

Trend Micro Incorporated / 趨勢科技股份有限公司保留變更此文件與此處提及之產品的權利，恕不另行通知。安裝及使用本軟體之前，請先參閱 Readme 檔、版本資訊和最新版的《使用手冊》，您可至趨勢科技網站取得上述資訊：

<http://www.trendmicro.com/download/zh-tw>

Trend Micro、Trend Micro 標誌、Trend Micro Internet Security、HouseCall、TrendSecure 和 TrendLabs 都是 Trend Micro Incorporated / 趨勢科技股份有限公司的商標或註冊商標。所有其他廠牌與產品名稱則為其個別擁有者的商標或註冊商標。

版權所有 © 2009 Trend Micro Incorporated / 趨勢科技股份有限公司。保留所有權利。本軟體及所有附隨文件未經 Trend Micro Incorporated / 趨勢科技股份有限公司事前的書面同意，不得重製、複製、或將其儲存於可存取系統中或以任何形式傳送。

文件編號：PCTM74143/90629

發行日期：2009 年 7 月

Trend Micro™ Internet Security 《使用手冊》說明如何安裝並開始使用軟體。
開始之前請先閱讀此手冊。

如需技術支援，請參閱本手冊中的〈[技術支援](#)〉以取得詳細聯絡資訊。如需
詳細資訊，請按一下 Trend Micro Internet Security 主畫面上的「產品說明」。

目錄

序

說明文件	iv
關於本使用手冊	iv
文件慣例	iv

第 1 章：簡介

新增功能	2
安全防護檢查清單	2
自動防護	3
主畫面	3
動作按鈕與系統匣圖示	4

第 2 章：安裝

電腦需求	6
安裝之前	8
從舊版升級	9
安裝 Trend Micro Internet Security	10
在多部電腦上安裝 Trend Micro Internet Security	15
解除安裝 Trend Micro Internet Security	16
使用趨勢科技診斷箱解除安裝軟體	18

第 3 章：開始使用

檢查安裝是否成功	22
開啓主畫面	22
更新和掃描	22
控制下載安全更新檔的方式	23
設定密碼	24
取得其他說明	24

第 4 章：	疑難排解	
	安裝與啓動問題	26
	更新問題	27
	常見問題	28
第 5 章：	技術支援	
	聯絡技術支援之前	34
	聯絡技術支援	34
	將中毒的檔案樣本寄給我們	34
	回報垃圾郵件、網路詐騙郵件和誤判郵件	35
	TrendLabs	35
	其他資源	35

序

本手冊說明如何安裝並開始使用 Trend Micro™ Internet Security。

本序內容：

- 第 iv 頁的[說明文件](#)
- 第 iv 頁的[關於本使用手冊](#)
- 第 iv 頁的[文件慣例](#)

說明文件

除了本手冊之外，Trend Micro™ Internet Security 也包含「產品說明」，用於說明本軟體的主要功能。按一下「說明」按鈕，即可取得您開啓的視窗的相關資訊，或是尋找其他主題的資訊。

關於本使用手冊

- 〈[簡介](#)〉摘述 Trend Micro Internet Security 的主要功能。
- 〈[安裝](#)〉說明如何安裝、升級、更新或移除 Trend Micro Internet Security。
- 〈[開始使用](#)〉說明如何開始使用本軟體。
- 〈[疑難排解](#)〉則提供解決基本問題的建議，並提供常見問題 (FAQ) 清單。
- 如果在〈[疑難排解](#)〉章節找不到解答，請參閱〈[技術支援](#)〉以尋找趨勢科技的聯絡方式。

文件慣例

本手冊使用下列文件慣例：

樣式	說明
全部大寫	縮寫字或鍵盤上的按鍵
角括號「」	功能表、功能表命令、按鈕、標籤和選項名稱，以及服務和處理程序名稱
書名號《》	說明文件名稱
等寬字型	範例（包含命令行範例）、程式碼、Internet 和全球資訊網網址、檔案名稱、資料夾名稱和程式輸出
注意：	設定注意事項
提示：	建議事項
警告！	不應該執行的動作

表 1. 文件慣例

本章簡介 Trend Micro Internet Security，其中涵蓋下列主題：

- 第 2 頁的[新增功能](#)
- 第 2 頁的[安全防護檢查清單](#)
- 第 3 頁的[自動防護](#)
- 第 3 頁的[主畫面](#)

如果要開始進行安裝程序，請參閱下列其中一個主題：

- 〈[電腦需求](#)〉，提供記憶體、硬碟機和其他規格的資訊
- 〈[安裝之前](#)〉，提供安裝前的準備工作和其他需考量的事項
- 〈[從舊版升級](#)〉，如果您的電腦已安裝舊版的 Trend Micro Internet Security，請參閱此主題
- 〈[安裝 Trend Micro Internet Security](#)〉，提供安裝指示
- 〈[開始使用](#)〉，提供使用下列程式的指示：Trend Micro Internet Security

新增功能

- 此版本完全支援 Microsoft Windows 7。
- 新的安全防護功能可自動防止開啓隨身碟上的可疑軟體。
- 此版本可與「趨勢科技主動式雲端截毒技術」共享安全威脅資訊，此技術自動交叉分析從數百萬部電腦收集的安全威脅資訊，從而協助趨勢科技為您提供更爲有效的安全防護。
- 此版本現在可以根據可疑網域名稱，封鎖會開啓可能不安全網站的嘗試。

安全防護檢查清單

Trend Micro Internet Security 可保護您免於以下威脅的攻擊：

安全威脅	安全防護
在電腦中或隨電子郵件挾帶的病毒、特洛伊木馬程式和蠕蟲	病毒和間諜程式防護功能
間諜程式、Web 瀏覽器追蹤 Cookie、Rootkit	病毒和間諜程式防護功能
未經授權變更您的作業系統設定、登錄或 Hosts 檔案	未經授權的變更防護
擾人的垃圾郵件和電子郵件詐騙嘗試（「網路釣魚」）	垃圾郵件過濾器
「網址嫁接」和其他網頁威脅	網頁威脅防護
駭客	主控式個人防火牆
無線網路入侵偵測	家庭網路安全防護
透過即時通訊、電子郵件或網站竊取私密資料	私密資料保全
Microsoft™ 軟體中的安全弱點	預約和自訂掃描

表 1-1. Trend Micro Internet Security 功能

自動防護

一旦安裝 Trend Micro Internet Security，它就會自動執行下列保護工作：

- 每隔三個小時檢查並下載可用的安全更新檔
- 協助避免間諜程式監視您的電腦或未經授權變更電腦設定
- 在每次開啓、複製、移動或儲存檔案時檢查是否有危險
- 阻止您下載有危險的檔案，以及防止您瀏覽有安全威脅的網站

如需更高的防護等級，請啓動選用的「家長防護網」和「私密資料保全」功能。

主畫面

主畫面會顯示 Trend Micro Internet Security 保護方式的總覽。按一下該視窗左側的特定標籤，即可顯示這些功能的詳細資訊及其相關控制選項。

提示： 在主畫面的「總覽」標籤上，按一下「安全防護狀態」旁邊的連結，即可得知已啓動用於保護電腦的功能有哪些。

按一下視窗頂端的「我的家庭網路」頁面，可尋找並管理連接到家庭網路的其他電腦的安全防護軟體。

動作按鈕與系統匣圖示

下列清單說明 Trend Micro Internet Security 中常用的按鈕和圖示：

按鈕/圖示	說明
	掃描您的電腦以尋找安全威脅（按一下按鈕右緣的三角形以選取「快速掃描」、「完整掃描」或「自訂掃描」）。
	從趨勢科技下載最新更新檔。
	關閉視窗，並儲存所有變更。
	關閉視窗，不儲存變更。
	Trend Micro Internet Security 已開始在背景掃描安全威脅或下載更新檔。
	Trend Micro Internet Security 正在保護您的電腦。
	Trend Micro Internet Security 需要您的協助以解決問題（按兩下該圖示可開啟主畫面並取得詳細資訊）。
	Trend Micro Internet Security 已到期。

表 1-2. 常用的程式按鈕和圖示

本章說明如何安裝 Trend Micro Internet Security。

本章內容：

- 第 6 頁的[電腦需求](#)
- 第 8 頁的[安裝之前](#)
- 第 9 頁的[從舊版升級](#)
- 第 10 頁的[安裝 Trend Micro Internet Security](#)
- 第 16 頁的[解除安裝 Trend Micro Internet Security](#)

電腦需求

表 2-1 列出安裝 Trend Micro Internet Security 的電腦硬體和軟體規格需求。

表 2-1. Trend Micro Internet Security 電腦需求

電腦規格	
Microsoft™ Windows™ 作業系統	• Windows 7™ Ultimate、Professional、Home Premium、Home Basic 或 Starter Kit（32 位元或 64 位元） • Windows Vista™ Ultimate、Business、Home Premium 或 Home Basic（安裝或不安裝 Service Pack 1 (SP1) 或 Service Pack 2 (SP2)）（32 位元或 64 位元） • Windows XP Home、Professional、Media Center、Tablet PC Edition（安裝 Service Pack 2 (SP 2) 或 Service Pack 3 (SP 3)）（32 位元）
處理器 (CPU)	• Windows 7 和 Windows Vista Intel™ Pentium™ 800MHz（建議使用 1 GHz） • Windows XP Intel Pentium 350MHz
基本記憶體	• Windows 7 和 Windows Vista 最少 512 MB RAM（建議使用 1 GB） • Windows XP 最少 256 MB RAM（建議使用 1 GB）
磁碟空間	500 MB 可用硬碟空間（供安裝之用）
顯示器	具備高彩顯示能力且解析度在 1024 x 576 (XGA) 以上的顯示器

注意： 此版本支援 Intel 超執行緒 (Hyper-Threading) 技術與雙核心處理器，以及 RAID 0（平行儲存）或 RAID 1（鏡像或雙工）。

Internet 需求

您必須有 Internet 連線，才能註冊軟體、下載更新檔、取得安全威脅的相關資訊，或者瀏覽趨勢科技網站。表 2-2 列出相容的 Internet 軟體。

注意： 某些 Internet 服務提供者會在您每次上線時收取費用，有些則依據您連上 Internet 的時間或您接收的資料量來向您收取費用。如果您的計費方式為如上所述，您可以選擇關閉 Trend Micro Internet Security 2010 的「自動更新」功能，或者修改您的 Internet 連線軟體或路由器設定，讓「自動更新」功能不會自動進行連線（詳情請參閱您的軟體或路由器說明文件）。

表 2-2. 相容的 Internet 軟體和服務

相容的 INTERNET 軟體和服務	
相容的 Web 瀏覽器	• 必要：Microsoft Internet Explorer™ 6.0（安裝 Service Pack 2）（僅限 Windows XP）、7.0 或 8.0 • Mozilla® Firefox® 2.0、3.0 或 3.5
相容的電子郵件軟體	• Microsoft Outlook™ 2000、2002、2003 或 2007 • Microsoft Outlook Express 6.0（安裝 Service Pack 2） • Mozilla® Thunderbird™ 1.5 或 2.0 • Windows Mail™（Windows Vista 或 Windows 7）
相容的 Web 電子郵件	• Yahoo!® Mail • MSN Hotmail™ / Windows Live™ Mail • AOL® Mail • Google™ Gmail™
相容的即時通訊服務	• AOL® Instant Messenger™ (AIM®) 5.9 • ICQ® 5.1, 6.0, 6.5 或 ICQ® Lite • MSN™ Messenger 7.5（僅限 Windows® XP） • Windows Live™ Messenger 8.0、8.5 或 9.0 • Yahoo!® Messenger 8.1

注意： Trend Micro Internet Security 無法掃描使用 Microsoft Outlook Express、Microsoft Outlook 或 MSN Explorer 接收的 Hotmail 郵件。

安裝之前

只要完成一些基本準備工作，就可以讓安裝 Trend Micro Internet Security 更加容易。

- 確定您要安裝此程式的電腦符合**第 6 頁的表 2-1**中所列的需求。如果您的電腦不符合需求（包括可用的 Internet 連線），就無法安裝 Trend Micro Internet Security。
- 您必須擁有電腦的系統管理員權限，才能安裝 Trend Micro Internet Security。如果您曾經在電腦上安裝其他軟體，則您可能已經擁有這些權限。

注意：如果您是在執行 Windows Vista 或 Windows 7 的電腦上下載 Trend Micro Internet Security，請在安裝程式上按滑鼠右鍵，然後選取「以系統管理員身分執行」。

- 如果您的電腦已經有防火牆（例如：Windows 防火牆）保護，請在安裝 Trend Micro Internet Security 之前，先關閉或移除該防火牆，因為本軟體包含「主控式個人防火牆」功能。
- 許多企業和學校都是透過 Proxy 伺服器連線到 Internet，以加快存取 Internet 內容的速度或過濾與 Internet 的通訊。您的家用電腦可能並未使用 Proxy 伺服器。

如果有需要，Trend Micro Internet Security 會從 Internet Explorer 匯入 Proxy 伺服器設定。如果 Internet Explorer 沒有正確的 Proxy 伺服器設定，則您必須自行輸入 Proxy 伺服器的名稱或 IP 位址，以及通訊埠號碼。

注意：Trend Micro Internet Security 使用 Proxy 伺服器資訊來連線到 Internet 以啟動您的軟體，並從趨勢科技接收更新檔。

- 請關閉安裝程式視窗以外的所有視窗。
- 確認您已備妥產品序號。產品序號的位置視您取得 Trend Micro Internet Security 的方式而定（例如：從網路下載或購買光碟）。

從舊版升級

您可以直接在電腦安裝 Trend Micro Internet Security，而不需要先移除舊版趨勢科技軟體。安裝程式會自動偵測並解除安裝下列版本：

- Trend Micro Internet Security 2009
- Trend Micro Internet Security 2008
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2009
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2008

注意： 在升級過程中，安裝程式會刪除舊版趨勢科技安全防護軟體隔離的所有檔案，以及「私密資料保全」和「Trend Micro Anti-Spam 工具列」功能所儲存的資訊。

隔離的檔案可能殘留病毒或間諜程式，所以不應該留在電腦上。如果非得保存隔離檔案不可，建議您在移除程式之前，先還原檔案，再將檔案移到和本機隔離的位置，例如：隨身碟。

安裝 Trend Micro Internet Security

安裝 Trend Micro Internet Security 之前，請確定您已完成第 8 頁的檢查清單。

安裝 Trend Micro Internet Security：

1. 將 CD 放入 CD-ROM 光碟機，或是執行您從趨勢科技 (<http://www.trendmicro.com/download/zh-tw>) 下載的安裝檔，以啟動安裝程式。

以下訊息消失之後，請按一下「安裝程式」。



圖 2-1. 「歡迎」畫面



注意：如果 CD-ROM 功能表視窗沒有自動開啓，請按兩下 Windows 桌面的「我的電腦」圖示、開啓 CD-ROM 光碟機，然後按兩下 setup.exe 檔案。

2. 如果「使用者帳號控制」視窗要求您授權安裝此程式，請按一下「繼續」。



圖 2-2. 「使用者帳號控制」警告

- 請仔細閱讀「趨勢科技使用者授權合約」中的條款和條件。如果要安裝軟體，您必須選取「我接受合約」，然後按一下「下一步」。



圖 2-3. 「授權合約」視窗

- 在「產品序號」視窗輸入產品序號，然後按一下「下一步」。如果需要協助，請按一下「不確定在哪裡可以找到產品序號？」連結。



圖 2-4. 「產品序號」視窗

5. 在「安裝選項」視窗中，選取「標準安裝」，然後按一下「下一步」。



圖 2-5. 「安裝選項」視窗

如果想要根據您的偏好變更某些安裝設定，請選取「自訂安裝」，然後按一下「下一步」。

- 如果要避免電腦上已存在的安全威脅造成安裝問題，請選取「檢查安全威脅」核取方塊。
- 如果您比較想要使用「Windows 防火牆」，請取消選取「安裝趨勢科技主控式個人防火牆」核取方塊。
- 如果要將 Trend Micro Internet Security Pro 安裝在其他資料夾，請按一下「變更...」按鈕。選擇位置之後，請按一下「確定」。
- 如果要以匿名方式傳送所發現安全威脅的相關資訊給「趨勢科技主動式雲端截毒技術」以協助改進安全防護功能，請選取「與趨勢科技共享安全威脅資訊」核取方塊。

完成選擇之後，請按一下「下一步」。



圖 2-6. 「自訂安裝選項」視窗

6. 現在會開始安裝 Trend Micro Internet Security。



圖 2-7. 「正在安裝 Trend Micro Internet Security」視窗

7. 成功完成安裝之後，請按一下「立即啟動」以啟動軟體。



圖 2-8. 「準備進行啟動」視窗

安裝程式會開始設定此安全防護軟體。



圖 2-9. 「設定 Trend Micro Internet Security」視窗

8. 建立新的趨勢科技帳號或使用現有帳號登入。如果要建立新帳號，請提供您的全名，並從「位置」旁的清單選取您目前所在的位置。輸入您會定期檢查的電子郵件信箱並提供帳號密碼，然後按一下「下一步」。



圖 2-10. 「立即啟動 Trend Micro Internet Security」視窗

9. 列印啟動確認頁面，以備日後參考。按一下「完成」。



圖 2-11. 「啟動完成」視窗

按兩下 Trend Micro Internet Security 系統匣圖示以開啓主畫面。

在多部電腦上安裝 Trend Micro Internet Security

您可以使用一個產品序號在三部電腦上安裝 Trend Micro Internet Security。

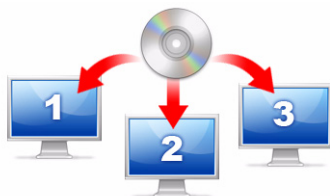


圖 2-12. 您可以使用一個產品序號讓 Trend Micro Internet Security 保護最多三部電腦。

如果要在其他電腦上安裝 Trend Micro Internet Security，只要在該電腦上執行安裝程式，然後遵照相同的步驟進行即可。

在第二部和第三部電腦上啟動 Trend Micro Internet Security 時，請選取可區別每份安裝的名稱（或「說明」）。因為您可以使用 Trend Micro Internet Security 從遠端管理其他電腦的安全防護，所以不同的名稱將有助於追蹤已安裝安全防護軟體的電腦的狀態。

如果需要將此軟體安裝在三部以上的電腦，您可以將先前安裝的其中一份軟體取消註冊，或購買更多產品序號。

注意： 在同一部電腦上解除安裝並重新安裝 Trend Micro Internet Security 將視為另一次安裝。達到允許的安裝次數之後，Trend Micro Internet Security 將協助您取消註冊一份先前的安裝。

解除安裝 Trend Micro Internet Security

在移除 Trend Micro Internet Security 之前，請先確認您是以具有系統管理員權限的身份（在移除軟體時需要擁有系統管理員的權限）登入該電腦，然後關閉其他開啓的程式。

警告！ 移除此程式會刪除所有已隔離的檔案，因為這些檔案可能潛藏會傷害您電腦的病毒、間諜程式或特洛伊木馬程式，所以不應該留在電腦上。如果非得保存隔離檔案不可，建議您在移除 Trend Micro Internet Security 之前，先還原檔案，再將檔案移到和本機隔離的位置，例如：隨身碟。

1. 有兩種方式可以開始執行 Trend Micro Internet Security 的移除程序：
 - 按一下 Windows 的「開始」按鈕，然後選取「所有程式 > Trend Micro Internet Security 解除安裝 > Trend Micro Internet Security」。
 - 開啓「控制台」，然後按兩下「新增或移除程式」(Windows XP) 或「解除安裝程式」(Windows Vista 和 Windows 7)。從程式清單中選取 Trend Micro Internet Security，然後按一下「移除」(Windows XP) 或「解除安裝」(Windows Vista 和 Windows 7)。
2. 如果「使用者帳號控制」視窗要求您提供解除安裝程式的權限，請按一下「繼續」。

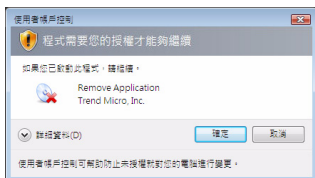


圖 2-13. 「使用者帳號控制」警告

3. 按一下「解除安裝」，確認您要移除程式。



圖 2-14. 「移除 Trend Micro Internet Security」視窗

4. 如果您已啟動密碼防護功能，請輸入您之前設定的正確密碼。
5. 成功移除程式之後，請按一下「立即重新啟動」來重新啟動電腦。



圖 2-15. 「解除安裝成功」視窗

使用趨勢科技診斷箱解除安裝軟體

如果您在進行安裝、設定或解除安裝期間發生問題，請使用趨勢科技診斷箱來移除程式。

使用趨勢科技診斷箱來解除安裝程式：

1. 按一下 Windows 的「開始」按鈕，然後選取「所有程式 > Trend Micro Internet Security > 趨勢科技支援診斷箱」。
2. 如果「使用者帳號控制」視窗要求您提供開啓程式的權限，請按一下「繼續」。



圖 2-16. 「使用者帳號控制」警告

3. 當「趨勢科技診斷箱」開啓時，請按一下「[E] 解除安裝」標籤。

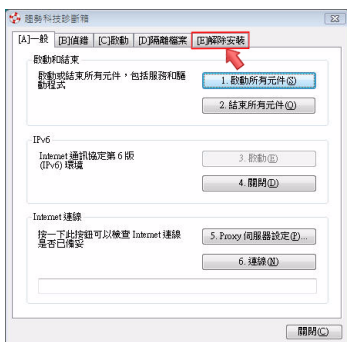


圖 2-17. 趨勢科技診斷箱的標籤 A

4. 在「[E] 解除安裝」標籤上，按一下「1. 解除安裝」按鈕。

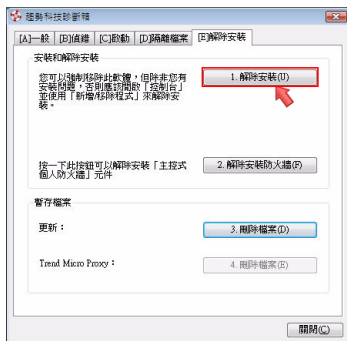


圖 2-18. 趨勢科技診斷箱的標籤 E

5. 收到提示時，請複製產品序號再解除安裝程式。完成時，請選取「我已抄下產品序號」核取方塊，然後按一下「下一步」。
6. 在開啓的視窗中，按一下「解除安裝」以移除程式。

開始使用

安裝 Trend Micro Internet Security 之後，請完成以下各頁所述的工作，開始保護您的電腦。

- 第 22 頁的[檢查安裝是否成功](#)
- 第 22 頁的[開啓主畫面](#)
- 第 22 頁的[更新和掃描](#)
- 第 23 頁的[控制下載安全更新檔的方式](#)
- 第 24 頁的[設定密碼](#)
- 第 24 頁的[取得其他說明](#)

檢查安裝是否成功

請使用歐洲電腦防毒研究協會（European Institute for Computer Antivirus Research, EICAR）的病毒測試檔案，來確認 Trend Micro Internet Security 是否正在保護您的電腦。

注意： EICAR 測試檔案不是病毒，它是一個副檔名為 *.com 的無害文字檔，它不會自我複製，更不會對電腦效能造成任何負面影響。

1. 開啓 <http://us.trendmicro.com/us/support/virus-primer/eicar-test-files/>。
2. 按一下其中一個 **ecicar.com** 連結來下載 EICAR 測試檔案，例如 **ecicar.com** (HTTP)。

Trend Micro Internet Security 會顯示「**ecicar_virus**」警告、隔離 **ecicar_test.com**，並在「病毒掃描」記錄中記錄事件。

開啟主畫面

您可以透過 Trend Micro Internet Security 的主畫面來查看或自訂您的防護設定、下載更新檔，以及執行病毒掃描。

開啟主畫面的方式有三種：

- 按一下 Windows 的「開始」按鈕，然後選取「所有程式 | Trend Micro Internet Security | Trend Micro Internet Security」。
- 在畫面底部的系統匣上，連按兩下「Trend Micro Internet Security」圖示。您也可以使用滑鼠左鍵或右鍵按一下系統匣圖示，並選取「開啟主畫面」。
- 連按兩下 Trend Micro Internet Security 桌面圖示。

更新和掃描

開啓主畫面之後，可以在該視窗底部看到兩個大型藍色按鈕。

- 按一下「立即掃描」可開始執行快速掃描，在較有可能躲藏惡意軟體的位置進行偵測，並在發現惡意軟體時予以清除。按一下該按鈕右緣的三角形，即可選取「完整掃描」或「自訂掃描」。「完整掃描」可檢查整部電腦是否有安全威脅；「自訂掃描」則會檢查特定檔案或資料夾。
- 按一下「立即更新」可下載可用的安全更新檔。

控制下載安全更新檔的方式

立即下載最新更新檔：

1. 開啓主畫面（請參閱第 22 頁）。
2. 在「總覽」畫面上，按一下「立即更新」。

查看上次接收更新檔的時間：

1. 開啓主畫面（請參閱第 22 頁）。
2. 按一下「其他設定與訂購服務」，然後展開「記錄」標題。
3. 從下拉式清單選擇「更新」。
4. 按一下「檢視記錄」按鈕。

查看或變更預約更新時間：

1. 開啓主畫面（請參閱第 22 頁）。
2. 按一下「其他設定與訂購服務」，然後展開「自動更新」標題。
3. 按一下「設定...」按鈕。
4. 選取「自動檢查更新檔案」核取方塊。根據預設，Trend Micro Internet Security 會每隔三小時檢查更新檔。
5. 如果要檢視每次更新的進度，請選取「開始更新時需通知我」。

設定密碼

設定密碼可避免他人變更設定。如果要管理家庭網路中其他電腦的安全，您必須設定密碼。

1. 在主畫面上，按一下「其他設定與訂購服務」，然後按一下「密碼」。
2. 在「密碼」下，按一下「設定...」。
3. 選取「啓動密碼防護」核取方塊，然後在「密碼」和「確認密碼」欄位輸入相同的密碼。

提示： 密碼至少必須包含 8 個字元，而且只能包含字母字元（大小寫皆可）和數字（0 到 9）。如需詳細建議，請參閱「產品說明」中的「建立增強式密碼」主題。

4. 在「密碼提示」欄位中輸入簡短的句子，以便在忘記密碼時協助您記起密碼。請確定您輸入的提示不會讓其他人輕易猜到您的密碼。
5. 按一下「確定」儲存您的密碼。

取得其他說明

Trend Micro Internet Security 提供數種類型的說明：

說明選項	說明
說明和支援	此按鈕位於主畫面右上角，按一下此按鈕即可顯示包含「產品說明」和「常見問題集」連結的頁面。
本文相關式說明	按一下「說明」按鈕可取得特定視窗的詳細資訊。
滑鼠感應式說明	將滑鼠游標停在特定圖示上方可顯示簡短說明。

表 3-1. 說明選項

疑難排解

本章說明如何解決使用 Trend Micro Internet Security 時可能會遇到的基本問題。

本章內容：

- 第 26 頁的[安裝與啓動問題](#)
- 第 27 頁的[更新問題](#)
- 第 28 頁的[常見問題](#)

安裝與啟動問題

您可能會在安裝與啟動 Trend Micro Internet Security 時遇到下列問題：

- 安裝程式停止回應。
- Trend Micro Internet Security 安裝成功，但無法啟動。
- 產品序號遺失或無效。
- Trend Micro Internet Security 無法在安裝時啟動，或在安裝後透過主畫面啟動。

如果要解決安裝問題，請執行下列動作：

- 確定您具有要安裝 Trend Micro Internet Security 的電腦上的系統管理員權限。
 - a. 同時按下 CTRL - ALT - DELETE 鍵開啓一個小視窗（該視窗的「使用者」下會顯示您用來登入電腦的帳號名稱，請在「登入資訊」下尋找）、記下帳號名稱，然後按一下「取消」。
 - b. 開啓「控制台」。
 - 如果您的電腦是執行 Windows XP，請按一下「使用者帳號」，檢查您記下的帳號是否具有系統管理員權限。
 - 如果您的電腦是執行 Windows Vista 或 Windows 7，請按一下「使用者帳號和家庭安全」，然後按一下「使用者帳號」，檢查您記下的帳號是否具有系統管理員權限。
 - c. 如果您不是使用具有系統管理員權限的帳號登入電腦，請切換到具有此權限的帳號。
- 確定電腦符合**第 6 頁**所述的所有安裝需求。
- 確定您已依照本《使用手冊》的〈**安裝 Trend Micro Internet Security**〉中的指示進行安裝。

如果這些建議無法解決問題，請聯絡趨勢科技技術支援人員以取得協助。如需詳細資訊，請參閱**第 33 頁**。

如果要解決啟動問題，請執行下列動作：

- 確定您輸入的產品序號是正確的。產品序號格式如下：
XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX
注意： 每個 x 代表一個數字或字母。您可以輸入大寫字母或小寫字母。
- 如果在初次安裝後還要在別台電腦上安裝本軟體，請為每次安裝選擇唯一的名稱或敘述。
- 如果忘記密碼，請瀏覽此網站：
<http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=zh-TW>
- 尋找與啟動相關的任何警告訊息或記錄資訊。您可以搜尋有關此資訊的解決方案。
- Trend Micro Internet Security 試用版有使用期限限制。請在試用期滿之前，購買 Trend Micro Internet Security 以繼續維護您電腦的安全。

如果上述建議無法解決問題，請聯絡趨勢科技技術支援人員。如需詳細資訊，請參閱**第 34 頁**。

更新問題

請先確認電腦可連線到 Internet，然後再檢查網路和電腦是否有任何明顯的硬體或軟體錯誤。如果 Trend Micro Internet Security 仍無法下載更新檔，請檢查您是否能正確連線到更新伺服器。

如果要檢查與更新伺服器的連線，請執行下列動作：

- 開啓 Windows 命令提示。
- **注意：** 如果使用的是 Windows XP，按一下「開始」按鈕、選取「執行...」，然後在開啓的視窗內輸入 cmd。如果使用的是 Windows Vista 或 Windows 7，請按一下「開始」按鈕，然後在「開始搜尋」欄位輸入 cmd。
- 輸入下列命令以確定電腦可以解析更新伺服器的「完整網域名稱」(FQDN)。

```
nslookup
```

```
ping iau.trendmicro.com
```

如果電腦無法連線到更新伺服器，請聯絡趨勢科技的技術支援部門。如需詳細資訊，請參閱**第 34 頁**。

常見問題

如何在多部電腦上安裝 Trend Micro Internet Security ？

如果要在其他電腦上安裝 Trend Micro Internet Security，只要將安裝 CD 放入需要防護的電腦。如果您的安裝程式是從趨勢科技網站下載，請將它複製到其他電腦。

接著，您可以依照「**安裝 Trend Micro Internet Security**」中的步驟執行。每次安裝 Trend Micro Internet Security 時都必須輸入相同的產品序號。

如果安裝太多次程式，Trend Micro Internet Security 將自動協助您找出要保留的安裝。

我是否需要立即啟動？

安裝此軟體後即使並未啓用，是否只限定更新一次。但是，如果要繼續接收最新的更新檔，您必須啓動此軟體。只要開啓主畫面就可以開始進行。

如何找回遺失的產品序號？

如果遺失產品序號，請瀏覽此網站：

<http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=zh-TW>

如果無法從以上網站取得您的產品序號，請寄電子郵件到 support@support.trendmicro.com，要求取得一份原始產品序號。您也可以在下列支援網站送出協助要求：

http://www.trend.com.tw/solutionbank/consumer/Case_Fill.asp

為什麼在同一台電腦上先解除安裝再重新安裝 Trend Micro Internet Security 時，會用掉允許安裝次數？

趨勢科技無法辨識新安裝是在其他電腦或同一台電腦上執行。達到允許的安裝次數之後，Trend Micro Internet Security 將自動協助您取消註冊不再使用的安裝。

重新安裝或還原 Windows 之後，需要執行哪些動作？

重新安裝或還原 Microsoft Windows 作業系統之後，您必須重新安裝 Trend Micro Internet Security。

為什麼在成功啟動程式之後，主畫面出現「尚未啟動」？

在某些情況下，視您的網路連線而定，您可能無法立即收到趨勢科技的回應。在此情況下，請嘗試按一下「立即更新」。如果 Trend Micro Internet Security 可以成功檢查更新檔，就應該會顯示正確的到期日。

Trend Micro Internet Security 是否可以過濾即時通訊？

Trend Micro Internet Security 無法過濾聊天作業階段，但是可以檢查並清除透過即時通訊軟體傳送的病毒、特洛伊木馬程式、蠕蟲、間諜程式或其他安全威脅。它也會封鎖傳輸您新增至「私密資料保全」的機密資料的動作。

哪些 Internet 瀏覽器可搭配 Trend Micro Internet Security 使用？

Trend Micro Internet Security 可搭配下列瀏覽器使用：

- Microsoft™ Internet Explorer™ 6.0（安裝 Service Pack 2）（僅限 Microsoft™ Windows™ XP）
- Microsoft™ Internet Explorer™ 7.0
- Mozilla™ Firefox™ 2.0、3.0 或 3.5

Trend Micro Internet Security 是否可以掃描所有檔案類型？

是，Trend Micro Internet Security 可以檢查電腦上所有類型的檔案，也可以檢查電腦的記憶體和電子郵件中是否潛藏安全威脅。

什麼是網路釣魚？

網路釣魚是一種網路詐騙攻擊手法，目的是竊取您的個人資訊。例如，假冒的網站可能會刻意偽裝為合法的網站，以誘使您提供姓名、信用卡號碼、身分證字號或其他私密資料。接著，此類網路犯罪者可能會盜取您的金融帳戶，或是以您的身分進行線上購物。

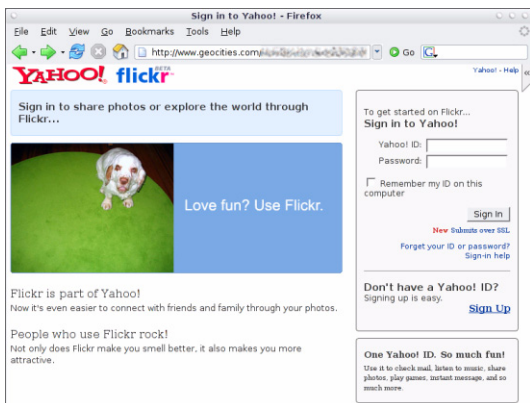


圖 4-1. 網路釣魚電子網站範例

另外一種常見的網路釣魚詐騙手法是寄送緊急電子郵件給您，告訴您必須立即解決您金融帳戶的問題。此類郵件通常看似正常，但其中會包含可開啓網路詐騙網站的連結。

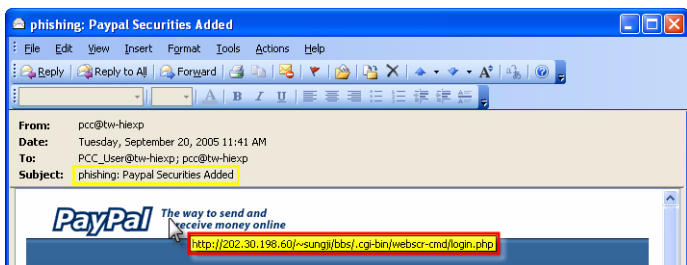


圖 4-2. 網路釣魚電子郵件範例

網路犯罪者也可能會使用「多人線上交談系統」(IRC) 和其他即時通訊程式的聊天視窗，傳送您不想要的檔案或連結給您，誘使您開啓網路釣魚網站的「動態內容」，例如：圖片、網址或媒體檔案。

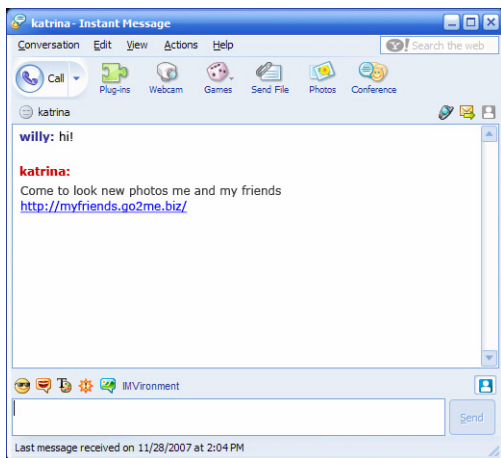


圖 4-3. 網路釣魚即時通訊訊息範例

什麼是 Cookie ？

網站可能會將資料暫時存放在您的電腦上，以識別您的身分或儲存您的喜好設定。這些資料通常可讓您下次更輕鬆地使用相同的網站，但也可能會危及您的隱私權。不當使用的 Cookie 可視為一種間諜程式。

注意： 刪除任何項目之前，請務必檢查發現的可疑間諜程式的詳細資訊。

警告訊息的框架色彩代表什麼？

當 Trend Micro Internet Security 顯示訊息時，框架色彩代表發現的安全威脅的嚴重性。

- 紅色代表嚴重的安全威脅。
- 黃色代表警告或需要調查的問題，而不是立即的安全威脅。
- 當訊息只報告正常安全活動時則會顯示藍色。

當我收到 Trend Micro Internet Security 已自動移除或隔離病毒、特洛伊木馬程式或間諜程式的通知時，應該怎麼做？

按一下病毒、特洛伊木馬程式或間諜程式的名稱，以檢視安全威脅特徵和您可以採取的進一步中毒處理行動等詳細資訊。

當 Trend Micro Internet Security 處理特洛伊木馬程式或間諜程式之後，您可能需要重新啓動電腦以完成移除安全威脅的作業。一般而言，您只需要按一下「立即重新啓動」。

技術支援

趨勢科技致力於提供高水準的技術支援。本章說明如何取得技術支援。

請記住，您必須先啟動 Trend Micro Internet Security 才能取得支援。

本章內容：

- 第 34 頁的[聯絡技術支援之前](#)
- 第 34 頁的[將中毒的檔案樣本寄給我們](#)
- 第 35 頁的[回報垃圾郵件、網路詐騙郵件和誤判郵件](#)
- 第 35 頁的 [TrendLabs](#)
- 第 35 頁的[其他資源](#)

聯絡技術支援之前

聯絡技術支援之前，您可以先嘗試其他快速且簡便的方式，尋找您的問題是否已經有解答：

- **參閱說明文件。**本《使用手冊》的〈**疑難排解**〉一章與「產品說明」提供關於 Trend Micro Internet Security 的各項詳細資訊。
- 您也可以瀏覽**趨勢科技技術支援網站**，該網站提供許多關於所有趨勢科技軟體的最新資訊，以及由其他使用者提供的問題解答。
<http://www.trendmicro.com.tw/solutionbank/consumer/default.asp>

聯絡技術支援

瀏覽此網頁可找到正確的趨勢科技電話號碼：

<http://www.trendmicro.com/tw/about/contact/overview.htm>

為協助趨勢科技儘快解決您的問題，撥打技術支援專線之前請備妥下列資訊：

- Trend Micro Internet Security 產品序號
- Trend Micro Internet Security 版本號碼
- 錯誤訊息的確切內容（如果有的話）
- 概要說明您的操作方式（包括如何重現問題）

提示： 開啓主畫面（請參閱**第 22 頁**）、選取「說明和支援」，然後按一下「產品資訊」檢視程式版本和產品序號。

您也可以瀏覽下列網頁以開啓技術支援案例：

http://www.trend.com.tw/solutionbank/consumer/Case_Fill.asp

將中毒的檔案樣本寄給我們

如果您覺得某檔案有安全疑慮，但是安全防護軟體又偵測不出任何問題，請將該可疑檔案傳送到以下網站：

<http://subwiz.trendmicro.com>

請概要描述您遇到的所有症狀。趨勢科技的專業人員將會分析該檔案，判斷它是否包含任何惡意程式碼。

回報垃圾郵件、網路詐騙郵件和誤判郵件

請將垃圾郵件以及誤判為垃圾郵件的正常郵件傳送到下列電子郵件信箱：
false@support.trendmicro.com

請將網路詐騙（網路釣魚）郵件傳送到下列電子郵件信箱：
antifraud@support.trendmicro.com

趨勢科技技術支援會檢查這些郵件中的行為模式，以提高軟體偵測垃圾郵件和網路詐騙郵件的正確率。

TrendLabs

TrendLabs 是全球防毒研發暨產品支援中心，負責為全球各地的趨勢科技客戶提供每天 24 小時全年無休的服務。

TrendLabs 擁有數百名工程師與技術專精的支援人員，在巴黎、慕尼黑、馬尼拉、台北、東京與美國加州都設有專屬的服務中心，可以隨時迅速回應各地爆發的任何電腦病毒疫情。

有關 TrendLabs 的詳細資訊，請瀏覽下列網站：

<http://www.trendmicro.com/tw/security/trendlabs/overview.htm>

其他資源

- 請瀏覽 <http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=zh-TW> 以存取您的趨勢科技帳號，或瀏覽 <http://www.trendsecure.com/portal/zh-TW/> 以存取其他安全防護工具和服務。
- 趨勢科技網站 <http://www.trendmicro.com.tw> 提供獲獎連連的安全防護軟體讓您免費下載試用，並提供其他工具，例如：「病毒分佈圖」，它可以回報全球各地病毒散播的情形。
- 您可以隨時從下列網站下載軟體更新檔和修補程式：
<http://www.trendmicro.com/download/zh-tw/>。

