

# ALCATEL 阿爾卡特 Q&A 疑問與解答

2016-04-V.1

1. Q: ALCATEL 阿爾卡特是那一國的品牌? 由那家公司代理?

A: 阿爾卡特是法國最大電訊公司,也是世界三大電訊公司之一,由 Uwin 聯穎國際總代理

2. Q: 阿爾卡特成品不良如何維修與保固?

A: 首先請撥 **0800-035-889**(市話免付費服務專線),由聯穎國際 Uwin 客服人員為您服務。 中華電信行銷據點門市亦可上網:[www.uwin.tw](http://www.uwin.tw) 網站點選 “售後服務系統” 或 “下載說明書”等相關訊息。

3. Q: 為何點選 “售後服務系統” 後,無法登錄帳號及密碼?

A: 帳號為: **chtxxxxxxx** “x”代表各門市電話號碼, 例如:北分長春 **25813443** (一律不加區碼) 長春本店帳號即為: **cht25813443** 密碼則為電話號碼, 長春店密碼為:**25813443** 輸入後即可完成登錄,並隨即可查看該門市中心送修或售後服務產品的維修及處理動態? 門市中心收到由本公司寄回之維修或新品更換,亦請主動上網登錄銷案.操作如有任何問題,可撥打服務專線:**0800-035-889**,客服人員會很樂意為您協助解決疑難問題。

4. Q:客戶新品更換或退換維修有無期限要求?

A:依消保法規定,實體店面可以不同網購新品 **7** 天鑑賞期退換貨,

但為服務客戶,我們同意比照辦理,但消費者退換貨務必保有原品包裝及配件齊全始得辦理. 另阿爾卡特所有產品,我們均提供一年的產品保固(非人為破壞或受損均不收費). 一年保固期後的產品不良,我們仍將進行售後服務,儘可能滿足客戶所需. 請撥:

**0800-035-889 客服專線.**

5. Q:為什麼阿爾卡特話機都是英文印刷面板?可以改中文的嗎?

A:因為阿爾卡特是全球性行銷,統一都採用英文版本. 2016 年起,阿爾卡特已針對台灣地區產品行銷,陸續改以中文印刷. (可在 [www.uwin.tw](http://www.uwin.tw) 下載產品說明書或中英文比對說明表參考).

6. Q:為什麼話機接上局線後,會爾有沙沙沙聲音出現?

A:這可能是局端接線盒受潮影響,可用吹風機將局線端子盒打開吹乾燥或擦拭乾燥即可改善. 如果局端接線盒是新安裝,但話機使用時仍會發出沙沙聲,可檢查聽筒線插接是否正確插到位? 亦可撥打客服專線 **0800-035-889** 由客服協助處理.

7. Q:阿爾卡特 XL300 助聽增音功能子母機的特色是什麼?

A:XL300 是一台專為聽覺障礙或需要聲音加大的特殊設計,使用者只要拿起聽筒聽到局音後或來電時拿起聽筒後,如果聽筒聲音不夠大聲,只要按下耳朵+符號(增音),再按 + 鍵,即可往上調升音量(有五階調升音量可選擇),講完電話後掛上電話,音量自動回復到標準

**音量**.以方便家中其他人使用時,不致造成耳膜不舒服 ~這種國際認可的增音助聽功能,稱之為 **“智慧增音助聽”**,不同於一般音量調整開關增音. 如果使用無線子機時,如需增音助聽功能,亦可比照操作,在子機左側邊有增音鍵,在右側邊有音量+ -(上下鍵).

8. Q:阿爾卡特 **XL300** 答錄機可以改主人留言嗎? 留言滿了怎麼辦?

A:答錄機可以更改主人留言 **OGM**(自己錄製外出留言 ~ 第一段 **OGM** 主人留言為外出留言,第二段 **OGM** 留言為只答不錄留言, **MEMO** 留言為家人外出時留言). 留言錄滿後不會覆蓋前段留言,務必聽完留言後,按下“拉圾桶符號”或子機聽留言後按 **DEL** 刪除.  
(詳細操作請參考說明書)

9. Q:**XL300** 多功能子母機有免持對講嗎? 需要按耳朵+(增音)鍵嗎?

A:**XL300** 子機及座機都有高清話質對講功能,使用免持對講時,不用再按增音符號,直接按音量大小+ -鍵調整音量大小聲即可.

10.Q:**XL300** 為何偶爾會發生音量忽大忽小情況?如何改善?

A:因為 **XL300** 特殊增音功能設計,使用環境以周遭環境噪音較小之室內為宜,如使用環境噪音較大(室外),通話時有可能造成局部搶音狀況,消費者使用時如碰到類似狀況,可直接撥打客服專線 **0800-035-889**,我們客服人員會協助解決排除此狀況.

11.Q:為何阿爾卡特 **F200** 話機,在通話時聲音略小?如何調整?

ALCATEL 阿爾卡特所有話機規範都務必符合國家標準,在出廠時音量均調整至第三階(原始值),消費者如需將音量調大,可在通話時(或待機環境下按下通話鍵),然後按子機中間+鍵,(按+大聲/按-小聲,最大聲為第五階).消費者如對聲音不滿意,可撥打客服專線,我們客服專業人員可依需求,個別調整所需音量服務.

12.Q:為何無線電話接上電源及局線後,仍然無法使用?

A:無線電話使用時,一定要裝上可充電式電池(每台話機均會附贈),並進行充電動作.正常充電電池裝上後,隨即可通話,(建議仍充飽電池為宜-第一次充飽電池約 2~3 小時),如電池充飽後,子機可以正常待機約 3~4 天以上(視使用頻率及通話時間改變),不需將子機放回座機保持充電.可以增加電池使用壽命. (注意! 無線電話電池,絕對不能使用一般碳鋅或錳鋅(一次式)非充電電池,如使用非充電式電池並進行充電,將導致電池液外漏,輕則造成話機腐蝕導致不良,重則有可能造成爆裂,務必特別留意!)

13.Q:為何有線話機接上局線後,沒有來電顯示功能?

A:阿爾卡特市售所有話機,均依照中華電信規範及 NCC 要求生產.依規定,所有終端話機均應使用一般碳鋅或鹼性電池或變壓器(整流器),方得正常使用有線話機功能,如未放置電池,除可正常撥打接聽外,來電顯示功能及部分免持聽筒功能均將無法使用.(目前市場市

售話機 80%都是偷電版本,嚴重影響電信權益與品質)

14.Q:阿爾卡特無線話機,如要增加子機,最多可以增加幾支?

A:通常建議最多四支.

15.Q:無線話機正常使用時,通話距離有多遠?會受干擾嗎?

A:無線電話正常情況下,室外可達 300 公尺,室內可達 30~50 公尺(視室內建築物水泥隔板有所影響), DECT 低功率數位無線電話通常不受其他頻率干擾.

16.Q: DECT 數位無線電話對人體有害嗎? 會有電磁波影響嗎?

A:DECT 數位無線電話頻率為 1.8~1.93Mhz,是當今無線通訊中屬功率最低的類別之一,屬超高頻低功率設計,無線接收與輸出功率低於當今行動電話數十倍到百倍,對人體影響甚微.

17.Q:有沒有行動電話轉由數位無線電話的接收的話機?

A:有的,它是透過藍芽技術,將行動電話信號轉藍芽傳送到 DECT 數位無線電話. 如家中裝有行動整合藍芽無線電話,回家後手機自動連結家中無線電話,撥打接聽均可由家中無線電話操作,大幅降低電磁波對人體的影響. 阿爾卡特品牌生產廠商 Vtech 偉易達(全球最大無線話機設計生產廠),將會於今年內陸續推出系列產品,仍由 Uwin 聯穎公司負責代理行銷.

18.Q:阿爾卡特產品說明書遺失,配件損壞怎麼辦?

A:說明書可直接上網 [www.uwin.tw](http://www.uwin.tw) 點選說明書下載即可解決所需.如配件損壞或遺失,可撥打 **0800-035-889** 客服專線,我們專員會為你協助解決.

19.Q:要如何增購子機? 中華門市可以採購嗎?

A:有關子機增購作業,目前中華電信行銷單位尚未研擬最終程序.  
消費者如有需求,可直接撥打 **0800-035-889** 客服專線,業務專員將會就您的需求協助解決.

20.Q:通常話機維修時間要多久?需要費用嗎?

A:只要依照阿爾卡特售後服務作業要求,我們通常在 **3~5** 日內可完成處理. 在正常使用下所發生的故障或損壞,我們是不會收取費用.

21.Q:有線電話所使用的一般碳鋅或鹼性電池,可以維持多久壽命?

A:通常正常使用下,可以維持約八個月,鹼性電池更可增加 **20%**以上壽命(電池壽命增減,當受使用習慣與使用頻率影響).

22.Q:充電電池要如何購買? 有規格容量設限嗎?

A:電池可經由一般賣場或 **3C** 賣場購買,亦可向本公司購買,一定要求可充電式電池,容量建議在 **500mAh** 到 **900mAh** 均可,電池廠牌關係到壽命與使用安規,儘可能選擇合格品牌以策安全.

23.Q:各種機型中,有沒有產品快速操作表? 如果遺失了怎麼辦?

A:各種機型通常都會有簡易快速操作表,用戶可直接按照操作表快

速完成設定. 如果快速操作表遺失,請直接到服務網站

[www.uwin.tw](http://www.uwin.tw) 點選下載支援.

**24.Q:**為何市面販售話機都不用裝電池? 中華電信所販賣話機都要裝電池或電源供應?

**A:**依照 NCC 及中華電信產品規定要求,所有 CPE 終端設備阻抗均不得低於  $5M\Omega$ ,但一般話機製造商會因成本考量,適度採取偷電版本設計(偷局供電源),以讓話機功能正常操作.但安規完全無法符合國家規定.阿爾卡特銷售中華電信所有產品,均依照國家 NCC 標準及中華電信產品規格要求生產.消費者可以放心選購.

**25.Q:**為何中華電信銷售的阿爾卡特話機,會有不同經銷商品牌?是仿冒品嗎?還是平行輸入貨品?

**A:**聯穎國際為 ALCATEL 阿爾卡特總代理,在未搭配中華電信銷售前,我們已透過網路平台及賣場通路平台及一般通路銷售.已完成階段銷售規劃.因為中華電信行銷作業不同於一般通路,我們為滿足中華電信門市銷售需求,採第一優先供貨政策,第一售價保證,第一產品優先獨賣策略,配合中華電信門市銷售.所以只要是中華電信門市銷售的阿爾卡特話機,我們都保證提供服務與保固.

**26.Q:**阿爾卡特話機可以搭配交換機使用嗎?需要調整設定嗎?

**A:**阿爾卡特有線話機均可搭配交換機使用.但因為交換機總類太多,

設計功能複雜,需求配合交換操作按鈕一時無法增加,我們建議僅適合搭配交換機一般撥打接聽等功能.如需完全符合交換機需求話機,阿爾卡特可以另案提供合格交換機專用電話.