



— MULTICERT VERIFIED HOTELS

Multicert Verified Hotels

Niezależny znak jakości dla hoteli i obiektów noclegowych wg normy ISO 22483:2020. Cztery filary: Service Excellence, Sustainability, Digital Experience, Safety & Security. Część rodziny programów Multicert Verified.

Spis treści

1. Wprowadzenie i cel programu
2. Zakres certyfikacji
3. Norma referencyjna i wymagania dodatkowe
4. Proces certyfikacji w 6 krokach
5. Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia
6. Cennik i terminy
7. Powołania normatywne i prawne
8. Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność
9. Kontakt i wniosek o certyfikację

01 Wprowadzenie i cel programu

Niniejszy program prowadzi certyfikację zgodności z normą **ISO 22483:2020** (Tourism and related services — Hotels — Service requirements) z rozszerzeniami praktycznymi obejmującymi obsługę gości, infrastrukturę, zrównoważony rozwój i bezpieczeństwo.

Program adresowany jest do hoteli kategorii 3-5★, obiektów butikowych, sieciowych i niezależnych poszukujących niezależnego potwierdzenia jakości — zarówno wobec gości, jak i partnerów biznesowych (touroperatorów, korporacji, agencji business travel, platform booking).

Certyfikat wydany w niniejszym programie stanowi udokumentowany dowód spełnienia wymagań normy ISO 22483 w zakresie wymagań obsługi i infrastruktury. W odróżnieniu od krajowego systemu kategoryzacji gwiazdkowej (regulowanego ustawą o usługach hotelarskich), certyfikat wg ISO 22483 ma charakter międzynarodowego, niezależnego potwierdzenia dojrzałości procesów hotelowych i jest rozpoznawany przez globalnych klientów korporacyjnych.

02 Zakres certyfikacji

Program obejmuje następujące typy obiektów:

- **Hotele all-inclusive** (resort, wakacyjne, kompleksy urlopowe)
- **Hotele biznesowe** (centra konferencyjne, MICE, obiekty miejskie)
- **Resort & SPA** (obiekty wellness i balneologiczne)
- **Hotele butikowe** (do 60 pokoi z indywidualnym charakterem)
- **Hotele sieciowe** (zarządzane przez operatorów sieciowych — krajowych i międzynarodowych)
- **Hotele niezależne** (rodzinne, regionalne, historyczne)

Wykluczenia z zakresu: pensjonaty poniżej 10 pokoi, hostele z dormami, obiekty agroturystyczne, obiekty krótkoterminowego wynajmu (apartamenty typu Airbnb).

03 Norma referencyjna i wymagania dodatkowe

Bazą programu jest **ISO 22483:2020**. Program rozszerza wymagania normy o cztery dodatkowe filary doprecyzowujące:

1. **Doskonałość obsługi (Service Excellence)** — kompetencje personelu, czasy reakcji, ocena tajemniczego klienta (mystery guest), procedura obsługi reklamacji.
2. **Zrównoważony rozwój (Sustainability)** — zgodność z ISO 14001 lub Green Key, redukcja zużycia energii i wody, gospodarka odpadami.
3. **Doświadczenie cyfrowe (Digital Experience)** — booking online, check-in cyfrowy, smart room, aplikacja mobilna gościa.
4. **Bezpieczeństwo (Safety & Security)** — bezpieczeństwo i higiena pracy, bezpieczeństwo żywności, cyberbezpieczeństwo systemów rezerwacyjnych, ochrona danych osobowych.

04 Proces certyfikacji w 6 krokach

1. **Zapytanie i samoocena online** (1 dzień)
2. **Wycena i umowa** (3-5 dni)
3. **Audyt etapu 1** (2-3 dni) — przegląd dokumentacji i wizyta techniczna
4. **Wizyta tajemniczego klienta** (1-2 doby)
5. **Audyt etapu 2** (3-5 dni on-site)
6. **Wystawienie certyfikatu** (2-3 tygodnie) — ważność 3 lata, audyty nadzorcze co 12 miesięcy

05 Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia

Certyfikacja prowadzi do **jednego certyfikatu** Multicert Verified Hotels — zgodność z ISO 22483:2020 oraz pełną zgodność z 4 filarami programu (Service Excellence, Sustainability, Digital Experience, Safety & Security). Wymagana pełna zgodność, bez poziomów pośrednich ani progów procentowych. Opcjonalnie audit obejmuje nazwane rozszerzenia (nie „wyższe poziomy”):

z certyfikacją środowiskową — audit prowadzony łącznie z ISO 14001 lub w ramach uznania Green Key (efektywniejszy niż osobny audyt środowiskowy).

z weryfikacją PCI DSS — ocena zgodności obsługi płatności kartowych z wymaganiami PCI DSS.

06 Cennik i terminy

Wycena indywidualna uzależniona jest od liczby pokoi, kategorii i lokalizacji obiektu.

Przykład — hotel 50-pokojowy 4★:

- Audyt certyfikacyjny pełny: 12 000 - 18 000 zł
- Wizyta tajemniczego klienta: 2 000 - 3 000 zł
- Audyt nadzorczy roczny: 4 000 - 6 000 zł
- Recertyfikacja po 3 latach: ok. 60% kosztu audytu pierwszego

Termin realizacji: 8-12 tygodni od zapytania.

07 Powołania normatywne i prawne

Powołania normatywne

- **ISO 22483:2020** — Tourism and related services — Hotels — Service requirements (norma bazowa).
- **ISO 9001:2015** — Systemy zarządzania jakością — powołanie dla zarządzania procesowego.
- **ISO 14001:2015** — Systemy zarządzania środowiskowego — powołanie dla filaru Sustainability.
- **ISO/IEC 27001:2022** — Bezpieczeństwo informacji — powołanie dla cyberbezpieczeństwa systemów rezerwacyjnych.
- **PCI DSS v4.0** — Payment Card Industry Data Security Standard — dla obsługi płatności kartą.

Powołania prawne (Unia Europejska i prawo krajowe)

- **Ustawa z 29 sierpnia 1997** — o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz.U. 2023 poz. 1944).
- **Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki** — w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów świadczących usługi hotelarskie.
- **Rozporządzenie (UE) 2016/679** — RODO — ochrona danych gości i pracowników.
- **Rozporządzenie (WE) 852/2004** — w sprawie higieny środków spożywczych — dla restauracji hotelowych.

Wytyczne branżowe i wzorce dobrych praktyk

- **Green Key** — Międzynarodowy ekologiczny program certyfikacji obiektów hotelarskich (Foundation for Environmental Education).
- **GSTC Industry Criteria for Hotels** — Global Sustainable Tourism Council — kryteria zrównoważonej turystyki.
- **UNWTO Code of Ethics for Tourism** — Światowa Organizacja Turystyki ONZ — kodeks etyki w turystyce.

08 Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność

Podstawą programu jest norma ISO 22483:2020 (norma międzynarodowa Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej). Program certyfikacji prowadzony jest w oparciu o formalną normę zewnętrzną (CEN/ISO/TS), co zapewnia międzynarodową porównywalność wymagań. Program stanowi własność jednostki Multicert Sp. z o.o.

Status akredytacyjny (klauzula zgodna z ISO/IEC 17065 §7.8). Niniejszy program certyfikacji prowadzony jest jako program własny jednostki Multicert Sp. z o.o., poza zakresem akredytacji Polskiego Centrum Akredytacji nr AC 210. Certyfikat wydawany jest na zasadach określonych w niniejszym programie oraz w **Regulaminie certyfikacji dobrowolnej Multicert (MS-REG 001:2026)**, dostępnym pod adresem multicert.pl/dokumenty/regulamin-certyfikacji-dobrowolnej. Multicert prowadzi działalność z zachowaniem zasad bezstronności, niezależności i poufności wymaganych przez normy ISO/IEC 17065:2012 oraz ISO/IEC 17021-1:2015.

Bezstronność i niezależność

Multicert deklaruje pełną bezstronność zgodnie z wymaganiami ISO/IEC 17065 §4.2 oraz ISO/IEC 17021-1 §5. Audytorzy nie świadczą usług doradczych dla certyfikowanej organizacji w okresie 24 miesięcy poprzedzających audyt. Decyzję o przyznaniu certyfikatu podejmuje niezależny komitet certyfikujący.

Reklamacje, odwołania i skargi

- **Reklamacje** dotyczące postępowania audytowego — adres biuro@multicert.pl, termin rozpatrzenia **30 dni roboczych**.
- **Odwołania** od decyzji certyfikacyjnej — rozpatrywane przez niezależny komitet odwoławczy, termin **60 dni roboczych**.
- **Skargi stron trzecich** dotyczące certyfikowanej organizacji — kanał survey@multicert.pl; przy potwierdzeniu zasadności inicjowany jest audyt nadzorczy bez zapowiedzi.

09 Kontakt i wniosek o certyfikację

PEŁNOMOCNIK KLIENTA

Joanna Kałuża

Doradca ds. certyfikacji systemów zarządzania i programów branżowych

Tel.: **+48 508 354 544**

E-mail: joanna.kaluza@multicert.pl

DANE REJESTROWE JEDNOSTKI CERTYFIKUJĄCEJ

Multicert Sp. z o.o.

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS

KRS **0000681322** · NIP **9522163792** · REGON **367470425**

multicert.pl

Wniosek o certyfikację: formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje. Wstępna wycena przygotowywana w ciągu 2 godzin w godzinach pracy biura, niezobowiązująca, oparta na indywidualnej analizie zakresu i specyfiki organizacji.