



物业管理的 纠纷与 解决

王雨本 主编

中国 社会 出版社



物业管理的纠纷与解决

王雨本 主编

中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理的纠纷与解决/王雨本主编. —北京: 中国
社会出版社, 2004.9

ISBN 7-5087-0218-2

I. 物... II. 王... III. 物业管理-民事纠纷-处
理-中国 IV. D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 086328 号

书 名: 物业管理的纠纷与解决

主 编: 王雨本

责任编辑: 侯继刚

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电话: 66020531 电传: 66026806 邮购部: 66060275

欢迎读者拨打免费热线 8008108114 或登录 www.bj114.com.cn 查询相关信息

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京东方七星印刷厂

开 本: 850 × 1168mm 1/32

印 张: 9.125

字 数: 230 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版

印 次: 2005 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5087-0218-2/D·186

定 价: 18.00 元

(凡中国社会版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

前 言

物业管理在国外虽已有 100 多年的历史，但直到 1981 年深圳市物业管理公司成立，物业管理才在我国正式诞生。经过 20 多年风风雨雨，全国已成立了 2 万多家物业管理企业，从业人员超过 200 万人。物业管理已成为我国的新兴行业、朝阳产业。

但也正因为这是一个处于发展过程中的新生事物，现阶段我国的物业管理，无论是政府的管理理念与管理方式，还是物业管理企业的管理与服务行为以及业主的民主意识和维权手段，都还有一个培育和逐步成熟的过程，再加上物业管理的法律法规不健全、不完备，因此，当前围绕物业管理的矛盾和纷争不断，其中业主和物业管理企业的纠纷尤其频繁，如何选择一种恰当的物业管理纠纷解决途径，已经成为各方高度关注的问题。实践也证明，物业管理纠纷解决途径的恰当选择，有利于避免各方矛盾的激化，有利于各方妥善维护自身权益，并在最大限度内减少后继问题的发生。

本书即是通过目前物业管理纠纷各类典型案例的分析和总结，向读者介绍物业管理纠纷各当事人是如何选择和使用纠纷解决途径的，为广大业主和物业管理企业以及有关物业管理参与各方，提供可资参考的模式和样本。本书由首都经济贸易大学王雨本教授主编，各章分工如下：卢凯：第一章、第二章；刘大伟：第三章、第六章；胡玉君：第四章；高晓姝：第五章、第七章；曾英姿：第八章。全书最后由王雨本、李杰利统筹定稿。

由于编者才疏学浅，能力有限，书中很多意见和观点有待成熟，不足之处，敬请各位读者不吝赐教。

王雨本

2004 年 6 月

目 录

第一章 物业管理概述	(1)
第一节 物业与物业管理	(1)
一、物 业	(1)
二、物业管理	(2)
第二节 物业管理法律关系	(7)
一、物业管理法律关系的主体	(8)
二、物业管理法律关系的客体	(9)
三、物业管理法律关系的内容	(10)
第三节 我国物业管理立法的发展和现状	(13)
一、我国物业管理立法的表现形式	(13)
二、我国的物业管理发展及立法现状	(14)
第二章 物业管理纠纷概述	(19)
第一节 物业管理纠纷的界定	(19)
一、物业管理纠纷	(19)
二、物业管理纠纷的类型	(20)
第二节 我国目前物业管理纠纷的状况	(24)
一、我国物业管理纠纷产生的原因	(24)
二、物业管理各阶段易发纠纷及其早期处理	(26)
第三节 物业管理的法律责任	(30)
一、物业管理法律责任	(30)
二、物业管理法律责任的分类	(31)
三、物业管理法律责任的构成和归责原则	(36)
第三章 物业管理纠纷的解决途径	(42)
第一节 概 述	(42)

一、物业管理纠纷解决途径的概念	(42)
二、物业管理纠纷的主要解决途径	(42)
三、物业管理纠纷解决途径的选择	(43)
第二节 协 商	(47)
一、协商的概念和特征	(47)
二、协商的分类	(48)
三、协商的注意事项	(48)
第三节 调 解	(50)
一、调解的概念	(50)
二、调解的分类	(51)
三、调解的原则和方法	(52)
第四节 仲 裁	(55)
一、仲裁的概念和特点	(55)
二、仲裁的适用范围	(56)
三、仲裁的基本原则和制度	(56)
四、仲裁的基本程序	(57)
第五节 诉 讼	(62)
一、诉讼的概念	(62)
二、诉讼的分类	(63)
三、诉讼的基本原则	(63)
四、诉讼的基本程序	(64)
第四章 物业管理合同纠纷与案例评析	(71)
第一节 物业管理合同	(71)
一、物业管理合同的概念	(71)
二、物业管理合同的法律特征	(73)
三、物业管理合同的主要内容	(74)
第二节 物业管理合同订立中的纠纷	(79)
一、物业管理合同的订立	(79)
二、业主对易产生纠纷合同要点的审查	(82)
第三节 物业管理合同履行中的纠纷	(89)
一、物业管理合同的履行	(89)

二、合同履行中的常见纠纷	(91)
第四节 物业管理合同终止中的纠纷	(99)
一、物业管理合同终止的相关概念	(99)
二、物业管理合同终止的原因	(100)
三、物业管理合同终止的法律后果	(102)
附：物业管理委托合同示范文本	(106)
第五章 物业管理侵权纠纷与案例评析	(113)
第一节 物业管理侵权纠纷概述	(113)
一、物业管理侵权纠纷的界定及分类	(113)
二、物业管理侵权纠纷的特征	(115)
三、物业管理一般侵权责任的构成要件	(115)
四、物业管理特殊侵权纠纷	(116)
五、物业管理侵权行为的免责	(117)
六、物业管理侵权责任与违约责任的竞合	(118)
第二节 侵害人身权的纠纷	(127)
一、物业管理中侵害人身权纠纷的界定及侵害 人身权行为的特征	(127)
二、物业管理中侵害人身权的纠纷与一般的侵害 人身权纠纷的区别	(129)
三、物业管理中侵害人身权纠纷的表现形式	(130)
四、物业管理中侵害人身权纠纷的解决途径	(131)
第三节 物业管理中侵害财产权的纠纷	(138)
一、物业管理中侵害财产权纠纷的界定及 侵害财产权行为的特征	(138)
二、物业管理中侵害财产权的纠纷与一般的 侵害财产权纠纷的区别	(140)
三、物业管理中财产权纠纷的表现形式	(141)
四、物业管理中侵害财产权纠纷的解决途径	(142)
第六章 物业管理行政纠纷与案例评析	(151)
第一节 物业管理行政纠纷概述	(151)

一、物业管理具体行政行为	(151)
二、物业管理行政纠纷	(153)
三、物业管理行政纠纷的解决途径	(153)
第二节 依职权行政行为产生的物业管理行政纠纷	(158)
一、依职权行政行为的概念和特征	(158)
二、依职权行政行为产生的物业管理行政纠纷	(160)
三、行政主体依职权行政行为应坚持的原则	(160)
第三节 依申请行政行为产生的物业管理行政纠纷	(163)
一、依申请行政行为的概念和特征	(163)
二、依申请行政行为产生的物业管理行政纠纷	(165)
三、行政主体依申请行政行为应坚持的原则	(165)
第四节 物业管理纠纷的投诉	(172)
一、概 念	(172)
二、物业管理纠纷投诉的种类	(173)
三、发展物业管理纠纷投诉制度的意义	(174)
第七章 物业管理中的其他纠纷与案例评析	(177)
第一节 物业管理公司与居委会的纠纷	(177)
一、社区居委会与物业管理公司	(177)
二、物业管理公司与居委会纠纷的具体表现	(178)
三、物业管理公司与居委会纠纷产生的原因	(179)
四、物业管理公司与居委会纠纷的解决途径	(182)
第二节 物业管理公司与开发商的纠纷	(187)
一、房地产开发商与物业管理机构的关系	(187)
二、物业管理公司与房地产开发商纠纷的产生原因 及表现形式	(189)
三、解决物业管理公司与房地产开发商纠纷的途径	(191)
第三节 物业管理公司之间的纠纷	(198)
一、物业交接与物业交接班	(198)
二、物业管理公司间纠纷的表现形式	(199)
三、物业管理公司间纠纷产生的原因	(200)
四、缓解物业管理公司间纠纷的途径	(200)

第八章 业主及物业自治机构	(206)
第一节 业 主	(206)
一、业主的权利与义务	(206)
二、业主与开发商、业主大会、业主委员会、物业管理 公司的关系	(208)
三、业主易受侵犯的几大权利	(210)
第二节 业主委员会	(214)
一、业主委员会的组成及其成立	(214)
二、业主委员会的权利与义务	(215)
三、业主委员会的特征	(216)
四、业主委员会的法律地位	(216)
五、业主委员会在物业管理纠纷中的作用	(218)
第三节 业主大会	(221)
一、业主大会成员的组成	(221)
二、业主大会的召开	(222)
三、业主大会的表决规则	(224)
四、业主大会的职责	(224)
五、业主大会的地位	(224)
附 录	(229)
物业管理条例	(229)
中华人民共和国合同法(总则部分)	(240)
物业管理企业资质管理办法	(255)
城市新建住宅小区管理办法	(261)
北京市居住小区物业管理办法(修正)	(265)
上海市居住物业管理条例	(269)

第一章 物业管理概述

第一节 物业与物业管理

一、物 业

(一) 物业的概念

“物业”一词在我国古已有之。在中国古代法典中，称动产为“物”、“财”或“财物”；称不动产为“产”、“业”或“产业”。唐代的法律典籍中就已经出现“物业”这一术语。《宋刑统》卷13《户婚律·典卖指当论竞物业》转引唐代敕文：“应典卖倚当物业，先问亲房。亲房不要，此问四邻。四邻不要，他人并得交易。”

但现在我们所称的“物业”一词与古代有很大的不同，主要源于港澳粤地区的方言对房地产的称呼，对应英语中的“REAL ESTATE”或“REAL PROPERTY”，含义是“财产、资产、拥有物、房地产”。随着物业管理的发展，“物业”正逐渐成为有确切定义的规范化术语。

香港大法官李宗鐸对物业的定义是“物业是单元性地产。一住宅单位是一物业，一工厂楼宇是一物业，一农庄也是一物业。故物业可大可小，大物业可分割为小物业。”我国第一次对“物业”做出定义是在1994年颁行的《深圳经济特区住宅区物业管理条例》，该条例第2条第2款规定：“本条例所称物业，是指住宅区内各类房屋及相配套的公用设施、设备及公共场地。”但这个物业的定义仅限于居住物业。1998年制定的《广东省物业管理条例》则对“物业”进行了全面的界定，不再局限在某一方面，该条例第2条第4款规定，“本条例所称物业，是指已建成并交付使用的住宅、工业厂房、商业用房等建筑物及其所属的设施、设备和相关场地。”但是，2003年6月8日国务院公布的《中华人民共和国物业管理条例》却没有对“物业”做出定义。现在，理论界一般认为，物业指已经建成并竣工验收投入使用的各类房屋建筑及其所属配套设施与场地。

(二) 物业与房地产的区别

物业与房地产是紧密联系的两个概念，“房地产”是房产和地产的总称，其中，房产是指建筑在土地上的各种房屋，包括住宅、厂房、仓库等。地产主要指土地及其上下一定空间。

物业与房地产的区别主要有：

1. 所指对象不同

房地产是抽象的整体集合概念，表示一个国家或地区所有的全部房产和地产，一般不做量的区分。物业是具体可分的概念，表示某一项具体的房地产，物业可大可小。比较而言，房地产是宏观概念，物业是微观概念。

2. 适用环节不同

房地产适用于房地产的投资、开发、建设、销售、售后服务整个流程；物业仅仅适用于房地产的交易和售后服务阶段，一般已建成并竣工验收。未经开发的房地产不能称之为物业。

3. 使用的领域不同

房地产是经济法、行政法及其实务中常用的词汇，物业则专指单元性的房地产。

二、物业管理

(一) 物业管理的概念和特征

《中华人民共和国物业管理条例》第2条规定：“本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。”

物业管理具有以下特征：

1. 物业管理职能的社会化

物业管理将物业区域内分散的社会服务统一起来，在不同程度或不同方式上承担着某些社会职能，如环保、卫生、保安、消防等。

2. 物业管理机构的专业化

社会的发展，分工日趋专业。物业管理企业设置专门的管理机构、配备专业人员、运用现代科技、提供高水平的管理。而且物业管理中的相关事项可由物业管理企业再委托专业机构负责。

3. 物业管理过程的市场化

物业管理按照市场经济原则运作。物业管理机构是市场主体，而非行政主体，物业管理是一种经营行为，各物业管理企业间开展竞争；业主与物业管理机构是平等的交易关系，业主有选择、变更物业管理企业的自由；物业管理实行有偿服务，收费标准除个别项目由政府定价或指导价外，一般由市场定价。

4. 物业管理形式的规范化

物业管理企业的设立、选聘，必须依照相关政策法规；物业管理的开展也必须符合相关规定，如物业接管验收、委托合同与业主公约的签订、业主大会的召开等均应当在法律框架内进行。

5. 物业管理关系的契约化

物业管理企业与业主签订的物业管理委托合同以及业主间订立的业主公约等一系列契约，是物业管理开展的前提条件。委托合同是物业管理企业接管、管理物业的依据，而且明确物业管理的服务事项，界定物业管理企业与业主的权利义务。业主公约是全体业主的自治协议，约定业主对物业的使用、维护制度。

（二）物业管理的起源

物业管理作为一种现代意义上的不动产管理模式起源于 19 世纪 30~40 年代的英国。当时英国刚刚完成了工业革命，伴随工业发展，大量农村人口涌入工业城市，城市原有房屋设施满足不了人口激增的要求，住房空前紧张。为了应对这一问题，一些开发商相继修建一批简易住宅以低廉租金租给工人家庭居住，但因住宅设施简陋，居住环境恶劣，如此不仅租金拖欠严重，而且人为破坏时有发生，影响了业主的经济效益。1880~1886 年间，英国有位叫 Octavia Hill 的女士为其名下的物业制定了规范租户行为的管理办法，要求租户严格遵守，从而改善居住环境，并使业主和使用人的关系变得友善。这一行之有效的办法首开物业管理的先河，造就了新型的不动产管理模式，并逐渐为人仿效，推广至世界各地。

（三）物业管理的必要性

现代物业管理制度产生与两个因素有关，一个是区分所有，另一个是社区。

1. 区分所有与物业管理

现代物业管理产生于业主不仅独立享有专有空间而且还存在共有

或共用部分，产生于物业之间相结合成为一个整体或相互关联的整体。对于这种既有自用部分又有共用部分的物业权属，一般称之为区分所有。区分所有是一个复合型所有权，它既区别于独有，又区别于共有。在每一个业主均拥有特定建筑空间的所有权的同时，建筑物和土地不可分割及其共有设施的存在使得每一个业主必须负担共有部分的维护。而业主共同维护和管理就需要协商谈判，形成共同意志，并且贯彻实施各项措施。因此，现代物业管理体制就是在单个业主所有权及共同所有权均难以解决物业管理问题情形下产生的。

从某种意义上说，现代物业管理体制是区分所有权的一个必要组成部分或必然结果，二者是相伴而生、密不可分的。在区分所有权的情形下，没有将各业主组织起来共同解决物业管理的机制，没有专业化、社会化的物业管理，各业主就不可能建立共同物业利用秩序，就会诱发大量的“搭便车”行为——争相享用而将责任或负担转嫁于他人。因此，区分所有权制度能够很好实行的前提是具备良好的物业管理体制。

2. 社区与物业管理

在现代社会，人类生活不再是独立或零散地分布，而是组成一定规模的生活单位。社区本质上是由一定的人口因生活在一起而形成的生活单位。特定范围的居住空间和居住在其中的居民是构成一个社区的两个要素。社区的范围可大可小，大的可以是成片的居住小区，小的也可以是一幢或几幢楼房居民共同构成的生活单位。由于共同居住会产生各种矛盾，其可能产生于各自所有的建筑物利用问题，也可能产生于共同部分利用和维护问题，还可能产生于相邻关系或共同居住关系。因此要建立一个物业的利用和共同生活的秩序。而这种秩序的建立也不宜由政府直接参与形成，一般由业主自己解决——走向自治管理的道路。因此，物业管理本质上是社区生活自治管理的反映。

（四）物业管理的内容

物业管理的内容一般主要包括以下三方面：

1. 常规管理

常规管理指物业管理企业根据委托合同，取得管理权，进行对物的管理和对人的管理。对物的管理指物业区域内建筑物、设备、设施的维修、养护、利用、经营；对人的管理指对物业区域内业主和使用人日常行为予以约束并制止不当行为。根据立法以及物业管理合同约

定，物业管理企业的管理事项一般如下：（1）物业及配套设施设施的维修养护管理，确保物业处于良好的运行状态；（2）物业区域的安全防范工作，通过值班、看守、巡逻以防盗、防火、防事故；（3）物业区域环境卫生工作，定时收集清运废弃物，清扫洁净公共部位；（4）物业区域绿化美化工作，对道路、空地绿化并维护；（5）物业区域车辆管理工作，统一车辆停放，确保车辆安全；（6）物业区域相关档案资料保管工作；（7）其他有关物业区域公共秩序的管理工作。

2. 特约服务

特约服务指物业管理企业作为“业主的管家”，在行使管理权的同时，根据业主的特别委托或者特别约定提供特约服务，以物为媒，以人为本，从而方便业主。物业管理企业根据约定提供的多种有偿服务主要有室内清洁、家电维修、商品代购、代订报刊、代聘保姆、接送小孩、代缴公共事业费等。

3. 多种经营

多种经营指在“统一管理、综合服务”的前提下，物业管理企业利用其管辖的物业区域的便利条件，自行或者联合其他机构在物业区域主动开展多种经营业务，为开发商、业主、客户策划并实施物业经营方案。多种经营既方便业主，又能补充物业管理服务收费的不足，实现以业养业。例如：设立超市、饮食点、维修点、代为出租、信息咨询等商业网点；或是建立有偿使用的运动场所、娱乐设施。

典型案例（一）

北京某住宅小区是开发商分期分批开发的，二期开发的数百户业主陆续入住时，物业管理公司维修人员仍是一期刚售房时的一班人马。由于一期工程还存在着一些设施质量问题，报修问题多一些，维修技术人员人手不够用，因此，对于业主的报修一拖再拖。业主们向物业管理公司多次提意见，但问题没有得到解决，于是有的业主无奈，只有请小区外面的维修人员来修理。在此期间，该小区保安工作也一直不能落实，小区围墙边门虽然每天晚上都上锁，但围墙上有个连自行车都可以随便进出的大洞，小区内经常有自行车、衣服丢失，业主们屡次提出改进意见，物业管理公司一直没有答复，面对物业管理公司的做法，业主们最后联名向行政部门投诉了该物业管理公司，要求赔偿损失并解除合同。

专家评析

本案的焦点问题是业主们有无解除合同的权利。

根据北京市人民政府颁布的《北京市居住小区物业管理办法》第13条第（一）项规定，物业管理企业有全面履行物业管理合同，对产权人委托管理的房屋、设施及其公共部位进行维护、修缮，承担居住小区及小区内物业的保安、防火、绿化维护、清扫保洁以及产权人、使用人日常生活必需的便民服务的义务。本案例中，物业管理公司明显地违背了其应尽的义务。

另外，该办法第17条还规定：“物业管理企业违反本办法，有下列行为之一的，房地产产权人和使用人有权向物业管理委员会投诉或者向房屋土地管理机关反映；物业管理委员会有权予以制止并要求其限期改正，对给产权人或使用人利益造成的损害有权要求赔偿损失，情节严重的有权解除委托管理合同：（一）房屋及公用设施、设备修缮不及时；（二）管理制度不健全、管理混乱的；（三）擅自扩大收费范围，提高收费标准的；（四）擅自改变房地产和公用设施用途的；（五）其他不履行或者不完全履行物业管理合同及管理办法规定的义务的。”

依该条款规定，本案例中的物业管理公司违反了第二款和第五款的规定，没有依法履行合同义务和管理办法规定的义务，应赔偿业主们的损失。并且业主要求解除合同也应得到有关部门的支持。

本案中的问题带有一定的普遍性，特别是由房地产开发公司组建的物业管理公司中，这种问题更有代表性。物业管理公司的宗旨是为业主服务，物业管理公司管理的对象是物业，服务的对象是人。物业管理公司也是业主委员会选聘来为业主们服务的。如果做不到为业主服务，那么业主委员会就可以代表全体业主解聘该物业管理公司。

典型案例（二）

刘先生原是北京安居花园小区的住户，由于工作调动的缘故，新的工作单位离小区较远，交通不便，于是很少回小区居住。后来刘先生在新单位的附近另买了一套房子，原来的那套被闲置起来了。当初刘先生为了方便安居花园小区的物业管理公司管理，能按时检修房间水电等设备，就留了一套钥匙在天马物业管理公司处，并请天马物业

管理公司照看好自己的房子，遇到有合适的租房人时就帮他租出去。不久，天马物业管理公司打来电话通知刘先生，称已经按照他的条件将其房子租出去了，但提出要求刘先生向天马物业管理公司交纳 800 元的房屋出租中介费。刘先生拒绝交费，说物业管理公司为业主服务是其义务，而他虽然没有在小区住，但是一直照常交着管理费。为此双方发生了纠纷，诉讼到法院。刘先生称天马物业管理公司是由业主委托对物业进行管理的服务公司，它有义务帮助业主照看房子和出租房子。天马物业管理公司拿出了双方签订的合同，合同中没有约定物业公司有义务帮助业主出租房屋。后来在法院调解下，双方协商一致，达成和解协议，天马物业管理公司撤回起诉。

专家评析

本案的焦点问题是物业管理公司有无出租业主房屋的义务。

按照《城市新建住宅小区管理办法》的规定，物业管理公司负责物业及其配套设备设施的管理和为用户提供服务，物业管理内容并不包括租赁服务。物业管理公司没有帮助业主出租房屋的义务。但是有些业主由于自身工作忙，且信息不灵，不了解出租行情等原因，往往将物业出租交给物业管理公司负责。物业管理公司为业主出租物业不属于管理公司分内应做的工作。属于为业主提供的特约服务，可以收取一定的咨询服务费。

在本案中，刘先生委托物业管理公司出租其房屋，物业管理公司也按其要求出租了房屋，所以刘先生要向物业管理公司交一定数额的服务费。由于服务费当时没有约定，双方应当协商解决，不能过高。物业管理公司在接受业主委托、出租物业前要注意一定要得到业主出具的书面委托方可开展物业出租工作。委托书应列明租金范围、委托期限、中介服务费金额等。另外，物业管理公司应设身处地的替业主着想，本着为业主服务的宗旨，收取的中介服务费最好明显低于委托中介公司所收取的服务费。

第二节 物业管理法律关系

法律关系是法律规范调整一定社会关系过程中所形成的人们之间的权利义务关系。物业管理关系是法律关系的一种，是法律规范调整

人们在物业管理过程中形成的权利与义务关系。

一、物业管理法律关系的主体

物业管理法律关系的主体是指物业权利的享有者及相关义务的承担者，包括业主、非业主使用人、开发商、物业管理企业、行政管理部门等。

(一) 业主、非业主使用人、开发商

1. 业 主

业主是指房屋的所有权人，即物业的所有权人。业主是物业管理法律关系中的主要主体，没有业主参与，物业管理便无从谈起。在物业管理中，业主是物业管理企业所提供的物业管理服务的对象。按其拥有的物业所有权状况，又可分为独立所有权人和区分所有权人。独立所有权是典型的传统的不动产所有权类型，严格遵循“地上物属于土地所有人”的原则，土地上的建筑物专属于某一业主。区分所有权前面已经提到过，是指数人区分同一土地上同一建筑物而各有其专有部分所有权，就共用部分也享有一定权利的复合性权利。随着城市多层建筑兴起，现代物业中各业主的权利一般是区分所有权。因此，各业主间共同关系非常复杂，已经超出了传统的民法相邻关系，于是全体业主通过召开业主大会，选择业主委员会实施自治。

2. 非业主使用人

非业主使用人是指不具有物业的所有权，但是对物业享有使用权，并且按照合同、法律规定能够行使业主的部分权利的人。非业主使用人主要是物业的承租人。非业主使用人与开发商、物业管理企业没有直接关系，不是物业销售合同的当事人，也不是物业管理合同的委托方；不是物业区域的区分所有人，不具成员权，一般不参加业主大会与业主委员会。但非业主使用人却是现代物业区域的重要成员，无论是居住或非居住型物业，业主常将物业出租以获得收益，另外还有其其他多种合法占有使用物业但不拥有所有权的情形。为了能约束非业主使用人的行为，保障非业主使用人的权益，物业管理立法一般均明确肯定其独立存在的地位。所以非业主使用人的权利义务不仅源自其与业主间的合同规定，而且也出自法律法规以及业主公约的规定。

3. 开发商

开发商即房地产开发企业，是以营利为目的，从事房地产开发和经营的企业。开发商作为物业的投资建设单位，原始取得物业的所有