

Email Quarantine

安装使用指南

Email Quarantine 安装使用指南

文档版本：第 0 阶段

法律声明

Copyright 2016 Symantec Corporation. 2016 年 Symantec Corporation 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。

Symantec、Symantec 徽标和对勾徽标是 Symantec Corporation 或其附属机构在美国和其他某些国家/地区的商标或注册商标。“Symantec”和“赛门铁克”是 Symantec Corporation 在中国的注册商标。其他名称可能为其各自所有者的商标，特此声明。

本文档中介绍的产品根据限制其使用、复制、分发和反编译/逆向工程的授权许可协议进行分发。未经 Symantec Corporation 及其特许人（如果存在）事先书面授权，不得通过任何方式、以任何形式复制本文档的任何部分。

本文档按“现状”提供，对于所有明示或暗示的条款、陈述和保证，包括任何适销性、针对特定用途的适用性或无侵害知识产权的暗示保证，均不提供任何担保，除非此类免责声明的范围在法律上视为无效。Symantec Corporation 不对任何与性能或使用本文档相关的伴随或后果性损害负责。本文档所含信息如有更改，恕不另行通知。

许可软件和文档将被视为 FAR 12.212 中定义的商业计算机软件，且受制于 FAR Section 52.227-19 “商业计算机软件 - 受限权利”、DFARS 227.7202 以及下列内容中定义的受限权利。如果适用，“商业计算机软件和商业计算机软件文档”以及任何后续条例，无论是否由 Symantec 发布，都将作为内部部署或托管服务。美国政府对授权许可的软件和文档的任何使用、修改、复制发行、性能、显示或披露均应符合此协议的条款。

Symantec Corporation
350 Ellis Street
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com/region/cn>

技术支持

如果您在联机帮助或管理指南未涵盖的安全服务方面需要获得帮助，请与 IT 管理员或技术支持团队联系。若要在门户中查找支持团队的联系详细信息，请单击“支持”>“与我们联系”。

目录

技术支持	3	
第 1 章	Symantec Email Quarantine 基本要点	6
	什么是 Quarantine Portal?	6
	登录	7
	在门户中导航	7
	更改显示语言	8
	过滤要显示的已隔离电子邮件	8
	查看垃圾邮件	9
	搜索电子邮件	9
	选择电子邮件	9
	释放电子邮件	10
	删除电子邮件	11
第 2 章	批准 阻止	13
	管理您的已批准与已阻止发件人和域列表	13
	查看已批准和已阻止的发件人或域	14
	添加已批准或已阻止的发件人或域	14
	删除已批准或已阻止的发件人或域	15
	请求批准发件人	16
第 3 章	设置	17
	更改密码	17
	设置通知频率	18
	添加别名	18
第 4 章	管理别名（仅门户管理员）	20
	添加别名（管理员适用）	20
第 5 章	管理帐户组（仅门户管理员）	22
	帐户组	22

第 6 章	管理帐户（仅门户管理员）	23
	创建隔离用户的帐户	23
第 7 章	管理电子邮件模板（仅门户管理员）	25
	使用模板及时通知隔离用户	25
第 8 章	疑难解答	27
	我未收到要求我注册和登录的电子邮件	27
	系统拒绝向我发送密码重置邮件	28
	我已释放一封电子邮件，但我的收件箱中未收到该电子邮件	28

Symantec Email Quarantine 基本要点

本章节包括下列主题：

- [什么是 Quarantine Portal?](#)
- [登录](#)
- [在门户中导航](#)
- [更改显示语言](#)
- [过滤要显示的已隔离电子邮件](#)
- [查看垃圾邮件](#)
- [搜索电子邮件](#)
- [选择电子邮件](#)
- [释放电子邮件](#)
- [删除电子邮件](#)

什么是 Quarantine Portal?

Symantec Email Quarantine 会存储反垃圾邮件服务怀疑是垃圾邮件或新闻稿的电子邮件，从而防止可能的垃圾邮件送达您的正常电子邮件收件箱。除非您选择较早删除这些电子邮件，否则这些电子邮件将在 Quarantine Portal 中保留 14 天。您可以使 Quarantine Portal 与 Email Quarantine 互动，以便可查看、接受和删除已隔离的邮件、管理阻止和允许的发件人，以及指定设置和首选项。管理员也可使用 Quarantine Portal 管理其组织的电子邮件收件人的已隔离电子邮件。

- 根据 Quarantine Portal 的设置方式，您可能会收到有关定向到 Quarantine Portal 的电子邮件的常规摘要通知。
- 您可以登录 Quarantine Portal 查看检测为垃圾邮件的电子邮件的发送日期和发件人。根据您的组织的安全策略，您可以查看主题行并预览电子邮件文本。预览设备不允许您查看附件或内嵌的图像。
- 您可以删除不需要的电子邮件，或者将需要的电子邮件释放到您的正常收件箱。您可以从摘要通知中直接释放这些电子邮件。
- 如果您从多个地址接收电子邮件，您可以将别名添加到 Quarantine Portal。所有识别为垃圾邮件的电子邮件都会送至相同的 Quarantine Portal 帐户。

登录

如果您拥有 Quarantine Portal 的 URL、用户名和密码，您即可进行登录。如果您不是已经在 Quarantine Portal 中注册，此 URL、用户名和密码可能包含在发送给您的欢迎邮件中。当您登录时，系统会提示您尽快更改密码。

登录到 Quarantine Portal

- 1 单击您的欢迎邮件或摘要通知中的 URL。
- 2 输入您的用户名和密码。
- 3 单击“登录”按钮。

随即显示 Quarantine Portal 主页。

注意：当您首次登录时，系统将向您显示“新帐户”页面。单击“请向我发送密码”按钮。您的密码将会发送到您用来登录的电子邮件地址。根据您的组织的安全策略，系统可能会提示您定期更改密码。您的组织可能会对允许您使用的密码类型进行一些特定限制。

在门户中导航

Quarantine Portal 的菜单位于屏幕左侧，其显示的图标可用于在门户中移动切换不同的区域，通过这些区域可以执行不同的任务。默认情况下，该菜单会被最小化，便于移动设备用户显示门户页面。

显示菜单

- 1 在门户主页的左上角，单击 Quarantine Portal 徽标左侧的三个水平条。该菜单会在页面左侧显示。
- 2 单击菜单上的相应图标可显示所需的门户页面：“主页”、“批准|阻止”、“设置”、“管理别名”、“管理帐户组”、“管理帐户”或“管理电子邮件模板”。

注意：如果用户组织的隔离策略不允许，则 Email Quarantine 用户只能查看并使用前三个门户页面：“主页”、“批准|阻止”、“设置”。其他的四个页面（“管理别名”、“管理帐户组”、“管理帐户”和“管理电子邮件模板”）仅供 Email Quarantine 管理员查看。

更改显示语言

您可以更改 Quarantine Portal 显示的语言。

更改显示语言

- 1 在 Quarantine Portal 主页的右上角，单击您的用户名以显示门户支持的语言列表（以及用于显示“帮助”和注销的链接）。
对于移动用户，用户名以及您用于访问其他 Quarantine Portal 页面的图标都显示在侧导航面板中。
- 2 从下拉列表中选择所需语言。所有 Quarantine Portal 内容现在将以所选语言显示。

注意：管理员使用“模板”页面上的控件来指定您从 Email Quarantine 接收通知的语言。

过滤要显示的已隔离电子邮件

Quarantine Portal 的主页显示已隔离的电子邮件列表。您可以通过选择如下选项控制列表中要显示的电子邮件：

- **过滤器：**单击箭头选择“所有域”或要显示已隔离电子邮件的特定域。管理员也可以选择“我的摘要”显示自己的已隔离电子邮件。
- **电子邮件：**单击“全部”显示“垃圾邮件”和“新闻邮件”，或者单击“垃圾邮件”或“新闻邮件”图标分别显示已隔离电子邮件的两种类型。

- **时间线：**单击“14 天”、“7 天”或“1 天”的图标可选择要显示已隔离电子邮件的天数。

查看垃圾邮件

当您登录到 Quarantine Portal 后，即可看见已发送给您的垃圾邮件。将显示每封电子邮件的发件人和日期。根据您的组织的安全策略，您可以看到电子邮件的主题。

注意：如果您的 Quarantine Portal 帐户包含来自多个电子邮件地址的垃圾邮件（即您为 Quarantine Portal 帐户设置的别名电子邮件地址），则将在“收件人”列中显示收到每封电子邮件的地址。

对列表进行排序

- ◆ 单击要作为排序依据的列标题。此列标题中将显示一个指示排序方向的箭头。

定义每页显示的条目数

- ◆ 单击“每页邮件数”下拉列表，然后选择要在页面上显示的电子邮件数量。

搜索电子邮件

您可以在 Quarantine Portal 中搜索来自特定发件人或具有特定主题的电子邮件。根据您的组织的安全策略，您可能可以查看电子邮件的主题行。如果可以查看，您便可以在 Quarantine Portal 中搜索主题中具有特定文本的电子邮件。

搜索电子邮件

- 1 在搜索框中，请键入关键字（或部分关键字）以识别电子邮件的主题行或发件人。不能在搜索字段中使用通配符。例如，如果您搜索 *，则只会找到在主题行或发件人名称中包含 * 符号的电子邮件。
- 2 单击“搜索”。显示包含此关键字的电子邮件。

选择电子邮件

当您需要删除或释放电子邮件时，您可以每次选择一封电子邮件，也可以每次选择一页电子邮件。

每次选择一封电子邮件

- ◆ 找到该电子邮件，然后选中其左侧的复选框。

每次选择一页电子邮件

- ◆ 选中列表顶部“发件人”列左侧的复选框。这样便选中了此页面上的所有电子邮件。

根据您组织的安全策略，您可能可以查看电子邮件的文本内容。如果可以查看：

查看电子邮件的内容

- ◆ 找出要查看的电子邮件并单击发件人名称。随即显示该电子邮件。您可以查看这封电子邮件的内容，并决定是将其释放、删除还是不做操作。

释放电子邮件

释放一封电子邮件后，该邮件将被发送至您的电子邮件收件箱。该电子邮件仍会显示在 **Quarantine Portal** 中。可以逐个释放电子邮件，也可以一次释放一页电子邮件。

注意：如果您拥有一个帐户组或具有别名的帐户，则释放某个别名或成员帐户的电子邮件后，该电子邮件会释放到原始收件人的收件箱，而不是您的收件箱。

小心：如果您所在组织的安全策略禁止您查看 **Quarantine Portal** 中的电子邮件的主题或内容，则要阅读这些电子邮件，唯一的方法就是将这些电子邮件释放到您的电子邮件收件箱中。如果要释放的邮件可能包含不当内容，请务必谨慎。一旦您释放这些电子邮件并在您的收件箱中收到这些邮件，您就应该对其负责。

从 Quarantine Portal 释放电子邮件

- ◆ 执行下列操作之一：
 - 选中要释放的电子邮件左侧的复选框，然后单击列表顶部的“释放”按钮。
 - 如果您所在组织的安全策略允许您预览电子邮件，请通过单击发件人详细信息打开要释放的电子邮件，然后单击电子邮件顶部的“释放”按钮。

此时将会显示“已释放的邮件”确认消息。可以请求将发件人添加到您所在组织的或您自己的已批准发件人列表中。

从 Quarantine Portal 释放多封电子邮件

- 1 选中要释放的电子邮件左侧的复选框，然后在列表顶部单击“释放”。
此时将会显示第一封所选邮件的“已释放的邮件”确认消息。
- 2 单击“继续”。
此时将会显示下一个“已释放的邮件”确认消息。
- 3 按照这种方式继续操作，直到所有电子邮件都释放完毕为止。

注意：根据您组织的安全策略，在出现每个“已释放的邮件”确认消息时，您可以请求将发件人添加到您所在组织或您自己的已批准发件人列表中。

从活动摘要通知中释放邮件

如果您所在组织设置了活动摘要通知，则您的摘要通知会包含一些链接，通过这些链接，您无需登录到 Quarantine Portal，即可释放垃圾电子邮件。

出于安全考虑，只能从活动摘要通知中释放电子邮件一次。这样可以防止恶意用户多次释放某封电子邮件以发起拒绝服务 (DOS) 攻击。如果您需要再次释放该电子邮件，可以从 Quarantine Portal 中释放。此外，您也可以请求隔离管理员帮助您释放。

从您的垃圾邮件通知电子邮件中，单击要释放的电子邮件旁边的链接。系统随即便会确认是否释放该电子邮件。

在以下情况下不能释放电子邮件：

- 电子邮件已在 Quarantine Portal 中释放。
- 您本人或隔离管理员已将该电子邮件从 Quarantine Portal 中删除。
- 该电子邮件已过期。垃圾邮件的保存期是 14 天。

删除电子邮件

根据您组织的安全策略，您可能能够删除电子邮件。当您删除一封电子邮件时，会将其从 Quarantine Portal 中删除。可以一封一封地删除电子邮件、一次删除一页电子邮件或者一次删除所有电子邮件。

如果您所在组织的安全策略禁止您删除电子邮件：

删除一封电子邮件

- ◆ 选中要删除的电子邮件左侧的复选框，然后单击列表顶部的“删除”；或者通过单击发件人详细信息打开要删除的电子邮件，然后单击电子邮件顶部的“删除”。

删除一页电子邮件

- 1 选中“发件人”标题左侧的复选框。这样便选中了此页面上的所有电子邮件。
- 2 在列表顶部单击“删除”。

批准|阻止

本章节包括下列主题：

- [管理您的已批准与已阻止发件人和域列表](#)
- [请求批准发件人](#)

管理您的已批准与已阻止发件人和域列表

注意：根据您所在组织的电子邮件服务配置，您可能无法管理您自己的已批准和已阻止发件人列表。在这种情况下，您在 Quarantine Portal 中将看不到“已批准的发件人”和“已阻止的发件人”选项卡。

根据您所在组织的电子邮件服务配置，您可能能够定义个人的已批准和已阻止发件人列表，这样便可以满足自己的某些需要，例如，接收由公司的已阻止发件人列表上的地址发来的电子邮件。

- 已批准的发件人列表是由符合以下条件的域名或电子邮件地址组成的列表：您要接收由这些域名或电子邮件地址发来的电子邮件，尽管这些发件人原本遭公共或公司阻止列表或其他垃圾邮件检测方法阻止。
- 已阻止的发件人列表是由符合以下条件的域名或电子邮件地址组成的列表：您要阻止由这些域名或电子邮件地址发来的电子邮件，前提是此类邮件通常不会被反垃圾邮件服务扫描程序作为垃圾邮件截获。

您所在的组织可能设置了公司的已批准和已阻止发件人列表。如果您能够管理您自己的列表，电子邮件服务管理员会指定是让公司列表覆盖您的个人列表还是反之。如果您就不需要的电子邮件发到了您的邮箱或者需要的电子邮件未能发到您的邮箱存有任何顾虑，请联系电子邮件服务管理员。

已批准和已阻止发件人列表中的条目可以是完整的电子邮件地址或域，例如 `jsmith@domain.com` 或 `domain.com`。

个人的已批准和已阻止发件人列表中的条目数上限为每个列表 3,000 条。

注意：不应将您的域名放入您自己的已批准发件人列表中，因为这可能会造成更容易接收来自伪装为您的域上的资源的垃圾邮件。

“批准|阻止”页面是您用于阻止或批准电子邮件和域的主要区域。但是，您也可以在主页上批准与阻止电子邮件和域。

查看已批准和已阻止的发件人或域

查看已批准和已阻止的发件人或域：

- 在 Quarantine Portal 左侧菜单中导航至“批准|阻止”页面，单击“批准”或“阻止”选项卡。
将显示列表上的现有条目，包括发件人名称或域名、条目是完整电子邮件地址还是域、条目说明、审批级别以及条目添加日期。
您可以通过单击列标题来对列表进行排序，还可以通过使用“每页邮件数”列表更改在一页上显示的项数。

您可以通过以下方式查找条目：

- 搜索特定发件人。

注意：可以使用部分匹配，即无需输入完整的电子邮件地址或域。不能在此搜索字段中使用通配符。如果输入 * 通配符，将只会找到在发件人字段中包含 * 符号本身的电子邮件。

- 搜索在两个日期之间添加到已批准或已阻止发件人列表的发件人。
- 滚动浏览列表的各个页面。

要在搜索后再次查看所有条目，请按以下步骤操作：

- 根据需要在“批准”或“阻止”选项卡中，单击“清除搜索”。

添加已批准或已阻止的发件人或域

您个人的已批准和已阻止发件人列表中的条目可以通过多种方式添加：

- 您可以在“批准”和“阻止”选项卡中手动向您的已批准和已阻止发件人列表中添加条目。

- 在主页上，您可以选择一封邮件，然后使用“批准”和“阻止”电子邮件图标或“批准域”和“阻止域”按钮来批准或阻止该邮件的发件人或其所在域。
- 当您将一封垃圾邮件释放到您的收件箱时，您可以同时批准该垃圾邮件的发件人。您也可以批准发件人的域，以便从该域发送的任何电子邮件均绕过反垃圾邮件服务。
- Quarantine Portal 的隔离管理员可以代您添加、编辑和删除条目。

添加已批准或已阻止的发件人或域

- 1 在 Quarantine Portal 左侧菜单中导航至“批准|阻止”页面，根据需要单击“批准”或“阻止”选项卡。
- 2 单击“添加”。此时将显示“添加域或发件人”对话框。
- 3 输入发件人的电子邮件地址或域名以及说明（必填项），然后单击“提交”。此时新条目将显示在列表中。

电子邮件地址必须是包含有效域名的完整地址，例如 broberts@shopping.com。像 broberts@shopping 这样的部分电子邮件地址是无效的。域名可以是完整名称（例如 example.com），也可以是顶级域（例如 .com 或 .uk）。像 name.domain.com 这样的子域也是有效的。像 symantec 或 webcam 这样不包含顶级域的部分域是无效的。* 通配符在域名中也是无效的。

从主页添加已批准的发件人

- ◆ 如果您收到被标识为垃圾邮件的电子邮件，并且您想要将该电子邮件的发件人添加到您的个人已批准发件人列表，请选择该电子邮件，然后单击“批准发件人”/“批准域”。

系统随即会将该发件人的电子邮件地址或域添加到您的个人已批准发件人列表，并且从隔离区释放所选电子邮件。

从主页添加已阻止的发件人

- ◆ 如果您收到被标识为垃圾邮件的电子邮件，并且您想要将该电子邮件的发件人添加到您的个人已阻止发件人列表，请选择该电子邮件，然后单击“阻止发件人”/“阻止域”。

系统随即会将该发件人的电子邮件地址或域添加到您的个人已阻止发件人列表，并且删除所选电子邮件。

删除已批准或已阻止的发件人或域

注意：从已批准和已阻止的发件人列表中删除条目时，系统不会要求您确认是否删除。

删除选定的已批准或已阻止发件人或域

- 1 在 Quarantine Portal 左侧菜单中导航至“批准|阻止”页面，根据需要单击“批准”或“阻止”选项卡。
- 2 找到相关条目，然后选中这些条目左侧的复选框。
- 3 单击“删除”。

删除所有已批准或已阻止发件人或域

- 1 在 Quarantine Portal 左侧菜单中导航至“批准|阻止”页面，根据需要单击“批准”或“阻止”选项卡。
- 2 选中左列标题中的复选框。这样便会选中所有条目。
- 3 单击“删除”。

请求批准发件人

如果来自某个特定发件人的电子邮件经常被识别为垃圾邮件，但您仍希望接收该电子邮件，则可以请求将该发件人添加到您所在组织的已批准发件人列表中。由已批准发件人列表上的发件人发来的电子邮件将绕过反垃圾邮件扫描程序。

注意：您的电子邮件服务管理员可能已决定不向您提供用于申请向已批准列表添加发件人的功能。作为替代方案，您的电子邮件服务管理员可能已允许您管理自己的个人已批准和已阻止发件人列表。在这种情况下，可以自行向列表中添加发件人。

要请求批准发件人，请按以下步骤操作

- 1 导航至主页或“批准|阻止”页面。
- 2 选择相关发件人发来的一封电子邮件，然后单击“释放”。
- 3 在“已释放的邮件”确认页中，单击“批准发件人”。系统随即便会向您的电子邮件服务管理员发送一封请求将该发件人添加到您所在组织的已批准发件人列表中的电子邮件。管理员自行决定是否添加该发件人。

设置

本章节包括下列主题：

- [更改密码](#)
- [设置通知频率](#)
- [添加别名](#)

更改密码

出于安全考虑，您应定期更改的密码。根据您所在组织的安全策略，Quarantine Portal 可能会强制要求您更改密码。

更改密码

- 1 单击左侧菜单中的“设置”图标。
- 2 单击“更改密码”选项卡。
- 3 输入您的“原密码”。
- 4 输入您的“新密码”。
- 5 在“重复输入新密码”框中再次输入新密码，进行确认。
- 6 单击“更改”。随即便会显示更改确认消息。

注意：Quarantine Portal 可能会强制在密码中使用数字和其他非字母数字字符，并且可能具有其他密码相关的约束。这些约束是为了确保密码的安全性并且不易被猜出或破解。有关完整详细信息，请参考您组织的可接受的使用策略的密码部分。

设置通知频率

如果您所在的组织已启用通知功能，那么您将定期收到电子邮件通知，用来告知您 Quarantine Portal 所保存的任何垃圾邮件。每一封摘要通知仅列出自上次通知以来 Quarantine Portal 收到的那些电子邮件。

根据您的隔离管理员设置 Quarantine Portal 的方式，您可能能够更改您接收通知的频率。如果“设置”页面上显示了“通知”链接，那么您可以更改这些通知的频率。

注意：为了触发通知发送操作，您可能需要进行注册并申请一个密码。

要更改通知频率，请按以下步骤操作

- 1 单击左侧菜单中的“设置”图标。
- 2 单击“通知频率”选项卡。
- 3 选中“启用通知”复选框。
- 4 在“通知频率”下拉列表中选择星期几或者小时范围。
- 5 在“通知发送时间”下拉列表中选择时间。
- 6 单击“保存”。

添加别名

如果您在组织中拥有多个电子邮件地址（例如 john.smith@example.com 和 jsmith@example.com），您可以将这些地址作为别名合并到单个 Quarantine Portal 帐户下。合并别名表示，要将所有垃圾邮件都显示在一起，您只需要一组用于登录 Quarantine Portal 的详细信息（电子邮件地址和密码）。

注意：您只能使用已被您所在组织注册为别名的电子邮件地址。如果您已为帐户设置别名，那么 Quarantine Portal 中的“摘要”页面既显示垃圾邮件的发件人，又显示其收件人。

添加别名

- 1 单击左侧菜单中的“设置”图标。
- 2 单击“管理别名”选项卡。

- 3 在“输入电子邮件地址”框中，输入要由此帐户管理的其他电子邮件地址。
- 4 单击“添加”。此时将显示一条确认消息。系统会向您的另一电子邮件地址发送一则电子邮件通知，请您确认此电子邮件地址是否应成为别名。请单击电子邮件中的 URL 以确认创建此别名。在您完成此操作之前，此别名在 Quarantine Portal 中将一直显示为“挂起”。

管理别名（仅门户管理员）

本章节包括下列主题：

- [添加别名（管理员适用）](#)

添加别名（管理员适用）

Quarantine Portal 管理员可使用“**管理别名**”页面来查看、添加和编辑组织中隔离用户的别名。如果用户在组织中有多个电子邮件地址，可以将这些地址合并成单个 Quarantine Portal 帐户下的别名。只有管理员可以查看或访问“管理别名”页面。如果您组织的安全策略允许，个人用户可使用 Quarantine Portal “设置”页面上的“**管理别名**”选项卡来管理自己的别名。

添加或替换隔离用户的别名

- 1 单击左侧菜单中的“**管理别名**”图标。
- 2 在“所有者”框中，输入您要添加别名的用户的电子邮件地址。
- 3 在“别名”框中，输入要由此帐户管理的任何其他电子邮件地址。您也可以输入将替换用户现有别名的别名列表。
- 4 单击“**添加**”将用户的新别名添加到现有别名列表，或单击“**替换**”用此处输入的别名替换现有列表。此时将显示一条确认消息。系统会向所有者的其他电子邮件地址发送一条电子邮件通知，请所有者确认此电子邮件地址是否应成为别名。请单击电子邮件中的 URL 以确认创建此别名。在您完成此操作之前，此别名在 Quarantine Portal 中将一直显示为“挂起”。

“**管理别名**”页面将显示全部所有者的电子邮件地址及其关联的别名。您可以按所有者或按别名进行搜索。您还可以通过选中页面右侧的复选框然后单击“**删除**”图标，单个删除或按组删除所有者的别名。

搜索隔离用户的别名

- 1 单击左侧菜单中的“管理别名”图标。
- 2 在“所有者”框中，输入您要显示其别名的所有者电子邮件地址，然后单击放大镜图标以启动搜索。
- 3 将显示与该所有者关联的所有别名的列表，以及有关该别名是活动还是挂起的信息。

管理帐户组（仅门户管理员）

本章节包括下列主题：

- [帐户组](#)

帐户组

Quarantine Portal 的隔离管理员可以指定将发往多个个人 Quarantine Portal 帐户的垃圾邮件发送到一个“帐户组”的所有者。使用帐户组，您可以通过一个 Quarantine Portal 帐户查看多个电子邮件地址的垃圾邮件。这些个人帐户的设置仍然适用于这些个人的电子邮件，并且该组中的用户仍然可以自行查看和管理其垃圾邮件。

添加帐户组

- 1 单击左侧菜单中的“管理帐户组”图标。
- 2 在“所有者”框中，输入您要让其成为帐户组所有者的用户的电子邮件地址。
- 3 在“帐户组”框中，输入您要分配至组的用户的电子邮件地址，然后单击“添加”。

如果用户已被设置为某一帐户组的所有者，这些用户可能会收到一封告知此情况并请他们加以确认的通知电子邮件。帐户组中的个人电子邮件地址的用户仍可以管理自己的垃圾邮件和帐户设置。如果用户拥有某个帐户组，Quarantine Portal 中显示的该组电子邮件的安全设置可能不同于所有者的电子邮件，这样可能会影响到用户是否可以看到这些电子邮件的主题行，以及预览或删除这些主题行。

您可以搜索并显示有关帐户所有者及其组的信息，还可以删除个人所有者或组成员。要查找所有者或组成员，请在对应的框中输入所有者或组成员的电子邮件地址，然后单击问号 (?) 图标以启动搜索。要删除组成员，请选中页面右侧的复选框并单击“删除”图标。

管理帐户（仅门户管理员）

本章节包括下列主题：

- [创建隔离用户的帐户](#)

创建隔离用户的帐户

您可以在 Quarantine Portal 的“管理帐户”页面上手动创建“垃圾邮件隔离”系统中的帐户。您一次最多可以在“帐户”框中键入或粘贴 300 个地址，同时，还可以指定在创建帐户后是否向用户发送欢迎邮件，以及在您创建的帐户中收到垃圾邮件时是否向这些帐户发送通知邮件。您只能在您所管理的域中创建帐户。

添加隔离用户帐户

- 1 单击左侧菜单中的“管理帐户组”图标。
- 2 在“帐户”框中，键入或粘贴用户的电子邮件地址。您一次最多可以输入 300 个地址。
- 3 选中相应的复选框可在创建帐户后发送欢迎邮件并为创建的帐户启用通知邮件。
- 4 单击“添加帐户”。如果您添加了大量地址，可能需要一段时间才能处理完成。

显示隔离用户的帐户信息

注意：您可以根据所需的搜索范围广度指定任意或全部搜索标准。例如，如果您仅指定“手动”创建方法，则会显示所有手动创建的帐户。

- 1 单击左侧菜单中的“管理帐户组”图标。
- 2 输入要显示信息的用户的电子邮件地址。
- 3 从下拉框中选择该用户所在的域。
- 4 指定帐户创建方法（手动或任意方法）。
- 5 单击问号 (?) 图标开始搜索。

删除用户的隔离帐户

注意：请注意，删除某个帐户将彻底删除所有保存的垃圾邮件以及该用户指定的所有帐户设置。为避免混淆，最好将删除帐户事宜通知用户。

- 1 单击左侧菜单中的“管理帐户组”图标。
- 2 指定一个或多个搜索条件以查找所需帐户。
- 3 选中帐户右侧的复选框并单击“删除”图标。

管理电子邮件模板（仅门户管理员）

本章节包括下列主题：

- [使用模板及时通知隔离用户](#)

使用模板及时通知隔离用户

管理员可以使用模板进行各种例程类型的用户通信。您可以为以下对象选择、显示和自定义模板：

- 第一次（用户）
- 白名单用户
- 白名单域
- 通知
- 密码重置
- 使用情况报告
- 别名确认
- 已确认别名的主电子邮件
- 已确认别名的从属电子邮件
- 预设别名
- 新帐户

您可以指定将接收通信的用户的域。您也可以指定目标用户的区域设置。模板占位符列表及其定义可帮助您确定如何自定义模板以满足用户需求。

模板编辑器提供了一个格式化环境，供您输入文本。您也可以直接查看并处理HTML源。

发送基于模板的电子邮件通知

- 1 单击左侧菜单中的“管理电子邮件模板”图标。
- 2 指定目标用户的域，从下拉列表中选择所需模板，选择目标用户的区域设置，然后单击“获取模板”。
此时会显示模板编辑器。
- 3 编辑模板中的变量字段，加入与目标用户相关的特定信息。如果您不确定该字段应当包含哪些信息，请参考模板编辑器右侧的“电子邮件占位符”列表。
- 4 完成模板变量字段的编辑工作后，单击“预览”可查看完成后的电子邮件外观。
- 5 如果您对电子邮件的外观感到满意，可单击“应用”，然后选择是将更改应用到指定域、所有域还是选择的域。
- 6 单击“应用更改”保存更改。

疑难解答

本章节包括下列主题：

- [我未收到要求我注册和登录的电子邮件](#)
- [系统拒绝向我发送密码重置邮件](#)
- [我已释放一封电子邮件，但我的收件箱中未收到该电子邮件](#)

我未收到要求我注册和登录的电子邮件

如果您未收到任何注册或登录详细信息，可能有两种原因：

- 您尚未收到任何垃圾邮件。
- 隔离管理员已决定不为您创建个人 Quarantine Portal 帐户，而是以其他方式管理您的垃圾邮件。

不过，如果您要检查是否为您创建了帐户，请按以下步骤操作：

1. 访问登录页面。
2. 单击“忘记密码？”链接。
3. 输入您的电子邮件地址。
4. 单击“请求密码重置”。

如果收到“电子邮件地址无效”错误消息，则说明您没有 Quarantine Portal 帐户。如果您认为您应该有 Quarantine Portal 帐户，请与隔离管理员联系。

如果您收到密码重置邮件（发送到您的电子邮件收件箱），请单击邮件中嵌入的链接来设置密码。您登录 Quarantine Portal 时会看到已为您隔离的电子邮件。如果尚无任何垃圾邮件被重定向到 Quarantine Portal，会显示“您的隔离系统中当前没有垃圾邮件”消息。

系统拒绝向我发送密码重置邮件

如果您在申请密码重置时收到“电子邮件地址无效”错误消息，则说明尚未为您创建 Quarantine Portal 帐户。有两种原因可能会造成这种情况：

- 您尚未收到任何垃圾邮件。
- 隔离管理员已决定不为您创建个人 Quarantine Portal 帐户，而是以其他方式管理您的垃圾邮件。

如果您认为您应该有 Quarantine Portal 帐户，请与隔离管理员联系。

我已释放一封电子邮件，但我的收件箱中未收到该电子邮件

电子邮件到达您的收件箱所用的时间取决于众多与反垃圾邮件服务无关的因素，例如 Internet 延迟。请等待两个小时，然后重新释放该电子邮件。如果该电子邮件仍未到达您的收件箱，请与隔离管理员联系。