## Index

✓ Chapter 1介紹
1.1 概述2
✓ Chapter2元件使用操作
2.1 安裝元件3
2.2 移除元件7
2.3 檢核元件是否執行8
2.4 檢核元件是否安裝10
2.5 檢核元件憑證是否安裝(Chrome、Edge)11
2.6 手動安裝元件憑證(Chrome、Edge)12
2.7 手動執行元件16
✓ Chapter3元件異常處理18
3.1 未啟動或未安裝元件18
3.2 Error 301:顯示未插入載具21
3.3 Error 311:顯示操作逾時22
3.4 Error 310:誤點擊取消操作鍵23
3.5 Error 313:找不到有效憑證24
3.6 Error 551:載具拔插動作不確實25
3.7 Error 555:載具拔插後連線斷開26
3.8 Error 552:載具密碼輸入錯誤27
3.9 Error 564:載具已上鎖28
3.10 開機啟動時,未看到元件立即執行
3.11 PC-cillin 封鎖元件執行30

# **Chapter 1**介紹

## 1.1 概述

- ▶ 本文件旨在提供使用者以下說明:
  - 元件的安裝、移除、檢核等操作說明。
  - 元件異常排除說明。
- ▶ 於 Chapter3 "元件異常處理"中,檢核元件、手動執行元件等<>所標示的動作(範例:<檢 核元件憑證是否安裝>),請參照 Chapter2 "元件使用操作"的對應動作。

# Chapter2 元件使用操作

## 2.1 安裝元件

1. 至合作金庫全球金融網(<u>https://feoi.tcb-bank.com.tw/TcbbEOI/index.html</u>),點選【檢核環境】按 鈕

合作金庫全球金融網	× +			-	
$\leftrightarrow$ $\rightarrow$ C $$ https://	feoi.tcb-bank.com.tw/	TcbbEOI/index.html	* 🧠	x 🖸 S	<b>@</b> :
大家的銀行	康銀行	and a	10	A	
	AATIVE BANK		No-		
	(				
	客戶資料保密;	措施與隱私權政策 繁 24 小時客服1	"體中文/ 简体中文 專線:0800-033-17	/ English/ 日 75 • 04-2227-3	本語 3131
WELCO	OME				
	<ul> <li>用戶代碼:「</li> </ul>				
	②登入名稱:	er 5			
	●登入密碼:				
	登人 重油	段 <b>橡核環境</b> 下	該專區		

2. 於【檢核環境】網頁,下載最新版本的元件安裝檔

	目前	〕元件狀態		
元件是否啟動	下載	未執行		
元件版本號碼		未知		
	安控元件程:	式及教學手冊下載		
小卡讀卡機 驅動程式	下載	EOI用戶憑證 申請操作手冊	下載	
若狀態顯示	示「未執行」,讀點還「	下載」下載元件安装程式・	整理	
	目前您的	了電腦環境狀態		
作業系統版	本(OS)	WINDOWS nt 64	bit	
螢幕解析度(Monitor DPI)		全彩 (24 位元) 1280 x 720 像素		
瀏覽器版本		CHROME 72.0.3626.109		
JavaScript版本		1.7	1.7	

安控元件異常處理說明文件 3. 解壓縮檔案後安裝程式,選擇安裝路徑並點選【下一步(N)】(建議使用預設路徑)

🚱 合作金庫商業銀行-ServiSign_	G 安裝程式 - TCBComponent           —           ×             B擇目標位置         將 TCBComponent 安裝到哪裡?           ×
	安裝程式將把 TCBComponent 安裝到以下資料夾中。 若要繼續,按「下一步」。如果你要選擇不同的資料夾,請按「瀏覽」。 C:Program Files (x86)/TCB\Provision/TCBComponent 瀏覽(R)
	至少需要 14.5 MB 的可用磁碟空間。
	下一步(N) > 取消

點選【下一步(N)】,繼續下一個步驟 4.

📀 安裝程式 - TCBComponent	_		×
<b>選擇開始功能表群組</b> 把程式捷徑放到哪裡?			
安裝程式將在以下開始功能表群組中建立程式捷徑。	,		
點選「下一步」進入下一步。如果你要選擇不同的資料夾,	諸點選「	瀏覽」。	•
TCBComponent	3	瀏覽(R)	
<上一步(B) 下一ź	步(N) >	毦	び消

點選【下一步(N)】,繼續下一個步驟 5.

✿ 安裝程式 - TCBComponent	_		×
<b>選擇附加工作</b> 要執行哪些附加工作?		∩ ©	Ì
諸選擇在安裝 TCBComponent 期間安裝程式要執行的附加工作, 一步」。	, 然後點選	「下	
附加圖示: ☑ 建立桌面圖示(D)			
<上一步(B) 下一步(A	I) >	取消	

6. 點選【安裝(I)】,進行元件安裝

💽 安裝程式 - TCBComponent —		×
<b>準備安裝</b> 安裝程式現在準備開始安裝 TCBComponent。		
點選「安裝」繼續安裝,如果你想要檢視或變更設定請點選「上一步	₽」∘	
目標位置: C:\Program Files (x86)\TCB\Provision\TCBComponent		^
開始功能表群組: TCBComponent		
附加工作: 附加圖示: 建立桌面圖示(D)		
<	>	~
<上一步(B) 安裝(I)	Ę	以消

7. 元件安裝作業執行中

✿ 安裝程式 - TCBComponent	_		×
<b>正在安装</b> 正在你的電腦中安裝 TCBComponent,請稍候			
正在建立登錄資料機碼項目			
		取	消

8. 點選【完成】,成功完成元件安裝。安裝完成後,元件會自動啟動

安控元件異常處理說明文件	
✿ 安裝程式 - TCBComponer	t — □ ×
	完成 TCBComponent 安裝 安裝程式已完成 TCBComponent 的安裝。可以透過選擇已 安裝的圖示來執行應用程式。 點選「完成」結束安裝。 ☑ 執行 procipher.exe
	完成(F)

9. 可看到元件圖示,顯示於Windows工作列通知區域



## 2.2 移除元件

1. 至Windows應用程式管理介面,選擇"合作金庫商業銀行-ServiSign"

←設定	
命 首頁	應用程式與功能
尋找設定の	安裝應用程式
應用程式	選擇您可以從何處取得應用程式。僅安裝來自 Microsoft Store 的應 用程式有助於保護您的電腦並確保電腦運作順暢。
■ 應用程式與功能	允許任何來源的應用程式 ~
IS 預設應用程式	
四. 離線地圖	應用程式與功能
<ul> <li>以應用程式開啟網站</li> </ul>	管理應用程式執行別名
□ 影片播放	依磁碟機搜尋、排序及篩選。若要解除安裝或移動應用程式,請從 法昭山週期該應用程式。
〒 啟動	
	排序方式: 名稱 > 篩選依據: 所有磁碟機 >
	合作金庫商業銀行-ServiSign-v1.8.3(T) 14.4 MB 2019/2/25

2. 選擇【解除安裝】



3. 選擇【是】,解除元件安裝



4. 看到順利移除元件訊息,按【確定】,完成元件移除程序



## 2.3 檢核元件是否執行

1. 至合作金庫全球金融網(<u>https://feoi.tcb-bank.com.tw/TcbbEOI/index.html</u>),點選【檢核環境】按 鈕



- 2. 確認元件是否已正常執行
  - 2.1. 正常:元件狀態顯示為"已啟用"、"已安裝"

	目前	〕元件狀態	
元件是否啟動	下載	巨敞用	
元件版本號碼		E安裝 合作金庫商業銀行-ServiSign-v1.8.3(T	
	安控元件程:	式及教學手冊下載	
小卡讀卡機 驅動程式	下載	EOI用戶憑證 申請操作手冊	
若狀懇顯示	、「未執行」・請點選「	下載」下載元件安装程式・ 重新整理	
	目前您的	」電腦環境狀態	
作業系統版	本(OS)	WINDOWS nt 64bit	
螢幕解析度(Monitor DPI)		全彩 (24 位元) 1280 x 720 像素	
瀏覽器版	[本	CHROME 72.0.3626.109	
JavaScript版本		1.7	

*安控元件異常處理說明文件* 2.2. 異常:元件狀態顯示為"未執行"、"未知"

	目前	前元件狀態	
元件是否啟動	下載	未執行	
元件版本號碼		未知	
	安控元件程	式及教學手冊下載	
小卡讀卡機 驅動程式	下載	EOI用戶憑證 申請操作手冊	
若狀態顯示	示「未執行」,讀點選「	下載」下載元件安裝程式・重第	f整理
	目前您的	的電腦環境狀態	
作業系統版	本(OS)	WINDOWS nt 64	4bit
螢幕解析度(Mo	nitor DPI)	全彩 (24 位元) 1280 x 720 像素	
瀏覽器制	反本	CHROME 72.0.362	6.109
JavaScrip	t版本	1.7	

2.4 檢核元件是否安裝

1. 至元件安裝路徑(預設為C:\Program Files (x86)\TCB\Provision\TCBComponent),確認元件是否 已安裝

TCBComponent

共用 檢視	
📜 « Program Files (x86) » TCB » Provision	> TCBComponent
名稱 ^	修改日期
📜 cert	2019/2/25下
📜 cert-tool	2019/2/25 下
📜 i18n	2019/2/25下
🐒 boot_cipher.vbs	2019/1/9 下午
libgcc_s_dw2-1.dll	2019/1/9 下午
libstdc++-6.dll	2019/1/9 下수
libwinpthread-1.dll	2019/1/9 下午
C procipher.exe	2019/2/18下
unins000.dat	2019/2/25 下
🚱 unins000.exe	2019/2/25 下
🖻 zlib1.dll	2019/1/9 下午

註:以上適應於64位元的作業系統,若為32位元的作業系統,則元件安裝的預設路徑為 C:\Program Files\TCB\Provision\TCBComponent

#### 2.5 檢核元件憑證是否安裝(Chrome、Edge)

1. 至Windows命令列, 輸入"certmgr"後按下Enter鍵



2. 彈出視窗Windows憑證管理介面,於路徑【受信任的根憑證授權單位】>【憑證】確認是否 有"TCB SSL CA"憑證



### 2.6 手動安裝元件憑證(Chrome、Edge)

1. 至安裝路徑(預設為C:\Program Files (x86)\TCB\Provision\TCBComponent\cert)



2. 左鍵雙擊"RootCA.crt",出現憑證視窗後,點選【安裝憑證】鍵

х <u>а</u> ∓ <i>#</i> щ	資料 憑	證路徑		
<b>[</b> ] ;	医證資訊			
這個憑證	的使用目	的如下:		
• 所	有發行原			
• Pf	i 有應用看	國式原則		
發為	â:	TCB SSL CA		
aut 5	3 <b>4</b> 5 -	TCRESLCA		
89.5	21.	TCD 33E CA		
有	效期自 2	017/6/2 到 2037/5/2	28	
		安裝	匮證(I)	蓋發者聲明(S)

歡迎使用憑證匯入精靈 這個橘靈可協助您將憑證、憑證信任簿單及憑證撒詞簿單從磁碟複製到憑證存放區。          透證由憑證授權單位簽發。能識別您的身分,並包含用來保護資料或建立安全網路連線的資 訊。憑證存放區是用來存放憑證的未統區域。         存放位置         ④ 目前使用者(C)         ○本機電強(L)         請按 [下一步] 繼續。	歡迎使用憑證匯入精靈 這個碼量可協助您將憑證、憑證信任薄單及憑證撤與清單從磁碟複製到憑證存放區。 憑證由憑證授權單位簽發,能識別您的身分,並包含用來保護資料或建立安全網路邊線的資 訊,透證存放區是用來存放憑證的系統區域。           存放位置           ④目前使用者(C)           ● 本機電腦(L)           請按 [下一步] 繼續。	- 😺 憑證[	匯入精靈				
這個碼靈可協助您將憑證、憑證信任鴻單及憑證撤銷鴻單從磁環複製到憑證存放區。 憑證由憑證授權單位姦發,能識別您的身分,並包含用來保護資料或建立安全網路連線的資 前, 憑證存放區是用來存放憑證的未統區域。	這個橘靈可協助您將憑證、憑證信任簿單及憑證撒詞簿單從磁碟複製到憑證存放區。 憑證由憑證授權單位盔發,能識別您的身分,並包含用來保護資料或建立安全網路邊線的資 訊,憑證存放區是用來存放憑證的系統區域。	權的主	迎使用憑證匯入精調	靈			
<ul> <li>憑證由憑證授權單位簽發,能識別您的身分,並包含用來保護資料或建立安全網路邊線的資訊,感證存放區是用來存放應證的承統區域。</li> <li>存放位置         <ul> <li>●目前使用者(C)</li> <li>本機電腦(L)</li> <li>諸按 [下一步] 繼續。</li> </ul> </li> </ul>	<ul> <li>憑證由憑證按權單位簽發,能識別您的身分,並包含用來保護資料或建立安全網路達線的資訊,感證存放區是用來存放應證的条紙區域。</li> <li>存放位置         <ul> <li>④ 目前使用者(C)</li> <li>○ 本機電腦(L)</li> </ul>         Bi按 [下一步] 繼續。</li> </ul>	這個	劇精靈可協助您將憑證、)	憑證信任清單及過	<sub>튌朣</sub> 撤錹蔳單從磁碟	複製到憑證存放區。	
存放位置 ④ 目前使用者(C) 〇 本機電腦(L) 請按 [下一步] 繼續。	存放位置 ● 目前使用者(C) ○ 本機電腦(L) 請按 [下一步] 繼續・	源證 訳,	建由憑證授權單位簽發,) · 憑證存放區是用來存放?	能識別您的身分, 憑證的系統區域,	並包含用來保護資	料或建立安全網路通	E線的寶
請按 [下一步] 繼續。	請按 [下一步] 繼續。	存 () ()	放位置 ● 目前使用者(C) ) 本機電腦(L)				
		請按	皮[下一步] 繼續。				

4. 選擇【將所有憑證放入以下的存放區】,點選【瀏覽】鍵

憑證存放區 馮證存放區是用	1來存放馮寶的系統區域。		
Windows 可目	動攫取憑證存放區,您也可以	《為憑證指定存放位置。	
〇自動根據	憑證類型來選取憑證存放區(1	J)	
◉ 將所有憑	證放入以下的存放區(P)		
憑證存加	女區:		瀏覽(R)

安控元件異常處理說明文件 5. 選擇【受信任的根

憑證存放區			
憑證存加	y區是用來存放憑證的系統區域。		
Windo	vs 可目動選取憑證存放區,您也可以為憑證	! 指正仔放位置。	
O	選取憑證存放區	×	
•	攫取您要使用的憑證存放區(C)		
		<u> </u>	瀏覽(R)
	·····································		
	- 中繼憑證授權單位		
	─────────────────────────────────────		
	□□□ 第三方根憑證授權單位	<b>v</b>	

6. 點擊【下一步】鍵

- 🍠 憑證	匯入精靈	>
憑證?	<b>存放區</b> 愚證存放區是用來存放憑證的系統區域。	
	Nindows 可自動選取憑證存放區,您也可以為憑證指定存放位置。	0
	○ 自動根據憑證類型來選取憑證存放區(U)	
	● 將所有憑證放入以下的存放區(P)	
	憑證存放區:	
	受信任的根憑證授權單位 瀏覽(R)	
	下一步(N) 取测	ŝ

*安控元件異常處理說明文件* 7. 點擊完成鍵。

- 🍠 憑證匯入積靈		
完成憑證匯	入精靈	
按一下[完成]。	即可匯入憑證。	
您已播定下列設 使用者選取的 <sup>2</sup> 內容	き: 調存放區 受信任的根憑證授權單位 海路	

8. 點擊【確定】鍵,成功匯入憑證

1	🔒 憑證資訊				
這	個憑證的使用	的如下:			
	<ul> <li>所有發行</li> </ul>	原則			
	• 所有應用	ミンロボタリ			
<u> </u>					22
	發給:	TCB SSL CA			
		憑證匯入精靈	í	×	
	簽發者:	ТСВ			
	右林期白	017/6	入动行成功。		
	HXXMI		( TTT 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		
			確定		DE cen
					明(S)

2.7 手動執行元件

使用者可以使用以下任一方式,來手動啟動元件:

1. 依安裝流程操作,會在系統桌面建立元件捷徑,對其雙擊左鍵即可啟動元件



2. 於Windows開始工作列列表中,可看到T開頭的區域有TCBComponent的程式



3. 使用Windows搜尋功能,關鍵字搜尋"TCBComponent"或"procipher",並點選該應用程式



4. 至元件安裝路徑(預設為C:\Program Files (x86)\TCB\Provision\TCBComponent),對procipher.exe 雙擊左鍵

📙 > 本機 > 本機 (C:) > Program	n Files (x86) > TCB > Provisio	on > TCBCompone	ent
名稱	修改日期	類型	大小
cert	2017/6/15 上午 1	檔案資料夾	
🔄 i18n	2017/6/15 上午 1	檔案資料夾	
nss-tool	2017/6/15 上午 1	檔案資料夾	
😹 boot_cipher.vbs	2017/6/14 上午 1	VBScript 指令檔	1 KB
crtmgr.exe	2017/6/14 下午 0	應用程式	18 KB
libgcc_s_dw2-1.dll	2017/3/28 下午 0	應用程式擴充	120 KB
libstdc++-6.dll	2017/3/28下午0	應用程式擴充	1,509 KB
libwinpthread-1.dll	2017/3/28下午0	應用程式擴充	64 KB
o procipher.exe	2017/6/14下午 0	應用程式	9,162 KB
unins000.dat	2017/6/15 上午 1	DAT 檔案	11 KB
🚱 unins000.exe	2017/6/15 上午 1	應用程式	1,157 KB
🕙 zlib1.dll	2017/3/28 下午 0	應用程式擴充	93 KB

## Chapter 3元件異常處理

## 3.1 未啟動或未安裝元件

- ▶ 問題描述:
  - 使用安控元件相關功能時,因未啟動或未安裝元件,而無法正常連線到元件,此時會有 彈出視窗提醒使用者安裝或啟動元件,並提供非E瀏覽器元件之下載

大家的銀行 合作金 TRIWAN COOPE	庫銀	5 <u>Ť</u>								(GMT 2019/02	7+8:00) Taipei 2/22 17:54:34 19660501	08:43
用戶代碼: 196605010001 公司続編: 19660501 操作者代碼: test02 操作者姓名: 測試二號 發出 切换公司	帳月 春枝放行 已選取	5總覽 所作業>放行作業>朝 (總業數:1 總金額: )	台幣交易 機通程作業 1;	(單/多葉)>3	外幣交易 E胸結果	18	\$核放行作業	統管理	回到	首頁		
> 審核放行作業	選項	用戶代碼 戶名	交易序號	付款日期	手續費負擔別	金額	收款人資料	付	肤人資料	編輯人員	退件處理說明	付款說明
- 審核作業 - 放行作業	ø	196605010001 19660501	6000001	2019/02/22	付款人負擔	1元	合庫商銀-0999771729000 敷位簽章測試 16313302	1合庫商録-( 1966( 1!	99997705444550 5010001 9660501	qoo	[	]
預約取消		196605010001 19660501	6000002	2019/02/22	付款人負擔	1 元	合軍商銀-0999771729000 數位簽章測試 16313302	1 合庫商銀-( 1966( 19	99997705444550 5010001 9660501	qoo		]
		196605010001	◎ 元件下	载 - Google	Chrome		- 1	o ×	9997705444550	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		-
	19660501 🔺 不安全   https://172.29.3.24/TcbbEOI/popup/pop				Ol/popup/popup_downl	oa @,	660501	doo		-		
		196605010001 19660501	請研	認元件是否	安裝或啟動, 非E瀏	若沒的 <b>覽器</b> 方	·裝,請點選如下連結下的 <mark>元件下載</mark>	<b>散元件:</b>	9997705444550 5010001 660501	qoo		
	۵	196605010001 19660501					16313302		9997705444550 5010001 660501	qoo		]

- ▶ 處理方式:
  - 於Windows開始工作列列表中,T開頭的區域找尋TCBComponent,確認是否已安裝過
    - ◆ 找尋得到(已安裝、未啟動):

左鍵點擊TCBComponent元件程式以啟動元件,確認右下角工具列出現元件小圖示, 隨後可將網頁上的元件下載視窗關閉。



• 找尋不到(未安裝):

左鍵點擊網頁之元件下載視窗的"非IE瀏覽器元件下載",並<安裝元件>。

大家的銀行	車銀	行								(GMT 2019/02	+8:00) Taipei 2/22 17:54:34	08:4
TAIWAN COOPER	-	ANK								1	19660501	reset time
用戶代碼: 196605010001	帳戶	「總覽	台幣交易		外幣交易	1	「核放行作業 🥼 🖇	統管理	回到	首頁		
公司統編: 19660501 操作者代碼: test02	春核放行	行作業>放行作業>轉	帳繩輯作業	(單/多筆)>3	E的结果							
操作者姓名:测试二號 公出 切换公司	已進和	2.絶業數:1 総会額: 1	;									
> 春核放行作業	選項	用戶代碼 戶名	交易序號	付款日期	手續費負擔別	金額	收款人資料	付	軟人資料	編輯人員	退件處理說明	付款說明
- 審核作業 - 放行作業		196605010001 19660501	6000001	2019/02/22	付款人負擔	1元	合軍商銀-0999771729000 教位簽章測試 16313302	合庫商録-  1966( 1	09997705444550 05010001 9660501	qoo		
預約取消		196605010001 19660501	6000002	2019/02/22	付款人負擔	1 元	合庫商銀-0999771729000 數位簽章測試 16313302	合庫商銀 1966( 1	09997705444550 ) 5 0 1 0 0 0 1 9660501	qoo		
		196605010001	□元件下	① 元件下載 - Google Chrome - □ × 9997705444550								-
		19660501	▲ 不幸	全   https:	//172.29.3.24/	TcbbE	Ol/popup/popup_downlo	oa Q	660501	400		-
		196605010001 19660501	請研	認元件是否	安裝或啟動, 非E瀏	若沒的 覽器方	Ҷ <mark>し</mark> 請點選如下連結下的 元件下載	歲元件:	9997705444550 5010001 660501	qoo	4 <u>.</u>	
		196605010001 19660501					16313302	1	9997705444550 5010001 9660501	qoo		]



o.3/3.6 MB,還剩 41 秒

 $\overline{}$ 

## 3.2 Error 301: 顯示未插入載具

- ▶ 問題描述:
  - 執行安控相關功能之驗證密碼前,網頁顯示請確認載具是否插入



■ 執行安控相關功能之驗證密碼時,網頁顯示請確認載具是否插入



- ▶ 處理說明:
  - 請使用者確認載具有確實連接所操作的電腦,使用以下處理方式,嘗試排除問題:
    - ◆ 請將載具重新拔插後再執行載具作業。
    - ◆ 安裝驅動程式後,電腦重新開機。
    - ◆ 小卡載具請確認卡片是否已正確插入。

## 3.3 Error 311: 顯示操作逾時

- ▶ 問題描述:
  - 執行載具作業中,顯示請於時限內完成操作



▶ 處理說明:

#### 因使用者未在所設定的操作時限內,完成載具拔插驗證動作

TRIWAN COOPER	ATIVE	BANK						19	9660501	reset tir
t#s: 196605010001	. HE	戶趨覽	台幣交易		外幣交易	畜枝	放行作業	系統管理	回到首	貢
光編: 19660501 新代明: coke	審核的	(行作案>放行作業>	轉標纖輯作業(扣	一入多)。	查讷結果					
(姓名:可辨 (元年) 初月45日	۵	19660501			(encoder and		10 %	1966050	3 1 0 0 0 1 601	
各核放行作案	0	196605010001 19660501	4				0.7%	台庫商銀-0999 196605( 19660	7717990339 010001 0501	qoo
作業		196605010001 19660501		_	Z	-	0.70	台庫商級-0999 1966050 19660	7717990339 0 1 0 0 0 1 501	qoo
347.4		196805010001 19660501		58	世中報日		0 %	台庫商録-0999 196605( 19660	7717990339 010001 601	qoo
		196605010001 19660501		可	放山戰員 1		0元	合庫商録-0999 1966050 19660	7717990339 3 1 0 0 0 1 501	qoo
		196605010001 19660501		1	Refat		0.75	台庫商標-0999 1966050 19660	7717990339 010001 501	qoo
		196605010001 19660501	WINGEREIGE	19742113	2010/02/20	10	20.70	台庫高級-0999 1966050 19660	7717990339 0 1 0 0 0 1 501	qoo
		196805010001 19660501	20190223023232	诗放行	2019/02/23	10	10 %	台庫商録-0999 196605( 19660	7717990339 010001 501	doo
	8	196605010001 19660501	20190223023242	诗放行	2019/02/23	10	10 元	合庫商録-0999 1966050 19660	7717990339 3 1 0 0 0 1 501	qoo

■ 請使用者重新執行功能,並於逾時設定時限內,完成載具拔插驗證動作。

3.4 Error 310: 誤點擊取消操作鍵

- ▶ 問題描述:
  - 使用者看到畫面顯示取消操作字樣:



▶ 處理說明:

### ■ 因使用者於元件相關功能中,誤點擊了取消鍵所致:

		-	A MARK THE		AL MALIAN PR	and the	to See Alexand	A. 445-505 TH	100 BH 20	-
日戸代朝: 196605010001	PR.	取戶總克 百常父易 外常父易 备按取行作業 系統管理 回到自員 来####################################								
Ø∬ ÷ coke	· 15.15	行作系>取行作系	>轉張編輯作業(扣	一人多》	查詞結果					
名:可開 合用 (現代公司)		19660501					0 72	196605	010001 0501	qo
植放行作業	٥	196605010001 19660501	-		and the second s		075	合庫商録-0996 196605 1966	97717990339 0 1 0 0 0 1 0501	qo
飛 栄		196605010001 19660501			Z		075	台庫商銀-0999 196605 1966	97717990339 0 1 0 0 0 1 9501	qo
預約取消	i U	196605010001 19660501		-#	######		0元	台庫高級-0999 196605 19660	97717990339 0 1 0 0 0 1 0501	qo
		196605010001 19660501		詞	拔击載具 50		o 70.	台軍商銀-0999 196605 19660	97717990339 0 1 0 0 0 1 9501	qo
	ü	196605010001 19660501		Γ	DO		0元	台庫商課-0996 1966050 19660	97717990339 0 1 0 0 0 1 9501	qo
	۰	196605010001 19660501		192011	ECPS	10	心光	台庫商銀-0999 196605 19660	97717990339 0 1 0 0 0 1 9501	qo
	U	196605010001 19660501	2019/02/3/02 30:32	诗放行	2019/02/23	10	10 兆	台庫商銀-0999 196805 1966	97717990339 0 1 0 0 0 1 0501	qo
	8	198805010001 19660501	20190223023242	祷放行	2019/02/23	10	10 元	台庫商録-0999 196605 19660	97717990339 0 1 0 0 0 1 9501	qo

■ 請使用者重新執行功能,並以正確方式,完成相關功能操作。

3.5 Error 313: 找不到有效憑證

- ▶ 問題描述:
  - 於執行載具作業時,顯示找不到有效憑證



- ▶ 處理說明:
  - 請確認是否使用正確載具,或載具中之憑證是否仍為有效。

## 3.6 Error 551: 載具拔插動作不確實

- ▶ 問題描述:
  - 於執行載具作業時,顯示PKCS11連線開啟失敗



- ▶ 處理說明:
  - 因執行拔插驗證動作不確實,所以讀卡機最初能偵測到載具,然在作業途中,載具被從讀 卡機中移除所致。
  - 請使用者重新執行功能,並以正確方式,完成相關功能操作。

## 3.7 Error 555: 載具拔插後連線斷開

- ▶ 問題描述:
  - 於執行載具作業時,顯示PKCS11更新物件列表失敗



- ▶ 處理說明:
  - 載具拔插後驗證密碼時,讀卡機最初能偵測到載具,然在作業途中,載具被從讀卡機中移除所致。
  - 重新執行該項功能,並留意拔插功能操作確實。

## 3.8 Error 552: 載具密碼輸入錯誤

- ▶ 問題描述:
  - 使用者看到畫面顯示載具密碼錯誤: 載具失敗(CIPHER: P11TokenOpen, returnCode: 552, 載具密碼錯誤)

確定

- ▶ 處理說明:
  - 使用者輸入的載具密碼不正確。請使用者重新輸入正確密碼。

3.9 Error 564: 載具已上鎖

- ▶ 問題描述:
  - 執行載具作業時,顯示密碼錯誤次數已達上限,載具已上鎖



- ▶ 處理說明:
  - 因載具密碼輸入錯誤次數已達上限,載具已上鎖
  - 請使用者提供載具,進行解鎖作業。

3.10 開機啟動時,未看到元件立即執行

- ▶ 問題描述:
  - 當OS 剛完成開機時,未看到元件立刻啟動



- ▶ 處理說明:
  - 因新版OS(Windows8以後版本),為縮短電腦開機啟動時間(Fast Boot),部分系統設定會在OS 啟動完成後,於系統背景於開機完成後再行載入。未真正開機完成的情形下,可能導致元件啟動失敗。
  - 為一體適用各版本作業系統,現行元件設計,為在OS啟動後3分鐘以啟動,以避免上述 情形發生。

## *安控元件異常處理說明文件* 3.11 PC-cillin**封鎖元件執行**

- ▶ 問題描述:
  - 當使用PC-cillin,依所設定的防護等級,元件執行可能會封鎖

PC-cillin <sup>™</sup> 雲端版			- ×
防腰設定	福和安全 資料	防護 家员防護	
	電振線	00	
	⊘已受保護		PC-cillin雲端版 ⑦ ×
<b>武</b> 閣(28	9使用,這個免費試用版將在 20 立即購買	17/7/17 到其 由於最近電腦 来自信任的病	<b>ᇖ福茶出封鎖</b> 助持的攻襲課者、為了您自身的安全。除非 源、否則調封鎖此備業 <b>。調解更多</b>
		檔案名稱	: procipher.exe
9 更换產品序號	<u> 绪在 2017/7/17 對朝</u>	開設福室	
		TREND	華定

- ▶ 處理說明:
  - 於安裝元件時,請先關閉PC-cillin 防護。
  - 元件安裝完成後,請依以下說明,設定元件至PC-cillin的例外清單

◆ 開啟「PC-cillin雲端版主畫面」,並點選設定圖示

PC-cillin <sup>™</sup> 雲端版		②取得	協助 よ - ×
」」」 防護設定	<b>展</b> 私安全	<b>(</b> ) 資料防護	家長防護
	で日本の	@@ 全保護 的安全防護 ·	lı.
(土) 保護其他上網裝置	將在 2016	5/1/1 到期	

- ◆ 點選左側的「例外清單」。(如圖1.)
- ◆ 點選左側的「程式/資料夾」。(如圖2.)

安全防護設定			() – ×
安全與效能檢測 V Internet 與電子郵件監控 V	載行掃瞄及其他監控功能時,將忽即 + 新增 × 移除	8您所新埔至下列清單中	的任何項目。
例外清單 ^	□ 名稱		調型
2 程式/資料夾			
·····································			
<b>新</b> 無線連線			
其他設定			
還原預設值		確定	取消

### 再點選「新增」。

安全防護設定				() – ×
安全與效能檢測 Internet 與電子郵件監控	× >	動行掃磁及其他整控功能時。 +新增 X 移除	뿅忽略您所新增至下列清單中 -	的任何項目。
例外清單	~	□ 名稱	*	調型
□ 程式/資料夾				
一 無線連線				
其他設定				
還原預設值			確定	取消 (1)

*安控元件異常處理說明文件* ◆ 點選「瀏覽」。

		(?) – ×
新增項目 點選「瀏覽…」尋找满單中包含的檔案或資料夾。 瀏覽…		
	教授	
2		
	新增項目 點選「瀏覽」尋找演單中包含的檔案或資料夾。 瀏覽	<ul> <li>新増項目</li> <li>              登選「瀏覽…」尋找清單中包含的檔案或資料交。          </li> <li>             登選…         </li> <li>             登選         </li> <li>             登選         </li> <li>             登</li> <li>             登</li> <li>             登</li> <li>             登</li> <li>             登</li> </ul>

- ◆ 在開啟的視窗中選擇所要新增的「程式/資料夾」。(如圖1.)
  - 元件路徑為C:\Program Files (x86)\TCB\Provision

◆ 選擇完畢後請您點選右下方的「開啟舊檔」。(如圖2.)

備註:若您選擇加入「資料夾」至例外清單時,下方「檔案名稱**(N)**為空白,此為正常現象,請接續執行以下 步驟即可!

🤊 開啟					×
搜尋位置(I);	TCB		~ (j	• 📼 对 🖚	
<sup>1</sup>	名稱	^		修改日期	ŝ
快速存取	Provision			2017/6/20	下午 01:53 1
桌面					
媒體櫃					
<b>」</b> 本機					
	<			2	>
網路	檔案名稱(N):				開啟(O)
	檔案類型(T):	*.*		~	取消

◆ 檢查是否要新增此「程式/資料夾」,確認無誤後請按下「確定」。

安全防護設定		0	- ×
安全與效能檢 Internet 與電: 例外 清單 至太/发料來 一 程文/发料來	新増項目 時點道「瀏覽…」尋找清單中包含的檔案或資料夾。 瀏覽… C確定 取消		
其他設	R.		
通原預設值	確定 取消		套用

- ◆ 在例外清單中會出現所新增的程式/資料夾的路徑。(如圖1.)
- ◆ 按下「套用」。(如圖2.)
- ◆ 按下「確定」即可完成設定。(如圖3.)

安全防護設定		③ - ×
安全與效能檢測 ~ Internet 與電子郵件監控 ~ 例外清單 ^	執行掃描及其他監控功能時,總忽略您所新增至 十 新增 × 珍除 1, □ 2%	下列清單中的任何項目。 
□ 程式/資料英 □ 規式/資料英 □ 網站 ○ 無線連線	C:\Program Files (v86)\TC8\Provision	賣鞋夾
其也設定	3.	2.
還原預設值		確定 取消 在用

- PC-cillin軟體例外設定方式如有異動,請以趨勢科技(www.trendmicro.tw)所公布為準。
  - http://esupport.trendmicro.com/solution/zh-tw/1105357.aspx