

MSPA ametialaste standardite ja eetika koodeks liikmetele

Teenindusuuringuid pakkuvate ettevõtete liit The Mystery Shopping Providers Association (MSPA) on pühendunud teeninduse parandamisele ja tippkvaliteedi edendamisele teenindusese hindamise valdkonnas. Liidu peamine eesmärk on tagada ühtsete standardite järgimine. Teenindusuuringute ehk 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 aususe, professionaalsuse, õigluse ja konfidentsiaalsuse põhimõtete järgimist avalikkuse ja klientide huvide kaitsmisel heade äritavade edendamiseks.

MSPA ametialaste standardite koodeksi eesmärgiks on tagada, et liidu liikmed peaksid kinni järgmistest põhimõtetest:

- tegutseda kooskõlas liidu eesmärkidega: parandada teenindust ja edendada tippkvaliteeti teeninduse hindamise valdkonnas;
- pakkuda teenindusuuringuid ausalt ja eetiliselt;
- pakkuda teenindusuuringuid kooskõlas valdkonna tavade ja eeskirjadega, mille MSPA liikmed on sätestanud ja heaks kiitnud;
- äratada usaldust teenindusuuringute vastu ja julgustada avalikku koostööd;
- äratada äriühingondades usaldust, et Mystery Shopping viiakse läbi professionaalselt ja õiglaselt;
- austada meie kliente ja nende töötajaid, meie töötajaid, alltöövõtjaid, teisi MSPA liikmeid ja üldsust.
- Käituda ausalt teiste liigete suhtes, professionaalseteks peetavates piirides ning eetilist ja head äripraktikat järgides.
- Kasuta ega riku konkureeriva liikme intellektuaalomandit ega registreeru volituseta ostjaks konkureeriva liikme andmebaasis informatsiooni hankimise eesmärgil.

Lisaks nõustume alljärgneva eetikakoodeksiga selles, et me ei:

- võltsi aruandeid ega tõlgenda neid valesti;
- eksita testostjaid Mystery Shopping võimaluste suhtes;
- palu ega julgusta inimesi rikkuma konfidentsiaalsuse leppeid teiste ettevõtetega, kellele Mystery Shopping teenust osutatakse;
- kasuta mis tahes MSPA teabevahendit kaebuste avaldamiseks ostjate, müüjate, klientide või teiste Mystery Shopping teenuste pakkujate kohta;
- keeldu maksmast ega alanda testostja palka mis tahes ülesande ebaõnnestumise korral, kui seda ei ole selgesõnaliselt väljendatud kirjalikes juhistes;
- nõua testostjalt tasu ülesandeid puudutava teabe kasutamise eest;
- kasuta MSPA kaubamärki ja/või logot mis tahes teabevahendis ilma MSPA kirjaliku loata ning loa saamise korral kasutatakse seda ainult MSPA poolt ettenähtud viisil.

Kui põhjaliku uurimuse tulemusena selgub, et liige on rikkunud meie käitumisreegleid, võib liidu liikmesuse tagasi võtta või kasutada teisi distsiplineerivaid meetmeid.

Käesolevat lepingut peavad järgima kõik MSPA liikmed ja nende töötajad.

Kinnitan allkirjaga, 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 MSPA liikmesuse lõpetamiseni.

Allkiri: _____ Kuupäev: _____

Professionaalsed standardid ja eetiline käitumine – koodeksi kasutamine

Järgmise osa eesmärgiks on aidata liikmetel koodeksit tõlgendada ja kasutada. Küsimused koodeksi konkreetses olukorras rakendamise kohta tuleb esitada MSPA piirkondlikule haldusbüroole.

Vastutus klientide ees

MSPA liikmed peavad:

- Tagama, et iga projekt viiakse läbi vastavalt kliendi eripärale. Kliendi eripära järgimist kontrollitakse vastavate toimingutega.
- Järgima konfidentsiaalsuse põhimõtteid kõigi tehnikate ja meetodite puhul ning konfidentsiaalse või ettevõttesisese teabe kasutamisel. Teavet, mida saab kasutada klientide või vastajate tuvastamiseks, ei tohi avaldada ilma nõuetekohase loata.
- Tagama, et uuringusse kaasatud ettevõtted ja nende töötajad ning alltöövõtjad kasutavad kõiki asjakohaseid ettevaatusabinõusid kliendi konfidentsiaalsuse kaitsmiseks.
- Mitte põhjustama suuremaid katkestusi kliendi tavapärasel töös.
- Edastama uuringutulemused täpselt ja ausalt. Testostu protsessi tuleb kirjeldada piisavalt detailselt, et koolitatud testostja saaks vajadusel projekti korrata. Tulemused esitatakse selgelt ja õiglaselt, kaasates ka kõik vastuoluliste või ebasoodsatena näivad tulemused.
- Mitte väitma end omavat kvalifikatsiooni, kogemusi, oskusi või võimalusi, mida tegelikult ei ole. Esitada ainult seaduslikke akadeemilisi kraade, kliente ja teisi kvalifikatsioone.

Vastutus andmekogujate ees

MSPA liikmed peavad:

- Mitte nõustuma teadlikult koodeksi punkte rikkuma ega paluma kedagi teist seda teha.
- Teatama igale kliendile, et klient vastutab MSPA liikmete poolt edastatud testostuuringu teabe asjakohase ja seadusliku kasutamise eest.
- Teavitama kliente sellest, et kõik nõudmised peavad olema kooskõlas koodeksiga ning kõigi föderaalsete, riiklike ja kohalike seaduste ning määrustega.
- Teavitama kliente, et kõik nõudmised peavad olema kooskõlas kõigi ohutuseeskirjadega.
- Koguma klientidelt detailseid projektiandmeid, et uuringu tesostajatel oleks võimalik projekti tõhusalt täita. Nimetatud andmed esitatakse kirjalikul kujul projektijuhile, kes kinnitavad andmete sobilikkust projekti täitmiseks ja annavad nõusoleku töö teostamiseks.

Vastutus äriühingukonna ees

MSPA liikmed peavad:

- Mitte kuritarvitama tahtlikult äriühingukonnasisest konfidentsiaalsust. Testostuuringutest pärinevat teavet ei tohi ühelgi juhul kasutada äriühingukonna tahtlikuks eksitamiseks. Äriühingukonna kuritarvitamise juhtumid kahjustavad meie valdkonna usaldusväarsust.

Professionaalsed standardid ja eetiline käitumine – Head äritavad

Järgmise osa eesmärgiks on juhendada liikmeid professionaalse, eetilise ja usaldusväärse teenuse osutamisel. Siinsed soovitusel on osa meie tegevusest, millega soovime:

edendada testostu-uuringute tippkvaliteeti ja tugevdada teenindusuuringute mainet.

Turvalisus - Hoidke küsitlusi, tooteid ja teavet turvaliselt.

- Nõudke kõigilt töötajatelt ja alltöövõtjatelt mitteavalikustamise avaldust;
- Tagastage materjalid kliendile mõistliku aja jooksul või vastavalt nõudmisele;
- Ärge hävitage materjale kliendi loata.

Selge suhtlemine - Suhelge klientidega tõhusalt.

- Esitage pakkumised kirjalikult.
- Esitage maksetoimingute ja katkestamise tingimused ettepaneku või hinnapakumise osana.
- Teavitage kliente kohe, kui projektide täitmine osutub võimatuks.
- Ärge plaanige rohkem töökohustusi, kui on võimalik tõhusalt teostada.
- Teavitage kliente ausalt ettevõtte äripoliitikast.
- Leppige eelnevalt kokku sobivates aruandluse toimingutes.
- Saatke kirjalik kinnitus projekti täpsete tingimuste kohta.
- Teavitage kliente oma seotusest MSPAga ja kavatsusest kinni pidada selle ametialaste standardite koodeksist.
- Võtke klientidelt nõusolekuavaldus, kui nende töötajate tegevust filmitakse või lindistatakse.

Professionaalsus - Edendage austust ja usaldust.

- Pidage kinni lepingutest.
- Koostage vastutustundlik ja realistlik maksumuse ja ajastamise kava.
- Teavitage klienti katkestusest või viivitustest niipea kui võimalik.
- Esitage selged ja asjakohased kirjalikud juhised.
- Teavitage projektijuhti projekti üksikasjade muutustest niipea kui need toimuvad.

Avalikud suhted - Kaitske MSPAd ja teenindusuuringute valdkonda.

- Jagage äriühingutele positiivset teavet testostude võimalikest hüvedest.
- Aidake koolitada ettevõtteid testostude teemal.
- Vältige tegevusi, mis on kahjulikud Mystery Shopping valdkonnale.
- Tasuge töötajatele ja alltöövõtjatele õiglaselt.
- Nõudke standarditest kinnipidamist ja julgustage pidevat arendamist.
- Jagage äriühingutele positiivset teavet MSPA liikmesuse võimalikest hüvedest.

Hea maine kaitse

Projektijuhid ja konsultandid on valdkonna saadikud äriühingutes ja peaksid seetõttu vastavalt käituma. Julgustage neid:

- näitama üles professionaalsust meeldiva ja viisaka käitumisega;
- väljendama oma välimuse, käitumise ja kommetega usku iseendasse ning oma töösse;
- jagama ausat teavet kõigi projektide kohta.

Professionaalsed standardid ja eetiline käitumine – täideviimise kord: rikkumised liikmete poolt

Kaebusi väidetava ebaeetilise käitumise kohta võib esitada MSPA liikme vastu, keda kahtlustatakse ametialaste standardite ja eetika koodeksi rikkumises. Vastav süüdistus tuleb kirjalikult dokumenteerida. Kõik asjakohased uurimused on konfidentsiaalsed ning hindamistes osalejaid kontrollitakse iga kord võimalike huvikonfliktide suhtes.

Iga liige, kelle puhul tuvastatakse eetikakoodeksi rikkumine, võib otsuse vaidlustada. Sanktsioonid määratakse iga juhtumi puhul eraldi ning need sõltuvad olukorra tõsidusest, laadist ja rikkumiste hulgast. Samuti arvestatakse sellega, kas rikkumised moodustavad liikme käitumises mustri, mis näitab liikme suutmatust või soovimatust eetikakoodeksit täita.

Rikkumiste sanktsioonid jagunevad kolmeks:

1. Noomitus (tõise ametliku hukkamõistu avaldamine).
2. Kõrvalejätmine teatud ajaks (tavapärase liikmesuse eeliste, näiteks MSPA väljaannetes reklaamimise või MSPA programmides ja sündmustes osalemise, peatamine)*.
3. Liidust väljaheitmine (alaline liikmesuse kaotus).*

*Kõrvalejätud või väljaheidatud liikmete nimed avaldatakse MSPA väljaannetes ühe aasta jooksul.

Kaebuse esitamine ja läbivaatuse teostamine

1. Üksikasjalik kaebus täidetakse ja registreeritakse MSPA ettevõtte tegevjuhi või presidendi juures. Kaebus peab olema kätte saadud mitte hiljem kui 60 päeva pärast oletatava väärkäitumise avastamist.
2. Tegevjuht või president teavitab kohe kaebuse esitajat kaebuse kättesaamisest.
3. Tegevjuht või president saadab kaebuse viivitamatult edasi ametialaste standardite ja eetika komiteele (juhatusesele) läbivaatamiseks.
4. Juhatus vaatab kaebuse läbi ja teeb kindlaks, kas materjal on piisavaks tõendiks eetikakoodeksi rikkumisest. Ebaselguse puhul kutsub juhatus kokku komitee koosoleku.
5. Juhatus algatab üksikasjaliku juurdluse, teavitades isikut, kelle vastu kaebus esitati (kostjat), oletatavast rikkumisest ja nõuab kirjaliku vastuse esitamist 30 päeva jooksul. Selle koopia saadetakse tegevjuhile või presidendile.
6. Kui materjal ei ole piisav rikkumise tõendamiseks, teavitab juhatus mõlemaid osapooli ning koopia saadetakse tegevjuhile või presidendile.
7. Tegevjuht või president võtab vastu kostja vastuse ja teavitab kostjat viivitamatult selle kättesaamisest.
8. Tegevjuht või president edastab vastuse kohe juhatusesele.
9. Komitee tuleb kokku ja määrab kaebuse tõsiduse astme ning soovib meetmeid: kas kutsuda kostja välja ja teha ettepanekuid kaebuse lahendamiseks või otsustada esitada noomitus, liige liidust kõrvale jätta või välja heita.
10. Juhul kui mitteametlikult ei õnnestu jõuda rahuldava lahenduseni, pakub komitee kostjale võimalust kasutada objektiivset vahendajat, kes kuulab kaebuse ära.
11. Tegevjuht või president, juhatus ja mõlemad pooled saavad teate lõpliku otsuse kohta.
12. Lõpptulemused avaldatakse MSPA väljaannetes (kui liikme liikmesuse õigused peatatakse teatud ajaks või kui liige heidetakse liidust välja).

Eetikakoodeksi rikkumise kaebus MSPA liikme vastu

Palun kasutage käesolevat vormi ametliku kaebuse esitamiseks MSPA liikme vastu. Juurdlusele lähevad ainult nõuetekohaselt registreeritud kaebused. Täidetud vormil peab olema kaebuse esitaja allkiri.

Väidan, et MSPA ametialaste standardite ja eetika koodeksi rikkumise on toime pannud järgmine MSPA liige:

1. Liikme andmed:

Täisnimi: _____

Ettevõtte nimi: _____

Ametinimetus: _____

Aadress: _____

Linn: _____ Osariik: _____

Postiindeks: _____ Riik: _____

Telefon: _____

2. Liikme äriühingu liik (valige ainult üks):

Lõppkasutaja/Tootja Teadusettevõtte Andmekogumisettevõtte

Muu (palun täpsustage)

3. Eetiline probleem: _____

4. Millised faktid kinnitavad antud eetilist probleemi? Selgitage vastavaid kokkuleppeid poolte vahel, kirju, telefonikõnesid, volitusi/kohtuasju jne. Lisage kõik asjakohased dokumendid

5. Muud tähelepanekud: Esitage muu asjakohane teave, millega komitee peaks arvestama.

6. Soovituslik tegevus: Milline oleks teie arvates kõige sobivam tegevus vastavalt MSPA koodeksi täideviimise toimingutele? (valige ainult üks)

- Noomitus Kõrvalejätmine Väljaheitmine
 Muu (palun täpsustage)

7. Volitus: Kinnitan käesoleva dokumendi allkirjastamisega, et esitatud teave on täpne ning et ma nõuan, et MSPA ametialaste standardite ja eetika komitee uuriks väidetavat ametialaste standardite ning eetika koodeksi rikkumist.

Täisnimi: _____

Ettevõtte nimi: _____

Ametinimetus: _____

Aadress: _____

Linn: _____ Osariik: _____

Postiindeks: _____ Riik: _____

Telefon: _____

E-post: _____

Teie ettevõtte liik: _____

Allkiri (NÕUTAV): _____

Palun printige see vorm ja allkirjastage. Teie allkiri on vajalik nõudmise kinnitamiseks.
Täidetud kaebusevorm saatke:

Euroopa: e-kirja teel info@mspa-ea.org

Põhja-Ameerika: e-kirja teel contact-na@mspa-na.org

Aasia ja Vaikse ookeani piirkond: e-kirja teel contact-ap@mspa-ap.org