

## 运动手环 常见问题

### 目录

<b>保健促进局运动手环：领取</b> .....	<b>3</b>
谁有资格领取保健促进局运动手环?.....	3
外国人可以领取保健促进局提供的健身运动手环吗? .....	3
我如何知道自己是否合格领取保健促进局运动手环? .....	3
保健促进局是否提供邮寄或递送运动手环的服务? .....	3
我可以去哪里以及如何领取新的保健促进局运动手环? .....	3
<b>保健促进局运动手环：功能和使用技巧</b> .....	<b>4</b>
Healthy 365应用程序目前支持哪些型号的保健促进局运动手环? .....	4
最新版的保健促进局运动手环有哪些功能? .....	4
保健促进局运动手环是否提供保修服务? .....	5
我如何正确佩戴保健促进局运动手环? .....	5
我如何对保健促进局运动手环进行配对及同步? .....	5
常见配对和同步问题故障排除步骤 .....	6
我能将个人的保健促进局运动手环的健身数据保存多久? .....	6
我如何使用保健促进局运动手环的心率追踪功能?.....	7
我如何为保健促进局运动手环充电? .....	7
我如何延长保健促进局运动手环的电池寿命? .....	7
我如何调整保健促进局运动手环的时间? .....	7
如果我去不同时区的国家，我的健身数据会列入计算吗? .....	7
我的保健促进局运动手环防水吗? .....	7
为何不同型号的保健促进局运动手环的健身数据可能会有一些差异? .....	8
<b>保健促进局运动手环：更换和购买</b> .....	<b>8</b>

我的保健促进局运动手环出现了故障, 可以更换吗? .....	8
我如何确定运动手环是否在12个月的保修期内? .....	8
我如何更换保健促进局运动手环? .....	8
我旧的保健促进局运动手环已丢失或丢弃, 能否领取新的运动手环吗? .....	9
我在哪里可买到保健促进局运动手环? .....	9
我从授权服务提供商购买的保健促进局运动手环出现了故障, 可否在保健促进局客服中心更换吗? .....	9
其他适用于Healthy365 的运动手环和应用程序有哪些? .....	9
Apple 健康.....	9
华为运动健康.....	10
三星健康.....	10
我如何将其他适用于Healthy 365 的应用程序和运动手环配对并同步? .....	10
我如何更换或设置不同的运动手环? .....	10
我的健身数据不知何故丢失了, 是什么原因导致, 以及如何防止再次发生? .....	10
为何Healthy 365 App和其他健身App显示的健身数据不同? .....	11
我的运动手环或应用程序出现问题时, 该怎么做? .....	11
<b>客服支持 .....</b>	<b>11</b>

## 保健促进局运动手环：领取

### 谁有资格领取保健促进局运动手环？

符合以下所有条件的人士可以领取保健促进局运动手环：

- (a) 新加坡公民或永久居民；
- (b) 年满17岁及以上（以出生年份为准）
- (c) 未报名参与LumiHealth；
- (d) 未领取以下保健促进局运动手环型号\*

\*特定情况除外。您可以在Healthy 365应用程序上查看自己是否符合条件，点按保健促进局运动手环” > “领取新的HPB运动手环”。

符合条件的参与者每人可领取一个保健促进局运动手环。有关如何预约领取的更多信息，请点击[此处](#)。

### 外国人可以领取保健促进局提供的健身运动手环吗？

只有年满17岁及以上（以出生年份为准）的新加坡公民或新加坡永久居民才能领取保健促进局运动手环。

### 我如何知道自己是否合格领取保健促进局运动手环？

您可以在 Healthy 365 应用程序上查看自己是否符合条件，点按“HPB 运动手环” > “领取新的 HPB 运动手环”。如果您符合领取 HPB 运动手环的条件，您可以选择领取方式。

### 保健促进局是否提供邮寄或递送运动手环的服务？

保健促进局不提供邮寄或快递服务。您可通过自动贩卖机或前往HPB指定地点领取保健促进局运动手环。欲知更多详情，请点击[此处](#)。

### 我可以去哪里以及如何领取新的保健促进局运动手环？

您可以通过自动贩卖机或前往保健促进局(HPB)指定地点领取运动手环。欲知更多详情，请点击[此处](#)。

## 保健促进局运动手环：功能和使用技巧

### Healthy 365应用程序目前支持哪些型号的保健促进局运动手环？

Healthy 365应用程序支持以下型号的运动手环：



Tempo 2 (HR)



Glide HR



Careeach (HR)



AxtroFit



AxtroFit 2



AxtroFit 3



AxtroFit 4



Tempo 3C



Tempo 4C



Tempo 5C

如Healthy 365 App不兼容您目前的保健促进局运动手环，请确认是否[符合条件](#)以领取全国健步大挑战™ 下新的保健促进局运动手环。

### 最新版的保健促进局运动手环有哪些功能？

最新版的保健促进局运动手环具有以下功能：

1. 日期/时间
2. 步数追踪
3. 心率追踪
4. 锻炼模式，包括步行、跑步、骑单车等。
5. 血氧测量：测量血液中氧的饱和度，显示血液中氧气的百分比。
6. 睡眠追踪



AxtroFit 3



AxtroFit 4



Tempo 4C



Tempo 5C

有关如何对运动手环配对及同步的更多信息，请参阅运动手环用户指南，或查看[步骤指南](#)。

## 保健促进局运动手环是否提供保修服务？

保健促进局运动手环的保修期为自领取之日起的12个月。

如用户指南中所述，仅对运动手环制造问题提供保修服务，包括材料和工艺问题。保修范围不包括磨损、过度滥用或误用以及因未遵守产品使用说明而造成的损坏。因此，持续过度充电造成的电池寿命缩短、划痕、表带断裂、屏幕碎裂、渗水和破损均不在保修范围之内。充电线、可拆卸表带以及表带扣等配件也不在保修范围内。

有关如何更换有故障的保健促进局运动手环，请点击[此处](#)查看更多信息

## 我如何正确佩戴保健促进局运动手环？

将保健促进局运动手环紧贴手腕佩戴，距离腕骨至少一指宽。



在您进行日常活动中，继续佩戴保健促进局运动手环。保健促进局运动手环会根据身体运动的变化自动追踪步数、心率和睡眠时间。

确保保健促进局运动手环的传感器与皮肤完全接触。可擦掉接触到运动手环传感器的皮肤上的汗(如有)，这样数据才会更准确。

没佩戴运动手环时，请将屏幕朝下放置，以免影响保健促进局运动手环背面的传感器。

## 我如何对保健促进局运动手环进行配对及同步？

请点击[此处](#)查看如何在Healthy 365 App上设置保健促进局运动手环的[步骤指南](#)。请注意，只有配对成功并在Healthy 365 App上首次同步后，才能记录您的运动手环上的健身数据。

欲更改您的健身追踪模式，请参阅[不同追踪模式切换](#)。

## 常见配对和同步问题故障排除步骤

以下情况可能会导致配对与同步问题：

问题描述	解决方法
您的运动手环和手机蓝牙（仅限安卓）已直接配对。	进入“设置>蓝牙>选择已连接的运动手环>前往忘记设备/取消配对”以解除配对。
您的Healthy 365 应用程序未更新到最新。	通过App商店来更新您的Healthy 365 应用程序。
您未打开手机蓝牙。	通过您的手机设置来激活手机蓝牙。
运动手环和手机距离较远。	把运动手环放置在您的手机附近。
运动手环已与别的个人资料配对。	在Healthy 365 App 的“个人资料”“我的运动手环”，通过比对App和运动手环的蓝牙配对码（BFN），查看运动手环当前是否已与您的个人资料配对。查看运动手环是否已与家人或朋友的Healthy 365个人资料配对。

**如果您可以同步步数，却不能同步 MVPA，请检查以下各项：**

- 您的运动手环是否兼容，是否可测量心率。
- 您已计算了≥10分钟连续 MVPA，且心率≥最大心率的64%。以下为计算最大心率的公式： $220 - \text{年龄}$ 。

请点击此查看[故障排除指南](#)，或者致电1800 2231313\*或发送电 [hpb\\_mailbox@hpb.gov.sg](mailto:hpb_mailbox@hpb.gov.sg) 联络我们的客服人员寻求进一步协助。

## 我可以代为他人配对和同步健康运动数据吗？

参与者可通过Healthy 365 App登录没有兼容智能手机的朋友/家人的个人资料，帮助他们同步健身数据并兑换奖励。

- 通过选择“账户”>“设置”>“退出”，在Healthy 365App上退出个人资料。
- 让家人或朋友按屏幕指示通过您的手机登录他们的账户。请点击此处查看有关如何登录的骤指南。
- 配对兼容的运动手环，并将健身数据同步至用户的Healthy 365个人资料。
- 同步后，用户的Healthy 365个人资料会进行相应更新。

## 我能将个人的保健促进局运动手环的健身数据保存多久？

保健促进局运动手环最多可保存7天的健身数据。为避免数据丢失，请至少每7天将运动手环与Healthy 365App的数据同步一次。

\*通过手机拨打1800服务热线需缴付通话费。

### **我如何使用保健促进局运动手环的心率追踪功能？**

只要确保运动手环处于开启状态，电池电量充足，且正确佩戴于手腕，保健促进局运动手环可全天候自动追踪心率。心率以每分钟心跳次数（bpm）为单位进行测量。如果您想要更准确地实时监测心率，可以手动切换“锻炼模式”。

要切换“锻炼模式”功能，请点击保健促进局运动手环屏幕上的触控传感器位置，直至出现“锻炼”字样。“长按”（点击并按住）触控传感器位置切换“锻炼模式”，以查看实时心率追踪。

请注意，长时间保持“锻炼模式”会耗尽运动手环的电池电量。每次运动后请记得关闭该功能，以节省电池电量。

### **我如何为保健促进局运动手环充电？**

保健促进局运动手环的主屏幕上显示有电池电量。显示电量低时，请充电。充电过程约为2小时。欲知更多详情，请参阅保健促进局运动手环用户指南中的充电说明。运动手环过度充电会导致电池性能下降。因过度充电造成的电池损坏不在保修范围内。

### **我如何延长保健促进局运动手环的电池寿命？**

如果切换“锻炼模式”（实时心率监测）并全天保持激活状态，保健促进局运动手环的电池消耗得更快。不正确的充电方式也会导致电池寿命消耗得更快。运动手环充电不应超过2小时。运动手环整夜充电会导致电池性能随时间而下降。

### **我如何调整保健促进局运动手环的时间？**

请将运动手环与Healthy 365 App配对并同步以更改运动手环的时间。Healthy 365 App使用新加坡（格林尼治标准时间+8）。您的运动手环的时间会自动更新为新加坡时间。

### **如果我去不同时区的国家，我的健身数据会列入计算吗？**

Healthy 365 App 采用新加坡时区。如果手机时间已更改到新时区，不同时区记录的步数和 MVPA 时间数据可能会丢失。适用于保健促进局运动手环。

其他兼容的运动手环/追踪模式由相应的运动手环/追踪模式的演算法所决定。

### **我的保健促进局运动手环防水吗？**

保健促进局运动手环在某种程度上具有防水性但不完全防水。请勿戴着运动手环游泳或淋浴。因进水而出现故障的运动手环不在产品保修范围内。

## 为何不同型号的保健促进局运动手环的健身数据可能会有一些差异？

每个运动手环追踪器都有自己的追踪演算法。根据个人行走步态和手臂摆动，只能估计出实际步数、MVPA以及睡眠时间。因此，宛如所有商用运动手环，每个型号的保健促进局运动手环都有自己的敏感度，在追踪步数、心率和睡眠时间方面的准确性也会有所不同。为降低数据不准确的发生率，请确保将运动手环正确佩戴于手腕上。有关如何佩戴保健促进局运动手环的更多信息，请参阅[本部分](#)。

## 保健促进局运动手环：更换和购买

### 我的保健促进局运动手环出现了故障，可以更换吗？

保健促进局运动手环的保修期为自领取之日起的12个月。如果满足以下条件，您可以在[HPB指定地点](#)进行一对一更换：

- 您的运动手环在自领取之日起的 12 个月保修期内
- 故障属于保修范围（即制造商问题以及材料和工艺问题）
- 不包括充电线和表带等配件

请注意，运动手环仅对制造商问题提供保修服务，包括材料和工艺问题。保修范围不包括磨损、过度滥用或误用，以及因未遵守产品使用说明而造成的损坏。因此，持续过度充电造成的电池寿命缩短、划痕、表带断裂、屏幕碎裂、渗水和破损均不在保修范围之内。充电线、可拆卸表带以及表带扣等配件也不在保修范围内。

请仔细阅读运动手环包装内的用户指南，以便更了解如何善用保健促进局运动手环。因使用不当造成的损坏，恕不提供换货服务。

欲更换有故障的保健促进局运动手环，可在Healthy 365 App上进行预约。欲知详情，请参阅[预约指南](#)。

### 我如何确定运动手环是否在12个月的保修期内？

持有保健促进局运动手环的参与者可在12个月保修期内通过Healthy 365 应用程序上预约前往[HPB指定地点](#)以一换一的方式更换有故障的保健促进局运动手环。

若超过12个月的保修期，则无法在预约网站上继续预约更换运动手环。

如果您想要查看您的保健促进局运动手环是否仍然处于12个月的保修期内，请进入Healthy 365应用程序的“个人资料” > “我的运动手环”。请注意，您只能在必须对已经配对之前保健促进局运动手环进行配对后才可查看该手环的其保修期限。

### 我如何更换保健促进局运动手环？

您可以在Healthy 365应用程序上预约前往[HPB指定地点](#)更换有故障的保健促进局运动手环。请在预约前确保您符合[更换条件](#)。请注意，所有手环的更换必须提前预约。

请[点击此处](#)查看如何在Healthy 365应用程序上进行更换预约的步骤指南。

### **我旧的保健促进局运动手环已丢失或丢弃，能否领取新的运动手环吗？**

如果您的上一季的运动手环丢失或弃置了，现在想要领取一个新的运动手环，可以打开Healthy 365应用程序，然后点按“HPB运动手环”>“领取新的HPB运动手环”，查看您是否符合领取新的HPB运动手环的条件。

### **我在哪里可买到保健促进局运动手环？**

运动手环可从官方授权服务提供商处购买。更多信息，请参阅官方[授权服务提供商列表](#)。

### **我从授权服务提供商购买的保健促进局运动手环出现了故障，可否在保健促进局客服中心更换吗？**

如果从授权服务提供商处购买的保健促进局运动手环出现故障，保修期内可在同一家授权服务提供商处进行更换。更换时需提供有故障的运动手环以及购买收据。请注意，这类有故障的运动手环不能在保健促进局的客服中心进行更换。

### **其他适用于Healthy365 的运动手环和应用程序有哪些？**

除了使用保健促进局发放的运动手环外，还可使用其他运动手环或与Healthy 365 App兼容的移动App来追踪您的步数以及MVPA时间。

兼容的运动手环和移动应用程序：

- Actxa®手机应用程序
- Apple Health手机应用程序
- 搭配任何Fitbit运动手环使用的Fitbit手机应用程序
- 佳明 Connect™手机应用程序
- 华为运动健康手机应用程序
- Polar Flow手机应用程序
- 三星健康”手机应用程序

如您正使用上述兼容运动手环或健身移动应用程序，须确保设备能追踪心率数据，方能计入MVPA类别。

### **Apple 健康**

Apple健康可与多个运动手环配对使用。请注意，Healthy 365应用程序只能从Apple手表和手机中获取数和心率数据。

## 华为运动健康

华为运动健康可与多个设备配对使用。请注意，Healthy 365 应用程序只能从与华为运动健康和手机配对的兼容可穿戴设备中获取步数和心率数据

## 三星健康

三星健康可与多个设备配对使用。Healthy 365从三星健康的单个运动手环获取步数和心率，因此与Healthy 365 App配对时，请确保选择了您首选的运动手环。

如您使用三星运动手环，请确保在计算MVPA时手动激活锻炼模式。

## 我如何将其他适用于Healthy 365 的应用程序和运动手环配对并同步？

以下情况下会导致健康数据丢失：

请[点击此处](#)查看如何在Healthy 365 App上设置其他追踪模式的步骤指南。

请确保：

- Healthy 365 App和兼容健身App均已更新至最新版。
- Healthy 365 App访问相关健身数据的所有权限均已开启。
- 兼容健身App正读取和显示首选运动手环的健身数据。
- 在健身数据同步到Healthy 365 App之前，您已将数据同步到相应的追踪App。例如，Fitbit用户需先打开Fitbit移动App来同步健身数据，然后再打开Healthy 365 App。Healthy 365App便可从Fitbit获取最新健身数据。

请[点击](#)此处查看故障排除指南，或者致电**1800 2231313**<sup>#</sup>或发送电邮至 [hpb\\_mailbox@hpb.gov.sg](mailto:hpb_mailbox@hpb.gov.sg) 联络我们的客服人员寻求进一步协助。

<sup>#</sup>通过手机拨打1800服务热线需缴付通话费。

## 我如何更换或设置不同的运动手环？

请[点击此处](#)查看如何在不同追踪模式之间切换的步骤指南。

为防止健身数据丢失，请确保您在更改追踪模式前已同步现有健身数据。

## 我的健身数据不知何故丢失了，是什么原因导致，以及如何防止再次发生？

- [更改追踪模式](#)
- [在新加坡时区之外计算健身数据](#)
- [8 天或更久后同步您的运动手环或 App 的数据](#)
- 更换您的手机时未同步健身数据

有关如何防止健身数据丢失的更多信息，请点击以上相应方案。

## 为何Healthy 365 App和其他健身App显示的健身数据不同？

Healthy 365 App有自己的内部逻辑和演算法，可从Apple健康或三星健康等其他追踪App中检索和计算健身数据。这会导致Healthy 365 App显示的步数或MVPA时间与其他健身App有所不同。

例如，三星健康可与多个运动手环配对。虽然您的三星健康App可显示各种设备记录的总步数和心率数据，但只有Healthy 365App检索和计算的健身数据才会同步。

如您在同步健身数据时遇到任何问题，可查看官方[疑难解答指南](#)或致电**1800-223-1313**<sup>#</sup>或发送电邮至 [hpb\\_mailbox@hpb.gov.sg](mailto:hpb_mailbox@hpb.gov.sg)寻求进一步帮助。

## 我的运动手环或应用程序出现问题时，该怎么做？

如您的运动手环出现问题，请联系相应的授权服务提供商。

有关 Healthy 365App 问题，如设置健身追踪模式、配对设备或同步健身数据等，请拨打官方热线电话 **1800 2231313**<sup>#</sup> 或发送电子邮件至保健促进局 [hpb\\_mailbox@hpb.gov.sg](mailto:hpb_mailbox@hpb.gov.sg)。

## 客服支持

### 客服渠道

我们竭诚为您服务。如需帮助，可致电客服热线**1800 2231313**<sup>#</sup> 或发送电子邮件至 [hpb\\_mailbox@hpb.gov.sg](mailto:hpb_mailbox@hpb.gov.sg)。官方热线工作时间为周一至周五上午8点至下午6点，周末和公共节假日除外。

<sup>#</sup>通过手机拨打1800服务热线需缴付通话费。