

MSPA's Retningslinjer for professionelle standarder og etik - aftale for medlemmer

Mystery Shopping Providers Association (MSPA) er dedikeret til at forbedre service og fremme excellence inden for mystery shopping. Det er et grundlæggende mål for sammenslutningen at sikre, at der opretholdes ensartede standarder. For at forbedre værdien, omdømmet og stimulere brugen af mystery shopping er det vigtigt, at informationer om mystery shopping kommunikerer præcist til både forretningsverdenen og publikum i bred forstand, mens gældende love, bestemmelser og forordninger overholdes.

MSPA forventer, at medlemmerne følger principperne for ærlighed, professionalismisme, retfærdighed og fortrolighed for at beskytte offentlighedens og vores kunders interesser og for fremme af god forretningspraksis.

Mystery Shopping Providers Associations **Retningslinjer for professionelle standarder** er udarbejdet for at sikre, at MSPA-medlemmer overholder følgende principper:

- I princippet forpligter sig til at overholde foreningens formål: forbedre ydelser og fremme excellence inden for mystery shopping;
- Udfører mystery shopping på en ærlig og etisk måde;
- Udfører mystery shopping services i henhold til branchens procedurer og bestemmelser, der er nedfældet og godkendt af MSPA-medlemmer;
- Bibringer tillid i mystery shopping og tilskynder til samarbejde med offentligheden;
- Bibringer tillid i erhvervslivet om, at mystery shopping udføres på en professionel og fair måde;
- Respekterer vores kunder, deres ansatte, underleverandører, andre MSPA-medlemmer og den store offentlighed.
- Vil opføre sig retfærdigt over for andre medlemmer inden for rammer, der anses for at være professionelle med en god etik og virksomhedspraksis.
- Vil ikke benytte eller krænke en konkurrents intellektuelle ejendomsret eller registrere sig som uautoriseret shopper i en konkurrents database for at opnå informationer.

Vi vedtager endvidere følgende **retningslinjer for etisk adfærd**, om at vi ikke vil:

- forfalske eller fejlrepræsentere rapporter;
- vildlede købere om muligheder med hensyn til mystery shopping;
- anmode om eller tilskynde nogen til at bryde fortrolighedsaftaler med andre firmaer, for hvilke de udfører opgaver med mystery shopping;
- anvende noget MSPA-medie til at offentliggøre klager over handlende, sælgere, kunder eller andre leverandører af mystery shoppers;
- nægte at betale eller foretage fradrag fra en shoppers løn for manglende opfyldelse af en funktion, der ikke var eksplicit beskrevet i de skriftlige anvisninger;
- kræve, at en shopper skal betale for adgang til information om shopping-opgaver.
- anvende MSPA's varemærke og/eller logo i noget medie uden udtrykkelig tilladelse fra MSPA og derefter kun på en måde, der er foreskrevet af MSPA.

Hvis det efter en grundig undersøgelse viser sig, at et medlem har overtrådt vores retningslinjer for adfærd, kan medlemskabet til vores forening trækkes tilbage eller der kan træffes beslutning om disciplinært tiltag.

Denne aftale skal accepteres af ethvert medlem af Mystery Shopping Providers Association - såvel arbejdsgivere som ansatte.

Ved at underskrive nedenfor oplyser jeg, at jeg har læst, forstået og er indstillet på at overholde principperne om ærlighed, professionalismisme, retfærdighed og fortrolighed, der er nedfældet i denne aftale. Jeg forstår endvidere, at manglende overholdelse af denne aftale kan medføre, at mit medlemskab hos MSPA bringes til ophør.

Underskrift: _____ Dato: _____

Professionelle standarder og etiske retningslinjer – Anvendelse af retningslinjerne

Formålet med dette afsnit er at hjælpe medlemmerne med at fortolke og anvendelse retningslinjerne i praksis. Ethvert spørgsmål om, hvordan retningslinjerne skal anvendes i en specifik situation, skal stilles til MSPA's administrationskontorer i hver region.

Ansvar over for kunderne

MSPA-medlemmer vil:

- sikre, at ethvert projekt udføres i henhold til kundens anvisninger. Der vil blive implementeret procedurer til kontrol af, at kundens anvisninger følges.
- iagttage fortrolighed med hensyn til samtlige teknikker og metodologier samt informationer, der anses for fortrolige eller ophavsretligt beskyttede. Der vil ikke blive afsløret informationer, der kan anvendes til at identificere kunder eller respondenter uden korrekt tilladelse.
- Sikre, at selskaber, der er involveret i mystery shopping, såvel som deres ansatte og underleverandører, træffer samtlige rimelige foranstaltninger for beskyttelse af kundens fortrolighed.
- ikke forårsage større afbrydelse af kundens normale forretningsgang.
- indberette resultater af mystery shopping præcist og ærligt. Processen bag mystery shopping skal beskrives tilstrækkeligt detaljeret, til at en erfaren efterforsker kan gentage projektet, hvis det skulle være nødvendigt. Resultaterne skal præsenteres tydeligt og redeligt, herunder ethvert resultat der forekommer modstridende og ugunstigt.
- ikke give et forkert billede af sig selv som havende kvalifikationer, erfaring, kunne eller evner, som de ikke besidder. Der vil kun blive stillet krav om lovlige akademiske grader, kunder og øvrige kvalifikationer.

Ansvar over for dataindsamlere

MSPA-medlemmer vil:

- ikke indvillige i, eller bevidst anmode andre om, at krænke et punkt i retningslinjerne.
- meddele enhver kunde, at kunden er ansvarlig for korrekt og lovlig anvendelse af informationer fra mystery shopping, der tilvejebringes af MSPA's medlemmer.
- underrette kunder om, at samtlige anmodninger skal være i overensstemmelse med retningslinjerne og gældende føderale, nationale og lokale lov, bestemmelser og forordninger.
- underrette kunderne om, at samtlige anmodninger skal være i overensstemmelse med samtlige sikkerhedsbestemmelser.
- indsamle detaljerede projektspecifikationer fra kunderne for at sikre, at dataindsamlerne kan fuldende projekterne på en effektiv måde. Disse specifikationer vil blive tilvejebragt i en skriftlig form til dataindsamlerne og efterfølgende bekræftet for egnethed til implementering og deres aftale om overensstemmelse.

Ansvar over for erhvervslivet

MSPA-medlemmer vil:

- ikke forsætligt misbruge erhvervslivets tillid. Informationer fra mystery shopping må på intet tidspunkt anvendes forsætligt til at vildlede erhvervslivet. Misbrug inden for erhvervslivet underminerer vores branches troværdighed.

Professionelle standarder og etiske retningslinjer – Bedste forretningspraksis

Formålet med dette afsnit er at vejlede medlemmerne i at yde professionelle, etiske og pålidelige tjenester. Disse anbefalinger indgår i vores mission om at:

fremme excellence inden for mystery shopping; og
forbedre mystery shoppings image.

Sikkerhed - Gem spørgeskemaer, produkter og informationer.

- indhent fortrolighedserklæringer fra samtlige ansatte og underleverandører;
- returnér materialer til kunden inden for en rimelig tidsramme, eller som anmodet;
- destruer ikke materialer uden kundens tilladelse.

Tydlig kommunikation - Sørg for, at kommunikationen med kunderne er klar.

- afgiv skriftlige tilbud;
- sørg for betalingsprocedurer og annulleringsvilkår som en del af tilbuddet eller omkostningsoverslaget;
- informér øjeblikkeligt kunderne om enhver manglende mulighed for at fuldende projekter;
- planlæg ikke mere arbejde, end der reelt kan udføres;
- oplys straks kunderne om forretningspolitikken;
- aftal på forhånd acceptable indberetningsprocedurer;
- send skriftlige specificerede projektbekræftelser;
- oplys kunderne om MSPA-medlemskab og overholdelse af retningslinjerne for professionelle standarder;
- indhent frigivelseserklæringer fra kunderne, hvis deres ansatte skal optages (lyd eller video).

Professionalisme - Fremme respekt og tillid.

- overhold kontrakter;
- sørg for ansvarlig og realistisk omkostningsberegning og timing;
- underret kunden så tidligt som muligt om annullering eller udsættelse;
- sørg for koncise, klare og skriftlige anvisninger;
- underret dataindsamlere om ændringer i projektspecifikationerne, når de opstår;

Public Relations - Vær fortaler for branchen og MSPA.

- giv grupperne positive informationer om eventuelle fordele ved mystery shopping;
- bidrag til at orientere brancherne om mystery shopping;
- undgå aktiviteter, der er skadelige for mystery shopping som branche;
- betal ansatte og underleverandører rimeligt;
- insistér på overholdelse af standarder og tilskynd til kontinuerlig forbedring;
- giv grupperne positive informationer om eventuelle fordele ved medlemskab af MSPA.

Imageprojektering

Dataindsamlere er branchens ambassadører i forhold til erhvervslivet og skal opføre sig som sådanne. Tilskynd dem til at:

- udvise professionalisme ved at være behagelige og høflige;
- udvise stolthed over sig selv og deres arbejde ved deres fremtræden, væsen og opførsel;
- give ærlige informationer om samtlige projekter.

Professionelle standarder og etiske retningslinjer - Håndhævelse: Medlemmers krænkelse

Klager over påstået uetisk adfærd kan indgives mod et MSPA-medlem, der mistænkes for at have overtrådt aftalen om retningslinjer for professionelle standarder og etiske retningslinjer (retningslinjer). Sådanne anklager skal dokumenteres skriftligt. Samtlige relaterede undersøgelser er fortrolige, og deltagere i sådanne evalueringer skal adspørges om mulige interessekonflikter i hver sag.

Ethvert medlem, der anses for at have overtrådt retningslinjerne, kan klage over fundene. Sanktionerne vil blive bestemt sag for sag og vil afhænge af krænkelsernes alvor, art og antal. Det vil ligeledes blive overvejet, om sådanne krænkelse udgør et mønster, der fastslår, at medlemmet er ude af stand til eller ikke indstillet på at overholde retningslinjerne.

Der findes tre sanktionsniveauer for overtrædelser:

1. Kritik (afgivelse af en kraftig, officiel misbilligelseserklæring).
2. Suspension i en bestemt periode (ophævelse af normale medlemsprivilegier, såsom annoncering via MSPA's publikationer eller deltagelse i MSPA's programmer/events).*
3. Eksklusion fra foreningen (permanent fortabelse af medlemskab).*

**Navnene på medlemmer, der er suspenderet eller ekskluderet, vil blive offentliggjort i MSPA-medierne i en periode på op til ét år.*

Indgivelse af klage og gennemgangsprocedurer

1. Der skrives en detaljeret klage, som indleveres til MSPA's Executive Manager eller Officer. *Klagen skal senest indgives 60 dage efter datoen for opdagelse af den påståede ukorrekte adfærd.*
2. MSPA's Executive Manager eller Officer skal straks underrette klageren om modtagelse af klagen.
3. MSPA's Executive Manager eller Officer videresender straks klagen til formanden for udvalget for professionelle standarder og etik (formanden) for gennemgang.
4. Formanden gennemgår klagen og kontrollerer, om materialet udgør et bevis på krænkelse af retningslinjerne. Hvis det ikke er tydeligt, indkalder formanden til et udvalgsmøde.
5. Formanden starter en detaljeret undersøgelse ved at underrette den person, der klages over (den responderende part), om den påståede krænkelse og anmoder om et skriftligt svar på påstanden inden 30 dage. Der sendes en kopi til MSPA's Executive Manager eller Officer.
6. Hvis materialerne ikke beviser, at der er tale om en krænkelse, underretter formanden begge parter herom og sender en kopi til MSPA's Executive Manager eller Officer.
7. Executive Manager Officer modtager den responderende parts svar og underretter straks parten om modtagelse heraf.
8. Executive Manager Officer fremsender straks svaret til formanden.
9. Udvalget mødes for at fastslå klagens alvorgrad og for at anbefale tiltag: enten indkaldelse af den responderende part og fremsættelse af forslag eller bestemmelser for afslutning af klagen eller beslutning om kritik, suspension eller eksklusion af et medlem.
10. Udvalget tilbyder den responderende part mulighed for høring af en objektiv voldgift, hvis der uformelt ikke kan findes en løsning.
11. MSPA's Executive Manager eller Officer, formanden og begge parter underrettes om den endelige afgørelse.
12. De endelige resultater offentliggøres i MSPA's medier (hvis medlemmets rettigheder til medlemskab suspenderes i en periode, eller hvis medlemmet ekskluderes fra foreningen).

Krænkelse af retningslinjer mod et MSPA-medlem

Brug venligst denne formular til indgivelse af en formel klage over et MSPA-medlem. Kun korrekt indgivne klager vil blive undersøgt. Denne udfyldte formular skal udskrives af det klagende medlem.

Jeg mener, at nedenstående MSPA-medlem har krænket MSPA's retningslinjer for professionelle standarder og etik:

1. Medlemsinformationer:

Fuldt navn: _____

Virksomhedens navn: _____

Stilling: _____

Vej: _____

By: _____ **Stat:** _____

Postnr.: _____ **Land:** _____

Telefonnummer: _____

2. Arten af medlemmets virksomhed (vælg kun én):

Slutbruger/producent

Researchvirksomhed

Dataindsamling

Andet (anføres venligst)

3. Etisk problem eller anliggende: _____

4. Hvilke fakta har indflydelse på dette etiske problem? Forklar aftalen mellem parterne, eventuelle breve, telefonopkald, advokater/retssager mv. Vedlæg relevant dokumentation

5. **Andre betragtninger:** Fremsend andre relevante informationer, som udvalget bør overveje.

6. **Anbefalet tiltag:** Hvad mener du fra dit synspunkt ville være det mest passende tiltag baseret på MSPA's håndhævelsesprocedurer? (vælg kun ét)

Kritik Suspension Ekskludering

Andet (anføres venligst)

7. **Tilladelse:** Jeg bekræfter ved at underskrive dette dokument, at de informationer, der er anført heri, er korrekte, og at jeg anmoder udvalget for MSPA's Professionelle standarder & etik om at undersøge denne påstand om krænkelse af retningslinjerne for professionelle standarder og etik.

Fuldt navn: _____

Virksomhedens navn: _____

Stilling: _____

Vej: _____

By: _____ **Stat:** _____

Postnr.: _____ **Land:** _____

Telefonnummer: _____

E-mailadresse: _____

Navn på din virksomhed: _____

Underskrift (KRÆVET): _____

Udskriv venligst formularen og underskriv den. Din underskrift er krævet for, at anmodningen kan godkendes.

Indsend efter udfyldelse klagen:

Europa: pr. fax til **00 31 70-358 73 77** eller via e-mail til contact-eu@mspa-eu.org

Nordamerika: pr. fax til **00 1 972 755 2561** eller via e-mail til contact-na@mspa-na.org

Asien og Stillehavsregionen: pr. fax til **00 91 124 438 1203** eller via e-mail til contact-ap@mspa-ap.org

Latinamerika: pr. fax til **00 55 11 2613 8550** eller e-mail til contact-la@mspa-la.org