



# Service Desk



## E-mail 常見問題



國立中央大學 電子計算機中心  
National Central University, Computer Center

Service Desk



# 大綱

- 1) 問題基本處理方式
- 2) Web Mail注意事項
  - 1) 第一次登入Web Mail
  - 2) Web Mail常見問題
- 3) Outlook常見問題
- 4) 超過三個月沒有收信
- 5) 有些信收不到
- 6) 計中E-mail帳號會不會被鎖或被改密碼
- 7) 想把信同時轉到其他信箱
- 8) 垃圾郵件帳號黑名單設定方式(Outlook、Webmail、過濾系統)
- 9) Service Desk聯絡方式



# 問題基本處理方式

- 先確定自己用哪種軟體收信
  - Outlook express? Outlook 2003? Webmail?
- 問題是在於無法收信還是無法寄信
  - 無法收信：是否曾修改密碼，卻忘了更改設定
  - 無法寄信：是否在校外使用Outlook軟體系列寄信
- 若為Outlook問題，且找不到解決方式，請將帳號、Outlook錯誤碼、另一個非計中e-mail帳號寄到 center23@cc.ncu.edu.tw
- 若為Webmail問題、請將帳號、密碼、另一個非計中e-mail帳號寄到 center23@cc.ncu.edu.tw

上一層



# Web Mail注意事項

- 網址 <http://webmail.cc.ncu.edu.tw>
- 個人信件空間容量
  - 新信匣 60MB，其他信匣共計500MB
- 注意事項
  - 儘量不設定中文的信匣，因中文可能隱藏著控制碼
  - 所有的預設過濾條件皆未啓動，請使用者自己訂定自己的過濾條件。
  - 本系統不開放【使用網路磁碟】這個功能
  - 當系統給了”使用空間超過限制”警告時,請務必做處理，否則可能會掉信。
- 負責人:張慈敏小姐(分機57509)

上一層



# 第一次登入 Web Mail



設定@cc.ncu.edu.tw/@ncu.edu.tw 為外部信箱的步驟

第一步：登入 [openwebmail](#) 成功後，你會看到



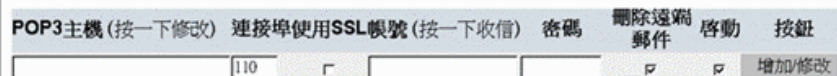
請按上述紅色小圖片

第二步：當你完成第一步，你會看到



請按上述紅色小圖片

Step3：當你完成第二步，就進入外部信箱的設定



不管你是@cc.ncu.edu.tw 或是@ncu.edu.tw 的帳號

pop3 主機請設定為 pop3.cc.ncu.edu.tw

帳號 是你登入 [openwebmail](#) 所輸入的帳號

密碼 是你登入 [openwebmail](#) 所輸入的密碼

- 原則上已經先替使用者設定完畢
- 若無設定請照左圖方式設定

上一層



# Web Mail常見問題

- [Web Mail無法登入](#)
- [Web Mail可以寄信卻無法收信](#)
- [Web Mail其他問題](#)

[上一層](#)



# Web Mail無法登入

- 確認是否忘記密碼
  - [驗證帳號密碼](#)，如密碼不正確請[修改密碼](#)
- 確認是否曾修改密碼
  - [處理方式](#)
- 確認信件大小超過容量
  - 若久未處理，可能會造成信件被捨棄或是因此無法再登入。
  - 若因此無法再登入使用webmail，計中將全部刪除使用者在server上的資料。再重建使用者的信件匣
  - 聯絡張慈敏小姐(分機57509)處理

[上一層](#)



# Web Mail可以寄信卻無法收信

設定@cc.ncu.edu.tw/@ncu.edu.tw 為外部信箱的步驟

第一步：登入 [openwebmail](#) 成功後，你會看到



請按上述紅色小圖片

第二步：當你完成第一步，你會看到



請按上述紅色小圖片

Step3：當你完成第二步，就進入外部信箱的設定

POP3主機 (按一下修改)	連接埠使用SSL	帳號 (按一下收信)	密碼	刪除遠端郵件	啟動	按鈕
pop3	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	增加/修改

不管你是@cc.ncu.edu.tw 或是@ncu.edu.tw 的帳號

pop3 主機請設定為 pop3.cc.ncu.edu.tw

帳號 是你登入 [openwebmail](#) 所輸入的帳號

密碼 是你登入 [openwebmail](#) 所輸入的密碼

- 如左圖所示
- 進入Step3
- 點選  
pop3.cc.ncu.edu.tw
- 修正密碼
- 按下【增加/修改】

上一層 

Service Desk



# Web Mail其他問題處理方式

- 其他問題，請聯絡張慈敏小姐(分機57509)
  - 請留下有問題的帳號及密碼
  - 並留下另一個非計中Email以便聯絡。

上一層



# Outlook常見問題

- 無法登入、信只收到一半，其他收不下來、無法新增信件匣
- 無法開啓圖片或PDF，但轉寄時卻看的到
- 可以收信卻無法寄信、可以寄信卻無法收信、信收到一半就pop “Time out”，並問“要等待否”
- 其他問題基本處理方式

上一層



# Outlook常見問題(1)

- 無法登入
  - [驗證帳號密碼](#)，如密碼不正確請[修改密碼](#)
  - 核對[錯誤碼](#)，確定是否為系統問題
- 信只收到一半，其他收不下來
  - 因為信件中可能含有病毒，所以電腦防毒軟體將信件擋下，無法正常結束工作。下次再收信，會重覆收到前面的幾封信。
  - 信的格式亂掉了
  - 將使用者帳號，遇到的狀況，連絡的方式(電話或另一個信箱)寄到 [ncucc@cc.ncu.edu.tw](mailto:ncucc@cc.ncu.edu.tw)
- 無法新增信件匣
  - Outlook容量大小為2G，超過即無法新增。
  - 請整理並刪除不重要信件

上一層



# Outlook常見問題(2)

- 無法開啓圖片或PDF，但轉寄時卻看的到。
  - 本機或Outlook暫存區已滿
- 清除方法(需修改機碼，僅供參考)
  - 本機
    - 透過 IE 選單、工具、網際網路選項、刪除檔案來清除本機快取。
  - Outlook [[Microsoft TechNet](#)]
    - 1. 關閉Outlook
    - 2. 開啓登錄編輯程式 (開始->執行->輸入 registry ->Enter)
    - 3. 找到這個key
      - HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Microsoft\Office\11.0\Outlook\Security\OutlookSecureTempFolder
    - 4. 裡面的值即是暫存區目錄，例如
      - %USERPROFILE%\Local Settings\Temporary Internet Files\OLK3D\
    - 5. 把數值內容清空。(Outlook 會重新產生新的路徑)
    - 6. 執行 Outlook 2003!

上一層



# Outlook常見問題(3)

- 可以收信卻無法寄信
  - 校外使用寄信功能需選”外寄伺服器需要驗證”
- 可以寄信卻無法收信
  - SSL問題：
    - 網路繁忙時請儘量關閉SSL,尤其是在校外收信者
  - 更改帳號密碼，卻未重設outlook設定
    - 請重設密碼
  - outlook的收信匣滿了(超過2G)
    - 清空收信匣,並做壓縮後再收信
- 信收到一半就pop “Time out”,並問“要等待否”  
在進階設定中將伺服器等候時間延長到最大
- [解決方式](#)

上一層



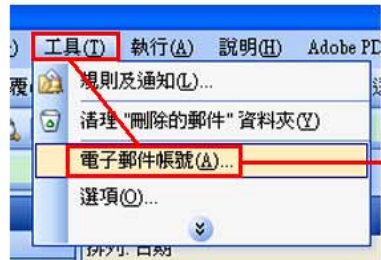
# 其他問題基本處理方式

- 其他問題基本處理方式
  - 1. 清空/移走所有收件/寄件/寄件備份/刪除的郵件這四個信匣, 並做[檔案/資料匣/壓縮]
  - 2. 重新啓動 outlook express
  - 3. 若還不行,請重新設定你的帳戶設定
  - 4. 進行第3步者,建議做"線上"(OnLine)掃毒 - 切勿用本機上的掃毒軟體,
    - 若真的掃到毒建議重裝掃毒軟體,
    - 並裝掃後門程式(spybot,spycop或ad-aware)
    - 徹底掃除你被埋的後門或廣告程式!
  - 5. 再不行,留下pop出來的Error Code (0x800...)及另一個非計中Email@, 寄到ncucc@cc.ncu.edu.tw

上一層



# 解決方式



這個畫面將引導您，變更電子郵件帳號以及 Outlook 使用的目錄。

**電子郵件**

- 新增電子郵件帳號(E)
- 檢視或變更現有的電子郵件帳號(V)**



更改密碼後  
未更新設定

先前儲存的若為  
舊密碼，請改成  
新設定的密碼



校外無法寄信

請勾選，  
底下設定  
可不變

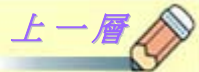


SSL問題

請關閉  
SSL  
連線

請拉到最長

信收到一半  
就"Time Out"



# 超過三個月沒有進信箱收信

- 如果有使用者超過3個月沒有進信箱收信,系統會停止收該帳號的信。
- 若要重新啟動收信功能,請scan您的證件,寄到 [ncucc@cc.ncu.edu.tw](mailto:ncucc@cc.ncu.edu.tw) 請求重新開啓收信功能。
  - 在校師生：服務證或學生證
  - 退休教師、畢業校友：身分證
- 即使停止收該帳號的信，但是該帳號的密碼仍然不會被改。
- 所以使用者還是可以用pop server收信，(還有Bulletin的郵件可以收看!!)及smtp server送信。

上一層





# 有些信收不到

- 1.附件大小太大
- 2.可能被郵件過濾系統擋掉

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統 - Windows Internet Explorer

http://spamconf.cc.ncu.edu.tw/develop/spam

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H) 連結 >>

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統 [English Version][A]

歡迎使用個人化垃圾郵件過濾系統 << center32

NEW 新增 ClamAV 病毒掃描過濾 !! [July 11, 2006]

- 目前 Email 均已使用 Trend Micro 的 IMSS (InterScan Messaging Security Suite) 做病毒的掃描過濾; ClamAV 是一個 GPL 的掃毒軟體, 提供 ClamAV 是讓用者多一個選擇, 多一層保護。
- 我們暫時不保證 ClamAV 的病毒掃描是一個永續的服務, 因為我們已經有一道防線, 許在伺服器負載過高時會停用此項服務!!!
- 目前, 使用 ClamAV 的使用者, 一樣會再被 IMSS 的病毒掃描器做第二次的過濾。所以, 如果使用加標記的掃毒模式時, 對已加標記的病毒信件極可能在 IMSS 的掃描中刪除。
- 在系統架構上, SPAM 過濾是在 IMSS 病毒掃描之前, 所以 SPAM 隔離區的郵件是經過 IMSS 的病毒掃描; 而 ClamAV 則會在 SPAM 過濾之前, 所以使用 ClamAV 會讓 SPAM 隔離區的郵件先做過一道病毒掃描的程序。
- 本系統提供的各項服務幾乎都允許使用者啓用/停用/設定等, 但你無法取消 IMSS 病毒掃描的選擇: 至少, 我們目前不提供這樣的選擇。(Trend Micro 的 IMSS 具病毒掃描

下一頁

# 郵件過濾系統

- 點選收件匣，看有沒有被擋下來

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統 - Windows Internet Explorer

http://spamconf.cc.ncu.edu.tw/level/spam/inbox/inbox

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統 [English Version]

SPAM Mail 收件匣 << center

說明 | 收件匣

Delete

Pages [By page]

Date [6/5] [6/4] [6/3] [6/2] [6/1] [5/31] [5/30] [5/29] [5/28] [5/27] [5/26] [5/25] [5/24]

Sort [by time ↑] [by time ↓] [by score ↑] [by score ↓]

<input type="checkbox"/>	Spam 分數	寄件者/標題	日期
<input type="checkbox"/>	8.3	From: =?big5?B?vHjka6pBaMilzaFFErnBfiA1MDA=7= <Andrew_Taylor456@yahoo.com.hk> [No Subject]	2009-05-29 16:2
<input type="checkbox"/>	12.5	From: =?big5?B?tLuwsqW0pHWHRKTpu+IgNTAwMCCkuA==? <Andrew_Taylor456@yahoo.com.hk> [No Subject]	2009-05-26 22:1

2 Record(s)

Delete

Current Time: Jun-05-2009

下一頁



# 郵件過濾系統

- 點選“寄回POP信箱”(目前信件只保留兩個星期，系統會自動刪除兩個星期前的信)

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統 - Windows Internet Explorer

http://spamconf.cc.ncu.edu.tw/develop/spam/inbox/inbox?sort=1&page=1&sn=1864441

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統

SPAM Mail 收件匣

說明 | 收件匣

**From:** [加入白名單] 徵女服務生 · 時薪 500 <Andrew\_Taylor45...>

**To:** [加入白名單] undisclosed-recipients:;

**Date:** Tue, 19 Jan 2038 11:14:07 +0800

**Subject:** [No Subject]

**Options:** 郵件表頭 | 下載成檔案 | **寄回 pop 信箱**

為了安全考量, 信件的 HTML 的標記已去除, 如果要得到完整內容, 請下載成檔案再以 Outlook 開啟。

Content Type: text/html ; Charset: big5

如圖片無法顯示請按這裡

下一頁



sk



# 郵件過濾系統

- 可自行調整spam分數大小

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統 [\[English Version\]](#) [\[About\]](#)

↑ **SPAM Mail 個人化設定** << center32 >>

[設定](#) | [黑/白名單](#) | [進階灰名單](#) | [進階設定](#)

請設定好您對垃圾郵件過濾的機制，並儲存設定，您的設定會在儲存設定後 20 分鐘內生效。

啓動	SPAM Mail 處理方式
<input type="checkbox"/>	等級 1：當 SPAM 分數達到 <input type="text" value="1"/> ，視為 SPAM，加 [SPAM] 在標題上
<input checked="" type="checkbox"/>	等級 2：當 SPAM 分數達到 <input type="text" value="6"/> ，暫存在系統定期清除的伺服器上
<input type="checkbox"/>	等級 3：當 SPAM 分數達到 <input type="text" value="30"/> ，直接殺掉該垃圾郵件 (不建議使用)
<input checked="" type="checkbox"/>	我要收到每天垃圾郵件伺服器上的電子郵件寄件者及標題列表

啓用灰名單  
灰名單是一種簡單有效阻止 SPAM Mail 的方法，已為許多單位採用，但有時收到信件的時間會比較晚 (依對方的郵件伺服器決定)

收到信件的時間會比較晚 (依對方的郵件伺服器決定)

[上一層](#)

# 計中E-mail帳號會不會被鎖或被改密碼(1)

- 計中的mail server“不會”鎖別人的email 。
- 如果有設限(不是鎖!),會透過SNMG的管理者告知 。
- 即使設限的帳號,還是可以透過軟體(outlook或其他)授權認證收寄信 。
- 若覺得email被鎖,請先用[查詢帳號](#)檢查自己的帳號密碼是否OK.

下一頁



# 計中E-mail帳號會不會被鎖或被改密碼(END)

- 計中“絕對不會”主動任意改別人的密碼
- 除了下列兩種狀況：
  - 使用者的密碼被hacked,且 寄發超過3000封以上或被人檢舉發spam信的"已經畢業"的學生帳號!!
  - 該使用者為已離職教職員，但帳號需保留讓接任者使用。
- 所以如果使用者的密碼被變更了—
  - 使用者的密碼被hacked!!
  - 請使用者管理好自己的電腦。

上一層



# 想把信同時轉到其他信箱(1)

- 輸入網址：  
<http://www.cc.ncu.edu.tw/net/sparc.php>
- 點選”轉信介面”，並輸入計中帳號密碼

## 網路服務 > Email帳號服務專區

新生專區 | 郵件分流 | 帳號查詢 | **轉信介面** | 修改密碼 | 常見問題 | Outlook的錯誤碼 | Webmail | Spammail

點選

計中電子郵件信箱改善措施，使用者信件 **讀取後不再保留於伺服器上**  
(教師若有特殊需求可 E-mail 至 [ncucc@cc.ncu.edu.tw](mailto:ncucc@cc.ncu.edu.tw) 提出申請保留)

註：使用者從工作站設定 **轉信** 的功能已關閉，必須透過介面設定

Mail伺服器設定  
伺服器類型請選擇「POP3」

內收郵件伺服器(pop3 server)：pop3.cc.ncu.edu.tw  
外寄郵件伺服器(smtp server)：smtp.cc.ncu.edu.tw

非 140.115 的ip請將"我的伺服器需要驗證"打勾  
計中webmail進入後必須再設定你的pop3 伺服器

—設定自己的問答—

以防不記得原來的密碼,設定後請將答案記下

下一頁



# 想把信同時轉到其他信箱(END)

- 輸入計中帳號密碼後，再設定欲轉寄信箱即可

center32 您好,歡迎使用此介面,此介面可供您設定帳號轉信至其他電子信箱


請勿設定 center32@cc.ncu.edu.tw or center32@ncu.edu.tw 於下方欄位,如要保留信件,請勾取最下方"是否保留信件"

轉信至:

是否保留信件

儲存

刪除

上一層 

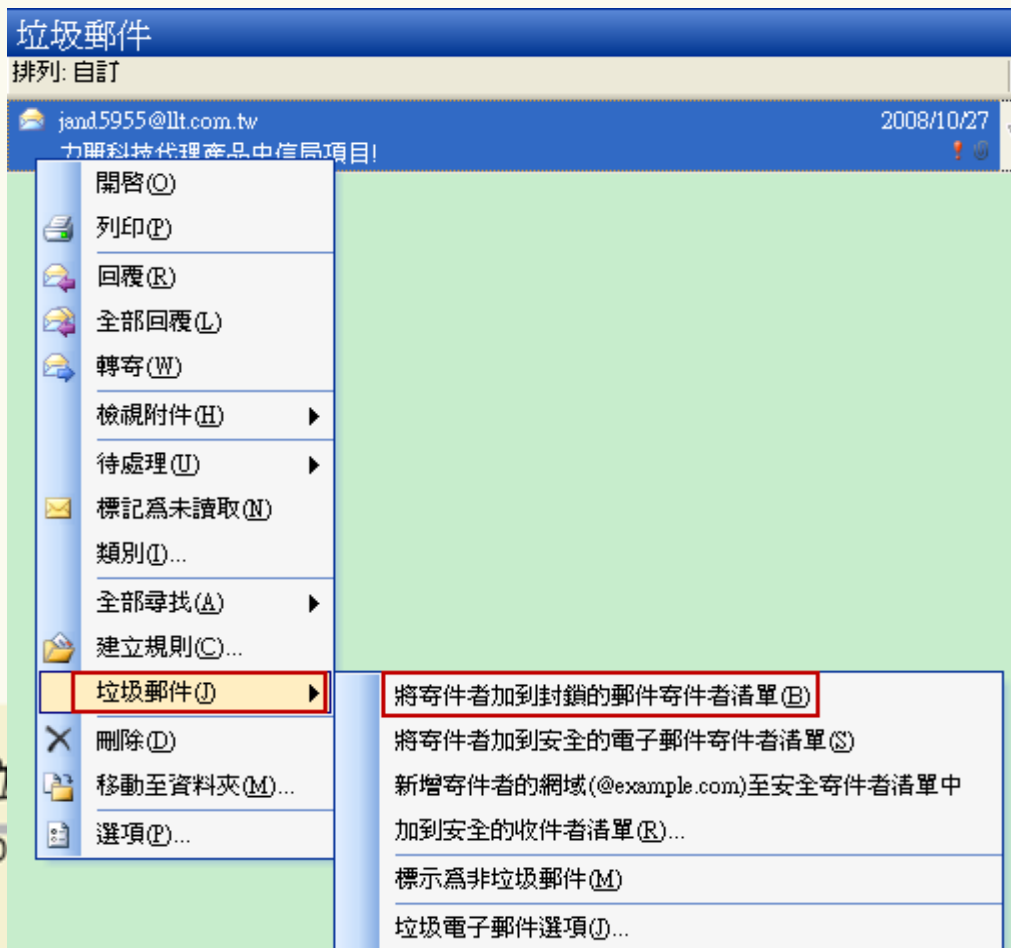
k





# 垃圾郵件黑名單設定方式(1)

- (1)Outlook2003設定方式：針對收到的垃圾信件
  - 右鍵→垃圾郵件→選取”將寄件者加到封鎖的郵件寄件者清單”即可



下一頁

# 垃圾郵件黑名單設定方式(2)

- 黑名單檢視方式：也可藉由新增方式設定黑名單

Outlook Today - Microsoft Outlook

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 到(G) 工具(T) 執行(A) 說明(H) Adobe PDF(P)

新增(N) 傳送/接收(C) 上一頁(B)

Snagit 視窗

郵件

我的最愛資料夾

- 收件匣
- 未讀取的郵件
- 待處理 [37]
- 寄件備份

所有郵件資料夾

個人資料夾

2009年10月2

行事曆

垃圾郵件(O) 將寄件者加到封鎖的寄件者清單

以電子郵件傳送網頁(B) 將寄件者加到安全的電子郵件清單

新增寄件者的網域(@exam) 新增寄件者的網域

加到安全的收件者清單(R) 加到安全的收件者清單

標示為非垃圾郵件(M) 標示為非垃圾郵件

垃圾電子郵件選項(O) 垃圾電子郵件選項

垃圾郵件選項

選項 安全的寄件者 安全的收件者 封鎖的寄件者 國際

凡是您的 [封鎖的寄件者清單] 中所列之位址或網域傳送出來的電子郵件都會被視為垃圾郵件。

almaqeraldinereynolds@yahoo.co.jp  
amberhelakualroy@yahoo.co.jp  
anniewaltershugh@yahoo.co.jp  
beckerwilliamsongrace@aol.com.au  
bfuqenfrm@gmail.com  
bhriguduaneeegmont@yahoo.co.jp  
bishopjunegertrude@aol.com.au  
bliss@newshounds.ca  
bomb@ssnak.org  
bpkikxq341@aol.com  
brettdeborahcaldwell@aol.com.au  
burgessnicoleraul@yahoo.co.jp  
cautionings@dprivat.mmo.de  
cgfjghggjfggjb@sina.com  
cgfjgityfuhujhj@yahoo.cn  
clotilde\_59@hotmail.com  
deanjessicabishop@yahoo.co.jp  
dltolit169@aol.com

新增(N)...  
編輯(E)...  
移除(R)

匯入檔案(M)...

下一頁 (N)...

黑名單清單

確定 取消 套用(A)

- 例如輸入 \*@aol.tw 即表示當下所有從aol.tw帳號寄來的信件。

# 垃圾郵件黑名單設定方式(3)

- (2)Webmail設定方式：

廣告信匣 (1/1) 空間用量: 8.6MB (1.7%) 1 未讀 / 1 封信 / 4KB

1. 點選"設定郵件規則"

設定郵件規則

次數	順序	過濾條件	包含/不含	文字 (按一下修改)	動作	目的的信匣	啟動	按鈕
10	10	寄件者	包含	輸入寄送垃圾郵件帳號	搬移	-直接刪除-	<input checked="" type="checkbox"/>	增加/修改

2. 如圖所示，即可將輸入帳號的信直接刪除

備註：也可由此介面自訂其他郵件規則

下一頁

# 垃圾郵件黑名單設定方式(4)



- (2)郵件過濾系統設定方式：
  - “使用者登入”→”設定spam選項”→”黑/白名單”

國立中央大學個人化垃圾郵件過濾系統

[English Version][About]

↑ SPAM Mail 個人化設定 << center32 >>

設定 **黑/白名單** | 進階灰名單 | 進階設定

- 建議
  - ▶ 使用者登入
  - 文件區
  - 設定 Spam 選項
  - 系統管理
  - 進階管理
  - 統計數字
  - Spam 流量圖
  - 登出

- Email 格式除了接受一般 Email 格式外, 也可使用 \* 當做萬用字元, 如 \***@cc.ncu.edu.tw** 或 \***@\*.ncu.edu.tw** :
- 請小心設定, 黑名單與白名單意義完全相反, 不要設反了:
- 設定黑名單請小心, 因為 SPAM Mail 的來源很可能本來就是偽造的, 用這些 SPAM Mail 來源做成黑名單是極不可靠的做法, 所以黑名單比較適合用在那些光明正大寄廣告信件的可惱對象:
- 設定好之後將在 20 分鐘內生效:

	連絡人 (僅供易記用)	Email	白/黑名單	更新日期
<input type="checkbox"/>	httpd@uncia.cc.ncu.edu.tw	httpd@uncia.cc.ncu.edu.tw	whitelist_from	2009-09-24 09:54:30
<input type="checkbox"/>	bfuqenfrmq@gmail.com	bfuqenfrmq@gmail.com	blacklist_from	2009-09-11 12:00:57
<input type="checkbox"/>	epktvxyhg@googlegroups.com	epktvxyhg@googlegroups.com	blacklist_from	2009-09-02 13:07:55
<input type="checkbox"/>	maldonadogeorgebetty@aol.tw	maldonadogeorgebetty@aol.tw	blacklist_from	-11 10:45:53
<input type="checkbox"/>	tanekkeshaveldon@yahoo.co.jp	tanekkeshaveldon@yahoo.co.jp	blacklist_from	-11 10:45:00
	<input type="text" value="可隨意取一個名稱"/>	<input type="text" value="輸入寄垃圾郵件的郵件帳號"/>	blacklist_from	

5 Record(s)

Append [Select All] [EDIT] [DELETE]

blacklist\_from : 黑名單  
whitelist\_from : 白名單

下一頁

# 垃圾郵件黑名單設定方式(END)

- SPAM Mail 的來源很多，且可能本來就是偽造的，所以仍然會收到一些垃圾信件
- 設定萬用字元時，(例如 `*@cc.ncu.edu.tw`)，請考慮是否會有掉信的可能性

上一層



# Service Desk 聯絡方式

- 電話服務：03-4227151 Ext. 57555 57566
- 臨櫃服務：中央大學志希館1F
- Mail服務：[ncucc@cc.ncu.edu.tw](mailto:ncucc@cc.ncu.edu.tw)
- 服務時間：週一至週五 上午八點至下午五點
- 自助服務：<http://wiki.cc.ncu.edu.tw>

上一層

