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。