

MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik C

M A C I E R Z W Y M A G A Ń

# Matryca wymagań × kategoria + mapowanie na normy bazowe

Macierz wymagań MS-HOTEL 001:2026 × poziom certyfikatu  
(Bronze / Silver / Gold) oraz mapowanie na normy bazowe ISO  
22483:2020.

---

**Dokument bazowy:** ISO 22483:2020 (Tourism and related services — Hotels — Service requirements) + filary Multicert  
Wersja 1.0 · Kwiecień 2026  
Multicert Sp. z o.o. · multicert.pl

**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

# Matryca wymagań × kategoria + mapowanie na normy bazowe

MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik C

MACIERZ WYMAGAŃ

TYTUŁ DOKUMENTU	Matryca wymagań × kategoria + mapowanie na normy bazowe
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-HOTEL 001:2026 · Załącznik C
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](http://multicert.pl) · [biuro@multicert.pl](mailto:biuro@multicert.pl) · +48 (22) 308 67 47

## Cel i zakres macierzy

Niniejszy dokument stanowi **Załącznik C (informacyjny)** do Multicert Standard MS-HOTEL 001:2026. Zawiera dwie macierze:

1. **Macierz wymagań x poziom certyfikatu** — konkretne progi dla każdego z 3 poziomów certyfikatu (Bronze / Silver / Gold) dla wszystkich klauzul normatywnych MS-HOTEL 001:2026. Dokument pomocniczy dla kierownictwa organizacji planującego docelowy poziom certyfikatu oraz dla audytora weryfikującego zgodność z progami.
2. **Mapowanie na normy bazowe** — cross-reference pokazujące relację między klauzulami MS-HOTEL 001:2026 a powołaniami normatywnymi (ISO 22483:2020 (Tourism and related services — Hotels — Service requirements) + filary Multicert), wraz z oznaczeniem obszarów, w których MS-HOTEL 001:2026 rozszerza dokumenty bazowe.

Obie macierze są dokumentami informacyjnymi — klauzule normatywne mają pierwszeństwo nad zapisami macierzy w przypadku różnic interpretacyjnych.

## C.1 Macierz wymagań × poziom certyfikatu

WYMAGANIE (KLAUZULA MS-HOTEL 001:2026)	BRONZE	SILVER	GOLD
§4.4 Polityki udokumentowane (jakość + środowisko + bezpieczeństwo)	2 z 3	Wszystkie 3	Wszystkie + polityka AI
§5.1 Szkolenia personelu rocznie	Min. 15h/osoba	Min. 20h	Min. 30h + certyfikaty branżowe
§6.1 Czas check-in	≤ 5 min	≤ 3 min	≤ 2 min + keyless dla 50%+
§6.2 Guest NPS	Brak prognozy	≥ 40	≥ 60
§6.4 Mystery Guest wizyty/rok	Opcjonalne	1 obowiązkowa	2 obowiązkowe + wynik ≥ 90%
§7.1 OZE % energii	0-10%	≥ 20%	≥ 50%
§7.1 Redukcja energii rok-do-roku	Min. 5%	Min. 10%	Min. 15%
§7.3 Single-use plastics	Refillable szampony	Brak butelek 0,3 l w pokoju	Zero single-use
§7.5 Certyfikat środowiskowy	Opcjonalny	Min. 1 (Green Key/Ecolabel/ISO 14001)	ISO 14001 + cert. turystyczny
§8.1 Wi-Fi download per pokój	≥ 50 Mbps	≥ 100 Mbps	≥ 300 Mbps + uptime 99.9%
§8.3 Keyless check-in	Opcjonalny	Min. 50% direct	100%
§8.5 Cyberbezpieczeństwo	Audit wewnętrzny	Audit zewnętrzny 1x/rok	ISO 27001 + PCI DSS
§9.1 Ćwiczenia ewakuacyjne	1x/rok	2x/rok	4x/rok (kwartalne)
§9.2 Personel przeszkolony z dostępności	30%	60%	100% + audit zewnętrzny co 3 lata
§9.3 F&B bezpieczeństwo	HACCP	HACCP + szkolenia 100%	ISO 22000 lub FSSC 22000
§10.1 KPI monitorowane	Min. 8	Min. 12	Min. 15 + BI dashboard

## C.2 Mapowanie na normy bazowe

Dwa dokumenty: **C.1** — matryca wymagań z progami per Bronze/Silver/Gold (zobacz sekcję §Matryca w wytycznych głównych). **C.2** — mapowanie klauzul MS-HOTEL na klauzule ISO 22483:2020 i ISO 14001:2015.

DOKUMENT BAZOWY	KLAUZULA MS-HOTEL 001:2026	ROZSZERZENIE PONAD NORMĘ BAZOWĄ
ISO 22483:2020 §7 — Services delivery	MS-HOTEL §6 (Service Excellence)	Dodane: mystery guest obowiązkowy, NPS progi, SLA response times
ISO 22483:2020 §8 — Monitoring	MS-HOTEL §10 (Ocena efektów)	15 KPI minimum, BI dashboard dla Gold
ISO 14001:2015 §6-8 — Planning + Operation	MS-HOTEL §7 (Sustainability)	Mierzalne progi redukcji energii/wody, green procurement %
ISO/IEC 27001:2022 A.5-A.8	MS-HOTEL §8 (Digital Experience)	Wi-Fi standardy per tier, keyless check-in, RODO-specific
ISO 45001:2018 §8 — Operation	MS-HOTEL §9 (Safety & Security)	Dostępność WCAG 2.2, HACCP, plan kryzysowy

## C.3 Instrukcja używania macierzy

### Dla kierownictwa organizacji

Przed audytem certyfikacyjnym organizacja używa macierzy C.1 do: (a) wyboru docelowego poziomu certyfikatu na podstawie bieżącego poziomu dojrzałości; (b) identyfikacji luk (gap analysis) między stanem obecnym a wymaganiami wybranego poziomu; (c) planowania działań wyrównawczych przed audytem etapu 1.

### Dla audytora wiodącego

Podczas audytu etapu 1 audytor weryfikuje gotowość organizacji poprzez porównanie ewidencji audytowej z progami macierzy C.1 dla deklarowanego poziomu. W przypadku niespełnienia progów audytor rekomenduje: (a) obniżenie deklarowanego poziomu do najbliższego spełnianego; (b) lub odroczenie audytu etapu 2 do uzupełnienia luk (max 90 dni).

### Dla komisji certyfikacyjnej

Komisja podejmuje decyzję certyfikacyjną na podstawie: raportu audytowego (weryfikacja klauzul normatywnych), punktacji obszarowej (§Kryteria oceny), macierzy C.1 (spełnienie progów dla deklarowanego poziomu). W przypadku wątpliwości interpretacyjnych pierwszeństwo ma klauzula normatywna rozdziału źródłowego.

### Uwagi ogólne

- Macierz nie zastępuje klauzul normatywnych — w przypadku różnic pierwszeństwo ma zapis rozdziału źródłowego;
- Progi są minimami dla deklarowanego poziomu — przekroczenie progów nie wpływa na klasyfikację, chyba że organizacja deklaruje wyższy poziom;
- Organizacja może na własny wniosek przejść audyt zakresu różnicowego (awans z Compliant na Trusted lub z Trusted na Premium) podczas audytu nadzorczego rocznego.