



Norton
AntiVirus 2003TM

安装使用指南

Norton AntiVirus™ 安装使用指南

文档版本 9.0

PN: 10024756-CS

版权声明

Copyright © 2002 Symantec Corporation

© 2002 年 Symantec Corporation 版权所有。

All Rights Reserved.

保留所有权利。

无保证：该技术文档“按现状”提供，Symantec Corporation（赛门铁克公司）对其准确性或使用不做任何担保。使用本技术文档及其中所含信息的风险，由用户承担。文档可能包含技术上或其它方面的不准确性或排印错误。Symantec（赛门铁克）保留随时进行修改的权利，恕不另行通知。

未经 Symantec Corporation（赛门铁克公司）（地址为：20330 Stevens Creek Blvd., Cupertino, CA 95014）事先明确书面许可，不得复制本出版物中的任何部分。

商标

Symantec、Symantec 徽标、Norton SystemWorks、LiveUpdate、Norton AntiVirus 及 Norton Utilities 是 Symantec Corporation 在美国的注册商标。Rescue Disk 是 Symantec Corporation 的商标。

Microsoft、MSN、Windows 及 Windows 徽标是 Microsoft Corporation 的注册商标。AOL 和 CompuServe 是 America Online, Inc 的注册商标。Prodigy Internet 是 Prodigy 的商标。Pentium 是 Intel Corporation 的注册商标。Yahoo! 是 Yahoo! Inc. 的注册商标。本手册中提及的其它产品名称和品牌可能为其各自所属公司的商标或注册商标，特此声明。

中国印刷

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

SYMANTEC（赛门铁克）软件许可协议

重要：请阁下在使用本软件之前详细阅读有关条款和条件。Symantec Corporation（赛门铁克公司）和（或）其子公司（以下称“Symantec（赛门铁克）”）许可阁下个人、公司或法律实体（以下皆称为“阁下”）使用本软件，条件是阁下必须接受本许可协议的全部条款。本文件为阁下与 Symantec（赛门铁克）之间合法及可执行的合同。打开包装盒、撕掉标签、点击“同意”或“是”键或者通过其它电子方式表示同意、或装载软件皆表示阁下同意本协议的条款和条件。若阁下不同意上述条款和条件，请点击“我不同意”或“否”键，并不再使用本软件。

1. 授权许可：

本授权许可所附的软件（统称“软件”）为 Symantec（赛门铁克）或其许可方的财产，受著作权法的保护。尽管 Symantec（赛门铁克）将继续拥有该软件所有权，但阁下在接受本授权许可后，便在一定程度上拥有使用本软件的权利。本授权许可协议适用于授权方可向阁下提供的任何版本、修订版或增强版。除非经本授权许可同时、之前或之后的 Symantec（赛门铁克）授权证书、授权凭证、或授权密钥（下称“授权格式”）加以增删，阁下使用本软件的权利和义务如下：

阁下可以

- 在一台计算机上使用本软件。若在本授权许可的同时、之前或之后存在任何授权格式，阁下可以根据授权格式规定的数量复制 Symantec（赛门铁克）许可阁下使用的软件。阁下的授权格式为阁下有复制软件的依据。
- 复制一份软件作为存档，或将软件复制到阁下计算机上的硬盘，保留原始软件作为存档；
- 在网络上使用本软件，但网络上的每一台计算机必须拥有使用该软件的授权，才能通过网络使用该软件；并且
- 在书面通知 Symantec（赛门铁克）后，将该软件永久转让给其它个人或实体，但阁下不得保留该软件的任何备份，而且受让者亦必须同意本协议的各项条款。

阁下不得：

- 复制本软件随附的印刷文件；
- 转许可或出租本软件的任何部分；通过逆向工程、解译、分解、修改、翻译以及任何方法企图发现本软件的源代码，或藉本软件生产衍生产品；
- 在阁下收到替代软盘或代替旧版本的更新版本后，继续使用旧版本或其拷贝。在本软件被更新后，所有旧版本本软件的拷贝应全部销毁；
- 使用比本授权许可项下软件更新的版本，除非阁下已购买升级保险或通过其它方式单独取得使用新版本的权利；
- 若阁下取得的软件与 Symantec（赛门铁克）的其它产品一起包含于同一媒体，使用该媒体中阁下在授权格式中并无授权的 Symantec（赛门铁克）软件；
- 以本授权许可不允许的方式使用软件；

2. 内容更新：

某些 Symantec（赛门铁克）软件产品涉及使用时更新的内容（如：防病毒产品使用更新的病毒定义；内容过滤产品使用更新的 URL 列表；防火墙产品使用更新的防火墙规则；风险评估产品使用更新的风险数据等等。上述统称为“内容更新”）。阁下可以获得任何期限的内

容更新，对于该期限阁下已经订购了软件的“内容更新”（包括当初购买软件时随附的任何订购），购买了软件的升级保险，签署了包含“内容更新”的维护协议，或者通过其它方式单独取得了使用“内容更新”的权利。除此之外，本授权许可并不允许阁下取得或使用“内容更新”。

3. 有限保证：

Symantec（赛门铁克）保证藉以提供本软件的媒体在向阁下交付后的六十(60)天内不存在瑕疵。在违反上述保证的情况下，阁下的赔偿仅限于 Symantec（赛门铁克）将自行选择决定更换在保证期内退给 Symantec（赛门铁克）的瑕疵媒体。Symantec（赛门铁克）并不保证本软件将符合阁下的需求、软件的操作不会出现故障或软件完全没有错误。

上述保证为排它性并取代所有其它明示或默示的保证，包括有关适销性、适用于特定用途及无侵害知识产权的默示保证。本保证授予阁下特定的法律权利。阁下亦可能拥有其它权利，其内容将因不同国家或地区而异。

4. 免责条款：

有些国家和地区（包括欧洲经济共同体的成员国家）的法律不允许限制或排除偶发的或后果性损害赔偿的责任，因此下述限制或排除可能并不适用于阁下。

在适用法律允许的最大范围内，不论在此所述的任何补偿措施是否能达到其根本目的，Symantec（赛门铁克）将在任何情况下不对任何特殊、后果性、间接、或类似的损害赔偿负责，包括不对因使用或无法使用软件而造成利润损失或资料遗失负责，即使 Symantec（赛门铁克）已被告知可能发生此类损害赔偿。

在任何情况下，Symantec Corporation（赛门铁克公司）及其特许人的责任将绝不超过软件的购买价。不论阁下是否接受软件，上述免责条款和限制声明都将适用。

5. 出口规定：

出口、转出口该软件受美国法律和条例以及其它某些国家的进口法律和条例的支配。因为本协议项下的软件产品所有权人 Symantec 是一家美国公司，所以阁下严禁向美国联邦政府各机构公布的“黑名单”及其它名单上所列的实体出口或转出口该软件。

6. 一般条款：

本协议及相关授权格式是阁下与 Symantec（赛门铁克）共同签署的完整协议：(i) 代替所有以前或同期达成的有关条件问题的口头或书面信息、建议和说明；并且 (ii) 超越双方间的任何报价、订单、回执或类似往来信息的任何冲突或附加条款。如有违背于此所含条款的情况，该协议应终止执行，阁下将停止使用该软件并销毁软件的所有拷贝。保证和损害赔偿的免责条款及责任限制条款在协议终止后继续有效。本协议仅可通过与本协议一起的授权格式，或阁下与 Symantec（赛门铁克）共同签署的书面文件进行修改。若阁下对本协议有任何疑问或欲联络 Symantec（赛门铁克），请致函 Symantec（赛门铁克）客户服务部门：(i) 北京市东城区东长安街1号东方广场东方经贸城东三办公楼11层14室，100738；或(ii) Symantec Customer Service, 555 International Way, Springfield, OR 97477, U.S.A. 或 (iii) Symantec Customer Service Center, PO BOX 5689, Dublin 15, Ireland。

如果首次安装 Norton AntiVirus

入门



确定计算机使用的文件系统。

- 1 在桌面上，双击“我的电脑”，右键单击驱动器 C 并单击“属性”。

? 使用何种文件系统？

- FAT (Windows 98/Me/2000/XP)
请参阅第 6 页“[如果使用 FAT 文件系统](#)”。
- NTFS (仅 Windows 2000/XP)
请参阅第 7 页“[如果使用 NTFS 文件系统](#)”。



要获得详细的指导信息及可引导您逐步执行操作的动画式联机教程，请进入 www.service.symantec.com/installtutorial

如果使用 FAT 文件系统

检查影响安装的病毒。

1 将 Norton AntiVirus 光盘插入光驱并重启计算机。


如果没有 Norton AntiVirus 光盘或无法从光盘启动计算机，则在另一台未受感染的计算机上创建紧急启动磁盘。

请参阅第 20 页 “[创建紧急启动磁盘](#)”。

2 对系统执行全面扫描

? 是否发现病毒？

- 是
使用 Delete 参数再次运行病毒扫描。
- 否
请参阅第 8 页 “[完成安装](#)”。

 要获得详细的指导信息及可引导您逐步执行操作的动画式联机教程，请进入 www.service.symantec.com/installtutorial

如果使用 NTFS 文件系统

检查影响安装的病毒。



是否可以连接 Internet?

- 是
进入 <http://security.symantec.com> 并按照屏幕上的指导扫描威胁。
- 否
对于 Windows XP: 进入 service.symantec.com
对于 Windows 2000: 进入 service.symantec.com



是否发现病毒?

- 是
记下病毒的名称并进入 <http://securityresponse.symantec.com> 以找到专用的杀毒指导。
- 否
如果尚未这样做, 请安装 Norton AntiVirus。
请参阅第 8 页 “完成安装”。



要获得详细的指导信息及可引导您逐步执行操作的动画式联机教程, 请进入 www.service.symantec.com/installtutorial

完成安装

进行病毒检查后，可以安装 Norton AntiVirus。

- 1** 卸载计算机上其他所有防病毒程序。
使用“控制面板”上的“添加 / 删除程序”选择要卸载的程序。
- 2** 关闭计算机上打开的所有程序，包括在 Windows 任务栏上运行的项目。
- 3** 从 Norton AntiVirus 光盘安装 Norton AntiVirus。
请参阅第 21 页“[安装 Norton AntiVirus](#)”。
- ?** 是否看见消息“Norton AntiVirus 已成功安装”？
 - 是
请参阅第 25 页“[安装后的操作](#)”。
 - 否
记录屏幕上的错误消息并进入 <http://service.symantec.com> 寻求进一步的帮助。

目录

如果首次安装 Norton AntiVirus	
入门	5
如果使用 FAT 文件系统	6
如果使用 NTFS 文件系统	7
完成安装	8
第 1 章	关于 Norton AntiVirus
Norton AntiVirus 的新功能	11
病毒原理	12
Norton AntiVirus 的工作方式	13
保持防护的方法	15
第 2 章	安装 Norton AntiVirus
系统要求	17
安装前的准备	19
安装 Norton AntiVirus	21
安装后的操作	25
如果需要卸载 Norton AntiVirus	28
第 3 章	Norton AntiVirus 基础
访问 Norton AntiVirus 工具	31
暂时禁用自动防护	32
保持 Norton AntiVirus 防护	33
自定义 Norton AntiVirus	38
更改 Norton AntiVirus 选项	41
密码保护 Norton AntiVirus 选项	43
监控 Norton AntiVirus 活动	43
获得详细信息	44

第 4 章	让磁盘、文件和数据远离病毒	
	确保启用了防护设置	49
	手动扫描磁盘、文件夹和文件	50
	创建和使用自定义扫描	52
	调度扫描	53
第 5 章	使用 LiveUpdate 进行更新	
	关于程序更新	57
	关于防护更新	58
	关于订购服务	58
	何时应进行更新	58
	如果在内部网络运行 LiveUpdate	59
	如果无法使用 LiveUpdate	59
	使用 LiveUpdate 获得更新	59
	将 LiveUpdate 设置为交互或快递模式	60
	自动运行 LiveUpdate	61
第 6 章	发现病毒时的处理方法	
	如果在扫描过程中发现病毒	63
	如果是自动防护功能发现了病毒	64
	如果是禁止脚本功能发现了病毒	66
	如果是禁止蠕虫功能发现了病毒	66
	如果隔离区中有文件	67
	如果 Norton AntiVirus 无法修复文件	69
	如果计算机未正确启动	69
	在 Symantec 网站上查看病毒	71
	在 Norton AntiVirus 中查找病毒	71
第 7 章	疑难解答	
	充分利用 Symantec 服务和支持网站	73
	Norton AntiVirus 故障排除	74

服务和支持

词汇表

索引

关于 Norton AntiVirus

1

Norton AntiVirus 对您的计算机提供全面的**病毒**防护、检测和杀除功能。它会自动查找和修复**受感染文件**，以保证您数据的安全。通过 Internet 轻松更新**病毒定义**使 Norton AntiVirus 随时能够防御最新的安全**威胁**。禁止蠕虫和禁止脚本通过在创建病毒定义之前检测新威胁来增强防护能力。

Norton AntiVirus 的新功能

Norton AntiVirus 2003 扩展了文件修复和删除功能，并添加了即时消息附件的病毒防护功能“禁止蠕虫”、Norton AntiVirus 选项的密码保护及对防护活动提供更多信息的日志查看器。新功能有：

- **增强的文件修复和删除功能**
Norton AntiVirus 现在无需您的参与就可自动修复所有可修复的文件。此外，当 Norton AntiVirus 找到蠕虫或特洛伊木马时，它会自动删除受感染的文件。
- **即时消息支持和选项**
Norton AntiVirus 现在会扫描 America Online、Yahoo! 和 MSN 即时消息程序接收的文件。您可以选择扫描这三个程序之一所接收的文件。Norton AntiVirus 会自动修复或**隔离**受感染的文件。
- **禁止蠕虫**
Norton AntiVirus 会扫描发送的电子邮件附件看是否感染蠕虫，并在您发送任何**受感染文件**之前向您发送警报。Norton AntiVirus 禁止蠕虫并推荐适当的操作，以便防止您从电子邮件消息发送它。
- **密码保护**
Norton AntiVirus 允许您设置、更改和重设密码以控制您的选项设置，使非授权用户无法篡改您的病毒防护。

■ 日志查看器

Norton AntiVirus 将有关病毒警报、应用程序活动和错误的信息组织在一起。由您确定需要记录的活动量。

病毒原理

计算机**病毒**是特意编写来在您不知情或不允许的情况下修改您计算机操作的寄生程序。病毒将其自身附着在其他文件上，在激活后来破坏文件，造成不正常的系统操作或消息显示。

计算机病毒感染系统文件和使用具有宏功能的程序创建的文档。有些系统病毒专门用于损坏程序、删除文件或清除磁盘。

宏病毒传播速度快

宏是用于执行文档中重复性任务或电子表格中计算的简单程序。在 Microsoft Word 和 Microsoft Excel 等程序所创建的文件中编写宏。

“宏病毒”是专为在文件间复制自身的恶意宏程序，一般可以损坏或更改数据。宏病毒可以跨平台传播，并且只要打开**受感染文件**就可以进行传播。

特洛伊木马程序隐藏它们真实的目的

特洛伊木马程序是那些看起来有用或具有娱乐性的程序，从而使您想要运行它们。但这些程序还有不可告人的目的，那就是要损坏文件或向您的计算机放置病毒。

特洛伊木马程序不是病毒，因为它不会像病毒那样进行复制和传播。也就是因为特洛伊木马程序不是病毒，包含它们的文件无法得到修复。为确保计算机的安全，Norton AntiVirus 会检测特洛伊木马程序以便您可以从计算机删除它们。

蠕虫占用空间

“蠕虫”是无需感染其他程序即可复制的程序。有些蠕虫是依靠在磁盘间复制自身来进行传播。它们搜索特定类型的文件并尝试损坏或破坏这些文件。有些蠕虫只在内存中进行复制，在内存中自行复制无数份并同时运行，造成计算机运行速度缓慢。其他蠕虫通过电子邮件地址列表传播，可以在您不知道的情况下进行自行发送。与特洛伊木马程序一样，蠕虫不是病毒，因此无法修复。必须从计算机删除它们。

病毒的传播方式

只有在启动受感染程序、从包含受感染系统文件的磁盘启动计算机或打开受感染文档后，病毒才会激活。例如，如果文字处理程序包含病毒，则在运行该程序时激活病毒。一旦内存感染了病毒，通常会感染运行的所有程序，包括[网络程序](#)（如果您可以更改网络文件夹或磁盘）。

病毒表现方式不同。有些病毒会在内存中一直活动，直到关闭计算机为止。其他病毒只在受感染程序运行时进行活动。关闭计算机或退出程序会清除内存中的病毒，但不会杀除受感染文件或磁盘中的病毒。也就是说，如果病毒驻留在操作系统文件中，病毒会在您下次从受感染磁盘启动时激活。如果病毒驻留在程序中，病毒会在下次运行该程序时激活。

为防止感染病毒的程序进入您的计算机，Norton AntiVirus 会在复制或运行文件前扫描它们。这也包括从新闻组或 Internet 网站[下载](#)的程序和您所接收的电子邮件附件。

病毒会通过电子邮件和即时消息附件进行传播。Norton AntiVirus 会监控来往的消息及即时消息附件，以预防潜在的[威胁](#)。

Norton AntiVirus 的工作方式

Norton AntiVirus 监视您的计算机上是否有已知或未知的病毒。[已知病毒](#)是可根据名称检测和识别的病毒。[未知病毒](#)是 Norton AntiVirus 尚未对其定义的病毒。

Norton AntiVirus 对这两种病毒都可以预防；它使用病毒定义检测已知病毒，用 Bloodhound 技术、禁止脚本和禁止蠕虫功能检测未知病毒。病毒定义、Bloodhound 技术、禁止脚本和电子邮件及即时消息扫描功能在调度扫描和手动扫描过程中都会用到，自动防护还会用它们对您的计算机进行不断的监控。

病毒定义服务阻挡已知病毒

请参见第 71 页的“[在 Norton AntiVirus 中查找病毒](#)”。

病毒定义服务包括 Norton AntiVirus 用于识别病毒并中断它们活动的文件。您可以在 Norton AntiVirus 中查找病毒名称，也可以访问 Symantec 网站上的病毒说明大全。

Bloodhound 技术阻挡未知病毒

Bloodhound 是用来检测新病毒和未知病毒的 Norton AntiVirus 扫描技术。它通过分析文件的结构、特征和编程逻辑等其他属性、计算机指令和文件中所包含的所有数据等来检测病毒。它还建立模拟环境，在其中加载文档并测试宏病毒。

禁止脚本功能阻挡基于脚本的病毒

脚本是使用脚本语言编写的程序，如 Basic Script 或 JavaScript，它们无需用户干预即可执行。可以使用文本编辑器或文字处理程序打开脚本，因此更改它们十分容易。

脚本可以用于登录 Internet 或检查电子邮件。重启计算机会使用可告知计算机运行和加载了哪些程序的脚本。

也可以将脚本编写为在启动时执行恶意操作。您可能会因打开受感染的文档或电子邮件附件、查看受感染的 [HTML](#) 电子邮件消息或访问感染病毒的 Internet 网站而不知不觉接收到恶意脚本。

禁止脚本功能检测基于 Visual Basic 和 JavaScript 的病毒，它不需要使用特定的病毒定义。它监控脚本，查找[类病毒特征](#)，并在找到时发出警报。

禁止蠕虫功能杜绝蠕虫的传播

蠕虫隐藏在文件中，只有在打开该文件时才会活动或造成危险。您可能在不知不觉中复制或发送受感染的文件。感染了蠕虫的文件无法进行修复，必须予以删除。

禁止蠕虫功能扫描所有发送的电子邮件并在检测到恶意蠕虫时发出警报。一旦检测到蠕虫，Norton AntiVirus 就会禁止蠕虫并推荐适当的操作，以防从电子邮件发送它。

自动防护保证您的安全

Norton AntiVirus 自动防护在启动 Windows 时加载到内存中，可在您工作时提供不间断的防护。

Norton AntiVirus 使用自动防护可自动进行：

- 杀除病毒、蠕虫和特洛伊木马程序，包括宏病毒，并修复损坏的文件
- 在您每次使用计算机中的程序、插入软盘或其他可移动介质，或使用收到的或创建的文档文件时都进行病毒检查
- 监视您计算机中可能表明有活动病毒存在的任何反常情况
- 保护您的计算机免受来自因特网的病毒的侵袭

保持防护的方法

安装了 Norton AntiVirus 后，您就获得了全面的病毒防护。但新病毒是随时都会产生的。当您从受感染磁盘启动计算机时，当您运行受感染程序时，病毒都会进行传播。您可以避免病毒感染，也可以在感染病毒后进行快速恢复。

避免病毒感染

进行定期文件维护和保持使用最新的 Norton AntiVirus 是至关重要的。

避免病毒感染：

- 写保护可移动的介质。
- 登录 Symantec 安全响应中心网站 (securityresponse.symantec.com)，获得有关病毒和病毒防护的最新信息。
- 时刻打开 LiveUpdate 以便不断更新病毒定义文件。
- 定期运行 LiveUpdate 以接收新的程序更新。
- 一直打开 Norton AntiVirus 自动防护，防止病毒感染您的计算机。
- 如果 Norton AntiVirus 自动防护未打开，则在使用可移动介质前对其进行扫描。
- 自动运行调度扫描。
- 监控来自未知发件人的电子邮件。不要打开匿名者的附件。
- 时刻打开禁止蠕虫功能，避免发送受感染的电子邮件附件。
- 时刻打开禁止脚本功能，检测任何类病毒活动。
- 时刻打开所有推荐使用的最强防护设置。

请参见第 47 页的 “[网站上的 Norton AntiVirus 信息](#)”。

请参见第 59 页的 “[使用 LiveUpdate 获得更新](#)”。

请参见第 50 页的 “[手动扫描磁盘、文件夹和文件](#)”。

请参见第 53 页的 “[调度扫描](#)”。

请参见第 49 页的 “[确保启用了防护设置](#)”。

预防紧急情况

一旦感染病毒，准备好应对措施也十分重要。

预防紧急情况的发生：

- 定期备份文件，不仅仅保存最近所做的备份。
- 如果使用的计算机不能从光盘启动，则创建一套紧急启动磁盘，以便您启动计算机并扫描病毒。
- 如果使用 Windows 98 或 Me，则保留一套最新的救援磁盘。使用救援磁盘，可以在 DOS 模式下启动计算机，并使用 Norton AntiVirus 修复与病毒相关的问题及恢复系统故障。

请参见第 20 页的 “[创建紧急启动磁盘](#)”。

请参见第 34 页的 “[关于救援磁盘](#)”。

在安装 Norton AntiVirus 之前，请稍花一些时间检查一下这一章列出的系统需求。Windows 98 和 Windows Me 用户应具有几张 1.44 MB 可用软盘以用于制作救援磁盘。

系统要求

要使用 Norton AntiVirus，计算机必须使用以下任一 Windows [操作系统](#)：

- Windows 98/98SE/Me
- Windows 2000 Professional Edition
- Windows XP Professional/Home Edition

Windows 95/NT、Macintosh、Linux 或 Windows 2000/XP 服务器版的计算机不支持 Norton AntiVirus 的安装。



如果打算将操作系统从 Windows 98/Me 升级到 Windows 2000/XP，必须先卸载 Norton AntiVirus，然后在升级完成后再重新安装。

计算机必须还符合下列最低要求。

操作系统	要求
Windows 98/Me	<ul style="list-style-type: none">■ Intel Pentium 处理器（或兼容的），133 MHz（对于 Windows 98）或 150 MHz（用于 Windows Me）■ 32 MB 内存■ 70 MB 可用硬盘空间■ Internet Explorer 5.0 或更高版本（推荐使用 5.5）■ CD-ROM 或 DVD-ROM 驱动器
Windows 2000 Professional Edition	<ul style="list-style-type: none">■ 133 MHz 或更高频率 Intel Pentium（或兼容的）■ 64 MB 内存■ 70 MB 硬盘空间■ Internet Explorer 5.0 或更高版本（推荐使用 5.5）■ CD-ROM 或 DVD-ROM 驱动器
Windows XP Professional/Home Edition	<ul style="list-style-type: none">■ 300 MHz 或更高频率 Intel Pentium（或兼容的）■ 128 MB 内存■ 70 MB 硬盘空间■ Internet Explorer 5.0 或更高版本（推荐使用 5.5）■ CD-ROM 或 DVD-ROM 驱动器



如果在 Windows 2000/XP 上安装，必须具有管理员权限。

支持的电子邮件客户端

电子邮件扫描可用于所有标准 [POP3](#) 可兼容电子邮件客户端，包括：

- Microsoft Outlook Express 4、5 或 6 版
- Microsoft Outlook 97/98/2000/XP
- Netscape Messenger 4 版、Netscape Mail 6 版
- Eudora Light 3 版、Eudora Pro 4 版，Eudora 5 版
- Pegasus 4

电子邮件扫描不支持以下电子邮件客户端：

- IMAP 客户端
- AOL 客户端
- 具有 SSL（安全套接层）的 POP3
- 基于 Web 的电子邮件，如 Hotmail 和 Yahoo!
- Lotus Notes mail

支持的即时消息客户端

- AOL Instant Messenger，4.7 或更高版本
- Yahoo!Instant Messenger，5.0 或更高版本
- MSN Messenger 和 Windows Messenger，4.6 或更高版本

安装前的准备

请参见第 20 页的 “[创建紧急启动磁盘](#)”。

在安装 Norton AntiVirus 之前，要准备好计算机。如果计算机无法从光盘启动，请创建紧急启动磁盘。

如果怀疑感染了病毒

请参见第 5 页的 “[入门](#)”。

如果尝试安装，但计算机感染了病毒，Norton AntiVirus 会要求重启计算机。从 Norton AntiVirus CD 重启并对计算机硬盘进行病毒扫描。Norton AntiVirus 应急程序使用 Norton AntiVirus CD 的病毒定义，不如使用 LiveUpdate [下载](#) 的病毒定义新。

病毒得到修复后，请删除强制停机后残留在临时文件夹中的 Norton AntiVirus 安装文件。

准备计算机

请参见第 28 页的 “[如果需要卸载 Norton AntiVirus](#)”。

如果具有 Norton AntiVirus 2000-2002 版本，新版本会自动删除较旧的版本。如果所用的版本早于 2000，必须先卸载旧版本再安装新版本。如果使用 Norton AntiVirus 2002，则在安装新版本时可以保留原有选项设置。

在安装 Norton AntiVirus 之前，请在准备计算机时参考以下建议：

- 如果计算机上有其他防病毒程序，必须将其卸载并重启计算机后，方可安装 Norton AntiVirus。
要卸载其他防火墙程序，请参阅该程序的用户文档。
- 关闭所有其他 Windows 程序后再安装 Norton AntiVirus，包括显示在 Windows 任务栏上显示的程序。

创建紧急启动磁盘

请参见第 70 页的 “
如果需要使用紧急
启动磁盘 ”。

紧急启动磁盘用于在出现问题时启动计算机和扫描病毒。如果计算机可以从光盘启动，则可以使用 Norton AntiVirus CD 光盘替代，而无需创建紧急启动磁盘。

如果无法从光盘启动计算机，则可以按照指导在其他计算机上创建紧急启动磁盘。

<http://www.symantec.com/techsupp/ebd.html> 并下载紧急启动磁盘程序。按照下载包中提供的指导创建紧急启动磁盘。



您需要准备几张已格式化的 1.44 MB 磁盘。

如何从光盘创建紧急启动磁盘

- 1 将 Norton AntiVirus CD 插入光驱。
- 2 单击 “浏览光盘”。
- 3 双击 “Support” 文件夹。
- 4 双击 “Edisk” 文件夹。
- 5 双击 “NED.exe”。
- 6 单击问候窗口中的 “确定”。
- 7 按照指示标记第一张磁盘，并将其插入驱动器 A。
- 8 单击 “是”。
- 9 重复第 7、8 步制作后续磁盘。
- 10 该步骤完成后，单击 “确定”。
- 11 从驱动器 A 取出最后一张磁盘，并将紧急启动磁盘集存放在安全的地方。

安装 Norton AntiVirus

从 Norton AntiVirus CD 安装 Norton AntiVirus。

安装 Norton AntiVirus

- 1 将 Norton AntiVirus CD 插入光驱。
- 2 在 Norton AntiVirus 窗口中，单击“安装 Norton AntiVirus 2003”。如果计算机未设置为自动打开光盘，则需要手动打开它。

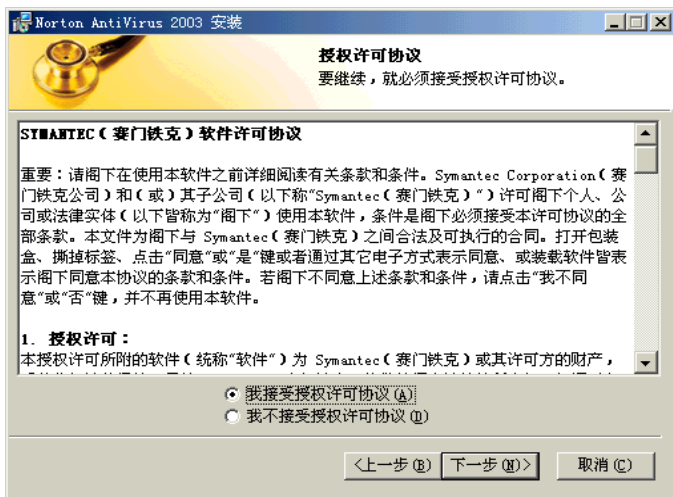
请参见第 24 页的“如果未出现开始屏幕”。



如果下载了所用的 Norton AntiVirus 版本而未使用光盘，则打开 Norton AntiVirus 文件夹并单击 setup.exe。

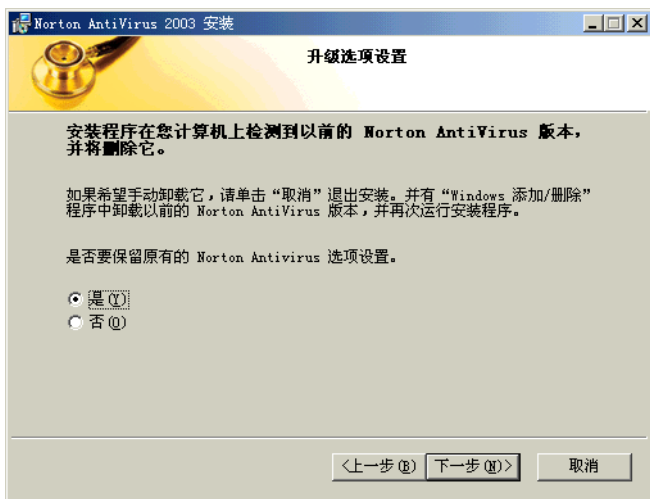
- 3 如果在 Windows 98、98SE 或 Me 中进行安装，Norton AntiVirus 会在安装前对计算机的内存进行病毒扫描。如果发现病毒，会提示您用紧急启动磁盘杀除病毒后再继续安装。
- 4 打开的安装窗口会提示您关闭其他所有 Windows 程序。
- 5 单击“下一步”。

请参见第 70 页的“如果需要紧急启动磁盘”。

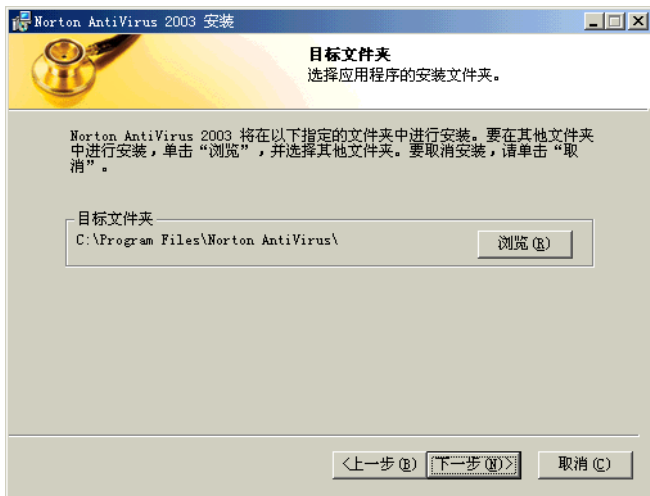


- 6 在“授权许可协议”窗口中，单击“我接受授权许可协议”。如果拒绝，将无法继续安装。

- 7 单击“下一步”。

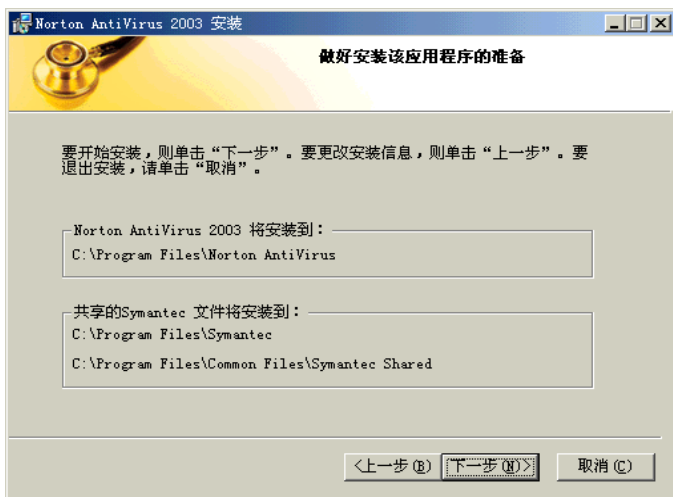


- 8 如果从 Norton AntiVirus 2002 升级，则可以保留原有的选项设置。单击“是”以保留设置。

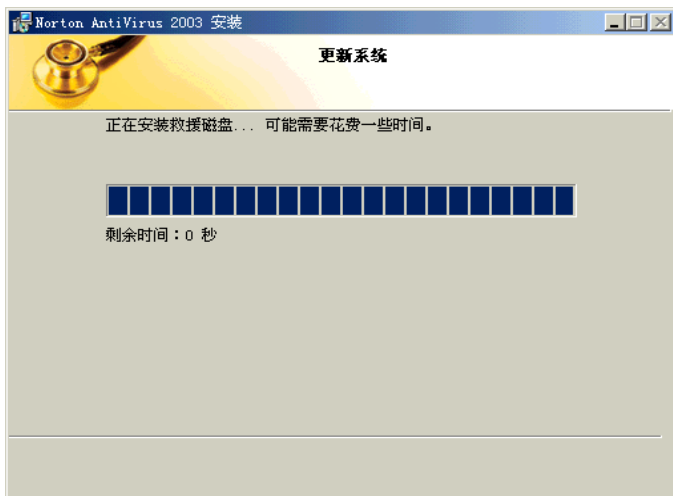


- 9 选择要安装 Norton AntiVirus 的目标文件夹。

- 10 单击“下一步”。



- 11 确认安装位置后, 单击“下一步”。



请参见第 27 页的 “[阅读 Readme 文件](#)”。

- 12 安装 Norton AntiVirus 后，浏览 Readme 文件后，单击 “下一步”。



- 13 单击 “完成” 以退出安装。

如果未出现开始屏幕

有时，计算机的光驱不会自动启动光盘。

从 Norton AntiVirus CD 开始安装

- 1 双击桌面上的 “我的电脑”。
- 2 在 “我的电脑” 对话框中，双击光驱图标。
- 3 在文件列表中，双击 “CDSTART.EXE”。

安装后的操作

对于 Windows 98/Me，必须在安装 Norton AntiVirus 后重启计算机。

如果计算机在安装后需要重启，会出现提示让您选择立即重启。重启后（可能您的计算机无需重启），安装完成，然后会出现“信息向导”。



如果您的计算机在购买时就已预安装了 Norton AntiVirus，“信息向导”会在第一次启动 Norton AntiVirus 时出现。必须接受“信息向导”中出现的授权许可协议，才可激活 Norton AntiVirus。

重新启动计算机

安装后，可能会提示您要使更新生效需要重启计算机。

重启计算机

- ❖ 在对话框中单击“是”。如果单击“否”，直到重启计算机后方可完成 Norton AntiVirus 的配置。

使用信息向导

“信息向导”可帮助您注册 Norton AntiVirus、获得有关病毒定义服务的信息、选择要自动执行的安装后任务，以及检查 Norton AntiVirus 设置。



如果选择不使用“信息向导”注册该软件，或如果由于某些原因注册失败，则可以使用“帮助”菜单上的“产品注册”选项或 Symantec 网站 www.symantec.com 进行注册。在网站上，进入“Products（产品）”页可找到注册链接。

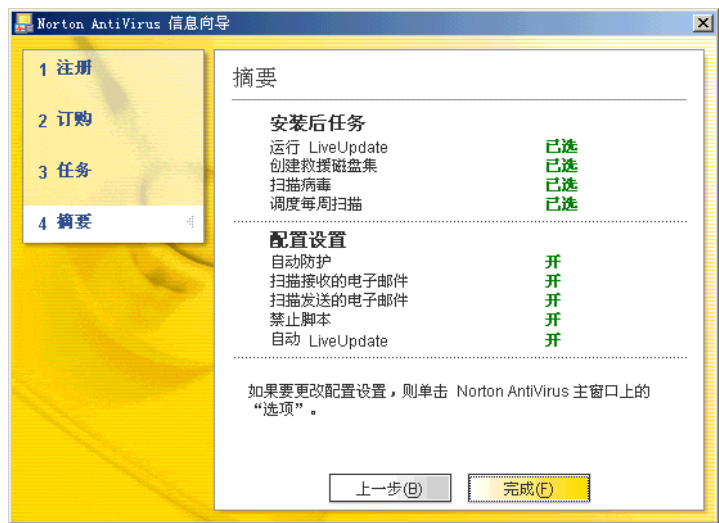
使用信息向导

- 1 单击“信息向导”中的“下一步”。
- 2 如果您的计算机在购买时就已安装了 Norton AntiVirus，您必须接受授权许可协议才可使用 Norton AntiVirus。单击“我接受授权许可协议”，然后单击“下一步”。
- 3 在第一个“注册”窗口中，选择注册国家/地区和居住国家/地区（如果不同），然后单击“下一步”。
- 4 如果想要从 Symantec 得到有关 Norton AntiVirus 的信息，选择接收信息的方法，然后单击“下一步”。
- 5 输入您的姓名及是以您的名义还是公司的名义注册 Norton AntiVirus，然后单击“下一步”。
- 6 输入地址，然后单击“下一步”。

- 7
- 请回答调查问卷以帮助 Symantec 提高产品和服务质量，完成后或要跳过不答，可单击 “下一步”。
- 8
- 选择是否要通过 Internet 或邮件注册 Norton AntiVirus，然后单击 “下一步”。
- 如果通过 Internet 提交注册，对话框会显示您产品的序列号。
- 9
- 记下该号码，以备将来参考。
- 10
- 单击 “下一步”。
- 11
- 选择在下次注册 Symantec 产品是否使用现有的信息，还是要进行键入。
- 12
- 单击 “完成”。
- 13
- 检查订购服务信息后，单击 “下一步”。
- 14
- 选择要 Norton AntiVirus 自动执行的安装后任务。相关的选项有：

运行 LiveUpdate 以确保使用最新的病毒定义。	请参见第 59 页的 “ 使用 LiveUpdate 获得更新 ”。
如果在 Windows 98/Me 中安装，还具有创建救援磁盘集的选项。	请参见第 34 页的 “ 关于救援磁盘 ”。
对系统执行全面扫描。	请参见第 50 页的 “ 手动扫描磁盘、文件夹和文件 ”。
调度对本机硬盘执行星期扫描。要使用该选项，必须安装 Microsoft Scheduler。如果选择此选项，可以根据需要更改此调度的安排。	请参见第 53 页的 “ 调度扫描 ”。

15 单击“下一步”。



请参见第 38 页的 “自定义 Norton AntiVirus”。

- 16 查看 Norton AntiVirus 的配置设置。如果想要更改任何设置，可使用“选项”进行。
- 17 单击“完成”。

如果选择了安装后任务，它们会自动启动。

阅读 Readme 文件


Readme 文件包含技术提示和有关本指南印刷后产品更改的信息。它位于硬盘上 Norton AntiVirus 产品的安装文件夹中。

阅读 Readme 文件

- 使用 Windows 资源管理器，浏览到 Norton AntiVirus 的安装文件夹。如果将 Norton AntiVirus 安装在默认位置，则该文件位于 C:\Program Files\Norton AntiVirus。
- 双击 Readme.txt，在“写字板”或“记事本”中打开该文件。如果想要打印 Readme 文件，可按该文件包含的指导信息执行。
- 阅读完毕后，关闭文字处理程序。

如果需要卸载 Norton AntiVirus

如果需要从计算机删除 Norton AntiVirus，可以使用 Windows “控制面板”的“添加 / 删除程序”或“程序”菜单中的“卸载 Norton AntiVirus”选项。

 在卸载过程中，Windows 会指使它正在安装软件。这是 Microsoft 标准安装信息，可以忽略不管。

从 Windows 的“控制面板”卸载 Norton AntiVirus

- 1

执行下列任一操作：
 - 在 Windows 任务栏上，单击“开始”>“设置”>“控制面板”。
 - 在 Windows XP 任务栏上，单击“开始”>“控制面板”。
- 2

在“控制面板”中，双击“添加 / 删除程序”。
- 3

在当前安装的程序列表中，单击 Norton AntiVirus。
- 4

执行下列任一操作：
 - 在 Windows 2000/Me 中，单击“更改 / 删除”。
 - 在 Windows 98 中，单击“添加 / 删除”。
 - 在 Windows XP 中，单击“更改”。
- 5

单击“是”以确认您确实要卸载该产品。
- 6

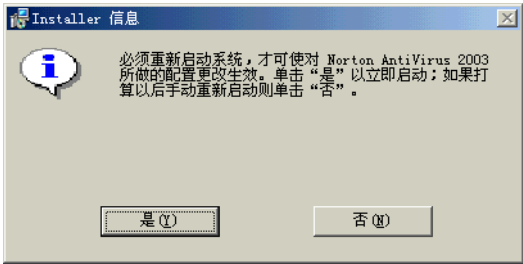
如果“隔离区”中有文件，会提示您是否要删除。相关的选项有：

请参见第 67 页的“如果隔离区中有文件”。

是	从计算机删除隔离的文件。
否	将隔离的文件保留在计算机上，但使它们不可访问。

- 7

单击“完成”。



- 8

单击“是”以重新启动计算机。

从“程序”菜单卸载 Norton AntiVirus

- 1 执行下列任一操作：
 - 在 Windows 任务栏上，单击“开始”>“程序”>“Norton AntiVirus”。
 - 在 Windows XP 任务栏上，单击“开始”>“所有程序”>“Norton AntiVirus”。
- 2 单击“卸载 Norton AntiVirus 2003”。
- 3 在“应用程序维护”窗口中，单击“删除”。

如果计算机上未安装其他 Symantec 产品，还应卸载 LiveReg 和 LiveUpdate。

卸载 LiveReg 和 LiveUpdate

- 1 执行下列任一操作：
 - 在 Windows 任务栏上，单击“开始”>“设置”>“控制面板”。
 - 在 Windows XP 任务栏上，单击“开始”>“控制面板”。
- 2 在“控制面板”中，双击“添加/删除程序”。
- 3 在当前已安装的程序列表中，单击“LiveReg”。
- 4 执行下列任一操作：
 - 在 Windows 2000/Me 中，单击“更改/删除”。
 - 在 Windows 98 中，单击“添加/删除”。
 - 在 Windows XP 中，单击“删除”。
- 5 单击“是”以确认您确实要卸载该产品。
- 6 重复步骤 1 到 5，在步骤 3 中选择 LiveUpdate，可卸载 LiveUpdate。



Norton AntiVirus 基础

3

Norton AntiVirus 基础包括有关如何访问 Norton AntiVirus 工具、保护计算机、自定义 Norton AntiVirus、监控 Norton AntiVirus 活动以及如何更多了解 Norton AntiVirus 的一般信息。

访问 Norton AntiVirus 工具

Norton AntiVirus 工具包括状态报告、扫描选项、调度选项、活动报告和配置选项。可以通过 Norton AntiVirus 主窗口、Windows 资源管理器和 Norton AntiVirus 的 Windows 任务栏图标来访问它们。

使用 Norton AntiVirus 主窗口

大多数 Norton AntiVirus 工具都可以从 Norton AntiVirus 主窗口访问到。

启动 Norton AntiVirus

❖ 执行下列任一操作：

- 在 Windows 任务栏上，单击“开始”>“程序”>“Norton AntiVirus”>“Norton AntiVirus 2003”。
- 在 Windows XP 任务栏上，单击“开始”>“更多程序”>“Norton AntiVirus”>“Norton AntiVirus 2003”。

使用 Windows 资源管理器工具栏

Norton AntiVirus 在 Windows 资源管理器中添加了一个按钮和菜单。该按钮下拉一个简要的 Norton AntiVirus 菜单。

单击该按钮右侧的箭头，会出现以下选项。

查看状态	启动 Norton AntiVirus，显示包含系统状态的“状态”窗口。
查看隔离区	显示隔离区及储存在其中的文件。有关详细信息，请参阅第 67 页“如果隔离区中有文件”。
查看活动日志	显示“日志查看器”，说明所执行的扫描和所发现的问题等各类 Norton AntiVirus 活动。有关详细信息，请参阅第 43 页“监控 Norton AntiVirus 活动”。
查看病毒大全	访问 Symantec 安全响应中心网页，在其中可搜索到有关所有类型病毒的信息。
启动扫描菜单	在“扫描病毒”窗格中打开 Norton AntiVirus，在这里可以指定要运行的扫描。

在安装 Norton AntiVirus 后第一次打开 Windows 资源管理器时，不会看见 Norton AntiVirus 的按钮和菜单。

显示 Norton AntiVirus 按钮和菜单

- ❖ 单击“查看”菜单上的“工具栏”>Norton AntiVirus。



您有可能无法访问 Norton AntiVirus Windows 资源管理器菜单，这取决于您计算机的配置。

使用 Norton AntiVirus Windows 任务栏图标

请参见第 38 页的“自定义 Norton AntiVirus”。

可以使用 Windows 任务栏上的 Norton AntiVirus 图标打开 Norton AntiVirus 并启用或禁用自动防护。

使用 Norton AntiVirus Windows 任务栏图标

- 1 在 Windows 系统任务栏中，右键单击 Norton AntiVirus 图标。
- 2 在任务栏图标菜单上，选择所需的选项。

暂时禁用自动防护

请参见第 38 页的“自定义 Norton AntiVirus”。

如果尚未更改默认选项设置，自动防护会在计算机启动时加载以起到防御病毒的作用。它会检查运行的计算机是否感染病毒，并监控计算机的

活动看是否有感染病毒的征兆。当检测到病毒或**类病毒活动**时，自动防护会发出警报。

在有些情况下，自动防护所警告的类病毒活动可能是您已知的非病毒活动。如果您要执行这样的活动并不希望收到警告，则可以暂时禁用自动防护。



如果已为“选项”设置了**密码**，Norton AntiVirus 会先询问密码再让您查看或调整设置。

暂时禁用自动防护功能

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”对话框中的“系统”下，单击“自动防护”。
- 4 在“自动防护”窗格中，取消选中“启用自动防护”。

在完成任务后务必要启用自动防护以确保计算机的安全。

启用自动防护功能

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”对话框中的“系统”下，单击“自动防护”。
- 4 在“自动防护”窗格中，选中“启用自动防护”。

如果 Norton AntiVirus **图标**出现在 Windows 任务栏中，可以用它来启用和禁用自动防护功能。

使用任务图标启用或禁用自动防护功能

- 1 在 Windows 系统任务栏中，右键单击 Norton AntiVirus 图标。
- 2 执行下列任一操作：
 - 如果自动防护被禁用，则单击“启用自动防护”。
 - 如果自动防护被启用，则单击“禁用自动防护”。

保持 Norton AntiVirus 防护

请参见第 69 页的“[如果需要救援磁盘 \(Windows 98/98SE/Me\)](#)”。

根据所用**操作系统**的不同，可能需要保留一份救援磁盘并不断更新它们。应时常验证一下 Norton AntiVirus 的设置是否能为您提供最佳的防护，并确保病毒防护状态是最新的。

关于救援磁盘

“救援磁盘”记录了一套完全相同的系统启动文件以及磁盘分区信息，并在多个软盘或网络驱动器上存储了救援条目以及病毒扫描程序。可以为 Windows 98/Me 操作系统制作“救援磁盘”。

请参见第 69 页的“[如果需要使用救援磁盘 \(Windows 98/98SE/Me\)](#)”。

救援磁盘集包含一张可启动软盘、一张 Norton AntiVirus 程序软盘和几张病毒定义软盘。如果已安装了 Norton Utilities，救援磁盘集中还会包含两张 Norton Utilities 软盘。使用救援磁盘集，可以 DOS 模式启动计算机，并使用 Norton AntiVirus 解决与病毒相关的问题。



救援磁盘中包含的信息只能专用于创建该盘的计算机。如果将救援磁盘用于恢复，必须使用特为您的计算机制作的救援磁盘。如果使用救援磁盘进行病毒扫描，则可以使用为其他计算机制作的救援磁盘。

在更新了病毒防护、安装了新软件或更改了硬件之后，都应该及时您的救援磁盘。

创建救援磁盘集

随时都可以创建救援磁盘。如果在“信息向导”中已将创建救援磁盘选择为安装后任务，“救援磁盘向导”会自动出现。否则，可从 Norton AntiVirus 主窗口启动“救援磁盘向导”。

请参见第 32 页的“[暂时禁用自动防护](#)”。

如果从 Norton AntiVirus 主窗口启动“救援磁盘向导”，请在创建救援磁盘集时暂时禁用自动防护功能。如果在创建救援磁盘后未重启计算机，要记得再次启用自动防护功能。



您需要准备几张已格式化的 1.44 MB 磁盘。

创建救援磁盘

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“救援”。如果将制作救援磁盘选择为安装后任务，“救援磁盘向导”会自动打开。
- 3 选择驱动器 A 来创建救援磁盘集。
- 4 单击“创建”。
- 5 按照“基本救援磁盘列表”窗口指定的名称标记磁盘，然后单击“确定”。
- 6 按照请求插入磁盘。

测试救援磁盘

在创建救援磁盘过程结束时提示您测试磁盘。这需要您使用救援磁盘重启计算机。

测试救援磁盘

- 1 关闭所有打开的 Windows 程序。
- 2 将标记为“基本救援启动软盘”的磁盘插入驱动器 A，然后单击“重启”。如果“救援磁盘”窗口出现在屏幕上，则说明该救援磁盘运转正常。如果未出现，您可利用几个选项来纠正问题。
- 3 按 Escape 键，退到 DOS。
- 4 从 A: 驱动器取出磁盘，并滑动打开磁盘背面的塑料小片，对其进行写保护。
- 5 重新启动计算机。

请参见第 74 页的“救援磁盘不起作用”。

更新救援磁盘

您可以根据自己的意愿频繁地更新救援磁盘。使用“救援磁盘向导”，无需重新创建即可更新基本救援磁盘。

如果要更新软盘，请在开始前确保这些磁盘未写保护。

更新救援磁盘

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“救援”。
- 3 在“选择目标驱动器”下，选择驱动器 A。
- 4 单击“更新”。
- 5 将标记为“基本救援启动软盘”的磁盘插入驱动器 A。
如果磁盘有写保护，请滑动塑料方片关闭写保护。
- 6 单击“确定”。
- 7 按照要求插入磁盘集中的其他磁盘。

请参见第 35 页的“[测试救援磁盘](#)”。

一定要在提示时测试新更新的救援磁盘集。

检查系统状态

如果 Norton AntiVirus 未按期望的方法操作，或您不确定是否所有项目都得到了扫描，可以检查其配置的状态。

在 Norton AntiVirus 主窗口中的“状态”窗格，选中标记表示系统状态良好，而三角标记表示系统需要注意。如果看见三角，请查看功能和服
务哪些区域需要注意。

请参见第 38 页的“[自定义 Norton AntiVirus](#)”。

如果需要调整任何设置，请使用“选项”。

检查系统状态

请参见第 31 页的“访问 Norton AntiVirus 工具”。

1 启动 Norton AntiVirus。



- 2 在“状态”窗格中，在每个功能的左边查看状态。
- 3 有关特定功能的更多信息，请单击该功能。
右窗口显示说明和有关功能更多信息的链接。

检查 Office 插件状态

Office 插件保护 Microsoft Office 文档免受病毒、蠕虫和类病毒活动的侵害。当在 Office 程序中打开这些文档时，它就会进行扫描。Office 插件在“选项”中启用。



如果已为选项设置了密码，Norton AntiVirus 会先询问密码再让您查看或调整设置。

检查 Office 插件状态

请参见第 31 页的 “访问 Norton AntiVirus 工具”。

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击 “选项”。
- 3 在 “选项” 窗口左侧窗格的 “其他” 下，单击 “杂项”。
- 4 验证是否启用了 Office 插件。

自定义 Norton AntiVirus

如果使用 Windows 2000/XP 并不具有本地管理员权限，则无法更改 Norton AntiVirus 选项。如果您是管理员并且与其他人共享您的计算机，请注意，您所做的更改会应用于使用该计算机的每个用户。

Norton AntiVirus 的默认设置可以为计算机提供全面的病毒防护。但您可能需要调整它们以优化系统性能或禁用那些不适用的选项。

Norton AntiVirus 对选项设置提供密码保护。您可以启用、更改和重设密码，使非授权用户无法篡改您的设置。

“选项” 中的所有设置分为三个主要类别。选项所包含的类别如下。

类别	选项
系统	自动防护 <div>■ Bloodhound</div> <div>■ 高级</div> <div>■ 排除</div> 禁止脚本 手动扫描 <div>■ Bloodhound</div> <div>■ 排除</div>
Internet	电子邮件 <div>■ 高级</div> 即时消息 LiveUpdate
其他	疫苗（ Windows 98/98SE/Me ） 杂项

请参见第 41 页的 “更改 Norton AntiVirus 选项”。

本节内容不讨论如何更改单个选项，只综合介绍这些选项的功能及如何找到它们。有关各选项的特定信息，请参阅联机帮助。

关于系统选项

“系统”选项控制计算机的扫描和监控。使用“系统”选项可确定要扫描的内容、扫描查找的对象以及遇到病毒或类病毒活动时会发生的情况。

使用较高级别的防护，对计算机的性能略有影响。如果在安装 Norton AntiVirus 后发现计算机的性能发生变化，可将防护设置为较低的级别或禁用那些不需要的选项。

选项	说明
自动防护	<p>确定当启动计算机时是否启动了自动防护，监控计算机时所查找的对象，以及发现病毒时采取的措施。</p> <p>Bloodhound 是用于预防未知病毒的扫描技术。使用这些选项来设置其在自动防护中的敏感级别。</p> <p>“高级”选项确定扫描类病毒活动时要监控的活动以及扫描软盘的时间。</p> <p>排除按文件名扩展名或特定文件名来指定不应扫描的文件。对于排除比较可能感染病毒的文件类型要谨慎，如带宏的文件和可执行文件。</p>
禁止脚本	<p>启用禁止脚本功能并设置 Norton AntiVirus 在发现恶意脚本时应采用的操作。如果您正在开发或调试脚本，请禁用“禁止脚本”。否则，该功能会禁止您所开发的脚本。</p>
手动扫描	<p>确定扫描的内容及在您请求的扫描过程中发现病毒时会发生的情况。</p> <p>手动扫描选项还包括 Bloodhound 和“排除”子类别。</p>

关于禁止脚本选项

从这些选项选择，自定义禁止脚本的操作。如果未启用禁止脚本，如何响应的选项就不可用。

如何预防恶意脚本

启用禁止脚本（推荐）：打开或关闭禁止脚本功能。应随时保持打开禁止脚本功能，以便计算机能够不间断地预防恶意脚本。

发现恶意脚本时采用的操作

让用户选择操作（推荐）：当禁止脚本功能在脚本文件中发现潜在的恶意脚本活动时发出警报，并显示该脚本文件的名称。**警报**会询问您是否要停止该脚本，是否运行该脚本活动运行一次，是否允许整个脚本运行一次，是否**隔离**脚本，或是否运行该脚本运行而不再次发出警报。

停止所有可疑活动并不通知我：当禁止脚本功能在脚本内部检测到潜在的恶意脚本时，自动停止运行所有脚本。不会提示您采用操作。

关于 Internet 选项

“Internet”选项定义计算机连接到 Internet 时发生的情况。使用 Internet 选项可以定义 Norton AntiVirus 扫描电子邮件和即时消息附件的方式、启用禁止蠕虫功能和确定应用 LiveUpdates 的方式。

选项	说明
电子邮件	启用电子邮件扫描和禁止蠕虫功能并定义 Norton AntiVirus 在扫描电子邮件消息过程中应如何表现。扫描接收的邮件可防止您的计算机感染别人发送的病毒。扫描发送的邮件可防止您意外将病毒或蠕虫传播给他人。您可以选择扫描接收的邮件或发送的邮件，或者两者兼顾，并在扫描时显示图标或进度指示器。您可以设置选项，自动修复、隔离或删除受感染的电子邮件。 高级选项确定扫描电子邮件时的操作。
即时消息程序	确定支持的即时消息程序、如何配置新的 IM，以及在即时消息会话过程中找到病毒时会发生的情况。
LiveUpdate	启用自动 LiveUpdate 并定义应用更新的方式。当您连接 Internet 时，自动 LiveUpdate 就会自行查找更新的病毒定义和程序更新。

关于其他选项

“其他”选项包括 Windows 98/98SE/Me 的“疫苗”设置和“杂项”设置。您可以启用“疫苗”，以便在系统文件发生更改时发出警报，并且可以设置各种杂项选项。

选项	说明
疫苗	启用疫苗，并选择在系统文件发生更改时更新疫苗快照或通过将其还原为原始值来修复文件。 疫苗选项只在 Windows 98/98SE/Me 上可用。
杂项	尝试修复前，在隔离区中备份文件。（该选项自动设置为“开”。） 启用 Office 插件。如果在安装了 Norton AntiVirus 后升级到 Microsoft Office 2000 或更高版本，必须启用该选项以自动扫描 Microsoft Office 文件。 病毒防护过期后发出警报 在系统启动时扫描文件（仅 Windows 98/98SE）。 启用选项的密码保护。

更改 Norton AntiVirus 选项

在“选项”窗口可以更改 Norton AntiVirus 选项的设置。

更改设置

请参见第 31 页的“[访问 Norton AntiVirus 工具](#)”。

- 1

启动 Norton AntiVirus。
- 2

在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。



如果为“选项”设置了密码，Norton AntiVirus 会要求输入密码后才能继续操作。



- 3 在“选项”窗口的左窗格中，单击列表中的一个选项。
左边有箭头的选项具有子选项。当您单击某个选项时，与所选选项相关的设置会在右窗格中显示。
- 4 选择要更改的设置。
- 5 单击“确定”。这些设置将覆盖预设的选项。更改会立即生效。

请参见第 38 页的“
自定义 Norton
AntiVirus”。

如果需要在“选项”中恢复默认设置

可以更改列出的所有选项。如果所做的更改造成不需要的结果，可以将所有选项恢复为默认设置。



如果已为选项设置了密码，Norton AntiVirus 会先询问密码再让您查看或调整设置。

在“选项”页上恢复默认设置

- ❖ 在想要恢复默认设置的页上单击“重置当前页”。

恢复所有选项的默认设置

- ❖ 在“选项”窗口中的任一页上单击“全部重置”。

密码保护 Norton AntiVirus 选项

可以选择用密码来为选项设置提供保护。如果指定了密码，每次查看“选项”窗口或暂时启用或禁用自动防护时都会要求输入密码。

如果忘记密码，可以从 Norton AntiVirus 主窗口的“帮助”按钮重新设置。有关重设密码的更多信息，请参阅联机帮助。

指定或删除密码

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”窗口中的“其他”下，单击“杂项”。
- 4 选中或取消选中“对选项启用密码保护”。
- 5 在“密码”对话框中，输入密码。
- 6 单击“确定”。

监控 Norton AntiVirus 活动

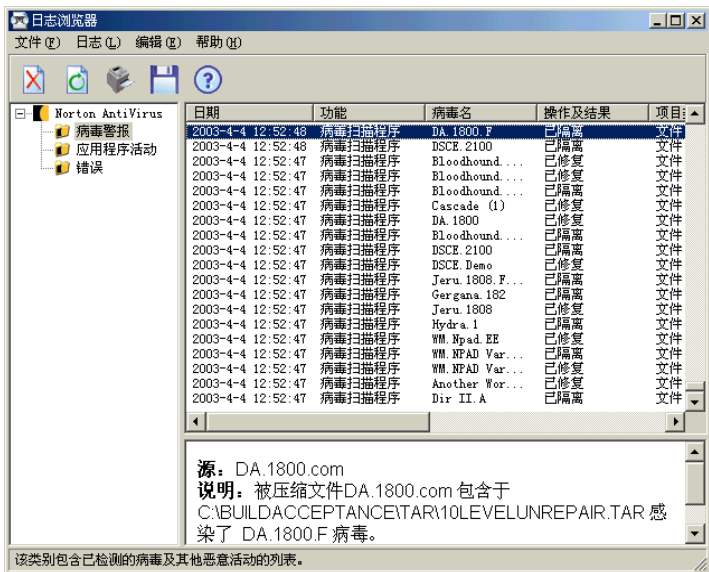
有时，您可能需要查看以前的 Norton AntiVirus 活动，上次系统扫描是如何时进行的或上周发现了多少病毒。Norton AntiVirus 会在[日志查看器](#)中显示其病毒检测、应用程序和错误活动的记录。

查看“活动日志”，了解 Norton AntiVirus 已执行了哪些任务以及其结果，以确定“选项”设置能够满足您的特定需要。

查看活动

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“报告”。

- 3 在“报告”窗格中的“活动日志”行下，单击“查看报告”。



- 4 在左窗格中，单击您要查看的日志。
当您单击每个日志时，右窗格中的内容会发生改变，显示与所选日志相关的信息。最近发生的事件在日志的顶端。

获得详细信息

Norton AntiVirus 提供词汇表、联机帮助、本安装使用指南 (PDF 格式)、联机教程和与 Symantec 网站上知识库的链接。

查找词汇表

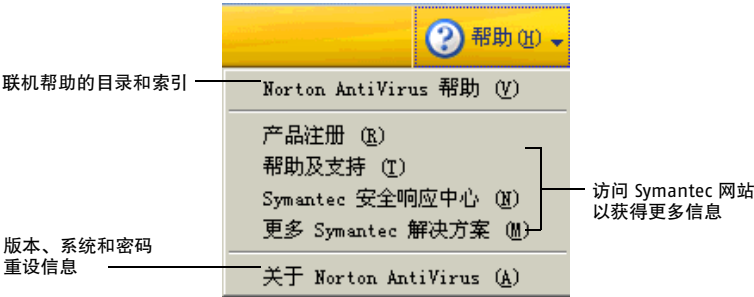
《安装使用指南》中斜体的技术术语在词汇表中提供了定义，您可以在 PDF 格式的《安装使用指南》及“帮助”中找到。您只需在其中单击某个术语，就可以看到它的定义。

使用联机帮助

“帮助”在 Norton AntiVirus 中随处可用。“帮助”按钮或到更多信息的链接可提供与您所执行的任务相关的信息。“帮助”菜单提供对所有产品功能及可完成的任务的全面说明和指导。

访问帮助菜单

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口顶端的 “帮助” 按钮。



- 3 在 “帮助” 菜单上，单击 Norton AntiVirus “帮助”。
- 4 在 “帮助” 窗口的左窗格中，选择一个选项卡。相关的选项有：

内容	按主题显示帮助
索引	以字母顺序按关键词列出帮助主题
搜索	打开搜索字段，您可在这里输入字词或短语

Norton AntiVirus 对话框的帮助

如果在某个 Norton AntiVirus 的对话框中工作时请求帮助，会显示该对话框的特定帮助信息。

获得 Norton AntiVirus 对话框的帮助

- ❖ 在对话框中单击 “帮助”。

特定任务的帮助

联机帮助还说明了有可能使用 Norton AntiVirus 执行的步骤。从 “帮助” 主窗口中也可以访问这些主题。

获得任务的帮助

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击 “帮助”。
- 3 在 “帮助” 菜单上，单击 Norton AntiVirus “帮助”。

4 在“帮助”窗口的左窗格中，选择一个选项卡。相关的选项有：

目录：	按主题搜索帮助。
索引：	以字母顺序按关键词列出帮助主题
搜索：	输入关键词并按关键词搜索帮助。

在其他“帮助”窗口中也有“目录”、“索引”和“搜索”选项卡，都可用于搜索帮助信息。

使用 PDF 格式的安装使用指南

本安装使用指南以 PDF 格式在 Norton AntiVirus 光盘上提供。要阅读 PDF 格式的文档，计算机上必须安装 Adobe Acrobat Reader。

安装 Adobe Acrobat Reader

- 1 将 Norton AntiVirus 光盘插入 CD-ROM 驱动器。
- 2 单击“浏览 CD”。
- 3 双击“Manual”文件夹。
- 4 双击“Acrobat”文件夹。
- 5 双击“ar40chs.exe”。
- 6 按照屏幕上的指令选择 Adobe Acrobat Reader 的文件夹并完成安装。

Adobe Acrobat Reader 安装完毕后，就可以从光盘阅读 PDF 文件了。

从光盘阅读 PDF 格式的安装使用指南

- 1 将 Norton AntiVirus 光盘插入 CD-ROM 驱动器。
- 2 单击“浏览 CD”。
- 3 双击“Manual”文件夹。
- 4 双击“NAV2003”文件夹。
- 5 双击 NAV_2003.pdf。

也可以将安装使用指南复制到硬盘上进行阅读。这大约需要 1 MB 的磁盘空间。

从硬盘阅读安装使用指南

- 1 打开将 PDF 复制到的目标位置。
- 2 双击 NAV2003.pdf。

网站上的 Norton AntiVirus 信息

Symantec 网站提供有关 Norton AntiVirus、病毒防护、防病毒技术及其他 Symantec 产品的全面信息。有几种方法可以访问 Symantec 网站。

从 Norton AntiVirus 主窗口访问 Symantec 网站

- 1 单击“帮助”。
- 2 选择所需的解决方案。相关的选项有：

Symantec 帮助和支持	进入 Symantec 网站的技术支持页，从中可以搜索对特定问题的解决方案、更新病毒防护并阅读有关防病毒技术的最新信息。
Symantec 安全响应中心	进入 Symantec 网站的安全响应页，在这里您可以了解最新的病毒威胁并获得安全更新。
更多 Symantec 解决方案	进入 Symantec 网站的商场页，在这里您可以获得最新的产品信息及购买 Symantec 产品。

Norton AntiVirus 的“报告”窗格包含与 Symantec 联机病毒大全的链接。

从报告页访问 Symantec 网站

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“报告”。
- 3 在“报告”窗格上，单击“联机病毒大全”标题旁边的“查看报告”。

在 Windows 资源管理器的工具栏上有 Symantec 网站的链接。

从 Windows 资源管理器访问 Symantec 网站

- 1 打开“Windows 资源管理器”。
- 2 在工具栏的 Norton AntiVirus 菜单上，单击“查看病毒大全”。该选项使您能够连接到 Symantec 安全响应中心网页，从中可以搜索有关所有类型病毒的信息。

也可以选择从 Internet 浏览器访问 Symantec 网站。

从浏览器访问 Symantec 网站

- ❖ 将浏览器指向 <http://www.symantec.com/region/cn>

利用联机教程

Symantec 提供的联机教程可演示许多 Norton AntiVirus 执行的常见任务。

利用联机教程

- 1 将浏览器指向 www.symantec.com/techsupp/tutorials.html
- 2 在教程网页上，选择要观看哪个产品和版本的教程。
- 3 单击 “continue”。
- 4 在产品可用教程列表中，选择一项进行观看。

让磁盘、文件和数据 远离病毒

4

对计算机提供不间断的保护需要有自动防护、禁止脚本和禁止蠕虫功能的实时监控，扫描电子邮件附件和即时消息所传输的文件，并且经常进行系统扫描。这些任务都可以设置为自动执行。

在 Windows 98/98SE/Me 上要获得 Norton AntiVirus 的更多保护，请启用疫苗以在系统文件发生变化时发出警报。

确保启用了防护设置

Norton AntiVirus 配置为全面预防病毒。几乎不需要您更改任何设置。但为了获得最强的防护能力，应当确保启用了防护功能。

功能	设置的位置	最强的防护设置
自动防护	Norton AntiVirus 主窗口 > 启用 请参见第 39 页“关于禁止脚本选项”。	将“自动防护”设置为“开”。
电子邮件扫描	选项 > 电子邮件 请参见第 40 页“关于 Internet 选项”。	选中“扫描收到的电子邮件”和“扫描发送的电子邮件”。 如果电子邮件程序使用任一受支持的通信协议，这两个选项都会被默认选中。
超时防护	选项 > 电子邮件 请参见第 40 页“关于 Internet 选项”。	选中“扫描电子邮件时防止超时”选项。 为防止在接收大型附件时连接超时，启用超时防护。

即时消息扫描	选项 > 即时消息 请参见第 40 页的“ 关于 Internet 选项 ”。	选中要保护的即时消息程序。
禁止蠕虫	选项 > 电子邮件 请参见第 40 页“ 关于 Internet 选项 ”。	选中“启用禁止蠕虫”和“扫描电子邮件附件时发出警报”。
禁止脚本	选项 > 禁止脚本 请参见第 39 页“ 关于系统选项 ”。	选中“启用禁止脚本”。
疫苗	选项 > 疫苗 请参见第 41 页“ 关于其他选项 ”。	选中“为引导记录接种疫苗”。

本表格概括介绍了最强的防护设置以及其所在的位置。有关各选项的特定信息，请参阅联机帮助。

手动扫描磁盘、文件夹和文件

如果启用了自动防护并且将 Norton AntiVirus 选项设置为它们的默认级别，一般无需进行手动扫描。但如果临时禁用了自动防护（例如，加载或使用与 Norton AntiVirus 冲突的其他程序时）而又忘记重新启用它，则硬盘有被感染病毒的可能性。您可以扫描整台计算机或单个软盘、驱动器、文件夹或文件。

虽然手动扫描的默认设置一般都满足使用要求，但您也可以在“选项”窗口中提高 Bloodhound 启发式扫描的级别或调整手动扫描的选项。有关手动扫描选项的更多信息，请参阅联机帮助。

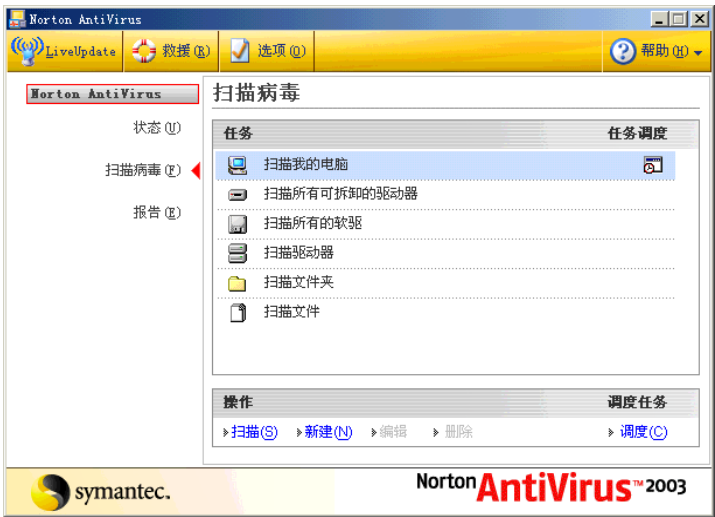
全面扫描系统

全面系统扫描会扫描您计算机上的所有[引导记录](#)和文件。

进行全面系统扫描

- 1 启动 Norton AntiVirus。

- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的“扫描病毒”选项。



- 3 单击“扫描病毒”窗格中的“扫描我的电脑”。
- 4 在“操作”下，单击“扫描”。当扫描完成时，会出现扫描摘要。
- 5 查看完摘要后，单击“完成”。

部分扫描

有时，可能需要扫描特定的文件、软盘、计算机的驱动器或计算机上的文件夹或文件。可能使用了软盘或接收了电子邮件发送的压缩文件，并怀疑有病毒。您可以只扫描特定的磁盘或您想要检查的部分。

部分扫描

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的“扫描病毒”选项。
- 3 在“扫描病毒”窗格中选择要运行的扫描。
- 4 在“操作”下，单击“扫描”。如果选择扫描所有可移动驱动器或软盘，则扫描会自动启动。如果选择扫描驱动器、文件夹或文件，会显示对话框让您选择要扫描的对象。
- 5 选中后单击对话框中的“扫描”。当扫描完成时，会出现扫描摘要。
- 6 查看完摘要后，单击“完成”。

如果在扫描过程中发现问题

请参见第 63 页的 “[如果在扫描过程中发现病毒](#)”。

在扫描结束时，会出现摘要报告，告知您 Norton AntiVirus 在扫描过程中发现的问题。如果发现病毒，并且 Norton AntiVirus 被要求自动修复该文件，则它会列为已修复。如果该文件无法被修复，可以对其进行隔离或删除。

创建和使用自定义扫描

请参见第 53 页的 “[调度自定义扫描](#)”。

如果您要定期扫描计算机的某个部分，但又不想每次都指定要扫描的部分，就可以创建一个自定义扫描。还可以安排自定义扫描自动运行。

不需要时，还可以删除该扫描。例如，如果您所做的项目需要频繁交换文件，您希望创建一个文件夹用来存放这些文件，并在使用它们之前进行扫描。当项目完成时，您可以删除针对该文件夹创建的自定义扫描。

创建自定义扫描

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的 “扫描病毒” 选项。
- 3 单击 “扫描病毒” 窗格中 “操作” 下的 “新建”。
- 4 在 “Norton AntiVirus 扫描向导” 打开的窗口中，单击 “下一步”。
- 5 执行下列任一操作：
 - 要选择单个文件进行扫描，单击 “添加文件”。
 - 要选择文件夹和驱动器进行扫描，单击 “添加文件夹”。也可以两个选项都使用，组合选择要扫描的对象。
- 6 在扫描结果对话框中，选择要扫描的项目。如果选择文件夹，该文件夹中的所有文件都会包括在扫描对象中。如果选择驱动器，则该驱动器上的所有文件夹和文件也都会包括在扫描对象中。
- 7 执行以下任一操作，将所选的项目添加到扫描项目列表中：
 - 单击 “扫描文件” 对话框中的 “打开”。
 - 单击 “扫描文件夹” 对话框中的 “添加”。
- 8 若要从列表中删除项目，请选中该项目，然后单击 “删除”。
- 9 完成扫描项目列表的创建后，单击 “下一步”。
- 10 为该扫描键入一个易于识别的名称。
- 11 单击 “完成”。

运行自定义扫描

当运行自定义扫描时，不必重新定义要扫描的内容。

运行自定义扫描

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的“扫描病毒”选项。
- 3 在“扫描病毒”窗格中，单击自定义扫描。
- 4 在“操作”下，单击“扫描”。当扫描完成时，会出现扫描摘要。
- 5 查看完摘要后，单击“完成”。

删除自定义扫描

如果自定义扫描不再有用，就可以将其删除。

删除自定义扫描

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的“扫描病毒”选项。
- 3 在“扫描病毒”窗格中选择要删除的扫描。
- ❗ 如果单击扫描名称旁边的按钮，会运行该扫描。
- 4 在“操作”下，单击“删除”。
- 5 单击“是”以确认您确实要删除该扫描。

调度扫描

当安装 Norton AntiVirus 并完成“信息向导”后，可以将每周系统全面扫描选择为安装后任务。如果进行了这样的选择，该扫描会被自动调度。

您可以安排自定义病毒扫描在特定的日期和时间或按固定的间隔自动执行。如果该调度扫描开始时您正在使用计算机，则该扫描会在后台执行，您不必停止当前的工作。

- ❗ 不能调度扫描列表中预定义的扫描，但可以调度所有自定义扫描。

调度自定义扫描

在调度自定义扫描方面您有足够的灵活性。当在选择某个扫描的运行频率（如每天、每周或每月）时，会提供给您更多的字段来调整调度。例如，可以请求每天扫描，然后再调度它使其每两天或每三天运行一次。

调度自定义扫描

- 1 启动 Norton AntiVirus。

2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的“扫描病毒”选项。

3 在“扫描病毒”窗格中选择要调度的扫描。



如果单击扫描名称旁边的按钮，会运行该扫描。

4 在“调度任务”下，单击“调度”。

5 在“调度”对话框中，如果选中“显示多个调度”，则单击“新建”以启用调度字段。如果未选中，则已启用该字段。

6 设置扫描运行的频率和时间。大多数频率选项都包括附加选项，可以进一步调整调度。根据需要设置其他选项。

7 完成后，单击“确定”。

也可以为一个扫描创建多个调度。例如，可以在每个工作日的开始和结束时运行相同的扫描。

为一个扫描创建多个调度

1 启动 Norton AntiVirus。

2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的“扫描病毒”选项。

3 在“扫描病毒”窗格中选择要调度的扫描。



如果单击扫描名称旁边的按钮，会运行该扫描。

4 在“调度任务”下，单击“调度”。

5 在“调度”对话框中，选中“显示多个调度”。

6 若要设置其他调度，单击“新建”。

7 设置扫描运行的频率和时间。大多数频率选项都包括附加选项，可以进一步调整调度。根据需要设置其他选项。

8 完成后，单击“确定”。

编辑调度扫描

可以更改任何调度扫描的计划，包括每周系统全面扫描。

编辑调度扫描

1 启动 Norton AntiVirus。

2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的“扫描病毒”选项。

3 在“扫描病毒”窗格中选择要调度的扫描。



如果单击扫描名称旁边的按钮，会运行该扫描。

4 在“调度任务”下，单击“调度”。

5 根据需要更改计划。

- 6 单击“确定”。

删除扫描计划

可以删除任何扫描计划。删除计划不会删除扫描。

删除扫描计划

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口中的“扫描病毒”选项。
- 3 在“扫描病毒”窗格中选择要调度的扫描。
- ! 如果单击扫描名称旁边的按钮，会运行该扫描。
- 4 在“调度任务”下，单击“调度”。
- 5 在“调度”对话框中，选中“显示多个调度”。
- 6 选择要删除的调度（如果有多个）。
- 7 单击“删除”。
- 8 单击“确定”。



使用 LiveUpdate 进行更新

5

Symantec 产品依赖当前信息来防止计算机受到新的安全威胁。Symantec 通过 LiveUpdate 提供给您这些信息。通过 Internet 连接，LiveUpdate 将程序更新和防护更新下载到您的计算机。

使用 LiveUpdate 时只需支付普通的 Internet 访问费用。



如果在 Windows 2000/XP 上使用 Norton AntiVirus，必须具有管理员权限才可以运行 LiveUpdate。

关于程序更新

程序更新是对您已安装产品的细小改进。它们不同于产品升级，后者是整个产品的新版本。具有自行安装程序，可替代现有的软件代码的程序更新称为补丁程序。补丁程序通常是扩展操作系统或硬件兼容性、调整性能或解决问题而创建。

LiveUpdate 自动执行下载和安装程序更新的过程。它从 Internet 站点找到并获取文件后，安装它们，然后从计算机删除残留的文件。

关于防护更新

防护更新是通过从 Symantec 订购而获得的文件，它使您的 Symantec 产品具有最新的防威胁技术。所接收的防护更新取决于您所使用的产品。

Norton AntiVirus、 Norton SystemWorks	Norton AntiVirus 和 Norton SystemWorks 的用户接收病毒定义服务更新，该服务提供最新的病毒定义和其他 Symantec 技术。
Norton Internet Security	除了病毒定义外，Norton Internet Security 的用户还会接收网站过滤服务、入侵检测服务和垃圾邮件警报的更新。网站过滤服务更新提供最新的网站地址列表以及用于识别内容不当网站的类别表。 入侵检测服务更新提供最新的预定义防火墙规则和可访问 Internet 的应用程序的更新列表。这些列表用于识别对您计算机的非授权访问。 垃圾邮件警报更新提供最新的垃圾邮件定义和垃圾邮件特征的更新列表。这些列表用于识别未经用户请求而发送的电子邮件。
Norton Personal Firewall	Norton Personal Firewall 的用户会接收入侵检测服务更新，获得最新的预定义防火墙规则和可访问 Internet 的应用程序的更新列表。

关于订购服务

请参见第 82 页的 “
订购政策”。

您所使用的 Symantec 产品包含免费赠送的限时订购服务，通过它可进行防护更新。当订购要过期时，会提示您进行续订。

如果不续订，仍可使用 LiveUpdate 获得程序的更新。但却不能获得防护更新，这样就不能预防最新发现的威胁。

何时应进行更新

一安装完产品后就运行 LiveUpdate。所用的文件如果是最新的，就定期运行 LiveUpdate 以获得更新。例如，若要保证使用最新的病毒防护，就应每周一次或在发现新病毒时使用 LiveUpdate 进行更新。程序更新会根据需要进行发布。

请求更新警报

要确定所具有的防护更新是最新的，可以要求在有病毒爆发或出现其他大范围 Internet 安全威胁时接收电子邮件警报。该电子邮件警报会说明威胁，提供检测和杀除指导，同时还提供保证计算机安全的建议。一定要在收到这样的警报后运行 LiveUpdate。

请求更新警报

- 1 从 Web 浏览器进入 www.symantec.com/region/cn/avcenter/
- 2 在“安全响应”网页，滚动到页面底部后单击“Symantec security response Free subscription”。
- 3 在安全警报订购网页上，填写订购表格。
- 4 单击“Send me FREE Security Alerts”。

如果在内部网络运行 LiveUpdate

如果在连接了公司防火墙后的网络的计算机上运行 LiveUpdate，网络管理员会在该网络上建议一个内部的 LiveUpdate 服务器。LiveUpdate 应当自动找到该位置。

如果连接内部 LiveUpdate 服务器有问题，请与您的网络管理员联系。

如果无法使用 LiveUpdate

当有可用的更新时，Symantec 会在 Symantec 网站上张贴。如果无法运行 LiveUpdate，可以从 Symantec 网站获取新的更新。



要从 Symantec 网站获取新的防护更新，必须具有当前的订购。

从 Symantec 网站获取更新

- 1 将 Web 浏览器指向 <http://www.symantec.com/region/cn/avcenter/>
- 2 通过链接获取所需的更新类型。

使用 LiveUpdate 获得更新

LiveUpdate 会为安装在计算机上的所有 Symantec 产品检索更新。



如果通过 AOL、CompuServe 或 Prodigy 连接 Internet，请在连接 Internet 后再运行 LiveUpdate。

使用 LiveUpdate 获得更新

- 1 打开您所使用的 Symantec 产品。
- 2 在窗口的顶部，单击 “LiveUpdate”。您可能会收到有关您订购已过期的警告。按照屏幕上的指示，完成续订过程。
- 3 在 “LiveUpdate” 窗口中，单击 “下一步” 以定位更新。
- 4 如果有更新，则单击 “下一步” 进行下载和安装。
- 5 安装完毕后，单击 “完成”。



有些程序更新在安装完成后可能需要重启计算机。

将 LiveUpdate 设置为交互或快递模式

LiveUpdate 可以 “交互” 或 “快递” 模式运行。在 “交互” 模式（默认）下，LiveUpdate 会下载 LiveUpdate 技术支持的、具有可用更新的 Symantec 产品列表。然后，您可以选择要安装的产品更新。在 “快递” 模式下，LiveUpdate 会自动安装所有可用的 Symantec 产品的更新。

将 LiveUpdate 设置为交互或快递模式

- 1 打开您所使用的 Symantec 产品。
- 2 在窗口的顶部，单击 “LiveUpdate”。
- 3 在 LiveUpdate 欢迎窗口中，单击 “配置”。
- 4 在 LiveUpdate “配置” 对话框的 “常规” 选项卡上，选择 “交互模式” 或 “快递模式”。
- 5 如果选择 “快递模式”，则选择检索更新的方式：
 - 要使用取消更新的选项，请选择 “我想单击 ‘开始’ 运行 LiveUpdate”。
 - 要想在启动 LiveUpdate 时就自动安装所有更新，则选择 “我想 LiveUpdate 自动启动”。
- 6 单击 “确定”。

关闭快递模式

将 LiveUpdate 设置为以快递模式运行，就无法从 LiveUpdate 直接访问 “配置” 对话框。而必须使用 Symantec LiveUpdate 控制面板。

关闭快递模式

- 1 在 Windows 任务栏上，单击 “开始” > “设置” > “控制面板”。
- 2 在 “控制面板” 中，双击 “Symantec LiveUpdate”。

- 3 在 LiveUpdate “配置” 对话框的 “常规” 选项卡上，选择 “交互模式”。
- 4 单击 “确定”。

自动运行 LiveUpdate

通过启用自动 LiveUpdate，可以让 LiveUpdate 自动检查防护更新。必须继续手动运行 LiveUpdate 以接收产品更新。

!

自动 LiveUpdate 每五分钟检查一次检查 Internet 连接，直至找到连接，然后每四小时检查一次。如果使用设置为自动连接 Internet 服务提供商 (ISP) 的 ISDN 路由器，会进行许多连接，每次连接可能都需要交纳网费和电话费。如果存在此类问题，可以将 ISDN 路由器设置为不自动连接 ISP 或在 Norton AntiVirus 选项中禁用自动 LiveUpdate。

启用自动 LiveUpdates

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击 “选项”。
- !
- 3 如果为 “选项” 设置了密码，Norton AntiVirus 会要求输入密码后才能继续操作。
- 3 在 “选项” 窗口中的 “Internet” 下，单击 “LiveUpdate”。
- 4 在 LiveUpdate 窗格中，选中 “启用自动 LiveUpdate”。
- 5 设置所需的更新应用方式。相关的选项有：

不提示即可应用更新	LiveUpdate 无需提示您即可检查和安装防护更新。LiveUpdate 会在下载完防护更新时显示警报。您仍应当时常运行 LiveUpdate 来检查程序更新。
有可用的更新时通知我	LiveUpdate 检查防护更新并询问您是否要安装它们。

- 6 单击 “确定”。
- 要删除自动 LiveUpdate 的调度，需禁用自动 LiveUpdate。

禁用自动 LiveUpdate

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击 “选项”。
- !
- 3 如果为 “选项” 设置了密码，Norton AntiVirus 会要求输入密码后才能继续操作。

- 3 在“选项”窗口中的“Internet”下，单击“LiveUpdate”。
- 4 在 LiveUpdate 窗格中，取消选中“启用自动 LiveUpdate”。
- 5 单击“确定”。

发现病毒时的 处理方法

6

如果 Norton AntiVirus 在您的计算机上发现了病毒，可用三种方法来解决：

- 修复文件
从文件杀除病毒，如果威胁是蠕虫或特洛伊木马，则会删除受感染的文件。
- 隔离文件该操作会使该除 Norton AntiVirus 之外的其他程序无法访问该文件。您不会因意外而打开该文件并传播病毒，但仍可以考虑将其提交给 Symantec。
- 删除文件
通过删除包含病毒、蠕虫或特洛伊木马的文件来杀除病毒。该操作只在文件无法修复或隔离时才使用。

请参见第 67 页的 “[如果隔离区中有文件](#)”。

恶意威胁可在手动或调度扫描过程中发现，也可以在您对受感染文件执行操作时被自动防护发现。威胁也会出现在即时消息会话或发送电子邮件中。病毒是扫描还是自动防护功能发现的，决定了您解决问题的方式。

如果在扫描过程中发现病毒

如果 Norton AntiVirus 在扫描过程中或从即时消息会话发现病毒、特洛伊木马或蠕虫，您要么接收自动修复或删除结果的摘要，要么必须使用“修复向导”解决这个问题。

查看修复详情

如果手动扫描的设置是让 Norton AntiVirus 自动修复或删除文件，并且所有受感染的文件都是可修复的，则扫描摘要列表会列出感染的文件数

和修复 / 删除的文件数。该信息只是用于说明状况；您无需执行进一步的操作来保护计算机。如果想要了解更多信息，可以检查修复详情来了解具体受感染的文件及其所受到的[威胁](#)。

查看修复详情

- 1 在扫描程序窗口的“摘要”窗格中，单击“更多详情”。
- 2 查看完结果后，单击“完成”。

使用修复向导

如果有无法修复的文件，或将 Norton AntiVirus 设置为在发现病毒时让用户选择操作，“修复向导”就会打开。如果 Norton AntiVirus 未尝试修复，则“修复向导”会在“修复”窗格中打开。否则，会在“隔离”窗格中打开。

使用修复向导

- 1 如果“修复向导”在“修复”窗格中打开，则取消选中不想让 Norton AntiVirus 修复的所有文件。默认情况下，选中所有文件。这是推荐使用的操作。
- 2 单击“修复”。如果有文件无法修复或删除，则会打开“隔离”窗口。默认情况下，所有文件都被选中，添加到隔离区中。这是推荐使用的操作。
- 3 在“隔离”窗口中，取消选中不想隔离的文件。
- 4 单击“隔离”。如果有文件无法隔离，就会打开“删除”窗格。如果不删除受感染的文件，病毒就会保留在计算机上，可能造成破坏或传染给其他计算机。
- 5 取消选中不想删除的文件。
- 6 单击“删除”。在处理完（修复、隔离或删除）所有文件后，扫描程序的“摘要”窗口会打开。
- 7 查看完摘要后，单击“完成”。



修复硬盘的引导病毒后，重启计算机。

如果是自动防护功能发现了病毒

在您对文件执行移动、复制或打开等操作时，自动防护功能会对其进行扫描以查找病毒和其他恶意[威胁](#)。如果检测到病毒或类病毒活动，多数情况下，您会收到通知您发现了病毒并已修复的[警报](#)。如何继续，取决于您所使用的[操作系统](#)。

如果使用 Windows 98/98SE/Me

如果自动防护功能在 Windows 98/98SE/Me 中发现并修复病毒或威胁，您收到的警报会告知您哪些文件得到了修复或删除。

关闭警报

- ❖ 单击“完成”。

如果将自动防护设置为在发现病毒时让用户选择操作，警报会要求您选择操作。推荐的操作将被预先选择。

操作	结果
修复受感染的文件	自动杀除病毒、特洛伊木马或蠕虫，并修复或删除受感染的文件。当发现病毒时，“修复”永远是最好的选择。
隔离受感染的文件	隔离受感染的文件，但不去除威胁。如果您怀疑感染是由某种未知威胁引起的，并且希望将其提交给 Symantec 进行分析，则可选择“隔离”选项。
删除受感染的文件	将威胁和受感染的文件都删除。如果执行修复失败，则选择“删除”。用原程序文件或备份替代删除的文件。如果再次检测到该病毒、特洛伊木马或蠕虫，则原副本也受到感染。
不打开文件，但保留问题	停止当前操作以防止使用受感染的文件。这并不能解决问题。在下次执行相同操作时还会得到警报。
忽略该问题并在以后不扫描此文件	将怀疑具有威胁的文件添加到“排除”列表中。当某个文件添加到“排除”列表中后，以后的扫描都会忽略它直至将其从该列表删除。仅当您知道该文件不包含病毒时才可以选择该选项。
忽略问题并继续使用受感染文件	继续当前操作。仅当确定病毒、特洛伊木马或蠕虫不起作用时才选择该选项。您会再次收到警报。如果不确定要执行的操作，选择“不打开文件，但保留问题”。

如果该文件无法修复，您就会收到警报，通知您未进行修复并建议隔离该文件。除了“修复受感染的文件”选项之外，表中所列的选项您都可以使用。

如果使用 Windows 2000/XP

如果自动防护在 Windows 2000/XP 中发现了威胁并且自动进行修复或删除，您会收到警报通知您哪些文件得到修复或被删除以及该文件感染了

如果是禁止脚本功能发现了病毒

哪些病毒、特洛伊木马或蠕虫。如果当前连接了 Internet，单击病毒名称就会打开说明该病毒的 Symantec 网页。

关闭警报

❖ 单击“确定”。

如果无法修复该文件，您会收到两个警报：一个说明自动防护无法修复该文件，另一个说明拒绝访问该文件。

可以设置自动防护选项在无法修复受感染文件时将其隔离。如果进行了这样的设置，您在有任何文件被隔离时都会得到通知。

处理未修复的文件

1 在计算机上运行全面系统扫描，确保无其他文件受感染。

2 按照“修复向导”执行推荐的操作，防止计算机被受感染文件传染。

请参见第 67 页的“[如果隔离区中有文件](#)”。

请参见第 50 页的“[全面扫描系统](#)”。

请参见第 63 页的“[如果在扫描过程中发现病毒](#)”。

如果是禁止脚本功能发现了病毒

请参见第 49 页的“[确保启用了防护设置](#)”。

禁止脚本功能会对 Visual Basic 和 JavaScript 脚本进行病毒扫描。如果检测到病毒或类病毒活动，多数情况下，您会收到通知您发现了潜在威胁的警报。

必须选择其中一个选项去除威胁。推荐的操作是停止运行脚本。可以单击警报上的“帮助”，连接关于如何处理的更多信息。

如果是禁止蠕虫功能发现了病毒

请参见第 49 页的“[确保启用了防护设置](#)”。

如果某个程序试图将其自身或其自身的副本通过电子邮件发送出去，可能是蠕虫试图通过电子邮件进行传播。蠕虫无需您的参与即可将其自身或其自身的副本通过电子邮件发送出去。

禁止蠕虫功能不断扫描发送的电子邮件附件以查找蠕虫。如果检测到蠕虫，您会收到通知您发现恶意蠕虫的警报。

警报会提供选项并询问您如何处理。如果当时您并未发送电子邮件，则很可能是蠕虫，应隔离该文件。可以单击警报上的“帮助”，连接关于如何处理的更多信息。

在处理了威胁并删除了受感染文件后，您的系统可能仍受到感染。运行 LiveUpdate 并扫描系统，如果需要，请进入 Symantec 安全响应中心的网页 (www.symantec.com/region/cn/avcenter/) 以获得最新的病毒定义杀毒工具。

如果疫苗发出有关系统文件发生更改的警报



疫苗防护只在 Windows 98/98SE/Me 系统上可用。

请参见第 49 页的 “
确保启用了防护设置”。

有多种原因会造成系统文件更改。可能是更新了 [操作系统](#) 或对硬盘进行了重新分区或可能感染了病毒。当系统文件发生更改时，Norton AntiVirus 会发出警报。

如果得到有关系统文件发生更改的 [警报](#)，可以有两种选择。可以更新疫苗快照或修复文件。在修复文件前，请确保具有最新的病毒定义并且运行了扫描。

疫苗更改时的处理

❖ 在 “警报” 窗口中，选择要采用的操作。相关的选项有：

更新主引导记录所保存的复本	在合理更改系统文件后出现警报时使用。
还原主引导记录	确定系统发生更改并非出于合理的原因时使用。

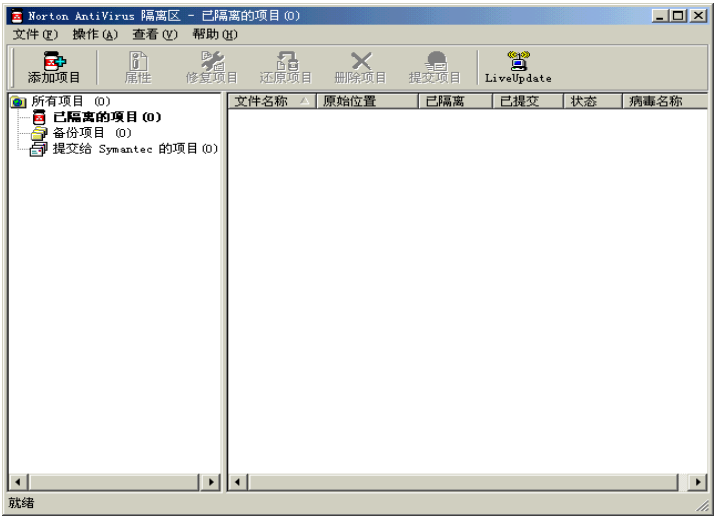
如果隔离区中有文件

对于放入隔离区的文件，有几种处理办法。对隔离区中文件采用的所有操作并允许在隔离窗口中执行。

打开隔离窗口

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口的 “报告” 按钮。

3 在“报告”窗格中的“隔离的项目”行下，单击“查看报告”。



横贯“隔离”窗口顶部的工具栏包含您可对被隔离文件执行的所有操作。

添加项目	将文件添加到“隔离区”。使用该操作隔离被怀疑感染了病毒的文件。该操作对已位于隔离区中的文件不起作用。
属性	提供有关所选文件及其所感染病毒的详细信息。
修复项目	尝试修复所选文件。如果在将文件放入隔离区后又收到了新的病毒定义，可使用该操作。
还原项目	不修复所选文件就将其恢复到它原来的位置。
删除项目	从计算机中删除所选的文件。
提交项目	将所选文件发送给 Symantec。即使 Norton AntiVirus 未检测出病毒，但您怀疑某个文件感染了病毒，则可以使用该选项。
LiveUpdate	运行 LiveUpdate，检查新的防护和程序更新。如果有段时间未更新过病毒定义，并且想要尝试修复隔离区中的文件，可使用该选项。

对隔离区中的文件执行操作

- 1 选择要对其执行操作的文件。
- 2 在工具栏中选择要执行的操作。

3 完成后，单击“文件”菜单上的“退出”。

如果 Norton AntiVirus 无法修复文件

请参见第 59 页的“[使用 LiveUpdate 获得更新](#)”。

Norton AntiVirus 无法自动修复或删除受感染文件的最常见原因之一就是，您不具有最新的病毒保护。更新病毒保护，然后再次扫描。

如果这样不起作用，请阅读报告窗口中的信息以确定无法修复的项目的类型，然后再采用使用的操作。

文件类型	操作
具有 .exe、.doc、.dot 或 .xls 扩展名的受感染文件（会被感染的所有文件）	使用“修复向导”来解决问题。 请参见第 64 页“ 使用修复向导 ”。
硬盘主引导记录、引导记录或系统文件（如 IO.SYS 或 MSDOS.SYS）和软盘引导记录和系统文件	使用救援磁盘或操作系统磁盘替换。 请参见第 34 页“ 关于救援磁盘 ”。

如果计算机未正确启动

请参见第 34 页的“[关于救援磁盘](#)”。

请参见第 20 页的“[创建紧急启动磁盘](#)”。

如果计算机上感染了病毒，并需要从未感染病毒的磁盘启动计算机来杀除病毒，或需要还原[引导记录](#)，就使用救援磁盘。如果没有救援磁盘，可以使用紧急启动磁盘来启动计算机并杀除病毒。如果需要还原引导记录但没有救援磁盘，或需要还原系统文件，则需要重新安装 Windows。

如果需要使用救援磁盘 (Windows 98/98SE/Me)

有时，病毒感染使计算机无法正常启动。有些病毒只能在计算机从干净的磁盘，而不是受感染的硬盘上启动时才可以杀除。Norton AntiVirus [警报](#)通常会告诉您何时使用救援磁盘。

首先需要确定救援磁盘是否是最新的。即，自最后一次执行以下操作以来，创建或更新过救援磁盘：

- 添加、修改或卸除内置硬件
- 添加、修改或删除硬盘分区
- 升级操作系统
- 更新病毒定义

如果救援磁盘不是最新的，仍可使用它们杀除计算机的病毒。当出现救援磁盘屏幕时，仅使用 Norton AntiVirus 任务。

使用救援磁盘

- 1 将基本救援磁盘插入软驱并重启计算机。Rescue 程序在 DOS 下运行。
- 2 使用箭头键选择要运行的程序。有关所选程序的描述会出现在 Rescue 程序的右面板中。选项有：

Norton AntiVirus	对计算机进行病毒扫描并修复受感染的文件
Rescue Recovery	检查并还原启动和分区信息

- 3 按 Enter 键，运行所选的程序。
- 4 按照屏幕上的指示，插入、取出救援磁盘。
- 5 当完成 Rescue 程序后，将救援磁盘从驱动器 A 取出并重新启动计算机。

如果需要使用紧急启动磁盘

请参见第 20 页的 “创建紧急启动磁盘”。

如果尚未创建救援磁盘，您可以使用紧急启动磁盘重启计算机并进行病毒扫描。

使用紧急启动磁盘

- 1 将紧急启动磁盘 1 插入软驱并重启计算机。Emergency 程序在 DOS 下运行。
- 2 确保选中了 Antivirus，按 Enter 键，启动 Norton AntiVirus Emergency 程序。
- 3 按照屏幕上的指示，插入、取出紧急启动磁盘。Emergency 程序自动扫描计算机并杀除病毒。
- 4 当 Emergency 程序运行完毕，取出软驱中的紧急启动磁盘并重启计算机。

如果将光盘用作紧急启动磁盘

请参见第 75 页的 “无法从驱动器 A 启动”。

如果使用 Norton AntiVirus CD 作为紧急启动磁盘，您可以忽略所有更换磁盘的指示，因为该光盘上已具有所有必要的信息。



要从光驱启动，可能需要更改计算机的 BIOS Setup 选项。

将光盘用作 “紧急启动磁盘”

- 1 将 Norton AntiVirus CD 插入光驱。

- 2 重新启动计算机。Emergency 程序扫描计算机并杀除病毒。

在 Symantec 网站上查看病毒

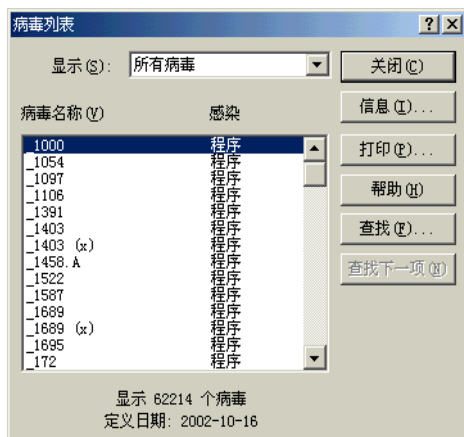
Symantec 网站包含所有已知病毒的完整列表及相关恶意代码及说明。要查找病毒信息，必须连接 Internet。

查找病毒

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口的“报告”按钮。
- 3 在“报告”窗格中的“联机病毒大全”行下，单击“查看报告”。Symantec 网站在 Internet 浏览器中打开。
- 4 使用网页的链接访问您所查找的病毒信息。

在 Norton AntiVirus 中查找病毒

如果无法连接 Internet，您可以从 Norton AntiVirus 内查找病毒名称。“病毒列表”对话框列出了您计算机上当前病毒定义文件中的病毒。由于病毒数量过多，病毒列表文件不可能包括每个病毒的说明。



请参见第 59 页的“使用 LiveUpdate 获得更新”。

为确保使用最新的病毒定义，请运行 LiveUpdate。

查找病毒名称和定义

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 单击 Norton AntiVirus 主窗口的“报告”按钮。
- 3 在“报告”窗格中的“病毒列表”行下，单击“查看报告”。

获得特定病毒的更多信息

- 1 在“病毒列表”对话框中，选择想要进一步了解的病毒。
- 2 单击“信息”。
- 3 查看完列表后，单击“病毒列表”对话框中的“关闭”。

本章节所提供的信息有助于您解决经常会碰到的问题。如果在此未找到解决您问题的方法，可以访问 Symantec 网站，那里有大量的信息供您使用。您可以找到更新、补丁程序、联机教程、知识库文章和杀毒工具等。

充分利用 Symantec 服务和支持网站

Symantec 服务和支持网站提供有关产品的信息，并指明产品是为家庭还是企业使用。

充分利用 Symantec 服务和支持网站

- 1 将浏览器指向 <http://www.symantec.com/region/cn/techsupp/>
- 2 在服务和支持网页上，单击“我是家庭或中小型企业用户”。
- 3 在简介网页上的左列中，单击所需的链接。

如果无法通过简介页上的链接找到所需的信息，请尝试搜索网站。

搜索 Symantec 服务和支持网站

- 1 在 Symantec 服务和支持网站的任意页上的左侧，单击“搜索”。
- 2 键入所需信息的关键字词。
搜索 Symantec 网站时请遵守以下原则：
 - 以小写字母方式输入一个词，查找所有匹配的项，其中包括部分匹配。例如，键入“install（安装）”以查找包括 install、installation、installing 等的文章。
 - 键入多个字词以查找其中一个的所有匹配项。例如，键入“virus definitions（病毒定义）”以查找包括 virus、definitions 或 virus definitions 的文章。

- 键入以引号括起的短语，以查找准确包括该短语的文章。
- 如果要使用多个词条来检索包含所有这些字词的文档，请在所有搜索词条的前面使用加号 (+)，并在各词条间使用一个空格。例如，+Internet +Security 可查找包含有这两个词的文章。
- 要进行精确匹配，请以大写字母键入搜索字词。
- 若要搜索多个短语，则用引号分别将其括起并使用逗号进行分隔。例如，"purchase product", "MAC", "Norton SystemWorks" 会搜索这三个短语，并会找到包含其中任意一个短语的所有文章。

3 选择要搜索的网站区域。

4 单击“搜索”。

Norton AntiVirus 故障排除

单击[这里](#)以获得有关 Norton AntiVirus 可能发生问题的解决方案。

救援磁盘不起作用

由于厂商用于设置和初始化硬盘驱动器的技术与具体产品相关并且各不相同，救援程序无法总能自动创建一张可启动的“救援磁盘”。如果您的救援启动磁盘无法正常使用，请执行下列任一操作：

- 如果您有一张用于您的计算机的特殊启动磁盘，可将其添入救援磁盘集中。在紧急情况下，从该磁盘启动。取出该磁盘，并插入救援启动磁盘。在 DOS 提示符下键入 **A:RSHELL**，然后按 Enter 键，再按屏幕说明进行操作。
- 利用随计算机提供的“磁盘管理器”或名称类似的程序来将救援启动磁盘创建为可启动的磁盘。一定要对更改后的救援启动磁盘进行测试。

如果您安装了多套[操作系统](#)（例如，Windows NT 和 Windows 98），您的救援启动磁盘有时也会无法正常使用。

修改救援启动磁盘

- 1 从硬盘启动。
- 2 将救援启动磁盘插入驱动器 A。
- 3 在 DOS 提示符下，键入 **SYS A:**
- 4 按 Enter 键。这样可以将操作系统传送到救援启动磁盘。然后一定要重新测试救援磁盘。

警报信息要求使用救援磁盘，但我尚未创建

请参见第 20 页的 “[如何从光盘创建紧急启动磁盘](#)”。

使用 Norton AntiVirus 光盘可以创建紧急启动磁盘。虽然它们的功能不如您创建的救援磁盘强大，但在大多数常见的紧急情况下，还是可以用来进行恢复。

请参见第 70 页的 “[如何将光盘用作紧急启动磁盘](#)”。

如果您的计算机可以从光驱启动，则可以将包含 Norton AntiVirus 的光盘用作紧急启动磁盘。

创建了紧急启动磁盘后，就可以使用它们来解决问题。

无法从驱动器 A 启动

如果计算机在启动时未先检查驱动器 A，需使用计算机的 Setup 程序来更改设置。

在利用您计算机的 Setup 程序更改设置时一定要小心。如果您以前从未使用过，则可能需要参阅计算机厂商提供的资料。

更改计算机的设置

- 1 重新启动计算机。显示消息，提示您运行 SETUP 要按的键，诸如：“Press if you want to run SETUP”。
- 2 按下相应按键，启动 Setup 程序。
- 3 将 “Boot Sequence”（启动顺序）更改为驱动器 A 在先，驱动器 C 在后。Setup 程序会因厂商而异。如果您找不到 “Boot Sequence”（启动顺序）选项，可以使用 Setup 程序的帮助系统、参阅随系统提供的资料，或者与系统厂商联系。
- 4 保存所做更改，然后退出 Setup 程序。

您可能需要使用一张特殊的启动磁盘，而不是 “救援启动磁盘”。如果是这种情况，请使用随您的计算机提供的引导 / 启动磁盘。

请参见第 74 页的 “[救援磁盘不起作用](#)”。

如果计算机中安装了多个操作系统，如 Windows 2000 和 Windows 98，可能需要修改救援启动磁盘。

计算机启动时没有装载 Norton AntiVirus 自动防护

如果 Windows 桌面上的任务栏右下角没有出现 “Norton AntiVirus 自动防护” 图标，则说明 “自动防护” 并未装载。出现这种情况可能有两种原因：

您是以安全模式启动了 Windows。如果前一次关闭系统时没有成功完成，Windows 在重新启动时就会进入安全模式。例如，您可能直接关闭了电源，而没有选择 Windows “开始” 菜单中的 “关闭系统” 命令。

重启 Windows

- 1 在 Windows 任务栏上，单击“开始”>“关机”。
- 2 在“关闭 Windows”对话框中，单击“重新启动”。
- 3 单击“确定”。

Norton AntiVirus 没有将 Norton AntiVirus 配置为自动启动自动防护功能。

将自动防护功能设置为自动启动

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”对话框中的“系统”下，单击“自动防护”。
- 4 一定要选中“启动 Windows 时启动自动防护”复选框。

未配置 Norton AntiVirus 在任务栏中显示自动防护图标。

在任务栏中显示自动防护图标

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”对话框中的“系统”下，单击“自动防护”。
- 4 确保选中了“显示自动防护的任务栏图标”。

扫描并杀除病毒后的文件仍感染该病毒

再次感染病毒可能基于以下四个原因。

病毒可能存在于某个程序文件中，而该程序文件的扩展名又不是普通的扩展名，因而没有设置 Norton AntiVirus 对其进行扫描。

重设 Norton AntiVirus 扫描选项

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”窗口中的“系统”下，单击“手动扫描”。
- 4 在“进行病毒扫描的文件类型”下，单击“全面文件扫描”。
- 5 单击“手动扫描”>“Bloodhound”。
- 6 确保选中“启用 Bloodhound 启发式扫描”，并单击“最高防护级别”。
- 7 单击“确定”。
- 8 扫描所有要使用的磁盘并修复所有受感染的文件。

感染源可能是某张软盘。请扫描您要使用的所有软盘，以确保其不带病毒。

请参见第 69 页的 “[如果需要使用救援磁盘 \(Windows 98/98SE/Me\)](#)”。

另一个原因可能是，在从[引导记录](#)杀除病毒后，病毒仍驻留在内存中。继而又再次感染引导记录。使用救援磁盘杀除病毒。

如果问题是在共享的[网络驱动器](#)上传播的特洛伊木马程序或蠕虫，则必须断开与网络的连接，或用密码保护该驱动器，让 Norton AntiVirus 删除它们。

Norton AntiVirus 无法修复受感染的文件

请参见第 59 页的 “[使用 LiveUpdate 获得更新](#)”。

Norton AntiVirus 无法修复[受感染文件](#)的最常见原因是：您的计算机中没有最新的病毒防护。应该定期更新病毒防护，使您的计算机具有抵御各种最新病毒的能力。

如果使用 LiveUpdate 后仍无法修复病毒，则该文件可能已损坏或者包含新的病毒。还有两个选项可供使用：

请参见第 67 页的 “[如果隔离区中有文件](#)”。

- 隔离文件，并将其提交给 Symantec。
- 如果有未受感染的文件拷贝，则删除受感染的文件并用未受感染的文件替代。

在测试基本救援磁盘时出现错误

如果在测试救援磁盘时出现 “非系统磁盘，更换磁盘并按任意键继续” 信息，可能是救援程序未正确处理软盘启动文件。

无需重新格式化磁盘并创建新的救援磁盘集，即可修复救援启动磁盘

- 1 取出救援启动磁盘，并重新启动计算机。
- 2 将救援启动磁盘插入软驱。
- 3 在 Windows 任务栏上，单击 “开始” > “运行”。
- 4 在 “运行” 对话框中，键入：SYS A:
- 5 单击 “确定”。

无法接收电子邮件

要解决这个问题，有三种可能的方法。

暂时禁用电子邮件防护。这会允许下载有问题的电子邮件，所以您可以再次启用电子邮件防护。在禁用电子邮件防护时，会受到自动防护和禁止脚本功能的保护。

暂时禁用对接收电子邮件的防护

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”窗口中的“Internet”下，单击“电子邮件”。
- 4 取消选中“扫描收到的电子邮件”。
- 5 单击“确定”。
- 6 下载邮件。
- 7 重新启用对收到的电子邮件的防护。

请参见第 39 页的“[关于禁止脚本选项](#)”。

您的电子邮件客户端已超时。确保启用了[超时](#)防护。

如果下载电子邮件仍有问题，则禁用电子邮件防护。

禁用电子邮件防护

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”窗口中的“Internet”下，单击“电子邮件”。
- 4 取消选中“扫描收到的电子邮件”。
- 5 取消选中“扫描发送的电子邮件”。
- 6 单击“确定”。

无法发送电子邮件

如果得到通知，因为与电子邮件服务器的连接断开而使 Norton AntiVirus 无法发送电子邮件，您的电子邮件客户端可能被设置为在发送和接收邮件后自动断开连接。

因为 Norton AntiVirus 会对发送的电子邮件进行病毒扫描再在将其发送到您的电子邮件服务供应商。若要解决这个问题，我们建议您在电子邮件客户端中关闭此选项。有关操作，请参阅电子邮件客户端手册。禁用 Norton AntiVirus 扫描发送的邮件也可以解决这个问题。

禁止扫描发送的电子邮件

- 1 启动 Norton AntiVirus。
- 2 在 Norton AntiVirus 主窗口中，单击“选项”。
- 3 在“选项”窗口中的“Internet”下，单击“电子邮件”。
- 4 取消选中“扫描发送的电子邮件”。
- 5 单击“确定”。





服务和支持

位于 <http://www.symantec.com/region/cn/techsupp/> 的服务与支持网站支持 Symantec 产品。客户服务帮助解决订购、升级、更换等非技术问题。技术支持有助于解决安装、配置或 Symantec 产品疑难解答等技术性问题。

技术支持和客户服务的方式会因国家 / 地区而异。有关您所在地区提供的支持服务的信息，请从下文所列的适当网站查找。

如果您在购买计算机时得到该产品，则由计算机的生产商为您提供支持服务。

客户服务

位于 <http://www.symantec.com/region/cn/techsupp/> 的服务与支持网站会告诉您如何执行以下操作：

- 订购 Symantec 快讯。
- 查找当地经销商和咨询人员。
- 更换存在瑕疵的光盘和手册。
- 更新产品注册
- 获得订单、利润或折扣方面的信息。
- 访问客户服务常见问题解答。
- 将问题告知客户服务代表。
- 获得产品信息、印刷品或试用版。

有关升级订单，请访问 Symantec Store：
<http://www.symantecstore.com>

技术支持

Symantec 提供两种技术支持选择，来帮助用户安装、配置 Symantec 产品或进行答疑解难。

- 联机服务与支持

连接 Symantec 服务与支持网站：

<http://www.symantec.com/region/cn/techsupp/>，选择您的用户类型，然后选择产品及其版本。您可以访问热点问题、知识库文章、教程和联系信息等等。也可以将问题告诉在线的技术支持代表。

- PriorityCare 电话支持

该付费电话（大多数地区）支持适用于所有注册客户。在服务与支持网站上找到适当的电话号码。您将被引导先使用联机方法，然后才进入电话联系方式。

对早期及废止版本的支持

当 Symantec 宣布将不再销售某个产品时，将在宣布后 60 天后停止对其的电话支持。技术信息仍可以从服务与支持网站获得：
<http://www.symantec.com/region/cn/techsupp/>

订购政策

如果您的 Symantec 产品包括病毒、防火墙或 Web 内容防护，您就可以通过 LiveUpdate 获得更新。订购期限因 Symantec 产品而有所不同。

当原有的订购到期后，必须进行续订才可以继续更新病毒、防火墙或 Web 内容防护。不进行更新，被攻击的可能性就会提高。

当接近订购过期时运行 LiveUpdate，会提示您进行订购。只需按照屏幕上的指导进行即可。

全球服务和支持

不同的国家/地区有不同的技术支持和客户服务解决方案。有关 Symantec 及国际合作伙伴在美国之外其他地区的位置，请与以下所列服务与支持分支机构联系，或连接 <http://service.symantec.com> 并在 Global Service and Support 下选择您所在的国家/地区。

服务和支持分支机构

澳大利亚和新西兰

Symantec Australia
Level 2, 1 Julius Avenue
North Ryde, NSW 2113
Sydney
Australia

http://www.symantec.com/region/reg_ap/
+61 (2) 8879-1000
传真: +61 (2) 8879-1001

中国

北京赛门铁克信息技术有限公司
北京东城区东长安街 1 号
东方广场东方经贸城东三办公楼
11 层 1-4 单元
100738

<http://www.symantec.com.cn/>
总机号码: +86 (10) 8518 3338
传真: +86 (10) 8518 6928

香港特别行政区

Symantec 香港
香港湾仔港湾道 18 号
中环广场 30 楼 3006 室

<http://www.symantec.com.hk>
总机号码: +85 2 2528 6206
传真: +852 2526 2646

印度

Symantec India
Suite # 801, Sunteck Centrako,
MMTC Building, Bandra Kurla
Complex, Bandra (East), Mumbai
400 051, India

<http://www.symantec.com/india>
总机号码: +91 22 6570 658/ 215
传真: +91 22 6570 671

韩国

Symantec Korea
15th Fl. Dukmyung Bldg
170-9, Samsung-Dong, Kangnam-Ku
Seoul, 135-741, Korea

<http://www.symantec.co.kr>
总机号码: +82 2 3420 8650/8651
传真: +82 2 3420 1610

马来西亚

Symantec Malaysia
33-3A Jalan SS23/15
Taman S.E.A.
47400 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan
Malaysia

<http://www.symantec.com.my>
总机号码: +603 7805 4910
传真: +603 7804 9280

新西兰

Symantec New Zealand
Level 5, IBM Building
385 Queen Street
Auckland Central 1001
New Zealand

<http://www.symantec.co.nz>
总机号码: +64 9 375 4100
传真: +64 9 375 4101

新加坡

Symantec Singapore
3 Phillip Street
#19-00 Commerce Point
Singapore 048693

<http://www.symantec.com.sg>
总机号码: +65 239 20000
传真: +65 239 2001

台湾地区

Symantec Taiwan
台北市 105
南京东路五段 188 号 2F-7

<http://www.symantec.com/tw>
总机号码: +886 2 8761 5800
传真: +886 2 2742 2838

该信息已力求准确。此处的信息如有更改，恕不另行通知。Symantec 保留进行此类修改而不提前通知的权利。

2002 年 7 月 25 日

词汇表

访问权限	用户或用户组可访问的操作和文件的类型以及允许该用户或用户组对那些目录和文件进行的操作。
管理员	1. 监管网络操作的人员。2. 负责在网络上安装程序并配置这些程序以便分发到工作站的人员。这名人员还可以更新工作站上的安全设置。
警报	图形用户界面 (GUI) 中出现的对话框，以表明出现了错误，或提供警告。
引导记录	是每个磁盘的开始部分，用于识别磁盘的结构（扇区大小、簇大小等等）。对于启动磁盘，引导记录还包含了加载操作系统的程序。
浏览器	通过提供图形用户界面使用户浏览 Internet 更简便的软件应用程序。使用它，用户只需单击菜单、图标或按钮，而不必了解不易掌握的计算机命令。也称为 Web 客户端。
压缩文件	为节省磁盘空间而采用特殊数据存储格式压缩的文件。
下载	通过调制解调器或网络从一个计算机系统向另一个传输文件。下载通常是指从 Internet、BBS（公告栏系统）或服务（如 America Online）传输文件的操作。

电子邮件	通过计算机网络给其他人发送信息和文件的一种方法。发送电子邮件的常用协议是 SMTP（简单邮件传输协议）。接收电子邮件的常用协议是 POP3（邮局协议 3）和 IMAP4（Internet 消息访问协议 4）基于 Web 的电子邮件服务使用 HTTP（超文本传输协议）进行收发电子邮件。
可执行文件	包含可被启动的程序代码的文件。通常包括是程序或系统文件的任何文件。
扩展名	文件名后跟的三个字母，它可以将该文件与某个活动或程序相关联，以便双击该文件时可以启动相关程序。例如，.txt（文本）和 .exe（程序）。
文件类型	每个文件中存储的一个代码，它使文件与某个程序或活动相关联。
HTML（超文本标记语言）	万维网上文档的标准语言。插入文本文件中的代码告诉 Web 浏览器如何为用户显示 Web 页的文字和图像并定义文档间的超文本链接。
图标	用于表示文件、文件夹、磁盘或其他实体的图形标志。
受感染文件	包含病毒、特洛伊木马程序或蠕虫的文件。
JavaScript	类似于 Java 但不及 Java 功能强的脚本语言。JavaScript 代码可以包括在网页中以增加交互性和其它功能。
已知病毒	Norton AntiVirus 已具有其定义的病毒。请参阅“病毒定义”。
本地	相对于远程计算机，指您所使用的计算机。
日志	在计算机或手持设备上发生的操作和事件的记录。
网络	一系列计算机和相关设备连接在一起组成一个工作组，以便在用户间共享信息和硬件。

操作系统	将计算机硬件和软件的功能与输入 / 输出设备（如磁盘、键盘和鼠标）连结在一起的程序。
密码	用户输入以向网络或程序验证其身份的字符序列。最安全的密码是难以猜测或无法从字典查找的字符组合，它包含大小写字母、数字和符号。
POP3（邮局协议 3）	用于通过 Internet 连接从远程服务器获取电子邮件的电子邮件协议。
程序	可由计算机执行的一整套指令，根据特定的目的（如文字处理或创建电子表格）编写。也称为软件。
隔离区	由 Norton AntiVirus 建立用于隔离被怀疑包含有病毒的文件的磁盘位置，以使文件无法打开或执行。
可移动介质	相对于固定磁盘的可移动磁盘。例如，软盘、磁带（如 SyQuest 和 Bernoulli）、光盘和 Zip 磁盘。
脚本	无需用户参与即可执行的一系列指令。脚本不同于其它类型的程序，它们可以使用文本编辑器或字处理程序打开，因此对其进行修改十分容易。例如，Visual Basic 程序和网络登录脚本。
启动磁盘	包括启动计算机所需系统文件的磁盘。启动磁盘通常是指在紧急情况下可用来启动计算机的软盘或磁盘。
威胁	对系统可能造成损害的情况、事件或人，损害包括破坏、泄露、修改数据和 / 或拒绝服务。
超时	指定的任务必须在预先确定的时间段内完成。如果在执行任务前或过程中达到时限，则取消任务。
未知病毒	Norton AntiVirus 没有其定义的病毒。请参阅“病毒定义”。

病毒	故意编写的可自我复制的程序，可不经您允许或在您不知道的情况下改变您的计算机运行的方式。病毒会将它自己的副本附加到其他文件上，在激活时，会破坏文件、导致系统行为异常，或者只是显示一些令人生厌的消息。自我复制是病毒与其他类似病毒的计算机感染现象（例如，特洛伊木马和蠕虫）之间的区别。请参阅“类病毒活动”。
病毒定义	病毒信息，病毒防护程序用它来识别某种特定病毒的存在并向您发出警报。请参阅“未知病毒”。
病毒列表	病毒列表列出了 Norton AntiVirus 已具有定义的所有病毒。定期更新该列表很重要。
类病毒活动	Norton AntiVirus 感觉可能是未知病毒行为和活动或操作。类病毒活动警报并不一定就表示有病毒存在，但应予以调查。
网页	万维网上具有唯一地址或 URL 的单个文档。网页可以包含文本、超级链接和图片。
网站	由一个公司、组织或个人管理的一组网页。网站可以包括文本、图形、音频和视频文件，以及指向其它网页的超链接。
蠕虫	无需感染其他程序即可进行复制的程序。有些蠕虫通过在磁盘间自我复制来进行传播，而有些则只在内存中复制以降低计算机的速度。因此，在 Macintosh 上不存在蠕虫。
写保护	对磁盘进行写保护以防止病毒感染它们。要写保护 3.5 英寸磁盘，请滑动磁盘背面的小方片，露出磁盘上前后通透的孔。也称为锁定的磁盘或只读磁盘。

索引

A

- Adobe Acrobat Reader, 安装 46
- AOL 59
- 安全模式 75
- 安全响应网页 47
- 安装使用指南 PDF 46

B

- Bloodhound
 - 技术 13
 - 选项 39
- 帮助
 - 步骤 45
 - 对话框的 45
 - 联机帮助 44
- 帮助中的目录选项卡 45
- 帮助中的索引 45
- 保持防护 15
- 避免病毒 15
- 病毒
 - 被自动防护功能发现 64
 - 避免 15
 - 查看说明 71
 - 定义的 12
 - 特征 13
 - 提交给 Symantec 68
 - 在 Norton AntiVirus 中查找 71
 - 在扫描过程中发现 63
 - 在网站上查找 71
- 病毒大全 47

- 病毒定义 13
 - 从 Symantec 网站下载 59
 - 后备资源 59
 - 说明的 58
 - 用 LiveUpdate 更新 59
- 病毒定义服务 13
- 病毒防护
 - 更新 61
 - 警报 41
 - 系统扫描 50
- 病毒警报选项 65
- 病毒列表 13, 71
- 病毒说明 13
- 病毒修复
 - 在 Windows 2000/XP 中 65
 - 在 Windows 98/98SE/Me 中 65

C

- CompuServe 59
- 操作系统
 - 安装所需的 17
 - 多个 74
- 测试救援磁盘 35
- 查看活动日志 43
- 产品序列号 26
- 创建
 - 紧急启动磁盘 20
 - 救援磁盘 34
- 词汇表 44
- 从软盘启动计算机 69

D

调度

- 病毒扫描 53
- LiveUpdate 61
- 自定义扫描 54

订阅 58

对话框帮助 45

对紧急情况的准备 16

F

防火墙，使用 LiveUpdate 59

访问选项 38

服务和支持 81

G

隔离区

- 其中的受感染文件 65
- 其中的文件 67
- 选项 68

更改扫描调度 54

更改设置 38

更新

- 病毒防护 59
- 从 Symantec 网站 59
- 救援磁盘 35

光驱，启动 Norton AntiVirus 70

H

还原引导记录和系统文件 69

宏，已定义 12

活动日志 12, 43

J

JavaScript 14

Internet 选项 40

即时消息程序

- 扫描传输的文件 49
- 选项 40
- 支持和选项 11

计算机要求 17

技术支持 81

技术支持网站 47

技术术语的定义 44

教程 48

紧急启动磁盘

- 创建 20
- 使用 70
- 使用光盘 70

禁用

- 自动 LiveUpdate 61
- 自动防护 33

禁止脚本 14

- 发现的病毒 66
- 监控 49
- 选项 39

禁止蠕虫

- 发现的威胁 66
- 简介 11
- 监控 13, 49
- 选项 40
- 阻挡蠕虫 14

救援磁盘

- 测试 35
- 创建 34
- 定义的 34
- 更新 35
- 缺少 75
- 使用 69
- 无法启动 74

K

可移动驱动器扫描 51

L

LiveUpdate 选项 40

联机帮助 44

联机病毒大全 47, 71

联机教程 48

M

密码保护

- 选项 11, 41

默认选项 42

N

Norton AntiVirus

- 从 Windows 资源管理器访问 32
- 更新病毒定义 59
- 启动 31
- Windows 任务栏图标 32
- Norton AntiVirus 中的新功能 11

O

- Office 插件
 - 启用 41
 - 状态 37

P

- Prodigy Internet 连接 59

Q

- 启动
 - 从光驱启动 Norton AntiVirus 70
 - 更改软盘驱动器设置 75
 - 救援磁盘失败 74
 - Norton AntiVirus 31
 - 缺少 75
 - 缺少救援磁盘 75
 - 软盘驱动器失败 75
 - 扫描文件, 启动时 41
 - 未能装载自动防护功能 75, 76
- 启动 Norton AntiVirus 31
- 其他选项 41
- 启用
 - Office 插件 41
 - 自动 LiveUpdate 40
 - 自动防护 33
- 全面系统扫描 50

R

- 任务栏图标 32
- 日志查看器 12
 - 活动 43
 - 监控活动 43
 - 内容 43
- 蠕虫 12
- 入侵检测服务 58
- 软盘驱动器, 无法启动 75
- 软盘扫描 51

S

- Setup 程序, 改变驱动器的启动顺序 75
- Symantec 服务和支持网站 73
- Symantec 解决方案网站 47
- Symantec Store 网站 47
- Symantec 网站 47, 71
 - 连接 32
 - 下载产品更新 59
- Symantec 响应中心网站 47
- 扫描
 - 安装过程中 21
 - 部分 51
 - 从引导磁盘 69
 - 文件, 在启动时 41
 - 整个计算机 50
 - 自动 53
- 扫描的多次调度 54
- 扫描摘要 63
- 删除
 - 从计算机删除 Norton AntiVirus 28
 - Norton AntiVirus 以前的版本 19
 - 其他防病毒程序 19
 - 扫描计划 55
 - 受感染的文件 65
 - 自定义扫描 53
- 设置类别 38
- 设置选项 38
- 受感染的文件
 - 无法修复 77
 - 再次感染 76
- 所需的计算机配置 17

T

- 特洛伊木马程序 12

W

- Web
 - 过滤服务 58
- Windows 安全模式 75
- Windows 操作系统 17
- Windows 任务栏图标 32, 33
- Windows 资源管理器菜单
 - 显示 32
- Visual Basic 脚本 14

- 网络, 使用 LiveUpdate 59
- 网站, Symantec 59
- 文件夹扫描 51
- 文件扩展名, 不普通 76
- 文件扫描 51
- 文件, 杀除病毒后再次感染 76

X

- 系统状态 36
- 显示 Norton AntiVirus 工具栏 32
- 向 Symantec 提交文件 68
- 卸载
 - Norton AntiVirus 28
 - Norton AntiVirus 以前的版本 19
 - 其他防病毒程序 19, 20
- 信息向导
 - 出现时间 25
 - 功能 25
 - 如何使用 25
- 修复前先备份文件 41
- 修复受感染的文件
 - 在 Windows 2000/XP 中 65
 - 在 Windows 98/98SE/Me 中 65
- 修复向导 64
- 序列号 26
- 选项
 - 电子邮件
 - 高级 40
 - 扫描 40
 - 访问 38
 - 更改设置 41
 - Internet 40
 - 即时消息程序 40
 - 禁止脚本 39
 - LiveUpdate 40
 - 其他 41
 - 设置类别 38
 - 手动扫描 39
 - Bloodhound 39
 - 排除 39
 - 疫苗 41
 - 杂项 41
 - 重置默认值 42
 - 自动防护 39
 - Bloodhound 39

- 高级 39
- 排除 39

Y

- 疫苗
 - 警报 67
 - 响应警报 67
 - 选项 41
- 硬盘扫描 51
- 运行自定义扫描 53

Z

- 杂项选项 41
- 注册软件 26
- 自定义扫描
 - 调度 54
 - 更改调度 54
 - 删除 53
 - 删除调度 55
 - 运行 53
- 自动 LiveUpdate 40, 61
- 自动防护
 - 禁用 33
 - 启用 33, 49
 - 说明 32
 - 未能在启动时装载 75, 76
 - 选项 39
- 自动连接 Internet 61