> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用

投诉处理程序（Nexora AI Call 暹罗之声）

版本 1.1.0　生效日期：2026-12-01

发布方：[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]（以下简称"公司"或"我们"），地址：[ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，กรุงเทพมหานคร，税号：[เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก]。

1. 目的与适用范围

1.1 本程序说明用户、企业客户、通话对方（接听或收到 Nexora AI Call AI 电话/短信的第三方）以及其他任何人，如何向公司提出投诉、举报或权利请求，以及公司如何受理、分级、调查、答复、升级和记录。

1.2 本程序适用于：（a）服务质量与技术问题；（b）计费、充值、退款问题；（c）一般投诉（服务态度、合同、AI 通话内容等）；（d）欺诈、骚扰、冒用号码、诈骗电话/短信举报；（e）个人数据保护（PDPA）权利请求与数据相关投诉；（f）对既有处理结果的申诉。

1.3 本程序依据泰国法律制定，包括《个人数据保护法》B.E. 2562（PDPA）、《消费者保护法》、《电子交易法》B.E. 2544、《电信业务法》B.E. 2544 及《计算机犯罪法》B.E. 2550，并与我们的《服务条款》《隐私政策》《退款与计费政策》《可接受使用与反滥用政策》配合适用。本程序不限制您依法享有的任何权利。

1.4 以泰文版为准：本文件为泰国法下的文件，如中文或英文版本与泰文版存在歧义，以泰文版为准。

2. 定义

- **投诉**：对公司服务、人员、计费、AI 通话内容或数据处理方式表示不满或要求纠正的任何书面或口头表达。
- **欺诈举报**：举报通过 Nexora AI Call 平台实施或疑似实施的诈骗、冒充、骚扰、号码欺骗（spoofing）、违规营销等行为。
- **权利请求**：数据主体依 PDPA 第 30–36 条提出的访问、获取副本、可携带、反对、删除、限制处理、更正、撤回同意等请求。
- **工单（Ticket）**：公司客服系统内记录每一件投诉的电子档案，具有唯一编号。
- **工作日**：周一至周五，不含泰国法定公共假日。

3. 提交渠道

您可以通过以下任一渠道提交，渠道之间效力相同：

渠道	方式	说明
网站/应用	登录账户后进入"帮助中心 → 提交投诉"，或访问网站公开投诉表单（无需登录）	可上传截图、通话记录编号、附件；自动生成工单编号
LINE	公司 LINE 官方账号 [@LINE官方账号] 发送"投诉/ร้องเรียน"并按提示填写	由客服转入工单系统

渠道	方式	说明
电话	[เบอร์โทรศัพท์]（工作日 09:00–18:00，曼谷时间）	客服代为填写工单，并将编号以短信或 LINE 回复您
电子邮件	一般/计费/技术：[support@example.co.th]；个人数据：[dpo@example.co.th]；法律事务：[legal@example.co.th]	邮件自动建立工单
紧急欺诈举报	网站"举报诈骗/骚扰"按钮、[support@example.co.th]（主题注明 FRAUD）、或 24 小时欺诈专线 [เบอร์โทรศัพท์]	走第 8 条快速通道

匿名投诉可以受理，但可能因无法联系您而影响调查与答复。

4. 投诉表单字段

为使投诉得到快速处理，请尽量提供下列信息（带 * 为必填）：

1. 投诉类型 *：complaint（一般投诉）/ fraud-report（欺诈举报）/ billing（计费）/ tech（技术）/ 数据权利请求 / 申诉
2. 姓名或企业名称 *（匿名举报可免）
3. 联系方式 *：电子邮件、手机号码或 LINE ID（至少一项）
4. 账户/租户编号或登录邮箱（如有）
5. 涉及的电话号码（来电号码、被叫号码、Nexora AI Call 号码）
6. 事件发生日期与时间（曼谷时间）
7. 通话编号 / 短信编号 / 订单号 / 发票号（如有）
8. 事件描述 *（发生了什么、造成何种影响）
9. 损失金额及币种（如有）
10. 期望的处理结果 *（更正、退款、停用号码、删除数据、道歉等）
11. 证据附件（截图、录音、交易凭证、报警回执等）
12. 是否已向警方、泰国消费者保护厅（สคบ.）、NBTC 等机构报案或投诉（如是，请提供编号）
13. 是否同意公司为调查之目的，在必要范围内向服务供应商、电信运营商或执法机关披露相关信息 *
14. 确认声明 *：我确认所填信息据我所知真实准确。

数据权利请求另需：身份核验材料（我们将仅收集必要的最少信息，如账户邮箱验证或脱敏证件）、希望行使的具体权利、涉及的数据范围。

5. 受理、确认与分级

5.1 **确认回执**：公司在收到投诉后 **24 小时内**（欺诈举报尽快、一般不超过 1 小时内自动确认）通过您提供的联系方式发出确认，内容包括工单编号、受理部门、预计处理时限。

5.2 **分诊（Triage）**：客服在工单系统内将投诉归入类别，并指定优先级：

类别	说明
complaint	一般投诉：服务、人员、合同、AI 通话内容

类别	说明
fraud-report	欺诈/骚扰/冒用举报
billing	扣费、充值、退款、发票
tech	通话质量、API、短信送达、系统故障

优先级	典型情形	首次响应	目标解决
P1	正在发生的欺诈/重大损害；大面积服务中断；数据泄露；人身安全威胁	1 小时	4 小时
P2	影响主要功能或资金的问题；重复扣费；骚扰电话持续	4 小时	24 小时
P3	一般功能或计费疑问；单次通话质量	8 小时	72 小时
P4	咨询、建议、非紧急事项	24 小时	7 天

5.3 优先级可根据调查进展调整，调整时在工单中记录原因。企业客户的优先级与服务承诺另见其《服务水平协议（SLA）》，以更优者为准。

6. 调查

6.1 工单分配给负责人，负责人应：（a）核对账户、通话记录（CDR）、计费与钱包流水、审计日志；（b）必要时调取录音和转写（仅限具备法定或合同依据，并遵循最小必要原则和访问审批）；（c）向相关服务供应商或电信运营商核实；（d）听取被投诉的一方（如租户）的说明；（e）记录结论与依据。

6.2 利益冲突回避：被投诉的员工不得参与对该投诉的调查和裁决。

6.3 调查期间，公司可采取临时措施，如暂停相关号码、冻结相关外呼功能、保全证据（见第 8 条）。

6.4 公司将在调查中保护投诉人身份和个人数据，仅在必要范围内披露。

7. 答复、解决时限与升级

7.1 **解决目标**：按第 5 条表格中的目标时限给出解决方案或阶段性答复。复杂案件（涉及多个供应商、跨境或执法机关）若无法在目标时间内解决，公司将在时限届满前通知原因及新的预计时间，一般案件总处理期限不超过 **30 天**；数据权利请求依第 9 条处理。

7.2 **答复内容**：调查结论、采取的措施、补偿或退款（如适用）、您可以采取的后续救济途径。

7.3 **升级层级**：

层级	负责人	触发条件
L1	一线客服	初次受理，P3/P4 事项
L2	高级客服/运营主管	超过目标时限的 50%仍未解决；P2 事项；退款争议；投诉人要求升级
L3	合规/风控经理、数据保护官（DPO）、财务经理	P1 事项；涉及欺诈、PDPA、重大金额（> ฿10,000）；L2 无法解决

层级	负责人	触发条件
L4	管理层/董事（及法务）	可能引发诉讼、监管调查、媒体或重大声誉风险；涉及董事或高级管理人员

升级后，新负责人须在 P 级响应时限内（P1：1 小时）确认接手。

8. 欺诈举报快速通道

8.1 欺诈举报（fraud-report）自动标为 P1/P2，并由风控团队（而非一线客服）接手。

8.2 **快速措施**：（a）接到可信举报后，风控团队可在 **1 小时内**（目标）使用"一键停用"功能，暂停涉嫌号码以及相关租户的外呼/短信能力，并自动开立安全事件（见我们的内部事件响应程序）；（b）保全通话详单（CDR）、录音（如有合法依据）、转写、登录和审计日志，防止被自动清除；（c）核对号码归属与 KYC 资料；（d）视情形通知电信供应商，并配合警方、NBTC 或其他主管机关；（e）向举报人反馈处理状态，但不披露涉案租户的个人数据，除非法律要求。

8.3 暂停并不构成最终认定。被暂停的租户可提交申诉并提供证明材料，公司在 [3] 个工作日内复核。如确认为欺诈，公司可终止服务、没收未使用的免费额度、依法保留 KYC 与通话数据，并向主管机关报告。

8.4 若您已遭受财产损失，请同时：立即联系您的银行冻结交易；向最近的警察局或泰国警方网络犯罪举报渠道报案；保留所有证据。公司将在依法依规范围内配合警方调取资料。

8.5 **向运营商和 NBTC 报告。** 经确认的欺诈举报及相关暂停，将按运营商协议和法律要求，每月及按事件纳入为电信运营商和 NBTC 准备的投诉与欺诈举报导出文件。导出文件仅含必要数据，并适用 PDPA 保障措施。

9. 个人数据（PDPA）权利请求

9.1 您有权依 PDPA 第 30–36 条行使：访问并获取副本、数据可携带、反对处理、删除、限制处理、更正，以及随时撤回同意（撤回不影响撤回前基于同意所作处理的合法性）。

9.2 提交方式：[dpo@example.co.th]、账户"隐私与数据"页面（数据导出/删除功能），或本程序第 3 条任一渠道。

9.3 **身份核验**：为防止他人冒领，我们将核验请求人身份，所要求的材料以必要为限。

9.4 **答复期限**：自收到完整请求之日起 **30 天**内答复并履行，或书面说明拒绝理由（如法律保留义务、涉及他人权利或自由、为行使或抗辩法律权利所必需）。因请求复杂或数量众多，需要延期的，将在 30 天内通知并说明理由。

9.5 **费用**：原则上免费；如请求明显无根据或过度重复，公司可合理收取成本费用或拒绝，但将书面说明。

9.6 营销短信/来电的退订（STOP / ยกเลิก / 退订 / หยุด / UNSUBSCRIBE）立即处理，最迟 24 小时内在全系统生效，仅发送一次确认短信。

10. 消费者救济

10.1 如您是消费者，除本程序外，您依《消费者保护法》《民商法典》等法律享有的权利不受影响，包括依法要求更正、退款（见《退款与计费政策》：未使用付费充值 14 天内全额退款，扣除支付通道费用；服务失败自动退回额度）、解除合同及损害赔偿等。

10.2 本程序不构成对消费者权利的放弃，也不要求您在使用本程序前先放弃诉讼权利。

10.3 如您对公司的答复不满，可向第 12 条所列外部机构投诉，或向有管辖权的法院起诉（泰国曼谷法院，且不影响消费者依法在其住所地起诉的权利）。

11. 申诉（对处理结果的复议）

11.1 对处理结果不满，可在收到答复之日起 **30 天内**提出申诉，说明理由并补充新证据。

11.2 申诉由**未参与原处理**的 L3 或以上人员复核，**10 个工作日**内书面答复；复杂案件可延长至 20 个工作日并通知您。

11.3 申诉结果为公司内部最终意见，但不影响您向外部机构投诉或诉诸司法的权利。

12. 外部机构

如您对我们的处理不满，或认为权利受到侵害，可联系下列机构（联系方式以其官方公布为准）：

机构	适用事项
泰国消费者保护委员会办公室（สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค，OCPB，สคบ.），热线 1166	消费者权益、合同、广告、定价、退款争议
个人数据保护委员会办公室（สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล，PDPC）	个人数据处理、数据泄露、权利请求被拒
国家广播电信委员会（กสทช.，NBTC），热线 1200	电信服务、骚扰来电/短信、号码管理
电子交易发展署（ETDA）	电子交易、在线平台服务
泰国警方（网络犯罪部门）	诈骗、冒充、计算机犯罪

说明：公司提供的是预付服务额度，**不是电子货币或存款**，不属于泰国银行（Bank of Thailand）监管下的支付服务投诉受理范围，因此泰国银行的投诉渠道**不适用**于本公司服务；涉及您的银行或信用卡发卡行的争议，请联系发卡行。

13. 记录保存

13.1 每件投诉在工单系统中保存：提交内容、附件、分类与优先级、处理时间线、内部沟通、答复、升级与最终结果。

13.2 工单保存 **3 年**；与计费相关的记录依会计与税务法规保存 10 年；欺诈相关的 KYC 与通话数据按《隐私政策》保存（KYC：关系存续期间及终止后 5 年）；审计日志 5 年。

13.3 记录仅限授权人员访问，访问留痕，并采用审计日志哈希链防篡改。

14. 绩效指标（KPI）与持续改进

公司按月复盘并（可在内部）公布以下指标：

指标	目标
24 小时内确认率	⩾ 99%
P1 首次响应达标率（1 小时）	⩾ 95%
P2/P3/P4 首次响应达标率	⩾ 95%
按目标时限解决率	⩾ 90%
平均解决时间（MTTR）分类统计	持续下降
一般投诉 30 天内结案率	⩾ 98%
PDPA 请求 30 天内完成率	100%
欺诈举报 1 小时内处置率	⩾ 95%
重复投诉率	⩽ 10%
申诉推翻率	监测并分析根因
投诉满意度（CSAT）	⩾ 4.0/5

每季度对投诉根因进行分析，并将纠正措施纳入产品、培训和政策更新。

15. 禁止报复与善意投诉

公司不会因您善意投诉而限制服务、加收费用或采取任何报复。故意提交虚假、恶意的欺诈举报，可能被依法追究责任。

16. 修订与联系

16.1 公司可修订本程序，重大变更将提前至少 30 天通过网站或应用公告，并保存历史版本及生效记录。

16.2 联系方式：一般 [support@example.co.th]；个人数据 [dpo@example.co.th]；法务 [legal@example.co.th]；电话 [เบอร์โทรศัพท์]。

16.3 适用法律为泰国法律；如中文版与泰文版有歧义，以泰文版为准。
