



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 41834—2022

---

## 智慧物流服务指南

Guidelines for smart logistics services

2022-10-12 发布

2022-10-12 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 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 智慧物流服务的特征和关键要素 .....	1
4.1 特征 .....	1
4.2 关键要素 .....	2
5 服务能力保障 .....	2
5.1 服务提供方 .....	2
5.2 管理制度 .....	2
5.3 人员 .....	2
5.4 技术 .....	3
5.5 设备 .....	3
5.6 系统 .....	3
6 服务提供 .....	3
6.1 智慧运输服务 .....	3
6.2 智慧仓储服务 .....	4
6.3 智慧配送服务 .....	4
6.4 智慧数据服务 .....	4
7 服务评价与改进 .....	4
参考文献 .....	6

## 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。

本文件由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本文件起草单位：日日顺供应链科技股份有限公司、天津大学、鞍山钢铁集团有限公司、普洛斯科技(上海)有限公司、北京京东乾石科技有限公司、圆通速递有限公司、物美科技集团有限公司、中国邮政速递物流股份有限公司、华为技术有限公司、中铁快运股份有限公司、科捷智能科技股份有限公司、深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司、浙江菜鸟供应链管理有限公司、宜家贸易(中国)有限公司、青岛新前湾集装箱码头有限责任公司、青岛德邦物流有限公司、中创物流股份有限公司、国网天津市电力公司物资公司、济南德邦物流有限公司。

本文件主要起草人：刘伟华、蔡国良、乔显苓、孙潇峰、段红杰、谢雨廷、梁艳杰、闫晓宇、龙尚松、魏爽、侯海云、周红云、郭兵、张剑锋、吴小杰、乔晓强、刘旭、孙建英、尹维月、于剑波、朱玉梅、吴仁杰、谢超、魏巍、杨春阳、邹振胜、龙进军、唐兵、高国庆、李进、陈滔滔、潘旭华、金修、张连钢、李永翠、栾晓君、张成希、吴思东、邱萌、杨震涛、刘洋。

# 智慧物流服务指南

## 1 范围

本文件提供了智慧物流服务的特征和关键要素、服务能力保障、服务提供、服务评价与改进方面的指南。

本文件适用于智慧物流服务活动的开展。

## 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 18354 物流术语

## 3 术语和定义

GB/T 18354 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 智能技术 **intelligent technology**

使产品或事物具备类似人类智慧特征的技术。

注 1: 智能技术也可称为智能化技术。

注 2: 智能技术综合了大数据技术、云计算技术、物联网技术、移动通信技术及其他领域(包括边缘领域)的硬件技术的部分或全部内容。

[来源:GB/T 28219—2018,3.6,有修改]

### 3.2

#### 智能设备 **intelligent device**

融合智能技术,具有感知、分析、决策、控制、执行功能的设备。

### 3.3

#### 智慧物流 **smart logistics**

以物联网技术为基础,综合运用大数据、云计算、区块链及相关信息技术,通过全面感知、识别、跟踪物流作业状态,实现实时应对、智能优化决策的物流服务系统。

[来源:GB/T 18354—2021,3.34]

### 3.4

#### 智慧物流服务 **smart logistics service**

为满足客户物流需求所实施的一系列智慧物流活动过程及其产生的结果。

## 4 智慧物流服务的特征和关键要素

### 4.1 特征

4.1.1 可感知:通过数据捕获、采集和上传等技术手段获得物流服务的实时状态。