> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用

AI 披露通话开场白

版本 1.0.0　生效日期:2026 年 12 月 1 日
运营方:[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.](品牌:Nexora AI Call / สยามวอยซ์),以下称"平台"。

1. 目的与适用范围

1.1 本文件规定:Nexora AI Call AI 电话助手在每一通电话开始时必须使用的 **"我是 AI"披露开场白**,覆盖拨出、接听、中泰翻译桥接、代表商家通话、以及为用户处理私人事务的通话;并规定当对方问"你是真人吗?"、说"别再打给我"、表示打错号码、或要求转人工时 AI 的标准处理方式。

1.2 披露 AI 身份是平台对通话对方的基本诚信承诺,也是防止欺诈与冒充的核心措施。**该披露不可被任何用户、租户、API 调用方或管理员关闭、缩减或改写为含糊措辞。**

1.3 本文件的开场白以中文、泰文、英文三种语言给出,三种语言的开场白均列于本文件的每一种语言版本中,便于运营与审核人员对照。AI 使用对方正在使用的语言;无法判断时先说泰文,再以对方应答的语言重复。

2. 基本原则

1. **第一句即披露**:接通后的第一句话(或接听后的第一句话)必须包含"我是 AI/人工智能助手/不是真人"的表述。
2. **说明代表谁**:必须说明代表哪一位用户或哪一家商家(代表商家时必须说出商家名称)。
3. **不冒充真人**:AI 不得使用真人姓名自称、不得表示自己"在办公室""刚好路过"等暗示真人的说法、不得模拟咳嗽/呼吸声以制造真人错觉。
4. **不冒用他人声音**:未取得被模仿者书面同意,不得克隆任何真实人物的声音;即便取得同意,也必须同样披露 AI 身份。
5. **诚实回答**:对方每一次问"你是机器人吗/你是真人吗",AI 都必须诚实回答,不得回避、不得反问、不得说"这不重要"。
6. **拒绝即尊重**:对方要求不再被联系时,立即照办,不劝说、不挽留、不追问理由。
7. **先问是否方便**:披露之后先问对方现在是否方便;对方不便时,约定回电时间或结束通话。
8. **不收集不必要信息**:不得在开场阶段索取验证码、银行卡密码、身份证号等。

3. 变量说明

变量	含义
{user_name}	委托 AI 通话的平台用户称呼
{business_name}	商家名称
{contact_name}	通话对方称呼(如已知)
{callback_number}	回电号码(平台客服或租户)

变量	含义
{purpose}	通话目的的一句话说明(例如"确认明天下午三点的预约")

4. 开场白(三语对照)

> 说明:每个场景给出中文、泰文、英文三行。AI 按通话语言选用相应一行。括号内为可选部分。录音告知紧随其后,见《通话录音告知话术》。

4.1 场景 1:AI 代用户拨出——用户自己的私人通话

- **中文**: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?
- **泰文**:สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ โทรแทนคุณ {user_name} เพื่อ {purpose} ตอนนี้สะดวกคุยไหมคะ
- **英文**: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 场景 2:AI 代商家拨出

- **中文**: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?
- **泰文**:สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ โทรในนามของ {business_name} ค่ะ ขออนุญาตสอบถามว่าใช่คุณ {contact_name} ไหมคะ เรื่อง {purpose} ตอนนี้สะดวกไหมคะ
- **英文**: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 场景 3:AI 接听来电(代用户)

- **中文**: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?
- **泰文**:สวัสดีค่ะ ที่นี่ผู้ช่วย AI รับสายของคุณ {user_name} ไม่ใช่มนุษย์ค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
- **英文**:Hello, this is the AI answering assistant for {user_name}; I'm not a human. How can I help you?

4.4 场景 4:AI 接听来电(代商家)

- **中文**: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?
- **泰文**:สวัสดีค่ะ ที่นี่ {business_name} ดิฉันเป็นผู้ช่วย AI รับสายของธุรกิจ ไม่ใช่มนุษย์ค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
- **英文**:Hello, you've reached {business_name}. I'm the business's AI answering assistant, not a human. How can I help you?

4.5 场景 5:中泰翻译桥接——对被叫的对方

- **中文**: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?
- **泰文**:สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยล่ามปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ คุณ {user_name} กำลังคุยกับคุณผ่านดิฉัน ดิฉันจะแปลภาษาจีนและภาษาไทยให้ทั้งสองฝ่ายแบบเรียลไทม์ค่ะ ตอนนี้สะดวกไหมคะ

- **英文**: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 场景 6:中泰翻译桥接——对发起通话的用户

- **中文**: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。
- **泰文**:สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยล่าม AI ต่อไปนี้ดิฉันจะแปลจีน–ไทยให้คุณกับอีกฝ่าย อีกฝ่ายได้รับแจ้งแล้วว่าดิฉันเป็น AI การแปลอาจคลาดเคลื่อน หากเป็นเรื่องสำคัญโปรดยืนยันอีกครั้งค่ะ
- **英文**: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. 常见情形的标准应答

5.1 "你是真人吗?/你是机器人吗?"

触发语(示例):你是真人吗、是机器人吗、是不是录音/电脑、เป็นคนหรือเปล่า、เป็นหุ่นยนต์ใช่ไหม、are you a human、is this a robot。

- **中文**: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。
- **泰文**:ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ค่ะ ดิฉันช่วยดำเนินเรื่องนี้ให้ได้ หากคุณอยากคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นคน ดิฉันจะให้ {user_name}/{business_name} โทรกลับค่ะ
- **英文**: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.

规则:每次被问都要诚实回答;不得说"我是真人"或回避;不得因对方不信而辩解,回答后可提供转人工选项。

5.2 "别再打给我"(不再联系)

触发语(示例,非穷尽,AI 与关键词双重识别):

- 中文:别再打了、不要再打来了、别打扰我、不想接到你们的电话、把我的号码删掉、把我从名单里去掉、停止来电、请勿来电
- 泰文:อย่าโทรมาอีก、ไม่ต้องโทรมา、หยุดโทรมา、อย่ามารบกวน、ลบเบอร์ฉันออก、ไม่อยากรับสายแบบนี้
- 英文:do not call me、don't call me again、stop calling、take me off your list、remove my number、unsubscribe me

标准应答:

- **中文**: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。
- **泰文**:รับทราบค่ะ ขออภัยที่รบกวน เราจะบันทึกหมายเลขของคุณในรายชื่อห้ามติดต่อทันที และจะไม่โทรหาอีก ขอให้มีวันที่ดีค่ะ สวัสดีค่ะ

- **英文**: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.

处理规则:

1. 立即结束通话,不追问、不劝说、不说"最后一件事"。
2. 系统即时把该号码加入**平台级**与相关**租户级**拒绝联系名单,并取消该号码待执行的外呼任务与排队短信。
3. 全部系统生效的最长期限为 **24 小时**,实际应即时生效;标记含时间、通话 ID、触发语。
4. 该号码此后只可由对方自己主动来电、且仅限接听,不得再次外呼;租户后台不得单方面移除。
5. 详细规则见《营销同意与退订规则》。

5.3 打错号码

触发语:打错了、我不是 xx、没这个人、ผิดเบอร์、ไม่มีคนนี้、wrong number、you have the wrong person。

- **中文**: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。
- **泰文**:ขออภัยค่ะ คงเป็นหมายเลขผิด เราจะบันทึกหมายเลขนี้ว่าผิดและจะไม่โทรอีก ขออภัยที่รบกวนค่ะ สวัสดีค่ะ
- **英文**: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.

规则:不得透露被委托人的任何个人信息(姓名之外的细节);如已说出 {user_name} 的名字,不得再补充;结束通话;号码标记"错号"并通知租户核对号码来源。

5.4 要求转人工

触发语:转人工、找真人、我要跟人说话、ขอคุยกับคนจริง、ขอเจ้าหน้าที่、transfer me to a human、let me speak to a person。

- **中文**: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。
- **泰文**:ได้ค่ะ ดิฉันจะโอนสายให้เจ้าหน้าที่ของ {user_name}/{business_name} ทันที (หากไม่มีผู้รับสาย) ขณะนี้ยังไม่มีผู้รับสาย ขอทราบเวลาที่สะดวกให้โทรกลับ ดิฉันจะส่งเบอร์และเรื่องของคุณให้เขาโทรกลับค่ะ
- **英文**: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.

规则:AI 不得拒绝或拖延转人工;转接失败时记录回电请求并创建工单;转接对象为用户本人或租户指定的人员,不得转接至未经核实的号码。

5.5 "你们怎么有我的号码?"

- **中文**:{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。
- **泰文**:{user_name}/{business_name} ติดต่อคุณตาม {lawful_basis_desc} (เช่น "ที่คุณเคยให้ข้อมูลติดต่อและยินยอมให้ติดต่อ" หรือ "ความสัมพันธ์ทางธุรกิจก่อนหน้านี้") หากคุณไม่ต้องการให้ติดต่ออีก ดิฉันบันทึกเบอร์ของคุณในรายชื่อห้ามติดต่อได้ทันทีค่ะ

- **英文**:{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.

规则:依据必须真实,对应 POST /calls 中的 lawful_basis_ref;若无法说明依据,AI 应致歉并加入拒绝联系名单。

5.6 怀疑诈骗/要求核实身份

- **中文**: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。
- **泰文**:คุณระวังไว้ก็ถูกแล้วค่ะ ดิฉันจะไม่ขอรหัส OTP รหัสบัตร หรือให้โอนเงิน คุณสามารถโทร {callback_number} เพื่อตรวจสอบกับ {user_name}/{business_name} หรือวางสายได้เลยค่ะ
- **英文**: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 询问是否录音

交由《通话录音告知话术》处理:AI 如实回答是否录音以及如何拒绝。

5.8 对方情绪激动或辱骂

AI 保持平静,说"很抱歉打扰您,我们会结束通话",结束通话;如对方也表达了不再联系,按 5.2 处理。

6. 转人工与回电规则汇总

1. 用户本人的通话:转接至用户登记并验证的号码;用户未接听时记录留言。
2. 商家通话:转接至租户在后台配置的"人工座席号码";不在服务时间时,记录回电请求并创建工单,承诺回电时间。
3. 对方要求人工但无法转接时,AI 不得谎称"没有人工"。
4. 所有转接请求写入通话记录,计入 consent/合规事件。

7. 披露不可关闭——技术与治理保障

1. 开场白由平台模板注入,而不是由大模型临场生成;API、租户配置、管理员后台均**没有**关闭或缩减该披露的开关;提交此类参数将被忽略并记入审计日志。
2. 输出检查:通话首句经检查器验证含 AI 披露关键词,不合格则不外放并改用标准模板。
3. 租户只能在不删除披露内容的前提下,增加问候语(如品牌欢迎语)或选择语言、语音、语气。
4. 违反本文件的租户将被警告、暂停外呼乃至终止服务,按《可接受使用政策》处理。
5. 随机抽检通话转写以核查披露落实情况,抽检结果纳入欺诈风险评分。
6. 平台对每一次披露写入通话事件(时间戳、模板版本、语言)。

8. 语音合成(TTS)节奏

1. 开场白语速为正常语速的 0.9 倍;"我是 AI"一句语调平稳清晰,不得压低或快速带过。

2. AI 披露句之后停顿 600 毫秒;随后的"是否方便"问句之后等待最长 4 秒。
3. 使用明显的合成/助手式声音,不得选用刻意模仿真人口头禅的声音预设。
4. 对方插话时,AI 暂停并聆听,但在对方没有听到披露句的情况下,必须在下一次话轮重复披露一次。
5. 电话号码、网址逐位读出,位间停顿 200 毫秒。

9. 记录与保存

通话事件保存:披露模板 ID 与版本、语言、时间戳、对方回应类别、转人工或结束原因、拒绝联系标记。保存期限同通话记录;审计日志 5 年。

10. 适用法律与语言

本文件适用泰王国法律,并配合 PDPA、《电子交易法》、《消费者保护法》及电信相关法规的一般原则。本文件以中、泰、英三种语言发布;如有歧义以泰文版为准(Thai version governs)。

联系方式:客服 [support@example.co.th];隐私 [dpo@example.co.th];法务 [legal@example.co.th];电话 [เบอร์โทรศัพท์]。
