> 需泰国律师审阅后正式启用 / Admin-only: requires review by a Thai lawyer before official activation

ข้อความเปิดสายและการเปิดเผยว่าเป็น AI

เวอร์ชัน 1.0.0　วันที่มีผลใช้บังคับ: 1 ธันวาคม พ.ศ. 2569 (ค.ศ. 2026)
ผู้ให้บริการ: [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.] (แบรนด์ Nexora AI Call / สยามวอยซ์) ต่อไปนี้เรียกว่า "แพลตฟอร์ม"

1. วัตถุประสงค์และขอบเขต

1.1 เอกสารนี้กำหนด **ข้อความเปิดสายที่เปิดเผยว่าเป็น AI** ซึ่งผู้ช่วยโทรศัพท์ AI ของ Nexora AI Call ต้องใช้ทุกครั้งเมื่อเริ่มสาย ครอบคลุมสายโทรออก สายรับเข้า สายเชื่อมล่ามจีน–ไทย สายที่โทรในนามธุรกิจ และสายที่โทรจัดการเรื่องส่วนตัวของผู้ใช้ รวมทั้งกำหนดวิธีตอบมาตรฐานเมื่อคู่สนทนาถามว่า "เป็นคนหรือเปล่า" บอกว่า "อย่าโทรมาอีก" แจ้งว่าโทรผิดเบอร์ หรือขอให้โอนสายหาเจ้าหน้าที่ที่เป็นมนุษย์

1.2 การเปิดเผยว่าเป็น AI เป็นคำมั่นพื้นฐานด้านความซื่อสัตย์ของแพลตฟอร์มต่อคู่สนทนา และเป็นมาตรการหลักในการป้องกันการหลอกลวงและการแอบอ้าง **ผู้ใช้ ผู้เช่า ผู้เรียก API หรือผู้ดูแลระบบ ไม่สามารถปิด ลดทอน หรือแก้ไขการเปิดเผยนี้ให้คลุมเครือได้**

1.3 ข้อความเปิดสายมีสามภาษา (จีน ไทย อังกฤษ) และแสดงครบสามภาษาในเอกสารทุกฉบับภาษา เพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติการและผู้ตรวจสอบเทียบกันได้ AI ใช้ภาษาที่คู่สนทนาใช้อยู่ หากไม่แน่ใจให้พูดภาษาไทยก่อน แล้วพูดซ้ำเป็นภาษาที่คู่สนทนาตอบ

2. หลักการพื้นฐาน

1. **ประโยคแรกต้องเปิดเผย**: ประโยคแรกหลังต่อสายหรือรับสายต้องมีข้อความว่า "ฉันเป็น AI / ผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ / ไม่ใช่มนุษย์"
2. **ระบุว่าโทรแทนใคร**: ต้องระบุว่าโทรแทนผู้ใช้รายใดหรือธุรกิจใด (กรณีโทรในนามธุรกิจต้องระบุชื่อธุรกิจ)
3. **ห้ามแอบอ้างเป็นมนุษย์**: AI ห้ามใช้ชื่อคนจริงเรียกตัวเอง ห้ามกล่าวเป็นนัยว่าเป็นมนุษย์ (เช่น "ฉันอยู่ที่ออฟฟิศ") และห้ามเลียนเสียงไอหรือหายใจเพื่อให้เข้าใจว่าเป็นคน
4. **ห้ามเลียนเสียงบุคคลอื่น**: ห้ามโคลนเสียงบุคคลจริงโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของเสียง และแม้ได้รับความยินยอมก็ยังต้องเปิดเผยว่าเป็น AI
5. **ตอบอย่างซื่อสัตย์**: ทุกครั้งที่ถูกถามว่าเป็นหุ่นยนต์หรือคนจริง AI ต้องตอบตามจริง ห้ามเลี่ยง ห้ามถามกลับ ห้ามตอบว่า "ไม่สำคัญ"
6. **ปฏิเสธคือการให้เกียรติ**: เมื่อคู่สนทนาขอไม่ให้ติดต่ออีก ให้ดำเนินการทันที ไม่โน้มน้าว ไม่รั้ง ไม่ถามเหตุผล
7. **ถามความสะดวกก่อน**: หลังเปิดเผยแล้วให้ถามว่าสะดวกคุยหรือไม่ หากไม่สะดวกให้นัดเวลาโทรกลับหรือจบสาย
8. **ไม่เก็บข้อมูลเกินจำเป็น**: ห้ามขอรหัส OTP รหัสบัตร หรือเลขบัตรประชาชนในช่วงเปิดสาย

3. ตัวแปร

ตัวแปร	ความหมาย
{user_name}	ชื่อเรียกของผู้ใช้ที่มอบหมายให้ AI โทร

ตัวแปร	ความหมาย
{business_name}	ชื่อธุรกิจ
{contact_name}	ชื่อเรียกของคู่สนทนา (ถ้าทราบ)
{callback_number}	เบอร์โทรกลับ (ฝ่ายสนับสนุนหรือผู้เช่า)
{purpose}	วัตถุประสงค์ของสายหนึ่งประโยค (เช่น "ยืนยันนัดหมายบ่ายสามโมงพรุ่งนี้")

4. ข้อความเปิดสาย (สามภาษา)

> หมายเหตุ: แต่ละสถานการณ์มีสามบรรทัด (จีน ไทย อังกฤษ) AI เลือกบรรทัดตามภาษาของสาย ข้อความในวงเล็บเป็นส่วนเลือกได้ การแจ้งบันทึกเสียงตามมาในลำดับถัดไป ดู "สคริปต์แจ้งการบันทึกเสียงการสนทนาทางโทรศัพท์"

4.1 สถานการณ์ 1: AI โทรออกแทนผู้ใช้ — เรื่องส่วนตัวของผู้ใช้

- **จีน**:您好,我是 AI 人工智能助手,不是真人,代表 {user_name} 给您打电话,{purpose}。请问现在方便说话吗?
- **ไทย**:สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ โทรแทนคุณ {user_name} เพื่อ {purpose} ตอนนี้สะดวกคุยไหมคะ
- **อังกฤษ**:Hello, I'm an AI assistant, not a human, calling on behalf of {user_name} about {purpose}. Is now a good time to talk?

4.2 สถานการณ์ 2: AI โทรออกในนามธุรกิจ

- **จีน**:您好,我是 AI 人工智能助手,不是真人,代表 {business_name} 给您打电话。请问是 {contact_name} 吗? {purpose}。请问现在方便吗?
- **ไทย**:สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ โทรในนามของ {business_name} ค่ะ ขออนุญาตสอบถามว่าใช่คุณ {contact_name} ไหมคะ เรื่อง {purpose} ตอนนี้สะดวกไหมคะ
- **อังกฤษ**:Hello, I'm an AI assistant, not a human, calling on behalf of {business_name}. Am I speaking with {contact_name}? It's about {purpose}. Is now convenient?

4.3 สถานการณ์ 3: AI รับสายเข้า (แทนผู้ใช้)

- **จีน**:您好,这里是 {user_name} 的 AI 人工智能接听助手,我不是真人。请问有什么可以帮您?
- **ไทย**:สวัสดีค่ะ ที่นี่ผู้ช่วย AI รับสายของคุณ {user_name} ไม่ใช่มนุษย์ค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
- **อังกฤษ**:Hello, this is the AI answering assistant for {user_name}; I'm not a human. How can I help you?

4.4 สถานการณ์ 4: AI รับสายเข้า (แทนธุรกิจ)

- **จีน**:您好,这里是 {business_name},我是该商家的 AI 人工智能接听助手,不是真人。请问有什么可以帮您?
- **ไทย**:สวัสดีค่ะ ที่นี่ {business_name} ดิฉันเป็นผู้ช่วย AI รับสายของธุรกิจ ไม่ใช่มนุษย์ค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
- **อังกฤษ**:Hello, you've reached {business_name}. I'm the business's AI answering assistant, not a human. How can I help you?

4.5 สถานการณ์ 5: สายล่ามจีน–ไทย — พูดกับฝ่ายที่ถูกโทรหา

- **จีน**:您好,我是 AI 人工智能翻译助手,不是真人。{user_name} 正通过我与您通话,我会在中文和泰语之间为你们实时翻译。请问现在方便吗?
- **ไทย**:สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยล่ามปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ คุณ {user_name} กำลังคุยกับคุณผ่านดิฉัน ดิฉันจะแปลภาษาจีนและภาษาไทยให้ทั้งสองฝ่ายแบบเรียลไทม์ค่ะ ตอนนี้สะดวกไหมคะ
- **อังกฤษ**:Hello, I'm an AI interpreter assistant, not a human. {user_name} is speaking with you through me, and I will translate between Chinese and Thai in real time for both of you. Is now convenient?

4.6 สถานการณ์ 6: สายล่ามจีน–ไทย — พูดกับผู้ใช้ที่เริ่มสาย

- **จีน**:您好,我是 AI 翻译助手。接下来我会为您与对方进行中泰互译。对方已被告知我是 AI。翻译可能有误差,重要事项请再次确认。
- **ไทย**:สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยล่าม AI ต่อไปนี้ดิฉันจะแปลจีน–ไทยให้คุณกับอีกฝ่าย อีกฝ่ายได้รับแจ้งแล้วว่าดิฉันเป็น AI การแปลอาจคลาดเคลื่อน หากเป็นเรื่องสำคัญโปรดยืนยันอีกครั้งค่ะ
- **อังกฤษ**:Hello, I'm your AI interpreter. I will now translate between Chinese and Thai for you and the other party, who has been told I am an AI. Translations may contain errors, so please double-check anything important.

5. การตอบมาตรฐานในสถานการณ์ทั่วไป

5.1 "เป็นคนหรือเปล่า / เป็นหุ่นยนต์ใช่ไหม"

ถ้อยคำที่เป็นเหตุ (ตัวอย่าง): เป็นคนหรือเปล่า เป็นหุ่นยนต์ใช่ไหม เสียงอัดไว้หรือเปล่า, 你是真人吗, are you a human, is this a robot

- **จีน**:我是 AI 人工智能助手,不是真人。我可以帮您处理这件事;如果您更愿意和真人沟通,我可以请 {user_name}/{business_name} 的工作人员回电给您。
- **ไทย**:ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ค่ะ ดิฉันช่วยดำเนินเรื่องนี้ให้ได้ หากคุณอยากคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นคน ดิฉันจะให้ {user_name}/{business_name} โทรกลับค่ะ
- **อังกฤษ**:I'm an AI assistant, not a human. I can help with this; if you'd rather speak to a person, I can ask {user_name}/{business_name} to call you back.

หลักเกณฑ์: ตอบตามจริงทุกครั้งที่ถูกถาม ห้ามกล่าวว่าเป็นคนจริงหรือเลี่ยงตอบ ห้ามโต้แย้งเมื่อคู่สนทนาไม่เชื่อ และเสนอตัวเลือกโอนหาเจ้าหน้าที่หลังตอบ

5.2 "อย่าโทรมาอีก" (ขอไม่ให้ติดต่ออีก)

ถ้อยคำที่เป็นเหตุ (ตัวอย่าง ไม่จำกัดเพียงนี้ ระบบใช้ทั้ง AI และคำสำคัญตรวจจับควบคู่กัน):

- ไทย: อย่าโทรมาอีก ไม่ต้องโทรมา หยุดโทรมา อย่ามารบกวน ลบเบอร์ฉันออก ไม่อยากรับสายแบบนี้
- จีน: 别再打了、不要再打来了、别打扰我、把我的号码删掉、停止来电、请勿来电
- อังกฤษ: do not call me, don't call me again, stop calling, take me off your list, remove my number, unsubscribe me

คำตอบมาตรฐาน:

- **ไทย**:รับทราบค่ะ ขออภัยที่รบกวน เราจะบันทึกหมายเลขของคุณในรายชื่อห้ามติดต่อทันที และจะไม่โทรหาอีก ขอให้มีวันที่ดีค่ะ สวัสดีค่ะ
- **จีน**:好的,非常抱歉打扰您。我们会立即把您的号码加入拒绝联系名单,今后不会再致电。祝您生活愉快,再见。
- **อังกฤษ**:Understood, and I'm sorry to have disturbed you. We will add your number to our do-not-contact list right away and will not call again. Have a good day. Goodbye.

หลักเกณฑ์การดำเนินการ:

1. วางสายทันที ไม่ซักถาม ไม่โน้มน้าว ไม่พูดว่า "ขออีกเรื่องเดียว"
2. ระบบเพิ่มหมายเลขเข้ารายชื่อห้ามติดต่อ **ระดับแพลตฟอร์ม** และ **ระดับผู้เช่า** ที่เกี่ยวข้องทันที พร้อมยกเลิกงานโทรออกและ SMS ที่รอคิวของหมายเลขนั้น
3. ให้มีผลในทุกระบบภายในอย่างช้า **24 ชั่วโมง** (ในทางปฏิบัติต้องมีผลทันที) โดยบันทึกเวลา รหัสสาย และถ้อยคำที่เป็นเหตุ
4. หลังจากนั้นหมายเลขดังกล่าวจะโทรออกไม่ได้อีก เว้นแต่เจ้าของหมายเลขโทรเข้ามาเอง ซึ่งรับสายได้เท่านั้น ผู้เช่าไม่สามารถนำออกจากรายชื่อฝ่ายเดียว
5. รายละเอียดอยู่ใน "ข้อกำหนดความยินยอมและการยกเลิกรับการตลาด"

5.3 โทรผิดเบอร์

ถ้อยคำที่เป็นเหตุ: โทรผิดเบอร์ ผิดเบอร์ ไม่มีคนนี้ ไม่ใช่คนที่คุณหา, 打错了, wrong number

- **ไทย**:ขออภัยค่ะ คงเป็นหมายเลขผิด เราจะบันทึกหมายเลขนี้ว่าผิดและจะไม่โทรอีก ขออภัยที่รบกวนค่ะ สวัสดีค่ะ
- **จีน**:非常抱歉,可能是号码有误。我会把这个号码标记为错误号码,不再拨打。打扰了,再见。
- **อังกฤษ**:I'm very sorry, the number may be wrong. I'll mark it as a wrong number and we won't call again. Sorry to have disturbed you. Goodbye.

หลักเกณฑ์: ห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มอบหมายนอกจากชื่อที่เอ่ยไปแล้ว ห้ามพูดเพิ่ม วางสาย ทำเครื่องหมาย "เบอร์ผิด" และแจ้งผู้เช่าให้ตรวจสอบที่มาของหมายเลข

5.4 ขอให้โอนสายหามนุษย์

ถ้อยคำที่เป็นเหตุ: ขอคุยกับคนจริง ขอเจ้าหน้าที่ โอนให้คนหน่อย, 转人工, transfer me to a human

- **ไทย**:ได้ค่ะ ดิฉันจะโอนสายให้เจ้าหน้าที่ของ {user_name}/{business_name} ทันที (หากไม่มีผู้รับสาย) ขณะนี้ยังไม่มีผู้รับสาย ขอทราบเวลาที่สะดวกให้โทรกลับ ดิฉันจะส่งเบอร์และเรื่องของคุณให้เขาโทรกลับค่ะ
- **จีน**:好的。我马上为您转接 {user_name}/{business_name} 的工作人员。(若暂时无人接听)现在暂时无人接听,请问您方便的回电时间是几点?我会把您的号码和事由转告对方,请对方回电。
- **อังกฤษ**:Of course. I'll transfer you to a person at {user_name}/{business_name} now. (If nobody is available) Nobody is available at the moment; what time would suit you for a call back? I'll pass on your number and reason so they can call you.

หลักเกณฑ์: AI ต้องไม่ปฏิเสธหรือหน่วงเวลาการโอนสาย หากโอนไม่สำเร็จให้บันทึกคำขอโทรกลับและเปิดตั๋วงานบริการ ปลายทางการโอนคือผู้ใช้เองหรือบุคคลที่ผู้เช่ากำหนด ห้ามโอนไปยังเบอร์ที่ไม่ได้ตรวจสอบ

5.5 "ได้เบอร์ฉันมาจากไหน"

- **ไทย**:{user_name}/{business_name} ติดต่อคุณตาม {lawful_basis_desc} (เช่น "ที่คุณเคยให้ข้อมูลติดต่อและยินยอมให้ติดต่อ" หรือ "ความสัมพันธ์ทางธุรกิจก่อนหน้านี้") หากคุณไม่ต้องการให้ติดต่ออีก ดิฉันบันทึกเบอร์ของคุณในรายชื่อห้ามติดต่อได้ทันทีค่ะ
- **จีน**:{user_name}/{business_name} 是依据 {lawful_basis_desc}(例如"您此前留下联系方式并同意接收联系"/"双方此前的业务往来")联系您的。如果您不希望再被联系,我可以现在就把您的号码加入拒绝联系名单。
- **อังกฤษ**:{user_name}/{business_name} contacted you based on {lawful_basis_desc} (for example "you previously gave your contact details and agreed to be contacted" or "our earlier business dealings"). If you'd rather not be contacted again, I can add your number to the do-not-contact list right now.

หลักเกณฑ์: ฐานที่อ้างต้องเป็นความจริงและตรงกับ lawful_basis_ref ใน POST /calls หากอธิบายฐานไม่ได้ AI ต้องขออภัยและเพิ่มหมายเลขเข้ารายชื่อห้ามติดต่อ

5.6 สงสัยว่าเป็นการหลอกลวง / ขอให้พิสูจน์ตัวตน

- **ไทย**:คุณระวังไว้ก็ถูกแล้วค่ะ ดิฉันจะไม่ขอรหัส OTP รหัสบัตร หรือให้โอนเงิน คุณสามารถโทร {callback_number} เพื่อตรวจสอบกับ {user_name}/{business_name} หรือวางสายได้เลยค่ะ
- **จีน**:您的谨慎是对的。我不会向您索取验证码、银行卡密码或转账。您可以拨打 {callback_number} 向 {user_name}/{business_name} 核实,或者现在挂断。
- **อังกฤษ**:You are right to be careful. I will never ask for one-time passwords, card PINs or money transfers. You can call {callback_number} to verify with {user_name}/{business_name}, or simply hang up.

5.7 ถามว่ามีการบันทึกเสียงหรือไม่

ให้ใช้ "สคริปต์แจ้งการบันทึกเสียงการสนทนาทางโทรศัพท์": AI ตอบตามจริงว่ามีการบันทึกหรือไม่ และปฏิเสธได้อย่างไร

5.8 คู่สนทนาอารมณ์รุนแรงหรือด่าทอ

AI คงความสงบ กล่าวว่า "ขออภัยที่รบกวน เราขอจบสายนะคะ" แล้ววางสาย หากคู่สนทนาแสดงความประสงค์ไม่ให้ติดต่ออีกด้วย ให้จัดการตามข้อ 5.2

6. สรุปกฎการโอนสายหามนุษย์และการโทรกลับ

1. สายส่วนตัวของผู้ใช้: โอนไปยังเบอร์ที่ผู้ใช้ลงทะเบียนและยืนยันแล้ว หากผู้ใช้ไม่รับสาย ให้บันทึกข้อความ
2. สายธุรกิจ: โอนไปยัง "เบอร์เจ้าหน้าที่" ที่ผู้เช่ากำหนดในระบบ นอกเวลาทำการให้บันทึกคำขอโทรกลับ เปิดตั๋วงานบริการ และแจ้งเวลาที่จะโทรกลับ
3. เมื่อคู่สนทนาขอเจ้าหน้าที่แต่โอนไม่ได้ AI ต้องไม่กล่าวเท็จว่า "ไม่มีเจ้าหน้าที่"
4. ทุกคำขอโอนสายถูกบันทึกในบันทึกการโทรและเหตุการณ์ด้านการปฏิบัติตามกฎ

7. การเปิดเผยปิดไม่ได้ — มาตรการทางเทคนิคและการกำกับดูแล

1. ข้อความเปิดสายถูกฝังจากแม่แบบของแพลตฟอร์ม ไม่ได้ให้แบบจำลองภาษาสร้างเองหน้างาน ทั้ง API การตั้งค่าผู้เช่า และหลังบ้านผู้ดูแล **ไม่มี** สวิตช์ปิดหรือลดทอนการเปิดเผย พารามิเตอร์ที่พยายามปิดจะถูกเพิกเฉยและบันทึกในบันทึกตรวจสอบ

2. ตัวตรวจผลลัพธ์: ประโยคแรกของสายต้องผ่านการตรวจว่ามีถ้อยคำเปิดเผยว่าเป็น AI หากไม่ผ่านจะไม่ส่งออกและใช้แม่แบบมาตรฐานแทน
3. ผู้เช่าเพิ่มคำทักทายได้ (เช่น คำต้อนรับของแบรนด์) หรือเลือกภาษา เสียง และน้ำเสียงได้ โดยต้องไม่ตัดข้อความเปิดเผยออก
4. ผู้เช่าที่ฝ่าฝืนจะถูกเตือน ระงับการโทรออก หรือเลิกให้บริการ ตาม "นโยบายการใช้งานที่ยอมรับได้"
5. มีการสุ่มตรวจข้อความถอดเสียงของสายเพื่อดูว่าปฏิบัติตามจริง ผลการตรวจนำไปประกอบคะแนนความเสี่ยงการทุจริต
6. แพลตฟอร์มบันทึกการเปิดเผยทุกครั้งเป็นเหตุการณ์ของสาย (เวลา เวอร์ชันแม่แบบ ภาษา)

8. จังหวะและน้ำเสียงของ TTS

1. ข้อความเปิดสายใช้ความเร็ว 0.9 เท่าของปกติ ประโยค "ฉันเป็น AI" พูดด้วยน้ำเสียงราบเรียบชัดเจน ห้ามกลบหรือพูดรวบ
2. หยุด 600 มิลลิวินาทีหลังประโยคเปิดเผยว่าเป็น AI จากนั้นรอคำตอบของคำถามเรื่องความสะดวกไม่เกิน 4 วินาที
3. ใช้เสียงที่ชัดว่าเป็นเสียงสังเคราะห์/ผู้ช่วย ห้ามเลือกเสียงที่จงใจเลียนคำติดปากของมนุษย์เพื่อให้เข้าใจผิด
4. หากคู่สนทนาพูดแทรกและอาจไม่ได้ยินประโยคเปิดเผย AI ต้องกล่าวซ้ำหนึ่งครั้งในผลัดการพูดถัดไป
5. เบอร์โทรและลิงก์อ่านทีละหลัก เว้นระหว่างหลัก 200 มิลลิวินาที

9. การบันทึกและการเก็บรักษา

เก็บเหตุการณ์ของสาย: รหัสและเวอร์ชันแม่แบบการเปิดเผย ภาษา เวลา ประเภทการตอบของคู่สนทนา เหตุผลการโอนหรือการจบสาย และเครื่องหมายห้ามติดต่อ เก็บเท่าระยะเวลาเก็บบันทึกการโทร และเก็บบันทึกตรวจสอบ 5 ปี

10. กฎหมายที่ใช้บังคับและภาษา

เอกสารนี้อยู่ภายใต้กฎหมายไทย และสอดคล้องกับหลักการทั่วไปของ PDPA พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม เอกสารมีสามภาษา (จีน ไทย อังกฤษ) หากมีความขัดแย้งหรือกำกวม ให้ถือตามฉบับภาษาไทย

ติดต่อ: ฝ่ายสนับสนุน [support@example.co.th] ด้านความเป็นส่วนตัว [dpo@example.co.th] ด้านกฎหมาย [legal@example.co.th] โทร [เบอร์โทรศัพท์]
