

MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik A

CHECKLIST AUDYTORA

Checklist audytora hotelowego

Lista kontrolna do użycia podczas audytu etapu 1 i etapu 2.
Wytyczne dla audytora wiodącego Multicert.

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
Wersja 1.0 · Kwiecień 2026

Multicert Sp. z o.o. · multicert.pl

Checklist audytora hotelowego

MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik A

CHECKLIST AUDYTORA

TYTUŁ DOKUMENTU	Checklist audytora hotelowego
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik A
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	Grzegorz Suwara

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

Jak używać niniejszej listy kontrolnej

Niniejszy dokument stanowi **Załącznik A (informacyjny)** do Multicert Standard MS-HOTEL 001:2026 i jest przeznaczony do wykorzystania przez audytorów wiodących Multicert podczas audytu etapu 1 (przeгляд dokumentacji) i etapu 2 (audyt on-site w centrali oraz w jednostkach). Lista pokrywa wszystkie klauzule normatywne standardu z odniesieniem do rozdziałów MS-HOTEL 001:2026.

Każda pozycja oznaczana jest przez audytora jako:

- [✓] — zgodność z klauzulą normatywną;
- [✕] — Minor NC (niezgodność mniejsza — plan działań korygujących w 30 dni);
- [✖✖] — Major NC (niezgodność krytyczna — wstrzymuje certyfikację do usunięcia, max 90 dni);
- [N/D] — nie dotyczy dla tego profilu organizacji.

Do każdej pozycji audytor dołącza **ewidencję audytową** (evidence): numer dokumentu, rozmowa z osobą, obserwacja w terenie, próbka danych — zgodnie z wymaganiami ISO 19011:2018 §6.4.

Lista kontrolna do użycia podczas audytu etapu 2 (on-site). Każda pozycja oznaczana przez audytora: [✓] zgodność / [✕] Major NC / [!] Minor NC / [N/D] nie dotyczy. Wyniki zebrane w raporcie audytowym.

A1. Recepcja i front desk

[A1.01 Recepcja obsadzona 24/7 (osobiście lub telefonicznie)

]

[A1.02 Pomiar czasu check-in — zgodność ze standardem (≤ 5/3/2 min)

]

[A1.03 Personel wielojęzyczny (PL + EN dla Bronze, PL+EN+2 inne dla Silver/Gold)

]

[A1.04 Procedura VIP udokumentowana i stosowana

]

[A1.05 Key card/digital key — 100% pokoi

]

[A1.06 Wi-Fi voucher lub auto-connect dla gości

]

A2. Pokój (próbka 10-20%)

[A2.01 Standard wyposażenia zgodny z deklaracją (łóżko, łazienka, TV, minibar, biurko)

]

[A2.02 Higiena — housekeeping checklist wypełniony

]

[A2.03 Temperatura i klimatyzacja — działające

]

[A2.04 Czujniki pożarowe, drogi ewakuacyjne oznakowane

]

[A2.05 Karta z informacjami o hotelu (procedury, Wi-Fi, kontakt)

]

[A2.06 Brak jednorazowych plastików w zakresie wymaganym dla tier

]

A3. F&B – HACCP i jakość

[A3.01 Certyfikat HACCP aktualny

]

[A3.02 Szkolenia personelu F&B — 100% przed pracą

]

[A3.03 Kontrola temperatury lodówek/zamrażarek — logi

]

[A3.04 Cleaning schedule wykonywany

]

[A3.05 Menu z informacją o alergenach (obowiązek wg Rozp. 1169/2011)

]

A4. Sustainability – dowody

[A4.01 Pomiar zużycia energii, wody, odpadów — logi

]

[A4.02 Polityka zakupowa z kryteriami ESG

]

[A4.03 Certyfikat środowiskowy (wymagany dla Silver+)

]

[A4.04 Program linen/towel reuse — widoczny dla gości

]

[A4.05 Segregacja odpadów 5-frakcyjna w backstage

]

A5. Digital – IT i RODO

[A5.01 Wi-Fi test speed — per pokój (próbka)

]

[A5.02 PMS wdrożony, używany 100% operacji

]

[A5.03 Rejestr Czynności Przetwarzania (RoPA) — kompletny

]

[A5.04 Inspektor Ochrony Danych wyznaczony (dla > 10 osób)

]

[A5.05 Backup IT codzienny, test restore kwartalny

]

A6. Safety & Security

[A6.01 Uzgodnienia ppoż. z PSP — aktualne

]

[A6.02 Ewakuacja — plan w pokoju, ćwiczenia wykonane

]

[A6.03 Dostępność — minimum 5% pokoi

]

[A6.04 CCTV z informacją dla gości (RODO art. 22)

]

[A6.05 Polityka ochrony dzieci

]

Raport audytu – szablon podsumowania

Po wypełnieniu listy audytor opracowuje raport zawierający:

- Liczba pozycji oznaczonych jako Compliant / Minor NC / Major NC / N/D;
- Szczegółowy opis każdej Major NC z ewidencją audytową i rekomendacją działań korygujących;
- Plan działań korygujących dla Minor NC z terminami (max 30 dni) i odpowiedzialnymi osobami;
- Rekomendację decyzji certyfikacyjnej — z uzasadnieniem;
- Lista obserwacji doskonalenia (opportunities for improvement — OFI) nie będących niezgodnościami.

Raport jest przekazywany niezależnej komisji certyfikacyjnej Multicert wraz z całą dokumentacją audytu.