

由于特权服务不可用，导致电池供电上的思科安全客户端VPN登录被拒绝

目录

问题

当PC使用电池供电运行时，Cisco安全客户端VPN连接会失败，并显示一条“login rejected”错误消息“your environment does not confit the access criteria defined by your administrator”。当连接交流适配器并且PC从壁装电源插座供电时，VPN连接会成功。

通过更改Windows电源设置（包括禁用节能功能和将电源模式设置为最佳性能）无法解决此行为。此问题特别影响用户在使用电池电源时连接VPN的能力，而使用交流电源的连接正常工作。

环境

- 技术：思科安全访问（安全客户端）
- 操作系统：Windows 窗口版本
- 电源配置：当PC仅使用电池电源运行时，会发生问题

分辨率

解决过程包括分析DART日志以确定根本原因，并实施有针对性的故障排除步骤以解决Windows特权服务可用性问题。

步骤 1：DART日志分析

如何收集DART - <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-client/221919-collect-dart-bundle-for-secure-client.html>

提取Dart文件。在Cisco Secure client > AnyConnect VPN > Logs > AnyConnectVPN.txt下

查看DART日志，确定具体的错误情况。日志通常会显示类似以下内容的条目：

```
[Wed Jan 28 14:43:15.129 2026][csc_cscan] ... :privilege service is unavailable
```

这表示由于电池操作期间无法访问Windows权限服务，安全客户端无法获取设备信息。

步骤 2：系统重新启动

重新启动受影响的计算机以刷新系统服务，并清除可能会阻止在电池操作期间访问特权服务的任何临时服务冲突。

步骤 3：Windows电源设置检查

检查并修改电池运行期间可能影响服务可用性的Windows电源管理设置：

- 验证是否已禁用节能功能
- 确保电源模式设置为最佳性能
- 检查电池运行期间是否未暂停关键系统服务
- 检查USB选择性挂起设置
- 检查处理器电源管理设置

步骤 4：Cisco安全客户端重新安装

重新安装Cisco Secure Client以确保正确配置所有组件和服务依赖关系：

- 卸载当前的Cisco Secure Client安装
- 下载最新版本的Cisco Secure Client
- 使用管理权限安装
- 确认所有必需服务都已正确注册并运行

步骤 5：其他诊断集合

如果执行上述步骤后问题仍然存在，请收集其他诊断信息：

- 在成功（交流电源）和失败（电池电源）连接尝试期间生成新的DART日志
- 记录症状是否特定于特定的设备型号
- 在多台计算机上进行测试，以确定问题是属于系统范围还是特定于设备

如果上述诊断信息仍然存在问题，请打开支持案例。

原因

根本原因是当PC使用电池电源运行时，Cisco安全客户端无法访问Windows权限服务。此服务不可用可防止客户端收集VPN连接身份验证过程所需的必要设备信息。

此问题似乎与Windows电源管理行为有关，该行为在电池工作期间会影响服务可用性。权限服务变得不可访问，导致VPN客户端无法通过环境验证检查并拒绝登录尝试，并出现“environment does not match access criteria”错误消息。

此情况特定于电池供电的操作，并且在系统连接到交流电源时不会发生，这表明Windows电源管理策略将限制服务访问，这是电池保护措施的一部分。

相关内容

- [思科技术支持和下载](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。