

## TURBOMAIL 邮件收发问题解答

1、退信形成的原因.....	2
2、如何识别退信.....	2
3、以下是一些常见退信的原因说明.....	2
3.1 当成垃圾邮件处理被退信.....	2
3.2 用户不存在导致退信.....	3
3.3 若退信提示“552Message size exceeds fixed limit”.....	4
3.4 若退信提示“557 forbid to send spam mail”.....	4
3.5 若退信出现 “The maximum number of tentatives has been reached”.....	4
3.6 若退信出现 “not space for user(xxx@xxx.com)”.....	4
3.7 若客户端发送邮件提示 “503 Authentication failed”.....	4
3.8 退信出现 554 xxx@xxx.xxx.xx: Recipient Address rejected:Relay access denied.....	5
3.9 若客户端（foxmail、outlook 等）发送邮件时提示报错：请求的名称有效且在数据库中找到，但是它没有相关的正确的数据来被解析.....	5
3.10 若客户端（foxmail、outlook 等）发送邮件时提示报错：由于连接方在一段时间后没有正常答复或连接的主机没有反应，连接尝试失败.....	5
3.11 若客户端（foxmail、outlook 等）发送邮件时提示报错：RCPT 错误.....	6
3.12 发送邮件提示已发送成功，但对方没有收到.....	6
4、收不到邮件.....	7
5、在国外使用 Outlook 等不能收发邮件.....	7

## 1、退信形成的原因

投信过程就像一个邮递员把用户的信送到用户指定的地点，由于投信过程中会有各种原因，导致投递失败，这时邮递员就回来告诉用户，是什么原因（就是退信内容）导致没有投递成功。

### ◆ 收件人邮箱的地址是否正确

用户书写收件人邮箱名的时候笔误或者收件人格式，也就是对方的邮箱名不可用，造成投递失败。

用户书写收件人邮箱名时“@”后面的文字部分是否正确，也就是域名不可用，造成投递失败。

### ◆ 由于某种规则限制

发信规则的触犯。比如接收人邮箱容量已满、发送的邮件太大、信件内容触及某项过滤规则、发送太频繁而超过额定被限制等。

### ◆ 网络环境或硬件问题

网络之间通信不顺畅，导致邮件无法投递。

服务器系统错误或死机，导致邮件无法投递。

## 2、如何识别退信

以下就是一个完整的退信的格式：

删除	永久删除	转发	附件转发	回复	全部回复	上一封	下一封	更多操作	移动到	返回	□
主题:	退信提示, 邮件主题: 33333 [ 报告垃圾邮件 ]										
发件人:	"postmaster" <ErrorNotify@gzucm.edu.cn>; [加入地址簿] [往来邮件] [加入黑名单] [加入白名单]							发送时间:	2014年01月06日 14:41:35		
收件人:	"周洪武" <hwzhou@gzucm.edu.cn>;							优先级:	正常		

### 抱歉！您的邮件被退回来了

原邮件信息:	时间:	Mon, 06 Jan 2014 14:41:30 +0800
	主题:	33333
	收件人:	"zhou"hwzhou@gzucm.edu.cn
退信原因:	Unknown user ""zhou"hwzhou" in domain "gzucm.edu.cn"	
建议解决方案:	<ul style="list-style-type: none"><li>• 温馨提示：请您再次查看收件人的邮件地址是否正确无误，或与收信人确认正确的邮件地址。</li><li>• 如果您有其他退信问题，请点击括号中的链接通知管理员处理。（<a href="#">通知管理员</a>）</li></ul>	

首先查看原邮件信息：时间为发送邮件的时间，主题为发送失败邮件的主题，收件人是这封邮件具体发送失败的收件人地址。

其中查看退信原因：一般可根据此退信原因的提示可确认退信原因。

## 3、以下是一些常见退信的原因说明

### 3.1 当成垃圾邮件处理被退信



被误判垃圾邮件一般有两种原因:

第一: 被对方认为是垃圾邮件误判(内容可能较多垃圾邮件关键字, 以下是常见误判的关键字, 外发邮件尽量减少包含的敏感的关键字)

免费类:

免费、优惠、特惠、特价、便宜、廉价

情色类:

sex、movie、电影、色情、情色、激情、男人、女人、伟哥、.性福、裸体、美女

金钱类:

赚钱、发财、致富、股票、基金、创业、代开、代理、热销、法宝、宝典、成功、.直投、做主

第二: 邮件系统误判, 外发邮件也有启动反垃圾功能, 反垃圾设置可根据实际情况进行调整, 目前反垃圾这块的设置已经仔细的检查过, 以减小到一个最小的误判, 对于如果产生误判的原因已做跟踪, 若出现误判的情况可及时处理。

### 3.2 用户不存在导致退信

用户不存在退信常见的提示有: “unknown user” “500 Mailbox is not found” “550 Requested action not taken:mailbox unavailable” “550 Invalid recipient” 等。

出现此类退信的主要原因有:

第一: 邮件地址格式错误(企业通讯录是系统生成的, 用户不可修改, 如果发送邮件通过这个通讯录选择的话不存在邮件地址格式写错问题, 一般邮件地址格式写错问题可能是“个人通讯录” -- “常用联系人”保存了一些错误的邮件地址, 写信的时候直接从“个人通讯录” -- “常用联系人”选择了这些错误的地址导致的) 如下图:



解决方法：首先要保证个人通讯录，常用联系人这些地址本当中保存的电子邮件地址格式都是要正确的，其次用户如果手工输入邮件地址的时候要在英文状态下输入，并且保障输入的邮件地址格式正确。

第二：收件人在对方服务器上不存在。

解决方法：确认邮件地址是否写错，或者@后缀的域名是否写错。

#### 正确的邮件地址格式说明：

第一：单独一个邮件地址，如：hwzhou@gzucm.edu.cn

第二：英文输入状态双引号括起来的部分是昵称，然后尖括号括起来的部分是邮件地址，

如："周洪武"<hwzhou@gzucm.edu.cn>

第三：将邮件地址用尖括号扩起来，如：<[hwzhou@gzucm.edu.cn](mailto:hwzhou@gzucm.edu.cn)>

### 3.3 若退信提示“552MESSAGE SIZE EXCEEDS FIXED LIMIT”

原因：此错误是由于对方邮箱可能设置了限制接收最大邮件大小导致的，即超过了对方限制接收的最大邮件的大小。

解决方法：建议 web 登入邮箱，采用超大附件的方式发送，超大附件是保存在邮件服务器上，对方收到一个连接地址进行下载。

### 3.4 若退信提示“557 FORBID TO SEND SPAM MAIL”

原因：若出现此错误，是外发邮件被邮件系统锁定当成垃圾邮件，一般是可能被盗号发送垃圾邮件导致的（也有可能误判导致的，这种情况非常少）

解决方法：若是被盗发送垃圾邮件，首先通知用户修改下密码，然后在管理员的“系统监控”—》“smtp 盗号发送垃圾邮件账户列表”查看被锁定的账户进行解锁。

若误判导致，我司对误判这块会有实施跟踪，可及时删除误判规则，同时也会相应的调整反垃圾策略，确保最小的误判率。

### 3.5 若退信出现“THE MAXIMUM NUMBER OF TENTATIVES HAS BEEN REACHED”

原因：若退信出现此错误，一般是邮件地址域名写错了或者网络问题导致的

解决方法：首先检查邮件地址是否写正确，其次是否和外网连接是否故障。

### 3.6 若退信出现“NOT SPACE FOR USER(XXX@XXX.COM)”

原因：用户“[xxx@xxx.com](mailto:xxx@xxx.com)”邮箱容量空间不足导致的

解决方法：web 登入“[xxx@xxx.com](mailto:xxx@xxx.com)”删除部分邮件清理出足够的空间接收邮件即可或者联系邮箱管理员将用户的邮箱的容量增大。

### 3.7 若客户端发送邮件提示“503 AUTHENTICATION FAILED”

原因：一般是客户端（foxmail、outlook 等）smtp 身份验证的没有勾上导致的

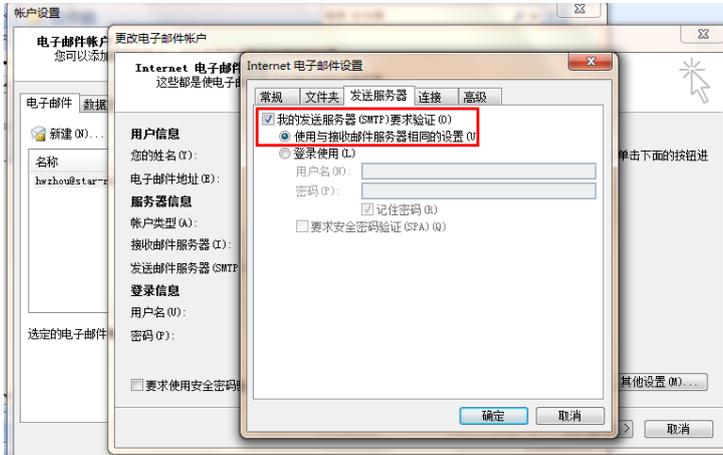
解决方法：

1、outlook 一般点击菜单栏的“工具”—“账户设置”打开您的当前的电子邮件账户，然后点击“其他设置”---“发送服务器”勾上“我的发送服务器（SMTP）要求验证”。

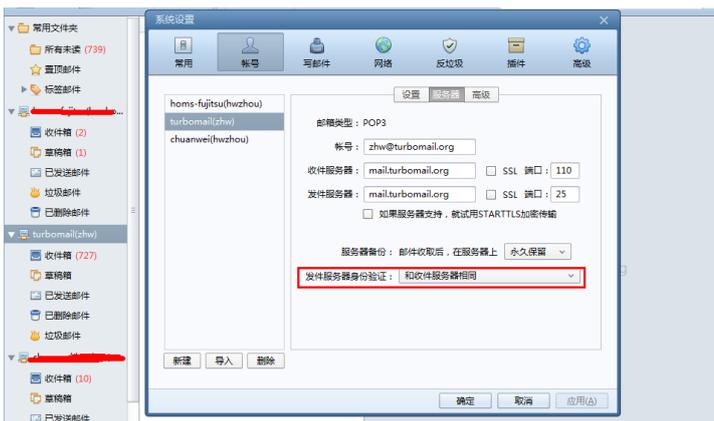
如下截图 outlook 2007 的配置说明：

### 3.8 退信出现 554 XXX@XXX.XXX.XX: RECIPIENT ADDRESS REJECTED:RELAY ACCESS DENIED

554 xxx@xxx.xxx.xx: Recipient Address rejected:Relay access denied 则与收信方无关，一般是由于你的发信服务器有了问题，它拒绝为你将信发送到这个地址，需要发件服务器管理员检查发件服务器的情况。

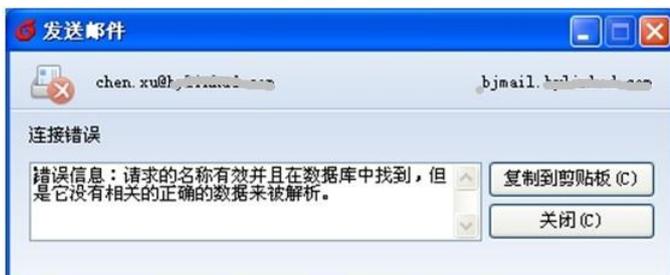


2.例如 foxmail7 版本的，右键账户—选择“设置”—“服务器”如下截图所示：



3.9 若客户端（FOXMAIL、OUTLOOK 等）发送邮件时提示报错：请求的名称有效且在数据库中找到，但是它没有相关的正确的数据来被解析

如下图：

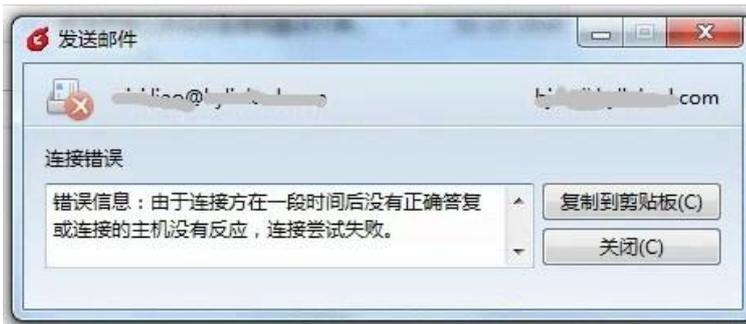


原因：由于您本地 dns 的问题导致无法解析 smtp 服务器地址

解决方法：请您检查下您的 dns 配置或者过会在发。

3.10 若客户端（FOXMAIL、OUTLOOK 等）发送邮件时提示报错：由于连接方在一段时间后没有正常答复或连接的主机没有反应，连接尝试失败

如下图：



原因：一般是由于客户端网络问题导致连接不到服务器 smtp 服务

解决方法：

- 1、确认下连接的服务器地址是否可以正常解析，通过 ping xxx.xxx.xx（服务器主机名）验证。
- 2、验证是否可以正常解析到 mail.xxx.com（邮件服务器主机名），telnet mail.xxx.com，如正常

```
C:\Users\lenovo>telnet mail.hylinkad.com 25
220 TurboMail SMTP Service ready
```

```
C:\Users\lenovo>telnet mail.hylinkad.com 25
正在连接mail.hylinkad.com...无法打开到主机的连接。在端口 25: 连接失败
```

，不通则会提示：。如果解析正常，则关闭下客户端电脑的杀毒软件测试下或者重启下客户端电脑的操作系统，如若仍然不可以解决，请联系您所在网络环境的管理员查下网络情况

### 3.11 若客户端（FOXMAIL、OUTLOOK 等）发送邮件时提示报错：RCPT 错误

如下图：



注：客户端报错信息先看大框的内容再看小框内容，如果大框的内容信息不能判断问题了再看小框的提示信息。

只要提示有 RCPT 错误，肯定是收件人写错了。

如遇到其他退信提示，需向拓波技术支持人员提供退信截图、收件人、发件人、时间等信息，由拓波技术支持人员进行查询日志，确认具体退信原因。

### 3.12 发送邮件提示已发送成功，但对方没有收到

**原因一：**Mail 服务停止，没有正常运行。

**解决方法：**

1、登录管理员后台，依次选择系统监控—系统信息，查看 Mail 服务是否运行；或者 Windows 用户登录邮件服务器查看邮件系统控制台上显示的 Mail 服务信息；Linux 用户使用 `ps -ef|grep turbomail` 命令查看 turbomail 进程是否运行。

2、确认 Mail 服务没有正常运行后，在管理员后台，依次选择日志查看—系统日志，查看日志类型为系统信息的日志，查看最后一条日志记录内容。若显示 license 错误，则检查用户数是否超出注册码用户数限制。用户数超出限制，则在用户管理里删除不在使用的用户，或联系拓波商务申请用户扩展。

若显示 25 或 110 端口被占用，则查看邮件服务器上杀毒软件是否开启了电子邮件监控导致占用上述端口。

若日志没有错误显示，但重启 Mail 服务后再次停止，则检查是否被 360 安全卫士误删除了 Turbomail.exe。打开 360 安全卫士—查杀木马—文件隔离区，将 Turbomail.exe 恢复并添加到文件信任区。恢复后启动 Mail 服务并建议卸载 360 安全卫士。

**原因二：**启用了外发邮件也使用反垃圾引擎，被邮件系统判断为垃圾邮件拦截了。

**解决方法：**

- 1、登录管理员后台，依次选择反垃圾\反病毒—反垃圾引擎设置，查看外发邮件也使用反垃圾引擎。
- 2、进入反垃圾\反病毒—垃圾邮件报告列表，查看改邮件是否在列表中。找到该邮件，勾选后选择重新发送。

**原因三：**邮件系统设置的 DNS 不可用。

**解决方法：**登录管理员后台，依次选择—系统设置—SMTP 服务，修改 DNS 服务器设置，添加可用的 DNS 服务器 IP。

**原因四：**邮件服务器硬盘空间已满。

**解决方法：**清理硬盘空间。

**原因五：**被对方邮件系统判断为垃圾邮件，对方用户使用客户端收取邮件没有收下来。

**解决方法：**让对方查看登录网页邮箱，查看该邮件是否在垃圾邮箱里。

#### 4、收不到邮件

**原因一：**Mail 服务停止，没有正常运行。

**解决方法：**查看常见 3.3.10 原因一的解决方法。

**原因二：**被邮件系统判为垃圾邮件，超过后台反垃圾引擎设置的“判定为系统自动删除值”而被过滤了

**解决方法：**进入反垃圾\反病毒—垃圾邮件报告列表，查看改邮件是否在列表中。找到该邮件，勾选后选择重新发送。若信任该发件人的所有发件，可在反垃圾\反病毒—白名单添加该发件人地址。

**原因三：**邮件服务器硬盘空间已满。

**解决方法：**清理硬盘空间。

**原因四：**动态域名用户域名解析问题。

**解决方法：**查看动态域名服务程序，如花生壳，是否正常运行。

#### 5、在国外使用 OUTLOOK 等不能收发邮件

**原因：**被国内 GFW 拦截，导致国外客户端不能与国内邮件服务器正常连接会话。

**解决方法：** 设置启用 SMTP、POP3、IMAP4 SSL 服务端口。

#### 1) 生产服务器证书

登录管理员-》系统设置-》证书管理，点击新增，新增一个服务器证书。

以下信息应使用英文字母(A\_Z, a\_z)或数字填写, 不能使用

域名	root
密钥长度	512
有效期	1024 天
国家	cn (两位国家代号, 如: 中国(CN))
省	gd
城市	gz
组织	tm
部门	de

注意，相关字段添加两位缩写英文字母。域名选择 root。

#### 2) 添加 SMTP SSL 端口

登录管理员-》系统设置-》smtp 服务-》服务端口，进入端口列表界面，添加新的 SSL 端口

绑定IP	所有IP
监听端口	1125
使用SSL/TLS	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 3) 添加 POP3 SSL 端口

登录管理员-》系统设置-》POP3 服务-》服务端口，进入端口列表界面，添加新的 SSL 端口

绑定IP	所有IP
监听端口	995
使用SSL/TLS	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 4) 添加 IMAP SSL 端口

登录管理员-》系统设置-》IMAP4 服务-》服务端口，进入端口列表界面，添加新的 SSL 端口

绑定IP	所有IP
监听端口	1143
使用SSL/TLS	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 5) 重启 mail 和 webmail 服务

#### 6) 设置客户端 SMTP 和 POP3 服务端口

