

广州市南沙区人民政府

行政复议决定书

穗南府行复〔2025〕3号

申请人：王 XX。

被申请人：广州市南沙区住房和城乡建设局。

地址：广州市南沙区凤凰大道1号行政中心E栋3楼。

负责人：陈荣毅，职务：局长。

申请人不服被申请人于2024年12月19日作出的广州12345政务工单回复（编号：252412101434008XXXX）（下称涉案回复），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销涉案回复，责令被申请人针对企业违规事项重新调查处理并进行协调。

申请人称：

一、被申请人未按规定进行处理，未履行法定职责。申请人

反映了案涉项目存在各种违规操作，然而被申请人未联系申请人了解具体情况以及意见和诉求，直接以签订了认购协议回复办结。被申请人作出的涉案回复仅强调申请人属于违约，未根据《住房和城乡建设部等8部门关于持续整治规范房地产市场秩序的通知》（建房〔2021〕55号）第三条第三点的规定会同有关部门依职责对房地产领域违法违规行为进行查处。

二、被申请人未履行调解职能。申请人在反映材料中，有明确提出希望相关部门介入调解，协商解决申请人与被投诉人的购房纠纷。被申请人应该履行其行政调解职能，转达申请人调解诉求，积极组织调解，从而化解矛盾、解决纠纷。

综上，被申请人作为住房建设主管部门，对于申请人反映的被投诉人涉嫌违规的问题，被申请人没有依法依规进行处理，且忽视申请人的调解诉求，损害了申请人的合法权益。请复议机关撤销涉案回复，责令被申请人重新处理并进行协调。

被申请人答复称：

一、涉案回复不属于行政复议的受案范围。

广州12345政务服务便民热线是为畅通群众与政府之间交流沟通渠道，由政府设立的政务服务便民热线工作平台，是统一受理群众诉求并协调、督促办理的一项便民服务，不同于行政机关在履行法定职责过程中针对特定申请事项所作出的行政行为。

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）指出，12345热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工

办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。因此，根据《广州市政务服务便民热线管理办法》第六条的规定，被申请人具体办理 12345 热线事项，并非依法定职权作出的特定行政行为。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款的规定，广州 12345 政务服务便民热线是对群众投诉问题的回复事项，不属于行政机关依法定职权作出的特定行政行为，不属于行政复议和行政诉讼的受案范围。另，参照中华人民共和国最高人民法院作出的（2023）最高法行申 1579 号《行政裁定书》可知，涉案回复不属于行政复议的受案范围。

二、涉案回复认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，内容适当。

被申请人于 2024 年 12 月 11 日收到广州市南沙区人民政府转派的申请人反映事项的工单（编号：252412101434008XXXX）（下称涉案工单），申请人反映：其支付 10 万元购买广州 XX 房地产开发有限责任公司（下称被投诉人）开发建设的 XX（备案名：XX 花园）项目 XX 栋 XX 号房屋，曾反映过购房过程中发现存在违规改建等违规行为，对南沙区 XX 镇综合行政执法队回复存在异议，诉求继续调解并退还所付款项。在收到涉案工单之前，被申请人已收到申请人反映相同问题的工单，编号为 2524120511242136401XXXX。广州 12345 政务服务便民热线根据申请人反映的内容及政府职能分工拆分涉案工单，被申请人核实回复调解退还款项问题；XX 镇综合行政执法队核实回复违规改建问题。

经检查，XX项目售楼中心有专门公示区域，公示《商品房认购协议》范本，供购房人查阅，购房人在签订协议前可清晰了解具体条款约定，文本中空白内容填写由双方当事人自行协商确定。另经核，申请人与共有产权人余XX已与被投诉人签订《商品房认购协议》，协议签订为买卖双方真实意思的表达，其中已约定了双方权利、义务、违约责任及履行合同过程中发生争议的解决方式等内容。

关于申请人反映的调解XX万元款项退还问题，被申请人已根据申请人诉求积极协调被投诉人处置矛盾纠纷，但被投诉人表示该事项属于履约过程中产生的民事纠纷，依法属于民事法律规范调整的范畴，故不接受调解。因申请人与被投诉人已签订《商品房认购协议》，申请人可依据协议约定内容与被投诉人进一步协商解决，如协商不一致，可通过司法途径予以救济、解决。根据《广州市政务服务便民热线管理办法》第十一条的规定，被申请人于2024年12月19日作出涉案回复并指引申请人与被投诉人协商或循法定途径解决民事纠纷。

三、涉案回复符合法定程序。

被申请人于2024年12月11日收到涉案工单后，于2024年12月19日向申请人送达涉案回复，符合《广州市政务服务便民热线管理办法》第十七条第二项的规定。

综上所述，被申请人作出的涉案回复认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，程序合法，内容适当。请复议机关对申请人的行政复议申请依法予以驳回。

本府查明：

2024年12月10日，申请人向广州12345政务服务便民热线进行求助，形成涉案工单，该工单载明：“市民：王XX；工单类型：求助；涉事主体：广州XX房地产开发有限责任公司；事发地点：南沙区XX镇XX街XX号广州XX（备案名：XX花园）项目，XX栋XX号房屋；市民诉求：希望政府部门和被投诉人沟通协调，退还本人被诱导所交的XX万元房款。恳请住建局组织现场调解，让双方坐下来协商解决该购房纠纷。”

2024年12月11日，被申请人收到涉案工单。被申请人前往广州市南沙区XX项目售楼中心（下称涉案楼盘售楼中心）进行现场检查，并拍摄现场照片。现场照片显示：现场设置有专门区域公示《商品房认购协议》范本。被投诉人向被申请人提交了其与申请人、余XX签订的《商品房认购协议》，该协议载明：

“出卖人：广州XX房地产开发有限责任公司；买受人：余XX、王XX；……一、商品房的位置及价格：买受人自愿向出卖人购买广州市南沙区XX镇XX花园项目XX街XX号XX栋XX号房屋。……三、商品房认购定金：买受人在签订本协议的当日，向出卖人支付商品房认购定金（人民币）XX元整，定金不计利息。……六、违约责任：1. 买受人未按本协议第四条约定的时间和条件到上述地点签订《商品房买卖合同》或不按期支付房款的，则属于买受人违约，出卖人立即有权解除合同，不予退还买受人所交定金，并有权将上述商品房另行出售……”

2024年12月19日，被申请人在广州12345政务服务便民

热线填写办理情况并通过短信方式向申请人作出涉案回复，涉案回复载明：“您好，编号为 252412101434008XXXX 的工单具体处理情况如下：尊敬的市民，您经 12345 反映诉求已收悉。经了解，购房人购买 XX（XX 花园）项目 XX 栋 XX 房并与开发企业签订《商品房认购协议》，应按认购协议约定执行，根据认购协议‘买受人未按本协议第四条约定的时间和条件到上述地点签订《商品房买卖合同》或不按期支付房款的，则属于买受人违约，出卖人立即有权解除合同，不予退还买受人所交定金，并有权将上述商品房另行出售’约定，如购房人单方诉求退房，开发企业有权不予退还定金。根据《中华人民共和国民法典》相关规定，如在合同履行过程中发生纠纷和争议的，属于民事合同纠纷，应协商解决，协商不成的，可通过法律途径解决。”

2024 年 12 月 31 日，申请人不服被申请人作出的涉案回复，向本府申请行政复议。本府于 2025 年 1 月 8 日作出《补正行政复议申请材料通知书》（穗南府行复〔2025〕3 号），通知申请人补正行政复议申请材料，于 2025 年 1 月 15 日收到申请人的补正材料。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提交的广州 12345 政务工单回复（编号：252412101434008XXXX）短信截图，被申请人提交的《广州 12345 政务服务便民热线工单》（编号：252412101434008XXXX）详情页截图、工单办理情况页截图、现场照片、《商品房认购协议》等。

本府认为：

《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法。”第十一条规定：“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：（一）对行政机关作出的行政处罚决定不服；（二）对行政机关作出的行政强制措施、行政强制执行决定不服；（三）申请行政许可，行政机关拒绝或者在法定期限内不予答复，或者对行政机关作出的有关行政许可的其他决定不服；（四）对行政机关作出的确认自然资源的所有权或者使用权的决定不服；（五）对行政机关作出的征收征用决定及其补偿决定不服；（六）对行政机关作出的赔偿决定或者不予赔偿决定不服；（七）对行政机关作出的不予受理工伤认定申请的决定或者工伤认定结论不服；（八）认为行政机关侵犯其经营自主权或者农村土地承包经营权、农村土地经营权；（九）认为行政机关滥用行政权力排除或者限制竞争；（十）认为行政机关违法集资、摊派费用或者违法要求履行其他义务；（十一）申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利等合法权益的法定职责，行政机关拒绝履行、未依法履行或者不予答复；（十二）申请行政机关依法给付抚恤金、社会保险待遇或者最低生活保障等社会保障，行政机关没有依法给付；（十三）认为行政机关不依法订立、不依法履行、未按照约定履行或者违法变更、解除政府特许经营协议、土地房屋征收补偿协议等行政协议；（十四）认为行政机关在政府信息公开工作

中侵犯其合法权益；（十五）认为行政机关的其他行政行为侵犯其合法权益。”第三十条第一款规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：……（五）属于本法规定的行政复议范围；……”

根据上述法律规定，可申请行政复议的行政行为，应当是行政机关直接设定行政相对人权利义务或者行政机关作出的对行政相对人权利义务直接产生影响，侵害行政相对人合法权益的行政行为。本案中，申请人向广州 12345 政务服务便民热线进行求助，希望被申请人组织现场调解，协调被投诉人向申请人退还 XX 万元购房款。被申请人在收到涉案工单后，前往涉案楼盘售楼中心进行现场检查、拍摄现场照片并提取了《商品房认购协议》，于 2024 年 12 月 19 日向申请人作出涉案回复。涉案回复未直接为申请人设定权利义务，未对申请人的权利义务产生直接影响，未侵犯申请人的合法权益。故，申请人提起的本案行政复议申请不属于行政复议范围。关于申请人在本案中请求责令被申请人对其反映的被投诉人各项违规事项进行调查处理的问题，不属于本案审查范围，故，本府予以驳回。

此外，12345 政务服务便民热线是为畅通群众与政府之间交流沟通渠道，由政府设立的政务服务便民热线工作平台，是统一受理群众诉求并协调、督促办理的一项便民服务，不同于行政机关在履行法定职责过程中针对特定申请事项所作出的行政行为。

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意

见》（国办发〔2020〕53号）指出，12345热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。12345平台对问题的回复行为不应认为系代表行政机关作出的履职行为，即12345平台对群众反映问题的回复事项不属于行政机关依法定职权作出的特定行政行为，不属于行政复议范围。故，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》第三十条第一款规定的受理条件，应予驳回。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条的规定，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向广州铁路运输中级法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二五年三月十三日