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

สคริปต์แจ้งการบันทึกเสียงการสนทนาทางโทรศัพท์

เวอร์ชัน 1.1.0　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" หรือ "เรา"

1. วัตถุประสงค์และขอบเขต

1.1 เอกสารนี้กำหนดสคริปต์คำพูดสำหรับแจ้งและขอความยินยอม (แบบสั้นและแบบยาว) ที่ผู้ช่วยโทรศัพท์ AI ของ Nexora AI Call ต้องกล่าวแก่คู่สนทนา **ก่อนเริ่มบันทึกเสียง** ในการโทรออก การรับสายเข้า การโทรเชื่อมล่ามแปลจีน–ไทย และการโทรในนามธุรกิจ รวมถึงหลักเกณฑ์การจัดการเมื่อคู่สนทนาตอบว่า "ยินยอม / ไม่ยินยอม / นิ่งเงียบ / ขอให้หยุดบันทึกระหว่างสาย"

1.2 เอกสารนี้จัดทำขึ้นตามหลักการทั่วไปของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) (รวมถึงมาตรา 19 ว่าด้วยการขอความยินยอมก่อนหรือขณะเก็บรวบรวมและการถอนความยินยอม และมาตรา 23 ว่าด้วยการแจ้งวัตถุประสงค์ ระยะเวลาเก็บรักษา และสิทธิของเจ้าของข้อมูล) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ผู้เช่า (tenant) ทุกรายต้องไม่ตัดหรือลดข้อความให้ต่ำกว่าแบบสั้น

1.3 สคริปต์มีสามภาษา (จีน ไทย อังกฤษ) AI ต้องพูดด้วยภาษาที่คู่สนทนาใช้อยู่ หากไม่แน่ใจให้พูดภาษาไทยก่อน แล้วพูดซ้ำเป็นภาษาที่คู่สนทนาตอบกลับ

2. หลักการพื้นฐาน

1. **เปิดเผยตัวว่าเป็น AI ก่อน แล้วจึงแจ้งเรื่องบันทึกเสียง** — ประโยคแรกของทุกสายต้องแจ้งว่าเป็น AI ซึ่งปิดไม่ได้ (ดู "ข้อความเปิดสายและการเปิดเผยว่าเป็น AI") การแจ้งบันทึกเสียงตามมาทันที
2. **ไม่ยินยอม = ไม่บันทึก** — จนกว่าคู่สนทนาจะแสดงความยินยอมชัดแจ้ง แพลตฟอร์มจะไม่เก็บเสียงของสาย ความเงียบ คำตอบกำกวม หรือไม่เข้าใจ ถือว่าไม่ยินยอม
3. **ปฏิเสธแล้วสายยังดำเนินต่อ** — ปฏิเสธการบันทึกเสียงแล้วสายยังคุยต่อได้เท่าที่ทำได้ เพียงแต่ไม่เก็บเสียง (ข้อ 7)
4. **หยุดได้ทุกเมื่อ** — คู่สนทนาขอให้หยุดบันทึกเมื่อใดก็ได้ และ AI ต้องหยุดทันที (ข้อ 6)
5. **เก็บหลักฐาน** — การแจ้ง คำตอบ และเวลาเริ่ม–หยุด ถูกบันทึกในบันทึกการโทร (consent_event) และบันทึกตรวจสอบ (audit log)
6. **เก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น** — เสียงบันทึกเก็บ 90 วันโดยค่าเริ่มต้น (ผู้เช่าปรับได้) ข้อความถอดเสียงเก็บ 1 ปี และลบอัตโนมัติเมื่อครบกำหนด ตามนโยบายความเป็นส่วนตัว
7. **AI ต้องไม่กดดัน** — ห้ามพูดทำนองว่า "ถ้าไม่บันทึกจะคุยต่อไม่ได้" ยกเว้นกรณีเรื่องเฉพาะที่ต้องมีหลักฐานตามข้อ 7.4 ซึ่ง AI ทำได้เพียงเสนอวิธีอื่นแทน ห้ามบังคับ

3. ตัวแปรในสคริปต์

ตัวแปร	ความหมาย
{user_name}	ชื่อเรียกของผู้ใช้แพลตฟอร์มที่มอบหมายให้ AI โทร

ตัวแปร	ความหมาย
{business_name}	ชื่อธุรกิจ (กรณีโทรในนามธุรกิจ)
{retention_days}	จำนวนวันที่เก็บเสียง ค่าเริ่มต้น 90
{privacy_url}	ลิงก์ย่อของนโยบายความเป็นส่วนตัว
{callback_number}	เบอร์โทรกลับของฝ่ายสนับสนุนหรือผู้เช่า

4. สคริปต์ตามสถานการณ์ทั้งสี่

ทุกสถานการณ์มี "แบบสั้น" (ใช้เป็นค่าเริ่มต้น อ่านจบภายในราว 15 วินาที) และ "แบบยาว" (ใช้เมื่อคู่สนทนาซักถาม ขอรายละเอียด หรือผู้เช่าตั้งค่าเป็นแจ้งแบบละเอียด) ข้อความด้านล่างเป็นภาษาไทยสำหรับสายภาษาไทย (ใช้ "ค่ะ/ครับ" ตามเสียงที่เลือกของ AI)

4.1 สถานการณ์ A: AI โทรออกแทนผู้ใช้ในเรื่องส่วนตัวของผู้ใช้

แบบสั้น

> สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI โทรแทนคุณ {user_name} ค่ะ เพื่อจดบันทึกใจความสำคัญของการสนทนา ขออนุญาตบันทึกเสียงสายนี้ คุณยินยอมให้บันทึกเสียงไหมคะ กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ได้เลยค่ะ

แบบยาว

> สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ โทรแทนคุณ {user_name} ค่ะ เพื่อบันทึกเนื้อหาการสนทนาให้ถูกต้อง เราขออนุญาตบันทึกเสียงสายนี้ การบันทึกเสียงจะถูกประมวลผลโดยแพลตฟอร์ม Nexora AI Call และผู้ให้บริการระบบคลาวด์และเทคโนโลยีเสียงที่มีสัญญาผูกพัน เพื่อให้บันทึกและสรุปการโทรแก่คุณ {user_name} และใช้พิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทเมื่อจำเป็นเท่านั้น เก็บไว้ {retention_days} วันตามค่าเริ่มต้นแล้วลบโดยอัตโนมัติ และไม่นำไปใช้ฝึกสอนปัญญาประดิษฐ์ คุณขอให้หยุดบันทึกได้ทุกเมื่อ และหากไม่ยินยอม สายก็ยังคุยต่อได้ตามปกติค่ะ คุณยินยอมให้บันทึกเสียงสายนี้ไหมคะ กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ค่ะ

4.2 สถานการณ์ B: AI รับสายเข้า (แทนผู้ใช้หรือแทนธุรกิจ)

แบบสั้น

> สวัสดีค่ะ ที่นี่ผู้ช่วย AI รับสายของคุณ {user_name} (กรณีธุรกิจ: ที่นี่ผู้ช่วย AI รับสายของ {business_name}) ค่ะ สายนี้ขอบันทึกเสียงเพื่อจดข้อความและความต้องการของคุณ คุณยินยอมไหมคะ กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ค่ะ

แบบยาว

> สวัสดีค่ะ ที่นี่ผู้ช่วย AI รับสายของคุณ {user_name} ไม่ใช่มนุษย์ (กรณีธุรกิจ: สวัสดีค่ะ ที่นี่ผู้ช่วย AI รับสายของ {business_name} ไม่ใช่มนุษย์) เพื่อจดข้อความ การนัดหมาย หรือความต้องการของคุณให้ถูกต้อง เราขออนุญาตบันทึกเสียงสายนี้ การบันทึกเสียงประมวลผลโดยแพลตฟอร์ม Nexora AI Call และผู้ให้บริการที่มีสัญญาผูกพัน เก็บไว้ {retention_days} วันตามค่าเริ่มต้น ใช้เพื่อดำเนินเรื่องของคุณ ตรวจสอบคุณภาพ และพิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทเท่านั้น และไม่ใช้ฝึกสอนปัญญาประดิษฐ์ คุณพูดว่า "หยุดบันทึก" ได้ทุกเมื่อ และการปฏิเสธไม่กระทบการให้บริการของเรา คุณยินยอมให้บันทึกเสียงไหมคะ กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ค่ะ

4.3 สถานการณ์ C: สายเชื่อมล่ามแปลจีน–ไทย

สายล่ามมีผู้สนทนาสองฝ่าย (ผู้ใช้ผู้เริ่มสายและอีกฝ่าย) **แต่ละฝ่าย** ต้องได้รับแจ้งและยินยอมแยกกัน หากฝ่ายใดไม่ยินยอม จะไม่บันทึกทั้งสาย AI จะแจ้งฝ่ายผู้เริ่มสายด้วยภาษาของเขา แล้วแจ้งอีกฝ่ายด้วยภาษาของเขา และเริ่มบันทึกต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายยินยอม

แบบสั้น (พูดกับฝ่ายคู่สนทนาที่ใช้ภาษาไทย)

> สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยล่าม AI จะแปลภาษาจีนและภาษาไทยระหว่างคุณกับอีกฝ่ายแบบเรียลไทม์ค่ะ สายนี้ขอบันทึกเสียงเพื่อเก็บบันทึกการแปล และจะบันทึกก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายยินยอม คุณยินยอมไหมคะ กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ค่ะ

แบบยาว (พูดกับแต่ละฝ่ายด้วยภาษาของฝ่ายนั้น)

> สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยล่ามปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ ดิฉันจะแปลคำพูดของคุณและอีกฝ่ายระหว่างภาษาจีนและภาษาไทยแบบเรียลไทม์ การแปลอาจคลาดเคลื่อนได้ หากเป็นเรื่องสำคัญโปรดยืนยันอีกครั้ง เพื่อเก็บบันทึกการแปล เราขออนุญาตบันทึกเสียงและถอดข้อความของสายนี้ จะบันทึกต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายยินยอม หากฝ่ายใดไม่ยินยอมเราจะไม่บันทึก แต่ยังแปลต่อให้ได้ การบันทึกประมวลผลโดยแพลตฟอร์ม Nexora AI Call และผู้ให้บริการคลาวด์ ระบบรู้จำเสียงและระบบแปลที่มีสัญญาผูกพัน เก็บเสียง {retention_days} วันและข้อความถอดเสียง 1 ปีตามค่าเริ่มต้น และไม่ใช้ฝึกสอนปัญญาประดิษฐ์ คุณพูดว่า "หยุดบันทึก" ได้ทุกเมื่อ คุณยินยอมให้บันทึกเสียงไหมคะ กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ค่ะ

4.4 สถานการณ์ D: AI โทรออกในนามธุรกิจ

AI ต้องแจ้งว่าเป็น AI และแจ้งว่าโทรในนามธุรกิจใด

แบบสั้น

> สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI โทรในนามของ {business_name} ค่ะ สายนี้ขอบันทึกเสียงเพื่อเก็บบันทึกการติดต่อ คุณยินยอมไหมคะ กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ค่ะ

แบบยาว

> สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ โทรในนามของ {business_name} ค่ะ เพื่อเก็บบันทึกการติดต่อ ควบคุมคุณภาพบริการ และพิจารณาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น เราขออนุญาตบันทึกเสียงสายนี้ การบันทึกประมวลผลโดย {business_name} และแพลตฟอร์ม Nexora AI Call พร้อมผู้ให้บริการที่มีสัญญาผูกพัน เก็บไว้ {retention_days} วันตามค่าเริ่มต้น และไม่ใช้ฝึกสอนปัญญาประดิษฐ์ คุณมีสิทธิ์ปฏิเสธการบันทึก หรือพูดว่า "หยุดบันทึก" ได้ทุกเมื่อ การปฏิเสธไม่กระทบการสนทนาต่อ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมดูได้ที่ {privacy_url} หรือติดต่อ {callback_number} คุณยินยอมให้บันทึกเสียงไหมคะ กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ค่ะ

5. การขอความยินยอมและการจำแนกคำตอบ

5.1 ประเภทคำตอบ

ประเภท	ตัวอย่างภาษาไทย	ตัวอย่างภาษาจีน	ตัวอย่างภาษาอังกฤษ
ยินยอมชัดแจ้ง	ยินยอม ได้ โอเค ตกลง ได้ค่ะ/ครับ ไม่มีปัญหา	同意、可以、好的	yes, I agree, okay, sure
ปฏิเสธชัดแจ้ง	ไม่ยินยอม ไม่ได้ ไม่ต้องบันทึก ไม่อนุญาต	不同意、不要录、别录	no, don't record, I do not consent

ประเภท	ตัวอย่างภาษาไทย	ตัวอย่างภาษาจีน	ตัวอย่างภาษาอังกฤษ
ขอให้หยุด (ระหว่างสาย)	หยุดบันทึกเสียง ไม่ต้องอัดแล้ว เลิกอัด	别录了、停止录音	stop recording, turn it off
ถามกลับ/กำกวม	อะไรนะ ทำไม ใครคะ อืม	什么?为什么?	what?, why?, who is this?, hmm
ยินยอมแบบมีเงื่อนไข	ได้ แต่ไม่ต้องเก็บชื่อ	可以但别存姓名	okay but don't store my name
เงียบ	ไม่ตอบเกิน 4 วินาที	超过 4 秒无回应	silence over 4 seconds

5.2 หลักเกณฑ์การจัดการ

1. **ยินยอมชัดแจ้ง**: AI ตอบว่า "ขอบคุณค่ะ ขอเริ่มบันทึกเสียงตั้งแต่ตอนนี้นะคะ" แล้วเริ่มบันทึก พร้อมบันทึก consent_event (ยินยอม เวลา เวอร์ชันสคริปต์ ภาษา)
2. **ปฏิเสธชัดแจ้ง**: AI ตอบว่า "รับทราบค่ะ เราจะไม่บันทึกเสียง และสายยังคุยต่อได้ตามปกติค่ะ" ไม่บันทึกเสียง และบันทึก consent_event (ปฏิเสธ)
3. **ถามกลับ/กำกวม**: AI อธิบายเพียงครั้งเดียวด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องจากแบบยาวโดยสรุป แล้วถามใหม่ หากยังกำกวมถือว่าปฏิเสธ
4. **ยินยอมแบบมีเงื่อนไข**: ระบบไม่สามารถบันทึกตามเงื่อนไขได้ จึงถือเป็นการปฏิเสธ และแจ้งว่า "ขออภัยค่ะ ขณะนี้เรายังบันทึกตามเงื่อนไขนั้นไม่ได้ จึงจะไม่บันทึกเสียงสายนี้ และคุยต่อได้ตามปกติค่ะ"
5. **เงียบ**: รอ 4 วินาที แล้วถามซ้ำหนึ่งครั้งว่า "คุณยินยอมให้บันทึกเสียงไหมคะ กรุณาตอบว่ายินยอมหรือไม่ยินยอมค่ะ" หากเงียบอีก 4 วินาทีถือว่าปฏิเสธ ไม่บันทึก และดำเนินสายต่อ (หรือจัดการตามข้อ 7)
6. **คู่สนทนาพูดเรื่องอื่นทันที**: ถือว่ายังไม่ยินยอม AI ตอบเนื้อหาที่คู่สนทนาพูดก่อน โดยไม่บันทึกเสียง และอาจถามอีกครั้งในจังหวะที่เหมาะสมได้เพียงครั้งเดียว
7. **มีหลายคนในสาย/เปิดลำโพง**: หากตรวจพบเสียงบุคคลที่สาม AI ต้องแจ้งว่า "กรุณายืนยันว่าทุกคนที่อยู่ในสายรับทราบและยินยอมให้บันทึกเสียงด้วยค่ะ" หากยืนยันไม่ได้ ไม่บันทึก
8. **มีลักษณะว่าเป็นผู้เยาว์**: ไม่บันทึกเสียง และจัดการตามหลักเกณฑ์ข้อมูลเด็กของแพลตฟอร์ม
9. **ยินยอมแล้วเปลี่ยนใจ**: จัดการตามข้อ 6

6. การขอให้ "หยุดบันทึก" ระหว่างสาย

6.1 เมื่อคู่สนทนาพูดว่า "หยุดบันทึกเสียง / ไม่ต้องอัดแล้ว / stop recording / 别录了" หรือถ้อยคำที่มีความหมายเดียวกันในเวลาใดก็ตามระหว่างสาย AI ต้องหยุดบันทึก **ทันที** และตอบว่า:

> รับทราบค่ะ หยุดบันทึกเสียงแล้ว เนื้อหาต่อจากนี้จะไม่ถูกเก็บไว้ สายยังดำเนินต่อตามปกติค่ะ

6.2 AI ต้องไม่รั้ง โน้มน้าว ซักถามเหตุผล หรือหน่วงเวลาในการหยุด และต้องไม่เปลี่ยนท่าทีในการให้บริการ

6.3 ส่วนที่บันทึกไว้ก่อนหยุด: เก็บตามระยะเวลาที่กำหนด หากคู่สนทนาขอให้ลบอย่างชัดแจ้ง AI ตอบว่า "บันทึกคำขอลบของคุณแล้ว เราจะดำเนินการภายใน 30 วันค่ะ" และระบบสร้างคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ดำเนินการ (ตามสิทธิของเจ้าของข้อมูลใน PDPA หมวด 3 มาตรา 30–36)

6.4 หลังหยุดบันทึก จะไม่เก็บข้อความถอดเสียงของสายต่อจากนั้น (เก็บเพียงข้อมูลทางเทคนิคที่จำเป็นต่อการเรียกเก็บเงินและการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น เวลา ระยะเวลาสาย เบอร์ และผลลัพธ์)

6.5 ระบบบันทึกเหตุการณ์ "หยุดบันทึก" (เวลา และถ้อยคำที่เป็นเหตุ)

7. การดำเนินการเมื่อคู่สนทนาปฏิเสธการบันทึก

7.1 **หลักการ**: เมื่อปฏิเสธการบันทึก สายยังคุยต่อได้เท่าที่ทำได้ เพียงไม่เก็บเสียง

7.2 แม้ปฏิเสธ AI ยังต้องประมวลผลเสียงแบบเรียลไทม์เพื่อให้สายทำงานได้ (ถอดเสียง แปล สร้างคำตอบ) ซึ่งไม่ใช่การ "เก็บบันทึกเสียง" และได้แจ้งไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัวแล้ว สายที่ปฏิเสธจะไม่เก็บไฟล์เสียงและไม่เก็บข้อความถอดเสียงฉบับเต็ม เก็บเฉพาะประเด็นสรุปที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามที่ผู้ใช้มอบหมาย (เช่น เวลานัด ข้อความที่ฝากไว้) และข้อมูลทางเทคนิคที่จำเป็นต่อการเรียกเก็บเงิน การป้องกันการทุจริต และการปฏิบัติตามกฎหมาย

7.3 หากคู่สนทนาไม่ยินยอมแม้แต่การประมวลผลแบบเรียลไทม์ (เช่น "ไม่อยากคุยกับเครื่อง") AI ต้องจบสายอย่างสุภาพหรือโอนสายให้มนุษย์ตามหลักเกณฑ์ (ดูข้อ 6 ของ "ข้อความเปิดสายและการเปิดเผยว่าเป็น AI")

7.4 **เรื่องเฉพาะที่จำเป็นต้องมีหลักฐาน**: เรื่องบางอย่าง (เช่น ยืนยันยกเลิกนัดหรือยืนยันคำสั่งซื้อ) ซึ่งผู้เช่ามีความจำเป็นตามกฎหมายหรือสัญญา เมื่อคู่สนทนาปฏิเสธ AI อาจกล่าวว่า:

> ไม่เป็นไรค่ะ ไม่บันทึกเสียงก็ได้ หากเรื่องนี้ต้องมีการยืนยันเป็นหลักฐาน เราขอส่งข้อความสั้นหรือยืนยันด้วยช่องทางอื่นแทนนะคะ

AI ต้องไม่บังคับ ไม่ปฏิเสธการให้บริการ และไม่ถามเรื่องการบันทึกซ้ำ

7.5 ห้ามติดป้ายเชิงลบแก่คู่สนทนาเพราะเหตุที่ปฏิเสธการบันทึก

8. แบบสำหรับฝากข้อความ (ตอบรับอัตโนมัติ/voicemail)

หากสายโทรออกเข้าสู่ตู้ฝากข้อความ AI จะไม่บันทึกสิ่งอื่นนอกจากข้อความที่ AI ฝากเอง ข้อความดังกล่าวเป็นเสียงทางเดียวที่ AI ส่งออก การแจ้งจึงมีลักษณะเป็นการแจ้งให้ทราบ:

แบบสั้น

> สวัสดีค่ะ นี่คือข้อความจากผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ในนามของ {user_name} (ธุรกิจ: {business_name}) กรุณาโทรกลับที่ {callback_number} สำเนาข้อความนี้จะถูกเก็บไว้ {retention_days} วัน หากไม่ต้องการรับสายลักษณะนี้อีก กรุณาโทรกลับแจ้งได้เลยค่ะ

แบบยาว

> สวัสดีค่ะ ดิฉันเป็นผู้ช่วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ไม่ใช่มนุษย์ ขอฝากข้อความในนามของ {user_name} (ธุรกิจ: {business_name}) ว่า (เนื้อหาข้อความ) กรุณาโทรกลับที่ {callback_number} ข้อความนี้ถูกเก็บไว้โดยแพลตฟอร์ม Nexora AI Call เป็นเวลา {retention_days} วัน เพื่อเป็นบันทึกว่าเราได้ติดต่อคุณแล้ว หากไม่ต้องการให้โทรอีก โปรดโทรกลับหรือตอบข้อความว่า "ยกเลิก" เราจะบันทึกหมายเลขของคุณในรายชื่อห้ามติดต่อทันที ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ {privacy_url} ค่ะ

ข้อควรระวัง: ห้ามมีข้อมูลอ่อนไหวในข้อความฝาก เช่น เลขบัญชี รหัส OTP หรือเลขบัตรประชาชน

9. ข้อความ SMS แจ้งล่วงหน้า (ส่งก่อนโทรหรือหลังฝากข้อความ)

ส่งเมื่อคู่สนทนาอาจไม่สะดวกรับสาย หรือผู้เช่าตั้งค่า "แจ้งทาง SMS ก่อน" ข้อความต้องระบุผู้ส่ง ข้อเท็จจริงว่าเป็นสาย AI และการบันทึกเสียง และวิธีปฏิเสธ

ภาษาไทย

> [{business_name}] เราจะโทรหาคุณผ่านผู้ช่วย AI การบันทึกเสียงจะทำเมื่อคุณยินยอมเท่านั้น หากไม่ต้องการ ตอบ "ยกเลิก" รายละเอียด {privacy_url}

ภาษาจีน

> 【{business_name}】我们将通过 AI 助手致电您,通话需经您同意方会录音。不愿接听或不同意录音,请回复"退订"。详情:{privacy_url}

ภาษาอังกฤษ

> [{business_name}] Our AI assistant will call you. We only record with your consent. Reply STOP to opt out. Details: {privacy_url}

หมายเหตุ: SMS ภาษาไทยและจีนใช้การเข้ารหัส Unicode ประมาณ 70 ตัวอักษรต่อหนึ่งเซกเมนต์ หากเกินจะคิดเป็นหลายเซกเมนต์ (ดู "นโยบายการคืนเงินและการเรียกเก็บเงิน") SMS แจ้งล่วงหน้าต้องไม่มีเนื้อหาทางการตลาด หากมีลักษณะการตลาดด้วย ให้ใช้ "ข้อกำหนดความยินยอมและการยกเลิกรับการตลาด"

10. แนวปฏิบัติด้านจังหวะและน้ำเสียงของระบบแปลงข้อความเป็นเสียง (TTS)

1. ข้อความแจ้งและคำถามขอความยินยอมใช้ความเร็ว **0.9 เท่าของความเร็วปกติ** ห้ามเร่งความเร็ว ตัวเลข ลิงก์ และเบอร์โทรอ่านทีละหลัก เว้นระหว่างหลัก 200 มิลลิวินาที
2. หยุดหลังประโยคเปิดเผยว่าเป็น AI **600 มิลลิวินาที** หลังประโยคแจ้งบันทึกเสียง **400 มิลลิวินาที** และเริ่มจับเวลารอคำตอบหลังจบคำถามขอความยินยอม
3. ช่วงรอคำตอบ **4 วินาที** หากเงียบให้ถามซ้ำหนึ่งครั้ง แล้วรออีก **4 วินาที**
4. อนุญาตให้คู่สนทนาพูดแทรก (barge-in) แต่ **คำถามขอความยินยอมต้องไม่ถูกข้าม** หากถูกแทรก AI ตอบสิ่งที่ถูกพูดก่อน แล้วถามคำถามขอความยินยอมให้ครบอีกหนึ่งครั้ง
5. ภาษาไทยใช้วรรณยุกต์เป็นธรรมชาติ ไม่เป็นเสียงหุ่นยนต์ คำว่า "ยินยอม" และ "ไม่ยินยอม" ออกเสียงชัดเจนต่างกัน ภาษาจีนใช้สำเนียงมาตรฐานและเลี่ยงคำที่ฟังยาก
6. ภาษาอังกฤษพูดชัดเจน ความเร็วปานกลาง (ราว 140 คำต่อนาที)
7. ระดับเสียงคงที่ ห้ามใช้ดนตรีพื้นหลังขณะแจ้ง
8. เมื่อคุณภาพสายไม่ดี (ความเชื่อมั่นของการรู้จำเสียงต่ำกว่าเกณฑ์) AI ลดความเร็วและทำให้ประโยคสั้นลงได้ แต่ห้ามข้ามการแจ้ง
9. การแก้ไขสคริปต์ภาษาใดต้องแก้ทั้งสามภาษาพร้อมกันและผ่านการตรวจโดยทนายความอีกครั้ง โดยบันทึกเลขเวอร์ชันใน consent_event

11. การบันทึกและการตรวจสอบ

การแจ้งแต่ละครั้งต้องบันทึกอย่างน้อย: รหัสสาย ประเภทสถานการณ์ เวอร์ชันสคริปต์ (เลขเวอร์ชันของเอกสารนี้) แบบสั้นหรือแบบยาว ภาษา เวลาที่แจ้ง ประเภทคำตอบ เวลายินยอม/ปฏิเสธ/หยุด เวลาเริ่ม–สิ้นสุดการบันทึก และข้อความถอดเสียงของถ้อยคำตอบ

เท่านั้น เก็บเท่ากับระยะเวลาเก็บบันทึกการโทร และเก็บห่วงโซ่บันทึกตรวจสอบ 5 ปี

12. หน้าที่ของผู้เช่า

ผู้เช่าที่ใช้แพลตฟอร์มโทรในนามธุรกิจต้อง (ก) ไม่ปิดหรือแก้ไของค์ประกอบที่จำเป็นของสคริปต์นี้ (ข) หากต้องการเพิ่มข้อความเฉพาะอุตสาหกรรม (เช่น การเงิน การแพทย์) ทำได้เพียงเพิ่ม ห้ามตัดออก (ค) รับผิดชอบในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต่อวัตถุประสงค์และการใช้เสียงบันทึกของตน ตามข้อตกลงประมวลผลข้อมูล

12.1 **การเฝ้าฟังโดยผู้ควบคุมงาน** เมื่อผู้เช่าธุรกิจใช้ฟังก์ชันผู้ควบคุมงานแบบสด (ฟัง กระซิบ แทรก/เข้ารับสายแทน) สคริปต์เปิดสายต้องเพิ่มข้อความแจ้งสั้นๆ ก่อนประกาศการบันทึกเสียง เช่น "โปรดทราบว่าสายนี้อาจถูกเฝ้าฟังโดยผู้ควบคุมงานด้วย" (จีน: "请注意，本通话可能同时有主管监听。" อังกฤษ: "Please note that this call may also be monitored by a supervisor.") การเฝ้าฟังมีการบันทึก นอกจากนี้ การโทรและ SMS อาจถูกสุ่มตรวจและทบทวนเพื่อคุณภาพและการป้องกันการฉ้อโกงตามที่ระบุในนโยบายความเป็นส่วนตัว ซึ่งไม่เปลี่ยนแปลงกฎความยินยอมการบันทึกเสียงข้างต้น

13. กฎหมายที่ใช้บังคับและภาษา

เอกสารนี้อยู่ภายใต้กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย จัดทำเป็นสามภาษา (จีน ไทย อังกฤษ) หากมีความขัดแย้งหรือความกำกวม ให้ถือตามฉบับภาษาไทย

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