

# นโยบายความปลอดภัยของผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์

## ประกาศ

บริษัท ไทยออปติคอลล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

เรื่อง : นโยบายความปลอดภัยของผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์

### Consumer & Product Safety Policy

Thai Optical Group Public Company Limited and its subsidiaries (collectively 'TOG') are committed to designing, manufacturing, marketing and distributing products, which comply with relevant industrial standards and regulations, as well as with sustainability goals. This policy emphasizes consumer health and safety, product quality and safety, personal data protection, customer feedback, and responsible marketing communications, supported by monitoring and reporting infrastructure. This applies across all TOG operations, from raw materials procurement, manufacturing and quality control, to labeling, marketing and distribution, in every market where TOG products are sold.

#### 1. Consumer Health and Safety

TOG prioritizes consumer health and safety by implementing rigorous safeguards, to identify and mitigate risks associated with product design, manufacturing and usage. Complaints and adverse event reports are systematically recorded, investigated and resolved, through the applicable quality management systems in place. Relevant stakeholders are provided with training and resources, to ensure proper handling, usage and storage of products, fostering end-consumer safety.

### นโยบายความปลอดภัยของผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์

บริษัท ไทยออปติคอลล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (รวมเรียกว่า TOG) มุ่งมั่นที่จะออกแบบ ผลิต ทำการตลาด และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรม และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป้าหมายด้านความยั่งยืน นโยบายนี้ให้ความสำคัญกับ สุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค คุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และการสื่อสารทางการตลาดอย่างรับผิดชอบ โดยมีระบบการทำงานรองรับในการตรวจสอบและรายงาน นโยบายนี้ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของ TOG ตั้งแต่การค้นหาวัตถุดิบ การผลิต การควบคุมคุณภาพ ไปจนถึงการติดตั้ง การทำการตลาด และการจัดจำหน่าย ในทุกตลาดมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของ TOG

#### 1. สุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค

TOG ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค โดยดำเนินมาตรการป้องกันที่เข้มงวดเพื่อบ่งชี้และลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิต และการใช้งาน ข้อร้องเรียนและรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ได้รับการบันทึก ตรวจสอบ และแก้ไขอย่างเป็นระบบ ผ่านระบบการจัดการคุณภาพ ที่มีอยู่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้รับการฝึกอบรมและทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจถึงการจัดการ การใช้งาน และการจัดเก็บผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง ส่งเสริมความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย

## 2. Product Quality and Safety

TOG integrates quality management systems to comply with relevant industrial standards requirements, ensuring excellence in all processes, including material qualification and selection, process control, testing and inspection, traceability systems, customer complaints handling, and product labels. Product labeling complies with industry standards, to provide accurate product information and warnings where applicable.

## 3. Responsible Marketing Communications

TOG is committed to ethical and transparent marketing practices. Marketing communications, instructions for use, labeling, and information dissemination are all aligned with industrial standards requirements, to ensure accuracy and avoid misleading claims or inaccurate representations of product benefits or warnings.

## 4. Customer Satisfaction and Relations

TOG values customer feedback and actively works to collect and incorporate feedback and suggestions into business practices, to improve satisfaction and strengthen relationships. Through collaboration with business customers and stakeholders, TOG endeavors to continue advancing consumer safety and well-being.

## 5. Sustainability and Industry Collaboration

TOG integrates internationally recognized quality standards ISO 13485, ISO 9001 and ISO 14001, to ensure product safety, consistent performance, responsible consumption, and sustainability. Collaborative efforts with suppliers, business customers and stakeholders focus on advancing consumer safety and stemming climate change. TOG actively incorporates business customer feedback into its practices, and supports education for optometrists and opticians, through training and internship programs, to promote knowledge of spectacle lenses and proper vision care practices.

## 2. คุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์

TOG บูรณาการระบบการจัดการคุณภาพต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ให้มั่นใจถึงความเป็นเลิศในทุกกระบวนการ เช่น การคัดเลือกและตรวจสอบคุณสมบัติของวัตถุดิบ การควบคุมกระบวนการ การทดสอบและการตรวจสอบ ระบบการตรวจสอบย้อนกลับ การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า และฉลากผลิตภัณฑ์ การติดฉลากผลิตภัณฑ์เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และคำเตือนที่ถูกต้องตามความเหมาะสม

## 3. การสื่อสารทางการตลาดอย่างรับผิดชอบ

TOG มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติทางการตลาดที่มีจริยธรรมและโปร่งใส การสื่อสารการตลาด คำแนะนำการใช้งาน การติดฉลาก และการเผยแพร่ข้อมูลล้วนสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรม เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้อง หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างที่ทำให้เข้าใจผิด หรือการนำเสนอประโยชน์หรือคำเตือนที่ไม่ถูกต้องของผลิตภัณฑ์

## 4. ความพึงพอใจและความสัมพันธ์ของลูกค้า

TOG ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของลูกค้า และทำงานอย่างแข็งขันในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเข้าไว้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจและกระชับความสัมพันธ์ ด้วยความร่วมมือกับลูกค้าธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ TOG พยายามที่จะพัฒนาความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้บริโภคต่อไป

## 5. ความยั่งยืนและความร่วมมือในอุตสาหกรรม

TOG ใช้ระบบการจัดการคุณภาพที่เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ISO 13485, ISO 9001 และ ISO 14001 เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ มีประสิทธิภาพที่สม่ำเสมอ ใช้ทรัพยากรอย่างรับผิดชอบ และมีความยั่งยืน เราให้ความสำคัญกับความร่วมมือกับซัพพลายเออร์ ลูกค้าธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรังสรรค์ความปลอดภัยของผู้บริโภค และลดผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ TOG นำคำแนะนำของลูกค้าธุรกิจมาผสมผสานเข้ากับแนวทางปฏิบัติอย่างแข็งขัน เราสนับสนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษา นักทัศนมาตรและช่างวัดสายตาประกอบแว่น ผ่านโปรแกรมการฝึกอบรมและฝึกงาน เพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับเลนส์สายตาและการดูแลสายตาอย่างเหมาะสม

## 6. Controls and Monitoring

The TOG Quality Management Systems Steering Committees oversee the implementation of this policy, ensuring alignment with TOG's operational and strategic objectives. Feedback from business customers is continually reviewed for incorporation into improvements. This policy is also reviewed annually, or as required, to reflect changes in standards requirements, stakeholder feedback, and/or business requisites.

Effective Date 15<sup>th</sup> January 2025

## 6. การควบคุมและการตรวจติดตาม

คณะผู้บริหารระบบการจัดการคุณภาพต่างๆของ TOG รับผิดชอบดูแลการดำเนินนโยบายนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับแนวทางดำเนินงานและกลยุทธ์ของ TOG ข้อเสนอแนะจากลูกค้าธุรกิจ จะได้รับการทบทวนอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปปรับปรุง นโยบายนี้ จะได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปี หรือ ตามความจำเป็น เพื่อสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดมาตรฐาน ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ/หรือ ความจำเป็นทางธุรกิจ

มีผลบังคับใช้วันที่ 15 มกราคม 2568