



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36339—2018

---

## 智能客服语义库技术要求

Technological requirements of intelligent customer service semantic library

2018-06-07 发布

2019-01-01 实施

---

国家市场监督管理总局  
中国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 术语和定义 .....	1
3 语义库 .....	2
4 词库 .....	3
5 对象库 .....	5
6 知识库 .....	7
附录 A (资料性附录) 语义库的示例 .....	10
附录 B (资料性附录) 语义库创建活动的基本流程 .....	13
附录 C (资料性附录) 维度的示例 .....	15

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由全国信息技术标准化技术委员会(SAC/TC 28)提出并归口。

本标准起草单位:上海智臻智能网络科技股份有限公司、中国电子技术标准化研究院、中国科学院计算技术研究所、中国电信有限公司上海研究院、清华大学、科大讯飞有限公司、招商银行、广州广电运通金融电子股份有限公司。

本标准主要起草人:朱频频、曾永梅、叶雷鸣、王静、张展新、曹存根、杨震。

## 引 言

智能客服语义库(Intelligent Customer Service Semantic Library)提供了一套对智能客服系统中通用领域和特定领域知识实现共享和共同认识的融合方法,不仅可以清晰地描述通用领域和特定领域中的概念及其关系,实现知识的交换、共享和重用,还提供语义相似度计算功能与语义的逻辑推理能力的基础框架。从而实现以下目的:

- 建立智能客服语义库标准体系框架。
- 建设各领域的标准语义库和实现跨领域的融合。
- 实现语义库标准在智能客服系统中的应用。

# 智能客服语义库技术要求

## 1 范围

本标准规定了智能客服语义库的结构和具体要求。

本标准适用于智能客服系统的知识建设和管理,本标准以中文的语法体系为例,也符合其他语言的语法体系。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**智能客服系统 intelligent customer service system**

以自然语言处理和智能人机交互等多种人工智能技术为基础,使用即时通讯、网页、短信等表现形式,以拟人化方式与用户进行实时交互的软件系统。

### 2.2

**智能客服语义库 intelligent customer service semantic library**

基于智能客服系统并以语义网络表示的结构化知识的集合。

### 2.3

**同类词 congeneric word**

语义不同但是相关且同一类别的词。

### 2.4

**词类 word class**

一组同义词或者同类词的集合。

### 2.5

**词库 lexical library**

存放词的库。

### 2.6

**对象类 object class**

从现实事物或抽象概念中提取共同特征组成的一个集合,它可以用明确的界限和含义进行标识。

### 2.7

**对象类属性 object class attribute**

用于描述对象类的共同特征。

### 2.8

**对象库 object library**

存放对象类的库。

### 2.9

**语义表达式 semantic expression**

遵循一定句法且能表达确定语义的表达式。