

Η διεύθυνση της Union Optic A.B.E.E. και όλοι οι εργαζόμενοι της δεσμευόμαστε να:

- ✓ Προσφέρουμε στον πελάτη τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες μας, με την παραγωγή οφθαλμικών φακών και την ειδική επεξεργασία τους, με τα προϊόντα τεχνολογίας freeform &, με την εμπορία οφθαλμικών φακών, φακών επαφής, οφθαλμικών οργάνων άριστης ποιότητας και τελευταίας τεχνολογίας, σκελετών ηλίου - οράσεως.
- ✓ Ικανοποιούμε τις συμφωνημένες απαιτήσεις των πελατών μας
- ✓ Προσπαθούμε για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουμε, επενδύοντας συνεχώς σε νέες τεχνολογίες (πχ. αποκλειστική χρήση μεθόδου free form ) και σε νέο τεχνολογικό εξοπλισμό
- ✓ Προσπαθούμε να καλύπτουμε και τις πιο επείγουσες ανάγκες των πελατών μας με την ταχεία γραμμή παραγωγής FAST LINE & FILM LINE
- ✓ Ενεργούμε πάντα ανθρωποκεντρικά με στόχο την συνεχή εξέλιξη των ανθρώπων της εταιρίας μας σε εργασιακό και προσωπικό επίπεδο
- ✓ Προσπαθούμε ο καθένας από εμάς, μέσω της θέσης που κατέχει στην εταιρία και μέσω της συνετής, υπεύθυνης και αξιόπιστης προσωπικής εργασίας του να συμβάλλει στην καλύτερη εδραίωση της εταιρίας μας τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό ως μία από τις καλύτερες στο είδος της
- ✓ Προσπαθούμε για τη διατήρηση τόσο στις σχέσεις της διεύθυνσης προς το προσωπικό όσο και στις σχέσεις των εργαζομένων - συναδέλφων της φιλοσοφίας της «ποιοτικής εξυπηρέτησης του εσωτερικού πελάτη». Γίνεται καθημερινή προσπάθεια ώστε κάθε εργαζόμενος, (υφιστάμενος, προϊστάμενος, διευθυντής, διοικητικό στέλεχος της εταιρίας) να αντιμετωπίζεται και να εξυπηρετείται από τους συναδέλφους του μέσα στην εταιρία σαν «πελάτης»
- ✓ Προσπαθούμε για τη διατήρηση ενός ήρεμου, φιλικού, αποδοτικού και υγιούς εργασιακού κλίματος,
- ✓ Προσπαθούμε να συμβαδίζουμε με τις οικονομικές συνθήκες της αγοράς και να προσφέρουμε ποιοτικά και καινοτόμα προϊόντα, που θα είναι ωστόσο προσιτά, από άποψη κόστους, στο μέσο υποψήφιο πελάτη μας
- ✓ Σεβόμαστε τον γενικότερο ανταγωνισμό στο χώρο των οπτικών και προωθούμε πάντα την ιδέα της ευγενούς άμιλλας απέναντι στους ανταγωνιστές μας
- ✓ Σεβόμαστε και προστατεύουμε τους πελάτες μας σαν καταναλωτές
- ✓ Σεβόμαστε το περιβάλλον και γίνεται καθημερινή προσπάθεια τόσο από τη διοίκηση όσο και από το υπαλληλικό και εργατικό προσωπικό για την προστασία του
- ✓ Σεβασμός και συμμόρφωση προς την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τις απαιτήσεις του ΕΟΦ & του Medical Device European Regulation MDR 745/2017 για την παραγωγή & διακίνηση των ιατροτεχνολογικών προϊόντων.

Τα παραπάνω εξασφαλίζονται με συνέπεια, επαγγελματισμό, εκπαίδευση, συνεχή προσπάθεια και με την /τον

- Πρόληψη και όχι διόρθωση των λαθών
- Εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς προτύπου **ISO 9001: 2015**, με αντίστοιχη πιστοποίηση
- Πλήρης συμμόρφωση με την ισχύουσα Ελληνική, Ευρωπαϊκή & Διεθνή Νομοθεσία, καθώς επίσης και τις απαιτήσεις των αρμόδιων αρχών
- Εκτέλεση κάθε εργασίας σύμφωνα με τις Διαδικασίες και τις οδηγίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Δημιουργία νέων εργασιακών χώρων με την λειτουργική ενοποίηση των τμημάτων παραγωγής & των αποθηκών α' υλών και κεντρικής αποθήκης
- Θέσπιση μετρήσιμων (ποιοτικά ή/και ποσοτικά) στόχων ποιότητας ώστε να ελέγχεται η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών της. Η αποτελεσματικότητα των στόχων ελέγχεται μέσω της Διαδικασίας Ανασκόπησης της Διοίκησης και της σχετικής τεκμηριωμένης πληροφόρησης.
- Παρακολούθηση και διαχείριση των κινδύνων, που θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στη συμμόρφωση προϊόντων και υπηρεσιών με τους στόχους ποιότητας και την τελική ικανοποίηση των πελατών.
- Αναγνώριση και αξιοποίηση ευκαιριών, που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και ως εκ τούτου της ικανοποίησης των πελατών της.

- Συνεχή ανανέωση και αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών της εταιρίας για αποτελεσματικότερη εργασία (ολοένα και μεγαλύτερη βελτίωση της ταχύτητας, της παραγωγικότητας, της εξυπηρέτησης πελατών, των συναλλαγών, κτλ)
- Συνεργασία με τους καλύτερους και πιστοποιημένους με ISO προμηθευτές της εσωτερικής αγοράς αλλά και του εξωτερικού
- Προστασία της ασφάλειας και υγείας των εργασιακών μας χώρων
- Ικανοποιητική και συνεχώς πιο βελτιωμένη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού μας (κατάλληλη στελέχωση, προγραμματισμός και πραγματοποίηση κάλυψης εκπαιδευτικών αναγκών προσωπικού, σωστή αξιολόγηση εργαζομένων, τήρηση συστημάτων αμοιβών και bonus)
- Ανάπτυξη ενός οργανωμένου, καταρτισμένου και έμπειρου τμήματος πωλήσεων που καλύπτει τις ανάγκες των πελατών μας σε όλη την Ελλάδα με επιτυχία και που προσελκύει ετησίως ολοένα και περισσότερους νέους πελάτες
- Ενίσχυση του ήδη οργανωμένου τμήματος εξαγωγών και ανάπτυξης δικτύου πελατών εξωτερικού, που ασχολείται τόσο με την προσέλκυση νέων πελατών από άλλες χώρες όσο και με την διατήρηση και ανάπτυξη του ήδη διαμορφωμένου πελατολογίου.
- Υιοθέτηση & εφαρμογή των αρχών του προτύπου **ISO 14001:2015** που αφορά την ποιότητα και την περιβαλλοντική διαχείριση, με αντίστοιχη πιστοποίηση
- Συμμόρφωση με τις αρχές και κατευθυντήριες γραμμές ορθής πρακτικής διανομής ιατροτεχνολογικών προϊόντων **ΥΑ 1348/2004**.
- Υιοθέτηση και εφαρμογή των αρχών του προτύπου **ISO 45001:2018** που αφορά στην υγεία και ασφάλεια στην εργασία, με αντίστοιχη πιστοποίηση
- Υιοθέτηση και εφαρμογή των αρχών του προτύπου **ISO 13485:2016** που αφορά στην παραγωγή & ορθή διακίνηση των ιατροτεχνολογικών προϊόντων, με αντίστοιχη πιστοποίηση

Πεδίο Πιστοποίησης

**« ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΟΦΘΑΛΜΙΚΩΝ ΦΑΚΩΝ & ΕΠΙΣΤΡΩΣΕΩΝ, ΕΜΠΟΡΙΑ ΟΦΘΑΛΜΙΚΩΝ ΦΑΚΩΝ, ΦΑΚΩΝ ΕΠΑΦΗΣ, ΣΚΕΛΕΤΩΝ ΗΛΙΟΥ & ΟΡΑΣΕΩΣ , ΟΦΘΑΛΜΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΝ”**

Θεσσαλονίκη, 1-6-2023

Βαρσανο Α. C.O.O. - ΔΣ  
Βαρσανο Σ. C.E.O -ΓΔΠ

## **UNION OPTIC QUALITY POLICY AND OBJECTIVES OF QUALITY POLICY**

""The management of Union Optic A.B.E.E. and all its employees commit to:

- ✓ We offer the customer our best possible services, with the production of ophthalmic lenses and their special processing, with freeform technology products &, with the marketing of ophthalmic lenses, contact lenses, ophthalmic instruments of excellent quality and the latest technology, sun & vision frames.
- ✓ We satisfy the agreed requirements of our customers
- ✓ We strive for continuous improvement of the quality of the products and services we offer, constantly investing in new technologies (e.g. exclusive use of the free form method) and in new technological equipment
- ✓ We try to meet the most urgent needs of our customers with the fast production line FAST LINE & FILM LINE
- ✓ We always act human-centered with the aim of the continuous development of the people of our company on a work and personal level
- ✓ Each of us, through the position we hold in the company and through our prudent, responsible and reliable personal work, strives to contribute to the better consolidation of our company both in Greece and abroad as one of the best of its kind
- ✓ We strive to maintain the philosophy of "quality service to the internal customer" both in the relations of the management with the staff and in the relations of the employees - colleagues. A daily effort is made so that every employee (current, supervisor, manager, executive of the company) is treated and served by his colleagues within the company as a "customer"
- ✓ We strive to maintain a calm, friendly, efficient and healthy work environment,
- ✓ We strive to keep up with the economic conditions of the market and offer quality and innovative products, which will nevertheless be affordable, in terms of cost, to our average prospective customer
- ✓ We respect the general competition in the field of optics and always promote the idea of fair competition against our competitors
- ✓ We respect and protect our customers as consumers
- ✓ We respect the environment and a daily effort is made both by the management and by the official and working staff to protect it
- ✓ Respect and compliance with national and European legislation, the requirements of the EOF & the Medical Device European Regulation MDR 745/2017 for the production & distribution of medical devices.

The above is ensured with consistency, professionalism, training, continuous effort and with :

- Prevention and not correction of mistakes
- Implementation of the Quality Management System in accordance with the requirements of the International standard ISO 9001: 2015, with corresponding certification
- Full compliance with the applicable Greek, European & International Legislation, as well as the requirements of the competent authorities.
- Execution of each task according to the Procedures and instructions of the Quality Management System
- Creation of new workplaces with the functional integration of production departments & raw material warehouses and central warehouse
- Establishment of measurable (qualitative and/or quantitative) quality objectives in order to control the effectiveness of the Quality Management System and the degree of satisfaction of its customers. The effectiveness of the objectives is checked through the Management Review Process and the relevant documented information.
- Monitor and manage risks, which could have a negative impact on product and service compliance with quality objectives and ultimate customer satisfaction.
- Recognition and exploitation of opportunities, which could contribute to improving the effectiveness of the Quality Management System and therefore the satisfaction of its customers.
- Continuous renewal and reorganization of the company's internal processes for more efficient work (increasingly improving speed, productivity, customer service, transactions, etc.)

- Cooperation with the best and ISO certified suppliers of the internal market as well as abroad
- Protecting the safety and health of our workplaces
- Satisfactory and continuously improved management of our human resources (proper staffing, planning and implementation of meeting staff training needs, correct evaluation of employees, compliance with pay and bonus systems)
- Development of an organized, qualified and experienced sales department that meets the needs of our customers all over Greece successfully and that attracts more and more new customers every year
- Reinforcement of the already organized department of exports and development of the foreign customer network, which deals both with the attraction of new customers from other countries and with the maintenance and development of the already established clientele.
- Adoption & implementation of the principles of the ISO 14001:2015 standard regarding quality and environmental management, with corresponding certification
- Adoption & implementation of the principles of the ISO 14001:2015 standard regarding quality and environmental management, with corresponding certification
- Adoption and implementation of the principles of the ISO 27001: 2013 standard regarding digital security
- Compliance with the principles and guidelines of good practice for the distribution of medical devices.
- Adoption and implementation of the principles of the ISO 45001:2018 standard regarding health and safety at work, with corresponding certification
- Adoption and application of the principles of the ISO 13485:2016 standard regarding the production & proper distribution of medical devices, with corresponding certification

#### Scope of Certification

**"MANUFACTURE OF OPHTHALMIC LENSES & COATINGS, TRADE OF OPHTHALMIC LENSES, CONTACT LENSES, SUN & VISION FRAMES, OPHTHALMIC MACHINES AND INSTRUMENTS"**

Thessaloniki, 1-9-2022

Varsano A. C.O.O.

Varsano S. C.E.O