



故障诊断

- 基站安装问题，第 1 页
- 听筒电话安装问题，第 2 页
- 基站操作问题，第 3 页
- 听筒电话操作问题，第 3 页
- 多小区故障诊断，第 6 页
- 故障诊断程序，第 6 页

基站安装问题

基站 LED 呈稳定红色

问题

基站上的 LED 不会更改为绿色。

原因

基站无法获取 IP 地址。

解决办法

- 将以太网电缆替换为已知正常工作的电缆。
- 检查网络中可用的 DHCP 服务器。

听筒电话安装问题

听筒电话不会注册（自动配置）

问题

听筒电话的初始设置已完成，但其不会向基站注册。

原因

基站未工作、基站不在范围内，或者基站没有尝试连接听筒电话。

解决办法

检查以下事项：

- 如果听筒电话显示消息找不到基站，请检查基站是否在正常工作。如果在工作，将听筒电话拿到基站附近。您可能需要通过额外的多小区基站扩展网络。如果您有一个单小区基站，可能需要更改为多小区系统。
- 如果听筒电话显示消息登录错误。联系您的管理员，表示用户的配置或身份验证有问题。请联系您的运营商。
- 如果听筒电话显示消息设备错误。请联系管理员，联系服务商。此消息表示已达到您可以配置的听筒电话最大数。
- 如果听筒电话显示消息注册超时。请联系管理员，检查基站是否在听筒电话的覆盖范围内正常工作。如果超时问题仍然存在，请联系您的服务商。
- 如果听筒电话显示消息访问代码错误。输入代码或联系您的管理员：
 - 如果范围内有多个基站，请检查用户是否正在尝试访问正确的基站。
 - 确认您已为所选基站提供正确的访问代码。

听筒电话无法注册（手动配置）

问题

听筒电话的初始设置已完成，但其不会向基站注册。

原因

配置不完整或不正确、基站未工作、基站不在范围内，或者基站没有尝试连接听筒电话。

解决办法

检查以下事项：

- 如果在分机网页中配置了听筒电话的 IPEI 号码，请确保 IPEI 正确。如果不正确，请进行更改。
- 检查基站 LED 是否呈绿色，并且听筒电话位于基站的覆盖范围内。
- 访问分机网页，选中与听筒电话关联的 **VoIP IDX** 复选框，然后单击开始 SIP 注册。

基站操作问题

基站 LED 闪烁红色，听筒电话显示“无 SIP 注册”消息

问题

基站上的 LED 呈红色闪烁。一个或多个听筒电话显示无 SIP 注册。在基站管理分机网页，听筒电话状态不指示 SIP 已注册。

原因

基站无法与呼叫控制系统通信。

解决办法

1. 登录到基站管理网页。
2. 单击分机。
3. 在 **VoIP Idx** 列中，选中每个未注册的听筒电话对应的复选框。
4. 单击开始 SIP 注册。

听筒电话操作问题

此部分包含常见听筒电话问题的故障诊断信息。

听筒无法打开



问题

听筒已安装电池，但无法打开。

原因

电池电量不足，或者电池出现故障。

解决办法

1. 将听筒放在充电器上，然后进行监控。如果在几分钟后屏幕打开，则电池电量耗尽，需要完全充电。当听筒在充电器中时，您可以  > 从  > "菜单设置状态" 屏幕确认电池电量水平。如果听筒在长时间内未使用，则会发生这种情况。
2. 如果在充电器上 10 分钟后听筒无法打开，请取出电池并用您知道的电池更换。如果听筒现在正常工作，电池可能出现故障。

听筒电话不会停留在

问题

如果不在充电座中，听筒电话不会保持打开状态。放到充电座后，听筒电话将打开。

解决办法

检查：


- 听筒是否安装了电池？您可以将听筒放在不带电池的支架上，但只要将其从支架上取下，就需要使用电池。
- 如果听筒是新的，则电池接触面上的塑料卡舌已被删除？
- 您是否尝试将听筒与另一部听筒的充电电池一起使用？

听筒电话没有振铃


问题

电话可以接听呼叫，但没有听到任何铃声。

原因

电话可能处于静音模式，并且静音模式图标  将在屏幕标题中显示。

解决办法

- 从设置  菜单增大音量。
- 电话空闲时，按住井号 (#) 键两秒可禁用静音模式。

听筒电话没有响应按键

问题

当您按下听筒电话上的按键时没有任何反应。

原因

键盘可能已锁定。

解决办法

按住星号(*)键 2 秒可解锁键盘。

听筒电话屏幕显示“正在搜索”

问题

听筒电话显示消息正在搜索。

原因

听筒电话离最近的基站太远或基站未激活。

解决办法

- 如果听筒电话已固定，则基站可能正在重新启动或处于非活动状态。
 1. 等待几分钟，看看听筒电话是否能够与基站通信。
 2. 如果问题仍然存在，请检查基站是否通电。
- 如果听筒电话被带走，可能已超出基站范围。
 - 短期解决方案：将听筒电话移到离基站更近的位置。

使用单基站系统时听筒上没有音频

问题

您有一个基站以及两个或多个听筒。但是，当您尝试从一个听筒呼叫另一个听筒时，在两个电话上都听不到任何内容。

解决办法

1. 登录到基站网页。
2. 单击网络设置。

3. 验证字段使用不同的 SIP 端口是否设置为启用。

多小区故障诊断

如果您遇到多单元系统问题，则可能需要打开额外的日志来调试该问题。有关详细信息，请参阅[打开多小区调试日志，第 9 页](#)。

基站在 DECT 属性中显示正在搜索

问题

您已设置多单元系统，但多单元网页在 DECT 属性列中显示正在搜索！。

原因

基站无法进行通信。

解决办法

检查以下各项：

- 无法连接的基站离其他基站太远。将基站移近一些，或在无法通信的基站和已安装的基站之间添加另一个基站。

查看单小区页面中的 DECT 同步源字段。系统中的每个基站均显示其接收的信号强度，单位为分贝每毫瓦 (dBm)。

- 建议 -75 dBm 或更低。
 - -76 到 -85 dBm 可接受。
 - -86 到 -90 dBm 可接受，但应考虑添加另一个基站。
 - -91 dBm 及以上，您必须添加另一个基站。
- 有些东西会干扰无线电信号。例如，可能存在干扰无线电通信的门或设备。您可能需要移动基站。
 - 在每个基站的主页/状态网页上，比较射频频段字段以确保其配置为相同的频段。必须使所有基站位于相同的射频频段，以便基站进行通信。您还必须拥有所在国家/地区射频频段上的所有基站。射频频段出厂时在基站上配置。

故障诊断程序

这些程序可用于确定和更正问题。

收集一般问题的故障诊断日志

系统出现问题时，SIP 日志和系统日志可能有助于确定问题。服务提供商可能需要此信息以解决问题。

[SIP 日志网页字段](#)和[系统日志网页字段](#)为您提供有关日志内容的一些信息。

如果问题不可重复，请使用此程序。如果您可以重现问题，请使用[收集可重复问题的故障诊断日志](#)，第 7 页。

开始之前

连接到基站网页，如以下章节中所述：[登录管理网页](#)

过程

步骤 1 单击系统日志。

步骤 2 单击日志的开头。

步骤 3 滚动到日志结尾，按住 Shift 键，然后单击日志的结尾。

步骤 4 按 **Ctrl+C**。

步骤 5 转到文本编辑器，然后单击文件正文顶部

步骤 6 按 **Ctrl+V**。

步骤 7 将文件保存到 PC 上的已知位置。

使用日志类型、日期和时间命名该文件。例如，syslog_20181212.txt。

步骤 8 单击 SIP 日志。

步骤 9 单击日志的开头。

步骤 10 滚动到日志结尾，按住 Shift 键，然后单击日志的结尾。

步骤 11 按 **Ctrl+C**。

步骤 12 转到文本编辑器，然后单击文件正文顶部。

步骤 13 按 **Ctrl+V**。

步骤 14 将文件保存到 PC 上的已知位置。

使用日志类型、日期和时间命名该文件。例如，siplog_20181212.txt。

收集可重复问题的故障诊断日志

系统出现问题时，SIP 日志和系统日志可能有助于确定问题。服务提供商可能需要此信息以解决问题。

[SIP 日志网页字段](#)和[系统日志网页字段](#)为您提供有关日志内容的一些信息。

如果问题可重复，请使用此程序。如果您无法重现问题，请使用[收集一般问题的故障诊断日志](#)，第 7 页。

开始之前

连接到基站网页，如[登录管理网页](#)中所述。

打开记事本或类似的测试编辑器，然后打开一个新文件。

过程

步骤 1 使用[更改调试日志级别](#)，第 9 页将调试级别更改为“调试”。

步骤 2 单击系统日志。

步骤 3 单击清除。

步骤 4 单击系统日志。

步骤 5 单击清除。

步骤 6 重现该问题。

步骤 7 单击系统日志。

步骤 8 单击日志的开头。

步骤 9 滚动到日志结尾，按住 **Shift** 键，然后单击日志的结尾。

步骤 10 按 **Ctrl+C**。

步骤 11 转到文本编辑器，然后单击文件正文顶部。

步骤 12 按 **Ctrl+V**。

步骤 13 将文件保存到 PC 上的已知位置。

使用日志类型、日期和时间命名该文件。例如，syslog_20181212.txt。

步骤 14 单击 **SIP** 日志。

步骤 15 单击日志的开头。

步骤 16 滚动到日志结尾，按住 **Shift** 键，然后单击日志的结尾。

步骤 17 按 **Ctrl+C**。

步骤 18 转到文本编辑器，然后单击文件正文顶部。

步骤 19 按 **Ctrl+V**。

步骤 20 将文件保存到 PC 上的已知位置。

使用日志类型、日期和时间命名该文件。例如，siplog_20181212.txt。

步骤 21 使用[更改调试日志级别](#)，第 9 页将调试级别更改为“正常操作”。

更改调试日志级别

系统出现问题时，详细的 SIP 日志和系统日志可能有助于确定问题。仅当服务提供商请求时使用此程序。随着调试级别的增加而收集的信息量可能会降低系统性能。



注释 获得所需的日志后，请确保将调试级别恢复为正常操作。

有关这些字段的详细信息，请参阅[管理设置网页字段](#)。

开始之前

连接到基站网页，如[登录管理网页](#)中所述。

过程

步骤 1 单击**管理**。

步骤 2 在“系统日志/SIP 日志”部分中，将上传 SIP 日志更改为“启用”。

步骤 3 在“系统日志/SIP 日志”部分中，将系统日志级别更改为所需的级别。

步骤 4 单击**保存**。

步骤 5 捕获日志后，单击**管理**。

步骤 6（可选）在“系统日志/SIP 日志”部分中，将上传 SIP 日志更改为“启用”。

步骤 7 在“系统日志/SIP 日志”部分中，将系统日志级别更改为“正常操作”。

步骤 8 单击**保存**。

打开多小区调试日志

要调试多小区问题，您需要打开多小区调试。这会导致日志文件包含有关多小区的额外日志消息。



注释 获得所需的日志后，请确保将调试级别恢复为禁用。

过程

步骤 1 访问基站网页。请参阅[登录管理网页](#)。

步骤 2 单击**多小区**。

步骤 3 将多小区调试设置为两者。

步骤 4 单击保存。

生成 PCAP 日志

您可以从基站网页创建一个数据包捕获以帮助解决问题。您可以选择多个跟踪选项。



注释 有些跟踪选项可以快速填充有限的缓冲区。请谨慎使用这些选项。

有些跟踪选项只能由有经验的人员使用。

PCAP 日志存储在基站 RAM 中。如果基站在您将日志下载到计算机之前断电或重置，则日志将丢失。下载日志之后，可以在数据包捕获工具（例如 WireShark）中打开它们，以便进行进一步分析。

在内存耗尽之前，呼叫性能不会受到捕获的影响。但内存可能会很快耗尽，因此需限制捕获。

数据包跟踪是通过 Ethernet II 完成的。其他跟踪（如 Novell raw IEEE 802.3、IEEE 802.2 LLC 和 IEEE 802.2 SNAP）不可用。

根据 MAC 地址过滤数据包，例如，00:08:7B:17:80:39。

开始之前

连接到基站网页，如[登录管理网页](#)中所述。

您需要使用以下浏览器之一：

- Microsoft Edge 版本 42 或更高版本
- Firefox 版本 61 或更高版本
- Chrome 版本 68 或更高版本

过程

步骤 1 单击诊断。

步骤 2 单击日志记录。

步骤 3 选中一个或多个复选框：

- **跟踪进出此基站的数据包（音频除外）**：跟踪进出基站的所有以太网数据包。这包括广播数据包，但音频除外。
- **跟踪进出此基站的音频数据包**：跟踪进出基站的所有 RTP 流。跟踪使用网络设置网页中的 **RTP 端口** 和 **RTP 端口范围**。

注释 音频数据包可能会快速耗尽日志缓冲区。请谨慎使用此设置。

- **跟踪收到的广播数据包**：跟踪基站收到的所有广播数据包。

注释 广播数据包可能会快速耗尽日志缓冲区。请谨慎使用此设置。

- **跟踪收到的 IPv4 组播数据包：**跟踪基站收到的所有 IPv4 组播数据包。

注释 组播数据包可能会快速耗尽日志缓冲区。请谨慎使用此设置。

- **跟踪收到的含目标 MAC 的数据包（每个字节之间的比较）：**您设置要使用六对字段监控的 MAC 地址范围。收到的目标 MAC 的每个字节都将被选中，以确定其是否在跟踪范围内。

注释 仅供专家使用。

- **跟踪收到的以太网类型：**最多可以选择三个收到的以太网类型进行跟踪。

注释 仅供专家使用。

- **跟踪收到的 IPv4 协议：**最多可以选择 3 个收到的 IPv4 协议进行跟踪。

注释 仅供专家使用。

- **跟踪收到的 TCP/UDP 端口：**最多可以设置 3 个 TCP/UDP 端口进行跟踪。如果选择端口是数据包的目标端口或源端口，则会记录该数据包。

注释 仅供专家使用。

步骤 4 单击**保存**开始数据包捕获。

步骤 5 如果您尝试对特定问题进行故障诊断，请重现该问题。

步骤 6 单击**取消**停止数据包捕获。

步骤 7 （可选）单击**重置跟踪**重新启动数据包捕获。现有捕获将被删除。

步骤 8 单击**所有基站**或**当前基站**将数据包捕获下载到您的计算机。
