



PROGRAM CERTYFIKACJI FACILITY MANAGEMENT

# *Certyfikacja* wg ISO 41001:2018

Niezależna certyfikacja systemu zarządzania nieruchomościami wg jedynej certyfikowalnej normy ISO 41001:2018 — dla dostawców usług FM, zarządców biurowców klasy A, parków logistycznych oraz wewnętrznych zespołów facility management w korporacjach.

## Spis treści

1. Wprowadzenie i cel programu
2. Zakres certyfikacji
3. Norma referencyjna i 8 filarów Multicert
4. Proces certyfikacji w 6 krokach
5. Certyfikat i opcjonalne warianty auditu
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 41001:2018 — Facility management systems — Requirements with guidance for use**. ISO 41001 to pierwsza i jak dotąd jedyna certyfikowalna norma dla całościowego systemu zarządzania obiektami.

Polski rynek FM szacowany jest na około **40 mld zł rocznie** (raport JLL, 2025) i rośnie w tempie podaży biurowców klasy A (1,8 mln m<sup>2</sup> nowej powierzchni 2024-2026), parków logistycznych (15+ mln m<sup>2</sup> do 2027 r.) oraz outsourcingu funkcji FM przez korporacje. Mimo skali branża pozostaje **nieobjęta normą zarządzania systemowego** — klienci korporacyjni coraz częściej wymagają ISO 41001 w przetargach, a w Polsce funkcjonuje minimalna liczba certyfikowanych podmiotów.

Program dostarcza dostawcy usług FM przewagę konkurencyjną w przetargach (wymagania SLA, KPI, ciągłość działania) oraz wewnętrznym zespołom facility — udokumentowany fundament dla nadzoru korporacyjnego (raportowanie ESG, CSRD, due diligence w procurement). Multicert, jako jedna z pierwszych jednostek w Polsce, oferuje pełen audyt ISO 41001.

## 02 Zakres certyfikacji

Program obejmuje organizacje dostarczające lub zarządzające usługami FM:

- **Dostawcy usług FM** (integrated FM, technical FM, soft FM — Apleona, ISS, Sodexo, CBRE, JLL, Cushman & Wakefield)
- **Zarządcy nieruchomości komercyjnych** (biurowce A-class, business parks)
- **Parki logistyczne i centra dystrybucyjne** (Panattoni, Prologis, GLP, 7R)
- **Retail parks i centra handlowe** (Echo, Ikea Centres, Atrium, Klepierre)
- **Wewnętrzne zespoły facility management** (działy FM w korporacjach — banki, ubezpieczyciele, IT, farma)
- **Szpitala i uczelnie** (healthcare FM, campus FM)
- **Instytucje publiczne** (urzędy, muzea, sądy — FM dla sektora publicznego)

**Wykluczenia z zakresu:** jednoosobowi usługodawcy (sprzątanie, konserwacja) bez systemu zarządzania, najem bez usług FM, deweloperzy bez operacyjnego zarządu nieruchomością.

## 03 Norma referencyjna i 8 filarów Multicert

Bazą programu jest **ISO 41001:2018** w strukturze **HLS Annex SL** (pełna kompatybilność z ISO 9001/14001/45001/50001 — audyty zintegrowane są ścieżką rekomendowaną). Norma pokrywa **pełny cykl FM** — od strategii i polityki, poprzez procesy operacyjne, po pomiar efektów i doskonalenie.

Program określa dodatkowo **8 filarów mierzalnych** powiązanych z praktyką polskiego rynku:

1. **Service Delivery i SLA** — katalog usług FM (hard + soft), SLA na każdą usługę, system pomiaru KPI (czas reakcji, first-time-fix rate, satysfakcja klienta).
2. **Asset lifecycle management** — rejestr aktywów, plan CAPEX/OPEX, harmonogram konserwacji prewencyjnej, zgodność z BIM (gdzie stosowane).
3. **HSE — bezpieczeństwo, zdrowie, środowisko** — BHP (kompatybilność z ISO 45001), przeglądy techniczne (UDT, PSP, Sanepid), polityki zrównoważonego rozwoju, raportowanie incydentów.
4. **Energia i zrównoważony rozwój** — monitoring mediów (prąd, gaz, woda, chłód), zgodność ESG i CSRD, mapowanie do taksonomii UE, certyfikacje budynkowe (BREEAM / LEED / WELL).
5. **Zaopatrzenie i zarządzanie dostawcami** — polityka wyboru podwykonawców, KPI SLA podwykonawców, audyty łańcucha dostaw, zgodność CSRD (Scope 3).
6. **Stos technologiczny** — CAFM / IWMS / CMMS (ArchiBus, Planon, Trimble, FSI Concept), integracje z BMS/BAS, dashboardy BI, gotowość integracyjna dla IoT.
7. **Business continuity i reagowanie kryzysowe** — BCP (zgodność z ISO 22301), scenariusze awaryjne (pożar, powódź, cyber), ćwiczenia praktyczne, kontrakty z dostawcami krytycznymi.
8. **Doświadczenie użytkownika miejsca pracy** — ankiety zadowolenia użytkowników przestrzeni, jakość punktu obsługi zgłoszeń (helpdesk), analityka wykorzystania powierzchni (occupancy analytics), zgodność z wytycznymi dobrostanu w miejscu pracy.

**Integracja z ESG/CSRD:** ISO 41001 zawiera wymagania dotyczące aspektów środowiskowych i społecznych FM. Multicert wydaje opcjonalny raport mapowania na ESRS E1 (klimat), E2 (zanieczyszczenia), E5 (gospodarka cyrkularna), S1 (workforce) — przydatny dla klientów objętych dyrektywą CSRD od 2025/2026 r.

## 04 Proces certyfikacji w 6 krokach

1. **Zapytanie i samoocena online** (1 dzień) — formularz: skala działalności (liczba obiektów / m<sup>2</sup> pod zarządem), zakres usług, zespół
2. **Wycena i umowa** (3-5 dni)
3. **Audyt etapu 1** (2-3 dni) — przegląd polityki FM, katalogu usług, rejestru aktywów, SLA wzorcowych, BCP, dokumentacji HSE, systemu CAFM
4. **Audyt etapu 2** (4-6 dni on-site) — wizyty w reprezentatywnej próbie obiektów (próba 3-5), weryfikacja wdrożenia procedur, rozmowy z zespołami operacyjnymi i klientami, pomiar KPI za ostatnie 12 miesięcy
5. **Przegląd satysfakcji użytkowników** — Multicert wysyła ankietę do użytkowników przestrzeni w wybranych lokalizacjach (przetworzony NPS/CSAT stanowi element decyzji)
6. **Wystawienie certyfikatu** (2-3 tygodnie) — ważność 3 lata, audyty nadzorcze co 12 miesięcy, ocena nieplanowana po zgłoszeniu poważnego incydentu (wypadek, cyberincydent, utrata klienta z powodu naruszenia SLA)

## 05 Certyfikat i opcjonalne warianty auditu

Certyfikacja prowadzi do **jednego certyfikatu** zgodności z ISO 41001:2018 (klauzule 4-10) — wymagana pełna zgodność z normą, bez poziomów pośrednich. Opcjonalnie audit prowadzony jest łącznie z innymi normami (nazwane warianty, nie „wyższe poziomy”):

**audit zintegrowany** — ISO 41001 + ISO 9001 / 14001 / 45001 / 50001 (jedna lub więcej, jeśli organizacja te systemy posiada lub wdraża) — efektywniejszy czasowo i kosztowo.

**z mapowaniem CSRD** — audit obejmuje mapowanie wymagań Dyrektywy CSRD i Taksonomii UE oraz przegląd publicznego raportu ESG dla usług FM.

## 06 Cennik i terminy

**Wycena indywidualna** uzależniona od wielkości organizacji, liczby obiektów pod zarządem (m<sup>2</sup> i liczba lokalizacji), zakresu usług (hard/soft/integrated), liczby zatrudnionych i wybranych wariantów auditu (czas auditu wg IAF MD 5 / IAF MD 1).

**Przykład — dostawca usług FM obsługujący 12 biurowców klasy A (łącznie 180 000 m<sup>2</sup>), zespół 80 osób:**

- Audit certyfikacyjny ISO 41001: 28 000 – 42 000 zł
- Audit zintegrowany z ISO 9001 / 14001 / 45001: 42 000 – 62 000 zł łącznie
- Z mapowaniem CSRD + ISO 50001: 58 000 – 85 000 zł łącznie
- Audyt nadzorczy roczny: 12 000 – 20 000 zł · Recertyfikacja po 3 latach: ok. 60% kosztu auditu pierwszego

**Rabat dla wielu lokalizacji:** przy 20+ lokalizacjach pod zarządem — sampling audit (próba reprezentatywna) zamiast pełnego auditu każdej lokalizacji. Rabat 25–35%.

**Termin realizacji:** 10–14 tygodni od zapytania.

## 07 Powołania normatywne i prawne

### Powołania normatywne

- **ISO 41001:2018** — Facility management — Management systems — Requirements with guidance for use (norma bazowa).
- **ISO 41011:2017** — Facility management — Vocabulary.
- **ISO 41012:2017** — Facility management — Guidance on strategic sourcing and the development of agreements.
- **ISO 41014:2020** — Facility management — Development of facility management strategy.
- **ISO 9001:2015** — Systemy zarządzania jakością — powołanie integracyjne.
- **ISO 14001:2015** — Systemy zarządzania środowiskowego — powołanie integracyjne.
- **ISO 45001:2018** — Systemy zarządzania BHP — powołanie integracyjne.
- **ISO 50001:2018** — Systemy zarządzania energią — powołanie integracyjne.
- **ISO 22301:2019** — Business continuity management systems — dla filaru BCP.

### Powołania prawne (Unia Europejska i prawo krajowe)

- **Dyrektywa (UE) 2022/2464 (CSRD)** — Corporate Sustainability Reporting Directive — raportowanie zrównoważonego rozwoju (od 2024-2028).
- **Rozporządzenie (UE) 2020/852** — Taksonomia UE — kryteria zrównoważonej działalności gospodarczej.
- **Dyrektywa 2010/31/UE (EPBD)** — Energy Performance of Buildings Directive — efektywność energetyczna budynków.
- **Ustawa z 7 lipca 1994 r.** — Prawo budowlane (Dz.U. 2024 poz. 725) — wymagania dla zarządzania obiektami.
- **Ustawa z 21 listopada 2008 r.** — o pracownikach samorządowych — dla FM sektora publicznego.
- **Rozporządzenie (UE) 2016/679** — RODO — przetwarzanie danych użytkowników budynków.

### Wytyczne branżowe i wzorce dobrych praktyk

- **EuroFM Best Practice Guidelines** — European Facility Management Network — wytyczne dla branży europejskiej.
- **IFMA Body of Knowledge** — International Facility Management Association — wzorzec kompetencji FM.
- **BREEAM / LEED / WELL** — Międzynarodowe certyfikacje budynkowe — komplementarne z ISO 41001.
- **GRESB Real Estate Assessment** — Wzorzec ESG dla nieruchomości komercyjnych.

## 08 Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność

Podstawą programu jest norma ISO 41001:2018 (norma międzynarodowa Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej, jedyna certyfikowalna w obszarze facility management).

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](https://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](http://multicert.pl)

**Wniosek o certyfikację:** formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem [multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje](http://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.