2015

宁波发展论集

NINGBO FAZHAN 2015 LUNJI

主　编◎王建社

副主编◎高庆丰　李万春

宁波出版社
Ningbo Publishing House

图书在版编目（CIP）数据

宁波发展论集.2015/王建社主编.—宁波：宁波出版社,2016.11
ISBN 978-7-5526-2777-0

Ⅰ.①宁… Ⅱ.①王… Ⅲ.①区域经济发展—宁波—文集②社会发展—宁波—文集 Ⅳ.①F127.553-53

中国版本图书馆CIP数据核字（2016）第314789号

宁波发展论集（2015）

主　　编：王建社
副 主 编：高庆丰　李万春
出版发行：宁波出版社
地址邮编：宁波市甬江大道1号宁波书城8号楼6楼　315040
责任编辑：钱升升
责任校对：霍佳梅
印　　刷：浙江开源印务有限公司
开　　本：787mm×1092mm　1/16
印　　张：8
字　　数：100千
版　　次：2016年11月第1版
印　　次：2016年11月第1次印刷
标准书号：ISBN 978-7-5526-2777-0
定　　价：35.00元

宁波发展论集（2015）

主　编：王建社
副主编：高庆丰　李万春

宁波出版社
NINGBO PUBLISHING HOUSE

目 录

Contents

以一带一路建设为契机构建宁波现代国际物流中心 ……1

宁波市城乡建设投融资体制机制研究 …… 16

国家现代职业教育开放示范区建设目标任务

及对策研究 …… 45

“十三五”期间宁波工业强市建设总体思路研究 …… 56

“十三五”促进农村居民持续增收的研究 …… 76

对当前宁波开放型经济发展的若干思考 …… 93

宁波人力资源服务产业集聚区建设的挑战和对策 ……110

以一带一路建设为契机
构建宁波现代国际物流中心

“十三五”时期，宁波发展既面临严峻挑战，也面临重大机遇。积极适应经济新常态，争创发展新优势，必须紧紧抓住港口这一最大优势,加快融入国家“一带一路”国家战略，有效把握国家赋予的全国性物流节点城市、长三角区域物流中心城市等定位，着力构建现代国际物流中心，为打造港口经济圈建设、建设现代化国际港口城市增添新动力，进一步提升城市辐射力、集聚力和综合竞争力。

一、我市构建现代国际物流中心的具有一定的基础和优势

现代国际物流中心是一个集发达的物流基础设施、完善的物流服务体系、充沛的物流需求资源、众多的物流服务企业为一体，集聚各种国际物流服务要素的开放经济区域或国际化城市。从空间形态看，现代国际物

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com

流中心是区域或城市的概念，是全球供应链管理和国际物流资源配置的重要节点；**从辐射能力看**，其供应链管理或物流服务跨越区域和国界，服务全球；**从服务功能看**，现代国际物流中心不是简单的货物集疏运，而是依托于不断创新的物流增值服务而形成的完备的物流产业链条；**从产业形态看**，现代国际物流中心是物流、商流、客流、资金流、信息流“五流合一”的产业形态，与国际经济、国际贸易产业高度融合。为此，建设现代国际物流中心，应当具备以下几个必备条件：一是拥有内外畅通的国际物流通道网络，二是拥有功能完备的国际物流产业链条，三是拥有较强国际影响力的开放型城市经济，四是拥有高度专业化的配套服务体系。

对照上述条件，宁波构建现代国际物流中心具有一定的基础和优势。**一是政策优势**，宁波是全国性物流节点城市和长三角区域物流中心城市。**二是港口优势**，宁波是现代化国际港口城市，港口发展领先，2014 年货物吞吐量和集装箱吞吐量分别位列世界港口第四位和第五位；港航物流服务产业快速发展，物流业增加值占 GDP 的比重达到 10%，已基本建成以港口物流为龙头，专业物流为支撑，依托浙江、服务长三角、联合中西部、对接海内外的现代物流服务体系。**三是区位优势**，国际物流区位条件优越，公路、铁路、航空、内河、管道等多种运输方式齐全，是“一带一路”和“长江经济带”国家战略的重要节点城市。**四是开放优势**，开放型经济特色明显，拥有较为齐全的各类对外开放功能区，自营进出口超过千亿美元，在全国 36 个大中城市中位于十强之列。总体上看，我市已经具备了建设现代国际物流中心的基础和优势。

二、宁波构建现代国际物流中心存在的问题和不足

经过多年的努力，宁波市物流业取得长足进展，但对比国际物流中心的定位和发展要求，还有许多问题亟待解决：

（一）从总体水平看，宁波物流成本居高不下，对区域经济竞争力提升造成一定影响。多年来我市社会物流总费用占GDP比重仍在18%上下徘徊，高于全国和全省平均水平，接近发达国家的两倍。社会物流总费用占GDP比重偏高，从物流业本身来看，一是运输结构不合理。从比价关系看，单位里程公路运输价格最高，其次是铁路，再次是水路。目前，宁波货物集疏运主要依靠公路和海上运输完成，其中陆上运输中公路运输占绝对比重（公路铁路货运量之比为9.3∶1），集装箱水水中转比例也仅达到上海港的一半水平，以公路运输为主导的运输结构是导致我市物流成本偏高的一个重要原因。二是物流组织化、集约化程度低。目前我市货车空驶率仍高达48%，各种运输方式衔接不畅，多式联运尚处于发展初期，导致物流效率低下，成本居高不下。从地区产业结构和产品结构看，在我市的物流货类中，资源、能源型产品和低附加值产品比重高，导致单位价值量产品的物流成本偏高。以外贸货物为例，2014年宁波港外贸货物吞吐量2.97亿吨，约为上海的3/4，但口岸贸易额2186亿美元，不到上海、香港的1/5，不到新加坡的30%。

（二）从行业发展看，高端航运服务业发展滞后，产业国际化程度不高。港口城市建设国际物流中心，海运通道是基础。目前，主导国际物流运作体系的仍然是航运企业。全球班轮行业已经形成了四大联盟，四大联盟的运力占到全球总运力的78%—80%，全

球前20强集装箱班轮公司中只有4家没有加入联盟。我市虽有近130家航运企业，总运力规模居浙江省首位，但没有一家航运企业从事国际集装箱班轮业务（绝大多数航运企业从事沿海货物运输，少数企业从事内河货物运输或兼营沿海、内河运输）。宁波海运作为宁波的龙头航运企业，其主营业务也主要集中在国内沿海和远洋散货运输。与此同时，宁波航运服务业主要以货运代理、船舶代理等低端服务产业为主，航运金融、航运保险、法律、信息服务等高端航运服务业发展滞后，相关产业国际化程度不高，港口水水中转中国际中转比例不到13%，外资银行仅5家，没有一家与航运服务相关的跨国公司总部或区域总部设在宁波，与上海、香港等国际物流中心相比，国际化水平差距甚远。

（三）从市场主体看，物流企业“小、散、弱”局面没有改观，企业竞争力不强。“十二五”以来，在市场倒逼机制作用下，我市一些龙头物流企业率先创新转型，在供应链物流、双重甩挂运输、物流联盟、智慧物流以及跨境物流等方面做出积极探索，取得一定成绩，但总体上看，我市多数物流企业仍处于粗放经营发展阶段，集约化程度不高，竞争力不强，在国际物流运作体系中处于供应链底端。截至2014年底，我市实际从事物流相关业务的企业达6840家，但物流服务主要集中在运输、仓储、货代等传统业务环节，能提供信息服务、订单管理、流通加工、供应链物流服务等物流增值服务的企业凤毛麟角；外资企业388家，仅占总数的5.67%；注册资本在1000万元以上物流企业仅占总数的4.2%。行业赢利能力不强，行业平均利润率仅为6.83%，企业亏损面高达25%。目前没有一家物流企业具有全球运营能力和全球资源整合能力。

（四）从政策层面看，宁波物流缺乏上位政策支持，与上海、深圳等国际物流中心城市差距较大。构建国际物流中心需要国家层面政策支持。以上海为例，国家出台一系列政策支持上海国际航运中心建设，如启运港退税政策，促进外贸集装箱在上海中转，提高了上海港国际中转和水水中转比例；航运物流企业营业税减免政策，吸引大批国内龙头航运物流企业入驻上海；第二船籍登记制度，对回国注册在上海的从事国际航运中资船舶减免进口关税和增值税，吸引更多国际船舶在上海注册。同时配套航运服务业支持政策，支持上海开展海事保险、海事仲裁、海损清算等业务，使得船企来到洋山港靠岸发生状况后可以得到全方位服务保障。上海自贸区政策进一步形成了对周边地区贸易、投资和航运物流企业的“虹吸效应”，对宁波物流相关产业发展产生持续不利影响。深圳前海蛇口自贸区的成功获批，进一步拉开了宁波与深圳国际物流中心城市的距离。

（五）从发展环境看，配套服务、口岸环境、人才支撑等存在不足，综合优势有待培育。一是高端航运服务产业发展滞后，港航配套服务能力不足，船舶燃油供应等基本服务能力也跟不上市场需求，目前全市燃料油供应企业仅有十余家，年供应能力不到200万吨，而市场实际需求超过五百万吨。二是口岸环境不够理想，各类海关特殊监管区缺乏整合，功能存在重叠和竞争，港口、口岸、海关、国检等部门之间协作不畅，通关费用、通关效率、进口流程等不尽合理，贸易便利化程度不高，这些都影响了港口辐射能力的发挥，造成浙江省内外部分货源流失到上海、江苏等周边港口。三是人才特别是国际化高端人才不足，制约港航服务产业高端化发展。香港、上海等先进城市国际人才交流十分广泛，集聚了一批全球高端人才资源。《中国城市竞争力报告》（2011版）显示，香港、上海、深圳人才竞争力分别居全国第1位、第2位和第9位，宁波排到第

14位。近几年由于缺乏国家层面的战略和政策支撑，宁波发展环境和高端人才集聚能力与上海、深圳等城市进一步拉开差距。

三、构建现代国际物流中心的相关思考和建议

对照现代国际物流中心建设要求，我市需要进一步夯实基础、发挥优势、迎难而上、争先进位，努力将宁波港口经济圈建设纳入国家战略，争取国家层面更大的政策支持。要进一步适应新一轮对外开放要求和贸易物流一体化趋势，以提高国际物流综合竞争力为目标，以多式联运为重点，以开放、创新为动力，以高端发展为方向，加强软硬环境建设，加快体制机制创新，强化市场主体培育，着力提升全球供应链管理和物流服务能力，争取到“十三五”末基本建成现代国际物流中心。具体想法是：

（一）完善基础设施，加快构建内外畅通的国际物流通道。

铁路、内河、航空等基础设施建设依然是宁波的薄弱环节，必须强化基础设施建设，加快建设海港、空港国际物流大通道。

1. 深入实施国际强港战略。创新港航管理、投资建设、港口运营等领域的体制机制，深入推进港航资源整合，深入推进宁波—舟山港一体化，实现优势互补、错位发展。重点推进金塘大浦口集装箱码头、鼠浪湖矿石中转码头等宁波—舟山港一体化重点项目建设，共同研究大洋山、马迹山三期等开发项目。办好“海上丝绸之路港口国际合作论坛”，邀请海上丝绸之路沿线国家和地区相关港口、企业就投资合作、业务合作、港口管理、信息技术等开展交流与合作。谋划发起设立国际港口城市联盟，把宁波港建设成为连接“一带一路”和“长江经济带”的多式联运枢纽港。

2. 进一步完善集疏运体系。继续推进公路网建设，加快构筑“两

环十射三疏港”高速公路网。推进甬金铁路、杭州湾跨海第二通道等项目建设，到2030年形成“一环线、二枢纽、四支线、四通道”铁路网络布局，无水港数量不低于30个。着力推进长江经济带立体综合交通走廊等规划建设，加快完善西南向的海铁联运大通道和西向的京杭运河物流大通道。

3.**拓展海陆双向物流通道**。海向通道上，调整和优化航线数量和航班密度，积极开发东盟、南亚、西亚等经济板块的“21世纪海上丝绸之路”新航线，截至2014年底，宁波港口集装箱航线总数为228条，其中远洋干线113条。宁波港口至古代丝绸之路的目的地——东南亚国家的航线升至20条，至巴西、南非、印度、俄罗斯等金砖国家的航线升至19条,至欧美等国家的干线升至56条，这些航线增强了全球客商“货走宁波港”的吸引力。陆向通道上，海公联运通道基本完善，未来几年重点是完善铁路通道，实现“甬新欧”跨境铁路无缝对接，开通东南亚—宁波—新疆—中亚跨境海铁联运班列，完善中西部“无水港”布局，打造宁波—华东地区集装箱海铁联运“黄金通道”。

4.**全面提高空港国际物流功能**。为改变“大海港、小空港”的格局，必须坚持“客货并举、以货为主”发展战略和“做亮客运、做强货运”发展目标，深化和扩大战略合作，不断丰富和拓展航线网络，促进航空运输快速增长。2014年，宁波机场引入香港快运、韩国真航空等国际（地区）低成本航空公司，新增（加密）岘港、首尔、济州、清州、香港等国际（地区）航线。目前宁波机场拥有客货运航线80余条,其中国际(地区)航线13条,全货机航线6条，年货邮吞吐量8.16万吨，比2013年增长23.4%。此外，我市正加强与海航合作，争取组建宁波航空。引进海航与国际招商集团合作建设空港国际物流园区项目，谋划建设以航空物流为依托、服务于

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com

临空经济的综合产业平台。宁波空港跨境贸易电子商务服务试点“一般进口”模式已于8月18日正式运营，以航空货运为支撑的跨境贸易电子商务通关服务平台初见规模。未来几年，我市需要立足干线机场的定位，积极探索空港差异化发展路径，继续突出“加密干线、开拓支线、繁荣旅游热线、扩大国际航线”的思路，进一步实施“北上、西扩、南下”的市场开发策略，大力发展国际航线航班，努力开通亚洲地区主要城市的航线，争取开通宁波至欧美的洲际航线。

（二）发展多式联运，大力拓展国际物流辐射腹地。

要结合港口经济圈、浙江江海陆联运服务中心建设，大力发展海铁联运、江海联运等“多式联运”，不断拓展物流辐射腹地。

1. 积极发展海铁联运。近几年在市政府的积极争取下，宁波—华东地区集装箱海铁联运通道被交通部、原铁道部列为全国首批6个示范通道之一，宁波海铁联动信息化升级系统被列为国家物联网重大应用示范工程，多条海铁联运线路获得运价下浮优惠，下浮幅度32%—60%不等。截至2014年底，开通了宁波至新疆、湖北、合肥、成都等20个城市的海铁联运线路，正常运行线路有13条，其中“五定”班列线路5条，直达列车线路8条，并开通宁波至中亚地区国际班列，有效对接“一带一路”。今年4月中旬，市政府又与中国铁路总公司进行衔接协调，在甬金铁路、沪甬（跨杭州湾）交通通道在内的宁波新一轮铁路建设得到了铁总的大力支持。为大力扶持海铁联运，去年10月市政府批复了《宁波市海铁联运发展规划》，今年3月出台新一轮海铁联运财政扶持政策。目前，我市海铁联运呈现高增长态势，2014年集装箱海铁联运量13.5万标准箱，增幅列全国6个示范通道首位。下一步，我市需要进一步加强与铁总、上海路局等的战略合作，重点拓展江西、新疆及西北等地海铁联运业务，争取开通甬新欧国际班列，到2020年，新增湖北、

陕西等地集装箱市场，开发阿拉山口和霍尔果斯国际过境班列，海铁联运总量达到2500万吨以上，其中集装箱海铁联运量达到50万标准箱以上。另一方面，继续推进浙赣铁路沿线等地“无水港”建设，积极争取国家和无水港当地海关、口岸查验部门的支持，建立海铁联运口岸通关便利化长效机制，增加内地“直通式”报关办理点，实现海铁联运一体化运作。

2. **加快推进海铁联运综合试验区申报工作**。国家发改委正在谋划开展多式联运试点示范城市创建工作，这为我市推进海铁联运综合试验区创建有利条件。今年上半年，市发改委会同交通委编制完成《宁波创建海铁联运综合试验区申报方案》，并向国家发展和改革委等国家部委作了汇报衔接，争取设立国家级海铁联运综合试验区，希望在海铁联运综合试验区实施出口退税、沿海捎带、铁路运输组织和运价优惠、口岸特殊监管等支持政策，创新集装箱海铁联运业务发展的体制机制。国家发展和改革委相关领导高度重视，拟将宁波试点方案报中央改革办，争取列入国家试点。

3. **大力发展江海联运**。宁波发挥自有船队优势，加大沿海南北港口集装箱到宁波港中转数量，在稳定支线业务的同时，推进宁波远洋新开辟营口、天津—虎门、广州等内贸航线。截至2014年底，宁波港至沿海及长江沿线港口内支线、内贸线分别达到21条和32条，完成运输量86.36万标准箱和221.3万标准箱。积极参与浙江江海陆联运服务中心建设，已配合省里开展江海陆联运服务中心实施方案的编制，争取发挥宁波—舟山港作为长江经济带“龙眼”的战略支撑作用，积极拓展长江沿线港口辐射范围。今后，我市需要重点完善长江沿线码头布局，加快内河揽货网络布点，发挥嘉兴、舟山、温台、太仓、南京等地合资码头作用，大力发展江海联运、水水中转、海河联运等业务，吸引腹地货物通过多种运输方式经宁

波集货后通江达海。

4. 完善多式联运港口功能。按照“港区相对分散、适度集中、鼓励发展公共码头、注重港城空间协调”的原则，对港区功能布局进行优化整合，提高岸线资源利用率和港口通过能力，相关内容已吸收进新修订的《宁波—舟山港总体规划》。适应江海联运发展，在北仑港区东部作业区、穿山港区西部作业区分别规划布设江海联运、河海联运码头区。完善多式联运系统，尽可能使港口前沿航线开辟、航班安排与港口后方公路、铁路、管道等交通基础设施建设实现配套和协同发展。

（三）强化功能培育，做大做强物流市场主体。

“十三五”期间，我市需要通过创新转型和开放合作，进一步支持和引导物流组织模式和业态创新，优化城市配送网络，培育壮大物流企业，提高供应链管理和全球物流服务能力。

1. 优化城市配送网络。为统筹谋划全市城市配送物流基地空间布局，我市已于2014年9月启动《宁波市城市配送物流基地空间布局规划》编制工作，并于今年1月通过部门审查和专家评审。目前，我市已完成了宁南贸易物流区总体规划编制，即将引进深国际物流有限公司等知名物流企业投资建设城市配送物流基地。下阶段，我市需要适时推进城市配送试点工程建设，鼓励发展共同配送、统一配送、城乡一体化配送等先进配送模式，规范和提升配送车辆管理，提高城市配送运作效率。

2. 提升专业物流服务水平。一是规范发展危化品物流。配合石化专区产业发展，要汇集公安交警、高速交警、安监、质监等管理信息，促进危化品运输车辆的联网联控。二是大力推进冷链物流发展。要积极推进流通领域冷库设施建设，进一步争取中央预算内投资补助。三是培育专业服务平台。由宁波智慧物流科技有限公司携

手 IBM 建设的 IBM 智慧物流云平台，已在液化品物流、冷链物流领域试点应用，通过智慧监控、智慧协作、智慧优化三个层面降低整体供应链成本，提升供应链效率。目前中国地区最大的环氧丙烷产品提供商海安销售通过应用智慧物流云平台成功打造业内领先的供应链统一协作平台，大幅提升了物流效率、货物安全性及客户体验，每年可节省成本数百万元，韩国某知名咖啡连锁企业也已上线试运行，实现订单流转的全程可视。如今越来越多危化行业和生鲜冷链行业的用户加入到这个平台，今后我市需要强化政策举措，营造良好环境，继续推进相关服务平台建设，培育壮大专业物流服务平台。

3. **做大做强物流市场主体**。一是支持国内外知名物流企业来甬发展，通过合作带动，增强我市物流服务水平；大力引进知名国际物流企业在宁波设立具有独立法人资格的区域总部、分拨中心、供应链营运中心、结算中心。二是鼓励本土物流企业通过参股控股、兼并重组、合作联盟等方式整合市场主体，组建一批大型现代物流集团和骨干物流企业。2014 年 6 月，以联盟投资公司、投资法人、经营团队等共同组建的万联国际集装箱联盟平台上线运营，会员企业和平台投资额稳步增长，目前共有 35 家会员企业加入，注册资金总计达到 4150 万元，每天通过平台开展业务的集装箱车达到 300—500 辆，在整合资源、优化运营、提高集卡企业竞争力等方面发挥了积极作用。今后，我市将继续推进类似的联盟平台建设，引导物流龙头企业以市场需求为导向，通过资源整合、模式创新，创建新的物流企业联盟。三是大力发展第三方物流，引导传统仓储、运输、国际货代、快递等企业向供应链上下游延伸，提高服务能力；引导中小物流企业向特色化方向转型发展。四是实施“走出去”战略，支持宁波港集团“走出去”，参与“海上丝绸之路”沿线国家

港口建设，在码头运营、航线航班、贸易物流等方面开展深入合作。鼓励有实力的宁波本土物流企业拓展国际物流业务，在境外设立物流运营中心和分拨中心，通过几年的努力，培育若干具有全球资源整合能力、全球供应链解决方案提供能力的国际化航运物流企业。

（四）打造服务平台，构筑国际物流信息枢纽。

今后我市要结合智慧物流试点工作，进一步打造物流服务平台，促进电子商务与物流联动发展。

1. 加快智慧物流平台推广应用。我市于2012年起牵头推进省智慧物流试点项目建设工作，通过顶层设计和政策引导，培育形成“1+7”物流公共服务平台，积极推进我市各大智慧物流平台、企业信息系统与国家交通运输物流公共信息平台的对接，目前宁波港智慧物流信息平台、宁波航交所的航运资源交易服务平台、浙江九龙物流港口智慧供应链平台等信息平台相关数据资源已与国家平台互联。今后几年我市需要重点推进智慧物流平台的推广应用，为广大国际物流企业提供专业化平台服务，实现企业内外管理优化和服务升级。继续推广应用集装箱、普货等标准化通用物流软件，集装箱通用软件用户超过100家，普货通用软件用户数超过200家，不断提高中小企业信息化管理水平。推动交通运输企业与供应链上下游企业间信息标准统一和系统对接，提高供应链一体化服务能力。

2. 鼓励发展物流电子商务平台。继续支持现有“船货网”、“咖狗网”等物流电子商务平台发展。探索“互联网+”在多式联运和国际物流领域的深度拓展。推进互联网运输联盟平台、仓储平台、配送平台等专业物流电子商务平台建设，整合社会零散的物流资源，提高物流运作效率，降低物流运营成本。

3. 加快完善跨境电子商务平台。宁波国际物流有限公司“跨境购”平台为跨境贸易电子商务提供进口报关报检、数据交换、外贸

协同、物流协同等综合服务，为我市跨境贸易电子商务进口业务在全国试点城市中保持领先地位发挥了积极作用。天猫国际已与宁波保税区跨境贸易（进口业务）电子商务服务平台“保税通”开展战略合作。宁波栎社保税物流中心跨境电商试点试运行以来，已有3家电商试水“集货模式”开展跨境贸易电子商务业务。今后我市需要结合国家试点，进一步推进跨境电子商务平台建设，整合商贸物流信息资源，规范数据标准，不断提高电子商务、物流协同、通关信息、商务信用、数据交换等综合服务能力。

（五）优化配套服务，营造良好发展环境。

要进一步深化通关便利化改革，改善口岸软环境，培育高端航运服务产业，为现代国际物流中心建设营造良好发展环境。

1. 完善对外开放载体功能。加强统筹协调，促进错位发展，积极推进宁波保税区、宁波出口加工区、慈溪出口加工区、梅山保税港区、宁波栎社保税物流中心、镇海液化品保税物流中心等海关特殊监管区功能整合。以建立自由贸易区为方向，把各类海关特殊监管区建设成为运作规范、功能齐全、政策宽松、高效便捷的开放区，充分发挥其在国际金融、国际贸易、保税加工、保税物流、转口贸易等方面的政策优势和功能优势。

2. 提升港航配套服务能力。加快培育和引进航运交易、航运金融、航运保险、仲裁咨询、海事服务等高端航运服务业。积极拓展航运咨询服务，培育和引进国内外海事仲裁、航运法务、航运税务、船舶设计、水运工程设计咨询、港航设施安全等级和评定等港航空专业服务机构，为港航相关产业提供技术咨询。完善航运信息服务，依托宁波现有港航智慧物流平台和国家交通物流公共信息平台，谋划建设江海联运数据中心和云服务平台，完善江海联运信息与数据体系，实现与长江沿线港航企业、货主、口岸监管部门之间的信息

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com