

采购/维修询价邮件接收异常问题分析及解决方案（文档）

目的：针对互海通船管软件中采购/维修询价邮件对方无法收到的问题，系统分析潜在原因，提供可落地的排查及解决方法，保障询价流程顺畅推进，提升工作效率，避免因邮件传递异常影响采购/维修进度。

适用范围：使用互海通船管软件进行采购、维修询价操作，且遇到邮件发送后对方未收到情况的相关操作人员（采购专员、维修对接人员等）。

一、问题核心现象

在互海通船管软件内，操作人员完成采购/维修询价单编辑后，通过软件内置邮件功能发送询价邮件至供应商、维修服务商等对接方，但对方反馈未收到该邮件（包括收件箱、垃圾邮件箱、已删除邮件箱均无相关记录）；部分场景下，软件提示“发送成功”，但对方仍未接收，或软件直接提示发送失败。

二、核心原因分析及解决方案（按排查优先级排序）

（一）软件自身配置及操作问题（最常见）

1.问题一：询价邮件收件人信息错误：

操作人员在软件内录入收件人邮箱时，可能出现邮箱地址拼写错误（如多输、少输字符、错输后缀，例：将@163.com输为@136.com）、漏填收件人，或误将收件人添加至抄送/密送栏但未勾选“发送给抄送/密送对象”，导致邮件未发送至目标对接方。

问题一的解决方案： 核对收件人信息及发送操作

重新打开对应采购/维修询价单，检查收件人邮箱地址是否拼写正确，无多余空格、错字，后缀是否准确；

确认收件人已添加至“收件人”栏，若需抄送/密送，勾选对应选项，避免漏发；

重新发送邮件，发送后查看软件提示，若提示“发送成功”，记录发送时间，通知对方同步查看。

2.问题二: 软件版本过低或存在BUG:

互海通软件版本未及时更新时，内置邮件模块可能存在兼容性问题或程序漏洞，导致邮件发送指令无法正常执行，或发送后出现数据丢失，即便软件提示“发送成功”，邮件也未实际传递至对方邮箱。

问题二的解决方案： 更新软件版本并修复BUG

查看互海通软件是否有更新提示，若有，及时下载并安装最新版本，更新后重启软件，重新发送询价邮件；

若更新后仍有问题，联系互海通售后客服人员，反馈邮件发送异常情况，请求技术人员排查并修复程序BUG。

3.问题三: 询价单附件异常导致发送失败:

采购/维修询价邮件常需附带询价单、物料清单、维修说明等附件，若附件体积过大（超过软件或对方邮箱的附件大小限制）、附件格式异常（如后缀为.exe、.sh等可执行文件，易被拦截），或附件损坏，会导致邮件发送失败，对方无法收到。

问题三的解决发难： 附件异常问题解决方案

检查附件体积，若超过限制（通常软件及邮箱附件限制为20-50MB），将附件压缩为压缩包，或拆分多个附件发送，也可通过云盘分享附件，在邮件中添加分享链接；

检查附件格式，避免发送可执行文件，若为特殊格式，提前与对方沟通，确认其邮箱支持接收，或转换为通用格式（如PDF、Excel）后发送；

若附件损坏，重新上传完好的附件后再次发送。

（二）邮件服务器及网络环境问题

1.问题一：软件关联的邮件服务器异常

互海通软件需绑定企业邮箱或个人邮箱的服务器（如SMTP服务器），若服务器出现故障、正在维护，或服务器 IP被列入黑名单，会导致邮件无法正常转发，出现发送失败或对方无法接收的情况。此外，服务器未开启 TLS/SSL加密功能，或加密配置与软件不匹配，也会影响邮件传输。

问题一的解决方案：检查邮件服务器状态

通过浏览器登录绑定的发件人邮箱（如企业邮箱、个人邮箱），尝试手动发送一封测试邮件至对方邮箱，若手动发送也无法收到，说明是邮件服务器问题；

联系邮箱服务商（如网易、腾讯企业邮箱），咨询服务器是否正常运行、是否在维护，若服务器IP被列入黑名单，请求服务商解除黑名单限制；

2.问题二：网络连接不稳定或端口被拦截

发送询价邮件时，若船管端网络中断、延迟过高，会导致邮件发送指令无法传递至邮件服务器；企业内网防火墙可能拦截邮件发送所需的端口（如SMTP常用的25、465、587端口），阻止邮件数据传输，导致邮件无法发出。

问题二的解决方案：排查网络及端口问题

检查船管端网络连接，重启路由器、切换网络（如从内网切换至外网），确保网络稳定，无明显延迟、丢包；

联系企业网络管理员，确认防火墙未拦截邮件发送所需的SMTP端口（25、465、587），若被拦截，请求开放对应端口；

（三）接收方邮箱及外部拦截问题

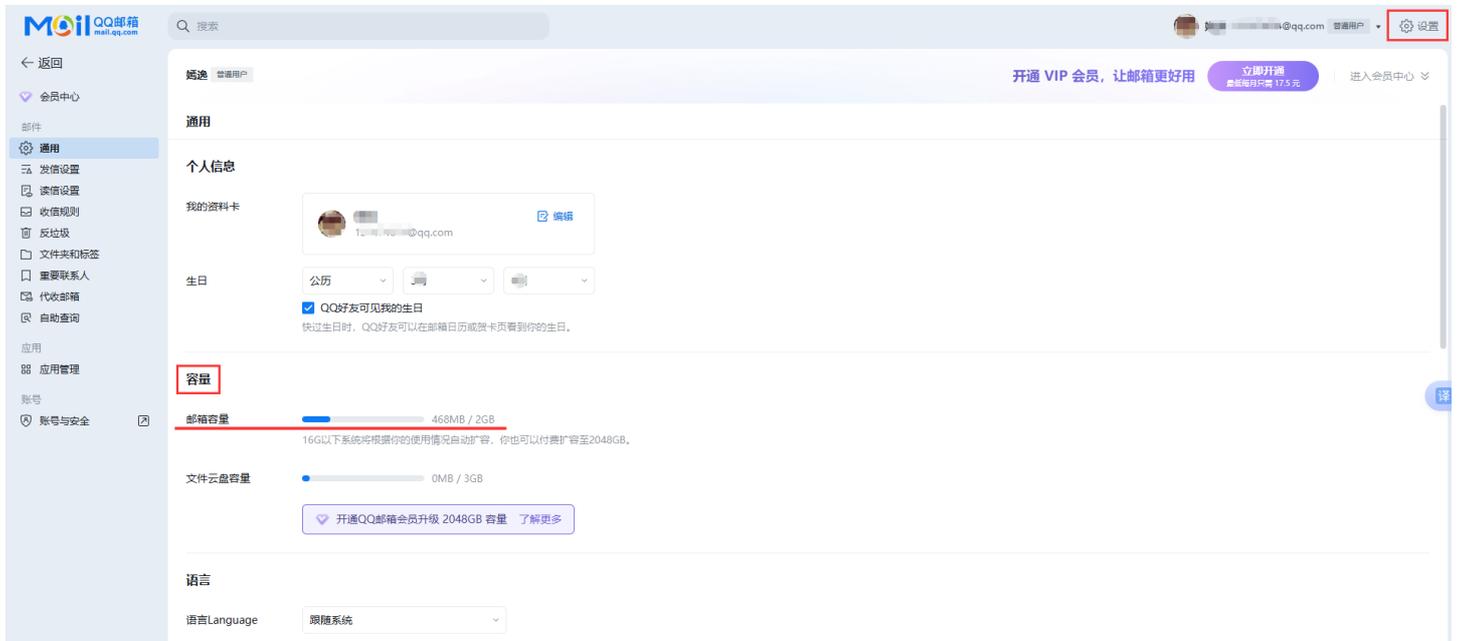
1.问题一：接收方邮箱异常

邮箱容量已满，无法接收；

邮箱账号被冻结、注销，或设置了拒收规则（如拒收陌生发件人、特定域名邮件），会直接拦截或拒收询价邮件；部分邮箱会将未经过SPF、DKIM认证的邮件判定为垃圾邮件，自动移入垃圾邮件箱，若对方未及时查看，会误以为未收到。

问题一的解决方案：通知对方排查邮箱状态

①.让对方检查邮箱容量，若已满，清理无用邮件、删除垃圾邮件，释放存储空间；



②.确认对方邮箱账号正常，未被冻结、注销，检查邮箱拒收规则，删除针对发件人邮箱或软件关联域名的拒收设置；

让对方检查垃圾邮件箱、已删除邮件箱、广告邮件箱，若询价邮件被误判为垃圾邮件，标记为“非垃圾邮件”，并将发件人邮箱添加至联系人或白名单，避免后续被拦截。



2.问题二：邮件被第三方安全软件或邮箱服务商拦截

询价邮件内容若包含敏感关键词（如“询价”“报价”“维修费用”等，部分邮箱会判定为商业广告），或发件人IP、域名被接收方邮箱服务商列入黑名单，会导致邮件被拦截，无法进入对方收件箱。

问题二的解决方案：解决邮件拦截问题

若邮件因敏感关键词被拦截，修改询价邮件标题及内容，避免使用过于直白的商业关键词，优化表述后重新发送；

若发件人IP、域名被对方邮箱服务商拦截，让对方联系其邮箱服务商，将发件人IP、域名添加至白名单，或由我方联系自身邮箱服务商，申请解除黑名单限制。



三、应急处理方案（紧急情况下保障询价推进）

若遇到紧急采购/维修询价，邮件发送后对方始终未收到，且短期内无法排查解决问题，可采取以下应急措施：

- 1、通过互海通软件导出询价单，保存为PDF或Excel格式；
- 2、使用个人邮箱、企业备用邮箱，手动将询价单附件发送至对方邮箱，同时在邮件中说明情况，确保询价信息及时传递；
- 3、通过电话、微信、企业微信等即时通讯工具，告知对方询价事宜，同步发送询价单截图，避免影响采购/维修进度；
- 4、待紧急事宜处理完毕后，再按照上述排查步骤，彻底解决互海通软件邮件发送异常问题，恢复正常操作。