

MS-FF 001:2026 · Załącznik A

CHECKLIST AUDYTORA

Checklist audytora MS-FF 001:2026

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

Dokument bazowy: ISO 9001:2015 + ISO 11000:2017 + European Code of Ethics for Franchising (EFF)

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 MS-FF 001:2026

MS-FF 001:2026 · Załącznik A

CHECKLIST AUDYTORA

TYTUŁ DOKUMENTU	Checklist audytora MS-FF 001:2026
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-FF 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 9001:2015 + ISO 11000:2017 + European Code of Ethics for Franchising (EFF)
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	20 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-FF 001:2026 i jest przeznaczony do wykorzystania przez audytorów wiodących Multicert podczas audytu etapu 1 (przegląd dokumentacji) i etapu 2 (audyt on-site w centrali oraz w jednostkach). Lista pokrywa wszystkie klauzule normatywne standardu z odniesieniem do rozdziałów MS-FF 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 dla audytora FairFranchise. Każda pozycja oznaczana jako ✓ (zgodność), ✕ (Minor NC), ✕✕ (Major NC) lub N/D (nie dotyczy). Klasyfikacja NC zgodnie z §10.2 standardu.

A1. Kontekst i zarządzanie (rozdziały 4-5)

[A1.01 Polityka FairFranchise zatwierdzona przez zarząd, aktualna, publiczna

]

[A1.02 Dokumentacja kontekstu (§4.1) aktualizowana w ostatnich 12 miesiącach

]

[A1.03 Rejestr zainteresowanych stron (§4.2) kompletny (min. 7 kategorii)

]

[A1.04 Zakres systemu franczyzowego (§4.3) udokumentowany

]

[A1.05 Mapa procesów kluczowych (§4.4) z KPI per proces

]

[A1.06 Pełnomocnik ds. FairFranchise wyznaczony, raportuje bezpośrednio do zarządu

]

[A1.07 Pełnomocnik ma udokumentowane kompetencje (wykształcenie + niezależność)

]

[A1.08 Dowody zaangażowania kierownictwa — protokoły zarządu, roczne sprawozdanie

]

A2. Planowanie i wsparcie (rozdziały 6-7)

[A2.01 Rejestr ryzyk (§6.1) z min. 6 kategoriami, aktualizowany co 6 mies.

]

[A2.02 Cele jakościowe i KPI (§6.2) z wartościami docelowymi i trendami YoY

]

[A2.03 Franchise NPS monitorowany rocznie

]

[A2.04 Odchylenie rzeczywistych wyników od ECD raportowane rocznie

]

[A2.05 Macierz kompetencji personelu centrali, aktualne szkolenia

]

[A2.06 Area managers — min. 3 lata doświadczenia, udokumentowane certyfikaty

]

[A2.07 Kanały komunikacji (§7.4) — 4 kanały operacyjne udokumentowane

]

[A2.08 Retencja dokumentów min. 3 lata (survey, audyty, skargi)

]

A3. Filar 1 – Transparentność umowy (§8.1)

[A3.01 FDD przekazywany ≥ 14 dni przed podpisaniem umowy (weryfikacja na 10 ostatnich)

]

[A3.02 FDD zawiera wszystkie 14 wymaganych elementów

]

[A3.03 FDD zawiera listę franczyzobiorców z kontaktami (min. 20 lub wszyscy)

]

[A3.04 FDD zawiera oświadczenie o postępowaniach sądowych z 5 lat

]

[A3.05 Umowa franczyzy wzorcowa bez klauzul abuzywnych (6 kategorii z §8.1)

]

[A3.06 Klauzula zakazu konkurencji ≤ 24 miesięcy, obszar ograniczony

]

[A3.07 Kary umowne proporcjonalne do przewinień ($\leq 12 \times$ royalty)

]

[A3.08 Prawo franczyzobiorcy do wglądu w marketing fund nie jest wyłączone

]

[A3.09 Brak klauzul wyłączaających odpowiedzialność za know-how i szkolenia

]

[A3.10 Zgoda na transfer jednostki z terminem ≤ 30 dni

]

A4. Filar 2 – Fair-fee structure (§8.2)

[A4.01 FDD zawiera pełną strukturę opłat (8 kategorii)

]

[A4.02 Suma opłat (royalty + marketing + technology + stałe) \leq 15% obrotu netto

]

[A4.03 Uzasadnienie ekonomiczne opłat w FDD (jeśli > 15%)

]

[A4.04 Entry fee uzasadniony — pokazana kalkulacja

]

[A4.05 Royalty fee — baza naliczania jasna, metoda audytu obrotu

]

[A4.06 Marketing fund — osobny rachunek bankowy (numer rachunku weryfikowany)

]

[A4.07 Marketing fund — coroczny raport wykorzystania w ostatnich 3 latach

]

[A4.08 Supply margin zadeklarowana w FDD (przedział lub konkretne wartości)

]

[A4.09 Brak opłat wprowadzonych po podpisaniu umowy bez pisemnej zgody

]

[A4.10 Training fees — oddzielone od onboardingu bazowego, transparentne

]

A5. Filar 3 – Financial disclosure (§8.3)

[A5.01 ECD dostarczany wraz z FDD (lub oświadczenie o braku z uzasadnieniem)

]

[A5.02 ECD zawiera dane min. 5 jednostek reprezentatywnych

]

[A5.03 ECD z ostatnich 12 miesięcy, wyłączając pierwszy rok

]

[A5.04 ECD — P&L z rozbiem na min. 8 pozycji

]

[A5.05 ECD — statystyki (mediana, średnia, kwartyle, min/max)

]

[A5.06 ECD — payback period (mediana)

]

[A5.07 ECD — klauzula ostrzegawcza obecna

]

[A5.08 ECD zweryfikowany przez biegłego rewidenta (poświadczenie kompletności)

]

[A5.09 Odchylenie rzeczywistych wyników od ECD raportowane — < 20% (Trusted)

]

[A5.10 Dane ECD zgodne z danymi z próby 5 losowych jednostek (weryfikacja)

]

A6. Filar 4 – Operational support (§8.4)

[A6.01 Program onboardingu min. 40h dla Trusted (24h Compliant)

]

[A6.02 Frekwencja obowiązkowa, certyfikacja z min. 80% wyniku

]

[A6.03 Pre-opening support — dedykowany opiekun przez 7 dni

]

[A6.04 SLA wizyt area managera udokumentowany, realizowany (weryfikacja 5 losowych)

]

[A6.05 Helpdesk z SLA ≤ 4h pierwszej odpowiedzi (weryfikacja log-ów)

]

[A6.06 Platforma LMS dostępna 24/7, aktualizacje kwartalne

]

[A6.07 Roczna konwencja franczyzobiorców (lub odpowiednik) — ostatnia ≤ 12 mies.

]

[A6.08 Min. 4 kampanie marketingowe rocznie z materiałami do adaptacji

]

[A6.09 Dostępność systemów IT ≥ 99.5% (Trusted) — weryfikacja logów/SLA

]

[A6.10 Dowody realizacji wsparcia — rozmowy z franczyzobiorcami potwierdzają

]

A7. Filar 5 – Quality consistency (§8.5)

[A7.01 Audyty jakościowe jednostek min. 2× rocznie (Trusted)

]

[A7.02 Mystery shopper program — min. 1× rocznie każda jednostka

]

[A7.03 KPI dashboard dostępny franczyzobiorcom (anonimizowany benchmark)

]

[A7.04 Ścieżka eskalacji niezgodności — warning → plan → monitoring → rozwiązanie

]

[A7.05 Audyt marketing fund — coroczny raport (weryfikacja ostatnich 3)

]

[A7.06 Niezależna weryfikacja marketing fund przez biegłego rewidenta (Premium)

]

A8. Filar 6 – Dispute resolution (§8.6)

[A8.01 Ścieżka wewnętrzna udokumentowana (area manager → Pełnomocnik → zarząd)

]

[A8.02 Terminy rozpatrzenia skarg na każdym etapie max 30 dni

]

[A8.03 Wskazani niezależni mediatorzy (min. 2 do wyboru dla Trusted)

]

[A8.04 Koszty mediacji uregulowane w umowie (zasada fair)

]

[A8.05 Klauzula niezrzekania się prawa do sądu powszechnego

]

[A8.06 Rejestr sporów prowadzony, KPI % mediacji vs sąd

]

[A8.07 Rozmowy z franczyzobiorcami — potwierdzenie znajomości ścieżek

]

A9. Filar 7 – Exit clause i transfer (§8.7)

[A9.01 Prawo pierwokupu franczyzodawcy — fair market value (niezależny rzeczoznawca)

]

[A9.02 Prawo transferu — zgoda w ≤ 30 dni z uzasadnieniem odmowy

]

[A9.03 Warunki wyjścia bez kary zdefiniowane (naruszenia przez franczyzodawcę)

]

[A9.04 Zwrot inwentarza — obowiązek odkupienia po cenie hurtowej

]

[A9.05 Klauzula zakazu konkurencji $\leq 18-24$ mies., obszar ograniczony

]

[A9.06 Przykłady transferów/wyjść z ostatnich 24 mies. — zgodność z procedurą

]

A10. Filar 8 – Anonymous Franchisee Feedback (§8.8)

[A10.01 Lista kontaktów franczyzobiorców aktualna na dzień audytu (100% sieci)

]

[A10.02 Próba $\geq 30\%$ franczyzobiorców lub 50 osób (większa wartość)

]

[A10.03 Reprezentatywność próby — geograficzna + wiekowa + formatowa

]

[A10.04 Pytania obowiązkowe zawarte (NPS + 6 pytań standardowych)

]

[A10.05 Wyniki agregowane (bez identyfikacji respondentów)

]

[A10.06 Waga wyników w decyzji $\geq 20\%$ (Trusted) / $\geq 30\%$ (Premium)

]

[A10.07 Franchise NPS ≥ 50 (Trusted) lub ≥ 70 (Premium) — warunek konieczny

]

[A10.08 Publiczny raport Premium — aktualizowany corocznie

]

A11. Ocena efektów i doskonalenie (rozdziały 9-10)

[A11.01 Dashboard KPI (§9.1) aktualizowany minimum miesięcznie

]

[A11.02 Audyty wewnętrzne — program roczny, 100% wymagań pokryte

]

[A11.03 Audytorzy wewnętrzni niezależni od audytowanego obszaru

]

[A11.04 Zewnętrzny audyt ECD / marketing fund min. raz na 2 lata

]

[A11.05 Przegląd zarządzania coroczny — protokoły z 9 danymi wejściowymi

]

[A11.06 Rejestr niezgodności i działań korygujących

]

[A11.07 Dowody ciągłego doskonalenia — min. 3 projekty poprawy w ostatnich 12 mies.

]

[A11.08 Aktualizacja rejestru ryzyk po każdym przeglądzie zarządzania

]

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.