



2016 年上半年

手机短信息状况调查报告

(第 19 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.....	3
I. 报告正文.....	5
一、 用户手机号码所属运营商	5
二、 用户平均每周收到的垃圾短信的数量.....	5
三、 iMessage 信息	13
四、 责任主体	15
五、 防范垃圾短信的措施	16
六、 减少垃圾短信骚扰的有效措施	17
七、 处理方式	18
八、 举报渠道	19
九、 手机安全软件	20
十、 APP 推送信息	22
II. 调查背景.....	24
III. 调查目的	24
IV. 调查内容.....	24
V. 概念说明.....	25
VI. 调查方式.....	25
VII. 研究设计	26
IX. 鸣谢	27
X. 法律声明	27
XI. 联系方式	27

报告摘要

1. 2016 年上半年,用户平均每周收到的垃圾短信息数量为 14.3 条。较 2015 年下半年调查减少了 3.7 条,降幅为 20.6%。调查显示 30.8%的用户感到收到垃圾短信数量明显减少。感觉收到**端口类**垃圾信息明显减少的有 18.6%。

2. “收到带不明链接的短信”是用户在使用短信功能时最常遇到的现象,占比 74.1%。根据 12321 举报数据分析,此类短信也有很大可能是伪基站短信。在此提醒用户:接到此类短信一定要提高警惕,首先看看短信从哪里发过来,陌生短信含有链接的,不要点击;即便是熟人发过来的链接,也要自己辨别一下。一些短信带有迷惑的成分,像学生的成绩排名、家人外遇的照片、同事的隐私等,都不要轻易点击链接。如果点击,很可能手机中木马病毒,进而个人隐私被泄露。12321 举报中心不建议用户点击短信中的任何链接。

“收到邮箱(Email)发送来的短信(占比 36.0%)”,该种现象主要是 iOS 系统的 iMessage 信息,12321 举报中心数据显示,该类信息大多含有“赌博”、“博彩”、“美女”字眼,因此提醒大家接到此类短信,不要轻易去点击,以免上当受骗。

遇到过“短信轰炸”现象的有 13.2%的用户。实际上,短信轰炸是不法分子通过应用程序,利用部分短信验证平台数据接口的漏洞,对指定手机号码大量发送注册码短信,达到短信轰炸的目的。这种行为不但给被骚扰者造成工作和生活不便,更有严重者造成经济和名誉损失。手机用户一旦中招,可下载相应安全软件,设置关键字进行屏蔽或设置“只接受通讯录消息”。

3. 本次调查对《通信短信息服务管理规定》的部分实施效果做了调查,调查显示《规定》实施后,对短信息市场起到了一定的规范作用,但在某些方面还应进一步加大落实力度。

用户最常遇到的现象是“商业性短信息未明确注明内容提供者名称”,占比 47.4%。该现象违反了《通信短信息服务管理规定》第二十一条:“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,应当在短信息中明确注明短信息内容提供者的名称”。

“强制订阅”即未经用户允许或用户未注册就收到了营销推广短信,或者是接收到打着会员幌子的其他信息,占比 43.7%。此类信息内容主要是商品推销类的零售行业营销信息,违反了《通信短信息服务管理规定》第十八条规定的:“短信息服务提供者、短信息内容提供者未经用户同意,不得向其发送商业性”。

“与订阅内容不符合(希望收到生产服务类短信,但却收到营销类信息)”的占 24.8%,该类现象经常出现在银行等服务性机构,违反了《通信短信息服务管理规定》第十九条:“短信息服务提供者、短信息内容提供者用于发送业务管理和生产类短信息的端口,不得用于发送商业性短信息。”

“一个端口号被多家公司同时使用的情况”违反了《通信短信息服务管理规定》第十三条“短信息服

务提供者提供端口类短信息服务，应当按照电信管理机构批准的码号结构、位长、用途和使用范围使用端口号。未经电信管理机构批准，不得转让或者出租端口号。”这种现象在调查中还有 14.0%的用户遇到过。

4. 本次调查显示：在商业短信的退订经历中，7.3%的用户经历过“退订短信后，更换端口号继续发送”的现象。该现象违反了《通信短信息服务管理规定》第十八条“用户同意后又明确表示拒绝接收商业性短信息的，应当停止向其发送”。经分析，此类现象主要存在于短信息服务提供者和短信内容提供者使用多个端口发送商业推广信息，而用户申请退订要求后，没有得到很好的效果。因此建议短信息服务提供者和短信息内容提供者能够建立实时同步的退订列表，进一步规范商业信息的发送行为。另外 30.8%的用户没有退订过短信。曾退订过短信，50%的机率退订成功的占 19.5%。曾退订过短信，但每次都不成功和每次退订都成功的各占 11.3%。无法退订（没有提供退订方式）的占 9.2%。

5. 调查显示用户对 iMessage 信息具有防范垃圾短信的功能认识不足。仅 28%的用户知道“iMessage 可以对陌生信息进行过滤”。12321 举报中心提示用户：在 iMessage 垃圾短信的底部，有“发件人不在你的通讯录列表中，报告垃圾信息”的链接，在点击“删除并报告垃圾信息”之后能够对该垃圾发送帐号删除并进行举报。此外在设置中还有对话列表过滤选项，用户可进行设置从而降低垃圾信息骚扰。

iMessage 信息作为 iOS 系统特有的聊天功能，63.7%的用户认为它与普通短信最大的不同是通过软件服务器发送传播的；其次 iMessage 信息走的是数据通道，会消耗手机流量，普通短信走的是电信网络通道（43.6%）；“iMessage 垃圾信息的发件人一般是电子邮件帐号，而普通垃圾短信的发件人一般为手机号或一串数字”（占比 39.8%）；“普通短信是电信业务中的重要产品，与 iMessage 只用于苹果手机不同，由运营商负责维护和管理，可以在所有手机上发送接收”（37.4%）；“运营商可以帮助用户过滤普通短信中的垃圾短信，但不能帮助用户过滤 iMessage 发送的垃圾信息”（36.5%）。

由于 iMessage 不同于运营商短信/彩信业务，用户仅需要通过互联网进行数据支持，就可以完成通信，这也是造成 iMessage 垃圾短信泛滥的主要原因。2016 年上半年，25.2%的用户感觉 iMessage 垃圾信息越来越多。15.9%的用户“因垃圾信息太多，关闭了 iMessage 功能”。

6. 调查显示，用户对伪基站的相关知识还不太了解。伪基站短信所具有的特点中，用户最常见的现象是：“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”，占比 75.0%。在这些诈骗短信内容中，都会留有跟运营商或银行官网非常相似的链接或者是电话号码等“真实的”联系方式，用户按照对方提示操作后，则会进入骗子提前设置的陷阱从而被骗。

此外伪基站短信还具有“在一起的朋友同时收到同样的短信”（占比 39.4%）、“伪基站短信有时会一下子发好几条”（占比 31.2%）、“有时候伪基站短信的发送/接收时间不正常”（占比 29.9%）和“接到伪基站短信的时候，手机显示是无信号状态”（占比 21.6%）的特点。

I. 报告正文

2016 年上半年调查共收集有效问卷 2424 份，以下分析均基于有效调查样本进行说明。

1. 用户手机号码归属运营商

本次调查显示：手机号码属于中国移动的用户超百分之六十，占 67.9%；其次是中国联通，占 21.0%；中国电信占 10.7%；属于虚拟运营商的用户仅占 0.4%。

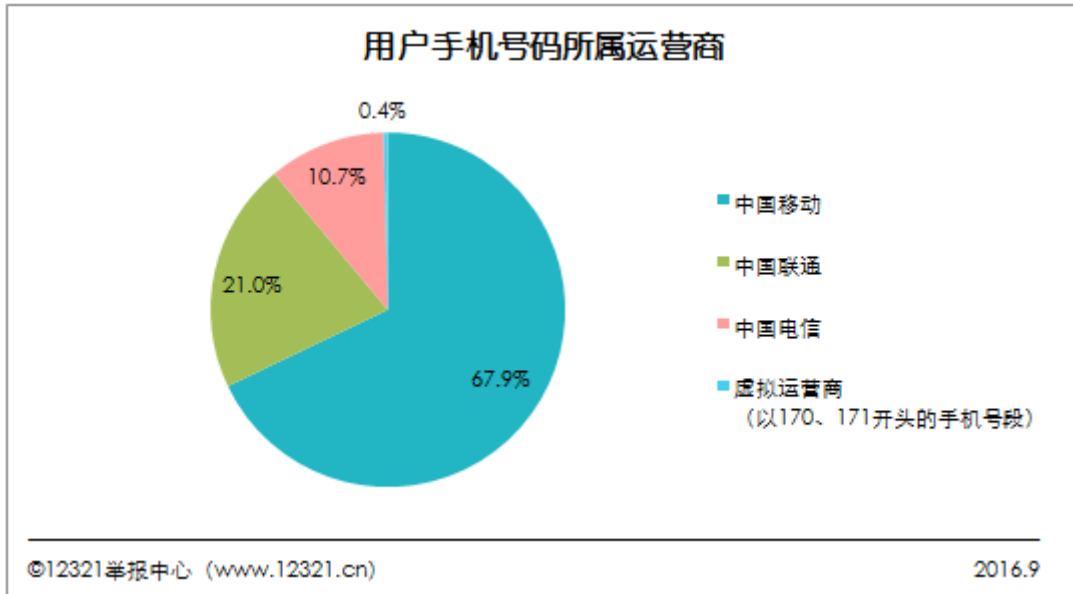


图 1

2. 用户平均每周收到的垃圾短信的数量

调查显示：2016 年上半年，用户平均收到垃圾短信的数量，主要集中在 5 条以下和 6-20 条这两个区间，占比分别为 36.5% 和 43.4%。

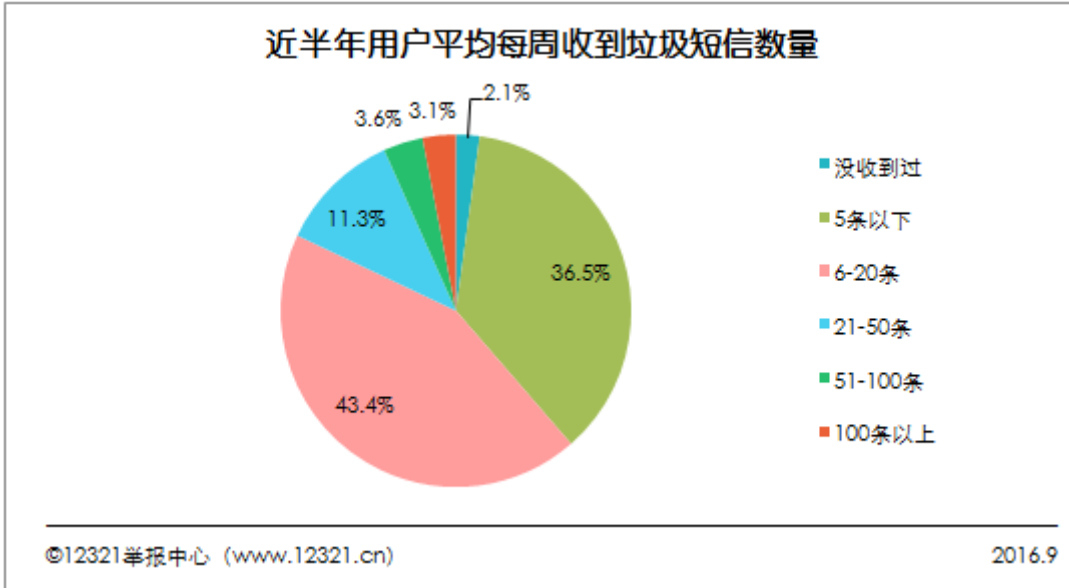


图 2

2016 上半年调查显示，用户平均每周收到的垃圾短信息数量为 14.3 条。较 2015 年下半年调查减少了 3.7 条。同比减少了 2.5 条。

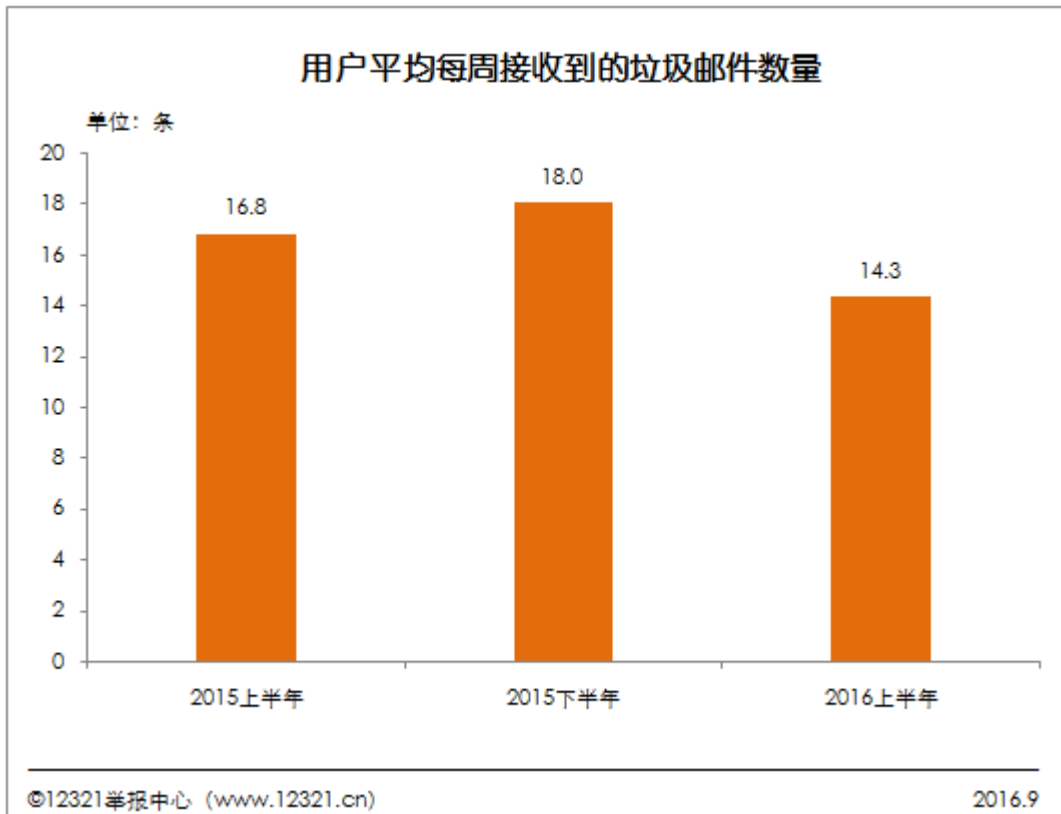


图 3

2016 年上半年，30.8%的用户感到收到垃圾短信数量明显减少；44.5%的用户感觉没什么变化；24.7%

的用户感觉数量明显增加。

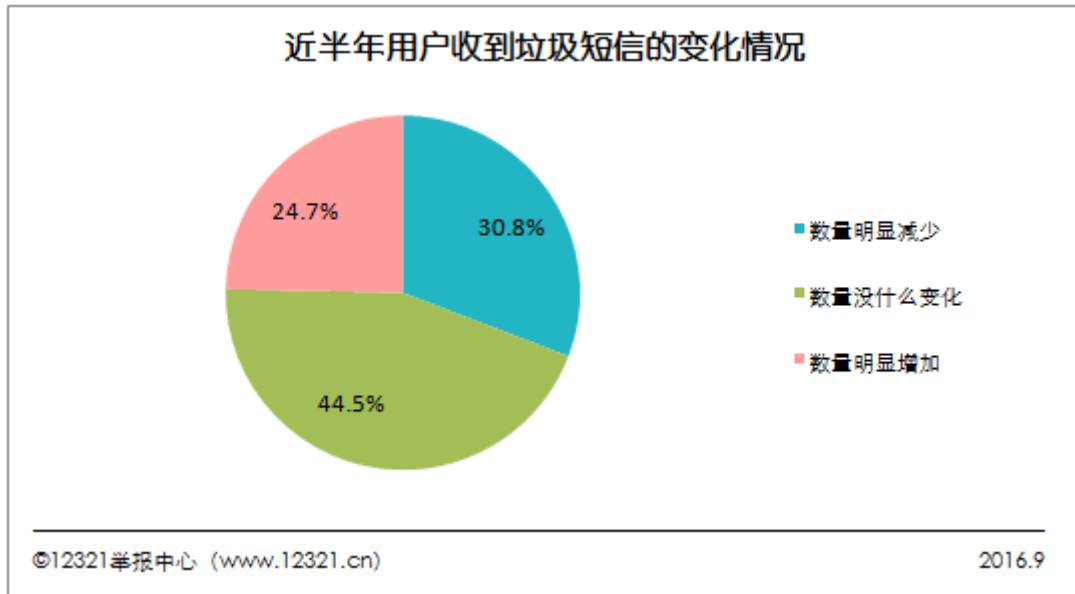


图 3

3. 端口类垃圾短信变化情况

近半年，用户收到端口类垃圾信息明显减少的占 18.9%；感觉稍微减少的占 25.2%；24.0%的用户感觉端口类垃圾短信没有明显变化。感觉稍微增多的有 20.2%，明显增多的有 11.8%。

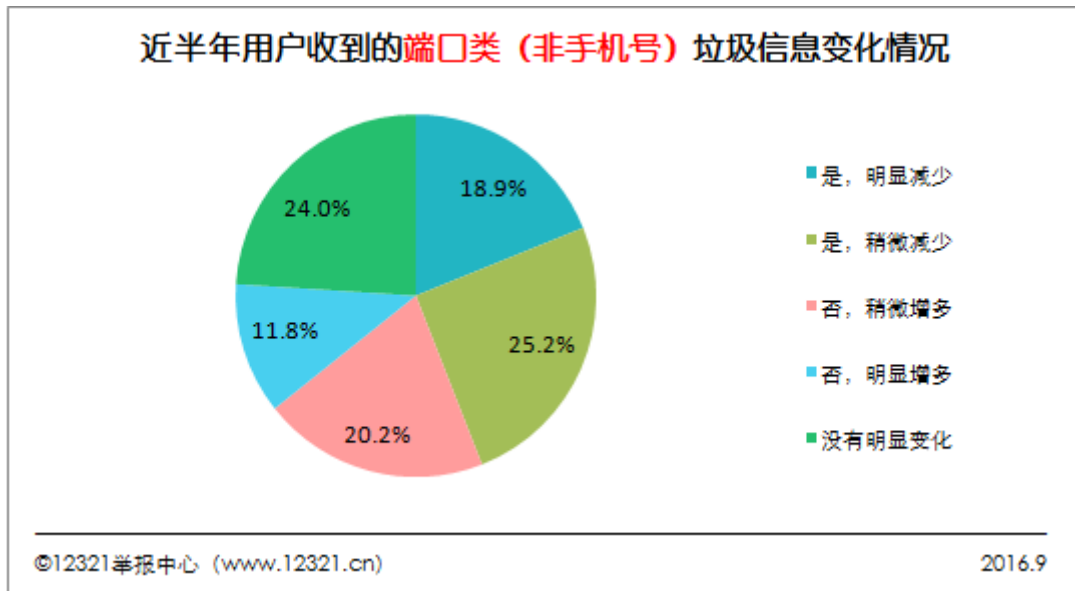


图 4

4. 非端口类垃圾短信主要号段

近半年，用户收到非端口类垃圾短信的主要号段来自于：170 号段、171 号段、177 号段、131 号段和 133 号段。占比分别为 40.9%、30.3%、24.9%、19.3%、14.2%。

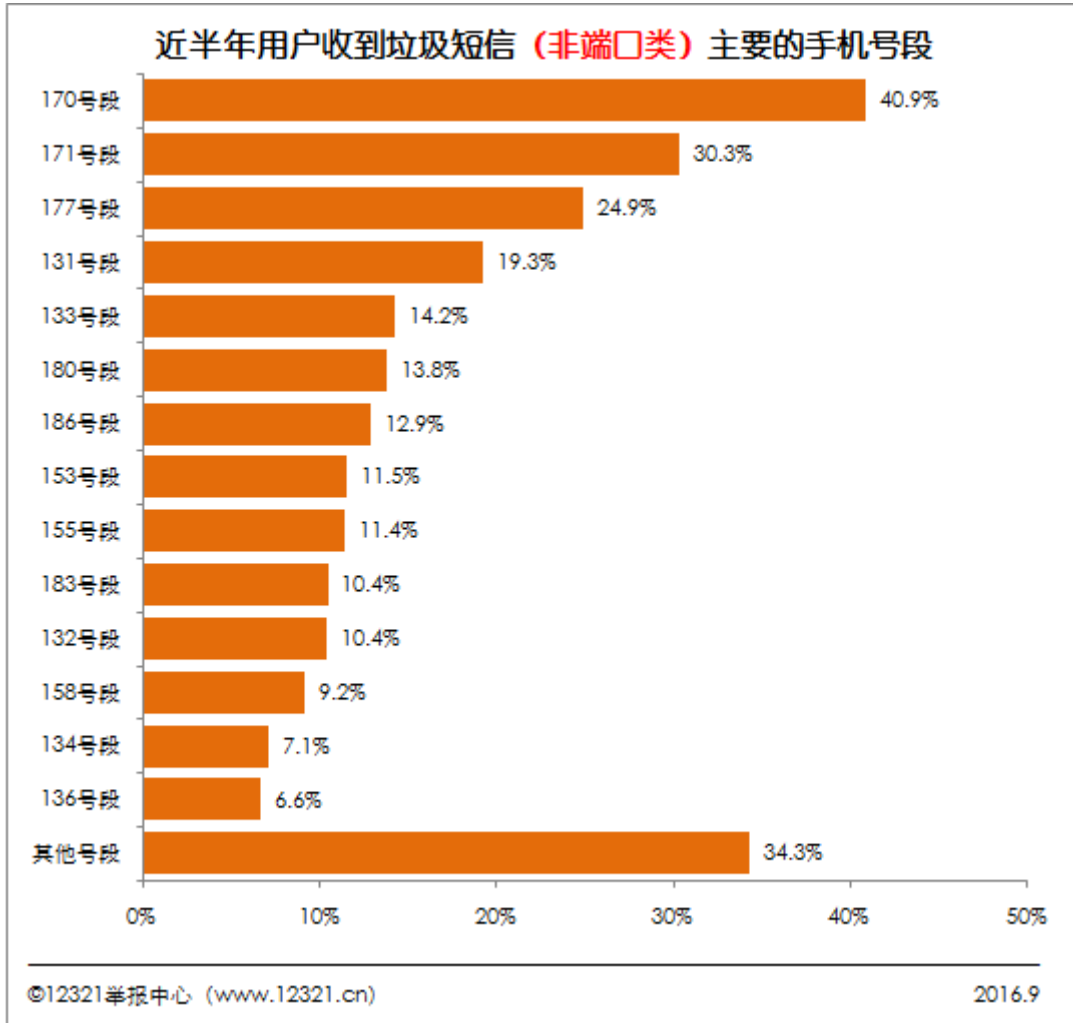


图 5

5. 用户使用手机短信过程中遇到的现象

“收到带不明链接的短信”是用户在使用短信功能时最常遇到的现象，占比 74.1%。根据 12321 举报中心接到的举报数据分析，此类短信也极有可能是伪基站短信。在此提醒用户：接到此类短信一定要提高警惕，首先看看短信从哪里发过来，陌生短信含有链接的，不要点击；即便是熟人发过来的链接，也要自己简单辨别一下。一些短信带有迷惑的成分，像学生的成绩排名、家人外遇的照片、同事的隐私等，都不要轻易点击链接。如果点击，很可能手机中木马病毒，进而个人隐私被泄露。

本次调查对《通信短信息服务管理规定》中关于短信息发送行为的规定做了调查，

用户遇到“商业性短信息未明确注明内容提供者名称”的占比 47.4%。该类现象违反了《通信短信息服务管理规定》第二十一条：“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，应当在短信息中明确注明短信息内容提供者的名称”。

“强制订阅”即未经用户允许，或用户未注册就收到了垃圾信息，接收到打着会员幌子的信息。违反了《通信短信息服务管理规定》第十八条规定的：“短信息服务提供者、短信息内容提供者未经用户同意，不得向其发送商业性”。

“与订阅内容不符合（希望收到服务类短信，但却收到推销类信息）”的占 24.8%，该类现象经常出现在银行等服务性机构，违反了《通信短信息服务管理规定》第十九条：“短信息服务提供者、短信息内容提供者用于发送业务管理和服务类短信息的端口，不得用于发送商业性短信息。”

“一个端口号被多家公司同时使用的情况”违反了《通信短信息服务管理规定》第十三条“短信息服务提供者提供端口类短信息服务，应当按照电信管理机构批准的码号结构、位长、用途和使用范围使用端口号。未经电信管理机构批准，不得转让或者出租端口号。”这种现象在调查中还有 14.0%的用户遇到过。

“收到邮箱（Email）发送来的短信（占比 36.0%）”，该种现象主要是 iOS 系统的 iMessage 信息，12321 举报中心数据显示，该类信息大多含有“赌博”、“博彩”、“美女”字眼，因此提醒大家接到此类短信，不要轻易去点击，以免上当受骗。

遇到过“短信轰炸”现象的有 13.2%的用户。事实上，短信轰炸就是不法分子通过编写应用程序，利用部分公司网站注册短信验证平台数据接口的漏洞，对指定手机号码无限制发送注册短信，达到短信轰炸的目的。这种行为不但给受害企业造成了巨大的经济损失和名誉损失，也给被短信骚扰的群众造成了工作和生活不便。目前还真没好办法制止，只能被动防守。手机用户一旦中招，可下载相应手机软件，设置关键字进行屏蔽，或设置“只接受通讯录消息”。

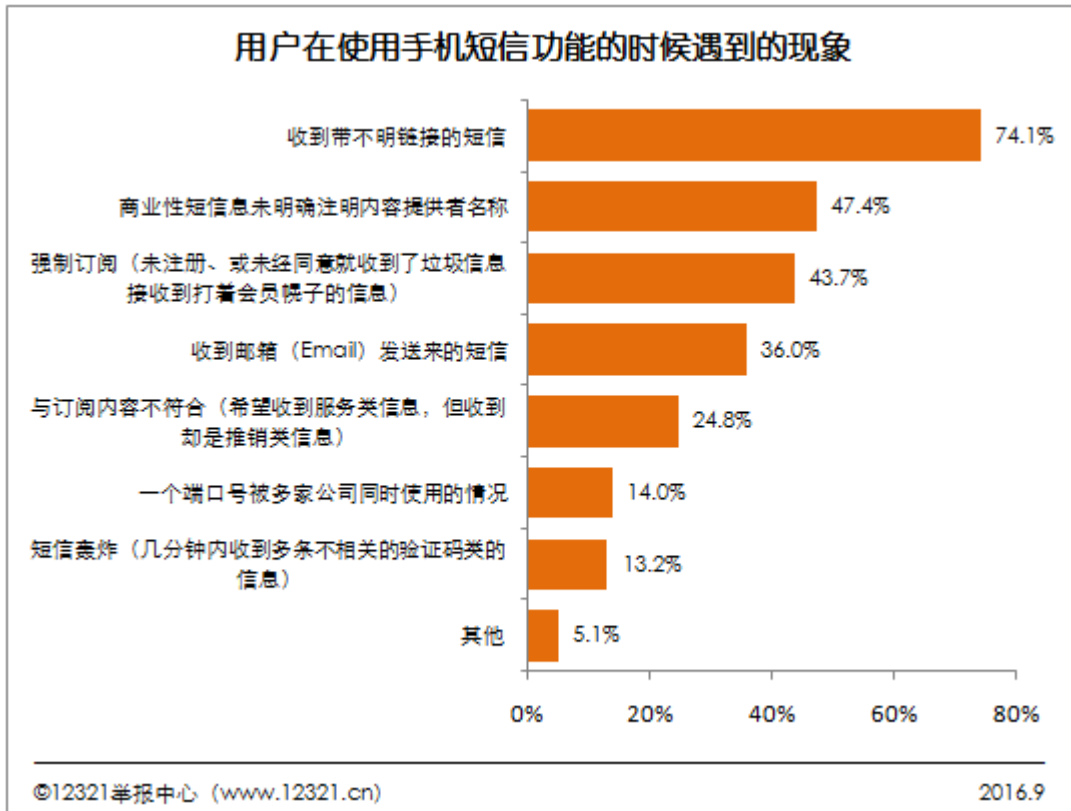


图 6

6. 伪基站短信特点

伪基站短信所具有的特点中，用户最常见的现象是：“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”，占比 75.0%。在这些诈骗短信内容中，都会留有跟运营商或银行官网非常相似的链接或者是电话号码等“真实的”联系方式，用户按照对方提示操作后，则会进入骗子提前设置的陷阱从而被骗。

此外伪基站短信还具有“在一起的朋友同时收到同样的短信”（占比 39.4%）、“伪基站短信有时会一下子发好几条”（占比 31.2%）、“有时候伪基站短信的发送/接收时间不正常”（占比 29.9%）和“接到伪基站短信的时候，手机显示是无信号状态”（占比 21.6%）的特点。

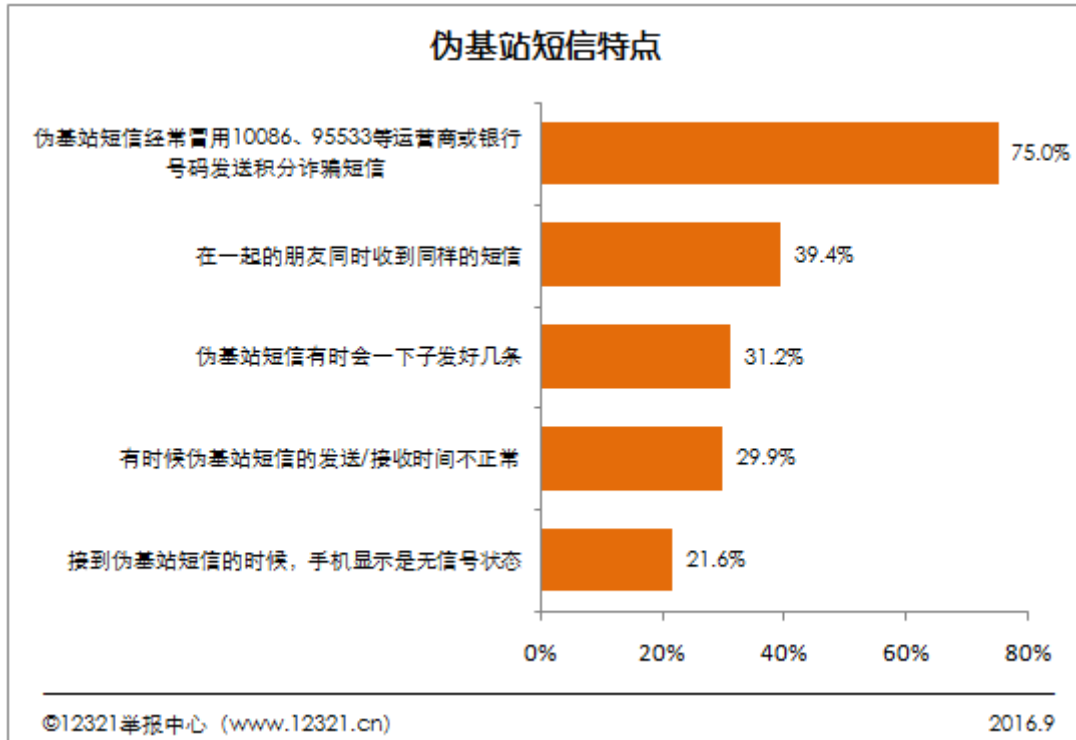


图 10

7. 商业短信退订情况

本次调查显示：在商业短信的退订经历中，7.3%的用户经历过“退订短信后，更换端口号继续发送”的现象。该现象违反了《通信短信息服务管理规定》第十八条“用户同意后又明确表示拒绝接收商业性短信息的，应当停止向其发送”。经分析，此类现象主要存在于短信息服务提供者和短信内容提供者使用多个端口发送商业推广信息，而用户申请退订要求后，没有得到很好的效果。因此建议短信息服务提供者和短信内容提供者能够建立同步退订列表，进一步规范商业信息的发送行为。

三成（30.8%）的用户没有退订过短信。曾退订过短信，50%的机率退订成功的占 19.5%。

曾退订过短信，但每次都不成功和每次退订都成功的各占 11.3%。无法退订（没有提供退订方式）的占 9.2%。

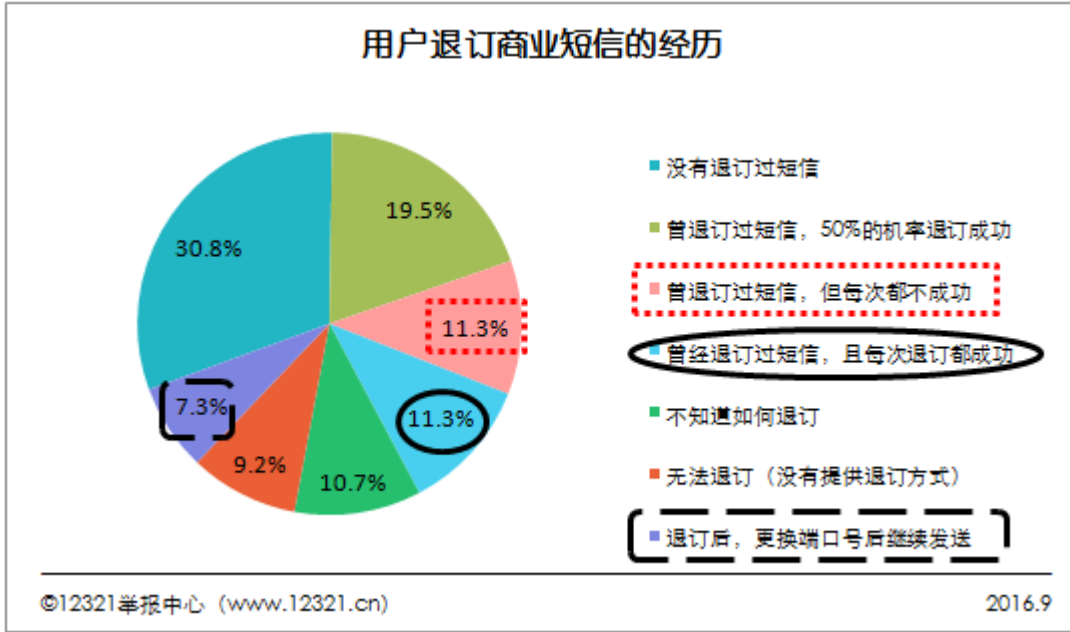


图 7

用户举报垃圾短信后仍能收到同一号码发的垃圾信息这一现象的占 22.3%；投诉后不清楚是否还存在发送行为的用户占 51.5%；不存在发送行为的 26.2%。

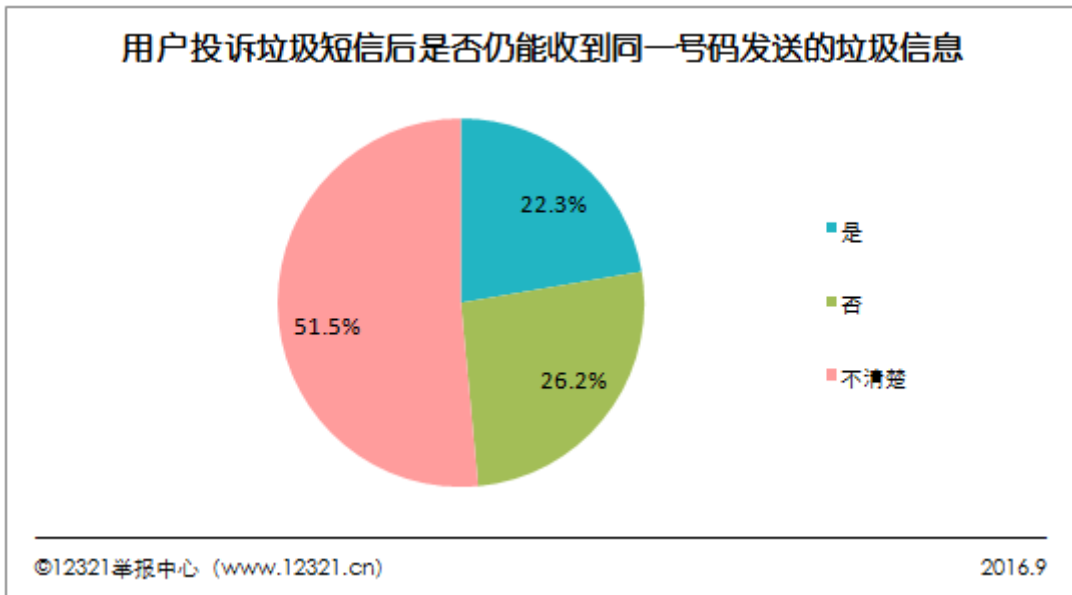


图 8

对中国移动回复“0000”可退订行业端口短信，26.4%的用户知道该功能；73.6%的用户不知道该功能，建议加强宣传。

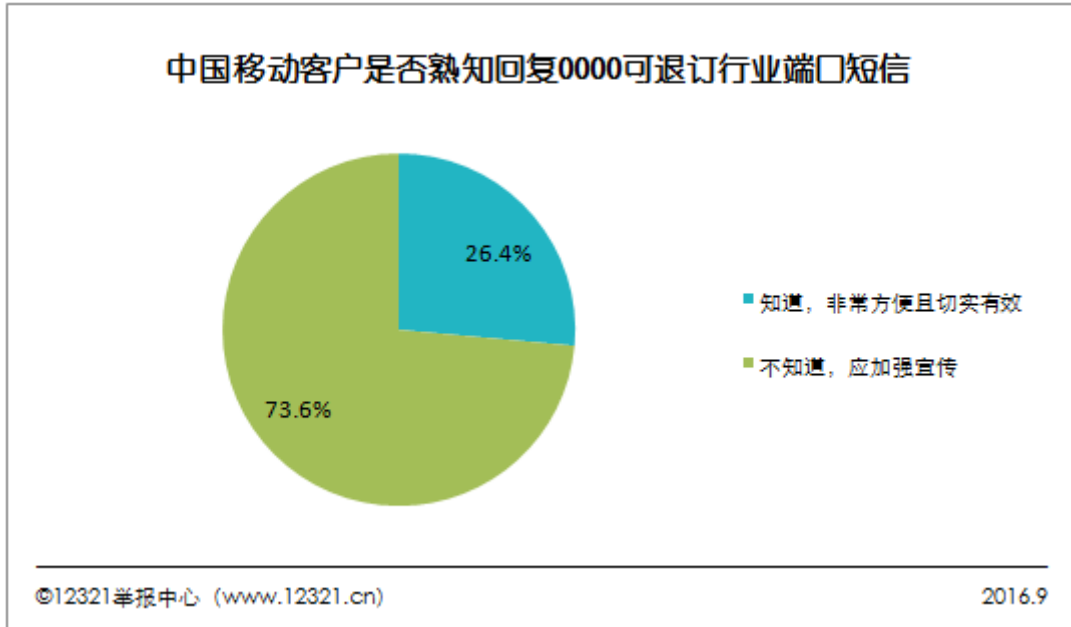


图 9

8. iMessage 信息特点

用户对 iMessage 信息的认知：排首位的是：“iMessage 是 iOS 设备中的一个聊天工具，iMessage 信息与普通短信不同，是通过软件服务器发送传播的”（占比 63.7%）。其次是“iMessage 信息走的是数据通道，会消耗手机流量，普通短信走的是电信网络通道”（占比 43.6%）。“运营商可以帮助用户过滤普通短信中的垃圾短信，但不能帮助用户过滤 iMessage 发送的垃圾信息”（占比 36.5%）。“iMessage 垃圾信息的发件人一般是电子邮件帐号，而普通垃圾短信的发件人一般为手机号或一串数字”（占比 39.8%）。

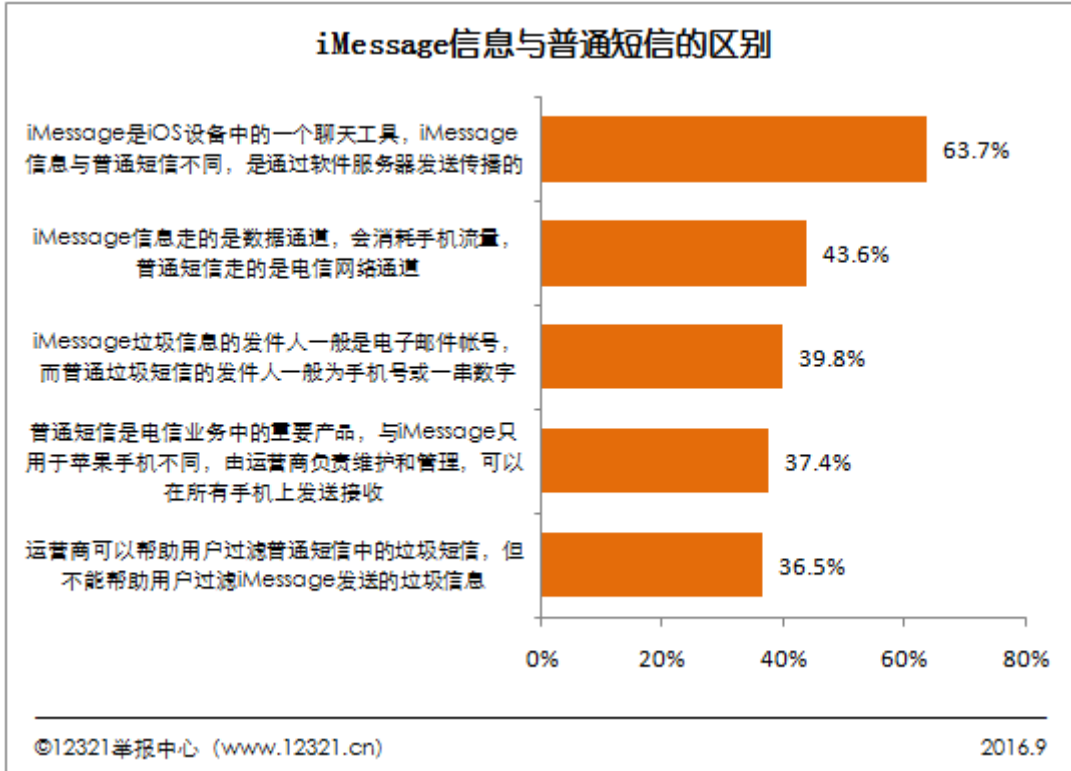


图 11

有 25.2%的用户“感觉 iMessage 垃圾信息越来越多”。

15.9%的用户“因垃圾信息太多，关闭了 iMessage 功能”，

55.6%的用户“没有使用过 iMessage 功能”。

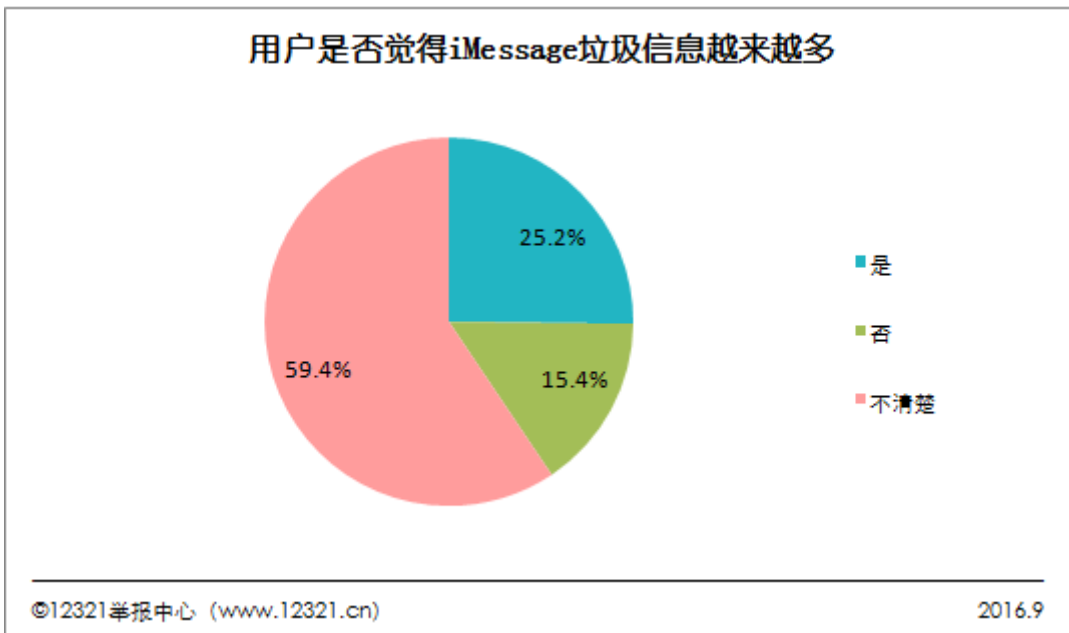


图 12

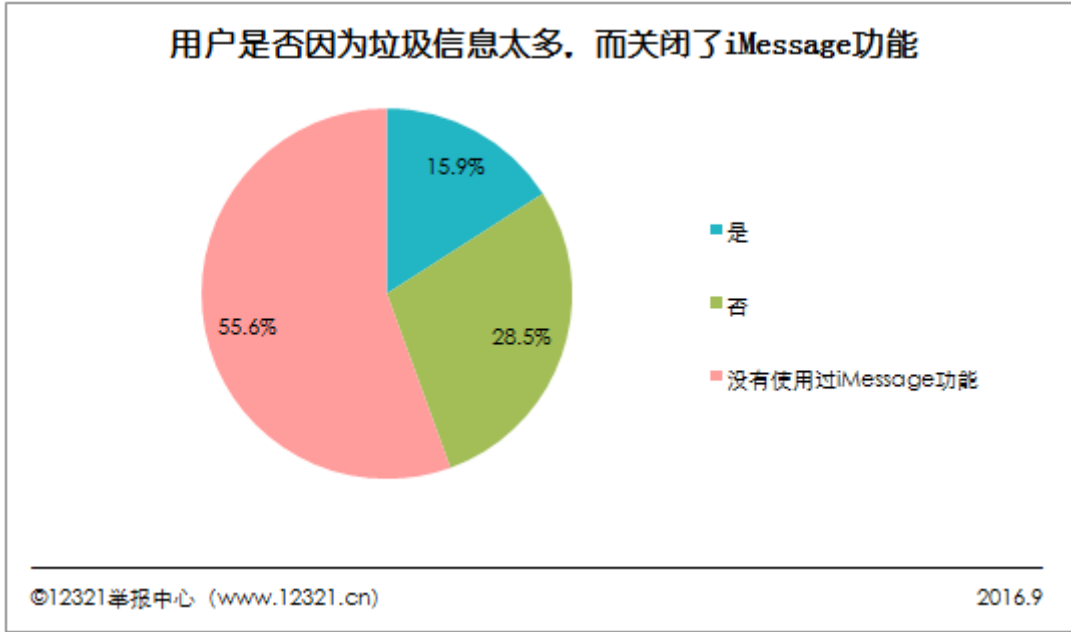


图 13

27.9% 的用户知道“iMessage 可以对陌生信息进行过滤”，72.1% 的用户不知道该功能的存在。

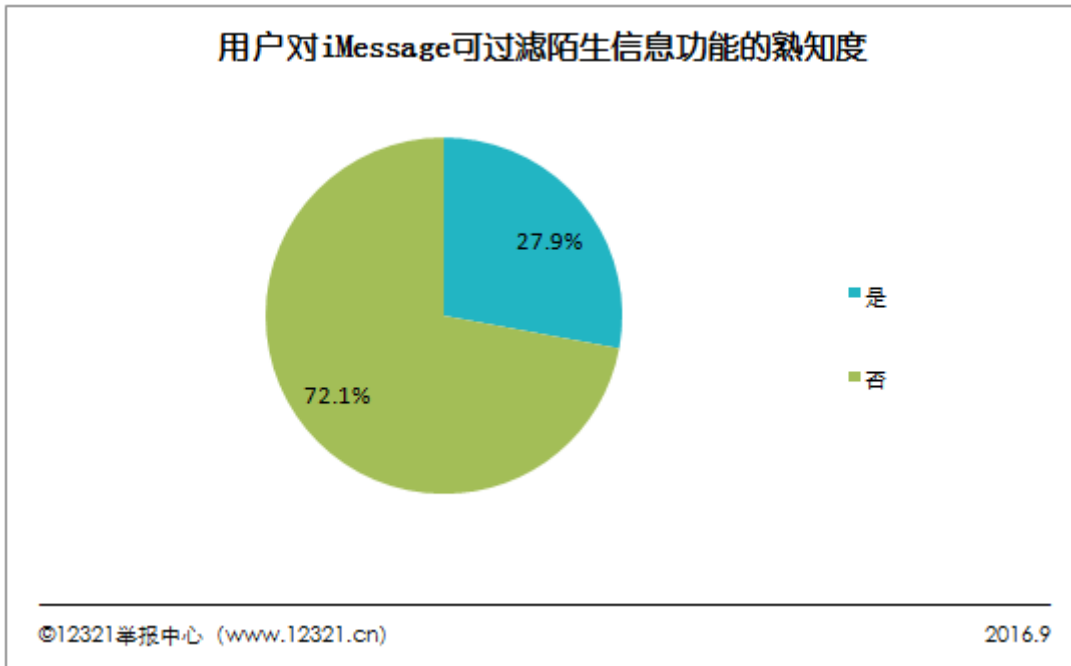


图 14

9. 垃圾短信责任主体

用户认为对垃圾短信应付主要责任排前三位的是“短信群发商”、“短信受益者（广告主）”和“基础电信运营商”。认为“通信行业管理部门”和“虚拟运营商（以 170、171 开头的手机号段）”需要付责任的也

较高，排在第四、五位。

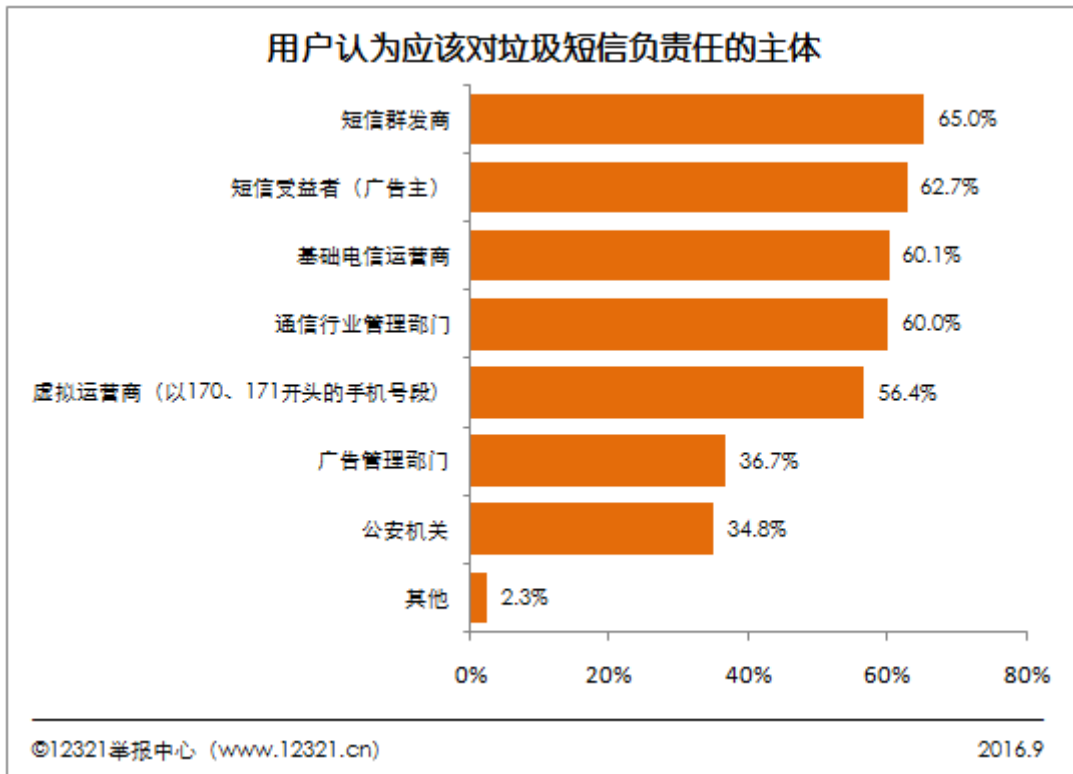


图 15

10. 防范垃圾短信的措施

调查显示：用户认为对广告主的处罚是防范垃圾短信的主要措施，其次是对发送方处罚的时效性和力度和落实手机实名制。“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”和“加大关停发送垃圾短信的端口号、手机号的时效和力度”。

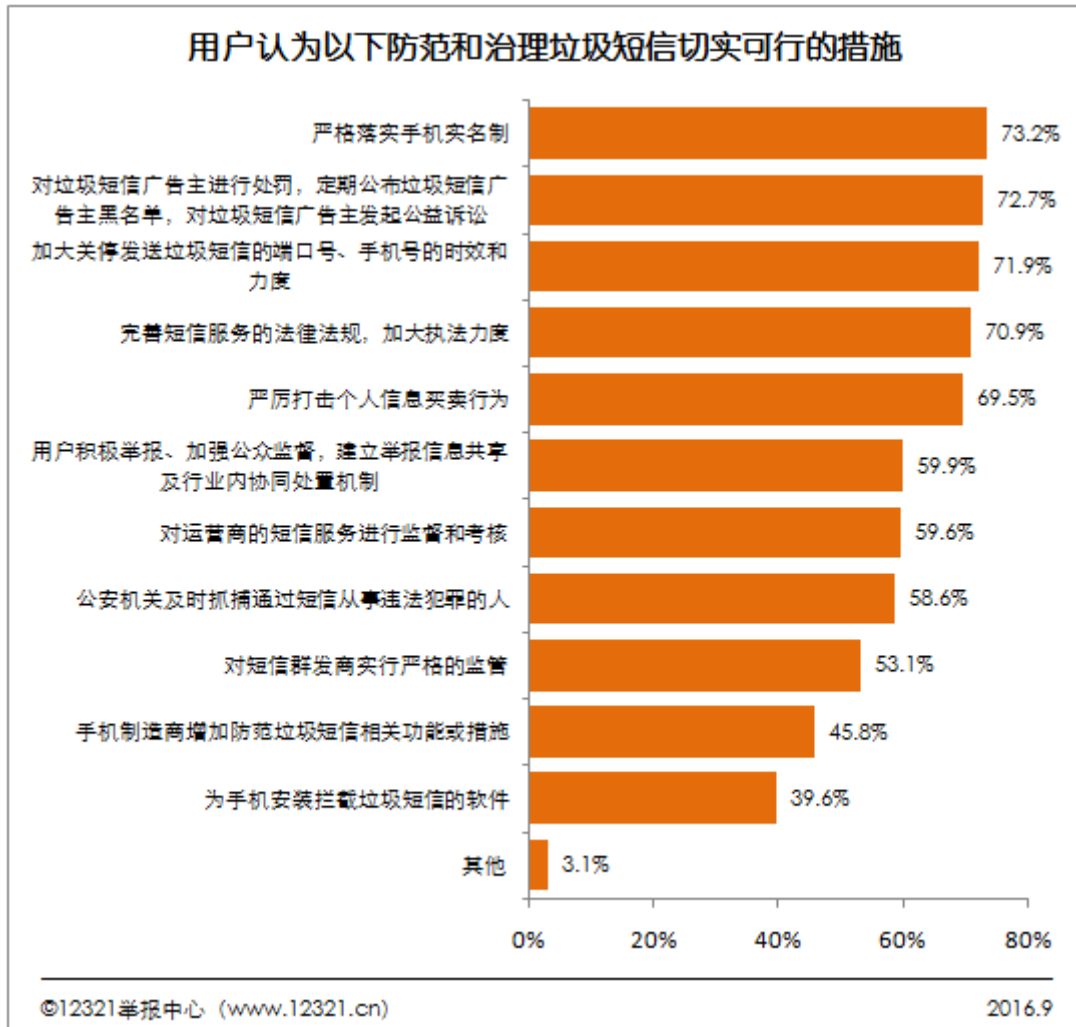


图 16

11. 减少垃圾短信骚扰的有效措施

本次调查提供的四种减少垃圾短信骚扰的措施中，用户认为最有效的是“不泄露自己的手机号码等个人信息”；其次是“安装拦截软件”和“学习一些手机使用技巧，充分利用手机提供的防骚扰功能”。而“积极举报”的占比较低，12321 举报中心举报数据显示：从长期治理垃圾短信的效果来看，举报的效果还是比较明显的。

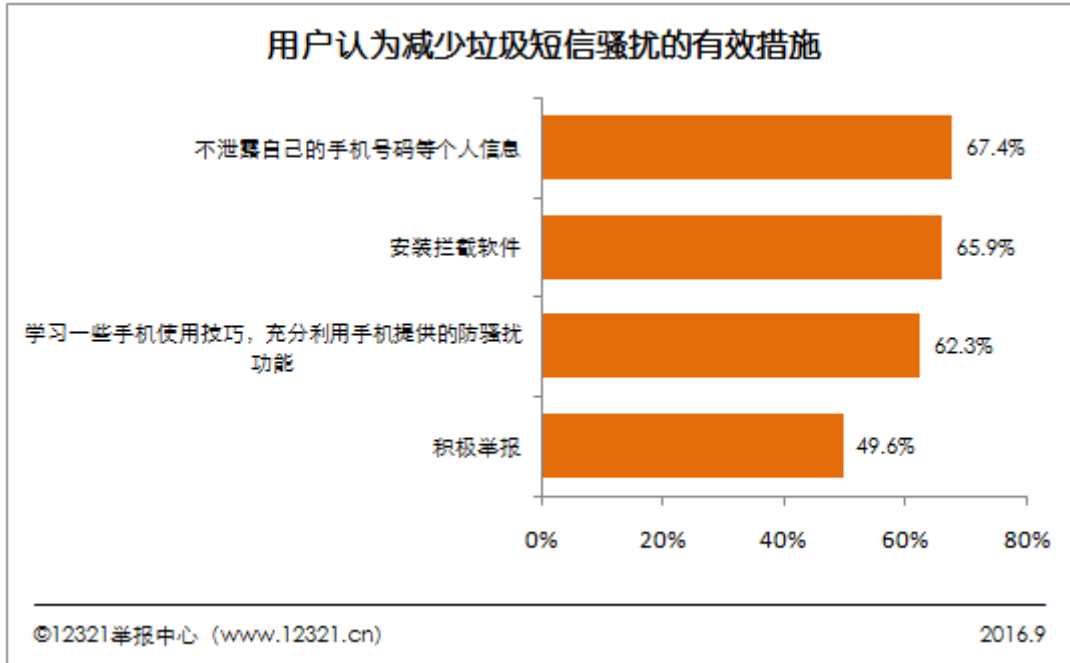


图 17

12. 用户处理垃圾短信的方式

“直接删除/定期集中删除”是用户处理垃圾短信的主要方式。其次是“将发送人号码拉入黑名单”和“向 12321 举报中心举报”。“回短信斥责发送者”这种方式更是不可取的，不仅不能减少垃圾短信，还可能带来更多麻烦。较多的用户会选择“退订营销类短信”的方式，该方法在规范营销的情况能够起到减少垃圾短信的效果，但如果出现退订后依然存在收到同类短信的情况，可向 12321 举报中心举报。12321 在此建议用户积极举报，删除和拉黑的这两种处理措施都不能起到治理垃圾短信的效果。通过正确的方法和渠道去维护自身的合法权益。

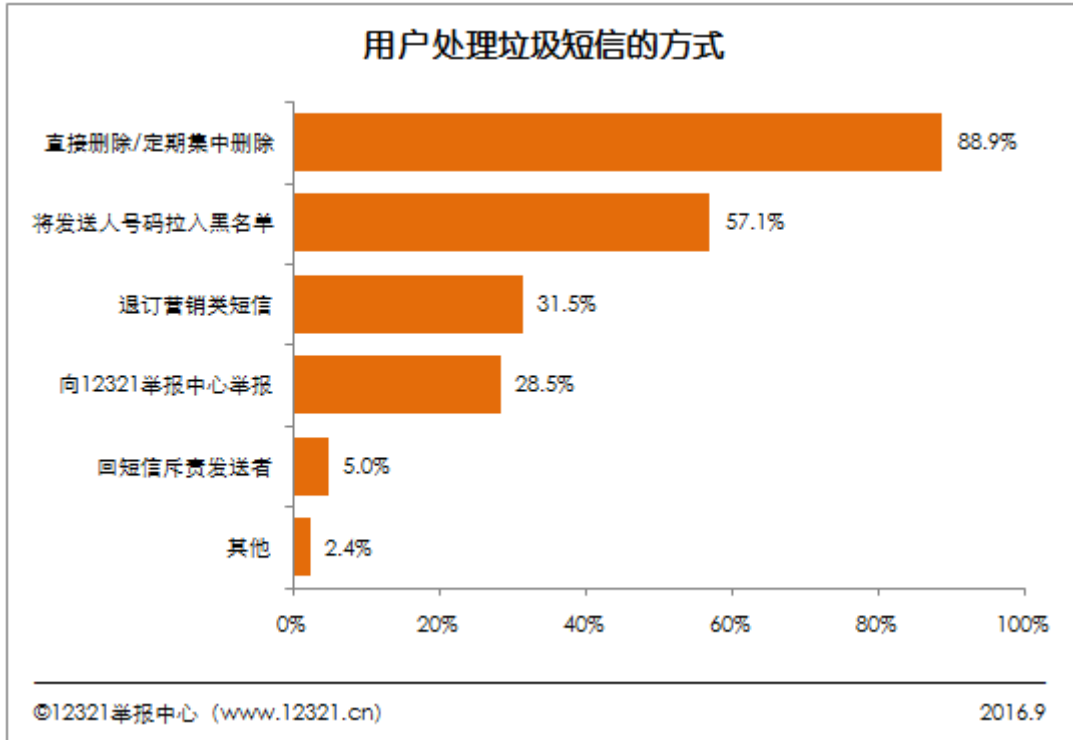


图 18

13. 向 12321 举报中心举报垃圾短信的渠道

目前 12321 举报中心已开通了十四种举报垃圾短信的举报渠道，用户最为熟知的是“360 手机卫士”（占比 40.8%）；其次是“12321 举报中心官网（www.12321.cn）”（31.1%）；排第三位的是“转发短信到 12321，并把垃圾短信发送号码手工输在短信内容前面，用*隔开”（占比 26.6%）。新开通的“支付宝城市服务”（占比 14.2%）“微信城市服务”（占比 13.2%）和“手机 QQ 城市服务”（占比 11.3%）中的“网络不良信息举报”渠道熟知度较低，应进一步加强宣传。

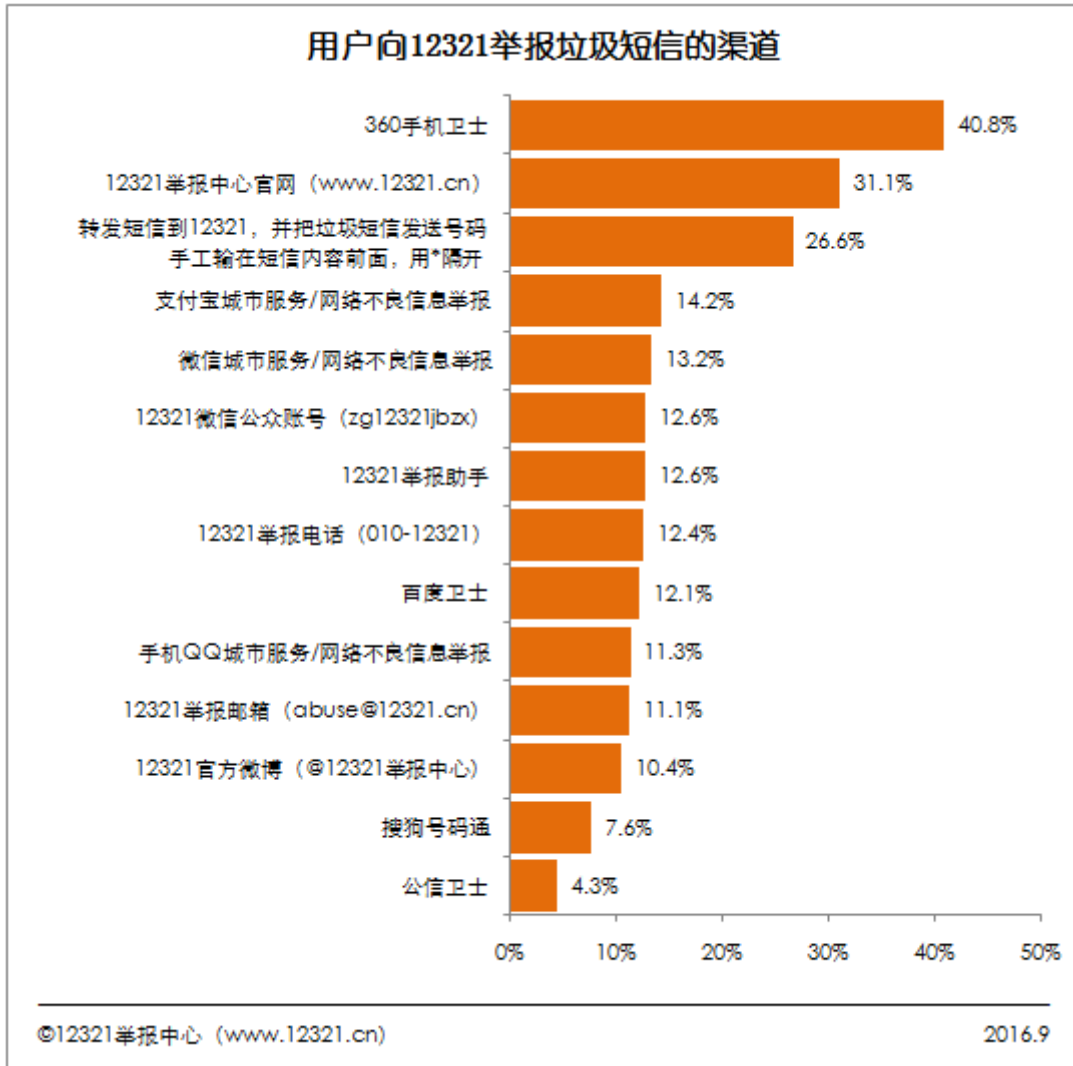


图 19

14. 手机安全软件

“保障用户个人信息安全”是用户选择手机安全软件考虑才主要因素，其次是“过滤效果”和“操作简便”。本次调查中“能够举报到 12321，举报后有反馈”也得到较高的重视，排第四位。

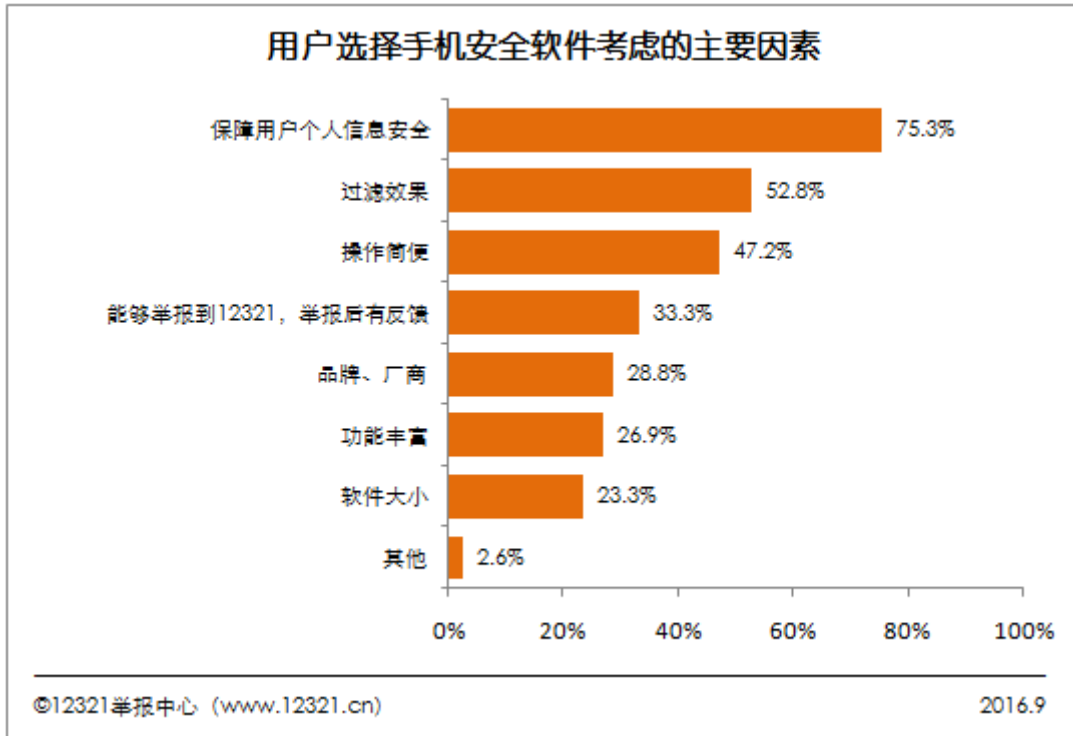


图 20

用户对手机安全软件期望值较高排名前三的是“能举报垃圾短信”、“不滥用、上传我的个人信息”和“拦截效果更好”。

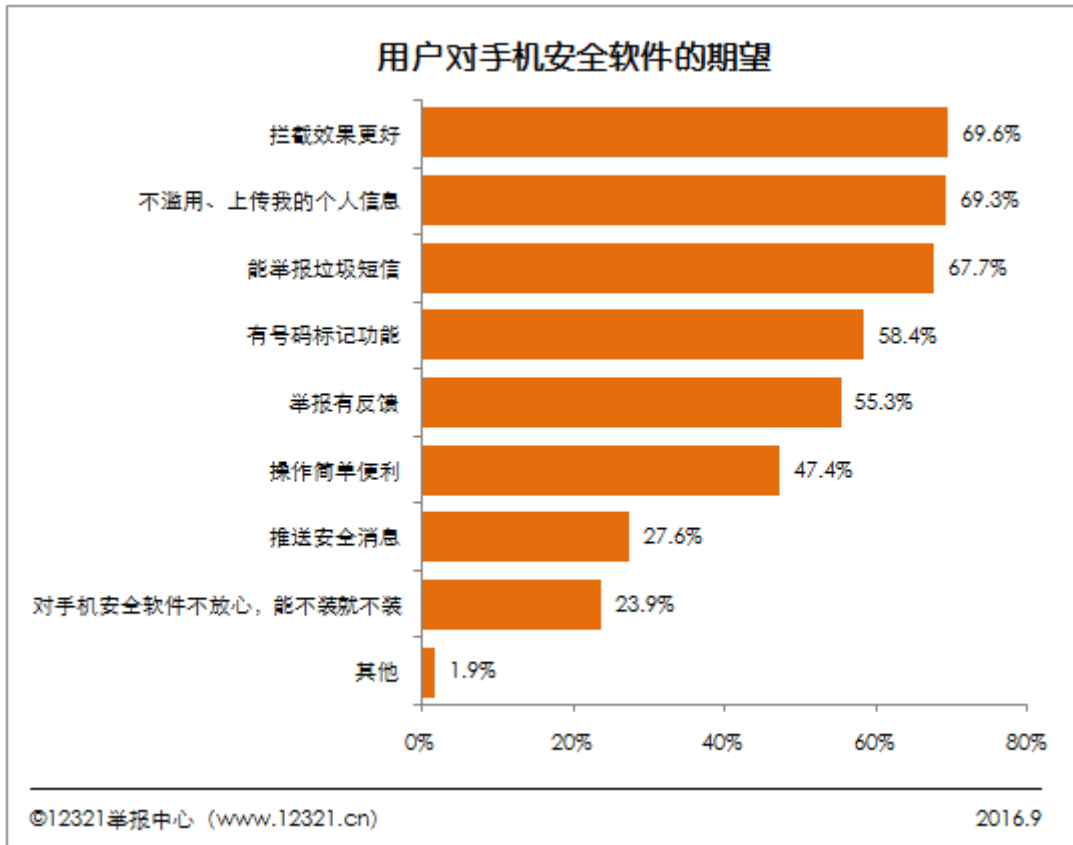


图 21

15. APP 推送信息

调查显示：近半年用户感觉平均每周收到APP推送的垃圾信息非常多的占41%；感觉比较少的占31.4%；不清楚的27.7%。

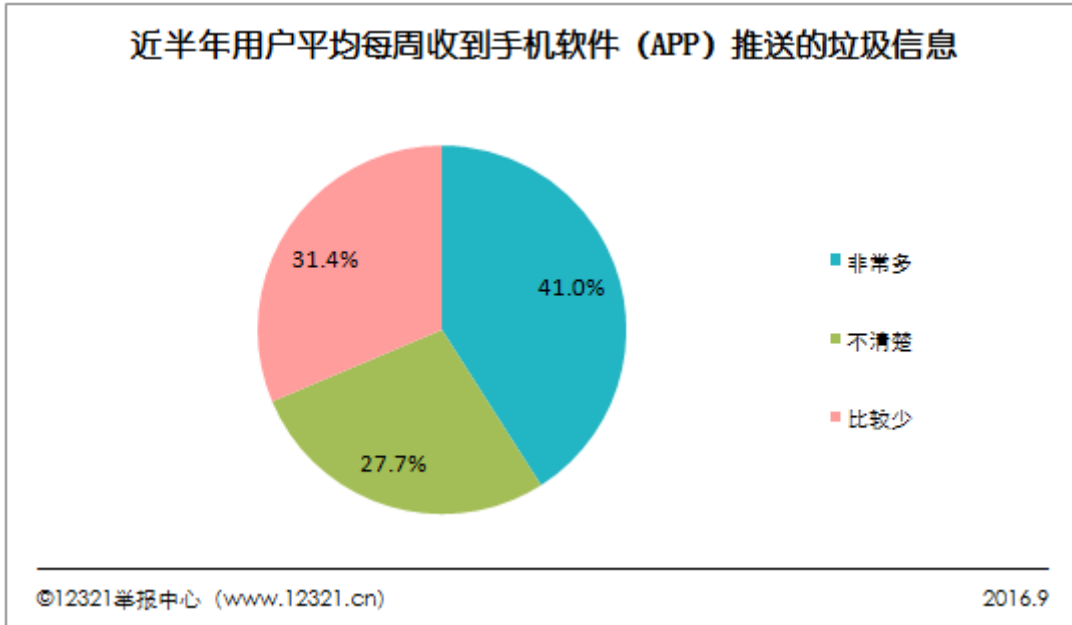


图 22

用户处理 APP 推送信息的主要方式是：“关闭该 APP 信息推送功能”，其次是“果断卸载”。这两种方式远高于其他的处理方式。

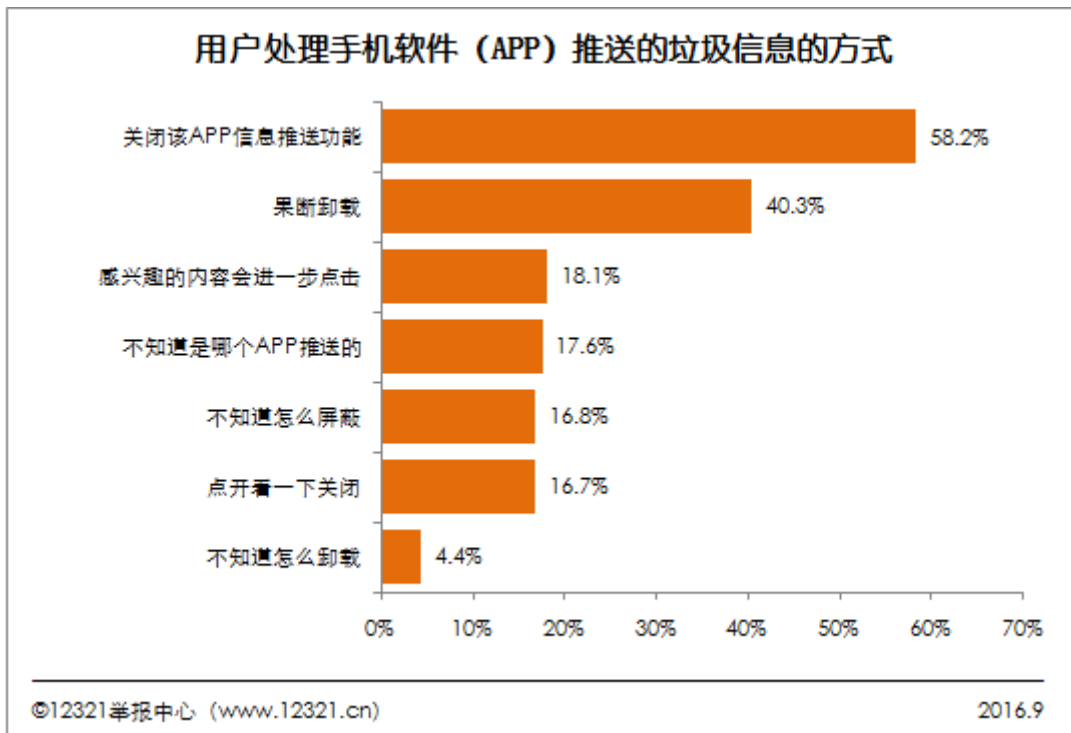


图 23

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 19 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：2016 年 8 月 1 日~2016 年 8 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，部分为限定题。

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、新浪、搜狐、263 企业邮箱、360 公司、网易、139 邮箱、阿里钱盾的大力支持，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