

# 广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2023〕286号

**申请人：**徐 XX。

**被申请人：**广州市南沙区综合行政执法局。

**地址：**广州市南沙区进港大道港口大厦 585 号。

**法定代表人：**施晓彬，职务：局长。

申请人不服被申请人于 2023 年 7 月 19 日作出的《广州 12345 政务工单回复》（编号：03230701111654118XXXX），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，并于 2023 年 10 月 12 日依法延长本案审查期限 30 日，现已审查终结。

**申请人请求：**

撤销被申请人作出的“终止调解”决定，责令被申请人重新调查、依法查处 XX 公司违规收取代办服务费的违法行为并给予行政处罚。

**申请人称：**

申请人于 2023 年 1 月购买 XX 项目 XX 栋 XX 房时曾多次明确拒绝委托代办服务，但销售人员说委托代理服务费和按

揭代理服务费是必须交的，不交不能贷款，也不能办理房产证，不提供消费者是否接受这个服务的选择，无论是否自愿都必须支付 XX 元(有录音为证)，且 XX 中心现场出具的《XX 项目购房须知》《XX 项目购房温馨提示》也列明相关事项。申请人在 XX 签约中心支付首付款时，现场人员宣称“若申请人不支付 XX 元的代办服务费，XX 签约中心则会拒绝收取申请人的首付款，因此导致无法办理网签的后果由申请人承担，逾期支付首付款，XX 地产可以直接没收申请人的 XX2 元购房定金”。因此申请人在 2023 年 1 月 6 日支付了定金。

后申请人咨询住建局、公积金中心、房管局、中国银行信贷部等多个部门，均答复不需要委托服务，可以个人直接现场办理，申请人才发现被欺骗了。申请人通过广州 12345 政务服务便民热线举报 XX 公司（下称 XX 公司）相关违法行为，诉求为“查处”。2023 年 7 月 19 日，申请人收到《广州 12345 政务工单回复》（编号：03230701111654118XXXX）。申请人认为：

一、被申请人办理举报的答复内容与申请人的诉求、事实不符。

被申请人擅自变更申请人的举报内容和诉求，将“举报查处违法行为、依法实施行政处罚”理解为“投诉调解”，采用调解的方式处理投诉。从举报内容可见，申请人并未要求“商家退款并查处”，而是要求“县级以上人民政府价格主管部门依法对违规强迫收取律师费的公司实施行政处罚”，被申请人错误引用《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》

第二十一条第四项的规定作出终止调解。事实上，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十六条的规定，申请人并非投诉人，而是举报人，且申请人并未同意“采用调解的方式处理投诉”，被申请人引用法律错误，对举报事项作出终止调解不合法。

二、被申请人随意降低执法标准，擅自改变行政处罚种类、幅度。

被申请人对XX公司的违法行为开具《责令改正通知书》，将法律明确的责令改正、没收违法所得、责令公告查找等强制性行政处罚措施，改为“调解退款”。被申请人对执法过程中发现XX公司拒绝退款等涉嫌违法行为，但未根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条、《价格违法行为行政处罚规定》第十六条，《广东省实施〈中华人民共和国价格法〉办法》第四十三条等规定进行核查、从重处罚，而是作出终止调解，导致申请人的合法权益受到侵害，也造成XX项目其他超千户业主受到损失，造成社会恶劣影响。

三、申请人具有行政复议资格，与本案具有利害关系。

根据《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》（〔2013〕行他字第14号）及《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解释》等规定，申请人就自身合法权益受到侵害向行政机关依法举报，与行政机关的举报处理行为具有法律上的利害关系，具有行政复议申请人资格。

申请人在购买房屋时明确拒绝委托代办服务，但销售人员通过欺骗性、误导性、威胁性的语言强迫购买委托代办服务，未提供不接受服务的选项，以“不委托代办就不能购买XX项目的房屋”为由，欺诈、强迫、捆绑销售代收代办服务和房屋买卖行为。XX公司提供的《XX项目购房须知》《XX项目购房温馨提示》也列明相关事项。以上行为导致申请人在购房过程中被欺骗、强迫支付了XX元的代办服务费，违反了《商品房销售明码标价规定》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等规定。申请人通过12345热线平台举报违法行为后，被申请人现场检查确认违法主体的违法行为，但仅采用现场约谈的措施，没有依法采取“责令经营者限期退还”和“责令公告查找”的行政处罚措施。且在执法过程中，被申请人发现了违法主体拒不退款的从重处罚情节，没有进一步查处，却直接终止调解，属于擅自改变行政处罚种类、幅度，导致申请人的合法权益受到侵害。

综上所述，申请人申请撤销被申请人作出终止调解的决定，责令被申请人依照《商品房销售明码标价规定》《明码标价和禁止价格欺诈规定》《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》等规定查处XX公司的违法行为，依法给予行政处罚。

**被申请人答复称：**

一、被申请人有权对申请人在12345政务服务热线上反映关于价格违法的举报投诉行为进行处理。

根据《中华人民共和国价格法》第五条第二款、《广州

《广州市政务服务便民热线管理办法》第六条第一款以及《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）的规定，物价管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权及相关的监督检查、行政强制职权，由被申请人统一行使。所以，被申请人有权对申请人关于价格违法的举报投诉行为进行处理。

二、被申请人作出的《广州12345政务工单回复》（编号：03230701111654118XXXX）程序合法。

经核查，被申请人于2023年7月6日在12345政务服务系统收到申请人所反映关于XX公司涉嫌违规强迫收取律师费的投诉工单（编号：03230701111654118XXXX）。被申请人收到上述投诉后，于2023年7月11日前往涉案现场核查，对涉案楼盘签约中心负责人进行询问调查。针对《XX项目购房须知》条款中包含“买受者同意……第三方收取服务费用”的行为，被申请人于同日向XX公司作出《责令改正通知书》。根据相关调查情况，被申请人于2023年7月14日通过短信回复的方式将办理告知申请人，并在热线信息系统提交了办理情况。后申请人不满意该回复情况，被申请人于2023年7月19日再次通过短信回复的方式将复查情况告知申请人，并再次在热线信息系统提交了复查办理情况。根据《广州市政务服务便民热线管理办法》第十七条第一款的规定，被申请人已在法定时限内依法办结工单事项，程序正当。

三、被申请人作出的《广州12345政务工单回复》（编

号：03230701111654118XXXX) 具有明确的事实和法律依据。

1. 经被申请人核查，根据申请人的信访材料显示，XX公司在《XX项目购房须知》上约定“买受人决定购买本项目房屋，买受人须同意：由买卖双方共同委托出卖人指定的第三方办理预购商品房预告登记、预购商品房抵押登记及产权登记手续，第三方收取的服务费用(包括但不限于委托代理费、按揭代理费)由买受人承担”，该行为已涉嫌违反《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第四项的规定，被申请人已于2023年7月11日对XX公司发出《责令改正通知书》，责令XX公司立即停止违法行为并限期改正。2023年7月17日，XX公司已完成整改。因此，被申请人根据调查的相关处理情况告知申请人，并无不当。此外，针对XX公司前述违法行为，被申请人后续也在继续跟进处理，并于2023年8月17日对其违法行为进行正式立案查处。

2. 关于申请人所反映开发商违规强迫收取律师费的问题。申请人与XX有限公司(下称XX2公司)于2023年1月6日签订了《委托服务合同》，该合同第三条已明确约定“三、甲方同意在签订购房合同并办理银行按揭申请手续当日向乙方支付委托服务费人民币XX元”，申请人已在上述合同上签字确认，系其真实意思表示，申请人理应知悉合同约定中的委托事项，其自愿向XX公司支付该委托服务费。因此，本案委托服务费并非XX公司收取，并不存在XX公司强迫收取律师费的行为。

3. 关于申请人所述“擅自变更诉求”的问题。被申请人

曾于 2023 年 7 月 10 日电话致电申请人，其表示要求查处并退回已支付的 XX 元，也同意被申请人联系 XX 公司是否愿意进行调解。后 XX 公司明确回应申请人与 XX 公司已签订委托服务合同，该费用系其自愿支付 XX 公司，且申请人也已享受相关委托服务，因此，该费用并无合理理由予以退回。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第四项的规定，由于申请人与 XX 公司无法达成调解，被申请人依法告知申请人终止调解，并无不当。

综上，被申请人作出《广州 12345 政务工单回复》（编号：03230701111654118XXXX）主体适格、程序合法、事实明确、具有法律依据。申请人的复议请求没有事实和法律依据，应予驳回。

#### **本府查明：**

2023 年 7 月 2 日，申请人通过广州 12345 政务服务便民热线反映开发商违规强迫收取律师费问题（编号：03230701111654118XXXX）。2023 年 7 月 6 日，广州 12345 政务服务便民热线作出《广州 12345 政务服务便民热线转办函》（穗 12345 转字第 03230701111654118XXXX 号），将申请人的举报事项转送黄阁镇综合执法大队处理。根据《广州 12345 政府服务热线工单登记表》（穗 12345 转字第 03230701111654118XXXX 号）记载，申请人的举报内容主要为：“1 月 1 日、2 日，我多次在售楼部明确提出拒绝缴纳律师费，有录音和视频为证，销售说这是必须给的，不能不给。2023 年 1 月 7 日在 XX 签约中心，我也明确表示不愿意

使用他们的律师服务，经咨询房管局、公积金中心、住建局、中国银行，各方均表示接受个人办理购房的流程，不强制要求。后南沙区住建局明确答复该服务费应该是自愿选择。根据《广东省物价局关于商品房销售明码标价的规定》第七条的规定，我有书面文件及录音录像证明 XX 项目将律师费和商品房捆绑销售。请县级以上人民政府价格主管部门依据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《关于商品和服务实行明码标价的规定》《禁止价格欺诈行为的规定》等法律、法规和规章，对违规强迫收取律师费的公司实施行政处罚。”申请人同时提交了《XX 项目购房须知》《XX 项目购房温馨提示》《收款回执》、中国银行付款凭证等材料。其中，《XX 项目购房须知》载明：“……C 按揭须知……3. 买受人决定购买本项目房屋，买受人须同意：由买卖双方共同委托出卖人指定的第三方办理预购商品房预告登记、预购商品房抵押登记及产权登记手续，第三方收取的服务费用（包括但不限于委托代理费、按揭代理费）由买受人承担。”《XX 项目购房温馨提示》载明：“……三、特别提示……9. 买受人决定购买本项目物业，买受人须接受并同意：由买卖双方共同委托出卖人指定的第三方办理预购商品房预告登记、预购商品房抵押登记及产权登记手续，第三方收取的服务费用（包括但不限于委托代理费、按揭代理费）由买受人承担……”《收款回执》载明：“XX 公司……购房人：徐 XX；收款时间：2023-01-06；收款内容：XX 项目；款项明细：签约服务费 XX 元；请认真核对金额，以开发商

银行账户实际到账金额为准……请您在与我司签订的《认购书》中双方约定的付款时限前将房款汇入我司人民币账户……”，《收款回执》加盖有XX2公司的财务专用章。

被申请人提供的《电话联系记录表》载明：2023年7月10日，被申请人致电申请人手机号18126789305，向申请人核实其在《广州12345政府服务热线工单登记表》（穗12345转字第03230701111654118XXXX号）反映的事项，申请人表示其共支付了XX元，要求退款并查处。同日，申请人通过邮箱向被申请人补充提交了材料。

2023年7月11日，被申请人前往广州市南沙区黄阁镇XX项目项目销售中心进行现场检查，制作《现场检查（勘验）笔录》并拍摄现场照片。《现场检查（勘验）笔录》载明：

“2023年7月11日，根据12345举报单的线索，我局执法人员郭媚瑶、邱越到位于广州市南沙区黄阁镇XX项目项目销售中心进行现场检查，现场检查由该公司客服经理温XX陪同检查并见证执法检查全过程，现场检查情况如下：一、XX项目项目的开发商为XX公司，持有《营业执照》，统一社会信用代码为91440101MA59HFXXXX，现场检查时该公司正常对外营业。二、执法人员现场向该公司客服经理温XX展示了市民提交的《XX项目购房须知》及《XX项目购房温馨提示》，该公司客服经理温XX确认上述协议是由该公司出具的。经核实，该市民于2023年1月2日签署了上述两份协议。三、执法人员现场向该公司客服经理温XX说明上述两份协议中提到‘买受人决定购买本项目物业，买受人须接

受并同意：由买卖双方共同委托出卖人指定的第三方办理预购商品房预告登记、预购商品房抵押登记及产权登记手续，第三方收取的服务费用（包括但不限于委托代理费、按揭代理费）由买受人承担’涉嫌违法，陪同人员温 XX 表示知悉。

四、执法人员现场开具了《责令改正通知书》[粤穗南综执（黄）责字〔2023〕第 XX 号]由陪同人员温 XX 确认并签名。

五、执法人员对上述检查情况拍照取证。”同日，被申请人向 XX 公司发出《责令改正通知书》[粤穗南综执（黄）责字〔2023〕第 XX 号]，载明：“XX 公司：你单位于 2023 年 1 月 2 日在广州市南沙区黄阁镇 XX 项目项目销售中心在《XX 项目购房须知》等条款中要求‘买受人须同意……第三方收取服务费用’，违反《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第四项的规定，现依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条和《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条规定，责令你单位立即停止违法行为；请你单位在 2023 年 7 月 17 日 24 时前提交整改报告。”

2023 年 7 月 14 日，被申请人通过广州 12345 政务服务热线系统回复申请人(事项编号: 03230701111654118XXXX)，主要内容为：“您反映的举报事项已收悉，经核实，反映的情况属实，已依法处理。我工作人员就市民反映 XX 项目项目在签订房屋合同时将律师费和商品房捆绑销售，要求商家退款并查处。2023 年 7 月 11 日，我工作人员进行现场检查，约谈 XX 公司 XX 项目项目签约中心负责人，对其行为开具《责令改正通知书》。7 月 13 日，XX 公司回复因已履行相应服

务，拒绝退回服务款。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第四项，终止调解。7月14日，通过系统短信将处理结果告知市民。”同日，该政务服务工单因“市民对承办单位回复情况与实际情况不一致不满意”发回被申请人重办。

2023年7月17日，XX公司向被申请人提交《整改报告》《XX项目购房须知》《房地产买卖服务委托合同》。其中，《整改报告》载明：“2023年7月11日接贵局的《责令改正通知书》[粤穗南综执（黄）责字〔2023〕第XX号]，关于XX项目的购房须知违反《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第四项。我公司现按照通知书要求整改，整改情况如下：1.相关的购房须知我们已经按照要求调整，详见附件（购房须知中：‘C按揭须知’第3点）。2.除购房须知之外，本次投诉客户也跟我们签署了委托合同，不存在强制消费，我公司也已经及时跟客户沟通和解释清楚……”《XX项目购房须知》载明：“……C按揭须知……3.买受人决定购买本项目房屋后，若买受人同意委托出卖人指定的第三方办理预购商品房预告登记、预购商品房抵押登记及产权登记手续，则买受人需向第三方服务单位支付相应的服务费用（包括但不限于委托代理费、按揭代理费）。”《房地产买卖服务委托合同》载明：“甲方姓名：徐XX……乙方：XX公司……甲方是坐落于广州市南沙区黄阁镇XX街XX号XX房的购房人。经甲方与乙方友好协商，甲方自愿委托乙方提供该房屋买卖事宜的相关服务，双方达成如下协议：一、乙方为甲方

提供如下服务：……三、甲方同意在签订购房合同并办理银行按揭申请手续当日向乙方支付委托服务费人民币 XX 元……”。

2023 年 7 月 19 日，被申请人向申请人作出《广州 12345 政务工单回复》（编号：03230701111654118XXXX），主要内容为：“针对您的事项请求，经核实，再次办理未发现新情况。我工作人员就市民反映 XX 项目项目在签订房屋合同时将律师费和商品房捆绑销售，要求商家退款并查处。2023 年 7 月 11 日，我工作人员到现场进行现场检查，约谈 XX 公司 XX 项目项目签约中心负责人，对其行为开具《责令改正通知书》。7 月 13 日，XX 公司回复因已履行相应服务，拒绝退回服务款。根据《市场监督投诉举报处理暂行办法》第二十一条第（四）项，终止调解，建议市民可通过诉讼等其他法律途径进行维权。7 月 19 日，通过系统短信将处理结果告知市民。”

2023 年 8 月 16 日，申请人不服被申请人作出的广州 12345 政务服务工单回复（编号：03230701111654118XXXX），向本府申请行政复议。

另查明，XX 公司成立于 2016 年 12 月 29 日，住所为广州市南沙区 XX 路 XX 段 XX 号 XX 房（仅限办公）。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的《XX 项目购房须知》《XX 项目购房温馨提示》《收款回执》；被申请人提供的《广州 12345 政务服务便民热线转办函》（穗 12345 转字第 03230701111654118XXXX 号）、《现场检查（勘验）

笔录》《责令改正通知书》[粤穗南综执（黄）责字〔2023〕第XX号]、营业执照、《整改报告》及附件、《房地产买卖合同》、广州12345政府服务热线系统截图、电话联系记录表、邮件截图等。

**本府认为：**

《中华人民共和国价格法》第五条第二款规定：“县级以上地方各级人民政府价格主管部门负责本行政区域内的价格工作。县级以上地方各级人民政府其他有关部门在各自的职责范围内，负责有关的价格工作。”《商品房销售管理办法》第五条第三款规定：“直辖市、市、县人民政府建设行政主管部门、房地产行政主管部门（以下统称房地产开发主管部门）按照职责分工，负责本行政区域内商品房的销售管理工作。”《广东省人民政府关于在广州市南沙区等地开展综合行政执法工作的公告》（粤府函〔2019〕113号）第二条规定：“广州市南沙区综合行政执法局的具体职能如下：（一）行使工商管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……（四）行使物价管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……（十一）行使房屋管理领域法律、法规、规章规定的行政处罚权；……与上述行政处罚权相关的监督检查、行政强制职权，由广州市南沙区综合行政执法局依法行使。……其他行政主管部门不得再行使；……”本案中，申请人投诉举报XX公司在XX项目项目存在违规强迫收取律师费的违法行为，被申请人作为XX项目项目所在地具有行使工商管理、物价管理和房屋管理领域的法律、法

规、规章规定的行政处罚权及相关监督检查、行政强制职权的职能部门，具有依法处理申请人提出的相关举报事项的法定职责。

《市场监督管理行政处罚程序规定》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第十八条第一款规定：“市场监督管理部门对依据监督检查职权或者通过投诉、举报、其他部门移送、上级交办等途径发现的违法行为线索，应当自发现线索或者收到材料之日起十五个工作日内予以核查，由市场监督管理部门负责人决定是否立案；特殊情况下，经市场监督管理部门负责人批准，可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的除外。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第三十一条规定：“市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。”《广州市政务服务便民热线管理办法》第十七条规定：“承办单位应当按照以下规定办理热线事项：……（二）非咨询类热线事项，自收到事项次日起 10 个工作日内办理并回复诉求人……”《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条规定：“经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规

定：……（四）强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准；……”第十五条规定：“经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门责令改正……”依据上述规定，被申请人应当自发现违法行为线索或者收到举报材料之日起十五个工作日内予以核查，决定是否立案，特殊情况下经负责人批准，可以延长十五个工作日决定是否立案。举报人实名举报的，还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知实名举报人。本案中，被申请人于2023年7月6日收到申请人的实名举报事项，于7月11日前往广州市南沙区黄阁镇XX项目项目销售中心进行现场检查，并根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条、第十五条的规定向XX公司作出《责令改正通知书》[粤穗南综执（黄）责字〔2023〕第XX号]。后被申请人于7月14日通过广州12345政务服务热线系统回复申请人，因申请人对回复不满意，被申请人于7月19日再次向申请人作出《广州12345政务工单回复》（编号：03230701111654118XXXX），将被申请人已进行现场检查及开具《责令改正通知书》等核查情况告知申请人。被申请人向申请人作出上述两次广州12345政务工单回复时，均处于被申请人对申请人的举报事项进行是否立案核查的法定期

限内，亦在办理广州 12345 政务工单的法定期限内，故被申请人作出《广州 12345 政务工单回复》（编号：03230701111654118XXXX）将核查情况告知申请人，符合上述规定，并无不当。

《中华人民共和国行政复议法》第八条第二款规定：“不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。”《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条规定：“行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：……（五）属于行政复议法规定的行政复议范围……”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第七条规定：“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”第十六条第一款规定：“市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。”第二十一条规定：“有下列情形之一的，终止调解：……（四）经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；……终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”《广州行政调解规定》（广州市人民政府令第 168 号）第五条规定：“行政调解应当遵循谁主管谁负责，依法调解与依法处理相结合，自愿平等、公平公正、合情合理、及时

便民的原则。”第七条规定：“行政机关可以对下列争议纠纷进行调解：（一）法律、法规、规章规定的可以调解的行政机关与公民、法人或者其他组织之间产生的行政争议；（二）法律、法规、规章规定应当由行政机关裁决或者调处的民事纠纷；（三）公民、法人或者其他组织之间产生的与行政管理有直接关系的争议纠纷。”本案中，经被申请人电话核实，申请人通过广州 12345 政务服务平台提出的诉求内容同时包含投诉事项和举报事项，被申请人对此予以分别处理。针对申请人提出退款的投诉事项，被申请人依法进行调解，但因 XX 公司拒绝调解，被申请人依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 61 号）第二十一条第四项规定终止调解，告知申请人终止调解的决定和理由，并无不当。根据上述规定，行政机关对民事纠纷作出的调解，不属于行政复议受案范围，且被申请人对申请人的投诉事项进行终止调解，并不影响被申请人对申请人举报事项的处理。申请人主张被申请人以“投诉调解”替代“举报查处”，要求撤销被申请人对申请人的投诉事项作出的终止调解决定，缺乏事实和法律依据，本府不予支持。

### **本府决定：**

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第一项的规定，维持被申请人于 2023 年 7 月 19 日作出的《广州 12345 政务工单回复》（编号：03230701111654118XXXX）。

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法院提起行政诉讼。

本件与原件核对无异

二〇二三年十一月十四日