



国威 GW600 系列程控用户交换机

使用说明书

深圳国威电子有限公司

前言

欢迎使用深圳国威电子有限公司国威 GW600 系列程控用户交换机，本系列程控用户交换机是实现内部电话交换，同时可与公众电话网进行通信的设备，具有较高的稳定性和实用性，广泛应用于机关、酒店、学校、部队、矿山、水电系统等企事业单位，助力用户单位改善通讯条件、提升工作效率、提高服务质量、话务控制管理等。

本说明书所提供内容，希望可以尽可能帮助您充分使用本产品功能。如果您在 GW600 国威程控用户交换机产品的安装或使用上有任何问题，请拨打 400-800-5056 联系客服部门。

在安装设备前，请您先仔细阅读本说明书内容，本设备只能由合格的维修人员进行安装和维修。

声明：由于产品和技术的不断更新、完善，本说明书资料可能与实际产品不完全相符，如需查询更新情况，可拨打 400-800-5056 联系客服部门。

目 录

1	产品介绍	1
1.1	主要功能特点	1
1.2	技术指标	2
2	系统结构与安装说明	3
2.1	系统外观示意图	3
2.2	产品安装	3
2.3	安装前注意事项	4
3	PC 管理软件连接说明	5
3.1	交换机与 PC 连接（I 型机是串口连接，II 型机是网络连接）	5
3.2	通信参数设置	6
3.2.1	交换机默认网络参数	6
3.2.2	编程分机通过编程指令修改交换机网络参数	6
3.3	连接步骤	7
4	快速操作指南	8
4.1	系统型号及版本查询	8
4.2	开通/关闭外线	8
4.3	查询分机端口/分机号码	8
4.3.1	查询分机的物理端口和分机号码	8
4.3.2	查询分机号码	8
4.4	分机自改分机号码	8
4.4.1	自改分机号功能开关	9
4.4.2	分机自改分机号	9
4.5	分机拨打分机（内线互拨）	9
4.5.1	拨打分机	9
4.5.2	预约内线	9
4.5.3	拨打总机	9
4.6	分机拨打外线	9
4.6.1	直接拨打	10
4.6.2	选线拨打	10
4.6.3	预约外线	10
4.6.4	保留外线/取回保留外线	10
4.6.5	快速保留切换	10
4.6.6	代拨外线（经理秘书功能）	10
4.7	录制欢迎语音	11
4.7.1	设置呼入电脑值班模式	11
4.7.2	使用编程分机录制电脑话务员语音：	11
4.7.3	使用手机将语音下载到电脑话务员	11
4.7.4	使用 PC 管理软件进行语音下载	12
4.8	呼叫转移	13
4.8.1	离位转移设置	13
4.8.2	遇忙转移设置	13
4.8.3	取消所有转移	13
4.9	转接	13
4.9.1	直接转接	13
4.9.2	征询转接（经理秘书功能）	14
4.10	代接	14
4.11	免打扰	14
4.12	系统日期时间设置（I 型机器不支持此功能）	14
4.12.1	设置日期	14
4.12.2	设置时间	14
4.12.3	查询日期	15
4.12.4	查询时间	15

4.13	三方通话	15
4.13.1	内三方通话	15
4.13.2	一外线与两分机的三方通话	15
4.13.3	两外线与一分机的三方通话	15
4.14	群呼（紧急呼叫）	16
4.15	闹钟设置（I 型机器不支持闹钟功能）	16
4.15.1	闹钟语音设置	16
4.15.2	本机闹钟设置	16
4.15.3	用总机设置闹钟	16
4.15.4	用总机取消闹钟	16
4.16	紧急警报（带语音提示的紧急呼叫）	16
4.16.1	紧急警报语音设置	16
4.16.2	紧急警报使用方法	17
4.17	监听/强拆	17
4.18	切换日夜状态	17
4.19	广播功能	17
5	常用编程设置	18
5.1	编程设置前须知	18
5.1.1	编程指令说明	18
5.1.2	批量设置指令说明	18
5.1.3	常用字母标识说明	18
5.2	进入/退出编程状态	19
5.3	恢复出厂状态值	19
5.4	总机修改分机号码（弹性编码）	19
5.4.1	单个修改分机号码	19
5.4.2	批量修改分机号码	19
5.4.3	将分机号码恢复出厂值	19
5.5	分机出局方式	20
5.6	总机功能	20
561	设置总机（I 型机器可设置 2 个总机，II 型机器可设置 4 个总机）	20
562	允许/禁止快速拨打总机	20
563	速拨总机代码设置	20
5.7	日夜服务功能	20
5.7.1	日夜切换方式	21
5.7.2	设置日夜切换日期及切换时间（I 型机没有自动切换功能）	21
5.8	分机互打权限（酒店常用指令）	21
5.9	分机呼出（拨打外线）	22
5.9.1	普通出局码设置	22
5.9.2	呼出外线话务模式（外线使用方式）	22
5.9.3	使用外线权限（含专线专用指令）	22
5.9.4	呼出等级功能	23
5.10	外线呼入	24
5.10.1	设置值班方式	25
5.10.2	人工值班相关设置	25
5.10.3	电脑话务员设置（需调整提示语音用户必看）	26
5.10.4	电脑值班相关设置	28
5.10.5	本机彩铃相关设置	29
5.11	IVR 一键导航	29
5.11.1	开通/关闭一键拨号功能	29
5.11.2	设置屏蔽码	29
5.12	热线功能（可实现一键报警）	29
5.12.1	开通/关闭热线功能	30
5.12.2	设置热线等待时间	30
5.13	忙音检测	30
5.14	分机组	30

5.15	电话路由功能	31
5.16	缩位拨号功能	33
5.17	IP 加发功能设置	33
5.18	随身密码	35
5.19	分机密码锁	36
5.20	保留音乐	36
6	分机操作代码表	37
7	总机设置代码表	38
8	编程指令集	39
9	名称术语与出厂值	43
9.1	名称术语	43
9.2	出厂状态值（系统初始化参数值）	44

1 产品介绍

此系列产品是在我公司多年通讯领域技术积累下精心打造的新型交换机系统。在设计上采用专业通讯控制理论，在品质上采用工业级器件，在生产上采用 IS09000 标准，具有通话质量好、系统可靠稳定，可扩展性强、维护方便、兼容性好的特点

1.1 主要功能特点

- ◆ **超强的防雷功能：**内外线接口均具有完善的防雷电路，并提供地线接口。
- ◆ **内部及二次来电功能：**采用全新的来电显示控制技术，可实现内部拨打来电显示，外部来电可准确接收，兼容 FSK/DTMF 双制式，可任意传送到各振铃分机，包括转移
- ◆ **外接音乐接口：**可让用户随意使用外部音乐为系统保留、转移的音源。
- ◆ **广播接口：**通过此接口，用户可以使用外部广播系统进行呼叫寻人
- ◆ **灵活的设置方式：**本系统可以通过编程分机进行设置也可以通过 PC 管理软件进行设置。编程分机设置均具有单个或批量的设置指令。
- ◆ **完善的总机功能：**总机有保留、代接、代拨、经理秘书，本系统可以设置成多至四个总机。配合总机的遇忙离位转移功能，能满足不同的需求。总机还具有编程设置、强插、强拆等功能；
- ◆ **灵活的分机号码设置（弹性编码）：**本系统可以通过编程分机和总机设置 2 至 6 位不等位分机号码；也可以分机自改分机号码
- ◆ **日夜服务功能：**系统内置实时时钟（I 型不支持），可根据需求对日夜呼出等级、呼入分机、呼出外线权限进行自动切换；具有午餐时间及周末（含周六周日）模式的设置。系统也具有通过总台人工操作切换的功能。
- ◆ **多种呼入值班模式：**包括人工齐振模式、人工轮询振模式、人工排队振模式、本机彩铃模式、电脑话务员等值班模式。各种模式还具有灵活切换的功能，如电脑话务员忙时自动转换成其他人工值班模式。
- ◆ **多种拨打外线模式：**除直接出局、间接出局拨打外线，还具有选择外线，预约外线，自动路由、自动转移外线等模式拨打外线的功能。系统在任意模式下均支持话机自动重拨功能。
- ◆ **多种拨打分机方式：**除直接拨打分机号码外，还具有快速拨 0 到总机，拨单键号到分机、预约拨打分机、拨打分机组等功能。
- ◆ **完善的 IVR 电脑话务功能：**本系统配 1 路 480 秒时长电脑话务员，分固定语音区和自录语音区；自录音区最大可分 7 段共 270 秒。提供灵活完善的话务员功能；用户来电时在不同的状态听到相应提示音
- ◆ **IVR 一键导航：**内部呼叫及电脑值班拨号均可以采用单键拨号方式，也就是可以设置单键号码能对应某个分机，拨号时仅需拨一个号码就可以。
- ◆ **人工转移功能：**内外线均具有转移功能，具有直接转、征询转等功能，可以转移到分机，也可以转移到分机组，也可以转移到外线上。
- ◆ **代接功能：**本系统其他分机响铃可通过本机代接，不必非要跑到响铃分机那边；本系统有多种代接方式，包括代接分机、代接外线保留、代接特定外线，可以满足各种需求。
- ◆ **分机限制功能：**系统可设置限制分机拨打外线的等级、拨打外线的时间，限制分机拨打某些外线，限制分机代接，限制分机不可以拨打内部分机、不可以转移等权限，也可以设置分机免打扰等，同时分机具有分机密码锁功能，在不使用情况下将分机锁定。
- ◆ **内线、外线振铃声易区分：**内部呼叫、外线呼入、门口机呼叫时对应分机的振铃铃声各不相同，让客户容易区分。
- ◆ **三方通话、外转外功能：**用户可通过系统进行两分机一外线的通话，也可通过外线呼入再转一条外线进行呼出，进行两外线一分机（包括两外线单独通话）的操作。
- ◆ **缩位拨号功能：**本系统可预存 48 组公共外线号码，分机无需记住外线号码，只要记住外线号码代号就能快速拨打外线号码。

- ◆ **随身密码:** 本系统可设置多至 48 个密码账号, 对应不同的等级, 使用随身密码在任意分机拨打出去的电话均记录在此个人随身账号上。
- ◆ **热线功能:** 任意分机可以设置提机自动拨打总机或到指定的外线号码
- ◆ **对讲功能:** 本系统可以将所有分机设置成对讲模式, 分机提机直接呼叫指定的振铃分机, 分机可设置听保留音乐或回铃
- ◆ **PC 录音监听及 OGM 下载:** OGM 下载是将电脑录制好的语音下载到系统的语音芯片供电脑话务员使用; 录音监听为选配功能, 通过广播接口与 PC 连接, 可以将需要的通话自动切换到电脑进行录音。
- ◆ **强大的 PC 控制软件:** 本系统能实时显示系统各分机的工作状态, 显示外线工作状态, 包括打入打出, 能实时将打入的电话号码实时显示并记录, 系统还可对打入打出的电话号码进行灵活管理。
- ◆ **PC 设置计费接口:** 本系统除可在分机上进行系统设置, 还可以通过 PC 电脑进行设置, 同时通过 PC 电脑进行计费统计打印工作, 系统可灵活设置各种费率; 在 PC 电脑未开启的情况下可多至存储 3000 条计费数据, 并可断电存储, 避免出现在电脑开启或出现故障时丢失计费数据的问题。(I 型不支持)
- ◆ **宾馆酒店管理功能:** 本系统带有简单的酒店管理功能, 如叫醒、押金等功能; 也带有转发功能, 可通过 232 通讯、网络、文本等方式, 将数据转发到专业的酒店管理软件。(I 型不支持)
- ◆ **断电记忆:** 系统遇上停、断电, 本机所设定的原有功能永久保持不变, 再次通电后, 不必再重复设定, 即可按原来设定的功能来使用。
- ◆ **远端维护功能:** 本机支持远端维护, 进行远端编程、检测及维修, 方便用户安装、调试, 使用户得到及时有效的服务。
- ◆ **紧急警报:** 用户可录制紧急警报语音; 遇到火灾, 地震等紧急情况时, 可以启动紧急警报, 所有警报分机响铃, 提机后, 听到警报语音, 人员可紧急撤离。

1.2 技术指标

本系统各项指标均符合 YD/T729-1994 《程控用户交换机进网检验方法》

◇ 环境.....	温度 -10℃~40℃ ; 湿度 <80%
◇ 电源电压.....	AC110-220V±10%
◇ 功耗.....	≤35W
◇ 交换制式.....	模拟空分
◇ 话机类型.....	双音多频
◇ 来电显示 (CID) 接收制式.....	兼容 FSK/DTMF
◇ 来电显示发送制式.....	FSK
◇ 通话绳路.....	8 条
◇ 话机馈电.....	DC40V 25mA±15%
◇ 失真度.....	≤10%
◇ 铃流.....	AC75V±10% 50HZ
◇ 外线音.....	电信局音源
◇ 外置音频接口 (Music)	接口 3.5mm 输入电压范围 0.5V-2.0V
◇ 外部广播接口.....	接口 3.5mm 输出电压最大为 2.0V

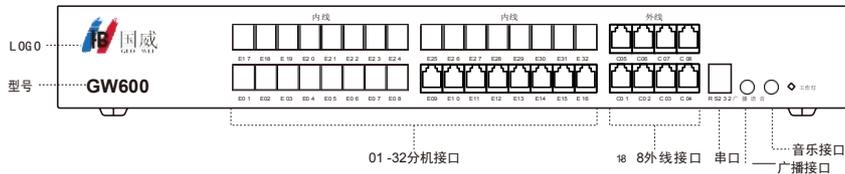
2 系统结构与安装说明

系统容量:

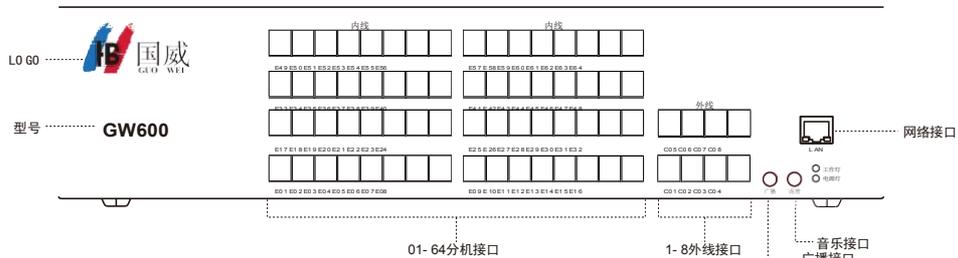
- GW600 I 型最大配置是: 8 进 32 出
- GW600 II 型最大配置是: 8 进 64 出
- 4 路外线板: 每块可接 4 路外线, 可以让系统扩展到 8 外线
- 8 路分机板: 每块可接 8 路分机, 可以让系统扩展到 64 分机

2.1 系统外观示意图

I 型示意图



II 型示意图

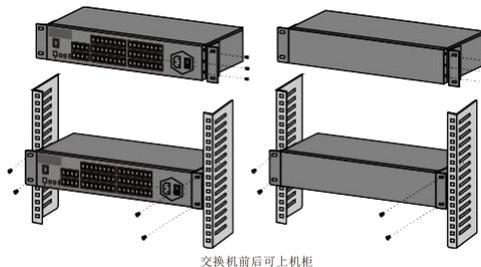


2.2 产品安装

- 安装前请仔细阅读以下安装注意事项及其他说明。
- 安装前请仔细检查本系统各部件是否有松动, 注意电源开关是关闭的。
- 依上面附图所示, 将外线连接至交换机的外线端口上, 电话连接至交换机的分机端口上。
- 接通电源后, 打开电源开关, 运行指示灯闪烁, 表示本机正常工作。

► 安装在 19 英寸标准机架上:

1. 检查机架的接地与稳定性;
2. 将配件中的两个 L 型支架分别安装在电话交换机面板的两侧, 并用提供的螺钉固定;
3. 将电话交换机安挡在机架内适当位置, 由托架支撑;
4. 用机柜自带的螺钉将 L 型支架固定在机架两端固定的导槽上, 确保电话交换机稳定、水平地安装在机架上



交换机前后可上机柜

2.3 安装前注意事项

- 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、无灰尘等，远离强磁、强电、高温等物体。
- 交换机四周应留足够的空间(一米以上)，以便空气流通散热和方便安装调试与维修。总机操作台离交换机的距离，内部计费直接连接打印机时应小于五米，其它情况时应小于一百米。
- 请勿将交换机与其它产生大电磁干扰源的设备(如马达、大变压器等)放置在一起。
- 分机配线必须避免与电源线或天线同一管线，避免接近收音广播天线(包括短波)，避免损坏电源电缆
- 避免水溅，如有水进入机内，立即断电确保安全
- 请勿对交换机施加冲击和振动及随意移动使用中的交换机
- 请勿在泄露易燃气体的现场附近使用电话。
- 除非电话线与设备处于分离状态，否则不要触及电话软线的破损或接线端子部分

➤ **注意：**雷击造成的损害不在保修范围之内！

1) 安全安装守则

当安装电话线时，为了减少火灾，触电和人员伤亡的危险，应始终遵守基本的安全措施

- 切勿在雷雨时安装电话线
- 切勿在潮湿的地方安装电话插口，除非此插口是专为潮湿之处设计的
- 切勿触摸未绝缘的电话线或终端，除非电话线在网络接端已被断开

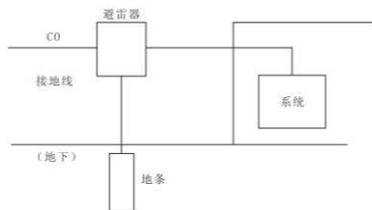
2) 外线安装避雷器

避雷器是安装在外线上的装配，用于防止危险的电冲击进入建筑物和损坏设备，如果电话线接触到电源线，则可能产生危险的电冲击。随着电子设备的发展，雷电冲击的危害稳步增多。

在很多国家都有要求安装避雷器的规定。雷电对高出地面 10 米的电话线的冲击可高达 200,000 伏特。

因此，应为本系统安装避雷器。并且接地(连接至地面)对保护本系统十分重要。

下图为接线示意图：



- ◇ 地条的安装位置.....靠近避雷器
- ◇ 检查障碍物.....无
- ◇ 地条的成分.....金属
- ◇ 接地线的尺寸.....厚度大于 16AWG
- ◇ 地条的深度.....50 厘米以上
- ◇ 接地线长度.....尽可能短

➤ **注意：**上述例子仅为建议。地条的长度与要求的深度取决于土壤的成分。

3) 布线注意事项

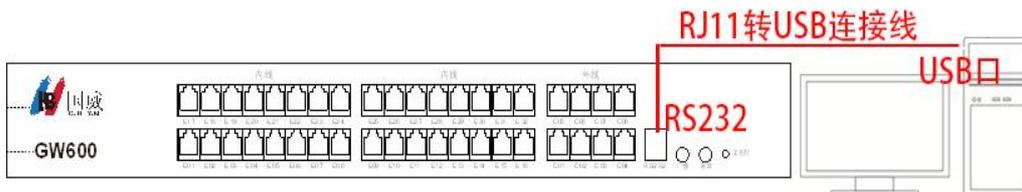
- 切勿将电话线与交流电源，电脑网线等并线铺设。如果电话线靠近这些线，则以金属管遮护，或使用带遮护的缆线并将遮护接地。
- 如果在地板上布线，则使用保护管套以防止被踩踏。避免在地毯下布线。
- 避免与电脑或其他办公设备使用同一个电源插座，否则本系统的操作可能被这些设备产生的感应噪音干扰而中断。
- 布线时，请拨出系统电源的电源插头。布线完毕后，插入系统的电源插头。
- 布线错误会导致系统工作异常，如果某分机不能正常工作，则从分机端口拆下所接电话线，用一条短电话线将分机插入同样的分机插口。
- 本系统带有三脚接地型插头。此为安全功能。如果您不能将插头插入插座，则与电工联系以更换作废的插座。切勿废除接地型插头的安全目的。
- 外线(C0)应与避雷器一起安装。

3 PC 管理软件连接说明

3.1 交换机与PC 连接（I 型机是串口连接，II 型机是网络连接）

I 型的连接设置

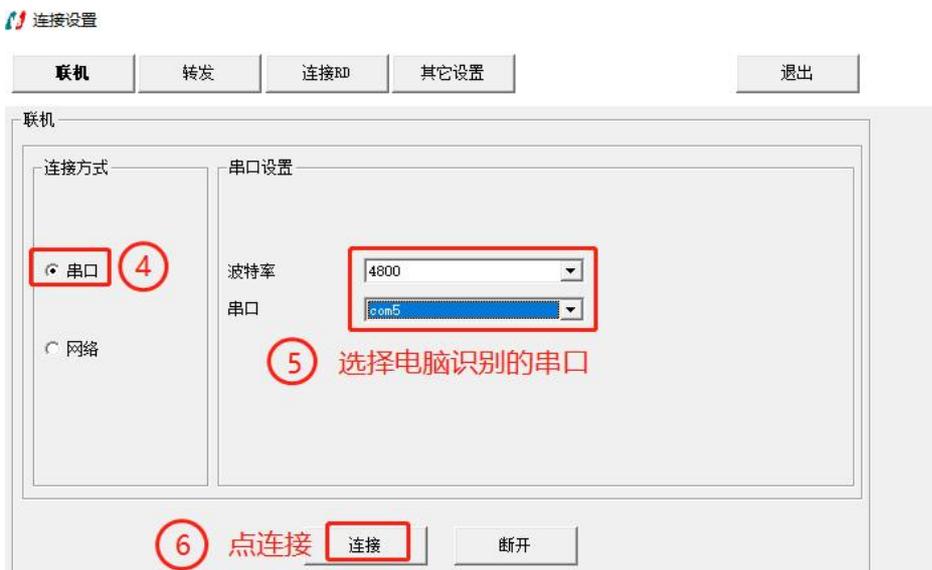
- ◆ 使用包装里的串口线，一端接交换机的 RS232 口，另一端接 PC 的 USB 口



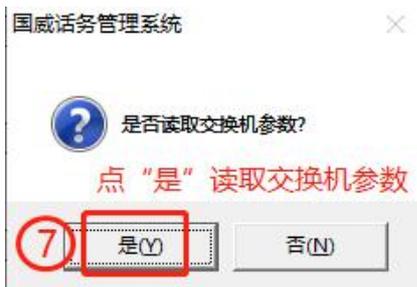
- ◆ 右击我的电脑---管理---设备管理器---端口（查看电脑识别的是哪一个串口）



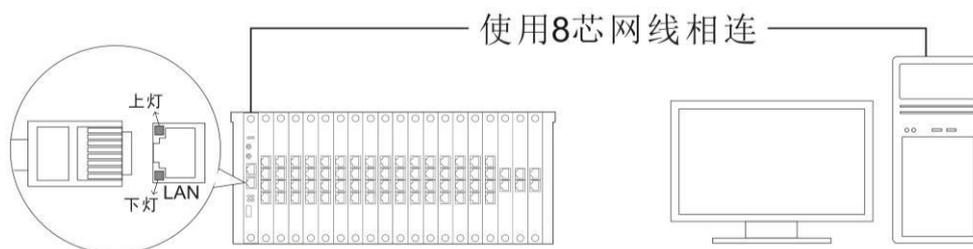
- ◆ 软件点击---系统设置---连接设置



- ◆ 点“是”读取交换机参数



II型的连接设置



- ◆ 使用 8 芯网线，一端接交换机的 LAN 口，另一端接 PC 的网口（或接入路由器）

3.2 通信参数设置

3.2.1 交换机默认网络参数

- ◆ IP: 192.168.123.249
- ◆ 子网掩码: 255.255.255.0
- ◆ 网关: 192.168.123.254
- ◆ 端口: 50001（如果没有与其它软件存在端口冲突，不需要修改）
- ◆ IP 协议: UDP

3.2.2 编程分机通过编程指令修改交换机网络参数

（编程分机指的是分机口 001-004 连接的电话机或总机，输入系统密码 *#*5555，“嘟”声后，输入以下指令）

编程指令	描述	举例说明
090#	初始化网络参数	网络参数恢复为默认值，即时生效
091#	获取网关	听到“嘟”声后直接挂机，话机显示屏出现数字。
091ABCD#	设置网关	例：991192168123254#设置网关为 192.168.123.254
092#	获取子网掩码	听到“嘟”声后直接挂机，话机显示屏出现数字。
092ABCD#	设置子网掩码	例：992255255255000#设置子网掩码为 255.255.255.0
093#	获取 IP	听到“嘟”声后直接挂机，话机显示屏出现数字。
093ABCD#	设置 IP	例：993192168123249#设置ip 为 192.168.123.249
094#	获取当前的 IP 协议	听到“嘟”声后直接挂机，话机显示屏出现数字。 0: TCP; 2: UDP

094ABCD#	设置 UDP	9942#设置当前的协议为 UDP
095#	获取端口号	听到“嘟”声后直接挂机，话机显示屏出现数字
095ABCD#	设置端口号	99550001#设置端口号为 50001

- (1) IP 参数每小节不够 3 位数用 0 补充，例如要设置 IP 为 192.168.1.1，请输入 192168001001；假如 IP 为 192.168.1.1，用获取 IP 指令后，显示在话机上为 192168001001
- (2) 端口号不够 5 位用 0 补充，当设置端口为 5001 时，请输入 05001
- (3) 所有参数都设置完成后，重启机器生效

3.3 连接步骤

- (1) 将电话交换机与装有 国威话务管理系统 软件的电脑直连，或者将电话交换机接入到路由器网络中，开电。（电话交换机不需要进行任何 IP 参数的操作）
- (2) 打开国威话务管理系统软件，软件自动搜索网络中存在的电话交换机
- (3) 如果搜索到电话机的网络与国威话务管理系统连接界面的参数一致，则自动连上；如果搜索到电话机交换机的网络与国威话务管理系统连接界面的参数不一致，则弹出电话交换机的网络参数界面（如下图）



修改电话交换机的网络参数，与你的电脑再同一网络中（例如我的电脑网络为 192.168.123.100，则修改远程 IP 为 192.168.123.249，网关设置为 192.168.123.254），点“设置”，3s 左右弹出修改成功的提示，点“连接”即可连上

4 快速操作指南

4.1 系统型号及版本查询

用户在电话咨询售后问题前，请一定要先确认机型，可以看机器上的合格证，也可以通过此指令查询

操作	★来电显示查询：分机提机，拨*#34，“嘟”声后挂机看来电显示 ★语音报号查询：分机提机，拨*#34#，系统播报版本号
说明	前 3 位是机型代码，接着的 3 位是系统版本号，其它数字不用理会

4.2 开通/关闭外线

系统出厂外线端口已全总开通，如果没有接外线的端口，请关闭，不关闭会造成打不了外线，其它端口如果有接外线，请开通端口。

1. 编程指令：编程分机（编程分机指的是分机口 001-004 连接的电话机或总机）

提机输入系统密码 *#*5555，“嘟”声后：

300# 开通所有外线

300M# 开通外线 M

300M₁M₂*M₃...M_n# 批量开通外线；重复性指令

301# 关闭所有外线

301M# 关闭外线 M

301M₁M₂*M₃...M_n# 批量关闭外线；重复性指令

说明：M、M₁、M₂、M₃、M_n 表示外线端口号，范围为 01-08

例如：外线端口 1,2 接了外线，其他端口未接入外线，就把其它的外线端口关闭掉。则：001 端口的话机提机拨*#*5555，“嘟”声后拨 301#，关闭所有外线端口，“嘟”声后继续拨 300 01 02#，“嘟”声后挂机

4.3 查询分机端口/分机号码

分机号码可以设置成 2-6 位号码，不等位。默认分机号码为 8001-8064

4.3.1 查询分机的物理端口和分机号码

操作	★来电显示查询：分机提机，拨*#32，“嘟”声后挂机看来电显示 ★语音报号查询：分机提机，拨*#32#，系统播报分机的物理端口号及分机号码
说明	前 3 位数是物理端口，后面的是分机号码

4.3.2 查询分机号码

操作	★来电显示查询：分机提机，拨*#31，“嘟”声后挂机看来电显示 ★语音报号查询：分机提机，拨*#31#，系统播报分机号码
----	---

4.4 分机自改分机号码

为方便用户，特别是安装时的需求，本系统具有分机修改自己的分机号码的功能；考虑到系统的安全性，由编程分机开通自改分机号的开关，分机用户才能自改分机号，修改完自己的分机号后，应通知管理员关闭自改分机号的开关

4.4.1 自改分机号功能开关

操作	★开通自改分机号：编程分机提机拨***5555，“嘟”声后，9091#，“嘟”声后挂机 ★关闭自改分机号：编程分机提机拨***5555，“嘟”声后，9090#，“嘟”声后挂机
说明	1. 编程分机指的是分机口 001-004 连接的电话机或总机 2. 此功能断电保存

4.4.2 分机自改分机号

操作	分机提机拨 *#39 加要修改的分机号码加 #，“嘟”声后挂机 例如：8001 分机要修改为 801，8001 提机按*#39801#，“嘟”声后即修改成功
说明	1. 分机号码长度为 2-6 位 2. 如果设置错误或者重号，报“嘟嘟嘟”错误音，重新设置 3. 修改成功后，可用*#32 指令进行分机号查询核实

4.5 分机拨打分机（内线互拨）

4.5.1 拨打分机

操作	★间接出局模式：分机提机，拨打被叫分机号码，被叫分机振铃 例如：8001 分机提机拨打 8002，8002 分机响铃，提机即可互相通话 ★直接出局模式：分机提机，拨*，听到内线拨号音，再拨分机号码 例如：8001 分机提机拨打*8002，8002 分机响铃，提机即可互相通话
说明	所有的分机出厂默认为《间接出局》模式

4.5.2 预约内线

操作	呼叫分机时，若被叫分机正忙，主叫分机听到忙音时按“#”，“嘟”声后，预约成功，挂机。当主叫分机和被叫分机都空闲时，两个分机都振铃，双方提机即可通话
说明	1. 呼叫分机组或拨错号码无法预约 2. 预约成功后，主机分机可进行其它操作，不影响预约功能 3. 预约功能断电不保存

4.5.3 拨打总机

操作	分机提机，拨 0，总机响铃（出厂默认为拨 9 出局，拨 0 到总机）
说明	1. 先响铃总机 1，总机 1 忙时，会响铃总机 2，依次类推 2. 当全部总机忙时也可以进行预约操作

4.6 分机拨打外线

➤ 注意：

- (1) 拨打外线，默认是升序出局，首先选择第 1 外线端口出局，当第 1 外线端口忙时，自动选择第 2 外线端口出局，当第 2 外线端口忙时，自动选择第 3 外线端口出局，以此类推。
- (2) 拨打外线后想再进行其他操作，必须挂机超过 1.5 秒钟，否则会出错。
- (3) 接有外线的端口要开通，没有接外线的端口要关闭。

4.6.1 直接拨打

操作	<p>★间接出局模式：分机提机，听到内线拨号音，拨出局号（默认为 9），听到外线拨号音后，再拨外线号码</p> <p>例如：8001 分机提机拨 9，听到“嘟”长音，接着拨手机号.几秒后，手机响铃，接听即可通话</p> <p>★直接出局模式：分机提机，听到外线拨号音后，直接拨外线号码</p>
说明	<ol style="list-style-type: none">1. 所有的分机出厂默认为《间接出局》模式2. 分机提机拨 9，没有听到外线拨号音的话，请检查并关闭没有接外线的端口

4.6.2 选线拨打

操作	<p>分机提机，听到拨号音，拨*#8 加外线端口号，听到外线拨号音，拨外线号码</p> <p>例如：8001 分机提机拨*#8 02，听到外线拨号音，拨手机号.几秒后，手机响铃，手机上的来电号码是 02 号外线口的外线号码，接听即可通话</p>
说明	<ol style="list-style-type: none">1. 选择的外线端口一定有接入实际的外线2. 选择的外线端口一定要开通3. 选择的外线端口处于空闲状态

4.6.3 预约外线

操作	<p>在上述拨打外线过程中，如果所需的外线忙时，操作分机可以在听到“嘟嘟嘟”提示音时按#键，听到“嘟”声表示预约成功，挂机；当系统在所需的外线空闲后，预约分机回振 10 秒，在此期间，提机可以直接接通外线</p>
说明	<p>受等级呼出权限限制的分机预约无效</p>

4.6.4 保留外线/取回保留外线

操作	<p>与外线通话中，拍叉簧（1s 内），或按闪断键、R 键，拨##，外线用户听保留音乐</p>
说明	<p>外线保留期间（系统播放保留音乐 180s），可以有如下操作</p> <ol style="list-style-type: none">1. 操作分机可以挂机拨打其它号码，通话结束后，再提机拨##，取回保留外线2. 操作分机可以再按##，取回保留外线（继续与外线通话）3. 超过 180s 没有取回保留外线，系统自动释放外线

4.6.5 快速保留切换

操作	<p>分机在与某条外线通话中，另外一条外线呼入，并发催挂音到该分机，该分机拍叉簧 + #0 可以切换到与另一条外线通话</p>
说明	<ol style="list-style-type: none">1. 使用拍叉簧 + #0 操作可以反复的切换与其中一条外线进行通话2. 拍叉簧 + #0 操作还可以切换接听门口机的呼叫（优先级：外线振铃>门口机呼叫>内线呼叫）

4.6.6 代拨外线（经理秘书功能）

操作	<p>分机提机，拨 9，听到外线拨号音，拨打外线号码，拨完外线号码后等待 5s 以上，拍叉簧，拨分机号码，挂机</p>
说明	<p>常用于：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 秘书帮经理代拨电话2. 总机帮没有权限的分机拨打外线

4.7 录制欢迎语音

4.7.1 设置呼入电脑值班模式

欢迎语音在电脑值班下才会生效，系统默认出厂所有外线为人工值班，呼入时总机直接振铃，如需呼入听欢迎语音（例如：您好，欢迎致电本公司，请拨分机号，查号请拨 0），要将系统设置为电脑值班。

编程指令：编程分机提机拨***5555，“嘟”声后，

321# 设置所有外线为电脑值班模式

321M# 设置外线 M 为电脑值班模式

321M1M2*M3...Mn# 批量设置外线为电脑值班模式，此为重复性指令

系统提供三种录制电脑话务员语音的方法（录制都是针对自录区的）：

1. 使用编程分机直接说话录制
2. 预录好语音文件，通过手机下载
3. 使用 PC 管理软件进行语音下传

出厂固定区默认语音如下图：录制可根据下图录制相应内容，通常只需录制、更换第 1 段即可。

段序号	话务语音/功能语音	固定语音内容
第 1 段	日间状态呼入提示话务语音	您好，欢迎致电本公司，请拨分机号，查号请拨 0
第 2 段	午餐状态呼入提示话务语音	您好，现在是午餐时间，请在上班时间来电
第 3 段	夜间状态呼入提示话务语音	您好，现在是下班时间，请在上班时间来电
第 4 段	分机忙提示话务语音	您好，您拨的分机占线中，请改拨其他分机号或稍后来电
第 5 段	分机无应答提示语	您好，您拨的分机无人接听，请改拨其他分机号或稍后来电
第 6 段	拨错分机号码提示话务语音	您好，您拨的分机号码有误，请改拨其他分机号
第 7 段	转接提示话务语音	转接中，请稍后
第 8 段	闹钟提示语	闹钟时间到了

➤ 下面介绍用 3 种方法下传第一段语音

4.7.2 使用编程分机录制电脑话务员语音：

编程指令：811K# 录制第 K 段语音

说明：K=1-7

(1) 001 端口的话机提机拨***5555，“嘟”声后，拨 811 1#，“嘟”声后，对着话机的话筒说话录音，录制完成后直接挂机即可。如果录制的语音时长超出每段语音规定的长度，则系统在“嘟”声后自动结束录音

(2) 录制完成后，001 端口的话机提机拨***5555，“嘟”声后，拨 803 1#，“嘟”声后挂机。外线呼入后，就会听到自己录制的语音了

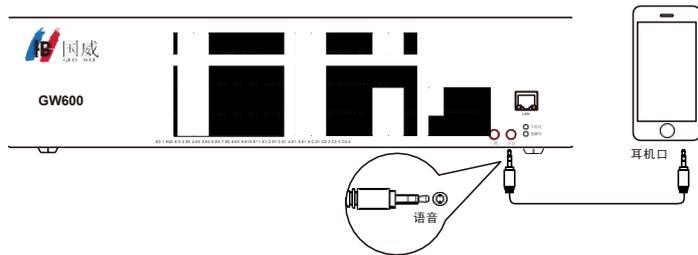
4.7.3 使用手机将语音下载到电脑话务员

此方法非常实用，推荐大家使用，手机播放语音的音质很好，通过此方法下载到交换机里，语音没有杂音的现象

编程指令：811K9# 录制第 K 段语音

说明：K=1-7

(1) 用户将录制好的语音传到智能手机上；录制的语音不限制格式，只要手机上的播放器（系统自带的，酷狗，QQ 音乐等）能识别就可以了

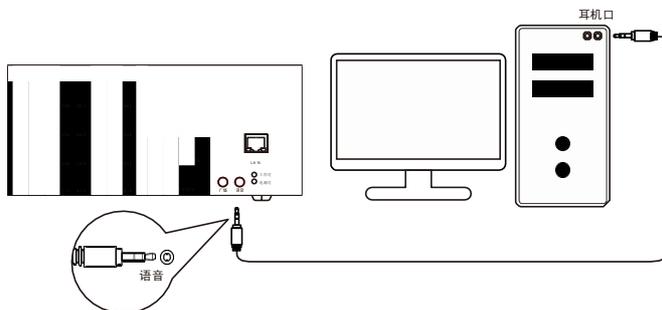


(2) 如上图，使用厂家配备的音频线，一端插入到手机的耳机孔，另一端插入到交换机的音乐口，打开手机上的播放器，选中要下载的语音文件（语音文件需提前录制好）

(3) 001 端口的话机提机拨*##5555，“嘟”声后，拨 811 1 9#，“嘟”声后，立刻在播放器上点击“播放”，播放结束后，电话机挂机就完成了第一段语音的下载

(4) 下载完成后，001 端口的话机提机拨*##5555，“嘟”声后，拨 803 1#，“嘟”声后挂机。外线呼入后，就会听到自己录制的语音了

4.7.4 使用 PC 管理软件进行语音下载

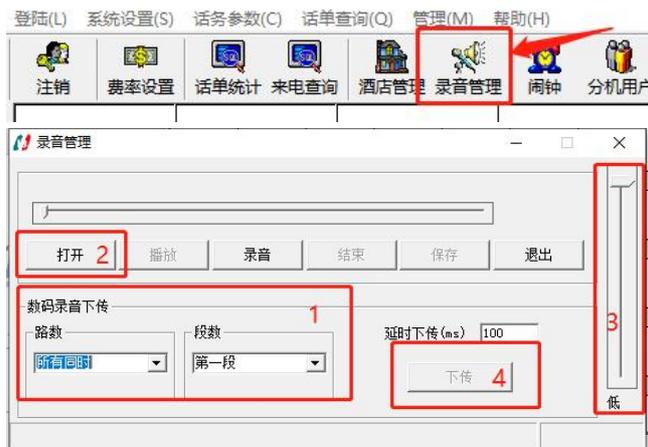


(1) 如上图，使用厂家配备的音频线，一端插入到电脑的耳机孔，另一端插入到交换机的音乐口

(2) 打开话务管理软件，软件左下角的状态栏显示“状态:正常”，见下图



(3) 点开“录音管理”



(4) 选择“第一段”（图中标识 1），“路数”选择“同时录”，可以省去录完第一路后，再录第二路的麻烦。如果想录制第二段，就选择第二段，以此类推

(5) 点“打开”（图中标识 2），加载需要下传的语音；

(6) 调整音量，根据经验，一般是将电脑系统音量调整到 1/2 的位置，软件音量都调整到 1/3 的位置（图中标识 3）；如果下传完成后，监听语音效果时发现音量太大或太小，可以直接从这一步开始，调整音量

(7) 点“下传”（图中标识 4），“下传”按钮变灰色，处于不可点击状态，下传完成后，按钮恢复正常

(8) 下传完成后，001 端口的话机提机拨*#*5555，“嘟”声后拨 803 1#，“嘟”声后挂机

(9) 将交换机关机，再开机，机器运行正常后，外线呼入，就会听到自己录制的语音

4.7.4.1 监听电脑话务员语音及音量设置

编程指令：821K# 监听第 K 段自录语音

821010# 监听固定区里所有的语音

82111P# 设置语音芯片音量为 P，并监听其效果

说明：K=1-7，表示自录区某段语音；P=1-6 表示音量级别，6 最大，出厂音量值为 4；声音大小会影响按键效果

001 端口的话机提机拨*#*5555，“嘟”声后，拨 8211#，系统播放录制的第一段语音

监听到的语音如果不满意可重录，实际效果以外线呼入时听到的语音为准；监听时，如果出现“嘟”，“嘟”，“嘟”的提示音，说明存在干扰音，请务必重录

4.8 呼叫转移

4.8.1 离位转移设置

操作	<p>★设置离位转移到分机：分机提机，拨*#11 加转移分机号码，“嘟”声后挂机</p> <p>例如：8001 提机拨*#11 8002，“嘟”声后挂机即设置成功；8001 分机离位转到 8002 分机</p> <p>★设置离位转移到外线：分机提机，拨*#11*加转移外线号码，再拨#，“嘟”声后挂机</p> <p>例如：8001 提机拨*#11* 手机号 #，“嘟”声后挂机即设置成功</p> <p>★取消离位转移：分机提机，拨*#11#，“嘟”声后挂机</p>
----	--

4.8.2 遇忙转移设置

操作	<p>★设置遇忙转移到分机：分机提机，拨*#12 加转移分机号码，“嘟”声后挂机</p> <p>★设置遇忙转移到外线：分机提机，拨*#12*加转移外线号码，再拨#，“嘟”声后挂机</p> <p>★取消遇忙转移：分机提机，拨*#12#，“嘟”声后挂机</p>
----	--

4.8.3 取消所有转移

操作	分机提机，拨*#10#，“嘟”声后挂机
说明	此操作取消本机的以下参数 1、所有转移；2、免打扰；3、闹钟；4、预约分机/外线

4.9 转接

4.9.1 直接转接

操作	通话过程中，拍叉簧（或 R 键，或闪断键），“嘟”声后，拨被叫分机号码，听到
----	--

	回铃音挂机	
说明	<p>如果被叫分机 25s 内没接听，则系统转回分机</p> <p>(1) 主转分机提机，继续通话</p> <p>(2) 主转分机 25s 内没提机，则结束通话</p>	

4.9.2 征询转接（经理秘书功能）

操作	通话过程中，拍叉簧，或R 键，或闪断键→听到“嘟”的拨号音→拨被叫分机号码→等待被叫分机提机，对方通话后再挂机
说明	如果被叫分机 25s 内没接听，则主转分机恢复通话

➤ 注意：

- (1) 被叫分机接听后，按上述操作可以继续转移到下一个分机
- (2) 如果转移时经常把外线挂断，请注意拍叉簧的动作要快
- (3) 在转移拨号中，主转分机可以通过拍叉簧将外线重新接回

4.10 代接

操作	<p>★代接指定分机：分机提机，拨*#6 加正在响铃的话机的分机号码，与来电方通话</p> <p>例如：8001 分机正在响铃，8001 分机坐席没人在，这个时候你拿起你座位上的话机手柄，拨*#6 8001，8001 分机停振，它上面的来电被你接起，可直接通话</p> <p>★总代接：分机提机，拨*#0</p> <p>例如：你办公室的坐席上有话机响铃，你并不知道响铃话机的分机号是多少，这个时候你拿起你座位上的话机手柄，拨*#0，就可以代接过来了。</p>
说明	当有多个分机振铃时，*#0 总是优先代接端口号最小的分机

4.11 免打扰

操作	分机提机，拨*#13#，“嘟”声后挂机
说明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分机设置免打扰后，任何呼入，该分机都不响铃 2. 普通分机提机即可取消免打扰 3. 功能话机按免打扰键或者提机输入*#84#取消免打扰

4.12 系统日期时间设置（I 型机器不支持此功能）

4.12.1 设置日期

操作	总机提机，拨*#91YYMMDDW#，“嘟”声后挂机
说明	<p>YY: 年份，2 位数</p> <p>MM: 月份</p> <p>DD: 日期</p> <p>W: 星期，W=1-7，对应星期一至星期天</p>

4.12.2 设置时间

操作	总机提机，拨*#92HHTSS，“嘟”声后挂机 例如：总机提机，拨*#92 080000，“嘟”声后挂机；将交换机当前时间设置为 08:00
说明	HH：小时，24 小时制，HH=00-23 TT：分钟，TT=00-59 SS：秒钟，SS=00-59

4.12.3 查询日期

操作	★来电显示查询：分机提机，拨*#36，“嘟”声后挂机 ★语音报号查询：分机提机，拨*#36，“嘟”声后再拨#，系统播报年月日
说明	前 2 位数字为年份，第 3 第 4 位为月份，第 5 和第 6 位为日期，第 7 位为星期，最后一位 0 表示日间状态，1 表示为夜间状态。

4.12.4 查询时间

操作	★来电显示查询：分机提机，拨*#33，“嘟”声后挂机 ★语音报号查询：分机提机，拨*#33，“嘟”声后再拨#，系统播报时分秒
说明	前 2 位数字为时钟，接着 2 位为分钟，剩下 2 位为秒钟

4.13 三方通话

4.13.1 内三方通话

操作	与内线通话中，拍叉簧，听到拨号音，拨*，再拨分机号
说明	被叫分机接听后，形成三个分机的会议电话

4.13.2 一外线与两分机的三方通话

操作	与外线通话中，拍叉簧，听到拨号音，拨*，再拨分机号
说明	被叫分机提机后可进行三方通话，任一分机挂机后另一分机保持通话状态并可继续转接

4.13.3 两外线与一分机的三方通话

操作	在保留一个外线通话情况下，与第二个外线通话中，拍叉簧，拨#3，两外线与一分机形成三方通话
说明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 该功能实现分机将一个外线转接到另一外线，并进行三方会议 2. 举例： <ul style="list-style-type: none"> ➢ 分机 A 与外线 B 进行通话中，分机 A 拍叉簧按##（保留操作）将外线 B 保留 ➢ 分机 A 听内线拨号音，拨 9 出局，使用外线 C，拨外线号码（如果操作有误或拨不通，可挂机，重新拨打外线） ➢ 分机 A 与外线 C 接通后，拍叉簧，听到拨号音后拨#3，此时分机 A 与外线 B、C 先形成三方通话 3. 三方通话中，分机 A 直接挂机，三方通话结束 4. 三方通话中，分机 A 拨*后挂机，2 外线继续通话，通话过程中出现“嘟”，“嘟”，“嘟”提示音，任一方拨*，继续通话，否则系统自动结束通话 5. 三方通话，或 2 外线通话中，任何一方按#，结束三方通话

4.14 群呼（紧急呼叫）

操作	总机提机，拨*#18，所有分机响铃，提机即可加入通话
说明	此功能只能由 001-004 端口的分机和总机操作

4.15 闹钟设置（I 型机器不支持闹钟功能）

所有分机的闹钟可以通过总机设置，也可以通过本机设置；一个分机只能设置一个闹钟。系统断电闹钟有保存

本系统还具有语音提醒功能，即分机闹钟振铃时，用户提机，会听到闹钟提示语音

4.15.1 闹钟语音设置

操作	★开通闹钟语音：001-004 分机端口任一部话机提机，拨*#*5555，“嘟”声后，再拨 8040#，“嘟”声后挂机 ★关闭闹钟语音：001-004 分机端口任一部话机提机，拨*#*5555，“嘟”声后，再拨 804#，“嘟”声后挂机
说明	2. 闹钟语音功能属于编程操作，需要编程分机进入编程状态来操作 3. 端口 001-004 的分机为编程分机

4.15.2 本机闹钟设置

操作	★设置本机闹钟：分机提机，拨*#5 HHTT#，“嘟”声后挂机 例如：8001 分机提机，拨*#5 1730#，“嘟”声后挂机；8001 分机设置了 17:30 闹铃 ★取消本机闹钟：分机提机，*#5#，“嘟”声后挂机
说明	HH：小时，24 小时制，HH=00-23 TT：分钟，TT=00-59

4.15.3 用总机设置闹钟

操作	总机提机，拨*#93 HHTTABCD ₁ ，“嘟”声后，再拨 ABCD ₂ ，“嘟”声后…再拨 ABCD _N ，“嘟”声后，设置完最后一个分机的闹钟则挂机 例如 1：总机提机，拨*#93 1730 8001，“嘟”声后挂机；则设置了 8001 分机在 17:30 响铃 例如 2：总机提机，拨*#93 1730 8001，“嘟”声后拨 8002，“嘟”声后拨 8003，“嘟”声后挂机（如果想设置更多的分机，“嘟”声后继续输入分机号码）；则设置了 8001、8002、8003 分机在 17:30 响铃
说明	1. HHTT 为小时和分钟，HH=00-23 TT=00-59 2. ABCD ₁ ，ABCD ₂ ，…ABCD _N 为分机号码，可设置一个到多个分机的闹钟

4.15.4 用总机取消闹钟

操作	★用总机取消部分分机闹钟：总机提机，拨*#94 ABCD ₁ ，“嘟”声后，再拨 ABCD ₂ ，“嘟”声后…再拨 ABCD _N ，“嘟”声后，取消完最后一个分机的闹钟则挂机 ★用总机取消所有分机闹钟：总机提机，拨*#94#，“嘟”声后挂机
----	--

4.16 紧急警报（带语音提示的紧急呼叫）

4.16.1 紧急警报语音设置

操作	001-004 分机端口任一部话机提机，拨*#*5555，“嘟”声后，拨 806 K#
说明	1. K=1-7，紧急警报语音使用第 K 段自录语音 2. 如果想用自录区第 6 段语音用于紧急警报语音，则先录制第 6 段语音，然后再设置 806 6#，录制语音方法详见 5.10.3.4

4.16.2 紧急警报使用方法

操作	<p>★总机提机，拨*#190，所有分机响铃，提机后听到警报语音</p> <p>★总机提机，拨#19X</p> <p>例如：总机提机，拨#191，01 分机组成员振铃，分机组成员提机后就循环听到警报语音（“这是紧急警报，请全体人员进行安全疏散”）</p>
说明	<p>2. 此功能只能由 001-004 端口的分机和总机操作</p> <p>3. 总机不挂机，警报语音会一直反复播放；总机挂机，结束警报语音</p> <p>4. X=1-8, 对应 01-08 分机组</p>

4.17 监听/强拆

请用户在法律允许范围内，谨慎使用此功能

因使用此功能导致的法律争议，由使用者自行担责

禁止在法律允许范围外使用此功能

操作	<p>★监听分机：总机提机，拨*#22 加分机号码</p> <p>例如：8010 分机正在通话中，8002 分机想要监听 8010 分机的通话，则 8002 分机提机拨*#228010，此时 8002 分机听到 8010 分机的通话。8002 分机在监听过程中拨#可以强制拆除 8010 分机的通话</p> <p>★监听外线：总机提机，拨*#21 加外线端口号</p> <p>例如：外线 01 正在与某分机用户通话中，8002 分机提机，拨*#2101，此时 8002 分机可以听到外线 01 的通话声。8002 分机在监听过程中，拨#，就可以强制拆除外线 01 的通话</p> <p>★强拆：在监听过程中，拨#，强行挂断双方通话</p>
说明	此功能只能由 001-004 端口的分机和总机操作

4.18 切换日夜状态（人工切换方式下设置有效）

操作	<p>★将系统切换到日间状态：总机提机，*#70#，“嘟”声后挂机</p> <p>★将系统切换到夜间状态：总机提机，*#71#，“嘟”声后挂机</p> <p>★将系统切换到午餐状态：总机提机，*#74#，“嘟”声后挂机</p>
----	---

4.19 广播功能

操作	<p>★直接广播：总机提机+（*）+#16#</p> <p>★外线转移到广播：与外线通话中+拍叉簧+#4</p>
说明	<p>1. 直接广播可定制成全分机广播，即每个分机都可以直接广播</p> <p>2. 分机将外线通话转移到广播时，主转分机不可挂机，保持接听状态，主转分机挂机则结束广播</p>

5 常用编程设置

交换机在出厂时已经作了初始化设置，用户在正确安装和正确连接线路后，即可使用；如果用户根据自己的需求需要作一些设置，就必须对交换机进行参数设置

5.1 编程设置前须知

初次使用的用户必看：

- 《编程分机》指 001-004 分机端口中的任一分机
- 所有编程指令必须用编程分机进入编程状态后操作
- 编程分机挂机即退出编程状态
- 编程指令输入正确会听到“嘟”一声正确音，输入错误会听到“嘟”，“嘟”，“嘟”错误音。在输入指令时，必须在正确音结束后方可继续输入其它指令，否则会造成输入错误
- 在编程状态中如发现输错指令，可直接挂机，重新进入编程状态或按*听完“嘟”，“嘟”，“嘟”错误音后接着输入正确指令
- 进入编程状态后的编程指令可连续设置，不必挂机
- 编程结束后，除特殊功能提示需重启系统外，否则无须停电，所设功能即时生效

5.1.1 编程指令说明

本书中“编程指令”表示编程分机进入编程状态后（统称编程状态下）输入的按键代码。编程指令有如下两种处理模式：

处理模式一：当前的设置不影响原有的设置，以下简称**重复性指令**。

处理模式二：当前的设置会清除原有的设置，以下简称**一次性指令**。

➤ 本书指令除特殊注明外，均为**一次性指令**

5.1.2 批量设置指令说明

本系统话机设置指令有单个设置与批量设置指令。单个设置指令仅对一个对象进行设置。而批量设置指令是同时对若干个对象进行相同的设置。

- 指令可以进行单个及批量的混合设置，单个设置及批量设置可以多次输入
- 指令中的批量设置先有一个设置对象的起始值（如外线、分机端口号起始值）再按*作为批量操作，然后再输入设置对象的结束值，这样将从起始值到结束值设置成同样的参数（注意包含起始值及结束值）

下面以设置分机日间呼出等级的指令为例（批量设置指令是 620LN₁N₂*N₃...N₅#），按三种设置进行说明

例 1（批量设置）：设置分机端口 001 至 025 的日间等级为 6 等级，则：001 端口的话机提机拨**5555，“嘟”声后，拨 620 6 001 * 025#，“嘟”声挂机

例 2（混合设置）：设置分机端口 001、003、008 至 018、020、028 到 032 的日间等级为 3 等级，则：001 端口的话机提机拨**5555，“嘟”声后，拨 620 3 001 003 008 * 018 020 028 * 032 #，“嘟”声挂机

例 3（单个设置）：设置分机端口 002、004、012 的日间等级为 2 等级，则：001 端口的话机提机拨**5555，“嘟”声后，拨 620 2 002 004 012 #，“嘟”声挂机

5.1.3 常用字母标识说明

N(N₁/N₂...).....分机端口号(3 位),001-152

M(M₁/M₂...).....外线端口号(2 位),01-16

5.2 进入/退出编程状态

编程指令：##*5555

说明：001-004 端口的任一话机提机，拨##*5555，“嘟”声后，进入编程状态，挂机就退出编程状态

➤ 下面所有的“编程指令”，都需要在编程状态下操作

5.3 恢复出厂状态值

编程指令：9000#

说明：001 端口的话机提机拨##*5555，“嘟”声后拨 9000#；“嘟”声后恢复出厂状态值

此指令不恢复已修改的分机号码，不影响外线的开通与关闭

- 恢复分机号码出厂值，则：001 端口的话机提机拨##*5555，“嘟”声后拨 0000#，“嘟”声后挂机
- 恢复所有语音使用固定语音，则：001 端口的话机提机拨##*5555，“嘟”声后拨 8020#，“嘟”声后挂机
- 清除第 X 段(X=1-7)自录语音，例如要清除第一段自录语音，则：001 端口的话机提机拨##*5555，“嘟”声后拨 811 1#，“嘟”声后挂机即可

5.4 总机修改分机号码（弹性编码）

5.4.1 单个修改分机号码

编程指令：00NABCD# 修改 N 号端口的分机号码为 ABCD

说明：N=分机端口号 001-064，分机号码出厂值为 8001-8064；ABCD 为分机的新号码，支持 2 到 6 位号码，不足 6 位以 # 结束输入，即从 10-999999，各分机号码位数可以不统一
分机号码除特殊需求外，务必不要设置成 0,9 开头的号码（0 是拨总机码，9 是出局码）
各号码不能相同或包含关系（如分机号码 80 与 8001，8001 包含了 80，8001 无法被拨打）

例如：要将 008 端口的分机号码修改为 6666。则：001 端口的话机提机拨##*5555，“嘟”声后，拨 00 008 6666 #，“嘟”声后挂机

5.4.2 批量修改分机号码

编程指令：00N₁*N_nABCD# 批量设置分机 N₁到 N_n号码从 ABCD 自动加 1

说明：N₁ 为起始分机的端口号，N_n 为结束分机的端口号

例如：要将 008 端口到 013 端口的分机号码改为 808-813。则：001 端口的话机提机拨##*5555，“嘟”声后，拨 00 008*013 808#，“嘟”声后挂机

➤ 如果需要批量修改所有的分机号码，则用下面这条指令更方便

编程指令：01ABCD# 批量设置所有分机号码从 ABCD 自动加 1

例如：要将所有分机号码依次修改为 6001-6048。则：001 端口的话机提机拨##*5555，“嘟”声后，拨 01 6001#，“嘟”声后挂机

5.4.3 将分机号码恢复出厂值

编程指令：0000#

说明：分机号码恢复到出厂值 8001-8064。此指令不会清除分机组号码

5.5 分机出局方式

特别提示：系统出厂状态下所有分机为间接出局状态，分机拨外线需先拨 9，再拨外线号码，也可以将分机设置为直接出局状态，这样可以提机直拨外线，但拨内线分机时需先拨*，再拨分机号码

编程指令： 700# 设置所有分机为直接出局
700N₁N₂*N₃...N_n# 批量设置分机为直接出局；此为重复性指令
701# 设置所有分机为间接出局
701N₁N₂*N₃...N_n# 批量设置分机为间接出局；此为重复性指令

说明： N₁, N₂, N₃, N_n 为分机端口号 001-064

例如：设置 001-008 及 020 端口的分机为直接出局。则：001 端口的话机提机拨**5555，“嘟”声后，拨 700 001*008 020#，“嘟”声后挂机即可

5.6 总机功能

5.6.1 设置总机（I 型机器可设置 2 个总机，II 型机器可设置 4 个总机）

编程指令： 94KN# 设置分机 N 为第 K 号总机
94K# 清除第 K 号总机

说明： N=分机端口号 001-064；K 为总机的次序号，K=1-4。可根据用户的需要，指定任何一部分分机为第 K 总机。系统在第一总机忙时，会自动转移呼叫到第二分机，以此类推

出厂状态值： 第一总机为分机 8001（001 分机端口），第二总机为分机 8002（002 分机端口）；第三四总机未设置

例如：设置 8003 分机为第二总机。则：001 端口的话机提机拨**5555，“嘟”声后，再拨 94 2 003#，“嘟”声后挂机

5.6.2 允许/禁止快速拨打总机

编程指令： 9400# 开通内线状态下快速拨打总机功能；出厂状态值
9401# 禁止内线状态下快速拨打总机功能

➤ 本指令不影响电脑值班拨 0 呼叫总机功能

5.6.3 速拨总机代码设置

编程指令： 904X# **出厂状态值：** X=0

说明： X=0-9

① 速拨总机代码必须与普通线出局码，特殊线出局码（如有使用路由功能）不同，否则拨总机码无效；例如：普通出局码为 9，总机码也设置为 9，那么用户提机拨 9，会出外线，不会拨到总机；但是外线呼入，电脑值班模式下可以拨 9 到总机

② 此设置同时影响电脑值班中外线拨 0 到总机操作

5.7 日夜服务功能

日夜状态的切换有手动切换及自动切换（I 型机没有自动切换功能）两种模式，手动切换由总机进行操作切换，自动切换根据以下设置的相应作息时间自动进行日夜服务状态的切换

与日夜状态相关的参数有：呼入值班方式、呼出等级、外线使用权限、呼入人工振铃分机、门口机振铃分机等参数，也就是说以上相关参数可以在日夜工作状态可以设置不同的参数，实现不同的功能，以满足客户的需求

出厂状态值： 默认为手动切换方式，工作于日间服务状态

➤ 如果不使用日夜服务功能，则无须使用此节的设置和操作指令

5.7.1 日夜切换方式

编程指令: 9300#
9301#

设置系统以手动方式切换日夜服务状态
设置系统以自动方式切换日夜服务状态

5.7.2 设置日夜切换日期及切换时间 (I 型机没有自动切换功能)

编程指令: 931HHTT ₁ HHTT ₂ HHTT ₃ HHTT ₄ #	设置工作模式 1 的作息时间
932HHTT ₁ HHTT ₂ HHTT ₃ HHTT ₄ #	设置工作模式 2 的作息时间
933W ₁ W ₂ *W ₃ ...W ₅ #	设置全工作 (全日间模式) 的日期
934W ₁ W ₂ *W ₃ ...W ₅ #	设置全休息 (全夜间模式) 的日期
935W ₁ W ₂ *W ₃ ...W ₅ #	设置工作模式 1 (正常工作模式) 的日期
936W ₁ W ₂ *W ₃ ...W ₅ #	设置工作模式 2 (周六模式) 的日期

说明: ① HH-小时, 24 小时制, TT-分钟, 00-59, HHTT₁表示上午上班时间 (也称日间开始时间), HHTT₂表示上午下班时间 (也称午餐开始时间), HHTT₃表示下午上班时间 (也称午餐结束时间), HHTT₄表示下午下班时间 (也称夜间开始时间)。也就是说每天在 HHTT₁到 HHTT₂、HHTT₃到 HHTT₄之间系统自动处于日间服务状态, 其它时间为夜间服务状态

② W₁、W₂、W₃、W₅表示星期几, 1-7, 7 为星期日。系统可以将某一日设置成以下四种模式中的一种, 注意某一天只能工作在其中一种模式

全工作模式, 系统时间到了此日, 系统就自动切换到日间工作模式。所有功能按日间工作参数执行

全休息模式, 系统时间到了此日, 系统就自动切换到夜间工作模式。所有功能按夜间工作参数执行

工作模式 1, 系统时间到了此日, 根据该模式的作息时间, 自动切换不同的工作状态。该模式主要用于正常工作日 (如周一到周五)

工作模式 2, 系统时间到了此日, 根据该模式的作息时间, 自动切换不同的工作状态。该模式主要用于特殊的工作日, 例如周六上半天班, 可用此模式

例如: 设置周一到周五按上午 8: 00-12: 00, 下午 14:00-17:30 为工作时间, 周六按上午 8: 00-12: 00 工作, 下午休息, 周日为全天休息的自动切换模式。则: 001 端口的话机提机拨##*5555, “嘟”声后, 拨 931 0800 1200 1400 1730#, 设置工作模式 1 的作息时间, “嘟”声后, 再拨 932 0800 1200 1200#, 设置工作模式 2 的作息时间, “嘟”声后, 再拨 93407#, 设置周日为全休息, “嘟”声后, 再拨 935 01*05#, 设置周一到周五工作在工作模式 1, “嘟”声后, 再拨 93606#, 设置周六工作在工作模式 2

以上设置日夜工作模式的指令为重复性指令

本节设置仅在在日夜服务为自动切换方式下才生效的

5.8 分机互打权限 (酒店常用指令)

编程指令: 740#	禁止所有分机进行内部互打
740N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #	批量禁止分机进行内部互打; 重复性指令
741#	允许所有分机进行内部互打; 出厂状态值
741N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #	批量允许分机进行内部互打; 重复性指令

说明: 当分机禁止内部互打, 分机只能拨打总机, 不能拨打其他分机

➤ 001-004 端口的分机和总机无论设置与否都能进行分机互打

5.9 分机呼出（拨打外线）

5.9.1 普通出局码设置

编程指令：902X# **出厂默认值：**X=9

说明：X 表示 0-9 中一个按键值；指分机在间接出局方式下要打普通外线，必须先拨此键接通外线信号，才能按外线号码。

5.9.2 呼出外线话务模式（外线使用方式）

呼出外线话务也叫呼出话务量分配，出厂默认采用《升序出局》，特殊情况可采用按循环使用

编程指令：9601# 《升序出局》 **出厂状态值**

说明：设置分机拨 9 打外线为按从最低次序选择有效的外线，即分机拨打外线时总是选择使用所开通外端口中的最小端口

编程指令：9600# 《循环出局》

说明：设置分机拨 9 打外线采用循环出局（平均话务）使用外线，循环方式采用从低到高。

5.9.3 使用外线权限（含专线专用指令）

外线使用权限是指分机可以通过哪些外线端口拨打外线。日夜状态下具有不同的外线权限；如不用日夜服务功能，则只需设置日间权限值

5.9.3.1 日间状态呼出外线使用权设置

编程指令： 600#	允许所有分机使用所有外线
601#	禁止所有分机使用所有外线
600N#	禁止分机N 使用所有外线
60000M ₁ M ₂ *M ₃ ...M _n #	批量允许所有分机使用某些外线；重复性指令
600NM ₁ M ₂ *M ₃ ...M _n #	批量允许分机 N 使用某些外线；重复性指令
601M#	禁止所有分机使用外线M
60100N ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #	批量设置某些分机可以使用所有外线；重复性指令
601MN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #	批量允许某些分机使用外线 M；重复性指令
602MN#	设置分机 N 专用外线 M（ 专线专用 ）

5.9.3.2 夜间状态呼出外线使用权设置

编程指令： 610#	允许所有分机使用所有外线
611#	禁止所有分机使用所有外线
610N#	禁止分机N 使用所有外线
61000M ₁ M ₂ *M ₃ ...M _n #	批量允许所有分机使用某些外线；重复性指令
610NM ₁ M ₂ *M ₃ ...M _n #	批量允许分机 N 使用某些外线；重复性指令
611M#	禁止所有分机使用外线M
61100N ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #	批量设置某些分机可以使用所有外线；重复性指令
611MN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #	批量允许某些分机使用外线M；重复性指令
612MN#	设置分机 N 专用外线 M（ 专线专用 ）

说明：N, N₁, N₂, N₃, N_n 为分机端口，范围为 001-064；M, M₁, M₂, M₃, M_n 为外线端口，范围为 01-08

302MN, 312MN 为专线专用指令，指分机 N 只使用外线 M，不能使用其它外线，外线 M 只给分机 N 使用，不能给其它分机使用，且外线 M 呼入振铃分机也为分机 N

出厂状态值：日间、夜间模式所有分机允许使用所有外线。

5.9.3.3 呼出外线使用权/专线专用案例

需求：已开通所有外线，分机 8003-8064 可以使用外线 01-06，分机 8001 使用外线 07，分机 8002 使用外线 08。系统不启用日夜服务功能，并处于日间工作状态

设置：

- ① 001 端口的话机提机，输入*#*5555，“嘟”声后进入编程状态
- ② 输入 601#，禁止所有分机使用所有外线（清除原有的设置）
- ③ “嘟”声后，拨 600 000 01*06#，所有分机使用外线 01-06
- ④ “嘟”声后，拨 602 07 001#，分机 8001 使用外线 07（**专线专用**）
- ⑤ “嘟”声后，拨 602 08 002#，分机 8002 使用外线 08（**专线专用**）

5.9.4 呼出等级功能

5.9.4.1 呼出等级说明

本系统可以限制某一分机拨打一些字头电话号码，也可以仅允许拨打一些字头的号码，分机呼出等级（也称限制等级或服务等级）对应不同的外线拨打权限，分机呼出等级分为 8 级，从 0 级到 7 级。以下 L 代表等级

- L=0 表示分机只能打 E 项特许字头
- L=1 表示分机无呼出限制
- L=2 表示分机不能打 00 字头的电话，即限拨国际长途
- L=3 表示分机不能打 0 字头的电话，即限拨国内长途
- L=4 表示分机不能打 C 项限拨字头
- L=5 表示分机不能打 D 项限拨字头
- L=6 表示分机不能打 C 项限拨字头，同时也不能打 D 项限拨字头
- L=7 表示分机只能拨打内线电话，不能拨打外线

每项限制字头和特许字头有 16 组号码，每组号码长度范围为 1-8 位

限制市话的分机不能拨打市话、长途；限制国内长途的分机则不能拨打国内、国际长途，可拨打市话；以此类推

出厂默认值：所有分机出厂日间呼出等级为 1，夜间呼出等级为 1，允许拨打任何外线。

5.9.4.2 日间呼出等级设置

- 编程指令：**
- | | |
|---|-----------------------|
| 620L# | 设置所有分机呼出为 L 等级 |
| 620LN# | 设置分机 N 呼出为 L 等级；重复性指令 |
| 620LN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n # | 批量设置分机呼出为 L 等级；重复性指令 |

5.9.4.3 夜间呼出等级设置

- 编程指令：**
- | | |
|---|-----------------------|
| 621L# | 设置所有分机呼出为 L 等级 |
| 621LN# | 设置分机 N 呼出为 L 等级；重复性指令 |
| 621LN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n # | 批量设置分机呼出为 L 等级；重复性指令 |

说明：N 为分机端口号，N=001-064；L 为分机呼出等级，L=0-7

➤ 如果不使用日夜服务功能，只需设置分机的日间呼出等级

5.9.4.4 等级限制使用案例

需求：8001、8003 可以拨打任意号码，8002 及 8004 到 8009 分机可以拨打国内长途（不能拨打国际），其他分机禁止拨打国内长途电话，系统不启用日夜服务功能，系统处于人工日间工作状态

设置:

- ① 001 端口的话机提机拨***5555, “嘟”声后进入编程状态
- ② 继续输入 0600#, 清除所有等级限制字头。
- ③ “嘟”声后, 拨 620 3#, 将所有分机日间呼出等级设置成 3 (限制拨打国内长途)
- ④ “嘟”声后, 拨 620 1 001 003# 将 8001、8003 分机日间等级设置成 1 (无限制)
- ⑤ “嘟”声后, 拨 620 2 002 004*009#, 将 8002、8004-8009 分机日间等级设置成 2 (限制拨打国际长途)

5.9.4.5 限制字头设置

如果分机呼出等级没用到 4, 5, 6 等级, 则无需使用此节指令; 例如: 分机的呼出等级设置为 4 (不能拨打包含C 项字头的电话), 那么用下面指令添加C 项字头

5.9.4.5.1 C, D 项限制字头设置

编程指令: 06 X QQ abcd # 设置第 X 项第 QQ 组限制字头为 abcd

出厂状态值: C、D 项字头无设置

说明: X 代表第几项限制字头, 3 对应 C 项限制字头, 4 对应D 项限制字头Q

为项内的某一组字头编号, 两位数字, 01-16, 有 16 组可设置

abcd 为限制字头, 可为 1 到 8 位, 不足 8 位以#结束, 每位可设成 0-9 或* (* 为通配符, 可以代替任意一个号码)

本指令为重复性指令, 不清除每项内已存在的其他组字头

5.9.4.5.2 特许项字头设置

编程指令: 06 5 QQ abcd # 设置第 QQ 组特许字头为 abcd

说明: 与上条指令说明相同, 实际上是 X=5 的操作

出厂状态值: 特许字头项第一组字头为 110、第二组为 119, 第三组字头为 120

5.9.4.5.3 字头清除

编程指令: 0600#

说明: 清除所有项内的所有限制字头及所有特许字头, 恢复字头设置为出厂值**编**

程指令: 06X#

说明: 清除第 X 项内的所有组字头

编程指令: 06XQQ#

说明: 清除第 X 项的第 QQ 组字头。X 取值见上面指令说明

5.10 外线呼入

系统接听外线的方式也叫值班方式, 本系统具有三种方式:

- **人工值班模式:** 外线呼入直接振铃设置的人工振铃分机。按分机振铃方式又分为齐振, 轮询振等方式。
- **电脑值班模式:** 也叫自动值班, 外线呼入时, 系统自动接通外线, 通过电脑话务员播放已经录入的提示语音, 由来电者根据需要拨相应的分机号码或短位号码, 拨完后对应的分机或分机组振铃; 若对方拨总机码, 则总机振铃
- **本机彩铃模式:** 电脑值班、人工值班相结合的一种接听方式, 当外线呼入, 电脑话务员接听, 外线听语音, 同时系统按人工值班方式振铃内部分机

注意: 本机彩铃模式、电脑值班模式下, 只要电脑话务员接听 (播放语音), 外线就已经处于接通状态

5.10.1 设置值班方式

出厂状态值：所有外线均为人工值班模式

5.10.1.1 设置人工值班模式

编程指令： 320# 设置所有外线为人工值班模式
 320M# 设置外线 M 为人工值班模式
 320M₁M₂*M₃...M_n# 批量设置外线为人工值班模式，此为重复性指令

5.10.1.2 设置电脑值班模式

编程指令： 321# 设置所有外线为电脑值班模式
 321M# 设置外线 M 为电脑值班模式
 321M₁M₂*M₃...M_n# 批量设置外线为电脑值班模式，此为重复性指令

5.10.1.3 设置本机彩铃模式

编程指令： 322# 设置所有外线为本机彩铃模式
 322M# 设置外线 M 为本机彩铃模式
 322M₁M₂*M₃...M_n# 批量设置外线为本机彩铃模式

5.10.2 人工值班相关设置

人工振铃分机又称人工值班分机，指当外线为人工值班及本机彩铃值班方式下，外线呼入，内部对应的分机响铃

5.10.2.1 日间人工振铃分机设置

编程指令： 2000# 设置所有外线的振铃分机仅为总机
 2000N₁N₂*N₃...N_n# 批量设置所有外线的振铃分机
 20M# 清除外线 M 的振铃分机
 20MN₁N₂*N₃...N_n# 批量设置外线 M 的振铃分机；**重复性指令**

5.10.2.2 夜间人工振铃分机设置

编程指令： 2100# 设置所有外线的振铃分机仅为总机
 2100N₁N₂*N₃...N_n# 批量设置所有外线的振铃分机
 21M# 清除外线 M 的振铃分机
 21MN₁N₂*N₃...N_n# 批量设置外线 M 的振铃分机；**重复性指令**

出厂状态值：所有外线呼入，日夜间状态对应的振铃分机都是总机

说明： M 表示外线端口号，M=01-08；N₁，N₂，N₃...N_n 都表示分机端口号，范围为 001-064

注意： 使用 20M#，21M#清除了振铃分机，没有设置新的振铃分机的话，外线呼入时振总机

例如： 设置外线 01 的日间振铃是 8006(006 号分机端口)；外线 02 的日间振铃是 8007 (007 号分机端口)，8009 (009 号分机端口)，8010 (010 号分机端口)，8011 (011 号分机端口)，8012 (012 号分机端口)。则：001 端口的话机提机拨**#5555，“嘟”声后，拨 20 01 006#，“嘟”声后，拨 20 02 007 009*012#，“嘟”声后挂机

5.10.2.3 人工值班振铃分机忙时处理

编程指令： 336# 全忙时为等待处理；**出厂状态值**

说明： 人工值班所设置的振铃分机全忙时，外线听到回铃音。系统不做任何处理

编程指令： 33600# 全忙时振铃空闲总机

说明： 人工值班所设置的振铃分机全忙时，外线呼入的电话转到空闲总机。

5.10.3 电脑话务员设置（需调整提示语音用户必看）

电脑值班及本机彩铃，均用到系统内置的电脑话务员，本系统内置 1 路电脑话务员，每路电脑话务员包含固定区和自录区两块空间

固定区：系统自带语音，属于固定语音，用户无法修改；前七段为**话务语音**，第八段为闹钟语音，其它段为查询报号等语音

自录区：用户可自己录制语音；可录音总时间为 270 秒，最大可分成 7 段语音（第一段语音最大时长为 90 秒，其它每段语音最大时长为 30 秒）

5.10.3.1 电脑话务员日夜有效值设置

➤ 如果不使用日夜服务功能，则无须使用此指令

编程指令：3510# 日夜间状态下均有效；**出厂状态值**

3511# 日间状态下有效，夜间状态下无效

3512# 夜间状态下有效，日间状态下无效

说明：电脑话务员日夜有效是当系统在日间、夜间不同状态，电脑话务员能否使用。当外线呼入，系统处于电脑值班或本机彩铃模式时，如果电脑话务员无效，那么系统按人工值班模式处理

5.10.3.2 语音段位说明

段序号	话务语音/功能语音	固定语音内容
第 1 段	日间状态呼入提示话务语音	您好，欢迎致电本公司，请拨分机号，查号请拨 0
第 2 段	午餐状态呼入提示话务语音	您好，现在是午餐时间，请在上班时间来电
第 3 段	夜间状态呼入提示话务语音	您好，现在是下班时间，请在上班时间来电
第 4 段	分机忙提示话务语音	您好，您拨的分机占线中，请改拨其他分机号或稍后来电
第 5 段	分机无应答提示语	您好，您拨的分机无人接听，请改拨其他分机号或稍后来电
第 6 段	拨错分机号码提示话务语音	您好，您拨的分机号码有误，请改拨其他分机号
第 7 段	转接提示话务语音	转接中，请稍后
第 8 段	闹钟提示语	闹钟时间到了

5.10.3.3 电脑值班语音使用设置

编程指令：8000# 话务语音所有段都开通；**出厂状态值**

800K 开通第 K 段话务语音

801K# 关闭第 K 段话务语音

编程指令：8020# 所有话务语音都使用固定语音；**出厂状态值**

802K 第 K 段话务语音使用固定语音

803K# 第 K 段话务语音使用自录语音（自录语音必看此条指令）

说明：K=1-7；系统默认启用所有的话务语音（1-7 段），用户可以指定某段话务语音使用固定区的语音还是自录区的语音

例如：固定区的日间状态呼入话务语音（第一段）不是客户想要的效果，那用户可设置第一段话务语音使用自录语音。设置方法是：001 端口的话机提机拨**5555，“嘟”声后，拨 803 1#，“嘟”声后挂机

5.10.3.4 录制电脑话务员语音

系统提供三种录制电脑话务员语音的方法（录制都是针对自录区的）：

1. 使用编程分机直接说话录制
2. 预录好语音文件，通过播放器下载

3. 使用PC 管理软件进行语音下载

1. 使用话机录制电脑话务员语音：

编程指令： 811K# 录制第 K 段语音

说明： K=1-7

(1) 001 端口的话机提机拨***5555，“嘟”声后，拨 811 1#，“嘟”声后，对着话机的话筒说话录音，录制完成后直接挂机即可。如果录制的语音时长超出每段语音规定的长度，则系统在“嘟”声后自动结束录音。

(2) 录制完成后，001 端口的话机提机拨***5555，“嘟”声后，拨 803 1#，“嘟”声后挂机。外线呼入后，就会听到自己录制的语音了

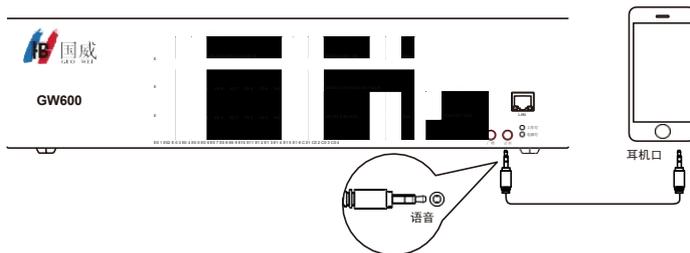
2. 使用播放器（手机，MP3 播放器等）将语音下载到电脑话务员

此方法非常实用，推荐大家使用，手机播放语音的音质很好，通过此方法下载到交换机里，语音没有杂音的现象

编程指令： 811K9# 录制第 K 段语音

说明： K=1-7

(1) 用户将录制好的语音传到智能手机上；录制的语音不限制格式，只要手机上的播放器（系统自带的，酷狗，QQ 音乐等）能识别就可以了

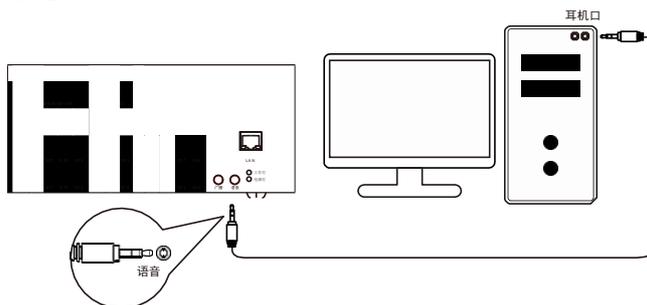


(2) 如上图，使用厂家配备的音频线，一端插入到手机的耳机孔，另一端插入到交换机的音乐口，打开手机上的播放器，选中要下载的语音文件（语音文件需提前录制好）

(3) 001 端口的话机提机拨***5555，“嘟”声后，拨 811 1 9#，“嘟”声后，立刻在播放器上点击“播放”，播放结束后，电话机挂机就完成了第一段语音的下载

(4) 下载完成后，001 端口的话机提机拨***5555，“嘟”声后，拨 803 1#，“嘟”声后挂机。外线呼入后，就会听到自己录制的语音了

2. 使用 PC 管理软件进行语音下传



(1) 如上图，使用厂家配备的音频线，一端插入到电脑的耳机孔，另一端插入到交换机的音乐口

(2) 打开话务管理软件，软件左下角的状态栏显示“连接正常”，见下图



(3) 点开“录音管理”



(4) 选择“第一段”（图中标识 1），“路数”选择“同时录”，可以省去录完第一路后，再录第二路的麻烦。如果想录制第二段，就选择第二段，以此类推

(5) 点“打开”（图中标识 2），加载需要下传的语音；加载成功，会显示文件名（图中标识 5）

(6) 调整音量，根据经验，一般是将系统音量调整到 1/2 的位置，软件音量都调整到 1/3 的位置（图中标识 3）；如果下传完成后，监听语音效果时发现音量太大或太小，可以直接从这一步开始，调整音量

(7) 点“下传”（图中标识 4），“下传”按钮变灰色，处于不可点击状态，下传完成后，按钮恢复正常

(8) 下传完成后，001 端口的话机提机拨*##*5555，“嘟”声后拨 803 1#，“嘟”声后挂机

(9) 将交换机关机，再开机，机器运行正常后，外线呼入，就会听到自己录制的语音

5.10.3.5 监听电脑话务员语音及音量设置

编程指令：821K# 监听第 K 段自录语音

821010# 监听固定区里所有的语音

82111P# 设置语音芯片音量为 P，并监听其效果

说明：K=1-7，表示自录区某段语音；P=1-6 表示音量级别，6 最大，出厂音量值为 4；声音大小会影响按键效果

001 端口的话机提机拨*##*5555，“嘟”声后，拨 8211#，系统播放录制的第一段语音

监听到的语音如果不满意可重录，实际效果以外线呼入时听到的语音为准；监听时，如果出现“嘟”，“嘟”，“嘟”的提示音，说明存在干扰音，请务必重录

5.10.4 电脑值班相关设置

5.10.4.1 电脑话务员忙时处理

编程指令：3520# 电脑话务员忙时等待；出厂状态值

3521# 电脑话务员忙时转人工值班

说明：在多条外线同时呼入时，某些外线因为电脑话务员忙时只能等待（听回铃音），系统通过以上设置将此外线直接振铃到人工值班设置的振铃分机上，保证不丢失任何来电

5.10.4.2 电脑值班模式不拨号处理

编程指令：3540# 在等待时间内外线无拨号则自动挂断通话；出厂默认值

3541# 在等待时间内外线无拨号则按人工值班模式处理；

说明：按人工值班模式处理即振铃分机是人工值班振铃分机。出厂状态下，人工值班模式处理就是振铃总机，外线听保留音乐。以下相关处理也是如此

5.10.4.3 电脑值班模式所拨的分机忙时处理

若电脑话务员第 4 段话务语音不启用时，系统按如下设置进行处理；启用时，系统播放分机忙提示语音，允许外线继续拨号

编程指令： 3560# 忙时释放外线
 3561# 忙时按人工值班模式进行处理

5.10.4.4 电脑值班模式所拨的分机无人接听处理

若电脑话务员第 5 段话务语音不启用时，系统可以按如下设置进行处理；启用时，系统播放无人接听提示语音，允许外线继续进行拨号

编程指令： 3570# 释放外线
 3571# 按人工值班模式进行处理

5.10.5 本机彩铃相关设置

本机彩铃功能方便用户播放对外提示信息(广告/彩铃/)而不必用户拨分机号码直接自动转接到相应的分机上(比电脑话务无拨号自动转有很大的增强)

使用本机彩铃模式注意事项：

- 电脑话务员必须有效（默认日夜有效）
- 必须设置相应的人工值班振铃分机（人工振铃分机默认值为总机）
- 本机彩铃时，播放的是第一段话务语音
- 本机彩铃模式下，如果播放完录音则自动播放保留音乐

5.11 IVR 一键导航

也叫一键拨号，指系统某个号码对应某部分机，拨此号码相当于呼叫对应的分机

5.11.1 开通/关闭一键拨号功能

编程指令： 9501# 开通该功能，无论内外线都可以使用

说明：开通此功能，无论是外线打入电脑话务拨号或分机提机无须拨打多位的分机号码或分机组号码，可直接拨“0-9”单个号码，系统将自动响铃到对应的分机

➤ **注意：**当用到单键 0 时，如果拨总机码也为 0，那么需要关闭快速拨总机功能（0401#）

编程指令： 9502# 开通该功能，仅在电脑话务员拨号使用

说明：系统在电脑值班状态下，打入用户可直接拨分机号码或拨“0-9”单个号码，系统将自动响铃到短号对应某部话机上。系统按 1 到 6001 分机，2 到 6002 分机，依次类推，按 9 到 6009 分机

编程指令： 9500# 关闭该功能；出厂状态值

5.11.2 设置屏蔽码

编程指令： 951# 一键拨号不可以拨分机号码

说明： 0-9 都用于一键拨号，此时不能拨打分机号码

5.12 热线功能（可实现一键报警）

分机提机后，在一段时间内（热线等待时间）内不拨号，则自动呼叫总机。

5.12.1 开通/关闭热线功能

编程指令： 720#	开通所有分机内部热线功能
720N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #	批量开通分机内部热线功能；此为重复性指令
721#	关闭所有分机内部热线功能
721N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #	批量关闭分机内部热线功能；此为重复性指令

5.12.2 设置热线等待时间

编程指令：985TT#

说明：TT 表示热线等待时间，单位 0.1 秒，TT=00-99

出厂状态值：热线等待时间 TT=10，也就是 1 秒，所有分机热线功能是关闭的

➤ 001-004 端口和总机没有热线功能

➤ 开通热线功能的分机提机先呼叫第一总机，第一总机忙就呼叫第二总机，以此类推

例如：设置 019-032 分机端口开通热线功能，并且提机就呼叫总机，则：001 端口的话机提机拨**5555，“嘟”声后，拨98500#，“嘟”声后，拨 720 019*032#，“嘟”声后挂机即可

☞ 如果分机 N 设置了离位转移到分机或外线的功能，则分机 N 提机后自动呼叫到设置的离位分机或外线号码（占用一条外线），通过热线转外线的功能可以实现一键报警功能。

一键报警实现：比如将分机 8008 设置为离位转移外线到 110，然后将分机 8008 设置为热线分机，同时将 8008 分机口的两根接线引出接到一个触控开关上，触碰开关即可实现立马呼叫 110.从而实现一键报警功能

5.13 忙音检测

忙音检测常用于下列情形：

(1) 电脑值班时，呼入方等待分机接听时挂机，分机仍然会持续振铃一段时间（默认 5 声振铃）。如果系统支持忙音检测功能，且检测到忙音，就可以快速结束本次呼叫（释放外线，分机停振）

(2) 电脑值班时，呼入方在听电脑语音时直接挂机，此时内部分机不响铃，外线在播放语音期间一直被挂起，假设用户录制语音长达 60s，那么这 60s，外线一直被挂起（无法呼入，呼出）。如果系统支持忙音检测功能，且检测到忙音，就可以快速释放外线

(3) 外转外时，任何一方外线挂机时，如果双方都没有按#号结束挂机，那么这 2 条外线默认最长都会被挂起 180s。如果系统支持忙音检测功能，且检测到忙音，就可以快速释放这 2 条外线

开通了忙音检测功能，保留音乐为回铃音；关闭忙音检测功能，保留音乐为音乐

编程指令： 522#	开通所有外线的忙音检测功能； 出厂状态值
523#	关闭所有外线的忙音检测功

5.14 分机组

- 本系统可以设置最多 8 组分机组，组号从 01-08，每组可以从 001 号到 064 号分机任意选择，不论个数。每个分机组皆有一个可编程设置的号码
- 分机组各组成员可以重复，也就是某分机可以是不同组的成员
- 呼叫分机组则所有分机组成员同时振铃
- 首次设置分机组成员前，建议先用 0400#指令清除所有分机组成员再进行设置

1. 单个设置分机组号码

编程指令：02GABCD# 修改第 G 分机组新号码为 ABCD

5. 自动路由使用说明

自动路由功能必须先设置开通，同时要设置需要的特殊字头。如仅需使用一组特殊中继，则只需设置一类特殊字头。

5.16 缩位拨号功能

缩位号码功能是将客户的电话号码简单缩短到一个两位的系列号，方便公司电话本管理，将整个公司常用的电话统一设置进来，各个分机均可以使用。本系统可以设置多达 48 组 30 位缩位号码。

1. 缩位号码设置

如果系统设置了 4410#，即号码可以含*，#，则设置方法如下：

编程指令：53Kabcdef + 挂机 设置第 K 组缩位号码，号码可以含* #。如

果系统设置了 4411#，即号码不可以含*，#，则设置方法如下：

编程指令：53Kabcdef# 设置第 K 组缩位号码，号码不可以含* #。

说明：K 为缩位号码组号，01-48。abcdef 为对应的外线号码，1-30 位，以挂机或#结束

编程指令：53# 清除所有缩位号码

53K# 清除第 K 组缩位号码

2. 允许/禁止分机缩位拨号

编程指令：750# 禁止所有分机缩位拨号

750N₁N₂*N₃...N₅# 批量禁止某些分机缩位拨号；此为重复性指令

751# 允许所有分机缩位拨号；出厂状态值

751N₁N₂*N₃...N₅# 批量允许某些分机缩位拨号；此为重复性指令

3. 缩位拨号使用方法

分机操作：提机+ (*) #20 + K

说明：直接出局分机须按 *；K 为缩位号码组号范围为 01-96

例如：缩位号码第 8 组号码是 1888888888，设置方法是进入编程状态（提 8001 分机按**#5555，再按 53 08 1888888888#，751#。使用时，提任意分机按**#20 08 即能自动拨打 1888888888 电话。

5.17 IP 加发功能设置

IP 加发功能是指拨打外线，系统根据拨打的外线号码（也可以根据使用的外线类别）进行相应的字头加发或不加发的功能

1. IP 号码设置

对应拨打普通号码或普通中继加发的号码称普通 IP 号码，对应拨打特殊号码或特殊中继加发的字头称特殊 IP 号码，普通 IP 号码有一组，组号 Y=0，特殊 IP 号码有四组，组号 Y=1-4。如果需要，经过设置，加发码可以包含*、# 特别码

编程指令：4410# 设置加发号码中可包含*、#

4411# 设置加发号码不可包含*、#；出厂状态值

4412# 设置加发号码中的*字键为停顿符，停顿时间为 0.5 秒

特别提示：以上规则对缩位拨号号码的设置也起作用。

➤ 设置 IP 号码操作与上述设置有关，如果系统设置了 5410#，设置方法如下：

编程指令：450abcdef 挂机 设置普通 IP 号码45Yabcdef
挂机 设置第 Y 组特殊 IP 号码

说明：也就是在编程状态输入上述指令后要有挂机动作，系统才能将带*、#的 IP 码保存到系统中。abcdef 为 IP 加发码，1-30 位，不限位数，0-9，*，#以挂机结束，Y=1-4 代表特殊 IP 号码组号。

➤ 如果系统设置了 4411#，设置方法除了与上述相同也可用#代替挂机

编程指令：450abcdef# 设置普通 IP 号码
45Yabcdef# 设置第 Y 组特殊 IP 号码

编程指令：45# 清除所有 IP 号码（包括普通 IP 号码、1-4 组特殊 IP 号码）
45Y# 清除第 Y 组 IP 号码，Y=0-5，Y=0 时为普通 IP 号码

2. 开通/关闭 IP 加发功能

编程指令：4400# 关闭 IP 加发功能；出厂状态值
4401# 开通 IP 加发功能；

说明：要实现自动加发 IP 码，首先要开通 IP 加发功能，这是个总开关，其次要开通具体使用的分机的加发功能，设置如下：

编程指令：730# 开通所有分机 IP 加发功能
730N₁N₂*N₃...N₅# 批量开通某些分机 IP 加发功能；此为重复性指令
731# 关闭所有分机 IP 加发功能
731N₁N₂*N₃...N₅# 批量关闭某些分机 IP 加发功能；此为重复性指令

说明：当系统开通 IP 加发功能后，分机又开通 IP 加发功能后，该分机拨打外线电话根据其拨打外线号码（或所选的外线）自动加发 IP 号码

出厂状态值：系统 IP 加发功能关闭，所有分机 IP 功能为关闭状态

3. IP 加发规则设置

➤ 规则一：系统的 IP 加发可以根据拨打的外线号码加发相对应的 IP 号码，此功能无须启用路由功能即能进行 IP 加发。

编程指令：4402# 系统根据拨打的外线号码进行 IP 字头加发，此为出厂状态值
4420# 拨打普通号码不加发普通 IP 号码；此为出厂值
4421# 拨打普通号码可以加发普通 IP 号码

➤ 规则二：系统的 IP 加发可以根据使用的中继线加发相对应的 IP 号码，即使用普通中继加拨普通 IP 码，使用第 Y 组特殊中继加发第 Y 组特殊 IP 码，此功能要与电话路由结合使用

编程指令：4403# 系统根据所用中继进行 IP 字头加发
4420# 使用普通中继不加发普通 IP 号码；出厂状态值
4421# 使用普通中继可以加发普通 IP 号

4. IP 加发功能/路由功能使用案例

案例 1：统一的一个运营商中继线，拨打长途（0 字头）需加发 IP 号码 17909

设置：在编程状态下，输入 4200#，清除所有特殊字头，“嘟”声后，继续输入 421010#，设置第一类的第一组字头为 0；“嘟”声后，继续输入 451 17909#，设置第一组特殊 IP 码为 17909，“嘟”声后，继续输入 4402#，设置根据号码加拨，“嘟”声后，继续输入 730#，允

许分机 IP 加发：“嘟”声后，继续输入 4401#，开通 IP 加发功能，继续输入 4011#，开通自动路由即可。

案例 2：使用两种不同运营商中继线，如 5、6、7 号是联通线，优先打长途，其他是电信线，拨打长途时（0 字头）电信加发 17909，联通加发 17911

设置：在编程状态下，输入 4200#，清除所有特殊字头，输入 421010#，设置第一类的第一组字头为 0；输入 451 17911#设置第一组特殊 IP 码为 17911，输入 450 17909#，设置普通 IP 码为 17909，输入 410#，设置所有外线为普通线，输入 41 1 05 06 07#设置 5、6、7 号线为第 1 特殊中继组，输入 4011#，开通自动路由，输入 4020#、4030#设置忙时均可互相使用，输入 4403#，设置根据中继进行加拨，输入 4420#，设置普通号码不许加拨，最后输入 730#，允许分机 IP 加发，输入 4401#，开通 IP 加发功能即可。

案例 3：当系统所有的外线都是统一一种线，但需要根据不同的外线拨号号码加发不同的 IP 字头，如拨打长途加发 17909，拨打其他普通号码加发 16951。所有的分机均要加发

设置：进入编程状态，输入 4200#，450 16951#，451 17909#，421 01 0#，4421#，730#，4401#，4011#

案例 4：如果外线为汇线通业务，此外线出局方式为拨“9”；接入电话交换机后，拨打外线需要拨 9（电话交换机出局码），再拨 9（汇线通出局码），才能开始拨打实际的外线号码；即拨打外线号码需要先拨 2 个 9，造成操作不便。此系统可设置汇线通免拨出局码，即打外线只需要拨 9（电话交换机出局）后继续拨外线号码

设置：进入编程状态，输入 4011#，4509#，4401#，730#，4421#

案例 5：两台电话交换机（A 与 B）对接，A 的外线（端口 08-16）通过电话线接 B 的分机端口上（B 的分机号码为 6001-6152），A 的其它外线（端口 01-08）接到电信局线路上，这样，A 想实现拨 9 打实际外线，拨 6XXX 直接到 B 的分机上。

设置：进入编程状态，输入 41 1 08*16#，903 6#，4012#，451 6#，4403#，730#，4401#

案例 6：有 2 组外线，使用外线 1-4 时，不加拨；使用外线 5-8 时，加拨 9

设置：进入编程状态，输入 41 1 05*08#，4012#，451 9#，4403#，4420#，730#，4401#

5.18 随身密码

随身密码，也叫个人随身密码，移动账号功能，当某一分机无权限拨打外线时，用户可以在该分机上使用个人随身密码功能，使用个人账号拨打局外电话。本系统可以设置多至 48 个账号。

1. 随身密码设置

编程指令：55# 清除所有随身密码
55U# 清除第 U 号随身密码
55ULWWW# 设置第 U 号随身密码并设该账号等级为 L。

说明：U 为两位随身密码账号，01-48；L 为对应的服务等级，0-7，等同分机等级；WWW 为随身密码值，四位

出厂状态值：无设置

2. 随身密码使用方法

首先随身密码由编程分机设置后分配给个人，用设置好的随身密码来控制分机使用外线的权限和等级。带随身密码用户在任意一个分机上进行如下操作：

分机操作：提机+ (*) #4 +U +WWW 9 外线号码，即可以通话。

说明：随身密码 U+WWW 为 6 位（2 位序列号+4 位对应密码）。

例如：8006 号分机等级为 9 不能拨打长途，某员工使用 05 号随身密码为 9530 服务等级为 1（想拨打国内长途 0757-86221234，则提 8006 分机，拨#4+05 9530 听内线拨号音后按 9 出局，则可拨打 075786221234

➤ PC 计费软件（如使用）的通话记录会将本次通话记录在个人账户中。

5.19 分机密码锁

分机用户临时离开座位，又不想让其他人使用自己座位上的电话，可以使用分机密码锁功能，如用户忘记锁机密码，可以通过总机设置强行打开

当分机加锁后，分机等级降到 7 等级（只能打内线）。解锁后，等级恢复为原先等级

出厂状态值：分机密码锁功能为开状态，所有分机密码为 0000，分机未加锁

1. 设置分机密码锁状态

编程指令：790#

设置所有分机密码锁为上锁状态

790N₁N₂*N₃...N₅#

批量设置某些分机密码锁为上锁状态；重复性指令

791#

设置所有分机密码锁为开锁状态；**出厂状态值**

791N₁N₂*N₃...N₅#

批量设置某些分机密码锁为开锁状态；重复性指令

2. 总机清除分机密码

总机操作：提机+ (*) # 04# 清除所有分机的分机密码

说明：将所有分机的分机密码设置为 0000。

总机操作：提机+ (*) # 04+ABCD₁+ABCD₂+...+ ABCD_n 连续清除某些分机的分机密码

说明：ABCD₁，ABCD₂，ABCD_n 表示要被清除的分机的实际号码，可以一个到多个。

此指令将上述分机的分机密码都设置为 0000，输入一个分机号码，清除一个，成功后“嘟”声提示

3. 分机修改本机密码

分机操作：提机+ (*) # 4*abcd₁ + abcd₂ #

说明：abcd₁ 为原来的密码 abcd₂ 为新密码，该指令不影响分机锁状态

4. 分机密码锁使用方法

分机操作：提机+ (*) #4*abcd # 将本分机上锁（加锁）

分机操作：提机+ (*) #4#abcd # 将本分机开锁（解锁）

5.20 保留音乐

系统内置钢琴保留音乐，同时带有外置音乐接口，如果需要，通过此接口接到外部音乐源。注意该接口是分断式插座，插上插头即断开内置音乐源，因此注意不使用外部音乐源时务必将插头拔开。

监听系统内置保留音乐

编程指令：8400#

分机监听保留音乐

分机操作：提机 + (*) #30

6 分机操作代码表

注：所有分机直接提机就可操作本章代码，间接出局下括号的*可不拨

	功 能	操作代码	页码
1.	拨打外线	提机 + (9) +对方号码；直接出局下不拨 9	10
2.	代拨外线	提机 + (9) +对方号码+通话+拍叉簧+分机号码；直接出局下不拨 9	10
3.	选择外线	提机 + (*) #8M	10
4.	拨打内线	提机 + (*) +分机号码	9
5.	拨打总机	提机 + (*) 0	9
6.	预约内线/外线	忙音中按#键	9
7.	代接内外线（总代接功能）	提机 + (*) #0	14
8.	代接某分机	提机 + (*) #6 + 分机号码	14
9.	内外线转接	通话中 + 拍叉簧 + 分机号码（或分机组号码）	13
10.	三方通话（三内线或两内线一外线）	通话中 + 拍叉簧 + * + 分机号码	15
11.	外线保留	外线通话中 + 拍叉簧 + ##	10
12.	取回保留外线	提机 + ##	10
13.	三方通话（两外线一内线）	在保留一条外线通话情况下与第二外线通话中 + 拍叉簧 + #3 进入三方通话	15
14.	清除分机功能（转移、闹钟、免打扰）	提机 + (*) #10#	13
15.	免打扰	提机 + (*) #13#	14
16.	清除本机闹钟	提机 + (*) #5#	16
17.	设置本机闹钟（I 型机器不支持闹钟功能）	提机 + (*) #5HHTT#	16
18.	本机离位转移到某分机	提机 + (*) #11 + 分机号码	13
19.	本机遇忙转移到某分机	提机 + (*) #12 + 分机号码	13
20.	取消本机转移设置	提机 + (*) #11# 或 提机+ (*) #12#	13
21.	系统型号及版本查询	提机 + (*) #34 挂机（来电查询） 提机 + (*) #34#（语音查询）	8
22.	本机号码查询	提机 + (*) #31 挂机（来电查询） 提机 + (*) #31#（语音查询）	8
23.	端口号及本机号码查询	提机 + (*) #32 挂机（来电查询） 提机 + (*) #32#（语音查询）	8
24.	系统时间查询	提机 + (*) #33 挂机（来电查询） 提机 + (*) #33#（语音查询）	14
	系统日期查询	提机 + (*) #36 挂机（来电查询） 提机 + (*) #36#（语音查询）	14
25.	自改分机号	提机 + (*) #39 + 修改的分机号码 + #	8

7 总机设置代码表

注：001-004 端口分机和总机直接提机可以操作此章代码，间接出局下括号的*可不拨

	功 能	操作代码	页码	
1.	设置系统日期（年月日星期）	提机 + (*) #91YYMMDDW#	14	
2.	设置系统时间(时分秒)	提机 + (*) #92HHTTSS#	14	
3.	设置某些分机的闹钟时间为HHTT; ABCD ₁ , ABCD ₂ , ABCD _N 为分机号码	提机 + (*) #93HHTT+ABCD ₁ +ABCD ₂ +...+ ABCD _N	16	
4.	清除所有分机闹钟	提机 + (*) #94#	16	
5.	清除某些分机的闹钟设置	提机 + (*) #94+ABCD ₁ +ABCD ₂ +...+ ABCD _N	16	
6.	切换到日间状态（人工切换有效）	提机 + (*) #70#	17	
7.	切换到夜间状态（人工切换有效）	提机 + (*) #71#	17	
8.	切换到午餐状态（人工切换有效）	提机 + (*) #74#	17	
9.	群呼（紧急呼叫）	提机 + (*) #18	16	
10.	紧急警报（带语音循环播报的紧急呼叫）	提机 + (*) #190	16	
11.	监听/强拆	监听分机	提机 + (*) #22 + 被监听的分机号码	17
		监听外线	提机 + (*) #21 + 被监听的外线端口号	
		强拆	监听中按#进行强行拆除通话	
12.	系统广播	提机 + (*) #16#	17	

8 编程指令集

注：此章代码需由 001-004 端口分机或总机在进入编程状态下才能输入（001 端口的话机提机拨*#*5555）

系统功能		编程指令代码	出厂状态/备注	页码
1.	恢复出厂状态值	9000#		19
2.	设置普通出局码	902X#	X=9	22
3.	设置速拨总机代码	904X#	X=0	20
4.	日夜服务	设置手动方式切换	9300#	手动方式切换，日间服务状态
		设置自动方式切换	9301#	
		设置自动切换工作模式 1	931HHTT ₁ HHTT ₂ HHTT ₃ HHTT ₄ #	HHTT ₁ =0800 HHTT ₂ =1200 HHTT ₃ =1400 HHTT ₄ =1800
		设置自动切换工作模式 2	932HHTT ₁ HHTT ₂ HHTT ₃ HHTT ₄ #	HHTT ₁ =0800 HHTT ₂ =1200 HHTT ₃ =1200 HHTT ₄ =1200
		设置全工作（日间）模式的日期	933W ₁ W ₂ *W ₃ ...W ₅ #	周一至周日为全工作模式
		设置全休息（夜间）模式的日期	934W ₁ W ₂ *W ₃ ...W ₅ #	
		设置按工作模式 1（正常工作模式）工作的日期	935W ₁ W ₂ *W ₃ ...W ₅ #	
设置按工作模式 2（周六模式）工作的日期	936W ₁ W ₂ *W ₃ ...W ₅ #			
5.	总机	允许内线快速拨打总机	9400#	允许
		禁止内线快速拨打总机	9401#	
		清除第 K 号总机(K=1-4)	94K#	第 1 总机为 8001, 第 2 总机为 8002, 其他未设置
		设置分机 N 为第K 号总机	94KN#	
6.	IVR 一键导航（一键拨号）	开通 / 关闭 一键拨号	内外线都开通	0501#
			只外线开通	9502#
			关闭	9500#
		设置屏蔽码	一键拨号不可拨分机号码	951#
数字 X 不可用于一键拨号	951X#			
7.	系统参数设置	设置外线为循环使用（呼出平均话务状态）	9600#	升序使用
		设置外线为按次序使用状态（升序）	9601#	
8.	自改分机号功能开关	开通	9901#	关闭
		关闭	9900#	
9.	电脑值班语音模式设置	所有话务语音都开通	8000#	所有话务语音都开通
		开通第 K 段语音	800K#	

	(K=1-7)	关闭第 K 段语音		801K#	所有话务语音使用固定语音		
		所有话务语音都使用固定语音		8020#			
		第 K 段话务语音使用固定语音		802K#			
		第 K 段话务语音使用自录语音		803K#			
10.	数码录音 / 监听	使用话机录制电脑话务员的第 K 段语音		811K#	K=1-7	26	
		使用播放器录制电脑话务员的第 K 段语音		811K9#			
		监听电脑话务员第 K 段语音		821K#	P=4 (P=6 表示音量最大)	28	
		监听电脑话务员的固定区里所有的语音		821010#			
		设置电脑话务员音量为 P, 并监听其效果 (P=1-6)		82111P#			
11.	闹钟提醒语音	取消闹钟提醒语音功能		804#	取消闹钟语音提醒	16	
		使用第八段预录语音		8040#			
12.	分机出局方式	全部直接出局		700#	间接出局	20	
		批量直接出局		700N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #			
		全部间接出局		701#			
		批量间接出局		701N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #			
		批量禁止		710N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #			
13.	热线功能	设置热线等待时间		985TT#	TT=10, 单位为 0.1s	29	
		开通 / 关闭分机热线功能	全部开通	720#			全部关闭
			批量开通	720N ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #			
			全部关闭	721#			
			批量关闭	721N ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #			
14.	分机互打权限 (总机, 编程分机除外)	全部禁止		740#	全部允许	21	
		批量禁止		740N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #			
		全部允许		741#			
		批量允许		741N ₁ N ₂ *N ₃ ...N ₅ #			
15.	分机外线使用权	允许所有分机日间使用所有外线		600#	使用所有外线	22	
		禁止所有分机日间使用所有外线		601#			
		禁止分机 N 日间使用所有外线		600N#			
		批量允许所有分机日间使用某些外线		600000M ₁ M ₂ *M ₃ ...M _n #			
		批量允许分机 N 日间使用某些外线		600NM ₁ M ₂ *M ₃ ...M _n #			
		禁止所有分机日间使用外线 M		601M#			
		批量允许某些分机日间使用所有外线		60100N ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #			
		批量允许某些分机日间使用外线 M		601MN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #			
		设置分机 N 日间专线使用外线 M (专线专用)		602MN#			
		允许所有分机夜间使用所有外线		610#			
		禁止所有分机夜间使用所有外线		611#			

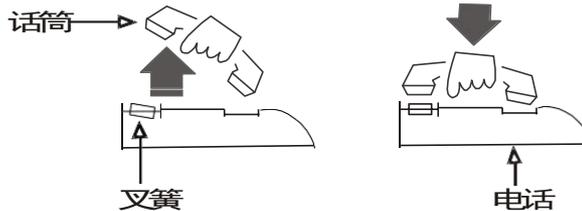
		禁止分机 N 夜间使用所有外线	610N#		
		批量允许所有分机夜间使用某些外线	61000M ₁ M ₂ *M ₃ ...M _n #		
		批量允许分机 N 夜间使用某些外线	610NM ₁ M ₂ *M ₃ ...M _n #		
		禁止所有分机夜间使用外线 M	611M#		
		批量允许某些分机夜间使用所有外线	61100N ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #		
		批量允许某些分机夜间使用外线 M	611MN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #		
		设置分机 N 夜间专线使用外线 M (专线专用)	612MN#		
16.	分机呼出等级	设置所有分机日间呼出等级	620L#	全部等级为 1	23
		设置分机 N 日间呼出等级	620LN#		
		批量设置分机日间呼出等级	620LN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #		
		设置所有分机夜间呼出等级	621L#		
		设置分机 N 夜间呼出等级	621LN#		
		批量设置分机夜间呼出等级	621LN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #		
17.	忙音检测功能	开通	522#	开通	30
		关闭	523#		
18.	外线开通/关闭	开通所有外线	300#	全部外线开通状态	8
		开通外线 M	300M#		
		批量开通外线	300M ₁ M ₂ *M ₃ ...M ₅ #		
		关闭所有外线	301#		
		关闭外线 M	301M#		
		批量关闭外线	301M ₁ M ₂ *M ₃ ...M ₅ #		
19.	外线值班方式设置	设置全部人工值班模式	320#	人工值班	25
		设置单个人工值班模式	320M#		
		设置批量人工值班模式	320M ₁ M ₂ *M ₃ ...M ₅ #		
		设置全部电脑值班模式	321#		
		设置单个电脑值班模式	321M#		
		批量设置电脑值班模式	321M ₁ M ₂ *M ₃ ...M ₅ #		
		设置全部本机彩铃模式	322#		
		设置单个本机彩铃模式	322M#		
		批量设置本机彩铃模式	322M ₁ M ₂ *M ₃ ...M ₅ #		
20.	人工振铃参数设置	振铃分机全忙时等待	336#	等待	25
		振铃分机全忙时振铃总机	33600#		
21.	电脑话务员参数设置	电脑话务员日夜有效	3510#	日夜有效	26
		电脑话务员日有效	3511#		
		电脑话务员夜有效	3512#		
		电脑话务员忙时等待	3520#	等待	28
		电脑话务员忙时转人工值班	3521#		

22.	自动值班无拨号处理	释放外线	3540#	释放外线	28
		转人工振铃分机	3541#		
23.	自动值班振铃分机忙时处理	忙时释放外线	3560#	释放外线	29
		忙时转人工振铃分机	3561#		
24.	自动值班振铃分机无人接听时处理	无人接听释放外线	3570#	释放外线	29
		无人接听转人工振铃分机	3571#		
25.	人工振铃分机设置	设置所有外线的日间振铃分机仅为总机	2000#	日夜间呼入振铃分机为总机	25
		批量设置所有外线的日间振铃分机	2000N ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #		
		设置外线 M 的日间振铃分机仅为总机	20M#		
		批量设置外线 M 的日间振铃分机	20MN ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #		
		设置所有外线的夜间振铃分机仅为总机	2100#		
		批量设置所有外线的夜间振铃分机	2100N ₁ N ₂ *N ₃ ...N _n #		
		设置外线 M 的夜间振铃分机仅为总机	21M#		
26.	分机号码设置(弹性编码)	单个设置分机号码	00NABCD #	初始化分机号码为: 8001-8064	19
		批量设置分机N ₁ 到N ₂ 号码从ABCD自动加1	00N ₁ *N ₂ ABCD#		
		批量设置所有分机号码从 ABCD 自动加 1	01ABCD#		
		恢复出厂	0000#		
27.	C, D 项限制字头; E 项特许字头	全部清除	0600#	X=3:C 项限制字头 X=4:D 项限制字头 X=5:E 项特许字头E 项(01组):110 E 项(02组):119 E 项(03组):120	24
		全部清除第 X 项	06X#		
		清除第 X 项的第QQ 组字头	06XQQ#		
		设置第 X 项的第QQ 组字头	06XQQabc#		

9 名称术语与出厂值

9.1 名称术语

- **外线**：是指电信局来的电话线，与交换机外线端口连接，也称中继
- **内线**：与交换机分机端口连接的线，也称用户线，所连接的话机叫分机
- **提机、挂机**：提机即把话筒拿起，如下左图；挂机即把话筒放下，如下右图



- **拍叉簧**：即拍叉簧，是指一种操作，一般是在转接电话时用手指把叉簧（见上图）压到底大约一秒的时间，立刻把手指放开。在需要拍叉簧的时候如果操作正确，系统会发出连续“嘟”声确认音。如果没有听到“嘟”声或听到“嘟 嘟 嘟”的三声，就要重新操作。这个动作相当于按一下话机上的 **R 键，或者闪断键**
- **直接出局**：是指分机被直接连到电信局的交换网络上，此时提机听到的是外部拨号音，可直接拨打外面电话，也可拨*回内线，再拨打分机
- **间接出局**：是指分机被连到交换机系统内部的交换网络上，此时提机听到的是内部拨号音，可直接拨打分机，也可拨 9 出外线
- **电脑话务员**：系统内置语音播放系统，也叫 OGM。根据不同情况播放不同语音（初始化采用预录语音，用户可自录制语音）
- **总机**：也叫总台，指外线打入按 0 或在内线按 0 拨打到的分机，可设置 4 个总机(I 型只支持 2 个总机)，出厂设置了第一个分机端口（8001 分机）为第一总机，第二个分机端口（8002 分机）为第二总机，第三、四总机未设置

9.2 出厂状态值（系统初始化参数值）

- 系统编程密码为 5555
- 第一号总机为 8001, 第二号总机为 8002, 第三号, 第四号总机未设置 (I 型只支持 2 个总机)
- 分机拨 0 到总机
- 分机号码是 8001-8064
- 分机组号码是 6001-6008
- 分机组成员未设置
- 所有外线为开通状态, 并开通忙音检测
- 分机都为间接出局方式, 拨打外线需先拨“9”
- 所有分机可拨任意电话 (限制等级为 1), 且呼出无限时
- 日间、夜间模式所有分机允许使用所有外线
- 转移成功等待不可拍叉簧接回, 若无人接听则回振主转分机
- 分机热线、缩位拨号、路由、对讲、传真、密码锁等特殊功能未开通
- 日夜服务为人工切换方式下的日间工作状态, 电脑话务日夜有效
- 外线呼出采用升序呼出
- 所有外线为人工值班, 外线呼入振总机
- 电脑值班无拨号挂断、遇忙、无人接听语音提示
- 离位遇忙无人接设置断电保存
- 来电显示接收为开机自动检测模式
- 系统为延時計费模式, 呼入不计费。延时时间为 5 秒, 此时间也是允许代拨时间
- 内部呼叫振铃时间为 30 秒, 转移时间为 25 秒, 遇忙、无人接时间 20 秒
- 外线保留时间为 120 秒
- 未设置周末工作模式, 日夜服务时间未设置
- 转移闪断时间最大值为 1000ms
- C、D 项限制字头未设置, 特许字头初始值有 110, 119, 120

保修卡

产品保修卡

中国深圳市罗湖区

罗沙路 3038 号 国威大厦

邮政编码：518004

服务热线：400-800-5056

产品型号： _____

产品颜色： _____

零售价格： _____

姓名或单位： _____

电话或手机： _____

联系地址： _____

用户签名： _____

日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

零售商盖章： _____

销售日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

保修条款

1. 此保修卡有效期为购买当日起 12 个月内。
2. 此保修卡只适用于原购买之产品。
3. 保修服务只适用于保修期内，并提供有效保修卡，有效购机凭证或购机发票及全套产品，否则保修无效。
4. 配件（电池及电源适配器）的保修期为购买后六个月，其后若维修及更换须收费。
5. 消费者如自行改换或修理机内任何部分及一切人为损坏，使在保修期内不能享受免费维修。
6. 此保修卡只在中国内地之各省市有效。
7. 以上未尽事宜请详细参考产品使用说明书之消费电子产品及配件保修。

深圳国威电子有限公司

地址：中国深圳市罗湖区莲塘罗沙路 3038 号国威大厦

全国售后服务热线：400-800-5056

工厂：梅州国威电子有限公司

地址：中国广东省梅州市东升工业园区 AD1 区

Shenzhen Guo Wei Electronics Co.,Ltd

深圳国威电子有限公司

中国深圳市罗湖区莲塘罗沙路 3038 号国威大厦