⚠ 需泰国律师审阅后正式启用

Nexora AI Call（暹罗之声）可接受使用与反欺诈政策

版本 1.1.0 · 生效日期：2026 年 12 月 1 日

发布方：[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]（"**Nexora AI Call**"），税号 [เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก]，[ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，曼谷。

1. 目的与适用范围

1.1 Nexora AI Call 让用户拨打和接听 AI 辅助电话、翻译桥接通话、短信和 LINE 消息。电话诈骗对泰国及海外民众造成严重损害。本《可接受使用政策》（"**AUP**"）为所有使用本服务的人设定规则，以保护被叫方、电信网络和公众。
1.2 AUP 适用于个人用户、企业客户及其授权用户、API 用户、经销商和代理，以及使用 Nexora AI Call 号码、API 密钥或账户的任何人（"**用户**"）。AUP 并入《个人用户服务条款》《企业用户服务条款》及所有经销和企业协议。用户须对其允许使用账户或 API 密钥的人的行为负责。
1.3 如有冲突，适用更严格的规则。本 AUP 不限制 Nexora AI Call 依法采取行动的权利。

2. 核心原则

2.1 **透明。** AI 在每次通话开始时总会表明自己是 AI 助手；代企业通话时还会说明所代表的企业名称。此项不可关闭。用户不得指示、编写话术或配置 AI 否认其为 AI、假装成有名字的真人，或冒充任何真实人物。
2.2 **合法与同意。** 用户仅可联络其有合法基础联络的人，并遵守《个人数据保护法》B.E. 2562（2019）、《电信业务法》B.E. 2544（2001）、《计算机犯罪法》B.E. 2550（2007）、《消费者保护法》及其他适用法律。
2.3 **身份真实。** 用户须通过 KYC（L0 至 L3 等级）向 Nexora AI Call 如实表明身份。消费、每日通话和新号码限额取决于等级。

3. 禁止：欺诈与诈骗电话/消息

用户不得直接或通过 AI 使用本服务实施、协助或准备任何诈骗、欺骗或非法诱导行为，包括：

3.1 **冒充政府机关与机构。** 冒充或声称代表警察、检察官、法院、特别调查局、反洗钱办公室、税务局、海关、移民局、政府机关、银行或金融机构、支付或电子钱包服务商、电信运营商、快递公司、公用事业公司或大使馆，或使用其名称、头衔、标志或话术来恐吓或误导被叫方。
3.2 **"安全账户"与转账诈骗。** 告知或诱使他人向"安全""核查""政府""托管"账户转账、交付资金、购买礼品卡或加密资产、按来电者指示安装远程控制软件或银行应用，或泄露 OTP、PIN、密码、卡号或身份证信息。
3.3 **包裹与海关诈骗。** 谎称包裹含违禁品、须缴关税或罚款、或接听者正被调查，以骗取钱财或数据。
3.4 **投资、求职、贷款与情感诈骗。** 保证收益或异常高收益、金字塔或庞氏骗局、无牌证券/加密资产/外汇推介、虚假刷单或任务兼职、收取预付费用的贷款、虚假慈善或灾难募捐，以及为骗钱而建立虚假的恋爱或个人关系。
3.5 **钓鱼与窃取凭证**，包括通过短信或 LINE 发送虚假网站链接并索取登录信息。

3.6 **冒充亲友或雇主**（"猜猜我是谁"），以及意图掩盖流量真实来源的 SIM 盒（SIM-box）、号码掩蔽或呼叫转移安排。
3.7 **跑分账户与洗钱活动**，包括招募或雇佣他人开设或出借银行、电子钱包或 SIM 账户。
3.8 任何其他意图欺骗他人而损害其自身财产、权利或安全的行为。

本服务使用关键词、模式和模型检测（例如可疑语境下的"โอนเงิน""police""parcel customs""安全账户"等用语）及欺诈风险评分，对流量作出放行、复核或拦截决定。

4. 来电显示与号码规则

4.1 每个来电显示或发送方 ID 必须是用户拥有、合法租用、向 Nexora AI Call 租用，或已通过 OTP（电话或短信）验证其控制权的号码。企业号码须与企业登记信息（税号/DBD 登记号）绑定。
4.2 **禁止伪造（spoofing）**：显示用户无权使用的号码或发送方名称；为误导而更改或掩蔽来电显示；使用政府机关、银行或他人的号码；或使国际流量看似本地来电。
4.3 无法验证的号码将被拒绝。违反本 AUP 使用的号码可被暂停或收回。
4.4 用户不得使用虚假身份获取号码或 SIM 卡，未经 Nexora AI Call 批准不得将号码转让给第三方。
4.5 **验证与记录。** 来电显示和发送方 ID 通过向该号码发送 OTP 电话或短信进行验证；在所有权可能变更或 Nexora AI Call 要求时须重新验证。企业号码和发送方 ID 与企业登记信息绑定，并在要求时向电信运营商登记。
4.6 发送方 ID 登记、号码分配记录（哪个号码在何时分配给哪个终端客户）及相关终端客户 KYC 记录将被保存，并可披露给电信运营商和国家广播电视和电信委员会（NBTC），用于运营商审计、投诉处理和合规。用户同意为这些记录提供准确信息并保持更新。
4.7 如无法证明所有权、被举报伪造号码或欺诈，或运营商或主管机关要求，号码可被立即暂停，无需事先通知。

5. 禁止的内容

用户不得通过本服务发送、播放或生成以下内容：
5.1 违法、诽谤、淫秽，或剥削或性化未成年人；
5.2 威胁、恐吓、勒索，或煽动暴力或仇恨，包括基于种族、国籍、宗教或性别；
5.3 侵犯知识产权、隐私或保密，或无合法基础披露他人个人数据；
5.4 含恶意软件、恶意链接或试图破坏安全；
5.5 提供或推广毒品、武器、人口贩运、假冒商品、无牌药品或保健品，或其他非法商品或服务；
5.6 违反泰国关于冒犯君主的法律或泰国当局要求删除内容的其他泰国法律，或依《计算机犯罪法》可能损害公共秩序或国家安全的虚假信息；
5.7 未经真人明确同意使用其合成或克隆声音，或欺骗性模仿真人。

6. 非法赌博与受限活动

6.1 禁止为未获泰国法律许可的线上或线下赌博、彩票、博彩或赌场服务做推广、招募、收款或客服，亦禁止相关链接、推荐码和促销。
6.2 禁止无牌金融服务、吸收存款、转账或加密资产兑换；禁止使用威胁或向第三方披露债务的非法催收；禁止违法的金字塔或传销。

6.3 受监管活动（如保险、证券、医疗、烟酒推广）仅可由持牌方依适用广告规则开展，Nexora AI Call 可要求提供牌照证明。

7. 骚扰与滥用

7.1 不得使用本服务骚扰、跟踪、威胁，或反复联络已要求不再联络的人，或拨打恶作剧、静默或辱骂电话。
7.2 禁止对同一人超出合理频次的重复通话或消息、"一声响"（wangiri）电话、流量灌水（traffic pumping）及意在骚扰的自动拨号模式。
7.3 通过本服务催收债务须遵守泰国适用的催收规则：不得威胁，不得就债务联络第三方，不得在不合理时间联络，不得谎称将提起诉讼。

8. 政治、选举与舆论类通话

8.1 用于政治竞选、选举、公投或游说的机器人电话和自动消息，仅可由依法登记的政党、候选人或组织发出或为其发出，须遵守选举委员会规定，明确标示出资方，取得所需同意，且不得在法定禁止竞选的静默期内发送。
8.2 禁止虚假信息、虚假民调、冒充候选人、官员或选举机构，以及以公众人物名义的声音克隆消息。Nexora AI Call 可在核实期间拦截此类活动。

9. 未成年人保护

9.1 用户不得明知而向 15 岁以下儿童拨打电话或进行营销，或未经父母/监护人同意收集其个人数据。
9.2 对未成年人有害的内容、诱骗儿童（grooming）或涉及未成年人的性内容严格禁止，并将立即报告主管机关。
9.3 不得向可能是未成年人者推广不适合未成年人的产品（如酒类、赌博、成人内容）。

10. 垃圾信息、营销与同意

10.1 禁止群发、未经请求或欺骗性的商业通信。法律要求时，营销短信、LINE 和电话须事先取得同意，用户须保存并在被要求时出示同意证明。
10.2 每条营销短信须含退订方式。退订关键词 STOP、ยกเลิก、退订、หยุด、UNSUBSCRIBE 立即处理，最迟在二十四（24）小时内于所有系统生效，并发送一次确认短信。用户不得再向已退订号码发送消息。
10.3 用户不得在无合法基础时购买、租用或抓取联系人名单，不得使用窃取的数据，不得向随机生成的号码发送，不得隐瞒发送方身份或消息的商业性质。
10.4 消息内容不得使用误导性标题、虚假紧迫感，或隐藏真实目的地的链接。

11. 通话时间

11.1 默认允许通话时间为曼谷时间（Asia/Bangkok）08:00–20:00。营销电话和消息仅限工作日 09:00–18:00（公共假日除外，除非对方同意）。
11.2 用户不得通过更改时区或日程设置规避时间控制。上述时间以外的紧急服务通知，仅在对方预期且非营销性质时允许。
11.3 呼叫境外对象时尊重对方时区（对方当地时间更严格时适用对方当地时间）。

12. 禁止呼叫名单与黑名单

12.1 用户不得联络依法或由 Nexora AI Call 维护的禁止呼叫名单上的号码、已退订的号码，或用户自身屏蔽名单上的号码。
12.2 Nexora AI Call 将活动与平台黑名单和退订登记比对。试图规避筛查（如更改数字或拆分名单）属严重违规。
12.3 如被叫方对 AI 说"不要再打给我"，AI 会记录该请求，并立即将该号码加入屏蔽名单。

13. 安全与系统完整性

未经书面许可，用户不得探测、扫描或测试本服务的漏洞；不得使其过载或中断；不得规避频率限制、风控或计费；不得共享或出售 API 密钥；不得利用本服务攻击他人；不得访问其他租户的数据。

13A. 防盗打（toll fraud）与流量控制

13A.1 **默认仅限泰国目的地。** 外呼通话和短信默认仅允许拨打泰国号码（+66 手机和固话），其他目的地一律拦截。
13A.2 **国际和增值/特殊号码仅限申请开通。** 国际目的地、增值（premium）及特殊号码（例如 1900 号码、其他以 1 开头的服务号码、卫星号码）一律拦截，除非 Nexora AI Call 平台管理员根据书面申请为该用户的租户开通。开通可能要求更高的 KYC 等级、书面业务理由、保证金或预付款［金额，可配置］、更低的限额及内部审批，并可限定为指定国家或号段，且可随时撤销。用户不得通过其他线路、转接、回拨或桥接方式拨打被拦截的目的地。
13A.3 **限额。** 每个账户受并发通话数、每日通话分钟数和每日泰铢消费额限制，具体取决于 KYC 等级和套餐。默认值为 Nexora AI Call 设置的可配置参数，可能调整；用户可申请提高，Nexora AI Call 将结合风险和 KYC 等级审核。另有单通话时长和 AI 使用成本的上限。
13A.4 **夜间异常自动切断。** 在曼谷时间 22:00 至 07:00 之间出现异常流量突增时，系统自动触发熔断，停止受影响账户、号码或密钥的外呼流量，直至 Nexora AI Call 复核。需要合法夜间活动的用户须事先申请，且仍须遵守第 11 条的通话时间。
13A.5 **禁止收益分成和流量泵送。** 用户不得向其本人或关联方拥有收益分成、落地或其他经济利益的号码发起通话或消息（国际收益分成欺诈 IRSF、traffic pumping），也不得使用 wangiri 模式。
13A.6 **凭证安全与责任。** 用户须保护密码、双重验证设备和 API 密钥，并在怀疑被入侵时立即通知 Nexora AI Call。在用户与 Nexora AI Call 之间，按条款或协议的规定，用户须对通过其凭证产生的流量负责，直至其通知 Nexora AI Call 且 Nexora AI Call 有合理时间采取措施。Nexora AI Call 可冻结钱包额度以弥补欺诈费用。
13A.7 **试用与促销滥用。** 免费试用限每个已验证手机号、设备指纹和 IP 地址一次（受频率限制）；一次性邮箱被拦截；试用通话仅限用户本人已验证或已批准的号码。禁止通过开设多个账户获取更多试用、额度或优惠券，超出限制重复使用同一优惠券，自我推荐、循环推荐或制造推荐以赚取佣金。Nexora AI Call 可撤销优惠券、额度或佣金，追回相关款项，并暂停或关闭相关账户。
13A.8 **AI 滥用与提示注入。** 用户不得配置提示词、话术、知识库内容或工具，使 AI 欺骗、胁迫通话对象或套取其秘密；不得试图通过 AI 获取其他租户的数据、系统提示词、凭证或隐藏指令；不得故意输入旨在劫持 AI（提示注入）或关闭其安全防护的内容；不得利用 AI 生成诈骗话术。AI 将来电者语音和上传内容视为不可信数据，使用工具白名单，过滤输出，并在语音和短信中拦截列明的敏感词或诈骗关键词；无法安全继续时，AI 将转人工或结束通话。

14. 监测与审核

14.1 Nexora AI Call 监测风险信号：新账户、KYC 等级、流量突增、大量不同号码、极短通话占比过高、投诉及被标记内容。欺诈风险评分决定活动被放行、进入复核队列还是被拦截。
14.2 Nexora AI Call 随机抽样外呼通话和短信的转写，并审核被标记内容，以发现滥用。审核仅限授权人员，记录于防篡改审计日志，并依《隐私政策》和相关条款进行。
14.3 用户须保存能证明合法基础、同意以及消息所代表企业身份的记录，并配合合理的核实请求。

14.4 **内容抽样与审核披露。** Nexora AI Call 随机抽取一定比例的外呼通话和短信转写，并将经关键词或语言模型诈骗检测标记的内容（例如"โอนเงิน"、"police"、"parcel customs"、"安全账户"）排入队列，由 Nexora AI Call 授权运营人员审核。用户使用本服务即确认知悉该审核；企业客户须确保其自身的隐私通知和录音告知与之不冲突。审核结果可引发第 15 条的执行措施，并可依第 16 条所述向电信运营商和主管机关披露。
14.5 **欺诈评分。** 系统根据账户时长、KYC 等级、流量突增、不同目的地数量、短通话占比、投诉、被标记内容、目的地与消费模式及试用滥用信号等，按账户和按通话计算欺诈风险评分，结果为放行、复核或拦截。被拦截的用户可申请人工复核（第 17 条）。
14.6 **登录与设备安全。** Nexora AI Call 分析 IP 地址（地理位置与网络）、浏览器/设备指纹和登录历史，以发现账户被盗用；新设备或异常位置登录将发送提醒，并可能要求重新验证。Nexora AI Call 员工及企业所有者、财务用户必须启用双重验证（2FA）。
14.7 **向运营商和 NBTC 报告。** 依运营商协议和法律要求，欺诈举报、投诉及暂停情况可定期及按事件向电信运营商和 NBTC 报告。

15. 执行阶梯

Nexora AI Call 根据严重程度、历史和风险采取相称措施；在存在欺诈、对人身有危险或法律秩序需要时，可跳过步骤：

1. **警告**：书面通知，指明问题及整改期限。
2. **限流（throttle）**：降低每日消费、通话量或新号码限额，或增加对活动的审核，例如改为人工审批。
3. **暂停**：一键暂停号码、API 密钥、活动或整个租户的外呼流量，并开立事件；解除号码暂停须经另一名授权人员批准。调查期间钱包额度可被冻结。
4. **终止**：关闭账户并释放号码；仅按服务条款允许的范围退款，且在额度需用于弥补损失、罚款或第三方索赔，或被依法扣押的范围内不予退还。
5. **向主管机关报告**：怀疑存在违法行为时，Nexora AI Call 可向以下机构报告并配合：泰国皇家警察、科技犯罪镇压局（TCSD）、国家广播电视和电信委员会（NBTC）、反洗钱办公室、泰国银行或银行及支付服务商、个人数据保护委员会办公室、消费者保护委员会，以及其他主管机关；依法时包括境外机关。

对于诈骗活动、冒充官方机构、伪造号码、剥削儿童、迫在眉睫的危害或依法命令，将不经事先警告立即暂停。Nexora AI Call 事后会告知用户原因，法律禁止或可能妨碍调查的除外。暂停和终止不免除用户对费用或所造成损失的责任。

16. 与执法机关合作

16.1 Nexora AI Call 响应泰国主管机关的合法请求、法院命令和搜查令，并在合法且适当时通过正当渠道响应境外机关。我们会核实每项请求的权限和范围。
16.2 我们可在法律要求或允许的范围内保存和披露账户信息、KYC 文件、通话详单（CDR）、录音、转写和日志，

包括 PDPA 中关于遵守法律及保护生命、身体和健康的豁免。电信运营商或 NBTC 为审计或投诉处理而要求时，我们还可在保密义务下向其披露终端客户 KYC、发送方 ID 和号码分配记录及欺诈举报数据。
16.3 因法律保全或调查需要，我们可超过正常保存期限保留数据。对于法律或主管机关禁止告知的请求，用户不应期待获得通知。
16.4 用户须配合 Nexora AI Call 的调查，并在五（5）个工作日内（紧急情况下更短）答复信息请求。

17. 申诉

17.1 认为措施有误的用户，可在十四（14）日内致函 [support@example.co.th] 申诉，附工单号、说明及证据（如同意证明、企业登记、牌照或号码所有权证明）。
17.2 未参与原决定的审核人将在七（7）个工作日内答复，如需更多时间则说明理由并通报进展。可能结果：恢复、附条件恢复，或维持原措施。
17.3 申诉不暂停为防止即时危害所必需的措施。如系应主管机关要求采取行动，Nexora AI Call 可能无法撤销。用户依法享有的权利（包括向监管机构投诉或提起诉讼）不受影响。

18. 举报欺诈与滥用

18.1 如您收到似乎来自 Nexora AI Call 号码的可疑电话或消息，或发现本服务被滥用，请发送至 [support@example.co.th]（主题"Fraud report"）或致电 [เบอร์โทรศัพท์]，并提供号码、日期时间、描述及截图或录音（如有）。
18.2 欺诈举报按最高优先级（P1）分类，在支持时间内一（1）小时内审核；确认的案件将立即暂停。
18.3 受害者还应向泰国警方报案（包括科技犯罪镇压局的线上报案渠道），立即致电银行冻结转账，并可视情况拨打反网络诈骗行动中心（AOC）热线 1441。Nexora AI Call 在法律允许范围内向受害者和主管机关提供相关信息。
18.4 Nexora AI Call 不对善意举报者打击报复。

19. 客户与经销商的责任

19.1 企业客户须对其人员开展符合本 AUP 的培训并制定内部政策，对其活动实施审批和监控，并在发现被入侵或滥用时及时通知 Nexora AI Call。
19.2 经销商和代理须负责其下级客户的 KYC，须向下传导本 AUP，并依其协议约定对下级客户的违规承担责任。其须保存准确的号码分配和下级客户 KYC 记录，并可供运营商审计使用。

20. 变更

Nexora AI Call 可根据法律、监管指引或新威胁更新本 AUP。重大变更将至少提前三十（30）天通过电子邮件或应用内通知；为防止欺诈或遵守法律所需的变更可立即生效。继续使用即视为接受。

21. 适用法律与语言

21.1 本 AUP 受泰国法律管辖。争议依适用的服务条款或协议解决。
21.2 本 AUP 有泰文、中文和英文版本。**如有歧义，以泰文版为准（Thai version governs）。**

22. 联系方式

客服与欺诈举报：[support@example.co.th] · 法务：[legal@example.co.th] · 数据保护：[dpo@example.co.th] · 电话：[เบอร์โทรศัพท์] · 地址：[ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，曼谷。
