## **第三章 谈判项目技术、服务、商务及其他要求**

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

### **3.1、采购项目概况**

泸州市中心血站位于泸州市江阳区大岩山路二段2号，占地面积约25698㎡，总建筑面积约14795㎡，地上建筑面积约11469㎡（综合楼一栋、业务楼一栋、辅助楼一栋），综合楼用于办公、会议、库房、食堂等，业务楼用于献血、血液制备、血液检验、血液贮存和发放等；辅助楼用于医疗废物暂存及高压消毒，共三个进出口。地下建筑面积约3326㎡，地下车位79个。屋顶区域面积约1877㎡，绿化面积约10855㎡。

### **3.2、服务内容及服务要求**

#### **3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 504,000.00

采购包最高限价（元）: 504,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标的名称** | **数量** | **标的金额 （元）** | **计量单位** | **所属行业** | **是否涉及核心产品** | **是否涉及采购进口产品** | **是否涉及采购节能产品** | **是否涉及采购环境标志产品** |
| 1 | 物业管理服务 | 1.00 | 504,000.00 | 批 | 物业管理 | 否 | 否 | 否 | 否 |

#### **3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：物业管理服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **参数性质** | **序号** | **技术参数与性能指标** |
| ★ | 1 | **一、项目要求：（实质性要求）**  **1、物业服务范围，包括但不限于以下内容：**  1.1物业管理区域的公共秩序维护；  1.2 物业管理区域内公共环境卫生维护；  1.3 物业管理区域内公共绿化的养护；  1.4 物业管理区域内变压器低压端到配电房之间及配电房的设施设备运行、维护服务；  1.5 物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及场所管理；  1.6 物业管理区域内的各类应急处置。  1.7 物业管理区域内的空调保养。  1.8 日常巡查电梯运行情况，配合电梯维保公司和消防维保公司开展日常巡查、检查工作。     1.9 协助做好医疗废物、废水处置与管理。  **2、物业服务人员设置及基本要求**  **2.1 人员设置**  按照泸州市中心血站管理需求，供应商需按以下标准配置管理服务人员：  （1）项目经理兼会务服务1名，负责泸州市中心血站物业管理全面工作以及会议室的会务服务。     （2）秩序维护员（含消防管理员）需配置6名，主入口1名秩序维护员值守，1名秩序维护员进行站内日常巡查，其中消防监控室2名。  （3）保洁人员需配置6名，随时保证血站内6人工作，分别对血站内主要公共区域、楼道、以及绿化带卫生保洁工作。  （4）工程维修人员配置1名，负责变压器到配电房之间及配电房的维护保养工作。工程维修人员需持有中华人民共和国特种作业操作证（作业类别为电工作业）【响应文件中需提供证书复印件】  （5）绿化人员配置1名，负责血站内的绿化枝丫修建以及草坪维护。  **2.2人员基本要求**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 岗位 | 人数 | 岗位职责 | 上班时间 | 备注 | | 1 | 项目经理/会务 | 1 | 1、全面负责血站日常物业管理服务工作，与采购人和有关单位进行有效沟通与协调，保持通讯24小时畅通。  2、会议室服务及会务保障。 | 8:30-12:00  14:00-18:30 | 45周岁以下 | | 2 | 秩序  维护员（含消防管理员） | 6 | 负责血站的日常巡逻、巡查，车辆管理，消防管理，处理突发事件。 | 早班：8:00-20:00  晚班：20:00-8:00 | 男，55周岁以下；  女，50周岁以下。 | | 3 | 保洁 | 6 | 负责血站及停车场、公共外环境的日常保洁，血站内配套卫生间的专人清扫保洁。 | 6:30-11:00  14:00-18:00 | 男，55周岁以下；  女，50周岁以下。 | | 4 | 工程维修人员 | 1 | 负责血站内的水电维修及变压器到配电房之间维护保养。 | 8:30-12:00  14:00-18:00 | 男，55周岁以下；  女，50周岁以下。 | | 5 | 绿化 | 1 | 建负责血站内的绿化枝丫修剪以及草坪维护。 | 8:30-12:00  14:00-18:00 | 男，55周岁以下；  女，50周岁以下。 |   （1）在满足以上岗位工作内容的情况下，可对人员配置进行调整。  （2）以上人员不能有违法犯罪记录，必须是身体健康、具备岗位所需知识和技能。  （3）成交人须按国家有关规定与员工签订劳动合同，并保证所聘人员符合采购人要求及为所聘人员依法缴纳五险及意外伤害险。  （4）成交人各类人员按岗位统一着装，言行文明，要注意仪容仪表，公众形象。  （5）成交人须按岗位要求定期对员工进行业务培训和考核。  （6）采购人对重要岗位设置、人员录用有监督管理权。  **3、物业服务内容、质量及标准**  **3.1会务服务**  3.1.1 会前服务准备  （1）接到会议通知后，根据会议名称、性质、时间、与会人数，级别及布置要求定台型，提前布置好会场并与会议通知联系人确认是否达到要求。  （2）根据会议需要摆放茶叶、开水、面巾纸、会议桌签的物品。  （3）协助与会负责人复印或发放会议资料。  （4）通知工程部相关专业人员对会议室的音响、麦克投影仪、显示屏、录像照明等设备进行调试。  （5）会议开始前60分钟，检查各项准备工作是否到位，物品摆放合乎标准，各种物品摆放整齐。  3.1.2 会议期间服务  （1）与会人员入席后根据个人需要提供茶水服务。  （2）会议期间要定时倒水，根据需要为与会人员提供其他合理范围服务。  （3）会议休息期间，要尽快整理会场，补充和更换各种物品。  （4）会议期间，设备出现问题要及时请工程专业人员及时处理。  3.1.3 会后服务  （1）会议结束时，会务人员应站在会议室门口微笑向与会人员道别。  （2）客人全部退场后，通知保洁人员及时整理会议物品，音响设备、空调、桌椅的清洁、复位，以及会议现场卫生清理工作。  （3）仔细检查会场，是否有采购人或客户遗忘的物品等，若有及时联系相关人员领取。  （4）检查设施设备是否有损坏，并认真做好记录。  （5）清洗，消毒会议用品（茶杯、烟灰缸等）。  **3.2秩序维护服务**  **3.2.1 秩序维护服务范围、内容，包括但不限于以下内容：**  （1）门卫室24小时值守。盘问可疑人员，防止盗窃、破坏及意外事故发生。  （2）应采购人要求，在重点区域、重点时段设置固定的秩序维护岗位。  （3）安全监控设施24小时运行，控制室24小时值班，监控图像清晰，监控记录完整；保障电话（消防、电梯、治安）畅通，接听及时；外来人员进出监控中心应实行登记制度；监控的录入资料应至少保存30天备查，对监控资料的查询实行审批制度。  **3.2.2秩序维护服务标准要求**  （1）秩序维护员必须受过相关秩序维护知识与技能培训，身体健康，责任心强，工作认真负责，体态良好，每周定期参加秩序维护知识与技能的岗位培训，掌握基本秩序维护技能，能恰当地处理和应对秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟悉掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急措施，定期进行演练，上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，器械佩戴规范，仪容仪表规范整齐，坐值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠，配备对讲装置和其它必备的秩序维护器械。  （2）根据血站实际工作需要配置相应数量的秩序维护员，秩序维护员24小时值班，对重点部位重点区域每1小时巡检1次，做好值勤及巡查记录。  （3）遇有临时性的错、延时工作要求及检查活动等，应按采购人要求，提供秩序维护服务。  （4）根据血站的特点和需要，制定巡逻方案报采购人审定，白天每1小时对整个站内巡查1次，夜间每2小时巡查1次，重点部位增加巡逻频次，有巡逻记录，遇有紧急情况，巡逻人员3分钟内赶现场，并采取应急措施，及时上报采购人负责人。  （5）安排秩序维护员在监控室24小时值班，维护并保养好监控设备，保证24小时开通运行，监控人员不得擅离工作岗位。  （6）确保物业区域车辆按规定路线行驶，有序停放，有专人巡查和指挥停车，停车场每日清扫1次。  （7）每天对血站所管辖道路雨水井、污水井进行1次检查，发现井盖损坏或丢失及时采取措施或上报采购人。  （8）遵守工作纪律，不准擅离岗位，不准嬉笑打闹，不准看书报杂志，吃东西、吸烟、玩手机、睡觉或做其他与工作无关的事。  （9）讲究礼貌，热情回答办事群众的询问，不得态度冷漠，更不得发生争吵和肢体冲突。  （10）讲究卫生，不得随地吐痰，乱扔纸屑和乱写乱画，物品摆放有序。定期检查身体，无带病上岗，个人卫生达标。  （11）完成好采购人临时交办的属于物业服务范畴的任务。  **3.3保洁服务**  **3.3.1 保洁服务范围，包括但不限于以下内容：**  （1）整个血站及停车场、公共外环境日常清扫保洁等。  （2）血站内配套卫生间专人清扫保洁。  （3）献血车卫生清扫。  （4）工作服清洗。  （5）协助库房搬运物资。  **3.3.2 保洁服务项目内容**  （1）会议室、业务楼工作间及所有室内公共区域 、公共卫生间清扫保洁，采购人方指定的办公室内保洁。  （2）场地栏杆、立柱、内门窗玻璃、地转、木地板、内墙面卫生保洁。  （3）血站座椅、走廊、楼梯、过道等公共区域保洁。  （4）园区道路、地砖、花台、树池、平台、梯步、地上（地下）停车场保洁。  （5）景观区、景观建筑、雕塑、灯杆灯柱、花箱、各类标示标牌等保洁。  （6）垃圾集中与转运处理。  （7）配备保洁使用的小型机械设备。  （8）配备保洁使用的消耗品、劳保品。  注：玻璃幕墙、铝塑板、外立面清洗保洁按市场价另行计算。  **3.3.3 保洁服务标准**  （1）保洁服务要符合《四川省物业管理条例》、《泸州市物业管理条例》等法规。  （2）道路人行道、铺装地面、透水混泥土及绿地目视干净，地面垃圾滞留时间不能超过1小时，明沟无杂物、无积水，宣传栏、休闲座椅，每日擦试1次，目试无灰尘，明亮清洁，下雨后随时组织清扫积水。  （3）根据整个血站的实际情况，垃圾进行封闭管理，垃圾箱进行分类，垃圾桶每日清理2次、每周清洗2次。保持垃圾桶及周围清洁，无异味，垃圾箱（桶、站）整洁干净，无异味，消毒灭害措施完善。  （4）血站卫生保洁定岗定责专人负责，日常做好血站内功能用房、通道、平台、卫生间的保洁工作，有特殊检查时，检查前做好区域的卫生保洁，检查过程中，设流动保洁员及时清理各种垃圾，检查结束后，及时组织保洁员以最快的时间清理现场，保持血站清洁干净。  （5）血站内公共厕所设置卫生桶，场区按规定设置果皮箱，进出口外设置垃圾桶，每天清理1次，擦拭1次，确保卫生桶、果皮箱、垃圾桶清洁干净，无溢满、无异味、无污染。  （6）血站区域的雨水井、污水井，检查井每月检查1次，根据检查情况及时处理，化粪池每月检查1次，发现异常及时安排清掏及上报采购人。  （7）通道、平台、楼梯间每日清扫1次，门厅、通道、楼梯表面、角落、边线等处洁净，要求地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。  （8）血站及配套项目内走廊、楼梯、栏杆、扶手、窗台、门厅玻璃每日擦拭1次，保持干净、光亮，无灰尘，消火栓、指示牌等设施保持表面干净、无灰尘、无污渍。灯具定期除尘，保持目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。  （9）灯杆灯柱、花箱、花台、每日清洁1次，保持表面干净、无灰尘、无污渍，无乱涂乱画现象。  （10）门窗玻璃（2m以下）每天保洁1次，根据采购人安排，玻璃幕墙、铝塑板每年集中清洗清洁1-2次。  （11）电梯轿厢每日清洁一次，表面光亮、无污迹，轿箱壁无浮灰，不锈钢表面光亮无污迹。  **3.4房屋共用部位维护与管理**  1、进行日常管理和维护养护、巡查、维修、保养、记录完整准确。  2、每季度对血站房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查，并做好记录，发现损坏及时安排专项修理，属于小修范围的及时组织修复，属于大、中修范围的，及时编制维修计划并且上报采购人，根据采购人的决定组织维修。  3、每日对全部疏散出口、应急通道、楼梯走道及防火门、窗户至少进行1次巡查，保持通道出口畅通、门窗启闭灵活无异常，门窗玻璃完好。  4、每月检查防水、排水不少于2次。  5、雨季时节应及时安排对屋面泄水沟，室内、室外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。  6、雨季前一个月对屋顶进行检查，发现防水层有断裂、破损的，及时做好专项维护计划并上报采购人，与采购人协商安排专项维修。  7、雨季期间随时安排人员在下雨过程中和雨后进行检查，记录屋面漏水部位，及时进行修复。  8、冬季到来之前，对血站所有屋面防水及室内外排水管道进行检查，发现问题及时处理。  9、经常对血站及配套设施进行检查并有记录，确保墙体无损坏、污染，墙砖、地砖平整无缺陷。  10、对血站区域及配套设施处出入口，主要路口路标，场地内的明显标识，每日检查1次，保证标识清晰完整无损。  **3.5共用设施设备的维护与管理**  根据设备现状制定维护养护计划；建立和执行设备安全操作、定期巡回检查制度；设施设备管理档案资料齐全，运行和维护养护记录定期归档。设施设备主要有以下A、B、C、D四类：  A：给排水系统的维护与管理  （1）给排水系统停水、爆管及水污染及时处理，计划停水提前8小时通知采购人。  （2）每日巡查1次水箱间、水泵房及各配水点设施运行状况。  （3）每周检测1次给水泵，发现问题及时解决，备用水泵每月轮换。  （4）每年对水泵润滑部位加注润滑油。  （5）每年对水泵、管道、阀门等设备进行维护保养。  （6）有防汛预案，每年组织一次防汛专项演练。  （7）对给排水系统每年汛期前对雨、污井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。  B．供配电系统的维护与管理  （1）有计划停、送电时应提前通知采购人。突然停电时，备用电源或柴油发电机电源按设计时间要求投入运行。  （2）变压器运行正常，温控系统设置符合要求，通风降温设备可靠。  （3）每周检查一次服务大厅、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、霓虹灯等公共照明，有效亮灯率90%。  （4）发电机每月检查1次，每月运行1次，每年1次带50%负荷运行，每年活化1次蓄电池；每年1次对机房防小动物设施进行检查完善。  （5）低压配电设备每年进行一次全面停电检修。  （6）每个工作日下午下班后检查各办公室、会议室、大厅等各个部位的电器开关情况，每两月对室内铺设电路的安全情况至少检查1次。  （7）变压器到配电房之间及配电房的维护保养  C．消防设施设备系统巡查管理  （1）实行消防安全责任制，有完善的消防安全管理制度及消防安全操作规程；  （2）组建义务消防队，其设施设备配备符合国家、行业相关规定;  （3）每年至少组织2次由员工、采购人或使用人参加的消防应急演练;  （4）对公共消防设施、器材定期巡查并做好记录，发现问题及时组织处理;  （5）室内、外消火栓、防火门、灭火器、应急照明灯、疏散指示标志等应每日至少巡查1次，确保完好有效;  （6）灭火器每月巡查1次，防火卷帘门每月试运行1次；  （7）高位消防水箱、水泵接合器及室内外阀门随时保持开启状态。  D.空调系统的保养  （1）制定空调系统的保养管理制度；  （2）制定空调系统的月度、季度、半年度、年度维护保养计划，空调内外机清洗每年不少于2次，上半年5月前完成，下半年11月前完成。  （3）做好空调系统的巡视检查。  **3.6绿化养护与管理**  1、室外绿地设施及硬质景观完好无损。  2、按期整形修剪，保持美观；乔木修剪科学合理，树冠完整美观；绿篱修剪整齐有型，观赏面枝叶丰满。  3、适时施肥、浇灌，防治病虫害；  4、绿地内无杂草无垃圾，无践踏破坏，无枯枝死树，土壤疏松通透。  **3.7协助医疗废物、废水处置与管理**  血站现有医疗废物处置与管理岗位工作人员不能到岗的特殊情况下；      1、按相关规定负责对全站医疗废物清洁消毒和回收交接处理。  2、负责各种原因报废血的消毒处理。  3、负责全站医疗废物与签约公司的交接处理。  4、负责全站医疗污水清洁消毒处理。  **3.8物业管理服务监督考核办法**  **3.8.1考核等级设定**  考核满分为100分制，采购人以合同总金额的25%为每季度考核基数，结合每季度考核结果，作为支付成交人物管费的依据。采购人将在通报考核结果后，7个工作日内决定支付、扣减考核季度物管费。  （1）考核分数为85分（含85分）及以上，考核结果为优秀，则全额支付季度物管费；  （2）考核分数为75分-84分，考核结果为良好，扣减2%季度物管费；  （3）考核分数为65分-74分，考核结果为合格，扣减5%季度物管费；  （4）考核分数为65分以下（不含65分）为不合格，责令其限期整改，直至整改合格，并扣减10%季度物管费。  （5）凡成交人连续二次考核65分以下（不合格）的，采购人有权单方面解除合同。  **3.8.2考核形式**  （1）成交人与采购方共同进行每季度考核，并在每季度5日前将上季度考核情况交采购人后勤保障服务中心。由采购人后勤保障服务中心对考核情况进行汇总，计算出当季度得分，根据得分及考核结果拨付物业管理费用。  （2）定期或不定期考核：采购人每季度将定期或不定期对成交人物业管理质量和服务态度进行检查考核，如出现物业管理质量和服务态度不好的，经双方现场核查属实，一次扣1分，双方签字确认，在考核分中扣减。  （3）投诉考核：采购人后勤保障服务中心接到物业管理质量和服务态度的投诉，经双方现场核查，投诉属实且情节严重者，一次扣2分，双方签字确认，在考核分中扣减。  （4）采购人将于每季度初向成交人通报上季度得分情况和提出整改要求。  **3.9其他要求**  3.9.1成交人应严格执行《中华人民共和国民法典》和地方有关劳动用工的相关法规，承担所录用人员的工资和社会保险等费用，否则由此引发的劳动纠纷由成交人承担，采购人不承担连带关系和责任。  3.9.2成交人对采购人现有人员优先录用，以保持工作的延续性和工作质量，同时，给予相宜的待遇，保持稳定。  3.9.3成交人不得将项目委托转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。  3.9.4成交人对相关人员调整，需提前通知采购人，征得采购人同意后方可调换。  3.9.5成交人所雇用的人员基本工资（不包括员工社保、医保、福利以及加班工资等）不能低于泸州市规定的最低工资标准。成交人必须承诺不能发生拖欠员工工资的问题，一经发现，采购人有权解除合同。  3.9.6成交人需承诺签订合同之日起5日内购买本项目的公众责任险。保险期必须包含完本项目的服务期。  **二、商务要求（实质性要求）**  **（一）交付要求**  1、服务地点：泸州市中心血站；  2、服务期限：自合同签订之日起365天；  3、付款方式：按季度支付，每季度支付费用=合同总金额/4个季度-考核扣除额。  **（二）报价要求**  供应商的报价费用包括：所投入团队所有人员工资、各类保险费用、住宿费用、劳保福利、加班费、服务和奖金、服装费用、器械装备配置费、发票税金和利润、招标代理服务费等所有费用。成交人自行承担在服务期内人工成本等市场风险，采购人不再另行支付任何费用。  **（三）售后服务要求：**响应时间：1小时 |

#### **3.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见3.2.2服务要求

#### **3.2.4设施设备要求**

采购包1：

无

### **3.3、商务要求**

#### **3.3.1服务期限**

采购包1：

自合同签订之日起365日

#### **3.3.2服务地点**

采购包1：

泸州市中心血站

#### **3.3.3验收标准和方法**

采购包1：

按国家有关规定以及采购文件的服务质量要求和技术指标、响应文件及承诺与合同约定标准进行验收；双方如对服务质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在采购文件与响应文件中按服务质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收；

#### **3.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款

#### **3.3.5支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 按季度支付，每季度支付费用=合同总金额/4个季度-考核扣除额 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 按季度支付，每季度支付费用=合同总金额/4个季度-考核扣除额 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 按季度支付，每季度支付费用=合同总金额/4个季度-考核扣除额 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 按季度支付，每季度支付费用=合同总金额/4个季度-考核扣除额 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

#### **3.3.6违约责任与解决争议的方法**

采购包1：

1.采购双方均应遵守采购合同，非因不可抗力而单方面终止执行合同的，须赔偿因违约给对方造成的经济损失，并向对方支付预算金额10%的违约金。 2.若因成交供应商原因在合同规定服务期限内无法履约及提供合格的服务，采购人有权终止合同，并由采购人提请项目同级财政部门将其列入不良行为记录；因不可抗拒力所导致的服务中止或终止等按照《中华人民共和国民法典》有关条文处理。 3采购人由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向成交供应商通报不能履行或不能完全履行的理由；成交供应商由于不可抗力的原因不能履行合同时，应在及时向采购人通报不能履行或不能完全履行的理由；采购人可以签订延期履行、部分履行补充合同或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。 4解决争议的方法：合同履行期间,若双方发生争议，双方本着友好合作的态度，对合同履行过程中发生的违约行为进行及时的协商解决或由有关部门调解解决，如不能协商解决可向合同签约地法院通过法律诉讼解决。

#### **3.4 其它要求**

1.知识产权归属和处理方式：1.供应商应保证在本项目使用（包括部分使用）的任何产品和服务时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。 2.如采用供应商所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。 2.违约责任与解决争议的方法：（1）采购双方均应遵守采购合同，非因不可抗力而单方面终止执行合同的，须赔偿因违约给对方造成的经济损失，并向对方支付预算金额10%的违约金。 （2）若因成交供应商原因在合同规定服务期限内无法履约及提供合格的服务，采购人有权终止合同，并由采购人提请项目同级财政部门将其列入不良行为记录；因不可抗拒力所导致的服务中止或终止等按照《中华人民共和国民法典》有关条文处理。（3）采购人由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向成交供应商通报不能履行或不能完全履行的理由；成交供应商由于不可抗力的原因不能履行合同时，应在及时向采购人通报不能履行或不能完全履行的理由；采购人可以签订延期履行、部分履行补充合同或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。 4解决争议的方法：合同履行期间,若双方发生争议，双方本着友好合作的态度，对合同履行过程中发生的违约行为进行及时的协商解决或由有关部门调解解决，如不能协商解决可向合同签约地法院通过法律诉讼解决。