

附件 1

# 浙江农信品牌文化指引

浙江省农村信用社联合社

# 目 录

序 篇.....	4
品牌篇.....	7
一、我们的名称——浙江农信 .....	7
(一) 名称释义.....	7
(二) 标识释义.....	7
二、我们的品牌基因 .....	8
(一) 我们的品牌特性——便捷、亲近、信赖 .....	8
(二) 我们的品牌定位——普惠金融主力、社区银行专家 .....	9
(三) 我们的品牌宣传语——普及城乡、惠聚梦想 .....	10
三、我们的品牌识别 .....	10
(一) 品牌形象规范 .....	10
(二) 核心产品服务品牌 .....	13
(三) 行社及特色产品服务品牌 .....	17
四、我们的品牌传播 .....	17
(一) 服务传播 .....	18
(二) 媒介传播 .....	18
(三) 活动推广 .....	19
文化篇.....	20
五、我们的文化传承 .....	20
(一) 根.....	20
(二) 诚.....	21
(三) 活.....	21
(四) 家.....	22
六、我们的使命和愿景 .....	23
(一) 我们的使命——润泽三农、成就梦想 .....	23

(二) 我们的愿景——普惠金融的卓越领导者 .....	24
七、我们的核心价值观 .....	26
(一) 企业：立于信、兴于合、久于新 .....	26
(二) 员工：诚信、责任、创新、普惠、乐业 .....	29
(三) 核心价值观指导下的相关理念 .....	30

## 序 篇

历史犹如一条长河，大浪淘沙，洗去砂砾，沉淀精华。

在浙江农信六十多年的发展历程中，一代又一代农信人艰苦奋斗、进村入企、主动服务，接地气、聚人气，惠民生、好灵活，积淀了“早上一头露水、中午一身汗水、晚上一脚泥水”的“三水”精神、“挎（背）包银行”精神和“老黄牛”精神，铸就了熠熠生辉的浙江农信精神以及“根、诚、活、家”等世代传承的文化基因。

特别是 2008 年以来，在浙江省委省政府的正确领导下，省农信联社带领浙江农信系统践行“一条道路、两场革命”战略构想（即坚持走做强做优之路，推进战略转型革命和科技创新革命），始终坚守支农支小的“四主定位”，坚持“只做小不做大、只做实不做虚、只做土不做洋”的理念，大力推进普惠金融工程建设，积极应对国际金融危机和近年来的民间借贷风波，走出了一条具有农信特色的科学发展之路。省农信联社作为浙江农信系统的总部，认真履行省政府授予的行业管理职能，统领方向、控制好风险、带好队伍、做好服务，充分发挥省县两级、统分结合的体制机制优势，积极构建“小银行、大后台”的系统价值链体系，在打造新型浙江农信的征程上迈出了坚实的步伐。同时，我们也清醒地认识到，浙江农信下一步深化改革发展面临的环境日新月异

异，面临的竞争日趋激烈，自身也存在一些发展中的问题，转型创新的步伐需要进一步加快。

如今的浙江农信人，站在发展的新起点上，一头连着历史的血脉，一头怀着对未来的展望，迫切需要对前辈留下的宝贵财富进行总结、梳理，对发展中存在的各种问题予以清醒的认识和矫正，对未来的前进道路进行展望、探索。经过前期的调研、诊断、研究，在广泛征求意见的基础上，形成了这本浙江农信品牌文化指引。指引主要分为两个部分：一个部分是“我们的品牌”。品牌是文化的外在延伸，是其形象化、具体化的表现形式。浙江农信作为由 81 家县级行社组成的大家庭，只有用统一的形象示人、统一的声音说话，构筑统一的浙江农信品牌，才能在激烈的市场竞争中巍然屹立，才能赢得老百姓的认同和信赖。另一个部分是“我们的文化”，即浙江农信的核心价值体系，包括使命、愿景、核心价值观和基于核心价值观的系列理念。文化是一种沉淀、一种升华，更是一种力量。浙江农信核心价值体系的建立，能够引领我们发展的方向，凝聚我们的精气神，激励我们前进的脚步。

值得一提的是，浙江农信在省县两级、统分结合的现有组织架构下，既有一脉相承的浙江农信文化，也有百花齐放的地方文化、行社特色文化，既有统一规范的浙江农信品牌，也有接地气的行社子品牌、产品品牌。浙江农信品牌文化指引所展现的，只是浙江农信这棵参天大树的主干，没有这棵主干，枝桠就无处依附，而有了枝桠的花繁叶茂，主干才能更加生机勃勃、万年长青。

所谓指引，就是指示和引导前进的方向，是一种前瞻性、探

索性的研究。希望浙江农信品牌文化指引能够成为照耀浙江农信未来发展之路的精神灯塔，也希望以此抛砖引玉，集聚广大浙江农信人的智慧和经验，共同开创浙江农信做强做优、科学发展的新航程。

## 品牌篇

### 一、我们的名称——浙江农信



**浙江农信**  
**ZJRC**

#### **(一) 名称释义。**

“浙江农信”核心要义有三。第一，基石是浙江，是浙江发达的经济、改革开放的大好形势、和谐的社会、人民的精心呵护成就了农村信用社的今天；第二，根在农字，农村信用社为农而生，因农而兴，是浙江农村、农业和农民，为我们的发展撑起了一片蓝天；第三，本为信字，信用二字伴随着农村信用社走过六十年从无到有、从小到大、从弱到强的发展之路。

#### **(二) 标识释义。**

浙江农信系统标识图案由传统古钱币演化而来。中间既是草书“之”字的写意，又是之江的象形，有明显的浙江区域特性，

也意喻着浙江农信事业源远流长；同时暗含阿拉伯数字“3”，体现中国传统文化中“三生万物”的概念。图案中的绿色象征大地、农业、自然，蓝色象征蓝天、现代、科技，体现出服务“三农”的理念，又表露出强化核心竞争力的决心。

LOGO 图案加上“浙江农信”字样的整体标识，既象征着保持全省 81 家行社的法人主体地位，又寓意着将全省 81 家法人行社凝聚成为主导地方金融力量的大系统，打响“浙江农信”品牌，提高社会公众对全省农信系统的整体认知度、识别度和认同感，进一步促进发挥全省农信系统的农村金融主力军作用，坚定走好做强做优之路。

## 二、我们的品牌基因

### （一）我们的品牌特性——便捷、亲近、信赖。

1.便捷。浙江农信大家庭拥有 81 家农村信用联社、农村合作银行、农村商业银行，4200 多个机构网点、50000 多名员工，服务网络遍布浙江城乡。由于点多面广、员工众多的特点，广大城乡居民就近、甚至足不出户就可方便快捷地享受浙江农信的金融服务。无论客户身在浙江的任何一个地方，都可以快速找到浙江农信网点和员工。小法人机构的体制，决策链条短，流程环节少，响应速度快，对市场变动情况、客户的需求能作出实时、迅速反应，能根据客户需求开发“一对一”的金融产品，快速实现客户需求满足的最大化。

2.亲近。浙江农信各家机构生于桑陌，长于桑陌，扎根农村，紧接地气，在发展过程中，与当地政府、百姓结下了深厚的情义，



具有“地缘广、渊源长、人缘近、血缘亲、情缘深”的特点，亲和力强。农户和小微企业本身经营规模小、实力弱、规范性差，融资需求又“短、频、少、快”，不少银行不敢也无法提供服务；浙江农信熟知当地情况，与客户信息对称，服务门坎低，所开办的金融业务贴近当地客户生产、生活，对接度高。浙江农信各家机构的股东是当地的企业、自然人及其他经营组织，对自己入股的银行有着特有的熟悉感和亲近感，乐于到浙江农信办理业务。

3.信赖。浙江农信是浙江省规模最大的金融机构，整体实力雄厚，资产质量好，发展历史悠久，把自己的财富放在浙江农信，让老百姓放心、安心；浙江农信与“三农”、小微企业是共生共赢的发展方式，是“三农”的坚定支持者，是小微企业的天然盟友，已被社会各界广泛认可；浙江农信人与广大城乡群众的血脉联系，一代又一代地传承下去，并且越来越紧密，牵引着我们携手面向未来。

## **（二）我们的品牌定位——普惠金融主力、社区银行专家。**

1.普惠金融主力。浙江农信的发展活力来源于浙江这片热土上的每一块田野、每一处厂房、每一个角落。浙江农信人有责任、有义务、有决心成就每一个浙江人的财富梦想。我们以敢于担当的豪迈气概，以兢兢业业的职业态度，脚踏实地的实干精神，践行“只做小、不做大，只做实、不做虚，只做土、不做洋”的经营理念，形成了广覆盖、多触角、深扎根的全面普惠局面，成为地区金融的中坚力量与支柱力量，普惠金融的先行者与践行者。我们将坚守阵地，开疆拓土，为填补金融服务空白，惠泽城乡公

众，始终做普惠金融的中流砥柱。

2.社区银行专家。因为专注，所以专业。浙江农信始终专注做小做散，与城乡社区血脉相依，与大众生活密不可分。重视每一个客户、每一个细微的金融需求。我们接地气，有基础，与时俱进，紧跟社区发展步伐，紧贴客户发展需求；我们聚心气，有能力，奋发进取，完善服务网络，提升服务质量，立志做“社区银行专家”。

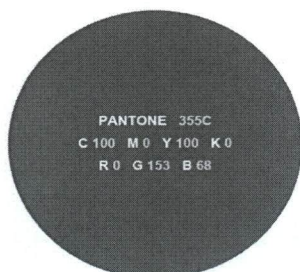
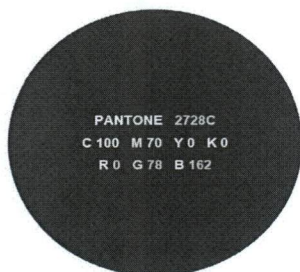
### （三）我们的品牌宣传语——普及城乡、惠聚梦想。

我们要努力将金融服务渗透到浙江各个角落，建立“基础金融不出村，综合金融不出镇”的金融服务体系，为浙江人提供多样化的服务，为每一个浙江人实现梦想给予真心贴心、专业高效的金融支持，并将诸多的梦想汇成一起，努力推动“中国梦”的实现。

## 三、我们的品牌识别

### （一）品牌形象规范。

1.色彩规范。浙江农信的标准色以蓝绿为主，绿色象征大地、农业、自然，蓝色象征蓝天、现代、科技，绿色和蓝色的结合是自然与科技的结合，是人文和谐的体现。



2.应用规范。



××农村信用联社  
×× RURAL CREDIT COOPERATIVES UNION



××农村合作银行  
×××× RURAL COOPERATIVE BANK



××农村商业银行  
×××× RURAL COMMERCIAL BANK



××农村信用联社  
×× RURAL CREDIT COOPERATIVES UNION



××农村合作银行  
××××× RURAL COOPERATIVE BANK



××农村商业银行  
××××× RURAL COMMERCIAL BANK

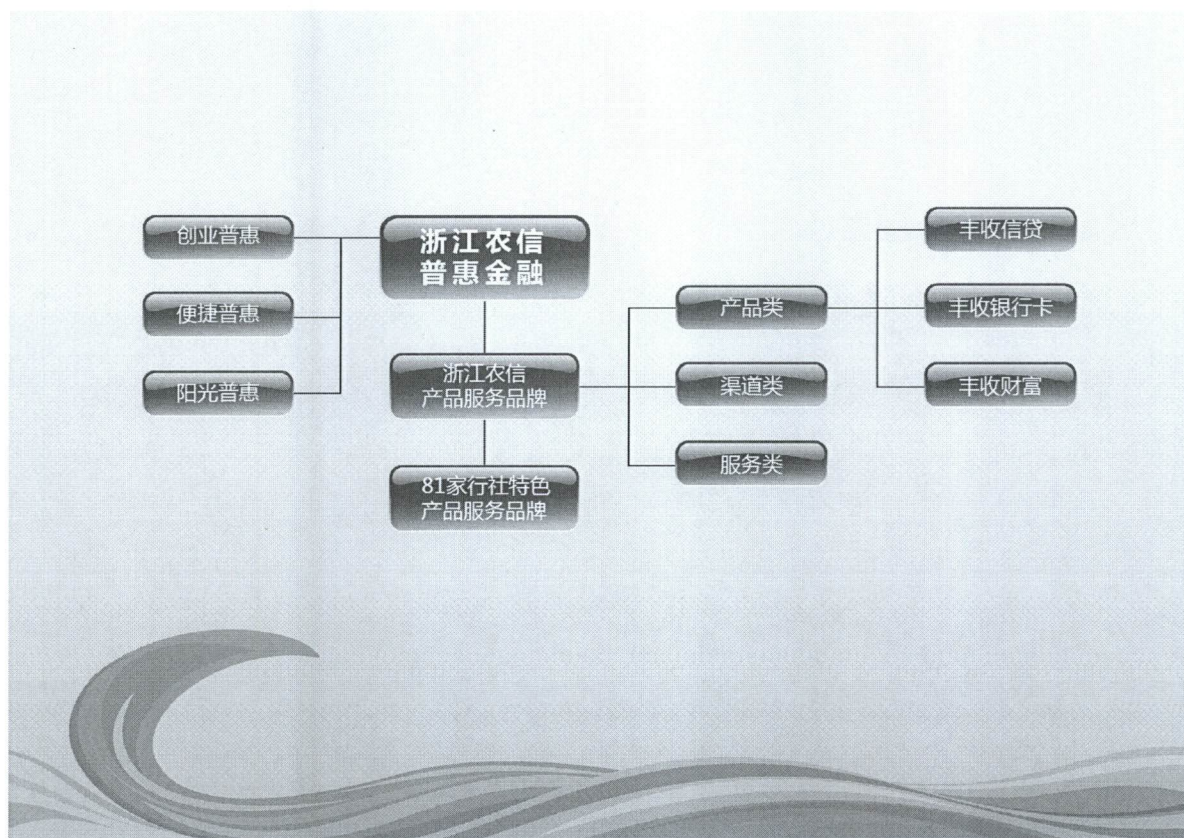


浙江农信  
ZJRC





## (二) 核心产品服务品牌。



浙江农信全面实施普惠金融工程，致力推进“创业普惠”、“便捷普惠”、“阳光普惠”，切实构建“基础金融不出村、综合金融不出镇”的服务体系，努力打造“普惠金融”这一品牌。

### 1. 产品类。

(1) 丰收信贷：主要包括丰收小额贷、丰收创业贷、丰收农林贷、丰收安居贷、丰收农家乐贷。

① 丰收小额贷：以小额贷款卡为载体，通过网点或自助渠道为持卡人（借款人）提供个人小额贷款放款、使用、还款等服务功能，实现个人小额贷款一次授信、循环使用、随借随还。

②丰收创业贷：以丰收创业卡为载体，通过网点和 POS、网银、ATM 等自助设备，向经营稳定、信用记录良好的小微企业主、个体工商户、专业市场经营户等中高端个人客户，提供借款、还款等业务，实现创业贷款“一次授信、循环使用、自助放款、担保灵活”等功能。

③丰收农林贷：利用农村土地、山林、林业等资源的承包权、经营权以及所有权作抵押而发放的贷款。部分地区结合财政贴息政策，减轻林农经济负担。

④丰收安居贷：向在旧村改造、农民自建房、农民安置房、农村住房改造等方面有资金需求的农户发放的贷款，让农民也能像城市居民一样“按揭”购建房。

⑤丰收农家乐贷：与旅游部门共同推出的向餐饮、住宿、休闲旅游等农家乐经营户发放的贷款。同时对使用丰收卡到店消费的顾客实行消费积分、打折等优惠政策。

(2) 丰收银行卡：主要包括丰收借记卡、丰收贷记卡、丰收社保（市民）卡。

①丰收借记卡：浙江农信统一品牌借记卡，具有如下业务特点：费用最优惠，暂时免年费、跨行交易手续费等；使用范围广，可在境内外带有“银联”标识的商户消费；支持农民工银行卡特色服务。

②丰收贷记卡：浙江农信统一品牌贷记卡，目前按持卡人信用状况不同分为普卡、金卡、白金卡，凭密用卡显安全，免息还款期限长，刷卡短信来提示，主副卡共享额度，消费积分得礼品。

③丰收社保(市民)卡:浙江农信与当地政府授权的社保(市民)卡机构合作发行的具有办理个人相关社会事务、政府公共服务功能和金融支付功能于一体的多功能复合卡,体现了多卡合一、一卡多用、智能互动的“便民”理念。

(3)丰收财富:主要包括丰收系列理财、基金、贵金属。

①丰收系列理财产品:包括丰收·信福、丰收·喜悦、丰收·本嘉利三款理财产品,因其稳健得利、购买便利等特点广受欢迎,已成为城乡理财首选产品,让老百姓真正享受到浙江农信“金融普惠”之益,信心托付,安享财富。

②丰收系列基金产品:浙江农信率先全国开创了由省农信联社统一开发、管理和维护业务平台,由行社进行销售的基金业务模式,具有产品种类多、费率优惠、低风险、小投入的特点。

③丰收系列贵金属产品:浙江农信与中国黄金、北京黄金、山东黄金、博杭投资等公司合作推出黄金代理销售业务,具有较高的产品品质。

## 2.渠道类。

(1)丰收村村通:以浙江农信遍布城乡的物理网络、全天候服务的电子网络、进村入社区的人员网络为基础,围绕信息通、结算通、融资通的“三通”目标,努力打通农村金融服务最后“一公里”,让城乡居民特别是农村居民在家门口就能够方便快捷地享受现代“零成本”的金融服务,及时将党和政府的政策温暖传递到人民群众的心头。

(2)走千访万活动:浙江农信自2009年以来每年组织开展

“走千家、访万户、共成长”活动，发动广大员工主动深入农户、小微企业，了解生产经营状况和资金需求，推介产品服务，普及金融知识，并根据掌握的信息加强产品服务创新，努力破解贷款难问题，有效提高金融服务水平。

(3) 丰收信用工程：浙江农信长期以来持续推进农村信用工程建设，近年来又与省农办联合开展省、市、县三级信用体系建设，与省农业厅、省工商局开展农民专业合作社信用评定，将信用评定结果作为贷款授信的重要依据，大力发展小额信用贷款，真正让有信用的人能更方便地获得贷款，有效破解贷款担保难题。

(4) 丰收 e 网网上银行：网址为 [www.zj96596.com](http://www.zj96596.com)，包含个人网银（大众版及专业版）和企业网银（专业版）。目前实行系统内转账实时到账，免手续费、跨行汇款手续费及丰收宝工本费优惠等多项优惠政策，同时具有多重保护认证机制，为客户提供便捷、优惠、安全的金融服务。

(5) 丰收 e 网手机银行：包含 WAP 版和客户端版，具有账户管理、转账汇款、缴费支付、信用卡查询还款、投资理财等丰富服务，并具有密码校验、交易全程加密等多重保护认证机制，真正做到安全无忧。

### 3. 服务类。

(1) 96596 电话银行：客户服务热线为 4008896596 和 96596，不受时空限制为客户提供 7×24 小时全天候的银行业务服务和金融信息服务。



(2) 短信服务：通过手机短信的方式，为客户提供账户金额变动提醒、账户限额提醒及各种公告信息服务。

(3) 移动支付：仅需一个手机，客户便能轻松实现传统银行卡的全部功能：查询、消费、圈存、缴费充值等，在银联“闪付”标识的终端上轻松“挥手机”完成消费，无需密码，方便快捷。

(4) 信用卡商城：基于新贷记卡系统，依托银联数据积分商城管理平台，为客户提供积分兑换、积分换礼、积分余额和明细查询、活动专区等服务。同时，通过管理平台的报表数据分析用户分布及使用习惯，为精准营销奠定基础。

### **(三) 行社及特色产品服务品牌。**

浙江农信系统是省县两级、统分结合的有机整体，其品牌也是由浙江农信大品牌和 81 家行社品牌共同组成的有机整体。各行社在打响企业品牌、核心产品服务品牌的同时，在省农信联社的指导下，积极发挥主观能动性，结合地方实际，不断推出接地气、贴民生的特色产品服务品牌，百家争鸣、百花齐放，从而进一步增强浙江农信大品牌的影响力和受惠面。

## **四、我们的品牌传播**

品牌传播主要是指浙江农信品牌的对外推广工作。品牌传播是以品牌基因为原则，在品牌识别的整体框架下，根据大众传播的流行趋势、市场竞争态势、消费者接受习惯等，选择品牌推广的通道。当前品牌传播主要分为服务传播、媒介传播和活动推广三种形式。

## **(一) 服务传播。**

1.文明规范服务。按照《浙江农信系统文明规范服务指引》，积极创建“文明规范服务示范单位”、“服务品牌示范网点”，深入开展文明规范服务，为客户提供快捷、亲近、信赖的金融服务。

2.行风建设。通过扎实推进行风建设，严格遵守银行从业人员职业道德规范，实施行风民主评议，提升群众满意度，提高服务能力。

3.创岗创优。深入开展“文明单位”、“工人先锋号”、“青年文明号”、“巾帼文明岗”等创岗创优活动，形成良好的服务口碑，积极展现“浙江农信”品牌形象。

## **(二) 媒介传播。**

1.网点营销传播系统。银行网点营销传播系统，是消费者接触到银行产品和服务的主要途径，是网点升级改造工作的深化。建立标准化、智能化的网点营销传播系统后，网点营销不再是单个网点的行为，而被整合为全系统的共同行为，规模化效应逐步体现。网点营销传播系统包括：网点内形象墙、宣传海报、橱窗灯箱及网点外跑马屏、电视视频、自助机等多媒体设备。

2.网络传播渠道。浙江农信及下辖行社官方网站，承担着对外信息发布、品牌传播、协同营销的作用。此外，通过网上银行、手机银行、电话银行和微博、微信、搜索引擎、社交媒体等一系列网络营销方式，全方位树立良好的公众形象。

3.内部刊物。《浙江农信》报及行社刊物。

4.大众媒体。利用电视、纸媒、户外、广播、公交工具、网

络、楼宇等其他新兴媒体共同构成全系统多元化的大众传播渠道体系，通过发布品牌形象、产品信息、企业风采等内容来提高品牌知名度和社会影响力。

### **（三）活动推广。**

1.品牌营销与推广：通过建立产品品牌、服务品牌以及公益品牌等相关子品牌，形成立体化的品牌推广模式，利用整合推广、发布会、主题营销等提升品牌竞争力。

2.重大事件传播：组织召开新闻发布会、策划新闻事件，利用主流媒体事件报道、媒体关系维护、舆情监测等方式提高大众的品牌提及率，丰富浙江农信品牌内涵。

3.公共关系活动：通过赞助、冠名合作等方式，积极参与各种社会活动、各类公益事件，形成与大众良性互动，加强品牌公关传播。

4.展览展示：通过参与金融理财博览会等行业展会，建设史料馆等来展示品牌发展历史，彰显品牌价值。

## 文化篇

### 五、我们的文化传承

文化传承是企业长期发展过程中实践、积累、培育和升华而逐渐形成的文化沉淀。浙江农信的文化积淀是几代农信人继承和发扬的优秀文化传统，得到浙江农信人普遍的认同。回首过往，我们历经曲折，却生生不息，走出了一条与众不同的发展道路。我们始终有着维系全系统命运的文化认同、共同理想和精神支柱，这便是以“根、诚、活、家”为基因的浙江农信文化。

**（一）根。**回首过往，浙江农信的历史，就是一部扎根农村、生根发芽，最终枝繁叶茂的发展史，更是一部深耕农村、紧接地气、服务“三农”的发展史。

1.我们因农而生、以农为根。六十多年来，我们扎根农村、为农服务、与农共兴。我们从来没有离开过这片“生我养我”的土地，最偏远的山村和海岛都有我们的网点默默驻守，每一次田间的收获都有我们辛勤的耕耘；我们始终坚持服务“三农”和小微企业的市场定位，始终践行“只做小、不做大，只做实、不做虚，只做土、不做洋”的经营理念，面对质朴淳厚的乡土百姓，我们不负信义，耐得住寂寞，面对层出不穷的机会挑战，我们不忘根本。我们从广袤农村汲取无穷的养分，六十年来，守土有责，守土尽职，经得住诱惑，胸有一份执着，时时砥砺前行，不断图强求进，历经风雨，春华秋实，成长为金融参天大树。

2.我们是朴实无华的金融草根。六十多年来，我们坚韧不拔、

深扎广布、不离不弃。我们“走千家、访万户”、“进村入企”，紧贴农村市场，倾听客户心声，了解客户需求，为客户提供最贴近实际需求的产品和服务；我们有着主动作为、不等不靠、低调朴实、百折不挠的“草根精神”，“早上一头露水、中午一身汗水、晚上一脚泥水”正是几代农信人艰苦创业、顽强拼搏的真实写照；惠民生、好灵活的“挎（背）包银行”精神正是几代农信人坚守阵地、主动服务的传统美德。

**（二）诚。**回首过往，浙江农信的发展凝结着诚实守信的执着信念，饱含着至真亲情的脉脉传承，浙江农信人取之以信，动之以情，诚待彼此，诚立天下。

1.我们取之以信。诚实守信是我们的金字招牌、立社之本。正因为诚实负责地取信于客户，才有了蓬勃发展的浙江农信事业，我们因信而立，始终倡导“信用创造价值”的理念，积极推进农村信用体系建设，我们以信而行，以信任凝结成牢不可破的精神纽带与信用生态。

2.我们动之以情。身为浙江“草根金融”的代表，我们珍视自己的纯朴血脉，我们是浙江人民自家的银行。我们视客户为亲人，与客户相知相伴，以最真诚的态度、最亲切的笑容为客户提供细致周到、亲近贴心的服务，在服务中传递着温暖真挚的鱼水深情，使我们成为浙江人民最为亲密无间的金融伙伴。

**（三）活。**我们有着无穷的生命力和创造力，有着灵活高效的体制优势，我们因地制宜、持续创新，总能抢先一步，站在革新的潮头。

1.我们灵活高效。我们因小而灵，因活而快，我们注重快速的响应，提供高效的服务。体制优、活力现，“省县两级、统分结合”的经营管理体制成为我们灵活高效的有力保证，使我们既拥有了功能强大的后台服务支撑，又赋予了基层行社贴近市场、决策链短、灵活自主的经营活性。

2.我们活力无限。尽管发展历程百转千回，但我们始终不气馁、不放弃；尽管外部环境变化无常，但我们一直不自闭、不妥协。置身广阔有为的浙江金融市场，我们坚持发扬普惠众生的品质内涵，坚持包容性金融的发展理念，求索、拓展惠及浙江民众的各个领域；我们坚持发扬自强不息的精神品格，始终将做强做优作为事业发展的主线条，始终葆有高涨的事业热情和光荣使命感，不断开拓事业，不断上下求索。我们是有生命力、有创造力的团队，因需而变、开拓创新；我们勇立改革转型的潮头，居安思危、敢为人先，始终是全国农信系统的排头兵。

**（四）家。**六十多年的风雨历程，我们携手走过，友谊在合作中升温，情感在交流中升华。浙江农信是员工遮风挡雨的大家庭，也是行社抱团取暖的大系统，我们血脉相连、同根共生、携手奋进、共享辉煌。

1.我们以人为本、互尊互爱。浙江农信是一个温暖和谐的大家庭，我们向来看重血脉亲情，用真情凝聚人心，以团队整体制胜，因为忠诚所以无怨归属，因为认同所以信仰坚定；我们相互尊重、彼此信任，团结友爱、共同成长，同是农信人，共爱一个家，大家在简洁、透明的人际关系与组织氛围中愉快工作、健康

生活，贡献农信事业的同时，追求个人的价值实现。

2.我们抱团取暖、积极分享。浙江农信是一个拥有共同品牌的大系统，省农信联社是各行社交流合作的坚实平台，各行社优势互补、团结互助，共御金融风险，同创整体优势；浙江农信正建立起一个和谐包容的金融环境，我们秉持“怀惠民之心、承社会之责、解民众之需、达和谐之生”的金融理念，坚持经济贡献、社会责任和自身发展的和谐统一，将改革发展成果与广大员工、股东、客户共享。

## 六、我们的使命和愿景

### （一）我们的使命——润泽三农、成就梦想。

使命表述了浙江农信存在的意义，即浙江农信为何存在，为谁创造价值，是浙江农信进行所有活动的根本原因，是浙江农信终极责任的集中反映。清晰的使命，可以使浙江农信明确处理各种关系时的价值取向，明确进行重大决策时必须遵循的基本原则。

1.润泽三农。我们牢固坚守“四主定位”，把自己的服务主方向与市场重点定位于“三农”。“三农”是我们的根，是我们最主要的目标客户，是我们的经营特色和竞争优势的基础，是我们必须坚守的责任。我们因“三农”而生，以“三农”而荣，是服务“三农”的主力银行，一腔的热血与满怀的热情，使我们成为浙江农民朋友最为亲密无间的伙伴，每次金黄的丰收，都凝结着浙江农信人辛劳的汗水，都洋溢着浙江农信人最纯真与质朴的笑容。我们以支持小微企业发展为己任，立足本土经营，服务实体

经济，做小做广，做精做细，是服务小微企业的伙伴银行。我们始终与浙江的小微企业共同成长，为他们保驾护航，众多知名企业在初创成长期都得到过浙江农信的大力扶持；我们小心地呵护着企业成长的梦想，急之所急，想之所想，扶持更多小微企业从弱到强、自萌芽到壮大，成为浙江小微企业当之无愧的金色摇篮。

2.成就梦想。我们以崇高的组织使命感和社会责任感撒播金融之光，让每一位浙江人分享浙江农信发展成果，让每一位浙江人享有参与浙江经济发展的机会，成就每一位浙江人的梦想。我们服务客户，成就客户的事业梦想；我们回报股东，成就股东的价值创造；我们关爱员工，成就员工的人生理想；我们做强做优，成就浙江农信的发展蓝图；我们回馈社会，成就社会的持续和谐繁荣。

## **（二）我们的愿景——普惠金融的卓越领导者。**

愿景即“愿望的景象”，是浙江农信全员期望看到的、愿意为之努力的、并能通过努力可以逐步实现的美好发展状态。愿景是浙江农信肩负使命而趋向未来的图景，它蕴涵浙江农信人内心的理想，表明浙江农信人对未来发展的坚定信心，汇聚组织和个人的力量，激励浙江农信人朝着共同的理想努力奋进。我们怀揣对事业的执着，踏着时代的脚步，在探索中前行，在前行中革新，坚持“一条道路、两场革命”战略构想和“四主定位”，在全国农信走出了一条独具特色的发展道路，日益成为浙江地域的金融中坚力量。我们致力于发展普惠金融事业，既是对宏伟事业的笃定，又是对美好未来的向往。



1.普惠金融。普惠是我们的社会责任，也是我们的不渝志向。我们向“三农”提供金融服务，成为服务“三农”的主力银行，我们促进小微企业初创成长，支撑实体经济转型升级，成为支持小微企业的“伙伴银行”，我们遍布城乡社区，融入大众生活，成为便民快捷的“社区银行”，我们让浙江大众享受到普惠的金融之光。

2.卓越。卓越是我们的成功标准，更是我们的事业追求。我们脚踏实地、笃定前行、固本实基、不断开创，我们求稳求精、求快求灵、做强做优、做远做久，我们卓立全国农信，标领地方金融，真正成为追求卓越的金融机构。在浙江农信，卓越主要体现在以下方面：

整体实力强。总体资产连年攀升，存贷总量在省内金融机构中大幅领先，走在全国农信系统前列，是浙江地方金融的半壁江山，有力支撑地方经济的稳健快速发展。

发展质量好。效益、质量、规模协调发展观念深入全员。各项财务效益指标优异，价值创造能力突出。资本充足率、拨备覆盖率、不良贷款率等各项监管指标均符合监管机构要求，达到并超越“好银行”标准，资产质量稳定优质，对综合效益贡献良好。

管理体制活。“省县两级、统分结合”的管理体制不断深化，系统活性不断激发，集中统筹与分类管理并重，规模优势与集约管理兼顾，集群效应与小快灵短同在，系统共性与地域个性辉映。

人员素质高。拥有思想过硬、专业精通的管理团队和一流的高职业素养的员工队伍，全系统组织氛围简单融洽，组织运行公

平公正，组织凝聚力高，员工归属感强，以身在浙江农信为荣。

科技力量强。建立起以客户为中心的 IT 系统，系统平台稳定安全有保障，集约化程度高，数据化分析能力强，产品研发种类丰富，响应市场及时有效，终端客户体验好。

社会形象佳。以专业的服务、务实的作风、良好的业绩，勇于开拓进取的态度、善于创新创优的能力、乐于担当奉献的行为，在社会上有优质的形象，在群众中有良好的口碑，是具有高认知度、高满意度、受人尊重的金融机构。

3.领导者。我们致力于成为专属领域的领导者。我们引领农村金融、小微金融、社区金融的发展潮流，成为中国普惠金融的开拓者与实践者；我们是全国农信系统的标兵，领航中国农信事业不断健康发展；我们在地方经济中发挥举足轻重的助推作用，真正成为地方发展的助推剂与金融服务的主力军。

## 七、我们的核心价值观

核心价值观是浙江农信人的行为价值导向，是指导企业和员工行为的一系列基本准则和信条，起着确立行为取向、评价原则、评价标准的作用，是对如何完成使命、实现愿景的行为准则的界定。清晰的价值观告诉我们全体员工怎么做才能使使命完成、愿景实现，怎么做才能使个人与浙江农信共同成长，实现价值。

### （一）企业：立于信、兴于合、久于新

1.立于信。百德诚为先，立业信为本。在浙江农信，“信”绝不是妄谈，而是切切实做，是浙江农信的生存之根、发展之本，是浙江农信人自始以来内善其心、外诚其行的真切写照。

在浙江农信，立于信意指：

真心以诚相待。我们的血脉中流淌着温馨的亲情，永远珍视与伙伴及客户的人际血缘，视同事为兄弟姐妹，视客户为亲人家人，倾心而为，真诚相待，成为彼此间稳定踏实的依靠，筑起相互间牢不可破的信赖。

用行动践守承诺。我们秉信而立、履信而为、笃信而兴，视信用为生命，对客户童叟无欺，履信践约，对员工兑现承诺，守信负责，将浙江农信打造成为浙江人最可信赖、最可托付的金融机构。

负责任的企业公民。我们坚守行业道德底线，履行行业管理标准，合法经营，依矩而行，以责任勇担社会重任，以爱心回馈社会大众，成为浙江乃至全国农村金融的担当者，成为负责任的企业公民。

**2.兴于合。**合和而共生，共生而共赢。团结亲和的传统，记录了每一家行社的艰辛起步与茁壮成长，合力而为的习性，见证了浙江农信系统初始的蓬勃与如今的繁荣发展。在浙江农信，兴于合意指：

开放包容的心态。我们始终秉持合作的精神，不拘泥于一己之心，以坦荡积极的胸襟和开放包容的心态，与各部门条线无缝协同，与各兄弟行社无缝衔接，与浙江农信大系统无缝匹配，与市场与客户无缝交融，与社会各界无缝链接，将我们的农信事业渗透进每一寸浙江的土地，滋润到每一位浙江人的心田。

相信团队的力量。浙江农信是一个温暖的家庭，更是一个强

有力的集体，我们鼓励精英个体的出现，但我们更相信团队的力量，我们以团队合作凝聚系统意志、集集体之力壮大个己，以个己之力贡献团队，追求个体与集体，小团队与大系统的有机相融。

在互动中进步成长。我们身处统分结合的体制系统，努力构建全新的金融生态，注重自身的有机成长，求同存异、鼎力合作、互助互补，通过体制内的有效互动，实现自身的持续成长，通过与外部环境的互动，实现长久的互利共赢。

**3.久于新。**守正而固本，锐进而出新。“新”是浙江农信的生存发展之魂，是浙江农信最可依托的成功基因。浙江农信的历史，是一部与自身命运奋争的改革史，更是一部农信事业的开创史。在浙江农信，久于新意指：

勇于自我更新。我们常怀危机忧患意识，秉持锐意变革的精神，不沉溺于既有的成绩，不执迷于以往的成功，敢于通过自我否定与剖析，实现自我更新，乐于通过学习借鉴，改进自己的思维观念，自强自立，自生自新，永做时代弄潮儿。

捕捉新的气息。我们贪婪地扑捉新的气息，发掘新的变化，我们密切关注市场环境，把创新的触角伸向市场的最前端，我们真切贴近客户需求，把创新的灵感根植于客户的心底，以客户需求为牵引，不断进行体制创新、管理创新、科技创新与产品创新，永不保守自闭，不断求生求新求进。

拒绝“不可能”。变化是恒定的主题，发展是永久的旋律，“不可能”是懒惰者的借口，只会贻误战机、阻碍发展，我们拒绝“不可能”，志做农信事业的开拓者，我们给创新者以激励，

并宽容合理的失败，以开创精神激发生命的活力，永续积蓄成长的力量。

## **（二）员工：诚信、责任、创新、普惠、乐业**

**1.诚信。**我们铭记金融服务从业人员的道德与准则，坚守诚信待客之道，对客户倾心而为，真诚相助，用优质的服务为客户提供高性价比的产品。我们用行动践行承诺，对客户守信负责，言必信、行必果，成为彼此稳定踏实的依靠。我们维护利益相关者的合法权益，积极投身公益慈善，以一己之力汇磅礴之势。我们用真诚的交流，获取客户的信任，用真诚的关怀，筑起牢不可破的信赖，用真诚的合作，赢得双方的成功。

**2.责任。**我们秉持历史使命感和责任感，高度认同农信事业，始终牢记，我们就是浙江农信历史的传承者、文化的传播员、形象的代言人。不论身在何种岗位，我们始终保持积极向上的工作姿态，始终保持敢于担当、踏实干事的工作作风和能力，严守职业道德、谨遵职业规范，勤勉工作，笃行不倦，脚踏实地，任劳任怨，对得起自己的岗位职责，无愧于自己的人生选择。

**3.创新。**作为浙江农信的一份子，我们深知肩负的使命，从来不会停止探索的欲望、开拓的勇气和前进的步伐。我们始终保持与时俱进、开拓创新的精神状态，秉持锐意变革的精神，立足岗位，善于学习借鉴，不断改进自己的观念，突破习惯的束缚、经验的桎梏、教条的约束，创造性地思维、创造性地实践。把思维不断向未知、未来延伸，把实践不断向深度和广度拓展，用学习点燃创新的灵感，用创新迸发永续动力。

**4.普惠。**向浙江民众提供最广泛、最深入的金融服务，是我们选择的事业；艰苦创业、顽强拼搏，接地气、聚人气，是我们传承的精神；倾听客户心声，了解客户需求，与万千农户、农村企业结下鱼水深情，是我们心的归宿和不倦的追求。我们胸怀普惠金融之职，用真诚向每一个浙江人敞开服务的心扉。我们与客户寻求双方利益的共同点，开展深度合作，致力共荣共赢。我们用“三铁”传统、“三水”精神和“挎（背）包银行”精神衔泥筑巢，续写浙江农信支农支小的华章。

**5.乐业。**我们将个人职业理想与农信事业愿景紧密结合，充分认知岗位价值，常怀敬意，以尽职的态度将工作做到出色，以专业的技能将工作做到卓越；细致体会身为浙江农信员工来自社会的尊重、来自上级的认同、来自同事的和睦，以愉悦的情绪体验职业的荣誉感和幸福感，以乐业的态度将工作做成事业。在奋斗中我们用心服务，用爱经营，在最美的年华挥洒汗水，以无悔的付出成就人生的价值。

### **（三）核心价值观指导下的相关理念。**

#### **1.发展理念——做强做优、差异制胜。**

浙江农信秉持科学发展的理念精髓，践行“一条道路、两场革命”的战略构想，不断固本实基、做强做优，不断立足自身、差异制胜，以此实现稳定、健康、持续的协调发展。

做强做优是浙江农信的必然方向。浙江农信在牢固服务“三农”和小微企业的经营方向及市场定位、坚持“省县两级、统分结合”的经营体制的同时，不断加快转变发展方式，把发展的重

心从主要追求发展规模和速度转向更加注重发展质量和持续效益，发展的途径从主要依靠要素投入和数量扩张转向更加依靠体制机制优化、系统资源有效配置和科技进步，真正走出一条全面、协调、可持续的包容性、共享式发展道路。

差异制胜是浙江农信的必然选择。浙江农信在持之以恒地走普惠金融发展道路的前提下，捍卫服务“三农”主力银行、支持小微企业伙伴银行的自身定位，坚守小、快、灵、短的服务特色，善借外力但不盲从跟随，拥抱市场但不同质竞争，走出一条符合浙江地域、符合经济发展环境、符合经营管理体制、符合百姓民生需要的差异化、特色化发展道路，开创浙江农信发展的新蓝海。

## 2. 管理理念——统分结合、规范精细。

浙江农信遵循并坚持“省县两级、统分结合”的管理体制，强化“规范与精细并重”的管理共识，将管理化优势，向管理要效益，以持续的管理提升驱动自身的健康发展。

统分结合是浙江农信的客观选择。我们将浙江农信的整体发展作为事业发展的总指引，统筹兼顾，科学谋划，始终尊重浙江农信的发展历程，时刻理性审视外部发展环境及自身发展现状，坚持“省县两级、统分结合”的经营体制并不断探索创新，既凝结系统合力、强化整体实力，有效发挥“统”的优势，又因地制宜、激发属地活力，积极发挥“分”的长处，真正做到统分互补，有机促进，相得益彰。

规范精细是浙江农信的管理之道。一方面，浙江农信注重管理的规范性，有所为有所不为，有可为有不可为，以有序性的规

范发挥管理的集中效能，以灵活性的规范释放管理的差异活性；另一方面，浙江农信在不断增强管理的系统性、包容性与协同性的同时，更注重管理局部与细节，不断提升管理的差异化与精细化水平，以精细的协同统筹管理合力，以精益的集约促生管理竞争优势。

### 3.人才理念——实干能干、有德有为。

市场的竞争归根结底是人才的竞争，浙江农信重视人、善待人、依靠人、发展人、幸福人，以人力资源获取市场资源，以人力优势激发竞争优势，以人力资本支撑事业发展，以成就每一个浙江农信人的梦想汇聚成我们共同的浙江农信梦。

实干能干。实干方能兴邦，我们怀揣农信事业的使命感与责任心，主动、快乐地投身于农信事业，扎扎实实，谦虚谨慎，虔诚付出，不断强化自己肯干事的态度、愿干事的意愿和干实事的决心；能干才会图强，我们拥有过硬的专业精神与一流的职业素养，忠诚奉献，勤勤恳恳，尽职尽责，不断提升自己能干事的素养，会干事的方法和干成事的信心。

有德有为。崇德者方可立，我们重视人才的专业技能，更关注员工的道德素养，在弘扬传统美德，遵守社会公德，成为高尚负责的社会公民的同时，坚守道德底线，抵御道德风险，捍卫农信事业的蓬勃健康；有为者方有位，我们相信人的主观能动意愿，注重人的发展与自我完善，充分尊重每个人积极进步的权利，让全体浙江农信人在平等融洽的大家庭中有尊严地生活、有价值地成长的同时，赋予忠诚者、高素养者、锐意进取者以更多的机会



与更广阔的舞台。

#### 4.服务理念——真心贴心、普惠大众。

我们主动贴近客户，不忘客户重托，我们以包容的心态消弭所有隔阂与界限，以贴心的服务回馈客户心灵的呼唤，以不渝的志向搭建起与广大客户相依相持的情感桥梁，传递孜孜信任，成就彼此所托。

真心贴心。我们与客户的感情最深，我们与客户传承浓厚血缘、永葆至真亲情，以粘性构筑坚强信任，用行动延伸共同财富价值，我们是最可信赖、最可托付的金融机构，以“服务成就所托”的誓言长惠浙江人民；我们与客户的距离最近，我们的机构覆盖浙江全省，我们的网点遍布城乡社区，我们的服务深入田间地头，我们是浙江人身边最便利、最快捷的金融机构，以“永远在您身边”的承诺广惠浙江民众；我们的服务最为主动，遍布城乡的服务团队主动上门，在第一时间为客户解决综合性金融需求，超越客户的满足和期望。

普惠大众。坚持服务“三农”和小微企业的“主方向”，打造支农支小的“主力军”，巩固社区银行的“主阵地”，建设农村金融服务的“主渠道”，只做小不做大、只做实不做虚、只做土不做洋，专注于“二八”法则中“八”的客户，凡有金融需求，无论利润厚薄，盈亏如何，都毅然坚守，诚心服务，做农村金融忠实的守望者；我们集聚资源支持弱势群体农民、弱势产业农业和弱势地区农村，做普惠做出了一片天地，做普惠做出了一个蓝海，做普惠做出了一种境界。

## 5. 风险理念——主动为先、全面合规。

风险与机遇并存，风险与威胁同在，在日益激烈的市场竞争环境中，我们牢固树立风险为本的基本认知，倡导诚实守信、依法合规、稳健审慎的价值观念，主动防控风险，以全面合规创造卓越价值。

主动为先。风险无处不在，我们坚持主动控制与管理风险，决不逃避与被动防范风险。我们专注本土，在自身熟悉的地域和领域不断深耕细作，不断加强对自身的道德约束和提升对风险的辨识能力，同时，我们不断健全合规管理体系、风险管理体系、审计监督体系、会计管理体系、安全防范体系、案件防控体系，以完善的风险防控体系保障全系统的安全运营。

全面合规。风险管理，合规为基。我们要严格执行法律法规，自觉遵守规章制度，做到全面合规、全员合规、全程合规，视合规为提升企业运行效率的重要保障而非障碍，广泛接受行业监管和公众监督；兼顾合规与业务发展的平衡，以合规支持、保护金融创新；及时进行合规预警，确保在经营过程中不偏离目标，实现稳健经营、有效发展，进而达到创造价值的最终目的。