

北京市朝阳区人民政府

行政复议决定书

朝政复字〔2025〕2436号

申请人：李欣彤，身份证号码：230221199107275220，住哈尔滨市南岗区中兴左街117号8栋1单元2003室。

被申请人：北京市朝阳区体育局，住所地北京市朝阳区惠河南街30号院。

法定代表人：冯长林，局长

申请人李欣彤不服被申请人北京市朝阳区体育局未对其反映问题出具书面答复，于2025年8月22日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理，经过延期审理，现已审理终结。

复议请求：责令被申请人履行对申请人反映问题作出书面答复的职责。

申请人称：曾经向被申请人反映舞蹈卡不让继续使用的问题，申请人经过与被申请人工号2116员工沟通，申请人在电话中跟被申请人明确要求出示书面处理结果，被申请人以公对私无法出具书面处理结果为由拒绝，现要求被申请人就舞蹈卡无法继续使用问题向申请人出具书面处理结果。

被申请人称：2025年8月12日，接到申请人通过12345热线反映的诉求，工号2116工作人员接电并依法办理，申请人主要诉求为协调某商家允许其继续使用已过期的消费卡。经过核实查明，申请人实际要求为该消费卡办理延期，申请人所持会员卡

为个人协商转让的会员卡，已于2024年10月到期，且企业此前已为其办理过一次延期，企业明确表示无法再次延期，并建议申请人如对协调结果不认可，可通过司法途径解决；本案属于申请人于企业之间的普通消费纠纷，被申请人依据《北京市行政调解办法》有关规定依法履行行政调解职责，因双方分歧较大，无法达成一致意见，被申请人终止调解，符合法定程序，不存在行政不作为情形；关于申请人要求出具书面回复的诉求，根据《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）相关规定，12345热线主要功能为受理企业和群众诉求、提供一般性咨询，不替代部门履行职能。各部门依职责办理相关业务，12345平台答复不属于行政机关作出的特定行政行为，因此被申请人无法律义务就此出具书面回复；关于申请人声称“不反映给体育局处理”的表述，根据现行消费纠纷行政调解职责分工，体育类消费纠纷属于被申请人职能范围。被申请人已依法开展调解，并将办理结果告知申请人，申请人已知晓上述处理情况；关于该体育经营单位的预付费监管问题，体育局按程序开展调查工作，并根据事实情况，依法予以处置。据此，被申请人在处理申请人通过12345热线反映的诉求过程中，认定事实清楚、适用依据正确、程序合法，已履行法定职责。申请人所提行政复议申请缺乏事实与法律依据，不符合行政复议受理条件，恳请复议机关驳回申请人的复议申请。

经审理查明：

申请人于 2025 年 8 月 6 日收到通过 12345 热线提交工单，反映朝阳区建外 SOHO 西区 10 号楼 1037hereandnow 舞蹈室办理了一张舞蹈卡，现在卡过期了将自己的卡停掉了，商家让自己再交钱才能继续使用，自己不认可，自己要求继续使用舞蹈卡，体育局工号 2116 工作人员联系自己说体育方面不属于商业用途卡，不符合预付卡条例，自己不认可，认为体育局不作为，希望不反应给体育局，要求出具书面回复，来电反映协调商家继续使用卡的问题。

被申请人经过核实查明，被举报商家为北京此与同时文化传播有限公司，地址为北京市朝阳区东三环中路 39 号院 10 号楼 3 层商业 1037。申请人所持会员卡为个人协商转让的会员卡，已于 2024 年 10 月到期，商家已为其办理过一次延期，商家明确表示无法再次延期，并建议申请人如对协调结果不认可，可通过司法途径解决。因双方无法达成调解，被申请人终止调解。

2025 年 8 月 12 日，被申请人通过电话将上述处理结果告知申请人。申请人对被申请人未出具书面处理结果的行为不服，于 2025 年 8 月 22 日向本机关提起行政复议。

另查，申请人于 2025 年 8 月 12 日再次拨打 12345 热线，反映被举报商家办理了一张舞蹈卡，现在卡过期了将自己的卡停掉了，商家让自己再交钱才能继续使用，自己不认可，自己要求继续使用舞蹈卡，体育局工号 2116 工作人员联系自己说体育方面不属于商业用途卡，不符合预付卡条例，自己不认可，认为体育局不作为，要求出具书面回复，接到体育局 2116 工作人员回复，

态度很强硬不给书面回复，对此不认可，再次反映，来电反映协调商家继续使用卡的问题。当天，被申请人给出电话回复。

再查，被申请人已经依法对案涉商家作出相应处理。

上述事实有下列证据证明：

接诉即办系统案件登记单、回复申请人的页面截图、被举报商家的营业执照复印件、告知申请人的答复录音、被申请人对商家作出处理的整改通知单等。

本机关认为：《中华人民共和国体育法》第四条第二款规定，县级以上地方人民政府体育行政部门主管本行政区域内的体育工作。县级以上地方人民政府其他有关部门在各自的职责范围内管理相关体育工作。被申请人具有处理本辖区范围内职责范围内的相关体育工作。

《北京市行政调解办法》第十九条，行政机关调解民事纠纷，应当自行政机关受理之日或者双方当事人同意调解之日起 30 日内结束；情况复杂或者有其他特殊情形的，经当事人同意，可以适当延长。行政机关认为当事人双方意愿差距较大、不具备达成协议的条件的，可以终止调解。第二十条，经调解达成协议的，行政机关应当制作调解协议书，调解协议书应当由当事人签名、盖章，加盖行政机关印章，当事人各执一份，行政机关留存一份；当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，行政调解人员应当记录协议内容，双方当事人签名、盖章。经调解无法达成协议或者当事人要求终止调解的，行政机关应当终止调解，并告知当事人可以通过诉讼、仲裁等途径解决民事纠纷。

本案中，被申请人接到申请人提交的工单，经过调查核查，获取证据等，认定申请人反映的问题系其与商家之间的普通消费纠纷，被申请人依据上述规定对申请人的诉求进行处理，因双方分歧较大，决定终止调解，将处理结果通过电话告知申请人。被申请人已经履行了相关法定职责，本机关不持异议，申请人的复议请求缺乏事实和法律依据，本机关不予支持。

综上，依据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定，本机关决定：

驳回申请人李欣彤的复议请求。

申请人如不服本复议决定，可在接到本决定书之日起十五日内向北京市朝阳区人民法院提起行政诉讼。



二〇二五年十一月二十六日