



铁山档案文件管理（上海）有限公司
用户使用手册

2023 年 1 月 V4.1

目 录

一 公司介绍	3
二 铁山公司联系方式.....	3
三 客户服务账号的设定.....	3
四 客户服务需求订单的下达	5
五 标准服务的时效说明.....	8
六 现场调阅/参观须知.....	8
七 铁山服务工单的签名.....	11
八 空白纸箱的折叠与入库要求	12
九 档案/文件/磁带收取、递送与销毁流程	18
十 版本修改历史	19

一 公司介绍

铁山成立于 1951 年，是全球数以万计的企业组织都信赖的信息资产守护者。从重要商业信息到地理样本，从艺术品到艺术名家的原始记录，如今，铁山公司的业务遍及 58 个国家和地区，拥有超过 225,000 名客户，其中囊括了财富 1000 强企业的 95%。铁山的宗旨是成为客户最值得信赖的合作伙伴，以创新且负责的方式保护和解锁客户最珍视的资产。过去 70 年，我们一直致力于赢得客户信任，今后也始终如一。

二 铁山公司服务联系方式

服务订单咨询：400-888-0360-1 ccs@ironmountainchina.com.cn

账单发票咨询：400-888-0360-2 billing@ironmountainchina.com.cn

其他问题咨询：400-888-0360-3 ccs@ironmountainchina.com.cn

客户投诉建议：400-888-0360-4 china.cx@ironmountain.com

网站：www.ironmountain.com.cn

三 客户服务账号的设定

合同签署后，铁山会在系统中为客户建立客户编号，客户可从铁山销售或铁山客服处获得客户编号。客户需填写“账号设立及**更新表**”设立授权人及服务信息等后才能下达需求。

- “账号设立及**更新表**”模板您可以从这里下载【请使用PDF软件（如 AdobeReader）打开此文档，并双击下方图钉方可下载】



账号设立及更新表

- “账号设立及**更新表**”填写方法如下：
先填写公司信息，需要领导签字以及公司公章。

四 客户服务需求订单的下达

1. 客户自助服务下单

- 通过网络平台，客户可以自主查询库存，向铁山下单，查询订单状态等。网络平台下单流程您可以从这里【[戳使用PDF软件（如Adobe Reader）打开此文档，并双击下方图钉方可下载](#)】



网络平台下单客户使用指导标准版

2. 联系铁山客服人员下单

- 客户需填写“客户服务订单”并通过授权人邮箱发送到铁山客服邮箱。
- “客户服务订单”模板您可以从这里下载【[请使用PDF软件（如Adobe Reader）打开此文档，并双击下方图钉方可下载](#)】



客户服务订单

- “客户服务订单”填写方法如下：
先填写基本信息

Please email this form to Iron Mountain 请把这张表格发邮件至铁山
邮箱: ccs@ironmountain.com

Company Name 公司名称	ABC Company	Account # 客户编号	XXXX
Delivery Address 递送地址	服务地址		
Department 部门	文件所属部门	Order Date 订单日期	下单日期
Contacts 现场联系人	服务现场联系人	Phone # 联系电话	固话和手机
Ordered By 授权下单人	授权名单内的人员	Total Pages 总页数	
SIGNATURE/EMAIL 签名/电子邮件	填写授权人邮件	PIN 密码	机密授权表上的密码
<input checked="" type="checkbox"/> IM Transportation 选用铁山车辆运输	<input type="checkbox"/> Client Own Transportation 客户自行运输	<input type="checkbox"/> 3 rd Party Courier Services 第三方快递	
<input checked="" type="checkbox"/> Next Day or Regular 下一工作日普通定单	<input type="checkbox"/> Half Day or Rush 半天加急定单	<input type="checkbox"/> 4 Hour Emergency 工作日4小时紧急定单	<input type="checkbox"/> Non-working day Emergency 非工作日紧急定单

再填写服务订单详情

- A项在将文档送至铁山仓库时填写，只填写数量即可。

A. SENDING NEW RECORDS TO IM FACILITY (ENTER THE QUANTITY INTO CORRESPONDING CELLS)
 文档送至铁山仓库 (将数量填入以下相关的单元格中)

入库箱数 Box 箱子入库	入库文件数 Filefolder 文件入库	入库磁带数 Magnetic Tape 磁盘入库	Document to Shred 待销毁文件
---------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------------------

➤ B项在需要将存在铁山仓库的文件调阅至客户办公室时填写，需要填写调阅的数量，以及所对应的铁山条形码编号

B. RECORDS RETRIEVAL or REFILE (ENTER THE QUANTITY INTO CORRESPONDING CELLS)
 文档调阅 (将数量填入以下相关的单元格中)

调阅箱数 Box 文件箱	调阅文件数 Filefolder 文件夹	调阅磁带数 Tape 磁盘	
			Tape Container 磁盘箱

#	Barcode #	Alternate #	Box / Filefolder / Tape / Tape Container	Retrieval	Refile	Perm Out
1	调阅铁山箱文件/磁带号		调阅类型 (Box / Filefolder / Tape)			
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

➤ C项在需要销毁存储在铁山仓库的文件时填写，需要填写待销毁文档的铁山条形码编号

C. ARCHIVE DESTRUCTION (ENTER THE QUANTITY INTO CORRESPONDING CELLS)
 在库文档机密销毁 (将数量填入以下相关的单元格中)

#	Barcode #	Alternate #	Box / Filefolder / Tape / Tape Container
1	销毁铁山箱文件/磁带号		销毁类型 (Box / Filefolder / Tape)
2			
3			
4			
5			
6			

➤ D项在需要购买铁山标准文件箱、条形码等材料时填写。

一套空文件箱包含一个箱体和一个箱盖，同时需要订购一个文件箱条形码。安全锁扣可以根据需求订购，一个文件箱需要2个锁扣。

D. MATERIAL SUPPLY (ENTER THE QUANTITY INTO CORRESPONDING CELLS)
材料供应 (将数量填入以下相关的单元格中)

数量	数量	数量	数量	数量	
Box 空文件箱	Box Barcode 文件箱条码	File Barcode 文件条形码	Tape Barcode 磁盘条形码	Security Seal 安全锁扣	Void Stick 易碎贴

➤ E 项在有其他服务需求时填写，例如需要用铁山打包装箱、做文件检索

E. OTHER SERVICES (ENTER THE QUANTITY INTO CORRESPONDING CELLS)
其他服务 (将数量填入以下相关的单元格中)

IM Viewing Room Rental 租用铁山阅览室 Re-boxing 打包装箱: 数量 Hours 租用时长: X小时

Indexing 档案文件检索编目

Details 服务要求详情: 备注

3. 紧急服务下单

➤ 客户自助服务下单

通过网络平台下单，在订单提交界面选择要求服务的时间，建议下单后邮件或电话联系铁山客服确认。

提交下单审批 (网络订单)

此订单中的请求 4

客户编号
 CH000 \ SH \ OPN

地址
 联系人: 张三 Terry Zhang
 地址: 上海市浦东新区福山路33号
 电话: +86 21 8876 89098
 传真: +86-21 8876 89999

服务优先级
 要求服务时间: 2021/7/12 17:00

在此处选择服务时间
 如果同一账号有多个可选地址已经在铁山系统中注册，则：单击“选则地址”可以从地址列表中选择需要的地址。

选择地址
 使用默认服务地址

备注

下网络订单 取消

➤ 联系铁山客服人员下单

填写“客户服务订单”并通过授权人邮箱发送给铁山客服邮箱。

邮箱:

Company Name 公司名称	<input type="text" value="ABC Company"/>	Account # 客户编号	<input type="text" value="XXXX"/> (从铁山锁信或客服中心获得)
Delivery Address 递送地址	<input type="text" value="服务地址"/>		
Department 部门	<input type="text" value="文件所属部门"/>	Order Date 订单日期	<input type="text" value="下单日期"/>
Contacts 现场联系人	<input type="text" value="服务现场联系人"/>	Phone # 联系电话	<input type="text" value="固话和手机"/>
Ordered By 授权下单人	<input type="text" value="授权名单内的人员"/>	Total Pages 总页数	<input type="text"/>
SIGNATURE/EMAIL 签名/电子邮件	<input type="text" value="填写授权人邮件"/>	PIN 密码	<input type="text" value="机密授权表上的密码"/>
<input checked="" type="checkbox"/> IM Transportation 选用铁山车辆运输	<input type="checkbox"/> Client Own Transportation 客户自行运输	<input type="checkbox"/> 3 rd Party Courier Services 第三方快递	
<input checked="" type="checkbox"/> Next Day or Regular 下一工作日普通订单	<input type="checkbox"/> Half Day or Rush 半天加急订单	<input type="checkbox"/> 4 Hour Emergency 工作日4小时紧急订单	<input type="checkbox"/> Non-working day Emergency 非工作日紧急订单

← 请在此处选择需要的紧急服务类型

五 标准服务的时效说明

服务级别	服务时间	每天最大运送量
普通 (次工作日服务)	工作日 15:00 前下指令单, 次工作日 17:30 前到达。	200 箱 或 1000 文本
加急 (半天服务)	工作日 10:00 前下指令单, 同日 17:30 前送达。 工作日 15:00 前下指令单, 次工作日 12:00 前送达。	100 箱 或 200 文本
紧急 (4 小时服务)	工作日 14:00 前下指令单, 4 小时内完成	50 箱 或 50 文本
紧急 (非工作时间服务)	下指令单后 4 小时内完成	20 箱 或 20 文本

六 现场调阅/参观须知

- 客户若需要派自己员工到铁山库房现场调阅文件请按如下要求操作



1. 至少提前一天按如下表格要求提供到场人员信息并盖公章后发给铁山客户服务邮箱/铁山对接贵公司的销售人员。

表格下载【请使用PDF软件（如Adobe Reader）打开此文档，并双击下方图钉方可下载】



访客参观预约登记表



编号: TSDA-OP-01-01

Facility Tour Registration 库房参观预约登记表

Visitor Information 访客信息

Visitor Organization Full Name 到访机构全名		
Scheduled Visiting Date (YYYY/MM/DD) and Facility 计划到访日期(年/月/日)和到访目标实施		
Visitor Name 访客姓名	Visitor Title 访客职位	Visitor Photo ID # 访客工作证号/身份证号码 (身份证只需填写前4位和后4位数)

2. 贵公司人员需要带上以上登记表信息一致的证件到达铁山库房，铁山人员需要核对贵司人员的信息。

3. 现场请贵公司人员配合铁山人员的安全和保密工作要求。



七 铁山服务工单的签名

- 贵公司在使用铁山的服务时，铁山工作人员会有一张如下这种工作单需要客户对信息确认的，若客户对于配送的货物数量确认，贵公司的工作人员只需要在工作单右小角签名确认就可以了。

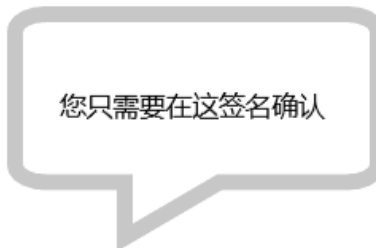
2021/8/19 12:23		ITEM DELIVERY WORKORDER			Page 1
铁山档案文件管理（上海）有限公司		No. 00383269 2021/8/17 16:25		Acct: 09100037\001	
CONTACT: 陈晓明		Acct PO#:		Service Date: 2021/8/18 17:00	
PHONE: 1234567		Auth:		Route: G01	
Notes: 今日申请取回档案3箱，请安排明天送达					
Location	Container	Alternate Code	Requestor\Cost Center		
Building: GRMG					
GD-OUTBOUND0100	000677579				
	001207452				
	002143150				
_____ Signature					

WORKORDER SUMMARY

Total Item Delivery Items
Containers: 3

Filefolders:

Tapes:



铁山送货人员签名处

客户货物交接人签名处

八 空白纸箱的折叠与入库要求

➤ 铁山的档案箱如何折叠出，请参考如下的指引

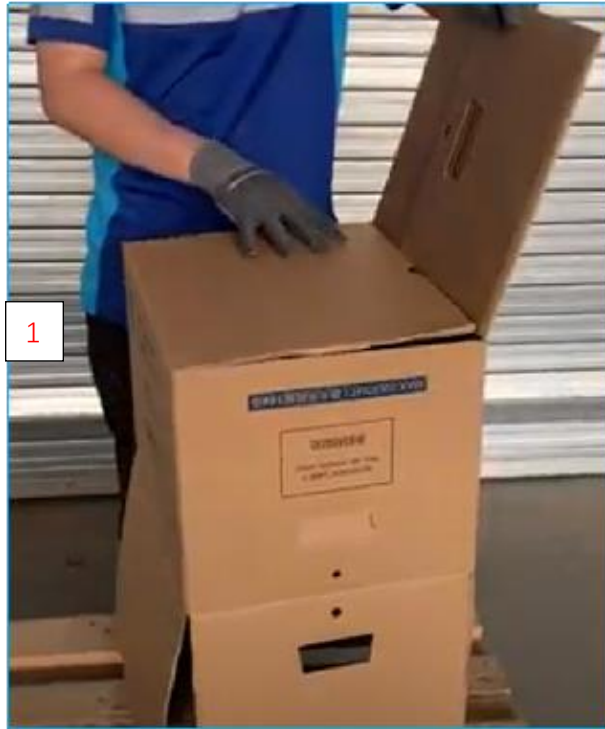
1. 如下图是贵公司收到铁山标准箱的样子。那我们就来看看怎么把这样一个纸箱组立起来变成立体的箱子。



2. 先将纸箱拉开如下图。



3. 我们先从底部开始，将部分 1 先折入箱体，如下图。



4. 折叠后往下盖，不用压入箱体，如下图。



5. 将箱子翻转过来，变成下图。



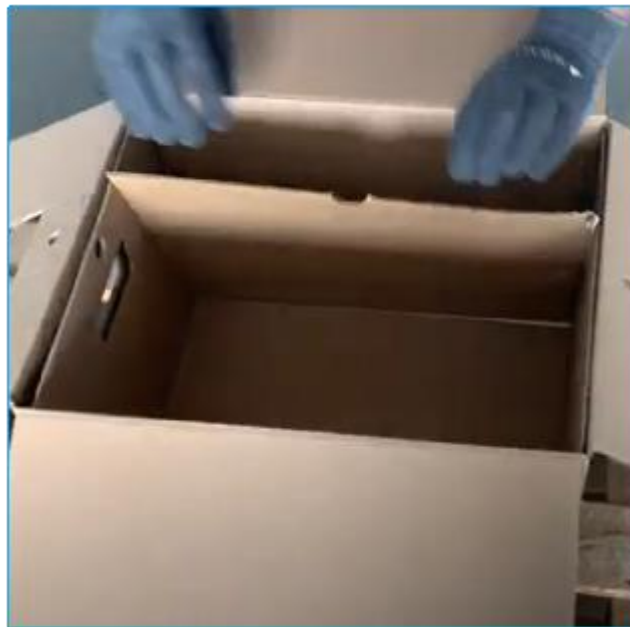
6. 把上面第一步压入箱体的面要先拉上来让有提把的底面露出，如下图



7. 把后提手的两面往上拉，如下图



8. 将步骤 1 的这个一开始拉上来的面再压回箱底。如下图



9. 接着就是将剩余的面压入箱体，保持每个面至少两层（提把处三层）



10. 最后组装完成，如下图。



11. 如下是贵公司档案装箱所需要的整套材料，有纸箱，塑料锁条与标签。



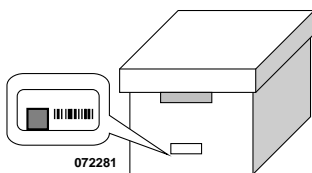
➤ 铁山人员上门收取档案箱时会对纸箱做如下检查。

1. 文件箱需保持完好，并符合以下情况

- 文件箱不可被压、缝合处须为完整，以及无明显撕裂或断裂迹象。
- 不含突出的边缘或部份，如金属加强条。
- 箱盖须保持完整。
- 文件箱不能有水渍或被水损坏。

2. 文件箱须根据该箱特定之最高承重及承载量而装载文件。装好档案的文件箱应不超过 16 公斤/箱。

3. 一个文件箱只需贴一个铁山条码标签



4. 完全封条（锁扣），每箱两个，完成密封。

- 若纸箱有如下违禁品，铁山将拒绝接收贵司的纸箱
 - 食物或食材 / 化合物
 - 有显著气味之物品

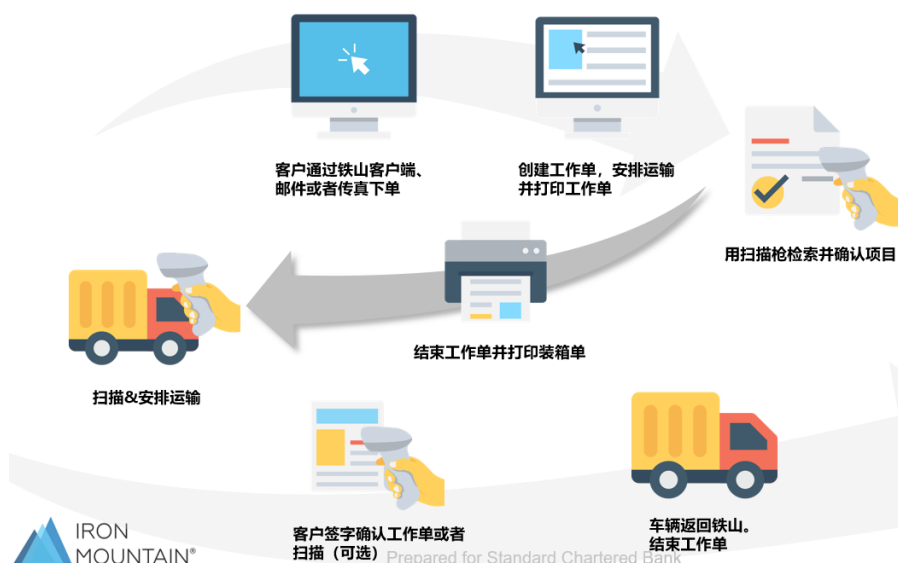
- 压力容器（例如煤气瓶）
- 药物
- 皮革或其它动物产品
- 危险物品（所有级别）
- 显示寄生虫迹象之文件箱

九 档案/文件/磁带收取、递送与销毁流程

1. 档案/文件/磁带收取流程



2. 档案/文件/磁带递送流程



3. 档案/文件/磁带销毁流程



十 版本修改历史

日期	版本号	修改描述
2021-7-18	1.0	新制定
2022-4-26	2.0	铁山呼入系统调整, 更新联系方式; 纠正少量错字及模糊表述
2022-9-8	3.0&4.0	因机密授权表版本更新修改了对应内容