



MS-FM 001:2026

Multicert Standard MS-FM 001:2026

Wytyczne Programu Certyfikacji Systemów Zarządzania Obiektami (FM). Wymagania, procedura oceny, kryteria wydania certyfikatu Multicert Facility Management.

Dokument bazowy: ISO 41001:2018 + ISO 41011:2017 + ISO 41012:2017 + ISO 41014:2020

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-FM 001:2026

MS-FM 001:2026

TYTUŁ DOKUMENTU	Multicert Standard MS-FM 001:2026
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-FM 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 41001:2018 + ISO 41011:2017 + ISO 41012:2017 + ISO 41014:2020
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	Zakres programu i kwalifikacja organizacji
5	Wymagania dla organizacji (FMS)
6	Procedura oceny i wydania certyfikatu
7	Procedura audytu
8	Czas audytu (person-days — osobodni)
9	Próbkowanie
10	Kryteria oceny i klasyfikacja niezgodności
11	FAQ (najczęstsze pytania) i glossary (słownik pojęć)
12	Bibliografia
13	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 oceny i kryteria wydania certyfikatu **Multicert Facility Management** — programu certyfikacji systemów zarządzania obiektami (Facility Management Systems, FMS) opartego o rodzinę norm ISO 41000.

Program obejmuje certyfikację:

- **Firm FM (Facility Management Companies)** — dostawców zintegrowanych usług FM (Sodexo, ISS, JLL, Cushman, CBRE oraz polscy operatorzy);
- **Zarządzających nieruchomościami** — centra handlowe, biurowce, kampusy korporacyjne, szpitale, uczelnie, hotele;
- **Działów FM wewnętrznych** — in-house FM teams w korporacjach posiadających własne portfolio nieruchomości;

- **Dostawców usług wyspecjalizowanych** — cleaning, security, catering, energy management, space management, maintenance (hard + soft FM).

Certyfikat potwierdza wdrożenie systemu zarządzania obiektami zgodnego z ISO 41001 — ram strategicznych, taktycznych i operacyjnych FM zapewniających alignment z celami biznesowymi klienta (core business support). Sygnał dla klientów B2B wybierających operatora FM w ramach dużych kontraktów (IFM — Integrated Facility Management).

2 Powołania normatywne

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

- ISO 41001:2018 — Facility management. Management systems. Requirements with guidance for use
- 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 41018:2022 — Facility management. Development of a facility management policy
- ISO 9001:2015 — Systemy zarządzania jakością
- ISO 14001:2015 — Systemy zarządzania środowiskowego
- ISO 45001:2018 — Systemy zarządzania BHP
- ISO 50001:2018 — Systemy zarządzania energią
- ISO 55001:2014 — Zarządzanie aktywami (asset management)
- ISO 19011:2018 — Wytyczne auditowania systemów zarządzania
- ISO/IEC 17021-1:2015 — Wymagania dla jednostek prowadzących audyt i certyfikację systemów zarządzania
- EN 15221 (seria, historyczna) — Facility Management (europejska norma sektorowa przed ISO 41001)
- Multicert Scheme Framework v1.0

3 Terminy i definicje

Dla celów niniejszego dokumentu obowiązują następujące terminy i definicje:

1. **Facility Management (FM)** — Wg ISO 41011 — funkcja organizacyjna integrująca ludzi, miejsce i proces w ramach zabudowanego środowiska w celu poprawy jakości życia ludzi i produktywności core business.
2. **FMS (Facility Management System)** — Udokumentowany system zarządzania FM wg ISO 41001 obejmujący kontekst, przywództwo, planowanie, zasoby, działanie operacyjne, ewaluację i doskonalenie.
3. **Hard FM** — Twarde usługi FM — utrzymanie techniczne budynku: HVAC, elektryka, instalacje sanitarne, dźwigi, systemy przeciwpożarowe, BMS (Building Management System).
4. **Soft FM** — Miękkie usługi FM — cleaning, security, catering, reception, mailroom, waste management, landscaping, pest control.
5. **IFM (Integrated Facility Management)** — Model kontraktu FM obejmujący pełen pakiet usług hard + soft FM pod jednym dostawcą, zwykle multi-site, z SLA i KPI operacyjnymi.
6. **Strategic FM** — Poziom strategiczny FM — alignment z celami biznesowymi klienta, portfolio management, workplace strategy, space planning, FM strategy roadmap.
7. **Tactical FM** — Poziom taktyczny FM — planowanie i wdrażanie programów utrzymania, budżety, KPI, SLA, zarządzanie dostawcami, zarządzanie ryzykiem.
8. **Operational FM** — Poziom operacyjny FM — codzienne wykonywanie usług, help desk, zlecenia pracy, monitoring, raportowanie do klienta.
9. **Workplace Experience** — Suma doświadczeń użytkownika w miejscu pracy — fizyczne środowisko, komfort, akustyka, jakość powietrza, ergonomia, usługi wspierające, digital tools.
10. **Space Management** — Zarządzanie powierzchnią — allocation, utilization tracking, space planning, hot-desking, activity-based workplace, occupancy sensors.
11. **CAFM (Computer-Aided Facility Management)** — Zintegrowane oprogramowanie wspierające FM — CMMS (maintenance), BIM (dokumentacja), IWMS (workplace), BMS (building), analytics.
12. **SLA (Service Level Agreement)** — Umowa poziomu usług — mierzalne zobowiązania dostawcy FM wobec klienta (response time, resolution time, availability, compliance).
13. **Multicert Facility Management** — Autorski program certyfikacji systemów zarządzania obiektami Multicert Sp. z o.o. kod MS-FM 001:2026, oparty o ISO 41001 i zharmonizowany z rodziną norm zarządczych (9001, 14001, 45001, 50001, 55001).
14. **Certyfikat Multicert Facility Management** — Dokument wydany przez Multicert Sp. z o.o. potwierdzający zgodność FMS organizacji z MS-FM 001:2026. Zawiera numer MC-FM-RRRR-NNNN, zakres (lista obiektów / portfolio), poziom (Essential/Advanced/Leader), okres ważności 3 lata.

3A Skróty

SKRÓT	ROZWINIĘCIE
BIM	Building Information Modeling
BMS	Building Management System
CAFM	Computer-Aided Facility Management
CMMS	Computerized Maintenance Management System
FM	Facility Management (zarządzanie obiektami)
FMS	Facility Management System (system zarządzania FM)
IFM	Integrated Facility Management
IWMS	Integrated Workplace Management System
KPI	Key Performance Indicator
MS-FM	Multicert Standard — Facility Management
OPEX	Operating Expenses
SLA	Service Level Agreement
TFM	Total Facility Management (synonim IFM)

4 Zakres programu i kwalifikacja organizacji

Bazuje na: ISO 41001:2018 §4 + ISO 41014:2020

4.1 Zakres rzeczowy

Program **Multicert Facility Management** obejmuje certyfikację FMS organizacji:

1. **Firm FM (Facility Management Companies)** świadczących usługi dla wielu klientów — hard FM, soft FM, IFM;
2. **Zarządzających nieruchomościami** dla własnego portfolio — property management firm + wewnętrzne działy FM;
3. **Działów FM wewnętrznych** korporacji i instytucji — banki, telco, uczelnie, szpitale, administracja publiczna;
4. **Specjalistycznych dostawców** — cleaning (ISO 9001 + ISO 14001), security (ISO 18788), catering (ISO 22000), energy (ISO 50001).

4.2 Zakres certyfikacji

Zakres określa:

- Jednostki organizacyjne objęte FMS (firma macierzysta, spółki zależne, zespoły on-site klientów);
- Portfolio obiektów (lista z typami — biurowiec, galeria, szpital, kampus, przemysł) — dla operatorów multi-site;
- Rodzaje usług (hard FM, soft FM, IFM) — dla firm FM;
- Wyłączenia — jasno udokumentowane (np. obiekty w fazie transition, kontrakty krótkoterminowe < 12 mies.).

4.3 Wyłączenia z programu

Program **nie obejmuje**:

- Czystej działalności deweloperskiej (budowa + sprzedaż) — ISO 9001 dla budownictwa osobny schemat;
- Property management w zakresie czysto finansowym (asset & fund management) — oddzielna regulacja sektorowa;
- Hotelarstwa jako core business — osobny program Multicert Hotels (MS-HOTEL 001:2026) oparty o ISO 22483.

5 Wymagania dla organizacji (FMS)

Bazuje na: ISO 41001:2018 §4-§10

5.1 Kontekst organizacji i interesariusze

- Zrozumienie core business klientów (demand organisation) — dla firm FM: per kontrakt;
- Mapa interesariuszy (klient, użytkownicy końcowi, dostawcy, pracownicy, regulatorzy, społeczność);
- Kontekst regulacyjny — BHP, środowisko, ppoż, dostępność, RODO, zamówienia publiczne (jeśli dotyczy);
- Scope FMS dokumentowany i podpisany przez kierownictwo.

5.2 Przywództwo i polityka FM

- **Polityka FM** udokumentowana, podpisana, odświeżana ≤ 3 lata;
- FM Director / Head of FM — zakres odpowiedzialności na piśmie, dostęp do zarządu;
- FM strategy wieloletnia (3-5 lat) — alignment z celami biznesowymi demand organisation;
- Polityka komunikowana personelowi, klientom, dostawcom.

5.3 Planowanie FM – strategiczne, taktyczne, operacyjne

1. **Strategic FM** — portfolio strategy, workplace strategy, 5-letni plan inwestycyjny, CAPEX/OPEX split;
2. **Tactical FM** — plany roczne, budżety OPEX, programy utrzymania (reactive/preventive/predictive), programy zarządzania dostawcami;
3. **Operational FM** — procedury operacyjne, help desk, work orders, response times, KPI codzienne.

5.4 Zarządzanie ryzykiem i ciągłością

- Rejestr ryzyk FM — bezpieczeństwo użytkowników, ciągłość działania, zgodność regulacyjna, reputation, cyberbezpieczeństwo BMS/IoT;
- Business Continuity Plan (BCP) — scenariusze awarii krytycznych systemów, plan reakcji, testowanie rocznie;
- Plan reagowania na sytuacje awaryjne — pożar, powódź, awaria HVAC, cyber incident, active shooter (dla US);
- Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej FM adekwatne do ryzyka.

5.5 Zarządzanie dostawcami

- Kwalifikacja dostawców — certyfikaty, referencje, weryfikacja finansowa;
- Umowy z SLA i KPI mierzalnymi;
- Audyty dostawców krytycznych (minimum raz w roku);
- Zarządzanie kontraktami — milestones, kary umowne, bonus/malus.

5.6 KPI operacyjne FM

Organizacja monitoruje minimum:

- **Availability** — czas dostępności krytycznych systemów (HVAC, elektryka, IT) w % rocznie;
- **Response time** — średni czas reakcji na zgłoszenie per kategoria (P1/P2/P3);
- **Resolution time** — średni czas zakończenia per kategoria;
- **Customer satisfaction (CSAT)** — badanie roczne, target $\geq 4,0/5$;
- **OPEX per m²** — koszt operacyjny na jednostkę powierzchni, benchmark branżowy;
- **Energy intensity** — kWh/m²/rok, kierunek spadkowy rocznie;
- **Safety incidents** — rejestr wypadków, near-miss, audytów BHP.

5.7 Technologia FM

- CAFM / CMMS / IWMS — wdrożony i używany operacyjnie (nie shelfware);
- Integracja z BMS obiektów — dane operacyjne dostępne dla zespołu FM;
- Raportowanie do klienta — dashboardy miesięczne z trendami KPI;
- Dla poziomu Leader — digital twin portfolio z 3D + IoT + analytics.

5.8 Kompetencje personelu

- Matryca kompetencji FM wg IFMA Competency Framework (11 kompetencji);
- Szkolenia wstępne + okresowe (minimum raz w roku);
- Certyfikaty branżowe (IFMA CFM, BIFM, RICS FM) dla kluczowych stanowisk;
- Szkolenia BHP, ppoż, pierwsza pomoc zgodne z prawem.

6 Procedura oceny i wydania certyfikatu

Bazuje na: ISO/IEC 17021-1:2015 + IAF MD 5:2019

6.1 Etap 1 – Wniosek i kwalifikacja wstępna (3–5 dni)

Organizacja składa wniosek przez multicert.pl/kontakt z dopiskiem „*Facility Management — MS-FM 001*”. Dla operatorów IFM — portfolio obiektów, liczba klientów, wielkość zespołu.

6.2 Etap 2 – Audyt Stage 1 (readiness review, 1–2 dni)

Audyt wiodący + ekspert FM (CFM lub równoważny) prowadzą audyt Stage 1 — zdalnie + wizyta w 1 reprezentatywnym obiekcie.

6.3 Etap 3 – Audyt Stage 2 (certification audit, 3–12 dni on-site)

Pełny audyt FMS. Dla multi-site — próbkowanie \sqrt{N} obiektów z portfolio, rotacja w kolejnych latach. Wizyty podczas normalnego funkcjonowania obiektu, wywiady z zespołem FM, użytkownikami końcowymi, klientem (demand organisation).

6.4 Etap 4 – Raport audytu (10 dni)

6.5 Etap 5 – Decyzja komisji certyfikacyjnej (2 tygodnie)

6.6 Etap 6 – Wydanie certyfikatu i wpis do rejestru (1 tydzień)

Certyfikat MC-FM-RRRR-NNNN z zakresem portfolio. Audyty nadzorcze: Essential 1 × rocznie, Advanced 1 + 1 remote checkpoint, Leader 2 × rocznie z rotacją obiektów.

7 Procedura audytu

Etap 0 – Kwalifikacja wniosku (3–5 dni)

Etap 1 – Umowa certyfikacyjna (1 tydzień)

Etap 2 – Stage 1 readiness review (1–2 dni)

Etap 3 – Stage 2 certification audit (3–12 dni)

Etap 4 – Raport i działania korygujące (30–90 dni)

Etap 5 – Decyzja komisji certyfikacyjnej (2 tygodnie)

Etap 6 – Wydanie certyfikatu i wpis do rejestru (1 tydzień)

Nadzór (3 lata ważności)

Essential — 1 × rocznie; Advanced — 1 on-site + 1 remote; Leader — 2 × rocznie on-site z rotacją obiektów portfolio.

8 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	ESSENTIAL	ADVANCED	LEADER
Single site < 10 000 m ² (biurowiec średni, mała firma FM)	3 person-days	5 person-days	7 person-days
Portfolio 2-10 obiektów (in-house FM korporacji, mała firma IFM)	5 person-days	8 person-days	12 person-days
Portfolio 10-50 obiektów (średnia firma IFM, property manager)	8 person-days	12 person-days	18 person-days
Portfolio > 50 obiektów lub > 500 000 m ² (duży operator IFM)	12 person-days	18 person-days	25+ person-days z próbkowaniem

9 Próbkiowanie

Multicert stosuje proporcjonalne próbkiowanie wg IAF MD 1:2018:

- **Portfolio multi-site** — \sqrt{N} obiektów w pierwszym audycie; każdy audytowany obiekt minimum 0,5 dnia on-site;
- **Reprezentatywność próby** — obiekty różnych typów, lokalizacji, wielkości, wieku;
- **Rotacja** — w kolejnych latach inne obiekty z portfolio;
- **Krytyczne obiekty** (dla Leader) — zawsze w próbie (szpitale, data centers, obiekty strategiczne klientów);
- **Próbkiowanie zleceń pracy** — 30-50 work orders z cyklu 6 miesięcy (kategorie P1/P2/P3, różne typy);
- **Próbkiowanie dostawców** — audyt 3-5 dostawców krytycznych w cyklu 3-letnim.

10 Kryteria oceny i klasyfikacja niezgodności

Decyzja komisji opiera się na pięciu obszarach:

OBSZAR	WAGA	ŹRÓDŁO OCENY
Strategic FM — alignment z core business klienta	20%	FM strategy, wywiady z klientem, raporty do zarządu
Tactical FM — planowanie, budżety, zarządzanie dostawcami	25%	Plany roczne, kontrakty z dostawcami, audyty
Operational FM — SLA, KPI, help desk	30%	Dashboards, work orders, raporty CSAT, metryki wydajności
Zarządzanie ryzykiem i ciągłością	15%	Rejestr ryzyk, BCP, testy, incydenty z ostatnich 12 mies.
Technologia FM i doskonalenie	10%	CAFM/CMMS, integracje, digitalizacja, innowacje

Klasyfikacja niezgodności

- **Major** — systemowy brak kontroli (np. brak BCP dla krytycznych obiektów, brak FM Director, SLA niezgodnione z klientem). Wdrożenie w 90 dni.
- **Minor** — pojedyncze odchylenie. Plan korekt.
- **OFI** — sugestia doskonalenia.

Progi decyzyjne

- Wydanie certyfikatu: 0 Major + ≤ 8 Minor + ocena ogólna $\geq 75\%$
- Wydanie warunkowe: 0 Major + 9-15 Minor (60 dni na korekty)
- Odmowa: ≥ 1 Major niewyjaśniona w 90 dni lub > 15 Minor
- Odroczenie: ocena 60-74%

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

FAQ (Frequently Asked Questions – najczęstsze pytania)

Czy Multicert Facility Management zastępuje ISO 9001?

Nie — ISO 9001 to szeroka norma jakości, ISO 41001 to specjalistyczna norma FM. Często wdrażane razem (Multicert Facility Management na poziomie Advanced wymaga integracji z ISO 9001).

Certyfikat FM to sektorowe uszczegółowienie.

Ile kosztuje certyfikacja i jak długo trwa?

Essential: 30–60 tys. zł dla single-site, 50–120 tys. zł dla portfolio. Advanced: 60–150 tys. zł. Leader: 120–300 tys. zł zależnie od wielkości portfolio i liczby obiektów. Czas: 16–22 tygodnie od wniosku.

Czy program obejmuje property management?

Tak — ale tylko w zakresie operacyjnego zarządzania obiektami (hard + soft FM). Czysto finansowe aspekty (asset/fund management) są poza zakresem.

Czy certyfikat pomaga w przetargach IFM?

Tak. Dużi klienci (korporacje, banki, spółki SP) coraz częściej wymagają ISO 41001 lub równoważnego w RFP dla IFM. Certyfikat Multicert wpisany do publicznego rejestru (weryfikacja 3 sekundy).

Czy wymagane są certyfikaty dla poszczególnych obiektów?

Nie — certyfikujemy FMS organizacji, a nie poszczególne obiekty. Portfolio obiektów wymienione w zakresie certyfikatu, audytowane na próbcie \sqrt{N} .

Glossary (słownik pojęć)

- FMS** — Facility Management System — system zarządzania FM wg ISO 41001.
- IFM** — Integrated Facility Management — model kontraktu obejmujący pełen pakiet usług pod jednym dostawcą.
- Hard FM** — Techniczne usługi FM — HVAC, elektryka, instalacje, BMS.
- Soft FM** — Miękkie usługi FM — cleaning, security, catering, reception.
- CAFM** — Computer-Aided Facility Management — zintegrowane oprogramowanie FM.
- Workplace Experience** — Suma doświadczeń użytkownika w miejscu pracy.

12 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 41001:2018. Facility management — Management systems — Requirements with guidance for use*. Geneva: ISO, 2018. ICS 03.080.10.
- [2] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 41011:2017. Facility management — Vocabulary*. Geneva: ISO, 2017.
- [3] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 41012:2017. Facility management — Guidance on strategic sourcing and the development of agreements*. Geneva: ISO, 2017.
- [4] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 41014:2020. Facility management — Development of facility management strategy*. Geneva: ISO, 2020.
- [5] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 50001:2018. Energy management systems — Requirements with guidance for use*. Geneva: ISO, 2018.
- [6] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 55001:2014. Asset management — Management systems — Requirements*. Geneva: ISO, 2014.
- [7] INTERNATIONAL FACILITY MANAGEMENT ASSOCIATION. *FM Competency Framework*. Houston: IFMA, 2023.
- [8] EUROPEAN FACILITY MANAGEMENT NETWORK. *European FM Market Data Report*. Brussels: EuroFM, 2024.
- [9] MULTICERT SP. Z O.O. *Multicert Scheme Framework v1.0*. Warszawa: Multicert, 2026.

13 Kontakt i wniosek

PEŁNOMOCAK KLIENTA

Joanna Kałuża

Doradca ds. certyfikacji Multicert Facility Management

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 „Multicert Facility Management — Program Certyfikacji Systemów Zarządzania Obiektami — wytyczne MS-FM 001:2026”.