



走入工行网点，智慧大屏、机器人一应俱全，科技感十足。

# 用科技温度编织生活热度

—— 工行贵州省分行走出数字金融新路

郑芹

## 夯实底盘 深耕数字赛道

7月29日深夜，时钟的指针滑过零点，工行贵州省分行金融科技部办公室依然灯火通明，工作人员揉了揉酸胀的眼睛，正对“一案一账号”系统进行最终调试。

这是该系统在遵义市各级法院上线的前一夜，也是工行入无数个编写代码、死磕漏洞的日常缩影。

“系统上线后，不仅能单独管理每个案件的涉案资金，还能在手机上支付费用、开具发票，提高案件流转效率。”该项目负责人自信地说。

在他眼前，屏幕上闪烁的代码还在跳动，写满调试笔记的草稿纸被磨得发卷，案头的需求清单画满了红色批注……细碎的痕迹皆是他们咬牙攻坚、攀登技术高峰的鲜活见证。

正是这样一群手握最前沿数字技术的精英，凭着“不解决问题不罢休”的韧劲，夜以继日地打磨出一个个操作简便的智慧机具、智慧平台，为该行在数字金融赛道加速前行注入了最坚实的力量。

而在工行贵州省分行，数字人才只是其深耕数字金融赛道的元素之一。

身处数字时代，该行清晰地认识到，要把智慧服务做到企业和群众的心坎上，必须从底层逻辑上推动变革，以顶层设计引领数字金融

稳扎稳打。

该行以“数字金融委员会”为核心，主动优化数字金融中心、数字化经营领导小组、数字化运营中心协同机制，打破条块分割和信息孤岛，巩固数字金融发展的“四梁八柱”。

配套拟定《工行贵州省分行强化数字化动能工作方案》《工行贵州省分行数字金融“一行一策”工作方案》等，统筹协调资源投入，推动全行上下同频共振、同向发力，为未来三年驰骋数字金融赛道掌舵领航。

随着指挥棒挥动，该行数字化动能激昂跃动，公司金融、机构金融、个人金融、内部管理等领域核心领域拧成一股绳，全力激活数字化动能转换通道，抢先开启智慧之变。

设立10家数字金融支行，为数字思维活跃、创新能力突出、客户基数庞大的支行优先配备前沿数字金融技术与工具，并通过优先响应创新诉求，加快培育具有工行特色的新质生产力，激活数字新动能。

该行在辖内组建首支“蓝军尖兵”，通过“菁英计划”培训，打造1周专业导训、6个月科技实岗学习、6个月业务融合学习的递进式培养模式，实现科技培养与业务使用并线同行，为青年员工搭建起从“专业筑基”到“实战成才”的数字化成长阶梯。

在引进人才的基础上，该行在二级分行成立数字运营团队，以AI、云计算等技术，精准挖掘客户在支付、融资、服务等场景的潜在需求，逐项梳理影响数字金融推进的技术瓶颈、流程障碍等关键症结，扛起数字金融创新“先锋队”的大旗。

在该行各专业机构及二级分行的联动努力下，精心培育了26名菁英输送至全省9个地区的客户经理、客户经理、专业经理等岗位，赋能普惠、个金、网金等八个专业。

其间，青年们以出色的技术能力和青春智慧在培训及接岗岗位上作出了亮眼贡献：在技术赋能领域，派出菁英不仅解决了专业条线长期以来的取数用数难题，还助力将RPA技术广泛应用于该行70余项业务场景；在产创产研领域，参与涉及医疗、校园、旅游等省内大型智慧场景建设共计60余个；在行业领先方面，菁英队伍多次斩获国家级奖项，并收获20余项专利构思，部分获国家专利授权，为该行高质量发展提供了重要人才力量。

从顶层明确战略方向，到分行落地执行，再到一线团队深化服务，在各环节紧密衔接下，贵州工行人昼夜兼程攻克了一个个棘手的技术难题，闯过了一道道难关，按下数字金融的加“数”键。

## 数据“造血” 激活“三农”动能

临近月底，黔东南州黎平县仅环茶叶有限公司负责人总爱点开“多彩农链通”小程序，刷刷采购情况，盘算着接下来的生产计划。

“以前无论是收购还是销售，都是手工记账，有时还得带着现金满山跑，每日对账焦头烂额。”该公司相关负责人苦恼道。

今年上半年，工行贵州省分行在走访该企业时了解到企业对账目梳理难的苦恼后，主动推荐“多彩农链通”系统，让烦恼烟消云散。

“现在收购时，农户将茶叶放上秤之后，重量和金额自动反映在系统内，钱很快就到了农户账上，我们省力，农户放心，真是为我们解决了大问题！”该负责人喜笑颜开。

“多彩农链通”是一款聚合称量、定级、计价、支付等功能的综合性农链系统，其“链主+金融”模式，将产业链上下游企业串珠成链，为企业与农户提供更加透明、公平、高效

的交易环境。值得一提的是，当农户收款后，系统将自动开具发票，并同步传给企业，方便企业抵扣税费，也可作为经营凭证为后续融资提供依据。

一套组合拳下来，企业迈出了数字化转型的脚步，农户享受到了数字化的便利，实现多方共赢。

从表面看，是技术赋能充当了“黏合剂”，深挖背后的逻辑，是工行贵州省分行给力的数字金融技术正在发挥关键作用。

自乡村振兴战略实施以来，贵州加快推进山地农业现代化，该行主动响应，以数字金融挖掘“三农”的科技属性，为贵州推进农业农村现代化写下“工行答卷”。

实现山地农业现代化，涉农企业是关键。由于资金有限，他们大多没有“闲钱”启动升级，制约贵州山地农业现代化进程。

“涉农企业普遍存在的抵押押少、担保能力弱等痛点堵住了融资之路，工行用数字金融作为敲门砖，以数据‘造血’，助企业敞开融资之门。”该行金融科技部相关负责人说。

一改对实体抵押物的依赖，该行与工商、税务等部门打通数据渠道，主动抓取企业的交易记录、税务、水电等经营数据，描绘企业信用“画像”，让无形数据变有价资产，将“痛点”变“通点”。

该行将数字金融运用到产品创新中，陆续推出“种植e贷”“养殖e贷”“贵农e贷”等多款产品，匹配企业融资“短、平、

快”的特点，秒批、秒贷等分秒级审批提高了资金流转效率。

在此过程中，该行为涉农企业注入数字基因：研发“多彩农链通”系统，赋能天麻、竹子、茶叶等产业50余家涉农企业智慧化升级；推广“聚富通+”场景，上线贵州蛋链交易平台、贵州林下经济交易平台等，助涉农企业现代化升级。

手握充裕的资金，企业纷纷按下现代化升级的加速键，而工行贵州省分行的目光，再一次敏锐地投向乡村智慧化这片充满潜力的新蓝海。

对于居住在县域边缘的威宁奥体花园住户来说，小区入口处的舒适便利店货品齐全、补货及时，是居民们的心头好。

“没什么秘诀，都是它的功劳。”便利店老板张明清指着眼前的收银机神秘地说。只见黑色的收银机配有钱箱与扫码枪。“你别看它与普通收银机一样，但它可完全不一样。”他一边说，一边点开收银机。

系统内除收银功能外，还内置进货、盘点、生活缴费、贷款申请等功能，右下角鲜红的工行标识，引人注目。

“平台会分析进销货品记录、资金流水等，智能化为我匹配贷款额度，资金这块也不愁了，工行服务真是做到心坎上。”张明清说。

看似普通的收银机是工行为农村地区量身打造的“工农e家”平台。该平台由工行与供销社、烟草、物流等部门合作开发，以线上共创系统、线下共建服务站的形式，给乡村生活装上“智能大脑”。

如今，平台已遍布贵州11万个社区、村庄，与200余个工行乡镇网点如散落群山间的点点微光，正汇聚起智慧化的光芒，温柔地照亮了千家万户的生活。



工行贵州省分行支持的某茶业企业基地。



工行贵州省分行工作人员正在智慧食堂协助老年人使用智能设备。

技术引领

创新服务场景

走出碧绿苍翠的群山，贵州工行人以数字金融挖掘烟火气里的“智慧味”，磨炼出更加便利化、伴随性的工行服务。

日前，家住安顺市普定县玉秀街道的84岁老人谢志云也实实在在体验了一把“潮”生活。

当他走进红星社区老年食堂，只刷了下脸，工作人员便将餐盘递到眼前。抬眼看去，鱼香肉丝、青椒炒肉等家常菜冒着诱人的香气，勾得人胃口大开。

“我们操控手机不太利索，出门吃饭很麻烦，但在这儿，我们只需扫脸就能支付，还有优惠，简直是老年人的福音。”谢志云接过餐盘，乐呵呵地说。

看似轻轻一扫的简单动作，却藏着贵州工行人贴心为民的责任与担当，透着敢于突破的魄力。

当下，刷脸、扫码等操作早已是寻常事，但对“慢热”的老年人来说，往往没那么简单。

深谙老年人支付操作不便的痛点，工行贵州省分行与安顺市民政局合作推出“长者智慧食堂”系统，将数字金融嫁接适老化服务，无需老年人携带实体卡片，更无需复杂的手机操作，只需通过刷脸等简易方式，就能完成支付，彻底打破对实体工具的依赖。

此外，该行将用餐扣费与政府补贴相捆绑，老年人核验一次身份、录入人脸后，便能自动匹配政府补贴，实时减免餐费2元至5元，以最大的实惠助老年人抛掉生活的负担。

“该系统填补了贵州智慧助餐领域的空白，工行与政府、社会合力推进，补齐社区‘15分钟养老服务圈’的关键一环。”该行网络金融部相关负责人说。

这份对智慧助餐领域的深耕与突破，绝非偶然，而是源于贵州工行人对群众需求的长期洞察与回应。

纵使身处数字时代，要真正读懂群众需求也并非易事，如何精准回应群众动态变化、千人千面的服务需求，成为摆在贵州工行人眼前必须破解的课题。

面对“千人千面”的实践挑战，该行给出的解题思路是——以数字金融连接教育、医疗、出行、政务等各类场景，将银行延展为生态空间，练就服务群众的“基本功”。

于是，贵州工行人打开思路，陆续创新多款智慧化场景，突破传统金融服务边界，刷新工行服务的品质高峰。

网点是该行触达群众的窗口，当群众走进网点，仿佛一脚迈入数字世界的入口——

手机扫描“e通办”二维码，即可提前填写资料，快人一步上传凭证；手指轻点智慧机具，能一键办理公积金缴存登记、医保参保、创业补贴申请等40余项生活服务……家门口的工行网点变身智慧生活之窗。

扩大数字金融的服务效应，该行将工行服务深度嵌入生活细节，以实打实的便利，勾勒智慧生活更生动的轮廓——

为全省200余个社区装上“智慧大脑”，该行“智慧社区”系统可实现扫脸开门、一键缴费、安防监控等功能，让幸福生活“屏”可及；

高速抬杆即走、停车秒缴费、加油不刷卡……“智慧交通”深度绑定停车、洗车、加油、行驶等车生活全场景，使车主迈入“云收费”时代；

在贵州主要景区植入“智慧景区”系统，一站式预约购票、设备租赁等实用功能，既让游客省心、舒心，也让管理方精准、高效，助力贵州打造文旅IP。

同时，贵州工行人敏锐发现，“一老一小”等特殊群体也同样藏着对智慧生活的期待。

该行将“便捷”与“简易”揉进设计里，为特殊群体量身定制暖心又对味的智慧服务，让特殊群体也遨游在数字蓝海——

该行升级“诊间支付”系统，只需用医保卡轻轻一碰，就可在几分钟内轻松完成开处方、付费、拿药登记全流程，看病不再奔忙不息；

推广“智慧校园”，该行为706所学校提供学杂费代缴、补贴领取等功能，让数字服务渗透到校园学习、生活的每一个环节里；

在劳动保障监管系统内升级保函信息反馈功能，实时追踪资金流向，精准监管用工环境，消解农民工“讨薪难”的顾虑。

……

一个个线上平台犹如细密的丝线，把科技的温度编织进柴米油盐的琐碎里，智慧化在日复一日的生活里，不再是遥不可及的概念，已晕染出便捷与温暖交织的工行底色。