

趋势防毒墙网络版 (OfficeScan) 客户端 web 方式安装出现空白页——排错指南

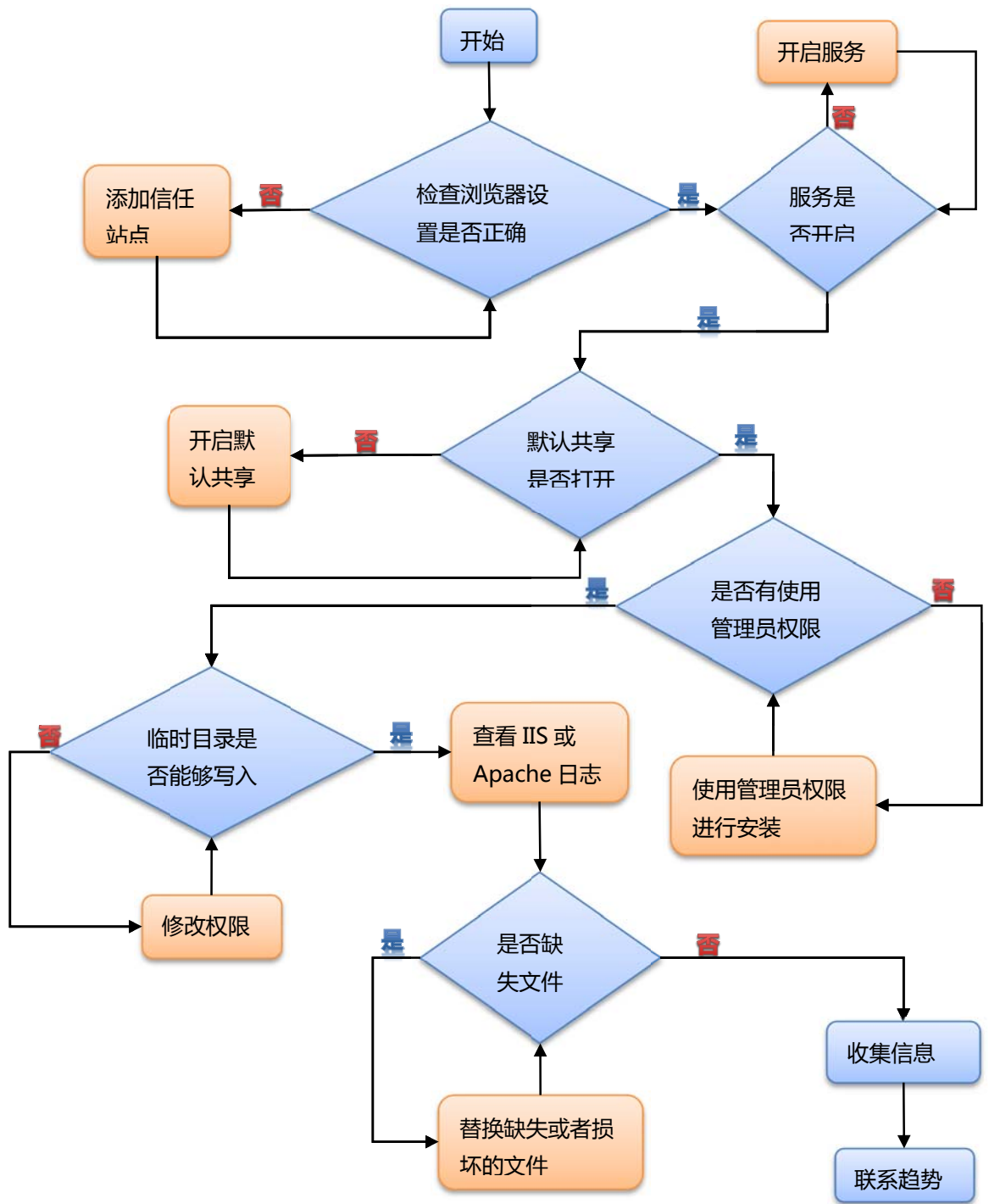
[此文档旨在提供趋势 OfficeScan 管理员和 IT 实施人员对于“OfficeScan 客户端 web 方式安装出现空白页”问题的处理参考。文档基于 OfficeScan 10.6 编写，不同版本可能存在些许差异，具体可以借鉴趋势的[其它帮助文档](#)进行了解，谢谢！]

OfficeScan (中文名称为“防毒墙网络版”，在此文档中名称均以 OfficeScan 指代)

OfficeScan 客户端安装概要

OfficeScan 是基于 C/S 架构产品，需要服务器端安装完成后才能安装客户端。安装过程中客户端需要和服务器端通讯，并从服务器端获取安装必需的文件。

对于此问题，可参照以下思路进行排查：（[流程图中任何项都可以通过 Ctrl+Click 进行跳转](#)）



一、检查 IE 浏览器是否正确设置？

注意：高版本的 IE 默认安全级别设置比较高，会影响控件的正常下载。

是——> 转到[问题二](#)

否——> 调整 IE 安全级别，添加信任站点。

浏览器安全级别设置方法：

1. 打开 IE 浏览器。
2. 点击**工具--Internet 选项--安全**。
3. 将 OfficeScan 站点添加至**可信任站点**。
4. 将可信任站点的安全级别调整到**中低**。

二、检查 OfficeScan 服务器上必要的服务是否开启？

是——> 转到[问题三](#)

否——> 开启服务。

OfficeScan 服务器端需要开启的服务：

1. 点击**开始--程序--管理工具--服务**，弹出服务配置对话框。
2. 查看 Remote Procedure Call (RPC)、Remote Procedure Call (RPC) Locator 以及 Remote registry Service 这三个服务，确认状态是否显示为“**已启动**”。
3. 若状态不是显示为“已启动”，请右键点击该服务，点击“启动”。

三、检查 OfficeScan 服务器端的 C\$,ADMIN\$默认共享是否打开？

是——> 转到[问题四](#)

否——> 打开默认共享。

默认共享打开确认方法：

1. 点击**开始--运行--cmd**，进入命令行模式。
2. 输入“net share”命令，确认是否**显示 C\$和 ADMIN\$行**。
3. 如果没有显示 C\$和 ADMIN\$行，请运行以下两条命令：

```
net share C$=c:
```

```
net share ADMIN$
```

四、是否是以管理员权限登录客户机进行安装的？

是——> 转到[问题五](#)

否——> 切换管理员账号。

注意：安装客户端时，请务必确保使用**本地或者域管理员权限**进行安装。

五、无法在计算机 C:\WINNNT\Temp 或 C:\WINDOWS\TEMP 文件夹中写入文件？

是——> 修改临时目录读写权限。

否——> 转到[问题六](#)。

修改临时目录读写权限的方法：

- 1.找到安装 OfficeScan 服务器端的计算机。
- 2.备份 OfficeScan 服务器 Windows 的临时目录。
- 3.删除 OfficeScan 服务器 Windows 的临时目录：C:\Windows\temp
- 4.在 Windows 目录下**创建一个新的**临时目录：C:\Windows\Temp

注意：Temp 文件夹名称需要区分大小写，请确保字母“T”是大写，其余字母小写。

5.确认 Temp 文件夹的**属性**。

5.1 右键单击该文件夹，然后单击“共享” -- “安全”。

5.2 确认“组用户”或“验证的用户”有下列特殊权限：

编辑文件夹/运行文件

创建文件/写入数据

创建文件夹/附加数据

可参考链接：<http://esupport.trendmicro.com/solution/zh-cn/1086930.aspx>

<http://esupport.trendmicro.com/solution/zh-cn/1094407.aspx>

六、收集 IIS 或者 Apache 日志，查看报错信息

日志中出现 **NTSetup1.htm 文件 http304 报错**——> 参考 [KB 1091614](#) 进行修复。

日志报错显示其他文件缺失或损坏——> 模拟上述链接的操作方法，替换相应文件。

日志中无明显报错——> 转到[问题七](#)

IIS 日志和 Apache 日志的位置：

1. IIS 日志

1.1 对于 Windows Server 2003：请收集 C:\windows\System32\LogFiles\W3SVC1 和 W3SVC3 下, 日期为最近几天的文件。

1.2 对于 Windows Server 2008：请收集 C:\inetpub\logs\LogFiles\W3SVC1 和 W3SVC3 下，日期为最近几天的文件。

2. Apache 日志

\Trend Micro\OfficeScan\PCCSRV\Apache2\Log 下的 access.log 和 error.log。

七、收集 ofcdebug.log 日志，查看最后几行内容，是否有类似

IsRebootNeeded==>RegOpenKeyEx fail 信息？

假如您的客户端在安装之前已经中病毒或者病毒没有清理干净，也可能出现此问题，具体参考以下链接：<http://esupport.trendmicro.com/solution/zh-cn/1091637.aspx>

为方便您快速解决问题，请联系趋势时提供您进行上述操作的情形和以下错误信息：

1. 确认是个别计算机还是所有计算机都有问题。
2. 客户端 web 方式安装报错截图。
3. OfficeScan Server 主控台 > 右上角帮助 > 关于 画面截图
4. 客户端系统信息：开始--运行中输入 winmsd--打开系统信息后导出为 NFO 格式
5. 客户端事件日志：右键单击我的电脑图标--选择管理--事件查看器（或者进入控制面板--管理工具--事件查看器）将应用程序日志和系统日志另存为.evt 格式文件
6. 安装时使用的账户（是否具有本地管理员权限？有否其他特性？）
7. OfficeScan 服务器端 IIS 日志/Apache 日志。
8. 客户端 web 安装日志： %WINDIR%\webinstall.log

如果您想了解更多关于趋势产品使用和问题处理的方法，请访问趋势官方网站的“[咨询百科](#)”，在此页面选择产品，然后输入问题的关键字，即可查看所有相关的解决方案。