

بسمه تعالیٰ

شرکت گروه صنعتی پاکشو

(سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸ اسفند

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

برای دوره مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

مجمع عمومی عادی سالانه صاحبان سهام

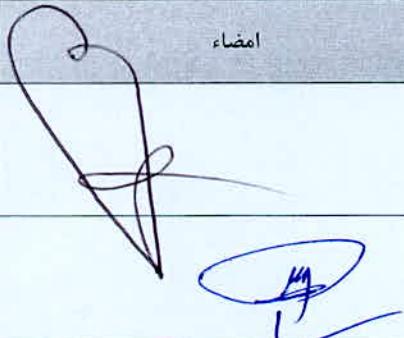
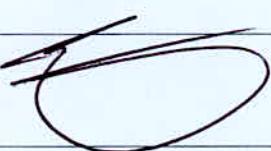
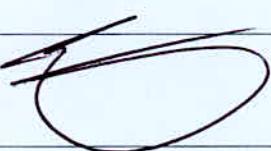
شرکت گروه صنعتی پاکشو(سهامی عام)

در اجرای مفاد ماده ۷ دستورالعمل اجرایی افشای اطلاعات شرکت های ثبت شده نزد سازمان بورس و اوراق بهادر مصوب ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ و اصلاحیه های آن و پیرو ابلاغیه شماره ۴۴۰/۰۲۴/ب/۹۶ مورخ ۹۶/۱۰/۰۵ ناشران پذیرفته شده در بورس مکلف به افشای گزارش تفسیری مدیریت در مقاطع میان دوره ای ۳، ۶، ۹ ماهه و سالانه می باشند.

گزارش تفسیری مدیریت به عنوان یکی از گزارش های هیئت مدیره به مجمع عمومی صاحبان سهام و سایر استفاده کنندگان از اطلاعات صورت های مالی ، مبتنی بر اطلاعات ارائه شده در صورت های مالی بوده و اطلاعاتی را در خصوص تفسیر وضعیت و عملکرد مالی و جریان های نقدی شرکت برای تشریح اهداف ، مأموریت ، چشم انداز ها و نتایج و نهایتاً راهبردهایی را برای نیل به اهداف مذکور به عنوان متمم صورت های مالی ارائه می نماید. ازین رو گزارش تفسیری مدیریت شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام) برای سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ۱۳۹۸ تقدیم می گردد.

گزارش تفسیری مدیریت شامل ۵ محور اصلی ماهیت کسب و کار، اهداف و راهبردهای مدیریت، مهمترین منابع و ریسک ها، مهمترین معیارها و شاخص های عملکرد و نتایج عملیات و چشم اندازها می باشد.

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام) گزارش فوق را طبق ضوابط گزارش تفسیری و آین نامه های ابلاغ شده از طرف سازمان بورس و اوراق بهادر تهیه نموده و به تأیید اعضای هیئت مدیره رسیده است.

نام عضو حقیقی یا حقوقی هیئت مدیره	نام نماینده عضو حقوقی	سمت	امضاء
شرکت گروه مهد سرمایه گذاری خاورمیانه	مسعود سزاوار ذاکریان	رئیس هیأت مدیره	
شرکت گلپخش اول	مسعود گودرزی	نایب رئیس هیأت مدیره	
شرکت گروه صنعتی گلنگ	محمد شرکت بزازان	عضو هیأت مدیره	
شرکت گلنگ پخش	محمد عالمی	عضو هیأت مدیره و مدیر عامل	
گروه سرمایه گذاری کوروش	سید جعفر موسوی	عضو هیأت مدیره	

فهرست مطالب

۱-۱: تاریخچه و فعالیت شرکت	۱
۱-۲: محصولات، فرآیندهای تجاری و روش‌های توزیع	۱
۱-۳: شرکت‌های تابعه	۱
۱-۴: قوانین و مقررات و سایر عوامل برون سازمانی	۱
۱-۵: عوامل مؤثر بر صنعت و محیط بیرونی شرکت (چالش‌های پیش رو)	۱
۱-۶: تهدیدهای پیش روی صنعت	۱
۱-۷: موضوعات مهمی که بر عملیات شرکت تأثیر خواهد گذاشت درحالی که درگذشته تأثیرگذار نبوده اند	۱
۱-۸: اعضای اصلی هیات مدیره شامل پنج عضو به شرح زیر می‌باشند:	۱
۱-۹: ساختار واحد تجاری	۱
۱-۱۰: اهداف مدیریت و راهبردهایی برای رسیدن به آنها	۱
۱-۱۱: اهداف مالی کسب و کار	۱
۱-۱۲: توسعه محصولات جدید	۱
۱-۱۳: راهبردهای شرکت برای جلوگیری از افزایش هزینه مواد اولیه	۱
۱-۱۴: سرمایه انسانی، فکری و مشارکت کارکنان	۱
۱-۱۵: رسالت اجتماعی و زیست محیطی شرکت	۱
۱-۱۶: منابع، ریسک‌ها و روابط	۱
۱-۱۷: ریسک‌ها و اقدامات مرتبط	۱
۱-۱۸: ماهیت و میزان استفاده از ابزارهای مالی و ریسک‌های مرتبط با آنها	۱
۱-۱۹: تغییرات نرخ ارز و نرخ سود بانکی و اثرات آن بر شرکت	۱
۱-۲۰: وضعیت سرمایه در گردش	۱
۱-۲۱: منابع مورد انتظار برای پوشش تعهدات و مخارج غیرقابل انتظار	۱
۱-۲۲: ساختار سرمایه	۱

۱۵.....	۳-۷: شاخص ها و معیارهای عملکرد
۱۸.....	۴-نتایج عملیات و چشم اندازها.....
۱۸.....	۱-۴: تحلیلی از وضعیت موجود شرکت و چشم انداز آتی شرکت
۱۹.....	۲-۴: تجزیه و تحلیل عملکرد شرکت
۱۹.....	۱-۴-۲-۱: روند صورت سود و زیان شرکت
۲۱.....	۲-۴-۲-۲: وضعیت نسبت های مالی شرکت
۲۳.....	۲-۴-۲-۳: روند فروش و بهای تمام شده
۲۳.....	۳-۴: مفروضات بودجه
۲۴.....	۴-۴: اهداف و راهبردهای آتی مدیریت در خصوص تولید و فروش محصولات
۲۴.....	۵-۴: برآورد شرکت از تغییرات نرخ فروش محصولات و نرخ خرید مواد اولیه
۲۴.....	۶-۴: بیان سیاستها و برآورد شرکت از برنامه های تأمین مالی و تغییرات هزینه مالی شرکت
۲۵.....	۷-۴: روند تقسیم سود شرکت: (میلیون ریال)
۲۵.....	۸-۴: مدیریت زنجیره ارزش

۱- ماهیت کسب و کار

۱-۱: تاریخچه و فعالیت شرکت

شرکت تولیدی پاکشو در سال ۱۳۵۱ در اداره ثبت شرکت‌ها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسیده است و در تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۲۸ نام شرکت به گروه صنعتی پاکشو تغییر یافته است. همچنین شرکت بنا بر تصمیم مجمع عمومی فوق العاده از سهامی خاص به سهامی عام تبدیل گردیده و سهام آن در سازمان بورس و اوراق بهادار عرضه گردید. موضوع فعالیت شرکت عبارت است از تهیه و تولید انواع مواد شوینده و پاک‌کننده، محصولات بهداشتی و کارهای تولیدی و بازرگانی، سرمایه‌گذاری، صادرات، واردات و انجام هر نوع عملیات و معاملاتی که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم مرتبط با موضوع فعالیت شرکت باشد. شرکت در تاریخ ۱۳۹۳/۰۲/۱۶ اقدام به خرید سهام شرکت صنایع بسته بندی ایراندار نموده و همچنین در سال ۱۳۹۵ با افزایش ۵۸ درصدی سهم خود در شرکت پاکان پلاستیکار نموده است.

۱-۲: محصولات، فرآیندهای تجاری و روش‌های توزیع

شرکت گروه صنعتی پاکشو به عنوان یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های تولیدکننده با حدود ۴۶ سال سابقه تولید در کشور و دارای مجموعه‌ای کامل از سبد محصولات شوینده و بهداشتی مالک برندهای مشهور و باسابقه، با بیش از ۳۰۰ کد کالا به فعالیت می‌پردازد. با نظر به فعالیت شرکت در زمینه محصولات شوینده، شرکت همواره به دنبال کسب حداکثر رضایت آحاد مصرف‌کنندگان و ارتقاء سطح بهداشت عمومی می‌باشد. شرکت محصولات تولیدی خود را از طریق شرکت‌های پخش در سرتاسر ایران به مصرف‌کنندگان نهایی محصولات عرضه می‌نماید.

۱-۳: شرکت‌های تابعه

شرکت صنایع بسته بندی ایراندار

این شرکت در سال ۱۳۹۳ برای تأمین لیبل و برچسب مورد نیاز شرکت خردباری شد. میزان مالکیت گروه صنعتی پاکشو در سهام این شرکت ۷۵ درصد است. محصولات این شرکت شامل انواع برچسب و اتیکت پشت و رو برای انواع محصولات شرکت بوده و بنابراین اولین منبع تأمین اتیکت و برچسب مورد نیاز شرکت می‌باشد.

شرکت پاکان پلاستکار

گروه صنعتی پاکشو از زمان تأسیس شرکت پاکان پلاستکار، ۱۶,۲۵ درصد سهام این شرکت را داشته است ، سپس در سال ۱۳۹۵ سهم خود را در این شرکت به میزان ۵۸,۷۵ درصد افزایش داده و میزان مالکیت در سهام این شرکت به ۷۵ درصد رسیده است . محصولات این شرکت شامل انواع درب ، بطری، اسلیو و بوده و اولین منبع تأمین کننده شرکت در این زمینه می باشد.

شرکت پدیده شیمی جم

شرکت پدیده شیمی جم برای تأمین ایراسافت، صابون رشته ای و چندین مواد اولیه دیگر خریداری شده و میزان مالکیت در این شرکت ۴۵ درصد می باشد.

شرکت گروه مدیریت صنعت خردہ فروشی کوروش

گروه صنعتی پاکشو مالکیت ۱۵ درصد سهام گروه مدیریت صنعت خردہ فروشی کوروش را دارد ، شرکت یادشده سهامدار عمدۀ شرکت فروشگاه‌های زنجیره‌ای افق کوروش بوده و یکی از کانالهای توزیع محصولات تولیدی پاکشودر سطح خردہ فروشی میباشد .

شرکت آریان کیمیا تک

موضوع فعالیت شرکت آریان کیمیا تک تولید، واردات، صادرات، مواد اولیه و محصولات آرایشی می باشد و گروه صنعتی پاکشو ۲۰ درصد سهام شرکت مذکور را تحصیل نموده است.

۱-۴: قوانین و مقررات و سایر عوامل برون سازمانی

- قانون تجارت
- قانون مالیات های مستقیم و قانون مالیات بر ارزش افزوده
- قانون کار و تأمین اجتماعی
- قانون مبارزه با پولشویی
- قوانین و مقررات بورس اوراق بهادار
- قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان
- قوانین و مقررات صادرات و واردات
- قوانین و مقررات ارزی
- بخشنامه ها و آیین نامه های اجرایی وزارت‌خانه های ذیربسط، وزارت امور اقتصادی و دارایی و وزارت صنعت، معدن و تجارت، وزارت راه و شهرسازی
- قانون نظام صنفی

- قوانین و مقررات ملی ساختمان
- قوانین و مقررات استاندارد ملی
- قوانین و مقررات محیط زیست
- اساسنامه شرکت
- مصوبات مجتمع سهامداران
- مصوبات هیئت مدیره
- قوانین مرتبط با بورس اوراق بهادار تهران
- قوانین و مقررات دولتی مرتبط با کسب و کار اقتصادی

۱-۵: عوامل مؤثر بر صنعت و محیط بیرونی شرکت (چالش‌های پیش رو)

چالش‌های ناشی از تعاملات سیاسی با سایر کشورها، تورم حاکم بر بازار اقتصادی ایران و نوسانات شدید نرخ ارز از جمله موضوعات اثربخش بر صنعت در سال‌های گذشته بوده است. از طرفی سیاست‌های متفاوت دولت در زمینه‌ی صنعت در دوره‌های مختلف اثر مهمی را بر بخش صنعت و سرمایه‌گذاری داشته است، چنانچه به دلیل شرایط مذکور بسیاری از واحدهای صنعتی محبور به توقف واحدهای تولیدی خود شده اند. با نظر به تغییر سیاست اقتصادی دولت به دلیل کاهش شدید درآمدهای نفتی و اتخاذ سیاستهایی در راستای افزایش درآمدهای ناشی از مالیات، شرکت‌های تولیدی مخصوصاً شرکت‌هایی که الزام بیشتری جهت رعایت قوانین و مقررات ناشی از الزامات بورس را دارند، تحت فشار فزايندهای در حوزه‌ی مرتبط مالیاتی در سال‌های گذشته و سال‌های پیش رو قرار داشته اند. همچنین با توجه به تنش‌های سیاسی جدید ایران با برخی از کشورها و به دنبال آغاز تحریم‌های یک جانبه و چندجانبه و استمرار تحریم‌ها، نرخ‌های مواد اولیه و به خصوص نرخ ارز نوسان شدیدی داشته که این امر باعث افزایش بهای تمام شده محصولات خواهد شد. شرکت گروه صنعتی پاکشو نیز تحت تأثیر موارد مطرح شده فوق قرار گرفته و در این راستا تلاش نموده است با به کارگیری توان و تجربه‌های داخلی همکاران پرتلاش و همچنین استراتژی‌های مرتبط با حوزه‌های کسب و کار توان تولید کسب و کار خود را در وضعیت فعال حفظ نماید.

۱-۶: تهدیدهای پیش روی صنعت

- افزایش شدید نرخ ارز
- تشدید تحریم‌های اقتصادی
- اعمال محدودیتهای ناشی از شیوع ویروس کرونا
- بالابودن هزینه تبلیغات رسانه‌های داخلی در قیاس با تبلیغات جهانی که برخی برندهای تازه وارد از آن بهره می‌گیرند.
- توسعه ناکافی و عدم به کارگیری فناوری‌های نوین در حوزه صنعت شوینده داخلی در مقایسه با تکنولوژی روز دنیا

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۱-۷: موضوعات مهمی که بر عملیات شرکت تأثیر خواهد گذاشت در حالی که درگذشته تأثیرگذار نبوده اند

- تشدید تحریم های چندجانبه اقتصادی و در نهایت عدم انجام مبادلات تجاری با عمدۀ کشورهای خارجی
- نوسانات نرخ ارز
- عدم انطباق رفتار مصرف کنندگان و سیاست های اقتصادی دولت
- کاهش قدرت خرید خانوارها در سال های اخیر
- محدودیت های شدید در حمل و نقل بین المللی ناشی از شیوع ویروس کرونا و اعمال تحریمهای لجستیکی

۱-۸: سهامداران اصلی شرکت

سهامداران شرکت در تاریخ ۱۳۹۸/۱۲/۲۹ به شرح جدول زیر است:

درصد مالکیت	سهامدار
۵۹%	شرکت گروه صنعتی گلرنگ
۲۲%	شرکت گروه مهد سرمایه گذاری خاورمیانه
۷%	گروه سرمایه گذاری کوروش
۱۲%	سایر سهامداران
۱۰۰%	جمع

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

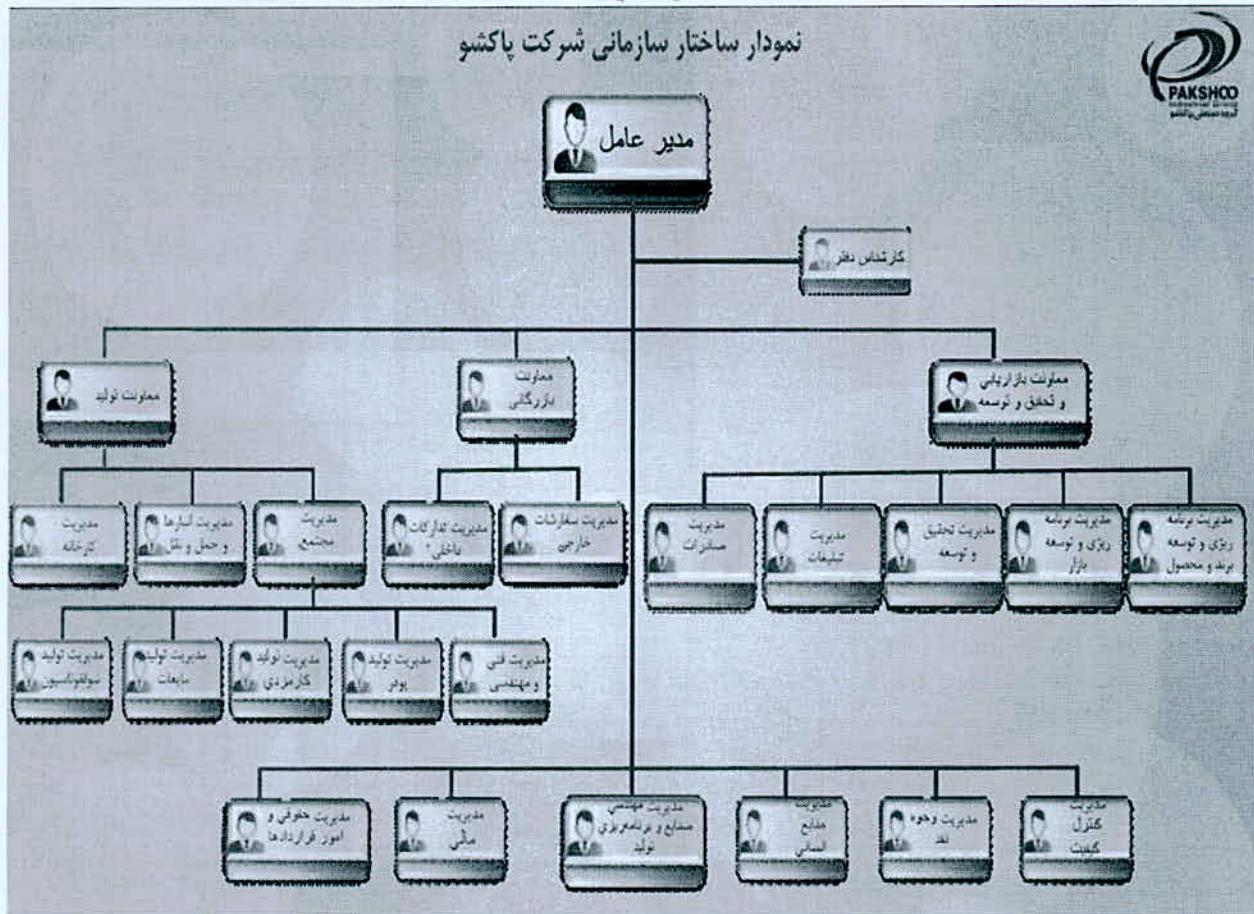
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۱-۹: اعضای اصلی هیات مدیره شامل پنج عضو به شرح زیر می باشند:

نام عضو حقيقی یا حقوقی هیئت مدیره	شماره ثبت / کد ملی	نام نایابنده عضو حقوقی	سمت	موقوفه / غیر موقوف	مدرک تحصیلی	زمینهای کاری
شرکت گروه مهد سرمایه گذاری خاورمیانه	۳۴۸۹۰۴۰	مسعود سزاوار ذکریان	رئیس هیئت مدیره	غیر موظف	دکترا	مدیر شبکه های پخش، معاونت بازرگانی، قائم مقام مدیر عامل، مدیر عامل، عضویت در هیأت مدیره شرکت ها
شرکت گلپیخشن اول	۱۶۷۱۲۴	مسعود گودرزی	نائب رئیس هیئت مدیره	غیر موظف	دکترا	معاونت طرح و برنامه، معاونت بازرگانی، عضویت در هیات مدیره شرکت ها
شرکت گروه صنعتی گلنگ	۲۱۳۳۴۶	محمد شرکت بزرگان	عضو هیئت مدیره	غیر موظف	کارشناسی ارشد	عضو هیأت مدیره شرکت ها
شرکت گلنگ پخش	۱۶۷۰۵۵	محمد عالمی	عضو هیئت مدیره و مدیر عامل	موظف	کارشناسی	مدیر کنترل کیفیت، مدیر بازرگانی، مدیر عامل و عضویت در هیئت مدیره شرکت ها
گروه سرمایه گذاری گروش (شرکت سرمایه گذاری توسعه صنایع گلنگ)	۳۳۸۸۶۴	سید جعفر موسوی	عضو هیئت مدیره	غیر موظف	کارشناسی ارشد	مدیر مالی، معاون مالی و اداری و عضویت در هیأت مدیره شرکت ها

۱-۱: ساختار واحد تجاری

ساختار سازمانی شرکت به نحوی پیداه شده است که مدیران سازمانی بتوانند در ایجاد ارزش افزوده به صورت یک پارچه تعامل نمایند. کلیه مدیران و کارکنان شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام) خود را متعهد می دانند تا در راستای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش نمایند.



۲- اهداف مدیریت و راهبردهایی برای رسیدن به آنها

۱- اهداف مالی کسب و کار

با نظر به وضعیت اقتصادی و تشدید نیاز جامعه مصرف کنندگان به محصولات شویند بدلیل شیوع ویروس کرونا، شرکت اهداف و برنامه کاری سال ۱۳۹۹ را بر پایه گسترش توان تولید و فروش خود تدوین نمود و در این راستا تیم مدیریت و اجرایی شرکت استراتژی های متفاوتی را جهت دستیابی به اهداف تعریف شده به کار گرفته است.

۲- توسعه محصولات جدید

مجموعه گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام) همواره سعی نموده است که با بررسی نیازهای مشتریان محصولات جدیدی را به بازار معرفی نماید. بر همین اساس در سال ۱۳۹۹ نیز محصولات جدید در حوزه شامپو، پودر، مایعات البسه، قرض ماشین ظرفشویی و... وارد بازار خواهد شد.

۳-۲: راهبردهای شرکت برای جلوگیری از افزایش هزینه مواد اولیه

- بررسی مداوم منابع تأمین و قیمت‌های بازار مواد اولیه و کسب اطلاع از سمت و سوی آتی بازار.
- تهیه مواد اولیه با رویکرد تأمین بلندمدت براساس ثبات کیفی و ثبات تأمین و استفاده از امکانات تأمین کنندگان توانمند و براساس سطح نقدینگی موجود.
- شناسایی منابع تأمین کننده جدید جهت اخذ قیمت مناسب تر.
- توجه ویژه به قوانین جدید گمرکی و استفاده بهینه از ترجیحات قانونی گمرک.
- بررسی وضعیت ارزی و سمت و سوی آن و تأمین مواد اولیه متناسب با نیاز شرکت.

۴-۲: سرمایه انسانی، فکری و مشارکت کارکنان

یکی از نقاط قوت شرکت در راستای دستیابی به اهداف تعریف شده، استفاده از تجربیات و اثکا به دانش تخصصی همکاران سازمانی می‌باشد. شعار شرکت همواره بر این بوده است: "ما همواره پذیرای ایده‌های نو، خلاقانه و مشارکت فعال همه‌ی همکاران در بهبود فرایند و دستیابی به اهداف سازمانی هستیم". در این راستا شرکت در سال ۱۳۹۲ اقدام به تأسیس دانشگاه سازمانی گروه صنعتی پاکشو به صورت رسمی نمود تا از این طریق دانش همکاران در حوزه‌های مختلف بروز گردد.

اهداف آموزشی دانشگاه سازمانی گروه صنعتی پاکشو:

- ✓ ایجاد زمینه مناسب آموزشی بر مبنای نیازهای مهارتی شغل
- ✓ متناسب ساختن دانش و مهارت‌های شغلی موردنیاز فرآگیران با مشاغل
- ✓ ایجاد انگیزه برای کسب مهارت‌های موردنیاز مشاغل
- ✓ افزایش بهره‌وری از طریق پرهیز از زیاد آموزی و کم آموزی
- ✓ ایجاد شتاب لازم جهت تربیت نیروی انسانی کارآمد برای یک مهارت خاص
- ✓ دستیابی به مهارت‌های موردنیاز از مسیر خودآموزی

یکی از راههای مؤثر برای بهبود عملکرد کارکنان، تهیه توافقنامه عملکرد با آن‌ها است. توافقنامه، سند قراردادی رسمی بین هر یک از کارکنان با سازمان است که با تأیید مسئول مستقیم و مدیر فرد متعقد می‌گردد و اهداف عملکردی در سطح واحد سازمانی، گروه‌های کاری و فردی، پروژه‌های بهبود مورد انتظار سازمان، برنامه بهبود عملکرد و توسعه فردی و ارزیابی عملکرد در آن تعریف و شفافسازی می‌شود. اجرای این طرح از سال ۹۶ به صورت آزمایشی در شرکت پاکشو آغاز گردید و نتایج آن نشان داد تهیه توافقنامه با کارکنان می‌تواند به دلیل تعیین وظایف هر یک از کارکنان به صورت شفاف، نظاممند شدن فرایند پیگیری و افزایش انصاف در ارزیابی عملکرد، سبب افزایش احساس مسئولیت کارکنان در قبال وظایف محوله، بهبود مستمر عملکرد سازمان و کاهش نارضایتی و خروج کارکنان از سازمان گردد. همچنین به دلیل مكتوب شدن شیوه انجام کار می‌تواند به مدیریت دانش در سازمان کمک نماید.

وضعیت کارکنان شرکت:

شرح	گروه	شرکت اصلی	۱۳۹۷	۱۳۹۸
			۱۳۹۷	۱۳۹۸
اول دوره		۱,۰۹۸	۱,۱۳۴	۱,۱۳۴
ورودی		۳۲۰	۲۵	۳۶۶
خروجی		۲۸۴	۶۲	۳۲۱
پایان دوره		۱,۱۳۴	۱,۱۰۷	۱,۴۶۷
				۱,۵۲۷

۵-۲: رسالت اجتماعی و زیست محیطی شرکت:

گروه صنعتی پاکشو به عنوان تولید کننده محصولات شوینده و بهداشتی، همواره در راستای ترویج فرهنگ بهداشت عمومی و فردی در جامعه گام برداشته است . این شرکت باتوجه به آرمان های بنیان گذار گروه صنعتی گلرنگ (آقای حاج محمد کریم فضلی) و باتوجه به سوابق درخشانی که در این صنعت برای خود ایجاد کرده است در این سال نیز توانسته است رسالت خود را در این حوزه به نحو مطلوب به انجام برساند که بخشی از این موارد به شرح زیر است:

- بررسی و تحقیق برای ارائه محصولات جدید در جهت جلب رضایت مشتری که رعایت استانداردهای حاکم بر تولید محصولات شوینده از جمله این موارد است.
- حفظ و ارتقاء کیفیت محصولات
- رعایت حقوق مصرف کنندگان از لحاظ تعیین قیمت مناسب، ارائه محصولات باکیفیت، رعایت نظرات مشتری در تولید محصول

مسئلوبیت های اجتماعی و زیست محیطی شرکت:

رعایت مسئلوبیت های اجتماعی و زیست محیطی و همچنین رعایت مقررات اجتماعی جزء وظایف شرکت بوده و شرکت گروه صنعتی پاکشو با رعایت قوانین و اقدامات ذیل سعی در اجرای مسئلوبیت اجتماعی بوده است:

- ✓ رعایت قوانین ملی در زمینه کنترل آلاینده های زیست محیطی.
- ✓ نصب و راه اندازی دستگاه های پالایش هوا جهت جلوگیری از آلودگی هوا.
- ✓ جلوگیری از آلودگی محیط زیست.
- ✓ حفظ منابع طبیعی و گسترش فضای سبز.
- ✓ کاهش پسماند ناشی از فرآیند تولید.
- ✓ نظارت بر فرآیند تولید، جمع آوری و امحاء پسماند.
- ✓ حفظ بهداشت و سلامت عمومی جامعه بویژه در شرایطی که ویروس کرونا شیوع یافته.
- ✓ آمادگی برای مقابله با بحران های زیست محیطی

۳- منابع، ریسک ها و روابط

۱- ریسک ها و اقدامات مرتبط

بنگاه های اقتصادی همواره با ریسک های مختلف داخلی و خارجی مواجه می باشند که این شرکت نیز از این موضوع مستثنی نمی باشد. در این راستا مدیریت شرکت همواره بر آن است تا بتواند با شناسایی ریسک های احتمالی اقدام به رفع محدودیت ها و اثرات ناشی از آن نماید. علاوه بر ریسک های متفاوتی که به شرح ذیل در قبل عنوان شد:

- ✓ نوسان قیمت مواد اولیه
- ✓ بازگشت تحریم های اقتصادی و تجاری
- ✓ نوسانات نرخ ارز
- ✓ کاهش تعرفه های گمرکی محصولات مشابه وارداتی و افزایش سهم تولید کنندگان خارجی در بازار داخلی
- ✓ افزایش بهای حامل های انرژی
- ✓ افزایش رکود تورمی ناشی از شرایط سخت اقتصادی
- ✓ افزایش تعرفه های گمرکی و مواد اولیه خارجی

علاوه بر ریسک های متفاوتی که به شرح فوق اشاره گردید، همواره ریسک های احتمالی دیگری که ناشی از شرایط کلان اقتصادی است متوجه شرکت ها می باشد. در این راستا شرکت تلاش نموده است با آشنایی با قوانین و الزامات مربوطه منتشره از نهادهای دولتی و ارگان ها در صدد شناسایی ریسک های مذکور برآید.

از طرفی برنامه شرکت بر آن است تا بتواند از فرصت‌های ایجادشده در سطح کلان اقتصادی منطبق با اهداف آتی شرکت نیز منتفع گردد. روابط کسب‌وکار با ذی‌نفعان همواره بر مبنای رعایت حقوق طرفین و دستیابی به رابطه برد برد جهت حفظ توان کاری بلندمدت تعریف می‌گردد. سایر اقدامات به شرح زیر می‌باشد:

- ✓ تلاش برای انعقاد قراردادهای بلند مدت با تأمین کنندگان مواد اولیه
- ✓ شناسایی و پایش مستمر تأمین کنندگان داخلی و خارجی

۳-۲: ماهیت و میزان استفاده از ابزارهای مالی و ریسک‌های مرتبط با آنها

شرکت در راستای استفاده از مزیت مرتبط با منابع مالی و غیرمالی همواره از اعتبار مناسبی نزد بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری برخوردار است. شرکت تلاش نموده است به نحوی اقدام نماید تا حداکثر استفاده از مزیت مذکور را فراهم نماید. تیم مدیریت شرکت همواره استراتژی‌هایی را به کار گرفته است تا بتواند ضمن کاهش هزینه‌های مالی مرتبط تداوم ارتباط بلندمدت با نهادهای مذکور را حفظ نماید. از طرف دیگر این مزیت باعث شده است که اعتبار شرکت نزد تأمین کنندگان مواد اولیه بالا رفته و امکان خرید به صورت نسبی را فراهم آورده است.

۳-۳: تغییرات نرخ ارز و نرخ سود بانکی و اثرات آن بر شرکت

در رابطه با افزایش نرخ ارز، شرکت با چالش افزایش بهای تامین شده محصولات مواجه بوده که با برنامه‌ریزی‌های صورت گرفته سعی شده چالش مذکور کنترل گردد... بخشی از مواد اولیه شرکت، خرید از منابع خارجی است و با توجه به حذف ارز مبادلاتی شرکت سعی در جایگزینی از طریق بازارهای داخلی و یا ساخت آن از طریق واحدهای تولیدی را در دستور کار واحد زنجیره تأمین خود قرار داده است.

از آنجایی که یکی از موضوعات اساسی شرکت‌های تولیدی نرخ تأمین مالی جهت سرمایه در گردش و سرمایه‌گذاری‌ها می‌باشد. کاهش نرخ سود بانکی و درنتیجه کاهش هزینه تأمین مالی قابل پرداخت به نهادهای تأمین مالی تأثیر بسزایی در بهبود رونق در تولید خواهد داشت. در این راستا شرکت برنامه‌ریزی لازم جهت استفاده از مزیت مذکور به‌نحوی که تأمین مالی خود را از منابعی که منجر به کاهش هزینه‌های مرتبط گردد را در دستور کار خود دارد.

۳-۴: وضعیت سرمایه در گردش

با توجه به وضعیت بازار مرتبط با محصولات شرکت، برنامه‌ریزی‌ها به نحوی صورت می‌گیرد تا بتوان از منابع تأمین مالی موردنیاز جهت تولید و عرضه محصولات حصول اطمینان نمود. همچنین این برنامه‌ریزی ایجاد می‌نماید تا از ورود منابع ناشی از فروش حصول اطمینان گردد. از طرفی شرکت با تعاملات موردنیاز و انجام مذاکرات ضروری، سطحی از ارتباطات مناسب و حد اعتباری لازم را جهت پوشش کمبودهای احتمالی سرمایه در گردش فراهم نموده است.

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
گزارش تفسیری مدیریت
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۵-۳: منابع مورد انتظار برای پوشش تعهدات و مخارج غیرقابل انتظار

شرکت همواره بر آن است تا بتواند تعهدات و مخارج احتمالی را پوشش دهد. در همین رابطه دفاتر شرکت از سال ۱۳۹۰ تا کنون توسط سازمان تامین اجتماعی رسیدگی نشده است. لازم بذکر است بر اساس بخشنامه صادره پیشماره ۱۰۰۰ مورخ ۱۱۱۹/۹۶/۱۰۰۰، در ارتباط با حسابرسی تامین اجتماعی انجام بازرگانی از مدارک و دفاتر شرکتهای بخش خصوصی، صرفاً جهت سالهای مالی ۱۳۹۵ و سال مالی ۱۳۹۶ مورد گزارش امکان پذیر است.

۶-۳: ساختار سرمایه

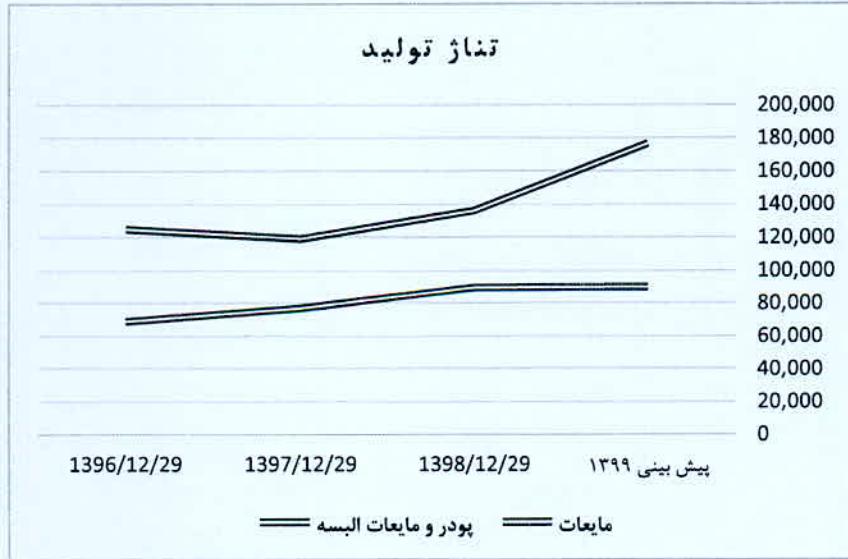
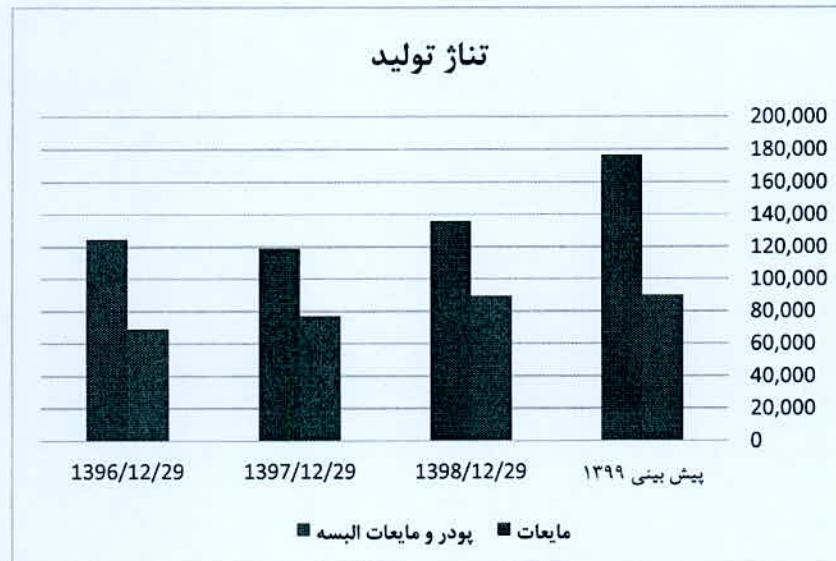
با بررسی وضعیت ترازنامه شرکت و نسبت حقوق صاحبان سهام، نگهداری سود انباسته مرتبط با سنتوں قبل در راستای پوشش نسبتهای مالی مرتبط با توان مالی بوده و بهبود آن موردنظر مدیران می‌باشد.

۷-۳: شاخص‌ها و معیارهای عملکرد

مقایسه روند تناز تولید شرکت

شرح	پیش‌بینی ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۶
پودر و مایعات البسه	۸۹.۸۲۹	۸۹.۵۵۸	۷۶.۸۵۰	۶۸.۷۶۸
مایعات	۱۷۶.۵۱۸	۱۳۶.۰۲۹	۱۱۸.۹۸۵	۱۲۴.۷۸۲
جمع	۲۶۶.۳۴۷	۲۲۵.۵۸۷	۱۹۵.۸۳۵	۱۹۳.۵۵۰

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
گزارش تفسیری مدیریت
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹



شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

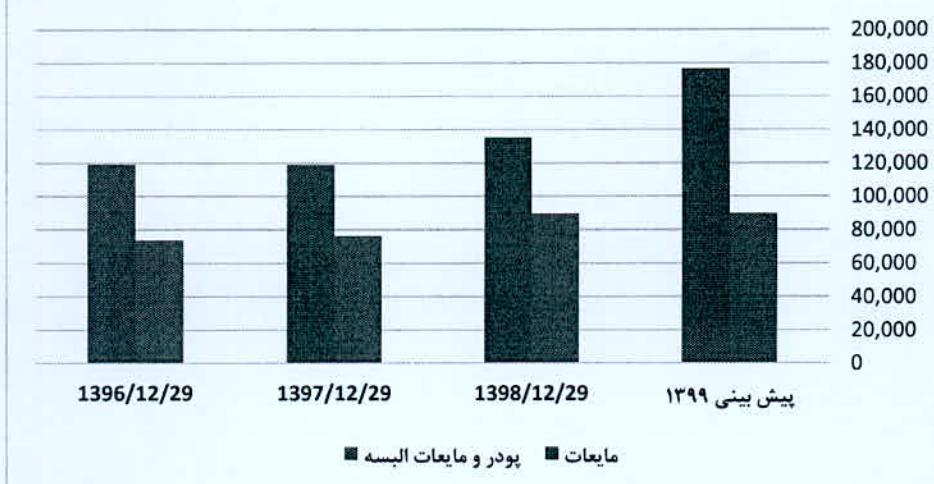
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

تغییرات و تحلیل حجم و ریال فروش و محصولات شرکت اصلی و گروه به شرح زیر می‌باشد:

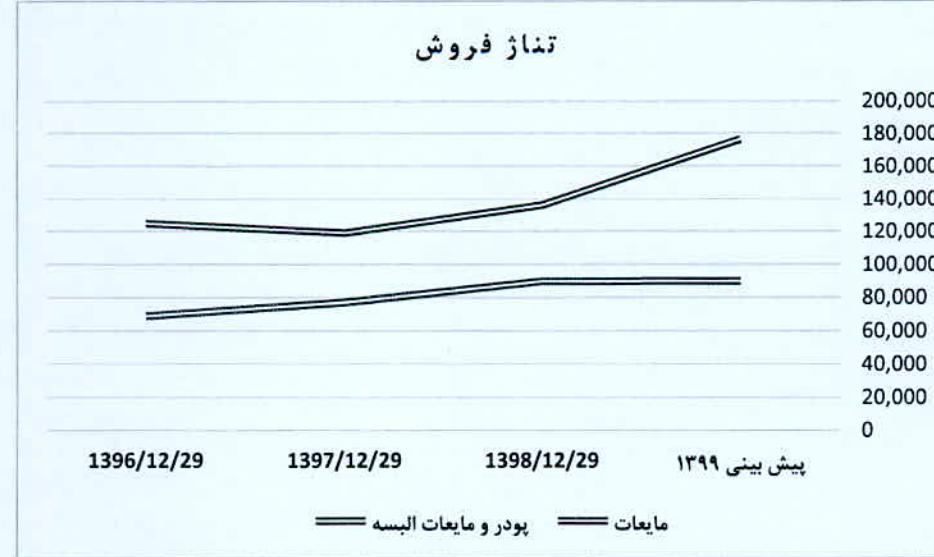
تناز فروش

شرح	پیش بینی ۱۳۹۹	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	۱۳۹۷/۱۲/۲۹	۱۳۹۶/۱۲/۲۹
پودر و مایعات البسه	۸۹,۸۲۹	۸۹,۵۹۴	۷۶,۱۲۸	۷۳,۷۷۹
مایعات	۱۷۶,۰۵۱۸	۱۳۵,۲۶۲	۱۱۸,۸۷۰	۱۱۹,۰۵۸
جمع	۲۶۶,۳۴۷	۲۲۴,۸۵۶	۱۹۴,۹۹۸	۱۹۲,۸۳۷

تناز فروش



تناز فروش



۴- نتایج عملیات و چشم اندازها

۱-۴: تحلیلی از وضعیت موجود شرکت و چشم انداز آتی شرکت

خط مشی ها

- ✓ درک نیازهای مشتریان و تأمین خواسته‌های ایشان با ارائه محصولات و کالاهای متنوع و جدید، باهدف رضایت مشتریان و اخذ سهم شایسته‌ای از بازار.
- ✓ ارتقای دانش، مهارت و توانایی کارکنان به عنوان منبع تفکر و بالرزش‌ترین سرمایه شرکت، باهدف دستیابی به اهداف کیفی در کار و زندگی ایشان.
- ✓ بالا بردن قدرت رقابت در بازار و ارائه خدمات بهتر به مشتریان از طریق بهینه‌سازی هزینه‌ها و استفاده از حداکثر ظرفیت‌های موجود در تولید محصولات باکیفیت.
- ✓ توسعه و افزایش سهم صادرات محصولات شرکت در راستای رشد اقتصادی کشور.
- ✓ جلب و توسعه مشارکت کارکنان در ارائه روش‌های نوین کار باهدف بهبود مستمر.
- ✓ مدیریت و کارکنان گروه صنعتی پاکشو به برآورده سازی الزامات سیستم مدیریت کیفیت با هدف رشد و تعالی سازمانی به عنوان سازمانی سرآمد معتقدند.

چشم‌انداز

- ✓ شناخته شدن به عنوان یکی از بهترین شرکت‌های عرضه کننده محصولات در زمینه سلامت، بهداشت و زیبایی در جهان.
- ✓ ورود به جمع ۵۰ شرکت برتر در فهرست ۱۰۰ IMI ایران.
- ✓ افزایش سهم صادرات در فروش.

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۴-۲: تجزیه و تحلیل عملکرد شرکت

۴-۲-۱: روند صورت سود و زیان شرکت

روند سود و زیان گروه

شرح	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	۱۳۹۷/۱۲/۲۹	۱۳۹۶/۱۲/۲۹
درآمدهای عملیاتی	۷,۸۱۸,۸۴۸	۱۴,۰۹۹,۱۴۱	۲۳,۷۴۶,۳۶۸
بهای تمام شده درآمدهای عملیاتی	(۴,۹۱۷,۹۰۴)	(۸,۳۳۹,۸۴۰)	(۱۴,۸۶۵,۶۷۳)
سود (زیان) خالص	۲,۹۰۰,۹۴۴	۵,۷۵۹,۳۰۱	۸,۸۸۰,۶۹۵
هزینه های فروش، اداری و عمومی	(۸۳۳,۴۲۸)	(۱,۱۱۵,۳۱۹)	(۱,۴۷۳,۸۰۳)
سایر درآمدها و هزینه های عملیاتی	(۳۰,۰۶۰)	۹۴,۷۸۶	۲۲۳,۷۷۲
سود (زیان) عملیاتی	۲,۰۳۷,۴۵۶	۴,۷۳۸,۷۶۸	۷,۶۳۰,۶۶۴
هزینه های مالی	(۴۲۸,۴۸۰)	(۵۳۷,۶۵۲)	(۹۴۸,۲۱۵)
سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی - درآمد سرمایه گذاری ها	۵۶,۵۱۸	۵۳,۱۱۱	۴۹,۳۵۷
سهم گروه از سود شرکت های وابسته	۳,۳۷۴	۱,۲۱۸,۸۶۶	۱,۸۵۶,۱۴۳
سود (زیان) عملیات در حال تداوم قبل از مالیات	۱,۶۶۸,۸۶۸	۵,۴۷۳,۰۹۳	۸,۵۸۷,۹۴۹
مالیات بر درآمد	(۲۹۱,۲۲۱)	(۴۵۶,۱۳۱)	(۷۶۴,۶۱۰)
سود (زیان) خالص عملیات در حال تداوم	۱,۳۷۷,۶۴۷	۵,۰۱۶,۹۶۲	۷,۸۲۲,۳۳۹
سود (زیان) عملیات متوقف شده پس از اثر مالیاتی	۱۶,۵۴۰	•	•
سود (زیان) خالص	۱,۳۶۱,۱۰۷	۵,۰۱۶,۹۶۲	۷,۸۲۲,۳۳۹

شرکت گروه صنعتی باکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

روند سود وزیان شرکت

شرح	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	۱۳۹۷/۱۲/۲۹	۱۳۹۶/۱۲/۲۹
درآمدهای عملیاتی	۲۰.۱۱۴.۷۰۶	۱۲.۱۱۹.۴۹۲	۷.۱۲۶.۶۵۴
بهای تمام شده در آمدهای عملیاتی	(۱۳.۱۴۱.۹۰۱)	(۷.۴۵۳.۹۵۶)	(۴.۵۳۵.۵۶۷)
سود (زیان) ناچالص	۶.۹۷۲.۸۰۵	۴.۶۶۵.۵۳۶	۲.۵۹۱.۰۸۷
هزینه های فروش، اداری و عمومی	(۱.۲۴۰.۵۱۸)	(۹۰۵.۱۴۹)	(۷۱۳.۷۷۸)
سایر درآمدها و هزینه های عملیاتی	۲۱۸.۵۶۲	۱۳۵.۰۹۶	۱.۰۵۵
سود (زیان) عملیاتی	۵.۹۵۰.۸۴۹	۳.۸۹۵.۴۸۳	۱.۸۷۸.۴۰۴
هزینه های مالی	(۸۱۷.۵۲۲)	(۴۷۲.۳۸۳)	(۳۶۹.۲۳۱)
سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی - درآمد سرمایه‌گذاری ها	۲.۶۹۲.۵۲۴	۹۷۹.۵۷۵	۱۵۱.۲۲۰
سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی - اقلام متفرقه	۱۲.۹۲۵	۷.۵۰۰	۲.۹۴۰
سود (زیان) عملیات در حال تداوم قبل از مالیات	۷.۸۳۸.۷۷۶	۴.۴۱۰.۱۷۵	۱.۶۶۳.۳۴۳
مالیات بر درآمد	(۴۵۷.۷۸۶)	(۳۵۸.۰۳۸)	(۲۵۵.۰۳۱)
سود (زیان) خالص عملیات در حال تداوم	۷.۳۸۰.۹۹۰	۴.۰۵۲.۱۳۷	۱.۴۰۸.۳۱۲
سود (زیان) عملیات متوقف شده پس از اثر مالیاتی	*	*	*
سود (زیان) خالص	۷.۳۸۰.۹۹۰	۴.۰۵۲.۱۳۷	۱.۴۰۸.۳۱۲

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۴-۲-۲: وضعیت نسبت های مالی شرکت

وضعیت نسبت های نقدینگی و فعالیت و همچنین نسبت های عملکرد شرکت اصلی و گروه به شرح زیر می باشد:

نسبت های مالی گروه:

عنوان نسبت	مبنا نسبت	واحد	۱۳۹۷/۱۲/۲۹	۱۳۹۸/۱۲/۲۹
دوره گردش مطالبات تجاری	فروش	مرتبه	۳۰۲	۳۶۰
	متوجه حسابها و استناد دریافتی تجاری ابتداء و انتهای دوره			
نسبت جاری	دارایی جاری پایان دوره	مرتبه	۱.۸۴	۱.۸۱
	بدھی جاری پایان دوره			
نسبت بدھی	جمع بدھیها در پایان دوره	مرتبه	۰.۴۸	۰.۴۸
	جمع داراییها در پایان دوره			
نسبت بازده مجموع داراییها	سود خالص	درصد	۵۲%	۴۶%
	متوجه مجموع داراییها			
نسبت بازده حقوق صاحبان سهام	سود خالص	درصد	۱۰۶٪	۸۸٪
	متوجه حقوق صاحبان سهام عادی			
سود هر سهم (EPS)	سود خالص	ریال	۲,۴۱۶	۳,۷۴۱
	تعداد سهام عادی			

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

نسبت‌های مالی شرکت اصلی:

عنوان نسبت	مبنا نسبت	واحد	۱۳۹۷/۱۲/۲۹	۱۳۹۸/۱۲/۲۹
دوره گردش مطالبات تجاری	فروش	مرتبه	۲,۶۵	۳,۲۳
	متوجه حسابها و اسناد دریافتی تجاری ابتداء و انتهای دوره			
دوره گردش موجودی کالا	بهای تمام شده کالای فروش رفته	مرتبه	۷,۲۲	۵,۶۶
	متوجه موجودیهای ابتداء و انتهای دوره			
نسبت جاری	دارایی جاری پایان دوره	مرتبه	۱,۹۱	۱,۸۱
	بدھی جاری پایان دوره			
نسبت بدھی	جمع بدھیها در پایان دوره	مرتبه	۰,۴۸	۰,۴۸
	جمع دارائیها در پایان دوره			
نسبت بازده مجموع دارائیها	سود خالص	درصد	٪ ۴۸	٪ ۵۰
	متوجه مجموع دارائیها			
نسبت بازده حقوق صاحب سهام	سود خالص	درصد	٪ ۹۵	٪ ۹۶
	متوجه حقوق صاحبان سهام عادی			
نقد شوندگی سود	خالص نقد حاصل از فعالیتهای عملیاتی	درصد	٪ ۱۵	٪ ۱۲
	سود خالص			
سود هر سهم (EPS)	سود خالص	ریال	۲۰,۲۶	۳,۶۹۰
	تعداد سهام عادی			
سود نقدی (DPS) هر سهم	سود تقسیم شده	ریال	۳,۰۰۰	۳,۰۰۰
	تعداد سهام عادی			
جریان نقدی هر سهم	خالص نقد حاصل از فعالیتهای عملیاتی	ریال	۲۹۸	۴۲۷
	تعداد سهام در پایان دوره			

شرکت گروه صنعتی باکشو (سهامی عام)
گزارش تفسیری مدیریت
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۴-۲-۳: روند فروش و بهای تمام شده

بررسی روند فروش و بهای تمام شده در ۲ سال اخیر به همراه پیش بینی سال مالی منتهی به ۳۰/۱۲/۱۳۹۹ (میلیون ریال):

۱۳۹۷/۱۲/۲۹	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	پیش بینی ۱۳۹۹/۱۲/۳۰	شرح
۱۲,۱۱۹,۴۹۲	۲۰,۱۱۴,۷۰۶	۳۱,۹۷۰,۵۹۴	فروش
(۷,۴۵۳,۹۵۶)	(۱۳,۱۴۱,۹۰۱)	(۲۰,۶۱۵,۰۱۰)	بهای تمام شده
۴,۶۶۵,۵۳۶	۶,۹۷۲,۸۰۵	۱۱,۳۵۵,۵۸۴	سود ناواریه
۳۸%	۳۵%	۳۶%	درصد سود ناواریه

۴-۳: مفروضات بودجه

در تهییه بودجه سال ۱۳۹۹ شرکت اصلی مفروضات ذیل در نظر گرفته شده است :

. نرخ های فروش پیش بینی شده برای ۱۳۹۹ براساس آخرین مجوز های اخذ شده در نظر گرفته شده است.

. نرخ مواد اولیه مصرفی مطابق آخرین نرخ های بازار و پیش بینی در ارتباط با شرایط اقتصادی آتی منظور شده است.

۱۳۹۹/۱۲/۳۰	شرح
۳۱,۹۷۰,۵۹۴	درآمدهای عملیاتی
(۲۰,۶۱۵,۰۱۰)	بهای تمام شده درآمدهای عملیاتی
۱۱,۳۵۵,۵۸۴	سود (زیان) خالص
(۱,۷۷۱,۴۴۰)	هزینه های فروش، اداری و عمومی
*	سایر درآمدها و هزینه های عملیاتی
۹,۵۸۴,۱۴۴	سود (زیان) عملیاتی
(۷۹۷,۲۰۷)	هزینه های مالی
۸,۶۵۸,۶۲۵	سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی - درآمد سرمایه گذاری ها
	سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی - اقلام متفرقه
۱۷,۴۴۵,۵۶۲	سود (زیان) عملیات در حال تداوم قبل از مالیات
(۷۷۰,۴۱۱)	مالیات بر درآمد
۱۶,۶۷۵,۱۵۱	سود (زیان) خالص عملیات در حال تداوم
*	سود (زیان) عملیات متوقف شده پس از اثر مالیاتی
۱۶,۶۷۵,۱۵۱	سود (زیان) خالص

۴-۴: اهداف و راهبردهای آتی مدیریت در خصوص تولید و فروش محصولات

رسالت اجتماعی

گروه صنعتی پاکشو به عنوان تولیدکننده محصولات شوینده و بهداشتی، همواره در راستای ترویج فرهنگ بهداشت عمومی و فردی در جامعه گام برداشته است. این شرکت با توجه به آرمان‌های بنیان‌گذار گروه صنعتی گلنگ (آقای حاج محمد کریم فضلی) و با توجه به سوابق درخشانی که در این صنعت برای خود ایجاد کرده است در این سال نیز توانسته است رسالت خود را در این حوزه به نحو مطلوب به انجام برساند که بخشی از این موارد به شرح زیر است:

- ✓ بررسی و تحقیق برای ارائه محصولات جدید در جهت جلب رضایت مشتری‌ها استانداردهای حاکم بر تولید محصولات شوینده از جمله این موارد است
- ✓ حفظ و ارتقاء کیفیت محصولات
- ✓ رعایت حقوق مصرف‌کنندگان از لحاظ تعیین قیمت مناسب، ارائه محصولات با کیفیت، رعایت نظرات مشتری در تولید محصول و ...

۴-۵: برآورد شرکت از تغییرات نرخ فروش محصولات و نرخ خرید مواد اولیه

با توجه به اینکه بخش عمده ای از خریدهای شرکت به صورت وارداتی و ارزی بوده ولی از سوی دیگر شرکت دارای فروش صادراتی است لذا در صورت تغییر در نرخ برابری ارز نسبت به ریال، این دو عامل همدیگر را تا حدودی خنثی می‌سازد ولی حمایتهاهی دولت و بانک مرکزی در زمینه تأمین نیاز ارزی صنعت شوینده به نرخ مناسب بسیار حائز اهمیت است.

۶-۴: بیان سیاستها و برآورد شرکت از برنامه‌های تأمین مالی و تغییرات هزینه مالی شرکت

شرکت جهت تأمین مالی فعالیت‌های آتی خود از محل فروش محصولات و عندالزوم از سیستم بانکی جهت تأمین منابع سرمایه در گرددش خود برنامه‌ریزی نموده است. لیکن اولویت اول با توجه به بالا بودن نرخ سود تسهیلات تأمین مالی از منابع داخلی شرکت خواهد بود.

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش تفسیری مدیریت

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۴-۷: روند تقسیم سود شرکت: (میلیون ریال)

سال	سود تقسیمی	مدیره برای سال	بیشتراده هیئت	شرح
۹۵/۱۲/۳۰	۱,۳۵۰,۰۰۰	۱,۵۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰	۶,۰۰۰,۰۰۰
۹۶/۱۲/۲۹				
۹۷/۱۲/۲۹				۱۳۹۸

۴-۸: مدیریت زنجیره ارزش

گروه صنعتی پاکشو تلاش مینماید تا فرایند PARTNERING PROCESS را مابین خود و عرضه کنندگان مواد اولیه و فروشنده‌گان کالای نهایی برقرار سازد و از طریق این فرایند، ارتباط اجزاء زنجیره تأمین، تولید و عرضه را به صورت ارتباط یک گروه کاری درآورده تا به تأمین رضایت مصرف کننده و جامعه به عنوان هدف مشترک این سیستم منجر گردد. اثربخشی دو ابزار فوق در شنیدن صدای مصرف کنندگان و به کار بستن نظرات آنها از طریق افراد متخصص و مجرب خدمات پس از فروش قابل ردیابی، ارتقا و توسعه است.