



企业邮局常见退信内容诊断

一、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 Mail Administrator（系统管理员），信件的主题一般是 Returned Mail 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。

二、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 <xxx@xxx.xxx.xx.xx>...User unknow

550 Requested action not taken:mailbox unavailable

550.5.1.1 <xxx@xxx.xxx.xx.xx> is not a valid mailbox

Sorry, no mailbox here by that name

550 Invalid recipient <xxx@xxx.xxx.xx.xx>

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 <xxx@xxx.xxx.xx>...Mailbox is full
```

```
550 <xxx@xxx.xxx.xx>...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、邮箱设置有误

假设您的域名是 mail.com.cn 退信原因中出现下列提示：

```
554 Too many hops 27 (25 max): from user@>mail.com.cn via mail.firstdomain.com,  
to sameuser@mail.com.cn
```

说明你蹦跳太多了，这是因为你发出的信抵达对方的 A 邮箱后，由于 A 邮箱设置了自动转发至 B 邮箱，而 B 邮箱又设置了自动转发回 A 邮箱。因此，你的信就在 A 邮箱和 B 邮箱之间没完没了地做旅行，时间一长，收发信服务器也不堪其扰，只好把信退回给你。

5、发信服务器故障

如果退信原因中出现：

```
<user@xxx.xxx.xxx>: connect to 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。



6、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。

7、中国 GFW 长城网关过滤

退信表现为超时，丢失连接，' User not local; please try '；

```
aaazzzaazzzz....
```

此类邮件故障经常表现为：

```
(host alt1.gmail-smtp-in.1.google.com[64.233.167.114]
```

```
said: 551 User not local; please try
```

```
lost connection with mx21.Forever21.com[65.125.176.131] while sending MAIL FROM
```

以及邮件内容被替换为：

```
AAAAZZZZZAAAAZZZZAAAAZZZZ
```

这种退信是发往国外（包括港澳台）的邮件，在 GFW（防火长城，也称“中国防火墙”或“中国国家防火墙”）对互联网内容进行自动审查和过滤监控时被弹回产生的，这种情况只有当发送邮件到国外（包括港澳台）的时候会发生，发往国内的 EMAIL 不会发生此类问题。

解决办法：必须在物理上建立海外服务器的方式，并且在海外服务器和国内之间的传输上，采取加密措施，从而规避国际出口问题。如果无物理上的海外服务器，或者是没有有效加密邮件传输技术的，从根本上，都无法解决海外邮件传输问题。目前，国内邮箱服务商中，海外服务器和加密技术比较成熟的企业邮箱。

8、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。



三、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, 虽然 wbyw 提供的企业邮局系统有严格的反垃圾邮件策略, 但仍有可能被列入黑名单, 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, 导致同处一台机器的用户和中国 wbyw 被无辜牵连。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 wbyw 网站会员区, 通过在线问题提交的方式提供一下具体的退信内容 (退信内容要求提供完整。应该包含完整的收发信人地址, 发信时间, 问题描述或错误信息等), 或是收发双方的账号及具体发信日期, 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: receiptor'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。