明镜周刊
MINGJING ZHOUKAN
2026年4月21日
第1567期
本刊策划 李英华 王心禾
编 辑 操余芳
美 编 赵一诺
校 对 杨金辉
联系电话
010-86423475
电子信箱
mjzk2025@163.com

■全国知识产权宣传周特别报道

你打的“官方客服”，可能通向“李鬼服务”

——从全国家电领域首起侵犯服务商标案看刑法修正案(十一)落地生根

□本报全媒体记者 张羽

◀最高检与山东省、青岛市检察院检察技术部门就案件技术问题进行会商。

“我搜索品牌售后，页面自动跳出来一个400开头的电话。”

“两名自称品牌售后服务的工作人员来我家修空调，要收费650元，我对这个费用产生质疑。对方便对我进行言语侮辱，电话客服也对投诉爱搭不理。”

“通过说明书上的电话再反映上门服务质量问题时，我才意识到被骗了”……尽管时过境迁，徐先生对着警察讲述起自己维修空调上当受骗的经过时仍气愤不已。

徐先生只是上千名被骗消费者中的一员，该品牌也只是182个被侵权家电品牌中的一个。“可以说，几乎所有的主流家电企业都是这起案件的受害者。”办案检察官、山东省青岛市市南区检察院经济犯罪检察部主任单婷对记者说。

2026年全国知识产权宣传周到来之际，办案团队向本报披露了这起最高检指导山东省检察机关办理的全国家电领域首起侵犯服务商标案的详情。

假冒维修：一个困扰家电行业已久的问题

2023年7月，有家电企业向青岛市公安局市南分局报案，称陆续接到全国各地家电用户关于上门维修人员服务差、乱收费的投诉，调查后发现有网站盗用该企业商标，假冒企业售后服务网站，并安排人员冒充企业工作人员上门维修、收取费用。这样的情况在青岛不是第一次，此前陆续有不同的家电企业在青岛多个区县公安局报案。

“家电行业苦这个问题久矣。”青岛某家电企业法务人员在接受采访时告诉记者，早期多为个人假冒企业维修人员，后来逐渐发展为成立公司搭建假冒网站。这些网站的营利方式堪称“五花八门”，有的收取维修服务商的加盟费，有的只是替客户向正牌家电企业报修后收取差价，侵权行为隐蔽性很强，受害消费者分散在各地，单笔维修数额少，达不到刑事立案标准，民事起诉案件量大，取证烦琐，家电企业维权非常艰难。

这些问题也困扰着接到报案的公安机关：这个案子能不能立案？以什么罪名立案？办案人员分别考虑过是否构成网络犯罪或者诈骗犯罪的相关罪名，但都觉得不够准确。鉴于案件的复杂性，为了确定侦查方向和取证思路，公安机关邀请检察机关依法介入。

依托侦查监督与协作配合机制，市南区检察院在与公安机关初步沟通案情后，启动了重大疑难案件听取意见机制，并同步向上级检察机关进行了报告。青岛市、区两级检察机关多次召开检察官联席会议，认为该案涉嫌新型侵犯服务商标犯罪。

所谓服务商标，是与商品商标相对应的商标种类，指提供服务的经营者用于区分自身服务与他人服务的商业标志，享有与商品商标同等的法律保护。其构成要素包括文字、图形、字母、数字等组合，注册后获得独占专用权。我国服务商标注册采用国际分类标准的第35类至第45类，覆盖广告、金融、教育、医疗等11个服务领域。

2021年3月1日起施行的刑法修正案(十一)将刑法第二百一十三条修改为“未经注册商标所有人许可，在同一种商品、服务上使用与其注册商标相同的商标，情节严重的，处三年以下有期徒刑，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金”，自此正式将服务商标纳入刑事保护范围。

然而，从纸面上的法律条文走向司法实践中的犯罪惩治，直至成为消费者和权利人企业可感可见的公平正义，还有很多具体的侦查、取证、审查起诉等工作亟待开展。

补强证据：千万次取证破解犯罪套路

2024年1月，公安机关陆续将犯罪嫌疑人王某、魏某抓获。随着侦查、讯问的推进，案件脉络、主要犯罪手法等细节逐渐清晰起来。

早在2019年12月，王某、魏某就共同成立了随某网络科技有限公司(下称“随某公司”)，主要经营家电维修业务。2022年至2024年，王某、魏某在未取得注册商标权利人许可的情况下，安排公司员工搭建假冒海尔、海信等家电品牌的维修网站。用户在网络平台搜索“某某品牌维修”“某某品牌售后服务”等关键词时，就会检索到该假冒网站，拨打网页上的400电话，实际接通的是随某公司。随某公司客服假冒品牌家电维修客服接收订单后，根据用户需求及地址通过微信群派单给全国各地的维修人员，上门提供维修服务。据查，王某、魏某等人通过运营182个品牌家电的假冒维修网站，收取维修服务费共计1972万余元，违法所得815万余元。

从犯罪嫌疑人供述、诸多受害消费者的证言和权利人企业的报案记录看，这起案件中的犯罪行为非常“套路化”“模式化”——大都采取“平台推广+电话约单+微信下单+线下维修”的作案方式，特点突出。

但案件办起来并没有想象中那么容易。“要能够定罪量刑，案件还面临诸多难题。譬如有的涉案服务器数据被篡改，有的被侵权企业只注册了商品商标却没有注册服务商标，受害消费者众多且分散导致取证烦琐等。”单婷介绍。

为了解决这些问题，在侦查阶段，检察机关建议公安机关围绕权利基础固定证据，重点开展三方面取证工作：一是调取涉案182个品牌家电的注册商标权属证明，查明涉案服务商标在第37类安装和修理服务类别上的注册情况；二是依法调取涉案云服务器镜像电子数据，同步开展电子数据勘验检查，固定涉案网站点击量、客户订单等证据；三是根据共同犯罪中各层级人员作用分类取证，明确组织者、技术人员、客服、维修人员等不同主体的取证方向。

为了保证案件“诉得出”“判得了”，检察机关充分发挥一体履职、综合履职的优势。在审查起诉期间，山东省检察院知识产权检察办公室多次专门派员前往青岛，与市、区两级检察院对案情进行研判，对涉案技术细节和数额标准进行指导。

“在审查起诉阶段，检察机关找准证据补强缺口，依法调取侵权网站推广后台数据12175条”“借助检察技术，对涉案15个服务器镜像数据进行勘验检查，重构涉案网站3652个”“推动两名犯罪嫌疑人自愿认罪认罚，主动退缴违法所得，赔偿权利人经济损失900万元”……一组组数据，见证了办案团队为精准认定犯罪数额构建完备证据体系以及依法保障权利人利益付出的巨大努力。

“在案件办理中，山东省、市、区三级检察机关知识产权检察部门和检察技术部门及时召开联席会议，会商认定难点，分析取证方向，研究补查思路，并在最高检检察技术部门的协调指导和大力支持下，赴北京某互联网公司总部调取服务器后台中关于涉案网页推广的电子数据，补充调取完善涉案网页对应的客服热线号码使用明细等电子证据。山东省检察院和青岛市检察院检察技术部门还选派电子数据取证业务骨干，共同对涉案服务器镜像数据进行检验和重构。”山东省检察院知识产权检察办公室负责人吴静补充介绍道。

2025年2月17日，市南区检察院以王某、魏某涉嫌假冒注册商标罪提起公诉。同年12月31日，市南区法院采纳检察机关的起诉意见和量刑建议，以假冒注册商标罪分别判处被告人王某、魏某有期徒刑三年九个月，各并处罚金400万元，没收违法所得。两名被告人均未提出上诉，判决已生效。

社会治理：助力家电品牌建设

智能家电产业是青岛最亮眼的一张名片，也是“中国制造”畅销全球的鲜活代表。根据国家统计局数据，2025年，中国家电行业累计主营业务收入达到1.97万亿元。

“服务商标对我们具有非常重要的价值。现代家电产业竞争激烈，商业模式更新换代，商品和服务是一体的。企业不仅要提供产品给用户，还要保障客户良好的使用体验，所以服务商标的运用范围非常广泛，包括开设授权专卖店、配送安装、售后维修等等。侵犯服务商标行为不仅会损毁企业几十年积攒的良好信誉，扰乱家电售后服务领域的正常市场秩序，还会侵害广大消费者的财产权益。”该案中某被侵权家电企业法务负责人告诉记者，希望该案成为打击侵犯服务商标领域的标杆案件。

该案判决生效后，海尔集团公司律师事务部在给检察机关的致信中表示，“该案全面、快速、有力的查办，充分彰显了青岛市检察机关在市委的坚强领导下，不断创新检察工作机制、提升法律监督效能，着力推进案件办理专业化、规范化、高水准，依法保障和优化营商环境的责任与担当”，并且对检察机关下一步如何持续深化相关问题的社会治理提出了建议。

能否通过办理该案，实现更深层次的社会治理？据记者了解，针对被告人利用网络平台搜索功能推送侵权网站的情况，检察机关已依法向网络平台公司提出关闭侵权网站链接、优化搜索引擎、设置品牌选择提示、规范网络平台运营等检察建议。“目前从家电企业的反馈来看，搜索相关情况确实已经减少了很多。”单婷告诉记者。

办案期间，青岛市检察院还会同当地知识产权保护中心、公安局、市场监督管理局等部门联合举办“知识产权保护协同共治研讨会”电器专场，与20余名家电企业代表就电器服务商标刑事、行政保护热点难点问题开展座谈，制定加强家电行业品牌知识产权保护10项措施，助力品牌建设。

从“十五五”规划看保护服务商标的司法需求

“十五五”规划纲要专章论述“促进服务业优质高效发展”，要求“实施服务业扩能提质行动，深化服务领域改革开放，完善支持政策体系，全面提升服务业质量效率和竞争力，更好发挥服务业支撑产业升级、满足民生需要、带动就业扩容的作用”。

事实上，从国家层面来看，服务业已发展成为驱动国民经济稳定增长的重要引擎。

今年2月，最高检知识产权检察厅副厅长刘太宗做客“学思践悟党的二十届四中全会精神 持续推进习近平法治思想的检察实践”最高检厅长访谈时介绍，近年来，我国以商标为支撑的品牌经济开始崛起，市场主体对于服务商标的保护需求日益增长。检察机关陆续办理了不少侵犯服务商标犯罪案件，涉及教育培训、酒店住宿、家电维修、时装走秀、游乐场所等不同领域。这些案件中，行为人为获取非法利益，在服务场所、店铺招牌、广告资料等载体上冒用他人服务商标，“照搬”他人经营模式，导致权利人商誉与品牌价值贬损。

例如上海检察机关办理的一起假冒知名品牌服务商标案件中，被告人未经“DIOR”注册商标权利人许可，假冒该商标，在全国多个城市组织开展服装走秀表演，违法所得80余万元。检察机关依法以假冒注册商标罪提起公诉，两名被告人被判处有期徒刑，各并处罚金。

上述案例不仅彰显了司法机关对服务商标侵权行为“零容忍”的鲜明态度，也反映出在“十五五”时期推动服务业高质量发展的背景下，加强服务商标司法保护已不仅是刑法修正案(十一)有关服务商标条款落地的需要，更是优化营商环境、激发市场活力、保障消费者权益、促进公平竞争的必然要求。

侵犯商标权犯罪呈现新动向

侵犯商标权犯罪是侵犯知识产权犯罪的主要类型，约占八成以上。

随着市场经济发展与信息网络技术进步，当前侵犯商标权犯罪呈现一些新趋势新特点。

2025年1月至11月，全国检察机关受理审查起诉侵犯商标权犯罪19050人。

一、商标使用方式由物理使用向电子化使用演进。不法分子在电子设备开机、连接配对等环节，通过在弹窗、屏幕中显示电子化商标标识的方式侵犯他人商标权。

二、犯罪对象从商品商标向服务商标延伸。服务商标已被纳入刑事保护范围。行为人为获取非法利益，在服务场所、店铺招牌、广告资料等载体上冒用他人服务商标，“照搬”他人经营模式，导致权利人商誉与品牌价值贬损。

三、涉案领域由线下交易向网络电商等新业态拓展。利用网络实施侵犯商标权、制假售假，部分通过直播售假、付费推广引流、冒用正品链接等手段增加销量，犯罪链条较长，涉案金额较大，涉案交易存在真假混同、“货不对版”等情况。

四、犯罪手段由传统制假售假向“旧货翻新再售”升级。以更改产品序列号等关键性识别信息、更换核心零部件等方式，将二手商品“翻新”后冒充新品再次出售。

◀检察官出庭支持公诉。

▼知识产权检察部门与检察技术部门讨论案件。

新拍案

“钞”级画手

美院毕业生凭着超强绘画功底，伪造出仿真度极高的百元假钞，进而建立了制售假钞的产业链，却因一条网评露出马脚，最终难逃法网。

据媒体报道，马某是一名美术学院绘画专业毕业生，因债台高筑，就从网上买假币还债，谁知买来的假币粗制滥造，根本不能用。马某一怒之下，萌生了靠专业水平制作假币的念头。他在网上学技术、购设备、买材料，用修图软件反复调试，最终制作出了新版100元面值人民币假币。为扩大产能，他拉上亲朋好友，建立“设计、制作、销售、配送”链条，短短数月涉案假币面值金额达48万余元。

2025年5月，某网友发现评论区有一条出售假币的广告，便与卖家联系，验证猜疑后立即报警。警方侦查后掀出了整个制假团伙。经检察机关提起公诉，2026年2月，法院以伪造货币罪判处马某等人有期徒刑十年九个月至五年不等。

众所周知，国家为防范假钞，在印钞技术上投入巨大成本，纸钞的印刷工艺、油墨配比、防伪标识等均有严格的行业标准与法律规范，让纸钞本身具备了天然的防伪壁垒。

现实中有一些画手，为吸引流量或彰显自身绘画功底，会有意识地临摹绘制人民币图案，以博取网友们“钞”级厉害的评价。这里需要明确的是，这种行为并没有伪造货币的主观意图，其目的在于炫技，与马某等人制售假钞行为有着本质区别，二者不能混为一谈。

再看马某。他之所以沦为阶下囚，表面看是迫于生计，实则是急功近利，从根本上扭曲了价值观。作为受过训练的专业人才，马某画画水平远胜于常人，若将这一技之长用在正道上，从事平面设计、美术创作、艺术教学等，一步一个脚印，也能实现专业价值。但马某却将这份才华用错了地方，把心思花在制售假钞上，最终沦为阶下囚。

当才华脱离正途，就成了堕落的助推器。要知道，法律对此类制假售假、破坏金融秩序的犯罪行为绝不姑息，惩治十分严厉。一个大好青年，身怀画画技艺，却因贪念将在铁窗内度过干事创业的黄金十年，令人叹息更引人深思。

这起案件给我们敲响警钟。当下，对违法犯罪行为是全链条式的打击，任何人不要妄想自己是“技术流”，任何犯罪都将无所遁形。技能用在正途，将创造财富；用在邪路，就是自掘坟墓。请看这位“钞”级画手，一番操作猛如虎，最终给自己画地为牢。

（本期坐堂 唐晓宇）

本周刊投稿请扫码加入QQ群

代表点评

守住百姓“家门安全”，保护品牌“商业信誉”

全国人大代表、山东康桥律师事务所首席合伙人、山东省律师协会监事长张巧良

家电品牌注册服务商标能够发挥识别商品及其服务来源的作用，承载着企业提供专业化服务的重要价值。该案的成功办理，充分展现了检察机关积极适用刑法修正案(十一)，坚决依法惩治假冒服务商标犯罪的态度和力度，既有效维护知名家电品牌信誉，又依法维护广大消费者合法权益，同时还能及时防止因提供不符合安全标准的家电维修服务，导致可能发生的安全生产事故，非常具有法律价值和社会价值。

同时，检察机关在案件办理中，面对服务商标刑事保护这一新课题，严格把握法律界限，厘清商品与服务交织下的复杂法律关系，准确认定违法所得，体现了很高的专业素养，在取证手段上也充分展现了检察技术新风貌，通过高科技手段还原真相，解决电子数据证据审查难题。尤为值得肯定的是，检察机关没有就案办案，通过延伸职能，压实平台责任，推动社会治理，既守住了百姓的“家门安全”，又保护了品牌“商业信誉”，真正实现了办案政治效果、法律效果和社会效果的有机统一。