

# 常见问题

文档版本 01  
发布日期 2025-01-24



版权所有 © 华为技术有限公司 2025。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 安全声明

## 漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

---

# 目录

---

<b>1 邮箱开通及登录使用</b>	<b>1</b>
1.1 创建企业	1
1.1.1 如何创建企业	1
1.1.2 如何创建部门	3
1.1.3 如何解散企业	5
1.1.4 如何删除部门	5
1.1.5 如何修改企业名称	6
1.1.6 如何邀请管理员	6
1.2 应用授权	7
1.2.1 如何授权	7
1.2.2 授权成功后为什么显示待授权	8
1.3 域名解析	9
1.3.1 添加解析	9
1.3.1.1 收发解析	9
1.3.1.2 域名归属	14
1.3.2 域名验证	19
1.3.2.1 绑定域名提示被占用	19
1.3.2.2 常见域名验证失败问题	20
1.3.3 添加域名相关问题	22
1.3.3.1 是否支持使用国外域名	22
1.3.3.2 是否支持使用其他服务商域名	23
1.3.3.3 是否支持添加多个域名	23
1.3.3.4 是否支持中文域名	24
1.4 邮箱开通	24
1.4.1 开通邮箱提示邮箱地址未在账号回收站删除	24
1.4.2 开通邮箱提示邮箱已被占用	25
1.4.3 如何关闭邮箱	26
1.4.4 如何删除成员	27
1.4.5 如何修改账号	30
1.5 邮箱登录	30
1.5.1 登录入口	30
1.5.1.1 华为云企业邮箱成员端登录	30
1.5.1.2 华为云企业邮箱管理端登录	31

1.5.1.3 如何使用自有域名登录企业邮箱.....	32
1.5.2 常见登录问题.....	33
1.5.2.1 登录失败.....	33
1.5.2.1.1 企业邮箱管理端登录失败.....	33
1.5.2.1.2 抱歉，您访问的应用暂未授权.....	36
1.5.2.1.3 登录后跳转到统一认证平台.....	37
1.5.2.1.4 登录失败，无效的用户名或口令.....	38
1.5.2.1.5 根据租户简称获取租户信息失败.....	39
1.5.2.1.6 手机号未注册企业工作台，请注册后登录.....	41
1.5.2.1.7 暂无应用权限，请联系管理员.....	42
1.5.2.2 如何修改密码.....	42
1.5.2.2.1 企业邮箱管理端如何修改密码.....	43
1.5.2.2.2 企业邮箱成员端如何修改密码.....	43
1.5.2.3 登录保持时间.....	47
1.6 如何开通使用邮箱？.....	48
1.7 域名没有备案，是否可以使用华为云企业邮箱？.....	56
1.8 域名配置问题.....	57
1.9 邮箱登录地址及登录密码如何查看？.....	57
1.10 邮箱登录地址可以使用自己的企业域名吗？.....	58
1.11 邮箱前台登录页面异常，如何处理？.....	58
1.12 成员登录账号是企业邮箱地址吗？.....	59
1.13 成员登录账号和企业邮箱地址格式分别有什么限制？.....	61
1.14 如何添加新成员，为其开通企业邮箱？.....	62
1.15 如何添加邮箱管理员.....	0
1.16 是否有华为云企业邮箱 app?.....	63
1.17 试用版邮箱如何转商？.....	63
<b>2 邮箱搬家问题.....</b>	<b>65</b>
2.1 如何开启邮箱搬家？搬家流程和速度？.....	65
2.2 腾讯邮箱搬迁搬家准备.....	0
2.3 网易邮箱搬迁搬家准备.....	0
2.4 阿里邮箱搬迁搬家准备.....	0
2.5 飞书邮箱搬迁搬家准备.....	0
2.6 263 邮箱搬迁搬家准备.....	0
2.7 Exchange 邮箱搬迁搬家准备.....	0
2.8 如何删除原腾讯企业邮箱的域名.....	71
<b>3 邮箱收发问题.....</b>	<b>75</b>
3.1 是否支持海外收发？.....	75
3.2 邮箱可以发送营销邮件吗？.....	75
3.3 邮箱发送量和发件人数是否有限制？.....	75
3.4 邮件常见退信原因及处理方式有哪些？.....	0
<b>4 安全能力.....</b>	<b>86</b>

---

4.1 反垃圾能力如何? .....	86
4.2 反病毒能力如何? .....	86
<b>5 其他问题.....</b>	<b>0</b>
5.1 联营服务中, 邮箱应用如何解绑组织? .....	0
5.2 绑定第三方客户端收信出现延迟, 如何解决? .....	0
5.3 华为云企业邮箱如何扩容? .....	0
5.4 华为云企业邮箱退订相关问题.....	0
5.5 华为云企业邮箱是否支持中文域名? .....	0

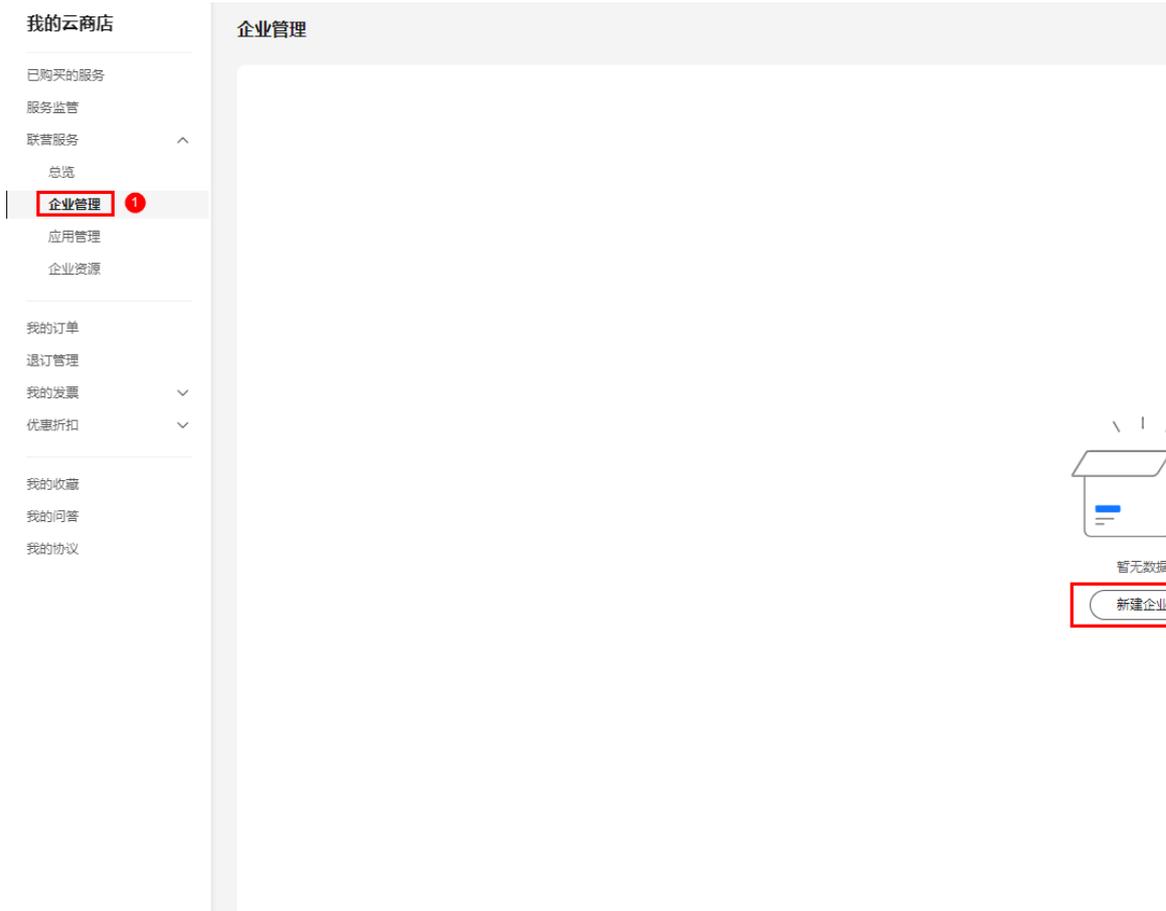
# 1 邮箱开通及登录使用

- 1.1 创建企业
- 1.2 应用授权
- 1.3 域名解析
- 1.4 邮箱开通
- 1.5 邮箱登录
- 1.6 如何开通使用邮箱？
- 1.7 域名没有备案，是否可以使用华为云企业邮箱？
- 1.8 域名配置问题
- 1.9 邮箱登录地址及登录密码如何查看？
- 1.10 邮箱登录地址可以使用自己的企业域名吗？
- 1.11 邮箱前台登录页面异常，如何处理？
- 1.12 成员登录账号是企业邮箱地址吗？
- 1.13 成员登录账号和企业邮箱地址格式分别有什么限制？
- 1.14 如何添加新成员，为其开通企业邮箱？
- 1.15 如何添加邮箱管理员
- 1.16 是否有华为云企业邮箱app？
- 1.17 试用版邮箱如何转商？

## 1.1 创建企业

### 1.1.1 如何创建企业

1. 登录华为[云商店买家中心](#)：
2. 进入[联营服务 - 企业管理菜单](#)，点击[新建企业按钮](#)



3. 点击**新建企业**按钮后，在弹出的新建企业弹窗中，填入企业名称和企业域名

**注意：**

(1) 企业名称仅于企业邮箱内部查看，不对外展示，因此不是必须与实际企业名称保持一致。

(2) 企业域名处填写真实邮箱域名。如有多域名需求，建议此处填写企业简称，如：kmail，后续登录邮箱时使用 xxxx@kmail 进行登录。

4. 点击**完成**按钮，等待1-3分钟企业创建完成后，即可开始第二步“授权企业”操作。

**注意：**企业创建成功后，**不支持修改企业名称和企业域名**，如需修改，**需解散企业重新创建**

## 1.1.2 如何创建部门

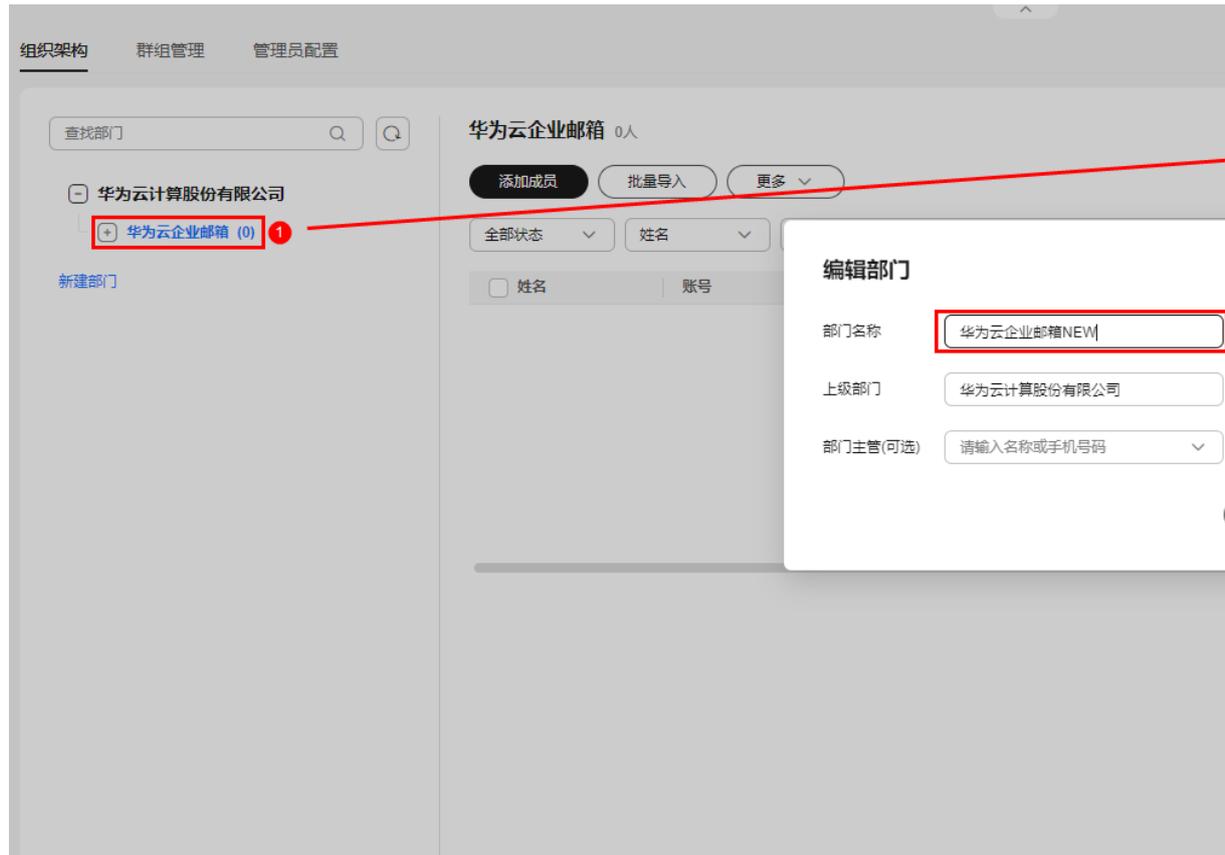
1. 创建部门

点击新建部门，在弹出的**新建部门**弹窗中，输入部门名称，点击**完成**按钮。



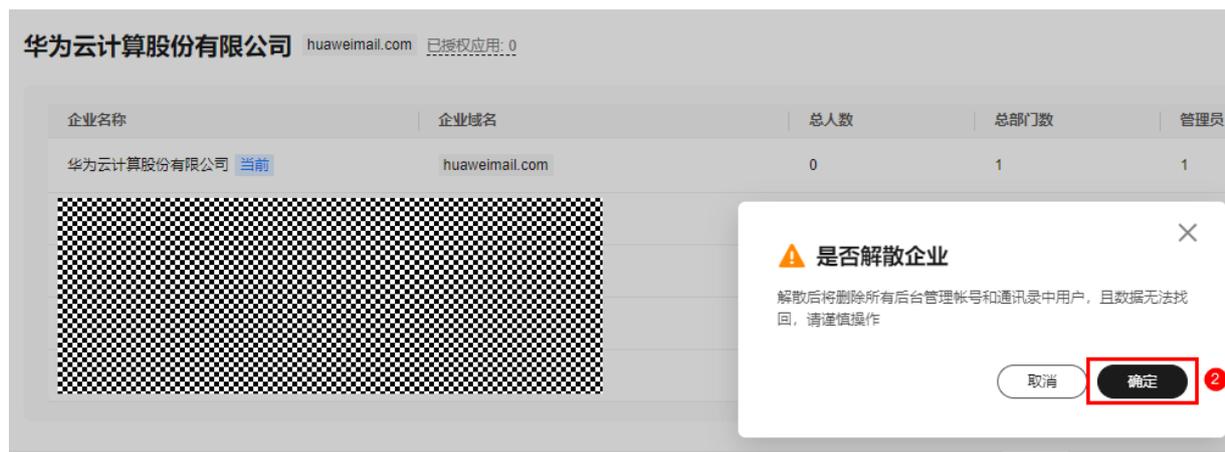
## 2. 修改部门

选中需要修改的部门，点击**编辑部门**按钮，在弹窗的编辑部门弹窗中，修改部门名称或调整部门层级，点击**保存**按钮。



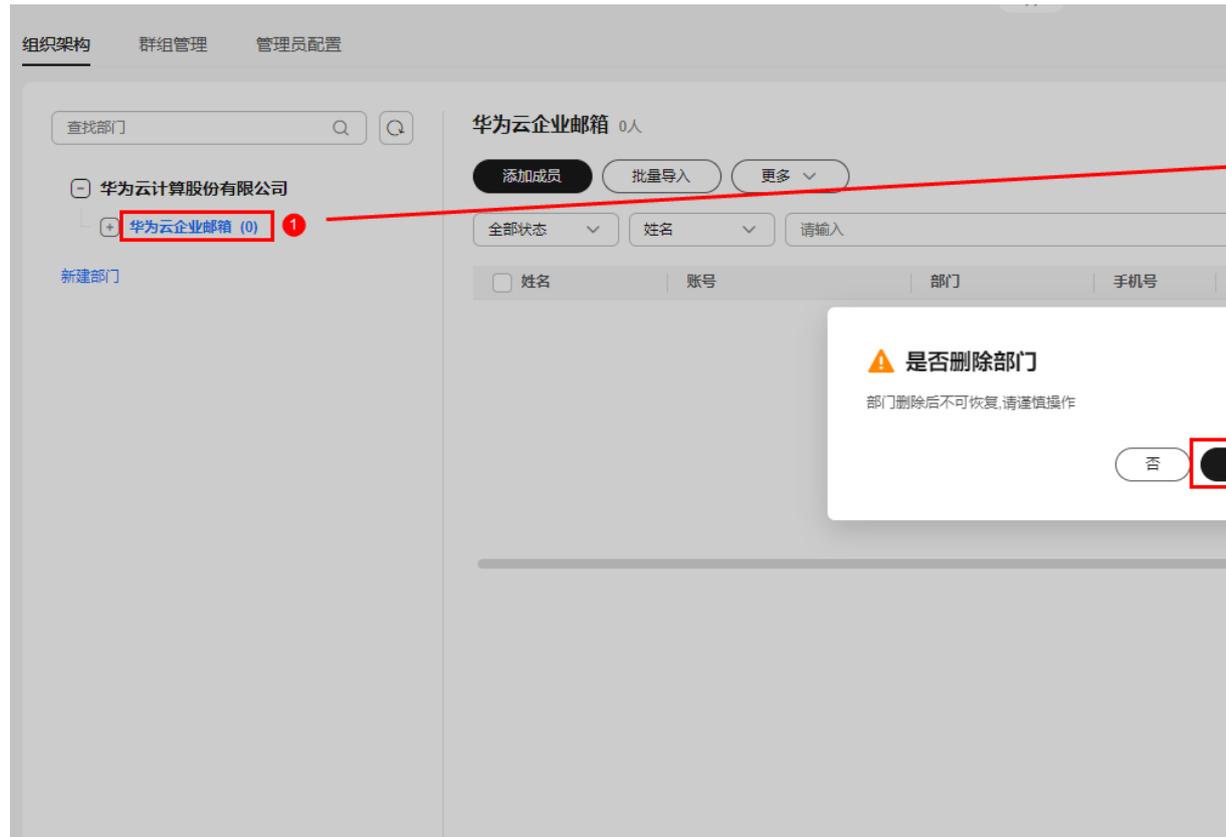
### 1.1.3 如何解散企业

1. 删除所有部门、成员。
2. 选中需要删除的企业，点击操作栏内解散按钮，在弹出的二级验证窗口中点击确定按钮，解散当前企业。



### 1.1.4 如何删除部门

选中需要删除的部门，点击右上角删除部门按钮，在弹出的二级验证菜单里点击是按钮，删除部门。



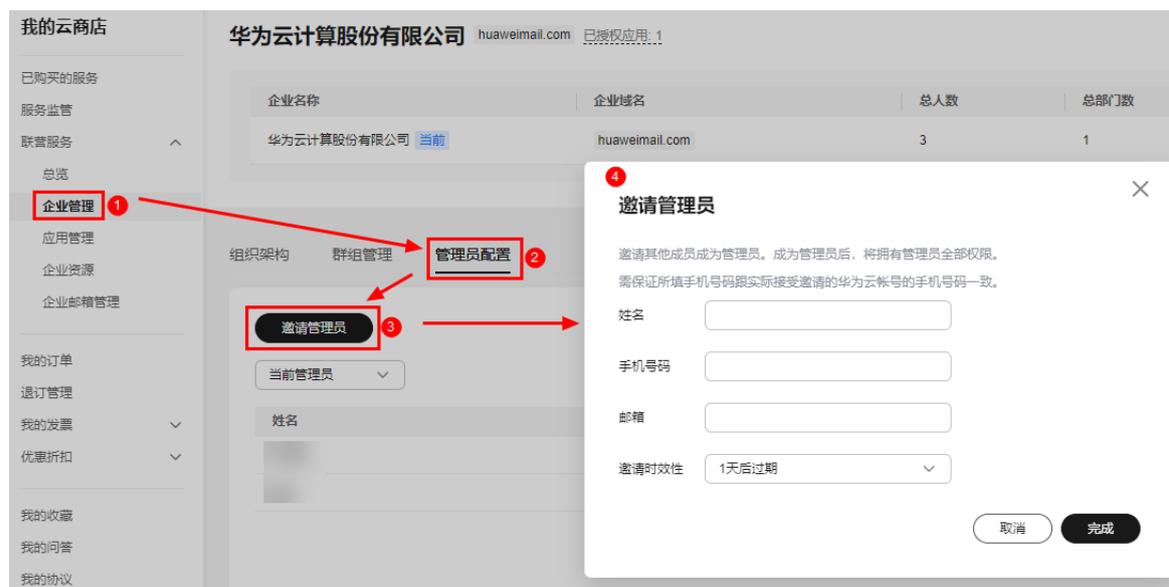
### 1.1.5 如何修改企业名称

企业名称创建后无法修改，只能解散企业后重新创建。

注意：解散企业会导致邮箱账号及数据全部清除，需做好数据备份。

### 1.1.6 如何邀请管理员

1. 点击**联营服务 - 企业管理 - 管理员配置**菜单，进入管理员配置页，点击**邀请管理员**按钮，弹出输入管理员信息弹窗。

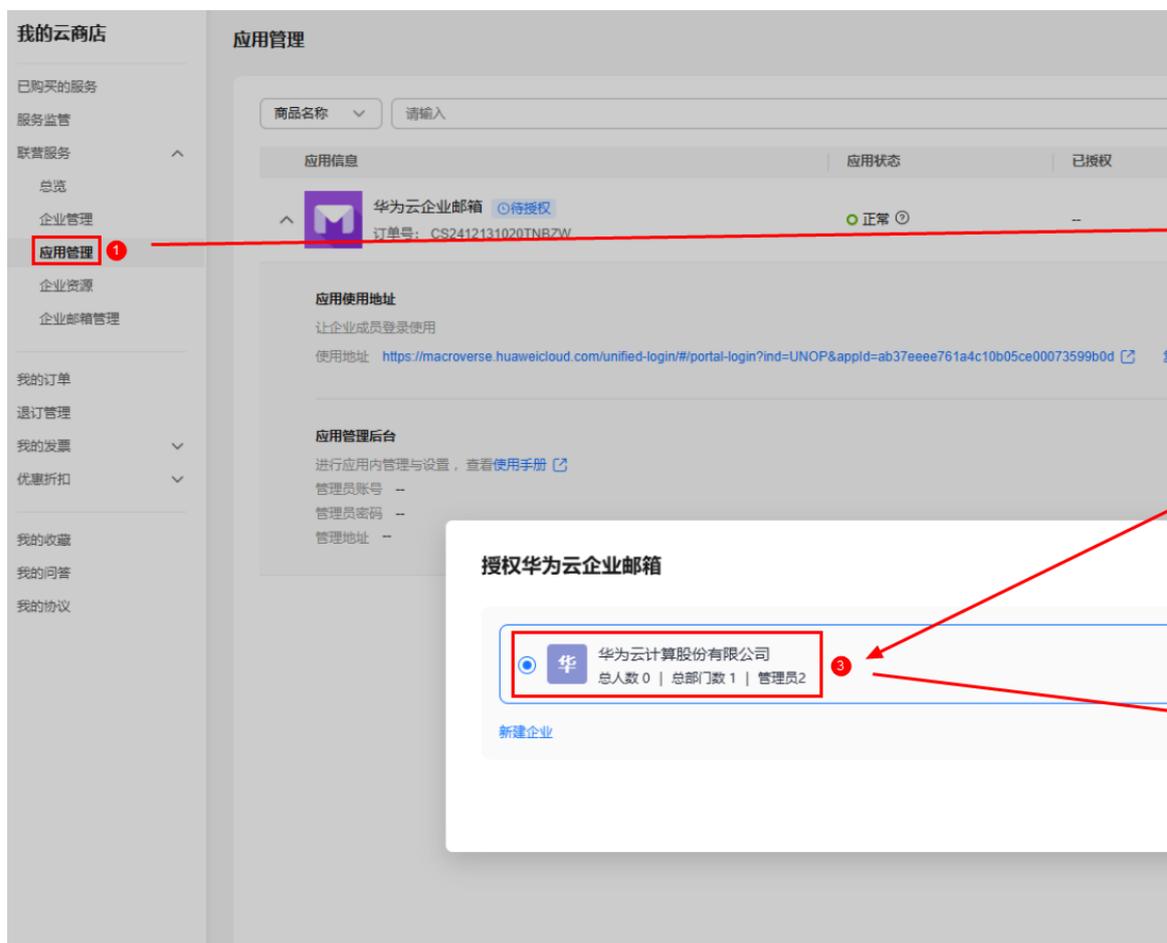


2. 按要求输入管理员姓名、手机号、邮箱账号，邀请时效性可根据自身需求选择，确认输入的管理员信息后，点击完成按钮。
3. 被邀请的管理员手机号和邮箱账号将会收到受邀管理员相关链接，受邀管理员访问链接，使用受邀手机号申请的华为云账号登录即可。

## 1.2 应用授权

### 1.2.1 如何授权

1. 进入联营服务 应用管理菜单，选中需要授权的应用，点击**授权**按钮，在弹出的授权华为云企业邮箱弹窗里，选中创建的企业，点击**完成**按钮，完成应用授权。



2. 授权完成后，在弹出的授权完成弹窗中点击**立即前往**按钮，前往联营服务 企业邮箱管理菜单**配置域名**。

**注意：如何确认应用是否授权成功？**

应用列表中，已授权栏内显示创建的企业名称即为授权成功

商品名称 请输入

应用信息	应用状态	已授权
 华为云企业邮箱 <span>待授权</span> 订单号: CS2412131020TNBZW	正常	华为云计算股份有限公司

**应用使用地址**  
让企业成员登录使用  
使用地址 <https://macroverse.huaweicloud.com/unified-login/#/portal-login?ind=UNOP&appld=ab37eeee761a4c10b05ce00073599b0d> 复制地址

**应用管理后台**  
进行应用内管理与设置, 查看使用手册  
管理员账号 --  
管理员密码 --  
管理地址 <https://mail.sparkspace.huaweicloud.com/webadmin/index.html> 复制地址

## 1.2.2 授权成功后为什么显示待授权

1. 应用信息列内显示待授权标签是因为未创建成员，非应用授权失败。

商品名称 请输入

应用信息	应用状态	已授权
 华为云企业邮箱 <span>待授权</span> 订单号: CS2412131020TNBZW	正常	华为云计算股份有限公司

**应用使用地址**  
让企业成员登录使用  
使用地址 <https://macroverse.huaweicloud.com/unified-login/#/portal-login?ind=UNOP&appld=ab37eeee761a4c10b05ce00073599b0d> 复制地址

**应用管理后台**  
进行应用内管理与设置, 查看使用手册  
管理员账号 --  
管理员密码 --  
管理地址 <https://mail.sparkspace.huaweicloud.com/webadmin/index.html> 复制地址

2. 如何确认应用是否授权成功？  
应用列表中，已授权栏内显示创建的企业名称即为授权成功

商品名称

应用信息	应用状态	已授权
 华为云企业邮箱 <span>待授权</span> 订单号: CS2412131020TNBZW	正常	华为云计算股份有限公司

**应用使用地址**  
让企业成员登录使用  
使用地址 <https://macroverse.huaweicloud.com/unified-login/#/portal-login?ind=UNOP&appId=ab37eeee761a4c10b05ce00073599b0d> [复制地址](#)

**应用管理后台**  
进行应用内管理与设置, 查看[使用手册](#)  
管理员账号 --  
管理员密码 --  
管理地址 <https://mail.sparkspace.huaweicloud.com/webadmin/index.html> [复制地址](#)

## 1.3 域名解析

### 1.3.1 添加解析

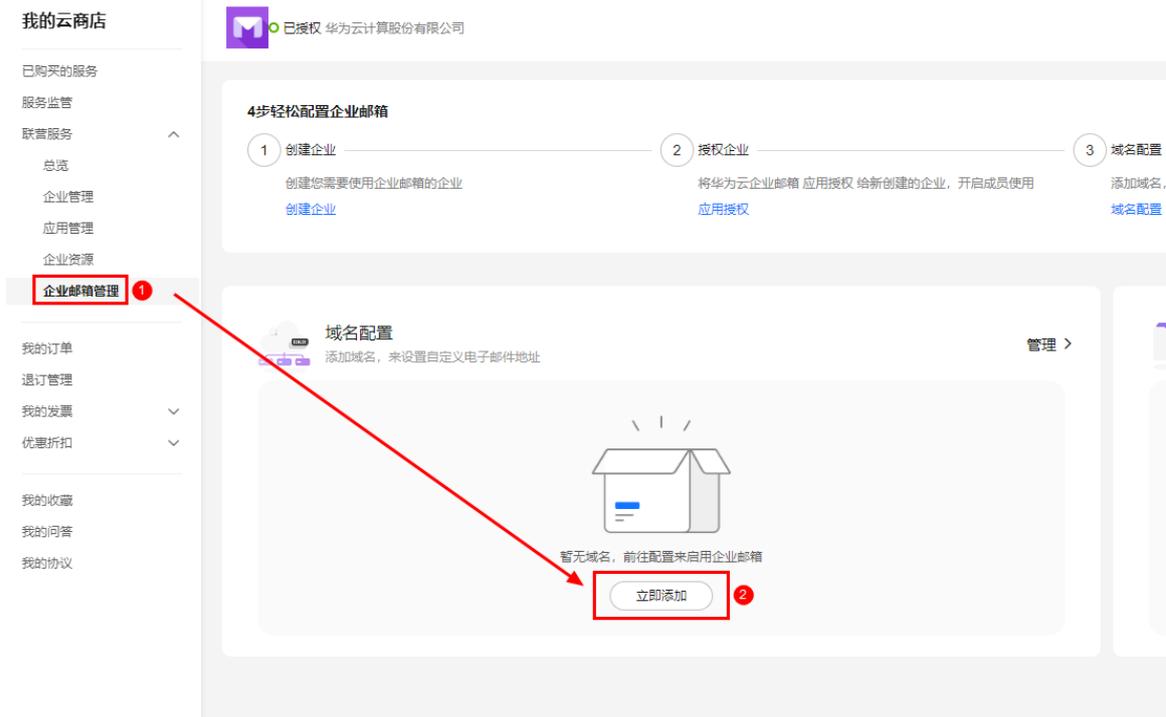
#### 1.3.1.1 收发解析

**注意:**

(1) 从其他邮箱服务商迁移到华为云企业邮箱, 域名验证选择**仅验证域名归属**, 不会影响原邮箱收发, 待**邮箱迁移完成后, 再验证收发解析**。

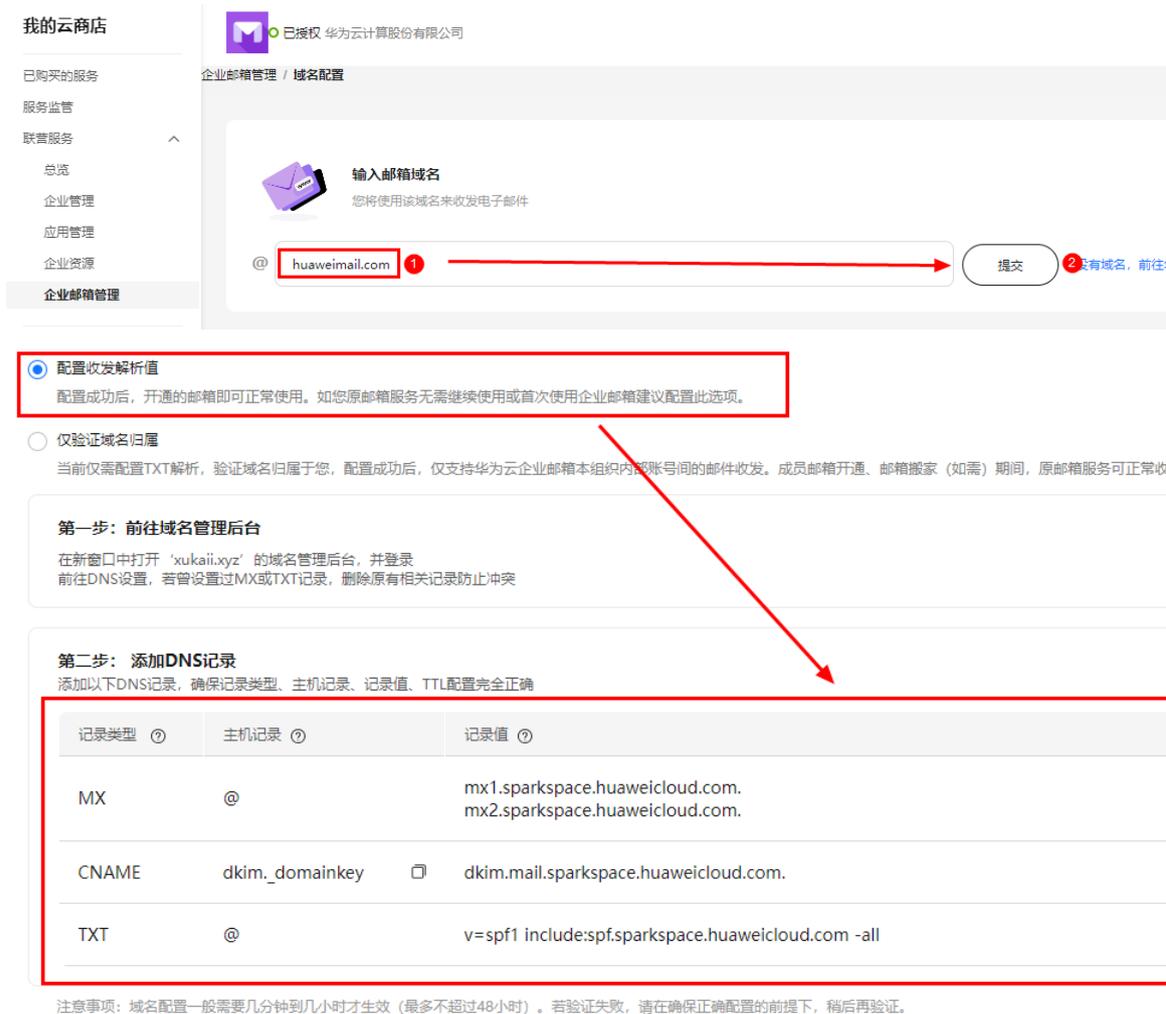
(2) 如果您的域名之前有添加过其他邮箱商解析, 在添加华为云企业邮箱收发解析后, 应**暂停或者删除其他邮箱服务商解析**, 否则会造成**邮件丢失**。

1. 进入联营服务 - 企业邮箱管理菜单, 域名配置模块, 点击**立即添加**按钮, 进入域名配置页。(已添加过域名, 可点击域名配置模块右上角**管理**按钮, 进入域名配置页)

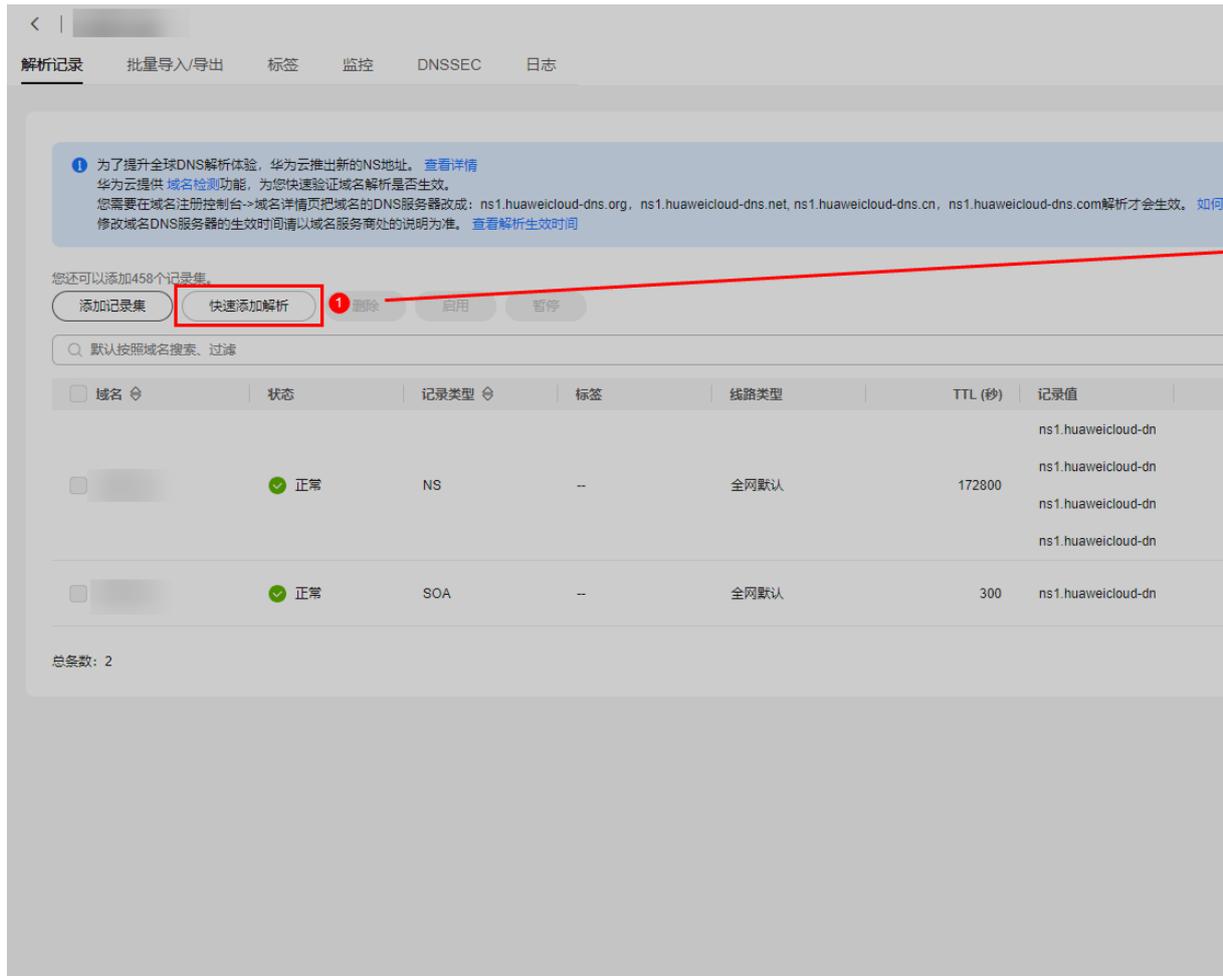


2. 进入域名配置页面，点击右上角添加域名按钮，在弹出的输入域名弹窗中，输入域名，点击提交按钮后，选择验证收发解析





3. 登录对应域名管理台，参考页面上记录值列表，添加MX/TXT/CNAME解析。如果您的域名为华为云域名，可在域名管理台点击快速添加按钮，详细步骤如下：
  - 1) 点击**快速添加解析**按钮。
  - 2) 选择**华为云企业邮箱**。
  - 3) 点击**确定**按钮完成解析添加。



4. 返回域名配置页面，点击**验证配置**按钮。验证成功后，点击**下一步**按钮，完成收发解析验证。

配置收发解析值

配置成功后，开通的邮箱即可正常使用。如您原邮箱服务无需继续使用或首次使用企业邮箱建议配置此选项。

仅验证域名归属

当前仅需配置TXT解析，验证域名归属于您，配置成功后，仅支持华为云企业邮箱本组织内部账号间的邮件收发。成员邮箱开通、邮箱搬家（如需）期间，原邮箱服务可正常使用。

**第一步：前往域名管理后台**

在新窗口中打开 [\[域名\]](#) 的域名管理后台，并登录  
前往DNS设置，若曾设置过MX或TXT记录，删除原有相关记录防止冲突

**第二步：添加DNS记录**

添加以下DNS记录，确保记录类型、主机记录、记录值、TTL配置完全正确

记录类型	主机记录	记录值
MX	@	mx1.sparkspace.huaweicloud.com. mx2.sparkspace.huaweicloud.com.
CNAME	dkim_domainkey	dkim.mail.sparkspace.huaweicloud.com.
TXT	@	v=spf1 include:spf.sparkspace.huaweicloud.com -all

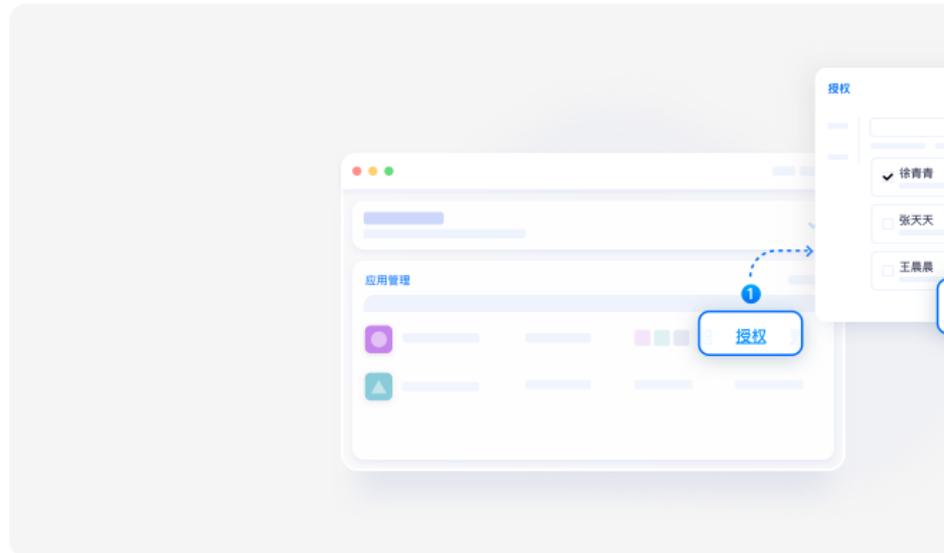
注意事项：域名配置一般需要几分钟到几小时才生效（最多不超过48小时）。

**注意：**部分域名添加解析后验证会存在无法验证成功的场景，首先确认域名解析是否在正确的解析平台添加，如确认添加成功，耐心等待一会，部分域名存在缓存，一般48小时内可刷新缓存。

5. 点击**完成按钮**，进入**联营服务 - 企业管理**页面，开始创建成员，开通邮箱账号。

## 下一步：为成员授权企业

您可以前往应用管理，选择配置好的域名和需要开通组织成员，



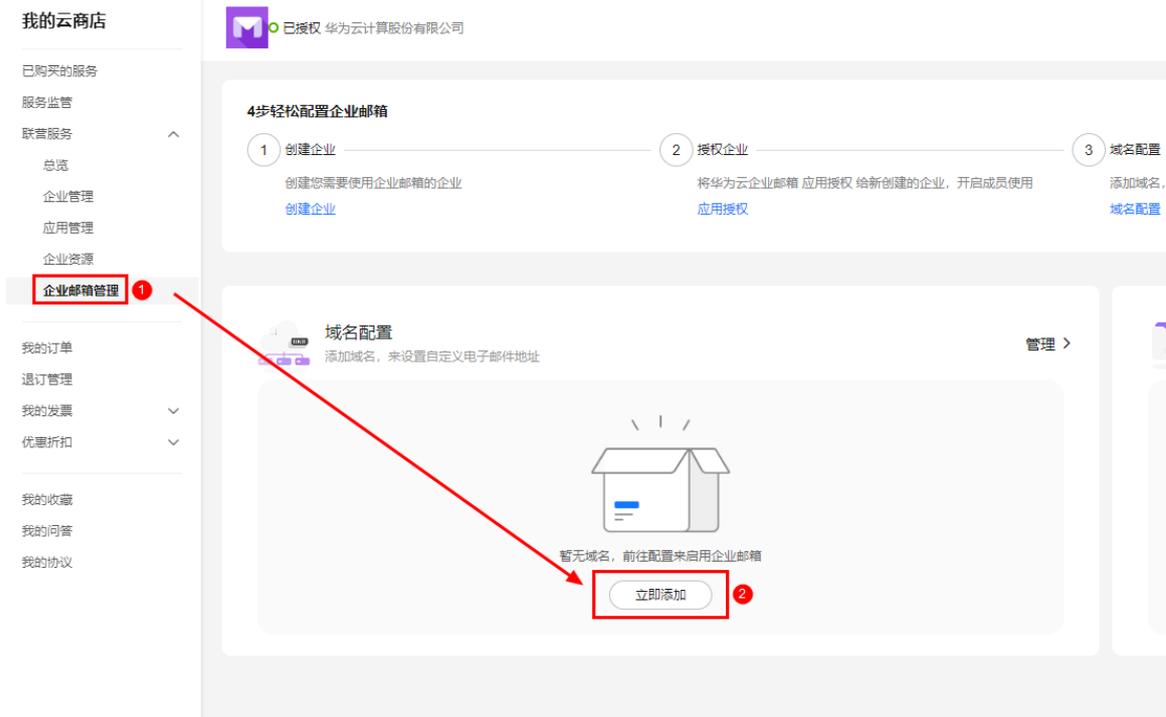
完成

前往应用授权

### 1.3.1.2 域名归属

**注意：**从其他邮箱服务商迁移到华为云企业邮箱，域名验证选择**仅验证域名归属**，不会影响原邮箱收发，待**邮箱迁移完成后，再验证收发解析**。

1. 进入联营服务 - 企业邮箱管理菜单，域名配置模块，点击**立即添加**按钮，进入域名配置页。（已添加过域名，可点击域名配置模块右上角**管理**按钮，进入域名配置页）



2. 进入域名配置页面，点击右上角添加域名按钮，在弹出的输入域名弹窗中，输入域名，点击提交按钮。

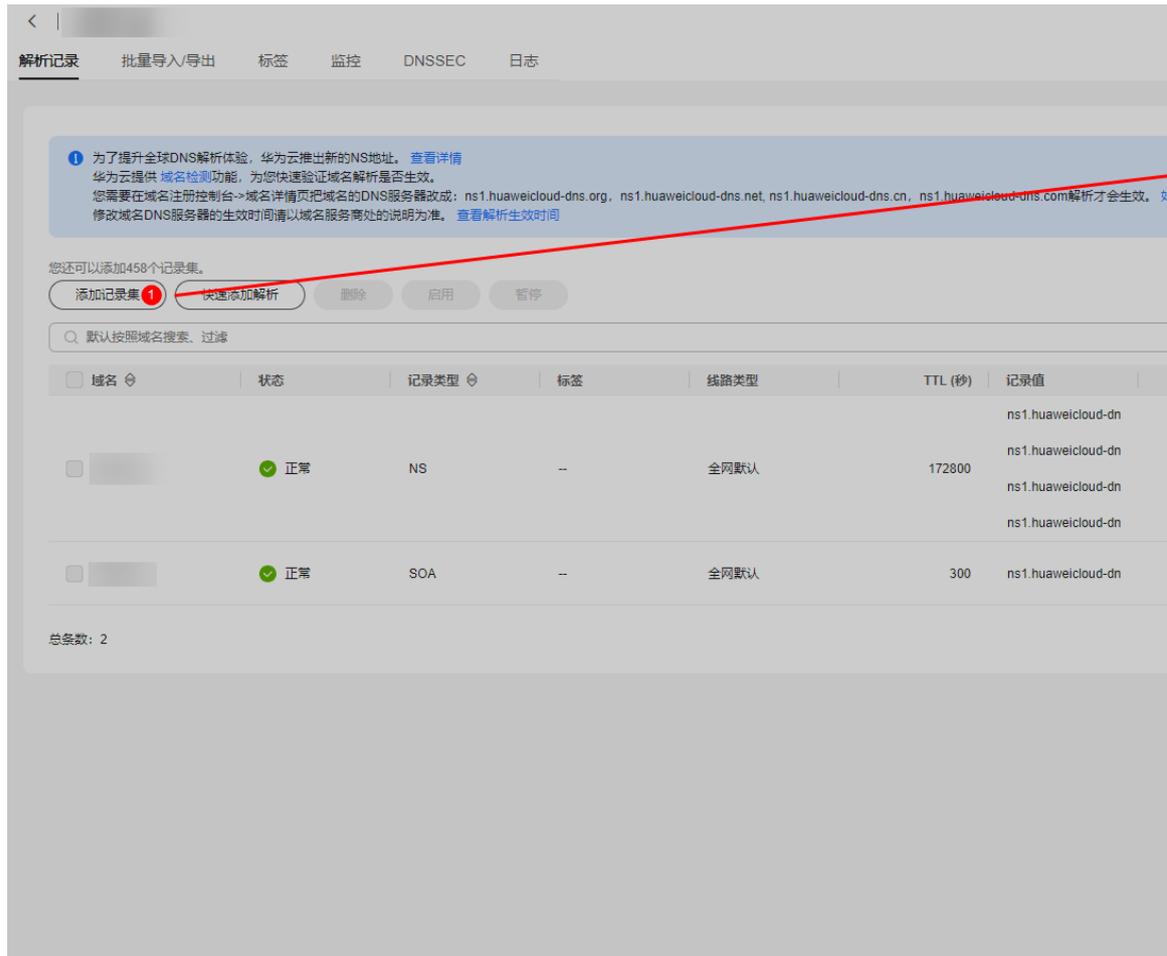




3. 选择仅验证域名归属，点击复制按钮，复制TXT解析值。



4. 登录对应域名解析平台，如huaweimail.com为华为云域名，因此直接登录华为云域名解析平台，其他平台域名需登录对应域名解析平台。点击**添加记录集**按钮，**记录类型**选择TXT，**主机记录**输入\_dnsauth，记录值粘贴第3步复制的记录，点击**完成**按钮



5. 返回域名配置页面，点击**验证配置**按钮。

### 配置域名DNS

您需要验证您的域名以启用华为云企业邮箱。 [域名配置引导](#)

配置收发解析值  
配置成功后，开通的邮箱即可正常使用。如您原邮箱服务无需继续使用或首次使用企业邮箱建议配置此选项。

仅验证域名归属  
当前仅需配置TXT解析，验证域名归属于您，配置成功后，仅支持华为云企业邮箱本组织内部账号间的邮件收发。成员邮箱开通、邮箱搬家（如需）期间，原邮箱服务可正常使用。

**第一步：前往域名管理后台**

在新窗口中打开 [Placeholder] 的域名管理后台，并登录前往DNS设置，新增下方TXT解析

**第二步：添加DNS记录**

添加以下DNS记录，确保记录类型、主机记录、记录值、TTL配置完全正确

记录类型 <sup>?</sup>	主机记录 <sup>?</sup>	记录值 <sup>?</sup>
TXT	_dnsauth	mail.sparkspace.huaweicloud.com.6e6492ec06ca301ec4e56bbddd48786d2bd48f1092

注意事项：域名配置一般需要几分钟到几小时才生效（最多不超过48小时）。若验证失败，请在确保正确配置的前提下，稍后再验证。

6. 验证状态为验证成功时，点击下一步按钮，此时仅验证域名归属完成。

### 配置域名DNS

您需要验证您的域名以启用华为云企业邮箱。 [域名配置引导](#)

配置收发解析值  
配置成功后，开通的邮箱即可正常使用。如您原邮箱服务无需继续使用或首次使用企业邮箱建议配置此选项。

仅验证域名归属  
当前仅需配置TXT解析，验证域名归属于您，配置成功后，仅支持华为云企业邮箱本组织内部账号间的邮件收发。成员邮箱开通、邮箱搬家（如需）期间，原邮箱服务可正常使用。

**第一步：前往域名管理后台**

在新窗口中打开 [Placeholder] 的域名管理后台，并登录前往DNS设置，新增下方TXT解析

**第二步：添加DNS记录**

添加以下DNS记录，确保记录类型、主机记录、记录值、TTL配置完全正确

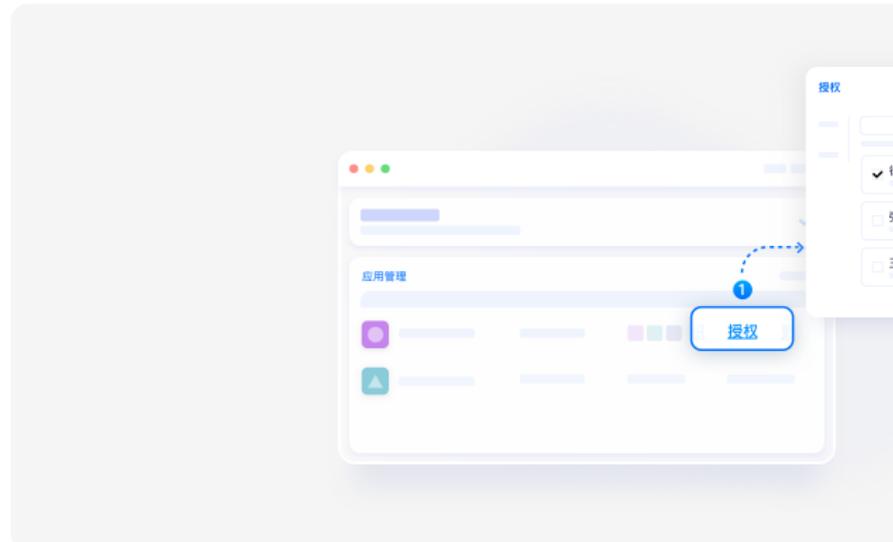
记录类型 <sup>?</sup>	主机记录 <sup>?</sup>	记录值 <sup>?</sup>
TXT	_dnsauth	mail.sparkspace.huaweicloud.com.fb1ebfdb5c4b32d805166d9321a01a0d11a8bb661

注意事项：域名配置一般需要几分钟到几小时才生效（最多不超过48小时）。

7. 点击**完成**按钮，进入**联营服务 - 企业管理**页面，开始创建成员，开通邮箱账号。

## 下一步：为成员授权企业邮箱

您可以前往应用管理，选择配置好的域名和需要开通组织成员邮箱。



完成

前往应用授权

## 1.3.2 域名验证

### 1.3.2.1 绑定域名提示被占用

问题：输入域名，点击**提交**按钮，提示**域名被占用**，如：



输入邮箱域名

您将使用该域名来收发电子邮件

@ xukaii.xyz

❗ 域名已被占用

问题根因：该域名已在华为云企业邮箱服务内添加过。

排查方案：

1. 点击**联营服务 - 企业邮箱管理**，查看域名管理模块中是否有添加此域名，如：



2. 如方案1中没有此域名，需确认是否有在**其他企业**中添加域名。如之前是否开通过试用邮箱。

### 1.3.2.2 常见域名验证失败问题

场景1：已添加解析，域名验证全部失败。如：

配置收发解析值

配置成功后，开通的邮箱即可正常使用。如您原邮箱服务无需继续使用或首次使用企业邮箱建议配置此选项。

仅验证域名归属

当前仅需配置TXT解析，验证域名归属于您，配置成功后，仅支持华为云企业邮箱本组织内部账号间的邮件收发。成员邮箱开通、邮箱搬家（如需）期间，原邮箱服务可正常使用。

**第一步：前往域名管理后台**

在新窗口中打开  的域名管理后台，并登录  
前往DNS设置，若曾设置过MX或TXT记录，删除原有相关记录防止冲突

**第二步：添加DNS记录**

添加以下DNS记录，确保记录类型、主机记录、记录值、TTL配置完全正确

记录类型 <sup>①</sup>	主机记录 <sup>②</sup>	记录值 <sup>③</sup>
MX	@	mx1.sparkspace.huaweicloud.com. mx2.sparkspace.huaweicloud.com.
CNAME	dkim_domainkey <input type="checkbox"/>	dkim.mail.sparkspace.huaweicloud.com.
TXT	@	v=spf1 include:spf.sparkspace.huaweicloud.com -all

**排查方案1：**确认域名解析添加平台是否正确，域名解析需在对应域名解析平台添加。

**如何查询域名对应解析平台？**

- 1) 访问：<https://www.huaweicloud.com/whois/sitedetect.html>
- 2) 域名网站检测输入框内输入您的域名，点击检测，如：

域名网站检测

huaweicloud.com

- 3) 域名信息DNS服务商即为对应域名解析平台，常见域名解析平台：

**ns1.huaweicloud-dns.cn/ns1.huaweicloud-dns.com：**华为云DNS

**ns17.xincache.com/ ns18.xincache.com：**新网DNS

**dnsxx.hichina.com/dnsxx.hichina.com：**阿里云DNS

**f1g1ns1.dnspod.net/ f1g1ns1.dnspod.net：**腾讯云DNS

**ns1.siteground.com、ns2.siteground.com：**siteground

**ns1.goDaddy.com、ns2.goDaddy.com：**GoDaddy

**ns1.google.com、ns2.google.com：**Google

**ns1.dynadot.com、ns2.dynadot.com：**dynadot

**排查方案2：**确认域名输入框域名输入是否正确，如域名为huaweimail.com，是否输入为www.huaweimail.com？

**场景2：已添加解析，域名验证随机失败。如：****第二步：添加DNS记录**

添加以下DNS记录，确保记录类型、主机记录、记录值、TTL配置完全正确

记录类型	主机记录	记录值
MX	@	mx1.sparkspace.huaweicloud.com. mx2.sparkspace.huaweicloud.com.
CNAME	dkim_domainkey	dkim.mail.sparkspace.huaweicloud.com.
TXT	@	v=spf1 include:spf.sparkspace.huaweicloud.com -all

记录类型	主机记录	记录值
MX	@	mx1.sparkspace.huaweicloud.com. mx2.sparkspace.huaweicloud.com.
CNAME	dkim_domainkey	dkim.mail.sparkspace.huaweicloud.com.
TXT	@	v=spf1 include:spf.sparkspace.huaweicloud.com -all

**解决方案：**如解析添加正确，请耐心等待一会，部分域名存在缓存，dns刷新需要一段时间，一般48小时内，等待一段时间后重新点击验证配置按钮。

**场景3：已添加解析，域名验证只有cname解析验证成功。如：****第二步：添加DNS记录**

添加以下DNS记录，确保记录类型、主机记录、记录值、TTL配置完全正确

记录类型	主机记录	记录值
MX	@	mx1.sparkspace.huaweicloud.com. mx2.sparkspace.huaweicloud.com.
CNAME	dkim_domainkey	dkim.mail.sparkspace.huaweicloud.com.
TXT	@	v=spf1 include:spf.sparkspace.huaweicloud.com -all

**解决方案：**确认域名是否建站，如建站，需客户向建站侧提出申请兼容邮箱收发信解析。

## 1.3.3 添加域名相关问题

### 1.3.3.1 是否支持使用国外域名

只要域名状态可用并且可以添加华为云企业邮箱解析，都可以开通华为云企业邮箱。

### 1.3.3.2 是否支持使用其他服务商域名

华为云企业邮箱支持使用其他服务商域名，需在对应域名解析平台添加解析。

### 1.3.3.3 是否支持添加多个域名

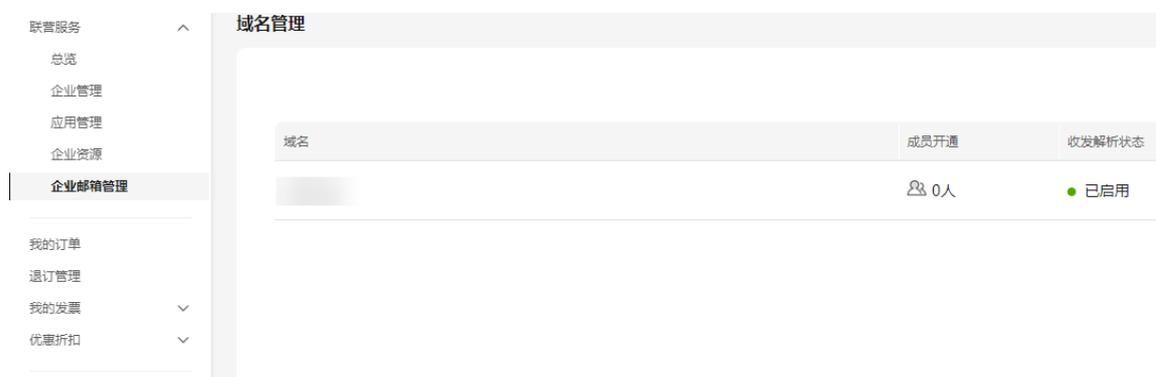
**问题：**企业邮箱是否支持绑定多个域名？

**问题答案：**支持！具体流程如下：

1. 点击**联营服务-企业邮箱管理**，点击域名配置模块右上角管理按钮，进入**域名配置**页面。



2. 点击右上角添加域名按钮，域名验证成功后，再次点击添加域名按钮，添加其他域名。



3. 开通邮箱时选择对应域名进行开通。

### 1.3.3.4 是否支持中文域名

华为云企业邮箱支持中文域名，可创建中文域名邮箱。但因部分邮箱服务商不支持中文域名，如：腾讯邮箱、网易邮箱等，使用不支持中文域名的服务商向中文域名邮箱发邮件会被退信，请您谨慎选择使用。

## 1.4 邮箱开通

### 1.4.1 开通邮箱提示邮箱地址未在账号回收站删除



**问题根因：**当前企业内已有成员开通此邮箱账号后成员被删除，邮箱进入邮箱回收站。

**解决方案：**

1. 登录**华为云企业邮箱管理端**，点击邮箱账号 - 邮箱回收站菜单，进入邮箱回收站，选中被占用的邮箱，点击操作栏内**彻底删除**按钮，删除该邮箱。



## 2. 重新创建成员，开通邮箱

## 1.4.2 开通邮箱提示邮箱已被占用

添加成员

账号和密码需要管理员线下告知企业成员

员工姓名 小红

部门 华为云计算股份有限公司

联系方式  手机号码  邮箱地址  
15600000000

账号 xiaohong @huaweimail...  
账号长度为1~20个字符，支持字母、数字以及3个特殊字符 ( \_ - )

密码 \*\*\*\*\*  
首次登录需更改密码

企业邮箱 xiaohua @

更多信息

取消 保存并继续添加 完成

**问题根因：**当前企业内已有成员开通此邮箱账号后又关闭此邮箱并且成员为正常状态。

**解决方案：**

1. 查询成员列表，找到已开通此邮箱账号后又关闭此邮箱成员，点击操作栏内**禁用**按钮，禁用此成员，禁用后，点击操作栏内**删除**按钮，删除此成员。

<input type="checkbox"/>	小华	xiaohua@huaweimail.com	华为云计算股份有...	159****0000	--	<input type="checkbox"/>
--------------------------	----	------------------------	-------------	-------------	----	--------------------------



2. 登录[华为云企业邮箱管理端](#)，点击邮箱账号 - 邮箱回收站菜单，进入邮箱回收站，选中被占用的邮箱，点击操作栏内**彻底删除**按钮，删除该邮箱。



3. 重新创建成员，开通邮箱。

### 1.4.3 如何关闭邮箱

**注意：**以下2种方案关闭邮箱账号后，**邮箱账号进入邮箱账号回收站保留30天**，在此期间可在邮箱回收站**恢复**该邮箱账号，也可在邮箱回收站**彻底删除**该邮箱账号。



[点击进入邮箱回收站](#)

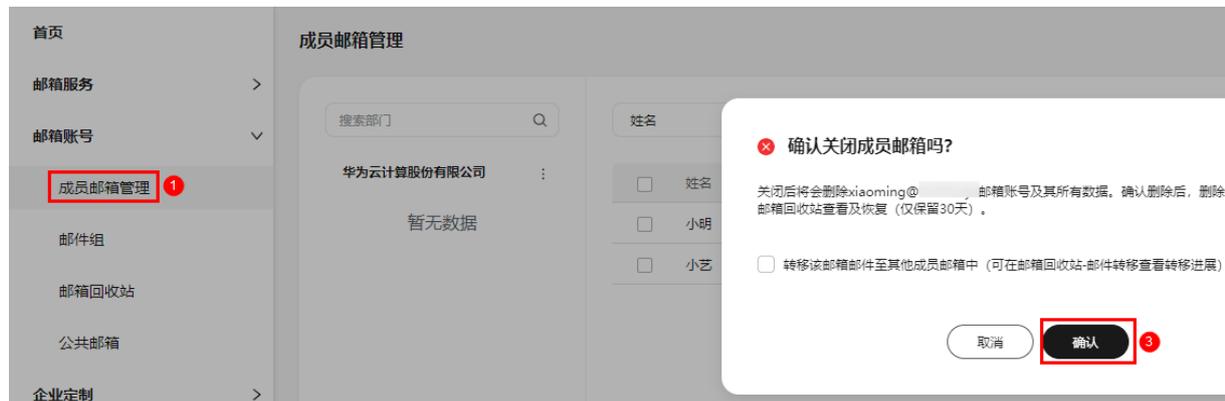
方案1

点击**联营服务 - 企业管理**菜单，进入成员列表，选择需要关闭邮箱账号的成员，点击操作栏内**关闭企业邮箱**按钮，在弹出的确认关闭弹窗中点击**确定**按钮，关闭邮箱账号。



## 方案二

登录**华为云企业邮箱管理端**，点击**邮箱账号 - 成员邮箱管理**菜单，在成员列表中选择需要关闭邮箱账号的成员，点击操作栏内**关闭邮箱**按钮，在弹出的确认关闭弹窗中点击**确认**按钮，关闭邮箱账号。



## 1.4.4 如何删除成员

注意：以下2种方案删除成员后，成员开通的邮箱账号进入邮箱账号回收站保留30天，在此期间可在邮箱回收站**恢复**该邮箱账号，也可在邮箱回收站**彻底删除**该邮箱账号。

[点击进入邮箱回收站](#)

### 单个删除成员

1. 点击**联营服务 - 企业管理**菜单，进入成员列表，选择需要删除的成员，点击操作栏内**禁用**按钮，在弹出的确认禁用弹窗中，点击**是**按钮，禁用该成员。



2. 禁用成员后，点击操作栏内**删除**按钮，在弹出的确认删除弹窗中点击**是**按钮，删除该成员。



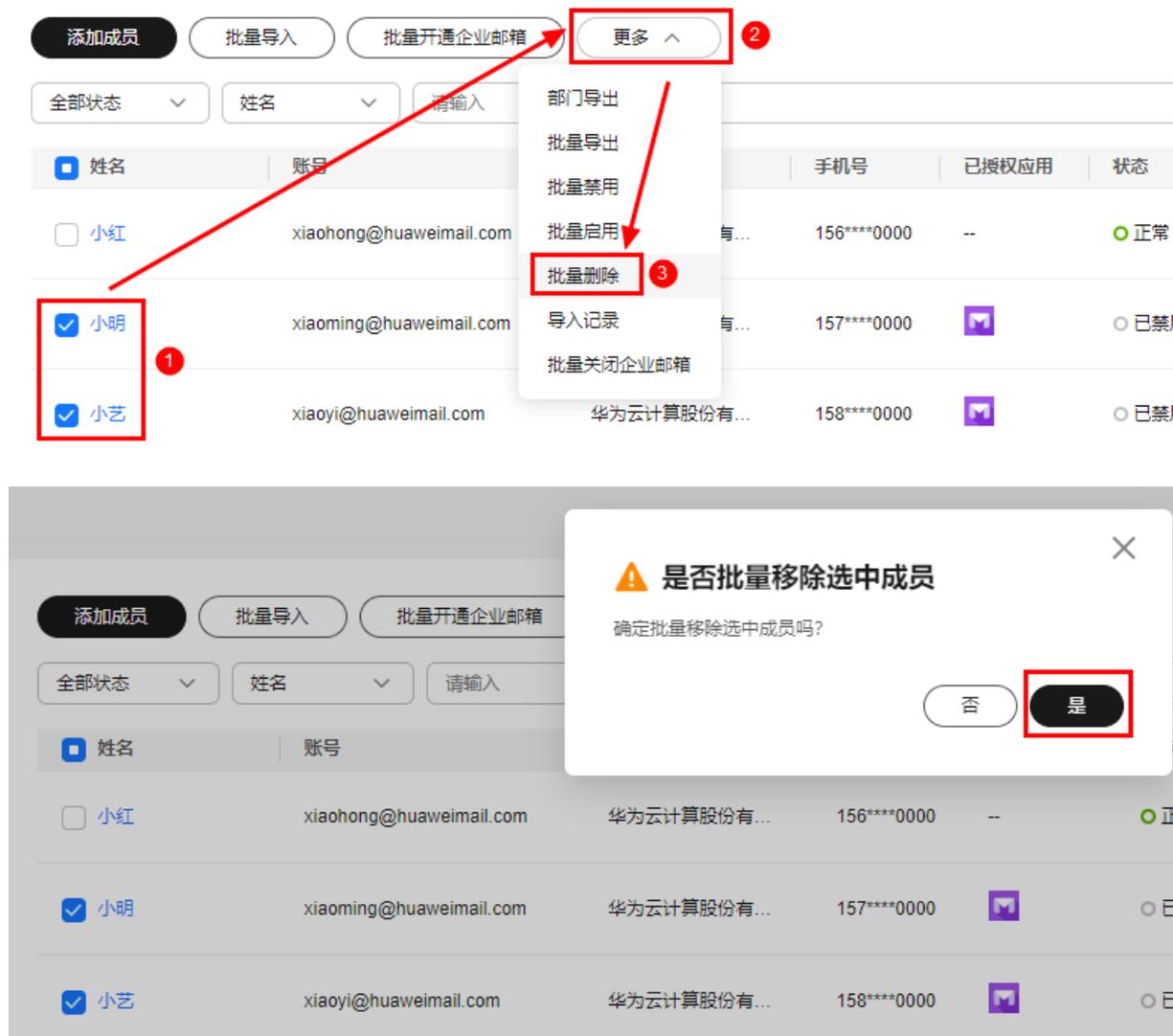
### 批量删除成员

1. 点击**联营服务 - 企业管理**菜单，进入成员列表，批量选择需要删除的成员，点击**更多 - 批量禁用**按钮，在弹出的确认禁用弹窗中，点击**是**按钮，批量禁用成员。





2. 批量选择已禁用的成员，点击**更多 - 批量删除**按钮，在弹出的确认删除弹窗中，点击**是**按钮，批量删除成员。



## 1.4.5 如何修改账号

登录账号和邮箱账号**创建成功后无法修改**，如需修改，只能**删除重建**。

注意：删除重建需注意备份数据。

## 1.5 邮箱登录

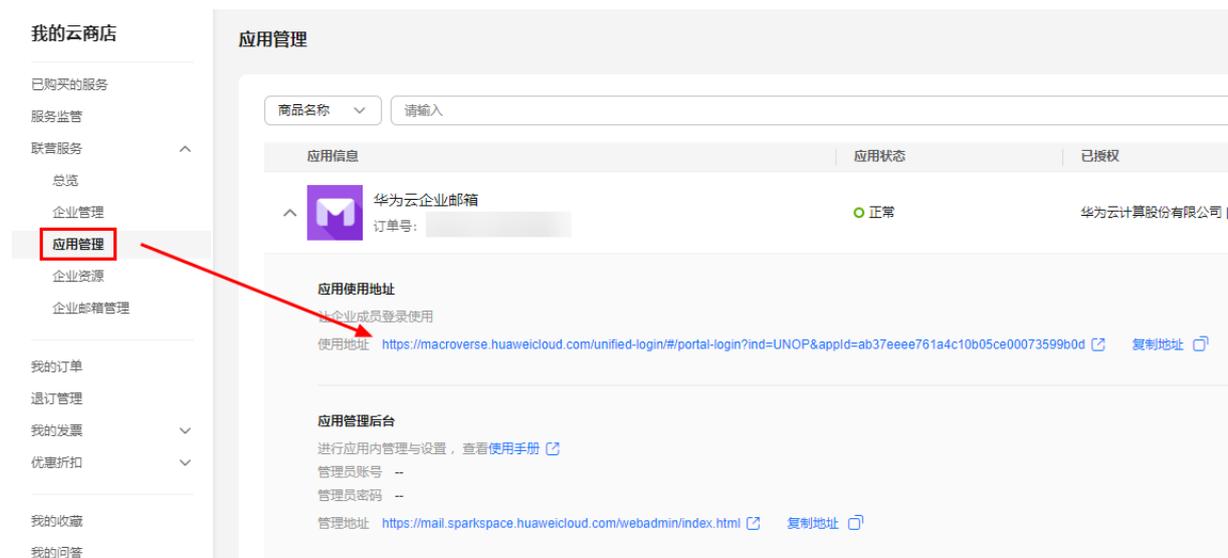
### 1.5.1 登录入口

#### 1.5.1.1 华为云企业邮箱成员端登录

**注意**：登录华为云企业邮箱前，请确保邮箱为开通状态。

**登录方式一：**

点击**联营服务 - 应用管理**菜单，点击应用使用地址处链接，跳转到华为云企业邮箱登录页。



**登录方式二：**

打开浏览器，在浏览器地址栏中输入**mail.sparkspace.huaweicloud.com**，点击回车，进入华为云企业邮箱登录页。可点击收藏按钮，将此链接收藏，方便下次登录。

**登录方式三：**

如果您的域名已备案并且已按照操作手册添加解析，如果您的域名为 huaweimail.com，那么您可以直接访问 **mail.huaweimail.com**，进入华为云企业邮箱登录页。如果您未配置相关解析并且想使用自有域名进行登录，可参考：[如何使用自有域名登录企业邮箱](#)。

进入企业邮箱登录页，可选择**手机号验证码**登录，也可选择**账号密码**登录。

**注意：**

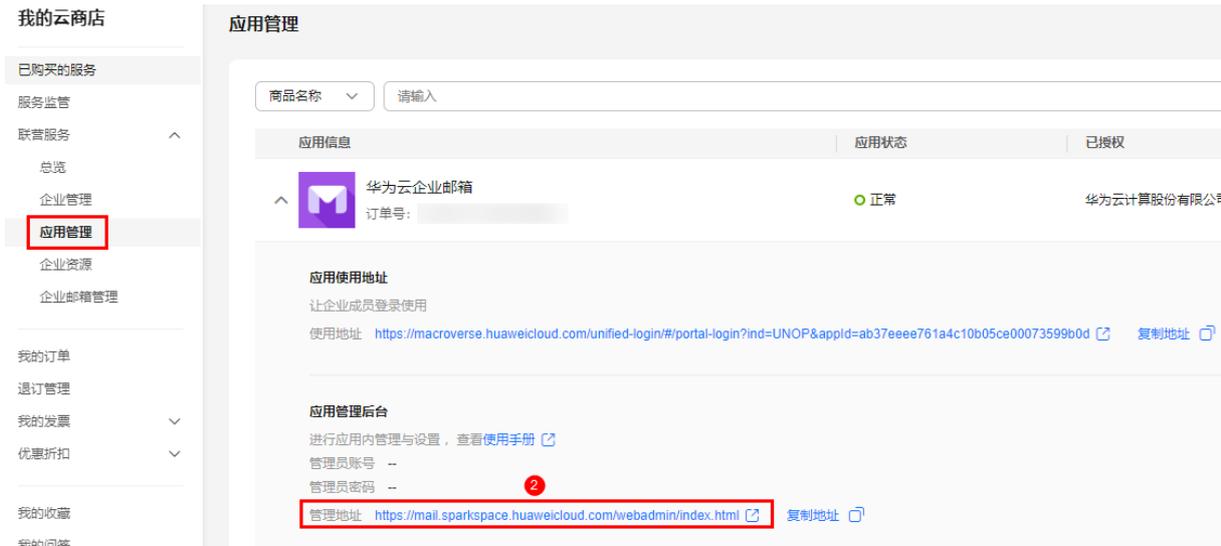
- (1) 使用创建成员时填写的手机号码进行登录，如未填写手机号码，需企业邮箱管理员添加后再进行登录，否则无法使用手机号验证进行登录。
- (2) 登录账号为开通成员时所设置的成员账号，如使用账密登录失败，请参考：企业邮箱登录失败场景及对应解决方案。

### 1.5.1.2 华为云企业邮箱管理端登录

**注意：**登录华为云企业邮箱管理端需要使用被邀请为管理员的华为云账号密码登录。创建成员时选择的管理员角色非真实企业邮箱管理员。

**登录流程：**

点击**联营服务 - 应用管理**菜单，点击操作栏内管理后台按钮，或者直接点击应用管理后台的管理地址，跳转到华为云企业邮箱管理端，可将此地址<https://mail.sparkspace.huaweicloud.com/webadmin/index.html> 在浏览器中收藏，方便下次登录。



### 1.5.1.3 如何使用自有域名登录企业邮箱

**注意：**

- (1) 当前仅支持使用自有域名登录企业邮箱成员端，不支持管理端。
- (2) 使用自有域名登录的前提是域名需要备案，如您未备案，请参见《[网站备案用户指南](#)》

**配置流程：**

1. 如果您的域名为华为云域名，请登录[华为云域名管理台](#)，选择您的域名，点击**管理解析**按钮进入域名解析页面。如果您的域名为其他服务商域名，请登录对应域名管理台。



2. 查询已添加解析记录中，是否有一条**cname**解析，主机记录为**mail**，解析值为**maildata.sparkspace.huaweicloud.com**，如：



如有此条解析记录，即可直接使用 **mail.xxxxx.com** 访问邮箱登录页；如没有，请按以下流程添加解析：

点击**添加记录集**按钮，在弹出的添加记录集弹窗中，将**记录类型**改为**cname**，**主机记录**输入**mail**，**记录值**输入**maildata.sparkspace.huaweicloud.com**，点击保存即可。



其他域名平台也参考配置。配置完成后，即可使用**mail.xxxxx.com** 访问邮箱登录页。

## 1.5.2 常见登录问题

### 1.5.2.1 登录失败

#### 1.5.2.1.1 企业邮箱管理端登录失败

**案例一：**使用设置为管理员角色的成员账号登录企业邮箱管理端。

## 编辑成员



**i** 账号和密码需要管理员线下告知企业成员

员工姓名

部门

联系方式  手机号码  邮箱地址

账号   
账号长度为1~20个字符，支持字母、数字以及3个特殊字符 ( \_ . - )

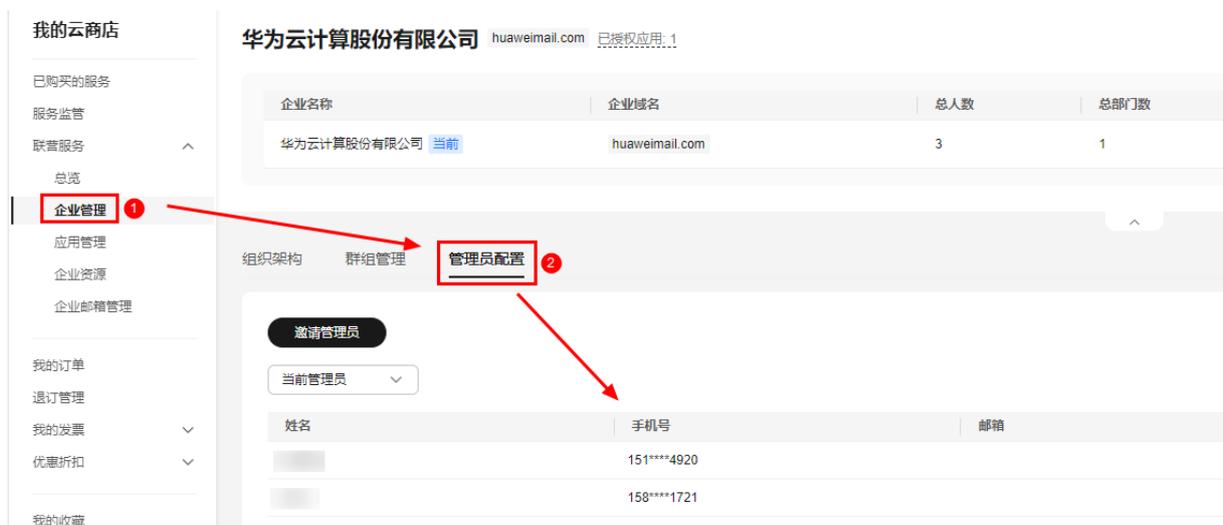
企业邮箱  @

更多信息 ^

角色  成员  管理员

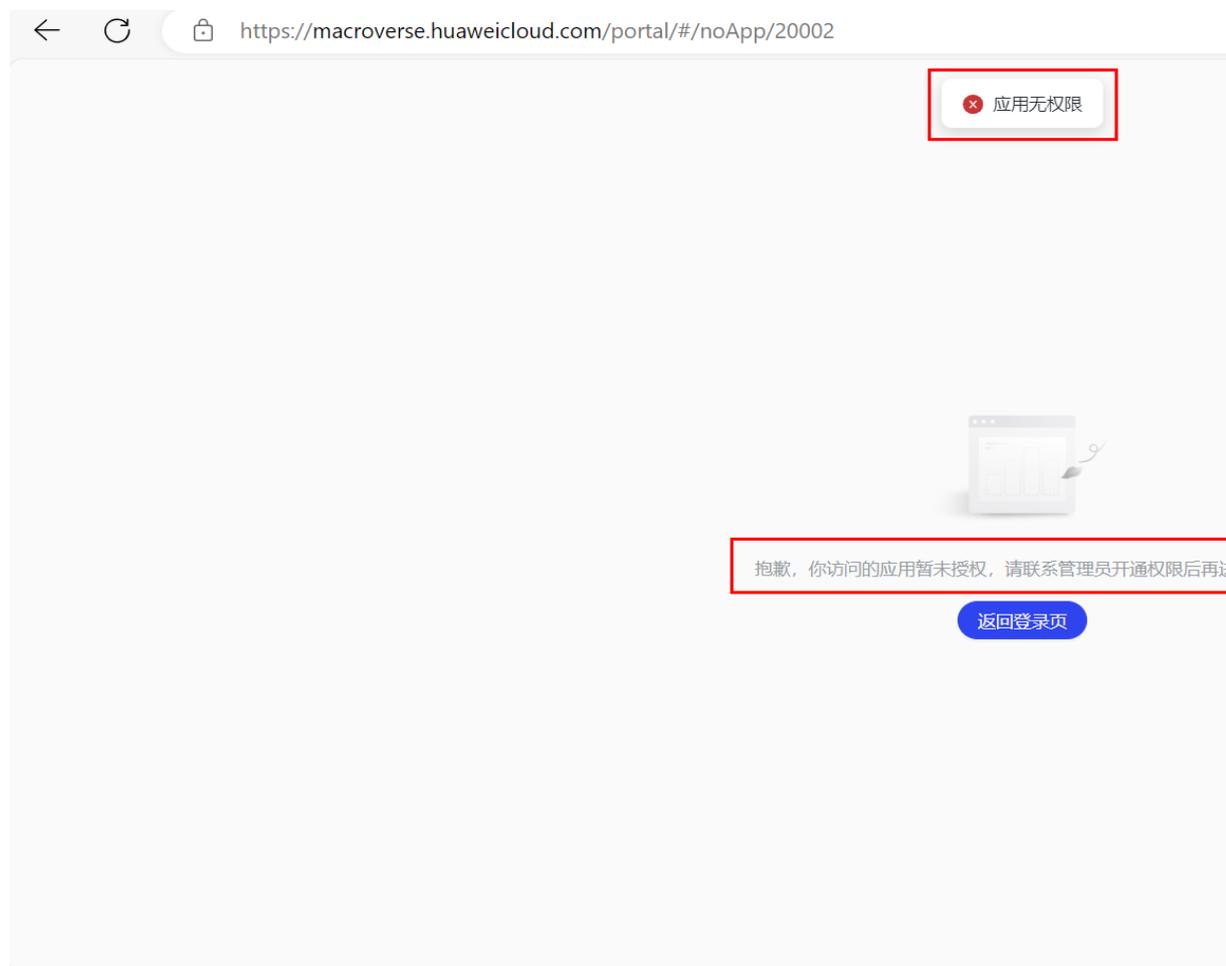


**问题根因：**创建成员时的成员和管理员角色没有实际权限划分。企业邮箱管理员需要在**联营服务 - 企业管理 - 管理员配置**菜单中配置，登录需要使用管理员手机号创建的华为或华为云账号进行登录。



### 1.5.2.1.2 抱歉，您访问的应用暂未授权

抱歉，你访问的应用暂未授权，请联系管理员开通权限后再进行访问



问题根因：成员账号创建后，未开通邮箱账号。

解决方案：点击[联营服务 - 企业管理](#)菜单，选择该成员账号，点击操作栏内[开通企业邮箱](#)按钮，开通当前企业邮箱账号，重新登录。

### 1.5.2.1.3 登录成功后跳转到统一认证平台



**问题根因：**此类登录失败根因为登录成功后cookie被浏览器拦截。

**解决方案：**

- (1) **Chrome：** 设置 - 隐私和安全 - 第三方cookie - 允许第三方cookie
- (2) **Firefox：** 设置 - 隐私和安全 - 增强型跟踪保护 - 自定义 - cookie - 跨站跟踪性 cookie
- (3) **Edge：** 设置 - cookie和网站权限 - 关闭阻止第三方cookie
- (4) **苹果Mac：** 设置 - 隐私 - 取消勾选阻止跨站跟踪

### 1.5.2.1.4 登录失败，无效的用户名或口令



**问题根因：** 此类错误提示有2种情况：

- (1) 登录账号前缀填写错误，客户可进入[我的云商店-联营服务-企业管理](#)，确认邮箱登录账号。
- (2) 登录密码输入错误，如忘记密码，可联系管理员在[我的云商店-联营服务-企业管理](#)，进行重置密码。

### 1.5.2.1.5 根据租户简称获取租户信息失败



**问题根因：**客户输入企业域名有误，华为云企业邮箱登录需要使用 xxxx@企业域名，客户可进入[我的云商店-联营服务-企业管理](#)，确认企业邮箱登录账号。

**我的云商店**

- 已购买的服务
- 服务监管
- 联营服务
- 总览
- 企业管理** ①
- 应用管理
- 企业资源
- 企业邮箱管理

**华为云计算股份有限公司** huaweimail.com 已授权应用: 1

企业名称	企业域名	总人数	总部门数
华为云计算股份有限公司 当前	huaweimail.com	3	1

**组织架构图** 群组管理 管理员配置

查找部门

添加成员 批量导入 批量开通企业邮箱 更多

全部状态 姓名 请输入

姓名	账号	部门
<input type="checkbox"/> 小红	xiaohong@huaweimail.com	华为云计算股
<input type="checkbox"/> 小明	xiaoming@huaweimail.com	华为云计算股
<input type="checkbox"/> 小艺	xiaoyi@huaweimail.com	华为云计算股

### 1.5.2.1.6 手机号未注册企业工作台，请注册后登录



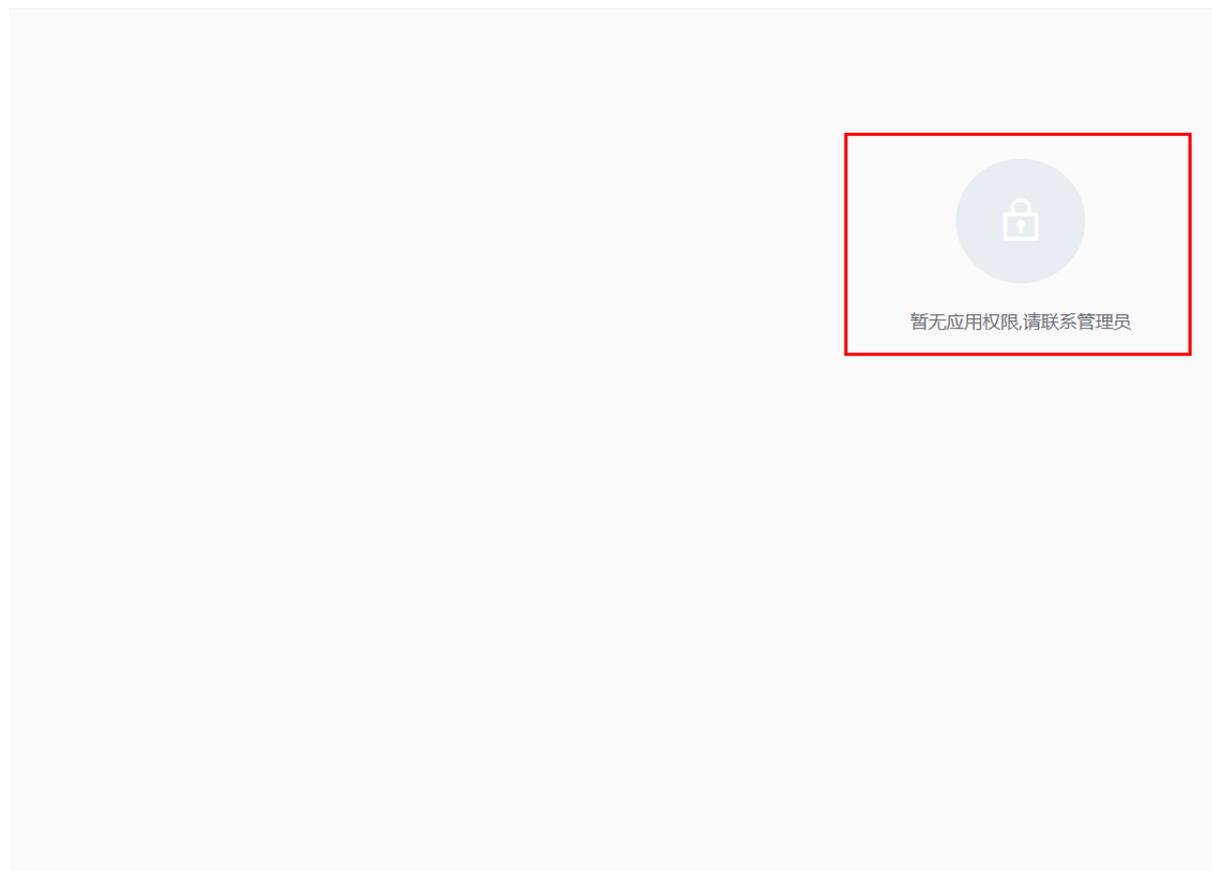
**问题根因：**该手机号未创建成员账号。

**解决方案：**

- (1) 确认手机号是否正确，如不正确，请修改正确手机号后尝试重新登录。
- (2) 与企业邮箱管理员联系，创建该成员账号时是否使用该手机号创建。

### 1.5.2.1.7 暂无应用权限，请联系管理员

 华为云云商店



**问题根因：**使用错误登录地址登录。

**解决方案：**访问 <http://mail.sparkspace.huaweicloud.com> ，登录邮箱。

### 1.5.2.2 如何修改密码

### 1.5.2.2.1 企业邮箱管理端如何修改密码

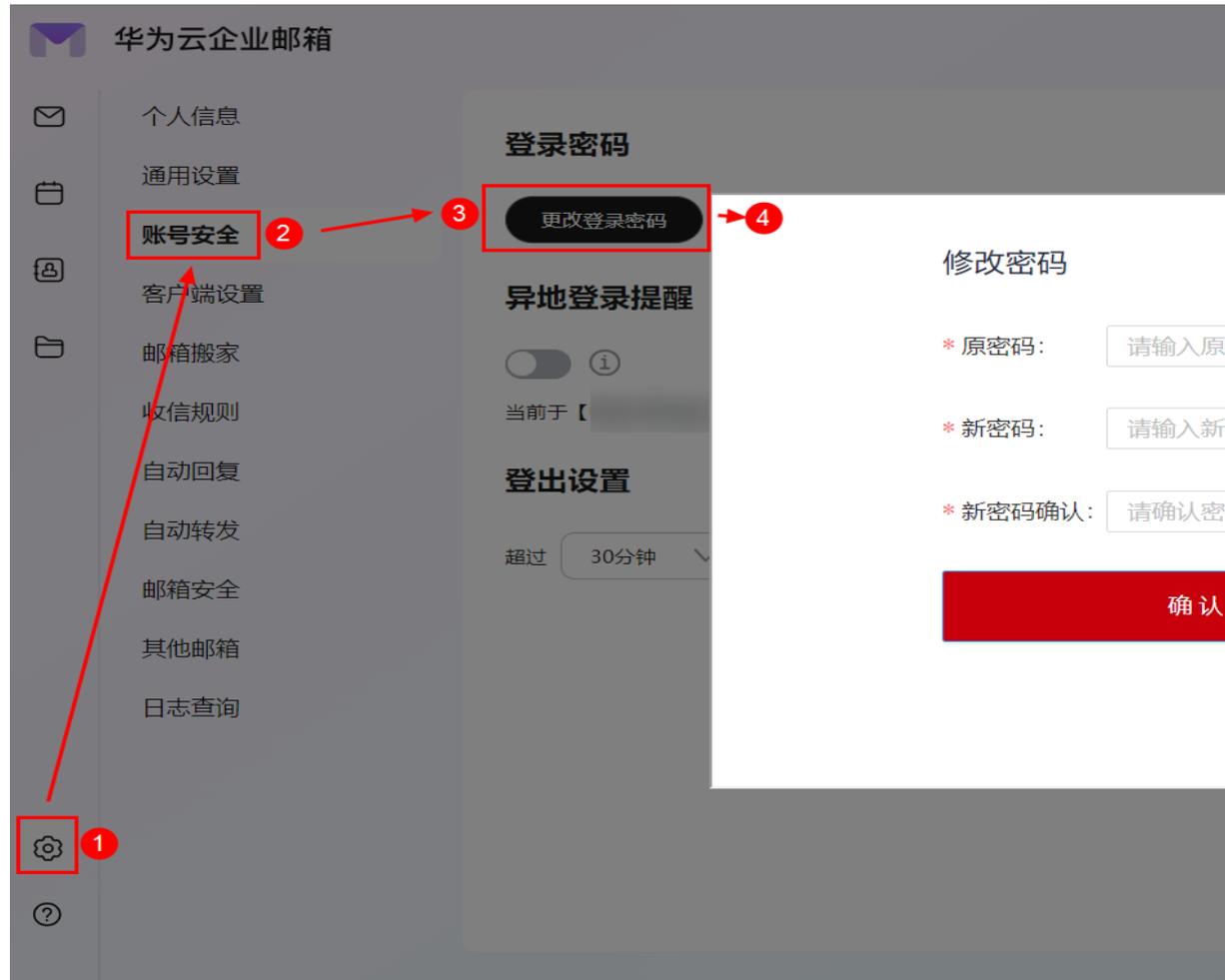


在[企业邮箱管理端登录页](#)，点击[忘记密码](#)按钮，跳转到找回密码页面，按要求填写，设置新密码。

### 1.5.2.2.2 企业邮箱成员端如何修改密码

未忘记原密码，需修改新密码：

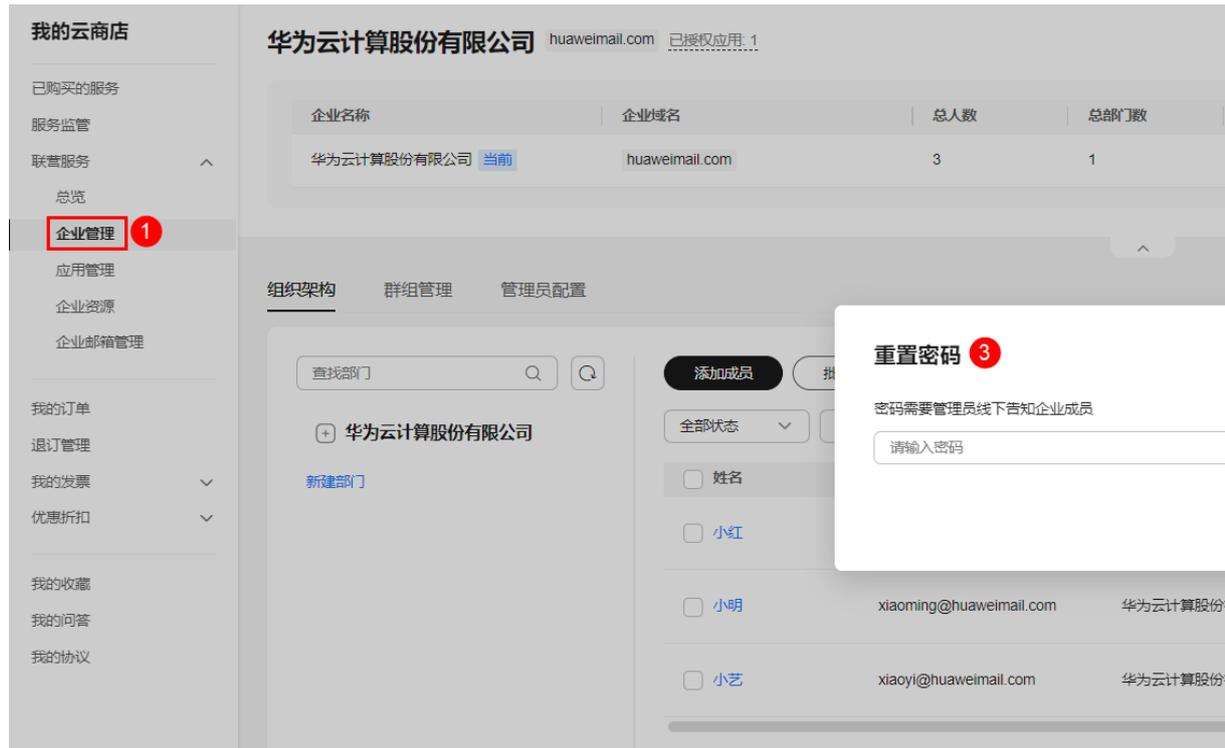
登录[企业邮箱成员端](#)，点击[设置 - 账号安全](#)，点击[更改登录密码](#)按钮，在弹出的修改密码弹窗中按要求输入新旧密码，点击[确认](#)按钮，完成密码修改。



忘记原密码，需修改新密码：

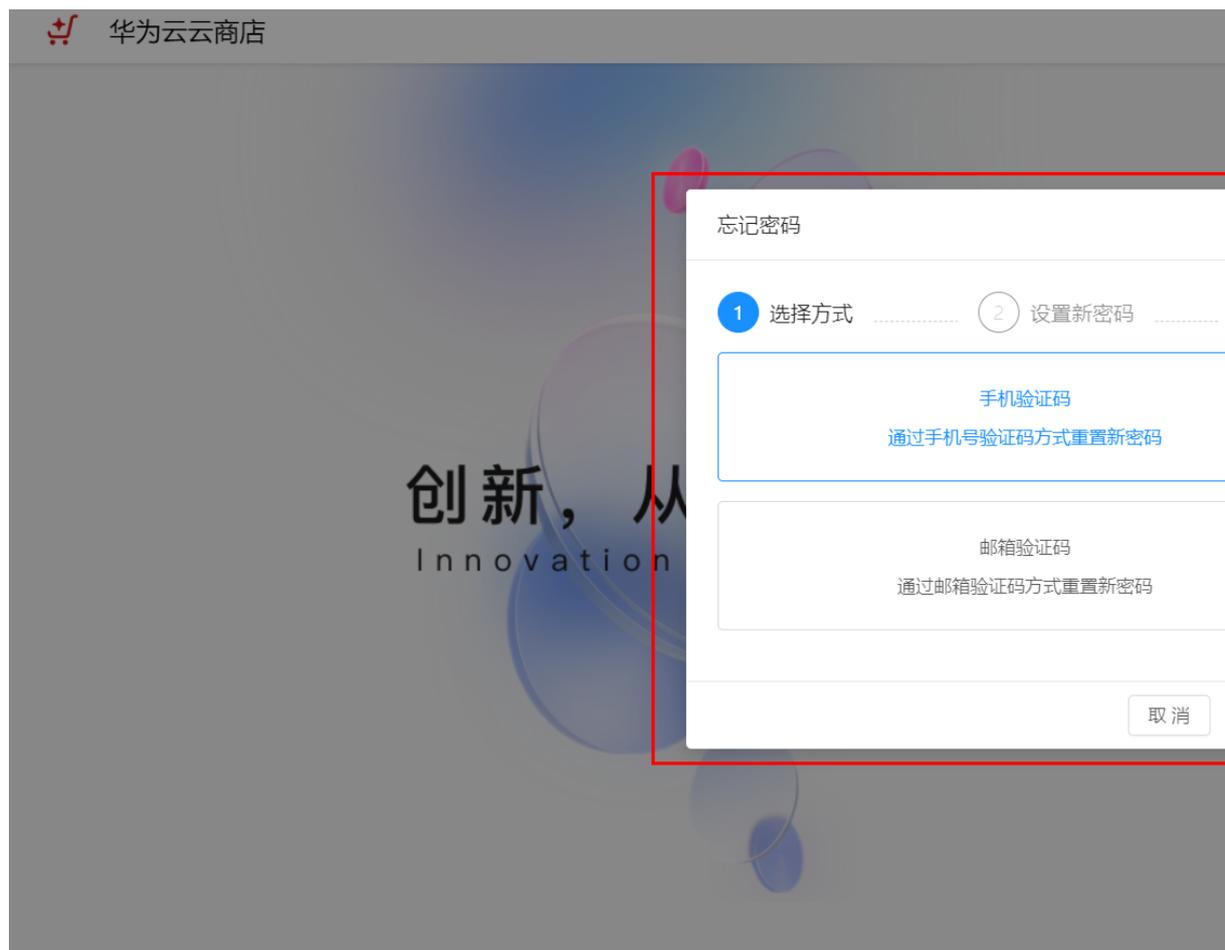
**方案1：**

联系企业邮箱管理员，登录我的云商店，点击[联营服务 - 企业管理](#)菜单，在成员列表操作栏中，点击**重置密码**按钮，在重置密码按钮弹窗中输入新密码，管理员验证成功之后，即可用新密码登录邮箱。**注意：管理员重置密码后，成员首次登录需修改新密码。**



## 方案2

(1) 在[华为云企业邮箱](#)登录页，点击忘记密码按钮，在弹出的忘记密码弹窗中，选择接收验证码方式，此处的手机号和邮箱号为创建成员时填写的手机号和邮箱账号。



(2) 选择接收验证码方式后，点击**下一步**按钮，按要求填写新旧密码、账号信息，点击**提交**按钮，完成修改密码。

忘记密码 ✕

---

① 选择方式 ② 设置新密码 ③ 完成

\* 登录账号:

\* 关联邮箱:

\* 验证码:  [获取邮箱验证码](#)

\* 新密码:

\* 新密码确认:

### 1.5.2.3 登录保持时间

#### 企业邮箱成员端会话保持

企业邮箱成员端默认30分钟登录失效，如需修改登录保持时间，可在[企业邮箱成员端 - 设置 - 账号安全](#)，自定义登录保持时间。



### 企业邮箱管理端会话保持

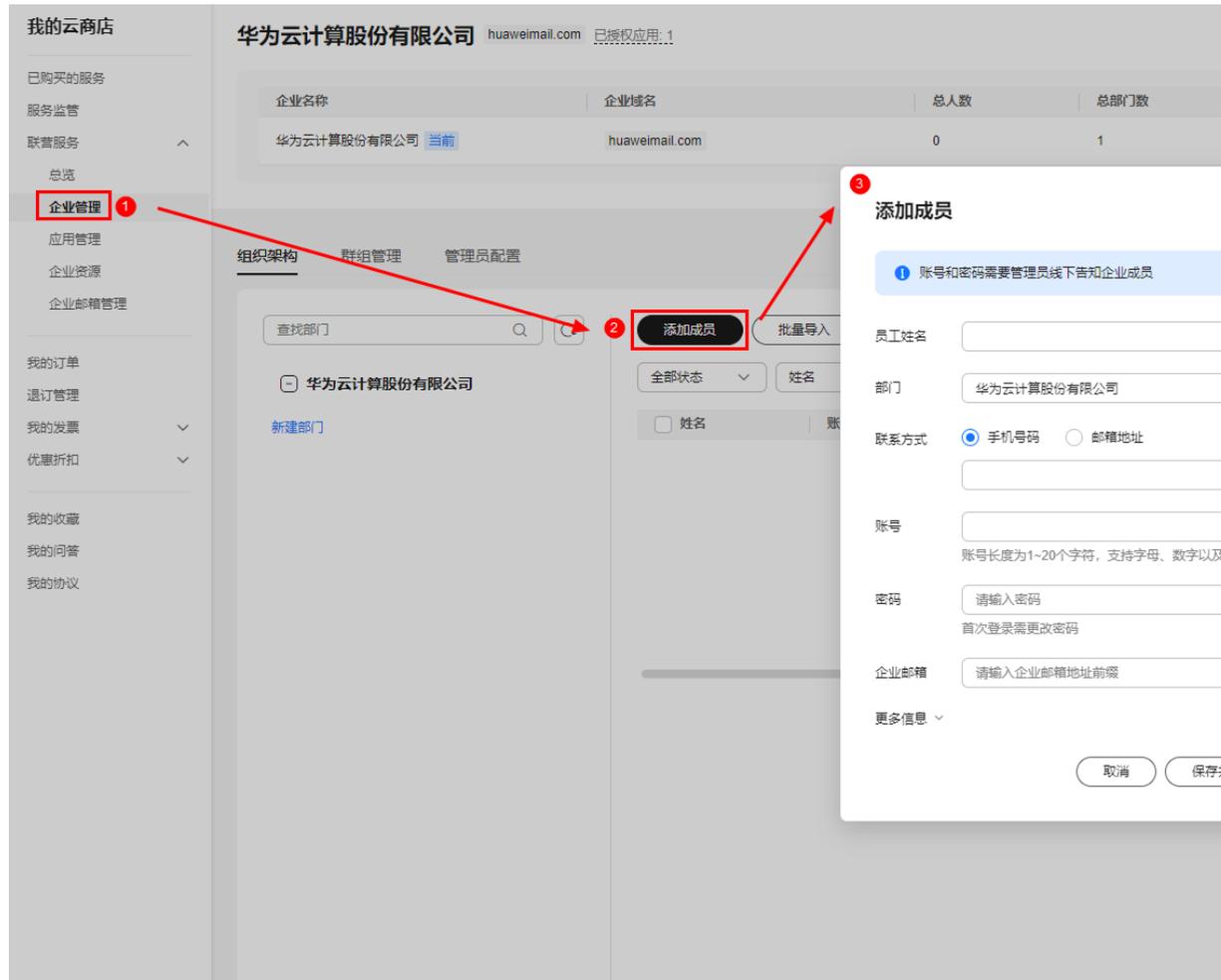
企业邮箱管理端默认30分钟登录失效，目前不支持自定义登出时间。

## 1.6 如何开通使用邮箱？

购买后，可参考该流程启用邮箱：[华为云企业邮箱购买后如何开通使用？](#)

### 单个开通邮箱

1. 点击[联营服务 - 企业管理](#)菜单，进入企业管理页面，点击[添加成员](#)按钮，弹出添加成员弹窗。



2. 根据表单要求填写成员信息，如：

## 添加成员 ✕

**1** 账号和密码需要管理员线下告知企业成员

员工姓名   
输入员工姓名或昵称

部门   
如需切换部门，可点击切换

联系方式  手机号码  邮箱地址

手机号码与邮箱地址必填一项

账号  @huaweimail...  
账号长度为1~20个字符，支持字母、数字以及3个特殊字符 ( \_ - )  
此账号为后续登录邮箱的账号

密码    
首次登录需更改密码

企业邮箱     
最终开通的华为云企业邮箱账号，如涉及多域名，可点击下拉列表选择域名

更多信息 

注意：

**联系方式：**填写**手机号码**，后续可支持使用手机号验证码登录邮箱（目前仅支持国内手机号），一个手机号当前只支持开通一个邮箱；**邮箱地址**可填写即将开通的企业邮箱，也可填写自己的个人邮箱；邮箱地址支持开通多个企业邮箱。

3. 填写完后点击**完成**按钮，弹出确认开通企业邮箱弹窗，点击**确定**按钮，开通邮箱。

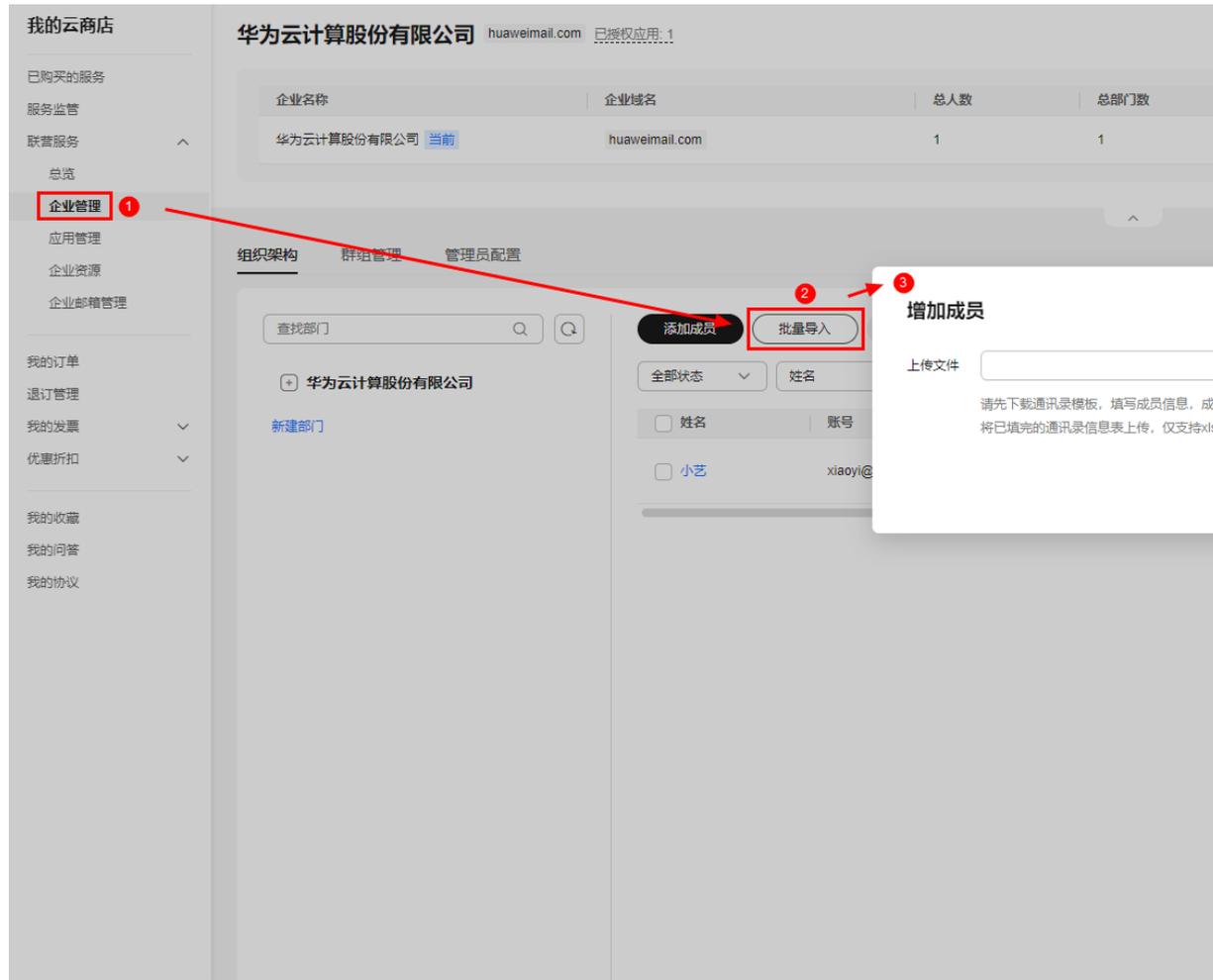


1. 查看成员列表，已授权应用列展示邮箱图标，企业邮箱列展示企业邮箱账号并且邮箱账号前有绿色圆点，表明企业邮箱开通成功。

<input type="checkbox"/>	姓名	账号	部门	手机号	已授权应用	状态
<input type="checkbox"/>	小艺	xiaoyi@huaweimail.com	华为云计算股份有...	158****0000		正

### 批量开通邮箱

1. 点击[联营服务 - 企业管理](#)菜单，进入企业管理页面，点击[批量导入](#)按钮，弹出批量添加成员弹窗。



2. 点击弹窗内模板下载按钮，下载批量导入成员模板。

### 增加成员

上传文件

上传文件

请先下载通讯录模板，填写成员信息，成员密码为管理员输入，账号和密码需要管理员线下告知企业成员。[↓模板下载](#)  
将已填完的通讯录信息表上传，仅支持xls、xlsx格式。

取消

导入

3. 打开模板，根据模板规则填写成员信息，如：

填写须知:

1. 请勿修改表格结构, 不能在本excel表中对员工信息类别进行增加、删除、修改;
2. 标红字段为必填项, 绿色字段为二选一必填项, 黑色字段为选填项;
3. 手机号和邮箱: 手机号在本企业内不可重复, 目前仅支持中国手机号;
4. 部门: 上下级部门间使用「/」隔开, 请从最上级部门(即您的公司名)开始填写, 例如“华为技术有限公司/研发部”; 若不填则默认为「企业」
5. 账号: (1) 企业内账号唯一, 长度为1~20字符, 包含字母、数字, 以及特殊字符\_、-; (2) 账号名称为@之前的部分, 不包含@之后的用户标识; (3) 账号如填入账号重复则只会成功导入最后一个;
6. 密码: (1) 密码长度为8~32字符; (2) 至少包含以下字符中的2种: 数字、大写字母、小写字母和特殊字符~!@#%^&\*()-\_+=+[\]{};':"<, >/?; (3) 批量
7. 企业邮箱: 若您购买了华为云企业邮箱, 可在此处设置企业成员的邮箱地址;
8. 角色: 请从下列选项中选填一个选项: 「成员」、「管理员」, 若不填则默认为「成员」;
9. 人员类型: 请从下列选项中选填一个选项: 「正式」、「实习」、「劳务派遣」、「劳务外包」, 若不填则默认为「正式」;
10. 入职时间: 请按YYYY/MM/DD的格式填写, 如2022/01/01。

员工姓名	账号	密码	手机号	邮箱	角色	部门
小华	xiaohua		15900000000		成员	华为云计算股份有限公司
小明	xiaoming		15700000000		成员	华为云计算股份有限公司

**注意: 红色列为必填项, 绿色列二选一, 企业邮箱列填写需要开通的企业邮箱账号**

4. 模板文件填写完成后, 返回批量添加成员弹窗, 点击**上传文件**按钮, 上传模板文件成功后, 点击**导入**按钮, 批量导入成员。

## 增加成员



5. 导入成功后, 批量选中导入的成员, 点击**批量开通企业邮箱**按钮, 弹出开通邮箱弹窗。



6. 在弹窗中选择开通企业邮箱域名，点击下一步按钮。

## 授权



域名选择 (未填企业邮箱成员)



7. 确认即将开通的企业邮箱账号无误后，点击**确认开通**按钮。

## 授权



已选成员 (2)

^ 已填企业邮箱

小华	X****@
小明	X****@

8. 查看成员列表，已授权应用列展示邮箱图标，企业邮箱列展示企业邮箱账号并且邮箱账号前有绿色圆点，表明企业邮箱开通成功。

添加成员 批量导入 批量开通企业邮箱 更多

全部状态 姓名 请输入

<input type="checkbox"/>	姓名	账号	部门	手机号	已授权应用	状态
<input type="checkbox"/>	小华	xiaohua@huaweimail.com	华为云计算股份有...	159****0000		正常
<input type="checkbox"/>	小明	xiaoming@huaweimail.com	华为云计算股份有...	157****0000		正常

## 1.7 域名没有备案，是否可以使用华为云企业邮箱？

可以。

域名没有备案，不影响邮箱功能（收邮件、发邮件）的正常使用。但是，如果您希望通过网页“http://www.\*\*\*.com”的方式访问您的企业主页，此时需要域名备案。详细内容，请参见《[网站备案用户指南](#)》。

## 1.8 域名配置问题

域名配置，DNS验证失败，错误提示如下所示，排查以下原因：



1. 记录值错误：请检查域名配置后台，记录值是否存在空格或其他填写错误，建议点击记录值右侧 复制图标 ，粘贴记录值至域名配置后台，以此避免手动输入错误；
2. 冲突问题：
  - 域名原有MX和TXT记录冲突：若该域名设置过其他邮箱的MX和TXT记录，请修改为华为云企业邮箱的MX和TXT；
  - 若提示MX记录值与CNAME记录值冲突：请转DNS工单协助处理；

## 1.9 邮箱登录地址及登录密码如何查看？

### 1. 登录地址：

进入“[买家中心-我的云商店-已购买的服务](#)”。查看“华为云企业邮箱”商品的资源详情，即可查看邮箱前后台地址。或直接通过下方邮箱前后台地址进入：

管理端：[点击进入](https://mail.sparkspace.huaweicloud.com/webadmin)（<https://mail.sparkspace.huaweicloud.com/webadmin>）

用户端：[点击进入](https://mail.sparkspace.huaweicloud.com/)（<https://mail.sparkspace.huaweicloud.com/>）

### 2. 登录账号密码：

管理端登录账密：购买邮箱服务后，邮箱应用绑定组织后，即可通过该华为云账号登录管理端；

用户端登录账密：管理员创建成员时设置好账号密码，在授权邮箱应用后，且在管理后台为其开通邮箱后，成员可使用管理员提供的地址和账号密码，登录邮箱前台；如忘记密码，可找到管理员重置新密码后再登录访问邮箱。



## 1.10 邮箱登录地址可以使用自己的企业域名吗？

管理端不支持，用户端支持。

用户端如需以mail.xxx.xx(企业域名)/webmail地址登录，需满足以下条件：

1. 需要域名备案，详细内容，请参见《[网站备案用户指南](#)》；
2. 需至域名管理后台配置记录值如下所示：

主机记录	类型	别名	线路类型	TTL	值	权重
mail	CNAME	否	全网默认	600	maildata.sparkspace.huaweicloud.com	1

The screenshot shows a configuration form for a DNS record. The fields are as follows:

- 主机记录 (Host Record):** mail
- 类型 (Type):** CNAME - 将域名指向另外一个域名
- 别名 (Alias):**  是  否
- 线路类型 (Line Type):** 全网默认
- \* TTL (秒) (TTL):** 300, 5分钟 (selected), 1小时, 12小时, 1天
- \* 值 (Value):** maildata.sparkspace.huaweicloud.com
- 权重 (Weight):** 1
- 描述 (Description):** (empty text area)

## 1.11 邮箱前台登录页面异常，如何处理？

如进入[邮箱前台](#)，页面空白或其他异常，可能由于浏览器问题，需关闭兼容模式。或使用其他浏览器，如chrome。



## 1.12 成员登录账号是企业邮箱地址吗？

一般不是。

成员登录账号创建：“[我的云商店-联营服务-企业管理](#)”，进入后，点击添加成员时，输入的账号；账号后缀为创建组织时的组织标识（本组织唯一标识，组织标识创建后不可修改）

**成员登录账号：**

**添加成员** ×

\* 员工姓名

\* 部门

\* 手机号码   
手机号码可用于系统登录和接收系统通知消息

\* 账号  @ca   
账户名长度为1~20个字符，包含字母、数字，以及\_、-

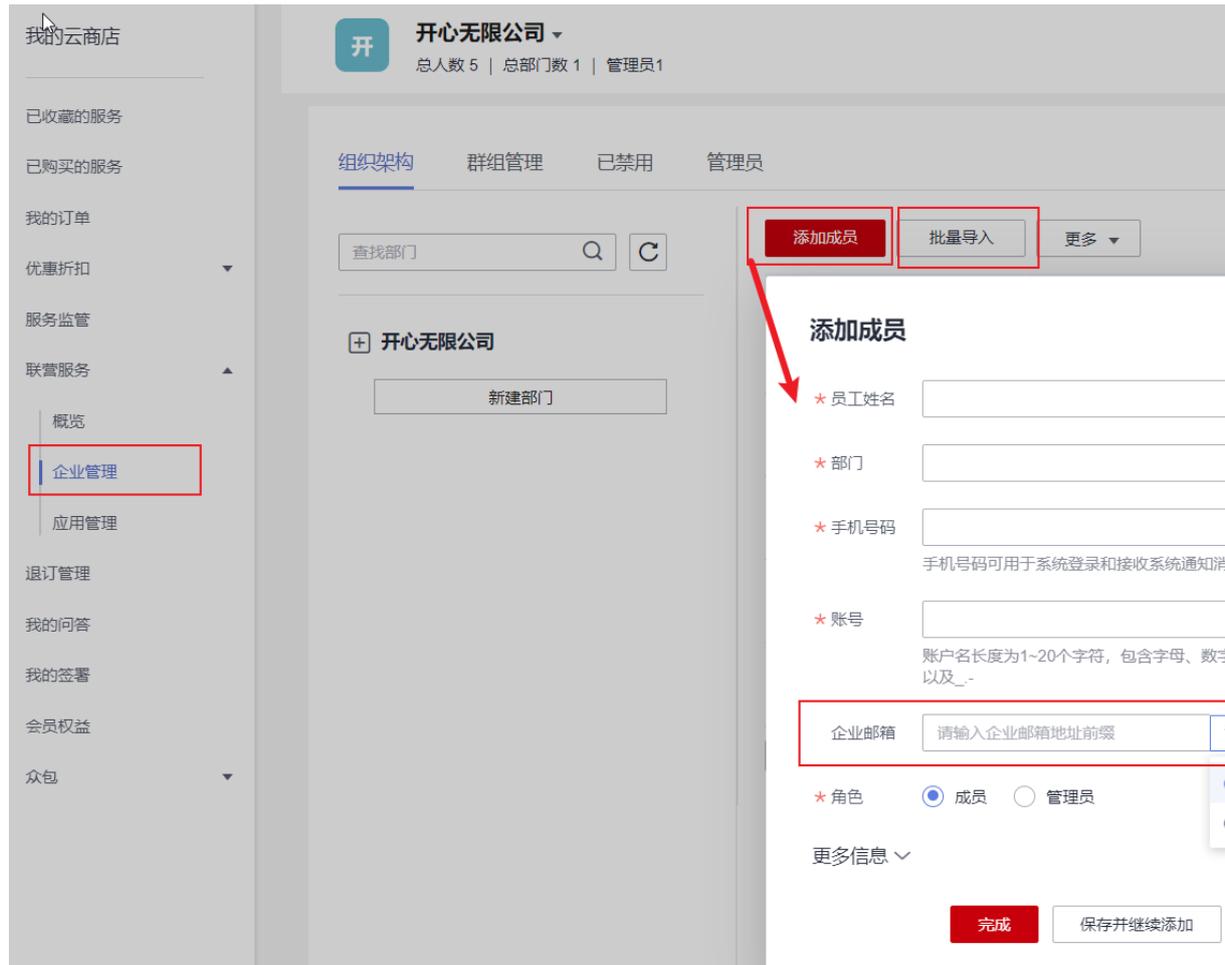
企业邮箱

\* 角色  成员  管理员

更多信息 ∨

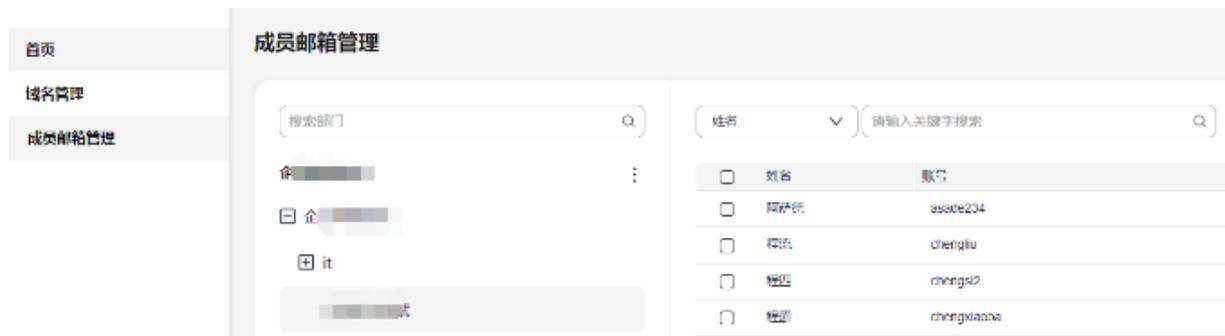
**企业邮箱地址开通：**

方式 1：在“[联营服务-企业管理](#)”，完成组织授权邮箱应用&配置域名后，在添加/导入成员时填写企业邮箱字段，确认为其开通企业邮箱（如导入的成员批量确认开通请前往“[联营服务-应用管理](#)”，选择“[华为云企业邮箱应用](#)”的授权操作）



方式2：管理员登录[邮箱管理后台](#)，进入成员邮箱管理，为成员批量或单独为某个成员开通邮箱地址。

邮箱管理后台-成员邮箱管理：



单个成员邮箱开通：

## 开通邮箱

 **填写邮箱地址**  
自定义成员的邮箱地址

@

### 1.13 成员登录账号和企业邮箱地址格式分别有什么限制？

成员登陆账号：管理员于“[我的云商店-联营服务-组织管理](#)”，“我管理的-列表中对应组织的组织详情”中添加的成员账号，账号前缀可自定义，长度为1~20个字符，包含字母、数字以及“\_”、“.”、“-”。账号后缀为创建组织时填写的组织标识（组织标识不可修改）

#### 编辑成员

\* 员工姓名

\* 部门

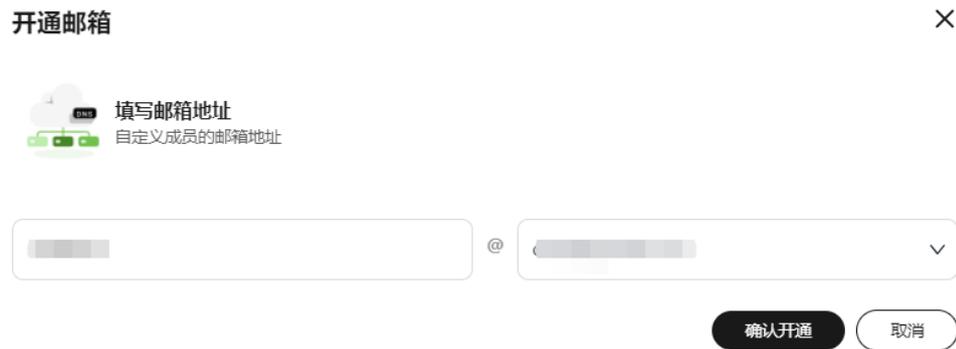
\* 手机号码

\* 账号  @   
 账户名长度为1~20个字符，包含字母、数字，以及\_、.、-

\* 角色  成员  管理员

更多信息 ▾

企业邮箱地址：管理员于[邮箱管理后台](#)，进入成员邮箱管理，为成员开通邮箱后生成的地址（邮箱地址默认为姓名拼音@域名），为单个成员开通时可手动修改邮箱地址前缀。前缀格式支持：字母数字、-及下划线，不可以“.”符号结尾，长度无限制。



## 1.14 如何添加新成员，为其开通企业邮箱？

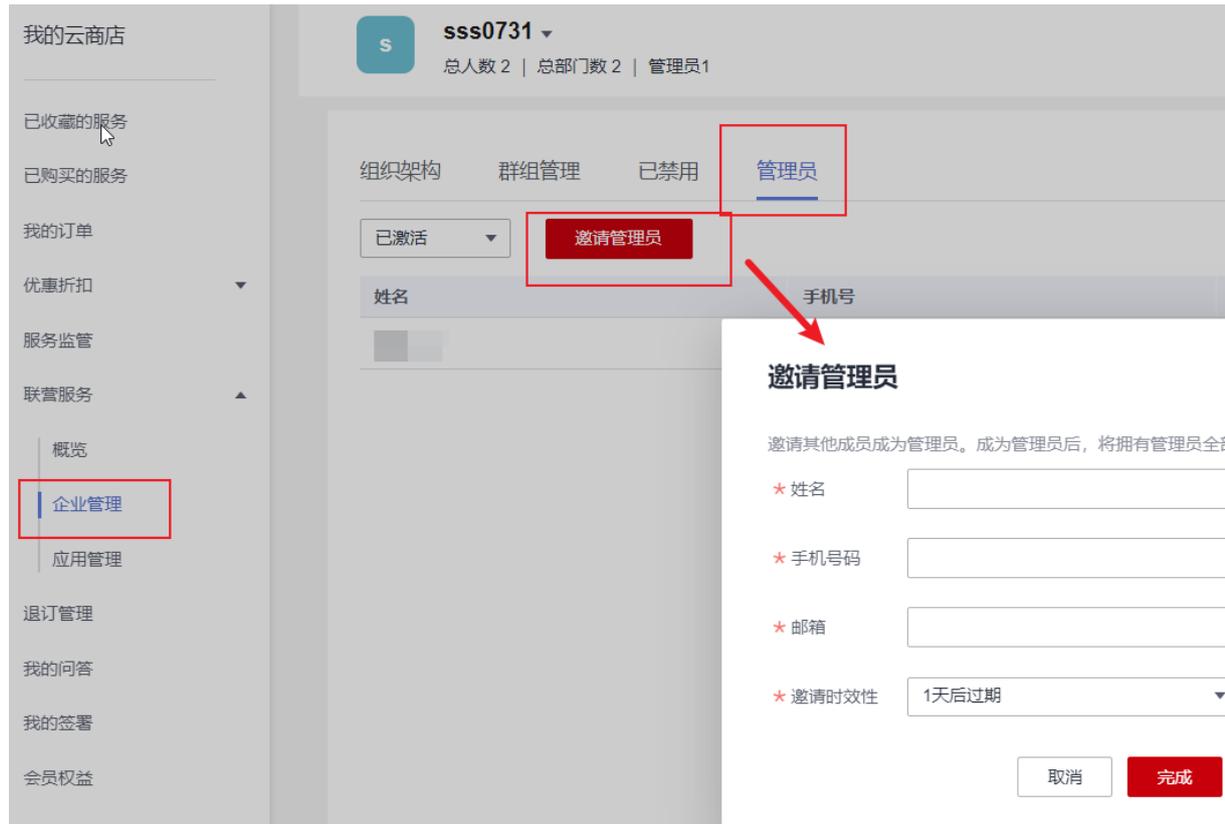
当前添加成员需进入“[我的云商店-联营服务-组织管理](#)”，添加成员或批量导入成员。为其授权企业邮箱应用后，登录[邮箱管理后台](#)，为其开通企业邮箱。

具体操作可参考：[如何为新成员开通华为云企业邮箱？](#)

## 1.15 如何添加邮箱管理员

前往“[联营服务-企业管理](#)”，点击“管理员”菜单

- 填写被邀请人的姓名、手机号、邮箱及邀请时效信息（邀请短信/邮件是有邀请时效的，超过邀请时效后只能再重新邀请）后，点击“完成”。
- 被邀请人会收到邀请短信和邮件，通过短信/邮件链接登录华为云云商店后即为同意邀请，成为管理员，且拥有组织管理、部门管理、群组管理、应用授权给成员的权限。
- 已选择经销商角色的账号，不能被邀请成为管理员。
- 一旦有人接受邀请成为管理员，经销商就无法解散企业，仅管理员可以解散。



## 1.16 是否有华为云企业邮箱 app?

目前没有华为云企业邮箱移动端app, 可以登录[邮箱前台](#)生成随机第三方客户端密码, 绑定其他邮箱app使用 (绑定时, 输入邮箱地址、随机密码及配置信息), 第三方客户端专有密码生成可参考: [第三方客户端绑定](#)

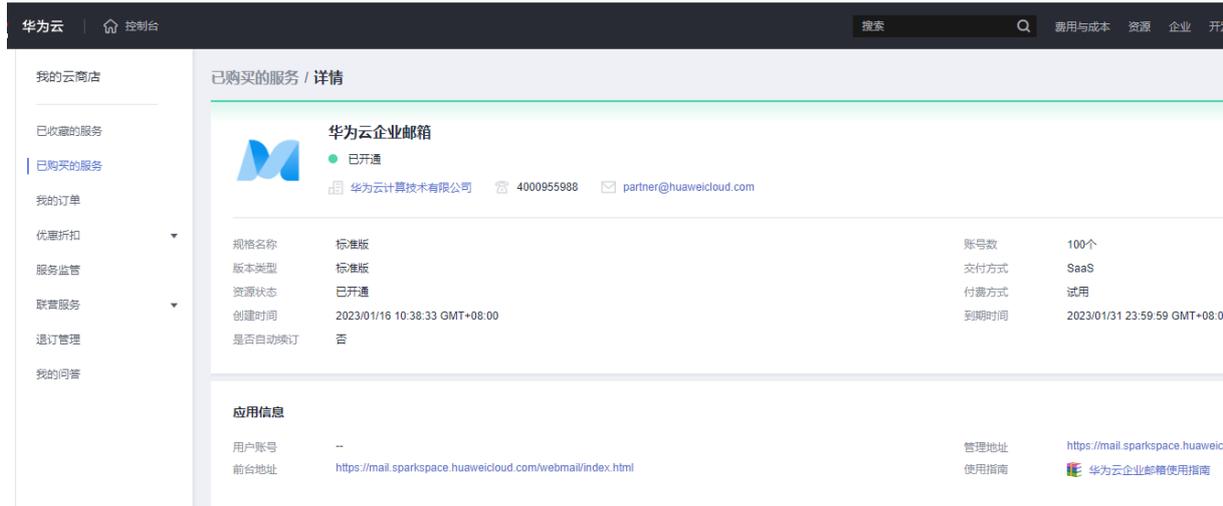
## 1.17 试用版邮箱如何转商?

### ⚠ 注意

免费试用订单到期前, 如您满意可以在订单详情选择转商用; 如您试用订单到期后未转商用, 则试用订单数据将彻底删除。

1. 标准版免费试用时长为15天, 您可以在到期的15天内后台选择转商。
2. 试用转商操作步骤:

**方法一:** 进入“[买家中心-我的云商店-已购买的服务](#)”查看“华为云企业邮箱”商品的资源详情, 即可查看右上角有“转商用”, 点击后即可到转商支付页面, 选择商用时长, 点击支付。



方法二：进入“[买家中心-我的云商店-已购买的服务](#)”查看“华为云企业邮箱”商品的右侧点击“更多”的“转商用”，点击后即可到转商支付页面，选择商用时长，点击支付。



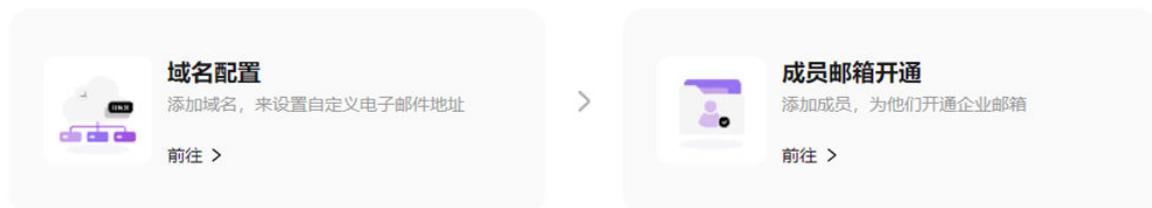
# 2 邮箱搬家问题

- [2.1 如何开启邮箱搬家？搬家流程和速度？](#)
- [2.2 腾讯邮箱搬迁搬家准备](#)
- [2.3 网易邮箱搬迁搬家准备](#)
- [2.4 阿里邮箱搬迁搬家准备](#)
- [2.5 飞书邮箱搬迁搬家准备](#)
- [2.6 263邮箱搬迁搬家准备](#)
- [2.7 Exchange邮箱搬迁搬家准备](#)
- [2.8 如何删除原腾讯企业邮箱的域名](#)

## 2.1 如何开启邮箱搬家？搬家流程和速度？

- 完成邮箱启用流程：[华为云企业邮箱购买后如何开通使用？](#)

### 开启华为云企业邮箱管理



- 完成域名配置和成员邮箱开通后，即可为成员进行邮箱搬家。

具体搬家操作可参考：[邮箱搬迁流程](#)

搬家速度参考：

因企业邮箱搬家是通过imap/pop 协议登录原服务器并收取邮件，可类比为下载文件，所以时间受用户邮件量（邮件数量和附件大小）、原服务器性能（磁盘IO、服务的并发）、原服务器网络状态（可用于搬家的带宽、网络延迟）、同时搬家的人数和服务

器IP限制的影响，请于原邮箱服务到期前，预留搬迁时间，以确保邮件数据能搬迁完成。

开启搬家后，支持管理员账号下的100+用户同时搬家，以下为正常情况下评估的1个用户搬家速度，仅供参考：

邮件量≤3000封，正常情况下24小时可以完成搬家。

3000封<邮件量<15000封，正常情况下3~5个工作日完成搬家。

### ⚠ 注意

因邮箱搬家速度收多方面因素影响，建议您原邮箱到期前，提前预留搬家时间

## 2.2 腾讯邮箱搬迁搬家准备

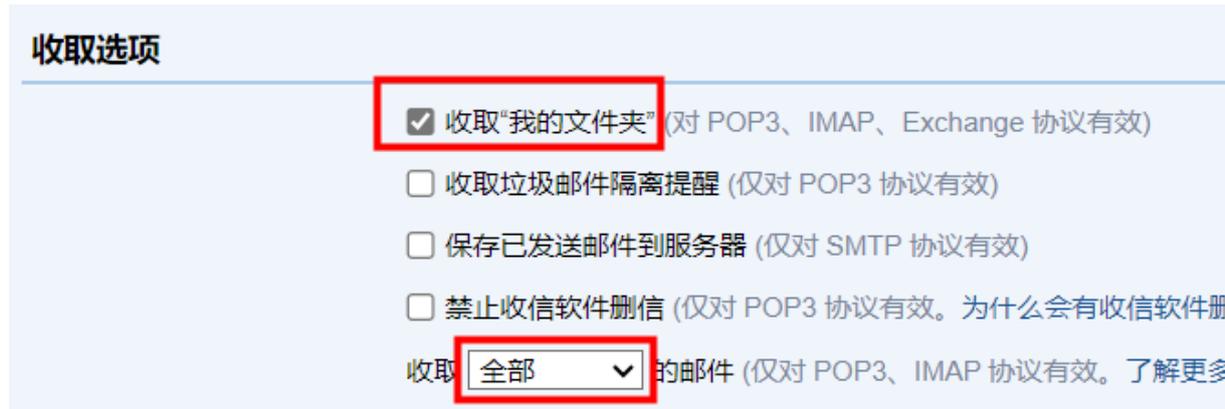
搬家准备设置：

1.请确保IMAP/SMTP和POP/SMTP服务已勾选，否则无法搬家。用户端邮箱 设置->收发信设置->开启服务。



2. 请确保勾选【收取“我的文件夹”】，并将“收取选项”设置为【全部】，默认设置是只能搬最近30天的邮件。

登录原用户端邮箱 设置->收发信设置->收取选项，然后按上述要求操作。



3. 以上准备工作完成后，既可以开始搬家。具体搬家操作可参考：[邮箱搬迁流程](#)

## 2.3 网易邮箱搬迁搬家准备

### 一、注意事项：

友商邮箱截图仅作为示例参考，由于版本更新，具体情况可能与截图所示不同，请以友商邮箱当前的实际情况为准。

### 二、搬家准备设置：

1、请将“客户端收取时间”设置为“收取全部的邮件”，从 设置->账号与安全->客户端设置 中点击“进入设置”，选择搬家用的协议如“IMAP协议”、选择“收取全部的邮件”。



2、关闭客户端授权密码。设置->客户端授权密码->设置客户端授权密码->关闭。



3、以上准备工作完成后，既可以开始搬家。具体搬家操作可参考：[邮箱搬迁流程](#)

## 2.4 阿里邮箱搬迁搬家准备

### 一、注意事项：

友商邮箱截图仅作为示例参考，由于版本更新，具体情况可能与截图所示不同，请以友商邮箱当前的实际情况为准。

### 二、搬家准备设置：

1、请确保搬家用户的邮箱POP3/SMTP服务和IMAP/SMTP服务均已开启，从管理端 组织与用户->员工账号管理，点击搬家用户的姓名进入设置，将下图POP3/SMTP服务和IMAP/SMTP服务勾选开启即可。

外域发信  允许  禁止 (设置例外)

外域收信  允许  禁止 (设置例外)

开启POP3/SMTP服务  开启IMAP/SMTP服务

能否在通讯录共享  共享  不共享

自动转发  允许  禁止

2、确保个人端收取邮件范围设置为“全部”。从个人端 设置->邮箱设置->POP和IMAP进入设置页面，将收取邮件范围设置为“全部”



3、以上准备工作完成后，既可以开始搬家。具体搬家操作可参考：[邮箱搬迁流程](#)

## 2.5 飞书邮箱搬迁搬家准备

### 一、注意事项：

友商邮箱截图仅作为示例参考，由于版本更新，具体情况可能与截图所示不同，请以友商邮箱当前的实际情况为准。

### 二、搬家准备设置：

#### 1、管理端开启第三方邮箱客户端登录服务

请确保**第三方邮箱客户端服务**已开启，否则无法进行搬家。从飞书管理后台进入 邮箱->邮箱管理工具->用户功能权限->第三方邮箱客户端，进入操作界面，开启服务即可。

#### 2、用户端生成搬家密码

登录飞书PC端，操作路径：个人头像->设置->邮箱->第三方邮箱客户端登录，点击立即设置，按步骤创建专用密码即可。



3、以上准备工作完成后，既可以开始搬家。具体搬家操作可参考：[邮箱搬迁流程](#)

## 2.6 263 邮箱搬迁搬家准备

一、搬家准备设置：

1、把邮件归档设置为“不进行归档”。

路径：设置->文件夹管理->正常邮件归档时间，选择“不进行归档”。

2、“客户端收取邮件时间”设置为“全部”。

路径：设置->文件夹管理->客户端收取邮件时间，选择“全部”。

二、针对263邮箱在邮件迁出过程中可能遇到的限制问题及其解决方案，可以查看相关的应对策略：

1、**首先进行基本配置验证**：尝试将263邮箱配置到第三方客户端（如Outlook、Foxmail），验证是否能够成功同步完整的邮件数据。如果发现同步邮件失败，应直接联系263服务商请求邮件恢复。

2、**优化搬家过程中的限速问题**：如果确认是搬家过程中遇到的限速问题，应及时联系263服务商，请求进行客户端同步的优化调整，以提升搬家速度和成功率。

3、**增强账户安全性与信任设置**：在263邮箱的设置中，将用户的常用登录地设为信任登录地，这有助于减少因安全策略而导致的搬家失败。

4、**解决IP限制问题**：若搬家过程中发现搬家IP被限制，应立即联系263服务商，请求263解除对搬家IP的限制。

5、**采取多次尝试与灵活应对**：建议尽早开始邮件搬家工作，并在搬家过程中，若遇到失败情况，尝试多次重试。由于网络状况、服务器负载等多种因素可能影响搬家成功率，多次尝试往往能增加成功的机率。

6、**利用中转服务**：如果搬家失败，可以尝试建立一个中转服务来间接搬取邮件。该方法涉及更复杂的技术设置，但能有效绕过一些直接搬家时遇到的限制。

7、**IMAP反传策略**：作为另一种备选方案，可以先将263邮箱配置到客户端，然后通过IMAP协议将邮件反传到目标邮箱。这种方法需要确保目标邮箱支持IMAP协议，并且需要妥善处理邮件同步的完整性和一致性。

## 2.7 Exchange 邮箱搬迁搬家准备

搬家准备设置：

- 1、请确保搬家用户的邮箱IMAP/POP已开启，从管理端 Exchange管理后台->收件人->选中账号，开启IMAP/POP3
- 2、请确保IMAP/POP服务的登录方式和登录限制设置正确。Exchange管理后台->服务器->打开MAIL（邮箱客户端访问）。
- 3、IMAP4->登录方法：基于身份验证（纯文本）。TLS连接或未加密连接、安全套接字层（SSL）连接、超时设置等均设置放开限制或设置最大值。
- 4、以上准备工作完成后，既可以开始搬家。

## 2.8 如何删除原腾讯企业邮箱的域名

注：以下操作需要邮箱管理员操作。

管理员登录腾讯企业邮箱工作台，参考下图操作路径依次点击：协作-邮件-使用邮箱服务-管理，进入管理域名页面



找到需要删除的域名，点击“详情”按钮



点击“注销域名”按钮



勾选“我已了解...”，然后点击“注销”按钮。



最后，需要管理员扫码，在手机确认后即可删除。

# 3 邮箱收发问题

- 3.1 是否支持海外收发？
- 3.2 邮箱可以发送营销邮件吗？
- 3.3 邮箱发送量和发件人数是否有限制？
- 3.4 邮件常见退信原因及处理方式有哪些？

## 3.1 是否支持海外收发？

支持。如果是在海外登录，建议使用Web端进行邮件收发；如果在海外使用第三方客户端，配置IMAP、SMTP和POP3服务器地址时请使用海外专有服务器地址，详情参考文档（[Foxmail 7.2 客户端绑定华为云企业邮箱](#)）的第三节。

## 3.2 邮箱可以发送营销邮件吗？

华为云企业邮箱是企业员工通信、办公场景，不支持营销邮件推送、API调用发送场景、通知/验证邮件推送等场景。

## 3.3 邮箱发送量和发件人数是否有限制？

有限制。发送量为1000封/天/用户； 500封/15分钟/用户。发件人数限制（收件人、抄送人、密送人数总和）最多为400个。

## 3.4 邮件常见退信原因及处理方式有哪些？

邮件常见退信原因及处理方式		
退信原因	退信提示	原因说明及处理建议

收件人找不到	Recipient unknown	退信是由于收件方服务器反馈收件人地址不存在的信息给我们服务器，请检查地址拼写是否有误，建议确认准确的邮件地址后再次尝试发送，或者将邮件发送到收件方其他邮箱地址。谢谢。
	Invalid recipient	
	Not our Customer	
	user unknown	
	User suspended	
	user not exist	
	Unrouteable address	
	no valid recipients	
	Local no so user	
	unknown user	
	user not found	
	This user doesn't have a yahoo	
	User not local	
	Bad address syntax	
	not user of this server	
	This account has been disabled	
	This user doesn't have a yahoo.com account	
	This account has been temporarily suspended	
	this user doesn't have a	
	The email account that you tried to reach	
Bad recipient address syntax		
mailbox currently unavailable		
local server don't exists that user		
user not known		
user disabled		
invalid user		

Mailbox not found
unavailable mail user
no mailbox by that name
Invalid character
Account Unavailable
The account does not exist
recipients are invalid
rcpt account is invalid
no such user
the account is disable
User unknown in local recipient table
Invalid Address
mailbox unavailable
no mailbox here by that name
No Such User Here
is not my user
not our MX service client
This target address is not our MX service
User suspended
A not found
The email account that you tried to reach does not exist
User unknown in virtual alias table
No such person at this address
not found in LDAP serve

	bad syntax	收件人地址有语法错误，因此无法投递。请仔细检查收件地址书写是否有错误（比如多了空格字符），请修正后重新发送。
	syntax error	
	NULL sender is not allowed	发件地址格式不规范，因此被服务器拒绝。请修正发件人地址格式，确保输入无误，然后重新尝试发送。
收件方邮箱空间满	looks like spam mail box is full	退信是由于收件方邮箱剩余空间不足以接收您发送的信件，建议以其他方式联系收件方，让其清理服务器中的邮件，待对方腾出足够空间后再次尝试发送信件给收件人，或者将信件发送到收件人的其他邮箱地址。谢谢。
	exceeded storage allocation	
	Quota exceed the hard limit	
	out of mailbox	
	disk quota exceeded	
	Mailbox full	
	Quota exceeded	
	DT:UQT	
	out of quota	
	over quota	
邮件过大	maximum message size	退信是由于您发送的邮件总容量超过了收件方服务器对于接收到的邮件总容量的限制，建议给收件方发送一个简短的信件或者以其他方式联系收件方，将情况进行说明，确认对方服务器允许接收的最大容量限制，根据对方提供的信息将您的附件分为多次分别发送给对方或者使用压缩软件分割压缩后发送给对方。谢谢。
	exceeded mailsizelimit	
	tried to reach is over quota	
	size limit exceeded	
	larger than maximum message	
	message size exceeds	
	message is too long	
	message too large	
	mail size or count over quota	
message file too big		

	Mail Size exceeds sever	
域名问题（确认收件方域名无mx情况）	DNS can not resolve domain	退信是由于解析不到收件方域名 example.com的MX记录,可能原因是域名不存在,或者DNS服务器异常,或者地址输入有误,请先检查地址的正确性,如果正确,请以其他方式联系收件人检查他的域名是否到期,或者DNS服务是否异常,待对方恢复正常,并设置好MX记录后再重新发送邮件.
	DNS query error	
	MX query return retry	
网络问题	respond timeout or disconnected	1: 请先检查收件方域名是否存在mx记录,如域名存在mx记录,请提交工单处理,如不存在,则为原因2 2: 退信是由于解析不到收件方域名 example.com的MX记录,可能原因是域名不存在,或者DNS服务器异常,或者地址输入有误,请先检查地址的正确性,如果正确,请以其他方式联系收件人检查他的域名是否到期,或者DNS服务是否异常,待对方恢复正常,并设置好MX记录后再重新发送邮件.
	close by peer while sending data	
	SMTP connect error	
	Can not connect to	
	service not ready	
	Resources unavailable temporarily	
	server too busy	
	Server is busy	
	Temporary local problem	
	Service unavailable	
	service temporarily unavailable	
	Relay access denied	
	Access deny reply to remote	
	Local user only	
	Server configuration problem	
	local error in processing	
rcpt handle timeout		
450 Query Domain Retry(DNS retry)		

被列入黑名单	address blocked	退信是由于被收件人拒绝，可能是对方设置了黑名单或者过滤器等相关设置,建议联系收件人检查并将您加入白名单。谢谢。	
	RCPT REJECT		
	User reject		
	ip blocked from this server	IP is rejected	退信是由于发送的服务器IP被收件人列入黑名单，如退信不是走垃圾通道，提交给cac移除
		IP in blacklist	
		blacklist	
		in my badmailfrom list	
		554 Service unavailable	
		SMTP error, RCPT TO: 550 Mail from XXXX refused	
CAC垃圾通道退信	SDN3	(国内垃圾通道)退信是由于您发送的邮件被系统判断带有推广性质而通过特殊通道投递，请您提交工单(提供发送的邮件内容)，如果您发送的是正常邮件，反垃圾小组会进行改判，谢谢!	
	SDN4		
	SDN13	(海外垃圾通道)退信是由于您发送的邮件被系统判断带有推广性质而通过特殊通道投递，请您提交工单(提供发送的邮件内容)，如果您发送的是正常邮件，反垃圾小组会进行改判，谢谢!	
	SDN14		
	SDN51	退信是由于您发送的邮件被系统判断带有推广性质而通过特殊通道投递，请您提交工单(提供发送的邮件内容),如果您发送的是正常邮件，反垃圾小组会进行改判，谢谢!	
	邮箱到期或锁定	deliver to local org only	请先检查客户的邮箱是否到期或者被锁定

	not allowed to send email to this user	退信提示不允许向该收件人发送邮件，如与发件人是工作关系，建议以其他方式联系收件人检查是否设置了黑名单或者邮箱被锁定。谢谢。
	User suspended	请先检查客户的邮箱是否到期或者被锁定
用户没有身份验证	553 authentication is required	1: 同域验证, 收件人或者发件人存在于对方的邮局配置未删除, 建议删除在对方邮局的配置后再重试 2: 客户端没有勾选发件服务身份验证: 和收件服务器相同。
	AUTH FAILED	您输入的用户名和密码不匹配,请检查您的客户端设置是否正确,建议您可以通过测试能否使用该密码成功登录WEBMAIL验证
	requires authentication	
	the server need auth	
	authentication required	
	Delivery not authorized	
	too much fail authentication	您使用错误密码登录次数过多,为保护邮箱安全已被临时禁止登录,请确认密码后,登录WEBMAIL通过输入验证码来解除锁定
smtp auth error limit exceed		
中继问题	this message is looping	请先检查收件方域名是否存在mx记录, 如域名存在mx记录, 日志是相同报错, 请提交工单处理
	relay is not allowed	
	relaying denied	
	unable to relay	
	Relay Deny	
	relay not permitted	
	isn't allowed to be relayed	
	isn't allowed to relay	
	server doesn't supply open relay	
	host denies relay	
	Unable to relay	

邮件被对方拒绝	The file attached violates our email policy	邮件中的附件触犯了收件方服务器的反垃圾规则，被对方拒绝。请发件人修改附件名称或内容，或者将附件压缩后重新尝试发送。如果仍产生相同退信，建议联系收件方服务器管理员，确认邮件具体触犯了对方何种拒收规则。
	mail rejected by keyword	
	reject by dgproxy	
	mail rejected by antispam server	
	content reject	
	spam denied	
	Spam violation	
	mail content denied	
	content filter rejection SPAM	
	message not allowed	
	Message rejected as spam	
	Denied by policy	
	policy violation	
	message looks like SPAM to me	
	Email was rejected by 35 AntiSpam System	
your message looks like a spam		
Transaction Failed Spam Message not queued		
message refused		
No spam here		
Sender ID (PRA) Not Permitted	发件人地址被对方列入拒收名单。请以其他方式联系收件方解除对您的拒收。	

	The message was rejected	邮件被收件方拒收。请发件人尝试修改邮件内容和主题，或者将邮件内容压缩后以附件形式发送。如果仍产生相同退信，建议联系收件方服务器管理员，确认邮件具体触犯了对方向何种拒收规则。
	mail server permanently rejected message	
	sender is rejected	发件人地址被对方列入拒收名单。请以其他方式联系收件方解除对您的拒收。
	in my list of allowed rcpthosts	退信是由于邮件被收件人拒绝。请发件人尝试修改邮件内容和主题，或者将邮件内容压缩后以附件形式发送。如果仍产生相同退信，建议以其他方式联系收件人，让对方将您加入白名单。
	Address rejected	
	recipient is not accepted	
	Mail rejected by Windows Live Hotmail	
	server permanently rejected message	
Recipient Rejected		
发现病毒	Virus found	您发送的邮件被扫描出病毒。建议您及时升级电脑病毒库，并全面查杀电脑病毒，然后重新尝试发送邮件。
	Message filtered	
其他原因	Illegal Attachment	邮件的附件格式属于被服务器禁止直接投递的格式，请将附件压缩后重新发送。 以.uu .pif .scr .mim .hqx .bhx .cmd .vbs .bat .com .vbe .vb .js .wsh等结尾的附件均不可直接发送。
	too many recipients	收件人数量超出了对方服务器的限制，请适当减少收件人数。
	This User has too many concurrents	发件人发送数量超过对方限制，被收件方服务器拒绝。建议发件人调整发件量，稍后重试。

Sender spam message rate limit exceeded	您发送的邮件数量或频率超出了收件方的限制，对方暂时拒绝您的投递。请减少发送数量，避免频繁发送。
Sender frequency limited	发件人发送频率超过限制，建议发件人作出调整，避免被怀疑发送垃圾邮件。
503 RCPT account isn't a local account	根据您发送的报错信息，应该是发件人在使用客户端发送的时候出现的报错，请让客户联系发件人，让发件人尝试使用webmail发送看能否成功。若可以成功发送，则有可能是发件人客户端设置的问题，请他检查其客户端的设置；若仍然不能发送，则可能是同域认证的问题。请客户联系发件人协助联系发件方服务商，看是否在他们的服务器上存在收件方的域名信息。谢谢。
554	一般就是垃圾邮件的返回标识对方认为是垃圾邮件拒绝收信
org out rcpt count is exceeded	华为云企业邮箱平台为保证给客户的安全稳定的绿色投递通道，杜绝恶意外发垃圾邮件影响平台，平台系统自动对组织外发动态控制，该组织用户发信量超出动态限制导致的，明天将恢复限制。请明天再尝试发信。
state=bounced, User not exist	表明用户不存在，可以从列表中删除
state=bounced, User is suspended	表明用户被锁定

	state=bounced, Quota exceeded	表明用户邮箱容量已满，如是可以扩容的等级，请及时为用户扩容，无法扩容的，请用户登录WEBMAIL清理邮箱空间，以便空出容量继续接收后面的邮件。
	SMTP error, RCPT TO: 553 sorry, that domain isn't in my list of allowed	退信信息显示收件方只允许接收好友或白名单用户的邮件，建议以其他方式联系收件方添加白名单后重试，谢谢。
	SMTP error, DOT: 550 5.7.1 Error: content rejected.	退信是由于发送的邮件内容可能触发收件方服务器的关键字规则而被对方拒收。建议先修改邮件主题和内容后重试，如仍是相同退信，建议以其他方式联系收件人将您添加加入白名单后再试。谢谢。
	550 Requested action not taken: mail xxxxxxxx 1166	退信是由于触犯了规则关键字
	rejected by system	退信是由于发送的邮件触犯了服务器反垃圾规则。请调整邮件内容或主题后重试。谢谢。
	mail reject by CAC	对方发信被CAC拒绝，请提交工单处理（技术人员会提交至cac处理）
	Requested action not taken: Local user only	对方拒绝邮件，请将退信内容提交至工单，将由技术人员为您处理。
	Requested action not taken: no smtp MX only	

# 4 安全能力

## 4.1 反垃圾能力如何？

### 4.2 反病毒能力如何？

## 4.1 反垃圾能力如何？

邮箱系统自动开启反垃圾能力，暂不支持用户自行设置反垃圾等级。识别出来的垃圾邮件、钓鱼邮件都会归类于垃圾邮件文件夹。



## 4.2 反病毒能力如何？

华为云企业邮箱当前使用的为奇安信反病毒引擎，扫描发现的病毒邮件都会归类于病毒文件夹中。邮件中的附件也会进行病毒扫描。



# 5 其他问题

- 5.1 联营服务中，邮箱应用如何解绑组织？
- 5.2 绑定第三方客户端收信出现延迟，如何解决？
- 5.3 华为云企业邮箱如何扩容？
- 5.4 华为云企业邮箱退订相关问题
- 5.5 华为云企业邮箱是否支持中文域名？

## 5.1 联营服务中，邮箱应用如何解绑组织？

进入“[我的云商店-联营服务-企业管理](#)”，首先禁用成员，随后删除组织内的成员和部门。完成删除操作后，点击左侧部门树状图的操作，解散组织，则完成该组织与邮箱应用的解绑。解绑后，之前的邮箱用户与邮件数据都将删除，无法找回，请谨慎操作。

图1：禁用成员



图2：删除成员



图3&4: 解散组织需管理员短信验证通过后解散，与邮箱应用解绑



## 5.2 绑定第三方客户端收信出现延迟，如何解决？

绑定第三方客户端软件收信时，若出现收信延迟情况，一般是由于从服务端同步至第三方客户端的定时收信邮件间隔时间过长导致。建议在第三方客户端设置中，调小定时收取邮件的间隔时间或直接点击“收取”按钮进行邮件同步，即可解决收信延迟问题。

下方以Foxmail 7.2, Outlook 2019为例，调整收信邮件间隔或点击“收信”按钮同步邮件。

### Foxmail 7.2

**方式1-修改定时收信时间间隔：** 打开Foxmail 7.2客户端，右上方选择后，进入“账号管理”，修改“定时收取邮件”间隔时间，保存修改即可。

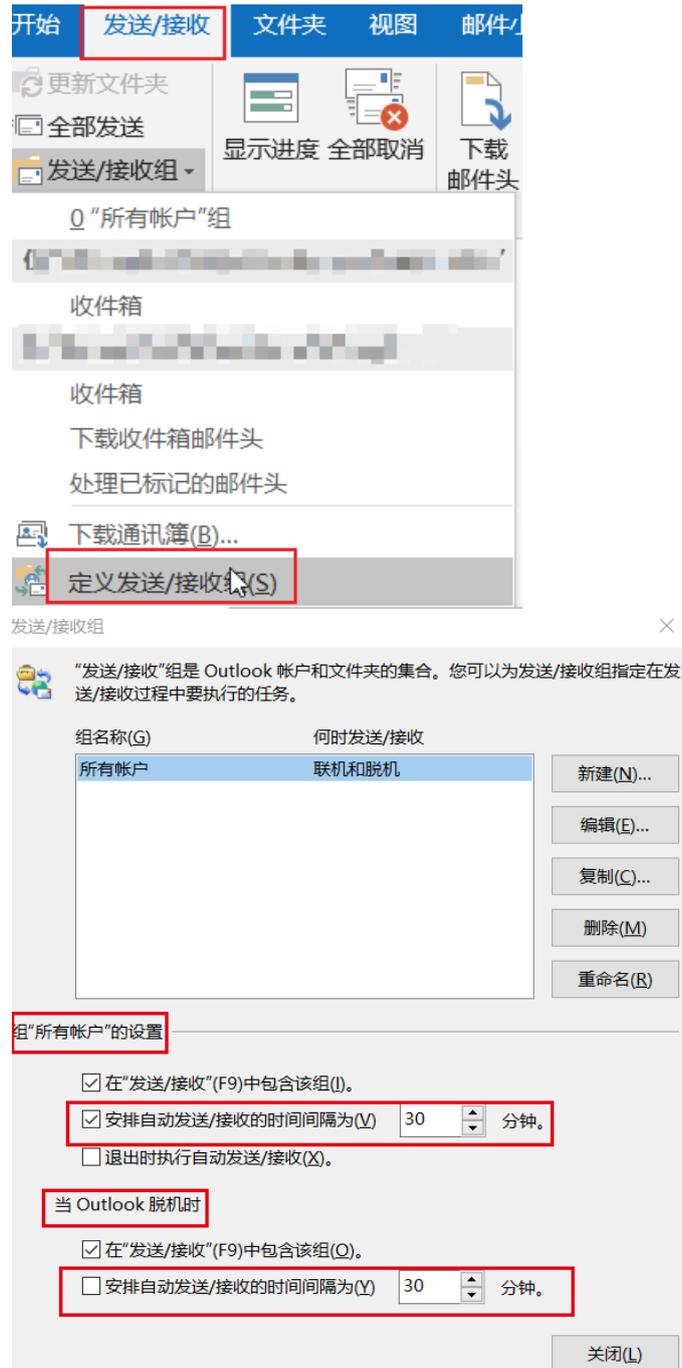


**方式2-手动收取：** 点击左上方“收取”按钮，即可同步当前服务端邮件至第三方客户端。



### Outlook 2019

**方式1-修改定时收信时间间隔：** 点击左上角“发送/接收”，选择“发送/接收组-定义发送/接收组”，自行调整安排自动发送/接收的时间间隔。



**方式2-手动收取：** 点击左上角“发送/接收”，选择“发送/接收所有文件夹”，即可同步当前服务端邮件至第三方客户端。



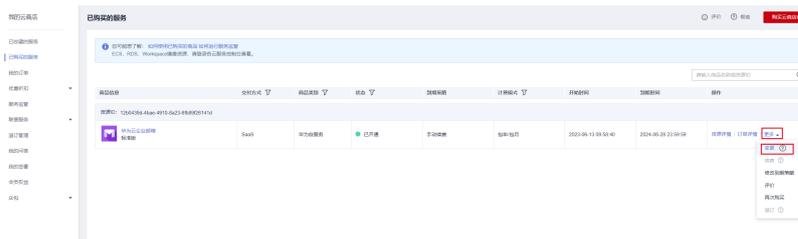
### 5.3 华为云企业邮箱如何扩容?

**扩容计费规则:**

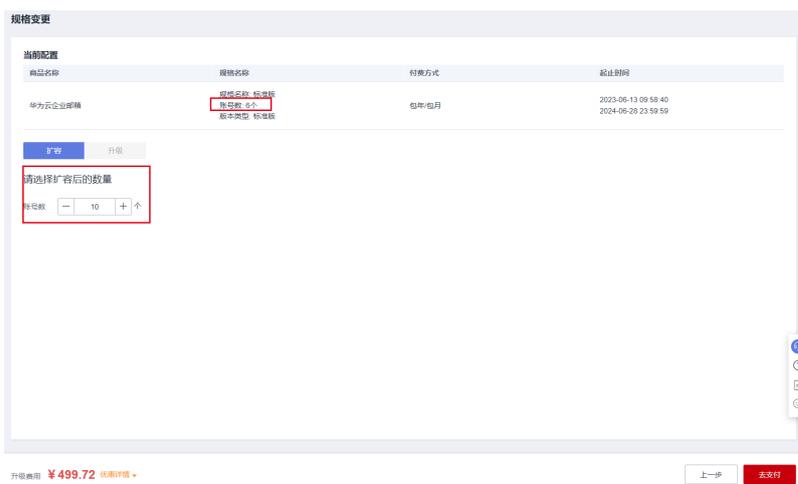
1. 支持1个用户起扩容，扩容账号数越多单账号价格越低。
2. 扩容费用=新配置累计用户数所在价格区间单价\*扩容增量数\*原订单剩余天数\*折扣

**扩容操作流程:**

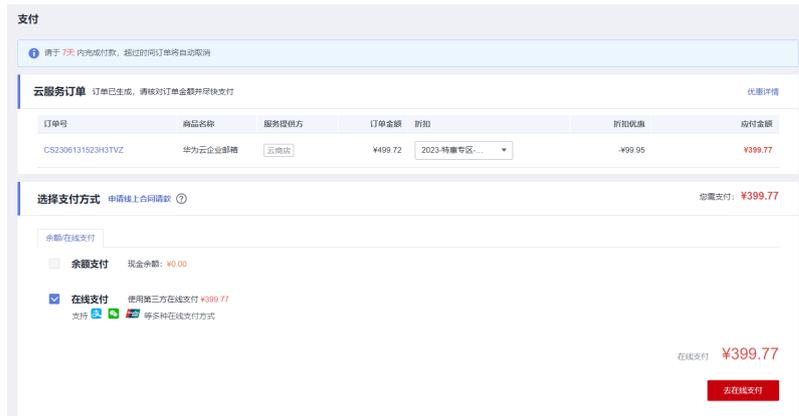
1. 进入买家中心的“[我的云商店 > 已购买的服务](#)”，点击华为云企业邮箱服务-“更多”下的“变更”操作，进入扩容界面。



2. 请选择扩容后的数量，如图所示（首次购买了6个，扩容4个，则扩容后总数为10个），左下角的价格仅供参考，实际以点击“去支付”后的价格为准，确认扩容数量后，点击“去支付”。



3. 完成支付后即可完成扩容。



## 5.4 华为云企业邮箱退订相关问题

- 1、试用版：不支持退订。试用订单到期后未转商用，则试用订单数据将彻底删除。
- 2、付费版：华为云企业邮箱属于SaaS类商品，商品在资源开通的五天内享有**五天无理由全额退订**（每账号每年10次）。操作指导请参见[退订资源实例](#)。在资源开通的五天后均不支持退订。

### 📖 说明

详细退订规则及注意事项，请参见[退订管理规则](#)。

## 5.5 华为云企业邮箱是否支持中文域名？

华为云企业邮箱支持中文域名，可创建中文域名邮箱。但因部分邮箱服务商不支持中文域名，如：腾讯邮箱、网易邮箱等，使用不支持中文域名的服务商向中文域名邮箱发邮件会被退信，请您谨慎选择使用。