目录

一、产品介绍.....1
1.1 概述.....1
1.2 主要功能.....1
1.3 产品规格.....3
1.4 外观及板卡接口说明.....3
二、交换机常用功能说明.....9
2.1 如何进入/退出编程模式.....9
2.2 如何打开/关闭外线端口.....10
2.3 如何修改分机号码.....11
2.4 如何开通/关闭电脑话务员值班方式.....13
2.5 如何设置外线总机.....15
2.6 设置外线打进指定分机响铃.....16
2.7 如何设置分机拨打外线出局方式.....17
2.8 如何设置分机拨外线的中继分组.....18
2.9 如何设置以及使用特殊外线组.....19
2.10 系统计费功能设置.....20
2.11 电脑话务员报号功能.....20
2.12 遇忙/无人接转移权限设置.....20
2.13 如何复位交换机.....21
三、分机常用功能说明.....22
3.1 拨打外线电话.....22
3.2 查询分机号码/物理端口号.....23
3.3 代接指定的响铃分机.....23
3.4 代接响铃分机.....23
3.5 转接电话.....24
3.6 使用保留/取回功能.....24
3.7 分机如何使用遇忙转移/无人接听转移.....25
3.8 系统广播功能.....25

3.9 分机密码锁.....26
3.10 使用个人随身密码.....26
3.11 使用免打扰功能.....27
3.12 使用离位转移功能.....27
四、交换机一般功能说明.....28
4.1 电脑话务员录制说明.....28
4.1.1 录制/试听电脑话务员语音.....28
4.1.2 录制/试听自报分机号码.....29
4.1.3 录制夜服专用电脑话务员语音.....30
4.1.4 将制作好的音频文件导入为电脑话务员的引导语音.....30
4.2 设置长途自动加拨 IP.....31
4.3 设置专线专用/中继分组.....32
4.4 电脑话务员以及日间/夜间服务说明.....34
4.5 设置分机权限.....35
4.6 设置分机使用允许码.....36
4.7 设置分机使用限制码.....37
4.8 设置外线禁止呼入.....37
4.9 强插/监听/内部电话会议功能设置.....38
4.10 速拨码功能.....38
4.11 拨打外线限时设置.....39
4.12 特殊外线组设置以及使用方法.....40
4.13 电脑话务员录音开关.....40
4.14 电脑话务员不拨号处理.....41
4.15 电脑话务员缩位拨号功能设置.....41
4.16 系统连号功能设置（选用）.....42
4.17 个人随身密码设置.....42
4.18 专用话机功能子键设置.....42
4.19 系统密码更改.....43
4.20 外线使用电脑话务员设置.....43

4.21 DTMF 译码器设置.....44
4.22 DTMF 发生器设置.....44
五、交换机管理系统 PC 软件使用说明.....45
5.1 软件安装以及界面说明.....45
5.1.1 软件安装以及联机说明.....45
5.1.2 软件主界面说明.....46
5.2 通信设置以及用户登录.....46
5.2.1 通信参数设置.....46
5.2.2 联机测试.....47
5.2.3 用户登录.....48
5.3 状态监控说明以及状态指示栏说明.....48
5.4 用户管理以及修改密码.....49
5.5 下载数据以及备份还原.....50
5.6 左侧菜单栏简介.....51
5.7 交换机参数设置.....52
5.8 中继设置.....53
5.9 分机设置.....54
5.10 随身密码设置与速拨码设置.....55
5.11 中继分组.....56
5.12 响铃组.....56
5.13 计费管理简介.....56
六、使用 PC 软件设置常用功能.....60
6.1 使用 PC 软件修改分机号码.....60
6.2 使用 PC 软件开通/关闭电脑话务员值班方式.....61
6.3 使用 PC 软件设置外线总机.....63
6.4 使用 PC 软件设置分机拨打外线的出局方式.....64
6.5 使用 PC 软件设置分机拨外线的中继分组.....65
6.6 使用 PC 软件设置特殊外线组.....66
6.7 使用 PC 软件设置外线打进指定分机响铃.....68

6.8 使用 PC 软件设置专线专用.....69
6.9 使用 PC 软件设置长途自动加拨 IP.....70
附录 1：系统编程表.....72
附录 2：分机使用功能表.....76

一、产品介绍

1.1 概述

本系列程控用户交换机是本公司为适应当今通信行业的发展要求，满足高端商务需求，适时推出的高性价比电话交换系统。本产品符合中华人民共和国工业和信息产业部入网标准，它遵照国际电联标准，充分吸收了国内外先进的设计和制造经验，采用国内外程控用户交换机先进的制造工艺及超大规模集成电路等高质器件设计生产，主控采用美国 PIC 最新高速率控管芯片，使整机工作更加快捷、稳定、可靠。

本系列程控用户交换机既可使用普通电话机又可配接专用话机。在配接专用话机时，具有一键代接来电、一键拨打外线/分机、实时显示外线/分机状态等诸多强大功能，对内外使用情况一目了然。本机自带 PC 端计费管理软件，用户可以方便直观的设置和使用交换机，提供状态监控以及话单记录、查询、统计、管理、打印等功能。

本系列程控用户交换机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。

1.2 主要功能

1、 产品符合中华人民共和国工信部入网标准。

2、 系统采用模块化架构，5C 型：外线 8~32 端口，内线 8~256 端口；5C-1 型：外线 8~24 端口，内线 8~128 端口；5A 型：外线 4~16 端口，内线 8~128 端口；可根据用户需求增扩配置，同时进行内外线通话。

3、 可以连接普通电话、无绳电话、传真机、电脑、调制解调器等。

4、 系统可配接 8 台专用话机，专用话机使电话转接变得简单、直观、灵活。

5、 系统内置四路四段式自录电脑话务员（5C 型、5C-1 型）；系统内置两路四段式自录电脑话务员（5A 型）。

6、 系统支持三种分机号码修改方式：分机上自改、总台上更改、PC 上修改。

7、 系统具有弹性编码功能，可根据使用情况设置 1-8 开头的任意不相同号码。

8、 系统可限制分机拨打外线、长途及声讯电话，可限制拨打外线的通话时间。

9、 系统支持来电转接，征询转接功能。

10、系统支持无条件转移、离位转移功能。

11、系统支持分机设置免打扰功能。

12、系统支持模糊代接、指定代接功能。

13、系统具有遇忙转移、无人接听转移、分机密码锁等功能。

14、系统具有日间、夜间两种服务状态。

15、系统具有对外广播功能。

16、每个分机可以设定强插（监听）功能。

17、系统具有计费功能的 PC 管理软件。

18、系统具有可扩充性，在机型最大配置范围内可任意增减配置。

19、系统具有内线、外线来电显示功能。

20、系统支持 IP 自动加拨功能，节省通话费用。

21、系统具有速拨功能，可设置多个速拨号码。

22、系统支持转接音乐更改，通过外接音频设备更改转接音乐。

23、系统具有外线保留、电话会议等功能。

24、系统具有自报分机号码及物理端口号功能。

25、系统具有个人随身密码功能。

26、系统具有中继连号功能（选配）。

27、系统可设为夜间服务状态，可录制夜服专用语音。

28、系统具有多种转接方式，适用多种环境。

29、分机支持免打扰功能以及离位转移功能。

30、系统支持单键拨号功能。

31、系统支持分机直通外线功能，摘机免拨出局号直拨外线电话。

32、系统支持自定义各外线电脑话务员值班方式下的值班总机。

1.3 产品规格

1、工作电压：AC 220V±10%　50/60Hz

2、系统容量：本系列交换机有两种主机柜

① 双层机柜：最大配置 32 外线，256 分机（5C 型）；

② 单层机柜：最大配置 24 外线（5C-1 型）、16 外线（5A 型），128 分机。

3、分机馈电电压：DC 48V

4、振铃电压：AC 75V 50Hz

5、最大功耗：≤100W

6、尺寸:

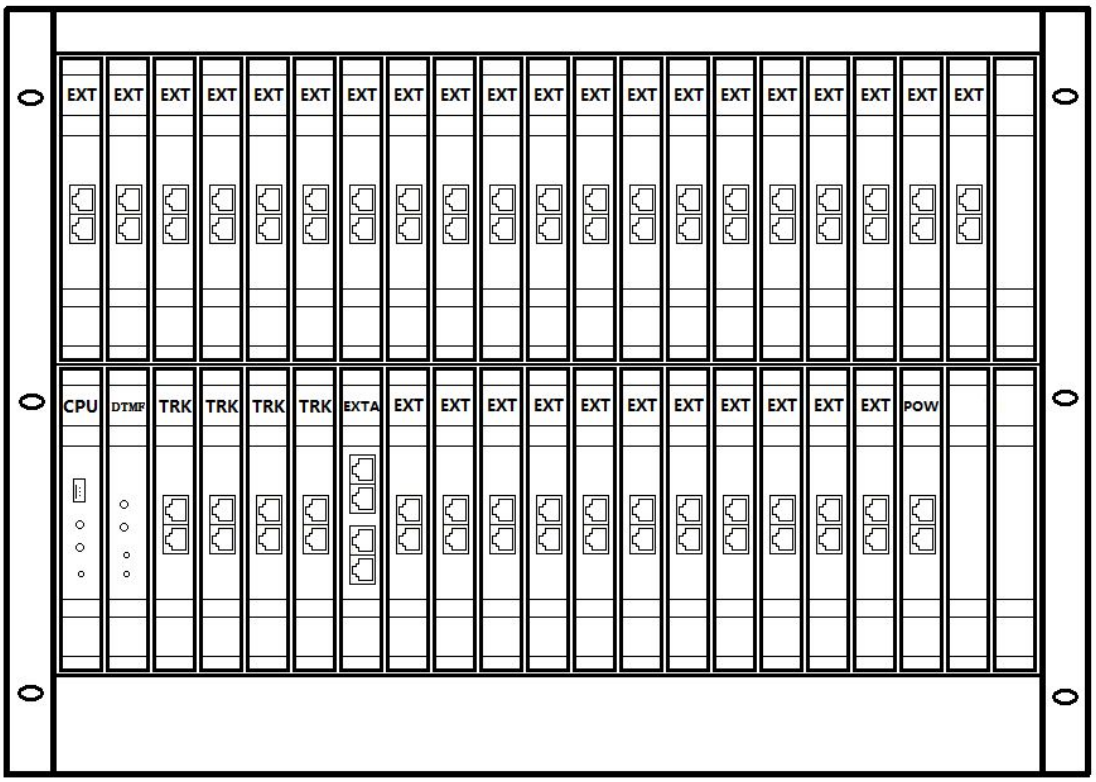
① 双层机柜，尺寸约为：433mm*310mm*426mm 长*宽*高 （5C 型）

② 单层机柜，尺寸约为：433mm*310mm*242mm 长*宽*高 （5A 型、5C-1 型)

1.4 外观及板卡接口说明

本系列交换机有两种主机柜。

双层主机柜正视图 （5C 型）



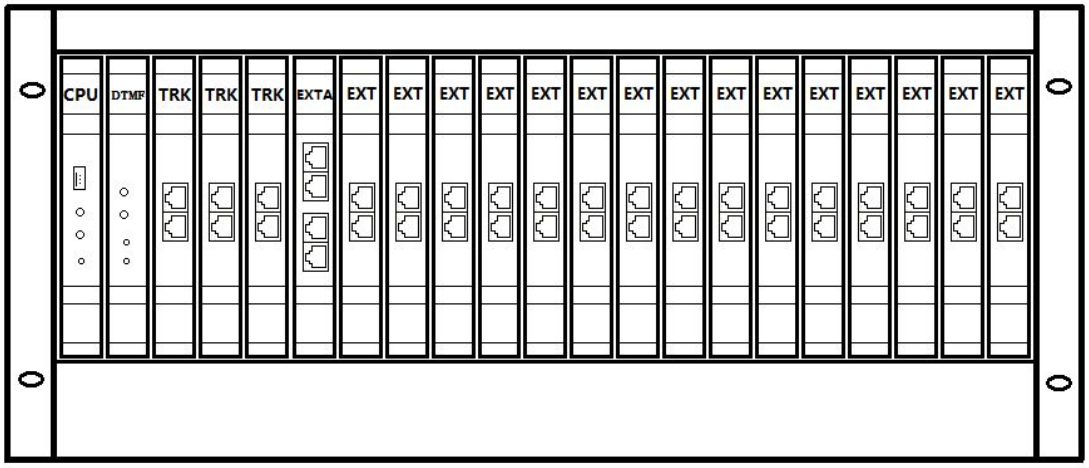
双层主机柜说明

5C 型：

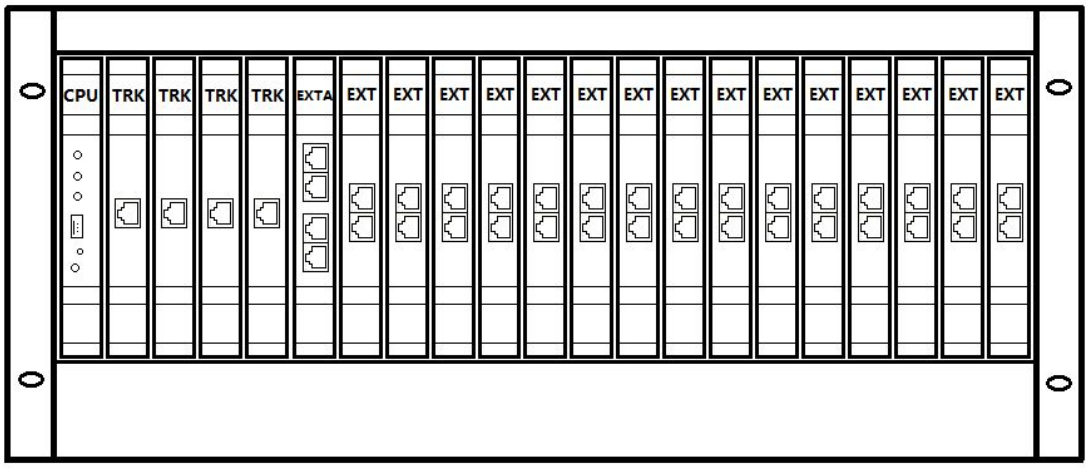
交换机的第一层（下层），从左到右依次为 1 块 CPU 主控板、1 块 DTMF 语音板、4 块 TRK 外线板、1 块 EXTA 专用分机板、11 块 EXT 分机板、1 块 POWER 电源板、2 块空板。

交换机的第二层（上层），从左到右依次为 20 块 EXT 分机板、1 块空板。

单层主机柜正视图 （5C-1 型）



单层主机柜正视图 （5A 型）



单层主机柜说明

5C-1 型：

从左到右依次为 1 块 CPU 板、1 块 DTMF 板、3 块 TRK 外线板、1 块 EXTA 专用分机板和 15 块 EXT 分机板，单层主机柜的电源板已安装于机柜中。

5A 型：

从左到右，依次为 1 块 CPU 板、4 块 TRK 外线板、1 块 EXTA 专用分机板和 15 块 EXT 分机板，单层主机柜的电源板已安装于机柜中。

板卡及接口说明

5C 型、5C-1 型板卡说明：

CPU 板从上至下，依次为：

①RS232（联机接口）　　② MUSIC（外接转接音乐输入）

③ACR（录音输入）　　④电源指示灯

DTMF 板从上而下，依次为：

①SPT1（广播音频输出）　　②SPT2（空位/保留）

③RESET（复位孔）　　④SELF（空位/保留）

TRK 外线板上有 2 个 RJ45 接口，每个接口可以接四路外线。用 RJ45 水晶头压制 8 芯线进行连接，8 芯线编号为 1-8，1、2 组成一路外线， 3、4 组成一路外线，5、6 组成一路外线，7、8 组成一路外线。

EXTA 专用分机板上有 4 个 RJ45 接口，每个 RJ45 接口可以接两部专用功能话机，1、2、3、4 组成一路专用内线，5、6、7、8 组成一路专用内线。其中 1、5 为电源，2、3 和 6、7 为通信线，4、8 为控制线。

EXT 普通分机板上有 2 个 RJ45 接口，每个 RJ45 接口可以接四路分机，1、2 组成一路内线， 3、4 组成一路内线，5、6 组成一路内线，7、8 组成一路内线。

5A 型板卡说明：

CPU 板从上至下，依次为：

①MUSIC 外接转接音乐输入　　②ACR 录音输入　　③SPT 广播音频输出

④RS232 联机接口　　⑤POWER 电源指示灯　　⑥RESET 复位孔

TRK 外线板上有 1 个 RJ45 接口，每个接口可以接四路外线。用 RJ45 水晶头压制 8 芯线进行连接，8 芯线编号为 1-8，1、2 组成一路外线， 3、4 组成一路外线，5、6 组成一路外线，7、8 组成一路外线。

EXTA 专用分机板上有 4 个 RJ45 接口，每个 RJ45 接口可以接两部专用功能话机，1、2、3、4 组成一路专用内线，5、6、7、8 组成一路专用内线。其中 1、5 为电源，2、3 和 6、7 为通信线，4、8 为控制线。

EXT 普通分机板上有 2 个 RJ45 接口，每个 RJ45 接口可以接四路分机，1、2 组成一路内线， 3、4 组成一路内线，5、6 组成一路内线，7、8 组成一路内线。

专用分机板电话线制作方法：

将专用话机这一侧的 RJ11 水晶头，弹片面向下，由左至右依次为 1、2、3、4，分别为电源、通信 1、通信 2、控制线。另一侧为 RJ45 插座，将 RJ45 水晶头弹片面向下，由左至右依次为 1-8，分别为电源 A、通信 A1、通信 A2、控制线 A、电源 B、通信 B1、通信 B2、控制线 B。

说明：

EXT 分机板可以插在 EXTA 分机板插槽，但是 EXTA 分机板只能插在 EXTA 分机板插槽，不能插在 EXT 分机板插槽。

1.5 系统初始状态

1、默认 8000 分机为响铃总机，系统的工作状态为日间服务状态；

2、5C 型/5C-1 型的 TRK 外线板每块可接 8 条外线，5A 型的 TRK 外线板每块可接 4 条外线，TRK 外线板上一个 RJ45 接口可配接 4 路外线；

3、EXTA 分机板和 EXT 分机板每块板可接 8 部分机，EXTA 分机板上一个 RJ45 接口可配接 2 路专用分机，EXT 分机板上一个 RJ45 接口可配接 4 路普通分机；

4、外线端口：CON1-CON32 分别为 01-32 号外线端口；

5、分机端口：EXT001-EXT256 分别为 001-256 号分机端口；

6、初始的分机号码以 8 开头，号码从 8000 至 8255，依次对应 EXT001-EXT256；

7、第一块分机板的插槽可插入专用分机板，可配接专用功能话机；

8、默认所有外线为人工接听方式，外线来电时，8000 话机直接振铃；

9、分机拨打外线需先拨“9”，所有分机的服务等级为“国际”，可拨任意电话；

10、外线 01-08 端口为开通状态，第 09-32 外线端口为关闭状态；

11、系统初始密码为 6666；

12、系统默认的转接方式为“拍叉簧”转接；

13、系统默认计费处于关闭状态；

14、第一段电脑话务员引导语音的录制时长限制为 10 秒；

15、系统默认电脑话务员值班方式下，外线来电超时不拨号会自动挂断；

16、系统默认不允许使用夜间服务状态；

17、电脑话务员的引导语音、遇忙/无人接/转接中等提示语音只能在 EXT001 端口所接的话机上进行录制、试听、清除等操作。

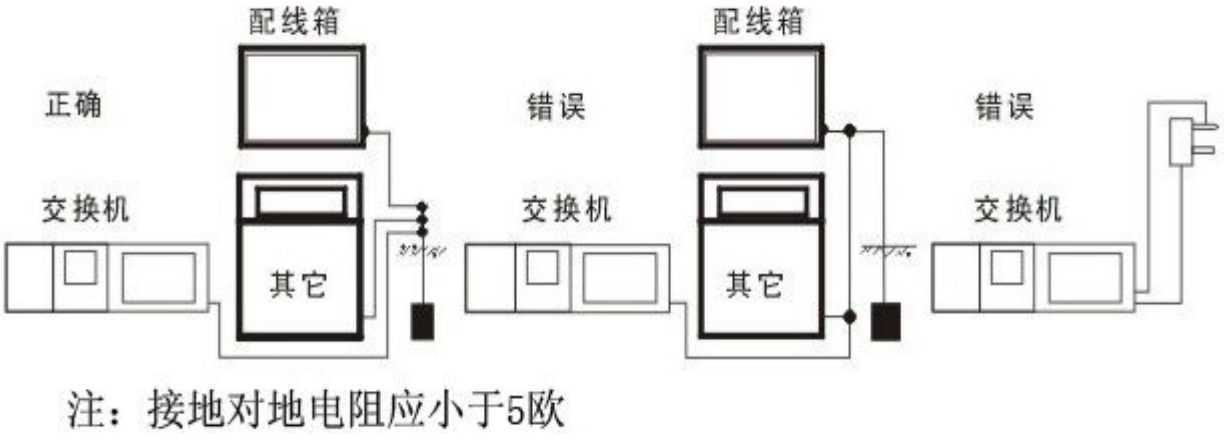
18、只有前 128 个分机端口所接的话机，可以设置为外线人工值班方式下的来电响铃分机。

19、只有前 32 个分机端口所接的话机，可以设置为外线电脑话务员值班方式下的外线总机。

1.6 安装方法

主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、无灰尘等，远离强磁、强电、高温等物体。交换机四周应预留足够的空间，以便于散热和安装调试维护，使用交换机的海拔高度不应超过2Km。交换机的接地应按照下图所示方法处理：

接地图示：



注：接地对地电阻应小于5欧

二、交换机常用功能说明

2.1 如何进入/退出编程模式

编程模式说明：

1、所有操作都必须在 EXT001 端口所接的话机上进行（即第一端口，初始分机号码为 8000 的分机）；

2、如果分机摘机是直拨外线状态，编程时必须先拨“*”号键切回内线，才能进入编程模式。如果切换成功，用户将听到与之前不同的拨号音；

3、如果无特别说明，所有编程操作均应进入编程模式后进行；

4、当有步骤中注明重启后生效时，请您务必重启交换机；

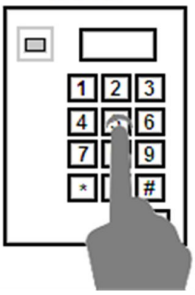
5、电话挂机后，即退出编程模式；

6、操作指令输入错误或进入编程模式后超过 10 秒无操作时，系统将自动退出编程模式，用户将听到“嘟 - 嘟”忙音。

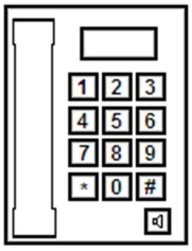
进入编程模式的方法：

在第一分机，摘机拨#99 6666#，听到“嘟”长音后，表明进入编程模式。

在第一分机摘机



听到拨号音后，拨#996666#，
再次听到拨号音，即进入编程模式



挂机，即退出编程模式

说明：

当进入编程模式时，若操作指令正确，则拨完一条有效指令后，系统会送“嘟”长音，提示用户设置有效，用户此时可以继续编程。

使用以“1”开头的编程指令，在拨完该条指令后，请先重启交换机再进行后续操作。

2.2 如何打开/关闭外线端口

交换机出厂时，前 8 个外线端口为开通状态，后 24 个外线端口为关闭状态。

当用户摘机使用外线时，系统将从打开的端口中，选择靠前的空闲的端口，提供给用户使用。因此，用户如果没有在该外线端口接入外线，请务必关闭该外线端口。

如果用户接入的外线条数少于 8 条时，为了操作方便，请依次接入前 8 个外线端口，并关闭未使用的外线端口。

如果您接入的外线多于 8 条，请依次接入外线端口，并开通后续已使用但处于关闭状态的端口。

打开外线端口方法：

在第一分机，摘机拨#996666#611mm 1#，挂机。mm 为外线端口号，值为 01-32。

关闭外线端口方法：

在第一分机，摘机拨#996666#611mm 0#，挂机。mm 为外线端口号，值为 01-32。

例：某用户一共接入 10 条外线，如何设置外线端口？

操作步骤：

为了简便操作，可依次将 10 条外线接入前 10 个外线端口，这样只需要再开通 09 外线端口和 10 外线端口即可。

在第一分机，摘机拨“#996666#”，听到“嘟”长音，表明已进入编程模式。十秒内拨“611091#”，再次听到“嘟”长音，表明已开通 09 外线端口。在十秒内继续拨“611101#”，再次听到“嘟”长音，表明已开通 10 外线端口。

说明：

按顺序依次接入外线，可以减少不必要的操作。

用户当然也可以将外线随意接入外线端口，不过务必要**开通使用的外线端口，关闭未使用的外线端口**。否则分机拨外线时，可能会使用未接入外线的端口，而该端口因为没有接入有效的外线，用户不可能听到外线拨号音，也无法拨打局外电话。

2.3 如何修改分机号码

系统支持三种修改分机号码的方法，第一种为弹性编码，第二种为自编分机号码，第三种为通过 PC 软件在线管理。

弹性编码

系统默认的修改方式是弹性编码方式。用户在第一分机进入编程模式后，使用弹性编码指令可以逐一修改分机号码，用户必须知道待修改分机的当前号码。

自编分机号码

用户在第一分机上，进入编程模式将系统设置为允许自编分机号码，重启交换机。

在待修改分机上，使用自编分机号码指令进行修改。用户不需要知道该分机的当前号码。

修改分机号码后，用户可以使用自报分机号码功能，测试修改是否成功。

用户可以使用自报物理端口号功能，得知当前分机接入的物理端口号。

自报分机号码：

任意分机，摘机拨#97，系统将语音播报该分机当前的号码。

自报物理端口号：

任意分机，摘机拨#907，系统将语音播报该分机的物理端口号。

比如在第一分机上测试，系统播报“0101”，表明分机板序号为 01，分机板内序号为 01。该分机接在第 1 块分机板第 1 条内线上，实际的物理端口为 EXT001。计算方法为分机板序号减一后乘以 8，再与分机板内序号相加。

第一种方法（弹性编码）：

用户在第一分机上，进入编程模式，使用弹性编码指令修改分机号码。

弹性编码指令：*nnnnNNNN#

其中 nnnn 为原分机号码，NNNN 为新分机号码。分机号码位数为 4 位，可以设置 1-8 开头的任意不同号码。

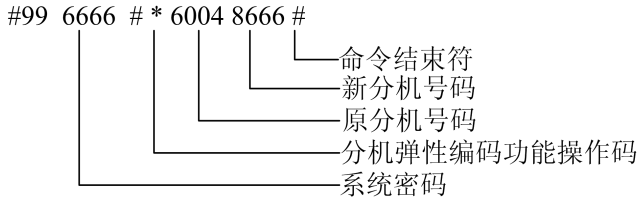
例：将分机号码 6004 更改为 8666

操作步骤：

①在第一分机摘机，拨#996666#*6004**8066**#，挂机。

②在 6004 分机摘机，拨#97，测试是否已修改成功。

操作指令说明：



第二种方法：

用户在第一分机上，进入编程模式后，将系统设置为允许自编分机号码，重启交换机。在待修改号码的分机上，使用自编分机号码指令修改分机号码。

允许自编分机号码指令：1411#

禁止自编分机号码指令：1410#

说明：上述两条指令，在有效设置后，必须先重启交换机再进行后续操作。

自编分机号码指令：#6*NNNN

其中 NNNN 为新分机号码。分机号码位数为 4 位，可以设置 1-8 开头的任意不同号码。

例：将分机号码 6004 更改为 8666

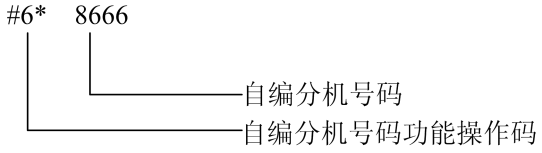
操作步骤：

①在第一分机摘机，拨#996666#，听到“嘟”长音，表明进入编程模式；

②在 10 秒内拨 1411#，挂机并重启交换机，系统已设置为允许自编分机号码；

③在 6004 分机，摘机拨#6*8666，挂机。

操作指令说明：



说明：

①修改完所有分机号码后，请将系统设置为**禁止自编分机号码**，以防分机用户误操作，改乱分机号码。

在第一分机上，摘机拨“#996666#”进入编程模式，再拨“1410#”，听到嘟长音后，挂机并重启交换机。

②严禁将多部分机设置成相同的分机号码！

以前使用交换机的老用户，在系统升级时可以先行布线。布线完成后，使用第二种方法（自编分机号码），可以快速将话机设置为原来的分机号码，达到快速升级的目的。

2.4 如何开通/关闭电脑话务员值班方式

当外线有来电时，系统根据该外线设置的接听方式来处理本次来电。

第一种为人工接听方式，当外线有来电时，交换机给该外线的总机送振铃以及来电显示，提醒用户有电话呼入。如果来电方需要和其他分机通话，用户可以在总机上使用转接功能，将来电转接给其他分机。

第二种为电脑话务员值班方式，当外线有来电时，交换机自动接起本次来电，并给来电方播放提示语音，提醒来电方直拨分机号码或拨总台查号。当来电方拨分机号时，如果所拨的**号码正确**，系统将本次来电**转接给相应的分机**；如果拨的号码是**空号**，则系统将本次来电**转接给外线总机**。

交换机**默认**情况下，电脑话务员值班设置为**不拨号挂断来电**，来电方**超时不拨号**，则交换机将**挂断**本次来电。用户可以将其设置为**不拨号转外线总机**，如果来电方**超时未拨号**，则系统将本次来电转至外线总机，该外线的**总机将会振铃**。

开通电脑话务员值班方式：

在第一分机，摘机拨#996666#612 mm 1#，挂机。mm 为外线端口号，值为 01-32。如果需要同时设置所有外线，用**代替 mm。系统处于日间服务时，将指定外线设置为电脑话务员值班方式。

开通人工值班方式：

在第一分机，摘机拨#996666#612 mm 0#，挂机。mm 为外线端口号，值为 01-32。如果需要同时设置所有外线，用**代替 mm。系统处于日间服务时，将指定外线设置为人工值班方式。

电脑话务员不拨号处理设置

不拨号转外线总机：

在第一分机，摘机拨#996666#1381#，挂机并重启交换机。外线设置为电脑话务员值班方式时，来电方超时未拨号，则该外线的总机将振铃。

不拨号挂断来电：

在第一分机，摘机拨#996666#1380#，挂机并重启交换机。外线设置为电脑话务员值班方式时，来电方超时未拨号，则系统自动挂断本次来电。

例：某用户需要将 01、02 外线设置为电脑话务员值班方式，并将其设置为来电方不拨号则该外线的总机直接振铃。

操作步骤：

①在第一分机摘机，拨#996666#，听到嘟长音后进入编程模式；

②十秒内拨 612011#，将听到嘟长音，01 外线已设置为电脑话务员值班；

③十秒内拨 612021#，将听到嘟长音，02 外线已设置为电脑话务员值班；

④十秒内拨 1381#，在听到嘟长音后挂机并重启交换机。

说明：

如果用户需要修改电脑话务员引导语/提示语、自报分机号码/物理端口号的语音，请参考“4.1 电脑话务员录制说明”。

2.5 如何设置外线总机

外线总机是什么？外线设置为电脑话务员值班方式时，来电方拨 0，振铃的分机就是该外线的总机。

默认所有外线的总机均为第一分机，即初始号码为 8000 的分机。

设置外线总机

在第一分机，摘机拨#996666#，听到嘟长音后，再拨 67 nn mm #，挂机。

nn 为分机端口号，值为 01-32，mm 为外线端口号，值为 01-32。

将某分机同时设置为所有外线的总机时，使用**代替 mm。

例：设 02 分机端口（8001）为第二条外线的总机。当第二条外线为电脑话务员值班方式时，来电方在听到引导语音后拨 0，则 8001 分机响铃。

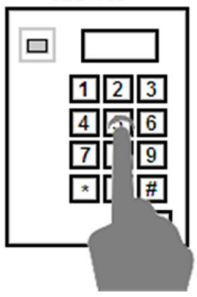
操作步骤：

在第一分机，摘机拨#996666#，听到嘟长音后，再拨 670202#，挂机。

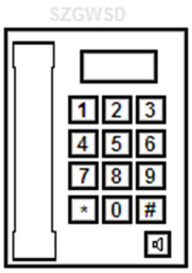
如果该外线当前为人工值班方式，请先将该外线设置为电脑话务员值班。

话机操作举例：

在第一分机摘机



听到拨号音后，
拨#996666#670202#



再次听到拨号音，
挂机即可

说明：只有前 32 个分机端口才能被设置为外线总机，即 EXT001-EXT032。

2.6 设置外线打进指定分机响铃

交换机出厂时默认所有外线均为人工值班方式，此时外线若有来电，则第一分机将振铃，如果多条外线同时呼入，后接入的外线将听到忙音。外线为人工值班方式时，外线若有来电，则与该外线绑定的响铃组内所有的分机都将振铃。

出厂时，所有外线都与第 1 响铃组绑定，而第 1 响铃组中只存入了第一分机的分机号码，因此默认状态时，外线若有来电呼入，只有 8000 分机会振铃。

用户设置外线来电时指定的分机响铃，需要修改外线绑定的响铃分组。如果用户只需要设置所有外线在来电时，固定的几个分机振铃，则只需要编辑第 1 响铃组内的分机号码即可。

设置不同外线在来电时，不同的分机振铃，则需要修改对应外线绑定的响铃组，并且在各自新绑定的响铃组内，编辑相应的响铃分机号码。

比如，某用户设置 03 外线在来电时，8005、8006、8016 这三部分机响铃。按下列三个步骤进行设置，即可实现。

第一步，将指定分机绑定至空闲的日间响铃组。

话机编程指令：3xxyynnnn#，说明：xx 为响铃组号，值为 01-32；yy 为组内编号，值为 01-31。nnnn 为分机号码，只能绑定前 128 个端口对应的分机号码。

第二步，将外线与该响铃分组绑定。

话机编程指令：65xxmm#，说明：xx 为外线来电时，响铃组的组号，值为 01-32；mm 为外线端口号，值为 01-32；

第三步，确认该外线值班方式为人工接听方式，详细参考 2.4 节。

话机编程指令：612mm0#，说明：mm 为外线端口号，值为 01-32；

例：设置 03 外线在来电时，只有 8005、8006、8016 这三部分机响铃。

操作步骤：

①在第一分机，摘机拨#996666#，进入编程模式；听到嘟长音后，再依次拨 304018005# 304028006# 304038016#，将 8005、8006、8016 绑定至 04 响铃组；

②十秒内拨 650403# ，将 03 外线与 04 响铃组绑定；

③十秒内拨 612030# ，将 03 外线设置为人工接听方式，挂机即可。

2.7 如何设置分机拨打外线出局方式

交换机默认所有分机摘机均为内线方式，可以直接拨打其他分机，如果需要拨打局外电话（外线），则需要先拨出局号，此为拨出局号打外线方式。

系统可以设置指定的分机为直通外线方式，该分机摘机后直接拨打外线，如果需要使用本地交换机的功能，例如进入编程、呼叫内线电话、转接、代接等，则需要先拨*号键切回内线，再进行后续操作。出局号可以设置为 9 或 0，系统默认的出局号为 9。**第一分机如果设置为直通外线方式，用户必须先拨“*”取回内线，再进行编程操作。**

系统设置为直通外线方式：

在第一分机，摘机拨#996666#821nnnn1#，挂机。nnnn 表示分机号，如果需要同时设置所有分机，用****代替。

系统设置为拨出局号出局方式：

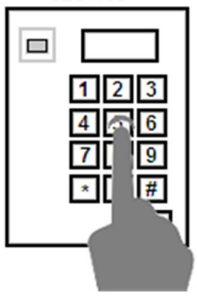
在第一分机，摘机拨#996666#821nnnn0#，挂机。nnnn 表示分机号，如果需要同时设置所有分机，用****代替。

例：设置 8002 分机为直通外线。

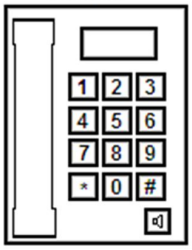
在第一分机，摘机拨#996666#，进入编程模式，再拨 821 **8002** 1#，挂机。

话机操作举例：

在第一分机摘机



听到拨号音后，
拨**#996666#82180021#**



再次听到拨号音，
挂机即可

设置出局号为 0:在第一分机，摘机拨#996666#1351#，挂机并重启交换机。

设置出局号为 9:在第一分机，摘机拨#996666#1350#，挂机并重启交换机。

2.8 如何设置分机拨外线的中继分组

当分机使用直通方式拨外线或拨出局号打外线时，交换机只会从该分机绑定的中继分组中，选择一条端口号靠前的空闲外线，分配给该分机使用。

第一步，设置中继分组。将外线绑定至空闲的中继分组。

第二步，将分机绑定至指定的中继分组。

外线绑定中继分组

在第一分机，摘机拨#996666#2**xxyymm#**，挂机。xx 为选定的中继分组号，yy 为组内编号，mm 为该外线的值。xx 值为 01-32，yy 的值为 01-32，mm 的值为 01-32。

分机绑定打出时使用的中继分组

在第一分机，摘机拨#996666#85xxnnnn#，挂机。xx 为选定的中继分组号，nnnn 为四位分机号码。将 xx 中继组设置为 nnnn 分机打出时使用的外线分组。

例：设置 8005 分机拨打外线只能从 05、06、07 三条外线呼出。

操作步骤：

①将 05、06、07 三条外线绑定至空闲的中继分组，假设为 06 中继组；

在第一分机，摘机拨#996666#2060105#2060206#2060307#，挂机。

②设置 8005 分机拨打局外电话时，使用 06 中继组。

在第一分机，摘机拨#996666#85068005#，挂机。

提示：在编程过程中，如果听到“嘟 - 嘟”忙音，则表明操作错误。请挂机后再次操作，话机编程需要耐心和细心，推荐用户使用管理系统进行在线管理。

系统一共提供了 32 个中继分组，每个中继分组中可以存放 32 条外线。中继分组的最后两组，即第 31 组和第 32 组，可以用作特殊外线组。因此，用户设置分机打出时使用的外线组，应优先选择前 30 组。

使用特殊外线组功能，可以让用户更方便的拨打局外电话。特殊外线组的意义以及使用方法，在下一节中会有详细的介绍。

2.9 如何设置以及使用特殊外线组

用户可使用指定外线或特殊外线组拨打局外电话，本节介绍如何使用特殊外线组拨打局外电话。使用指定外线拨打局外号码的方法，请参考 **3.1 节**。

系统提供了两组特殊外线组，第 31 中继分组为特殊外线 1 组，第 32 中继分组为特殊外线 2 组。用户可以把一部分常用的公共外线绑定至这两个分组。系统可以设置分机使用其中 1 个特殊外线组或者同时使用 2 个特殊外线组。

允许分机使用特殊 1 组：

在第一分机，摘机拨#996666#832nnnn1#，挂机。

不允许分机使用特殊 1 组：

在第一分机，摘机拨#996666#832nnnn0#，挂机。

允许分机使用特殊 2 组：

在第一分机，摘机拨#996666#833nnnn1#，挂机。

不允许分机使用特殊 2 组：

在第一分机，摘机拨#996666#833nnnn0#，挂机。

分机使用特殊组拨号

任意分机，摘机拨#11，使用特殊 1 组拨外线；

任意分机，摘机拨#12，使用特殊 2 组拨外线。

例：某用户接入的外线中，有四条外线开通了不限时长套餐。用户需要将 05、06、07、08 这四条外线设置为公共外线，让所有分机都可以使用这四条外线拨打局外电话。

操作步骤：

①将 05、06、07、08 四条外线存放入特殊外线 1 组，即第 31 中继分组；

在第一分机摘机，拨#996666#2310105#2310206#2310307#2310408#，挂机；

②将所有分机设置为允许使用特殊外线 1 组拨局外电话；

在第一分机摘机，拨#996666#832****1#，挂机。

说明：该处同时设置所有分机，分机号码用****代替即可。如果只需要设置一部分机或者几部分机，请拨相应的分机号码。

2.10 系统计费功能设置

系统计费功能为开启状态时，PC 软件才能实现计费管理功能。

系统计费功能为关闭状态时，PC 软件将不能对呼出的通话进行记录。

系统计费功能默认为关闭状态。

打开计费功能

在第一分机，摘机拨#996666#1431#，挂机并重启交换机。

关闭计费功能

在第一分机，摘机拨#996666#1430#，挂机并重启交换机。

2.11 电脑话务员报号功能

外线设置为电脑话务员值班方式时，来电方在听到提示音后进行拨号。拨完号码后，系统将语音播报来电方所拨的号码，帮助来电方检查是否拨错号码。

打开报号功能

在第一分机，摘机拨#996666#1371#，挂机并重启交换机。

关闭报号功能

在第一分机，摘机拨#996666#1370#，挂机并重启交换机。

2.12 遇忙/无人接转移权限设置

系统默认关闭遇忙转移功能，默认关闭无人接转移功能。打开遇忙转移或无人接转移功能后，该分机才能使用遇忙/无人接转移功能。

本节只简单阐述该功能的开通以及关闭方法，在分机上使用该功能的具体方法，请参考 **3.7 节**。

开启分机遇忙转移功能：

在第一分机，摘机拨#996666#823nnnn1#，挂机。分机有遇忙转移功能。

关闭分机遇忙转移功能：

在第一分机，摘机拨#996666#823nnnn0#，挂机。分机无遇忙转移功能。

开启分机无人接转移功能：

在第一分机，摘机拨#996666#824nnnn1#，挂机。打开无人接转移功能。

关闭分机无人接转移功能：

在第一分机，摘机拨#996666#824nnnn0#，挂机。关闭无人接转移功能。

2.13 如何复位交换机

按住“RESET”孔中的复位按钮 3 秒再松开，即可初始化系统。

5C 型、5C-1 型的“RESET”孔位于 DTMF 语音板上，如下图所示：

5A 型的复位孔位于 CPU 主板上，复位孔上方有“RESET”字样的白色标注字符。

三、分机常用功能说明

3.1 拨打外线电话

交换机默认所有分机拨打外线电话时，都需要先拨出局号。用户也可以将指定的分机设置为直通外线方式，该指定分机摘机后可以直接拨打外线电话。

直通外线方式

分机摘机直接拨外线号码。

分机开通该项功能，需要注意两点：

①任意分机设置为直通外线后，如果需要拨打内线号码或使用交换机内部功能，必须先拨“*”号键切回内线后，再进行相应操作。

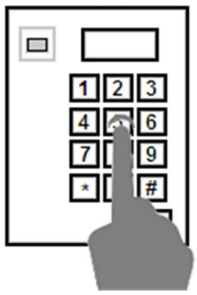
②第一分机设置为直通外线后，必须先拨“*”号键切回内线，才能进入编程模式。

拨出局号出局方式

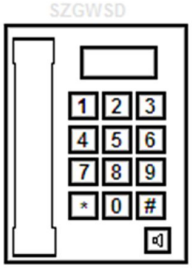
分机摘机，先拨出局号（默认为 9），听到外线拨号音后，再拨外线号码。

系统默认状态下，拨打局外电话的操作图示：

摘机



听到内线拨号音后，拨9，
听到外线拨号音后，拨外线号码



通话完毕，挂机

用户还可以使用指定外线拨打局外电话，也可以使用特殊外线组拨打局外电话。

如何使用指定外线拨打电话？

任意分机摘机，拨#4ab，听到外线拨号音后拨外线号码，ab 为外线端口号，值为 01-32。

如何使用特殊外线组拨打局外电话？

使用该功能前，需要先设置特殊外线组，设置方法详见 **2.9 节**。

任意分机摘机，拨#11，听到外线拨号音后拨外线号码。使用第 1 特殊外线组拨打外线电话。

任意分机摘机，拨#12，听到外线拨号音后拨外线号码。使用第 2 特殊外线组拨打外线电话。

3.2 查询分机号码/物理端口号

任意分机摘机，拨#97，系统将语音播报该分机的当前号码。

任意分机摘机，拨#907，系统将语音播报该分机的物理端口号。

3.3 代接指定的响铃分机

用户可以使用此功能直接代接指定的响铃分机。

摘机后，拨#66 加当前振铃的分机号码，即可代接指定分机的本次来电。

3.4 代接响铃分机

有分机振铃，而该分机用户不在座位时，任意用户可在其分机上代接本次来电。摘机，拨**#80**，即可代接本次来电。

需要注意的是，当多部分机同时振铃时，使用#80 将代接物理端口号靠前的分机。因此，多分机同时响铃时，请使用 3.3 节所述方法，代接指定的响铃分机。

3.5 转接电话

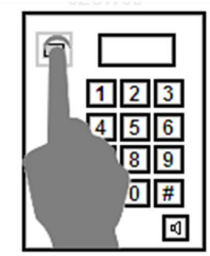
电话接通后，如果需要转接给其他分机，请在通话过程中，迅速拍一下叉簧键，在听到拨号音后，再拨打待转接的分机号码。

无条件转接：如果确认待转接分机接听，请您在听到回铃音后挂机。

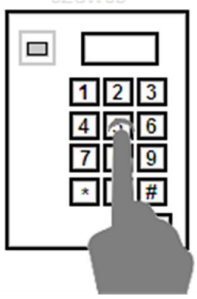
征询转接：如果不确认对方是否接听，可以先和待转接分机通话。如果对方同意接听，则本方挂机，对方分机将立刻与外线接通。如果对方不接听，在对方挂机后，本方分机再次接通被保留的外线。

说明：拍下叉簧键后，外线将处于保留状态，此时外线只能听到等待音乐，不会听到内线通话。

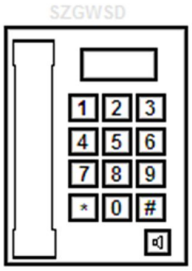
操作图示：



快速拍一下叉簧



听到拨号音后，拨待转接分机号码



确认对方接听，挂机即可

3.6 使用保留/取回功能

如何保留外线电话：

与外线通话过程中，如果您有急事需要处理。可以使用保留功能保留当前的外线通话。在告知对方后，迅速拍一下叉簧，在听到内线拨号音后拨#98，挂机即可保留本次通话。

如何取回保留的外线电话：

摘机，听到内线拨号音后拨**#94**，即可再次接通被保留的外线。

说明：当外线被保留超过 30 秒，仍然没有分机取回该外线，则保留该外线的分

机将振铃，提醒分机用户取回外线。如果该分机正忙，则继续保留。

说明：保留功能可以拓展为外部电话会议功能。

有几方参加会议，就必须有几条空闲的外线。分机拨通第一方后，使用保留功能。再拨第二方，使用保留功能。依次进行，直到几方通话全部被保留，摘机拨**#92** 即可取回全部外线，开始电话会议。

3.7 分机如何使用遇忙转移/无人接听转移

使用本功能前，用户需要先开通该分机的使用权限，开通方法详见 **2.12 节**。

遇忙转移：

当前分机正在通话中，此时若有来电，则交换机将本次来电转接给指定的分机。

无人接听转移：

当前分机有电话呼入，而该分机在 25 秒内没有接听，则交换机自动将本次来电转接至指定的分机。

如何开通：

摘机，拨#62 加上指定的分机号码，挂机即可。分机号码为 4 位，该号码为当前分机的呼叫转移号码。

如何取消：摘机，拨#680 即可取消遇忙/无人接听转移。

说明：外线为电脑话务员值班方式时，来电方所拨的分机超过 20 秒无人接听，系统将语音告知来电方，当前分机无人接听，提醒对方改拨其他分机号码。该功能和无人接听转移功能相互冲突。

3.8 系统广播功能

将广播系统的音频输入端和 DTMF 音板上的 SPT1 接口相连接，任意分机摘机拨#908，即可使用系统广播功能。

3.9 分机密码锁

如果分机用户临时离开座位，又不想让其他人滥用电话，可以使用分机密码锁功能，将分机电话锁起。上锁后，该分机无法拨打长途电话，如用户忘记锁机密码，可以通过系统编程强行打开。

上锁：任意分机，摘机拨#91，再拨三位密码即可。

开锁：上锁分机，摘机拨#91，再拨三位密码即可。

说明：如果遗忘密码，可在第一分机上进入编程模式后，将旧密码清除。

清除分机密码锁

在第一分机，摘机拨#996666#831nnnn0#，挂机。此处 nnnn 为上锁分机的分机号码。

3.10 使用个人随身密码

使用个人随身密码后，所有拨打出去的电话均记录在个人账号上。系统需要先设置随身密码，详见 **4.17 节**，个人随身密码设置完成后，由系统管理员分配给分机用户。

使用步骤：

①任意分机，摘机拨**#0ABCD**，挂机。ABCD 为 4 位个人随身密码。

②十秒内，拨外线，通话记录会将本次通话记录在个人账户中。

说明：

当前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。

3.11 使用免打扰功能

分机设置为免打扰模式后，电话呼入时，话机不会响铃，只会显示来电号码。当前分机摘机或者按下免提键，话机将自动退出免打扰模式。当交换机断电重启后，所有分机都将退出免打扰模式。

使用步骤：

当前分机，摘机拨#688，挂机即可。

说明：

当用户不再需要使用免打扰功能时，务必将分机退出免打扰模式，否则无论是外线来电还是内线来电，该分机均不会振铃。因此，如果用户不确定当前分机是否处于免打扰模式，请摘机或者按一下免提键。

3.12 使用离位转移功能

分机设置离位转移后，电话呼入时，系统自动将本次来电转接至指定分机。需要注意的是，当外线设置为电脑话务员值班方式时，系统不会转接该次来电，当本次来电超时无人接听时，系统将语音告知来电方，该分机无人接听。当前分机摘机或者按下免提键，话机将自动退出离位转移模式。当交换机断电重启后，所有分机都将退出离位转移模式。

使用步骤：

当前分机，摘机拨#61 加指定的分机号码，挂机即可。

说明：

当用户不再需要使用离位转移功能时，务必将该分机退出离位转移模式，否则外线直接呼入的电话以及内线来电，都将自动转接至指定的分机。因此，如果用户不确定当前分机是否处于离位转移模式，请摘机或者按一下免提键。

四、交换机一般功能说明

4.1 电脑话务员录制说明

4.1.1 录制/试听电脑话务员语音

系统默认允许用户修改电脑话务员的录音，如果用户无法录音，请检查系统是否设置为不允许录音。详见“4.13 电脑话务员录音开关”。

录制电脑话务员录音的编程代码为：#95ab#

试听电脑话务员录音的编程代码为：#96ab#

其中，a 表示第 a 路电脑话务员，b 表示第 b 段录音。a 的值为 1-4，b 的值为 1-4。5A 型具有两路电脑话务员，a 的值为 1 或 4。

录制第一段语音：

在第一分机，摘机拨#95*1#，对着话筒说“.....”，第一段为欢迎来电提示语音，例如：“您好！欢迎致电本公司，请拨分机号，查号请拨 0...”。

录制第二段语音：

在第一分机，摘机拨#95*2#，对着话筒说“.....”，第二段为分机正忙提示语音，例如：“当前分机正忙，请稍候再拨”。

录制第三段语音：

在第一分机，摘机拨#95*3#，对着话筒说“.....”，第三段为分机无人接听提示语音，例如：“当前分机无人接听，请拨其他分机”。

录制第四段语音：

在第一分机，摘机拨#95*4#，对着话筒说“.....”，第四段为转接的提示语音，例如：“转接中，请稍候”。

说明：

上述指令中，a 用*代替，将同时录制 4 路的某一段语音。需要注意的是，在试听时，只能试听指定路的某一段语音。

试听第一路第一段语音

在第一分机，摘机拨#9611，如果对录音不满意，请重新录制。

试听第一路第二段语音

在第一分机，摘机拨#9612，如果对录音不满意，请重新录制。

试听第一路第三段语音

在第一分机，摘机拨#9613，如果对录音不满意，请重新录制。

试听第一路第四段语音

在第一分机，摘机拨#9614，如果对录音不满意，请重新录制。

说明：

第一段录音长度默认为 **10** 秒。如果十秒的长度不够使用，用户可以将第一段录音的长度设置为 **20** 秒。

设置电脑话务员的第一段录音长度为 20 秒：

在第一分机，摘机拨#996666#1321#，挂机。开通该功能后，请重启交换机，该功能将在重启后生效。

设置电脑话务员的第一段录音长度为 10 秒：

在第一分机，摘机拨#996666#1320#，挂机。开通该功能后，请重启交换机，该功能将在重启后生效。

4.1.2 录制/试听自报分机号码

操作步骤：

①在第一分机，摘机拨#958#，清除旧有的录音；

②拨#9580#，对着话筒说“0”；

③听到“嘟”长音后，拨#9581#，对着话筒说“1”……

④依次录入 0-9 的语音，挂机。

说明：每次录报号语音前，需要拨#958#，清除旧录音。如果录制的效果不好，请清除后重新录制。录制完成后，任意分机摘机，拨#97，即可听到系统语音播报该分机的号码。

4.1.3 录制夜服专用电脑话务员语音

用户使用“夜服专用电脑话务员功能”前，请先将系统设置为“允许使用夜间专用话务员”。交换机出厂时，没有录制该段语音，用户需要自行录制。

将系统设置为允许使用夜间专用话务员：

在第一分机，摘机拨#996666#1481#，挂机，重启交换机。

将系统设置为不允许使用夜间专用话务员：

在第一分机，摘机拨#996666#1480#，挂机，重启交换机。

录制夜服专用电脑话务员语音

在第一分机，摘机拨#9591#，听到“嘟”长音后，录制夜服语音：“公司已经下班……”

说明：

如果用户不再使用“夜服专用电脑话务员功能”，请将系统设置为“不允许使用夜间专用话务员”，并参照第 4.1.1 节，重新录制第 4 路第 1 段语音。

4.1.4 将制作好的音频文件导入为电脑话务员的引导语音

1、用 3.5mm 双公头接口的音频线，连接外接音频设备（比如电脑、MP3 等设备）的音频输出口和交换机上的“ACR”录音接口；

2、交换机接通电源，分机第一端口接入一部话机。

注意：EXT001 端口所接的话机若设置为直通外线，则需先拨*号键切回内线。对交换机的所有操作（例如编程、修改录音、代接来话、转接等等）都需要进入内线后，才能有效的进行。

3、在第一端口所接的话机，摘机拨#95*1#，拨完#以后，点击电脑或者 MP3 的播放按钮，将制作好的音频文件通过音频线播放到交换机中，交换机会进行高保真的录制，当录制超过时长限制后会送忙音提示。

4、在 EXT001 端口所接的话机，摘机拨#9611，试听第一路录入的音频；

试听第二路是#9621，第三路是#9631，第四路是#9641；

5、如果试听效果不满意，可从第 3 步重新录制。

音频文件的播放时长应控制在 10 秒内或 20 秒内。录制/试听第二段、第三段、第四段提示语音的指令请参考 4.1.1 节。

如果录音中含有杂音，请参考下列步骤逐个排查：

1） 检查音频线，将音频线直接接音箱，试听是否有杂音；

2） 是否电话线上存在干扰，拿一根一米长的线直接连电话机近距离测试；

3） 是否话机质量问题，话机摘机后拨除 9 以外的数字键，试听内线是否有杂音；

4） 是否存在环境音干扰，选择环境安静时再次录制。

4.2 设置长途自动加拨 IP

交换机出厂时未设置任何 IP 号码，所有分机默认不会自动加拨 IP。

因此，开通长途自动加拨 IP 号码功能，需要先设置 IP 号码。

不同的外线可能来自不同的电信服务商，因此各条外线使用的 IP 号码可能不同。用户设置完 IP 号码后，请将 IP 号码绑定至对应的外线。

再将相应的分机设置为允许使用 IP 功能，即可实现拨打长途时，系统自动加拨 IP 号码。

设置 IP 号

在第一分机，摘机拨#996666#55n IP 接入码 #，挂机。n 为 IP 组号，值为 1-8。

将 IP 号码绑定至对应的外线端口

在第一分机，摘机拨#996666#68nnmm#，挂机。nn 为 IP 组号，值为 01-08。mm 为外线端口号，值为 01-32。

允许分机使用 IP 功能

在第一分机，摘机拨#996666#828nnnn1#，挂机。

nnnn 为分机号码，如果需要同时设置所有分机，用****代替。

除了上述指令以外，交换机还提供了一些与 IP 功能相关的操作指令，供用户选择使用。

禁止分机使用 IP 功能

在第一分机，摘机拨#996666#828nnnn0#，挂机。

分机拨打任何电话都使用 IP 拨号

在第一分机，摘机拨#996666#836nnnn1#，挂机。

分机拨打长途电话使用 IP 拨号

在第一分机，摘机拨#996666#836nnnn0#，挂机。

分机拨打电话只能使用 IP 拨号

在第一分机，摘机拨#996666#835nnnn1#，挂机。

分机拨打电话不限制是否使用 IP 拨号

在第一分机，摘机拨#996666#835nnnn0#，挂机。

例：设置 8055 分机使用外线 1 拨打长途时，自动加拨 IP 号 17909。

操作步骤：

在第一分机，摘机拨#996666#551**17909**#680101#828**8055**1#836**8055**0#，挂机即可。

说明：进入编程模式，将 17909 存为第一组 IP，设置 01 外线使用第一组 IP，允许 8055 分机使用 IP 功能，设置 8055 分机拨打长途时自动加拨 IP 号。

4.3 设置专线专用/中继分组

系统默认第 1 中继分组存放所有外线，所有分机默认使用第 1 中继分组。

分机拨打外线电话时，交换机从分机绑定的中继分组内选择一条空闲外线，分配给分机用户使用。默认状态下，所有分机都可以使用任意外线拨打局外电话。

因此，设置专线专用功能，需要进行下列五步操作。

第一步，将专用的外线从第 1 中继分组中移除，防止其他分机使用该专线；

第二步，重新给专用的外线绑定中继分组；

第三步，将专用分机与该中继分组绑定，专用分机拨打局外电话时，只会选择专用外线；

第四步，将分机绑定至该响铃组；

第五步，将该响铃组与专用外线绑定，使专线来电时，只有该响铃组内的专用分机响铃。

具体操作步骤

第一步，在第一分机上，摘机拨#996666#201yy00#，挂机。

此处，01 为第 1 中继分组的组号，yy 为专用外线对应的组内编号。

第二步，在第一分机上，摘机拨#996666#**2xxyymm#**，挂机。

xx 为空闲的中继分组号，yy 为组内编号，mm 为外线端口号。xx 值为 01-32，yy 的值为 01-32，mm 的值为 01-32。选择组内编号时，yy 的值应依次增加，第一条专用外线绑定在 01 编号，第二条专用外线绑定在 02 编号。

第三步，在第一分机上，摘机拨#996666#85xxnnnn#，挂机。

xx 为绑定专线专用的中继分组号，nnnn 为四位分机号码。

第四步，在第一分机上，摘机拨#996666#3xxyynnnn#，挂机。

xx 为该响铃组组号，值为 01-31，yy 为组内编号，值为 01-31。

第五步，在第一分机上，摘机拨#996666#65xxmm#，挂机。

xx 为该响铃组号，mm 为专用外线的端口号。

例：某用户需要将 08 端口接入的外线设为 8012、8013 两部分机专用。

操作步骤：

①将 08 外线从 01 中继分组解绑；

②将 08 外线绑定至空闲的 11 中继分组；

③将 8012、8013 拨出中继分组设置为 11 中继分组；

④将 8012、8013 绑定至空闲的 05 响铃组；

⑤将 08 外线的呼入响铃组设为 05 响铃组。

按上述操作，即可将 08 外线设置为 8012、8013 两部分机专线专用。

在第一分机摘机，依次拨如下代码：

#996666#2010800#2110108#85118012#85118013#305018012#305028013#650508#

拨完挂机即可完成设置，在设置过程中如果听到忙音，请重新进行上述编程。

4.4 电脑话务员以及日间/夜间服务说明

日间/夜间服务状态的定义

服务状态中的日间和夜间，不是指现实的时间，它们仅仅是服务状态的名称。这就好比是即时通讯软件中的忙碌或离开状态，他们仅仅是两种不同的状态，方便用户设置一些不同的功能，而不是用户真的忙碌或离开了。

交换机出厂时，默认工作于日间服务状态，所有外线均为人工值班方式。此时，任意外线有来电呼入，则第一分机振铃。

设置电脑话务员值班的意义

当外线的值班方式为电脑话务员值班方式时，外线若有来电呼入，则交换机将自动接通本次来电，在接通后给来电方播放第一段提示语音，提示来电方进行相应的操作。比如直拨分机号，或者拨 0 至外线总机查号。

系统处于日间服务状态，如何设置外线为电脑话务员值班？

在第一分机，摘机拨#996666#612mm1#，挂机。

mm 为外线端口号，值为 01-32。用户若需要将全部外线设置为开通状态，可以用**代替 mm。

开通该功能后，用户拨打该外线号码，测试该外线是否已设置为电脑话务员值班。如果失败，请检查该外线端口是否打开，以及系统是否处于日间服务状态。用户可以在 PC 软件中直接观察到外线端口的状态。

如果用户不确定该端口是否已打开，请打开该外线端口。

打开外线端口的方法：

在第一分机，摘机拨#996666#611mm1#，挂机。mm 为外线端口号，值为 01-32，打开全部外线用**代替。

将系统设置为夜间状态：在任意分机，摘机拨#901，挂机。

将系统设置为日间状态：在任意分机，摘机拨#900，挂机。

如何使用夜服专用话务员

交换机出厂时没有录制该段语音，请参照“4.1.3 录制夜服专用电脑话务员语音”，录制夜服专用电脑话务员语音。

使用该功能前，请先将系统设置为允许使用夜服专用电脑话务员。

系统处于夜间服务状态，设置外线为电脑话务员值班

在第一分机，摘机拨#996666#613mm1#，挂机。

mm 为外线端口号，值为 01-32。

用户可以将外线的接听方式设置为人工接听，当外线有来电呼入时，则该外线的总机振铃。

系统处于日间服务状态，如何设置外线为人工值班？

在第一分机，摘机拨#996666#612mm0#，挂机。系统处于日间服务时，将 mm 外线设置为人工接听。

系统处于夜间服务状态，如何设置外线为人工值班？

在第一分机，摘机拨#996666#613mm0#，挂机。系统处于夜间服务时，将 mm 外线设置为人工接听。

4.5 设置分机权限

分机的使用权限分为四级：内线、市话、国内、国际。

内线等级最低，只可以拨打内线电话。市话等级可以拨打内线电话和非长途电话，国内等级可以拨打内线电话、市内电话和国内长途，国际等级可以拨打所有电话。

交换机出厂时，系统默认所有分机的权限都为国际等级。

设置分机权限为内线

在第一分机，摘机拨#996666#811nnnn1#，再次听到拨号音后，挂机即可。

设置分机权限为市话

在第一分机，摘机拨#996666#811nnnn0#812nnnn1#，再次听到拨号音后，挂机即可。

设置分机权限为国内

在第一分机，摘机拨#996666#811nnnn0#812nnnn0#813nnnn1#，再次听到拨号音后，挂机即可。

设置分机权限为国际

在第一分机，摘机拨#996666#811nnnn0#812nnnn0#813nnnn0#，再次听到拨号音后，挂机即可。

4.6 设置分机使用允许码

允许码是指分机在**无长途拨打权限**时，可以拨打以允许码开头的特殊长途号码。允许码最长为 5 位，系统默认所有分机可以使用允许码。

设置允许码

在第一分机，摘机拨#996666#进入编程模式，在听到嘟长音后，拨**72nABCDE#**，n 为 0-9，ABCDE 为五位允许码，位数不足 5 位时，缺位用*号键补齐，系统可以存储十组允许码。

允许分机使用允许码

在第一分机，摘机拨#996666#进入编程模式，在听到嘟长音后，拨**815nnnn0#**，允许 nnnn 分机拨打以允许码开头的长途。

不允许分机使用允许码

在第一分机，摘机拨#996666#进入编程模式，在听到嘟长音后，拨**815nnnn1#**，不允许 nnnn 分机拨打以允许码开头的长途。

例：设置 8015 分机的权限为市话，但该分机可拨打 0755 开头的长途电话。

操作步骤：

①第一步，将 0755 设置为第 1 组允许码

在第一分机，摘机拨#996666#720**0755***#，挂机。

②第二步，设置 8015 分机权限为市话

在第一分机，摘机拨#996666#811**8015**0#812**8015**1#，挂机。

③第三步，允许 8015 分机使用允许码。

在第一分机，摘机拨#996666#815**8015**0#，挂机。

4.7 设置分机使用限制码

限制码最长为 5 位，当分机不允许使用限制码时，该分机禁止拨打以限制码开头的任何号码，系统默认允许分机拨打以限制码开头的号码。

设置限制码

在第一分机，摘机拨#996666#进入编程模式，在听到嘟长音后，拨 71nABCDE#，n 为 0-9，ABCDE 为五位限制码，位数不足 5 位时，缺位用*号键补齐，系统可以存储十组限制码。

不允许分机使用限制码

在第一分机，摘机拨#996666#进入编程模式，在听到嘟长音后，拨 814nnnn1#，禁止 nnnn 分机拨打以特殊码开头的任何号码。

允许分机使用限制码

在第一分机，摘机拨#996666#进入编程模式，在听到嘟长音后，拨 814nnnn0#，不限制 nnnn 分机拨打以特殊码开头的外线号码。

例：8016 分机的权限为国际，设置 8016 分机不可拨打 400 开头的电话。

第一步，在第一分机摘机，拨#996666#71 0 **400****#，挂机。将 400 存放为第 1 组限制码。

第二步，在第一分机摘机，拨#996666#814 8016 1#，挂机，设置 8016 分机禁止拨打以限制码开头的任何号码。

4.8 设置外线禁止呼入

设置外线禁止呼入后，外线若为电脑话务员值班方式，则来电方将无法直接呼入该分机。

禁止外线呼入

在第一分机，摘机拨#996666#816nnnn1#，挂机。

允许外线呼入

在第一分机，摘机拨#996666#816nnnn0#，挂机。

例：为提高办公效率，打入 6666 分机的电话需要先由总台接听，再决定是否转接给 6666 分机。

操作步骤：

在第一分机，摘机拨#996666#816 6666 1#，挂机。

设置外线禁止打入后，外线来电方如需和 6666 分机通话，则只能通过其他分机进行转接。

4.9 强插/监听/内部电话会议功能设置

该分机设置为允许使用强插功能，其他分机可以强插/监听该分机用户与他人的通话。

默认为不允许使用强插功能，任何分机无法强插/监听该分机通话。

允许分机有强插功能

在第一分机，摘机拨#996666#817nnnn1#，挂机即可。

不允许分机有强插功能

在第一分机，摘机拨#996666#817nnnn0#，挂机即可。

强插功能使用

任意分机，摘机拨#60nnnn，强插入 nnnn 分机正在进行的通话。

说明：

此功能可以用作监听、内部电话会议等。

设置 A 分机为可强插，参加电话会议的分机有 B、C、D.....

使用 B 分机拨通 A 分机，其他分机（C、D.....）使用强插功能，插入 A 分机正在进行的通话，实现内部电话功能。

4.10 速拨码功能

速拨码是一串号码，用户可以在分机上使用速拨功能。交换机将自动拨出对应速拨码中存放的号码，一共可以设置 7 组速拨码，每组速拨码可以存放不超过 30 位的号码，其中若包含“*”，则代表暂停码。一个“*”表示暂停 2 秒，如

果需要长延时，可以连续使用多个“*”号键。

系统默认允许分机使用速拨码。

速拨码设置

在第一分机，摘机拨#996666#58nABCDE……#，挂机。

n 为 1-7,ABCDE……为速拨码，长度不超过 30 位。

允许分机使用速拨码：

在第一分机，摘机拨#996666#818nnnn0#，挂机。

不允许分机使用速拨码：

在第一分机，摘机拨#996666#818nnnn1#，挂机。

速拨码使用方法：

任意分机，摘机拨#2n，n 为速拨码组号，值为 1-7。

例：设置 075561665115 为第一组速拨码，8000 分机可以使用速拨码拨号。

操作步骤：

①在第一分机，摘机拨#996666#581**075561665115#**，挂机；

设置 075561665115 为第一组速拨码；

②在第一分机，摘机拨#996666#818**8000**0#，挂机；

允许 8000 分机使用速拨码。

在 8000 分机上，摘机拨#21，则交换机自动出局并拨打 075561665115。

4.11 拨打外线限时设置

用户可以设置分机单次拨打外线的时长，一共可以设置三档，分别为 3 分钟、5 分钟和 10 分钟。

设置分机拨打外线限时

在第一分机，摘机拨#996666#82annnn1#，挂机。a 的值为 5、6、7，依次对应限时 3 分钟、5 分钟、10 分钟。

取消分机拨打外线限时

在第一分机，摘机拨#996666#82annnn0#，挂机。a 的值为 5、6、7，依次对应限时 3 分钟、5 分钟、10 分钟。

4.12 特殊外线组设置以及使用方法

特殊外线组一共有 2 组，每组可以存放最多 32 条外线。特殊 1 组为中继分组 31 组，特殊 2 组为中继分组 32 组。

中继分组设置

在第一分机，摘机拨#996666#2xxyymm#，挂机。xx 为中继分组组号，yy 为组内编号，mm 为外线号，值为 01-32。

特殊组 1 组设置：在第一分机，摘机拨#996666#231yymm#，挂机。

特殊组 2 组设置：在第一分机，摘机拨#996666#232yymm#，挂机。

允许分机使用特殊 1 组：在第一分机，摘机拨#996666#832nnnn1#，挂机。

不允许分机使用特殊 1 组：在第一分机，摘机拨#996666#832nnnn0#，挂机。

允许分机使用特殊 2 组： 在第一分机，摘机拨#996666#833nnnn1#，挂机。

不允许分机使用特殊 2 组：在第一分机，摘机拨#996666#833nnnn0#，挂机。

分机使用特殊组拨号的方法：任意分机，摘机拨#11，使用特殊 1 组拨外线；任意分机，摘机拨#12，使用特殊 2 组拨外线。

4.13 电脑话务员录音开关

系统默认允许用户修改电脑话务员录音，当此处开关设置为关时，系统不允许用户修改电脑话务员录音。

允许修改电脑话务员录音

在第一分机，摘机拨#996666#1310#，挂机并重启交换机。

禁止修改电脑话务员录音

在第一分机，摘机拨#996666#1311#，挂机并重启交换机。

4.14 电脑话务员不拨号处理

外线设置为电脑话务员值班时，若有来电呼入，并且来电方超过 20 秒未拨号，系统将自动挂断本次来电，这就是默认的不拨号自动挂断处理。

用户也可以将外线设置为不拨号转总机处理，当来电方超时不拨号时，系统将给该外线的总机送振铃信号，提醒用户有来电呼入。当外线来电方在等待接通分机时挂机，系统检测到忙音信号后会自动切断外线，并停止向分机发送振铃信号。如果用户经常遇到分机响铃，但接起后只能听到忙音，则需要联系经销商或者厂家调试忙音检测功能。

电脑话务员不拨号挂断来电

在第一分机，摘机拨#996666#1380#，挂机，重启交换机。

电脑话务员不拨号转外线总机

在第一分机，摘机拨#996666#1381#，挂机，重启交换机。

4.15 电脑话务员缩位拨号功能设置

系统默认关闭电脑话务员缩位拨号功能，默认状态下，来电方只能拨分机号或者 0，拨错号码将自动挂断，详见 **4.14 节**。

用户可以开通电脑话务员缩位拨号功能，开通以后，当外线为电脑话务员值班方式，外线有来电呼入，电脑话务员接通外线后：

①来电方拨 0 或者错号/空号，外线总机将振铃；

②来电方拨 1-9，该外线绑定的响铃组内 01-09 序号的分机将振铃；

③来电方拨有效的分机号码，指定的分机振铃；

④来电方不拨号，则外线总机响铃或自动挂断，详见 **4.14 节**。

打开电脑话务员缩位拨号功能

在第一分机，摘机拨#996666#623mm1#，挂机。mm 为外线端口号，值为 01-32。

关闭电脑话务员缩位拨号功能

在第一分机，摘机拨#996666#623mm0#，挂机。mm 为外线端口号，值为 01-32。

4.16 系统连号功能设置（选用）

系统默认关闭连号功能。

系统允许使用连号功能：

在第一分机，摘机拨#996666#1361#，挂机，重启交换机。

系统禁止使用连号功能：

在第一分机，摘机拨#996666#1360#，挂机，重启交换机。

外线开启连号功能：

在第一分机，摘机拨#996666#614mm1#，挂机。mm 外线有连号功能。

外线关闭连号功能：

在第一分机，摘机拨#996666#614mm0#，挂机。mm 外线无连号功能。

外线连号号码设置：

在第一分机，摘机拨#996666#5mmABCD・・・#，挂机。外线 mm 对应的 8 位连号号码，不足位以“*”代替。

4.17 个人随身密码设置

设置个人随身密码

在第一分机，摘机拨#996666#91abABCD#，挂机。

说明：ab 为个人随身密码的代码，值为 01-64。在计费输出时，只显示随身密码的代码，不显示随身密码。管理员在设置随身密码时，应做好记录，并注意保密。随身密码只能为 4 位，最多只能有 64 组，并且**禁止**设置多组完全相同的密码。

4.18 专用话机功能子键设置

用户设置此功能后，可在专用话机上一键呼叫/转接分机或者一键选用外线。专用话机提供 20 个自定义键，可以一键选取外线或者呼叫/转接分机。

设置 ab 键显示 nnnn 分机状态

在第一分机，摘机拨#996666#92 ab nnnn#，挂机。

设置 ab 键显示 mm 外线状态

在第一分机，摘机拨#996666#92 ab 00mm#，挂机。

说明：ab 表示专用话机功能子键，值为 10-29；nnnn 表示分机号码，专用话机只显示前 128 个分机端口；mm 表示外线端口号。比如 10，表示左边一排最下面的按键，23 表示右边一排从下向上第 4 个按键。

例：设置 17 号功能键为 8001 号分机的快捷键。

操作方法：进入编程模式后，再拨 92 17 8001#，挂机。

若设置某键为外线端口，按此按键，可直接选择此外线端口出局拨打外线。

4.19 系统密码更改

在第一分机，摘机拨#996666#0ABCD#，挂机。ABCD 为 4 位新密码，系统密码也是进入编程模式的密码。

说明：更改系统密码后，进入编程模式的#996666#指令，要改为**#99ABCD#**，ABCD 为四位新密码，交换机的默认密码为 6666，不建议用户修改系统密码。如果用户遗忘了系统密码，可以通过配套的管理系统从交换机中下载数据，查看当前的系统密码。

4.20 外线使用电脑话务员设置

系统默认所有外线均可使用 4 路（5C/5C-1）或 2 路（5A）电脑话务员。

本功能可设置外线使用或不使用某路电脑话务员，主要用作测试人员检测用，用户请勿随意更改该项设置。

禁止外线使用 n 路电脑话务员：

在第一分机，摘机拨#996666#63nmm1#，挂机。n 为 1-4，mm 为外线号。

允许外线使用 n 路电脑话务员：

在第一分机，摘机拨#996666#63nmm0#，挂机。n 为 1-4，mm 为外线号。

4.21 DTMF 译码器设置

系统默认 8 路译码器都是打开状态，主要用作测试人员检测用，用户请勿随意更改该项设置。

关闭第 n 个 DTMF 译码器：

在第一分机，摘机拨#996666#11n1#，挂机，重启交换机。关闭第 n 个 DTMF 译码器，n 为 1-8（5C/5C-1），n 为 1-4（5A）。

打开第 n 个 DTMF 译码器：

在第一分机，摘机拨#996666#11n0#，挂机，重启交换机。打开第 n 个 DTMF 译码器，n 为 1-8（5C/5C-1），n 为 1-4（5A）。

4.22 DTMF 发生器设置

系统默认 2 路 DTMF 发生器都是打开状态。主要用作测试人员检测用，用户请勿随意更改该项设置。

关闭第 1 个 DTMF 发生器：

在第一分机，摘机拨#996666#1331#，挂机，重启交换机。

打开第 1 个 DTMF 发生器：

在第一分机，摘机拨#996666#1330#，挂机，重启交换机。

关闭第 2 个 DTMF 发生器：

在第一分机，摘机拨#996666#1341#，挂机，重启交换机。

打开第 2 个 DTMF 发生器：

在第一分机，摘机拨#996666#1340#，挂机，重启交换机。

五、交换机管理系统 PC 软件使用说明

5.1 软件安装以及界面说明

5.1.1 软件安装以及联机说明

① 电脑主机上有 DB9 串口或者使用 USB 串口线并且正确安装了驱动；

② 将联机线 DB9 母头插入电脑的 DB9 串口，另一头插入交换机 RS232 接口；

③ 打开交换机电源；

④ 将附送的光盘放入电脑的光驱，将安装文件复制到桌面，双击安装；

提示：光盘遗失或者打不开，可以联系售后或者到网站上下载最新的安装包

⑤ 打开“控制面板”，设置日期和时间的格式，短日期格式为“yyyy-MM-dd”，长时间格式为“HH:mm:ss”；

WINXP:开始菜单--设置--控制面板--区域和语言选项--自定义--时间，日期；

WIN7 :开始菜单--控制面板--区域和语言--短日期，长时间；

WIN8 :开始菜单--控制面板--区域--短日期，长时间；

⑥ 打开“设备管理器”，点击端口，查看端口号；

提示：电脑自带的串口一般会显示“通讯端口（COM1）”，USB 串口一般会显示“USB Serial Port (COM3)”。用户如果使用 USB 串口线，更换 USB 接口后，一般端口号会改变，因此，软件提示连接失败时，请检查端口号。

WINXP: 开始菜单--设置--控制面板--管理工具--计算机管理--设备管理器--端口（COM 和 LPT）；

WIN7 : 开始菜单--控制面板--设备管理器--端口（COM 和 LPT）；

WIN8 : 开始菜单--控制面板--设备管理器--端口（COM 和 LPT）；

⑦ 打开软件，点击“检测联机”，软件下方将显示“与交换机联机成功”。

提示：如果显示端口打开失败或联机失败，请在软件内选择“系统管理”--“通信参数”，将端口号设置为当前使用的端口，波特率设置为 2400，数据位为 8，停止位为 1，其他均为 None，再重试。

5.1.2 软件主界面说明

软件主界面主要由五部分组成，系统菜单、快捷按钮区、左侧菜单栏、监控显示/参数设置区、状态显示。

软件主界面图示如下：

5.2 通信设置以及用户登录

5.2.1 通信参数设置

单击系统菜单中的“系统管理”按钮，在下拉菜单中单击“通信参数”按钮，在弹出的窗口中，设置如下参数：

选择连接交换机的串口号，波特率设置为 2400，数据位为 8，停止位为 1，奇偶校验和数据流控制默认 None。

如果使用 USB 外接串口等，请在电脑上打开“设备管理器”，点击“端口”查看相应的端口号。XP 系统打开设备管理器方法：依次打开“开始菜单”--“设置”--“控制面板”--“管理工具”--“计算机管理”--“设备管理器”；WIN7 系统打开设备管理器方法：打开“开始菜单”--“搜索程序和文件”，输入“设

备管理器”，单击键盘上回车键即可打开设备管理器。

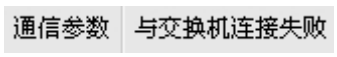
串口设置的窗口界面如下图所示：

5.2.2 联机测试

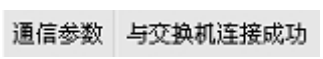
单击快捷按钮区中的“检测联机”按钮，请观察界面最下方状态显示栏。点击按钮后，如果显示“与交换机连接成功”，则表示已成功联机。如果依然显示“与交换机连接失败”，请检查串口线是否已连接，交换机是否开机，通信参数设置是否正确等。

检测联机按钮：

联机失败显示：



联机成功显示：



5.2.3 用户登录

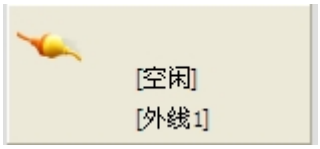
单击快捷按钮区中的“用户登录”按钮，在弹出的窗口中输入用户名和密码，点击登陆。默认的用户名为“admin”，默认的密码为“admin”。

如图所示：

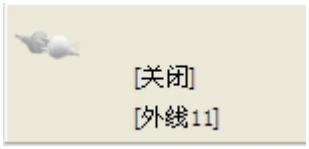
5.3 状态监控说明以及状态指示栏说明

状态监控区，实时显示分机和外线的状态。外线一共有空闲、摘机、呼入、转接、保留五种状态，分机一共有空闲、摘机、响铃、通话、内部五种状态，详见电脑上状态监控页面。

外线端口打开时，如图所示：



外线端口关闭时，如图所示：



软件主界面最下方是状态指示栏，显示当前的登录用户、联机状态、通信状态、操作界面以及系统时间等信息。如下图所示：

5.4 用户管理以及修改密码

系统提供增加用户、删除用户、更改用户权限、修改登录密码的功能。

单击“系统管理”菜单，单击打开“用户管理”，如下图所示：

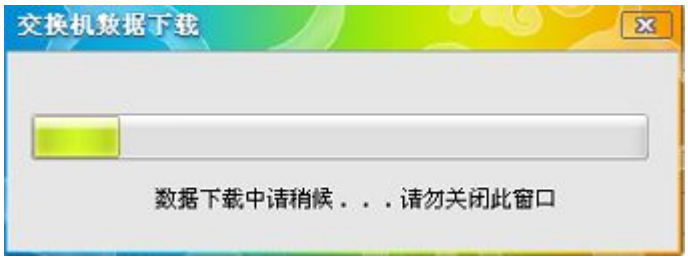
如何修改用户登录密码？

单击“系统管理”菜单，单击“修改密码”选项，如下图所示：

5.5 下载数据以及备份还原

下载数据

单击快捷按钮区中的“下载数据”按钮，耐心等待数据下载完成，用时 4 至 5 分钟，请稍候。如图所示：

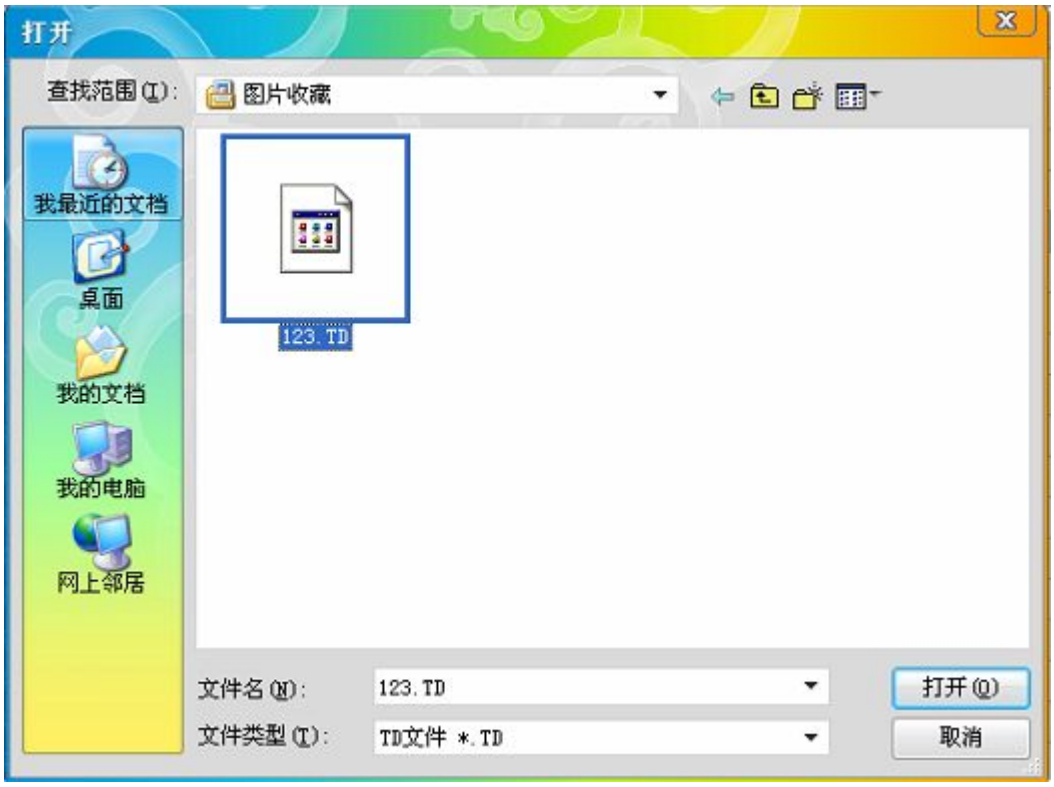


备份数据

单击快捷按钮区中的“备份数据”按钮，在弹出的窗口中，输入文件名，选择保存位置，点击保存，弹出“备份成功!”提示。如图所示：

还原数据

单击快捷按钮区中的“打开数据”按钮，在弹出的窗口中，选择备份的数据，点击打开，弹出“打开备份成功!”提示。如图所示：



单击快捷按钮区中的“**上传备份**”按钮，再次点击确定后，请稍候 5~6 分钟。还原结束后，弹出的窗口会自动关闭，在此期间请勿操作软件或交换机，否则可能导致交换机中数据丢失。

5.6 左侧菜单栏简介

左侧菜单栏包含“交换机参数设置”、“通话状态监控”、“通话计费监控”三个选项。在“交换机参数设置”中设置交换机的系统参数、外线参数以及分机参数等；在“通话状态监控”界面可以监控分机和外线的工作状态；在“通话计费监控”中可以查看交换机的通话话单，可以设置计费资费，可以设置分机用户，可以设置分机账户押金，可以进行话费查询，进行话费统计等操作。

详细内容请见软件，界面显示见下页附图：

5.7 交换机参数设置

单击“交换机参数设置”按钮，点击“系统设置”按钮，即可在右侧看到相应的系统参数设置界面，如下图所示：

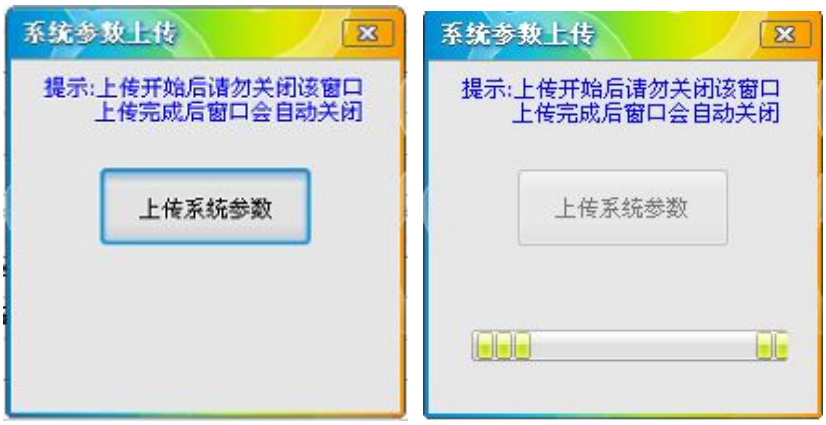
系统参数设置举例：如何设置录音开关？

进行修改操作前，请点击“下载数据”按钮，将交换机中数据更新到 PC 软件中，以免修改错误。

第一步，慢速单击两次“设置”中的“开”，进入编辑模式；

第二步，点击表格中右侧向下的箭头，选择“开”或“关”按钮；

第三步，点击快捷按钮区中的“上传数据”按钮，在弹出的窗口中点击“上传系统参数”按钮，如下图所示：



第四步，等待上传系统参数，上传完毕后，该窗口自动关闭。重启交换机后，刚才的修改操作方可生效。

系统参数设置界面，所有选项的设置步骤都是一样的，请用户参照上述步骤进行设置。

5.8 中继设置

在中继设置界面，用户可以设置外线端口、设置外线呼入方式、设置连号功能、选择来电显示方式、设置电脑话务员缩位拨号、进行电脑话务员选路、选用响铃组、选用 IP 组号、设置外线总机、设置连号号码等功能。

例：如何打开 09 外线端口？

进行修改操作前，请点击“下载数据”按钮，下载交换机中数据，以防修改错误。

1、慢速单击两次第 9 端口，“外线开关”这一项，如下图所示：

外线端口	外线开关
4	开
5	开
6	开
7	开
8	开
9	关

外线端口	外线开关
4	开
5	开
6	开
7	开
8	开
9	开

2、点击右侧的下拉箭头，在下拉菜单中选择“开”，点击周围区域，退出编辑状态。此时可以看到 9 号外线端口这一项底色为淡蓝色，表明内容被修改过。

9	开	人工接听	人工接听	无	关闭	普通	同时响铃	否

3、点击“上传数据”按钮，如下左图所示，单击弹出窗口中的“上传中继参数”按钮，如下右图所示；

4、上传完毕后，软件会自动关闭弹出的窗口，修改生效。

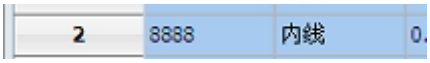
中继设置界面中选项的修改，操作步骤都是一样的，用户可以修改多项内容后，再点击上传，一次性上传多项修改内容，不需要改一项上传一次。

5.9 分机设置

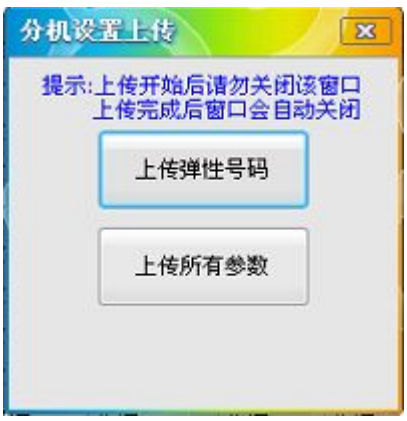
在分机设置界面，用户可以设置分机号码、提机方式、服务级别，设置速拨、强插、外线呼入、允许码、特殊码、IP 功能、开放 IP、通话限时、遇忙转移、无应答转移、分机密码锁、拨打分机权限、IP 使用规则、特殊外线组使用、外线组选用、设置遇忙无应答转移分机等功能。

例：修改分机号码 8001 为 8888

1、慢速单击两次 2 号端口的弹性号码项，输入新的号码 8888，如下图所示：



2、点击周围空白区域，退出编辑模式。再点击“上传数据”按钮，在弹出的窗口中点击“上传弹性号码”按钮，如图所示：



3、上传完毕后，窗口将自动关闭。

4、在第二分机，摘机拨#97，系统播报新的分机号码。

在分机设置界面，如果仅仅修改分机号码，只点击“上传弹性号码”即可。如果只修改其他选项，不修改分机号码，只点击“上传所有参数”即可。如果既修改分机号码，又修改了分机参数，请先点击“上传弹性号码”，再点击“上传所有参数”。

5.10 随身密码设置与速拨码设置

在随身密码设置界面，可以设置随身密码和速拨码，如图所示：

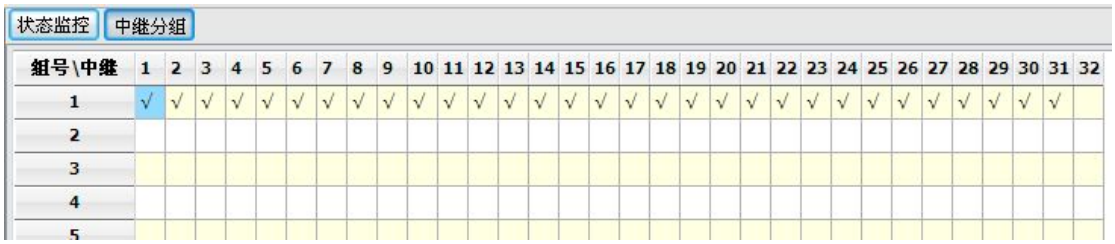
可以设置 64 组随身密码，以及 7 组速拨码。

5.11 中继分组

在中继分组设置界面，可以直观、方便的修改中继分组中绑定的外线。

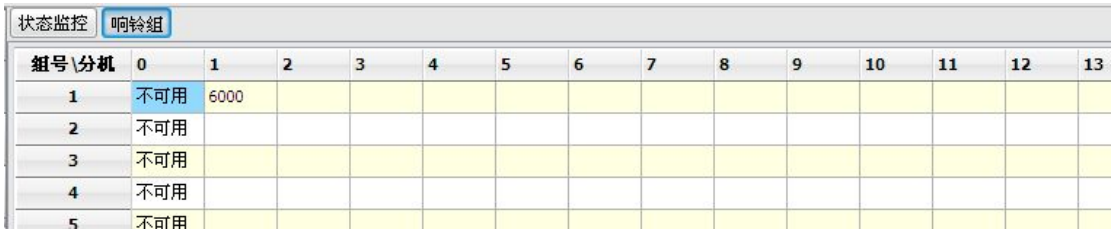
单击一次该项为选中，再次单击为取消选中。

用户检查外线设置，确认无误后，点击上传数据按钮。



5.12 响铃组

在响铃组设置界面，可以修改响铃组中的分机。慢速单击两次，点击右侧向下箭头，在下拉菜单中选择分机，可以设置前 128 分机端口的分机为响铃组响铃分机，修改后点击“上传数据”即可。界面如下图所示：



5.13 计费管理简介

在计算管理中，系统提供通话话单查看、计费资费设置、分机用户设置、分机押金设置、话单颜色设置、话费查询、话费统计等七项功能。

如果需要使用计费管理功能，请打开系统计费。

通话话单查看

此界面显示分机拨打外线的通话记录，包括分机账号、分机号码、分机部门、外线号、打出拨号、拨号日期、拨号时长、计费费率、计费金额、话务类型等信息。

计费资费设置

管理员可以在此设置各类通话的计费费率、起步时长、计次时长、计次费率、话务类型等信息。

分机用户设置

管理员可以在此界面查看分机用户，编辑、增加、删除分机用户。

如何添加用户？

点击下图中“添加”按钮，在图中位置输入相应信息后，点击“保存”按钮即可。

如何删除用户？

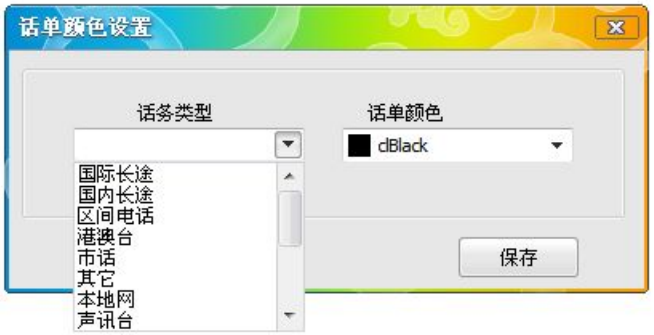
选择要删除的用户，点击上图中“删除”按钮，在弹出的对话框中点击“是”后，即可删除该条用户信息。

分机押金设置

在下图所示窗口中，选择用户账户，输入押金金额，点击“确定”提交，弹出充值成功提示。如果需要批量修改，请在“批量添加押金”前打钩，并在分机号码中设置范围，点击确定，提交批量添加押金。如果选中批量增加，则单个账户充值无效，批量增加押金生效。附图如下：

话单颜色设置

在下图所示窗口中，点击选择话务类型，并选择对应的话单颜色，点击保存，提交修改。

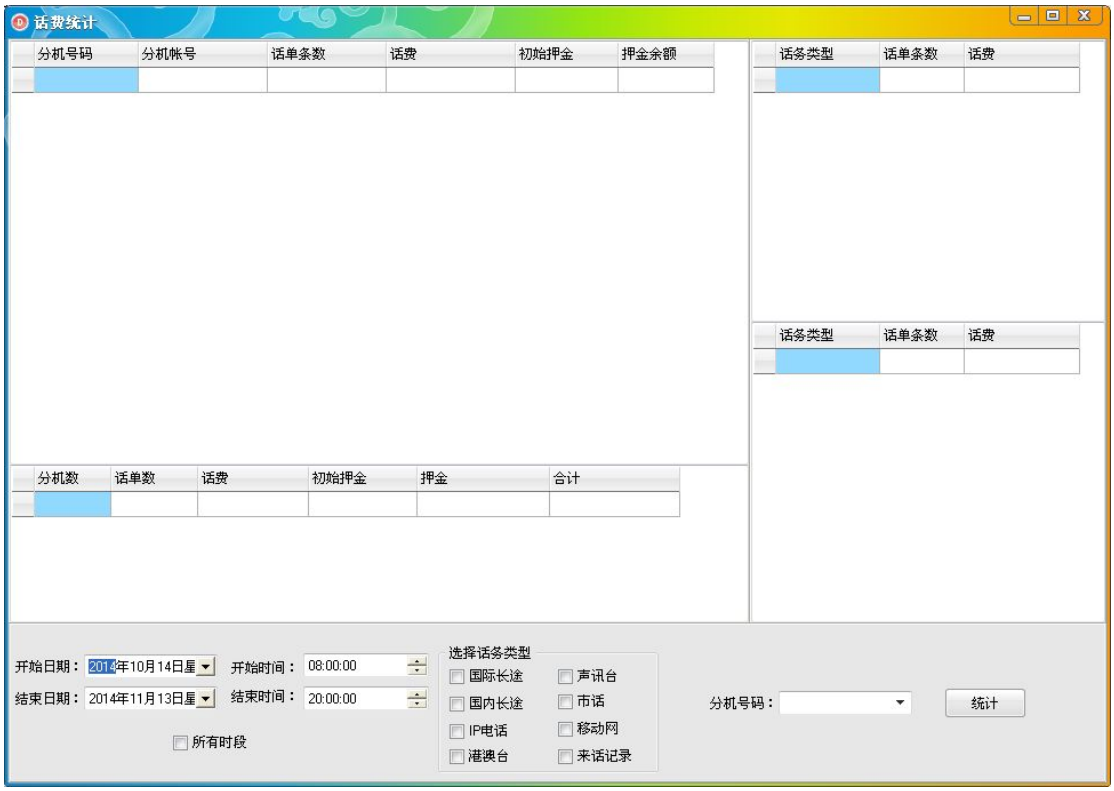


话费查询

在下图所示窗口中，选择相应信息，点击查询，即可查看所选范围的话单信息。用户可以打印话单、删除话单和清空话单库。

话费统计

在下图所示窗口中，选择统计范围，点击“统计”按钮，统计并显示用户所选范围的通话记录。



六、使用 PC 软件设置常用功能

6.1 使用 PC 软件修改分机号码

打开软件，用户可以在主界面左侧的菜单栏中，看到“交换机参数设置”选项，点击后在左侧的菜单栏区域会出现一个子菜单，修改分机号码，就是在“分机设置”这一项中操作。

点击打开“分机设置”选项，在软件右侧界面（参数设置区），可以看到如下界面：

物理端口	弹性号码	提机方式	FLASH时间	服务级别	速拨功能	强插功能	外线呼入
1	6000	内线	0.2S-0.8S	国际	允许	不允许	允许
2	6001	内线	0.2S-0.8S	国内	允许	不允许	允许
3	6002	内线	0.2S-0.8S	市话	允许	不允许	允许
4	6003	内线	0.2S-0.8S	内线	允许	不允许	允许
5	6004	内线	0.2S-0.8S	国际	允许	不允许	允许

第一列为物理端口，对应分机的物理端口号，第二列为弹性号码，对应分机号码。EXT001-EXT255 分别对应物理端口号 1-256。

例：将 5 号分机端口的弹性号码设置为 8055，6 号分机端口的号码设置为 8066。操作步骤：

①打开分机设置界面；

②单击两次 5 号端口这一行，弹性号码这一列对应的选项，进入编辑模式；

③在该项内输入新的分机号码，单击周围区域，退出编辑模式；

④单击两次 6 号端口这一行，弹性号码这一列对应的选项，进入编辑模式；

⑤在该项内输入新的分机号码，单击周围区域，退出编辑模式；

⑥点击上传数据，在弹出的窗口中，点击“上传弹性号码”；

⑦请稍候，上传结束后弹出的窗口会自动关闭。

在上传数据期间，请勿操作软件或交换机。等待上传结束后，在 EXT 005 分机上，摘机拨#97 播报当前的分机号码，验证是否已成功修改。

6.2 使用 PC 软件开通/关闭电脑话务员值班方式

打开软件，用户可以在主界面左侧的菜单栏中，看到“交换机参数设置”选项，点击后在左侧菜单栏区域会出现一个子菜单，更改接听方式，就是在“中继设置”这一项中操作。

点击打开“中继设置”按钮，在右侧界面（参数设置区），可以看到如下界面：

外线端口	外线开关	呼入方式(日间)	呼入方式(夜间)
1	开	人工接听	人工接听
2	开	人工接听	人工接听
3	开	人工接听	人工接听
4	开	人工接听	人工接听
5	开	人工接听	人工接听

第一列为外线端口，对应外线的物理端口号，第二列为外线开关，对应外线端口的打开/关闭状态，第三列为呼入方式（日间），第四列为呼入方式（夜间），对应外线的接听方式，可以选择电脑话务员或者人工接听方式。

例：将第 03 外线日间状态时设置为电脑话务员接线，夜间时设置为人工接听。

操作步骤：

①打开中继设置界面；

②单击两次 外线端口 3 这一行，呼入方式（日间） 这一列对应的选项；

③单击该项右侧的下拉箭头，选择“电脑话务员”；

④单击两次 外线端口 3 这一行，呼入方式（夜间） 这一列对应的选项；

⑤单击该项右侧的下拉箭头，选择“人工接听”；

⑥点击“上传数据”按钮，在弹出的窗口中点击“上传中继参数”按钮；

⑦等待上传结束后，弹出的窗口将自动关闭。设置完成后，用户拨打第 3 外线，测试是否设置成功。

如果需要开通夜服专用话务员，请将“系统设置”中的“夜间服务”设置为“允许”，允许用户使用夜服专用电脑话务员功能。

设置系统使用夜服专用电脑话务员值班

①如上图所示，将其设置改为“允许”，并点击上传数据，上传完成后重启交换机，允许用户使用夜服专用电脑话务员；

②请确认已经录制了夜服专用电脑话务员录音，否则无法使用夜服专用电脑话务员，具体的录制方法请参考 **4.1 节**；

③将外线的呼入方式（夜间）设置为“电脑话务员”；

④将系统的服务状态切换到夜间服务。

使用下列指令可以在任意分机上，切换系统当前的服务状态。

系统设置为日间服务状态：任意分机，摘机拨#900，挂机。

系统设置为夜间服务状态：任意分机，摘机拨#901，挂机。

例：设置 03 外线使用夜服专用电脑话务员值班。

操作步骤：

①在“系统设置”中将“夜间服务”设置为允许，将修改上传至交换机后，重启交换机；

②录制夜服专用电脑话务员语音，具体的录制方法请参考 **4.1 节**；

③在“中继设置”中将 03 外线的“呼入方式（夜间）”设置为“电脑话务员”

④在任意分机，摘机拨#901，挂机。

说明：

此时 03 外线若有来电呼入，交换机将给来电方播放夜服专用电脑话务员的录音。

如果用户不再需要使用夜间专用电脑话务员，请将系统设置为不允许使用夜服专用电脑话务员，并重新录制第 4 路第 1 段电脑话务员录音。

6.3 使用 PC 软件设置外线总机

打开软件，用户可以在主界面左侧的菜单栏中，看到“交换机参数设置”选项，点击后在左侧菜单栏区域会出现一个子菜单，设置外线总机，就是在“中继设置”这一项中操作。

点击软件界面下面的滚动条，移动当前界面，直到能显示出“总机号码”这一列，如下图所示：

外线端口	特殊外线组	连号	...	IP组号	总机号码	连号号码
1	无	关闭	...	第1组	6000	
2	无	关闭	...	第1组	6000	
3	无	关闭	...	第1组	6000	
4	无	关闭	...	第1组	6000	
5	无	关闭	...	第1组	6000	
6	无	关闭	...	第1组	6000	

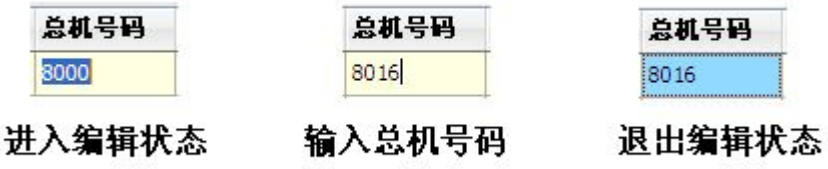
在外线端口对应的总机号码这一列，修改外线的总机号码。

修改步骤：

①单击两次该选项，当该项内容底色变为蓝色时，表示进入编辑状态，此时可修改外线的总机号码；

②输入新的总机号码后，点击周围空白区域，退出编辑状态；

③点击“上传数据”按钮，在弹出的窗口中点击“上传中继参数”按钮，等待上传结束，上传结束会自动关闭弹出的窗口。



进入编辑状态　　输入总机号码　　退出编辑状态

说明：

只有前 32 个分机端口所接的分机才能被设为外线总机，因此总机号码这一项，只能设置前 32 个分机端口相应的分机号码。

6.4 使用 PC 软件设置分机拨打外线的出局方式

打开软件，用户可以在主界面左侧的菜单栏中看到“交换机参数设置”选项，点击后在左侧菜单栏区域会出现一个子菜单，设置分机拨打外线的出局方式，就是在“分机设置”这一项中操作。

出局方式可以设置为直通外线方式和拨出局号出局方式。

直通外线方式：

提机后可以直接拨打外线电话；

拨出局号出局方式：

提机后，可以直接拨打内线分机，拨外线需要先拨出局号。

设置分机出局方式的操作步骤：

①按下图所示，修改分机的提机方式；

②修改完成后，点击“上传数据”按钮，在弹出的窗口中点击“上传所有参数”。上传完成后，弹出窗口会自动关闭。

系统出局号的设置

系统提供了两个出局号码供用户选择，默认的出局号为 9，用户可以在“系统设置”界面，将其更改为 0。

如下图所示，将出局方式设置为 0，设置完成后点击“上传数据”按钮，在

弹出的窗口中继续点击“上传系统参数”按钮，确认上传。上传完成后，该窗口会自动关闭掉。此时用户需要重新启动交换机，修改在重启后生效。

系统参数设置中的内容被修改上传后，务必要重启交换机。

状态监控 | 系统参数设置

NO	系统参数	设置	说明
1	录音开关	关	设置录音开关
2	第一段话务员时长	10秒	可选择第一段话务员时长20秒，10秒
3	DTMF开关	无	选择关闭DTMF1,DTMF2
4	出局方式	9	选择拨9或者0出局呼叫
5	电脑话务员不拨号处理	挂断	外线呼入电脑话务员听语音后不拨号的

6.5 使用 PC 软件设置分机拨外线的中继分组

默认情况下，所有分机均使用第 1 中继分组内的外线拨打局外电话。第 1 中继分组内默认存放了前 31 条外线。用户设置专线专用时，务必将专用外线从第 1 中继分组内移除。

在中继分组界面，“组号”表示中继分组号，“中继”表示外线端口号，如下图所示：

添加/移除中继分组内的外线

如上图所示，第 1 行组号为 1，表示第 1 中继分组，依次排列，直到第 32 行为第 32 中继分组。第 1 列为第 1 外线，依次排列，直到第 32 列为第 32 外线

鼠标单击任一项，单击一次为选中，显示“√”，再次单击为移除，该项内容将为空白。设置完成后，点击“上传数据”按钮，在弹出的窗口中点击“上传中继参数”按钮，确认上传。上传结束后，弹出的窗口会自动关闭。

修改分机绑定的中继分组

分机需要拨打局外电话时，交换机只会从该分机绑定的中继分组中选择一条空闲的外线，供其使用。

在“分机设置”界面“外线组”这一列，可以修改分机绑定的中继分组。

如下图所示：

修改步骤：

①单击两次“外线组”这一列对应位置；

②点击该项右侧的下拉箭头，用户可以在下拉的窗口中选择第 n 组；

③选择完成后，点击周围区域，退出编辑状态；

④点击“上传数据”按钮，在弹出的窗口中，点击“上传所有参数”按钮，上传完毕后，弹出的窗口会自动关闭。

说明：“分机设置”界面，只修改分机号码时，点击“上传弹性号码”按钮。若修改了其他内容时，请点击“上传所有参数”按钮。

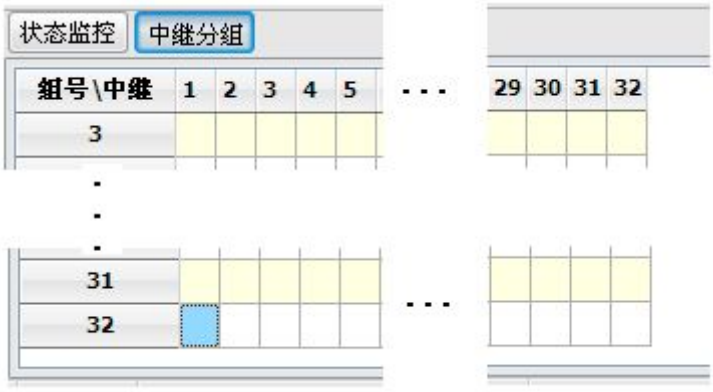
6.6 使用 PC 软件设置特殊外线组

修改特殊外线组

如 6.5 所述，在“中继分组”界面可以设置特殊外线组第 1 组和第 2 组。在“中继分组”的第 31 组编辑特殊外线组第 1 组的外线，在“中继分组”的第 32

组编辑特殊外线组第 2 组的外线。

如图所示：



鼠标移动至对应项，单击 1 次为选中，显示“√”；再次单击为移除，显示空白。设置完成后，点击上传数据即可。

分机开通特殊外线组使用权限

在“分机设置”界面，特殊外线组这一列，用户可以修改分机的权限，允许或禁止分机使用特殊外线组第 1 组、特殊外线组第 2 组。

如上图所示，用户单击特殊外线组这一列对应的格子，在下拉菜单中选择对应的选项。“无”，表示该分机无权使用特殊外线组；“第 1 组”表示该分机可以使用第 1 组特殊外线组；“第 2 组”表示该分机可以使用第 2 组特殊外线组；“第 1，2 组”表示该分机可以同时使用第 1 组、第 2 组特殊外线组。

设置完成后，点击“上传数据”按钮，在弹出的窗口中点击“上传所有参数”按钮，确认上传。

特殊外线组的使用方法，详见 **3.1 节**。

6.7 使用 PC 软件设置外线打进指定分机响铃

交换机默认情况下，所有外线有电话呼入时，只有第一分机会振铃。交换机在检测到外线来电后，根据当前外线设置的值班方式，进行本次来电的处理工作。

如果该外线设置为电脑话务员接听，则交换机接通该外线并给来电方播放电脑话务员引导语音。

如果该外线设置为人工接听方式，则交换机先确定该外线绑定了哪一个响铃组，然后给该响铃组内所有分机送振铃信号。

因此，设置外线打进指定分机响铃，首先要将该外线的值班方式设置为人工接听，然后修改该外线绑定的响铃组，最后编辑响铃组内的响铃分机。

设置外线绑定响铃组

在“中继设置界面”中“日间响铃”和“夜间响铃”中分别设置外线的日间响铃组和夜间响铃组。如下图所示：

修改完成后，点击上传数据，确认上传。

设置响铃组内响铃分机

系统提供 32 组日间响铃组，4 组夜间响铃组，每组可以设置 31 个响铃分机，第一位为系统保留位，禁止用户使用。只有前 128 个分机端口的分机才能被设置为响铃分机，后 128 个分机端口的分机不能被设置为响铃分机。

点击“响铃组”选项，可以在右侧看到响铃组中存放的响铃分机号码。在 xx 组中设置，用户可以双击相应选项，在下拉菜单中选择分机号码，也可以手工输入分机号码，手工输入时请注意确认该号码是否准确有效。设置完成后，点击上传，耐心等待上传结束。在此期间，请勿操作软件或者交换机。

响铃组界面如下图所示：

说明：每一组请从第一项开始设置，中间不能留空，否则后面的分机将不振铃。

外线绑定某响铃组，并且该外线开通电脑话务员值班方式，设置为允许使用电脑话务员缩位拨号功能。当来电方拨 0 时，外线总机振铃；来电方拨 1 时，该响铃组第 1 个响铃分机振铃；来电方拨 2 时，该响铃组第 2 个响铃分机振铃；依次类推，当来电方拨 9 时，该响铃组第 9 个响铃分机振铃。缩位拨号支持 1-9，最多能设置九部缩位拨号分机。

6.8 使用 PC 软件设置专线专用

使用 PC 软件设置专线专用的步骤和在电话机上操作步骤是相同的，同样需要进行 5 步设置。

第一步，将专用的外线从第 1 中继分组中移除，防止其他分机使用该专用外线，设置方法详见 **6.5 节**；

第二步，将专用的外线绑定至空闲的中继分组，设置方法详见 **6.5 节**；

第三步，将专用分机与该中继分组绑定，专用分机拨打局外电话时，只会选择专用外线，设置方法详见 **6.5 节**；

第四步，将专用分机绑定至空闲的响铃组，设置方法详见 **6.7 节**；

第五步，将该响铃组与专用外线绑定，使专线来电时，只有专用分机振铃，设置方法详见 **6.7 节**。

例：将 08 外线设置为 8888 分机专用。

操作步骤：

①打开“中继分组”，将 08 外线从第一中继组去除；单击组号为 1、中继为 8 这一项，移除选用，此时该项显示空白；

②选择空闲的中继分组，比如 06 组，单击组号为 6、中继为 8 这一项，选用该外线，此时该项显示“√”；

③点击“上传数据”，在弹出的窗口中点击“上传中继分组”，确认上传；

④在 8888 分机上，摘机拨#907，系统将语音播报端口号；

比如 0205，其中 02 为分机板号，05 为板内序号，一个分机板上有 8 个分机端口。板号减一后，再乘以 8，再加上板内序号，即可得到该分机的实际物理端口号。例如，0205 的物理端口号为 13，0302 的物理端口号为 18。

⑤在“分机设置”界面，13 号端口对应的外线组，将该外线组设置为“第 6 组”，点击上传，确认修改；

⑥在“响铃组”界面中选择一组空闲的响铃组，例如 07，将 8888 分机号码设为该组第一个响铃分机。点击上传数据，确认修改；

⑦在“中继设置”界面，找到 08 号端口对应的“日间响铃”，将该项设置为第 7 组，点击上传数据，确认修改。

经过上述步骤，08 外线已经设置为 8888 分机的专线。当 08 外线设置为人工接听时，只有 8888 分机振铃。当 8888 分机需要拨打外线电话时，只能选用 08 外线，其他分机将无权使用 08 外线。

6.9 使用 PC 软件设置长途自动加拨 IP

交换机默认未设置任何 IP 号码，所有分机均不可以拨打 IP 电话。

设置说明：

①设置长途自动加拨 IP 号码功能，需要先编辑 IP 号码。

在“系统设置”界面“IP 号码”这一列，用户可以设置 8 组 IP 号码，每组的长度不能超过 14 位。

②不同的外线可能来自不同的电信服务商，因此各条外线使用的 IP 号码可能不同。用户设置完 IP 号码后，需要将 IP 号码绑定至对应的外线。

在“中继设置”界面“IP 组号”这一列，用户可以从 8 组 IP 号中选择 1 组，绑定使用。

③接下来开通分机权限，在“分机设置”界面，有关 IP 设置的一共有三项。

第一项为“IP 功能”，默认为“不限制”，如果设置为“必须使用”，所有出局电话，必须使用 IP 功能，该项保持为“不限制”即可。

第二项为“开放 IP”，默认为“否”，分机无权限使用 IP，如果设置为“是”，则分机有权使用 IP。

第三项为“IP 使用”，默认为“长途使用”，分机拨打长途电话自动加拨 IP 号，如果设置为“全部使用”，分机打全部电话都使用 IP 功能，该项保持为“长途使用”即可。

将打长途时要使用 IP 功能的分机，“开放 IP”这一列设置为“是”，允许分机使用 IP 功能。

说明：设置完成后，请将交换机设置为可以计费。在开放了 IP 功能的分机上拨打长途电话，接通后挂机。用户可以在 PC 软件中查找到该次通话记录，里面有呼出号码一项。核对该号码，验证交换机是否已成功加拨 IP 号码。

附录 1：系统编程表

项　　目	操 作 码	说　　明
进入编程模式	# 99 四位密码#	初始系统密码为 6666
退出编程模式	挂机	挂机退出编程模式
系统密码更改	0ABCD#	ABCD 为新密码
外线接入系统设置	611mm1#	打开 mm 外线端口
	611mm0 #	关闭 mm 外线端口
外线打入方式	612mm1#	日间 mm 外线打入为电脑应答
	612mm0#	日间 mm 外线打入为人工应答
	613mm1#	夜间 mm 外线打入为电脑应答
	613mm0#	夜间 mm 外线打入为人工应答
响铃组设置	3xxyynnnn#	将 nnnn 分机绑定至第 xx 日间响铃组
	4xxyynnnn#	将 nnnn 分机绑定至第 xx 夜间响铃组
指定外线使用 xx 响铃组	65xxmm#	mm 外线使用第 xx 日间响铃组
	66xxmm#	mm 外线使用第 xx 夜间响铃组
中继分组设置	2xxyymm#	将 mm 外线绑定至第 xx 中继分组
分机拨出使用 xx 中继分组	85xxnnnn#	nnnn 分机使用 xx 中继分组打外线
分机打出方式	821nnnn1#	nnnn 分机直拨外线
	821nnnn0#	nnnn 分机拨出局号打外线
	1351#	拨 0 出外线
	1350#	拨 9 出外线
分机外线使用权	811nnnn1#	不允许 nnnn 分机打外线
	811nnnn0#	允许 nnnn 分机打外线
分机长途权	812nnnn1#	不允许 nnnn 分机拨打国内长途
	812nnnn0#	允许 nnnn 分机拨打国内长途
分机国际长途权	813nnnn1#	不允许 nnnn 分机拨打国际长途
	813nnnn0#	允许 nnnn 分机拨打国际长途

限制码设置	71nABCDE#	n=0-9，ABCDE 为限制码
限制码使用权设置	814nnnn1#	不允许 nnnn 分机拨打限制码开头的电话
	814nnnn0#	允许 nnnn 分机拨打限制码开头的电话
允许码设置	72nABCDE#	n=0-9，ABCDE 为允许码
允许码使用权设置	815nnnn1#	不允许 nnnn 分机拨打允许码开头的长途
	815nnnn0#	允许 nnnn 分机拨打允许码开头的长途
外线打入限制	816nnnn1#	禁止外线呼入 nnnn 分机
	816nnnn0#	允许外线呼入 nnnn 分机
分机强插功能	817nnnn1#	允许 nnnn 有强插功能
	817nnnn0#	限制 nnnn 强插
速拨码设置	58nABCDE……#	n=1-7，ABCDE……为速拨码
速拨码使用	818nnnn1#	限制 nnnn 分机使用速拨码
	818nnnn0#	允许 nnnn 分机使用速拨码
分机使用外线限时	82(5-7)nnnn1#	nnnn 分机限时 3、5、10 分钟
	82(5-7)nnnn0#	nnnn 分机取消限时 3、5、10 分钟
IP 功能设置	828nnnn1#	允许 nnnn 分机使用 IP 功能
	828nnnn0#	不允许 nnnn 分机使用 IP 功能
	836nnnn1#	nnnn 分机打出任何电话都使用 IP
	836nnnn0#	nnnn 分机打出长途电话使用 IP
	835nnnn1#	nnnn 分机打出电话只能使用 IP
	835nnnn0#	nnnn 分机打出电话不限制是否使用 IP
IP 号码设置	55nABCDE…#	n=1-8 为 IP 组号，ABCDE…为 IP 号码
外线绑定 IP 设置	68nnmm#	nn 为 01-08，mm 外线绑定 nn 组 IP 号码
特殊外线组使用权设置	832nnnn1#	允许 nnnn 分机使用第 31 组外线
	832nnnn0#	不允许 nnnn 分机使用第 31 组外线
	833nnnn1#	允许 nnnn 分机使用第 32 组外线
	833nnnn0#	不允许 nnnn 分机使用第 32 组外线
DTMF 译码器设置（按键检测）	11n1#	n=1-8，关闭第 n 个 DTMF 译码器
	11n0#	n=1-8，打开第 n 个 DTMF 译码器

DTMF 发生器设置（DTMF 来电显示）	1331#	关闭第一个 DTMF 发生器
	1330#	打开第一个 DTMF 发生器
	1341#	关闭第二个 DTMF 发生器
	1340#	打开第二个 DTMF 发生器
系统连号功能设置	1361#	系统允许使用连号功能
	1360#	系统不允许使用连号功能
外线连号功能设置	614mm1#	mm 外线有连号功能
	614mm0#	mm 外线无连号功能
外线连号号码设置	5mmABCD…#	外线 mm 对应的 8 位连号号码，不足以“*”键代替
电脑话务员录音开关	1311#	不允许录音
	1310#	允许录音
电脑话务员录音时长设置	1321#	第一段电脑话务员录音时限为 20 秒
	1320#	第一段电脑话务员录音时限为 10 秒
电脑话务员缩位拨号功能设置	623mm1#	该外线来电时允许使用缩位拨号功能
	623mm0#	该外线来电时不能使用缩位拨号功能
外线使用电脑话务员设置	63nmm1#	外线 mm 不允许使用 n 路电脑话务员
	63nmm0#	外线 mm 允许使用 n 路电脑话务员
系统电脑话务员开关	12a1#	关闭第 a 路电脑话务员，a 为 1-4
	12a0#	打开第 a 路电脑话务员，a 为 1-4
电脑话务员不拨号处理设置	1381#	不拨号到总机
	1380#	不拨号挂断
夜服专用话务员设置	1481#	允许使用夜间专用话务员
	1480#	不允许使用夜间专用话务员
自编分机号码设置	1411#	允许分机自编分机号码
	1410#	不允许分机自编分机号码
编程修改分机号码	*nnnnNNNN#	nnnn 为原分机号码，NNNN 为新分机号码
系统计费功能设置	1431#	系统计费
	1430#	系统不计费

分机遇忙转移功能设置	823nnnn1#	nnnn 分机有遇忙转移功能
	823nnnn0#	nnnn 分机无遇忙转移功能
分机无人接转移功能设置	824nnnn1#	nnnn 分机有无人接转移功能
	824nnnn0#	nnnn 分机没有无人接转移功能
个人随身密码设置	91xxABCD#	xx=01-64，第 xx 组设置 ABCD 随身密码
专用话机功能子键设置	92mmnnnn#	mm=10-29，设置 mm 键显示 nnnn 分机状态
（支持显示前 128 端口）	92mm00nn#	mm=10-29，设置 mm 键显示 nn 外线状态
设置电脑话务员	1371#	打开报号功能
来电报号功能	1370#	关闭报号功能
外线总机设置	67 nn mm #	nn 端口分机为 mm 外线的总机，nn 为 01-32

附录 2：分机使用功能表

操作定义	操作方法（所有操作都是在摘机状态下进行）	
	直通外线方式	拨 9 出局方式
呼叫分机	先拨*，再拨分机号码	拨分机号码
拨打外线	直拨外线号码	先拨 9，再拨外线号码
指定使用某外线	拨*#4 加外线代码（01-32）	拨#4 加外线代码（01-32）
特殊外线组使用	*#11（使用第 31 组） *#12（使用第 32 组）	#11（使用第 31 组） #12（使用第 32 组）
日间工作状态设定	*#900	#900
夜间工作状态设定	*#901	#901
分机密码锁	*#91 加三位密码	#91 加三位密码
强插（监听）	*#60 加分机号码	#60 加分机号码
遇忙或 25 秒无人接转移	*#62 加分机号码	#62 加分机号码
取消遇忙或无人接转移	*#680	#680
外线保留	拍叉簧，再拨*#98	拍叉簧，再拨#98
取回保留外线	*#94	#94
取回电话会议	*#92	#92
代接指定的响铃分机	*#66 加分机号码	#66 加分机号码
快速代接响铃分机	*#80	#80
使用速拨码	*#2 加 速拨码组号（1-7）	#2 加 速拨码组号（1-7）
自报分机号码	*#97	#97
自报物理端口号	*#907	#907
使用个人随身密码	*#0 加四位密码	#0 加四位密码
广播功能使用码	*#908	#908
自编分机号码	*#6* 加分机号码	#6* 加分机号码
离位转移功能	*#61 加待转移分机号码	#61 加待转移分机号码
免打扰功能	*#688	#688