

位拥有 15 年外资物流行业磨砺及 10 年物管行业管理经验的 70 后，赋予东原物业更多国际化视野和战略眼光。在他看来，住宅物业一片红海，而非住宅物业是一片蓝海，对于东原物业而言还有很多可能性。

在衡清达先生的主导下，东原物业制定了“大物业·全价值”的企业发展战略，突破传统物业发展格局，积极拓展多元化业态。

在中国指数研究院发布的 2019 中国物业服务百强榜单中，东原物业以 94 分夺得物业客户服务满意度行业第一。

在注重服务质量的同时，东原物业以“住宅综合服务”、“公众综合服务”、“国际综合服务”、“城市综合服务”四大服务体系，探索全新的物业未来。

在客户满意度连续三年稳居行业前三并完成多元化业态布局之后，东原物业也顺理成章通过改名来宣告自己的华丽转身——2021 年 1 月，东原物业正式更名为东原仁知城市运营服务集团股份有限公司，简称“东原仁知服务集团”。

“仁知”，源自《论语·里仁篇》：仁者安仁，知者利仁。对于东原仁知服务集团而言，仁为初心，知为践行。“仁知”两个字，正是彰显其始终以人的需求作为所有服务原点的初心。

## 智慧化的“大物业”

如今的东原仁知服务集团，以“大物业·全价值”作为企业发展战略。对于“大物业”，衡清达有着自己的理解。在他看来，大物业是对比传统物业服务模式衍生出来的一个概念，所谓的“大物业”是指物业管理已经不再局限于对不动产的日常管理和维护，而是扩展到满足业主及客户的生活需求、与物业管理相关的种种服务，是围绕整个人的生活轨迹去定制的物业服务。

以令人头疼的高空抛物为例，在 2021 年 3 月正式入刑法之前，这一现象成为不少小区的痼疾。而早在 2018 年，东原仁知服务就与海康威视合作开发“高空抛物”



昆明·璞阅童梦童享实景图。

摄像头，通过拍摄到的镜头大数据分析，实时监控高危画面，高空抛物摄像头可将拍摄的画面自动传递到物业中控室。一旦发现高空抛物，立刻追溯到是哪户业主所为，东原仁知服务物业监控人员会第一时间通知相关人员及时赶到现场进行处理，并进行责任追究及安全意识防范教育，有效杜绝类似事情的再次发生。

事实上，东原仁知服务集团很早就开始智慧化运营实践，将智慧化设备运用到日常管理中，围绕社区生活场景，全面布局“慧眼、慧联、慧行、慧管”四大智能系统，打造全方位、立体化的安全智慧社区。目前，东原仁知服务的智慧社区和 IOT（Internet of Things，物联网）管理平台的建设，能够为物业服务 and 城市运营管理提供数字化解决方案。

衡清达以东原仁知服务集团的 IFM（综合设施管理）整体解决方案为例。IFM 是一个系统性的能力，综合人财物，还有空间，最终目的是提升企业本身在经营过程中的竞争力。根据这一方案，东原仁知服务集团建立了数字化品控平台，结合大数据和 AI（人工智能）技术实时收集、处理、分析过程及结果数据，实时预测管理趋势，为管理层提出决策建议，为客户提供全方位一体化服务。

智慧化运营 + 专业化服务，让东原仁知服务集团不断扩容“朋友圈”。“奔驰、宝马、博世、亚马逊、东芝、雅马哈、日立等众多世界 500 强企业，以及工业园、产业园、政府公建、医院、国际学校都是我们的客户。”衡清达地对《新民周刊》表示。