火绒安全
HUORONG SECURITY

使用火绒企业版 V1.0 常见问题处理

2021/05/20

公　　司：北京火绒网络科技有限公司

地　　址：北京市朝阳区红军营南路 15 号瑞普大厦 D 座 4 层

网　　址：https://www.huorong.cn

电　　话：400-998-3555

版权声明

目录

病毒问题

使用火绒进行查杀后，可能会发现以下企业内常见病毒，此节内容主要介绍此类常见病毒的传播、危害、识别方式。

勒索病毒

勒索病毒主要通过 RDP、钓鱼邮件、漏洞攻击等方式进行传播。勒索病毒成功运行后，会根据病毒内的规则，加密所有符合条件的文件。因勒索病毒多使用非对称加密算法，在没有获取到密钥的情况下无法解密，中毒后损失较大。

此类病毒被火绒查杀时，报毒名称为 Ransom/病毒名。

需要注意的是以 RDP 弱口令为主要传播方式的勒索病毒，黑客在获取到 Windows 账户的密码后，通过“远程桌面”登录到企业内，在成功登陆后，会寻找高价值服务器(文件服务器、OA、业务服务器、数据库)，加密其中文件进行勒索。

火绒企业版对该传播方式有额外的防护措施，但除了部署安全软件，您也可以按照我们提供的《部署火绒后的安全加固建议》文档，对火绒和 Windows 进行有针对性的配置，以提高安全性。

相关案例： 记火绒工程师帮助某企业详细排查、分析多次勒索病毒事件

火绒可解密被以下勒索病毒加密的文件：

- GandCrab 勒索 版本<=5.2
- Aurora 勒索
- Bcrypt 勒索
- Paradise 勒索 部分变种

- CryptON 勒索 需 temp000000.txt 密钥文件

您可在火绒论坛内，下载相应的解密工具：[火绒安全工具]

感染型病毒

感染型病毒是企业内常见病毒，此类病毒多会感染可执行文件，导致在用户在使用被感染的软件时，病毒会先运行，以达到在系统内常驻的目的，并会通过可移动设备，文件共享等渠道传播。

此类病毒被火绒查杀时，报毒名称为“Virus/病毒名”，例如“Virus/Ramnit”、“Virus/Sality”等。

发现此类病毒后，需要进行全盘查杀，查杀前修改火绒扫描时机(监控级别)，全盘扫描时尽量不要运行其他程序。

在处理病毒时，如该文件为被感染程序，火绒会清除文件内的病毒代码，修复该文件，如文件是病毒本体、被感染导致文件损坏、无法写入等情况，火绒会删除该文件(文件在 C:\windows 目录下，如文件无法清除需要删除，为了保持系统稳定，火绒不会主动删除文件该文件，日志内会显示处理失败)，如不确认是否可以清除，可与我们取得联系帮您进行判定。

蠕虫病毒

蠕虫病毒是企业内常见的病毒之一，蠕虫病毒可以通过多种方式传播，包括可移动设备、系统漏洞、软件漏洞、电子邮件、文件共享等等。此类病毒多会生成同名文件，例如在各个文件夹内生成 rasadhlp.dll 的同名文件，导致用户在使用软件时，因会优先加载病毒；感染 U 盘 autorun.inf 文件，将 U 盘内所有文件隐藏，释放出同名.lnk、同名.exe 文件，导致用户在使用 U 盘时，优先运行病毒，以达到其传播的目的。蠕虫病毒除了大量传播外，多有远控后门、挖矿、信息窃取等危害。

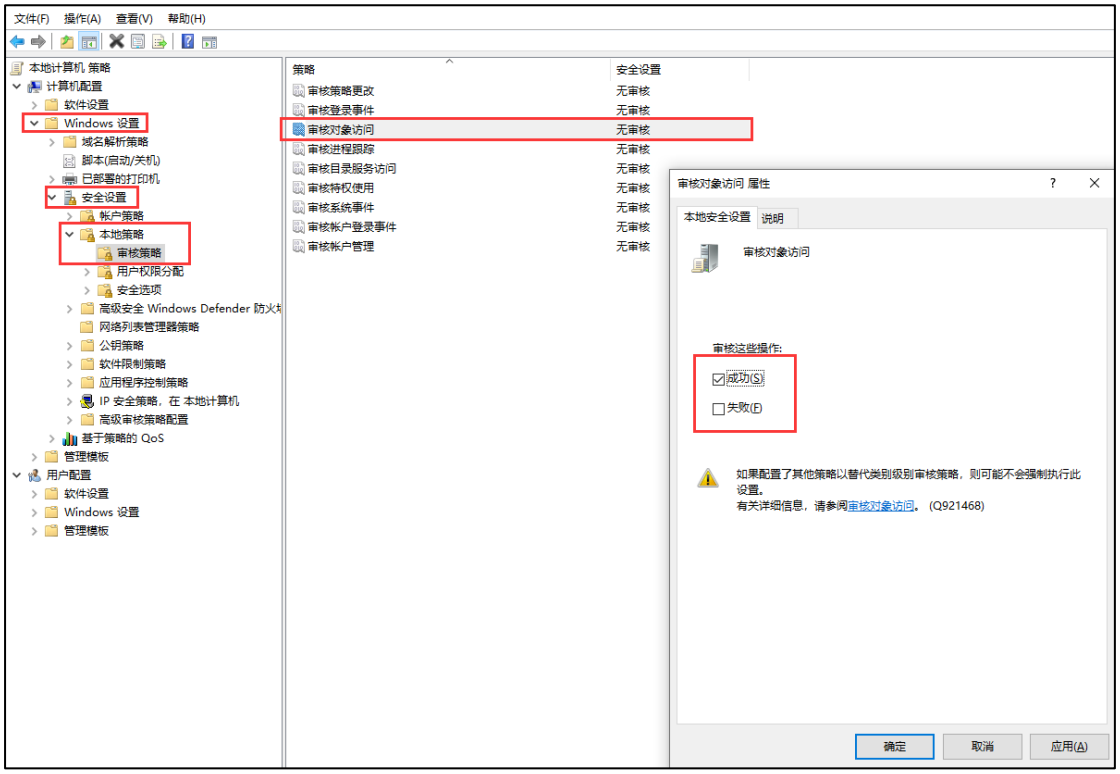
此类病毒被火绒查杀时，报毒名称为“Worm/病毒名”，例如“Worm/Autorun.cq”、“Worm/Hetile.a”等。

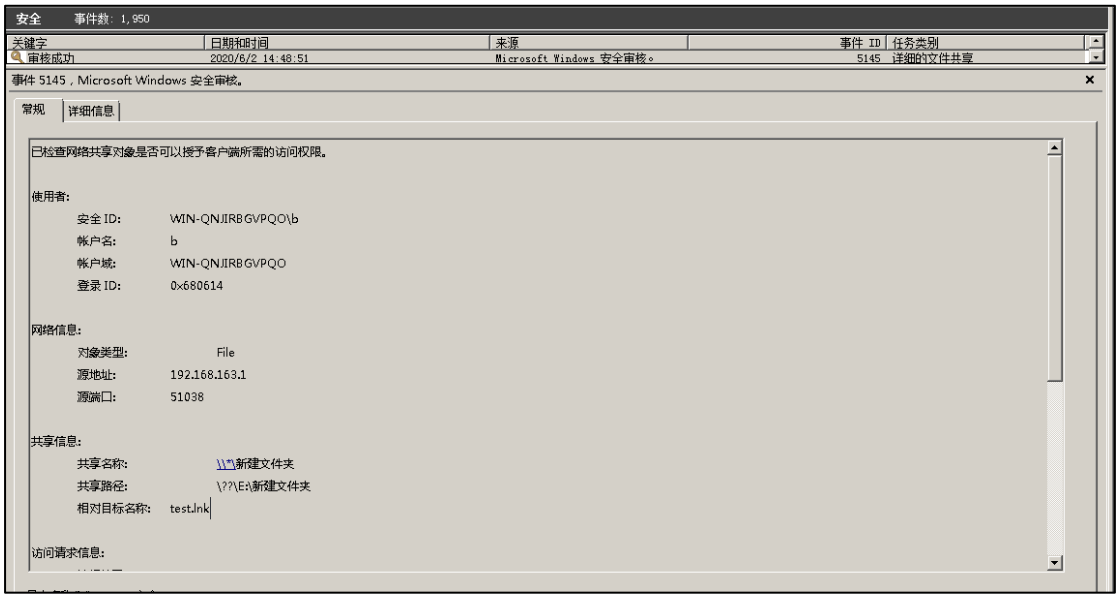
发现此类病毒后，首先需要断开所有移动设备，关闭文件共享，将火绒扫描时机调整为中高级别，进行全盘扫描，扫描后重启电脑，再针对移动硬盘、文件共享路径扫描。

电脑内的共享目录，可能会出现查杀处理后，过一段时间再次出现异常的情况，多是其他能访问此共享的电脑中毒导致的。以下为排查其他中毒终端的方法。

1：关闭共享，右键自定义扫描清除共享目录，然后观察 30 分钟，如果依旧报毒则本机蠕虫没有处理干净，推荐调整扫描时机高级-全盘-重启；如果不报毒则是通过连接共享电脑传毒。

2：打开组策略，依次打开计算机配置-windows 设置-安全设置-本地策略-审核策略，将审核对象访问内勾选成功。然后再开启共享目录，等待共享目录报毒后查看 windows 日志内安全，筛选 5145 日志，查看创建.lnk/.exe 文件的 IP，然后对该 IP 进行杀毒。





挖矿病毒

挖矿病毒已经是企业内最常见的病毒之一，此类病毒运行时会大量占用系统资源，影响企业内的业务，妨碍员工办公。挖矿病毒的传播方式较多，企业内常见的传播方式有内网横向传播、软件安装包携带、黑客入侵投放等。

火绒查杀到此类病毒时，报毒名称多为“Trojan/挖矿程序名”，例如“Trojan/CoinMiner”、”

Trojan/JS.CoinMiner”。正常情况下，电脑内发现此类病毒只需要用火绒终端扫描查杀即可，在查杀结束后需要重启。

因挖矿病毒多会携带其他模块，例如利用永恒之蓝进行传播的模块等，所以在查杀挖矿病毒时，除了挖矿组件外，还可能会查杀到报毒名为“Exploit/EquationDrug”或“HackTool/EquationDrug”的其他功能模块。

黑客工具

火绒对黑客工具的定义为“可以被黑客利用，用来控制用户计算机或发起网络攻击的工具程序”，包括挖矿工具、端口扫描工具、ARK 工具、远程控制工具等。

在查杀到此类程序时，火绒的报毒名称多为“HackTool/工具名”，例如“HackTool/PowerTool.a”、“HackTool/PortScan.a”等，在企业环境内，发现此类工具多是遭受攻击，黑客试图使用此类工具继续对内网进行渗透时被火绒拦截。

在企业内查杀到此类工具，如并非为企业内常用工具或运维人员所用工具，需及时进行排查，对所查杀工具的来源与作用进行确认。也可直接与火绒安全进行联系，协助您进行排查。

广告程序\流氓程序

广告程序\流氓程序会通过多种途径进入系统，多为未经用户允许便进行安装(捆绑安装携带、软件自身的广告组件等)。

运行时多会通过弹出式广告、劫持浏览器主页、暗刷等方式盈利，对用户日常的电脑使用，办公等造成影响。此类程序被火绒查杀时，发现广告程序时，火绒报毒名称为“Adware/软件名称”，例如“Adware/FakeAV.ks”、“Adware/PuddingZip.g”，发现流氓程序时，火绒报毒名称为“Rogue/软件名称”，例如“Rogue/ADSafe”。火绒在查杀此类程序时，只会处理该程序的广告模块，不会影响该程序的正常使用，但是会出现该软件升级时，将广告模块恢复的情况，会导致火绒对此文件频繁查杀。出现此类情况时，如该软件需要继续使用，建议您将相关文件添加到白名单，如此程序并非您主动安装(捆绑)，或不需要使用，建议您进行卸载并重启。

对于软件的弹窗广告，火绒提供了安全工“弹窗拦截”，可阻止此类窗口出现。

相关报告：双十一成流氓推广狂欢节 单日侵扰千万量级电脑\百度旗下网站暗藏恶意代码——劫持用户电脑疯狂“收割”流量

非病毒问题

漏洞扫描

使用火绒“漏洞修复”功能，扫描并修复 Windows 漏洞时，可能因为多种原因导致补丁下载或安装失败，该小节内容为常见的“漏洞修复”问题与处理办法。

1、火绒“漏洞修复”扫描出的补丁数量，与“Windows Update”提供的补丁数量不一致

火绒默认不推送部分功能性补丁，例如 IE 跨版本升级(如 IE10 升级到 IE11)、.Net 跨版本升级、语言包等，除减少了功能性补丁外，微软提供的补丁部分存在包含与替代关系，火绒会根据测试后的情况，调整规则库，在高危漏洞全部安装的情况下，调整被替代的补丁推送，所以会比系统推送的补丁数量少。

2、补丁“下载失败”

此问题多为网络环境异常导致，如需要安装补丁的电脑可以访问网络，可以尝试 ping 以下地址：

download.windowsupdate.com

download.microsoft.com

如无法 ping 通，需要排查网络是否存在故障，若网络环境无异常依旧下载失败，可联系火绒协助您排查该问题。

需要修复漏洞的电脑是内网，无法于微软服务器下载补丁，此时需要检查“火绒中心”是否能够连接户联网。

在火绒中心可以访问网络的情况下，需要修改“火绒中心->漏洞修复”功能设置，勾选从中心下载补丁。

火绒中心也部署在内网的情况下，需要使用“离线升级工具”，相关使用方法可以查看使用文档。

3、补丁“安装失败”

出现补丁“安装失败”的情况，多为系统环境内，更新相关环境、组件、服务出现异常。

当您出现此类问题时，可与我们取得联系，帮您找到补丁安装失败的原因，并提供解决方案。

软件冲突

a).透明加密软件

企业内在使用透明加密软件(防泄密程序)时，常会遇到宏病毒在扫描时不报毒，打开文件时火绒提示存在宏病毒。

出现此问题的原因为，安装防泄密软件后，被保护的文档内容被加密，只有使用防泄密软件允许的程序打开(Office Word、WPS 等)该文件，或事先使用该软件解密文件内容后，文档内容才可以被其他软件正常访问。

当您遇到此类问题时，如该防泄密软件有白名单功能，可先将火绒目录下的可执行程序添加到白名单(HipsDaemon.exe\HipsMain.exe\HipsTray.exe)后，再次扫描查看问题是否解决。

如该防泄密程序没有白名单功能，或添加白名单后依旧无法正常进行扫描，可联系防泄密程序厂商与火绒安全，共同解决此问题。

其他问题

蓝屏

火绒使用过程中出现蓝屏问题时，需要提取该电脑上的蓝屏 dump 并上传，我们会帮您分析蓝屏原因

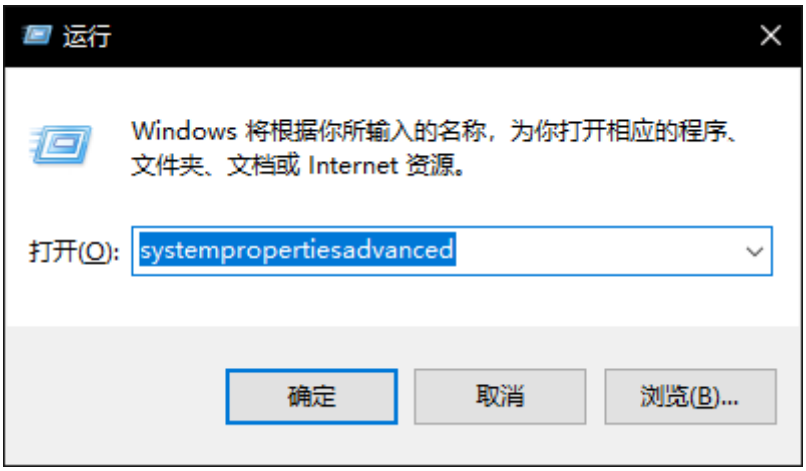
dump 文件位置：

%SystemRoot%\Memory.dmp

%SystemRoot%\Minidump*.dmp(根据日期命名)

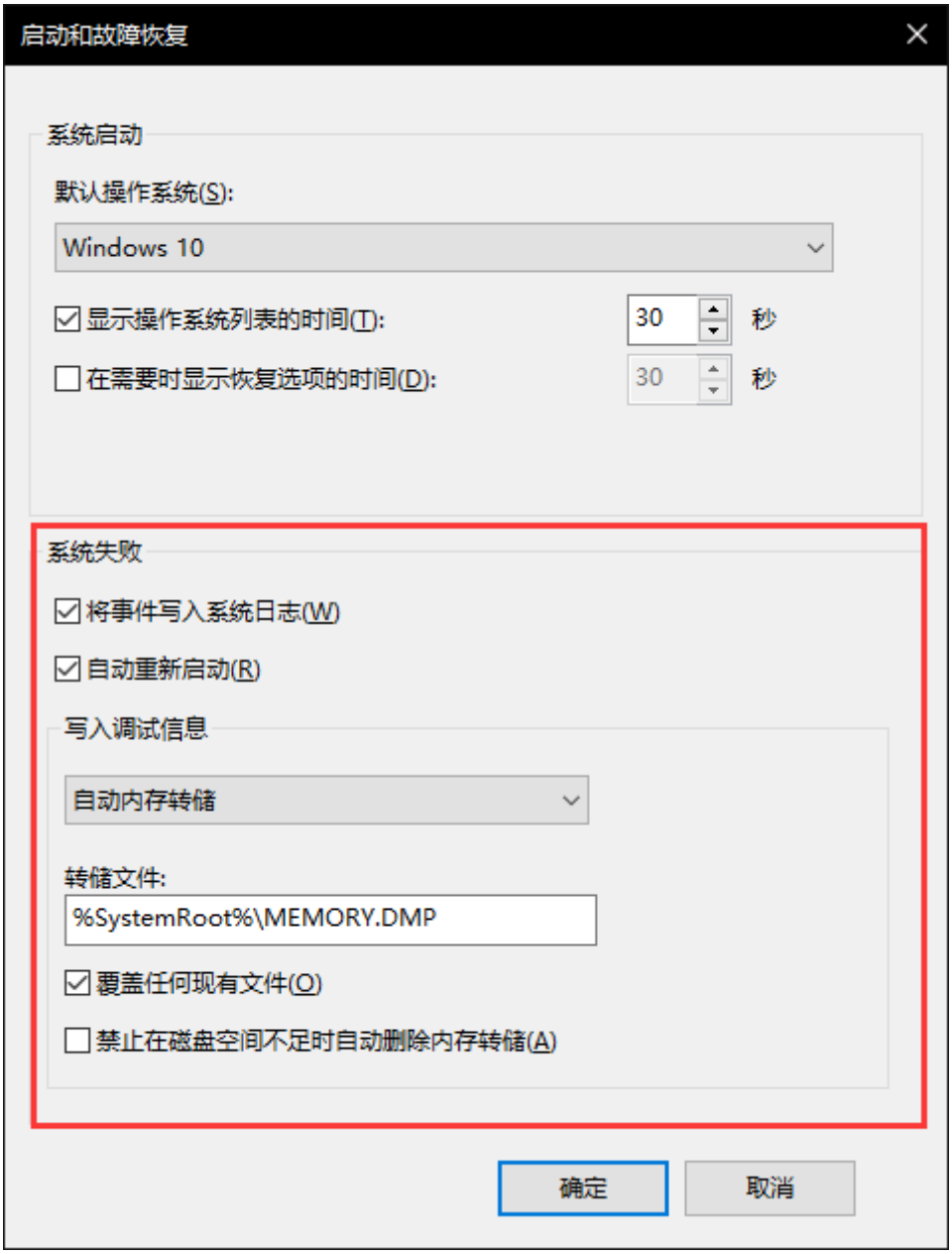
如此目录下没有发现相关文件，可以检查以下设置。

打开运行，输入“systempropertIEsadvanced”，打开“高级系统设置”。



点击“高级->启动和故障恢复->设置”，按照图片进行设置。如没有“自动内存转储”选项，可根据需求选择“核心内存转储(推荐)”、“最小内存转储”、“完全内存转储”。


系统属性
计算机名
硬件
高级
系统保护
远程
要进行大多数更改，你必须作为管理员登录。
性能
视觉效果，处理器计划，内存使用，以及虚拟内存
设置(S)...
用户配置文件
与登录帐户相关的桌面设置
设置(E)...
启动和故障恢复
系统启动、系统故障和调试信息
设置(T)...
环境变量(N)...
确定
取消
应用(A)



恶意网址拦截

火绒终端部署后，根据局域网内状况不同，可能会出现大量“恶意网址拦截日志”，此小节列出企业内较常见的被拦截网址，并提供解决方案。

- kuaizip.com
- kpzip.com

出现以上网址的拦截，是因您电脑中安装了快压导致，可根据您的需求选择是否继续使用或

卸载该软件。

相关报告:知名压缩软件“快压”传播病毒和多款流氓软件 劫持流量

- down.sgshurufa.com
- down.znshuru.com
- downsrf.eastday.com
- d.wn51.com
- down.shusw.com
- chlbiz.com

出现以上网址的拦截，是因您电脑中安装了布丁系软件导致，包括：

- Clover
- 东方浏览器
- 东方输入法
- 东方头条
- 万能浏览器
- 万能看图
- 万能五笔
- 智能云五笔输入法
- 智能云输入法
- 布丁压缩
- 布丁桌面
- 水果输入法

可根据您的需求选择是否继续使用或卸载该软件，此类软件在卸载后有残留服务访问以上网址，重新安装软件的行为，如您电脑上未发现此系列软件但依旧存在“恶意网址拦截”日志，可联系我们帮您进行排查。

相关报告：灰色产业链成病毒传播最大渠道 流量生意或迎来最后的疯狂

- haqo.net
- beahh.com
- abbny.com
- zer2.com
- ackng.com
- awcna.com
- amxy.com

出现以上网址的拦截，是因您电脑中存在 DTStealer 木马导致，除了拦截网址访问，可能会同时出现“隐藏执行 PowerShell”等拦截日志，关于此病毒只需使用火绒全盘查杀，重启即可。

相关报告：“驱动人生”利用高危漏洞传播病毒 12 月 14 日半天感染数万台电脑

提交问题

如果您遇到以下情况：

- 网络内发现可疑文件，想要提供给我们进行分析。
- 系统出现异常，但是不方便我们远程进行协助。

您可以按照以下方式提交相关信息，我们会根据您的问题与提供的信息做出相应解决方案。

- 病毒问题

需要您提交以下信息:

- 问题详情
- 火绒中心日志(包括《病毒防御日志》《系统防御日志》《网络防御日志》, 时间为 30 天)。
- 报毒终端日志。
- 报毒终端版本、病毒库版本。
- 需要我们进行分析的样本、隔离区内提取的样本。

附件

- _GetPatchKbAndEvents.cmd
- repair-windows-update.bat