

A 会计事务所（泰国）的汉语服务调查研究

A RESEARCH ON THE CHINESE SERVICES OF A ACCOUNTING FIRM (THAILAND)

江灵¹

CHAMA JUTACHAVAKUL

华侨崇圣大学、中国语言文化学院

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail: jittanonj@gmail.com

赵平 博士²

ZHAO PING, Ph.D.

华侨崇圣大学、中国语言文化学院

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail: zhaoping1880@gmail.com

Received: 28 September 2020 / Revised: 16 November 2020 / Accepted: 17 December 2020

摘要

A 会计事务所（泰国）（以下简称“事务所”）是很有名的跨国公司。A 事务所本所提供的专业的会计服务，包括审计、会计、税务、管理咨询和法律服务等专业服务。该事务所的服务对象包括英语、泰语、日语和中文客户。

论文研究通过对 A 事务所汉语服务方面的研究，说明了事务所经营发展的背景、和汉语服务的情况，并对其汉语服务进行了评价及提出了改进的建议。论文采用了定量和定性分析，通过五份汉语服务人员填写的问卷、102 份中国客户填写的问卷、两名高级汉语服务人员的访谈和学术研究，分析了事务所目前的业绩和需要改进的地方。论文通过 SWOT 分析法，指出 A 事务所汉语服务的优势、劣势、机会和威胁，评估存在的问题并提供出解决方案。

研究结果表明，中国客户对汉语服务人员的工作态度和作业绩、中文网站的简单容易的界面、免费的中文研讨会、事务所中文研讨会的登记报名的中文服务和中文资料方面的满意度高。事务所需要考虑招聘更多的汉语服务人员，提供中文培训，包括邮件写作、中文商务语言、台湾和大陆客户不同用词方面的使用等。A 事务所需要降低服务费或提供捆绑购买套餐的优惠，增加中文网站的服务。这将有助于 A 事务所提高工作质量，改进汉语服务，更好地为客户服务。

关键词：汉语服务；A 会计事务所；客户满意度；四大会计事务所

ABSTRACT

A accounting firm (Thailand) (the “Firm”) is the world largest professional services providers. This research aims to study factors that influence Chinese clients’ satisfaction to Firm’s Chinese services by researching on the quality of Chinese services, provided Chinese services employees, Chinese website, seminar, and materials.

The research method was done by using quantitative and qualitative approaches. The result of five questionnaires completed by Firm’s employees, 102 questionnaires completed by Firm’s Chinese clients, an interview of two senior employees and academic research were analysed the current performance and areas of needed improvement. The writer used SWOT analysis to identify strength, weaknesses, opportunities, and threats of the Firm’s Chinese services, to assess problems and to recommend solutions.

The result of the research demonstrated that Chinese clients highly satisfy with employees’ attitudes and working performance, simple and user-friendly interface of the Chinese website, and free Chinese seminar, Chinese registration service and Chinese materials. Nonetheless, the Firm needed to reconsider of recruiting more employees, providing Chinese language training importantly relevant to email writing, Chinese business language, the different using words of Taiwan and Mainland China clients, reducing service fee or providing special offer for a bundle buying package, adding FAQs, Op-In offer, and clients’ positive comments into the Chinese website and finally, promoting Chinese services in the social media more frequently.

Keywords: Chinese language service, auditing firm, customer satisfaction, Big four accounting firms

绪论

一、研究背景、目的意义和方法

泰国的会计发展是由英国模式到美国模式，具有英、美会计的特点。1997 年金融危机爆发后，泰国会计学者发现原来的会计准则已经不能充分反映企业的财务状况，于是开始了际会计准则趋同的会计改革。逐渐与国际会计惯例接轨。在 20 世纪 70 年代中期泰国开始制定企业会计准则，泰国会计准则委员会广泛借鉴了国际会计准则，比如 2011 年生效的《会计准则第 28 号—在恶性通货膨胀经济中的财务报告》直接援引国际会计准则以适应复杂的国家经济环境。

泰国政府合法注册会计师于 1937 年成为合法职业，并于次年在泰国国立法政大学和朱拉隆功大学设立会计学位。直到 1953 年，有许多学生取得了会计学位。泰国政府制定了有关会计师开展业务的法规。法律规定了会计师的职责、考试、证书、资质、会计标准、福利和社会地位。会计业务属于服务贸易，提供无形的“服务”。许多大型和国际会计公司通过提供税务、市场、风险、财务、法证和管理咨询等服务来扩展其市场。

本篇论文研究的对象是一家在泰国营业的国际会计事务所。为了避免相关分析研究可能涉及到这四大会计事务所之间的竞争与信息，论文对研究的这家会计事务所采用匿名的方式，用 A 会计事务所（泰国）的名称来代替这家会计事务所。A 会计事务所（泰国）在曼谷注册了五十多年前，组织部门按提供专业的类型划分多个服务项目：包含保险、审计、会计、咨询，海关、贸易，业务合同咨询等。A 会计事务所（泰国）的客户众多，涉及多个行业。其中包括汽车、银行、资本市场，能源、采矿、娱乐、媒体、医疗保健、保险、石油和天然气、零售和消费者，技术、电信和运输。

A 会计事务所（泰国）共有 1,962 名员工，包括 52 个合作伙伴，1,757 提供客户服务人员和 153 个提供内部服务的人员。A 会计事务所（泰国）的客户既有泰国实体，也有外国实体。A 会计事务所（泰国）的员工来自不同的国家，他们在一起工作，为泰国的各国客户服务。作为一家国际公司，主要工作用语是英文。公司内部报告，同事间的交流，与客户沟的沟通，电子邮件发送等，主要是用英语，公司的第二交流用语是泰语，第三是日语。

依照泰国投资促进委员会（BOI）公布统计数据，2019 年 1 至 6 月来自海外的直接投资额（按申请金额计算）达 1,471 亿泰铢，较上年同期成长 2.1 倍，其中来自日本投资增加约 2 倍，中国投资大幅增长约 5 倍，台湾投资增加约 3 倍，主要系因受美中贸易争端持续延烧影响，外国企业纷纷将在中国厂房迁移至东南亚地区生产，而泰国成为转移目标之一。以外人投资国家及地区别来看，2019 年 1 至 6 月日本对泰国投资金额达 424 亿泰铢，较上年同期增加 2.1 倍，蝉联外资最大来源国家。（Max Realty, [online], 2019）目前在泰国的日资企业大致可分为以下四种状态：（1）日本国有银行、投资公司在泰国经济援助或无息贷款等方面投资。（2）日本的制造业公司、商业公司、航空与运输公司、土木建筑公司、广告公司、金融与保险公司等在泰国设立的日资投资企业。（3）日本公司设在国外的海外办事处，开展一些日本公司为发展海外营业活动所需要的情报收集业务和联络业务的日资投资企业。（4）由居住在泰国日侨投资的日资企业，但是这些企业和日本本国的公司没什么特别的关系。由于日本在泰国市场的长期增长，所以日本人员的数量是最多。但最近中国市场在全球迅速扩张，越来越多大小中国公司来泰国投资，所以 A 会计事务所（泰国）认真开始提供了汉语服务。但是在汉语服务方面缺少人员，汉语服务还不能满足市场要求。

本论文研究的目的是意义是通过对 A 会计事务所（泰国）的汉语服务调查研究，说明中国投资者在泰国经营公司和企业的发展情况，分析这家会计事务所在为中国公司服务中使用汉语的情况，以及中国客户对这家事务所汉语服务质量和满意度的情况，指出 A 会计事务所（泰国）对汉语服务方面出现的问题，提出改进汉语服务的建议。目前不少对国际四大会计事务审计和咨询方面的研究文章和论文，但没有对会计事务所语言服务方面的研究。本论文是首次对 A 会计事务所（泰国）汉语服务和经营方面的研究是一次新的研究。

本论文研究的方法是文献分析法，问卷调查法和访谈法。用定量分析和定性分析说明 A 会计事务所（泰国）汉语服务的情况，指出 A 会计事务所（泰国）提供汉语服务对公司发展客户，加强与客户的合作方面的优势，以及发现汉语服务方面目前存在的问题，提出改进的建议。

二、A 会计事务所的经营服务

A 会计事务所（泰国）在泰经营业务超过 60 年，它也是一家国际性公司，在世界各地拥有 157 个国家的网络。客户是自然人和法人，来自本地和国际网络。他提交十种服务，包括精算服务、审计与鉴证服务、咨询服务、海关与国际贸易管理服务、交易服务、全球雇员服务、日本企业服务、中国企业服务、风控审计服务、可持续发展和气候变化服务和税务与法律服务（PwC Thailand, [online], 2019）。主要服务是：

1. 精算服务包括保险公司和养老基金的风险计算。
2. 审计与鉴证服务是主要服务：
3. 咨询服务包括以下服务：加速数字化和技术影响，增长和竞争优势，转变人力资本，将成本与业务战略结合，控制风险和监管复杂性，Workday 技术。
4. 海关与国际贸易管理服务：包括创造价值、管理风险和确保合规性。
5. 交易服务：帮助客户通过制定正确的战略和谈判，确定问题，在合并，收购，出售和重组之前提供有效的实施做更好的交易。
6. 全球雇员服务：包括全球雇员服务，权益筹划，入境许可服务，人力资源服务和缅甸个人税务服务窗口。
7. 日本企业服务：部为在泰国的日本企业提交完整服务。
8. 中国企业服务部，为在泰国的中国企业提交完整服务。
9. 风控审计服务包括合规服务：企业风险管理、内部控制、企业风险管理、内部控制、绩效保证、公司治理、内部审计服务、资讯科技治理、风险及合规和 SmartClose. SmartClose 是检查和分析工具。
10. 可持续发展和气候变化服务，帮助客户有可持续的业务，对碳管理的积极影响高效的供应链运作等。
11. 税务与法律等服务：

总结 A 会计事务所（泰国）拥有十一部门，提供十一种服务（精算服务、审计与鉴证服务、咨询服务、海关与国际贸易管理服务、交易服务、全球雇员服务、日本企业服务、中国企业服务、风控审计服务、可持续发展和气候变化服务和税务与法律服务）。

三、A 会计事务所提供的多种语言服务

由于本地客户和外国客户，A 会计事务所提供四种主要语言服务，分别为英语、泰语、日语和中文。英语是主要工作语言，通常用于电子邮件、订约书、翻译正式文件，以及在会议包括电话会议上使用。另外，在研讨会、培训材料，公司官方网站、内部广播、通知、以及各种报表和咨询方面，英语都是作为主要的语言。英语作为一种国际语言，事务所要求所有员工必须能够使用英语，尤其是专业人员，因为他们直接与客户联系。

A 会计师事务所的第二工作语言。因为在事务所泰国员工和泰国客户占大多数，所以面对泰国客户使用泰国语更方便，易沟通。事务所在只有泰国人参加的会议或电话会议，与泰国客户和官方进行邮件联系，向政府发出的正式文件的情况下，事务所也都是使用泰语。外籍员工参加泰语会议也可以学习一些泰语，可以与泰国客户进行一些沟通。

A 会计事务所设立日语服务是因为有大量的日本投资者和商人来泰成立公司，把制造业业务转移到泰国，以扩大他们的电子市场。为此，A 会计事务所建立了日本企业服务部协助日本客户。该服务部拥有 16 名专业人员，可以满足日本客户的要求和提供建议。但是，这些专业人员必须能够用英语沟通，才能担任泰国专业人员的翻译。该公司还鼓励他们学习泰语，以减少人力成本。事务所为日本员工提供学习泰语的培训经费。日语的使用主要用于与日本客户之间的电子邮件通信，日本人参加的会议、研讨会资料、公司官网、宣传册、网上新闻和咨询和文献等。

随着中国市场的快速增长，本研究重点关注中国服务。本研究将帮助 A 会计事务所发现其弱点和需要改进的领域，以为中国客户提供更好的服务，并增加中国客户的数量。

四、A 会计师事务所（泰国）的汉语服务调查

A 会计师事务所（泰国）的中国企业服务部是为了中国客户服务，因为中国企业和说汉语国家的企业速度发展，他们来泰国投资比以前多。本次调查时间是 2020 年 1 月到 2020 年 4 月，设计两部分包括：第一部分是汉语服务人员部分、第二部分是客户部分。汉语服务人员调查包括两部分，第一部分是概要信息关于汉语服务人员一般信息和工作情况，第二部分是汉语服务人员访谈。客户对汉语服务调查包括两部分调查问卷，第一部分是客户一般信息，第二部分是客户对汉语服务的满意度调查。

A 会计师事务所（泰国）的汉语服务调查分为四个研究方面；第一方面是 A 会计师事务所（泰国）汉语服务人员基本情况、第二方面是汉语服务人员水平与工作人员问卷调查、第三方面是 A 会计师事务所（泰国）网站汉语服务调查、第四方面是中国客户对汉语服务满意度调查。

A 会计师事务所（泰国）汉语服务人员基本情况：

中国企业服务部现在有 5 位工作人员，包括 1 位高级经理、1 位经理、1 位高级咨询顾问、2 位咨询顾问。为了了解 A 会计师事务所（泰国）的汉语服务人员基本情况，本研究在中国企业服务部的汉语服务人员中进行了调查问卷和访谈两位汉语服务人员。调查问卷包括：汉语服务人员性别、年龄、学历和专业和工作情况。

1. 性别

会计师事务所（泰国）全部汉语服务人员有 5 位人员（占员工总数的 0.25%）分为 2 男(40%)3 女(60%)。

2. 年龄

年龄方面，5 个人年龄分为 3 位年龄约 31-40 岁(60%)；2 位年龄约 20-30 岁(40%)

3. 学历和专业

学历方面，5 个人学历分为 1 个人在本科生毕业（20%）；4 个人在硕士毕业（80%）。



专业方面，5 个人分为 2 个人有金融专业（40%）；2 个人有管理专业（40%）；1 个人有金融专业、管理专业和理科专业。

外语专业方面，5 个人分为 4 个人有英语和汉语专业（80%）；1 个人有泰语和汉语专业（20%）。见表 1。

表 1 A 会计事务所工作人员的语言

语言	人数	百分比
英语/汉语	4	80%
泰语/汉语	1	20%

4. 工作情况

全部工作人员提交审计与鉴证服务、税务服务、法律服务、管理咨询、交易服务和中国企业服务。

5. 工作时间：5 个人分为 1 个人工作 1 年以下（20%）；1 个人工作约 1-2 年（20%）；1 个人工作约 3-4 年（20%）；1 个人工作约 5-6 年（20%）；1 个人工作约 7-8 年（20%）。

表 2 A 会计事务所工作人员的工作年限

工作年限	人数	百分比
1 年以上	1	20%
1-2 年	1	20%
3-4 年	1	20%
5-6 年	1	20%
7-8 年	1	20%

6. 主要客户：5 个人分为 3 个人提供服务给中国客户（包括台湾、香港、澳门地区）（60%）；1 个人提供服务给中国、日本、美国和欧洲客户（20%），并 1 个人提供服务给中国客户、美国客户、欧洲客户和亚洲国家（20%）。

7. 工作语言：5 个人分为 2 个人使用泰语、英语和汉语工作（40%）；2 个人使用英语和汉语工作（40%）；1 个人使用泰语和英语工作（20%）。所有人员会说最少两种外语和学过中文。

表 2-7 A 会计事务所工作人员负责的主要客户(2)

主要负责人数	负责的主要客户	百分比
3 人负责	中国大陆、中国的台湾、香港、澳门地区	60%
1 人负责	中国大陆、日本、美国、欧洲	20%
1 人负责	中国大陆、美国、欧洲和亚洲	20%

8. 学习中文情况：5 人中有 4 人学汉语 4 年以上（80%）；1 人学 2 年（20%）。

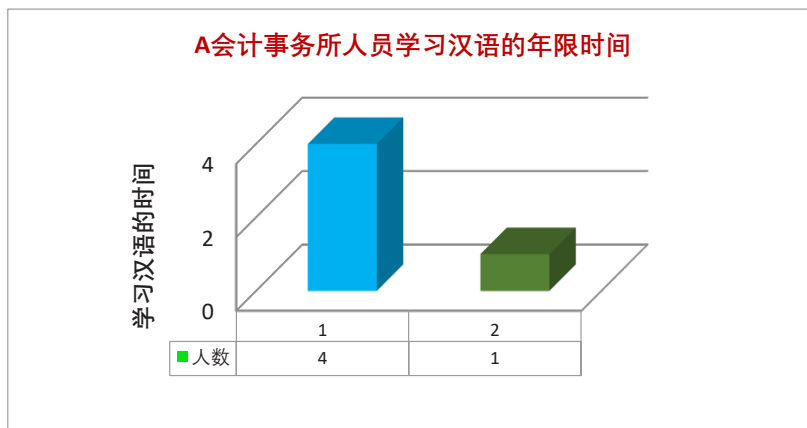


图 2-2 A 会计事务所人员学习汉语年限

9. 参加 HSK 考试情况：1 人考到 6 级（20%）；1 人考到 4 级（20%），另外 3 个人没考过 HSK（60%）。

表 2-8 A 会计事务所工作人员参加 HSK 考试情况

HSK 考试情况	参加人数	百分比
HSK6 级	1	20%
HSK4 级	1	20%
没有参加考试	3	60%

五、A 会计事务所（泰国）网站汉语服务调查

会计事务所（泰国）网站还提供中文网页面，中文页面使用简单中文字符。该中文网站已经取得了大概三年，并事务所不断发展这中文网页，因为还有一些客户不认识这个网站。该 A 会计事务所（泰国）网站汉语服务调查将分析网页栏目的设计情况、网站信息提供的内容情况、网站信息查询快捷情况和对中国客户对中文网站的反映。

（一）网页栏目的设计情况

会计事务所网页风格简洁，以红色为王色调因为红色很好的代表中国。网站中使用的图像是肖像风格，叙述内容较少而是使用项目符号。该网站界面也是用户友好的，因为客户很容易找到需要的信息，而且每一个部分是在明确的单独的部分。

（二）网站信息提供的内容情况

会计事务所（泰国）网站包含会计事务所及中国企业服务部的背景、该事务所全部服务、领导团队、中文服务团队、税收及法律洞察、税务新知、泰国税收手册-中文版、税收及法律宣传册、转让定价宣传册和联络人。泰国税收手册-中文版的内容包括个人所得税、增值税、特别营业税、印花税、关税、消费税、石油税、地方税、遗产税和税务优惠。事务所税收及法律洞察的网页从 2018 年发表中文信息了。在事务所税收及法律洞察的 2017 年网页能找到英文和日文信息。

(三) 中国客户对中文网站的反映

1. 中文表达的清楚和准确方面

问卷调查的结果中，客户没有评论说网站上的中文版不正确或不清晰，因为在内容发布之前，都是由中文水平较高的高级人员进行检查的。高级中文人员对汉语内容进行审核为了这些重点方面，中文语法的准确性、适当的词汇、正确句子的结构和正确的含义。因此，网站中的中文内容没有错误的语法、错字错误和混淆句子。

2. 对网站内容满意情况

中国客户对事务所的中文网站挺满意，原因是因为内容没有错误的单词、精确、易于理解。内容也是直接的关键点，并使用更多的短语比长句，所以内容将很容易为客户查看。问卷调查的结果为汉语网站内容满意度的平均分是 3.8 满分 5 分，32 名客户（31.37%）一般满意；58 名客户（56.86%）满意和 12 位（11.76%）很满意；没有不满意的客户。但满意度得分没有达到满分，可能是因为在中国网站发表的最新中文信息还比英文信息慢多，而且汉语服务人员使用回复时间太长。

3. 需要改进的地方

1) 做跨国交流，例如泰国和台湾的相同事务所之间互相了解对方国内事务，所以台商想到泰国投资，2) 提供一整条的服务，所以台商会知道泰国相关的资讯、进而加快投资季度、减少沟通成本。事实上，在台湾的会计事务所的关联事务所已经有专门的东南亚组；其中，还有人员专门负责泰国业务的，所以泰国事务所必须要跟台湾关联事务所讨论和解决这件事。

五、中国客户对汉语服务满意度调查

(一) 调查问卷内容

问卷调查为汉语服务人员包括：服务态度、提供的信息质量、专业服务能力和沟通效率和工作态度。

1. 服务态度

服务态度的好坏是非常重要的。客户有两种要求，一个是物质需求，另一个是精神需求。服务态度的作用是能满足被客户的精神需求或称心理需求，使其不但拿到合格满意的“服务”，而且好要心情舒畅，满意。服务态度的内容包括：热情、诚恳、礼貌、尊重、亲切、友好、谅解和安慰。

（百度文库精选，[online], 2020）中国客户对事务所汉语服务人员的服务态度挺满意，可以说事务所的汉语服务人员很真诚合作、有态度诚恳与礼貌、热情提供服务、倍感亲切和安慰的感觉，并尊重客户的意见。所以服务态度客户满意度调查比较好，客户对服务态度水平的平均满意度为 4.39 分，8 名客户（7.84%）一般满意；46 名客户（45.1%）满意；48 名客户（47.06%）很满意和没有客户不满意。

2. 提供的信息质量

提供的信息是否准确、及时更新、相关、阅读简单、工作步骤清晰和提供建议是非常重要的。这些信息对于识别和解决客户问题是必要的。会计事务所的汉语服务人员提供的信息例子包括：政

府的官方证书、法律法规、申请或登记程序、清算程序、税务法规和根据客户要求提供建议等。提供信息从客户满意度调查中，客户对事务所提供的信息质量水平的平均满意度为 4.26 分，9 名客户（8.82%）一般满意；57 名客户（55.88%）满意和 36 名客户（35.29%）很满意。事务所员工所提供的信息很有成效，也很有价值，所以客户挺满意的。

3. 专业服务能力

专业服务能力是指汉语服务人员提供专业服务质量。客户将使用这些标准来评价汉语服务人员的绩效，标准评价的内容包含：人员是否理解中国客户问题和要求，能够提供高质量的建议，能为客户提供超乎预期的服务，能够为服务增值和具备足够的知识和经验，能够完成任务。调查结果显示，有 58 位（56.86%）的客户因此而选择了该事务所。客户对专业服务水平的平均满意度为 4.2 分，14 名客户（13.73%）一般满意；54 名客户（52.94%）满意；34 名客户（33.33%）很满意和没有不满意的客户。

4. 总体评价

客户对服务人员水平的平均满意度为 4.21 分，15 名客户（14.71%）一般满意；51 名客户（50%）满意；36 名客户（35.29%）很满意和没有不满意的客户。总的来说，客户对员工的表现和性格都很满意，结果显示他们与客户建立了良好的关系。请看下面图 2-3 会计事务所汉语服务人员满意度总体评价。

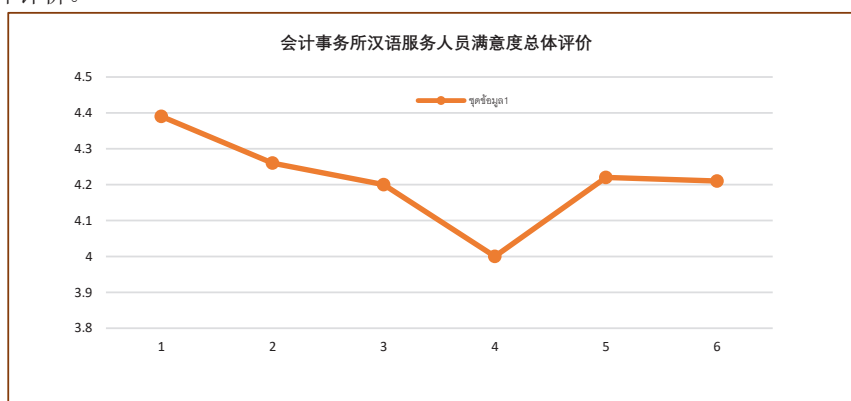


图 1 会计事务所汉语服务人员满意度总体评价

(二) 汉语服务满意度调查情况

问卷调查为汉语服务包括：汉语口语水平、汉语书面沟通能力和汉语翻译。

1. 汉语口语水平

客户对汉语口语的满意度评价四个能力包括：1) “口语流利”的能力，说一口流利的中文，2) “语意清晰”的能力。3) “用词正确和简洁”的能力。4) “发音标准”的能力，调查结果，显示，客户对汉语口语水平的平均满意度为 3.87 分，32 名客户（31.37%）一般满意；51 名客户（50%）满意；19 名客户（18.63%）很满意和没有不满意的客户。汉语的平均口语水平不太高，可能是由于部分汉语服务人员水平还不太流利，用错了子或句子，发音不正确的原因。

2. 汉语书面沟通能力

客户对汉语书面语沟通的满意度评价五个因素包括：1) “句子清晰明了”的因素；2) “直奔主题”的因素，内容的细节直奔主题，并把员工需要客户做的事放在邮件的开头；3) “主题符合内容”的因素，主题和内容必须相同，以免混淆；4) “符号格式”的因素，使用黑体、下划线、斜体、不同颜色、缩进、让客户容易阅读。这些格式可以帮助客户知道哪一部分是重要的；5) “书写结构”的因素，邮件内容应包括主体、介绍或背景、摘要、要求、截止日期和联系方式等。

从调查结果，客户对汉语书面沟通水平的平均满意度为 3.67 分，8 名客户（7.84%）不满意；36 名客户（35.29%）一般满意；40 名客户（39.22%）满意；18 名客户（17.65%）很满意和没有很不满意的客户。调查结果表明会计事务所汉语服务人员还需要提高书面语能力，客户。他们可能认为人员的邮件可能写得不够清晰、格式使用较少、不直截了当、主题和内容不太相关，或者其他原因。如果事务所能够提供中文写作培训，并对员工进行常规联系，这书面语沟通能力是可以快速提高的。

3. 汉语翻译

一个好翻译应该是准确、自然、清晰、适应语境、符合文化的（Gugalia, Shivangini, [online], 2018）。该事务所提供政府正式文件的英文和泰文翻译，但仍然没有中文服务的文件翻译。调查结果显示，客户对汉语翻译水平的平均满意度为 3.73 分，31 名客户（30.39%）一般满意；53 名客户（51.96%）满意；13 名客户（12.75%）很满意和没有不满意的客户。该事务所的中文翻译服务仍不能满足客户的期望，因为汉语服务人员还没提供政府文件的中文翻译服务，而且特殊字词的使用有时也不能完全准确、清晰地表达出来。

4. 总体评价

客户对会计事务所汉语服务水平的平均满意度为 3.94 分，23 名客户（22.55%）一般满意；62 名客户（60.78%）满意；17 名客户（16.67%）很满意和没有不满意的客户。总的来说，客户对会计事务所的汉语服务一般满意(3 分)，但不是满意(4 分)，汉语服务人员的口语能力最好，书面语言沟通能力最差，但对汉语服务的总结得分几乎达到 4 分的。请看下面图 2-4 会计事务所汉语服务满意度总体评价。

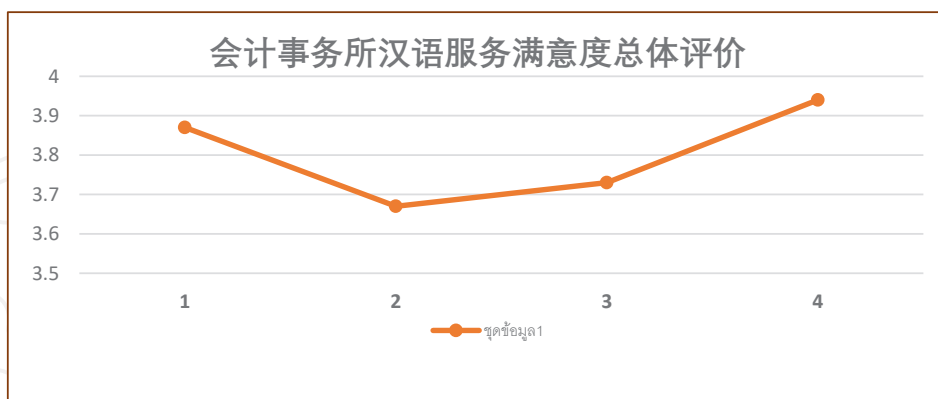


图 2 会计事务所汉语服务满意度总体评价

(三) 会计事务所汉语网站调查

问卷调查为汉语网站包括；汉语网站设计和汉语网站内容。评价网站好坏的十大要素是用户友好型网站导航、网页设计和布局、响应式设计、内容撰写、行动号召、推荐信、选择加入、故事讲述、常见问题和联系信息。

1. 汉语网站设计

客户对汉语网站设计的满意度评价三个要素包括：1) “友好型网站导航”的要素；2) “网页设计和布局”的要素；3) “响应式设计”的要素，调查结果标明，客户对会计事务所汉语网站设计水平的平均满意度为 3.9 分，26 名客户 (25.49%) 一般满意；60 名客户 (58.82%) 满意；16 名客户 (15.69%) 很满意和没有不满意的客户。

2. 汉语网站内容

客户对汉语网站内容的满意度评价七个要素包括：1) “内容撰写”的要素；2) “行动号召”的要素；行动号召是指告诉客户需要做什么的声明或图标，如点击员工的联系邮箱，就会弹出邮箱发送，或者点击社交网络账户。会计事务所社交网站包括 Facebook、Instagram、LinkedIn、Youtube 和 Twitter；

3. 总体评价

客户对事务所中国网站的认可和体验表明 56 名客户 (54.9%) 满意、1 名客户 (0.98%) 不满意、26 名客户 (25.49%) 没有浏览过和 19 名客户 (18.63%) 无意见。客户对事务所中国网站水平的平均满意度为 3.85 分，28 名客户 (27.45%) 一般满意；61 名客户 (59.8%) 满意；13 名客户 (12.75%) 很满意和没有不满意的客户。从统计结果来看，公司不得不多做一些关于其中文网站的广告，因为有些客户不承认该事务所自 2016 年以来已经有了中文网站。因此，事务所需要在社交网站和短信应用上多发布新闻或更新信息。请看下面图 2-5 会计事务所中国网站满意度总体评价。



图 3 会计事务所中国网站满意度总体评价

六、会计事务所中文研讨会与中文资料满意度调查

问卷调查为会计事务所中文研讨会与中文资料，包括中文研讨会、中文研讨会的登记报名的中文服务和中文资料。



1. 中文研讨会满意度调查

会计事务所自 2016 年开始举办免费中文研讨会，这些研讨会的主题大多是关于投资促进、BOI 优惠条件、个人数据保护法与公司合规、海关法、新出现的劳动力挑战、转让定价、泰国税制介绍等。然而，对问卷调查的结果 46 名客户（45.1%）从未听说过该事务所的中文研讨会，30 名客户（29.41%）听说过但未参加，26 名客户（25.49%）听说与参加过。

2. 中文研讨会的登记报名的中文服务满意度调查

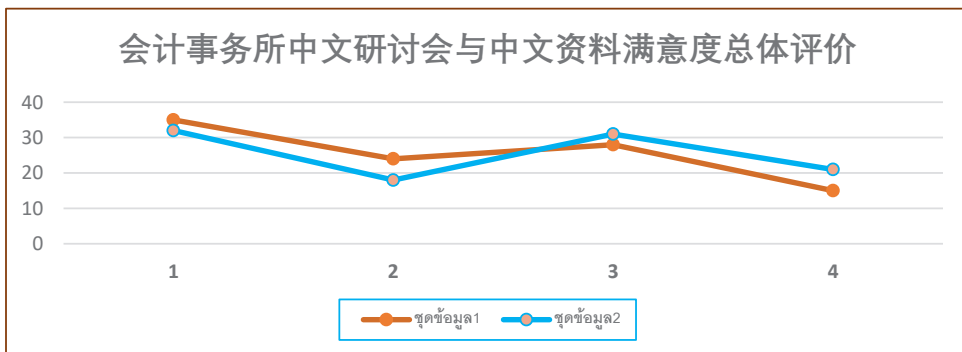
该会计事务所研讨会的登记报名程序有中文服务，但客户 35 位（34.31%）不知道该事务所有这项服务，15 位（14.71%）知道这项服务与非常满意，28 位（27.45%）知道这项服务与满意，24 位（23.53%）知道这项服务与一般满意，没有客户不知道该事务所研讨会的中文服务登记报名程序，也没有谁不满意这项服务。

3. 中文资料满意度调查

除了研讨会的中文登记报名程序服务，该会计事务所还提供中文资料，比如，税收及法律洞察、税务新知和泰国税收手册，这些中文资料在事务所的中国网站可以找到。客户 32 位（31.37%）不知道事务所提供中文资料，21 位（20.59%）知道事务所提供中文资料与非常满意，31 位（30.39%）知道事务所提供中文资料与满意和 18 位知道事务所提供中文资料与一般满意。

4. 总体分析

从事务所参加研讨会的客户人数不到 50 个人，35 名客户不知道事务所提供中文研讨会的登记报名，23 名客户不知道该事务所提供中文资料，与客户总数相比是相当低的。所以事务所应该修改其营销策略，将社交网络作为研讨会的工具。请看下面图 2-6 会计事务所中国网站满意度总体评价。



七、对 A 会计事务所（泰国）调查问卷评估

（一）汉语服务的 SWOT 分析

SWOT 分析是一种理论，用来寻找公司的优势、劣势、机会和威胁的理论。它将帮助事务所找到自己的能力，例如，是否比竞争对手做得更好或更差的、找到潜在的机会、威胁和预防方法。SWOT 分析内容包括以下四个方面：

一、优势分析

1. 具有很好的品牌

国际化组织的好处是品牌在市场上的幽明度高。客户觉得国际品牌有安全感和信任感，也会有好感和信心去使用服务，因为国际事务所绝对不会铤而走险，或提供低质量的服务，可能破坏自己的声誉。从调查中发现，35 名客户选择该事务所的原因是由于事务所的声誉。

公司在中国大陆、香港、台湾、澳门、马来西亚、新加坡和别的讲中文的国家都有分支机构。因此，当这些国家的客户想在泰国做生意时，他们会把客户介绍给该事务所，所以事务所将比本地公司可有更大的市场。

从调查中发现，47 名客户选择该事务所是因为它提供中文服务。这意味着中国客户更愿意与能用他们的语言沟通的公司合作。中文服务不只限于税务、法律等下专业服务，还包括事务所的所有专业服务。汉语服务人员将作为协调人，为客户提供各种服务或者客户需要的服务。

事务所采用最高、最有效的技术来之全球所有的分支结构，所以客户可以确保他们的信息得到安全的维护。此外，在因冠状病毒导致的停工等困难情况下，事务所也有搞笑的技术，为了帮助和支持员工在家工作，与海外和泰国的客户进行电话会议，使工作过程不许停顿就能顺利进行。

2. 提供良好的汉语服务

该会计事务所的主要产品是专业服务，所以员工是事务所的价值资产，因为他们提供的是服务，他们的表现直接影响到客户和事务所。服务意识是销售服务企业的员工最重要的素质。客户满意度调查的结果证明了会计事务所的汉语服务人员具有较高的服务意识。当员工与客户分享困难的时候，表明他们愿意帮助客户，知道客户能够解决问题。客户感觉到自己是可以接触到的，沟通时也很舒服，谈话时少了正式会谈，多了非正式会谈。

汉语服务人员提供的信息大多是与在泰国有业务的公司的经营状况有关的建议，如并购、人力资源管理、风险保障和可持续性，或投资于特定行业如时装，食品和饮料、汽车、航空、卫星，或政府公告，或在台国有业务的公司合规性等。不管是什么行业，事务所都有专业的员工为客户提供资讯和服务，汉语服务人员将担任协调和翻译，为客户提供便利。因此，该事务所可以为所有行业提供服务，比那些只专注于少数行业的本地公司来说，它的市场更大。

二、劣势分析

1. 事务所的价格高，削减竞争力

价格是营销策略之一，价格不能太高，因为只有有限的客户才会买单。很高的价格只适用于小众的产品或服务，因为需求大于供给。另一方面，价格也不能太低，低价让人觉得服务质量不高，降低了客户对品牌和服务的信念和信心。与曼谷的市场价格相比，事务所的服务费是比较高的。在曼谷注册公司的服务费用约为 8 万至 15 万泰铢，该事务所的服务费是当地律师事务所的 1.88 倍，几乎是当地律师事务所的两倍。因此，有些客户更愿意选择本地律师事务所，因为他们提供同样的服务，但价格更便宜。事务所的客户一般都是大国际企业，他们对价格的承受能力和品牌的信任度都比较高。

另一个事务所的弱点是广告策略不力。从调查中 18.23% 的客户不承认该会计事务所有中文网站，45.1% 的客户听说过 A 会计师事务所中文研讨会，但从未参加，29.41% 的客户完全不知道该事务所中文研讨会。这意味着有 74.51% 的客户从未参加过税务与法律研讨会，即使客户也可以免费参加，研讨会还提供茶点和中文资料。

2. 汉语服务人员书写能力较差

该事务所汉语服务人员与客户的主要沟通方式是电子邮件，因此写作能力是非常重要的，为了明确表达和解决，而且客户需要送哪种文件给服务人员，这些因素都有客户满意度的影响。汉语服务人员的写作能力好有待提高，存在的问题是对特殊业务部门和政府部门的特殊用词认识不足，台湾和大陆对同一主题的称呼用词不同，没有明确的中文词汇来解释政府使用的文件，在电子邮件中使用口语化的语言。

三、机会分析

1. 华人市场庞大，潜在客户多

A 会计事务所在华语国家有很多分支机构，所以关系和联系都很好。他们会把客户介绍给他们的附属事务所，有了他们的介绍，客户会比其他泰国的事务所更信任和愿意选择这家事务所。

2. 与中国客户沟通，促进提高中文水平

员工有机会在会说中文的附属国工作，回国后，这些员工的中文水平会有所提高，可能会把在海外借调的客户介绍给该事务所。人员借调方案也有利于中国员工与泰国员工之间、中国客户与泰国员工之间的沟通和国际关系，当他们一起工作的时候就很容易。因此，良好的员工关系可以帮助事务所在泰国境内外拓展市场，创造和加强品牌忠诚度。他们的中文水平也会提高到很高的水平，所以他们可以给在泰国的员工提供中文培训课程，如邮件写作、商务汉语、中文工作文化等。那么在泰国的汉语服务人员水平会提高，服务质量也会提高。

四、威胁分析

1. 中国公司在泰国越来越多与冠状病毒的影响

越来越多的中国商人在泰国成立了一家公司，并为泰国的中国客户提供专业的服务，因此与过去十年前，竞争相当高。冠状病毒也极大地影响了公司，中国客户无法进入泰国，因此商业交易或交易必须冻结。

2. 高服务费，影响客户资源

事务所服务费可以成为威胁，因为每个客户都喜欢更便宜的价格，以节省他们的预算，增加更多的利润。因此，事务所会有中兴公司的新客户流失到当地的律师事务所，因为它们的价格比事务所更多便宜，服务也跟事务所相同的。

3. 服务人员不足，书写能力差，难于保证工作质量

所有会计事务所的汉语服务人员有 5 位，他们的工作包括沟通客户、准备文件、为网站翻译新闻或洞察力文章、翻译新的法规或法律、准备研讨会的材料、协调其他专业团队的客户工作等。所以目前的情况是员工的数量与工作量不相符。员工量少，工作量大，也会对服务质量产生负面影响，导致客户满意度低。写作水平低，缺乏专业词汇，将来可能会造成由小到大的问题。比如，汉语服务人员对税收优惠政策或纳税评估的解释不清楚，客户误解、误做，造成客户税务处罚或经济损失。

八、汉语服务调查分析与服务中存在的问题

(一) 汉语服务调查评估

1. 听说读写方面

问卷调查结果表明，汉语服务人员需要提高水平的第一个地方是写作技能（32.35%），因为在跟客户联系沟通中电子邮件是最主要通信方式。虽然中级汉语服务人员需要经理在发送客户之间检查消息的语言和内容，但客户也觉得汉语服务人员首先改进的方面是写作。汉语服务人员需要提高水平的第二个地方是口语技能（18.63%）。事务所所有服务都是专业服务，因此汉语服务人员必须专注特定的技术词汇，比如税收词汇、法律词汇、会计词汇和审计词汇等。汉语服务人员需要提高水平的第三个地方是阅读技能（15.69%）。阅读技能和写作技能是相互关联，如前所述，电子邮件是与客户的主要沟通，所以为了有效地为中国客户服务，汉语服务人员需要掌握写作和阅读技能。阅读能力水平低可能导致错解、误解、工作流程方向错误等。汉语服务人员需要提高水平的第四个地方是听力技能（11.76%）。研究表明，有一些客户认为事务所汉语服务人员也需要提高听力技能，研究者认为这是因为工作人员不明白客户说的话、客户必须跟工作人员反复说话或用简单的中文解释。

2. 与客户交流沟通方面

通常情况下，汉语服务人员在跟客户使用中文时会遇到三种情况，第一种情况是当汉语服务人员打电话给客户、第二种情况是当汉语服务人员通过电子邮件发送给客户、第三种情况是与客户会面时。

第一种情况当汉语服务人员打电话给客户。与客户打电话时，他们需要使用他们的口语和听力技能。他们必须说话清晰和重点事，他们必须要能够了解客户当前情况与要求，并能够回答客户的问题。

第二种情况是当汉语服务人员通过电子邮件发送给客户。他们需要快速回复客户的电子邮件，不要忽略客户的电子邮件，病邪清晰简明地回答。

第三种情况是与客户会面时。与客户开会时，听说读写技能都是重要的，人员需要仔细倾听并了解客户的需求，能够回答和解释客户问题，提供解决的最好方法。除了听说读写技能以外，软技能也非常重要。软技能，如建立客户联系、提高品牌忠诚度、创造良好的第一印象、解决问题、澄清客户期望和需求、澄清客户的事实和现状，并建议后续步骤等。

对于高水平的中国语言如，高级经理和经理，他们没有在这些种情况下的问题，但对于中级汉语水平的人员来说，他们的表现并不是很有效。因此，每次中等中国水平的员工与客户联系，他们需要高级经理或经理再发送给客户之前审查电子邮件，或者一起陪他们与客户的通话或会议期间。

（二）汉语服务中主要存在的问题

在问卷调查中，发现 A 会计事务所在汉语服务方面存在着一些问题，这些问题主要表现在以下几个方面：

1. A 会计事务所汉语服务人员存在的问题

中国服务的员工只有 5 个人，相对于整个事务所两千多人的员工来说，是非常少的，工作量多于员工数量。高级员工要审阅下级工作，寻找新客户，照顾现有客户，做研讨会的主讲人，并在网站上发布文章前要进行校对。初级员工要准备文件，做工作调研，与客户沟通，准备研讨会的中文资料，翻译英文文章中中文，经前辈校对后修改后再发到网站上。因此，由于员工人数有限，所有的作品都不能快速产出。汉语服务人员的中文水平低或者不流利，会给客户和自己带来困难，不能及时回复客户，也难以理解客户的问题或要求，遇到邮件写作问题，比平时工作时间长，比如，翻译新闻或文章，阅读和回复客户的邮件，为研讨会准备 PPT 演示文稿等。

2. A 会计事务所中国网站存在的问题

为网站发布文章的速度比较慢，网站中的新闻或信息不多，这就使得网站没有活动，不利于营销。会计事务所的汉语服务人员的中文网站也没有常见问题部分，这部分应该有和容易找到，因为它可以给客户提供关于事务所的服务、一般问题和有效的解决方案。没有常见问题部分，客户和员工必须要化工多时间联系，客户需要再打电话或发邮件询问，然后等待员工回复。员工也在花时间写邮件或接电话解释其他客户问的相同问题。

3. A 会计事务所存在的问题

有些客户没浏览过和不知道 A 会计事务所有中文网站，也不知道事务所提供中文研讨会登记报名的中文服务和中文资料，并没参加过中文研讨会，这是一个非常大的营销问题。这意味着该事务所在泰国的中国客户中并不知名，增长速度将非常缓慢，而且增长速度很差。高额服务费是影响中国选择 A 事务所的一个重要因素。同样的服务，但价格几乎是其他事务所的双倍，导致有些客户会选择其他会计事务所。

九、解决问题的建议和改进措施

（一）提高汉语服务水平的建议和措施

为了提高汉语服务质量，A 会计事务所应该对汉语服务人员进行培训。培训班的内容应包括：邮件写作、商务写作、商务会话、中国商务文化、中国大陆于台湾不同的用词、与银行、政府文件、税务、法规、法律、海关相关的专业技术词汇等。事务所该安排一个角色扮演课程，让员工能够在真实的环境中练习。

(二) 改善 A 会计事务所中文网站的建议和措施

事务所应在中文网站上常常发布更多的信息和新信息，以使网站更加活跃。不仅要增加网站中的信息量，而且信息的质量也要提高。信息应该是最新的，使馆客户和事务所的服务，内容吸引人、分析的好、推荐得合理，作者或联系方式很容易找到等。事务所应在网站上增加三个部分，包括常见问题部分、报价部分和客户正面评价的部分。常见问题解答将有助于减少沟通时间，客户通过阅读本部分立即知道他们的问题的答案，并且员工节省回复电子邮件或回答客户电话的时间。

(三) 加强汉语服务管理的建议

A 会计实务所的管理团队应该重心考虑服务费用，因为目前的费用无法与市场竞争对手竞争。他们可以降低服务费用或给予一个特殊的价格购买服务包。他们还应该考虑雇佣更多的员工和发展员工的能力。首先，他们应该增加人数和招募更多人加入中国服务团队。其次，每个员工都应该有明确的责任，并直接专注于他们的分为任务。如果会计事务所管理团队能够修改服务费用，招聘更多的中国服务人员，修改职位描述的员工管理制度，并提供与中国语言、中国文化和中国业务相关的培训，就可以迅速扩大泰国的中国市场。

结语

本研究通过对 A 事务所的经营情况和汉语服务情况的调查分析研究，说明了 A 事务所在经营方面的优势和机遇，也指出了存在的问题，提出了改进的建议。通过调查分析可以看到，A 事务所在中文语言能力、服务态度、工作态度、提供信息质量、专业表现、沟通效率和翻译质量等方面还需要进行改进。本论文研究表明，总体上客户对汉语服务人员的表现很满意，但对中文网站、中文资料、中文研讨会的登记报名的服务满意度一般。为了提高汉语服务质量，会计事务所应该招聘一些高质量的汉语服务人员，同时需要加强中文网站的服务，提供更多的中文信息，提高顾客的满意度和事务所的服务质量，增加事务所的竞争力，以吸引更多的客户。

参考文献

- An examination of the emergence and development of the Accountancy profession in developing countries: The case of the Kingdom of Thailand 1948 - 2010 [D]. Chaimongkon Pholkeo. RMIT 大学, 澳大利亚 2013
- Gugalia, Shivangini (2018). What are the main characteristics of a good translation? <https://www.quora.com/What-are-the-main-characteristics-of-a-good-translation>
- Max Realty, [online], “上半年日本投资泰国倍数成长” (<https://maxrealtytaiwan.com/2019>), 2019
- Nongnooch Kuasirikun. (2007) 泰国企业社会会计披露 “Corporate social accounting disclosure in Thailand” Emerald Accounting, Auditing & Accountability Journal 17(4):629-660



- PwC Thailand, [online], “When you get right down to it, success is all about value and trust”, (<https://www.pwc.com/th/en/services.html>), 2019
- The History of Accounting (RLE Accounting): An International Encyclopaedia [M]. Michael Chatfield, Richard Vangermeersch. 2014, 193.
- อัจฉรา ขนากลาง, อุษณา แจ็งค้อย. 泰国审计与保证服务市场集中度 “Market Concentration of Audit and Assurance Services in Thailand” **KKBS Journal of Business Administration and Accounting 2018**, Vol.2 No.3:12-27
- 分析和评估审计业务的风险，案例研究：牛皮纸业研究 (Analysis and Evaluation the Risk of Auditing Business, Case Study: Kraft Paper Business) [D]. Korntip Wanichwisedkul. 泰国国立法政大学 2006
- 四大会计师事务所的职业与利润之间的组织与平衡。(The organizing and the balance between profession and profit in the Big Four accounting firms) [D]. Sanna Hsiung. Linnaeus 大学论文网站, 瑞典 2013
- 在曼谷大都会区 Pravet 区审核服务业务的可行性 (The Feasibility of Auditing Service Business at Pravet District in Bangkok Metropolitan Area) [D]. Wanee Tangkitsahuan. Srinakharinwirot 大学 2006
- 百度文库精选. (2020) 服务态度, 意思, <https://zhidao.baidu.com/question/1888996642218672148.html>.
- 安永华明会计师事务所再本土化战略研究 : [硕士论文.] [D]. 马晓双, 北京工业大学 2015
- 浅析会计师事务所业务多元化发展——以四大会计师事务所为例 [J]. 张宇航, **技术与市场 2013**, 20-1: 122-124
- 审计员的办公室级别和审计员声誉 (Auditor’s office level size and auditor reputation) [D]. Matthew Adam Notbohm, 佛罗里达州立大学图书馆论文网站, 美国 2010
- 战略审计: 德勤. (Strategic Audit: Deloitte) [D]. Yibing Shen. Honors Theses, University of Nebraska-Lincoln, 美国 2018
- 客户对泰国四大审计服务质量的看法 (Clients’ perspectives Toward Audit Service Quality of the Big 4 in Thailand) [D]. Pitchaya Sonsa-ardjit, Ramon Vejaratpimol. Karlstad Business School, Karlstad 大学, 瑞典 2010
- 曼谷审计办公室的实践中存在的问题 (Problems in the practices of audit office in Bangkok) [D]. Jakraphong Ratana. Burapha 大学 2005
- 影响非四大审计与会计公司成功的因素 (The Influenced Factors of Non-Big 4 Auditing and Accounting Companies in Bangkok District) [D]. Piyada Limratcharoen 泰国国立法政大学 2010

Author (1) Information (第一作者信息)

	Name and Surname (姓名) : Chama Jutachavakul
	Highest Education (最高学历) : M. A. (Chinese Business for communication)
	University or Agency (任职院校或单位) : Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域) : Chinese business for communication
	Address (地址) : 99/170 Aspire Sathorn-Ratchapreuk, Terdtai Road, Phasicharoen Sub-district, Bangkok 10160

Author (2) Information (第二作者信息)

	Name and Surname (姓名) : ZHAO PING
	Highest Education (最高学历) : Ph. D. (Modern and Contemporary Chinese literature), Fudan University, P. R. China.
	University or Agency (任职院校或单位) : Huachiew Chalermprakiet University
	Field of Expertise (专业领域) : - Modern and Contemporary Chinese literature - Business Chinese
	Address (地址) : 18 Debaratana Rd, Bang Chalong, Bang Phli District, Samutprakan 10540

