



杭州印未来原·聚场实景图。



东原仁知服务人员及热心群帮助孕妇。

有温度的社区运营

2021年11月20日的早晨，在武汉市江夏区的东原·纳帕溪谷小区外的主干道——栗庙路上，发生了一起汽车追尾事件。其中一辆车上有一名孕妇，交通事故发生后腹痛难忍。得知最近的救护车到达现场也需要半个小时后，在现场协助维持秩序的东原仁知服务集团的物业人员及时将孕妇送往医院。

“尽管不在物业的管辖范围内，但是我们当时没想太多，遇到这样的事情出于本能，做力所能及的事情嘛！”东原仁知服务纳帕溪谷项目经理陈怀玉事后表示。

武汉的这个案例，充分体现了东原仁知服务集团的服务理念：“为安心的每一刻”。

衡清达和他的国际化团队认为，好的服务不仅是高品质化的呈现，而且要有差异化、个性化、定制化，让服务更贴心、更走心。比如针对特殊节点，学生中高考时，东原仁知服务集团会开启静音行动，对噪声进行强管控，杜绝装修及其他噪声给考生带来干扰。针对空巢老人，东原仁知服务集团的工作人员会定期去敲门，这不仅是一种对特殊人群的关怀服务，更是物业积极协助政府、社区工作的有力支撑。

值得一提的是，“为安心的每一刻”，在新冠疫情时期显得尤为明显。

2020年1月25日，在疫情最严重的时刻，当

时的东原仁知服务集团下属18名员工自愿报名参与武汉火神山医院援建志愿者工作。这批人在迪马股份集团内部被称为“十八勇士”。同时，东原仁知服务7x24不放松防疫工作。

疫情暴发初期，东原仁知服务与零售连锁渠道合作，为业主提供有机蔬菜、生鲜水果、休闲食品、调味酒菜、日用清洁等多种生活必需品的配送。东原业主只需在网上下单，即可配送到小区，由东原仁知服务的管家进行配送，或通知业主到客服中心领取。

在重庆，东原仁知服务还推出了火锅“无接触配送”服务。据相关负责人介绍，该服务是与重庆知名火锅品牌合作推出的，同样是在网上下单后即可配送到小区，质量和口味均有保障。对于人们最关注的安全问题，火锅套餐从制作到配送，经过了8大操作规程和防护体系管控，保障全程卫生，如若还不放心，火锅制作过程可现场网络直播，做到全程透明化。

东原仁知细致的服务也获得了业主真心反馈。在全民居家抗疫期间，56名武汉东原启城小区业主自发组织了一场“不见面演唱会”；由东原仁知团队发起的系列社群活动“东游记”，联合KOL（关键意见领袖）业主每天轮番在直播里共享生活技能，打破疫情的桎梏，在那段特殊的日子，让“宅家”更快乐。

之所以能在疫情期间迅速组织业主“不见面演唱会”或者“东游记”直播，离不开东原仁知服务集团之前十几年的社区运营。

罗韶颖曾提出：“我们竞争力的下半场是一切遵循客户体验的逻辑”，东原仁知服务，正是东原理念实现客户体验的重要一环，所以原·聚场、童梦童享、老友生活节、焕新计划、