

# CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ

## trong sinh hoạt của công nhân viên chức đô thị

NGUYỄN HỮU MINH

1. Hệ thống dịch vụ có vai trò đặc biệt to lớn trong việc bảo đảm những phương tiện và điều kiện cần thiết để người lao động có thể tái sản xuất sức lao động của mình, đồng thời giúp họ sử dụng hợp lý thời gian nhàn rỗi nhằm phát huy tốt những khả năng sáng tạo của bản thân. Thậm chí, như một số cuộc nghiên cứu xã hội học ở Liên Xô đã chỉ ra, ảnh hưởng của việc tăng cường hệ thống dịch vụ đến nếp sống, thói quen thường ngày của dân cư còn lớn hơn so với yếu tố thu nhập.

Đối với người dân đô thị, sự tham gia giao tiếp thường xuyên với hệ thống dịch vụ là một nét hữu cơ trong lối sống. Từ cái ăn, cái mặc, việc mua sắm, sửa chữa dụng cụ gia đình cho đến các hình thức nghỉ ngơi, giải trí, sinh hoạt văn hóa, dân cư thành phố đều thông qua hệ thống dịch vụ để giải quyết.

Do các khó khăn chung, những năm vừa qua, mối quan hệ cung cầu trong lĩnh vực dịch vụ ở đô thị nước ta trở nên hết sức căng thẳng và được nhiều người rất quan tâm. Vậy thì những dấu ấn mà hoạt động của hệ thống đó đã để lại trong cuộc sống người dân đô thị là gì? Và chúng ta có thể khắc phục sự vận hành còn chệch choạc trong lĩnh vực này hay không? Chúng tôi nghĩ rằng việc phân tích các chỉ báo xã hội xung quanh mối quan hệ giữa hệ thống dịch vụ bởi cuộc sống người dân đô thị ở nước ta sẽ là cần thiết góp vào mục đích đó. Trong phạm vi bài viết này, chúng tôi sẽ tập trung đề cập đến các cơ sở dịch vụ sinh hoạt vật chất.

2. Các nhà nghiên cứu đề thống nhất rằng, để đánh giá sự phát triển của hệ thống dịch vụ, điểm cơ bản là căn cứ vào mức độ tiện lợi của dân cư. Sự tiện lợi này được xác định ở chỗ: khu vực dịch vụ đã giải phóng cho nhân dân lao động khỏi những bận rộn trong việc chăm sóc sinh hoạt hàng ngày của gia đình và của bản thân người lao động, đã tiết kiệm được cho họ bao nhiêu thì giờ và tạo điều kiện nghỉ ngơi, giải trí cho họ đến mức nào?

Giải đáp điều đó, trước hết có lẽ hãy đề cập đến một mảng dịch vụ gần gũi, thiết thực với các gia đình, đó là dịch vụ bữa ăn hàng ngày. Các chi báo có được ở Hà Nội gợi lên rất nhiều vấn đề cần suy nghĩ. Xét về cường độ giao tiếp thì tỷ trọng số lần giao tiếp với các cơ sở dịch vụ loại này chiếm 57% trong tổng số lần giao tiếp với hệ thống dịch vụ. Về mặt thời gian, xin đưa ra một so sánh giản đơn: nếu như toàn bộ công việc học tập, đọc sách báo, dạy con học, tiếp khách, thăm hỏi, công tác xã hội của một người phụ nữ tính trung bình chỉ có 32 phút một ngày, thì thời gian dành cho mua

thực phẩm của một người phụ nữ tính trung bình là 50 phút trong ngày thường và 96 phút trong ngày chủ nhật.

Tình trạng tương tự cũng xảy ra ở các loại hình dịch vụ khác như mua hàng công nghệ phẩm, sửa chữa xe đạp, xe máy và dụng cụ gia đình. Có thể nói một cách hình tượng là “toàn dân làm công tác dịch vụ, mọi lúc làm công tác dịch vụ”. Ngoài việc bận rộn với công việc nội trợ lo ăn, lo uống, nhiều người dân phải tiêu phí khá lớn thời gian nghỉ ngơi buổi trưa, buổi tối để sửa xe đạp, xe máy... Như vậy, phải chăng khi đánh giá năng lực của hệ thống dịch vụ, chúng ta chỉ cần căn cứ vào sự hiện diện của các cơ sở trong đó là đủ? So với nhu cầu dân cư đô thị, mức độ đáp ứng của hệ thống dịch vụ còn có khoảng cách khá xa.

Tình hình đó ảnh hưởng sâu sắc đến thời gian làm việc, thời gian nghỉ ngơi và rút cuộn lại là toàn bộ cuộc sống của người lao động. Nhiều cán bộ công nhân viên bỏ thời gian lao động đi mua hàng. Thời gian tự do dành cho sự phát triển toàn diện bản thân còn lại hết sức eo hẹp. Tỷ lệ những người chủ gia đình bớt được công việc để tham gia vào các hoạt động thể thao - văn hóa là rất nhỏ bé. Tâm trạng mệt mỏi, không hài lòng đè nặng lên cuộc sống nhiều người.

Vì lẽ đó, đầu tư công sức nhằm tạo một chuyển biến cơ bản trong lĩnh vực dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ sinh hoạt hàng ngày, là vấn đề cấp thiết hiện nay.

3. Gắn bó mật thiết nhất với sinh hoạt thường ngày của dân cư thành phố là các cơ sở dịch vụ quốc doanh đảm nhiệm 9 mặt hàng định lượng trước đây và 5 mặt hàng định lượng hiện nay. Những năm vừa qua, dù đã có nhiều cố gắng cải tiến, chúng ta vẫn chưa bảo đảm duy trì được đến các mặt hàng định lượng cho dân cư. Hiện tượng xếp hàng chầu chực ngày này qua ngày khác để mua được cân gạo, hiện tượng người tiêu dùng chạy ngược chạy xuôi ở các cửa hàng để kịp giải quyết các loại tem phiếu sắp hết hạn .. là xảy ra thường xuyên.

Một trong những lý do trực tiếp làm hao tổn nhiều thời gian của người lao động là tần số đi mua lặp lại nhiều do không đủ hàng bán, dù với mức tối thiểu. Ngay đến các mặt hàng phi thực phẩm có yêu cầu ít cấp thiết hơn, hệ số thỏa mãn nhu cầu hàng hóa trong một lần mua sắm mới đạt: 0,1 - 0,5. Bởi vậy, làm sao chủ động được nguồn hàng là nhiệm vụ có tính chất rất quyết định.

Một nguyên nhân khác là các cơ sở chưa thực hiện được phương thức phục vụ hiệu quả, hợp lý, tập trung cho đối tượng người lao động và bám sát đặc điểm tiêu dùng của dân cư. Sẽ phải đánh giá thế nào trước hiện tượng người cán bộ bảo đảm 8 giờ vàng ngọc, sau giờ làm việc đến cửa hàng thì các mặt hàng thiết yếu đã không còn nữa? Sẽ phải giải quyết sao đây khi người nhân viên cơ quan chỉ có thể mua được hàng trong giờ làm việc (theo lịch phục vụ)? Những năm vừa qua, để khắc phục điều này, hệ thống các căng-tin và hợp tác xã tiêu thụ ở cơ quan đã phát huy nhiều tác dụng. Theo điều tra, 17% số lần mua sắm phục vụ gia đình và 18,7% số lần mua sắm hàng công nghiệp đã được thực hiện ở cơ quan. Tuy nhiên, để tiếp tục thực hiện cho hiệu quả, cũng có nhiều khía cạnh đáng được lưu ý: chẳng hạn bảo đảm lịch bán, tổ chức phân phối sao cho hợp lý, tiết kiệm thời gian. Tại một số cửa hàng gần đây có triển khai thực hiện phương thức đưa hàng đến tận gia đình, tuy mới chỉ phục vụ được một số lượng nhất định các đối tượng, song, theo chúng tôi, hướng đi này rất nên được chăm chút.

Nguyên nhân cuối cùng phải kể đến là nếp nghĩ thụ động của phục vụ viên do cách quản lý bao cấp tạo nên. Điều rất dễ thấy là ở các cơ sở dịch vụ có rất nhiều chi

tiết cụ thể có thể cải tiến, sửa đổi nhằm giảm bớt thời gian vô ích cho khách hàng, song ít được mâu dịch viên quan tâm. Chẳng hạn, đó là kịp thời thông báo về giá cả và chủng loại từng mặt hàng, về lượng hàng hóa bán ra trong ngày, về điều chỉnh hạn tem phiếu... Đại bộ phận những người được hỏi đều cho rằng trong điều kiện chưa thể có những thay đổi lớn về khả năng nguồn hàng và sự bổ sung lao động, việc giải quyết năng động, linh hoạt những vấn đề này có thể đem lại nhiều hiệu quả và nên được làm thường xuyên.

Chiếm lĩnh vững chắc trên địa hạt các mặt hàng thiết yếu, ngành thương nghiệp xã hội chủ nghĩa sẽ góp phần tích cực vào việc ổn định giá cả thị trường và nâng cao đời sống nhân dân.

4. Sự tranh chấp giữa thị trường có tổ chức và không có tổ chức còn thể hiện ra khá rõ rệt ở các loại hình dịch vụ như mặt hàng bách hóa, dịch vụ sửa chữa, đặc biệt là sửa chữa nhỏ... Ý thức được trách nhiệm của mình, các cơ sở dịch vụ quốc doanh đang cố gắng vươn lên đóng vai trò chủ đạo trong toàn bộ hệ thống, trở thành người nội trợ xã hội đặc lực của nhân dân.

Dưới đây, chúng tôi xin nêu ra một số đánh giá của dân cư ở thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh về chất lượng phục vụ ở các cơ sở quốc doanh hiện nay. Những lý do làm giảm lòng tin cậy của khách hàng thường bộc lộ ở cả các mặt: chất lượng hàng hóa, chất lượng sản phẩm, hình thức giao tiếp, thái độ phục vụ,

Hiện tượng đưa hàng thiếu, hàng hỏng, hàng kém phẩm chất ra bán, với lý do là giá cả rẻ hơn tư nhân, vẫn thường xảy ra. Trong nhiều trường hợp, xét về sự tương ứng giữa giá cả và chất lượng hàng hóa, mâu dịch quốc doanh chưa thực hiện tốt chức năng phục vụ cuộc sống nhân dân. Khách hàng cũng phàn nàn nhiều về chất lượng sửa chữa xe đạp, đồng hồ, chất lượng các dịch vụ đòi hỏi tính thẩm mỹ cao như cắt, uốn tóc may sửa quần áo... Vì vậy hoàn toàn dễ hiểu khi có tỷ lệ lớn dân cư, đặc biệt là thanh niên, thường tìm đến các cơ sở dịch vụ tư nhân để thực hiện các nhu cầu của mình.

Giao tiếp với cơ sở quốc doanh thiếu thuận tiện cả về thời gian và chủng loại mặt hàng. Chẳng hạn, theo điều tra thì 80% phụ nữ phải mua hàng sau giờ đi làm về, song vào lúc đó chủng loại mặt hàng bán ra thường còn rất ít, một số cửa hàng đã chuẩn bị nghỉ bán. Nên chăng, lưu ý tới những thói quen của dân cư mua hàng trên dọc tuyến đường đi về, chúng ta dành hàng bán vào giờ tan tầm và mở thêm nhiều điểm bán hàng lưu động trên các trục đường chính. Kinh nghiệm ở Hà Nội cho thấy, nhờ áp dụng cách này, người lao động mua sắm được thuận tiện hơn mà doanh số thu được cũng tăng thêm.

Chủng loại mặt hàng ở cơ sở quốc doanh còn chưa phong phú, chưa đáp ứng được nhu cầu thị hiếu người tiêu dùng. Chỉ xin nêu một thí dụ: hiện nay, một nhu cầu mới nảy sinh và đang phát triển trong việc tổ chức ăn uống là được mua các bán thành phẩm và thức ăn chín. Việc sơ chế thực phẩm như vậy sẽ góp phần giảm bớt thời gian vất vả dành cho bữa ăn mà vẫn bảo đảm được bữa ăn đậm ấm, hợp khẩu vị, mang tính chất gia đình. Đáng tiếc là những mong muốn nhỏ nhỏ đó còn chưa được quan tâm đáp ứng thỏa đáng.

Một thực tế khác là, hiện nay, các thành phố, nhất là ở Hà Nội, thiếu rất nhiều quán cơm bình dân phục vụ thuận tiện, với giá phải chăng cho công nhân viên chức. Việc mỗi người phải sáng dậy sớm chuẩn bị bữa ăn trưa, đến giờ nghỉ trưa lại xách

cặp lòng ra ngồi một góc để ăn là hiện tượng rất không hợp lý. Giải quyết phục vụ bữa ăn trưa cho mọi người lao động là một xu hướng tất yếu của các đô thị. Vì vậy, chúng tôi đề nghị cơ quan quản lý dịch vụ ở các thành phố nên sớm thực hiện việc mở nhiều quán cơm bình dân. Làm được điều đó sẽ không chỉ giúp cho cán bộ, công nhân viên bớt đi thời gian lo về công việc nội trợ, mà còn tạo điều kiện để sử dụng nhiều người chưa có công ăn việc làm nhưng đủ khả năng đảm nhiệm việc phục vụ này.

Cử chỉ niềm nở, thái độ lịch thiệp, nồng hậu của người phục vụ sẽ góp phần đáng kể thu hút khách hàng. Suy cho cùng, điều này biểu hiện một ý nghĩa hết sức nhân văn, đó là phải có thái độ trân trọng con người. Thời gian qua, chúng ta còn chưa làm được nhiều về vấn đề này, và do đó vô tình đã để hở một mặt vô cùng quan trọng cho thị trường tư nhân chiếm lĩnh.

Có thể nói rằng, những phản hồi của dư luận nêu trên là tiêu chuẩn xã hội rất cơ bản cho việc gây dựng phương hướng phát triển dịch vụ của chúng ta hiện nay.

5. Trong thực tế sẽ là thiếu sót nếu bỏ qua sự đóng góp của các cơ sở dịch vụ tư nhân. Theo số liệu thống kê, năm 1983, ở Hà Nội, số nhân viên kinh doanh thương nghiệp và ăn uống do Nhà nước quản lý là 23,4 nghìn, trong khi đó số lượng tư thương là 36 nghìn. Cùng năm đó, với tổng mức bán lẻ thương nghiệp xã hội ở Hà Nội (chưa tính cấp bù giá, là 12.954,7 triệu đồng (tiền ngân hàng cũ) thì thị trường không có tổ chức chiếm tới 50,6%. Các khảo sát xã hội học thực nghiệm của chúng tôi còn cho biết 80,2% số lần sửa đồng hồ, ti-vi, ra-đi-ô... và 66,3% số lần may, sửa quần áo của dân cư là được thực hiện ở cơ sở dịch vụ tư nhân.

Đặt vấn đề như vậy để có sự đánh giá đúng mức vị trí của các cơ sở tư nhân trong hệ thống dịch vụ chung. Theo chúng tôi, điều quan trọng nhất là xét về mặt nhận thức, các cơ sở dịch vụ tư nhân trong quá trình đi tới triệt tiêu dần cần luôn được coi như một thành viên hợp pháp thuộc hệ thống dịch vụ của Nhà nước xã hội chủ nghĩa (dĩ nhiên là loại trừ các loại hình kinh doanh những mặt hàng trái quy định). Như vậy, trước hết cần có một sự cải tiến về tổ chức quản lý, đặc biệt là quản lý về giá cả và hàng giả là những vấn đề hay được người tiêu dùng nêu ra, để các cơ quan chuyên trách công tác dịch vụ có thể nắm vững và điều tiết được hoạt động của những cơ sở dịch vụ tư nhân. Nắm vững cơ cấu nhu cầu dân cư, thường xuyên cân đối với năng lực phục vụ của toàn hệ thống, từ đó hướng các cơ sở tư nhân vào những loại hình dịch vụ phù hợp sẽ tạo điều kiện cho họ hạn chế mặt yếu, phát huy mặt mạnh, tham gia có hiệu quả vào việc phục vụ đời sống nhân dân.

6. Cùng với sự phát triển của nền sản xuất xã hội, sự mở rộng giao lưu quốc tế và trong nước, lối sống và nhu cầu của dân cư đô thị nước ta không ngừng vận động và biến đổi. Giờ đây người ta nói nhiều hơn đến mốt, đến thời trang, đến những món ăn hấp dẫn kiểu Âu, Á... Việc xuất hiện các hình thức tổ chức mới về lễ kết hôn đã tạo điều kiện cho dịch vụ cưới phát triển. Các trang thiết bị và tiện nghi hiện đại xuất hiện ngày càng nhiều trong các gia đình thì nhu cầu sửa chữa nhà cửa, trang thiết bị, sửa ti-vi, ra-đi-ô cùng tăng thêm. Cũng đã phát sinh nhu cầu của dân cư về dịch vụ hành chính, pháp luật... Chúng tôi xin nêu lên một vài số liệu, điều tra ở phường 8, quận 1, thành phố Hồ Chí Minh, có 9% dân cư đề nghị phải có cơ sở sửa chữa ti-vi, ra-đi-ô tại nhà ; 3% đề nghị có phòng hướng dẫn đơn từ.

## Chính sách dịch vụ...

---

Bên cạnh đó, nhu cầu của các cơ quan cũng đặt ra ngày càng cao: 30% số cơ quan được phỏng vấn đề nghị có cửa hàng sửa chữa máy dùng trong văn phòng; 19% yêu cầu có phòng giới thiệu việc làm, hướng dẫn đơn từ, thủ tục; 7% đề nghị có cơ sở quảng cáo, chào hàng...

\*

\* \*

Trước những đòi hỏi bức thiết của xã hội, vấn đề nhận thức cho đúng tầm quan trọng của hệ thống dịch vụ càng có ý nghĩa đặc biệt. Hệ thống dịch vụ đô thị của chúng ta hiện nay cần được tiếp tục mở rộng và tổ chức lại chặt chẽ hơn nữa. Chúng tôi nghĩ rằng việc chuyển một bộ phận lao động dôi ra trong lĩnh vực sản xuất và hành chính sang lĩnh vực dịch vụ, cũng như thu hút vào đó một bộ phận những người đang chưa có công ăn việc làm, là một điều rất nên làm. Lẽ dĩ nhiên việc bố trí lại lao động nói chung và bố trí lao động trong hệ thống dịch vụ nói riêng chỉ có hiệu quả khi biết dựa vào kết quả của quá trình nghiên cứu tỉ mỉ, thường xuyên nhu cầu dân cư từ mọi khía cạnh khác nhau của đời sống, trong đó vai trò của các nghiên cứu xã hội học về dịch vụ là hết sức to lớn.