

# 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	<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](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

注意：[www.lacie.com/cn/support/](http://www.lacie.com/cn/support/) 上提供了交互式疑难解答这种用于解决您的产品问题的便捷方式。选择您的产品，再单击“疑难解答”选项卡即可。

### 所有用户

#### 问题：我的文件传输速度很慢。

问：同一端口或集线器上是否连接了其他 USB 设备？

答：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。

---

问：驱动器是否连接到计算机或集线器上的 USB 2.0 端口？

答：如果驱动器连接到 USB 2.0 端口或集线器，则属于正常情况。SuperSpeed USB 3.0 设备只有在直接与 USB 3.0 端口或集线器连接的情况下，其性能才能达到 USB 3.0 的水平。否则，USB 3.0 设备将以较低的 USB 传输速率运行。您可以考虑购买 USB 3.0 PCI Express Card（适用于台式计算机）或 ExpressCard 34（适用于笔记本电脑），让计算机获得完全的 USB 3.0 传输速度。

---

问：驱动器是否连接到计算机上的 SuperSpeed USB 3.0 端口？

答：检查是否为主机总线适配器和设备正确安装了 SuperSpeed USB 3.0 驱动程序。如果有疑问，请卸载驱动程序并重新安装。

---

问：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/))，查看最低系统要求。

---

问：计算机的内部硬盘驱动器是否限制了传输速度？

答：如果计算机的内部硬盘驱动器性能较低（尤其是笔记本电脑或上网本电脑），就会限制传输速度，这是因为内部硬盘驱动器的传输速度要明显慢于 LaCie USB 硬盘驱动器。

---

问：如果丢失了 USB 3.0 电缆，我该怎么办？

答：您可以从 [www.lacie.com/accessories/](http://www.lacie.com/accessories/) 购买替换电缆。对于 USB 3.0，您可以在丢失电缆时换用 USB 2.0 电缆，但传输速度将被限制到 USB 2.0 速度。

---

#### 问题：我收到了文件传输错误消息。

问：复制到 FAT 32 卷时，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：

? < > / \ :

请检查您的文件和文件夹，确保没有使用此类字符。

最简便的解决方法是先在文件名中检查不兼容的字符并进行更改，然后再恢复文件传输。

如果问题重复出现或者找不到含有不兼容字符的文件，您可以考虑将驱动器格式化为 NTFS（Windows 用户）或 HFS+（Mac 用户）格式。请参见 [格式化和分区（可选）](#)。

---

问：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？

答：只需忽略此消息。驱动器会重新安装到桌面上。当计算机设置为睡眠模式时，LaCie 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，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。

---

## Mac OS X 用户

### 问题：桌面上没有显示驱动器图标。

问：接口电缆两端是否连接牢固？

答：检查接口电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。尝试断开电缆连接并等待 10 秒钟，然后重新连接，或尝试不同的接口电缆。如果仍然无法识别驱动器，请重新启动计算机并重试。仍然不起作用？请继续往下读。

---

问：驱动器的电源供应是否充足？

答：如果驱动器通过 USB 连接到计算机，但未显示在“Apple System Profiler（Apple 系统概述）”中，则该驱动器可能无法从计算机上的 USB 总线获得足够的电量。请尝试按照 [USB-Y-电缆](#) 一节中的说明连接 USB-Y 电源线。

---

问：您的 Finder 是否已配置为不在桌面上显示硬盘驱动器？

答：转到 Finder，再检查“**Preferences（偏好设置）**”>“**General（通用）**”选项卡>“**Show these items on the desktop:（在桌面上显示这些项：）**”，然后选中“**Hard Disks（硬盘）**”。否则，请转至下一主题。

---

问：操作系统中是否安装了您的驱动器？

答：打开磁盘工具（“**Applications（应用程序）**”>“**Utilities（实用程序）**”>“**Disk Utility（磁盘工具）**”）。如果左列中列出了驱动器，则检查您的 Finder 偏好设置，查看驱动器为何没有在桌面上显示。如果这没有用，则可能需要格式化您的驱动器。请参见 [格式化和分区（可选）](#)。

---

问：计算机的配置是否符合使用此驱动器的最低系统要求？

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/))，查看最低系统要求。

---

问：是否执行了适用于特定接口和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/](http://www.lacie.com/support/)。

---

## Windows XP、2000、Vista 和 Windows 7 用户

**问题：“我的电脑”/“计算机”中没有显示驱动器图标。**

问：接口电缆两端是否连接牢固？

答：检查接口电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。尝试断开电缆连接并等待 10 秒钟，然后重新连接，或尝试不同的接口电缆。如果仍然无法识别驱动器，请重新启动计算机并重试。仍然不起作用？请继续往下读。

---

问：驱动器的电源供应是否充足？

答：如果驱动器通过 USB 连接到计算机，但未显示在“Apple System Profiler（Apple 系统概述）”中，则该驱动器可能无法从计算机上的 USB 总线获得足够的电量。请尝试按照 [USB-Y-电缆](#) 一节中的说明连接 USB-Y 电源线。

---

问：设备管理器中是否列出了驱动器？

答：所有的 LaCie 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，默认情况下不会显示“运行”选项，因此请按键盘上的 [Windows-键] 和 [R] 键。

**输入命令：devmgmt.msc**

单击“确定”，设备管理器即会打开。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 +。

如果不确定是否列出了您的驱动器，请将它拔下再重新接上。发生变化的项就是您的 LaCie 驱动器。

---

问：是否根本不显示您的磁盘？

答：请按上述物理疑难解答主题所述操作。

---

问：您的驱动器旁是否显示了不正常的图标？

答：Windows 设备管理器通常会提供有关附件故障的信息。它不会显示确切的原因或解决方法，但可帮助解决大多数问题。

设备出现问题时，可通过其不正常图标看出来。不根据设备的类型显示正常图标，而显示一个感叹号、问号或 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。

仍然不起作用？可能有硬件缺陷或其他问题。您应该联系 [lacie.com/support/](http://lacie.com/support/)。

---