



南京工业大学经济与管理学院

# 生产实习报告

关于构建南京市大学生线上服务中心  
的策划方案

实习时间 2021 年 12 月 20 日 至

2021 年 12 月 21 日

专 业: 电子商务

班 级: 电商 1901

2021 年 12 月 23 日

# 实习报告

本次为期一周的生产实习终于接近尾声，在这一周忙碌而又充实的工作学习生活中，我们学习到了许多知识，收获了许多见闻，获得了许多成长。

## 第一天

周一，我们应老师的安排听了两场讲座。其中，上午场是有关于 CNN 卷积神经网络的系统介绍。这是一场有关于人工智能中机器学习经典算法的介绍讲座。作为一名电子商务专业的学生，了解到一些计算机及人工智能相关的基础知识很有必要，能够很好地拓展我们的视野，让我们不仅仅局限于书本介绍的数据库、网络与计算机基础知识，而是更加全面了解前沿的人工智能、机器学习等领域。通过这节课的引导，我进行了一定程度的资料查找与学习，了解到 CNN 的应用范围为计算机视觉处理、自然语言处理，最为典型的应用就是 OCR (Optical Character Recognition) 光学字符识别功能，我们可以运用其来识别并提取图像中的文字，为我们所用，这一切的一切，离不开最底层的卷积算法的支撑。通过学习卷积运算的基本规则，我们了解到了卷积运算公式，知道了滤波器、填充、步幅、偏置、池化等专业名词及其意义。同时，我们还见识到了此类卷积神经网络在代码层面的实现，了解到了基本的算法语句。

在下午场，我们有幸听到了孙老师邀请的周总来给我们做专场讲座。周总毕业于南京大学历史专业，目前从事的是城市规划相关工作，并且在这一行业耕耘数十年，可谓是资深的专家与职场人士。周总给我们分享了他当年从上学然后步入社会后的经历，给我们做出了关于职业规划与未来发展方面的指导，并给出了一些十分受用的建议。我明白了其实专业与工作的关系并没有我理解的那么大，专业也不等于职业，我们需要树立正确的就业观，才能在社会上良好地立足下去。

## 第二天

周二，我们正式进入机房，进行了接下来的生产实习报告撰写工作。我们事先进行了题目的拟定，项目的初步规划。来到教室后，我们针对我们小组选择的项目再次进行了详细的讨论，确定了项目要完成的目标，我们的初步执行方案，以及写作的思路。然后，我们在小组内就大家各自需要完成的工作进行了细致的分工，从开始问题背景的分析、系统目标的介绍，到系统分析的方法和过程，到备选方案的描述，以及备选方案的筛选步骤，到调查问卷的设计、投放及分析，到最后方案实施计划的总结。

我分到的工作内容为第三步备选方案的设计、分析及筛选工作。在这一个板块内，我需要就我们这个小组的选题设计详细的备选方案，并对备选方案进行细致的描述，然后，再通过系统工程系统化分析方法对我们的提出的方案进行分析筛选，从而得出最优方案。

---

这一天，我根据讨论内容详细研究出了我们研究项目的备选方案，包括如下一些内容。

根据之前的系统分析，我们明白了制约构建南京市大学生线上服务中心的种种因素以及这些因素之间的关系。前期对于大学生日常使用设备和使用习惯的初步研究，我们认为我们进行构建南京市大学生线上服务中心的形式可以有以下几种方案值得认真分析研究：线下门店、独立网站、独立 APP、微信公众号+小程序、线下门店+微信平台。

#### **A1 线下门店**

线下门店是最原始的交易与服务平台，在电子商务与移动互联网快速发展的时代背景下，许多人觉得线下门店没有存在的必要，实际上相比于单纯的线上店铺与服务，线下实体店仍然在许多方面占有优势。

#### **A2 官方网站**

作为一个较有实力的企业，如果想在网上展现自己的时候一般会选择找网站建设公司建设一个官方网站。企业官方网站依旧是一个企业表达自己企业形象、介绍产品与服务、宣传企业价值理念的最重要的门户，有很多其他产品对企业来说无法取代的意义。

#### **A3 独立 APP**

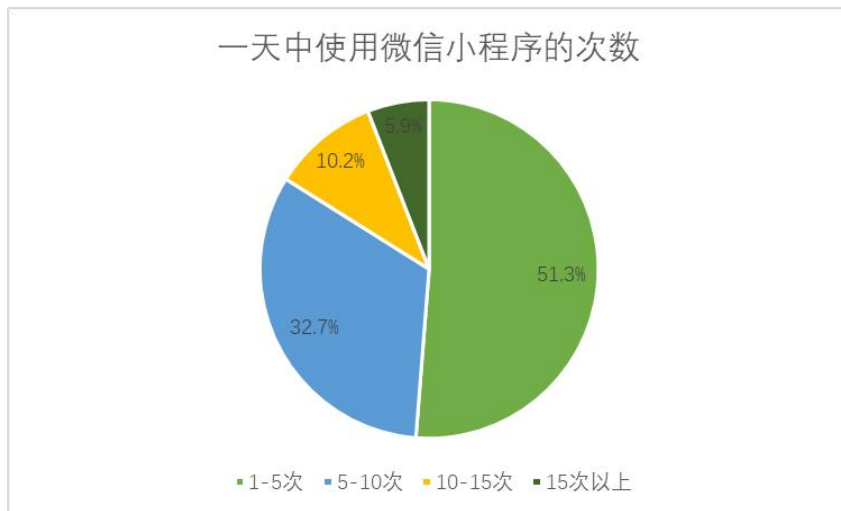
APP 的开发是指专注于手机应用软件开发与服务，企业 APP 的开发具有许多实际意义。

#### **A4 微信公众号+小程序**

现在微信平台开始主推微信小程序，功能进行了全面优化并且入口也更加简洁，所以方便大家进行使用，微信小程序未来的发展前景也更加火爆，受众群体的数量就开始变得越来越多，活跃用户数量更多就得到了众多企业的关注，因为通过微信小程序就可以拉近用户和自己的距离，同时也可以带来更好的宣传营销价值。在 2020 年 3 月，根据腾讯官网公布的数据，微信小程序的日活跃账户数突破 4 亿，并且仍在增长当中。据艾瑞咨询数据，2019 年微信小程序在大众中的使用占比达 90.4%，也就是说，超过九成的人接触并使用过这一功能。另外一天中有约一半的用户会使用超过 5 次。

图 1 一天中使用微信小程序的次数

---



数据来源：艾瑞咨询

图 2 2018-2020 中国微信小程序 GMV 及预测



数据来源：产业信息网

### A5 线下门店+微信平台

实际的商业环境往往瞬息万变，比我们想象的要复杂的多，线上线下结合的方式能够解决很多问题。

### 第三天

周三，我们再次听到了两场讲座，上午场的讲座，是一位名叫王红梅的学姐给我们带来的个人经历分享。她就读于我们学校的信管专业，并且成功保研到本校的研究生，在读完研之后便来到了双登公司的对外贸易部门做起了销售。这一段故事的分享带给我的感触非常大，可能是因为我之前学习的国贸专业，然后在相似的传统制造企业的外贸部门实习过，有过类似的经历吧。可以看得出来，学姐是一个很努力很上进

---

的人，在学校的学习上能够成功保研并读完研究生，在公司工作能够全心全意做好工作内容，为公司的发展考虑，为顾客考虑，有担当。所以她在部门里的升职很快，短短几年便做到了外贸部门的总经理职位，作为一个职场女性闯出了一片天，属实不易。总结她在传统公司的成功经历，我发现有以下几点值得我们好好学习。1. 学历真的很重要，最起码是一个良好的铺垫。虽说学姐从事的是销售工作，但是她是事先取得硕士学历才去工作的，我认为她在公司里能够快速掌握国际贸易中的外语、社会文化、职场习惯等等离不开良好的学习和认知基础，这为她能在现阶段达到总经理的上线做好了保障。2. 应该用正确的眼光看待传统企业和销售工作。在我以前的认知当中，传统制造企业是落后的，销售工作是上不了台面的，是存在种种不良影响的。但是从学姐的身上，我们能够看到传统企业值得我们去尝试，在广大的中国有大批的传统制造企业，他们需要高级人才的加入。同时，销售工作也不是那么不堪的，这份工作最重要的就是真诚，能够设身处地为顾客着想，除此之外，每个人都可以保留自己的个性，跨国销售的同时还可以诗意地旅游、好好对待生活，我觉得这是非常良好的、积极向上的生活方式。3. 全力投入到自己的事业当中去，勇于担责，保持成长。我在讲座过后与学姐进行了简单的交流与提问，学姐告诉我才进入公司的这个部门时就两个人，但是她敢拼，一直在主动学习外贸技能，在学习英语，在通过各种渠道开发客户。她跟我讲，做好国际贸易最重要的一点就是把握好客户的需求，要尽可能地了解到客户的实际情况，设身处地的为客户着想，这样才能赢得客户的信任，最大程度去促成交易，并且形成长久的合作。在她一步步成长到部门经理的过程中，她确实有一定的运气成分，但是我想更是她积极进取、勇于争得销售业绩、勇于一步步提升自我能力的必然结果。正如学姐最后给我们分享的人生观点一样，只有我们用心对待生活，感受生命的精彩，才能获得别样的收获。

#### 第四、五天

在接下来为期两天的上机实习中，我就之前的小组项目进行了跟进，运用系统分析方法进行了方案筛选，和报告撰写工作。

本次案例结合系统工程的关联矩阵分析法，针对我们此次的备选方案进行方案的比较与筛选。

根据前期分析和再次总结，我们认为影响我们评价备选方案的因素有以下几点：用户体验、推广宣传效果、服务质量、服务范围、运营效率。对于这些评价项目，我们可以通过逐对比较法进行评价指标权重的确定。逐对比较法的基本做法是：对各替代方案的评价指标进行逐对比较，对相对重要的指标给予较高得分，据此可得到各评价项目的权重，再根据评价主体给定的评价尺度，对各替代方案在不同评价指标下一一进行评价，得到相应的评价值，进而求加权和得到综合评价值。

首先，我们可以通过逐队比较法求得各评价项目的权重：

---

表 1 逐对比较法表

评价项目	比较次数										累计得分	权重
用户体验	1	1	1	1							4	0.4
推广宣传效果	0				0	1	1				2	0.2
服务质量		0			1			1	0		2	0.2
服务范围			0			0		0		1	1	0.1
运营效率				0			0		1	0	1	0.1

随后，我们确定评价尺度，将各个项目得分的评价标准列出，具体如下表所示：

表 2 评价尺度表

评价尺度 评价项目	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分
用户体验	非常好	比较好	适中	一般	不好
推广宣传效果	非常好	比较好	适中	一般	不好
服务质量	非常高	比较高	适中	一般	较差
服务范围	非常大	比较大	适中	一般	较小
运营效率	非常好	比较好	适中	一般	不好

通过结合对于备选方案各因素的考量进行打分、计算，得出下表：

表 3 关联矩阵表

评价项目 权重 价值定量 替代方案	用户体验	宣传推广效果	服务质量	服务范围	运营效率	Vi
	0.4	0.2	0.2	0.1	0.1	
线下门店	4	3	5	1	2	3.5
官方网站	1	2	2	4	3	1.9
独立 APP	3	3	3	4	4	3.2
微信公	4	3	2	3	4	3.3

---

众号+小程序						
线下门店+微信平台	5	4	5	5	3	4.6

根据权重与各方案的打分，分别计算各方案的综合评价值如下：

$$A1:0.4*4+0.2*3+0.2*5+0.1*1+0.1*2=3.5$$

$$A2:0.4*1+0.2*2+0.2*2+0.1*4+0.1*3=1.9$$

$$A3:0.4*3+0.2*3+0.2*3+0.1*4+0.1*4=3.2$$

$$A4:0.4*4+0.2*3+0.2*2+0.1*3+0.1*4=3.3$$

$$A5:0.4*5+0.2*4+0.2*5+0.1*5+0.1*3=4.6$$

由表中计算值可知，A5 线下门店+微信平台的备选方案综合评定值最高，该方案从备选方案中胜出。

### 小结

通过这次的生产实习，我们不仅进行了小组项目的策划、系统分析方法的运用，并且有幸听到了四场别样的讲座。在上机生产实习的过程当中，我们通过进行项目课题的选择，并且进行基础的背景分析、目标制定、小组分工等的讨论，初步规划了方案，并在后续每人的努力付出下，实现了对于项目目标的最终规划。我本人在此次小组项目中主要参与了前期的项目核心讨论与项目备选方案的设计与筛选过程，这次上机的实操带给我的最大收获就是小组合作能力的锻炼与书本上学习到的系统分析方法在实际问题中的综合运用，这种将理论知识内化并在实际问题当中加以运用的过程才是我们学习知识所应该形成的一个完整回路，也是我们学习到的知识的展现与知识价值的体现过程，意义重大。周一与周三的四场讲座均给我留下了较为深刻的印象，并给我带来了一定的思考与启发。

总之，非常感谢学校能够组织这样一次生产实习，尽管时间不长，但是收获很大、意义非凡。

---

实 习 评 议 表

指 导 教 师 评 语	
评 定 等 级	

指导教师签名\_\_\_\_\_ 年    月    日