

**BAHAGIAN I- Penetapan Sasaran Kerja Tahunan**

(PYD dan PPP hendaklah berbincang bersama sebelum menetapkan SKT dan petunjuk prestasinya)

| Bil. | Ringkasan Aktiviti / Projek<br>(Senaraikan aktiviti / projek)                                                                                | Petunjuk Prestasi<br>(Kuantiti / Kualiti / Masa / Kos)                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Mengendalikan operator console (Papan switch)                                                                                                | <u>Kualiti</u><br>Panggilan dijawab tidak melebihi 3 deringan                                                     |
| 2.   | Melayan permohonan dari pegawai dan kakitangan untuk mendapatkan panggilan keluar (Tempatan / Jauh / Seberang Laut) dan menghantar Phonogram | <u>Kualiti</u><br>Melayan panggilan dengan mesra dan berhemah<br><br><u>Masa</u><br>1 – 5 minit setiap permohonan |
| 3.   | Merekodkan nombor telefon yang dipinta sama ada rasmi atau persendirian                                                                      | <u>Kualiti</u><br>Merekodkan semua nombor panggilan yang diminta dengan tepat                                     |

T.T.

Tandatangan PYD

T.T.

Tandatangan PPP

Tarikh:.....

Tarikh:.....