



中华人民共和国国家标准

GB/T 48091—2026

智慧城市服务体验感知评价通则 公共安全信息应用

General rules for experience perception evaluation of smart city service—
Public security information application

2026-08-28 发布

2027-03-01 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 评价原则 2

5 评价对象 2

 5.1 概述 2

 5.2 治安管理服务 2

 5.3 交通管理服务 3

 5.4 出入境管理服务 3

6 评价指标 3

 6.1 通则 3

 6.2 体验感知维度 4

 6.3 公共安全信息应用服务用户体验评价指标 4

7 评价流程 5

 7.1 概述 5

 7.2 评价准备阶段 6

 7.3 评价实施阶段 6

 7.4 评价结果确定阶段 6

参考文献..... 8

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。

本文件由公安部提出并归口。

本文件起草单位：公安部第一研究所、山东省标准化研究院、好哇智城（河北雄安）信息技术咨询有限公司、山东至信信息科技股份有限公司、中电长城网际系统应用有限公司、济南市规划设计研究院、中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心、北京交通大学、中国城市科学研究会、中国安全技术防范认证中心、清华大学、北京科诺伟业科技股份有限公司、日照市标准化研究院、国家网络软件产品质量监督检验中心（济南）、苏州大学、中海物业管理有限公司、国创能源互联网创新中心（广东）有限公司、青岛文达通科技股份有限公司、恒德科技有限公司、万链指数（青岛）信息科技有限公司、重庆数字城市科技有限公司、山东海博科技信息系统股份有限公司、以萨技术股份有限公司。

本文件主要起草人：刘剑锋、公伟、王曙光、张明状、刘金琳、单峰、张兴、吴菁、王雪、周家福、张燕、王艳霞、宋金珂、魏军、任建勋、杨童权、朱丰雪、沈雷、代振忠、李光辉、张文龙、赵松德、贾庆佳、张婕、罗平、赵志刚、管洪清、万力、王堃、蒋玲。

引 言

智慧城市建设强调以人为本、注重用户的服务体验,评价体系呈现注重实效、突出人本、科学评价的趋势。用户的体验感知水平成为智慧城市建设成效的重要标尺。

随着大数据、物联网、云计算等新技术不断涌现,建立一体化的网上政务服务平台,推进“互联网+政务服务”,成为政务服务信息化的重点和方向。公安部部署推出一系列“互联网+公安政务服务”举措。本文件基于“互联网+公安政务服务”便民服务业务,聚焦人口信息查询、身份证件办理、机动车辆证件预约及办理等高频便民服务事项,以易用性、便捷性、安全性、普惠性、舒适性、依赖性为核心感知维度,构建用户体验评价指标,为智慧城市公共安全信息服务体验感知评价提供依据与指引。

从用户体验的角度对智慧城市公共安全信息应用服务进行科学评价,有助于实现服务成效评价的系统化、科学化、标准化,更好地服务于智慧城市信息应用的建设和运营;同时,有利于进一步提高用户对智慧城市建设的理解程度和参与水平,推动城市向更加智能、和谐和可持续发展。

智慧城市服务体验感知评价通则

公共安全信息应用

1 范围

本文件给出了智慧城市公共安全信息应用服务体验感知评价原则,规定了评价对象、评价指标、评价流程。

本文件适用于智慧城市公共安全信息应用服务的用户体验评价活动,其他智慧城市领域服务体验感知评价活动参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 5271.16 信息技术 词汇 第 16 部分:信息论
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 37043—2018 智慧城市 术语

3 术语和定义

GB/T 5271.16、GB/T 37043—2018 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧城市 smart city

运用信息通信技术,有效整合各类城市管理系统,实现城市各系统间信息资源共享和业务协同,推动城市管理和服务智慧化,提升城市运行管理和公共服务水平,提高城市居民幸福感和满意度,实现可持续发展的一种创新型城市。

注 1: 国际标准化组织(ISO)将智慧城市定义为:在已建环境中对物理系统、数字系统和人类系统进行有效整合,从而为市民提供一个可持续的、繁荣的、包容性的未来。

注 2: 国际电信联盟电信标准化部门(ITU-T)强调可持续发展,将智慧可持续发展城市(smart sustainable city)定义为:使用信息通信技术和其他手段来改善生活质量,提高城市运营和服务效率以及城市竞争力,同时确保满足当代和后代的经济、社会、环境和文化方面需求的一种创新型城市。

[来源:GB/T 37043—2018,2.1.1]

3.2

服务 service

为用户(3.3)提供的一些能够帮助他们达成想要结果的有价值的活动。

注 1: 服务通常是无形的。

注 2: 本文件中用到的“服务”指智慧城市(3.1)服务。

[来源:GB/T 18978.11—2023,3.1.6,有修改]