

排除故障並清除IP電話交換機故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[清理Cisco IP Phone Hookswitch並排除故障](#)

[訊號](#)

[托架夾](#)

[LAN纜線](#)

[自清潔掛鉤開關觸點](#)

[清潔聯絡人](#)

簡介

本文描述了清理Cisco IP電話掛鉤交換機及對其進行故障排除的最佳實踐，以防止不必要的退貨審批(RMA)。

必要條件

需求

本文件沒有特定先決條件。

採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco 7800和8800系列IP電話。

背景資訊

對大量報告為硬體故障的思科IP電話進行徹底分析後發現，這些電話中大多數沒有確定性的故障。電話行業評估電話故障的標準基於Bell Corp/Telcordia標準，標準可接受故障率設定為4%。Cisco IP電話的整體故障率遠低於可接受的行業平均水準。許多作為硬體故障報告的問題實際上都是操作或清理問題。本文說明在更換Cisco IP電話之前可以採取的某些常見故障排除步驟。

清理Cisco IP Phone Hookswitch並排除故障

本節重點介紹有關電話使用的一些准則，以及如果您懷疑發生電話交換機故障時要查詢的內容。

附註：必須使用稍加濕軟布清潔或擦拭電話。請勿直接在電話上使用任何液體或粉末進行清潔或其他用途。除了耐候性電子元件之外，液體和粉末都可能汙染元件並導致故障。

訊號

檢查電話和Cisco CallManager之間的信令是否正常工作。使用揚聲器按鍵接聽電話或摘機。如果呼叫被應答或收到撥號音，則信令處於活動狀態。

托架夾

手機設計為手持裝置支架區域的可翻轉夾子。當電話安裝在牆上時，該夾子與卡舌一起使用。檢查支架聽筒夾是否處於壁式安裝位置（帶有向上突出的塑膠耳片）。如果電話位於案頭上，請向上滑動扣具以將其卸下，旋轉180度，然後向後滑動使扣具隱藏。

在底座（支架中）上更換聽筒時，此卡舌可能會干擾聽筒，導致掛鉤開關保持向上。當稍後提起聽筒嘗試發起新呼叫或應答呼叫時，不會啟用轉接開關。如果您接聽呼叫，電話會繼續響鈴；如果您發出呼叫，則不發出撥號音。

LAN纜線

檢查電話隨附的深灰色線/LAN電纜是否正在使用中。如果使用的是不同的跳線，請將其定位為從電話側面、底座和腳架之間通過。其他具有較大直徑的電纜（如Cat-5、Cat-5E或Cat-6）可能太大，無法插入直通式開關和使電話向前傾斜。腳座設計成允許最大數量的位置來消除顯示器上的眩光。當手機調整到最垂直的位置時，較大的直徑線會迫使手機向前移動，直到手機沒有穩固地位於掛鉤開關上。這將建立錯誤的摘機條件。

將電話從最垂直的位置上切出一個槽口，以確保聽筒牢牢地固定在叉簧上。

自清潔掛鉤開關觸點

掛鉤開關觸點設計使用擦拭動作來自清潔觸點。長時間不使用電話會導致空氣雜質（例如灰塵和其它污染物）阻礙接觸效能，從而導致間歇性操作。快速按下開關十幾次以清潔觸點。

清潔聯絡人

拆卸電話機殼的兩個部件（前部和後部有四個螺釘）。在連線所有電子裝置的前半部，找到鉤子開關並取下。下面有一個小的白色接觸墊。提起接觸墊並用橡皮擦清潔下方的接觸，直到它們儘可能成為銀色。

附註：如果這些解決方案都不能解決問題，您可以啟動電話的RMA流程。