

“工行海南省分行大行工匠人物榜”系列报道之六

# 李佳怡：绽放在工行一线的铿锵玫瑰

□ 本报记者 汪慧 通讯员 陈明皓



28年的青春抛洒，28年的兢兢业业，现为中国工商银行海南省分行营业部国度支行行长的李佳怡工作28年来，始终坚守基层一线，以对工作的无限热爱和对客户的无比忠诚，在平凡的岗位上谱写了一曲动人的奉献之歌。

## 创先争优的排头兵

李佳怡近10年来先后担任工行海口龙华下路支行、白坡支行、亿圣和支行和国度支行行长，凭借强烈的事业心和高度的责任感，所任网点都能迅速打开局面，跃入省行营业部先进网点行列，被传为佳话。

2006年6月，李佳怡被聘为省行营业部龙华下路支行行长。她内强素质，外塑形象，针对网点市场环境和客户资源分布情况，全面实施了“扫楼扫街”工程。在巩固和提升网点区域市场竞争能力的同时，率先提出了“走出去、请进来”的发展策略，主动跳出网点区域参与市场竞争。在她的努力下，支行各项业务取得了突破性发展，存款余额和中间业务收入逐年翻番，经营绩效考核稳居前列。

2009年6月，工作表现突出的李佳怡被聘为白坡支行行长。白坡支行位置偏僻、门面狭小，几年前就被确定为拟搬迁网点，却因选址难而搁浅，业务发展也大受影响。面对业务发展举步维艰的状况，李佳怡与员工逐一谈心，带领员工迎难而上，短短3个月，白坡支行业务停滞不前的局面得以改变，季度考核排名从未位跃升至前列，并连续4年稳居省行营业部前列。2013年7月，白坡支行迁址并更名为亿圣和支行。她带领员工以此为契，以创建区域精品网点为目标，推动各项工作再上新台阶，2014年支行连续4个季度和2015年上半年综合考核均排名省行营业部第一。

2015年7月，李佳怡被聘为国度支行行长。仅5个月时间，考核排名多年在末位徘徊的支行面貌焕然一新，当年就在省行营业部网点综合考核中由末位跃升至第一位，内控考评也由末位升到了首位。

## 服务客户的贴心人

工作无小事，服务靠细节。李佳怡是这样说的，也是这样做的。

一天，她像往常一样电话问候当天生日的中高端客户，在打通客户林某电话时，听到的却是对方痛苦的呻吟声。一问，才知林某突发急病，老公出差岛外，孩子又在外地读书。她一听，放下电话，安排好工作，立即赶到林某家里，将她送到医院，并垫款办理了住院手续，此后几天，她天天前去看望，直到康复出院。

李佳怡在工作时总是留心观察客户，全心全意帮助客户解决实际问题。一天中午，一位客户急冲冲地赶到支行大厅ATM机前，一边打着手机一边不停操作，正在大堂值班的她听到客户说到“退税转账”时，警觉使她立即冲上前去，提醒客户“最近以退税为名的诈骗特别多，千万要小心”。该客户满脸疑惑，经了解，原来客户最近在海南海岸买了一套房子，刚才接到“房管部门”的电话，说要退税10多万元，须先在ATM机转5000元过去才能退税。在她的及时提醒和耐心劝说下，该客户才意识到这是个骗局，从而避免了账户内二十多万元资金的损失。

## 团结向上的领头雁

在李佳怡所取得的业绩中，总是与真诚和心血挂钩。

作为网点负责人，李佳怡视行为家，视同事为亲人，处处以身作则带好团队。在2016年度省行营业部考核评比中，只有8人的国度支行独占鳌头，不仅获得了年度先进集体(网点仅一个名额)和服务工作先进单位两个团队奖项，还一举拿下了6个人奖项，员工获奖面超过50%，李佳怡个人更是独揽“特殊贡献奖”、“营销能手”和先进个人3个奖项。

在李佳怡的模范带动下，她所在的团队创造了一个个佳绩，也收获了一份份成功的喜悦：龙华下路支行2006年至2008年连续3年被评为省行营业部先进集体，并多次被评为省行服务先进集体和新员工实习先进单位；白坡支行(含亿圣和支行)2009年至2014年连续6年被省行营业部评为先进集体，并先后5次被评为服务工作先进单位和内控工作先进单位；国度支行2015、2016年连续两年被评为省行营业部先进集体和服务工作先进单位。

凭借出色的工作表现，李佳怡先后获得“全国金融五一劳动奖章”、“海南省五一劳动奖章”、“全国金融服务能手”和总行“巾帼岗位标兵”、“优质服务标兵”、“职工职业道德建设先进个人”等多项荣誉，并先后被海南省分行推选为总行“感动工行”候选人和党的十九大党代表候选人。

## 省农信社传达全省扶贫开发领导小组会议精神 推进金融扶贫攻坚工作向纵深发展

本报讯(记者 汪慧)近日，省农信社党委书记、理事长利光秘主持召开省联社党委扩大会议，传达全省扶贫开发领导小组工作会议和省委“大研讨大行动”活动总结交流暨理论研讨会精神，研究部署进一步推进农信系统扶贫攻坚工作。

会议指出，习近平总书记关于扶贫工作的系列重要讲话精神，是当前和今后全省农信系统脱贫攻坚工作的重要精神指引和行动指南。全省农信系统要扎扎实实地抓好学习贯彻，认真落实省委第七次党代会、省委七届二次全会、全

省金融工作会议和本次扶贫工作会议的精神，结合落实省委书记刘赐贵在会议上的讲话和省长沈晓明所作的工作部署，进一步提高政治站位，增强责任担当，加大脱贫攻坚推进力度，深入推进金融扶贫攻坚提质增效。

会议要求，全省农信系统要把大研讨大行动理论成果迅速转化为扶贫攻坚深入推进的具体行动。一要全面深入学习贯彻落实扶贫会议精神及要，实现金融扶贫攻坚再动员、再部署、再行动；二要以精细严实的作风，确保建档立卡贫困户一

户不落，实现金融服务全覆盖；三要扎实推进第四季度扶贫攻坚工作，确保全年扶贫攻坚3万户3亿元的信贷支持任务圆满完成；四是将扶贫、扶智与扶志深度结合，充分发挥一小支农模式成功经验，牢牢抓住教育培训这一关键环节，通过开展对贫困户的教育培训，增强贫困户诚信和自立意识，提升其脱贫致富内生动力，切实发挥金融扶贫长效作用。

会议最后强调，本次会议是认真贯彻落实中央和省委的精神，在重要时间节点召开的一次会议。全省农信系统要

站在讲政治和讲大局的高度，切实增强责任和使命意识，做到“三个一”：市县行社第一时间抓好会议精神的传达落实，省联社班子成员第一时间开展督导检查，实现系统全覆盖；实行一把手负责制，市县行社书记、理(董)事长是本次会议贯彻落实的主要责任人；对落实本次会议工作精神不力的市县行社坚决实行一票否决。全省农信系统要以“三个一”为统领，促稳定，保安全，提质效，谋发展，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

### ICBC 中国工商银行

#### 工行智能客服服务量突破1.7亿笔

近年来，中国工商银行积极响应互联网时代客户对金融服务的新需求，依托前沿的人工智能技术推出了智能客服机器人“工小智”，客户通过短信、融e联、手机银行、微信银行等15个渠道向“工小智”提出问题，都能获得零等待的专业回复。自去年上线以来，“工小智”累计服务量超过1.7亿笔，日均服务量超57万笔，有力地提升了服务效率和水平。

据了解，“工小智”上线以来，工商银行充分发挥人工智能和机器学习技术的优势，不断提升“工小智”的智能服务本领。一是实现了对个人金融、电子银行、投资理财、信用卡等业务知识的全覆盖，智能问答知识总量超1万条。二是每天

通过“系统+人工”的手段对数十万条客户交互日志开展分析，通过电话外呼、尾随调研等方式征集客户意见，及时优化交互设计，并通过制作生动的图文知识，帮助客户更好地解决问题。截至2017年8月底，智能客服识别率为96.8%，达到业内领先水平。三是探索增值服务，结合不同用户使用场景推介产品，提供账户查询、充值缴费等一站式服务支持，成立小智粉丝群“芝士”，开展粉丝互动和专属优惠活动。

下一步，工商银行还将继续以互联网时代的用户需求为导向，不断推动智能技术的创新应用，加强智能客服服务能力建设，进一步提升客户服务体验。

### 中国建设银行 China Construction Bank

#### 建行“快贷”“快”人一步

国内金融系统首个全流程线上自助个人贷款产品——建行“快贷”自2014年推出以来，已得到了客户、市场和同业的一致认可。截至2016年末，快贷产品已经累计服务客户超过200万户，贷款投放超过700亿元，获得了市场和广大客户的认可和好评。仅2017年春节除夕当天，“快贷”新增客户就超过20万户，有效满足了居民大众春节假期消费旺盛和短期资金使用量大的需求。

据了解，建行“快贷”基于互联网技术创新，足不出户，可在建行手机银行、网上银行、智慧柜员机自助办理，“秒申、秒审、

秒签”3步即完成所有流程，实现了“贷款闪电搞定”，又基于大数据信息模型的科学化筛选，解决了客户评价难的问题。建行以优惠的利率满足低至千元的贷款需求，实实在在帮助更多客户满足消费需求、提升生活质量。

建行“快贷”也为小微企业主融资开辟了新领域，方便、快捷地获得低成本融资成为现实。贷款用途覆盖居民各类消费用途以及小微企业主经营资金周转等，客户可在网上订单支付或在商户POS刷卡时使用贷款。