



火绒软件个人版常见问题

日期:2024.5.22

目录

1. 安装.....	3
2. 升级问题.....	5
3. 功能操作及使用问题.....	6
4. 服务异常.....	11
5. 勒索诱捕误操作恢复流程.....	17
6. 忘记密码.....	22
7. 卸载.....	24

1. 安装

Q: 在火绒安全软件官方网站点击免费下载或下载完整版, 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: 通过开始菜单-命令提示符-管理员身份打开-cmd-回车后输入 `sfc /scannow` 回车修复下, 修复后重启电脑。

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:

您好, 您可以尝试下载: 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:

http://download.windowsupdate.com/msdownload/update/software/svpk/2011/02/windows6.1-kb976932-x64_74865ef2562006e51d7f9333b4a8d45b7a749dab.exe

32 位:

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

32 位操作系统:

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: 出现上述的无法连接到火绒升级服务器的问题时，需排查：

(1) 路由或防火墙软件或设备阻断了相关域名的访问，或更换其他网络（手机网络）看是否升级成功；

(2) 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，后重启电脑；

(3) 电脑有防火墙，需要放开火绒升级域名

升级域名：update.huorong.cn; down2.huorong.cn; down7.huorong.cn;

down-tencent.huorong.cn;

Q: 内网条件下，不允许连接外网，但需要保持自动升级。

A: 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。



Q: 内网条件下，不允许连接外网，且无代理服务器。

A: 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。

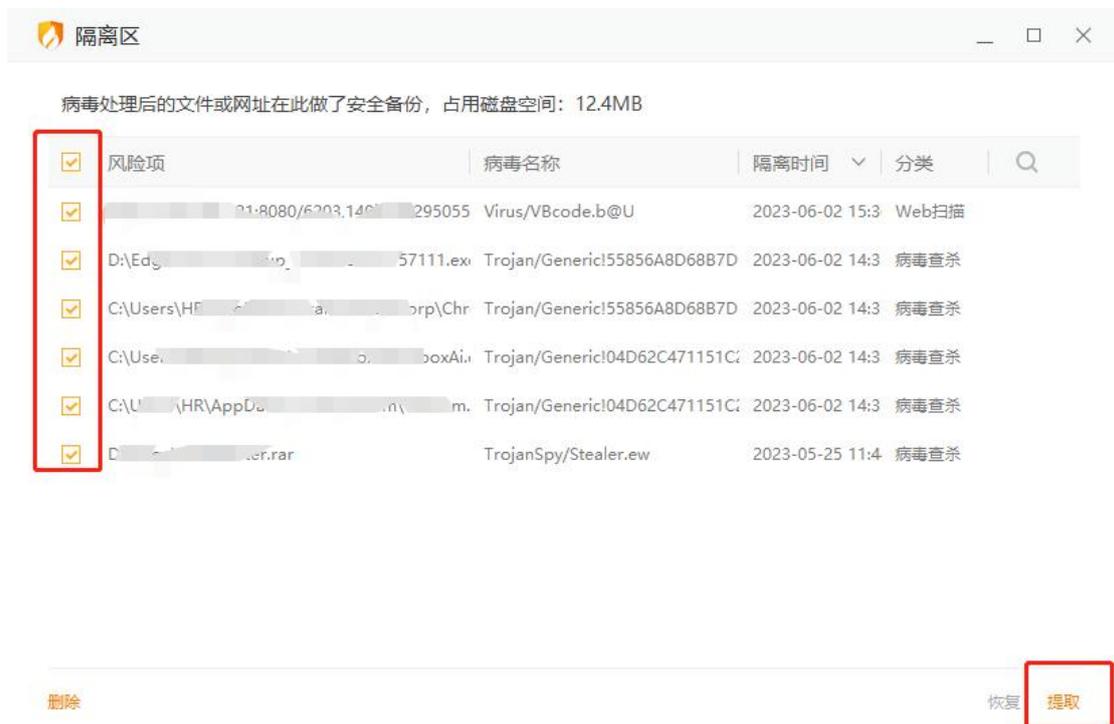
3. 功能操作及使用问题

Q: 隔离区提取步骤。

A: (1) 打开火绒主页面如图所示，点击隔离区选项。



(2) 如图选择您所需要提取的样本文件，右下角点击提取选项。



(3) 如图需要您选择提取文件的位置。

A: 可在火绒的控制中心将 U 盘加入 U 盘使用控制的信任列表, 或关闭 U 盘使用控制, 如图



Q: 火绒运行时出现软件无法联网的情况。

A: 可在火绒安全日志中查看是否为火绒的联网控制对程序联网行为进行阻止，日志中如果存在相应记录，可尝试如下方法：

(1)在防护中心-系统防护-联网控制中查看是否设置了自动阻止，若为自动阻止可将其更改为“询问我”或“自动允许”。

(2)将联网控制控制功能关闭。

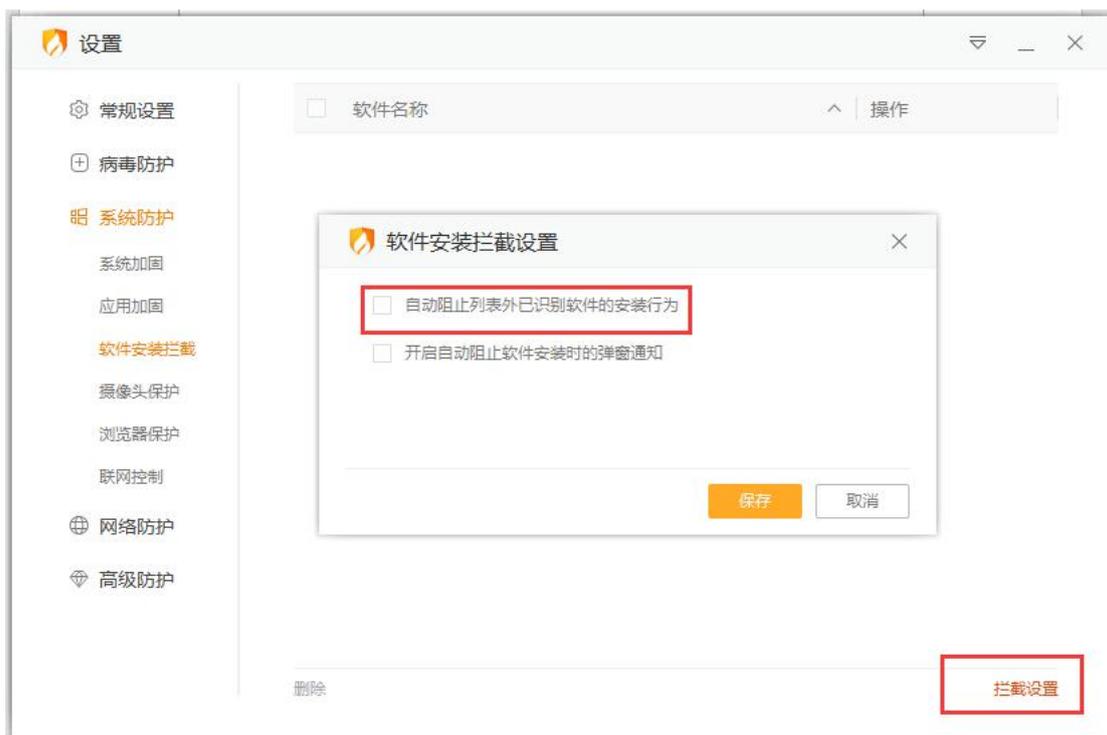
(3)检查是否开启了火绒的免打扰模式导致程序联网行为出现时火绒未弹出询问，若开启了免打扰模式，可将免打扰模式关闭，火绒在检测到有程序联网时就会弹窗询问您，由您决定“允许”或“阻止”

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”后，火绒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】中勾选“自动阻止列表外 xxx”，则不会提示，但日志会有记录。



4. 服务异常

Q: 显示驱动版本不匹配，重启无法解决，同时专杀工具初始化失败。



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。

A: 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，烦请提供给我们，后续会针对性的分析处理；

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，建议您只安装一个安全软件。

Q: 每次开机服务异常，点击修复按钮可修复成功。

A: 如果您的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: 您可以进入“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

manage-bde -off D:

复制代码

(以火绒安装在 D 盘为例)，待执行完毕，即解决

ps: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,

如果您的设备开启了此功能，也会导致火绒服务无法自启。

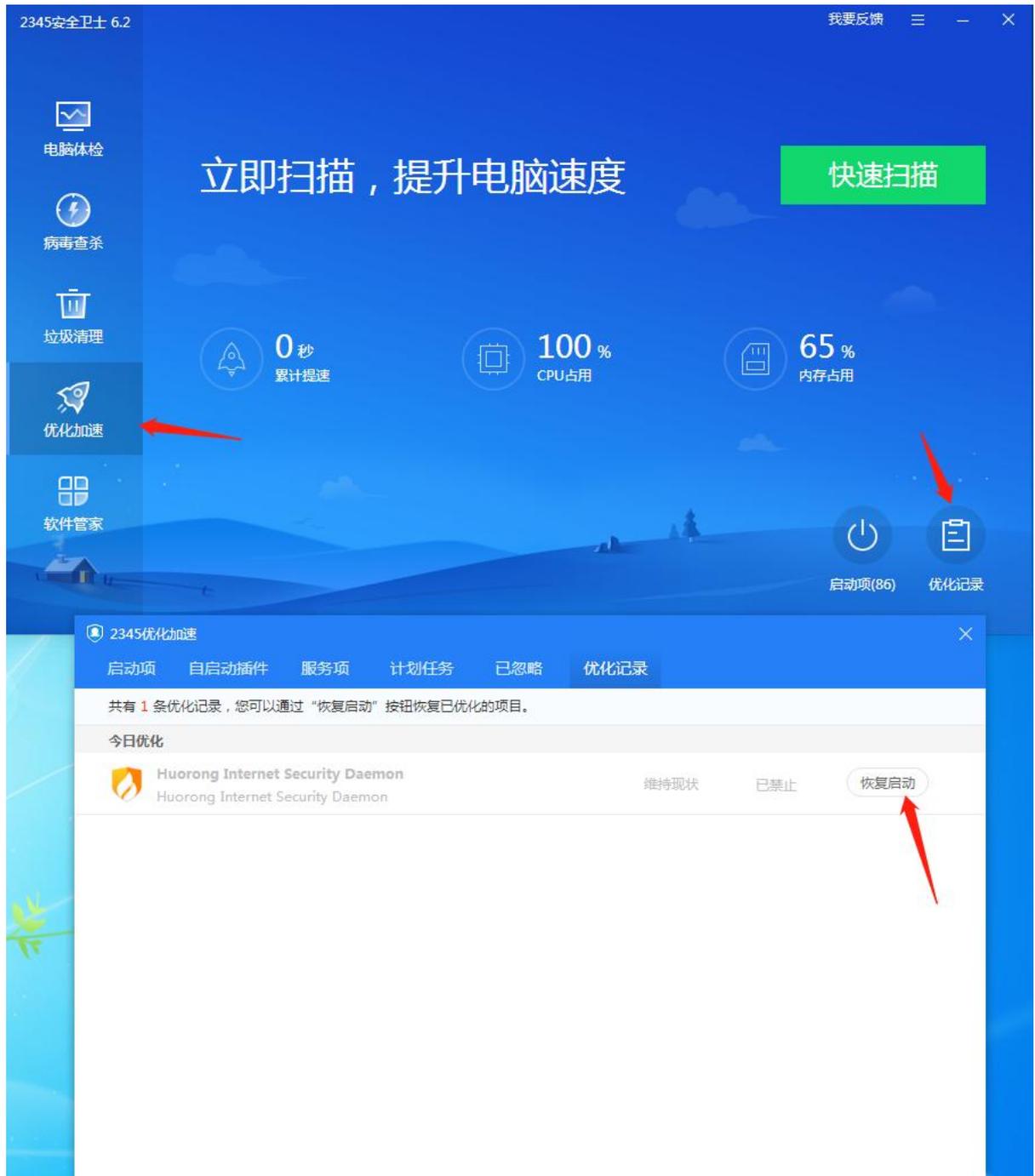


【原因 2】如果您的电脑有安装其他杀毒软件或第三方优化工具也可能出现异常情况。建议您逐一排查“启动项管理”功能，查看火绒安全服务是否被禁用

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: 火绒服务异常，点击修复按钮无法修复成功。

A: 如果您的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】如果您的电脑是首次安装火绒，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 2】您的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：建议您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：

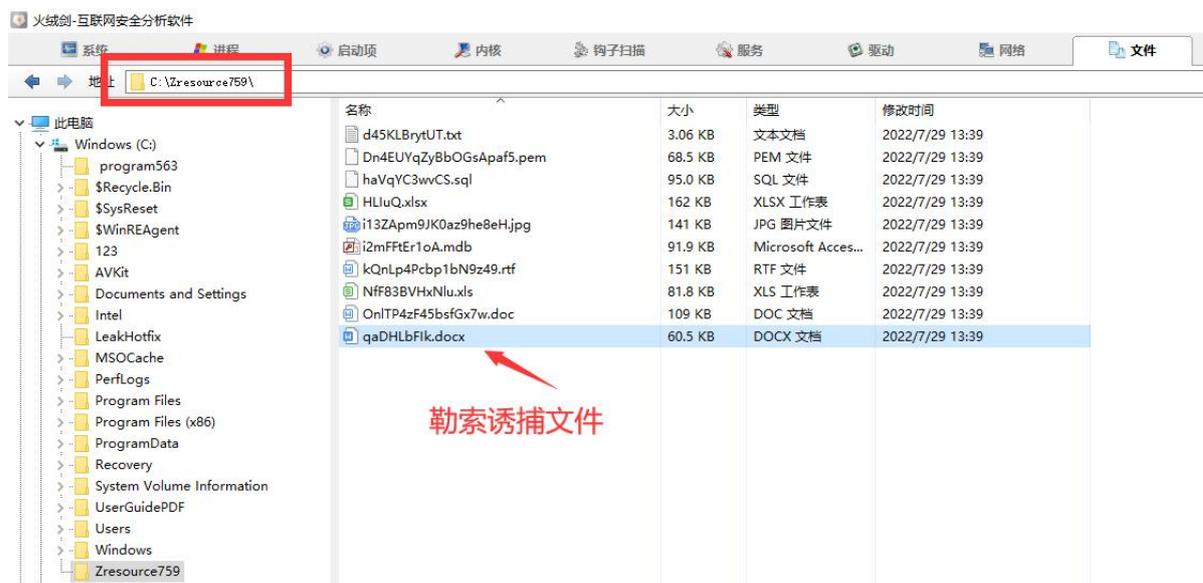
<https://bbs.huorong.cn/thread-18575-1-1.html>

如果您通过以上方法排查后仍未解决，您也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，发帖反馈即可。

5. 勒索诱捕误操作恢复流程

Q：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，火绒安全软件会在系统盘符下创建具有隐藏属性的随机名文件目录，随机名文件目录里会有若干常见文件格式的随机文件，防护系统使用这些随机文件来诱捕勒索病毒，达到增强防护的目的。

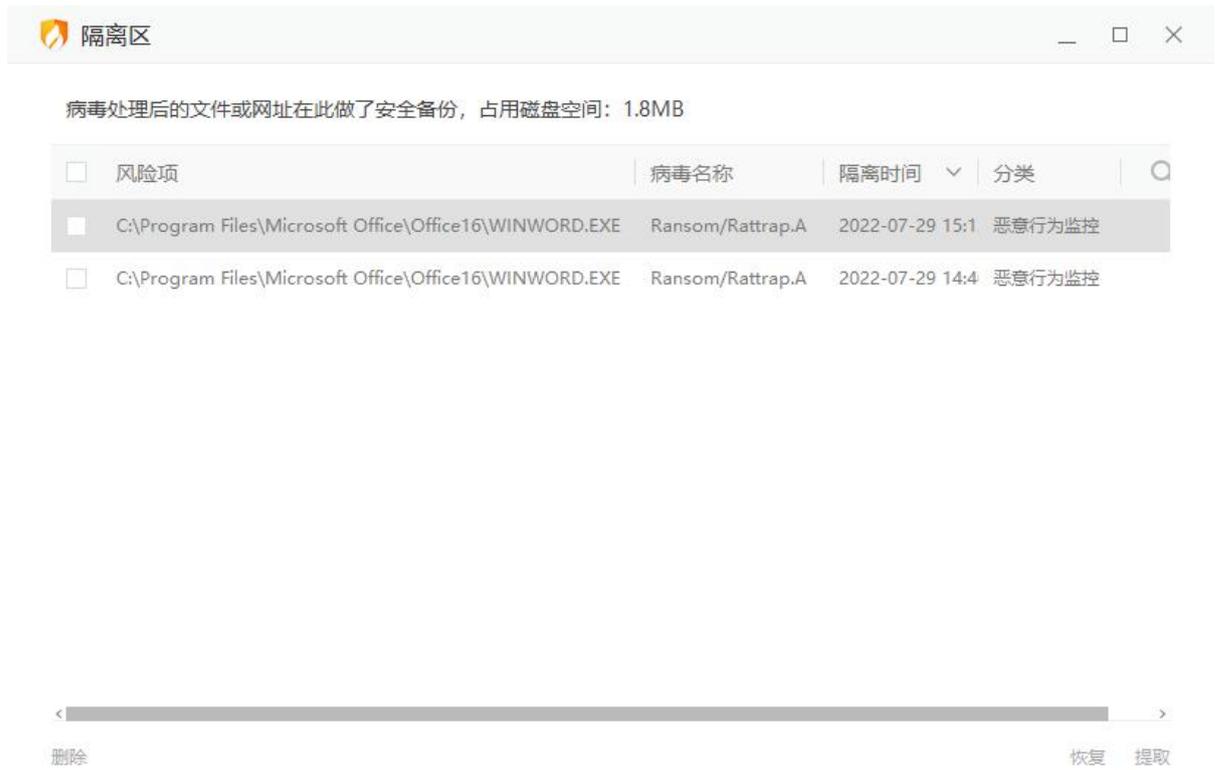
具体可点此链接了解：<https://bbs.huorong.cn/thread-22817-1-1.html>



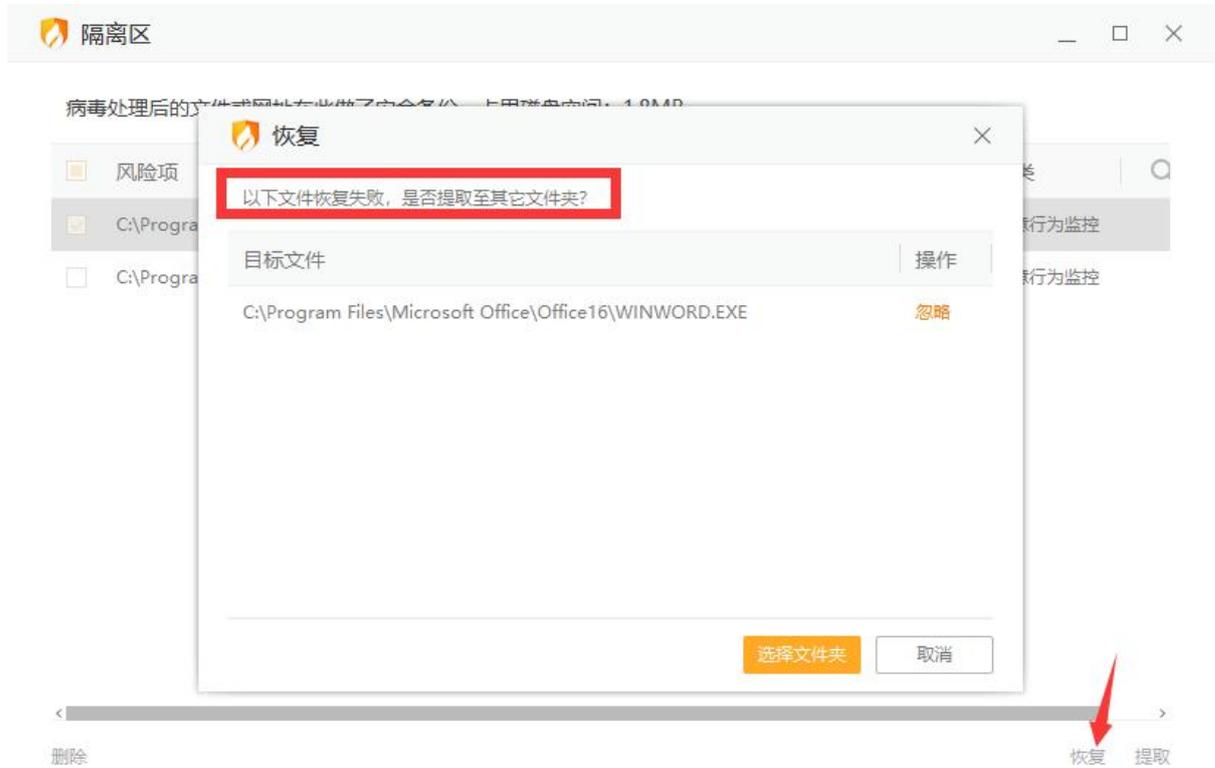
开启此功能后，系统盘符下上图目录中的就是勒索诱捕文件，直接打开会造成正常使用的软件被锁定，出现此问题时处理方法如下，以 word 为例，双击后被火绒报为勒索程序。



此时点击立即处理会将 word 程序加入隔离区，导致文件可能无法正常打开。

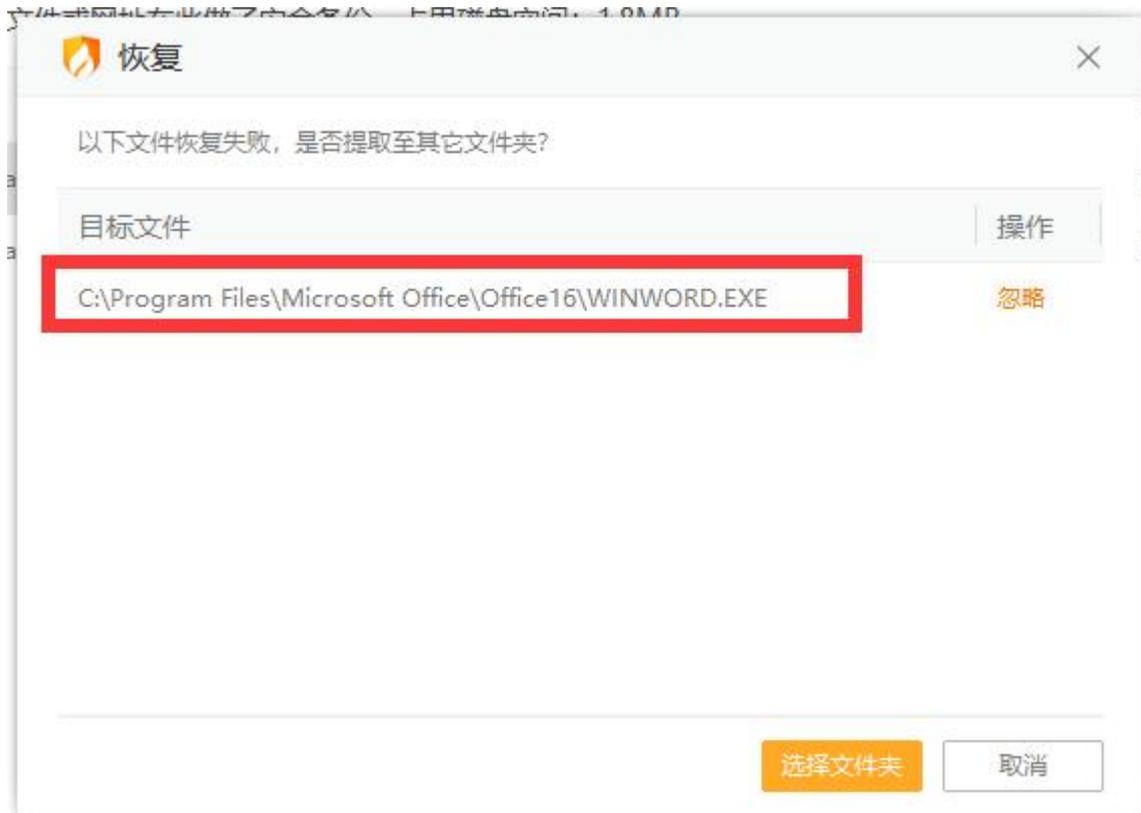


而此时点击直接恢复的话是恢复不成功的。



此时就需要我们进行以下步骤。

(1) 记住目标文件路径。



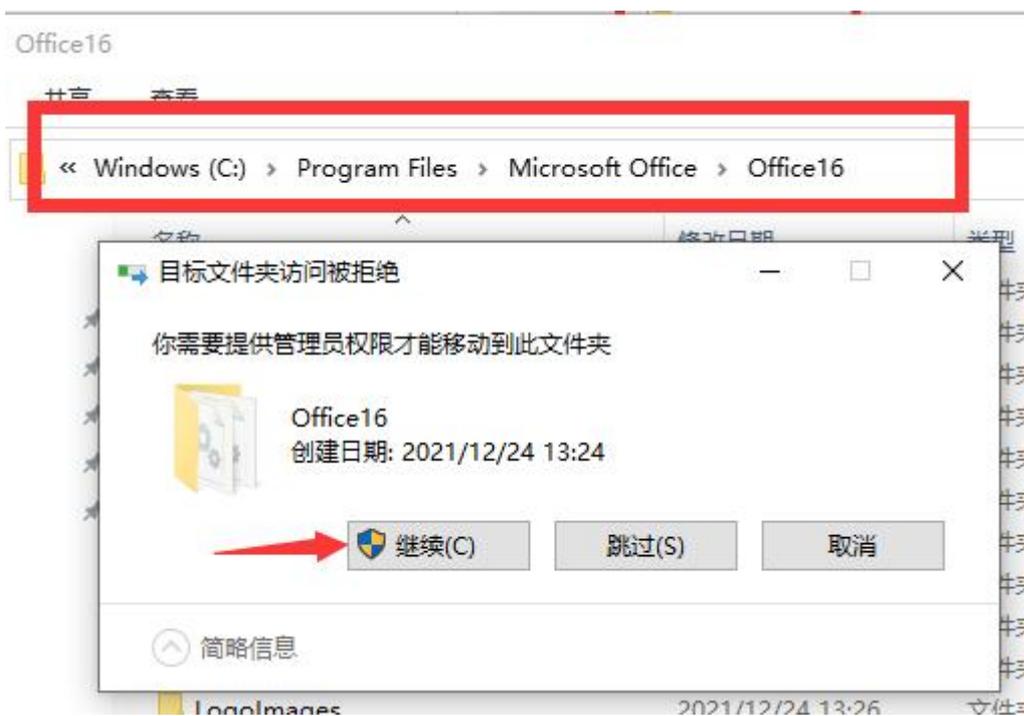
(2) 将隔离区文件提取至桌面。



(3) 在桌面剪切此文件。



(4) 进入该文件的目标路径，粘贴。



然后程序就可以恢复正常使用了。

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>

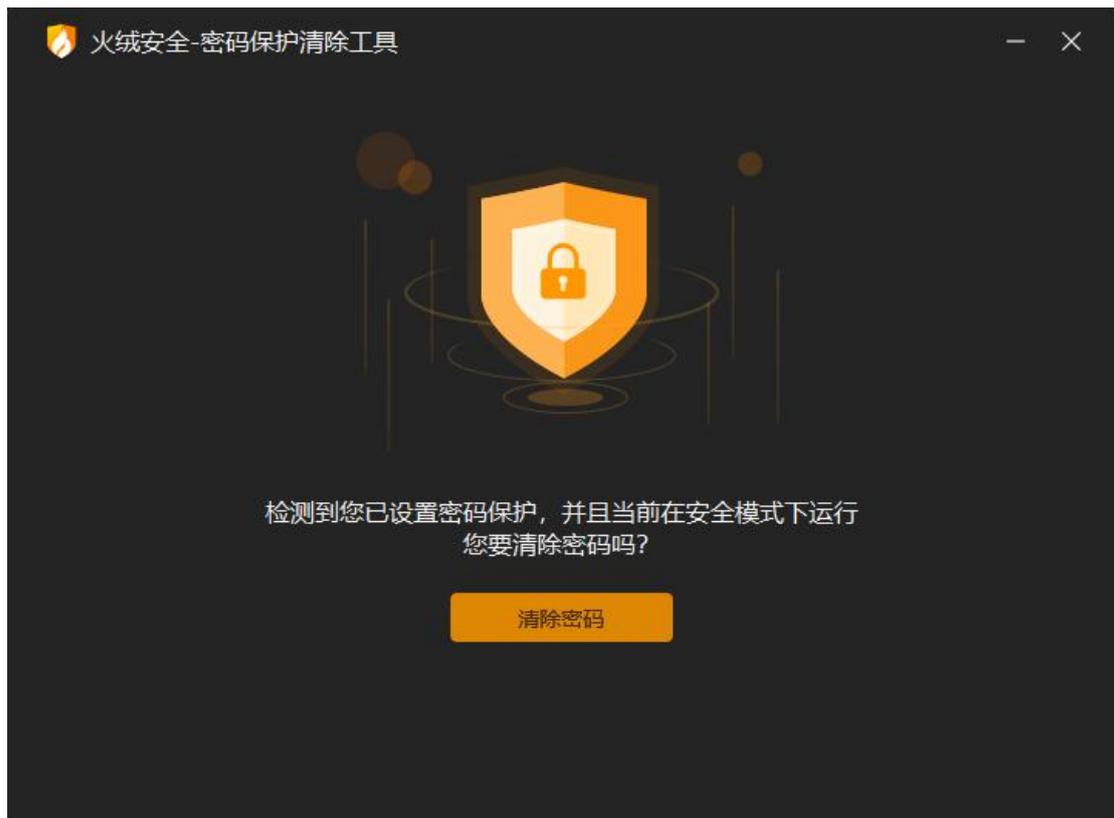
注: 不支持 xp 系统。若您为 xp 系统, 请通过论坛或其他渠道联系我们协助您处理此问题。

使用方法:

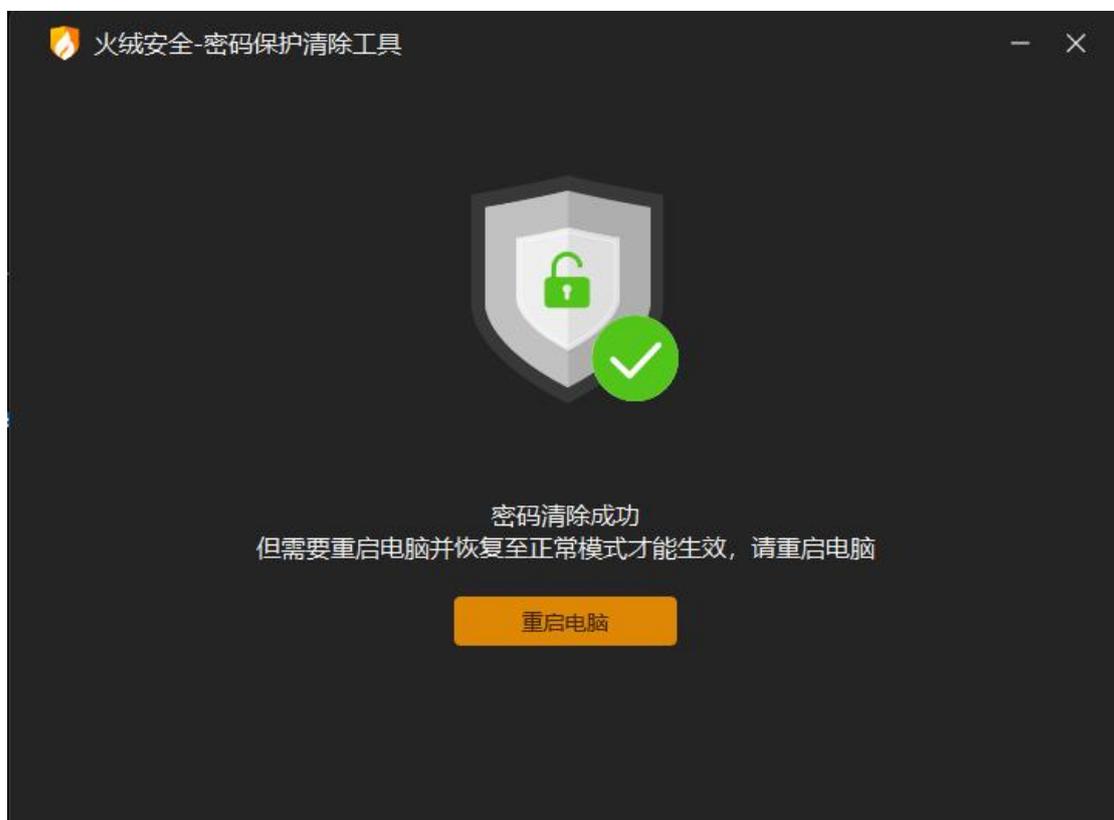
1.通过工具进入或自行进入安全模式。



2.进入安全模式后, 手动启动工具。

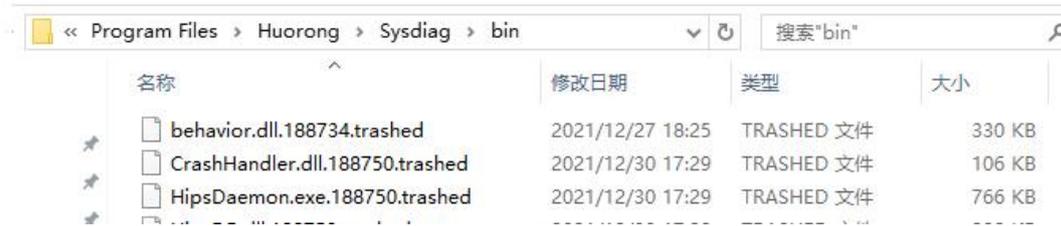


3.清除密码后，需重启电脑。建议您重启后重新设置密码。



7. 卸载

Q: 卸载火绒后存在残留，原火绒根目录有.trashed 的文件无法删除。



A: 此问题是由于有些组件加载状态下无法彻底清除，火绒卸载后会标记此类组件。

重启电脑后即会清除。

Q: 非正常卸载（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。