

武进区前黄镇
祥运佳苑安置小区物业服务合同

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照武进区政府采购中心的采购结果签订本合同。

第一条 采购内容

- 1、项目名称：常州市武进区前黄镇人民政府安置小区物业服务项目
- 2、采购内容：祥运佳苑物业服务
- 3、服务范围：小区内的房屋管理、设施设备管理、公共秩序维护、公共区域保洁服务、绿化养护管理、维修服务、垃圾收运、电梯维保、消防维保等服务。
- 4、服务期限：一年。（2024年8月10日至2025年7月31日止）
- 5、其他：

第二条 合同总价款

本合同人民币总价款为 1115835.56（小写），壹佰壹拾壹万伍仟捌佰叁拾伍元伍角陆分（大写）。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- (1) 采购文件；(2) 投标文件；(3) 中标通知书；
- (4) 乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清；
- (5) 甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 权利保证

乙方应保证甲方在合同履行期限内不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第五条 质量保证和售后服务

- 1、乙方应按采购文件规定的服务要求、技术要求、质量标准向甲方提供服务。
- 2、质量保证：
- 3、售后服务：

采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。



第六条 验收

验收标准：按采购文件所规定的服务标准和乙方投标文件的承诺。

第七条 付款

1、本合同项下所有款项均以人民币支付，乙方向甲方开具发票。

2、付款方式：

合同签订后，15日内支付年度合同价10%的作为预付款；第三个月20号前支付扣除预付款后的前两个月应得服务费的90%；第三个月以后每月20号前支付上个月应得服务费的90%；剩余10%物业服务费用，根据考核细则及考核情况每半年支付一次。乙方出具正规等额发票给甲方。支付合同款项时，一律不向乙方以外的任何第三方办理付款手续。开户行和账号以政府采购合同签订为准。

第八条 违约责任

1、甲方无正当理由拒绝验收或拒付合同款项的，应向乙方偿付合同总价10%的违约金。

2、甲方逾期支付合同款项的，每逾期1天应向乙方偿付欠款总额0.5%的滞纳金，但滞纳金总额累计不得超过欠款总额的5%；一旦滞纳金总额累计达到欠款总额的5%，乙方有权解除合同。区财政因素除外。

3、乙方无法完成项目的，应向甲方支付合同总价10%的违约金，同时甲方有权解除合同。

4、乙方逾期完成项目的，每逾期1天应向甲方偿付逾期交付合同总额0.5%的滞纳金，但滞纳金累计不得超过逾期交付合同总额的5%；一旦滞纳金总额累计达到逾期交付合同总额的5%，甲方有权解除合同。逾期超过1年，视乙方无法完成项目，项目自动终止，甲方停止支付剩余款项并按相关条款进行处理，剩余款项包括已经申请但并未支付款项。

5、乙方完成的项目不符合要求的，应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任：

(1)在甲方同意延长的期限内交付符合要求的提供服务并承担由此给甲方造成的一切损失；逾期未完成或完成的项目仍不符合要求，乙方应向甲方支付合同总价10%的违约金，同时甲方有权解除合同。

(2)在甲方规定时间内，修正有缺陷的部分以达到合同规定的要求并承担一切费用和 risk，同时承担甲方因此所遭受的全部损失；

(3)按合同规定同种货币退还甲方已付款项，同时承担由此发生的一切损失和费用，包括但不限于利息、银行手续费及所需的其他必要费用。

6、乙方未按规定和承诺提供伴随服务、售后服务的，应向甲方支付合同总价5%的违约金。

7、违约方承担违约责任并不影响其合同项下的义务(合同解除的除外)。

8、其他：

第九条 不可抗力

1、不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害等。

2、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

3、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

4、合同各方应根据不可抗力对本合同履行影响程度，协商确定是否终止本合同或是继续履行本合同。

第十条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十一条 合同的终止

本合同因下列原因而终止：

- (1) 本合同正常履行完毕；
- (2) 因不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要；
- (3) 任何一方行使解除权解除本合同；
- (4) 合同的继续履行将损害国家利益和社会公共利益。

除上述情形外，甲乙双方不得擅自终止合同。

第十二条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第(1)种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十三条 合同生效及其他

- 1、本合同由甲乙双方签字、盖章后生效，并通过“苏采云”系统在线签订。
- 2、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）：



(盖章)

地址：

法定（授权）代表人：

2024年8月1日

★.备注：甲乙双方必须以本格式文本拟订合同。

[Handwritten signature]
2024.8.1

乙方（投标人）：江苏大道物业服务有
限公司（盖章）



地址：天宁区蔷薇体育公园南楼二层

法定（授权）代表人：

2024年8月1日

[Handwritten signature]

合同附件：

- 一、物业管理具体要求
- 二、服务人员配置
- 三、服务质量考核

附件一、物业管理具体要求

（一）卫生保洁要求：

1、日常保洁

范围：公共建筑物、地面设施、外墙、建筑物周边、护栏、道路广场、标识标牌、绿化地的卫生工作。

服务标准：

（1）屋面平顶无堆积杂物，墙壁无灰尘蛛网，大理石地面定期打蜡打磨、清洗，保证没有污渍；

（2）公共部位门窗保证清洁明亮，无水渍、无污渍；

（3）楼梯扶手、室内外休息座椅、标识标牌要求每周进行擦洗，不得有污渍和灰尘；

（4）公共地面每天打扫，地板、扫脚、窗台不得有污渍和灰尘；

（5）楼顶要进行定期打扫，要保持干净，不得有杂物。灯具、天花板上不得有蜘蛛网出现；

（6）道路、广场保证没有垃圾和杂物，及时清除污迹；

（7）及时清理绿化带及草坪，枯枝落叶及时清理；

（8）公共垃圾桶及时进行清理保洁，保证无过夜垃圾；

（9）遇消防、文娱等重大活动开展时，乙方需无条件配合甲方搞好保洁工作。

2、垃圾收集及外运要求：

做到及时清扫、收集；垃圾日产日清、密封存放，无乱堆、乱倒、乱放现象，并负责集中运至垃圾中转站。

3、公共卫生间的保洁：

地面无积水、无污渍，纸篓垃圾及时收集，无蚊蝇，空气清新无异味，洁具表面清洁干净，洗手台面无积水，无污渍。必要的耗材，如卫生球、清洁剂等易耗品费用分担：用于物业管理的清洁用品、用具及共用部位的日耗品由物业公司自行购置并承担费用。

4、公共区域的垃圾桶的保洁：

数量：由业主进行配置。

保洁要求：定期清洗，保持干净，无污渍。

（二）绿化养护要求：

1、服务内容：物业管理范围的树木、花草、绿地等的日常维护、修整、管理和施肥，病虫害防治，对小区范围内绿化空秃区域的草坪、草花按照采购人要求进行定期或不定期补种。

2、服务标准：

(1) 有绿化管理措施，花草树木生长正常，定期进行病虫害防治，无黄土裸露，修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；

(2) 定期进行苗木修剪，绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象，保证绿化完好率 98%，草坪纯度 95%；

(3) 按照采购人要求对小区范围内绿化空秃区域进行定期或不定期补种，并落实日常管养。

(三) 公共秩序维护要求：

1、服务内容：负责进出的车辆指挥、大门、住宅楼前坪等所有建筑的室内外的安全保卫、秩序维护；负责夜间巡逻，值班室的夜间守护；防盗、防火报警监控设备、消防工作，消防设备运行管理，公共秩序维护，治安，防火防盗及其它突发事件处理等。

2、服务标准：

(1) 建立保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，部分岗位 24 小时值班；

(2) 严格验证、登记，环境秩序良好；

(3) 维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行；

(4) 做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处理突发事件；

(5) 协调、控制车辆出入，保证道路畅通，车辆停放有序，确保交通安全；

(6) 按照岗位规定要求及时巡查，作好记录，及时报告和处理突发事件；

(7) 建立消防管理措施及发生火灾处理预案；确定重点防火部门，消防人员持证上岗，实行 24 小时消防值班制度。坚持日常巡视，发现隐患及时排除，确保无火灾事故发生。

(四) 设备、设施维保要求：

1、给排水系统设备运行维护

服务内容：给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及输通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物、引水管道等正常运行使用，进行日常养护维修。

服务标准：

(1) 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水塔保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅，做好防锈处理；及时发现并解决故障，零星维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。

(2) 按照采购人要求,对单次水电等设施维修配件更换费用不超过 100 元,且每月不超过 300 元的由中标供应商自行承担。

2、供电系统设备管理维护

服务内容:对物业管理范围内供电系统变、低压电器设备、变压器、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和养护维修,确保正常运行使用。临时用电管理。

服务标准:

(1) 每天对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测,发现问题及时解决。每月对供电设备内的接线箱、控制柜、自动开关、熔断器、漏电保护器、接线端子等原件吹尘、清扫、紧固、温度检测并做好记录。照明系统的光源、开关、控制器、插座工作正常、灵敏有效、绝缘地接有效、线序排列整齐、编号清晰正确。建立各项设备档案,健全用电管理制度,做到安全、合理、节约用电;建立严格的送配电运行制度、电气维修制度,供电运行和维修人员必须持证上岗;建立 24 小时运行维修值班制度,及时排除故障,零星维修合格率 100%;加强日常维护检修,公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好,确保用电安全。避雷系统每年遥测一次。

(2) 按照采购人要求,对单次维修配件更换费用不超过 100 元,且每月不超过 300 元的公共区域内的水电等设施进行定期或不定期的维修涉及的配件更换费用由中标供应商自行承担。

3、消防系统设备管理维护

定期对消防系统和设施进行维护、检修,保证系统灵敏有效,消防栓启动灵活;定期开展消防培训,提高人防技能。

4、电梯系统运行维护

服务内容:设备的定期保洁,日常监控,制定并严格监督执行电梯使用安全规范。

服务标准:定期检查电梯设备,做好日常保洁,电梯系统出现运行故障后,及时通知电梯厂厂家维修人员到达现场维修,并做好记录。

5、消防设施的数量及维护要求

每月检查一次,做好记录,及时报修。

6、房屋门窗维修要求:

内容:门窗框松动、开启不灵活、脱榫、开焊、小五金件缺损、窗纱、玻璃破损的修理。

服务标准:确保门窗完好和正常使用,合格率 100%。

(五) 内部管理

物业管理项目部的内部管理计划由供应商自行制定投标方案,包括跟采购人及周边单位(包括居委会、公安局等)的衔接,管理人员的配置,财务制度、内部奖惩措施等。

四、其他约定事项

- 1、对物业管理公司的违纪处罚：因物管公司责任造成财产损失、丢失，负责全额赔偿。
- 2、对物业管理公司安全防火的要求：严格管理工作人员，确保全年无一例安全防火事件，因物业公司管理不善，或工作人员失误造成的损失全部由物业公司承担。
- 3、对物业管理公司工作人员流动及必要的失业保险、医疗保险、保险和人员意外伤害、死亡保险办理及费用的要求：物业公司按规定购买社会险，其费用由物业公司自行承担。
- 4、对物业管理公司安全保卫人员素质的要求：相貌端正，身体健康，无违法违纪记录。
- 5、对物业管理公司员工统一着装，持证上岗及健康状况的要求：统一着装，电工、安保、工程、财务等岗位需要持资格证上岗，持有健康证，其费用由物业公司自行承担。
- 6、物业公司除停车收费外，无对外收费权。停车费收取事宜由中标供应商与采购人另行商定。
- 7、对物业管理公司履行报刊、邮件等的签收、登记、分发等工作要求：物业公司根据自身的需要订报刊、杂志，手续自理。
- 8、对物业管理公司的其他要求：应制定严格的保密措施，防止泄密事故发生；所有工作必须有台账记录。
- 9、物业管理用房的提供情况：业主提供物业管理用房 1 间。
- 10、物业管理饮食安排情况：餐饮自理。
- 11、公用水电费的分担及收缴要求：由采购人负责。但中标供应商的办公及员工生活用电用水由中标供应商承担。
- 12、设备维修配件更换费用：物业公司负责电梯、消防设施、水泵的维护与维修及上述要求中提及的损坏灯具灯管（公共部位）的更换及草花补种和其它单次 100 元以下的单项维修配件更换费用由中标供应商自行承担。
- 13、小区装修垃圾的运送管理费用由物业公司自行支付，采购人不支付相应费用。
- 14、履行保证金数额及要求：本项目无须缴纳履约保证金。
- 15、对物业管理公司运营绩效考核要求（与物业费用支付挂钩）。

附件二、服务人员配置

为了保证服务质量，人员配备必须遵守《劳动法》等相规定，避免引起劳动纠纷，本项目配备人员清单如下：

岗位设置	人数（不少于）	要求
项目负责人	1	品德良好，须接受岗前培训，合格后上岗（50 周岁及以下）。
客服内勤	1	品德良好，须接受岗前培训，合格后上岗（女 55 周岁以下，男 60 周岁以下）。
维修人员	3	品德良好，须接受岗前培训，合格后上岗（女 55 周岁以下，男 60 周岁以下）。 <u>工作内容包括设备维修、电梯维保、消防维保服务等(供应商如不具备专业维保资质，中标后委托具有相应专业资质的单位实施维保服务)。</u>
消控人员	3	品德良好，须接受岗前培训，合格后上岗（女 55 周岁以下，男 60 周岁以下）。
秩序维护人员	7	品德良好，须接受岗前培训，合格后上岗（男 60 周岁以下）。
保洁人员	7	含保洁主管一人，品德良好，须接受岗前培训，合格后上岗（女 55 周岁以下，男 60 周岁以下）。
小 计	22 人	

附件三、服务质量考核

采购人根据《安置小区物业服务管理项目考核实施细则》等情况对供应商进行百分制考核。

项目服务	内容	服务标准	分值	扣分细则	备注
组织管理 (30分)	人员管理 (10分)	现场配备的项目经理、内勤、秩序维护、保洁等人员数量与中标文件配置的人员数量一致。	5	不一致的扣5分。	
		上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。	3	有穿戴不整齐每一人扣1分，直至扣完。	
		了解物业管理及有关规定，能正确使用工作中所需设备和工具。	2	未能正确使用者每一人扣0.2分，直至扣完。	
	经费制度 (10分)	按照政府规定规范操作，账目清晰。	5	账目不清晰的有一处扣0.5分，直至扣完。	
		物业服务费收支情况以及代收代交、代管费用每年公布1次（合同另有约定的从其约定）。	5	未指定工作计划的扣5分。	
	管理制度 (10分)	制定小区物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每年向委托方报告一次计划实施情况。	3	未指定工作计划的扣3分。	
		(1) 建立值班和交接班等制度，有详细记录； (2) 制定服务处内部管理制度、考核制度； (3) 服务场所公示办事制度、办事规章、服务时间等。	2	未建立管理制度、台账不齐全扣2分。	
		建立档案管理制度，含电梯维保、绿化管养、消防维保等档案。	3	资料目录每少一份扣0.5分，直至扣完。	

		办公室内外环境清洁、整齐、有序，办公桌面归置整齐，卫生间整洁无异味	2	告示栏不整洁扣 0.1 分；墙面剥脱、有较大污迹、蛛网一处扣 0.1 分，直至扣完。	
业务考核 (60 分)	长效管理 (15 分)	配置专门清运垃圾分类的车辆，每天收集垃圾 2 次，将生活垃圾运送至小区指定垃圾堆放点，需和建筑垃圾堆放点分开设置。垃圾桶保持清洁，周围地面无明显垃圾及污迹。定期消杀及灭鼠害蚊蝇。	5	未及时收集、清运造成满溢一处扣 0.1 分，出现抛洒滴漏扣 0.1 分，其余每发现一处不符合扣 0.1 分，直至扣完。	
		通道、电梯轿厢、楼梯栏杆、台阶、单元门保持清洁，保洁后无明显积灰及蜘蛛网；宣传栏、标识、信报箱、健身设施等目视无积灰、无乱涂乱贴；设置警示标识，楼外公共区域无乱堆放。按规定对单元楼道进行美化出新，定期清理，无乱堆放、私拉乱接电线、乱张贴乱涂写等。保证商铺沿街路面整洁、无明显油污脏乱差；每季度疏通 1 次排水沟，楼顶每年检查清理雨水口 1 次，排水设施完好。	5	公共区域及设施每发现一处明显积灰（未有保洁痕迹）扣 0.1 分，乱涂乱画乱贴每发现一处扣 0.1 分，警示标识未设置每一处扣 0.1 分，乱堆放扣 0.1 分，私拉乱接充电每发现一处扣 0.1 分。落水管、雨水口破损发现一处扣 0.1 分，直至扣完。	
		根据常州市城市长效综合管理考评标准及扣分细则（住宅小区），采用市区抽测或街社联测方式进行考核	5	有 1 个问题扣 1 分，扣完为止。对问题拒不整改的有一次扣 5 分。	

	治安保卫 (15分)	岗亭内外环境整洁有序，主次出入口24小时值班看守，对进出车辆、人员做好登记，有台账。早晚进出高峰时段安排保安员立岗，严禁拾荒、流动摊贩进入小区。按规定开展巡逻，配置巡更点位打卡系统，实行电子化管理。	5	岗亭内外脏乱差扣0.1分，脱岗、睡岗发现一次扣1分，巡岗不到位发现一次扣0.1分，无立岗扣0.1分，无进出登记台账扣0.5分，小区内有拾荒车辆和流动摊贩，发现一例扣0.2分，直至扣完。	
		引导机动车辆进小区规范停放，小区内交通标识明显完整，停车位干净整洁，按规定收取停车费用。	10	车辆不按规定位置停放，发现一辆扣0.1分，机动车辆停放堵塞消防通道、道板上停车、绿化带内停车、僵尸车发现一辆扣0.5分，直至扣完。	
	消防管理(15分)	每月1次检查与维护，消防栓(箱)、灭火器、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯、消防排烟系统等消防设备24小时正常运转；每月检测1次消防设备，发现压力不够，马上检修排除故障。	5	1、消防设施运行不正常的发现一处扣0.2分； 2、消防设备不符合要求发现一处扣0.2分； 3、发现故障未及时进行检修发现一处扣0.2分；直至扣完。	
		灭火器每月检查1次，发现压力不够，及时更换	2	发现一处未及时更换的扣0.5分，直至扣完。	
		每年演习1次，消防演习时以检查消防监控设备工作状态。	3	未指定工作计划的扣3分。	

	秩序管理 (15分)	小区实行封闭式管理；门岗专人值守，穿制服上岗，24小时执勤，来人、来车登记，防止闲杂人等进入；非高峰时间门卫挡杆处于关闭状态。	5	不封闭管理，扣1分；门岗脱岗，无制服，扣1分；外来人员、车辆不登记，扣1分；无人值守扣1分；档杆处于常开状态，扣1分；直至扣完。	
		小区车辆各归其位，停放有序，不占用人行道和绿化带，外来车辆进出实行登记。	5	车辆摆放混乱，影响居民出行，扣2分；车辆占用人行道、绿化带，外来车辆未登记，有一例扣0.5分；直至扣完。	
		禁止乱堆放、乱张贴、乱悬挂、乱涂写、乱拉充电线的行为。	5	五乱现象有一项扣0.5分；直至扣完。	
	收费管理 (15分)	在制定收费标准时，应参考市场价格水平和业主的支付能力，确保物业费用的公平性。	5	由根据实际情况打分	
		物业公司应当将收费标准、收费周期以及收费计算公式等信息在小区内明显位置进行公示。同时，物业公司还应邀请业主代表参与收费公示环节，增加公示的可信度和公正性。这一施将有效保护业主的知情权和参可权	5	由根据实际情况打分	

		为防止物业公司滥用权力，新的物业收费管理办法加强了对收费过程的监管。首先，相关政府部门应建立健全的监督机制，对物业公司的收费活动进行监督和抽查。其次，业主委员会应积极履行监督义务，及时向政府部门举报违规行为。同时，业主还可以通过投诉热线或在线平台反映问题，确保收费过程的公正公平	5	由根据实际情况打分	
小区创建 (10分)	红色物 业	1. 加强安全管理； 2. 提供便捷的生活服务； 3. 加强环境卫生管理； 4. 健全小区管理体制； 5. 优化物业设施管理； 6. 加强小区文化建设； 7. 积极回应居民需求； 8. 加强对业主委员会的支持；9. 加强对业主的教育和引导；10. 建立健全的投诉处理机制。	3	由根据实际情况打分	
	平安小 区	1. 完善小区安全设施； 2. 加强小区安全管理； 3. 加强小区安全宣传； 4. 加强小区安全合作。	3	由根据实际情况打分	
	其他	积极动员业主参与小区治理，开展常态化、规范化的活动	2	由根据实际情况打分	
		物业服务企业定期组织研讨，为业主生活提供便利	2	由根据实际情况打分	

创建荣誉	加分项	取得省级及以上荣誉有一个加 3 分，取得市级荣誉有一个加 2 分，取得区级荣誉有一个加 1 分，以当月授牌、文件或通知为准。			
------	-----	--	--	--	--

说明：招标人按合同约定的服务管理内容、要求和标准，对投标人的制度建设、服务质量、服务规范、合同执行、资料管理、标准化工作等进行日常考核和综合考核，考核细则由招标人根据工作和管理要求另行制定。服务质量考核合格基准分为 90 分，考核结果低于基准分，每低于基准分 1 分（不满 1 分，按四舍五入计算，以此类推），扣除考核费用 5000 元，且投标人不得参与招标人组织的年度优秀社会化服务单位的评选。如果考核结果低于 80 分，招标人有权终止和投标人的合同。