MSPA MYSTERY SHOPPING PROVIDERS ASSOCIATION

MSPA profesinių standartų kodeksas ir susitarimas laikytis etikos reikalavimų nariams

Slapto pirkėjo paslaugų teikėjų asociacija (MPSA) siekia gerinti paslaugų kokybę ir skatinti kompetenciją slapto pirkėjo paslaugų sektoriuje. Pagrindinis asociacijos tikslas – užtikrinti, kad būtų išlaikyti vienodi standartai. Siekiant didinti slapto pirkėjo paslaugų vertę, reputaciją ir šios paslaugos naudojimą, svarbu pateikti tikslią informaciją apie slapto pirkėjo paslaugas tiek verslo bendruomenei, tiek plačiajai visuomenei ir laikytis įstatymų, reglamentų bei kitų teisės aktų.

MSPA tikisi, jog nariai laikysis sąžiningumo, profesionalumo, nešališkumo ir konfidencialumo principų, kad būtų apsaugoti visuomenės ir mūsų klientų interesai bei skatinama gera verslo praktika.

Slapto pirkėjo paslaugų teikėjų asociacijos **Profesinių standartų kodeksas** sudarytas siekiant užtikrinti, kad MSPA nariai laikytųsi šių principų:

- iš esmės įsipareigoti vykdyti asociacijos tikslus gerinti paslaugas ir skatinti kompetenciją slapto pirkėjo paslaugų srityje;
- teikti slapto pirkėjo paslaugas sąžiningai ir etiškai;
- teikti slapto pirkėjo paslaugas atsižvelgiant į sektoriaus procedūras ir taisykles, kurias nustatė ir kurioms pritarė MSPA nariai;
- skatinti visuomenę pasitikėti slapto pirkėjo paslaugomis ir bendradarbiauti;
- skatinti verslo bendruomenę pasitikėti profesionaliai ir nešališkai teikiamomis slapto pirkėjo paslaugomis;
- gerbti klientus, jų ir mūsų darbuotojus, rangovus, kitus MSPA narius ir visuomenę.
- Veikti sąžiningai kitų narių atžvilgiu, nepažeidžiant profesinėmis laikomų ribų ir užtikrinant etiką ir gerą verslo praktiką.
- Nenaudoti ir nepažeisti jokios konkuruojančio nario intelektinės nuosavybės arba nesiregistruoti neįgaliotojo pirkėjo teisėmis jokioje konkuruojančio nario duomenų bazėje, siekiant gauti informacijos.

Be to, pritariame šioms **Etiško elgesio taisyklėms**, kad mes:

- neklastosime ir neiškreipsime duomenų;
- neklaidinsime kandidatų į slaptus pirkėjus apie galimybes, susijusias su slaptais pirkimais;
- neprašysime ir neskatinsime asmenų laužyti konfidencialumo susitarimų su kitomis įmonėmis, kurioms jie vykdo slapto pirkėjo užduotis;
- nenaudosime jokių MSPA žiniasklaidos priemonių skundams apie pirkėjus, pardavėjus, klientus ar kitus slapto pirkėjo paslaugų teikėjus skelbti;
- neatsisakysime slaptam pirkėjui mokėti užmokesčio ir jo nemažinsime dėl funkcijų nevykdymo, kurios nebuvo aiškiai aprašytos instrukcijose;
- nereikalausime slapto pirkėjo mokėti už informaciją apie slapto pirkėjo užduotis;
- nenaudosime MSPA prekės ženklo ir (arba) logotipo žiniasklaidos priemonėse be aiškaus MSPA sutikimo ar kitu būdu nei reglamentuoja MSPA.

Jei tyrimo metu bus nustatyta, kad narys pažeidė Elgesio taisykles, narystė asociacijoje gali būti sustabdyta arba pritaikytos kitos drausminės priemonės.

Šio susitarimo privalo laikytis kiekvienas Slapto pirkėjo paslaugų teikėjų asociacijos narys ir jo darbuotojai.

Pasirašydamas patvirtinu, kad perskaičiau, supratau ir laikysiuos šiems sutartyje nusakytiems sąžiningumo, profesionalumo, nešališkumo ir konfidencialumo principams. Taip pat suprantu, kad mano narystė MSPA gali būti sustabdyta, jei nesilaikysiu šios sutarties.

Parašas: _____ Data: _____

Profesiniai standartai ir etiško elgesio normos – Kodekso taikymas

Šis skyrius padeda nariams išaiškinti ir taikyti Kodeksą praktikoje. Dėl kilusių klausimų apie Kodekso taikymą konkrečioje situacijoje kreipkitės į savo regiono MSPA administracijos biurą.

Atsakomybė klientams

MSPA nariai įsipareigoja:

- užtikrinti, kad kiekvienas projektas būtų vykdomas pagal kliento reikalavimus ir įdiegti procedūras, kurios garantuos kliento reikalavimų laikymąsi.
- išlaikyti visų metodų, metodikų ir konfidencialios bei privačios informacijos slaptumą; neatskleisti informacijos, kurią galima panaudoti klientų arba respondentų identifikavimui be jų sutikimo.
- užtikrinti, kad įmonės, dalyvaujančios slapto pirkėjo tyrime ir jų darbuotojai bei rangovai imtųsi visų reikiamų priemonių kliento konfidencialumui apsaugoti;
- nesukelti ženklių kliento įprastos veiklos trikdžių;
- pateikti tikslius ir sąžiningus slapto pirkėjo tyrimo rezultatus. Slapto pirkimo procesas turi būti aprašytas pakankamai išsamiai, kad įgudęs tyrėjas galėtų pakartoti procesą, jei jis būtinas. Rezultatai turi būti pateikiami aiškiai ir nešališkai, kartu su bet kokiais prieštaringais ar nepalankiais duomenimis.
- neklaidinti, kad turi kvalifikaciją, patirtį, įgūdžius ar įrangą, kurios iš tikrųjų neturi. Remtis leidžiama tik teisėtais akademiniais laipsniais, klientais ir kitomis kvalifikacijomis.

Atsakomybė duomenų rinkėjams

MSPA nariai įsipareigoja:

- sąmoningai nepažeisti ir neprašyti kitų pažeisti bet kurio Kodekso punkto;
- informuoti kiekvieną klientą, kad jis yra atsakingas už tinkamą ir teisėtą MSPA narių pateiktos informacijos naudojimą;
- įspėti klientus, kad visi reikalavimai turi atitikti Kodeksą ir galiojančius įstatymus, bei kitus teisės aktus.
- įspėti klientus, kad visi reikalavimai turi atitikti saugos reikalavimus;
- surinkti iš klientų išsamią informaciją ir reikalavimus apie kiekvieną projektą užtikrinant, kad duomenų rinkėjai galės tinkamai įvykdyti užduotis. Ši informacija turi būti perduota rašytine forma duomenų rinkėjams, kurie turi patvirtinti savo gebėjimą ir įsipareigojimą laikytis reikalavimų.

Atsakomybė verslo bendruomenei

MSPA nariai įsipareigoja:

- sąmoningai nepiktnaudžiauti verslo bendruomenės pasitikėjimu. Slapto pirkimo informacijos jokiu būdu negalima naudoti siekiant suklaidinti verslo bendruomenę. Piktnaudžiavimo atvejai kenkia verslo bendruomenės pasitikėjimui mūsų vykdoma veikla.

Profesiniai standartai ir etiško elgesio normos – Geriausios verslo praktikos

Šis skyrius moko narius teikti profesionalias, etiškas ir patikimas paslaugas. Šios rekomendacijos yra dalis mūsų misijos:

skatinti kompetenciją slaptojo pirkėjo tyrimuose ir
gerinti slaptojo pirkėjo tyrimų įvaizdį.

Saugumas - Laikykite klausimynus, tyrimo medžiagą ir informaciją saugiai.

- reikalaukite konfidencialumo įsipareigojimų iš visų darbuotojų ir rangovų;
- grąžinkite tyrimo medžiagą klientui per protingą laikotarpį arba pagal pareikalavimą;
- nesunaikinkite tyrimo medžiagos be kliento sutikimo.

Aiški komunikacija - Aiškiai bendraukite su klientais.

- pateikite kainos pasiūlymus rašytine forma;
- kartu su pasiūlymu ir sąmata pateikite apmokėjimo procedūros ir sutarties nutraukimo sąlygas;
- nedelsdami informuokite klientus apie bet kokią kliūtį įvykdyti projektus;
- neplanuokite daugiau darbo nei galite efektyviai atlikti;
- iš anksto informuokite klientus apie įmonės verslo taisykles;
- iš anksto sutarkite apie priimtiną duomenų pateikimo procesą;
- siųskite rašytinį projekto detalių patvirtinimą;
- informuokite klientą apie priklausymą MSPA ir įsipareigojimą laikytis profesinės etikos kodekso;
- gaukite rašytinį klientų leidimą daryti jų darbuotojų garso arba vaizdo įrašus.

Profesionalumas - Skatinkite pagarbą ir pasitikėjimą.

- laikykitės sutarčių;
- pateikite pagrįstą ir realistišką kainodarą bei laiko sąnaudas;
- kuo anksčiau informuokite klientą apie nutraukimą arba atidėjimą;
- pateikite trumpas ir aiškias instrukcijas rašytine forma;
- praneškite duomenų rinkėjams apie projekto reikalavimų pasikeitimus jiems tik įvykus;

Viešieji ryšiai - Būkite slapto pirkėjo tyrimų sektoriaus ir MSPA propaguotoju.

- skleiskite bendruomenėms teigiamą informaciją apie slapto pirkėjo tyrimų naudą;
- padėkite šviesti rinką apie slapto pirkėjo tyrimus;
- venkite veiklų, kurios yra žalingos slapto pirkėjo tyrimų sektoriui;
- teisingai atlyginkite darbuotojams ir rangovams;
- reikalaukite standartų laikymosi ir skatinkite nuolat tobulėti;
- skleiskite bendruomenėms teigiamą informaciją apie narystės MSPA naudą.

Įvaizdžio kūrimas

Duomenų rinkėjai yra slapto pirkėjo tyrimų sektoriaus ambasadoriai verslo bendruomenės atžvilgiu, todėl jie privalo elgtis atitinkamai. Skatinkite juos:

- rodyti profesionalumą maloniu ir paslaugiu elgesiu;
- išvaizda, elgsena ir veiksmais rodyti pagarbą ir pasididžiavimą savo atliekamu darbu;
- teikti sąžiningą informaciją apie visus projektus.

Profesiniai standartai ir etiško elgesio normos – įgyvendinimas: Narių padaryti pažeidimai

Prieš MSPA narį, kuris įtariamas Profesinių standartų kodekso ir susitarimo laikytis etiško elgesio reikalavimų (Kodekso) pažeidimu, galima pateikti skundą dėl įtariamo neetiško elgesio. Tokie kaltinimai turi būti pagrįsti rašytiniais dokumentais. Visi susiję tyrimai yra konfidencialūs, o procese dalyvaujantys asmenys patikrinami dėl galimo interesų konflikto.

Kiekvienas narys, pripažintas pažeidęs Kodeksą, gali pateikti apeliacinį skundą. Sankcijos nustatomos individualiai, priklausomai nuo pažeidimo sunkumo, pobūdžio ir pažeidimų kiekio. Taip pat vertinama, ar tokie pažeidimai yra sisteminiai ir rodo, kad narys negali arba nenori laikytis Kodekso.

Už pažeidimams taikomos trijų lygių sankcijos:

1. Papeikimas (griežtas oficialus nepritarimo pareiškimas).
2. Narstės sustabdymas konkrečiam laikotarpiui (netenkama įprastų narystės privilegijų, tokių kaip reklama MSPA leidiniuose ar dalyvavimas MSPA programose / renginiuose).*
3. Pašalinimas iš asociacijos (nuolatinis narystės praradimas).*

**Sustabdytos ar pašalintos narystės bus skelbiamos viešai MSPA leidiniuose iki vienerių metų trukmės.*

Skundų pateikimas ir tyrimo procedūros

1. Išsamus skundas užpildomas ir pateikiamas MSPA direktoriui arba atsakingam pareigūnui. *Skundas turi būti pateiktas ne vėliau nei per 60 dienų nuo įtariamai netinkamo elgesio aptikimo.*
2. Vykdomasis direktorius arba pareigūnas nedelsdamas informuoja ieškovą apie skundo gavimą.
3. Vykdomasis direktorius arba pareigūnas nedelsdamas persiunčia skundą profesinių standartų ir etikos komiteto pirmininkui (Pirmininkui).
4. Pirmininkas peržiūri skunda ir įsitikina, ar pateiktoje medžiagoje pakanka aiškių įrodymų apie Kodekso pažeidimą. Jei tai nėra aišku, Pirmininkas sušaukia Komiteto posėdį.
5. Pirmininkas pradeda išsamų tyrimą, pranešdamas asmeniui, prieš kurį pateiktas skundas (atsakovui), apie įtariamą pažeidimą ir pareikalauja atsakyti raštu į įtarimus per 30 dienų. Kopija išsiunčiama vykdomajam direktoriui arba pareigūnui.
6. Jei pateikta medžiaga neįrodo pažeidimo, Pirmininkas informuoja abi puses ir persiunčia kopiją vykdomajam direktoriui arba pareigūnui.
7. Vykdomasis direktorius arba pareigūnas gauna atsakovo atsakymą ir nedelsdamas informuoja atsakovą apie informacijos gavimą.
8. Vykdomasis direktorius arba pareigūnas nedelsdamas persiunčia atsakymą Pirmininkui.
9. Komitetas susitinka, kad nustatytų skundo sunkumą ir rekomenduotų poveikio priemonę: kreiptis į atsakovą ir pateikti pasiūlymus ar sprendimus skundui išspręsti arba taikyti papeikimą, narystės sustabdymą arba pašalinimą.
10. Jei neformaliai tenkinančio sprendimo rasti nepavyko, Komitetas pasiūlo atsakovui perduoti skundą objektyviam arbitražui.
11. Vykdomasis direktorius arba pareigūnas, Pirmininkas ir abi šalys nedelsiant informuojami apie sprendimą.
12. Galutinis rezultatas paskelbiamas MSPA leidiniuose (jei nario narystės teisės sustabdomos kuriam laikui arba jei narys pašalinamas iš asociacijos).

MSPA MYSTERY SHOPPING PROVIDERS ASSOCIATION

MSPA nario įtarimas pažeidus Kodeksą

Naudokite šią formą formaliam skundui prieš MSPA narį pateikti. Bus tiriami tik tinkamai užpildyti skundai. Šią užpildytą formą turi pasirašyti užpildantis narys.

AŠ tikiu, kad toliau nurodytas MSPA narys pažeidė MSPA profesinių standartų ir etikos kodeksą:

1. ***Nario duomenys**:*

   ***Vardas, pavardė**:* _____

   ***Įmonės pavadinimas**:* _____

   ***Pareigos**:* _____

   ***Gatvė**:* _____

   ***Miestas**:* _____ *Valstija :* _____

   Pašto kodas**:*_____ ***Šalis:_____

   ***Telefono numeris**:* _____

2. ***Nario verslo pobūdis (pasirinkite vieną):***

   ❑ *Galutinis vartotojas / gamintojas* ❑ *Tyrimų įmonė* ❑ *Duomenų surinkimas*

   ❑ *Kita (nurodykite)*

3. ***Etikos problema**:* _____

_____

_____

_____

4. ***Kokie faktai yra susiję su šia etikos problema?** Paaiškinkite susitarimus tarp šalių, pateikite rašytinę korespondenciją, telefono pokalbius, advokatų veiksmus / ieškinius ir t. t.. Pridėkite visus tiesiogiai susijusius dokumentus*

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

5. ***Kitos aplinkybės:*** *pateikite kitą susijusią informaciją, kurią turėtų apsvarstyti komitetas.*

_____

_____

_____

_____

6. ***Rekomenduojami veiksmai:*** *Kokios poveikio priemonės, Jūsų manymu, būtų tinkamiausios, remiantis MSPA vykdymo užtikrinimo procedūromis? (pasirinkite vieną)*

   ❑ *Papeikimas* ❑ *Narystės sustabdymas* ❑ *Pašalinimas*

   ❑ *Kita (nurodykite)* _____

7. ***Įgaliojimas:*** *Pasirašydamas šį dokumentą patvirtinu, kad čia pateikta informacija yra tiksli, ir prašau MSPA profesinių standartų ir etikos komiteto ištirti šį profesinių standartų ir etikos kodekso pažeidimo įtarimą.*

   Vardas, pavardė: _____

   Įmonės pavadinimas: _____

   Pareigos: _____

   Gatvė: _____

   Miestas: _____ ***Valstija :*** _____

   Pašto kodas:_____***Šalis:*** _____

   Telefono numeris: _____

   El. pašto adresas: _____

   Jūsų verslo pobūdis: _____

   Parašas (PRIVALOMAS): _____

Atspausdinkite šią formą ir pasirašykite. Prašymui pagrįsti būtinas Jūsų parašas.
Siųskite užpildytą skundą:

*Europoje: faksu **00 31 70-358 73 77** arba el. paštu **contact-eu@mspa-eu.org***

*Šiaurės Amerikoje: faksu **00 1 972 755 2561**arba el. paštu **contact-na@mspa-na.org***

*Azijoje ir Ramiojo vandenyno regione: faksu **00 91 124 438 1203** arba el. paštu **contact-ap@mspa-ap.org***

*Lotynų Amerikoje: faksu **00 55 11 2613 8550** arba el. paštu **contact-la@mspa-la.org***