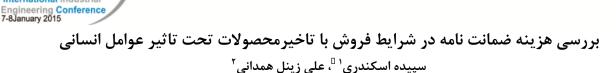
یاز دهمین کنفر انس بین المللی مهندسی صنایع







s.eskandari@in.iut.ac.ir ؛ كارشناس ارشد، دانشگاه صنعتی اصفهان ؛ hamadani@cc.iut.ac.ir

چکیده

تاخیردرفروش به معنای بازه زمانی از تاریخ تولید تا تاریخ فروش محصول میباشد. در اکثر تحقیقات صورت گرفته با تمرکز بر تخمین تابع توزیع زمان تاخیردرفروش تاثیرگذاری آن را روی هزینه گارانتی بررسی نموده اند. از آنجاییکه مشتریان به دلیل استفاده غیر استاندارد ممکن است موجب شکست محصولی گردند که تاخیردرفروش نیز داشته است و به عبارتی بر سیاست های گارانتی تاثیرگذار باشند. در این صورت بررسی هم زمان این دو عامل اهمیت دارد. در این مقاله مدلی برای تخمین هزینه موردانتظار ضمانتنامه در شرایط تاخیردرفروش با در نظر گرفتن خطای انسانی برای دونوع شکست مخرب و متناوب و تحت سیاست ضمانتنامه تجدیدناپذیر ارائه گردیده و چگونگی بهینهسازی هزینه گارانتی مورد بررسی قرار می گیرد.در پایان، مثال عددی برای مدل پیشنهادی ارائه می شود.

كلمات كليدي

تاخیردر فروش، خطای انسانی، سیاست ضمانتنامه تجدیدناپذیر، ادعاهای NFBR، شکست مخرب، شکست متناوب

Investigating the effect of human factors on warranty cost under sales delay conditions

Sepide Eskandari, Ali.Zeinal Hamadani Department of Industrial and Systems engineering,Isfahan university of technology ,Isfahan,Iran

Sales delay is the time interval from the date of production to the date of sale. In the field of analyzing warranty claims data, the existing research related to the sales delay has mainly focus on estimating the probability distribution of the sales delay. Due to the fact that the non-standard usage of the customers may cause the failure of the products which had sales delay or in other words affect the warranty policy, it seems necessary to study these two factors simultaneously. In this paper a proper model is introduced to estimate the expected warranty cost in the sales delay conditions when the two human factors are included. Two types of failures, intermittent and fatal failures under non-renewing warranty policy are considered and the optimization of the warranty cost is investigated. The proposed model is evaluated by a numerical example.

KEYWORDS

ABSTRACT

۱۷ تا ۱۸ دیماه ۱۳۹۳

ternational Industrial

Sales delay; human factor; non-renewing warranty policy; NFBR claims; Fatal failure; Intermittent failure

www.iiec2015.org

s.eskandari@in.iut.ac.ir- ۸۴۱۵۶۸۳۱۱۱ سپیده اسکندری-اصفهان-دانشگاه صنعتی اصفهان-دانشکده مهندسی صنایع وسیستمها-کدپستی i اسکندری-اصفهان-دانشگاه صنعتی اصفهان-دانشکده مهندسی صنایع وسیستمها-کدپستی i - ۹۱۱۱۷۶۷۵۰۸