

## **MSPA 神秘购物者专业标准与道德协议守则**

神秘购物研究供应者协会（MSPA）致力于提升神秘购物行业的服务水平，推动神秘购物行业的发展进程。本协会的基本目标是确保行业准则与道德行为得以维持。为提升行业价值与行业声誉，促进神秘购物服务得到更广泛的应用，在遵守适用的政府法律、法规和政策条例的基础上，将神秘购物服务的信息准确地传达给商业团体和社会公众尤其重要。

MSPA 希望各成员与神秘顾客能遵循诚实、专业、公平与保密的原则，以保护公众和客户的利益并促进良好的商业行为。为此，MSPA 鼓励神秘顾客获得 MSPA 购物者认证。

神秘购物研究供应者协会的购物者**专业标准准则**的建立是为了确保所有与 MSPA 成员合作的神秘顾客能遵守以下原则。

- 履行协会的宗旨：提升神秘购物行业的服务水平，推动神秘购物行业的发展进程；
- 以诚实和道德的方式进行神秘购物服务；
- 根据 MSPA 成员制定并同意的行业程序与规定进行神秘购物服务；
- 建立公众对神秘购物的信心并鼓励公众的合作；
- 尊重 MSPA 成员、客户与公众。

此外，我们同意以下“道德行为规范”：

- 我同意尽我所能执行所有的神秘购物任务；
- 我同意以诚实和正直的方式执行所有的神秘购物任务；
- 我同意在截止日期之前提交所有报告；
- 我同意遵守所有保密协议；
- 我同意倘若我因任何原因无法履行神秘购物任务，我将立即通知神秘购物供应者；
- 我同意及时回复跟进电话或电子邮件；
- 我同意按照神秘购物供应者的要求保留书面文件一段时间，以防客户提出疑问。除非我已彻底阅读了调查问卷上的所有题目以及由神秘购物供应者提供的任务指引，否则我不会执行神秘购物任务。
- 我不会伪造或歪曲报告内容；

- 对于给我们委派神秘购物任务的其他公司，我不会要求或鼓励任何人打破与他们之间的保密协议；
- 我不会使用 MSPA 媒体发布对供应商、客户、购物者或神秘购物供应商的投诉，除非与取消认证过程有关；
- 我不会与他人分享有关某个公司为某个客户提供神秘购物服务的信息；
- 我不会与其他人分享有关客户的购物费用与报销的资料；
- 我不会与其他人分享购物访谈的结果，以保护客户的隐私；



- 对于那些会影响我的能力或状态的违禁药物或处方药，我不会在这些药物的影响下执行任何神秘购物任务；
- 我同意在进行神秘购物时不会醉酒过量或饮酒超出我国规定的法定限制或进行任何其他可能导致自己或他人伤害的活动；
- 未经神秘购物供应者的许可，我不会直接联系客户；
- 我在进行神秘购物任务时不会扰乱店铺经营的正常流程（不造成任何事件）；
- 除非有神秘购物供应者的具体指示，否则我不会主动向受访店铺暴露自己神秘顾客的身份；
- 我会向任何要求提供资料的政府机构准确地透露我与神秘购物供应商之间业务关系的性质；
- 我将根据神秘购物供应商的要求，阐明我与家人或朋友之间的关系；
- 我将会披露与任何神秘购物任务相关的当前或将来的潜在利益冲突。

反行为准则可能会导致您从神秘购物供应商的数据库中除名。如果您是受认证的 MSPA 购物者，可以会被取消认证。倘若我们收到来自 MSPA 成员对您的投诉文件，MSPA 将会联系您，并在作出最终决议之前给您提供申辩的机会。

通过在下方签名或以电子方式接受，我表明我已阅读、理解并同意遵守本协议中概述的诚实、专业、公平和保密的准则。

我也理解，若我未能遵守本协议将可能导致我与 MSPA 成员之间合作关系的终止以及被撤销 MSPA 的认证。

签名: \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

## **专业标准- 执行: 购物者的违规行为**

对于被怀疑违反 MSPA 神秘购物者专业标准与道德协议守则的神秘顾客, 我们将会对其提出涉嫌不道德行为的书面投诉。投诉必须基于违反该协议的一个或多个要素。这些诉讼必须以书面形式记录。被发现违反协议的购物者可以对调查结果提出上诉。

针对存在违规行为的购物者, 可能会被采取以下三种行动之一:

1. 警告购物者, 避免导致进一步的违规行为。
2. 谴责购物者并将此行为通知所有 MSPA 成员。
3. 撤销购物者的 MSPA 认证, 并将此行为通知所有 MSPA 成员。



### **其他条款及细则**

选择“同意”或勾选此框即表示您同意以下内容:

1. MSPA-AP 标准与准则。
2. 同意您的详细信息发布在 MSPA-AP 购物者数据库中。
3. 同意您的详细信息被分享给 MSPA-AP 的成员公司。
4. 同意接收来自 MSPA-AP 关于 MSPA 活动的最新消息, 以及 MSPA-AP 新闻、电子邮件和其他通知。