

“天价鱼”饭店执照吊销，店主罚50万

调查组认定这是一起严重侵害消费者权益的恶劣事件，哈尔滨市政府道歉
松北区对相关涉事部门负责人和工作人员启动问责程序

2月21日，哈尔滨市松北区政府发布消息，松北区“天价鱼”事件专项调查组已完成对相关问题的调查，认定这是一起严重侵害消费者权益的恶劣事件，做出吊销涉事饭店营业执照，对店主罚款50万元等处罚决定，同时启动对相关部门负责人及工作人员的问责程序。

现代快报记者 刘国庆 综合整理新华社、央视

几经反转的“天价鱼”事件



一份鱼5731.2元秒杀青岛大虾？

常州游客陈先生在哈尔滨天价鱼饭店，与店主理论时被打，当地监管部门表示已介入调查

哈尔滨“天价鱼”事件剧情反转

快报记者暗访涉事饭店，店方称“斤两”不对，只收了渔门700元
销售组：菜品没送到，鱼价4斤有误差；当事人称未收到，调查组将调查还原真相

再反转！哈尔滨天价鱼店承认代客签字

■松北区法院北岸野生渔村餐饮许可证过期，工商部门“野牛”字样
■经调查组调查，事发当晚，当地监管部门与饭店老板在取单时发生争执，当事人称未收到

“天价鱼”事件经历了反转和再反转(图为现代快报的版面截图)

- 2月11日 常州游客陈先生以网名“jack光头”发布微博称，春节期间在哈尔滨市松北区“北岸野生渔村”吃饭时“被宰”，被舆论称为“天价鱼”事件。
- 2月14日 哈尔滨市松北区政府成立专项调查组开展调查。
- 2月15日 调查组公布了阶段性调查进展情况，引起公众质疑。
- 2月16日 哈尔滨市政府召开会议，专题研究部署“天价鱼”事件调查工作，责成市相关部门立即介入指导，要求松北区政府充实加强调查力量，依法、公正、客观地开展调查取证，尽快完成调查处理工作。

终于有了最终调查结果

调查组经进一步深入调查，认定这是一起严重侵害消费者权益的恶劣事件。

调查确认——

- “北岸野生渔村”把人工养殖鲤鱼当野生鲤鱼售卖，欺诈骗消费者；
- 《餐饮服务许可证》到期未按时申请延续，无证经营；
- 证照与牌匾名称不符，不以真实名称提供服务；
- 点菜单上签字系饭店服务员所签；
- 双方发生过肢体冲突，陈某被打情况属实；
- 民警张某某出警存在不规范、不文明执法行为。

处罚决定——

- 鉴于“北岸野生渔村”存在欺诈骗消费者、餐饮服务许可到期后仍擅自经营等问题，松北区市场监督管理局已于2月17日责令其停止违法经营活动。日前，松北区市场监督管理局依照相关法律法规进一步做出处罚决定，吊销涉事饭店营业执照，对店主马某某罚款50万元。
- 松北区已对松北区市场监督管理局、松北区城市管理局、松北公安分局太阳岛派出所负责人和相关工作人员启动问责程序，将按有关规定和程序做出严肃处理。

哈尔滨市政府对消费者表示道歉

哈尔滨市政府认为，“天价鱼”事件侵害了消费者合法权益，损害了哈尔滨城市形象，暴露出有关部门存在监管缺失、工作不深入和执法不规范等问题，要以此为鉴，深刻反思，切实加强餐饮等消费市场管理，为广大消费者提供放心的消费环境。目前，哈尔滨市已开展餐饮业专项整治工作，对损害消费者合法权益

的行为“零容忍”，发现一起严处一起，举报一起追究一起，绝不姑息，绝不护短。
哈尔滨市政府相关负责人表示，对涉事饭店给消费者带来的损害表示歉意，对消费者的中肯批评表示感谢，对新闻媒体和社会各界提供的有益调查线索和工作建议表示感谢，欢迎社会各界继续监督。



哈尔滨“天价鱼”涉事饭店已停业 新华社发

关于“天价鱼”事件的焦点问题

关于“天价鱼”事件的几个关注焦点，央视记者在2月21日凌晨独家专访了调查组的负责人、哈尔滨市松北区副区长丁伟。

鱼到底多重？

问：鱼本身是否缺少斤两？
陈先生说是“十斤四两”，饭店说是“十四斤四两”，哪个准确？
答：经过调查取证、核实，认定鱼重14.4斤。

“陈”是谁签的？

问：确认单上的“陈”字签名是服务员按照消费者授意代签，还是后来偷偷签上的？
答：字不是陈先生本人所签，应该是服务员签的，但是否为陈先生同意让服务员代签，暂时无法掌握。

谁先动手的？

问：双方发生肢体冲突，是谁先动手的？
答：通过调取录像和现场核实，确认双方发生了互相推搡的过程。先动手的是一名姓邵的人，既不是消费者一方，也不是饭店一方，而是与陈先生等人同时在饭店吃饭的人。

警察来后还有人动手？

问：陈先生称，在警察到达现场之后，饭店人员还打了他，是否可以确定？
答：录像显示，饭店老板打了陈先生头部一下，有这么一个现场影像。

鲤鱼进货单价格是真的吗？

问：鲤鱼标价398元/斤是否存在价格欺诈？进货单标价190元/斤是真的吗？
答：通过调查饭店的进货渠道，了解到鱼的进货价大概是30元/斤，此前饭店出具的价格190元/斤的进货单是伪造的。

导游回扣存在吗？

问：是否存在导游、出租车

司机把游客骗过来从饭店拿回扣的情况？

答：通过调查和对饭店经营者的取证，发现该饭店曾经存在给导游回扣的行为，但是，陈先生此行没有发现这种现象。

警察现场执法是否存在不规范？

问：警察在现场执行公务时是否有抽烟等不规范的情况？会问责吗？
答：警察在调解过程中，没形成调解协议书，同时在出警过程中有语言不规范和抽烟的行为。按照《中华人民共和国警察管理条例》内部条例，属于不规范执法，应承担一部分责任。

最初的调查结果有无地方保护色彩？

问：陈先生在网曝出“被宰”情况后，调查组于15日就得出了“没有违法”的初步结论，调查结果有地方保护色彩，是工作不完善、能力不足吗？应该怎么理解？

答：问题是这样，因为在2月9日，陈先生到哈尔滨市松北区北岸野生渔村就餐与店家发生争执之后，11日发了一篇微博，14日是我们工作的第一天，在接到微博举报之后，我们抽调了一些专职人员来核实该问题，针对网友的热议，应该说，这项工作我们开展得比较及时，但是由于陈先生给我们留下的三种联络方式，两个手机、一个微信，都联系不上，在这种情况下我们进行了单方取证，形成了一个初步的调查报告，当时是为了积极回应社会媒体关注，就对外发布了。这个应该是工作中，我们存在的一些失误。

声音

“天价”乱象要从根上整治

哈尔滨“天价鱼”事件21日有了最新进展，经哈尔滨市松北区调查，认定这是一起严重侵害消费者权益的恶劣事件，涉事饭店被罚款50万元，吊销营业执照，并同步启动对相关责任人的问责程序。

近年来，国内旅游市场上各种“天价”乱象层出不穷。从东北“天价炕”，到三亚“天价海鲜”，从青岛“天价虾”到常州“百元粥”，不仅严重损害消费者权益，对我国旅游产业健康发展也造成不良影响。

当各种“天价”事件出现时，进行及时调查和果断处置固然必要，但其中教训绝不能忽视。此次哈尔滨“天价鱼”事件中，有关部门第一时间回应社会关切的态度值得肯定，但如果调查不扎实、回应太随意，就很难让人信服。

尤为重要的是，与事后调查和应急处置相比，加强旅游市场日常监管才是治本之道。面对“天价”乱象，监管部门应该主动作为。此次涉事的“北岸野生渔村”，证照与牌匾名称不符，把人工养殖鲤鱼当作野生鲤鱼售卖，恶意欺诈骗消费者。该店此前何以能够一直“安然无恙”？有关部门日常监管、发现和解决问题的机制到底出了什么问题？这都值得深刻反省。

国务院办公厅日前印发《关于加强旅游市场综合监管的通知》，部署改革创新旅游市场监管机制和加强旅游市场综合监管工作。通知强调要加快建立权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管机制，进一步解决扰乱旅游市场秩序、侵害旅游者权益等突出问题。各地相关部门应认真履职，从源头上重拳治乱，更好助力旅游经济转型升级，维护消费者权益和地方旅游品牌。
据新华社