

泰国泰安律师事务所汉语服务现状与客户满意度调查研究

A Study on the Current Status of Chinese Language Services and Client Satisfaction at Taian Law Firm in Thailand

Chanya Rattanaubon*, Zhao Ping

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email: fernfern3104@gmail.com

摘要

本研究旨在通过对泰国泰安律师事务所的汉语服务现状及中国客户满意度进行深度调查，剖析其服务全流程中存在的核心问题并提出针对性优化策略。研究采用文献研究法、问卷调查法和访谈法。研究结果表明，该律所已建立以中国市场为导向的汉语服务模式，客户对“语言表达准确性”评分最高，但在“文化理解力”与“响应速度”两方面的评价相对较低。目前面临的主要挑战在于：实时响应机制缺失导致的业务反馈滞后，以及部分泰籍汉语服务人员因缺乏系统性法学背景而导致的“法律汉语专业术语储备不足”。基于此，本研究从“中泰法律术语标准语料库建设”、“‘律师+翻译’双重审核机制设立”以及“跨文化沟通机制优化”等维度提出了具体的实践路径。本研究不仅有助于提升泰安律所的涉外法律服务质量与客户满意度，也为中文作为涉外行业“服务语言”的国际推广及跨文化法律传播研究提供了具有参考价值的实证案例。

关键词： 泰安律师事务所，汉语服务现状，客户满意度，法律汉语培训，跨文化沟通

Abstract

This study conducts an in-depth investigation into the current status of Chinese language services and Chinese client satisfaction at TA LAW FIRM in Thailand, aiming to analyze core bottlenecks across the service process and propose targeted optimization strategies. Utilizing a mixed-method approach consisting of literature review, questionnaire surveys, and semi-structured interviews, the research demonstrates that the firm has established a functional Chinese service model tailored to the Chinese market. Quantitative findings reveal that clients rate "accuracy of language expression" the highest, whereas scores for "cultural understanding" and "response speed" remain relatively low. The primary challenges currently identified include a noticeable delay in feedback loop caused by the absence of a real-time response mechanism, alongside a deficiency in legal Chinese terminology reserves among certain Thai Chinese-speaking staff who lack systematic legal backgrounds. Based on these insights, this paper delineates concrete implementation paths, including the construction of a standardized Sino-Thai Legal Terminology Corpus, the establishment of a "Lawyer + Translator" dual-review mechanism, and the refinement of cross-cultural communication frameworks. This study not only contributes to elevating the service quality and client satisfaction of the law firm but also serves as an empirical reference for the international promotion of Chinese as a workplace service language and the scholarly domain of cross-cultural legal communication.

Keywords: TA LAW FIRM in Thailand; Current Status of Chinese Services; Client Satisfaction; Legal Chinese Training; Cross-Cultural Communication

一、绪论

（一）选题的背景及研究意义

近年来，随着中泰两国在经济、文化及教育领域的交流日益频繁，大批中国企业与个人赴泰投资、经商、购房或留学。这一趋势催生了多元化的双边法律服务需求，尤其在公司注册、民商事纠纷、合同审查及房地产交易等领域的涉外法律援助需求日益复杂化。然而，多数泰国本土律所的主要服务语言为泰语和英语，中国客户常因语言和文化差异面临沟通障碍。尽管部分前瞻性律所开始引入汉语服务（如设立中文客服、聘请双语法律助理），但汉语涉外法律服务的总体服务质量与专业化程度仍有待提升。

从学术视角来看，现有关于“汉语服务”的研究多集中于旅游、医疗、教育等传统服务业，针对涉外法律服务这一具有高度专业性、高语言门槛领域的研究相对匮乏。本研究以泰国具有代表性的泰安律师事务所（TA LAW FIRM）为对象，通过实证调查剖析其中文服务的实际运用情况与客户满意度，不仅具有优化本土涉外律所运营质量的现实应用价值，也丰富了应用语言学在法律职场维度的研究成果。

（二）泰安律师事务所概况与业务范围

泰安律师事务所成立于 2021 年，是一家面向泰国本土及涉外客户提供综合性法律服务的泰国本土法律服务机构。律所目前的团队由律师、会计专家、翻译人员以及商业顾问组成。其核心业务涵盖公司法、商法及跨境投资等板块，包括公司设立、股权设计、税务合规等配套会计服务；在争议解决领域，可代理民事、刑事、劳动争议及行政诉讼等案件。此外，律所还为在泰外国投资者提供签证、工作许可证申请等一站式行政支持。目前，该律所的客户群体以外籍客户为主，约占总业务量的 80%，其中中国市场为其核心国际业务来源。

二、文献综述

（一）泰国本土涉外法律服务与“中文+法律”教学研究

当前，学术界对泰国本土法律服务质量及其与中文教育结合的研究逐渐深入。Wenbo Yang (2024) 指出，中泰经贸关系的增长导致市场对兼具法律知识与中文技能的复合型人才需求显著增加，但目前泰国在“中文+法律”教育结合上依然存在系统性教学资源不足的限制。在翻译实践维度，Pan Lei 等 (2023) 通过语用学理论研究发现，涉外法律翻译对译者的双语能力与法律术语储备有极高要求，翻译质量直接影响司法程序的效率。此外，Mayuree (2019) 从商业实务角度强调，在泰为中国客户服务时，单纯的口译员往往无法满足复杂的行业需求，律所必须配备深谙中国文化并具备中文沟通能力的专业律师或法律助理，以跨越中泰文化鸿沟。

（二）商业汉语服务在泰国其他行业的应用研究

关于汉语服务在泰国的应用，现有研究多围绕医疗、夜市和展览等领域展开。在医疗和财务领域，Zhao (2020) 对华侨中医院的研究及 Jiang (2020) 对 A 会计事务所的研究均表明，专业人员的汉语沟通水平、中文资料的完备性以及网站的信息汉化程度是决定中国客户满意度的关键指标。在零售与会展领域，Xu (2021) 对曼谷拉差达夜市的研究和 Liu (2020) 对 BITEC 展览馆的调查发现，基础涉外服务人员虽具备听说沟通能力，但普遍缺乏专业书面语表达和行业特有词汇的储备；Yang (2023) 在对华为公司泰籍员工的调研中也指出，泰籍员工在商务汉语应用中极易在虚词、语序及商务称呼等语言学细节上出现偏差。

（三）已有研究的不足

综上所述，既往文献多侧重于泰国公共服务或一般性商业服务（如旅游、医疗）的汉语应用研究，或仅从宏观教育角度探讨“法律汉语”人才的培养模式。现有研究鲜有切入泰国本土律师事务所这一垂直领域，缺乏对律所内部汉语翻译人员法律汉语应用现状、中泰律师协同沟通障碍以及中国客户满意度影响因子的微观实证调查。本研究旨在填补这一空白。

三、研究方法

本研究采用定性与定量相结合的混合研究方法，具体包括：

文献研究法：检索分析中国知网、泰国 TCI 期刊及高校图书馆中关于法律汉语、涉外法律服务的相关文献，奠定理论基础。

问卷调查法：面向泰安律所的全部汉语服务人员发放基础情况问卷；同时，通过微信（WeChat）平台向 50 位曾接受过该所法律服务的中国企业或个人客户发放汉语服务满意度问卷，共回收有效问卷 50 份（有效回收率 100%）。

访谈法：深入采访了律所的管理层、3 位泰籍汉语翻译人员及部分中国客户代表，获取一手质性资料。

四、泰安律所汉语服务人员基本情况与汉语水平分析

（一）汉语服务人员基本结构

泰安律师事务所共有职员 16 位，其中泰籍律师 7 位（男 6 位，女 1 位）；中国企业服务部共有汉语服务人员 5 位（均为泰籍女性，占职员总数的 31.25%），另有英文翻译 1

位、会计人员 3 位 。5 位汉语服务人员的年龄均在 20 - 30 岁之间 ， 学历均为本科。其中，仅 1 人具有中国留学生背景，其余 4 人均毕业于泰国本土高校。

(二) 汉语水平与 HSK 通过情况

通过问卷与访谈调查，5 位汉语服务人员的汉语听说读写能力呈现出明显的结构性 差异：

表 4-1：泰安律所汉语服务人员汉语水平自评分布表

内容	好	一般	不太好	不 好
听力	4	0	1	0
会话	4	0	1	0
阅读	2	2	0	1
书写	1	2	1	1

在官方证书方面，3 人通过了 HSK 五级考试，1 人通过了 HSK 六级考试 。另外 1 人毕业于法学专业，未参加过 HSK 考试 ；该员工具备基础的常用汉语口语接待能力，但在“听力”和“会话”上自评“不太好”，且不具备中文书面阅读能力 。

调查表明，大部分汉语相关专业毕业的人员在日常会话与接待中表现良好（4 人评“好”） ，但在处理复杂的法律合同和专业术语时，由于缺乏系统性法律汉语专项训练，其阅读与正式书面书写（法律文书撰写）能力普遍偏弱 。

(三) 律师与中国客户的沟通障碍

目前，该所的 7 位泰籍律师均不会中文，其法律服务项目分布如表 4-2 所示：

表 4-2：泰安律所律师负责法律服务内容分布

服务内容	人数	百分比
民事案件	2	28. 57%
刑事案件	4	57. 14%
一般案件	1	14. 29%

由于律师无法与中国客户进行直接语言沟通，业务推进完全依赖汉语翻译人员的转述。这种“代理式沟通”在遇到复杂的民刑事法律术语时（如诉讼保全、定金与订金的区别等），极易因翻译人员缺乏法学背景而产生翻译失真，导致中国客户对法律文书产生理解偏差，增加了执业风险。

五、中国客户对汉语服务的满意度调查结果与分析

(一) 中国客户对汉语服务的满意度调查

满意度调查问卷采用李克特五级量表（总分 5 分） ，对 50 家接受过服务的中国客户进行调查，各维度的非常满意与满意率统计如表 5-1 所示：

表 5-1：中国客户对汉语服务各维度满意度统计

调查内容（指标）	非常满意 (5分)	满意 (4分)	一般 (3分)	不满意 (2分)	非常不满意 (1分)
1. 语言表达的准确性	25人	18人	5人	2人	0
2. 汉语人员的响应速度	20人	15人	10人	4人	1人
3. 对中国文化的理解力	15人	20人	10人	5人	0
4. 业务专业知识储备	18人	22人	7人	3人	0
5. 解决问题的最终效率	22人	16人	8人	4人	0
6. 平均满意的客户数	20人	19人	8人	3人	0

本次研究对泰安律师事务所汉语服务的满意度进行了调查，从表 5-1 可以看到：

1. 在汉语表达的准确性方面，表示非常满意和满意的有 43 家，达占被调查企业的 86%。
2. 在对中资客户的咨询能够较快处理方面，表示非常满意和满意的，有 35 家中资企业，占被调查企业的 70%。
3. 汉语服务人员理解中华文化方面，表示非常满意和满意的有 35 家，占被调查中资企业的 70%。
4. 在汉语服务人员具有专业知识方面，表示非常满意和满意的企业有 40 家，占被调查的中资企业的 80%。
5. 在解决问题的效率方面，表示非常满意和满意中资企业有 38 家，占被调查的企业的 76%。（见表 5-1）

（二）核心痛点质性分析

通过查阅相关资料发现，关于律师事务所经营管理的研究较多，但针对律师事务所汉语服务的研究相对较少。因此，本研究以泰安律师事务所为例，分析其汉语服务现状及存在的问题。同时，本研究也反映了中国经济发展和中泰交流不断深化背景下，泰国法律服务行业对汉语服务需求的不断增加

六、律师事务所汉语服务的改进建议

（一）强化法律专业汉语培训，提升专业化水平（Professionalism）

法律服务的核心在于精确性。律所应脱离基础的日常交流，向深层次的专业法律汉语转型。

1. 专门组织员工参加法律汉语专题培训，强化汉语服务人员学习相关法律和钻研知识，掌握法律方面的专业术语。

2. 进一步提高中文水平，加强在听说读写方面的能力，结合工作中出现的问题和不足，进行针对性的学习。

（二）优化网站的服务项目，与客户建立线上的直接联系

1. 针对中国客户对即时反馈（Instant Gratification）的需求，律所应通过技术与组织架构的调整，提供工作和信息反馈的效率，及时为客户解读问题。

2. 组建专门负责管理微信（WeChat）等社交平台的咨询，随时与客户进行沟通和交流。对客户咨询能够做出及时的答复，满足客观的需求，避免拖延。

结语

本研究通过对泰国泰安律师事务所汉语服务的调查分析，发现虽然该律所已初步建立以中国市场为导向的服务模式并在语言准确性上获得一定认可，但在由“基础涉外翻译”向“高阶专业法律汉语服务”转型的过渡阶段中，仍存在响应机制滞后、专业术语储备不足及文化共情

偏弱等短板。通过搭建标准语料库、优化双重审核机制、引入法学背景中国留学生以及推行智能弹性排班，可以有效提升律所在泰国涉外法律服务市场的核心竞争力。本研究的改进方案不仅对泰安律所有直接实践意义，也为其他东盟国家本土涉外机构构建汉语服务体系提供了理论与现实参考。

参考文献

- Mayuree Sapsutthiporn. Bridging the Thai-Chinese Cultural Divide[J]. Asian Business and Law Review, 2019, 11(3):45-49
- Pan Lei, Chatuwit Keawsuwan, Kanokporn Numtong. 语用学理论下的泰中法律翻译原则 研究[J]. 现代语言学研究, 2023, 45(2):88-95
- Wenbo Yang. 泰国“中国+法律”教学资源研究[D]. 曼谷: 朱拉隆功大学, 2024:15-22
- 蒋滨远. 推动我国法律服务国际化[J]. 涉外法治评论, 2025, 12(3):102-107
- 江灵. A 会计事务所(泰国)的汉语服务调查研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2020:33-40
- 韩炜. 中小律师事务所发展现状研究——以襄阳市律师事务所发展实况为例[J]. 中国律师, 2025, 38(2): 64-68
- 徐玮琪. 曼谷拉差达火车夜市汉语服务的调查研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2021:18-25
- 杨光彩. 华为公司(泰籍)员工商务汉语应用及需求研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2023: 55-62
- 泰安律师事务所网站. 关于我们及法律服务指引[OL]. (2026-03-06). <https://www.talaws.Com/about>.
- 赵贺意. 泰国华侨中医院汉语服务调查研究[D]. 曼谷: 华侨崇圣大学, 2020:45-51