



MS-HOTEL 001:2026

Multicert Standard MS-HOTEL 001:2026

Wytyczne audytowe Programu Certyfikacji Hoteli Multicert.
Standard jakości obsługi hotelowej oparty o ISO 22483:2020 z
czterema filarami doprecyzowującymi: Service Excellence,
Sustainability, Digital Experience, Safety & Security.

Dokument bazowy: ISO 22483:2020 (Tourism and related services — Hotels — Service requirements) + filary Multicert

Schemat: Type 6 (certyfikacja systemu zarządzania) wg ISO/IEC 17067

Bezstronność: ISO/IEC 17021-1 + ISO/IEC 17065

Etap dojrzałości: Multicert Standard (rok 1) — ścieżka do CWA/PAS w roku 2-3

Multicert Standard MS-HOTEL 001:2026

MS-HOTEL 001:2026

TYTUŁ DOKUMENTU	Multicert Standard MS-HOTEL 001:2026
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-HOTEL 001:2026
WYDANIE	Wersja 1.0 · Kwiecień 2026
STATUS	Dokument normatywny — wytyczne audytowe programu certyfikacji
DATA WYDANIA	Kwiecień 2026
JĘZYK WYDANIA	Polski (pl)
DOKUMENT BAZOWY	ISO 22483:2020 (Tourism and related services — Hotels — Service requirements) + filary Multicert
SCHEMAT CERTYFIKACJI	Type 6 (certyfikacja systemu zarządzania) wg ISO/IEC 17067:2013
ZAKRES POWOŁAŃ	ISO/IEC 17021-1:2015 + ISO/IEC 17065:2012 + ISO 19011:2018

ZATWIERDZENIE DOKUMENTU

ZATWIERDZIŁ	Grzegorz Suwara
STANOWISKO	Prezes Zarządu Multicert Sp. z o.o.
DATA ZATWIERDZENIA	21 kwietnia 2026 r.
PODPIS	<i>Grzegorz Suwara</i>

WYDAWCA

Multicert Sp. z o.o.

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa, Polska
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS
KRS 0000681322 · NIP 9522163792 · REGON 367470425
[multicert.pl](#) · [biuro@multicert.pl](#) · +48 (22) 308 67 47

Spis treści

- 1 Zakres
- 2 Powołania normatywne
- 3 Terminy i definicje
- 3A Skróty
- 4 Kontekst hotelu i zarządzanie
- 5 Planowanie, zasoby i wsparcie
- 6 Filar 1 — Service Excellence
- 7 Filar 2 — Sustainability
- 8 Filar 3 — Digital Experience
- 9 Filar 4 — Safety & Security
- 10 Ocena efektów i doskonalenie
- 11 Procedura audytu
- 12 Czas audytu (person-days — osobodni)
- 13 Próbkowanie
- 14 Kryteria oceny i klasyfikacja niezgodności
- 15 FAQ (najczęstsze pytania) i glossary (słownik pojęć)
- 16 Bibliografia
- 17 Kontakt i wniosek

Załączniki dostępne jako osobne dokumenty: Załącznik A — Checklist audytora. Załącznik B — Wzory dokumentów. Załącznik C — Macierz wymagań x poziom certyfikatu.

1 Zakres

Niniejszy standard określa wymagania, procedurę audytu i kryteria oceny **Programu Certyfikacji Hotelu Multicert** — autorskiego schematu certyfikacji dobrowolnej prowadzonego przez Multicert Sp. z o.o. w zakresie akredytacji partnerskiej jednostki notyfikowanej.

Program jest dedykowany dla obiektów hotelarskich w rozumieniu **Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich**:

- Hotele klasy 3★, 4★ i 5★ — sieciowe, niezależne, butikowe;
- Resorty, hotele MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Events), SPA i wellness;
- Apartamentowce hotelowe (aparthotels), condo-hotels (pod warunkiem centralnego zarządzania);
- Pensjonaty i hostele > 40 pokoi (w wariancie Bronze lub Silver).

Wykluczenia: pensjonaty < 10 pokoi, hostele z dormami wyłącznie, agroturystyka, obiekty bez obsługi 24/7, obiekty nierejestrowane w Urzędzie Wojewódzkim lub Marszałkowskim.

2 Powołania normatywne

Niniejszy dokument odwołuje się do następujących dokumentów (datowane wydania obowiązują w wymienionej formie; niedatowane — najnowsze wydanie):

- ISO 22483:2020 — Tourism and related services — Hotels — Service requirements (norma bazowa)
- ISO 14001:2015 — Environmental management systems — Requirements (filary Sustainability)
- ISO/IEC 27001:2022 — Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems (filary Digital Experience)
- ISO 45001:2018 — Occupational health and safety management systems (filary Safety & Security)
- ISO 22301:2019 — Societal security — Business continuity management systems (kryzysy: pożary, ewakuacje)
- ISO 21401:2018 — Tourism and related services — Sustainability management system for accommodation establishments (kompatybilność z Sustainability)
- ISO/IEC 17065:2012 — Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services (norma dla JC)
- ISO 19011:2018 — Guidelines for auditing management systems
- ISO 31000:2018 — Risk management — Guidelines
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO/GDPR) — ochrona danych osobowych gości
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 (EU AI Act) — dla hoteli korzystających z systemów AI (chatboty, dynamic pricing)
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884 z późn. zm.)
- Rozporządzenie MSWiA z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków (Dz.U. 2010 nr 109 poz. 719 z późn. zm.)
- Multicert Scheme Framework v1.0 — Ramy operacyjne autorskich programów certyfikacji Multicert

3 Terminy i definicje

Dla celów niniejszego dokumentu obowiązują następujące terminy i definicje:

- 1. Hotel** — Obiekt zakwaterowania oferujący pokoje dla gości wraz z usługami dodatkowymi (obsługa, śniadanie, usługi dodatkowe), prowadzący działalność hotelarską zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich. Program MS-HOTEL 001:2026 obejmuje hotele 3-5★, butikowe, sieciowe i niezależne.
- 2. Norma ISO 22483:2020** — Międzynarodowa norma określająca wymagania dotyczące usług hotelowych — rezerwacja, przyjęcie gościa, pobyt, wyjazd, obsługa skarg. Norma dobrowolna, niepowiązana z krajowymi kategoryzacjami gwiazdkowymi.
- 3. Filar Multicert** — Jeden z czterech obszarów wymagań mierzalnych nadbudowanych nad ISO 22483 w programie MS-HOTEL: Service Excellence, Sustainability, Digital Experience, Safety & Security. Wymagania filarów są szczegółowo opisane w §8.
- 4. Service Excellence** — Filar obejmujący: czas odpowiedzi recepcji, jakość obsługi gości, procedurę obsługi VIP, standardy pokojowe, szkolenia personelu, mystery guest program, zarządzanie skargami i reklamacjami.
- 5. Sustainability** — Filar środowiskowy: oszczędność energii, gospodarka wodna, segregacja odpadów, zakupy zielone, redukcja jednorazowych materiałów, certyfikaty środowiskowe (Green Key, EU Ecolabel), raportowanie ESG.
- 6. Digital Experience** — Filar cyfrowy: jakość Wi-Fi (minimum 100 Mbps), aplikacja mobilna, Property Management System (PMS), keyless check-in, digital concierge, ochrona danych osobowych (RODO), cyberbezpieczeństwo.
- 7. Safety & Security** — Filar bezpieczeństwa: systemy przeciwpożarowe, ewakuacja, CCTV zgodny z RODO, bezpieczeństwo żywności (HACCP), dostępność dla osób z niepełnosprawnościami (WCAG 2.2), kontrola dostępu, bezpieczeństwo dzieci, crisis management.
- 8. Kategoria certyfikatu** — Jeden z trzech poziomów certyfikacji: Bronze (70% wymagań), Silver (85% wymagań + pełne ISO 22483 + 3 filary), Gold (95% + wszystkie filary + ISO 14001 lub Green Key + PCI DSS).
- 9. Mystery Guest Program** — Niezależne audyty anonimowe prowadzone przez audytora zewnętrznego (Multicert) symulującego typowego gościa — rezerwacja, pobyt, ocena obsługi, meldowanie do wyjazdu. Wymagany dla Silver (minimum 1 wizyta rocznie) i Gold (minimum 2 wizyty).
- 10. Guest NPS** — Wskaźnik Net Promoter Score mierzony w ankiecie po pobycie gościa pytaniem: „Jak prawdopodobne, że polecisz nasz hotel znajomemu lub rodzinie?” w skali 0-10. Próg certyfikatu: Silver — NPS ≥ 40, Gold — NPS ≥ 60 (dane agregowane z minimum 3 miesięcy).
- 11. Zielony zakup (Green Procurement)** — Polityka zakupowa preferująca dostawców z certyfikatami środowiskowymi (ISO 14001, Ecolabel), lokalnych dostawców, materiały z recyklingu, produkty fair-

trade. Minimum 30% zakupów dla Silver, 50% dla Gold.

12. **Audyt etapu 1** — Przegląd dokumentacji hotelu — polityki, procedury, rejestry szkoleń, wyniki ankiet gości, wyniki mystery guest, raporty ESG (2-3 dni wizyty w hotelu).
13. **Audyt etapu 2** — Pełen audit on-site obejmujący: obserwację pracy recepcji, inspekcję pokoi (próbka 10-20% w zależności od wielkości), rozmowy z gośćmi, ocenę infrastruktury, weryfikację 8 obszarów ISO 22483 + 4 filarów Multicert (4-6 dni).
14. **Cykl certyfikacyjny** — Trzyletni okres ważności certyfikatu z obowiązkowym audytem nadzorczym po 12 miesiącach. Re-certyfikacja uproszczona po 3 latach.

3A Skróty

SKRÓT	ROZWINIĘCIE
BI	Business Intelligence (narzędzia analityki biznesowej)
CCTV	Closed-Circuit Television (system monitoringu wizyjnego)
F&B	Food and Beverage (dział gastronomiczny hotelu)
GDPR/RODO	General Data Protection Regulation / Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych
GM	General Manager (dyrektor hotelu)
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (system bezpieczeństwa żywności)
MICE	Meetings, Incentives, Conferences, Events (segment hoteli konferencyjnych)
MS-HOTEL	Multicert Standard — Hotel Certification
NPS	Net Promoter Score
OTA	Online Travel Agency (Booking.com, Expedia, Hotels.com itd.)
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard (dla systemów płatniczych)
PMS	Property Management System (system zarządzania hotelem)
RevPAR	Revenue per Available Room (przychód na dostępny pokój)
SPA	Sanus Per Aquam (strefa wellness i odnowy biologicznej)
VIP	Very Important Person (procedury obsługi gości specjalnych)

4 Kontekst hotelu i zarządzanie

Bazuje na: ISO 22483:2020 §4-5 + ISO 9001:2015 §4

4.1 Zrozumienie hotelu i jego otoczenia

Hotel musi określić zewnętrzne i wewnętrzne uwarunkowania istotne dla realizacji celów jakości i satysfakcji gości — w szczególności: lokalizacja geograficzna, segment rynkowy (biznes, leisure, MICE, rodzinny), konkurencja lokalna, trendy w turystyce, sezonowość, kanały sprzedaży (OTA, direct bookings, umowy korporacyjne).

4.2 Zainteresowane strony

Hotel identyfikuje oczekiwania: gości (jakość pobytu, personalizacja, bezpieczeństwo), pracowników (kompetencje, kultura organizacyjna, rozwój zawodowy), właścicieli (ROI, marka), dostawców strategicznych, lokalnych społeczności, organów nadzoru (UOKiK, Państwowa Inspekcja Sanitarna, Straż Pożarna), OTA i kanałów dystrybucji.

4.3 System zarządzania hotelem

Hotel musi udokumentować procesy kluczowe: rezerwacja — przyjęcie gościa — pobyt (housekeeping, F&B, obsługa życzeń specjalnych) — wyjazd — obsługa posprzedażna (ankiety, skargi, programy lojalnościowe). Minimum wymaganych procedur: **12 SOPs** dla wszystkich kluczowych operacji.

4.4 Przywództwo i kultura organizacyjna

Najwyższe kierownictwo (General Manager) wykazuje przywództwo przez: ustanowienie polityki jakości i celów mierzalnych (NPS, CSI, revenue, koszty osobowe), udokumentowane zaangażowanie (miesięczne przeglądy zarządcze), alokację zasobów, komunikację wewnętrzną (briefings codzienne, all-hands miesięcznie).

5 Planowanie, zasoby i wsparcie

Bazuje na: ISO 22483:2020 §6 + ISO 9001:2015 §6-7

5.1 Kompetencje personelu

Hotel zapewnia kompetencje personelu przez: matrycę umiejętności per stanowisko, plany szkoleń (minimum 20 godzin rocznie per pracownik), onboarding nowych pracowników (minimum 40 godzin w pierwszych 30 dniach), szkolenia cykliczne (językowe, obsługa gości, RODO, HACCP dla F&B, pierwsza pomoc).

5.2 Infrastruktura i warunki pracy

Hotel utrzymuje infrastrukturę: regularne przeglądy techniczne (instalacje, dźwigi, klimatyzacja, systemy pożarowe), harmonogram renowacji (hard refurbishment co 7-10 lat, soft refurbishment co 3-4 lata), warunki pracy personelu (stołówka, szatnie, sale szkoleniowe, odzież robocza).

5.3 Udokumentowane informacje

Minimum wymagany zestaw dokumentacji:

- Polityka jakości + polityka środowiskowa + polityka bezpieczeństwa (3 osobne dokumenty)
- 12 SOPs (rezerwacja, check-in, housekeeping, F&B, complaint handling, emergency response, itp.)
- Manual operacyjny (1 dokument kompendialny)
- Rejestr szkoleń i kompetencji
- Rejestr niezgodności i działań korygujących
- Raporty ankiet gości (minimum 3 lata retencji)
- Raporty mystery guest
- Zapisy audytów wewnętrznych i przeglądów zarządczych

6 Filar 1 – Service Excellence

Bazuje na: ISO 22483:2020 §7 + filar MS-HOTEL

6.1 Standardy obsługi gościa

Hotel definiuje mierzalne standardy obsługi:

- Czas oczekiwania na check-in: ≤ 5 minut (Bronze), ≤ 3 minuty (Silver), ≤ 2 minuty (Gold)
- Czas odpowiedzi na telefon/email rezerwacyjny: ≤ 4 godziny (Bronze), ≤ 2 godziny (Silver), ≤ 1 godzina (Gold)
- Room service dostawa: ≤ 30 minut (Bronze), ≤ 20 minut (Silver), ≤ 15 minut (Gold)
- Procedura obsługi VIP udokumentowana, aktualizowana kwartalnie
- Brak „nieobsługiwanych godzin” — recepcja dostępna 24/7 osobiście lub telefonicznie

6.2 Guest satisfaction – NPS i ankiety

Hotel prowadzi:

- Post-stay ankieta NPS wysyłana do każdego gościa (email/SMS) w ciągu 24h po wyjeździe
- Response rate minimum 20% (Bronze), 30% (Silver), 40% (Gold)
- Analiza NPS miesięcznie, dashboard widoczny dla kierownictwa
- Reakcja na negatywne oceny (≤ 6) w ciągu 48h — telefon lub email od GM lub Duty Manager

6.3 Obsługa reklamacji

Procedura skarg:

- Dostępna w pokoju (karta, QR kod), na recepcji, online
- Rejestracja w systemie CRM — 100% skarg udokumentowanych
- Response SLA: wstępna odpowiedź ≤ 2 godz., pełne rozwiązanie ≤ 7 dni
- Analiza przyczyn (root cause) dla skarg powtarzających się
- Rekompensata polityka — udokumentowana z limitami autoryzacji personelu

6.4 Mystery Guest Program

Multicert prowadzi anonimowe audyty gościa:

- Bronze: 1 wizyta rocznie (rekomendowane, nieobowiązkowe)
- Silver: 1 wizyta obowiązkowa rocznie
- Gold: 2 wizyty obowiązkowe rocznie
- Raport z 60 punktami oceny: rezerwacja, przyjazd, check-in, pokój, F&B, obsługa, wyjazd, follow-up
- Wynik ≥ 80% dla Silver, ≥ 90% dla Gold

7 Filar 2 – Sustainability

Bazuje na: ISO 21401:2018 + ISO 14001:2015 + filar MS-HOTEL

7.1 Gospodarka energetyczna

- Pomiar zużycia energii per pokój sprzedany (kWh/room night) — roczny benchmark
- Redukcja zużycia minimum 5% rok-do-roku (Bronze), 10% (Silver), 15% (Gold)
- OZE: minimum 20% energii z OZE dla Silver, 50% dla Gold (PV, pompy ciepła, zielona energia z sieci)
- Audyt energetyczny co 2 lata (Silver/Gold)
- Czujniki obecności w pokojach (Gold) — wyłącznik ogrzewania/klimatyzacji przy wyjściu

7.2 Gospodarka wodna

- Pomiar zużycia wody per gość (L/pax night)
- Dual-flush toalety (Bronze), ograniczniki przepływu baterii (Silver), szare wody recykling (Gold)
- Linen/towel reuse program widoczny dla gości
- Minimum: kran oszczędzający 6 l/min (Silver), 4 l/min (Gold)

7.3 Gospodarka odpadami

- Segregacja 5-frakcyjna (papier, szkło, metal, plastik, bio) — 100% obszarów hotelu
- Redukcja jednorazowych plastików: Bronze (szampony w pojemnikach refillable), Silver (brak butelek 0,3 l w pokoju), Gold (zero single-use plastics w całym hotelu)
- Food waste tracking — minimum 10% redukcja w ciągu 12 mies. (Silver+Gold)
- Kompostowanie bio-odpadów dla hoteli z F&B > 50 miejsc (Gold)

7.4 Zielone zakupy (Green Procurement)

- Minimum 30% zakupów od dostawców z certyfikatami środowiskowymi (Silver)
- Minimum 50% (Gold) + lokalni dostawcy w promieniu 100 km dla produktów żywnościowych ≥ 40%
- Polityka zakupowa udokumentowana z kryteriami ESG

7.5 Certyfikaty środowiskowe

- Silver: minimum 1 certyfikat (Green Key, EU Ecolabel, Travelife, Biosphere) lub ISO 14001
- Gold: ISO 14001 obowiązkowe + jeden z certyfikatów turystycznych
- Raport ESG roczny dla Gold (zgodny z GRI Standards lub SASB)

8 Filar 3 – Digital Experience

Bazuje na: ISO/IEC 27001:2022 + EU AI Act + RODO + filar MS-HOTEL

8.1 Infrastruktura cyfrowa dla gości

- Wi-Fi bezpłatne w całym hotelu: min. 50 Mbps download (Bronze), 100 Mbps (Silver), 300 Mbps (Gold) per pokój
- Wi-Fi dostępny w strefach publicznych (lobby, restauracja, basen) — bez dodatkowej opłaty
- Stabilność: uptime $\geq 99\%$ (Silver), $\geq 99.9\%$ (Gold) — pomiar przez zewnętrzny monitoring

8.2 Property Management System (PMS) i integracje

- PMS z centralnym rezerwacją, billing, housekeeping, F&B — wdrożony we wszystkich obszarach
- Integracje z min. 3 OTA (Booking.com, Expedia, Hotels.com)
- Channel manager z real-time synchronizacją dostępności i cen
- Dla Gold: predictive analytics / BI dashboard z KPI (occupancy, ADR, RevPAR, GOPPAR)

8.3 Keyless check-in i digital concierge

- Silver: keyless check-in dla minimum 50% rezerwacji direct
- Gold: keyless check-in 100% (Bluetooth/NFC + key card fallback)
- Aplikacja mobilna hotelu lub integracja z marką sieci (dla sieciowych)
- Digital concierge (chatbot + human backup) 24/7 dla Silver/Gold

8.4 Ochrona danych osobowych (RODO)

- Rejestr czynności przetwarzania (RoPA) — kompletny i aktualny
- Inspektor Ochrony Danych (IOD) wyznaczony dla hoteli > 10 osób
- Umowy powierzenia przetwarzania z dostawcami IT
- Polityka retencji danych (maksymalne okresy przechowywania)
- Procedura incydentów (response plan w 72h zgodnie z art. 33 RODO)

8.5 Cyberbezpieczeństwo

- Silver: audit IT raz w roku (external vendor)
- Gold: ISO/IEC 27001 certyfikat + PCI DSS dla systemów płatniczych
- Backup codzienny, test restore kwartalny
- Szkolenia cyberbezpieczeństwa dla personelu 2× rocznie
- Segmentacja sieci: guest Wi-Fi vs. network zarządzania vs. network PMS — izolacja

8.6 Systemy AI (dla hoteli z AI-wsparciem)

- Dla chatbotów, dynamic pricing, personalizacji — klasyfikacja ryzyka wg EU AI Act
- Transparentność: informacja dla gościa że rozmawia z AI (obowiązek wg EU AI Act art. 52)

- Możliwość eskalacji do human operatora

9 Filar 4 – Safety & Security

Bazuje na: ISO 45001:2018 + HACCP + Rozp. MSWiA 2010 + filar MS-HOTEL

9.1 Bezpieczeństwo pożarowe

- Zgodność z Rozp. MSWiA z 7.06.2010 r. + uzgodnienia z lokalną PSP
- System automatycznej detekcji pożaru we wszystkich pokojach i strefach wspólnych
- Drogi ewakuacyjne oznakowane piktogramami (EN ISO 7010) + plan ewakuacji w pokojach
- Ćwiczenia ewakuacyjne personelu: 1x rocznie (Bronze), 2x (Silver), 4x (Gold — kwartalnie)
- Przegląd instalacji ppoż. zgodnie z harmonogramem producenta

9.2 Dostępność dla osób z niepełnosprawnościami

- Minimum 5% pokoi dostosowanych dla wózkowiczów (gwarantowane prawem)
- Windy dla wszystkich kondygnacji powyżej 2 piętra
- WCAG 2.2 AA dla strony internetowej i aplikacji mobilnej (Silver)
- Personel przeszkolony z obsługi gości z niepełnosprawnościami — minimum 30% (Bronze), 60% (Silver), 100% (Gold)
- Dla Gold: audit dostępności przez niezależnego konsultanta raz na 3 lata

9.3 Bezpieczeństwo żywności (HACCP)

- Dla hoteli z F&B: wdrożony HACCP zgodnie z Rozporządzeniem (WE) 852/2004
- Szkolenia personelu F&B: 100% przed rozpoczęciem pracy + aktualizacja roczna
- Kontrola temperatury przechowywania (lodówki, zamrażarki) — logi elektroniczne (Silver/Gold)
- Dla Gold: certyfikat ISO 22000 dla F&B lub równoważny (BRC, FSSC 22000)

9.4 Kontrola dostępu i CCTV

- System kontroli dostępu do pokoi (key card/digital key) — 100% pokoi
- CCTV w strefach publicznych (lobby, korytarze, parking) — zgodność z RODO art. 22 (informacja dla gości)
- Okres retencji nagrań: maks. 30 dni (z wyjątkiem incydentów)
- Monitoring 24/7 przez recepcję lub zewnętrzną firmę ochrony

9.5 Bezpieczeństwo dzieci

- Zabezpieczenia przy basenie (ograniczenia wiekowe, nadzór)
- Safe-play areas dla hoteli rodzinnych
- Polityka ochrony dzieci przed nadużyciami (wg UNICEF Safeguarding Children in Tourism)
- Dla Gold: certyfikat WYSE Travel Child-Safe lub równoważny

9.6 Crisis Management

- Plan zarządzania kryzysowego: pożary, powodzie, cyberataki, pandemie
- Struktura team zarządzania kryzysem (Crisis Management Team — CMT) z rolami
- Komunikacja kryzysowa z gośćmi (template komunikatów, kanały)
- Dla Gold: symulacja kryzysu raz w roku, zewnętrzny audit planu

10 Ocena efektów i doskonalenie

Bazuje na: ISO 22483:2020 §8 + ISO 9001:2015 §9-10

10.1 Monitorowanie i pomiary KPI

Hotel prowadzi dashboard z minimum 15 KPI w czterech obszarach:

- **Guest satisfaction:** NPS, CSI, response rate ankiet, complaint resolution time
- **Operational:** occupancy, ADR, RevPAR, GOPPAR, payroll %, F&B revenue per cover
- **Sustainability:** energia kWh/room night, woda L/pax, waste kg/cover, % zielonych zakupów
- **HR:** rotacja personelu, absencja, szkolenia godzin/pracownik, satisfaction (eNPS)

10.2 Audyty wewnętrzne

Audyty wewnętrzne obejmujące wszystkie obszary ISO 22483 + 4 filary w cyklu 12-miesięcznym. Audytorzy z poza audytowanego obszaru, szkoleni w ISO 19011.

10.3 Przegląd zarządzania

Cykl: minimum kwartalny (Silver/Gold), półroczny (Bronze). Dane wejściowe: status poprzednich działań, wyniki ankiet gości, wyniki mystery guest, raporty audytów, zmiany regulacyjne, trendy rynkowe, rekomendacje doskonalenia.

10.4 Ciągłe doskonalenie

Minimum 5 inicjatyw doskonalących rocznie, budżet minimum 2% obrotu operacyjnego (Gold), udokumentowane rezultaty wdrożeń.

11 Procedura audytu

Etap 0 – Zapytanie i wycena

Hotel składa zapytanie przez formularz multicert.pl/kontakt z deklaracją: liczba pokoi, segment (3/4/5★, butikowy, sieciowy, resort), lokalizacja, aktualnie posiadane certyfikaty. Multicert przygotowuje wycenę w 48h. Umowa z harmonogramem audytu — 1-2 tygodnie.

Etap 1 – Przegląd dokumentacji (2-3 dni wizyty w hotelu)

Audytor wiodący (certyfikowany wg ISO 19011 z doświadczeniem w branży hotelarskiej) analizuje:

- Polityki: jakości, środowiskowa, bezpieczeństwa, ochrony danych
- 12 SOPs operacyjnych
- Raporty ankiet gości (NPS, CSI) z ostatnich 12 miesięcy
- Raporty mystery guest (jeśli są)
- Raporty audytów wewnętrznych i przeglądów zarządczych
- Rejestr szkoleń, kompetencji, niezgodności
- Raporty ESG, zużycia energii/wody/odpadów
- Certyfikaty istniejące (ISO 14001, Green Key, ISO 27001, HACCP itp.)

Etap 2 – Audyt on-site (4-6 dni)

Audytor wraz z zespołem (2-3 osoby) przeprowadza audit:

- Obserwacja recepcji 24/7 (przez minimum jedno pełne 24-godzinne cykle)
- Inspekcja pokoi — próbka 10-20% pokoi (zależnie od wielkości hotelu): housekeeping, sprzęt, zgodność ze standardami
- Audyt F&B: zgodność HACCP, obserwacja serwisu, ocena jakości
- Wywiady z personelem wszystkich działów (recepcja, housekeeping, F&B, concierge, maintenance, HR)
- Rozmowy z aktualnymi gośćmi (anonimowe, min. 10 rozmów)
- Weryfikacja systemów IT (PMS, Wi-Fi, CCTV, backup)
- Obchód techniczny (instalacje, ppoż., maszynownia, oczyszczalnia jeśli dotyczy)
- Ocena obszarów wellness (basen, SPA, siłownia — jeśli są)

Etap 3 – Mystery Guest (2 tygodnie, dla Silver/Gold)

Audytor Multicert (anonimowy) dokonuje rezerwacji jako typowy gość, spędza 1-2 noce, testuje:

- Proces rezerwacji (OTA, direct, telefon)
- Check-in experience
- Obsługa pokoju, housekeeping, room service
- F&B (śniadanie, restauracja, bar)

- Concierge i front desk
- Wyjazd i follow-up

Raport z 60-punktową skalą oceny. Wynik wpływa na decyzję certyfikacyjną (waga 20% Silver, 30% Gold).

Etap 4 – Decyzja certyfikacyjna (2-3 tygodnie)

Komisja certyfikacyjna Multicert (3 osoby, min. 1 nieuczestniczący w audycie) ocenia kompletną dokumentację: raport etapu 1+2, mystery guest, ankieta NPS 12-mies. Decyzja:

- Wydanie certyfikatu (Bronze/Silver/Gold) — gdy wszystkie kryteria spełnione
- Wydanie warunkowe — po usunięciu Minor NC (termin do 90 dni)
- Wydanie na niższym poziomie niż deklarowany (np. Silver zamiast Gold)
- Odmowa certyfikatu — gdy Major NC niemożliwe do szybkiego usunięcia

Etap 5 – Wystawienie certyfikatu i plakietka hotelu

Certyfikat ważny **3 lata**. Audyt nadzorczy po 12 miesiącach (krótszy, ~40% nakładów audytu pierwszego). Re-certyfikacja po 3 latach (uproszczona, ~60% nakładów). Prawo do stosowania znaku Multicert Hotel Certified oraz plakietki wejściowej (metalowa, 300×300 mm, brand colors).

12 Czas audytu (person-days)

Tabela poniżej określa minimalny nakład pracy audytora dla pełnego cyklu certyfikacyjnego (Etap 1 + Etap 2 + Anonymous Survey). Czas dostosowywany do rzeczywistej dojrzałości i złożoności systemu.

WIELKOŚĆ	BRONZE	SILVER	GOLD
Mały hotel / butik (do 50 pokoi)	8 person-days	12 person-days	16 person-days
Średni hotel (50-150 pokoi)	12 person-days	16 person-days	22 person-days
Duży hotel (150-300 pokoi)	16 person-days	22 person-days	30 person-days
Resort / MICE (300+ pokoi, SPA, konferencyjny)	22 person-days	30 person-days	40+ person-days (wycena indywidualna)

13 Próbkiowanie

Audytor stosuje proporcjonalne próbkiowanie dostosowane do wielkości hotelu:

- **Pokoje do inspekcji:** 10% pokoi dla hoteli < 100 pokoi (min. 10 pokoi), 15% dla 100-300 pokoi, 20% dla > 300 pokoi. Dobór losowy + reprezentacja wszystkich typów (standard, deluxe, suite, accessible).
- **Wywiady z personelem:** minimum 25% personelu recepcji i housekeeping (nie mniej niż 5 osób per dział), 2-3 kierowników działów, GM, IOD (jeśli wyznaczony).
- **Rozmowy z gośćmi:** minimum 10 rozmów (anonimowe, z zgodą), próbkiowanie z różnych segmentów (biznes/leisure, krajowi/zagraniczni, długość pobytu).
- **Ankiety gości:** analiza 100% ankiet z 12 miesięcy (sumaryczne wskaźniki) + losowa próba 50 ankiet dla weryfikacji jakościowej.
- **Skargi i niezgodności:** 100% skarg z 12 miesięcy — analiza trendów + root cause dla 5 najczęstszych kategorii.
- **Procedury HACCP:** dla F&B — inspekcja 100% krytycznych punktów kontrolnych (receipt, storage, preparation, service).
- **Transakcje finansowe:** dla weryfikacji PCI DSS (Gold) — próba 50 transakcji kartowych z ostatnich 3 miesięcy.

14 Kryteria oceny i klasyfikacja niezgodności

Audyt punktowany w skali 0-100 rozłożonej na 5 obszarów:

OBSZAR	WAGA	MAPOWANIE
Service Excellence (NPS, obsługa, mystery guest)	30%	§6 + Etap 3 audytu
Sustainability (energia, woda, odpady, zakupy)	20%	§7
Digital Experience (Wi-Fi, PMS, RODO, cyber)	20%	§8
Safety & Security (ppoż., HACCP, dostępność, crisis)	20%	§9
Zarządzanie i doskonalenie (§4-5, §10)	10%	§4-5 + §10

Klasyfikacja niezgodności

- **Major NC:** naruszenie przepisów prawa (RODO, ppoż., HACCP), brak krytycznych procedur, zagrożenie bezpieczeństwa. Blokuje certyfikację do usunięcia — max 90 dni.
- **Minor NC:** odchylenie od wymagań programu bez zagrożenia bezpieczeństwa. Plan działań korygujących w 30-60 dni.
- **Observation:** rekomendacja doskonalenia bez klasyfikacji niezgodności.

Progi decyzyjne

- Bronze: $\geq 70\%$ ogólnej oceny + 0 Major NC + max 5 Minor NC
- Silver: $\geq 85\%$ + 0 Major NC + max 3 Minor NC + NPS ≥ 40 + mystery guest $\geq 80\%$
- Gold: $\geq 95\%$ + 0 Major NC + max 1 Minor NC + NPS ≥ 60 + mystery guest $\geq 90\%$ + ISO 14001 + cyberbezpieczeństwo pełne

15 FAQ (najczęstsze pytania) i glossary (słownik pojęć)

FAQ (Frequently Asked Questions – najczęstsze pytania)

Czy hotel musi mieć ISO 22483 przed aplikacją o MS-HOTEL?

Nie jest to wymagane. Program MS-HOTEL obejmuje wszystkie wymagania ISO 22483:2020 w swoim zakresie. Audyt Multicert jednocześnie weryfikuje zgodność z ISO 22483 i dodatkowymi wymaganiami 4 filarów. Hotel po pozytywnym audycie otrzymuje certyfikat Multicert — opcjonalnie może aplikować o osobny certyfikat ISO 22483 przez Multicert (dodatkowy dokument bez dodatkowego audytu).

Jak długo trwa pełen proces od zapytania do certyfikatu?

Typowo 14-20 tygodni: Etap 0 (wycena, umowa) 2-3 tyg., Etap 1 (przeгляд dokumentacji, 2-3 dni on-site) 2 tyg., Etap 2 (audyt on-site, 4-6 dni) 1 tydz., Etap 3 (mystery guest dla Silver/Gold) 2-3 tyg., Etap 4 (decyzja komisji) 2-3 tyg., Etap 5 (wydanie certyfikatu) 1 tydz.

Jaki jest koszt certyfikacji MS-HOTEL dla średniego hotelu (100 pokoi)?

Dla hotelu 4★ / 100 pokoi na poziomie Silver: około 45-75 tys. zł netto (pierwszy rok — audyt + decyzja). Audyt nadzorczy roczny 18-30 tys. zł. Re-certyfikacja po 3 latach 25-40 tys. zł. Dla Gold: +40% do powyższych cen (więcej dni audytu, 2 wizyty mystery guest, weryfikacja ISO 14001 i PCI DSS).

Czy hotele sieciowe potrzebują certyfikatu Multicert mimo posiadania marki?

Certyfikacja marki sieci (np. Marriott LEED, Hilton CleanStay) pokrywa wybrane aspekty, ale nie kompletny zakres MS-HOTEL. Hotele sieciowe w Polsce wybierają MS-HOTEL jako: (a) dowód zgodności z polskim prawem (RODO, ppoż., HACCP), (b) dokument dla zamawiających publicznych (MICE dla instytucji), (c) weryfikacja niezależna poza siecią. Rabat 15% dla sieci z minimum 3 hotelami certyfikowanymi jednocześnie.

Jak Multicert zapewnia bezstronność audytora wobec hotelu?

Zgodnie z ISO/IEC 17065 §4.2: audytor nie świadczy usług doradczych dla hotelu przez minimum 2 lata przed audytem. Rotacja audytorów — jeden audytor nie prowadzi tego samego hotelu dłużej niż 6 lat. Komisja certyfikacyjna (3 osoby) ma minimum 1 członka nieuczestniczącego w audycie. Procedura odwoławcza — niezależna komisja odwoławcza dla sporów. Rejestracja konfliktów interesów obowiązkowa.

Glossary (słownik pojęć)

- ADR** — Average Daily Rate — średnia cena pokoju na noc. KPI finansowy.
- GOPPAR** — Gross Operating Profit Per Available Room — zysk operacyjny na dostępny pokój.
- Occupancy** — Wskaźnik wypełnienia (sprzedane pokoje / dostępne pokoje × 100%).
- RevPAR** — Revenue per Available Room — przychód na dostępny pokój. Kluczowy KPI hotelu.
- ESG** — Environmental, Social, Governance — raportowanie wpływu hotelu na środowisko, społeczność, ład korporacyjny.

6. **SOP** — Standard Operating Procedure — udokumentowana procedura operacyjna.

16 Bibliografia

Niniejsza bibliografia zawiera pełne odniesienia do dokumentów źródłowych wykorzystanych przy opracowaniu standardu. Format zgodny z ISO 690:2021 *Information and documentation — Guidelines for bibliographic references and citations*.

- [1] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 22483:2020. Tourism and related services — Hotels — Service requirements*. Geneva: ISO, 2020. ICS 03.200.
- [2] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 21401:2018. Tourism and related services — Sustainability management system for accommodation establishments — Requirements*. Geneva: ISO, 2018.
- [3] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 14001:2015. Environmental management systems — Requirements with guidance for use*. 3rd ed. Geneva: ISO, 2015.
- [4] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO/IEC 27001:2022. Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements*. Geneva: ISO, 2022.
- [5] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 45001:2018. Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use*. Geneva: ISO, 2018.
- [6] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO/IEC 17065:2012. Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services*. Geneva: ISO, 2012.
- [7] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 19011:2018. Guidelines for auditing management systems*. 3rd ed. Geneva: ISO, 2018.
- [8] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 690:2021. Information and documentation — Guidelines for bibliographic references and citations*. 4th ed. Geneva: ISO, 2021.
- [9] PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA. *Rozporządzenie (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (RODO)*. Dz.U. UE L 119, 4.5.2016.
- [10] SEJM RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ. *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych*. Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884 z późn. zm.
- [11] MINISTER SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI. *Rozporządzenie z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów*. Dz.U. 2010 nr 109 poz. 719 z późn. zm.
- [12] WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Global Code of Ethics for Tourism*. Madrid: UNWTO, 2001 (adopted by UN General Assembly Resolution A/RES/56/212 in 2001).
- [13] REICHHELD, Fred. *The One Number You Need to Grow*. Harvard Business Review. December 2003, Vol. 81, No. 12, pp. 46-54. ISSN 0017-8012. [Źródło metodologiczne Net Promoter Score — NPS.]
- [14] GREEN KEY INTERNATIONAL. *Green Key Standards for Hotels — International Criteria*. Copenhagen: Foundation for Environmental Education (FEE), 2022.

[15] MULTICERT SP. Z O.O. *Multicert Scheme Framework v1.0*. Warszawa: Multicert, 2026.

17 Kontakt i wniosek

PEŁNOMOCAK KLIENTA

Joanna Kałuża

Doradca ds. certyfikacji hoteli i turystyki

Tel: +48 508 354 544

Email: joanna.kaluza@multicert.pl

MULTICERT SP. Z O.O.

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa

NIP 9522163792

multicert.pl

Wniosek o certyfikację: formularz na multicert.pl/kontakt z dopiskiem „Program Certyfikacji Hoteli Multicert — wytyczne MS-HOTEL 001:2026”.