黄惠琪

+86-13726235405 | h32623545@163.com | 出生年月：199805



个人简介

- **业务与合规**：金融学+工商管理硕士，银行信贷背景。风险合规意识强，擅长拆解复杂业务场景下的模糊诉求，转化为清晰的用户意图、判断逻辑与处理规则。
- **Agent 应用能力**：具备大模型、Workflow、规则代码、业务工具与人工协调的合理分工与统筹能力。已完成 Agent 架构设计、Prompt 工程、知识体系搭建与人机协同评测迭代。
- **AI 产品能力**：借助 AI 辅助编程独立完成产品 0 到 1 开发与上线。具备 AI 场景判断、需求拆解、MVP 规划、PRD 设计及跨团队推进能力，已跑通真实用户与付费验证闭环。
- **语言与沟通**：普通话/粤语母语，英语 IELTS 6.5，具备流畅的双语工作沟通能力。能够使用 Excel 进行数据整理与基础分析，使用 Word / Markdown 编写专业文档，使用 PPT 完成方案汇报。

教育背景

香港城市大学 | 工商管理硕士 2025.09 - 2026.07

珠海科技学院 | 金融学学士 2016.09 - 2020.07

工作经历

唯品会 | 客服运营（智能客服团队） 2023.02 - 2025.04

主要围绕整理客服流程SOP、跟踪服务指标、分析投诉和风险问题，后被抽调参与智能客服团队的工作。

- **需求调研与产品设计**：处理用户咨询、异常订单与售后纠纷，从真实工单中提炼意图、业务条件与下一步动作，转化为场景规则、回复策略、异常兜底与转人工边界，完成需求分析、竞品测评、PRD、交互原型、Prompt、工作流及测试方案。
- **跨团队推进**：作为业务侧连接一线客户问题与产品、研发、算法及测试团队，参与需求梳理、知识话术、流程设计与版本验证。
- **版本复盘**：参与场景测试与版本复盘，检查意图路由、状态匹配、关键操作确认与人工接管，将问题按知识、意图、流程、体验四类归因，协同完成修正与回归验证。

中国建设银行（广州越秀支行）| 客户经理 2020.08 - 2022.09

- **信贷风险评估**：协助完成 100 余位个人客户的风险评估与材料准备，通过前期的面见沟通初步分析与精确的数据评估，成功支持 870 万人民币信贷额度的审批，确保业务符合风控政策。
- **企业信贷方案设计（团队协作）**：参与贷款团队服务科技初创企业设计 700 万人民币信贷方案，负责收集行业动态、整理企业财务数据并协助撰写贷款提案的关键部分，为最终获批提供有力支持。
- **系统与流程**：熟练操作银行内部前后台工作流程，了解信贷审批系统，理解客户尽调流程风控逻辑。

ESPRIT 服装 | 市场运营实习生 2019.06 - 2019.12

- **社媒内容运营**：协助小红书、抖音、公众号及微博内容排期与新品传播，完成推文、产品图文及短视频素材；协同设计团队整理产品手册与穿搭 Lookbook，统一营销素材规范，素材复用率达 98%。

项目经历

电商交易服务 Agent | 产品主要负责人 2026

- 针对电商高频交易纠纷与服务工单，传统人工客服成本高、口径不一。主导从 0 到 1 构建交易服务 Agent，协助处理高重复度工单。
- **架构与产品设计**：设计“总 Agent+4 业务 RunFlow+共享工具”架构。将“订单状态×可办动作”收敛为唯一决策矩阵，实现前端后端同源读取。
- **兜底策略**：制定 fail-closed（失败关闭）机制，无法判定时走澄清，严禁默认值兜底，保障业务安全性。
- **Prompt 工程**：实施规则与事实分离，知识库仅承载规则，订单状态与金额一律走工具调用，解决大模型幻觉问题。
- **项目成果**：主导将不可控的 AI 对话链路改造成可评测、可回归的产品流程，建立核心机制、红线安全与体验质量三层评测体系；搭建 60 条固定回归用例，首轮通过 41 条，归纳 8 个根因缺陷，修复后使用同一测试集重跑全通过，0 红线。14 天有限上线试点累计承接 700 次有效会话，AI 自助解决率稳定在 62%，一次性解决率为 79%，转人工率稳定在 30%。

AI 雷诺曼卡牌解读小程序 | 个人项目 2026

- **产品定义与 AI 架构**：独立完成产品定义、PRD、交互设计、开发调试与上线运营，落地解答牌意、用户权益及付费解锁等核心路径；搭建专业卡牌知识内容与 6 类解读规则的专属知识库，通过结构化 Prompt、异常重试及日志告警改善生成质量与稳定性。
- **商业闭环与验证**：以大模型订阅为主要开发投入，低成本完成正式上线；累计获得数百名真实用户，近 30 天用户数环比增长 398.68%、交易额环比增长 469.04%，完成从产品构想到用户使用及商业付费的闭环验证。