



电话：010-82356575/76/77 传真：010-82356575-6004

北京春笛网络信息技术有限公司

中国·北京市海淀区知春路 23 号

863 软件园量子银座 903

www.mailer.cn

一、普通用户 FAQ

问：如何登录 webmail 收发邮件呢？

答：您可以通过 IP 地址、域名两种方式登录金笛邮件 Webmail，例如：

<http://211.157.101.32>

<http://mail.mailer.com.cn>

上面是我们公司的 IP 和域名，只作示例，您的实际登录地址及方法请咨询邮件系统管员。

问：我发邮件对方收不到，怎么回事？

答：发信对方收不到，如果有退信，首先要看退信里的 The reason of the delivery failure，这里写着具体的发信失败原因。如果没有退信，有以下几种可能：

1) 地址写错了，比如 zhaozh@mail.com.cn 写成 zhaohz@mail.com.cn 了。如果存在 zhaohz@mail.com.cn 在这个帐号，则不会有退信，否则有退信。如果用 webmail 发，在勾选了"保存到发件箱"情况下，可以到发件箱核对是否发错了。如果用客户端比如 Foxmail、Outlook 发送，可以查看"已发送邮件"来核对一下。

2) 邮件有可能去到对方垃圾箱了，或者被对方邮件系统"莫名"当作垃圾邮件过滤掉了。在这种情况下，可以先咨询本系统管理员，系统管理员可以查询邮件投递日志，如果管理员确认邮件已经成功发送到对方邮件系统了，那就是对方邮件系统的问题了。可以通过别的路径比如电话联系对方，叫对方联系对方邮件系统的管理员来检查一下，是否被过滤或者其它什么原因造成邮件丢失。

3) 可能由于"临时"原因，邮件没有发送出去，进入到"重发"队列了，稍过一段时间，系统会重新投递。如果对方长时间未收到，自己又没有退信，请联系系统管理员解决。

问：对方给我发邮件，我收不到，怎么回事？

答：收不到对方邮件，有以下几种可能：

1) 对方写错您的地址了，电话问问对方是否有退信，可以根据退信找原因。如果退信反映的是我们这边系统的问题，例如把对方列入黑名单了，或者收件人邮箱满了，等等，可以联系管理员解决。

2) 如果您是用 Outlook、Foxmail 等收发邮件没有收到的话，可以尝试登录 Webmail，看看那封邮件是否在您的垃圾箱里。如果确实去到垃圾箱了，把对方加为白名单即可，也可以通知管理员修正反垃圾邮件过滤系统参数。

3)如果确认对方发送正确并且没有退信,也没有去到垃圾箱里,请联系管理员查看日志。

问：如何使用个人签名？

答：用户登录 Webmail 后，点击"设置"-->"个人签名"，在右页下方即可设置三个个性签名。保存个人签名后，可以在发信的时候，在邮件主体的下方选择个人签名即可。

问：多个收件人用什么分隔？

答：目前支持分号";"、逗号","来分开多个收件人，"抄送"、"暗送"栏也一样，但是必须是英文字符格式。

问：我想修改我邮箱账户名称，比如 zhaozh 改为 hoho_zhao 可以么？

答：一般情况下，账户名称不可以修改，如果实在非常有必要修改的情况下，可以联系管理员修改账户名称，可以保持自己原来帐号的邮件不变。

问：如何群发邮件？

答：1) 可以在收件人一栏输入多个收件人，默认情况下，最多可以有 128 个收件人。
2) 给"邮件列表"发信，邮件列表下所有成员都可以收到信件。
3) 通过地址本选择系统用户，轻松批量添加收件人。

问：如何一次性清空所有邮件？

答：如果用户长时间不清除服务器上的邮件，有可能堆积成千上万的邮件。这样会影响用户登录速度，给用户带来不便。如果用户想一下子删除上万封邮件，自己通过 webmail 批量删除邮件比较慢。也可以请管理员帮您删除。管理员可以直接对文件系统进行操作，那样可以



一下子删除大量的邮件文件，也可以根据时间来删除所不需要的邮件等，比如删除 1 个月前的所有邮件。

问：如何设置个人过滤规则？

答：登录 Webmail，点击"设置"-->"发垃圾邮件"，可以根据"关键字检索"和"条件检索"，来设置想要过滤的邮件。此处也可以添加个人信任的邮件地址，即白名单。

问：如何设置 webmail 的 POP3 收件？

答：金笛邮件系统可以作为一个客户端来收取别的邮件系统上的邮件。比如，我的工作邮箱是 zhaozh@mailier.com.cn，而我的个人邮箱是 hoho_zhao@sina.com，我只要登录金笛邮件系统 webmail，即可同时阅读两个邮件帐号的邮件了！

"设置"-->"POP 收信"，填写上 POP3 服务器地址、用户名、密码，还可以设置要不要删除那个服务器上的邮件，金笛邮件系统没有限制用户可以设置多少个 POP3 收信地址。

注意：用户不要设置 POP3 服务器为本服务器的地址，否则有可能造成死循环！

问：如何开启自动转发、自动回复功能？

答：在个人设置里有"自动转发"、"自动回复"等设置，自动转发可以设置是否要在本地保存邮件副本，自动回复功能可以方便的写上自动回复的内容。

问：如何给出我们系统意见，或者有什么建议想跟我们说？

答：点击 Webmail 左下方的"意见反馈"，在右页写上您想对我们说的话，点击发送即可。系统会将您的宝贵意见反馈会春笛公司。如果您碰到了使用上的困难，我们以最快的速度会安排技术人员处理您的问题。

二、管理员 FAQ

问：Windows 版邮件系统如何停止与启动？

答：系统安装后，服务都是自动的，服务器开机后，金笛邮件系统会自动运行起来。
通过"所有程序"-->"金笛邮件"-->"金笛邮件控制台"即可容易控制 jdm ail 的启动、停止。

问：Linux 邮件系统如何停止与启动？

答：运行 jdm ail 安装目录下的启动脚本 startup.sh、关闭脚本 shutdown.sh、重启脚本 restart.sh。

问：如何设置用户的邮箱大小，附件大小以及如何批量修改？

答：默认大小权限 < 系统设置权限 < 用户组设置权限 < 用户设置权限

系统设置：系统设置-环境设置-JDWM 设置-邮箱的管理

用户设置：用户管理-用户-基本设置、用户 web 设置

用户组设置：用户组管理-用户组-环境设置-JDMail 设置、JDWM 设置

问：金笛邮件 webmail 端口修改？

默认情况下，金笛邮件 webmail 使用 80 端口，我们可以修改为其它端口。

windows 平台：

找到 jdm ailv3.14.*\Apache2.2\conf 下的 httpd.conf 文件

打开 httpd.conf Listen 80 #将 80 端口修改为想用的端口，然后重启服务即可

Linux 平台：

Vi jdm ailv3.14.* /Apache2.2/conf/httpd.conf

找到 Listen 80 # 将 80 修改为想用的端口，然后重启服务即可。

问：金笛邮件系统处于内网环境如何使用？

答：邮件服务器可以直接挂在外网，也可以放在防火墙后面（推荐）。如果放在防火墙后的

内网里，则需要防火墙做端口映射（映射 25、110、80 或自定义端口等）或者 IP 映射即可。

问：如何查看邮件收发日志？

答：jdmail 有完善的日志记录，日志文件位于在 `jdmail\logs\` 目录下，各种类别的日志以相应的字为目录，在各自的目录下保存相应的日志文件，日志文件是以天为单位保存为一个个文本文件，一般情况下可以直接编辑查看。（Windows 下推荐使用 UltraEdit 等类似编辑器，Linux 下用 vi 即可）。

除了可以直接用编辑器打开查看日志外，还可以管理员登录 webmail，点击“日志管理”可以查看所有类型的日志文件。

Smtplib 日志是邮件系统全部的收发日志、smtplib 日志是发送成功的日志、过滤日志是相应过滤器过滤邮件的日志等。

问：如何备份邮件系统？

答：管理员可通过后台备份/恢复菜单实现备份。也可以手动备份。手动备份需要如下数据备份：

文件：

`$jdmail/mailusers.tab`

`$jdmail/domains.tab`

`$jdmail/aliasdomain.tab`

`$jdmail/extaliases.tab`

`$jdmail/server.tab`

目录：

`$jdmail/cmdaliases`

`$jdmail/groups`

`$jdmail/domains`

`$jdmail/custdomains`

`$jdmail/tabindex`

`$jdmail/reg`

`$jdmail/Apache2.2` (如果有定制开发的话就备份)

注：除了 domains 目录比较大，建议手动备份外，其他的数据可以通过管理员后台“备份恢复功能”备份到自定义的位置！这样备份恢复选择备份数据时就只选择备份“用户及系统信息”选项。

问：如何设置反垃圾？

答：点击"系统设置"-->"反垃圾设置"，包括了通过 IP 地址、邮件地址、关键字、条件检索等过滤方式。（这里建议设置的时候具体的咨询金笛的技术支持）

问：如何设置反病毒引擎？

答：金笛邮件系统内嵌"ClamAV"反病毒引擎，病毒过滤率达 99.9%，多年的客户运行维护经验反映出，金笛邮件系统没有出现"病毒邮件"感染用户机器情况。默认的配置都是好的，反病毒引擎病毒库自动免费更新即可。

问：如何设置白名单？

答：个人用户设置在 webmail 界面的设置--反垃圾设置--白名单管理

系统加入白名单--系统设置--SMTP 设置--smtp 白名单的管理（基于 IP）

如果有我们的网关，就在网关里面配置加入白名单（基于域和 ip），目前网关都是全英文的，如需修改，请暂联系金笛技术支持。

问：如何添加中继服务器？

答：国内的邮件发到国外(比如 hotmail)的邮箱，有可能被对方的反垃圾邮件策略阻挡，在这样的情况下，要么调整自己的邮件投递服务器满足对方的策略许可，让对方可以接受来自您的邮件服务器的邮件，要么需要别的邮件服务器来中继"帮忙"投递邮件，当然这里假定中继服务器是可以投递到目标邮件系统的。

金笛邮件服务器可以这样设置中继服务器：

在 系统设置 ->smtp 设置 -> SMTP 转发：

添加"目标域"和"SMTP 转发服务器"即可，如

目标域：hotmail.com

SMTP 转发服务器：119.90.56.86

以上的例子是采用我们金笛公司的中继网关，网关不对外开放，实在有必要需要做中转的客户，可以联系金笛公司开通中转许可。

问：DNS 查询记录不正确怎么办？

答：一般情况下，dns 缓存都是有效的，如果对方的域名 dns 做了改动，则"有可能"导致本系统内的 dns 查询记录不正确。

解决办法：

- 1.检查当前使用的 DNS 服务器是否有效、稳定。
- 2.删除 DNS 缓存。停止 jdmall 服务，然后删除 jdmall/dnscache/mx 下的所有文件和文件夹，启动 jdmall 服务。

问：邮件收发不了，连本域内也收发不到，服务也启动正常，这种情况是什么情况？

答：jdmall 下有一个 spool 目录为邮件收发队列目录，如果这个目录过大，就会导致收发不了的情况发生。

解决办法： 1.管理员后台，高级管理--冻结的邮件管理【冻结邮件为发送失败的邮件】--强制删除 spool 内冻结的邮件，(如果里面的冻结邮件比较少，可以点开查看下是什么原因造成的邮件没有发送成功;如果大部分冻结都是一个邮件地址，则很有可能是这个邮件地址被盗用了，发送一些垃圾邮件，建议立马修改下这个用户的密码)。

2.如果冻结邮件里面没有冻结邮件，但是队列目录还是过大，则说明有人正在发送邮件，而且是在群发带附件的邮件，建议提示用户尽量较少的群发带附件的邮件，如果需要群发较大的邮件可以通过通过文件中转站，或者将附件限制下大小。这种情况可以慢慢观察一段时间，spool 的大小会慢慢降下来，或者重启下 jdmall。如果过段时间仍没有效果，处理办法：
1. 停止 jdmall 服务；2. 删除或者重命名 spool 目录；3. 手动创建 spool 目录并在 spool 目录下再建 local 和 temp 两个目录；4. 启动 jdmall 服务。会造成正在发送的邮件丢失。5.如果大量正在处理的邮件在 spool 中，这时候不建议直接删除 spool，这样会导致新建 spool 后，有大量的 slog 信息，再次导致 spool 比较大，这种情况联系金笛技术支持。

三、常见退信的 FAQ

经常上网发送邮件的人可能会有邮件被退回的经历，收到被退回的邮件要具体分析，退回的信件一般都会有简短的说明，结合这些说明你可以进一步了解具体的退信原因并作出相应处理,本文将针对退信做具体的分析。

1、退信由哪些内容组成

由于退信是由收发信系统自动回复的，所以信件大都是英文内容，下面我们先来了解退信中都包含了哪些内容。退信的发件人一般是 Postmaster（系统管理员），信件的主题一般是 Error sending message [] from []1 之类的句子。退信的上端标明了退信的原因：Invalid User、Connection time out等。退信的中部内容是信件往来发生的时间、用户名等具体信息。没有正常发送的信件一般都是将附在最后，便于你及时采取相应的补救措施。

2、退信的常见原因及解决方法

1) 邮件地址错误

如果退信原因中有如下信息之一，请检查收信人的邮件地址是否有误。

550 ...User unknow
550 Requested action not taken:mailbox unavailable
550.5.1.1 is not a valid mailbox
Sorry, no mailbox here by that name
550 Invalid recipient
xxx@xxx.xxx.xx.xx(user not found)

如果邮件地址是正确的，那可能对方的这个电子邮件信箱已经不再使用了。为了确定，可再重发一次以防是由于对方邮箱的收件服务器的技术故障而导致的退信

2) 邮箱空间不够

如果退信原因中显示如下信息之一,表示邮箱溢出。

552 Message size exceeds fixed maximum message size(5000000)
552 Message size exceeds maximum message size
552 Message size exceeds fixed maximum message size:5242880 bytes

这是指对方邮箱作了限制，剩余空间不够大，你发出的信件超过了它的容量限制，对方只好把它退回来。解决方法是将信件"减肥"，比如将附件压缩、删除不必要的内容、，也可以等对方将邮箱清理后你再发邮件。

3) 邮箱空间已满

由于对方邮箱容量作了限制，一旦邮箱被塞满，则退信原因中会出现如下信息之一：

User is over the quota
552 ...Mailbox is full
550 ...Can't create output
552 Requested mail action aborted: storage allocation

这种情况你只有等一两天或者通知你的朋友删除（或从服务器取走）旧信，然后再次发送邮件。

4) 发信服务器故障

如果退信原因中出现：<user@xxx.xxx.xxx.xxx>: connect to xxx.xxx.xxx.xxx timed out
表示超时错误，大多是由于收信一方的服务器同一时间收到了过多的邮件，当然这些邮

件里少不了垃圾邮件在作祟，而你的邮件却因此无法正常发送了。这类问题不会困扰太长时间，稍等片刻重新发送即可。

5) 发信服务器被屏蔽

如果退信原因为：

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。不过这种问题出现的机率较小。

6) 其他

除此以外，一次发送的信件太大，造成发送失败的机率也比较大。因此，如果有很多附件要发送，最好分成几个小邮件发送。

3、常见退信提示信息诊断分析集锦

1) 提示信息：Sorry, I couldn't find a mail exchanger or IP address. (#5.4.4)

退信原因：检索不到接收方域名的邮件解析（MX 记录）和域名解析（A 记录）。

解决办法：检查接收方域名是否有效，且正确设置了邮件解析（MX 记录）或域名解析（A 记录）。查询命令（dos 或者命令行提示符下执行）：Nslookup -q=mx 投递方域名

2) 提示信息：invalid address (#5.5.0)或者 User unknown 或者 user is not found

退信原因：没有这个收件人。

解决办法：请核对对方 email 地址是否正确,或者有没有变动.一般是邮件地址@前面的部分填写有错,请核对无误后给对方发送。

3) 提示信息：Sorry, I couldn't find any hostnamed XXX.com. (#5.1.2)

退信原因：没有这个主机。

解决办法：一般是对方邮件地址@后面的部分有错误,比如把@hichina.com 写成@hichian.com,另外也有可能是对方服务器有问题或者中间线路有问题,如果名字核对无误,您只能让对方解决。

4) 提示信息：I'm not going to try again; this message has been in the queue too long.

退信原因：多次尝试，但邮件无法投递到接收方。

解决办法：检查到接收方邮件服务器 SMTP（简单邮件传输协议）连接是否正常。

5) 提示信息：Sorry, I wasn't able to establish an SMTP connection. (#4.4.1) 或者 550 System is busy.

退信原因：无法建立 SMTP 连接或者对方服务器忙。

解决办法：由于对方某一台收件服务器当时正处在繁忙之中造成的,请您重新发送,最好同一封信件发送两次,收到的几率应该大一些。

6) 提示信息：Connected to remote host, but it does not like recipient.

退信原因：连接到接收方邮件服务器，但接收地址不存在。

解决办法：确认接收地址是否正确。

7) 提示信息：Connected to remote host, but sender was rejected.

退信原因：连接到接收方邮件服务器，但投递地址被拒绝。

解决办法：一般是由于您的企业邮局所在服务器 IP 地址被国际反垃圾邮件组织列入黑名单，导致您发往某些地区的邮件可能被拒绝。对此我们非常抱歉和无奈，主要原因是由于我们某些用户，通过自己或其他一些服务商所提供的宣传邮件发送软件，发送了宣传自己网站的垃圾邮件，被国际反垃圾邮件组织发现，该类组织除了立即屏蔽发送垃圾邮件服务器的



IP 地址外，同时出于严格抵制垃圾邮件的原则，也会将其网站域名的 DNS 服务器、网站所在服务器、域名邮件交换（MX）记录指向服务器的 IP 地址都列入黑名单。不过，从以往的经验来看，经过我们和国际反垃圾邮件组织的积极沟通解释，一般此类无辜牵连的屏蔽都很快可以解除。出现此类问题，您可以通过登陆 DNSBL 输入邮件 ip，查看具体被哪个网关拉黑。提供包含完整的收发信人地址，联系电话，发信时间，问题描述或错误信息等）由我们为您负责联系对方的邮件服务商商谈解除屏蔽的事宜，请您耐心等待或暂时使用其他邮局服务发送国外邮件。对此给您及贵司所造成的不便再次表示歉意，并希望能继续得到您的理解和支持，倡导大家遵守互联网行为规范，共同保护和维持互联网的美好环境!!!

8) 提示信息: Connected to remote host, but failed after I sent the message.

退信原因: 连接到接收方邮件服务器，但发送邮件失败。

解决办法: 一般是因为接收方邮件空间满了，或者接收方根据邮件附件、内容设置了拒收。可联系接收方检查调整其邮箱即可。

9) 提示信息: 552Message size exceeds fixed limit.

退信原因: 您发给对方的信件大小超过了对方允许的范围。

解决办法: 原因是您的邮件太大,超过对方邮件大小限制,请减小后从新发送。

10) 提示信息: receptor's mailbox is full(#5.5.4) 或者 Quota exceed the hard limit for user

退信原因: 对方邮箱已满。

解决办法: 由于对方邮箱超过了允许的容量,您只能让对方清空邮箱后再接收。

11) 提示信息: 553 Invalid sender

退信原因: 投递方发信地址伪装，被 wbwy 邮局拒绝。

解决办法: 请投递方将邮件域名添加一条优先级较低的 MX 记录，指向头地方使用的 smtp 服务器对应的 IP 地址；或者请投递方将 smtp 服务器的 IP 地址设置反向解析。

四、购买 FAQ

问：金笛与春笛是什么关系？

答：金笛是邮件产品品牌，春笛是公司名字。

问：金笛有哪几个版？有什么区别？

答：金笛邮件分为 windows 版和 Linux 版。Linux 版支持 imap 协议，其他毫无区别，主要看管理员对哪个系统较熟悉，维护起来更容易。

问：Jdmail 支持那些操作系统？

答：支持 window 2003、windows2008、windowsXP，windows2012，Win7

地址:北京海淀区知春路 23 号 863 软件园量子银座 903 邮编:100191
服务热线:010-82355864,82358387,82356956,82356576,82356577,82356575
公司网站:<http://www.chundi.com> 邮件业务:<http://www.mailer.cn><http://www.mailer.com.cn>



Redhat 5.5 以上, centos 5.5 以上, Ubuntu10 以上。

问：Jdmail 服务如何？

答：自邮件系统购买之后 1 年内，提供免费邮件系统稳定、正常运行所需的必要技术支持服务：邮件系统升级、病毒库升级、垃圾邮件规则库升级、黑名单解锁。

问：Jdmail 对网络有什么要求？

答：由用户使用量，使用人数，邮件发送大小等决定，带宽不低于 4M。

问：Jdmail 对硬件有什么要求？

答：Xeon 的 CPU，2G 内存，硬盘大小根据每个用户的空间而定。

问：Jdmail 特色功能有那些？

答：完全自主开发的邮件内核，稳定性好，扩展性强。

完全基于浏览器管理和使用，操作简便。

具有智能垃圾邮件学习功能。

内嵌邮件网关，多项参数可以调节，高效率过滤垃圾邮件和病毒邮件。

公共地址簿支持导入导出。

支持 UTF-8 编码格式，可以发送或者接收世界绝大多数语言编写的邮件。

内嵌全文搜索引擎，可以在邮件正文查找任意关键字。

支持主流操作系统平台。

单目录部署，升级与故障恢复简单快速。

内嵌短信模块，不依赖短信网关即可完成短信发送。

问：Jdmail 有那些技术优势？

答：平台优势：支持 windows, linux, solaris, aix, hp-ux 5 大操作系统，充分发挥与保持客户现有硬件资源的充分利用，为国产邮件系统支持最多的邮件厂商之一，给客户更多的平台选择。

架构优势：底层采用 C++，快速稳定；web 层采用 java 技术，扩展良好，部署简单，二次开放容易。

功能优势：（详见金笛邮件特色功能）

问：安装 jdmall 需要具备那些条件？

答：如果放在公网使用，一需要有硬件，PCServer，二需要有网络，有公网 IP，三需要有域名。如果放在内网使用，只需要 PCServer 就可以了。