

案例 1: [真实事件]某日本公司新员工在工作中因一个 bug 调试了很长时间，最后发现是在将一段代码复制粘贴到另一模块时，漏选了一个字母。而漏选字母后的变量名正巧是另外一个合法的变量名，所以编译并不报错；又由于变量名很长，导致很不容易发现错误。

他发现错误后，师傅过来问“原因是什么”。他描述了犯错误的过程，师傅说“这是‘结果’，不是‘原因’”。见徒弟很迷惑，师傅解释说：“所谓原因，是问你为什么会漏选了一个字母？是因为鼠标不好用？是因为日式键盘不习惯？是因为近期工作时间太长导致疲劳？是家里出了什么事情所以心神不宁……这才是‘原因’！”

案例讲解重点：解释什么叫“postmortem”，做这种根源分析的目的在于努力彻底杜绝错误再次发生，提高生产效率。