

中小企业跨境电商发展中的网络语言研究

王卓

哈尔滨金融学院 黑龙江 哈尔滨 150080

[摘要]国内创造的改革开放的良性循环之环境为跨境电商的发展提供了基础,同时也为我国电子商务走向国际市场积累了一定的经验。跨境电子商务在全球贸易当中的比例不断增大,特别是在欧美发达国家,其电商贸易进出口量十分庞大,基本上占据了整个中小企业跨境电商贸易市场。在跨境商务界大部分是在网络上与外国人进行语言沟通,语言上的障碍有时会阻碍到贸易的顺利进行,甚至是导致理解错误。而曲解对方表达内容也容易产生商业纠纷。网络语言(主要是英语和汉语)的正确应用能够解决许多商贸上的问题,但是一定要在跨境电子商务语境中合理运用。

[关键词]中小企业;跨境电商;网络语言

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.594

国内创造的改革开放的良性循环之环境一直为跨境电商的发展提供了基础,同时也为我国电子商务走向国际市场积累了一定的经验。跨境电子商务在全球贸易当中的比例不断增大,特别是在欧美发达国家,其电商贸易进出口量十分庞大,基本上占据了整个中小企业跨境电商贸易市场。在跨境商务界大部分是使用英语与外国人进行沟通,语言上障碍有时会阻碍到贸易的顺利进行,甚至是导致理解错误,曲解对方表达内容,容易产生商业纠纷。商务英语的正确应用能够解决许多商贸上的问题,但是一定要商务英语的专业人士对其在跨境电子商务语境中的合理运用。

近年来,我国外贸受多种因素干扰确实在逐渐放缓增速,但中小企业跨境电商却异军突起,以超30%的年增长速度发展。2015年,我国中小企业跨境电商之成交规模为4.8万亿元;2016中小企业跨境电商之成交规模达6.3万亿元;2017年上半年就达到3.6万亿;预计2022年中国中小企业跨境电商之成交规模将达到8.8万亿;阿里研究院统计,到2021年我国中小企业跨境电商之成交规模将达到12万亿元,年复合增长率达20.11%。

一、中国跨境电商的发展现状与服务需求

跨境电子商务是指分属于不同国家交易主体,通过电子商务手段将传统进出口贸易中的展示、洽谈和成交环节电子化,并通过跨境物流及异地仓储送达商品、完成交易的一种国际商业活动。2014年,国内传统零售商、海内外电商巨头、创业公司、物流服务商、供应链分销商纷纷进军跨境电商行业,开创了新的局面。2014年7月,海关总署接连出台了《关于跨境贸易电子商务进出境货物、物品有关监管事宜的公告》和《关于增列海关监管方式代码的公告》,从政策层面上承认了跨境电子商务。2015年4月28日国务院常务会议中关于降低进口产品关税试点、税制改革和恢复增设口岸免税店的相关政策,都在释放较为明显的政策红利信号。2016年4月8日,财政部下发了《关于跨境电子商务零售进口税收政策的通知》,表明了中小企业跨境电商税收红利的窗口将被逐渐关闭,同时出台了《跨境电子商务零售进口商品清单》等一系列监管政策。

以新冠疫情为代表的非常事件,对全球经济的直接冲击和后续影响难以估量,涉及中小企业跨境电商的中小企业广受波及。但是企业眼中的“危”与“机”,还可以解读为——这是“没有历史性挑战,何来历史性机遇”的非常时

期,不少企业此时还在为疫情发愁,甚至对未来失去信心,其实线下不好做的时候,不更应该发力线上吗?眼下一定有很多机遇!

根据海关总署发布的数据,今年前4个月,我国货物贸易进出口总值9.07万亿元人民币,比去年同期(下同)下降4.9%,降幅比一季度收窄1.5个百分点。其中,出口4.74万亿元,下降6.4%;进口4.33万亿元,下降3.2%。在“新冠疫情”的影响下,一季度外贸出口下清严重,但4月份已经迎来反弹,同比增长8.2%,其中线上交易尤为明显。

在本次疫情中,单纯依靠广交会等线下渠道获客的企业受到了极大的冲击;而线上贸易企业受到的影响相对较小,并表现出了灵活、快速的应对能力,针对防疫物资、居家用品、休闲娱乐、办公设备等品类需求的上升,部分企业通过快速转换品类抓住了全球消费变化的新机会。阿里巴巴国际站3月新贸节期间的数据显示,平台订单数同比增长114%。其中,来自美国、英国、德国的订单占据交易榜首的前三名,泰国的交易总额增幅达到了172%,日本的订单数同比增幅158%。欧盟国家整体交易总额同比增长123%,支付买家数同比增长58%。此外,广交会等传统展会也正在转型线上,阿里巴巴国际站已经在5月11日率先推出线上展,这些都为外贸企业业务拓展提供了新的渠道。

但另一方面,随着中小企业跨境电商等新型贸易方式的普及,新市场的开拓也在提速。2019年,东盟超过美国、欧盟,成为中国最大的贸易伙伴。当前,以东盟、中东、非洲为代表的沿线国家,已经成为我国外贸进出口增长最快的市场,2019年,我国与沿线国家的进出口总值达到9.27万亿元,增长10.8%,高出外贸整体增速7.4个百分点,对于这些新兴市场,中小外贸企业与大型贸易企业面临同样的机会,通过中小企业跨境电商、数字化贸易平台,能够平等参与到市场竞争之中。跨境时尚品牌SHEIN,曾主要从事尾货的跨境销售,之后借助“中国制造”通过独立站在海外打造品牌,成功进入北美、欧洲、俄罗斯、中东、印度等市场。今年斋月期间,在整体形势不太好的情况下,SHEIN依然在斋月期间登顶沙特 Google Play购物类App下载榜。

二、我国中小企业跨境电商业务所需求的语言服务

语言是交流的工具,任何商业活动都离不开语言交流,而跨境电子商务更是需要多角度、多语种、职业化的语言服务。语言服务与跨境电子商务流程之间的关系如下:

广义的跨境电子商务流程包括：交易前—网络市场调研、网络信息发布和发现网络贸易机会；交易中—网络磋商、电子合同签署、结算和电子支付；交易后—电子通关、电子商务物流、售后服务和争议解决。我们发现，广义上的跨境电子商务流程在不同的阶段会与不同的交流对象产生信息的交换和沟通，因此，其对于语言使用的需求，必定会超过一种，有时甚至会多达几种。狭义的跨境电子商务流程即是指交易中阶段，即网络磋商、电子合同签署，以及结算和电子支付。网络磋商，需要售货方、购买方，有时也包括第三方平台，之间使用同一种语言进行交流和沟通，通常是英语；电子合同签署，也是跨语际的书面交流，结算和电子支付所使用的跨境平台通常也提供多语种服务界面。由此可见，跨境电子商务的整个流程通常都是跨语际的多语种交流。该过程对于语言服务的需求是显而易见的。

从网络语言产生的外部理据看可以看出，那些不符合语言表达规范的网络流行语很大程度上受到了来自社会文化和经济等因素的影响，因此，相关部门应制定和完善相应的规范标准和法律法规来对低俗网语进行管理和约束。具体情况为以下几点：

第一是要完善网络语言文字的使用规范。

首先，语言学家和教育专家应加大对不断更新变化的网络语言整理与研究的工作，逐步建立网络语言使用的标准。相关的语言文字研究部门应以开放包容的原则接纳那些具有正能量，积极向上的网络语言，从网络语言生成的心理理据和社会文化理据出发，允许那些礼貌性、有内涵和有语言生命力和活力的网络语言存在，通过定期将这些具有正确价值导向的网络语言文字整理，充实语言的词库，为语言注入新的活力。同时，在新的网络语言文字规范中对于不符合语言基本使用规则和大比例出现的恶俗网语应坚决剔除，对于在小范围内流行的语言应予以具体个别的修改。另外，在网络语言文字使用的规范中，还需要结合网络语言的使用环境来进行考量，比如在正常的进行聊天时，数字缩写、表情包、emoji表情符号、以及一些正当的外来语、方言、谐音等字句的使用都应该有针对性的研究和说明。最后还要考虑出台的网络语言文字规范是否能被部分人多理解和接受，网络新词的使用频率和范围是否适当等多方面因素。只有语言文字研究部门对层出不穷的网络语言详细把关，排除不正当不规范的网语，才能帮助网民们对语言的取向有基本的认知，进而规范的在网上进行交际，营造健康的网络风气。

第二是要完善网络语言的监管条例。

随着大范围的网语在交际中的规范使用，国家的语言文字宣传管理和政府相关商务贸易部门已经开始对网语随意使用有所规范和重视，并列出了不文明网语清单，这已经为网语的监管提供了良好的开端，但是要保证网语信息交流能朝着更加文明的方向演进，网络监管部门条例还需要与时俱进的完善比如对于网络谣言，网络广告等都需要做出明确的规定，用法律和条例的方式来广大网民进行交际时提供一个最基本的底线。此外，监管部门还可

以采取现代化的技术手段，不断完善网络防火墙和不健康网语的筛查系统，及时的利用信息技术更新网语的关键词库，扩大勘测和屏蔽恶俗网语范围，并实施动态及时的监控，同时，监管部门还可以借助互联网优势，设置一定的网语虚拟平台呼吁广大网民对低俗网语进行举报，对不实的论坛和帖子进行审查，从根本上控制和规范网语的产生和发展态势。但仅仅制定监管条例并不足够，还需要加强监管力度，有关部门需制定详细的监管法律，借助法律的力量对违背网语监管条例的行为加以惩罚和约束，增设在网上发表不实言论和粗鲁不堪字眼或者低俗化、诽谤性等违背网语规范行为的处罚和管理办法，通过政策和法律的手段来规范和约束网语的正确使用，使之有法可依，让网语交际更加洁净。

第三是要逐步形成文明使用网语的道德体系。

网语的产生和变化与人类所处的社会文化和人们的认知息息相关，从网语形成的心理理据可以发现有一部分网语是人们思想道德素质的映射，因而，逐步形成文明的网语道德体系也是规范网语的办法之一，但文明的网语道德体系非一日之功，而是一种社会行为，为加强网语精神文明建设，相关部门可以通过利用社会发展的多样性案例，选择具有创新性正能量的网语去倡导语言文明，从网语的出现、网语的运用以及网语的广泛传播出发，在各个阶段提高网语的品格，在潜移默化中影响网民的社会道德意识和网语交际的道德修养，提高网语行为的文明水平，促进网语规范礼貌化。

参考文献

- [1]近二十年网语研究综观[J]楚艳芳.浙江传媒学院学报.2016(05)
- [2]网语研究中的思辨与实证[J]张绍杰.当代外语研究.2015(05)
- [3]跨境电子商务物流模式的创新对策及发展趋势分析[J]李雪.商业经济.
- [4]网语经济学视角下的跨境电子商务网语分析[J]杨璘璘.山东农业工程学院学报.2017(8)
- [5]让网语服务成为跨境电子商务的助推器[J]白秀敏.北方经贸.2018(01)
- [6]疫情防控常态化下中小跨境电商企业发展对策分析[J]张宋一.新商务周刊.2020(07)

作者简介：

王卓(1981-),男,黑龙江省哈尔滨市人,哈尔滨金融学院商务英语系教授,硕士,主要研究方向:跨境电子商务,商务英语,语言学。

基金项目:省属高校基本科研业务费项目“一带一路”背景下黑龙江省中小企业发展中小企业跨境电商路径研究。(项目编号:2020-KYYWF-014)黑龙江省哲学社会科学规划研究项目“网语理据学视野下的网语研究”(项目编号:18YYB167)