

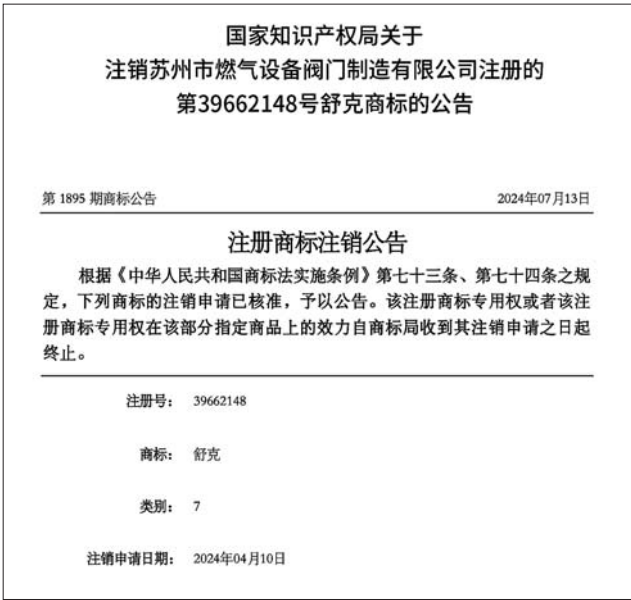
# “‘舒克’商标维权成功,不是我一个人的事”

## 郑渊洁在接受本报记者专访时表示,目前仍有600多个商标待维权

11月11日,“童话大王”郑渊洁维权迎来新进展,他对苏州市燃气设备阀门制造有限公司“舒克”侵权商标维权成功。对于郑渊洁来说,维权之路漫长而曲折。



郑渊洁



国家知识产权局关于舒克商标的注销公告。 郑渊洁提供

记者 李静 报道

### 《童话大王》停刊

郑渊洁针对商标进行维权最早是从2001年开始的。2021年12月15日,他在微博上发布《郑渊洁写给三个商标的一封信》,并宣布:“1985年创刊的《童话大王》杂志2022年1月停刊。”他还表示,如果672个商标全部维权成功,《童话大王》会复刊。

2022年4月,郑渊洁针对直接“逼停”《童话大王》的三大商标维权成功,但是侵犯他知识产权的侵权商标数量不降反升,由672个增至676个。当时,郑渊洁遗憾地表示,《童话大王》复刊遥遥无期。

2022年底,郑渊洁透露:“如果今年我对其中一个商标(苏州市燃气设备阀门制造有限公司注册的舒克商标)维权成功,那么《童话大王》将在2023年1月复刊。希望出现奇迹。”

2023年4月18日,郑渊洁发布了一则告别书,他表示:我告别商标维权,不再对侵犯我原创的知名文学角色在先权益的673个侵权商标维权。我每天依然写作,但写出的作品包括已经写出的长篇小说等永远不再发表,因为发表了将面对商标侵权而难以维权成功。其主要原因是,2023年2月20日,国家知识产权局驳回他对“苏州市燃气阀门设备制造有限公司”未经过授权注册的第39662148号舒克商标的无效宣告申请。

今年11月,郑渊洁对该商标终于维权成功。他告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,“这次意义重大。”

### 对父亲算是一种告慰

齐鲁晚报·齐鲁壹点:这个商标是什么时候维权成功的,您当时是什么感受?

郑渊洁:10日傍晚,我收到维权成功的好消息。国家知识产权局发布公告,注销苏州市燃气设备阀门制造有限公司注册的第39662148号“舒克”商标。我觉得

这件事情,对于我来说,真的挺受鼓舞的。

这其中还有一个故事。我父亲是今年年初去世的,到现在我还是走不出来。1985年,我在创办《童话大王》的时候,父亲50多岁,当时父亲身体不好,我们担心父亲维持不了太久。

每次写作,我就怕钢笔没墨水耽误事。有一段时间,我很奇怪钢笔一直有墨水。结果有一天,我发现,爸爸半夜偷偷给我钢笔灌墨水。

后来,我们就有一段对话。他说,《童话大王》创刊以后,他有了精神寄托。我说,你能活多久,我就一直写下去。父亲说,只要你一直写,我就一直活下去。

但是这两年,我为了维权停刊了。父亲的身体也越来越差,我在医院照顾了他一年,他还是在93岁这一年走了。

所以,昨天我接到这个好消息后,就把这个公告烧给父亲,也算是一种告慰。

### 如何迎来转机

齐鲁晚报·齐鲁壹点:针对这个商标维权用了多久,如何迎来转机的?

郑渊洁:这个维权前前后后已经有5年时间了。3年前,我向国家知识产权局提起申请,去年年初被驳回。理由是,这个商标是使用在燃气阀门上,距离童话故事比较远。再就是说,苏州燃气设备厂不是根据我原创的这个“舒克”来注册的,而是根据德国的一个姓氏翻译出来的。国家知识产权局采纳了他们的理由。

我的起诉书上,主要观点是:第一,文学作品是全覆盖的。有一次,我在南京跟朋友吃饭,邻桌一个读者来跟我打招呼,他现在从事燃气设备采购工作,问我是不是与燃气设备有合作。我说没有。他告诉我,他采购过“舒克”的燃气阀门。可以见得,“童话故事和燃气阀门的距离非常远”这个理由是不成立的。

第二,最高人民法院关于审理商标授权确权行政案件若干问

题的规定中提到,对于著作权保护期限内的作品,如果作品名称、作品中的角色名称等具有较高知名度,将其作为商标使用在相关商品上容易导致相关公众误认为其经过权利人的许可,或者与权利人存在特定联系,当事人以此主张构成在先权益的,人民法院予以支持。

我觉得国家知识产权局应该也是考虑到了这些论点。

### 这是所有作家的事情

齐鲁晚报·齐鲁壹点:为什么说这次商标维权对您来说,意义重大?

郑渊洁:之前商标维权也成功了不少,但都是同领域的,这次是跨领域。《最高人民法院关于审理商标授权确权行政案件若干问题的规定》颁布后,好像还没有案例,这个案子应该是把它“激活”了。以后,作家原创了一些知名文学角色名称,就可以没有后顾之忧,不用担心被商家恶意抢注成商标使用在商品上。

这不是我一个人的事情,是所有作家的事情。之前,我几次打击盗版,有的出版社也感谢我,帮他们挽救了损失。我觉得,打击盗版也好,商标维权也好,我这样疲于奔命地呼吁,其实受益的应该是所有作家。

齐鲁晚报·齐鲁壹点:目前,还有多少商标等待维权?

郑渊洁:现在还有600多个。这个成功了,我觉得剩下的应该就相对容易一些,不会再像以前那样花费那么长时间了。

齐鲁晚报·齐鲁壹点:后续,您有什么打算?

郑渊洁:我觉得,国家保护知识产权的力度越来越大,我特别希望国家知识产权局也能依照职权主动宣告侵犯我知识产权的商标无效。我希望尽快对剩下的商标全部维权成功。

这几年,我一直没有停止写作,现在在600多万字没有发表。如果维权成功,那么《童话大王》还有这些新作,会全部拿出来,和读者见面。

“您好,有什么可以帮您?”“转人工服务。”“人工座席繁忙,请稍后再拨……”

近日,多名消费者反映,在拨打客服电话时,常常遇到AI客服发来一堆答非所问的固定话术,并不能解决具体问题。当他们想联系人工客服时,也会遭遇“重重阻碍”,甚至有些平台直接取消了人工客服这一选项,给用户体验带来诸多不便。

对此,记者拨打订票平台、快递公司和通信服务商等十余家企业客服电话,发现电话接通后都是智能语音播报,电话转接到人工客服平均需要一分钟。此外,记者随机选择了不同电商平台的20户商家,就产品问题向客服咨询。其中,12家店铺直接由AI客服进行回复,8家店铺是人工客服回答。

王柔和朋友在某订票平台购买了从北京到海口的往返机票。支付成功后,页面却一直显示“待出票”。

王柔怕影响出行计划,给平台客服打电话确认是否购票成功,以及什么时候出票。“AI客服不停机械回复,又迟迟找不到人工客服。就这个简单问题,从上午11点多,沟通到下午4点多。”

根据王柔提供的聊天截图,她将需要咨询的问题重复描述了十几次,但每次得到的都是无效回复。

王柔说,AI客服很热情,但始终无法解决问题。她连发四次“转人工”后,页面显示转接人工客服成功,但人工客服也是固定话术。“我都不知道对面是真人还是AI客服,作为消费者,怎么接通人工客服这么难?”

不仅是王柔遇到类似情况。近日,山东的李萌说,因为更改快递收货地址的问题,她需要找客服咨询,与她对接的始终是AI客服。因为AI客服未能解决问题,她不断要求转接人工服务。“电话转接后,我依旧是和机器人对话,人工客服完全联系不上。”

互联网科技从业者张孝荣分析称,当前,AI客服技术的成熟度不高,对于一些复杂问题,尤其在理解人类较为复杂的语言和情感表达方面尚有不足。此外,如果AI客服的训练数据不够丰富或不够准确,也可能无法准确理解用户的问题。

江苏省消费者权益保护委员会发布的《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》显示,71.2%的消费者表示,智能机器人“答非所问”“回答问题不智能”;23.6%的消费者表示,无法找到人工客服,或人工客服存在“踢皮球”等现象。

北京航空航天大学法学院

副教授赵精武表示,现在越来越多企业选择使用AI客服,这是控制人力成本,也是出于对用户全天候24小时咨询需求和订单咨询量较大的考虑。例如,使用AI客服可以对重复性、常见性的问题高效答复,且确保服务质量、服务内容的一致性和准确性。但是,AI客服不能成为某些企业敷衍消费者、回避售后问题的借口。

中国互联网协会法工委副秘书长、中国消费者协会律师团成员胡钢认为,企业出于节约人工成本的考虑引入AI客服无可厚非,如果企业刻意将人工客服设置隐蔽或阻碍消费者联系到人工客服,使消费者无法解决问题,这侵犯了消费者权益。如果消费者无法及时沟通,导致具体权益受到损害,有权向消费者协会或相关监管部门进行投诉,依法获得赔偿。

“技术赋能的客服服务应该以人为本。”赵精武称,从消费者反映的问题来看,部分企业需要简化转人工客服的流程。例如,设置“一键转人工服务”等选项,避免部分老年人、残疾人等特殊群体因不懂具体操作步骤而无法转接人工服务。

胡钢表示,企业使用人工智能技术不能只考虑成本和效率。相关部门应加强对AI客服滥用情况的监管,维护消费者合法权益。

据央广网

## 十六里河:城管进社区,开展“门前五包”集中整治

为助力市容环境提升,充分调动商户参与城市管理的积极性和自觉性,连日来,济南市市中区十六里河街道城管委联合区执法局十六里河执法中队,社区城管工作站开展“门前五包”集中检查整治。整治过程中,城管执法人员采用宣传、巡查、动员等方式,重点对社区商业街乱堆乱放、小广告等乱象进行专项整治,督促商家即查即改。同时加强宣传教育,增强临街单位的“门前五包”责任意识,调动沿街商户参与城市管理的自觉性和积极性,共同擦亮辖区城市文明底色。

(许婷婷)