

第6章

著者-出版年(哈佛)引注格式

在文中使用引注·文中引注·在文后制作完整的参考文献目录·哈佛引注格式举例·哈佛格式范文示例

著者-出版年(哈佛)格式确实发源于哈佛大学。切尔宁(Chernin 1988)认为这种文献引注格式是由爱德华·劳伦斯·马克(Edward Laurens Mark)创始的。爱德华是哈佛大学动物学实验室院长、解剖学教授,他的灵感来自哈佛大学比较动物学博物图书馆里的分类系统。

为简洁起见,本书把著者-出版年(哈佛)格式简称为哈佛格式。

虽然在英国使用哈佛格式要以英国标准建议为基准,但是英国标准建议并不是强制性规范,所以很多英国高等学校对哈佛格式有着自己的解释。

本书采用的是比较普遍的一种格式:在括号内写出文献的出版年份,标题用斜体字。我还把文献作者的名称也用大写字母写出,这与英国标准建议是一致的,能够把文献作者姓名与其他内容区分开来。然而,学生们需要遵守每所学校对格式的具体要求。

哈佛格式:基本概念

哈佛格式的基本思想是:

- 在文本中用引注(部分文献信息),即在论文中用括号写出作者或组织者的姓氏和出版年份
- 在论文最后按照字母顺序整理全部文献条目的详细信息;
- 确保引注中的作者姓名与最后的参考文献目录中的作者姓名保持一致。

在文中使用引注

在论文文本中要写出一部分文献信息(称为引注)。引注(citation)的内容包括文献创始者的姓氏和出版年份。文献创始者是指文献的作者,如果没有具体的作者信息的话,那么可以写出组织者、报纸、期刊等名称。如果没有明确的文献创始者,那么可以写出文章的标题或部分标题。

在论文中作文献引注包括两个步骤:第一,在文本中给出部分文献信息(作者姓氏和出版年份)。第二,在论文最后按照字母表顺序整理一个标题为“References”或“Bibliography”的参考文献目录,写出参考文献的详细完整信息。文本中的引注对较长的创始者名称可以用缩写,但是在论文最后的参考书目中要写出全称;见下面的例子(YHES 1998)。(下面的引注用加粗的字体表示,但大家在写论文时不用这么做。)

虽然 **Handy (1994)** 认为教育是个人、组织和国家能够获得经济成功的关键,英国大部分成年人并不认同这个观点。1999年,只有40%的成年人在近三年中参加过任何正式的学习培训。其中,大部分是A、B、C社会阶层成员。而半技术或无技术背景的成年人中只有四分之一的人参加过正式教育(**Tuckett 1999**)。没有职业资格的人丢掉工作会带来十分严重的后果。一项对约克郡长期失业人员的研究发现其中61%的人没有任何教育背景,其中很多人需要接受特殊教育(**YHES 1998**)。职业能力缺乏、健康状况差的情况似乎导致失业人员生活在政治活动和民众活动的边缘,这只能让失业人员的状况进一步恶化。
(**Hagen 2002**)

文中出现的引注必须与文后的参考文献相互关联。文后完整的参考文献要按照字母顺序排列,上文中四个引注的完整参考文献条目如下:

参考文献

HAGEN, J. (2002). *Basic skills for adult*. Birmingham: The Guidance Council.

HANDY, C. (1994). *The empty raincoat*. London: Hutchinson.

TUCKETT, A. (1999). Who's learning what? *The Guardian*, 18 May 1999, p. 13.

YHES: YORKSHIRE AND HUMBER EMPLOYMENT SERVICE (1998).
Survey of clients aged 25 + unemployed for two years or more. London:
 Department for Education and Employment.

文中引注

你可以通过很多方式在文中作引注,比如:

1. 20世纪末,组织机构中的人力资源管理出现了两大方法。(Handy 1996)

这是对一个观点的介绍,学生指出 Handy 是这个观点的主要倡导人。引注在句号的后面。然而,这并不是唯一的引注方法。我们也可以换一种方法,比如:

2. Handy(1996)认为在20世纪末,组织机构中的人力资源管理出现了两大方法。

或者(如果想说明 Handy 是这一观点的支持者之一的話)

3. 有的评论家,比如 Handy(1996)认为,在20世纪末,组织机构中的人力资源管理出现了两大方法。

或者

4. 有人(Handy 1996;见 Brown 1999 和 Clark 2000)认为,20世纪末,组织机构中的人力资源管理出现了两大方法。

在上例中,主要文献 Handy 提前了,还加上了两个支持论证(在上例中是虚构的),按照字母表顺序先后排列。

或者

5. Charles Handy 和其他人一致认为,在20世纪末,组织机构中的人力资源管理出现了两大方法。(Handy 1996)

这些引注方法没有对错之分。主要取决于句子的上下文和论文的特定角度和写作风格。

有两个关键之处需要注意:

- 要强调对你的论文和论点具有影响力的文献作者的可信度和正确性。
- 要确保句子中的引注内容明确清晰,让读者明了文献的作者或出处。

如果没有具体的作者姓名或相关信息,也没有标注“佚名”字样,那么可以寻找“创始者”的姓名,如果是网站文献的话,没有作者信息,可以用机构的名称代替。在印刷出版物中,如果没有作者姓名,可以引用文献的标题或缩略标题。

在文后制作完整的参考文献目录

如何在文后制作完整的参考文献目录? 哈佛格式的规范和要求如下:

- 所有的文献条目都按照文献创始者的姓氏或名称的字母顺序排列,文中引注与参考文献目录中的作者姓名必须一致。
- 如果有明确的作者信息,那么先写姓氏,再写名字,名字可以采用首字母缩写的形式。如果作者不止一人,那么从第二位作者开始,先写名字或名字的首字母缩写,后写姓氏。比如: COLEMAN, A. and A. CHIVA (1991). *Coping with change-focus on retirement*. London: Health Education Authority.
- 作者的名字可以采用首字母缩写,前提是缩写不会引起混淆。哈佛格式、APA 和数字引注格式一般都会对印刷出版物的作者的名字进行首字母缩写,但是英国标准范例的哈佛格式和数字引注格式说明,音视频文献和公共表演等创造性文献的创始者的名字一般不用首字母缩写。
- 如果姓氏是复合词,比如 Russell-Harris,按照复合姓氏的第一个词的首字母进行排序,即 Russell。
- 前缀 Mac、Mc 和 M' 姓氏的排列顺序如下: MacDougall 排在第一,之后是 McAllister,最后是 M'Cardy。关于外国姓氏排序,请参考第七章“常见引注问题集锦”中的问题 16。
- 如果作者姓名是“佚名”(Anon),那么按照“Anon”字母表顺序排列。如果没有作者名字,也没有标注“Anon”,那么用文献的标题代替。根据标题中第一个实词的首字母进行字母表顺序排列。
- 如果一位作者有多条文献,那么应该按照时间顺序排序,最早的作品排在第一位,比如:

HUWS, U (1993). *Teleworking in Britain: a report to the Employment Department*. Research Series No 18, Oct 1993. London: Department of Employment.

HUWS, U (1996). *eWorking: an overview of the research*. London: Department of Trade and Industry.

HUWS, U (1999). *Virtually there: the evolution of call centres*. [Report]. London: Mitel Telecom Ltd.
- 如果几条文献的第一作者相同,但是第二作者和第三作者都不同,那么依

次根据第二或第三作者的名字按照字母顺序进行排列。

- 如果不知道作者姓名,那么以创始者的名称代替。创始者的名称可以是组织的名称,比如 BBC,或网站的名称,比如 Bized。
- 作者姓名后面紧接着标注出版年份。虽然英国标准建议不要为年份加括号,但是哈佛格式已经习惯把年份写在括号中,以便与其他著者-出版年引注格式相区分。出版年份很容易在出版物中找到;只要查看出版社和版权页,一般在主标题页的下一页。需要的所有信息都可以在这一页找到,比如出版社名称、地址、第一版的时间和版本等。一定要写出参考文献的版本——版本不同于第几次印刷。引注中需要的信息是版本的发行年份,而不是印刷的年份。所以,“1995 年 Oak Knoll 第七版。重新印刷 1997、1998、2000、2002”的文献标注应该是(1995)——不要看印刷年份。
- 但是,在一些古旧书籍中,出版日期可能丢失了。这样的话,请写上(n. d.)或者(no date)。如果是网络文献,那么请查看资料上传到网上的时间,如果没有,请查看网站最近更新的时间,如果还是没有,请写出访问网页的时间。
- 出版日期之后紧跟的是主要参考文献的标题。主要文献一般通过某种方式,比如下划线或斜体字,来突出强调。主要文献可以是书的名字、期刊、杂志或报纸的名称、网站上的项目标题、广播产品来源、视频光盘或 CD-ROM 的标题等。不管你强调哪一种文献——用下划线或斜体字都可以——只要保持一致。
- 如果文献出处是一本编著类书籍中的一章,那么请写出编者的姓名,然后写出书的名称(加下划线或用斜体字)。为了区分编者和作者的名字,编者的姓名要先写名字的首字母缩写,然后再写姓氏(见下文举例 2)
- 大部分印刷品文献都会给出出版社的详细信息。首先写出版社所在的城镇或城市,然后再写出版社的名称。
- 期刊杂志中的文献条目,最后要写出期刊的卷号、出版/发行号(如果有的话)和文章在期刊中出现的页码。

哈佛引注格式举例

1. 专著类书籍 (一个或多个作者)

- 在完整的参考文献条目中,首先写第一作者的姓氏,这样,参考文献目录与文中引注就能保持一致;然后写出作者名字的首字母缩写。

- 第二,写出出版年份。
- 第三,写出书的名字,用斜体字或加下划线(要保持一致,不可混用)。
- 最后,写出出版社的所在地和出版社名称。

举例

文中引注:

(Wilmore 2000)

(只需要在括号内写出作者的姓氏和书籍的出版年份)。

完整的参考文献条目:

WILMORE, G. T. D. (2000). *Alien plants of Yorkshire*. Kendall: Yorkshire Naturalists' Union

2. 编著类书籍中的章节

- 完整详细的参考文献条目中,首先要写出章节作者的姓氏,接着写作者名字的首字母缩写,然后写出版年份(再然后写所引章节的标题——原文中无此内容,为译者所补)。
- 第二,写出编者的名字,注意:为了区分编者和章节作者,先写编者名字的首字母,然后写姓氏。一个编者用(Ed.)表示,多个编者用(Eds.)表示。
- 第三,写出书籍的全名——用斜体字或加下划线。最好写出是哪一章。
- 最后,写出出版社的所在地和出版社名称。

举例

文中引注:

(Nicholls 2002)

(写出章节作者的姓氏和出版年份)

完整的参考文献条目:

NICHOLLS, G. (2002). Mentoring: the art of teaching and learning. In P. JARVIS (Ed.) *The theory and practice of teaching*, chap. 12. London: Kogan Page.

3. 期刊文献

- 首先写出文献作者的姓氏和名字的首字母。
- 写出出版年份。
- 写出文章标题(如果愿意的话,可以加上引号)。

- 期刊的名称(用斜体字或加下划线)。
- 卷号和期刊号(如果有的话),以及页码。

期刊文献引注不必写出出版社的名称和地址,除非有两本期刊重名,为了区分,可以加入出版社信息,比如: *International Affairs* (Moscow)和 *International Affairs* (London)。

举例

文中引注:

(Bosworth and Yang 2000).

完整的参考文献条目:

BOSWORTH, D. and D. YANG (2000). Intellectual property law, technology flow and licensing opportunities in China. *International Business Review*, vol. 9, no. 4, pp. 453 - 477.

缩略语“vol.”指的是卷号,“no.”指的是刊号,“pp.”指的是页码,这些缩略语都可以省略,但是为了意思清晰,避免混淆,最好不要省略,并且要保持格式一致。注意上例中,第一作者的姓氏和名字首字母的写法(Bosworth, D.)和第二作者的写法(D. Yang)。这是英国标准建议哈佛格式和两种数字编码引注格式采用的规范写法。然而,每个学校关于这一点的具体规定可能不一样。

4. 电子文献引注

举例

文中引注:

(Dixons Group 2004)

完整的参考文献条目:

DIXONS GROUP PLC (2004). *Company report: profile*. [Accessed online from Financial Analysis Made Easy (FAME) database at <http://www.bvdep.com/en/FAME.html> 13 Dec. 2005].

哈佛格式范文示例

下面这篇范文很好地展示了如何用哈佛格式进行文献引注。这篇论文中包含了大量的文献出处,包括网络电子文献。注意这些文献是在何时、何处,以及怎样成为支持证据的。

英国电话中心：前景如何？

导入

这篇报告是对英国电话中心未来前景的分析报告。本文研究了英国目前电话中心运营的趋势和状况,并以英国约克逊地区为例,讨论了电话行业的发展趋势,预测了未来几十年的就业前景。

电话中心是电话工作的集体形式。人们在一个非家庭的环境中工作,受第三方管理。这种环境可以称为“卫星办公室”、“电话中心”或“电脑资源中心”。受雇的员工可以是从子公司过来的员工,或者特殊岗位也可以招聘合同员工。(Huws 1999)

(点评:导入段的最后一句话提供的详细信息并不是一般人所了解的信息,因此不属于“常识”。所以应该标明文献出处,如 Huws 1999)

电话中心的兴起

经济和科技因素的发展促进了西方国家电话中心的兴起。从20世纪70年代末开始,服务业的发展让大型组织把关注聚焦在如何用更少的花费和流水线方式与消费者进行沟通。服务业的发展与电信行业的发展和西方公司工作方式的变化是分不开的。电话中心的工作逻辑是通过一种中心化的方式和理性的组织运作方式来降低成本,为全球提供一种标准化的品牌形象。这种方式自然而然会受到具有庞大而分散的售后服务点的大型公司青睐。

(点评:这位同学从历史的角度对电话中心的兴起做了全面的介绍,他阅读了大量的文献资料,并对其进行了总结归纳,得出的观点不会引起任何质疑。在这里,文献并不是最重要的信息,因此不必做文献引注。然而,如果所有的内容都出自一条文献的话,必须做出引注。)

目前在英国有大约80万人在4000多家电话中心工作,但是据预测,尽管印度和其他国家地区失业率增加,但到2005年时,电话中心的工作人员将会达到100万人(DTI 2004)。因此,英国的电话中心业的前景将会是一片光明。

(点评:论文中呈现的数据资料必须做出引注,如DTI。)

约克郡的电话中心

英国约克郡地区是电话中心蓬勃发展的一个典范。约克郡的南部有巨大投资支持电话中心的发展,欧洲区域发展也刺激了它的发展。大约有6000个接待员受雇于大型电话公司,如Ventura(3750名员工),Selflex(1000名)和One-2-One(300名);Doncaster、BT Cellnet有900名员工在电话中心工作(PSU 1996)。

(点评:论文中呈现的数据资料必须标明出处,如PSU。)

在约克郡西部,到2000年为止利兹已经成立了25家电话中心,大约1万5千名员工,占了城市中可用办公室空间的10%。利兹电话中心的三分之一都是做传统的单一公司金融业务的。其余的三分之二为其客户提供一系列服务,包括零售业销售、手机服务业务和路障业务等。(约克逊邮报 24.9.98. p.3)在布拉德福德,到2004年为止,有大约7000人受雇于电话中心,这个数字有望在2007年上涨到10000。(Bradford Telegraph and Argus 21.06.04. p.4).

(点评:这里引用了一个没有作者的报纸文献,如果没有作者姓名,那么文中引注可以用报纸名称信息代替,后面写上出版日期和页码就够了,一般不要求写出完整的参考文献条目。)

电话中心的工作机会和工作环境

Huws(1993;1996;1999)对英国电话运作中心的研究描述分析了电话中心运作的进化过程。电话种类一般会分为呼入电话和呼出电话。呼入电话是由客户打入的商品投诉或者售后服务等信息咨询电话。呼入电话与呼出电话从本质上来说有很大的不同,呼出电话是由员工打给客户的电话,一般是为了推销一种产品或服务。

(点评:本段从一开始就说明这里的参考文献是 Huws 一项持续六年的项目研究成果。)

电话中心员工一般是分层次安排的,底层的员工大多是没有经验和技术的员工,在接受一定的培训后能够按照简单流程来解决问题。底层员工不能解决的问题就会上报给较高技术层次的员工。可能还会有更高级的第三层和第四层员工。

首先出现在美国的一个趋势在英国也变得明显起来:提供服务的高端化和低端化。这两种趋势的雇佣特点可以总结如下(见表6-1)。

表6-1 电话中心的高端和低端服务

电话中心的高端服务	电话中心的低端服务
● 一般提供详细的金融服务咨询、信息和销售服务。	● 对接线员几乎没有技术能力要求
● 招聘有相关领域知识和经验的员工。	● 员工负责一般的消费者服务工作
● 员工培训是首要任务	● 可能有“冷销售”
● 重视员工培训	● 员工工资很低
● 员工工资水平较高	● 员工流动率高达80%。
(Source: Huws 1999)	

(点评:在表格下方给出了上一段内容的资料出处,即 Huws)

但是,电话中心依然有很多问题,特别是工作条件问题。来自收入数据服务(IDS 1998)的一份报告发现英国电话中心在工资和工作方面存在着很大的差距。这一观点得到了2004年健康和安安全部门公布的一份报告的肯定,报告指出英国有的电话中心可以与维多利亚时代的“黑磨坊”相比了。研究发现,一些较差的电话中心的员工感觉被无力的束缚在工作桌前。很多人抱怨工资太低,工作环境太差,重复性的工作任务导致没有工作成就感,以及高度的抑郁。(Management Issues 2005)

(点评:本段的第一句就写出了支持论证的出处,比如,IDS。此外,还用到了其他资料以证明本段的主要观点,如,Management Issues。)

从上述的证据看来,所有的电话中心关注的是尽可能快速地接听电话,导致员工压力变大。顾客对电话中心的抱怨包括呼入的等待时间长、自动化的菜单系统、要与没有技术知识的员工“交流”,不能直接联系到技术话务员。

(点评:注意这一段中这位同学怎样把上段文献中的几个要点进行归纳概括。)

据BBC网站报告,这些质量问题的产生主要源于以下几个原因:

- 电话中心行业不够规范,没有一个独立的个体能够代表顾客的观点。
- 电话中心努力招聘足够的话务员应对大量的呼入电话,但是呼入电话的数量往往会超出员工数量,因此会导致长时间的呼叫等候。
- 有的电话中心按照话务员的接线次数评价员工,为员工制定了不切实际的接线数目,导致客户服务质量下降。
- 电话中心的话务员一般按照固定的流程图回答问题,这种流程图一般涵盖了可能出现的所有情况,可是如果遇到流程图之外的问题,员工就无法解答。
- 海外电话中心的员工不必为了回答每一个顾客的询问而去了解英国文化和语言。(BBC 2004)

(点评:用项目符号的形式把重要信息展示给读者,让读者理解问题产生的原因。文献出处在本段开始就指出了,并且在本段的最后写了出来,BBC。)

然而,所有的证据和文献都说明,英国电话中心迫切需要提高顾客服务质量。对于很多公司来说,电话服务成为衡量其公司的一个标准。在一个竞争激烈的时代,对电话服务不满意的客户很可能会转向另外一家公司寻求合作。

(点评:这位同学再一次对上面引用的文献的要点进行了总结,因此,不必再重复做引注。)

电话中心的未来前景

近来,欧洲电话中心行业被称为“泡沫市场”。经过研究,伦敦经济咨询专家和《商业策略》对电话中心行业的未来前景并不看好,他们认为因特网的发展和自动化应答技术的发展会让电话中心的员工锐减。(Business Strategies 2000)同时,另外一家名为 OTR Group 的电信公司认为在未来的十年中,欧洲电话中心行业的工作人员会有 25% 的人面临失业。(Financial Times 1999)人们认为,自动化语音应答技术(AVR)会减少顾客对话务员的需求,此外电子商务的发展会减少话务员与顾客沟通的次数。

(点评:文中提及的研究文献注明了出处,如,Business Strategies,其他支持论点的论证文献也注明了出处。)

然而,近几年来,这种预测发生了一些变化(Huws 1999; 商业策略 2000)。AVR 技术目前在很多电话中心都没有普及,因为顾客更喜欢人与人之间的交流。在英国,约克郡口音和泰恩郡口音在英国顾客和外国顾客中最受欢迎。据电话中心研究报告说,外国的客户,尤其是美国客户,非常喜欢与英国北部口音的话务员进行长时间的热情交谈。英国亚洲地区电话中心的话务员需要与不懂英语的客户进行交谈。与英国南部相比,(北部的)商业地产成本和工资支出相对降低,这也让雇主们觉得更具有吸引力,特别是在公共部门。

(点评:这位同学清晰地表达了预计会发生的变化,文献出处是 Huws 1999 和 Business Strategies 2000。)

如上所述,对很多英国电话中心就业前景更具威胁的是越来越深入的“全球化”进程。在全球化过程中,跨国公司把业务扩展到了会说英语的东南亚国家。2003年7月,市场智能公司 Key Note 做出预测,认为到2008年为止,英国将会丢失 97 000 个电话中心岗位给印度半岛(E-Logistics 2003)。英国电信目前有大量的数据条目工作是在印度完成的,英国航空公司也在孟买成立了一个电话中心负责机票预订业务。(Observer 2003)

(点评:数据资料标明了出处,如 E-Logistics 和 Observer。)

毋庸置疑,英国电话中心的工作岗位确实减少了很多,因为公司雇主想要减少开支,重组海外市场。然而,USDAW,电话中心行业中主要的贸易联盟之一,把目光聚焦在英国和海外电话中心提供的不同层次的服务上。Contack-Babel 调查公司开展了一项研究,对英国 290 名电话中心经理和管理者,以及 44 名印度电话中心话务员进行了调查,他们强调:

(点评:通过本段的描述,读者注意到了文献数据和信息的出处都来自

USDAW。)

- 平均而言,英国员工比印度员工每小时多接 25% 的电话,英国员工比印度员工一次性解决问题的比例多 17%。

- 英国电话中心员工一般能够在公司工作三年以上,而印度电话中心行业虽然年产值达到 10 亿,其员工的跳槽率却相当高,平均三分之一的员工会在一年内辞职。

- 超过三分之一的顾客需要拨打第二次才能接通印度电话中心,(英国电话中心的一次性接通率比印度高 90%)

- 印度电话中心中有几乎三分之一的公司不衡量顾客的满意度,几乎没有电话中心进行有效的质量检查(USDAW 2004)

(点评:文献出处 USDAW 在本段的一开始就提到了,在本段的末尾也标注了。)

看起来,印度的电话中心行业遇到了以前在西方国家也曾出现过的一些问题。电话中心行业还发现越来越难以吸纳人力资源,因为印度经济发展了,高素质员工面临着很多事业选择。话务员与顾客之间有着严重的距离感,包括身体的距离、社会的距离和文化的距离。两者之间没有共同的地域和社会背景,而人与人之间的交流一般都是从相似的地域背景而开始的。(Observer 2003)

(点评:Observer 是英国非常著名的一份报纸,其中有报纸的文献引用,同时在后面完整的参考文献条目中给出了具体页码。)

最近的 DTI 报告指出,英国电话中心服务的扩张有可能集中在更为具体的领域,英国电话中心的话务员会提供更具有信息量的咨询建议和信息服务。英国话务员可能需要在一个月到中期的时间中学会使用一系列沟通技术,而对其他国家的话务员暂时没有这一点要求。(DTI 2004)

(点评:这里引用了英国政府报告资料——DTI。这里的缩写在后面完整的参考文献条目中给出了全称。)

基于上述论证和讨论,我们可以得出这样的结论:全球电话中心的前景是网络技术和人工话务员服务共存的。DTI 预计到 2010 年全球将有 9 亿人使用因特网,并且英国电话中心的员工会通过电子邮件与顾客进行沟通(DTI 2004)。电脑电话整合技术(CTI)和网络技术的发展能够促进电话中心提供多样化的产品和服务。电脑电话整合技术的发展能够促使电话中心为顾客提供网上零售市场业务支持。虽然目前英国网络购物的交易额并不高,但是电子市场正在迅速发展。未来,电话中心员工需要掌握先进的电脑技术,通过电子邮件和语言等方式与客户进

行沟通。

(点评: 这位同学对论文中引用文献的主要观点进行了总结, 但是如果这时出现了新的文献的话, 必须要标明出处, 比如 DTI。)

总结

英国电话中心的前景绝对不会像 20 世纪 90 年代末估计的那么低迷, 因为电话中心能够为顾客提供更个人、更及时的双语服务。英国的电话中心行业急需为顾客提供双语服务, 特别是为亚洲等多民族地区提供不同语言的服务。

(点评: 在总结部分一般不会再引用文献, 除非引文是为了加强气势。)

参考书目

- ASIA BUSINESS TODAY (2006). Outsourcing: is India to be blamed? <http://www.asiabusinesstoday.org/briefings/> [Accessed 11/01/2006].
- BBC (2004). Brassed-off Britain: call centres. <http://www.bbc.co.uk/bob/callcentres/> [Accessed 09/08/2004].
- BUSINESS STRATEGIES (2000). Tomorrow's call centres: a research study. www.business-strategies.co.uk [Accessed 02/01/2001].
- DTI; DEPARTMENT FOR TRADE AND INDUSTRY (2004) The UK contact centre industry: a study'. London: Department for Trade and Industry.
- E-LOGISTICS (2003). Call centres — an inexorable flight? <http://www.elogmag.com/magazine/29/call-centres.shtml> [Accessed 20/6/04].
- FINANCIAL TIMES 23 Aug. 1999 p. 3.
- HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE (2004). Psychosocial working conditions in Great Britain in 2004. London: Health and Safety Executive.
- HUWS, U (1993). Teleworking in Britain: a report to the Employment Department. Research Series No18, Oct 1993. London: Department of Employment.
- HUWS, U (1996). eWorking: an overview of the research. London: Department of Trade and Industry.
- HUWS, U (1999). Virtually there: the evolution of call centres. Report: Mitel Telecom Ltd.
- IDS; INCOME DATA SERVICES (1998). www.incomesdata.co.uk/index.html [Accessed 20/06/2004].
- MANAGEMENT ISSUES (2005). Call centres are modern day satanic mills.

http://www.management-issues.com/display_page.asp?section=researchandid=1063 [Accessed 20/07/2005].

OBSERVER. Bombay calling. . . 07/12/2003, p. 19.

PSU: POLICY RESEARCH UNIT (1996) Shaping the future: an economic and labour market assessment of Yorkshire and Humberside. Leeds Metropolitan University/ Leeds Training and Enterprise Council.

USDAW (2004). Indian vs UK call centres: new reports find faults in both. www.publictechnology.net/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=442 [Accessed 20/06/2004].

(点评: 参考书目列出了文中引用的全部文献, 除此之外, 这位同学还列出了论文准备阶段阅读和参考过的所有文献。)

另可参见第八章使用哈佛格式的论文范文。

如果有兴趣, 可以关注以下信息:

在英国采用哈佛格式的标准

英国哈佛格式的标准被称为英国标准(BS), 下面列举的书目是 BS 标准的规范指南 Recommendations for references to published materials: BS 1629 : 1989; Recommendations for citing and referencing published material: BS 5605 : 1990; Copy preparation and proof correction- part 1 : Design and layout of documents: BS 5261 - 1 : 2000, and BSO ISO - 690 - 2 : 1997; Information and documentation — Guidelines for bibliographic references and citations to information resources.