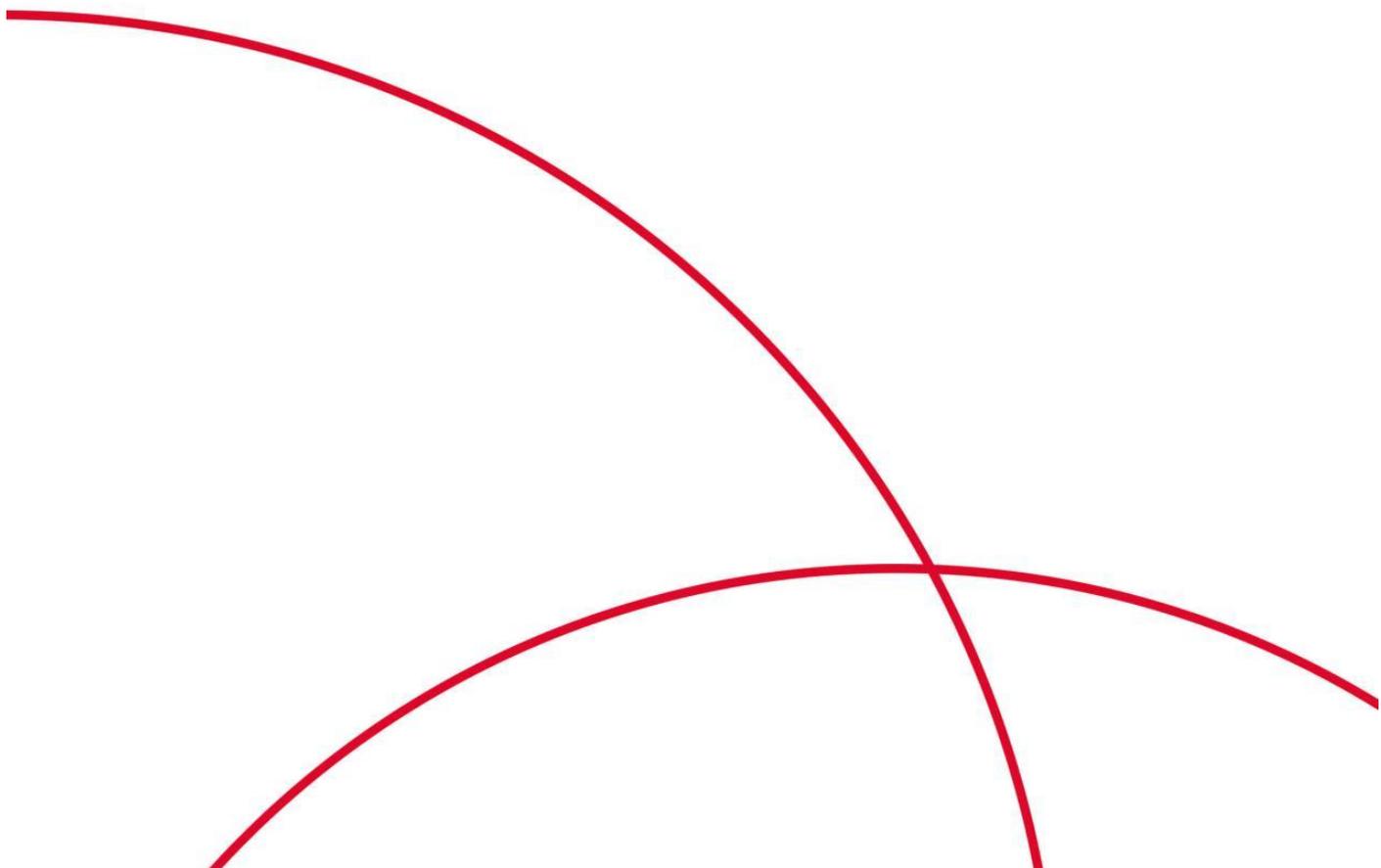




安全邮箱（央企）

用户操作指南

天翼云科技有限公司



安全邮箱（央企）

目录

天翼云科技有限公司	1
安全邮箱（央企）	2
1. 产品简介	4
1.1. 产品定义	4
1.1.1. 什么是安全邮箱？	4
1.2. 产品规格	4
1.2.1. 安全邮箱有几种产品规格？	4
1.3. 产品功能	5
1.3.1. 安全邮箱有什么功能？	5
1.4. 产品优势	6
1.4.1. 安全邮箱有什么优势？	6
1.5. 应用场景	6
1.5.1. 安全邮箱可以在哪些场景下使用？	6
2. 计费说明	7
2.1. 计费模式	7
2.1.1. 安全邮箱的计费方式是什么？	7
2.1.2. 安全邮箱的价格？	7
2.2. 产品试用	7
2.2.1. 安全邮箱是否支持试用？	7
2.3. 产品订购	8
2.3.1. 安全邮箱的订购渠道？	8
2.3.2. 如何订购安全邮箱？	8
2.3.3. 产品续订	9
2.3.4. 产品退订	9
2.4. 规格变更	9
3. 用户指南	9
3.1. 邮件系统登录	9
3.1.1. 强制修改密码	9
3.1.2. 未读邮件提示	10
3.2. 写邮件	10
3.2.1. 定时发送邮件	11
3.2.2. 快速检索用户	12
3.2.3. 添加通讯录联系人	12
3.3. 收件箱	12
3.3.1. 邮件回复	12
3.3.2. 快速回复	13
3.3.3. 邮件转发	13
3.3.4. 导出邮件	14
3.3.5. 添加联系人	14

3.3.6. 往来邮件.....	15
3.4. 草稿箱.....	15
3.5. 发件箱.....	16
3.5.1. 邮件撤回.....	16
3.6. 回收站.....	17
3.7. 邮件查询.....	17
3.8. 其他文件夹.....	18
3.9. 通讯录.....	18
3.10. 设置.....	18
3.10.1. 常规设置.....	18
3.10.2. 文件夹管理.....	19
3.10.3. 修改密码.....	20
3.10.4. 锁屏设置.....	20
3.10.5. 换肤.....	20
3.11. 公告.....	21
4. 常见问题.....	21
4.1. 登录类.....	21
4.2. 邮件收发类.....	22
4.3. 邮件搜索类.....	23
4.4. 邮件文件夹.....	23
5. 故障预受理.....	24
5.1 预受理场景.....	24
5.2 工单记录要素.....	24
5.3 派单部门及服务时长.....	24
5.4 厂商工单处理人员及联系方式（A/B角）.....	24
6. 产品相关文档.....	25
7. 相关协议.....	25

1. 产品简介

1.1. 产品定义

1.1.1. 什么是安全邮箱？

时代亿信安全电子邮件系统是一款面向电子政务外网及互联网用户的电子邮件系统，在普通电子邮件系统的基础上，针对政府、企业等外网业务场景特点，增加了多域名管理、敏感词过滤等功能，更符合政务外网办公的保密、严谨的需求；综合运用加密传输、加密存储、三员管理、日志审计等安全技术，全面提升用户使用体验，促进企事业单位信息化运营，为客户提供了更安全、更高效、更可靠的选择。

1.2. 产品规格

1.2.1. 安全邮箱有几种产品规格？

安全邮箱产品规格如下所示：

产品	形态	版本	功能
安全邮箱	软件+人工线下模式	基础版	基础软件包及 200 用户（提供防钓鱼、防窃密、防病毒、反垃圾、内容过滤、安全审计等邮件安全功能）
		基础版 100 用户叠加包	基础版每增加 100 用户叠加包
		基础版 500 用户叠加包	基础版每增加 500 用户叠加包
		增强版	基础软件包加高级安全防护功能，包含 200 用户（提供防钓鱼、防窃密、防病毒、反垃圾、内容过滤、安全审计等邮件安全功能）
		增强版 100 用户叠加包	增强版每增加 100 用户叠加包
		增强版 500 用户叠加包	增强版每增加 500 用户叠加包
		尊享版	基础软件包及特级安全防护，包含 200 用户（提供防钓鱼、防窃密、防病毒、反垃圾、内容过滤、安全审计等邮件安全功能）
		尊享版 100 用户叠加包	尊享版每增加 100 用户叠加包
		尊享版 500 用户叠加包	尊享版每增加 500 用户叠加包

1.3. 产品功能

1.3.1. 安全邮箱有什么功能？

产品功能词	产品功能详情
基本功能	<p>支持 Webmail 方式的邮件收发功能；</p> <p>支持写信过程中自动保存草稿；</p> <p>支持自定义邮件签名；</p> <p>支持邮件定时发送，可指定时间发送邮件，可在发送前取消或编辑；</p> <p>支持群发单显功能；</p> <p>支持自定义文件夹，管理收件箱邮件，便于分类存储邮件；</p> <p>支持来信转投，可将来信自动转投到其他邮箱；</p> <p>支持邮件设置待办事项以及待办提醒功能；</p> <p>支持重要邮件置顶；</p> <p>支持为邮件设置不同颜色区分，并可以通过颜色检索、分类；</p> <p>支持关键字全文检索；</p> <p>支持密送、抄送功能；</p> <p>支持多域名，分级分域管理；</p> <p>支持对已发送的邮件追回功能；</p> <p>支持邮件批量导出功能；</p> <p>支持群组邮件，可向某个组织机构节点发送邮件，节点下的所有用户都能收到；</p> <p>支持多种界面显示风格，支持用户换肤；</p> <p>安全邮件系统应支持手动锁屏、超时自动锁屏设置，支持修改锁屏密码。</p>
系统管理	<p>支持用户信息的批量导入；</p> <p>支持用户管理，提供创建、删除、编辑、停用、启用等用户管理操作功能；</p> <p>支持添加个人联系人，可对个人联系人的姓名、邮箱地址；并可对联系人进行分组、编辑、删除管理；</p> <p>支持组织机构管理，提供创建、删除、编辑等操作管理功能；</p> <p>支持用户登录、收发信等数据的统计分析，具有柱状图、饼状图等图表以及列表等多种统计方式；支持统计数据导出。</p>
安全功能	<p>支持采用 SSL 或其他加密机制对通信传输的保密性进行检测；</p> <p>支持采用国产密码技术保证邮件在存储过程中的保密性；</p> <p>支持管理员分角色管理，不同角色管理员权限不同，互相制约。</p>
抗攻击	<p>具备智能抗攻击、SMTP 攻击自动阻断；</p> <p>网关自带弱口令库、能识别弱口令的账号；</p> <p>具备防盗号功能，能关闭被盗账号的外发；</p> <p>能够关闭特定省份 IP 的 SMTP 服务；</p> <p>能够控制单个 IP 的 SMTP 连接数；</p> <p>能够控制单次 SMTP 连接的发信数。</p>
反垃圾	<p>支持 SPF 反查域名功能；</p> <p>支持国际 RBL 实时黑名单；</p> <p>支持 IP 和 IP 组 的黑白名单技术；</p> <p>支持 DKIM 域名认证技术；</p> <p>支持正则表达式过滤规则；</p> <p>支持正则表达式日志查询条件、支持在日志查询过程中直接放行误判隔离邮件；</p> <p>支持垃圾邮件摘要报告版面自定义，支持在摘要报告中最终用户直接点击放行、加白功能；</p> <p>能够控制邮件和附件大小。</p>
杀毒	<p>国际化商业级杀毒引擎、非开源免费；</p> <p>每天自动 LiveUpdate 升级；</p> <p>杀毒后，递送邮件附加杀毒报告、病毒名称；</p> <p>支持附件 ZIP/RAR 多层解包杀毒。</p>

1.4. 产品优势

1.4.1. 安全邮箱有什么优势？

1、安全的数据传输：

安全增强电子邮件系统在数据传输过程采用 SSL 链路加密方式，保证邮件数据和用户信息等传输过程安全保密，不被恶意拦截破解。

2、邮件数据加密存储

邮件系统存储在服务器上的邮件体、附件等所有数据加密存储，防止服务器层面数据盗用以及管理者监守自盗导致信息泄密。时代亿信邮件系统采用国密算法加密，对邮件内容采用对称和非对称算法加密，保证邮件数据除了发件人和收件人以外其他人都无法解密邮件内容。

3、密码安全策略

邮件系统在账号安全方面为防止用户冒名登录或尝试破解等非法行为，采用严密的密码策略保证用户账号安全。设定密码错误尝试次数，一定时间内错误次数超过设置则临时锁定账号或停用用户邮箱。

密码强制修改，初次登录以及一定期限，强制修改原始密码；

修改密码时，新密码须符合密码长度、字母、特殊符号规定等要求。

4、管理员访问控制

管理员登录限制：安全增强电子邮件系统为防止用户非授权登录管理控制台造成泄密或者对系统的恶意破坏，可对各管理员账号设定登录 IP 绑定。

管理员权限控制：为防止管理员权限独大，监守自盗，系统不存在超级管理员，分级分权进行管理；支持创建多个管理员，各管理员分配不同的功能模块，并在业务上实现相互制约。例如，系统安全参数配置和系统属性、用户操作管理等模块都分配不同的管理员，各管理员操作形成的日志由专门的日志审计员查看。

1.5. 应用场景

1.5.1. 安全邮箱可以在哪些场景下使用？

1、党政机关等对邮箱安全要求较高场景

安全邮件系统是一款面向党政机关事业单位、国有企业的互联网电子邮件系统，为用户提供防钓鱼、防窃密、防病毒、反垃圾、内容过滤、安全审计等安全邮件功能；采用国产密码算法，搭配密码设备，为邮件提供高强度加解密、签名验签服务。全面提升用户使用体验，促进企事单位信息化运营，为客户提供了更安全、更高效、更可靠的选择

2. 计费说明

2.1. 计费模式

2.1.1. 安全邮箱的计费方式是什么？

安全邮箱按年订购，起订周期为一年。

2.1.2. 安全邮箱的价格？

安全邮箱价格如下所示：

产品	形态	版本	功能	标准资费 (元/年)
安全邮箱	软件+人工线下模式	基础版	基础软件包及 200 用户（提供防钓鱼、防窃密、防病毒、反垃圾、内容过滤、安全审计等邮件安全功能）	60000
		基础版 100 用户叠加包	基础版每增加 100 用户叠加包	10000
		基础版 500 用户叠加包	基础版每增加 500 用户叠加包	50000
		增强版	基础软件包加高级安全防护功能，包含 200 用户（提供防钓鱼、防窃密、防病毒、反垃圾、内容过滤、安全审计等邮件安全功能）	81000
		增强版 100 用户叠加包	增强版每增加 100 用户叠加包	11000
		增强版 500 用户叠加包	增强版每增加 500 用户叠加包	55000
		尊享版	基础软件包及特级安全防护，包含 200 用户（提供防钓鱼、防窃密、防病毒、反垃圾、内容过滤、安全审计等邮件安全功能）	81000
		尊享版 100 用户叠加包	尊享版每增加 100 用户叠加包	12500
		尊享版 500 用户叠加包	尊享版每增加 500 用户叠加包	62500

2.2. 产品试用

2.2.1. 安全邮箱是否支持试用？

不支持

2.3. 产品订购

2.3.1. 安全邮箱的订购渠道？

线上用户可在天翼云官网订购；

线下用户可联系客户经理订购；

2.3.2. 如何订购安全邮箱？

第一步：在天翼云甄选商城搜索产品名称“安全邮箱（央企）”，找到相关产品。

甄选商城 > 行业应用 > 安全邮箱(央企)

测试专用 logo | 甄选 安全邮箱(央企)

建议100个字左右

价格: ¥60000.00 | 交付方式: SAAS类 | 销量: 0

规格: **基础版** | 基础版100用户叠加包 | 基础版500用户叠加包
增强版 | 增强版100用户叠加包 | 增强版500用户叠加包
尊享版 | 尊享版100用户叠加包 | 尊享版500用户叠加包

周期: 年

周期数量: - 1 + *年(最小起订数: 1)

我已阅读, 理解并接受《天翼云甄选商城产品订购协议》及《中国电信天翼云用户协议》

立即购买

专家信息

甄选客服: 天翼云客服
联系电话: 400-810-9889
通讯邮箱: service@chinatelecom

甄选专家: wxb
联系电话: 15311111111
通讯邮箱: wxb@test1.com

温馨提示:
90%的欺诈、纠纷, 资金窃取均由导致, 为保证您的资金安全, 请勿线下

相关推荐

测试专用 logo | 中望3D 今日已售: 1

第二步：根据客户自身需求选择商品规格进行购买，然后点击购买完成支付

订单列表 > 订单详情

支付订单 | 手动提交交付单 | 手动确认交付单

订单编号: 639729517295974400 | 订单类型: 新购 | 交付单: 交付单未生成

订单创建时间: 2022-10-25 15:36:43 | 订单更新时间: 2022-10-25 15:36:46

子订单

商品名称	规格-周期	交付方式	周期数量	实际数量	单价	金额	待支付金额
安全邮箱(央企)	规格基础版-年	SAAS	1	1	60000元	60000元	60000元

金额: **60000** | **立即支付**

订单管理 - 云订单 | 订单详情 > 支付结果

支付成功 | 返回订单列表

订单号: 20221025153644193989 | 订单类型: 包周期新购 | 创建时间: 2022-10-25 15:36:45 | 更新时间: 2022-10-25 15:37:23

产品1 | 开通中 | 查看支付详情 | 进入我的云资源产品中心 | 60,000.00元

产品	配置	订购数量	所属资源池	周期	金额(元)
安全邮箱(央企)	-	x 1	-	1年	60,000.00元

费用合计: 60,000.00元

支付方式: 预付费
订单费用: +60,000.00元
账户余额支付: -60,000.00元
代金券支付: -0.00元
信用额度支付: -0.00元
在线支付: 0.00元

2.3.3. 产品续订

安全邮箱是否支持续订？

不支持续订。

2.3.4. 产品退订

安全邮箱是否支持退订？

不支持

2.4. 规格变更

安全邮箱是否支持规格升级？

不支持规格升级

3. 用户指南

3.1. 邮件系统登录

用户在浏览器地址栏内输入 `http://X.X.X.X` (X.X.X.X 为服务器 IP 地址)，选择用户所在域，输入用户名、密码即可访问安全增强电子邮件系统（如下图 3-1-1）。

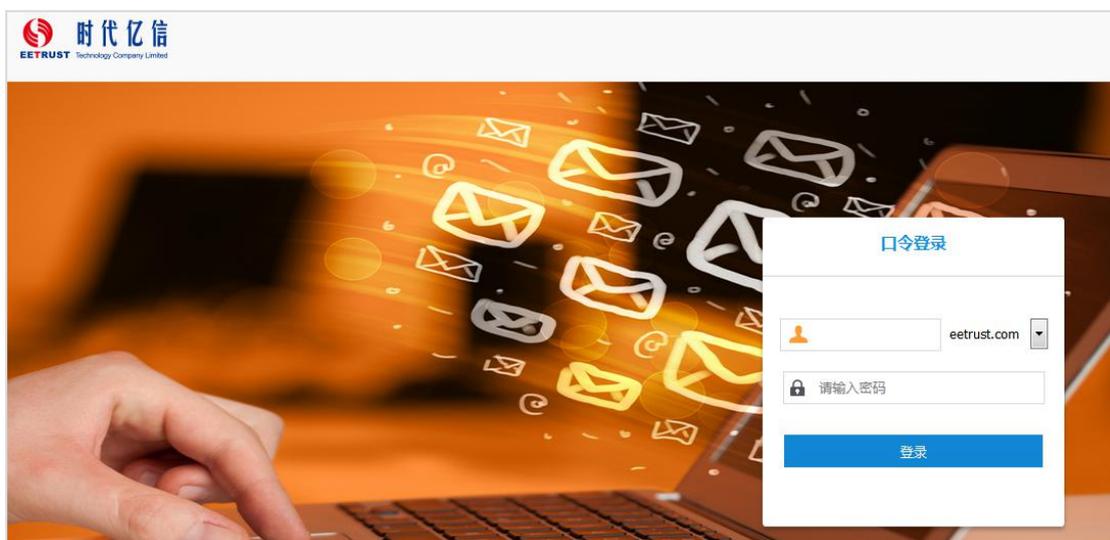


图 3-1-1

3.1.1. 强制修改密码

用户首次登录，默认口令为“eetrust”（默认口令根据后台配置），首次登录系统要求强制修改密码，新密码需符合密码策略强度设置要求（如下图 3-1-2）。

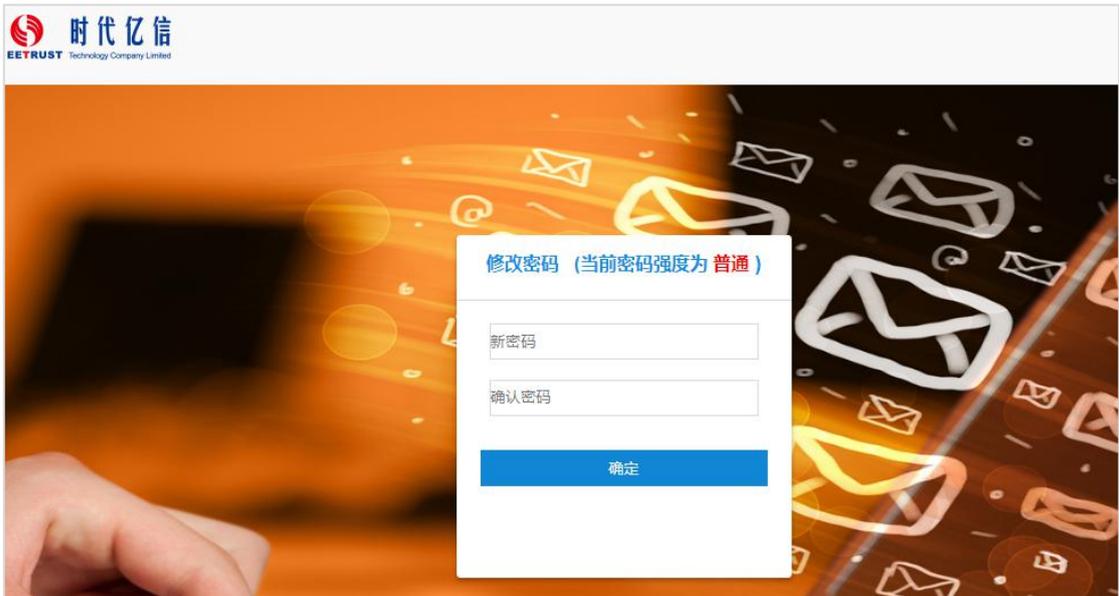


图 3-1-2

注：邮箱密码默认每三个月强制修改，新密码需符合密码策略强度设置要求。

3.1.2. 未读邮件提示

用户登录邮箱后，在首页以明显标识显示“未读邮件数”。点击“未读邮件”跳转到相应未读邮件列表页面，未读邮件整行加粗显示，点击具体邮件，即可查看邮件内容

3.2. 写邮件

用户点击“写信”按钮，进入写邮件页面，在写信页面，每两分钟系统会自动保存该邮件到草稿箱，且在邮件发送时系统默认将签名信息自动添加到邮件正文（如下图 3-2-1）。

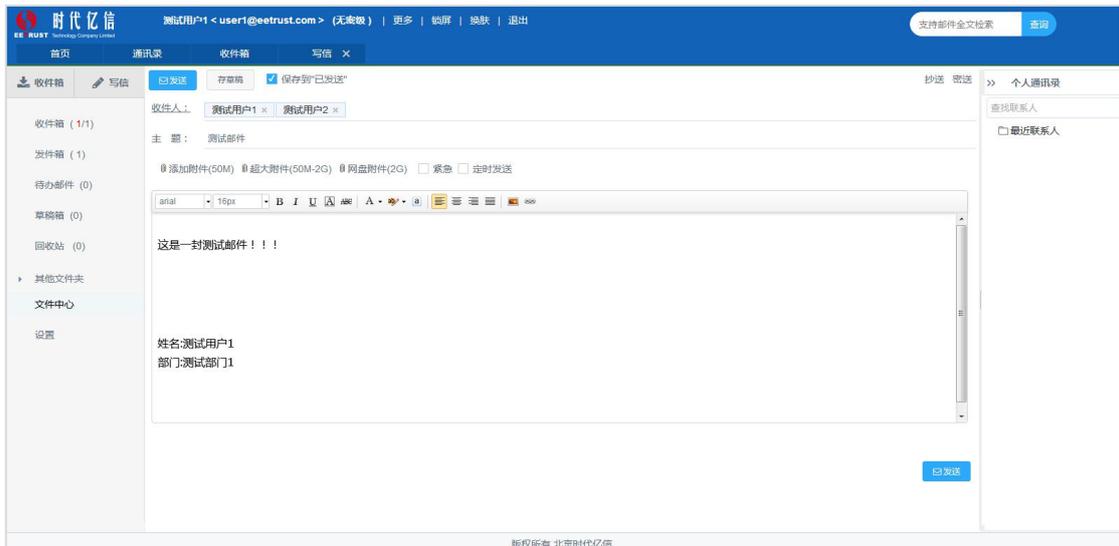


图 3-2-1

收件人/抄送人：点击“收件人”或“抄送人”链接，选择收件人信息。（如下图 3-2-2）。

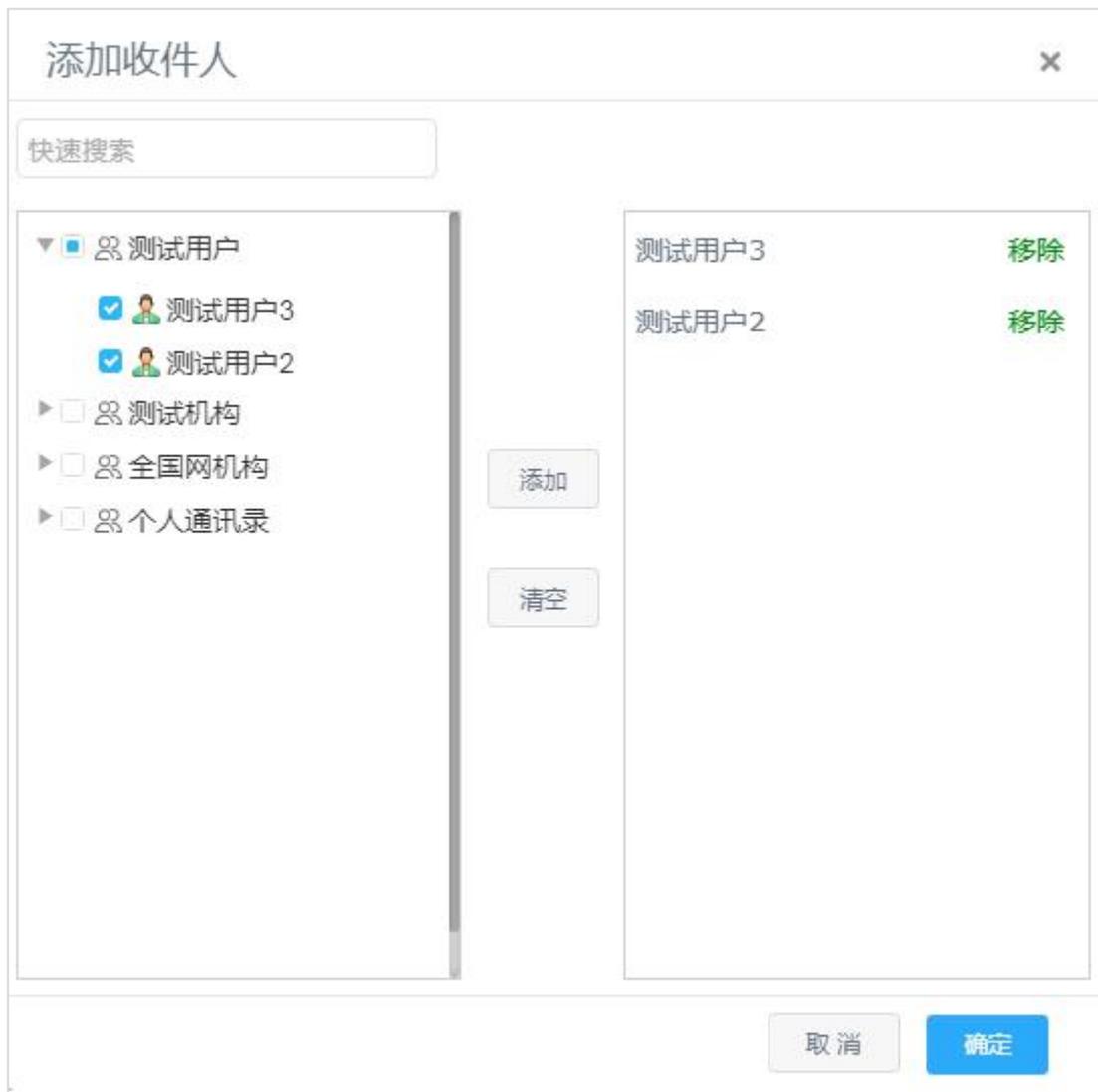


图 3-2-2

注：密送人不能与收件人/抄送人一致。

添加附件：添加邮件普通附件，普通附件总大小为 50M。

添加大附件：添加邮件超大附件，50M-2G 的文件使用大附件添加。

3.2.1. 定时发送邮件

用户在写信页面，勾选定时发送复选框，设置邮件发送时间后，即可发送一封定时邮件（如下图 3-2-3）。

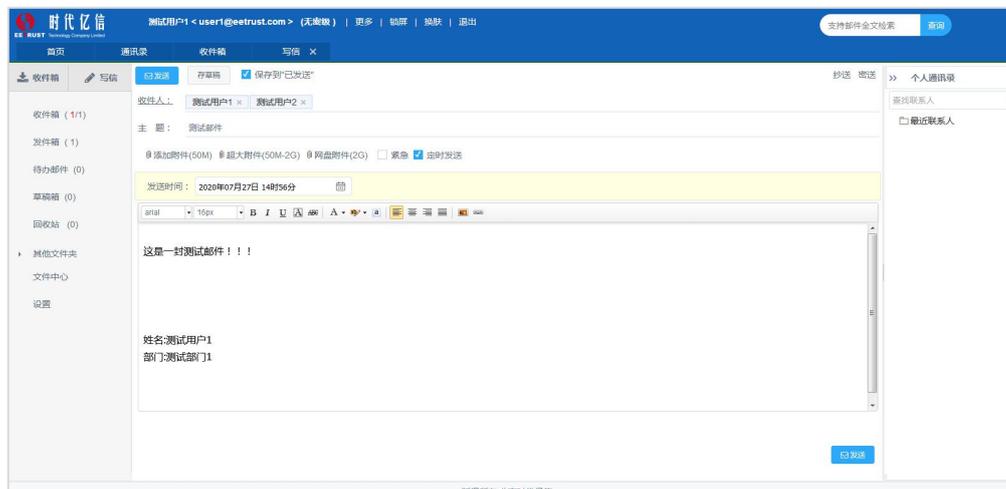


图 3-2-3

邮件未到设置的时间点时，此邮件会在草稿箱内保存，编辑草稿箱内的定时邮件，会自动取消该邮件的定时发送。

3.2.2. 快速检索用户

添加收件人时，可以通过用户姓名的汉字/拼音字母进行收信人搜索，支持全拼、简拼、缩写（如下图 3-2-4）。

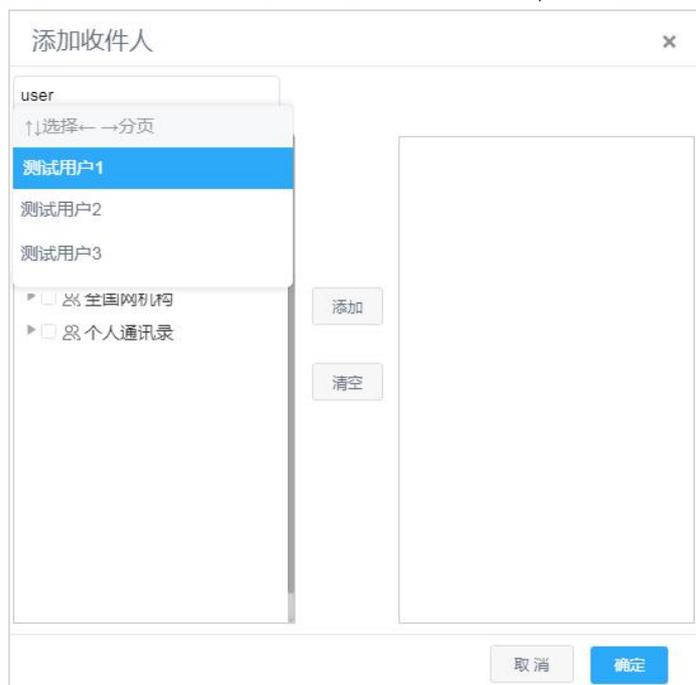


图 3-2-4

3.2.3. 添加通讯录联系人

地址树中默认列出通讯录，可添加通讯录分组内联系人（如下图 3-2-5）。



图 3-2-5

3.3. 收件箱

在收件箱列表页面提供批量删除功能，可按邮件类型进行邮件选择（如下图 3-2-1）。



图 3-3-1

3.3.1. 邮件回复

在邮件详情页面可对邮件进行回复、回复全部操作。回复全部页面时自动填写原邮件的收件人、抄送人和邮件主题，并带原邮件的原文进行回复（如下图 3-3-2）。



图 3-3-2

3.3.2. 快速回复

在查看邮件时可对邮件发件人进行快速回复操作，也可通过“切换到完整模式回复”跳转到完整回复页面进行回复（如下图 3-3-3）。



图 3-3-3

3.3.3. 邮件转发

在收件箱中打开任一邮件，对该邮件进行邮件转发操作（如下图 3-3-4）。

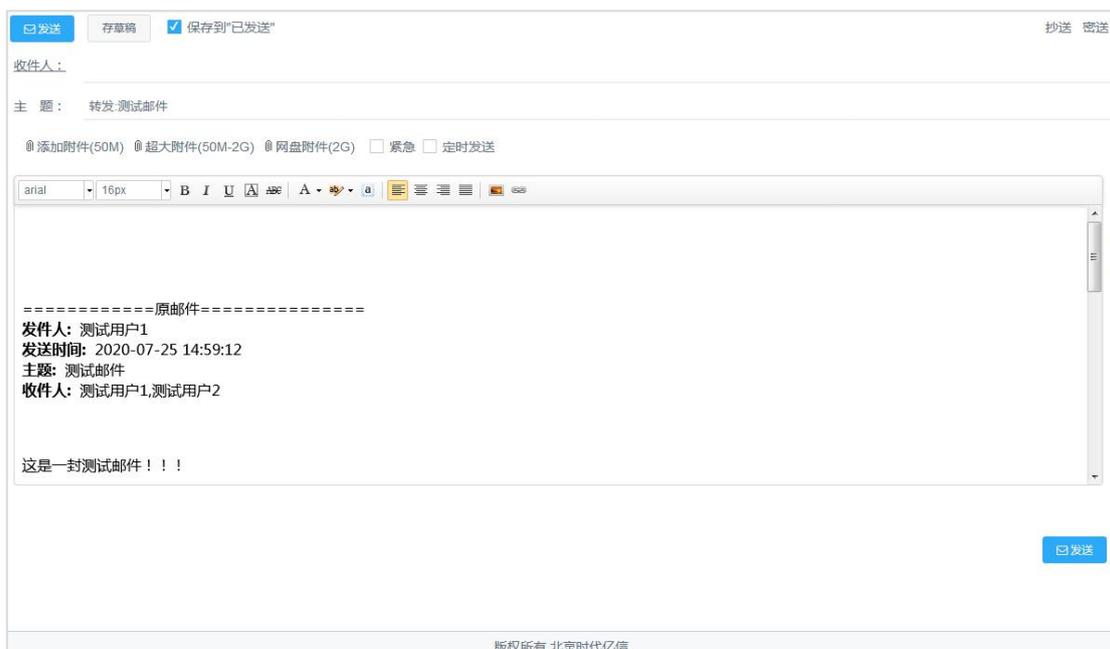


图 3-3-4

3.3.4. 导出邮件

用户可选择邮件直接导出，或根据填写收件人、发件人、抄送人、主题、正文、发送时间等条件对邮件进行高级导出，导出的邮件为 zip 压缩文件（如下图 3-3-5）。

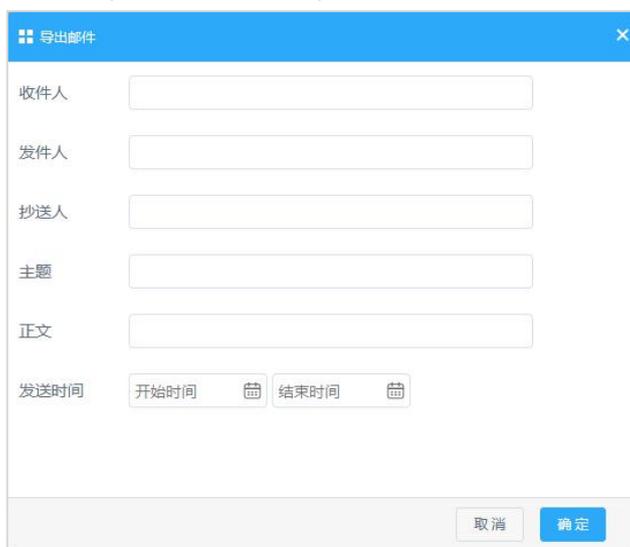


图 3-3-5

3.3.5. 添加联系人

在邮件详情页面，选择用户点击“+”可快速添加到“分组联系人”或新建分组；也可在设置-常规设置中勾选收件人自动保存到通讯录，用户发送邮件后收件人自动保存到最近联系人中。（如下图 3-3-6）。



图 3-3-6

3.3.6. 往来邮件

邮件列表可查看与某联系人的全部往来邮件（如下图 3-3-7）。



图 3-3-7

3.4. 草稿箱

显示主动保存到草稿箱的邮件或写信时自动保存到草稿箱的邮件，删除草稿箱邮件时将彻底删除邮件（如下图 3-4-1）。



图 3-4-1

3.5. 发件箱

用户在写邮件时，可勾选是否保存到"已发送"，将已发送的邮件是否保存到发件箱，在发件箱页面可以查看自己保存并发送的邮件记录（如下图 3-5-1）。

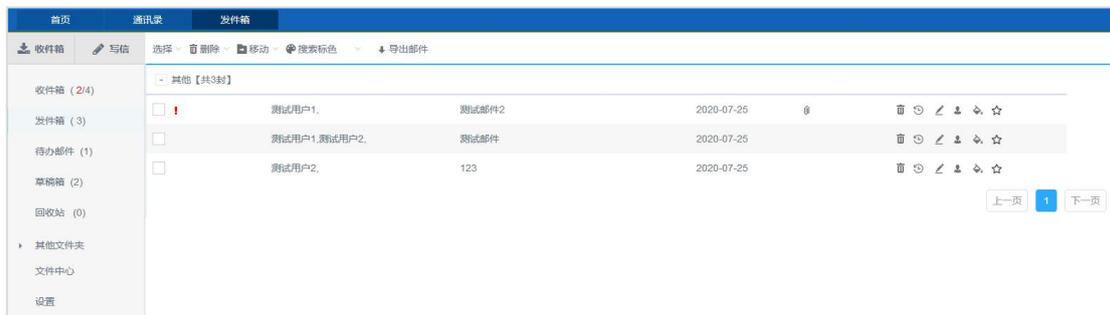


图 3-16

在发件箱内，可对该邮件回复、回复全部、转发、再次编辑、移动、删除、打印预览、撤回邮件、导出邮件、设置待办等操作（如下图 3-17）。

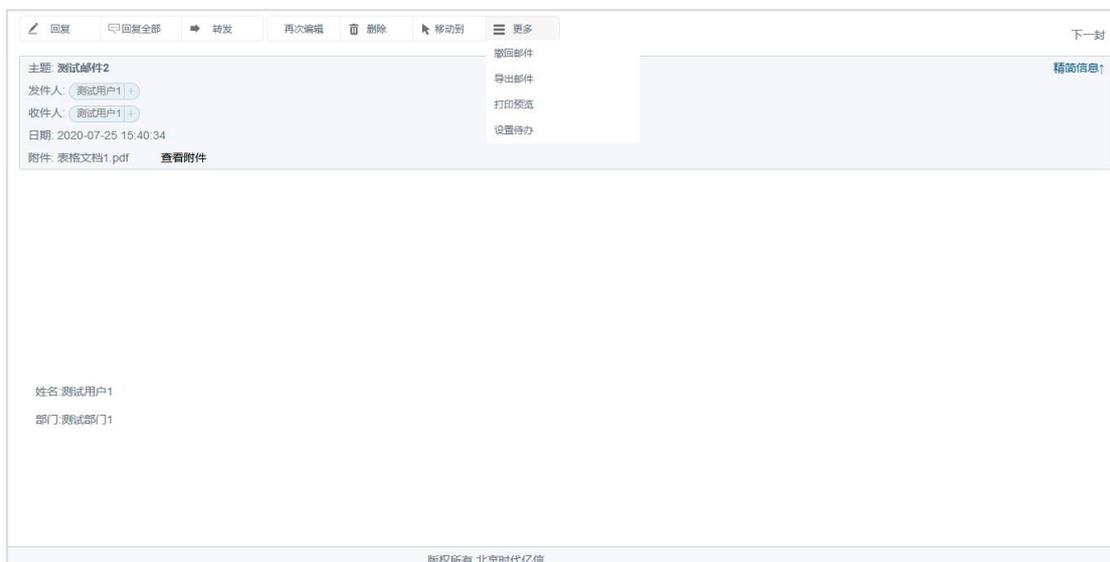


图 3-5-1

3.5.1. 邮件撤回

在发件箱邮件详情页，可以对邮件进行撤回操作。当收件人设置转投后无法撤回邮件（如下图 3-5-2）。

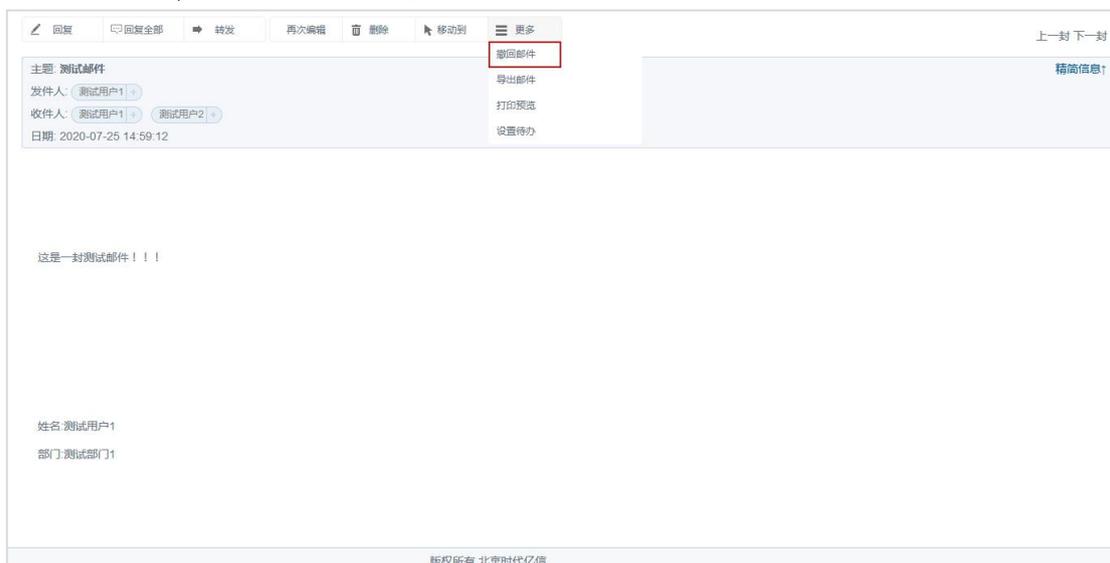


图 3-5-2

3.6. 回收站

显示已删除的邮件，也可操作邮件移动或彻底删除（如下图 3-6-1）。



图 3-6-1

3.7. 邮件查询

系统提供全文检索和高级搜索邮件功能，针对查询出的邮件可以进行删除、设置待办和移动等操作（如下图 3-7-1）。

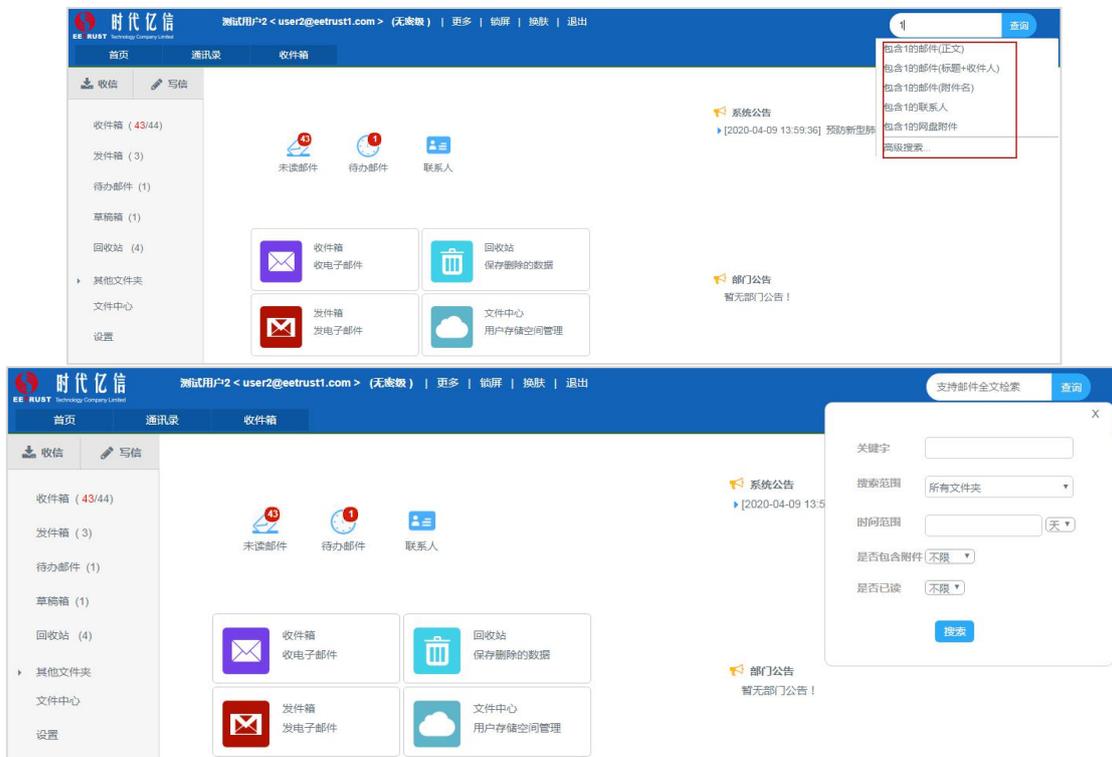


图 3-7-1

3.8. 其他文件夹

显示用户自定义的文件夹, 可对自定义文件夹里的邮件进行删除、彻底删除、设置待办等操作 (如下图 3-8-1)。



图 3-8-1

3.9. 通讯录

提供邮箱通讯录功能, 对联系人进行管理, 可按人员过滤、角色筛选所有组织机构内的联系人 (如下图 3-9-1)。



图 3-9-1

3.10. 设置

3.10.1. 常规设置

配置邮箱常用功能, 包括显示设置、写信设置、自动转发设置和签名设置 (如下图 3-10-1)。



图 3-10-1

- ◆ **显示设置：**自定义邮箱列表样式，设置最近联系人保存条件。
- ◆ **写信设置：**设置写信时邮件样式和自动保存功能。
- ◆ **自动转发设置：**添加转投邮箱后，收到的邮件自动转发至目标邮箱。
- ◆ **签名设置：**用户自定义名信息。

3.10.2. 文件夹管理

文件夹管理, 由当前用户根据归类需求创建自定义文件夹。可对自定义的文件夹设置显示在左侧一级菜单中(如下图 3-10-2)。



图 3-10-2

3.10.3. 修改密码

修改用户当前登录密码，新密码需符合密码策略强度设置要求（如下图 3-10-3）。



图 3-10-3

3.10.4. 锁屏设置

支持手动或自动锁定当前浏览器的 session 状态，可自定义锁屏密码和自动锁屏时间，锁屏后可操作注销重新登录（如下图 3-10-4）。



图 3-10-4

3.10.5. 换肤

提供换肤功能，用户可自定义邮箱皮肤（如下图 3-10-5）。

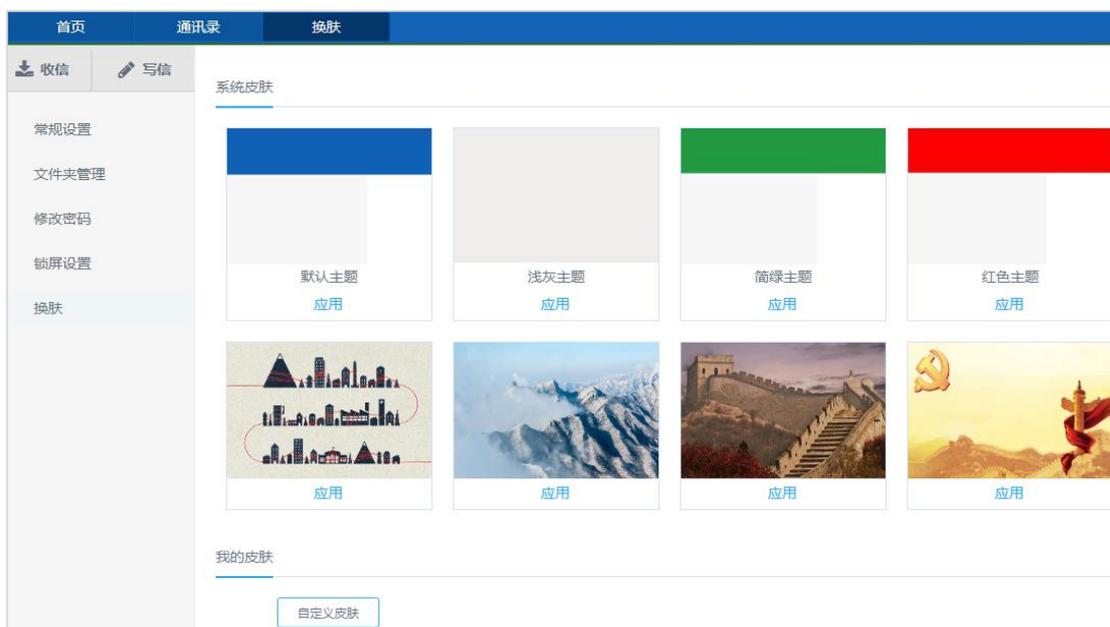


图 3-10-5

3.11. 公告

提供公告功能，包含系统和部门公告，可根据时间筛选公告并查看详细（如下图 3-11-1）。



图 3-11-1

注：部门公告仅部门直属用户可见，子部门下用户不可见。

4. 常见问题

4.1. 登录类

Q: Webmail 登录出错怎么办？

A:

1) 用户名密码错，Webmail 页面提示“认证失败，请仔细检查你输入的用户名和密码”

2) 登录之后点击任意操作出错。请仔细查看出错信息中的提示，并联系邮箱管理员。

Q: 为什么输入用户名与密码后，会出现“错误的用户名/密码”？

A: 请您检查是否输入了正确的用户名和密码，尤其注意密码的大小写状态: PASSWORD、PaSsWoRd 或 password 被视为不同的 3 个密码，如果您确认用户名及密码输入都没有问题，但仍无法登录邮箱，请尝试使用“忘记密码”功能修改密码后再重新登录邮箱。如果您修改密码失败，请与邮箱管理员联系。

再次提醒：帐号生效后，请立即更改个人信箱密码，并养成定期修改的习惯。

Q: 为什么输入用户名与密码后，会出现“您的帐号处于禁用状态”？

A: 可能的原因是：您通过 SMTP、POP (即 Foxmail 等客户端)每天收发邮件的数量超过所允许的范围。如有其他疑问，请与邮箱管理员联系。

4.2. 邮件收发类

Q: 什么是密送？

A: 密送是指将内容同时发送给每位密送者，但别的收件人不会在收件人列表中看到密送者。

Q: 什么是群发单显？

A: 在群发邮件的时候，会采用一对一发送的方式，对方看到收件人里只有自己的邮件地址，让每个人都感觉到是您单独发送的，不会有群发的感觉。

Q: 什么是紧急邮件？

A: 紧急邮件是指您发出的邮件会被标记上特殊标识以表示它的重要性。

Q: 什么是邮件召回？

A: 邮件召回功能可对站内用户已发送的邮件，在对方未阅读的情况下顺利召回。支持单个或者多个收件人的邮件同时召回。

Q: 什么是已读回执？

A: 如果您在发信时选择了“已读回执”，当收件人打开您的邮件时，回执就会自动发出，您可以通过此方式较正式地确认对方计算机是否收到了该邮件，并且知道对方是什么时候阅读该邮件的。

Q: 邮件被退回怎么办？

A: 收到系统退信邮件后，可先打开邮件查看系统退信的原因，然后再根据「建议解决方案」进行操作。

Q: 邮件被退回的主要原因有哪些？

A: 邮件被退回主要有以下原因：

(1) 发件方的问题

收件人地址填写错误。

(2) 收件方的问题

(a) 收件人邮箱已满或剩余的空间无法容纳您发送的邮件。

(b) 收件人创建了一些邮件过滤规则导致您的邮件被拒绝。例如将您加入了黑名单。

(c) 收件人的邮件服务商有收信频率限制：

为了防止垃圾邮件的侵害，很多邮件服务商都对邮件接受进行了频率限制。如果您过于频繁地向某个收件人发送邮件，或者向某个邮件服务商所属的用户发送大量的邮件，邮件服务商有可能暂时拒绝接受您发送的邮件，导致邮件被退回。

(d)收件人的邮件服务商将您的邮件判别为垃圾邮件：

您的邮件内容中可能包含一些疑似广告的关键字，导致收件人的邮件服务商将您的邮件判别为垃圾邮件而拒收。

(e)收件人的邮件服务商屏蔽了您的邮件地址：

收件人的邮箱服务商可能已将您的邮件地址列入黑名单，拒绝接收您发出的任何邮件。

(3) 网络问题

网络通信质量不稳定或网速过慢也有可能导致邮件无法成功发送，造成退信。

Q：我删除的邮件还能恢复查找到吗？

A：如果您对邮件进行的是“删除”操作，可以在“已删除”中找到被删除的邮件移回收件箱或个人文件夹进行恢复；如果是“彻底删除”操作，则无法恢复。

4.3. 邮件搜索类

Q：什么全文搜索？

A：全文搜索是为用户提供邮件快速查找，精准搜索体验享受的邮箱服务。您只要在邮箱窗口的搜索输入想要搜索信件的关键词，全文搜索将会对所有邮箱中的邮件主题、发件人、收件人、正文、附件、大小、日期等信息进行匹配，找出相关匹配的关键词。同时在界面可以片断的形式显示摘要内容，排序搜索结果时间。

Q：我可以搜索部分匹配的内容吗？

A：可以。您只须在窗口上角的搜索框中输入关键字，邮件系统将迅速从邮件主题，收信人，写信人，信件内容，附件主题等内容中，找出匹配您想要的关键字，并且可以以片断摘要的形式显示。

Q：我可以搜索附件里面的匹配内容吗？

A：可以。当您的搜索关键字匹配到附件中的内容时候，搜索显示结果会列出这封带附件的邮件，您可打开附件查看搜索内容。目前支持搜索附件的格式包括 Office/PDF/CHM/RAR/ZIP/TGZ/7Z 等。

Q：怎样查看与该联系人有关的所有往来邮件？

A：对于正在阅读的邮件，鼠标移动至发件人地址气泡，出现发件人名片，点击名片中的“查看邮件往来”即可查看所有与发件人有关的邮件。

4.4. 邮件文件夹

Q：如何新建文件夹

A：方法一：打开「收件箱」，点击「其他文件夹」右侧的「+」号，然后输入文件夹名称即可

方法二：打开「设置-邮箱设置-文件夹」，点击「新建文件夹」，然后输入文件夹名称即可

Q：如何将邮件移到其它文件夹

A：1.单封邮件移到其他文件 打开一封信，点击顶部的「移动到」，然后选择要移动到的文件夹名称。

2. 批量移动邮件到其他文件夹 打开收件箱，勾选想要移动的邮件，点击顶部的「移动到」，然后选择要移动到的文件夹名称。

Q: 如何编辑和删除文件夹

A: 打开「设置-邮箱设置-文件夹」，然后对文件夹进行「改名」、「清空」、「删除」等操作，如需删除文件夹，请先清空文件夹内的邮件。

5. 故障预受理

5.1 预受理场景

安全邮箱故障受理：请让客户直接联系厂商售后服务热线 400-700-7022 或按照工单记录要素详细记录，并通过邮件 vipsupport@eetrust.com 反馈厂商工单处理人员。

5.2 工单记录要素

工单记录要素主要包含：客户称谓、客户详细区域、客户单位、联系电话、产品名称、主要故障问题描述、产品使用年限。

5.3 派单部门及服务时长

工作组：时代亿信-售后服务团队

受理时间：7 * 24

5.4 厂商工单处理人员及联系方式（A/B角）

姓名：蔚鹏飞

电话：18210985720

邮箱：yupf@eetrust.com

6. 产品相关文档

7. 相关协议