企业邮件用户问题处理工作指导书

客户服务中心/W022

2008年2月1日

1.0 目的：

确保及时、规范、有效地解决用户的企业邮局问题，确保用户满意。

253网络通信

2.0 适用范围：

适用于用户企业邮局问题的判断、解决。

3.0 责任人：

客户服务中心接听人员

4.0 指导内容：

4.0.1 企业邮局管理员密码丢失

先查询用户的归属关系（归属平台）：

直接告知用户申请单位的名称，如用户表示自己就是我们提供的申请单位的员工（或可以提供加盖申请单位公章的授权委托书），请用户到 http://gmail.263.net/help.html 页面下载《更改企业邮局超级域管理员密码申请表》，按照要求填写后提供发传真至：010-64240295转5。

4.0.2　企业邮局邮局没有收到设置报告处理方法

相关知识（GMAIL企业邮局开通过程说明）：针对经管中已下购买订单的域，系统会每隔20分钟自动到域名本身的DNS服务器中查询该域名的MX记录，如果是mx01.263xmail.com，则会在生产系统中建立该域名；如不是mx01.263xmail.com，系统会在20分钟再次进行检查。
如用户来电反映新购买一直未收到设置报告,按如下步骤处理:

查询用户的域名MX记录是否已经指向到mx01.263xmail.com。
如果已经指向到mx01.263xmail.com，提交问题至代理商接口信箱，由263客服协助处理。
A、 对于购买企业邮局的域名不存在的，需要用户付款后（业务登录记单状态变为“服务正式开通”），自动注册，待可以查询到域名的MX记录为mx01.263xmail.com后，系统才会建立该域，如果已变更为服务正式开通，但域名一直未成功注册，且超过一个工作日，需提供用户信息发送至代理商接口由263客服协助处理。

B、对于用户已经有域名的，服务状态为预开通，MX解析指向mx01.263xmail.com后，系统同样会建立该域，发送设置报告。

4.0.3 企业邮局用户要求修改经管用户资料（公司名称、联系人、联系邮箱、联系电话等）

1)实体发生变化的：即由A公司变成B公司，相当于过户

需要在传真上面写上域名、办理事宜、联系人、联系电话，加盖目前经管中申请单位和过户后申请单位的公章发送传真至010-64240295转5

2)公司名称发生改变，公司实体不发生改变

需要用户传真工商部门批准的授权的更名证明，在传真上面写上域名、办理事宜、联系人、联系电话，加盖新单位的公章，传真至010-64240295转5

4.0.4 企业邮件用户来电要求屏蔽直邮信的处理方法：

记录用户的以下信息，发送至crm@net263.com接口协助处理。今后提供给运维的直邮用户列中，将会剔除此类用户。

域名：
公司名称：
反映人姓名：
反映人联系电话：
情况说明：不收哪类的直邮信（如，产品介绍）

4.0.5 来电查询企业邮件到期时间的处理办法

直接通过263提供的经管系统自行查询并回复用户；

注：用户的实际到期为：到期时间+免费月份

4.0.6　用户登陆信箱提示系统忙的处理方法

1）索要用户的用户名及密码进入邮箱测试，如用户反映现象属实,截图派发至代理商接口处理（请将邮箱密码带上），在10分钟以内接到三个用户反映同样的问题情况，直接向代理商接口提供信息报障。

2）如测试正常，请用户清理IE缓存(方法：工具－Internet选项－常规－删除internet临时文件并勾选“删除所有脱机内容”单选框、删除历史记录－确定）。

3）清理IE缓存后用户测试仍有问题的，请用户修复浏览器，修复浏览器无效的，请用户重新安装安装浏览器

4）重新安装浏览器后仍无效的，记录用户信息(如用户名、联系方式等)至代理商接口，由263客服协助跟进。

4.0.7 用户登陆信箱提示错误请求的处理方法

1）索要用户的用户名及密码进入邮箱测试，如用户反映现象属实,截图派发邮件至代理商接口处理（最好将邮箱密码带上）。

2）如测试正常，请用户降低ie安全级别（方法：工具－Internet选项－隐私－设置－将cookie设置为中或者低－确定）。

3）仍然无效的，请修复浏览器，修复浏览器无效的，请用户重新安装安装浏览器

4.0.8　通过web方式登录邮箱,邮件列表或内容无法显示的处理办法

1）索要用户的用户名及密码进入邮箱测试，如用户反映现象属实,派发邮件到代理商接口。

2）如测试正常，请用户关闭电脑上安装的杀毒软件和防火墙，如：诺顿、瑞星等，再进行测试。

3）关闭电脑上安装的杀毒软件和防火墙测试仍有问题的，请用户修复浏览器，修复浏览器无效的，请用户重新安装浏览器。

4.0.9 通过客户端无法收发邮件

1）询问客户端报错提示，根据错误提示判断问题原因，错误提示：

A、拒绝收件人之一：检查收件人地址是否是存在（对于给XMAIL不存在地址投递邮件时就有这样的提示）、检查“我的服务器需要身份认证”是否勾选。

B、总是提示输入用户名、密码，请用户名和密码通过WEBMAIL进行登录，验证是否正确；

C、提示找不到主机的，请用户将POP3和SMTP服务器换成IP地址后再试，如测试可以正常收发邮件，告知用户属于用户本地电脑DNS对POP3和SMTP服务器无法正常解析所致，请用户联系接入服务提供商处理。

D、提示0x800C133错误或邮件接收和发送异常(如:发送的邮件滞留在发件箱，无法到达已发送邮件中；WEB正常收下来的邮件，在客户端无法显示；打开OE文件夹无法显示邮件列表)　　是由于OutlookExpress软件本身有存储限制，单个文件夹超过2G或者接近2G，可能会出现上述情况，解决方法：建议用户检查邮件存储目录（右键点击OE中的文件夹，选择属性，即可查看到邮件存储路径）中的*.dbx文件是否达到2G；是，建议用户备份或者删除多余的邮件或者指导用户在OE下重建标识即可；否，继续以下步骤的处理。

E、提示550 Error:Message content reject。目前使用SMTP服务器发信，我们会针对邮件头主题部分做相应的检查，如果包含一些病毒关键字特征，会由POSTFIX直接REJECT，客户端上上述提示（通过WM发邮件时，会直接提示系统忙）比如说主题是hi、error、information等，请用户更换主题后重新发送。

F、提示598 mail rejected by keyword，服务器错误编号0x800CCC61通过客户端发邮件时，如果邮件主题或内容中包含TAP网关过滤的关键字（比如说法轮、代开发票等），会直接在客户端上报上述提示（通过WM发邮件时，会直接提示系统忙），请用户检查主题或内容是否包含政治性关键字或垃圾邮件特征关键字，也可以根据用户提供具体的时间、发件方地址及收件方地址，发送邮件至代理商接口，由263客服协助查询拒收的关键字名称。(未完，转下一页)

4.0.9 通过客户端无法收发邮件

G、sender in prison 情况多是由于发送频率超限，或者并发链接超限导致，15-20分钟内不做任何操作会自动放开。

H、0x800CCC0D 找不到主机（检查你的SMTP服务器是不是设错）

I、0x800CCC0E 联机到服务器失败，无法与主机建立联机。等一段时间再试。或者用ping 等网络命令测试一下看看能否连的通服务器 *此情况多数都是临时错误，关闭oe后重新启动就能正常

J、0x800CCC0F 服务器结束联机（对方服务器负荷过重、网络传输壅塞易造成此现象，可以试着增加你联机逾时的等候时间试试看，或是换一联机品质较佳的 ISP） *此情况可建议通过通过telnet smtp.263xmail.com 25端口进行测试，如果不通，则可能是用户的防火墙或者防毒软件进行了屏蔽过滤。让用户关闭防火墙后再进行测试.

K、0x800CCC69 找不到邮件信箱 *此情况多发生于客户端软件配置文件出错，可建议用户在新标示下重新建立帐号.

L、0x800CCC78 不明的寄件者，或邮件回复（reply-to）地址不正确

M、0x800CCC79 收件者被服务器拒绝

N、0x800CCC90 登入邮件服务器发生错误，检查一下你是不是有使用该服务器的权 限。或者：不需要安全密码认证登入，但却设了安全密码认证登入

O、0x800CCC92 账号、密码错误

注：外域用户给我域用户发信时，当外域用户的SMTP服务器连接到我们MX服务器的
TAP网关以后，在传输内容时，如果检测出包含此类关键字，会直接给对方服务器
返回“598 mail rejected by keyword”。(未完，转下一页)

4.0.9 通过客户端无法收发邮件

2）请用户先关闭本地电脑上的防火墙和监控软件后测试。

3）与用户核对客户端设置：工具－帐号－邮件（找到已经建立的263企业邮局帐号）－属性－服务器－分别检查pop3、smtp、用户名、密码填写是否正确；我的服务器需要身份认证是否点勾。（用户名设置：用户要求填写整个邮件地址。）

4）对于用户表示完全无法收发邮件（非慢、非时断时续），请用户做如下操作：

telnet pop.263xmail.com 110
telnet smtp.263xmail.com 25

如可以连接的，执行步骤5，如无法连接的，让用户再做如下操作：

telnet pop.126.com 110
telnet smtp.126.com 25

如仍无法连接，告知用户应该是本地电脑的110和25端口被限制造成客户端无法收发邮件，请用户自身检查（可能防火墙或一些其他软件限制了电脑的110和25端口或限制了客户端软件访问110和25端口）

5）如问题仍无法解决的，记录用户的邮箱地址和用户端的公网IP（用户在本地电脑上访问http://www.ip138.com即可查询到用户端的公网IP）、出现问题的准确时间（最好具体到分钟）和问题的具体现像，派送至代理商接口处理。

4.0.10　收不到邮件

1）先查询用户域名的mx解析是否指向263企业邮局的mx服务器：mx01.263xmail.com或者最终地址为263企业邮局的MX服务器地址，如果不是，请用户联系自己的域名DNS服务提供商修改（如用户的DNS是263的，转代理商接口处理）。

2）询问用户是收不到任何人发来的邮件还是收不到各别邮件：
A、收不到任何人发来的邮件：协助用户检查邮箱如下设置：a.邮箱容量是否已满b.邮箱内保存的邮件数达到了上限（G邮局是20000封，M邮局则以该邮箱空间大小作为判断标准）c.自动转发没有保留副本d.设置了拒收e.反垃圾级别为高级，邮件被置入了不明文件夹中 f.用户是否有客户端不保留副本收信的操作或在其他邮箱中设置了该邮箱pop不保留副本的收信操作。g.是否通过超级域管理员设置了域拒收。（注：对于用户愿意提供密码的，可以直接进入用户邮箱进行检查上述设置。）

3）对于用户反映收不到个别人发给自己邮箱邮件的问题，询问用户是否有退信，如有退信，请用户将退信原件作为附件发送到idckf@263.net.cn；无退信，与用户用户核实是否设置了拒收、反垃圾级别为高级邮件被置入了不明文件夹中；如上述设置没有问题，记录发件人地址、收件人地址、具体发送时间（注：如提供时间与北京时间存在时差，请注明时差或者提供发件方所在的地区）派送至代理商接口协助处理。

4.0.11　发信后对方收不到

1)产生退信，请用户提供退信原件，根据退信判断原因，无法判断原因的派送企业邮局工单处理；

2)没有退信，请用户提供发信时间、发件方地址、收件方地址，派送企业邮局工单处理。

注：如用户表示有退信但无法提供，向用户说明这种情况如果提供不了退信工程师无法查询。

4.0.12　常见退信提示

1）Mailbox exceed、Quota exceed:用户的空间超容，回复的口径：请用户通过其他方式联系收件人清理邮箱。

2）Invalid Recipien、User Unknown、Recipient unknown、Invalid rcpt address：用户不存在，回复的口径：请用户核对收件人地址是否正确；如用户确认收件方地址存在，将退信原件作为附件派送代理商接口。

3）Name service error，Host not found：我们的服务器无法成功解析到收件方的域，回复的口径：请收件方联系其dns提供商查询其解析是否正常，

4）Blocked by rbl或RBL：用户反映邮件被拒收，客服查询判断是属于拒收的，告知用户转给相关人员联系对方放开，待abuse回复已经联系对方的，我们一定要再回复用户告知我们公司已经联系对方查询拒收原因并要求对方放开，对方回复后，我们会第一时间回复您。

5）Authentication needed for local user（或Authentication required）：请用户确认是否在收件方企业邮局服务提供商处开过企业邮局，如开过，请联系邮局服务提供商删除该域。
原则：对于退信如果对于简单明了的原因，可自行解决，其它因退信直接发送至代理商接口，由263客服协助处理。

4.0.13 邮件延时问题

1) 我域用户（收件方）反映收到别人发来的邮件有延时的情况：
询问用户信息：发件人、收件人、实际的发件时间，同时请收件人提供收到的延时邮件的原件，派送邮件至代理商接口。

2）我域用户（收件方）反映给别人发邮件，对方收信时有延时的情况：
询问用户信息：发件人、收件人、具体的发件时间，派送邮件至代理商接口。

4.0.14 重复收信问题处理办法

需要先与用户确认是WM上重复收到邮件还是客户端重复收到邮件
1）WM重复收信：与用户核对重复收信的邮箱是否是跟踪的目标信箱，如果发件方和收件方均为被跟踪的邮箱，则会造成重复收信的情况；

2）客户端重复收信（WM上只收到一封，而客户端重复收到很多封）：排除是由于系统调整的因素造成的此问题，则可能是用户端在接收的过程中客户端软件本地列表处理异常或者在收信过程中断再重新收信造成的此问题。

3）如排除上述两种情况造成的重复收信，请用户提供重复收到的信件原件（对于WM上重复收信的，如果邮件仍在邮箱中，请用户提供邮箱地址及密码），派送邮件至代理商接口协助处理。

4.0.15 垃圾邮件问题的处理办法

263域用户投诉收到垃圾邮件

A、请用户将邮箱的反垃圾级别调整为中级；同时请与用户了解收到的垃圾邮件是否有共同特征（如发件方的地址、主题相同），对于存在共同特征的垃圾邮件，用户可以直接在信箱根据“主题”、“内容”做相应的拒收。

了解：反垃圾级别设置为中级，系统自动将收到的邮件与垃圾邮件库中邮件进行比对，将具有垃圾邮件特征的邮件直接投递到不明文件夹中，该文件夹中的邮件会在收到邮件7天后自动删除，且不明文件夹不占用用户的空间；在反垃圾垃圾设置为低级时，不会有邮件被投递到不明文件夹；将发件方的地址加入到地址中，发件方发送的邮件会自动被投递到收件箱中。

B、请用户将收到的垃圾邮件原件以附件形式发abuse@link263.com信箱（反垃圾专员执守人的信箱），由反垃圾专员根据邮件的一些特征（如发件方的IP、关键字）在网关上做相应的拒收。

4.0.16 用户反映收到病毒邮件时

用户反映邮箱收到病毒邮件，请用户将收到的病毒邮件的原件（如果病毒邮件仍在用户的邮箱中，可以经过用户同意的情况下，记录邮箱地址、密码、病毒邮件主题及收到的时间）进行加密压缩，然后连同压缩密码发送到热线信箱，（压缩及加密：让用户将邮件原件下载到本地一个新建文件夹中，然后右键点击此文件夹，点击“添加到档案文件”，在弹出的对话框中点击高级－设置口令即可）。

了解（系统对病毒邮件的处理机制）：如果附件只是一个文件，并且该文件包含病毒特征，系统会直接将这封邮件删除，如果附件中同时包含了正常的附件，系统会直接将原件压缩后作为附件发给用户，提示用户该邮件是病毒邮件。

4.0.17 用户要求提供一段时间内的日志

向用户说明，查询邮箱一段时间的收发记录是工作量非常大的，我们一般不予提供的，请用户谅解，对于用户不认可或怀疑系统有故障，派送邮件至代理商接口协助处理。
注：日志查询工作量非常大，而且查询的结果不便用户理解，遇到此类用户问题请大家耐心向用户解释。

4.0.18 用户要求企业邮箱邮件业务跟踪功能设置大于100个？

直接回复：现在企业邮箱的业务跟踪功能最高只能设置100个，这不是系统BUG，只是现在xmail系统只提供这样的功能；如用户对此表示异议，告知用户：我们会将该问题作为产品建议反馈给产品部门，请用户谅解！

4.0.19　关于企业邮件跟踪无法收到的处理方法

1）企业邮件跟踪规则如下

A、263企业邮局用户域之间的收、发行为，均可实现多对一的跟踪机制（即：一个用户可以被多个用户跟踪）。

B、263企业邮局用户域向非263企业邮局域发信时，可实现多对一的跟踪机制。

C、跟踪机制相对于已经被跟踪的邮件（无论是发出、接收），不能再被其他用户跟踪。

D、别名不适用跟踪规则。

E、邮箱A发信给邮箱B，C跟踪B邮箱，如果C邮箱满了，是会给A邮箱退信的

2）针对邮件跟踪的目标信箱设置转发后，转发目标信箱会有重复收信的问题：

假设A为123@abc.com, B为456@abc.com, C为456@abc.com，转发的地址123@china.com.

A向外发信，邮件被监控者B收到，同时B转发给C，由于转发时只改收件人而不改发件人地址，所以等于是A向C发信，这样被B又监控到，又被复制，如此循环，就收到了多封邮件。

3）剔除重复收到的邮件

如果一封邮件同时发给多个收件人，而这些收件人均被某一信箱跟踪，则跟踪的目标信箱只会收到一封邮件，但如果发件方也是被跟踪的信箱，则跟踪的目标邮箱会收到二封邮件。

4）如果用户设置没有问题，但跟踪不生效，记录邮箱地址（跟踪邮箱、被跟踪邮箱）、具体哪封邮件没有被跟踪（发件方的地址及投递时间），派企业邮局工单查询。

4.0.20 域信息不符

泛指用户通过生产系统的查询接口MA查到的域信息与用户实际购买、使用信息不一致的情况：

直接记录问题详细情况，派送邮件至代理商接口修改。

4.0.21 用户反映超级域管理员界面功能问题的处理方法

用户反映超级域管理员界面，没有“业务邮件跟踪管理”和“邮件用户高级管理”，客服索要用户域超级域管理员的密码，测试属实的，派送邮件至代理商接口。

4.0.22 更换绑定域名的处理办法

1）向用户说明：

A、更换邮局域名只能删除原有邮局，再重新建立邮局，删除后原邮局所有信息将丢失；

B、原邮局剩余服务费用补新邮局差额（即用户相当于把原来的费用退给用户，用户重新购买企业邮局）。

2）对于用户没有疑意的，请用户传真加盖公章的委托书

在传真上标注清楚公司名称（申请人名称）、办理事宜（删除企业邮局**域，删除后以域名**重新建邮局）、联系人、联系电话，传真至010-64240295转5

4.0.23 用户要删除企业邮局域的问题

背景：由于受同域认证规则及同域优先投递规则的影响，当在263开设过企业邮局的用户将企业邮局迁走后（MX记录指到了其他地方），263企业邮局的用户无法与迁走的域正常通信，需要从263删除迁走域后，方可与对方正常通信。

处理原则：根据来电反映问题的投诉人与迁走企业邮局的域的关系及该域的所属关系做相应的处理：

用户来电，要求删除自已公司的邮局域
请用户传真加盖公章（个人申请传真身份证）的委托书，在传真上标注清楚公司名称（申请人名称）、办理事宜（删除企业邮局**域）、联系人、联系电话；发传真至010-64240295处理。

4.0.24 用户反映通过超级域管理员无法添加指定邮箱的处理办法

索要超级域管理员账号及密码，派送邮件至代理商接口处理。

4.0.25 RFT格式邮件的问题

1）知识点：

RTF格式是Microsoft专有的邮件格式，如果从 Outlook 中发送 RTF 格式的邮件，在WM上查看附件为 WINMAIL.DAT 附件，通过OE收取邮件后，看不到附件，通过FOXMAIL收取后邮件附件仍显示为WINMAIL.DAT。

2）解决办法：

A、263企业邮局用户通过Outlook向外发送了RFT格式的邮件，造成对方无法读取邮件：指导用户更改Outlook设置，将发送的格式转换为HTML或文本即可，操作步骤如下：
打开outlook2003---点击“工具”菜单---点击“选项”--- 选择“邮件格式”，将“以该邮件格式撰写”选择“html”或 “纯文本”。

B、263企业邮局用户收到了RTF格式的邮件：
①使用OUTLOOK2003接收邮件，附件会自动还原。
②通过WM上将WINMAIL.DAT下载到本地，使用一些软件（例如“winmail_opener”软件）来直接打开该文件，进行原附件的还原。
③如果邮件已经被OE收到了本地，可以将该邮件保存到桌面上，使用FOXMAIL的导入功能将邮件导入到FOXMAIL中，邮件附件会自动再次
显示为WINMAIL.DAT，按步骤2即可还原附件。

4.0.26 用户反映通过WM登录邮箱后显示的邮箱大小与超级域管理员给该邮箱分配的空间大小不一致

由于WM上存在缓存，当通过MA更改用户邮箱空间大小后，通过WM上登录邮箱查看邮箱空间仍为原有的空间大小，点击页面上方的退出按钮，在退出的界面上重新登录即可。

4.0.27　信件打开后都是乱码的处理方法

1) 知识点（造成乱码邮件的原因）：

一是操作系统不同造成的乱码:比如发件人使用的是日文的Windows，而收件人使用的是简体中文的Windows，这样的邮件会造成乱码；二是邮件编码不同造成的乱码: 这是由于电子邮件系统造成的乱码，具体说来，就是由于各种电子邮件收发系统的默认配置不同，收件和发件人对自己邮件系统的设置也各不相同，所以在收到信件后，系统不能正确识别编码方法，因而就不能自动解码；三是传输机制的原因:发件方的主机不支持非ASCII格式的文件，而将每个字符的第八位截掉，造成邮件乱码。

2）处理步骤：请用户将收到的乱码邮件原件作为附件发到热线信箱处理。

3）对方收到邮件主题显示乱码的处理方法：

我们的企业邮局用户使用新版WM发信，如果收件方通过客户端收取邮件且收件方的电脑安装了瑞星杀毒软件，就会出现主题乱码的情况.

原因: 这是瑞星病毒监控添加的提示：“瑞星提示-此邮件可能是垃圾邮件”,是属于收件方电脑的瑞星杀毒软件添加的；我们的邮件主题是utf-8编码，而对方在主题前直接追加gb2312的编码，导致这封邮件的主题无法正常显示，与我们的邮件系统无关。

解决方案：

1、收件方在看邮件时通过WM查看。

2、收件方在收取邮件时，将瑞星邮件监控功能关掉。

3、发件方在发送邮件时，使用客户端软件。

4.0.28 “同域认证”问题处理办法

1）知识点（什么是同域认证）：

为了更有效的避免伪造地址的邮件，在企业邮件的MX服务器上面添加了一条规则：当判断发件方地址（mail from）的所在域属于XMAIL的域，会直接拒收这封邮件，因为正常的XMAIL用户之间投递是不经过MX服务器，发件方把邮件投递到smtp.263xmail.com后，smtp服务器查询收件方属于263的企业邮局域，就会直接把发件方发送的邮件，直接放在收件方用户的存储空间中。

2）判断企业邮局是否在同域认证规则的方法，粗体字为手工输入的部分：

```
C:\>telnet mx01.263xmail.com 25
220 Welcome to TAP gateway for 263
helo a
250 263.net
mail from:<admin@用户公司域名>
250 Ok
rcpt to:<admin@用户公司域名>
554 <admin@用户公司域名>: Sender address rejected: Access denied
```

标红的部分如果是OK，则证明该域不在同域认证的规则中，如果是上述的提示，则证明该域目前在同域认证的规则中。(未完，转下一页)

4.0.28 “同域认证”问题处理办法

3）用户要放开同域认证的原因:

A、263企业邮局的用户所在的网络接入环境，限制了连接我们公司SMTP服务器的25端口，用户只能使用网络接入服务提供商提供的SMTP服务器发信，当给本域用户发信时，会产生退信。

B、用户使用一些特定的软件批量群发邮件，该软件直接具有解析收件方域名的MX记录和投递邮件的功能，不经过263的SMTP服务器发信，当收件方地址是本域名用户时，会产生退信。

C、用户使用blackberry（黑莓）手机，因黑莓手机无法指定发信服务器，用户发信时只要定义发件方地址，会直接利用黑莓手机自己的发信服务器来投递邮件，当给本域用户发信时，邮件被投递到我们MX服务器时，会触发同域认证规则，发件方会收到退信。

4）用户要放开同域认证的处理办法：

A、与用户了解放开同域认证的原因。

B、如果属于ISP限制用户连接我们SMTP服务器25端口的，可以指导用户使用SSL连接发信，配置如下（红色部分）

发件服务器：smtp.263xmail.com

高级选项选中“此服务器要求加密连接（SSL)”，端口：465

收件服务器：pop.263xmail.com

高级选项选中“此服务器要求加密连接(SSL)”，端口：1995

（蓝色部分主要用于客户端限制了110端口，而要进行设置上的更改）

如使用SSL连接仍无法发信，派送邮件至代理商接口。

C、如果用户属于其他情况的，告知用户放开同域证后会造成本域内收到伪造地址的邮件，用户认可的，派送邮件至代理商接口处理。

(未完，转下一页)

4.0.28 “同域认证”问题处理办法

5） 用户要加入同域认证规则的处理办法:
直接记录信息派送邮件至代理商接口。

注：

A、对于要求放开同域认证的，要在邮件中写清楚放开同域认证的原因；用户要加入和放开同域认证，无需发送授权传真。

B、对于放开同域认证后，即使收件方的反垃圾级别是中级的情况，同域用户通过MX服务器投来的邮件，如果TAP网关判断具有垃圾邮件的特征，也会把邮件置入到不明文件夹中，不能保证一定进入收件箱。

4.0.29 关于企业邮局与海外域通信问题处理办法

1）知识点（什么海外收发服务器）：

为了进一步提高263与海外用户邮件的互通率（目前存在由于网络原因无法进行数据传输或数据传输不稳定的问题），我们公司在香港架设了中转服务器，被称为海外转发服务器；263的海外转发服务器使用动态解析技术，对于海外的发件服务器根据其IP自动返回263海外收件服务器的地址，对于国内的发件服务器根据其IP自动返回263国内收件服务器的地址；但如果海外转发服务器出现故障，海外的用户给该域发送邮件时，会发现mxw.263xmail.com 不可用，于是会自动连接国内的mx01.263xmail.com进行尝试。(未完，转下一页)

4.0.29　关于企业邮局与海外域通信问题处理办法

2）海外收发服务器的功用：

A、当国内的SMTP服务器无法与收件方的服务器建立连接（连接不稳定），但通过海外收发服务器测试可以与对方服务器正常通信时，我们会将收件方的域加入到海外收发服务器，以后所有给该域投递的邮件，在投递到我们国内的SMTP服务器以后，会自动向海外收发服务器上转投，当海外转发服务器收到这封邮件后，会自动连接对方服务器来投递这封邮件。

B、当国外域的SMTP服务器无法与国内的mx01.263xmail.com服务器建立连接（连接不稳定），但国外域的SMTP服务器可以与海外收发服务器正常通信，我们会加我们的企业邮局域加入到海外收发服务器，并指导用户更改MX记录（确保来自海外服务器的连接，都能直接连接到海外收发服务器上面）。

使用海外收发的用户，需要添加两条mx记录：

一个是高优先级别的，是MX preference数值小的(建议为10),指向 mxw.263xmail.com

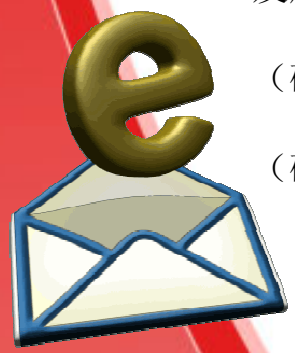
一个是低优先级别的，是mx preference数值大的(建议为50),指向 mx01.263xmail.com

C、对方拒收了大陆了IP，我们可以采用海外收发服务器来进行中转，以解决IP拒收的问题。

D、由于受国际出口的一些限制（国际出口网关有时会针对25端口的数据进行拦截）而无法与对方通信（如前期当发件方地址为info@时，在mail from处会出现中断的情况、确认地址存在时报“551 user not local”），采用海外收发服务器来中转（国内服务器与海外转发服务器之间是通过非25端口来通信的）。

①情况1：海外域给263邮局域发信产生退信，退信提示“551 user not local”错误（确认我域收件方地址存在）。派送邮件至代理商接口。

②情况2：263企业邮局给海外域发信，退信提示“551 user not local”错误（确认收件方地址存在）。派送邮件至代理商接口。



问题解决后，客服回复用户：可能是由于一些部门对国际出口监控造成的此问题，我们已将收件方的域添加到海外转发服务器，请您重新给对方发邮件进行测试，有问题请您联系我们。(未完，转下一页)

4.0.29　关于企业邮局与海外域通信问题处理办法

3）关于用户主动要求将收件方的域加入到海外转发服务器

口径：海外收发服务器是为了解决网络互连互通无法问题而搭建的服务器，我们会在判断问题原因确实是由于网络原因造成的情况下，再启用海外收发服务器进行投递；同时也存在对方拒收海外收发服务器的情况，如果盲目将收件方域添加到海外收发服务器，可能会造成263所有的企业邮局域无法与对方通信；请您提供具体的信息，以便我们确认问题情况，将用户提供的用户派送至代理商接口中。

4.0.31 企业邮局服务器列表

pop.263xmail.com

pop.263xmail.com.	164	IN	A	211.150.100.54
pop.263xmail.com.	164	IN	A	211.150.100.55
pop.263xmail.com.	164	IN	A	211.150.100.52
pop.263xmail.com.	164	IN	A	124.200.240.51
pop.263xmail.com.	164	IN	A	124.200.240.56
pop.263xmail.com.	164	IN	A	124.200.240.57
pop.263xmail.com	164	IN	A	124.200.240.68

pop.263xmail.com.	164	IN	A	211.150.100.52

smtp.263xmail.com

smtp.263xmail.com.	25	IN	A	211.150.100.26
smtp.263xmail.com.	25	IN	A	211.150.100.27
smtp.263xmail.com.	25	IN	A	211.150.100.28
smtp.263xmail.com.	25	IN	A	211.150.100.49
smtp.263xmail.com.	25	IN	A	211.150.100.79

mx01.263xmail.com

mx01.263xmail.com.	74	IN	A	211.150.100.34
mx01.263xmail.com.	74	IN	A	211.150.100.31
mx01.263xmail.com.	74	IN	A	211.150.100.32
mx01.263xmail.com.	74	IN	A	211.150.100.33
mx01.263xmail.com.	74	IN	A	211.150.100.36

谢谢观看！