



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนของบริษัท SCI VALVE (ประเทศไทย) จำกัด  
ANALYSING USING CHINESE LANGUAGE FOR BUSSINESS  
OF SCI VALVE COMPANY LIMITED (THAILAND)  
泰国 SCI 阀门公司商业汉语应用调查研究

นพวรรณ งามยิ่งยวด (周星春)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

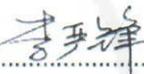
การศึกษาการใช้ภาษาจีนของบริษัท SCI VALVE (ประเทศไทย) จำกัด  
ANALYSING USING CHINESE LANGUAGE FOR BUSSINESS OF  
SCI VALVE COMPANY LIMITED (THAILAND)  
泰国 SCI 阀门公司商业汉语应用调查研究

นพวรรณ งามยิ่งยวด (周星春)

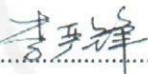
ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2563



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Prof. Dr. Li Yanfeng  
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yanfeng  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



Prof. Dr. Zhao Ping  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## การศึกษาการใช้ภาษาจีนของบริษัท SCI VALVE (ประเทศไทย)

นพวรรณ งามยิ่งยวด 616020

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YANFENG, Ph.D.

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้เป็นการวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของบริษัท SCI Corporation Co., Ltd. เกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนในการนำเข้าสินค้าทุกขั้นตอนและวิธีการ เอกสารที่ใช้ในการนำเข้า การใช้ภาษาจีนในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ แต่ว่าการใช้ภาษาจีนในการติดต่อ Supplier ยังพบปัญหา เช่น ระดับการใช้ภาษาจีนของพนักงานจัดซื้อต่างประเทศไม่เพียงพอ พนักงานจัดซื้อต่างประเทศไม่เข้าใจ คำศัพท์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการวิเคราะห์ปริมาณการนำเข้าวาล์วน้ำจากจีน และทักษะการใช้ภาษาจีนของ Shipping ในการติดต่อประสานงานในการนำเข้าอีกด้วย

วิทยานิพนธ์เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงและแก้ไขการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารในการนำเข้าวาล์วน้ำสำเร็จรูปและชิ้นส่วนของวาล์วน้ำ โดยใช้วิธีการสอบถามจากพนักงานจัดซื้อของบริษัท SCI Corporation Co., Ltd. และพนักงานบริษัทที่เป็นตัวแทนนำเข้าในการใช้ภาษาจีนในการทำงาน และระดับภาษาจีนของพนักงาน โดยการส่งแบบสำรวจเพื่อสอบถามจำนวน 100 คน ซึ่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้แบ่งออกเป็น 4 บท และผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าระดับการใช้ภาษาจีนอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่ติดปัญหาในส่วนของการใช้ชื่อเฉพาะภาษาจีนของวาล์ว แต่สามารถแก้ไขได้โดยการเรียนรู้และสอบถามจากโรงงานผู้ผลิต

**คำสำคัญ:** อุตสาหกรรมวาล์วน้ำ การใช้ภาษาจีน พนักงานจัดซื้อต่างประเทศ ชิ้นส่วนของวาล์ว

**ANALYSING USING CHINESE LANGUAGE FOR BUSSINESS OF  
SCI VALVE COMPANY LIMITED (THAILAND)**

NOPPAWAN NGAMYINGYUAD 616020

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

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

**ABSTRACT**

The valve enterprise is an important enterprise in Thailand, because water makes one of the four consumption materials of people. The valve is a thing that controls and switches the flow. In addition to water, there are other things such as oil and steam. These are the basic needs of people. Most of the companies that produce valves in Thailand are cast iron, but in accordance with the world's fashion needs, in addition to cast iron valve customers also need to use cast steel and stainless-steel valves, so Thailand SCI Valve Company needs to import these products in order to do business.

This thesis analyzes the investigation and study of the trade Chinese of Thai SCI Valve Company based on KPI. About the use of Chinese import products in each project in order to learn the import method, import documents, and the method of negotiating in Chinese, but contact the supplier in Chinese I also found problems such as: the Chinese level of foreign purchasers is not enough, and the foreign purchasers do not know the name change of the products.

I hope this paper will be of interest to those interested in importing products from China.

**Keywords:** Valve Industry, Chinese Using, Purchasing Staff , Parts of Valve

# 泰国 SCI 阀门公司商业汉语应用调查研究

周星春 616020

文学硕士学位（商务汉语）

指导老师：李严锋教授

## 摘要

如今在泰国所有的企业中，中文是一个很重要的语言，因为大部分的泰国企业从中国进口产品的配件为了在生产工程使用或者中国成品为了买卖的，这样会减少生产成本和增加销售的利润按照每个公司的策略。

阀门企业在泰国是很重要的一个企业，因为水是人们的四个消费资料之一，阀门是控制和开关流动的东西，除了水也有别的东西比如油、汽等这些都是人们基本需要实用的东西，在泰国生产阀门的企业大部分都是铸铁的，可是按照世界市场的需求，除了铸铁阀门客户还需要使用铸钢和不锈钢阀门，所以为了减少公司的生产成本需要进口这些产品。

本论文是泰国 SCI 阀门公司商业汉语应用调查研究，主要内容是研究泰国 SCI 阀门公司采购人员和泰国 SCI 阀门公司货代人员使用汉语水平跟中国供应商沟通，研究方法是访谈人员和把问卷给他们填写（一共 100 个人），本论文分成 4 个章和研究结果发现他们的汉语水平是很好可是有些问题发现的 比如：使用阀门中文专名等。

**关键词：**阀门企业 汉语应用 采购人员 阀门配件

# 目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
绪论	1
<b>第一章 泰国阀门进出口概况</b>	10
第一节 泰国进出口不锈钢情况	10
第二节 泰国阀门企业的竞争情况	14
第三节 中国阀门企业的销售的情况	19
<b>第二章 泰国 SCI 阀门公司进口情况与汉语应用</b>	23
第一节 泰国 SCI 阀门公司进口应用汉语的情况	23
第二节 泰国 SCI 阀门公司与中泰海关进出口的汉语需求	27
第三节 泰国 SCI 阀门公司与进口代理商汉语需求	32
<b>第三章 KPI 构建绩效法在商务汉语调查中的应用</b>	34
第一节 KPI 的方法原理	34
第二节 KPI 在商务汉语调查应用	41
<b>第四章 KPI 构建绩效法在泰国 SCI 阀门公司的汉语服务应用</b>	42
第一节 泰国 SCI 阀门公司汉语应用调查分析	42
第二节 泰国 SCI 阀门公司汉语应用 KPI 指标分析	45
第三节 泰国 SCI 阀门公司汉语应用改进措施	50
第四节 泰国 SCI 阀门公司汉语应用改进措施	57
结论	59
致谢	60
参考文献	61
附录	62
ประวัติผู้เขียน	67

## 表格目录

表 1-1 泰国不锈钢工业的倾向	12
表 2-1 阀门企业的中文转名	25
表 4-1 泰国 SCI 阀门公司采购人员使用中文沟通的功能	48
表 4-2 泰国代理商人员的中文水平服务应用	55
表 4-3 泰国代理商人员的中文水平服务应用	56



## 图表目录

图 1-1	2015 年到 2019 年泰国进口全世界阀门的价值表 (千美金)	11
图 1-2	2015 年到 2019 年泰国进口中国阀门的价值表 (千美金)	16
图 1-3	2015 年到 2019 年泰国出口全世界阀门的价值表 (千美金)	16
图 1-4	2015 年到 2019 年泰国出口到美国的价值表 (千美金)	17
图 1-5	2015 年到 2019 年泰国出口到美国的价值表 (千美金)	18
图 1-6	2015 年到 2019 年泰国政府电力部采购广告的网页	19
图 1-7	2015 年到 2019 年中国出口阀门到泰国的价值表 (千美金)	20
图 1-8	2015 年到 2019 年中国进口全世界阀门的价值表 (千美金)	20
图 1-9	2015 年到 2019 年中国进口全世界阀门的价值表 (千美金)	21
图 1-10	2015 年到 2019 年中国进口全世界阀门的价值表 (千美金)	21
图 2-1	泰国 SCI 阀门公司采购部的组织结构	24
图 2-2	中国 LME 镍的网页	27
图 4-1	泰国 SCI 阀门公司供应商的国外供应商	43
图 4-2	客户和供应商信息的性别比例	44
图 4-3	回复问卷的客户和供应商年龄	44
图 4-4	回复问卷的客户和供应商学历	45
图 4-5	回复问卷的客户和供应商与泰国 SCI 阀门公司的关系	45
图 4-6	客户和供应商的公司职位	46
图 4-7	客户和供应商的公司种类	46
图 4-8	供应商公司的主要产品	47
图 4-9	供应商的公司和泰国 SCI 阀门公司合作的为期	47
图 4-10	泰国代理商人员的性别	51
图 4-11	泰国代理商人员的年龄	52
图 4-12	泰国代理商人员的学历	52
图 4-13	泰国代理商人员工作的时间	53
图 4-14	泰国代理商人员的汉语水平考试	54
图 4-15	泰国代理商人员的公司职位	54
图 4-16	泰国代理商人员会使用什么语言沟通	55

# 绪论

## 一、 选题的背景及研究意义:

泰国的不锈钢工业是泰国最重要的基本工业，可是到现在泰国不能全部生产的，因为泰国的不锈钢原材料不够用，所以每年泰国需要进口不锈钢的率越来越高，为按照消费者的需求。2019 年上半年中国全国不锈钢粗钢产量同比增长 8.51%，粗钢产量 2019 年上半年全国不锈钢粗钢产量为 1435.4 万吨，与 2018 年上半年同期相比增加了 112.6 万吨，增长了 8.51%。其中：Cr-Ni 系不锈钢产量 706.5 万吨，增加了 112.8 万吨，增长了 19.00%，所占份额同比上升 4.34 个百分点至 49.22%；Cr-Mn 系不锈钢（包括部分不符合国际标准的产品）产量为 467.9 万吨，增长了 16.6 万吨，增长了 3.68%，所占份额降低了 1.52 个百分点至 32.6%；Cr 系不锈钢产量为 251.7 万吨，减少了 20.1 万吨，减少了 7.4%，所占份额降低了 3.01 个百分点至 17.53%；双相不锈钢 93486 吨，同比增加 33138 吨，增长 54.91%。

进出口量 2019 年上半年进口不锈钢 68.0 万吨，同比减少 47.5 万吨，同比降低 69.81%；2019 年上半年出口不锈钢 169.8 万吨，同比减少 74.3 万吨，同比降低 43.75%。表观消费量 2019 年上半年不锈钢表观消费量 1192.9 万吨，同比增加 157.5 万吨，增长 15.21%。

中国不锈钢粗钢产量增长较快近些年来，中国不锈钢粗钢产量增长较快，由 2010 年的 1,125.60 万吨增长到 2017 年的 2,577.37 万吨，占世界不锈钢粗钢总产量的比重由 2010 年的 36.20% 上升到 2017 年的 53.61%。

阀门是在流体系统中，用来控制流体的方向、压力、流量的装置，是使配管和设备内的介质（液体、气体、粉末）流动或停止并能控制其流量的装置。阀门是管路流体输送系统中控制部件，用来改变通路断面和介质流动方向，具有导流、截止、节流、止回、分流或溢流卸压等功能。用于流体控制的阀门，从最简单的截止阀到极为复杂的自控系统中所用的各种阀门，其品种和规格繁多，阀门的公称通径从极微小的仪表阀大至通径达 10m 的工业管路用阀。可用于控制水、蒸汽、油品、气体、泥浆、各种腐蚀性介质、液态金属和放射性流体等各种类型流体地流动，阀门的工作压力可以从 0.0013MPa 到 1000MPa 的超高压，工作温度可以从 -270℃ 的超低温到 1430℃ 的高温。阀门的控制可采用多种传动方式，如手动、电动、液动、气动、涡轮、电磁动、电磁液动、电液动、气液动、正齿轮、伞齿轮驱动等；可以在压力、温度或其它形式传感信号的作用

用下，按预定的要求动作，或者不依赖传感信号而进行简单的开启或关闭，阀门依靠驱动或自动机构使启闭件作升降、滑移、旋摆或回转运动，从而改变其流道面积的大小以实现其控制功能。

在泰国使用不锈钢的企业越来越多，因为不锈钢是特殊的材料，不会生锈，长期使用的，成本也不算太高在阀门企业，不锈钢是阀门的一部分了，比如中东客户选择使用不锈钢代替了黄铜或者青铜，因为不会容易生锈。

本论文选题的主要依据是泰国 SCI 阀门公司的贸易汉语的应用方向，因为这个公司直接从中国进口阀门的配件，所以需要联系中国供应商，联系中国供应商为了采购配件 比如：不锈钢、黄铜、铸造铁、涡轮头、电动头、整台的阀门为了直接销售等，SCI 公司有中文的采购人员为了负责联系中国供应商从询价到提货的工程。

国际贸易是外贸的企业，跟国外合作不论是出口或进口包括在国外投资 (FDI)

关联的因素有：经济因素、政治因素、社会和文化差异的因素、技术因素。

国际贸易的原因：减少生产的成本、对比供应商的价格、研究对手销售情况。

泰国 SCI 阀门公司是一个阀门厂家和贸易公司，公司的企业方式是 B2B (企业对企业) 的企业，跟中国公司联系为了买配件来生产自己的产品，国外出口两大概 80% 国内销售量大概 20%，最大的客户是美国客户，国内客户大部分是政府客户 (泰国大都会自来水管理局、泰国省自来水管理局、泰国发电局) 和糖厂的客户，我们有国内的销售部是 SST 公司和有自己的铸造厂是 SAM 公司，除了国内销售部和铸造厂，SCI 阀门公司还有跟国外股东公司合作的是 SCI 澳大利亚和 Breen International 公司 (新加坡、香港、马来西亚)，SCI 公司有股东 49% 的。

以前泰国 SCI 公司都采购配件，自己加工配件，但是在竞争的情况下，公司的主人有想法做了公司策略为了减少产品的成本，所以公司就有想法在中国采购配件，一开始的时候，公司的总裁使用英文为了联系中国供应商，他做了几年就像招聘中文的采购人员，他想，如果使用中文谈判价格肯定受到更低成本的产品，后来就发现如果使用中文采购中国产品能受到更低的成本 30-50%，竞争很大的情况下，这公司除了在中国采购了配件，就买整台的产品 (有些客户他们能接受中国的产品但是泰国 SCI 公司要保证质量) 为了销售给些客户。

## 二、与本选题有关的国内外研究动态综述：

### 1. 有关泰国进出口的情况

1) Sa-Ngob Anunkapunnunt 《海关进口法律和代理商有关的问题》(朱拉隆空大学 1992 年), 论文提出进出口代理商对进出口商业的法律。<sup>[1]</sup>

2) Suthanchanok Kanoknitanan 《商务汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司中的应用研究》(泰国华侨崇圣大学), 泰国有色金属进出口贸易最大的贸易伙伴是中国。泰国有色金属进出口贸易公司主要从中国进口铜、铝、锌、钼等有色金属, 向中国出口铜、铝、金、银的贵金属及其制品。商业汉语在有色金属贸易行业已经成为一个重要的商务语言, 起到越来越重要的作用。为了探究泰国有色金属贸易行业的汉语应用状况, 本文设计了有关商务汉语应用的访谈问卷, 并以泰国裕乃德有色金属贸易公司为案例进行调查研究, 对该公司的 5 位员工进行访谈调查。调查结果显示, 泰国有色金属贸易行业的商务汉语应用有四大特征: 汉语在泰国商贸行业的应用越来越广泛, 学习汉语的泰国生意人很多; 汉语的表达非常灵活, 并且不断进化, 汉字的形音义都较难学习; 中国社会文化、礼仪习俗等对汉语应用非常重要; 汉语在有色金属贸易行业的应用很广, 泰国裕乃德有色金属贸易公司等贸易公司开展了一系列的汉语学习活动以提高员工汉语水平。员工在汉语应用过程中遇到的问题可以分为两类: 一是对中国社会文化、商务礼仪等了解不多, 理解不深导致出现跨文化沟通障碍; 二是汉语本就是一门比较难学的语言, 语义灵活, 对汉语掌握程度不够导致汉语应用困难。我的论文是进口阀门和不锈钢所以我会更了解的。<sup>[2]</sup>

3) Narongrit Sonsroi 《泰国进口与 GDP 关系分析》(清迈大学), 泰国进口的 GDP 对泰国进口关系的分析。进口阀门和不锈钢要了解进口产品与 GDP 有关才更理解市<sup>[3]</sup>

4) Chana Buranapongwattana 《RCEP 对泰国货物贸易的影响研究》(大连

---

[1] Sa-Ngob Anunkapunnunt. 《海关进口法律和代理商有关的问题》网站:

<http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1082534000500>

[2] Suthanchanok Kanoknitanan. 《商务汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司中的应用研究》

[3] Narongrit Sonsroi. 《泰国进口与 GDP 关系分析》

网站: [http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/etheses/detail.php](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail.php)

海事大学), 从金融危机发生后, 贸易保护主义抬头, 国际贸易受到负面影响。

为了应对这种情况, 各方逐渐转向增强区域经济一体化的安排, 将所有的希望寄托于建设 FTA, 推动自由贸易区战略。泰国与各国之间在经济贸易关系与增强经济合作是双赢的, 国与国之间均可以从这些方面获取可观的利益。但在实际上泰国却没有考量到自己的利益, 而将利益当了主要的决策。存在的贸易失衡等许多障碍。在政治层面上, 虽然泰国与各国之间在战略方面上是一致的, 而依然看到, 泰国与各国之间在战略上的互动与合作与此不是完全恰当, 乃至因为政治的冲突影响了经济的合作, 使得各国之间的双边自贸区谈判无法开始。倘若 RCEP 能够准时正式成立, 各成员国即达成 FTA 协定。在减少关税贸易壁垒这部分, 分为泰国作为出口方和进口方在经济效应进行分析。在降低非关税贸易壁垒这部分, 笔者用技术壁垒代表非关税贸易壁垒, 也分为泰国作为出口国和进口国两个方面在经济福利效应进行分析。在实证分析这部分, 发现两国之间的距离增加 1%, 两国之间的贸易流量会减少 0.304747%。从结果可知, 这种情况能以地缘经济的观点解释, 一个国家倾向于选择周边国家或地区进行合作, 各个国家将选择距离比较近的国家或地区合作, 建立区域经济合作或区域经济一体化, 强大大本身地区的竞争力, 最终, 在经济效应分析和实证分析的基础上, 本文提出了泰国参与 RCEP 的建议。<sup>[4]</sup>

5) TANATTARAT TAKURAKIAT 《物流业发展水平对中泰国际贸易影响研究》(华南理工大学), 为国际经济发展的重要影响因素, 国际贸易与国际物流之间息息相关。<sup>[5]</sup>

---

[4] Chana Buranapongwattana. 《RCEP 对泰国货物贸易的影响研究》网站:

<http://cdmd.cnki.com.cn/Article/CDMD-10151-1018043212.html>

[5] TANATTARAT TAKURAKIAT 《物流业发展水平对中泰国际贸易影响研究》网站:

<http://www.cnki.com.cn/Journal/H-H7-HNLS-2018-03.htm>

## 2. 有关不锈钢市场的情况。

1) 赵芸芬《全球不锈钢生产和消费继续保持增长势头》(世界金属导报), 了解全球的不锈钢市场情况, 生产率, 消费率等。<sup>[6]</sup>

2) 李凌云《我国不锈钢市场分析》(中冶南方工程技术有限公司), 概要介绍了世界不锈钢市场形势, 并重点从不锈钢生产量、进出口量、表观消费量等几个方面介绍和分析了中国不锈钢市场现状特点, 并对不锈钢市场未来走向做出了预测, 为国内不锈钢生产提供了重要参考意见。钢材是制造型企业采购的基础性材料, 对制造型企业的生产成本和盈利能力均产生较大的影响。<sup>[7]</sup>

3) S. DAOPISSET 《Atmospheric Corrosion of Stainless Steels in Thailand》为帮助选择和检查不锈钢质量和不锈钢英文专名。<sup>[8]</sup>

4) NUTTHA THONGYAI 《Study of stainless steel surface cleanability》(King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. Central Library), 为帮助选择和检验不锈钢表面和质量。<sup>[9]</sup>

5) 期刊《2019年铸造阀门行业发展浅析》(铸造工程), 对于阀门企业家来说, 最关心的就是阀门行业的发展现状及前景。造上市企业2019年上半年的销售情况, 可以看出: 冶金阀门市场需求增加; 能源石化阀门、

---

[6] 赵芸芬《全球不锈钢生产和消费继续保持增长势头》网站:

<http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx>

[7] 李凌云《我国不锈钢市场分析》网站:

<http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx>

[8] S. DAOPISSET 《Atmospheric Corrosion of Stainless Steels in Thailand》(King Mongkut's University of Technology North Bangkok

[9] NUTTHA THONGYAI 《Study of stainless-steel surface cleanability》(King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. Central Library), 网站:  
[https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=33554](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=33554)

法兰市场需求旺盛;环保、天然气长输管线及液化天然气装置等领域的新产品对智能化阀门新产品的需求在递增;核电“十三五”规划拉动核电阀门的市场需求不断扩大;还有来自国外市场的需求。<sup>[10]</sup>

### 3. 有关阀门市场的情况。

1) 任凤章, 崔琳凯, 师文萍, 熊毅, 魏世忠《灰铸铁和球墨铸铁前托架钻削性能评价》阀门的原材料是铸铁的, 论文能帮助我们了解铸铁的性能及市场情况。<sup>[11]</sup>

2) SANTI SUTTHASIRI 《Production process efficiency of productivity improvement in Gate Valve industry: case study of Gate Valve Manufacturing》(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ), 为增加生产阀门和减少生产阀门的成本。<sup>[12]</sup>

3) THIENSAK CHUCHEEP 《Welding quality and sustainability of alternative LPG valve boss welding processes》(Prince of Songkla University. Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center 为选择使用焊接阀门方法代替铸造, 减少生产成本。<sup>[13]</sup>

---

[10] 期刊《2019年铸造阀门行业发展浅析》(铸造工程), 网站:

[https://kns.cnki.net/kns/brief/default\\_result.aspx](https://kns.cnki.net/kns/brief/default_result.aspx)

[11] 任凤章, 崔琳凯, 师文萍, 熊毅, 魏世忠《灰铸铁和球墨铸铁前托架钻削性能评价》

<http://www.cnki.com.cn/Article/CJFDTOTAL-JLXB201806017.htm>

[12] SANTI SUTTHASIRI 《Production process efficiency of productivity

improvement in Gate Valve industry : case study of Gate Valve

Manufacturing》(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ)

[13] THIENSAK CHUCHEEP 《Welding quality and sustainability of alternative LPG

valve boss welding processes》(Prince of Songkla University. Khunying Long

Athakravisunthorn Learning Resources Center)

4) THANAWAT BOONNAIWA 《The analysis of purchase quantity for optimization the case study of King of Valve Company》(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ),

为计划采购中国阀门和配件的数量和控制库存的方法。<sup>[14]</sup>

5) 期刊《我国阀门铸件行业发展》(特种铸造及有色合金), 近年来, 国内的泵阀铸件产业发展迅速, 但其行业发展依然存在很多问题。由于国内的泵阀产业长期进行价格大战, 致使泵阀行业长期徘徊在世界泵阀产业的中低位。因此, 我国的泵阀产业必须从转变竞争方式着手, 改变其弱势<sup>[15]</sup>

6) 郭培先《阀门行业的现状和发展战略》(大众科技), 文章通过对阀门行业的现状、发展趋势和机遇进行分析, 提出了阀门行业发展战略。<sup>[16]</sup>

### 三、研究的目的、方法、内容与创新性

#### 1. 研究的目的

1) 研究从中国进口货的工程(方法、文件、工程等): 对中国 SCI 阀门公司进口整套阀门和阀门配件的方法, 进口所有的文件和根据 比如: 发票、装箱、提单等包括运输条件、付款条件、协议方式等。

2) 研究中国和泰国进口的规律和差异(如海关的规则): 进口这些产品需要交多少的进口税, 如果使用 Form E 可以免税或者减少税百分之多少。

3) 提高应用汉语可有效联系中国供应商: 现在的中国供应商大部分都是外贸公司, 销售员使用英文跟客户谈, 可是贸易公司的价格会比本地公司高, 如果采购人员会说中文, 能用中文沟通, 产品的价格会优惠一点。

---

[14] THANAWAT BOONNAIWA 《The analysis of purchase quantity for optimization the case study of King of Valve Company》(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ),

[15] 期刊《我国阀门铸件行业发展》(特种铸造及有色合金), 网站:

[https://kns.cnki.net/kns/brief/default\\_result.aspx](https://kns.cnki.net/kns/brief/default_result.aspx)

[16] 郭培先《阀门行业的现状和发展战略》(大众科技), 网站:

[https://kns.cnki.net/kns/brief/default\\_result.aspx](https://kns.cnki.net/kns/brief/default_result.aspx)

4) 理解双方的合作条件和规定：每个中国供应商的合作条件和规定不一样，要按照双方同意的（客户与供应商）

5) 理解国际销售的条件：国际销售的条件对产品的成本又影响，有些公司使用自己的货代公司或者使用中国供应商的或货公司来对比运输价格的。

## **2. 研究的方法：**

研究方法主要采用三种方法。

### **1. 文献研究法**

查询和搜集与本课题研究相关的研究资料和论文，通过对这些资料的掌握，说明泰国 SCI 阀门公司的进口情况，采购部使用中文的，与本课题研究相关的研究状况，包含泰国 SCI 阀门公司的货代公司使用中文的状况。

### **2. 调查访谈法**

本论文使用访谈和问卷方法调查泰国 SCI 阀门公司的国外采购部人员和泰国 SCI 货代公司的中文水平。

调查问卷内容：

1) 询问客户和供应商关于泰国 SCI 阀门公司使用中文服务的满意度问卷。

2) 询问泰国代理商对中文应用的水平问卷。

### **3. KPI 关键指标考核法**

本论文使用泰国 SCI 阀门公司的公司策略来分析公司的销售部门、采购部门和检验部门的 KPI 关键指标考核法，这个方法会提出公司人员的工作水平和公司需要的标准。

## **3. 研究的主要内容**

1) 分析研究泰国 SCI 阀门公司进口情况使用汉语的方面，对供应商访谈为了解决发现的问题在所有的工作工程（询价到提货），首先要询问 SCI 的采购人员跟供应商沟通使用汉语哪个方面，进口需要使用什么文件，哪个文件的内容使用汉语，中国货代和泰国货代怎么沟通是用什么语言。

2) 提高国外采购人员，为了多中国供应商使用汉语谈判，联系中国供应商，如果是贸易公司肯定能使用英文跟销售人员，贸易公司的价格会比国内本地供应商高一点，如果找到了国内本地供应商大部分都不会讲中英文，SCI 阀门公司有公司的战略就是减少产品的成本，所以采购人员就需要使用中文跟国内本地供应商沟通然后使用贸易出口公司帮我们安排出口。

3) 具体内容包括：研究泰国进口阀门和不锈钢市场调查分析，中国出口阀门和不锈钢调查分析，国内国外对手的销售情况。

泰国的不锈钢企业都从外国进口 比如：中国、印度、日本、德国等，可是在泰国最大的不锈钢企业在泰国唐人街附近，大部分都从中国进口的，所以需要调查一下泰国不锈钢市场在价格方面，质量方面。还有别的用户使用怎么样的质量因为都对成本有关。

调查中国不锈钢市场的，因为每个地方价格和质量都不一样，原材料都国内国外采购的，这些都对成本有关。

#### **4. 要解决的关键问题**

- 1) 分析泰国 SCI 阀门公司商贸汉语应用状况；
- 2) 分析泰国 SCI 阀门公司商贸汉语应用需求的主要环节；
- 3) 研究泰国 SCI 阀门公司商贸汉语应用的 KPI 指标及分析；
- 4) 提出泰国 SCI 阀门公司商贸汉语应用改进措施。

#### **四、所要解决的主要问题：**

- 1) 提高使用汉语联系中国供应商谈判和进口的工程，将 KPI 方法，商贸汉语应用研究。
- 2) 理解中国和泰国销售条件的差异。
- 3) 理解中国供应商的工作工程，为了减少进口产品的成本。

# 第一章 泰国阀门进出口概况

## 第一节 泰国进出口不锈钢情况

### 一、泰国进出口不锈钢情况

不锈钢工业的架构能分成三个步骤的：

- 一、初步不锈钢工业：这是把热轧不锈钢通过销工程做成不锈钢棒，然后把不锈钢棒做成不锈钢卷和板再打磨就能使用了。
- 二、中步不锈钢企业：把热轧不锈钢来切、抛光、冲压、基本折叠按照工业客户的需求。
- 三、终步不锈钢企业：把热轧不锈钢通过加工方式做成不锈钢产品。

从 2018 年全世界生产不锈钢率大概 45 百万国际公制，比去年增加了百分之 5.65，亚洲是生产最多的，欧洲和美国生产率越来越少，因为世界的经济从亚洲复兴的，中国是亚洲生产不锈钢最多的国家，所以在 2018 年亚洲是最大生产不锈钢的地区。

在泰国生产不锈钢的情况 只有 THAINOX CO.,LTD 是一家生产和销售冷轧不锈钢，这家公司生产不锈钢是两种有冷轧奥氏体不锈钢和冷轧铁素体不锈钢，从 1993 年开始营业。

2020 年 3 月 25 日布鲁塞尔—国际不锈钢论坛（ISSF）发布的 2019 年全年数据表明，不锈钢粗钢产量达到 5222 万吨，同比增长 2.9%。

全世界不锈钢企业在 2019 年发胀了，因为每个国家都需要使用不锈钢，中国是最大的不锈钢市场因为中国发展的很快，所以泰国就从中进口不锈钢得很多。

全世界不锈钢价格按照市场要求和供应决定的，另外向热轧和冷轧不锈钢卷的价格波动，以往不锈钢价格的增加或者减少的变化在 5 周年之内，可是后来从 2015 年开始不锈钢的价格越来越降低，因为全世界的需求比生产率低了，所以好多工厂就降落了生产率，到底在 2017 年全世界不锈钢市场越来越好了，向欧洲和美国市场需求的因素，因为工业发胀得很快还有大工厂在欧盟的生产率发生了问题，所以就有了财务临界点对全世界的工业有影响，使用不锈钢需求降低得很快挺严重的，可是后来亚洲国家的经济发展了，向有购买率和消费工业的产品和公共的产品越来越好，包括不锈钢的。

然而，每个地区的价格不一样按照很多因素的 比如：生产的成本、运输的成本、劳动费、控制产品价格的措施、生产的数量和消费的数量，不锈钢市场的趋向还有继续成长的，亚洲是最有角色在不锈钢工业（生产和消费），因为经

济环境越来越好，对消费不锈  
高。

钢和在不锈钢工业生产者数量率越来越

地区	季度				年	+/- %
	1/2019	2/2019	3/2019	4/2019	2019	y-o-y
欧洲	1,899	1,842	1,492	1,572	6,805	-7.9%
美国	704	647	669	574	2,593	-7.6%
中国	6,684	7,670	8,135	6,910	29,400	10.1%
亚洲 (不包括中国, 韩国)	1,961	1,938	1,973	2,023	7,894	-3.7%
其他	1,464	1,306	1,416	1,339	5,525	-2.0%
<b>合计</b>	<b>12,711</b>	<b>13,404</b>	<b>13,684</b>	<b>12,418</b>	<b>52,218</b>	<b>2.9%</b>

地区	季度				年
	1/2017	2/2017	3/2017	4/2017	2017
欧洲	2,014	1,921	1,702	1,748	7,385
美国	718	725	741	624	2,808
中国	6,533	6,695	6,901	6,578	26,707
亚洲 (不包括中国, 韩国)	2,079	2,090	2,043	1,983	8,195
其他	1,439	1,429	1,456	1,311	5,635
<b>合计</b>	<b>12,783</b>	<b>12,860</b>	<b>12,843</b>	<b>12,244</b>	<b>50,730</b>

其他: 巴西, 俄国, 南非, 韩国, 印度尼西亚  
r: 修改  
资料来源: 国际不锈钢论坛 (ISSF)

**编者注:**  
国际不锈钢论坛 (ISSF) 是一家位于布鲁塞尔的非赢利研究机构, 在大众、消费者、媒体和监管机构面前代表全球不锈钢行业的整体利益。论坛于1996年创立。

图 1-1 不锈钢和高温熔炼厂的产量

资料之源: 国际不锈钢论坛 (ISSF)

## 二、泰国不锈钢企业的情况

在泰国国内消费不锈钢还有高率机会增长, 因为消费冷轧不锈钢如果对比泰国和别的国家 (比如: 日本、韩国和台湾) 在泰国的率比较低, 有消费平均大概 10 公斤/人/年, 另外经济增长的情况是主要的因素把泰国国内不锈钢有工业在未来的时间有机会增长的, 基泰国政府基本的公用舍业 比如: 在曼谷的轻轨。在泰国消费不锈钢的重量, 对工业增长有影响 比如: 汽车工业、机器工业、建筑业、食品工业、厨具工业等, 每个工业都能推荐不锈钢工业有继续的增长, 泰国工业的倾向有这些

表 1-1 泰国不锈钢工业的倾向

工业的倾向	以前的增长	未来的增长	倾向
汽车工业	- 大市场、继续增长	- 做成汽车的配件更多的 比如：排气管系统、保险杠、车轮盖、公共汽车地板和别的汽车配件。	++
电器工业	- 按照经济增长的情况	-做成电器的配件（不能生锈的配件）比如：冰箱门、微波炉、洗衣机。	=+
食品工业	- 按照经济增长的情况	-做成食品的包装为代替原来的包装（锌和铝）发展了国家使用不锈钢当食品包装了	==
厨具工业	- 按照经济增长的情况	-做成家里的工具 比如：洗碗盆、家里电器。	==

工业的倾向	以前的增长	未来的增长	倾向
电脑工业	按照经济增长的情况	做成电脑配件	==
空调工业	大市场、继续增长	做成空调配件	=+
建筑工业	按照经济增长的情况	-做成家里打扮 比如：把不锈钢管子做成栏杆、扶手等。	=+
家具工业	按照经济增长的情况	使用代替钢和锌的产品。	=+

备注： ++ 意思是继续增加的倾向  
 =+ 意思是增加的倾向  
 == 意思是固定和增加的倾向

**（一） 回报倾销的措施 (Anti - dumping: AD)**

1999 年 泰国商业部举办了国外回报倾销的措施法令，为了保护国内工业的，因为有交商务国家进口的产品比泰国国内销售或者出口到别的国家低，因为他

们国家的成本较低的。

所以泰国商务部国外销售局，就举办了回报倾销的措施了来源日本、台湾和韩国的冷轧不锈钢卷、板，因为进口这些国家的产品越来越多，还对泰国国内的价格有影响，有抢生意、啥价和压制涨价。

委员会考虑回报倾销的措施以后，2009年3月17日有了最后的判断词，真的对国外销售国家有影响，所以泰国商务部就考虑继续使用了回报倾销的措施就举办了回报倾销的措施了来源东盟、日本、台湾和韩国的冷轧不锈钢卷、板为了取消损失进口不锈钢的市场5年的时间。

到底，如果泰国商务部回报倾销的措施结束了，虽然就有净增不锈钢产品价格的影响也会让不锈钢价格更动荡，有了自由贸易可是这个会有一个优点是泰国进口便宜的原材料的，还有能从几个国家进口没有对利润率有影响。

## **(二) 国内贸易部门的不锈钢产品监督**

泰国不锈钢产品的能力有生产率不是太多，所以需要从国外进口初步不锈钢为使用的，如果对比别的国家，这样泰国成本会有点高了，现在泰国的价格和泰国消费者的需求增长得很快，因为好多的原因 比如：使用不锈钢的价格和数量在世界市场高，海运的运费也高，国家的经济越来越好和泰国政府的政策有推动建筑不动产，所以这些情况对消费者有影响的。

所以泰国商务的国内贸易部就制定和控制了不锈钢产品在2009年1月31日让不锈钢棒、不锈钢板（例如：热轧不锈钢板/卷、冷轧不锈钢板/卷、热镀锌钢板）、不锈钢丝（例如：圆形不锈钢丝、不锈钢棒、C形不锈钢等）在控制价格和服务的产品。

泰国商务的国内贸易制定了不锈钢最多的价格顶部为了控制泰国国内涨价的不锈钢板，到底泰国商务的国内贸易会改变价格顶部，如果发现全世界的市场涨价了为了保护泰国国内缺原材料的问题因为泰国国内的生产者出口更多。

## **(三) 自由贸易区 (Free Trade Area: FTA)**

自由贸易区是国家与国家之间的经济组，有同一个目标是互相减少或免费（百分之零）海关税，如果不在这组的国家税率会更高的。泰国有开放了自由贸易区，减少了进口不锈钢的税，这个会对泰国国内生产者有影响，会损失别的国家竞争的能力，因为别的国家的成本比泰国低了，

到底，开放了自由贸易区会对做买卖的企业有好处，因为能选择进口低价的产品为了销售给泰国国内的消费者。

### （一）加工不锈钢产品的企业

现在泰国有不锈钢企业的业者不少，可是有加工不锈钢卷的企业只有 2-3 个的，大部分都是买卖方式，没有生产或加工工程。现在这样情况的净增对新的企业有一点难，因为加工不锈钢产品必须投入钱比较高为了买加工机器，除了投入钱还需要有经验、质量系统管理。

### （二）生产不锈钢管子为了汽车工业

生产不锈钢管子为了齐声企业的情况有点低，因为业者还少，所以在泰国不锈钢企业当中，这个企业需要继续提高和增长的。

### （三）特成绩不锈钢工业

特成绩不锈钢或者 D 不锈钢是增加锰和铜在不锈钢里面为了代替镍的数量（镍的原材料比较贵），以前泰国不锈钢企业进口日本的特成绩不锈钢，为了按照目标客户组的需求 比如：电器工业、汽车工业、电脑工业、食品工业。

### （四）电镀和热镀不锈钢工业

现在泰国游工业这做电镀和热镀不锈钢板大概 10 家公司，竞争力太高的因为消费者的需求。

## 三、不锈钢商务策略

泰国不锈钢业者的管理都有他们的商务策略，管理供应链的就是供应商、进口公司和客户之间的合作，大部分公司的策略时买卖的方式没有生产工程、加工和仓库管理或者有一部分。

使用供应链的系统来管理商务策略，对生产者、原材料和客户有好处，因为泰国工业这对客户友好关系，为了达到公司策略的目标，所以需要每个 3 到 6 个月计划生产和控制生产产品的质量。

## 第二节 泰国阀门企业的竞争情况

### 一、阀门的意义

阀门（Valve）是控制流动的东西 比如：水、剂、煤气、空气  
阀门是开关流动的路上，控制流动东西的流动率按照用户的需求，提防止回，阀门的制动有几种 比如：自动控制的阀门和手动控制的阀门。

## 二、泰国进口阀门的情况

从 2015 年到 2017 年泰国从全世界进口进口率越来越少，可是 2018 年进口价值就增加了起来，因为消费者越来越能接受中国进口的产品了，还有泰国的经济越来越好的。

泰国 SCI 阀门公司开始进口情况，从中国进口就是 2013 年开始的，从来泰国 SCI 阀门公司从德国进口不锈钢棒做成阀杆的，因为能相信他们公司的材料还有材料报告和产品证明书，后来总裁就看到不锈钢的成本太高了，如果在泰国国内买比较便宜和没有进口办手续和运费，可是泰国国内的供应商的质量不好的，不锈钢棒会有加工划痕（如果阀杆有印阀门会漏水的）或者不锈钢的化学和强度不是真的（比如：买了 SS316 为了海水使用然后发现生锈的，如果是 SS316 的型号就不会生锈，后来检查就发现那些不锈钢棒都是 SS304 的，或者镍的数量没有达到 SS316 的型号）所以总裁就给 SCI 的国外采购人员找下中国能相信的供应商。

后来泰国 SCI 阀门公司采购人员找到了中国供应商在江苏省的，他们家的质量很好因为每批货我们检验部使用 PMI 机器抽检查不锈钢棒，这是开始进口中国货的。

以前泰国 SCI 阀门公司自己生产铸铁阀门，80%是出口到国外的，大客户是美国客户、中东客户、澳大利亚客户等，可是后来全世界的阀门企业竞争得很厉害，还有些客户换阀门材料成铸钢和不锈钢的，泰国国内没有生产两种的材料，需要从欧洲进口的，包含了运费和手续费价格就变成贵了，还有中国是开放了，中国有了好多贸易公司直接联系客户或者中间的外贸公司，成本肯定比泰国 SCI 阀门公司的价格从欧洲进口低的，所以泰国 SCI 阀门公司的总裁们就有策略减少成本，早期中东客户（他们需要不锈钢阀门）不能接受中国阀门的质量，可是我们有检验部的，每批货就派检验人员去中国验货，发货到客户后就有保证产品的质量 2 年时间，有售后服务的，所以中东客户就放心和通过 S 泰国 SCI 阀门公司买中国阀门，后来 2019 年开始，中国贸易公司就直接跟客户联系还有保证质量，所以他们就抢泰国 SCI 客户了，阀门进口率越来越少的了。

泰国进口中国阀门对全世界的过年进口率大概 25-30%的数量，可是泰国不是全部自己使用产品的，进口中国阀门为了做买卖。

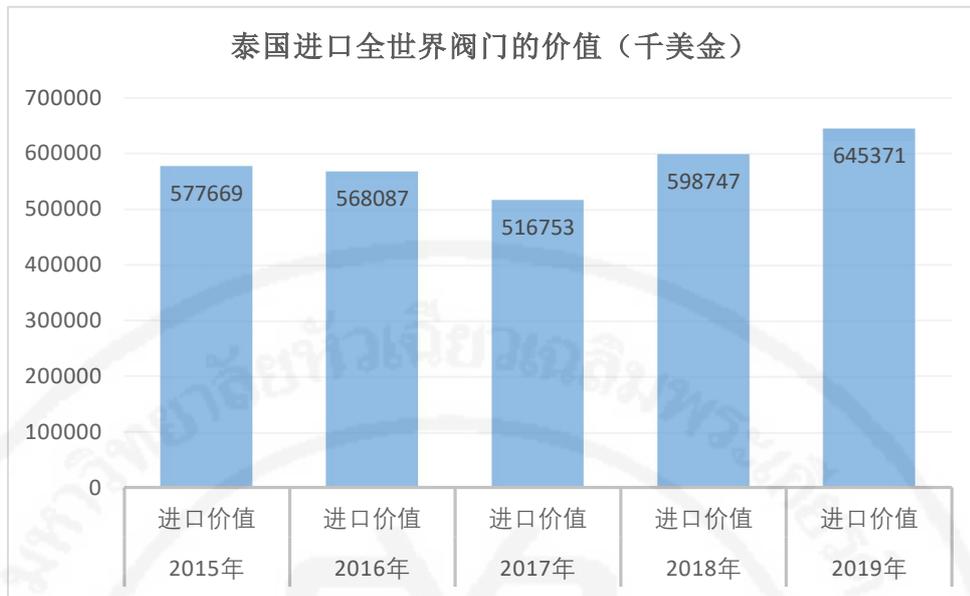


图 1-2 2015 年到 2019 年泰国进口全世界阀门的价值表 (千美金)

按照上面的柱形图，就发现 2018 年到 2019 年泰国进口全世界阀门的价值率越来越增加了，这样是指国内生产的铸铁阀门情况不太好，客户换阀门材料成铸钢和不锈钢所以需要从国外进口为了做买卖，因为两种材料泰国国内的原材料没有这么多的，也需要从国外进口，这样生产成本就高了。



图 1-3 2015 年到 2019 年泰国进口中国阀门的价值表 (千美金)

按照上面的柱形图就发现 2018 年到 2019 年，从中国进口价值率比 2015 年到 2017 年高的，2019 年是最高，如果把从全世界和中国进口价值对比的话，2019 年中国出口价值率是 36.43% 的。

### 三、泰国出口阀门的情况

如果按照下面的清单，就发现泰国出口阀门越来越少的，因为中国市场增加了销售率，越来越大，泰国的原材料需要从国外进口，所以生产的成本不能比中国便宜，对销售价格有影响。

以前泰国 SCI 阀门公司的销售情况，出口率大概 80%可是到现在出口率大概 60%，因为有中国是最大的对手，SCI 阀门公司国外销售情况最大的客户是美国，每年就有继续的订单，他们还让工厂帮他们做库存的阀门，如果他们需要就下单子，SCI 阀门公司就能马上发货到美国那边，因为美国客户还是用铸铁阀门，可是中东客户大部分变成使用铸钢和不锈钢的，所以泰国 SCI 阀门公司的国外销售率到现在变少了大概 15%，除了中东客户之外还有日本和菲律宾客户就变了阀门是用的材料，所以这儿是减少销售率的原因。

虽然泰国 SCI 阀门公司的出口率减少了，但是可以在泰国国内销售的，国内最大的客户是泰国政府（泰国大都会水务局、泰国省水务局、泰国发电局）的。

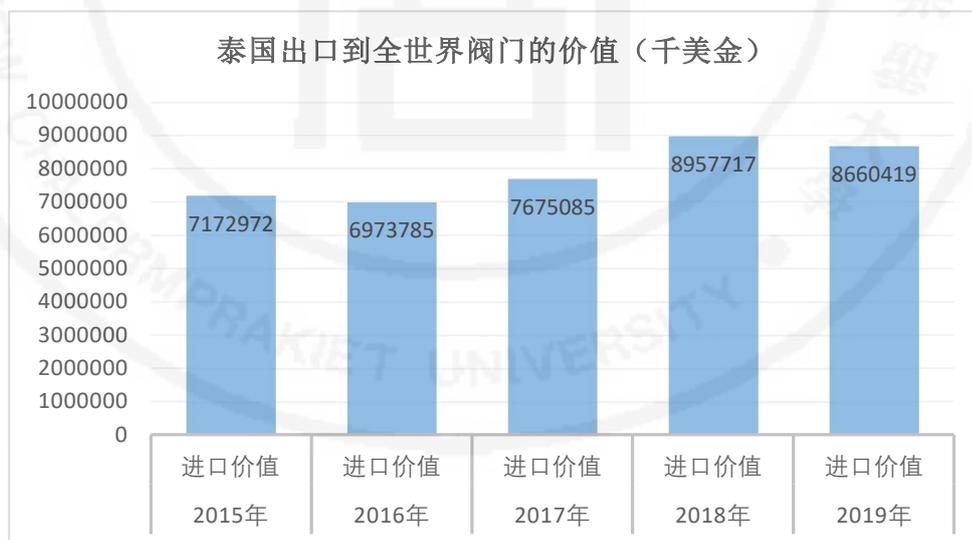


图 1-4 2015 年到 2019 年泰国出口全世界阀门的价值表（千美金）

按照上面的柱形图，就发现了 2019 年泰国出口到全世界的价值率降低了 2.15%，这是倒进口阀门价值率有道理的，因为泰国国内的铸铁阀门销售率降低，所以对手就抢去了客户比如中国的。



图 1-5 2015 年到 2019 年泰国出口到美国的价值表 (千美金)

按照上面的柱形图,是泰国出口阀门到美国的价值率,2019 年的价值率是最多的对比出口到全世界的国家大概 85.67%,因为美国的劳动力成本高,所以选择进口别的国家方法为了销售或使用。

#### 四、泰国国内政府客户与阀门企业竞争情况

泰国政府客户是重要变量的因素,为了泰国国内阀门企业竞争的情况,因为政府客户的工程需要投标价格才能销售给他们的。

在泰国一般的政府部门使用阀门的就有泰国大都会水务局、泰国省水务局和泰国发电局,如果要当他们的供应商,厂家需要有了 ISO 证明书,通过投标的工程按照部门的条件需求比如(产品保证质量 5 年获 10 年如果有问题需要修改或者换新的),政府客户的是泰国国内的大客户,因为部门只在泰国国内采购产品,没有自己进口或者让国外供应商参加投资,所以泰国国内的供应商需要竞争了。

以前销售给政府客户的产品 100%必须在泰国国内生产,可是到现在它们都接收外国产品了,可是赢投标的供应商需要保证产品的质量和控制每个生产工程的,如果产品做完了以后需要派部门的工程师去工厂验货(比如:阀门工厂在中国,电动头工厂在德国需要分工程师成两组为了去验货)。

政府客户的部门选择使用投标方法,所以泰国国内的供应商需要降低了成本为了投标(最低价格的供应商就被政府选择了),所以原材料必须从中国进口,如果不是铸铁阀门就需要让中国工厂生产善品的。

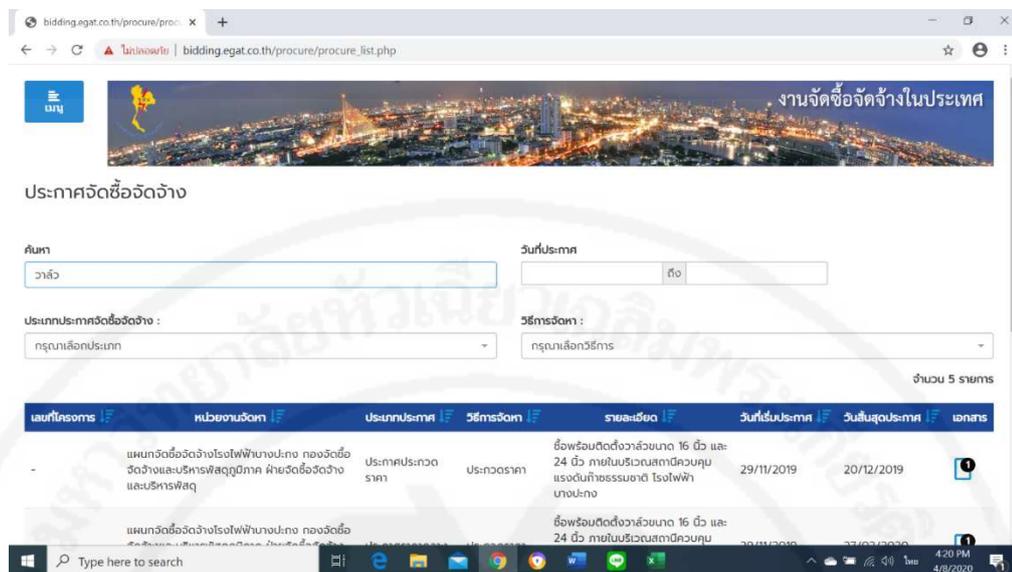


图 1-6 泰国政府电力部采购广告的网络

### 第三节 中国阀门企业的销售的情况

#### 一、中国出口阀门的情况

以前中国出口率不是这么多，因为全世界的客户还不太相信中国厂家的质量，所以只能通过第三方（贸易公司或者出口公司）帮厂家销售的，可是到现在以前的情况就慢慢变了，全世界的客户能接受中国生产的产品和中国生产产品的价格比较低，所以对泰国市场，中国是铁定的对手，还有一个重要的原因是中国的阀门大部分是铸钢和不锈钢，客户都选择用这些质料代替了铸铁，所以泰国出口铸铁的阀门越来越少了。

按照下面的表能看到 2015 年到 2019 年，中国出口到美国最多的，因为美国的工业月来越发展，所以在工厂里面阀门是一个必须使用的产品。

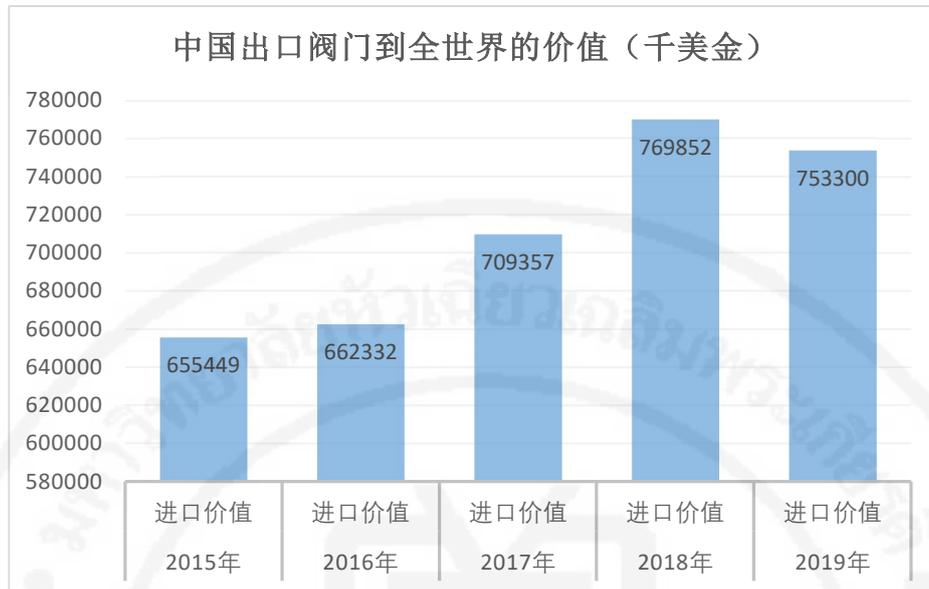


图 1-7 2015 年到 2019 年中国出口阀门到全世界的价值表（千美金）

按照上面的柱形图, 就能看到 2018 年中国能出口阀门到全世界的世界的价值率最多的, 可是 2019 年价值率已经降落了因为中美贸易战的影响因为美国涨了 25% 的出口税。

### 三、中国进口阀门的情况



图 1-8 2015 年到 2019 年中国出口阀门到泰国的价值表（千美金）

按照上面的柱形图,除了中国和美国对贸易战有影响,其他国家都有影响的,别的国家的经济降低了,还有兑换率也降低。



图 1-9 2015 年到 2019 年中国进口全世界阀门的价值表 (千美金)

按照上面的柱形图,2019 年全世界的国家对贸易战有影响,美金的兑换率就降落,中国进口全世界的价值率已经降低了一点,因为全世界不能出口的。

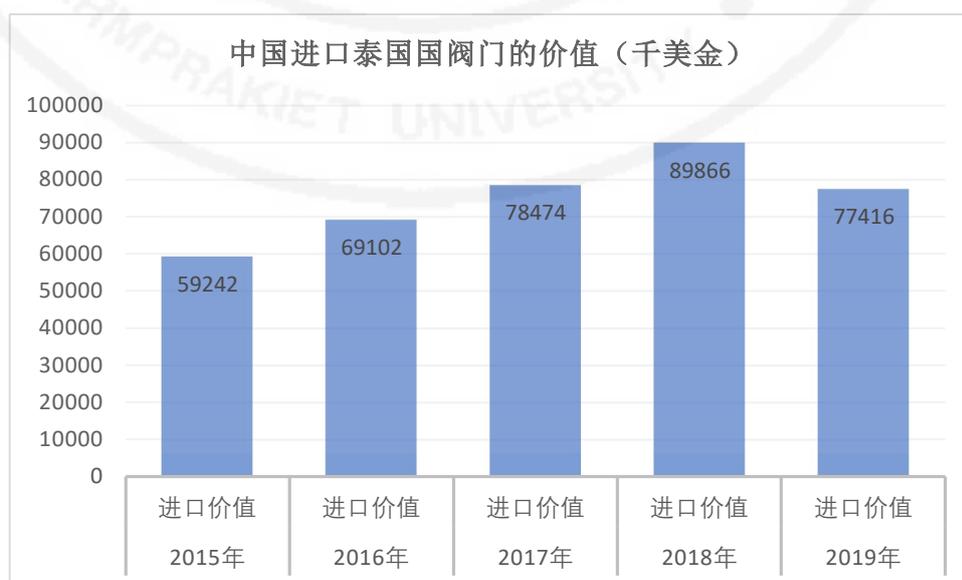


图 1-10 2015 年到 2019 年中国进口全世界阀门的价值表 (千美金)

按照上面的柱形图, 2019 年中国进口泰国阀门的价值率从 2018 年降低了 13.85%, 因为 2019 年泰国出口率已经降落了。

#### **四、中国供应商的种类**

##### **(一) 工厂自己有贸易公司**

在阀门企业中, 这种中国供应商的价格不是最便宜的, 因为他们有了外销部门的为了销售他们自己生产的产品, 可是泰国工厂生产的形象, 一个厂家会专业生产一个产品 (或者差不多的规格) 没有全部都自己生产了, 不是要他们专业的产品就采购别的厂家的产品来跟自己生产的产品销售的 (同一个单子), 对泰国 SCI 阀门公司来说, 这种的供应商可以采购的, 可是有什么产品他们家没有自己生产, 如果数量少就没问题的, 数量多的话就从专业生产阀门那个种类的厂家采购的, 这种厂家的优点是销售人员会使用英文跟客户沟通, 可是产品的价格不会太便宜的, 这种供应商经常参加阀门展览会为了广告自己的公司。

##### **(二) 工厂使用进出口公司发货**

这种中国供应商, 产品的价格是最便宜的, 老板会自己销售然后使用进出口公司帮他们发货, 但是这种的供应商大部分不会使用英文沟通的, 需要用中文一直跟老板沟通, 所以泰国 SCI 阀门公司就选择使用这种的供应商, 让公司采购人员一直跟老板沟通、谈价这样的话, 产品的价格会很低的, 产品的质量就容易控制 (可以跟他们沟通关于客户需要怎么样的规格), 除了采购人员之外, 泰国 SCI 阀门公司就得检验部经理也会使用中文沟通的。

##### **(三) 专业贸易公司**

专业贸易公司的供应商, 他们都没有工厂, 没有自己生产的产品, 他们做贸易的就是说从别的工厂采购产品为了销售按照客户的需求, 所以这种的供应商就像 “中间人”, 让他们找什么产品都有的, 可是他们的产品价格比较贵, 所以泰国 SCI 阀门公司没有有限责使用这种的中国供应商。

## 第二章 泰国 SCI 阀门公司进口情况与汉语应用

### 第一节 泰国 SCI 阀门公司进口应用汉语的情况

#### 一、泰国 SCI 阀门公司的背景

##### 1. 泰国 SCI 阀门公司的视觉

公司专心改变和提高公司的管理为了卓越的产品和服务，继续减少发货期和生产成本，环保。

##### 2. 公司的信息

泰国 SCI 阀门公司（原来的名字：SIAMCAST IRONWORK）在 1974 年创业的是泰国公司和日本公司的投资合作为了生产高级的阀门，施工日本的技术和专长。

30 多年了，国内客户和国际客户都接受泰国 SCI 阀门公司的产品在商标 SCI  下，公司的产品能包举普通水工、废水工、满灌水工、发电工厂、糖厂和其他工业。

泰国 SCI 阀门公司按照国际的标准生产产品比如：美标（AWWA）、英标（BS）、日标（JIS）、德标（DIN）包括泰标（TIS）。

##### 3. 公司重要的情况

1974 年：专业公司（泰国与日本投资合作）

1984 年：收到泰标（TIS256、TIS383 和 TIS432）

1986 年：收到了 UL、FM 和 ULC 标准（为了销售给美国客户）

1994-1995 年：日本专家介绍 TQM 系统为了管理公司

- 已注册质量体系 UL 的 ISO9002:1994

1996 年：已被选着是雏形公司（阶段 1 的日本-东盟 TQM 工程）

2001 年：已册质量体系 UL、FM 和 ULC 标准

2002 年：日本专家介绍 TPM 系统为了管理公司

2004 年：研究 TQA（基于漂流）和利用

2008 年：研究和把丰田汽车公司的生产系统为利用

2010 年：已注册质量体系 UL 的 ISO9002:1994

- 已注册质量体系 UL 的 ISO14001:2004

- 已注册 NSF 标准

2011 年：收到泰标（TIS2107-2544）

2012 年：已换公司名字成 SCI CORPORATION CO., LTD

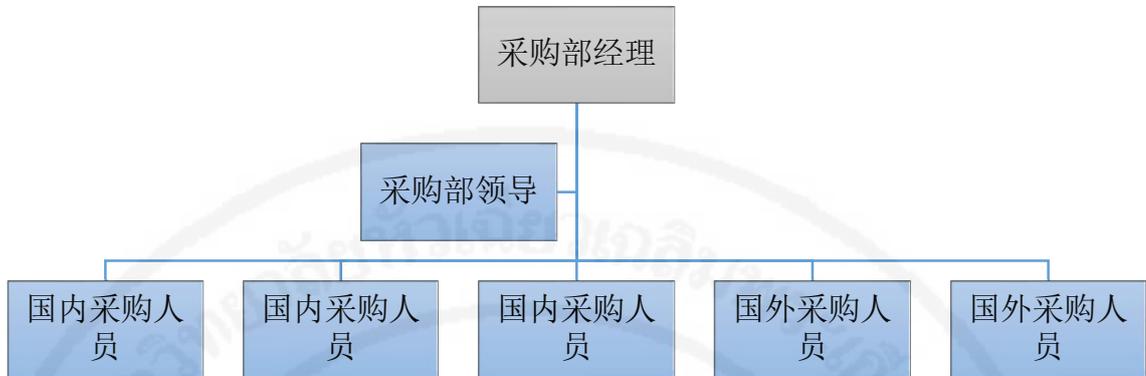


图 2-1 泰国 SCI 阀门公司采购部的的组织结构

泰国 SCI 阀门公司的人员一共有 320 个人，采购部的人员有 7 个人分成以为经理、一位领导、3 为国内采购人员和 2 位国外采购人员，可是能说中文的国外采购人员只有 1 位的。

除了采购部之外，泰国 SCI 阀门公司的检验部也有会说的人员两位的，因为他们经常去中国验货的，如果有新的供应商国外采购人员就跟验货部人员去中国拜访。

## 二、泰国 SCI 阀门公司的汉语服务人员基本情况

泰国 SCI 阀门公司是一个泰国生产和销售工业阀门的厂家，配件都在中国采购为了按照公司的视觉（减少成本）的，所以公司就建立了国外采购部。

从 2001 年开始，公司的总裁自己联系国外供应商，那段时间还没有联系中国的只联系德国，进口德国的产品和材料所以总裁就是用英文跟供应商沟通的，后来 2010 年就建立了国外采购部，那个时间有两位采购人员，开始联系中国供应商了，可是他们都不会使用中文沟通，只能用英文联系，这样的情况必须联系贸易公司销售人员使用英语的。

2013 年总裁有一个想法是直接跟中国工厂采购，然后使用进出口公司棒中国供应商出口，这样成本会降低的了，可是需要使用会中文的采购人员。

2013 年 5 月份，泰国 SCI 阀门公司就开始联系中国供应商了，一开始联系不锈钢棒的厂家（原理在德国采购）因为每台阀门必须使用不锈钢棒做成阀杆，然后就在不锈钢棒的工厂购买不锈钢螺旋螺母、加工按照图纸的产品、特殊

规格的产品，后来有些客户换了阀门材料成铸钢和不锈钢，泰国 SCI 阀门公司不能成产这种材料的阀门提供给客户所以就开始采购中国的阀门了，到现在除了铸铁（铸造厂）和橡胶之外 80%的材料都从中国进口了，未来总裁要找办法进口铸铁的阀体，泰国 SCI 阀门公司的工人直接加工和装配阀门就可以了。

### 三、泰国 SCI 阀门公司采购人员使用汉语的情况

泰国 SCI 阀门公司的采购人员使用情况，如果是一般的情况采购人员使用英文写邮件跟中国供应商沟通，可是有些情况使用中文跟他们沟通比如：告诉供应商我们需要特殊的规格可是使用英文写邮件跟他们沟通不太清楚、催下供应商要文件（确认的订单、发票、提单、图纸）、问工厂要产品的证明书或检验证明书等。

还有些情况，泰国 SCI 阀门公司的国外采购部和检验部门的人员去中国验货，在工厂的人沟通，如果使用英文转名他们可能听不懂了，所以我们就是用中文说产品的转名的，下面是转名德例如：

表 2-1 阀门企业的中文转名

产品的英文转名	产品的中文转名
Valve	阀门
Gate Valve	闸阀
Butterfly Valve	蝶阀
Globe Valve	截止阀
Ball Valve	球阀
Check Valve	止回阀
Valve Stem	阀杆
Valve Shaft	阀轴
Valve Body	阀体
Valve Seat	阀座
Valve Body Seat Ring	阀体密封圈
Valve Disc	阀板
Stem	阀杆

产品的英文转名	产品的中文转名
Valve Disc Seat Ring	阀板密封圈
Bolt Nut	螺旋螺母
Hydro Test	打压
Body Test	打阀体
Seat Test	打密封
Torque	扭矩
Pressure Gauge	压力表
Torque Wrench	扭力扳手
Thickness Meter	喷漆厚度机器
Electro Galvanized	电镀
Hot Dipped Galvanized	热镀
Wet Epoxy	喷漆
Baking Finish	烤漆
Leakage Water	漏水
Valve Gear	齿轮头/涡轮头
Electric Actuator	电动头
Galvanized Steel Bolt Nut	锌度钢螺旋螺母
Drill Valve Hole	打孔
Face To Face Of Valve	阀门的面
Stem Diameter	阀杆直径
Bare Shaft	光杆
Stem Shaft	阀轴直径
Valve Pattern	阀门磨具
Knife Gate Valve	刀闸阀
Rubber Seat Ring	橡胶密封圈

有时候，我们需要检查不锈钢中国市场的价格，所以需要进去中国网站看看的，也需要使用中文材料比如：LME 镍。



图 2-2 中国 LME 镍的网页

使用中文跟供应商谈判价格，大部分的公司老板不会说中文的，让他们的国外销售人员跟泰国 SCI 阀门公司的采购人员使用英文沟通，所以如果需要问他们要降价的话，直接跟他们老板谈比较容易和有效率的。

## 第二节 泰国 SCI 阀门公司与中泰海关进出口的汉语需求

### 一、海关文件的意义与泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员汉语应用

#### (一) 订单/单子

订单或者单子是客户与供应商之间的合同，供应商报价给客户了以后如果客户能接受供应商报给他们的价格或者通过了谈判价格的手段，客户需要做一个订单给供应商查对，然后供应商查了以后就签名盖章“卖方”然后再发给客户签名盖章“买方”才能使完全的合同，如果供应商没有收到签名盖章的订单他们会不给客户开始生产的，因为按照法律来说那个订单只是搞草订单而已。

#### (二) 发票

如果买方和卖方做合同好了以后，需要按照双方的合同条件的比如货款的条件，如果需要押金的话确认订单后供应商就出形式发票 (Proforma Invoice) 的为了押金付款，泰国 SCI 的采购人员需要检查和该对内容才如果供应商生产货完成了以后准备发货了，供应商就发商业发票 (Commercial Invoice) 给客户为了下剩付款。

### （三）提单

供应商准备发货了他们会跟货代和船公司联系，然后货代就把货进仓的（港口）到时就装货到货柜，这段时间就给客户做搞草提单，泰国 SCI 的国外采购人员必须查对那个搞草提单（大部分的搞草提单是中文的），检查后跟供应商确认文件他们会做两个方式为了视同提单，货柜上产了以后船公司就写开船的日期在提单上然后有两个方法的是电放提单和把真正的提单快递到客户，如果货到客户的港口这边了就使用这个提单提货的。

### （四）Form E

如果跟中国供应商做生意，泰国和中国的政府签了一个合同是可以减少进口税或者免费进口税的文件按照产品的编号（HS Code）叫 Form E，所以泰国 SCI 公司的国外采购人员需要检查 Form E 和发票装箱单，如果正确了才跟供应商确认文件。

### （五）装箱单

供应商做商业发票（Commercial Invoice）的时候，他们也要做装箱单（Packing List）为了表现给海关知道和通知泰国 SCI 阀门公司的仓库，所以太多 SCI 阀门公司的国外采购人员需要把发票、装箱单和提单一起检查内容的，重要的是提单的重量和装箱单写的重量一样的。

## 二、泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员联系中国供应商为了检查报关文件

SCI 阀门公司的采购人员需要检查报关文件比如：搞草提单、搞草 Form E、搞草发票等，下面是海关文件的事例：

(一) 形式发票

形式合同					
PROFORMA INVOICE					
编号 NO. : xxx-xx					
日期 DATE: xxxx-xx-xx					
买卖双方同意以下条款达成交易:					
This contract Is made by and agreed between the BUYER and SELLER , in accordance with the terms and conditions stipulated below.					
	品名及规格 Commodity & Specification	尺寸 SIZE	数量 Quantity	单价及价格条 款 Unit Price/USD CIF	金额 Amount
1	DOUBLE FLANGE RESILIENT SEATED NON-RISING STEM GATE VALVE, AWWA C509 PN10, Body : DI or Cast Steel or Fabricated Carbon Steel Disc : METAL COATING WITH EPDM Stem : SS316 or SS420 Bolt&Nut : Galvanize Steel Grade 8.8 COATING : WITH HANDWHEEL OPERATE	DN 80	8	xxx	xxx
合计 Total:			8		xxx

(二) 商业发票

DONGGUAN KUN YUAN TRADING CO., LTD.						
发票 COMMERCIAL INVOICE						
DATE:xxxx-xx-xx						
SHIPPER'S NAME(发货方名称): DONGGUAN KUN YUAN TRADING CO., LTD. DONGGUAN DONGCHENG STREET EAST RIFT AVENUE, THE MAIN MOUNTAIN COMMUNITY THE ARROGANT OFFICE ROOM A515 FIFTH FLOOR NUMBER 43 DAYS, HUI CLUSTER CHINA						
CONSIGNEE'S NAME (收货方名称): SCI CORPORATION CO., LTD. 1/12 Samutsakorn Industrial Estate, Soi 7, Tahsai, Muang, Samutsakorn 74000 Thailand Tel : (6634)410-491						
合同号 CN Contract number: POxxx-xx						
发票号 Invoice No: PIxxx-xx						
成交方式 Transaction method: CIF						
ITEM	产品名称 Description (Name, model)	ITEM NUMBER	材质 Material	数量 (套) Quantity (sets)	单价 UNIT PRICE (USD)	总价 TOTAL PRICE (USD)
1	J41H-150LB 4" GLOBE VALVE, WCB , 150LB	DN100	WCB	15	xxx	\$xxx
合计/Total				15		\$xxx

## (三) 装箱单

DONGGUAN KUN YUAN TRADING CO., LTD.						
装箱单 PACKING LIST						
DATE:2019-6-22						
SHIPPER'S NAME(发货方名称): DONGGUAN KUN YUAN TRADING CO., LTD. DONGGUAN DONGCHENG STREET EAST RIFT AVENUE, THE MAIN MOUNTAIN COMMUNITY THE ARROGANT OFFICE ROOM A515 FIFTH FLOOR NUMBER 43 DAYS, HUI CLUSTER CHINA						
CONSIGNEE'S NAME (收货方名称): SCI CORPORATION CO., LTD. 1/12 Samutsakorn Industrial Estate, Soi 7, Tahsai, Muang, Samutsakorn 74000 Thailand Tel : (6634)410-491						
合同号CN Contract number: P0060-62						
发票号 Invoice No: PI060-62						
成交方式Transaction method:CIF						
箱号 C/NO.	产品说明 (名称、型号) Description (Name, model)	数量 (套) Quantity (sets)	净重Net Weight (kgs)	毛重Gross Weight (kgs)	木箱尺寸 Wooden case ( m)	体积 Cubage (cbm- m <sup>3</sup> )
1	J41H-150LB 4" GLOBE VALVE, WCB ,150LB	15	675	735	1.58*0.9 8*0.75	1.2
合计 /Total: l:		15	675	735	0	1.2

### 第三节 泰国 SCI 阀门公司与进口代理商汉语需求

#### 一、 泰国 SCI 阀门公司的国外采购联系中国代理商的情况

有些情况泰国 SCI 的国外采购人员需要直接联系中国货代为了让他们修改文件比如 Form E、泰国国内运输的费用、提单等。

泰国 SCI 阀门公司有自己的货代可以帮我们检查，可是如果有什么错误了，我们需要直接跟中国货代沟通 有些情况是公司和货代的负责人 比如：货代检查错了文件，然后供应商已经确认好了，文件就出来了（中国政府出的文件）这样的情况需要跟供应商或者中国货代沟通为了修改文件，要不然就不能使用那些文件了 比如：Form E，如果这个文件错了就不能减价进口的税，需要先付税给海关改好了以后才能退税的，所以检查进口文件和跟中国货代沟通是很重要的事情。

#### 二、 中国货代与泰国代理商使用汉语应用的情况

泰国 SCI 阀门公司有泰国代理商，如果供应商把货做完成了以后他们会通知泰国 SCI 阀门公司的采购人员，按照商务的发货方式，下面是泰国 SCI 阀门公司使用的发货方式。

##### （一）工厂交货（EX-WORK）

本术语英文为“ex works (... named place)”，即“工厂交货（.....指定地点）”。它指卖方负有在其所在地即车间、工厂、仓库等把备妥的货物交付给买方的责任，但通常不负责将货物装上买方准备的车辆上或办理货物结关。买方承担自卖方的所在地将货物运至预期的目的地的全部费用和 risk。

如果泰国 SCI 阀门公司选择这种方法，需要自己选择泰国代理商帮公司在中国的公司安排发货，运费的费用都是客户负责的，所以汉语应用在每个环节，泰国 SCI 阀门公司的采购人员通知供应商、泰国代理商联系供应商、泰国代理商联系船公司等。

## (二) 船上交货 (FOB)

本术语英文为“free on board(... named port of shipment)”，即“船上交货(.....指定装运港)”。它指卖方在指定的装运港把货物送过船舷后交付，货过船舷后买方须承担货物的全部费用、风险、灭失或损坏，另外要求卖方办理货物的出口结关手续。

如果泰国 SCI 阀门公司使用这种发货方法，供应商就帮公司安排发货，可是发货的运费是客户负责的，这样的情况下泰国 SCI 法门的国外采购人员必须自己联系供应商，通知供应商发货到什么港口。

## (三) 成本加运费 (CFR 或 C&F)

本术语英文为“cost and freight (named port of shipment)”，即“成本加运费(.....指定目的港)”。它指卖方必须支付把货物运至指定目的港所需的开支和运费，但从货物交至船上甲板后，货物的风险、灭失或损坏以及发生事故后造成的额外开支，在货物越过指定港的船舷后，就由卖方转向买方负担。另外要求卖方办理货物的出口结关手续。

如果产品不太危险或者容易破坏，为了减少成本，泰国 SCI 阀门公司就选择使用这种发货的方法，比如：不锈钢棒、阀门配件、密封圈等，虽然这种方法的运输是供应商负责的可是进口文件也需要双方负责的，所以泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员和泰国代理商必须帮助跟中国货代和供应商沟通的。

## (四) 成本、保险费加运费 (CIF)

本术语英文为“cost, insurance and freight(...named port of shipment)”，即“成本、保险费加运费(.....指定目的港)”。它指卖方除负有与“成本加运费”卖方还须办理货物在运输途中应由买方承担购货物灭失或损坏的海运保险并支付保险费。

这种方法的运输泰国 SCI 阀门公司经常选择用的，因为有保险，有些产品能破坏的比如：整台阀门、电动头、涡轮头、气动头等，所以这种的运输就像 CFR 一样的使用中文的。

## 第三章 KPI 构建绩效法在商务汉语调查中的应用

### 第一节 KPI 的方法原理

#### 一、KPI 的意义

KPI 的英语名称是 Key Performance Indicator 就是“成功指标”是指表现清楚工作的测报成数字、数量、定量和表现那家公司的人员有好多的实力或者经验按照公司需求的。

K = Key 是目的、到成功的钥匙。

P = Performance 是功能、功效、工作的能力。

I = Indicator 是指示符。

#### (一) 成功指标的种类

1. 直接指标：这种的成功指标会出现清楚的结果，量规在比例的水平在比例量表 比如：重量、高度、产品的数量等。
2. 间接指标：这种成功指标出现的不清楚 需要通过思想的工程 比如：态度、智能、人格等，这样的鉴定按照每个人的满意度，；量规在间隔量表的，所以分数会不同按照每个人的意见。

#### (二) 成功指标的角度

1. 正反应的工程指标 是一个关于商务优秀的鉴定规则 比如：销售的目标、利润、客户的满意度、生产的能力等。
2. 负反应的成功指标 是一个使用缺点、问题、长短或者损失的律条来估计的，比如：错误生产的损失、低率的亏本、减少客户满意度、减少贷目标等。

#### (三) SMART 的原理

SMART 是主义的思想为了建立目标和作用在“成功指标”（KPI）包括是一个好处的功效。

S：Specific = 具体

好处使用成功指标的按照清楚地目标和作用，能说清楚需要什么要做什么不能有太广的范围因为效率会没有功效所以收到的信息会没有用的。

比如：一年之内增加在泰国的国外客户百分之三十。

M : Measurable = 可测的

成功指标可在数据考核（数字的考核）信息会比较清楚。

比如：每个公司的销售人员的销售率成功指标。

A : Achievable = 可达到的

每个人的人员必须实现会达到目标的，不能太难或者太容易，要不然就没有用了。

比如：- 一年之内会增加新客户的利润百分之三十。

- 如果三个月之内，需要找新客户跟公司签合同是百万客人（这点要看公司的范围

- 一年之内会增加利润百分之五。

R : Realistic = 现实的

如果需要看成功指标需要看情况，需要合理和实际的。

比如：从去年减少亏本率 10% 在经济衰退的情况。

T : Timely = 及时

成功指标的一个最重要的是规定好时间的范围，每个工程有清楚的时间人，如果没有清楚的时间计划的会失败。

比如：一年之内会增加销售率百分之三十。

#### （四）成功指标的方法

成功指标的效率好不好一部分按照规定的定义，这是对工作的考核很重要的本分因为考核是考核律条和标准，所以定的成功指标需要合适和仔细的，同一个时间需要能够看到工程的可能性为了达到商务的成功、公司的策略和公司的范围。

#### （五）劝力

好处的成功指标需要有劝力达到目标的，所以不要太难或者太容易的，需要看到达到目标的因为目标会让公司人员有劝力达到目标的，不会惘然、无聊、担心或者有压力为了达到目标。

同一个时间，如果成功指标的标准太高了，结果会反对了和没有每个人好合作的劝力为了达到工作的目标。

1. 组织指标：决定公司的目标包括公司的主策略是第一重要的，每个机构必须做为了每个公司人员，组织指标是表现公司的成功率。
2. 部门指标：如果有了组织指标还有公司部门的指标，这个公司指标必

须跟组织指标有关或者跟公司主策略有关，这样的情况按照部门和部门的目标的和部门成功指标能催组织达到目标的。

3. 个人指标：成功个人指标虽然是最小的可是最重要的，因为个人是重要的钥匙为了驱动组织，另外除了量个人工作的效率，好的功能会对组织指标有好处的，同时成功指标还在考虑工资和每年的奖金，所以个人的指标需要跟每个人的职位描述对应的为了适合的考核。
4. 次要指标：除了主的成功指标之外，公司该有次要指标的，这种的指标可能对工作的效率没有关系，可是帮助主成功指标的，数字考核出来比如：销售率、利润、生产数量等，次要指标可能不太重要，如果什么公司没有数字考核的话，次要指标就重要了起来 比如：政府机构、帮助机构、业务机构等，这种的成功指标是质量的，因为对客户的满意度有关。

#### **(六) 一起决定成功指标**

好多公司部门有从管理等或者中部机构指定了成功指标，为了让每个部门仪器决定按照公司的目标，可是有好多公司只有一个目标每个部门需要达到这个目标的，每次每个部门的管理位置和公司人员的位置一起决定成功指标（每年），低为了每个部门有同一个目标何有推力为了达到目标的需求。

#### **(七) 成功指标的利益**

1. 考核和制定每个公司人员工作的效率，可不可以达到公司的作用或者有什么地方要改。
2. 制定公司公司的成功目标。
3. 考核公司人员增加的工资或者每年的奖金。
4. 检查每个部门的缺点然后再修改。
5. 把效果来做工作的计划和投资的计划包括公司明年的预算。
6. 考虑公司明年的成功指标。

## 二、泰国 SCI 阀门公司采购部门的 KPI 规定

部门的策略 (Strategies of Department)	关键绩效指标 (KPI)	指标方法 (KPI Method)
1. 减少发生的事故，增加质量和生产率，减少成本和损失	<b>安全方面</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 停工事故的数量 (A 级)</li> <li>2. 停工事故的数量 (B 级)</li> <li>3. 停工事故的数量 (C 级)</li> </ol>	<p>每天早上每个公司人员需要参加公司活动为了锻炼身体准备工作，每个部门要开会 10 分钟为了准备和保卫目前的工作事故。</p> <p>如果公司人员去外面工作，开公司车或者自己车不能超过 90 公里/小时，尊重交通</p>
	<b>质量方面</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 减少损失，阀门阀体材料的气孔/漏水的地方</li> <li>2. 控制国外进口配件的质量</li> </ol>	<p>制定给供应商改变他们的动作工程为了提高铸铁的质量，减少铸铁的损失。</p> <p>把供应商的文件来检查，如果优缺点就研究修改那个点的 比如：气孔问题、不够加工等。</p> <p>如果供应商不能改他们产品的问题，需要变供应商为了更好的质量和能控制质量的。</p> <p>每批货需要检查质量，抽检查按照数量的（百分之多少），如果发现破坏</p>

部门的策略 (Strategies of Department)	关键绩效指标 (KPI)	指标方法 (KPI Method)
	<p>生产率方面</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制定常常订产品作为库存。</li> <li>增加新的供应商</li> <li>准时发货</li> </ol>	<p>什么产品或者配件经常下订单，就做成工厂的库存，为了减少运费也可以把大数量跟供应商谈判降低价格。</p> <p>如果是非规格的产品，定做一次成本会高，所以需要跟销售部门一起合作估计一下销售的产品。</p> <p>尽量把进口产品做成满柜货的，因为满柜货的话成本会减少的运费成本。</p> <p>增加新的供应商为了对比成本和选择买价格低的产品为了按照减少成本的策略，以前泰国 SCI 阀门公司只有在泰国国内买的，可是到现在的情况变了，采购的数量也比以前多了，所以在国内采购成本会高的。</p> <p>找新的供应商，泰国 SCI 阀门公司就派国外采购人员去参加阀门和配件展览会为了找新供应商。</p> <p>准备阀门磨具, 修改下破坏的磨具。</p> <p>让外面的工厂帮忙加工配件为了减少成本和加工时间 比如：不锈钢棒、不锈钢</p>

### 三、泰国 SCI 阀门公司检验部门的 KPI 规定

部门的策略 (Strategies of Department)	关键绩效指标 (KPI)	指标方法 (KPI Method)
1. 减少发生的事故，增加质量和生产率，减少成本和损失	<b>安全方面</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 停工事故的数量 (A 级)</li> <li>2. 停工事故的数量 (B 级)</li> <li>3. 停工事故的数量 (C 级)</li> </ol>	<p>每天早上每个公司人员需要参加公司活动为了锻炼身体准备工作，每个部门要开会 10 分钟为了准备和保卫目前的工作事故。</p> <p>如果公司人员去外面工作，开公司车或者自己车不能超过 90 公里/小时，尊重交通</p>
	<b>减少成本方面</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 减少在外面的机构校准工具</li> <li>2. 检验部门跟国外采购部合作找中国供应商</li> </ol>	<p>以前检验部门有在外面机构校准工厂的工具 比如： 压力表、扭力扳手等，可是在外面校准费用很高的，所以部门就有自己的实验室为了自己校准工具，这样就能减少成本按照公司的策略了。</p> <p>泰国 SCI 公司的采购部大部分在泰国国内采购阀门配件，后来 2013 年开始才从中国进口阀门配件，可是从中国进口货就有控制质量因为不能像泰国国内控制生产的工程，所以第一次跟新的供应商合作就派检验部门的经理和国外采购人员去中国验货，除了去验货之外还要跟供应商谈谈关于销售条件和控制质量的需求。</p>

#### 四、泰国 SCI 阀门公司销售部门的 KPI 规定

部门的策略 (Strategies of Department)	关键绩效指标 (KPI)	指标方法 (KPI Method)
1. 国外客户的销售率	1. 工程客户	<p>增加亚洲客户的销售率其是马来西亚、越南、缅甸、菲律宾、印度尼西亚等，跟那个国家的代理商合作报价给他们原来的工程和寻找新的工程让代理商发询价单给我们报价。</p> <p>催中东客户的代理商为了寻找新的阀门工程。</p> <p>使用“走开”价格的策略，因为全世界的净增率越来越大，价格是很重要的事情因为最重要的对手是中国，他们的产品成本比我们低。</p> <p>去找客户为了好关系和询问客户关于未来的工程为了让成本工程师准备算成本价格的，有客户的询价单就马上能报价给他们考虑。</p> <p>销售部门跟着国外采购部门和检验部门寻找泰国 SCI 阀门公司没有生产的产品比如：黄铜阀门、不锈钢阀门、铸钢阀门、软接头、法兰接头等为了提供给国外客户。</p> <p>使用中国阀门销售给能接受中国阀门的客户（泰国 SCI</p>

## 第二节 KPI 在商务汉语调查应用

### 一、泰国 SCI 阀门公司国外采购人员使用汉语联系供应商的能力

泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员的负责人是联系供应商为了询问价格、检查进口文件、检查报价单、谈判产品的价格、跟着检验部门合作寻找新供应商都是用中文沟通的，除了这些负责人之外有些情况需要帮忙公司的比如：使用中文跟新加坡客户、马来西亚客户、香港客户聊天，翻译泰中文件，如果有进口机器到工厂就要跟着中国工程师帮助他们翻译为了安装机器等。

## 第四章 KPI 构建绩效法在泰国 SCI 阀门公司的汉语服务应用

### 第一节 泰国 SCI 阀门公司汉语应用调查分析

#### 一、泰国 SCI 阀门公司使用汉语的情况

##### (一) 询价

如果客户询问泰国 SCI 阀门公司的价格（包含国内国外客户），成本工程师就研究客户需要的规格，研究了以后就分开每个配件然后发给国内国外采购人员问要产品的成本价格为了报价给客户，所以国外采购部就跟着中国供应商询价，把配件的名变成中文转名，催他们报价的时候都是用中文的。

##### (二) 还价讨价

中国供应商给国外采购报价了以后，如果价格不适合或者太贵的话，国外采购员需要跟供应商谈判产品的价格为了低成本，大部分中国公司的老板（中国工厂）不会说英文的，可是他们的外销人员会说英文，所以如果要谈判价格的时候，直接找老板使用中文来谈判是比较容易和有高机会谈判成功的。

##### (三) 确认产品的规格

如果客户给泰国 SCI 阀门公司的外销人员报价，成本工程师就国外采购人员询问供应商，这段工程技术部会给我们“图纸”，大部分中国厂家的图纸内容都是中文的，所以如果收到报价单了以后，需要翻译图纸内容成英文，然后把报价单和图纸确认一遍才能发给成本工程师。

##### (四) 翻译产品的证明书

有些情况，客户需要中国工厂的验货证明书，所以泰国 SCI 阀门公司的国外采购的负责人是翻译中国证明书的内容成英文版的再发给检验部门确认。

##### (五) 确认进口文件

如果供应商生产完成的时候，安排发货之前他们就发文件（发票、装箱单、搞草提单和搞草 Form E）给采购部门确认，所以泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员必须确认那些文件给供应商为了安排发货。

##### (六) 帮助检验部门人员翻译

有些情况，公司会安排检验部门的人员去中国验货，所以国外采购人员就跟着他们一起去中国当他们翻译人员和找供应商的。

## 二、泰国 SCI 阀门公司的的客户和供应商的基本情况

由于泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员使用中文跟客户和供应商沟通，大部分的供应商都是中国供应商的，现在泰国 SCI 阀门公司的国外供应商有 29 个的，有中国供应商 25 个，德国供应商 2 个，印度供应商 1 个，韩国供应商 1 个（请看图 1）。



图 4-1 泰国 SCI 阀门公司供应商的国外供应商

所以总使用的语言是中文的，为了询问对泰国 SCI 国外采购人员使用中文服务的满意度，就做了一个问卷为了寻味泰国 SCI 阀门公司的客户和供应商，一下是询问客户和供应商关于泰国 SCI 阀门公司使用中文服务的满意度情况。

## 1. 性别

本从研究进行了问卷调查，被问卷的人员男女比例情况如下。

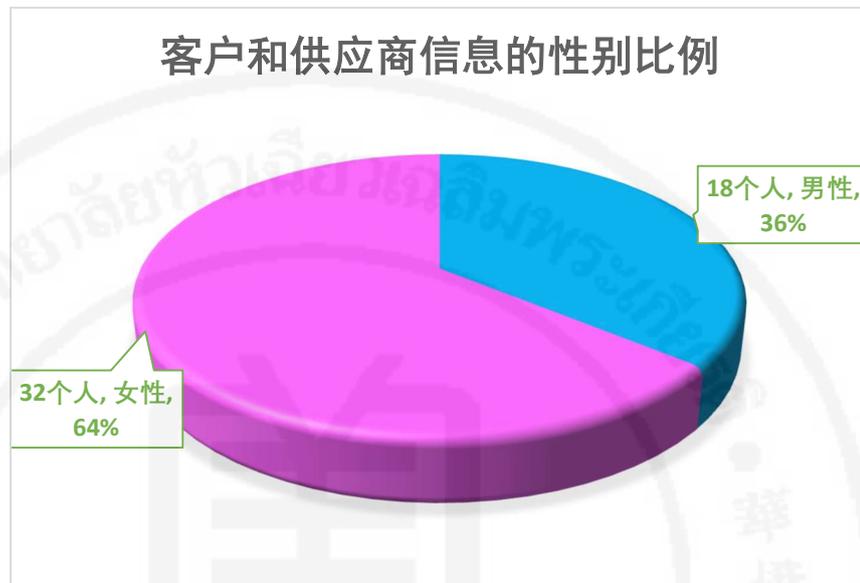


图 4-2 客户和供应商信息的性别比例

从问卷调查中可知，在本次调查中主要回复问卷的客户和供应商大部分是女性（64%）男性（36%）的。

## 2. 年龄

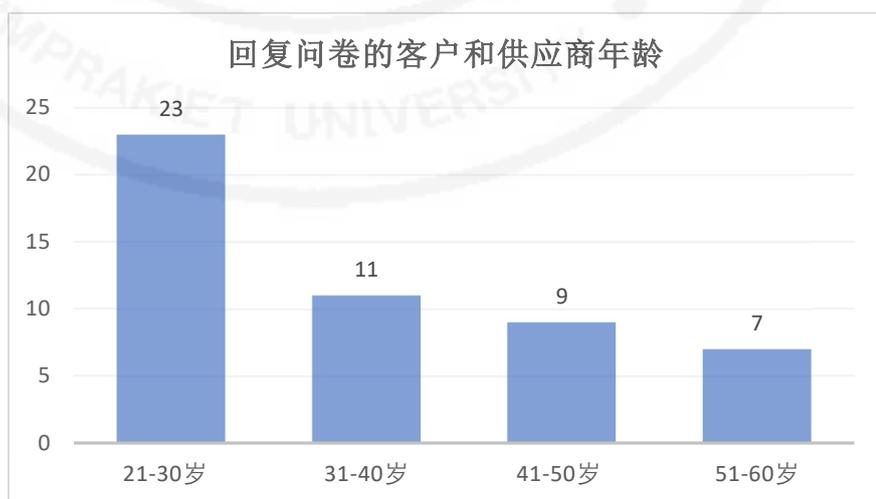


图 4-3 回复问卷的客户和供应商年龄

图 3 显示，联系泰国 SCI 阀门公司的客户和供应商大部分的年龄是在 21 岁到 30 岁之间，他们会英文和中文的，联系的时候使用两个语言沟通，做少的是 51-60 岁的人，因为他们很少会说英文的或者职位高了。

### 3. 学历

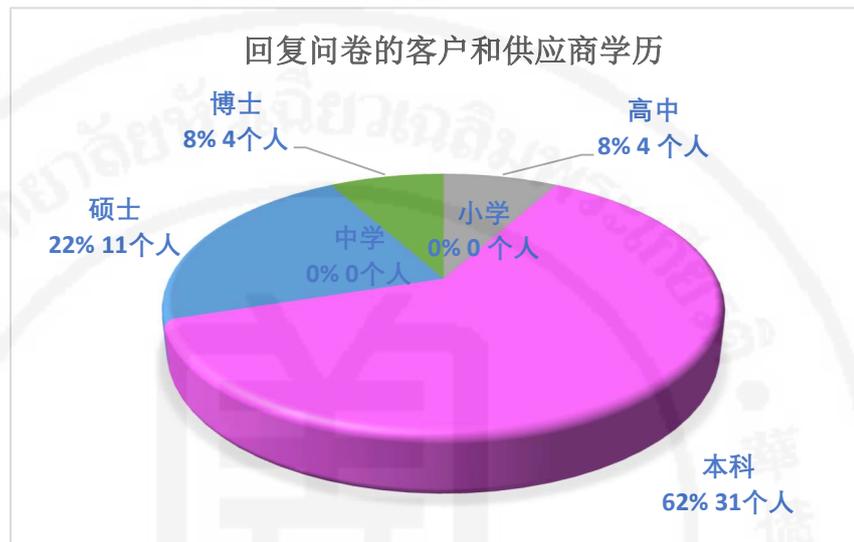


图 4-4 回复问卷的客户和供应商学历

图 4 显示，联系泰国 SCI 阀门公司的客户和供应商大部分的学历是本科的 (62%)，只有本科以上的学历的。

### 4. 跟泰国 SCI 阀门公司的关系

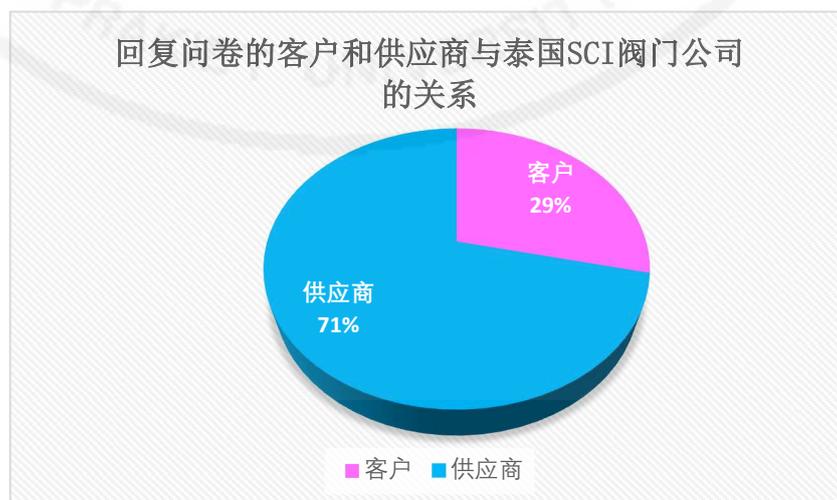


图 4-5 回复问卷的客户和供应商与泰国 SCI 阀门公司的关系

图 5 显示，回复问卷的客户和供应商与泰国 SCI 阀门公司的关系大部分是供应商 71%（中国供应商）还有客户 29%，这些客户都是会使用中文跟泰国 SCI 阀门公司的采购人员沟通，有来西亚客户、新加坡客户和香港客户。

### 5. 客户和供应商的公司职位



图 4-6 客户和供应商的公司职位

图 6 显示，大部分的中国供应商和客户回复这个问卷的职位是业主或者董事长，因为大部分泰国 SCI 阀门公司的供应商是工厂的，所以国外采购部人员使用中文直接联系工厂的业主或者董事长，还有 30% 是经理职位的，在中国公司，如果会说英语大部分的职位是经理职位的。

### 6. 公司的种类

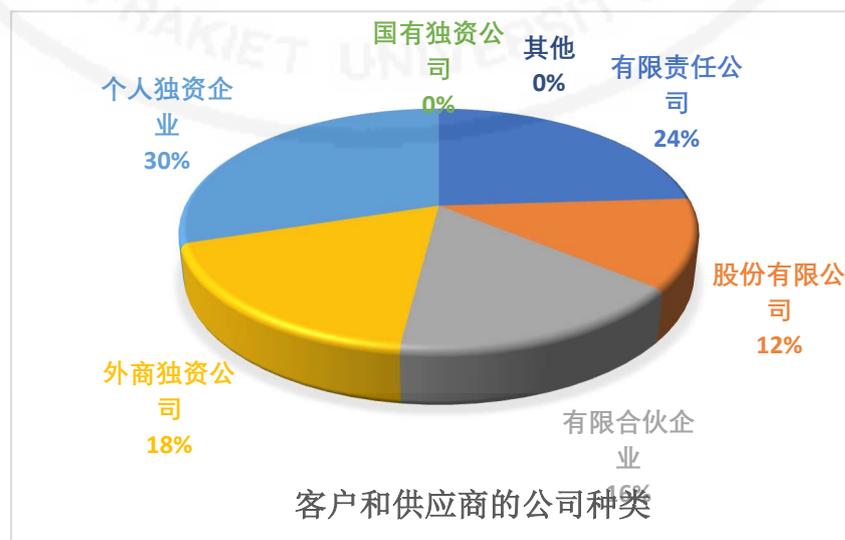


图 4-7 客户和供应商的公司种类

图 7 显示， 因为太过 SCI 阀门公司的大部分国外供应商是直接联系厂家， 索赔一大部分的公司种类是个人独资企业的 (30%)。

## 7. 公司的主要产品



图 4-8 供应商公司的主要产品

图 8 显示， 泰国 SCI 阀门公司的大部分中国供应商是阀门公司的， 因为工厂只有生产铸铁阀门， 不能全部按照客户的要求， 所以进口中国阀门来做买卖的 (40%)， 还有其他的产品 (28%) 使阀门别的配件 (加工好的配件)。

## 8. 公司和泰国 SCI 阀门公司合作的为期

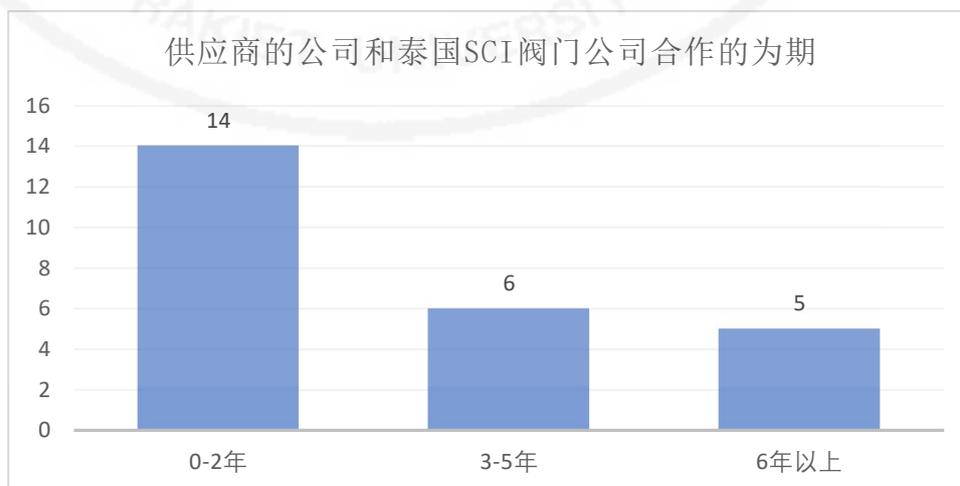


图 4-9 供应商的公司和泰国 SCI 阀门公司合作的为期

图 9 显示，大部分中国供应商的公司和泰国 SCI 阀门公司合作的为期是 0-2 年，因为大部分的供应商是阀门公司，因为以前客户还没接受中国供应商和客户需求别的产品质料（不锈钢和铸钢）。

## 二、 泰国 SCI 阀门公司采购人员使用中文沟通的功能

表 4-1 泰国 SCI 阀门公司采购人员使用中文沟通的功能

功能方向	泰国 SCI 阀门公司采购人员的中文水平				
	非常好	好	一般	够用	不好
听力	14	8	4	0	0
会说	18	4	3	0	0
阅读	16	6	3	0	0
写作	23	2	0	0	0
翻译	15	5	5	0	0

泰国 SCI 阀门公司国外采购人员使用中文沟通功能的分析

1. **在听力方面：**14 个人选择中文水平非常好，8 个人选择好，4 个人选择一般。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员听力水平非常好。

2. **在会话方面：**18 个人选择中文水平非常好，4 个人选择好，3 个人选择一般。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员会话水平非常好，可是有些阀门企业的转名说不出来。

3. **在阅读方面：**16 个人选择中文水平非常好，6 个人选择好，3 个人选择一般。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员会话水平非常好，

4. **在写作方面：**23 个人选择中文水平非常好，2 个人选择好。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员会话水平非常好，因为大部分的是在软件跟他们打印聊天的比如 微信、QQ 等。

5. **在翻译方面：**15 个人选择中文水平非常好，5 个人选择好，5 个人选择一般。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员会话水平非常好，翻译情况不算多，只有在会议（供应商来拜访）和有供应商来来安装机器的。

#### 四、泰国 SCI 国外采购人员的中文水平调查

表 4-2 泰国 SCI 阀门公司采购人员的中文水平

项目	泰国 SCI 阀门公司采购人员的中文水平					满意度指数	满意度结果
	非常满意	满意	一般	还可以	不满意		
1. 沟通的能力	32	48	15	5	0	4.07	满意
2. 了解产品转名的能力	20	25	55	0	0	3.65	一般
3. 关于使用中文服务的满意度	48	32	15	5	0	4.23	满意
4. 使用中文谈判的功能	58	37	5	0	0	4.53	满意
5. 使用汉语翻译的功能	52	34	14	0	0	4.28	满意

满意度标准：非常满意（A）=5，满意（B）=4，一般（C）=3，还可以（D）=2，不满意（E）=1

满意度指数： $M = (Ax5) + (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) / 100$

##### 泰国 SCI 国外采购人员的中文水平调查的分析

按照上面的表 2，反映出大部分泰国 SCI 阀门公司的供应商对泰国 SCI 阀门公司的国外采购部人员使用中文沟通的满意度是“满意”的，在沟通能力方面满意度指数是 4.07 的，因为一般情况客户就是用英文跟中国销售人员沟通的，可是泰国 SCI 阀门公司的采购人员经常直接使用中文跟老板沟通，了解产品转名的能力方面满意度指数是 3.65，因为新的产品泰国 SCI 阀门公司的外国采购不太了解产品转名的，还是用英文直接叫，所以跟中国工厂人员沟通的时候就不太方便的，关于使用中文服务的满意度是“满意”的，因为使用中文沟通让中国供应商更方便了很多满意度指数是 4.23 的，关于使用中文谈判的功能大部分的供应商给泰国 SCI 采购人员的满意度是“非常满意”的，因为直接跟中国供应商老板讨价还价，这样结果会能达到我们的需求的，平均的满意度指数是 4.53. 最后的忙面是使用汉语翻译的功能大部分的供应商也给泰国 SCI 阀门公司也是“非常满意”，因为帮助他们翻译给公司的人员和他们来泰国安装机器的时候就帮助他们跟工厂的工程师沟通。

### 第三节 泰国 SCI 阀门公司汉语应用 KPI 指标分析

#### 一、泰国 SCI 阀门公司使用 KPI 汉语的情况

按照泰国 SCI 阀门公司采购部门的成功指标，可以使用汉语在每个公司策略的，下面是分析使用中文的情况。

##### (1) 安全方面

每天早上泰国 SCI 阀门公司的采购人员需要开会 10 分钟的，这段时间就给别的部门通知关于中国市场的情况，情况时询问每个供应商的，这样是双方分享知识。

##### (2) 质量方面

泰国 SCI 阀门公司的国外采购部需要经常跟检验部门沟通合作的，因为都对中国的供应商有关，除了检验部门之外还需要联系别的部门比如：生产部门、成本部门、技术部门、外销部门、内销部门、计划部门等，为了按照客户的需求和控制中国供应商产品的质量，需要控制美工工程的，下单的时候要跟技术部门和成本部门一起合作，为了确认客户需要的规格然后再询问中国供应商的价格和跟他们对下中文产品的转名，除了订单里面的规格之外图纸是很重要的根据所以需要写清楚双方（泰国 SCI 阀门公司和供应商）因为国外采购部要翻译成中文的。

##### (3) 生产率方面

为了增加泰国 SCI 阀门公司的生产率，采购不需要降价成本的所以需要找优惠价格的中国供应商，同一段时间质量方面也是和重要的，所以什么产品或者配件经常下订单，就做成工厂的库存，为了减少运费也可以把大数量跟供应商谈判降低价格。

如果是非规格的产品，定做一次成本会高，所以需要跟销售部门一起合作估计一下销售的产品，尽量把进口产品做成满柜货的，因为满柜货的话成本会减少的运费成本。

增加新的供应商为了对比成本和选择买价格低的产品为了按照减少成本的策略，以前泰国 SCI 阀门公司只有在泰国国内买的，可是到现在的情况变了，采购的数量也比以前多了，所以在国内采购成本会高，找新的供应商，泰国 SCI 阀门公司就派国外采购人员去参加阀门和配件展览会为了找新供应商。

准时发货也是一个很重要的事情的，跟别的对手竞争销售阀门，除了价格方面之外发货的时间是很重要的，因为有些客户是工程客户或者是政府客户，如果没有准时发货他们会跟我们罚款（一天百分之多少）的，如果哪个供应商

没有准时发货，他们就不会继续工作在下个工程所以这是他们的损失，还有些客户一年有两次使用阀门的是泰国糖厂，糖厂一年能成产糖两次，一次是4个月的时间所以一年是8个月使用阀门的时间，4个月时间之外他们会采购或者修改元凯的阀门，所以泰国 SCI 阀门公司会帮助他们服务修改还可以使用的阀门和找新的房门共给客户的按照他们的要求。

#### (4) 成本方面

问供应商要长期的信用条件 比如：哪个供应商有信用条件7天就问药15天或者30天、哪个供应商需要现金就问药他们的信用条件等，这样包含国内和国外的供应商。

上面是一个帮助泰国 SCI 阀门公司降低成本的方面，所以国外采购部门需要跟会计部合作为了问国外供应商谈判要长期信用条件。

一般的情况，大部分泰国 SCI 阀门公司的供应商的付款条件是 TT 的，需要押金30%在生产前，然后乘70%在生产完成看到搞草提单以后才付的，可是有些长期跟泰国 SCI 阀门公司的做伙伴可以给信用条件的，所以泰国 SCI 阀门公司的国外采购部的任务是跟中国供应商他们为了问信用条件的。

## 二、泰国代理商对中文应用的水平的分析

除了泰国 SCI 阀门公司国外采购人员的 KPI 对汉语应用的，公司的代理商也有使用中文跟中国货代沟通，下面是泰国代理商对中文应用的水平的分析。

### 1. 国代理商人员的基本信息

#### (一) 性别



图 4-10 泰国代理商人员的性别

图 10 显示，大部分的泰国代理商人员是女性的（62%）和男性的泰国代理商只有 38%的。

## （二）年龄

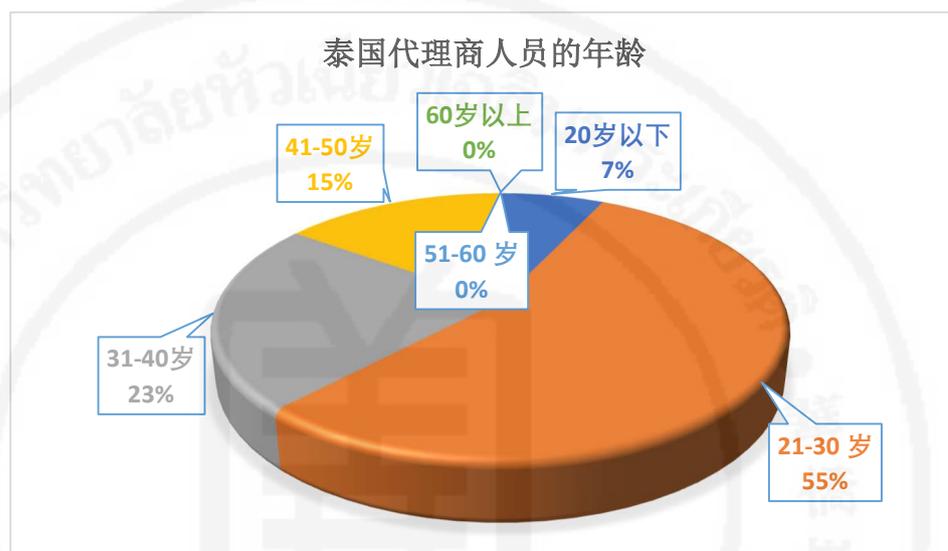


图 4-11 泰国代理商人员的年龄

按照图 11 表现出大部分的泰国代理商人员的年龄是 21-30 岁之间的，最少的是 20 岁以下，因为大部分的泰国代理商公司需要本科毕业的人员。

## （三）学历

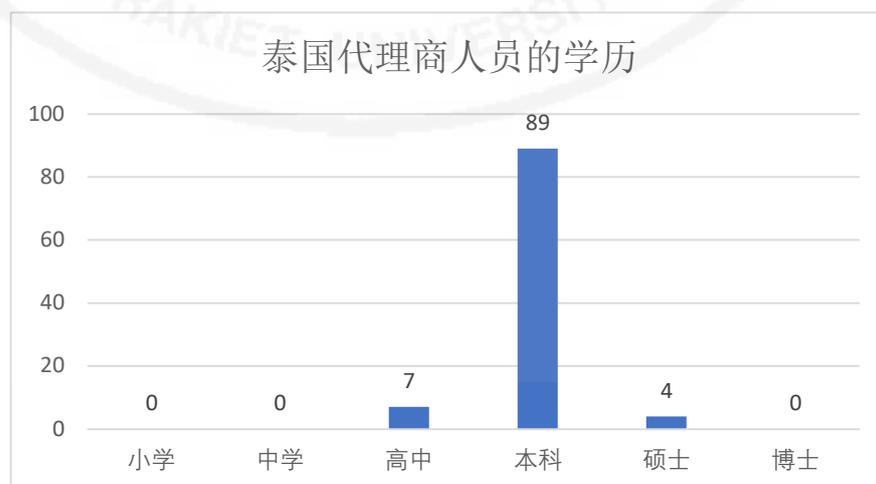


图 4-12 泰国代理商人员的学历

图 12 表示大部分的泰国代理商人员的学历是本科毕业的，因为做代理商需要联系国外的货代，要懂外国语言的。

#### (四) 工作的时间

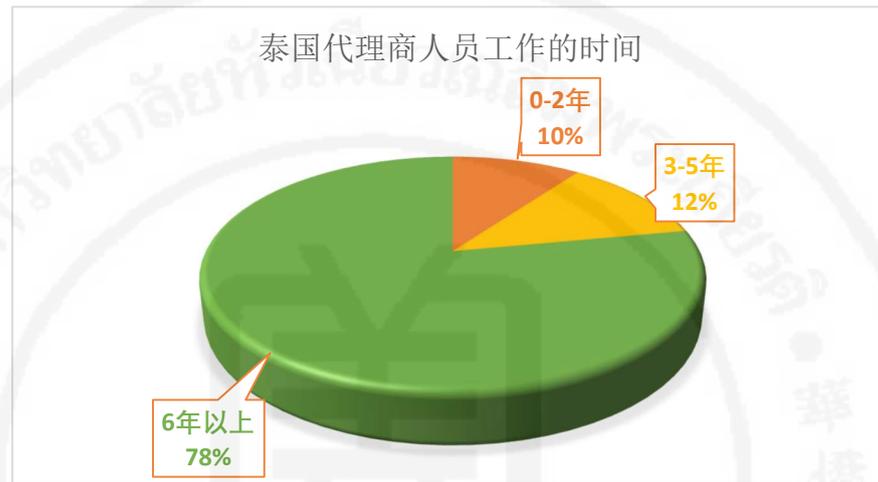


图 4-13 泰国代理商人员工作的时间

图 13 表现泰国代理商人员的做的时间大部分是 6 年以上的了。

## (六) 汉语水平考试 (HSK)

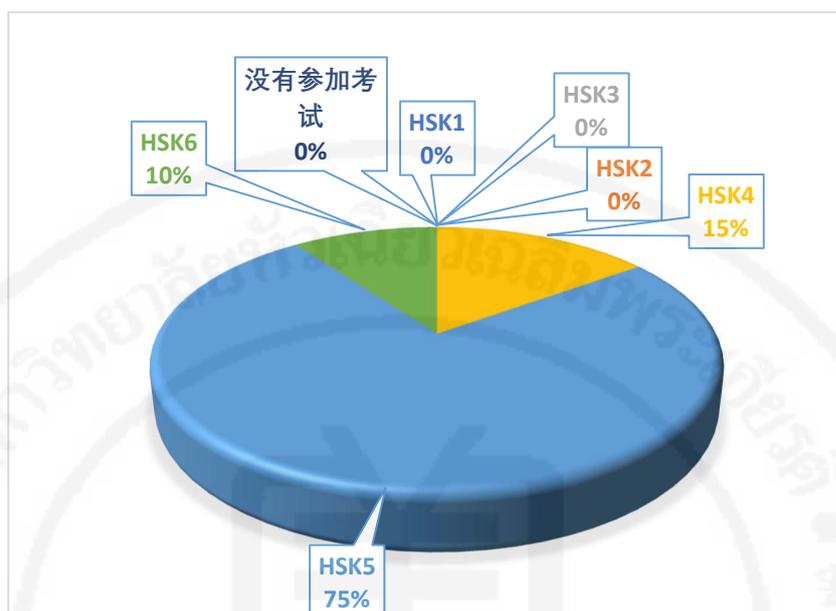


图 4-14 泰国代理商人员的汉语水平考试

图 14 表示泰国大力上的汉语水平考试，大部分的人通过汉语水平考试低 5 级，因为需要联系中国供应商，所以做少的汉语水平是第 4 级的。

## (6) 公司职位

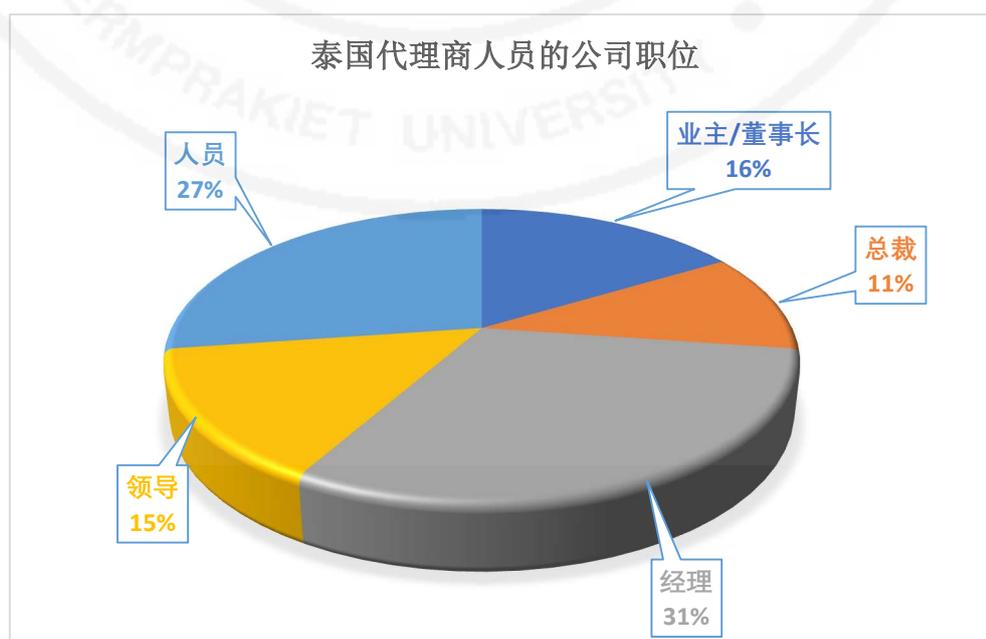


图 4-15 泰国代理商人员的公司职位

图 15 表现出泰国代理商人员的公司职位大部分是经理和人员职位的。

### (7) 会使用什么语言沟通

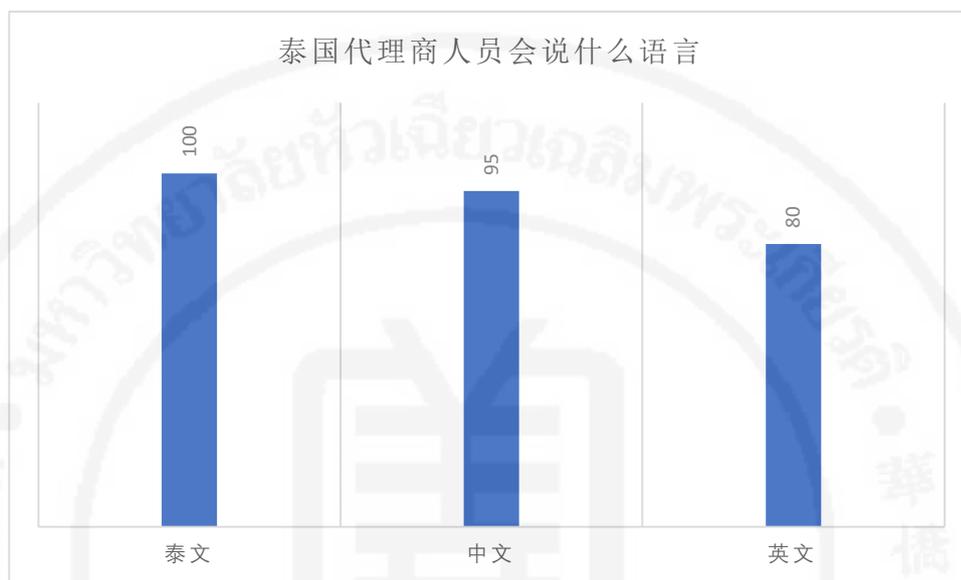


图 4-16 泰国代理商人员会使用什么语言沟通

按照图 16 表现出泰国代理商人员的会使用中文沟通比英文沟通多一点，因为大部分的货代是中国货代，所以使用中文跟货代沟通比较方便的。

### (8) 泰国代理商使用中文沟通的功能

表 4-2 泰国代理商人员的中文水平服务应用

功能方向	泰国代理商人员的中文水平服务应用				
	非常好	好	一般	够用	不好
听力	58	37	5	0	0
会说	65	25	10	0	0
阅读	74	18	8	0	0
写作	68	22	10	0	0
翻译	72	19	9	0	0

### 泰国 SCI 阀门公司的泰国代理商人员使用中文沟通功能的分析

1. **在听力方面：**58 个人选择中文水平非常好，37 个人选择好，5 个人选择一般。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的泰国代理商人员听力水平非常好。

2. **在会话方面：**65 个人选择中文水平非常好，25 个人选择好，10 个人选择一般。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的泰国代理商人员听力水平非常好。

3. **在阅读方面：**74 个人选择中文水平非常好，18 个人选择好，8 个人选择一般。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的泰国代理商人员会话水平非常好，

4. **在写作方面：**68 个人选择中文水平非常好，22 个人选择好，10 个人选择一般从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的泰国代理商人员会话水平非常好，因为大部分的是在软件跟他们打印聊天的比如 微信、QQ 等。

5. **在翻译方面：**72 个人选择中文水平非常好，19 个人选择好，9 个人选择一般。从数据中反映出泰国 SCI 阀门公司的泰国代理商人员会话水平非常好。

### (9) 使用中文沟通的情况

表 4-3 泰国代理商人员的中文水平服务应用

项目	泰国代理商使用中文沟通的情况					满意度指数	满意度结果
	总是	通常	有时	偶尔	从不		
1. 联系中国货代	68	23	9	0	0	4.59	通常
2. 联系中国船班公司	35	21	38	6	0	3.85	有时
3. 联系中国政府海关部门	87	13	0	0	0	4.87	通常
4. 协办第三方为了解决客户的问题	77	23	0	0	0	4.77	通常

满意度标准：总是 (A) =5，通常 (B) =4，有时 (C) =3，偶尔 (D) =2，从不 (E) =1

满意度指数：M= (Ax5)+ (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) /100

按照上面的表 3 显出，大部分的泰国供应商经常使用中文为了联系中国货代，在联系中国货代的方面大部分总是使用中文联系的，因为他们要帮泰国公司进

口产品，在联系中国船班公司的方式，是有时的因为大部分的客户选择使用 CIF 或者 C&F 条件进口产品，所以联系船公司的事情是中国供应商的负责的，在联系中国政府海关部门的方向是通常的事情，因为要帮助客户安排下关于进口文件，如果未见有问题的话需要跟中国货代协办第三方为了解决客户的问题所以结果是通常的情况。

## 第四节 泰国 SCI 阀门公司汉语应用改进措施

### 一、泰国 SCI 阀门公司汉语应用发现的问题

按照使用汉语应用的分析（泰国 SCI 阀门公司的国外采购人员和泰国货代的代理商）使用中文的所有问题需要改进措施下面是搜有的问题。

#### （一）转名产品

有些情况泰国 SCI 阀门公司的外国采购人员需要翻译产品的英文转名成中文的，可是新产品的转名不会说出来，所以翻译不了就直接使用英文的，这样的有些中国工厂回不懂客户需要的规格或者误会了，这个问题泰国 SCI 阀门公司派件眼部人员去中国验货的时候经常有问题因为检验部门人员不懂中文专名的，发货之前先检验产品是很重要的事情，如果沟通的时候误会的话，会对产品质量有影响的。

除了质量方面，采购方面也会有问题，因为有些供应商不懂产品的英文专名的，这样不能直接联系中国工厂沟通，需要让中间人帮忙的。

#### （二）特殊规格

如果客户需要特殊产品的规格需要跟技术部和成本部门联系，这些规格是很重要的因为对价格有影响，所以把询价单给客户如果规格写错了供应商报错因为擦狗部的人员误会的原因就是公司的损失，如果是标准的产品我们还能按照产品没准跟中国厂家确认阀门尺寸，如果是特殊规格只要跟中国工厂沟通关于客户需要的规格。

#### （三）确认进口文件

使用中文跟供应商沟通为了确认进口文件，有一个文件叫 Form E 是能减少进口税，如果国外采购人员确认错的话既不能使用那个文件减少进口税了，要交税然后再退钱，这样给公司麻烦了。

## 二、泰国 SCI 阀门公司汉语应用发现改进措施问题的方法

### （一）问供应商关于产品专名

如果有什么转名不知道中文的就直接询问会说英文的供应商，他们会告诉那些产品转名怎么说，使用几次就记得了、验货的时候直接问中国工厂那些产品的专名中文怎么叫、告诉供应商或者工厂把那家工厂的中英版的样册本来研究一下就知道了。

### （二）去现场看产品

去中国验货的时候，需要跟工厂的工人聊天他们会交工厂的产品名字、工具包括生产产品所有的工程，因为在中国工厂的车间会看到他们的产品和设备，检验人员可以直接问工人关于产品的专名。

### （三）把客户特殊的规格变成图纸

如果我们把客户特殊的要求找一位技术人员变成图纸，这样中国供应商会了解泰国 SCI 阀门公司的需求了，如果使用语言沟通有机会误会的。

### （四）让货代把进口文件的确认件改成英文

进口确认件是很重要的事情，有些中国工厂不会英文就直接把中文版的确认件发到泰国 SCI 阀门公司的采购人员检查和确认文件的，这个文件除了采购人员检查还要发到货代人员检查一遍，所以需要让中国货代帮我们改变进口确认件改成英文版再发给泰国 SCI 阀门公司和泰国货代人员确认。

## 结 论

泰国 SCI 阀门公司是一个阀门厂家和贸易公司，公司的企业方式是 B2B（企业对企业）的企业，跟中国公司联系为了买配件来生产自己的产品，国外出口两大概 80% 国内销售量大概 20%，最大的客户是美国客户，国内客户大部分是政府客户（泰国大都会自来水管理局、泰国省自来水管理局、泰国发电局）和糖厂的客户，我们有国内的销售部是 SST 公司和有自己的铸造厂是 SAM 公司，除了国内销售部和铸造厂，SCI 阀门公司还有跟国外股东公司合作的是 SCI 澳大利亚和 Breen International 公司（新加坡、香港、马来西亚），SCI 公司有股东 49% 的。

以前泰国 SCI 公司都采购配件，自己加工配件，但是在竞争的情况下，公司的主人有想法做了公司策略为了减少产品的成本，所以公司就有想法在中国采购配件，一开始的时候，公司的总裁使用英文为了联系中国供应商，他做了几年就像招聘中文的采购人员，他想，如果使用中文谈判价格肯定受到更低成本的产品，后来就发现如果使用中文采购中国产品能受到更低的成本 30-50%，竞争很大的情况下，这公司除了在中国采购了配件，就买整台的产品（有些客户他们能接受中国的产品但是泰国 SCI 公司要保证质量）为了销售给些客户。

泰国 SCI 阀门公司有国外采购人员和检验部人员使用户除了使用英语之外还中文联系中国供应商。

## 参考文献

### 一、国内相关研究

- [1] Sa-Ngob Anunkapunnunt. 《海关进口法律和代理商有关的问题》网站: <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1082534000500>
- [2] Suthanchanok Kanoknitanan. 《商务汉语在泰国裕乃德有色金属 贸易公司中的应用研究》网站:  
[https://cjssm.pim.ac.th/uploads/content/2018/07/o\\_1chcdqi7ljfsltphpf17ue966](https://cjssm.pim.ac.th/uploads/content/2018/07/o_1chcdqi7ljfsltphpf17ue966)
- [3] Narongrit Sonsroi. 《泰国进口与 GDP 关系分析》网站:  
[http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/etheses/detail.php](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail.php)
- [4] Chana Buranapongwattana. 《RCEP 对泰国货物贸易的影响研究》网站: <http://cdmd.cnki.com.cn/Article/CDMD-10151-1018043212.html>
- [5] TANATTARAT TAKURAKIAT 《物流业发展水平对中泰国际贸易影响研究》 网站: <http://www.cnki.com.cn/Journal/H-H7-HNLS-2018-03.htm>
- [6] SANTI SUTTHASIRI 《Production process efficiency of productivity improvement in Gate Valve industry : case study of Gate Valve Manufacturing》(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ) 网站:  
[https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=36215](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=36215)
- [7] S. DAOPISET 《Atmospheric Corrosion of Stainless Steels in Thailand》(King Mongkut's University of Technology North Bangkok) 网站:  
[https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=36215](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=36215)
- [8] THIENSAK CHUCHEEP 《Welding quality and sustainability of alternative LPG valve boss welding processes》(Prince of Songkla University. Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center), 网站:

[https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_e&titleid=537392](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_e&titleid=537392)

- [9] THANAWAT BOONNAIWA 《The analysis of purchase quantity for optimization the case study of King of Valve Company》  
(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ), 网站:  
[https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=29150](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=29150)
- [10] NUTTHA THONGYAI 《Study of stainless-steel surface cleanability》(King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. Central Library), 网站:  
[https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=33554](https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=33554)

## 二、国际相关研究

- [1] 赵芸芬 《全球不锈钢生产和消费继续保持增长势头》网站  
<http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx>
- [2] 李凌云 《我国不锈钢市场分析》网站:  
<http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx>
- [3] 任凤章, 崔琳凯, 师文萍, 熊毅, 魏世忠 《灰铸铁和球墨铸铁前托架  
钻削性能评价》网站:  
<http://www.cnki.com.cn/Article/CJFDTOTAL-JLXB201806017.htm>
- [4] 期刊 《2019 年铸造阀门行业发展浅析》(铸造工程), 网站:  
[https://kns.cnki.net/kns/brief/default\\_result.aspx](https://kns.cnki.net/kns/brief/default_result.aspx)
- [5] 期刊 《我国阀门铸件行业发展》(特种铸造及有色合金), 网站:  
[https://kns.cnki.net/kns/brief/default\\_result.aspx](https://kns.cnki.net/kns/brief/default_result.aspx)
- [6] 郭培先 《阀门行业的现状和发展战略》(大众科技), 网站:  
[https://kns.cnki.net/kns/brief/default\\_result.aspx](https://kns.cnki.net/kns/brief/default_result.aspx)

## 致 谢

首先要特别的感谢我的指导老师李严锋教授的帮助，使本论文能够顺利完成。从开题、报告、收集论文写作资料到写论文的过程中，指导老师李严锋教授都给予了细心的指导和支 持，并且帮助和修改论文的内容。本人在写论文过程中遇到了很多困难，问题，但经过李严锋教授的帮助，使本论文得以完成。

在研究生课程的学习阶段，我也非常感谢泰国华桥崇圣大学，商业汉语专业的 各位老师的教导，让我学习到很多丰富的知识和积累了不少学习经验。无论是在校 内还是在校外，老师们都随时给予指导和建 议，让本次研究与实际相联系，具有研 究价值。

在此我还要非常感泰国 SCI 阀门公司的客户和供应商还有泰国的代理商，他们能够花时 间让我采访，以及为我提供了很多丰富资料。没有他们的帮助本论文是不可能完成的。同时我也要感谢泰国台北经济文化办事处经济组，感谢我的同事们的协助和建 议，如果没有他们的协助，本论文完成的进度会很缓慢。

最后，我要深深地感谢我的父母和家人，他们一直都给予我支持和鼓励，让我有信心能够完成这项论文研究。谢谢他们从小到大照顾和供我读书学习，才能让我有这样完美的今天。

## 附录

附录一：

询问客户和供应商关于泰国 SCI 阀门公司使用中文服务的满意度问卷

### 研究生毕业论文调查问卷

询问客户和供应商关于泰国 SCI 阀门公司使用中文服务的满意度。

您好，我们是泰国华侨崇圣大学的研究生，我正在进行一项关于大学生毕业论文设计的调查，想邀请您用几分钟时间帮忙填答这份问卷。本问卷实行匿名制，所有数据只用于统计分析，请您放心填写。题目选项无对错之分，请您按自己的实际情况填写。谢谢您的帮助。

**第一部分：泰国 SCI 阀门公司客户和供应商的资料**

**Q1：您的性别**

男性       女性

**Q2：您的年龄**

20 岁以下       21-30 岁  
 31-40 岁       41-50 岁  
 51-60 岁       60 岁以上

**Q3：您的学历**

小学    中学    高中    本科    硕士    博士

**Q4：您跟泰国 SCI 阀门公司的关系**

客户    供应商

**Q5：您的公司职位**

业主/董事长       总裁       经理       领导       人员

其他（请填写）\_\_\_\_\_

**Q6：您公司的种类**

有限责任公司    股份有限公司    有限合伙企业    外商独资公司    个人独资企业    国有独资公司    其他（请填写）\_\_\_\_\_

Q7：您公司的主要产品（请供应商回复）

阀门  不锈钢  电动头  涡轮头  其他（请填写）

Q8：您公司和泰国 SCI 阀门公司合作的为期（请供应商回复）

0-2年  3-5年  6年以上

第二部分：泰国 SCI 阀门公司客户和供应商对国外采购人员服务的满意度

Q1：泰国 SCI 阀门公司采购人员使用中文沟通的功能

功能方向	泰国 SCI 阀门公司采购人员的中文水平				
	非常好	好	一般	够用	不好
听力					
会说					
阅读					
写作					
翻译					

Q2：您认为泰国 SCI 国外采购人员的中文水平如何？

项目	泰国 SCI 阀门公司采购人员的中文水平				
	非常满意	满意	一般	还可以	不满意
1. 沟通的能力					
2. 了解产品转名的能力					
3. 关于使用中文服务的满意度					
4. 使用中文谈判的功能					
5. 使用汉语翻译的功能					

满意度标准：非常满意 (A) =5，满意 (B) =4，一般 (C) =3，还可以 (D) =2，不满意 (E) =1

满意度指数：M= (Ax5)+ (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) /100

\*\*\*\*\*感谢您的配合\*\*\*\*\*

## 附录二：

### 询问泰国代理商对中文应用的水平问卷

#### 研究生毕业论文调查问卷

询问泰国代理商对中文应用的水平。

您好，我们是泰国华侨崇圣大学的研究生，我正在进行一项关于大学生毕业论文设计的调查，想邀请您用几分钟时间帮忙填答这份问卷。本问卷实行匿名制，所有数据只用于统计分析，请您放心填写。题目选项无对错之分，请您按自己的实际情况填写。感谢您的帮助。

#### 第一部分：泰国代理商人员的基本信息

Q1：您的性别

男性       女性

Q2：您的年龄

20岁以下       21-30岁

31-40岁       41-50岁

51-60岁       60岁以上

Q3：您的学历

小学    中学    高中    本科    硕士    博士

Q4：您在代理商公司工作多长时间了？

0-2年    3-5年    6年以上

Q5：您的汉语水平考试（HSK）

HSK1    HSK2    HSK3    HSK4    HSK5    HSK6

没有参加考过汉语水平考试

Q6：您的公司职位

业主/董事长       总裁       经理       领导       人员

其他（请填写）\_\_\_\_\_

Q7：您会使用什么语言沟通（可以选择多个选项）

泰文    中文    英文    其他语言（请填写）\_\_\_\_\_

Q8：您使用中文沟通的功能

功能方向	泰国代理商人员的中文水平服务应用				
	非常好	好	一般	够用	不好
听力					
会说					
阅读					
写作					
翻译					

Q9：您使用中文沟通在什么情况

项目	泰国代理商使用中文沟通的情况				
	总是	通常	有时	偶尔	从不
1. 联系中国货代					
2. 联系中国船办公司					
3. 联系中国政府海关部门					
4. 协办第三方为了解决客户的问题					

满意度标准：非常满意 (A) =5，满意 (B) =4，一般 (C) =3，还可以 (D) =2，不满意 (E) =1

满意度指数：M= (Ax5)+ (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) /100

\*\*\*\*\*感谢您的配合\*\*\*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวนพวรรณ งามยิ่งยวด (周星春)
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤศจิกายน 2534
ที่อยู่ปัจจุบัน	937/69 ถนนเศรษฐกิจ 1 ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร 74000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553 - 2557	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อธุรกิจระหว่างประเทศ) เกียรตินิยมอันดับ 2
พ.ศ. 2557 - 2560	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง รัฐศาสตรบัณฑิต (ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2557 - 2562	พนักงานจัดซื้อต่างประเทศ บริษัท เอส ซี ไอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
พ.ศ. 2562	หัวหน้าส่วนงานขายต่างประเทศ (โซนเอเชีย) บริษัท ลัคกี้ ยูเนี่ยน จำกัด
พ.ศ. 2562	หัวหน้างานจัดซื้อต่างประเทศ บริษัท เอเพ็ค เซอร์คิต (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ. 2562 - ปัจจุบัน	ครูสอนพิเศษภาษาจีนอิสระ ผู้ช่วยผู้จัดการงานจัดซื้อต่างประเทศ บริษัท รัชดาคุนยัรวมวัสดุ จำกัด