
竞争性磋商文件

项目编号：PKZC-2025-QLCS011

项目名称：桥林街道高汤村 2025 年福山纪念堂
购买人力资源管理服务

南京浦瑞招投标咨询服务有限公司

2025 年四月

第一章 竞争性磋商文件

南京浦瑞招投标咨询服务有限公司（以下简称“浦瑞招标”）受南京市浦口区人民政府桥林街道办事处（单位名称，以下简称“采购人”）委托，就桥林街道高汤村 2025 年福山纪念堂购买人力资源管理服务（项目名称）项目进行竞争性磋商采购，兹邀请符合资格条件的供应商提交响应文件和磋商。

一、项目基本情况

1. 项目编号：PKZC-2025-QLCS011
2. 项目名称：桥林街道高汤村 2025 年福山纪念堂购买人力资源管理服务
3. 采购项目预算：30 万元
4. 项目期限：365 日历日

二、供应商资格要求

合格供应商资格条件，并需要提供证明材料：

2.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并提供下列材料：
供应商信用承诺函（南京市政府采购供应商信用记录表暨信用承诺书格式详见招标文件第六章附件三）

2.2 未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单。（提供网站截图）

2.3 采购人根据采购项目的特殊要求规定的特定条件：无。

2.4 拒绝下述供应商参加本次采购活动：

2.4.1 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录的；

2.4.2 被信用中国网站、中国政府采购网站列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的；

2.4.3 在全国范围内受过财政部门禁止参加政府采购活动的处罚期限未届满的；

2.4.4 为本采购项目提供整体设计、规范编制，以及项目管理、监理、检测等服务；

2.4.5 参加本次采购活动不同供应商的授权代理人（或法定代表人、项目经理、项目总监、项目负责人等）在采购文件发布日上月至投标截止日当月在同一单位缴纳社会保险的。

2.4.6 参加本次采购活动不同供应商的法定代表人或委托代理人有夫妻、直系血亲关系的；

2.4.7 参加本次采购活动不同供应商的负责人为同一人，或不同供应商之间存在直

接控股、管理关系的。

三、其他说明事项

3.1 本次采购不接受供应商联合体投标。

3.2 保证金数额及缴纳办法：无

四、响应文件递交

开标时间：2025 年 4 月 29 日 14: 00: 00

截止时间：2025 年 4 月 29 日 14: 30: 00

开标地点：南京市浦口区雨合路 8 号大友研发大厦 8 楼

五、联系方式

采购单位名称：南京市浦口区人民政府桥林街道办事处

单位地址：江苏省南京市浦口区桥林街道明因路 1 号

招标代理机构：南京浦瑞招投标咨询服务有限公司

地址：南京市浦口区雨合路 8 号大友研发大厦 8 楼

联系人：毛工 13776699750

浦瑞招投标
PURUIZHAOTOUBIAO

第二章 竞争性磋商须知

前附表

序号	内容
1	项目名称：桥林街道高汤村 2025 年福山纪念堂购买人力资源管理服务
2	招标人：南京市浦口区人民政府桥林街道办事处
3	招标代理人：南京浦瑞招投标咨询服务有限公司
4	资金来源：村自筹
5	本项目招标控制价：30 万元/年（投标人投标报价超出招标控制价的，按无效投标处理）
6	投标人资格条件：与本项目竞争性磋商公告“投标人资格要求”一致
7	本次招标的内容：对桥林街道高汤村 2025 年福山纪念堂购买人力资源管理服务进行服务采购
8	★项目期限：365 日历日
9	项目地点：招标人指定地点
10	★付款方式： 1、本合同项下所有款项均以人民币支付。 2、按季度支付，每季度支付合同款的 25%
11	☒ （无演示）本项目无项目负责人答辩
	☐ （有演示）本项目拟派项目负责人须进行演示，时间约为 5 分钟，项目负责人需携带有效身份证原件到现场核验并自行携带演示器材参加演示。项目负责人未按要求携带证件或不参加演示的不推荐为中标候选人
12	☒ （无现场踏勘）本项目无现场踏勘
	☐ （有现场踏勘）报名结束后，潜在投标人自行进行现场勘查。未进行现场勘查的视为已了解现场情况，后果由投标人自行承担。
13	☒ （无样品）本项目无需提供样品
	☐ （有样品）样品要求 （1）投标人须按招标文件要求携带样品于投标截止时间之前带到开标现场； ☐ 样品评审采用明标形式，样品须贴有投标人单位名称 ☐ 样品评审采用暗标形式，提交样品不得含有供应商名称、标志以及能暗示出供应商的文字和图案，样品将进行统一编号。

	(2) 样品明细： (3) 投标人必须对开标现场做好保护措施，按要求在规定时间内提交或安装调试好样品，如发生问题，由投标人承担全部责任。 (4) ☐ 本项目样品予以拍照，不做封存。 ☐ 项目结束后招标人将对所有投标人的样品进行封存，项目实施时，按中标人的样品进行对比验收；如发现供货产品与样品不一致，招标人不予验收。未中标单位的样品在本项目发布中标公告 7 个工作日后返还，未中标单位须在规定的时间内领取，未在规定领取的样品如发生问题由投标人自行承担。 (5) 注：样品提交不合格的不得分： 1、未提交样品； 2、提交样品的种类、数量不符合招标文件规定。 3、投标产品与样品技术参数等方面不一致（指招标文件要求样品与所投产品一致情形）。 4、样品的技术参数不符合招标文件要求（指招标文件明确样品制作的标准或要求，以及不响应招标文件实质性要求的）。 5、样品未按要求遮挡，有生产厂家、地址、商标或其他标志性标识（暗标评审时要求）。
14	本次招标内容中的为《节能产品政府采购品目清单》中的强制采购产品，投标人须提供有效的《政府采购节能产品、环境标志产品声明函》与节能环保产品认证证明资料（认证证书复印件或法定信息发布平台公布的认证信息截图）。
15	评标方法：综合评分法
16	投标货币：人民币
17	投标有效期：投标有效期为自递交投标文件之日起 90 个日历日
18	★电子版投标文件数量及封装要求： 1、U 盘 <u>1</u> 份，U 盘标注公司名称； 2、电子版文件装在密封袋内，封皮注明项目名称、项目编号、投标人名称、开标时间前不得开启，并加盖公章。

	3、各供应商仅对自己单位投标文件的密封情况检查，检查内容为其投标文件是否被拆封过、内容是否泄漏。投标文件如存在瑕疵，但不能导致投标文件信息泄漏的，视为密封合格。
19	投标文件递交时间：2025 年 4 月 29 日 14 时 00 分（北京时间） 投标文件截止时间：2025 年 4 月 29 日 14 时 30 分（北京时间） 投标文件递交地点：南京市浦口区雨合路 8 号大友研发大厦 8 楼
20	开标日期及时间：2025 年 4 月 29 日 14 时 30 分（北京时间） 开标地点：南京市浦口区雨合路 8 号大友研发大厦 8 楼
22	投标保证金：无
23	招标代理服务费： 1、招标代理费：参照国家发展计划委员会关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格[2002]1980 号）规定的基准费率计取，计价基数为成交金额。 2、专家劳务费：按[关于规范江苏省政府采购专家评审费标准的通知]（苏采购〔2016〕48 号）规定的标准计取。 3、本次招标代理服务费按 <u>服务</u> 招标标准计取，代理服务费及专家劳务费在领取中标成交通知书前由 <u>中标人</u> 支付。 注：如分包招标，将按包计取招标代理服务费。
24	★根据财政部 87 号令文件第六十条规定：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合的审查投标人的报价，有可能影响项目（服务、产品）质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
25	□提供相同品牌且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标候选人推荐资格，评审得分相同的，推荐报价低的为中标候选人。 本项目核心产品为 <u>无</u> 。不同投标人提供的核心产品品牌相同的，按一家投标人计算（若为单一产品招标，可不填写）。
26	★有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

	1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制； 2、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜； 3、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人； 4、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异； 5、不同投标人的投标文件互相混装；
27	本项目其他需要说明的事项： 1、本项目不接受联合体投标； 2、本项目不要求提供履约保证金； 3、★项目为实质性要求，如不满足，按无效投标处理。
28	报价应包含本项目所涉及的货物、服务、包装、运输、安装、调试、培训和一切交付使用前的全部费用，直到交付使用为止，招标人不再支付除合同价款以外的任何费用。
29	应提供的伴随服务： 1、提供货物的运输、装卸、验收等与伴随货物交运及售后服务的有关费用，其费用包含在合同价中； 2、提供货物质量保证期内，如出现质量问题，卖方应及时免费予以现场维修或更换； 3、在货物质量保证期外，应及时提供终身维护服务。买方可选择质量保证期外的其他维修服务商。

一、总 则

1、适用法律

1.1 《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购非招标采购方式管理办法》等有关法律、规章和规定等。

2、定义

2.1 “**供应商**”是指参加磋商竞争，并符合采购文件规定资格条件的法人、其他组织或者自然人。

2.2 “**货物和服务**”指本采购文件中所述**产品**及相关服务。

2.3 “**用户或使用单位**”是指使用服务的单位。

3、政策功能

3.1 政府采购促进中小企业发展，**小企业（含小型、微型企业）提供的产品和服务**在磋商时将获得优势，**参加磋商的小企业，应当提供《中小企业声明函》**（“中小企业划型标准”详见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300 号及《国家统计局关于印发统计上大中小微型企业划分办法的通知》国统字〔2011〕75 号）。

3.2 强制采购节能产品、信息安全产品，优先采购环境标志产品。节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的节能产品品目政府采购清单，且经过认定的节能产品；信息安全产品是指列入国家质检总局 国家认监委《信息安全产品强制性认证目录》，并获得强制性产品认证证书的产品；环境标志产品是指列入财政部、生态环境部制定的环境标志产品政府采购品目清单，且依据相关标准的最新版本认证的环境标志产品。

3.3 提供的产品属于信息安全产品的，供应商应当选择经国家认证的信息安全产品投标，并提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件。

3.4 提供的产品属于政府强制采购节能产品的，供应商应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品，并提供有效的节能产品认证证书复印件。

3.5 提供的产品属于环境标志产品的，供应商应当选择依据相关标准的最新版本认证的环境标志产品投标，并提供有效的环境标志产品认证证书复印件。

4、磋商费用

4.1 供应商应承担所有与准备和参加竞争性磋商有关的费用，无论采购结果如何，代理机构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次采购，中标人按《招标代理服务收费暂行办法》（国家发展计划委员会计价格【2002】1980 号）代理服务招标收费标准支付，计价基数为成交金额。

4.3 专家劳务费按[关于规范江苏省政府采购专家评审费标准的通知]（苏采购〔2016〕48 号）规定的标准计取，若未计入或少计入均视为报价优惠，投标人不得以此为由拒付或少付招标代理服务费。

4.4 中标人在领取中标、成交通知书前一次性向南京浦瑞招投标咨询服务有限公司支付招标服务费及专家劳务费，后期采购人不单独列支。

二、响应文件编制

5、供应商应当按照磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件真实性、合法性承担法律责任。

6、响应文件的语言、计量单位、货币和编制

6.1 提交的响应文件、技术文件和资料，包括图纸中的说明，以及供应商与代理机构就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。响应文件中若有英文或其他语言文字的资料，应提供相应的中文翻译资料。对不同文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

6.2 供应商所使用的计量单位应为国家法定计量单位。

6.3 供应商应用人民币报价。

6.4 响应文件应字迹清楚、内容齐全、不得涂改。如有修改，修改处须有供应商公章或法定代表人或其授权磋商代表签字。

6.5 响应文件应按照磋商文件规定的顺序，统一用 A4 规格幅面双面打印、装订成册并编制目录，由于编排混乱导致磋商文件被误读或查找不到，责任由供应商承担。

6.6 响应文件应编码。

6.7 供应商应在响应文件中写清相应的项目编号、项目名称、供应商名称、地址、电话、传真等。

7、响应文件的组成

7.1 供应商应当根据磋商文件要求编制响应文件，并根据自己的商务能力、技术水平对磋商文件提出的要求和条件逐条标明是否响应。响应文件由商务部分、技术部分、价格部分，以及其他部分组成。

7.2 响应文件的商务部分。商务部分是证明供应商有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的文件，这些文件应能满足竞争性磋商采购文件的要求，包括但不限于下列文件，其中加“★”项目不得有缺失或无效：

(1) ★ 竞争性磋商申请及声明；

(2) ★ 法定代表人授权委托书及委托代理人的身份证复印件；

(3) ★ 第一章竞争性磋商邀请中 2.1 南京市政府采购供应商信用记录表暨信用承诺书及企业营业执照副本复印件；

(4) ★ 第一章竞争性磋商中 2.2 采购人根据采购项目的特殊要求规定的特定条件证明文件；

(5) 《商务条款偏离表》；

(6) 合同草案条款

(7) 供应商认为需要提供的其他资格证明文件和商务资料。

7.3 响应文件的技术部分。技术部分是证明供应商提供的货物和服务是合格的，并符合磋商文件要求的证明文件，以及对货物和服务的详细说明，这些文件可以是文字资料、图纸和数据等。提供的货物和服务如与磋商文件要求有不符之处，应说明其差别之所在。包括但不限于下列文件，其中加“★”项目不得有缺失或无效：

- (1) 技术说明或服务方案；
- (2) ★《技术条款偏离表》；
- (3) 验收标准、技术资料；
- (4) 项目实施方案；
- (5) 服务承诺；
- (6) 供应商认为需要提供的其他技术资料。

7.4 响应文件的价格部分

(1) 价格部分是对所提供服务价格构成的说明，磋商文件如没有特别说明的话，对每一项服务仅接受一个价格。

(2) 报价应包含本次招标的有关的所有费用，以及技术资料、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及投标人认为需要的其他费用等。

(3) 供应商应仔细阅读和理解磋商文件中有关项目需求、义务、付款方式、付款条件和时间进度安排，充分考虑到市场价格变动以及项目实施过程中的不可预见因素，结合企业自身条件进行报价。如果有漏项，视同让利。

(4) 供应商的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低质量的理由。

(5) 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查的供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效投标处理。

(6) 投标人应在《报价表》《分项报价》等标明投标货物和服务的单价、总价以及分项报价。投标人系小型、微型企业，并提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他小型、微型企业制造的货物，须在《报价表》《分项报价》中注明。

7.5 响应文件的其他部分。其他部分由供应商根据编制响应文件需要提供的其他相关文件。

8、竞争性磋商保证金：无

三、响应文件签署与提交

9、响应文件签署

9.1 响应文件应由供应商法定代表人或授权代表签字，并加盖公章。

9.2 供应商应当在磋商文件要求提交响应文件的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。

9.3 有下列情形之一的响应文件将拒收：

- (1) 在磋商文件要求提交响应文件的截止时间之后送达的等；
- (2) 未按竞争性磋商邀请规定的份数递交磋商响应文件的。

9.4 响应文件的修改与撤回

(1) 供应商在磋商截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或撤回，并书面通知采购人。补充、修改的内容应当按照竞争性磋商文件要求签署、盖章，并作为响应文件的组成部分。

(2) 磋商截止时间之后，响应文件不得撤回；如果撤回的，一年内不得参加政府采购活动。

四、磋商

10、联合体（本项目不接受联合体）

10.1 两个或以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体（联合体成员不超过三家），以一个投标人的身份共同参加政府采购。

10.2 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动。

10.3 以联合体形式参加采购的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件；采购人根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件并在投标文件中申明。由同一专业的供应商组成的联合体，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级，并以响应全权代表方的应答材料作为商务评审的依据。由不同专业的供应商组成联合体，首先以响应全权代表方的应答材料作为认定资质以及商务评审的依据，涉及行业专属的资质，按照所属行业对应的供应商的应答材料确定。

10.4 联合体各方之间应当签订联合体协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合体协议连同响应文件一并提交。

10.5 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

11、磋商组织

11.1 在提交响应文件时间截止后，代理机构在规定的的时间和地点组织磋商小组分别与供应商进行磋商。

11.2 磋商工作由代理机构负责组织，具体磋商事务由依法组建的磋商小组负责。

12、磋商程序

12.1 磋商小组评审供应商所递交的响应性文件，并根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，磋商小组应将告知有关供应商。

12.2 磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，所有参加磋商的供应商均有同等的磋商机会。

12.3 磋商过程中，磋商小组根据磋商文件和磋商情况可能实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将以书面形式通知所有参加磋商的供应商。**实质性要求是指本采购文件中用带星号“★”或“※”或“*”的商务和服务要求或文件中作出特别说明的其他文字要求。**

12.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

12.5 磋商结束后，磋商小组将要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

12.6 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

12.7 出现下列情形之一的响应文件按照**无效处理**：

(1) 不具备磋商文件中规定资格条件的；

(2) 供应商被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的。接受联合体的项目，两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良应用记录；

(3) 未提供《南京市政府采购供应商信用记录表》的；

(4) 未实质性响应磋商文件要求的；

(5) 不同磋商供应商的磋商响应文件由同一单位或者个人编制；

(6) 不同磋商供应商的磋商响应文件载明的项目管理成员为同一人；

(7) 不同磋商供应商的磋商响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异；

(8) 不同磋商供应商的磋商响应文件相互混装；

(9) 报价低于完成本项目发生的所有含税费用、支付给员工的工资（不得低于供应商所在地最低工资标准）和国家强制缴纳的各种社会保障资金、公积金，以及供应商认为需要的其他费用等。

(10) 不符合法律法规和采购文件规定的其他实质性要求的。

12.8 出现下列情形之一的，**磋商终止**：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 所有供应商的响应文件被磋商小组认定为无效的；

-
- (3) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - (4) 供应商的最终报价超过采购预算的；
 - (5) 因重大变故，采购任务取消的；
 - (6) 采购人需求发生重大变化暂时不能确定或供应商提供的货物和服务不能满足需求等。

13、评定成交方法和标准

13.1 采用综合评分法。即在最大限度地满足竞争性磋商文件实质性要求前提下，按照磋商文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评审总得分最高的供应商作为成交候选供应商。

13.2 评定方法，详见磋商文件第三章。

14、确定成交供应商

14.1 在综合比较与评价后按照得分高低顺序对供应商进行排列。得分相同的，按报价由低到高顺序排列。得分且报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。磋商小组将严格按照采购文件的要求和条件进行比较，根据评审办法直接确定成交供应商或推荐出成交候选供应商。

14.2 成交供应商确定后，将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告，成交供应商及时到代理机构领取《中标通知书》。

14.3 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

14.4 代理机构对未成交的供应商不作未成交原因的解释。

14.5 所有响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，代理机构均不退回。

15、编写评审报告

15.1 磋商小组根据磋商过程和结果编写评审报告。

16、签订合同

16.1 成交供应商应当自成交通知书发出之日起三十日内，与采购人签订采购合同，所签订的合同不得对磋商文件和响应文件作实质性修改。

16.2 采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

16.3 除不可抗力等因素外，成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商拒绝签订采购合同的，应当承担相应的法律责任。

16.4 成交供应商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不得放弃或拒绝签订合同的。放弃或拒绝签订合同的，财政部门视情将其列入不良行为名单，在一至三年内不得参加政府采购活动。

16.5 成交供应商拒绝签订采购合同的，或因不可抗力或者自身原因不能履行采购合同的，采购人可以视情与排位在成交供应商之后第一位的成交候选供应商签订采购合同，也可以重新开展采购活动。

16.6 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

六、询问、质疑、投诉和诚实信用

17、询问

17.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向代理机构提出询问，代理机构将在两个工作日内作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。

18、质疑

18.1 供应商认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起七个工作日内，将质疑文件原件以书面形式送达代理机构。

18.2 质疑供应商的质疑行为应符合财政部 94 号令相关规定，未参加采购活动的供应商或在采购活动中自身权益未受到损害的供应商所提出的质疑不予受理。

18.3 上述应知其权益受到损害之日是指：

- (1) 对磋商文件提出质疑的，为磋商文件公告期限届满之日起计算；
- (2) 对采购过程提出质疑的，自采购程序环节结束之日起计算；
- (3) 对成交结果提出质疑的，自成交结果公告期限届满之日起计算。

18.4 质疑供应商在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购环节的质疑事项。

18.5 原件送达到代理机构的质疑文件应包括以下主要内容，并附上相关证明材料。否则，代理机构或采购人不予受理：

- (1) 质疑项目名称、项目编号、包号、招标公告发布时间、开标时间；
- (2) 提起质疑的日期、具体的质疑事项及事实根据（具体条款）；
- (3) 认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料。质疑相关证明材料中如涉及产品功能或技术指标的，应出具相关制造商的证明文件；
- (4) 质疑供应商名称、地址、邮编、联系人、联系电话（包括座机、手机、传真号码等）；
- (5) 质疑文件应当署名，质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖单位公章，并附加盖单位公章的营业执照副本或事业单位法人登记证书或组织机构代码证的复印件。
- (6) 供应商委托代理质疑的，应当向被质疑人提交授权委托书，并载明委托代理的具体权限和事项。

18.6 代理机构在收到供应商的质疑后将及时组织调查核实，在七个工作日内作出答复，答复的内容不涉及商业秘密。

18.7 代理机构遵循“谁过错谁负担”的原则，有过错的一方承担调查论证费用。违规质疑或多次质疑不成立的，将上报财政监管部门并列入不良行为记录。

19、投诉

19.1 质疑供应商对代理机构的答复不满意，或代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向采购项目同级财政部门投诉。

20、诚实信用

20.1 供应商之间不得相互串通报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人和其他供应商的合法权益。

20.2 供应商不得向代理机构工作人员、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。经查实供应商有此行为的，政府采购管理部门将供应商列入不良行为记录名单，按照《政府采购法》有关规定处理。

20.3 供应商不得虚假质疑和恶意质疑，并对质疑内容的真实性承担责任。供应商或者其他利害关系人通过捏造事实、伪造证明材料等方式提出异议或投诉，阻碍政府采购活动正常进行的，属于严重不良行为，代理机构将提请财政部门将其列入不良行为记录名单，并依法予以处罚。

20.4 供应商不得虚假承诺，否则，按照提供虚假材料谋取成交处理。

20.5 供应商应自觉遵守磋商、评审纪律，扰乱磋商、评审现场秩序的，属于失信行为，根据《江苏省政府采购供应商监督管理暂行办法》，失信行为将被记入供应商诚信档案。

浦瑞招投标
PURUIZHAOTUBIAO

第三章 成交标准

本项目采用综合评分法，评分统计方法采用百分制（满分 100 分），将全部磋商小组成员评分直接进行算术平均，小数点后保留 2 位。按评审后得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，由磋商小组推荐中标候选人。

序号	评分因素	评审标准	分值
1	价格	采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×10（小数点保留两位）	10 分
2	组织机构	根据供应商提供项目的组织机构综合评分： （1）组织机构全面、内部质量控制措施完美的，得 10 分； （2）组织机构较全面、内部质量控制措施较完善的，得 7 分； （3）组织机构基本全面、内部质量控制措施基本完善的，得 4 分； （4）组织机构不全面、内部质量控制措施不完善的，得 1 分， （5）未提供材料的不得分。	10 分
3	工作方案	根据供应商针对项目建设内容提出的工作方案（包括但不限于进度等内容）进行综合评分： （1）方案内容明确、重点详实，针对性强的，得 10 分； （2）方案内容明确、重点详实、针对性较强的，得 7 分； （3）方案基本满足采购文件的，针对性一般得 4 分； （4）方案内容不明确、重点不详实、针对性弱的，得 1 分； （5）未提供材料的不得分。	10 分
4	岗位职责	根据供应商提供项目的岗位职责进行综合评分： （1）项目组人员（含项目负责人）岗位职责清晰、专业分工精细的，得 10 分； （2）项目组人员（含项目负责人）岗位职责清晰、专业分工合理的，得 7 分； （3）岗位职责较清晰、专业分工较合理的，得 4 分； （4）岗位职责不清晰、专业分工不合理的，得 1 分； （5）未提供材料的，不得分。	10 分

序号	评分因素	评审标准	分值
5	应急处置预案	根据供应商针对本项目提供的突发事件应急处理预案（如临时重大活动的专业人员调剂的能力）进行综合评分： （1）处理机制清晰、针对性强、操作性强得 10 分； （2）处理机制合理、详细、较为全面得 7 分； （3）处理机制基本清晰、合理、内容充实得 4 分； （4）处理机制基本满足采购需求的要求得 1 分； （5）未提供不得分。	10 分
6	档案管理方案	根据供应商针对本项目提供的档案管理方案进行综合评分： （1）档案资料收集、保存、移交规范健全、及时高效的得 10 分； （2）档案资料收集、保存、移交较规范健全、较及时的得 7 分； （3）档案资料收集、保存、移交规范性一般的，得 4 分 （4）档案资料收集、保存、移交规范性较弱的，得 1 分； （5）未提供不得分。	10 分
7	培训方案	根据供应商针对本项目提供的服务人员培训计划（包括培训方式、目标、言行规范、仪容仪表和技术能力）等方面进行综合评分： （1）方案明确、合理、全面且具有强烈的针对性和可行性的得 10 分； （2）培训方案较为合理有效，专业性、计划性较强的得 7 分； （3）培训方案较为合理有效，专业性、计划性一般的得 4 分； （4）方案内容有所欠缺的，针对性差的，可操作性不强的，得 1 分； （5）未提供的不得分。	10 分
8	服务承诺	根据供应商提供的服务承诺（包括但不限于：人员服务承诺、现场服务承诺、廉洁承诺、保密承诺、完成时限承诺等内容）进行综合评分： （1）服务承诺完美无缺、具体内容清晰明了的，得 10 分； （2）服务承诺内容较完整、较具体的，得 7 分； （3）服务承诺内容基本完整、基本明确的，得 4 分； （4）服务承诺内容缺少或不明确的，得 1 分； （5）未提供的不得分。	10 分

序号	评分因素	评审标准	分值
9	业绩	供应商自 2022 年 4 月 1 日以来（时间以合同签订时间为准）承担过类似管理项目业绩的，有 1 个得 6 分，最多得 12 分。 （提供合同复印件并加盖公章，时间以合同签订时间为准）	12 分
10	人员配备	项目人员配置须不少于 3 人，满足得基础分 2 分，每增加一人得一分，最高得 4 分。	4 分
11	履约能力	供应商承诺成交后购买雇主责任险和公众责任险等商业险，保险条款中明确供应商在从事物业服务过程中，造成第三方人员伤亡或财产损失或其他安全事故，供应商负责处理及赔偿事宜，供应商提供书面承诺书并加盖公章的得 4 分，无承诺不得分。	4 分
合计			100 分

浦瑞招投标
PURUIZHAOTUBIAO

说明：

1、价格扣除说明：对小微型企业（监狱企业、残疾人福利性单位）产品的价格给予 10% 扣除，用扣除后的价格参与评审。投标供应商需提供《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》《属于监狱企业的证明文件》；如未按要求提供、填写，或相关内容表述不清的，不得享受价格扣除。

2、投标报价：

①投标人应采用分项报价最终汇总的方式进行，分项报价表中标明拟提供服务的单价和总价；

②投标最高限价为人民币 30 万元，投标报价高于投标最高限价的投标文件，招标人不予接受；

③投标人报价时应充分考虑所有可能影响到报价的价格因素，一旦投标结束最终成交，总价将包定，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是成交人的报价让利行为，损失自负；

④招标人如没有特别说明的话，对每一项服务仅接受一个价格；

⑤投标报价，以人民币万元或元为单位报价。

由各磋商小组成员按评分标准分别对各有效投标人的每项评分因素进行打分，然后将各有效投标人的得分进行相加，由此得出各有效投标人的综合得分，最后根据各有效投标人的综合得分按照由高到低推荐前三名中标候选人。由招标人根据法律法规规定确定中标人。



浦瑞招投标
PURUIZHAOTOU BIAO

第四章 采购需求

一、总则

(1) 本条款与合同条件是一致的，应互相对照阅读使用。涉及本条件中任何条款的叙述中没有明显的规定，都应被认为指的是采用招标人可以接受的标准和规范。

(2) 本条件执行中，某些条文如有不明之处其解释权应属于招标人，但须符合合同条件中相应的规定。

一、项目属性：

服务类项目。

二、项目概况：

项目名称：桥林街道高汤村 2025 年福山纪念堂购买人力资源管理服务

项目地点：采购人指定地点

项目期限：365 日历天

三、项目采购清单：

序号	名称	数量	单位	备注
1	桥林街道高汤村 2025 年福山纪念堂购买人力资源管理服务	1	项	

四、付款方式：

- 1、本合同项下所有款项均以人民币支付。
- 2、按季度支付，每季度支付合同款的 25%

第五章 合同主要条款及格式

以下为成交后签定本项目合同的通用条款，供应商不得提出实质性的修改。

南京市政府采购合同（服务）（合同编号）

项目名称：

项目编号：

甲方：（买方）_____

乙方：（卖方）_____

甲、乙双方根据南京浦瑞招投标咨询服务有限公司_____项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：

1.2 标的质量：

1.3 标的数量（规模）：

1.4 履行时间（期限）：

1.5 履行地点：

1.6 履行方式：

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：_____圆
（_____元）人民币。

三、技术资料

3.1 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、

计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 乙方交纳人民币_____元作为本合同的履约保证金。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：

6.2.2 履约保证金退还时间：

6.2.3 履约保证金退还条件：

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、付款方式：按照采购文件要求。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值____的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额____每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额____的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

甲方：

乙方：

地址：

地址：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

联系电话：

签订日期： 年 月 日

《*****合同》补充协议（合同附件）

如遇招标文件及合同未约定事项，双方可友好协商签订补充协议。



浦瑞招投标
PURUIZHAOTOUBIAO

第六章 竞争性磋商文件格式及附件

竞争性磋商文件

项 目 编 号：_____

项 目 名 称：_____

供 应 商 名 称：_____

日 期：_____

目录

注：供应商根据附件顺序编制投标文件并制作目录（须生成页码）



浦瑞招投标
PURUIZHAOTOU BIAO

一 磋商申请及声明格式

磋商申请及声明

致：_____

根据贵方_____（项目名称）_____（项目编号）磋商邀请，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表投标人（投标人名称），提交响应性文件并参加磋商。

据此函，签字人兹宣布声明和承诺如下：

1、我们同意并向贵方提供了与本次采购活动有关的所有证据和资料。

2、按招标要求，我们的投标总报价为人民币（大写）_____（¥_____元），服务期_____。

3、我们已详细审核全部磋商文件及其有效补充文件，我们放弃对磋商文件任何误解的权利，提交响应文件后，**不对磋商文件本身提出质疑**。否则，属于不诚信和故意扰乱政府采购活动行为，我们将无条件接受处罚。

4、我们同意从规定的开标日期起遵循本响应文件，并在规定的投标有效期期满之前均具有约束力。

5、一旦我方中标，我方将根据磋商文件的规定严格履行合同，并保证于承诺的时间完成服务的启动/集成、调试等服务，交付采购人验收、使用。

6、我方决不提供虚假材料谋取中标、决不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商、决不与采购人、其他供应商或者代理人恶意串通、决不向采购人、代理人工作人员和磋商小组进行商业贿赂、决不在采购过程中与采购人进行协商磋商、决不拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况，如有违反，无条件接受相关管理部门的处罚。

7、与本投标有关的正式联系方式为：

地 址：_____

电 话：_____

传 真：_____

供应商授权代表姓名（签字）：_____

供应商名称：_____（盖章）

日 期： 年 月 日

二 法定代表人授权委托书格式

法定代表人授权委托书

_____ :

本授权书声明：注册于_____（投标人住址）的_____（投标人名称）法定代表人_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的 _____（投标人代表姓名、职务）为本公司的合法代理人，就贵方组织的 _____（项目名称），_____（项目编号）磋商，以本公司名义处理一切与之有关的事务。本授权书于 _____ 年 _____ 月 _____ 日签字生效，特此声明。

法定代表人签字：

授权委托人签字：

日期： 年 月 日



浦瑞招投标
PURUIZHAOTUBIAO

三 信用记录表暨信用承诺书格式

南京市政府采购供应商信用记录表暨信用承诺书

【“南京公共采购信息网”(<https://njgc.jfh.com/>) 网上下载】

说明：（一）供应商在中标（成交）后，应按采购文件要求，将上述由信用承诺书替代的证明材料提交采购人或采购代理机构核验。经核验无误后，由采购人或采购代理机构发出中标（成交）通知书。（二）**不适用信用承诺的情形**（1）供应商被列入严重失信主体名单；（2）南京市政府采购供应商诚信档案管理系统中诚信档案分在 40 分以下；（3）被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；（4）其他法律、行政法规规定的不适用信用承诺的情形。（三）**违反信用承诺的法律责任**：供应商对信用承诺内容的真实性、合法性、有薮性负责。如作出虚假信用承诺，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为。经调查核实后，按照《政府采购法》第七十七条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

浦瑞招投标
PURUIZHAOTUBIAO

四 报价表格式

报价表

项目名称：

项目编号：

投标保证金	无	备注
投标总价	小写（人民币）：_____万元 大写（人民币）：_____万元	
响应文件份数	正本：_____份 副本：_____份	
服务期限	_____日	
投标人是否属于 小微企业	“是”或“否”	
其它	（如有优惠条件须在此注明）	

投标单位（盖章）：_____

授权代表（签字）：_____

说明：

1、投标报价应当包括投标文件中列出的或隐含的为承担本项目所需的一切责任和义务所需的费用，除合同另有规定外，应视为投标人不再有报价以外的任何附加费用。未列和没有填写的项目费用，应视为已包括在相关项目的报价中。

1、本项目仅接受一个价格，不得填报有选择性报价方案。若有优惠条款须注明，但不得影响报价，影响产品整体功能。

3、“投标人是否属于小微企业”栏内填写“是”或“否”。如填写“是”，投标人需提供《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》《属于监狱企业的证明文件》；如为代理商投标，还需提供投标产品制造商出具的上述文件。非小微企业产品不享受价格扣除。

如未按要求提供、填写，或相关内容表述不清前后矛盾的，不享受价格扣除。

五 分项报价表格式（自行编制）

序号	分项内容	单位	数量	单价	合价	是否小、微企业产品（货物或服务）
1						
2						
3						
4						
5						
6						
合计						

说明：

- 1、如果行数不够，请自行增加。
- 2、未注明小微企业的，不享受价格扣除。
- 3、经磋商后，如果成交价高于或低于供应商在响应文件首次报价的，分项报价同比例调整。

供应商（盖章）：_____

授权代表（签字）：_____

浦瑞智奥投标
PURUIZHAOTOU BIAO

六 技术条款偏离表格式

技术条款偏离表

项目名称：

项目编号：_____

序号	采购文件条目号	磋商要求规格	供应商响应	偏离

供应商名称：_____（盖章）

说明：

- 1、按照技术要求详细填列；
- 2、如果行数不够，请自行增加。

浦瑞招投标
PURUIZHAOTOUBIAO

七 商务条款偏离表格式

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：_____

序号	采购文件条目 号	磋商要求规格	供应商响应	偏离

供应商名称：_____（盖章）

说明：如果行数不够，请自行增加。

浦瑞招投标
PURUIZHAOTUBIAO

八 拟投入本项目人员情况一览表

拟参与本项目人员情况一览表

项目名称：

项目编号：

序号	姓名	性别	年龄	专业	学历	执业资格	证书号	技术职称	相关工作年限	备注

供应商（盖章）：_____

授权代表（签字）：_____

日期： 年 月 日

说明：

1、如果行、列数不够，请自行增加。

2、“备注”栏，可填写该人员擅长的工程（或工作）种类；

请同时提供以上人员的相关专业、职称或执业资格等证明材料复印件，原件备查。

九 投标人类似业绩情况表

投标人近三年类似业绩情况表

序号	项目名称	业主单位	项目规模	获奖情况	签约及服务时间	联系人及电话	备注

供应商（盖章）：_____

授权代表（签字）：_____

十 资格性和符合性审查响应对照表格式

资格性和符合性审查响应对照表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	资格性审查响应内容	是否响应 (填是或者否)	采购文件中的 页码位置
1			
2			
3			
序号	符合性审查响应内容	是否响应 (填是或者否)	采购文件中的 页码位置
.			
.	采购文件中的其他实质性要求		

供应商名称：_____（盖章）

说明：1、相关资格证明材料可附后

2、如果行数不够，请自行增加。

十一 中小企业声明函格式

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2、本公司参加_____单位的_____（项目名称）_____（项目编号）采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

十二 残疾人福利性单位声明函格式

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

十三 监狱企业需提供的证明文件

属于监狱企业的证明文件

（提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）

十四 《南京市政府采购供应商信用记录表》（网站在线打印）

十五 供应商需要提供的其他材料

十六 实施方案/服务方案（格式自拟）

由投标人根据招标文件要求及服务标准内容自行编写，要求全面、详尽、完整、易于理解。

浦瑞招投标
PURUIZHAOTOUBIAO

二次报价单

项目名称：

项目编号：

首次报价金额（元）：

二次报价金额（元）：

单位（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：


浦瑞招投标
PURUIZHAOTOUBIAO