

泰国物流企业商务汉语应用访谈研究 ——以暹罗 928 国际贸易（泰国）为例

CHINESE BUSINESS COMMUNICATION OF LOGISTICS COMPANIES IN THAILAND: A CASE STUDY OF SIAM 928 INTERNATIONAL TRADE

黄美兰

Monthaya Chongchaidejwong

华侨崇圣大学

Huachiew Chalermprakiet university

摘要

近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加。中泰两国之间的经贸交流与合作必然涉及到语言沟通问题，语言文化因素也是制约中泰两国经贸合作的一大障碍。为了探究泰国外贸物流行业汉语应用状况，本文基于暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的汉语应用状况进行了调查，探讨了公司使用商务汉语开展业务时遇到的困难，并提出解决困难的应对措施。

调查结果显示，泰国商务汉语应用有四大特点：商务汉语在泰国外贸物流行业应用非常广泛，越来越多的泰国人学习汉语；汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的学习和积累；汉语的表达非常灵活，且会随时代发展不断进化，网络语言逐渐流行到日常聊天中；汉语的泰国外贸物流业的语言地位很高，应用前景很好，很多外贸物流企业再内部对员工进行汉语教学和培训。泰国商务汉语应用存在的问题主要表现在两个方面：一是对中国文化了解不足，理解不深，进而存在汉语交流的障碍；二是汉语本就是一门比较难学的语言，语义灵活，贸易相关的专业术语更不容易掌握。

最后，针对泰国外贸物流业汉语应用方面出现的问题，本文提出了三点相应的对策建议：一是政府要提高泰国汉语普及率，支持贸易物流业的汉语人才培养；二是企业内部要进一步加强商务汉语知识和技能的培训；三是对汉语人才加强中国文化的教育和培养。

关键词：暹罗 928 国际贸易（泰国）公司 贸易物流业 汉语应用 访谈

Abstract

In recent years, Thailand and China's bilateral trade in goods is increasing. Language and cultural factors are also a major obstacle to economic and trade cooperation between China and Thailand. In order to explore the situation of Chinese language application in Thailand's foreign trade logistics industry, this paper investigates the application of Chinese language in Siam 928 International Trade (Thailand) Company, discusses the difficulties encountered by the company in business using Chinese business, and puts forward the countermeasures to solve the difficulties.

The results show that there are four characteristics of business application in Thai business: business Chinese in Thailand foreign trade logistics industry is widely used, more and more Thai people learn Chinese; Chinese Thai foreign trade logistics industry language is very high, the application prospects are very good, many Foreign trade logistics enterprises in the internal staff of Chinese teaching and training. The problems of business application in Thai business are mainly manifested in two aspects: First, the lack of understanding of Chinese culture, understanding is not deep, and then there are barriers to Chinese communication. Finally, in view of the problem of Chinese application in foreign trade logistics industry in Thailand, this paper puts forward three countermeasures: First, the government should improve the penetration rate of Chinese in Thailand and support the training of Chinese talents in trade logistics industry. Second, Business Chinese knowledge and skills training; third is the Chinese talent to strengthen the education and training of Chinese culture.

INSTITUTE OF MANAGEMENT

Keywords: Siam 928 International Trading (Thailand) Company, Trade logistics industry, Chinese language application, Interview

1. 绪论

1.1 选题的背景和意义

在泰国约有 850 万华人，他们当中有一大部分人从事与中国经贸往来相关的工作，主要使用汉语与中国生意伙伴交流；目前也有越来越多的中国人在泰国投资成立企业，他们与中国的商务交流也是使用汉语；此外，随着孔子学院在泰国的建立和扩张，越来越多的泰国人可以很方便地学习汉语，他们学习汉语就是为了更好地与中国人做生意。由此可见，泰国与中国的经贸关系非常密切，商业汉语在经贸领域中的作用更显重要。论文选题的主要来源是泰国贸易物流企业与中国进行进出口的贸易时应用商务汉语的状况。

本文设计了有关商务汉语应用的访谈问题，并以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为调研对象，对该公司员工使用汉语的情况进行调查。暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司成立于 2012 年，总共有员工 28 人，其中在泰国的员工为 12 人，在中国广州的员工有 16 人。公司主要经营业务主要包括换汇、提供仓储运输、订柜、为客户往返中泰两地预订船票、机票、酒店等，以及作为中介为中泰两国的企业介绍业务，牵线搭桥。本文基于暹罗 928 国际贸易（泰国）公司汉语应用状况的调查，探讨公司使用商务汉语开展业务时遇到的困难，并提出解决困难的应对措施。

1.2 本文选题的目的

(1) 本文有助于分析暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司汉语应用中存在的问题，并提出解决的方法。暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司精通中泰两国语言的员工很少，只有 3 人，而需要使用汉语沟通的业务很多，不通汉语使得该公司与中国企业交流中遇到很多语言障碍，很多业务不能有效开展。泰中两国企业在对方市场上经常会因语言问题，而错失机遇，增加麻烦等，这是不利于双边合作的，不利于双边顺利进行经贸往来。本文以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为例进行调研，对该公司的员工进行调查，分析贸易物流公司员工使用商务汉语的状况，以及遇到的汉语交流障碍，并提出解决的应对措施。

(2) 本文的研究可以为泰国其他贸易同时提高商务汉语应用水平，进而更加高效地开展中泰之间的贸易业务，提供样本经验。本文的研究结果能将暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司提高汉语应用状况的研究扩大到其他诸多泰国贸易企业，有助于消除泰中两国企业之间的语言交流障碍，提高商务汉语的交流效率，从而促进泰中双边更加高效的商业往来，加强泰国与中国之间的经贸关系，促进泰国与中国之间的经贸发展。

Wimonwan (2012) 在研究中指出，国际物流是链接国际经济货物贸易的纽带，中国广东与泰国之间的国际物流业的发展是促进双边贸易发展的重要因素。作者首先分析了粤泰物流业发展状况，然后应用 Logistic 模型分析了物流业对双边贸易发展的影响。研究结果表明，粤泰物流业的发展对广东泰国之间的货物贸易规模的增加具有显著的促进作用。据此，双方可以加强基础设施投资，推动粤泰物流接轨与合作，以及探索双边一体化物流体系的建立。

李蕾 (2015) 认为中泰两国在跨国物流的税率、所得税税制存在差异，影响两国国际物流以及国际贸易的发展。加强两国之间的国际税制协调能有效促进双边物流和贸易的发展。

1.3 主要研究的内容

本文设计了有关商务汉语应用的访谈问卷，并以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为调研对象，对该公司员工使用汉语的情况进行调查。暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司成立于 2012 年，总共有员工 28 人，其中在泰国的员工为 12 人，在中国广州的员工有 16 人。公司主要经营业务主要包括换汇、提供仓储运输、订柜、为客户往返中泰两地预订船票、机票、

酒店等，以及作为中介为中泰两国的企业介绍业务，牵线搭桥。本文基于暹罗 928 国际贸易（泰国）公司汉语应用状况的调查，探讨公司使用商务汉语开展业务时遇到的困难，并提出解决困难的应对措施。因此，本文的研究内容主要包括以下两个方面：

- (1) 分析泰中两国进出口贸易状况，以及贸易物流业发展状况。
- (2) 通过调查问卷对暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的员工汉语应用状况进行调查、统计和分析，研究泰国贸易物流其他企业员工的商务汉语应用状况，分析泰国员工商务汉语应用遇到的困难和问题，并提出改进的建议。

2. 所要解决的主要问题和研究途径与方法

本论文研究的目的是通过调查问卷对暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司的员工汉语应用状况进行调查、统计和分析，研究泰国贸易物流其他企业员工的商务汉语应用状况，分析泰国员工商务汉语应用遇到的困难和问题，并提出改进的建议。进而分析商务汉语在中泰经济贸易中的作用，汉语应用遇到的问题，为泰国其他贸易物流企业提高商务汉语应用水平提供榜样。因此，本文所要解决的问题主要有三个，分别是：

- (1) 泰中双边贸易物流发展状况调查与分析；
- (2) 泰国贸易物流其他企业员工的商务汉语应用状况调查与分析；
- (3) 如何提高商务汉语在泰中经济贸易交往中的沟通效率？

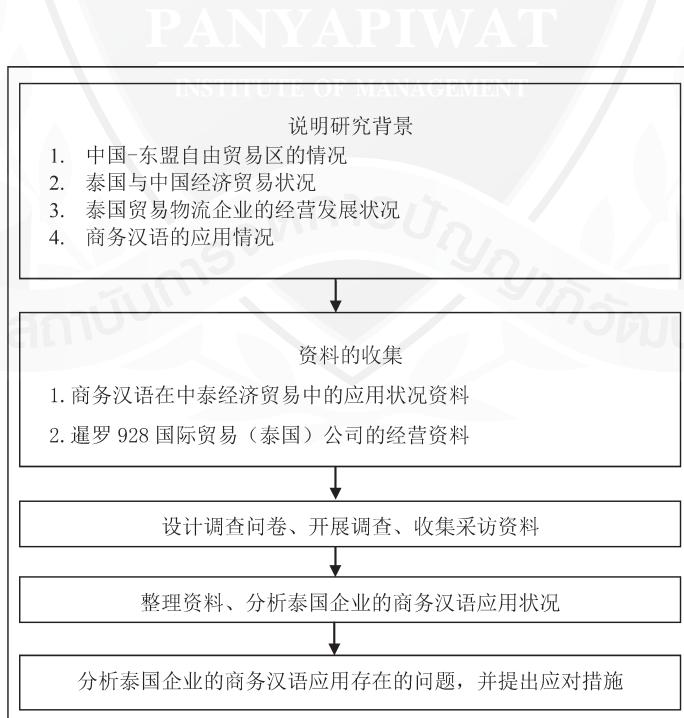


图1 研究框架

本文使用的研究方法主要包括文献研究法、问卷调查法和归纳法。

(1) 文献法。本文从泰国商务部网站、统计局网站以及相关的文献中收集泰中两国之间的贸易资料，根据所掌握的资料分析泰中双边贸易状况。

(2) 访谈法。本文根据研究目的，设计出来访谈问卷对暹罗 928 国际贸易（泰国）公司员工的汉语应用状况进行访谈调查、并进行分析。该方法可以收集到泰国贸易物流企业应用商业汉语的第一手数据，是本文研究的基础资料。

(3) 归纳法。本文在统计分析的基础上，归纳总结出泰国贸易物流企业应用商务汉语时出现的困难和问题，并提出应对的建议。

3. 中泰贸易物流业发展状况

中泰两国的贸易交往可以追溯到古代，在明清时期为盛。二战结束后，中泰 1975 年建立正式的外交关系，双边互访频繁友好发展，共同推动了中泰两国经贸合作，贸易量快速发展。自 2010 年中国——东盟自由贸易区 (China-ASEAN Free Trade Area, CAFTA) 成立之后，中国与泰国之间的贸易往来、投资互动和经济合作更加密切。据统计，中泰双边货物贸易额在 1975 年仅为 2500 万美元，但在 2014 年达到了 726 亿美元，2015 年略有下降，为 648 亿美元 (The Universal Daily News, 2015)。图 2-1 列出了 1989-2015 年中国—泰国双边货物贸易金额。从图中我们可以很清楚地看出，在 1989-2001 年，中泰两国货物贸易量处于较低的水平，增长也较慢，在 2001 年两国双边货物贸易总额为 66 亿美元。但是 2001 年，中国加入世界贸易组织之后，两国双边货物贸易总量快速增长，到 2007 年，双边货物贸易总额达到 318 亿美元。2008 年的全球金融危机，对中泰双边货物贸易有显著的影响，两国双边贸易额有所下降，但是自 2009 之后又恢复快速增长，在 2013 年达到最高峰，为 650 亿美元。近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加，中国在 2014 年已经超越日本，成为了泰国的第一大贸易伙伴 (China-ASEAN Expo, 2014)。中国是土地面积世界第三经济体量仅次于美国的拥有 13.6 亿人口的国家，与泰国同属东亚，隔海相望。中泰两国之间经贸合作物流便利，外贸的快速发展带动了双方经济的共同繁荣。

4. 泰国公司商务汉语应用状况调查结果及分析

为了调查研究商务汉语在中泰贸易以及两国货运物流中的应用状况，本文选取了暹罗 928 国际贸易公司为研究对象，对该公司的多名员工进行了访谈调查。

表1 工作职责及汉语应用状况访谈要点

中文名字	职位	访谈要点
莫小姐	外贸业务员	我们处理的外贸业务时汉语非常重要；多数时候是用英文，但是有时候英文不能使对方听明白意思，汉语则语义明确，汉语交流起来更加方便；我的汉语水平不高，还在学习说汉语，以及使用汉语写贸易函电
王小姐	物流业务员	开发物流服务的客户，和客户进行交易磋商；帮助泰国人将出口的货物运输到中国，需要使用汉语的时候不多，有时目的地的中国人联系需要使用汉语。
胡先生	经理	精通汉语，汉语对我现在的工作非常重要，发挥着巨大作用；汉语是与中国伙伴沟通的最好语言
裴小姐	行政人员	有时会接触到的有些材料是中文撰写的，如果不看中文，就看不懂了。
黄小姐	翻译人员	做口头翻译和书面翻译工作；汉语的听、说、读、写、译这五种技能都必须掌握。翻译的工作比较繁杂，但是我们对外贸物流类的公司非常重要
王先生	外贸业务员	因为公司的很多贸易伙伴都是中国人，在阅读商务的文件、接待来访外国客户、向客户作产品介绍或讨论产品生产、交易磋商时都需要汉语；遇到汉语沟通障碍时，需要请公司经理和翻译员来帮忙
田先生	物流业务员	处理与货运物流相关的工作，比如接受物流订单，然后代为办理物流运输等；因为中国客户很多，在处理这些物流运输的过程中，使用汉语会方便很多。但是我的汉语水平还是太低，需要提高。

5. 泰国政府提高泰国汉语应用水平的策略

泰国的外贸物流业产值占泰国 GDP 的比重达 14% 之多，吸纳了大量的劳动人口，但这些从事外贸物流业泰国人口，还有很大部分不懂汉语，没有接受过系统正规的汉语教育。因此为了提高泰国贸易物流业的发展水平，泰国政府有必要进一步强化国民的汉语教育，提高全民汉语水平。具体而言，包括三个方面。首先，泰国政府应该制定汉语教学规划和大纲。泰国虽然在 2007 年制定了《推广汉语教学以便增强国家竞争力的战略方案》，方案中提出加强与中国的合

作以及开发行之有效的管理体制，调整中文教育体制，规范中文教育的发展，但缺乏汉语教学连贯性，系统性的问题。为了继续加强泰国的汉语教育，应该制定全国范围内的汉语教学大纲和规划，明确各个阶段的的汉语教学应该达到的标准，每个阶段的毕业生应该达到的汉语水平，并配之以行之有效的管理机制和运作机制，提高泰国汉语教学的水平，实现泰国汉语教学规范化制度化管理。其次，泰国政府应该统一汉语教学的教材，汉语教材应该尽量本土化，在编写教材的过程中，应该多选用泰国本地场景，这样学生们才能尽快适应和接受，汉语教学工作也能顺利的开展。最后，加强泰国籍汉语教师队伍的建设。

5.1 加强商务汉语知识和技能的培训

随着中泰之间经贸往来进一步深化，为了进一步提高外贸物流企业的经营效率和经营业绩。作为直接受益方的主体——暹罗 928 国际贸易（泰国）公司，还需要在公司层面为行业汉语人才的培养做出更大的努力。在公司层面上，泰国贸易物流企业应该增加对员工汉语培训方面的财力人力支持，加强员工们的汉语知识培训和汉语技能的培训。具体而言，可以从以下几出发：

- (1) 请一个公司外部的职业汉语培训老师，制定一个较为系统的针对性更强的长期汉语培训规划，进行长期培训；
- (2) 多请中国人进行汉语或中国文化的交流，甚至多安排一些去中国的商务旅行；
- (3) 将日常汉语与商务汉语相结合进行培训学习；
- (4) 在汉语学习的中期及末期进行汉语测试，并进行奖励。这些措施都非常有针对性，并具有一定的科学性，可以为公司优化汉语培训提供很大的帮助。

5.2 对汉语人才加强中国文化教育与培养

中国文化和汉语是紧密连在一起的，要想学好汉语，更好地与中国人交流，还需要多了解中国文化，多理解中国所崇尚的价值观和中国哲学。泰国虽然与中国邻近，也有一些相同的文化。但是，泰中两国毕竟是不同国家，由于其特定的自然环境、法律传统、历史进程、文化风俗、社会制度的不同，两国都形成了自己各具特色、丰富多彩的文化，同时也使得两国人民形成了不同的价值观、心理意识、生活方式等。中国人非常讲关系、讲究礼节、等级，有浓厚的酒桌文化，有各种崇拜和忌讳。泰国人要用汉语和与自己不同文化的中国进行交流，要多了解中国文化，理解中国哲学，消除由于文化隔阂、误解而产生的冲突。具体而言，在公司内部可以组织更多的中国文化讲座，让从事外贸物流行业的员工有机会多了解中国文化；开展中国文化研讨的沙龙，相互交流自己对中国文化的理解和认识；多阅读一些中国文化相关的书籍，比如蕴含中国文化及哲学的金庸武侠小说；多观看一些中国影视等。

6. 结语

为了探究泰国外贸物流行业汉语应用状况，本文设计了有关商务汉语应用的访谈问卷，并以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为调研对象，对该公司员工的汉语应用情况进行调查。调查结果显示，泰国商务汉语应用有四大特征：商务汉语在泰国外贸物流行业应用非常广泛，越来越多的泰国人学习汉语；汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的学习和积累；汉语的表达非常灵活，且会随时代发展不断进化，网络语言逐渐流行到日常聊天中；汉语的泰国外贸物流业的语言地位很高，应用前景很好，很多外贸物流企业内部对员工进行汉语教学和培训。

泰国商务汉语应用存在的问题主要表现在两个方面：一是对中国文化了解不足，理解不深，进而存在汉语交流的障碍；二是汉语本就是一门比较难学的语言，语义灵活。在企业内部的汉语学习和培训方面，主要存在三个方面的问题：一是汉语培训课程教材选取与内容设置不够合理，有待优化；二是汉语培训缺乏一个系统的长期性的培训规划；三是企业内部汉语培训，往往是由公司员工兼任，缺乏专门的汉语培训教师。

针对泰国外贸物流业汉语应用方面出现的问题，本文提出了三点相应的对策建议：一是政府要提高泰国汉语普及率，支持贸易物流业的汉语人才培养；二是企业内部要进一步加强商务汉语知识和技能的培训；三是对汉语人才加强中国文化的教育和培养。

References



- China-ASEAN Expo. (2014). *China becomes Thailand's largest trading partner for the first time*. Retrieved December 5, 2017, from <http://www.caexpo.org> [in Chinese]
- Hua, X. X. (2012). *Instructional Design of Task-based Business Chinese in Thailand University – Referring to the textbook of Experiencing Chinese (Business Edition)*. Master's thesis, Shandong University. [in Chinese]
- Kanchana, S. (2013). *A study of the textual structure of commonly used trade contracts in China and Thailand*. Master's thesis, Minzu University of China.
- Keorite, M. & Moubarak, M. (2016). The impacts of China's FDI on employment in Thailand's industrial sector: A dynamic VAR (vector auto regression) approach. *Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies*, 9(1), 60-84.
- Li, L. (2015). Research on Tax Policies for Promoting Sino-Taiwan Multinational Logistics. *International Taxation in China*, (11), 22-25. [in Chinese]

- Liu, Y. & Jayanthakumaran, K. (2016). People's Republic of China (PRC): Thailand Economic Relationship After Signing of Free Trade Agreement in 2005. In *Chinese Global Production Networks in ASEAN* (pp. 77-95). Springer, Cham. [in Chinese]
- Shang, H. Y., Zhou, J., He, R. L. & Ye, X. M. (2014). Comparison and Analysis of Logistics Development in China and Thailand Based on E-commerce. *Logistics Technology*, (23), 48-51. [in Chinese]
- The Universal Daily News. (2015). *Sino-Thai bilateral trade volume surged nearly 3,000 times in 40 years.*
- Ministry of Commerce of the People's Republic of China. Retrieved December 5, 2017, from <http://songkhla.mofcom.gov.cn/article/jmxw/201507/20150701063341.shtml>
- Wimonsarawong, B. (2014). *Analysis of the status quo and prospects of Sino-Thai trade development.* Jilin University.
- Wimonwan, T. (2012). *A Research of Cantonese-Thai Logistics Development Impact on Bilateral Economic and Trade.* Master's thesis, South China University of Technology.



PANYAPIWAT

INSTITUTE OF MANAGEMENT



Name and Surname: Monthaya Chongchaidejwong

Highest Education: Bachelor Degree in Chinese for Business Communication, South China University of Technology, China

Field of Expertise: Chinese Language

Address: 15 Padsai Rd., Sampanthawong, Bangkok 10100