

获得帮助

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	www.lacie.com/support/ ，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 lacie.com 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： www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff

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，我们建议您在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。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

注意：交互式故障排除是解决您产品问题的高效方法，您可在此处获得此帮助www.lacie.com/support/。选择您的产品，然后单击“故障排除”标签。

全体用户

问题：我的文件传输太慢。

Q:同一端口或集线器上是否连接了其他 USB 设备？

A:断开其他所有 USB 设备的连接，查看驱动器性能是否得到提高。

Q:驱动器是否已连接到计算机或集线器上的标准 USB 端口？

A:如果驱动器连接到 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。考虑购买 USB 3.0 PCI Express Card（用于桌面计算机）或 ExpressCard 34（笔记本），让您的计算机获得完全的 USB 3.0 传输速度。

Q:驱动器是否已连接到计算机上的 SuperSpeed USB 3.0 端口？

A:检查主机总线适配器和设备的 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。

Q:您的计算机或操作系统支持 SuperSpeed USB 3.0 吗？

A:请参考产品包装或咨询产品支持网页：www.lacie.com/support/ 以查看最低系统要求。

Q:您的计算机内部硬盘驱动器限制传输速度吗？

A: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，因为内部驱动器传输速度将会显著地低于您 LaCie USB 硬盘驱动器的速度。

Q:如果我丢失 USB 3.0，我该怎么办？

A:您可由以下地址购买更换的线缆 www.lacie.com/accessories/。对于 USB 3.0，如果您丢失线缆，您可以使用 USB 2.0 线缆来替代，但是这样的话，您的传输速度将限于 USB 2.0 速度。

问题：我收到文件传输错误信息。

Q:复制到 FAT 32 卷时，是否收到“Error -50（错误-50）”消息？

A: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：

? < > / \ :

\\请检查文件和文件夹，确保没有使用此类字符。

最简易的解决方案是检查名称中的不兼容字符，更改这些字符，并重新开始文件传输。

若为重复发生的问题或者您不能找到带不兼容字符的文件，请考虑重新格式化驱动器为 NTFS（Windows 用户）或 HFS+（Mac 用户）。请参见 [格式化和分区（可选）](#)。

Q:是否收到错误消息，提示您驱动器在系统退出睡眠模式时已断开连接？

A:只需忽略此消息。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 驱动器可通过降低盘片转速来节省电耗，而当计算机从睡眠状态中醒来时，该驱动器没有获得充裕时间从睡眠模式恢复成快速运行状态。

Mac OS X 用户

问题：我的桌面上没有出现驱动器图标。

Q:接口电缆两端是否安装牢固？

A:检查接口电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。尝试断开电缆连接，等待 10 秒钟，然后重新连接，或者尝试用另一个接口线缆。如果仍然无法识别驱动器，请重新启动计算机并重试。还不能工作吗？继续阅读。

Q:您的 Finder 是否配置为不在您桌面上显示硬盘驱动器？

A:转至您的 Finder 并查看是否有 **显示硬盘驱动器** > 一般选项卡 > 在桌面上显示这些条目：且选定了 **硬盘**。如果没有，继续进入下一个主题。

Q:您的驱动器安装在操作系统上了吗？

A:打开硬盘实用工具（应用程序 > 实用工具 > 硬盘实用工具）。如果驱动器列在左边列，检查 Finder 首选项，查看为何没有在桌面上显示。如果没有帮助，您可能需要格式化您的驱动器。请参见 [格式化和分区（可选）](#)。

Q:计算机的配置是否符合使用此驱动器的最低系统要求？

A:请参考产品包装或咨询产品支持网页：www.lacie.com/support/ 以查看最低系统要求。

Q:是否遵循了操作系统的正确安装步骤？

答：请查阅 [进行连接](#) 中的安装步骤。查看是否误解或遗漏了某个步骤，或者遵循了针对不同配置（如接口或操作系统）的说明。

仍然不起作用？可能有硬件缺陷或其他问题。您应该联系 www.lacie.com/support/。

Windows XP、2000、Vista 和 Windows 7 用户

问题：我的计算机/电脑上没有出现驱动器图标。

Q:接口电缆两端是否安装牢固？

A:检查接口电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。尝试断开电缆连接，等待 10 秒钟，然后重新连接，或者尝试用另一个接口线缆。如果仍然无法识别驱动器，请重新启动计算机并重试。还不能工作吗？继续阅读。

Q:驱动器列在设备管理器了吗？

A:所有的 LaCie 驱动程序至少在设备管理器中一个位置上显示。

要访问设备管理器，从菜单上单击 **开始** 并选择 **运行**。在 Windows Vista，'运行' 选择默认不会显示，所以按您键盘上的 [Windows-button] 和 [R]。

输入命令：**devmgmt.msc**

单击 **确定**→设备管理器程序将会打开。对于故障排除，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驱动器，请拔出驱动器，再重新连接它。变化的条目就是您的 LaCie 驱动器。

Q:您的磁盘完全都不显示吗？

A:继续以上的物理故障排除主题。

Q:您的驱动器列在不正常的图标旁边吗？

A: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。

右击此图标，然后选择 **属性**。一般 选项卡会显示此设备出故障的原因。

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/。

Q:您的操作系统是 Windows XP 并且磁盘尺寸大于 2TB？

A:Windows XP 不支持大于 2TB 的磁盘。请参阅以下 Windows 用户说明 [格式化指南](#)。
