

MSPA ametialaste standardite ja eetika koodeks testostjatele

Mystery Shopping ehk testoste pakkuvate ettevõtete liit The Mystery Shopping Providers Association (MSPA) on pühendunud teeninduse parandamisele ja tippkvaliteedi edendamisele teenindusuuringute valdkonnas. Liidu peamine eesmärk on tagada kõrgeimate standardite ja eetiliste tõekspidamiste järgimine. Mystery Shopping teenuste väärtuse ja reputatsiooni edendamiseks ning nende kasutamise soodustamiseks on tähtis, et teenuseid puudutavat teavet edastataks täpsena nii äriühingonnale kui ka laiemale publikule ning et teave oleks kooskõlas riigis kehtivate seaduste ja määrustega.

MSPA ootab oma liikmetelt ja testostjatelt aususe, professionaalsuse, õigluse ja konfidentsiaalsuse põhimõtete järgimist avalikkuse ja klientide huvide kaitsmisel heade äritavade edendamiseks. Selle saavutamiseks julgustab MSPA testostjaid taotlema MSPA testostja tunnistust.

MSPA testostjate ametialaste standardite koodeks on loodud selleks, et tagada kõigi MSPA-ga koostööd tegevate testostjate nõusolek järgimiste põhimõtetega.

- tegutseda kooskõlas liidu eesmärkidega: parandada teenindust ja edendada tippkvaliteeti teenindusuuringute valdkonnas;
- pakkuda testostuteenuseid ausalt ja eetiliselt;
- pakkuda testostuteenuseid kooskõlas valdkonna tavade ja eeskirjadega, mille MSPA liikmed on sätestanud ja heaks kiitnud;
- äratada usaldust Mystery Shopping vastu ja julgustada avalikku koostööd;
- Austada MSPA liikmeid, kliente ja üldsust.

Lisaks nõustume järgimiste eetikanormidega:

- Nõustun teostama kõiki testoste oma parimate võimaluste kohaselt.
 - Nõustun teostama kõiki testoste ausalt ja laitmatult.
 - Nõustun esitama kõik aruanded antud tähtajaks või varem.
 - Nõustun austama kõiki konfidentsiaalsuse kokkuleppeid.
 - Nõustun viivitamatult teavitama projekti kontaktisikut, kui ma ei saa mis tahes põhjusel ülesannet läbi viia.
 - Nõustun vastama jätkukõnedele või e-kirjadele õigeaegselt.
 - Nõustun dokumente alles hoidma uuringufirma poolt määratud aja jooksul, kui kliendil tekib küsimusi. Ma ei soorita testostu ilma, et oleksin hoolikalt lugenud küsitluse iga küsimust ja uuringu korraldaja juhiseid.
 - Ma ei võltsi aruandeid ega tõlgenda neid valesti.
 - Ma ei palu ega julgusta inimesi rikkuma konfidentsiaalsuse leppeid teiste ettevõtetega, kellele teenust osutatakse.
 - Ma ei kasuta MSPA väljaandeid kaebuste avaldamiseks müüjate, klientide, ostjate või testostu-uuringu pakujate vastu, välja arvatud seoses atesteerimistunnistuse tühistamisega.
 - Ma ei jaga teistele isikutele teavet selle kohta, milline ettevõtte teostab uuringut milliste klientidega.
 - Ma ei jaga teistele teavet konkreetsete klientide ostuhindade ega hüvituste kohta.
- Ma ei jaga testostu tulemusi teiste isikutega, kaitstes sel viisil klientide konfidentsiaalsust.
- Ma ei soorita ühtegitestostu ebaseaduslike narkootikumide või retseptiravimite mõju all, mis võivad minu võimeid kahjustada.
 - Ma nõustun testostu ajal mitte olema joobeseisundis, mitte jooma üle minu osariigis lubatud piirväärtuse ja mitte sooritama ühtegi teist tegevust, mis võiks kahjustada mind või teisi.
 - Ma ei võta uuringufirma nõusolekuta kliendiga otse ühendust.

- Ma ei sekku testostu sooritamise ajal tavapärasesse äritegevusse (ei korralda stseeni).
- Ma ei teata endast kui testostjast ettevõttele, kus testostu läbi viiakse, välja arvatud juhul kui uuringufirma on selleks andnud eraldi juhised.
- Ma avaldan täpselt oma ärisuhte laadi testostu-uuringu pakkujaga igale valitsusasutusele, kes seda teavet küsib.
- Ma teatan kõigist perekondlikest seostest või tutvustest, nagu seda nõuab testostude teenusepakkuja.
- Ma avaldan kõik praegused või tulevased või mõne ülesandega seotud võimalikud huvikonfliktid.

Käitumisreeglite rikkumine võib viia teie eemaldamiseni testoste pakkuva ettevõtte andmebaasist. Kui te olete atesteeritud MSPA testostja, võidakse teie atesteerimistunnistus tühistada. Kui mõni MSPA liige esitab teie vastu kaebuse, võtab MSPA teiega ühendust ja annab teile võimaluse vastata enne lõpliku otsuse tegemist.

Oma allkirjaga või elektroonilise nõustumisega kinnitan, et olen lugenud, aru saanud ja nõustunud käesolevas lepingus toodud aususe, professionaalsuse, õigluse ja konfidentsiaalsuse põhimõtetega.

Ma mõistan, et käesoleva lepingu rikkumine võib viia minu koostöö lõppemiseni MSPA liikmetega ja minu MSPA atestatsiooni tühistamiseni.

Allkiri: _____ Kuupäev: _____

Ametialased standardid – täideviimise kord: rikkumised ostjate poolt

Kaebusi väidetava ebaeetilise käitumise kohta võib esitada testostja vastu, kes on oletatavalt rikkunud testostjate MSPA ametialaste standardite ja eetika koodeksit. Kaebused peavad põhinema ühe või mitme koodeksi punkti rikkumisel. Vastav süüdistus tuleb kirjalikult dokumenteerida. Iga testostja, kelle puhul tuvastatakse koodeksi rikkumine, võib otsuse vaidlustada.

Rikkumise puhul võib testostjale rakendada ühte kolmest võimalikust meetmest:

1. Hoiatada testostjat edasiste käitumisviiside eest, mis viisid kaebuse esitamiseni.
2. Noomida testostjat ja teavitada sellest kõiki MSPA liikmeid.
3. Tühistada testostja MSPA atesteerimistunnistus ja teavitada sellest kõiki MSPA liikmeid.

Kaebus ostja vastu

Palun kasutage käesolevat vormi ametliku kaebuse esitamiseks testostja vastu. Juurdlusele lähevad ainult nõuetekohaselt ja täielikult registreeritud kaebused. Nõuetekohaselt registreeritud kaebuseid uuritakse MSPA kaebuste vaekogu poolt, mis koosneb töötajatest ja vabatahtlikest. Kui kaebus leitakse olevat põhjendatud, antakse testostjale, kelle vastu kaebus registreeriti, võimalus esitada vastuväide. Vaekogu otsus on lõplik ja kuulub ülevaatamisele üksnes MSPA direktorite nõukogus, mis võib oma äranägemise järgi vaekogu otsuse üle vaadata. Kaebused peavad põhinema ühe või mitme MSPA testostjate ametialaste standardite ja eetika koodeksi punkti rikkumisel. Vaekogu võib ostja vastu esitatud kaebuse põhjendatuse selgumisel kasutada ühte järgmistest meetmetest:

- Hoiatada testostjat edasiste käitumisviiside eest, mis viisid kaebuse esitamiseni
- Noomida testostjat ja teavitada sellest kõiki MSPA liikmeid
- Tühistada testostja MSPA atesteerimistunnistus ja teavitada sellest kõiki MSPA liikmeid

1. Testostja nimi: _____
2. Testostja e-posti aadress: _____
3. Kas testostja on MSPA poolt atesteeritud? Jah Ei
4. Kui jah, siis testostja MSPA atesteerimiskood: _____

Kaebuse täpsustus

5. Näidake TÄPNE lõik MSPA testostjate ametialaste standardite ja eetika koodeksist, mille suhtes on testostja Teie arvates eksinud:

järgneb

6. Esitage täpsed üksikasjad selle kohta, mida testostja tegi või jättis tegemata, et põhjustada käesoleva kaebuse esitamist. Lisage võimalusel kuupäevad ja muud asjakohased detailid. Esitage üksikasjad oma suhtlemise kohta testostjaga, kui püüdsite olukorda parandada.

7. Esitage koopiad kõigist kirjavahetustest, e-kirjadest, testostjale antud asjakohastest juhistest jne, mis kinnitavad Teie kaebust ja testostjapoolset rikkumist.

Palun nimetage kaebusele lisatud dokumendid:

8. Teie nimi:
9. Ettevõtte nimi:
10. Telefon:
11. E-post:
12. Kaebuse registreerimise kuupäev:
13. Allkiri (NÕUTAV):

Registreerige kaebus:

Euroopa: faksi teel 00 31 70-358 73 77 või e-kirja teel contact-eu@mspa-eu.org

Põhja-Ameerika: faksi teel 00 1 972 755 2561 või e-kirja teel contact-na@mspa-na.org

Aasia ja Vaikse ookeani piirkond: faksi teel 00 91 124 438 1203 või e-kirja teel contact-ap@mspa-ap.org

Ladina-Ameerika: faksi teel 00 55 11 2613 8550 või e-kirja teel contact-la@mspa-la.org