

## 黎海权

延庆区机关榜样、延庆区长城管理处长城文物管理科负责人

扎根长城景区一线  
用一生守护长城

□本报记者 马超/文 曹立栋/摄

“总书记给北京市八达岭长城脚下乡亲们的回信，让我感到非常振奋。总书记对我们的充分肯定，我们也感到了肩上的责任和担当。”延庆区机关榜样、延庆区长城管理处长城文物管理科负责人黎海权说。

黎海权扎根一线，保护长城，33年来无悔奉献，他把汗水泼洒在每一块城砖之上。黎海权先后在八达岭外宾餐厅、八达岭温泉度假村、中国长城博物馆、八达岭特区游客服务中心等单位工作过。

“你好，这里是八达岭长城景区，请问您需要什么帮助？”这句简洁的服务语言，是黎海权在听到电话铃响起后，第一时间说出的话。回忆在景区工作的时光，黎海权记忆犹新。一天中午，他刚端起碗筷就接到紧急求助电话，一名游客自己不慎在北八楼摔伤，疼痛难忍，无法动弹，他立即组织人员、车辆和救援设备赶往现场。经医务人员初步检查，需要立刻运送游客就医，但游客受伤的地点位于北八楼好汉坡的高岗处，坡度达70度，救护车根本上不来，担架也派不上用场，只能背着走。黎海权就说自己身体强壮，主动揽下了这项任务。来过八达岭长城的人都知道，

北八楼的陡峭程度，别说背着一个人，就是自己走，都需要手脚并用。为了保持平稳，遇到坡度大的台阶，黎海权只能跪在台阶上，爬着前行，正常情况下十几分钟可以攀过的好汉坡，负重的黎海权整整用了半个多小时，硬是靠一双膝盖跪着爬过好汉坡，及时将游客转运下城，当120救护车将受伤游客接走诊疗后，他才拖着蹭破的膝盖一瘸一拐地回到工作岗位。几天后，游客服务中心收到一个包裹，里面装满了巧克力和大白兔奶糖，还有一面鲜艳的锦旗，上面写着“一次救助终生难忘”，此时这个铁汉红着脸憨憨地说：“这不算啥，这就是我的工作。”多年来，黎海权曾参与景区紧急救助千余起，志愿服务50万人次，受理和妥善解决各类投诉500余件，先后收到4面锦旗、100余封感谢信，游客满意率100%，多次获得优秀个人、优秀共产党员等荣誉称号。

到长城管理处工作后，黎海权每天都要带领长城文物管理科的巡查人员到八达岭长城、水关长城、古长城，对长城本体及附属设施进行检查。查看墙体是否出现开裂、鼓闪等问题，检查垛口墙、宇墙、马道上的城砖和地砖是否松动、破损，城墙的缝隙是



否生长草木，是否有刻划长城等不文明旅游行为。

“每次我们都要对发现的问题及时处置，并进行详细的记录和拍照留痕。冬天天气特别冷，我们要穿上3层羽绒服保暖。”黎海权说。

“去年开始，我们用无人机对长城进行动态体检，如今已规划完毕18条无人机自动巡查航线，航线总长超20公里，巡查角度分为俯视角度和侧视角度，巡查范围涵盖北一楼至北十九楼、南一楼至南十七楼，覆盖八达岭长城遗产核心路段。目前，两台无人机机场每日飞行10个架次，单架次巡查时间因航线长度不同而异，执行短航线用时约5分钟，中航线用时约10分钟，长航线用时约15分钟，每次飞行结束后无人机机场会将飞行过程中所采集的图像资料和影像资料自动回传至无人机应用系统平台，方便工作人员进行查看和比对。一旦发现问题，

我们就立即带领团队前去查看。今年年初，在长城未开发地区发现了一处险情，我们第一时间到达现场勘察。”黎海权说。

“9561米，这是我们以前管理长城的长度。目前，单位正在改革，将管理全区179.2公里的长城，责任非常重大，我将用自己的一生来守护长城。”黎海权说。

“是八达岭长城锻炼了我，我的一生都与长城有着不解之缘。小时候，长城看着我长大。成年工作后，我就始终守护着长城。33年的工作经历中，虽然我先后从事着不同的工作内容，但保护长城、爱护长城、传承长城精神、弘扬长城文化的初心与使命却始终如一，未曾改变。我深深地知道，我们是长城人，我们是长城的守护者。今后，我会继续努力，始终做好长城保护工作，持续讲好长城故事，为长城文物保护事业做出更多贡献。”黎海权说。

## 岳俊芳

首都劳动奖章获得者、八达岭长城索道有限公司经理

## 全身心默默守护长城文化线

□本报记者 马超/文 曹立栋/摄

“看到总书记给八达岭镇石峡村的乡亲们回信，我们很激动。作为一名土生土长的延庆人，我家就在长城脚下的大榆树镇，我自幼就对长城有着深厚的感情。”首都劳动奖章获得者、北京八达岭索道有限公司经理岳俊芳说。

“小时候，我的梦想是当一名导游，长大后，我成了一名文旅人。”2007年，岳俊芳退伍后进入北京八达岭文旅集团工作，先后在八达岭水关长城、古崖居风景名胜区、北京野鸭湖湿地公园、北京八达岭索道有限公司等景区工作，2024年，她获得“首都劳动奖章”称号。

在蜿蜒起伏的八达岭长城脚下，一条索道如丝带般轻盈地穿梭于山谷之间，承载着游客们的欢声笑语，直达长城之巅。这条索道不仅是游客们欣赏长城美景的便捷通道，也是岳俊芳默默守护的“长城文化线”。

在八达岭索道公司的会议室内，岳俊芳与同事们围坐一堂，就长城索道新产品研发展开激烈讨论，现场气氛热烈……这只是岳俊芳每天工作的一部分。2023年4月，岳俊芳来到北京八达岭索道有限公司担任经理一职，

负责八达岭索道全面运营管理工作。在此之前，她在北京野鸭湖湿地公园担任经理，主要负责野鸭湖景区的全面工作。在野鸭湖的工作经验为岳俊芳担任长城索道经理奠定了基础，使其在工作开展过程中游刃有余。岳俊芳表示，虽然之前在野鸭湖景区的工作积累了不少的经验，但面对新的工作环境和不同的实际情况，工作起来还是有一定难度。

长城索道是连接长城与游客的重要纽带，也是游客游览长城、了解长城、感受长城文化的重要载体。因此，索道的服务质量至关重要，关乎着游客游览的总体感受。“去年，我们搭建了一个能容纳1500人的排队区，今年，我们建了一个1500米的遮阳长廊，并开设了临时存包处。”岳俊芳说。在岳俊芳的带领下，八达岭索道有限公司不断完善索道管理制度，提升索道服务质量。

岳俊芳结合八达岭索道经营特点与需求，开展机构改革，实行南北线职工统一管理，凝聚集体力量，统筹兼顾，达到事半功倍的效果。同时，她创新培训模式，推行南北线技术人员轮岗制度，确保每位技术人员都能



熟练掌握南北线的设备操作，增强团队的整体实力，并加强对技术人员的专业技能培训，给予人才外出培训学习的机会。“无规矩，不成方圆”，面对索道公司这个人数众多的大集体，岳俊芳说，要想管理好，需要从制度建设上下功夫。制度建设的原则是“严管厚爱”，在严格管理的同时，做到最大限度地去关爱员工，并且做到相对公平，这样才能让大家在工作中有归属感，使他们劲儿往一处使，拧成一股绳，从而进一步提升索道的服务质量。

工作中，岳俊芳很重视传承和弘扬长城文化。她深知长城索道不仅是交通工具，更是展示长城文化的重要窗口，因此，她积极宣传和推广长城文化。她设立产品营销部，专注文创产品研发，不断推陈出新，积极研究

可以满足不同年龄段客户需求的产品，并相应推出“精品团队深度游”“乘缆车夜游长城”“索道行—长城志研学”等特色旅游产品线，让游客从不同角度更深层次地了解深厚的长城文化。

在业务上，岳俊芳不断开拓创新，她带领团队，联合北京世园文旅发展有限责任公司等单位推出延庆区首部以长城为主题的大型沉浸式情境剧《梦华长城》，此剧目演出地点选定于北京世园公园，使得长城、世园会两张名片实现联动，将长城每年数以万计的游客引向延庆城区，带动延庆全区域旅游产业发展。

在岳俊芳与同事们的坚持与努力下，如今八达岭长城索道已经成为展示长城文化和旅游形象的重要名片，也成为海内外传播长城文化的桥梁与纽带。