

不予受理行政复议申请决定书

台府行复〔2026〕173号

申请人:梁某。

被申请人:台山市市场监督管理局

地址：台山市台城舜德路176号。

申请人通过全国行政复议服务平台提交的行政复议申请，本机关已于2026年7月16日收到。

申请人不服被申请人对其投诉举报的处理行为，向本机关申请行政复议，请求：撤销被申请人于2026年7月15日作出的回复，并责令重作。

经查，申请人于2026年6月1日通过12345平台向被申请人进行投诉举报，被申请人于2026年7月15日作出回复：经查，您于2026年5月1日入住该酒店，退房后因卫生问题在某平台给出差评。该酒店为整改溯源及开展致歉补偿工作、记信息，尝试上门沟通并添加您微信，承诺整改后赠送两张体验券，同时提出删除差评的诉求。后续酒店以未删除差评为由不补偿，引发双方纠纷。针对酒店方未妥善规范处置客诉，仅交由法务跟进，未主动回应化解矛盾的行为，我局现场督促该客诉处置流程、严守消

费者个人信息使用规范，优化售后服务沟通方式，杜绝类似问题发生。下一步，我局将继续加强辖区专业常态化监管与规范引导，持续开展消费条款合规排查整治，不断优化消费纠纷快速调处机制，及时高效回应群众诉求，保护消费者合法权益。另经询问，该酒店拒绝调解。依据《市场监督管理投诉举报处理办法》第二十三条的有关规定，我局决定终止调解，并建议双方当事人可通过司法途径解决纠纷。

本机关认为，12345 市民服务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》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，且根据《市场监督管理投诉举报处理办法》第八条“向市场监督管理部门提出投诉举报，应当通过全国 12315 平台、12315 热线电话或者市场监督管理部门公布的邮寄地址、受理窗口等渠道进行”的规定，申请人在 12345 热线上提出的该投诉举报并不能等同于直接向具体行政机关提出履责申请，12345 平台对问题的答复行为亦不应认为系代表行政机关作出的履职行为，申请人应当通过特定渠道向市场监督管理部门提出投诉举报。因此，12345 平台对群众投诉问题的答复事项不属于行政机关依法定职权作出的特定行政行为，申请人的行政复议申请不属于行

政复议的受案范围。

综上，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》第三十条第一款第五项规定的行政复议受理条件，依照《中华人民共和国行政复议法》第三十条第二款规定，本机关决定：对申请人的行政复议申请不予受理。

申请人如不服本决定，可以自收到本决定书之日起十五日内，以本机关为被告，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

2026 年 7 月 23 日