

由於特權服務不可用導致電池供電的Cisco安全客戶端VPN登入拒絕

目錄

問題

當PC使用電池供電運行時，Cisco安全客戶端VPN連線會失敗，並顯示「login rejected (登入被拒絕)」錯誤消息「your environment does not confit the access criteria defined by your administrator (您的環境不符合管理員定義的訪問條件)」。連線交流介面卡並且PC從牆上插座獲得電源時，VPN連線成功。

通過更改Windows電源設定 (包括禁用節能功能和將電源模式設定為最佳效能) 未解決此行為。此問題尤其影響使用者在使用電池電源時連線VPN的能力，而使用交流電源的連線正常工作。

環境

- 技術：思科安全存取 (安全使用者端)
- 作業系統：Windows
- 電源配置：當PC僅使用電池電源運行時，會發生問題

解析

解決過程包括分析DART日誌以確定根本原因，並實施有針對性的故障排除步驟以解決Windows特權服務可用性問題。

步驟 1:DART日誌分析

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檔案。在Cisco Secure client > AnyConnect VPN > Logs > AnyConnectVPN.txt下

檢視DART日誌，確定具體的錯誤情況。日誌通常會顯示類似以下內容的條目：

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

這表示由於電池操作期間無法訪問Windows許可權服務，安全客戶端無法獲取裝置資訊。

步驟 2:系統重新啟動

重新啟動受影響的電腦以刷新系統服務，並清除可能會阻止在電池操作期間訪問特權服務的任何臨時服務衝突。

步驟 3:Windows電源設定檢查

檢查並修改可能在電池運行期間影響服務可用性的Windows電源管理設定：

- 驗證是否已禁用節能功能
- 確保將電源模式設定為最佳效能
- 檢查電池工作期間是否未暫停關鍵系統服務
- 檢查USB選擇性掛起設定
- 檢查處理器電源管理設定

步驟 4:思科安全客戶端重新安裝

重新安裝Cisco Secure Client以確保正確配置所有元件和服務依賴關係：

- 解除安裝當前的Cisco Secure Client安裝
- 下載最新版本的Cisco Secure Client
- 使用管理許可權安裝
- 驗證所有必需服務是否正確註冊並正在運行

步驟 5:其他診斷集合

如果執行上述步驟後問題仍然存在，請收集其他診斷資訊：

- 在成功（交流電源）和失敗（電池電源）連線嘗試期間生成新的DART日誌
- 記錄症狀是否特定於特定的裝置型號
- 在多台電腦上進行測試，以確定問題是系統範圍還是特定於裝置

使用以上診斷資訊如果問題仍然存在，請開啟支援案例。

原因

根本原因是當PC使用電池供電時，思科安全客戶端無法訪問Windows許可權服務。此服務不可用性可阻止客戶端收集VPN連線身份驗證過程所需的裝置資訊。

此問題似乎與Windows電源管理行為有關，該行為在電池工作期間會影響服務可用性。許可權服務變得不可訪問，導致VPN客戶端無法通過環境驗證檢查並拒絕登入嘗試，並出現「environment does not符合訪問標準」錯誤消息。

此情況特定於電池供電操作，並且在系統連線到交流電源時不會發生，這表明Windows電源管理策略正在限制服務訪問，這是電池保護措施的一部分。

相關內容

- [思科技術支援與下載](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。