

内蒙古自治区物业管理协会文件

ᠨᠢᠮᠤᠭᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠮᠤᠮᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ

内物协（2026）13 号

关于开展《跨界阿那亚—解码极致服务与价值重塑标杆研学》活动的通知

各会员单位：

为通过沉浸式服务全体验，深度解析阿那亚实现极致服务激活社区商业价值、构建社群运营情感连接的生产力转化密码，助力物业企业从“基础服务”向“生活运营商”升级（阿那亚作为物业行业转型的范本，极致服务是阿那亚模式的底色。以“100%客诉必回应”“服务即产品”的极致标准，实现物业费收缴率 100%，业主满意度常年位列行业 TOP3）。内蒙古自治区物业管理协会定于 4 月 23—24 日举办“跨界阿那亚—解码极致服务与价值重塑标杆研学”活动。现将有

关事宜通知如下：

一、组织机构

主办单位：内蒙古自治区物业管理协会

协办单位：包头市物业管理协会

呼伦贝尔市物业管理协会

兴安盟房地产业协会

通辽市物业管理协会

赤峰物业管理协会

锡林郭勒盟物业管理协会

巴彦淖尔市物业管理协会

乌海市物业管理协会

阿拉善盟物业管理行业协会

承办单位：山东房地产教育培训中心

二、参加人员

企业董事长、总经理、副总经理以及分管战略规划、运营管理、客户服务等的高层管理人员（建议公司3人及以上团队参加，学习落地效果更佳）。

三、活动时间、地点

1. 活动时间：2026年4月23—24日（22日16:00-19:00报到）；

2. 活动地点：河北省秦皇岛市阿那亚。

四、活动收益

1. 深入理解“服务即产品”的理念，掌握从“管理”到“关系经营”的转变逻辑；

2. 学习阿那亚“服务颗粒度”哲学与“峰值体验”设计方法，提升服务标准化与情感化双重能力；

3. 系统掌握社群启动、运营、激活的“五步方法论”，学会如何培育业主 KOC、策划社区事件、构建“同好”连接；

4. 借鉴阿那亚“业主即合伙人”理念，学习如何设计共建规则、空间、内容与监督机制，激活业主主人翁意识；

5. 掌握“态度优先于技能”的选人机制、“场景化训练”育人模式，推动服务文化从“个人英雄”向“组织系统”转型。

五、活动内容

（一）主题分享：《物业服务设计与运营体系深度解析》

1. 服务即产品，社区即品牌，业主即资产

2. 第一支柱——极致服务设计

核心理念：“服务颗粒度”哲学——把服务做到业主“说不出哪里好，但就是离不开”

2.1 服务设计的底层原则

2.2 服务设计的四个维度拆解

2.3 服务设计的保障机制

3. 第二支柱——社群运营与社区文化

核心理念：“社区即社群”——如何让业主从“住户”变成“自己人”

3.1 社群运营的五步方法论

3.2 社群运营的“不可为”清单

4. 第三支柱——业主共建与口碑裂变

核心理念：“业主即合伙人”——如何让业主成为服务的共建者和品牌的传播者

4.1 从“服务者 vs 被服务者”到“共建者”

4.2 业主共建的四种模式及物业落地方法

4.3 口碑裂变：如何让业主成为“自来水”

5. 第四支柱——组织能力与文化基因

核心理念：服务不是靠“个别优秀员工”，而是靠“组织系统”——如何让好服务可复制、可持续

5.1 组织能力建设四大支柱

5.2 文化基因：如何让“服务精神”成为组织的 DNA

5.3 物业服务升级的“三阶段落地路线图”

（二）实地参观+深度解析阿那亚

10 个食堂、1500 + 菜品、艺术街区+阅读城市+度假酒店，多元、共创、发达的社区商业是阿那亚运营的动力；业主社群、商家社群、文化艺术产业社群，一年四季 20+ 社区节日带来的社群经济升维新玩法，是阿那亚成功的关键。活动中将通过实地参观的形式，深度解析阿那亚如何

通过社群运营构建情感连接，将极致服务转化为生产力，激活社区商业价值。

南区看点：海边礼堂、孤独图书馆、沙丘美术馆、艺术中心、剧场、主要商业街区等；

北区看点：友谊湾、圣音礼堂、北岸市集、中庭商业街、雀跃镇、滨河运动场地等。

六、活动费用

1. 考察费：3880 元/人（含 23 日 24 日早餐、午餐费、讲师授课费、场地费、项目考察费、租车费、资料费等）。费用发票由山东房地产教育培训中心开具。

收款账户：山东房地产教育培训中心

开户银行：建设银行济南经七路支行

账号：3700 1612 2020 5014 9910

2. 住宿费：729 元/间/晚，需提前由会务组代收后预留房间。

七、报名方式

（一）请参培学员扫描右侧二维码关注“山房教育”公众号，点击左下方“物业培训”进入“跨界阿那亚”界面，填写并提交报名信息，完成线上报名。



（二）本次活动报名人数达到 30 人以上方可成行。

八、联系方式

（一）报名咨询

内蒙古自治区物业管理协会

联系人：张丽 13674836281

协会办公电话：0471-4921722/4921723

（二）培训咨询

山东房地产教育培训中心

联系人：张鑫 13376408994

附件：《跨界阿那亚—解码极致服务与价值重塑标杆研学》日程安排



2026 年 4 月 3 日

附件：

《跨界阿那亚—解码极致服务与价值重塑 标杆研学》日程安排

日 期	时 间	内容安排	地点
4 月 22 日	16:00-19:00	酒店报到，领取资料	安澜酒店
	19:00 以后	阿那亚社区自由活动	/
4 月 23 日	08:00-09:00	早餐	安澜酒店
	09:00-11:30	阿那亚参观 南区 海边礼堂、孤独图书馆、沙丘美术馆、艺术中心、剧场、主要商业街区等	阿那亚园区
	12:00-14:00	午餐+午休	
	14:00-16:00	阿那亚参观 北区 友谊湾、圣音礼堂、北岸市集、中庭商业街、雀跃镇、滨河运动场地等	
	16:00 以后	自由活动	/
4 月 24 日	07:00-07:40	早餐	安澜酒店
	08:00-12:00	主题分享：《物业服务设计与运营体系深度解析》	苏卡酒店 会议室 101
	12:00-14:00	午餐+午休	阿那亚社区 食堂
	14:00 以后	自由活动/返程	/