> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用

通话录音告知话术

版本 1.1.0　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"或"我们"。

1. 目的与适用范围

1.1 本文件规定:Nexora AI Call 的 AI 电话助手在拨出、接听、中泰翻译桥接以及代表商家通话时,在**开始录音之前**必须向通话对方宣读的告知与同意话术(短版与长版),以及对方回答"同意/不同意/沉默/中途要求停止录音"时的处理规则。

1.2 本文件依据《个人数据保护法》B.E. 2562(PDPA)(其中第 19 条关于同意须在收集之前或收集之时取得并可撤回、第 23 条关于收集时须告知目的、保存期限与权利)以及《电子交易法》B.E. 2544、《计算机犯罪法》B.E. 2550 等的一般原则制定。本文件为平台内部与对外公示的话术标准;各租户不得删除、缩短至低于"短版"要求的内容。

1.3 本文件中的话术分别以中文、泰文、英文三种语言给出。AI 必须使用通话对方正在使用的语言宣读;无法判断语言时,先以泰文宣读,再以对方回应的语言重复。

2. 基本原则

1. **先披露 AI 身份,后谈录音**:任何通话开场第一句必须声明"我是 AI",该披露不可关闭(参见《AI 披露通话开场白》)。录音告知紧接在 AI 披露之后。
2. **未同意则不录音**:在对方明确表示同意之前,平台不保存任何通话音频。沉默、含糊、不理解均视为"未同意"。
3. **拒绝不影响通话**:对方拒绝录音时,通话在可能的范围内继续,仅不保存录音(见第 7 条)。
4. **随时可停**:对方可在通话中任何时刻要求停止录音,AI 必须立即停止(见第 6 条)。
5. **留痕**:每次告知、回答、起止时间均写入通话记录(consent_event),并计入审计日志。
6. **数据最小化**:录音默认保存 90 天(租户可配置),通话转写保存 1 年,到期自动清除,具体见《隐私政策》。
7. **AI 不得诱导**:AI 不得以"不录音就无法继续"施压,除非第 7.4 条所列的确需录音的特殊事项,且此时只能提出"改为其他方式办理",不得强迫。

3. 变量说明

变量	含义
{user_name}	平台用户(委托 AI 通话的人)的称呼
{business_name}	商家名称,代表商家通话时使用
{retention_days}	录音保存天数,默认 90
{privacy_url}	隐私政策短链接

变量	含义
{callback_number}	平台客服或租户回电号码

4. 四类场景的话术

每个场景均给出"短版"(默认使用,约 15 秒内读完)和"长版"(对方追问、要求详情、或租户设置为"详细告知"时使用)。下列中文文本用于中文通话;泰文、英文文本见各自语言版本文件。

4.1 场景 A:AI 代用户拨出的个人通话(用户自己的私人事务)

短版

> 您好,我是 AI 人工智能助手,代表 {user_name} 给您打电话。为了准确记录通话要点,这通电话需要录音。您同意录音吗?请直接说"同意"或"不同意"。

长版

> 您好,我是 AI 人工智能助手,不是真人,现在代表 {user_name} 给您打电话。为了准确记录通话内容,我们希望对本次通话录音。录音将由 Nexora AI Call 平台及其受合同约束的云服务和语音技术服务商处理,仅用于向 {user_name} 提供通话记录与摘要,并在必要时用于处理投诉和纠纷;默认保存 {retention_days} 天后自动删除,不会用于训练人工智能。您可以随时要求停止录音,您不同意录音也不影响通话继续。您同意对本次通话录音吗?请说"同意"或"不同意"。

4.2 场景 B:AI 接听来电(代用户或代商家接听)

短版

> 您好,这里是 {user_name} 的 AI 人工智能接听助手(商家场景:这里是 {business_name} 的 AI 接听助手)。本通电话需要录音以便记录您的留言和需求。您同意录音吗?请说"同意"或"不同意"。

长版

> 您好,这里是 {user_name} 的 AI 人工智能接听助手,我不是真人。(商家场景:您好,这里是 {business_name} 的 AI 接听助手,我不是真人。)为了准确记录您的留言、预约或需求,我们希望对本次通话录音。录音由 Nexora AI Call 平台及其受合同约束的服务商处理,默认保存 {retention_days} 天,仅用于处理您的事项、质量检查以及处理投诉和纠纷,不会用于训练人工智能。您可以随时说"停止录音",也可以拒绝录音,拒绝不影响我们继续为您服务。您同意录音吗?请说"同意"或"不同意"。

4.3 场景 C:中泰翻译桥接通话

翻译桥接通话有两位通话方(发起用户一方与对方),**双方各自**必须获得告知并各自同意。任一方不同意,整通通话不录音。AI 先对发起方用其语言宣读,再对对方用其语言宣读,两方均同意后才开始录音。

短版(对发起方,中文)

> 您好,我是 AI 翻译助手,将在您与对方之间进行中文和泰语的实时翻译。本通话需要录音,以便留存翻译记录。双方都同意才会录音。您同意吗?请说"同意"或"不同意"。

短版(对对方,中文通话时的对应版本)

> 您好,我是 AI 翻译助手,将帮助您与另一方进行中文和泰语的实时翻译。本通话需要录音,以便留存翻译记录。您同意吗?请说"同意"或"不同意"。

长版(对任一方)

> 您好,我是 AI 人工智能翻译助手,不是真人。我会把您和对方的话在中文与泰语之间实时翻译,翻译可能存在误差,重要事项请再次确认。为了留存翻译记录,我们希望对本次通话录音和转写。双方都同意才会录音;任何一方不同意,我们就不录音,通话仍可继续翻译。录音由 Nexora AI Call 平台及其受合同约束的云服务、语音识别与翻译服务商处理,默认保存 {retention_days} 天,转写默认保存 1 年,不会用于训练人工智能。您可以随时说"停止录音"。您同意录音吗?请说"同意"或"不同意"。

4.4 场景 D:AI 代表商家拨出的通话

AI 必须说明自己是 AI,并说明代表哪一家商家。

短版

> 您好,我是 AI 人工智能助手,代表 {business_name} 给您打电话。本通电话需要录音以保存沟通记录。您同意录音吗?请说"同意"或"不同意"。

长版

> 您好,我是 AI 人工智能助手,不是真人,代表 {business_name} 给您打电话。为了保存沟通记录、保证服务质量并处理可能的投诉,我们希望对本次通话录音。录音由 {business_name} 与 Nexora AI Call 平台及其受合同约束的服务商处理,默认保存 {retention_days} 天,不会用于训练人工智能。您有权拒绝录音,也可随时说"停止录音";拒绝不影响通话继续。如需了解更多,可访问 {privacy_url} 或联系 {callback_number}。您同意录音吗?请说"同意"或"不同意"。

5. 同意的取得与回答识别

5.1 回答分类

类别	中文示例	泰文示例	英文示例
明确同意	同意、可以、好的、行、没问题、录吧	ยินยอม、ได้、โอเค、ตกลง、ได้ค่ะ/ครับ	yes, I agree, okay, sure, go ahead
明确拒绝	不同意、不行、不要录、别录、不可以	ไม่ยินยอม、ไม่ได้、ไม่ต้องบันทึก、ไม่อนุญาต	no, I don't agree, don't record, I do not consent
要求停止(通话中)	别录了、停止录音、关掉录音	หยุดบันทึกเสียง、ไม่ต้องอัดแล้ว、เลิกอัด	stop recording, turn off the recording

类别	中文示例	泰文示例	英文示例
询问/含糊	什么?为什么?你是谁?嗯.....	อะไรนะ、ทำไม、ใครคะ、อืม	what?, why?, who is this?, hmm
有条件	可以,但别保存姓名	ได้ แต่ไม่ต้องเก็บชื่อ	okay but don't store my name
沉默	超过 4 秒无回应	เงียบเกิน 4 วินาที	silence over 4 seconds

5.2 处理规则

1. **明确同意**:AI 回答"谢谢,现在开始录音",然后开始录音;记录 consent_event(同意、时间戳、使用的话术版本、语言)。
2. **明确拒绝**:AI 回答"好的,我们不会录音,通话继续",不录音,记录 consent_event(拒绝)。
3. **询问/含糊**:AI 只解释一次——改用长版相关段落简要回答,然后重新询问。再次含糊则视为拒绝。
4. **有条件同意**:平台无法按条件录音,视为拒绝,并告知"我们暂时无法按该条件录音,因此本次不录音,通话继续"。
5. **沉默**:等待 4 秒后以"请问您同意录音吗?请说同意或不同意"重复一次;再沉默 4 秒视为拒绝,不录音,继续通话(或按第 7 条处理)。
6. **对方说了与问题无关的话**(例如直接开始谈事情):视为未同意;AI 先回应对方内容,不录音;可在适当时机再询问一次,仅限一次。
7. **多人在线/免提**:若 AI 察觉有第三人声音(例如"旁边还有别人"),应提示"请确认在场的人均知悉并同意录音"。对方无法确认则不录音。
8. **未成年人迹象**:若明显为未成年人,不录音,并按平台儿童数据规则处理。
9. **同意后又反悔**:按第 6 条处理。

6. 通话中途要求"停止录音"

6.1 对方在通话中任何时刻说出"别录了/停止录音/stop recording/หยุดบันทึกเสียง"或同义表达,AI 必须**立即**停止录音,并回答:

> 好的,已经停止录音,之后的内容不会被保存。通话继续。

6.2 AI 不得挽留、劝说、质疑或延迟停止,也不得因此降低服务态度。

6.3 停止录音前已录下的部分:按保存期限规则保存;若对方明确要求删除,AI 回答"已记录您的删除请求,我们会在 30 天内处理",系统生成数据主体请求工单(参见 PDPA 第 33 条、第 30–36 条所述数据主体权利)。

6.4 停止录音后,通话转写不再保存(仅保留通话时间、时长、号码、结果等计费与合规所必需的技术记录)。

6.5 系统记录"录音中止"事件(时间点、触发语句)。

7. 拒绝录音后的处理

7.1 **原则**:拒绝录音后,通话在可能的范围内继续,仅不保存录音。

7.2 对方拒绝后,AI 为实现通话功能仍需实时处理语音(语音识别、翻译、生成回复)。这种实时处理不属于"保存录音",并已在隐私政策中说明;拒绝录音的通话不保存音频,也不保存完整转写,只保存通话摘要中为履行用户委托所必需

的要点(例如预约时间、转达事项),以及计费、防欺诈和合规所必需的技术记录。

7.3 如对方对实时处理本身也不同意(例如"我不想和机器说话"),AI 应礼貌结束或按"转人工"规则处理(见《AI 披露通话开场白》第 6 条)。

7.4 **确需录音的特殊事项**:个别事项(例如经双方口头确认的预约取消、订单确认)若租户依法律或合同需要证据,AI 可以在对方拒绝录音后说:

> 好的,不录音也可以。这件事如果需要书面确认,我们可以改为发送短信或通过其他方式确认。

AI 不得强迫、不得拒绝服务、不得重复追问录音。

7.5 对方拒绝录音时,系统不得因此给对方打上负面标签。

8. 语音信箱(留言)变体

如拨出电话进入语音信箱,AI 不得在未取得同意的情况下将留言之外的对话录入。语音信箱留言本身是 AI 发出的单向音频,录音告知内容改为通知性质:

短版

> 您好,这是 AI 人工智能助手代表 {user_name}(商家:{business_name})留下的信息。请您回电 {callback_number}。本次留言内容的副本会被保存 {retention_days} 天。如不希望再接到此类来电,请回电告知。

长版

> 您好,我是 AI 人工智能助手,不是真人,代表 {user_name}(商家:{business_name})给您留言:(留言正文)。请您回电 {callback_number}。本条留言由 Nexora AI Call 平台存档 {retention_days} 天,用于记录我们已联系过您。若您不希望再收到来电,请回电或回复短信"退订",我们会立即把您的号码加入拒绝联系名单。更多信息见 {privacy_url}。

注意:留言内容不得含银行账号、验证码、身份证号等敏感信息。

9. 短信预告文本(通话前或语音信箱后发送)

在对方可能不便接听、或租户设置"先发短信预告"时发送。短信均须含发送方身份、AI 来电及录音事实、拒绝方式。

中文

> 【{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}

泰文

> 【{business_name}】เราจะโทรหาคุณผ่านผู้ช่วย AI การบันทึกเสียงจะทำเมื่อคุณยินยอมเท่านั้น หากไม่ต้องการ ตอบ "ยกเลิก" รายละเอียด {privacy_url}

英文

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

说明:中文、泰文短信为 Unicode 编码,单段约 70 字符;超过则按多段计费(见《退款与计费政策》)。预告短信不得包含营销内容;若同时具有营销性质,则适用《营销同意与退订规则》。

10. 语音合成(TTS)节奏与实现规范

1. 告知与同意问句使用**标准语速的 0.9 倍**,不得加速;数字、网址、电话号码逐位读,位间停顿 200 毫秒。
2. AI 披露句后停顿 **600 毫秒**,录音告知句后停顿 **400 毫秒**,同意问句读完后开始计时等待回答。
3. 等待窗口:**4 秒**;沉默后重复一次;再等 **4 秒**。
4. 允许对方插话(barge-in),但**告知与同意问句不得被"跳过"**:被插话打断时,AI 先回应,再完整重复同意问句一次。
5. 泰语使用自然声调,不得读成机械语气;"ยินยอม/ไม่ยินยอม"两个选项音节清晰;中文用普通话标准发音,避免使用生僻词。
6. 英语使用清晰、中速(约每分钟 140 词)的发音。
7. 音量固定,不得在告知句中使用背景音乐。
8. 通话线路质量差时(识别置信度低于阈值),AI 可放慢并简化句子,不得省略告知。
9. 任何语言版本的修改须同步更新三种语言并重新取得法务审阅,版本号写入 consent_event。

11. 记录与审计

每次告知至少记录:通话 ID、场景类型、话术版本(本文件版本号)、短版/长版、语言、告知时间、回答类别、同意/拒绝/中止时间、录音起止时间、触发语句的转写(仅限回答语句)。保存期限与通话记录相同,审计日志链保存 5 年。

12. 租户义务

使用平台代表商家通话的租户,须:(a) 不得关闭或篡改本话术的任一必备元素;(b) 如需追加行业性话术(如金融、医疗),只能增加而不能删减;(c) 对其自身的录音目的与用途承担数据控制者义务,并按《数据处理协议》执行。

12.1 **主管监听。** 当企业租户使用实时主管功能（监听、耳语、插话/接管）时，开场话术须在录音告知前加入简短提示，例如："请注意，本通话可能同时有主管监听。"（泰语："โปรดทราบว่าสายนี้อาจถูกเฝ้าฟังโดยผู้ควบคุมงานด้วย"；英语："Please note that this call may also be monitored by a supervisor."）监听均有日志记录。此外，通话和短信可能依《隐私政策》所述被抽样审核以用于质量和反欺诈，这不改变上述录音同意规则。

13. 适用法律与语言

本文件适用泰王国法律。本文件以中文、泰文、英文三种语言发布;如有歧义以泰文版为准(Thai version governs)。

联系方式:隐私事务 [dpo@example.co.th];一般法务 [legal@example.co.th];客服 [support@example.co.th];电话 [เบอร์โทรศัพท์]。
