

安全专家常见问题的解决办法

一、安全专家是一款什么软件？

《中国电信—安全专家》是中国电信为其用户定制的一款专用的电脑安全服务平台。它集成了”金山毒霸 2010”等多款精品级安全产品，构建出了一套集主动防御、病毒查杀、漏洞修复、系统清理、网络监控、网页防挂马等于一体的“多维全面安全保护套装”。

《中国电信—安全专家》既是高效稳定的安全平台，也是能提供全方位系统维护的服务平台。在线专家可通过远程操作、语音解答、文字交流等手段，为用户提供 7×24 小时全天候电脑故障一站式解决方案。让用户真正做到足不出户即可电脑无忧！

二、安全专家如何收费？

安全专家包括三个服务：电脑安全服务、在线远程服务和上门维修服务。各项服务对应的收费标准如下：

服务类型：	门户订购价	套餐用户订购价
电脑安全服务	10 元/月	10 元/月
在线远程服务	10 元/月（包月不限次）	不支持套餐方式
上门维护服务	按次收取 20-60 元不等的上门维护费用	

三、开通安全专家服务是否需要注册认证？

安全专家需要认证，但不需要再次注册和申请激活码，只需要在认证窗口中输入您的电信宽带账号即可完成认证。

四、如何下载中国电信安全专家？

1、用户可以登陆安全专家的官方网站（<http://www.adsl120.com>）下载客户端。

2、也可以登录湖南省互联星空网站的星空杀毒频道，然后选择安全专家产品进入安全专家的服务页面进行下载客户端。

注：互联星空杀毒频道地址：<http://hn.vnet.cn/hnvnet/jsp/2009/anquan.jsp>。

五、安全专家支持 Vista 或 Win7 操作系统吗？

《中国电信—安全专家》全面支持 WindowsXP、Vista 和 Win7 等常见的 32 位操作系统。

六、《安全专家》可以和其他杀毒软件共存吗？

我们不建议您安装其他杀毒软件，有可能会产生系统冲突。所以请在安装《安全专家》前先卸载原有杀毒软件。

七、《安全专家》出现问题该如何反馈？

您可以点击主界面右下角的“问题反馈”按钮，进入我们的官方论坛提交问题，我们会在最快的时间内解答您的问题。或者拨打我们的客服热线 0731-83110120 咨询，也可以通过客服 QQ：1076510116 与我们联系。

八、如何安装安全专家？

首先“登录互联星空杀毒频道”下载“中国电信安全专家”安装包。然后启动安装程序开始安装。按照安装向导指示，选择安装目录最终完成安装。如果电脑中已经安装了其他杀毒软件，我们推荐您卸载后再开始安装安全专家。

九、如何卸载安全专家？

您可以在 Windows 的左下角点击“开始”——>程序，找到名为“中国电信安全专家”的程序组并选择“卸载安全专家”来完成卸载任务。如果您已经删除了安全专家的程序组，也可以按照以下步骤完成卸载，点击“开始”——>设置——>控制面板，在“添加或删除程序”组件中找到“安全专家”并选择卸载程序完成卸载。

十、为什么要认证《安全专家》？

如果您不通过认证，则不能正常升级病毒识别库文件，当遇到最新的病毒时，《安全专家》无法保证您的系统绝对安全。而且不认证通行证将无法使用远程专家协助的功能。

十一、如何认证《安全专家》

当《安全专家》安装完成后，会自动弹出“互联星空”的登录界面，只需要在登录界面中填入您的宽带帐号和密码即可完成认证。您也可以点击界面中的“帮我认证”按钮，进行认证。

十二、《安全专家》是否有服务期限？

《中国电信安全专家》是专门为中国电信用户定制的产品，针对 e 家套餐用户我们将提供免费的服务。除非您终止了 e 家套餐的宽带服务，否则将不会到期。

十三、为什么我无法认证《安全专家》？

首先确认您的所在地是否开通了《安全专家》的服务，您可以登录当地电信的互联星空杀毒频道查看，也可以咨询电信营业厅的客服人员。然后确认在认证时是否正确的填写了宽带帐号和密码。如还无法认证，则可以拨打客服电话咨询，也可以点击主界面右下角的“问题反馈”按钮，进入我们的官方论坛提交问题，或者联系我们的客服 QQ，号码为：1076510116。我们会在最快的时间内解决您的问题。

十四、为什么我的病毒库显示已过期？

首先确认在主界面中的通行证状态处是否已经提示《安全专家》“已认证”，如过认证已通过，有可能是因为网络繁忙造成的升级问题，可以尝试稍后再次进行升级。

十五、为什么《安全专家》提示我升级失败？

首先确认您是否可以上网，如果能正常上网，可能是因为网络繁忙造成的升级失败，请尝试稍后再次进行升级。

十六、自动升级设置我可以关闭吗？

自动升级可以实时监测最新的病毒库版本，并自动完成下载与更新，我们不建议您关闭此选项。如觉得实时更新会打扰您的电脑使用，可以设置为免打扰模式，安全专家将可以自动判断，当系统繁忙或玩游戏时将不会进行更新操作。

十七、专家远程协助服务如何收费？

远程协助服务目前只有包月计费方式，价格为 10 元/月不限次。每个用户都可以享受首次免费试用的机会。订购包月可在远程协助界面中点击订购服务按钮开始订购。当订购成功后，安全专家的在线远程协助服务将通过宽带账号自动收费，体现在当月宽带费用中。

十八、为什么我无法呼叫专家？

如点击“呼叫专家”按钮后弹出您还未认证的提示框，则说明您的安全专家还没有完成用户认证，点击“安全专家”首页的“帮我认证”按钮，完成认证即可。如果远程协助程序启动后，没有服务人员与您联系，说明当前没有空闲专家，您需要等待一会，专家会主动与您建立连接。如不是以上两种情况，您可以通过客服电话或者客服 QQ 与我们联系。我们会在最快的时间内解决您的问题。

十九、我是否可以试用远程服务？

可以，如您是首次使用远程协助服务，将可以得到免费试用的机会，不需要花费任何订购费用。

二十、如果远程修复中途断网怎么办？

不用担心，如在修复中途断网，远程修复程序会自动记录您的帐号信息，当您重新登录后会自动打开上次的对话窗口，专家将继续为您服务。

二十一、使用远程协助服务对系统有什么要求？

- (1) 使用远程协助必须保证自己的电脑可以上网。
- (2) 本服务无法修复硬件本身故障，例如显卡损坏，但可以修复驱动程序导致的问题。
- (3) 远程协助适用的操作系统为 Windows 2000/2003/XP/Vista。
- (4) 在服务中遇到网络不稳定而断线，请重新启动电脑、拨号、再次启用远程即可。
- (5) 用户呼叫远程服务工程师时，请先设置个人电脑网络防火墙（网镖、天网、瑞星等）为中、低安全级别或者临时关闭掉防火墙。