> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用

隐私政策

版本 1.1.0 | 生效日期：2026 年 12 月 1 日

1. 引言与适用范围

本政策说明 [暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]（"**Nexora AI Call**""**公司**""**我们**"）在您使用 Nexora AI Call 网站、应用、API、AI 电话助理、中泰翻译桥接通话、短信、LINE 官方账号消息、企业知识库（"大脑"）、AI 商务文档起草、预付钱包额度、订阅套餐、代理/分销计划及相关支持服务（统称"**服务**"）时，如何收集、使用、披露、存储和保护个人数据。

本政策依据泰国《个人数据保护法》B.E. 2562（2019）（"**PDPA**"）制定，适用于：

- **用户**：注册账号的个人（消费者，以及企业客户的员工或授权人员）；
- **企业客户的联系人**：其电话号码或资料由企业客户上传或录入、并可能通过服务被拨打、发短信或发消息的人；
- **通话接收方**：接听、接收或参与由我们的 AI 拨出、接听或发送的电话、短信或消息的任何人，无论其是否拥有账号；
- **访客**：我们网站和应用的访问者；
- **代理/分销商**及其人员。

企业客户使用服务处理其自身客户或联系人的个人数据时，企业客户通常为数据控制者，Nexora AI Call 依据数据处理协议（DPA）作为数据处理者。此时企业客户自己的隐私通知同样适用，您可向该企业提出请求，也可以向我们提出。

2. 数据控制者与数据保护官（DPO）

控制者：[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]
地址：[ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，กรุงเทพมหานคร
税号：[เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก]
电话：[เบอร์โทรศัพท์]
客服：[support@example.co.th]
法务：[legal@example.co.th]

数据保护官（DPO）：[dpo@example.co.th]。DPO 负责监督合规、提供建议、与个人数据保护委员会办公室（PDPC）协作，并作为数据主体的联系窗口。

电信服务实体。 通话分钟、短信、号码租用及运营商连接由独立的泰国电信牌照持有人 [泰国电信持牌公司名称 / บริษัท [ชื่อ] จำกัด]（NBTC 牌照类型［待核实］）提供，该实体就其依法须保存的运营商相关记录（通话详单、号码分配记录及用于运营商和监管合规的 KYC 记录）作为控制者。平台公司与电信持牌实体仅为上述目的并依公司间协议共享数据。［需核实：实体架构与牌照类型］

3. 我们收集的个人数据

3.1 账号与身份数据

姓名、电子邮箱、泰国手机号（E.164 格式）、密码（仅以 argon2id 哈希存储）、语言偏好、公司名称与职务、登录及 OTP 验证记录、账号设置。

3.2 KYC 与验证文件

按 KYC 等级（L0–L3）：身份证或护照复印件、用于比对的自拍/人脸图像（如验证方式需要）、公司注册证和增值税登记证、授权签署人文件、营业地址证明、您申请用作主叫号码（caller ID）的号码所有权证明及验证结果。用于身份比对的人脸图像可能构成生物识别数据，属于 PDPA 下的**敏感个人数据**，仅在获得您明示同意后处理。

3.3 通话录音与转写文本

由 AI 拨出或接听的通话音频（仅在录音开始前已告知或取得同意的情况下）、自动转写、翻译、摘要、识别的语言、通话结果，以及所说内容中可能包含的个人信息。语音录音可能识别特定个人。

3.4 被拨打第三方的号码与数据

企业客户或用户提供的、关于拟联系人员的电话号码、姓名和其他信息（如联系人名单、营销名单、预约详情），以及通话详单（时间、时长、方向、结果、运营商路由、所用主叫号码）。

3.5 消息

短信内容与送达状态；LINE 官方账号消息、您添加或向官方账号发消息或绑定 LINE 时 LINE 向我们提供的 LINE 用户 ID、显示名称和头像；工单与客服往来。

3.6 支付与账单数据

充值与订阅记录、钱包余额与流水、发票与税务发票、税号及账单地址、支付方式类型及支付网关返回的脱敏参考信息（如卡号末四位、PromptPay 参考号）。我们**不**存储完整银行卡号；银行卡由符合 PCI 标准的支付网关处理。

3.7 企业知识与文档

企业客户上传到知识库的文件、文本和数据，以及 AI 工具起草的文档（报价单、合同包），可能含有第三方个人数据。

3.8 技术、使用与安全数据

IP 地址、设备与浏览器类型、user-agent、时区、API 密钥标识（非密钥本身）、webhook 投递日志、审计日志（哈希链）、欺诈评分信号及结果、黑名单/DNC 记录、会话数据、Cookie 标识符（见第 14 条）、错误与性能数据。

3.9 法律文件接受与同意记录

对您接受或撤回的每份法律文件和同意：文件标识、版本、内容哈希、时间戳、IP 地址、user-agent 及相关账号。

3.10 其他来源的数据

企业客户提供的联系人数据；您绑定账号时来自 LINE 的数据；来自支付网关、电信运营商和供应商的数据（如送达报告、号码有效性）；以及在法律允许范围内来自反欺诈或受限名单来源的数据。

3.11 安全、设备与反欺诈数据

IP 地址及其地理位置和网络（ASN）、由 user-agent 得出的浏览器/设备指纹、登录及新设备历史（用于发送登录地点和新设备提醒）、试用资格信号（已验证手机号、设备指纹、IP 频率、一次性邮箱检测）、欺诈风险评分及其依据信号（账户时长、KYC 等级、流量突增、不同目的地数量、短通话占比、投诉、被标记内容），以及号码、租户和暂停记录。

3.12 内容审核、通话质量与监听数据

外呼通话和短信转写的抽样样本，以及经关键词或语言模型诈骗检测被标记的内容，连同审核人的决定；根据录音和转写文本由语言模型评分标准及规则生成的通话质量（QA）评分（例如是否作出 AI 披露、目标是否达成、礼貌程度、幻觉标记）；以及实时主管监听日志（谁在何时监听、向 AI 耳语指令或接管通话）。

3.13 LINE 官方账号数据

LINE 用户 ID、显示名称、头像，您与我们 LINE 官方账号交换的消息内容和时间（包括由我们的 AI 客服回复的对话及转入客服工单的情况），以及通过 LINE 向您发送的通知（例如通话摘要）的送达情况。

3.14 运营商与监管合规记录

发送方 ID 登记、哪个电话号码在何时分配给哪个终端客户的记录及相关终端客户 KYC 引用，我们保存这些记录以满足电信运营商和 NBTC 的要求。

我们不会有意收集其他敏感个人数据（如健康、宗教、犯罪记录）。请勿在非必要时上传或口述此类数据；企业客户不得在没有合法依据、且在法律要求时未取得明示同意的情况下使用服务收集此类数据。

4. 处理目的与法律依据

#	目的	数据	法律依据（PDPA）
1	创建和管理账号、验证用户、发送 OTP	账号、技术数据	合同
2	提供 AI 拨打/接听、翻译桥接、短信、LINE、知识库、文档起草	账号、语音、转写、联系人、消息	合同；对通话接收方为正当利益或企业客户的依据
3	通话录音及转写	录音、转写	录音前取得的同意（consent_recording）；为服务质量、证据及争议处理，在法律允许范围内亦可依据正当利益
4	计费、钱包、退款、税务发票、会计	支付、账单	合同；法定义务（会计及税法、《税法典》）
5	KYC、反欺诈、反滥用、主叫号码验证、DNC、外呼内容抽检、暂停	KYC、通话、技术数据	适用的法定义务；正当利益（防止欺诈和非法使用）；生物识别敏感数据须明示同意

#	目的	数据	法律依据（PDPA）
6	安全、审计日志、事件响应、泄露通报	技术、审计	正当利益；法定义务
7	客户支持、工单、投诉	账号、工单、通话数据	合同；正当利益
8	关于 Nexora AI Call 的营销沟通（邮件、短信、LINE）	联系方式、账号	同意（consent_marketing）
9	向境外接收方传输数据	视需要	PDPA 第 28/29 条机制；依赖同意时为 consent_cross_border
10	使用您的内容改进模型（AI 训练）	语音、转写、文档	仅限同意（consent_ai_training），默认关闭
11	产品分析（尽可能汇总/去标识）	技术数据	正当利益；可选 Cookie 经同意
12	遵守法律、法院或主管机关命令；确立、行使或抗辩法律请求	视需要	法定义务；正当利益
13	绑定 LINE 账号	LINE ID、资料	同意（consent_line_link）
14	代理/分销商管理及佣金	代理、支付	合同
15	登录地点与新设备提醒；为账号安全进行设备指纹识别	IP 地理位置/ASN、user-agent、登录历史	正当利益（账号安全、防止盗用和欺诈）
16	欺诈评分、防盗打、防试用滥用、号码/租户暂停	账号、通话、技术、欺诈信号	正当利益；适用时为法定义务
17	抽样审核外呼通话/短信内容以发现诈骗	转写文本、短信内容、标记	正当利益（防止欺诈和违法使用）；法定义务；按第 5 条告知通话接收方
18	通话质量（QA）评分	录音（仅限已取得录音同意时）、转写文本	合同（服务质量）；正当利益
19	企业客户授权主管的实时监听（监听、耳语、接管）	实时音频/转写流、监听日志	与企业客户的合同；正当利益；按第 5 条告知参与者
20	向电信运营商和 NBTC 披露终端客户 KYC、发送方 ID 和号码分配记录；向其提交欺诈/投诉报告	KYC、号码及发送方 ID 记录、报告	法定义务；正当利益；合同
21	通过 LINE 提供 AI 客服和通知	LINE 用户 ID、消息	同意（consent_line_link，用于绑定）；绑定后服务消息基于合同
22	通过短信、LINE 和邮件发送流失挽回、优惠券和推荐优惠	联系方式、账号活动（不活跃、取消）	同意（consent_marketing 及 consent_winback）；绝不发送给已退订者
23	推荐计划管理（推荐人按被推荐人付费充值获得佣金）	推荐码、被推荐人充值金额、付款信息	合同；正当利益

凡依赖同意之处，您可随时撤回（第 11 条），不影响撤回前已合法进行的处理。拒绝可选同意不影响您使用核心服务。核心服务同意（consent_service）仅限于提供服务所必需的数据收集和使用，绝不与可选同意捆绑。

5. 向第三方拨打/接听电话

当我们的 AI 代表用户或企业客户拨出或接听电话时：

1. AI 在通话开始时始终声明其为 AI 助理；企业通话中还会说明是代表 [企业名称] 来电。该声明无法关闭。
2. 仅在录音开始前已作出告知或取得同意后才会录音。如接收方拒绝，在服务支持时通话将不录音继续，或礼貌结束。
3. 接收方可随时要求不再被拨打；我们会将号码加入平台及客户的 DNC/黑名单。
4. 企业客户必须具备合法依据（记录于通话请求）、在允许时段内拨打（默认 08:00–20:00 亚洲/曼谷时间；营销 09:00–18:00 工作日）、仅使用其拥有并已验证的主叫号码，不得伪造号码。
5. 接收方可向我们或向致电的企业行使 PDPA 权利（第 11 条）。
6. 企业客户的授权主管可实时监听通话、向 AI 耳语指令或接管通话。该功能启用时，AI 开场白或通话告知会说明通话可能被主管监听。监听行为均有日志记录。
7. 通话和短信可能被 Nexora AI Call 授权人员抽样审核，并进行质量评分，详见第 3.12 条和第 4 条。

我们仅在执行和保障通话所必需的范围内接收接收方的号码和通话内容，不出售接收方数据。

6. 谁会接收个人数据

- **企业客户**（其自身租户的数据、录音、转写和报告）。
- **子处理者和服务提供商**（第 7 条）。
- **承载电话和短信的电信运营商及关联或独立供应商**（必然接收号码，语音通话还包括音频）。其中一家供应商为所有者集团内的关联供应商（affiliated supplier），受合同约束，仅获得承载所必需的数据。
- **电信运营商、NBTC 及其他主管机关**（运营商协议或法律要求时）：终端客户 KYC、发送方 ID 和号码分配记录以及欺诈和投诉报告，可在保密义务下披露，用于运营商审计和监管合规。
- **支付网关**（Opn Payments / Omise，泰国）、银行及 PromptPay。
- **LINE Corporation**（用于 LINE 消息）。
- **专业顾问、审计师、保险人**，受保密义务约束。
- **主管机关和法院**（法律要求时）。
- **继受方**（并购或业务转让时），受本政策约束。

我们不出售个人数据。

7. 子处理者与跨境传输

我们的子处理者类别包括：大语言模型提供商（如 Anthropic、OpenAI、Google）；语音识别（ASR）和语音合成（TTS）提供商；云托管（按租户 storage_region 设置选择泰国或新加坡区域）；支付网关；电话/短信供应商（泰国）；LINE Corporation；邮件投递；错误监控。当前清单可通过 [dpo@example.co.th] 索取，也在网站公布。

部分提供商位于泰国境外或在境外处理数据（如新加坡、中国、美国、欧盟和日本）。我们仅依据 PDPA 第 28 条和第 29 条进行跨境传输，即：（a）目的地具有充分的数据保护标准；（b）已有适当保障措施（合同条款、具约束力的企业规则或使数据主体权利可执行的同等措施）；（c）在被告知目的地保护不足后您已同意；或（d）适用法定例外，如为履行与您的合同或应您的请求所必需。依赖同意时，将单独征求（consent_cross_border）。

AI 供应商与语言路由。 为让各语言获得良好服务，我们会将通话和文本路由至不同的 AI 提供商，它们均为子处理者：泰语语音识别（例如 iApp OpenThai、Typhoon）、泰语语音合成（例如 Botnoi）、大语言模型（例如

Claude、OpenAI、Gemini、Typhoon，以及用于中文的 Qwen、DeepSeek、豆包 Doubao、Kimi）、中文语音识别与合成（例如火山引擎 Volcengine、阿里云、科大讯飞 iFlytek、MiniMax）。视语言和路由而定，数据可能被传输至新加坡、中国、美国或欧盟或在当地处理。所用供应商清单记录于我们的子处理者登记册（见下文），可应要求提供。任何供应商不得使用客户数据训练模型。

数据驻留。 每个租户存储的数据（录音、转写、文档、文件）保存在其 storage_region 设置所指定的区域：泰国（曼谷，th-bkk）或新加坡（sg），视套餐和可用性而定。部分处理（例如由语言模型、语音或消息服务商）可能如上所述在其他国家进行。平台备份经加密并异地保存。

子处理者登记册。 我们维护处理个人数据的供应商登记册（电话、短信、语言模型、语音识别/合成、支付、存储和 LINE），记录每家的数据处理协议状态、数据类别、区域、传输机制以及协议日期和编号。对重大新增子处理者，我们将提前［30］天在网站或通过邮件通知，客户可按《数据处理协议》约定提出异议。

跨境传输机制为上文 PDPA 第 28 条和第 29 条所列：充分性、合同或其他适当保障措施、同意（consent_cross_border）或法定例外。我们依据登记册中记录的各供应商的具体机制。［需泰国律师审阅：各供应商的机制］

AI 训练：我们不使用客户内容（语音、转写、消息、文档、知识库）训练或微调 AI 模型，我们的模型、ASR 和 TTS 供应商在合同上被禁止使用客户数据进行训练。除非您通过单独的勾选项 consent_ai_training 选择加入（默认关闭，可随时撤回）。

8. 保存期限

数据	保存期限
通话录音	默认 90 天（企业租户可配置其他期限），之后清除
转写文本	1 年
账单、税务及会计记录（发票、税务发票、贷项通知单、预扣税证明、推荐佣金及支付）	10 年。此为可配置默认值；SPEC 载明泰国税务和会计法律的最低保存期至少为 5 年，我们出于稳妥适用 10 年。［需泰国律师审阅 / 需持牌会计师/律师核实］
审计日志	5 年
KYC 文件	关系存续期间，加终止后 5 年（反洗钱及防欺诈）
客服工单	3 年
营销同意及退订记录	以证明同意或退订所需为限，且至少为关系存续期加 5 年
法律文件接受记录	关系存续期加 5 年
账号数据	账号存续期间；关闭后合理期限内删除或匿名化，除非适用上表其他行
登录安全数据（IP 地理位置、设备指纹、登录/新设备提醒）	［12 个月］（可配置默认值）
欺诈评分、欺诈标记及内容审核记录	［12 个月］；与暂停、事件或举报相关的记录随审计日志保存（5 年）
通话质量（QA）评分	与该通话的转写文本相同（1 年）
主管监听日志	5 年（随审计日志）；除非通话正在录音，否则不存储实时音频

数据	保存期限
LINE 数据（用户 ID、消息）	LINE 绑定有效期间；解绑后［30 天］内删除或解除关联，但客服工单中保留的消息（3 年）或法律要求保留的除外
供运营商/NBTC 使用的发送方 ID、号码分配及终端客户 KYC 记录	关系存续期加 5 年与运营商协议或 NBTC 要求期限中的较长者

期限届满后，我们会删除或不可逆地匿名化数据，但受法律保全（如未决争议或主管机关请求）限制。被删除的数据先进入软删除状态，再由定时任务硬清除；备份按正常周期被覆盖。

9. 安全措施

我们采取与风险相称的措施，包括传输和存储加密、argon2id 密码哈希、API 密钥哈希存储及 HMAC-SHA256 签名的 webhook、基于角色的访问控制与租户隔离、httpOnly/secure 会话 Cookie、CSRF 防护、防篡改（哈希链）审计日志、欺诈评分、访问日志、员工保密义务和供应商尽职调查。如发生可能对个人权利和自由造成风险的个人数据泄露，我们将在知悉后 72 小时内通知 PDPC，并在风险较高时及时通知受影响个人。没有任何系统绝对安全，请妥善保管凭证，如怀疑被盗用请告知我们。

具体技术和组织措施包括：对身份证号、税务文件、供应商凭证和 KYC 手机号进行 AES-256-GCM 字段级加密（含密钥版本管理）；我方员工及企业所有者、财务用户强制使用 TOTP 双重验证；对超过 1,000 泰铢的退款、手动调整额度、供应商配置变更、解除号码暂停及跨租户导出实行四眼审批；日志中对电话号码和证件号码脱敏；通过行级安全实现租户隔离；录音在 S3 兼容存储中加密存放并设有生命周期规则；PostgreSQL 每日全量备份、异地 WAL 归档及定期恢复演练。登录地点和新设备提醒可帮助您发现未经授权的访问。

10. 自动化处理

欺诈评分（允许/复核/拦截）部分为自动化处理；被拦截或暂停的账号可联系客服申请人工复核。AI 语音助理自动生成语音和回复，并始终表明其为 AI。

通话质量评分（依据语言模型评分标准及规则）用于改进和监控服务，并由人员复核；不用于对通话接收方作出具有法律效力的决定。AI 将来电者语音视为不可信数据。欺诈评分和内容标记可能导致账号被复核、限流或暂停；您可就此类决定申请人工复核。

11. 您的权利

依据 PDPA 第 30–36 条，您有权：（1）访问并获取个人数据副本，了解来源及披露情况；（2）在适用时以可读格式进行数据携带；（3）反对收集、使用或披露；（4）要求删除或匿名化；（5）要求限制使用；（6）更正不准确或不完整的数据；（7）随时撤回同意，且撤回应与给予同样容易；（8）向 PDPC 投诉。

行使权利可使用应用内数据导出/删除功能，或发邮件至 [dpo@example.co.th]。我们可能需要核实您的身份。我们将在收到有效请求后 30 天内答复。我们可依法拒绝或限制请求（如法律要求保留或为抗辩法律请求），并会说明理由。行使权利免费，但明显无依据或过度的请求除外。

12. 儿童与未成年人

服务面向年满 20 周岁的人士（或在法律要求时已取得父母或法定监护人同意的未成年人）。我们不会在未取得行使亲权者依法所需同意的情况下有意收集未成年人的个人数据。如您认为未成年人向我们提供了数据，请联系 [dpo@example.co.th]，除法律另有要求外我们将予以删除。企业客户不得利用服务向儿童拨打营销电话或对其画像。

13. 链接与第三方

服务可能链接至第三方网站（包括 LINE），其隐私做法受其自身政策约束。

14. Cookie

我们使用严格必要的 Cookie（sv_session、csrf、locale），仅在您同意时使用可选的分析 Cookie。详见《Cookie 通知》，您可在其中更改选择。

15. 投诉

如您认为我们违反了 PDPA，请先通过 [dpo@example.co.th] 联系 DPO。您也可向个人数据保护委员会办公室（สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล，PDPC）投诉，或通过有管辖权的法院寻求救济。

16. 政策变更

我们可能更新本政策。重大变更将在生效前至少 30 天（在可行时）通过邮件、应用内通知或 LINE 告知，并在法律要求时重新取得同意。您所接受的每个版本的版本号、生效日期和内容哈希均被记录。可应要求提供旧版本。

17. 语言与适用法律

本政策受泰国法律管辖。本中文版为译文，**如有歧义以泰文版为准**（Thai version governs）。

18. 联系方式

[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]，[ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，กรุงเทพมหานคร。DPO：[dpo@example.co.th]。客服：[support@example.co.th]。电话：[เบอร์โทรศัพท์]。
