



3.8 cm

校徽高度 2.73 厘米

隔 1 行，0.8 厘米

# 服务补救与顾客行为关系研究

## A RESEARCH ON THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE RECOVERY AND CUSTOMER BEHAVIOR

英文题目使用 Times New Roman 体 18 号字加粗，大写字母。

- 中文题目严格控制在 25 个汉字（符）以内。
- 题名使用一号宋体加粗
- 1.25 倍行距

3.8 cm

2.5 cm

同等距离

吕某某  
MOUMOU LU

中文用宋体三号字(16pt)加粗，英文用 Times New Roman 体 16 号字加粗。

用宋体三号字(16pt)加粗

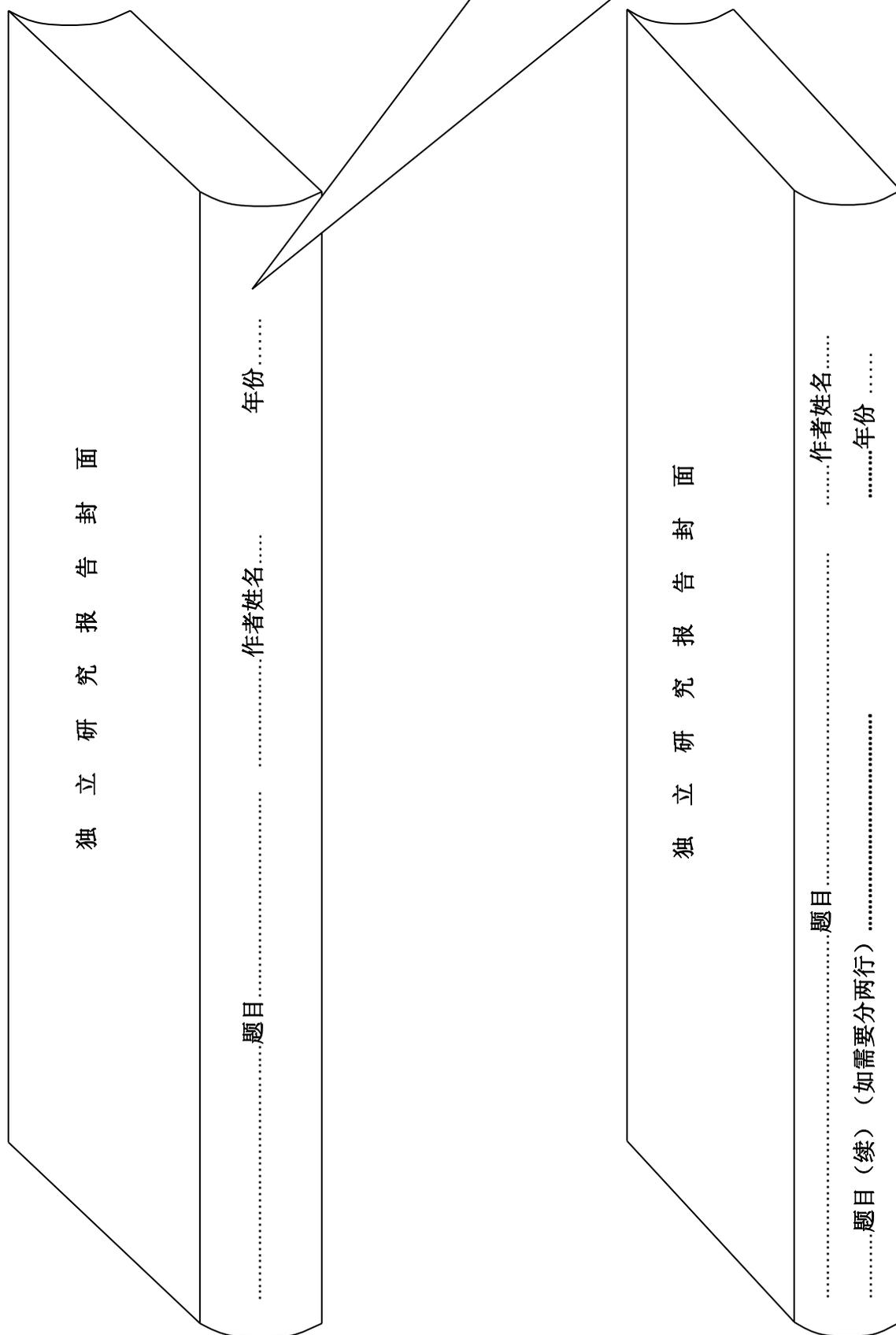
本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院  
属正大管理学院工商管理硕士学位  
工商管理专业(中文体系)课程学习的一部分  
二〇一八年二月

答辩年份、月份

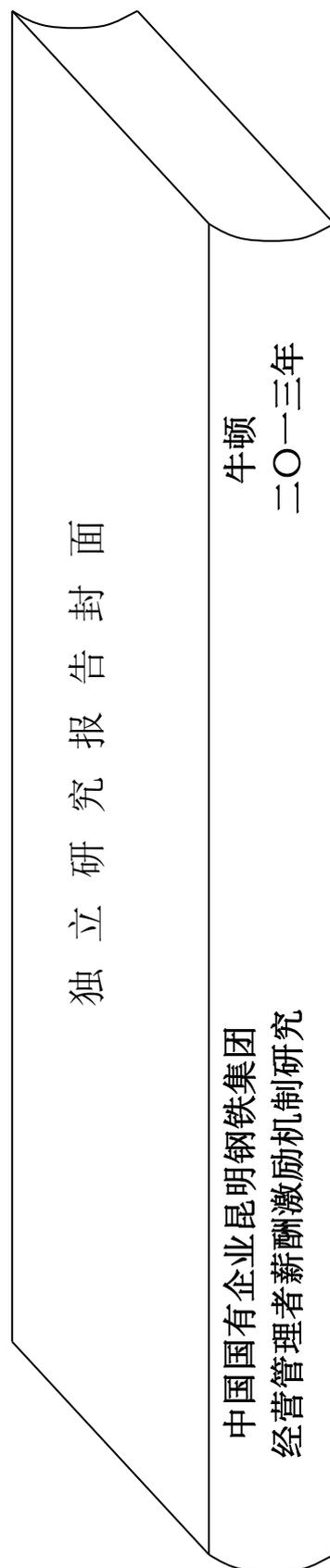
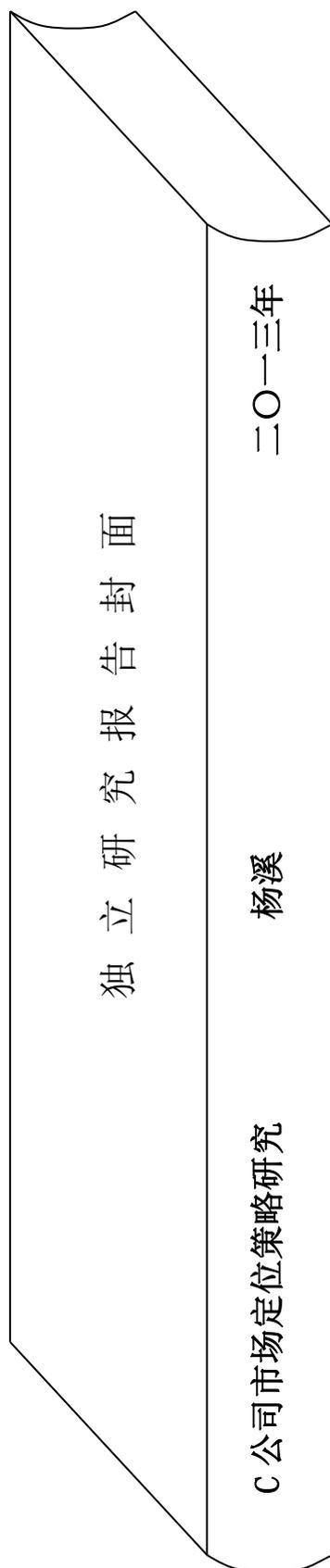
2.5 cm

书脊格式要求

书脊须写明文章题目，作者姓名及毕业年份，所有文字须加粗，颜色为金色。字号可进行适当调整。



书脊样本



此页为空白页。



3.8 cm

校徽高度 2.73 厘米

隔 1 行，0.8 厘米

服务补救与顾客行为关系研究  
 A RESEARCH ON THE RELATIONSHIP  
 BETWEEN SERVICE RECOVERY AND  
 CUSTOMER BEHAVIOR

英文题目使用 Times New Roman 体 18 号字加粗，大写字母。

- 中文题目严格控制在 25 个汉字（符）以内。
- 题名使用一号宋体加粗
- 1.25 倍行距

3.8 cm

2.5 cm

空白处同等距离

吕某某  
MOUMOU LU

中文用宋体三号字(16pt)加粗，英文用 Times New Roman 体 16 号字加粗。

中文用宋体三号字(16pt)加粗  
单倍行距

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院  
 属正大管理学院工商管理硕士学位  
 工商管理专业(中文体系)课程学习的一部分  
 二〇一八年二月  
 版权归正大管理学院所有

答辩年份、月份

2.5 cm

首行缩进 1.25

行间距：固定值 20 磅

采用宋体三号字(16pt)



本独立研究报告题目：服务补救与顾客行为关系研究，作者：吕某某，已通过独立研究报告答辩委员会审核。本独立研究报告为正大管理学院工商管理硕士学位工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分。

独立研究报告答辩委员会签名：

上下段落对齐

答辩委员会主席.....

(Dr. Xxxx Xxxx)

1. 尚未申请泰国职称的答辩委员，前称可写：Dr.

2. 姓名书写方式，如杨文杰，应为：Dr. Wenjie Yang

导师/答辩委员.....

(Dr. Xxxx Xxxx)

答辩委员.....

(Dr. Xxxx Xxxx)

中国研究生院院长签名：

(Assoc. Prof. Dr. Somrote Komolavanij)

批准日期：二〇一八年 月 日

英文输入状态下，10 个字符

英文输入状态下，15 个字符



加起来 4.2 cm

页面的上边距 3.8 cm

- 下文行距为固定值 20 磅
- 段前空 0 磅，段后空 0 磅
- 采用 Times New Roman (12pt) 字

24pt

## ABSTRACT

采用 Times New Roman (16pt)加粗。  
单倍行距，段前空 24 磅，段后空 18 磅。

18pt (0.8cm)

Title:

A Research on the Relationship between Service Recovery  
and Customer

每一行要对齐，对齐的点是在 4.5cm 处

Author:

Moumou Lu

Advisor:

Dr. Xxxx Xxxx

Degree:

Master of Business Administration

Major:

Business Administration (Chinese Program)

Academic Year:

2017 → 答辩所在学年

English Abstract English Abstract English Abstract English Abstract  
English Abstract English Abstract English Abstract English Abstract English  
Abstract English Abstract English Abstract English Abstract English Abstract

**Keywords:**

Keyword

Keyword

Keyword

Keyword

Keyword

加起来 4.2 cm

页面的上边距 3.8 cm

24pt

- 行距为固定值 20 磅
- 段前空 6 磅，段后空 0 磅
- 采用小四号（12pt）字

## 目录

采用宋体三号字(16pt)加粗。单倍行距，段前空 24 磅，段后空 18 磅。

18pt (0.8cm)

摘要..... I

ABSTRACT..... II

目录..... III

表格目录..... IV

图片目录..... V

在此隔一行

第一章 引言..... 1

    1.1 xxx..... 2

        1.1.1 xxx..... 3

第二章 xxx..... 4

第三章 xxx..... 5

第四章 xxx..... 6

第五章 xxx..... 7

在此隔一行

参考文献..... 8

附录 A..... xx

附录 B..... xx

致谢..... 9

声明..... 9

个人简历..... 10

与上一级标题的段前距相差 0.5 厘米

加起来 4.2 cm

页面的上边距 3.8 cm

24pt

## 表格目录

18pt (0.8cm)

表 1.1.....	10
表 1.2.....	13
表 1.3.....	16
表 2.1.....	16
表 2.2.....	16
表 3.1.....	16
表 3.2.....	16
表 3.3.....	16
表 4.1.....	16
表 4.2.....	16

## 图片目录

图 1.1.....	16
图 1.2.....	16
图 2.1.....	16
图 2.2.....	16
图 2.3.....	16
图 3.1.....	16
图 3.2.....	16
图 4.1.....	16
图 4.2.....	16
图 5.1.....	16





页面的上边距 3.8 cm

---

此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。  
此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部  
分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是  
第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一  
章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。  
此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部分是第一章。此部  
分是第一章。

页码位于页面中下方，采用五号(10.5)Times  
New Roman 体阿拉伯数字书写。页码数字  
两侧不要加“一”等符号

正文的标题样式

空一个汉字符。采用宋体三号字(16pt)加粗。单倍行距，段前空 24 磅，段后空 18 磅。

## 第二章 XXX

此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。  
此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。

此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。  
此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分  
是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是  
第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二章。此部分是第二  
章。此部分是第二章。

### 2.1 此部分是一级节标题

空一个汉字符。采用宋体四号字(14pt)加粗。行距为固定值 20 磅，段前空 24 磅，段后空 6 磅。

内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容  
内容内容内容内容内容内容内容内容内容。

#### 2.1.1 此部分是二级节标题

空一个汉字符。采用宋体小四号字(12pt)加粗。行距为固定值 20 磅，段前空 12 磅，段后空 6 磅。

内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容  
内容内容内容内容内容内容内容内容内容。

##### 2.1.1.1 此部分是三级节标题

空一个汉字符。采用宋体小四号字(12pt)加粗。行距为固定值 20 磅，段前空 12 磅，段后空 6 磅。

内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容  
内容内容内容内容内容内容内容内容内容。

表题, 字号: 11

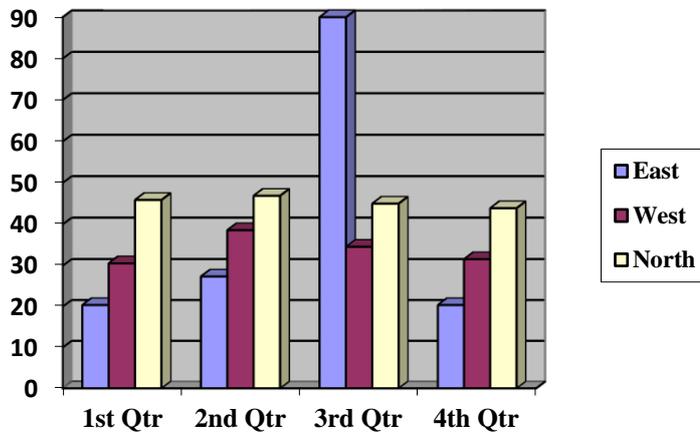
表 3.1 第四次全国经济普查数据第四次全国经济普查数据第四次全国经济普查数据第  
四次全国经济普查数据第四次全国经济普查数据

地区	省份	生产总值	其它
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX

字号: 10.5

来源: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- 表格与正文之间须空一行。每个表格必须有画线（横线和纵线）。
- 表序与表名置于表的上方，采用宋体 11pt 字靠左书写，表序与表名文字之间空一个汉字符宽度。若表名一行写不完，可以在第二行继续写，但须对准第一行表名的位置。
- 表内的所有文字和来源一律采用宋体或 Times New Roman 10.5pt 字，表内的内容如是句子则左对齐，词语则居中，数字则右对齐。表内单倍行距，段前空 3 磅，段后空 3 磅。
- 当表格较大，不能在一页内打印时，可以在第二页写上：  
续表 3.1 第四次全国经济普查数据



图题, 字号: 11 pt

图 2.1 发展中国家经济增长速度的比较发展中国家经济增长速度的比较发展中国家经  
济增长速度的比较发展中国家经济增长速度的比较

字号: 10.5 pt

来源: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- 图与正文之间须空一行。
- 图序与图名置于图的下方，采用宋体 11pt 字靠左书写，图序与图名文字之间空一个汉字符宽度。若图名一行写不完，可以在第二行继续写，但须对准第一行图名的位置。
- 图内的所有文字和来源一律采用宋体或 Times New Roman 10.5pt 字靠左书写。



参考文献的正文部分用五号(10.5pt)字。行距采用固定值 16 磅，段前空 3 磅，段后空 0 磅。若一行写不完，第二行开头一律空两格汉字符。文献与文献之间必须空一行。先列出中文文献（按汉语拼音顺序），在列出英文文献（按 A-Z 顺序）

## 参考文献

1) **Content References** Write content reference to identify information source. Write the name of the author, publication year, and page number of the document in front of or follow the statement where the reference is needed. For example, Suchat Prasitrattasin (2546:147) ....or.... (Newman & Cullen, 2007: 18-19) or ... (Siriwan Sereerat and team members, 2546: 217-219).

文中引注是用于标注信息来源。文中标明作者，出版年份，页码放在需要标注参考文献位置的前面或紧跟其后。例如 Suchat Prasitrattasin (2546:147) ....or.... (Newman & Cullen, 2007: 18-19) 或 ... (Siriwan Sereerat and team members, 2546: 217-219)。若作者多于两人，文中只需要标注第一作者，其他作者标记为等 (et al.)。

2) **Ending Reference** All references should be written at the end of the article according to the alphabetical order of the authors' names by applying the APA system as follows:

文中引用的所有参考文献必须按照 APA 体系以作者姓氏顺序(A-Z)编入文末参考文献部分，

文末参考文献的格式：

注意：按照 APA 格式的写法，英文名或拼音的写法为：姓，名首字母大写。

中文名拼音如作者张谋仁，写法应为：Zhang, M.R.

英文如作者 John Smith，写法应为：Smith, J.

1. 期刊 / 杂志的格式 **Journals and Magazines** 作者姓名. (出版年份). 标题, 杂志名称, 卷(期), 起-止页码.

例子:

两个作者之间用符号"&"连接，三个或三个以上作者则最后两个作者间用"&"连接。

Kamkwow, K. & Samhui, T. (2530). Natural Colours. *Home Economic Journal*, 30(2), 29-36.

Acton, G. J., Irvin, B. L. & Hopkins, B. A. (1991). Theory-testing research: building the science. *Advance in Nursing Science*, 14(1), 52-61.

2. 书的格式 **Books**

作者姓名. (出版年份). 书的名称, 出版地: 出版单位.

例子:

Panich, W. (2551). *Knowledge Management*. Practitioner Volume 4<sup>th</sup>. Bangkok: The knowledge management.

Chakravarthy, B., Zaheer, A. & Zaheer, S. (1999). *Knowledge sharing in organizations: A field study*. Minneapolis: University of Minnesota.

### 3. 会议报告和学术研讨会的格式 Meeting Reports or Academic Seminar

作者姓名. (出版年份). 标题. 会议的名称, 会议年份. 出版地: 出版单位.

例子:

Department of Curriculum and Instruction Development. (2538). *Supporting love reading meeting, November 25-29, 1995 Maharakam Teacher college Maharakam Province*. Bangkok: Academic and Curriculum Administry

Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1991). A motivational approach to self: Integration in personality. In R. Dienstbier (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation: Vol. 38. Perspectives on Motivation* (pp. 237-288). Lincoln: University of Nebraska Press.

### 4. 博士或硕士学位论文 Thesis

作者姓名. (出版年份). 论文的名称. 硕士或博士论文, 毕业院校.

例子:

Sangjarean. (2528). *December 5, Aniversary for the King*. Poem Analysis the holder of a master's Degree, Srinakarintwirot University.

Darling, C. W. (1976). *Giver of due regard: the poetry of Richard Wilbur*. Ph.D. Thesis, University of Conecticut, USA.

### 5. 网站 Website

作者姓名. (信息发布的年份). 名称. 搜索日期, 网站: URL 地址

例子:

Pasukyued, P. (2551). *Dreamed Future*. Knowledge Management Searching from March 27, 2009  
Website: [http://www.si.mahidol.ac.th/km/admin/add\\_information//document\\_files/95\\_1.pdf](http://www.si.mahidol.ac.th/km/admin/add_information//document_files/95_1.pdf)

Lauren, T. (2009). *Exploring a KM process for retaining critical capabilities*. Retrieved February 11, 2009, from Website: <http://kmedge.org/2009/03/knowledge-management-process-retaining-critical-capabilities.html>

备注:

以上给出参考文献文中引用和文末输入的格式。同学具体输入和编辑参考文献时，请参照上述五个类别的文献格式。但是文献文中引用的所有参考文献必须按照 APA 体系以作者姓氏顺序(A-Z)编入文末参考文献部分。



## 致 谢

衷心感谢导师×××教授对本人的精心指导。他的言传身教将使我终生受益。

在×××进行×××合作研究期间，承蒙×××教授热心指导与帮助，不胜感激。

感谢×××××实验室主任×××教授，以及实验室全体老师和同窗们学  
的热情帮助和支持！

例子：

张三  
二〇一八年二月三日

学生姓名  
日期

## 声 明

作者郑重声明：所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下进行研究工作所取得的成果。尽我所知，除文中已经注明引用内容和致谢的地方外，本论文不包含其他个人或集体已经发表的研究成果，也不包含其他已申请学位或其他用途使用过的成果。与我一同工作的同志对本研究所做的贡献均已在论文中做了明确的说明并表示了谢意。

若有不实之处，本人愿意承担相关法律责任。

学位论文题目：

手动输入

作者签名：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：此页内容不需要任何修改，请填上题目，手写签名（或嵌入签字扫描版）并填写日期（电脑输入）即可。

阅后删除此文本框。

## 个人简历

姓名:	在此写上姓名
学历:	
毕业年份年	硕士学位名称 专业/方向 院校
毕业年份年	本科学位名称 专业/方向 院校
职业:	职位
工作地点:	工作单位名称及地址 工作单位名称及地址 (续)
E-mail:	电子邮箱
专业能力/特长:	专业能力/特长