



MS-FF 001:2026 · Załącznik C

M A C I E R Z W Y M A G A Ń

Mapowanie na normy bazowe

Macierz wymagań MS-FF 001:2026 × poziom certyfikatu (Compliant / Trusted / Premium) oraz mapowanie na normy bazowe ISO 9001 / ISO 11000 / EFF.

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

Wersja 10 - Kwiecień 2026

Multicert Sp. z o.o. · multicert.pl

Etap dojrzałości: Multicert Standard (rok 1) — ścieżka do CWA/PAS w roku 2-3

Mapowanie na normy bazowe

MS-FF 001:2026 · Załącznik C

MACIERZ WYMAGAŃ

TYTUŁ DOKUMENTU	Mapowanie na normy bazowe
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-FF 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 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

Cel i zakres macierzy

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

1. **Macierz wymagań x poziom certyfikatu** — konkretne progi dla każdego z 3 poziomów certyfikatu (Compliant / Trusted / Premium) dla wszystkich klauzul normatywnych MS-FF 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-FF 001:2026 a powołaniami normatywnymi (ISO 9001:2015 + ISO 11000:2017 + European Code of Ethics for Franchising (EFF)), wraz z oznaczeniem obszarów, w których MS-FF 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-FF 001:2026)	COMPLIANT	TRUSTED	PREMIUM
§8.1 FDD przekazany ≥ 14 dni przed podpisaniem umowy	Wymagane	Wymagane	Wymagane + publiczna wersja dostępna dla kandydatów
§8.1 Kompletność FDD (14 elementów)	Min. 12 z 14	Wszystkie 14	Wszystkie + dodatkowe: case studies 3 jednostek
§8.1 Lista franczyzobiorców w FDD (kontakty)	Min. 10	Min. 20	Wszyscy franczyzobiorcy
§8.1 Wykluczenie klauzul abuzywnych	Wymagane	Wymagane + review przez niezależną kancelarię	Wymagane + publiczny wzór umowy z adnotacjami
§8.2 Suma opłat ≤ 15% obrotu netto	Wymagane	Wymagane + benchmark sieci	Wymagane + roczny audit struktur opłat
§8.2 Rachunek rozdzielny marketing fund	Wymagane	Wymagane + coroczny raport wykorzystania	Wymagane + niezależny audyt rewidenta
§8.2 Transparentność supply margin w FDD	Opcjonalna	Wymagana (przedział)	Wymagana (konkretne wartości per kategoria)
§8.3 Earnings Claims Document (min. 5 jednostek)	Wymagane	Wymagane + mediana + kwartyle	Wymagane + weryfikacja biegłego rewidenta
§8.3 Odchylenie rzeczywistych wyników od ECD	< 30%	< 20%	< 15%
§8.4 Onboarding (godziny szkoleń)	Min. 24h	Min. 40h	Min. 60h + mentor program
§8.4 SLA area managera (wizyty w roku 1)	Kwartalnie	Miesięcznie	Dwutygodniowo + cotygodniowy check-in online

WYMAGANIE (KLAUZULA MS-FF 001:2026)	COMPLIANT	TRUSTED	PREMIUM
§8.4 SLA helpdesk (pierwsza odpowiedź)	≤ 24h	≤ 4h	≤ 1h + dostępność 24/7
§8.4 Dostępność systemów IT	≥ 99%	≥ 99.5%	≥ 99.9% + SLA w umowie
§8.5 Audyty jakościowe jednostek / rok	1×	2×	4× + mystery shopper 2×
§8.5 Dashboard KPI dostępny franczyzobiorcom	Opcjonalny	Wymagany (mies.)	Wymagany (real-time)
§8.6 Niezależny mediator	1 opcja	2 opcje do wyboru	3 opcje + jeden spoza Polski
§8.7 Klauzula zakazu konkurencji	≤ 24 mies.	≤ 18 mies.	≤ 12 mies. ograniczony obszar
§8.7 Prawo transferu jednostki	Zgoda w 30 dni	Zgoda w 14 dni	Zgoda w 7 dni + fair market value niezależny rzeczoznawca
§8.8 Anonymous Franchisee NPS	N/D	≥ 50	≥ 70
§8.8 Publiczny raport Anonymous Survey	Nie wymagane	Nie wymagane	Wymagany (zagregowany, co rok)

C.2 Mapowanie na normy bazowe

Cross-reference dla audytora i francyzodawcy — pokazuje jak każdy filar MS-FF 001:2026 wpisuje się w ISO 9001, ISO 11000 i European Code of Ethics for Franchising oraz gdzie MS-FF wykracza ponad te dokumenty.

DOKUMENT BAZOWY	KLAUZULA MS-FF 001:2026	ROZSZERZENIE PONAD NORMĘ BAZOWĄ
ISO 9001:2015 §4 Kontekst	Rozdział 4 MS-FF	Dodatek: zainteresowane strony zawierają francyzobiorców i regulatorów branżowych
ISO 9001:2015 §5 Przywództwo	Rozdział 5 MS-FF	Dodatek: Pełnomocnik ds. FairFranchise z niezależnością, publiczna polityka
ISO 9001:2015 §6 Planowanie	Rozdział 6 MS-FF	Dodatek: ryzyka specyficzne dla franczyzy (fee-trap, pozwy francyzobiorców)
ISO 9001:2015 §7 Wsparcie	Rozdział 7 MS-FF	Dodatek: kanał anonimowy zarządzany przez Pełnomocnika, kanał konwencji
ISO 9001:2015 §8 Działania operacyjne	Filary 1-8 (§8.1-8.8)	Rozszerzenie normatywne — 8 filarów mierzalnych o wymaganiach ilościowych
ISO 11000:2017 §5 Przywództwo	§5.2 + §8.6	Adaptacja do modelu franchisor-franchisee; rozszerzenie: publiczna polityka
ISO 11000:2017 §8 Operations	§8.4 + §8.5	Operational support z SLA ilościowymi (onboarding \geq 40h, helpdesk \leq 4h)
EFF Code §1 Definition of franchising	Rozdział 3 (definicje)	Pełna zgodność z definicją EFF
EFF Code §2 Recruitment, advertising	§8.1 + §8.3	Rozszerzenie: FDD \geq 14 dni, zweryfikowane ECD (biegły rewident)
EFF Code §3 Selection of franchisees	§8.4 onboarding	Rozszerzenie: program onboardingu 40h + certyfikacja
EFF Code §4 Franchise contract	§8.1 + §8.7	Rozszerzenie: 6 kategorii klauzul abuzywnych wykluczonych, exit clauses
EFF Code §5 Ongoing relations	§8.4 + §8.5 + §8.6 + §8.8	Rozszerzenie: SLA wsparcia ilościowe, Anonymous Survey, mediacja niezależna
Dyrektywa Omnibus 2019/2161	§8.1 (info. konsumentka)	Dotyczy sieci francyzowych w kontakcie z konsumentem końcowym

DOKUMENT BAZOWY	KLAUZULA MS-FF 001:2026	ROZSZERZENIE PONAD NORMĘ BAZOWĄ
UOKiK — praktyki niedozwolone	§8.1 klauzule abuzywne	Lista 6 kategorii klauzul zabronionych zgodna z praktyką UOKiK

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.