

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 1 頁，共 13 頁

## 投訴處理程序

(此專業守則的內容以英文本為準)

版本	生效日期
1.0	18/09/2017
2.0	25/08/2022
3.0	22/05/2025

文件編號	<b>HKIST-B-CHP-v3</b>
撰寫人	本公會初級偵訊委員會主席
保管部門	本公會專業委員會
批准 / 認可機構	本公會董事會
批准日期	<b>22/05/2025</b>

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 2 頁，共 13 頁

## 1.0 宗旨

- 1.1 此項政策訂明處理針對香港言語治療師公會（下稱“公會”）及其會員（下稱“會員”）提出的專業失當行為投訴時之指導原則、程序及結果，為公會發揮監督職能、維護公眾利益提供相關指引。
- 1.2 此項政策對公會的決策方式具有指引作用，讓公會據以履行關鍵職能，包括但不限於實施處理投訴程序和隨後的紀律處分程序。此等程序包含兩級決策體系。在初步檢查過有關文件的完整性之後，由一常設委員會或小組委員會對涉及事項進行審視和展開調查。之後，該事項將會提交給一個委員會進行討論和裁決（第一級），有關結果將再經由專業委員會審視（第二級）。
- 1.3 任何對言語治療專業提出的關切或投訴，都被視為改進這個專業的機會。本文件載明初級偵訊委員會在收到投訴之後將會遵循的程序。該等程序反映公會專業委員會通過的有關政策。投訴處理的工作流程及預計時間表詳見**附錄 1** 的流程圖 A/B，詳情載於下文章節。
- 1.4 公會對於退款或賠償申索沒有任何管轄權。如要提出該等申索，應另行透過民事訴訟進行。

## 2.0 角色與職責

- 2.1 執行言語治療師操守守則，確保公會以及公會會員遵守職業道德及專業操守。
- 2.2 確保以公平、透明的方式處理各種投訴。

## 3.0 範圍

- 3.1 此項政策適用於所有向公會提出，而針對公會及公會會員的一切投訴，包括但不限於以下例子：
  - 3.1.1 專業服務的品質或提供情況
  - 3.1.2 公會會員的行為
- 3.2 公會會員及公眾人士向公會提出的，或關於公會的投訴，包括但不限於以下例子：
  - 3.2.1 管治問題
  - 3.2.2 運作效率

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 3 頁，共 13 頁

- 3.2.3 會員標準
- 3.2.4 持續專業發展
- 3.2.5 註冊程序
- 3.2.6 投訴及上訴處理程序
- 3.2.7 風險管理
- 3.2.8 公會聲譽
- 3.2.9 組織管理

#### 4.0 用語和定義

在此項政策中，除按文意另有所指外，以下用語各具下列相應含義：

- 4.1 “會員”指認可名冊言語治療師，包括在被投訴行為發生時仍是會員，但隨後已放棄註冊或有關行為導致其註冊失效或到期的會員；
- 4.2 “投訴”指對有關專業服務的品質或提供情況，或對會員的行為表達關切、不滿或失望；
- 4.3 “投訴人”指向公會秘書處提出投訴的任何人士；
- 4.4 “專業委員會”指公會的專業委員會；
- 4.5 “投訴處理小組”指公會的專業委員會依下文第 7.1.3 條委任的專業委員會下屬投訴處理小組；
- 4.6 “初級偵訊委員會”指公會的專業委員會下屬初級偵訊委員會，是專業委員會依下文第 6.8 條委任的一個常設委員會；
- 4.7 “調查委員會”指由專業委員會依下文第 8.2 條委任，決定投訴的調查結果之調查委員會；
- 4.8 “上訴委員會”指董事會依下文第 12.3 條委任，決定投訴的上訴結果之上訴委員會；
- 4.9 “秘書處”指公會的秘書處；
- 4.10 “董事會”指公會的董事會。

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 4 頁，共 13 頁

## 5.0 處理針對公會及公會會員的投訴之原則

公會秉持以下原則：

- 5.1 一切投訴都被視為改進的機會。
- 5.2 保障服務使用者及公眾人士，始終是處理投訴時的首要考慮。
- 5.3 公會應提供方便途徑，讓公眾人士可以以書面投訴公會及公會的會員個人或集體。
- 5.4 所有投訴均按照公平、獨立之原則作出處理，當中可包括讓非專業人士參與投訴的處理過程，並採用三階段流程（調查、裁決、上訴）方式處理，而其中每個階段都由不同的人士參與。
- 5.5 公會致力於有效地處理投訴，以及重視人們通過投訴提出的回饋意見。
- 5.6 妥善地向公眾人士、會員、職員和其他相關方宣傳有關如何以及在何處提出投訴的資訊。
- 5.7 投訴和調查過程對於投訴人保持透明，易於理解。
- 5.8 及時確認投訴，並根據緊急程度迅速地作出處理，並在整個過程中讓投訴人隨時瞭解情況。
- 5.9 以公平、客觀、不偏不倚的方式處理投訴。
- 5.10 除屬此項程序另有規定的情況外，與投訴相關的個人資訊將獲得保密。公會將利用調查過程中得到的資料及材料，作為處理投訴及其他相關用途。如果有關資料及材料對於投訴的調查、審視是必要的，並且有利於調查的進行，可以向當事人、證人提供該等資料及材料，以徵求他們的意見。
- 5.11 應促請投訴的當事各方遵守保密原則。在調查過程中獲得或交換所得的資料，均不得向公眾人士或與投訴無關的人士透露，而在投訴及其調查、討論、審視過程中收集和獲得的資料均只能用作公會的調查目的。
- 5.12 如果投訴成立的話，便應作出補救或給予解決方案。
- 5.13 對於公會對投訴作出的回應，應給予內部和外界審視及 / 或上訴機會，並應告知投訴人有關途徑。
- 5.14 訂明投訴的處理責任制度。對各種投訴及處理情況進行監督，並向董事會、專業委員會和其他相關持份者作出報告。

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 5 頁，共 13 頁

5.15 所有處理過的投訴和已採取的相應行動都應加以妥善記錄。

## 6.0 投訴的受理

6.1 公眾人士可通過以下其中一種方式向公會提出書面投訴：

6.1.1 填妥**附錄 2**所示的公會投訴表格 A 或投訴表格 B，並將已妥善簽署的表格郵寄或經電郵發至公會秘書處，或

6.1.2 電郵或聯絡公會後，公會將安排會面人員與投訴人見面，幫助填寫公會的投訴表格 A 或投訴表格 B。

6.2 秘書處或初級偵訊委員會應在 14 天內給予回覆。如需延遲，則應告知投訴人。

6.3 對於就投訴和紀律事件提供相關資訊或證據的人士（包括證人和被投訴的職員或會員），可以給予他們建議和支援。

6.4 投訴人應簽署一份屬實聲明。初級偵訊委員會可以致函投訴人，尋求進一步的資訊或澄清，包括尋求可能支持指控的證人或文件證據。

6.5 匿名投訴不會獲得處理。投訴人必須按要求提供其個人資料。為了進行調查和裁決，投訴人將被要求同意向被指控者披露其身份資料。

6.6 如果有關投訴涉及違反刑事法律的行為，公會將在 30 天內將投訴人轉介給相關當局。

6.7 如屬下列情形的話，不應展開或繼續調查：

6.7.1 有關投訴屬於瑣屑無聊、無理取鬧、基於錯誤理解或缺乏實質內容。

6.7.2 從被投訴行為發生之日起，或從投訴人知悉被投訴行為之日起，時間已過去 12 個月。

6.7.3 受有關行為侵害的人士不希望進行或繼續調查（或在屬於代理投訴的情況下，所有受該行為侵害的人士均不希望進行或繼續調查）。

6.7.4 投訴人未能在合理時間內，提供初級偵訊委員所要求的進一步資料或澄清。

6.8 公會接獲的所有投訴，均應先由初級偵訊委員會加以考慮。初級偵訊委員會是專業委員會下屬的一個常設委員會。初級偵訊委員會由一名主席、專

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 6 頁，共 13 頁

業委員會的言語治療師委員、一名言語治療領域的專家委員及一名非專業委員組成。

- 6.9 若初級偵訊委員會的某名成員暫時或不再能夠或願意擔任初級偵訊委員會的成員，則專業委員會可委任另一位個人代替該名成員。
- 6.10 如果初級偵訊委員會決定不進行或決定終止對某項投訴的調查，將在 30 天內以書面通知投訴人其決定及相關理由。除非初級偵訊委員會決定對投訴展開調查，否則被投訴的會員一般而言不會被告知有該投訴的存在或與該投訴有關的任何決定。

## 7.0 調查

### 7.1 針對公會的投訴之處理

- 7.1.1 該項投訴將由專業委員會審議。
- 7.1.2 有關行政事務的非重大投訴可由專業委員會指派的一名成員解決。專業委員會應在 30 天內書面答覆投訴人，說明調查結果和建議。
- 7.1.3 對於其他投訴，專業委員會應在接獲針對公會的投訴後 30 天內，成立投訴處理小組。投訴處理小組可以由專業委員會的 3 名成員組成。當中應有至少一名成員是專業委員會的非專業成員。
- 7.1.4 投訴處理小組負責決定投訴的實質理據和結果。
- 7.1.5 投訴處理小組應在組成之後三個月內召開會議，審議有關投訴。
- 7.1.6 秘書處應在上述會議召開之前，將有關投訴表格、支持投訴的文件、內部政策、指引等等與投訴相關的文件副本發送給投訴處理小組的所有成員，以供他們參考。
- 7.1.7 投訴處理小組應以簡單多數決定下列結果之一：
- 7.1.7.1 駁回有關投訴，
- 7.1.7.2 有關投訴成立，或
- 7.1.7.3 需要有進一步的資料和其他建議或協助。在此情況下，投訴處理小組應在該次會議舉行後一個月內，尋求進一步的資料和其他建議或協助。收到的文件應在投訴處理小組成員之間傳閱，而且在收到該等文件之後，投訴處理小組應指示秘書處定出在一個月內召開投訴處理小組另一次會議的日期。

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 7 頁，共 13 頁

- 7.1.8 投訴處理小組若判定投訴成立，便應討論關於該項投訴事項的補救或解決方案，向專業委員會提出關於補救或解決方案的建議。
- 7.1.9 可以向公會建議或向投訴人提出的可能補救措施如下：
- 7.1.9.1 回饋意見，
  - 7.1.9.2 表示讚賞，
  - 7.1.9.3 作出道歉，
  - 7.1.9.4 重新考慮某項決定，
  - 7.1.9.5 修改或撤回文件（例如刊物、傳媒聲明、網頁），
  - 7.1.9.6 提供適當的非財務協助（例如提供資料或聯絡詳情），
  - 7.1.9.7 更改相關政策或做法，以防止再次發生原來事件，及
  - 7.1.9.8 在適用情況下為投訴所涉職員提供培訓和支援。
  - 7.1.9.9 有關建議可包括為改善公會的行政管理而提出或採取某些行動，及 / 或為處理所涉人員的行為而採取某些行動。
- 7.1.10 投訴處理小組應將一份經由投訴處理小組所有成員簽署的報告呈交專業委員會，供其考慮通過。該報告須於投訴處理小組就該項投訴舉行的最後一次會議之後三個月內發出，表明對有關事實的認定、若提出不同意見的結論時的理由、以及對投訴事項的補救或解決建議。
- 7.1.11 專業委員會若通過投訴處理小組呈交的報告，便應就投訴事項的補救或解決方案向公會提出建議。專業委員會應在 30 天內，將調查結果和建議以書面回覆投訴人。該書面回覆應告知投訴人關於上訴的權利和途徑。
- 7.1.12 專業委員會在通過投訴處理小組的報告之後，應解散投訴處理小組。
- 7.1.13 專業委員會若不通過投訴處理小組呈交的報告，應解散投訴處理小組，並在一個月內成立另一個投訴處理小組，重新展開調查。
- 7.1.14 如果投訴人在收到裁決及紀律行動摘要後一個月內沒有正式提出上訴（參見“上訴”一節），個案將正式結案。之後，專業委員會應解散投訴處理小組。

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 8 頁，共 13 頁

## 7.2 針對會員個人或集體的投訴之處理

- 7.2.1 投訴應由初級偵訊委員會考慮和展開調查。
- 7.2.2 初級偵訊委員會可以向投訴人尋求補充資料或澄清。初級偵訊委員會也可以徵求投訴人的同意，向會員取得其個人記錄。投訴人須在 30 天內回覆初級偵訊委員會。
- 7.2.3 在初級偵訊委員會召開會議討論該事項之前，被投訴的會員將被告知該項投訴，並會被邀請在 30 天內就該項投訴作出陳述。初級偵訊委員會也可以要求該會員提供記錄或文件。
- 7.2.4 在調查過程之中，將會考慮接獲的書面投訴、有關註冊言語治療師提交的解釋、以及獲得的其他相關資料。初級偵訊委員會應在三個月內召開會議，審議投訴。
- 7.2.5 初級偵訊委員會應以簡單多數決定下列建議之一：
- 7.2.5.1 應駁回投訴；或
- 7.2.5.2 應進入正式調查程序；或
- 7.2.5.3 需要有進一步的資料和其他建議或協助。在此情況下，初級偵訊委員會應在該次會議舉行後一個月內，尋求進一步的資料和其他建議或協助。收到的文件應在初級偵訊委員會成員之間傳閱，而且在收到該等文件之後，初級偵訊委員會應指示秘書處定出在一個月內召開初級偵訊委員會另一次會議的日期。
- 7.2.6 初級偵訊委員會主席應預備投訴的簡報內容，連同上文第 7.2.5 條所指的決定，提交專業委員會通過。專業委員會應在三個月內審議該份簡報內容。專業委員會可完全贊同有關建議，或給予附條件通過，或推翻該建議，並向初級偵訊委員會發出新指示（包括但不限於重新委任初級偵訊委員會）以便在 30 天內重新展開調查。
- 7.2.7 如果投訴被駁回，應在 30 天內通知投訴人和被投訴的會員，表明投訴已被駁回，並告知他們對該決定提出上訴的權利。若投訴人和涉事會員在收到裁決及紀律行動摘要後一個月內未正式提出上訴（參見“上訴”一節），個案將正式結案。
- 7.2.8 如果投訴進入正式調查程序，初級偵訊委員會將會在專業委員會給予以上通過之日起 30 天內通知投訴人和被投訴的會員。

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 9 頁，共 13 頁

7.2.9 如果被投訴的會員面對正在持續進行的相關刑事調查，初級偵訊委員會將會在該刑事調查或刑事程序結束之後中止調查。

## 8.0 公會專業委員會的裁決

8.1 專業委員會將會審視初級偵訊委員會的初步調查結果。如果有關投訴應提交正式調查，調查委員會將在 30 天內成立。

8.2 專業委員會將任命調查委員會成員如下：

8.2.1 主席一人，是專業委員會成員之一；

8.2.2 由專業委員會任命的至少另一名會員；

8.2.3 由專業委員會任命的至少一名非專業成員，可以是（但不限於）醫生或關聯健康專業人士。

8.3 初級偵訊委員會應向調查委員會呈交其調查結果，並連同相關簡報。調查委員會應先決定是否適宜展開聆訊。調查委員會可以尋求法律顧問的協助。

## 9.0 聆訊

9.1 如果調查委員會認為適宜進行聆訊，有關聆訊應在三個月內舉行。

9.2 在決定聆訊日期之後，調查委員會主席須最遲於聆訊日期前至少一個月，分別向投訴人和被投訴的會員發出聆訊通知。聆訊通知必須以書面形式發出，並應包含下列內容：

9.2.1 聆訊的舉行日期、時間和地點；

9.2.2 說明投訴的指控，包括在初級偵訊委員會調查進行期間出現的事實；

9.2.3 告知被投訴的會員，表明其可以提供各種補充材料、資料或對投訴的進一步回應，以供在聆訊上加以考慮。

9.3 向投訴人送達此項程序第 9.2 條規定的聆訊通知時，應以掛號信形式寄往投訴人與被投訴的會員提供的通信地址。

9.4 如果聆訊日期對於投訴人和被投訴的會員當中一方或雙方均不合適，他們必須在收到聆訊通知後一個星期內，以書面形式向調查委員會主席請求延

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 10 頁，共 13 頁

期。他們必須為延期請求提供可以接受的理由，並提出儘可能接近現有聆訊日期的替代可用日期。延期的可能原因包括但不限於：

- 9.4.1 無法重新安排的先前約定（例如結婚、考試、預約治療、商務出差等）；
- 9.4.2 身在香港以外地方；
- 9.4.3 患病。
- 9.5 調查委員會主席必須考慮延期請求，並在一個星期內以書面通知雙方有關決定。調查委員會主席可以索取其需要的各種支持材料，並可以就此附設某些條件。
- 9.6 若由於一名或多名調查委員會成員意外缺席，使調查委員會有需要延後聆訊日期，則調查委員會應物色替代人員接替在原定聆訊日期無法出席的成員。以上成員的替代，應依照第 8.2 條的規定進行，並且接替成員應經由專業委員會任命。如果無法安排替代成員，則應延後聆訊。
- 9.7 每一方只能申請延期聆訊一次。關於延期申請的決定是最終的決定，並完全由調查委員會主席酌情決定。
- 9.8 聆訊應以面對面會議的形式進行。但是，如在特殊情況下，無法進行面對面會議，可以考慮線上會議等替代安排。
- 9.9 如果調查委員會認為，若證人或專家顧問出席聆訊的話，將有助於澄清所發生的事件或與投訴相關之問題，則調查委員會、投訴人和被投訴的會員可以邀請證人或專家顧問出席聆訊。投訴人和被投訴的會員如欲邀請證人或專家顧問出席聆訊，必須在聆訊舉行前至少一個星期，以書面形式通知調查委員會主席，告知其證人或專家顧問的出席詳情（即他們的全名、聯絡方法、與投訴人和被投訴會員的關係、出席會議的原因等），以徵求調查委員會主席的批准。
- 9.10 聆訊將以書面及 / 或錄音 / 錄影的方式加以記錄。所有出席聆訊的人士將會在聆訊開始前接獲通知。
- 9.11 在聆訊開始時，調查委員會主席將口頭介紹投訴事項。
- 9.12 調查委員會及其顧問（如有的話）可就投訴事項及回覆，向投訴人和被投訴的會員提問。被投訴的會員應有機會向投訴人提出質詢。
- 9.13 如果被投訴的會員在未事先給予通知的情況下不出席聆訊，或如被投訴的會員出席聆訊但拒絕在聆訊上作出陳述，調查委員會可取消聆訊。不出席聆訊或拒絕在聆訊上合作，可能會影響其後的裁決和紀律行動。

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 11 頁，共 13 頁

## 10.0 裁決和紀律行動

- 10.1 調查委員會將會考慮投訴、收到的材料以及在聆訊上所作的陳述（如有的話），並將在聆訊後 30 天內就投訴作出裁決。調查委員會將以簡單多數票決定投訴是否成立以及被投訴的會員應否接受紀律處分。
- 10.2 調查委員會作出的裁決及決定的紀律行動，將於決定作出之後 30 天內，連同書面報告提交專業委員會，由其通過接納。
- 10.3 專業委員會將在 30 天內對有關裁決和紀律行動（如有的話）加以考慮。專業委員會可以全面通過接納該建議，亦可有條件地接納該建議，包括可以對有關紀律行動作出變更。在同一項投訴中擔任初級偵訊委員會或調查委員會職務的個人，不得在同一次會議上投票。
- 10.4 經專業委員會接納建議之後，投訴人和被投訴的會員將在一個月內收到結果通知，其中包括裁決和紀律行動的摘要。應提醒有關會員其對裁決和紀律行動具有提出上訴的權利（如適用）。
- 10.5 若在投訴結果發佈時，有關會員的會員資格已經過期，則仍會向其通知投訴結果。但是，該裁決和紀律行動須待其會員資格恢復後才會強制執行。
- 10.6 若投訴人和涉事會員在收到裁決及紀律行動摘要後一個月內沒有正式提出上訴（參見“上訴”一節），個案將正式結案。
- 10.7 若投訴事件關乎保護公眾人士這項首要關注，專業委員會可以主動決定或根據調查委員會的建議，發佈通函或通知，或就涉及從業人員的關注事項展開討論。
- 10.8 投訴結果記錄的內容包括但不限於審視行政程序、紀律行動、向適當的執法機構提交報告等，並將由專業委員會主席按照**附錄 3** 所示格式簽發。
- 10.9 **附錄 4** 所示清單表明針對會員個人或集體進行的紀律程序之政策和決定程序。
- 10.10 對於針對會員個人或集體的投訴，有關投訴將被歸類為輕微違規或嚴重違規。如果有關投訴涉及刑事程序，則公會的紀律處分程序將延至相關刑事程序得出裁決之後進行。被投訴的會員將會被處以罰款及 / 或被要求作出承諾，具體視乎違反道德框架事件的性質和嚴重程度而定。紀律行動決定應予以公佈，並應與違規行為的嚴重程度相稱，具體例如發出書面警告、暫時取消會員註冊、永久取消會員註冊等。對涉事會員作出的處罰和要求其作出的承諾包括但不限於以下例子：

處罰	要求承諾
----	------

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 12 頁，共 13 頁

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 書面警告</li> <li>- 正式譴責</li> <li>- 暫時取消會員註冊</li> <li>- 永久取消會員註冊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 完成與臨床實務或管理實務的相關培訓等</li> <li>- 改變臨床或報告實踐</li> <li>- 糾正有關問題</li> </ul>
--	---

## 11.0 投訴結果的通知

一般而言，投訴個案至少需要六個月才能結案，具體視乎每一個件的複雜程度而定。公會將儘可能告知投訴人有關紀律程序的進展情況，並且投訴人將在調查開始之後的六個月內得知公會對有關投訴作出的決定。

## 12.0 上訴

- 12.1 投訴人或被告投訴人如對投訴的調查結果有異議，可在調查結果通知之日起一個月內，向公會董事會提出上訴。
- 12.2 上訴過程是通過會議方式，重新考慮調查委員會的調查結果。申請上訴的常見理由，包括對所提交資料存在誤解，或既定程序未獲遵守等。
- 12.3 上訴委員會將在組成之後六個月內，對有關投訴進行重新審理。上訴委員會應由公會董事會委任，並由三名成員組成，而該等成員應有別於初級偵訊委員會、專業委員會和調查委員會的成員。上訴委員會應包括屬於非專業成員的外部成員。投訴結果記錄的內容包括但不限於審視 / 複核行政程序、紀律行動、向適當的執法機構提交報告等，並將由公會董事會按照**附錄 5**所示格式簽發。
- 12.4 上訴委員會的決定為最終決定。

## 13.0 公會關於正式紀律調查的公佈

- 13.1 為提高紀律程序的透明度，以及讓公眾人士及業界同仁瞭解哪些行為構成違反言語治療的職業道德架構，公會將在其網站上公佈關於紀律調查的決定。若有關會員被裁定犯有專業失當行為，公會將在一個月的上訴期屆滿後，或在上訴的最終決定作出後，於公會網站上公佈有關的完整判決書，公佈期固定為三年。有關公佈將顯示過失會員的確實身份，但將遮蓋投訴人和其他相關人士的身份。
- 13.2 若在作出最終決定時，涉事會員的會員資格已經過期，則有關判決仍會公佈，但不會提及或暗示該會員的身份。

## 14.0 投訴登記冊

香港言語治療師公會	文件編號	HKIST-B-CHP-v3
	發出日期	22/05/2025
投訴處理程序	檢討日期	22/05/2027
	頁碼	第 13 頁，共 13 頁

秘書處應為依第 6.1 條收到的投訴設置登記冊，並且給予更新。該登記冊應按照專業委員會指定並見於**附錄 6**的形式和格式，載明所有處理的投訴的資料，包括但不限於紀律個案。

## 15.0 利益衝突

15.1 初級偵訊委員會、調查委員會、上訴委員會、專業委員會的所有成員以及秘書處，均須遵守公會《申報及處理利益衝突政策》(HKIST-A-COC-v2)所訂明的相關規則及程序。在處理過程中，如發生任何利益衝突，應立即報告並作出記錄。

15.2 在處理投訴的整個過程中，應謹慎地處理投訴人的所有個人資料。

## 16.0 責任

如有任何人士就此等程序所引起或相關的事宜提起任何法庭訴訟，以致公會的各個委員會的成員（包括初級偵訊委員會、投訴處理小組、調查委員會、上訴委員會、專業委員會及公會董事會的成員）作出抗辯，並因此招致任何責任及開支，包括但不限於延聘律師的費用的話，須可獲公會以公會的資產給予賠償。