

MSPA's aftale om retningslinjer for professionelle standarder og etik for Mystery Shoppers

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 de højeste standarder og den højeste etik. 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 interessenter i bred forstand, mens gældende love, bestemmelser og forordninger overholdes.

MSPA forventer, at medlemmer og shoppers følger principperne for ærlighed, professionalism, retfærdighed og fortrolighed for at beskytte offentlighedens og vores kunders interesser samt for fremme af god forretningspraksis. Til dette formål tilskynder MSPA shoppers til at opnå en MSPA Shopper-certificering.

Mystery Shopping Providers Associations **retningslinjer for professionelle standarder** er udarbejdet for at sikre, at samtlige shoppers 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;
- Respekterer MSPA-medlemmer, kunder og den brede offentlighed.

Vi accepterer endvidere følgende etiske retningslinjer:

- Jeg accepterer at gå i samtlige forretninger efter bedste evne;
- Jeg accepterer at gå i samtlige forretninger med ærlighed og integritet;
- Jeg accepterer at indlevere samtlige rapporter ved eller før deadline;
- Jeg accepterer at overholde fortrolighedsaftaler;
- Jeg accepterer at underrette udbyderen af mystery shopping, hvis jeg af en eller anden årsag ikke kan gå i en forretning;
- Jeg accepterer at følge op på opkald eller e-mail i tide;
- Jeg accepterer at gemme papirarbejde som krævet af udbyderen af mystery shopping i tilfælde af spørgsmål fra kunden. Jeg vil ikke gå i en forretning, medmindre jeg grundigt har læst hvert spørgsmål i undersøgelsen og de retningslinjer, der er udleveret af udbyderen af mystery shopping;
- Jeg vil ikke forfalske eller fejlrepræsentere rapporter;
- Jeg vil ikke anmode om eller tilskynde nogen til at bryde fortrolighedsaftaler med andre firmaer, for hvilke de udfører opgaver med mystery shopping;
- Jeg vil ikke bruge MSPA's medier til at offentliggøre klager over sælgere, kunder, shoppers eller udbydere af mystery shopping, bortset fra i forbindelse med en proces med frakendelse af certificering;
- Jeg vil ikke dele informationer om virksomhedens kunder med andre;
- Jeg vil ikke dele informationer med andre om forretningsgebyrer og refusioner til specifikke kunder;
- Jeg vil ikke dele resultaterne fra én forretning med andre for at beskytte kundefortrolighed;

- Jeg vil ikke gå i forretninger påvirket af narkotika eller ordinerede lægemidler, der kan nedsætte mine evner;
- Jeg accepterer at jeg ikke må blive beruset eller drikke mere end inden for de lovbestemte grænser i mit land eller foretage andre aktiviteter, der kan skade mig selv eller andre, mens jeg mystery shopper;
- Jeg vil ikke kontakte en kunde direkte uden godkendelse fra udbyderen af mystery shopping;
- Jeg vil ikke afbryde normal forretningsgang i mystery shopping-processen (ikke forårsage en scene);
- Jeg vil ikke give mig til kende som mystery shopper over for en forretning i forbindelse med mystery shopping, medmindre udbyderen af mystery shopping har givet specifikke instrukser herom;
- Jeg vil præcist oplyse om arten af mit forretningsforhold med udbydere af mystery shopping over for statslige institutioner, der måtte anmode herom;
- Jeg vil oplyse om forbindelser via familie eller venner, som udbyderen af mystery shopping måtte anmode om.
- Jeg vil oplyse om enhver aktuel eller kommende interessekonflikt i forhold til enhver opgave.

Krænkelser af de etiske retningslinjer kan medføre, at du fjernes fra udbyderen af mystery shopping's database. Hvis du er certificeret MSPA-shopper, kan certificeringen trækkes tilbage. Hvis et MSPA-medlem indgiver en klage mod dig, vil du blive kontaktet af MSPA og få mulighed for at tage til genmæle, inden der træffes en endelig afgørelse.

Ved at underskrive nedenfor, eller acceptere elektronisk, oplyser jeg, at jeg har læst, forstået og er indstillet på at overholde principperne om ærlighed, professionalisme, retfærdighed og fortrolighed, der er nedfældet i denne aftale.

Jeg forstår endvidere, at manglende overholdelse af denne aftale kan medføre, at mit samarbejde med MSPA-medlemmer og min MSPA-certificering bringes til ophør.

Underskrift: _____ Dato: _____

Professionelle standarder – Håndhævelse: Krænkelser fra shoppers' side

Klager over påstået uetisk adfærd kan indgives mod en shopper, der mistænkes for at have overtrådt MSPA'S aftale for mystery shoppers' retningslinjer for professionelle standarder og etik. Klager skal baseres på krænkelser af én eller flere dele af retningslinjerne. Sådanne anklager skal dokumenteres skriftligt. En shopper, der anses for at have overtrådt retningslinjerne, kan klage over dette.

Der kan iværksættes ét af tre mulige tiltag over for en shopper ved krænkelser:

1. Shopperen kan advares om yderligere af den adfærd, der førte til klagen.
2. Der kan rejses kritik over for shopperen, og samtlige MSPA-medlemmer kan underrettes om tiltaget.
3. Shopperens MSPA-certificering kan inddrages, og samtlige MSPA-medlemmer kan underrettes om tiltaget.

Klage over en shopper

!
!

Brug venligst denne formular til indgivelse af en formel klage over en shopper. Kun fuldstændige og korrekt indgivne klager vil blive undersøgt. Korrekt indgivne klager vil blive undersøgt af et MSPA-klagepanel bestående af personale og frivillige. Hvis det vurderes, at der er klaget med rette, vil den shopper, der er klaget over, få mulighed for at modbevise klagen. Den beslutning, der træffes af klagepanelet, vil være endelig, og vil kun kunne gennemgås af MSPA's bestyrelse, der efter eget valg kan beslutte at revidere klagepanelets afgørelse. Klager skal baseres på krænkelse af én eller dele i *MSPA's aftale om retningslinjer for professionelle standarder og etik for Mystery Shoppers*. Klagepanelet kan træffe beslutning om et hvilket som helst af følgende tiltag efter at have fundet en klage mod en shopper for berettiget:

- Shopperen kan advares om yderlige adfærd, der førte til klagen
- Der kan rejses kritik over for shopperen, og samtlige MSPA-medlemmer kan underrettes om tiltaget
- Shopperens MSPA-certificering kan inddrages, og samtlige MSPA-medlemmer kan underrettes om tiltaget

1. **Shoppers navn:** _____
2. **Shoppers e-mailadresse :** _____
3. **Er denne Shopper MSPA-certificeret?** Ja Nej
4. **Hvis ja, shopperens MSPA-certificeringskode:** _____

Nærmere informationer om klagen

5. **Anfør det SPECIFIKKE afsnit af MSPA aftale om retningslinjer for professionelle standarder og etik for Mystery Shoppers, som du mener, at shopperen har krænket:**

Fortsat

6. Giv nærmere oplysninger om **præcist**, hvad shopperen gjorde eller ikke gjorde for at berettige denne klage. Anfør datoer og tidspunkter, hvis det er muligt, og samtlige øvrige relevante oplysninger. Anfør nærmere oplysninger om samtaler, du har haft med shopperen, for at forsøg at afhjælpe situationen, hvis det er relevant.

7. Medsend **kopier** af enhver korrespondance, e-mail, relevante anvisninger, der er givet til shopperen, mv., som vil underbygge din klage og shopperens overtrædelse(r).

Anfør de dele, du vedlægger klagen:

8. Dit navn:
9. Virksomhedens navn:
10. Telefonnummer:
11. E-mail:
12. Dato for indgivelse af klagen:
13. Underskrift (KRÆVET):

Indgiv 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