

# 从“酬金制”到物业服务迭代

## “江万式幸福” 打造鲜活生动的城市“样本”



2020年红包发放现场。

### 1 为江山万里业主带来了什么？ 全宁波都罕见的酬金制

那么，何为“酬金制”呢？

根据宁波市物业管理协会2022年9月29日发布的《宁波市住宅小区物业服务费计价规则（试行）》，物业管理模式根据服务计价方式不同，一般分为包干制和酬金制两种。

其中，采用包干制收费的，物业服务费由物业服务成本、法定税费和物业服务企业利润组成；采用酬金制收费的，物业服务费由物业服务支出费用和物业服务企业酬金组成。

不难看出，包干制虽然执行简单、节省业主人力、可规模化经营，但业主无法了解所交资金的具体流向与用途，无法切实保障业主利益；而酬金制的最大优点是财务透明，每年物业必须公布服务资金年度预决算，并不少于一次公开财务帐目，对于业主提出的资金使用疑问，物业必须作出答复，资金的使用原则上需要经过业主的审批许可，这也对业主的专业能力提出了更高的要求。

“作为宁波物业中少数‘吃螃蟹’的人，普罗物业的定位从不以‘盈利’为目的，而是成为江山万里品牌的‘附加值’，这也意味着，我们的职业经理人能更专注工作、园区生活环境更纯粹、业主生活需求更有保障。”宁波普罗物业服务公司总经理刘中凯在采访中强调。

江山万里一期的首批业主刘先生，对于普罗物业独特的经营模式感触颇多：“江山万里 & 普罗物业的‘酬金制’取于业主，用于业

主，财务透明，保证了我们业主当家做主的权利。当初我们选择购买江山万里的房子，有很大原因也是冲着‘酬金制’这一经营制度而来。”

作为一名换过多套住宅的老宁波人，也是江山万里的业主，周女士表示：“这两年居住下来，一个明显的感受是：和我们之前居住的小区很不一样。以往‘包干制’的物业经营模式下，随着时间的延长，无论是人员配置还是服务管理，都会出现一个明显的滑坡，而我们在江山万里感受到的，是常见常新的园区风貌、一如既往的服务态度和不断升级的服务质量。”

随着江山万里业主群体的不断扩张，越来越多90后、00后业主开始了解“酬金制”这一经营制度，并期待在与物业共治、共建中创造美好家园。

“作为标准的95后，我本身从事的也是金融相关专业，在如今人们不断追求高品质生活方式的需求下，‘酬金制’确实能很好地带动物业向更好的方向转型。”江明府新业主江先生表示，“随着业主对物业品质服务需求的日益增长，需要‘有钱才能办事’，运行较好的‘酬金制’才能够更好满足。”

诚然，在“酬金制”体系下，普罗物业已完成从传统物业服务到美好生活服务的“内核升级”。而在这一“标杆”带动下、市场需求的驱动下，相信会有越来越多的物业公司朝着这一方向努力，让“酬金制”成为“撬”动物业服务品质提升的新杠杆。

### 2 24小时，描绘“江万式幸福”

对于很多人来说，或许从未像这两年这样，觉得物业服务在生活中，会有这般重要。

当越来越多房企开启“物业服务升级”，江万业主们却惊喜地发现，别人引以为傲的“高端服务”，早已成为江万人的日常：专业“管家式”服务、早餐配送、鲜蔬配送、每日定时上门收取垃圾、送快递上门、24小时上门维修、“一站式集合型”社区服务站……在每一个业主有需求的瞬间，都有着普罗物业人的身影。



宁波普罗物业保洁服务。



宁波普罗物业管家服务。



宁波普罗物业工程服务。



宁波普罗物业秩序服务。

清晨6时50分，普罗物业人的一天便开始了。

从地下室开始，江元府的秩序员蔡师傅要对每一处园区重点区域进行巡查，车辆是否停放合规、楼道卫生是否符合规定、单元门有没有关闭、楼层消防设施是否摆放到位。在巡逻完毕后完成登记记录，这样的工作，蔡师傅每小时都要完成一轮，保障业主们的日常生活秩序。

7时左右，每个江万社区的公区内，便有了保洁与绿化工作人员忙碌的身影。江山万里琅峰小区的环境主管徐丽红早早地来到工作场地，巡查园区、地库、查看员工的仪容仪表、操作是否符合规范等，针对保洁工作，徐丽红还安排了专门的晨会，梳理前日问题与当日工作安排。16:50，召开班前会，针对当天工作进行点评，指出不足和需要改进的地方。

上午8时20分，项目经理及秩序、管家、环境、工程四大条线的负责人与在岗员工将开启每日的例行晨会，首先每位员工的仪容仪表进行自查、互查，随后，针对昨日问题与今日待办事项，由项目经理进行主持汇总，协调各部门工作安排。

8时35分，昆吾的客服管家开始例行巡查公区，在查看了小区环境、水系标识牌、果壳箱等公区卫生后，进入自己管辖的楼道，自顶楼往下走，查看业主摆放在门口的垃圾是否分类、是否有物品堵塞消防通道等。

“在完成日常巡查后，我们会按次序处理业主发来的需求，比如打印物品送货上门、报修、卫生问题等，其余时间我们会在办公室整理业主档案，记录一天的工作内容，便于日后查阅。”金管家说道，“如遇业主需要维修，一般管家会先上门查看能否处理，遇到比较棘手的问题，我们会叫工程部门上门协助，陪同工程师解决完问题后拍照记录。”

接到报事报修工单后，江元府工程部的张良师傅便根据业主约定的上门时间，在管家陪同下上门。在完成工单后，张师傅还需要跟进机房设施设备巡查和保养，包括消防泵房、专变房、风机房等巡查，同时，要每天一次对正在进行的装修户进行巡查，跟工人宣传装修注意事项和消防安全、用电安全等装饰装修的监管内容。

在结束了一天的工作后，仍有秩序员、管家以及工程师在岗位值班，响应业主的紧急诉求。

日复一日，他们的日常虽然繁杂、枯燥，却是每一位普罗物业人的缩影。但在他们看来，业主们满意的笑容和真诚的感谢，是对他们工作的最大赞许。

正如宁波普罗物业服务公司总经理刘中凯所说：“我们要保养好房子，更要创造好生活。”尽管物业服务的星辰大海浩瀚无垠，但现在的每一步，都在通向未来的路。



普罗农场研学活动。

### 3 生活方式的更新与迭代 从社区IP到城市IP

多年来，伴随着物业服务的拓展，普罗物业已形成一套完整的社区活动IP：从新春的“福启新岁”，到立夏的“攒蛋”主题活动，从金秋蟹宴，到冬季元宵纳福，几乎在每一个节假日，江万社区内都有着特别的仪式感。

在夯实“秩序、环境、管家、工程”四大基础服务之外，普罗物业还衍生出诸多增值服务，来满足业主日益增长的生活服务需求。

去年8月，“以书换蔬，乐享惠风”爱心捐书活动在四季云顶社区开展，通过与居民交换普罗农场自产的果蔬盲盒，共筹集到超700本闲置图书，为孩子们建造起一座“知识宝库”；10月的红蚂蚁志愿者服务，普罗物业的党建志愿者与志愿服务队的老人们送去一份又一份的温暖。

去年11月，一群来自惠风书院“小小农科园”的六年级学生来到普罗农场的田间地头，体验从播种到收获的真实农耕生活，并且收获了许多课堂之外的自然知识。

正是这一场研学活动，让更多人了解到，江山万里 & 普罗物业已经逐步从社区走向城市。

据悉，位于横溪的普罗农场儿童研学基地已于近日获批，未来，将有更多学生参与农耕文化的知识普及，在贴近自然的劳作中，体会播种、耕作、收获的艰辛与快乐，实现劳动育人的教育目标。

“在许多不被人关注的地方，普罗物业始终在践行着服务至上的理念，从社区的物业管理，到城市的生活运营，我们要做的，是不断将‘江万式生活理念’传播出去，让更多人了解现代品质生活的无限魅力。”宁波普罗物业服务公司总经理刘中凯说道。

如今的江山万里一年四季五大IP：春季马拉松、蓝鲸灵计划、儿童节、月光集市与跨年季，不仅是全体业主的狂欢假日，更是展示甬城生活态度的鲜活“窗口”。

去年3月，江山万里鄞州公园第六届新春马拉松吸引了上千名市民参与，“全龄段”赛事活动让“乐活甬城”的健康理念深入人心；6月，为期一个月的第五届“捣蛋鬼冒险乐园”儿童节在江皓府屋顶花园盛大举行，八大游玩主题，让人回归美好生活的本质；还有7月的【蓝鲸灵计划】2.0、9月的第五届【月光集市】……

作为高端生活营造的创领性“样本”，“江万式”生活理念已被越来越多宁波人所熟知，而TA所满足的似乎并不止于此。“十年磨一剑”，向着更高更远的目标，江山万里 & 普罗物业已在路上。

记者 施文/文 受访者供图

## 田园乐活新方式：用“千亩农场”绘出“万般精彩”

为了让业主们有更丰富、精彩的生活场景，竟然有开发商不惜重金为社区配置了“千亩农场”？

没错，这正是隶属于江山万里·原乡俱乐部的“普罗农场”。在鄞州横溪镇，这个江山万里斥巨资打造的约1500亩农场，依托“绿色”“保供”的种植标准与丰富多元的场景配置，成为越来越多宁波人休闲、娱乐、采摘，甚至是研学的首选目的地。

### “挑食”的总经理 更放心的农产品

走在普罗农场，你几乎很难在田间地头看到“面朝黄土背朝天”的农耕人，更多的是，通过科学数字化系统管理的新型农田与果蔬大棚。

工作人员一边为我们介绍蔬果品种，一边随手从藤蔓上摘下已经成熟的小番茄、草莓，随意擦拭了一下，就递了过来：“我们农场里的果蔬在果实成熟期从不打农药，禁止使用膨大、增甜剂等激素，这些蔬果摘下不用水洗就能直接吃。”

能让大家对农场的产品品质如此有自信，还要从一位“挑食”的总经理说起。

2022年，拥有20余年农耕经验的李晓升受邀进入了宁波普罗农业的建设团队，正式工作的第一天，李总就提出了要坚持做“绿色”“有机”的理念。

自此，普罗农场生产中不再允许使用除草剂，而是通过人工除草、覆盖地膜等方式，解决杂草与农作物抢夺养分的问题；通过增加物理防治，用杀虫灯、性诱剂、黄色黏虫板等方式，减少虫害；以及增加喷滴灌利用，合理控制大棚内的空气湿度，并通过拔除病株、去掉病叶等方式降低病害的发生。

如今，普罗农场出品更以“保供标准”为要求，在农作物的生产管理过程中，始终遵循道法自然的准则。去年，农场试点的“稻虾共育”养殖基地收获颇丰，更开辟了“生态农业”的新模式。

因为有机品质保证的绿色、安全、有机，普罗农场越来越多的产品被“端”上了江万业主以及食客们的餐桌。目前，江万旗下的酒店、餐饮所需果蔬都由农场“直供”，未来，江万旗下教育集团的幼儿园、托育班的小朋友，也将能品尝到由农场配送的新鲜绿色果蔬。

是智慧农场更是科教“乐园”

在传统的农耕种植属性之外，普罗农场还特别设立了多个主题功能区，以亲近自然、寓教于乐的方式，将农业生产的经验与知识分享给更多的人。

近日，宁波普罗农场入选鄞州区中小学研学时间教育基地，这片江山万里旗下的专业智慧农业实践基地，再次以崭新的形象进入大众的视野。

“小朋友们可以亲自动手栽种属于自己的果蔬，还能摘取新鲜瓜果，现场制作果蔬沙拉，品尝亲手制作的美味，这也是我们成立研学基地的初衷，寓教于乐，培养孩子学习的兴趣。”李晓升表示。

每年春耕秋收的季节，普罗农场还会召集江山万里的业主们带着孩子，开展各式各样的农耕体验活动，在精品类果蔬区，农场还专门从实验室引进了一批“新、奇、优”特色的果蔬，供孩子们研究学习。

在李晓升看来，普罗农场不仅是推动农业发展、带动产业升级的农耕基地，更是发展农旅研学的最佳载体，多样化主题空间，更有助于为现代都市人打造丰富的田园乐活生活。

### 田园乐活更迭现代生活方式

近年来，普罗农场从传统农耕种植，到开创“田园乐活”生活方式，始终围绕江山万里“要造好房子，更要造好生活”的初衷。

从千亩农田，到月子中心、国际幼儿园，再到门户型度假酒店、艺术中心……未来，还将打造集生态农业、野奢度假自然教育、主理人商业、艺术节庆五大功能为一体的超“集”场域。

随着人们生活节奏的不断加快，更多人憧憬着能够回归自然，实践与自然共生的生活哲学：春季，在盛开油菜花的田野中享受一场“春日盛宴”；夏季，来到野奢营地，邀三两好友偷得浮生半日闲；秋季，在充盈着稻穗香气的田间，感受清风拂过脸颊的惬意；冬季，一家人围炉煮茶，在欢声笑语中感知生活本真。

这样的生活态度，也成为了江山万里十年来不断努力实践的目标。从都市生活到田园乐活，江万式生活方式影响着越来越多的宁波人，而对于更多人而言，或许还应该考虑考虑，房子之外的其他东西……

记者 施文/文 受访者供图



在研学中，孩子们收获了很多。