



维护




- [基本重置，第 1 页](#)
- [执行网络配置重置，第 3 页](#)
- [执行用户网络配置重置，第 3 页](#)
- [删除 CTL 文件，第 3 页](#)
- [质量报告工具，第 4 页](#)
- [语音质量监控，第 4 页](#)
- [Cisco IP 电话清洁，第 5 页](#)

基本重置

对 Cisco IP 电话执行基本重置可在电话出错时进行恢复，也可重置或恢复各种配置和安全设置。

下表描述了执行基本重置的各种方式。您可以在电话启动后使用其中任意操作重置电话。根据您的情况选择适用的操作。

表 1: 基本重置方法

操作	操作	说明
重新启动电话	按应用程序  。转至管理设置 > 重置设置 > 重置设备。	将您 置，
重置设置	要重置设置，按应用程序  并选择管理员设置 > 重置设置 > 网络。	将用
	要重置 CTL 文件，按应用程序  并依次选择管理员设置 > 重置设置 > 安全性。	重置

从电话键盘将电话重置为出厂设置

您可以将电话重置为出厂设置。重置将清除所有电话参数。

过程

步骤 1 采用以下方法之一断开电话的电源：

- 拔下电源适配器。
- 拔下 LAN 电缆。

步骤 2 等待 5 秒。

步骤 3 按住 #，然后重新插回电话。仅当**头戴式耳机**和**扬声器**按键亮起时松开 #。

注释 在某些硬件版本中，当您将电话重新插回时，**静音**按键也会与**头戴式耳机**和**扬声器**按键一起亮起。在这种情况下，等待所有按键熄灭，仅当**头戴式耳机**和**扬声器**按键再次亮起时才松开 #。

步骤 4 输入以下键序列：

123456789*0#

头戴式耳机按键指示灯在您按 **1** 键后熄灭。您输入该按键序列后，**静音**按键亮起。


注意 电话完成恢复出厂设置流程并且出现主屏幕后，方可关闭电话电源。

电话将重置。

在电话菜单执行重置所有设置

如果要用户和网络设定设置重置为默认值，请执行此任务。

过程

步骤 1 按应用程序 。

步骤 2 选择**管理员设置 > 重置设置 > 所有设置**。

如需要，解锁电话选项。

从备份映像重新启动您的电话

您的 Cisco IP 电话有第二个备份映像，在默认映像受损时可用于恢复电话。

要从备份映像重新启动您的电话，请执行以下程序。

过程

- 步骤 1 断开电源。
 - 步骤 2 按住星号 (*) 键。
 - 步骤 3 重新连接电源。继续按星号键，直到静音 LED 关闭。
 - 步骤 4 松开星号键。
电话将从备份映像重新启动。
-

执行网络配置重置

将网络配置设置重置为其默认值，然后重置电话。此方法导致 DHCP 重新配置电话的 IP 地址。

过程

- 步骤 1 在“管理设置”菜单中，解锁电话选项（如需要）。
 - 步骤 2 选择重置设置 > 网络设置。
-

执行用户网络配置重置

将您已更改但尚未写入电话闪存的任何用户和网络配置，重置为之前保存的设置。

过程

- 步骤 1 在“管理设置”菜单中，解锁电话选项（如需要）。
 - 步骤 2 选择重置设置 > 重置设备。
-

删除 CTL 文件

只删除电话上的 CTL 文件。

过程

- 步骤 1 在“管理设置”菜单中，解锁电话选项（如需要）。

步骤 2 选择重置设置 > 安全设置。

质量报告工具

质量报告工具 (QRT) 是一个适用于 Cisco IP 电话的语音质量和一般问题报告工具。QRT 功能在安装 Cisco Unified Communications Manager 时安装。

您可以使用 QRT 配置用户 Cisco IP 电话。这样一来，用户可以通过按“质量报告”来报告电话呼叫问题。此软键或按钮仅当 Cisco IP 电话处于“已连接”、“已连接会议”、“已连接转接”或“挂机”状态时可用。

用户按“报告质量”时，即会出现一个问题类别列表。用户选择相应的问题类别，此反馈将会记录在 XML 文件中。记录的实际信息取决于用户选择以及目标设备是否为 Cisco IP 电话。

有关使用 QRT 的详细信息，请参阅特定 Cisco Unified Communications Manager 版本的文档。

相关主题

[Cisco Unified Communications Manager 文档](#)

语音质量监控

要衡量网络内收发的呼叫的语音质量，Cisco IP Phone 使用基于隐藏事件的统计指标。DSP 播放隐藏帧来掩盖语音信息包流中的帧丢失。

- 隐藏比率指标 — 显示隐藏帧与总计语音帧之比。间隔隐藏比率每 3 秒计算一次。
- 隐藏秒数指标 — 显示 DSP 因丢失帧而播放隐藏帧的秒数。严重“隐藏秒数”是指该秒内 DSP 播放超过百分之五隐藏帧。



注释 隐藏比率和隐藏秒数是基于帧丢失的主要衡量指标。隐藏比率为零表示 IP 网络按时无损传输帧和信息包。

您可以从 Cisco IP 电话使用呼叫统计屏幕（或使用流统计远程）访问语音质量指标。

语音质量故障诊断提示

您发现对指标有重大永久性更改时，使用下表了解一般故障诊断信息。

表 2: 对语音质量指标的更改

指标更改	条件
隐藏比率和隐藏秒数显著提高	信息包丢失或高信号不稳定性导致网络损伤。

指标更改	条件
隐藏比率接近或等于零，但语音质量不佳。	<ul style="list-style-type: none"> • 音频通道（例如回声或音频电平）中的噪音或失真。 • 经受多个编码器/解码器的串联呼叫，例如蜂窝网络或电话卡网络。 • 来自免持话筒、免提蜂窝电话或无线头戴式耳机的声音问题。 <p>检查信息包发送 (TxCnt) 和信息包接收 (RxCnt) 计数器以验证语音信息包在流动。</p>
MOS LQK 评分大大降低	<p>信息包丢失或高信号不稳定性水平导致网络损伤：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 平均 MOS LQK 降低可能表示普遍、均匀的损伤。 • 个别 MOS LQK 降低可能表示突发性损伤。 <p>比对检查隐藏比率和隐藏秒数来寻找丢包和抖动证据。</p>
MOS LQK 评分大大增加	<ul style="list-style-type: none"> • 检查电话是否使用不同于预期（RxType 和 TxType）的编解码器。 • 检查 MOS LQK 版本自固件升级后是否有改变。



注释 语音质量指标不考虑噪音和失真，仅考虑丢帧。

Cisco IP 电话清洁

要清洁 Cisco IP 电话，只能用柔软的干布轻轻擦拭电话和电话屏幕。请勿直接向电话喷洒液体或粉末。与所有无天气防护的电子设备一样，液体和粉末可能会损坏其组件，导致故障。

当电话处于休眠模式时，屏幕为空且选择按键未亮起。此时可以清洁屏幕，但要确定电话在您完成清洁后仍会保持休眠状态。

当地语言翻译版本说明

思科可能会在某些地方提供本内容的当地语言翻译版本。请注意，翻译版本仅供参考，如有任何不一致之处，以本内容的英文版本为准。