



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในบริษัท เอ็มโอแอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

A STUDY OF BUSINESS CHINESE USAGE IN  
MOL LOGISTICS (THAILAND) CO., LTD.

商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用研究

ศุภาร์ตน์ คงราศรี  
(苏洁娜)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

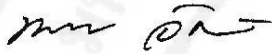
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจในบริษัท เอ็มโอแอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
A STUDY OF BUSINESS CHINESE USAGE IN MOL LOGISTICS (THAILAND) CO., LTD.  
商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用研究

ศุภรัตน์ คงราศรี (苏洁娜)

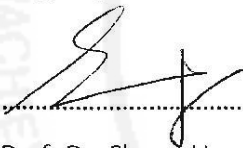
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559



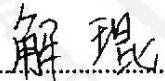
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานกรรมการ




Prof. Dr. Li Yan Feng  
อาจารย์ที่ปรึกษา



Assoc. Prof. Dr. Shang Hong Yan  
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



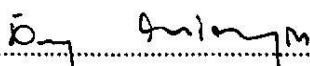
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun  
กรรมการ



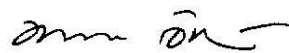
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวิธานุชิต  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## ศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจของบริษัท เอ็มโอแอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ศุภรัตน์ คงราศรี 576060

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YAN FENG, Ph.D.

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันเศรษฐกิจของจีนมีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว หลายประเทศมีความต้องการทำการค้ากับประเทศจีน จากการทำการค้าระหว่างประเทศที่มีขั้นตอนค่อนข้างซับซ้อน ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องอาศัยผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในการขนส่งสินค้าเพื่อให้ธุรกิจด้านการผลิตและการค้าระหว่างประเทศสามารถดำเนินการด้านการขนส่งได้อย่างราบรื่น ส่งผลให้ธุรกิจโลจิสติกส์ของจีนมีการพัฒนาและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามการทำการค้าระหว่างประเทศยังต้องพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคมากมาย ซึ่งปัญหาหลักอย่างหนึ่งคือ ปัญหาการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาการใช้ภาษาจีนธุรกิจของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ศึกษาความต้องการการใช้ภาษาจีนธุรกิจของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในธุรกิจด้านโลจิสติกส์ของไทย และนำเสนอข้อเสนอนโยบายที่เหมาะสม โดยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกในพนักงานผู้ใช้ภาษาจีนของบริษัท เอ็มโอแอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการด้านภาษาจีนธุรกิจในการบุกเบิกและพัฒนาไปสู่ตลาดการค้าของจีน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานยังขาดความเข้าใจในวัฒนธรรมจีนไม่คุ้นเคยกับการทำงานของคนจีน และยังมีความสามารถด้านภาษาจีนไม่เพียงพอทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยในกระบวนการบริษัทของประเทศจีนส่วนใหญ่จะส่งเอกสารเป็นภาษาจีน ทำให้การสื่อสารจึงไม่ราบรื่น จากข้อมูลที่ใช้ร่วมกันไม่ได้ถูกจัดตั้งขึ้น ทำให้คู่ค้ามีความเข้าใจไม่ตรงกันส่งผลให้เกิดความเสียหายในการขนส่งสินค้า เมื่อความเสียหายเกิดขึ้นบริษัทไม่สามารถวิเคราะห์สาเหตุและทราบถึงสภาพที่แท้จริงของสินค้าระหว่างการขนส่ง ที่สำคัญทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้รับการแก้ไข จากข้อมูลข้างต้นข้อเสนอนโยบายที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์จำเป็นต้องจัดอบรมพนักงาน (โดยเฉพาะผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับประเทศจีน) ให้เข้าใจในวิธีการทำการค้ากับบริษัทจีนเป็นพื้นฐาน รวมทั้งเพิ่มการเรียนรู้ทักษะภาษาจีนให้มากขึ้น เน้นด้านภาษาจีนธุรกิจ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทางบริษัทเพิ่มประสิทธิภาพในการค้าและการขนส่งของบริษัทยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** บริษัท เอ็มโอแอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ภาษาจีนธุรกิจ การวิจัยพื้นฐาน

## A STUDY OF BUSINESS CHINESE USAGE IN MOL LOGISTICS (THAILAND) CO., LTD.

SUPHARAT KONGRASRI 576060

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI YAN FENG, Ph.D.

### ABSTRACT

Currently, China's economy is rapidly developing and growing. Several countries also want to make a trade with China. According to the complexity process of international trade, the entrepreneur needs to transport import and export goods by the international freight forwarders. As a result, China's logistics business has evolved and has become very popular. However, international trade has faced of many problems or barriers. One of the main problems is the business communication problem. Researcher realized the importance of the issue of using Chinese for business communication in the international freight forwarders.

This research aimed to study situation of using Chinese for business communication of the international freight forwarders, analyze problems that occur during the process, study needs of the Chinese international freight forwarders in the Thai logistics business, and provide appropriate suggestions. This study was conducted through in-depth interviews among Chinese user's employees of MOL logistics (Thailand) Co., Ltd. which provide services for pioneer developing Chinese businesses and develop into the commercial market of China.

The results shown that employees still lack an understanding of Chinese culture, unfamiliar to work with Chinese people, and inadequate capable of Chinese language including listening, speaking, reading and writing. Regarding Chinese companies, The company's documents are typically Chinese language, so communication will not be smooth. According to the information sharing mechanism has not been established, trade partners were understanding mismatch that result in damage of trade transportation. When damage occurs, the company could not analyze the causes and identify the actual condition of goods in transit. Importantly, the problems have not been resolved. For suggestions, Thai logistics businesses need training employees (especially those who communicate with Chinese companies) to understand the way of trading with Chinese companies as a basic. They also need enhancing Chinese language skill focusing on Chinese for business communication, in order to facilitate communications company and improve capability of the trade and transport.

**Keywords:** MOL Logistics (Thailand) Co., Ltd., Freight Forwarders, Business Chinese, Application Research

# 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用研究

苏洁娜 576060

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：李严锋 博士

## 摘要

近年来，随着中国经济的快速发展，许多国家和中国都有商贸往来，促使中国物流业的迅速发展。国际贸易存在着许多繁琐、冗杂的环节，于是贸易商需要通过物流货运代理做贸易，追求货运代理物流业，生产业和国际贸易进行国外进出口有便利。然而做国际贸易当然遇到许多问题，其中主要问题是语言沟通的问题，因而，本论文研究物流业货运代理的商务汉语应用。本课题的研究通过研究现代货运代理人商务汉语应用的情况，分析其中出现的问题和障碍，以及泰国物流行业对货运代理商务汉语水平的要求，并积极提出相应的对策和建议。

本论文通过研究商船三井物流（泰国）有限公司的运用汉语沟通人才进行了深度访谈。说明公司提供商务汉语服务对物流公司开拓和发展中国市场起到了很大的支持作用。该公司商务汉语人才在工作当中遇到的问题有：由于公司员工不了解中国文化习惯加之公司人员的汉语技能不足，中国公司常发给该公司的文件通常是汉语，因此沟通就会不顺畅。由于信息共享机制未建立好，当发生货物损坏以及货物在途运输情况商船三井物流（泰国）有限公司很难了解到。因此，该公司为方便沟通需要加强对汉语知识的学习，尤其是加强对商务汉语的学习和专业的商务汉语人才的培养，以提高公司的运营效率。

**关键词：**商船三井物流（泰国）有限公司 货运代理 商务汉语 应用研究

# 目 录

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย                     | I    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                  | II   |
| 摘 要                                 | III  |
| 目 录                                 | IV   |
| 表格目录                                | VI   |
| 图表目录                                | VII  |
| 图画目录                                | VIII |
| <b>绪 论</b>                          | 1    |
| 一、选题的背景和意义                          | 1    |
| 二、国内外研究综述                           | 3    |
| 三、研究的目的、方法、主要的内容和创新性                | 6    |
| 四、研究内容                              | 7    |
| <b>第一章 现代物流货运代理的主要内容</b>            | 9    |
| 第一节 泰国物流业货运代理在国际上的发展                | 9    |
| 第二节 泰国物流业货运代理的主要问题和障碍               | 13   |
| 第三节 泰国物流业货运代理的影响因素                  | 15   |
| 第四节 泰国物流业货运代理商务汉语应用遇到问题和障碍          | 16   |
| <b>第二章 商船三井物流（泰国）有限公司的发展现状分析</b>    | 17   |
| 第一节 商船三井物流（泰国）有限公司在国际上的发展           | 17   |
| 第二节 商船三井物流（泰国）有限公司的主要问题和障碍          | 20   |
| 第三节 商船三井物流（泰国）有限公司的影响因素             | 21   |
| 第四节 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用遇到问题和障碍     | 23   |
| <b>第三章 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用水平评价</b> | 25   |
| 第一节 层次分析法和模糊综合评价法概述                 | 25   |
| 一、层次分析法（AHP）概述                      | 25   |
| 二、模糊综合评价法概述                         | 28   |
| 第二节 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用评价指标体系的选择   | 30   |
| 一、指标体系构建原则                          | 30   |
| 二、指标体系构建                            | 31   |
| 三、指标要素权重在层次分析和模糊评价中的确定              | 32   |
| 四、商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用评价结果的分析       | 33   |

|   |    |
|---|----|
| <b>第四章 基于层次分析法和模糊综合评价法的商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价分析</b> | 35 |
| 第一节 商船三井物流（泰国）公司商务汉语应用绩效评价正确性检验                       | 35 |
| 一、商船三井物流（泰国）公司商务汉语应用绩效 AHP 分析                         | 35 |
| 二、商船三井物流（泰国）公司商务汉语应用绩效模糊综合分析                          | 37 |
| 第二节 商船三井物流（泰国）公司商务汉语应用绩效评价能力提升对策                      | 41 |
| <b>第五章 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用存在问题与改进措施</b>              | 43 |
| 第一节 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用存在问题                          | 43 |
| 第二节 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用改进措施                          | 44 |
| 第三节 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语服务人员的情况                         | 45 |
| <b>第六章 研究结论</b>                                       | 48 |
| 参考文献  | 50 |
| 附录  | 54 |
| 致谢  | 55 |
| ประวัติผู้เขียน                                       | 56 |

## 表格目录

|  |    |
|--|----|
| 表 1.1 2012 年的亚洲国家物流绩效指标比较表                 | 11 |
| 表 3.1 判断矩阵的比较标度表及其含义                       | 26 |
| 表 3.2 构造判断矩阵                               | 27 |
| 表 3.3 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用评价指标体系           | 33 |
| 表 4.1 应用 AHP 法的 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价结果 | 35 |
| 表 4.2 评价指标权重和各子因素集的评价结果                    | 38 |
| 表 4.3 模糊综合评价 1 级评价结果                       | 40 |
| 表 4.4 模糊综合评价 2 级评价结果                       | 40 |
| 表 4.5 各指标分值和排序结果                           | 40 |



## 图表目录

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 图 1.1 中国成为泰国第一个国家的合作伙伴            | 12 |
| 图 3.1 AHP 层次结构模型                  | 26 |
| 图 3.2 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用评价指标体系图 | 31 |



## 图画目录

图 2.1 集装箱驳船码头和林查班港口

19



# 绪论

## 一、 选题的背景和意义

近年来，随着中国经济的快速发展，许多国家和中国都有商贸往来，促使中国物流业的迅速发展。国际贸易存在着许多繁琐、冗杂的环节，于是贸易商需要通过物流货运代理做贸易，追求货运代理物流业，生产业和国际贸易进行国外进出口有便利。然而做国际贸易当然遇到许多问题，其中主要问题是语言沟通的问题，因而，本论文研究物流业货运代理的商务汉语应用。

一直以来，日本就是泰国重要的贸易伙伴，但由于日本遭受了核电站爆炸、海啸等灾害，当前正努力恢复和改善经济，但成效缓慢。泰国正处于经济快速发展时期，需要寻求其他的企业来代替日本企业。因此，中国作为一个生产力较高、商品价格低廉且经济快速增长的国家，自然就取代日本，成为了泰国首选的贸易伙伴。

物流是为满足消费者需求而进行的对原材料、中间库存、最终产品及相关信息从起始点到消费地的有效流动，以及为实现这一流动而进行的计划、管理和控制过程；物流作为客户生产过程中供应环节的一部分，并提供从货物原始地到消费地的相关信息，以期满足客户的需求；物流是有计划地将原材料、半成品及产成品由生产地送到消费地的所有流通活动，其内容包括为用户服务、需求预测、情报信息联系、材料搬运、订单处理、选址、采购、包装、运输、装卸、废料处理及仓库管理等。

货运代理人是指根据委托人的要求，代办货物运输业务的机构。它们有的代理承运人向货主揽取货物，有的代理货主向承运人办理托运，有的兼营两方面的代理业务。它们属于运输中间人性质，在承运人和托运人之间起着桥梁作用。货物代理，有些是中间商，他们自己并没有船或者飞机，例如船公司、航空公司，都是货代。他们的职责是把委托者委托的货物，通过制定的运输途径，从一地运往另一地，货运代理是为运输公司（海、陆、空）代理收运货物、揽货，从而在完成货主与客商之间的贸易中起到重要的连接作用的公司。

商船三井株式会社（しょうせんみつい），简称 MOL (Mitsui O.S.K. Lines, Ltd.) 下文为了短文简便一律使用 MOL，是日本最大的海运公司之一，总部位于日本东京都港区。商船三井的主要源流有二，分别是成立于1884年的大阪商船和1942年的三井船舶，分属日本的两大财团住友财阀和三井财阀。1964年，大阪商船与三井船舶合并为大阪商船三井船舶株式会社，开创了日本跨财阀大公司

合并的先例。1999年4月，大阪商船三井船舶与当时日本排名第四位的海运公司 Navix Line 合并，改名为商船三井。

MOL物流（泰国）有限公司成立于1993年，是商船三井集团的核心物流公司。于2004年1月1日成立独立子公司，是一个分拆出来的商船三井航空货运部(泰国)有限公司，并设立国际货运代理和授权代理货物国际航空运输协会，于2013年开展东盟跨国综合货运服务。

语言服务的发展是指未来全球语言服务产业的发展趋势可以分为“未来时代的语言服务需求”、“未来的语言服务组织形式”、“语言服务产业的未来形态”三个部分，包括无障碍的跨语言信息获取与传播将成为现实；语言服务的组织结构趋向虚拟，众包协作将成为主流。

无论是物流业还是其他行业，英文如今都是世界上适用范围最广的。不过现在物流也遇到了很大的问题——在国际上，如果其它各国家要跟中国做贸易，不仅是中国大陆，包括台湾、香港地区，我们都要用中文跟这些国家联络，因为很多以汉语为母语的人并掌握英文知识。而其他国家的企业员工也没有太好的中文沟通能力。因此，如果有必要的话他们都会用英文，可是没必要还是选用中文比较好。

本论文主要分析和研究的是 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语服务的现状及改进对策。商船三井物流有限公司是一家大物流公司，公司提供多种服务，其中包括商业汉语应用服务，其目的是为了满足不同客户的空运运输的要求，通过成熟的技能和有经验的人员在确保安全的前提下使用最新技术，保证准确和快速的交货。一支训练有素的销售人员为商船三井的国际货运代理服务提供了坚实的基础。稳定可靠的服务在成长中的东南亚经济中发挥了关键作用。

本论文选题的意义在于通过研究中日泰物流业中商务汉语应用，说明公司提供商务汉语服务对物流公司开拓和发展中国市场起到了很大的支持作用。本课题的研究通过研究现代货运代理人商务汉语应用的情况，分析其中出现的问题和障碍，以及泰国物流行业对货运代理商务汉语水平的要求，并积极提出相应的对策和建议。

由于货运代理公司通过 MOL 物流（泰国）有限公司要跟以汉语为官方语言的国家及地区（香港、台湾）经商。在商务合作中重要的一个障碍就是有关沟通方面的即商务汉语应用方面。因此，论文选题的意义是通过分析泰国货运代理人商务汉语的应用，研究商务汉语使用的影响因素。

## 二、 国内外研究综述

在泰国，无论是生活还是经济方面，汉语越来越受到人们的重视。许多大学已经开设了专门的商务汉语教学部门，也研究商务汉语应用、需求等状况，目前有关分析研究泰国货运代理人运用语言的现状已有不少，但是有关汉语以及商务汉语使用情况的专门性调查研究还不多。不同的研究者已从不同的视角展开了多方面、多方位的研究。根据目前已有文献，有关货运代理作用的论文，对货运代理研究问题包括以下几个方面：

### (1)、国内研究综述

#### 一、有关物流货运代理情况研究成果

1. Chanisara Budrak, Tila Laohaweeraphab (泰国 Freight Forwarder Max 网, 2014 年 6 月 25 日) 在《泰国货运代理筹备到东盟经济共同体》一文探讨了货运代理在东盟经济共同体背景下的发展。大, 中, 小规模货运代理公司各有优缺点。泰国的短处是语言方面, 因为泰国的官方语言是泰语, 民众大多用泰语沟通。并且东盟各国家的官方语言是英语。此外, 由于泰国遭到政治危机也影响到其他国家对于泰国的货运和服务的信心, 且东盟经济共同体的各个国家之间存在文化差异。

2. Tanaporn Gidrapatdumrong (泰国 South-East Bangkok, 学院商业管理) 在《国际货物运输服务的影响因素--以 SEALITE 集团公司为例》一文中认为, 国际货物运输服务的影响因素以及国际货物运输服务的影响因素包括以下几个方面:

一、运输方面: 货运代理应考虑运输服务给货运代理的信用证的时间, 以及适合的定价, 使货物运输服务赚取相应利润并为客户节省成本。

二、运输时间方面: 快递服务是运输服务的重要组成部分, 该公司调查了客户需要的运输服务并了解客户的要求。

三、信誉方面: 有良好公司的稳定性, 工作人员有明确的指示, 货物有保险。

四、存取服务方面: 良好的客户关系管理, 工作人员会给客户建议并且关注他们的需求, 该公司通过电脑系统与客户联系。

3. Ak Viriyakijanurak (朱拉隆功大学, 2009 年) 在《船舶代理交货货物竞争优势研究》一文中认为, 研究表明, 计算显示性比较优势指数 (RCA) 为了比较货代业务竞争组 3。其中有  $RCA > 1$  或有比较优势和具有  $RCA < 1$  或那些没有比较优势的组。3 组的货代业务进行了比较和分析, 根据大小或货代业务, 这是小, 中, 大的分类的收入指数。这一过程的目的是比较的方向, 以改善, 解决任何问题或任何影响, 从因素的调查研究将在本文

所涉及。结果表明泰国货代业务将发展，然后在不久的将来建立物流一体化战略计划。

## 二、有关汉语、商务汉语的研究综述

1. Khantharos Witthayaphirom (玛希隆大学, 2013 年) 在《分析在跨文化交际中的应用及商务汉语学习与教学的需求》一文中认为, 在分析四组人, 即学习者、教师、校友和使用汉语的人在他们的工作中的需求, 并探讨这种语言在教学和学习的情况下的问题和需要, 以及工作场所。这种定量和定性研究的结果显示, 知识和文化的理解是非常重要的跨文化交际, 对应于“关系”在中文字。这个词是关系到面子和业务关系的。在交流中, 学习者和使用汉语的人在他们的工作中通常将他们的母语和文化转移到中国的语言和文化, 使中国文化成为学习的问题, 因此, 有必要学习中国文化。这项研究的结果表明, 商务汉语课程应包括跨文化交流和相关活动的方面, 以减少在工作场所的文化冲击和差距。

2. Pannapa Sirimongkonsakun (华侨崇圣大学, 2015 年) 在《商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析》一文中认为, 在目前泰国物流行业中, 平时工作使用的语言主要是泰语, 其次是英语, 汉语仅被当作第三种语言偶尔使用。但在将来使用汉语的倾向方面, 随着泰中两国贸易往来的不断增加, 在许多物流公司的业务中, 中国业务的数量在不断增长, 所以汉语的使用频率就比之前更增加了。在一些物流公司中能够使用商务汉语的人员开始出现, 并呈现出逐渐增多的趋势。论文针对泰国物流企业商务汉语人才现状及需求情况展开调查研究, 找出了目前泰国物流企业商务汉语人才需求存在的一些问题, 并提出了积极的对策和建议。

### (2)、国外研究综述

#### 一、有关物流货运代理情况研究成果

1. 郑世亮 (中国西南交通大学交通运输工程, 2002 年), 在《货运代理有关问题的研究》一文中认为, 货运代理是指代理人根据委托人的委托, 按照其所提出的有关货物运输的要求, 以委托人或自己的名义, 并以委托人的利益为出发点, 办理与货物运输相关的业务。货运代理在国外已有上百年的发展历史, 但在中国, 直到改革开放以后货运代理才得到健康和快速的发展。论文提出有关货运代理的理论与实际问题进行比较全面的、综合性的探讨。

2. 周国华（中国华中科技大学，管理科学与工程，2012年），在《物流企业服务创新的影响因素研究》一文得到两点结论：一是物流企业服务创新的影响因素主要包括员工、顾客、供应商、外部环境、内部环境以及辅助主体因素六大类，其中员工和顾客、供应商的贡献率较大；二是创新过程的不同阶段。每一因素对服务创新的影响程度各不相同。关于物流企业服务创新的影响因素问题，还需要进一步研究其适应性、具体创新产出的度量等问题。

3. 尹宏坤（中国天津大学，物流管理，2009年），在《航运企业物流运作的战略分析与评价研究》一文中首先运用SWOT分析方法对天津外轮代理有限公司的内部环境、外部环境、行业环境进行了分析，归纳出天津外轮代理有限公司目前具有的8项优势和7项劣势，以及存在的7项机会和6大威胁。针对企业的优势、劣势、机会和威胁，提出了SO战略、WO战略、ST战略和WT战略。然后建立了天津外轮代理有限公司层次结构的指标体系评价模型，并运用层次分析法(AHP)对建立的指标体系进行了分析计算，得出了目前对于公司竞争优势的各个指标排名。最后根据SWOT分析法和AHP层次分析法的结论综合考虑提出了天津外轮代理有限公司总体战略调整分析和具体战略调整分析、组织机构调整分析和配套的技术支持保障分析。

## 二、有关汉语、商务汉语的研究综述

1. 李业才，陆华，（中国广西财经大学国际教育学院，2007年）在《商务汉语供求分析与相应策略》一文中认为，对商务汉语的供求状况作细致分析并提出因应策略有着重要的实践意义。供求状况：供应短缺、需求强烈；相应策略：开发商务汉语资源；优化商务汉语师资；改革商务汉语课程。

2. 何蓓蓓（华中科技大学，2006年），在《国际商务汉语教程与国际商务汉语的比较》一文中认为，现有的商务汉语教材在数量上和质量上都难于满足学习和教学的需要，因此加快商务汉语教材的建设成为当务之急。前人或是对新型商务汉语教材从理论上提出了总体设想，或是在教学过程中对教材的某一部分提出了改进建议，但都不曾全面系统地对商务汉语教材的编写提出规划。论文内容旨在根据商务汉语的特点，讨论商务汉语教材各部分的编写原则及方法。

3. 邓滋栋（西南大学，2011年）的《商务汉语口语教学中情景教学的应用研究》一文中认为，首先对学生的表现进行研究：第一课堂现状；第二学生的学习需求；第三情景教学的可行性。其次在对教材使用的分析中我们发现：教材难度较大，内容不够新颖，信息缺乏针对性，缺少富有意义的案例分析、角色扮演

等情景学习方法。针对这些问题,我们提出了降低教材难度、增加情景项目,重视教学的有效性和参与性的教学建议。

4. 崔妙莹(华东师范大学,2011年)的《基于商务汉语改革的商务汉语需求调查分析——以居住在加拿大、法国、香港及中国大陆的外国人为例》文章,商务汉语考试在2007年正式在中国大陆,韩国、日本以及美国开考。直至今,商务汉语 BCT 考试用途广泛而面向全球,所以商务汉语考试应该要与时俱进,符合今时今日的社会状态,题型,内容,考试方式及级别的评估需要更新与改革。在另一方面,商业活动与语言和文化相当密切,商业用语是人类在商务活动中对语言需求的产物,它的基本任务是培养学生运用汉语进行商务领域中跨文化交际的能力。在中国大陆正在大力推广商务汉语的情况下,应该探索市场方面的需求。事实上目前汉语尚不是强势语言,所以,商务汉语考试可能不宜单纯强调市场的粗略需求,而需要注重其普及性、推广性。

### 三、研究的范围、目的、方法、主要的内容和创新性

#### 一、研究的范围

本论文研究物流业货运代理的商务汉语应用。本课题的研究通过研究现代货运代理人商务汉语应用的情况,分析其中出现的问题和障碍,以及泰国物流行业对货运代理商务汉语水平的要求,并积极提出相应的对策和建议。

本论文的研究对象是 MOL物流(泰国)有限公司商务汉语人才应用遇到问题、障碍、水平评价及改进措施。笔者对 MOL物流(泰国)有限公司的2位商务汉语人才进行了深度访谈。通过问卷调查的形式,选取个体用户、企业用户以及有关专家共20个调查研究对象,对该企业商务汉语应用绩效评价指标。

#### 二、研究的目的

论文研究的目的是分析货运代理商务汉语应用的影响因素:

- 1) 为了了解现代货运代理人商务汉语应用的情况。
- 2) 为了了解货运代理人商务汉语应用中出现的问题和障碍。
- 3) 为了了解泰国物流行业对货运代理商务汉语水平的要求。
- 4) 找出解决问题的路线,并提出相应的建议。

#### 三、研究的方法

研究方法主要是文献研究法和调查法:

- 1) 资料分析法。通过阅读论文研究收集有关货运代理人的第二手资讯研究(Secondary Source)的资料。



2) 调查访谈法。在 MOL 物流（泰国）有限公司运用深度访谈分析以获得原始研究资料(Primary Source)。

3) 层次分析法。在 MOL 物流（泰国）有限公司运用层次分析法以获得研究资料。

4) 模糊评价法。在 MOL 物流（泰国）有限公司运用模糊评价法以获得研究资料。

#### 四、研究的主要内容

论文研究的主要内容是通过调查泰国货运代理人商务汉语应用的情况，分析影响因素，商业活动中遇到的问题与解决问题的对策。

#### 五、论文的研究的创新性

目前有关货运代理的作用方面的研究和论述已有不少。目前还很少有专门深入分析研究泰国货运代理商务汉语应用的论文。目前许多货运代理在遇到语言沟通的问题时，各公司都有自己的解决方法，但目前还没有系统的解决方式的研究。因此，本论文整理有关语言沟通的问题并找出解决问题的方法。

### 四、 研究内容

在内容上，本文首先叙述了选题背景及所要研究的主题，在文献回顾及理论分析的基础上提出本文的研究对象 MOL物流（泰国）有限公司，通过定性的方法对 MOL物流（泰国）有限公司发展商务汉语服务的必要性进行了分析，利用定量的方法对目前 MOL物流（泰国）有限公司商务汉语业务进行了评价，并为出了合理化的建议。最后对研究进行分析和总结，归纳了本文存在的不足及未来研究方向。具体说来可以分为以下六个部分：

第一部分为本文绪论。该部分主要论述选题的背景、理论意义及实践意义，研究内容，提出了在国际市场日益竞争激烈的背景下，物流业货运代理必须采取相应的策略。

第二部分为课题发展现状分析。文献综述主要从四个方面进行，首先是介绍了物流业在国际上的发展，其次是分析物流业的主要问题和障碍，然后总结了物流业的影响因素，最后综述了物流业货运代理商务汉语应用遇到问题和障碍。

第三部分为 MOL 物流（泰国）有限公司在国际化的发展现状分析。通过公司在国际化的发展，主要问题和障碍，影响因素，并通过公司从日本发展到泰国的分公司。

第四部分为 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用水平评价，主要包括通过

对商业物流国际化动因理论和商业化发展阶段理论分析表明 MOL 物流（泰国）有限公司也在一步步实现国际化的进程，并通过该公司在国际化进程中的层次分析法建立评价体系和模糊评价模型建立证明大力发展商务汉语服务是非常必要的。

第五部分为 MOL 物流(泰国)有限公司商务汉语应用中存在问题与改进措施，主要包括构建研究理论框架，根据水平评价建立适合 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语服务，并分析该公司商务汉语应用存在的问题及改进措施，得到了商务汉语服务人员的工作情况。

第六部分是本文的结论和展望。主要对整个研究进行总结，并使出相关的建议，最后对相关领域的研究方向进行展望。

# 第一章 现代物流货运代理的主要内容

物流是为满足消费者需求而进行的对原材料、中间库存、最终产品及相关信息从起始点到消费地的有效流动，以及为实现这一流动而进行的计划、管理和控制过程；物流作为客户生产过程中供应环节的一部分，并提供从货物原始地到消费地的相关信息，以期满足客户的需求；物流是有计划地将原材料、半成品及产成品由生产地送到消费地的所有流通活动，其内容包括为用户服务、需求预测、情报信息联系、材料搬运、订单处理、选址、采购、包装、运输、装卸、废料处理及仓库管理等。（美国物流管理协会---American Council of Logistics Management 的定义）<sup>[1]</sup>

货运代理人是指根据委托人的要求，代办货物运输业务的机构。它们有的代理承运人向货主揽取货物，有的代理货主向承运人办理托运，有的兼营两方面的代理业务。属于运输中间人性质，在承运人和托运人之间起着桥梁作用。<sup>[2]</sup> Coyle,et.al.(2003)定义：活动载体的部分或全部物流活动，如：收集服务，仓库，物流服务，物流金融服务。此外还包括管理和提供供应链解决方案。周国华定义：物流活动中所包含的代发货，至少包括管理服务运作的运输和库存管理。<sup>[3]</sup>

根据上面定义本论文可以得出结论，货运代理是指根据委托人的要求，代办货物运输业务的机构，合同物流业务的管理和对船舶轮船公司各种各样的活动，包括全方位的服务，需要对运输环节和运输分包从源到每个目的地的方式。

## 第一节 泰国物流业货运代理在国际上的发展

20 世纪以来，全球经济技术快速发展的大背景下，世界各国经济实力不同，贸易发展水平也不尽相同，发达国家利用其雄厚的资本和技术优势，在世界范围内积极抢滩，跨国企业发展迅速，但是其经济发展水平远远落后于发达国家，技术水平也落后于世界领先水平。世界各国货代行业发展的现状可以通过主要代表性国家货代行业的发展窥视一角。<sup>[4]</sup>

[1] 李严锋，张丽娟. 现代物流管理[M]. 2009 年 4 日第一版 东北财经大学出版

[2] <http://wiki.mbalib.com/wiki/>：运输代理人（Forwarding Agent or Ships Agent）

[3] <http://www.logisticscorner.com/>：พัชรี แซ่เตี๋ย(Patcharee Sae-Tie) “บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์” บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. 2010

[4] <http://doc.mbalib.com/view/00796702305006ff7a6dca125df3c1ab.html>：国际货运代理发展现状和趋势

运输在国内外经营业务中扮演重要的角色，运输使企业有效的经营，尤其是货物和服务企业。运输是国际贸易产品销售的重要支持。有些企业自己经营运输业务，但有些企业会将运输外包给物流运输公司或国际货运代理。此外，运用国际货运代理服务是现代最流行的经营方式，提高了货物运输和服务的效率，也提高了竞争力。

国内货运代理在其发展的过程中，除了促进海上运输向更大规模发展外，也曾先后对铁路运输、航空运输、公路运输、集装箱运输和国际多式联运的产生和发展起了推动作用。世界范围内，在国际贸易和国际货物运输比较发达的国家和地区，国际货运代理的曾一度数量增多，规模增大。由于代理行业之间的激烈竞争和相互合并经营，国际货运代理企业将逐渐向扩大业务范围，并在国外设有代理和分支机构网点的大企业发展，而在数量上有逐渐减少的趋势。

国际货运代理业虽然已有 600 多年的发展历史，但目前国际上尚无统一的定义。不同国家有不同的名称，有的称之为“通关代理行”“清关代理人”，有的称之为“船货代理”，我国则称之为货运代理。同时，由于各国货运代理业在部门设置、分工、职责上有很大不同，因此在对货代业的管理也千差万别，没有一个统一模式。

泰国物流成本一直居高不下，以 2008 年为例，泰国物流成本占 GDP 的比重为 18.6%，与马来西亚、新加坡、中国、巴西等国相比高出了许多，这些国家的物流成本只占 GDP 的 14-15%。除此之外，泰国国有与民营的物流公司未能很好的整合形成共同发展局面。泰国陆路运输占 83.76%，这是致使物流成本过大的重要原因之一，在铁路运输不发达的同时，海路运输的投资也十分短缺。泰国工业联合会认为，面对这种情况，泰国应迅速设立相关的国家级物流计划与发展机构，并设立直属总理的管辖部门，来履行研讨与解决国家物流的种种问题的职能。<sup>[1]</sup>

由于企业物流泰国非常重视物流。尤其是在泰国加入东盟共同体后，泰国要提高国内物流企业发展的竞争力。此外，可以连接物流系统在国内外的的发展。以提高泰国在东盟共同体中的竞争力。

目前，泰国物流从去年一直保持约 10%的增长率。同时，目前泰国的经济增长率约为 3.5-4.5%。所以国内整体物流呈上升趋势。此外，今年东盟开放企业家拓展业务的机会，鼓励进入周边国家增加国际间经贸合作，但大多数企业

---

[1] <http://chiangmai.mofcom.gov.cn/article> : 《泰国工业联合会举办 2011 年首次经济与物流研讨会》，泰国社会与经济发展委员会，2011 年 03 月 12 日

还对知识、数据、各个国家的法律法规的掌握，因此，无法扩大生产以及和周边国家的合作。<sup>[1]</sup>

2007-2011 年泰国物流系统发展的结果，归功于这些年国家物流系统的发展战略规划。根据国家政府机构和物流企业可以得出国家物流发展的重要问题，如下：

1. 泰国物流成本下降的同时，泰国工商进行库存管理和运输成本管理，提高了企业内部管理效率。

2. 国内物流服务业经济增加值的稳步上升，在 2007 年为 2,700 亿，2011 年为 3,100 亿约占 GDP 的 3%。（来源：公函系统发展委员会办公室）

3. 泰国物流竞争力相比其他亚洲国家较低，根据 2012 年世界银行的物流绩效指标(Logistics Performance Index: LPI) 发现泰国物流被排名为第 38 名（分数 3.07 满分 5.00），新加坡（排名第 1，分数为 4.13）马来西亚（排名第 29，分数为 3.49）越南（排名第 53，分数为 3.0）和中国（排名第 26，分数为 3.52）。各国政府机构和企业的服务贸易便利化评价指标如下：海关；国内物流服务的性能；运输基础设施与信息技术；物流追踪系统。<sup>[2]</sup>

表 1.1 2012 年的亚洲国家物流绩效指标比较表

| 事项                 | 新加坡  | 日本   | 香港   | 中国   | 马国   | 泰国   | 菲律宾  | 印度   | 越南   |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 物流绩效指标             | 4.13 | 3.93 | 4.12 | 3.52 | 3.49 | 3.07 | 3.02 | 3.08 | 3.00 |
| 等级                 | 1    | 8    | 2    | 26   | 29   | 38   | 52   | 46   | 53   |
| (1) 海关             | 4.10 | 3.72 | 3.97 | 3.25 | 3.28 | 2.96 | 2.63 | 2.77 | 2.65 |
| (2) 基础设施           | 4.15 | 4.11 | 4.12 | 3.61 | 3.43 | 3.08 | 2.80 | 2.87 | 2.68 |
| (3) 国际货运           | 3.99 | 3.61 | 4.18 | 3.46 | 3.40 | 3.21 | 2.97 | 2.98 | 3.14 |
| (4) 政府机构和商业部门的物流能力 | 4.07 | 3.97 | 4.08 | 3.47 | 3.45 | 2.98 | 3.14 | 3.14 | 2.68 |
| (5) 物流追踪系统         | 4.07 | 4.03 | 4.09 | 3.52 | 3.54 | 3.18 | 3.30 | 3.09 | 3.16 |
| (6) 时效性            | 4.39 | 4.21 | 4.28 | 3.80 | 3.86 | 3.63 | 3.30 | 3.58 | 3.64 |

来源：世界银行

[1] <http://www.prachachat.net/news> : ณกฤษ เสวตนันท์, (โลจิสติกส์ไทย), 27 พฤษภาคม 2558.

[2] แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560) : การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการโซ่อุปทานเพื่อความสามารถในการแข่งขัน, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

根据表 1.1 泰国的产业物流发展较快，但物流发展的变化较小。泰国的各项指标分数由高至低如下：时效性 3.63 分，国际货运 3.21 分，跟踪货物 3.18 分，基础设施 3.08 分，物流能力 2.98 分和海关手续 2.96 分。

目前，泰国大多数的物流服务供应商（LSP）对何为全面的物流服务缺乏理解。一般认为，物流是货物运输（货运）工作，监督管理仓库储存（仓储和库存管理），他们选择用物流服务企业的这些服务。这样的行为影响了泰国物流服务商服务水平的发展，导致目前泰国只有几例物流服务提供商可以发展成第三方物流供应商（3PL）。目前，泰国第三方物流供应商差不多都是外国公司，他们的服务已经覆盖了整个供应链。

激烈的国内和国外贸易竞争导致物流服务需求不断增，企业之间的竞争也愈发激烈。因此有必要提供更有效的物流服务模型以满足顾客的需求并降低客户物流管理的成本。当前，中国已经成为全球第二大经济体，作为中国的邻邦，泰国的物流潜力非常大，如：陆运运输、海运运输、空运运输和人力资源。所以泰国也可能当成货物运输中心，无论是从中国出口到世界亦或是出口至是亚洲国家。

进入新世纪，泰国与中国建成全面合作关系，有利于双方的发展，尤其是泰国可以借助中国，成为全球第二大经济的中转地，以此支撑泰国经济的发展。此外，泰国能够得到更多的机会，例如，让更多的企业以及个人参与到世界贸易中，得到更多地贸易策略以及物流运输。通过上述如图 1.1 所示中国成为泰国第一个国家的合作伙伴。

（单位：10.00 亿美元）

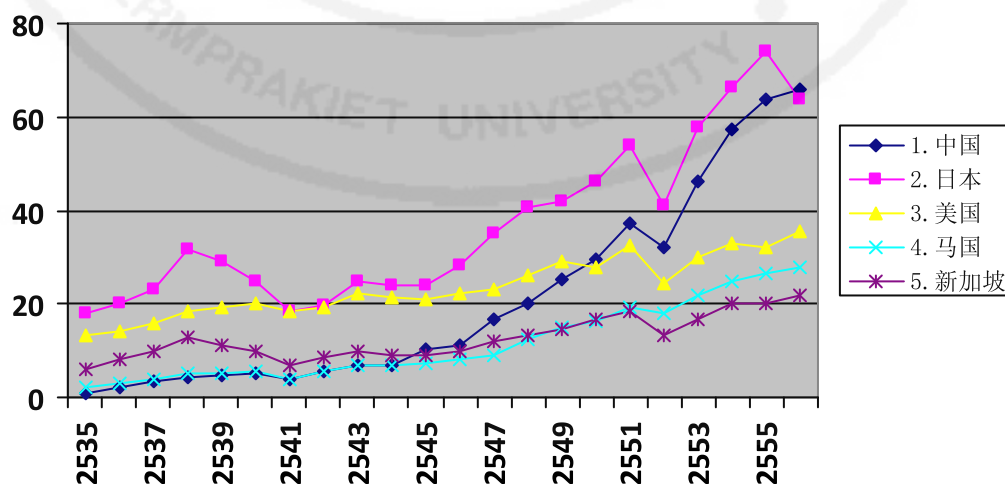


图 1.1 中国成为泰国第一个国家的合作伙伴

来源：开泰研究中心，2014 年

## 第二节 泰国物流业货运代理的主要问题和障碍

由于泰国将出口作为拉动国家经济的主要驱动力，尤其是在东南亚国家联盟，泰国是出口比例最大的国家（出口额占 GDP 的 23%）。这和政府将泰国作为区域经济中心和运输并确定了泰国物流系统的发展战略有关。通过链接经济活动有关的整个物流系统，包括基础设施交通运输系统，公共设施系统，法律法规管理促进有利的交易，包括连接海、陆、空系统。由于物流中心建设提高物流效率，实现了物流过程中价值的增加。

### 一、主要问题

目前，泰国进行投资基础设施海、陆、空运输，自由贸易区达成协议为了开放网关，改善设施和贸易活动，尽管这一目标可能会推迟，因为有很多方面的阻碍，但主要的问题和障碍如下：

#### 1. 基础运输系统和贸易设施的问题

泰国并不是世界主要航线上的主要港口，只是中转港口，货物到了泰国后再转到新加坡港这类主要贸易路线上，这增加了货物运输的成本。

公路和铁路系统。货物运输缺乏效率且不能满足客户的需求，由于铁路系统的基础设施和货源不足，以及重要领域配送中心的缺乏。这些问题使货物运输进入港口发生延误。

货物设施的问题。2009 年 Doing Business 世界银行调查结果的报告给出的泰国贸易便利化效率指标值如下：进出口文件的数量，进出口的日期和进出口的成本。平均发现，泰国货物设施的水平比亚洲国家集团比较低，尤其是马来西亚和新加坡，由于文件需要经历的过程和有关部门比较多。

不管泰国有不断的投资基础设施的发展，不仅是港口、空运、公路，还是铁路，凡是没有链接各种方式的货物运输，缺乏整合物流管理系统。

#### 2. 政府政策的问题

政府政策的效果与国家创建和制定政府政策的方式有关。如：贸易自由开放政策缺乏对所有部门的直接影响，同时缺乏集成政策，以及国家战略和各单位的政策营运经常重复做，致使政策延误缺乏连续。

#### 3. 法制、法规的问题

某些不利于泰国对外经贸合作的法制、法规在执行过程中造成了企业巨大的重担和成本。泰国政府要跟东盟国家为解除物流限制进行谈判。如：海关应为东盟地区国际运输的货物运输提供便利化，但是目前谈判还没有进展。尽管有些问题已经在谈判了，但从现有与国外的协议来看泰国大多数都比较吃亏。

#### 4. 物流人力资源发展的问题

泰国物流人力资源较为短缺。泰国想要成为国际物流枢纽的一个重要问题是建立物流活动增加值，而物流活动需要物流人才。目前泰国还没有制定职业标准和国内物流职业资格，这是推动泰国物流人才培养的重要工具。

#### 5. 物流服务供应商 (Logistics Service Providers :LSPs) 的问题

物流服务供应商难以提供完全的服务，由于泰国的 LSPs 大多数是小型的企业，他们的竞争能力弱且提供增值服务的能力较低。同时，实力较弱的泰国 LSPs 还必须面对来自跨国公司的压力，以及国内对 LSPs 的需求不高，因为泰国大多数企业对降低成本的重要性和通过与 LSPs 建立合作增加价值没有足够的认识。

#### 6. 信息技术系统的问题

这些问题的产生是因为缺乏电子交易系统，这使得国内和国际之间的物流资料的传递效率很低。尽管泰国政府把电子数据交换系统向有关部门推广了，但是泰国物流员工还是坚持以前的工作方式。这样，这些系统难以成功推广应用。

#### 7. 物流管理的问题

相比其他国家如：马来西亚等，泰国的营销技能不够好。泰国缺乏营销广告、营销策略和熟练的销售来对国家进行策略定位和形象建立。泰国政府应进行营销策略定位来吸引更多投资者使用泰国的物流服务，吸引投资者来泰国投资。

### 二、主要障碍

泰国贸易商跟中国做交易的问题和障碍，这些问题需要泰国政府紧要解决。为泰国和中国的贸易伙伴更多的增长和扩大。具体障碍如下：

1. 中国关税较高：泰国贸易商除了要交海关关税以外，还要再交增值税 13% 和 17% 随着货品到中国目的港。

2. 存在贸易障碍：许多法规和规则是贸易的主要障碍，使操作成本提升，泰国贸易商没有竞争能力比不上国内其贸易商或其他国家（马来西亚和新加坡）的竞争对手。如：在强制中国货物进口和销售要贴上认证 CCC Mark 标志。另外中国进口过程很冗杂，特别是跟中国各阶层的人才和汉语沟通的问题，所以泰国贸易商需要延聘中国代理商进行交往。使他们的费用增高。而货物出口到中国必须有中文商标和在包装上的用法需要有中文解释。

3. 配送环节的繁琐：主要问题是走进中国各地市场做贸易，由于中国限制把货物进入国内市场。特别是交通系统的问题，以及中国物流系统。另外由于中国幅员辽阔（世界第三）产品分不到目的客户需要使用很长时间。



4. 泰国产品在中国市场的竞争力弱：目前泰国出口产品到中国的生产成本较高，包括人力工资成本，技术方面和泰国政府的支持，以及运输系统和物流很烦琐。

5. 语言存在障碍：由于在中国内地进行贸易都使用汉语，而泰国方面在汉语运用方面并不擅长，因而上方进行商品贸易存在很大的语言沟通障碍，造成双方在贸易过程中出现问题。

6. 中国省和城市的问题：泰国贸易商场遇到关于中国省和城市的程序和法规的问题。检查过程和检查的条件比较烦琐和冗杂是泰国贸易商要花很长时间和有较高的费用。

7. 文化理解和中国人做贸易的表达方式：由于对文化理解出现偏差，因而在和中国人做贸易的时候，表达方式算是泰国贸易商的主要缺点，中国人做交易的文化常加强个人性质比公司组织做交易。中国经商比较加强企业利润和短期利益的事情，很快决定做，而很难的相信。

8. 泰国贸易商在国际贸易的竞争力：泰国经商还缺乏关于中国市场的确定信息，不理解中国贸易系统。因此，泰国贸易商常通过香港人代表做贸易。

### 第三节 泰国物流业货运代理的影响因素

现代企业对效率的重视，使的企业之间的竞争变成了供应链之间的竞争，这产生了许多新兴企业。许多有关企业受到了影响。

2015 年泰国成为东盟经济共同体(AEC)的会员，这一巨大的机遇让泰国收到了东盟经济共同体的影响。很多人意识到了提高企业竞争力的重要性，如：外包物流服务对自己的企业有很大的影响。因为泰国物流业的成本一直比别的国家高。运输企业发现国际陆路运输比其他运输方式受到的影响更大，预计来泰国投资的外国投资者会增加，尤其是马来西亚和新加坡。泰国货运代理也是受到影响的企业之一。

加入东盟既有积极的影响也有消极的影响，消极的影响是陆路运输的减少，尤其是马来西亚到泰国的路线。马来西亚通过泰国的陆路通道与东盟的各国家相连接。由于泰国大多是中小型的国际货运代理企业。小型货运代理的竞争力不强。虽然泰国外资企业的中高层领导人是外国人，但其他员工还是泰国人居多，泰国人对运输路线的精通就是优势。

当国际货运代理进入泰国，泰国的中小型企业缺乏竞争力，因为跨国公司给泰国员工的工资较高。中型国际货运代理公司可能会有国际采购业务，而小型

国际货运代理需要让母公司为其提供业务需求。这些问题使得小型公司难以成长。积极影响在于泰国人有服务意识，对客户体贴，让客户留下很好的印象。作为服务企业这是泰国企业的长处。

#### 第四节 泰国物流业货运代理商务汉语应用遇到问题和障碍

大、中、小型国际货运代理公司各有优缺点，泰国人的缺点是语言方面，因为泰国官方语言是泰语，泰国人日常都用泰语与人沟通。同时，东盟国家都把英语是官方语言，用英语来沟通。

泰国和越南物流货运代理系统比不上新加坡和马来西亚的物流货运代理系统，这两个国家的物流优点是基础设施较好，交货快速、准时，采用现代物流管理技术，但是工业生产上，泰国比这两个国家的生产率更高。因此，泰国的物流管理必须要加强信息系统中的应用，持续提高服务质量，相信在不久的将来泰国物流业的能力一定会有所提高。

## 第二章 MOL 物流（泰国）有限公司的发展现状分析

MOL 物流自 1960 年设立三井航空服务公司以来，至今已历经 55 年，并迎来了自 2011 年改名为现在公司名称后的 10 周年，已经开始步入崭新的时代。作为商船三井集团的核心物流公司，是一家能够提供综合性国际物流服务的全球企业。以“开展综合性附加价值高的物流企业经营活动，满足客户的任何服务要求，为世界经济做贡献”为使命，并且在“MOL Logistics”的统一商标下整顿并扩充全世界的网络，以期进一步扩大业务。与此同时，除海上、陆上、航空的货物运输服务外，还要安全且稳定地提供物流事业以及几种运输的组合式复合物流服务，由此获取客户的放心与信赖的好评，公司要将此做为准则。

为客户提案及提供满足其需求的“一站式”物流服务，不论是出口或进口，还是航空运输、海上运输、陆上运输、复合运输、三国间运输、仓储保管、各种物流服务等。从备货通关、混载准备、仓储保管，直到最终目的地的配送，考虑时间及成本来选定运输路线的同时，充分利用商船三井物流集团的综合实力，实现最适合委托货物的包装和运输环境。由于有丰富的经验，即使货物纤细且要求特殊运输技术，其包装和运输也能有可靠的质量保证。<sup>[1]</sup>

商船三井的集装箱班轮服务组织与经营着 101 艘船只，新世界联盟与 APL、现代商船有限公司。公司经营的船队有：干散货船、油轮、汽车运输船、游船和渡轮，掌握着 804 条国内和国际航线。如今，商船三井不仅仅是船舶运营商，同时是船舶代理、船舶代理、货运代理、仓储运营商，他们的服务还延伸到港口码头业务、房地产、金融保险、海洋工程建设、交易等活动，为核心的航运和物流服务提供支持。

### 第一节 MOL 物流（泰国）有限公司在国际上的发展

商船三井自 2003 年开始为买家提供整理服务，其商船三井整理服务（MCS）集团公司发挥核心作用。2008 年 MCS 为商船三井提供品牌整合服务。

商船三井物流集团不断提供全球物流的全面安全管理，细化其合规体系，致力于提供更高质量的服务，帮助客户提高供应链运营提供安全、可靠的物流服务。

---

[1] <https://www.mol-logistics-group.com/cn/corporate/message/index.html> : MOL Logistics (Japan) Co.,Ltd (2016 年 01 月 12 日)

作为 MOL 的核心物流公司（商船三井）组，公司提供灵活的、综合性的国际物流服务包括空气、海洋、陆地运输和定制的合同物流。

MOL 物流（泰国）有限公司 1960 年 5 月对日本商船空海运服务有限公司的名义下成立，本年 8 月对 mitsui line 航空服务有限公司的名义下建立的，1989 年 7 月在日本合并方式空气系统，1993 年 7 月建立了商船三井空调国际（泰国）有限公司，分拆从商船三井（泰国）有限公司，2004 年 1 月更名为 MOL 物流（泰国）有限公司，以扩大其业务领域，不仅是空运，还有其它物流领域。2006 年 9 月将机场办公室从廊曼机场搬迁到素万那普机场，2013 年 11 月扩展了东盟跨境综合货运服务。<sup>[1]</sup>

MOL 物流（泰国）有限公司海洋运输不仅提供代理服务，而且进出口报关、陆运、仓储、集装箱仓库操作。它在 40 年前成立以来，在泰国提供了广泛的物流服务。其陆路运输司拥有超过 300 辆汽车，提供各种运输服务，如海运集装箱、钢材、化工产品和液体货物等。仓库包括两部分，一个是 2013 年 6 月建成的 6,500 平方米的林查班仓库，另一个是占地 8,000 平方米的位于班纳贸易区的在建仓库。算上这些仓库，泰国商船三井集团拥有仓库总面积将超过 90,000 平方米。<sup>[2]</sup>

#### 1. MOL 物流（泰国）有限公司在泰国建立一个驳船码头运营商

东京三井株式会社于 2013 年 11 月 18 日宣布与 sahathai 公司码头有限公司签署合资协议，该公司是泰国的一个集装箱码头运营公司，在曼谷建立一个新的驳船码头运营公司。这家新公司，被称为曼谷的驳船码头有限公司（BBT），其总部设在曼谷。

由于曼谷林查班港河的水深较浅，位于下游约 90 公里成为泰国主要门户港口，有能力容纳许多大集装箱班轮服务。因此，集装箱通过卡车和铁路在林查班和曼谷郊区之间进行陆路运输，以及驳船在水路运输中扮演着重要的角色。

驳船运输被定位为需求的增加，因为它具有更大的容量，并提供了相当大的优势，在安全性和环境友好性。BBT 操作集装箱驳船码头，定于 2016 年将作为对林查班港谁需要货物移动和曼谷外围地区客户新的网关。

商船三井已经积极扩大其业务包括集装箱码头操作在林查班港口、仓储、货运、集装箱和卡车站操作，提供全方位的优质服务。随着 BBT 的服务菜单的添加，商船三井会进一步提供多元化、高质量的服务满足客户的需求。<sup>[3]</sup>

[1] <http://www.mol-logistics.co.th/about.php> : MOL Logistics (Thailand) Co., Ltd. (2016 年 01 月 12 日)

[2] <http://www.mol.co.jp/en/pr/2013/13080.html>:<Expanding logistics business in Thailand>,(2016 年 01 月 12 日)

[3] <http://cms.molpower.com/announcementdetail?id=501> : “MOL Establishes a Barge Terminal Operator in Thailand”,(2016 年 01 月 12 日)



图 2.1 集装箱驳船码头和林查班港口

## 2. MOL 物流（泰国）有限公司获得 AEO 认证

MOL 物流（泰国）有限公司预计，AEO 认证加快泰国出口货物的通关和简化海关手续等文件检验和检查，通过泰国海关部门共同审批和进口国海关总署。此外，商船三井集团 MOL 物流（泰国）有限公司已经赢得了作为 MOL 物流（泰国）有限公司相同的 AEO 认证（泰国）。该公司将满足广泛的客户需求，同时分享 MOL 物流（泰国）有限公司设施和服务。<sup>[1]</sup>

## 3. MOL 物流（泰国）有限公司升级东盟跨境综合货运服务

经济增长预计亚洲和东盟地区的东盟经济共同体（AEC）就职典礼提前至 2015 年。特别是，零部件和零部件的制造商已经开始依赖于周边国家的劳动力。例如，有更多的公司将在泰国、柬埔寨、老挝等周边国家的工厂中拥有主要工厂。这一趋势将增加对区域内运输的需求，如运输零部件和主要工厂和分支机构之间的部分。

MOL 泰国采取积极态度不仅在其集装箱海运，物流，航空货运的主要领域扩大业务，而且还集成了危险货物运输和安装服务，超长货物和重量级的货物。在许多情况下，跨境陆路运输可以更短，更快，更便宜，更有效的比门到门的海运，特别是在东盟地区。该公司已收到来自客户的各种咨询，主要在服装，机械和基础设施相关的材料领域。<sup>[2]</sup>

[1] <https://www.mol-logistics-group.com/en/news/2014/0417.html> : MOL Logistics Subsidiary in Thailand Acquires AEO Certification, (2016 年 01 月 12 日)

[2] <https://www.mol-logistics-group.com/en/news/2014/0314.html> : MOL Logistics (Thailand) Upgrades Intra-ASEAN Cross-border Integrated Trucking Service: (2016 年 01 月 12 日)

## 第二节 MOL 物流（泰国）有限公司的主要问题和障碍

由于企业活动对社会的影响变得更加明显，企业的社会和环境保护措施每年都会对公司价值产生更大的影响。商船三井集团确定了安全运行，环境保护，治理，合规性和人力资源开发的五个关键问题。

公司确定了这些问题的基础上的国际社会责任相关的指导方针，公司内部和外部的利益相关者的意见，以及客户问卷调查的结果，然后通过与相关部门的会议。最后，这些问题在企业社会责任和环境委员会讨论，并由最高管理者批准后实行。<sup>[1]</sup>

### 1、安全操作

商船三井集团岗位操作安全为最高优先级，因为事件会造成伤害和危害社会的巨大风险，利益相关者和自然环境。2006年，公司建立了“四个零”的目标，包括一个基于当年发生严重事件的教训。公司可以总结我们的安全措施如下：“商船三井集团锐意进取成为安全运行的世界领袖。”<sup>[2]</sup>

### 2、环境保护

商船三井集团试图通过各种环保措施，发展和环境技术的引进提供更环保的服务，以最小的环境影响船舶操作、措施保护空气和海洋环境，以满足全球航运需求。<sup>[3]</sup>

### 3、治理

商船三井设立了保护区对企业战略和愿景的思考时间，鼓励深入的话语时外部董事和外部监事参加。这真是太好了。至于什么应该改进的，有些时候是不在议程的方式，利用系统实现的意义：有时有大量的议程项目，解释太长，不够时间去讨论，尽管公司提供了充足的时间召开董事会会议。基本上公司认为会议进行需要改进的方法。

讨论的问题从不同的角度，撇开问题作进一步的讨论，并提供支持的项目，但条款。公司所担心的，但是，在企业文化方面，每个人都有高超的沟通技能和良好的性格，没有志愿者唱反调或者说一些非常规的事情发生的时候。考虑到MOL过去贴宽的损失，一旦违反了日本的反垄断法，试图在这种时刻，如果一个人足够勇敢的声音相反的观点会更好。<sup>[4]</sup>

---

[1] <https://www.mol.co.jp/csr-e/report/download/img/2015/07.pdf>: MOL Group Safety, Environmental and Social Report 2015, <MOL Group's Management and CSR Initiatives>, (2016年01月12日)

[2] <https://www.mol.co.jp/csr-e/safety/index.html> : <Safe Operation>, (2016年01月12日)

[3] <https://www.mol.co.jp/csr-e/environment/index.html> : <Environment>, (2016年01月12日)

[4] [http://www.mol.co.jp/ir-e/management\\_e/governance\\_e.html](http://www.mol.co.jp/ir-e/management_e/governance_e.html) : <Management Coperate governance>, (2016年01月12日)

#### 4、合规性

2014年3月18日，日本公平贸易委员会（JFTC）发现，商船三井集团违反了3条日本反垄断法在某些汽车船运行业。商船三井集团已加强其合规性措施，包括它的企业文化来确保合规作为企业活动是深深刻入所有高管和员工心目中的大前提下改革的重要性。2014年9月，公司修订合规政策，添加以下声明：

“合规为高管和员工履行职责的最高优先级。他们每个人不仅要坚持合规作为一个企业公民，同时也认识到，合规是持续的企业活动的大前提是保证盈利的关键。“公司相信商船三井组必须注重合规不仅与各个国家的反垄断和竞争的法律，当然也与法规反腐败（贿赂），覆盖的客户，公司的保密性和其他信息，而非歧视和骚扰。<sup>[1]</sup>

#### 5、人力资源开发

商船三井集团的目标是建立一个环境，跨国、多元化的人才可以履行社会责任，最大限度地发挥他们的个人发展，创造共享价值与社会所编织的“商船三井图”这是2015年4月推出表达核心价值观融入到集团的员工融入企业文化。<sup>[2]</sup>

MOL物流（泰国）有限公司受到两个大问题，使公司进行发展速度很延迟。下面是公司的问题：

（1）缺乏物流专业的人员：公司缺乏直接物流专业，因为泰国教育系统的物流专业还不多，而且公司人员没有机会参加物流培训，在工作中只用自己的经验来做交易。另一个是缺乏语言能力的公司人员工作，尤其是汉语知识，因为现在该公司只有两个人来跟中国经商沟通，但是他们的汉语水平还低，能力不足，不会跟中国经商做交易。因此，该公司常遇到通商有错误的问题。

（2）国内交通：在国内交通有两个大问题：1. 曼谷至林查班港的路线太拥挤，虽然未来交通部要倍增路线，但是他们来判断也会有赛车，尤其是尖峰时间。2. 缺乏货运车的司机，使许多载货车无益停止，以及泰国铁路运输有局限。如海运有区别，海运运输既方便，又准时和保护环境。

### 第三节 MOL 物流（泰国）有限公司的影响因素

根据世界出境的许多问题，使国际物流货运代理进行发展延迟。于是某些国家政府和商业部门的成长也受到很大的影响，公司确定了这些影响的基础上是公司收到了很大的影响。

[1] <https://www.mol.co.jp/csr-e/compliance/index.html> : <Compliance Initiatives>,(2016年01月15日)

[2] <https://www.mol.co.jp/csr-e/hr/index.html> : <human resources development>,(2016年01月15日)

## 1. 自然灾害

“回顾了去年国际上发生的重大事件，如日本‘311’地震、泰国水灾等。表示，‘虽然自然灾害并未影响公司业务，但公司受到日圆强势、燃油费上升、船舶供过于求和需求减少等市场恶劣环境的影响，表现平平’该公司去年上半年，损失惨重，寄望下半年在干散货及汽车出口运输市场能有所支持，但随着大量新船到期交付，而欧美经济长期处于低迷状态，市场环境阴霾密布，种种不利因素不断冲击集装箱运输市场，下半年营收始终未能如愿为公司带来生机”。<sup>[1]</sup>

## 2. 集装箱板块亏损扩大

“商船三井利润下降主要由于集装箱板块亏损扩大，该板块在过去三年始终处于亏损，2014年亏损241亿日元，2013年则亏损145亿日元。散货、油轮、LNG、LPG和汽车船业务则因为长期合同带来的稳定收入使公司仍能保持盈利。MOL表示，其集装箱业务主要受美西劳资纠纷、超大型船在长航线的运力投放，及超巴拿马型船替换至区域航线等因素的影响”。

“商船三井的集装箱业务也因调整而盈利。2014年盈利206亿日元，集装箱量上涨4%，其他业务除重大件运输，均实现盈利。该公司认为2015年将充满挑战，尤其是在散货和集装箱板块。所以，公司表示将通过降低航速，投入更高效的超大型集装箱船，以及重组航线以降低成本”。<sup>[2]</sup>

## MOL 物流（泰国）有限公司的影响因素

根据世界经济放缓使许多国家受到各个方面的影响，国际物流业当然受到影响，泰国也是一个国家受到影响。下面是MOL物流（泰国）有限公司的影响因素。

### 1. 许多公司收入负值

世界经济放缓后，泰国物流业也受到影响，进出口企业的增长率下降，但MOL物流（泰国）有限公司集装箱企业收入没有负值。虽然岩石和铁矿石船的运输销量降低，但是预料赚钱。当时农货船和流体载船也受到很大的影响，因为中国减低占20%的生产力。

现代世界经济危机较严重，MOL物流（泰国）有限公司公司有许多种船舶。虽然当时只有几种受到影响，但好又急中表示销量很好，大致公司的收入受到不大的影响。该公司相信会增加公司的成长，因为世界人口不断的增长，货物运输业要跟着增长。该公司就要投资做物流基础设施和每年要扩展企业。<sup>[3]</sup>

[1] [http://www.cnss.com.cn/html/2012/hytw\\_0106/65518.html](http://www.cnss.com.cn/html/2012/hytw_0106/65518.html) : 《商船三井武藤光一：营收未如愿》，大公报，2012年01月06日

[2] <http://seairgroup.com/plus/view.php?aid=28>: 《日本三大航运公司公布2014年业绩》，2015年05月20日

[3] <http://www.logisticsdigest.com/component/content/article/17-company/2255> : มิตรชัยรับมือธุรกิจเรือซีเอ็ม 2 ปี ท่ามกลางต้นทุนต่อเรือสร้างเดบโป้ในไทย



## 2. 运费的趋势上升

根据世界物流竞争力比较激烈,世界经济放慢的消极因素,以及汽油价值高,所以就影响到运费。这个问题使出口商和航线需要负担。运费的趋势上升,但升得不高还不能算得清楚数据。在航线方面虽然负担高成本,但是不可以统销上下升运费。此外,现代国际海运运输货物有较高的竞争力,服务供应商也发展质量和竞争的给客户的服务为吸引客户,以及出口商也有运费合同。这样使出口商不可以调价运费。虽然航线也受到很大的影响,但是另一方面也可以看出出口商表示使消费者有较多的选择服务商。<sup>[1]</sup>

## 3. 公司人员的能力

该公司人员的物流专业不足,包括语言能力比其国家较低,特别是汉语能力。使 MOL 物流(泰国)有限公司货物运输,经营,以及跟国际经商打交道的竞争力吃亏和国家的利益也吃亏。

物流服务供应商的语言技能,贸易沟通和国际货运知识的办公能力不足,使公司常遇到误解。如:制定错的目的港,填写错的文件等某些错误和公司缺乏眼前问题的解决能力的人员,使屡次在当前他们不能提供给国际伙伴解决问题。所以公司就负担不必要的物流成本。如:必须把货物回到泰国来,由客户拒绝产品,因为公司的文件或指定装运港有错误。

## 第四节 MOL 物流(泰国)有限公司商务汉语应用 遇到问题 and 障碍

现代全世界对汉语很重要,由于汉语是全世界运用得很普及的语言。泰国有很多华人。以及有很多人和各公司对汉语很感兴趣,他们要把汉语来跟中国交往,做经商和跟运用汉语沟通的国家做交易。

在工作的基础上,各公司人员在当翻译人员或要跟外国打交道,他们没有用母语沟通,所以当然容易会出问题。这些原因是 MOL 物流(泰国)有限公司常遇到的问题。

中国企业经常用汉语和许多以英语为主要商务沟通语言的国家做交易。Krisana Sualek 作为该公司业务发展经理谈到:“中国有句俗语即‘人有钱不必有智育’:一个人也许有很多钱,但他的语言知识匮乏”。他只需汉语就可以和

---

[1] <http://www.logisticsdigest.com/article/logistics-insight/item/718> : ปี 51 ค่ำระวางพิเศษส่อเค้าวิกฤต ผู้ส่งออก-สายเรือแบกรับต้นทุนอ่วม, 2008 年 01 月 29 日

外企进行沟通、做交易，也可以聘请英语翻译人员。同时如果对方也懂得汉语，那么他们之间进行交易的机会将大大增加。

MOL 物流（泰国）有限公司是汽车零件、药品和服装的制造中心。该公司的主要贸易伙伴是日本和中国。中国是一个制造国家，并且要跟泰国制造商订货。因此，该公司人员难免运用汉语沟通。

该公司有五十个公司人员要跟中国经商联系，但是只有两个人会用汉语沟通，因为公司的主要商务语言是英语。公司的主要运输方式是空运和海运。该公司跟中国经商有两个联系方式：

1、通信：用英语发邮件，这是基础方式跟国际经商。

2、通话：这个方式只用在运输方面出了问题就给贵公司人员打电话。这种方式不太常用。当打电话的时候该公司人员也是一边说英语，一边说汉语，因为他们只会说一点儿汉语，用英语说贵公司也不太理解，所以他们只听到关键词的要领就会理解事情。

该公司还有另一个部门也要跟中国经商联系，但是他们既没有英语知识，又没有汉语知识。因此，语言方面是公司的一个大问题要尽快地解决。具体问题如下：

1. 文化理解：公司人才缺乏中国文化和传统的理解。

2. 称呼：在中国商业对跟贸易伙伴打招呼的方式很重要，中国人常把第一次见面来决定个人的性质。所以公司人员还不理解称呼的方式。

3. 中国交往的时间：中国的时间比泰国快一个小时，当做交易的时候常遇到问题。

## 第三章 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用

### 水平评价

#### 第一节层次分析法和模糊综合评价法概述

##### 一、层次分析法（AHP）概述

###### 1. 产生与发展

层次分析法 (Analytic Hierarchy Process, 简称 AHP), 它是美国匹兹堡大学数学系教授, 著名运筹学家萨迪 (T.L.Saaty) 在 70 年代中期提出的一种定性、定量相结合的、系统化的、层次化的分析方法。该方法的特点是将决策者的经验判断给予量化, 在目标结果复杂且缺乏必要的数据的情况下显得更为实用。它把一个复杂问题中得各个指标通过划分相互之间的关系使其分解为若干个有序 层次, 建立起一个递阶层次模型, 模型中一般包括目标层、决策层和方案层等几个基本层次, 并通过每层元素间的两两比较来对目标 (元素) 的相对重要性作出判断, 并通过进行一致性检验进而确定出目标的相对权重。<sup>[1]</sup>

层次分析法是自 1982 年被介绍到我国以来, 以其定性定量相结合地处理各种决策因素、以及其系统灵活简洁的优点, 迅速地在我国社会经济各个领域内, 如能源系统分析、城市规划、经济管理、科研评价等, 得到了广泛的重视。1988 年我国召开了第一届国际 AHP 学术会议, 此后, 该方法在管理系统工程中被广泛运用和实施。<sup>[2]</sup>

###### 2. 基本思想

AHP 方法把复杂问题分解成各个组成因素, 又将这些因素按支配关系分组形成递阶层次结构。通过两两比较的方式确定层次中诸因素的相对重要性。然后综合有关人员的判断, 确定备选方案相对重要性的总排序。整个过程体现了分解—判断—综合的思维特征。<sup>[3]</sup>

AHP 方法的一个重要步骤是对权重进行衡量来构造判断矩阵, 这一步骤的进行基于人们对于每一层次中各因素相对重要性的判断——针对上一层次

[1] <http://wiki.mbalib.com/wiki/%E5%B1%82%E6%AC%A1%E5%88%86%E6%9E%90%E6%B3%95> : 什么是层次分析法

[2] <http://baike.baidu.com/view/70659.htm> : APH, (2016 年 03 月 03 日)

[3] 袁平红, 《基于层次分析法的中国物流产业安全评价指标体系研究》, 安徽财经大学

某因素，本层次与其有关因素的相对重要性比较，本文采用 1-9 标度法,  $C_{ij}$  表示某一层项两两重要度，如表 3.1 所示。

表 3.1 判断矩阵的比较标度表及其含义

| 序号 | 重要性等级           | $C_{ij}$ 赋值 |
|----|-----------------|-------------|
| 1  | i, j 两元素同等重要    | 1           |
| 2  | i 元素比 j 元素稍重要   | 3           |
| 3  | i 元素比 j 元素明显重要  | 5           |
| 4  | i 元素比 j 元素强烈重要  | 7           |
| 5  | i 元素比 j 元素极端重要  | 9           |
| 6  | i 元素比 j 元素稍不重要  | 1/3         |
| 7  | i 元素比 j 元素明显不重要 | 1/5         |
| 8  | i 元素比 j 元素强烈不重要 | 1/7         |
| 9  | i 元素比 j 元素极端不重要 | 1/9         |

注：2, 4, 6, 8 和 1/2, 1/4, 1/6, 1/8 介于其间。

### 3. AHP 的步骤

#### (1) 建立层次结构模型

首先将问题所包含的因素分层，按照最高层、若干有关的中间层和最低层的形式排列起来。通常可以将其划分为如图 3.1 所示的层次结构模型：

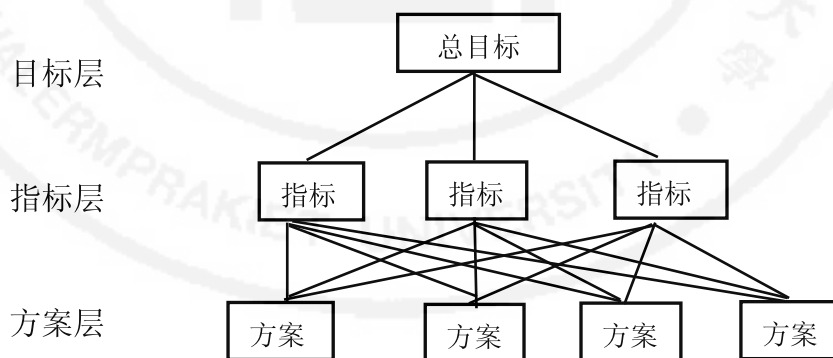


图 3.1 AHP 层次结构模型

#### (2) 构造判断矩阵

判断矩阵中的元素表示与某层次因素有关的下一层次因素之间的两两比较的相对重要性。例如设 A 层次中因素  $A_k$  与下一层次中元素  $B_1, B_2, \dots, B_n$  有关系，则如表 3.2 所示：

表 3.2 构造判断矩阵

|       |          |          |     |          |
|-------|----------|----------|-----|----------|
| $A_k$ | $B_1$    | $B_2$    | ... | $B_n$    |
| $B_1$ | $b_{11}$ | $b_{12}$ | ... | $b_{1n}$ |
| $B_2$ | $b_{21}$ | $b_{22}$ | ... | $b_{2n}$ |
| ...   | ...      | ...      | ... | ...      |
| $B_n$ | $b_{n1}$ | $b_{n2}$ | ... | $b_{nn}$ |

其中,  $b_{ij}$  为对于因素  $A_k$  而言, 因素  $B_i$  对于因素  $B_j$  的相对重要性的指标。其值如表 3.2 所示。

评价矩阵的一般形式为:

|          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| $B_k$    | $C_1$    | $C_2$    | ...      | $C_n$    |
| $C_1$    | $C_{11}$ | $C_{12}$ | ...      | $C_{1n}$ |
| $C_2$    | $C_{21}$ | $C_{22}$ | ...      | $C_{2n}$ |
| $\vdots$ | $\vdots$ | $\vdots$ | $\ddots$ | $\vdots$ |
| $C_n$    | $C_{n1}$ | $C_{n2}$ | ...      | $C_{nn}$ |

检验判断矩阵的一致性。为了避免  $a > b, b > c$  而  $a < c$  的情况出现, 我们要对判断矩阵进行一致性检验, 对于不满足一致性的要进行相应调整, 直到满足要求为止。若判断矩阵满足以下三个性质: (1)  $C_{ij} > 0$ ; (2)  $C_{ij} = 1/C_{ji}$ ; (3)  $C_{ii} = 1$ , 则表示矩阵为严格一致性矩阵。由于 AHP 构造法的判断矩阵一般不满足上述特点, 因此要对其进行一致性检验。

### (3) 层次单排序

层次单排序可以归结为计算判断矩阵的特征根和特征向量问题, 即对判断矩阵  $B$  计算满足:

$$BW = \lambda_{\max} W$$

其中,  $\lambda_{\max}$  为  $B$  的最大特征根;  $W$  为对应于  $\lambda_{\max}$  的归一化的特征向量, 有:

$$\sum w_i = 1$$

$w$  的分量  $w_i$  即是相应因素单排序权值, 即对上一层因素的相对重要权值。

### (4) 层次总排序

设上一层次所有因素  $A_1, A_2, \dots, A_n$  的总排序已经完成, 得到的排序权值分别为:  $a_1, a_2, \dots, a_n$ , 与上一层因素对应的本层次因素有:  $B_1, B_2, \dots, B_n$ , 其单排序权值分别为:  $b_1^j, b_2^j, \dots, b_n^j (j=1, 2, \dots, n)$ 。

则本层次总排序指标为

$$\sum_{j=1}^m a_j b_i^j, i=1, 2, \dots, n$$

显然有:

$$\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m a_j b_i^j = 1, i=1, 2, \dots, n$$

总之, 对于指标的权重习惯上是可以进行归一化的。而对于各方案对于某指标的相对重要权值做归一化处理, 就意味着对某指标有贡献的方案越多, 则各方案的相对重要性就越小。方案间是相互独立的, 在同一评价标准下, 方案之间的优劣排序不应该受到其它方案的影响。即对于各方案相对于某指标的相对重要权值的计算, 使用归一化处理的值是有一定局限性的。

## 二、模糊综合评价法概述

### 1. 产生与发展

1965年, 美国加利福尼亚大学的控制论专家、数学家扎德(L.A.Zedeh)第一次成功地运用准确的数学方法描述了模糊概念, 标志着模糊数学的诞生。在精确数学集合论的基础之上, 扎德将集合的概念推广到与精确性相对的另一半之上, 也即模糊性。他提出用“模糊集合”(Fuzzy Sets)作为表现模糊事物的数学模型, 并进一步建立模糊集合的运算规律和变换规律等数学理论基础, 由此构造出一套可以定量描述和处理现实世界中的模糊对象的数学方法。

模糊综合评价(Fuzzy Comprehensive Evaluation), 简称 FCE, 就是先将评判同事物的多种因素按某一属性分成若干大因素, 然后对每一大因素进行初层次的综合评判, 在这个基础上再对初层次综合评判的结果进行高层次综合评判。模糊综合评价法通过隶属函数和模糊统计方法为很好的将定性指标定量化, 实现了定性和定量方法的有效结合, 它很好的解决了判断的模糊性和不确定性的问题。但是同时它也无法避免评价指标间相关造成的评价信息重复, 因为是主观赋权法, 各因素权重也确实带有一定的主观性。<sup>[1]</sup>

### 2. 基本思想

(1) 确定评价对象集、因素集、评语集。依次建立: 对象集  $O = \{o_1, o_2, \dots, o_l\}$ ; 因素集  $B = \{B_1, B_2, \dots, B_m\}$ ; 评语集  $V = \{v_1, v_2, \dots, v_n\}$ 。满足:  $\bigcup_{i=1}^m B_i = U; B_i \cap B_j = \emptyset, i \neq j$ 。

[1] <http://wiki.mbalib.com/wiki/>: 模糊综合评价模型

(2) 建立  $m$  个评价因素权重分配向量  $W$ 。设因素集  $B$  的权重向量为  $W$ 。

本文中各因素集的权重向量均采用 AHP 计算确定，得到  $W = \{w_1, w_2, \dots, w_m\}$ ，其中  $0 < w_i \leq 1, \sum_{i=1}^m w_i = 1$ 。

(3) 通过各单因素模糊评价获得模糊综合评价矩阵  $R$ ：

$$R = \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \dots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \dots & r_{2n} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ r_{m1} & r_{m2} & \dots & r_{mn} \end{bmatrix}$$

单独从一个因素出发进行评价，以确定评价对象对备择集元素的隶属程度，便成为单因素评价。模糊评价矩阵  $R$  即为单因素评价矩阵， $R$  中第  $i$  行元素反映的是被评价对象的第  $i$  个因素对评价集中各等级的隶属度。第  $j$  列反映的是被评价对象的各因素分别取评价集中第  $j$  个等级的程度。其中  $r_{ij}$  可通过模糊统计方法求得，即

$$r_{ij} = f_{ij} / \sum_{j=1}^n f_{ij}$$

式中  $f_{ij}$  为第  $i$  个因素被评为第  $j$  个评语等级  $v_j$  的总次数。

(4) 对各因素进行模糊变换，得到 1 级综合评价结果。

$$\begin{aligned} B_1 &= W_1 \circ R_1 = [b_{11} \quad b_{12} \quad \dots \quad b_{1n}] \\ B_2 &= W_2 \circ R_2 = [b_{21} \quad b_{22} \quad \dots \quad b_{2n}] \\ &\dots \\ B_m &= W_m \circ R_m = [b_{m1} \quad b_{m2} \quad \dots \quad b_{mn}] \end{aligned}$$

式中“ $\circ$ ”表示广义的模糊合成运算。 $B_s (s=1, \dots, m)$  就是评价对象第  $s$  个元素的模糊综合评价。利用最大隶属度原则，最大的  $B_{sj}$  对应的评语等级  $v_j$  即为最佳评价结果。根据实际问题的需要，可以选定某种具体的求  $B_{sj}$  的方法。为了兼顾各种因素的影响，本文选用加权平均型的  $M(\cdot, +)$  算子来计算，即

$$b_{sj} = \sum_{i=1}^m w_i \cdot r_{ij}, j=1, 2, \dots, n。$$

(5) 对因素层进行 2 级综合评价。由  $B_1, B_2, \dots, B_m$ ，可得  $U$  的单因素评价矩阵为

$$R = \begin{bmatrix} B_1 \\ B_2 \\ \dots \\ B_m \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} b_{11} & b_{12} & \dots & b_{1n} \\ b_{21} & b_{22} & \dots & b_{2n} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ b_{m1} & b_{m2} & \dots & b_{mn} \end{bmatrix}$$

对 U 代表的事物的综合评价为  $B_U = W_U \circ R_U = [b_1 \ b_2 \ \dots \ b_n]$

(6) 对模糊综合评价结果进行分析处理。可将模糊综合评价结果按照一定的标准转化。通过分析、排序,使判断结果的信息更加清晰,并对被评价对象做出最终的判定。多级模糊综合评价就是依次反复进行这种合成运算,从最低层次到最高层次,直至得到最终结果。

### 3. 应用范围

目前,模糊数学在管理科学方面开始得到广泛应用,如科研项目评选、企业考核及质量评定,人才预测与规划、教学与研究人员的分类、生产平衡等。同时,在图像识别、人工智能、信息控制、医疗诊断、天气预报、聚类分析、综合评判等方面也取得了不少成果,可以说,模糊评价已经在现实生活中广泛应用。

## 第二节 MOL 物流(泰国)有限公司商务汉语应用

### 评价指标体系的选择

#### 一、指标体系构建原则

为保证指标体系构建的合理性,评价指标体系设计应遵循以下基本原则。

1. 系统性原则。作为一个有机整体来评价,一方面要强调各指标之间的有机联系,同时需要兼顾到指标体系整体的完整性、系统性,要尽可能在多方面多维度对联盟绩效进行描述,还要避免指标的重复和冗长。

2. 针对性原则。它是专门适用于企业商务汉语应用绩效评价指标体系,不同的企业由于在成立时间、技术攻关、市场前景、资源投入等方面具有很大的不同,也就决定了该评价体系的不同,因此,指标设计时要特别注重针对性原则。

3. 可比性原则。选取的指标之间在各企业之间具有一定的共性,能够横向的在由不同行业间的企业之间进行对比、评价。同时所选取的指标应具有一定的规范性,尽量向已有的较规范的指标靠拢,做到具有可比性。

4. 可操作性原则。选择指标时,要将评价指标和测度标准具体化,让企业容易理解,从而能够提供准确地评价数据和资料。能够直接通过数据分析计算出的指标设定为定量指标,部分不能或者不方便直接量化的指标,可根据需要设置成定性指标,定性指标在其内涵和外延的描述上要做到清晰,准确。以此产生的绩效评价结果方能为企业、政府等单位提供有价值的参考依据,也就更具有实际意义。



## 二、指标体系构建

本文拟针对 MOL 物流（泰国）有限公司的商务汉语应用绩效评价进行分析，通过构建一系列的评价指标、专家打分等，并充分运用层次分析法和模糊综合评价法，进行绩效评价。通过对 MOL 物流（泰国）有限公司的商务汉语应用绩效进行可行性分析后，探讨 MOL 物流（泰国）有限公司高绩效产生的过程，通过分析国内外研究，参考有关数据对一系列指标进行筛选和提取，构建绩效评价指标体系，具体指标如图 3.2 所示。

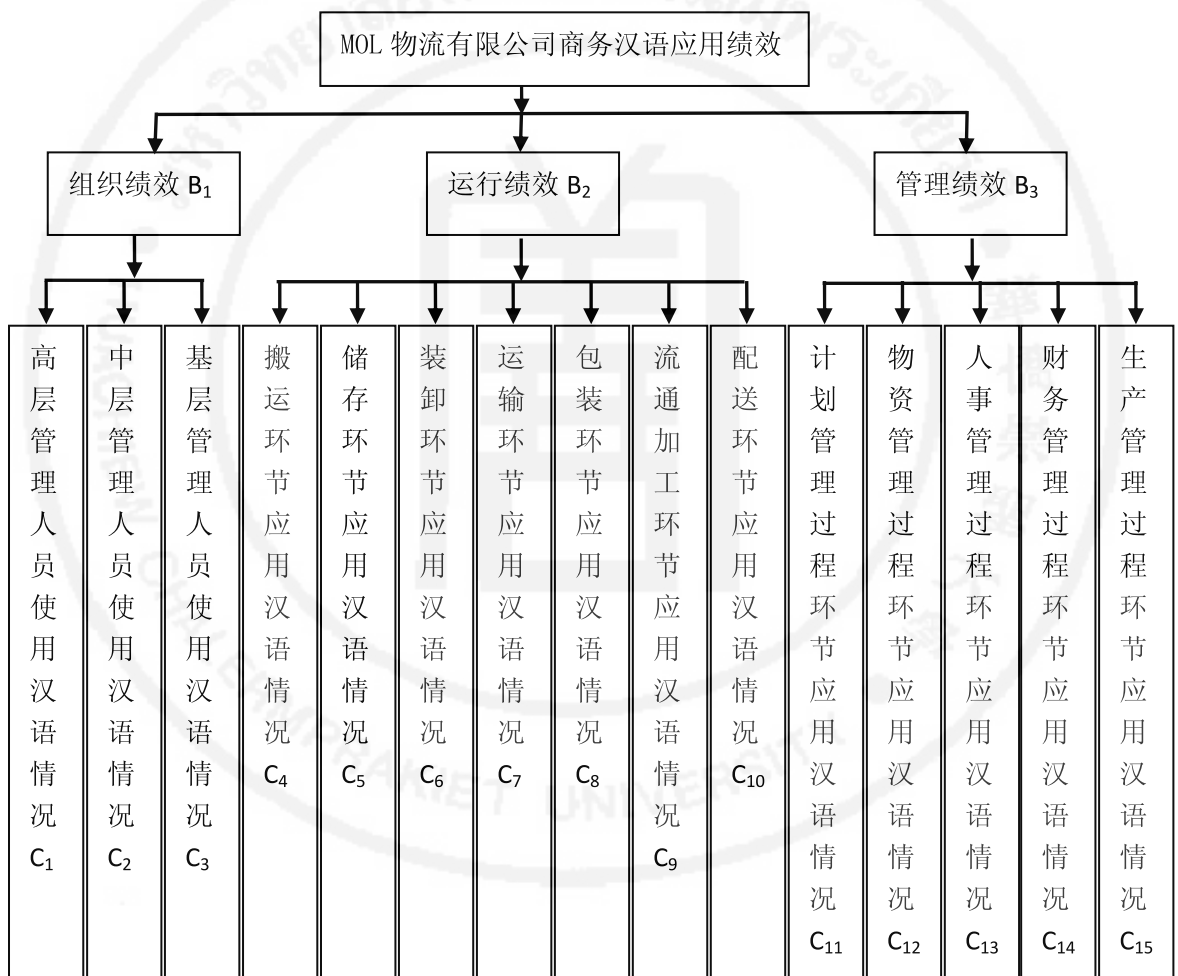


图 3.2 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用评价指标体系图

### 三、指标要素权重在层次分析和模糊评价中的确定

指标权重是指被测对象的各个考察指标在整体中价值的高低和相对重要的程度以及所占比例的大小量化值。按统计学原理,将某事物所含各个指标权重之和视为 1 (即 100%)、而其中每个指标的权重则用小数表示。本文 MOL 物流(泰国)有限公司商务汉语应用绩效评价中各项指标的权重将直接影响到 MOL 物流(泰国)有限公司商务汉语应用的评价结果。

1. 层次分析法。采用专家打分法,选定对需要评价的指标要素,选择来自本企业以及相关行业对该企业熟悉的专家学者若干名对其进行打分。不把所有因素放在一起比较,而是采用两两相互比较的方式,采用相同的尺度,尽可能减少性质不同的诸因素相互比较的困难,以提高准确度,最后采用平均值作为该企业商务汉语应用各项指标的权重。

2. 模糊评价法。采用问卷抽样调查法,选取企业员工、企业用户以及有关专家共 20 个调查研究对象,确定客户满意程度因素集的评价结果为[很好、较好、一般、较差、很差],测量标度为[5, 4, 3, 2, 1],即问卷中的每一问题满分为 5 分,其中 5 表示该指标很好,4 表示该指标较好,3 表示该指标一般,2 表示该指标较差,1 表示该指标很差,并将全部录入权重评价系统。

通过设计专家层次分析调查问卷,请专家们根据 1-9 标度方法对 MOL 物流(泰国)有限公司商务汉语应用评价指标体系中各指标的重要程度进行两两比较,得出相对权重值,得到表 3.3。

表 3.3 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用评价指标体系

| 评价要素                                | 评价指标             | 专家评价 |    |    |    |   |
|-------------------------------------|------------------|------|----|----|----|---|
|                                     |                  | 好    | 较好 | 一般 | 较差 | 差 |
| 人员组织<br>绩效<br>(B <sub>1</sub> ,0.2) | 高层管理人员使用汉语情况     |      | √  |    |    |   |
|                                     | 中层管理人员使用汉语情况     |      |    | √  |    |   |
|                                     | 基层员工使用汉语情况       |      |    | √  |    |   |
| 业务运行<br>绩效<br>(B <sub>2</sub> ,0.5) | 搬运环节应用汉语情况       |      |    | √  |    |   |
|                                     | 储存环节应用汉语情况       |      |    | √  |    |   |
|                                     | 装卸环节应用汉语情况       |      |    | √  |    |   |
|                                     | 运输环节应用汉语情况       | √    |    |    |    |   |
|                                     | 包装环节应用汉语情况       |      |    | √  |    |   |
|                                     | 流通加工环节应用汉语情况     |      |    | √  |    |   |
|                                     | 配送环节应用汉语情况       |      |    | √  |    |   |
| 企业管理<br>绩效<br>(B <sub>3</sub> ,0.3) | 计划管理过程环节应用汉语情况   |      | √  |    |    |   |
|                                     | 物资管理过程环节应用汉语情况   |      |    | √  |    |   |
|                                     | 劳动人事管理过程环节应用汉语情况 |      | √  |    |    |   |
|                                     | 财务管理过程环节应用汉语情况   |      |    |    | √  |   |
|                                     | 生产管理过程环节应用汉语情况   |      |    |    | √  |   |

#### 四、MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用评价结果的分析

层次分析法中，只有判断矩阵满足严格一致性需要，即满足以下三个性质：  
 (1)  $C_{ij} > 0$ ; (2)  $C_{ij} = 1/C_{ji}$ ; (3)  $C_{ii} = 1$ ，才可以认为分析结果有效。将所有的指标经过 AHP 方法计算所得的单层权重和总权重进行排序，得分较高表明该指标在商务汉语应用绩效评价中的重要性越高，得分越低表明该指标在商务汉语应用绩效评价中的重要性越低。通过对各个指标的得分分析，可以作为重要依据让决策者有参考的选择下一步企业发展的重心。

模糊综合评价法中，通过问卷调查的方式确定各个指标的满意度[很好，较好，一般，较差，很差]，分别表示参与人对该项指标的满意程度，再通过模糊综合评价得出各项指标的综合满意度，再结合上部分层次分析法的结论，

如有在层次分析法中得分较高的指标在模糊综合评价法中得分较高，则说明对商务汉语应用绩效影响较大的指标大众的满意度较高，后期应该继续保持；如有在层次分析法中得分较高的指标在模糊综合评价法中得分较低，则说明对企业商务汉语应用的绩效评价尤为重要的方面大众满意度较低，表明这是商务汉语应用下一步发展的重点；如有在层次分析法中得分较低的指标在模糊综合评价法中得分较高，则说明对企业商务汉语应用的绩效评价不太重要的方面大众满意度较高，表明商务汉语应用在下一步绩效提升的过程中要转移发展重点。

应用层次分析法（AHP）和模糊综合评价法建立的评价模型，发挥了这两种方法的优点，可以全面考虑影响商务汉语应用绩效的各种因素。将定性和定量的分析有机地结合起来，既能够充分体现评价因素和评价过程的准确性，又尽量减少个人主观臆断所带来的弊端，比一般的评比打分等方法更符合客观实际，易于实现程序化，直观易懂，可操作性强。因此，评价结果更可信、可靠。

## 第四章 基于层次分析法和模糊综合评价法的 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价分析

### 第一节 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价 正确性检验

#### 一、MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效 AHP 分析

本文根据表 3.1 和图 3.2 的指标选择对 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效进行 AHP 分析。根据 1-9 表标度法，经过 Super Decision 软件的运行，表 4.1 同时给出了各判断矩阵及其一致性检验指标  $C.I.$ 。一般情况下，若  $C.I. < 0.1$ ，则认为判断矩阵具有较好的一致性，本文的三个因素判断矩阵的一致性检验指标均远小于 0.1，据此本文所计算的指标权重值是比较令人满意的。具体运算结果见下表所示。

表 4.1 应用 AHP 法的 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价结果

| 目标层 A                | 准则层 B                     | 权重   | 指标层 C           | 单层权重   | 总权重    |
|----------------------|---------------------------|------|-----------------|--------|--------|
| 企业商务<br>汉语应用<br>绩效 A | 人员组织绩<br>效 B <sub>1</sub> | 0.13 | C <sub>1</sub>  | 0.1998 | 0.0209 |
|                      |                           |      | C <sub>2</sub>  | 0.6004 | 0.0628 |
|                      |                           |      | C <sub>3</sub>  | 0.1998 | 0.0209 |
|                      | 业务运行绩<br>效 B <sub>2</sub> | 0.65 | C <sub>4</sub>  | 0.1807 | 0.1151 |
|                      |                           |      | C <sub>5</sub>  | 0.0628 | 0.0400 |
|                      |                           |      | C <sub>6</sub>  | 0.0708 | 0.0451 |
|                      |                           |      | C <sub>7</sub>  | 0.3849 | 0.2452 |
|                      |                           |      | C <sub>8</sub>  | 0.0320 | 0.0204 |
|                      |                           |      | C <sub>9</sub>  | 0.0881 | 0.0561 |
|                      |                           |      | C <sub>10</sub> | 0.1807 | 0.1151 |
|                      | 企业管理绩<br>效 B <sub>3</sub> | 0.22 | C <sub>11</sub> | 0.3594 | 0.0928 |
|                      |                           |      | C <sub>12</sub> | 0.1534 | 0.0396 |
|                      |                           |      | C <sub>13</sub> | 0.3594 | 0.0928 |
|                      |                           |      | C <sub>14</sub> | 0.0639 | 0.0165 |
|                      |                           |      | C <sub>15</sub> | 0.0639 | 0.0165 |

通过相关领域权威专家打分，判断矩阵构造完成之后（表 4.1），经过 Super Decision 软件运行，同时得到结果如表 7，即准则层  $B_1$ 、 $B_2$ 、 $B_3$  的权重分别为 0.13、0.65、0.22。从准则层的角度来看，在 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效衡量中，业务运行绩效因素所占的权重为 0.65，在准则层的三个因素中占据绝对重要地位，也表明增加运行绩效因素的投入对提升 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效有着显著的作用。组织绩效和管理绩效的权重分别为 0.13 和 0.22，管理绩效的投入对企业商务汉语应用的积极作用略大于组织绩效。

从指标层的角度分析，组织绩效的指标层中对企业商务汉语应用绩效影响最大的是中层管理人员使用汉语情况  $C_2$ ，所占的权重为 0.6004，而高层管理人员使用汉语情况  $C_1$  和基层管理人员使用汉语情况  $C_3$  所占的权重相同，均为 0.1998，这说明在现阶段商务汉语应用过程中，中层管理人员使用汉语情况的好坏对企业商务汉语应用的绩效影响巨大。

运行绩效的指标层中，其七个次级指标按重要程度排序依次为：运输环节应用汉语情况  $C_7$ 、搬运环节应用汉语情况  $C_4$ 、配送环节应用汉语情况  $C_{10}$ 、流通加工环节应用汉语情况  $C_9$ 、装卸环节应用汉语情况  $C_6$ 、储存环节应用汉语情况  $C_5$ 、包装环节应用汉语情况  $C_8$ ，其中运输环节应用汉语情况所占的权重最高，其值为 0.3849；搬运环节应用汉语情况  $C_4$  和配送环节应用汉语情况  $C_{10}$  权重相同，并列第二，其值均为 0.1807，这说明对于 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用而言，运输环节应用汉语情况因素是影响其绩效的最为重要的方面。

成果绩效指标层中，计划管理过程环节应用汉语情况  $C_{11}$  和人事管理过程环节应用汉语情况  $C_{13}$  所占的权重最高，其值为 0.3594，物资管理过程环节应用汉语情况  $C_{12}$  排在第三，其值为 0.1534，财务管理过程环节应用汉语情况  $C_{14}$  和生产管理过程环节应用汉语情况  $C_{15}$  并列第四。这说明对于 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用而言，计划管理过程环节应用汉语情况是影响企业商务汉语应用绩效最为关键的因素。

从企业商务汉语应用绩效整体指标的总的权重排名来看，运输环节应用汉语情况  $C_7$  位于第一，权重为 0.2452，搬运环节应用汉语情况  $C_4$  和配送环节应用汉语情况  $C_{10}$  并列第二，权重为 0.1151，计划管理过程环节应用汉语情况  $C_{11}$  和人事管理过程环节应用汉语情况  $C_{13}$  并列第四，权重为 0.0928。这说明要提高企业商务汉语应用绩效，首先需要对加大运输环节汉语的使用程度，引进懂得汉语以及物流两方面的人才，其次需要重视搬运环节以及配送环节等方面因素，投入资金，加大汉语应用的范围与程度。

单独来看运行绩效因素，其七个次级指标按重要程度排序依次为：运输环节

应用汉语情况 C<sub>7</sub>、搬运环节应用汉语情况 C<sub>4</sub>、配送环节应用汉语情况 C<sub>10</sub>、流通加工环节应用汉语情况 C<sub>9</sub>、装卸环节应用汉语情况 C<sub>6</sub>、储存环节应用汉语情况 C<sub>5</sub>、包装环节应用汉语情况 C<sub>8</sub>，其中搬运环节应用汉语情况 C<sub>4</sub>和配送环节应用汉语情况 C<sub>10</sub> 得分相同，并列第二，这说明在搬运和配送因素是影响企业商务汉语应用绩效的最为重要的方面。

## 二、MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效模糊综合分析

本部分以问卷调查的形式，选取个体用户、企业用户以及有关专家共 20 个调查研究对象，对该企业商务汉语应用绩效评价中的各项 2 级指标的满意程度进行判断打分，所发问卷全部收回。确定客户满意程度第 1 层因素集的评价集为  $V = \{v_1, v_2, v_3, v_4, v_5\} = \{\text{很好, 较好, 一般, 较差, 很差}\}$  测量标度为  $H = [5\ 4\ 3\ 2\ 1]$ ，即问卷中的每一问题满分为 5 分，其中 5 表示该指标很好，4 表示该指标较好，3 表示该指标一般，2 表示该指标较差，1 表示该指标很差。

在对问卷调查结果进行统计整理之后，得到各子因素的评价结果，如表 4.2 所示。因素集对应 1 级评价指标，子因素集对应 2 级评价指标。通过对子因素集各个元素进行单因素评价，得到各自的单因素模糊评价矩阵  $R_i, i = 1, \dots, 5$ 。

表 4.2 评价指标权重和各子因素集的评价结果

| 因素集            | 权重   | 子因素集            | 权重     | 评价结果 |    |    |    |    |
|----------------|------|-----------------|--------|------|----|----|----|----|
|                |      |                 |        | 很好   | 较好 | 一般 | 较差 | 很差 |
| B <sub>1</sub> | 0.13 | C <sub>1</sub>  | 0.1998 | 2    | 11 | 5  | 2  | 0  |
|                |      | C <sub>2</sub>  | 0.6004 | 5    | 12 | 3  | 0  | 0  |
|                |      | C <sub>3</sub>  | 0.1998 | 1    | 15 | 4  | 0  | 0  |
| B <sub>2</sub> | 0.65 | C <sub>4</sub>  | 0.1807 | 4    | 9  | 6  | 1  | 0  |
|                |      | C <sub>5</sub>  | 0.0628 | 5    | 8  | 5  | 2  | 0  |
|                |      | C <sub>6</sub>  | 0.0708 | 3    | 12 | 5  | 0  | 0  |
|                |      | C <sub>7</sub>  | 0.3849 | 12   | 6  | 2  | 0  | 0  |
|                |      | C <sub>8</sub>  | 0.0320 | 6    | 8  | 6  | 0  | 0  |
|                |      | C <sub>9</sub>  | 0.0881 | 5    | 7  | 8  | 0  | 0  |
|                |      | C <sub>10</sub> | 0.1807 | 5    | 8  | 6  | 1  | 0  |
| B <sub>3</sub> | 0.22 | C <sub>11</sub> | 0.3594 | 11   | 5  | 4  | 0  | 0  |
|                |      | C <sub>12</sub> | 0.1534 | 6    | 7  | 5  | 2  | 0  |
|                |      | C <sub>13</sub> | 0.3594 | 9    | 9  | 2  | 0  | 0  |
|                |      | C <sub>14</sub> | 0.0639 | 3    | 5  | 9  | 2  | 1  |
|                |      | C <sub>15</sub> | 0.0639 | 2    | 5  | 10 | 1  | 2  |

由表 4.2 可知，因素集的权重为  $w_b = [0.13 \ 0.65 \ 0.22]$ ，子因素集的权重分别为：

$$w_1 = [0.1998 \ 0.6004 \ 0.1998];$$

$$w_2 = [0.1807 \ 0.0628 \ 0.0708 \ 0.3849 \ 0.0320 \ 0.0881 \ 0.1807];$$

$$w_3 = [0.3594 \ 0.1534 \ 0.3594 \ 0.0639 \ 0.0639]。$$

通过模糊统计法，求得模糊评价矩阵  $R_1$ ， $R_2$ ， $R_3$  分别为：

$$R_1 = \begin{bmatrix} 0.1 & 0.55 & 0.25 & 0.1 & 0 \\ 0.25 & 0.6 & 0.15 & 0 & 0 \\ 0.05 & 0.75 & 0.2 & 0 & 0 \end{bmatrix};$$



$$R_2 = \begin{bmatrix} 0.2 & 0.45 & 0.3 & 0.05 & 0 \\ 0.25 & 0.4 & 0.25 & 0.1 & 0 \\ 0.15 & 0.6 & 0.25 & 0 & 0 \\ 0.6 & 0.3 & 0.1 & 0 & 0 \\ 0.3 & 0.4 & 0.3 & 0 & 0 \\ 0.25 & 0.35 & 0.4 & 0 & 0 \\ 0.25 & 0.4 & 0.3 & 0.05 & 0 \end{bmatrix};$$

$$R_3 = \begin{bmatrix} 0.55 & 0.25 & 0.2 & 0 & 0 \\ 0.3 & 0.35 & 0.25 & 0.1 & 0 \\ 0.45 & 0.45 & 0.1 & 0 & 0 \\ 0.15 & 0.25 & 0.45 & 0.1 & 0.05 \\ 0.1 & 0.25 & 0.5 & 0.05 & 0.1 \end{bmatrix}$$

选用加权平均型的  $M(\cdot, +)$  算子分别对  $R_1$ 、 $R_2$ 、 $R_3$  进行模糊运算, 求得  $u_1$ 、 $u_2$ 、 $u_3$  的综合评价向量  $B_1$ 、 $B_2$ 、 $B_3$  分别为:

$$B_1 = W_1 \circ R_1 = [0.180 \quad 0.620 \quad 0.180 \quad 0.200 \quad 0];$$

$$B_2 = W_2 \circ R_2 = [0.370 \quad 0.380 \quad 0.225 \quad 0.024 \quad 0];$$

$$B_3 = W_3 \circ R_3 = [0.421 \quad 0.337 \quad 0.207 \quad 0.025 \quad 0.010]。$$

由  $B_1$ 、 $B_2$ 、 $B_3$  可求得第 1 层次因素集的模糊综合评价矩阵  $R_B$ :

$$W_B = [0.13 \quad 0.65 \quad 0.22]$$

$$R_B = \begin{bmatrix} B_1 \\ B_2 \\ B_3 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0.180 & 0.620 & 0.180 & 0.200 & 0 \\ 0.370 & 0.380 & 0.225 & 0.024 & 0 \\ 0.421 & 0.337 & 0.207 & 0.025 & 0.010 \end{bmatrix}$$

用  $M(\cdot, +)$  算子对  $R_B$  进行模糊运算, 求得该企业商务汉语应用绩效满意度的综合评价向量  $B_B$ :

$$B_B = W_B \circ R_B = [0.357 \quad 0.402 \quad 0.215 \quad 0.047 \quad 0.002]$$

汇总上述计算结果, 由各个指标模糊运算生成的 1 级评价结果和 2 级评价结果见表 4.3、表 4.4。

表 4.3 模糊综合评价 1 级评价结果

| 指标             | 评价结果  |       |       |       |       |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                | 很好    | 较好    | 一般    | 较差    | 很差    |
| B <sub>1</sub> | 0.180 | 0.620 | 0.180 | 0.200 | 0     |
| B <sub>2</sub> | 0.370 | 0.380 | 0.225 | 0.024 | 0     |
| B <sub>3</sub> | 0.421 | 0.337 | 0.207 | 0.025 | 0.010 |

表 4.4 模糊综合评价 2 级评价结果

| 很好    | 较好    | 一般    | 较差    | 很差    |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 0.357 | 0.402 | 0.215 | 0.047 | 0.002 |

根据最大隶属度原则，由表 4.4 可知，对该企业商务汉语应用绩效满意度的评价结果，在 5 个等级的隶属度中，0.402 最大，所以该企业商务汉语应用绩效满意度的综合隶属值为 0.402，评语值为“较好”。说明客户对该企业商务汉语应用整体上是较为满意的。其中，大约有 34.4% 的客户是很满意的，97.4% (35.7%+40.2%+21.5%) 的客户是持认可态度。

根据表 4.3，将评价结果转化为分值并进行总排序，设评语集  $V = \{\text{很好, 较好, 一般, 较差, 很差}\} = \{100, 80, 60, 40, 0\}$ 。则各指标的分值和排序结果如表 4.5 所示。其中，B<sub>1</sub> 排第一，得分 86.4 ( $100 \times 0.18 + 80 \times 0.62 + 60 \times 0.18 + 40 \times 0.200 + 0 \times 0$ )，说明 B<sub>1</sub> 对商务汉语应用绩效使人满意程度最大，另外两个指标的计算同理。可知三项指标得分均在 80 分之上，说明该企业商务汉语应用总体绩效水平较高。

表 4.5 各指标分值和排序结果

| 指标 | B <sub>1</sub> | B <sub>2</sub> | B <sub>3</sub> |
|----|----------------|----------------|----------------|
| 分值 | 86.4           | 81.86          | 82.48          |
| 排序 | 1              | 3              | 2              |

## 第二节 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价 能力提升对策

上述分析分别用 AHP 方法和模糊综合评价法对企业商务汉语应用的绩效进行评价分析。在 AHP 方法中，组织绩效的指标层中对公司的绩效影响最大的是中层管理人员使用汉语情况  $C_2$ ，这说明公司要加大对基础设施投入总量；运行绩效的指标层中对公司绩效影响较大的是运输环节应用汉语情况  $C_7$ ，公司应注重高质量人才的培养与引进，以及资金的投入总量；管理绩效的指标层中对公司绩效影响较大的是计划管理过程环节应用汉语情况  $C_{11}$  和人事管理过程环节应用汉语情况  $C_{13}$ ，公司要注重在企业的计划以及日常的管理中加大商务汉语的使用程度，才能更好地提高公司的商务汉语应用绩效水平。从总体上讲，权重位于前三的指标分别为运输环节应用汉语情况  $C_7$ 、搬运环节应用汉语情况  $C_4$  和配送环节应用汉语情况  $C_{10}$ ，这三方也是与企业对外业务最为关系密切的三个指标，表明 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用要格外注重对这三方面的投入，才能更加有效的提高公司的绩效水平。

在模糊综合评价方法中，总体上公司绩效达到了“较好”水平。对三个绩效分别考察，组织绩效、运行绩效以及成果绩效得分均较高，表示公司整体的绩效令人满意。其中在组织绩效中的得分最高，成果绩效得分其次，运行绩效得分相对落后，然而通过 AHP 分析，运行绩效的指标对公司绩效影响尤其巨大，这说明在公司下一步发展过程中，要尤其注重对运行绩效的关注，保障企业在运行层面上得到人才支撑，这样才能更有效率的提高公司的绩效水平。

通过 AHP 和模糊综合评价分析，我们可以得出：在企业商务汉语应用绩效评价中，运行绩效所占的权重最大，而组织绩效成果令人最为满意，应该重点加大对运行绩效的投入，重点培养各种懂得汉语以及物流人才，才能更好的提高企业商务汉语应用的绩效水平。为更好地提升力平数据公司绩效水平和能力，本文特提出以下提升对策：

（1）重视管理人才的培养和选拔。随着经济的发展和时代的进步，单纯的依靠劳动力的发展模式已经不能适应如今的发展模式，企业也特别是 MOL 物流有限公司要想获得成功必须转向更高的层次，也就是说要注重管理人才的培养与选拔。

（2）加强与当地科研院所的合作。企业所在地大学与科研院所是一笔隐形的财富，用好这笔财富可以为企业省去很大的费用，当地大学一方面可以为企业

提供大量的劳动力，而且提供的还是高质量的优秀大学毕业生。为此，建议 MOL 物流（泰国）有限公司加大与当地大学的合作，开展校企合作模式联合培养人才，为 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用提供人才支撑。



## 第五章 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用

### 存在问题与改进措施

近年，随着中国经济快速增长，汉语成为全世界最流行的一种语言，如今有许多国家对汉语很重视，虽然当前泰国对国民汉语能力的发展高度重视，但许多企业中尤其是物流相关企业的职员在汉语能力上仍存在许多问题和障碍，MOL 物流（泰国）有限公司就存在这方面的问题。

#### 第一节 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用存在问题

根据上述 MOL 物流（泰国）有限公司人员的汉语能力基本问题，公司的大多数人员还缺乏物流专业和汉语实践能力，这些均是本公司紧要解决的问题。

一直以来，日本就是泰国重要的贸易伙伴，但由于日本遭受了核电站爆炸、海啸等灾害，当前正努力恢复和改善经济，但成效缓慢。泰国正处于经济快速发展时期，需要寻求其他的企业来代替日本企业。因此，中国作为一个生产力较高、商品价格低廉且经济快速增长的国家，自然就取代日本，成为了泰国首选的贸易伙伴。

中国企业经常用汉语和许多以英语为主要商务沟通语言的国家做交易。中国有句俗语即“人有钱不必有智育”：一个人也许有很多钱，但他的语言知识匮乏。他只需汉语就可以和外企进行沟通、做交易，也可以聘请英语翻译人员。同时如果对方也懂得汉语，那么他们之间进行交易的机会将大大增加。

东盟经济共同体开放后，泰国没有直接跟中国做交易，因为中国不是东盟经济共同体的成员国，但由于中国是泰国的主要制造商，于是难免以汉语为商务语言，其次，新加坡和马来西亚的主要商务语言也是汉语。

随着当前经济及物流业的快速发展，各个行业都遇到了诸多问题。泰国货运代理也同样遇到许多问题，但主要问题是语言沟通的问题，无论是商务英语还是商务汉语都不能解决这一问题，同时，随着东盟经济共同体的成立，泰国货运代理迫切需要解决这些问题。MOL 物流（泰国）有限公司也遇到公司人员缺乏汉语知识的问题，具体问题如下：

##### 1、文件

在文件方面，公司已经有了具体的形式和表格，当公司要通商、发邮件的

时候，只要把公司名字、公司人员名字、货物种类等资料以文件的形式发给对方，就可以和其进行业务交易。由于进行交易时公司人员给中国企业发邮件要写自己的位置、发件人、职位及联系电话，他们只会写英语，但有些中国人不懂英语，所以就导致双方语言沟通失败。例如：出口商品到目的地时，一旦遇到问题就不能顺利解决，和对方进行电话沟通，可对方不懂汉语，给该公司发邮件有时候是星期五，翌日是周末人们不上班，所以要等两天才能收到邮件从而了解发生的问题，货物就需要在仓库内保管两天，这是公司经常遇到的问题。

## 2、运输

中国幅员辽阔、人口众多的国家。当货物出口到中国进行卸货时，主要运用人工卸货，这种方式会对货物造成损耗，一旦出现这种问题，本公司并不清楚损耗的具体情况，一切都是通过对对方发来货物索赔清单来了解损耗情况，但是货物索赔清单大多与事实不符。另外一个运输问题：有些产品可能在运输过程中不允许上飞机或者商船，这一问题无论是从泰国出口到中国还是从中国进口到泰国都普遍存在。特例急事用英语发邮件会使双方不理解，并且来不及。不过如果本公司有懂汉语的人员就会问贵公司：“现在产品出售，要不要选择有些上飞机，有些下次出口还是一起收，下次就换新的包装？”这个问题要通过主人决定，有时候决定的人和工作人员是不同的人，不能判断要怎么解决问题，决定的人不理解货物的细节就不知道货物有怎么样的情况，虽然工作人员知道，但是不懂汉语，无法进行顺利沟通。这些方面的问题很难得到解决。

## 3. 表达方式

中国人在表达自身情绪时，经常以肢体和高亢嗓音的形式表达出来，许多外商会认为这是不礼貌的表现，不能很好地控制自身的情感，但是如果他们了解中国人的表达习惯，就会清楚这是正常表现。中国商人经常会说“冷静一点儿，你们不用担心，我们当然会帮你们解决问题”，还经常说“你们不用担心，我们会保证这些货物”。如果公司人员缺乏汉语知识，不懂汉语，并且不习惯这样的表达方式，就会不理解中国商人为什么会持这种态度。泰国人的表达方式和中国人不一样，无论是在生活中还是做交易只有一种表达方式：小声说话和肃静，不管满不满意，都是这一种方式。

## 第二节 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用改进措施

人力资源是推动整个企业运作的主要因素，而语言能力则是提高货运代理物流效率的主要因素。因此，加强物流人才的培养是发展现代物流业的重要举措，

是提高泰国物流竞争力的关键。通过对物流货运代理问题的分析，了解到 MOL 物流（泰国）有限公司的员工缺乏商务汉语能力，使公司遇到许多问题和障碍，因此，公司领导应积极的培养和发展员工的语言能力。具体改进措施如下：

1、培训和发展：对员工进行专业培训，在发展企业文化的基础上学习并了解各个国家的风俗习惯，从而能与拥有不同民族和文化的国家进行沟通，丰富自己的知识并提高工作技能。如：英语、越语和汉语等语言知识，以及提高员工的语言沟通能力。

2、短期课程：MOL 物流（泰国）有限公司深刻的认识到汉语知识的重要性。为了增强公司人员的汉语能力，公司可以和一所学院进行合作，让公司人员学习汉语，使汉语成为公司的官方语言，从而提高公司的工作效率和贸易机会。

3、建立理解：公司必须使员工树立物流管理的意识并加强理解，把这些知识都有效的运用在企业工作中。

4、建立动机：公司必须帮助员工建立增强自身商务汉语能力的动机，为提高学习效率并促使他们把汉语知识应用到实际工作中，主要有两种方式：

（1）内在动机：使员工意识到公司经常遇到汉语沟通的障碍及问题，促使他们意识到增强学习汉语兴致和增加汉语能力的意义。

（2）外在动机：公司会进行外在刺激，激励员工掌握汉语知识。如：增加有较强汉语能力人员的工资或升职等。

5、聘请物流专业的员工：公司聘请物流专业并具有较强的汉语能力员工来当翻译人员，帮助公司解决有关汉语沟通问题。

6. 加强语言课程：泰国政府应改革相关的语言教学，该教学应适应企业需要及经济发展形势。在物流专业课程中必须加入语言课程：汉语和英语，使得学生既具有物流专业能力，又拥有较强的汉语能力。

### 第三节 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语服务人员的情况

目前 MOL 物流（泰国）有限公司的主要目标是：为促进全球经济增长，提供高附加值的物流服务，最大限度的满足客户要求，充分履行企业责任，对所有利益相关者负责，如：公众、股份持有人、业务伙伴和员工。公司专门为外国客户提供翻译人员，并设立翻译部门，以便与客户进行良好的沟通，减少语言障碍。本次研究对 MOL 物流（泰国）有限公司从事汉语沟通的人员情况进行了深度访谈。本公司有五十个公司人员负责与中国企业联系，但是只有两个人会用汉语沟通，所以完成访谈的只有 2 位，分别是业务发展经理 1 位（要跟中国交易，但

是没有汉语技能)和空运货物部门的销售协调员 1 位。访谈的题目共 5 题, 分别 1、文件方面; 2、沟通方面; 3、其他问题; 4、解决问题; 5、意见。访谈时间为 2015 年 12 月 20 日。本次访谈的具体内容如下:

### 1. 文件方面

Krisana Sualek 作为业务发展经理谈到: 在工作的基础上我们公司运用英语跟各个国家的公司沟通包括中国公司。本公司跟中国公司做交易, 有时候我们双方沟通很顺利, 有时候很困难。有一天我让他们发给我一张文件, 他们发给我一张完全的汉语文件, 我连一句话也不读不懂, 我以为他们可能习惯用汉语回复做交易的邮件, 但是在我们公司使用汉语是很大的问题, 我就把那份文件给学过汉语的人才看, 他们一看就不太理解, 有的词会翻译, 有的词不会翻译, 因为他也没有学过。我们不知道文件里有什么内容, 当我们想把内容通过词典翻译也不可以, 反而英语我们可以猜里面的内容, 但是汉语我不知道, 我没有这种语言技能, 所以我没有办法处理这些问题, 这也是我们常遇到的问题。

Warapol Withithum 作为空运货物部门的销售协调员讲到: 在文件方面大部分问题常出在中国海关放行上, 因为中国客户常用汉语文件来放行, 所以如果本公司需要在中国通关必须把英语文件写成汉语就可以出口到中国, 但是我们没有专门汉语翻译人员, 从而延迟出口。

### 2. 沟通方面

Krisana Sualek 作为业务发展经理讲到: 在工作当中, 有时候一些中国人直接问我会不会说汉语, 我不会说汉语, 他们就找一位会说英语的翻译人员来跟我沟通, 但是有些下级人员没有英语技能, 只会用汉语沟通。这些问题是和中国企业进行沟通和交谈常出现的问题。

Warapol Withithum 作为空运货物部门的销售协调员谈到: 在沟通方面, 涉及到物流专业术语, 虽然我学过汉语, 但是我只学习日常生活的词语, 没有加强学习商务汉语, 当在工作中听到商务汉语或者物流专业术语, 我就听不懂他们在谈什么。例如: “出口货物”意思是从本地输出商品到目的地。我不明白, 我没有学过这些专有名词。

### 3. 其他问题

Krisana Sualek 作为业务发展经理讲到: 在信息技术系统方面, 我们本公司需要跟中国做交易, 在交易当中经常出现关于信息技术的问题, 由于需要运用英语沟通, 所以我们双方沟通就出现了问题, 因为贵公司人员大部分只会用汉语沟通, 并只会说一点儿英语。



Warapol Withithum 作为空运货物部门的销售协调员谈到：在合作方面，有时候中国公司不理解为什么本公司缺乏专门汉语技能的人才，为什么本公司的各个部门没有互相合作，使公司在贸易进出口方面出现问题和障碍。

#### 4. 解决问题

Krisana Sualek 作为业务发展经理谈到：出现文件问题后，我就联络贵公司要求通过微信，QQ，Skype 等途径把内容进行仔细解释，但是他们只是进行简要地解释。有时候如果有急事我就给他们打电话，中国企业方面只会说一点儿英语，所以我们双方无法进行顺利沟通，也是只好听到一些关键词来估计他们要什么东西。这是一种解决办法，但不是最好的方法。

Warapol Withithum 作为空运货物部门的销售协调员谈到：在文件方面本公司没有专门的汉语翻译人员，我不会发汉语文件给中国公司，所以最好办法就是把文件的内容给中国代理帮我们翻译成汉语。

#### 5. 意见

Krisana Sualek 作为业务发展经理谈到：如果本公司没有专门汉语技能的公司人员，我们也能继续进行工作并和中国客户做贸易进出口，但是公司最好聘请拥有汉语技能的员工来开展工作，也能使我们公司的业务开展的更加顺利。

Warapol Withithum 作为空运货物部门的销售协调员谈到：本公司应该有专门物流汉语技能的公司人员，尤其是涉及进出口的文件方面，可以帮助解决可能出现的问题，从而避免出现延迟问题。

## 第七章 研究结论

除了英语是国际化的语言以外，“汉语”也作为另一种很重要的语言在世界范围内流行起来。随着中国不断融入世界经济中，越来越多的国家同中国进经济贸易，许多人会选择学习汉语，加深对中国的了解。许多国家将中国作为最佳的投资市场，为管理好这个潜力巨大的投资市场，许多的国外的投资者需要学习汉语。尤其是作为中国最为密切的外貌伙伴的东南亚国家，掀起了学习汉语的热潮，如马来西亚、泰国等。汉语作为联合国组织五种语言其中之一，使世界许多人开始了解汉语的魅力。其他国家学习汉语，有助于了解中国数千年的文化，有助于了解中国的传统，有助于了解中国的风俗习惯。这些有助于世界其他国家同中国交流和减少贸易的障碍。学习语言最重要是，尊重不同国家的文化差异、传统和理念。据 2009 年第 16 版 Ethnologue 全世界的语言统计，全世界使用语言最多的三种语言依次为：汉语约占 12.13 亿口人；西班牙语约占 3.29 亿口人和英语约占 3.28 亿口人。同时根据联合国教科文组织的数据表明：全世界使用最多的语言依次为：汉语、英语和西班牙语。另外，在联合国组织主要使用六种语言：汉语；英语；西班牙语；阿拉伯语；俄语和法语。根据 Internet World Stats 的统计，网民使用最多的三个语言依次为：英语 5.36 亿；汉语 5.09 亿；西班牙语 1.64 亿。根据上面相关的数据和资料可以看出，汉语的重要性正在日益凸显。目前泰国汉语教学发展较为迅速，但同东南亚其他国家相比泰国学习汉语的发展速度相对较低。尽管如此，由于泰国邻近中国人所以泰国人学习汉语和中国文化的机会较多，因此未来汉语在泰国的发展速度会越来越快。

本文研究是 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用研究。研究对象是 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语人才应用遇到问题、障碍、水平评价及改进措施。笔者对 MOL 物流（泰国）有限公司的 2 位商务汉语人才进行了深度访谈。本公司商务汉语人才在工作当中遇到的问题有：由于泰国人不了解中国文化习惯加之公司人员的汉语技能不足，中国公司常发给本公司的文件通常是汉语，因此沟通就会不顺畅。由于信息共享机制未建立好，当发生货物损坏以及货物在途运输情况 MOL 物流（泰国）有限公司很难了解到。因此，该公司为方便沟通需要加强对汉语知识的学习，尤其是加强对商务汉语的学习和专业的商务汉语人才的培养，以提高公司的运营效率。

近年来，随着中国经济的不断发展，对华经贸日益繁荣，许多外资企业涌入中国市场，随之而来的是越来越多的外国人学习汉语。首先，语言的最基本功能，

就是用于交流。很多外资企业的老板都会要求自己的外国员工会说一口流利的汉语，对于外国人来说，当然是自己与中国人直接交流，更加互动，更加清晰，更加主动；对于公司来说学习汉语可以创造很多商业机会，因此主动学习中文的兴趣很高。汉泰两种语言差异，也给泰国人学汉语和语言上的翻译带来某些困难。因为是从自己的母语角度去认识 and 理解的，从而影响到语言交际的顺利进行。

因此，MOL 物流（泰国）有限公司需要加强对汉语知识的学习，尤其是加强对商务汉语的学习和专业的商务汉语人才的培养，克服两种语言的差异为日常的贸易往来打下良好的基础，减少贸易过程中的差错。



## 参考文献

### 中文文献

- [1] 大公报. 商船三井武藤光一: 营收未如愿. [online] 来源 : [http://www.cnss.com.cn/html/2012/hyrw\\_0106/65518.html](http://www.cnss.com.cn/html/2012/hyrw_0106/65518.html) (2014 年 09 月 06 日)
- [2] “日本三大航运公司公布 2014 年业绩” [online] 来源 : <http://seairgroup.com/plus/view.php?aid=28> (2015 年 05 月 20 日)
- [3] 尹宏坤. 航运企业物流运作的战略分析与评价研究[C].中国天津大学. 2009
- [4] 邓滋栋. 商务汉语口语教学中情景教学的应用研究[C].西南大学. 2011
- [5] 毛曦. MOL 班轮公司产品营销策略研究[C].西北大学. 2012
- [6] 刘江. 基于层次分析法的企业运输方式的选择[C].对外经济贸易大学. 2006
- [7] 刘雅婷, 陶蕊, 胡维佳. 试论科技评估定量方法的特点和应用. 科技评估. [PDF 文件 online] 来源 : [http://kjcjz.ijournals.cn/ch/reader/create\\_pdf.aspx?file\\_no=20130403&year\\_id=2013&quarter\\_id=4&falg=1](http://kjcjz.ijournals.cn/ch/reader/create_pdf.aspx?file_no=20130403&year_id=2013&quarter_id=4&falg=1) (2016 年 03 月 20 日)
- [8] 任卫东. 中国货运代理业的服务创新研究[C].复旦大学. 2010
- [9] 李业才, 陆华.商务汉语供求分析与因应策略[C].中国广西财经大学. 2007
- [10]李严锋, 张丽娟.现代物流管理[M]. 东北财经大学出版. 2009
- [11]张永裕. “中泰” 双边贸易与物流联动发展研究[C].华南理工大学. 2011
- [12]陈格言. 俄语物流属于的语义现象研究[C].黑龙江大学. 2014
- [13]何蓓蓓.《国际商务汉语教程》与《国际商务汉语》的比较[C].华中科技大学. 2006
- [14] “国际货运代理发展现状和趋势”. [online] 来源 : <http://doc.mbalib.com/view/00796702305006ff7a6dca125df3c1ab.html> (2012 年 05 月 07 日)
- [15]郑世亮. 货运代理有关问题的研究[C].中国西南交通大学. 2002
- [16]周国华. 物流企业服务创新的影响因素研究[C].中国华中科技大学. 2012
- [17]泰国社会与经济发展委员会. 泰国工业联合会举办 2011 年首次经济与物流研讨会. [online] 来源 : <http://chiangmai.mofcom.gov.cn/article/e/201103/20110307443216.shtml> (2011 年 03 月 12 日)
- [18]崔妙莹. 基于商务汉语改革的商务汉语需求调查分析[C].华东师范大学. 2011
- [19]符学葳. 基于层次分析法的模糊综合评价研究和应用[C].哈尔滨工业大学. 2011

### 英文文献

- [20]MOL Establishes a Barge Terminal Operator in Thailand. [online] Available : <http://cms.molpower.com/announcementdetail?id=501> (28 July 2015)

- [21] MOL Group Safety, Environmental and Social Report 2015, MOL Group's Management and CSR Initiatives. [PDF Document online] Available : <https://www.mol.co.jp/csr-e/report/download/img/2015/07.pdf> (28 July 2015)
- [22] MOL Logistics (Japan) Co., Ltd. Corporate History. [online] Available : <https://www.mol-logistics-group.com/en/corporate/history/index.html> (28 July 2015)
- [23] MOL Logistics Subsidiary in Thailand Acquires AEO Certification. [online] Available : <https://www.mol-logistics-group.com/en/news/2014/0417.html> (17 April 2014)
- [24] MOL Logistics (Thailand) Co. Ltd. Corporate Profile History. [online] Available : [http://www.mol-logistics.co.th/about\\_history.php](http://www.mol-logistics.co.th/about_history.php) (28 July 2015)
- [25] MOL Logistics (Thailand) Upgrades Intra-ASEAN Cross-border Integrated Trucking Service. [online] Available : <https://www.mol-logistics-group.com/en/news/2014/0314.html> (14 March 2014)
- [26] MOL Mitsui O.S.K. Lines Compliance Initiatives. [online] Available : <https://www.mol.co.jp/csr-e/compliance/index.html> (28 July 2015)
- [27] MOL Mitsui O.S.K. Lines Environment. [online] Available : <https://www.mol.co.jp/csr-e/environment/index.html> (28 July 2015)
- [28] MOL Mitsui O.S.K. Lines human resources development. [online] Available : <https://www.mol.co.jp/csr-e/hr/index.html> (28 July 2015)
- [29] MOL Mitsui O.S.K. Lines Management Coperate governance. [online] Available : [http://www.mol.co.jp/ir-e/management\\_e/governance\\_e.html](http://www.mol.co.jp/ir-e/management_e/governance_e.html) (28 July 2015)
- [30] MOL Mitsui O.S.K. Lines Safe Operation. [online] Available : <https://www.mol.co.jp/csr-e/safety/index.html> (28 July 2015)
- [31] MOL to Expand Group-wide Logistics Services. [online] Available : <http://www.mol.co.jp/en/pr/2013/13080.html> (18 November 2013)

## 泰文文献

- [32] กองบรรณาธิการโพสต์ทูเดย์. (02 มีนาคม 2557) “ความร่วมมือไทย-จีน ด้านการค้าโลก” โพสต์ทูเดย์. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.posttoday.com/economy/research/281105> (02 ธันวาคม 2558)
- [33] คันธรส วิทยาภิรมย์. (มกราคม-มิถุนายน 2555) การประยุกต์ความต้องการจำเป็นในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับการเรียนการสอนภาษาจีนธุรกิจ. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. หน้า 104-116. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://fs.libarts.psu.ac.th/research/journal/journal-5-1-2556/8-Application%20of%20needs%20analysis.pdf> (02 สิงหาคม 2557)

- [34] จีราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. (05 พฤศจิกายน 2555) “ก้าวสู่AEC...ภาษาอาเซียน จำเป็นจริงหรือ” สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://tha.aectourismthai.com/tourismhub/419> (25 พฤศจิกายน 2558)
- [35] “เงินขึ้นแท่นคู่ค้าอันดับ 1 ของไทย” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.108acc.com/news/366167/%E0%B9%88javascript:void\(0\);](http://www.108acc.com/news/366167/%E0%B9%88javascript:void(0);) (03 มีนาคม 2557)
- [36] ณกฤช เสวตนันท์. (27 พฤษภาคม 2558) “โลจิสติกส์ไทย” ประชาชาติธุรกิจ. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1432716815](http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815) (27 มกราคม 2559)
- [37] ณภัทร วุฒิวงศา. (มกราคม-มิถุนายน 2557) กลยุทธ์สร้างแรงจูงใจ : การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ. วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 89 – 97 [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive\\_journal/jan\\_june\\_14/pdf/aw09.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/jan_june_14/pdf/aw09.pdf) (20 มีนาคม 2559)
- [38] บริษัท ไบรอัน เคฟ จำกัด (ประเทศไทย)และสำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2556) ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ไทย ใน รายงานบทสรุปผู้บริหาร “โครงการศึกษาวิจัยโอกาสผลกระทบและมาตรการรองรับสำหรับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยจากการจัดทำเขตการค้าเสรี”. หน้า 9-17. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [file:///D:/My%20Documents/Downloads/dbd-logistic\\_executive\\_summary\\_v4%20new.pdf](file:///D:/My%20Documents/Downloads/dbd-logistic_executive_summary_v4%20new.pdf) (6 ธันวาคม 2558)
- [39] ปานหทัย นิติลัทธิ. (2553) “ปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาระบบขนส่งของประเทศ”. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าธนบุรี. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.freightmaxad.com/magazine/?p=382> (4 สิงหาคม 2558)
- [40] ประชาชาติธุรกิจ. มิตซูชิรับมือธุรกิจเรือซีเอ็ม 2 ปี ทุ่มหมื่นล้านต่อเรือสร้างเดปโป้ในประเทศไทย. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.logisticsdigest.com/component/content/article/17-company/2255> (6 ธันวาคม 2558)
- [41] “ปี 51 ค่าระวางพิเศษต่อเค้าวิกฤต ผู้ส่งออก-สายเรือแบกรับต้นทุนอ่วม” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.logisticsdigest.com/article/logistics-insight/item/718> (29 มกราคม 2551)
- [42] พรรณภา สิริมงคลสกุล. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2558) วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจโลจิสติกส์ไทย. วารสารวิชาการภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. หน้า 137 – 150 (6 ตุลาคม 2558)
- [43] พัชรี แซ่เตีย. (2553) ”บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์“ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.logisticscorner.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1958:third-party-logistics&catid=40:logistics&Itemid=87](http://www.logisticscorner.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1958:third-party-logistics&catid=40:logistics&Itemid=87) (5 กันยายน 2558)

- [44] ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2557) **ปัญหาและอุปสรรคของผู้นำเข้าส่งออกไทยในการค้าระหว่างประเทศกับจีน**. ศูนย์วิจัยโลจิสติกส์และการจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.freightmaxad.com/magazine/?p=7173> (4 เมษายน 2557)
- [45] สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.. (2553) **สถานะของโลจิสติกส์อาเซียน ใน รายงานฉบับสมบูรณ์เรื่อง การเปิดเสรีโลจิสติกส์อาเซียน“:โอกาสผลกระทบ และการปรับตัวของผู้ประกอบการไทย.”** กรุงเทพมหานคร : สถาบัน. หน้า 50 -74 [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.insaps.org/filedownload/\(final%20Report\).pdf](http://www.insaps.org/filedownload/(final%20Report).pdf) (11 ธันวาคม 2558)
- [46] สารสิน วีระผล. (2555) **“ความร่วมมือไทย-จีน ด้านการค้าโลก” ประชาชาติธุรกิจ** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1346736180](http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1346736180) (4 เมษายน 2559)
- [47] สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2556) **โครงการการสังเคราะห์ผลกระทบต่อประเทศไทย จากการจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์และการปรับรูปแบบโซ่อุปทานภายใต้บริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://elibrary.trf.or.th/project\\_content.asp?PJID=RDG5650040](http://elibrary.trf.or.th/project_content.asp?PJID=RDG5650040) (11 ธันวาคม 2558)
- [48] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556) **เป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ภารกิจที่ 3 การพัฒนาปัจจัยสนับสนุน ใน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยฉบับที่ 2 (2556-2560)**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.news.mot.go.th/motc/portal/graph/logistic2.pdf> (10 กันยายน 2558)
- [49] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558) **ข้อเสนอแนะ ใน รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2557**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน. หน้า 7 [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.nesdb.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=3390](http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=3390) (15 พฤศจิกายน 2558)
- [50] **“10 ภาษาที่มีคนใช้มากที่สุดในโลก (World's Top Languages)”**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://th.interscholarship.com/tonsung/1440> (15 มีนาคม 2559)
- [51] อรรถชัย วิริยะกิจจามุรักษ์. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2552) **การศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนรับการจัดส่งสินค้าทางเรือ**. วารสารการขนส่งและโลจิสติกส์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 66-81. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.tri.chula.ac.th/twwwroot/journals/old/translog5/p6.pdf> (15 พฤศจิกายน 2558)

## 附录

MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价表

| 评价要素                | 评价指标                           | 专家评价 |    |    |    |    |
|---------------------|--------------------------------|------|----|----|----|----|
|                     |                                | 很好   | 较好 | 一般 | 较差 | 很差 |
| 组织绩效 B <sub>1</sub> | 高层管理人员使用汉语情况 C <sub>1</sub>    |      |    |    |    |    |
|                     | 中层管理人员使用汉语情况 C <sub>2</sub>    |      |    |    |    |    |
|                     | 基层管理人员使用汉语情况 C <sub>3</sub>    |      |    |    |    |    |
| 运行绩效 B <sub>2</sub> | 搬运环节应用汉语情况 C <sub>4</sub>      |      |    |    |    |    |
|                     | 储存环节应用汉语情况 C <sub>5</sub>      |      |    |    |    |    |
|                     | 装卸环节应用汉语情况 C <sub>6</sub>      |      |    |    |    |    |
|                     | 运输环节应用汉语情况 C <sub>7</sub>      |      |    |    |    |    |
|                     | 包装环节应用汉语情况 C <sub>8</sub>      |      |    |    |    |    |
|                     | 流通加工环节应用汉语情况 C <sub>9</sub>    |      |    |    |    |    |
|                     | 配送环节应用汉语情况 C <sub>10</sub>     |      |    |    |    |    |
| 成果绩效 B <sub>3</sub> | 计划管理过程环节应用汉语情况 C <sub>11</sub> |      |    |    |    |    |
|                     | 物资管理过程环节应用汉语情况 C <sub>12</sub> |      |    |    |    |    |
|                     | 人事管理过程环节应用汉语情况 C <sub>13</sub> |      |    |    |    |    |
|                     | 财务管理过程环节应用汉语情况 C <sub>14</sub> |      |    |    |    |    |
|                     | 生产管理过程环节应用汉语情况 C <sub>15</sub> |      |    |    |    |    |

请您在表中每个评价指标的“专家评价”栏上对您认为最合适的评价打勾。

专家签名： \_\_\_\_\_

评价时间： \_\_\_\_\_



## 致谢

通过这一阶段的努力，我的毕业论文《商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用研究》终于完成了，这意味着研究生生活即将结束。在研究生阶段，我在学习上和思想上都受益非浅，这除了自身的努力外，与各位老师、同学和朋友的关心、支持和鼓励是分不开的。

首先在本论文的写作过程中，我的导师李严锋教授倾注了大量的心血，从选题到开题报告，从最初的定题到资料收集，从写作提纲到一遍又一遍地指出每稿中的具体问题，修改，到论文定稿，十分感谢李老师的细心指导，才能使我能比较顺利地完成毕业论文，在此我表示衷心感谢。

我要真诚感谢刘丽芳博士副教授、李耀武老师和赵平老师，他们不仅在学术上给我指引，而且在生活上予以帮助。当我犹豫时，是他们慷慨地为我敞开了大门，把我领进了一个深奥而又迷人的殿堂。

我要由衷地感谢 MOL 物流(泰国)有限公司、有关 2 位公司人员(KRISANA SUALEK, WARAPOL WITHITHUM)和主管的互助合作，使我的论文写作得到必要的研究资料和信息。

另外，我要深深地感谢我的舅舅和阿姨(KORN LAWANG, WANNARAT LAWANG)对我悉心指导关于物流业货运代理的资料和解释论文的写作过程，使我更加顺利地写好论文。

最后，我要衷心地感谢我的父母，家庭，各位长亲和其他亲朋好友对我的关心、支持和理解，没有他们对我的关照、关心、鼓励和支持，我无法完成现在的硕士学业。

由于我的学术水平有限，所写论文难免有不足之处，恳请各位老师和学友批评和指正！

苏洁娜

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวศุภารัตน์ คงราศรี (苏洁娜)  
วัน เดือน ปีเกิด 6 พฤษภาคม 2530  
ที่อยู่ปัจจุบัน 64/98 หมู่บ้านเต็มสิริเพลส ซอย 11 ถนนมิตรไมตรี แขวงคูฝั่งเหนือ  
เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530

**ประวัติการศึกษา**  
พ.ศ. 2548 – 2552 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
การศึกษาระดับบัณฑิต (การสอนภาษาจีน)  
พ.ศ. 2550 – 2551 Beijing Union University, Beijing, China  
(Education Chinese Language Teaching)

**ประวัติการทำงาน**  
พ.ศ. 2553 – 2559 ครูสอนภาษาจีน  
โรงเรียนสารสาสน์วิเทศร่มเกล้า