

“Link Industries da sempre al fianco di progettisti, rivenditori, applicatori e tecnici, risponde con efficacia e concretezza alle richieste del mercato grazie a:

- **innovazione e know-how:** gli investimenti sostenuti nella ricerca, nelle certificazioni e tecnologie, permettono di offrire una gamma completa di prodotti conformi alle vigenti normative di qualità ed assistere i clienti nella definizione delle migliori soluzioni di business attraverso applicazioni innovative, consulenza tecnica ed assistenza post vendita;
- **valore del proprio team:** Link rappresenta un modello operativo dinamico composto da professionisti di lunga data, esperti tecnici, commerciali competenti ed un front office orientato al cliente;
- **pianificazione ed efficienza logistica:** il processo di logistica e distribuzione viene curato internamente attraverso i vari passaggi di trasporto e stoccaggio, fino all'arrivo del prodotto finito al cliente;
- **ricerca e consolidamento partnership strategiche:** Link Industries è il partner commerciale per il mercato italiano del Gruppo Paroc Owens Corning, uno fra i maggiori produttori di lana di roccia in Europa. A completamento della gamma prodotti, Link ha stretto collaborazioni con aziende leader in diversi campi tra cui il settore degli accessori complementari alla coibentazione navale, materiali edili e tessuti tecnici per applicazioni industriali. Inoltre, grazie al proprio ufficio a Pechino, dispone, in loco, di personale tecnico qualificato incaricato di monitorare i processi produttivi, compiere verifiche ispettive e controllare tout court l'approvvigionamento far east.

L'appartenenza alla Fratelli Cosulich, storica società operante nel settore marittimo con oltre 160 anni di esperienza, garantisce a Link Industries la solidità finanziaria a supporto dello sviluppo aziendale. Attraverso le sinergie del Gruppo, Link può usufruire di specifiche economie di scala che le conferiscono un vantaggio competitivo.

Link ha propri uffici a Genova ed il magazzino principale ad Alessandria: una area attrezzata di 8.000 mq per consegne in tempi contenuti, massima flessibilità negli ordini ed un continuo controllo qualità.

La formazione dei dipendenti passa attraverso un percorso pianificato e descritto mediante procedure o istruzioni ed un percorso individuale programmato dal HR Manager di Gruppo.

*Come da sempre, i **reclami dei clienti** sono monitorati in un file e gestiti con estremo rigore. È un punto di forza della Link Industries rilevare un andamento medio del 2% dei reclami su tutte le forniture; ed il modulo CRM, **Customer Relationship Management**, archivia i dati dei clienti, ne raccoglie le osservazioni e valuta la gestione dei rapporti e le loro interazioni con l'azienda.*

Il servizio assistenza su cui si fonda l'azienda prevede un'attenta analisi della soddisfazione del cliente anche dopo la consegna del prodotto.

*Link Industries fonda la propria condotta sull'applicazione di un **Codice Etico di Gruppo** a testimonianza dell'impegno del Gruppo Fratelli Cosulich nel garantire una solida governance ed il rispetto dei principi che ci guidano.*

Il Codice Etico si fonda sui cinque Key Values che governano le relazioni con gli stakeholder quali:

1. **Accountability** - l'operato del nostro Gruppo si ispira ai più elevati standard di integrità, onestà e trasparenza. Siamo responsabili delle nostre azioni e decisioni e l'integrità è al centro della nostra organizzazione. Ci assumiamo la responsabilità del nostro operato.
2. **Behavior Role Model** - Ci si attende che i comportamenti del personale siano caratterizzati da umiltà, empatia, fiducia, attitudine alla risoluzione dei problemi e, soprattutto, moralità.
3. **Learning mindset** - è un atteggiamento di curiosità e superamento dei limiti personali, che ci spinga ad uscir fuori dalla zona di comfort per aspirare al miglioramento continuo.
4. **Teamwork** - costruiamo relazioni di collaborazione e reciproco supporto, consapevoli dell'importanza di costruire rapporti collaborativi e di supporto tra team di diverse aziende e paesi.
5. **Customer Focus** - Ci impegniamo a superare le aspettative dei nostri clienti.

Link Industries partecipa attivamente allo sviluppo di strategie e politiche **ESG** per una governance consapevole ed in un'ottica dinamica di sistema in costante evoluzione e miglioramento. In tale ambito ESG trova spazio la nostra politica ambientale.

Dal 2018 **Link Industries** ha adottato il proprio **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo** ai sensi del D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 ed il proprio Codice Etico ad ulteriore garanzia della propria attitudine al rispetto delle regole e stimolo verso un continuo miglioramento organizzativo.

Link Industries opera, inoltre, perseguendo costantemente gli obiettivi aziendali di anno in anno definiti; assicurando che, in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, saranno formalizzati attraverso l'identificazione delle rispettive finalità e delle tempistiche di realizzazione, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione.

Gli obiettivi saranno divulgati al personale aziendale attraverso comunicazione interna e l'analisi del loro stato di attuazione verrà formalizzata all'interno dei periodici Verbali Qualità.

In occasione di ogni Riesame della Direzione, gli obiettivi e la Politica della Qualità saranno riesaminati per accertarne la continua idoneità

La Direzione
Link Industries S.p.A.