



# 火绒个人版 6.0 常见问题

## 目录

1.安装.....	3
2.升级问题.....	5
3.功能操作及使用问题.....	7
4.安全服务异常.....	18
5.勒索诱捕文件位置.....	23
6.忘记密码.....	24
7.卸载.....	27

## 1.安装

Q：在火绒安全软件官方网站点击免费下载或下载 ARM，32 位版，提示无法打开页面，不弹出下载进度。

A：可尝试更换其他浏览器，以及切换其他网络再次进行下载。

Q：运行火绒安装程序后出现提示“无法打开要写入的文件”。

A：通常为权限问题，需根据出现的提示具体分析，可尝试进入安全模式进行安装。

Q：安装火绒时提示安装核心组件失败。

A：确认是否有安装旧版本火绒，如果有旧版本火绒可将其卸载后重启再完成安装。

Q：安装火绒时，安装进度长时间停留在 99%。

A：可尝试进入带网络的安全模式进行安装。

Q：5.0 覆盖安装 6.0 后直接卸载 5.0，导致无法使用 USB 接口（鼠标键盘失效）

A：此问题是因为 5.0 的卸载程序不支持卸载 6.0 的部分文件导致的，建议不要使用 5.0 去覆盖安装 6.0，如果出现此问题，重新安装 6.0 后使用 6.0 的卸载程序卸载即可。如果无法正常安装 6.0，可以通过任意渠道联系我们反馈，官方论坛反馈地址：

<https://bbs.huorong.cn/>。

Q: 安装火绒时提示缺少系统关键性补丁。

A: 根据提示安装相关补丁。详情参照此贴:

<https://bbs.huorong.cn/thread-81697-1-1.html>

安装 sha2 补丁修复失败处理方法:

可以尝试下载: [https://down5.huorong.cn/tools/hr\\_patch\\_install\\_tool.exe](https://down5.huorong.cn/tools/hr_patch_install_tool.exe) 修复一下电脑, 修复完成后重启再安装 sha2 补丁看下是否还提示您安装失败 (根据系统环境不同, 修复时间可能会运行较长时间。安装过程中请耐心等待, 不要关闭计算机或者结束更新程序)

Q: 安装火绒弹出相关提示 “操作系统必须升级 Windows7 SP1/Server2008R2 SP1” 。

A: 由于需要安装 sha2 补丁, 所以目前火绒需要在 sp1 以上的系统安装。请手动下载补丁文件拷贝到机器上手动安装, 安装完成后重启电脑再次安装 sha2 补丁。

注: 升级到 SP1 版本后, 可能出现数据丢失或出现兼容性问题, 建议升级前做好重要数据备份!

64 位操作系统:

[http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2011/02/windows6.1-kb976932-x64\\_74865ef2562006e51d7f9333b4a8d45b7a749dab.exe](http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2011/02/windows6.1-kb976932-x64_74865ef2562006e51d7f9333b4a8d45b7a749dab.exe)

32 位操作系统:

[http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2011/02/windows6.1-kb976932-x86\\_c3516bc5c9e69fee6d9ac4f981f5b95977a8a2fa.exe](http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2011/02/windows6.1-kb976932-x86_c3516bc5c9e69fee6d9ac4f981f5b95977a8a2fa.exe)

Q: 安装火绒弹出相关提示“操作系统必须升级 Windows Vista SP2/Server 2008 SP2”。

A: 由于需要安装 sha2 补丁，所以目前火绒需要在 SP2 以上的系统安装。请手动下载补丁文件拷贝到机器上手动安装，安装完成后重启电脑再次安装 sha2 补丁。

注：升级到 SP2 版本后，可能出现数据丢失或出现兼容性问题，建议升级前做好重要数据备份！

64 位操作系统：

[http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2009/06/windows6.0-kb948465-x64\\_2eedca0bfa5ae8d1b0acf2117ddc4f15ac5183c9.exe](http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2009/06/windows6.0-kb948465-x64_2eedca0bfa5ae8d1b0acf2117ddc4f15ac5183c9.exe)

32 位操作系统：

[http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2009/06/windows6.0-kb948465-x86\\_55f17352b4398ecb4f0cc20e3737631420ca1609.exe](http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2009/06/windows6.0-kb948465-x86_55f17352b4398ecb4f0cc20e3737631420ca1609.exe)

## 2. 升级问题

Q: 对火绒“检查更新”后，提示“无法连接到火绒升级服务器”并显示网络错误及 http 响应错误代码

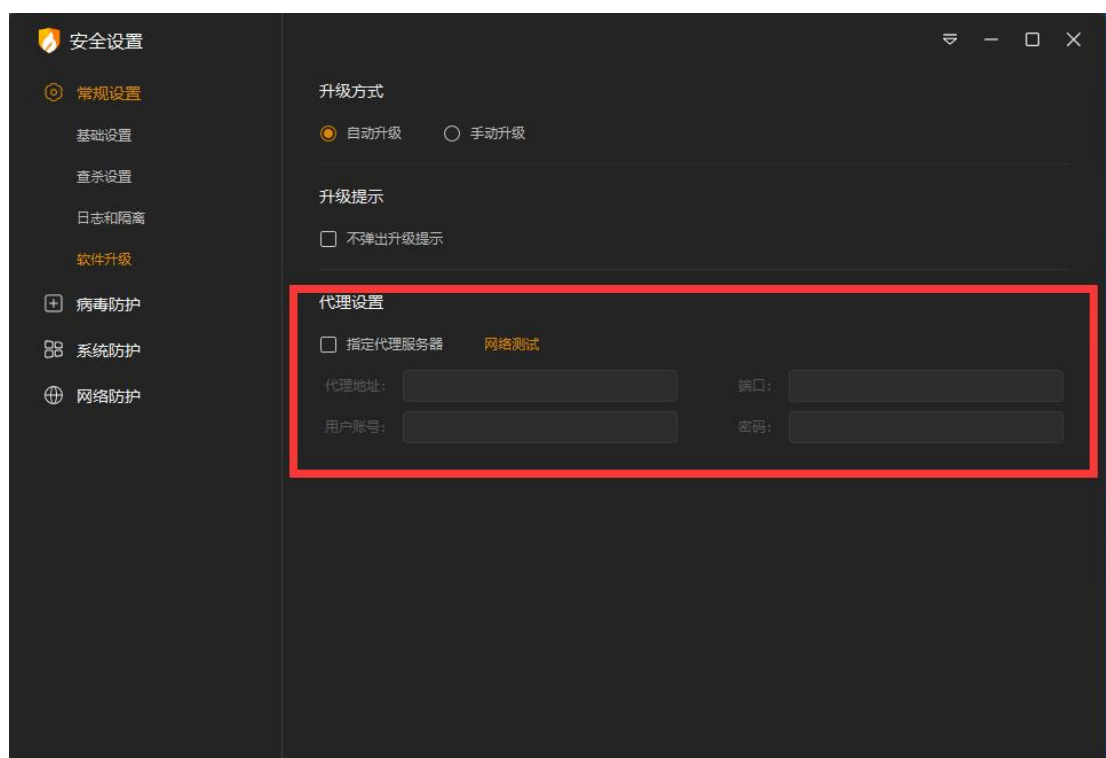
A: 出现无法连接到火绒升级服务器的问题时，请根据以下步骤排查：

- (1) 路由、防火墙软件或其他设备是否阻断了火绒升级域名（update.huorong.cn; down2.huorong.cn; down7.huorong.cn; down-tencent.huorong.cn;）的访问，若域名被限制需放开后再次尝试升级；
- (2) 排查网络原因，更换其他网络（例如手机热点）尝试升级；

(3) 重置网络 (netsh winsock reset) 后再进行升级，方法：win+R 键调出运行窗口输入 cmd，Enter 键打开，输入 netsh winsock reset，回车键运行后重启电脑；

Q：内网条件下，不允许连接外网，如何保持软件及病毒库自动升级。

A：可以设置代理服务器的条件下，在火绒的软件设置—软件升级勾选“代理设置”并填入搭建好的代理地址及相应端口信息即可通过代理服务器进行升级。



若内网条件下，不允许连接外网，且无代理服务器。

此类情况下，可定期通过火绒官网 (<https://www.huorong.cn/>) 直接下载火绒安全软件安装包，将安装包拷贝到需要更新火绒病毒库的设备中覆盖安装。

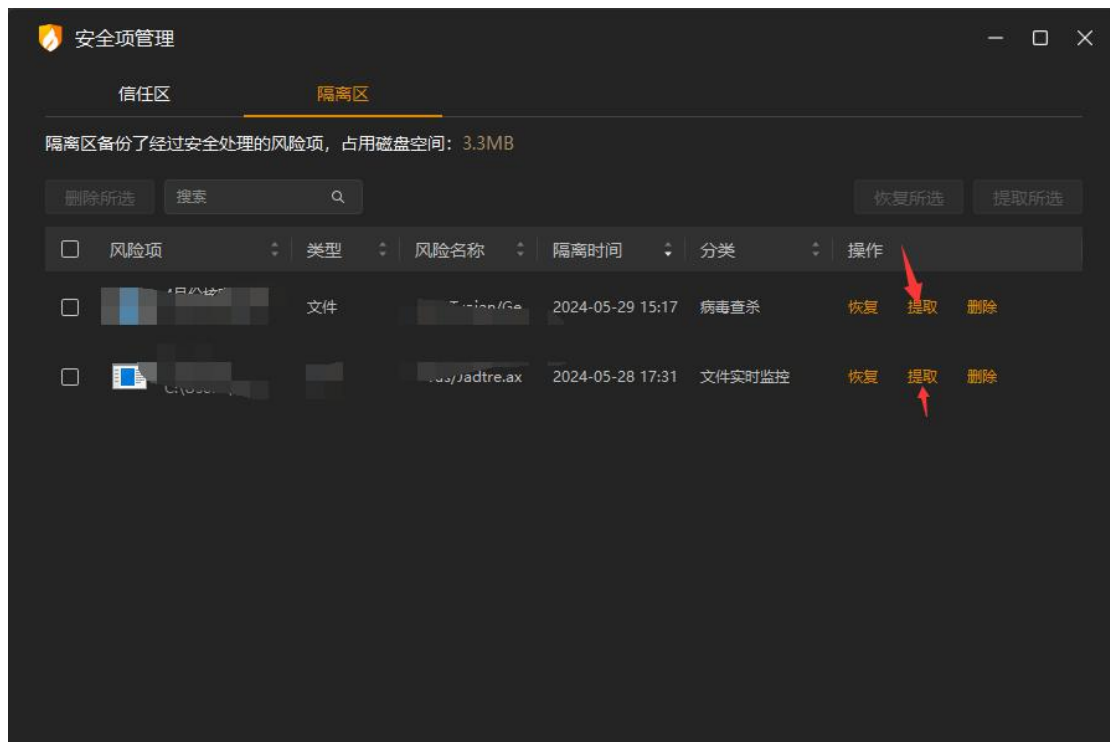
### 3.功能操作及使用问题

Q：隔离区提取步骤。

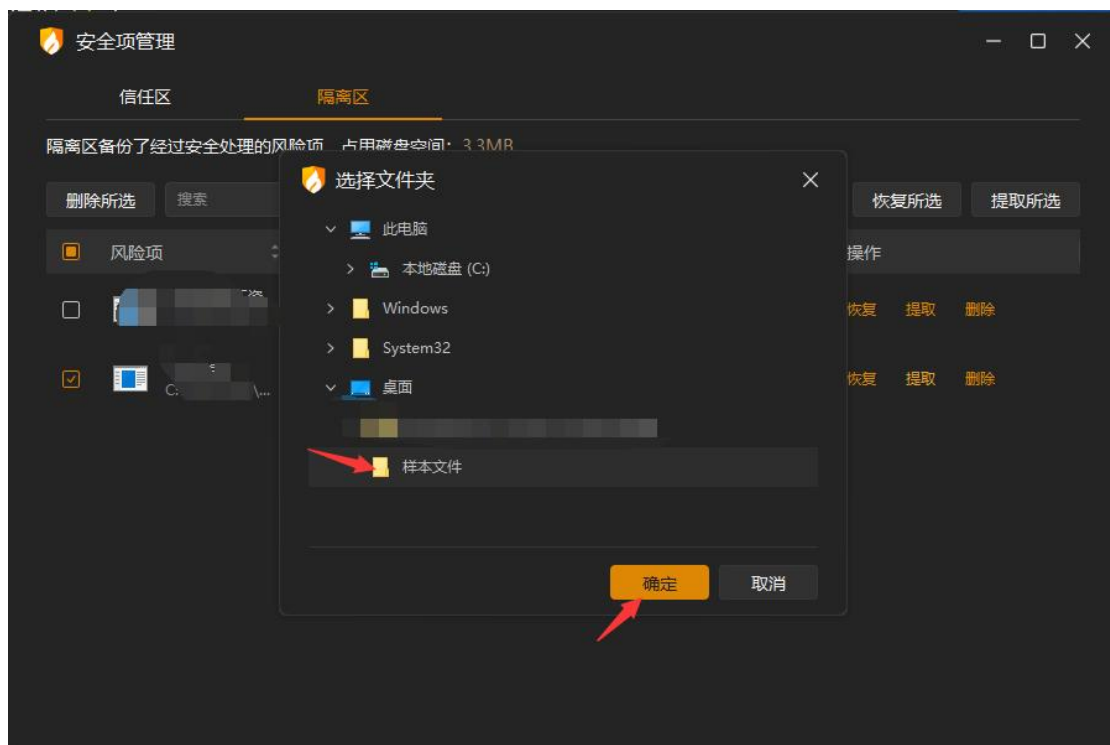
A：（1）打开火绒主页面如图所示，点击其中任意隔离区选项：



（2）如图选择您需要提取的样本文件，右侧点击提取选项：



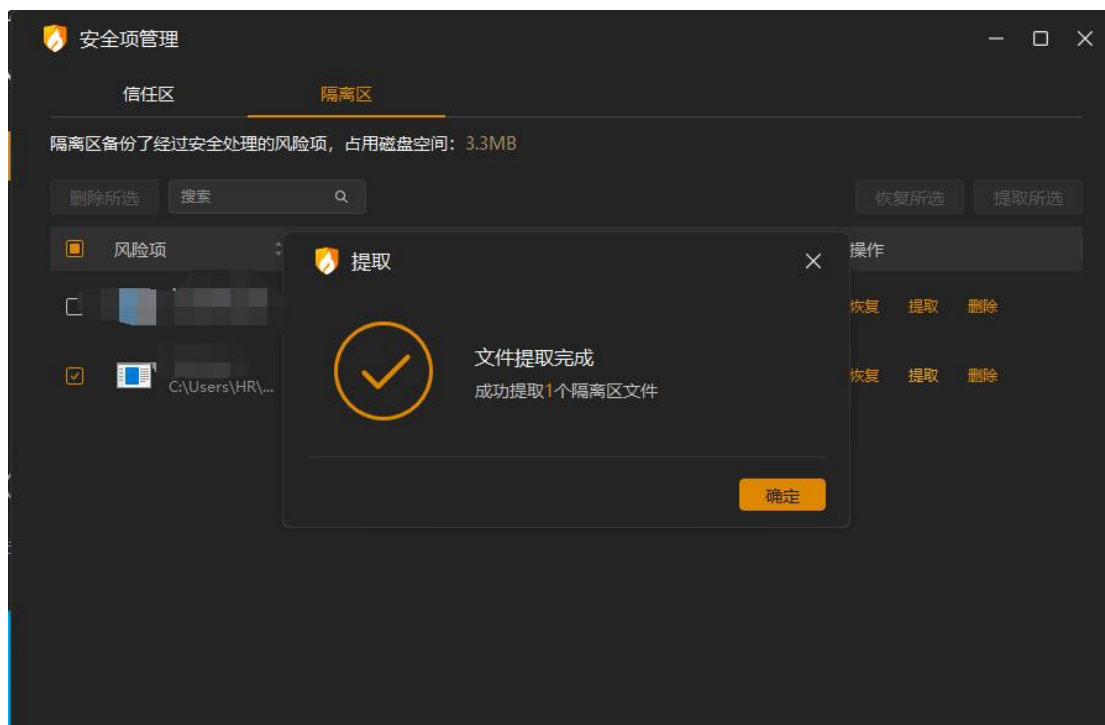
(3) 如图需要您选择提取文件的位置:



(4) 点击确定按钮后，会有“文件提取完成”提示，电脑对应文件夹内会有相应的隔离区

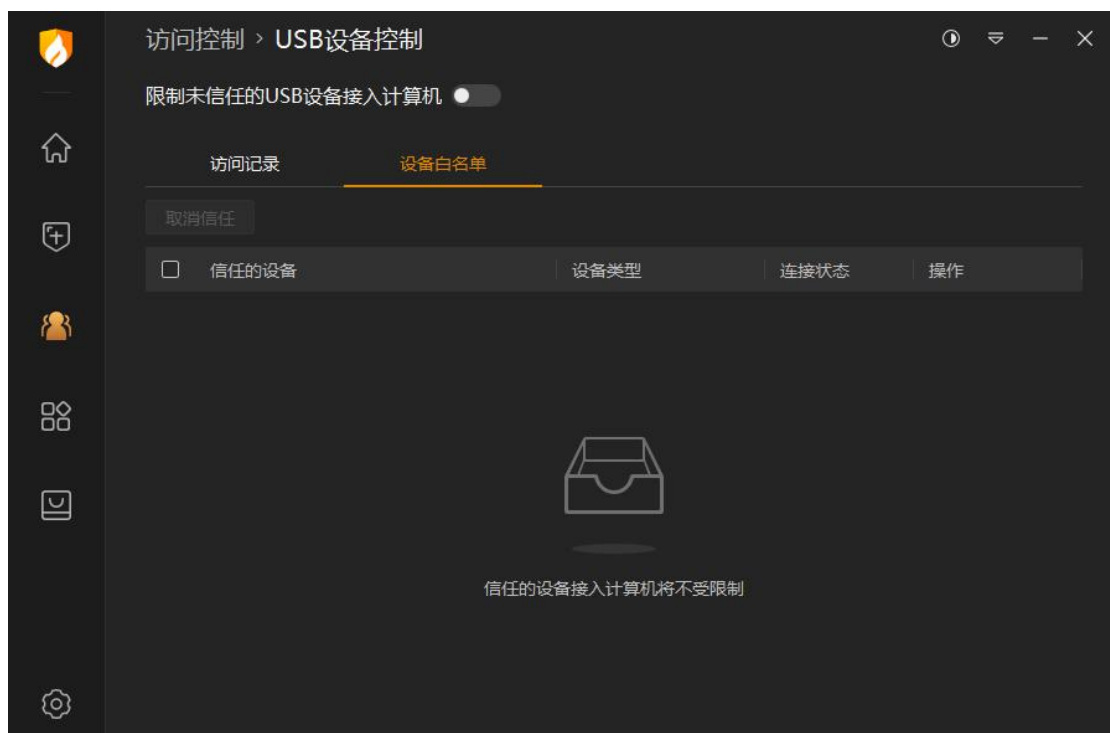


文件:



Q: U 盘使用受限, 接入 U 盘未出现 U 盘弹窗, 打开 U 盘时出现无法打开的现象。

A: 若火绒有相关日志记录, 可在火绒的访问控制将 U 盘加入 USB 设备控制的白名单, 或关闭 USB 设备控制, 如图:

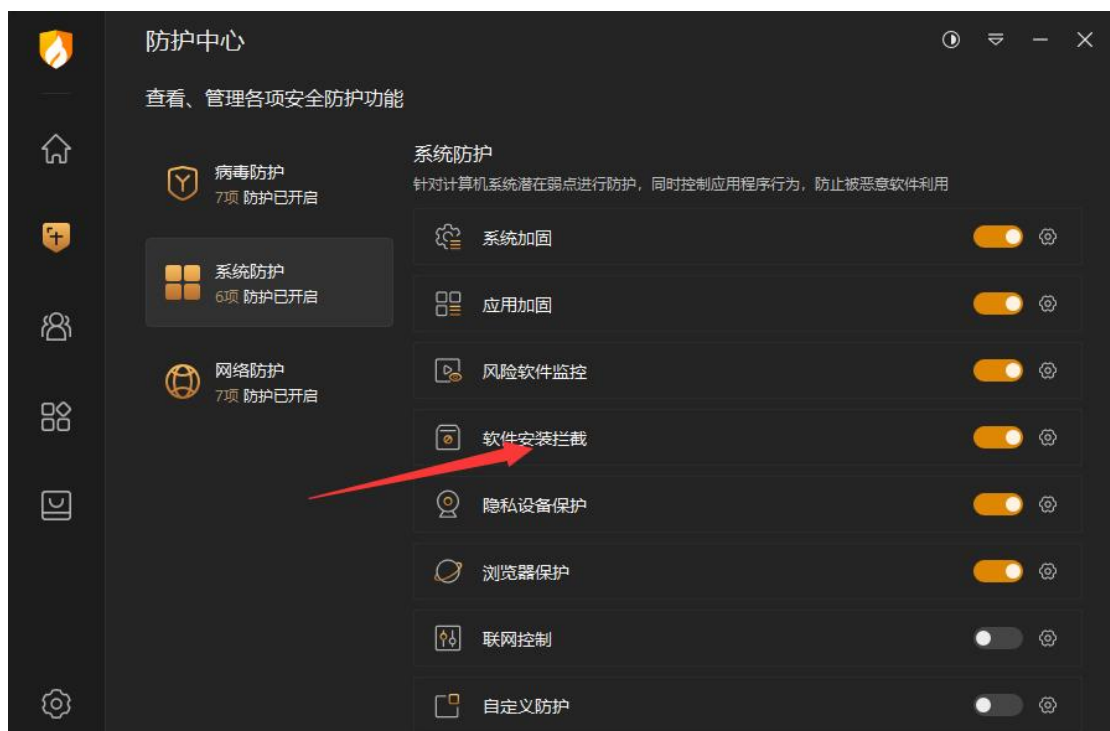


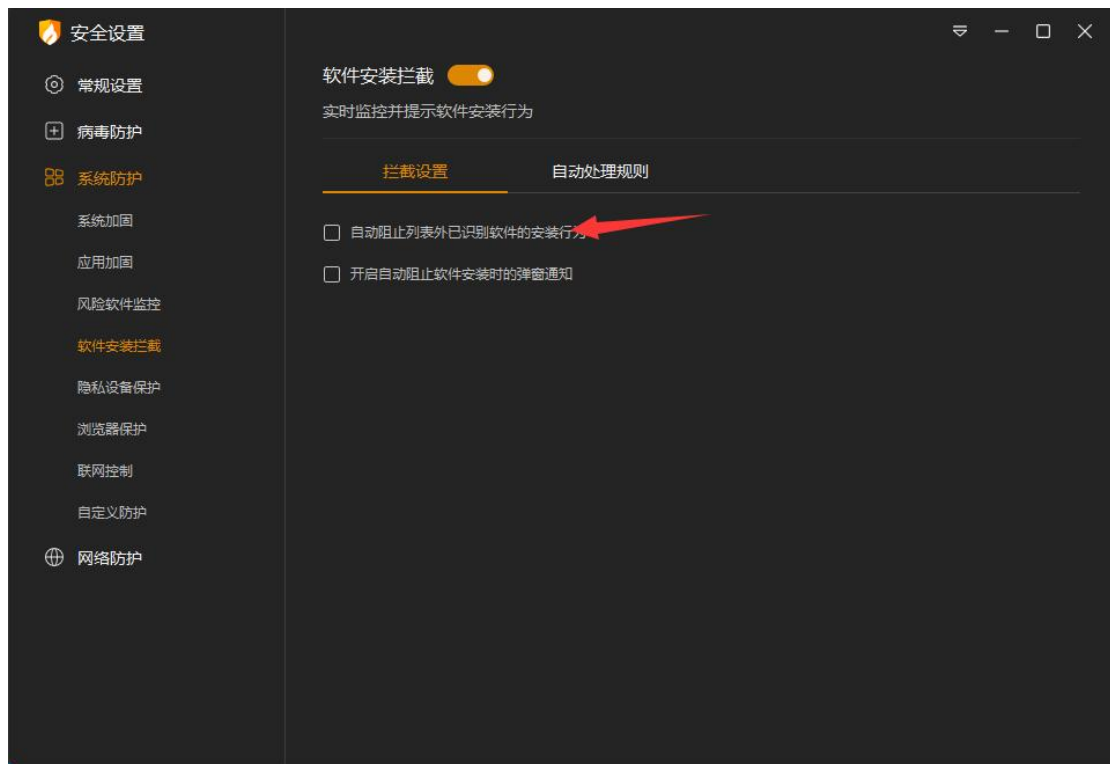
Q：安装某程序或软件被拦截。

A：开启【软件安装拦截】功能后，火绒会在软件安装时进行提示，询问是否允许安装，目的是将该软件是否安装的权利交由用户选择。如果用户想要继续安装某软件的话，选择“允许”即可。也可点击“记住本次操作”，火绒后续将不再对该软件进行提示。

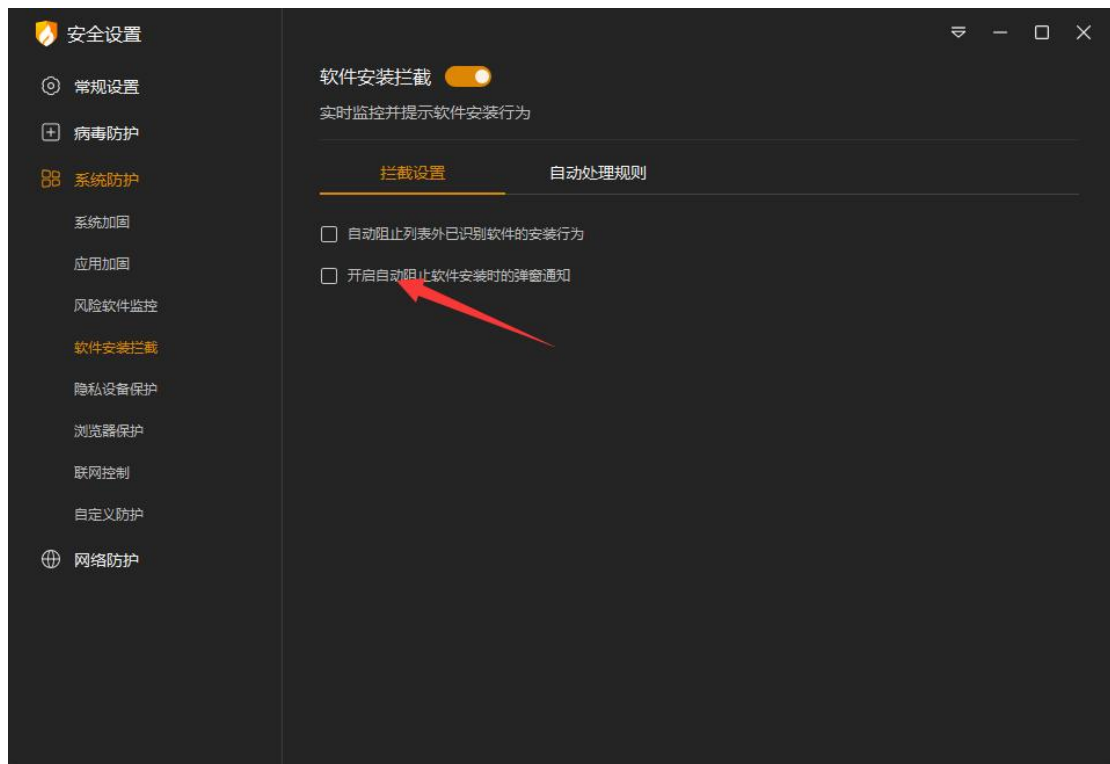
如果出现未提示的情况，可能是以下原因导致：

在【软件安装拦截中】勾选“自动阻止列表外 xxx”，则不会弹窗提示，但日志会有记录。





在【软件安装拦截中】中勾选“开启自动阻止软件安装时的弹窗通知”，可以避免触发自动阻止软件安装时不弹出通知弹窗的问题：



Q：无法连接共享打印机/无法连接服务器

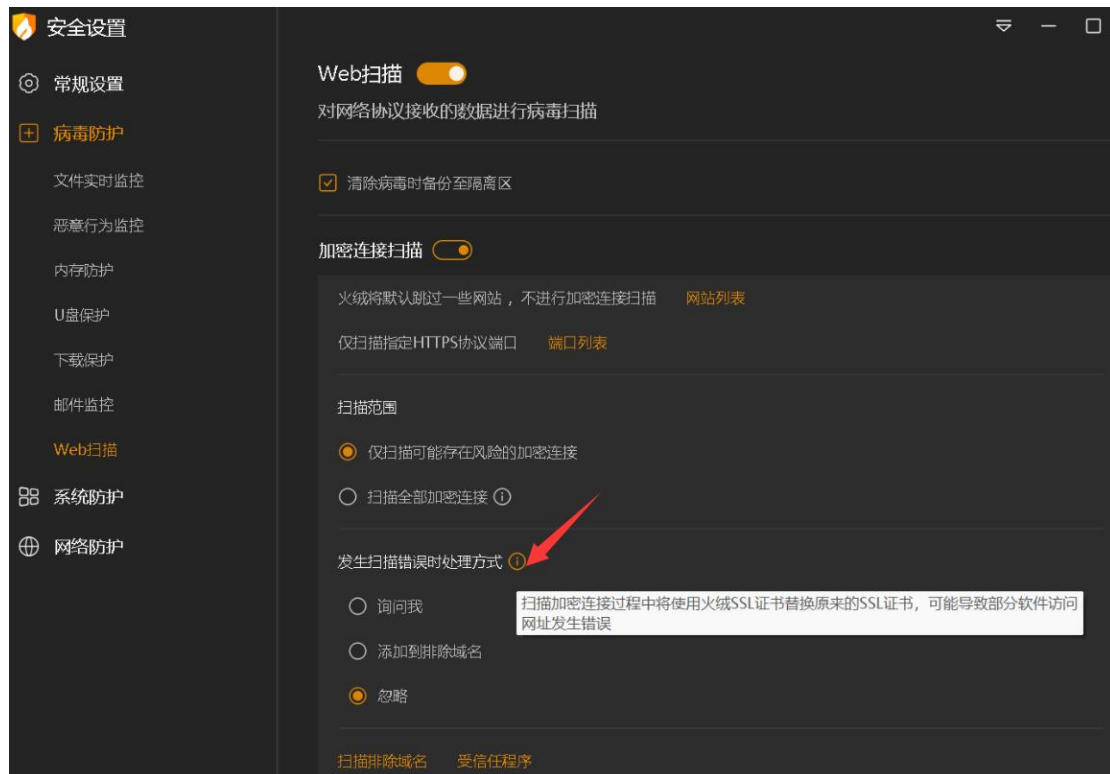
A：可以在远程地址 ip 的电脑安装火绒使用全盘+专杀扫描确认，若扫描无异常，可以查看火绒的安全日志确认是否为爆破攻击防护功能导致远程地址 ip 被加入临时黑名单导致。若 ip 地址确认没有问题，可以添加信任。



Q：访问网址 SSL 证书被替换为火绒 SSL 证书

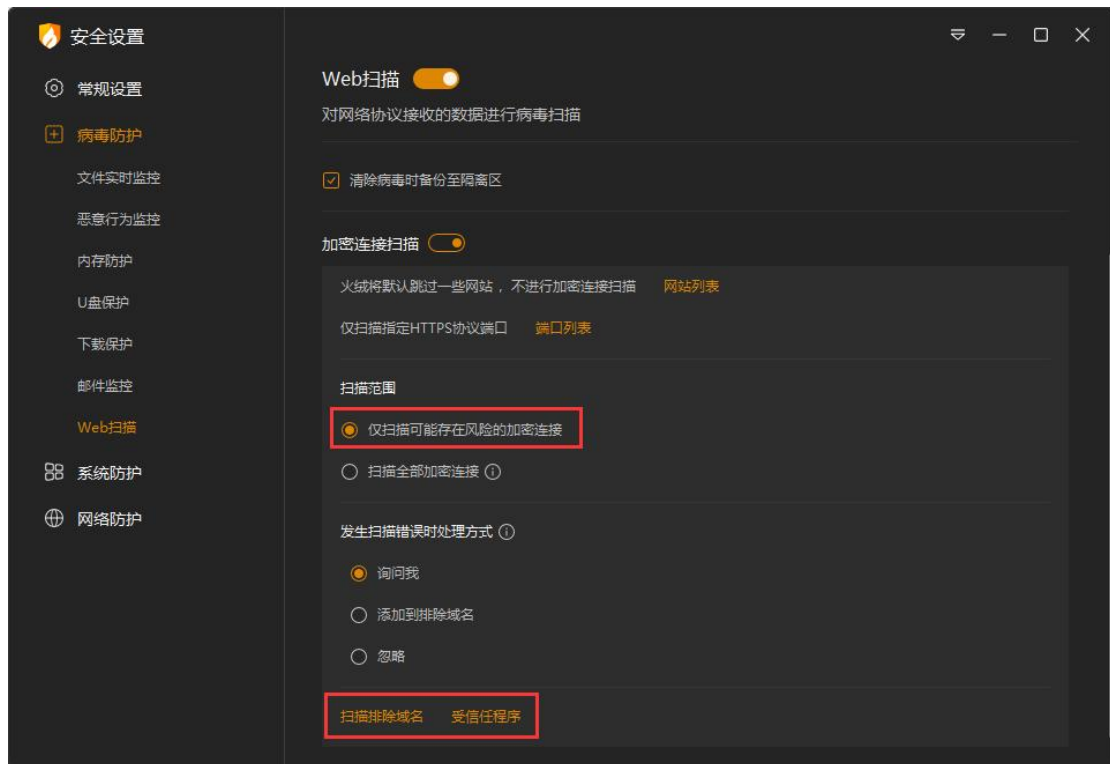
A：开启 web 扫描-加密连接扫描的正常现象，关闭加密连接扫描后火绒将不会进行处理。

提示内容：



Q：出现提示加密连接扫描错误的弹窗

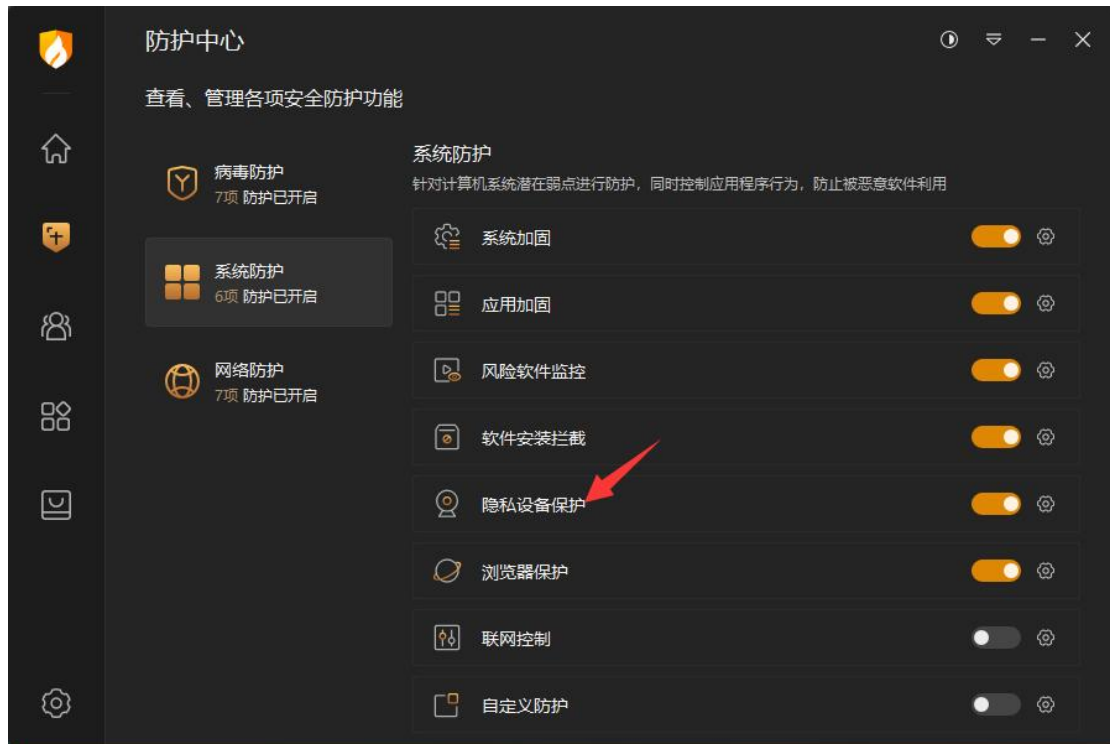
A：web 扫描-加密连接扫描将扫描范围更改为第一项，发生扫描错误的网址添加到扫描排除域名或者发生扫描错误的程序添加到受信任程序。



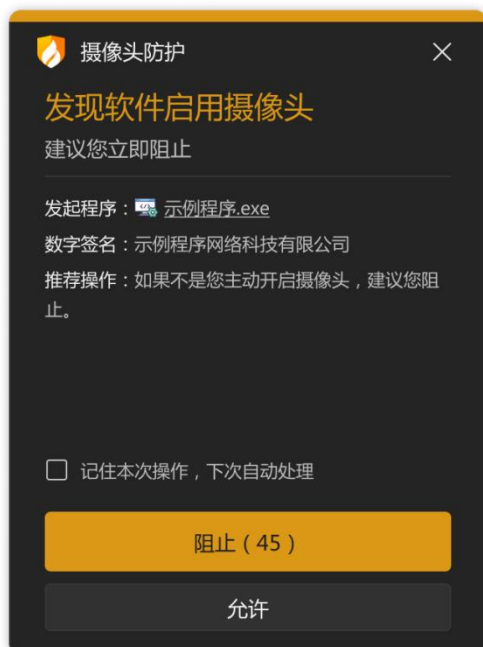
Q：提示触犯摄像头/麦克风保护

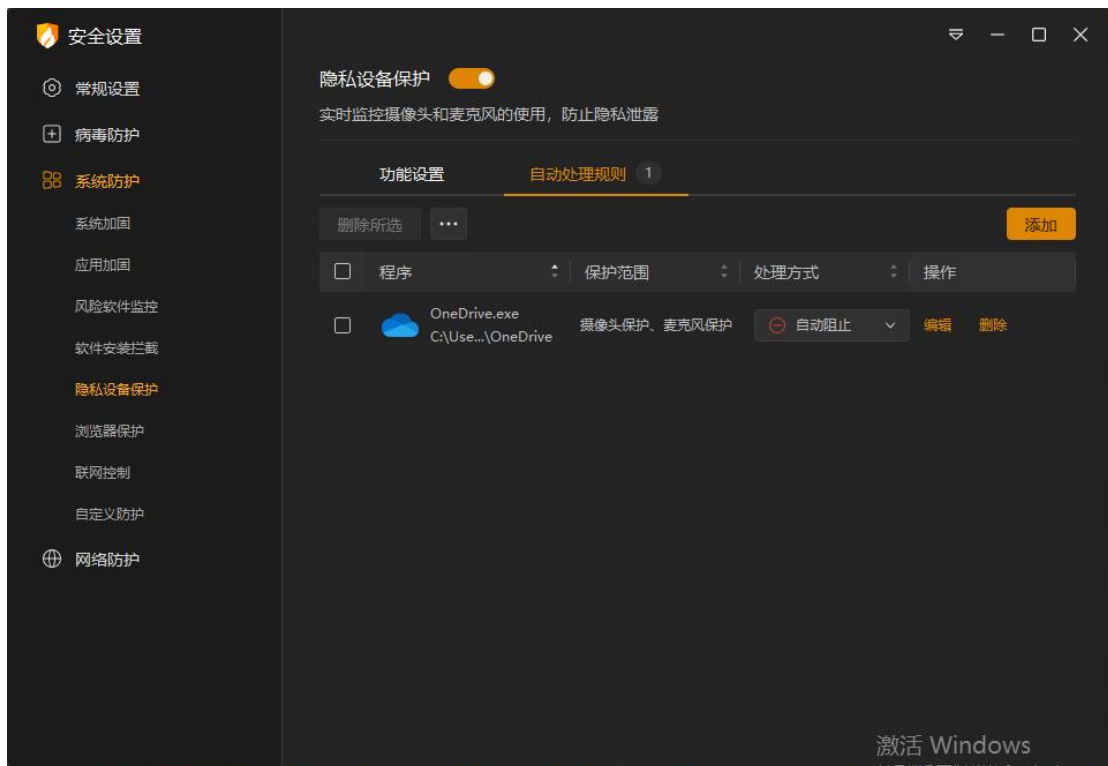
A：开启【隐私设备保护】功能后，新程序启用摄像头/麦克风时火绒会有提示。





当设置为询问我时，火绒发现软件需要启动摄像头或麦克风时会弹出提示弹窗，当勾选【记住本次操作，下次自动处理】时，会自动添加一条对应规则至列表中。





## 4. 安全服务异常

Q：每次开机安全服务异常，点击修复按钮可修复成功。

A：如果电脑每次开机后都会出现异常情况，且可手动启动服务或修复成功。此情况为火绒安全服务模块（HipsDaemon.exe）由于某些原因未能开机自启导致的，可能的原因如下：

**【原因 1】火绒安装在非系统盘符且开启了 BitLocker 或设备加密**

**【快问快答】**什么是 BitLocker？

BitLocker 即磁盘加密，支持 Windows 专业版及以上版本，启用后磁盘盘符会有一个锁的

形状，如图所示：



解决方法 1：进入“控制面板->BitLocker 驱动器加密”，将此功能关闭或将火绒重新安装到系统盘符。（系统盘符会随系统启动解锁 Bitlocker，因此火绒不受影响）



解决方法 2: win+R 组合键, 调出运行窗口, 输入 cmd, 按下 Ctrl+Shift+Enter 以管理员身份打开命令提示符, 输入下行命令并回车键运行 (可直接复制代码)

manage-bde -off C:

(以火绒安装在 C 盘为例), 待执行完毕, 即可解决

注:新版本 Windows10 中新增了“设备加密”功能(家庭版同样支持), 实际上也是 BitLocker,

如果设备开启了此功能, 也会导致火绒服务无法自启:



**【原因 2】**如果电脑有安装其他杀毒软件或第三方优化工具也可能出现异常情况。建议逐一排查“启动项管理”功能, 查看火绒安全服务是否被禁用

解决方法: 部分软件处理方法如下图



(腾讯电脑管家)



(2345 安全卫士)

Q: 火绒安全服务异常，点击修复按钮无法修复成功。

A: 如果电脑开机后火绒安全服务异常, 且点击修复按钮修复无法修复成功, 可能的原因如下:

**【原因 1】**请检查电脑中是否安装了即刻 PDF、AVG 或 AVAST 相关软件, 目前与此类软件同时安装可能会引发该问题。

解决方法: 若存在即刻 PDF, 将其卸载即可恢复正常, 若您手中有其安装包, 麻烦提供给我们, 后续会针对性分析处理。

若安装了 AVG、AVAST 相关软件, 目前版本同时与火绒安装可能会存在冲突问题导致此现象, 为防止冲突或资源占用, 建议只安装一个安全软件。

**【原因 2】**如果是首次安装火绒, 安装完成后可能会出现火绒安全服务异常的问题

解决方法: 点击修复按钮尝试修复, 并根据提示重启电脑即可。

**【原因 3】**电脑中有病毒软件在火绒之前安装 (比如带毒的激活工具), 阻止火绒生效

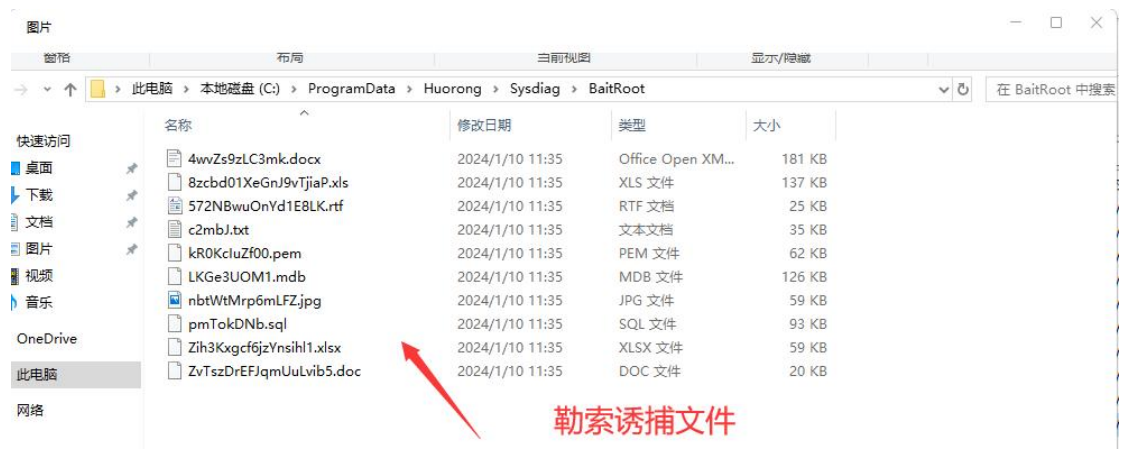
解决方法: 建议下载运行火绒木马专杀工具, 处理后重启电脑即可。专杀工具下载地址: <https://bbs.huorong.cn/thread-18575-1-1.html>。

如果通过以上方法排查后仍未解决, 可以进入火绒安装目录 (右键桌面快捷方式——打开文件位置), 查看是否存在 HipsDaemon.exe.dmp 文件, 可以通过任意渠道联系我们反馈, 官方论坛反馈地址: <https://bbs.huorong.cn/>。

## 5.勒索诱捕文件位置

火绒软件-防护中心-病毒防护-恶意行为监控中有一项功能叫做勒索诱捕, 当开启该功能后, 火绒安全软件会在火绒目录下创建 1 个具有隐藏属性的随机名文件目录和若干常见文件格

式的随机文件，用于诱捕勒索病毒，达到增强防护的目的。



开机后桌面有两个隐藏的文件夹出现，刷新桌面或者电脑使用一段时间后文件夹消失，此现象也是开启勒索诱捕功能导致的，属于正常现象。

## 6. 忘记密码

Q：开启密码保护后忘记密码且无法通过密保找回。

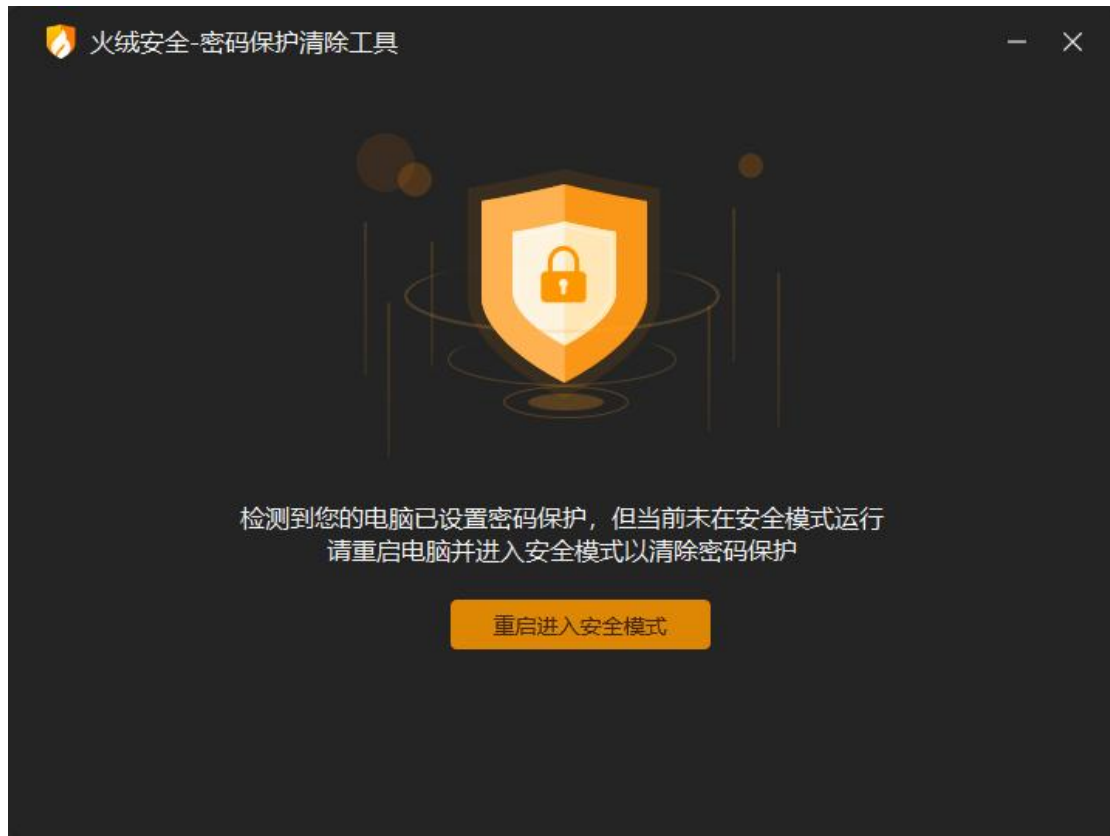
A：通过密码保护清除工具解决。

工具下载位置：<https://bbs.huorong.cn/thread-141705-1-1.html>

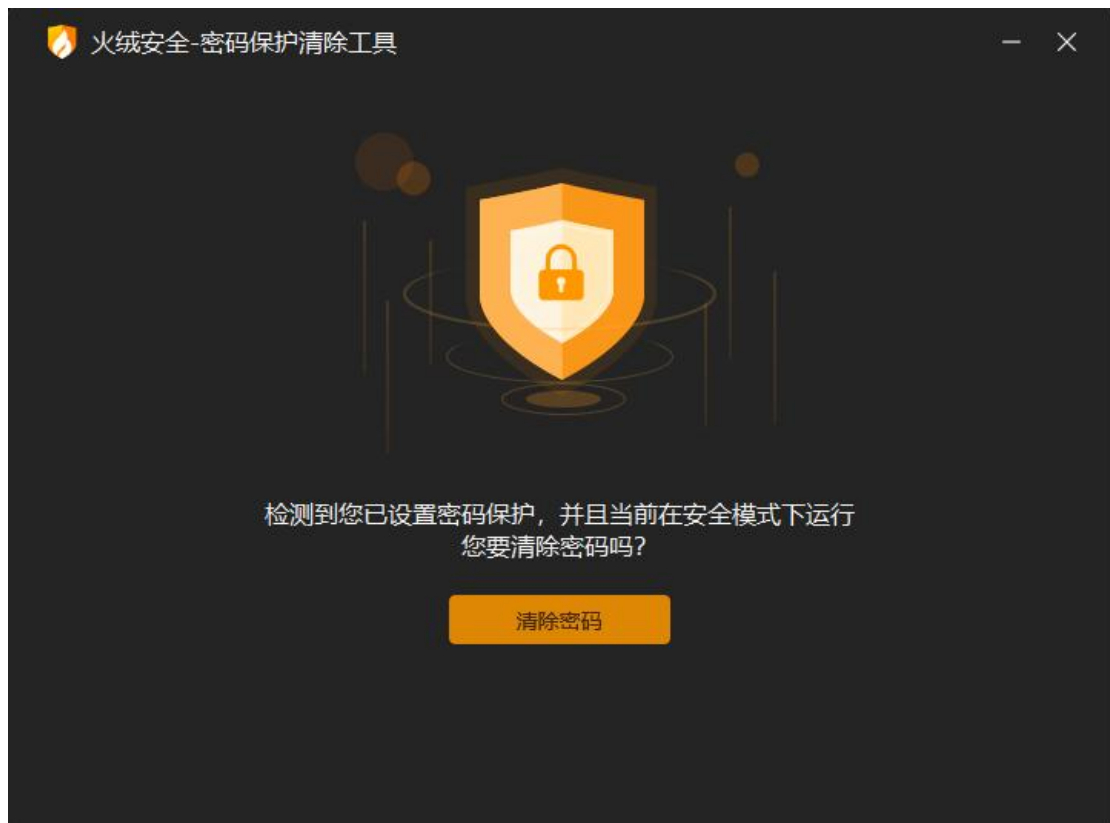
使用方法：

1.通过工具进入或自行进入安全模式。

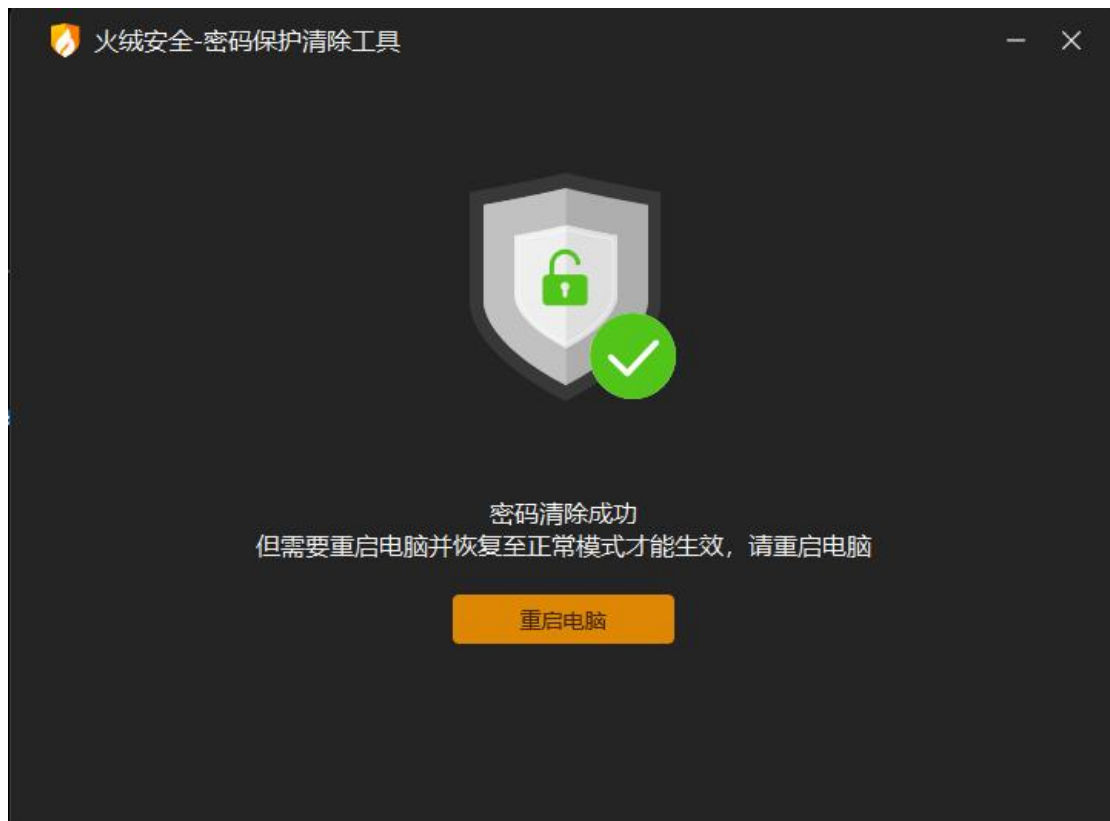




2.进入安全模式后，手动启动工具。



3.清除密码后，需重启电脑。建议您重启后重新设置密码。



## 7. 卸载

Q：非正常卸载（例如强行删除）导致无法使用火绒自身卸载程序 `uninst.exe` 完成卸载。

A：可覆盖安装火绒后再次尝试使用火绒卸载程序 `uninst.exe` 卸载。