

目录

一、腾讯公司介绍	2
二、腾讯企业邮箱优势	2
三、后台服务支撑	3
1. 资源配置	3
2. 安全策略	4
3. 服务可靠性	5
3.1. 网络保障	5
3.2. 发送者信誉保障	6
3.3. 容灾策略	6
四、腾讯企业邮箱功能详解	7
五、腾讯通（RTX）简介	8
六、腾讯企业邮箱和 RTX 的整合	9
七、售后服务	10
1. 5项服务	10
2. 4种方式	10
3. 3个响应	10
八、腾讯企业邮箱服务品质保证（SLA）	10

一、腾讯公司介绍

腾讯控股有限公司，成立于1998年11月，是目前中国最大的互联网综合服务提供商，也是中国服务用户最多的互联网企业，2013年9月16日，腾讯市值突破1000亿美元，跃居互联网公司全球第三，仅次于谷歌（3000亿美元）、亚马逊（1361亿美元）。

2005年收购国内广为流行的Foxmail软件团队，成立腾讯广州研发中心。进而推出QQ邮箱，向用户提供安全、稳定、快速、便捷电子邮件服务的邮箱产品，已为超过数亿级的邮箱用户提供免费和增值邮箱服务。QQ邮箱也成为了国内邮箱使用用户最多的mail服务。QQ邮箱和QQ即时通软件已成为中国网民网上通信的主要方式。2010年10月，腾讯企业邮箱正式发布，目前已有超过60万企业正在使用。

腾讯广州研发团队现在运营的项目有：QQ邮箱、Foxmail、腾讯企业邮箱、微信。

二、腾讯企业邮箱优势

1、专业的企业级即时通讯（RTX）

腾讯通RTX（Real Time eXchange）是腾讯公司推出的企业级即时通信平台。基于公司内部自己的服务器，企业员工可以轻松地通过组织架构查找需要进行通讯的人员，并采用丰富的沟通方式进行实时沟通。文本消息、文件传输、直接语音会话或者视频的形式满足不同办公环境下的沟通需求。

具体内容请参照后文“腾讯通（RTX）简介”“RTX与邮箱的整合”

2、邮件群组

因部门、分公司众多，针对不同组织员工的统一通知可通过群组实现，只要发送邮件到一个帐号，该帐号下面的所有员工都能收到该邮件，避免了多个收件人添加的尴尬。我们的优势在于：**群组账号不占用邮箱帐号份额，可根据需要自由开启。**

3、诚意体现：容量、个人中转站、企业网盘

腾讯邮箱，每位成员的邮箱容量均为无限，**邮件存储数量无限。**

个人中转站，每位成员均有32G的中转站，支持个人重要资料、常用资料的存储，可直接从中转站发送超大附件给客户。

企业网盘，腾讯提供“**账号数x1G**”（如1000人则为1000G）的企业共享网盘，企业内部的规章制度、产品细则、产品样本图片、宣传视频等常用资料均可存储在里面，可以随时下载，当然，管理员也可以**进行权限设置**，指定该部分资料的阅读、下载权限。

4、移动办公

腾讯产品的最大优势在于其用户的体验度，通过专业APP、系统自带客户端、微信、手机QQ、终端网页版等方式均可以实现邮件的收发，做的每一封重要邮件的即时回复。更重要的是，**现在安卓和苹果的APP已经支持“个人中转站”的直接调用，即使是在外出差、休假，也能将一些重要资料第一时间发给客户。**

5、整合

自身产品: RTX、企业QQ、EC等其他腾讯企业级产品,以及QQ、微信等个人应用均可无缝绑定,实现软件上点击进入邮箱网页后台,以及新邮件的右下角提醒。微信可以实现即时收发邮件。

腾讯本着开源的态度,提供开放的标准API端口,可以将邮箱整合到OA、CRM等常用办公软件系统,直接与原有信息化平台相结合,减少额外的软件部署压力。

6、成员邮件监控管理

可通过“邮件备份”对指定员工、指定部门的邮件收发情况进行统一备份,记录所有来往信息。可指定该信息到部门领导的帐号、企业统一帐号或特定帐号。

7、海外邮件收发情况

海外邮件最主要的因素在于服务器的部署。

现在的海外部署基本上都是两种模式:独立服务器、租用服务器。独立服务器的门槛比较高,需要有海外的分公司以及常驻维护人员,所以这方面目前仅腾讯和263在海外有,腾讯在拉美、南亚地区的分公司主做海外微信推广的,部署收发服务器;在巴西、俄罗斯、韩国、印度等地,腾讯收购了超过15家游戏公司,既做为游戏服务器,也开辟出专门的空间做为QQ、邮箱、微信等产品的数据传输中心。263,因其收购美国Italk,故而在美国部署了独立的服务器。至于其他品牌,都是租用的服务器,像万网、35互联、中资源均是租用诺网的服务器,163则在2013年3月选择了与亚马逊合作。

独立服务器和租用服务器相比,虽然成本高出很多,但是在安全性、管理性方面有显著的提高,因其能始终保持与数据中心的完全对接,因此极大的保障了数据流的私密性,避免了服务器提供商方面的监管。

8、与微信平台整合

微信公众平台的重要性相信在企业中也得到了体现,员工的微信使用度相对较高,而企业邮箱可以直接和微信、OA、CRM、ERP等进行捆绑,实现邮件的收发,不用再做额外的设置,这样既减少了员工额外设置客户端软件的难度,也确保了邮件接收始终开启,保证了邮件的打开及时性。

因此,腾讯企业邮可以承诺海外收发的稳定性、安全性、以及到达率。

三、后台服务支撑

1. 资源配备

1.1. 软实力

腾讯是中国最大的互联网综合服务提供商之一,腾讯邮箱服务于数以亿级的用户,拥有丰富的运营经验和良好口碑。

1.2. 硬件设施

目前腾讯的邮件服务已架设服务器1300多台(不含存储服务器),分布在华南、华北、香港、台湾、澳门及美国、德国等多个地区(国家)。

1.3. 人员配备

研发团队

由腾讯旗下邮箱基因最强的广州研发团队打造,由Foxmail之父、微信之父张小龙先生直接领导、负责的QQ邮箱团队精英组建了专业的研发团队。

客服团队

专职的客服团队,服务于企业邮箱项目。

2. 安全策略

2.1. 登录验证过程

防网络监听

登录webmail的时候,对密码进行加密之后再传递给服务器,避免被人通过网络监听的方式获取密码明文。

防暴力破解

在各个登录入口,都有防止暴力破解邮箱密码的机制。在pop/esmtp/imap入口,输入错误密码达到一定次数之后,将在一段时间内不能重新登录。在webmail登录,输入密码错误达到一定次数之后,自动要求输入图片验证码才能重试。

SSL 安全接入

腾讯邮箱的webmail/pop/esmtp/imap都支持SSL接入,有效保证邮件传输过程中,包括用户的用户名、密码、信件内容等信息的安全性。

2.2. 操作系统

服务器使用SuSeLinux操作系统,关闭所有与邮件无关的模块及服务。各台主机上都部署有独立的监控模块,监测系统端口及连接情况,一旦发现异常,立即报警。

2.3. 密码机制

系统不保存用户密码的明文,而是保存密码的MD5摘要串。由于MD5摘要串是不可逆的,因此除了用户本人之外,其他人都无法从MD5摘要串获知用户的密码明文,充分保证密码的安全。

2.4. 系统架构

只有必要的接入模块才会部署在带有外网IP的主机上, 数据存储模块和外网绝缘。系统采用冗余分布式设计, 一台主机出现故障不会影响其他的主机, 并且备份主机将接管故障主机的业务, 保证用户还能够正常使用。

2.5. 存储和备份机制

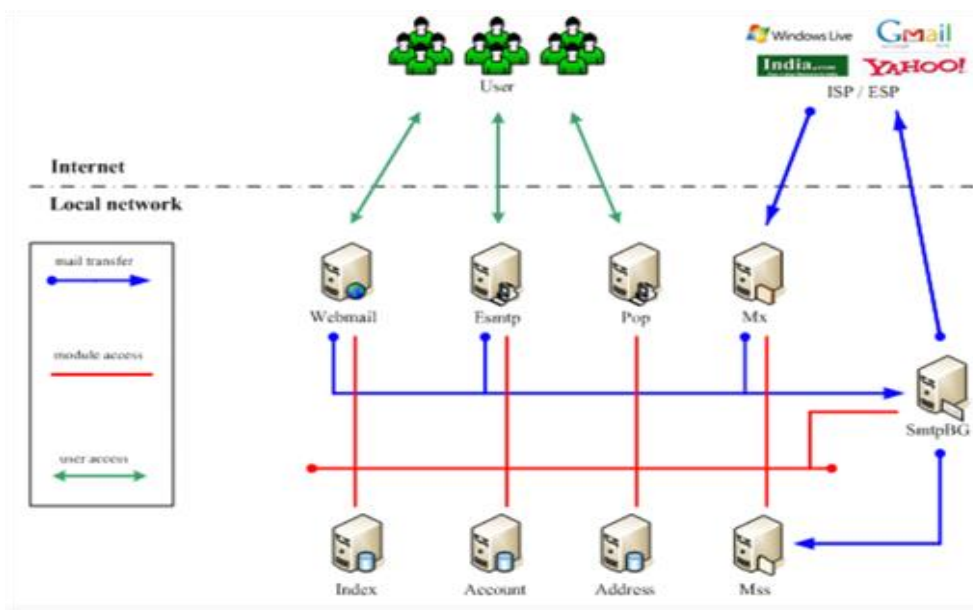
- 1、邮件内容与邮件索引服务器上都有物理备份, 即使某台服务器出故障了, 也能无缝切换到备机。
- 2、内外网隔离, 通过专业的运维报警系统, 配置专职的值班工程师, 一旦系统异常, 第一时间发出告警给工程师, 解决问题。
- 3、重要的邮件内容等数据是存储在内网服务器上的, 可以有效防止攻击。

3. 服务可靠性

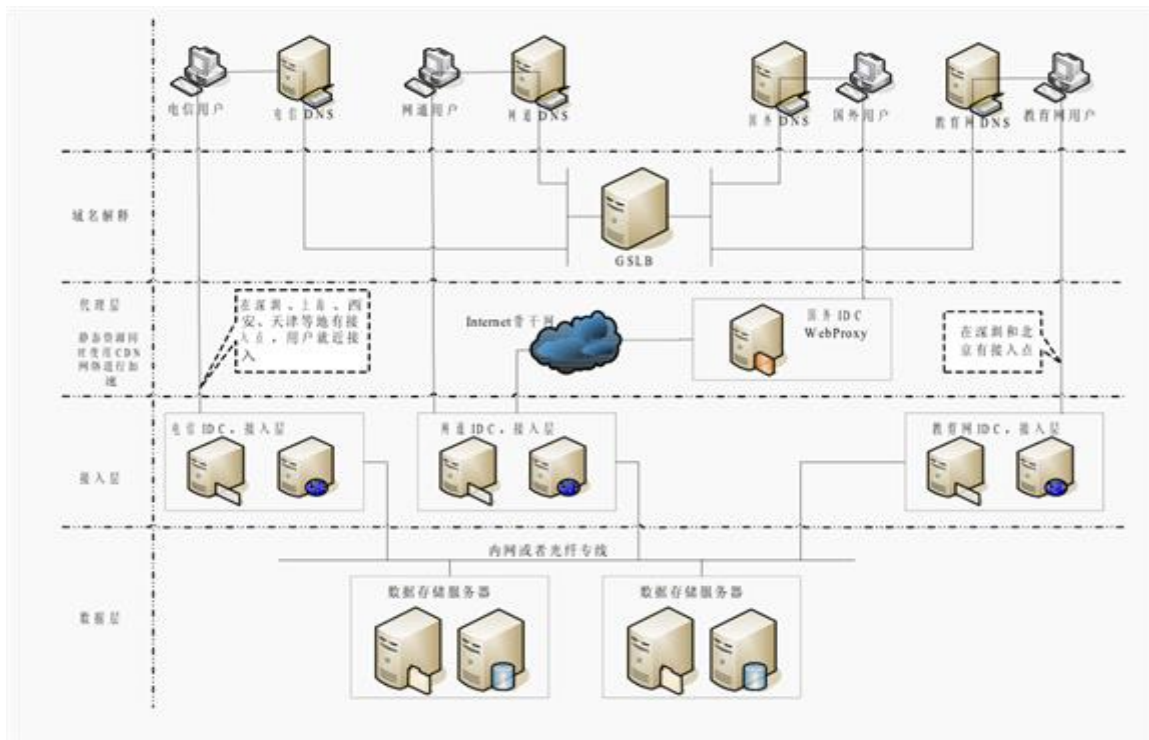
3.1. 网络保障

用户往其他网段发信, 将通过专设的电信、联通、国外等邮件链路发出, 享受快速和高互通率的投递质量。

腾讯企业邮架构图



备注: 腾讯在不同的网络环境中均搭建了服务器, 以保证各网段均能稳定告诉的访问。



3.2. 发送者信誉保障

腾讯邮箱建立了信誉度保障机制,能迅速发现服务器被国际知名反垃圾组织列入黑名单情况,并立即通过腾讯反垃圾邮件小组联系申请移除。

腾讯覆盖到的反垃圾组织列表如下:

- Spamhaus <http://www.spamhaus.org/>
- Spmacop <http://www.spamcop.net/>
- Sorbs <http://www.au.sorbs.net/>
- Maps <http://www.mail-abuse.com/>
- APWG <http://www.antiphishing.org/>
- ReturnPath <http://www.returnpath.net/>
- Surbl <http://www.surbl.org/>
- Uribl <http://www.uribl.com/>

3.3. 容灾策略

前台: 动态识别并连接可用服务器,保证前台接入正常。

后台: 在关键模块上均采用实时备份策略。

存储: 在软件层面实现 Raid 1, 所有数据双份存储。

四、腾讯企业邮箱功能详解

功能参数	腾讯企业邮箱参数详解
服务合同	有
邮箱容量	容量无限, 邮件量无限, 不会因为多年邮件的留存而影响邮箱使用
企业网盘	等于用户数, 用户 x1G
中转站容量	每一个用户都拥有 32G 独立中转站, 保存 30 天支持无限续期
陌生邮件	最少 1500, 根据购买用户数递增
界面定制	支持, 完全去腾讯化
邮件备份	可指定关键词或帐号进行备份, 可同时存在多个备份
群发邮件	群发助手, 满足企业大批量发信需求
IM 工具	RTX 整合(增值服务, 提供免费的腾讯企业级 IM 工具)
限制成员外发	支持
IP 登录权限	支持
服务支持	专业工程师支持, 快速响应, 全天候 7*24 小时, 多渠道支持
多级管理员	规模较大的企业, 可指定多个管理员协同管理
超大附件	支持 100 MB 的普通附件, 2 GB 超大附件
多域名支持	支持同时管理 5 个域名(贵公司可以根据域名的数量特别申请, 不限于 5 个)
邮件迁移	便利的邮箱搬家功能, 邮件转移过程中不会影响正常邮件收发, 独有的 IMAP 邮箱搬家可以完整不丢失的情况下, 转移所有收件箱与发件箱邮件。
专属客户端	使用最新的 foxmail 邮件客户端, 无需设置, 急速收发, 支持个人地址本与企业地址本的双向同步

Outlook 助手	让你的 outlook 收发加速、同步企业地址本
邮箱别名	支持 5 个邮箱别名 (别名同样支持收发)
多终端访问	支持通过 PC、手机、平板等多种终端使用,支持 IOS, 安卓, windows mobile, Symbian
免费短信提醒	来信、去信、备忘提醒都能通过短信来通知
邮件撤回	发往 QQ 邮箱、腾讯企业邮箱的邮件支持撤回
企业公告	支持以邮件和公告栏的形式发送企业内部公告
附件管理	独创“附件夹”功能,可对附件进行便捷管理
反垃圾功能	系统级反垃圾过滤,支持企业自定义黑白名单
绑定 QQ/微信	通过绑定,来信可通过 QQ、微信等多种方式进行提醒,通过 QQ 或者微信就可以收发邮件
记事本	随手记下备忘、笔记、日程,在旅途、家中都能查阅
网页嵌入	支持在第三方网站嵌入邮箱登陆框
云输入法	支持云输入法,即使电脑不支持中文输入,都可在当前浏览器的 QQ 邮箱页面输入中文

五、腾讯通 (RTX) 简介

RTX (腾讯通) 是腾讯公司推出的企业级即时通信平台。该平台定位于降低企业通信费用,增强企业内部沟通能力,改善企业与客户之间的沟通渠道,创造新兴的企业沟通文化,提高企业生产力。RTX 平台的主要功能,包括企业内部实时信息交互、语音视频交流、企业短信中心、自动存档主题讨论等等。RTX 平台具有很高的实用性、易用性和可管理性。除了底层采用 128 位对称加密技术之外,在实际应用中,RTX 可以通过员工实名制、记录交互信息等措施,确保企业应用的通信安全。

RTX 基本功能



- 即时沟通交流: 方便、快捷地即时消息发送与接收, 提供不同颜色的文字, 提供个性化地展示。
- 状态展示: 提供查看联系人在线状态, 可以方便清晰地了解联系人的状态。
- 组织架构: 由树形目录展示的多层次组织架构。一目了然地查找到各部门各员工。
- 联系人分组: 支持常用联系人分组, 把最频繁联系人划入同一组中管理。
- 通讯录: 提供公司外的联系人资料管理, 可以进行分组, 发短信息, 拨打电话。
- 快捷搜索栏: 提供快捷搜索条, 可以悬浮到桌面任何地方, 提供账号、拼音、中文姓名的模糊查找。
- 消息通知: 提供广播消息和系统消息, 通知用户关键信息。
- 用户管理器

企业 IT 管理员通过用户管理器进行组织架构的管理、客户端用户的管理、以及通过用户管理器的权限中心对企业员工进行权限分配和管理。

- 六人语音聊天

最多支持六人同时语音聊天, 在空间条件限制的情况下也能进行实时沟通, 并且不用支付任何通话费用。在六人语音聊天室, 还能够进行最多 80 人的文本消息聊天。
- 远程登录

远程登录是由腾讯公司基于 RTX 平台提供的中转服务, 员工不在办公室的时候可以通过远程登录功能让 RTX 客户端登录到公司内网部署的 RTX 服务器上, 很方便的满足员工在出差、家庭等环境下的办公支持。
- 自动升级

只要在服务器进行设置, 则客户端用户可以进行相应的文件更新, 自动得以升级, 降低管理成本。
- 开放端口,

RTX 开放端口, 可以跟企业 OA\ERP\CRM 等办公软件整合, 实现数据同步, 消息推送。

六. 腾讯企业邮箱和 RTX 的整合

综合了腾讯通及腾讯企业邮优势的服务产品包, 为企业用户提供了类似个人邮箱与QQ客户端的整合体验。

在RTX服务端设置处直接关联一个域名。即生成企业邮箱, 及所有帐号, 组织架构。

快捷的在腾讯通服务管理器上配置企业自己的邮箱域名，实现腾讯通与企业邮帐号同步、单点登录。在RTX侧修改帐号，即通过接口向企业邮服务器同步。并定期向企业邮同步。

在腾讯通客户端展示来信提醒、未读邮件数量等。企业邮的帐号同样是以部门的形式组织的。在RTX侧修改后，主动向企业邮同步。

七、售后服务

服务采用 5+4+3 服务理念

也就是您在任何时候，使用任何工具，都可以更加方便的联系到我们！

1. 5 项服务

区域服务中心提供 7×24 客服中心支持，服务电话为：4000787840

一对一金牌认证服务专员跟进服务：专业对接服务，负责问题跟进以及定期回访

区域技术专员对接，接受腾讯专业邮箱培训认证，授权于区域服务中心

投诉专线，5 分钟内响应，服务转由客服主管对接服务解决

2. 4 种方式

区域服务中心提供 4 种方式供客户联系，4 种服务滚动跟进，互相支持。

电话：7×24 400 热线：4000787840

PC : 5×8 QQ: 4000787840

移动终端：7×24 微信：b5228936413

3. 3 个响应

7×24 服务理念

问题类，5 分钟响应，15 小时内给出问题反馈，因产品问题无法解决，在 1 个工作日内答复，给出解决方案。

技术支持类，1 个工作日预约，技术专员上门服务支持。

八、腾讯企业邮箱服务品质保证（SLA）

为保证用户能获得良好的服务，腾讯承诺如下：

1、邮件系统无故障率保证

邮件系统故障是指腾讯提供的企业邮箱服务因腾讯邮件系统问题使用户 10% 以上的用户在一时间段内无法正常使用企业邮箱服务。

邮件系统无故障率是指在每个月内腾讯邮件系统无故障的时长（分钟数）与月时长（分钟数）的比率，计算方法为： $1 - \frac{\sum (\text{邮件系统故障时长})}{(30 \times 24 \times 60)}$

邮件系统无故障率保证：腾讯保证为用户提供服务的邮件系统无故障率不低于 99.9%，即每月故障时间累计不超过 44 分钟。

2、网络联通性保证

网络联通是指腾讯邮件系统的网络设备及其到互联网的连接畅通，可以正常连接到互联网。

网络不联通是指由于腾讯内部网络系统故障造成用户无法正常连接腾讯提供的邮件系统服务，不包括由于用户内部网络故障或电信线路故障造成的用户到腾讯服务器的不联通。

网络联通率是指一个月内腾讯网络联通的时长（分钟数）与月时长（分钟数）的比率，即： $(\text{一个月内网络联通时长} / (30 \times 24 \times 60)) \times 100\%$ 。网络联通性保证：腾讯保证邮件系统网络联通率不低于 99.9%，即每月邮件系统网络不联通时间累计不超过 44 分钟。

3、电力持续供应率保证

电力的持续供应：是指市电，大型智能 UPS 电源及柴油发电机组之一至连接腾讯邮件系统硬件设备的接线板具有符合设备正常运转所需要的电力；

电力中断：市电，大型智能 UPS 电源及柴油发电机组至连接腾讯邮件系统硬件设备的接线板同时不具有电力；电力持续供应率是指每月电力的持续供应时长（分钟数）与月时长（分钟数）的比率。电力持续供应率保证：腾讯保证电力持续供应率不低于 99.99%，即每月电力中断时间累计不超过 4.4 分钟。

4、邮件收发速度保证

邮件发送延迟：是指信箱用户通过客户端软件或者 web 页面完整发送完某封邮件开始（即邮件系统完整接收到此封邮件开始）至邮件系统开始向目标邮局传送该邮件所需要的时长。

邮件接收延迟：是指邮件系统从源邮局完整接收到某封邮件开始至信箱用户可以通过客户端或者 web 页面访问该邮件（即邮件系统完整投递此封邮件到用户信箱）所需要的时长。

邮件收发速度保证：腾讯保证为用户提供企业邮箱服务的邮件系统每月平均单封邮件发送延迟、每月平均单封邮件接收延迟均不超过壹分钟，单封邮件发送、接收延迟最多不超过壹小时。

5、客户服务保证

故障投诉受理：是指用户在使用腾讯企业邮箱系统过程中出现的本协议第一条规定的系统故障影响用

户使用，用户通过腾讯提供的客户服务热线和热线信箱进行投诉并得到腾讯对故障处理情况的回复。

非故障投诉受理：是指用户在使用腾讯企业邮箱系统过程中遇到使用问题或对腾讯邮件系统改进的建议等通过腾讯提供的客服热线和热线信箱向腾讯投诉并得到腾讯对问题的处理及相关情况回复。

响应时间：是指自腾讯收到用户故障投诉或非故障投诉到腾讯对投诉问题开始进行解决的时间。 服务热线人工接听率：是指腾讯客服热线人工座席接起的量和用户转人工座席量的比值。

腾讯关于客户服务的保证：

客户服务热线服务时间：5×8 小时；

投诉受理后响应时间；热线电话：即刻响应；

客户热线人工接听率：95%

6、邮件反垃圾、邮件杀病毒保证

病毒平均查出比率是指所有进入腾讯邮件系统被腾讯邮件杀毒服务器扫描发现带有病毒的邮件与进入腾讯邮件系统所有带病毒的邮件的比率。

病毒平均杀除比率是指所有进入腾讯邮件系统被腾讯邮件杀毒服务器杀除病毒的邮件与进入腾讯邮件系统所有带病毒的邮件的比率。垃圾邮件过滤率是指被腾讯邮件反垃圾系统过滤的垃圾邮件数与向腾讯邮件系统信箱发送的所有垃圾邮件数的比率。

邮件反垃圾、邮件杀病毒保证：腾讯保证在为用户提供企业邮箱服务的系统中配置反垃圾网关及杀毒服务器，并保证在系统级别上邮件病毒平均查出比率不低于 99%，邮件病毒平均杀除率不低于 99%，垃圾邮件过滤率不低于 97%，商业邮件误判率不高于 0.01%。

7、数据备份保证

数据备份是指腾讯对邮件系统所有用户信息及其信箱配置进行备份，以确保在系统信息发生问题时可以快速恢复系统正常运行。由于用户信件变动比较频繁，用户信件由用户邮箱用户下载到本地客户端进行备份，腾讯不提供用户信件的备份。 可备份的信息：

邮箱有关信息：用户名、真实姓名、密码、电话、手机、呼机、传真、职位、组信息、邮箱反垃圾配置、反垃圾级别配置、转发配置、自动回复配置、地址本、POP 收件配置、个性化签名等。

域有关信息: 域名、域最大空间数、域已用空间大小、域最大邮箱数、域已开邮箱数、域管理员信息、域列表、域反垃圾配置、域个性化页面、域欢迎信等。

数据备份保证: 腾讯保证每天数据备份一次, 备份数据保存一周。

邮件撤回:





免费热线：4000-7878-40

腾讯企业邮箱产品团队

