

GB/T 41834-2022 《智慧物流服务指南》 国家标准解读

一、标准基本情况

标准编号：GB/T 41834-2022

标准名称：《智慧物流服务指南》

发布日期：2022年10月12日

实施日期：2022年10月12日

二、标准主要内容

本标准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。主要内容如下：

1. 明确了智慧物流服务的特征和关键要素。

智慧物流服务的特征包括可感知、可识别、可调节和可视化。智慧物流服务的要素包括技术（数据和算法）、设备以及系统。

2. 明确服务保障的内容。

智慧物流服务保障的内容包括供方、管理制度、人员、技术、设备和系统。

3. 规定了服务提供的要求。

服务提供内容中的场景包括智慧运输服务、智慧仓储服务、智慧配送服务、智慧数据服务。在智慧运输服务中，本标准分别从运输前、运输中和运输后所涉及智慧物流服务要点进行了规定。在智慧仓储服务中，本标准从货物入库

（场）前、货物在库（场）时、货物出入库（场）时和货物出库（场）后所涉及的智慧物流服务要点进行了规定。在智慧配送服务中，本标准分别从配送服务前、配送服务中和配送服务后所涉及的智慧物流服务要点进行了规定。在智慧数据服务中，从数据服务内容、数据记录方式、数据处理、数据传递和紧急情况处理等方面进行介绍。

4. 规定了服务评价与改进的内容。

智慧物流服务评价从内部评价和外部评价两个方式开展，并明确宜根据评价结果，利用大数据、云计算等智能技术，确定服务改进目标、改进的措施并加以落实。

三、标准实施的意义

1. 推动我国物流服务智慧水平的提升。

大数据、云计算以及 AI 等技术正广泛应用于仓储、运输、配送、末端等各物流环节。国家发改委 2016 年出台了《“互联网+”高效物流实施意见》，2019 年出台了《关于推动物流高质量发展促进形成强大国内市场的意见》等重要政策文件，明确提出“（九）发展物流新服务模式和（十）实施物流智能化改造行动”，强调要“加快数字化终端设备的普及应用，实现物流信息采集标准化、处理电子化、交互自动化”，本标准的研制将促进中国物流服务智慧水平的提升。

2. 为企业开展智慧物流服务提供标准支撑。

2018 年我国智慧物流市场规模超过 4000 亿元，《中国智慧物流发展报告》预测 2025 年我国智慧物流市场的规模将超过 1 万亿元。《智慧物流服务指南》作为智慧物流行业国

家标准，聚焦行业盲点，明确了智慧物流服务的特征和关键要素，给出了服务能力保障、服务提供、服务评价与改进的内容，在填补智慧物流行业标准空白的同时，也将推进智慧物流服务水平的全面提升，为大量物流企业的智慧化转型提供借鉴。

标准在线预览地址：

<https://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=2599CF1F0C03664303A331AE836BCA00>