Müşteri şikayetinin alınması için iş akış sırası:

1. Müşteri tarafından telefonla / sözel olarak veya müşteri anketine 3 ve altında puan verilerek şikayet talebi yapılır.
2. Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikayet Kayıt Formu kullanılarak şikayet uygunluğunun kontrolü Laboratuvar Müdürü onayı ile yapılır. Eğer haklı bir şikayet ise düzeltici faaliyet (DF) başlatılır ve müşteri bilgilendirilir. Eğer şikayet haksız ise şikayet reddedilerek müşteri bilgilendirilir.
3. Müşteri şikayet reddini kabul ederse şikayet sonlanır. Şikayet reddini kabul etmezse tarafsız bir başka akredite laboratuvar ile aynı parametrelerle aynı şartlarda deney tekrarı için anlaşma yapılır. Bu anlaşma için masraflar ilk başta müşteri tarafından ödenir.
4. Tarafsız laboratuvarın verdiği deney sonuçları müşteri ile birlikte değerlendirilir.
5. Sonuçlar, Çevre Analizleri Laboratuvarının (ÇAL) sonuçları ile uyumlu ise şikayet sonlandırılır. Sonuçlar ÇAL’ın sonuçlarından farklı ve müşteri şikayetinin haklılığını destekleyici ise müşteriye tekrarlama ölçümleri yapılır. Müşteri memnuniyeti gözetilir, müşterinin maddi zararı temin edilir. Şikayet sahibine Müşteri Şikayet Kayıt Formu ile yazılı olarak cevap verilir. Hazırlanan düzeltilmiş revize rapor şikayet sahibine iletilir.
6. Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürüne göre uygun olmayan deneyin kontrolü için işlem başlatılır. Laboratuvardaki uygunsuzluk giderilir.