的用户表示反对。

综合数据，可以认为网络即时通讯工具对手机短信产生了巨大的替代作用，在个人用户交流层面，手机短信业务的急剧下降不可避免。

另外，有 43.6%的受访用户同意，“如果不会骚扰我（不响铃，不震动、定时自动消失），我愿意接收正常的商业短信”，这表示基础电信运营商通过业务的改进，在商业短信的合理发送方面，可以进一步扩展商业短信业务，前提是“不骚扰用户”。

## VIII. 附件

### 附 1：图表目录

图 1 用户所属运营商情况.....	8
图 2 用户使用智能手机情况.....	9
图 3 用户使用手机短信息功能情况.....	9
图 4 平均每周收到的垃圾短信数量.....	10
图 5 用户平均每周收到垃圾短信数量.....	11
图 6 短信使用中涉嫌侵权的现象.....	11
图 7 用户收到垃圾短信处理措施情况.....	13
图 8 用户对垃圾短信息的举报投诉情况.....	14
图 9 手机安全软件使用情况.....	14
图 10 用户对手机安全软件的期望.....	15
图 11 垃圾短信的责任主体.....	16
图 12 垃圾短信治理措施.....	17
图 13 垃圾短信治理效果评价.....	18
图 14 用户有关短信的看法.....	19

### 附 2：新版调查问卷（第 15 次中国反垃圾短信调查问卷）

亲爱的手机用户：

欢迎参加由 12321 举报中心举办的第 15 次中国反垃圾短信有奖调查活动。

调查旨在掌握用户受垃圾短信骚扰的情况，研究垃圾信息趋势，探求治理垃圾信息的对策，减少垃圾信息对您的骚扰！

**\*A1 您目前使用的手机下列哪种？（单选）**

- 智能手机  非智能手机

**\*A2 您目前使用的手机号码是哪个运营商的？（多选）**

- 中国电信  中国联通  中国移动

**\*A3 2014 年上半年，您是否收发过手机短信？（单选）**

- 是  否

**\*B1 最近半年，您平均每周收到多少条垃圾短信？（单选）**

- 没收到过  5 条以下  6-20 条  
 21-50 条  51-100 条  100 条以上

**\*B2 您在使用手机短信功能的时候是否遇到下列现象？（多选）**

- 收到带链接的短信  收到邮箱发送的短信  强制订阅  
 与订阅内容不符合  无法退订或不知道如何退订  其他

**\*C1 您处理垃圾短信的方式有？（多选）**

- 直接删除/定期集中删除  向相关机构举报投诉  
 将发送人号码拉入黑名单  回短信斥责发送者  
 其他

**\*C1.1 您向下列哪些机构举报过？（多选）**

- 12321 举报中心  运营商  
 拦截软件直接举报  公安机关  
 消费者协会  其他

**\*C2 您认为谁应该对垃圾短信息负责任？（多选）**

- 短信息群发商  短信息受益者（广告主）  基础电信运营商  
 通信行业管理部门  公安机关  广告管理部门

- 手机用户       其他

**\*C3 下列防范和治理垃圾短信的措施，您认为切实可行的有（多选）**

- 关停发送垃圾短信的手机号       关停发送垃圾短信的端口号  
 安装拦截软件       对垃圾短信广告主发起公益诉讼  
 定期公布垃圾短信广告主黑名单       制定短信服务标准，规范群发行为  
 严厉打击个人信息买卖行为       严格落实手机实名制  
 其他：\_\_\_\_\_（请说明）

**\*C4 就下列说法，您的观点是（横向单选）**

	非常同意	比较同意	中立	比较不同意	非常不同意
如果能免费发送短信，垃圾短信会更多	<input type="radio"/>				
能用微信、手机 QQ、iMessage 等即时通讯工具发送消息，我就不用短信	<input type="radio"/>				
如果不会骚扰我（不响铃，不震动、定时自动消失），我愿意接收正常的商业短信	<input type="radio"/>				
由于短信与我的日常生活紧密相关，短信不可能消失	<input type="radio"/>				

**\*C5 根据您个人收到垃圾短信的情况，您认为近期垃圾短信的治理效果如何？（单选）**

- 数量明显减少  
 数量略有减少  
 数量没什么变化  
 数量有所增加  
 数量明显增加

**\*D1 您的手机是否装有安全软件？**

- 是       否

**\*D2 对手机安全软件，您的期望有（多选）**

- 能举报垃圾短信
- 有号码标记功能
- 操作简单便利
- 其他：\_\_\_\_\_（请说明）
- 举报有反馈
- 拦截效果更好
- 推送安全消息

**D3 是否愿意提供您常用的电子邮箱，接收有关网民权益调查的问卷和宣传资料？（同意则填写，不同意则不填）**

- \_\_\_\_\_

**D4 您是否参加本次抽奖？如果参加，请留下您的电子邮箱（前面已填写的不必再填；邮箱仅供抽奖、发奖使用）**

- \_\_\_\_\_

**Q 部分：垃圾邮件治理辅助资料**

您提供的辅助信息，非常有助于我们为网民提供更好的服务，尤其是有针对性地帮助不同的网民群体。

**Q1 您的性别是：（单选）**

- 男士
- 女士

**Q2 您的年龄属于下列哪个区间：（单选）**

- 16 岁及以下
- 16~20 岁
- 21~25 岁
- 26~30 岁
- 31~35 岁
- 36~40 岁
- 41~45 岁
- 46~50 岁
- 51~60 岁
- 60 岁以上

**Q3 您目前常年居住的地区：（单选）**

- 副省级以上大城市
- 地区市
- 县城

- 乡镇                       农村

---

**Q4 您正在攻读或已获得最高学位：（单选）**

- 初中及以下    高中或中专    大专  
 大学本科    硕士及以上

---

**Q5 您的职业是：（单选）**

- 学生                       国有企业人员                       外资、合资企业人员  
 私营、民营企业人员    政府、科研、教育及事业单位人员    自由职业  
 离退休人员               无业                                   其它

---

## IX.鸣谢

本次调研活动得到广大网民、公信卫士的大力支持，而使得调查问卷的数据收集工作得以顺利进行，在此深表感谢！

## X.法律声明

本报告为 12321 举报中心（[www.12321.cn](http://www.12321.cn)）制作，报告中所有文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。未经本中心书面许可，任何组织和个人，不得使用本报告中的信息用于其它商业目的。

本报告中发布的调研数据部分采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，部分数据不能够完全反映真实市场情况。所以，本报告只提供给阅读报告的客户作为市场参考资料，本中心对该报告的数据准确性不承担法律责任。

## X I.联系方式

地址：北京市复兴门南大街 2-乙号天银大厦 A 东座 10 层

邮编：100031

电话：(010) 66414321

传真：(010) 66414320

网站：[www.12321.cn](http://www.12321.cn)

邮箱：[info@12321.cn](mailto:info@12321.cn)