

## "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" (MSPA) مدونة المعايير المهنية واتفاق الأخلاقيات المتعلقة بأعضاء فريق العمل

تكرس مؤسسة مُقدمي خدمات التسوق الخفي (MSPA) عملها في تحسين مستوى الخدمات وتحقيق التميز في مجال التسوق الخفي. ويمثل الهدف الأساسي للمؤسسة ضمان الحفاظ على المعايير الثابتة والأخلاقيات المهنية العليا وكذلك إبلاغ المعلومات حول خدمات التسوق الخفي بدقة إلى المهنيين وعموم الناس. وذلك للرفع من قيمة وسمعة التسوق الخفي ولتشجيع ممارسته في إطار احترام القوانين الحكومية واللوائح والمراسيم السارية.

وتتوسم مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي MSPA في أعضائها إتباع مبادئ الصدق والكفاءة المهنية والنزاهة والسرية لحماية مصالح العامة وعمالنا من أجل تعزيز الممارسات التجارية الجيدة.

وأقيمت **مدونة المعايير المهنية المتعلقة بمؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي** لضمان التزام أعضاء المؤسسة بالمبادئ التالية:

- الالتزام، من حيث المبدأ، بأهداف المؤسسة: تحسين الخدمات وتعزيز التميز في مجال التسوق الخفي؛
- القيام بخدمة التسوق الخفي بطريقة نزيهة وأخلاقية؛
- القيام بخدمة التسوق الخفي وفقاً للإجراءات والأنظمة المنصوص عليها والتي وافق عليها أعضاء المؤسسة؛
- زرع الثقة بالتسوق الخفي وتشجيع مشاركة العامة؛
- زرع الثقة في أوساط مجتمع الأعمال بأن إنجاز عملية التسوق الخفي يتم بطريقة مهنية ونزيهة؛
- احترام عملائنا وموظفيهم وموظفينا والمقاولين الفرعيين وزملاء أعضاء مؤسسة، وعامة الناس.
- التصرف بانصاف اتجاه باقي الأعضاء في إطار مهني وإبراز ممارسات تجارية جيدة.
- عدم استخدام أو انتهاك الملكية الفكرية والتنافسية لأي عضو أو الدخول كمتسوق غير مصرح به في قاعدة بيانات أي عضو تنافسي للحصول على معلومات.

وبالإضافة إلى ذلك، نحن نوافق على "قواعد السلوك الأخلاقي"، والتي نلتزم من خلالها بعدم:

- تزوير أو تحريف التقارير؛
- تضليل المتقدمين بطلبات العمل بالتسوق، حول الفرص المتاحة المتعلقة بالتسوق الخفي؛
- طلب أو تشجيع أي شخص لخرق اتفاقات السرية مع الشركات الأخرى التي يجرون لها مهمات التسوق الخفي؛
- استخدام أي وسائل الإعلام لـ "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" (MSPA) لنشر شكاوى ضد المتسوقين أو الباعة أو العملاء أو غيرهم من مقدمي خدمات التسوق الخفي؛
- الامتناع عن الدفع أو القيام بخصم من أجور المتسوقين لعدم أداء أي مهمة لم تُحدّد بوضوح في تعليمات مكتوبة؛
- طلب من متسوق دفع مبلغ ما مقابل الحصول على معلومات عن مهمات متسوق آخر.
- استخدام العلامة التجارية و/أو شعار "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" (MSPA) في أية وسيلة إعلامية دون إذن صريح من المؤسسة وبالطريقة التي حددتها هذه الأخيرة.

وفي حال ما إذا عُثر، بعد إجراء تحقيق شامل، على أن عضواً قد انتهك "قواعد السلوك" الخاصة بنا، فيمكن سحب عضويته من مؤسستنا أو تُتخذ في حقه إجراءات تأديبية أخرى.

ويجب أن يلتزم بهذا الاتفاق كل عضو في "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي"، فضلا عن الموظفين والأعضاء.

بتوقيعي أدناه، أُقرُّ بأنني قد قرأت وفهمت، ووافقت على إتباع مبادئ الصدق والكفاءة المهنية والنزاهة والسرية التي نص عليها هذا الاتفاق. وأعلم أيضا أن عدم التزامي بهذا الاتفاق قد يؤدي إلى إنهاء عضويتي في "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" (MSPA).

التوقيع: \_\_\_\_\_ التاريخ: \_\_\_\_\_

## المعايير المهنية والسلوك الأخلاقي-تطبيق المدونة

الهدف من هذه الفقرة مساعدة الأعضاء في تفسير وتطبيق المدونة أثناء الممارسة. وفي حال وجود استفسارات بشأن تطبيق المدونة في حالات مُعيّنة ينبغي التوجه إلى "مكاتب إدارة" مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي "MSPA" الموجودة في كل منطقة.

### مسؤوليات اتجاه العملاء

سيقوم أعضاء "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA بما يلي:

- التأكد من إنجاز كل مشروع وفقا لمواصفات العميل. وسيتم تطبيق إجراءات للتحقق من إتباع مواصفات العميل.
- مراعاة السرية بشأن جميع التقنيات أو المنهجيات والمعلومات التي تعتبر سرية أو امتلاكية. وعدم كشف المعلومات التي يمكن استخدامها للتعرف على هوية العملاء أو المجيبين دون إذن رسمي.
- التأكد من اتخاذ الشركات العاملة في مجال التسوق الخفي، وكذلك موظفيها والمقاولين الفرعيين، جميع الاحتياطات المعقولة لحماية سرية العميل.
- عدم إحداث اضطرابات في السير العادي لأنشطة العميل.
- تدوين نتائج التسوق الخفي بكل دقة وصدق. وينبغي تحديد منهجية التسوق الخفي بما يكفي من التفصيل والوضوح حتى يتسنى للباحث المؤهل تكرار المشروع إذا لزم الأمر. وستعرض النتائج بوضوح ونزاهة، بما في ذلك تلك التي تبدو متناقضة أو سلبية.
- عدم المبالغة في تقديم أنفسهم كأن ينسبوا لهم مؤهلات وخبرات وكفاءات وخدمات لا يملكونها حقيقة. ما سيطلب هو الشهادات الجامعية ونوعية العملاء ومؤهلات أخرى لا غير.

### مسؤوليات اتجاه جامعي البيانات

سيقوم أعضاء مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي MSPA بما يلي:

- عدم انتهاك عمر أي نقاط القانون ولا الموافقة على أي أحد قام بذلك .
- إبلاغ كل عميل بأنه هو المسؤول عن الاستخدام السليم والقانوني للمعلومات المنتقاة من التسوق الخفي .
- إبلاغ العملاء بضرورة توافق جميع الطلبات مع هذه القوانين و مع اللوائح والمراسيم المحلية المطبقة.
- إبلاغ العملاء بضرورة امتثال جميع الطلبات لجميع قواعد السلامة.
- الحصول على المواصفات التفصيلية للمشروع من العملاء لضمان إنجاز فعال للمشاريع من طرف جامعي البيانات. وسيتم توفير هذه المواصفات لجامعي البيانات مكتوبة قبل التأكد من إمكانية تنفيذها وموافقته على الالتزام بها.

### مسؤوليات اتجاه ميدان الأعمال

سيقوم فريق عمل مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي MSPA بما يلي:

- عدم الاستغلال السيئ والمتعمد للثقة لميدان الأعمال. وعدم استخدام معلومات التسوق الخفي في أي وقت من الأوقات لتضليل متعمد لميدان الأعمال. صدور شكاوى بحدوث إساءة في ميدان الأعمال سيضعف مصداقية مهنتنا .

## المعايير المهنية والسلوك الأخلاقي – أفضل الممارسات التجارية

يهدف هذا القسم إلى إرشاد الأعضاء لتقديم خدمات مهنية وأخلاقية موثوق بها. وهذه التوصيات هي جزء من رسالتنا التي تهدف إلى:

تعزيز التميز في التسوق الخفي؛  
وتحسين صورة التسوق الخفي.

السلامة – حفظ الاستبيانات والمنتجات والمعلومات في مكان آمن.

- الحصول على إقرارات بالتكتم من جميع الموظفين والمقاولين الفرعيين؛
- إعادة الآليات إلى العمل في غضون فترة زمنية معقولة أو حين الطلب.
- عدم إتلاف المواد دون إذن العميل.

تواصل واضح-توفير التواصل الفعال مع العملاء.

- توفير عروض مكتوبة؛
- توفير إجراءات الدفع وشروط الإلغاء باعتبارها جزءاً من مقترح أو تكلفة تقديرية؛
- إبلاغ العملاء فوراً في حالة عدم القدرة على استكمال المشاريع؛
- عدم إدراج عمل بحجم أكبر مما يمكن إنجازه بشكل فعال؛
- إعلام العملاء بسياسات الشركة مسبقاً؛
- الاتفاق المسبق على إجراءات الإبلاغ التوافقية؛
- إرسال تأكيد مكتوب حول مواصفات المشروع؛
- نُصَحُ العملاء المنتمين "لمؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA على الالتزام بمدونة المعايير المهنية؛
- الحصول على البيانات من العملاء في حال خضوع موظفيها لتسجيل صوتي أو مرئي.

الروح المهنية-تعزيز الاحترام والثقة.

- الالتزام بالقيود؛
- تقديم تكلفة ومدة زمنية بشكل مسؤول وواقعي؛
- إخطار العميل في أقرب وقت ممكن بحدوث إلغاء أو تأجيل؛
- تقديم تعليمات مكتوبة موجزة وواضحة؛
- إخطار جامعي البيانات بالتغييرات في مواصفات المشروع فور حدوثها؛

العلاقات العامة- الدفاع عن المهنة و "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA.

- تزويد الأطراف المعنية بمعلومات إيجابية بشأن الفوائد الكبيرة للتسوق الخفي؛
- المساعدة على نشر ثقافة التسوق الخفي في أوساط قطاعات الصناعة؛
- تجنب الأنشطة الضارة لصناعة التسوق الخفي؛
- تعويض الموظفين والمقاولين الفرعيين بشكل منصف؛
- التشديد على الامتثال للمعايير وتشجيع التحسين المستمر؛
- تزويد الأطراف المعنية بمعلومات إيجابية بشأن المزايا الكبيرة للانتماء إلى "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA؛

إظهار الصورة

جامعي البيانات هم سفراء هذه المهنة لدى مجتمع الأعمال، وينبغي أن يتصرفوا على هذا النحو. كما نشجعهم على:

- إظهار روح احترافية من خلال إبراز الطبع اللطيف والمهذب؛
- إظهار الفخر والاعتزاز بشخصيتهم وبعملهم من خلال حسن المظهر واللباقة في التصرف والسلوك؛
- توفير معلومات صادقة عن جميع المشاريع.

## المعايير المهنية والسلوك الأخلاقي – الإنفاذ: انتهاكات من جانب الأعضاء

يمكن رفع الشكاوى التي تتضمن ادعاءات بصدور سلوك غير أخلاقي ضد أعضاء " مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي " MSPA الذين يشتبه في انتهاكهم لمدونة المعايير المهنية واتفاق الأخلاقيات (المدونة). كما يجب تدوين هذه الاتهامات كتابياً. جميع التحقيقات ذات الصلة سرية، وسيتم مراجعة المشاركين في مثل هذه التقييمات لإمكانية وجود تعارض مصالح في كل حالة.

ويمكن لأي عضو ثبت انتهاكه للمدونة استئناف النتائج المتوصل إليها. وسيتم تحديد العقوبات على أساس كل حالة على حدة، اعتماداً على مدى خطورة وطبيعة الانتهاك وعدد السوابق. وسوف يُنظر أيضاً فيما إذا كانت هذه الانتهاكات تشكل ممارسة تجعل العضو غير قادر أو غير راغب في الامتثال لتعليمات المدونة.

وتتوفر ثلاثة مستويات من العقوبات ضد الانتهاكات:

1. توبيخ (إصدار بيان إدانة رسمي شديد اللهجة).
2. توقيف لفترة زمنية محددة (عدم الاستفادة من امتيازات العضوية العادية، مثل الإعلان عن طريق منشورات مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي MSPA، أو المشاركة في برامج ومناسبات المؤسسة MSPA). \*
3. الطرد من عضوية المؤسسة (فقدان دائم للعضوية) \*.

\* الأعضاء الذين تم تعليق عضويتهم أو طردهم ستنتشر أسماؤهم في وسائل إعلام مؤسسة MSPA لمدة تصل إلى سنة واحدة.

### تقديم الشكاوى وإجراءات المراجعة

1. ملء الشكاوى بالتفصيل بمعية المدير التنفيذي لـ "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA أو أحد الموظفين بها. ويجب استلام الشكاوى في موعد لا يتجاوز 60 يوماً من تاريخ اكتشاف السلوك غير اللائق المزعم.
2. يقوم المدير التنفيذي أو الموظف على الفور بإخطار صاحب الشكاوى باستلامها.
3. يرسل المدير التنفيذي أو الموظف الشكاوى على الفور إلى رئيس لجنة المعايير المهنية والأخلاقيات قصد مراجعتها.
4. يراجع الرئيس الشكاوى ويتأكد ما إذا وُجد فيها دليل على انتهاك تعليمات المدونة. فإذا لم يكن الأمر واضحاً، يدعو الرئيس أعضاء اللجنة للاجتماع.
5. يبدأ الرئيس تحقيقاً مفصلاً عن طريق إشعار الشخص الذي رُفعت ضده الشكاوى (الطرف المُجيب) حول الانتهاك المزعم ويطلب منه رداً مكتوباً على الادعاء في غضون 30 يوماً. وترسل نسخة منه إلى المدير التنفيذي أو الموظف.
6. إذا كانت المادة لا تظهر أدلة على وجود أي انتهاك، يبلغ الرئيس الطرفين بذلك ويرسل نسخة من البلاغ إلى المدير التنفيذي أو الموظف.
7. يقوم المدير التنفيذي أو الموظف بإعلام الطرف المُجيب بالاستلام فور تلقيه رد الطرف المُجيب.
8. يقوم المدير التنفيذي أو الموظف على الفور بإرسال الردّ إلى رئيس اللجنة.
9. تجتمع اللجنة لتحديد مدى خطورة الشكاوى واتخاذ الإجراءات المناسبة: إما استدعاء الطرف المُجيب، وتقديم اقتراحات وقرارات لحل الشكاوية، أو اتخاذ قرار بالتنديد أو بتعليق العضوية أو طرد العضو.
10. تعطي اللجنة الطرف المُجيب فرصة اللجوء إلى مُحكّم محايد ليستمع إلى الشكاوى في حالة عدم التوصل إلى حل يرضى الأطراف بصفة غير رسمية.
11. يتم إخطار المدير التنفيذي أو الموظف ورئيس اللجنة وكلا الطرفين بالقرار النهائي.
12. تنشر النتائج النهائية في وسائل إعلام "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA ( في حالة اتخاذ قرار بتعليق حقوق العضوية في المؤسسة لفترة من الوقت أو قرار بطرد العضو من المؤسسة).

## إدعاء انتهاك القانون ضد أحد أعضاء "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA

يرجى استخدام هذا النموذج لتقديم شكوى رسمية ضد أحد أعضاء المؤسسة MSPA. وسيتم التحقيق فقط في الشكاوى المرفوعة بطريقة صحيحة. يجب على العضو المودع التوقيع على هذه الاستمارة بعد تعبئتها.

أعتقد أن انتهاكا لمدونة المعايير المهنية والأخلاقيات الخاص "بمؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA قد ارتكب من طرف عضو مؤسسة MSPA المسمى:

### 1. معلومات العضو:

الاسم الكامل: \_\_\_\_\_  
اسم الشركة: \_\_\_\_\_  
اللقب: \_\_\_\_\_  
عنوان الشارع \_\_\_\_\_  
المدينة: الولاية: \_\_\_\_\_  
الرمز البريدي: البلد: \_\_\_\_\_  
رقم الهاتف: \_\_\_\_\_

### 2. طبيعة عمل العضو (اختر واحدا فقط):

المستخدم النهائي/المُصنَّع  
 شركة أبحاث  
 تجميع البيانات  
 غير ذلك (يرجى تحديده)

### 3. المشكلة أو المسألة الأخلاقية:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ما هي الحقائق التي لها تأثير على هذه المسألة الأخلاقية؟ اشرح الاتفاق المبرم بين الطرفين، والرسائل المكتوبة، والمكالمات الهاتفية، والمحامين / الدعوى القضائية، وما إلى ذلك إذا كان ذلك قابلاً للتطبيق. قم بإرفاق أي وثيقة ذات صلة

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. اعتبارات أخرى: تقديم معلومات ذات صلة بالموضوع والتي ينبغي على اللجنة النظر فيها.

---

---

---

---

6. توصية باتخاذ إجراء: من منظورك، ما هو الإجراء الأنسب، بناء على إجراءات الإنفاذ الخاص "بمؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA؟ (اختر واحدا فقط)

تنديد  تعليق عضوية  طرد

غير ذلك (يرجى تحديده)

7. تفويض: أنا الموقع على هذه الوثيقة أشهد بأن المعلومات الواردة صحيحة وأطلب من لجنة المعايير المهنية والأخلاقيات في "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA التحقيق في الادعاء بانتهاك مدونة المعايير المهنية والأخلاقيات.

الاسم الكامل:

\_\_\_\_\_

اسم الشركة:

\_\_\_\_\_

اللقب:

\_\_\_\_\_

عنوان الشارع

\_\_\_\_\_

المدينة: الولاية:

\_\_\_\_\_

الرمز البريدي: البلد:

\_\_\_\_\_

رقم الهاتف:

\_\_\_\_\_

البريد الإلكتروني:

\_\_\_\_\_

طبيعة عملك:

\_\_\_\_\_

التوقيع (مطلوب):

\_\_\_\_\_

يرجى طباعة هذا النموذج والتوقيع عليه. توقيعك مطلوب لإقرار صحة هذا الطلب. وبمجرد استكمالها، قم بتقديم ملف الشكوى:

أو عبر البريد الإلكتروني إلى [infomspa-ea.org](mailto:infomspa-ea.org)

أمريكا الشمالية: عبر الفاكس إلى 0019727552561 أو عبر البريد الإلكتروني إلى [contact-na@mspa-na.org](mailto:contact-na@mspa-na.org)

آسيا والمحيط الهادي عبر الفاكس إلى 00 911244381203 أو عبر البريد الإلكتروني إلى [contact-ap@mspa-ap.org](mailto:contact-ap@mspa-ap.org)