



ACCUEIL — 欢迎 BATIMENT — 建筑 CONFORT — 舒适



WORLDWIDE



VERSION 2.4-AUGUST 2004
INTERNATIONAL EDITION IN CHINESE



目 录

酒店理念.....	4
酒店的各个品牌.....	6
A—欢迎	
A1—酒店整体的构思.....	8
A2—顾客.....	10
A3—酒店提供服务的范围.....	11
A4—附属标志和特别设置.....	12
A5—现在和将来的风格.....	13
B—诺富特建筑	
B1—诺富特位置.....	15
B2—建筑设计总的原则.....	16
B3—标识和标识牌.....	18
B4—出入口—室外工程—停车场.....	19
B5—花园和游泳池.....	20
B6—入口接待大堂，卫生间.....	20
B7—餐厅.....	22
B8—多功能会议室和它的前厅（会议和活动）.....	25
B9—商务中心.....	26
B10—健身中心.....	27
B11—电梯，楼梯和客房走道.....	27
B12—诺富特的客房.....	28
B13—残疾人通道.....	33
B15—员工区域.....	35
B16—设备房.....	35
B17—施工技术.....	36
B18—服务设备的安装—能源提供.....	36
C—诺富特舒适感	
C1—舒适的标准.....	39
C2—法定的参照标准.....	39
C3—安全的建筑物.....	39
C4—消防安全.....	40
C5—电气设备安装的安全.....	41
C6—顾客舒适度.....	41
C7—员工的舒适度.....	44
C8—通讯和管理工具.....	46
C9—健康和安全管理.....	47
C10—对环境影响的控制.....	48
C11—安全.....	50
C12—服务设备和安装的可靠性.....	51
C13—日常保养.....	51

筹备工程项目时附件：

如需要时，其它附件如下：

诺富特章节 e-mail	: HUGNOT-PAVIOT-Delphine@accor-hotels.com
设计与风格 e-mai	: DGMVI-stylecat@accor-hotels.com
酒店技术指南（技巧和办法） e-mai	: ALEXANDRE-Francoise@accor-hotels.com

当进行工程施工或工程改造时，也有必要参照“雅高诺富特”施工规范。

介 绍

每个雅高品牌有它自己的范畴并且每个酒店必须保留它的特点。

这本 ABC 指南阐明了每个品牌包括的酒店的基本特征,以确保新的或改造的酒店被雅高批准在其品牌下经营。

这本指南对产品进行阐述以适合特定的国家地区或品牌,对于特许经营或投资承包可以作为参考文件。

这个文件的目的是描述服务功能的基本要素,建筑标准和舒适度的具体要求。

可以为以下所使用:

- 附属公司或投资商
- 雅高市场开发经理
- 雅高“商务和休闲”经理
- 雅高“酒店技术指南”
- 雅高“商务和休闲”市场管理
- 建筑师和装饰设计师

对于设计、施工、开发或预售合同,这本指南不适用。雅高诺富特技术规范中包括具体程序和更详尽的要求。

这些文件仅为雅高诺富特项目所用。
禁止散发或复制(全部或部分)用作它用。



第一家诺富特酒店由雅高两位创始人和监事会主席 Paul Dubrulle 和 Gerard Pelisson 共同创立，增强了雅高全球酒店及企业服务领导者的地位。

“雅高理念”

相同服务理念的公司文化贯穿于雅高酒店及服务的所有领域。

- 服务顾客
 - 满足顾客的要求
 - 确保人力资源

服务顾客是公司的宗旨，在所有领域中它支配着思考、决定和行动。建筑、基础设施和管理必须看作是**饭店功能**和**顾客服务**的一个整体，不能分开来对待。使用功能是最主要的，避免不必要的浪费。

满足客人需要主要有以下三个方面：

- **殷勤好客**是酒店的功能：欢迎并提供客人好的食宿。
- 酒店经常成功的关键：
 - 希望得到什么样的客人？
 - 客人多少？
 - 住多长时间？
 - 地点和环境适合吗？
 - 顾客需要、期望和要求什么？
 - 顾客应该享受什么样的服务？
 - 哪种价格范围？
 - 没有必要的服务是什么？
 - 如何吸引顾客和具有竞争力？
 - 具备吸引力，市场定位。
 - 吸引顾客并建立忠诚度。
 - 保证投资的盈利性。
 - 作出筛选（根据主要客户分布）。
- **建筑物** 这是酒店的硬件，酒店总经理工作的工具。
首先这是由给顾客提供服务的各功能区的设施设备组成，设计上一定要着重**住宿和舒适感**。
- **舒适** 必须提供给顾客什么
 - 在所有雅高酒店中住宿包如下内容：
 - 安全方面：实用的、清楚地显示入口和紧急出口标识。
 - 房间、床和浴室客用品。
 - 无噪音的空调通风系统。
 - 宜人的会议区及设施
 - 电视、电话、酒吧和早餐服务。
 - 以下以不同酒店而定：

- 与品牌一致的设施和环境。
- 酒吧、餐厅、送餐服务。
- 通风设施。
- 休闲区域及用品。
- 停车场及附属的服务。

资源最重要的就是团队的创造力和奉献精神，这个团队包括视饭店为家，以饭店自豪的所有员工，他们为饭店贡献自己的聪明才智，愿意提高服务技能。

第二要着眼于现实：要了解什么是可行的，什么是必要的以及两者的平衡关系—寻找技术性和经济性之间的优化点。

雅高致力于在舒适感和投资方面最好的平衡点，并且无论什么类型酒店采用同样方式：在给定价格下给顾客提供什么样的舒适感？怎样最好地确保服务，管理和维保？运转的费用是什么？这些看起来是显而易见的，但要付诸实施，我们必须在建筑结构和机电设施的合理性上反映出计划的每个环节。

因酒店需要随顾客、位置、时间和现实状况而变，雅高已设立了几个全球性的网络机构：

- 经济性酒店 > 到高档酒店
- 从古典格局 > 到现代格局
- 从简单住宿 > 到全方位服务
- 从商务休闲功能 > 到附属品牌

➤ 8 个主要国际连锁酒店





➤ 和几个附属品牌

- 休闲和旅游
- 会议设施



➤ 和合适市场需要的一系列机构：

- 从现代理念 
- 到古典 
- 提供全方位服务
- 或限定的服务

酒店的各个品牌



全方位服务 限定的服务

超豪华

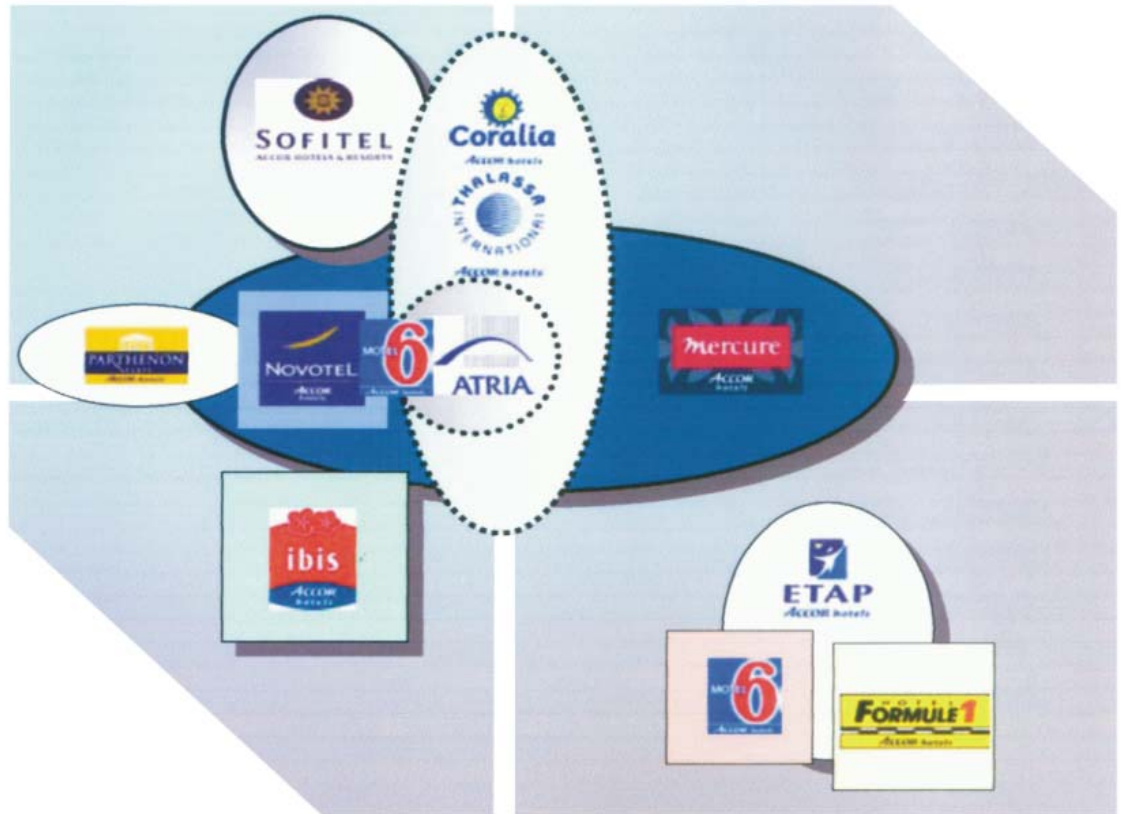
豪华

高档酒店

中档酒店

经济性酒店

超经济性酒店



诺富特品牌的特点



诺富特，在雅高所有酒店中第一家连锁，始终充当先锋作用，是雅高专业服务的典型的代表。诺富特运用现代方式经营管理，服务商业和休闲客人，一直有远见卓识。这个品牌与其标准产品融为一体，同时适应每个国家和城市的不同要求以及现代科技的进步。

名字的选择不是巧合，它实际上是 30 年前引入法国完整的“Novotel Hotel”，并从那时起遍布全世界：具有电视、电话及浴室的 28-32 M²的客房，提供直到凌晨的服务，多功能会议室，停车场和游泳池，以可支付的价格。

诺富特把舒适度和成本方面结合得很成功，这归功于在酒店建造中充分考虑了使用性，合理性和现代格局。

目的：提供给客人更多服务，并保证盈利性。

最根本的理念是必须保持诺富特品牌的基本要求。

A—欢迎

A1—酒店整体的构思

诺富特酒店与其它酒店有什么不同？

在酒店建造过程中，如何对这个品牌给出一个具体描述？

A1.1 诺富特：一个整体构思和现代布局的品牌。

成功建造诺富特酒店的关键是：现代布局要体现功能、设备设施和费用的整体考虑以打造一个具有竞争力，物有所值的产品。

诺富特构思体现在 3 个方面：

1— 对顾客方面保持在更高的舒适度和费用之间平衡。

为了实施降低成本并确保喜欢独立的客人的自由度和安宁，诺富特通过客人的一些自助服务（自助早餐、行李车等）来补偿提供的高水平的舒适度（大的房间，全方位服务和休闲设施）。

为了提高产品质量，限制成本增加是很重要的，尤其是通过降低减少服务、清洁和保养而产生的成本增加。

2— 保证顾客有始终如一的舒适感。

确保顾客从一家诺富特到另一家诺富特享受同样的服务是顾客选择诺富特和顾客满意的主要原因。

因此，所有设计的诺富特建筑必须具有 5 个功能：住宿、餐饮、会议、休闲和停车。全方位服务是整体构思。

另外两个重要因素需要考虑：房间（酒店基本的服务）和标识（连锁形象的明显标志，会使顾客感到熟悉亲切并放松自己的心情）。

3— 通过优化管理和大的产出来降低投资的费用，在同样领域比传统性酒店获得更高盈利。

酒店的功能，技术设计和经营管理统一在以下目标：

- 最少的运转，维保和清洁费用。
- 最佳的生产力。
- 多用性。

同时要保证达到酒店经营的盈利预算。

顾客感觉物有所值，同时：

- 确保投资者有较高的盈利。
- 确保员工有较好的工作环境。

诺富特着眼于大量推出尽可能多的产品以便：

- 由于规模经济而降低成本（生产和维护）。
- 提供给顾客物超所值。
- 在短期、中期和长期内为投资者赢得较高利润。

作为诺富特附属产品，诺富特还具有与它的风格相一致的特色产品。

例如，具有现代和独创的新意的特色浴室，由于采用新潮的设计和规模生产，真正做到了物有所值。

为了实现同样的构思，客房总面积和卧室面积的比例经过准确计算。在欧洲客房面积 46 至 52M²，是诺富特客房平均面积的 2 倍。

为了达到盈利目标，无疑是紧紧依托诺富特标准，原则和规范。

但是，对于一些翻修工程或有别于欧洲的国家，本地的解决办法可能较好地以最适宜的价格完成各项功能要求，同时，还需考虑酒店建筑的不同要求和当地是否有材料。

诺富特各项功能是**标准化的**，但是，
产品是具有灵活性的：**统一而不呆板**
产品构思新颖。但是，
视觉上吸引人（诺富特风格）并非常实用。

A1.2 诺富特提供给顾客具体优惠

1— 2种功能合二为一：工作和休闲

诺富特把“工作”和“休闲”功能合二为一。

这是诺富特成功的一个原因。

这是把功能区和休闲娱乐区成功地结合起来。

这种挑战包括创造多用途空间和设施以满足2种不同的需求（工作的休闲）。例如，多功能厅适合商务会议和家庭聚会，相同的，卧室内设计的大的工作面既满足长时间在房内工作的客人又适合只是简单写明信片的客人。

2— 心态放松

诺富特尽力抚平客人的情绪。心态放松是：

- 使客人很容易找到所有物品。
诺富特提供“全方位服务”。
从一家诺富特到另一家诺富特能找到同样的感觉。
诺富特网络的协调性使此成为可能。

3— 简洁实用

诺富特的设计是使顾客感到住店如家并且给他们相对独立的空间：设计必须使客人感到亲切并且促进客人和员工的关系融洽，具体体现在：

- 空间布局（酒吧等）创造一个休闲的氛围。
- 简单使用和客人感到亲切的合适的空间和设施。
- 创造一个客人和员工平等的空间。（如接待台的高度和深度应考虑、使客人和员工拉近距离）
- 通透性的空间容易使顾客方便走动并享受服务。
- 简洁的建筑和家具。

4— 现代感

- 最初的构思为：几种不同水平的舒适感、服务和现代化的融合。
- 材料，建筑和装修是当代的风格，诺富特风格是简朴，小巧和纯洁，因此它是很强的现代感。
- 现代感的评判与客人的职业和私人空间（家庭、车等）以及当地市场的竞争环境有关。
- 当客人说到“我喜欢在家乡有个这样的酒店”时，诺富特就获得了成功。

5— 自由度

诺富特提供给顾客这样的机会，顾客享有高度自主性和可以无需询问地自由走动。

- 建筑的通透性：顾客很快了解酒店的布局。
- 多功能的设施和家具可以提供给客人不同的用途。
- 较长的营业时间给客人提供了更多选择。
- 服务的规律性：顾客可以很快找到感觉和高度的自主性。

6-1 协调，合理的组合

地点、服务、功能和环境的优化协调。

员工规模：诺富特酒店的平均房数（150~250 间）使得员工数有合理的比例。

作为诺富特构思的延伸，对于少于 80 间客房或多于 500 间客房（或具有大型会议区）的酒店需此品牌批准的详细的设计。

诺富特口号“**Bienvenu , vous etes chez vous**”（欢迎，家的感觉）阐明了这样的企业文化：一家诺富特酒店必须设计成让客人充分有家的感觉而忘记他们是住在酒店。

A2—顾客

A2.1 3 个优先的部分：零散商务客，零散休闲客和公司客户。

伴随着推出的优惠措施和优化全年的住房率，在平时和周末，诺富特致力于服务所有范畴的客人。

- 商务和休闲
 - 零散客和团队
 - 家庭、夫妻、儿童和老人
 - 长期和短期居住。

诺富特酒店长期以来接待短期居住的商务客人为主，但也要扩展业务到其它领域。

诺富特酒店客源大体上有 3 个部分：

- 零散商务客人
 - 因私零散客人（尤指家庭）
 - 公司团队

另外还有旅游团队。

对于一些酒店，根据实际情况，层次设置是不一样的。这些酒店有权根据市场客源不同层次来调整服务，尤其是为了发展与会员公司的友好关系（见“会员公司”）

A2.2 在国内网络中国内客户群。

尽管诺富特是一个国际网络，从酒店的位置方面来讲，对酒店集中的国家，它也是一个国内网络。在所谓的国内网络（如英国）和主要由当地客人（80%）入住的酒店，适合当地标准合情合理的。

另一方面，国内和国际客人较多的酒店（如首都和国际机场），有必要保持尽可能多的标准。

A2.3 典型的诺富特酒店顾客是“活跃的和相对独立的”。

- 他（她）积极参与我们的游泳休闲文化。
- 他（她）想要家的感觉，能够放松心情。
- 由于品牌形象，他（她）习惯于选择入住我们酒店。
- 他（她）想保持自身形象，不是炫耀权力，并且喜欢诺富特有活力的形象。
- 他（她）在诺富特酒店做业务是以一种宽松方式而不是图虚荣。

A2.4 自然补充的顾客群：家庭、老人、残疾人。

基于诺富特的经营理念和它的优势（心情放松、宽敞、休闲的环境）。

➤ 家庭（每年有 550,000 个儿童入住诺富特酒店）

- 宽敞的房间：能入住 3 到 4 个人。
- 对于人口多的家庭提供几个连通房。
- 室内和室外运动场地。
- 海豚颜色的儿童菜单，诺富特儿童吉祥物。
- 海豚礼物。
- 特别家庭优惠价：与父母一起的 2 个 16 岁以下儿童可以享受免费住宿和早餐，并且如有空房：为儿童另外开房享受 50% 的优惠。

➤ 残疾人卫生间和电话亭。

- 对残疾客人。
- 室内和室外的轮椅通道。
- 保留停车位。
- 具有特殊卫生间的房间。
- 通向公共区域和花园的轮椅通道。

➤ 对于老人。

- 大房间，没有令人不愉快的惊奇。
- 24 小时预订服务。
- 总台员工昼夜服务 24 小时提供帮助，更为安全。
- 停车场距离近并且安全。
- 行李托运服务。
- 在客房或总台有存放贵重物品的保险箱。

以及携带家庭宠物旅游的顾客。

A3—酒店提供服务的范围

诺富特全方位服务的 5 个要素体现在每个诺富特酒店：

➤ 休息 / 睡眠

➤ 食品 / 饮料

➤ 会议 / 设施

➤ 休闲

➤ 停车

这些要素通过住宿，餐饮、休息厅、花园、儿童角和停车场来提供。

1、住宿：诺富特的客房宽敞，设计上使顾客感到“家”的感觉。

- 房间是一个小公寓，包括厅房、浴室和独立的卫生间，并且装备齐全的主卧室。
- 顾客可以睡觉、休闲、工作并且可以自己、伙伴或家庭娱乐。
- 房间很大：比欧洲平均家庭卧室的面积大 7 个平方（如 24~25M²）。

2、餐饮：自由和简洁

菜的风格要适合不同的国家，每个地方应遵循以下原则：

- 24 小时点餐服务，服务（根据时间）可以由不同的营业点来提供：餐厅（早 6 至凌晨）、酒吧、迷

你吧、送餐服务。

- 多样化的选择包括大、小点心、全餐、一杯红酒等。
- 欢快气氛：开在花园的“花园式”餐厅，没有桌布、自助早餐“Le Grand Bonjoar”。

3、会议：在诺富特开会必须保证“与会者和组织者无忧无虑”

- 会议和研讨会的房间设施（ $\geq 120\text{m}^2$ ）。
- 多功能厅对会议或团队就餐都能使用，包括大型的和小型的会议，因此多功能厅必须适合这些不同的功能。
- 留言、复印、传真服务（在总台或商务中心）。

4、休闲：诺富特是一个“沙漠中的绿洲”，一个闹市中的避风港。

- 酒吧：一个开放式的欢快的地方，有时会延伸至大堂，它是一个最能融入地方特色的地方，它具有酒吧和休闲区双重功能。大堂阅报处，有舒适的沙发和陈设布置，顾客在此处阅览和等待。
- 花园：一个有特色的花园，从大堂可以看得或坐落在市中心酒店的室内花园（在欧洲，诺富特有平均面积 2 亩的 200 个花园）。
- 水景特点：比较理想地有一个室内和室外游泳池（带跳水平台），其它方面有一个从大堂看到的喷泉。在欧洲，诺富特有排在首位的游泳池网络。在某些地方游泳池不仅是简单游泳作用，它还能营造宽松的氛围。
- 健身中心：所有诺富特酒店都设计有健身中心包括有些和游泳池在一个区域。
- 儿童角同样有助营造宽松的气氛，在商务酒店也一样。

休闲是诺富特酒店一个非常重要的特色。

5、停车场：诺富特停车场是服务的一部分，增强了顾客的安全感。

- 停车场是汽车文化的代表物，在这里每个人来去匆匆并且诺富特也积极参与其中，停车场必须有足够的空间，通常装有摄像头。
- 它必须有充足照明并放有绿色植物。
- 车位数量依据酒店位置和顾客来定。
- 酒店入口和风雨篷构成了停车场和酒店的过渡区域。

诺富特保证提供 24 小时、每周 7 天、全年的不间断的服务

A4—附属标志和特别设置

诺富特，一个巨大的网络，正在发展更多专业酒店加入，通过冠名或设立机构。

A4.1 附属标志

这些标志能使诺富特酒店更好地市场定位，使部分设施和服务满足市场需要。

- 研讨会、集会、会议。
- 酒店提供海水疗。
- 酒店提供水疗。
- “CORALIA”标志与诺富特不同的是它主要是休闲旅游（个人或团体）；它包括海边和山上旅游景点的酒店。

A4.2 特别的机构设置

最初主要在欧洲市场，酒店位于城市的郊区，网络已经扩展到包括：

- 城市中心酒店。
- 机场酒店，“旅游胜地”，机构设置一般在面积较小的国家或偏远的国家，并且主要面对国际顾客。
- 休闲酒店。

诺富特理念在这些酒店必须以一种特殊的方式展现出来，以便保持品牌的统一性，同时考虑到每个机构的独特性。

- 城市中心酒店（除了这些基本要素外，每个酒店需要有特殊的设计）。
 - 建筑风格必须与城市环境相协调。
 - 当酒店位置没有任何室外部分时，“**花园式**”方面必须通过餐厅的布局和氛围以及屋内庭院、中庭和喷泉来体现。
 - 如果酒店的位置允许，酒吧和餐厅应有带明显**标识**的直通街道的入口。
 - 确保有停车位：
 - 一个酒店下面的地下停车场。
 - 或附近的公共停车场，如有可能：酒店以优惠价格预订停车位。
 - 首层应不设客房，如有必要设置时，应安装反侵入安全系统。
 - 健身中心是休闲功能的一个组成部分。

□ 机场和火车站酒店

酒店要考虑位置的特点和下面的功能：酒店的正立面隔音处理或建筑物和昼夜使用的客房的防震处理。

特别服务项目：

- 接送巴士。
- 双叫醒服务（电话和电视）。
- 大堂内飞机航班/火车的到站信息。
- 休闲和旅游胜地酒店（除了这些基本要素外，每个酒店要求有独特的设计）。
 - 客房和公共区方面要考虑到当地风光的特色。
 - 如果外面风景不错，客房可以设计有观景窗和阳台或凉廊。
 - 室内和室外设计要能提供娱乐和休闲活动的区域。
 - 客房装修适合长住客人（见 B104）。
 - 总台设计要充分考虑问询中心的功能，这点比商务酒店更重要。

A5—现在和将来的风格

诺富特酒店最初建在市郊，现在也开设在市中心，商业中心和旅游胜地。1999年初，诺富特在53个国家有330家酒店，这些包括34个Coralia, 4个Thalassa和8个Atria。

诺富特作为国际连锁出现在各大洲并且按照优先次序设立在全球人口比较集中的地区：

- 欧洲、英国、西班牙、德国和东欧。
- 亚太地区。
- 南美洲。

诺富特是一个具有相似酒店的网络：

- 对商务和大型会议。
 - 家庭居住、家庭聚会和运动会。
 - 长期和短期居住。

诺富特在酒店行业中相当于航空行业中的“商务舱”。

B—诺富特建筑

B1—诺富特位置

B1.1 地理位置选择标准

由于顾客来源是不同的（个人、团体、商务、休假、长期和短期居住），几种位置是可能的：市中心，市郊，商务区，旅游景点等这些。

这些将对酒店的设计和建筑物的结构有很大影响。

- 有潜在的市场吗？（至少 3 个部分）
 - 什么类型市场（季节性的入住类型和频繁程度）。
 - 顾客如何进入酒店？
 - 酒店的特色是什么？
 - 是否可能在此位置建造足够大的建筑物？
 - 是否主要的服务已经具备或能够提供吗？
 - 邻近的建筑和环境有什么样的限制？
 - （见附表一项目信息表）。

布局上必须很自然地考虑到安全和控制风险方面：

- 提供紧急救助。
 - 水灾危险
 - 雪崩或塌方的危险。
 - 地震的危险
 - 环境污染。

可见度是必须考虑的一个主要因素：诺富特绝对不能被其它建筑物所遮挡，相反地，必须是一个引人注目的或独立的建筑物。空间感是一个很基本的要求，位于城市较偏僻的酒店的建造必须有一个开阔的地面空间。

除此之外，没有绝对标准来选择位置或已有建筑物，但最重要的是要用常识性的直觉来判断。

环境问题必须要考虑，但事实上，酒店建成后会改善这个环境，形成一个吸引的景点，有助于提高周围环境的水平，例如，当第一家诺富特建在新开发区或旧城改造区时，取得了成功，是一个很好的挑战。显而易见，应避免建在危险的、不利的或不健康的环境中。

对于新建筑，如有可能，最好在布局上考虑到将来客房和公共区扩建的可能性。

B1.2 经济性标准

与其它同类型酒店相比诺富特设计要能体现较好的投资回报，考虑要全面，包括投资、经营费用、日常和特殊的维护费用、能源和重新购置费用，当然，也包括材料、设备和家具耐用性。

面积的计算要最大可能的精确，原则上，**每间卧室总面积应大致在 46M²到 52M²**，换一种说法是平均卧室面积（24m²）的 2 倍，或许可以增这个比例，以求提供其它功能区，增加餐厅或其它功能服务满足当地的需求。

各个区域和服务设施的功能，无论现在和将来，都要考虑到对员工和维修费用的合理控制。

隔热和能源再利用要应用在能源节约方面。

因此，对投资的全面控制就是合理的设计和按照诺富特指南对项目进行细致的研究，这些控制绝不能影响到功能、质量和耐用性。

诺富特基本设计的任何改动必须在全球背景下来分析：

- 是对顾客要求的反应吗？
- 提高生产力吗？

同时，必须问这个问题：什么是增值服务？

- 对顾客。
- 对运作部门。
- 对管理层。

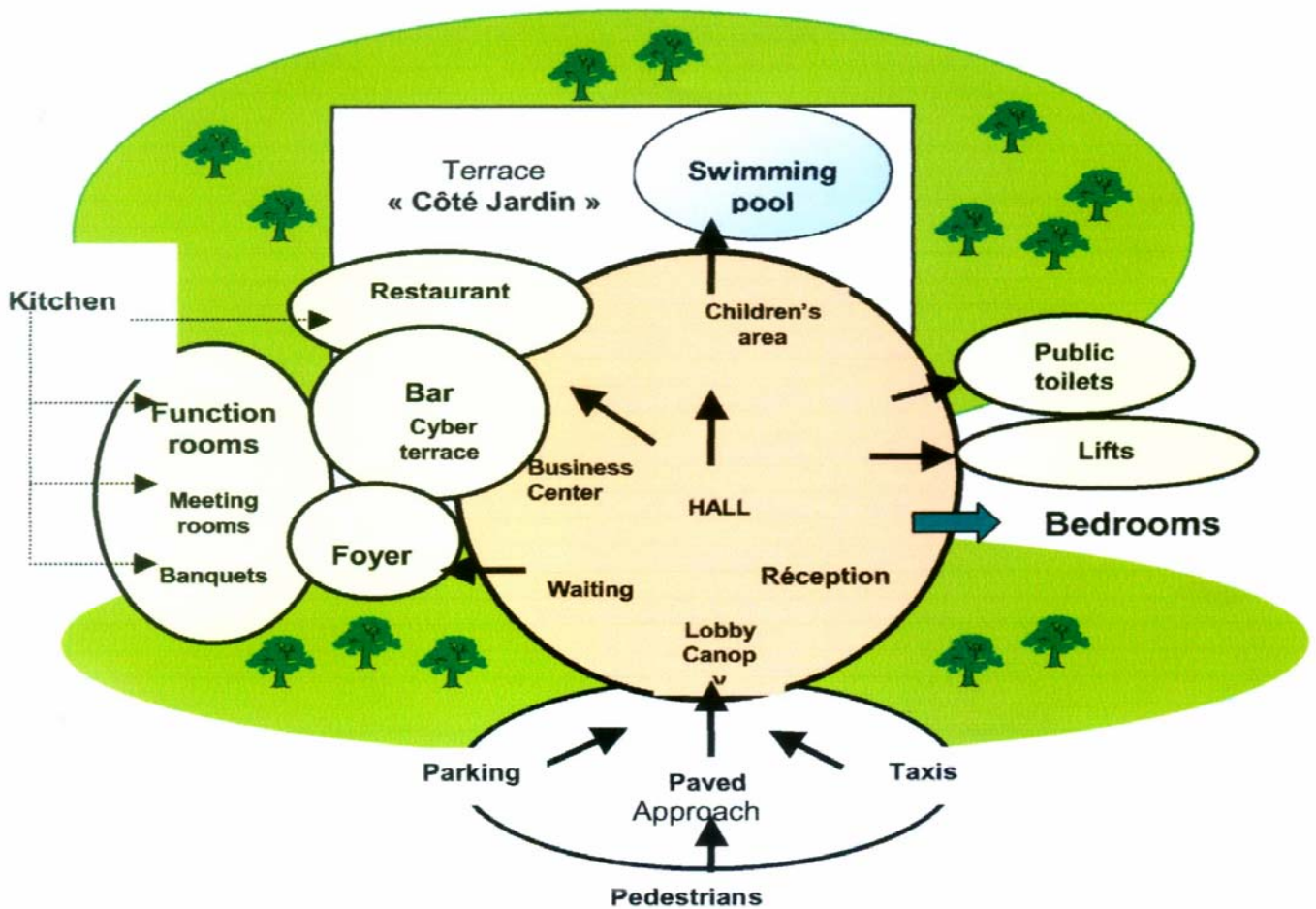
举例：

- 窗户提供了灯光和节能的平衡。
- 没有角的桌子方便了清洁（易清洁和省时）。
- 淋浴满足了儿童，青少年和运动员的要求。

B2—建筑设计总的原则

第一：清楚明了

给顾客提供各个区域的方位和介绍



B2.1 酒店建筑

诺富特没有具体规定，但建筑物建筑构造必须是：

- 现代酒店的代表。
- 具有当地特色的创意，最好用当地材料。
- 与周围环境融为一体。
- 吸引人的外观。
- 满足热膨胀冷缩及气候的限制。

总的来讲，设计上要结合法国高质量环境标准；见 C10 章节。

客房、公共区和服务应直接可以看到室外，并且外墙应朝向与之协调的室外环境。

客房决不能设计在地下室，对外于闹市中的酒店，首层应避免有客房，如条件允许，防盗设施应安装，窗户应安装钢化玻璃和防盗链。

在旅游热点地区，需关注当地的风土人情和名胜古迹（即便不是很特别的），以便确定建筑物的朝向，选择大窗户、阳台或可能的室外休息区。

重复性格栅状客房造成的限制可以通过在外墙上做些装饰和酒店公共区外墙的不同以及建筑物周围绿化区形成对比来弥补。

因为给予建筑创造性上很大自由度，诺富特只坚持：

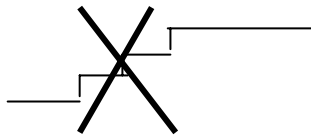
- 具有酒店功能的宏大的建筑风格。
- 标准化的明亮标识（见附表：标识，设计与风格目录）。
- 建筑物主立面的泛光灯，酒店必须是“夜晚灯火通明”。
- 风雨篷和入口大厅。
- 外墙和屋面材料耐久性。
- 容易维护保养。
- 实施后续工作的安全条件。

其它建筑要求由位置、安全和便于紧急服务来决定。

- 紧急服务通道。
- 外墙便于消防队员架设防火梯子。
- 提供足够的紧急的出口。

B2.2 保持同一平面

为了顾客的舒适和便于残疾客人通行，同时便于服务，首层的公共区和大堂与稍高楼层的通路应在同一平面，决不能有任何台阶。



例外情况：酒吧或餐厅的某些区域会有台阶。

当建筑现场的地貌要求公共区域有几个不同层次时，设置楼梯，电梯和升降梯是必要的。

B2.3 公共区域—装饰

公共区域必须符合以下要求：

- 优化生产力的布局。
- 顾客很快可以了解区域，功能和服务的布局。
- 不同风格的“诺富特”标志代表着它的时代和地点，把高效率的服务和轻松简单的材料隔为一体。

为了适合当地风土人情，每个酒店有自己特色的设计。

诺富特明确了对各个区域和配备设备的功能要求，如多功能性（尤其指大厅）。给建筑设计师很大的自由度去设计体现本地的特色，只要它是现代风格的。

一个壁炉，一个室内花园，一个花房或水景是营造气氛的因素，在大厅或酒吧设计时可以考虑进去。

公共区域应宽敞明亮，吊顶净高与面积大小有关系，总的来讲至少要有2.70米，并且对于大于或等于200m²的区域吊顶净高至少要有3.00米。

施工中要考虑到吊顶上面高度以便于管道和风道安装和特殊点布置（灯光的吊顶架和服务的交叉区）要留有足够预算来实施高质量的装修。对于墙面，地面、吊顶、灯光、植物和灌木、家具和装饰画、每平方米约在600至700欧元。

公共区要播放背景音乐（不包括商用广播电台）。

B2.4 特别的公共区域

这些区域涉及到附属于诺富特的其它标志酒店：Atria, Coralia, Thalassa, Thermale de France。他们将在各附件中详细说明。

B2.5 如何理解诺富特标准及规定

诺富特理念对于设计有严格的限制的规定。即便这种情况，设计师决不能因此限制了自由发挥，和莫扎特等音乐家不受音乐旋律及其它要求的影响而限制他们的音乐灵感一样。

总的来说，诺富特是一个建筑物，提出了三方面的挑战：

- 建筑师才能的全部体现。
- 在预算内进行创造性设计。
- 全面控制功能和所受限制的协调。

B2.6 设计和施工标准

- 建筑师和诺富特总部代表的预备会是必要的。
- 提供酒店技术支持的人员必须是由投资商和雅高共同指定的，起到对设计师工作的补充并且保证诺富特理念和要求能正确地考虑：酒店，营运，维保，经济上的制约，全面控制对环境的影响。
- 在项目的每个环节（方案设计、初步设计和最终设计），项目审查应围绕这个目标。
- 图纸和文件详细说明了整体酒店设计，它的建筑和装修设计必须提交诺富特总部审批，最好是在最终方案定下之前。
- 在整个工程开始前，客房样板间必须装修好并且邀请诺富特代表检查以便给出建议。样板间应在现场施工，具备所有饰面、设备和家具。

B3—标识和标识牌

诺富特标识是标准化的（标准的标识图纸）并且至少包括：

- 在屋顶或远处可以看见的外墙发光标识。
- 酒店位置入口处的发光灯箱标识。
- 酒店入口处风雨蓬上面发光标识。
- 停车场标识，当停车场入口与酒店入口分开时。
- 至少3个旗杆：诺富特、雅高、本国家。可以适当增加，在欧洲有欧盟旗。
- 位于酒店入口处的菜单夹。

- 与菜单夹并排放的酒店店徽夹。
- 挂在入口处外墙上的一块“雅高”玻璃板。

这些标识要与建筑的设计融为一体，并且要求作一些特殊的设计分析，充分考虑到环境，主入口和城市规划的规定。指明从市区通向酒店的路标尽可能安装到位，需要和当地政府机达成一致。

诺富特内部标识也是标准化的。它们将以这种形式设计安装：顾客能找到自己的房间，各种各样的服务和紧急出口，无需任何帮助，并能找到连锁酒店同样的信息。

见雅高“设计与风格”目录。

B4—出入口—室外工程—停车场

B4.1 出入口

酒店的入口给了顾客第一印象，这会影响到客人感受欢迎的程度。

在这一点上应积极拓展以下方面：

- 清晰可见的标志。
- 欢迎标识板。
- 旗杆。
- 养护好的有鲜花的绿化区。
- 可以使用的停车场。
- 衬托出建筑物的充足的室外照明。
- 明亮的风雨篷以保护行人方便地进入酒店大堂。
- 风雨篷前的多个小路汇在一起人行道，要有草木、灯光来衬托。

室外工程的设计要考虑以下几个方面：

- 出租车和小巴士（停在风雨篷前面接送客人）。
- 大巴士（靠近入口处接送客人）。
- 服务入口（尽可能与顾客入口分开）。
- 紧急通道。

当有必要提供大巴士停车位时，在酒店入口处不能直接看得到。

服务入口有一个单独的服务区域并且在墙或屏风后面。同样地，垃圾桶必须按当地政府部门的要求放置，不能够让客人看得到。

B4.2 室外停车场

停车场面积要能适应市场发展的需要，停车场数量依据当地交通情况而定，通常的标准是：

- 每间客房 0.6 个停车位加上每 10 m²多功能厅面积 1 个停车位（可能更多地依据当地规定）。
- 其中约有 2% 预留给残疾人使用。

一个或更多的标识，依据场地的情况发光或不发光，能够给顾客多指明停车场方向。

为了预防偷盗，室外停车场应封闭，进入时呼叫总台打开自动门，出去时使用密码，夜间灯光要充足并安装摄像头，停车场夜间要锁上，有时白天也锁上，依据现场的危险情况而定。

B4.3 地下停车场

对于“城市中心”酒店，因没有室外空间，应根据当地规定和满足经营要求建造地下停车场。

停车场是酒店的组成部分因此要做相应的设置：地面、墙面和吊顶应刷漆，宜人的明亮灯光、公共广播

系统，标识等。在这里顾客必须感到安全，停车场电梯与通向客房楼层的电梯是分开的，应能直达接待大堂或近处（停车场电梯不能直达客房楼层）。

B5—花园和游泳池

诺富特通常有带有水景的绿化区域。

最初，花园和游泳池是诺富特力求达到的创新政策的一个基本部分，同样方式，在客房提供电视机以及把卫生间和浴室分开。

诺富特绿化区域应包括：

- 一个大天然花园（在法国平均面积 2 亩）。
- 露天平台。
- 游泳池。
- 儿童游乐场。

除这些具体要求外，应在酒店入口（人行通道和风雨篷）和停车场周围设有花木区域，要和整体绿化区域融为一体，施工和维护要给予同样的关注。

所选的花草树木要考虑到多样化、耐久性，每个季节都吸引人并且容易养护。

在某些情况下，如有市场需求，需增加运动设施（网球、排球场和橄榄球等）。

依据气候和季节情况，露天平台可以提供就餐服务或会间休息；因此，为了服务便利，必须靠近餐厅，露天平台必须安装灯光创造一个温暖的氛围（在桌子上面必须有充足的照明，避免使用降低可见度投光灯）。

露天平台必需设计成把功能和以下连为一体：

- 休闲 游泳池，周围环境，日光浴床
- 餐饮 通道，服务通道，灯光

但要保持他们的特点和独立性。

绿化区域很好地养护和充足照明是非常重要的，诺富特建筑的透视性意味着在接待大厅和酒店大部分区域可以看得见。（餐厅、酒吧、客房和可能的会议室）

花园和游泳也必须有充足的照明，客人晚上在餐厅就餐时可以享受到这一美景。他们实际上是“花园式自助餐厅”的装饰风格。

不同区域，选择不同的灯光亮度，但必须达到效果。为了方便客人散步，尤其在露天平台，需安装装饰性灯光以增强绿化区的效果，夜间所有灯应打开。

设计工作开始之前，政府审批（依据当地情况）是否需要，以便设计充分在绿化施工中体现出来。

更准确详细的内容见“花园和水景”章节。

B6—入口接待大堂，卫生间

B6.1 入口雨篷和入口过厅

入口通过一个室外非常明显的铺设通道，在这里，人行道，出租车道和去停车场的车道汇集在一起，这个区域包括：弧形长条凳子，垃圾桶，植物和鲜花，好的灯光。它是很自然地引导客人的汇集地。

风雨篷应覆盖铺设的通道和入口过厅之间过道。它应有充足照明并安装入口标志。在风雨篷下面应有大的空间存放行李车以便服务于顾客。在大堂，挂墙式烟缸应安装。

过厅应安装自动平滑门，要足够宽（至少 2 米）和足够长（3.5 米），以便两道门不会在同一时间开启，自动平滑门安装以避免强风的影响，过厅的地面要用地垫全部覆盖。

大的电动旋转门应装于大型酒店或有大风气候的酒店。

通道和过厅应没有台阶。

B6.2 大厅

大厅应尽可能延伸，一方面：通过入口过厅进入；另一方面：对“花园式自助餐厅”敞开。

它应包括：

- 总服务台，从这里要以看到整个大厅。
- 2 个电话亭（一个带门，另一个供残疾人使用）
- 儿童玩乐区包括：
 - 一个 2 到 5 个座位的玩具桌子，根据家庭客人的数量。
 - 海豚商店
 - 可视游戏机。
 - 一个标志：儿童标志—海豚画—家庭包租标志—海豚拼图
- 等待区，有扶手椅、长条沙发、茶几。
- 网络平台（在酒吧附近的等待区，顾客可以使用手机、电脑等）
- 休闲区（桌球，模拟高尔夫）。
- 报纸区
- 诺富特产品的展示柜。
- 一个独立区域提供早餐小吃（4: 30am—6:00am）
- 一个方便客人存放的行李区。当由接待员陪同时，这个区域的面积依据客人的类型而定（例如，旅游团队较多时酒店需要一个大的行李房）。

雅高和诺富特的宣传资料，尤其包括带边框的世界诺富特酒店分布图和 2 个 60×80cm 的网络宣传画的灯箱，应安装在最容易看到的位置，鲜花装饰和植物摆放在大堂也是必要的。

酒吧的“平台”区对着大堂，它也可以和网络平台共用一个区域。

某些酒店需要另外的设施，比如：

- 旅游信息查询处。
- 机场或车站问讯点。
- 租车代理。
- 壁炉。

这个连接区域的透视度是最基本的要求，在这里，客人容易找到去处并会面，是酒店的“中心广场”与之相连的区域（酒吧、餐厅、多功能厅过厅、客房通道）应用不同的装饰面和背景灯光加入区别，标准的标识牌，简单易懂，引导客人到不同的区域：酒吧，餐厅，会议室等。

B6.3 接待

顾客首先看到的是总服务台，它应在大堂中很明显的位置。如有可能，正对着顾客到达的方向，并且要有充足的照明。

总服务台的设计，它的形状（圆的）和它的材料（木材、铁艺、塑铝板、玻璃、避免用大理石）应以一种安静的姿态展示给顾客。不同的高度给儿童和残疾人一种受欢迎的感觉。服务台的深度尽可能最小，这能拉近接待员和顾客的距离，应避免给顾客一种一面墙或长柜台的印象。

运用人体工程学原理确保站立的员工感到舒服。服务台的后墙要用浅色调，整洁并明亮。墙上将有顾客所需的信息（时钟，酒店名字板，经理姓名，汇率，房价，留言板）和雅高两位创始人的照片。约有 20 个保险箱供客人使用，位置是在服务台后部的一间房间内。

B6.4 公共卫生间

公共卫生间应位于靠近服务台、餐厅、多功能厅并安装的数量要满足使用者的需要。

女士	几个卫生间隔间 面盆和化妆台要有大玻璃和干手器 镜前灯（同浴室格调一样）和吊顶上的背景灯光 更换婴儿尿布的区域和活动的婴儿座厕
男士	几个卫生间隔间 用挡板隔开的小便器和自动冲水装置 具有大镜子的面盆和干手器 镜前灯（同浴室格调一样）和吊顶上背景灯光

公共卫生间可以从大堂直接进入或绕过人造遮挡物进入，以便从大堂不能直接看到卫生间的进口。公共卫生间还应有以下附属设施：镜子、挂衣钩、手纸盒、皂液盒、干手器等。

应提供一个或更多的残疾卫生间隔间（数量和设施应符合当地政府的要求）。

依据公共卫生间距离远近和面积的大小，可能有必要提供服务于多功能厅的独立的卫生间。

卫生间设计应容易清洁，地面和墙应用质量好的瓷砖（耐用并好看）。

面盆水龙头和小便器阀门应安装有节水器的电子自动出水装置（约 6 升/分钟），马桶水箱应为低容量的（6 升）。

有效的，持久的机械排风是必要的。

B7—餐厅

B7.1 市场定位

诺富特餐饮是整个品牌定位的组成部分。

- 协调：在舒适（空间、产品质量、装饰、桌面装饰、家具等）和顾客参与性之间（自助餐、现金付账等）。
- 简单：诺富特餐饮简单，自然和丰富。
- 多样性：满足不同类型客人的要求，包括商务和度假。
- 自由：诺富特提供给客人任何时间餐饮服务（每天 24 小时至少有一种饮料和简餐）。

诺富特总的餐饮理念是在每个国家必须符合当地的饮食习惯，市场需要和主要类型顾客的期望。

B7.2 服务

诺富特坚持提供很多服务：

- 一个餐厅（或几个，根据市场的特殊需要）。
- 多功能性的房间或区域。
- 一个酒吧。
- 送餐服务。
- 多功能厅内餐饮服务。
- 每个客房的迷你吧。
- 员工餐厅。

诺富特建议附加的服务：

- 游泳池：酒水和简餐服务。
- 露天平台：公共的、私人的餐饮活动（鸡尾酒会，会间休息，婚礼、甜点）和烧烤，烤肉等。

B7.3 提供的服务

提供以下服务：

- 自助餐从早 6: 30 至 9: 30 (周末 10: 30)
- 餐厅从上午 11: 00 至凌晨 (当营业较低时可以调整时间)。
- 送餐服务从早上 6: 00 至凌晨 (传统式服务) 和凌晨至早上 6: 00 (由夜班厨师提供简餐服务)

服务必须适应：

- 对于不同的客人 (男的、女的、儿童、年长者)。
- 对于不同类型的客人需求 (个人, 旅游团队, 研讨会/研究会)
- 对于客人的要求 (点心, 简餐或大餐)
- 对于时间的要求 (早上、中午、晚上)。
- 对于提供服务的国家或地区的传统习惯。
- 对于所属的品牌。

B7.4 服务和出品

必须有合理的设计：

- 建筑物的设施：厨房、备餐间和咖啡工作间必须有对餐厅、早餐、送餐服务和多功能厅提供服务。
- 对于不同类型人：送餐服务提供个性化的服务;餐厅的经营中午 (非住店客人) 和晚上 (住店客人) 有所不同, 多功能厅要以不同的经营方式满足旅游团队, 研讨会或私人聚会的功能。

必须满足：

- 严格的卫生标准, 符合 H.A.C.C.P 要求 (欧洲标准) 并且由有资格检查员检验。
- 明确的盈利标准 (毛利), 使服务和产品适合不同层次客人的要求 (例如: 各服务员问候进早餐的客人。)

B7.5 完全遵照图表要求 (菜单夹, 酒店标志, 展示等)

- 完全符合指定的设施 (宜人的自助餐设备、热水器, 暖碟器等)。
- 完全符合桌面布置: 指定的适合各种服务的瓷器, 对于玻璃杯和刀叉也一样, 餐厅不设桌布并为会间休息提供服务 (当家具允许时)。
- 完全符合已制定的早餐产品标准, 对于花园式自助餐菜单 (全餐, 点心等) 上的各类出品, 应完全符合当年诺富特参考目录中规定的食品和饮料标准。
- 根据不同的国家应符合雅高建议的产品标准。

B7.6 功能区域布置

它们将：

- 符合有关标准 (干净, 卫生、环境、法规) 并能预见新的规定和社会的变化。
- 酒店能充分地给客人提供服务, 这是以主要类型的客人和其它类型客人为基础的。
- 保证工作的组织容易, 高质量出品和服务。

B7.7 餐厅

餐厅入口应在大堂可以看得到, 通道应是直的并在同一平面, 最好没有门, 除非有强制的规定。

在入口处应设有接待台/收银台/衣帽间，原则上，衣帽间是自助性服务。餐厅迎宾负责看管。

餐厅应布置得井井有条，任何时间给顾客提供欢迎的氛围。无论客人有多少和什么类型客人，都不要用固定的屏风来隔开。

餐厅要有观景窗使顾客可以欣赏花园，露天平台和游泳池的美景。

灯光应可以调节，提供不同时间段的至少两种氛围。吊顶应是吸音的，以提供良好的舒适度。

诺富特餐厅应提供给客人平均 1.5M²的地面空间，两个人的餐桌尺寸为 80×80cm(与法国的中等尺寸餐桌一样，也依据不同国家来调整)。

家具的布置要具有使用性、开放性并考虑到服务和出品的要求。

大部分（76%）桌子是为 2 个人用餐的。并且也包括一些适合 5 到 6 人的圆桌。

需要设置服务台（40 至 50 个座位设 1 个）。

应提供给自助餐台（不活动的）一个明显的位置（尽可能在中心），电源点布置应靠近冷冻和加热设备，以便电源连接。

餐厅和厨房应保持在同一平面并直接连通。餐厅有必要在视觉和声音上与厨房分开并且需要进出服务区域。

有效的遮阳措施（例如使用窗帘或建筑遮光廉）建议应采用，尤其是保证顾客的舒适感，但也为了空调没有额外的能源消耗。

通过外门，顾客和服务人员可以直接进入**露天平台**。当气候允许时，可以在那里（中午和晚上）提供餐饮服务，只要布置合理，满足客人的舒适感：花园式家具、窗帘、灯光、遮阳伞。

对市中心餐厅的具体要求：注---见 A4 章节。

在某些位置的餐厅可能需要设置两个入口。

餐厅服务

餐厅服务和宴会服务从厨房开始组织，在特定环境下，一些小酒店仅有很少数量的会议室，与会代表可以在餐厅享受就餐服务。在这种情况下，备菜和服务在正对会议室的厨房内进行，这样就优化了工作的环境。

B7.8 酒吧

酒店的酒吧最能和周围环境融入一体（主题装修和食品，如英国的酒馆，西班牙的快餐小酒吧）。

应提供以下几种服务：

咖啡和面点（依据不同国家来选定）从早上 6：30 到中午（如可能，欧陆式早餐从 9：30 到中午，或在周末、公共假期和旅游季节从 10：30 到中午）。

- 饮料（含酒精和不含酒精的）从早上 11：00 到凌晨，酒瓶应摆在吧台后部，并在吧台上放置酒吧设备。
- 快餐酒吧（可选择）。

酒吧敞开式对着大堂，并且可以比大堂地面高。

酒吧包括 4 个部分，每个部分应按标准装修要求来施工。

- 吧台和酒吧后部，这两个区域的灯光要活泼和集中（照到酒瓶、玻璃杯和服务区域），应放置较多的酒瓶。
- 酒吧前区域：站立区域和吧凳。
- “机要”区，有小沙发，扶手椅、低凳子和低桌子。这个区域应充分地围起来提供给客人适当和私人空间。
- “平台”区域，有带底座的桌子和扶手椅。这个区域要应简单地界定（地面用不同的材料）或用灯光隔开。电源和电话需要提供并且能直接看到大堂。

酒吧要有可调节的灯光，在不同的时间段使用，以提供给客人舒适的氛围，要注意在酒吧内不要安装很

强的灯光以免发生问题。

隔断和家具的布置必须能使吧员看清整个酒吧和平台区域。

电视点需提供并给出准确的电视安装位置。

在某些地方，需提供第二个独立的入口。

B7.9 送餐服务

送餐时间：每天 24 小时

需提供以下服务：早餐从早上 6:00 到中午（机场酒店应注意时差，这意味着早餐可能这些时间之外提供），午餐和晚餐（以自助菜单为基础）到凌晨。

零点服务从凌晨到早 6:00，由夜班接待员工提供。

由咖啡间提供服务。

到主楼层的送餐车应使用服务梯，同时送至各房的早餐也使用服务梯。从卫生角度来讲，服务梯应当作为一个“干净”的区域。

B8—多功能会议室和它的前厅（会议和活动）

下面的要素不会在 2000 年有此变化，依据在巴黎“Evry”区的试验结果。在那里，新的装饰风格和新的功能将在 1999 年后作调试运行。

多功能区域是必要的，以使酒店设施满足不同顾客的需要（工作会议，家庭聚会，展览会等）。

- 只租用房间，不含餐。
- 餐饮：午餐、晚餐和会期休息。
 - 午餐、文化或商务展览、鸡尾酒会。
 - 午餐，鸡尾酒会和私人宴请晚餐。

根据活动的性质和会人数以及多少住店客人，就餐可以在多功能厅或餐厅。

B8.1 这个区域的组织布置

总体来讲，诺富特多功能厅应大致包括：

- 一个大的多功能房间（至少 120 m²）
- 至少 2 个 25 m²小房间，并且通常有一个（或多个）50 m²的房间。
- 会议接待区应为 30%的会议室面积。一个或多个相当于 10%的多功能厅面积的设备仓库。

多功能厅的大部分区域应有观景窗户，以提供自然采光。

大的多功能厅，可以举行宴会和鸡尾酒会，应可以使用隔音的活动隔断把多功能厅分成几部分，并且多功能厅应靠近厨房并保持在同一平面，要提供至少 2 米宽的外部入口，以便举办展览会时，车辆和大型的设备可以进入。

研讨会和会议的会间休息应设在会议接待区。也可以放在走廊或大堂接待区为了衬托活动的氛围，每个团队都应十分清楚休息区位置，桌布和台裙没必要使用（家具必须允许）。

B8.2 多功能区域的装饰和设备

多功能厅应是多用途的：研讨会，培训、宴会、聚会等，灯光可以通过几条线路进行调节并且有不同的亮度，材料和色彩应是吸引人的。

隔音标准在多功能厅的布局和施工细节方面都要考虑，吸音吊顶是必要的，客房要采取隔音措施并且在大的区域内的各会议室之间要有良好的隔音，以便同时举行会议时互不影响，这就要求门和活动隔断必须有

所要求的隔音水平。

同一楼层的多功能厅应保持在同一水平面，不能有台阶，尤其对于服务和仓库区域。

多功能厅的观景窗要有遮光帘或窗帘和纱窗以便实现 3 个功能：

- 遮光作用。根据建筑物的朝向，为了顾客的舒适感和节能是必要的。
- 从外面看不到会议室内部，工作会议需要一定程度的排它性。
- 放下所有遮光帘可在暗光中观看投影。

每个多功能厅或大房间中的隔间应有：

- 独立的温度调节和控制。
- 顾客可以使用的灯光控制板。
- 一个 2×2 米的投影幕，对于少于 50 平方米的房间。一个 6×3 米的电动投影幕对于大的房间。
- 在投影幕中心线的地面上至少安装一个有电插座用于连接幻灯机、投影机、活动电脑、电视录像机。
- 闭路电视点。
- 把电、电话和电脑点放在一起（国内客人占绝大多数的用国内酒店标准，否则用国际标准），间距一致（约 2cm），安装在 3 面墙裙上或至少在 2 面相对的墙面上。
- 直拨电话点。
- “占用”指示灯，可以在房间内控制。
- 一个固定翻纸白板的系统。

每个多功能房间或隔间，应有 2 条直拨电话线供电话或调制器使用以便同时上网和发传真。

会议牌子（指示板）必须一进酒店可以清楚地看得到，标明公司和会议室名字的指示板应固定在每个多功能房间的入口处。

B8.3 设备库房

多功能会议室的多用性和家具以及设备的搬动意味着库房必须靠近并有 10% 的多功能会议室的面积。

B9—商务中心

每个诺富特酒店必须提供商务旅游的客人基本的服务如：复印，收发传真，上网，彩色复印。

根据酒店的布局，可以以不同的方式提供这些服务：

- 通过多用性设置（大堂、接待、网络工作平台）：对于商务客人平均入住不超过 1 个房晚时（短期商务旅行和研习会）的酒店和大部分是旅游客人的酒店（零散或团队）。
- 通过靠近多功能会议室的特殊区域设置，当平均入住超过 2 个房晚时：
 - 根据市场的大小来设置“VIP 包房”、“商务角”“商务点”。
 - 可能的设备：独立的工作区域，2 至 4 个人的会议区，电源和调制器插座（如果普遍使用手提电脑、英特网，手机）电话/传真机，彩色打印机，带调制器的电脑，报纸，饮料，复印机（如果酒店有较多的培训性的商务活动，需要大量的复印而服务台不能提供时）。

建一个设施完善的商务中心是合理的，当酒店位置（发展中国家，车站酒店，交通便利的商务会议酒店等）和布局（住店客人研讨会等）意味着它成为“生活空间”或一个“第二办公室”时。

在欧洲，一个标准的商务中心应包括：彩色打印机，调制器、电话和传真机。

- 通过活动设备：一个“商务推车”包括装有常用软件和调制器的一台电脑，可以收发“e-mail 和传真，并且还带有打印机。

商务角可以是自助式的或根据市场需要（通常期望得到帮助的顾客等）提供服务的。它应位于顾客很容

易找到的位置。

B10—健身中心

健身中心不久将成为诺富特酒店必备项目，还包括游泳池。

根据不同的客源（运动员，商人，家庭等），停留的平均时间，酒店的容纳能力，周围地区的竞争性等，健身中心（规模，设备等）可以从一个简单的桑拿房到 100M²的具有多种设备的区域。

所选的设备必须具备“休闲”使用功能并能为尽可能多的客人使用。

因此涉及到水方面的设施（如蒸汽房，冲浪浴缸等）应予以考虑而不是运动设施（如健身中心自行车，划船机，跑步机等。）

最小的休闲区域或应为 25m²，最适合的区域是 50m²。

在某些环境下，健身中心可能超过 100M²。这种区域的设计应研究和评估市场的需求，竞争的水平以及它对销售价格的影响。

B11—电梯，楼梯和客房走道

B11.1 电梯和楼梯

较高楼层应满足以下要求：

- 依据客流情况，一台或多台电梯，轿厢最小尺寸是 1.1×1.40m，门开启时宽为 0.9 m。
- 一台服务升降梯或在大型酒店设置 2 台。
- 一个主楼梯。
- 符合安全标准的疏散楼梯。

客梯和主楼梯应能疏散到大堂或靠近大堂的地方，同时，尽可能位于建筑物的中部以便客人无需在较高客房走廊走太远。

楼梯的位置应使客房走廊没有死角。

B11.2 客房走廊

总体上讲，从客房走廊的任何一边都可以进入客房，走廊的最小宽度为 1.5M，客梯前面的走廊要宽敞以留出大的等待空间，并构成一个与主走廊分开的电梯前室，这个独立的电梯前室常常要求满足消防的规定，要保持门敞开并和消防报警系统连接。

服务管井，包括很多水管，通风和空调风道和客房配电箱，应可以从设计走廊的管井门进入以便进行维修保养无需打扰房间客人。总体上，一个管井只能服务于相邻两间房。

走廊灯光应满足两种功能，背景光和房门灯光，走廊灯要用低能耗，长寿命的灯泡，走廊要保持常亮。

变色灯光的选择，如有可能灯光，变换的色彩选择，标识牌和植物应用来给走廊增加亮丽和色彩，以创造一个氛围来消除长走廊的单调感觉。

地面应铺以地毯（可能用隔音地砖）

墙面应用白色喷涂和不燃织物进行间隔性的装饰。

间隔性的吊顶辅以灯光用作突出团队客房。

通风风道和管道应安装在客房之间的垂直服务竖井内，决不能在走廊吊顶内。

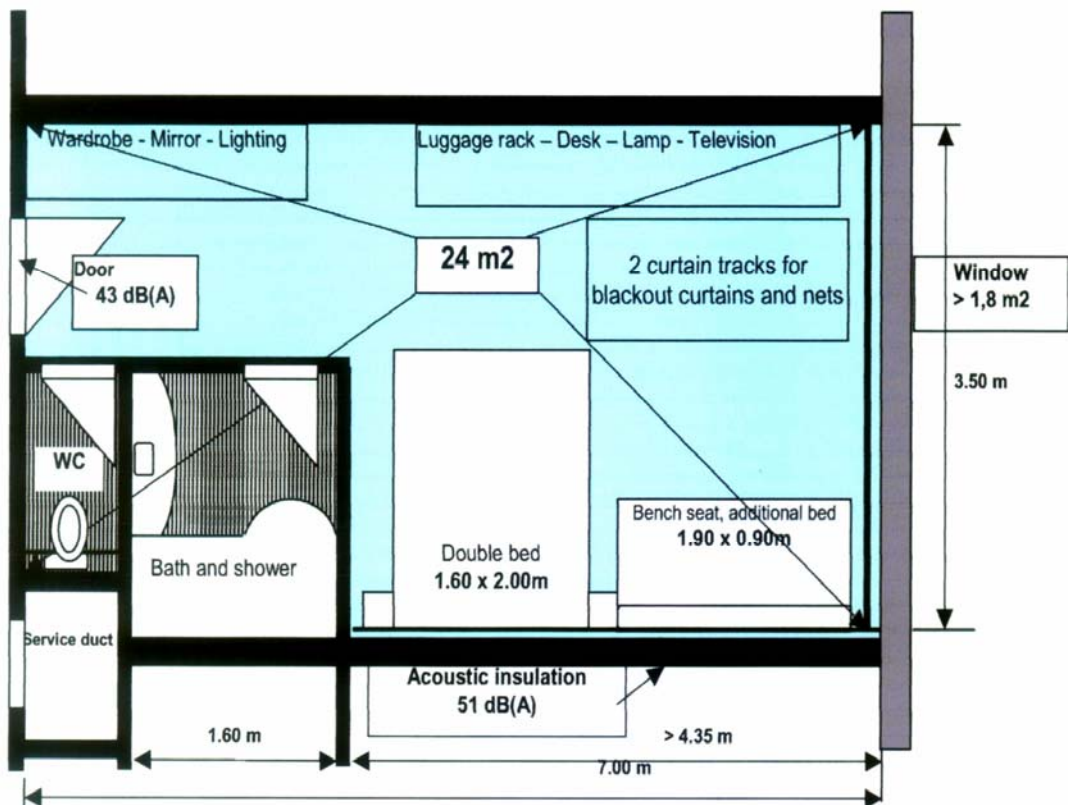
由于操作上的原因，每层楼配电子系统应水平安装。电缆应从混凝土，预制板的预制孔内敷设或墙顶的 PVC 管道内敷设。

在电梯附近，每层楼应安装皮鞋擦光机。

装饰性靠墙桌子（有鲜花）应安装在每个电梯前室，正对着电梯。

因为服务上的要求（布草车、送餐服务）；在走廊决不能有任何台阶。只要走廊上能形成坡道（最大5%），同一平面的小的高差是可以接受的。

B12—诺富特的客房



最小的吊顶净高：
 客房 2.8M
 入口出 2.20M

浴室 2.20M

(或更大, 当国家标准要求时)

从“家到家”的设计, 诺富特客房应规划得像一个住宅公寓。

- 入口处有挂衣柜。
- 多用途的主卧室。
- 浴室。
- 一个独立的卫生间。

它必须提供以下功能: 睡觉、休息、工作、休闲、独处和其它人一起或一个家庭。

它必须比家庭的卧室大 $7M^2$, 在欧洲就意味着 24 至 $25M^2$ 。

与每天活动(进入房间时开灯, 放下背包或钥匙, 当起床/睡觉时开关窗帘等)相关的这些要素应在每个诺富特酒店安装在同一位置(见标准电路图)。

客房的“标准”统一性。

- 在同一酒店内 最少 60% 的客房应一样
其它客房可能布置不一样, 但面积和功能是一样的。
- 在同一个国家 不同酒店的客房应一样或至少风格上是近似的。
根据地点不同也有例外情况(譬如: 度假酒店)

B12.1 入口/衣柜/和主卧室

客房应装有空调, 客人可以自己调节(见温度舒适和通风)。

装饰面, 它家具和布艺的选择可能具有当地的特色, 在任何情况下, 它们必须实用、简单、现代和耐用。

家具必须是多用途的、现代感的、结实的、抗磨擦和便宜(在欧洲, 胶合板最符合这些要求, 不要使用聚氨脂饰面, 因为太容易损坏)。

地面通常铺设地毯, 在某些情况下, 硬质地面铺设如地砖, 可能指定用于首层地面(与海滩同一平面, 气候很潮湿)有时在较高楼层(用有弹性的隔音材料)。

墙面和吊顶通常是白色饰面(最适合休息的), 容易保养(多层喷涂面饰)。地面、家具、布艺和工艺品应具有色彩。

B12.1.1 入口/衣柜

客房入口门把室外和“从家到家”感觉的客房象征性地分开, 它必须具备 2 种功能以保证客人心情放松和安宁。

- 安全: 阻燃(见消防安全舒适要求)和磁卡锁, 可靠和实用(诺富特参考样本, 具有机械插销, 防盗链和门镜)。
- 隔音: 必须安装可靠有保障的隔音门(见隔音舒适的要求)。如做不到(没有材料)或需要一个独立的挂衣柜时(中/短期居住), 有必要安装两道门以保证隔音效果。

挂衣柜: 它的尺寸和是否有门根据酒店主要客人入住的时间长短而定。有合适照明的全身镜安装于衣柜处。

可以存放照相机和手提电脑的保险箱应固定在衣柜内。

迷你吧, 可以安装在衣柜内(它通常固定在工作台下面)。

没有必要在衣柜内安装太多五金件, 以便按客人的爱好(手提箱或高尔夫存放等)自由布置。

入口处灯应和房间内其它灯光分开控制: 用开关打开, 建议在入口处装一个总开关, 但这个总开关不能控制迷你吧和连接电脑或手机充电的电源插座。吸尘器的电源插座应固定在墙高约 1 米高处。

B12.1.2 主卧室

简单合理的家具布置应靠着相对的两面墙以便容易在房间内移动并优化使用空间。

一方面，多用途的家具，依客人的意愿来使用，包括：

- 行李架（挨着入口处）。
- 放毛毯和枕头的柜子（在行李架下面）。
 - 大的（至少 2.40×0.55 米），供客人工作、写明信片或放购物袋。包括：具有两路开关的背景灯光，一路在入口处，另一路在床头处。
 - 书桌电话（有闹钟功能和 RJ11 调制器插座）可以移至床头。
 - 带遥控器的对角长度 55cm 屏幕的电视（对着沙发并放在正对沙发的靠墙位置。）
- 存放东西的抽屉（在写字台下面）。
- 迷你吧（在写字台下面或可能在衣柜内）。

彩色电视（对角长度 55cm 的屏幕）要与卫星天线或闭路电视网连接，以便播送本地节目和至少 3 套国际节目，应包括信息频道和能观看视频节目（付费电视），电视机应选用酒店专用型号（包括限制音量和用遥控器不能调台）。

- 家具：2 把椅子
 - 一幅版画（诺富特现代艺术品）挂在写字台上部墙面。
- 写字台下面的用电设备。
 - 一个带开关的插座：背景灯
 - 一个迷你吧插座。
 - 一个电视插座。
 - 一个电视插座，用音频线连到浴室音箱。
 - 一个 RJ45 信息点。
 - 线路应用 PVC 管暗敷。
- 写字台上的用电设备。
 - 2 个电源插座供客人使用。
 - 1 台电话插座连接电话或手提电脑。

另一方面：

- 双人床尺寸最小为 1.80×2.00cm，耐用并舒适（双人床下面用一个床垫），并用“Ergolit”装置（由诺富特批准的升床装置以便服务员的工作容易并提高效率）。
- 2 张装于床头板的床头桌。
 - 2 个床头顶灯，一路或二路开关（第二路开关为婴儿床而设），对于平均入住时间较长或短期入住频率高的酒店，安装第 3 个顶灯是合理的。
 - 1 个 RJ45 电话信息点。
 - 一个 2 路开关（背景灯：书桌灯）。
- 一个尺寸为 0.90×1.90 的沙发床，没有休息扶手或座位数量的标明以便按客人意愿躺着休息，阅读，睡觉或放东西。
- 在某些客房，一个备用床放在沙发床现面，以便一个四口之家休息。
- 床紧靠的床头板（包括 2 个床头桌有 4.35m 长）。
- 在某些情况下，一张矮茶几放在沙发床前面（根据不同国家文化习惯或酒店经营品牌，需诺富特总部批准）。

诺富特禁止有 2 张床单人床的房间，因这违背了“从家到家”的理念。

一些例外的情况是允许的，但要求提前得到诺富特的批准。2 张单人床的房间每个床必须至少 1.40m 宽和一个起居空间，这样就要求整个卧室和浴室面积至少有 29M² 以便保持必要的休闲空间。

B12.1.3 窗户

窗户应足够大以提供卧室自然采光（至少 1.8M²---在亮度和能耗方面合理的平衡）。同时，在某些情况下窗户更大，当外部有好的景色时（海边、高山、历史古迹等），这意味着它可能成为通向阳台的法式窗户。

窗户应可以打开和客人容易操作（除技术上原因有必要关闭外，如高层建筑）它应用耐用材料做成并有宜人的外观，只需要极少的保养。它可以在房间内清洗玻璃，对于通向阳台的推拉门，不需要自动锁门系统。

窗户符合高水平的气密性、防水性和隔音性的要求，以满足环境和建筑物受影响程度的要求。

遮光窗帘必须安装。它们可以是不透光的，中间重叠 25cm 挂在窗帘轨上并用窗帘杆操作，将来的理想窗帘将是电动的。

总体上讲，窗户应有一个遮光帘和阻燃纱帘。

B12.2 浴室

设计目的是舒适宽敞，它必须足够大并装修成具有卫间和储藏双重功能。浴室和卫生间应单独分设以便为家庭客人提供私人空间（除了残疾人浴室）。

标准浴室设备应包括：

- 至少 1.60 米长的浴缸。
 - 混合水笼头。
 - 淋浴设施（带软管）。
 - 浴缸扶手。
 - 毛巾架。
- 淋浴头浴室。
 - 混保合阀、有软管、淋浴头。
- 带梳妆台的面盆。
- 带节水器的混合水笼头。
- 一个的除雾镜。
- 混合照明，面部（镜子上面）和背景（2 个吊顶筒灯）。
 - 在门边有每个独立的开关。
- 一个国际通用的剃须插座。
- 2 个浴袍挂钩。
- 一个毛巾架。
- 一个面纸盒。
- 一个浴室内与电视连接的音箱。

材料应经诺富特批准（见附件）并且任何更改应提交以获得此品牌的批准。

尤其是在欧洲，浴室可以用诺富特设计的“AMBIACE”型式的组装件来安装。

根据所安装的位置，有几种不同质量的浴室：

- A “AMBIACE”淋浴和浴缸+单独的卫生间（标准诺富特）。
（用组装件来安装）
- B 浴缸（至少 1.60×0.70 米）+单独淋浴+单独卫生间
（用传统五金件安装）

C 浴缸（最小 1.70×0.75 米）+单独卫生间

（浴缸包括一个淋浴）

D 大淋浴（最小 1.20×0.90 米）+单独卫生间

（另加可移动的塑料婴儿浴缸）

C 和 D 项不是标准的配置并且须经诺富特批准。

地面应是合成材料（AMBIACE）或瓷砖并容易清洗。

灯光包括柔和明亮的背景灯光，使用两个吸顶灯，面光灯使用带有反射装置的五金件固定于镜子上（化妆、剃须），这种情况光源有 2 个独立的开关（色温=2700k）。

吊顶应是防潮的并容易清洁，它通常用白色 PVC 板或喷涂铝板做成。

洁具五金件通常是白色，当选择一种不同于诺富特标准的浴缸时，必须有合理的原因，釉面钢或铸铁浴缸将优先选用。

浴室选项：

- 增加洁身器：当一个国家的规定或风俗习惯要求时
- 卫生间放在浴室内（对于个别情况应由这个品牌批准，不包括有洁身器的地方）。
- 增加层架和存贮设施（中/长期居住或“Corolia, Thalassa”品牌等）
- 在某些地方，凉衣服的可能性（凉衣绳，电动烘干机）。

B12.3 卫生间

标准设备应包括：

- 具有坐垫和盖子的挂墙马桶，便于维修。
- 一个带盖子无噪音的低水耗的马桶水箱。

马桶通常是白色。

地面应容易清洗，应用合成材料或瓷砖。根据商务客人的多少、潮湿的水平或使用等。

吊顶应是防潮的并容易清洁，它应用白色的 PVC 板或喷涂铝板做成，与浴室环境更协调。

墙面应是可擦洗的喷涂装饰面（如卧室），或一个更好地不用擦洗的合成材料装饰面。

B12.4 特殊的卧室和改造的卧室

除了“标准”卧室外，一个诺富特包括：

- 带有浴室的卧室为残疾人所用（应靠近电梯和与另一个卧室连通）。
- 连通卧室（总体上约有所有房间的 10%，适应酒店市场）。
- 带有卧室和起居室或办公室的套房（适合酒店市场需要的数量）。

改造的卧室应符合本国或本地区的标准或在原有建筑内改造安装时。

- 残疾人卧室

所有酒店应提供这些卧室，它与“标准”卧室不同，但设计思路是一样的。卫生间应和浴室在一起并且浴缸端头放一长凳或有一个大的淋浴。总之，残疾人用的卧室应和一个“标准”卧室连通，对于进一步的细节问题，参照标准图纸。

- 连通卧室

酒店应提供这些卧室，大体上是占有所有卧室的 10%，举例：有 100 间卧室的酒店应有 5 套连通卧室，其中 3 套有一间供残疾人使用。2 套是标准房间，对于主要客源是家庭的旅游位置，需更多数量的这种卧室。连通是通过位于入口处过厅的净宽 75cm 的门（或更宽以符合本国的标准）：背靠背两扇门提供与隔墙一样的隔音水平，因这些房间可能出租给不同的客人。

- 度假酒店或旅游景点的卧室（见 CORALIA 附件）。

卧室应有观景窗并可能还有阳台。

卧室应增补设备来满足住客的需要：

- 在入口处和卧室增加存贮位置。
- 浴室内存放架。
- 凉毛巾和游泳衣的设施。
- 沙发前的茶几。
- 阳台或凉台家具。
- 凉台灯光。

- 带卧室和起居室或办公室的套房。

这些房间的具体要求没有包括在这个文件里。当因位置和品牌的需要时，在具体的项目要求上会给予明确解释。对于个别情况，这些房间的具体要求须由诺富特总部批准。

- 客房要符合本国本地区的标准。

客房和浴室有必要作些改动以适应某个国家或地区的标准和风俗习惯，这些改动须得到诺富特总部的批准。

- 在一个原有建筑上改造的卧室。

在接管一个原有酒店或原有建筑装修改造的情况下，其他形式的卧室和浴室装修是可能的。

这样的情况下，卧室和浴室可能有所不同以满足建筑的构造要求，建议的改造图纸必须经诺富特批准认可。

B13—残疾人通道

诺富特乐意接纳残疾人（无人陪同的）并保证他们能自理，换句话说讲，能自由走动并无需帮助地使用服务设施。

停车场应提供 3.5m 宽的车位，以满足酒店接待能力最多的残疾客人的需要。

- 一个残疾人房一个停车位。
- 每 100 m² 公共区域增加 1 个停车位。

外部、内部通道和走廊应适合使用轮椅。

- 一个小坡度的坡道（< 5%）。
- 门槛突起部分少于 2cm 高。
- 门宽 0.9m（或 2 页门 0.8m 宽）。
- 走廊最小 1.20m 宽。

内部和外部公共区域残疾人应可以进入，公共卫生间和电话隔间应适合残疾人使用。

较高楼层应安装电梯：至少 1 部电梯尺寸为 1.10×1.40m，门至少 0.80m 宽，最好 0.9m。

一个有 100 间房的酒店将至少有 2 间带浴室的残疾人客房（在法国 3 间），超过 100 间客房的酒店每超过 50 间应增设 1 间，依此类推。这些要求是最低限度的，也可能根据酒店所在地的规定进行增加。

残疾人卫生间标准图纸提供在诺富特规范中。它们会有一些变动以适应当地政府的标准和要求。

B14—服务区和办公室

B14.1 客房服务

每层楼有一个靠近服务电梯的布草房，一天中所需的下列用品存放在这里：干净布草，维修用品和服务员推车。

每两个楼层在布草间至少提供一处用水点。

大批物品存放在位于地下室或首层的公用的服务区：

- 干净布草。
- 脏布草。
- 维修用品。
- 易耗品。
- 客房部办公室。

送餐服务由咖啡工作间提供，搭乘服务电梯。

咖啡工作间应位于主厨房内或靠近主厨房。

根据酒店规模或楼层数量，可能需要 2 部服务电梯，一个用于净物服务，一个用于脏物服务。

当在较高楼层安装制冰机时，必须以这种形式安装：运转时不会产生影响相邻房间的噪音。

B14.2 洗衣房

当附近有一个可靠的大洗衣房时，酒店通常使用这种外洗服务。如果没有，酒店需在首层或地下室建一个洗衣房。

洗衣房应位于不对客房或公共区产生噪音的位置，它应有独立的机械通风系统以抽出蒸汽。同时，根据本地的气候，为了员工的舒适，降温系统可能需要安装。

B14.3 餐饮服务

- 进货区：
 - 到货区
 - 日用品仓库
 - 卸货区
 - 冰箱和冷库（原料）

- 厨房应用隔断分成几个区域：
 - 日用冻库（半成品）
 - 蔬菜加工间
 - 烹调区（送入新风和通过不锈钢风口抽风）
 - 冷菜厨房（空调至 12°C）
 - 洗碗间（有机械抽风）
 - 厨师长办公室

- 出货区：
 - 咖啡间（餐厅和客房服务）
 - 一个或多个小工作间服务于多功能会议室
 - 湿垃圾房和空瓶房

B14.4 办公室

至少 25m²的办公区位于总台后面。客人不能够看得到。隔开应用装饰隔断而不是用门。前厅部办公室供前厅经理和预订使用，并且灯光集中控制板，叫醒服务和火灾报警应直接安装于总台后面。

如有可能总经理的办公室、销售部办公室和其它办公室应集中挨着前厅部办公室，但根据建筑物的布局，

它们有可能放在另一楼层，只要有自然采光和通向前厅部的直接通道。

报警应直接放在总台后部。

所有办公室应安装空调并且温度可以调节。

所有办公室尽可能（按照当地规定）有自然采光，最好通过窗户能看到室外。

B15—员工区域

B15.1 服务员和员工穿梭区

客房服务通过客房走廊和服务电梯来提供，并在每一楼层有一个电梯厅。

其它服务和员工穿梭区应和公共活动区以及紧急出口分开，应避免这些区域的交叉。

B15.2 衣帽和卫生间

为了员工更好地工作，有必要设置与公共区域分开的自己的功能区并安装：

- 能满足雇佣的员工数量的足够的“男士”和“女士”衣帽间。
- 能满足现有员工的足够的“男士”和“女士”卫生间。

使用好看的、低能耗的灯光和高质量的、耐用的、易保养的面饰来创造一个温暖、休闲的氛围。

高质量的通风和卫生条件在设计中应予以关注。

员工区域设备材料的质量水平应与公共区域相近。

B15.3 员工餐厅

员工餐厅面积以分两次就餐的员工数来定，每个员工按 1 平方米面积考虑外加至少 5 平方米的固定服务区域。

依据员工餐厅距离厨房的远近和本国的风俗习惯，员工餐厅可能包括一个小工作间或厨房。

这个区域的精心布置是很有必要的：铺地砖的地面，可擦洗的墙面漆，设备周围墙面贴瓷砖，墙面防撞的护栏，吸音和装饰吊顶，使用性强的灯光创造一个温暖的氛围。

需要安装可以看到室外的窗户，如果不可能，装饰上应加以弥补以创造一个温暖明亮的氛围。

B15.4 员工会议室

员工可以在员工餐厅举行会议。

在大型酒店或按照某些国家的雇佣要求，有必要设一个单独的会议室。

B15.5 急救

每个酒店有一个急救箱。

在大型酒店，按照当地雇佣和医疗规定，应设立医务室。

B16—设备房

设备房的位置应考虑以下方面：

- **使用性：**按照功能和使用要求进行合理的区域布置。（接线、进风和排气等）。
- **可进入性：**容易进入进行设备保养和更换，无需进入客房或公区域。尽可能多地从室外或服务区进入。
- **噪音：**从客房、公共区域及其附近区域、排风机位置可以听到的噪音等。
- **危险性：**在任何情况下保证运行的安全性。敏感区域（如变压器或主配电箱）决不能放在容易发生

水灾的地下室或像厨房一样潮湿的区域。

B17—施工技术

尽管大多数诺富特建筑物是用钢筋混凝土建造的，但这种施工方式决不是这个品牌的一个标准。其它更适合当地条件的施工技术也是可以的，例如钢或砖结构并且屋顶风格可以是不同的。

诺富特只给出这些施工技术应满足的一些基本要求：

- 结构稳定和牢固。
- 消防安全。
- 无噪音。
- 舒适的温度和经济的能耗。
- 耐用性和最少的维护保养。

较好的隔热材料是首选对象以求达到资金投入和运转费用的合理平衡。

在设计工作开始时就应实施 HOE 的原则（高质量环境标准）。

B18—服务设备的安装---能源提供

规模上必须优化以限制资金投入和能源、维修、更换的费用。

服务设备的安装设计上应按照正确的容量和满足使用要求，不能太复杂。它们应是现代的和使用性强的，必须使操作的员工感到简单易懂。设计师的初步方案应由酒店专业人员来审查，他会给一些设计师有价值的工程原则。

考虑几个必要的原则：

- 满足客人的需要，这是必须的。
- 可靠性和耐用性：酒店是一年 365 天昼夜运转。
- 考虑中长期投资回报。
- 能源节约控制运转费用。
- 保养维修：酒店员工几乎全部能做，以便保持最低的外包合同，备件要能够提供。

对于能源的要求（采暖、空调、供热水系统、厨房）应优先给考虑：

- 能源（煤气、电、柴油、城市网络、太阳能等）的正确选择，这需通过费用分析，保证能源供应者的可靠性和生态方面的考虑。
- 如可能时能源再利用。

备用或应急发电机如有必要应安装，或是满足安全规定，或是当公用电网不能保证持久的可靠的服务时来保证供电不间断。

B19-典型的房间和区域一览表

(这是对于 100 至 300 间客房酒店的典型方案，根据每个工程情况，尤其是会议室，可以改动。)

序号	房间 净使用面积	100 间客房		150 间客房		200 间客房		300 间客房	
		数量	净使用面积	数量	净使用面积	数量	净使用面积	数量	净使用面积
1	客房								
1.1	客房区域	100	2350	150	3525	200	4700	300	7050
	标准客房 (23.50M ²)(包括浴室)	86		130		174		261	
	对特殊客人需要的客房 (连通标准客房 (连同房))	11		16		21		31	
	套房 (包括浴室)	0		0		0		0	
1.2	客房楼层服务间 (10 至 15M ²)		72		98		128		200
1.3	楼梯		290		435		580		870
	走廊 (1.5M 宽) 和电梯厅		400		600		800		1200
1.4	服务管井		76		105		136		206
1.5	其它楼层的服务房间 (布草、		35		50		65		95
1.6	仓库		15		20		25		35
	总计 1	73.3%	3238	74.8%	4833	75.5%	6434	76.9%	9656
2	公共区域								
2.1	酒店入口风雨篷		17		23		23		29
	大堂, 商务中心 “海脉俱乐部”		117		162		210		265
	前厅部, 报警控制箱, 行李房		28		32		37		56
	电话亭		6		6		9		12
	大堂公共活动区		30		35		40		50
	旅游团队入口大厅								80
	中庭								依项目而定
2.2	会议区								
	25M ² 会议室		50		50		75		100
	50M ² 会议室		50		100		100		200
	多功能厅 (可以分隔成 2、3、4		120		180		200		250
	入口大厅, 穿梭区和家俱库房		47		68		80		110
2.3	其它区域 (依据项目而定)		依项目而定		依项目而定		依项目而定		依项目而定
2.4	包括网络平台、吧台和仓库的		85		110		135		175
2.5	餐厅 (包括通道和挂衣柜)		86		126		156		204
2.6	公共卫生间		42		48		52		62
	总计 2	15.3%	678	14.5%	940	13.1%	1117	12.7%	1593
3	行政区								
	总经理办公室		12		15		15		18
	财务部		10		12		15		20
	其它行政办公室		18		28		34		59
	档案, 电脑和电话设备房		14		18		21		28
	总计 3	1.2%	54	1.1%	73	1.0%	85	1.0%	125
4	厨房和附属设施								
	粗加工区		20		25		30		40
	厨房、冷菜间、洗碗间 (备餐		92		115		145		245
	厨房仓库		60		80		90		120
	垃圾房, 空瓶房		16		20		24		30
	啤酒仓库		6		8		8		10
	穿梭区域 (已包括)								
	总计 4	4.4%	194	3.8%	248	3.5%	297	3.5%	445
5	员工区域								
	员工餐厅		20		25		30		40
	卫生间和更衣室		55		63		69		86
	穿梭区		10		12		15		20
	总计 5	1.9%	85	1.5%	100	1.3%	114	1.2%	146
6	设备房	3.2%	140	3.5%	227	3.1%	261	2.7%	343
7	休闲运动区								
	健身房、桑拿、蒸房		30		40		45		60
	游泳池及附属物 (包括穿梭区)		室外		室外		164		196
	总计 7	0.7%	30	0.6%	40	2.5%	209	2.0%	256
总	总的净使用面积	100.0%	4419	100.0%	6461	100.0%	8517	100.0%	12564
	墙体、隔断、管井、不能进入	10%	442	10%	646	10%	852	10%	1256
总	总的内部楼层平面	110.0%	4861	110.0%	7107	110.0%	9369	110.0%	13820
	外墙正立面和女儿墙	8%	354	8%	517	8%	681	8%	1005

总	总楼层面积	118.0%	5215	118.0%	7624	118.0%	10050	118.0%	14825
	每间房的楼层面积	52.2 m ²		50.8	M ²	50.3 M ²		49.4 M ²	

总楼层面积用来算比率。

它包括建筑物的所有楼层到外墙的面积。

它应包括：所有楼层面积，楼梯间，电梯井道和服务管井，走廊和室外楼梯，以及敞开式的房间。它不包括：露天平台、阳台，风雨篷，小于 1.5M 高的水平服务井道，入口大厅上部的空间和大于 25 m²的中庭（小于 25 m²不应扣除）。

C—诺富特舒适感

C1—舒适的标准

舒适的标准，从整个意义上讲，不仅是给客人提供的空间和设备，而且是心理放松、安宁和受人尊重的整个环境：安全、隔音、空调、灯光、水泵、电梯、卫生和环境。

在连锁的所有酒店中，在所有国家和地区，这是一个永恒的价值标准，没有任何例外。顾客信赖诺富特，他感到安全并且无论何地的连锁酒店必须保持这一标准。

无论是装修改造项目或新建项目，必须牢记 HOE 原则：高质量的环境标准。各个方面应考虑到，尤其酒店对环境的影响，这些方面涉及到建筑施工方法和酒店舒适健康运转的方式。

C2—法定的参照标准

这些诺富特参照标准在每个国家都将会使用，但对于不同的项目需要增加或改动以适合本国施工规范和当地政府的要求。

明确地讲，诺富特品牌只能授予那些酒店：他们获得了当地政府的所有施工许可证和所有设施及服务的授权。

然而，诺富特参照标准至少要采用，即便是当地政府或规定没有要求。

C3—安全的建筑物

基础设计要依据现场的土壤分析，地质和水质检测来进行。

施工进行要考虑到当地的气候的要求：

- 屋顶雪荷载。
- 强风天气。
- 台风。

最小的楼面荷载应为：

- 客房	- 小于 25 M ² 的会议室
- 办公室	2.5KN/M ²
- 服务和员工区	客房的 2.5KN/M ² 荷载考虑到某些区域可能
- 客房走廊	以后做不同的用途（办公室、小会议室等）。
- 楼梯	4KN/M ²
- 公共区域、门厅、大堂	5KN/M ²
- 厨房和仓库	
- 设备房	5KN/M ² （或更多，根据设备的重量）

当现场位置有自然危险状况时，如：

- 地下水渗到地下室。

- 河水水位升高。
- 来自地势高的水淹没现场。
- 台风。
- 雪崩。
- 山体滑坡。

通过完整的可靠的研究来获得对危险的全面了解并在设计项目时予以考虑。

当本地区有中度或高度地震危险时，施工应按照国际抗震标准来进行以至少在自然灾害的情况下建筑物免受损坏。

C4—消防安全

在开发一个酒店项目时，火灾或惊慌中的安全是应考虑的一个重要方面，不允许有任何忽视。

基本的诺富特规定在所有国家应采用，但他们将有所改动和增加以符合当地政府关于**公共建筑**和**工人保护**方面的规定和要求。这些规定优先考虑人身安全：通过楼梯和紧急出口迅速疏散，这意味着要对问题可能发生的任何区域潜在风险的全部掌握。

惊慌

- 在穿梭区域常有 2 路疏散出口（没有死角）。
- 在客房和疏散楼梯间保持最小距离。
- 一个足够数量的疏散走廊和出口。
- 一旦主电源切断时在穿梭区域和楼梯间有备用照明。
- 应急照明要指明疏散区域，楼梯和防火出口。
- 任何紧急情况发生时警铃要响（自动火灾检测系统）。
- 在客房和公共区域的紧急疏散指示图。

烟雾和有害气体

- 限制装饰面和吊顶的易燃水平。
- 限制使用氯和氮的材料。
- 防火隔断和有闭门器的防火门。
- 对楼梯、走廊和主要公共区域的排烟（自然排烟比机械排烟好）。

房间的火灾蔓延

- 装饰面材料应为“不燃”或“不助燃”。
- 窗帘、纱窗和床上织物应为“不燃”。

酒店内火灾的蔓延

- 房间的分隔：防火墙和防火地板以及防火门或阻燃门。
- 防火门或阻燃门的闭门器。
- 使用与火灾报警系统连接的防火卷帘门对公共区域进行分隔。

坍塌的危险

- 火灾中结构稳定----至少一个小时（如规定要求更长时需增加）。

对于火情的快速检测，酒店应有火灾报警系统，在接待台处有报警控制板，走廊里手动报警点和**所有区域（包括客房）**自动火灾检测器。这个系统可以拉响酒店疏散警铃，自动关闭走廊门，打开紧急疏散门和停

止新风机运转。

这些设备应定期检查和有一个有资格的专业承包商来维护保养。

给出报警信号：在客房和其它所有区域能听到警铃声音，无任何例外情况。在客房，由于门的隔音水平，扬声器应在房间内安装。在标准允许时，应使用探测器和扬声器连为一体的装置。

为了避免火灾蔓延，地板、墙和隔断应至少阻燃 1 个小时。走廊门应至少阻燃半小时并装有闭门器。根据危险程度，高危险区域（锅炉房、变压器房、工作间、厨房、布草房半和仓库）应有阻燃 1 小时或 2 小时的防火墙和装有闭门器的阻燃 1 小时或阻燃半小时的防火门。走廊每隔 25 至 30 米装有自动关闭的阻燃半个小时的防烟门把走廊分开。应通过有足够高度的阻燃 1 小时的窗台下墙板限制火灾从一层楼到另一层楼蔓延的危险。

使消防和救援服务便利，通向建筑物一个（至少）或 2 个立面的道路保持畅通以便于梯子的架设。

为了扑灭火灾，灭火器应放在走廊和高危险的房间，一个消防栓应安装于酒店外部并且如有必要，楼梯间加压送风竖井需要安装，用于消防和救援服务。

C5—电气设备安装的安全

为了保护人身免遭触电危险，所有电气设备、电源插座和灯光应设接地保护，并且对在浴室和“潮湿”区域的所有电源插座和灯光应安装 300mA 和 30mA 的漏电保护开关。

配电箱应安装紧急“停止按钮”装置。

断路器应有准确选择以便一个用电位置出现问题不致引整个配电系统的切断，尤其是客房应每间房或两间房设一个断路器。

公共区域和走廊的灯光安装应和服务区分开并且至少安装 2 个断路器以便一个区域发生问题时将不会引起整个灯光照明切断。

电气安装必须由有经验的，有资质的承包商来施工，如有必要，由一个注册工程师或当地批准的控制机构来负责安装。

C6—顾客舒适度

C6.1 声音舒适度

必须有较高的声音舒适度。

必须提供达到水平的效果。

要求的声音水平诺富特规范 DA0040 中已详细说明。

C6.1.1 外墙

外墙（窗和墙体）的吸音必须按下面条件来定：

- 现场记录的外部环境噪音水平。
- 将来基础设施项目（例如：规划中的道路）的估计噪音水平。

C6.1.2 客房

在客房内的噪音水平和检测 10 分钟以上外部噪音应不超过：

- 对 L10 标准 30dB(A)。

- L01 标准 35dB(A)。

声音规范中的一些摘要：

- 在客房和相邻房间之间最小的隔音：
 - 51dB(A) <> 隔壁
 - 46dB(A) <> 走廊
 - 56dB(A) <> 热闹的服务区
 - 56dB(A) <> 酒店公共区
 - 60/65dB(A) <> 根据使用类型，第三方建筑物。
- 客房内可听得到的服务设备（空气系统、水系统、电梯）的最大噪音，必须不超过以下最大值：
 - 25dB <> 公共区域的设备
 - 30dB <> 风盘低速运转的客房
 - 35dB <> 使用水笼头时。

C6.1.3 技术方案

- 没有物品穿透隔墙。
- 风道和管道设置在技术管井内。
- 限制水管内水的流速和风道内风的流速。
- 合理的机房布置和分支系统。
- 固定旋转设备在防震垫上：基础，平衡器和消音器。
(电梯井道墙和客房墙应是分开的或如果分开不可能客房墙可以贴着混凝土墙。)
- 咨询来自雅高管理技术方面的专家。

C6.2 温度舒适和通风

诺富特建筑应有空调，通过有效的机械排风和温度调节以保证客人持久的舒适度。

对于客房，温度应通过单独的温控器来调节。设备应设计为冬季提供 22°C 和夏季提供 23°C 的温度。通风（双风速类型）应提供至少每小时 60M³新风供应。

对于公共区域，“双速”机械通风应按空间正常占用提供足够的新风，并且对于每个区域和每个房间，或每个用活动隔断成的小房间，空调应有终端温度调节系统。安装设计成冬天提供 22°C 和夏天提供 23°C 的温度。

温度和空气流速可能改变以适应当地的习惯（应经诺富特总部批准）。

舒适度在一年四季必须予以保证，但为了不过大地选用设备，不考虑每年遇到低于 5 天的特殊情况是可以接受的。

空调设备应提供在会议室通风和温度的管理。

作为一个总的原则，相对湿度控制应安装在位于热带或赤道气候的位置（必要的除湿），建议在冷的、干燥的气候对空气进行加湿。

C6.3 气味舒适度

一定不要有气味从卫生洁具散出来。为了这一目的，污水管应通风到室外并且 U 形弯管或 P 形弯管应安装。

厨房隔油池应有密封的盖板，基本的通风和位于远离客人和停车场的位置。

卫生间、厨房和垃圾房的抽气扇和抽气管道的安装应保证没有气味散发到客房、公共区和走廊、员工办公室和员工区域以及公共区（游泳池、网球场、花园等），这意味着进风百叶必须远离抽风百页：保持足够大的间距和考虑到大风天气。

C6.4 自然采光

窗户的自然采光应符合下面最小“净玻璃窗”面积的标准。

对于客房，我们对在正常位置和适合用观景窗和/或阳台或凉廊的位置加以区分：

- 总体上 最小 1.80 m²净玻璃面积。
- 观景窗 3 到 5 m²之间的净玻璃窗面积。

对于附属的服务区，净玻璃窗的面积与楼面面积有关，要求**最小**自然采光为：

- 多功能厅和会议室 10%
- 大型多功能厅（宴会、研讨会） 15%
- 餐厅 15%

C6.5 灯光

客房应装有实用性强的灯光，用于入口门厅/衣柜，卧室区域（背景灯光，写字台和床头桌）和浴室（面光灯和背景灯光），前面已给出明确说明。（见客房区域）。

其它房间和大厅应安装实用性强的灯光，平均亮度约为：

- 400lux 在接待台，吧台，入口门厅的射灯。
- 400lux 多功能厅、会议室。
- 200lux 大堂，门厅/会议室走廊、酒吧、餐厅、风雨篷，公共卫生间。
- 100lux 客房走廊，公共活动区。
- 100lux 内部停车场。
- 50lux 外部停车场。

大堂走廊和楼梯灯光应由接待台来控制，室外灯光也一样（停车场，建筑物立面，灯光标识牌，绿化区，游泳池）。

多功能厅、酒吧和餐厅的灯光应由本区域控制箱来控制，并按照不同的活动（会议、投影、鸡尾酒会、宴会等）可以调节以适应不同的气氛或一天中不同的时段的要求。

公共区和客房光源的选择非常重要，常常采用下面的标准：

- 光温在 2700K 和 3000K 之间。
- 颜色指数大于 85。
- 在每个房间至于 2 种不同的光源（自然灯泡、日光灯、低压金卤灯）。

C6.6 水（见C9 和下面C10）

所有浴室应有冷水（可喝的）和 45°C 至 50°C 之间热水供给客人，以及只需低维护的（陶瓷芯单柄混合龙头）、可靠的、有效的、静音的和耐用的混合水龙头。

- 在 6 分钟内充满浴缸。

- 打开热水龙头 10 秒钟内出热水。

为了达到这个要求，热水总量以及冷水和热水的供给系统必须满足用水高峰时的需要，应按酒店来进行专业的计算。

- 每天房间约 350 升冷水和 60°C 的 150 升热水。
- 早晨高峰用水时段：65% 的日消耗量，超过 90 分钟时间段。

必须降低管道中水的流速以限制压力降并符合声音舒适标准，垂直立管应装有防水锤的装置。

这些参数应确定：

- 供应的热水总量和贮存能力。
- 管径的计算。

浴室器具的使用压力必须保持在最小 2 公斤和最大 3.5 公斤之间，这意味着要安装带压力调节和膨胀装置的增压泵，根据主供的恒定压力和建筑物的高度来定。

冷水和热水压力必须保持恒定地平衡并且在水笼头水嘴或淋浴头没有水温的波动。

供水管道应用耐用的、防腐蚀的材料（不用镀锌钢管）。

根据水的物理和化学性质，可能需要安装水处理和/或防腐蚀系统。在安装设计之前通常由注册的实验室进行水质分析）。

C6.7 电梯

所有楼层无一例外地由电梯提供服务，电梯数量选择要依据客流量的分析，通常考虑以下因素：

- 酒店开房率的正常水平—每间房 1.5 个人。
- 5 分钟以内，15% 开房率的上和/或下的客流水平。
- 平均可能 30 秒（从 0 至 60 秒钟）的等待时间。

作为最低的要求，客梯应有一个至少 1.10 米宽、1.40 米长和 2.00 米对角线长的轿厢。自动梭门至少为 0.9 米宽（残疾人通行和带行李的客人舒适）并且使用发纹不锈钢饰面。

对于具体酒店有必要使用合适的参数进行客流量分析（高层酒店、机场酒店，在高楼层的会议室等）。

对于停车场在地下室的酒店，通过与停车场服务梯分开的电梯到客房。

应安装一台或多台服务梯（与客梯分开）提供服务：布草、送餐服务、厨房送货等。

如果厨房与送货不在一个楼层时，必须安装一台电梯并与服务客房楼层（100 公斤）的电梯分开。

要签订维保合同对所有电梯进行保养并且应定期由批准的机构对电梯进行安全检测。

C7—员工的舒适度

C7.1 功能性

客人的舒适度是依据接待和服务的质量来衡量的，这很大程度上取决于酒店员工工作中的舒适感。

建筑物的功能分布和服务设施的布局应提供一种能保证高效率的、方便的和高质量的服务的工作方式。

使用的标准：

客房的保养：

- 每层楼有一个布草间，并有一个用水点。
- 使保养和清洁容易。
 - 带有“Ergolit”装置的床（提升床垫的装置）。

- 挂墙式马桶。
- 双层马桶水箱。
- 浴室内挂墙式水笼头。
- 家具的形状和面饰材料易于清洁。

酒吧

- 酒吧服务员必须能看到整个区域。
- 靠近并连着餐厅。

餐厅

- 餐厅与厨房在同一平面，如果可能在首层地面。
- 在大堂应能看到餐厅的入口处。
- 餐厅应直接和厨房相连，视线上的遮挡和隔音是必要的。
- 在餐厅内应设置服务台。

厨房和咖啡工作间

- 厨房应用隔断分成几个服务区域：日用冷库（成品），蔬菜加工间，烹调区，冷菜间（空调温度 12℃），洗碗间，厨师长办公室。
- 对于食物出品必须符合“传输皮带”原则。
- 厨房应有供应新风的通风装置和通过不锈钢风罩的抽风装置。
- 咖啡工作间用作服务餐厅和送餐服务。
- 地面应铺容易清洁的防滑地砖，墙裙应予以保护。
- 墙面应用颗粒陶土砖来粘贴，阴角处为弧形砖。
- 吊顶采用喷涂面铝板，便于定期清洗。
- 管道和电缆应暗敷于墙体中或隐藏在隔断内或吊顶上。

卸货、货物处理

- 楼层要平整便于推车使用。
- 收货区、仓库、日用仓库、粗加工、冷库和冻库应靠近厨房。
- 安装服务电梯提供客房服务（与客梯分开），如果厨房与送货不在同一平面，应安装厨房升降梯。

多功能区（宴会）

- 必须与厨房在同一平面，否则，通过升降梯由主厨房供应的中转厨房提供服务。
- 仓库面积（设备存放）必须至少有整个多功能区面积的 10%。

C7.2 温度舒适度和通风

空调使用于：

- 采暖和机械通风，在所有情况下至少：
 - 办公区。
 - 厨房和工作间。
 - 洗衣房。
 - 服务区。
 - 员工区。

- 降温，在所有情况下：
 - 厨房冷菜间，垃圾房，电脑房。
- 降温，依据天气情况：
 - 以上所提及的所有区域。

C7.3 灯光

长时间工作的服务区有自然采光，根据楼层面积的玻璃窗净面积最少应为：

- 厨房和洗衣房 3% 窗户（最好）或屋顶采光
- 行政办公室 8% 窗户
- 员工餐厅 5% 窗户（如可能）

服务区和走廊要有使用性强的灯光,平均亮度应为

- 厨房和工作间 500 lux
- 办公室 200 lux
- 服务区 150 lux

C7.4 避免维修员工的危险

要提供实用的维修通道，用护栏加以保护，以便员工安全地进入日常或临时需要维修的房间或区域。

尤其需要：

- 楼梯通道或特别地带有安全带的梯子。
- 平屋顶周围栏杆。
- 进入服务设备的舷梯。
- 长的水平服务风道的两端紧急出口。
- 在大的设备房的应急灯。
- 足够的检修空间或选择一种方法：对管道，风道或障碍物进行标记。

在欧共体国家，这些条款在欧共体规则中已成为标准。

C8—通讯和管理工具

在客房、多功能厅、会议室，酒吧、商务中心和大堂公共电话亭处应安装电话。

每间客房有一部电话机（模拟型），可以按客人需要放在写字台或床头桌，应提供一个连接电脑的 RJ11 接头。

设备应有以下酒店功能：

- 直接接听外来电话（客房电话能从酒店外部直接打入）。
- 计费系统，能提供客人详细的话费清单，直接连接到酒店管理系统的接口。
- 通过控制板发出的叫醒服务。

所用电缆应为 5 类线（每间客房用 4 对中的 2 对）并且设备应有：

- 自动与国内或国际网络连接。
- 客房手提电脑的使用，通过调制器连接。

每个酒店的电脑系统应有前台管理系统，客人账单系统和“后台”管理系统。它必须能够和雅高集团系

统通过网络相连接，尤其是关于报表功能和预订系统连接。

当计划安装任何设备时，必须向诺富特总部保证遵循技术要求。

C9—健康和安全管理

卫生是酒店的一个基本要求，诺富特通常采用多种措施保证健康的要求，HOE 标准程序应当采用。

C9.1 住宿卫生

浴室和卫生间设计应能提供高水平的卫生标准：所有五金件应是易于保养，地板和墙面应用可擦洗的面饰，没有任何凹槽（如：挂墙式马桶）

C9.2 餐饮卫生

厨房和工作间的空间和设备应按“传输皮带”原理来布置，食品不能穿过所收脏碗碟或未包装的垃圾通道。

厨房和工作间的地面（防滑）和墙面应铺以地砖或结实的可擦洗的材料（使用已经实验的专业材料），在阴角处应成凹圆角，阳角用凸圆角的不锈钢保护。吊顶应用可擦洗的，防腐蚀的材料。油漆应对食品无污染作用。设备和运水烟罩应为不锈钢材料。在厨房每个区域应安装具有排水地沟的排水系统。

这个区域应供应新风和带有隔油网的不锈钢运水烟罩的抽风。对于餐厅，厨房应保持小的负压。“冷菜间”空调保持 12°C。

冰箱和冷库应有在外部带显示屏的温度控制和报警功能。

在工作区安装有员工洗手盆。

食品卫生应由独立的实验室定期的检查。

C9.3 石棉材料的危险

新建酒店施工中不能使用含用石棉的材料，承包商应提供有关的证明。已经存在的应有专业人员来检查并处理，保证石棉的存在不会对健康造成危险。

C9.4 微生物和细菌的危险（尤其是细菌繁殖）。

排水管应装存水弯以便在周围空气和排水系统间无任何传播。

热水生产和贮存温度应保持在 60°C，以阻止微生物的生长，另外，供应热水的管道应无循环死角并且应短时间（计划的时间间隔）升高热水至 70°C。

安装带有自动计量泵的装置注入不影响食品标准的杀菌材料。

当来自公用系统的水不能饮用时，需要作特别的处理分析。

C9.5 房间空气质量

设备房的进口应远离排风机和汽车（至少 8 米）。

所有区域有通风设施。

所有风柜应至少有双层过滤 EV3+EV7，并且有可能安装附加装置处理污染的空气（如机场附近的活性炭过滤器）。

C9.6 水质

水分配系统应设计为能阻止污染返回系统，基于这一目的，分配系统应安装包括在不同楼层的隔离器和/或单向阀并且淋浴应安装反虹吸阀。

按照当地规定，要设计有用于断开或连通总管的系统。当需要水加压系统时，可能需要水池，设备应使用“食品安全品质”的配件。

在酒店开业之前，系统应消毒、冲洗并做水质分析。

酒店应以这种方式设计和运转：保证饮用水的质量，在一段时间内保持并对任何不能达到饮用质量的水进行必要的处理。

C10—对环境影响的控制

酒店员工必须知道“雅高环境指南”，在每个酒店应实施 15 条原则。

诺富特对 HOE 标准（高环境品质）给予关注，换言之，尤其是：

施 工

C10.1 建筑物和附近环境的协调关系

■ 周围和现场提供的机会的利用。

当现场有原有草木时，酒店的布局设计时应考虑它可能将是吸引人之处或甚至有必要保留。

■ 考虑到项目的建筑尺寸和整个操作区设计的计划尺寸。

■ 降低建筑物、周围环境和施工现场发生问题的风险。

设备房、垃圾区、服务入口、进风和排气应以一种对附近不产生问题（噪音、气味、外表等）的方式来规划。

■ 标识和方向指示牌

酒店标志必须与绿化融为一体，符合当地规定，与原有标识时不会显得不协调。禁止没有授权的标识，标志牌和方向标志牌必须一直保持干净和处于良好状况以便不要玷污连锁酒店的形象。

参照雅高“设计与风格”一览表，可以找到标志产品的外观建议和功能。

C10.2 施工程序和产品的整体选择

■ 从开始就要考虑建筑物的适应性和耐久性。

■ 施工程序和施工产品的选择。

■ 通常赞成回收材料的使用，另外，施工商应遵照当地使用的规定或标准。

C10.3 降低建筑物的干扰 / 噪音

■ 施工现场应符合提到的“整洁现场”的标准，尤其是给予废料的处理特别的关注，并且降低由工作引起的噪音、灰尘和泥土。

■ 同样地，有效地控制对施工现场周围地区安全的影响。

■ 降低现场噪音。

■ 控制建筑物现场可能产生的干扰或噪音。

建筑物和它使用的方式

C10.4 能源管理

- 有助于降低能源需求。

合适的建筑造型，好的隔热，无选型过大的服务设备，能源回收装置的安装和控制运转费用构成了经济性运转的组成部分。这些是诺富特标准。

- 有助于再生能源的利用。

加热或降温产品的能源选择以操作标准为指南，但如有可能或技术发展时，赞成使用干净或少污染的能源资源，特别是太阳能。

- 有助于提高设备的效率。

自动系统用来优化采暖和空调消耗尤其当空间未占用时。

对于公共区或室外区灯光将使用几种不同的照明装置，至少包括一种低能耗的。走廊、楼梯间和服务区域的长明灯应使用低能耗的。

- 当使用发电机组时，使用无污染的发电机组。

C10.5 水的管理

- 饮用水管理

建筑物、安装和设备的设计应使水消耗量限制到实际需要水平并不影响客人的舒适感。禁止使用靠水的损耗来降温的系统。马桶水箱应为低耗型（6L/每个水箱），而面盆笼头有一个限制流速（总体每分钟上6到8升），公共区域和员工卫生间有自动和定时的水笼头。

- 当没有主排水系统时，需要污水处理。

当没有排水管道和可靠的污水处理厂相连时，污水必须通过酒店的污水处理站或化粪池排出。

- 雨水排放的管理

雨水排放系统应和污水系统分开并应和公共下水道或适当的自然排水口相连，对外部停车场的雨水排放系统和内部停车场的冲洗水系统应装有隔汽油装置。

- 来自厨房的含油脂的排水系统应设置隔油池。
- 鼓励对于某些用途非饮用水的使用（尤其是花园的灌溉）。

C10.6 垃圾处理的管理

- 处理垃圾设施的设计要适合现在和将来可能收集的方式。垃圾房地面和墙面应铺以瓷砖，并容易清洁。要有良好的通风和降温。
- 垃圾分检和管理应加以组织和控制（见雅高环境章节和环境指南）：处理垃圾的不同方式要适合垃圾的分类方法。包装箱，玻璃和可能的塑料应分开。
- 烹调油应由专业人员收集起来用以回收利用。

C10.7 日常的和定期的保养（见C13）

- 保养要求的优化。
- 有效的技术管理和保养程序的实施。
- 全面控制保养程序对环境的影响。

舒适度

C10.8 关于湿度、温度、噪音、外观和气味的舒适度。

(见 C6 和 C7 章节)

C11—安全

常常会有非法闯入或偷盗的危险，这种情况的严重程度根据酒店位置或多或少地存在。因此，酒店必须采取有效的、阻止的和易察觉的预防措施，使客人感到被保护、自信和镇定。

所有诺富特酒店，应采取以下安全措施：

1. 地上停车场或地下停车场应围起来并通过自动门进入。夜间用灯光照亮并通过安装摄像头进行监控。对于地上停车场，从服务台可以直接看到停车场大门，对于地下停车场，自动门应在监控范围内，车辆通过呼叫按钮能够进入并且可以使用服务台发的磁卡出来。
2. 进入停车场：酒店只能通过大堂进入。对于地下停车场，停车场的电梯和楼梯只能送客人到大堂或可能靠近室外的人行道，不可能从停车场直接进入客房楼层。
3. 服务台员工每天 24 小时值班，由于建筑物的“透明”布局，将可以直接看到：
 - 客房电梯。
 - 主楼梯的底部。
 - 所有公共区域或至少它门的通道走廊。
4. 从室外或通过通道直接进入客房基本上不予以考虑。在特殊情况时，例如度假酒店，摄像监控必须沿着外墙或相关的通道进行安装。在这种情况下，酒店周围地面应围以围栏。
5. 只有可能从里面打开应急出口门，只有监控头看到的围着的室外区，如游泳池露天平台“花园式”可能没有锁着的门。
6. 客房入口门应牢固结实的，由于隔音和防火需要，应装有：
 - 一把门锁（带有安全门闩），用一个特别的卡可以打开。最好是不易弄坏和不能复制的磁卡（这些产品应是诺富特批准的）。
 - 自动与门分开的门闭（当离开时）。
 - 大角度的门镜。
 - 防盗链。
7. 在首层楼层应不设客房，在例外的情况下有客房时，首层窗户或可以从外部进入的任何窗户，例如从露天平台，应做成防盗窗，最好用夹层玻璃（内外贴膜）或装卷轴百叶窗。有阳台的客房，阳台门必须从里面能有效地锁上，但不能装任何自动插销，开门限制器或链子，可能会造成客人被锁在外面。
8. 靠近服务台应有一个可以上锁的行李房，客人可以在服务台员工的陪同下进入。
9. 单独的保险箱应安装在客房内和/或靠近服务台的房间，或可能安装在服务台内。
10. 多功能厅或会议室的大门应安装与客房同类型的门锁。
11. 餐厅衣帽间应靠近餐厅并由收银台或迎宾台的员工来看管。
12. 多功能厅和会议室的衣帽间应设在各自的房间内。
13. 需保障酒店财产和员工的安全，为达到这个目的：
 - 设备和消耗品仓库和厨房的所有门应安装锁。
 - 衣帽间门应可以锁上并且员工应有可以锁的更衣室。

- 酒吧的酒瓶应用卷轴百叶窗或其它装置加以保护。
- 在财务部安装一个保险箱。

14. 另外的安全措施，在一些工地是必要的，应包括：

- 现场周围的围栏。
- 围栏或围栏上面的灯光。
- 设一个安全点检查现场的进入。
- 沿着外墙用摄像头监控。
- 使用客房房卡控制乘电梯到高区楼层。
- 在电梯厅和走廊安装监控摄像头。

C12—服务设备和安装的可靠性

可靠性是一个基本的要求：一个酒店每天 24 小时运转，即使是很小的故障可能对客人产生负面的影响并影响到诺富特品牌的形象。

零缺陷不会存在，但在设计和安装时应对这种风险的全面控制加以关注。

这将涉及到设备和安装的选择，尤其那些影响客人或令客人恼火的方面，例如：

- 水压小
- 无充足的热热水供应。
- 水笼头不能正常工作。
- 空调发生故障。
- 电视信号差。
- 很难打开窗户或门。

设备的使用性、技术质量和耐久性是诺富特的基本要求。为了满足这些要求，诺富特已经准备了一个批准的设备和机械清单，已经过试验并且结果是令人满意的，它决不能被忽视，尤其是对于降低投资方面。

服务设备设计必须简单合理，特别是：

- 在机房和垂直、水平服务管井内设备的布局必须能够快速方便地处理故障。
- 安装系统必须分成几个部分，并装有切断装置，以便处理一段故障时不会中断整个系统工作。
- 在电子控制系统发生故障时，自动控制的设备控制的设备必须能够用手动操作。

服务设备的控制和报警点必须符合标准，这些对客人是比较敏感的：例如：供热水的温度。

而且，为了防止事故发生，必须对设备进行定期检查（电梯、服务设备、厨房设备、安全设备等）。

C13—日常保养

服务设备和建筑物的日常保养是满足客人舒适度的基本的标准，它可以提高酒店服务质量、使客人高兴满意、保养好固定资产和工具，并优化投资。

建筑物和服务设备的设计必须考虑：

- 容易进行随后的设备保养工作和需要定期保养的建筑物部分。
- 设备和材料的耐久性。

这些特别的需要关注：

- 水笼头，阀门和疏水器。
- 电气设备（内部的和外部的），尤其是长寿灯的使用。
- 外部灯光安装的灯的更换方式。
- 空调和通风的机房。

- 厨房设备。
- 吊顶容易移开和更换以便于维修终端服务设备。
- 安全设备。
- 门锁、闭门器和自动门的日常保养。
- 外墙和屋顶的日常保养。
- 雨水管道的清理。
- 花园的自动浇灌，或至少安装用水点。

一些设备需与专业公司签订维保合同来保养（电梯，安全设备等）。

酒店必须有这三个保养管理指南：

- 紧急救助指南。
- 员工（前厅部）必须有“技术和内部保养指南”。
- 酒店总经理必须有“工作监督，技术和安全控制指南”。
（竣工图，现状一览表，技术控制服务报告，使用者指南，服务设备操作和维修手册等）。

由雅高诺富特出版