HATI YA UTOAJI WA HUDUMA KWA WANANCHI

Kauli mbiu yetu
Viwango vya Maisha Bora.

MAONO
Kiongozi wa kimataifa katika suluhu zenye msingi wa viwango kwa biashara na maendeleo endelevu.

UTUME
Kutoa Huduma za Kuweka Viwango, Metrolojia, na Tathmini ya Ulinganifu ambazo zinalinda watumiaji na kuwezesha biashara kwa siku zijazo endelevu.

MAADILI MUHIMU
Utamaduni wa ushirika wa KEBS unategemea maadili ya msingi. Maadili ya msingi ya KEBS ni:
Weledi wa kitaaluma, Uendelevu,Umakini kwa Wateja, Uzalendo, Uadilifu, Roho ya Muungano.

HUDUMA	HUDUMA INAYOTOLEWA	WAJIBU WA MTEJA	MUDA WA UTEKELEZAJI (siku za kazi)	MALIPO YA MTEJA
UHAKIKI WA UBORA	Ukaguzi wa kiwanda baada ya kutuma maombi ya kibali cha alama ya ubora.	• Tuma maombi kupitia mtandaoni wa KIMS (https://kims.kebs.org). • Toa nakala ya cheti cha usajili wa kampuni. • Wasilisha PIN ya KRA. • Malipo ya ada inayotumika kupitia e-citizen. • Fomu ya maelezo kwa makampuni yenye mauzo ya kila mwaka ya chini ya Kshs. 500,000.	Siku 15	Kama ilivyoainishwa katika mwongozo wa malipo unaopatikana katika afisi ya Alama ya viwango na/au tovuti ya KEBS (https://www.kebs.org/wp-content/uploads/2024/11/FAQs-Quality-Assurance.pdf)
	Tengeneza mpango wa usimamizi wa udhibiti baada ya ukaguzi wa awali.	• Muhtasari wa vidhibiti vya mchakato. • Ushahidi wa udhibiti wa mchakato. • Ushahidi wa rekodi za ubora.	Siku 5	Bila malipo
	Utolewaji wa Alama ya Kudhibitisha kibali cha ubora baada ya kupokea ripoti za majaribio husika.	• Onyesha ufaafu wa bidhaa kwa Viwango vya Kenya au vipimo vilivyoidhinishwa. • Tia saini Mpango wa Usimamizi na Udhibiti. • Peana Mpango wa Kudhibiti Ubora, Urejeshaji wa Bidhaa na Utaratibu wa kushughulikia Malalamiko.	Siku 5	Bila malipo
	Wasiliana matokeo ya maombi/utumaji wa vibali vya Alama ya ubora.	Hakuna wajibu wowote.	Siku 5	Bila malipo
	Kuomba upya/Kusasisha kibali cha Alama ya viwango vya ubora baada ya kupokea ripoti (y)za majaribio husika.	• Tuma maombi kupitia mtandaoni wa KIMS (https://kims.kebs.org). • Malipo ya ada zinazotumika kupitia e-citizen. • Onyesha ulinganifu wa bidhaa kwa Kiwango cha Kenya au kwa vipimo vilivyoidhinishwa katika kipindi cha uhalali wa kibali. • Onyesha utiifu kwa Mpango wa Usimamizi na Udhibiti uliotiwa saini.	Siku 5	Kama ilivyoainishwa katika mwongozo wa malipo unaopatikana katika afisi ya Alama ya viwango na/au tovuti ya KEBS (https://www.kebs.org/wp-content/uploads/2024/11/FAQs-Quality-Assurance.pdf)
	Ukaguzi wa kiwanda baada ya maombi ya kibali cha Almasi pindi wakaguzi wa KEBS wanapoteuliwa.	• Jaza fomu za maombi STA /1, STA/3 na SL/1. • Malipo ya ada zinazotumika kupitia e-citizen. • Toa ushahidi wa utiifu wa sampuli tatu (3) za bidhaa kwa Viwango vya Kenya au vipimo vilivyoidhinishwa.	Siku 15	Kama ilivyoainishwa katika mwongozo wa malipo unaopatikana katika afisi ya Alama ya viwango na/au tovuti ya KEBS (https://www.kebs.org/wp-content/uploads/2024/11/FAQs-Quality-Assurance.pdf)
	Utolewaji wa kibali cha Almasi baada ya tathmini ya kiwanda .	• Ushahidi wa kufuata vigezo vya ukaguzi wa Alama ya Almasi. • Onyesha utiifu kwa Mpango wa Usimamizi na Udhibiti uliotiwa saini.	Siku 20	Bila malipo
	Kuomba upya/kusasaishja kwa kibali cha Almasi baada ya tathmini ya kiwanda.	• Wasilisha fomu ya maombi STA/ 1 na STA/3. • Malipo ya ada zinazotumika kupitia e-citizen. • Onyesha ulinganifu wa bidhaa kwa Kiwango cha Kenya au vipimo vilivyoidhinishwa katika kipindi cha uhalali wa kibali. • Onyesha utiifu kwa Mpango wa Usimamizi na Udhibiti uliotiwa saini.	Siku 20	Kama ilivyoainishwa katika mwongozo wa malipo unaopatikana katika afisi ya Alama ya viwango na/au tovuti ya KEBS (https://www.kebs.org/wp-content/uploads/2024/11/FAQs-Quality-Assurance.pdf)
	Wasiliana matokeo ya maombi/kutuma vibali vya Alama ya Almasi.	Hakuna wajibu wowote.	Siku 5	Bila malipo
UKAGUZI	Kutolewa kwa mizigo inayoambatana na COC/COR.	• Wasilisha hati halali za uingizaji kupitia tovuti ya mtandaoni ya KIMS (https://kims.kebs.org) kwa madhumuni ya kibali. • COC/COR ambazo ni halali kwa shehena.	Siku 1	Bila malipo
	Kutolewa kwa shehena ISIYOZINGATIA masharti ya PVoC.	• Wasilisha hati halali za uingizaji zinazojumuisha hati za Uzingatiaji kulingana na Notisi ya kisheria Na.78 (2020) kupitia mtandaoni wa KIMS (https://kims.kebs.org).	Siku 1	Bila malipo
UTHIBITISHAJI WA KUFUATA KABLA YA KUUZA NJE (PVoC)	Kutambua na kutatua malalamishi ya PVoC.	• Kutoa taarifa sahihi na za kweli. • Kutoa hati zinazounga mkono panapohitajika.	Siku 21	Bila malipo
	Utoaji vibandiko vya muda vya ISM kuanzia tarehe ya kutuma ombi.	• Tuma ombi la vibandiko vya ISM mtandaoni kupitia ism@kebs.org. • Toa maelezo yanayohitajika kulingana na fomu ya maombi.	Siku 2	Bila malipo
	Shughulikia maombi ya waunganishi.	• Omba cheti cha usajili cha waunganishi kupitia consolidators@kebs.org. • Ambatisha maelezo yanayohitajika kulingana na fomu ya maombi.	Siku 30 baada ya tarehe ya kupokea ombi.	Bila malipo
	Utayarishaji wa malipo ya ziada.	• Omba kurejeshewa pesa za ziada kwa barua. • Ambatisha nakala za hati ili kuthibitisha malipo ya ziada.	Siku 30 baada ya terehe ya kutoa ombi.	Bila malipo

HUDUMA	HUDUMA INAYOTOLEWA	WAJIBU WA MTEJA	MUDA WA UTEKELEZAJI (siku za kazi)	MALIPO YA MTEJA
UPIMAJI	Kufanya majaribio sahihi ya sampuli zote zilizowasilishwa na kutoa vyeti vya upimaji.	• Toa sampuli za kutosha. • Toa maelezo ya wazi ya sampuli. • Bainisha kwa uwazi majaribio husika. • Thibitisha kiwango cha bidhaa husika, kama ifaavyo, kwa sampuli zinazotolewa. • Toa mahitaji ya ziada ya kiufundi ambayo maabara inahitaji kutimiza (k.m., sheria za uamuzi, mabadiliko katika hali ya majaribio, mbinu n.k.) • Malipo ya ada inayotumika ya kupima kupitia e-citizen. • Toa maelezo sahihi na ya sasa ya mawasiliano (Simu, barua pepe, n.k.) • Kamilisha fomu ya kuwasilisha sampuli ya (SSF).	Siku 13 (Isipokuwa bidhaa ambazo majaribio yake huchukua zaidi ya siku 13)	Kwa mujibu wa ada husika.
	Kujibu ombi la gharama(RFQ's)	• Fanya ombi kupitia barua, simu, barua pepe (info@kebs.org) au ana kwa ana.	Siku 2	Bila malipo
	Anza kupima nyanjani.	• Fanya ombi kupitia barua, simu, barua pepe(info@kebs.org) au ana kwa ana. • Malipo ya ada zinazotumika kupitia e-citizen. • Toa nyenzo zinazohitajika inapohitajika (k.m., zana za usalama)	Siku 5	Kwa mujibu wa ada husika.
METROLOJIA	Urekebishaji wa vifaa na utoaji wa vyeti/ripoti/kutia sahihi mkataba/zabuni.	• Kupeleka vifaa kwa KEBS. • Kukusanya vifaa vilivyorekebishwa na vyeti /ripoti kutoka KEBS. • Lipa ada inayotumika/ahadi rasmi(ombi) kupitia e-citizen. • Kutoa miongozo ya vifaa vinavyohitajika.	Siku 10	Kwa mujibu wa ada husika.
	Majibu kwa urekebishaji wa vifaa katika eneo mahususi nyanjani.	• Fanya ombi kupitia simu, barua pepe . (info.metrology@kebs.org) au ana kwa ana. • Lipa ada inayotumika kupitia e-citizen. • Toa raslimali zinazohitajika. • Wasilisha vifaa na mwongozo.	Siku 14	Kwa mujibu wa ada husika.
	Kujibu ombi la gharama(RFQ's)	• Itisha Ombi la gharama kupitia barua, simu, barua pepe (info.metrology@kebs.org) au ana kwa ana.	Siku 2	Bila malipo
TAASISI YA UBORA WA KITAIFA (NQI)	Thibitisho kwa maombi ya mafunzo, uanachama na huduma ya ugani.	• Fanya ombi kwa barua pepe kupitia (nqimembership@kebs.org)	Siku 2	Bila malipo
	Thibitisho kwa mafunzo yaliyopangwa.	• Hati za ahadi(barua/mkataba/LSO), hati ya kutuma pesa,malipo.	Angalau siku 5 za kazi kabla ya mafunzo.	Kwa mujibu wa ada husika.
	Kutoa cheti baada ya kukamilika kwa mafunzo,kongamano na huduma ya ugani.	• Lipa ada inayohitajika kupitia e-citizen.	Siku 21	Kwa mujibu wa ada husika.
	Kutoa cheti baada ya kukamilika kwa tathmini ya uanachama.	• Lipa ada inayohitajika kupitia e-citizen.	Siku 21	Kwa mujibu wa ada husika.
	Kutoa ankara baada ya kukamilika kwa mafunzo,kongamano na huduma ya ugani.	• Wasilisha hati za ahadi, hati ya kutuma pesa,malipo.	Siku 7	Bila malipo.
SHIRIKA LA UIDHINISHAJI/VYETI	Thibitisha kupokea maombi ya Uidhinishaji.	• Omba uidhinishaji kupitia https://ims.kebs.org/	Siku 3	Lipa ada ya maombi ya Ksh.10,000.
	Panga ukaguzi.	• Lipa ada zilizokubaliwa zinazotumika kupitia e-citizen.	Siku 10	Kama ilivyokubaliana na pande zote mbili.
	Maandalizi ya pendekezo la Uidhinishaji.	• Kagua mkataba na hati za TOR (CB)	Siku 5	Bila malipo
	Maandalizi ya mkataba wa Uidhinishaji.	• Kagua mkataba na utie sahihi.	Siku 3 baada ya tarehe ya uamuzi.	Imejumuishwa katika ada ya Uidhinishaji.
	Utoaji wa hati za Uidhinishaji.	• Rudisha mkataba uliotiwa sahihi.	Siku 7 baada ya tarehe ya kurudishiwa mteja.	Bila malipo.
	Kubali rufaa kwa uamuzi wa Uidhinishaji.	• Rufaa dhidi ya uamuzi wa uidhinishaji.	Siku 3	Bila malipo.
UKUZAJI WA VIWANGO NA BIASHARA	Ukuzaji wa viwango kupitia mchakato wa Kamati ya Kiufundi.	• Ombi la viwango https://kims.kebs.org/request-standards.	Miezi 15 (kiwango cha juu)	Bila malipo.
	Uhakiki ya Viwango vya Kenya.	• Toa maoni dodoso la ukaguzi linapotumwa.	Siku 30	Bila malipo.
	Upataji wa viwango.	• Ombi la viwango https://webstore.kebs.org/ • Lipa ada inayotumika kupitia e-citizen.	Siku 2	Bei husika.
UFUATILIAJI WA SOKO	Kukiri malalamiko ya watumiaji.	• Ripoti/wasilisha malalamiko kwa KEBS kimsingi kupitia Mfumo jumuishi wa usimamizi wa Taarifa wa KEBS (KIMS) (https://kims.kebs.org).au kwa njia mbadala kupitia barua, simu, twita, barua pepe au ana kwa ana.	Siku 2	Bila malipo.
	Shughulikia malalamiko ya watumiaji kwa kufanya uchunguzi.	• Ripoti/wasilisha malalamiko kwa KEBS kimsingi kupitia Mfumo jumuishi wa Usimamizi wa Taarifa wa KEBS (KIMS) (https://kims.kebs.org). au kwa njia mbadala kupitia barua, simu, twita, barua pepe au ana kwa ana. • Toa taarifa sahihi na muhimu. • Kutoa nyaraka husika zinazohusiana na bidhaa inayolalamikiwa k.m. risiti za ununuzi, nk.	Siku 28	Bila malipo.
	Toa matokeo kwa mlalamikaji baada ya upelelezi kukamilika.	• Toa anwani inayoaminika ambamo matokeo yanaweza kutolewa, ikiwezekana anwani ya barua pepe, anwani ya posta, nambari ya simu, n.k ikiwa malalamiko si ya aina ambapo mlalamikaji anachagua kutotajwa jina.	Siku 5	Bila malipo.

AFISI YA KEBS
Mukurugenzi Mtendaji
Shirika la Viwango la Kenya
Barabara ya Popo, Nje ya Barabara ya Mombasa
P.O. BOX 54974-00200 Nairobi, Kenya
Simu: +254 20 6948000
Simu ya Bila Malipo: 1545
Barua pepe: info@kebs.org, customercare@kebs.org, md@kebs.org

KEBS inatekeleza Sera ya Kudhibiti Utoaji rushwa inayopatikana kupitia tovuti ya KEBS **(https://www.kebs.org/policies/)**

Ripoti maswala yoyote kwa kutumia mbinu zilizoainishwa katika Sera yetu ya Mtoa taarifa kwenye tovuti ya KEBS **(https://www.kebs.org/policies/)**

Malipo yote ya huduma za KEBS hufanywa kupitia Jukwaa la e-CITIZEN.

Saa za Ofisi:
Jumatatu-Ijumaa Asubuhi 08:00-13:00 saa Mapumziko ya chakula cha mchana 13:00-14:00 saa Alasiri 14:00-17:00 saa

www.facebook.com/kebs.org twitter.com/kebs_ke Instagram: kebs_kenya Tiktok: KEBS_Kenya www.kebs.org YouTube: Kenya Bureau of Standards Official

THE COMMISSION ON ADMINISTRATIVE JUSTICE "OFFICE OF THE OMBUDSMAN"

Hata Mnyonge ana Haki

Commission on Administrative Justice,
West End Towers, 2nd Floor, Waiyaki Way, Westlands
P.O. Box 20141 - 00200, Nairobi.
Tel: +254 20 227 0000
Email: certificationpc@ombudsman.go.ke
Web: www.ombudsman.go.ke

Imekaguliwa Septemba 2025