

# 乐章与秩序：大型文化活动中的城市形象建构 ——以孙燕姿 2026 香港演唱会为例

邹琪<sup>1</sup>

(澳门城市大学, 澳门 999078)

**[摘要]**随着物质文化需求日益增长，大型文化活动正成为城市竞争的新焦点，也是城市形象和市民精神的集中体现。“为一个人奔赴一座城”已成为粉丝表达对偶像崇拜的潮流方式。本文以作者亲历孙燕姿 2026 香港启德演唱会为例，结合城市治理理论、情感劳动理论和城市形象构建理论，探讨大型活动如何通过良好的治理秩序和人性化服务塑造城市正面形象。文章指出，城市秩序与人文关怀并不相悖，可以通过一定的整合形成温暖的都市治理制度，为当今的城市发展提供一些新的治理启发。

**[关键词]**大型文化活动；城市治理；情感劳动；城市形象；香港启德体育园

## Composition and Order: Urban Image Construction in Large-scale Cultural Events - Taking Sun Yanzhi's 2026 Hong Kong Concert as an Example

ZOU Qi

(School of Humanities and Social Sciences, Macau City University, Macau 999078)

**[Abstract]** With the increasing demand for material and cultural goods, large-scale cultural events have become a new focus of urban competition and a concentrated reflection of a city's image and the spirit of its citizens. "Going to a city for an individual" has become a popular trend for fans to express their admiration for their idols. This article takes the author's personal experience of the Sun Yanzhi 2026 Hong Kong Kaiji Concert as an example, and combines urban governance theory, emotional labor theory, and urban image construction theory to explore how large-scale events can shape a positive city image through good governance order and humanized services. The article points out that urban order and humanistic care are not contradictory, and certain integration can form a warm urban governance system, providing some new governance inspirations for the current urban development.

**[Key Words]** Large-scale cultural events; Urban governance; Emotional labor; Urban image; Hong Kong Kai Tak Sports Park

---

**作者简介：**邹琪，女，澳门城市大学人文社科学院硕士研究生，研究方向为文化产业、艺术管理。

## 一、研究背景及意义：当演唱会融入城市话语

2016年3月13日-15日，“华语天后”孙燕姿《就在日落以后》演唱会在香港启德主场馆深情开唱，这是她时隔12年重返香港。两场演唱会吸引了约八万歌迷，除了香港本地和内地的粉丝，还有大批来自日韩、东南亚的大批追随者。启德主场馆迎来了开幕后的又一大音乐盛会。舞台设计唯美浪漫，孙燕姿的表演真诚且全程无划水，不时引发阵阵大合唱，很多乐迷落泪感慨“自己的青春回来了”。

最让人感慨的是从入场到散场贯穿始终的人文关怀。几个细节印象很深：一是配套酒店的寄存服务及现场工作人员的耐心引导，他们面带微笑反复说着的“感谢”与“欢迎”让人如沐春风，冲淡了以往看演唱会“怕赶不上”的焦虑。二是场馆内基础设施完善合理，如洗手间布局合理、干净充足，女性几乎不用排队；而临时餐饮区也秩序良好，免费饮水站还备有充足的干净纸杯，营造出“不拥挤”的舒适感。三是散场时，数万人同时离场，原本担心的交通拥堵人流拥挤却被眼前的秩序所替代：香港警方协同志愿者分散指挥人流，交通部门增加列车班次、提升公交频率、设置清晰标识牌、实时播报信息，一切井然有序。

这一幕幕揭示了一个长期被忽视的问题：大型文化活动与城市形象之间是有着紧密的内在联系的。过去大家更看重经济数据——刺激了多少消费、创造了多少就业等，但近年来，哈尔滨对“南方小土豆”的善待、淄博烧烤的平价好客、济南城因周杰伦演唱会爆火等案例，让政府和学者都意识到活动的体验感对城市形象的影响至关重要，粉丝群体对体验感的内部讨论加上自媒体的铺天盖地分享，小细节极易被放大而形成深远的舆论效应。所谓好的服务质量，就是城市在保障安全的前提下，让参与者基本需求得到满足，还能收获情感认同。对于城市来说，每场大型活动都像一次“业务考核”，城市对活动的“承接力”——秩序、细节、温度——才是形象塑造的关键。本文将孙燕姿香港演唱会为落脚点，从人性化空间设计、志愿者情感投入、跨部门交通组织等三个细节展开，深入探讨大型文化活动如何通过精细化公共服务与人性化秩序管理塑造城市形象，揭示“人文城市”的普遍实现路径，最后总结该路径对当代中国城市形象构建的启示。

## 二、理论基础与分析框架

### （一）城市治理理论（治理理念塑造城市形象）

城市治理理论为研究公共事务管理、资源配置及社会秩序维护提供了理论框架，旨在探索多方利益相关者协作如何提升城市运行效率与居民生活质量。一般来说，城市的管理方式是将市民视为被动的管控对象，强调自上而下的指令与监管。然而自20世纪90年代治理理论兴起，

学者们日益重视政府、市场与社会之间的协同合作。从此，城市治理的核心焦点从“管理”转向“治理”，从“管控”转向“服务”。这种理念的转变在大型活动管理领域表现得尤为显著。姜智彬主张构建“政府主导、企业执行、多方参与”的协同模式。香港运输署在部署启德交通时明确提出“以人为本”，强调“有得揀”（有选择），让公众有灵活出行的自由——这正是从管控到服务的生动体现。

## （二）情感劳动理论（情感劳动塑造城市形象）

志愿者的微笑和问候，看似简单，其实是一种“情感劳动”。霍赫希尔德在《被管理的心》中提出情感劳动这个概念并区分了表面表演（外在顺从）和深度表演（调整内心后流露真诚），详细地阐释了员工是如何通过情绪的管理来呈现符合社会期待的情感状态，从而用这种状态去满足所属组织的要求并显著提升企业的盈利能力。这个理论一提出，就马上迅速被拓展应用到了公共服务、教育、医疗保健及社会工作等很多的领域。徐岩、刘明波顺势将情感劳动理论引入了志愿服务的研究领域。研究发现，志愿者会从表面表演逐渐转向深度表演，最终产生真正的同理心。张建云从马克思主义视角指出，情感劳动是把情感对象化，让志愿者的情感在劳动过程中通过一些语言和行为展现出来，或者将感情包含在劳动中被外界感知到，从而让我们获得充分的情绪价值，从而提升体验感。演唱会志愿者的善意，正是这样的“情感产品”，让参与者感受到尊重，从而增强对城市的信任。

## （三）城市构建理论（“微光时刻”塑造城市形象）

城市形象构建理论在于探索城市形象的构成要素时重视文化层面的体验优化，主张通过人性化服务、公共空间营造等提升公众参与感与认同感。城市形象的建构不能只停留在顶层设计和传播策略，更应优化体验，依赖来自本地文化和居民与游客的真实互动。例如，所谓“城设”的概念，是对城市文化和形象建构的总体性概括和约束，也就是运用“人格化传播”的理念对城市的文化形象进行有目的性的打造，使得特色得以凸显劣势得以弱化。同时城市形象的建设不仅关乎对“外人”怎么呈现，更涉及城市居民内在的凝聚力，这些那些微小、个人化的微光时刻往往比宏大叙事更有感染力，比如一个干净的饮水站、一份平价食物、一次贴心的引导。志愿服务也作为一种“温柔力量”，为城市的常规服务提供了情感补偿。

综上所述，本文提出相互交织依存的三维度分析框架——秩序维度、情感维度、形象维度。孙燕姿演唱会生动展现了大型文化活动如何在这一框架下实现秩序与温情的有机统一。

# 三、研究内容：大型活动的动人细节

## （一）基础设施的人文关怀

启德体育园建在旧启德机场旧址，是香港历史上规模最大的体育基建项目。主场馆可容纳 5

万人，屋顶配备开合式上盖，外墙采用三角形铝制面板，灵感来自“东方之珠”。但更贴心的是内部流线——经过细致的人流模拟，每条通道都精心规划，减少交叉路口，避免长时间拥堵。香港政府早在 2024 年 10 月就开始了首次测试，此后共进行约 20 次演练，包括 5 万人入场及撤离。这些反复测试为大型演唱会奠定了基础。

真正让观众动容的是那些看似微不足道的细节。洗手间远超传统场馆标准：隔间数量庞大、空间宽敞无异味且一直有工作人员清洁，纸巾洗手液充裕，这使得女性洗手间基本不用排队，让很多曾在重大活动中焦虑等待的女性观众惊喜不已。餐饮区柜台内外都有工作人员维持秩序，还设有吧台供人临时用餐逗留。场馆多处配备净水系统和纸杯，免费提供温水和冰水。这些设计体现了一个最朴素的理念：“把人当人看”。观众不是需要被管控的“潜在麻烦”，而是会渴会饿会内急的普通人，也是需要情绪价值的消费者。通过满足这些基本需求，粉丝们明显更加平和理智，非常有利于秩序的自然维护。

## （二）交通秩序的高效与温情

通常来说，散场疏散是大型活动最大的挑战。一方面香港警方制定了全面保安措施，包括入口安检、人车流管控，还推出“离场易”，实时显示离场所需时间、人流密度和即时交通资讯。同时，在离场路线途中设置多个资讯站，有效优化分流。此外，警方还融入反恐演习经验，增强跨部门协作应急能力，捍卫权利，敬畏生命。

另一方面，交通部门在以往模拟和实践经验基础上，实施了全方位交通预案。的士落客区甚至贴心地留出转弯专属通道。具体措施包括：增加列车班次、延长运营时间、开通 11 条跨境专线及香港九龙新界重点区域接驳线路，全面覆盖本地及 24 小时前往口岸和机场的需求。港铁公司的“客流预测模型”和“智能分流系统”发挥了关键作用。

信息引导同样关键。特区政府、启德体育园和主办方提前在社交平台发布交通指南。现场多个醒目指示屏幕，配合广播动态更新，加上志愿者的协同管理，让每个人都能获取准确信息。屏幕上精确到秒的等待时间让人心中有数，从而自主规划最佳路线——这正是“有得揀”的体现。游客不再是被动的“疏散对象”，而是有多种选择的主动决策者。志愿者还会主动帮助行动不便者和携带大件行李的旅客，耐心解答不同语言的问题，和声细语缓解焦虑。

以上这些温暖周到的后勤服务保障措施共同将香港高效的运输效率转化为充满人性化的大型城市交通综合游乐园。从这方面来讲，政府各部门的默契配合确实在保障运营秩序的同时显著提升了游客至少在安全保障和交通便捷上对这个城市的满意度。

## （三）情感劳动的真诚与善意

从进场到散场，志愿者们始终带着笑容，反复说着“感谢您的到来”“请往这边走”“一路顺风”。散场时刻通常最繁忙混乱，但这里却像老友间的温情告别。他们的微笑不是“你必须服从管理”的命令，而是“我们愿意帮您”的真诚。志愿者这种在忙碌中带着温度的工作状态，正是情感劳

动的生动体现而不单是个人品德的高尚。令人欣慰的是，很多观众受到优待，也立即回馈真诚的致谢，让志愿者感受到其付出的被认可。这种双向的礼貌和善意，释放了一座城市最初的美好印象。

## 四、从大型活动对香港城市形象构建的积极影响得到的启发与感悟

### （一）高效的管理要保持隐形

“最优秀的管理是让人感觉不到管理”——这句管理学箴言同样适用于大型活动。当基本需求无形中被满足时，人们根本意识不到背后有一套系统在运作，最终只感受到“舒适”“高效”“温暖”。孙燕姿演唱会证明了这种“隐形管理”的成功。不需要大喇叭喊“遵守秩序”，因为秩序已内化于细节；不需要用围栏把人隔开，因为被善意对待的人也愿意回报善意。这种“无感治理”靠的是前瞻性规划，它在参与者尚未意识到需求时就已落实到位。

### （二）城市的温度体现在对待陌生人的态度上

衡量一个社会的文明程度，要看它如何对待弱势群体。同样，评估城市的温度，要看它如何对待陌生人。绝大多数观众对场地布局、洗手间位置、散场交通毫无头绪，城市对待这些陌生人的方式是耐心引导还是漠不关心直接决定了在其心中的形象。香港这次用系统化、制度化的善意，传递了一个信息：你会被我们所尊重、善待。在这里，善意不仅是个人道德，更可以成为塑造城市形象的有效路径。

### （三）公共服务精神需要成熟的制度培育

香港义工服务深入人心，6岁就能申请。正如《人民日报》记者张盼所说：“做义工是香港市民日常生活的一部分。”政府的社会福利署、民政及青年事务局承担发起、管理、推广工作，1970年成立的义务工作发展局（AVS）是核心推动力量。1998年政府正式开展“义工运动”。很多人只知香港义工的优秀，却不清楚这些组织如此完备是因为有完善的培养体系。一名合格的志愿者首先会经历有条件的招募考核，继而会通过一系列培训进入全面的岗前学习，还会不定期参与针对志愿者心灵滋养的活动。同时还有一点很重要，那就是每一位志愿者在参与活动期间往往伴随着组织提供的周密后勤保障，他们永远都不是一个人在战斗。这也提醒我们在培育公众精神的时候不能仅靠道德绑架和鼓吹奉献提高觉悟，更需要成熟的志愿运行机制的后盾支持，让他们感受到自己是城市公共服务的共同建设者。

### （四）重大活动是城市演进的一种机制

当我们在探讨重大事件对城市的影响时，我们其实是在探讨一座城市到底想成为什么样的城市，它愿意为“成为某种城市”而付出多大程度的努力。这种探讨本质上是在审视城市追求的愿景及管理者为实现这一愿景所投入的资源。《就在日落以后》运行的成熟生动展现了薄一欣提

出的“完善城市行为体系”到“深化城市理念框架”的演进过程。一个城市一旦形成了这种文化演进机制，大型活动便成为城市身份认同的强有力的组成部分，通过未来每一次的举办持续激活好的体验、深化城市品牌并将所有的感知持续传承。

## 五、结语

通过对孙燕姿 2026 香港启德演唱会的观察，我们发现城市管理的核心竞争力不只是技术和设施，更是对人性的理解与关怀。当治理从“管控”转向“共情”，每一个环节都体现尊重与善意，城市就能产生超越物质生活和宣传片的额外吸引力。这种吸引力根植于对政府和组织的信任、人与人之间的深层联结以及在游客心中的“种草”。

一场音乐盛宴，是城市人文温度的微小光芒，它诉说着秩序与温情可以共存，效率与关怀可以平衡的动人故事。亲历者感受到的每个细节都在传递这样一个信息：这座城市珍视你的到来，并愿意为你的奔赴给予最好的回馈。当最后一波歌迷踏上返程的港铁，身后志愿者挥动手臂与大家告别，远处燕姿的歌声停了，但城市的交响乐，奏响得正是时候。

---

### 【参考文献】

- [1]薄一欣.基于城市形象的节事活动管理研究[D].徐州:江苏师范大学, 2019.
- [2]姜智彬.以城市品牌为导向的特大活动管理研究[D].上海:同济大学, 2007.
- [3]Hochschild,A.R.The Managed Heart:Commercialization of Human Feeling[M].Berkeley: University of California Press, 1983.
- [4]徐岩,刘明波.共情体制的生成:中国青年志愿者情感劳动的过程及其本质[J].江海学刊, 2025(4).
- [5]张建云.马克思主义视域下的情感劳动及其在数字智能时代的实现研究[J/OL].马克思主义研究网, 2025.
- [6]刘俊裕.全球都市文化治理与文化策略: 艺文节庆、赛事活动与都市文化形象[M].台北:巨流图书, 2011.
- [7]张铮.“城设”:构建城市认同,创造美好生活[N].中国文化报, 2022-04-07.
- [8]黄骏.城市形象的媒介化建构与“他者”行动网络——以“哈尔滨出圈”为例[J/OL].中南民族大学学报(人文社会科学版).2025, 45 (04) .
- [9]运输署.启德体育园开幕交通部署[EB/OL].香港新闻社, 2025-07-24.
- [10]港铁公司.港铁运用两系统助疏散人流,启德体育园观众候车少于两分钟[EB/OL].星岛新闻, 2025-08-02.
- [11]志愿服务是一种不可或缺的“温柔力量”[N].珠海特区报, 2025-12-09.
- [12]张晓娜.文化 IP 赋能城市品牌建设与城市高质量发展[N].信阳日报, 2025-09-29.
- [13]丁俊杰等.域牌:一种源于中国实践的区域表达新范式[J/OL]. IAI 国际广告研究所, 2025.
- [14]王春雷.重大事件对城市空间结构的影响:研究进展与管理对策[J].人文地理. 2012.(05).
- [15]张盼.香港义工:志愿服务让生活更美好.人民日报海外版,2024-01-19.