



2014 年下半年

手机短信息状况调查报告

(第 16 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

报告摘要.....	4
I. 报告正文.....	5
1 手机使用基本情况	5
1.1 用户手机运营商归属	5
1.2 用户使用智能手机情况.....	5
1.3 用户手机短信功能使用情况.....	6
2 垃圾短信及侵权现象.....	7
2.1 用户每周收到的垃圾短信的数量.....	7
2.2 垃圾短信内容分类.....	8
2.3 短信使用中涉嫌侵权的现象.....	9
3 垃圾短信处理情况	10
3.1 用户处理垃圾短信的措施	10
3.2 用户对垃圾短信投诉举报情况	10
4 手机安全软件的使用与选择.....	11
4.1 当前手机安全软件安装情况.....	11
4.2 用户选择手机安全软件的因素	12
4.3 用户对手机安全软件功能的期望.....	12
5 用户对垃圾短信息治理的意见.....	14
5.1 垃圾短信的责任主体	14
5.2 垃圾短信治理措施.....	15
5.3 用户对 2014 年下半年垃圾短信治理效果的评价	16
6 调查发现	17
6.1 免费短信服务成趋势，短信不可能消失	17
6.2 网民对治理垃圾短信非常有信心.....	17
6.3 非智能手机用户受垃圾短信骚扰最多	18
7 国内外垃圾短信治理近况.....	19
1 商家群发垃圾短信被处罚具导向性.....	19

2 苹果 iOS 8.3 新增报告 iMessage 垃圾短信功能	20
II. 调查背景	22
III. 调查目的	22
IV. 调查内容	22
V. 概念说明	23
VI. 调查方式	23
VII. 研究设计	24
1 问卷设计	24
2 质量控制	24
3 分析研究	25
VIII. 附件	25
附 1: 图表目录	25
附 2: 第 16 次中国反垃圾短信调查问卷 (2014 年下半年)	26
IX. 鸣谢	30
X. 法律声明	30
XI. 联系方式	30

报告摘要

1、不使用短信功能的用户环比上升。本次调查，受访用户使用智能手机的占 97.3%，使用过短信服务的为 89.1%，不使用短信的用户占比有所上升，为 10.9%，环比上升了 7.4 个百分点。

2、用户对 2014 年下半年垃圾短信治理效果持积极评价的态度。6 成以上的用户认为减少（25.1%的受访用户认为垃圾短信数量明显减少；34.9%的受访用户认为垃圾短信数量略有减少），3 成用户认为没有变化，只有 5.6%的用户认为垃圾短信数量有所增加和明显增加（认为数量有所增加和明显增加的用户比例分别只有 3.0%和 2.6%）。

3、在对订阅短信中涉嫌侵权现象的调查显示，27.3%的受访用户表示碰到“无法退订或不知道如何退订”现象；18.1%的受访用户表示碰到“强制订阅”现象；11.6%的受访用户表示碰到“与订阅内容不符合”的现象。

4、用户“直接删除或定期删除”仍然是处理垃圾短信的主要方式，88.1%的用户选择，较上期上升 0.9 个百分点；其次，34.6%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 2.9 个百分点；第三，向相关机构举报投诉的有 15.3%，较上期下降 6.8%。

5、采取“向相关机构举报投诉”措施的用户中，60.5%选择向 12321 举报中心进行举报，较上期上升了 11.4 个百分点，位居首位；其次是选择“拦截软件直接举报”，比例为 55.4%，较上期调查增长 3.7 个百分点；第三位是选择向所属运营商举报，比例为 48.6%，较上期调查上升 0.5 个百分点。

（12321 举报中心自去年开始加强与业内主流拦截软件商合作，目前有部分拦截软件可以一键举报到 12321 举报中心。）

6、用户对个人信息保护的意识逐步加强。本次调查中 86.2%的受访用户使用手机安全软件，在影响用户选择手机安全软件的因素中，排名前三位的依次为：“保障用户个人信息安全”、“过滤效果”和“操作简便”，占比分别为 59.8%、50.6%和 32.7%。对手机安全软件性能的期望，前 3 位依次为：“拦截效果更好”、“能举报垃圾短信”、“不上传、滥用我的个人信息”，受访用户选择比例均在 6 成左右。

7、受访用户选择的垃圾短信责任主体前 4 位，依次是短信息群发商、基础电信运营商、通信行业管理部门、短信受益者（广告主），选择比例分别为 52.2%、45.8%、44.7%和 42.6%。

8、个人信息买卖是造成垃圾短信泛滥的重要原因。本期调查进一步细化了垃圾短信治理措施，用户选择比例居前 5 位的依次为：“严厉打击个人信息买卖行为”“对垃圾短信广告主进行处罚”、“对运营商的短信服务进行监督和考核”、“关停发送垃圾短信的端口号和手机号”“对群发商实行严格的监管”，相关选择比例位 50.1%、49.2%、47.3%、41.8%和 41.7%。

9、安卓手机用户受垃圾短信骚扰最少。非智能手机用户受垃圾短信骚扰最多，周均收到垃圾短信 25.9

条，其次是苹果手机用户，周均收到 20.3 条，安卓、WP 等智能机的用户周均只收到 14.2 条。

10、本期调查表明，逾 6 成的用户认为免费短信服务已成趋势，即时通讯工具对短信的替代率已达 4 成，在社交活动中能用微信、手机 QQ 等即时通讯工具代替的，一般不用短信；但同时 65.8% 的用户表示短信不可能消失。因为短信与我们的日常生活紧密相关，例如银行账户余额变动、注册账号验证码等端口类短信，在生活中仍是必不可少的。

I. 报告正文

1 手机使用基本情况

1.1 用户手机运营商归属

本次调查共 4905 名用户参与，45.1% 的参与者属于中国移动的用户，中国电信的用户占 39.9%，中国联通占 14.0%，其他虚拟运营商占 1.0%。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。

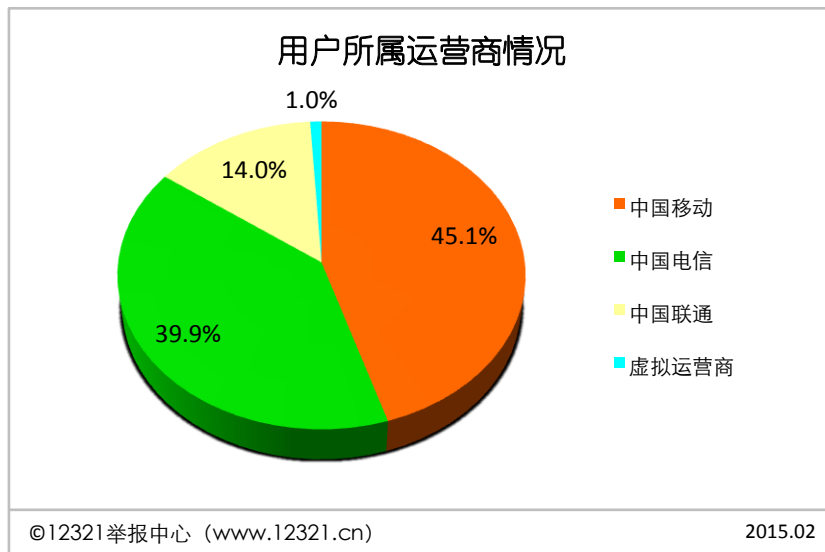


图 1 用户所属运营商情况

1.2 用户使用智能手机情况

参与 2014 年下半年调查的用户，使用智能手机的占 97.3%，如图 2 所示。

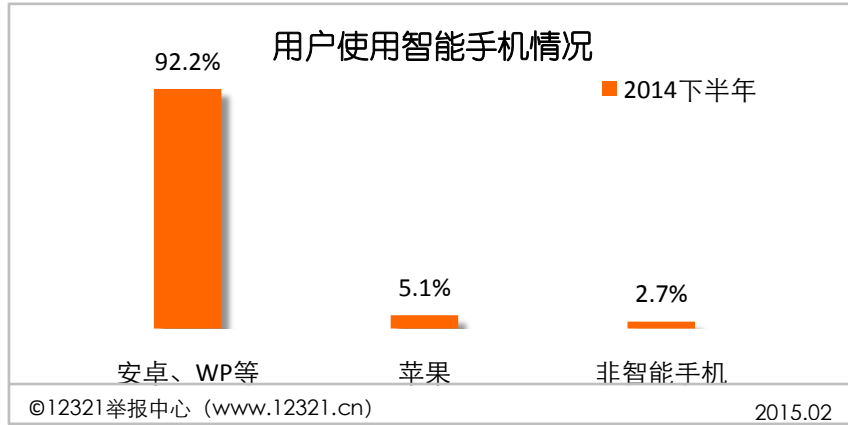


图 2 用户使用智能手机情况

1.3 用户手机短信功能使用情况

此次调查中，89.1%的调查对象表示使用短信服务，较上期调查降低了7.4个百分点。本调查问卷的设计主要是针对使用短信服务的手机用户。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，本次调查的合格样本数为3343个，如无特别说明，后续数据分析均基于合格样本。

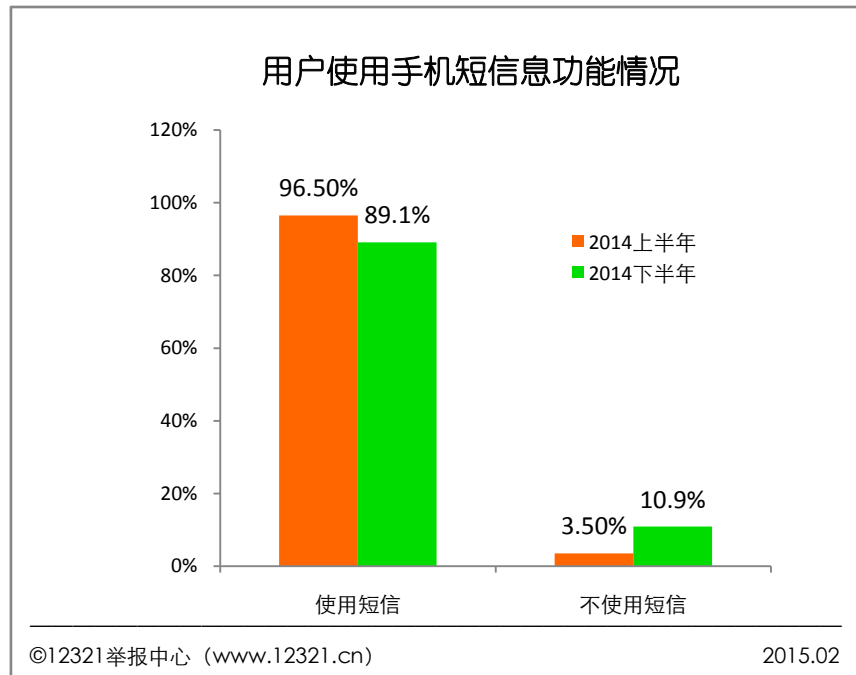


图 3 用户使用手机短信息功能情况

2 垃圾短信及侵权现象

2.1 用户每周收到的垃圾短信的数量

本期调查中,只有 4.4%的用户表示没有收到过垃圾短信,与上期调查相比降低了 1.4 个百分点;44.3%的用户表示平均每周收到的垃圾短信在 5 条或 5 条以下,环比降低 3.4 个百分点;表示平均每周收到垃圾短信 6-20 条的用户占 36.7%,环比上升 0.8 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有所上升,相对上期调查上升了 4.0 个百分点。

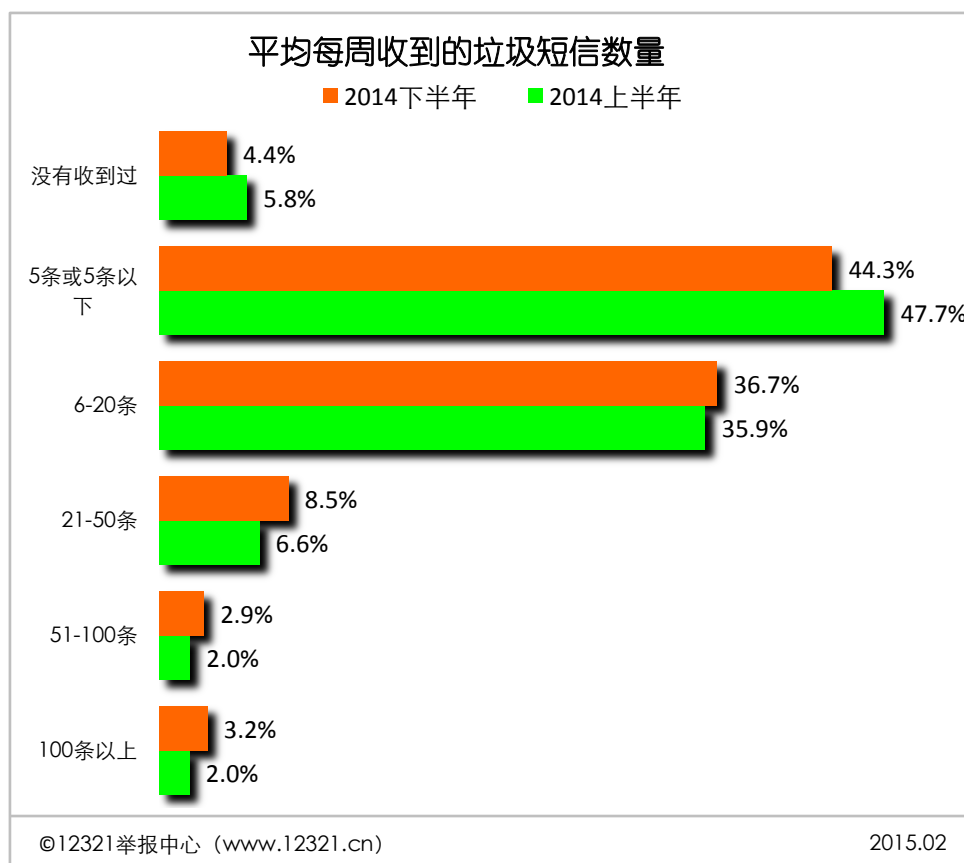


图 4 平均每周收到的垃圾短信数量

2014 年下半年调查显示,用户平均每周收到的垃圾短信息数量为 14.8 条,环比上升 2.8 条,如图 5 所示。

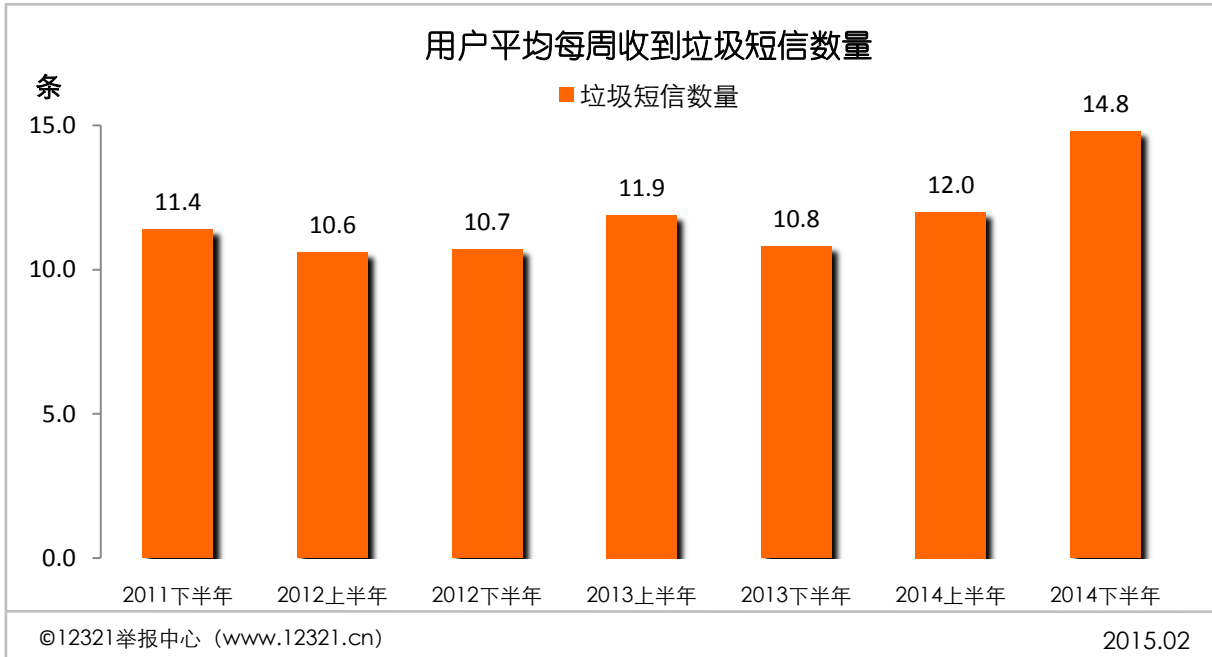


图 5 用户平均每周收到垃圾短信数量

2.2 垃圾短信内容分类

如图 6 所示，本期调查数据表明，8 成多的用户收到过商业推销短信，超过半数的用户收到过网络欺诈短信，近 3 成的用户收到过违法不良类短信。

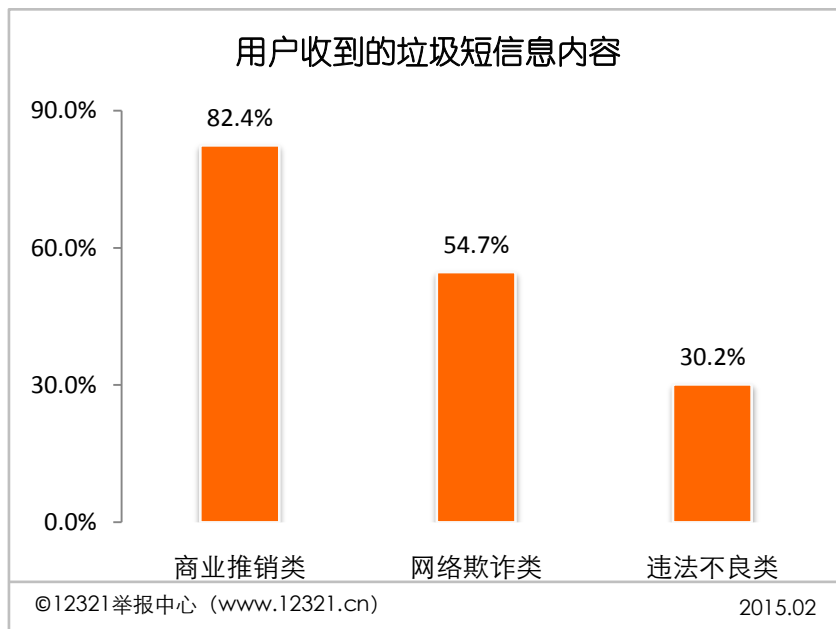


图 6 用户收到的垃圾短信内容

2.3 短信使用中涉嫌侵权的现象

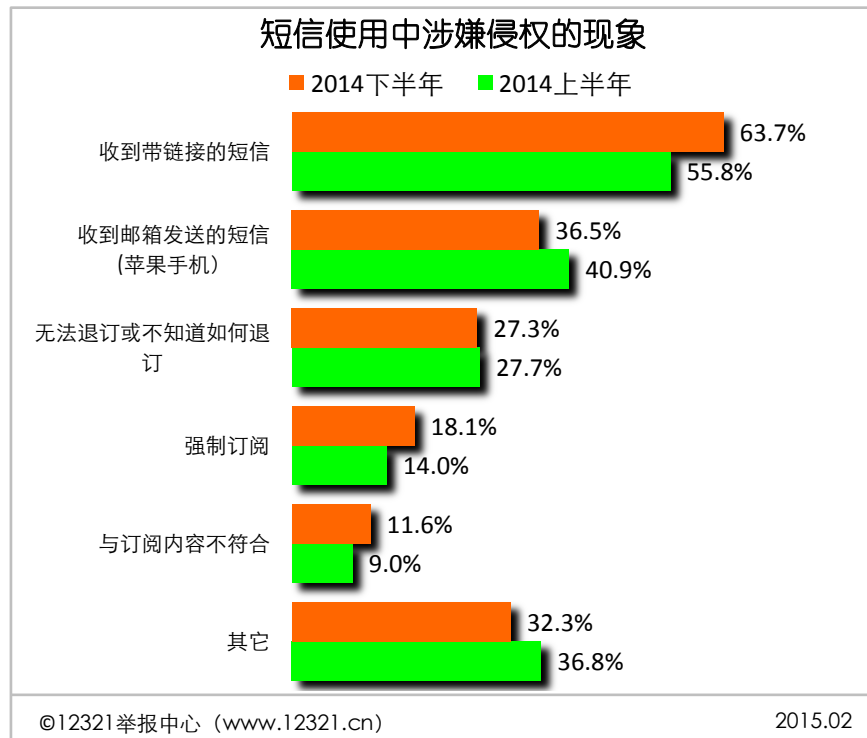


图 7 短信使用中涉嫌侵权的现象

2014 年下半年调查显示，如图 7 所示，短信使用中涉嫌侵权的现象，“收到带链接的短信”为 63.7%，比上期增长 7.9%；

“收到邮箱发送的短信”为 36.5%，比上期下降 4.4%；

27.3%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 0.4%；

18.1%的受访用户表示碰到“强制订阅”现象，与上期相比增长 4.1%；

11.6%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 2.6%。

3 垃圾短信处理情况

3.1 用户处理垃圾短信的措施

2014 年下半年调查显示，88.1%的用户对收到的垃圾短信直接删除或定期删除，较上期上升 0.9 个百分点；34.6%的用户会把发送垃圾短信的号码添加到黑名单，较上期下降 2.9 个百分点；向相关机构举报投诉的有 15.3%，较上期下降 6.8%；回短信直接斥责发送者的比例为 2.4%，较上期下降 3.3 个百分点。

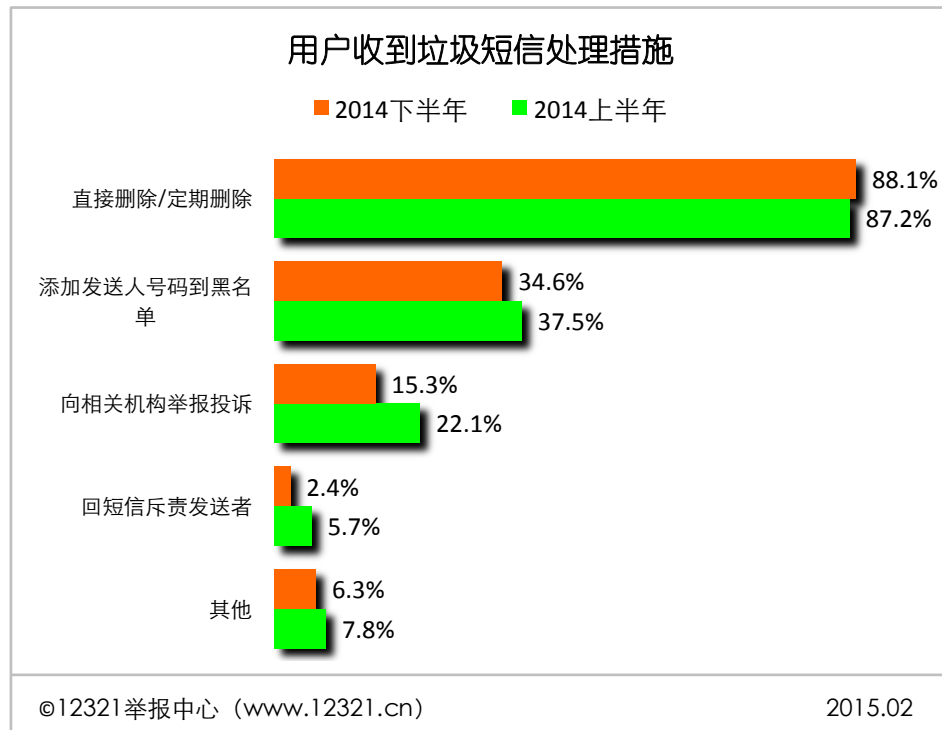


图 8 用户收到垃圾短信处理措施

3.2 用户对垃圾短信投诉举报情况

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 60.5%选择向 12321 举报中心进行举报，较上期上升了 11.4 个百分点，位居首位；

其次是选择“拦截软件直接举报”，比例为 55.4%，较上期调查增长 3.7 个百分点；

第三位是选择向所属运营商举报，比例为 48.6%，较上期调查上升 0.5 个百分点；

向公安机关举报的用户比例为 9.4%，与上期调查相比大幅下降 11.1 个百分点。

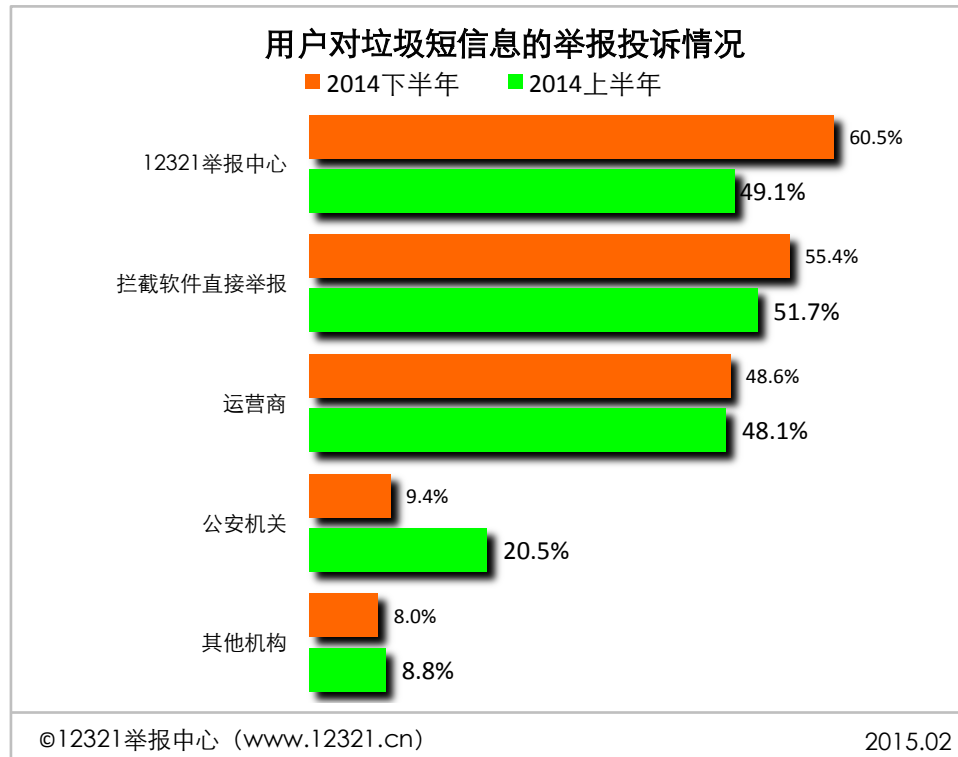


图 9 用户对垃圾短信的举报投诉情况

4 手机安全软件的使用与选择

4.1 当前手机安全软件安装情况

86.2%的受访用户使用手机安全软件，如图10所示。

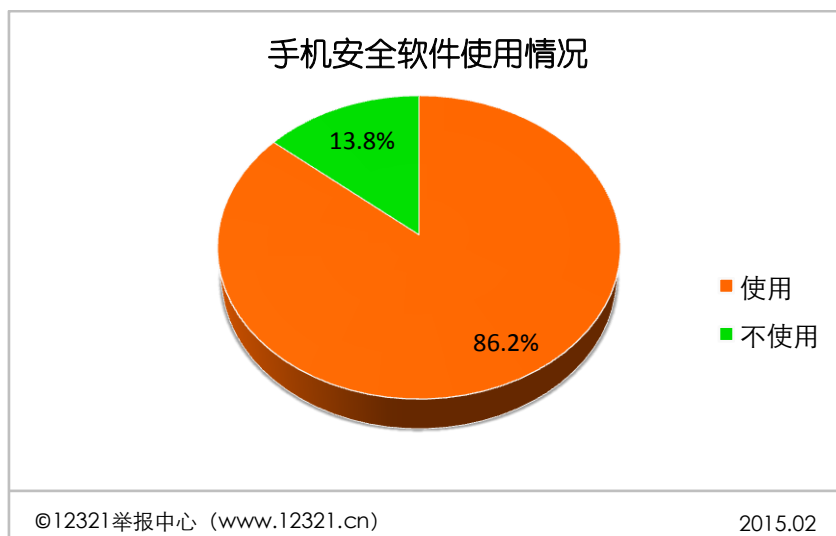


图 10 手机安全软件使用情况

4.2 用户选择手机安全软件的因素

用户选择手机安全软件时考虑的因素比较多，问卷对可能的因素进行了调查，本次调查结果如图 11 所示。为提供更具参考意义的结果，本节将样本范围缩小到了使用智能手机且当前安装使用了手机安全软件的受访用户。

排在首位的因素，是“保障用户个人信息安全”，受访用户选择比例达 6 成；

排在第二位的是垃圾短信“过滤效果”，选择比例为 50.6%；

排在第三位的是“操作简便”，选择比例为 32.7%；

选择“能举报到 12321”达 17.4%，排第四位。

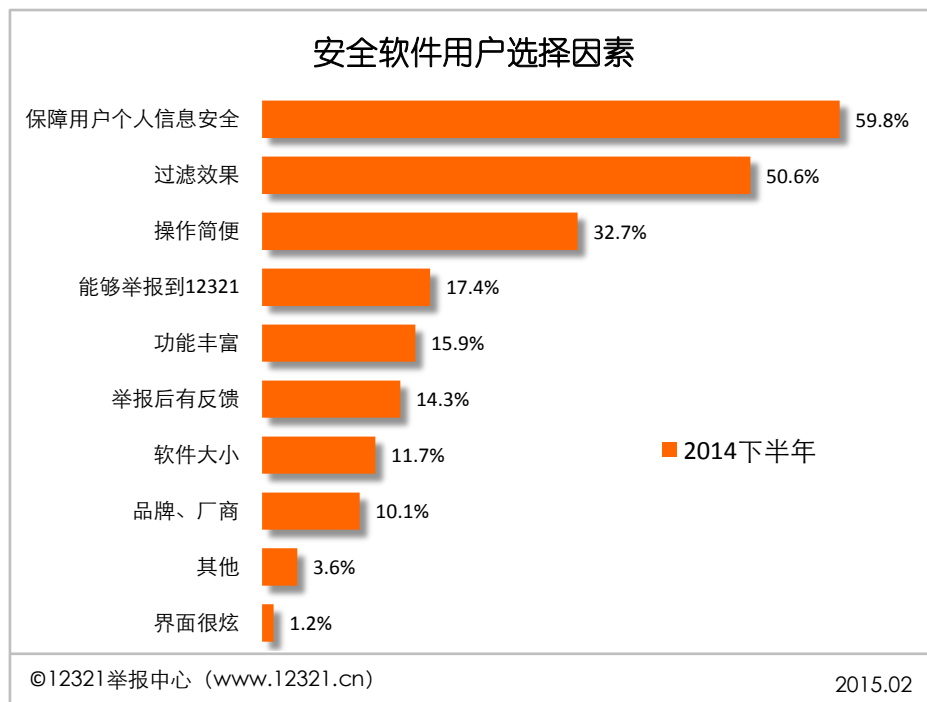


图 11 安全软件用户选择因素

4.3 用户对手机安全软件功能的期望

2014 年下半年调查显示，用户对手机安全软件功能的期望如下：

“拦截效果更好”，69.8%的受访用户选择，较上期增长 4.2 个百分点；

“能举报垃圾短信”，59.7%的受访用户选择，较上期减少 4.0 个百分点；

- “不上传、滥用我的个人信息”（新增选项），57.4%的受访用户选择；
- “有号码标记功能”，42.1%的受访用户选择，较上期减少 4.5 个百分点；
- “操作简单便利”，39.6%的受访用户选择，较上期略微减少 0.7 个百分点；
- “举报有反馈”，32.9%的受访用户选择，较上期减少 6.8 个百分点；
- “推送安全消息”，20.1%的受访用户选择，较上期减少 1.3 个百分点。

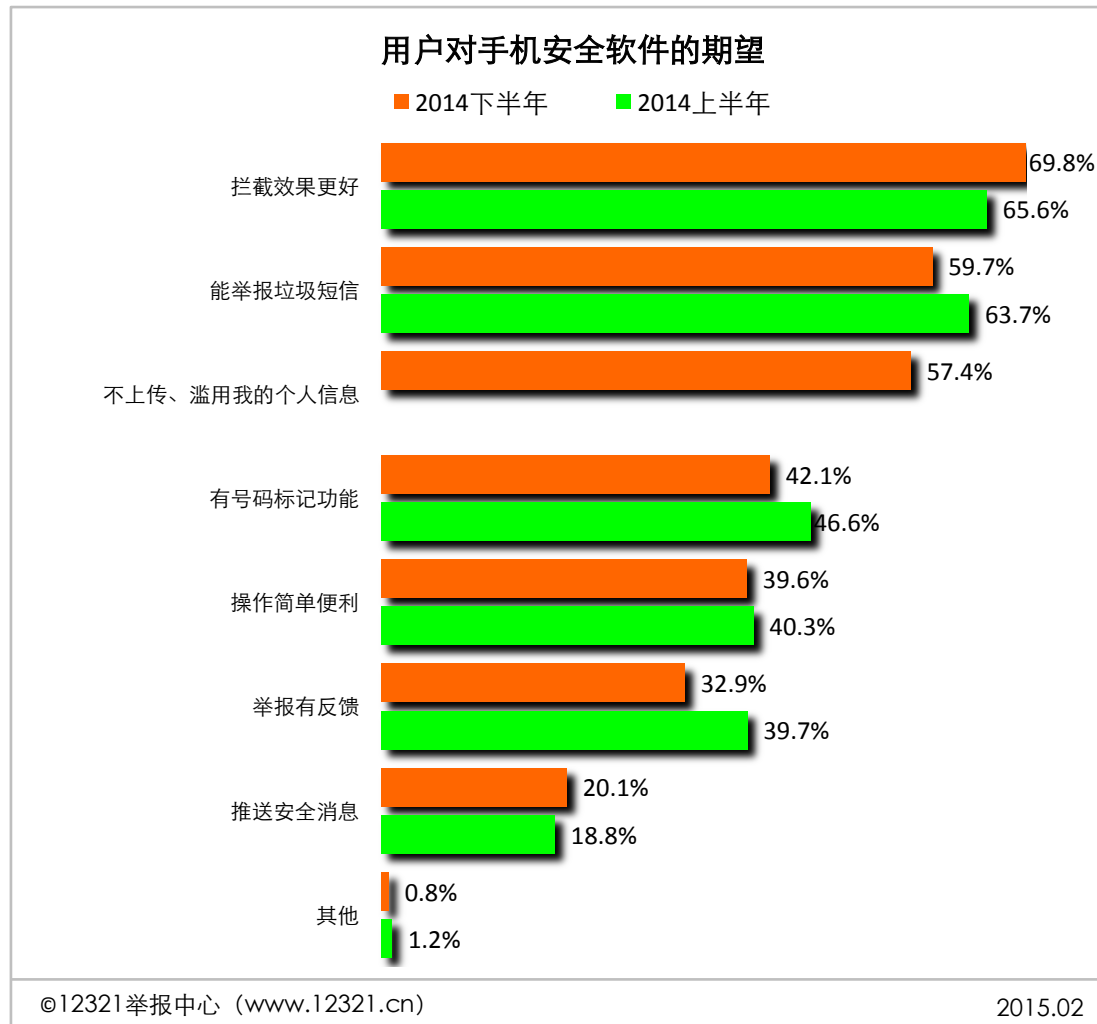


图 12 用户对手机安全软件的期望

5 用户对垃圾短信息治理的意见

5.1 垃圾短信的责任主体

如图 13 所示，2014 年下半年的调查中，52.2%的受访用户认为垃圾短信的责任主体是短信群发商，与上期相比增加了 4.8 个百分点，从上期的第二位跃居首位；

45.8%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，较上期减少了 3.8 个百分点，从上期的首位下降为第二位；

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 44.7%，较上期增加 1.2 个百分点，从第四位跃居第三位；

42.6%的受访用户认为短信受益者（广告主）应该承担责任，较上期减少了 3.6 个百分点，从第三位下降为第四位，但比例与第二位、第三位责任主体的差距不大；

认为广告管理部门是垃圾短信责任主体的受访用户为 17.6%，较上期增加 3.1 个百分点。

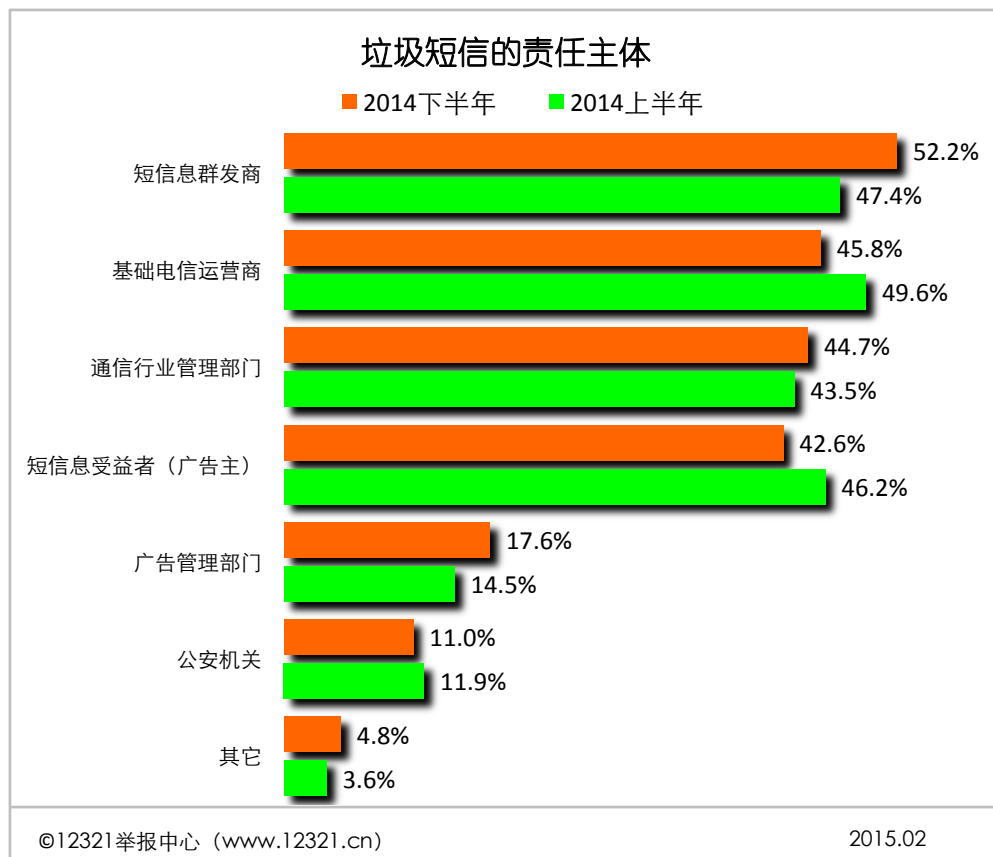


图 13 垃圾短信的责任主体

5.2 垃圾短信治理措施

本期调查进一步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 10 条具体的措施共受访用户多选，如图 14 所示。

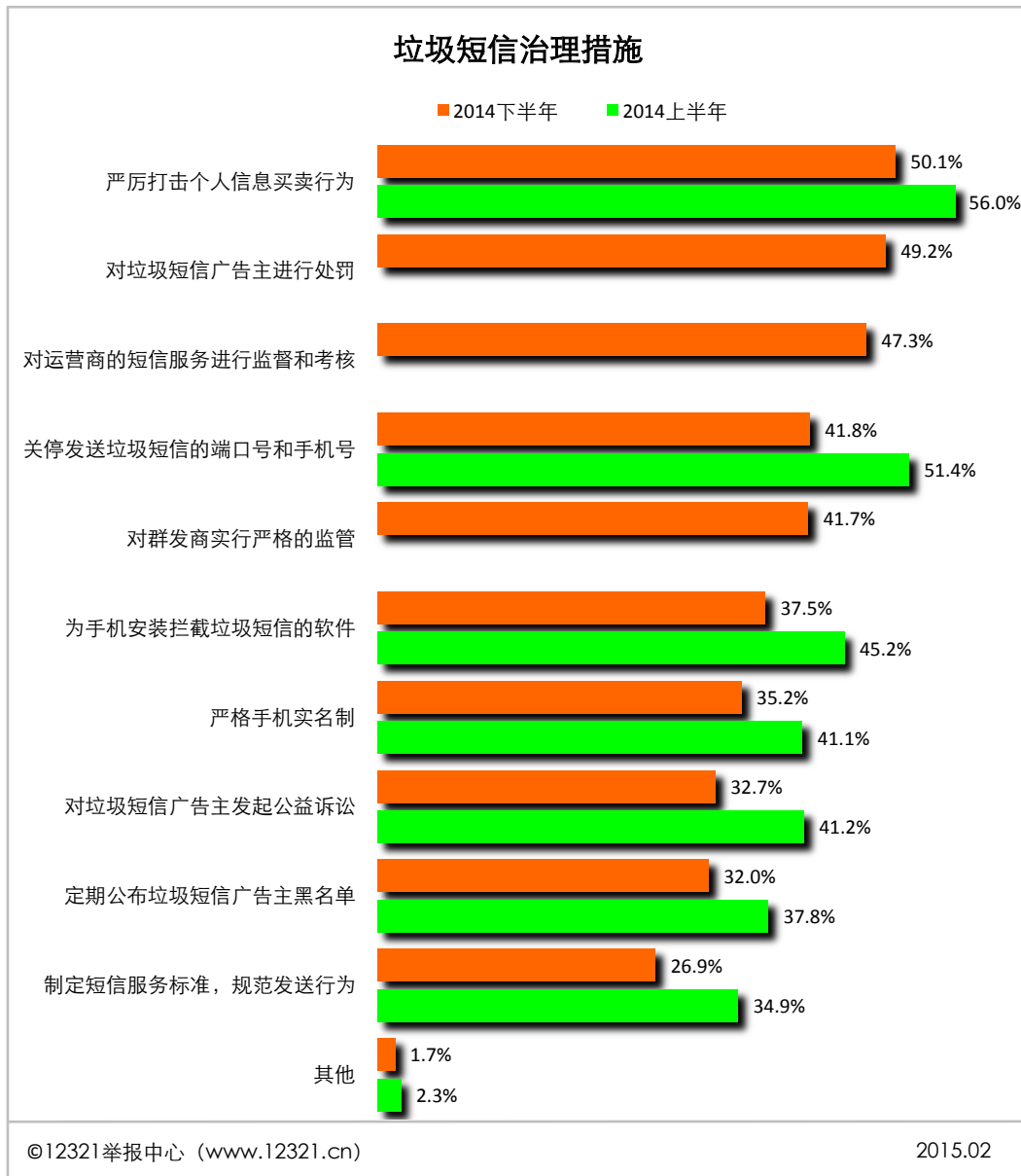


图 14 垃圾短信治理措施

部分具体措施，受访用户选择情况如下：

“严厉打击个人信息买卖行为”，受访用户选择比例为 50.1，较上期减少 5.9 个百分点，从第二位跃居第一位；

“对垃圾短信广告主进行处罚”（本期新增选项）选择比例为 49.2%，居第二位；

“对运营商的短信服务进行监督和考核”（本期新增选项）选择比例为 47.3%，居第三位；

“关停发送垃圾短信的端口号和手机号”，受访用户选择比例为 41.8%，较上期下降 9.6 个百分点，居第四位；

“对群发商实行严格的监管”（本期新增选项），选择比例为 41.7%；

“安装拦截软件”，受访用户选择比例为 37.5%，较上期减少 7.7 个百分点，居第六位；

“严格落实手机实名制”，受访用户选择比例为 35.2%，较上期减少 5.9 个百分点，居第七位。

5.3 用户对 2014 年下半年垃圾短信治理效果的评价

2014 年下半年调查显示，25.1%的受访用户认为垃圾短信数量明显减少，与上期基本持平；34.9%的受访用户认为垃圾短信数量略有减少；3 成多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 3.0%和 2.6%，两者合计较上期上升 1.5 个百分点，如图 15 所示。

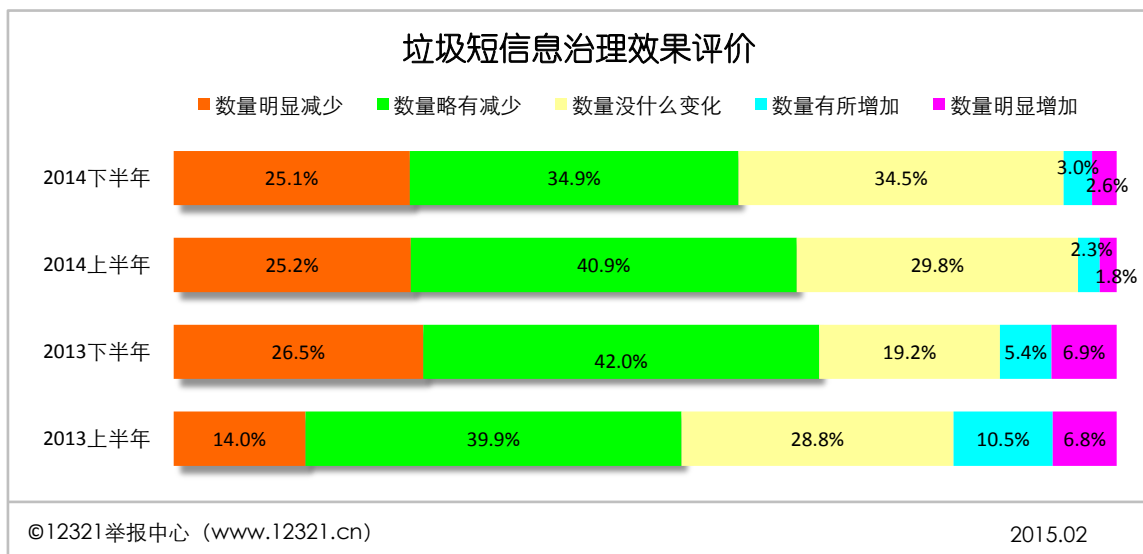


图 15 垃圾短信治理效果评价

6 调查发现

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 5 条有关短信的观点语句询问用户看法，结果如图 16 所示。

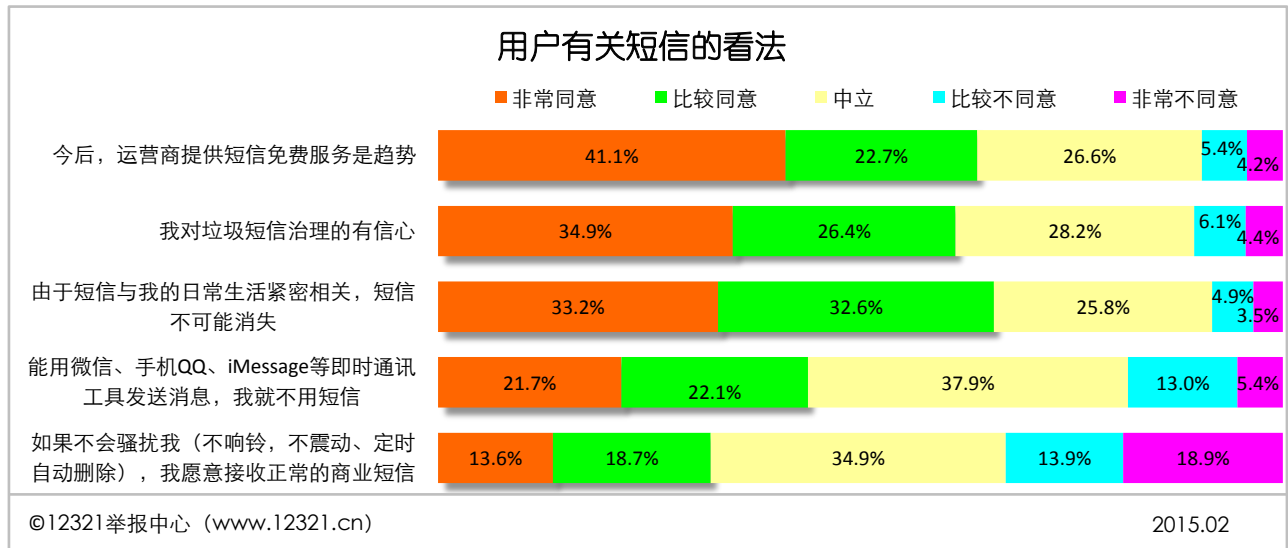


图 16 用户有关短信的看法

6.1 免费短信服务成趋势，短信不可能消失

本期调查表明，63.8%的受访用户认为“今后，运营商提供短信免费服务是趋势”，其中表示非常同意的比例高达 41.1%。

同时，43.8%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，就不用短信”。

尽管微信、手机 QQ、iMessage 等即时通讯工具对手机短信服务的替代效应非常明显，但 65.8%的受访用户依然认为，“由于短信与我的日常生活紧密相关，短信不可能消失”，25.8%的受访用户保持中立，只有 8.4%的用户赞同短信会消失。

6.2 网民对治理垃圾短信非常有信心

61.3%的受访用户表示，“我对垃圾短信治理有信心”，其中，34.9%的用户非常同意这一观点，26.4%

的用户比较同意这一观点，另有 28.2%的用户保持中立。

信心高涨的背后，用户对商业短信的态度也在转变。就“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”，本期表示同意的受访用户比例只有 32.3%，34.9%的用户选择中立，32.8%的用户表示反对，几乎各占三分之一，而上期调查时，有 43.6%的受访用户同意在不受骚扰的情况下接收正常的商业短信。

6.3 非智能手机用户受垃圾短信骚扰最多

如图 17 所示，受访的非智能手机用户表示周均收到垃圾短信 25.9 条，其次是苹果手机用户，平均每周收到 20.3 条垃圾短信，相比之下，使用安卓、WP 等操作系统的智能手机用户周均收到的垃圾短信只有 14.2 条。

可能的原因，是智能手机可以安装过滤软件，可以过滤垃圾短信，非智能手机无法过滤，从而使得非智能手机用户感受到的周均收到的垃圾短信数量要高。

对苹果手机用户而言，iMessage 融合通信功能提供了一条有别于传统 SMS 短信的发送途径，导致 41.1% 的受访苹果手机用户表示不得不关闭 iMessage 功能，阻止来自陌生账号的垃圾信息。

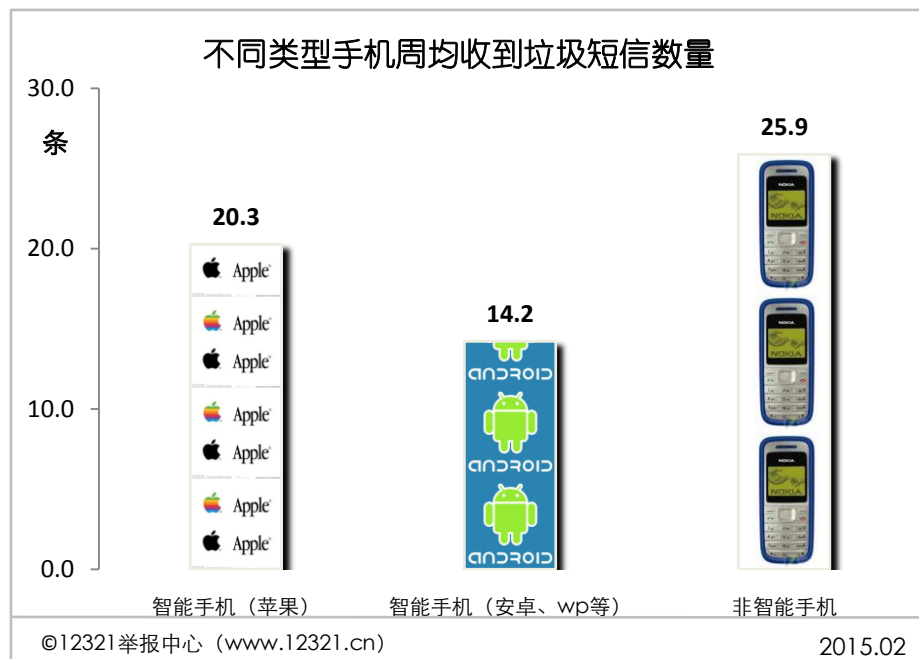


图 17 不同类型手机周均收到垃圾短信数量

7 国内外垃圾短信治理近况

1 商家群发垃圾短信被处罚具导向性

江苏无锡一商贸城群发垃圾短信被罚款 1000 元

据 2015 年 2 月 3 日《现代快报》报道，去年 4 月，江阴市民张先生来到江阴消费者委员会澄南分会投诉，称未经他同意，有商家给他发送了商业短信。据了解，张先生收到的短信是江阴城中商贸城发送的，内容是该商贸城销售商品的简介，以及即将举办庆祝商城开业六周年的促销信息。张先生认为，这样的短信对他造成了骚扰。

接到张先生的投诉后，江阴消费者委员会澄南分会对商贸城经营商展开调查。调查结果显示，去年 4 月 20 日，这家商城的经营者花了 50 元钱，委托一位姓俞的人群发短信，而手机号码都是随机选的。据了解，俞某向近 1500 名某号码段的手机用户发出了这家商城的商业短信，而他发这些信息并未征得这些手机用户的同意。

江阴消费者委员会澄南分会认为，这家商城的经营者违反了新消法。在去年 3 月 15 日开始实施的新消法明确指出：“经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。”而这家商城明显违规，最终当地工商部门责令经营者整改其行为，并对商家处以 1000 元的行政处罚。

《检察日报》：这笔罚款具有重要的导向意义

2015 年 2 月 4 日，《检察日报》发表的一篇评论称，虽然最终对乱发垃圾短信的商家罚款金额并不算多，只有 1000 元，但是在我看来，这笔罚款却具有重要的导向意义，意味着国家有关部门终于开始依据新的消费者权益保护法有关规定，正式对垃圾短信说不。这张罚单的开出，对广大手机用户是一种权益上的保护，对商家而言却是一种警醒，可以起到以儆效尤的作用。

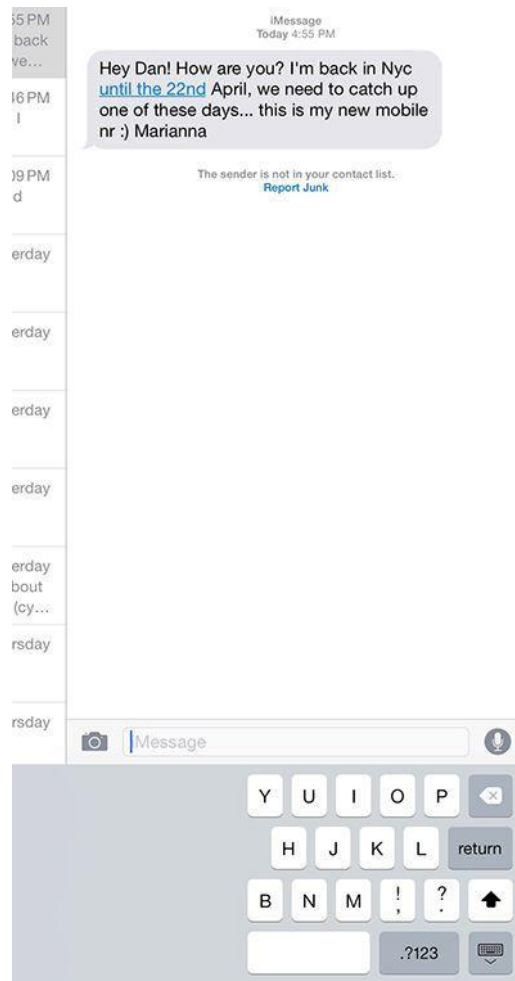
从 2014 年 3 月 15 日开始实施的新消法明确规定，“经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息”，否则将按照有关规定对商家乱发滥发垃圾短信的行为进行处罚。按照常理，有了这样的规定，将会对泛滥成灾的垃圾短信起到一个很好的遏制作用，但事情并没有想象得那么简单。一方面，很多手机用户接到垃圾短信，不知道可以投诉，更不知道应该找谁投诉；另一方面，即便有人投诉了，但是现实中受到惩罚的乱发滥发垃圾短信者少之又少，久而久之，见不到投诉效果的手机用户，也就没人再愿意去投诉了。这提醒我们，一是要加大宣传力度，让公众知道面对不请自来的垃圾短信，可以向有关部门投诉；二是要拓宽投诉的渠道，为公众投诉垃圾短信提供各种便利条件，比如除了现场投诉之外，还可以开辟短信投诉、电话投诉、微信、微博投诉等等。

更加重要的，是对被投诉对象进行调查处理和依法惩戒。工商部门和消协都表示，对发送垃圾短信者在现实中的取证难度太大，不管是工商还是消协，都缺乏相应的手段去抓到发送垃圾短信者，只有等案情比较严重的时候，才会寻求公安部门的协助。这也就意味着，要想加大对垃圾短信的遏制力度，必须加强工商、消协以及公安等部门之间的联合执法，丰富执法手段，加强执法力量，才有望加大打击力度，让一些商家和不法分子有所忌惮，及时收手。

2 苹果 iOS 8.3 新增报告 iMessage 垃圾短信功能

经常收到来自 iMessage 的垃圾短信已经成为 iOS 用户的一大烦心事，但在 iOS 8.3 中出现的一个改进可能会改善这一问题。

当不在你联系人列表的人给你发送 iMessage 的时候，在 iOS 8.3 中会出现一个选项让你能够及时报告这条短信息为垃圾短信。



正如你在截图中看到的一样，你在该条信息下方将会看到一个“Report Junk”（报告为垃圾信息）的选项。这个功能最初是由一位 Reddit 用户发现的。而这个选项仅限于 iMessage。

目前要报告 iMessage 垃圾短信，一种方式就是发送信息，邮件地址或者手机号码，日期和时间的截图到 imessage.spam@apple.com。所以 iOS 8.3 的垃圾信息报告功能更为方便快捷。如果日常没有被 iMessage 垃圾短信困扰的用户可能觉得这个功能作用不大，但经常被骚扰的用户应该会乐于看到这个贴心的功能。

II. 调查背景

为综合治理广大手机用户反映强烈的垃圾短信问题，保护用户合法权益，促进短信行业的健康发展，中国互联网协会受工业和信息化部的委托，成立“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”（以下简称“12321 举报中心”），开展网络不良与垃圾信息的举报受理和监督工作。

中国互联网协会反垃圾信息工作委员会成立于 2014 年 8 月 25 日，前身为成立于 2005 年 12 月 9 日的反垃圾邮件工作委员会。成员单位主要是由基础电信运营商、网络服务提供商、电信增值业务提供商、电子邮件服务提供者、移动互联网服务提供商等代表组成。

本委员会的宗旨是团结互联网行业企业及社会各界共同促进垃圾邮件、垃圾短信、骚扰电话、垃圾传真、不良 APP、不良网站等网络不良和垃圾电子信息及侵害网民权益行为的治理工作。主要职责是组织制定相关服务标准和规范，维护行业整体利益，保护网民的合法权益，开展多方位的国际和区域性反垃圾信息的交流与合作，提高电子信息服务质量和管理水平，治理网络不良和垃圾信息，促进我国互联网行业的健康、有序发展。

12321 举报中心组织举办中国手机短信状况调查活动，旨在通过网络问卷的形式，了解用户收到垃圾短信情况，用户对垃圾短信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服务环境、垃圾短信的治理，以及相关制度和规范的制定提供依据。

中国手机短信状况调查活动，从 2006 年开始每年开展 1 次，自 2008 年以后，每年开展 2 次，本期调查为第 16 次。

III. 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

IV. 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
- 5、短信息发展趋势探索

V. 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。

VI. 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、电信用户和虚拟电信服务商的用户。

调查范围：全国范围（不包括港、澳、台地区）

调查时间：2015 年 1 月 5 日~2015 年 2 月 1 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得样本信息。

VII. 研究设计

1 问卷设计

本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。

问卷在延续以前调查的基础之上，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，做了一些细节的调整，主要围绕垃圾短信息收取、治理情况以及短信发展趋势探索展开。

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难度，提升问卷的可信度。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。

VIII. 附件

附 1：图表目录

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

附 2：第 16 次中国反垃圾短信调查问卷（2014 年下半年）

亲爱的手机用户：

欢迎参加由 12321 举报中心举办的第 16 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！

问卷由 10 多道问题组成，大概花费您 3 分钟的时间。为感谢您的支持，我们将从有效问卷中抽取一等奖 2 名，奖品为健康时尚的康康智能血压仪；二等奖 5 名，奖品为型牌蚕丝领带；三等奖 10 名，奖品为皮尔卡丹真皮办公三件套（奖品以实物为准）。

本次调查得到了公信卫士、光芒网的大力支持，在此表示感谢！

若有任何疑问，请来信至 info@12321.cn。

*A1 您目前使用的手机下列哪种？（单选）

- 智能手机（苹果） 智能手机（安卓、wp 等） 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 其他虚拟运营商

*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（含违法、不良）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 您收到的垃圾短信息（含违法、不良）的内容有哪些类？（多选）

- 网络欺诈类 违法不良类 商业推销类

*B3 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

***B4 最近半年，您平均每周大概收到多少手机软件（APP）推送的垃圾信息（单选）**

- 非常多 比较多 说不清多还是少 比较少 很少

***B5 针对手机软件（APP）推送的垃圾信息，您是怎么处理的？（多选）**

- 是垃圾信息，关闭该 APP 信息推送功能 太烦人了，不知道怎么卸载
 点开看一下关闭 感兴趣的内容会进一步点击
 太烦人了，不知道怎么屏蔽 太烦人了，果断卸载

***B6 您是否因为垃圾信息太多，而关闭了 iMessage 功能？**

- 是 否

***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
 其他

***C2 您认为谁应该对垃圾短信息负责任？（多选，最多选 3 项）**

- 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端口号和手机号 制定短信服务标准，规范发送行为
 严格手机实名制 对垃圾短信广告主进行处罚
 对群发商实行严格的监管 对垃圾短信广告主发起公益诉讼

- 为手机安装拦截垃圾短信的软件
- 严厉打击个人信息买卖行为
- 定期公布垃圾短信广告主黑名单
- 对运营商的短信服务进行监督和考核
- 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
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
如果不会骚扰我（不响铃，不震动、定时自动删除），我愿意接收正常的商业短信	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
今后，运营商提供短信免费服务是趋势	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我对垃圾短信治理的信心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

***C5 根据您的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 您的手机当前是否装有安全软件？**

- 是
- 否

***D2 您选择手机安全软件考虑的主要因素有？（多选，最多选 3 项）**

- 能够举报到 12321
- 举报后有反馈
- 品牌、厂商
- 过滤效果
- 软件大小
- 操作简便
- 功能丰富
- 界面很炫
- 保障用户个人信息安全
- 其他

***D3 对手机安全软件，您的期望有（多选）**

- 能举报垃圾短信
- 举报有反馈
- 有号码标记功能
- 拦截效果更好

- 操作简单便利
- 推送安全消息
- 不滥用、上传我的个人信息
- 其他：_____（请说明）

D4 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）

- _____

D5 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：垃圾短信治理辅助资料

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）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。

XI. 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

邮箱：info@12321.cn