



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 45032—2024

## 智慧城市 面向城市治理的知识可信赖 评估框架

Smart city—Knowledge trustworthiness evaluation framework for city governance

2024-11-28 发布

2025-06-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 知识可信评估框架 .....	2
5 知识可信需求分析 .....	3
6 知识可信特性识别 .....	4
7 知识可信特性度量 .....	4
7.1 概述 .....	4
7.2 选择度量方法 .....	5
7.3 收集相关数据 .....	6
8 知识可信程度评价与反馈 .....	6
附录 A (资料性) “一网统管”智能派单知识可信评估示例 .....	7
A.1 概述 .....	7
A.2 知识可信需求分析 .....	7
A.3 知识可信特性识别 .....	7
A.4 知识可信特性度量 .....	8
A.5 知识可信程度评价与反馈 .....	8
附录 B (资料性) 智能政务客服系统知识可信评估示例 .....	10
B.1 概述 .....	10
B.2 知识可信需求分析 .....	10
B.3 知识可信特性识别 .....	10
B.4 知识可信特性度量 .....	11
B.5 知识可信程度评价 .....	11
参考文献 .....	13

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本文件起草单位：山东省计算中心(国家超级计算济南中心)、中国电子技术标准化研究院、烟台黄渤海新区管理委员会、江苏索利得物联网有限公司、山东新一代标准化研究院有限公司、北京大学、中国联合网络通信有限公司山东省分公司、紫光业达科技(山东)有限公司、京东城市(北京)数字科技有限公司、浪潮智慧科技有限公司、中国人民大学、中移雄安信息通信科技有限公司、华为技术有限公司、中电长城网际系统应用有限公司、西南交通大学、神州数码信息系统有限公司、北京市大数据中心、新华三大数据技术有限公司、烟台市智点智能科技有限公司、齐鲁工业大学(山东省科学院)、海南飞行者科技有限公司、四川易利数字城市科技有限公司、苏州苏高新数字科技有限公司、广东车卫士信息科技有限公司、铭派科技集团有限公司、成都国恒空间技术工程股份有限公司、数尚(浙江)科技有限公司。

本文件主要起草人：高永超、王妍、王德建、钱恒、王瑶瑶、赵俊峰、安小米、郑庆国、张红卫、闵京华、张钧波、冯晓蒙、王金柱、马羽霏、陈小忠、杜圣东、张鼎、祁冬、杨小林、卢晓建、黄宁、王秋月、周茹、陈鋈、陈洪峰、莫然、杨斌、冷海涛、李丽勤、柯嵩宇、郭文艺、李晓晔、汤伟、蒋庆、刘洋、王亚沙、张俊宁、徐川、刘君涛、张若定、吴昕、杨元兵。

## 引 言

智慧城市依赖海量的数据,通过集成先进的信息技术,不断提升城市管理效率、优化公共服务、提高居民生活质量。智慧城市领域的知识是指关于城市中的对象、事件、概念或规则、它们之间的关系以及属性的抽象信息,这些信息是为了面向场景目标的系统使用而组织和应用的。知识是智慧城市的核心竞争力之一,它使得城市管理者能够做出更加科学、合理和高效的城市决策,推动智慧城市的可持续发展。随着智慧城市建设的不断深入,城市治理领域对知识的依赖程度日益增强。然而,在海量、复杂的信息环境中,如何提升所使用知识的可信赖程度,成为城市治理领域亟待解决的关键问题。

知识可信赖是指知识以可验证的方式满足利益相关方期望的能力,它涵盖了知识的来源可靠性、正确性、时效性等多个维度。在智慧城市中,这些知识广泛应用于城市治理的各个领域,如智能派单、政务客服、环境监测、交通管理等,其可信赖程度直接关系到城市治理的效率和效果。

为了规范智慧城市中城市治理领域的知识可信赖评估工作,提升城市治理的智能化水平,本文件提出了面向城市治理领域的知识可信赖评估框架。该框架明确了城市治理领域知识可信赖评估的四个核心单元,即知识可信赖需求分析、知识可信赖特性识别、知识可信赖特性度量、知识可信赖程度评价与反馈,这为智慧城市中城市治理领域知识可信赖的评估提供了系统性的指导。本框架的提出,旨在帮助智慧城市的建设者和运营者,在复杂多变的信息环境中,科学、系统地评估知识的可信赖程度,从而筛选出满足用户需求、可信赖的知识,为城市治理提供有力支撑。同时,本框架也为智慧城市领域的知识管理、知识服务等相关标准的制定提供了参考和借鉴。

# 智慧城市 面向城市治理的知识可信赖 评估框架

## 1 范围

本文件给出了面向智慧城市中城市治理应用场景的知识可信赖评估框架,包括知识可信赖需求分析、特性识别、特性度量、可信赖程度评价与反馈。

本文件适用于面向智慧城市中城市治理应用场景的知识可信赖程度的评估,以筛选满足用户需求的可信赖知识。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 知识 **knowledge**

通过学习、实践或探索获得的认识、判断或技能。

注 1: 知识可以是显性的,也可以是隐性的;可以是组织的,也可以是个人的。

注 2: 知识可包括事实知识、原理知识、技能知识和人际知识。

注 3: 知识是经过“编辑”的信息,在具有意义的背景环境与分析处理后,能为组织带来真正的价值,它是隐含在专利技术、成功产品与有效策略之后的知识力量。而组织知识的集合(累积的经验、员工、管理技能、作业方式、科技应用、策略伙伴与供货商的关系、顾客及市场情报)就是它的智慧资本(intellectual capital)。

注 4: 数据是客观事实的记录,信息是经过加工处理后的数据,是对数据做的有意义的解读,而知识是对信息的深入理解和应用。

[来源:GB/T 23703.2—2010,2.1,有修改]

### 3.2

#### 实体 **entity**

所考虑领域中的具体或抽象事物。

[来源:ISO 8000-2:2022,3.3.3]

### 3.3

#### 模型 **model**

系统或其他事物及过程的抽象表示。

[来源:GB/T 36332—2018,3.6]

### 3.4

#### 知识模型 **knowledge model**

对于特定领域中真实事实的结构化规范。

[来源:ISO 18308:2011,3.38]