

趋势科技（中国）有限公司保留对本文档以及此处所述产品进行更改而不通知的权利。在安装并使用本软件之前，请阅读自述文件、版本说明和最新版本的《入门指南》，这些文档可以通过趋势科技的以下 Web 站点获得：

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

Trend Micro、Trend Micro 徽标、Trend Micro Internet Security、HouseCall、TrendSecure 和 TrendLabs 等是趋势科技（中国）有限公司/Trend Micro Incorporated 的商标或注册商标。所有其他产品或公司名称可能是其各自所有者的商标或注册商标。所有其他品牌与产品名称均为其各自公司或组织的商标或注册商标。

版权所有 © 2009 趋势科技（中国）有限公司/Trend Micro Incorporated。保留所有权利。未经趋势科技（中国）有限公司/Trend Micro Incorporated 预先明确的书面同意，不得对该出版物的任何部分进行复制、影印、存储到检索系统或传播。

文档编号：PCCM74153/90629

发布日期：2009 年 7 月

趋势科技™ 网络安全专家入门指南阐述了安装并开始使用本软件的方法。  
开始前请阅读本指南。

如需技术支持，请参阅本指南中的[技术支持](#)了解联系信息。有关更多信息，  
请查看[产品帮助](#)（可通过趋势科技网络安全专家主控制台访问）。

# 目录

---

## 前言

文档 .....	iv
关于本《入门指南》 .....	iv
文档约定 .....	iv

## 第 1 章:

### 简介

新增内容 .....	2
防护检查清单 .....	2
自动防护 .....	3
主控台 .....	3
操作按钮和系统托盘图标 .....	4

## 第 2 章:

### 安装

计算机需求 .....	6
安装前 .....	8
从先前版本升级 .....	9
安装趋势科技网络安全专家 .....	10
在多台计算机上安装趋势科技网络安全专家 .....	15
卸载趋势科技网络安全专家 .....	16
使用趋势科技诊断工具卸载 .....	18

## 第 3 章:

### 入门

验证安装是否成功 .....	22
打开主控台 .....	22
更新和扫描 .....	22
控制安全更新 .....	23
设置密码 .....	24
获取更多帮助 .....	24

**第 4 章: 疑难解答**  
安装和激活问题 ..... 26  
更新问题 ..... 27  
常见问题问答 ..... 28

**第 5 章: 技术支持**  
联系技术支持之前 ..... 34  
联系技术支持 ..... 34  
提交受感染文件样本 ..... 34  
报告垃圾邮件、欺诈邮件及误标记的邮件 ..... 35  
TrendLabs ..... 35  
其他资源 ..... 35

# 前言

---

本指南阐述了安装并开始使用趋势科技™ 网络安全专家的方法。

本前言涵盖以下主题：

- 第 iv 页的 [文档](#)
- 第 iv 页的 [关于本《入门指南》](#)
- 第 iv 页的 [文档约定](#)

# 文档

除本指南外，趋势科技™ 网络安全专家还包括 *产品帮助*，其中阐述了关键的软件功能。单击 **帮助** 按钮可获得与当前打开的窗口有关的信息，也可以查找有关其他主题的信息。

## 关于本《入门指南》

- **简介** 概述趋势科技网络安全专家的主要功能。
- **安装** 说明安装、升级、续订或删除趋势科技网络安全专家的方法。
- **入门** 说明开始使用该软件的方法。
- **疑难解答** 提供了基本问题的解决建议，并包括一个常见问题问答的列表。
- **技术支持** 为用户在“疑难解答”部分中找不到所需答案时提供了联系趋势科技的方式。

## 文档约定

本指南遵从以下约定：

样式	说明
全部使用大写字母	首字母缩写词、缩写词以及键盘上的按键
粗体	菜单、菜单命令、按钮、选项卡、选项名称以及服务与进程名
斜体	文档标题
等宽字体	示例（包括示例命令行）、程序代码、Internet 与万维网地址、文件名、文件夹名称以及程序输出
<b>注意：</b>	配置说明
<b>提示：</b>	建议
<b>警告！</b>	应避免的操作

表 1. 文档约定

# 简介

---

本章提供趋势科技网络安全专家的概述，包括以下主题：

- 第 2 页的 [新增内容](#)
- 第 2 页的 [防护检查清单](#)
- 第 3 页的 [自动防护](#)
- 第 3 页的 [主控台](#)

要开始安装过程，请参阅下列主题之一：

- [计算机需求](#)，以了解内存、硬盘驱动器及其他规格
- [安装前](#)，以了解安装前任务及其他注意事项
- [从先前版本升级](#)，如果您的计算机安装了旧版的趋势科技网络安全专家
- [安装趋势科技网络安全专家](#)，以了解安装指导信息
- [入门](#)，了解有关使用趋势科技网络安全专家的指导信息

## 新增内容

- 本版本完全支持 Microsoft Windows 7。
- 新安全功能可自动防止 USB 存储器上的可疑软件打开。
- 本版本能够与趋势科技™ 云安全智能防护网络共享威胁信息，后者可自动关联在数百万台计算机上发现的威胁相关信息，从而有助于更有效地为您提供防护。
- 本版本现在能够根据可疑域名阻止打开具有潜在危险的 Web 站点。

## 防护检查清单

趋势科技网络安全专家保护您免受以下威胁的侵害：

威胁	防护
您的计算机上的或通过电子邮件传播过来的病毒、特洛伊木马程序与蠕虫病毒	防病毒与间谍软件
间谍软件、Web 浏览器跟踪 Cookie、Rootkit	防病毒与间谍软件
对操作系统设置、注册表或 Hosts 文件的未经授权的更改	防止未经授权的更改
不请自来的“垃圾”邮件和电子邮件欺诈尝试（“网络钓鱼”）	垃圾邮件过滤器
“域名欺诈”和其他网络威胁	防网络威胁
黑客	个人防火墙
无线网络入侵	家庭网络防护
从即时消息、电子邮件或 Web 站点中窃取私密信息	数据防窃
Microsoft™ 软件安全缺陷	预设与定制扫描

**表 1-1. 趋势科技网络安全专家功能**

## 自动防护

安装完成后，趋势科技网络安全专家会自动执行以下任务来保护计算机：

- 每三小时检查并下载新的安全更新
- 帮助阻止间谍软件监控您的计算机，防止对计算机设置进行未经授权更改
- 每次打开、复制、移动或保存文件时搜索有无风险
- 阻止您下载有风险的文件，并阻止您尝试访问存在安全威胁的站点

为获得更好的防护能力，可启用可选的“家长控制”及“数据防窃”功能。

## 主控台

通过主控台，您可以整体了解趋势科技网络安全专家对计算机的保护情况。单击窗口左侧的选项卡可展示与该功能相关的更多信息与控制项。

**提示：** 在主控台的**概述**选项卡上，单击**防护状态**旁边的链接可查看所有当前保护计算机的功能。

单击窗口顶部的**我的家庭网络**可查找并管理连接到家庭网络的其他计算机的安全。

## 操作按钮和系统托盘图标

以下列表说明了趋势科技网络安全专家中的常用按钮和图标：









按钮/图标	描述
	扫描计算机中是否有安全威胁（单击按钮的右边可以选择快速扫描、完全系统扫描或定制扫描）。
	从趋势科技下载最新更新。
	关闭窗口并保存做出的所有更改。
	关闭窗口但不保存任何更改。
	趋势科技网络安全专家已启动安全威胁扫描或正在后台下载更新。
	您的计算机正处于趋势科技网络安全专家的保护之下。
	趋势科技网络安全专家需要您帮助修复问题（双击图标打开主控台可获取更多信息）。
	趋势科技网络安全专家已过期。

表 1-2. 常见程序按钮与图标

本章介绍趋势科技网络安全专家的安装方法。

本章中的主题包括：

- 第 6 页的 [计算机需求](#)
- 第 8 页的 [安装前](#)
- 第 9 页的 [从先前版本升级](#)
- 第 10 页的 [安装趋势科技网络安全专家](#)
- 第 16 页的 [卸载趋势科技网络安全专家](#)

## 计算机需求

表 2-1 列出了安装趋势科技网络安全专家所需的计算机硬件和软件规格。

表 2-1. 趋势科技网络安全专家计算机需求

计算机规格	
Microsoft™ Windows™ 操作系统	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows 7™</b> Ultimate、Professional、HomePremium、Home Basic 或 Starter Kit (32 位或 64 位)</li><li>• <b>Windows Vista™</b> Ultimate、Business、HomePremium 或安装 (或未安装) Service Pack 1 (SP1) 或 Service Pack 2 (SP2) 的 Home Basic (32 位或 64 位)</li><li>• 安装 Service Pack 2 (SP2) 或 Service Pack 3 (SP3) 的 <b>Windows XP</b> Home、Professional、Media Center 或 Tablet PC Edition (32 位)</li></ul>
处理器 (CPU)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows 7 和 Windows Vista</b> Intel™ Pentium™ 800MHz (建议 1GHz)</li><li>• <b>Windows XP</b> Intel Pentium 350MHz</li></ul>
最低内存	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows 7 和 Windows Vista</b> 最低 512MB 内存 (建议 1GB)</li><li>• <b>Windows XP</b> 最低 256MB 内存 (建议 512MB)</li></ul>
磁盘空间	500MB 可用硬盘空间用于安装
显示器	最低为高彩色的 1024 x 576 (XGA)

**注意：** 本版本支持 Intel 超线程及双核处理器，以及 RAID 0 (条带) 或 RAID 1 (镜像或双工)。

## Internet 需求

必须具有 Internet 连接才能激活软件、下载更新、获取安全威胁信息或访问趋势科技 Web 站点。表 2-2 列出了兼容的 Internet 软件。

**注意：** 一些 Internet 服务提供商会上线的次数计费。还有一些提供商按照 Internet 连接时间或者按照数据接收量计费。如果必须支付此费用，则您可能希望关闭趋势科技网络安全专家 2010 的“自动更新”功能。也可以考虑修改您的 Internet 连接软件或路由器，以防“自动更新”功能打开连接（有关指导信息，请参阅您的软件或路由器文档）。

**表 2-2. 兼容的 Internet 软件与服务**

兼容的 INTERNET 软件与服务	
兼容的 Web 浏览器	<ul style="list-style-type: none"> <li>必需：安装 Service Pack 2 的 Microsoft Internet Explorer™ 6.0（<b>仅 Windows XP</b>）、7.0 或 8.0</li> <li>Mozilla® Firefox® 2.0、3.0 或 3.5</li> </ul>
兼容的电子邮件软件	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Outlook™ 2000、2002、2003 或 2007</li> <li>Microsoft Outlook Express 6.0（安装 Service Pack 2）</li> <li>Mozilla® Thunderbird™ 1.5 或 2.0</li> <li>Windows Mail™（<b>针对 Windows Vista 或 Windows 7</b>）</li> </ul>
兼容的基于 Web 的邮件	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yahoo!® Mail</li> <li>MSN Hotmail™/Windows Live™ Mail</li> <li>AOL® Mail</li> <li>Google™ Gmail™</li> </ul>
兼容的即时通讯服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>AOL® Instant Messenger™ (AIM®) 5.9</li> <li>ICQ® 5.1、6.0、6.5 或 ICQ® Lite</li> <li>MSN™ Messenger 7.5（<b>仅用于 Windows® XP</b>）</li> <li>Windows Live™ Messenger 8.0、8.5 或 9.0</li> <li>Yahoo!® Messenger 8.1</li> </ul>

**注意：** 趋势科技网络安全专家无法扫描使用 Microsoft Outlook Express、Microsoft Outlook 或 MSN Explorer 接收的 Hotmail 邮件。

## 安装前

以下几项简单的准备工作可使趋势科技网络安全专家的安装更为简便。

- 确保准备安装该程序的计算机满足 **第6 页的表 2-1** 中所列的需求。如果计算机不能满足这些要求（包括正常工作的 Internet 连接），则您将无法安装趋势科技网络安全专家。
- 您必须具有计算机的管理员权限才能安装趋势科技网络安全专家。如果您以前在计算机上安装了其他软件，则您可能具有这些权限。

**注意：** 如果将趋势科技网络安全专家下载到运行 Windows Vista 或 Windows 7 的计算机上，请右键单击安装程序并选择**以管理员身份运行**。

- 如果防火墙（如 Windows 防火墙）已经保护了您的计算机，在安装趋势科技网络安全专家（内含个人防火墙）前，应禁用或移除其他防火墙。
- 许多企业与学校通常都是通过代理服务器与 Internet 连接，代理服务器是一种可以加速或过滤与 Internet 之间通信的计算机。家庭计算机可能不使用代理服务器。

如有必要，趋势科技网络安全专家将从 Internet Explorer 中导入代理服务器设置。如果 Internet Explorer 没有正确的代理服务器设置，则需要自行输入代理服务器的名称或 IP 地址和端口号。

**注意：** 在连接到 Internet 以激活软件并从趋势科技接收更新时，趋势科技网络安全专家会使用代理服务器信息。

- 关闭除安装程序窗口外的所有其他窗口。
- 确保序列号准备就绪。如何找到该序列号取决于您是通过下载得到趋势科技网络安全专家还是购买该软件的光盘。

## 从先前版本升级

您可以直接在计算机上安装趋势科技网络安全专家，而不需要先移除旧版本的趋势科技软件。安装程序会自动检测并且卸载下列版本：

- 趋势科技网络安全专家 2009
- 趋势科技网络安全专家 2008
- 趋势科技杀毒专家 2008

**注意：** 升级操作将删除旧版趋势科技安全软件隔离的所有文件，以及数据防窃功能和趋势科技反垃圾邮件工具栏功能存储的信息。

被隔离文件可能含有不应保留在计算机中的病毒或间谍软件。如果必须要保留隔离区中的一些文件，请恢复这些文件，并将其传送到一个与外界隔绝的位置（如 USB 驱动器），然后再移除程序。

# 安装趋势科技网络安全专家

安装趋势科技网络安全专家之前，请确保完成第8页的检查清单。

## 安装趋势科技网络安全专家：

1. 通过将 CD 放入 CD-ROM 驱动器或运行从趋势科技 (<http://www.trendmicro.com/download/zh-cn/>) 下载的安装程序来启动安装程序。

下面显示的消息消失后，请单击**安装程序**。



图 2-1. 欢迎窗口



**注意：**如果 CD-ROM 菜单窗口没有自动打开，则双击 Windows 桌面上的**我的电脑**图标，打开 CD-ROM 驱动器，然后双击 setup.exe 文件。

2. 如果“用户帐户控制”窗口要求您同意安装该程序，请单击**继续**。



图 2-2. 用户帐户控制警告

- 仔细阅读趋势科技最终用户许可协议中的条款和条件。要安装该软件，必须选择**我接受许可协议的条款**，然后单击**下一步**。

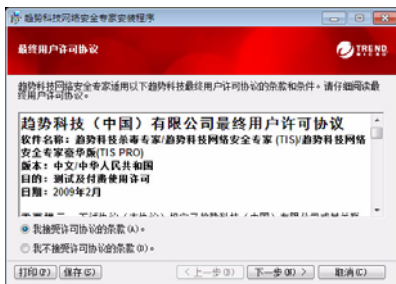


图 2-3. “许可协议”窗口

- 在“序列号”窗口中键入序列号并单击**下一步**。如果需要帮助，请单击**不确定在哪里找到您的序列号?**链接。



图 2-4. “序列号”窗口

5. 在“安装选项”窗口中，选择**常规安装**，然后单击下一步。

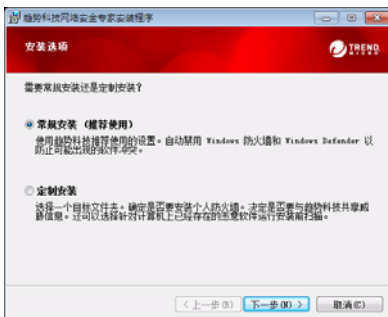


图 2-5. “安装选项”窗口

如果要根据您的喜好更改某些安装设置，请选择**定制安装**，并单击下一步。

- 要避免由计算机上已存在的安全威胁造成的安装问题，请选中**检查安全威胁**复选框。
- 如果希望使用 Windows 防火墙，请取消选中**安装趋势科技个人防火墙**复选框。
- 要在其他文件夹中安装趋势科技网络安全专家，请单击**更改...**按钮。选择位置后单击**确定**。
- 要通过匿名发送有关在趋势科技云安全智能防护网络上发现的威胁的信息来帮助增强防护，请选中**与趋势科技共享威胁信息**复选框。

进行选择后，请单击**下一步**。



图 2-6. “定制您的安装选项”窗口

6. 现在开始安装趋势科技网络安全专家。



图 2-7. “安装趋势科技网络安全专家”窗口

7. 成功安装后，单击**立即激活**激活该软件。



图 2-8. “准备激活”窗口

安装程序现在开始设置安全软件。



图 2-9. “正在设置趋势科技网络安全专家”窗口

8. 创建一个新帐户或登录您现有的趋势科技帐户。要创建一个新帐户，请提供您的全名，并从**位置**旁边的列表中选择您当前所在位置。输入您会定期查看的电子邮件地址，提供帐户密码并单击**下一步**。

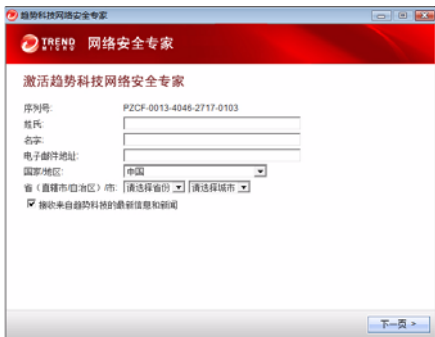


图 2-10. “立即激活趋势科技网络安全专家”窗口

9. 打印激活确认页以供将来参考。单击**完成**。



图 2-11. “激活完成”窗口

双击趋势科技网络安全专家系统托盘图标打开中控台。

## 在多台计算机上安装趋势科技网络安全专家

趋势科技网络安全专家最多可以保护家庭网络中的三台计算机，如果您购买的版本支持三台计算机，您可以使用同一 CD 和序列号在三台计算机上安装趋势科技网络安全专家。



**图 2-12. 可以使用一个序列号让趋势科技网络安全专家保护最多三台计算机。**

要在另一台计算机上安装趋势科技网络安全专家，只需在该计算机上启动安装程序，然后按相同步骤操作。

在第二台或第三台计算机上激活趋势科技网络安全专家时，请选择可将新安装与上一个安装区分开的名称（或描述）。由于可以使用趋势科技网络安全专家远程控制管理其他计算机的安全，因此这些不同的名称将有助于您跟踪它们。

如果需要在超过三台计算机上安装此软件，可以停止以前的一个安装，或另外购买一个序列号。

**注意：** 在同一台计算机上卸载然后重新安装趋势科技网络安全专家将被视为另一个安装。达到允许的最大安装次数时，趋势科技网络安全专家将帮助您停止以前的一个安装。

## 卸载趋势科技网络安全专家

在移除趋势科技网络安全专家之前，请确保已经以管理员权限（在移除过程中需要）登录到计算机，并关闭任何其他打开的程序。

**警告！** 移除程序会删除所有被隔离文件，这些文件可能含有不应保留在计算机中的病毒、间谍软件和特洛伊木马程序。如果必须要保留隔离区的一些文件，请恢复这些文件，并将其传递到一个与外界隔绝的位置（如 USB 驱动器），然后再移除趋势科技网络安全专家。

1. 有两种移除趋势科技网络安全专家的方法：
  - 单击 Windows 开始按钮，然后选择**所有程序 > 趋势科技网络安全专家 > 卸载趋势科技网络安全专家**。
  - 打开控制面板，然后双击**添加或删除程序 (Windows XP) 或卸载程序 (Windows Vista 和 Windows 7)**。从程序列表中，选择**趋势科技网络安全专家**，然后单击**删除 (Windows XP) 或卸载 (Windows Vista 和 Windows 7)**。
2. 如果“用户帐户控制”窗口要求您同意卸载该程序，请单击**继续**。

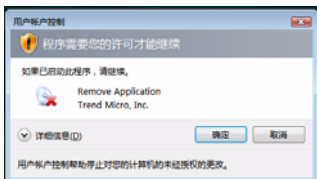


图 2-13. 用户帐户控制警告

- 单击**卸载**确认要删除程序。



图 2-14. “移除趋势科技网络安全专家”窗口

- 如已启用密码保护，请输入先前设置的正确密码。
- 程序成功移除之后，请单击**立即重新启动**以重新启动计算机。



图 2-15. “成功卸载”窗口

## 使用趋势科技诊断工具卸载

如果在安装、配置或卸载过程中遇到问题，请使用趋势科技诊断工具移除该程序。

使用趋势科技诊断工具卸载该程序：

1. 单击 Windows 开始按钮，然后选择所有程序 > 趋势科技网络安全专家 > 趋势科技诊断工具。
2. 如果“用户帐户控制”窗口要求您同意打开该程序，请单击**继续**。



图 2-16. 用户帐户控制警告

3. 打开趋势科技诊断工具后，单击 **[E]** 卸载选项卡。

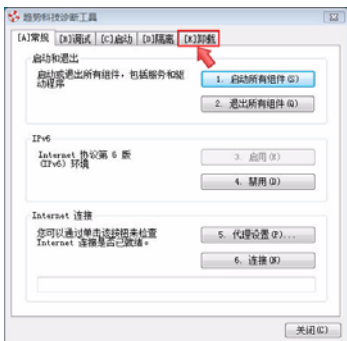


图 2-17. 趋势科技诊断工具选项卡 A

4. 在 [E] 卸载选项卡上，单击 1. 卸载按钮。

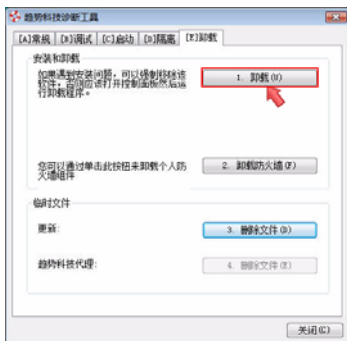


图 2-18. 趋势科技诊断工具选项卡 E

5. 系统提示时，请在卸载程序之前复制序列号。完成后，选中**我已经记录下了此序列号**。复选框，然后单击下一步。
6. 在打开的窗口中，单击**卸载**移除程序。



安装趋势科技网络安全专家之后，请完成以下页面中所述的任务，以便开始保护您的计算机。

- 第 22 页的 [验证安装是否成功](#)
- 第 22 页的 [打开主控台](#)
- 第 22 页的 [更新和扫描](#)
- 第 23 页的 [控制安全更新](#)
- 第 24 页的 [设置密码](#)
- 第 24 页的 [获取更多帮助](#)

## 验证安装是否成功

使用欧洲计算机防病毒研究协会 (EICAR) 测试文件确认趋势科技网络安全专家可保护您的计算机。

**注意：** EICAR 测试文件不是病毒。带 \*.com 扩展名的该无害文本文件并不进行复制，也不含有任何有害的病毒发作情形。

1. 打开 <http://us.trendmicro.com/us/support/virus-primer/eicar-test-files/>。
2. 单击某个 **ecar.com** 链接（如 eicar.com (HTTP)）下载 EICAR 测试文件。

趋势科技网络安全专家将显示一则“eicar\_virus”警告，隔离 eicar\_test.com 并将事件记录在“病毒扫描”日志中。

## 打开主控台

使用趋势科技网络安全专家主控台可以轻松检查或定制安全设置、下载更新以及运行扫描。

**主控台有三种打开方式：**

- 单击 Windows **开始**按钮，然后选择**所有程序 > 趋势科技网络安全专家 > 趋势科技网络安全专家**。
- 在屏幕底部的系统托盘中，双击趋势科技网络安全专家图标。也可以单击或右键单击该系统托盘图标并选择**打开主控台**。
- 双击趋势科技网络安全专家桌面图标。

## 更新和扫描

打开主控台后，您将在窗口底部看到两个大的蓝色按钮。

- 单击**立即扫描**可开始快速扫描，以对通常易隐藏恶意软件的位置进行检测，并排除这些恶意软件。通过单击按钮的右边（标有三角形），还可以选择**完全系统扫描**或**定制扫描**。完全系统扫描检查整个计算机是否存在安全威胁，而定制扫描将检查特定文件或文件夹。
- 单击**立即更新**可下载任何新的可用安全更新。

# 控制安全更新

## 立即下载最新的更新：

1. 打开主控台（请参阅[第22页](#)）。
2. 在概述窗口上，单击**立即更新**。

## 检查接收先前更新的时间：

1. 打开主控台（请参阅[第22页](#)）。
2. 单击**其他设置与订购服务**，然后展开**日志标题**。
3. 从下拉列表中选择**更新**。
4. 单击**查看日志按钮**。

## 检查或更改更新时间表：

1. 打开主控台（请参阅[第22页](#)）。
2. 单击**其他设置与订购服务**，然后展开**自动更新标题**。
3. 单击**设置...**按钮。
4. 选中**自动查找更新**复选框。缺省情况下，趋势科技网络安全专家每三小时检查一次更新。
5. 要查看每次更新的进度，请选中**在更新开始前发出通知**。

## 设置密码

设置密码可防止他人更改您的设置。要管理家庭网络上其他计算机的安全，必须设置密码。

1. 在主控台上，单击**其他设置与订购服务**，然后单击**密码**。
2. 在**密码**下，单击**设置...**。
3. 选中**激活密码保护**复选框，然后在**密码**与**确认密码**文本框中键入同样的密码。

**提示：** 密码应包括至少八个字符，且只能包括字母表中的字母（大写或小写）与数字（0 到 9）。有关更多建议，请参考**产品帮助**中的**建立不易破解的密码**主题。

4. 在**密码提示**文本框中，键入以后忘记密码时可使您想起密码的一个短语。选用他人不容易猜到您的密码的提示。
5. 单击**确定**保存密码。

## 获取更多帮助

趋势科技网络安全专家提供了几种帮助类型：

帮助选项	描述
帮助与支持	单击主控制台右上角的这个按钮可获得 <b>产品帮助</b> 与“知识库”的链接。
上下文相关帮助	单击 <b>帮助</b> 按钮可了解有关给定窗口的更多信息。
鼠标追踪型帮助	将鼠标光标停在某个图标上但不单击即可看到一个简短描述。

**表 3-1. 帮助选项**

# 疑难解答

---

本章介绍如何解决趋势科技网络安全专家使用过程中可能遇到的一些基本问题。

本章中讨论的主题包括：

- 第 26 页的 [安装和激活问题](#)
- 第 27 页的 [更新问题](#)
- 第 28 页的 [常见问题问答](#)

## 安装和激活问题

您可能会在趋势科技网络安全专家的安装和激活过程中遇到以下问题之一：

- 安装程序停止响应。
- 成功安装后，趋势科技网络安全专家不能启动。
- 序列号丢失或无效。
- 无法在安装过程中或安装后通过主控台激活趋势科技网络安全专家。

### 解决安装问题：

- 确保对要安装趋势科技网络安全专家的计算机具有管理员权限。
  - a. 同时按 **Ctrl**、**Alt**、**Delete** 键打开一个小窗口（该窗口显示用来登录到计算机的帐户名，在“登录信息”下查看），记下帐户名，然后单击**取消**。
  - b. 打开控制面板。
    - 如果计算机运行 **Windows XP**，请单击**用户帐户**以查看您记下的帐户是否具有管理员权限。
    - 如果计算机运行 **Windows Vista** 或 **Windows 7**，请单击**用户帐户与家庭安全**，然后单击**用户帐户**以查看您记下的帐户是否具有管理员权限。
  - c. 如果未使用管理员权限登录计算机，请切换到具有该权限的帐户。
- 确保计算机满足**第6页**中所有的安装需求。
- 确保遵从了本《入门指南》**安装趋势科技网络安全专家**一节中的所有指导信息。

如果上述建议不能解决问题，请联系趋势科技技术支持以寻求帮助。有关详细信息，请参阅**第33页**。

### 解决激活问题：

- 确保正确输入序列号。必须按以下格式提供该信息：

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

**注意：** 每个 x 对应于一个数字或字母。字母不区分大小写。

- 如果在第一次安装后要再次安装本软件，请为每次安装选择唯一的名称或描述。
- 查找与激活有关的所有警告消息或日志信息。可以根据这些信息来查找解决方案。
- 试用版的趋势科技网络安全专家只能在有限时期内使用。在试用版到期之前购买趋势科技网络安全专家，以维护您计算机的安全。

如果上述建议不能解决问题，请联系趋势科技技术支持。有关详细信息，请参阅[第34页](#)。

## 更新问题

首先，确保计算机可以与 Internet 连接，然后检查网络与计算机有无明显的硬件或软件故障。如果趋势科技网络安全专家仍然无法下载更新，请检查与更新服务器的连接。

### 检查与更新服务器的连接：

- 打开 Windows 命令提示符。

**注意：** 对于 Windows XP，单击**开始**按钮，选择**运行...**，然后在打开的窗口中键入 cmd。对于 Windows Vista 和 Windows 7，单击**开始**按钮，然后在**开始搜索**文本框中键入 cmd。

- 键入下列命令以确保计算机可以解析更新服务器的全限定域名 (FQDN)。

```
nslookup
```

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

如果计算机无法连接到更新服务器，请联系趋势科技技术支持。有关详细信息，请参阅[第34页](#)。

## 常见问题问答

### 如何在多台计算机上安装趋势科技网络安全专家？

要在其他计算机上安装趋势科技网络安全专家，只需将安装 CD 插入需要保护的计算机。如果您下载了安装程序，将其复制到其他计算机上。

然后，按照 **安装趋势科技网络安全专家** 中介绍的步骤操作。每次安装趋势科技网络安全专家时应输入相同的序列号。

如果安装此程序次数过多，趋势科技网络安全专家将自动帮助您确定哪些安装应保持激活。

### 是否需要立即激活？

即使您不激活该软件，安装之后的三天内仍然可以下载更新。不过，要在此时间之后继续接收最新更新，必须激活软件。打开主控台即可开始此操作。

### 如何重新获得丢失的序列号？

要重新获得丢失的序列号，请向 [consumer@trendmicro.com.cn](mailto:consumer@trendmicro.com.cn) 发送电子邮件请求获取初始号码的副本。也可以向以下支持 Web 站点提交帮助请求：

<http://www.trendmicro.com.cn/corporate/techsupport/subwizard/case.asp>

### 为什么在同一台计算机上卸载然后重新安装趋势科技网络安全专家会用完允许的安装？

趋势科技无法将在另一台计算机上的新安装与在同一台计算机上的新安装区分开。达到允许的最大安装次数时，趋势科技网络安全专家将自动帮助您停止未使用的安装。

### 重新安装或恢复 Windows 之后需要采取什么操作？

重新安装或恢复 Microsoft Windows 操作系统之后，必须重新安装趋势科技网络安全专家。

## 为什么成功激活程序后主控台上显示尚未激活?

根据网络连接状态的不同,有些情况下,有可能无法立即收到趋势科技的响应。出现这种情况时,请尝试单击**立即更新**。如果趋势科技网络安全专家可成功查找更新,应显示正确的到期日期。

## 趋势科技网络安全专家是否可以过滤即时消息?

趋势科技网络安全专家无法过滤聊天会话,但是可以检查并排除通过即时通讯软件发送的病毒、特洛伊木马程序、蠕虫病毒、间谍软件及其他威胁。它还可以阻止传输添加到数据防窃中的敏感数据。

## 趋势科技网络安全专家支持哪些 Internet 浏览器?

趋势科技网络安全专家支持以下浏览器:

- 安装了 Service Pack 2 的 Microsoft™ Internet Explorer™ 6.0  
(仅适用于 Microsoft™ Windows™ XP)
- Microsoft™ Internet Explorer™ 7.0
- Mozilla™ Firefox™ 2.0、3.0 或 3.5

## 趋势科技网络安全专家是否可以扫描所有文件类型?

是的,趋势科技网络安全专家可以检查计算机上的每个文件有无威胁,还可以检查计算机内存及电子邮件。

## 什么是网络钓鱼?

网络钓鱼 (Phishing) 是一种意图窃取个人信息的欺诈形式。例如,某个假冒 Web 站点可能会惟妙惟肖地模仿合法 Web 站点来诱使您泄漏姓名、信用卡号、个人身份证号或其他机密信息。然后窃取者就可以盗窃您的财务帐户或以您的名义进行在线采购。

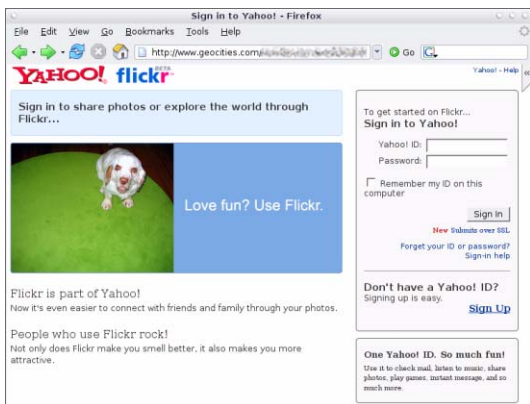


图 4-1. 网络钓鱼 Web 站点示例

另一种常见的网络钓鱼欺诈以一封电子邮件开始，邮件中催促您立即解决与财务帐户有关的问题。邮件看似合法，但内含的链接却将打开欺诈性 Web 站点。

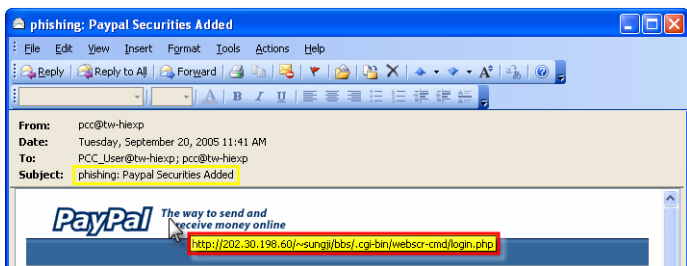


图 4-2. 网络钓鱼电子邮件示例

窃取者还用 Internet 中继聊天 (IRC) 及其他即时通讯程序将不需要的文件或指向网络钓鱼 Web 站点的链接，加载入通过聊天窗口直接发给您的“动态内容”（如图形、Web 站点地址以及媒体文件等）中。

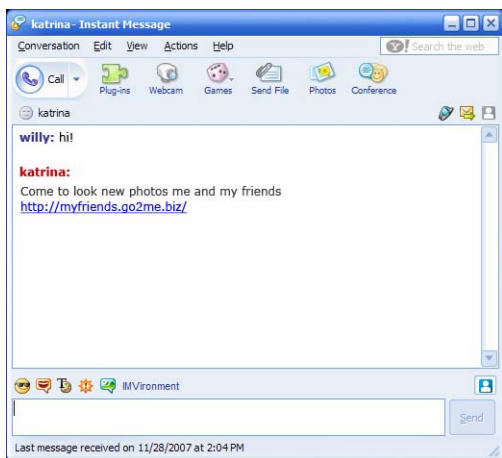


图 4-3. 网络钓鱼即时消息示例

## 什么是 Cookie?

Web 站点可能会在您的计算机上临时存储数据，以对您进行识别或保存您的喜好设置。这些数据的作用主要是使站点更便于使用，但也可能威胁到您的隐私。不适当地使用 Cookie 可起到间谍软件的作用。

**注意：** 在删除任何内容之前，请确保检查有关所发现可疑间谍软件的详细信息。

## 警告周围框架的颜色有何意义?

当趋势科技网络安全专家显示一条消息时，框架的颜色指示相关安全风险的严重程度。

- 红色表示严重威胁。
- 黄色表示是警告或需要调查的问题，而不是直接威胁。
- 当消息仅报告正常安全活动时显示蓝色。

## 当系统通知趋势科技网络安全专家已自动移除或隔离病毒、特洛伊木马或间谍软件时需要采取什么操作？

单击病毒、特洛伊木马或间谍软件的名称查看详细信息，例如威胁特征以及您可采取的进一步操作。

趋势科技网络安全专家处理特洛伊木马程序或间谍软件之后，可能需要重新启动计算机以完成威胁的移除。一般情况下，可以直接单击**立即重新启动**。

# 技术支持

---

趋势科技始终提供卓越的技术支持。本章将介绍如何获取技术支持。

请记住，激活趋势科技网络安全专家之前无法获得支持。

本章涵盖以下主题：

- 第 34 页的[联系技术支持之前](#)
- 第 34 页的[提交受感染文件样本](#)
- 第 35 页的[报告垃圾邮件、欺诈邮件及误标记的邮件](#)
- 第 35 页的[TrendLabs](#)
- 第 35 页的[其他资源](#)

## 联系技术支持之前

在联系技术支持之前，请考虑尝试用其他方式来获得问题的快捷答案：

- **参阅文档。**检查本《入门指南》的**疑难解答**一章与**产品帮助**以获取有关趋势科技网络安全专家的信息。
- **访问趋势科技技术支持站点**，其中提供了有关所有趋势科技软件的最新信息以及其他用户所提交问题的解答。

<http://www.trendmicro.com/cn/support/overview.htm>

## 联系技术支持

使用以下站点可查找正确的趋势科技电话号码：

<http://www.trendmicro.com/cn/about/contact-us/overview.htm>

为帮助趋势科技尽快解决您的问题，在拨打电话前请准备好以下信息：

- 您的趋势科技网络安全专家序列号
- 您的趋势科技网络安全专家版本号
- 确切的出错信息文本（如果有）
- 简要描述出现问题后您做了哪些工作（包括重现问题的方法）。

**提示：** 打开主控台（请参见**第22页**），选择**帮助与支持**，然后单击**产品信息**以查找您的程序版本号和序列号。

您还可以通过访问以下站点打开技术支持案例：

<http://www.trendmicro.com/cn/corporate/techsupport/subwizard/case.asp>。

## 提交受感染文件样本

如果文件看起来不够安全，但您的安全软件检测不到问题，请将可疑文件提交给：

<http://www.trendmicro.com/cn/support/subwizard/overview>

简要描述所遇问题的表现。趋势科技专家将“剖析”文件来识别所有有害代码。

## 报告垃圾邮件、欺诈邮件及误标记的邮件

请将垃圾邮件转发给 [sc-spam@support.trendmicro.com](mailto:sc-spam@support.trendmicro.com)，将误识为垃圾邮件的合法邮件转发给

[sc-false@support.trendmicro.com](mailto:sc-false@support.trendmicro.com)

请将欺诈性（网络钓鱼）邮件转发给

[antifraud@support.trendmicro.com](mailto:antifraud@support.trendmicro.com)

趋势科技技术支持将检查这些邮件中的特征码以改进垃圾邮件与欺诈性电子邮件检测软件的性能。

## TrendLabs

TrendLabs 是一个全球性研究及技术支持中心网络，可为遍布全球的趋势科技客户提供持续的信息与更新。

位于巴黎、慕尼黑、马尼拉、台北及加利福尼亚的由数百名训练有素的工程师与专业娴熟的技术支持专家组成的专业服务中心，可确保对新的计算机安全威胁提供快速响应。

有关 TrendLabs 的更多信息，请访问以下 Web 站点：

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

## 其他资源

- 趋势科技站点 <http://www.trendmicro.com.cn> 提供有屡获殊荣的安全软件的免费试用下载，以及可报告全球病毒感染情况的“病毒地图”等工具。
- 用户可以从以下站点随时下载软件更新与 Patch  
<http://www.trendmicro.com/download/zh-cn/>。

