

# 陈忠平：专注家装 做精做透

在家装、建材界，陈忠平一直都是传奇而又神秘的大佬之一。

他一手缔造的鸿扬，十余年来，始终领跑着湖南家装业，在接连不断的创新中，一直被同行所追赶，但从未被真正超越。

“鸿扬是怎样炼成的？”这是很多人都想知道的秘密，在鸿扬集团15周年的庆典上，陈忠平给出的答案一点都不惊悚或出人意料，“要客户对公司100%的满意，要员工对公司100%的满意。”要做百年企业，这两个百分百，缺一不可。

## 历史

1986年，研究生毕业的陈忠平放弃毕业分配留校的优越条件，自愿请书回农村建设，23岁时即成为了国内最年轻的乡长，经过六年的励精图治，他获得了国务院授予的“中国有突出贡献的硕士”称号，并任第七届全国人大代表。

刚过而立之年，陈忠平发觉从政之路并不适合自己，便毅然南下深圳办实业。在深圳装修自己的房子时，他敏锐地发现家庭装修这个朝阳产业即将迸发出巨大的能量，旋即做出决定：回到长沙。

1996年11月，在八一路西南角一间租来的10余平方米的写字楼里，鸿扬家装正式成立。

然而，陈忠平的家装之路起步异常艰难，“成立最初的两三年内都亏损严重，经常不能及时交付房租和发放员工工资。”陈忠平回忆道，他曾经有过睡在办公室超过两年用鸡蛋壳喝水的惨痛经历。

直到1999年6月18日，迎来历史性的转折，鸿扬一天连签三单，平均每单在六七万左右，公司开始盈利，终于闯过难关。

“不管有钱没钱，始终坚守着我们的理想、我们的目标。”陈忠平称，那时的目标是，三年内要让鸿扬成为全国知名企业，让每位员工感觉到工作的自豪感。

不足一年的时间，鸿扬便完成了这种使命，陈忠平用接连不断的创新，让鸿扬的每一次亮相都引起轰动：2000年，当长沙大部分家装企业还在就地“挣扎”时，鸿扬已进驻

市州，开设株洲分公司，翌年，便进军北京开始全国扩张的第一步，鸿扬在湖南市场的龙头地位得以确认。

怎样才能持续性发展？短暂的光环是没有用的。陈忠平一直推着自己往前走，从工艺、服务、理念各个方面创新。比如，推出一系列富有成效的措施，成立“师傅之家”、“售后服务中心”、“二级精算”等，在别人计算这笔巨大投入划不划算的时候，陈忠平的棋子早就过了河，在市场上步步为营。

当别人在服务上觉醒时，他又先行一步，在2005年首创预制家——家装产品战略，鸿扬逐步开始从家装服务向家装产品转型。2007年，鸿扬首创全房设计及三维立体场景演示系统。2009年，鸿扬率先在业内推出涵盖37大品类产品的全房木制品。2010年，鸿扬家装推出家装整体/分类产品，结合消费者户型和生活形态的12大设计主题同期推出，标志着预制家产品的全面落地，鸿扬木制也引领着行业得到空前的发展。

“正是这些创新，鸿扬才得以在引领家装行业发展方向的同时，获得了持续的竞争优势。”陈忠平总结称。

他正如一个隐居的智者，无论是思想上一再刷新家装理念，还是在行动上，他的敏锐与果决，也一直在感召着这个行业的整体提升。虽然事业已如日中天，但他本人却更愿意隐于光芒背后，陈忠平说，他喜欢变化，喜欢挑战，也希望每年自己都有新的创新，在挑战中进步。



鸿扬家居董事长陈忠平。

## 对话

记者：客户至上理念，是很多企业一直奉之为商业法则，鸿扬是如何贯彻的？

陈忠平：我们对所有员工都有系统的培训，强化“客户要100%的满意”服务意识。当客户的要求低于行业和国家标准时，我们要主动达到国家和行业标准；当客户的要求高于行业和国家标准时，我们要达到客户的标准。

记者：每一位客户都100%的满意，这似乎有点苛刻而不太合乎常理吧？

陈忠平：我们在集团官网上设立了一个投诉平台，客户想怎么投诉都可以，十年之后，客户仍然可以看到当时投诉的内容及鸿扬是如何处理的。

记者：鸿扬一直做家装产业，会不会进行多元化战略？

陈忠平：不会，我们始终做家装，德国、日本有很多行业的隐形冠军，也是专注某一领域，我希望我能一辈子将家装做到极致。

记者：今年年初，鸿扬家装更名为鸿扬家居，这出于何种考虑？

陈忠平：家装行业是中国特有的经济现象，在发达国家并不存在，都是统一称为建筑业。家装行业在未来的中国必将消失，鸿扬家装更名为鸿扬家居，其实也是调整经营范围，开始战略转型。

记者：您认为，家装行业消失将在何时显现？

陈忠平：10—20年的时间吧。

记者：您对于未来的前景是如何规划的？

陈忠平：让鸿扬成为未来的宜家，但与宜家又有本质的区别。鸿扬是家装公司出身，以设计为主导，未来，我们提供的产品档次更高，产品也会附加更多的服务，实现真正的定制，部件创意定制。

## 语录

1. 做企业，在利益、责任上要追求均衡。责任在于，对客户负责、对员工负责、对合作伙伴负责。
2. 我习惯于宁静、简单的生活，希望每天都活得很纯粹、单纯，其实，生活本来就是如此简单。
3. 鸿扬跟别人不一样，我们始终坚持走自己特有的一条路，不管有钱没钱，都要坚守我们的理想、我们的目标。

## 经济信息

### 鸿扬专业服务高端，让优仕生活更精致

家装行业领军企业——鸿扬家装，15年不断超越和创新，成功帮中国优仕一族成就精致中国生活。恰逢15周年之际，鸿扬为老客户限量打造15周年VIP卡，向老客户尊贡献礼。

鸿扬的客户群体都是各行各业的精英，均有自己的独特个性主张和不同的价值观取向，属于城市“优仕”一族。他们普遍具有高素质、高学历、高薪水、高要求，富有深厚

的文化底蕴，是具有一定层次的职业人士，靠自身的专业和实力生活，享受事业的成功和社会的乐趣，也同样享受自我的私密空间。优仕一族追求有内涵、高品质、中国式的人居，讲究精致而富有情调的生活，对于生活细节的追求更为考究，愿意以各种优雅的方式更好地享受生活，在物质享受中寻找适合自己的心灵居所。这与鸿扬提倡的“精致

中国生活”不谋而合。

经过15年行业发展的积累，鸿扬家装拥有一批服务高端的专业精英团队，并形成一整套专业设计理念。鸿扬成立了中国专业别墅设计及建造机构——鸿扬优仕设计私享馆，由7大首席设计师领衔，汇集了家装界的设计精英，构成了鸿扬设计团队的核心中坚力量，奠定了鸿扬服务高端的坚实基础。这里集结了最顶尖的专业技术人员，在更为规范的服务流程和作业流程指引下，为高端客户提供更为专业的家装服务。

鸿扬推崇的专业设计是有独特创意、有明确主题的，它有一个整体的实现，是为个性需求量身定制，并且能够引领行业发展潮流。专业的设计不仅具有高的审美价值，更要注重设计产品的功能性，在每一处细节上考虑客户及家人的生活习惯，关注人性化使用功能的实现，将功能与设计融为一体。

鸿扬预制家立足户型、生活形态、设计主题三大根本，推出全房整体/分类产品，并系统整理出12大设计主题，再次为优仕一族提供更专业、更全面、更个性的家装产品和服务。

# Hiron 鸿扬家装 鸿扬家装优仕设计私享馆 中国专业别墅设计及建造机构

## 鸿扬·中国优仕

### ——鸿扬15年，成就精致中国生活

精筑中国生活

12大专业服务模块  
设计：精英团队与资深设计师强强联合  
施工：严格把控与精细工艺

12大设计主题：绝对创意、实用与审美功能并重、各设计环节共同协作

12大生活形态：健康、精致、环保、文明

鸿扬15周年，预制家整体产品跨年体验季

2011年11月8日-2012年1月2日：鸿扬家装跨年活动设计周、感恩节、品质体验周、整体产品周，五大主题活动惊喜不断更有全房木制品惊喜礼包升级，单场礼包赠送12大惊喜礼包送您9重好礼感恩回馈

2011年11月21日-2011年12月2日：感恩节  
2011年12月3日-2011年12月18日：品质体验周

活动详情请到公司内公告

专属老客户的荣耀回报，鸿扬15周年VIP卡限量申领中...

鸿扬·预制家 全房设计 整体实现

千家装服务

鸿扬木制品选材严且不伤实木底漆 生态板材 绿色环保 0731-84498888  
长沙鸿扬 | 预制家专卖 咨询接待地址：长沙市芙蓉区万家丽大道  
长沙分店：长沙湖南路 长沙湖南路 长沙湖南路  
长沙分店：64013128 浏阳分店：83767900 宁乡分店：83611988 益阳分店：0737 4312888 网址：www.hi-hi.com