最佳實務指南

契約管理指南

國際貨運代理協會

聯合會

全球貨運物流行業的代言人

FIATA 國際貨運代理協會聯合會

FIATA是一個非政府性的會員制組織，代表了全球150餘個國家的貨運代理企業。FIATA是為制定貨運代理和物流行業相關國際政策和法規提供參考意見的組織之一。FIATA從國際層面上代表從事貿易物流和供應鏈管理的服務供應商發聲。透過起草FIATA的格式文件和表格、舉辦年會、提供培訓、出版刊物以及與相關國際組織協作，FIATA在貨運代理行業內推動貿易便利化和最佳實務做法。

FIATA於1926年在奧地利維也納成立，並因其法文名稱（*Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés*）的縮寫而得名，也被稱為“全球貨運物流行業的代言人”。FIATA的總部設在瑞士日內瓦。

免責聲明

請謹記，本文件並不表示 FIATA 提供了任何法律意見。如您在處理具體問題時有任何疑問，FIATA 建議您尋求獨立的法律意見。

本最佳實務指南是從全球層面上提供的常規的風險管理建議，不包含任何技術性意見。我們建議您在採取本指南所建議的措施之前，根據自身所在司法管轄區所適用的法律法規、自身企業結構與業務模式以及業務開展所在國家或地區的風險管控要求進行調整。

FIATA 對使用本文件所提供資訊而引起的任何後果，不承擔任何責任。

如欲進一步瞭解 FIATA 法律事務諮詢委員會的工作，或欲對本指南發表任何意見，請聯繫 FIATA 總部：**legal@fiata.com**

照片：Shutterstock, Freepik.com

目錄

引言	3
發現商業機會與評估風險	4
關鍵條款的磋商	7
契約的起草與審查	9
契約的簽署	14
契約的履行	15
不同類型契約的具體考慮要點	16
實用檢查清單	18
結束語	20

引言

對於貨運代理人而言，契約的訂立過程是至關重要的，其不僅代表著一段新的業務合作關係的開始，更是管理風險、避免不必要責任的手段之一。而這在很大程度上取決於貨運代理人是否從一開始便具備完善的契約管理系統，避免發生常見但不必要的失誤。

本最佳實務指南為貨運代理人提供了適用於任何契約訂立過程的一般性考慮要點，深入探討了契約訂立的各個階段，並就需要防範的風險以及需要重點考慮的契約基本條款提供指引。本指引亦針對了其他專業性較強的契約，為訂立該等契約時應當考慮的因素提出一般性指引。

本最佳實務指南由FIATA法律事務諮詢委員會(ABLM)編制，旨在按照契約訂立的過程，幫助貨運代理制定一份實用的契約管理制度，供日常業務使用。本指南不構成法律意見，建議貨運代理人在需要的情況下尋求獨立的法律意見，並徵詢本國貨運代理協會的指引。

發現商業機會與評估風險

評估商業利益

自訂立一份新業務契約的可能性出現的那一刻起，如收到詢價函或招標書時，貨運代理人就應當高度重視，採取強有力的契約管理措施。

對契約管理設立統一集中的管理中心，從源頭掌控整體契約管理流程，將有助於契約的順利訂立，也有助於避免諸如錯過截止日期或契約未經過相關層級審查等不必要的錯誤。從一開始就充分瞭解客戶的需求和交易背景，也有利於確保將所有相關因素都納入考慮範圍。為實現這一點，需要制定一個標準的契約檔案管理系統，確保關於合同的交流記錄得到妥善保存，以便相關各方瞭解已經討論過的內容。

進行盡職調查

在訂立契約之前，展開盡職調查有助於準確瞭解契約相對方以及即將經手的貨物。如此，許多風險在契約訂立前即可得到極大程度上的避免。同時，要安排合理的契約處理時間，那些緊急的、最後一刻才達成的、不容協商的交易往往省略盡職調查程序，也就最容易出現問題。

從根本上而言，貨運代理人需要對他們簽約的對象有所瞭解，瞭解他們是否真實存在，是否具有財務能力，以及與其往來或經手相關貨物是否違反國際制裁、是否需要取得許可證或其他審核。這對於保護自身業務安全是非常重要的一步，尤其是在不熟悉的司法管轄區內訂立契約時，因此不能因時間倉促而忽略，甚至可能需要進行更加全面的盡職調查程序。

以下是在對契約相對方進行盡職調查時應該考慮的關鍵點：

- **驗證公司身份**。包括但不限於，電話號碼、地址、公司網站、公司登記號碼、增值稅號等。在不熟悉的司法管轄區內訂立契約時，可以考慮在當地調查，在對方的主要營業地與其會面。取得他們的詳細資訊，包括完整公司名稱（英文名稱和以當地語言表述的名稱）、董事姓名、銀行帳戶資訊以及保險文件。

- **對公司進行徵信調查**。透過徵信機構對該公司進行徵信調查，並評估所需要提出的付款條件。需要注意的問題包括：客戶希望得到的信用額度有多少，付款條件是什麼？對方的現金流情況如何？。

- **考慮客戶是否擁有有形資產**或是否屬於無實體且無資產的公司？

- **考慮進行同行審查**。調查是否有同行與該公司有過合作經驗，其付款是否準時等。

- **考慮制裁問題**，聯合國、歐盟、美國以及本國國內的所有相關制裁是否適用於發貨人、收貨人以及貨物本身。調查客戶的股權結構以及客戶業務所在的國家。另外，還應考慮貨物本身是否受到制裁或需要取得許可證或符合其他出口管制要求，或是否屬於軍民兩用物資。這些資訊可從相關政府機關取得。

- **考慮客戶是否已經購買責任險**，如可能，瞭解保險限額是多少。

- **考慮安全方面的因素，**客戶能否承諾其將保證安全性，保證遵守相關法規。需要考慮的因素包括：貨物錯誤申報、優質企業（AEO）認證、國際標準組織（ISO）認證以及特定貨物/行業的特殊問題。

- **考慮客戶意欲何時往何處運送什麼貨物。**低價值貨物以及運往目的地作為廢品處理的貨物，被拒收/棄貨的風險較高。不同港口或司法管轄區也存在不同的風險和費用，也應當納入考慮。

記住：如果一件事情好到不像是真的，那麼它很有可能就不是真的。貨物代理人應當確保盡職調查程序具有持續、完善的書面記錄，並確保調查結果已經由值得信賴的管道再次驗證。

關鍵條款的磋商

在契約磋商階段，要讓公司法律顧問和/或那些有許可權同意並且理解契約條款的決策者充分參與。讓瞭解公司業務複雜性的法律顧問參與契約磋商，有助於平衡對契約條款的預期與現實實際情況。同時，他們熟悉公司內部決策方，有助於簡化內部討論和決策流程。在報價中需要預估或引用某些數據的情況下，應明確告知數據的計算依據，以及報價的有效期限。

警惕“格式之爭”

在這一階段，還需小心所謂的“格式之爭”，即兩家企業均希望均希望以自己的契約條款來訂約，這通常發生在兩方交換背面帶有各自標準契約條款和條件的預製表格或文件的時候。這種做法有許多弊端，可能引發疑問，即使是最好的情況，契約最終簽訂了，但對於契約的內容和解釋可能依然存在爭議。例如，在確定契約內容時，由一方最後提出的而沒有被另一方明確拒絕的條款，可能被默認為已經達成合意。或者在所謂“相互擊倒原則”(Knock-out rule)下，只有相互之間不存在實質性衝突的條款可以得到保留，那麼因此而產生的後果就無法控制了。

這種契約條款的不確定性應當盡一切可能予以避免。雙方可以協商簽訂一份效力優於所有定型化條款的協議，明確規定該協議已經包含了雙方達成的所有合意。此外，要在一開始就指出存在衝突的條款，並在磋商階段協商出雙方均可接受的替代性條款，也不失為一個有用的做法。

最後，要確保主契約與其他運輸協議或文件之間構成“背對背”責任，不存在任何未察覺或沒有保險保障的責任缺口或差異。對此，有必要尋求法律顧問的協助。

謹慎管理溝通記錄

契約磋商過程中所有的溝通往來或契約的內容修訂稿都應妥善管理。相關事項應儘快以書面形式予以確認。另外，在溝通往來中應包含一份明確的、標準措辭的聲明，指出任何訊息交流均不代表對任何條件或條款的同意，除非予以明確的表述。在含有貨運代理人標準契約條款條件的溝通往來中，甚至可以聲明，除非另有明確同意，否則任何對該等條款條件作出的修改均不可接受。

當發現對條款有任何意料之外的變更或未經同意的修改時，建議儘快作出反應並明確表示保留意見。歸根結底，貨運代理應當注意不要接受那些看起來不對的東西，要敢於提出質疑。

契約的起草與審查

審核要點

格式契約

貨運代理人應謹慎使用定型化契約。定型化契約可以輕鬆取得，且能用於各種不同的業務功能，因此在業務中經常使用。儘管如此，仍應仔細研讀條款，考慮其中某些條款是否與貨運契約完全無關或可能會引發爭議問題。好的做法是，不論任何條款，除非對其目的和預期後果有明確的理解，否則不應列入契約中。

貨運代理應注意確保他們的“定型化”契約不違反本地法律法規。例如，與個人訂立的契約（即消費者契約）不能包含某些條款。這一要求還包括那些可能會被視為是“不公平”的規定，它們不但不可執行，而且還會因屬於“不公平契約”立法而受到處罰。

標準交易條款 (STC)

標準交易條款（STCs）係指行業公認的契約條款。貨運代理行業的標準交易條款通常是由各國國家貨運代理公協會根據當地法律制定的，因國而異，同時又往往是以《FIATA國際貨運代理服務示範規則》(FIATA Model Rule for Freight Forwarding Services)為基礎。《FIATA示範規則》是由FIATA制定的標準交易條款，適用於各類貨運服務，如貨物運輸、併櫃、裝卸、包裝、儲存、配送以及與此相關的輔助和諮詢服務。這些規則屬於自願性規則，並非在全球統一適用。作為行業公認的契約條款，標準交易條款提供了一定程度的保證，即保證貨運代理人在按照FIATA（如適用FIATA示範規則）或相關國家貨運代理公協會批准的統一條款提供服務。

FIATA在多個國家和地區的協會會員都已制定了自己的標準交易條款，供其本國的會員採用。這些標準交易條款應該已經涵蓋了行業內的常見問題，以及符合本地法規的下列“基本條款”。

契約與提單條款的一致性

一般而言，針對同一票貨物，貨運代理人通常會在不同司法管轄區內與不同利益相關方達成各類契約或文件。這些契約或文件之間的一致性至關重要，特別是在有關責任基礎和責任限額，以及適用法律和管轄權等方面，可以使貨運代理人能夠管理其法律風險“缺口”。提單是最初約定的運輸契約證明。因此，貨運代理人應注意確保提單或其他相關運輸單證的條款與最初簽訂的契約條款一致，以保證條款是明確的。當使用的不是提單，而是其他運輸單證（如托運單）時，也應該遵從這些預防措施。

請注意契約中關於條款衝突和優先性的規定，如併入條款或優先條款。貨運代理應注意契約適用的《國際貿易術語解釋通則》(Incoterms)的版本，以及托運人與收貨人之間可能存在的買賣契約中所使用的相關貿易術語的效力，因為這些有助於貨運代理人理解其職責。

保險契約

貨運代理人應考慮到保險問題：新契約下擬提供的服務或正在運輸的貨物是否屬於現有的保險範圍——或貨運代理人是否需要告知其保險人？這點貨運代理人應向其保險人及本國貨運代理協會諮詢，以確保其業務的各方面均有合適的保險保障。

保險契約應清楚列明理賠的程序。指派有經驗的人員專門處理保險索賠也是非常重要的。大多數保險契約皆要求貨運代理人在可能導致保險索賠的事故發生後儘快通知保險人。未能儘早通知保險人或保險經紀人可能會導致保險人拒賠的風險。

契約審核

契約審核有助於確保對新客戶的身份和財務能力進行妥善的盡職調查，同時確保契約能妥當涵蓋契約雙方的義務以及爭議解決方式。審核應包括確保契約包含所有的基本條款，約不會無意使貨運代理人承擔無法履行的或繁重的義務，並對可能出現的糾紛規定解決方式。

在不熟悉的司法管轄區內訂立契約可能會涉及更大風險，在發生爭議時也會面臨更大挑戰，因此應確保對這些風險有充分評估。評估風險時考慮因素包括各國之間操作習慣和文化上的差異，以及當地的法律和要求。可以從世界銀行出版的“營商環境指數”中找到一些高水準的指導意見。還有一點至關重要，當地的營商環境也會影響某個特定企業在承擔其法律和財務方面風險的可預測性。

即使是簡單的企業查詢，可能也會面臨挑戰，比如貨運代理無法確定與其正在進行交易之人是財務穩定、具有資產的企業，還是一家沒有實體和資產的公司。而且，在不熟悉的司法管轄區訂立契約可能也會引發更多責任保險方面的問題。

通常，在契約審核階段經妥善注意以及標準的契約審查，很多意外成本和後果即可輕易避免。

基本條款

責任

為防止無限責任，建議將契約責任限制在一個特定的金額內，並排除間接損失、衍生損失的賠償責任。同時，也應考慮設置關於違約金的規定。確保契約未將貨運代理人的責任延展至標準交易條款規定的責任之外是非常重要的。此外，還應確貨運代理人承擔的責任有充足的保險保障。責任條款可見本國貨運代理協會的標準交易條款和《FIATA示範規則》，相關運輸單證的背面通常也有責任條款。再次強調，諮詢自己保險人是至關重要的，以確保任何潛在的風險缺口得到妥善保障。

最近發生的事件顯示，制定完整的不可抗力條款有助於免除締約雙方在發生某些無法控制的事件時的責任。這類事件通常是指自然災害和異常災難，但現在也越來越多包括全球疫情、政府行為、停工或勞工管制等事件。不可抗力條款常常會包含在各國貨運代理協會的標準交易條款中，且可能會因司法管轄區而異。

擔保：扣留、留置、質押

契約中應規定貨物出現問題時如何處理。通常，標準交易條款會涵蓋這一點，《FIATA示範規則》也有所體現。貨運代理人對出現問題的貨物或者單證往往享有扣留權、留置權或者其他形式的擔保，這一點在客戶終止經營或者銷聲匿跡時尤其重要。此類擔保可以使貨運代理人對貨物或運輸單證享有財產權益，而不要求實際控制，據此貨運代理人可進行追償，以保障收取拖欠的錢款，如運輸費和倉儲費。留置貨物或單證的規定應與付款時間表一致。此等權利的內容和程序性要求可能因司法管轄區不同而存在實質性差異，因此可能有必要尋求法律意見，特別是在面對不熟悉的司法管轄區的時候。

對額外的責任

貨運代理人應注意確保自己有能力轉移第三方因貨物運輸及遲延或者其他情況而要求的額外費用。這一點對遲延交付責任尤其重要——遲延交付的定義應明確。對於這一點，參考各國貨代協會的標準交易條款是十分有用的，其中一般對相關情況都有所規定。

賠償條款

契約雙方均應保證其享有訂立協定的自由權，且應在違反該保證時向另一方進行賠償。契約中應包含賠償條款，以賠償貨運代理人因運輸貨物而遭受的損失，即因客戶或契約另一方的作為、不作為或疏忽導致貨運代理人面臨索賠而遭受的損失。在這些情形中，貨運代理因另一方的作為、不作為或疏忽而可能產生的所有合理成本和費用均應得到賠償。

準據法和管轄權

貨運代理人應確保契約中包含合適的準據法和管轄權條款，以確保爭議發生時準據法和管轄權的確定性。如可能，應尋求併入其所熟悉的法律和管轄權條款——通常為貨運代理人成立所在國或所在地的法律和管轄權。各國貨運代理公協會的標準交易條款往往會規定相關法律和管轄權，因此，建議貨運代理人與本國貨運代理公協會核實這一點，並適當併入標準交易條款。

爭議解決條款

契約中應明確爭議發生時應採取的一系列行動。可以考慮設置調解條款和（若調解不成時需要）仲裁條款，以避免陷入漫長且昂貴的法院訴訟程序。條款中應明確要採用的調解/仲裁規則，如國際商會(ICC)仲裁規則、香港國際仲裁中心機構(HKAC)仲裁規則。爭議解決方式的選擇應該是一個經過深思熟慮之後作出的決定，因為不同解決方式的可取性會因交易本身以及外部情況而存在差異，最好參考內部或外部顧問的意見。

協議完整性條款

契約中應包含協議完整性條款，即該契約內容為雙方所達成的完整協議，除非該契約內容已依據協議進行了修正或變更。

契約的簽署

簽署

一個很容易犯的錯誤是，在自己還沒有意識到的情況下與對方完成締約，如透過郵件或口頭的方式；或因為工作人員簽訂了契約，但卻不一定已經得到董事會或授權決策者的批准。

契約生效的形式要求可能因司法管轄區而異，或因各個契約而異。比如，對於某些契約而言，董事的簽名即已足夠，而對於其他契約而言，加蓋公司章是強制性要求。貨運代理人應仔細核查適用的準據法和管轄權所要求的形式。

此外，可以考慮在公司內部公佈明確的職權層級，制定一份有權代表公司簽署契約的被授權人名單。

契約的履行

記錄管理

存儲和管理方面的不善已證明代價不菲。舉例而言，費率審核的缺失可能導致公司不得不支付高於必要金額的費率，或面臨因錯過續約期而遭到處罰的風險。再次強調，建立一個中央契約管理資料庫和聯絡點將有助於確保避免這一情況的發生。該系統還應記錄契約的細節和任何可能存在繁苛要求的條款，以確保得到謹慎處理。

契約的可訪問性

好的做法是，應確保有個中央資料庫可妥善存儲所有契約，以便該等契約可方便存取並於需要之時進行審閱。確保公司內部所有相關人員知悉有需要之時應於何處取得契約乃是關鍵。

不同類型契約的具體考慮要點

和分包商訂立的契約

應密切關注分包商發送的條款和條件，其中可能包含不利於貨運代理人的條款。此外還應特別注意，在發生貨物滅失或損壞的情況下，客戶通常會直接向貨運代理人而非保險人或協力廠商承包商尋求救濟，因為貨運代理人是客戶直接打交道的一方。

除前述章節所列基本條款外，在情況適宜且符合本國法律規定的情況下，貨運代理人在與分包商訂立契約之時不妨考慮約定以下部分條款：

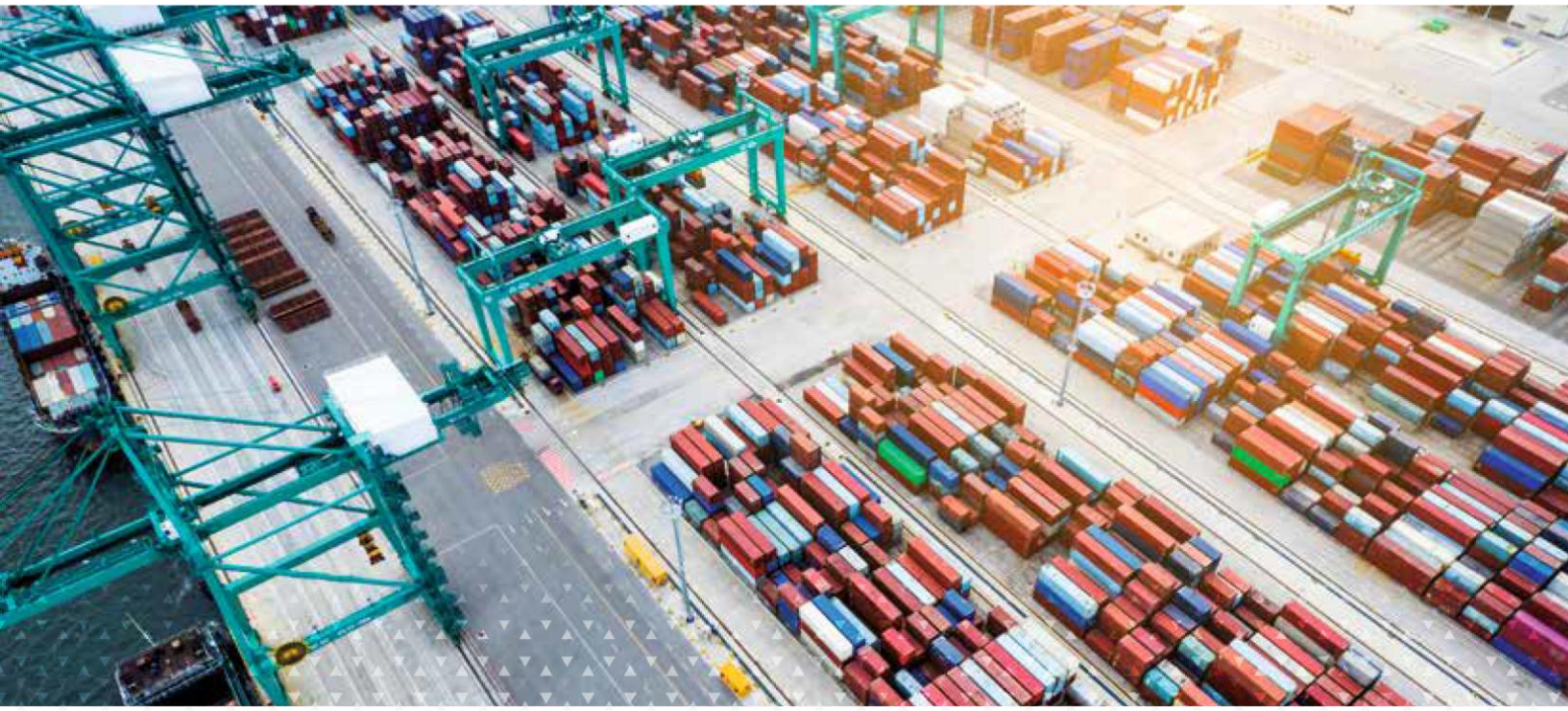
- 明確只有在取得貨運代理人事先書面同意的情況下，分包商方可進行分包服務
- 規定對於協定項下提供的服務，時間是關鍵條件
- 刪除賦予分包商自主行使留置權，或扣留貨物作為其被欠款項的擔保的條款
- 刪除或限制分包商聲稱免除其對貨物滅失或損壞責任的條款
- 明確契約僅在貨運代理人書面同意的情況下方可修改
- 明確發生糾紛時法律費用的分配，確保雙方當事人對法律費用負擔均衡，貨運代理人不會承擔過多的責任

和客戶訂立的契約

就責任風險而言，當貨運代理在貨物運輸作為“代理”時，應在其與客戶訂立的契約中對該身分予以明確規定，確保貨運代理人僅承擔代理的過失責任。間接損失和衍生損失均應排除在賠償責任之外，且應對賠償責任設置一個具體限額。現如今的聲譽風險或合規風險可能會涉及反貪腐、反競爭、資料保護和制裁等問題，契約中亦應對此加以考慮。

就信用風險而言，在延長客戶的信用期限之前應審慎評估客戶的信用評級。應刪除或限制費用自動抵扣條款，使其只能抵扣雙方認可的金額。擁有對貨物或文件的留置權、扣留權或其他相關擔保權益亦可成為貨運代理人手中有力的工具。至於關稅和稅收，應由客戶支付。貨運代理人控制範圍之外的協力廠商費用變更，最好亦應由客戶負擔。

對於不同客戶或不同交易的潛在責任，貨運代理人應無一例外地與其保險人核實其是否受到妥善承保，因為不同客戶或不同交易可能招致不同類型的風險——即使其所使用的是久經考驗的契約。對於老客戶，有必要考慮制定一個涵蓋雙方義務和合意的總框架協定，這在發生糾紛時可能會有所幫助。



實用檢查清單

- **確保設置了適當的溝通和記錄保存流程。**包括指定一個聯絡和儲存中心，確保所有的利益相關方都參與到契約管理過程中，並確保公司內部有適當的職權層級可進行決策和簽署。

- **進行妥當的盡職調查，確保瞭解簽約對象的身份**及將要應對的貨物和司法管轄區，注意在應對不熟悉的司法管轄區時將面臨的挑戰。

- **注意責任缺口/差異，**並確保任何責任缺口/差異均已由相關的保險人妥為承保，或已納入商業風險管理流程。

- **避免無意間使自己受條款約束。**在交換載有對方標準契約條款的預製表格或文件時，請注意與自身標準契約條款不同的內容。此外，應規定除非另有明確說明，否則任何訊息均不代表對任何契約條件或條款的同意或修改。檢查契約條款和其他運輸單證的條款是否一致。

- **聯繫本國貨運代理公協會，索取其標準交易條款**（STCs）。

- **確保妥當諮詢自己的保險人和本國貨運代理公協會**，確認是否享有適當的保險保障。

- **考慮納入關鍵條款**，例如：責任限制、擔保或扣留權、賠償條款、準據法和管轄權、爭議解決條款和完整協議條款。

- **檢查契約生效的形式要件**是否符合契約準據法和相關司法管轄區的規定。

結束語

恰當的、集中化的且有良好書面記錄的契約管理流程，輔以妥善的盡職調查管控手段，是貨運代理人在業務過程中免受重大風險和責任的關鍵。流程伊始即嚴密把控，可促進契約的訂立，也有助於避免許多不必要的錯誤。此外，所有必要的利益相關方均應參與進來，這對簡化流程而言至關重要。鑒於總有諸多因素會對承保範圍產生影響，該流程還應包括向自己的保險人諮詢環節，以確保享有適當的保險保障。另外，對於基本條款和必要的管轄權要求，應認真予以商業和法律方面上的考慮。鑒於貨運代理行業高度全球化的特性，在不熟悉的司法管轄區內訂立契約時，應特別小心，並應尋求法律意見。

雖然商業背景下通常對時間有諸多要求，但歸根結底，花點時間確保順利且全面地完成相關契約審核流程還是十分重要的。貨運代理人應充分瞭解這類現實情況，避開常見而不必要的陷阱。本最佳實務指南為貨運代理人列舉了在契約訂立過程中應注意的重要事項，貨運代理人在制定其內部契約管理規則時可以參考。

還請注意，本指南並不構成法律意見，亦不得被解釋為法律意見。FIATA經由其法律事務諮詢委員會(ABLM)，致力於為全球貨運代理行業提供其日常業務所需的重要資源和工具，並使其瞭解世界各地的法律發展情況。儘管如此，FIATA還是想強調，貨運代理人應根據相關的司法管轄權要求自行尋求獨立的法律意見。

衷心感謝 TT Club 上海代表處與其在台合作夥伴台灣運保服務股份有限公司(TTIS)、FIATA 楊副會長瑞如女士以及招商局集團交通物流部宋安琪律師為此指南協力提供中文翻譯。

國際貨運代理協會

聯合會

全球貨運物流行業的代言人

Rue Kléberg 6 | 1201 Geneva | Switzerland

電話：+41 22 715 45 45 | info@fiata.com | www.fiata.com

©2021 FIATA 國際貨運代理協會聯合會

設計和排版：Services Concept Sàrl, Geneva