

## 软件误杀操作系统

刘先生是一位股民,通过电脑看股市行情,选择时机进行交易,是他每天要做的头等大事。5月21日上午,就在他准备打开电脑上网交易的时候,却意外地发现电脑打不开了。刘先生不但自己投资10多万元买了股票,还受别人所托,帮助几个亲戚朋友炒股。眼见电脑处于瘫痪状态,股市行情看不了,刘先生万分着急。情急之下,刘先生找来了女儿的手提电脑,可是,手提电脑竟然也打不开了。

电脑用不了,刘先生想通过股票交易委托电话进行交易,可是电话怎么也打不通。就在刘先生一筹莫展的时候,他听到关于诺顿杀毒软件误杀病毒,导致电脑运行故障的消息。联想到自家的两台电脑用的都是诺顿杀毒软件,刘先生赶紧拨通了“诺顿”的售后服务电话进行咨询,对方表示正在想办法。听说刘先生急着用电脑,“诺顿”的售后服务人员建议刘先生自费1000多元从公司购买一张启动盘,恢复电脑系统。诺顿公司的建议刘先生觉得难以接受,他又多次拨打服务电话,终于得到一个答复,在某广场的一个“诺顿”售后服务中心,可以免费帮他解决问题。刘先生匆忙赶了过去。

## 一纸诉状告到法院

售后服务中心表示,电脑只能重装系统,有可能导致数据丢失。为了尽快修好电脑,刘先生只得忍痛割爱,放弃了一些重要资料。电脑系统被重新安装后,刘先生终于可以上网进行股票交易了,可是他发现已经错过了最佳投资时机。事后,刘先生得知,“诺顿”在升级病毒库时,误把Windows XP系统的几个关键系统文件当成病毒给删除了,才导致此次事件的发生。刘先生越想越生气,他找到一家律师事务所,决定状告赛门铁克公司,索赔5万元。5月24日,刘先生向北京市海淀区法院递交了起诉状。

刘先生的代理律师张律师告诉记者,目前他已经受理了2起因“诺顿”误杀事件引起的诉讼,可是取证工作并不顺利。原来,5月21日,刘



## “诺顿”面临集体诉讼

先生去维修电脑时,维修人员没有给他出具任何票据。刘先生告诉记者,他正在搜集相关证据,决定把这次维权进行到底。

## 赛门铁克消极面对

“诺顿”误杀事件发生之后,赛门铁克公司先后在官方网站发布公告来解释误杀事件,然而在公告中,中国用户看到的都是技术语言,并没有反思和道歉。在接下来的几天中,中国用户和媒体针对赛门铁克的态度进行了严厉批评,在网络上搜索“诺顿”,铺天盖地的都是负面消息。在一片质疑的声浪中,赛门铁克公司终于在5天之后召开了记者发布会,正式向中国用户道歉,但是对大家普遍关心的赔偿问题仍然一直采取回避态度。

5月28日,《经济半小时》的记者直接来到赛门铁克公司在北京的中国办事机构了解情况,但见到的只是公关公司的人员,他们称在误杀事件解决之后会给媒体一个交代。就在记者离开公司后不久,赛门铁克公司突然又同意接受采访,但是他们提出要提前到栏目组进行拜访。6月1日,赛门铁克公司包括大

中华区域总裁在内的一行6人专程到《经济半小时》栏目就“诺顿”误杀事件进行解释。让记者没有想到的是,此后,赛门铁克公司突然表示拒绝任何形式的采访。

## 产品测试不够严格

由于赛门铁克三缄其口,记者无从得知公司为什么突然改变主意。然而,无论是媒体还是公众,都没有办法从赛门铁克公司方面了解到事情的真相。于是记者赶往国家计算机病毒应急处理中心,希望能得到答案。

国家计算机病毒应急处理中心常务副主任张健告诉记者,现在定义病毒的通行做法是提取病毒的特征串,特征串是定义病毒的重要工具,就好比是给病毒进行指纹鉴定。只要未知程序有特征匹配的特征串,就会被判定是病毒。事实上,匹配特征串只是定义病毒的第一步,还有一个很重要的工作是测试。张健告诉记者,杀毒产品上市之前,必须先在自己的数据库里运行,测试数据库就包括各种电脑软件和程序,看有没有不兼容的情况,如果测

前一段时间沸沸扬扬的诺顿误杀毒事件,最近又有了新的进展。广州的一位“诺顿”用户将该软件的生产商美国赛门铁克公司告上法庭,索赔经济损失1644元,广州市中级人民法院已决定立案审理。而在此之前,北京的一位用户刘先生已经对赛门铁克公司进行了起诉,他提出的索赔金额高达5万元。目前,北京市海淀区法院正在对相关材料进行审核。

陌生。

## 消费者应大胆维权

类似诺顿杀毒软件误杀操作系统的事情,在我国还是第一次发生。对于自身的失误,赛门铁克公司应该承担多大的责任?消费者又能拿到多少赔偿?记者就此采访了中国政法大学民商经济法学院院长王卫国。

王卫国认为,根据我国的《民法通则》和《消费者权益保护法》的相关条款,诺顿杀毒软件的生产商赛门铁克公司毫无疑问应该为此事承担民事赔偿责任。而赛门铁克公司宣称它们和用户之间签有免责条款。王卫国告诉记者,根据现有法律,免责条款并不能让赛门铁克公司逃避赔偿责任。

就赔偿问题,王卫国表示,只要用户购买的诺顿软件是正版,无论有无发票,“诺顿”都应该承担赔偿责任。赔偿应该分为3个部分:一是直接损失,就是用户恢复系统所花费的时间和金钱;二是系统瘫痪期间,由于系统瘫痪所直接导致的损失,比如企业因为系统瘫痪所造成的停产;三是附加损害,包括消费者维权的损害,受害用户取证、投诉、跟厂家交涉,甚至请律师,所有费用都可以计入损害的范围。据估计,此次事件有上百万台电脑瘫痪。王卫国认为,如果大部分用户都起诉赛门铁克公司的话,该公司很可能会破产。

2005年,日本杀毒软件公司趋势科技也因为其发布了错误软件,导致用户电脑出现了系统故障。趋势科技最终和日本的350万用户达成了以下赔偿方案:一、所有个人和企业用户都将得到一个星期的免费技术支持;二、个人用户让工程师上门修理电脑可以凭借发票最多获得80美元的赔偿,没有发票但是自称受到影响的将额外得到3个月的免费技术支持;三、企业客户根据具体情况获得的赔偿由趋势科技和企业协商解决。王卫国指出,趋势科技的赔偿案例,完全可以被中国消费者引用于本次的维权行动。

本文素材由央视《经济半小时》栏目提供



试严格,即使有误杀,也会被很快发现并纠正。

对于误杀事件,赛门铁克公司对外解释是由于自动程序出了问题,至于其他事情,都因为拒绝接受采访而变得含混不清,事实上,可能正是因为公司追求更新的速度,而放弃了耗时间的检测。而致命的是,“诺顿”的自动程序质量并不过硬。目前,就国家计算机病毒应急处理中心掌握的情况看,首先“诺顿”在特征码的提取上可能存在漏洞,然后在把关的测试环节上又存在漏洞,而中文的Windows操作系统被误杀也暴露出“诺顿”对中国软件的



## 替考舞弊,如此肆无忌惮,《焦点访谈》——

## 揭秘高考替考

6月7日,在上海市徐汇区一考点门前,考生们在轻松交谈。当日,2007年全国高考拉开帷幕。今年我国高校招生报名人数约1010多万人,计划招生数567万人,均创历史新高纪录。新华社发

今年的高考已经结束,据有关部门统计,今年全国共有1010多万名考生参加高考。教育部门一再强调要严格考场秩序,严惩作弊行为,但在河南省郸城县却有一些人从在校大学生中寻找高考替考人选。这件事还得从今年的4月说起。

## ●接到举报 有人寻找替考

4月初,当各地的高考报名工作刚刚启动的时候,《焦点访谈》栏目接到举报,河南省郸城县有人正从在校大学生中寻找高考

替考人选。为了探个究竟,记者拨通了其中一个正试图在北京寻找在校大学生前去替考的人的电话。

这个人自称叫李峰,是河南省郸城县第二高中的老师,想在北京的高校中寻找3名理科生和1名文科生到郸城去参加高考替考,其中文科生是为郸城二高副校长的女儿替考。如果这些替考生分数够上一本线,就可以获得1万元的报酬,如果考上北大、人大,会得到更多。

## ●保证安全 相约北京面谈

高考报名、考试有一套严格的程序,按规定,考生在报名时,学校和当地招办首先要对考生的资格和相关信息进行严格审核,报名后相关部门再统一对考生的照片等个人信息进行采集。之后还要由省级招办对采集的考生信息进行校验,确认后建立起考生的电子档案。电子档案一经建立,任何人都不得擅自更改。根据电子档案的信息制作的准考证,要盖上省招办和当地招办的公章后,在考前发放到考生手里。高考期间,监考老师将根据手中留存在电子档案中的照片对考生进行逐一核对。在这么复杂、严格的流程中要实现替考,看来是不大可能的事情。但李峰却信誓旦旦地告诉记者,准考证、身份证都可以办好,替考生只要拿着进考场

就行了,而且保证替考生的安全,绝对查不出来,并相约“五一”过后,他会来北京与记者见面面谈。

## ●3名记者假扮替考生

5月21日,李峰果然如约来到北京。这一次他还带来了一名中年男子,说是郸城县第二高中的副校长,叫赵振华。李峰说,这个赵副校长就是之前和记者通电话时,他提到的为自己女儿找替考生的那位校长。对于能否闯过监考这一关,李峰和赵副校长都觉得根本不成问题。按照他们的说法,虽然是其他县的老师来监考,但是对于这种替考现象大家都心照不宣,他们只需要把要替考的考生的名字给那个县带队的监考老师就行了。

这两位说得神乎其神,于是,记者决定以在校大学生的身份进行深入调查。对方要求把替考人的照片在考前交给他们去办理准考证和身份证。于是,3位记者的照片被发到了指定的电子邮箱,在高考的前2天,也就是6月5日,3位记者按约定到达了郸城县。

## ●亲自到河南 调查事情真相

当天下午,其中2位记者被带到一家打字复印店拍摄数码照片,据说这是专门为制作替考用的身份证所拍摄的。曾经亲自去过北京的赵副校长说,需要记者替考的2名学

生,其中一名叫赵艳伟,是他的女儿,另一个是县里某局干部的女儿。

之后,另一名记者被带到了离郸城几十公里的项城市自考办。一进自考办,一名中年妇女就从里面将铁门反锁了。记者被带到了—个房间,现场拍了照片,接下来记者看到了更加惊人的一幕,他们打开的电脑页面上显示的居然是河南省高招图像采集系统,将一名叫周士利的考生的照片,直接变成了记者在这里刚刚拍过的照片。据李峰介绍,此时的考生电子档案已全变成记者的了,以后再道省招办全部改回来,而且有人专门做这个生意。

6月5日晚上,李峰再次来到记者的房间,说刚把2万元送给监考老师,都已经安排妥当。6月6日上午,李峰带记者到郸城县第一高中的考点看考场;当天下午,被安排在郸城替考的2名记者果真拿到了印有自己照片的准考证和身份证;另一名被安排在项城考试的记者,被告知之准考证将会在7日早上由专人送到他手中。

经过两个多月的追踪,记者居然真的能够拿到准考证和身份证,经过李峰的反反复复解释,记者也终于明白了替考的两种可能的操作方式。一种方式是像被安排到项城替考的记者那样,直接在高考招生图像采集系统中,调换考生电子档案中的照片,临时办理一个准考证;另一种是像被安排到郸城县替考的2名记者这样,在高考报名时,准备找人替考的2次报名,一个是用真实身份报名,一个是用虚拟的假身份报名,将其中的一个准考证上的照片临时换成替考者的照片,再买通监考者实施替考。

事不宜迟,记者先后多次向郸城县、周口市、河南省有关部门举报,并提供了所掌握的具体线索,这几名考生的替考行为得以在考前被制止。

本文素材由央视《焦点访谈》栏目提供