

IT安全调查报告



语言：中文

最后编译:2014年2月28日

www.av-comparatives.org

概述

全球家庭和商业互联网用户不断发展。但用户访问互联网的方式却发生了改变。更多用户使用智能手机上网，平板电脑市场迅猛发展，从而导致台式机和笔记本电脑的销量下降，同时也意味着网络犯罪对象的改变。

这是我们的第四次¹全球电脑用户年度调查，调查重点是用户对安全产品（免费和付费）、操作系统和浏览器的使用。我们还要求调查对象对所需的安全解决方案进行排名。

调查方法

调查结果是在 AV-Comparatives 2013 年 12 月 7 日至 2014 年 1 月 17 日所发起的一次互联网调查的基础上得出的。共有 5,845 名来自世界各地的计算机用户，匿名回答了关于电脑和安全的问题。

调查结果

- 根据调查结果，安全产品最重要的三个方面包括：（1）较低的系统性能影响；（2）良好的检测率；和（3）良好的恶意软件清理能力。只有这几项的选择率超过了 60%。
- 欧洲、北美和中南美在电脑终端产品使用方面非常相似，其中 Avast 高居榜首。
- 安卓系统在智能手机市场的份额从 51% 上升到 70%，塞班的份额从 21% 下降到 5%。
- 大多数用户（几乎占总数的 80%）在过去 6 个月得到有效保护；只有极少数用户说在此期间他们的安全产品未能保护设备免受恶意软件感染。超过三分之一的调查对象（38%）表示他们的安全产品在上周成功拦截了恶意软件，这表明网络威胁很常见。

¹ <http://www.av-comparatives.org/security-usage-surveys/>

结论:

- 从全球来看，使用免费安全解决方案和使用付费杀毒或互联网安全套装的各种调查对象的比例相对稳定，约 47%使用免费软件，51%使用付费杀毒或互联网安全套装解决方案（只有极少一部分人不使用任何安全产品）。
- 当被要求对 17 种不同出版物的可信度进行 5 分制评分时，调查对象对三分之二的出版物给出了 3 到 3.5 分（最高分）。《计算机世界》以 3.5 分排名第一，另外 4 种出版物得分均为 3.4，明显落后-来自 YouTube 和亚马逊网站上的评论。
- 76%的调查对象使用 Windows7 或 8。而微软宣布他们将在 2014 年第二季度结束对 Windows XP 的支持。因此明年 76%这个数字可能会显著提高。
- 使用 IE 的用户一直稳定在 14%左右。Chrome 是目前最受欢迎的浏览器，使用人数占总数的 40%，比 Mozilla 领先 9%。网络罪犯一直利用浏览器的漏洞来攻击用户的设备。所以我们希望制造商继续加强浏览器的功能。例如，今年二月初，Google 增加了一个新的 Chrome 重置功能来防御对浏览器的攻击。
- 在征求调查对象对 15 个测试实验室的评价时，我们很高兴（也感到很幸运）能获得 4.7 分的最高分。

在此向每一位完成问卷调查的人表示谢意，感谢您对 AV-Comparatives 的信任。我们获得的反馈将用来不断提高测试的有效性和客观性。也能使安全厂商进一步改善其产品，让自己和用户都能受益。我们还看到，许多出版物在对杀毒和互联网安全产品的评价中也都引用了我们的测试结果。

您可从 www.av-comparatives.org 免费获取 AV-Comparatives 的所有公开测试结果。

2014年安全调查

我们之所以进行年度调查，是为了改善我们对终端用户的服务。我们要求调查对象对杀毒软件测试和一般杀毒软件的各种问题提出意见。我们得到的测试结果非常有价值。感谢百忙之中抽时间完成调查问卷的各位。

关键数据

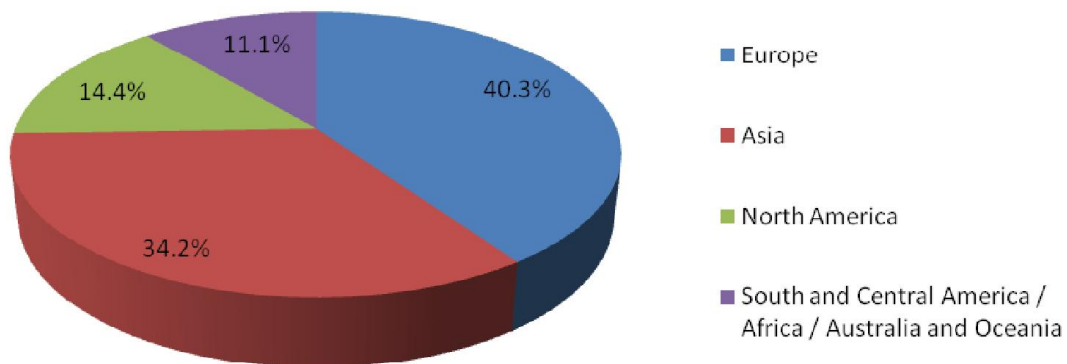
调查期间：2013年12月17日至2014年1月17日

有效调查问卷：5,845份

我们对调查进行了控制和审查。这样我们就能过滤掉那些无效问卷和一些用户的误导性回答，例如有一些答案显然不合理/彼此冲突。我们感兴趣的主要是日常用户的意见。与杀毒软件公司有关的人员不在本公开报告调查对象范围之内。

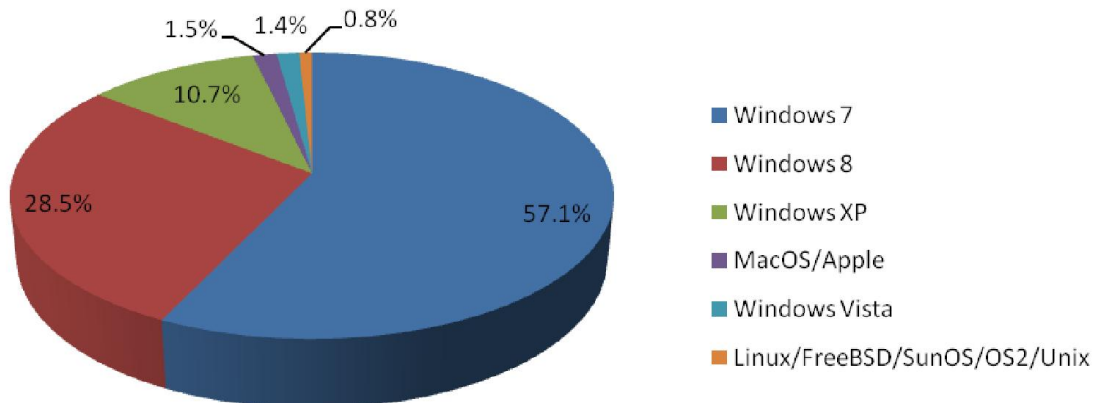
调查结果对于我们来说是非常重要的。这份报告同时也包含问卷调查的结果。

1. 您来自哪里？



五分之二的调查对象来自欧洲，三分之一多来自亚洲，约14%来自北美。

2. 您通常使用什么操作系统？



57.1% 使用 Windows 7，另有 28.5% 使用 Windows 8。我们注意到，调查对象中使用 Windows 8 的用户的比例要比一般用户（根据各个测试机构公布的数据）高得多。10.7% 的调查对象仍使用 Windows XP（低于一般用户）。微软已宣布将在今年四月结束对 XP 的支持。无疑，一些杀毒厂商在未来几年将继续提供与 XP 兼容的安全解决方案。与世界其它地区 8% 的使用率相比，在亚洲 Windows XP 尤其流行，15% 的调查对象仍然在使用。但欧洲用户能更快接受新的操作系统，Windows 7 的使用率达到 89% 或更高，而全球其它地区却仅达到 83%。

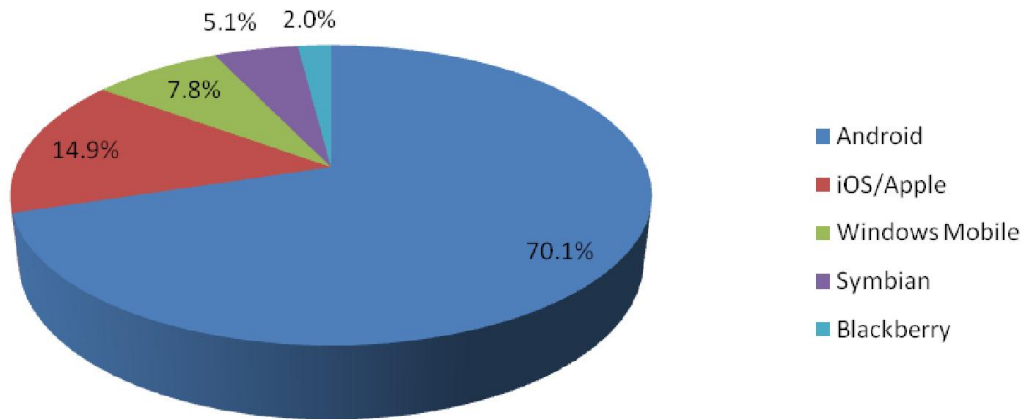
苹果操作系统在北美尤其受欢迎（7.2%）。在世界其它地区，只有 1.2% 的用户表示他们使用 Apple/MacOS。

2013 年 8 月，我们发布了一份 Mac 安全产品²评测报告，详见：

<http://www.av-comparatives.org/mac-security-reviews/>。

² Mac 安全产品名单参考：<http://www.av-comparatives.org/av-vendors-mac/>

3. 您使用哪种移动操作系统？



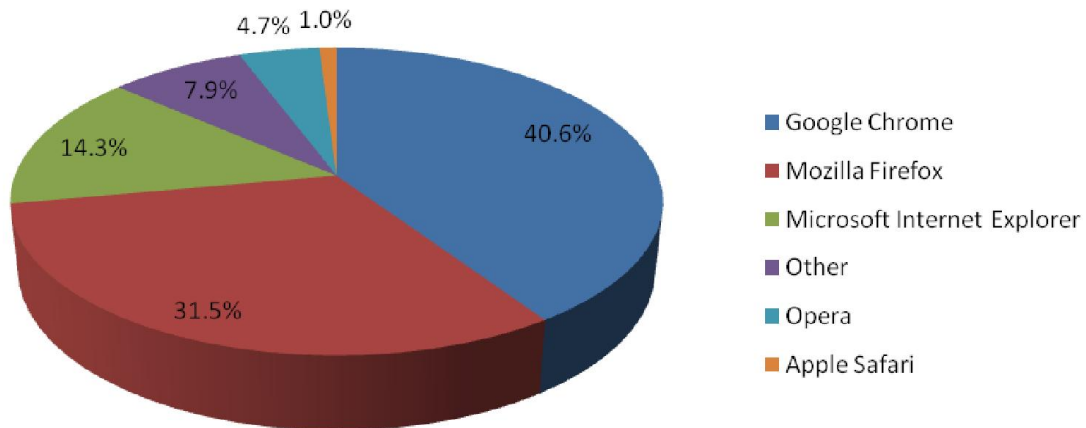
85.4% 的调查对象使用手机。其中 71% 使用安卓操作系统。苹果的 iOS 以 14.9% 占据第二，紧随其后的是 7.8% 的 Windows Mobile 操作系统。安卓的主导地位意味着它仍是恶意软件编写者的主要攻击对象。去年的调查结果显示，安卓操作系统的市场份额占 51%，而苹果 iOS 占 17%。

安卓操作系统作为亚洲市场霸主占据 63.5% 的份额，苹果则是美国市场霸主，占 18.0%。

2013 年 8 月，我们发布了一份移动（安卓）³安全产品评测报告，详见 <http://www.av-comparatives.org/mobile-security/>。

³ 安卓安全产品概述: <http://www.av-comparatives.org/list-mobile/>

4. 您通常使用什么浏览器？



参加调查的超过五分之二的计算机用户使用谷歌 Chrome，其次是 FireFox，微软的 IE 浏览器第三。

去年 FireFox 的市场份额达到 39%，随后是 Chrome（33%）和 IE（14%）。这种变化有可能要归功于 Chrome 的第三方捆绑安装方式。

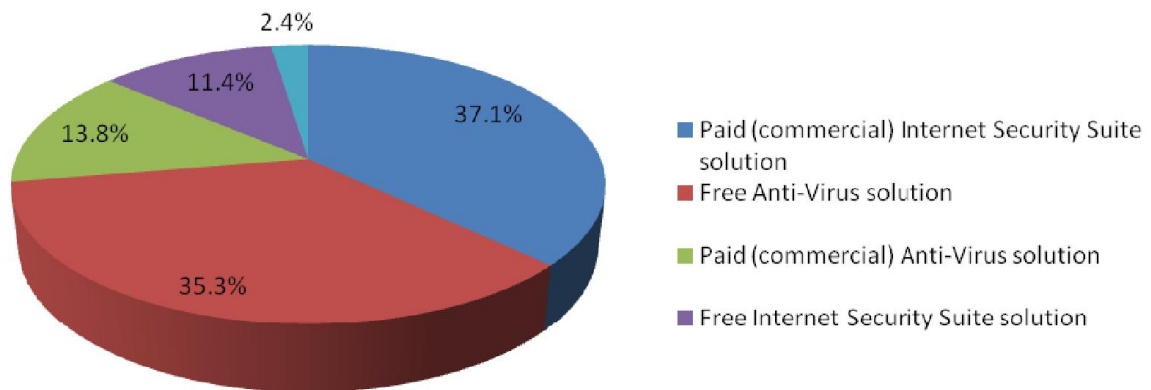
在亚洲和中南美，谷歌 Chrome 是最流行的浏览器（相对 FireFox 的使用率为 41.3%/58.8% 比 22.4%/25.3%）。

在欧洲和北美，FireFox 占据主导地位（相对于 Google Chrome 的使用率为 38.4%/39.0% 比 37.5%/33.9%）。

StatCounter⁴关于同期全球市场份额所显示的数据可能略有不同：谷歌 Chrome 的市场份额为 43.8%、微软 IE 为 23.0%、FireFox 为 18.9%、Safari 为 9.4%、Opera 为 1.3%，其它浏览器共占 3.5%。

⁴ <http://gs.statcounter.com/#browser-ww-monthly-201312-201401-bar>

5. 您通常使用什么类型的安全解决方案？



全球只有超过一半的用户（50.9%）使用付费解决方案、2.4%的用户回答说不使用任何解决方案。根据微软⁵统计，全球约 5%的计算机处于“裸奔”状态。

在北美，最流行的解决方案是免费杀毒程序（主要包括 Avast 和 Microsoft Security Essentials/Windows Defender）。这也能解释一些大的杀毒软件厂商所采取的积极的营销策略，为什么他们要强调免费程序不能提供足够的安全保护。免费程序在美国的流行令人惊讶，美国用户通过转换到使用竞争产品，经常会收到免费的“竞争性升级”。

在欧洲，付费互联网安全套装是最流行的解决方案。许多厂商提供多种套装选择。

在亚洲，免费解决方案非常流行（59.6%）。在中国几乎所有杀毒产品都是免费的。安全厂商通过广告和游戏平台获利。预计在未来，越来越多的安全厂商将为家庭用户提供免费安全解决方案，而仅能通过企业版安全产品获取收入。

在中南美，超过一半的用户使用免费安全解决方案（51.1%）。Avast 就是其一。

2012 年，有 41%的欧洲调查对象和 44%的亚洲调查对象使用了付费互联网安全解决方案，而在中南美，则有 58%的调查对象使用免费的安全解决方案。

⁵ http://download.microsoft.com/download/5/0/3/50310CCE-8AF5-4FB4-83E2-03F1DA92F33C/Microsoft_Security_Intelligence_Report_Volume_15_English.pdf

6. 您的智能手机通常安装哪种移动安全解决方案？

25.8% 的调查对象不使用任何手机安全解决方案。在亚洲，只有 18.8% 不使用智能手机解决方案。在北美，超过 33% 的调查对象不使用智能手机解决方案。明年的调查中这些数字可能会下降，这是由于人们越来越意识到智能手机安全的重要性。

根据使用量排名的全球十大移动安全产品厂商⁶依次为：Avast、奇虎 360、ESET、比特梵得、卡巴斯基、AVG、腾讯、大蜘蛛、小红伞和赛门铁克。

以下是参与调查的调查对象常用的全球十大移动安全产品厂商名单，不包括澳洲/大洋洲和非洲，因为这些地区调查对象人数很少，无法产生合理的统计结果。

欧洲	北美	亚洲	中南美
1. Avast	1. Avast	1. 奇虎 360	1. Avast
2. ESET	2. Lookout	2. 腾讯	2. AVIRA
3. Bitdefender	3. AVG	3. Avast	3. AVG
4. Kaspersky Lab	4. Bitdefender	4. 百度	4. Kaspersky Lab
5. Dr.Web	5. Kaspersky Lab	5. 金山	5. McAfee
6. AVG	6. TrustGo	6. 卡巴斯基	6. Bitdefender
7. AVIRA	7. ESET	7. 比特梵得	7. ESET
8. Symantec	8. Webroot	8. ESET	8. Panda
9. TrustGo	9. Malwarebytes	9. AVG	9. Symantec
10. Lookout	10. Symantec	10. 大蜘蛛	10. Trend Micro

Avast 是亚洲之外所有地区最流行的产品。在亚洲，奇虎 360 和腾讯是最流行的两款产品，但在全部其它地区都没能进入前十。

由于 BYOD（自带设备）数量持续增长，保护移动设备的重要性也日益突显。企业希望员工使用带保护的 BYOD，从而保护可能进入这些设备的任何企业信息的安全，并防止非法入侵公司网络。

2013 年 8 月，AV-Comparatives 对多数移动安全产品进行了评测⁷。

AV-Comparatives 提供免费扫描分析服务（AVC UnDroid），用来检测安卓应用中的可疑特征，详见 <http://www.av-comparatives.org/avc-analyzer/>。

⁶安卓安全厂商名单: <http://www.av-comparatives.org/list-mobile/>

⁷ http://www.av-comparatives.org/wp-content/uploads/2013/08/avc_mob_201308_en.pdf

7. 您使用哪种防病毒安全解决方案？

从全球来看，12 大 Windows 平台反恶意软件安全产品厂商包括（按排名先后）：Avast、Kaspersky Lab、ESET、Bitdefender、AVIRA、奇虎 360、Microsoft、Symantec、AVG、腾讯、Panda 和 F-Secure。下表是参与调查的调查对象最常用的 12 大厂商的产品。

欧洲	北美	亚洲	中南美
1. Avast	1. Avast	1. 奇虎 360	1. Avast
2. Kaspersky Lab	2. ESET	2. Kaspersky Lab	2. Kaspersky Lab
3. ESET	3. Microsoft	3. Avast	3. ESET
4. Bitdefender	4. Symantec	4. 腾讯	4. AVIRA
5. AVIRA	5. Kaspersky Lab	5. ESET	5. Bitdefender
6. Symantec	6. Malwarebytes	6. Bitdefender	6. Microsoft
7. Microsoft	7. Bitdefender	7. AVIRA	7. Panda
8. Panda	8. AVIRA	8. Microsoft	8. McAfee
9. Emsisoft	9. AVG	9. Symantec	9. Symantec
10. F-Secure	10. Webroot	10. 金山	10. Trend Micro
11. AVG	11. Panda	11. AVG	11. AVG
12. McAfee	12. F-Secure	12. F-Secure	12. Emsisoft

2012 年与 2013 年比较⁸

欧洲：Avast 始终是最受欢迎的产品。Bitdefender 进入前五。Emsisoft 排名第九，但它去年甚至没能进入前十二。

北美：ESET 跃升至前五；Malwarebytes⁹进入前十，但它去年没有进入前十二。

亚洲：奇虎 360 和腾讯 都第一次进入前五。

中南美：Bitdefender 取代微软进入前五。

2013 年地区比较

欧洲和中美南美洲：前三名包括 Avast、Kaspersky Lab 和 ESET，奇虎 360 在亚洲排名第一，Avast 在所有大洲排名前三。

北美：微软¹⁰排名降至第三（去年第一）。

⁸ 以前年度的安全调查可以点击此链接：http://www.av-comparatives.org/wp-content/uploads/2013/03/security_survey2013_en.pdf

⁹ Malwarebytes 视自己为安全程序的补充，该免费程序不提供实时保护功能。

¹⁰ Microsoft 微软之前将自己的安全程序视为“基准”，并鼓励用户安装第三方安全解决方案-参看<http://www.pcpro.co.uk/news/security/384394/microsoft-security-essentials-is-designed-to-be-bottom-of-the-antivirus-rankings>

8. 您希望我们的年度重要公开测试系统包括哪些安全解决方案？

以下是 15 个要求被测试的产品（只列举投票数超过 50%的产品，票数低于 50%的未列举）。用户必须选出 15 种产品。注意：以下多数厂商同时提供免费和付费的安全产品。

1. Avast
2. Kaspersky Lab
3. Bitdefender
4. AVIRA
5. ESET
6. AVG
7. Symantec/Norton
8. F-Secure
9. Panda
10. Microsoft
11. McAfee
12. Trend Micro
13. G DATA
14. Emsisoft
15. BullGuard

去年，以上所有产品（除了 **Symantec/Norton**）¹¹都接受了我们的测试。本年度测试还将包括几个新面孔，如**百度**和**Lavasoft**，这些厂商已同意参与本届测试。

还有去年已参与测试的一些厂商，今年仍继续参与测试，他们是 **AhnLab**、**eScan**、**Fortinet**、**金山**、**奇虎 360**、**Sophos**、**腾讯**和 **ThreatTrack Vipre**。虽然我们有意将参与公开测试的厂商数量控制在 20 个，但是由于各个厂商迫切希望入选我们的测试，所以我们不得不将测试的厂商¹²数增加到 23 个。

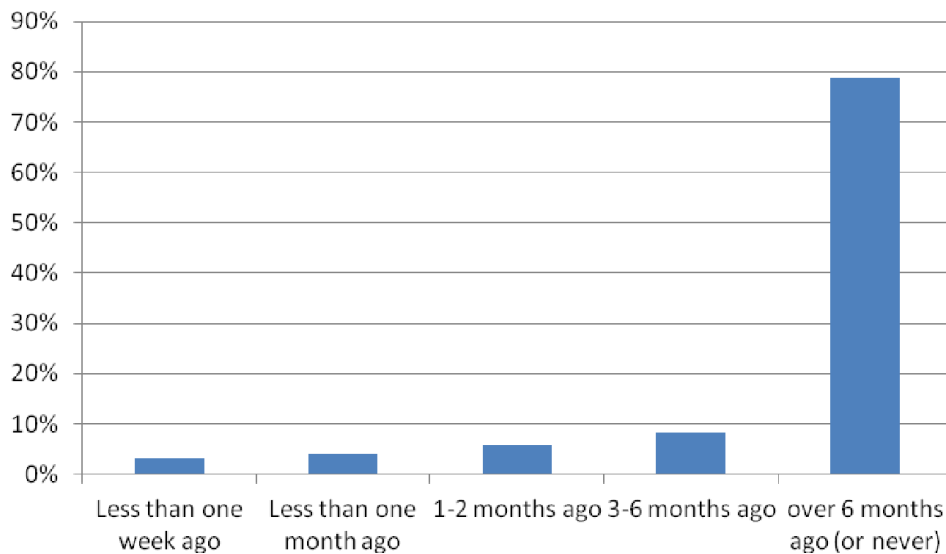
G Data 安全解决方案目前的版本，在其集成的行为拦截功能的某些操作中，需要用户的决定，并且当有可疑行为时，提供各种选项（包括执行/允许文件）。AV-Comparatives 将这样的用户提示视作"依靠用户"。而 G Data 对于"依靠用户"持不同的观点，因此决定不参加 AV-Comparatives 2014 年的测试。

AV-Comparatives 评测"依靠用户"根据的是 AMTSO 的原则和最佳惯例。

¹¹ 关于 **Symantec**，如果能从我们的年度公开测试系统中选择的话，才想参与公开测试。但是作为一家独立的测试机构，我们要求所有厂商参与公开测试系列中的所有基本测试。我们不允许厂商从核心测试项目中进行挑选。因此，**Symantec** 决定其产品不参加我们的 2014 年主测试系列。但根据《计算机杂志》等客户的委托，我们可能将一些不参加测试的产品也纳入某些测试项目中。

¹² 大部分常见的安全厂商的名单，请见 <http://www.av-comparatives.org/av-vendors/>

9. 您的电脑最后一次被恶意软件感染/威胁（非故意行为）（也就是您的安全产品未能成功阻止恶意软件）是什么时候？



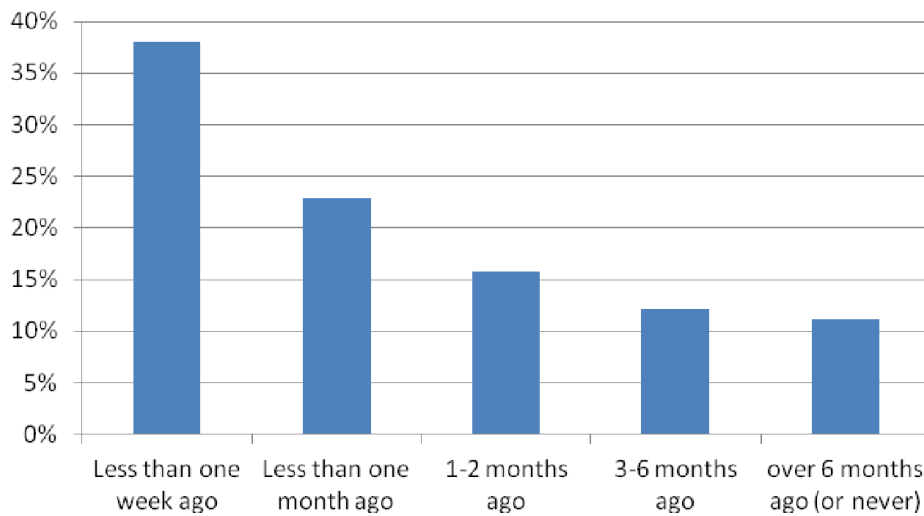
3.2%的用户表示，就在上周，他们所使用的安全产品未能保护系统。79%的用户说这种情况发生在6个月前。

在中南美情况更糟，16.7%的调查对象表示，自己的系统在上周曾被恶意软件感染。根据微软第15号¹³安全情报报告，巴西是受害国之一，这里的用户经常遇到一种“窃取数据的木马，它一般针对使用葡萄牙语社会工程的巴西银行客户（Win32/Banker）¹⁴”，以及各种可能有害的程序。

¹³ http://download.microsoft.com/download/5/0/3/50310CCE-8AF5-4FB4-83E2-03F1DA92F33C/Microsoft_Security_Intelligence_Report_Volume_15_English.pdf

¹⁴ Win32/Banker: 数据窃取木马家族截取用户的银行授权信息，例如用户的银行帐号和密码，并将其传输到黑客处。多数变种针对巴西银行的客户；也有一些是针对其它银行的客户。

10.您的安全产品最后一次检测到/拦截恶意文件/网站或发出警告（也就是您的安全产品成功保护您的系统免受恶意软件攻击）是什么时候？

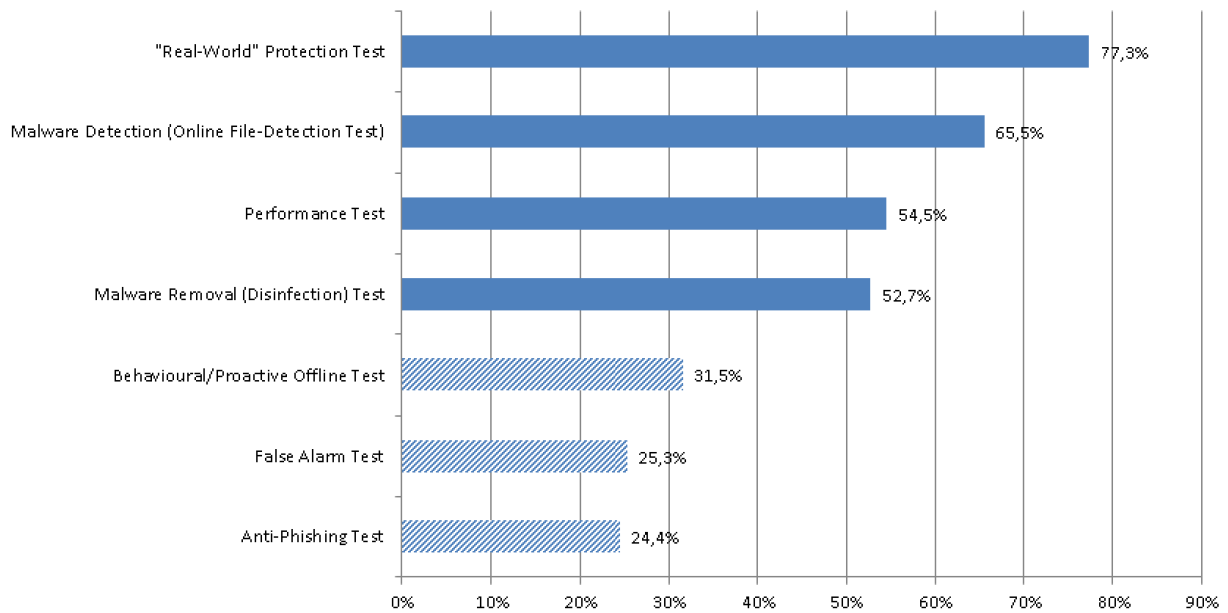


38.0%的用户表示至少一周前曾遇到恶意软件，但是他们的安全产品对系统提供了成功保护。约 11%的用户说上一次安全产品发出恶意软件警报/提供保护是在 6 个月前。

中南美和亚洲的用户更容易遇到恶意软件，上周近 50%恶意软件被成功拦截。

问题 9 和 10 的结果都说明了当前所使用的杀毒软件的有效性。问题 10 的回答显示恶意软件很常见，几乎五分之二用户曾在上周遭遇恶意软件。问题 9 的回答显示安全软件是有效的，近五分之四的调查对象的系统在过去 6 个月中未发生恶意软件感染。

11. 您对哪些类型的测试/评测最感兴趣（请选择 4 项）？



或许由于我们一直强调真实环境保护测试的重要性，这项测试成为调查对象当前的首选项目之一，尽管其它实验室也声称在进行此类测试，但是那些实验室由于使用的样本少，因此测试结果的合理性也会大打折扣。

前不久我们的“真实环境”保护测试框架获得了奥地利政府的“康斯坦丁奖”、2012 年计算机创新集群奖（Standortagentur Tirol）等。

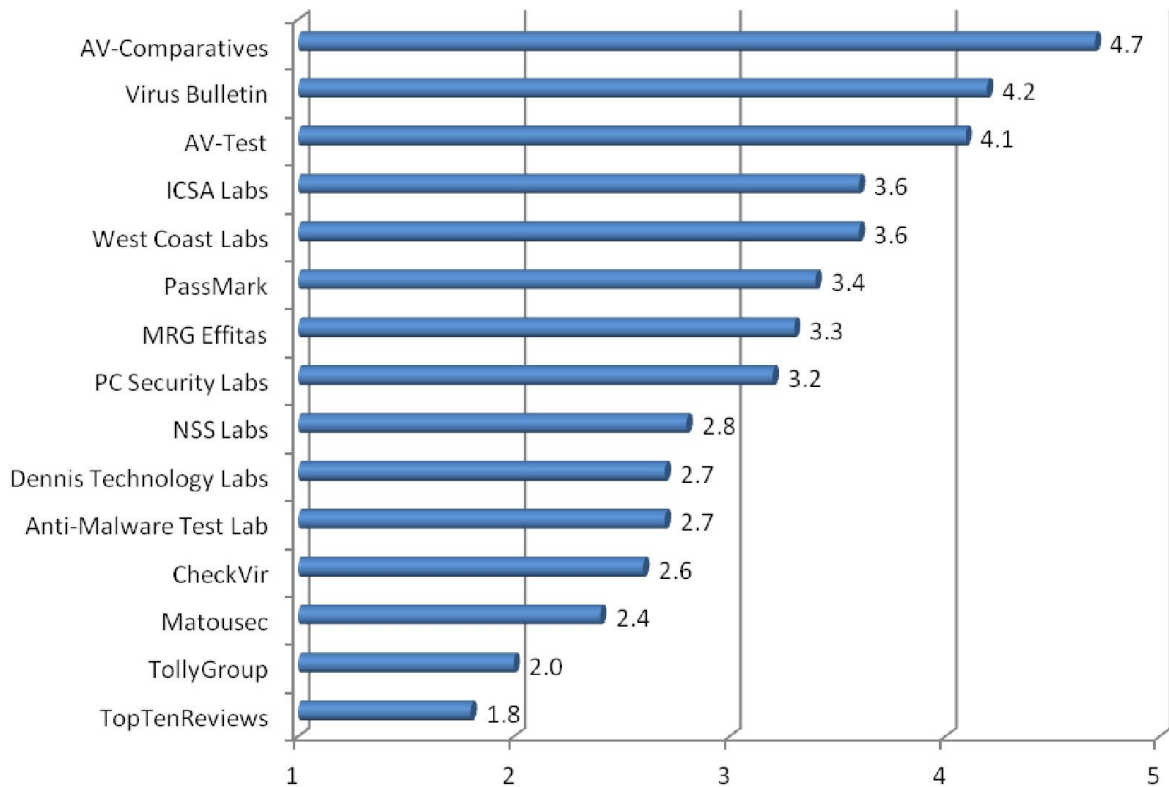
为了使用户全方位了解产品性能¹⁵，我们还为 Windows 安全产品提供恶意文件检测率测试、启发式/行为测试、误报测试、性能测试、恶意软件清理和反钓鱼测试。

此外，我们还提供 Mac 安全和移动安全产品测试、企业版安全软件评测，并根据客户要求，为所有 Windows 产品提供测试（综合测试）和单项产品测试。

我们的年度大奖基于真实环境保护测试、整体性能测试、文件检测率测试和误报测试（所有这些都是强制性测试），以及可选的主动防御测试和恶意软件清理测试。

¹⁵ <http://www.av-comparatives.org/comparatives-reviews/>

12.您认为以下哪些实验室更可靠？



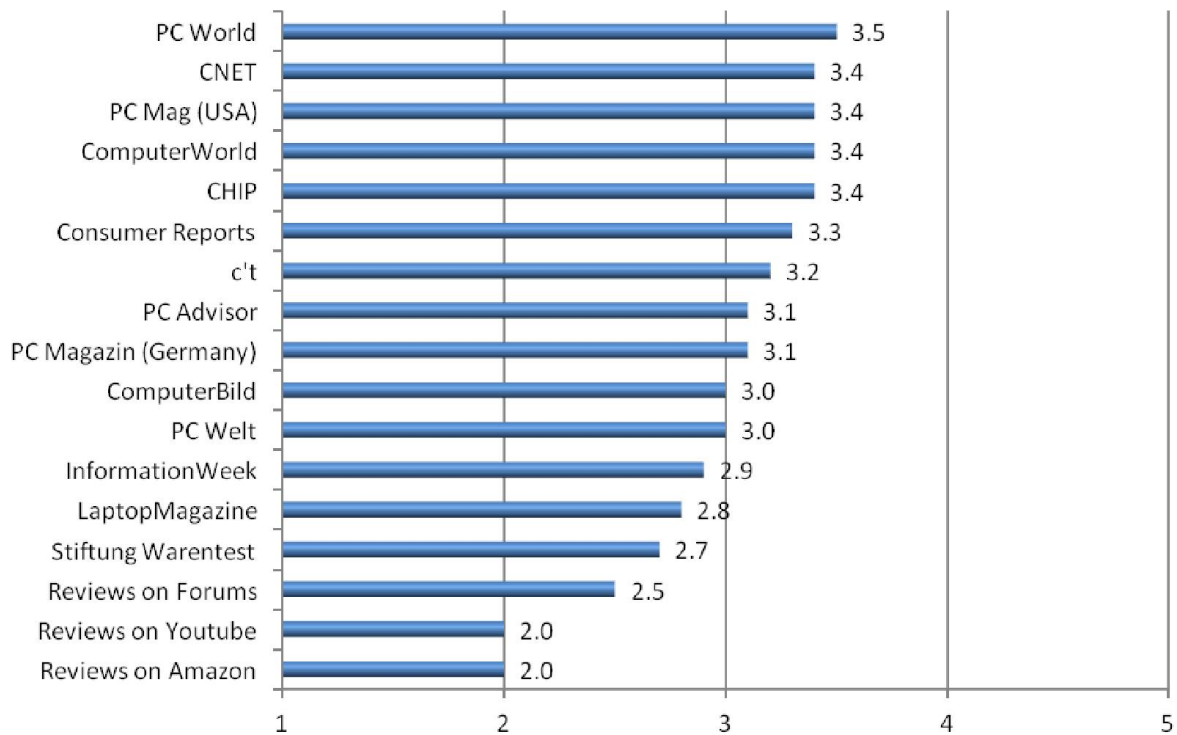
用户需要对各安全测试实验室和机构进行 5 分制评分，5 分代表可靠/可信，1 分代表不可靠/有误差。请注意并不是所有调查对象都了解所有这些实验室，这样的话只有那些了解该实验室的调查对象才需要对其评分。

AV-Comparatives、AV-Test 和 Virus Bulletin 都达到平均分，也就是至少 4 分。这三个机构是全球最大的安全产品测试实验室。调查结果显示，大多数调查对象都知道 AV-Comparatives。我们也希望对我们的高评价也体现在精心准备的测试方法、大量样本、高透明度和详细描述整个测试过程的免费测试报告中。我们很乐意其它出版物引用我们的测试结果（须注明出处），以便提高我们工作的知名度。

对于未经我们测试的产品，我们建议读者看看其它知名实验室，或至少认证机构所做的测试。我们列举了一些测试实验室的名单，详见：

<http://www.av-comparatives.org/list-of-av-testing-labs/>。

13.您认为以下哪些杂志和媒体更可靠?



用户必须进行 5 分制评分，5 分代表可靠，1 分代表不可靠/有偏差。

亚马逊和 YouTube 的评价被认为是最可靠的，这可能主要是由于这些评价是由用户匿名提供的。这些评论通常只关注用户体验。通常情况下，用户可能只检查/测试一种产品。虽然有些评论者可能写出中肯的有价值的意见。还有一些人会根据自己的意见进行评论，例如关于某个产品的一次糟糕的经历，或为了商业目的推广某个产品，或属于对竞争对手的恶意诽谤。各个论坛上的评价和意见也是这样。事实上，确实有一些专门在博客、论坛/YouTube 上发帖子的水军¹⁶，他们在亚马逊等平台上提供一些不实评论¹⁷和反馈。

¹⁶ <http://paidcontent.org/2012/08/07/judge-orders-oracle-google-to-disclose-paid-journalists-and-bloggers/>

¹⁷ <http://www.forbes.com/sites/suwcharmananderson/2012/08/28/fake-reviews-amazons-rotten-core/>

14.您认为安全产品最重要的性能是什么？

较低的系统性能影响	69.1%
良好的恶意文件检测率（不依赖云/网络连接）	62.4%
良好的恶意软件清理能力	60.7%
良好的常规/启发式检测（不依赖云/网络连接）	50.5%
较低误报率	50.2%
良好的上网保护功能	39.6%
在各种第三方测试中都取得高分	25.9%
较强的默认设置，能提供最大的保护/检测	25.7%
较低价格（包括免费）	25.6%
尊重我的隐私/云中沒有私人数据	19.1%
易用性/可管理性	17.6%
较少的用户互动/弹出窗口	15.0%
良好/迅速的支持	13.6%
产品包含很多定制功能/选项	13.0%
著名的产品/软件厂商	10.1%

用户需要选出他们认为杀毒产品最重要的五项特征。大多数调查对象选择如下：

- 较低的系统性能影响
- 良好的恶意文件检测率（不依赖云/网络连接）
- 良好的恶意软件清理能力
- 良好的常规/启发式检测（不依赖云/网络连接）
- 较低的误报率
- 良好的上网保护功能

AV-Comparatives 使用各种方法对以上各种特征进行检测。

版权和免责声明

本报告的版权© 2014 归 AV - Comparatives e.V.所有®。任何出版物对本测试结果的使用，无论是全部或部分，都必须先得到 AV- Comparatives e.V.管理部门明确的书面同意并允许。对使用本报告提供的信息，可能会产生或导致的损害或损失，AV- Comparatives e.V.和参与测试的人员，不承担责任。我们竭尽全力可能，确保基本数据的正确性，但并不代表 AV- Comparatives e.V.对测试结果的正确性需要承担义务。对报告的正确性，完整性，或者在任何特定的时间，对报告提供的内容是否适合特殊目的的需求，我们不做任何保证。对于在创建，生成或发表测试结果过程中，所涉及到的任何人，对任何间接的，特殊的损害或利益损失，使用或不能使用该网站提供的服务，测试文件或任何相关的数据引起的或与之相关的事宜，均不承担任何责任。AV - Comparatives 是在奥地利注册的非盈利性组织。

更多关于 AV - Comparatives 及测试方法，请访问我们的网站。

AV-Comparatives e.V. (2014 年 2 月)