

مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي (MSPA) مدونة المعايير المهنية واتفاق الأخلاقيات المتعلقة بالتسوق الخفي

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 العضو والمتسوق الخفي إتباع مبادئ الصدق والكفاءة المهنية والنزاهة والسرية لحماية مصالح العامة ومصالح العملاء من أجل تعزيز الممارسات التجارية الجيدة. ولهذا الغرض، تشجع " مؤسسة مقدمي خدمة التسوق الخفي " MSPA المتسوقين على الحصول على "شهادة MSPA للمتسوقين".

وأقيمت "مدونة المعايير المهنية للمتسوق" التابعة لـ " مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي " لضمان التزام المتسوقين المتعاونين مع أعضاء MSPA بالمبادئ التالية:

- الالتزام، من حيث المبدأ، بأهداف المؤسسة: تحسين الخدمات وتعزيز التميز في صناعة التسوق الخفي.
- القيام بخدمة التسوق الخفي بطريقة نزيهة وأخلاقية.
- القيام بخدمة التسوق الخفي وفقا للإجراءات والأنظمة المهنية المعمول بها والموافق عليها من طرف أعضاء المؤسسة.
- زرع الثقة بالتسوق الخفي وتشجيع مشاركة العامة.
- احترام أعضاء MSPA والعملاء وعمامة الجمهور.

وبالإضافة إلى ذلك، الالتزام بـ "قواعد السلوك الأخلاقي" التالية:

- أوافق على أداء جميع عمليات التسوق بأقصى ما تسمح به قدرتي؛
- أوافق على أداء جميع عمليات التسوق بأمانة ونزاهة؛
- أوافق على تقديم جميع التقارير في الأجل المحدد أو قبله؛
- أوافق على احترام سرية الاتفاقيات؛
- أوافق على إبلاغ مقدم خدمة التسوق الخفي بشكل فوري إذا تعذر عليّ أداء عملية تسوق لسبب من الأسباب.
- أوافق على معاودة إجراء اتصالات متابعية بالهاتف أو بالبريد الإلكتروني في الوقت المناسب؛
- أوافق على إبقاء أوراق العمل لفترة زمنية معينة تحت تصرف مقدم خدمة التسوق الخفي للرد على أسئلة العميل إن طرحت؛ ولن أجري أيّ عملية تسوق إلا بعد اطلاعي بدقة على كل أسئلة الاستبيان وكذا على المبادئ التوجيهية المقدمة من طرف مُقدم خدمة التسوق الخفي؛
- لن أزيّف أو أشوّه التقارير؛
- لن أطلب أو أشجع أي شخص لخرق اتفاقات السرية مع الشركات الأخرى التي تُجرى لها مهمات التسوق الخفي؛
- لن أستخدم وسائل إعلام مؤسسة مقدمي خدمة التسوق الخفي MSPA لنشر الشكاوى ضد الباعة والزبائن والمتسوقين أو مقدمي التسوق الخفي إلا إذا تعلق الأمر بعملية سحب الترخيص.
- لن أشارك الآخرين معلومات تهم هوية شركة المحلات والعملاء؛
- لن أشارك الآخرين معلومات تهم رسوم التسوق والتعويضات لعملاء بعينهم؛
- لن أشارك الآخرين بيانات خاصة بمحل تجاري من أجل حماية سرية العملاء؛
- لن أنجز أي عملية تسوق تحت تأثير المخدرات غير المشروعة أو الأدوية التي قد تنال من قدراتي؛
- أوافق على ألا أكون مخمورا أو مستهلكا لكمية خمر تتجاوز النسبة القانونية التي تنصّ عليها اللوائح المحلية، أو القيام بأي نشاط يمكن أن يسبب ضررا لِنفسي أو للآخرين أثناء التسوق الخفي؛
- لن أتصل بعميل مباشرة دون الحصول على موافقة مُقدم خدمة التسوق الخفي.
- لن أعطّل السير العادي للعمل للمؤسسة خلال أدائي لعملية التسوق (لا أتسبّب بفضيحة).
- لن أعرف نفسي كمتسوق خفي في الشركة التي أجري بها التسوق ما لم تُعطي لي تعليمات محددة من قبل مقدم خدمة التسوق الخفي بذلك.
- سأفصح بشكل دقيق عن طبيعة العلاقة المهنية التي تربطني مع شركة خدمة التسوق الخفي لأي جهة حكومية تطلب مني ذلك؛
- سأفصح عن أي علاقة أسرية أو علاقة صداقة تربطني بالعميل كلما طُلب مني ذلك من طرف مقدم خدمة التسوق الخفي.
- سأفصح عن أي تضارب محتمل في المصالح حاليا أو مستقبلا أو ذي علاقة بأي مهمة.

أي انتهاكك لقواعد السلوك قد يؤدي إلى إزالة اسمك من قاعدة بيانات مقدم خدمة التسوق الخفي. وإن كنت متسوقاً معتمداً من طرف "مؤسسة مقدمي خدمة التسوق الخفي" MSPA، فقد يُسحب منك الاعتماد في حال ما تمّ تقديم شكوى ضدك من قبل عضو في "مؤسسة مقدمي خدمة التسوق الخفي" MSPA، وسيتم حينها الاتصال بك من قبل MSPA وتمنح لك الفرصة للرد قبل اتخاذ القرار النهائي.

بتوقيعي أدناه، أو بقبولي إلكترونياً، أقرّ بأنني قد قرأت وفهمت، ووافقت على اتباع مبادئ الصدق والكفاءة المهنية والنزاهة والسرية التي نصّ عليها هذا الاتفاق.

وأعلم أيضاً أن عدم التزامي بهذا الاتفاق قد يؤدي إلى إنهاء تعاوني مع أعضاء "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA، ونهاية شهادة اعتمادي من قبل الجمعية MSPA.

التوقيع: _____ التاريخ: _____

المعايير المهنية - الإنفاذ: انتهاكات من طرف المتسوقين

يمكن رفع الشكاوى التي تتضمن ادعاءات بصدور سلوك غير أخلاقي ضد متسوق يشتبه في انتهاكه لـ "مدونة المعايير المهنية واتفاق أخلاقيات المتسوق الخفي" لـ "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA. ويجب أن تستند الشكاوى على انتهاك لعنصر واحد أو لأكثر من هذه المدونة. كما يجب أن تُدوّن هذه الاتهامات كتابياً. ويمكن لأي متسوق ثبت انتهاكه للمدونة أن يستأنف النتائج المتوصّلة إليها.

هناك 3 إجراءات يمكن اتخاذها ضد المتسوقين المنتهكين للحقوق :

1. تحذير المتسوق من صدور أي سلوكيات أخرى قد تؤدي إلى شكوى ضده مستقبلاً.
2. التنديد بسلوك المتسوق وإخطار جميع أعضاء "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA بهذا الإجراء.
3. إلغاء شهادة اعتماد المتسوق وإخطار جميع أعضاء "مؤسسة مقدمي خدمات التسوق الخفي" MSPA بهذا الإجراء.