



2015 年下半年

手机短信息状况调查报告

(第 18 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.....	6
1 垃圾短信数量及侵权现象.....	6
1.1 用户每周收到的垃圾短信的数量.....	6
1.2 短信使用中遇到的现象.....	7
1.3 用户退订商业短信的经历.....	8
1.4 伪基站短信特点.....	9
2 iMessage 功能调查.....	10
3 垃圾短信处理情况.....	11
3.1 防范和治理垃圾短信的措施.....	11
3.2 用户处理垃圾短信的方式.....	12
3.3 用户对垃圾短信举报情况.....	13
3.4 垃圾短信的责任主体.....	14
3.5 有关短信的一些观点和态度.....	15
4 手机 APP 调查情况.....	15
4.1 用户选择手机安全软件考虑的因素.....	15
4.2 APP 推送信息的处理方式.....	16
4.3 用户对手机安全软件功能的期望.....	18
II. 调查背景.....	20
III. 调查目的.....	20
IV. 调查内容.....	20
V. 概念说明.....	21
VI. 调查方式.....	21
VII. 研究设计.....	22
1 问卷设计.....	22
2 质量控制.....	22
3 分析研究.....	23



IX.鸣谢	23
X.法律声明	23
XI.联系方式	23

报告摘要

1. 2015 年下半年手机用户收到的垃圾短信数量下降。平均每周收到的垃圾短信息数量为 16.0 条，较上期调查下降 3.4 条。其中 3 成的用户平均每周收到垃圾短信的数量在 5 条以下；近半数（44.8%）用户平均每周收到垃圾短信 6-20 条。24.3%的用户感到收到垃圾短信的数量略有减少；11.8%的用户感到明显减少。

2. 本次调查显示：17.0%的用户遭遇过“短信轰炸”的侵害，在几分钟内收到多条不相关的验证码类短信。说明不法分子利用验证码平台的发送漏洞实施的这种行为对用户造成了严重的骚扰，侵犯了用户的合法权益。因此应加强对验证码发送平台的管理和规范，防止其被不法分子利用。51.2%的短信用户遇到过“客服号码发送的业务宣传、推销等商业性信息”。结合 12321 举报中心的举报数据分析发现运营商和银行的客服电话违规情况较为突出，说明还需对相关企业加强监管。

3. 在用户收到的订阅短信中“强制订阅（接收到打着会员幌子的信息）”占 37.8%；在用户收到的商业短信中，“未注明内容提供者名称”的占 33.5%，说明对商业性的短信息市场还需进一步规范。87%的用户表示“我留手机号是为了接受服务信息，而不是商业推销类信息”，25.9%的用户遇到过“与订阅内容不符合（希望收到服务类信息，但收到却是推销类信息）”。

4. 用户收到的商业短信中“无法退订（没有提供退订方式）”的占 20.4%；“退订过短信，且每次都失败”的占 5.7%。可见：如何明确的提供有效、安全、可靠的退订方式，防止短信退订陷阱，不仅是运营商的责任，短信内容提供者也责无旁贷。另外：“不知道如何退订”的占 19.4%；“没有退订过短信”的占 24.8%；“真正退订过，且每次都退订成功的”仅占 16.7%；说明短信退订的相关规定需要加大宣传和执行力度。目前从中国移动了解到：接收到端口发送的垃圾短信，可回复“0000”退订，有部分中国移动用户并不了解。

5. 短信中的链接往往暗藏较大风险，用户在使用手机短信功能时遇到“收到带链接的短信”这一现象较为严重，所占比例达 64.7%。12321 举报中心提醒用户：不建议点击短信中的任何链接。表面看似普通的短信链接，极有可能是一款软件的木马程序，在点击进入链接后的同时，会被下载木马程序，轻则群发短信造成话费消耗，重则窃取手机里绑定的银行卡账号和密码，盗刷卡里的金额。用户要时时提高警惕，强化防范意识。

6. 伪基站短信对用户具有较强的迷惑性，最常见的伪基站短信是“经常冒用 10086、95533 等运营商或银行号码发送积分诈骗短信”。除此以外，伪基站短信还具有以下特点：“有时会一下子发好几条”、“接到伪基站短信的时候，显示无信号状态”、“和在一起的朋友同时收到同样的短信”、“有时候伪基站短信的发送/接收时间不正常”。12321 举报中心提醒用户：虽然伪基站短信识别起来比较困难，但如仔细判断还

是有破绽可循。要想防止被骗，最简单有效的办法就是打电话向相关单位求证，即使是常见的服务号或好友号码，也要对短信内容进行甄别，最好回拨电话进行咨询验证。

7. 用户对政府管理部门通过行政手段及通过法律途径去治理垃圾短信寄予厚望。“完善短信服务的法律法规，加大执法力度”，是用户认为切实可行的防范和治理垃圾短信的措施，占比 66.2%。56.5%的用户认为应该“严格落实手机实名制”，从源头上威慑、预防和打击违法犯罪。62.9%的用户认为“加大关停发送垃圾短信的端口号、手机号的实效和力度”是处理垃圾短信的关键。“对垃圾短信广告主进行处罚，定期公布垃圾短信广告主黑名单，对垃圾短信广告主发起公益诉讼”的占 54.5%。

8. 本次调查显示：用户认为手机制造商在未来治理垃圾短信的过程中扮演着越来越重要的角色。三分之一的用户认为“手机制造商增加防范垃圾短信相关功能或措施”能够有效的防范垃圾短信，超过了为“手机安装拦截垃圾短信的软件”。17.7%的用户对手机安全软件不放心，能不装就不装。据 12321 举报中心了解，目前市面上有的智能手机中增加了芯片级安全防护措施，用来防范诈骗短信；有的手机可通过云端进行检查，为用户的信息安全提供全方位保障。

9. 根据 2015 年下半年的调查数据及 12321 的举报数据综合分析：APP 推送垃圾信息这一现象非常严重，已影响到用户的正常生活。41.8%的用户认为手机 APP 推送的垃圾信息比较多，环比上升 13.6%；17.1%的用户认为非常多。同时针对较多的垃圾信息，“不知道怎么屏蔽”的占 28.8%；“不知道是哪个 APP 推送的”占 20.4%，“不知道怎么卸载”的 7.4%。

I. 报告正文

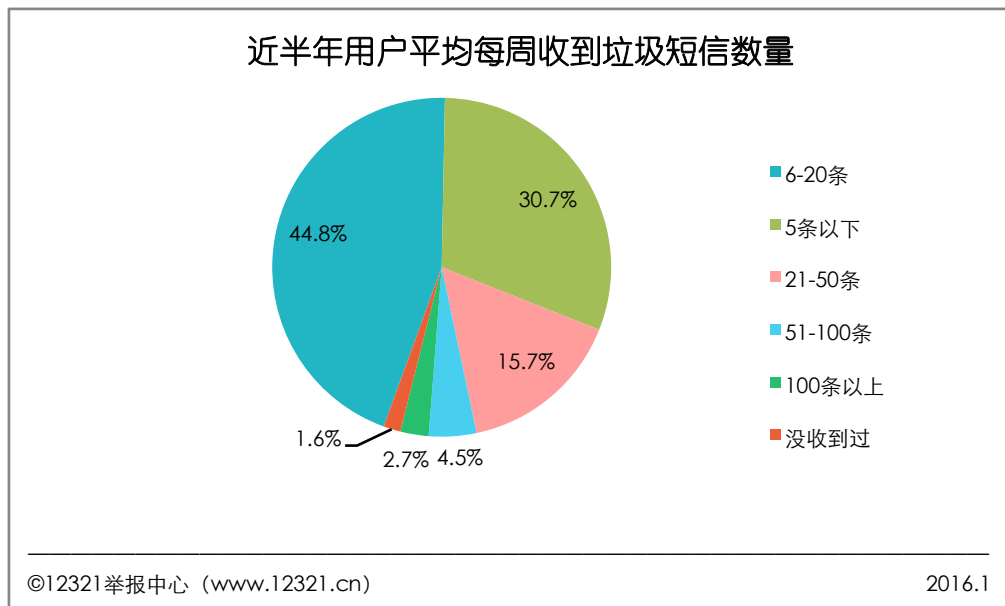
2015 年下半年调查共收集有效问卷 1410 份，以下分析均基于有效调查样本进行说明。

1 垃圾短信数量及侵权现象

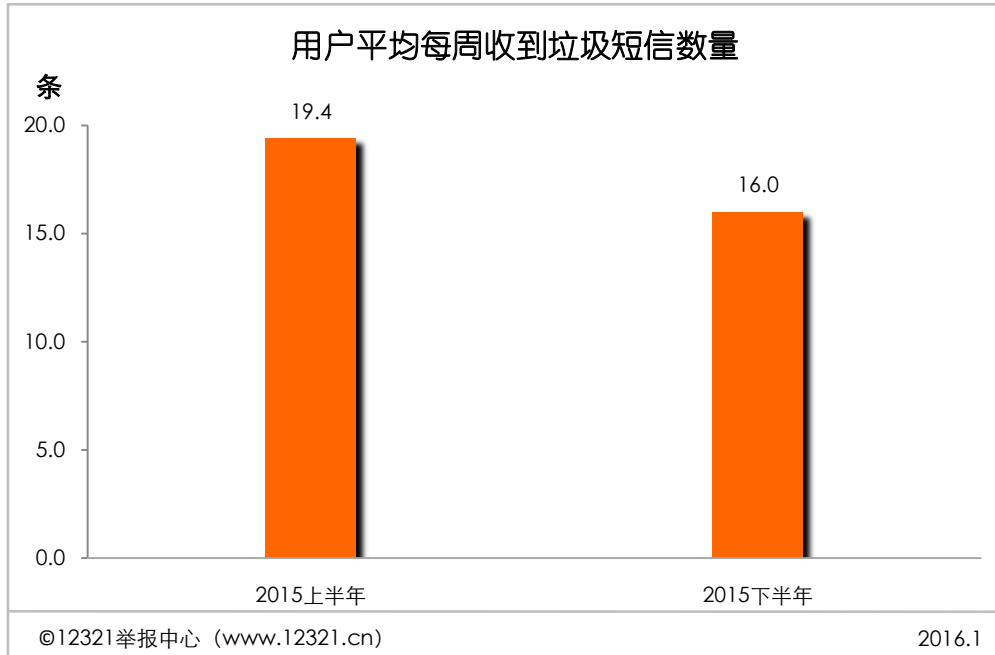
1.1 用户每周收到的垃圾短信的数量

调查显示：2015 年下半年，只有 1.6% 的用户表示没有收到过垃圾短信，该比例与上半年持平。平均每周收到 6-20 条垃圾短信的用户占近半，占比为 44.8%，环比上升 0.9%。收到 5 条以下的占 3 成，所占比例为 30.7%，环比上升 0.1%。收到 21-50 条的用户占 15.7%，环比上升 3.2%。

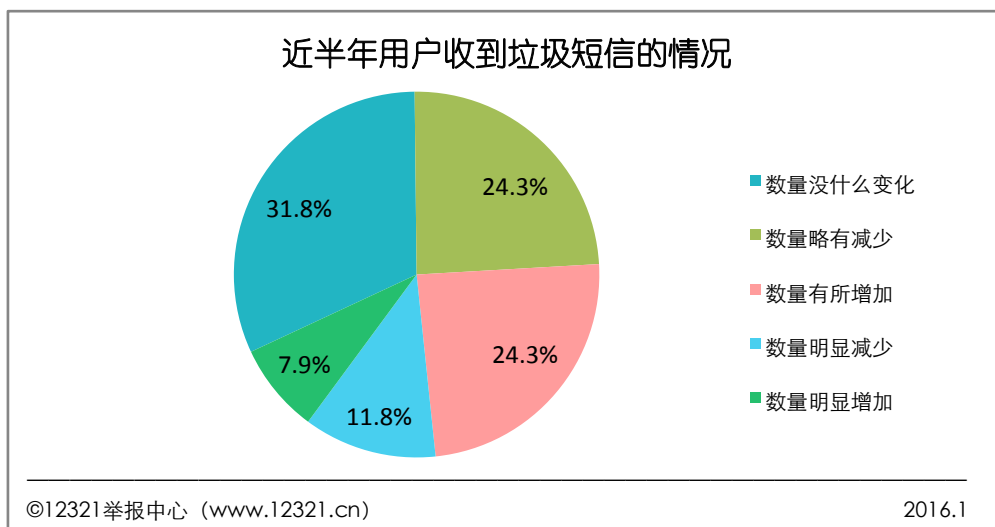
近半年，3 成用户平均每周收到垃圾短信的数量在 5 条以下。



2015 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 16.0 条，较上期调查下降 3.4 条。



2015 年下半年，31.8%的用户感到垃圾短信的数量没什么变化。24.3%的用户感到数量略有减少。11.8%的用户感到明显减少。但仍有 24.3%的用户感到数量有所增加，7.9%的用户感到明显增加，说明在治理垃圾短信的道路上仍需继续努力。



1.2 短信使用中遇到的现象

针对 2015 年 6 月 30 日开始施行的《通信短信息服务管理规定》，12321 设计了以下几个选项，对其落实情况进行了调查。通过调查发现：

用户在使用手机短信功能时遇到“收到带链接的短信”这一现象较多，所占比例达 64.7%。12321 举

报中心提醒用户：表面看似普通的短信链接，极有可能是一款软件的木马程序，在点击进入链接后的同时，会被下载木马程序，轻则群发短信造成话费消耗，重则窃取手机里绑定的银行卡账号和密码，盗刷卡里的金额。用户要时时提高警惕，强化防范意识。遇到陌生人发来的短信链接，不可轻易点击进入。

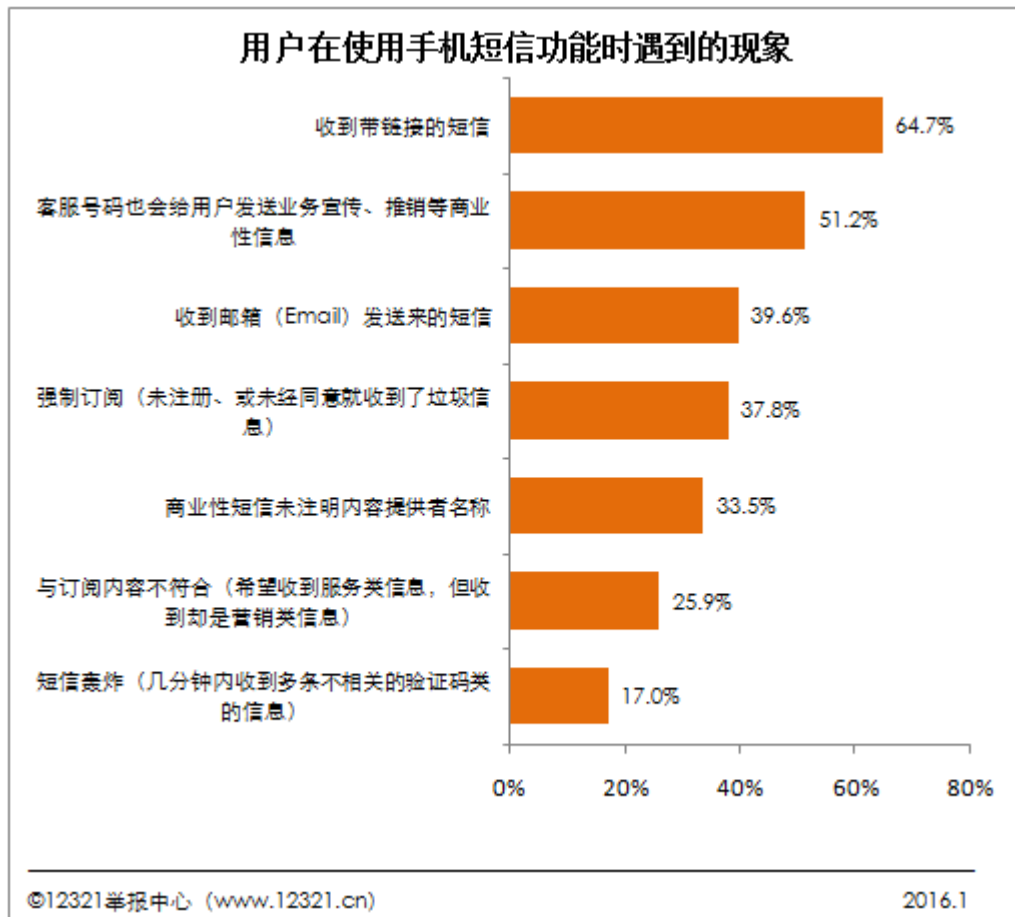
收到过“客服号码发送的业务宣传、推销等商业性信息”这一状况也超过半数，占比 51.2%。通过 12321 举报中心的举报数据分析发现运营商和银行的客服电话违规情况较为突出。

“收到邮箱（Email）发送来的短信”占 39.6%；

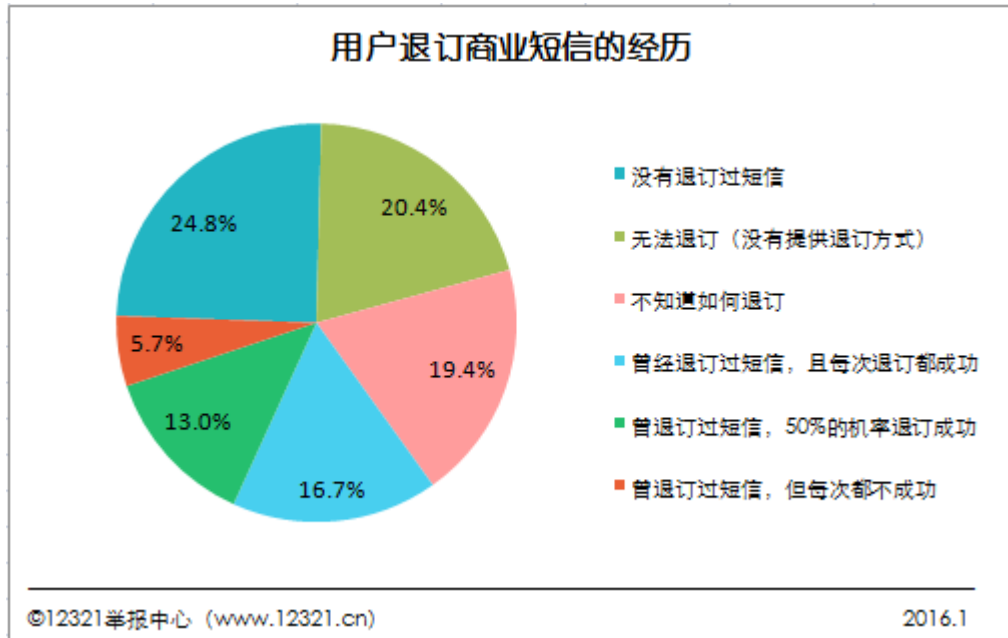
“强制订阅（接收到打着会员幌子的信息）”占 37.8%；“与订阅内容不符合（希望收到服务类信息，但收到却是推销类信息）”的占 25.9%。

“商业性短信未注明内容提供者名称”的占 33.5%；

收到“短信轰炸”的占 17.0%。此类现象具有较强的针对性，例如：用户在网上买东西给卖家差评后，被卖家用以骚扰买家。



1.3 用户退订商业短信的经历



在针对用户退订短信的经历调查发现,

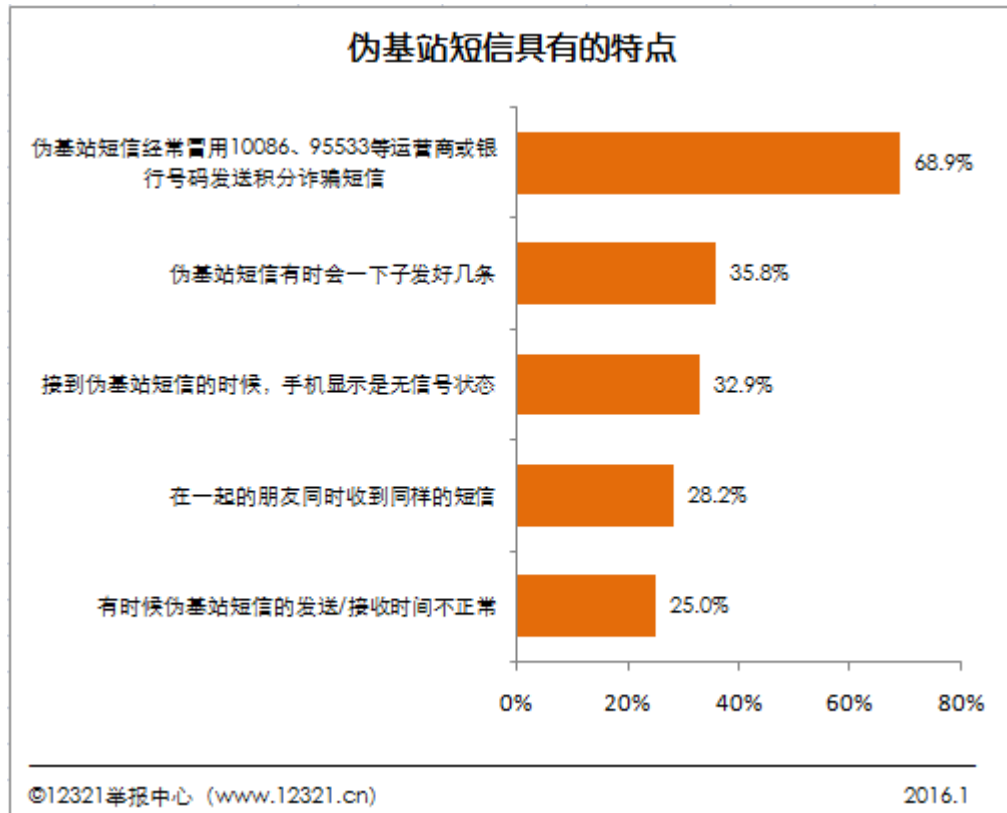
“无法退订 (没有提供退订方式)” 的占 20.4%; “退订过短信, 且每次都不成功” 的占 5.7%;

《规定》第二十条“短信息服务提供者、短信息内容提供者向用户发送商业性短信息, 应当提供便捷和有效的拒绝接收方式并随短信息告知用户, 不得以任何形式对用户拒绝接收短信息设置障碍。” 可见: 如何明确的提供有效、安全、可靠的退订方式, 防止短信退订陷阱, 不仅是运营商的责任, 短信内容提供者也责无旁贷。

“不知道如何退订” 的占 19.4%。目前中国移动表示: 回复“0000”至“10086”可查询和退订本机增值业务。如果用户收到了垃圾短信, 可以拨打 10086, 工作人员才会为用户屏蔽。而中国电信客服表示, 需要用户拨打客服热线, 提供号码, 由工作人员在后台操作拦截垃圾短信。

“没有退订过短信”的用户占 24.8%; 用户曾经退订过, 均有效的仅占 16.7%; 成功几率一半的占 13.0%; 每次都不成功的占 5.7%。

1.4 伪基站短信特点



在对如何识别伪基站短信的调查中，68.9%的用户认为“伪基站短信经常冒用 10086、95533 等运营商或银行号码发送积分诈骗短信”。认为“伪基站短信有时会一下子发好几条”的占 35.8%；能够注意到手机在“接到伪基站短信的时候，显示无信号状态”的占 32.9%；选择“和在一起的朋友同时收到同样的短信”的占 28.2%；“有时候伪基站短信的发送/接收时间不正常”的占 25.0%。

12321 举报中心提醒用户，虽然伪基站短信识别起来比较困难，但如仔细判断还是有破绽可循。要想防止被骗，最简单有效的办法就是打电话向相关单位求证。同时不要轻信陌生号码发来的短信，更不要随意点击陌生链接；即使是常见的服务号或好友号码，也要对短信内容进行甄别，最好回拨电话进行咨询验证。

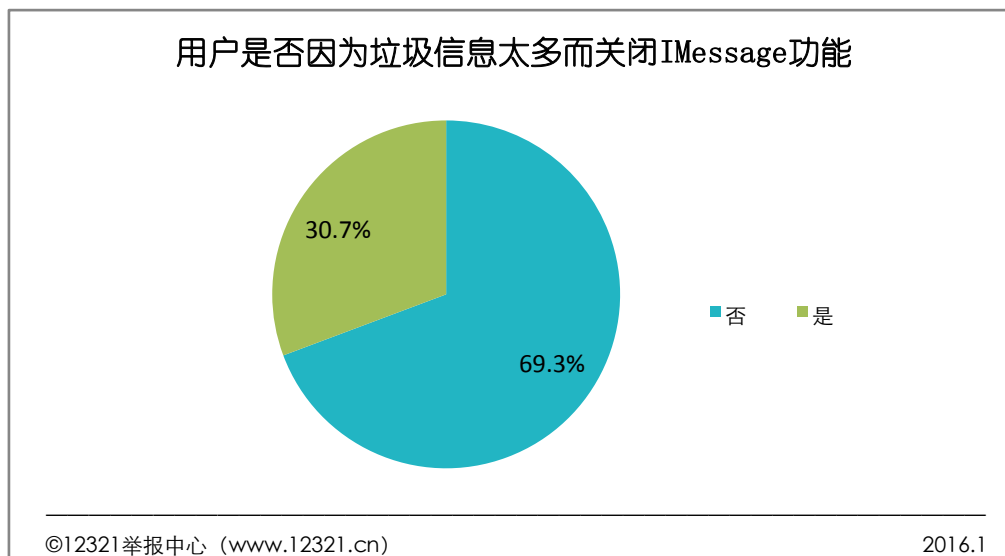
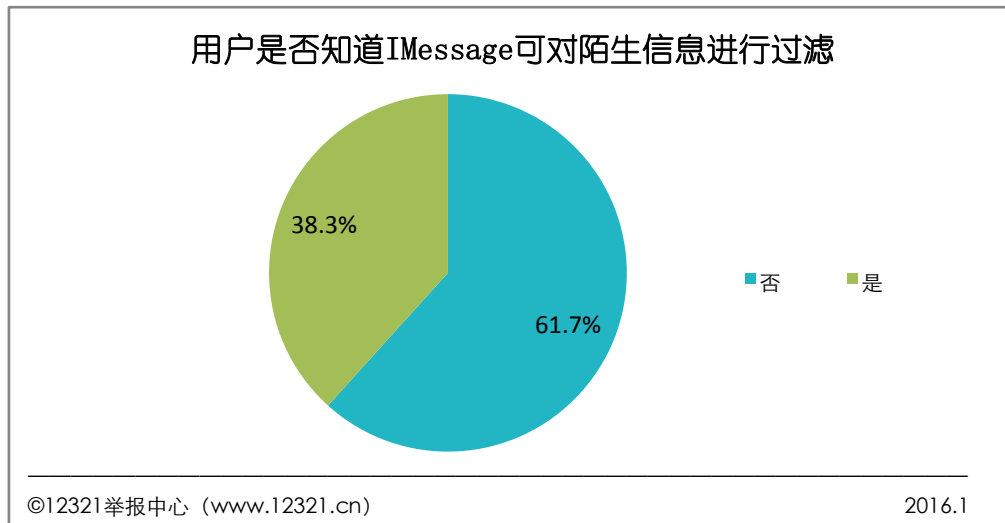
2 iMessage 功能调查

iMessage 因其发送成本低廉、不受运营商监管、匿名性强，注册邮箱即可发送信息，并且短信内容除了苹果，没有第三方会知道，这使得 iMessage 垃圾信息泛滥。

本次单独对 iPhone 的 iMessage 的功能进行调查，结果如下：知道 iMessage 可对陌生信息进行过滤的用户占 38.3%；因为垃圾信息太多而关闭该功能的占 30.7%。

在此 12321 举报中心提醒用户：iMessage 功能可在手机【设置-信息】里进行关闭，同时还可过滤未

知发件人。



3 垃圾短信处理情况

3.1 防范和治理垃圾短信的措施

2015 年下半年手机短信调查显示：

“完善短信服务的法律法规，加大执法力度”，依旧是用户认为切实可行的防范和治理垃圾短信的措施，占比 66.2%，希望通过立法来治理垃圾短信。

62.9%的用户认为 “加大关停发送垃圾短信的端口号、手机号的实效和力度” 处理垃圾短信的关键。

56.5%的用户选择需 “严格落实手机实名制”。

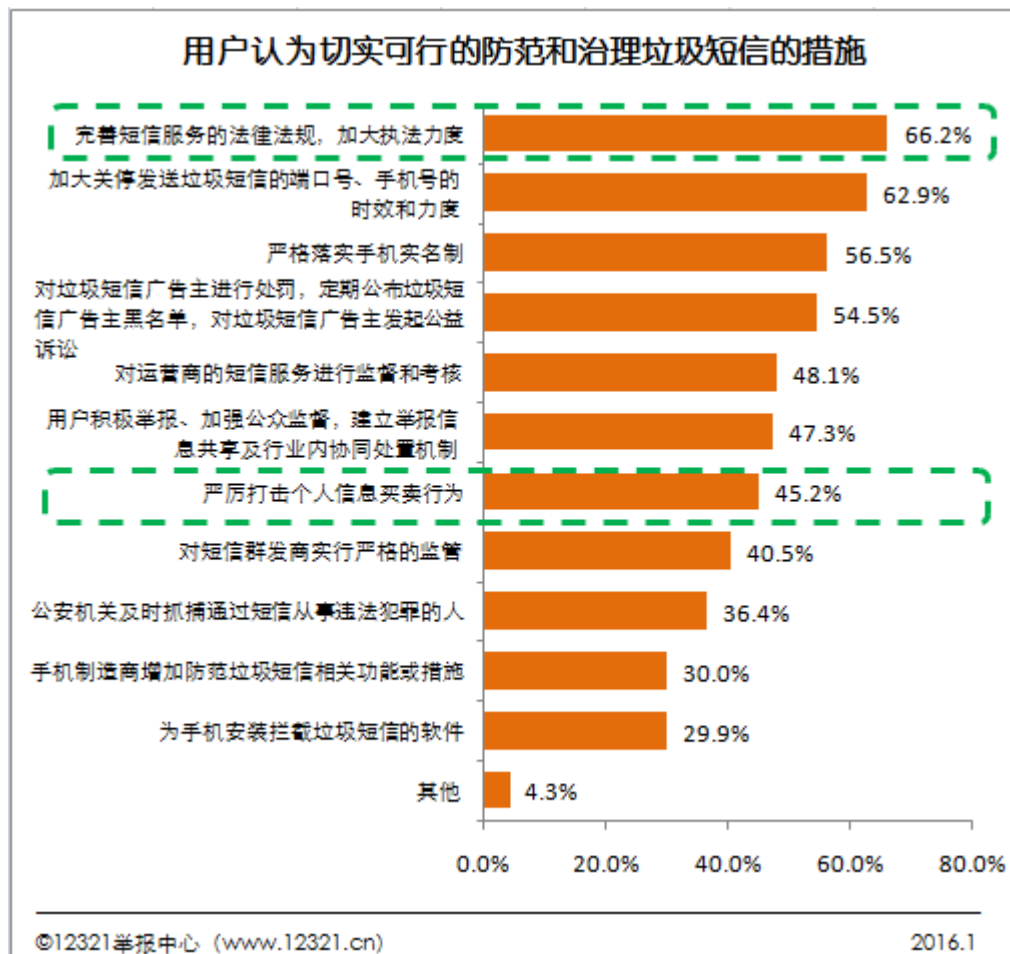
“对垃圾短信广告主进行处罚，定期公布垃圾短信广告主黑名单，对垃圾短信广告主发起公益诉讼”

的占 54.5%。

以上 4 个选项的占比均超 50%，说明用户还是对政府及通过法律途径去治理垃圾短信寄予厚望。

在手机终端上，30.0%的用户认为“手机制造商增加防范垃圾短信相关功能或措施”也能够有效的防范垃圾短信。29.9%选择“为手机安装拦截垃圾短信的软件”。而据 12321 举报中心调查了解，目前市面上的畅销手机已设有【设置——勿扰模式】，启用该功能后，可以免受通知来电等外界的骚扰。甚至有的厂商在手机中增加了芯片级安全防护措施，用来防范诈骗短信；有的手机可通过云端进行检查，为用户提供全方位的信息安全保障。可见手机制造商在未来治理垃圾短信的过程中扮演着越来越重要的角色。

个人信息泄露已成为垃圾短信泛滥的一个重要因素，45.2%的用户认为“严厉打击个人信息买卖行为”是治理垃圾短信的措施。



3.2 用户处理垃圾短信的方式

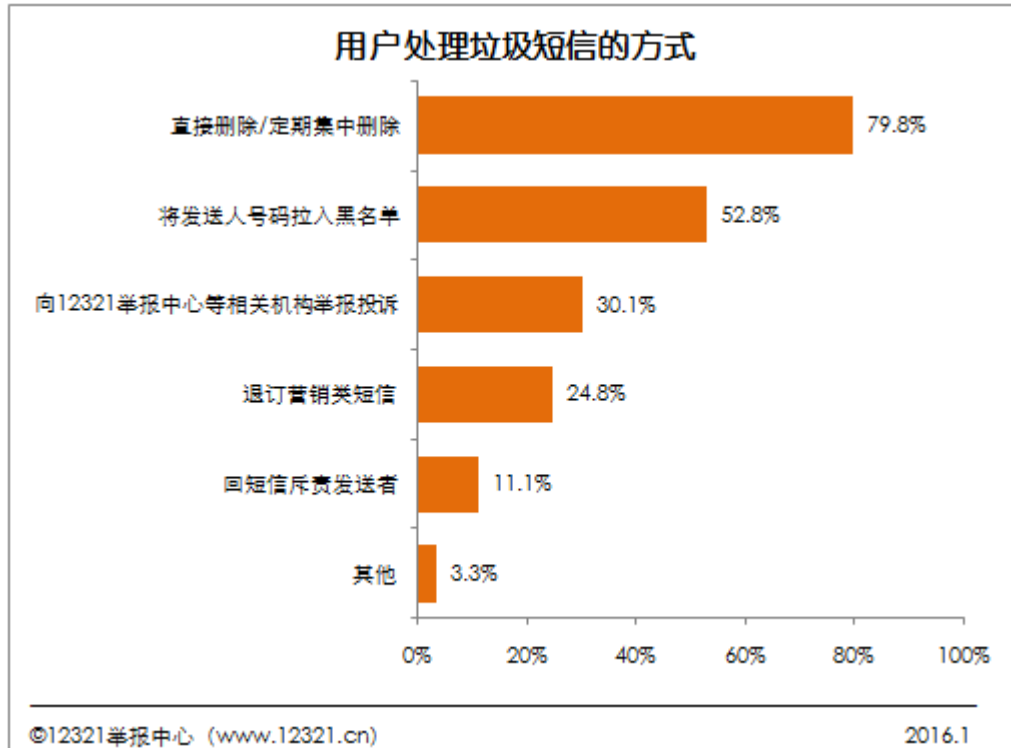
2015 年下半年调查显示：用户处理垃圾短信的主要方式为“直接删除/定期集中删除”，占比 79.8%，较上半年下降 8.9%。

其次为“将发送人号码拉入黑名单”，占比 52.8%，较上半年下降 4.7%。

“向 12321 举报中心等相关机构举报投诉”的占 30.1%，较上半年调查下降 17.9%。

“退订营销类短信”和“回短信斥责发送者”的分别为 24.8%、11.1%。

根据 12321 举报中心举报数据分析：用户“回短信斥责发送者”这一做法基本无效，用户看到的大部分短信发送号码是不法分子利用伪基站等手段修改后的。因此建议用户向 12321 举报中心或手机安全厂商举报是较为有效的处理方式。



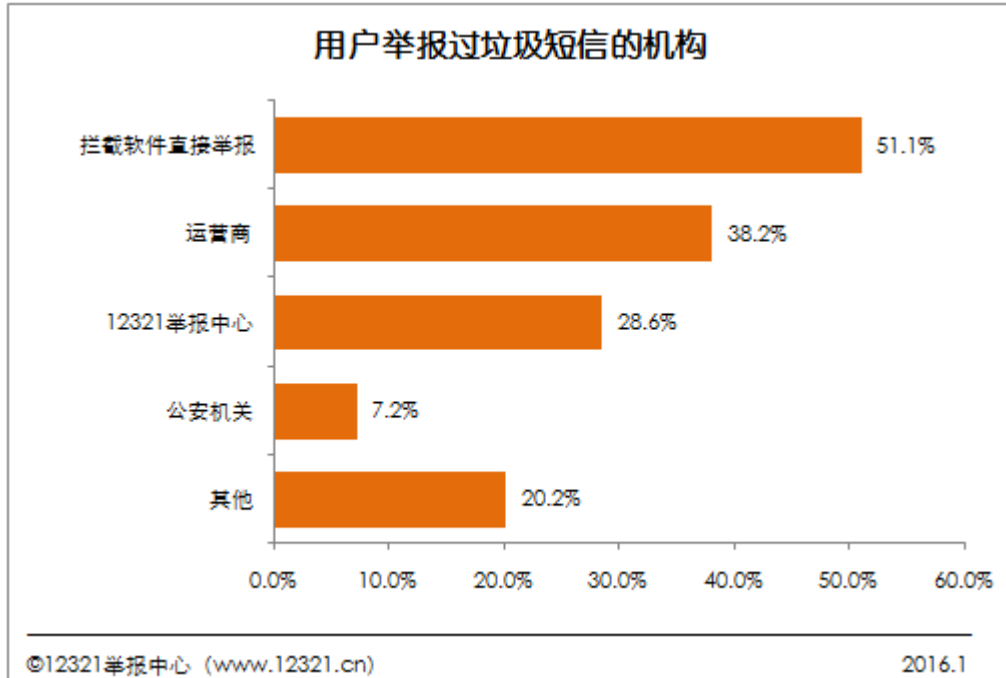
3.3 用户对垃圾短信举报情况

在垃圾短信举报方面，渠道也比较多。调查显示用户的首选是通过安装的“拦截软件直接举报”，所占比例为 51.1%，超过半数；

其次是向运营商举报，所占比例为 38.2%；目前三大运营商也都提供了较为方便的的举报通道：中国移动：发送垃圾短信的手机号至 10086999 免费短信举报平台进行举报；中国联通：发送“被举报号码*垃圾短信内容”到 10010999 举报；中国电信：编辑短信“被举报号码”+“*”+“举报内容”发送到 10000999。

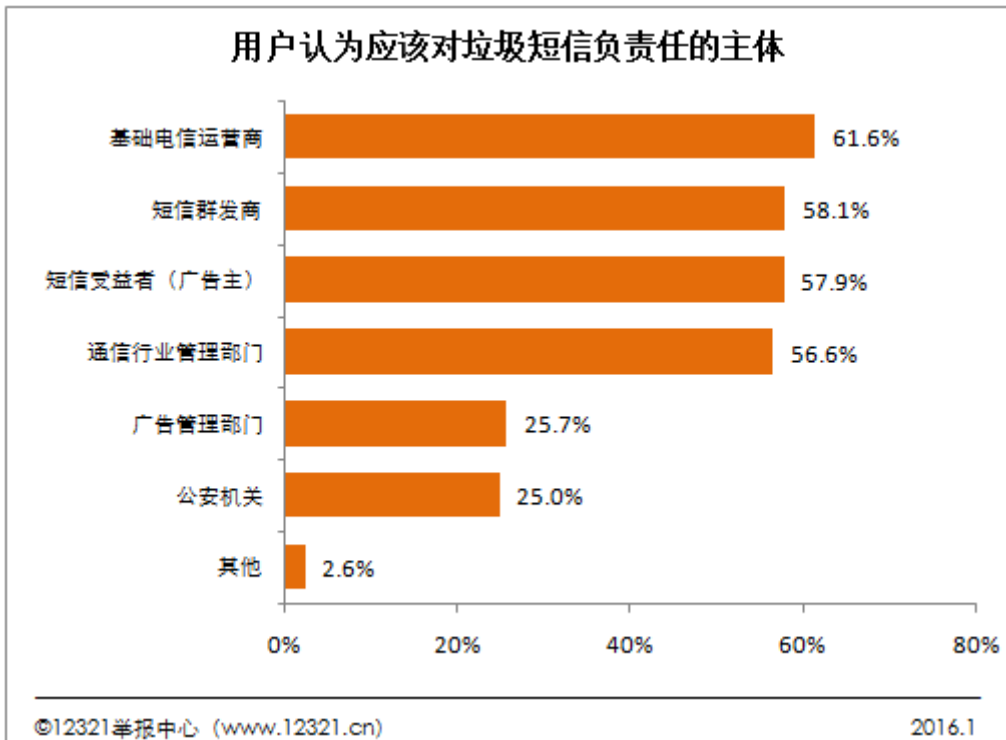
向“12321 举报中心”举报的排第三位，占 28.6%。12321 举报中心目前已开通了多种垃圾短信举报渠道。

向公安举报的仅占 7.2%。



3.4 垃圾短信的责任主体

调查显示：用户认为要对垃圾短信负责的主要集中在“基础电信运营商”、“短信群发商”、“短信受益者（广告主）”、“通信行业管理部门”，所占比例分别为“61.6%、58.1%、57.9%和 56.6%。



3.5 有关短信的一些观点和态度

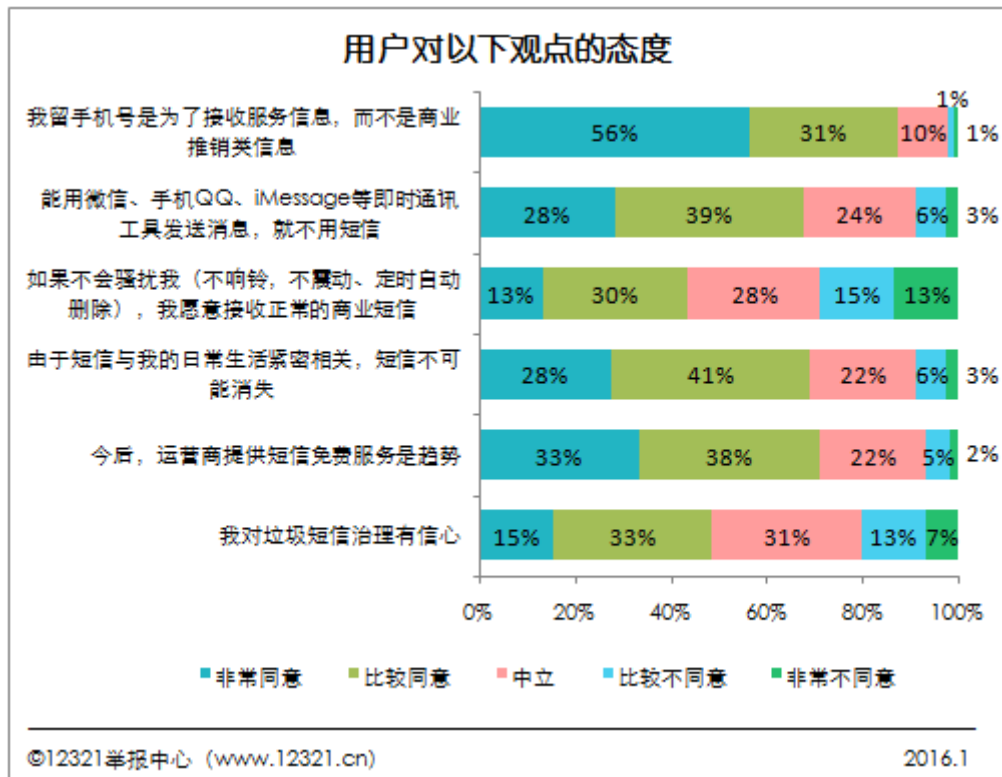
本次调查罗列了六条有关短信的观点，用户对其观点的态度如下：

87%的用户同意“我留手机号是为了接受服务信息，而不是商业推销类信息”；

43%的用户同意“如果不骚扰我（不响铃、不震动、定时自动删除），我愿意接收正常的商业短信”这一观点；说明用户对商业短信的态度并不是非常反感，如果短信群发商能够规范的收发行为，不对用户的生活造成影响，用户还是可以接受的。

67%的用户同意“能用微信、手机 QQ、iMessage 等即时通讯工具发送消息，就不用短信”；而 69%的用户认为“由于短信与我的日常生活紧密相关，短信不可能消失”。同时受即时通讯工具的冲击，71%的用户认为“今后，运营商提供短信免费服务是趋势”。

49%的用户对垃圾短信治理有信心。仅 2 成的用户对垃圾短信治理无信心。



4 手机 APP 调查情况

4.1 用户选择手机安全软件考虑的因素

用户选择手机安全软件时考虑的因素比较多，本次问卷对可能的因素进行了调查，结果如下：

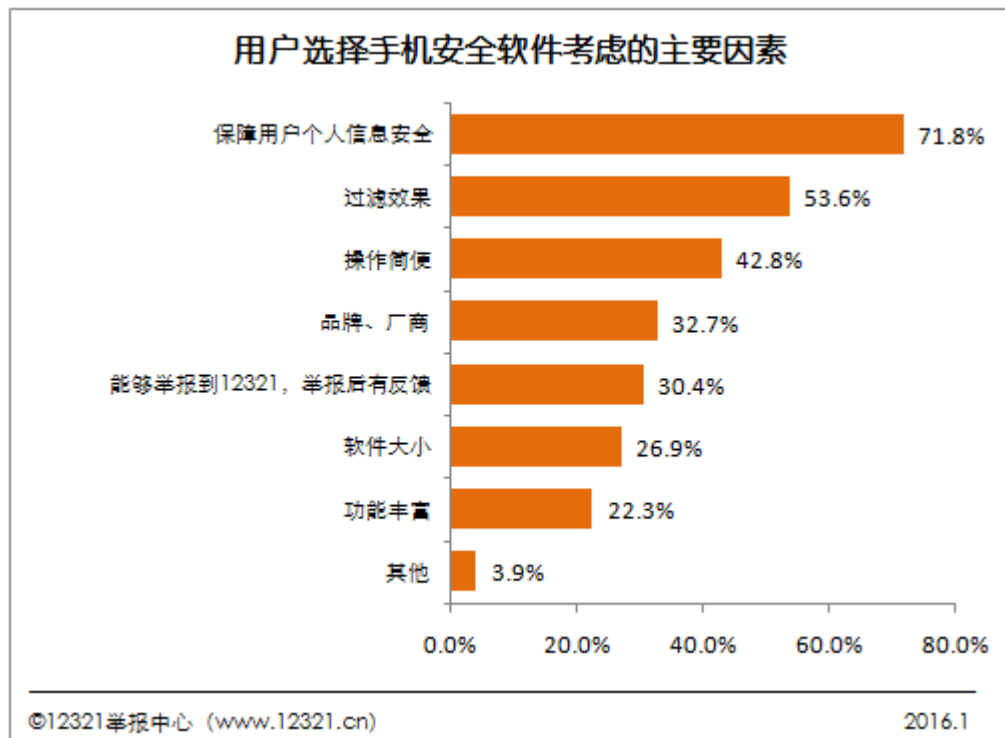
排在首位的因素，是“保障用户个人信息安全”，受访用户选择比例达 7 成；

排在第二位的是垃圾短信“过滤效果”，选择比例为 53.6%；

排在第三位的是“操作简便”，选择比例为 42.8%；

认为“品牌、厂商”也很重要，占 32.7%；

选择“能举报到 12321，举报后有反馈”达 30.4%，排第五位。



4.2 APP 推送信息的处理方式

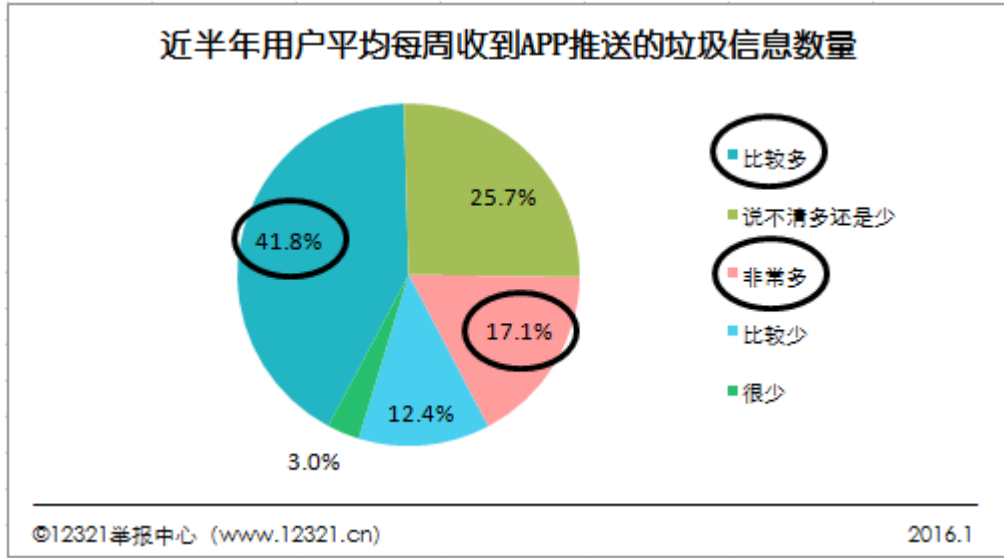
2015 年下半年，41.8%的用户认为手机 APP 推送的垃圾信息比较多，环比上升 13.6%；

17.1%的用户认为非常多，环比下降 7.0%。

认为比较少或很少的用户分别占 12.4%和 3.0%，环比分别下降 5.5%、7.8%。

以上数据显示，下半年 APP 推送的垃圾信息数量呈上升趋势。

58.9%的用户认为近半年每周收到 APP 推送的垃圾信息数量偏多。



在用户接收到 APP 推送的信息后，认为是垃圾信息，“关闭该 APP 信息推送功能”的占 49.9%。

“果断卸载”的占 36.3%；

“点开看一下关闭”的占 19.3%；

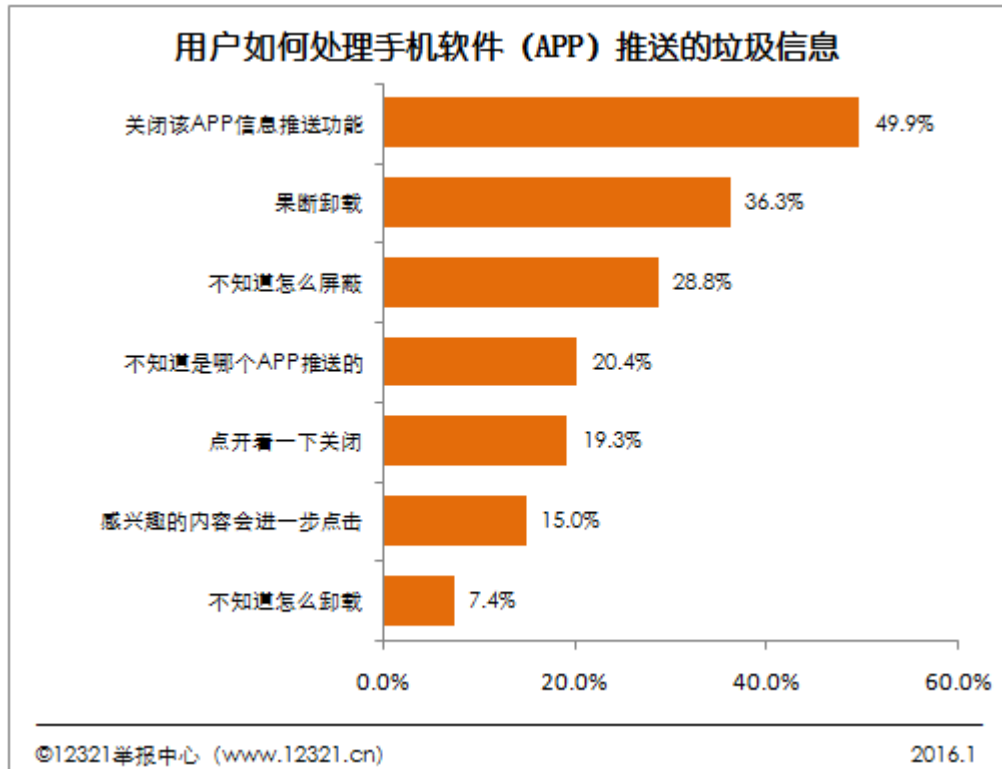
“感兴趣的内容会进一步点击”的仅占 15.0%；

“不知道怎么屏蔽”的占 28.8%；

“不知道是哪个 APP 推送的”占 20.4%。

“不知道怎么卸载”的 7.4%。

根据以上调查数据及 12321 的举报数据综合分析：APP 推送垃圾信息这一现象非常严重，已影响到用户的正常生活。



4.3 用户对手机安全软件功能的期望

2015 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,65.0%的用户选择,

能举报垃圾短信, 55.6%的用户选择,

有号码标记功能, 48.9%的用户选择,

不滥用、上传我的个人信息, 48.7%的用户选择,

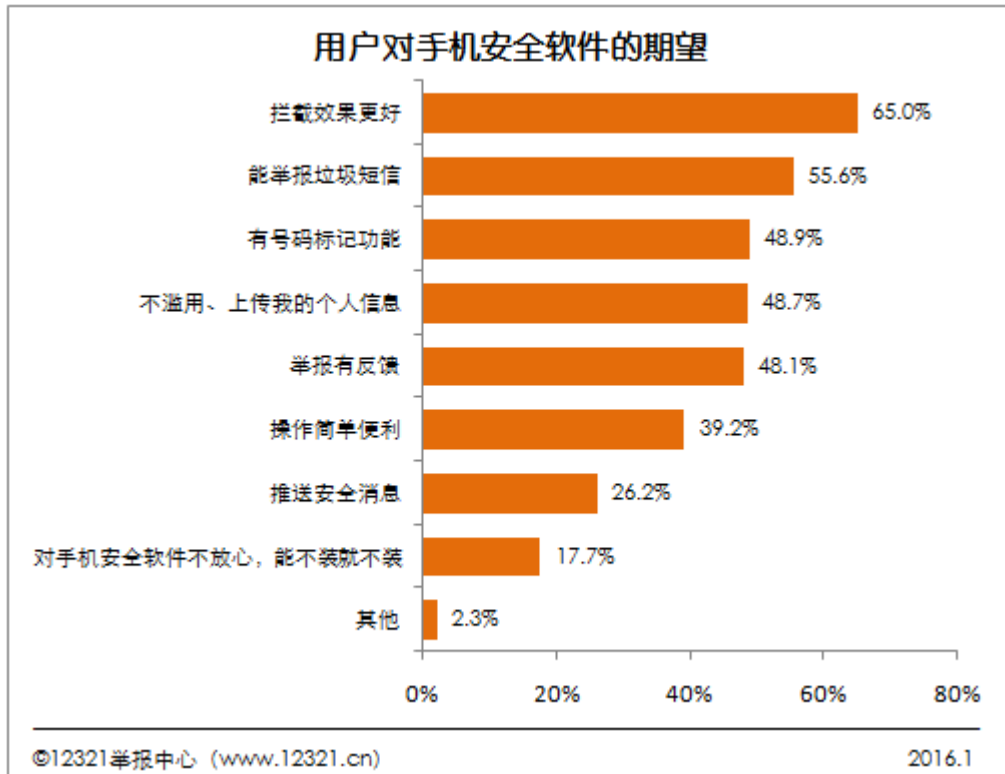
举报有反馈, 48.1%的用户选择,

操作简单便利, 39.2%的用户选择,

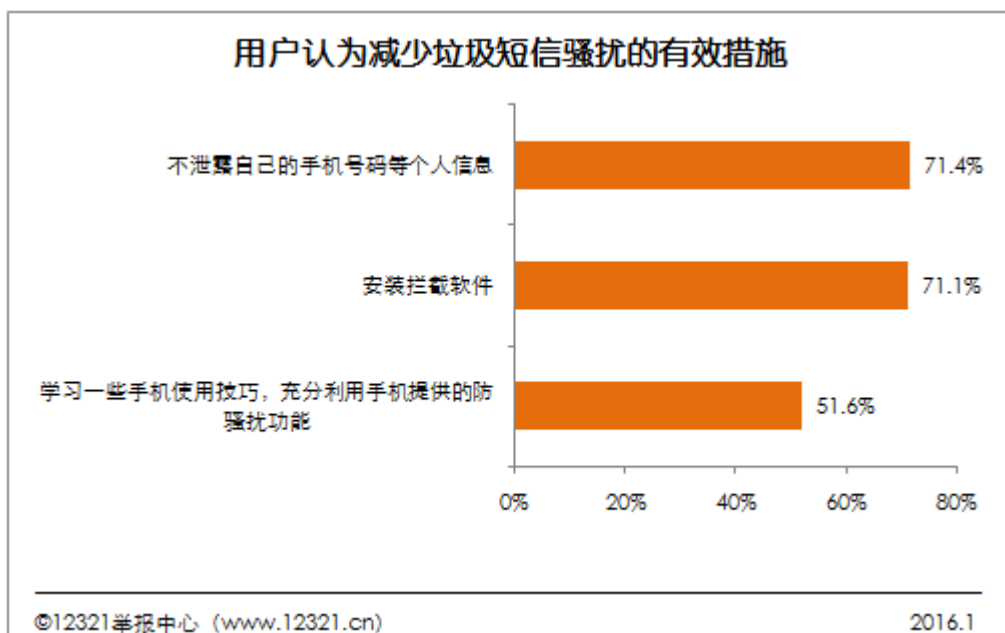
推送安全消息, 26.2%的用户选择,

对手机安全软件不放心, 能不装就不装, 17.7%的用户选择。

12321 举报中心认为: 如何能够发挥手机安全软件在垃圾短信防范方面的便利性应引起软件厂商的思考与关注。



用户认为以下三点，减少垃圾短信骚扰的有效措施中，选择“安装拦截软件”和“不泄露自己的手机号码等个人信息”的占比较高，分别为 71.1%和 71.4%；对于“学习一些手机使用技巧，充分利用手机提供的防骚扰功能”这一选项，占比为 51.6%。12321 举报中心认为，减少垃圾短信除了通过法律手段外，学习一些防范垃圾短信小技巧也是生活的必备常识。



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 18 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 12 月 1 日~2015 年 12 月 31 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。

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