

بسمه تعالی
شرکت گروه صنعتی پاکشو
(سهامی عام)

گزارش فعالیت هیئت مدیره

برای سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ماه ۱۳۹۸

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
گزارش فعالیت هیئت مدیره
برای دوره مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

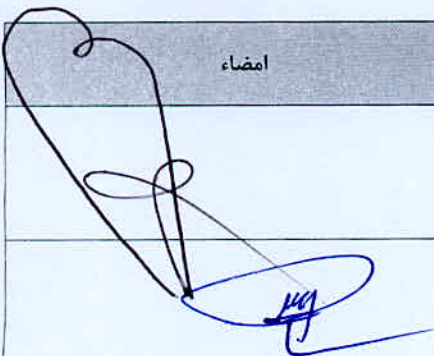
مجمع عمومی عادی سالیانه صاحبان سهام

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

در اجرای مفاد ماده ۲۳۲ اصلاحیه قانون تجارت، مصوب اسفندماه ۱۳۴۷ و ماده ۴۵ قانون بازار اوراق بهادار بدینوسیله گزارش درباره فعالیت و وضع عمومی شرکت برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹ بر پایه سوابق، مدارک و اطلاعات موجود تهیه و به شرح ذیل تقدیم می گردد.

گزارش حاضر به عنوان یکی از گزارش های سالانه هیأت مدیره به مجمع، مبتنی بر اطلاعات ارائه شده در صورت های مالی بوده و اطلاعاتی را در خصوص وضع عمومی شرکت و عملکرد هیأت مدیره فراهم می آورد.

به نظر اینجانبان اطلاعات مندرج در این گزارش که درباره عملیات و وضع عمومی شرکت می باشد، با تأکید بر ارائه منصفانه نتایج عملکرد هیأت مدیره و در جهت حفظ منافع شرکت و انطباق با مقررات قانونی و اساسنامه شرکت تهیه و ارائه گردیده است. این اطلاعات هماهنگ با واقعیت های موجود بوده و اثرات آنها در آینده تا حدی که در موقعیت فعلی می توان پیش بینی نمود، به نحو درست و کافی در این گزارش ارائه گردیده و هیچ موضوعی که عدم آگاهی از آن موجب گمراهی استفاده کنندگان می شود، از گزارش حذف نگردیده و در تاریخ ۱۳۹۹/۰۶/۱۹ به تأیید هیأت 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 گلرنگ	محمد شرکت بزازان	عضو هیأت مدیره	
شرکت گلرنگ پخش	محمد عالمی	عضو هیأت مدیره و مدیر عامل	
گروه سرمایه گذاری کوروش	سید جعفر موسوی	عضو هیأت مدیره	

فهرست مطالب

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

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
گزارش فعالیت هیئت مدیره
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

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

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 پاک کننده، محصولات بهداشتی و کارهای تولیدی و بازرگانی، سرمایه گذاری، 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 پلاستکار نموده است.

۲-۱: محصولات، فرآیندهای تجاری و روشهای توزیع

شرکت گروه صنعتی پاکشو به عنوان یکی از بزرگترین شرکت های تولیدکننده با حدود ۴۶ سال سابقه تولید در کشور و دارای مجموعه ای کامل از سبد محصولات شوینده و بهداشتی مالک برندهای مشهور و با سابقه، با بیش از ۳۰۰ کد کالا به فعالیت می پردازد.

با نظر به فعالیت شرکت در زمینه محصولات شوینده، شرکت همواره به دنبال کسب حداکثر رضایت آحاد مصرف کنندگان و ارتقاء سطح بهداشت عمومی می باشد. شرکت محصولات تولیدی خود را از طریق شرکت های پخش در سرتاسر ایران به مصرف کنندگان نهایی محصولات عرضه می نماید.

۳-۱: شرکت های تابعه

شرکت صنایع بسته بندی ایراندار

این شرکت در سال ۱۳۹۳ برای تأمین لیبل و برچسب مورد نیاز شرکت خریداری 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 می باشد.

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 خرده فروشی کوروش

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

شرکت آریان کیمیا تک

موضوع فعالیت شرکت آراین 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.

۴-۱: 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 ذیربط، 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 مجامع 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 (چالش های پیش رو)

چالش های ناشی از تعاملات سیاسی با سایر کشورها، تورم حاکم بر بازار اقتصادی ایران و نوسانات شدید نرخ ارز از جمله موضوعات اثرگذار بر صنعت در سال های گذشته بوده است. از طرفی سیاست های متفاوت دولت در زمینه ی صنعت در دوره های مختلف اثر مهمی را بر بخش صنعت و سرمایه گذاری داشته است، چنانچه به دلیل شرایط مذکور بسیاری از واحدهای صنعتی مجبور 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، شرکت های تولیدی مخصوصا شرکت هایی که الزام بیشتری جهت رعایت قوانین و مقررات ناشی از الزامات بورس را دارند، تحت فشار فزایندهای در حوزه های مرتبط مالیاتی در سنوات گذشته و سال های پیش رو قرار داشته اند. همچنین باتوجه به تنش های سیاسی جدید ایران با برخی از کشورها و به دنبال آن آغاز تحریم های یک جانبه و چندجانبه و استمرار تحریم ها، نرخ های 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 تجربه های داخلی همکاران پرتلاش و همچنین استراتژی های مرتبط با حوزه های 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 تحریم های اقتصادی
- اعمال محدودیتهای ناشی از شیوع ویروس کرونا
- بالا بودن هزینه تبلیغات رسانه های داخلی در قیاس با تبلیغات جهانی که برخی برندهای تازه وارد از آن بهره می گیرند.
- توسعه ناکافی و عدم به کارگیری فناوری های نوین در حوزه صنعت شوینده داخلی در مقایسه با تکنولوژی روز دنیا

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

اند

- تشدید تحریم های چندجانبه اقتصادی و در نهایت عدم انجام مبادلات تجاری با عمده 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

۸-۱: 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 فعالیت هیئت مدیره

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

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

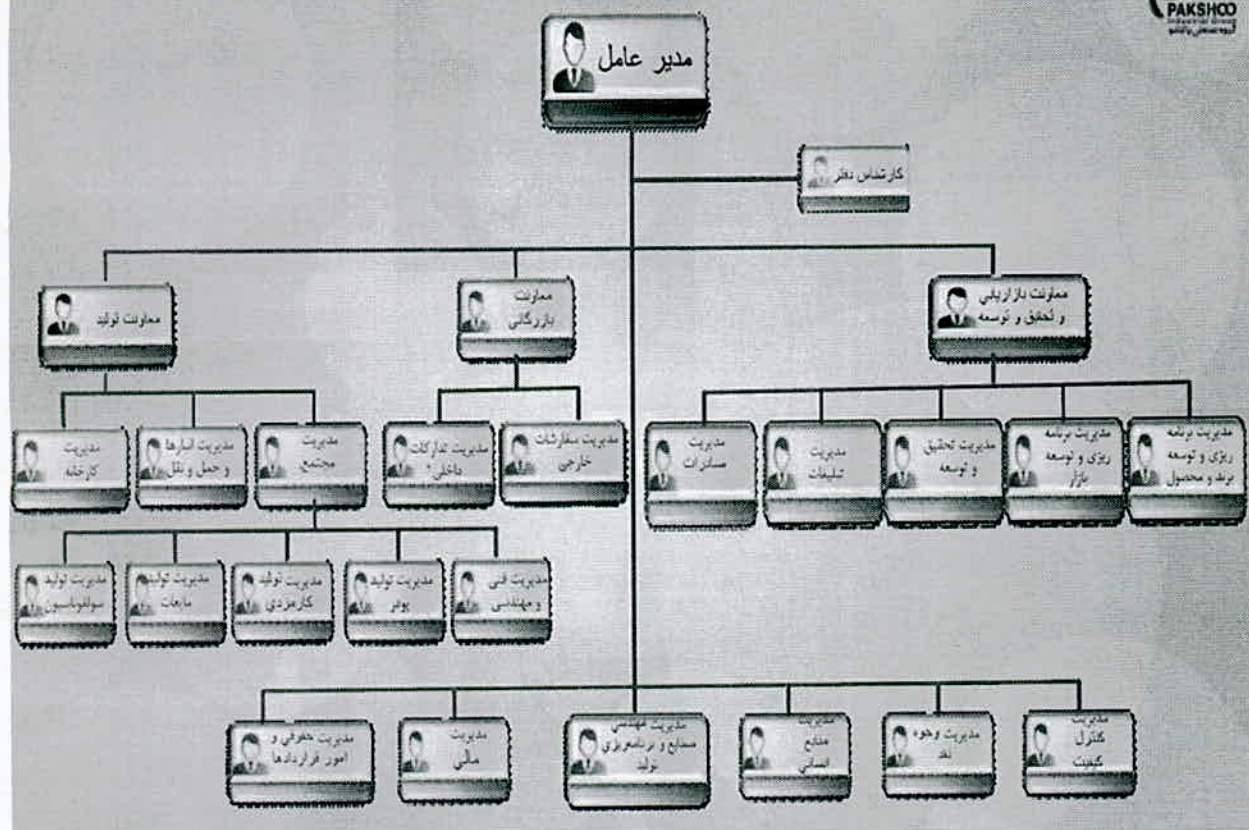
نام عضو حقیقی یا حقوقی هیئت مدیره	شماره ثبت / کد ملی	نام نماینده عضو حقوقی	سمت	موظف / موظف غیر موظف	مدیرک مدرک تعمیلی	زمینه های کاری
شرکت گروه مهد سرمایه گذاری خلورمیانه	۳۴۸۹۰۲۰	مسعود سزاوار ذاکریان	رئیس هیئت مدیره	غیر موظف	دکتر	مدیر شعبات بخش، معاونت بازرگانی، قائم مقام مدیرعامل، مدیر عامل، عضویت در هیات مدیره شرکت ها
شرکت گلپخش اول	۱۶۷۱۲۴	مسعود گودرزی	نایب رئیس هیئت مدیره	غیر موظف	دکتر	معاونت طرح و برنامه، معاونت بازرگانی، عضویت در هیات مدیره شرکت ها
شرکت گروه صنعتی گلرنگ	۲۱۳۳۴۶	محمد شرکت بزازان	عضو هیئت مدیره	غیر موظف	کارشناسی ارشد	عضو هیات مدیره شرکت ها
شرکت گلرنگ پخش	۱۶۷۰۵۵	محمد عالمی	عضو هیئت مدیره و مدیرعامل	موظف	کارشناسی	مدیر کنترل کیفیت، مدیر بازرگانی، مدیرعامل و عضویت در هیئت مدیره شرکت ها
گروه سرمایه گذاری کوروش (شرکت سرمایه گذاری توسعه صنایع گلرنگ)	۳۳۸۸۶۴	سید جعفر موسوی	عضو هیئت مدیره	غیر موظف	کارشناسی ارشد	مدیر مالی، معاون مالی و اداری و عضویت در هیات مدیره شرکت ها

۱-۱۰: ساختار واحد تجاری

ساختار سازمانی شرکت به نحوی پیاده 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.

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

PAKSHOO
Industrial Group
Quality. Integrity.



۱-۲: 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.

۲-۲: 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، قرص ماشین ظرفشویی و... وارد بازار خواهد شد.

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

- بررسی مداوم منابع تأمین و قیمت های 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.

۲-۴: سرمایه انسانی، فکری و مشارکت کارکنان

یکی از نقاط قوت شرکت در راستای دستیابی به اهداف تعریف شده، استفاده از تجربیات و اتکا به دانش تخصصی همکاران سازمانی می باشد. شعار شرکت همواره بر این بوده است: "ما همواره پذیرای ایده های نو، خلاقانه و مشارکت فعال همه ی 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 حوزه های مختلف بروز گردد.

اهداف آموزشی دانشگاه سازمانی گروه صنعتی پاکشو:

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

یکی از راه های مؤثر برای بهبود عملکرد کارکنان، تهیه توافق نامه عملکرد با آنها است. توافق نامه، سند قراردادی رسمی بین هر یک از کارکنان با سازمان است که با تأیید مسئول مستقیم و مدیر فرد منعقد می گردد و اهداف عملکردی در سطح واحد سازمانی، گروه های کاری و فردی، پروژه های بهبود مورد انتظار سازمان، برنامه بهبود عملکرد و توسعه فردی و ارزیابی عملکرد در آن تعریف و شفاف سازی می شود. اجرای این طرح از سال ۹۶ به صورت آزمایشی در شرکت پاکشو آغاز گردید و نتایج آن نشان داد تهیه توافق نامه با کارکنان می تواند به دلیل تعیین وظایف هر یک از کارکنان به صورت شفاف، نظام مند 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 مکتوب شدن شیوه انجام کار می تواند به مدیریت دانش در سازمان کمک نماید.

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
گزارش فعالیت هیئت مدیره
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

وضعیت کارکنان شرکت:

شرکت اصلی		گروه		شرح
۱۳۹۷	۱۳۹۸	۱۳۹۷	۱۳۹۸	
۱,۰۹۸	۱,۱۳۴	۱,۴۲۲	۱,۴۶۷	اول دوره
۳۲۰	۳۵	۳۶۶	۱۲۹	ورودی
۲۸۴	۶۲	۳۲۱	۶۹	خروجی
۱,۱۳۴	۱,۱۰۷	۱,۴۶۷	۱,۵۲۷	پایان دوره

۲-۵: 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

مسئولیت های اجتماعی و زیست محیطی شرکت:

رعایت مسئولیت 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 مسئولیت 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

۳-۱: ریسک ها و اقدامات مرتبط

بناگاه 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 تولیدکنندگان 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 درصدد شناسایی ریسک های مذکور برآید.

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)

گزارش فعالیت هیئت مدیره

برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

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 می باشد:

✓ 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 مزیت 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 به‌صورت نسیه 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 تمام‌شده 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 در نتیجه 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 ایجاب 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 فعالیت هیئت مدیره
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۳-۵: 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 بشماره ۱۱۱۹/۹۶/۱۰۰۰ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۷، در ارتباط با حسابرسی تامین اجتماعی انجام بازرسی از مدارک و دفاتر شرکتهای بخش خصوصی، صرفا جهت سالیهای مالی ۱۳۹۵ و سال مالی مورد گزارش امکان پذیر است.

۳-۶: ساختار سرمایه

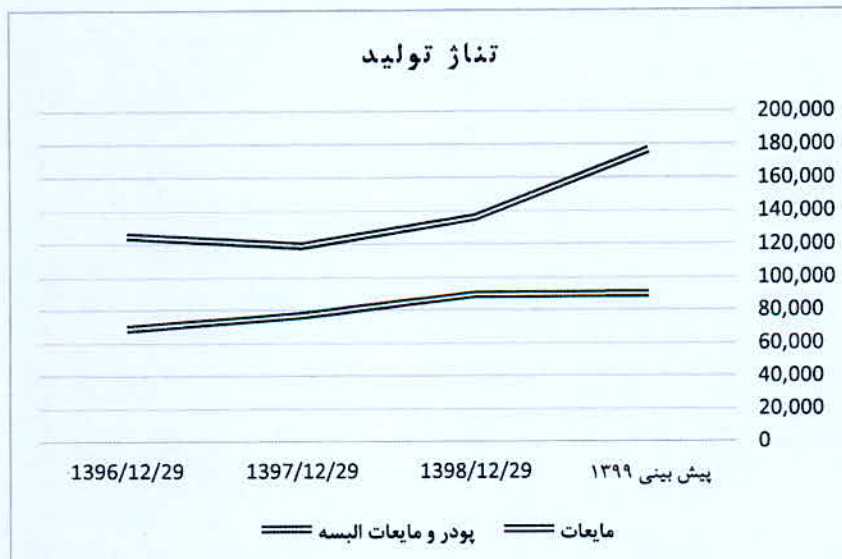
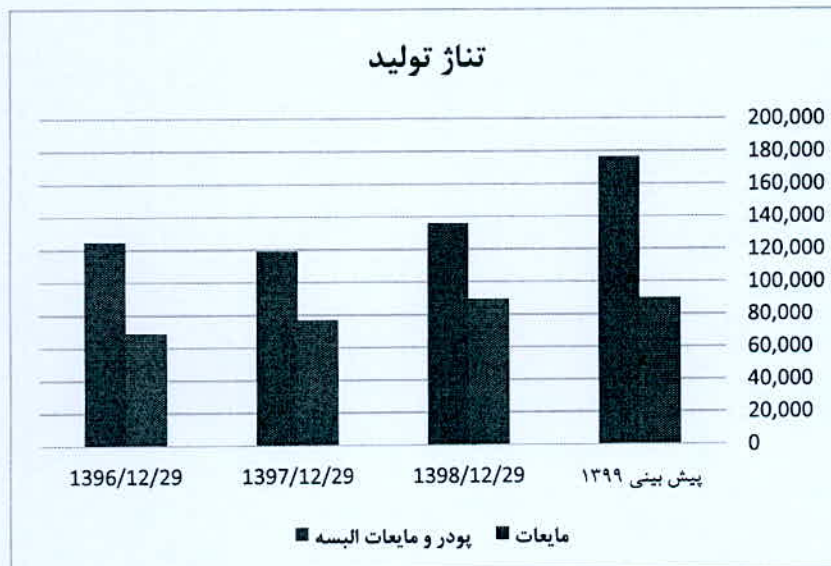
با بررسی وضعیت ترازنامه شرکت و نسبت حقوق صاحبان سهام، نگهداری سود انباشته مرتبط با سنوات قبل در شرکت در راستای پوشش نسبت‌های مالی مرتبط با توان مالی بوده و بهبود آن موردنظر مدیران می‌باشد.

۳-۷: شاخص ها و معیارهای عملکرد

مقایسه روند تناژ تولید شرکت

شرح	پیش بینی 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 فعالیت هیئت مدیره
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

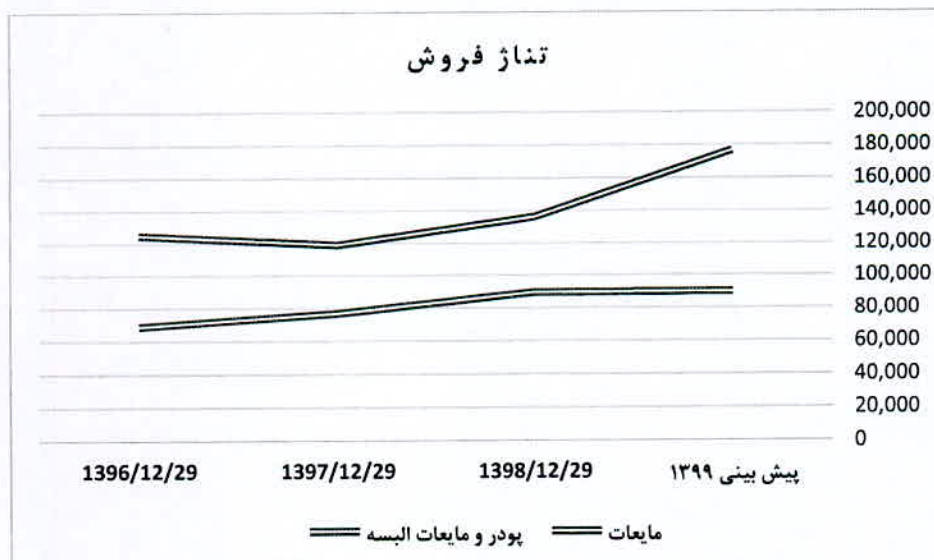
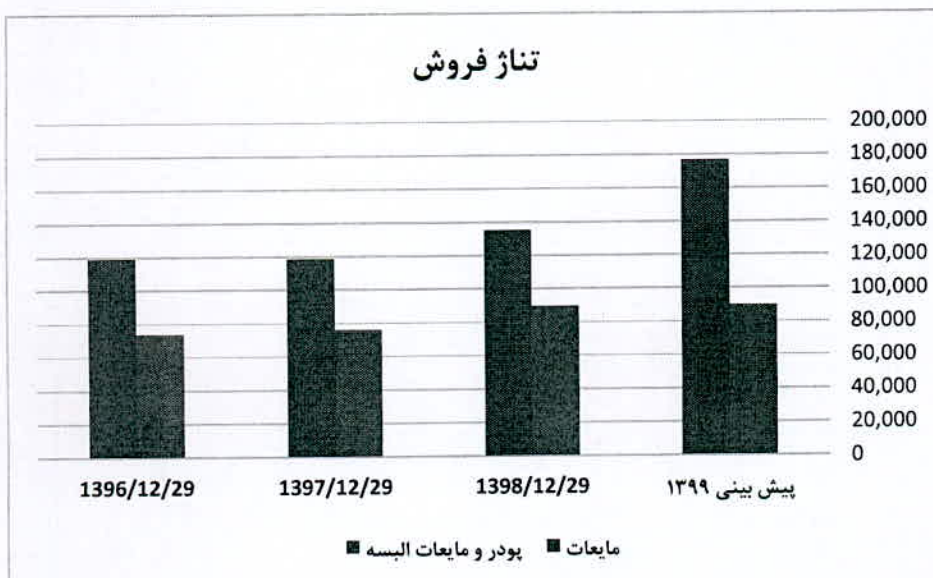


تغییرات و تحلیل حجم و ریال فروش و محصولات شرکت اصلی و گروه به شرح زیر می باشد:

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
گزارش فعالیت هیئت مدیره
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

تناژ 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	۱۷۶.۵۱۸	۱۳۵.۲۶۲	۱۱۸.۸۷۰	۱۱۹.۰۵۸
جمع	۲۶۶.۳۴۷	۲۲۴.۸۵۶	۱۹۴.۹۹۸	۱۹۲.۸۳۷



۴- نتایج عملیات و چشم اندازها

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

خط‌مشی‌ها

- ✓ 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 به‌عنوان منبع تفکر و بارزش‌ترین 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 به‌عنوان سازمانی سرآمد معتقدند.

چشم‌انداز

- ✓ شناخته شدن به‌عنوان 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 فعالیت هیئت مدیره
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	۲۳,۷۴۶,۳۶۸	۱۴,۰۹۹,۱۴۱	۷,۸۱۸,۸۴۸
یهای تمام شده درآمدهای عملیاتی	(۱۴,۸۶۵,۶۷۳)	(۸,۳۳۹,۸۴۰)	(۴,۹۱۷,۹۰۴)
سود (زیان) ناخالص	۸,۸۸۰,۶۹۵	۵,۷۵۹,۳۰۱	۲,۹۰۰,۹۴۴
هزینه های فروش، اداری و عمومی	(۱,۴۷۳,۸۰۳)	(۱,۱۱۵,۳۱۹)	(۸۳۳,۴۲۸)
سایر درآمدها و هزینه های عملیاتی	۲۲۳,۷۷۲	۹۴,۷۸۶	(۳۰,۰۶۰)
سود (زیان) عملیاتی	۷,۶۳۰,۶۶۴	۴,۷۳۸,۷۶۸	۲,۰۳۷,۴۵۶
هزینه های مالی	(۹۴۸,۲۱۵)	(۵۳۷,۶۵۲)	(۴۲۸,۴۸۰)
سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی - درآمد سرمایه گذاری ها	۴۹,۳۵۷	۵۳,۱۱۱	۵۶,۵۱۸
سهم گروه از سود شرکت های وابسته	۱,۸۵۶,۱۴۳	۱,۲۱۸,۸۶۶	۳,۳۷۴
سود (زیان) عملیات در حال تداوم قبل از مالیات	۸,۵۸۷,۹۴۹	۵,۴۷۳,۰۹۳	۱,۶۶۸,۸۶۸
مالیات بر درآمد	(۷۶۴,۶۱۰)	(۴۵۶,۱۳۱)	(۲۹۱,۲۲۱)
سود (زیان) خالص عملیات در حال تداوم	۷,۸۲۳,۳۳۹	۵,۰۱۶,۹۶۲	۱,۳۷۷,۶۴۷
سود (زیان) عملیات متوقف شده پس از اثر مالیاتی	۰	۰	۱۶,۵۴۰
سود (زیان) خالص	۷,۸۲۳,۳۳۹	۵,۰۱۶,۹۶۲	۱,۳۶۱,۱۰۷

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
گزارش فعالیت هیئت مدیره
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

روند سود و زیان 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 درآمدهای عملیاتی	(۱۳.۱۴۱.۹۰۱)	(۷.۴۵۳.۹۵۶)	(۴.۵۳۵.۵۶۷)
سود (زیان) ناخالص	۶.۹۷۲.۸۰۵	۴.۶۶۵.۵۳۶	۲.۵۹۱.۰۸۷
هزینه های فروش، اداری و عمومی	(۱.۲۴۰.۵۱۸)	(۹۰۵.۱۴۹)	(۷۱۳.۷۳۸)
سایر درآمدها و هزینه های عملیاتی	۲۱۸.۵۶۲	۱۳۵.۰۹۶	۱۰۵۵
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 سرمایه گذاری ها	۲.۶۹۲.۵۲۴	۹۷۹.۵۷۵	۱۵۱.۲۳۰
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 فعالیت هیئت مدیره
 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	مبنای نسبت	واحد	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	۱۳۹۷/۱۲/۲۹
دوره گردش مطالبات تجاری	فروش	مرتبّه	۳۶۰	۳۰۲
	متوسط حسابها و اسناد دریافتی تجاری ابتدای و انتهای دوره			
نسبت جاری	دارایی جاری پایان دوره	مرتبّه	۱۸۱	۱۸۴
	بدهی جاری پایان دوره			
نسبت بدهی	جمع بدهیها در پایان دوره	مرتبّه	۰۴۸	۰۴۸
	جمع داراییها در پایان دوره			
نسبت بازده مجموع داراییها	سود خالص	درصد	۴۶٪	۵۲٪
	متوسط مجموع داراییها			
نسبت بازده حقوق صاحبان سهام	سود خالص	درصد	۸۸٪	۱۰۶٪
	متوسط حقوق صاحبان سهام عادی			
سود هر سهم (EPS)	سود خالص	ریال	۳,۷۴۱	۲,۴۱۶
	تعداد سهام عادی			

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
 گزارش فعالیت هیئت مدیره
 برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

نسبت‌های مالی شرکت اصلی:

عنوان نسبت	مبنای نسبت	واحد	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	۱۳۹۷/۱۲/۲۹
دوره گردش مطالبات تجاری	فروش	مرتبه	۳,۲۳	۲,۶۵
	متوسط حسابها و اسناد دریافتنی تجاری ابتدا و انتهای دوره			
دوره گردش موجودی کالا	بهای تمام شده کالای فروش رفته	مرتبه	۵,۶۶	۷,۲۲
	متوسط موجودیهای ابتدا و انتهای دوره			
نسبت جاری	دارایی جاری پایان دوره	مرتبه	۱,۸۱	۱,۹۱
	بدهی جاری پایان دوره			
نسبت بدهی	جمع بدهیها در پایان دوره	مرتبه	۰,۴۸	۰,۴۸
	جمع داراییها در پایان دوره			
نسبت بازده مجموع داراییها	سودخالص	درصد	٪۵۰	٪۴۸
	متوسط مجموع داراییها			
نسبت بازده حقوق صاحبان سهام	سودخالص	درصد	٪۹۶	٪۹۵
	متوسط حقوق صاحبان سهام عادی			
نقد شوندگی سود	خالص نقد حاصل از فعالیتهای عملیاتی	درصد	٪۱۲	٪۱۵
	سود خالص			
سود هر سهم (EPS)	سود خالص	ریال	۳,۶۹۰	۲,۰۲۶
	تعداد سهام عادی			
سود نقدی هر سهم (DPS)	سود تقسیم شده	ریال	۳,۰۰۰	۳,۰۰۰
	تعداد سهام عادی			
جریان نقدی هر سهم	خالص نقد حاصل از فعالیتهای عملیاتی	ریال	۴۲۷	۲۹۸
	تعداد سهام در پایان دوره			

شرکت گروه صنعتی پاکشو (سهامی عام)
گزارش فعالیت هیئت مدیره
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

۳-۴: 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 ۱۳۹۹/۱۲/۳۰ (میلیون ریال):

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

۳-۴: مفروضات بودجه

در تهیه 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.

شرح	۱۳۹۹/۱۲/۳۰
درآمدهای عملیاتی	۳۱,۹۷۰,۵۹۴
بهای تمام شده درآمدهای عملیاتی	(۲۰,۶۱۵,۰۱۰)
سود (زیان) ناخالص	۱۱,۳۵۵,۵۸۴
هزینه های فروش، اداری و عمومی	(۱,۷۷۱,۴۴۰)
سایر درآمدها و هزینه های عملیاتی	۰
سود (زیان) عملیاتی	۹,۵۸۴,۱۴۴
هزینه های مالی	(۷۹۷,۲۰۷)
سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی - درآمد سرمایه گذاری ها	۸,۶۵۸,۶۲۵
سایر درآمدها و هزینه های غیرعملیاتی - اقلام متفرقه	
سود (زیان) عملیات در حال تداوم قبل از مالیات	۱۷,۴۴۵,۵۶۲
مالیات بر درآمد	(۷۷۰,۴۱۱)
سود (زیان) خالص عملیات در حال تداوم	۱۶,۶۷۵,۱۵۱
سود (زیان) عملیات متوقف شده پس از اثر مالیاتی	۰
سود (زیان) خالص	۱۶,۶۷۵,۱۵۱

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 گلرنگ (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 مشتری رعایت استانداردهای حاکم بر تولید محصولات شوینده از جمله این موارد است
- ✓ حفظ و ارتقاء کیفیت محصولات
- ✓ رعایت حقوق مصرف‌کنندگان؛ لحاظ تعیین قیمت مناسب، ارائه محصولات باکیفیت، 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 حمایت‌های دولت و بانک مرکزی در زمینه تامین نیاز ارزی صنعت شوینده به نرخ مناسب بسیار حایز اهمیت است.

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

شرکت جهت تأمین مالی فعالیت‌های آتی خود از محل فروش محصولات و عنداللزوم از سیستم بانکی جهت تأمین منابع سرمایه در گردش 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 فعالیت هیئت مدیره
برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹

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

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

۴-۸: مدیریت زنجیره ارزش

گروه صنعتی پاکشو تلاش مینماید تا فرایند *PARTNERING PROCESS* را مابین خود و عرضه کنندگان مواد اولیه و فروشندگان 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.