1. **腾讯企业邮箱支持何种自定义设置？客户有个性需求如何满足?**

企业可以使用 mail.企业域名 登录邮箱，并自定义登录页面模板；还可以将登录入口嵌入到自己的网站上。此外，我们还推出了“企业名片”功能，发往QQ邮箱的邮件将可以带上企业自己的名片。

1. **腾讯企业邮箱能发国外邮件吗？在海外有没有机房？**

腾讯企业邮箱具备覆盖全球的邮件收发能力，国内拥有电信、移动、网通及教育网全部署覆盖，海外拥有美国、加拿大、香港、亚马逊云IP等优质网络链路，确保将邮件快速安全送达世界任何角落。

1. **腾讯企业邮箱有独立的机房吗？**

腾讯企业邮箱Web端接入CDN，可智能从最近的服务器拉取资源文件；在天津有亚洲最大自建IDC机房、具体GSLB智能定位、TGW三网合一等业界最先进的网络技术；全国十几个大中城市都有腾讯自己的IDC机房。

1. **腾讯企业邮箱如何保障数据安全、收发质量？**

腾讯企业邮箱的重要数据都是三机热备，且单独存储的，同一份数据会在不同地区的机房同步存储，在某一机房出现故障时无延时自动切换，确保用户数据的万无一失。腾讯在天津有亚洲最大自建IDC机房、具体GSLB智能定位、TGW三网合一等业界最先进的网络技术，实现智能的投递链路自动选择、智能投递重试，链路健康度监控报告等，确保运维质量。

1. **邮件收发出现问题，如何解决？腾讯如何保障稳定性？**

您在邮件收发出现问题时，请提供出现问题的收发帐号、时间、退信等信息，向我们的经销商或客服报障，我们将针对具体问题及时处理， 同时您也可以通过腾讯企业邮箱提供的自助询系统，自助检查收发信记录，初步定位问题。

腾讯企业邮箱的IDC机房、网络技术及存储技术都是亿级邮件提供商建设标准，具有自建IDC机房、自研三机热备份、自研网络容灾优化、自研统一存储等一系列的业界最强最牛技术，保证腾讯企业邮箱的可用率达99.9%以上。

1. **腾讯企业邮箱的反垃圾能力如何？**

腾讯企业邮箱拥有数十项国家专利的自研反垃圾技术，具有全球最大的垃圾样本收集来源（QQ邮箱举报体系，拦截量数量级为亿/天），最强的反垃圾研发运营团队。

通过邮件内容相似度、收发信人信用体系、自建及与国外反垃圾组织（如：Spamhaus 、Return Path、Cloudmark）合作的覆盖全球的RBL实时动态黑名单，通过强大的运算集群，对图片、文本、附件、URL、垃圾指纹等进行智能机器分析、学习，构建了立体化的防御，将垃圾邮件拒之门外，拦截率达到99%以上，误判率在十万分之一以下。

1. **腾讯企业邮箱的发信量怎样？**

腾讯企业邮箱的发信量可以分为向本域和外域发送二个部分，系统对发给本域的邮件的发信量是非常宽松的，可达一万封一天，例如您企业的域名是@abc.com, 哪只要是从@abc.com发信给@abc,com的用户就是本域发信。对于向外域发送的量，是根据企业中的用户向外发送邮件的质量进行动态分配的，每天的发信量初始最低为1500封，并会随着你购买用户数的增大而增加。

有了初始量之后，如果企业中的用户发信不会被外域用户举报、大量退信或反垃圾组织判定为垃圾邮件，我们系统会根据你的发信量实时加大你的发信额度，保证能满足您企业的正常邮件发信量。当然如果存在发送垃圾的行为，向外域的发信也可有可能会低于初始值。

1. **发信量为何很快就降低了？如何提高或恢复？**

首先经销商必须正确理解群发助手的规则，群发助手初始发信量为1000(无论购买多少用户），后续系统根据其发信质量来自动升降，购买时需与客户讲解清楚。

客户调整发信量是根据反垃圾系统综合评分的，反垃圾系统的判断维度包括阅读率，拒收率、删除率等一系列专业指标，该算法出于安全问题和复杂性无法一一解释。发信量限制仅限制与陌生人发信，正常的邮件往来不受影响。

1. **用户遇到故障，如何保证快速响应？是否有相关补偿协议？**

腾讯企业邮箱内部有严格的QA机制以及专业的QA团队，实现秒级的服务监控机制，7\*24小时的故障处理团队，分钟级的故障处理响应，以敏捷的故障响应处理保证服务可用率高达99.99%。

此外，我们还设立专门的服务团队为用户提供专业支持，包括400电话客服中心，各地区经销商服务中心、24小时响应的技术支持团队、随时在线的开发运营工程师团队，确保第一时间响应。

1. **邮箱是否有多语言版？**

在登录页面，有英文版入口，可以点击进入英文版。

1. **收费版比免费版优势在哪里？**

我们为收费版用户提供了更多功能，以及更高的规格：<http://exmail.qq.com/portal/premium>

1. **我的公司限制了使用腾讯的产品，会否影响腾讯企业邮箱的使用？**

只需要你的网络管理员将指定域名添加至白名单，即可正常使用腾讯企业邮箱。

要放开的域名：

exmail.qq.com

tel.exmail.qq.com

cnc.exmail.qq.com

edu.exmail.qq.com

mob.exmail.qq.com

pop.exmail.qq.com

smtp.exmail.qq.com

rescdn.qqmail.com

cd.ctfs.ftn.qq.com

cdsrc.ctfs.ftn.qq.com

disk.exmail.qq.com

1. **单封邮件收件人数量为什么做限制？能否放开？**

单封邮件收件人数量上限是30个，此限制为邮件中MIME字段大小限制，超出可能导致收件方收信异常或退信。

1. **腾讯企业邮箱跟QQ邮箱界面很像，为什么要用腾讯企业邮箱？**

相似的界面是为了方便使用，相比QQ邮箱，我们除了可以使用企业自有域名的邮箱地址，还提供各项管理功能，如帐号管理、登录限制、共享网盘、开放接口、企业公告等。

除了功能上，企业邮箱拥有自建独立机房，全国都部署了分布式机房，专门的海外服务器、自动扩容带宽、更智能的反垃圾系统等。

1. **腾讯一直是做个人产品，现在搞企业邮箱，靠谱么？**

腾讯是国内最大的互联网公司之一，除了个人产品，还有企业QQ、RTX、EC等企业产品。

腾讯企业邮箱是由广研团队开发的，拥有QQ邮箱、微信、Foxmail等众多明星产品，在研发和运维上有丰富的经验。用服务亿级用户的经验为企业服务。

1. **对比自建邮箱，你们有什么优势？**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 腾讯企业邮箱 | 自建邮箱服务 |
| 成本投入 | 租赁式按需付费 | 初期需较大投入后期持续维护 |
| 部署管理 | 配置域名、客户端提供所需管理平台提供帮助及咨询服务 | 需专门进行内部部署需自行搭建所需服务 |
| 运行保障 | 拥有QQ邮箱的亿万级海量数据处理经验的专业运维团队拥有自建独立机房具有管理数十万台服务器的能力各大城市部署分布式机房，多达上百台服务器集群强大的灾备能力，备机自动切换 | 对企业IT人员要求高需高成本以保持高可用性 |
| 升级服务 | 持续更新，提供更优服务不断推出更多实用功能亿级用户产品—QQ邮箱，检验改进功能 | 额外购买软件升级服务 |
| 邮件互通 | 国内外10多个城市架设服务器，支持全球收发电信、网通、教育网、移动全线接入，带宽自动扩容 | 需自行配置线路 |
| 数据安全 | 服务器由专门的安全中心团队负责，内外网隔离，保证服务器不被入侵，并且提供全程SSL；对邮件进行三备份，密码采用哈希加密存储，并具有防暴力破解、多重登录异常检测功能；同时提供了分级管理员，邮件撤回，邮件加密，邮件备份等功能,其中“邮件备份”功能可满足企业的安全监控的需求。 | 对企业IT人员要求高依赖厂商后续升级服务 |
| 技术支持 | 专门的客服团队与售后人员腾讯工程师提供必须的技术支持 | 厂商技术支持需付费 |

1. **怎么没有电子传真功能？**

电子传真作为一个单独的业务已经十分成熟，市面上不少企业邮箱也是采用集成第三方的方式，用户实际使用往往需额外收费。如果用户需要使用，可以代为选购。

1. **怎么没有邮件归档功能？**

市面上提供归档功能的企业邮箱，多需要另外付费购买归档空间。实际使用过程中，邮件备份可以满足大部分中小企业需求，腾讯企业邮箱也即将支持归档功能。

1. **怎么没有邮件审批？**

邮件审批要求企业有较明确的工作流程，以保证审批的有效性和及时性，同时，审批流程要求与企业业务紧密结合，定制个性化的流程。目前，我们正在寻找更好的解决方法，用户可以利用开放接口功能定制。

1. 有可以证明我们邮箱的国外到达速度呢，并且竞品相比，更有优势？

网站：<https://dashboard.cloudmonitor.nimsoft.com/en/ping.php>

可以测出，腾讯企邮处于不同协议下登录的速度

pop.exmail.qq.com/imap.exmail.qq.com/smtp.exmail.qq.com

mxbiz1.qq.com

可以用对应的竞品协议域名，进行比对。建议测试MX记录的域名更为佳，与竞品优势更大，而且正能体现我们在国外确实部署了服务器，所以，更快。