

Кодекс профессиональных стандартов и этики для тайных покупателей

Для информации тайных покупателей приводим основные положения кодекса Ассоциации провайдеров услуг тайных покупателей ([Mystery Shopping Providers Association](#), MSPA).

Целью деятельности MSPA является улучшение сервиса и продвижение наивысших стандартов в области тайных покупок. Чтобы повысить репутацию, значимость таких услуг и стимулировать их использование, важно, чтобы информация об этих услугах точно передавалась бизнес-сообществу и обществу в целом.

При оказании услуг, не должны нарушаться правительственные законы, постановления и указы. Ассоциация ожидает, что её члены и тайные покупатели следуют принципам честности, профессионализма, справедливости и конфиденциальности.

Кодекс профессиональных стандартов MSPA для тайных покупателей был создан для того, чтобы все сертифицированные тайные покупатели соблюдали следующие принципы:

- быть преданным цели ассоциации, состоящей в улучшении сервиса и продвижении наивысших стандартов в области тайных покупок;
- оказывать услуги тайных покупок честно и этично;
- оказывать услуги тайных покупок в соответствии с процедурами и правилами, разработанными и одобренными ассоциацией;
- уважать членов ассоциации, клиентов и общество.

В дополнение, тайные покупатели должны придерживаться следующих правил этики:

- прилагать все усилия к правильному выполнению покупки;
- выполнять покупки честно и основательно;
- отправлять все отчёты не позже назначенного срока;
- соблюдать условия конфиденциальности покупок;
- немедленно уведомлять компанию – поставщика услуг тайных покупок о невозможности исполнения покупки по той или иной причине;
- своевременно осуществлять звонки и отправлять сообщения;
- сохранять все относящиеся к покупке документы в течение 60 дней на случай вопросов;
- не исполнять покупку, не ознакомившись с инструкциями компании – поставщика услуг тайных покупок;
- не подделывать и не искажать результаты покупок;
- не подговаривать других тайных покупателей раскрыть условия конфиденциальности их покупок;
- не раскрывать информацию о том, какая компания – поставщик услуг тайных покупок инспектирует какие компании;
- не раскрывать информацию о вознаграждениях и компенсациях выплачиваемых, компанией – поставщиком услуг тайных покупок;
- не раскрывать другим результаты покупок;
- не совершать покупки под влиянием любых наркотических средств;
- не совершать покупки под влиянием алкоголя;
- не совершать действия, которые могут повредить тайным покупателям или другим лицам во время покупки;
- не вступать в контакт с первоначальным заказчиком без одобрения компании – поставщика услуг тайных покупок;
- в ходе исполнения покупки не прерывать рабочего процесса компании, в которой закупается товар/услуга;
- при отсутствии специальных указаний от компании – поставщика услуг тайных покупок сохранять конфиденциальность своей миссии перед компанией, в которой производилась покупка товара/услуг;
- не принимать заказов на покупки в компании, где работает сам тайный покупатель, члены его семьи или друзья;
- не указывать в официальных документах компанию – поставщика услуг тайных покупок в качестве своего работодателя, если тайный покупатель не принят штатным сотрудником.