


No	常见问题描述及解答	类别
1	<p>[移动硬盘] 为什么我的产品可使用的实际容量比包装上所标示的少?</p> <p>此现象并不是产品缺陷导致容量显示问题。容量显示的差异，主要是因为计算机操作系统所规划的计算方式和硬盘容量在Controller IC的运算方式不同造成的结果。U盘通常以十进制来计算，而计算机系统则使用二进制。</p> <p>硬盘：1KB=1000Byte、1MB=1000KB、1GB=1000MB、1TB=1000GB 操作系统： 1KB=1024Byte、1MB=1024KB、1GB=1024MB、1TB=1024GB</p> <p>以256GB容量的硬盘为例，256GB=256*1,000MB*1,000KB*1,000Byte=256,000,000,000Byte，但是计算机计算单位是用二进制，所以256,000,000,000Byte在计算机识别上会是256,000,000,000Byte/1024KB/1024MB/1024GB，约略238.4。最快计算方式：规格容量x0.93=约等于硬盘实际容量，所有存储性产品皆以此计算，您的产品容量是正常，请您放心使用。通过软件自由分配空间。</p>	移动硬盘
2	<p>[移动硬盘] 手机能否可以使用硬盘，为什么我的手机不能使用?</p> <p>部分具有OTG功能安卓手机可以使用硬盘。</p>	移动硬盘
3	<p>[移动硬盘] 为什么在有些 Windows XP 系统下打不开磁盘?</p> <p>本产品出厂时磁盘格式为exFAT，Windows XP下 如果出现打不开硬盘的情况请到微软官网下载并安装相应的exFAT 补丁，如果您仅在Windows系统下使用也可以将硬盘格式化成Windows系统可以识别的格式，如NTFS格式。</p>	移动硬盘
4	<p>[移动硬盘] 为什么电脑不识别，打不开，指示灯亮?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认USB数据线电脑端和硬盘端是否均插到位，可以尝试重新插拔一次； 2. 确认电脑USB端口是否被禁用； 3. 确认指示灯或者显示屏是否显示解锁状态； 4. USB接口供电不足，可能是USB接口连接的外设太多造成供电不足。不建议使用带电的usb hub或者使用USB转PS/2的转接头。台式机可以接到主机箱后方的usb接口试试； 5. 更新主板usb接口驱动，重启电脑尝试； 6. 右击计算机-管理-设备管理器-通用串行总线控制器，确认是否有黄色感叹号，如有，卸载，重新启动一次到两次计算机； 7. 确认磁盘管理器是否有移动硬盘盘符； 8. 更换电脑尝试。 	移动硬盘
5	<p>[移动硬盘] 只能写入，不能读取</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 如果是台式电脑将硬盘连接在主机后面USB端口，部分电脑前面USB端口有可能供电不足； 2. 更换数据线尝试； 3. 更换电脑尝试。 	移动硬盘
6	<p>[移动硬盘] 只能读取，不能写入</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 如果是台式电脑将硬盘连接在主机后面USB端口，部分电脑前面USB端口有可能供电不足； 2. 更换数据线尝试； 3. 更换电脑尝试。 	移动硬盘
7	<p>[移动硬盘] 你们指纹加密固态硬盘的读写速度为多少</p> <p>根据产品的容量不同及各平台配置不同速度不一样，以下读写速度供参考 128G 读写 450/150 MB/S, 256GB 读写450/180MB/S, 512GB读写450/180MB/S TEK3 PRO 读写 950/900MB/S</p>	移动硬盘
8	<p>[移动硬盘] 不能弹出盘符怎么办?</p> <p>Type-C 数据线要与产品插紧，听到“啪”一声，是插紧的提示，不会有其他影响</p>	移动硬盘
9	<p>[移动硬盘] 不能对盘内文件进行删除复制粘贴保存怎么办?</p> <p>方法1. 1. 单击“开始”，点击“运行”，输入cmd并回车打开命令提示符窗口； 2. 在此窗口输入以下命令： 例如检查并修复D分区： chkdsk D: /f</p> <p>方法2: 这个是exfat格式造成的，主要是客服非正常插拔硬盘造成的，在插入时，弹出第一个窗口，点击修复，修复结束后就能正常使用了（如下步骤）</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 插入移动硬盘，电脑上提问是否扫描新加卷，选择扫描并修复 2.2 点击开始 2.3 关闭完成 	移动硬盘
10	<p>[指纹] 移动硬盘的指纹APP可以在iOS上使用吗?</p> <p>目前指纹APP暂时只支持windows系统安装</p>	指纹
11	<p>[指纹] 注册指纹时要注意哪些?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由于同一只手上的一枚或者多枚手指可能同时受伤，建议用户针对左右手各录入至少一组指纹； 2. 指纹录入后将用于比对解锁，要求您每组对单个手指录入 10 次是为了提高解锁的成功率。软件录入过程中有对手指采集部位的提示，目的是让 SSD 对手指习惯性按压的位置都采集到，如果您连续 10 次均采集手指中间位置也可以录入成功，在将来解锁比对的时候只有录入成功时的位置被识别到才能解锁成功，按压的位置有偏差就不会通过，这样解锁的成功率会有所降低； 3. 保持指纹感应器芯片表面的清洁，应当避免用脏污手指或者硬物进行摩擦和接触。如有脏污请使用干净的布轻轻擦拭； 	指纹
12	<p>[指纹] TEK1 PRO, TEK2 PRO指纹管理软件打开提示“装置检测错误”?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认USB数据线电脑端和硬盘端是否均插到位，可以尝试重新插拔一次后重新运行软件； 2. 确认电脑USB端口是否被禁用； 3. 可以尝试使用非软件管理方式注册指纹； 4. 更换电脑尝试。 5. 确认使用原厂数据线 	指纹
13	<p>[指纹] 为什么在有些电脑上打不开指纹管理软件?</p> <p>该电脑可能未安装微软的“dotNetFx40_Full_x86_x64.exe”程序，您可以从微软官网下载该程序，安装完成后即可正常运行管理软件，或者换一台电脑操作，如果仍不能运行，建议您采用非软件管理方式。</p>	指纹
14	<p>[指纹] TEK1 PRO, TEK2 PRO多次按压指纹不弹出加密盘?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认USB数据线电脑端和硬盘端是否均插到位，可以尝试重新插拔一次； 2. 确认电脑USB端口是否被禁用； 3. 确认指示灯或者显示屏是否显示解锁状态； 4. USB接口供电不足，可能是USB接口连接的外设太多造成供电不足。不建议使用带电的usb hub或者使用USB转PS/2的转接头。台式机可以接到主机箱后方的usb接口试试； 5. 更换电脑尝试。 	指纹
15	<p>[指纹] 手指的干湿程度对指纹采集是否有影响?</p> <p>手指太干或太湿都会影响采集结果，但本产品针对干湿情况进行了优化，大部分人员略干或略湿的手指不会影响指纹录入和解锁的成功率。个别太干或太湿的手指，可能出现识别困难的情况，这种情况下可以在采集指纹前适当调整一下手指干湿程度</p>	指纹
16	<p>[指纹] 手指按压指纹感应器的角度是否会影响系统对指纹的判断?</p> <p>不会，本产品采用的是 360度识别的技术，将手指任意角度按压感应器对系统识别会有差异，但总体不影响系统的判断。</p>	指纹
17	<p>[指纹] 删除磁盘中的指纹管理软件或对 SSD 磁盘格式化后，之前录入的指纹是否受影响?</p> <p>不会受影响，只有通过软件或非软件指纹库管理方式才能将指纹清除。</p>	指纹
18	<p>[指纹] 指纹识别异常，无法传输大容量文件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 尝试删除指纹后是否能正常传输大容量文件； 2. USB接口供电不足，可能是USB接口连接的外设太多造成供电不足。不建议使用带电的usb hub或者使用USB转PS/2的转接头。台式机可以接到主机箱后方的usb接口试试； 3. 更换电脑尝试。 	指纹
19	<p>[指纹] 我录入了一组指纹，想删除或者再增加一组指纹怎么办?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 首先您需要进入指纹管理软件，按照提示输入原有指纹后再点击增加或删除的图标即可增加新的指纹和删除旧的指纹 2. 如果在进入指纹管理软件输入原指纹后提示错误这时候您需要到特科芯官网下载最新的对应产品的指纹管理软件 https://www.tekts.com/article-69.jhtml 	指纹