**电话交换机常见故障及处理**

一、分机摘机无信号音

1、检查电源是否打开。电源打开时，主机上的电源灯应发亮。

2、检查话机到主机的连线是否接通。可使用一根短的两头带水晶头的电话线

3、已确认无连接问题，将该话机连到主机上，以确认原来的连接是否有问题，或原来连线上的水晶头没有压接好。

4、如果使用好的连线连接上话机还是没有声音则换一部话机以确认是否话机本身问题。

5、如仍不能确认则换一个分机端口。如有信号音出现了则说明原来的分机端口出现故障。

二、专用话机无显示或无信号音

1、检查电源是否打开。电源打开时主机上的电源灯应发亮。

2、确认专用话机的四芯连线是否接到了专用话机端口中的任一端口,确认水晶头的线序压的正不正确。

三、打外线忙音：

1、核对安装了几条外线，装在哪几个外线端口。

2、使用专用话机分别按专用话机的外线，如果按一个外线键后，外线键灯变绿色，但拨号后忙音，说明该外线连接有问题，或该外线端口没接外线且未关闭。

3、将出现忙音的外线从主机上取下来，直接接一部普通话机，摘机看有无声音以确认外线连接线路有无故障。

4、进入系统编程项目（外线设置）核实未使用的外线端口是否为关闭状态

。

四、无法代接电话：

请检查你的分机是否具有代接电话的权限。

五、无法打外线：

1、请检查你的分机的呼叫等级限制是否被限制使用外线。

2、你的分机的白天或夜间状态的打出外线配置可能设置有误。

六、无法设置呼叫转移

可能转移分机本身已设置了转移或免打搅。

七、普通话机很难或无法转接电话

1、请尽量使用带有“闪断”键或“FLASH”键的话机，使用“闪断”键或

“FLASH”键转接电话。

2、如果话机没有这个键，可使用叉簧转接。使用叉簧时，轻拍叉簧的时间不能太短也不能太长。系统允许时间为毫秒到毫秒。

八、电脑话务员故障

1、外线打入时电脑话务员没有启动

请检查系统编程项目外线设置设置是否正确，如果电脑话务员仅设置在白

天或夜间状态才启用，请确认专用话机上的“转移”灯是否切换到白天或夜间状

态。

2、电脑话务员启动后无声音

请确认六段自动语音是否录制好见“常用功能使用”的，“电脑话务员功能。

九、来电号码显示故障

1、普通分机没有来电显示

（1）确认话机是否有来电功能。

（2 ）确认该端口是否允许来电显示。

（3）用另一话机呼叫本机看是否显示内线来电号码。如果无法显示则说明

该话机的来电功能无法兼容本系统。由于市面上来电话机质量，标准和制式太过繁多可换另一种厂家或代理商推荐的品牌的来电话机。

2、外线来电没有号码显示

（1）确认外线是否开通来电检测 。

（2）核实外线是否有来电显示功能。请将外线取出，单独接一部来电显示话

机，测试该外线本身有无来电显示功能。

十、无法做任何内线呼叫或分机功能设置

请检查你的分机是否设置了内线限制呼入功能

十一、无法呼叫某些分机

1、检查被叫分机号码是否存在。可将被叫分机摘机，拨打带来显的话机，话机将显示来电分机的号码。如果发现能呼叫，但无分机号码，则说明被叫分机号码未设置，或被无意中删除了。

2、被叫可能设置了免打搅或转移到另一个设置了免打搅的分机。为确认此点可以将被叫摘机按删除免打搅或转移，再测试一次。