

深夜，他伴复兴号“慢行健身”

高铁“摆渡人”被称复兴号上的“慢骑手” 送列车做“保养”

有这样一群高铁司机，白天睡觉、晚上开车，在他们的操纵下，复兴号的行驶时速不到20公里，比骑自行车都慢。这个岗位，有一个形象称呼：高铁“摆渡人”。近日，记者走进国铁济南局机务段，探访复兴号上的“慢骑手”。

► 高铁摆渡人让复兴号接受保养。
国铁济南局供图



于泽深夜上岗让复兴号保养。国铁济南局供图

白天休息为晚班养精蓄锐

地勤司机是高铁运营中不可或缺的一环，他们在深夜至凌晨时段上岗，将结束一天运行的列车从车站开到动车所进行保养，清晨再将维护完毕的列车送回车站，交由正线司机继续驾驶。常年夜班的地勤司机，需要保持高度的专注力和反应速度，确保列车安全运行。每天下午是他们规定的休息时间，为夜间作业养精蓄锐。

与驾驶干线轨道上高速运行的复兴号不同，在站内作业的地勤司机，要让列车缓慢行驶，时速保持在20公

里以下。复兴号从车站到动车存车场途中需要经过洗车线、检测线等作业设施，这些设备要求列车在低速下匀速通过，以确保检测和清洗效果。

控速、停稳是地勤司机必备的硬功夫，他们依靠娴熟的驾驶技术和经验来控制车速的同时，需要过人的耐心和精准的操作。停车时，地勤司机要目视判断距离，误差控制在20厘米以内，速度控制及距离要求必须精确对标。于泽是中国铁路济南局集团有限公司青岛机务段动车车间地勤队的一名地勤司机，他每晚的任务之一就是列车从青岛站开到青岛动车所。这短短4.8公里的路程，承载着次日万千旅客的出行安

全与列车准点运行的重任。

任务不是赶路而是护车

没有风驰电掣的奔跑，只有精准到厘米的操控。每一个道岔的限速要求，都深深印在于泽的脑海里。“我们的核心任务不是‘赶路’，而是‘护车’，要精准地将检修完毕的动车组牵引至存车线、发车线，或是将到站的动车组平稳牵引至检修线，每一步都要稳、准、慢，容不得半点马虎。”于泽说。

春节假期结束，为满足旅客返岗出行需求，铁路部门持续加开列车。这给地勤司机也带来了不小的工作压力。

深夜的青岛动车所内灯火通明，地勤司机穿梭在股道与动车组之间，忙碌不停。目前，青岛动车段青岛片区已具备检修复兴号CR400AF等7种车型的能力，地勤司机必须精准掌握每种车型的驾驶要求以及每一趟列车的停靠股道信息。经过检修的列车出库前，地勤司机还要完成列车制动、列控设备试验等，确保列车性能良好。当清晨的第一缕阳光洒向大地，他们已经驾驶着整备一新的列车缓缓驶出动车所，奔赴各个站台迎接旅客到来。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛
记者 徐美中 通讯员 周沫 王镇 王玉龙

农业银行青岛市分行 金融为民担使命 消保先行谱新篇

现代社会金融已经成为生活不可或缺的一部分，守护金融消费者权益不仅是银行高质量发展的基石，更是践行金融工作政治性、人民性的具体体现。农业银行青岛市分行在工作机制建设、网点服务升级、客户需求响应及金融知识普及等方面深耕细作，不断延伸消费者权益保护工作的深度与广度，用实际行动书写国有大行的责任与担当。

机制筑基 构建消保大格局

金融消保工作事关千家万户，需以系统性思维谋篇布局。2026年以来，农业银行青岛市分行始终将消费者权益保护作为服务民生、履行社会责任的核心任务，将金融消费者权益保护理念融入经营管理全过程，建立“一级抓一级、层层抓落实”的责任体系，形成上下联动、齐抓共管的工作格局。

近年来，该行持续强化“全行管消保，全行为消保工作负责”理念，消保监管评价成绩连续三年取得进步，建立消保多维考核、高效协同联动、投诉源头治理和内部监督问责四大管理机制。通过完善消保审查、个人信息保护事前影响评估、客户满意度评价等管理手段，为岛城百姓构建起有温度、有力度、有精度的权益保护体系。

农业银行青岛市分行将党建与业务融合的落脚点放在增强干部员工金融报国、金融为民、金融向善的情怀和能力上，积极开展“党建+消保”系列活动，推动广大党员干部立足本职本岗，充分发挥先锋模范作用。



网点升级 筑牢服务“主阵地”

服务是消保工作的第一现场，体验是检验成效的核心标尺。农业银行青岛市分行以“农情暖域”服务品牌为引领，聚焦适老化、无障碍、便捷化服务升级，让金融温度浸润每个角落。

全网点适老化升级。以“温暖的家”为目标，在全部网点配备老花镜、放大镜、轮椅、急救箱、爱心座椅等22种助老便民设施，规范设置无障碍坡道，改造无障碍卫生间，加装安全扶手、地面防滑垫、防撞角等防护设施，安装应急求助按钮，并重点打造17家适老化服务示范网点。所有网点都配备了养老金融顾问，专人陪办、全程引导，落实老年客户“一分钟接待”等厅堂暖心服务。

民呼我为 架起解忧“连心桥”

面对金融消费者的诉求和建议，农业银行青岛市分行将“民呼我为”“接诉即办”作为践行消保责任的重要抓手，建立快速响应机制。

践行枫桥经验，畅通诉求渠道。严格落实首问负责制，“快速响应”客户诉求。畅通线上线下多元化诉求渠道，积极运用调解、和解等多元纠纷化解工具，主动引导客户通过第三方调解组织解决争议。2025年12月末通过调解成功化解纠纷58件，化解数量同比增长2.4倍。

聚焦急难愁盼，加强溯源治理。针对群众反映集中的问题，推出一系列便于举措：建立“绿色通道”，畅通客户紧急提前还款需求；推行“零钱包”业务，2025

年共发放“零钱包”5.26万个；积极开展“移动现金工作站”进社区活动。2025年累计上门服务4300余次，社保卡线上直播活动累计观看人次近12万。

多措并举 展示金融“新风尚”

金融素养是守护群众“钱袋子”的第一道防线。农业银行青岛市分行构建“全渠道覆盖、全周期渗透、全群体触达”的立体化宣教网络。2025年组织各类线上线下宣教活动1180余次，触及消费者超657万人次，获主流媒体报道157次，影响力广泛。

推动宣教模式创新与科技赋能。在夯实网点厅堂教育区主阵地的同时，农业银行青岛分行通过创新运用微信长图、反诈漫画、短视频、3D数字化展厅等新媒体形式，精心打造《三适当》《守护》《金融有爱 银发无忧》及“农情消保”数字展厅等一系列宣传精品，增强宣教的吸引力与传播力。

打造志愿服务特色品牌。农业银行青岛市分行组建159支“青枫”志愿服务队与87支金融城乡服务队，塑造“金帆护航”农情消保志愿服务品牌，2025年开展活动618次，服务群众5万余人次。

筑牢厅堂反诈防线。农业银行青岛市分行在各营业网点统一建设“反诈驿站”，每个网点设置一个反诈唤醒室，通过场景化展示与互动讲解提升客户识诈防诈能力。深化警银协作，建立“信息共享—联合处置—快速响应”闭环，2025年内配合公安机关完成涉案账户查冻及资金返还247笔，实施保护性止付2966户，有力守护了人民群众的“钱袋子”。