

以民生导向优服务、以标准建设塑优势、以德善文化强品牌，真情巴士为“品质西海岸”建设增添最美注脚

满载民生温情，传递新区温度

□本报记者 董梅雪

早上7时，真情巴士W7路公交车轻巧地穿梭在西海岸新区长江路街道孙家沟社区。这辆被居民亲切称为“蓝精灵”的邻里巴士，正载着去赶早市的老人驶向集市。作为青岛市首条“邻里巴士”，真情巴士W7路将原本“最后一公里”的步行距离缩短成“下楼即乘车”的便捷服务。

近年来，真情巴士立足“服务新区 便捷出行 传播文明”的企业使命，以民生导向优服务、以标准建设塑优势、以德善文化强品牌，以“提档公交品质，增进民生福祉”“服务新区战略，擦亮城市品牌”“数字赋能焕新，助力数字新区”“强化标准引领，塑造竞争优势”“拓展多元经营，增添发展动能”五大行动为主线，扛牢“走在前、挑大梁”使命担当，为“品质西海岸”建设增添最美注脚。

巧用“加减乘除” 找到公交服务最优解

每天早上7时，在孙家沟社区居民楼下，6.6米长的W7路迷你公交正式开启一天的运营。

“W7路极大方便了我们全家人出行，我现在上班都不开车了，下楼乘邻里巴士就能去地铁站，家里老人坐着邻里巴士去超市买菜也特别方便。”在W7路公交车上，孙家沟社区居民王守成高兴地对记者说。

运行四个月来，这条穿梭于楼宇间的“微循环”线路比刚开通时客流增长了12%，成为破解“最后一公里”出行难题的鲜活样板。

W7路邻里公交，仅是真情巴士公交服务精细化的一个缩影。近年来，真情巴士不断优化的公

交线路图正悄然改变着市民出行图景：开通青岛市首条“响应式停靠公交”“邻里巴士”等特色公交，推广14处“招呼站”，优化26路“菜农专线”线路方便菜农就近售卖农产品，打造901路“助农专线”方便农户接驳地铁售卖农产品……一系列“花式整活”不断提升新区公共交通服务质量，满足市民多样化的出行需求。

问卷调查显示，真情巴士整体满意度常年保持在92分以上，优质的公交服务有效提升了市民群众的幸福指数。

随着新区地铁网络的完善，去年以来，真情巴士主动由“覆盖保障型”向“服务精细型”转变。

“今年，在区交通运输局指导下，我们将着重做好‘加减乘除’四篇文章。”真情巴士营运部部长徐博文表示。

徐博文介绍，今年，真情巴士将在出行体验上做“加法”，扩大公交覆盖面，持续夯实“五精五亮”车厢和“六一四语”服务；在线路设置上做“减法”，合理优化距离长、站点密、线路重复度高的公交线路，提升公交运营效益；在出行模式上做“乘法”，强化两网融合，构建“骨干+接驳”换乘型公共交通网络；在助力缓解城市拥堵上做“除法”，提升公交运营效率和公交吸引力，保障市民畅通出行。



真情巴士志愿服务团队带领学生开展志愿服务。



市民乘坐W7路邻里巴士出行。

打好“数字地基” 引领行业标准化发展

走进真情巴士信息中心，软件工程师们正为加快推进深度求索(DeepSeek)本地化部署后的综合应用而忙碌着。目前，真情巴士正在通过企业标准化数据集+深度求索，全力打造数据可视化、交互问数、企业知识库助手等智能体应用，进一步提升市民出行体验和企业管理水平。

据了解，真情巴士每年产生的数据约为15.4亿条。2021年，该企业率先提出数据应用三台中台战略，推进数据采集、治理、应用，建立起高质量的数据库。此后几年间，真情巴士获颁青岛市首张数据资产登记证书，成为山东首家完成数据资产全流程应用的企业、研发山东省首个公交行业公

共数据运营产品“青益充”。

在持续创新突破的背后，标准化发挥了重要作用。“通过制定统一的数据标准，我们减少了数据冗余和不一致性，确保数据能以统一的格式和规则被使用，实现数据从原始状态到最终应用的全流程中保持高质量，为数据资产的估值和交易奠定了基础。”真情巴士集团首席数据官程鹏表示，“在AI时代，不光要打好‘数字地基’，还要用好数字工具，深度求索与企业数据库的深度融合就是其中的有效实践。公交行业有特定术语和业务指标，通过标准化建设，算法模型将更好地理解企业特定的业务逻辑和数据特征。指令标准化设计就像为一座

图书馆设计一套高效的图书检索系统，按照特定的规则，让模型理解检索指令、输出检索内容。”

新区“新春第一会”提出，要大力实施标准强区战略，鼓励企业成为标准制定者，加快构建支撑高质量发展的标准体系。数据标准化建设正是真情巴士构建全员全过程标准体系的缩影。截至目前，真情巴士发布企业标准共计407项，主导、参与制修订行业、地方和团体标准19项，其中参与发布7项中国智能交通产业联盟团体标准，数智创新公交服务标准化项目成功通过山东省标准化试点验收项目，为企业高质量发展构建标准体系的同时，引领行业标准化发展。



真情巴士“菜农专线”受到菜农一致好评。

持续“内外兼修” 提升新区城市软实力

前不久，真情巴士18路驾驶员大年初六深夜护送返岗工人回工厂的短视频火爆全网，被新华社等众多媒体点赞，真情巴士第32次登上各大媒体平台热搜榜。

五年间，从礼让斑马线到开通“助农专线”，从寻找走失老人到组建爱心护学队，真情巴士车厢里诞生的暖心故事累计获得5.5亿次网络点赞，成就了最具烟火气的城市IP。

这些车厢内外的好人好事，正在发生意想不到的化学反应。来自黑龙江的退休人员何大姨因出行乘坐真情巴士公交车体会到

新区对老年人的关怀，决定来新区买房养老。企业家左高峰因感受到真情巴士司机礼让斑马线的温暖，决定在这里投资兴业。“能把细节做到极致，营商环境准没错。”左高峰说。

品牌展现的是地方形象，既是硬实力，也是软实力，更是核心竞争力。新区“新春第一会”提出，要深入实施品牌影响力提升行动，强化品牌管理、品牌建设，全力提升新区品牌影响力和美誉度。

近年来，真情巴士获评山东省服务名牌、山东省知名品牌等荣誉，培育全国巾帼文明岗18路等8

条省级以上品牌线路，涌现出中国好人2人、山东好人19人等百余名先进典型，各类文明事迹被中央电视台累计报道近60分钟，被光明日报等媒体报道160余次，面向全国彰显了西海岸新区城市“软实力”。

“2025年，我们将在锤炼‘内功’和强化‘外功’继续下功夫，持续提升公交出行服务质量，打造行业标准，形成‘党建、服务、文明、公益、文化、管理’六大品牌集群，探索‘质量、标准、品牌’三位一体的发展路径，以真情助力‘品质西海岸’建设。”真情巴士集团党委书记、董事长相逢俊表示。



真情巴士研发全省首个公交行业公共数据运营产品“青益充”。