

物业行业首份《智慧社区实践报告》发布 万科物业24小时“AI大脑”， 给宁波小区管理带来了什么？



万科物业“AI大脑”自动识别小区出入口有机动车滞留。

近日，宁波海映星洲小区业主王先生发现小区出入口有车辆违停堵塞，正当他准备联系物业时，物业的AI摄像头已“抢先一步”，仅5秒，预警信息就传到指挥中心。“以前发生这种情况，至少要十几分钟才能解决，现在连电话都不用打就处理好了。”王先生感慨道。

4月25日，在2025中国物业服务力暨品牌价值研究成果发布会上，深圳市物业管理行业协会、克而瑞物管联合万科物业共同发布了物业行业首份《智慧社区创新与实践研究报告》。报告指出，万科物业“人+机器+远程运营”的物业服务模式已在全国3000多个小区落地，基本覆盖居民生活的所有服务触点，引领行业智慧化探索。

1 “灵石”加持：3000个小区的数字化生存探索

目前，万科物业已在全国3000多个小区投入大量智能设备，完善网络和各类数字化平台研发，搭建起统一运营的智慧服务平台，管理和监督现场的服务质量。其在武汉设立的全国数字运营中心发挥着重要作用，能实现特殊天气下的统一调度管理，确保每个小区都能及时应对。

万科物业相关产品负责人透露，构建“人+机+远程”高效服务模式，是智慧社区长效运营的基石。

去年起，万科物业在小区打造“AI大脑”，自动整合所有智能设备的数据，24小时监测小区动态。一旦出现异常，系统迅速识别发出预警，同时分析解决方法，通过智能工单系统快速安排合适人员处理。

“过去人工巡检需30分钟以上，而‘AI大脑’在5秒内就能发现问题。”宁波万科物业负责人表示。

2 智慧服务落到五大实处：满足住户300余项生活需求

研究报告强调，智慧社区建设需落到实处。万科物业聚焦安全、生活、环境、服务响应和社区氛围五大领域，将智慧服务融入300余个小区触点。

在宁波万科都心里，傍晚时分，“AI大脑”发出紧急预警：一名陌生人在车库出入口徘徊。系统提示需排查该人员身份，物业收到预警信息后，迅速通知安全员前往查看。不到5分钟，安全员到达现场，核实是一名迷路的访客，工作人员随后帮助其找到正确楼栋。

“AI大脑”时刻查看小区的每个角落。摄像头识别机动车违停，通行

设备显示异常访客进入小区，传感器监测到电动自行车车棚温度过高……从发现状况到安排人员处理，整个流程在20分钟内高效完成。

此外，万科物业通过智慧服务平台引入物联网技术，实时监测用水安全、排污堵塞和电梯安全，保障居民生活无忧。借助智慧物业服务机“凤梨一号”和“住这儿”APP，提供24小时服务，快速响应居民需求。同时，采用智能清洁设备提升保洁效率，精准养护绿化。升级“住这儿”APP，搭建便捷交流圈，首创“数字服务报告”，增强居民信任和满意度。

3 大语言模型进社区：24小时在线的“物业管家”

万科物业在部分小区试点推出“智能物业经理”和“AI管家”等创新产品，将AI大语言模型应用到物业场景中。

“智能物业经理”整合数据，分析客户诉求，监督安全和保洁等服务问题，每天自动生成报告，助力管理者轻松掌握小区动态。

陈女士家厨房下水道堵塞，微信向“AI管家”求助后，维修人员15分钟上门解决问题。“AI管家”随时响应居民咨询诉求，管家人员变动时，新管家可借助AI分析历史记录，快速了解情况，无缝衔接服务。

这份研究报告披露，万科物业在智慧社区建设中取得显著技术成果，累计获得71项专利和259项软件著作权。克而瑞物管专家张兆娟认为，这不仅是技术突破，更是社区治理模式的革新，推动社区治理从“人力密集型”迈向“数据驱动型”，为物业行业和智慧社区建设提供了可复制样本。 记者 周科娜 通讯员 方奕浙

27年，病床前的日升月落 “无论多难，都要坚持下去”

在镇海区九龙湖镇田杨陈村，每天晨光熹微，陈美君便起床准备早餐，接着为丈夫更换尿袋、穿衣、清洁手脸、喂药喂饭、翻身按摩……这些琐碎而重复的日常，她已坚持了27年。

27年来，陈美君守在丈夫病床前，日升月落，不离不弃，她把一句简单的“我愿意”说成了每一天的早安。

陈美君被邻里誉为“女铁人”，她的故事虽平凡却感人至深，因为她所承担的重担证明了“家庭顶梁柱”这个词同样适用于像她这样的农村妇女……

“无论多难，都要坚持下去”

50年前，陈美君与金新国经人介绍结为连理，婚后两人恩爱和睦，共同抚育了两个女儿。尽管家境并不富裕，但充满了幸福。

1998年夏天，一场意外彻底改变了这个家庭平静的生活。金新国骑车出门劳作时突发脑梗，严重摔伤，导致下半身完全瘫痪，双手也因神经受损而逐渐萎缩变形，生活无法自理。

陈美君难以忘怀当时的痛楚和无助。“那时候，小女儿还未出嫁，我不能倒下，无论多难，都要坚持下去。”在丈夫住院的半年多时间里，她未曾安稳入睡，也没有好好地吃过一顿饭。

每天晚上，金新国需要翻身三四次，陈美君一听到动静，便立刻醒来帮助丈夫，自然这也影响了她的睡眠。

常年如此，陈美君被诊断出高血压、高血脂、慢性心脏病以及身体多处结节等问题。医生建议她住院静养三个月，但她放心不下家中的丈夫，拒绝住院。

27年来，陈美君从未离开过丈夫一天。在她的悉心照料下，丈夫从未患过褥疮和皮肤溃烂。

早年，夫妻俩在村口开设了一家小卖铺，作为家庭唯一的收入来源。陈美君带着丈夫住在店里，一边看店一边照顾丈夫。邻里们看到她忙碌时，都会默默地自助买单，照顾小店生意，尽量不去打扰他们。

面对邻里们的关心，陈美君总是带着淳朴的笑容：“我现在没有太多奢求，只要老金每天开心，我就这样陪他过一辈子。”



陈美君在照顾丈夫金新国。

所有的苦闷和艰辛都得到了回报

27年，无数个日日夜夜就在这些平凡的日常中悄然流逝。在陈美君的悉心照料下，金新国虽然身体不便，但精神焕发，笑容常在。夫妻俩一路相伴，从青丝到白发，如今均已步入古稀之年。看着家中儿孙满堂，陈美君感到所有的苦闷和艰辛都得到了回报。

“现在，苦日子已经过去了。这些年来，镇里和村里对我们家的关怀不少，村里的邹副书记经常来看望我们，总在我们需要时伸出援手。前几年，政府还帮我们进行了适老化改造，让我们住进了新装修的家，还有各种辅助老年人和特殊群体安全的特别改造。我非常感激大家对我的关照。”陈美君说。

如今，陈美君一家生活得满足且幸福。多年来，女儿女婿们在工作之余最大的任务就是回家帮妈妈照顾父亲。每逢周末，全家人都会轮流守在病床前，悉心照料。

“是她让我坚持下来的，没有她，就没有我的今天。”提及妻子，金新国满怀感激和愧疚，“真的非常感谢她，这不仅仅是几年，而是27年的恩情。”

在这个小小的村庄里，陈美君的故事如同一股清泉，滋润着每一个人的心田，在当地传为佳话。她用自己的坚韧与执着，书写了一段关于爱与责任的美丽篇章。

记者 郑凯侠 通讯员 颜宁 岑思懿