



MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik B

WZORY DOKUMENTÓW

Wzory dokumentów

Katalog szablonów i wzorów dokumentów systemowych wymaganych przez MS-HOTEL 001:2026. Dostępne w Word/PDF na wniosek.

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

Wzory dokumentów

MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik B

WZORY DOKUMENTÓW

TYTUŁ DOKUMENTU	Wzory dokumentów
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik B
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

Wprowadzenie

7 kluczowych szablonów dokumentów dla hotelu certyfikowanego. Wzory informacyjne — hotel adaptuje do własnego kontekstu. Multicert udostępnia edytowalne wersje (Word, Google Docs) po podpisaniu umowy certyfikacyjnej.

Wzory zawarte w niniejszym dokumencie są informacyjne — każda organizacja adaptuje je do własnego kontekstu, zachowując wymagania normatywne MS-HOTEL 001:2026. Multicert udostępnia pełne wersje edytowalne (Microsoft Word, Google Docs) na wniosek po podpisaniu umowy certyfikacyjnej. Wzory są utrzymywane w zgodności z obowiązującym prawem polskim i europejskim; aktualizacja wersji raz w roku.

Katalog wzorów

Polityka jakości hotelu (1-2 strony)

Deklaracja kierownictwa, cele mierzalne, odniesienie do ISO 22483 i MS-HOTEL 001:2026.

SOP – Procedura check-in/check-out (5-8 stron)

Krok-po-kroku dla recepcji. Uwzględnia keyless, procedury specjalne (VIP, grupy, late check-in).

SOP – Obsługa skarg (3-5 stron)

Przyjęcie, klasyfikacja, reakcja, eskalacja, rekompensata, archiwizacja. SLA response time.

SOP – Housekeeping standardy (15-25 stron)

Checklist housekeeping per typ pokoju, schedule, standardy czyszczenia, kontrola jakości.

Polityka środowiskowa + plan redukcji

Cele 3-letnie dla energii, wody, odpadów. Odpowiedzialności, budżet, mierniki.

Rejestr Czynności Przetwarzania (RoPA) – wzór wg art. 30 RODO

Tabela dla 15-20 typowych procesów hotelowych (rezerwacja, marketing, HR, CCTV, płatności).

Plan zarządzania kryzysowego

Scenariusze (pożar, powódź, cyber, pandemia), role CMT, komunikacja z gośćmi, follow-up.

Zasady adaptacji wzorów

Podczas adaptacji wzorów do własnej organizacji należy zachować następujące zasady:

- **Integralność wymagań normatywnych** — zapisy pochodzące bezpośrednio z klauzul normatywnych MS-HOTEL 001:2026 nie mogą być osłabiane lub usuwane.
- **Zgodność z prawem miejscowym** — wzory muszą być weryfikowane przez kancelarię prawną organizacji, szczególnie w kontekście jurysdykcji innych niż Polska.
- **Kontrola wersji** — każdy dokument systemowy musi mieć oznaczenie wersji, datę zatwierdzenia i osobę zatwierdzającą zgodnie z wymaganiami ISO 9001 §7.5.
- **Udokumentowane zmiany** — zmiany wzorów wymagają przeglądu przez zarząd organizacji i są odnotowane w rejestrze zmian.
- **Komunikacja do interesariuszy** — zmiany wzorców wpływających na relacje z franczyzobiorcami / klientami muszą być komunikowane z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni.