

一、outlook express 無法正常收信

OutlookExpress 儲存信件方式是一個信匣一個檔案，由於 Windows 檔案系統 FAT32 的限制，能夠處理的檔案最大只能到 2GB，也就是一個信匣最大只能 2GB，檔案儲存容易出現不穩定，甚至信件全部遺失的情況。

當信匣大小將近 2GB，就會開始收不到信，也就是無法繼續將新信儲存在信匣內。此時錯誤訊息常是伺服器連線失敗或顯示錯誤代碼之類的。實際上並不是連不到伺服器，而是 OutlookExpress 本身的問題。即便並非使用 FAT32 格式，當信匣檔案過大時，outlook express 也容易發生問題，甚至會發生某信匣(通常是收件匣)一夕之間全部消失的情況。

解決方式:

1. 請選 outlook express 功能表上的〔工具->選項->維護->郵件檔資料夾〕，來得知郵件檔資料夾位於檔案系統的位置。
2. 通常收件匣的實體檔案位置為 C:\Documents and Settings\使用者名稱\Local Settings\Application Data\Identities\{2DC9AE36-BFA9-4D02-8DB2-4CAF0BA33D9A} (這裡可能會不同)\Microsoft\Outlook Express
3. 知道郵件檔資料夾位置後，使用檔案總管列出目錄下的檔案是不是有將近 2GB 大小或是過大的檔案, (如果您找不到該目錄與檔案，請勾選檔案總管中的[工具->資料夾選項->檢視->顯示所有檔案與資料夾])。
4. 如果有將近 2GB 大小的檔案或是過大的檔案，請於 outlook express 建立新的信件匣，將部份信件由新信匣搬移到新建的信件匣，再收信即可。並且請勤於整理(分類或是舊信封存)與備份信件匣。
5. 強烈建議執行下一步驟前先行備份,以避免信件遺失。
6. 整理完畢後,您可將每個資料夾(包含收件匣、寄件匣、寄件備份、刪除的郵件、還有您新建立的資料夾)壓縮。
7. 如果沒有超過 2GB 或是過大，有可能您的信件中有 outlook express 無法處理的信件，請您登入校內 Webmail 服務 <http://mail.ntua.edu.tw>，將可疑的信件先行移動或刪除後進行登出的動作，再用 outlook express 進行收信即可。

二、outlook express 突然無法寄信

outlook express 中您點選[傳送/接收]時，會先處理寄件郵件後再處理收件郵件。如果寄件過程發生失敗，則收件也會隨之有所影響。

寄件失敗通常有以下三種原因：

- 寄件伺服器無法運作
- 收件人 e-mail 地址有包含 outlook express 無法辨識的符號
- 寄信程序被防毒軟體或防火牆攔截

解決方式:

1. 寄件伺服器無法運作此一情況為提供寄件服務之伺服器 mail.ntua.edu.tw 無法運作，如非事先所公告之停機維護期間，在您發現此一情況的同時，我們已經在處理該問題中，請耐心等待，我們會儘快恢復正常服務。
2. 收件人 e-mail 地址有包含 outlook express 無法辨識的符號在您欲寄出的信件收件人中，有包含 outlook express 無法辨識的符號，導致 outlook express 無法將信件順利寄出。若收件人不只一人時，只要其中一個收件人地址有此類情況，該信件就會無法寄出。有時該異常符號會無法正確顯示，只會顯示出不明顯的空白符號，只能以鍵盤的左右方向鍵於收件人地址上移動，觀察是否有異常的空白符號夾雜於眾收件人的 e-mail 地址中。會發生此類情況，通常是由於該 e-mail 地址是採用人工輸入，在輸入的同時發生錯誤而導致的。
3. 寄信程序被防毒軟體或防火牆攔截若您有安裝防毒軟體或防火牆，當該軟體發生不正常動作時，便會對寄件程序發生影響。

有部份防毒軟體(如趨勢科技的 pc-cillin)會將 outlook express 的寄件伺服器修改為 localhost(本機端)，讓 outlook express 寄件前先將信件交給由防毒軟體所提供的寄件伺服器，經過掃描後在傳遞到真正的寄件伺服器(mail.ntua.edu.tw)。若該防毒軟體發生問題，就會無法寄信。此時可先將該寄件伺服器設定先由 localhost 改為 mail.ntua.edu.tw 以避開防毒軟體，看是否就能寄出。如能寄出，即表示為防毒軟體之問題，建議重新開機看看是否能排除此一故障。

三、outlook express 一直重複收取同樣的信件

若您的 outlook express 接收信件時會一直重複收到同樣的那幾封信件，

例如收信時 outlook express 告訴您有 10 封新信件，但接收時一直重複收下前 3 封，後 7 封一直無法收下，那表示第 3 或第 4 封信件 outlook express 無法處理，

由於 outlook express 是在信件全部收下來後才記錄收信的進度(刪除伺服器上的信件)，所以沒有完成的接收動作(沒有刪除伺服器上已收取的信件)會讓您重複的收取同樣的信件。

解決方式:

請您登入校內 Webmail 服務 <http://mail.ntua.edu.tw> 刪除 outlook express 無法處理的信件後,進行登出的動作即可.

四、outlook express 寄信發生錯誤,寄完的信不會出現在寄件備份裡,可是對方卻說我重複寄該信多次

outlook express 儲存信件方式是一個信匣一個檔案,所以所謂的[寄件備份匣]也是一樣。當該 outlook express 無法正確的將信件儲存於該檔案,就會影響寄件功能。

由於先天上的規劃不周與檔案系統的限制,檔案超過某個大小後很容易出現不穩定,甚至信件全部遺失的情況,通常 outlook express 處理的檔案最大只能到 2GB,也就是一個信匣最大只能 2GB,當信匣大小將近 2GB 時 outlook express 就可能無法儲存信件。

此時錯誤訊息卻常都是伺服器連線失敗或是丟給 user 一個不知所謂的錯誤代碼之類的,實際上並不是連不到伺服器,而是 outlook express 本身的問題。

解決方式:

請選 outlook express 功能表上的[工具->選項->維護->郵件檔資料夾],來得知[寄件備份匣]位於檔案系統的位置。

知道[寄件備份匣]位置後,使用檔案總管來看看它所列出的目錄下的檔案是不是有將近 2GB 大小的檔案,

(如果您找不到該目錄與檔案,請勾選檔案總管中的[工具->資料夾選項->檢視->顯示所有檔案與資料夾])

如果有將近 2GB 大小的檔案,請於 outlook express 建立新的信件匣,將部份信件由[寄件備份匣]搬移到新建的信件匣,再寄信即可。並且請勤於整理(分類或是舊信封存)與備份信件匣。

五、Outlook 寄的信 Outlook express 無法看見與開啓附件

使用 Outlook 寄信,對方使用 Outlook 收信的話,信件包含附件都能夠完整寄達。

但對方使用 Outlook express 則無法看見附件檔案,進而無法開啓附件。

Outlook express 會無法辨識的原因是因為 Outlook 使用 Transport Neutral Encapsulation Format (TNEF) 來包裝資訊。同時,若是以 Microsoft Word 做為電子郵件的編輯程式時也會有以此格式寄出郵件的情況。

解決方式:

此一問題只能由寄件方的 outlook 於寄件前變更設定方能解決

於 outlook 中進行兩項設定:

1. [工具->選項->郵件格式->使用 HTML 格式->確定]
2. [工具->選項->郵件格式->網際網路格式->使用 HTML 格式傳送->確定]

以此兩個設定變更 outlook 傳送的格式,讓 outlook express 能夠正確辨識

若此兩項設定正確,也請於 outlook 中設定**不要**以 Microsoft Word 做為電子郵件的編輯程式。

注意:若收件人清單中包含 Unicode 文字會導致此設定方法失效,需將收件人清單改為純英文即可

六、Outlook express 無法收到某封信

確定某人有寄信給我,可是我在 Outlook express 可以收到別人寄的信,卻找不到該信件

會發生此類情況的原因很多,主要是分為以下幾類:

1. 該信被防毒軟體或垃圾信過濾程式攔阻

解決方式:

信件有可能被以下兩處過濾阻擋

- 由院外單位寄件至 gate 信箱時,遭垃圾信與病毒過濾伺服器阻擋 (gate 同仁互寄無經過此一掃描機制)

此時可致電至計算中心系統科,提供寄信、收信 e-mail 與約略時間,中心可進行查詢追蹤

○ 使用者收下信件時,遭使用者電腦的防毒軟體阻擋

此時可先嘗試將防毒軟體關閉後嘗試收信(隨後請記得立刻啓動)

2. 該寄件者被加入 Outlook express 的郵件規則中遭到過濾

解決方式:

可至[工具]->[郵件規則]->[封鎖的寄件者清單]中找尋是否有阻擋該寄件者地址
被封鎖的信件通常可在垃圾桶中找到

3. Outlook express 收信方式設定為[在伺服器上保留信件]而出問題

解決方式:

如果失蹤的信件在 webmail 系統上卻可以看到,此時可能是由於設定了[在伺服器上保留信件]

但 Outlook express 的信件比較機制出了問題,導致沒有下載該信

可先至[工具]->[帳戶]->[郵件]->[選取 gate 帳戶]->[內容]->[進階]將[在伺服器上保留信件]取消

即可避開 Outlook express 的信件比較機制,通常就能正常下載該信件

4. 收信的時間紀錄有誤,導致依時間排序顯示信件時該信並非於第 1 頁

解決方式:

可以寄件者地址為條件,於 Outlook express 中的[本機資料夾]->[收件匣]->[尋找]

即可透過搜尋機制找到該信