

## 泰国物流汉语应用之调查研究——以泰国 J&T 快递公司为例

### PRACTICAL USE OF CHINESE LANGUAGE FOR THAILAND

#### LOGISTICS SYSTEM IN J&T Express Thailand

JITTRA NERNKANG<sup>1</sup>\*, LI YANFENG<sup>2</sup>

<sup>1</sup>College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

<sup>2</sup>Yunnan University of Business Management, P.R.China

\*Email : Nerkrng.ja@gmail.com

#### 摘要

目前物流中文中的使用在增加，在中泰国际贸易的语言交流中占主导地位。中文使用在运输货物时使业务方能够顺利地进行运输业务。由此，泰国的物流业务得到了发展并受到广泛欢迎。

本文研究分析的企业是在工作中使用汉语的物流企业，本文主要通过研究其他文件、互联网查阅，对 J&T Express 泰国公司使用中文的部门的员工进行问卷调查。希望我们能够分析物流业务中使用中文进行沟通的需求。通过调查发现，大部分员工的公司必须具备汉语听、说、读、写能力，工作中沟通才能顺畅。尤其是需要与中国老板交流的员工。

**关键词**：在 J&T Express Thailand 使用中文；泰国物流系统

#### Abstract

Language is one of the most important aspects of communication in our human life. Language can help two individuals from different backgrounds, cultures and places to connect to each other. In the business setting, we have seen the rise of Chinese language being used between Thai and China in different business areas such as logistics. Transportation logistics help expand and boost Thailand popularity in this particular business area.

This thesis has been thoroughly researched and explored from primary and secondary data including surveying J&T Express Thailand employees from different departments that regularly use Chinese in their work, therefore the expectation is to analyze the need of Chinese language in communicating in the logistics business.

Researchers have found that the majority of J&T Express Thailand employees need to have well rounded communication skills in Chinese language (listening, speaking, reading and writing skills) to work effectively, especially those who are working closely with Chinese co-worker or clients.

**Keywords:** Chinese language usage in J&T Express Thailand, Logistics System in Thailand

## 前言

### 一、选题的背景及研究意义

经济全球化背景下,许多泰国人为了跟中国人做生意而学习汉语,所以在泰国的汉语教育非常广泛。泰国政府出台把汉语放入学校的课程的政策,泰国汉语教育的历史悠久,从1978年起就有高等院校开设中文专业。但是,开设商务汉语课程的泰国高校数量却很少。近年来,随着泰国高校的不断增多,商务汉语也成为了研究泰国汉语教学的重点领域,本文以 J&T Express Thailand 中国为例来探讨近些年来物流方面的商务汉语应用趋势以及遇到的问题和解决策略,以期能为中泰物流行业的繁荣添砖加瓦。

极兔速递(J&T Express,公司正式名称为 PT.Global Jet Express)是一家总部位于印度尼西亚的跨国速递物流企业,公司成立于2015年8月。2017年在马来西亚、越南、菲律宾、泰国、新加坡、柬埔寨等东南亚国家设立分公司。2019年,通过收购上海龙邦快递(后更名为上海极兔速递有限公司),J&T Express 获得了中国的快递经营资质,并于2020年3月正式进入中国市场。进入中国市场之后,极兔便掀起了一波“价格战”。有媒体报道称,其单票价格要比“四通一达”(申通、中通、圆通、百世汇通、韵达,便宜人民币一至两元。凭借低价策略,极兔在进入中国大陆一年半之后,便占据了中国大陆快递市场8%的份额。2021年12月17日,百世集团发布公告,宣布已完成将中国国内快递业务转让给极兔速递,双方于2021年10月29日签订最终协议,百世的国内快递业务以68亿元人民币的价格转让给极兔。据报道,此次并购之后,极兔在中国大陆的市场占有率可达15%

泰国极兔速递国际公司(J&T Express Thailand),于2018年开始业务,重点是每天365天提供服务,包括公假期。服务覆盖泰国全境,77个省份,客户可在全中国300多个便捷服务点自行提件。

### 二、与论文选题有关的国内外研究综述

泰国地处东南亚中心位置的地理优势,为其发展成为区域性生产中心和货物集散中心奠定了良好的基础。过去几年来,泰国不断发展战略通道地位的交通运输和物流系统,自从东盟自由贸易区成立以来中泰经济往来也越发密切,以 J&T Express Thailand (极兔国际)为例,其业务广布东南亚,欧洲,美洲,其对中国的物流业务更是一匹黑马,根据极兔官方发布的数据,在中国市场起网仅仅1个月,极兔速递的全网业务量就突破100万,2020年618大促之后,极兔速递的业务量基本稳定在500万+。对外汉语物流专业化的应用也成为重中之重。

刘学涵(2022)《浅析对物流专业留学生的汉语综合课程教学策略》<sup>[1]</sup>通过分析物流专业留学生的现状和针对物流专业留学生汉语综合课的设计原则,指出现阶段物流专业留学生在汉语教学中存在的三大问题:教材的缺陷问题;人才缺失,宣传力度不足;师资队伍的建设不完善。以及提出了相应的解决措施:选取更适合本专业的教材;加大宣传力度,培养国际化的物流人才;对师资队伍进行优化建设,对本文策略提出具有借鉴意义。

崔梅梅(2022)《试论汉语推广背景下的物流发展》<sup>[2]</sup>该文主要介绍了泰国物流业发展现状,其中的数据值得参考,还对物流业发展中的汉语应用指出了统一性规划不强,繁杂歧义以及涉及宗教忌讳等问题并提出了相应的改进建议,对本文有一定参考作用。

李晋(2020)《高职物流管理专业留学生人才培养模式的探索——以四川商务职业学院为例》<sup>[3]</sup>该文以四川商务职业学院为例,通过对高职物流管理专业人才培养模式的分析,结合留学生实际和

<sup>[1]</sup> 刘学涵. 2022《浅析对物流专业留学生的汉语综合课程教学策略》[J]. 中国物流与采购,

<sup>[2]</sup> 崔梅梅. 2022《试论汉语推广背景下的物流发展》[J]. 中国物流与采购,

<sup>[3]</sup> 李晋. 2020《高职物流管理专业留学生人才培养模式的探索——以四川商务职业学院为例》[J].

来源国物流现状,分析了当前留学生人才培养模式存在的问题,从与时俱进修订人才培养方案、教学在“中国化”基础上兼顾“本土化”、趋同化管理下的课程体系建设、构建符合中国法务的教学实习体系、拓宽跨文化交流的实施路径等方面着手,创新来华留学生高职物流专业人才培养模式。

韩冯宇(2021)《浅析对物流专业留学生的商务汉语教学策略》<sup>[34]</sup>主要从教学方面和教材方面入手对公司培训物流专业汉语方面相关人才提供了帮助。

林金彤(2015)《商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析》<sup>[35]</sup>主要分析目前流行业中商务汉语的使用情况,包括使用商务汉语的人员职位和职业、物流公司官员使用汉语的各个方面的情况和语言知识的应用情况、当今物流公司具备商务汉语应用能力的工作人员以及未来汉语使用需要与商务汉语才需求的倾向。

### 三、研究的目的、方法、内容和创新性

#### (一) 研究的目的

- 一、探讨当下物流汉语的发展现状
- 二、研究发现当下泰国物流汉语体系的不足并提出改进策略
- 三、帮助促进泰国物流部门商业汉语的应用发展

#### (二) 研究的方法

- 一、调查访谈法:在 J&T Express Thailand 运用深度访谈分析以获得原始研究资料(Primary Source)
- 二、文献调查法:根据本文研究需要,物流公司商业汉语、汉语水平、对汉语服务的知识和理解。本人主要通过网络查阅中国知网(CNKI)、华侨崇圣大学图书馆、硕士论文、文章、期刊、新闻作为主要研究资料。课题研究的主要方法有以下几个:
- 三、访谈法:访谈 2 位 J&T Express Thailand 中国采购部门经理人。
- 四、问卷调查法:设计问卷,对 J&T Express Thailand 的物流汉语应用现状进行调查:包括:(1)目前泰国的物流商业汉语体系建立;(2)商业汉语物流方面的相关培训体系水平;(3)如何提升泰国的物流商务汉语水平以及未来的人才梯队输送体系。

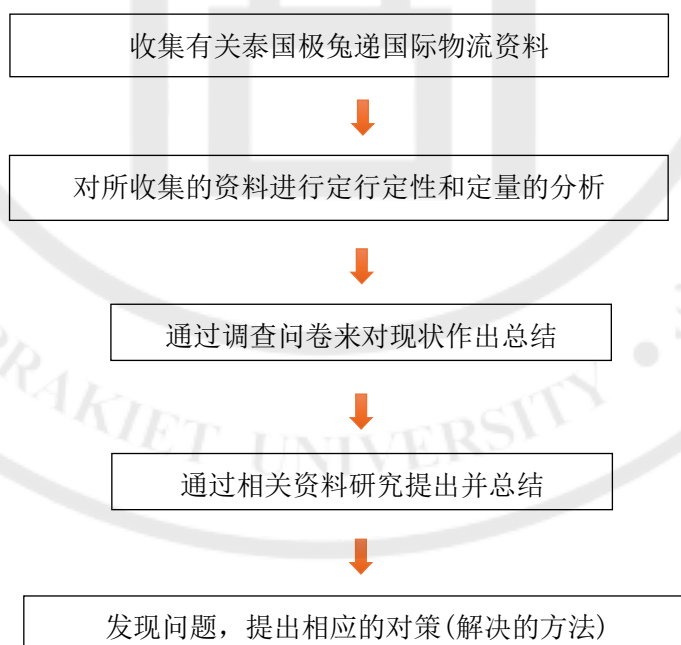


图 1-1: 研究的技术路线图

乐山师范学院学报,

<sup>[4]</sup> 韩冯宇. 2021《浅析对物流专业留学生的商务汉语教学策略》[J]. 中国物流与采购,

<sup>[5]</sup> 林金彤. 2015《商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析》[J]. 华侨崇圣大学图,

### （三）研究的主要内容

- 一、目前泰国的物流商业汉语体系建立。
- 二、商业汉语物流方面的相关培训体系水平。
- 三、如何提升泰国的物流商务汉语水平以及未来的人才梯队输送体系。

### （四）解决的关键问题

- 一、J&T Express Thailand 中国采购部门商务汉语水平现状调查。
- 二、研究并探讨 J&T Express Thailand 中国采购部门商务汉语水平的问题。
- 二、J&T Express Thailand 中国采购部门商务汉语水平提升的改进策略。

### （五）论文的研究的创新性

一、本文首次系统地分析并构建了泰国物流行业中的商业汉语体系。与以往研究主要集中在一般商务汉语或特定行业（如旅游、服务业）的汉语应用不同，本研究针对物流行业，特别是大规模物流公司如 J&T Express Thailand 的汉语使用情况进行深入探讨。这种行业特定的研究有助于填补当前学术研究的空白，提供更有针对性的语言学习和培训资源。其次，以往研究较少关注物流行业的具体需求，而本研究不仅探讨了商业汉语在物流行业中的应用，还分析了其在采购、运输、仓储等具体环节中的使用情况。这使得研究更具实践意义，能够为物流公司提供切实可行的汉语培训方案。

二、采取问卷调查法，首次系统性地评估了泰国物流行业现有的商业汉语培训体系水平。通过详细调查 J&T Express Thailand 的员工汉语能力和培训现状，研究揭示了现有培训体系的优劣和不足之处，为改进和优化培训体系提供了实证数据支持。本研究将重点放在物流行业的特殊需求上，提出了定制化的培训方案。特别是在商务谈判、物流术语、跨文化沟通等方面，研究提供了具体的改进建议，使培训体系更具针对性和实用性。

三、以 J&T Express Thailand 中国采购部门为例更具有针对性，通过分析 J&T Express Thailand 的实际需求，提出了从基层员工到高级管理层的全方位提升策略，并探讨了如何在教育体系中引入物流商业汉语的课程，确保源源不断的人才供应。

四、讨论商业汉语的应用体系具有指导性，以往研究多为宏观层面的语言能力调查，而本研究深入到具体部门，通过详细问卷和访谈，揭示了采购部门在日常业务中遇到的具体语言问题和挑战。这种微观视角的研究方法更有助于发现和解决实际问题。

### （六）本选题预期达到的目标与研究成果

一、预期达到的目标：针对当前存在于 J&T Express Thailand 物流部门商务汉语应用中的问题进行分析，提出有针对性的解决措施，为 J&T Express Thailand 物流部门商务汉语应用和培训体系提供建议。

二、预期研究的成果：（1）研究通过物流部门商务汉语应用的问题；（2）提高工作人员部门商务汉语水平的应用。比如，业务相关培训中是汉语语言能力与工作相关的词汇提高员工和公司的效率等等。

### （七）本解决问题的过程

J&T Express 国际公司的进一步发展，以提升经营效率和扩展业务为目标，其子公司 J&T Express 泰国国际公司作为直接受益者，需要在组织层面加大力度，提高员工的中文水平，培养中国工业人才。在公司层面，泰国物流公司应增强对员工汉语培训的人力支持，并加强对员工汉语知识和技能的培训。

提高 J&T Express 国际公司的汉语水平可以通过多种活动或方法来实现。具体操作如下以提升效率并获取工作中的优势：（1）持续的语言学习：通过持续的口语和书面练习，在商务场合中建立更大的自信并熟练掌握中文沟通能力；（2）专业化语言练习：针对各个工作领

域的特定术语，如会计、物流和采购术语等进行具体的语言练习；（3）文化和传统教育：理解并融入公司内部文化，研究中国的传统和文化有助于顺畅沟通，并理解组织氛围的重要性；（4）与同事合作：建立良好的与说汉语同事的关系，中国籍员工可以帮助快速有效地学习和提高沟通技巧，例如与客户交流、参加会议或进行产品介绍等；（5）业务相关培训：提供与公司所在行业业务和工作内容相关的培训，增强日常工作中实用的中文理解和沟通技能；（6）提供建议和咨询：为在工作中使用汉语的员工提供建议和咨询，包括提高沟通技巧和根据情境使用语言的方法。

根据本文问卷调查及研究结果，我们可以得出以下结论。首先，大多数员工学习汉语的时间超过一年，其中学习时间超过五年的员工占比 50%，学习时间在三到五年之间的员工占比 31.6%，学习时间在一年到三年之间的员工占比 15.8%，而学习时间在一年及以下的员工比例最少，仅为 2.6%。这表明公司员工中有相当一部分人具备较长时间的汉语学习经历。其次，在日常汉语口语水平方面，78.9%的员工在工作中使用汉语口语水平为“一般”，选择“流利”的占 18.4%，选择“差”的占 2.6%。这显示出大部分员工的口语能力尚可，但仍有提高空间。在公司员工对商务汉语水平的调查中，听力和翻译能力被认为最重要，分别占 78.9%和 76.3%。其次是阅读和说话能力，占 73.7%和 71.1%。这说明听力和翻译在实际工作中应用最广，阅读和说话次之。

进一步来看，员工在工作中经常与老板（57.9%）、国外合作伙伴（50%）和同事（47.4%）使用汉语交谈，而与朋友使用汉语交谈的比例最少，占 36.8%。这表明在工作环境中，与上级和合作伙伴的沟通较为频繁。

在汉语技能的使用方面，听力、对话、阅读和翻译使用最多，而写作和口语使用最少。此结果与员工对商务汉语能力的需求相吻合。部门使用汉语的情况显示，采购部、销售部、促销部和管理人事部使用汉语最多；进出口部和营销部次之；而公关公司部、维修部、仓库管理、运输部和财务部使用汉语最少。这说明核心业务部门对汉语的需求更高。

针对上述调查结果，公司可以进行以下改进策略：首先，加强汉语培训非常重要。现有员工的汉语水平参差不齐，特别是在口语和写作方面。公司可以与本地的汉语培训机构合作，提供定期的汉语课程，尤其是针对工作场景的实用汉语。其次，提升商务汉语能力。商务汉语是公司业务中的关键能力，但目前存在部分不足。推动员工参加 HSK 考试，特别是高级别的 HSK 5 级和 6 级，同时提供专项的商务汉语培训，包括商务谈判、邮件写作、合同阅读等实际应用场景，可以显著提高员工的商务汉语水平。另外，增加文化交流活动有助于提高员工对中国文化的了解和汉语应用的兴趣。公司可以组织文化交流活动，如汉语角、文化讲座、中泰交流会等，增加员工与汉语母语者的交流机会。

鼓励自主学习和进修可以进一步提升员工的汉语能力。公司可以提供汉语学习资料、线上课程资源，并设立学习奖励机制，激励员工主动提升汉语能力。加强与中国合作伙伴的联系有助于增强员工的实际应用机会。公司可以组织员工参与中泰双方的合作项目、商务考察等活动，增强实际沟通能力。同时，与中国合作伙伴保持密切联系，促进业务的顺利开展。

近年来泰国与中国的两国物流量日益增加，中国成为了泰国第一大贸易伙伴。同时，随着服务业的进一步开放，泰国物流业必然也将遭遇更多外国同行的挑战，必须化压力为动力，提升服务效率和发展潜力。汉语在中泰经贸往来中使用的频率越来越高，在中泰国际物流的语言交流中占主导地位。目前商务汉语已经成为泰国与国外进行商务交流一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。

本文以泰国 J&T 快递公司调研对象，采用访谈调查对该公司员工的汉语水平和汉语应用及学习状况进行了调查并分析。研究结果显示：第一语言是汉语，第二语言是泰语，第三语言是英语。大多数员工考过 HSK 5 级，并有知识商务汉语进，由于是一项必要的商务沟通语言：商务汉语在泰国物流行业的普及度很多，员工在中学及大学期间都系统学习过汉语，具

有中等以上的汉语水平：阅读、写作、口语、听力技能与工作密切相关在日常工作中最重要的汉语技能，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。

根据本次研究，首先泰国 J&T 快递公司应该适当做些商务汉语人才的储备，加上建议公司应该鼓励员工积极学习汉语，提高商务汉语水平，公司可以通过组织汉语培训，专门请汉语老师给提高员工培训汉语。要提高工作人员的商务汉语水平，对于本身汉语不好的工作人员应该重重视学习当中的互动，使商务交流更完善的进行。主要提高对待中国文化背景下的经贸的处理和应变能力。通过对泰国 J&T 快递公司在泰国的发展概况研究，目前在公司中员工正在发展更好的语言技能，作为员工和组织高效工作的一项良好技能。为了让员工能够不断发展自己，拥有可以在未来发扬光大的知识和能力。

## 研究结果

此论文是为了泰国极免速递国际公司调研对象，采用访谈调查对该公司员工的汉语水平和汉语应用及学习状况进行了调查并分析，详情如下：

1. 从本文以泰国极免速递国际公司调研对象，采用访谈调查对该公司员工的汉语水平和汉语应用及学习状况进行了调查并分析，大多数员工具有中等水平的汉语知识和技能

2. 在员工中必须具有的汉语水平：阅读、写作、口语、听力技能与工作密切相关在日常工作中最重要的汉语技能，并有知识商务汉语进，由于是一项必要的商务沟通语言：商务汉语在泰国物流行业的普及度

3. 中国传统文化了解并适应公司内部的文化，研究中国传统和文化可能有助于顺畅沟通并了解组织氛围的重要性

本文采用访谈的方法对泰国 J&T 快递公司公司的 50 多名采购部门经理人和泰国员工进行了，访谈调查这本调查问卷针对公司企业和员工调查了以下几个方面：

1. 受访者的基本信息，如性别和年龄，学历以及公司使用的语言。

2. 商务汉语水平的访者情况，如商务汉语水平，汉语知识的来源，受访者的汉语基础。

3. 公司使用商务汉语调查情况，如机构或部门工作中必须使用汉语，岗位职责和职务使用汉语，公司有商务汉语能力的员工情况。

4. 公司里需要应用商务汉语人才的情况，如公司未来商务汉语人才需求的倾向，公司未来对具备汉语能力的员工需求趋势，公司要求员工提高或补修汉语的情况，公司必用使用商务汉语进行业务需求的情况。

## 参考文献

学文文献类：

- [1] CHUMCHOB WATTAWAN. “一带一路”背景下泰中物流一体战略研究[D]. 昆明理工大学, 2019
- [2] 董有辉. 泰国皇太后大学商务汉语学习者学习需求：[硕士学位论文]. [D]. 中央民族大学, 2013
- [3] 韩风明. 泰国商务汉语教学研究：[硕士学位论文]. [D]. 浙江大学, 2012
- [4] 韩风明. 泰国商务汉语教学研究：[硕士学位论文]. [D]. 浙江大学, 2012
- [5] 刘学涵. 浅析对物流专业留学生的汉语综合课程教学策略[J]. 中国物流与采购, 2022
- [6] 崔梅梅. 试论汉语推广背景下的物流发展[J]. 中国物流与采购, 2022
- [7] 李晋. 高职物流管理专业留学生人才培养模式的探索——以四川商务职业学院为例[J]. 乐山师范学院学报, 2020
- [8] 韩冯宇. 浅析对物流专业留学生的商务汉语教学策略[J]. 中国物流与采购, 2021
- [9] 杨丹. 汉语非商业标语中形容词动用的认知研究[J]. 湖南师范大学, 2017
- [10] 苏洁娜. 商船三井物流(泰国)有限公司商务汉语应用研究[J]. 华侨崇圣大学图, 2016

- [11] 黄美兰. 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) [J]. 华侨崇圣大学图, 2016
- [12] 徐素利. 泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用——以尖竹汶府水果贸易公司为例 [J]. 华侨崇圣大学图. 2019
- [13] 林金彤. 商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析[J]. 华侨崇圣大学图, 2015
- [14] 文锦株. 泰昌五金贸易有限公司商务汉语应用现状研究[J]. 华侨崇圣大学图, 2017
- [15] 张森. 物流行业专业术语的词汇特征集群翻译策略探析[J]. 石家庄铁道大学, 2016
- [16] 李姣. 汉语文化词语教学研究综述[J]. 厦门大学海外教育学院, 2010
- [17] 黄中鼎, 张书源. 《现代物流管理教材》[J]. 复且大学出版社, 第五章 物流业务活动, 第二版: 33-24
- [18] 施美芳. 泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语应用研究[J]. 厦门大学海外教育学院, 2016
- [19] 刘聪聪. 泰国留学生汉语语言态度、语言能力及其相关性研究暨南大学[J], 2011
- [17] 陈俊羽. 泰国政府职员及社会人士汉语培训课程探索——以清迈大学孔子[J]. 云南师范大学, 2011

#### 泰文网络资料:

- [1] 5 บริษัทโลจิสติกส์ขนส่งยอดเยี่ยมในประเทศไทยประจำปี 2565, สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2566, จาก <https://thethaiger.com/th/news/704520/>
- [2] 10อันดับบริษัทโลจิสติกส์ยอดเยี่ยม บริการดี ขนส่งเร็ว ราคาคุ้มค่า, สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2566, จาก <https://zortout.com/blog/top-10-logistics-companies>
- [3] สำนักพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจบริการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์, สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.tradelogistics.go.th/th/article/บทความเจาะลึก%252Flogistics-business>
- [4] รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2564, สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2566, จาก [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=12898](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=12898)

#### 中文网络资料:

- [1] 丝绸之路与香文化, <http://www.scio.gov.cn>, 2023 年 10 月 9 日
- [2] 中国一带一路规划正式公布, <https://www.saiep-paris.fr/zh/news/item/166-2017-12-04-15-36-42.html>, 2023 年 10 月 9 日
- [3] 泰国物流业发展状况及未来战略, <http://www.chinawuliu.com.cn/xsyj/201510/30/306470.shtml>, 2023 年 10 月 9 日