

目录

一、产品简介	3
二、产品规格	7
2.1 产品规格	7
2.2 接口类型	7
三、结构和安装	8
四、常用功能说明	11
4.1 常用内线功能指令表	11
4.2 查询分机号码	13
4.3 内线互拨/拨打外线电话	13
4.4 代接/抢接电话	14
4.5 呼叫转移	14
4.6 提机直接呼叫其他分机	15
4.7 午休免打扰/来电不振铃	15
4.8 保留/取回外线通话	15
4.9 外转外通话	16
4.10 电话会议	17
五、转接说明	19
六、常用功能说明	20
6.1 编程状态说明	20
6.2 修改分机号码	20
6.2.1 在总机上修改某个端口的号码	20
6.2.2 在总机上重设所有分机号码	21
6.2.3 在分机上快速自改号码	21
6.3 打开/关闭外线端口	22
6.4 外线来电应答方式	23
6.4.1 外线和分机打入打出一一对应	24
6.4.2 日服电脑值班和人工值班	25
6.4.3 夜服电脑值班和人工值班	26

6.4.4 “IVR 单键导航” 模式	27
6.5 分机出局选线方式	28
6.6 外线的出局号及内线总机设置	29
6.7 多模式 IP 加拨	29
6.8 汇线通等间局线设置	31
6.9 分机的呼叫权限管理	32
6.10 监听权限	35
6.11 提机直接打外线/免拨出局号	36
6.12 分机密码锁/离位限制打长途	36
6.13 内线单键拨号功能/组内一键互拨/组内代接	36
6.14 系统初始化	38
七、系统功能设置	38
7.1 来电立即接通	38
7.2 循环出局	38
7.3 二次拨号超时转话务机	39
7.4 二次拨号的最大等待时长	39
7.5 语音播报二次拨号	39
7.6 播放提示语音时禁止拨号	39
7.7 内线来电的振铃方式	40
7.8 闪断时间的识别范围	40
7.9 多设一部编程总机	40
7.10 经理秘书	41
7.11 等待音乐	42
7.12 拨打外线异常处理/IP 加拨异常处理	42
7.13 兼容型忙音检测功能	43
八、调整提示语音 - 11C_F416/208_S416/208_K416	44
九、调整提示语音 - 10A	45
十、专用话机说明（选配）	48
常见故障及说明	49
保修事项	50

一、产品简介

感谢您使用本集团电话系统。本系统支持连接普通电话机、传真机、录音电话机、无绳电话机、电脑调制解调器等终端设备。系统具有高度的稳定性和实用性，广泛应用于企事业单位、商务楼宇、宾馆、酒店、学校、家庭等。

【专用话机 专属体验】【选配】

版本号为“xx3xx”的 11C 型支持配接 1 路专用话机，F416、F208 型支持 1 路专用话机，其它款暂不支持专用话机。

【来电显示 内外兼修】

支持内外线来电显示，支持多次来显，多次转接不丢失。兼容多种外线来显制式，国标 FSK/DTMF、台湾、英国、法国、瑞士、巴西等多国来显制式。

【分机号码 弹性混编】

支持 1-4 位号码混合弹编，字头可设置为 0-9 任意数字。

【自改号码 快速装机】

此功能特别适用于酒店等场景，大量号码需要修改，每个房间的号码都要更改为房间号，可直接在客房修改试听，快速方便，极大的提高装机速度。

【出局转移 自由随行】

当用户在下班时、出差时、休息时，有重要电话，但是苦等不来。此时用户不用继续守在电话机边上，可以使用出局离位转移功能。

当该分机被呼叫时，通话将通过专线，或者组内外线，或者 99 组（公共组）外线自动出局，呼叫预设的手机号码，或者座机号码。

【内线分级 多层管理】

多级内部权限，只能呼叫同级或者低级用户。防止内部骚扰电话，提高办公效率，提高客房满意率。

【IP 加拨 智能多模】

支持市话、国内、国际三种 IP 号码，支持市话 IP 过滤字头。每条外线可独立设置三组 IP，不同的话务类型加发不同的 IP 号码，节约通话费用。

【等待音乐 多曲可选】

系统内置多曲目等待音乐，多达 36 首，音量大小可调节，曲目可切换。

【语音导航 多模话务】

支持普通语音导航、IVR 单键导航模式、夜服语音导航。

【提示语音 多段可调】

10A 的提示语音单段可设置为 2-99 秒，并支持 USB 导入，语音超高清。

11C、F416、F208、S416、S208、K416 型的提示语音为多段预录语音，加一段自录语音，自录语音最长 30 秒（2xx 版本），120 秒（3xx 版本）。

超长自录语音，特别适用于中英文双语场景。11C、F416、F208、K416 型支持 3.5MM 的 ACR 接口导入语音，提供更高清、更舒适的声音体验。

可编程切换自录语音和预设语音，预设语音不丢失，操作无后顾之忧。

【语音保护 完整宣传】

来电方必须听完提示语音后，才能拨号，优化宣传效果。

【夜服模式 彰显形象】

夜服时，外线来电可直接呼叫值班分机，或者提示夜服语音，彰显企业形象。

【间局设置 智慧兼容】

当外线为汇线通、集团电话内线等间局线路时，系统可以自动加拨间局号码，比如汇线通的 9，简化用户操作，提高办公效率。当手动加拨间局号时，IP 加拨、服务级别、黑白名单等功能，会智能去除间局号后，再进行判断处理。

【出局循环 均衡话费】

支持循环出局功能，有效分摊各条外线的通话费用。

【内外分组 随意组合】

分机和外线支持分组功能，支持公共组（99 组），组内外线作为公用外线。

【多局弹编 专向出局】

每条外线的出局号均可独立设置为 0-9，可将优惠外线（已办理长途通话套餐，或者资费较低）的出局号设置为某个数字。分机根据使用场景，拨相应数字出局，灵活使用多局向功能，节约通话费用。

【三模话务 应用更广】

支持话务机群呼、循环呼叫、优先呼叫三种模式。支持话务机的场景有：日服电脑值班、日服人工值班。

【多模转接 高效办公】

征询转接、立即转接、遇忙自动回转、无人接回转、外转外等功能。

【热线服务 省时省力】

系统支持内热线以及外热线功能。内热线：提机不拨号直接呼叫分机。外热线：提机直接选取外线出局。

【呼叫转移 应有尽有】

支持无条件转移、遇忙转移、无人接听转移功能。

【来电代接 快速应答】

支持快速代接、同组代接、指定代接功能。

【单键呼叫 一键直达】

组内单键呼叫，优化内部呼叫体验。

【呼出管理 组合管控】

支持出局等级控制、字头管理功能、以及呼出限时功能。

【强插监听 紧急通知】

可用作紧急通知、内部简易的电话会议。

【经理秘书 专注商务】

呼叫经理分机的通话，都会先转给秘书分机，支持 8 部秘书分机。

【禁止直呼 安全话务】

启用后，外线方无法二次拨号直呼该分机，来电须经其他分机转接。

【长途加锁 避免滥用】

上锁期间，分机无法呼叫长途电话，避免电话被滥用。

【午休一刻 安静无扰】

免打扰开启期间，任何来电都将被静音，提高休息质量。

【掉电直通 停电无忧】

系统掉电时，外线 1 直通分机 1，外线 2 直通分机 2，特殊款机型可能不支持该功能。

【漫游账号 自由呼叫】

系统支持 32 组漫游账号，登录后不受分机服务级别、黑白名单和内线等级限制，可以自由呼叫。

【多方会议 轻松互联】

系统支持内线电话会议，和内外线电话会议，参与方不做数量限制，可以根据通话效果合理使用。一般情况下，建议外线不超过 3 方，内线不超过 8 方。

【忙音检测 快速释放】

10A、11C、K416、F416、F208 采用独立忙音检测电路+芯片检测方案，更高效更快速的释放掉处于忙音状态的外线。

S208、S416 采用芯片检测，需要打开“兼容型忙音检测”，才具有忙音检测功能。

【多级防雷 稳定可靠】

系统供电部分，输入支持防雷保护、过压保护、过流保护、欠压保护，输出支持过流保护、过压保护、过载保护、短路保护。内外线端口部分，提供三级防雷保护电路。系统必须可靠的与大地连接，才能提供有效的防雷保护功能。

二、产品规格

2.1 产品规格

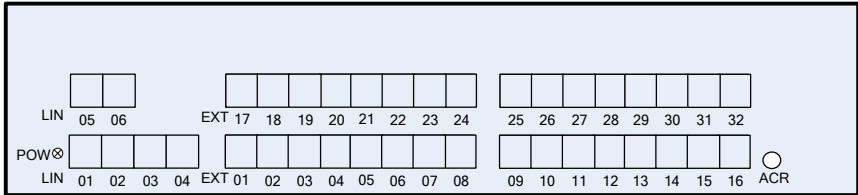
- 系统容量：
 - 10A、11C：（外线板 2 外线）（分机板 8 分机）
 - 最大配置 6 外线 32 分机
 - 最小配置 4 外线 16 分机
 - F416、S416、K416：固定 4 外线 16 分机
 - F208、S208：固定 2 外线 8 分机
- 供电电压：
 - AC 220V 50Hz $\pm 10\%$
- 振铃电压：
 - AC 70V 50Hz $\pm 10\%$
- 馈电电压：
 - DC 40V 或 DC 32V
- 最大功率：
 - $11C/10A \leq 50W$ $F416/F208/S416 \leq 15W$ $K416 \leq 20W$ $S208 \leq 12W$
- 尺寸参数：长 \times 宽 \times 高 单位 mm
 - 10A：336*239*75 11C：430*200*68（不含把手）
 - K416：430*150*43（不含把手）
 - S416、S208：208*138*56
 - F416、F208：249*167*74

2.2 接口类型

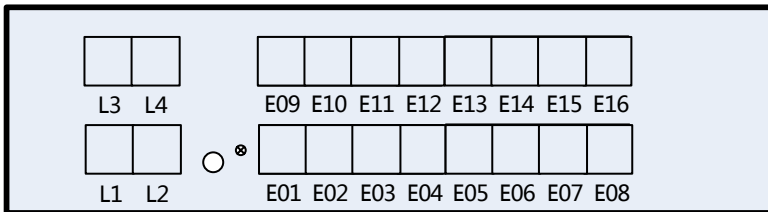
- 外线端口为模拟接口，采用 RJ11 接口，外线通过 6P2C 水晶头接入。
- 分机端口为模拟接口，采用 RJ11 接口，普通分机通过 6P2C 水晶头连接电话机等终端设备，专用分机通过 6P4C 水晶头连接数字专用话机。

三、结构和安装

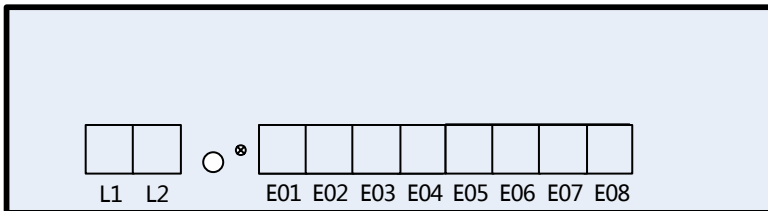
11C 型接口示意图：



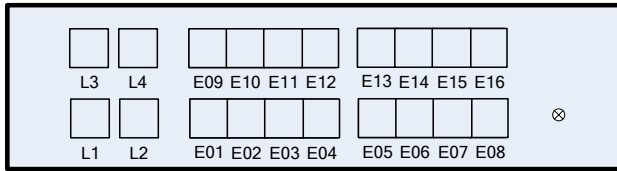
F416 接口示意图：



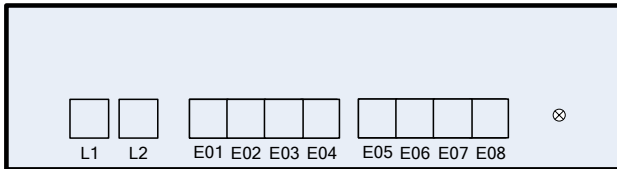
F208 接口示意图：



S416 接口示意图:



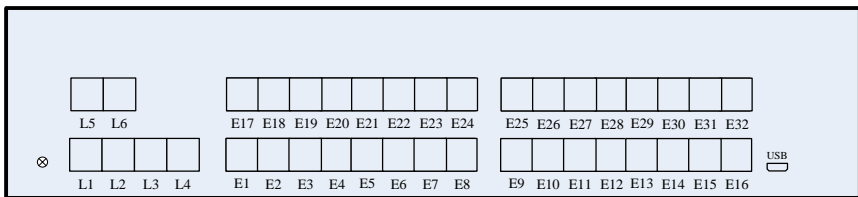
S208 接口示意图:



K416 型接口示意图:



10A 型接口示意图:



接口说明：

- L1-L6 分别为外线 1~外线 6，LIN01-LIN06 分别为外线 01-06。
- E1~E32 分别为分机 1~分机 32，EXT01-EXT32 分别为分机 1-分机 32。
- 分机的默认号码从 8000-8031。
- 10A 型 USB 接口为电脑话务员导入接口，采用 Micro USB 接口。
- 11C、F416、F208、K416 型的 ACR 接口为电脑话务员导入接口，采用 3.5mm 的音频插座。
- 工作指示灯，空闲时慢闪，有分机或者外线在使用时快闪。
- 布线建议使用 0.5 及以上线径的纯铜电话线，并避免和电源线以及其他高频线路平行走线。如条件受限时，必须加隔离或走线距离一米以上，防止出现杂音干扰。
- 交换机建议安装在机房内，且机房应干燥、通风、无腐蚀气体、无强电干扰、无强烈机械震动、防尘。
- 交换机四周应预留足够的空间，以便于安装调试、维护以及散热。

四、常用功能说明

提示：本手册所提及的操作均指在出厂默认状态下进行。当提机方式设置为外线后，分机如需使用内线功能，必须在摘机后先拨*取回内线，再按照说明继续操作。

4.1 常用内线功能指令表

功能名称	操作指令-初始状态	说明
漫游账号登录	#0 漫游账号密码 #	漫游账号密码为 1-7 位
分机自回叫	#22	挂机后将振铃，并显示本机号码。
指定出局	#4 加外线端口号	选取指定的外线端口出局 01-06 外线端口
设置遇忙转移	#60 Q	Q 为 1-4 位的分机号码
取消遇忙转移	#680	
设置无条件转移	#61 Q	Q 为 1-4 位的分机号码
取消无条件转移	#681	
设置无人接转移	#62 Q	Q 为 1-4 位的分机号码
取消无人接转移	#682	
设置出局离位	#69 加外线号码#	外线号码为手机号码或者固话号码
取消出局离位	#69#	
取消全部转移	#683	包括清除出局离位转移
设置内热线分机	#63 Q	Q 为 1-4 位的分机号码
设置内热线延时	#64 K	K 为 1-5，单位秒，K 为 0 取消内热线。
免打扰	#688	

空闲呼叫登记	#65 Q	目标分机空闲时，双方都会振铃，接起后双方将开始通话。 等待振铃时如果摘机，将退出登记状态。
指定代接	#66 Q	Q 为 1-4 位的分机号码
组内代接	#81	只能代接使用同一个单键拨号组的分机
快速代接	#80	代接端口号靠前的任意响铃分机
强插内线	#67 Q	Q 为 1-4 位的分机号码
强插外线	#6# AB	AB 为外线端口号，分机强插等级必须为 0
查询强插等级	#903	
分机自编号码	#6* 加新号码	新号码为 4 位，缺位用*补齐，须先开权限
切换为日/夜服	#900# 或 #901#	#900#日服 #901#夜服
查询系统版本号	#904	语音播报 5 位版本号
查询板卡号	#907	前 2 位为板卡号，后 2 位为板内序号。
分机上锁/开锁	#91 密码 #	密码必须为 4 位的 0-9 的数字
外转外通话保留	#95	和外线通话过程中，拍叉再拨#95。
外转外通话取回	#92	
外线通话保留	#98	和外线通话过程中，拍叉再拨#98。
外线通话取回	#93	取回本机保留的外线通话
外线通话取回	#94	取回任意分机保留的外线通话
查号码	#97	
等待音乐设置	#77 AB	00-36 为曲目，48-51 为音量，由大变小。
提示语音 10A	#961 K	K 为 1-6，表示第 1-6 段，第一分机操作。
自录语音设置	#78 99	自录语音修改，最大可录入 30 秒或 120 秒。
11C F416 S416 F208 S208 K416	#79 99	自录语音试听

4.2 查询分机号码

分机号码默认为 8000 - 8031，对应分机 1 到分机 32。

【查询本机号码以及物理端口号】

分机摘机后，拨#97，听系统语音播报。

【查询本机所在的物理位置】

分机摘机后，拨#907，系统将播报 4 位数字。

前两位为板卡号，后两位为板内序号，可以帮助用户快速定位分机的物理端口位置，便于更换线路。

4.3 内线互拨/拨打外线电话

【呼叫分机】

分机摘机听到内线拨号音（嘟长音）后，再拨被叫分机号码。

【呼叫外线】

分机摘机拨出局号（默认为 9），听到外线拨号音后，再拨被叫号码。

被选择的外线需要满足以下特征：

- 外线的分组和分机的分组相同。
- 外线的出局号和分机拨的出局号相同。
- 当前外线端口已打开，并且处于空闲状态。

【指定出局呼叫】

分机摘机，拨#4 加外线端口号（比如#401 选取外线 01），听到外线拨号音后，再拨被叫号码。

内线和外线的拨号音都是“嘟”长音，内线的听起来更低沉些。

使用指定出局功能时，无视分组以及出局号码，只要端口打开并且处于空闲状态，分机就可以选择该外线端口出局。

【转接通话】

通话过程中，拍叉簧，或者按 R 键，或者按闪断键，听到嘟长音后，拨被叫分机号码，详细的说明见第五章节。

【空闲回叫登记】

呼叫分机时，如果对方分机正忙，本机听到忙音后挂机。再次摘机，拨#65 加

目标分机号码，听到嘟长音后挂机，登记完成。

目标分机空闲时，双方开始振铃，双方都提机可以开始通话。

如果等待过程中挂机，将退出登记状态。

4.4 代接/抢接电话

【快速代接】分机摘机，拨#80，与来电方开始通话。

【同组代接】分机摘机，拨#81，与来电方开始通话。

【指定代接】分机摘机，分机摘机，拨#66 Q，与来电方开始通话。

注意：

如果多个分机在振铃时，通过快速代接指令，总是代答端口号靠前的分机。

比如分机 1（默认号码为 8000）和分机 8（默认号码为 8007）同时振铃，任意分机提机拨#80，都会代接分机 1 的来电。

通过同组代接时，如果振铃分机和本机没有使用同一个单键拨号组，将会听到忙音。详细设置方式参考 6.13 小节。

如果用户需要代接分机 8（默认号码为 8007）的来电，可以**提机拨#66 8007，即可代答该分机的来电。 Q 为正在响铃的电话机的 1-4 位分机号码。**

4.5 呼叫转移

【设置遇忙转移】分机摘机后，拨#60 加转移分机号码（1-4 位分机号码）。

【取消遇忙转移】分机摘机后，拨#680 取消遇忙转移设置。

【设置无条件转移】分机摘机后，拨#61 加转移分机号码（1-4 位分机号码）。

【取消无条件转移】分机摘机后，拨#681 取消无条件转移设置。

【设置无人接转移】分机摘机后，拨#62 加转移分机号码（1-4 位分机号码）。

【取消无人接转移】分机摘机后，拨#682 取消无条件转移设置。

【设置出局离位转移】分机摘机后，拨#69 加手机或者固话号码 #。

【取消出局离位转移】分机摘机后，拨#69#取消出局离位转移设置。

【取消所有转移】分机摘机后，拨#683 取消上述所有转移设置。

设置成功时，将听到嘟长音提示，此时挂机即可。

设置失败时，将听到嘟-嘟间隔音提示。

如果设置失败，请检查以下项目：

- 目标号码是否存在，输入是否正确。
- 本机是否设置外热线功能（提机方式为外线），如果已设置外热线，必须先拨*切回内线，再输入指令。

注意：

当用户发现其他分机无法呼叫本机时，可以通过取消所有转移指令，清除已设置的转移功能，并退出免打扰状态（拨指令时有摘机动作）。

4.6 提机直接呼叫其他分机

本功能适用于桑拿等应用场景，达到快速对讲的目的。

首次启用内热线功能，系统自动将延时设置为 2 秒。

【设置内热线功能】分机摘机后，拨#63 加热线分机的号码。

【取消内热线功能】分机摘机后，拨#640 取消内热线功能。

【设置内热线延时】分机摘机后，拨#64 加热线时长 K。

K 的值为 1-5，单位为秒。如果超过延时不拨号，系统会自动呼叫热线分机。

4.7 午休免打扰/来电不振铃

本功能适用于在办公室午休等场景。

【设置免打扰功能】分机摘机后，拨#688。

【取消免打扰功能】分机摘机，或者系统重启后取消免打扰设置。

本机设置免打扰后，任何来电都会被静音，不会振铃。

4.8 保留/取回外线通话

【保留外线通话】和外线通话中，闪断后拨#98，保留和外线方的通话。

【取回外线通话】分机摘机后，拨#93 或 #94 恢复和外线方的通话。

#93 取回本机保留的通话，#94 取回任意分机保留的通话。

如果保留失败，请检查闪断时长是否设置正确，默认的闪断时长为 1500 毫秒，已兼容绝大多数话机。如无问题，请勿随意调整。

4.9 外转外通话

当外线方要求和乙方通话时，乙方不在位置，需要将电话转接至乙方的手机，或者其他局外电话，此时可以使用外转外功能。

按照如下步骤进行操作：

第一步，保留甲方

和外线通话中，闪断后听到嘟长音，拨#95，进行外转外保留。外线方听转接音乐，内线方听长音提示，然后挂机。

第二步，拨通乙方

分机再次提机，拨通乙方的手机或者固话。

第三步，保留乙方

同第一步操作，将通话进行外转外保留。

第四步，和甲乙方开始通话

分机再次摘机，听到嘟长音后，拨#92，本机和甲乙双方开始通话。此时分机可以和双方继续通话，也可以直接挂机，让甲乙双方继续通话。

注意：

甲乙双方通话时，**每间隔 5 分钟，会听到一次拨号音**。此时任一方拨任意键切断拨号音，否则拨号音持续 5 秒后，将释放掉外转外通话。

分机和甲乙双方开始通话时，可以告知对方，听到嘟长音时，按任意数字键，将拨号音切断掉，否则通话将被中断。

如果乙方电话无法接通，可以直接拨#92，单独取回甲方，和甲方重新通话。

如果没有保留过甲方乙方，直接拨#92，将听到嘟-嘟间隔的忙音。

如果保留了甲方、乙方、丙方...超过两方外线了，此时只会和外线端口号靠前的两条外线开始通话，其他外线仍在保留中。

如果外线超过两方，建议使用电话会议功能。

如果在保留甲方、乙方超过 1 分钟后，仍未开始通话，此时分机空闲，则振铃分机。如果分机不空闲，甲方、乙方最多保留 5 分钟，超时将自动释放掉。

4.10 电话会议

功能	指令	说明
邀请模式	#510	申请电话会议,并设置为邀请/公开模式。 切换当前会议的模式。
公开模式	#511	
会议结束	#512	释放会议占用的资源以及各参与方
会议添加外线方	#50	和外线通话中,拍叉拨#50,将其移至保留频道。
外线方开始会议	#520	将所有处于保留频道的外线方移入公共频道
恢复外线方	#521 外线端口号 AB	将外线 AB 移至公共频道
测试外线方	#522 外线端口号 AB	沟通或测试,挂机后自动移至保留频道。
移除外线方	#523 外线端口号 AB	释放外线 AB
会议添加内线方	主持分机拨通待参与分机,挂机后将其移至公共频道。	
内线方主动加入	#54	公开模式的会议才可以使用该指令
内线方开始会议	#530	将所有处于保留频道的内线方移入公共频道
恢复内线方	#531 分机号码	分机号码为 1-4 位,指令的效果同外线指令。
测试内线方	#532 分机号码	
移除内线方	#533 分机号码	
暂停内线方	#534	将所有会议中分机移至保留频道
清理内线方	#535	移除所有处于会议中的内线方

电话会议开启时,会占用三条通话绳路。如果申请失败,可以稍等再试。

需要准备至少两个分机,三个最佳,一个作为主持分机,一个作为公共频道参与分机,一个作为备用。

召开电话会议的操作步骤:

一、申请电话会议

任意分机拨#510 或#511，当听到嘟长音时，表示申请成功，该分机作为主持分机。如已有电话会议，可由主持分机切换模式。当听到嘟-嘟忙音时，表示申请/切换失败。可能当前空闲的绳路资源不够，或者是在非主持分机上，进行模式切换操作。

二、加入外线方

任意“非主持分机”拨通外线方号码，在闪断后拨#50，听到嘟长音挂机，此时外线方处于保留频道（听音乐）。依次添加剩余外线方。

三、加入内线方

主持分机拨通目标分机，告知对方情况后再挂机，目标分机将加入公共频道。依次添加剩余内线方。

四、正式召开会议

主持分机拨#520，将所有保留频道的外线移至公共频道，开始会议。

五、结束电话会议

主持分机拨#512，结束电话会议，释放相关的资源。

说明:

申请成功后，该分机作为会议主持分机，只能进行会议相关的操作，无法作为被叫方，无法使用上述会议指令以外的功能指令，作为会议主持专机使用。

会议中如果需要添加、测试、移除外线方，可以参考指令表中的说明。

比如会议的公共频道突然出现忙音，可能某一条外线断线了，此时使用测试指令，将忙音的外线找出，并移除忙音外线。

如果会议进行中，需要增加外线方，可以通过非主持分机，拨通该外线方，将其添加至保留频道。由主持分机再将该外线移到公共频道。

如果会议进行中，需要增加内线方，主持分机拨通目标分机，挂机将其加入公共频道。会议过程中，分机挂机将退出会议。

如果会议中无外线方，可以跳过步骤二和四，直接进行内部电话会议。

五、转接说明

示例：外线 A 和内线 B 正在通话，当前外线 A 要求和内线 C 对话。

操作说明：

- 内线 B 可以在本机上，**快速拍一下叉簧键** 或 **按下“闪断”键**。
- 此时外线 A 将听到转接提示语音，内线 B 将听到拨号音（嘟长音）。
- 内线 B 在听到拨号音时，可以拨内线 C 的号码。
- 如果呼叫成功，内线 B 将听到回铃音，内线 C 开始振铃。
- 如果呼叫失败，内线 B 将听到忙音，按闪断键或者稍等数秒，和外线 A 恢复通话。

后续可能存在下述情况：

- **内线 B 不挂机，内线 C 摘机。**
内线 C 在听到响铃后，接起电话将和内线 B 开始通话。外线 A 此时仍听转接等待音。内线 B 或 C 中的任一方挂机，另一方将和外线 A 通话。
- **内线 B 不挂机，内线 C 超过 25 秒未摘机。**
内线 C 将停止振铃，内线 B 和外线 A 开始通话。
- **内线 B 挂机，内线 C 摘机。**
内线 C 和外线 A 开始通话。
- **内线 B 挂机，内线 C 超过 25 秒未摘机。**
若内线 B 空闲，则内线 C 停止振铃，内线 B 重新振铃，内线 B 摘机和外线 A 开始通话。若内线 B 忙碌，则切断外线。

注意事项：

- 如果按下“闪断”键后，外线通话被挂断，请调整闪断时间。默认的闪断时间为 1.5 秒（挂机动作的持续时间不超过 1.5 秒时，会被识别为闪断操作）。
- 如果用户需要重新拨号，**必须挂断通话超过 2 秒**，方可再次拿起手柄，或者按下免提，开始拨号操作。
- 如内线 B 超时未拨号或拨错号，在 4~5 声忙音后，自动和外线 A 恢复通话。

六、常用功能说明

6.1 编程状态说明

默认的编程总机是第一分机，当编程总机修改为其他分机时，第一分机仍然可以进行编程操作。

如何进入编程模式：（6666 为初始系统密码）

第一分机或编程总机摘机拨 ***#99 6666#**，进入编程模式。

如何退出编程模式：

第一分机或编程总机挂机，系统将自动退出编程模式。

无法进入编程模式？请对照下列情况逐个排除：

- 1) 是否在第一分机端口，或者编程总机上进行操作？
- 2) 系统密码可能记错，密码如有遗忘，联系经销商或厂家进行初始化处理。

6.2 修改分机号码

初始化的分机号码从 8000 开始，后续端口依次加 1。

分机号码支持 1-4 位混合存在，可设置 0-9 开头的任意号码。

用户修改分机号码时，必须满足以下几点要求：

- 1、分机号码不能重复。
- 2、不可以用出局号（默认为 9），或内线总机代码（默认为 0）作为字头。
- 3、已存在的号码不能作为其他号码的字头。

说明：

比如已存在分机号码 70，就不可以存在 701、7066 这样的号码。假设其他分机要拨 7005，当拨到 70 时，就会呼叫号码为 70 的分机。

6.2.1 在总机上修改某个端口的号码

可在待修改分机上，拨#97 查询当前的物理端口号，然后根据本小节的说明修改分机号码。

指令：30 T Q# --总机修改分机号码

说明：

T 为物理端口号，有效值为 001-032，表示分机 1 至分机 32；

Q 为 1-4 位的新分机号码。

指令：#97 --非编程指令，任意分机提机后，直接拨。

示例：将分机 5 端口的号码设置为 6005。

操作：

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 30 005 6005#，听到提示音后挂机。在分机 5 摘机拨#97，查询当前的分机号码。

6.2.2 在总机上重设所有分机号码

系统支持重设所有分机号码，设置开始号码后，依次加 1，得到所有分机号码。通过此功能设置的号码，新分机号码的位数必须一致。

指令：321 Q# --总机重设所有号码

说明：Q 为 1-4 位的分机号码，作为开始号码。

示例：将内线号码调整为 801 开头的号码。

操作：

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 321 801#，听到提示音后挂机即可。

6.2.3 在分机上快速自改号码

传统改分机号码的方式，是在总机上修改。当修改端口变多时，工作量剧增，操作繁琐。单人很难操作，需要多人配合。

此功能比较适用于酒店场景，客房的号码需要和房间号一致，大量的号码需要修改。如果使用此功能，单人即可轻松的完成修改核对操作。

指令：112 K# --自改号码权限设置

说明：K 为 1 表示权限开启，为 0 表示权限关闭。

指令：#6* Q --非编程指令，任意分机提机后直接拨。

说明：

Q为4位的新号码，当号码位数不足4位时，用*号键补齐四位。

示例：将客房号 8101-8102 内的分机号码，修改为和房间号一致。

操作：

第 1 步：开启自改号码权限。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 112 1#，听到提示音后挂机。

第 2 步：在各个房间内自改号码，并试听。

在房间 8101 的分机上，拨#6* 8101，听到嘟长音后挂机。再次摘机拨#97，试听新的分机号码。到下一个房间继续操作，直到所有房间都修改完成。

第 3 步：关闭自改号码权限，防止客房误操作改乱号码。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 112 0#，听到提示音后挂机。

6.3 打开/关闭外线端口

系统默认开通了全部外线端口，如果用户只有一条电话进线，请将未使用的外线端口关闭。

当未接入外线的端口没有关闭时，分机出局时如果选取到此端口，将无法拨打电话（因为此端口没有接入外线）。

指令：211 AB K#

说明：其中 AB 为 01-06，表示外线 1-6；K 为 0 表示关，为 1 表示开；

当 AB 省略掉，211 K#表示批量设置全部外线端口。

示例：关闭第 2 个外线端口。

操作：

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 211 02 0#，听到提示音后，挂机结束操作。

6.4 外线来电应答方式

应答方式默认为日服电脑值班。

本系统提供以下应答方式供客户选择：

- 夜服值班方式：具体分为夜服电脑值班和夜服人工值班。
- IVR 单键导航：固定为电脑值班。
- 单专线专用：固定为人工值班。
- 日服值班模式：具体分为日服电脑值班和日服人工值班。

电脑值班：（推荐使用）

来电方将听到提示语音，根据提示进行二次拨号，系统根据所拨号码，呼叫相应的分机。可节省大量的人工，提高工作效率。

人工值班：

检测到外线来电后，系统根据外线预设的话务机组及其振铃方式，自动呼叫组内分机。由话务机接听后，进行人工转接操作。

最高优先级（夜服值班方式）：

系统处于夜服状态，并且本外线受夜服作用，来电将按照下列两种模式进行处理。

夜服电脑值班时，来电方可以听到夜服提示语音。用户可修改提示语音，告知来电方正常的工作时间，引导对方在适当时间再次来电。来电方也可以二次拨号，拨 0 将呼叫该外线的夜服值班分机。

夜服人工值班时，外线端口来电后，系统将呼叫该外线的夜服值班分机。此模式仅适用于下班后有值班人员在岗的场景。

次高优先级（IVR 单键导航）：

系统处于日服状态，或者本外线不受夜服作用，（**最高优先级不满足**），并且外线启用了 **IVR 单键导航**，来电将按照本模式进行处理。

来电方听到提示语音后，可根据提示二次拨号，只需要拨一个数字键，系统将呼叫该键对应的分机。此模式一般应用于小型客服坐席场景，可简化来访客户的操作，提高企业形象。

一般优先级（单专线专用）：

系统处于日服状态，或者本外线不受夜服作用（**最高优先级不满足**），并且外线未启用 IVR 单键导航（**次高优先级不满足**），并且外线启用“**单专线专用**”，来电将按照本模式进行处理。

单专线专用时，外线来电将直接呼叫本外线的专机，此模式自带出局管制功能，专机只能从本外线或 99 组（公共组）外线出局拨打电话。

最低优先级（日服值班方式）：

系统处于日服状态，或者本外线不受夜服作用（**最高优先级不满足**），并且外线未启用 IVR 单键导航（**次高优先级不满足**），并且外线未启用“**单专线专用**”（**一般优先级不满足**），来电将按照本模式进行处理。

日服电脑值班时，来电方可以听到日服提示语音。来电方可以拨 0 呼叫话务机组，也可以拨具体的分机号码，呼叫指定的分机。此模式为**初始化的应答方式**。

日服人工值班时，外线来电将直接呼叫话务机组。

注意：如果**外线端口未打开**，请根据上一节说明，打开外线端口。

在了解上述应答方式后，用户可根据自身需要，选择合适的应答方式。

下面将列举两种比较常见的使用组合：

- ①部分外线保持日服电脑值班二次拨号，部分外线设置人工值班直接振铃。
- ②日服时启用电脑值班，夜服时使用电脑值班提示来电方已下班。

6.4.1 外线和分机打入打出一一对应

本节具体讲述“单专线专用”应答模式。

指令：77 AB Q# --单专线专用设置指令

指令：234 AB 0# --单专线专用清除指令

说明：其中 AB 为 01-06，表示外线 1-6，Q 为 1-4 位的分机号码。

“单专线专用”设置指令为复合指令，会自动做出如下修改：

- 开启本外线端口；
- 设置本外线不受夜服作用；
- 设置本外线取消 IVR 单键导航；

“单专线专用”取消指令为普通指令，会自动做出如下修改：

- 取消后将按照原设置，处于日服电脑值班，或者人工值班状态。

示例：设置外线 2 端口来电后，直接呼叫 8000 分机。

操作：

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 77 02 8000#，听到提示音后，挂机结束操作

特别注意：

单专线专用设置时，专机和专线不能为已设置状态。如果已经设置过，请先清除原有设置，再继续操作，否则会**操作失败**。

如果记不得目标分机已设哪条专线，234 0#可以清除所有“单专线专用”设置，再根据需要重新设置。

6.4.2 日服电脑值班和人工值班

用户只需要设置来电应答方式，并不需要出局管制效果，可以按照本节说明进行设置。

指令：212 AB K# --设置外线日服值班方式
指令：260 AB MN# --设置外线绑定的话务机组
指令：76 MN Q# --设置话务机组内的分机
指令：245 AB T# --设置外线使用话务机组的方式

说明：

AB 为 01-06，表示外线 1-6；AB 省略可批设置全部外线。

K 为 0 人工值班，为 1 电脑值班；

Q 为 1-4 位的分机号码。

T 为 0 优先呼叫第一个话务机，为 1 轮流呼叫，为 2 群呼。

MN 为 00-06，表示话务机组。

示例：设置外线 2 端口来电后，直接呼叫 8000 和 8001 分机。

操作：

第 1 步：设置外线 02 为日服人工值班方式。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 212 02 0#，听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步：设置外线 02 绑定空闲的话务机组（比如 02 组）。

继续拨 260 02 02#，听到提示音后进行下一步操作。

第 3 步：将 8005 分机和 8001 分机存入 02 话务机组。

继续拨 76 02#(清除 02 组原话务机)，继续拨 76 02 8005#，继续拨 76 02 8001#，听到提示音后进行下一步操作。

第 4 步：设置外线 02 使用话务机组的方式为群呼 2。

继续拨 245 02 2#，听到提示音后挂机即可。

注意：

如果当前的应答方式不是最低优先级，请根据本节的其他小节说明，禁用高优先级的应答方式（设置本外线不受夜服作用，设置本外线取消 IVR 单键导航，取消本外线的“单专线专用”设置）。

6.4.3 夜服电脑值班和人工值班

当外线受夜服作用时，如果系统当前处于夜服状态，来电将按照夜服值班方式，进行应答设置。

本模式一般应用在企业场景，适用于有人值班和无人值守。

指令：214 AB T# --设置外线是否受夜服作用

指令：213 AB K# --设置外线夜服值班方式

说明：

AB 为 01-06，表示外线 1-6；AB 省略可批设置全部外线。

T 为 0 不受夜服作用，为 1 受夜服作用；

K 为 0 夜服人工值班，为 1 夜服电脑值班。

指令：261 Q# --批设置全部外线的夜服值班分机

指令：262 AB Q# --设置外线的夜服值班分机。

说明：

AB 为 01-06，表示外线 1-6；

Q 为 1-4 位的分机号码。

指令：#90 0 # --切换为日服

指令：#90 1 # --切换为夜服

--此两条指令为非编程指令，任意分机提机后可以直接拨。

示例：设置夜服时，外线 2 的来电直接呼叫值班分机 8007。

操作：

第 1 步：设置外线 02 受夜服作用。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 214 02 1，听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步：设置外线 02 夜服值班方式为人工值班。

继续拨 213 02 0#，听到提示音后进行下一步操作。

第 3 步：将外线 02 的夜服值班分机更改为 8007。

继续拨 262 02 8007#，听到提示音后进行下一步操作。

第 4 步：上下班时切换系统状态。

下班后，任意分机提机拨 #90 1 #，听到嘟长音挂机即可。

上班后，任意分机提机拨 #90 0 #，听到嘟长音挂机即可。

6.4.4 “IVR 单键导航”模式

指令：215 AB K# --设置外线是否启用“IVR 单键导航”模式

指令：167 01 T Q# --设置单键导航组内的分机。

说明：AB 为 01-06，表示外线 1-6，AB 省略可批设置全部外线。

K 为 0 禁用单键导航，为 1 启用；

T 为 0-9，表示所拨单键的键值。Q 为 1-4 位的分机号码。

示例：设置外线 2 启用单键导航值班，拨 1 呼叫 8003，拨 2 呼叫 8006。

操作：

第 1 步：设置外线启用单键导航值班。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 215 02 1，听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步：编辑单键导航组内的单键的对应分机。

继续拨 167 01#（清除单键导航组内分机），继续拨 167 01 1 8003#，继续拨 167 01 2 8006#，听到提示音后挂机即可。

注意：

如果当前的应答方式为最高优先级，请设置本外线不受夜服作用。

6.5 分机出局选线方式

分机可以选用同组，或 99 组（工作组）内的外线出局。默认分机和外线都被分在 00 组（默认组），系统提供六组专用组，组号为 01-06。

内外线分组，仅用来管理分机的出局选线，无其他作用。

指令：225 AB GD# --设置外线分组

指令：326 Q GD# --设置内线分组

说明：

AB 为 01-06，表示外线 1-6，AB 省略可批设置全部外线；

GD 表示内外线分组的组号，为 00-06，外线可特殊分到 99 组；

Q 为 1-4 的分机号码。

示例：设置外线 3 只能被 8002、8003 使用。

操作：

选择一个空闲分组（比如 02 组），将分机和外线存入该组。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 225 03 02#，继续拨 326 8002 02#，继续拨 326 8003 02#，听到提示音后挂机即可。

6.6 外线的出局号及内线总机设置

所有外线的默认出局号为 9，出局号可设置为 0-9 的任意数字。系统支持多局向混合存在，每条外线都可以设置不同的出局号。

但是选择出局号时，必须要注意，尽量不要和内线总机代码，或者分机号码的字头相同。因为出局号的优先级最高，如果和其他的相同，其他功能将无法正常使用。分机拨此号码时，会直接选取外线出局。

指令：224 AB K# --修改外线的出局号，默认为 9。

指令：151 K# --修改内线总机代码，默认为 0。

指令：153 Q# --修改内线总机端口，默认为第一分机。

说明：AB 为 01-06，表示外线 1-6，AB 省略可批设置全部外线；

K 为 0-9 的任意数字；

Q 为 1-4 位的分机号码。

示例：将所有外线的出局号更改为 0，并设置拨 9 呼叫内线总机 8007。

操作：

第 1 步：批量修改外线的出局号。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 224 0#，听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步：修改内线总机代码。

继续拨 151 9#，听到提示音后进行下一步操作。

第 3 步：修改内线总机端口，默认指向第一分机。

继续拨 153 8007#，听到提示音后挂机即可。

6.7 多模式 IP 加拨

外线出局通话，按类型可以分为三种：市话、国内长途、国际长途。本系统可以针对各种通话类型，进行不同的 IP 智能加拨操作。

系统支持 6 组 IP 号码，最大可设置 15 位 IP 号码，支持 0-9 数字，及暂停码*号键，一个暂停码可以暂停 200 毫秒，兼容绝大多数 IP 线路。

如果外线为汇线通等间局线路，设置本章节内容后，请参考下一节内容，进行间局线的设置。

指令：226 K # --批量设置全部外线全部话务类型绑定 K 组 IP

指令：226 T K # --批量设置全部外线指定话务类型绑定 K 组 IP

指令：226 AB T K # --外线 IP 绑定设置

说明：

K 为 0-6，**0 为取消绑定**，1-6 为 IP 组号；

T 为 0-2，0 国际，1 国内，2 市话；

AB 为 01-06，表示外线 1-6。

指令：73 K 号码# --IP 号码编辑设置

说明：

K 为 1-6，IP 组号；

号码最长为 15 位，支持 0-9，以及*号键。

示例 1：设置所有外线，国际长途加拨 17909，国内长途加拨 11808。

操作：

第 1 步：选择 2 个空闲的 IP 组，分别存入 17909（1 组）以及 11808（2 组）。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 73 1 17909#，继续拨 73 2 11808#，听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步：批量设置全部外线，国际长途 0 绑定 1 组，国内长途 1 绑定 2 组。

继续拨 226 0 1#，继续拨 226 1 2#，听到提示音后挂机即可。

指令：243 AB K # --外线的市话类型 IP 加拨时，启/禁用过滤字头

说明：

K 为 0 禁用此功能，为 1 启用此功能。

AB 为 01-06，表示外线 1-6，AB 省略可批设置全部外线。

指令：74 T K # --市话字头是否被过滤掉

说明：

T 为 1-9，表示市话字头；K 为 0 表示不过滤，为 1 表示过滤。

示例 2: 设置所有外线，所有电话都加拨 11808，除了市话 4 字头和 9 字头。

操作:

第 1 步: 选择 1 个空闲的 IP 组，存入 11808 (比如 3 组)。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 73 3 11808#，听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步: 批量设置全部外线，全部话务类型绑定 3 组 IP。

继续拨 226 3#，听到提示音后进行下一步操作。

第 3 步: 设置 4 和 9 字头的市话被过滤。

继续拨 74 **#(先清除全部市话字头过滤)，继续拨 74 4 1#，继续拨 74 9 1#，听到提示音后进行下一步操作。

第 4 步: 批量设置全部外线启用市话字头过滤功能。

继续拨 243 1#， 听到提示音后挂机即可。

6.8 汇线通等间局线设置

系统支持汇线通等间局线兼容功能，传统交换机加拨 IP 时，如果外线是汇线通等间局线路时，功能将无法正常使用。

本系统可支持手工/自动加拨间局号。可进行精确的 IP 加拨，及服务级别、黑白名单限制等。

指令: 241 AB K # --修改外线的间局号

指令: 242 AB T # --间局号手/自动加拨

说明: AB 为 01-06，表示外线 1-6，AB 省略可批设置全部外线。

K 为*表示没有间局号，为 0-9 表示直接插话机时，拨打外线电话需要加拨 0-9 的数字。

T 为 1 时，用户可免拨间局号，系统自动加拨；为 0 时，用户需要手动加拨间局号。

示例: 所有外线都是汇线通线路，接话机时需要加拨 9 才能拨打电话。要求交换机自动加拨 9，用户只需要拨出局号出局，即可拨打电话。

操作: 第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 241 9#，继续拨 242 1#。听到提示音后挂机即可。

6.9 分机的呼叫权限管理

分机的呼叫权限管理包含以下几个方面：

- 服务级别 --内线/市话/国内/国际
- 黑/白名单 --20 组不能拨字头和 20 组例外能拨字头
- 漫游账号 --登陆后忽视服务级别，内线等级和黑/白名单限制。
- 出局限时 --限制此分机端口的最大主叫限时
- 内线等级 --内线分机互拨的权限

指令：322 Q K# --修改分机的服务级别

说明：Q 为 1-4 位的新分机号码，Q 省略可批设置全部分机。

K 为 0-3，表示服务级别，0 国际，1 国内，2 市话，3 内线。

示例 1：将 8000 的级别保持为国际，其他分机的服务级别统一变更为内线。

操作：

第 1 步：先将所有分机的服务级别设置为内线。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 322 3#，听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步：将 8000 的服务级别设置为国际。

继续拨 322 8000 0#，听到提示音后挂机即可。

指令：312 Q T# --启用/禁用分机的黑名单

指令：313 Q T# --启用/禁用分机的白名单

指令：71 MN 字头# --修改黑名单内容

指令：72 MN 字头# --修改白名单内容

说明：

Q 为 1-4 位的新分机号码，Q 省略可批设置全部分机。

T 为 0 表示禁用，为 1 表示启用。

MN 为 01-20，表示 20 组黑白名单。

字头为 1-5 位的数字，用作黑白名单的字头。

示例 2: 所有分机都禁止拨打 400 开头的号码, 但可例外拨打 4006 开头的号码。

操作:

第 1 步: 先启用所有分机的黑名单和白名单。

第一分机摘机, 拨*#99 6666#进入编程模式, 继续拨 312 1#, 继续拨 313 1#, 听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步: 将 400 存入黑名单, 4006 存入白名单。选择空闲的黑白名单组, 或者清空后重设。比如, 选择第 1 组黑名单和第 1 组白名单。

继续拨 71 **#, 继续拨 72**#, 清除已有黑白名单, 继续拨 71 01 400#, 继续拨 72 01 4006#, 听到提示音后挂机即可。

指令: 75 GD 随身密码# --修改漫游账号

说明: GD 为 01-32, 表示 32 组漫游账号。

随身密码为 1-7 位的 0-9 数字, 表示漫游账号的密码。

指令: #0 随身密码# --非编程指令, 登录漫游账号。

说明: 分机提机后拨 #0 随身密码#后, 如果随身密码正确, 会听到拨号音, 表示登录成功, 此时可以继续拨号了。

示例 3: 所有分机都不能拨打外线, 但是可以通过漫游账号登录拨打。

操作:

第 1 步: 先将所有分机的服务级别设置为内线。

第一分机摘机, 拨*#99 6666#进入编程模式, 继续拨 322 3#, 听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步: 设置漫游账号。

继续拨 75 01 1234#, 修改 01 组漫游账号的随身密码, 继续修改下一组, 直到修改完成后挂机。

第 3 步: 在任意分机上登录漫游账号后拨号。

任意分机摘机, 拨#0 1234#, 听到嘟长音, 表示 01 组漫游账号登录成功, 此时可以拨打局外电话。未登录的情况下, 只能拨打内线电话。

指令：323 Q T# --修改分机的出局主叫限时

说明：

Q 为 1-4 位的新分机号码，Q 省略可批设置全部分机。

T 为 00-99，单位为分钟，00 不限时。

示例 4：限制全部分机的出局主叫限时为 15 分钟。

操作：第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 323 15#，听到提示音后挂机即可。

指令：324 Q K# --修改分机的内线等级

说明：

Q 为 1-4 位的新分机号码，Q 省略可批设置全部分机。

K 为 0-7，0 级最高，7 级最低。其中 6 级只能呼叫内线特殊组中的分机，7 级没有主叫权限。

指令：165 Q # --修改内线特殊组中的分机

说明：Q 为 1-4 位的新分机号码，为*时表示清除内线特殊组。

示例 5：将酒店所有客房分机的内线等级，统一设置为 6 级，只可以拨打 8000，8001 这两部前台分机。

操作：

第 1 步：先将所有分机的内线等级设置为 6。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 324 6#，听到提示音后进行下一步操作。

第 2 步：将 8000 和 8001 的内线等级恢复为 0。

继续拨 324 8000 0#，继续拨 324 8001 0#，听到提示音后进行下一步操作。

第 3 步：将 8000 和 8001 存入内线特殊组中。

继续拨 165 *#（先清空），继续拨 165 8000#，继续拨 165 8001#，听到提示音后挂机即可。

6.10 监听权限

特别注意：

请用户在法律允许范围内，谨慎使用监听功能。

因使用监听功能引起的法律争议，由使用者自行承担。

禁止在法律允许范围外使用。

请用户仔细阅读本段说明。

当对方分机正在通话时，如有急事需要通知对方。用户可在监听等级高于对方的分机上，强插至对方当前的通话中，与其进行通话。

监听等级为 0-7 级，0 级最高，7 级最低。只能监听低等级分机，无法监听同级或者高等级分机。分机的监听等级为 **0 级时，可以监听外线的通话**。初始化时，全部分机的监听等级都为 1 级。

指令：325 Q K# --修改分机的监听等级

说明：

Q 为 1-4 位的新分机号码，Q 省略可批设置全部分机。

K 为 0-7，0 级最高，7 级最低。

指令：#67 Q --监听目标分机的通话

指令：#6# AB --监听指定外线方的通话

说明：Q 为 1-4 位的分机号码；AB 为 01-06，表示外线 1 至 6。

示例：将经理用的分机 8006，监听等级设为 0，可监听外线和其他内线的通话。

操作：

第 1 步：先将经理分机 8006 监听等级设置为 0。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 325 8006 0#，听到提示音后挂机。

第 2 步：监听当前正在通话中的分机 8000 或者外线 2。

在经理分机上提机拨#67 8000，拨完指令后立即开始监听 8000 当前的通话。

在经理分机上提机拨#6# 02，拨完指令后立即开始监听外线 2 当前的通话。

6.11 提机直接打外线/免拨出局号

分机如果不想拨出局号出局，可将提机方式变更为外线，此时提机就会选取外线出局。

提机方式为外线时，使用内部指令、分机互拨等操作，需要在提机后先拨*号键，取回内线，再继续操作。

指令：311 Q K# --修改分机的提机方式

说明：

Q 为 1-4 位的新分机号码，Q 省略可批设置全部分机。

K 为 0 内线，为 1 外线。

示例：所有分机都不需要拨出局号，即可拨打外线电话。

操作：第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 311 1#，听到提示音后挂机即可。

6.12 分机密码锁/离位限制打长途

当用户离开位置时，为了防止他人拨打长途，滥用电话，可以对分机上锁。当回到位置后，可以解锁，恢复正常的呼出权限。

如果遗忘了临时密码，可由总机清除。

指令：#91 临时密码# --非编程指令，任意分机提机直接拨。

说明：首次输入上锁，再次输入解锁。

指令：342 Q *# --清除分机已设置的临时密码

说明：Q 为 1-4 位的新分机号码，Q 省略可批设置全部分机。

6.13 内线单键拨号功能/组内一键互拨/组内代接

当部门内的几个分机，需要相互之间一键呼叫对方时，可使用本功能。如果仅需要通过 #81 组内代接来电，使用此功能时，不用设置单键对应分机。

系统提供了 8 组单键拨号组，每组中包含 0-9 十个单键拨号代码，可以指定修改或者清除某个单键代码指向的分机。可将这些分机的单键拨号组设定为某个

空闲组，再将这些分机存入到该单键拨号组内。

必须注意：

单键拨号组的单键代码不能和出局号、内线总机单键代码、分机号码字头相同，否则某些功能将无法正常使用。

优先级由高到低的顺序为：

出局号 > 内线总机单键代码 > 分机单键拨号代码 > 分机号码字头

指令：327 Q MN# --修改分机的单键拨号组

说明：

Q 为 1-4 位的新分机号码，Q 省略可批设置全部分机。

MN 为 00-08，00 表示无单键拨号功能，01-08 表示第 1 组至第 8 组。

指令：166 **# --清除全部单键拨号组内的分机

指令：166 MN# --清除指定单键拨号组内的分机

指令：166 MN K Q# --修改单键拨号组内序号对应的分机

说明： MN 为 01-08，表示第 1 组至第 8 组。

K 为单键代码 0-9。Q 为 1-4 位的新分机号码。

示例： 办公部门有文员甲 8002、文员乙 8003、文员丙 8004、文员丁 8005，她们相互间可以单键呼叫彼此。拨 1 呼叫甲，2 呼叫乙，3 呼叫丙，4 呼叫丁，并且这四个分机拨 5 都可以呼叫主管 8007。

操作：

第 1 步： 先将甲乙丙丁都绑定同一个单键拨号组，比如绑定 02 组。

第一分机摘机，拨 *#99 6666# 进入编程模式，继续拨 327 8002 02#，继续拨 327 8003 02#，继续拨 327 8004 02#，继续拨 327 8005 02#，听到提示音后继续下一步操作。

第 2 步： 设置 02 组内的单键对应分机。

继续拨 166 02#，清除 02 组单键拨号组，继续拨 166 02 1 8002#，继续拨 166 02 2 8003#，继续拨 166 02 3 8004#，继续拨 166 02 4 8005#，继续拨 166 02 5 8007#，听到嘟长音挂机即可。

第 3 步： 在甲乙丙丁四部分机，任一个上拨相应单键进行测试验证。

6.14 系统初始化

初始化全部参数：

第一分机（8000）摘机拨*#99 6666#，继续拨 995*5*#挂机。

保留分机号码的初始化（保留分机号码）：

第一分机（8000）摘机拨*#99 6666#，继续拨 995*51#挂机。

只初始化分机号码（保留其他参数）：

第一分机（8000）摘机拨*#99 6666#，继续拨 995*50#挂机。

注意：初始化后，系统工作于日服状态，并清除免打扰设置。

七、系统功能设置

7.1 来电立即接通

当用户需要在外线来电时，立即接起来电，不愿意听嘟-嘟的等待音或者运营商的彩铃，可以编程为来电立即接听。

指令：111 K# --编程指令

说明：K 为 0 来电显示后才会接听，为 1 来电立即接听。

7.2 循环出局

当用户外线有套餐时，为了使各外线得到均等的使用机会，可以启用出局话务均衡功能，循环使用各条外线。

指令：114 K# --编程指令

说明：K 为 0 优先选用端口号靠前的外线，为 1 循环使用各外线。

7.3 二次拨号超时转话务机

默认来电方二次拨号超时，系统会自动释放本次来电。如果用户希望超时后，自动呼叫话务机组内分机，可以使用此功能。

指令：115 K# --编程指令

说明：K 为 0 二次拨号超时释放，为 1 超时转话务机组。

7.4 二次拨号的最大等待时长

来电方听完提示语音后，系统会给来电方留下数秒的时间，供其二次拨号，如果用户超时不拨号，将会释放掉本次来电，或者呼叫话务机组。

默认的最大时长为 5 秒，可编程修改为 3-9 秒。

指令：156 K# --编程指令

说明：K 为 3-9，单位为秒。

7.5 语音播报二次拨号

当用户拨号正确时，在“转接”提示语音前，会先播报所拨号码。初始化时，已默认启用该功能。

指令：116 K# --编程指令

说明：K 为 0 关闭此功能，为 1 启用语音播报。

7.6 播放提示语音时禁止拨号

保护打开时，来电方必须听完语音才能开始拨号。

开启本功能时，系统给来电方播放提示语音，但是不接受来电方的任何拨号。当语音播放结束后，给来电方送拨号音（嘟持续音），此时来电方才能正常拨号。

指令：136 K# --编程指令

说明：K 为 0 保护关，为 1 保护开。

7.7 内线来电的振铃方式

默认的内线来电振铃是，短促振铃 2 次共 1 秒，等待 4 秒，按此循环。

可选择更改为长振铃 1 秒，等待 4 秒，按此循环。

外线来电振铃就是振铃 1 秒停 4 秒的序列。

指令：118 K# --编程指令

说明：K 为 0 默认短 2 声，为 1 长 1 声。

7.8 闪断时间的识别范围

当话机的闪断键无效时，或者会挂断通话时，需要按照本节说明，调整闪断时间的预设值。

指令：119 K# --编程指令

说明：

K 的值决定闪断时间：

1 表示 300ms 2 表示 600ms 3 表示 1000ms

4 表示 1200ms 5 表示 1500ms 6 表示 2000ms

出厂默认为 1500ms，可以兼容大多数话机的 R 键和 FLASH 键。

7.9 多设一部编程总机

编程总机默认为第一分机，用户可以修改编程总机。

修改后第一分机仍然可以编程，不过在此基础上，多了一个可编程的分机。

建议用户修改编程总机，但是一般情况，只使用总机编程。在第一分机故障时，可以使用编程总机进行参数修改。

指令：152 Q# --编程指令

说明：Q 为 1-4 位的分机号码。

7.10 经理秘书

设置经理秘书功能以后，所有呼叫经理的通话都会被转接给秘书分机，秘书分机过滤后，再通过转接功能，转给经理分机。

系统支持 1 部经理分机，最大 8 部秘书分机。

指令：145 K# --编程指令

说明：K 为 1 启用经理秘书功能，为 0 取消经理秘书功能。

指令：160 G# --编程指令

说明：G 为 1-4 位的分机号码，设置经理分机。

指令：161 *# --编程指令，清除秘书分机。

指令：161 G# --编程指令，设置秘书分机。

说明：G 为 1-4 位的分机号码，循环设置，最多存入 8 个秘书分机。

示例：设置经理分机 **8006**，秘书分机 **8002**、**8003**，除秘书分机外，其他分机呼叫经理分机，都会自动转到秘书分机上。

操作：

第 1 步：先设置经理分机。

第一分机摘机，拨*#99 6666#进入编程模式，继续拨 160 8006#，听到提示音后继续下一步操作。

第 2 步：再设置秘书分机。

继续拨 161 *#，清除秘书分机，继续拨 161 8002#，继续拨 161 8003#，听到提示音后继续下一步操作。

第 3 步：启用经理秘书功能。

继续拨 145 1#，听到嘟长音挂机即可。

第 4 步：建议步骤，可不操作。

建议使用分机功能，先清除经理分机和秘书分机的各类转移功能（提机拨 #683 清除无条件转移、遇忙转移、无人接听、出局离位转移）。

7.11 等待音乐

等待音乐采用全新方案，提供 36 首音乐供用户选择，并且支持音量调节。

新增音乐设置指令：（不用进编程，第一分机直接拨）

#77XX XX 为 00-36 为曲目选择指令；XX 为 48-51，表示音量由大到小设置指令。

XX 序号对应的语音内容：

00 叮咚-慢	01 叮咚-快	02 叮咚	03 西敏寺钟声
04 致爱丽丝	05 雨中旋律	06 回忆	07 喀秋莎
08 土耳其进行曲	09 小天鹅	10 爱的罗曼史	11 午夜睡眠
12 匈牙利舞曲	13 抒情曲	14 幻想舞曲	15 铃儿响叮当
16 桂河大桥	17 命运舞曲	18 恭喜恭喜	19 莫斯科郊外的
晚上	20 桂河大桥	21 老黑奴	22 绿袖子
23 勃拉姆斯摇篮曲		24 警报声	25 苏珊娜
26 威廉泰尔序曲	27 摇篮曲	28 红河谷	29 铁旦尼克号
30 华尔兹舞曲	31 圆舞曲	32 警犬叔叔	33 小美人鱼
34 小企鹅	35 罗密欧朱丽叶	36 世界之巅	

7.12 拨打外线异常处理/IP 加拨异常处理

部分光纤用户在使用中，反馈有如下问题：

- 反复拨打同一个外线号码时，经常性提示空号或者无提示音。
 - 存在上一种情况，并且外线有设置过自动加拨 IP。
 - 外线是间局线，使用了自动加拨间局号，经常性提示空号或无提示音。
- 遇到上述情况时，可以选择启用外线打包发码功能，或启用连续发码功能。

外线打包发码编程指令：（第一分机进编程，再继续操作）

117 K# K 为 1 表示开启外线打包发码功能，默认为 0 功能关。

外线连续发码编程指令：（第一分机进编程，再继续操作）

148 K# K 为 1 表示开启外线连续发码功能，默认为 0 功能关。

启用上述功能后，拨号结束需要按下#号键，否则会等待 10 秒，才会作为拨号结束。连续发码功能启用时，只有 IP 加拨，间局号自动加拨、重拨场景，才受连续发码作用。其他拨号场景，可以不用拨#结束拨号。

7.13 兼容型忙音检测功能

电脑值班时，来电方等待分机接听时挂机，分机仍然会持续振铃。如果系统支持忙音检测功能，并且在适当的时间内检测到忙音，就可以自动释放掉本次呼叫，停止振铃被叫分机。

11C、F416、F208、K416 支持独立型忙音检测功能，出厂忙音检测频率校准为 450Hz。如果忙音检测不生效，或 S208、S416 等不支持独立忙音检测功能的机型，可以按照本节内容，启用兼容型忙音检测功能。

兼容型忙音检测 编程指令：（第一分机进编程，再继续操作）

147 K# K 为 1 时，启用兼容型忙音检测，默认为 0，禁用此功能。

注意：启用兼容型忙音检测时，来电方拨完分机号码后，**将听到等待音（嘟 1 秒停 7 秒）**，不再听到转接音乐。

非常用编程指令：

指令：0 ABCD# --修改系统密码，ABCD 为四位 0-9 的数字。

指令：150 K# --修改分机门数，K 为 8-32。

指令：139 K# --修改挂机抖动时间，K 为 2-9，表示 40-200 毫秒。

指令：315 Q K# --内线转接权，Q 为分机号码，K 为 0 无权，1 有权。

指令：316 Q K# --外线转接权，Q 为分机号码，K 为 0 无权，1 有权。

指令：317 Q K# --来显去 0 开头，Q 为分机号码，K 为 0 不去，1 去。

指令：318 Q K# --外线防骚扰，Q 为分机号码，K 为 0 禁用，1 启用。

指令：344 Q K# --禁用指定出局，Q 为分机号码，K 为 0 不禁，1 禁用。

八、调整提示语音 – 11C_F416/208_S416/208_K416

系统提供一段自录语音，最大可录 30 秒或 120 秒，用户可用作日服引导语音，或夜服引导语音。支持话机录制提示语音，或通过 3.5mm 音频口（部分机型支持）录制提示语音。

如果用户希望使用自录的引导语音，按照下述步骤进行设置：

1. 录制自录语音。

第一分机提机拨#7899，录制自录语音段。建议拨完指令后稍等 1 秒，再对着手柄的麦克风说话，防止外线接入慢时，缺失开头的语音内容。录完稍等 1 秒再挂机，或者听到嘟长音表示录满。

2. 试听自录语音，确认效果。

第一分机提机拨#7999，试听自录语音。试听时如出现忙音，说明存在干扰拨号音，必须重新录制。

3. 修改自录语音的作用，启用为引导语音。

第一分机提机拨 *#99 6666#进入编程，再拨 159K#，将自录语音启用为日服或夜服引导语音，或停止生效（使用预录的默认语音）。

K 为 1 日服引导语音，2 夜服引导语音，默认为 0 无用途。

特别注意，录音时如果发现杂音，请检查以下项目：

- 检查内部通话时，有无杂音。如有杂音，尝试更换手柄或者电话机。
- 检查 3.5MM 音频接口是否接触良好，尝试更换质量较好的音频线（纯铜）。
- 笔记本/电脑导入时，使用原装适配器或者电池供电。
- 使用不带免提通话的话机，并摘掉手柄进行录制，排除话机的麦克风干扰。
- 使用短线在交换机边上操作，防止长距离走线途中受到干扰。
- 将交换机的地线接口，和大地有效连接，接地电阻小于 5 欧姆。

语音音量调节 编程指令：（3 以上版本的硬件才支持调节）

第一分机提机拨 *#99 6666#进入编程，再拨 158 K#。

说明：

K 为 0-7，0 最小，7 最大，**3~9 开头的版本号**才有此功能。

为满足部分用户的特殊需求，系统允许用户修改预设语音。

出厂预录制的语音，默认为禁止修改状态。不建议用户修改，一旦修改，不可恢复，只能返厂重录。如果需要修改，必须先开启修改权限。

请用户在启用权限前，再次确认，已知晓预设语音修改后不可恢复。

自录语音修改权限 编程指令：（第一分机进编程，再继续操作）

146 K# K 为 0 表示禁止修改，1 表示允许修改。

预烧录语音 录放音指令：（不用进编程，第一分机直接拨）

#79XX 试听预烧录语音段 #78XX 修改预烧录语音段

XX 序号对应的语音内容：

00 日服引导语音	01 夜服引导语音	02 分机正忙
03 分机无人接	04 空号	05 密码正确
06 指令正确	07 密码错误	08 指令错误
09 当前分机号码为	10 物理端口号码为	
11 转接中	20-29 为数字 0-9	

九、调整提示语音 – 10A

系统提供多段语音，引导语音最大时长为 99 秒，通过 MicroUSB 接口烧录。仅建议用户修改前 6 段提示语音，不建议修改后续段落提示语音。

前六段的序号和语音的对应关系如下：

01、来电引导语音	02、分机正忙提示语音
03、无人接听提示语音	04、被叫分机不存在提示语音
05、转接等待提示语音	06、夜服引导提示语音

前述说明：

更改语音时必须全选所有文件，否则部分语音提示功能，将会工作异常。

所有文件总大小不能超过 2M，文件的格式最好统一，全为 MP3 格式，或者全为 WAV 格式。

可以通过“格式工厂”、“酷狗音乐-铃声制作工具”等转换软件，转换文件格式，或者压缩文件大小。

如果用户希望使用自录的引导语音，按照下述步骤进行设置：

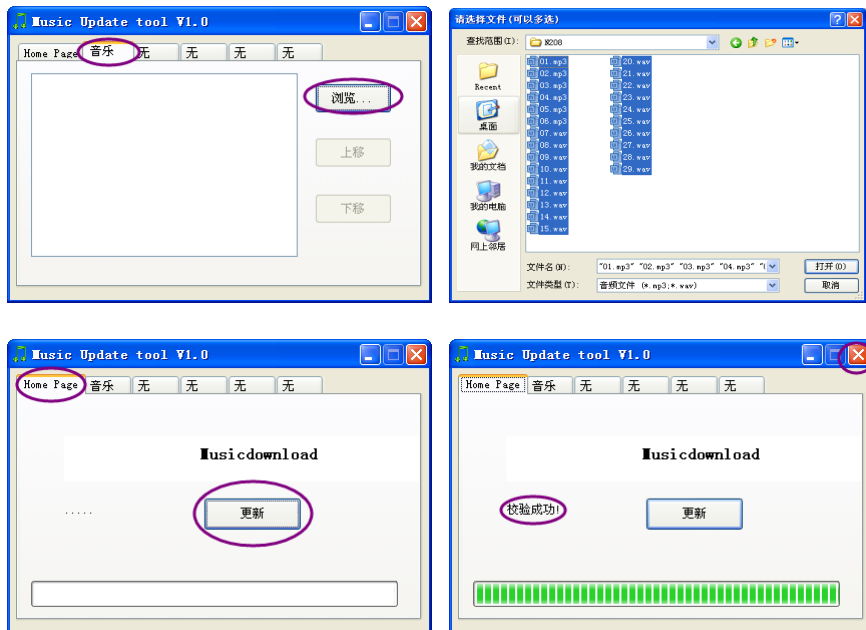
- 访问官网，在“技术支持--软件下载”中，获取默认的语音文件资源。
- 通过录音软件，或者录音合成软件，制作好引导语音，要求 MP3 格式或者 WAV 格式，详细要求见前述说明。
- **将制作好的音频文件，重命名为相应序号，再覆盖原始文件。**
- 通过 MicroUSB 线连接电脑和交换机，交换机通电。
- 此时打开“我的电脑”，“有可移动存储设备”中出现新盘符，名称一般为“国威时代语音更新 16”，双击打开该设备。在弹出的对话框中，点击“音乐”标签页，点击“浏览”按钮。
- **全选语音文件，点击“打开”按钮确认选择。**
- 再点击“Home Page”标签，点击“更新”按钮，等待更新完成。当显示“检验成功！”后，点击右上角×关闭即可。
- 移除 USB 线，重启交换机。
- 进行相应语音段的播放时长设置后，再试听效果。试听时如出现忙音，说明该段提示语音中存在干扰拨号音，必须重新制作该段文件。

07-29 为系统内部提示语音段，不建议修改。如非要修改，请参考原始语音文件的相应时长，制作新的语音文件，否则语音提示功能将工作异常。

其他序号和语音的对应关系如下：

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 07、当前分机号码为 | 08、物理端口号码为 |
| 09、分机的出局等级为 | 10、分机的内线等级为 |
| 11、成功进入编程状态，请继续操作 | |
| 12、编程指令输入正确，请继续操作 | |
| 13、系统密码输入错误，请核对后再尝试编程操作 | |
| 14、编程指令输入错误，请核对后再尝试编程操作 | |
| 15、请先进入编程状态 | |
| 20 - 29 依次为数字 0-9 | |

步骤插图:



十、专用话机说明（选配）

电话线两端均是 RJ11 电话水晶头：

在压制水晶头时，将水晶头弹片面向下，从左到右依次编号为 1、2、3、4，专用话机一侧的水晶头依次为黄、绿、红、黑，交换机一侧的水晶头依次为黑、红、绿、黄，两端反序。



专用话机的直选键编程说明：

设置直选键 b 显示 nnnn 分机的状态：（仅支持前 128 个分机端口）

进入编程模式后，拨 92 b(直选键号) Q(分机号码) #

设置直选键 b 显示 mn 外线的状态：

进入编程模式后，拨 92 b(直选键号) 00 AB(外线端口号)#

说明：

b 为“10”~“29”的数值，对应专用话机右侧的直选键。

AB 为外线端口号，为“01”~“32”的数值。

Q 为分机号码，只能是前 128 分机端口的分机号码。

更多详细内容，请参阅专用话机的说明书。

常见故障及说明

现象一：分机摘机无拨号音

检查：更换电话线重试，更换话机重试，是否有未接线的外线端口处于开通状态，并且分机的提机方式设置为外线。

现象二：分机不振铃

检查：更换话机后再重试，更换分机端口后再重试，更换电话线再重试。

现象三：呼叫分机时听到忙音

检查：被叫分机是否没有挂好，是否拨错号码，被叫分机号码是否存在。

现象四：外线呼入分机，接通后瞬间就听到忙音

检查：检查被叫分机的电话线，是否存在破皮漏电现象，检查被叫分机的叉簧键，是否已经损坏。

现象五：内线、外线通话均有很大的杂音

检查：检查电话线水晶头是否接触不良，是否交换机周围或布线途中经过电磁炉、大功率变压器等强电磁设备。

现象六：外线通话有时出现杂音，有时没有

检查：使用指定外线出局，依次选取指定外线进行通话，确认故障外线，检查水晶头是否接触不良（生锈、脱落等）。

保修事项

衷心感谢您选用本公司的电话交换机，希望它实用、可靠的优越性能给您的工作生活带来方便和效率，本产品的保修期为一年，自购买之日起开始计算，建议用户保留购买凭据，留作保修凭证。

以下几种情况不属于保修范围，需要收取维修费用：

- 用户操作不当或运输不当造成设备损坏的；
- 自行更换、拆修机器或到非指定维修点维修过的；
- 因雷电、水害、火灾等自然灾害造成机器损坏的；
- 机身号码与保修档案不符；
- 因供电电压异常造成损坏的。

保修范围内收费：往返邮寄费

非保修范围内收费：往返邮寄费 材料费

版本说明：#904 听版本号

① 2 开头的

- 1、自录语音最长 30 秒。
- 2、话务机组可存入 8 个话务机。

② 3~9 开头的

- 1、自录语音最长 120 秒。
- 2、话务机组可存入 16 个话务机。
- 3、可接专用话机，不同机型接的最大路数不同。