

# 获取帮助

如果您遇到 LaCie 产品问题，请查阅下表中的可用资源列表。

顺序	来源	说明	位置
1	快速安装指南	可遵循的简要步骤，用以启动并运行您的产品	产品包装盒或附件包装盒中附有印刷版，或从产品页面下载 PDF 版
2	支持页面	包括对最常见问题的交互式疑难解答的主题	<a href="http://www.lacie.com/support/">www.lacie.com/support/</a> ，选择您的产品，再单击“疑难解答”选项卡
3	用户手册	包含常见的疑难解答主题	参见下文疑难解答主题
4	客户支持	在 <a href="http://lacie.com">lacie.com</a> 上创建一个帐户，注册您的产品，然后填写技术支持请求	在此处创建帐户： <a href="http://www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&amp;rtm=mystuff">www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&amp;rtm=mystuff</a>

注意：LaCie 致力于提供高品质产品，丰富我们客户的生活。为帮助 LaCie 提供最佳的客户支持服务，我们建议您以下地址创建帐户并注册您的产品：[www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff](http://www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff)。您可以向我们提供重要的反馈，也可接收有关您的 LaCie 设备的最新信息。

## 疑难解答主题

### Thunderbolt 2 连接 (Mac)

**问题：**在使用 Thunderbolt 2 端口时我看不到 LaCie d2。

问：同一端口上是否连接了其他 Thunderbolt 技术设备？

答：断开其他 Thunderbolt 设备，并查看卷是否会显示在桌面上。

---

问：卷的图标是否会显示在桌面上？

答：存储设备的驱动器图标应会显示在您的桌面上。确认在**Finder（查找程序）> Preferences（偏好设置）> General（常规）**中是否已选择用于在桌面上显示外部硬盘驱动器的“Finder（查找程序）”首选项。

---

问：是否将机柜连接到支持 Thunderbolt 2 技术或第一代 Thunderbolt 技术的计算机？

答：Thunderbolt 技术在 Mac 上的连接类型为迷你 DisplayPort。虽然更早版本的 Macintosh 计算机包括一个或多个迷你 DisplayPort，但是它们仅用于连接一个或多个显示器。配有迷你 DisplayPort 的旧版 Mac 不支持 Thunderbolt 技术外部设备。

---

问：是否遵照了正确的安装步骤来执行操作？

答：查阅安装步骤（[进行连接](#)）并确保：Thunderbolt 技术电缆的两端已牢固地连接到端口；设备通过随附的电源接收供电。

---

问：我已借助用于我的显示器的旧迷你 DisplayPort 电缆将机柜连接到我的新计算机。为什么桌面上没有显示卷图标？

答：存储设备需要专为 Thunderbolt 技术而制造的电缆。使用您 LaCie 设备随附的 Thunderbolt 电缆。

---

问：我已将支持 Thunderbolt 技术的电缆连接到我的计算机，但机柜：(a.) 未启动和/或 (b.) 未接收到足够电源。

答：Thunderbolt 机柜还必须通过随附的电源接收供电。请参阅[进行连接](#)。

---

问：Thunderbolt 技术电缆两端是否连接牢固？

答：

- 只能使用随附的 Thunderbolt 电缆。
- 检查 Thunderbolt 技术电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。
- 尝试断开 Thunderbolt 技术电缆连接，然后等待 10 秒钟，再重新连接。
- 如果仍然无法识别驱动器，请重新启动计算机并重试。

## USB 3.0 (PC/Mac)

### 问题：我的文件传输速度很慢。

问：硬盘通过 USB 3.0 连接到计算机上的 USB 2.0 端口还是连接到集线器？

答：如果硬盘连接到 USB 2.0 端口或集线器，则属于正常情况。当其直接连接至 USB 3.0 或集线器时，SuperSpeed USB 3.0 设备仅可运行在 USB 3.0 性能级别。否则，USB 3.0 设备将以较低的 USB 传输速率运行。

---

问：是否在使用 USB 3.0 集线器、主机总线适配器或外围连接设备？

答：检查 USB 3.0 设备的 SuperSpeed USB 3.0 驱动器都已经正确安装。如果有疑问，请卸载驱动程序并重新安装。

---

问：您的计算机或操作系统是否支持 SuperSpeed USB 3.0？

答：请参阅产品包装或查阅产品支持网页 [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/) 以查看最低系统要求。

---

问：您的计算机内部硬盘驱动器限制传输速度吗？

答：如果您的计算机有低性能内置硬盘驱动器（通常为笔记本或上网本计算机），它将限制传输速度，因为硬盘驱动器传输速度将会显著地低于您 LaCie 硬盘驱动器的速度。

---

## 常规

### 问题：我收到错误消息，提示硬盘驱动器连接已断开

问：是否是在计算机从睡眠模式唤醒后发生的？

答：只需忽略此消息。硬盘驱动器会重新加载到桌面上。当计算机设置为睡眠模式时，LaCie 硬盘驱动器可降低盘片转速来达到节能目的，而当计算机从睡眠状态中唤醒时，硬盘驱动器可能没有足够的时间从睡眠模式恢复成快速运行状态。

---

## 问题：显示的可用空间似乎不正确。

问：我刚刚将硬盘驱动器中的大量文件移入废纸篓/回收站中。为什么没有反映在显示的可用空间内？

答：在文件被完全清除之前，系统不会回收磁盘空间。若要彻底删除文件，清空回收站即可。

---

问：为什么卷容量小于通告的容量？

答：格式化之后，可用硬盘驱动器容量将比包装盒上通告的容量小。该差异基于操作系统查看容量的方式。例如，可存储 500,000,000,000 个字节的硬盘驱动器除以 1,000,000,000 等于 500GB。这是制造商的包装盒上列出的实际容量。操作系统采用略微不同的数学方法，即 500,000,000,000 除以 1,073,741,824 等于 466GB。

---

## Mac

**问题：**我的计算机上没有显示硬盘驱动器。

问：您的 Finder 是否配置为在桌面上显示硬盘驱动器？

答：请检查**Finder > 参数选择 > 常规选项卡 > 在桌面上显示这些项目：**。确认已选择“硬盘”。

---

问：是否遵照了正确的安装步骤来执行操作？

答：

- 请查阅安装步骤（[进行连接](#)）。
  - 确定电源已连接到正常的插座或配电盘上，LaCie d2 和配电盘上的电源按钮是否打开。
  - 检查连接电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。
  - 尝试断开电缆连接，然后等待 10 秒钟，再重新连接。
  - 如果仍然无法识别硬盘驱动器，请重新启动计算机并重试。
-

## 问题：我收到文件传输错误消息和/或 Time Machine 不工作。

问：复制到存储设备时，是否收到消息“Error -50 (错误 -50)”？

答：将文件或文件夹从计算机复制到 FAT 32 卷时，无法复制其中的某些字符。这些字符包括但不限于：

? < > / \ :

由于不能提供最佳性能，LaCie 不建议对产品使用 FAT 32 文件系统。请参阅[格式化和分区 \(可选\)](#)，获取文件系统选择的帮助。此外，Time Machine 仅与 HFS+ 或 HFS+ (Journaled) 格式的硬盘驱动器兼容。将硬盘驱动器重新格式化以实现 Time Machine 兼容性。

---

## Windows

### 问题：我的计算机上没有显示硬盘驱动器。

问：USB 3.0 电缆两端是否连接牢固？

答：

- 只可使用 USB 3.0 电缆。
  - 检查电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。
  - 尝试断开电缆连接，然后等待 10 秒钟，再重新连接。
  - 如果仍然无法识别硬盘驱动器，请重新启动计算机并重试。
- 

问：是否已接通电源？

答：确定电源已连接到正常的插座或配电盘上，LaCie d2 和配电盘上的电源按钮是否打开。

---

问：硬盘驱动器列在设备管理器中了吗？

答：所有的 LaCie 硬盘驱动器至少会显示在设备管理器中的一个位置。

要访问设备管理器，请单击开始，再从菜单中选择运行。在 Windows Vista 中，“运行”选项默认不会显示，因此，请按键盘上的 [Windows 按钮] 和 [R]。

输入命令：**devmgmt.msc**

单击“确定”，将打开设备管理器程序。对于疑难解答，请查看磁盘驱动器部分。可能需要单击左侧的 +。

如果您不确定是否列示了硬盘驱动器，请拔出硬盘驱动器，再重新连接它。变化的条目就是您的 LaCie 硬盘驱动器。

---

问：您的硬盘驱动器列在不正常的图标旁边吗？

答：Windows 设备管理器通常会提供附件失败的信息。它不显示确定的原因或解决方案，但可协助故障排除绝大多数的问题。

通过其不正常的图标可以找到问题设备。它不是基于设备类型的正常图标，而是一个惊叹号、问号或一个 X。

右键单击此图标，再选择属性。常规选项卡中会显示设备不正常工作的原因。

还不能工作吗？可能是硬件缺陷或其他问题。请联系 [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/)。

---

