

火绒终端安全管理系统常见问题解答



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

本文件所有内容版权受中国著作权法等有关知识产权法保护,为北京火绒网络科技有限公司(以下简称“火绒安全”)所有。

火绒安全不对本文件的内容、使用,或本文件中的说明的产品负担任何责任或保证,特别对有关商业技能和适用任何特殊目的的隐含性保证不负任何责任。另外,火绒安全保留修改本文件中描述产品的权利。如有修改,恕不另行通知。

企业终端安全管理系统常见 Q&A

端口冲突如何解决？

答：打开火绒配置工具，更改“终端部署端口”对应的端口号，点击“保存”按钮即可。

只有一个安装包，企业版客户端从哪里获取？

答：安装包包含控制端和客户端，安装好控制中心后，通过网页访问部署的方式获取客户端。

个人版能否升级为企业版客户端？

答：不能升级为企业版，且个人版与企业版客户端不能共存。

刚安装完成，控制中心的账号和密码是什么？

答：账号和密码默认均是 admin 。

安装好企业版客户端，提示“安全服务异常，无法启动”如何解决？

答：

1. 如果您之前安装过火绒个人版，将其卸载后没有重启电脑，紧接着又装了企业版客户端，则会出现该问题，这种情况重启电脑即可解决。
2. 如果之前没安装过火绒个人版且出现了该问题（重启电脑无法解决），需要您联系火绒客服取得技术支持。

不能修改控制中心的策略内容如何解决？

答： 控制中心包含了一个默认的防护策略，该策略不允许修改和删除，您可以新建一个新的策略，随后对该策略进行修改和应用。

如何防止终端用户自行修改配置、关闭防护、退出火绒以及卸载火绒？

答： 需要您在控制中心设置并启用管理员密码保护、防止终端卸载密码保护。

火绒一共有几种部署方式，分别是什么？

答： 共有以下三种部署方式：

1. 网页访问部署：客户机浏览器访问控制中心 IP 地址，点击下载客户端，双击安装即可。
2. 共享安装：将下载的客户端安装包拷贝到共享目录，复制到各个用户机器，双击安装即可。
3. 域部署工具：具体使用方法详见工具下载页面使用文档。

客户端不能连接外网/控制端不能连接外网/均不能连接外网，如何进行漏洞修复？

答： 解决如下：

1. 当客户端不能连接外网，控制端可以连接外网时，在漏洞修复设置页面，勾选“从中心下载补丁”即可。
2. 当控制端不能连接外网，客户端可以连接外网时，保持默认配置（不勾选“从中心下载补丁”）即可。

3. 当客户端和控制端均不能连接外网时，需要在漏洞修复设置页面，勾选“从中心下载补丁”并使用离线升级工具进行离线更新。



远程桌面支持的浏览器及版本列表是什么？

答：支持列表如下：

1. Microsoft Edge 17 以上
2. Google Chrome 69 以上
3. Opera 56 以上
4. Firefox 60 以上
5. Safari 最新版

注：Internet Explorer 全版本不支持

企业有硬件防火墙，控制中心升级需要放开哪些 IP/域名和端口？

答：火绒的升级服务用的是 CDN，故没有固定 IP，放开以下域名即可：

1. update.huorong.cn
2. down2.huorong.cn
3. down3.huorong.cn

在服务器上安装了控制端，那么该服务器本机是否还需要安装客户端？

答：需要，否则没有防护。

火绒产品是否支持虚拟化？

答：支持在类似 VM 虚拟机的 Windows 系统安装火绒的产品，但暂不支持虚拟化。

通过双击控制端本机桌面的图标“火绒终端安全控制中心”打开 web 端页面，点击下载客户端，下载的安装包能分发给其他的客户机机器安装吗？

答：不能，客户端本机下载的包名称 IP 为：127.0.0.1，该安装包只能在控制中心所在本机安装，其它机器无法安装。

安装客户端提示“连接失败，需要输入控制中心 IP 地址和端口”该如何解决？

答：出现此问题可能有两种原因：

1. 客户端与控制中心无法正常通讯
2. 客户端安装包不正确

对应解决方案：

1. 排除网络故障，保证客户端可以和控制中心正常通讯

2. 更改安装包名称，将 127.0.0.1 改为对应的实际控制端 IP 地址，或通过浏览器访问控制中心，点击“下载客户端”下载新包即可。