> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用

营销同意与退订规则

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"。

1. 目的与适用范围

1.1 本规则适用于通过 Nexora AI Call 平台发送的所有**营销性**短信(SMS)、AI 电话、LINE 官方账号消息及其他渠道的信息,无论发送方是平台自身还是使用平台的租户(企业或个人用户)。

1.2 本规则规定:(a) 如何取得营销同意及同意话术;(b) 短信与电话的退订关键词、识别与规范化方法;(c) 处理规则与时限(SLA);(d) 退订确认文本;(e) 与拒绝联系名单(DNC)的关系;(f) 发送方标识(Sender ID)规则;(g) 营销静默时段与频率;(h) 记录保存。

1.3 法律基础:《个人数据保护法》B.E. 2562(PDPA)(同意须自由、明确、可撤回,并须在收集之前或同时取得并告知目的,第 19 条;数据主体的反对权和撤回同意权,第 30–36 条等);《消费者保护法》;《电信业务法》B.E. 2544 及电信监管部门关于垃圾信息/骚扰的一般要求。本规则为平台的操作标准,不得被租户降低。

2. 定义

- **营销信息**:以推广商品、服务、品牌、活动、优惠或招揽客户为目的的信息或通话,包括含促销内容的服务通知。
- **服务/交易类信息**:为履行已存在的合同或用户已请求的事项而发送的信息,如验证码(OTP)、预约确认、账单、余额不足提醒、工单进展。服务类信息不得夹带营销内容;夹带则整体视为营销信息。
- **营销同意**:信息接收人就某一发送方、某一渠道、某一目的作出的自愿、明确、可证明的同意。
- **退订/拒绝联系**:接收人以任何方式表示不愿再接收营销信息或来电。
- **DNC(拒绝联系名单)**:不得进行营销联系的号码名单,含平台级与租户级。
- **发送方标识(Sender ID)**:短信显示的发送方名称或号码。

3. 营销同意的取得

3.1 要求

1. **自愿**:不得把营销同意作为使用服务或购买商品的前提(除非营销本身即服务内容);拒绝同意不影响使用。
2. **明确且具体**:必须说明发送方名称、渠道(SMS/电话/LINE)、内容类别(促销、新品、活动)。
3. **独立**:营销同意须以单独、未预先勾选的复选框或明确的口头确认取得,不得捆绑在服务条款中。
4. **可证明**:保存同意证据(第 12 条)。
5. **可撤回**:撤回同意应与给予同意一样容易(PDPA 第 19 条),可随时通过退订关键词、来电表示、设置页面或联系客服办理。

6. **按渠道**:短信、电话、LINE 各自独立;租户可一次请求多个渠道,但必须分别列明且可分别选择。
7. **有效期**:同意在撤回前有效,但发送方 24 个月内未与接收人发生任何互动的,应重新确认或停止营销。

3.2 同意文案(网页/App 复选框)

中文

> ☐ 我同意 [商家名称] 通过短信、AI 人工智能电话和 LINE 向我发送营销信息(包括促销、新品和活动通知)。我知道可以随时回复"退订"或说"别再打了"撤回同意,不同意不影响我使用服务。隐私政策见 [链接]。

泰文

> ☐ ข้าพเจ้ายินยอมให้ [ชื่อธุรกิจ] ส่งข้อมูลทางการตลาด (รวมถึงโปรโมชัน สินค้าใหม่ และกิจกรรม) ถึงข้าพเจ้าทาง SMS สายโทรศัพท์โดยผู้ช่วย AI และ LINE ข้าพเจ้าทราบว่าสามารถถอนความยินยอมได้ทุกเมื่อโดยตอบ "ยกเลิก" หรือแจ้งว่า "อย่าโทรมาอีก" และการไม่ยินยอมไม่กระทบการใช้บริการ นโยบายความเป็นส่วนตัว [ลิงก์]

英文

> ☐ I agree that [business name] may send me marketing messages (including promotions, new products and event notices) by SMS, AI-assisted phone calls and LINE. I understand I can withdraw consent at any time by replying "STOP" or saying "do not call me", and that not agreeing does not affect my use of the service. Privacy Policy: [link].

3.3 口头同意(电话)

若在电话中取得营销同意,AI 须在同一通电话内逐项说明并取得明确回答:

> 请问您是否同意 {business_name} 今后通过短信或电话向您发送优惠和活动信息?您可以随时说"别再打了"或回复"退订"撤回。请回答"同意"或"不同意"。

沉默或含糊视为不同意。同意须伴随通话录音或系统事件记录(录音须符合《通话录音告知话术》)。

3.4 双重确认(可选)

对高风险名单(如导入、购买或第三方收集的号码),不得直接营销。平台要求:租户上传名单时须提供同意证据来源;缺乏证据的号码不得用于营销,只能发送一次性的"征求同意"服务短信(不含促销内容),且接收人未回复同意即视为不同意。

3.5 禁止事项

- 禁止使用购买、爬取或来源不明的号码做营销。
- 禁止以"回复任何内容即视为同意"作为同意方式。
- 禁止对未成年人营销(明显的未成年人账号)。
- 禁止以欺骗、恐吓、虚假紧迫感诱导同意。

3.6 流失挽回、优惠券与推荐消息

（a）流失挽回优惠（针对 14 天或 30 天未活跃或已取消订阅的用户）、优惠券公告和推荐邀请均属**营销**，仅发送给已同意 consent_marketing 和 consent_winback 的用户（见《PDPA 同意文本》）；绝不发送给已退订或在抑制名单上的号码或地址。（b）此类消息自动排期，但在发送时（而非仅在排期时）核对同意和退订状态，并遵守第 11 条的静默时段和频率上限（计入每周上限）。（c）每条消息均注明发送方为 Nexora AI Call，说明优惠的主要条款和有效期，并附退订说明。（d）选择退出营销的用户仍保留已获得的优惠券和推荐奖励；使用服务或兑换自行输入的优惠券，绝不以同意挽回优惠为前提。（e）平台不会代用户向第三方发送推荐消息；推荐邀请仅由推荐人本人通过自己的渠道、使用自己的推荐码发出。事务性消息（收据、条款要求的额度到期通知、安全提醒）不属于营销。

4. 短信退订关键词

4.1 关键词清单

下列词语(及其变体)视为短信退订指令:

语言	关键词
英文	STOP、STOPALL、STOP ALL、UNSUBSCRIBE、CANCEL、END、QUIT、OPT OUT、OPTOUT、REMOVE、NO MORE
泰文	ยกเลิก、หยุด、เลิกรับ、ไม่รับ、ไม่ต้องส่ง、ยกเลิกรับข้อความ、ยกเลิกการรับข่าวสาร、หยุดส่ง、ลบเบอร์
中文	退订、TD、退、取消、取消订阅、停止、不再接收、别发了、不要再发

此外,平台保留对"包含明确拒绝含义的短句"(例如"请不要再发短信给我""Please stop sending me messages""อย่าส่งข้อความมาอีก")的识别,按退订处理。

4.2 规范化与匹配规则

收到的上行短信先作如下规范化,再与关键词匹配:

1. 去除首尾空白,合并连续空白(包含全角空格、不换行空格、零宽字符、制表符、换行)为单个空格;
2. Unicode NFKC 规范化(全角 ＳＴＯＰ → STOP);
3. 英文统一为小写(stop、Stop、STOP 等价),去除末尾标点与表情符号(如 "STOP!"、"stop."、"Stop 👍");
4. 泰文:去除多余的声调重复、"ๆ" 及礼貌语尾("ค่ะ""ครับ""นะ""นะคะ""หน่อย"),例如 "ยกเลิกค่ะ""หยุดนะครับ" 等价于 "ยกเลิก""หยุด";
5. 中文:去除语气词("了""吧""啊""哦")及标点,"退订。""退订吧" 等价于 "退订";繁体"退訂""取消訂閱"视为等价;
6. 关键词之间允许空格或连接符("STOP ALL""stop-all""OPT-OUT")。

匹配条件(满足任一即视为退订):

- (a) 规范化后的整条短信等于关键词;
- (b) 整条短信以关键词开头,且总词数(英文按词、泰/中文按词语)不超过 5(例如"STOP promotions""ยกเลิกรับโปรโมชั่น");
- (c) 整条短信为明确拒绝含义的短句(见 4.1)。

不确定情形:关键词出现在较长内容中(如 "I'll stop by tomorrow"),不自动退订,但系统在人工或 AI 复核完成前**暂停**向该号码发送营销信息,并须在 24 小时内完成复核:确认为退订则按本规则处理;确认非退订则恢复。

4.3 退订范围

1. 退订指令对该号码**在该发送方(租户)下所有渠道的营销信息**生效(短信、电话、LINE);
2. 同时记入**平台级拒绝联系名单**,平台上任何租户均不得再对该号码发送营销信息(服务/交易类信息不受影响);
3. 对号码以 "STOP ALL" 或同义表达退订的,效力同上并更明确地适用于全部租户;
4. 退订不影响:接收人本人请求的验证码、账单、预约确认、法律规定必须发送的通知。

4.4 后续同意

退订后,该号码只有在**号码持有人本人**以新的、明确的同意(第 3 条)主动选择接收时才可恢复营销;租户或平台人员不得代为恢复。收到 "START""YES""เริ่ม""订阅" 等关键词时,平台可发送一次性的确认短信请其确认意愿,但不得以此做营销。

5. 电话退订用语

5.1 用语清单(AI 通话中识别)

语言	用语(示例,非穷尽)
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、以后别联系我
泰文	อย่าโทรมาอีก、ไม่ต้องโทรมา、หยุดโทรมา、อย่ามารบกวน、ลบเบอร์ฉันออก、ไม่อยากรับสายแบบนี้、ไม่ต้องติดต่อมาอีก
英文	do not call me、don't call me again、stop calling me、take me off your list、remove my number、put me on your do-not-call list、unsubscribe me

系统同时使用关键词和语义识别(以语义为准),并对语音识别置信度低的情形倾向于按退订处理(宁可多退不可漏退)。

5.2 通话中的处理

1. AI 在同一句内道歉并确认,不追问、不劝说、不推荐其他优惠、不说"最后一件事"(话术见《AI 披露通话开场白》第 5.2 条);
2. 立即结束通话;
3. 标记退订事件(号码、时间、通话 ID、触发语句、识别置信度);
4. 取消该号码所有待执行外呼与排队短信。

5.3 电话退订确认

AI 已在通话中口头确认。另按本规则第 7 条发送一次书面确认短信(仅一次)。

6. 处理规则与时限(SLA)

步骤	时限
通话/短信中收到退订:在发送队列和外呼队列中置为"暂停"	即时(目标 60 秒内)
写入平台级与租户级拒绝联系名单	即时(目标 5 分钟内)
传导至所有系统(短信供应商、外呼调度、LINE 推送、租户 API/Webhook、数据导出、数据仓库)	最长不超过 **24 小时**
通过邮件、工单、客服电话、网页表单提交的退订请求	收到后 **24 小时内**处理完毕
不确定情形的复核	24 小时内
向租户发送退订事件的 Webhook	即时,租户必须在 24 小时内同步其外部系统

补充规则:

1. 已提交给运营商但尚未送达的短信,平台应尽力撤回;因网络原因在上述时限内送达的个别短信,不构成违反,但须记录。
2. 退订不需要验证身份、不得收取费用、不得要求填写理由、不得要求登录。
3. 租户不得设置障碍,例如要求先拨打人工电话才能退订。
4. 租户对其自行导入或外部系统中保存的名单,有义务在 24 小时内同步退订。
5. 平台每月核对退订处理的及时性,超时事件作为内部事件上报。
6. 重复或系统性违反,平台可暂停租户的营销发送权限。

7. 退订确认文本(仅发送一次)

收到短信或电话退订后,平台向该号码发送**一次**确认短信,之后不再就同一退订发送任何信息。确认短信不含营销内容,发送时间限于 08:00–20:00(亚洲/曼谷);如退订发生在此时段之外,则于次日 08:00 发送。

中文

> 【{brand}】已收到您的退订请求,您将不再收到我们的营销短信和来电。本条为最后一条信息。

泰文

> [{brand}] เราได้รับคำขอยกเลิกของคุณแล้ว คุณจะไม่ได้รับข้อความและสายโทรศัพท์ทางการตลาดจากเราอีก ข้อความนี้เป็นข้อความสุดท้าย

英文

> [{brand}] We have received your opt-out request. You will no longer receive marketing messages or calls from us. This is our last message.

接收人对确认短信的任何回复(含"STOP")均不再触发新的确认,仅作记录。

8. 营销短信内容规则

每条营销短信必须:

1. 开头或结尾清楚标明发送方品牌;
2. 含退订方式,例如"回复 STOP/ยกเลิก/退订 可退订"。(运营商可能就回复短信按其资费收费,平台不就退订回复收费);
3. 不得含有虚假、误导性或使人误认为政府/银行/运营商的内容;
4. 不得含有诈骗典型话术(如"安全账户""包裹海关""โอนเงินด่วน")和可疑短链;
5. 链接须为可识别的品牌域名或经审核的短链;
6. 使用已审核的模板,模板在 zh/th/en 中的版本均须有审批状态。

9. 与拒绝联系名单(DNC)的关系

1. 平台维护**平台级 DNC**(跨全部租户)和**租户级 DNC**(单个租户)。
2. 每次营销短信/外呼发送前,系统实时比对两级名单及租户上传的内部名单;命中则不发送并记录原因。
3. 如泰国法律、监管机关或行业组织设立或要求使用的拒绝联系登记册对本平台适用,平台将依其要求在发送前比对;在此之前,平台以自身名单为准。接收人也可通过 [support@example.co.th] 提出登记请求。
4. DNC 仅存储为实现拒绝所必需的最少数据(号码或其哈希、范围、时间、来源),这些数据的保存符合第 12 条。
5. 租户不得删除平台级 DNC 条目;租户级条目的恢复仅限于第 4.4 条所列情形。
6. 同号码出现在 DNC 与同意记录中时,以**较晚发生**的事件为准,且恢复营销只能基于接收人本人的新同意。

10. 发送方标识(Sender ID)规则

1. Sender ID 必须是租户**拥有或经平台验证的名称或号码**(号码须经 OTP 验证,品牌名须提供商标/商业登记证明),不得伪造或冒用他人(含政府、银行、运营商)标识;
2. 英文字母/数字型 Sender ID 不超过 11 个字符,按供应商和监管要求注册;
3. 同一租户的营销与服务类短信建议使用不同的 Sender ID;
4. 禁止对被叫方隐藏或伪造主叫号码;AI 营销电话须显示租户自有的已验证号码;
5. 变更 Sender ID 须重新审核;
6. 被投诉、被运营商封禁或被认定误导的 Sender ID,平台可立即停用。

11. 营销静默时段与频率

1. **营销**短信与电话:仅限周一至周五 **09:00–18:00(亚洲/曼谷时间)**,不得在周末及泰国公共假日发送;
2. 服务/交易类:默认 08:00–20:00(租户可配置),验证码等即时类信息除外;
3. 在静默时段触发的营销发送将排队至下一个允许时段,而不是立即发送;
4. 频率上限:同一号码每周营销信息不超过 2 条(短信、电话、LINE 合计);同一号码每天电话尝试不超过 3 次;租户不得绕过该限制;
5. 接收人当天已表达不愿接听的,当天不再尝试。

1. 流失挽回、优惠券和推荐消息计入第 4 项的每周上限，并与其他营销发送一样排入下一个允许时段。

12. 记录保存

1. **同意记录**:同意文案版本与哈希、渠道、范围、时间、来源(网页/表单/口头)、IP 与设备信息(如有)、操作人;保存至同意终止后 3 年(用于应对投诉与法律主张);
2. **退订记录**:号码(或其哈希)、渠道、触发语句、时间、处理完成时间、传导状态;只要仍需据此拒绝联系即应保存,且不少于 5 年(随审计日志);
3. **发送记录**:营销信息的发送时间、模板、Sender ID、送达回执,保存 1 年;
4. 平台在法律接受记录中保存本规则版本号、哈希、IP、UA、时间;
5. 数据主体可行使 PDPA 规定的权利(访问、更正、删除、限制处理、反对、撤回同意),平台在 30 天内回应,可向个人数据保护委员会办公室(PDPC)投诉。

13. 租户的责任与平台的措施

1. 租户是其营销活动的数据控制者,须确保有合法的同意基础,并对其内容负责;
2. 租户在发起营销外呼/短信时须在 POST 请求中提供 lawful_basis_ref(同意记录、合同、已评估的合法利益或"自有号码"之一);
3. 平台对营销内容进行抽样复核、关键词/LLM 风险标记;发现违规可暂停发送、暂停租户外呼,并按《可接受使用政策》处理;
4. 平台可对营销投诉率超过阈值的租户限速或暂停。

14. 投诉与联系方式

对营销信息有疑问或需要帮助退订:客服 [support@example.co.th],隐私事务 [dpo@example.co.th],电话 [เบอร์โทรศัพท์]。我们将在 24 小时内处理退订,并在 30 天内回应其他数据主体请求。

15. 适用法律与语言

本规则适用泰王国法律。以中、泰、英三种语言发布;如有歧义以泰文版为准(Thai version governs)。
