

# 2023年外企工作总结中文 话务员工作总结 话务员工作总结(汇总5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 外企工作总结中文 话务员工作总结话务员工作总结 篇一

做好工作总结，会对你的工作起到承前启后的作用，回顾反思，为接下来的工作打基础。2018话务员工作心得体会怎么写？本站为你提供2018话务员工作心得体会，想看更多话务员工作心得体会，请关注本站工作总结栏目。

### 2018话务员工作心得体会一

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。

但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的xxxx话务员。

## 2018话务员工作心得体会二

### 1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

### 2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

### 3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

1.2018话务员工作总结

2.2018年话务员工作总结

3.2018话务员年终工作总结精选

4.2018话务员年终工作总结

5.最新话务员工作总结-话务员工作总结

6.话务员工作总结:话务员季度工作总结

7.话务员工作总结:话务员年终工作总结

8.话务员的年终工作总结

## 外企工作总结中文 话务员工作总结话务员工作总结 篇二

你知道要怎么样写好外企员工评语吗?下面是本站小编为大家整理的20xx外企员工评语.供大家分享。

2. 工作认真刻苦，服务态度非常好，使经理在xxxxx的时候没有后顾之忧;工作积极，热情周到，有一定的领导能力，专业技能业务水平优秀，业务水平也在不断提高，关心每一位合鑫人，是我们大家学习的榜样;能胜任本职工作，爱岗敬业、乐于助人，与同事相处融洽，服从整体安排，对本职工作兢兢业业，锐意进取，起榜样作用，为我们树立良好形象。

4. 该同志在思想上坚持四项基本原则，拥护中国共产党的领导，积极参加单位组织的各项政治学习，努力提高自己的思想政治觉悟，严格遵守单位的各项规章制度。在工作中，该同志具有强烈的事业心和高度的责任感，工作勤勤恳恳、任劳任怨。勇于开拓、锐意创新，能够虚心向老教师学习，认真钻研教材，积极参与教研，努力提高自身的业务素质，取得了显著的工作效果。在生活中，该同志想他人之所想，急他人之所急，团结同志，乐于助人，注重提高个人修养，在搞好本职工作的同时，积极参加各种集体活动，认真完成组织交给的各项工作任务，受到了学校领导和家长的一致好评。

5. 工作认真，负责;工作认真负责，爱岗敬业，服从整体安排，形象良好;对本职工作兢兢业业，锐意进取，乐于助人，关心同事，与同事相处融洽，善于合作，起带头作用。

6. 该同事工作热情高;人品端正德行优良自身修养较高对待客户诚信;对待工作严谨处处为公司考虑，能够虚心接受同事给予的建议并改正;学习进步较快受到大多数客户的好评。

9. 工作认真负责，积极主动，能完全胜任本职工作，爱岗敬

业，乐于助人，与同事相处融洽，善于合作。

10. 在我单位试用期间，工作态度认真，积极主动，尊敬领导，团结同事，待人诚恳，能够做到服从指挥，踏实肯干，不怕苦，不怕累，并能够灵活运用自己的专业知识解决工作中遇到的实际困难。在工作期间得到领导和同事们的一致好评。同意该同志按期转正。

11. 工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，业务知识扎实，业务水平优秀，与北区各位经理相处融洽，树立榜样，胜任北区大区经理工作；人品端正做事塌实行为规范对待所负责区域进行有效指导，并提出建设性意见；高度敬业，表现出色。

12. 该同事工作认真刻苦，服务态度非常好，使经理在时候没有后顾之忧；工作积极，热情周到，有一定的领导能力，专业技能业务水平优秀，业务水平也在不断提高，关心每一位合鑫人，是我们大家学习的榜样；能胜任本职工作，爱岗敬业乐于助人，与同事相处融洽，服从整体安排，对本职工作兢兢业业，锐意进取，起榜样作用，为我们树立良好形象。

13. 该同事工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，业务知识扎实，业务水平优秀，与北区各位经理相处融洽，树立榜样，胜任北区大区经理工作；人品端正做事塌实行为规范对待所负责区域进行有效指导，并提出建设性意见；高度敬业，表现出色。该同志工作热情高；人品端正、德行优良、自身修养较高、对待客户诚信；对待工作严谨、处处为公司考虑，能够虚心接受同事给予的建议并改正；学习进步较快、受到大多数客户的好评。

14. 工作热心高；人品端正、德行优良、自身修养较高、对待客户诚信；对待工作严谨、处处为公司斟酌，能够虚心接受同事给予得建议并改正；学习提高较快、受到大多数客户得好评。

15. 该同志工作认真，负责；工作认真负责，爱岗敬业，服从整体安排，形象良好；对本职工作兢兢业业，锐意进取，乐于助人，关心同事，与同事相处融洽，善于合作，起带头作用。

1. 当然还存在一些缺点，经验、阅历较缺乏，不善于自我表现等。“学而后知不足”今后要更努力学习并将所学知识应用于实践并再深入研究。

2. 作为员工，你们时刻心系公司的忧患，与公司同风雨、共命运，用不懈的努力为公司的发展做着自己的贡献。你们用实际行动证明了在平凡的岗位上也能做出不平凡的贡献，是大家学习的榜样和楷模。感谢你们，正是因为你们的付出，公司的今天才能够如此绚丽；正是因为有你们的努力，也为公司明天的发展奠定了坚实的基础。大家再次把掌声献给他们！

3. 积极完成党委、政府安排的其他工作。总之，该同志为人正直，谦虚谨慎，坚持原则，严格依法办事，不计个人得失，经常主动加班，一年来，能较好完成各项工作任务，是一个优秀的乡镇干部。

4. 面临这样的恶劣竞争环境，大家目标一致，齐心协力，共同分担任务。在此期间，小田同志负责起跟各地客户的销售公关工作，还将产品优势做成宣传册进行宣传，同时还抓紧时间培训刚加入团队的两位新员工，表现出不怕挫折，迎难而上的可贵品质和良好的团队合作精神。

5. 回顾x年，我们做出了非凡的成绩，这些成绩的取得离不开全体员工的共同努力，尤其是离不开今天参加表彰的优秀员工们，我谨代表公司衷心感谢你们，你们为公司发展作出了贡献，你们辛苦了，谢谢你们！

6. 该员工平时工作认真，有高速度、高效率、高质量的工作表现，且在日常生活中能与其他同事团结友爱，互助进取！

7. 该员工努力工作，成果显著，按时完成工作任务，跟同事相处融洽，且上班的纪律很好，值得各位同事学习。

8. 该员工工作表现、为人处世各方面都比较优秀。工作能吃苦耐劳，任劳任怨，进取心强。

9. 对客户服务热情周到细心，让客人很满意，在接待全球骨科会议时，给来自各国的外宾留下深刻印象。客人表示下次来一定要住你们酒店。

10. 工作认真，积极勤奋，进步很快。在短时间内掌握工作要点，在内勤中起了榜样作用。

11. 办事方法有改进，工作有进步，该员工做事情踏踏实实做人本分，能够虚心接受市场招商经理的建议，努力学习不足之处；大力开发所负责区域的空白品种，并积极和经理进行各种环节的沟通；在xx年x月份进步异常迅速；对待工作兢兢业业，处处为公司考虑，不记个人得失；工作认真，积极勤奋，进步很快。在短时间内掌握工作要点，在内勤中起了榜样作用。今年完成了公司制定的任务，态度端正。

12. 在xx年度中，服从工作安排，安心工作，热于本职，工作勤恳踏实，虚心好学，认真学习业务知识，严格按照公务员法，严律于己，树立为民服务的思想，积极工作，能按时完成领导交给的各项工作任务，取得了较好的成绩，受到领导和同志们的一致好评。

13. 为人随和、模范员工。

14. 工作认真负责，积极主动，能完全胜任本职工作，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，善于合作。

15. 今年完成了公司制定的任务，态度端正



1. x同学近一年来，工作主动，踏实，肯干，和老师同事关系处理的很好，耐心学习不断的努力工作，以提高技术的自身，受到大家好评，望今后发扬成绩。考核合格，成绩优秀，给予转正。

2. 该员工在工作上又能十分严谨，认真负责，踏踏实实的完成了本职的工作，自己的工作技能得到了很大提高，明显让我们感觉到了你的进步，经过这一段时间的工作，你的阅历提高了，你的经验也就提高了，能处理好工作中出现的意外情况，真是可喜可贺的!但是也不要骄傲，要继续完善自己的工作能力，处理紧急情况的能力，成为真正有知识有能力的员工!

3. 工作认真负责，在收银这个岗位上表现很优秀，得到大家的一致好评。团结员工，品德高尚，平时收银不忙时经常到前厅为顾客服务。

4. 工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，业务知识扎实，业务水平优秀，与北区各位经理相处融洽，树立榜样，胜任北区大区经理工作;人品端正、做事塌实、行为规范、对待所负责区域进行有效指导，并提出建设性意见;高度敬业，表现出色。

5. 优秀的业务水平，为公司创造出较好的企业效益，与同事相处和谐。

6. 工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，业务知识扎实，业务水平优秀，与北区各位经理相处融洽，树立榜样，胜任北区大区经理工作;人品端正做事塌实行为规范对待所负责区域进行有效指导，并提出建设性意见;高度敬业，表现出色。

7. 该员工平时工作仔细、认真、负责，不但执行力强，且工作配合度也好，有积极向上的工作心态，能主动协助其他同

事工作，并且能按时完成上级领导安排的相关工作！

9. 该员工努力工作，成果显著，按时完成工作任务，跟同事相处融洽，且上班的纪律很好，值得各位同事学习。

10. 该员工平时积极向上，不仅配合度较好，且平时工作表现也很努力，在工作时能以认真、仔细、负责的心度去做好自己的工作。

11. 该员工作为搅拌室员工，积极进取，工作成果显著，多次得到该部门班长的好评。

12. 良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平优秀，为公司业务创造更多机会和效益，受公司客户及合作企业好评，为公司创造出较好的企业效益或社会效益；工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，业务知识扎实，业务水平优秀，能带动东区的给为同事积极工作，胜任东区大区经理工作；工作出色，业务熟悉，为我们成立起榜样。

13. 以吃苦在前，享乐在后，以舍小我顾大局的精神，带领着一个团队，出色地完成了七口井的录井任务，他以认真的态度，过硬的技术多次受到甲方好评，连续三个年度获得优秀员工称号的李源盛。

14. 工作认真负责，爱岗敬业，服从整体安排，形象良好；对本职工作兢兢业业，锐意进取，乐于助人，关心同事，与同事相处融洽，善于合作，起带头作用。

15. 他为成为石油人而自豪，为成为广陆的一员而骄傲。他迎着初春的寒风上井，顶着盛夏的烈日苦干，又迎战了秋冬的风雪，他全年天在前线默默地工作着，无私地奉献着，他就是优秀员工丁志县。

16. 该员工平时工作认真，有高速度高效率高质量的工作表现，且在日常生活中能与其他同事团结友爱，互助进取！

18. 优秀的业务水平，为公司创造好的企业效益，与同事相处和谐。

19. 她是一名老员工，悟性较强□xx年从一名检验员提拔为班长，能很快适应新的岗位。为产品检验，包装，打包三道工序的管理做出了突出的贡献。

20. 工作认真，积极勤奋，进步很快。在短时间内掌握工作要点，在内勤中起了榜样作用。

## 外企工作总结中文 话务员工作总结话务员工作总结 篇三

一、在思想上高度重视辅导员工作。

虽然我是兼职辅导员，但是作为班级管理者的，工作内容并无差别，责任也不能有丝毫的减轻。大学生这个青年群体，背后是无数的家庭，寄托着他们亲朋好友无限的期盼，他们也是国家和社会未来的希望。他们中多数人很不成熟，易冲动，管理好他们，学校各级领导肩上担子很重，能当上辅导员也是领导的信任。因此，自感责任重大，觉得在工作中应该尽心尽力。

二、在实际中不断总结方法，努力做好工作。

首先，给学生树立成材的目标，明确任务。我让同学明白，搞好学习是学生的第一要务，平时要上好所学课程，认真对待学习，这样搞好班级学风；另外，要成材先成人，让同学明白学会做人，要懂得尊敬师长，尊重他人；此外，要成材还要锻炼能力。结合我们公共事业管理专业，我指导班级策划了

多项实践活动，通过这些活动，学生得到了的锻炼，能力有了显著的提高。最后，针对毕业后方向选择问题，我有针对性地给他们进行指点，并给他们提供力所能及的帮助。毕业时，有多名同学考取省内外高校的研究生，成功选调，考取公务员，绝大多数都能成功就业。

其次，我注重班级学生干部的选拔和任用。通过选拔，把一些有能力，工作认真负责的学生，根据个人特点安排在合适的岗位上。好的班干能在平时的学习和生活中起着带头和表率作用，能尽心为同学们服务，几年来，同学对班级干部的工作满意度较高，班级同学关系也较融洽。当然，班级职位和锻炼的机会有限，所以我还鼓励同学参加学校学生会和社团组织，期间有多名学生在学校学院各级组织担任重要职位，我觉得一方面使学生能力得到了锻炼，另一方面也为学校学院这些组织输送了人才。

第三，在学生评先评优、入党、奖助学金评定、困难补助确定、勤工助学人选推荐等事关学生切身利益的事情上，我坚持原则，严格程序，公平、公正地做好了各项工作，避免了某些徇私舞弊、弄虚作假的现象和化解了学生的不满情绪。使得大家没有异议，也在学生中树立了自己的威信，为以后的工作提供了帮助。例如困难补助，了解并帮助那些真正困难的同学，使他们能够顺利完成学业。

此外，平时还我注意和学生多沟通交流，以了解他们的思想，关心他们的生活。为了和同学更好地交流，我时常去宿舍，了解他们平时的生活和思想状况，特别关注那些单亲家庭和家庭困难的同学，做他们的知心朋友。

### 三、不足之处。

由于自工作任务较重，事务有些繁杂，感到精力有限，再加上开始时经验不足，工作中有些细节问题还没有考虑到，希望在以后的工作中，能不断加强理论学习，多向领导和其他

老师学习，不断总结经验，争取把辅导员工作做得更好。

## 外企工作总结中文 话务员工作总结话务员工作总结 篇四

回想过去的一年，在和同事、和学生的相处中，发生了许多让人难忘的事情，让我增长了不少的见识，也从中吸取了很多的经验，在系主任领导和支持下，比较圆满地完成了自我所承担的各项工作任务，不论是政治思想觉悟还是业务工作潜力等方面都取得了必须的进步，为自我今后的工作和学习打下了良好的基础。我把自我去年一年的工作主要从政治思想、业务工作和潜力两个方面来总结。

### 一、思想上用心要求进步

作为一名大学辅导员，就应是具备高尚的人格，高度的社会职责感和严谨的治学态度，讲求为人师表。虽然我还不是一名党员，但是从一进校我就郑重地向党组织递交了入党申请书，每个月还定期向党组织递交思想汇报，在我们系里还有三位党员同事，个性是系主任，她是一个有多年党龄的老党员，我主动向她们学习，向她们看齐。在我带的学生中还有一名是党员，我总是在课余找她聊天，发现她的优点查找自我的不足，学生比老师进步对我来说压力不小，这也是促进我自我提高的动力所在。在平时的工作中，也就十分注重对个人素质的全面提高，用心参加学校组织的各项培训学习和自我学习，争取早日加入中国共\_\_，给学生做一个好榜样。

在此同时，我还用心做好学生的思想政治工作，平时的学习生活中，透过自我和其他同学的不断观察，及时了解每位学生的情绪和思想状况，发现同学有思想波动及时找他们谈话，尽早解决他们的思想问题。在班上，给同学们做出各种正面教育，号召同学们学习党的各项方针、政策，对思想上要求进步的同学给予用心支持和鼓励，帮忙这些同学不断改善，使他们能够全面发展自我，提高自我，缩短差距，让他们也

能够早日加入中国共\_\_。

## 二、注重学习业务知识和培养工作潜力

能够和学院一齐成长，并成为学院第一届学生的辅导员，我感到无比光荣！想想刚到学校来的时候，我们的第一项工作是新生接待，当时看到来自各地的新生由父母和家长陪同送到学校，望着他们由于天气的炎热和路途的疲惫，每个人一身的汗水不说，一到学校顾不上休息就开始为孩子忙前忙后，说实话我心里很不踏实，我怕自我带不好他们，不仅仅给学校丢脸，更辜负了这些望子成龙、望女成凤的家长们，我感到自我的双肩无比沉重，职责无比重大。从那时起，我就暗下决心，无论如何我必须尽自我所能，认真地去做好这项工作，决不能辜负了学校和家长们的期望！

经过了一年的学习和摸索，自我已逐步积累了一些经验，能够比较从容的处理日常工作中出现的各类问题，不论是管理潜力、综合分析潜力、协调潜力还是语言表达潜力等方面都因为实际工作中的操作而有了很大的提高，我认为在学生工作中，主要是两方面的资料，即管理育人和服务育人。

### 1、管理育人

批评；对于那些各方面表现平平，但事事又有自我独到见解的那种成长型学生，我采取多人谈话，以对其他人的进步的表扬或对错误者的批评，侧面鼓励或教育他；而对于那种自尊心个性强的成熟型学生，我不批评，只是表示对其所为很关心的询问式谈话，让其自我悟出其中的道理。

进入大学以后，很多学生一旦适应了新的环境和学习、生活方式，便放松了学习，为了不让同学们掉队，不论是平时还是考试前，我都严格要求，并让学习委员采取各种形式多帮忙成绩差的同学。

## 2、服务育人

虽然管理是学生工作中十分重要的一项资料，但是在我看来，仅仅做好管理是不够的，服务学生也同样也是必不可少的。作为一名大学辅导员，除了管理好学生，还要服务好学生。在和学生的相处中，我也谨记这一点，这也使得我在处理学生问题时，排除总是单一以管为主，不论什么事情我总是以引导学生为主，突出一种个性化、亲情化的管理模式，在平时的的工作中不仅仅指导他们学习，还指导他们的生活，“亲其师，乐其友而信其道”，使我自我与学生之间建立起了是老师亦是朋友的关系，从而拉近了我和学生之间的距离。平时，只要学生给我反映的状况，无论事情大小我都把它们记下来，并想办法帮忙解决，很多时候都是站在他们的立场替他们着想，此刻班上的学生中有很多同学都和我谈过心里话，甚至有些话是连父母都不愿意说的，我也个性尊重这些同学，能够给予帮忙的我尽力而为，让他们从内心信任我，愿意和我交流，在潜移默化中实现了教育的目的。

回首过去一年的工作，我发现自我还有很多方面做的不够，工作中也有一些不尽人意的地方，让我时刻铭记必须要给学生树立一个用心、正面的榜样，过去的一年是学院也是我们每个老师探索的一年，经过这一年的工作，我相信我们必须能够在工作中更加完善自我，管理好自我的学生。

## 外企工作总结中文 话务员工作总结话务员工作总结 篇五

您好！

首先，非常感谢您这几年来对我的信任和关照。

这段时间，我认真回顾了这半年来的工作情况，觉得来xx饭店工作是我的.幸运，一直以来我也非常珍惜这份工作，这半年多来老板对我的关心和教导让我感激不尽。在xx饭店工作

的半年多时间中，我学到很多东西，无论是交际方面还是做人方面都有了很大的改善，感谢老板对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激这份工作给予了我很好的锻炼机会，但同时，我发觉自己从事这份工作心有余而力不足，长时间的工作让我有点吃不消。故我决定辞职，请您支持。

请您谅解我做出的决定。我将做到年底结束后离开饭店，以便完成工作交接。我很遗憾不能为xx饭店辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿饭店的业绩一路飙升！老板及各位同事工作顺利！

此致

敬礼！

辞职人□xx

20xx年x月x日