

## 第四章 E-mail 疑難雜症解答

### 解決方案

#### 小幫手 1：請確認 SMTP 伺服器的設定

- 寄送電子郵件時，有和 So-net 連線嗎？

傳送電子郵件時，必須連上 Internet。請再一次確認是否在連線狀態。

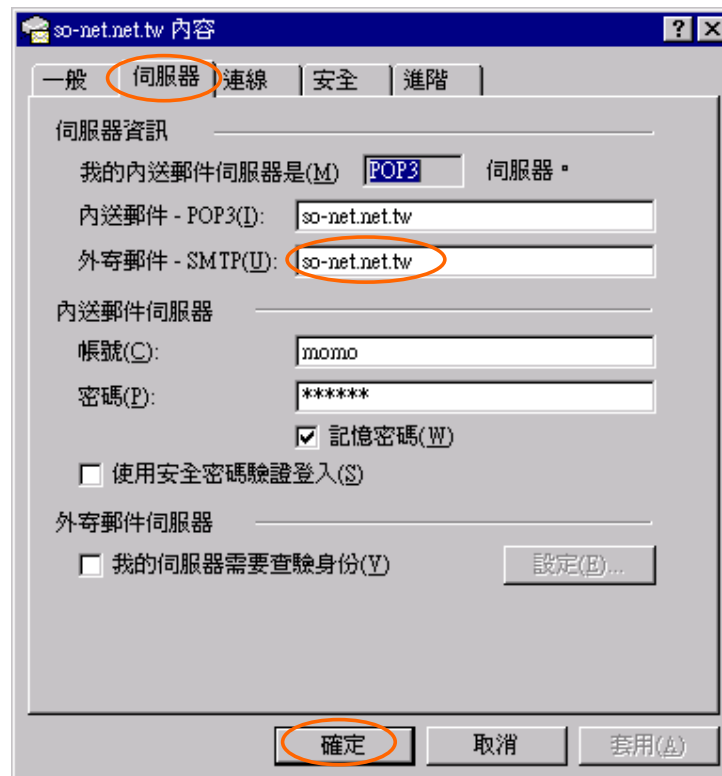
- 能開啓網頁嗎？

請用 IE 等瀏覽器確認是否能開啓網頁。若網頁也無法開啓的話，就有可能是網路的問題而非郵件軟體所造成。

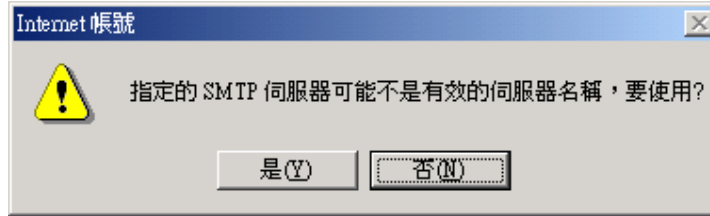
- 確認 SMTP 伺服器的設定。

#### 【Outlook Express 5.5】-----

1. 請選擇【工具】→【帳號...】。
2. 在【Internet 帳號】中，選擇【郵件】標籤。
3. 選取所設定的帳號後，按下【內容】。
4. 選擇【伺服器】標籤。
  - 請檢查【外寄郵件-SMTP】：So-net 的 SMTP 外寄郵件設定值為 so-net.net.tw 設定完成後請按【確定】。



5. 此時，若出現以下訊息，則表示【外寄郵件-SMTP】的設定有誤，請重新確認一次。



以上設定完成後，請再試著傳送一次信件。

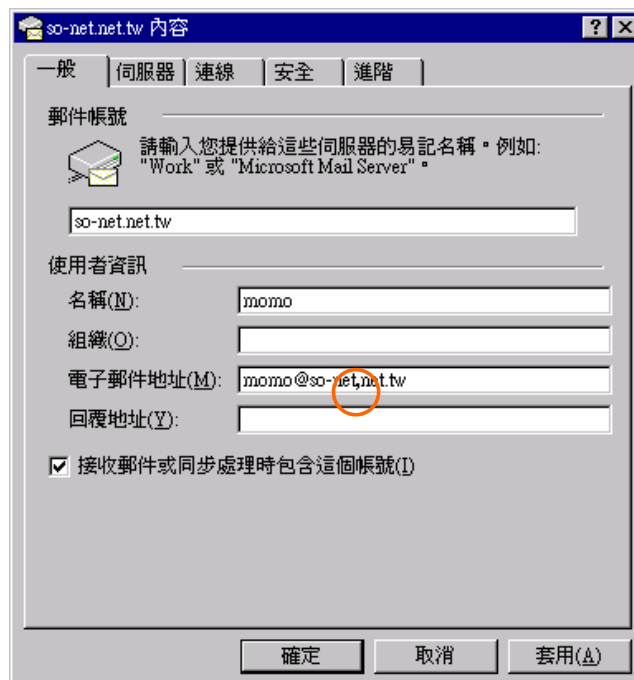
#### 小幫手 2：可能是傳送信件的設定限制造成

- 若 **Outlook Express** 伺服器出現錯誤訊息，可能是傳送信件的設定限制所造成。為了防範非法信件，您無法利用 So-net 帳號從 So-net 以外的網路傳送信件。
  - ※同一網域之間送信則沒有問題。(例如：自己寄給自己)

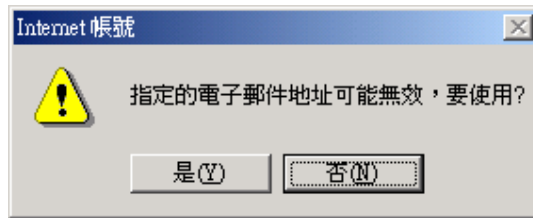
#### 小幫手 3：確認自己的電子郵件地址。

##### 【Outlook Express 5.5】-----

- 請確認 **Outlook Express** 中自己的電子郵件地址是否正確。
  1. 請選擇【工具】→【帳號】。
  2. 在【Internet 帳號】中，選擇【郵件】標籤。
  3. 選取所設定的帳號後，按下【內容】。
  4. 出現下圖。
    - ※ 下圖是錯誤的範例，將.（點）打成,（逗號）。請檢查【電子郵件地址】：有時也會犯以下錯誤：[momo@so-net.net.tw](mailto:momo@so-net.net.tw) 多打一個.（點）。設定完成後請按【確定】。



若出現以下的訊息，則表示【電子郵件地址】內容設定有誤，請重新輸入。



設定完成後請按【確定】，然後再試著傳送一次信件。

#### 小幫手 4：請確認 POP 伺服器的設定。

- 有和 So-net 連線嗎？

傳送電子郵件時，必須連上 Internet。請再一次確認是否有在連線狀態。

- 能開啓首頁嗎？

請用 IE 等瀏覽器確認是否能開啓網頁。若網頁也無法開啓的話，就有可能是網路的問題而非郵件軟體所造成。

- 確認 POP 伺服器的設定。

#### 【Outlook Express 5.5】-----

1. 選擇【工具】→【帳號】。
2. 在【Internet 帳號】中，選擇【郵件】標籤。
3. 選取所設定的帳號後，按下【內容】。
4. 選擇【伺服器】標籤。(畫面請參考小幫手 1 的 Outlook Express【伺服器】畫面)
  - 請檢查【內寄郵件-POP】：So-net 的 POP3 內送郵件設定值為 so-net.net.tw

設定完成後請按【確定】。此時，若出現以下訊息，則表示【內寄郵件-POP】的設定有誤，請重新確認一次。



設定完成後請按【確定】，然後再試著傳送一次信件。

#### 小幫手 5：請確認帳號及密碼的設定

#### 【Outlook Express 5.5】-----

- 請確認 Outlook Express 內所設定的帳號及密碼。

1. 選擇【工具】→【帳號】。
2. 在【Internet 帳號】中，選擇【郵件】標籤。
3. 選取所設定的帳號後，按下【內容】。
4. 選擇【伺服器】標籤。(畫面請參考小幫手 1 的【伺服器】畫面)

檢查【內送郵件伺服器】的【帳號】及【密碼】。

※ 【帳號】即您當初所設定的帳號。如果您忘記的話，請參閱我們寄給您的【密碼函】，或來電 So-net

客服專線：4499000 申請補寄密碼。

※ 【密碼】注意密碼要小寫。不要勾選【使用安全密碼驗證登入】。

#### 小幫手 6：請先離線，等待一段時間再連線

- 有可能只是一時無法收發信件。

若有兩個以上的電子郵件信箱，郵件軟體會依序登入收信，因為郵件軟體進行收發時，會先處於 Lock 狀態而不會同時再發入其它信箱。因此，使用者須等前一電子郵件信箱收發動作完成後，才能對下一個電子郵件信箱進行收發動作。

然而，若收信過程中斷或是線路異常斷線時，郵件軟體有可能直接處於 Lock 狀態而無法繼續進行收信動作。這時就會有這項錯誤訊息產生。

通常經過三十分鐘後 Lock 的狀態就會解除，因此請等候一段時間。

此外，收取檔案體積大的郵件也會花費很長的時間，除了留意不要異常斷線外，也盡量避免傳送檔案大的郵件，以維持良好的通信品質。

另外，如經過一段時間都還不能收信時，請來電 So-net 客服專線：4499000 尋求協助。

#### 小幫手 7：使用 56K 數據機者，請再檢查線路環境

- 使用 56K 數據機時，是否有雜音產生呢？

因雜音而無法有良好的傳輸速率，或是所收的郵件檔案太大時，有時會收不到郵件。請參考撥接連線疑難雜症解答【無法連上 Internet】內的小幫手 8 改善環境。

- 可以將無法收取的郵件直接刪除。

有些郵件軟體提供確認信箱內狀態或是刪除伺服器上郵件的功能。請您連線至 So-net Web Mail：<http://mail.so-net.net.tw>，輸入您的帳號與密碼，直接進到您的網頁郵件刪除檔案太大的郵件。

#### 小幫手 8：

收到【Returned Mail】。

明明沒有錯誤訊息，信件卻無法送達目的地...

收到陌生人的信件，可能 E-mail 地址外流...

收到的信，其中收件者欄沒有我的 E-mail 地址，這是送信出錯嗎？

##### 一.收到【Returned Mail】。

這是送信後產生的錯誤報告，可得知錯誤原因。

Returned mail 是常駐在電郵伺服器 Mail server 的 Mail Delivery Subsystem 的程式所發出的報告。郵件無法正常傳送時，就像郵差送信送不到會原信退回一樣，Mail server 會告知原因並寄給發信者。如找不到目的地等。Mail Delivery Subsystem 的訊息全部都是英文，但因訊息類別有限，參考以下說明即可了解原因。

##### ■ User Unknown ■

##### 【使用者不存在】

可能是寄出的電子郵件地址@左側有誤。請再確認一次對方的電子郵件地址。

### ■Host Unknown■

#### 【主機不存在】

可能是寄出的電子郵件地址@右側有誤。請再確認一次對方的電子郵件地址。

(Ex. momo@so-net.net.tw 的 so-net.net.tw 部分)

此外，若以前確實可以寄送郵件給對方，現在卻不能送達，有可能是對方的電子郵件地址已經變更或停用。

### ■Message size exceeds fixed maximum size■

#### 【郵件大小超過最大值】

可能是單一郵件大小超過 5MB。So-net 有傳送郵件一次不得超過 5MB 的限制。此外，也請確認收信人的主機是否有郵件大小的限制。

## 二、明明沒有錯誤訊息，信件卻無法送達目的地...

可能是以下原因：

#### 【誤植對方的電子郵件地址，事實上郵件是寄到陌生人的信箱裡】

倘若誤植對方的電子郵件地址，而該電子郵件地址也存在時，就會有上述情形發生。這時當然不會有 Returned mail 退回，因為您的信已寄到陌生人的信箱中了。因此在發信前，請再次確認對方的電子郵件地址。

#### 【發信者自身的電子郵件地址設定錯誤】

如果寄件者自身電子郵件地址設定錯誤時，Mail server 發出 Returned mail 會收不到。亦即收不到錯誤警告。此外，【收不到對方確實已寄出的郵件】時，也可能是基於上述原因，請再次確認相關設定。

## 三、收到陌生人的信件，可能 E-mail 地址外流.....

#### 【So-net 不會讓電子郵件地址外流，可能是寄件者誤植電子郵件地址所導致】

有可能是寄件者信上的收件者電子郵件地址和您的極為相似，然後誤植所造成。若同樣的情形一再發生，建議您回信告知對方。因此，自己發信時，再次確認對方的電子郵件地址，否則若是重要的郵件，則後果堪慮。(例如：momo@so-net.net.tw 和 mono@so-net.net.tw 一字之差卻有天壤之別)

## 四、收到的信，其中收件者欄沒有我的電子郵件地址，這是送信出錯嗎？

#### 【您的電子郵件地址可能是在 Cc 或是 Bcc】

指定收件者時，有【To】、【Cc (副本)】、【Bcc (密件副本)】三種，其中被設定為 Bcc 的收件者是看不到自己的電子郵件地址。或許這種感覺不是很好，但若是廣告信就不必太在意，有些廣告信的信件尾端會告知您取消訂閱的方式，這樣下次就不會收到廣告信了。